

东吴服务产业集团（江苏）有限公司

参与高等职业教育人才培养

年
度
报
告

（2023）

报送企业：东吴服务产业集团（江苏）有限公司

合作学校：苏州工业园区服务外包职业学院

合作专业：现代物业管理专业

报送时间：2022 年 11 月



目 录

一、企业概况.....	1
二、参与办学情况.....	1
三、资源投入情况.....	3
四、参与教学情况.....	4
五、助推企业发展情况.....	5
六、服务地方情况.....	6
七、合作保障体系.....	6
八、问题与展望.....	7

一、企业概况

东吴服务产业集团（江苏）有限公司（原苏州市东吴物业管理有限公司）成立于 2000 年 11 月，注册地为苏州姑苏区，是苏州大学后勤社会化改革的重要成果之一，是全国高校后勤社会化改革五大模式之一，也是全国首家出身高校的新型集体所有制公司。苏东吴坚持“两高一总”发展战略，为高校、高端项目提供基础物业服务、客户非核心业务外包服务、FM（设施管理）等物业全产业链服务。为住宅小区、中小学提供检查、评价和指导服务，为物业行业提供培训讲师团和培训教材，引领行业发展。为高校新校区建设提供咨询顾问、方案策划等前期服务，填补了国内市场的空白。

经过多年发展，苏东吴形成了“两高引领、四化融合、育人为先”的质量管理模式，大力推行“标准化、机械化、信息化、专业化”建设，积极推进“互联网+物业”建设，已建成具有自主知识产权的苏东吴智慧物业系统，实现转型创新。

公司市场布局全国 22 个省份、40 多个城市，服务全国 160 多所高校，服务高校、医卫、中小学、综合写字楼、创业园产业园及大型公共设施六大业态近 200 家客户单位。

公司连续三届蝉联全国校园物业服务五十强公司第一名，曾连续八年蝉联江苏省物业服务公司综合实力第一名，先后荣获江苏省质量奖、江苏省文明单位、全国高校示范项目等荣誉称号。2021 年荣获第四届“中国质量奖提名奖”殊荣，成为国内首家获得中国质量奖提名奖的物业服务公司。

二、参与办学情况

东吴服务产业集团（江苏）有限公司（原苏州市东吴物业管理有限公司）与现代物业管理专业自 2011 年设立之初便建立“定向培养”合作模式，共同进行人才培养。目前已经顺利进行了 12 年，毕业生共 9 届，合作效果良好。2017 年 9 月，物业管理专业与苏州东吴物业管理有限公司企业签订了现代学徒制合作培养协议，建立深度合作关系。

（一）协同育人，共建一个中心

校企共同建设“智能楼宇综合实训中心”。物业管理专业以“智能楼宇综合实训中心”为基础实施现代学徒人才培养模式，建立“校企合作、共同育人、共同管理、共享成果”的长效育人机制

（二）联合双招，共订一套方案

校企共同制定联合招生招工方案。在招生录取政策范围内，以学院招生生源和招生类型为依据，按照企业招工岗位——后备干部、储备项目经理等岗位需求，共同确定年度招生招工计划。在过程中，由校企共同研究制订“校企联合招生招工实施方案”和工作时间表。通过学院招生宣传和企业招工宣传渠道，对社会和考生公布招生章程，接受考生预报名。校企共同对报名考生进行面试，共同发放录取通知书。学院完成学生录取时，企业完成准员工录用。

企业做好学生相关福利待遇的落实：学生毕业经考核合格由企业录用，从源头上解决就业问题；学生在校学习时间（三年）计算企业员工工龄；学徒在企业工作期间领取学徒工资，学生毕业后企业分批发放录用毕业生在校期间的工龄工资；学生毕业后，企业为录用毕业生补缴学习期间的社保费用；优秀学生每年享受企业颁发的奖学金，有创业意愿和创业条件的学生，企业对其提供帮助和扶持。

校企联合招生招工是现代学徒制实施的起点和成败的关键。在联合招生招工过程中，学校有选择考生和确保招生公平公正的权利，企业有员工选择权，学生有知情权和发展选择权，三方的利益诉求均得到满足。

（三）深度融合，共建一个体系

校企联合研究经济社会发展现状、房地产市场发展现状、物业管理行业发展现状，构建与行业发展相适应的专业人才职业能力、职业知识、职业素养、职业拓展框架，并搭建人才培养课程体系，并融入国家职业资格标准，不断完善智能楼宇物业服务中心模式下现代学徒培养方式的物业管理人才培养方案。

在调研的基础上，课程体系按照校企联合制订教学方案流程（图 1）和课程体系开发流程（图 2）进行建设。

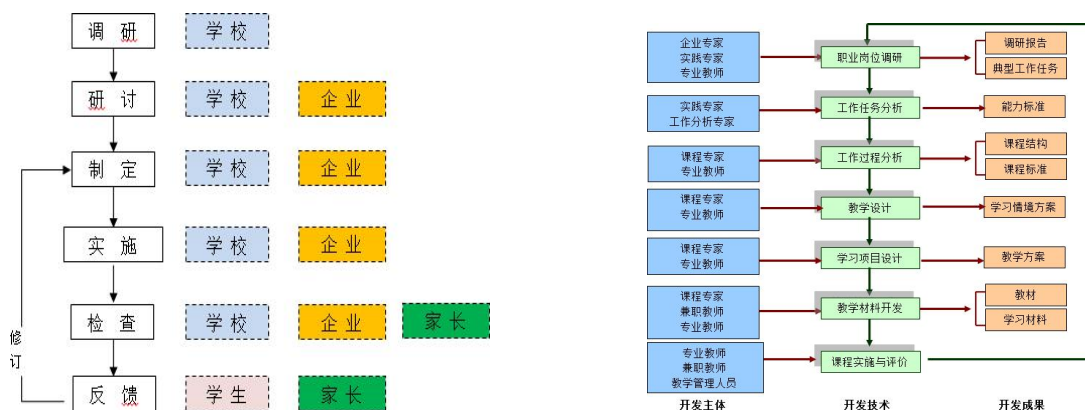


图 1 基于工作过程的工学结合课程开发 图 2 基于工作过程工学结合课程开发流程

（四）跨界行企，共建一个平台

校企共同打造物业管理专业教学资源共享平台，覆盖物业管理专业核心课程，包含专业、课程、素材三个层级，包括课程标准、教学设计、视频课程（微课、动画演示）、PPT 讲义、习题试题、典型案例、讨论话题、实验实训资料、案例库、辅助讲解及拓展阅读等多种形式的资源。

（五）互聘共用，打造一支队伍

校企共同制定互聘共用双导师团队制度及管理办法。培养校企双专业带头人，并培养具有双师资格的青年骨干教师。较固定地聘请 2 位以上来自企业一线的兼职教师，并随着学生人数的增加而增加，确保师生比符合评估要求。增大兼职教师中一线技术人员的比例，如经验丰富的智能楼宇管理员、设备设施管理人员、电工等一线技术人员。专业教师定期参与合作企业的实践项目。

强化专业指导委员会建设，完善工作制度，专业指导委员 60%以上的成员必须以各种形式直接参与教学活动，深入了解专业及学生情况。

三、资源投入情况

企业在校企合作中投入的资源主要是师资、项目场地与设备等投入。具体地：

师资投入：每学期企业根据学校人才培养方案中的课程需求，安排具有丰富实践经验及授课经验的导师参与授课。授课形式多样，包括独立授课、联合授课，其中，每学期都有一门课是由企业导师独立授课，一门实训实践类课程由多名企业师傅与专业教师联合授课。图 3 为岗位综合实训的授课过程。



图 3 岗位综合实训联合授课

另外，合作企业导师与学校专业教师共同开发编写教材、共同建设在线开放课程等。

项目场地与设备投入：合作企业在苏的真实项目都是本专业学生实训实践的场地，可以参与其中的管理、设备维护、控制中心的岗位训练。

四、参与教学情况

东吴服务产业集团（江苏）有限公司（原苏州市东吴物业管理有限公司）与现代物业管理专业按照现代学徒制培养模式进行人才培养，企业参与教学多个环节。

1. 参与现代物业管理专业每一级人才培养方案的制定和修订，不断完善课程体系，紧随行业发展及企业的用人需求。

2. 参与开发编写教材。合作企业导师与现代物业管理专业教师共同开发编写并出版了教材《物业资产管理》，使用效果良好。

3. 参与开发建设在线课程。合作企业导师与现代物业管理专业教师共同开发建设了多门在线开放课程，如《物业管理实务》、《商业地产运营与管理》、《物业服务质量管理》、《物业设备管理》等。

4. 参与教师教学能力大赛。合作企业设施管理导师全程参与了 2022 年江苏省教师教学能力大赛，并取得了优异成绩。在此过程中，共同打磨课程、共同提高教学能力，校企深度融合。

5. 合作企业每学期都派实践经验丰富且具有授课能力的导师参与完整一门专业课及一门综合实训课的授课。除此以外，企业也为专业教师下企业实践提供各种支持。

表 1 为合作共建过程中，教学方面取得的部分成果。

表 教学类核心成果

序号	成果内容
1	共同申报并获批江苏省“十二五”高等学校“商务与金融服务外包”重点专业群专业
2	共同申报教育部现代学徒制试点专业
3	共同申报并获批2019年江苏省现代职教体系建设项目 ——“3+3”中职与高职分段培养项目
4	共同申报并获批2019年江苏省教育厅第二批面向社会人员开展全日制学历教育专业
5	共同申报并获苏州市现代职业教育定点实习企业授牌
6	共同完成江苏省职业教育课题1项
7	共同完成江苏省高校哲学社会科学课题2项
8	共同完成苏州市“十三五”规划课题1项
9	共同完成苏州市哲学社会科学课题2项
10	共同出版教材《物业资产管理》（苏州大学出版社）
11	2019年获批校企合作示范项目
12	共同出版教材 1 本、开发校本课程8门、校本教材4门；建成网络课程5门、慕课3门
13	共同参与 2022 年江苏省教师教学能力大赛，二等奖

五、助推企业发展情况

通过与东吴服务产业集团（江苏）有限公司的深度合作，学校为企业输送了优秀且契合企业需求的毕业生。更重要的是通过学期项目及联合授课，学生们在校期间就对企业文化、企业理念有了深入了解，部分学生与企业共同成长，成为企业合格的储备干部，毕业即可顺利入职角色。目前有多名学生称为项目经理，独立负责项目的运作。

六、服务地方情况

专业人才培养立足区域经济和社会需求，目前主要满足苏州工业园区的用人需求。现代物业管理专业（智慧楼宇方向）是苏州工业园区楼宇经济真正从“数量递增”走向“质量提升”、迎来腾飞期不可或缺的智慧楼宇物业综合运营管理专业人才培养的专业。2018年，本专业与东吴服务产业集团（江苏）有限公司承担了“苏州工业园区楼宇经济发展现状与人才需求”的产业专项课题研究，通过对园区已建成的80多栋商务楼宇全面翔实调研，用统计数据说明目前园区楼宇经济发展存在的一大问题是：整体楼宇物业服务质量亟待提高，服务人员专业技能、专业素养亟需提升。研究成果，尤其是专业人才培养对策得到园区相关政府部门的高度认可及对本专业人才培养的期望。

另外，本专业培养学生目前一直留在园区项目见表2。

表2 合作企业园区项目

类别	项目名称
公共服务类	博览中心、文化艺术中心、奥体中心、独墅湖体育馆、独墅湖图书馆、独墅湖影剧院、市政公园
学校类	苏大独墅湖校区、西浦、中科大、服务外包学院、评弹、工技校、星湾学校、独墅湖学校、文星广场、文荟人才公寓
智慧楼宇/综合体类	中国移动苏州公司、工商银行、交通银行、江苏银行、中信银行、恒丰银行、苏州一建、协鑫广场
科研/产业园类	纳米所、纳米大学科技园、生物医药产业园、港田工业坊
政府项目	公安分局、警务四合一大楼

七、合作保障体系

（一）学校政策保障

学校与企业签订了 3 年的校企合作协议书，搭建了基本合作框架，从制度上建立了长效机制。

（二）上级政策保障

1. 2014 年 5 月，国家颁布的《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》指出，职业教育办学方向要“以立德树人为根本，以服务发展为宗旨，以促进就业为导向”。

2. 2014 年 7 月，苏州市政府颁布《苏州市职业教育校企合作促进办法》，其中第十三条明确提出政府对校企合作实训基地建设等校企合作项目给予奖励。公司积极响应政府号召，寻求校企合作，辅助职业院校培养高技能高素质人才。公司将政府对校企合作奖励用于跟岗实习学生激励，学习补助等方面，全面激发学生的工作积极性，保证学生的各项基本权益。

3. 2015 年 7 月，《教育部关于深化职业教育教学改革全面提高人才培养质量的若干意见》将“坚持产教融合、校企合作”“坚持工学结合、知行合一”作为提高人才培养质量的基本原则。

4. 2018 年江苏省政府发布《省政府办公厅关于深化产教融合的实施意见》，明确指出到 2025 年左右，全省职业教育特色化发展体系初步形成，面向产业高质量发展的特色优势院校、学科专业和课程体系基本确立，教育和产业统筹融合、良性互动的发展格局总体形成，需求导向的人才培养模式健全完善，人才教育供给与产业需求结构性矛盾基本解决，职业教育对经济发展和产业升级的贡献显著增强。

八、问题与展望

目前，苏州工业园区主要聚焦生物医药、纳米技术应用、人工智能三大特色新兴产业，努力构建生态宜居的现代化园区。本专业依托园区楼宇经济的发展，紧跟园区发展规划，与合作企业共同在人才培养方面做出三方面的调整。

（1）高端智慧楼宇/综合体物业管理方向

结合本专业的传统优势，大力培养具有中央空调系统管理能力、给排水系统管理能力、楼宇电器管理能力等综合性楼宇设备管理人才，在人才培养方向上倾向于设备管理，课程上进行调整，培养学生发现和解决楼宇设备故障、日常运行、维护、保养相关技能。

（2）机电一体化智能设施设备物业管理方向

园区人工智能技术的应用越来越普及，和物业管理息息相关的主要体现在智能安防系统方面，如智能监控、停车场（小区）出入的车辆自动识别、小区出入的人脸识别等等。这些设备的成本高，需要一定的运维管理技术，传统的物业管理如缺乏相应的专业技能，难以继续胜任相关的工作。因此物业管理专业后续将在人才培养方向、课程设置上做出相应调整，增加对于物业项目智能设备管理甚至二次开发的技能培养，例如硬件设备故障的识别和排除、系统线路检查等。

（3）消防物业管理方向

近年来国家对消防工作日益重视，消防安全一直是物业管理工作中重点。现在很多企业需要工程人员持证（消防员证、消防工程师证）上岗。行业对消防相关的人员缺口巨大。因此物业管理专业将结合消防员职业资格的相关要求，调整人才培养方案，制定相应的课程，同时将初级消防员证纳入到学生的毕业资格范畴，培养合格的物业消防员，为构建平安园区敬献绵薄之力。

（4）物联网智慧物业管理方向

物联网是新一代信息技术的重要组成部分，主要通过射频识别、红外感应器、全球定位系统、激光扫描器等信息传感设备，按约定的协议，把任何物品与互联网相连接，进行信息交换和通信，以实现对物品的智能化识别、定位、跟踪、监控和管理的一种网络。智能家居的推广，需要物联网智慧物业专业管理人才。

专业与合作企业共同设置四个方向，让学生在可以根据自身特点、兴趣、需求，通过选修不同的课程，选择不同的学习和发展道路。