

# 深圳图书馆物业管理社会化初探

呼晓静

(深圳图书馆, 广东 深圳 518036)

[摘要] 根据深圳图书馆物业管理社会化的实践, 对图书馆物业管理的特点、问题进行了探讨。

[关键词] 图书馆; 物业管理; 社会化

[中图分类号] G251

[文献标志码] B

[文章编号] 1005-6041(2012)02-0049-03

物业管理是在我国改革开放、发展和完善社会主义市场经济条件下, 伴随地产领域出现而发展起来的新兴行业。随着我国现代化的智能图书馆迅速发展, 现代信息网络技术在图书馆得到了广泛的运用。图书馆服务范围不断扩大, 图书馆后勤管理内容和方式也随之改变。图书馆物业管理实际上是具有物业管理特征的行政后勤管理, 属于特种物业管理中的文化类, 对图书馆的正常运行起到了重要保障作用, 同时也有不少问题需要探索与改进。本文谨以笔者所在的深圳图书馆(以下简称“我馆”)为例, 对图书馆物业管理社会化做一些探讨。

## 1 国内图书馆物业管理研究现状

经过了这几年的发展, 国内图书馆物业管理日趋成熟, 业内学者也进行了深入的研究。黎震(2001)结合深圳南山图书馆实际情况, 对图书馆物业管理特点、图书馆物业实施全面社会化管理进行了详细论述<sup>[1]</sup>; 苏海潮(2003)结合厦门大学图书馆的实践, 提出图书馆物业管理市场化运作是发展的必然趋势, 意义深远<sup>[2]</sup>; 白力民(2009)阐述了公共图书馆物业管理的内容、方式及要求, 随着阅读环境的改变而改变<sup>[3]</sup>; 葛瑶、应长兴(2010)从图书馆物业服务的投入成本、员工心态等方面对物业服务社会化的利弊进行分析, 并就实现物业服务社会化所面临的问题, 提出了具体见解<sup>[4]</sup>; 伍茂戎(2010)总结了高校图书馆物业管理的基本模式和组织结构, 提出了高校图书馆物业管理的主要内容和指标, 对物业管理的规范化与信息化进行了探讨<sup>[5]</sup>。

## 2 我馆物业管理社会化现状

### 2.1 我馆物业管理历程

科技的进步、智能化系统在楼宇中的运用、图书馆事业的发展、物业行业的兴起、事业单位的人事改革, 种种因素促使公共图书馆后勤管理向物业管理社会化的方向发展。

过去, 我馆自己管理物业, 由后勤管理部门进行全馆的物业管理, 管理人员有限, 管理水平也不够专业。2006年新馆建成前, 我馆就采用了公开招标的方式, 选聘物业管理公司进行专业化管理。中标的物业管理公司在我馆搬馆前就已经入驻新馆, 他们先全面了解大楼主体的结构、管道走向、设备安装等情况, 特别是对一些隐蔽工程做详细的记录, 再根据物业管理模式和各个岗位要求配备专业人员进行管理和维护, 为以后的工作打基础, 确保物业专业化管理工作能够顺利开展。搬馆后, 我馆内部设置专门的后勤管理部门对物业管理公司进行监管, 该部配置了专业的管理人员, 采取自行管理和委托管理相结合的方式, 保证了双方的顺利沟通。

虽然在采用社会化的物业管理后勤工作后, 我馆每年物业管理费用开支较大, 但是成效是相当显著的。搬新馆后, 馆舍面积增加, 阅览区实行开架管理, 展览、讲座等一系列的读者活动越来越丰富, 节假日期间日接待读者量高达上万人, 专业的后勤管理保障了我馆高效、顺利的运行。

图书馆的核心工作是服务读者。物业管理公司配备足够的管理和服务人员完成后勤管理工作, 使馆领导和馆员从繁琐的后勤工作中解放出来, 发挥专业特长, 做好读者服务工作, 这是对人力资源进行全方位开发。物业公司从理念上尊重、从制度上关心图书馆馆员, 营造良好的工作环境, 让馆员无后顾之忧地投入到一线的服务工作中, 创造了最大的社会效益。同时, 物业的工作人员直接或间接的加入到读者服务的工作中, 无形的壮大了读者服务队伍。

### 2.2 图书馆物业管理特点

图书馆物业管理从原来对馆舍的水电设施、绿化、卫生、员工饭堂的管理, 发展到对馆舍内外环境、智能化系统设施、读者和员工生命财产安全、会议接待和读者活动的管理。具体情况如表1所示。

图书馆的物业管理直接服务于全馆员工和广大读者, 服务对象范围广, 处理不当就容易引起纠纷,

服务内容也根据各馆的业务扩充而改变。公共图书馆作为物业管理工作中的重中之重<sup>[6]</sup>。馆具有对外开放和藏书的特点,安全和消防管理工

表1 图书馆物业管理主要工作范围

主要工作内容	内容说明
建筑本体部位的维修、养护和管理	楼盖、屋顶、梁、柱、内外墙体和基础等承重结构部位、外面墙、楼梯间、洗手间、走廊通道、门厅、室内地面或地板、设备机房
建筑本体智能化系统设施设备的维修、养护和管理	上下水管道、落水管、室内外照明、电视天线、会议室音像设备、加压供水设备、配电系统、消防系统、电梯、中央空调系统、监控系统、门禁系统、防盗系统、楼宇智能化系统等
物业规划红线内属物业服务范围的市政公用设施	道路、室外上下水管道、化粪池、垃圾房、路灯、自行车棚、停车场、车库等
物业安全防范工作	消防及安全管理、公共秩序管理、交通和车辆管理等
室内环境卫生管理	阅览区、办公区、书库、设备房、会议室、报告厅、洗手间的室内外卫生管理、消杀、外墙及幕墙清洗、垃圾清运等
室外绿化养护管理	对室内外花草树木及时修剪、植物配置合理、绿地管理和养护措施落实
会议接待、读者活动管理	负责大型会议接待,读者活动现场的音响、灯光设备管理,并维持好现场秩序

### 2.3 图书馆物业管理社会化存在的问题

两个不同性质的单位经过多年的合作,彼此都在学习、成长,但在相互融合的过程当中,还是遇到了一些问题。

2.3.1 物业管理公司人员流动性大。我馆是政府下属的事业单位,具有公益性和社会性,图书馆员工是根据编制和岗位进行公开招聘的,工作相对稳定;而物业管理公司是营利为目的的单位,部分管理和服务人员是临时工,人员流动性大,不利于工作上的衔接和稳定,对于安全管理工作也存在一定的隐患。

2.3.2 物业员工图书馆职业道德培训不足。物业管理好坏直接关系到公共图书馆业务工作的正常开展及图书馆工作的形象。物业员工如与读者之间发生争执,其结果必然由图书馆去承担。物业管理服务工作看似简单、琐碎,实际需要方方面面的知识和技巧,以及判断、分析和解决问题的综合能力。

2.3.3 智能化设备设施的专业技术人员不足,物业和维保单位职责不明确。新馆楼宇主体有许多智能化设备设施,如消防系统、中央空调系统、监控系统、门禁系统等采用的是公开招标的方式,由中标单位对系统进行维保,物业管理公司只对其进行监控和基本维修,并没有配备对各系统进行维保的专业队伍。在系统出现故障时,物业与维保单位之间的职责界限较模糊,物业管理在很多情况下不能独立、及时地解决问题,直接影响到系统的正常运行。

### 3 关于图书馆物业管理社会化的思考

物业管理的顺利进行离不开图书馆和物业公司的共同努力,一方面物业公司要提高综合服务能力和服务质量,另一方面图书馆也要做好监督和协调工作。

#### 3.1 完善制度,控制物业人员流动

增强制度中的量化标准和可操作性是制定制度的关键。只有制度完善,才能更充分地应用现代技术进行管理。在合同上详细规定物业人员流动量,保证物业管理公司人员的稳定性。

#### 3.2 制定培训课程,提高服务质量

图书馆可以提供场地和人员对物业公司直接与读者相接触的岗位人员进行培训上岗,包括礼仪培训、沟通技巧的课程等,时刻了解图书馆的读者基础业务,妥善解答读者的问题,提高工作人员的服务质量和综合素质。

#### 3.3 将维保内容纳入物业管理范围,减少维保费用支出

楼宇设备的维修和保养工作是后勤工作得以延续和图书馆资产得以保值、增值的前提条件。若物业公司对设备系统的管理能够不光停留在监控和基本维修上,而且还能进一步承担维保的工作,也就是说系统维保单位的工作由物业公司去完成,在现有的基础上提高物业管理费,这样不但提高了工作效率和管理质量,还降低了图书馆维保费用的总支出,更重要的是能直接联系长期驻扎在(下转第57页)

与读者的隔离状态,让读者能随时随地地接触到外文报刊。由于外文报刊比较贵,担心受损坏或遗失,有些图书馆外文报刊不开放阅览,而是陈列在玻璃柜里,或摆放在读者视线所不能及的地方,并实行阅览登记,这给读者的阅览带来了不便。鉴于此,应将外文报刊放置在阅览室较显眼的位置,并以引入的封面来呈现给读者,提高读者对外文报刊的关注度。

地市级公共图书馆的外文报刊数量不大,一般都是与中文报刊混放于一个阅览室。但如果有专门的外文报刊阅览室的话,“在布局上要充分考虑读者的阅读习惯和要求,同时也应突出自己的特点”。<sup>[2]</sup>如果条件允许,也可以像中文期刊那样,实行外借,借期可以比中文期刊长。

4.2.3 提高外文报刊工作人员的服务能力。首先,要提高馆员的外语水平。外文报刊工作人员不是与外文报刊打交道就是与外语水平高或外语水平低的读者打交道,因此,必须具备一定的外语阅读和听说能力,这样既可以帮助读者对外文报刊文献内容的

把握,又能满足读者的愿望。其次,要提高服务水平。对于外文报刊的读者应区别对待,在中文报刊阅览室里阅读的读者,喜欢自由自在,甚至不希望别人打扰,所以要尽量适应他们的阅读习惯,配合他们的阅读方式;但外文报刊的读者由于受外语阅读能力方面的限制,会出现阅读障碍,这时要采取主动服务的方式,多了解读者的需求,主动推荐外文报刊中的精彩阅读内容,挖掘有价值的片段推荐给读者。

#### [参考文献]

- [1] 陆明裕. 网络环境下公共图书馆外文报刊资源建设[J]. 江西图书馆学刊, 2003(4): 24—25.  
[2] 张虹. 强化服务意识, 努力提高外文报刊利用率[J]. 合肥工业大学学报(社会科学版), 2003(6): 124—126.

[收稿日期]2011-11-14

[作者简介]苏静芹(1969—),女,馆员,学士,现在东莞图书馆报刊部从事报刊服务工作,发表论文数篇。

(上接第50页)馆的物业管理公司进行设备维护,提高工作效率。从工作的角度看,系统的监控、维修到维保都由物业公司派专人实行一对一的跟踪,可以避免由于物业公司和维保单位职责不明确而延误时间的问题。

#### 3.4 培养专业人才,进行有效监管

图书馆也要培养自己的专业物业管理人才,熟悉全馆的物业情况,了解系统的基本动作,这样在与物业管理公司谈判与沟通的时候,才能做到心中有数,以少量的投资,获得高效的服务回报。

综上所述,我馆后勤管理走向社会化后,内部动力增强,最大限度地减轻了负担,同时也促进了物业管理质量和水平的提高,这将无形中提高物业品牌形象;而物业管理公司综合服务能力的提升也有利于图书馆管理的全面发展。两者相互融合,共同发展。

#### [参考文献]

- [1] 黎震. 南山图书馆物业社会化管理探索[J]. 图书馆论坛, 2001(5): 91—93.  
[2] 苏海潮. 图书馆物业管理市场化的探索[J]. 图书馆杂志, 2003(1): 40—43.  
[3] 白力民. 试论公共图书馆物业管理的社会化趋势[J]. 图书情报论坛, 2009(4): 28—30.  
[4] 葛瑶, 应长兴. 图书馆物业服务社会化的利弊浅析[J]. 图书馆杂志, 2010(6): 34—35.

[5] 伍茂戎. 浅论高校图书馆的物业管理[J]. 科技情报开发与经济, 2010(17): 4—6.

[6] 沈玲. 试论图书馆的物业管理[J]. 图书馆界, 2002(2): 15—16.

[收稿日期]2011-10-18

[作者简介]呼晓静(1986—),女,馆员,本科学历。

