

DB32

江苏省地方标准

DB32/T 4375—2022

高校物业服务规范

Specification for college property service

2022-10-23 发布

2022-11-23 实施

江苏省市场监督管理局 发布
中国标准出版社 出版

目 次

前言	
1 范围	
2 规范性引用文件	
3 术语和定义	
3.1	
3.2	
3.3	
3.4	
3.5	
4 基本要求	
4.1 服务组织	
4.2 服务人员	
4.3 承接查验和移交	
4.4 档案管理	
4.5 标识管理	
5 公共基础服务	
5.1 分类	
5.2 客户服务	
5.3 房屋本体与设施设备运行维护	
5.4 秩序维护	
5.5 环境清洁	
5.6 校园绿化养护	
6 专项服务	
6.1 学生公寓服务	
6.2 楼宇服务	
6.3 各类场馆	
6.4 开学迎新、毕业离校及其他大型活动	
7 特约服务	
7.1 基本原则	
7.2 服务受理与签订合同	
7.3 服务内容	
8 其他服务	
9 风险管理与应急处置	

9.1 风险管理体系建立
9.2 风险识别
9.3 风险分析与评价
9.4 风险措施
9.5 风险应对
9.6 应急处置
10 服务质量评价与改进
10.1 服务质量评价
10.2 服务质量改进
参考文献

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由江苏省住房和城乡建设厅提出并归口。

本文件起草单位：东吴服务产业集团（江苏）有限公司、苏州苏大教育服务投资发展（集团）有限公司、苏州市质量和标准化院、江苏省高等学校后勤协会、苏州大学、东南大学、南京大学、南京理工大学、苏州东吴建筑设施科技有限公司、苏州利得行建筑咨询事务所、苏州市东吴保安服务有限公司、镇江华舟物业管理有限公司。

本文件主要起草人：韦曙和、唐庆华、陈爱萍、石永、李普育、周文渊、李辰、汪先良、汪戈、刘润、许磊、韦昀志、冯玉忠、刘维净、胡光娇、毛波杰、张洪、顾建明、戚海娟、徐继龙、周长、王建峰、沈俊杰、吴娣娣、朱彦年、杜秋伊、陈洋洋。

高校物业服务规范

1 范围

本文件规定了高校物业服务的基本要求、公共基础服务、专项服务、特约服务、其他服务、风险管理与应急处置、服务质量评价与改进的要求。

本文件适用于为各类高校提供的物业服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB 5768.2 道路交通标志和标线 第2部分:道路交通标志

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分:标志

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 19095 生活垃圾分类标志

GB 25201 建筑消防设施的维护管理

GB 25506 消防控制室通用技术要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

高校物业服务 college property service

物业服务组织依照国家有关法律法规、相关规定及物业服务合同的约定,对校园内已建成并投入使用的各类建筑物及附属设施提供配套的物业管理与服务。

3.2

一般性维修 general maintenance

不影响设备结构或房屋本体的零星修缮,或非设施设备类的其他零星维修。

3.3

紧急维修 emergency repair

造成校方财产损失或给校方正常生活教学科研秩序造成较大影响的需要立刻修缮的活动。

3.4

大中修 medium-capital repair

在合同中双方约定,除了零星维修以外的其他修缮活动。

3.5

专属区域 exclusive area

校园内或楼宇建筑物内由部门或师生负责管理和使用的区域。

4 基本要求

4.1 服务组织

4.1.1 应依法成立,具有独立的法人资格。

4.1.2 根据服务项目、服务内容、现场情况、地域特点、服务面积等配备相应数量的专业服务人员和服务设施设备。

4.1.3 制定组织内部和项目现场各项管理制度和操作规程,包括人事、财务、服务方案、服务规范、服务流程等,有具体的落实措施、考核办法、应急预案等。

4.1.4 有特定要求的服务内容,应委托给有专业资质并合法合规经营的第三方机构,物业使用单位或物业服务组织对其外委服务内容进行监督。

4.1.5 物业服务组织宜利用信息技术,开发建设或引进使用信息化平台,实现内部业务流程固化、项目管理服务提升和满足师生服务及便捷沟通反馈的双重需求。

4.2 服务人员

4.2.1 服务人员包括项目现场管理、秩序维护、设施设备运维、客户服务、环境清洁、绿化养护、公寓值守等人员。

4.2.2 具有良好的职业道德,身体健康,遵纪守法,遵守保密协议,热爱祖国,拥护中国共产党。

4.2.3 按要求统一着装,佩戴标志,配备岗位工作所需的装备,仪表端庄,举止大方,行为规范,作风严谨,服务主动,热情礼貌,宜使用普通话。

4.2.4 应熟练掌握高校物业服务知识、岗位技能和相关安全应急处置技能,经培训后上岗,并按岗位要求规范填写工作记录。

4.2.5 专业技术人员、特种设备作业人员均应取得相应有效专业技术证书或职业技能资格证书后方可上岗。

4.2.6 现场项目管理人员应具备较好的综合素养和能力,能全面统筹协调组织物业项目的管理和服务工作。

4.3 承接查验和移交

4.3.1 物业服务组织在接管校园项目时,应提醒校方有关职能部门按照物业承接查验的相关要求进行操作,分清责任。

4.3.2 物业服务组织在正式进驻校园项目前应进行承接查验,并与校方进行正式交接。

4.3.3 按照承接查验要求,将承接查验协议、承接查验方案、承接查验问题、整改跟踪验证、图纸资料、设施设备台账、移交手续文件等资料进行归档存放。

4.3.4 物业服务组织在撤移校园项目时应配合校方做好向接管方的各项移交工作。

4.4 档案管理

4.4.1 建立档案管理制度,准确、系统、及时地对项目基础资料、管理资料、运营资料进行档案管理。

4.4.2 档案资料应收集完整,方便查阅,一般包括但不限于:

- a) 项目基础资料,包括工程竣工图纸、工程竣工验收、设施设备台账和技术资料、承接查验与交接记录等;

- b) 项目管理资料,包括物业使用单位相关资料、各类合同、员工人事管理、项目管理方案等;
- c) 项目运营资料,包括客户服务、房屋本体与设施设备运行维护、秩序维护、消防安全管理、环境清洁、校园绿化养护、学生公寓服务、楼宇服务、各类场馆等管理服务记录。

4.5 标识管理

4.5.1 物业服务组织应根据项目现场需求识别、制作、使用、管理、维护相应的标识,保持各类标识标志等清晰完整、内容准确、布置合理。

4.5.2 标识包括但不限于:

- a) 消防安全标志,应符合 GB 13495.1 和 GB 15630 的要求;
- b) 安全警示标志,应符合 GB 2894 的要求;
- c) 道路引导标志,应符合 GB 5768.2 的要求;
- d) 公共信息标志,应符合 GB/T 10001.1 的要求;
- e) 生活垃圾分类标志,应符合 GB/T 19095 的要求;
- f) 设施设备标识;
- g) 服务提示标识;
- h) 服务场所名称标识。

4.5.3 标识式样、安装应规范清晰,简洁直观。

5 公共基础服务

5.1 分类

本文件中的公共基础服务包括:

- a) 客户服务;
- b) 房屋本体与设施设备运维;
- c) 秩序维护;
- d) 环境清洁;
- e) 校园绿化养护。

5.2 客户服务

5.2.1 接待服务

- 5.2.1.1 设置服务接待岗或前台,配置服务人员,公布服务电话、服务内容、服务人员信息等。
- 5.2.1.2 接待服务工作时间应满足师生工作、学习时间,其余时间设置值班人员或值班电话。
- 5.2.1.3 接待服务方式包括但不限于现场接待、接听电话、邮件、微信沟通等。
- 5.2.1.4 受理咨询、建议、投诉、报修、求助等师生的服务需求,及时安排处理或答复,处理和答复率100%,做好相关记录;如无法及时处理、修复或遇突发事件时,应立即上报物业相关负责人进一步处理。
- 5.2.1.5 按要求做好人员、物品进出的管控和登记。
- 5.2.1.6 接待或受理服务事项应做好记录并定期归档保存。

5.2.2 信报服务

- 5.2.2.1 提供邮件、包裹、挂号信、报刊杂志等各类信报快件的分理、登记。
- 5.2.2.2 按需及时投送或通知收件人领取,送达或领取时做好相关记录,并归档保存。
- 5.2.2.3 特殊信件、物品等应由收件人凭有效证件亲自领取并签收,做好记录并归档保存。

5.2.3 会议服务

5.2.3.1 会前准备

会前准备内容包括但不限于：

- a) 服务人员登记会议室、会场、会堂使用申请及服务要求；
- b) 根据与会议主办方沟通确认的会议要求提前布置会场，准备会议多媒体设备设施及会议用品；
- c) 准备工作完成，服务人员宜通知会议主办方进行现场检查确认，有问题及时调整处理，会场准备应在会议开始前完成；
- d) 根据需要，可提供迎宾礼仪服务，在会议开始前在会议室门口或会场会堂大厅、电梯入口等处礼貌迎接、指引参会人员；
- e) 大型或重要会议、活动应制定会务接待方案，提前与主办方进行沟通确认，对现场进行布置，并做好突发情况的应急预案，必要时做好相关保密、安全工作。

5.2.3.2 会中服务

会中服务内容包括但不限于：

- a) 会议期间提供茶水、引导、设备使用服务，补水频次可根据季节天气、会议室（会场、会堂）内温度、参会人员个人需求等现场实际情况确定；
- b) 会议中场休息时，服务人员应留在会议室（会场、会堂）内或门口持续提供服务，保障参会人员需求；
- c) 重要会议应在会议期间禁止外来人员进入会议室，服务人员在门口等候，有服务需求时再进入，并做好相关保密工作。

5.2.3.3 会后整理

会后整理内容包括但不限于：

- a) 会议结束，参会人员离场后，应立即检查会议室（会场、会堂）内有无遗留物品，如有及时送还失主，如未能及时送还，应妥善保管并立即通知会议主办方联系失主前来领取，做好相关记录；
- b) 应按主办方要求将会议使用后的会议用品、资料等统一收集、整理、归还主办方；
- c) 清理打扫会议室（会场、会堂），收纳茶杯、茶水、话筒、电脑等，将桌椅、窗帘等进行归位，地面、桌面等进行清洁，照明、多媒体设备、空调等进行关闭，全部整理完成后关闭门窗。

5.3 房屋本体与设施设备运行维护

5.3.1 房屋修缮

5.3.1.1 对房屋进行日常管理和维护，维修属于零星维修范围的应及时组织修复；属于大中修范围的应及时向校方主管部门提出报告与建议。

5.3.1.2 每半年对房屋屋架、屋面、梁、柱等结构构件进行 1 次巡视，发现外观有变形、开裂缺损、沉降等情况时及时上报校方主管部门。

5.3.1.3 对门、窗、室内地面、墙面、雨棚等共用部位每季度巡视 1 次；每年汛期前和强降雨、雨雪冰冻天气，应加强对屋面防水、雨落水管、管道等的检查维护，确保无积水、无破损、设施完好。

5.3.1.4 校方进行大中修（含装修）期间，对施工进行相关管理，做好安全监督和管控，发现问题应及时与施工单位沟通，必要时向校方汇报沟通，并按相关施工管理规定进行相应处理。二次装修监管，施工现场动用火源，必须经校方保卫部门审批同意后方可进行；现场做好安全防范、环境管理、物品防盗等相关工作。

5.3.1.5 房屋大中修(含装修)施工结束,配合校方接收工程相关资料,与施工单位建立联系,保持沟通,及时妥善处理相关问题。

5.3.2 零星维修

5.3.2.1 一般性维修,采取包工包料或包工不包料等形式提供维修服务。一般性维修服务的及时率、返修率、设施设备完好率满足合同约定要求。

5.3.2.2 紧急性维修,在接到报修后,物业服务组织应在最短时间到达现场并采取应急处理措施,完成修复工作。

5.3.2.3 维修人员在接到报修后,在规定时间内到达现场进行维修,结束后应清理现场,填写维修记录,必要时,进行回访或满意度调查。

5.3.3 设施设备运行维护

5.3.3.1 供配电系统

5.3.3.1.1 建立并执行供配电运行制度、电气维修制度、配电房管理制度、供配电设备操作规程和公共照明检查维护管理制度等。

5.3.3.1.2 配电房值班人员、维修人员应持有效证件上岗。

5.3.3.1.3 建立 24 h 运行值班制度,对供配电设备温度、异响、异味、外观等进行巡视检查,并记录电压、电流、温度、用电量等设备运行数据。

5.3.3.1.4 定期对室内公共照明、应急照明和室外泛光照明、景观照明、路灯、草坪灯以及照明控制箱(柜)、开关等设备进行检查和维护,发现缺损或故障,及时处置。

5.3.3.1.5 制定供配电系统和公共照明设备维护保养计划,定期实施预防性检查和维护保养,保持设备安全稳定运行,并定期对配电房进行清洁打扫,保持环境整洁。

5.3.3.1.6 供配电系统和照明设备发生故障,应及时响应并组织人员进行维修;无法及时修复的,应立即上报校方相关主管部门进一步处理。

5.3.3.1.7 高压设备应每 2 年委托有资质的第三方检测机构进行一次全面的预防性试验,合格后继续运行,试验报告应归档保存。安全用具、绝缘地毯应定期检测,合格后继续使用。

5.3.3.1.8 制定停电、电气火灾等突发情况的应急预案,组织实施预案培训与演练,确保人员掌握应急处置流程,具备实操能力,妥善应对突发情况的发生。

5.3.3.2 安防(弱电)系统

5.3.3.2.1 建立并执行安防(弱电)系统运行维护管理制度和操作规程。

5.3.3.2.2 设置监控室的,宜实行 24 h 值班制度。

5.3.3.2.3 做好安防(弱电)系统设备日常巡视,定期对监控室的视频监控设备以及周界报警、摄像机、门禁等安防设备,以及多媒体系统、会议系统、电子显示屏等设备进行检查和维护,发现问题及时响应处置;必要时,联系维保单位处理或上报校方相关主管部门。

5.3.3.2.4 重大活动或重要时间节点前,宜提前对设备进行试运行,确保能正常稳定运行。

5.3.3.2.5 制定安防(弱电)系统维护保养计划,定期对安防(弱电)设备进行预防性维护保养,并做好相关记录。

5.3.3.2.6 定期对监控室、弱电间等安防(弱电)设备房进行清洁打扫,保持环境整洁。

5.3.3.3 给排水系统

5.3.3.3.1 建立并执行给排水设备运行维护及水泵房等管理制度和操作规程。

5.3.3.3.2 做好给排水设施日常巡视工作,水泵房每日巡视,检查设备、阀门、管道等运行有无异常及有无跑、冒、滴、漏情况;排污泵每月点检试运行;雨污管道、窨井以及阀门井、水表井、屋顶雨水口等设施每季度巡视,梅雨、暴雨季节适当增加巡视频次;巡视过程中发现问题及时上报处理。

5.3.3.3.3 制定给排水系统维护保养计划,定期对生活泵、排污泵、控制柜等设备进行预防性维护保养,保持给排水设备运行稳定,并定期对水泵房进行清洁打扫,保持环境整洁;雨污管道、窨井以及阀门井、水表井、屋顶雨水口等设施定期清理,保持室内外排水系统畅通,每年汛期前集中检查清理;对二次供水设施定期进行清洗消毒,应委托具有相应水质检测资质的机构进行水质检测,生活饮用水质应符合 GB 5749 的要求。

5.3.3.3.4 给排水系统设备发生故障,应及时响应并组织人员进行维修;无法及时修复的,应立即上报校方相关主管部门。

5.3.3.3.5 制定停水、溢水、爆管、防汛等突发情况的应急预案,组织实施预案培训与演练,确保人员掌握应急处置流程,具备实操能力,妥善应对突发情况的发生。

5.3.3.4 电梯系统

5.3.3.4.1 建立并执行电梯运行维护及机房等管理制度和操作规程,按照“一梯一档”建立电梯设备档案。

5.3.3.4.2 至少配置一名取得特种设备作业人员证的电梯安全管理员,对电梯维保工作进行监督,做好电梯运行日常管理和巡视检查工作,检查轿厢内控制按钮、轿厢门、照明、排风扇、轿厢平层位置和机房内设备运行有无异常,做好巡视检查相关记录,发现问题及时联系维保单位处理并上报。

5.3.3.4.3 制定电梯维护保养计划,应委托具有维保资质的第三方机构进行维保,并分半月、季度、半年、年度进行电梯维修保养;定期对电梯机房进行清洁打扫,保持环境整洁。

5.3.3.4.4 按照电梯年检时间,由维保单位提前向特种设备检验检测机构提出检验申请,并配合做好现场检验工作,取得特种设备使用和检验报告,并归档保存。

5.3.3.4.5 在电梯轿厢内或出入口的显著位置标明电梯使用标志、安全注意事项、应急救援电话、电梯使用管理和维护保养单位等相关信息。

5.3.3.4.6 电梯出现故障时,服务人员应按合同约定时间到达现场响应处理,维保单位人员应按合同约定时间到达现场进行救助和排除故障。

5.3.3.4.7 制定电梯困人救援等突发情况的应急预案,组织实施预案培训与演练,确保人员掌握应急处置流程,具备实操能力,妥善应对突发情况的发生。

5.3.3.5 消防系统

5.3.3.5.1 建立并执行消防设备设施运行维护、消防泵房、消控室等管理制度和操作规程,规范消防安全管理。

5.3.3.5.2 设置消控室的,应符合 GB 25506 的要求,实行 24 h 值班制度,并持有效证件上岗。

5.3.3.5.3 应根据相关规定建立微型消防站,积极参与消防安全区域联防联控,提高自防自救能力。

5.3.3.5.4 做好消防设施设备的日常巡视,检查消防泵房设备、阀门、管道等运行有无异常及有无跑、冒、滴、漏情况;防火巡查、防火检查按规定时间执行;在区域内明显位置粘贴疏散平面示意图,保障疏散通道、安全出口、消防车道的畅通。

5.3.3.5.5 制定消防系统维护保养计划,应委托具有维保资质的第三方机构进行维保,消防设施的维护管理应符合 GB 25201 的要求;对建筑消防设施宜委托具备专业资质的第三方机构每年进行一次全面检测,确保消防系统完好有效,检测报告归档保存;定期对消防泵房、消控室进行清洁打扫,保持环境整洁。

5.3.3.5.6 消防设施设备系统出现故障时,应及时联系维保单位人员到现场检查和排除故障。

5.3.3.5.7 制定火灾、设备故障等突发情况的应急预案,组织实施预案培训与演练,确保人员掌握应急处置流程,具备实操能力,妥善应对突发情况的发生。

5.3.3.6 空调系统

5.3.3.6.1 建立并执行空调系统运行维护、空调机房等管理制度和操作规程。

5.3.3.6.2 运行期间,做好空调系统的日常巡视,检查水冷机组、循环水泵、冷却塔、风机等设施的运行情况,以及定期巡查挂机和室外支架稳固情况,发现问题及时联系维保单位或上报处理。

5.3.3.6.3 制定空调系统维保计划,每年定期检查管道、阀门,每年对空调系统进行一次整体性维护保养,检查压力容器、仪表、冷却塔等有无异常,发现问题及时处理;定期清洗消毒新风机和空调回风口的滤网等;定期对空调机房进行清洁打扫,保持环境整洁。

5.3.3.6.4 空调系统出现运行故障后,维修人员应及时到达现场维修,并做好相关记录。

5.3.3.6.5 制定空调系统突发情况的应急预案,组织实施预案培训与演练,确保人员掌握应急处置流程,妥善应对突发情况的发生。

5.3.3.7 避雷系统

5.3.3.7.1 建立并执行避雷系统检查维护管理制度。

5.3.3.7.2 定期对避雷系统设备进行检查和维护,发现问题及时处理,确保功能正常。

5.3.3.7.3 制定避雷系统维护保养计划,定期对避雷针、避雷带、接地线、引下线等部件进行预防性维护保养。

5.3.3.7.4 每年应委托有资质的第三方检测机构对避雷系统进行一次检测,合格后继续使用,检测报告归档保存。

5.4 秩序维护

5.4.1 物防配备与使用

5.4.1.1 校方应根据校门实际环境情况,配备相应的防冲撞设备。

5.4.1.2 应按当班执勤人数配置相应数量的防护装备,正确佩戴和使用防护装备。

5.4.1.3 应配备相应数量的通信设备,保证在校园内通讯畅通。

5.4.1.4 应配备应急照明设备,确保在夜间和特殊情况下照明使用。

5.4.1.5 宜根据校园范围的大小,适当配备巡逻车辆。

5.4.1.6 防护装备、防冲撞设备、通信设备、应急照明设备、巡逻车辆等应安排专人管理,并定期检查、维护、更换,确保装备设备能正常使用。

5.4.2 人员管控

5.4.2.1 配置符合岗位要求的人员值守,维护校园与楼宇正常秩序,建立基本工作记录台账。

5.4.2.2 在学校特殊时间或重大活动期间,应根据校方要求加强人员的进出管控力度。

5.4.2.3 如遇突发事件或特殊时期,应按照政府相关部门、校方的要求,配合做好专项管控工作,落实相关措施。必要时,实行封闭式管理。

5.4.2.4 如实做好门岗值班工作记录,并及时归档存放。

5.4.3 车辆管控

5.4.3.1 进出校园

5.4.3.1.1 严格查验出入车辆,无关车辆严禁进入校园,经确认的车辆办理登记手续后方可进入校园。

5.4.3.1.2 车辆进入校园后,应按校园机动车辆行驶、停放相关的规定执行。

5.4.3.2 进出车库/停车场

5.4.3.2.1 配置符合岗位要求的车库、停车场值守人员,对进出车库、停车场的车辆进行停放秩序的指引、管理。

5.4.3.2.2 必要时,对进出车库、停车场的车辆进行询问、检查和登记。

5.4.3.2.3 应安排人员对车库、停车场进行巡视,发现问题及时处理、上报。

5.4.3.3 非机动车停放

5.4.3.3.1 进入校园的非机动车应统一停放在指定区域,禁止进入楼(室)内。

5.4.3.3.2 非机动车如需充电,应在室外有校方统一安装好充电设备的指定区域进行充电,充电区域应安装视频监控,配置灭火器材,物业服务组织应安排人员按时进行巡视。

5.4.4 物资管控

5.4.4.1 在施工或装修期间,以及平时运送生活、教学、科研物资设备时,对携物进出的人员和车辆,重点检查是否携带易燃易爆等危险违禁物品,是否载有无关人员,对无关人员应劝其下车在外等候。

5.4.4.2 对携带物品外出人员和车辆,仔细检查携物证件,重点查验物品的名称、规格、数量与证件是否相符。检查时要让被检查人动手打开车门、后备箱和包装物,视情况逐件清点或重点抽查。

5.4.4.3 发现有携带可疑物品的人员和车辆,应先礼貌地要求其说出物品的名称、数量、来源及用途,请其自行拿出物品按单检查核对,并出示有关证件或由有关部门开具的证明,对无手续和拒绝检查的应及时上报校方,必要时联系属地公安机关处理。

5.4.5 巡逻

5.4.5.1 配置符合岗位要求的巡逻人员,并根据校园特点制定巡逻方案和路线。

5.4.5.2 秩序维护员在校园、楼宇内进行巡逻,巡逻频次和要求满足合同约定要求。

5.4.5.3 巡逻内容根据校园、楼宇的人员密集程度、人流量、区域使用功能、自然环境情况、服务内容等方面来确定。

5.4.5.4 巡逻过程中,要保持与消监控室值班人员的沟通联络,及时处理突发情况。

5.4.5.5 巡逻过程中,要重点关注人员、气味、声响、电梯、车辆、管道、公共设施设备等有无异常情况;如发现可疑现象,应及时查明确认并处理;必要时,上报项目负责人或学校主管部门。

5.4.5.6 巡逻工作可以采用线上线下两种不同的方式来实现,线上巡逻依托于无人机、机器人、视频监控等智能化的系统和设备来实现。

5.4.5.7 巡逻工作记录可以采用纸质签到、电子巡更、手机终端扫码等多种形式来留存记录,记录真实、有效、完整,保存时间不少于3年。

5.4.6 消防安全

5.4.6.1 建立并执行消防安全管理制度和操作规程,明确各级、各岗消防安全责任人及其职责。

5.4.6.2 按照国家、省市有关消防的法律法规及其他条例要求,开展消防安全管理工作。

5.4.6.3 按照本文件5.3.3.4要求,开展消控室值守、防火巡查与检查以及灭火和应急疏散演练,组织消防安全培训,加强消防安全宣传、共建,规范对消防外委单位的维保监督。

5.4.6.4 值守人员巡视检查消防系统设备运行状态和工作情况,熟练掌握消防突发情况应急处置技能,做好消防系统运行及处置突发情况的工作记录。

5.4.7 视频监控

5.4.7.1 建立并执行视频监控管理制度和操作规程,明确各级、各岗监控责任及其职责。

5.4.7.2 应在校园主次出入口、校园周界、室内外公共区域、各楼宇主要出入口和通道、学生公寓区域、地面地下停车场区域等安装视频监控系统,系统应符合 GB 50395 的相关要求,视频图像质量应保证人员和物体的标志性特征可辨识。

5.4.7.3 值守人员应遵守保密制度,做好视频监控数据的保存工作,视频数据保存时间不少于 30 天;查阅视频监控记录,需按规定经校方相关负责人及项目负责人审核批准后方可查阅。

5.4.7.4 按照本文件 5.3.3.5 要求,开展监控室值守、监控防范、应急处置等相关工作。

5.4.7.5 值守人员应通过视频监视系统,对校园内各摄像监控区域进行循环监控,关注校园边界、楼宇一楼门窗、校园和楼宇内重点区域部位情况,发现异常应及时通知门岗或巡逻岗人员前去现场核实处置。

5.4.7.6 值守人员巡视检查监控设备运行状态和工作情况,熟练掌握联动协调处置突发情况技能,做好视频监控及处置突发情况的工作记录。

5.4.8 其他安全

5.4.8.1 在校园特殊时段、重大活动时,应适当增加秩序维护人员,加强安全管控。

5.4.8.2 对校园可能出现人员进出高峰的情况进行预判,制定相应的人员进出管控和分流措施,加强主出入口、上下楼道等重点区域的秩序维护力量。

5.4.8.3 在校园区域进行人员密集的重大活动时,活动组织方应先到学校相关部门办理报批手续,物业服务组织应对其审批手续进行查验,提前与校方相关部门确认活动的真实性,以及是否批准备案,并提前做好活动保障预案,对人员数量、聚集地点或区域、时间、路线等有预判和防范措施,增加现场秩序维护力量,保障现场秩序安全。

5.4.8.4 当出现人员在校园周边区域异常集会的情况时,秩序维护人员应迅速加强校园主出入口门岗力量,必要时,在校园主出入口外围建立人墙,并维护好现场秩序。

5.4.8.5 若发生突发情况,秩序维护人员应配合外围安保人员或学校保卫处维护好现场秩序,避免发生集会人员身体冲突、冲撞校园主出入口等异常情况。

5.4.8.6 校园内出现临时性人员聚集,秩序维护人员应及时到现场了解清楚情况,无特殊情况,应劝说疏导人员散开、离去;遇特殊情况时,应及时向项目负责人、校方主管部门汇报,同时启动相应的应急预案进行妥善处置。

5.4.8.7 应加强做好在校园区域内可能发生的预防其他不安全情况发生的工作规范、防范措施和应急处置预案,以保障校园安全稳定。

5.4.9 安全教育和演练

5.4.9.1 物业服务组织应利用适当场所对在校师生进行校园安全、交通安全、消防安全、反恐、自救等安全知识的宣传、宣教,与学校相关部门进行安全共建活动,并做好相关活动记录台账。

5.4.9.2 对物业服务人员应每月进行全员参与的安全知识和技能培训,并对培训效果进行验证和跟踪再验证,及时做好相关培训记录存档。

5.4.9.3 根据制定的校园突发事件应急处置预案,物业服务组织应定期组织物业服务人员进行应急预案演练。

5.4.9.4 消防应急预案、反恐应急预案应每学期进行演练,并与校方师生进行联合演练。

5.4.9.5 物业服务组织应做好相关演练方案策划、演练过程、演练总结的记录并存档,通过演练发现和改进不足,提高应急预案的有效性、实战性。

5.5 环境清洁

5.5.1 基本要求

5.5.1.1 不同区域、不同部位的清洁需求,采用日常保洁、计划保洁、专项保洁相结合的方式,保持管理服务区域的整洁、干净。日常保洁、巡视保洁频次符合工作要求,计划保洁按周、月、季度间隔进行,专项保洁根据合同约定频次或实际需要进行。

5.5.1.2 根据清洁区域、材质、要求的不同,应使用对应的抹布、尘推等清洁工具和药剂,宜用不同标识或颜色进行区分。

5.5.1.3 清洁或保洁时,应采取安全防护或提示措施,保护作业人员、师生、来访人员的安全。

5.5.1.4 2 m 及以上高空清洁作业时,应委托由专业资质的服务机构在采取充分安全防范措施的前提下进行。

5.5.1.5 在雨雪冰冻、梅雨、暴雨季节,应采取安全防范和提示措施,在走道、台阶、大厅、出入口、楼梯、坡道等处设置警示提示标志、铺设防滑垫等,防止人员伤害。

5.5.1.6 室内平坦区域可配置小型洗地机、清扫车等机械设备,经安全操作培训合格的专人操作设备进行地面清洁。

5.5.1.7 室外道路、广场等区域可配置相应型号的清扫车、洗扫车等机械设备,由具备相应驾照的专人定时定线进行清扫,提高工作效率。

5.5.2 室内保洁

5.5.2.1 每日对大厅、通道、楼梯等公共区域地面清扫、湿拖,无明显垃圾、灰尘、积水、污渍等,每日进行巡视保洁,发现垃圾、污物及时清理。

5.5.2.2 每日对公共区域门口地垫、门框、把手、扶手、栏杆、窗台、开关面板、指示牌、金属器件、装饰小品摆件、桌椅等表面进行清洁,表面需无明显积灰、污渍等。

5.5.2.3 每日对会议室、公共教室、教师休息室、自修室、阅览室、特定办公区等室内区域地面、桌椅、物品摆件等清洁、湿拖、擦拭,每日进行巡视保洁,需无明显垃圾、灰尘、积水、污渍等。

5.5.2.4 每日对公用卫生间进行清洁和巡视保洁,人流密集场所适当增加巡视保洁频次,地面、门窗、隔板、洁具、洗手台等整洁、干净,无明显垃圾、污垢、积水、积灰等,保持空气流通,无明显刺鼻气味;垃圾篓不满溢。

5.5.2.5 每日对清洁间、开水间、饮水机等进行清洁和巡视保洁,地面、器具、物品等整洁、干净,无明显垃圾、污垢、积水、积灰等。

5.5.2.6 每日对电梯轿厢门、轿厢内壁、门槽、按钮面板、轿厢扶手等进行清洁和巡视保洁,使用密集场所的电梯适当增加巡视保洁频次,无明显垃圾、异味、积灰、污垢、印迹等。

5.5.2.7 每日对公共区域控制面板、报警器、开关插座、垃圾桶等进行保洁,表面整洁、干净,无明显积灰、污渍等。

5.5.3 室外保洁

5.5.3.1 每日对校园道路、广场、绿化带等公共区域进行保洁清扫,地面基本干净、整洁,无明显垃圾、杂物、积水等。

5.5.3.2 每日对公共休闲健身设施进行保洁擦拭,休闲区地面、设施表面无明显垃圾、积灰等。

5.5.3.3 每日对景观水池、建筑小品、宣传栏、路标、指示牌等进行保洁,表面基本干净、整洁,无明显垃圾、杂物、积灰等。

5.5.3.4 每日对地下车库、停车场等进行保洁清扫,地面基本干净、整洁,无明显垃圾、杂物、积水等。

5.5.4 计划保洁

5.5.4.1 门窗玻璃、天花板、灯具、空调风口、换气扇、消火栓、灭火器箱等按计划周期进行保洁,表面整洁、干净,无明显积灰、蛛网等。

5.5.4.2 楼层设备间、管井间、临时闲置房间等按计划周期进行保洁、清理,无明显垃圾、积灰、杂物、蛛网等。

5.5.4.3 河道、池塘、景观水池等按计划周期进行保洁、清理,无明显垃圾、杂物、漂浮物、淤泥等。

5.5.4.4 平台、屋顶、天沟、沟渠、排水坑道等区域、排水设施按计划周期进行保洁、清理,雨季适当增加频次,无明显垃圾、杂物、淤泥等。

5.5.5 专项保洁

5.5.5.1 实木地板、大理石、花岗石、PVC、地毯等材质地面定期清洁养护,表面无明显杂物、污渍、色斑。

5.5.5.2 公共区域的金属饰件、不锈钢等材质设施、设备、装饰品等定期清洁养护,表面光亮、干净,无明显污渍、印迹。

5.5.5.3 木质、皮质、布艺沙发座椅或木质、不锈钢办公桌椅、会议桌椅等定期清洁养护,表面光亮、干净,无明显污渍、印迹。

5.5.6 消杀与消毒

5.5.6.1 根据合同约定,对公共区域、公用卫生间、电梯轿厢、垃圾桶(簍)、污水坑道、垃圾堆放点等定期进行消杀与消毒,在病虫害高发期或特殊时期,应适当增加频次或按校方要求进行消杀与消毒,消杀与消毒工作做好记录。

5.5.6.2 消杀与消毒使用的药品药剂应符合国家和行业的相关规定。

5.5.6.3 消杀与消毒用的药品药剂的采购、存放、使用、回收等符合安全管理要求,有相关记录。

5.5.6.4 消杀与消毒作业应尽量避免人群聚集或人流量大的时间段,进行消杀与消毒作业前,应提前告知相关部门和所在区域师生,提醒进行回避和防护。

5.5.6.5 放置在固定位置用于消杀的药品药剂应有明显警示或禁止标识,放置药品药剂时应做好相关记录。

5.5.6.6 在发生公共卫生事件时,应配合校方开展相关防控工作,做好专项清洁与消毒。

5.5.7 垃圾收集与处理

5.5.7.1 每日清运垃圾桶(簍),垃圾量多的区域或气温较高的宜适当增加频次,及时清理,防止异味产生;在清运垃圾过程中,做好防护工作,防止垃圾散落,造成二次环境污染。

5.5.7.2 对垃圾桶(簍)内外定期清洁,垃圾桶(簍)表面整洁、干净,无明显破损,垃圾不满溢。

5.5.7.3 按照当地政府部门垃圾分类的规定要求,协助学校开展垃圾分类宣贯、实施工作。

5.6 校园绿化养护

5.6.1 物资配备与使用

5.6.1.1 物业服务组织应依据设置的岗位,配置相应数量的绿化养护工具,并根据绿化养护区域的现场情况,可配备适宜的设备提高绿化养护工作效率和现场效果。

5.6.1.2 物业服务组织可根据合同约定,对不同区域、岗位配备不同的绿化养护工具并安全使用,以提高绿化养护效果和作业形象。

5.6.1.3 校方宜支持和鼓励物业服务组织在确保原有绿化养护效率和效果的基础上,通过配备效率更

高、效果更好的机械设备来代替原有的人工作业。

5.6.1.4 绿化养护使用的物资耗材均应是符合国家相关法律法规要求的合格产品且须安全使用,严禁使用违法、危险物品作为绿化养护物资耗材来使用。

5.6.1.5 在养护作业过程中,应做好安全防护措施,规范安全使用养护工具、机械设备、物资耗材等。

5.6.2 日常养护

5.6.2.1 浇水

5.6.2.1.1 植物浇水应根据不同的立地条件、季节差异和生长状况及时进行,并要浇透。

5.6.2.1.2 草坪浇水必须湿透根系层,冷季型草坪在春秋二季充分浇水,暖季型草坪夏季要勤浇水。

5.6.2.2 施肥

5.6.2.2.1 施肥应根据不同的树种、树龄、生长势和土壤理化性质而定。树木休眠期施基肥,生长期施追肥,花灌木应在花前、花后进行施肥。

5.6.2.2.2 各类绿地应以施有机肥为主,有机肥应腐熟后施用。应用微量元素和根外施肥技术,推广应用复合肥料和长效缓释肥料。

5.6.2.2.3 绿地内树木施肥应先挖好施肥环沟,其外径与冠幅相适应。

5.6.2.3 修剪

5.6.2.3.1 根据树木、花卉、绿植、草坪等生长状态进行修剪,修剪形状美观,且不影响安全。

5.6.2.3.2 行道树和乔木主要修剪内膛枝、徒长枝、病虫枝等,无枯枝危膀,园林乔木要求树型优美,新植行道树要求分枝点高度留养一致,不影响交通。

5.6.2.3.3 花灌木秋冬季修剪要有利于短枝和花芽的形成,遵循“先上后下,先内后外,去弱留强,去老留新”的原则进行修剪。

5.6.2.3.4 绿篱、地被要及时修剪,促其分枝,保持全株枝叶丰满,加速覆盖;球形灌木应常年保持形态完整,色块灌木应保持一定高度,常年保持完整,曲线清晰流畅,无缺株、无空洞。

5.6.2.3.5 草坪在生长季节,应采用条纹状交叉修剪方式,适时进行修剪,修剪后高度适宜。

5.6.2.4 松土、除草

5.6.2.4.1 树木根部周围的土壤要保持疏松,易板结的土壤在蒸腾旺季须每月松土,松土深度以不伤根系生长为限。

5.6.2.4.2 种植在草坪内的树木在树穴周围对草坪切边,乔、灌木下的杂草应及时铲除。

5.6.2.4.3 地被植物在未覆盖前,应及时进行松土、除草,松土除草时要防止损伤根系和地下茎。

5.6.2.4.4 草坪杂草应及时连根清除,做到除早、除小、除净,草坪覆盖度符合相关要求;清除方法可采用人工除草、生物除草、机械除草和化学除草,采用化学除草剂必须慎重,不能造成药害。

5.6.2.5 病虫害防治

5.6.2.5.1 做好病虫害的预测、预报,及时防治、控制,用药配比正确,安全操作。

5.6.2.5.2 发现病虫害应及时治理,病虫害应控制在以不影响观赏效果的范围之内,病虫害防治用药必须符合环保要求。

5.6.2.5.3 喷药时间宜在清早或傍晚,为防止产生抗药性,应轮流使用多种药剂。

5.6.2.6 保护

5.6.2.6.1 每年的初冬,均需对行道树进行抗冻处理(根基培土、主干包扎、涂白),并在树木休眠期内,

进行扶正。

5.6.2.6.2 对树体上出现的伤口应清理后用药剂消毒。

5.6.2.6.3 出现树洞要及时修补,防止腐朽进一步扩大,对腐烂部位应按外科方法进行处理。

5.6.2.6.4 台风季节,做好高大乔木抗风暴的预防工作,根据树木的实际情况,采取立支柱、绑扎、加土、扶正、疏枝等措施;一旦风暴来临,应及时检查,发现问题,妥善处理;用于支撑、固定的材料应坚固耐用美观,并采用软性材料同植物接触。

5.6.2.7 补种与修缮

5.6.2.7.1 发现枯枝、死枝须及时处理。

5.6.2.7.2 如出现乔木死亡,及时报批、倒伐和补植,对枯死的树木应连同根部及时挖除,并填平挖穴,并及时补种完毕。

5.6.2.7.3 补植树木应选用同品种、同规格苗木,并确保成活。

5.6.2.7.4 因人为破坏或其他因素造成的花灌木、地被、草坪及草花缺损的,应按约定时间完成补种。

6 专项服务

6.1 学生公寓服务

6.1.1 制度

6.1.1.1 物业服务组织应将校方的学生公寓相关管理制度和规定在学生公寓明显位置进行公示。

6.1.1.2 物业服务组织应依据校方相关学生公寓管理制度和规定,制定实施符合校方要求和合同约定内容的学生公寓管理服务制度、规定和流程,在学生公寓明显位置进行公示,满足校方管理和学生合理服务需求。

6.1.2 基础服务

6.1.2.1 值守

6.1.2.1.1 在学生公寓合理位置设置值班岗位,配置符合岗位要求的管理人员和公寓值班员。

6.1.2.1.2 公寓值班员应按规章制度和作业流程要求,做好人员物品进出管控登记,按时开关公寓主出入口大门,按时开关公共浴室门、开水房门和开水炉设备电源,按时对公寓楼内各安全出口通道门窗、安全指示灯、消防设施、屋顶出入口等各类设施进行巡视检查,做好工作记录,发现问题及时登记上报并跟踪处理情况。

6.1.2.2 巡视

6.1.2.2.1 公寓管理人员应按照工作规范和流程,在工作时间在服务区域内进行巡视。

6.1.2.2.2 巡视内容、频次等应满足合同约定要求。

6.1.2.3 安全检查

6.1.2.3.1 物业服务组织应根据校方的要求,配合做好对学生宿舍开展定期的安全卫生检查,发现违章电器及时劝阻使用、暂扣登记、上报校方。

6.1.2.3.2 公寓值班员应按照工作规范和流程,在特殊时间节点、重大活动、重要节假日前,对负责区域内进行用水用电、消防设施的专项安全检查。

6.1.2.4 水电收缴

物业服务组织应根据合同约定,安排人员做好学生水电卡的充值提醒和水电费的收缴工作。

6.1.2.5 入住与调宿

6.1.2.5.1 物业服务组织应根据校方相关部门的通知安排,配合做好新生入住相关提前准备工作和办理入住相关手续工作。

6.1.2.5.2 学生调宿应按照校方相关规定流程办理手续,物业服务组织根据学生提供的校方相关部门的调宿通知单安排调宿。

6.1.2.5.3 遇有特殊情况需要调宿的,物业服务组织应根据宿舍资源情况先与校方相关部门沟通,在获得同意后临时安排调宿,事后由调宿学生按学校相关规定补办调宿手续。

6.1.2.6 公寓保洁

6.1.2.6.1 公寓保洁员应按规章制度和作业流程要求,按时做好公寓楼保洁区域内大厅、门窗、楼道、扶梯、把手、公共卫生间、公共浴室、公共开水间、屋顶等区域的清洁,保持环境卫生整洁干净。

6.1.2.6.2 在开学迎新等特殊时间节点、重大活动时,应做好新生宿舍的清洁以及其他公共区域的集中专项保洁工作。

6.1.2.7 公寓维修

6.1.2.7.1 公寓维修员应按规章制度和作业流程要求,根据维修要求,按流程按规定处理公寓楼内的零星维修工作,做好维修工作记录。

6.1.2.7.2 在开学迎新等特殊时间节点、重大活动时,应做好公共区域、新生宿舍内设施设备的检修、更换、保养等工作。

6.1.2.7.3 在特殊时间节点,应安排公寓维修员进行 24 h 值班,以便处理紧急维修。

6.1.2.8 其他工作

物业服务组织应根据校方需求或要求,配合做好有关公寓活动的开展和保障工作。

6.1.3 延伸服务

物业服务组织应为学生提供便利的延伸服务,包括但不限于提供针线、急救包、五金器具、钥匙配备等便利服务。

6.1.4 共建活动

6.1.4.1 物业服务组织应主动与校方相关部门积极沟通,每年不定期联合开展有关消防安全的实操演练活动,让师生员工参与到消防演练活动中,提高掌握消防应急处理流程和相应的消防知识技能,共同提高消防应急处置能力。

6.1.4.2 物业服务组织宜主动联合校方相关部门、学生社团等开展有关引导、教育住宿学生在学习、生活等方面积极正面的共建活动。

6.1.5 服务育人

6.1.5.1 物业服务组织宜在学生公寓公共区域增加提升育人文化和温馨氛围的布置。

6.1.5.2 物业服务组织宜根据校方的需求,通过勤工助学、岗位体验、志愿者服务等形式开展服务育人工作。

6.1.5.3 校方宜支持和鼓励通过管理和服务开展服务育人工作,营造正能量和积极向上、向善的育人氛围,引导学生树立正确的世界观、人生观、价值观。

6.2 楼宇服务

6.2.1 教学楼

6.2.1.1 服务人员在指定教学楼区域设置的服务台按工作流程为师生提供咨询引导、钥匙门卡借用回收等服务。

6.2.1.2 服务人员按照工作流程对教室开放使用情况进行巡视,关闭长明灯、长流水、无人教室电扇空调等,节约资源。

6.2.1.3 服务人员每天对管理区域内的教室设施设备情况进行巡视检查,发现异常或故障,及时联系督促维修。应按计划定期对多媒体设备进行维护和保养,确保多媒体设备的正常使用。

6.2.1.4 对突发的设施设备故障或需紧急维修的,联系协调安排人员来及时维修处理。

6.2.1.5 多媒体教室内的设备突发故障或需紧急维修的,服务人员应联系协调安排人员来及时处理。问题无法及时解决的,可根据其他剩余多媒体教室资源情况,配合授课老师临时调换多媒体教室,并做好相关工作记录。

6.2.2 行政办公楼

6.2.2.1 配置符合岗位要求的服务人员,具体岗位人员要求可根据本文件 4.2 的规定执行。

6.2.2.2 行政楼服务内容根据本文件 5.2~5.5 的规定执行。

6.2.2.3 校方有需求的,可在合同中约定,物业服务组织可提供所需的非核心业务服务。

6.2.2.4 物业服务组织应配合校方做好特殊时间节点、重大活动等服务保障工作。

6.2.3 院系办公实验楼

6.2.3.1 配置符合岗位要求的服务人员,具体岗位人员要求可根据本文件 4.2 的规定参照执行。

6.2.3.2 院系办公实验楼服务内容根据本文件 5.2~5.5 的规定执行。

6.2.3.3 校方或院系有需求的,可在合同中约定,物业服务组织可提供所需的非核心业务服务。

6.2.3.4 物业服务组织应配合校方、院系做好特殊时间节点、重大活动等服务保障工作。

6.2.4 后勤附属用房

6.2.4.1 配置符合岗位要求的服务人员,具体岗位人员要求可根据本文件 4.2 的规定执行。

6.2.4.2 后勤附属用房的服务内容根据本文件 5.2~5.5 的规定执行。

6.2.4.3 校方或后勤部门有需求的,可在合同中约定,物业服务组织可提供所需的非核心业务服务。

6.2.4.4 物业服务组织应配合校方或后勤部门做好特殊时间节点、重大活动等服务保障工作。

6.3 各类场馆

6.3.1 图书馆

6.3.1.1 配置符合岗位要求的服务人员,具体岗位人员要求可根据本文件 4.2 的规定执行。

6.3.1.2 图书馆的服务内容根据本文件 5.2~5.5 的规定执行。

6.3.1.3 物业服务组织可为阅览室、馆藏室、借阅室、自习室等图书馆专属区域进行入室清洁。

6.3.1.4 校方或图书馆有需求的,可在合同中约定,物业服务组织可提供包括但不限于书架清洁、书籍清洁整理、图书借阅等图书馆非核心业务的服务。

6.3.1.5 物业服务组织应配合校方或图书馆做好特殊时间节点、重大活动等服务保障工作。

6.3.2 室内外体育用房

- 6.3.2.1 配置符合岗位要求的服务人员,具体岗位人员要求可根据本文件 4.2 的规定执行。
- 6.3.2.2 室内外体育用房的服务内容根据本文件 5.2~5.5 的规定执行。
- 6.3.2.3 物业服务组织可配合校方相关部门做好对体育场馆的开放与关闭服务,以及对场馆内设施情况包括场馆专用照明设施、体育器材、体育专用房门窗等进行巡视检查,发现问题及时上报相关部门处理。
- 6.3.2.4 校方或体育用房主管部门有需要的,可在合同中约定,物业服务组织可提供场馆内专用场地的日常清洁与地面保养服务。
- 6.3.2.5 校方或体育用房主管部门有需要的,可在合同中约定,物业服务组织可安排服务人员对不同场馆场地的使用进行登记服务,配合相关部门做好体育场馆课程安排、场馆场地调配服务。
- 6.3.2.6 游泳场馆可根据双方约定提供救生员、专业水质清洁保养服务。

6.3.3 会堂(含礼堂)

- 6.3.3.1 配置符合岗位要求的服务人员,具体岗位人员要求可根据本文件 4.2 的规定执行。
- 6.3.3.2 会堂(含礼堂)的服务内容根据本文件 5.2~5.5 的规定执行。
- 6.3.3.3 物业服务组织可安排服务人员提供会堂(含礼堂)多媒体系统操作、一般检修维护服务。
- 6.3.3.4 物业服务组织可根据参观方需求,预约提供讲解服务。

6.3.4 实验实习用房

- 6.3.4.1 配置符合岗位要求的服务人员,具体岗位人员要求可根据本文件 4.2 的规定执行。
- 6.3.4.2 实验实习用房的服务内容根据本文件 5.2~5.5 的规定执行。
- 6.3.4.3 校方或相关部门有需要的,可在合同中约定,物业服务组织可提供实验实习用房的实验实习课程的准备工作,配合校方相关部门做好课程安排、房源调配服务。

6.3.5 影剧院、博物馆(校史馆)、展览馆

- 6.3.5.1 配置符合岗位要求的服务人员,具体岗位人员要求可根据本文件 4.2 的规定执行。
- 6.3.5.2 影剧院、博物馆(校史馆)、展览馆的服务内容根据本文件 5.2~5.5 的规定执行。
- 6.3.5.3 物业服务组织可提供场馆使用或参观的预定服务。
- 6.3.5.4 物业服务组织可根据参观方需求,预约提供讲解服务。

6.3.6 师生活动用房(含学生活动中心)

- 6.3.6.1 配置符合岗位要求的服务人员,具体岗位人员要求可根据本文件 4.2 的规定执行。
- 6.3.6.2 师生活动用房(含学生活动中心)的服务内容根据本文件 5.2~5.5 的规定执行。
- 6.3.6.3 物业服务组织可提供活动用房使用预定服务,配合校方相关部门做好活动用房重大活动安排和服务保障工作。

6.4 开学迎新、毕业离校及其他大型活动

6.4.1 开学、迎新

- 6.4.1.1 根据校方开学、迎新工作安排,组建开学、迎新工作小组,制定开学、迎新计划和方案,明确责任分工,在校园区域内,按照校方要求做好相关开学、迎新服务保障工作。
- 6.4.1.2 开学、迎新前物业服务组织应按照校方要求提前做好相关迎新准备,包括但不限于学生入住区

域和教学楼区域设施维修、卫生清洁与消杀、迎新氛围营造(标识系统)、公共设施设备检查保养、房间水电充值、新生物资发放准备(钥匙、遥控器、入职指南等)、突发应急事件处置方案、现场接待人员培训方案等。

6.4.1.3 开学、迎新前物业服务组织应明确新生入住区域和入住名单,分析可能出现的各类突发事件并与校方沟通处置预案,明确住宿接待与管控流程,预测接待人流高峰,提前做好相关人员安排,明确人员岗位职责,人员安排(包括但不限于)现场接待人员、交通管理人员、应急维修人员、现场保洁人员安、安全巡视人员、突发事件处理人员等,人员安排应充足,上岗前应开展培训工作。

6.4.1.4 迎新接待现场宜设置一定的便民服务区域和物品,免费提供真情服务包括但不限于免费咨询引导服务、志愿者服务、设立家长休息区、免费便民物品(应急药箱、饮用水、纸巾、小零食等)等。

6.4.1.5 开学、迎新接待现场物业服务组织应做好现场突发情况应对,应重点关注包括但不限于新生接待点人员流动情况、新生家长入楼情况、公共设施使用情况(如电梯、空调、开水炉、饮水机、洗衣机等使用情况)、公共区域宣传品张贴情况、可疑人员情况、人员报到情况、学生家属反映情况等,避免引发群体性事件。

6.4.1.6 根据校方或院系、部门需求,可在合同中约定,物业服务组织可负责或配合完成开学、迎新、开学典礼等活动现场的布置工作。

6.4.2 毕业离校

6.4.2.1 根据校方毕业离校工作安排,明确毕业离校工作要求,明确责任分工,在校园区域内,按照校方要求做好相关毕业离校服务保障工作。

6.4.2.2 毕业离校前,物业服务组织应做好学生毕业接待准备,包括但不限于:

- a) 提前制作并公示文明离校宣传标语或展板,营造毕业氛围;
- b) 毕业学生住宿楼栋显著位置公布毕业学生退宿流程、退宿须知、退宿办理地点、退宿截止时间等;
- c) 策划毕业退宿期间接待人员方案、现场应急预案,提前做好接待场地布置,优化流程;
- d) 在毕业离校前的规定时间内完成毕业房间室内设施完好情况检查,检查内容包括但不限于检查宿舍门窗、门锁、灯具、盥洗设施、家具设施等完好情况,发现人为损坏按照与校方合同约定进行处理;
- e) 开展入室检查工作人员不少于2人/组,携带钥匙敲门进入,佩戴工牌,文明礼貌,损坏物品详细记录,不得擅自学生个人物品,因检查而移动的物品应恢复原状;
- f) 提前做好毕业学生水电抄表结算工作。

6.4.2.3 物业服务组织应做好毕业学生现场接待工作,包括但不限于:

- a) 毕业学生在离校规定时间内到退宿点办理宿舍钥匙、房卡、遥控器等退还、确认房间设施完好、按学校要求结算剩余水电情况;
- b) 毕业学生宿舍设施设备若有缺损,按照相关规定进行赔偿,开具赔偿凭据;
- c) 毕业学生退宿手续办理结束,按学校要求做好退宿手续确认,按照校方实际方案结算房间剩余水电费用并退还房间押金(如有);
- d) 毕业学生逾期退宿或退宿后需再次进入宿舍情况须按照宿舍管理部门相关规定执行;
- e) 退宿期间按照宿舍管理部门相关规定汇总上报毕业学生退宿情况。

6.4.2.4 毕业离校期间,物业服务组织应重点关注以下重点工作,包括但不限于:

- a) 关注毕业学生楼栋值班、巡视人员安排,发现异常情况及时上报校方;
- b) 关注毕业生文明离校宣传,禁止非校方审批的宣传物张贴,引导安全、文明离校;
- c) 关注闲杂人员、推销人员,提示学生做好安全防范,避免不法分子有机可乘。

6.4.2.5 物业服务组织应加强毕业学生房间遗留物品管理,包括但不限于:

- a) 应仔细核对学生退宿手续完成情况,逾期未办理退宿人员及时与校方保持沟通;
- b) 退宿完成的房间安排工作人员开展入室检查,入室后重点检查床铺、柜子、抽屉等区域,重点检查学生遗留的贵重物品,贵重物品包括但不限于现金、手机、电脑、照相机等电子产品,以及证书证件、相册、学生打包好的行李和箱子等;
- c) 遗留物品检查情况如实填写登记表格,宜上报学校相关主管部门并通过多方渠道联系学生确认;
- d) 遗留物品统一保存,保存时间不少于半年或按照学校相关规定执行,遇学生领取须做好详细登记。

6.4.2.6 毕业学生离校后,物业服务组织需关注的重点工作,包括但不限于:

- a) 安排保洁人员对毕业学生房间清理房间内所有垃圾,提前协调垃圾清运频次;
- b) 安排维修人员对毕业学生房间设施进行修复,如校方安排室内整修则按照要求配合;
- c) 维修完成安排保洁人员清理房间卫生;
- d) 检查验收房间卫生、维修完成情况。

6.4.2.7 根据校方或院系、部门需求,可在合同中约定,物业服务组织可负责或配合完成毕业典礼等活动现场的布置工作。

6.4.3 大型活动保障

6.4.3.1 物业服务组织应根据校方的要求,配合完成相关大型活动的基础保障任务。

6.4.3.2 校方有需要的,可在合同中约定,物业服务组织可提供大型活动保障服务的整体方案策划,可负责或配合校方完成大型活动保障现场布置相关工作任务。

6.4.3.3 物业服务组织根据双方约定,提供大型活动的保障服务内容包括但不限于:

- a) 提供活动现场布置服务,包括展台布置、物资搬运、设备租赁等;
- b) 提供现场秩序维护服务,包括出入口管控、秩序维护引导等;
- c) 提供现场保洁服务,包括室内保洁、室外保洁、专项保洁等;
- d) 提供现场会议保障服务,包括前台接待、迎宾、会议服务等;
- e) 提供现场设备运行保障,包括供电设施、供水设施、特种设备等。

6.4.3.4 物业服务组织根据双方约定,大型活动的保障服务重点工作包括但不限于:

- a) 关注大型活动的人流量、车流量,完善预案,加强安全通道管理,避免产生拥堵踩踏安全隐患;
- b) 关注大型活动的设备运行保障,避免因设备故障引发不稳定因素;
- c) 关注大型活动保障的应急联络协调机制,畅通沟通渠道;
- d) 关注大型活动保障结束后的场地复位、设施复位工作,按要求完成。

7 特约服务

7.1 基本原则

为满足校方部分特别需要,经双方特别约定,物业服务组织有偿提供相关服务活动。特约服务内容、标准、费用等由物业服务组织和校方本着自愿、公平、等价有偿、诚实信用的原则约定。

7.2 服务受理与签订合同

根据校方的特别服务需求,物业服务组织在提供能力和法律法规允许的前提下,受理相关服务,并与校方签订书面合同,确定双方责任关系,按照约定的内容、标准、费用等提供相对应的特约服务。

7.3 服务内容

7.3.1 实验室辅助

物业服务组织根据双方约定,提供实验器材准备、清洗、收纳、维修、保养等服务。

7.3.2 图书馆辅助

物业服务组织根据双方约定,提供图书借还、图书清理、图书摆放、图书维护等服务。

7.3.3 考务辅助

物业服务组织根据双方约定,提供英语四六级、校招统考、专业统考等考试考务服务。

7.3.4 商户管理

物业服务组织根据双方约定,代校方对校园区域内的商户进行管理。

7.3.5 招待所管理

物业服务组织根据双方约定,代校方管理运营招待所,提供住宿预订、入住登记、房间清洁、设施设备运维、餐厅运营等相关服务。

7.3.6 代收代缴代理租赁

物业服务组织根据双方约定,提供水电气费代收代缴、房屋租赁、垃圾清运、其他专业设施设备运维等相关服务。

7.3.7 能源管理

7.3.7.1 根据校方需求,双方签订能源管理合同,并按合同约定,履行各自的合同职责,兑现合同约定内容。

7.3.7.2 物业服务组织可配置具有专业知识技能的人员,制定能耗管理制度、节能减排工作计划,明确责任分工和职责,推进校园低碳、绿色发展。

7.3.7.3 校方应配合提供校园内主要设施设备的历史能耗数据和记录资料,以及能耗设施设备的基础性台账资料。

7.3.7.4 物业服务组织应梳理校园内主要耗能设施设备,收集相关数据信息,并进行统计分析。

7.3.7.5 物业服务组织应根据对校园历史能耗数据的统计分析,主要耗能设施设备的运行状态,校园当前阶段使用量和能耗情况,出具校园的初始能源评估报告。

7.3.7.5 通过初始能源评估报告,分析、评估、预判,并从运行和管理方式、技术和硬件改造等方面制定能耗管控和设施设备运行改进措施计划并实施。

7.3.8 专属区域清洁服务

物业服务组织根据双方约定,可提供师生专属区域的入室保洁、地板保养、家具保养、地毯清洗、空调清洗等相关服务。

7.3.9 代订服务

物业服务组织根据双方约定,可为师生提供代订报刊、水、餐、牛奶等相关服务。

7.3.10 搬家服务

物业服务组织根据双方约定,可为师生、校方提供相关搬家服务。

7.3.11 专属区域家居安装和维修服务

物业服务组织根据双方约定,可为师生、校方相关部门提供专属区域家具、电器的安装及维修服务。

7.3.12 托管服务

物业服务组织根据双方约定,对师生、校方的专属场室、设备或物品提供托管服务。

7.3.13 车辆服务

物业服务组织根据双方约定,可为教职工、校方相关部门的车辆提供加油、清洗、美容等相关服务。

7.3.14 打印服务

物业服务组织根据双方约定,可为师生、校方相关部门提供文件复印、打印、排版等相关服务。

7.3.15 24 小时电召车服务

物业服务组织根据双方约定,针对紧急事件,可提供 24 h 电召车服务。

7.3.16 专属区域绿化服务

物业服务组织根据双方约定,可提供师生专属区域内的家居园林设计、植物代购、植物移植、植物代种植、植物代养护、植物领养、植物租赁等相关服务。

7.3.17 外卖中转服务

物业服务组织宜在服务区域适宜位置布置外卖存放点,方便师生领取。必要时,安排专人看管。

8 其他服务

其他服务还包括本文件未提及的其他专项服务、特约服务等服务,根据校方需求并按合同约定开展。

9 风险管理与应急处置

9.1 风险管理体系建立

9.1.1 物业服务组织要强化安全意识,明确落实安全生产责任制,责任到人。

9.1.2 物业服务组织要制定安全管理制度,建立健全安全管理体系,如督查、培训、例会、考核及安全档案管理等。

9.2 风险识别

物业服务组织应对校园管理服务区域、服务岗位进行风险识别,列明包括消防、员工作业、设施设备运行、政治舆情、非法传单等在内的安全风险清单,并评定风险等级。

9.3 风险分析与评价

物业服务组织认真分析风险产生或存在的原因,预测评估风险的影响,并对风险影响进行评价后确定优先排序。

9.4 风险措施

物业服务组织对风险确定优先排序后,制定相应的应对策略,并制定应对风险的处理步骤。

9.5 风险应对

9.5.1 物业服务组织制定相应防范措施后,加强日常检查,特别是重点设备房、特种设备、消防安全、从业人员安全、舆情舆论安全等方面。

9.5.2 物业服务组织严格落实培训与演练,对物业工作人员进行防范措施的培训学习,定期进行防范措施的演练,对学生、教职工进行风险防范宣贯,提高物业工作人员和学生、教职工的风险防范意识和能力。

9.5.3 物业服务组织对风险管理措施的落实情况严格考核,对造成一定经济损失或不良影响的相关责任人给予相应处罚。

9.6 应急处置

9.6.1 在校园范围发生突发事件时,物业服务组织应认真履行相关职责。

9.6.2 配合校方制定治安、自然灾害、公共卫生、设施设备等突发事件的应急处置预案,并进行必要的演练和考核。

9.6.3 应急预案应发放至相应岗位,组织培训学习,确保岗位人员熟悉并熟练掌握应急预案的内容、流程,具备应急处置的能力。

9.6.4 按照应急预案的要求配备相应的应急物资及装备。

9.6.5 按照应急预案配备相应的应急队伍,明确相关职责,培训工作人员和学生掌握紧急情况下的安全处置流程。

9.6.6 积极组织培训、演练,并结合实际及时组织补充、修订和完善预案。

9.6.7 对重点危险源要明晰位置、明确危险发生时的处置方式和流程,分级别进行响应和重点管控,要落实岗位责任制。

9.6.8 突发事件发生时在服务岗位第一时间按规定流程、应急预案妥善处置,并及时汇报校方相关部门,留好突发事件管理档案。

10 服务质量评价与改进

10.1 服务质量评价

10.1.1 自我评价

每半年开展一次自我评价,评价内容包括但不限于:

- a) 聘请师生、相关职能部门等作为“神秘顾客”进行暗访;
- b) 内部自查;
- c) 内部审核、管理评审。

10.1.2 顾客评价

每半年开展一次顾客评价,评价内容包括但不限于:

- a) 顾客满意率、满意度调查；
- b) 主动拜访顾客，并与顾客交流、沟通；
- c) 顾客投诉；
- d) 顾客反馈的意见、建议。

10.1.3 第三方评价

每年开展一次第三方评价，评价内容包括但不限于：

- a) 认证机构的评审；
- b) 第三方机构满意度调查；
- c) 政府部门、行业组织的评先评优。

10.2 服务质量改进

10.2.1 结果分析

应对服务质量评价结果进行分析，找出不合格项和改进项，并制定纠正和预防措施，整改防止再次发生。

10.2.2 跟踪监督

对不合格项和改进项制定纠正、改进措施，并跟踪、督促整改情况。

10.2.3 效果验证

对纠正、改进的服务质量结果进行效果验证，并通过跟踪和回访顾客，确认获得纠正、改进效果是否达到预期。

10.2.4 持续改进

通过全员参与、自我提升、顾客反馈、第三方评审，持续提升服务质量水平。

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国消防法(2021 修正)(中华人民共和国主席令第 81 号)
 - [2] 高等学校消防安全管理规定(中华人民共和国教育部、中华人民共和国公安部第 28 号令)
 - [3] 物业管理条例(中华人民共和国国务院令第 698 号)
 - [4] 灭鼠、蚊、蝇、蟑螂标准(全国爱国卫生运动委员会[1997]第 5 号)
 - [5] 江苏省省级示范物业管理项目服务质量评价标准(2019 年版)(江苏省住房和城乡建设厅[2019]第 2 号)
-