

ICS 03.180

CCS A 18

DB51

四 川 省 地 方 标 准

DB51/T 2769—2021

四川省学校物业管理服务规范

2021-05-21 发布

2021-06-01 实施

四川省市场监督管理局 发布

目 次

前言	II
引言.....	III
1 范围	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 总体要求	2
5 物业管理服务要素	2
6 物业管理服务要求.....	3
7 服务评价与持续改进.....	10
参考文献.....	11

前 言

本文件按照GB/T1.1-2020《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。

本文件由四川省教育厅提出、归口并负责解释。

本文件主要起草单位：四川省教育厅学校后勤与产业管理指导中心、成都信息工程大学、西南石油大学、四川农业大学、四川交通职业技术学院、四川大学、四川华玮物业管理有限公司等。

本文件主要起草人：王方文、袁世斌、赖启正、杨本珍、罗丹琼、兰京、方力、宋飞、贾佳、白志军、魏强、曹超等。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——本次为首次发布。

引 言

学校物业管理是指物业服务组织受学校的委托，依照国家有关法律法规和物业管理合同的约定，利用科学的管理方法和先进技术，对学校已经建成并投入使用的各类建筑、公用设施设备和校园环境等管理项目进行维护、修缮和整治。通常情况下，包括办公楼、教学楼、科研实验楼、图书馆、学生公寓、运动场馆、教工住宅等管理和卫生保洁、绿化养护、安全与秩序维护、安全防范、交通管理、道路养护、水电维修等基础服务及会务、礼仪等特殊服务。通过物业管理，向物业所有人和使用人提供综合性或个性化的服务，维护并保持正常的校园秩序，积极构建和谐校园文化。

学校物业管理是学校后勤服务系统的重要组成部分，因其服务对象为学校和广大师生，其特殊性决定了姓“教”的本质，从而区别于传统意义上的物业管理所具有的“经营、管理、服务”功能，而体现为“服务、管理、育人”功能，即以优质服务为基础，以科学管理为手段，达到育人的目的。因此，学校物业管理应以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，围绕“立德树人”根本任务，落实学校的统一部署，秉承“尊重、协作、敬业、创新”的价值理念和“规范高效、以人为本”的管理理念，以为学校各类设施提供物业管理及相关配套服务为重点，为建设和谐校园，创建一流校园环境做出持续努力。

为适应学校物业管理市场的发展需求，指导校方对学校物业服务组织的规范化监督和管理，规范物业服务组织的经营行为，提高各类学校物业管理服务水平，保障合同当事人的合法权益，为学校物业管理提供技术支撑，根据国务院颁布的《物业管理条例》《四川省物业管理条例》和相关国家、行业和地方标准，特制订本文件。

学校物业管理服务规范

1 范围

本文件界定了学校物业管理的术语，规定了学校物业管理总体的要求，确定了物业管理服务要素、服务项目内容和服务要求，描述了学校物业管理服务评价与持续改进的方法。

本文件适用于物业服务组织为各类学校提供的物业管理服务，并能够为学校物业管理服务的第三方评价提供指导。

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 13495.1-2015 消防安全标志
- GB 17051 二次供水设施卫生规范
- GB/T 22185-2008 体育场馆公共安全通用要求
- GB 25201 建筑消防设施的维护管理
- GA 654-2006 人员密集场所消防安全管理
- TSG T5002-2017 电梯维护保养规则

3 术语和定义

下列术语和定义适用本文件。

3.1

物业管理服务

物业服务组织受学校委托，依照国家有关法律法规与相关规定和物业管理合同的约定，对学校内已经建成并投入使用的房屋建筑及配套设施、设备和相关场地进行管理、维修、养护，提供校园环境清洁、绿化养护、秩序维护等活动，并为学校师生在教学、科研、生活等方面提供有偿或无偿服务的相关活动，这些活动通常可分为基础服务、专项服务和特约服务三类。

3.2

基础服务

物业服务组织受学校委托，按照物业管理合同约定和相关规定，提供的学校建筑物、构筑物与设施设备维护、安全与秩序维护、清洁服务、绿化养护等最基本的公共性管理和服务，以保证正常的学习、工作和生活秩序。

3.3

专项服务

物业服务组织受学校的委托，按照物业管理合同约定，在提供基础服务的基础上，为满足学校师生生活保障、教研辅助等需求而提供的会务、活动等专属服务。

3.4

特约服务

在物业管理合同的范围之外，物业服务组织受学校或师生的委托，为其提供的收发、问讯、便民等服务。

4 总体要求

4.1 学校物业管理服务工作的开展，应当以“诚信服务”为宗旨，贯彻“全员育人、全程育人、全方位育人”育人理念，积极配合学校开展绿色学校、校园文化等建设。

4.2 学校应与物业服务组织依照国家有关法律法规和其他规定的要求签订委托服务合同，并指定专门部门作为主管部门负责监管和审查物业服务组织的工作。物业服务组织应建立与学校相关职能部门的沟通机制、处理报修、投诉的响应和回访机制，努力提升师生的满意率。校内物业主管部门应主动了解并提前介入学校规划建设或在建项目，及时为后续物业管理服务提供合理化意见和建议。

4.3 物业管理收费应当遵循合理、公开以及费用与服务水平相适应的原则，区别不同物业的性质和特点，由学校和物业服务组织根据招标结果，在物业管理合同中约定。

4.4 物业服务组织应按学校的一般性需求和特殊性需求，配置并提供相应的专业服务和特约服务。

4.5 物业服务组织不得擅自改变物业用房的用途和设备设施的功能。

4.6 为保证合同期内服务质量，学校应对物业服务组织的服务质量进行考核评价。

4.7 物业服务组织应建立有相关服务内容的服务流程和质量标准，并采用信息化手段进行管理和服务。

4.8 除非本规范有更高要求，学校物业管理服务应遵守国家和地方的法律法规，符合安全、消防、卫生、环境保护等现行国家和行业标准，遵守所服务学校现行的各类规章制度。

5 物业管理服务要素

5.1 物业服务组织

5.1.1 物业服务组织作为学校物业管理的提供机构，应符合法律法规或其他相关规定要求。

5.1.2 物业服务组织应严格按照法律法规和其他相关规定中的要求提供学校物业管理服务项目。

5.2 服务人员

5.2.1 人员配置

5.2.1.1 物业服务组织须按合同约定配齐服务人员，物业管理项目按需设岗，人员配备科学合理。

5.2.1.2 从事物业管理的人员应熟练掌握学校物业管理知识，经培训合格后上岗；物业管理项目管理人员应具备相应的工作经验和能力；专业技术操作人员应取得专业资格证书。

5.2.2 职业素质与礼仪

5.2.2.1 物业管理服务人员应遵纪守法，具有良好的职业道德，身心健康。

5.2.2.2 物业管理服务人员应统一着装，佩戴明显标志，仪容仪表整洁，服务主动热情，窗口服务人员应使用普通话。

5.2.2.3 物业管理人员应熟悉并掌握职责管辖范围内人员、物品、设施等情况，以及相应的服务标准、工作流程、操作规范、注意事项、应急处理措施等。

5.2.3 培训与考核

5.2.3.1 物业服务组织应对所有待上岗人员进行全面的岗前培训，完成培训后才能正式上岗工作。

5.2.3.2 物业服务组织应定期开展物业管理专业培训及服务人员法律法规、职业道德、心理健康等专项培训，并进行考核。

5.3 服务合同

5.3.1 物业服务组织应与学校（或学校主管部门）签订书面的委托服务合同，明确权利义务关系。按照要求定期报告物业管理合同履行情况。

5.3.2 委托服务合同应包含服务内容、服务标准、管理要求、收费约定、评价方式及违约责任等相关内容。委托服务合同以外各收费项目的增减或调整，应由学校相关部门在调查了解的基础上，与物业服务组织协商确定。实施政府采购项目，费用增加应符合政府采购相关规定。

5.3.3 物业服务组织应按照委托服务合同的约定，提供质价相符的服务。

5.3.4 依约有专项服务分包内容的应签订专项服务分包合同，明确各方权利义务。对专项分包服务有监督及评价机制。物业服务组织签订专项服务分包合同，不得将物业管理责任转让给第三方。

5.4 服务制度

5.4.1 配合学校制定和执行建筑物使用管理、设施设备维修养护、消防安全防范、公共秩序维护、环境卫生、绿化养护、学生公寓管理等管理制度。

5.4.2 有重点部位巡查、首问责任制、投诉处理、物业档案管理、物业管理培训考核管理、学生违纪协助处理等制度。

5.4.3 配合学校制定并执行消防、治安等相关应急预案，并有应急演练制度；配合学校执行专项服务分包管理制度；配合学校执行节能减排管理制度，根据学校要求配合制定其他相关制度。

5.4.4 各服务环节有严格的操作规范、合理的工作流程和健全的评价机制。

5.5 物业管理服务项目

学校物业管理服务项目包括但不限于如下方面：

- 综合服务；
- 公共环境卫生服务；
- 校园绿化服务；
- 设施设备运维服务；
- 安全管理服务；
- 楼宇场馆服务；
- 学生公寓服务；
- 教学辅助服务；
- 物业应急管理服务；
- 会议接待服务；
- 特约服务。

6 物业管理服务要求

6.1 综合管理

6.1.1 学校应当按照合同约定在物业管理区域内配置必要的物业管理用房。

6.1.2 客户服务场所

6.1.2.1 物业服务组织应设置物业管理中心及接待前台，至少应配置办公桌、椅、电话、电脑、打印机、网络、办公智能化系统等。办公环境规范整洁。

6.1.2.2 物业服务组织应建立信息网络平台，涉及学校的重要物业管理事项及信息应在规定区域公告；设立服务公开栏，并对下列内容进行公示，包括物业服务组织企业信用证书、主要服务人员姓名、照片、岗位信息、物业管理事项及服务标准、服务电话、投诉电话等；设立宣传栏；失物招领栏；有特约服务的，还应公示特约服务项目及收费标准。

6.1.2.3 物业服务组织应设置相应的服务场所和客户服务中心，在办公楼、教学楼、体育场馆、学生公寓等重要场所内设立值班室（岗位）。

6.1.2.4 物业服务组织因物业维修或公共利益需要，确需临时占用、挖掘物业管理区域内道路、场地的，应当征得校方同意，同时应在约定期限内恢复原状。

6.1.3 意见（建议）、投诉、应急处理

6.1.3.1 物业服务组织应建立意见（建议）、投诉、应急处理机制。

6.1.3.2 物业服务组织应对日常维修、水电抢修和投诉处理等做出时限承诺。

6.1.3.3 意见（建议）、投诉、应急处理完成后，物业服务组织应进行回访。

6.1.3.4 物业服务组织应定期组织师生满意度调查。

6.1.4 档案管理

6.1.4.1 合同签订后，物业服务组织分专业开展承接查验工作，完善承接查验资料，确保各类原始记录、凭单完整详实。

6.1.4.2 在办理物业承接验收手续时，学校应当向物业服务组织移交物业管理所必需的资料；物业服务组织应当在物业管理合同终止时将资料移交给校方。

6.1.4.3 物业服务组织应设置有档案资料室（柜），档案资料管理规范、齐全、整洁、查阅方便。

6.2 公共环境卫生服务

6.2.1 公共区域保洁

6.2.1.1 物业服务组织应按合同约定提供教学、科研、办公区域等公共区域保洁服务。

6.2.1.2 物业服务组织应制定公共区域保洁服务标准、工作流程、操作规范、注意事项、应急处理措施等。

6.2.1.3 物业服务组织应配合学校在公共区域明确标识禁止吸烟区域，并监督和劝阻相应区域内的吸烟行为。

6.2.1.4 物业服务组织提供的公共区域保洁服务不应影响正常教学、科研、办公活动及课间休息。

6.2.2 水体保洁

6.2.2.1 物业服务组织应制定水体保洁标准、工作流程、操作规范、注意事项、应急处理措施等。

6.2.2.2 物业服务组织应及时清理水景水体沿岸、水面的垃圾、杂物，保持干净。

6.2.2.3 物业服务组织发现水景水体有污染或疑似污染现象，应及时报告校方，并配合校方进行有效处置。

6.2.3 公共浴室、公共卫生间、水房服务

6.2.3.1 物业服务组织应按照合同约定，负责公共浴室、公共卫生间、水房的日常使用管理。

6.2.3.2 物业服务组织应制定公共浴室、公共卫生间、水房服务标准、工作流程、操作规范、注意事项、应急处理措施等。生活饮用水卫生标准符合GB5749要求。

6.2.4 环境消杀

6.2.4.1 物业服务组织应按合同约定对公共卫生间、公共浴室、开水房、自助洗衣房、垃圾堆放点、垃圾桶等指定区域实施环境消毒并记录。流行病或蚊蝇高发时期应增加公共场所消杀频次或按学校要求进行消杀，预防疾病传染。

6.2.4.2 物业服务组织应制定环境消杀标准、工作流程、操作规范、注意事项、应急处理措施等。

6.2.4.3 物业服务组织应确保环境消毒所选用的消毒剂、杀虫剂等符合国家相关要求，并必须做到“专人、专库、专用”，严格领发使用手续，建立台帐。

6.2.5 垃圾收集转运

6.2.5.1 物业服务组织应制定校内垃圾收集转运标准、工作流程、操作规范、注意事项、应急处理措施等。

6.2.5.2 物业服务组织应按合同约定对校园内各类垃圾进行分类收集、存放。

6.2.5.3 物业服务组织应协助学校对有害垃圾建立台帐。

6.3 校园绿化服务

6.3.1 绿化维养

6.3.1.1 物业服务组织应按照合同约定，对校园内的乔木、灌木、绿篱、花坛花径、公共区域盆栽植物等进行养护。

6.3.1.2 物业服务组织应制定绿化养护标准、工作流程、操作规范、注意事项、应急处理措施等。

6.3.1.3 物业服务组织应配合学校对古树名木落实必要的保护措施。

6.3.1.4 物业服务组织应定期实施消杀防治病虫害，并确保绿化养护所选用的农药、杀虫剂等符合国家相关要求，并必须做到“专人、专库、专用”，严格领发使用手续，建立台帐。

6.3.2 绿化垃圾处理

6.3.2.1 物业服务组织应保持校园内绿化公共区域内的环境卫生，绿化垃圾应在作业完成后及时清理干净。

6.3.2.2 物业服务组织应确保绿化垃圾和生活垃圾分类收集和处理。

6.4 设施设备运维服务

6.4.1 运行管理

6.4.1.1 物业服务组织应确保设施设备运行管理与养护符合相关法律法规和行业要求。

6.4.1.2 物业服务组织应建立设施设备日常运行和维护保养记录。

6.4.1.3 物业服务组织应分别制定设施设备运维服务标准、工作流程、操作规范、注意事项、故障应急预案等。对各类故障应急预案，要定期演练、熟练掌握。

6.4.1.4 电梯、锅炉等特种设备应按照特种设备法的要求配合专业维保单位进行维修保养，电梯维护保养符合TSG T5002要求；消防、避雷系统等设施设备应委托给具有专业资质的单位进行维修保养，物业服务组织按照合同约定对维保单位实施监督管理。建筑消防设施的维护保养符合GB25201要求。其他设施设备由物业服务组织按照合同约定实施维护保养。

6.4.1.5 物业服务组织应按照合同约定，安排持证上岗的专业技术人员对校园内的设施设备日常运行情况进行巡视、检查和管控（特别是对危房建筑要建立日巡检制度），保证设施设备标识清楚，灭火器材齐备

有效，设备安全防护装置完善。设施设备发生异常或故障应及时报告，做好相关记录，并协助排除异常或故障。

6.4.1.6 物业服务组织应确保二次供水设施卫生管理符合GB 17051要求。

6.4.1.7 设备机房有防鼠、防虫、防水、防潮措施；对温度、湿度有要求的设备机房应配备相应的恒温及除湿设备；设备机房严格执行人员出入登记制度。

6.4.1.8 如遇供水（电）单位限水（电）、停水（电），应按规定时间通知校方。供水（电）恢复后及时检查阀门及水龙头（开关）的关闭情况。

6.4.1.9 物业服务组织应配合学校对设施设备运行进行节能管理，杜绝资源浪费情况。

6.4.2 日常维修服务

6.4.2.1 物业服务组织应根据合同约定，按照日常维修服务流程，开展适当维修工作。

6.4.2.2 物业服务组织应定期对建筑物自身情况、大型设施设备运行使用情况、公共基础设施情况进行检查评估，将发现的问题上报校方。

6.4.2.3 物业服务组织不得无故拖延日常维修，应及时进行日常维修工作。

6.5 安全管理服务

6.5.1 安全管理

6.5.1.1 物业服务组织应配合学校建立、完善校园公共秩序安全、消防安全、设施设备运行安全等安全管理制度、服务流程标准、检查监督机制等。

6.5.1.2 物业服务组织应按合同约定配备秩序维护人员，明确岗位安全责任和分工。

6.5.1.3 物业服务组织应加强各岗位安全培训、演练，提高安全防范素养，熟练掌握应急处置能力。

6.5.1.4 物业服务组织应制定年度安全计划、落实安全责任，加强校园安全工作执行情况的监督和检查，维护校园安全。

6.5.1.5 物业服务组织应识别校园内相应岗位和设施设备的危险因素，制定相关措施，对危险因素进行预防和控制管理。

6.5.1.6 物业服务组织应制定物业区域内的火灾、治安、自然灾害、公共卫生、环境危害等突发情况的应急预案，并定期演练、熟练掌握。配合学校处理校内各种突发事件，必要时疏散人员，及时汇报并做好记录。

6.5.1.7 物业服务组织应安排人员每日定时对教学、办公、生活区等场所进行安全巡视，重点关注消防与安全防范重点部位，人员密集场所消防安全管理符合GA654-2006要求。在施工现场及危及人身安全区域设立明显标志。

6.5.1.8 物业管理应对危害师生安全、影响教学秩序的行为进行制止并及时报告校方，配合校方做好进一步的处置工作。

6.5.1.9 物业服务组织应按照合同约定，对物业区域夜间实行清场管理。

6.5.1.10 物业服务组织应在校方重大活动、重大节假日、寒暑假、开学季、毕业季等特殊时期和其他应急响应时期，开展安全教育和检查，加强校内社会开放场地管理，确保校内安全和秩序稳定。

6.5.1.11 与公安机关建立联动机制，协助公安机关共同维护校园及周边治安秩序。

6.5.1.12 配合学校开展涉校矛盾纠纷排查和化解工作，防止矛盾升级，维护学校正常秩序。

6.5.2 门岗管理

6.5.2.1 物业服务组织应在出入口醒目位置公示学校的出入管理规定及警示、禁止类标志，提醒公众自觉遵守并接受监督。

6.5.2.2 门岗实行24小时值班制，严格对人员进出的管理，确保学校各出入口畅通、安全、有序。

6.5.2.3 物业服务组织应加强对机动车出入校门的管理。

- 6.5.2.4 师生出入学校各出入口高峰时段，应安排人员维护交通秩序，防止发生拥挤踩踏等伤害事故。
- 6.5.2.5 门岗应加强物品管控，对大件物品带出校门做好登记审核管理工作；禁止任何人员将非教学、科研使用的易燃易爆物品、有毒有害物质、动物和管制器具等危险物品带入校园。涉及教学、科研使用的易燃易爆物品、有毒有害物质、动物和管制器具等危险物品，需经相关部门同意，由专人带入。

6.5.3 监控管理

- 6.5.3.1 物业服务组织应确保消防、安防监控中心配备专职人员持证上岗，保持安全监控设施设备24小时运行，控制室24小时值班，并做好值班记录。
- 6.5.3.2 监控值班期间，保障电话（消防、电梯、治安等）畅通，接听及时。发生异常情况时，监控中心应联动处置，若为紧急情况，应立即启动相关应急预案。
- 6.5.3.3 消防、安防监控中心设施设备应运转正常。
- 6.5.3.4 监控的录入资料应至少留存90天备查，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。对监控资料的查阅实行审批制度。

6.5.4 车辆管理

- 6.5.4.1 物业服务组织应公示校园车辆管理制度，设置安全提示标志及行车指示标志。
- 6.5.4.2 物业管理应提示、引导机动车和非机动车在校园及室内规定停车区域有序停放。
- 6.5.4.3 物业管理应及时疏导占道车辆，保持校区道路畅通。
- 6.5.4.4 物业服务组织应配合校方定期清理无主非机动车辆。

6.5.5 信息通报

- 6.5.5.1 物业服务组织应建立、完善安全信息通报制度。
- 6.5.5.2 信息通报情况应当留档保存并定期检查其中的不符合项。

6.6 楼宇场馆服务

6.6.1 教学楼宇服务

- 6.6.1.1 物业服务组织应制定教学楼宇服务标准、工作流程、操作规范、注意事项、应急处理措施等。
- 6.6.1.2 物业服务组织按照合同约定设置有教室服务岗位的，根据学校教务部门的课程安排，负责教室的开启与关闭，提前放置教学所需的用品到指定位置。
- 6.6.1.3 物业服务组织按照合同约定设置有教学前台岗位的，应为师生提供咨询引导、多媒体设备借用等服务。
- 6.6.1.4 物业服务组织应安排专业技术人员，对教学设备进行日常维护，并应急处理教学设备出现的故障，确保满足正常教学的要求。
- 6.6.1.5 物业服务组织应按照学校教务部门的要求，配合做好临时课程教室的安排。
- 6.6.1.6 物业服务组织应按照学校教务部门的要求，做好学校各类考试的服务保障工作。
- 6.6.1.7 物业服务组织应每天进行教学楼宇清场管理，及时关闭水电，避免“长明灯”“长流水”；定期查看楼房内用电、用水情况，查验消防设施，排除安全隐患。
- 6.6.1.8 对学生损坏公物和违反学校有关规定的行为进行劝阻、制止，并上报学校相关职能部门处理。
- 6.6.1.9 物业服务组织应禁止推销等无关人员进入教学楼宇区域。

6.6.2 体育场馆服务

- 6.6.2.1 物业服务组织应制定体育场馆服务标准、工作流程、操作规范、注意事项、应急处理措施等。体育场馆的安全防护管理、疏散引导及标志管理应符合GB/T 22185-2008要求。

6.6.2.2 物业服务组织应按照合同约定，安排人员负责体育场馆、运动场地的日常保洁和管理，对体育设施设备、体育器材、及其他配套设施进行日常巡视和维护；应配备专业人员，组织相关机构对体育场馆专业场地、设施器材、定期进行专业维护、保养、检测。

6.6.2.3 物业服务组织应配合校方，做好重大体育教学活动、体育赛事活动的各项保障服务工作。协助校方在体育场馆设置安全警示标志，并针对大型活动的举办确定相关场馆使用安全要求。

6.6.2.4 物业服务组织应协助校方确认设施设备和相关条件达到开放所应具备的基本条件和基本技术要求；协助校方确认体育运动场地符合相关体育赛事规则要求，并能基本满足多样化体育健身及其他活动需要；

6.6.2.5 物业服务组织应协助校方检查体育场馆的水电、燃气、消防、安保、供热、应急设施和疏散系统、急救系统配置是否合理。

6.6.2.6 物业服务组织应协助学校对体育场馆进行多功能综合开发和利用，按物业管理合同约定提供体育场馆的综合经营服务。

6.6.3 办公楼服务

6.6.3.1 物业服务组织应制定办公楼服务标准、工作流程、操作规范、注意事项、应急处理措施等。

6.6.3.2 物业服务组织应按照合同约定，设置办公楼服务前台，做好接待咨询、服务引导等工作；提供办公室专项清洁、会务接待、安保等服务工作。

6.6.3.3 物业服务组织应每天进行办公楼清场管理，及时关闭水电，避免“长明灯”“长流水”；定期查看楼房内用电、用水情况，查验消防设施，排除安全隐患。

6.6.3.4 物业服务组织应禁止推销等无关人员进入办公楼区域。

6.6.4 标识管理

6.6.4.1 物业管理标识的设置应符合国家、行业、地方标准的相关规定，安全警示标志标识应符合GB 2894、GB13495.1-2015要求。

6.6.4.2 物业服务组织应根据实际情况制作校内物业管理的各类标识，根据实际情况设置和维护区域标识、安全警示标识及设施设备标识。

6.7 学生公寓服务

6.7.1 物业服务组织应制定学生公寓服务标准、工作流程、操作规范、注意事项、应急处理措施等。在校方指导下制定公寓管理安全工作目标、方案和措施，组织进行安全教育、安全工作检查。

6.7.2 物业服务组织应按合同约定的相关程序办理学生住（退）宿接待服务，登记并核实住（退）宿信息，确保信息准确。严格执行学校作息时间制度，按规定开、关宿舍大门，并督促学生自觉遵守。

6.7.3 物业服务组织应配合学校建立入住学生详细信息，建立班主任（辅导员）、学生的联系沟通机制。

6.7.4 物业服务组织应做好对学生公寓日常的安全管理和检查，建立公寓安全巡视检查制度，重点关注学生住宿情况、消防设施情况、违规使用大功率电器（高发热电器）情况等，及时发现和解决不安全问题。

6.7.5 物业服务组织应建立住宿区域安全稳定台账，建立完善安全预案，做好安全防护及突发事件处理工作；关注异常（情绪、生病等）学生情况，发现问题及时上报校方相关部门。

6.7.6 物业服务组织应加强来访人员的核实登记管理，严格控制学生进入异性宿舍；严禁学生公寓私自留宿外来人员；严禁推销商品者进入公寓；配合学校严禁饲养宠物。贵重物品、大件物品出入时要核实登记。

6.7.7 物业服务组织应根据校方寒暑假期的通知要求，做好假期学生公寓的各项工作。配合校方相关部门，做好留校学生的安全管理和教育工作。

6.7.8 物业服务组织应按照合同约定，提供生活服务区内公共区域、公共设施设备的清洁卫生服务；关心关爱学生，提供便民服务及爱心服务，有针对性对学生提供重点关怀和帮助。

6.7.9 积极配合学校，结合学校文化特色，开展公益宣传或公寓文化建设活动。

6.8 教学辅助服务

6.8.1 图书馆服务

6.8.1.1 物业服务组织应制定图书馆服务标准、工作流程、操作规范、注意事项、应急处理措施等。

6.8.1.2 物业服务组织应做好图书馆的日常保洁、水电保障、防火防盗工作。

6.8.1.3 物业服务组织应严格按照图书馆相关管理规章制度，对人员和物品进场实施安全秩序管控，发现问题及时处理。

6.8.1.4 物业服务组织应定时巡查图书馆防盗、防火设备，做好记录。

6.8.2 实验室服务

6.8.2.1 物业服务组织应制定实验室服务标准、工作流程、操作规范、注意事项、应急处理措施等。

6.8.2.2 物业服务组织应做好实验室的日常保洁、水电保障、防火防盗工作。

6.8.2.3 在合同约定的前提下，物业服务组织可根据校方的需求，提供教学实验室器材的管理使用服务。

6.8.2.4 物业服务组织应按合同约定协助配合校方管理有毒有害等实验废弃物。

6.8.2.5 物业服务组织应定时巡查实验室防盗、防火设备，做好记录。

6.8.3 电教室服务

6.8.3.1 物业服务组织应制定电教室服务标准、工作流程、操作规范、注意事项、应急处理措施等。

6.8.3.2 物业服务组织应做好电教室的日常保洁、水电保障、防火防盗工作。

6.8.3.3 物业服务组织应定时巡查实验室防盗、防火设备，做好记录。

6.8.4 文印服务

6.8.4.1 物业服务组织应制定文印服务标准、工作流程、操作规范、注意事项、应急处理措施等。

6.8.4.2 做好材料入室登记工作，做好文印登记工作。

6.8.4.3 每学期结束前，做好纸张和油墨的消耗、结余数清点及设备维修统计工作。

6.8.4.4 做好学校考试的资料复印工作。

6.8.4.5 做好安全和规定时限的保密工作。

6.9 物业应急管理服务

6.9.1 物业服务组织应配合学校建立或执行突发事件应急处理预案：

- a) 配合学校制定或执行治安防范预案，包括上学、放学高峰时段校门出入口人员及车辆疏导；学生踩踏事故；盗窃、学生打架斗殴；机动车辆伤害；肇事肇祸；精神病危害等。
- b) 配合学校制定或执行设施设备安全预案，包括燃气泄漏；停电、停水；雷击、触电；设备设施故障；机械伤害、电梯困人等。
- c) 配合学校制定或执行自然灾害安全预案，包括水浸、大风、暴雨、地震等。
- d) 配合学校制定或执行建筑物安全事故预案，包括外墙垮塌等。
- e) 配合学校制定或执行消防安全预案，包括发生火灾、爆炸等。
- f) 配合学校制定或执行反恐维稳预案，包括暴力恐怖袭击、群体性事件等。
- g) 配合学校制定或执行其他事故预案，包括高处坠落、突发传染病、食物中毒等。

6.9.2 物业服务组织应对服务人员进行应急预案培训，定期组织预案演练；维持学校安全和正常的教育教学秩序，有效应对突发事件。

6.9.3 物业服务组织应执行重大事件报告制度，根据学校规定程序进行报告。

6.9.4 物业服务组织应根据气象预警配合学校提供相应服务。

6.10 会务接待服务

6.10.1 物业服务组织应根据校方要求，接受会议使用单位的预约工作，与使用单位进行沟通，明确会议使用的各项要求。

6.10.2 物业服务组织应按照使用单位的具体要求，提前安排人员布置会场，做好各项会议准备工作。

6.10.3 物业服务组织应按照会务接待服务流程和标准，做好会务接待服务工作。

6.11 特约服务

6.11.1 重大活动保障服务

6.11.1.1 物业服务组织应根据学校重大活动的安排和具体的要求，提供相应的服务保障。

6.11.1.2 物业服务组织应提前与校方相关部门沟通重大活动具体要求，协调安排布置工作任务，做好现场布置、安全秩序维护、设施设备使用、环境清洁、迎宾接待等服务工作。

6.11.2 其它服务

6.11.2.1 绿植代养、报刊邮件分发、问讯服务、留言服务、礼仪接待服务、师生行李搬运/寄送服务、行李车/推车服务、雨伞租赁服务、校园便民车服务、看护学生服务、提供补苗、补种服务等。

6.11.2.2 提供劳动实践岗位，进行劳动技能辅导服务；提供学生勤工俭学岗位服务。

6.11.2.3 提供多媒体维护管理服务；提供教学辅助物资配送服务。

7 服务评价与持续改进

7.1 服务评价

7.1.1 物业服务组织定期开展服务质量的自我检查及评价。

7.1.2 学校可根据物业管理合同、法律法规和标准，对物业服务组织进行评价。评价过程中提供的材料应当完整、真实、规范，内容表述明确，并附带相应证明材料。

7.1.3 学校或物业服务组织可委托第三方机构开展物业管理服务评价。

7.2 持续改进

7.2.1 物业服务组织应根据校园内各使用方的反馈意见，制定改进的计划和方案并组织实施，以提高服务意识、服务质量和效率。

7.2.2 物业服务组织根据自查、学校评价及第三方测评等结果，制定质量目标，并进行持续改进。

7.2.3 物业服务组织应持续改进学校物业管理服务的适宜性、充分性和有效性。

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国消防法》（主席令第29号，2019年4月23日修订）
 - [2] 《中华人民共和国未成年人保护法》（2020年10月17日修订版）
 - [3] 《服务质量评价工作通用指南》（2017年，质检总局联合国家发改委、民政部、商务部等14部门制定）
 - [4] 《服务质量信息公开规范》（2017年，质检总局联合国家发改委、民政部、商务部等14部门制定）
 - [5] 《民政部关于大力培育发展社区社会组织的意见》（民发〔2017〕191号）
 - [6] 《国务院办公厅关于印发消防安全责任制实施办法的通知》（国办发〔2017〕87号）
 - [7] 《国务院办公厅关于加快发展生活性服务业促进消费结构升级的指导意见》（国办发〔2015〕85号）
 - [8] 《病媒生物预防控制管理规定》（全国爱国卫生运动委员会、卫生部，2010年1月1日起施行）
 - [9] 《高等学校消防安全管理规定》（教育部、公安部第28号令，2010年1月1日起施行）
 - [10] 《物业管理条例》（2007年8月26日发布（国务院令第504号），2018年3月19日修订（国务院令第698号））
 - [11] 《四川省物业管理条例》（2012年03月29日发布）
 - [12] 《物业承接查验办法》住建部（建房【2010】165号）
 - [13] 《公共卫生场所管理条例》（1987年4月1日国务院发布（国发[1987]24号），2016年2月6日修订）
 - [14] 《四川省学校安全管理办法》（川府发〔2007〕26号）2007年5月
 - [15] 《四川省高等学校学生公寓管理办法》（川教[2017]126号）
 - [16] 《教育部发展规划司关于印发〈普通学校学生公寓安全工作指南〉〈普通学校食堂安全工作指南〉的函》（教发司〔2017〕2号）2017年1月
-