ICS 03.080.30
A 16

团 体 标 准

T/SGHX 001—2023

江苏省高校物业服务标准

Jiangsu Province University Property Service Standards

（征求意见稿）

2023-XX-XX 发布 2023-XX-XX 实施

江 苏 省 高 等 学 校 后 勤 协 会 发 布

引　　言

经过 20 多年的不断探索，江苏省高校物业管理已经迈入高质发展阶段。江苏教育后勤提出品质后勤建设要求，以满足师生对美好校园生活的向往为总目标和方向，打造具有江苏特色的高质量发展的各类后勤服务标准体系，在此基础上物业服务标准化已经成为条件。

为落实《江苏省高等学校后勤协会团体标准管理办法》的要求，结合江苏省高等学校物业管理实际，参考服务认证系列标准框架，形成此标准文件，作为高校物业管理项目自评、客户评价以及第三方服务认证的依据。

本文件结合江苏省物业服务先进经验，旨在提升高校物业服务质量，提升学校及师生员工服满意度，从而促进高校物业管理行业高质发展。

目　次

前　言 ..... Ⅳ
1　范围 1
2　规范性引用文件 1
3　术语和定义 1
4　基本要求 2
4.1　服务组织 2
4.2　人员 2
4.3　规章制度 2
4.4　承接查验和移交 2
5　公共基础服务 3
5.1　客户服务 3
5.2　房屋与设施设备管理 4
5.3　秩序维护管理 8
5.4　环境管理 11
6　专项服务 13
6.1　教研辅助服务 13
6.2　特殊时段服务 15
7　风险管理与应急处置 16
7.1　风险管理体系的建立 16
7.2　风险识别 16
7.3　风险分析与措施 16
7.4　应急队伍组建 16
7.5　应急预案编制与演练 16
7.6　应急保障 17
7.7　应急宣教与培训 17
7.8　突发事件处置 17
8　服务创新与服务改进 17
8.1　创新管理 17
8.2　服务改进 18
参考文献 18

前　言

本标准按照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。

本标准由江苏省高等学校后勤协会物业管理专业委员会提出。

本标准由江苏省高等学校后勤协会归口。

本标准起草单位：江苏环宇物业服务有限公司、南京大学、东南大学、南京理工大学、南京农业大学、南京林业大学、南京师范大学、江苏师范大学、江苏科技大学、江南大学、南通大学、常州大学、扬州大学、盐城工学院、江苏护理职业学院、东吴服务产业集团（江苏）有限公司、珠海市丹田物业管理股份有限公司。

本标准主要起草人：。

本文件为首次发布。

江苏省高校物业服务标准

1 范围

本文件规定了高等学校物业管理项目的服务要求、管理要求、评价要求。

本文件适用于江苏省范围内高等学校物业管理项目的管理及其服务活动，也适用于相关方实施物业服务评价。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性应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使用于本文件；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 2894-2008 安全标志及其使用导则

GB 50016 建筑设计防火规范

GB 50194 建设工程施工现场供用电安全规范

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB 9667 游泳场所卫生标准

GB 17051 二次供水设施卫生规范

GB/T 22185 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

GB 25506 消防控制室通用技术要求

GB/T 28220 公共图书馆服务规范

GB/T 31989 高压电力用户用电安全

GB 50365 空调通风系统运行管理规范

GB 50720 建设工程施工现场消防安全技术规范

TSG 08 特种设备使用管理规则

TSG T5002 电梯维护保养规则

CJJ 60 城镇污水处理厂运行、维护及安全技术规程

JGJ 59 建筑施工安全检查标准

WS 394 公共场所集中空调通风系统卫生规范

CJJ/T 287 园林绿化养护标准

DB32/T 4444-2023 单位消防安全管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用本文件。

3.1

高等学校 institution of higher education

指对公民进行高等教育的学校，是大学、学院、独立学院、高等职业技术大学、高等职业技术学院、高等专科学校的统称，简称高校。

3.2

高等学校物业管理　property management for institution of higher education

物业服务组织依照国家有关法律法规或物业服务合同约定，对高等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，提供校园环境保洁、绿化养护、秩序维护等服务，并在教学、科研及师生生活等方面为学校提供有偿或无偿服务的相关活动。

4　基本要求

4.1　服务组织

高校物业服务组织应建立完善的内部管理机制，并符合以下要求：

a）　建立完善的物业服务标准体系，标准化文件适宜、有效；

b）　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满足服务需要的设备设施；

c）　办公、服务场所及公共区域张贴的标识规范、统一；

d）　有客户服务人员，为业主或物业使用人提供咨询、业务办理、报修、受理投诉等服务；

e）　应用计算机、智能化设备等现代化信息化技术，设立物业服务信息沟通、交流、处理平台，不断提高服务质量和管理效能；

f）　有特定要求的专项服务内容，应委托给具有相应资质及符合学校服务需求的第三方机构，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。

4.2　人员

物业服务人员应符合以下要求：

a）　具有良好的职业道德；

b）　管理人员、专业技术操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或岗位证书；

c）　进驻物业服务区域后，物业服务企业应针对实际情况对所有上岗人员进行岗前培训，合格后上岗；

d）　统一着装，佩戴明显标志，仪容仪表整洁。服务主动热情，窗口服务人员宜使用普通话；

e）　定期参加专业技能、法律法规、安全等相应的培训。

4.3　规章制度

物业服务组织应建立完善的规章制度，主要包括：

a）　物业服务方案；

b）　岗位职责、工作流程及服务规范；

c）　内部管理制度，如人力资源管理制度、财务管理制度、合同管理制度等；

d）　建立员工作业安全相关管理制度，并培训和落实。

4.4　承接查验和移交

物业服务组织的承接查验和移交主要包括：

a) 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；

b) 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；

c) 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；

d) 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。

5 公共基础服务

5.1 客户服务

5.1.1 客户服务中心

客户服务中心应符合以下要求：

a) 安排专人负责对接校方，协调安排各项校方客户服务工作，做好上传下达，及时受理并反馈信息；

b) 设置服务受理电话，受理咨询、报修、建议、投诉等事宜，每日业务受理时间不少于 8 小时，对服务对象的求助、咨询类诉求及时处理，对意见、投诉在 3 个工作日以内答复；

c) 设置前台岗（接待岗），工作日（周一到周五）安排专人值守，配置基本办公设施及办公用品；

d) 每日工作时间不少于 8 小时；非工作时间有人接收服务诉求，并于次日办理；

e) 对维修项目应进行回访，并做好记录。

5.1.2 信息公示

信息公示应满足以下要求：

a) 应在客户服务中心或适当区域，公示物业管理项目组织架构、服务内容和标准、咨询或投诉方式等;

b) 宜设置信息公示栏，发布服务信息和管理公告等；公示栏设计应与建筑物标识系统协调，并保持无褪色、 无破损;

c) 影响在校人员学习、工作及生活的作业计划应提前公告，如停水停电、电梯维保、消杀作业等;

d) 重要事件通报宜采用书面或电子文件传递，紧急情况宜提请学校使用校园应急广播进行通知;

e) 公示或公告内容应清晰明确、语言规范，及时更新，宜采用图示、视频等形式;

f) 对不符合学校信息公示要求的通知、广告等进行管理。

5.1.3 校园文化活动

配合学校构建健康、积极、向上的和谐校园文化环境，应满足以下要求：

a) 确定健康、积极的活动主题，体现“服务育人”文化内涵，如绿色校园、节约粮食、安全教育、传统节日、文明公寓、迎新季、毕业季等；

b) 结合学校文化特色，制定文化活动实施方案，选择适当的文化活动形式，经学校同意后实施；

c) 活动策划应多渠道收集并采纳师生意见及建议；

d) 确保活动过程中的安全、秩序和环境卫生；

e) 对活动进行记录和宣传。

5.1.4 零星维修服务

日常维修服务应保证受理渠道畅通，并满足以下要求：

a) 急修应在接到通知 15min 内到场，零修到场不超过相关约定时间；

b) 维修工具专业齐全，维修作业规范，报修人询问及时解答；

c) 维修现场做好安全防护和施工防护，保持场地和工具干净整洁；

d) 维修完成后宜征询报修人意见，了解报修人对维修时间、维修态度、维修效果的满意程度；

e) 对房屋和设施设备实施维修时，应提前告知在校人员，摆放安全提示，进行隔离防护，维修后及时进行现场清理。

5.2 房屋与设施设备管理

5.2.1 房屋及共用设施管理

5.2.1.1 房屋本体管理

房屋本体管理应满足以下基本要求：

物业服务组织应建立房屋本体维护的主要职责、服务规范、巡查制度、作业规程、检验控制、危险识别等，对房屋本体维护活动进行有效管理，达到物业服务合同约定的房屋本体维护工作内容和目标。

5.2.1.2 主要职责

a) 按物业服务合同约定制定房屋本体的年度修缮计划，解决技术难题，经业主批准后配合实施；

b) 按物业服务合同约定对房屋本体及配套设施进行巡检维护，确定巡检内容、要求、频次等，做好记录，发现问题及时向业主报告；

c) 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。

d) 应每年进行 1 次防雷装置安全性能检测；

e) 应定期对以下服务场所和设施设备相关安全标志进行检查和维护：

1) 危及人身安全区域的天台、护栏、喷泉、游泳池、景观池等处的禁止标志或警告标志；

2) 公共健身设施、门禁门、防火门、管井门、消防通道门等的指令标志和提示标志；

f) 对房屋产权、竣工验收、使用说明、房屋装修、维保记录等档案进行存档，房屋本体相关档案应根据学校要求进行管理及查阅。

5.2.2 共用设施管理

共用设施管理应满足以下要求：

a) 道路、场地等地面平整、无破损；

b) 道路交通标志清晰准确；

c) 路面井盖无缺损、无丢失、无松动，井盖标识清晰；

d) 大门、围栏等设施保持正常使用功能，无破损、松动。

5.2.3 共用设备管理

5.2.3.1 一般要求

共用设备管理应满足以下要求：

a) 制定设备操作规程；

b) 制定科学、规范且切实可行的运行方案，规范设备运行记录；

c) 制度并实施日常设施设备检修、巡视、保养、紧急情况处理制度；

d) 按相关法律法规及政府要求制定环保节能制度和方案并认真落实；

e) 定期对设备操作人员进行专业技能和安全知识培训考核，并做好记录；

f) 设备台账、使用说明、维保记录、能源（水电气数据）等档案保存完好。

5.2.3.2 设备机房管理

设备机房管理应满足以下要求：

a) 设备机房门口应有机房类别及安全标志；

b) 门窗、锁具完好，有符合规范的防鼠设施；

c) 设备机房环境整洁、无杂物、无渗漏，设备表面无积尘、无锈蚀，温湿度符合设备运行要求；

d) 设备机房内应按规定配置消防器材并进行管理；

e) 安全防护用具配置齐全，检验合格；应急设施设备用品应齐全、完备，可随时启用；

f) 设备系统图、操作规程、岗位责任制度、应急预案流程图、特征作业人员资格证书等齐全，张贴于机房明显位置；

g) 设备管线标志清晰，仪器仪表运行正常，数据准确。

5.2.3.3 供配电系统管理

供配电系统应满足以下要求：

a) 电气工作人员配备应执行 GB/T 31989 的要求；

b) 按照 GB 50194 的要求对供配电系统进行管理、运行及维护，定期对配电装置、变压器、配电线路等进行巡视检查；

c) 高压操作、安全防护用具应委托专业测试单位测试，其中绝缘胶垫 1 次/年、验电笔 1 次/年、绝缘鞋及绝缘手套 2 次/年；

d) 电线、电缆不外露，管线排列整齐有序，插座及电器设备安装规范、稳固、布局合理美观；

e) 公共区域的配电箱、电开水炉、公共洗衣机、电教设备等易触电区域应制定用电安全防范措施，设置禁止或警示标志；

f) 定期检查楼宇内照明和室外路灯等是否正常，发现损坏及时修复。

5.2.3.4 电梯系统管理

电梯系统管理应满足以下要求：

a) 电梯使用应符合 TSG 08 的要求；

b) 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；

c) 应当根据电梯的数量、用途、使用环境等情况，配置足够数量的电梯安全员，并逐台明确负责的电梯安全员，对电梯维保工作进行监督，建立健全日管控、周排查、月调度工作制度和机制，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；

d) 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，应符合 TSG T5002 的要求，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；

e) 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；

f) 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；

g) 电梯维修、保养，应提前通知在校人员，维修时在现场设置提示标识和防护围栏；

h) 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；

i) 制定电梯事故应急专项预案，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。

5.2.3.5 给排水系统管理

给排水系统管理应满足以下要求：

a) 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；

b) 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；

c) 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；

d) 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；

e) 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；

f) 二次供水卫生应符合 GB 17051 要求；

g) 定期清掏化粪池。

5.2.3.6 空调系统管理

空调系统管理应满足以下要求：

a) 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；

b) 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；送排风的滤网和过滤装置定期清洗、消毒；公共场所集中空调通风系统卫生应符合 WS394 的要求；

c) 空调通风系统运行管理应符合 GB 50365 的要求；

d) 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、风机等设施设备的运行情况，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；

e) 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；

f) 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；

g) 宜采用技术可行、经济合理的节能措施。

5.2.3.7 消防系统管理

消防系统管理应满足以下要求：

a) 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，符合DB32/T 4444-2023 的要求；

b) 建立消防设施、器材的档案资料，载明配置类型、数量、设置部位、检查及维修单位（人员）、药剂更换时间等有关信息；

c) 设置消控室的，应符合 GB 25506 的要求，实行 24 小时值班制度，每班不少于 2 人，并持有效证件上岗；

d) 应按照场所规模、火灾危险性、人员密集程度等，分级建设微型消防站；

e) 应根据 GB 25201 的要求制定消防设施、器材维护、保养计划，定期对消防设施、器材进行维护、保养、检测，确保消防设施完好有效。自身不具备维护保养能力的单位，应委托具备从业条件的消防技术服务机构或者消防设施施工安装企业进行维护保养；

f) 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；

g) 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；

h) 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 秩序维护管理

5.3.1 物防配备与使用

物防配备应满足以下要求：

a) 校方应根据校门实际环境情况，配备相应的防冲撞设备；

b) 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；

c) 应配备相应数量的通讯设备，保证在校园内通讯畅通；

d) 应配备应急照明设备，确保在夜间和特殊情况下照明使用；

e) 宜根据校园范围的大小，适当配备巡逻车辆；

f) 防护装备、防冲撞设备、通讯设备、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。

5.3.2 人员管控

秩序维护人员管控应满足以下要求：

a) 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；

b) 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；

c) 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；

d) 如实做好门岗值班工作记录，并及时归档存放。

5.3.3 出入管理

出入管理应满足以下要求：

a) 门岗实行 24h 值班制，按合同约定对出入口的人员、车辆和物品进行管理和登记；

b) 车辆进入校园后，应按校园机动车辆行驶、停放相关规定执行；

c) 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；

d) 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；

e) 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；

f) 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。

5.3.4 监控管理

监控管理应满足以下要求：

a) 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；

b) 监控室实行 24h 值班，通讯保持畅通，值班和交接班记录清晰、准确、完整；

c) 发现异常或收到报警信号后，应立即通知相关人员到现场处理；

d) 值守人员应遵循保密制度，监控影像保持完整，监控影像资料、报警记录应当至少留存 30 日备查；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；

e) 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。

5.3.5 巡查管理

巡查管理应满足以下要求：

a) 应根据现场情况及合同约定，合理制定巡查路线和频次；
b) 巡查过程和监控中心实行联动，收到指令后，及时到达现场；
c) 应急工具配备齐全、方便取用；
d) 发现影响教学工作生活秩序的行为应立即劝阻，劝阻无效的立即报告学校；
e) 发现异常应立即查明情况，注意异常声响、气味，对可疑人员进行询问和劝离；
f) 遇紧急情况应及时报告学校有关部门，启动应急预案等应对措施；
g) 对异常情况处置进行记录并保存；
h) 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；
i) 安全标志设置合理,对可能危及人身安全的地点和设施设备,有明显警示标志和防范措施，警示标志应符合 GB2894-2008 的要求。

5.3.6 消防管理

消防管理应满足以下要求：

a) 建立消防安全制度，实行消防安全责任制，按学校要求组建志愿消防组织；
b) 消防控制室的管理要求包括但不限于：
   1) 应实行每日 24h 双人双岗值班制度；
   2) 值班人员应通过消防行业特有工种职业技能鉴定，持有职业资格证书；
   3) 值班期间每 2h 记录 1 次消防控制室内消防设备的运行情况；
   4) 对火灾报警控制器进行每日检查，检查和交接班记录清晰、准确、完整；
   5) 值班人员应熟悉接到报警信号后的处置程序；
c) 对消防安全重点单位(部位)每日进行防火巡查，并建立巡查记录；
d) 每月进行防火检查并建立检查记录；
e) 每季度进行消防安全检查并建立检查记录；
f) 施工现场消防巡检按 GB 50720 的要求执行；
g) 制定灭火和应急疏散预案，定期组织消防演练；
h) 开展消防法律法规和防火安全知识的宣传教育，对从业人员进行消防安全教育和培训。

5.3.7 安全教育和演练

a) 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；

b) 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；

c) 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；

d) 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，提高完善应急预案的有效性、实战性。

5.4 环境管理

5.4.1 保洁管理

保洁应满足以下要求：

a) 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、巡视保洁质量和频次符合工作要求，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；

b) 保洁库房物料规范管理，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；

c) 宜使用机械化设备作业；

d) 清洁作业现场摆放安全标志；

e) 保洁服务应不影响正常教学、科研、办公活动及课间休息；

f) 遇雨雪等特殊天气，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；

g) 定期进行建筑物外墙清洗和石材类、木质类、地毯类、金属类等特殊材质的专项清洁服务；

h) 按学校要求开展环境卫生宣传和健康教育活动，倡导爱护环境、讲究卫生的良好风尚；

i) 定期或不定期针对校园环境、设备设施等实施相关清洁消毒工作，并做好相应记录。

5.4.2 垃圾管理

校园生活垃圾管理应满足以下要求：

a) 符合当地垃圾分类政策相关标准及要求，配合学校进行垃圾分类宣传；

b) 按分类管理要求配备垃圾容器，摆放位置合理，数量充足，垃圾容器分类标识清晰；

c) 公示垃圾投放和清运时间，清运频次满足需求，日产日清；

d) 垃圾清运过程无遗漏、无污水外溢、无异味；

e） 垃圾容器、垃圾房定期清洁消毒；

f） 垃圾分类应建立台账，明确垃圾的去向及数量。

5.4.3 消杀管理

校园消杀管理应满足以下要求：

a） 公共区域无鼠害、虫害；

b） 定期对教室、公共卫生间、地沟、垃圾堆放点等部位实施消杀并记录；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；

c） 药品应符合国家和行业规定；

d） 对药品的发放、使用、存放和回收实施安全防护管理；

e） 作业前告知在校人员作业时间、作业区域、药品名称、注意事项等信息；

f） 药品投放点警示标志清晰有效。

5.4.3 公共卫生防控

校园公共卫生防控应满足以下要求：

a） 定期对教室、公共卫生间、垃圾堆放点等规定部位实施消毒作业并记录；

b） 突发公共卫生事件期间应加强教室、图书馆、实验室、食堂、礼堂等人群聚集场所的通风换气和校园公共设施及公用器具的保洁和消毒工作；

c） 配合学校公共卫生管理部门对师生进行公共卫生预防控制知识、技能的健康教育；

d） 按学校要求制定突发公共卫生事件防控应急预案和相关制度；

e） 协助学校承担突发公共卫生事件防控管理特定任务；

f） 按职责落实突发公共卫生事件防控管理的报告制度。

5.4.4 绿化管理

校园绿化管理应满足以下要求：

a） 制定并落实绿化养护计划；

b） 绿化图纸、苗木清单等资料齐全，设备、工具台账完善；

c） 醒目处设置爱护绿化提示标志，设置植物铭牌，铭牌内容应准确；

d） 古树名木应建立档案，周围设立统一的保护标志，如保护标牌、保护宣传牌等；

e） 定期组织浇灌、施肥、松土和喷药，提前做好防风、防涝、防冻工作；

f） 绿化作业安全防护措施得当；

g） 各类乔、灌、草等植物长势良好，修剪整齐美观，无折损，无病虫害、斑秃现象，符合CJJT/T 287 的要求；

h） 绿地内无影响景观的杂物、垃圾等，无树挂、乱拴乱挂等现象，无改变用途和破坏、践踏、占用现象；

i） 室内租摆绿植定期养护、适时更换；

j） 按学校要求运用各种载体开展绿化宣传活动，引导师生积极参与校园绿化建设。

6 专项服务

6.1 教研辅助服务

6.1.1 教学楼服务

教学楼服务应满足以下要求：

a） 教学楼整体环境秩序整洁，教室内干净整洁无异味，光线充足、体感舒适；

b） 桌椅数量齐备、摆放整齐、干净整洁，粉笔、黑板擦等数量齐备、定点摆放；

c） 多媒体教学设备正常启用，运行良好；宜将有关教学设备的操作说明张贴在相关设备上或设备附近；

d） 按学校规定开放教室，关门前应清查滞留人员，关闭门窗及相关设施设备；

e） 定期对教室内多媒体设施设备进行检查和维护保养；

f） 保护教室内的课桌椅、讲台、黑板、投影幕布、投影仪、电脑、标识牌等不被擅自搬出、私自拆卸和替换；楼内大件物品出入应问明原因，做好登记；

g） 配合教务部门进行临时课程教室调整以及教学设备出现突发情况后教室的临时调整等工作。

6.1.2 图书馆服务

图书馆服务应满足以下要求：

a） 电子阅览室、借阅区等区域干净整洁无异味，光线充足、体感舒适；书库内温湿度符合图书馆要求；

b） 按规定时间开馆、闭馆，闭馆前应清查滞留人员，关闭门窗及相关设施设备；

c） 图书馆出入口应设专人值班，对人员和物品实施安全秩序管控，发现问题立即处理；

d） 定时对馆内进行巡查，确保设施设备保持完好，发现设备故障应及时报修；

e） 保持图书馆安静，对大声喧哗、打闹等行为进行劝阻；

f） 配合图书馆实施书籍防潮、防霉、防虫、防蛀工作；

g） 在合同约定前提下，可参照 GB/T 28220 的要求，提供图书报刊管理工作，要求包括但不限于：

1） 书架内图书、期刊整齐有序，分布均匀；

2） 各类图书、期刊、报纸应当日上架完毕；

3） 及时倒架并更改标注新架标内容；

4） 随时顺架，发现错误立即纠正，排架正确率不低于 95%；

5) 现刊及报纸按图书馆要求下架整理。

6.1.3 体育场馆(场地)服务

体育场馆(场地)服务满足以下要求：

a) 场馆(场地)内干净整洁无异味，场馆内光线充足、体感舒适；

b) 对场馆(场地)配套设施实施检查维修和养护，保持良好运行状态，发现问题立即处理；

c) 配合相关部门检查水电、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；

d) 体育场馆(场地)的安全防护管理应符合 GB/T 22185 要求；

e) 游泳池服务应符合《游泳场所卫生管理条例》规定；游泳池水质卫生应符合 GB 5749 的规定，游泳场所卫生应符合 GB 9667 的规定；按物业服务合同约定配备救生员，救生员应取得国家规定的职业资格证书；

f) 按服务合同约定提供体育场馆(场地)的综合经营服务，按学校要求对体育场馆(场地)进行多功能综合开发和利用。

6.1.4 会务服务

会务服务应满足以下要求：

a) 服务预订渠道畅通，需求受理应及时、准确，响应快速有效；

b) 根据主办方需求制定服务方案，经主办方确认后实施；

c) 会议现场整洁有序，体感舒适，照明、音响、视频、空调等系统运行良好；

d) 会务服务人员文明礼貌、语言规范；

e) 制定保密措施，对会议内容保密；

f) 对会场设备设施进行巡视检查；

g) 会前对会场及外围环境进行巡查，确认安全无隐患；

h) 会议进行中应及时关注客户需求；

i) 会议现场紧急事件发生时，工作人员迅速到位，有效处理；

j) 会议结束后清点物资、清扫场地、关闭设备设施；

k) 可根据主办方要求提供礼仪服务，如接待、迎宾、颁奖等。

6.1.5 实验室服务

实验室服务应满足以下要求：

a) 实验室内供水、供电、排水等系统正常运行；

b) 按学校要求保管实验室备用钥匙，在学校工作人员陪同下定期进行试开演练，确保有效；

c) 按学校要求对实验室内区域标识、物品标识等进行设计，各项标识清晰明确；

d) 按相关法规及学校规定设置实验废弃物临时存放区域，要求区域划分明确，标识清晰；协助和督促相关责任人依规合法存放实验废弃物，并及时交由指定部门收集处置。

6.1.6 劳动教育服务

配合学校开展劳动教育服务，宜满足以下要求：

a) 宜协助学校提供可能的学生劳动岗位、勤工助学岗位；

b) 协助学校开展劳动教育活动，如“爱国卫生运动、校园绿化活动”等；

c) 协助学校进行劳动教育活动进行劳动指导和评价，对相应岗位的劳动情况进行管理。

6.2 特殊时段服务

6.2.1 考试辅助服务

考试辅助服务应满足以下要求：

a) 根据学校安排做好考场前期准备工作，按规定调整摆放教室课桌椅，检查并调试好灯光、空调、打铃器等设备设施；

b) 大型考试宜设立考点、卫生间等的指引标识；

c) 做好考场秩序维护，配合考场周边警戒，防止喧哗、干扰、闹事等情形发生；

d) 考试结束后，按学校安排恢复课桌椅复位摆放，打扫考场卫生，关闭空调等设备。

6.2.2 大型校园活动辅助服务

大型校园活动辅助服务应满足以下要求：

a) 根据活动的性质和目的制定服务方案，经学校确认后实施；

b) 根据要求提前做好设施设备的安装调试工作、物资准备及现场布置；

c) 协助实施重要接待任务的参观路线策划、服务指引、礼仪接待等服务；

d) 按学校要求进行现场秩序维护；

e) 活动后对物品进行盘点和归位、实施场地卫生清洁，关闭灯光、空调等设备。

6.2.3 假期服务

假期服务应满足以下要求：

a) 按学校要求确定是否需要封楼管理，封楼前应进行安全检查，关闭门窗及相关设施设备，公示封楼时间及紧急进入的联系方式；

b) 定期巡查公共教室，发现隐患及时处理；

c) 对物业设施设备、教学设备设施等进行检修维护，保持其正常使用功能；

d) 组织开展假期卫生大扫除，进行全面保洁，保持楼宇内外环境整洁；

e） 学校要求的其他假期服务任务。

6.2.4 施工管理

配合学校做好相关施工现场管理：

a） 施工单位实行登记、备案管理，施工人员进入物业管理区域施工应进行登记、验证；

b） 施工安全检查应符合 JGJ 59 的规定；

c） 宜对施工现场安全防护、作业噪音、施工时段、施工材料堆放、建筑垃圾清运等进行监督管理；

d） 对施工现场动火作业、用电规范实行有效监督或管控。

7 风险管理与应急处置

7.1 风险管理体系的建立

a） 物业服务组织应采取一岗双责的安全责任制度，落实安全责任到人；

b） 物业服务组织在隐患排查体系、安全生产标准化等安全管理体系的基础上，进一步完善风险分级管控制度及相关记录文件，形成一体化的风险管理体系。

7.2 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。

7.3 风险分析与措施

物业服务组织对系统或作业中固有的或潜在的危险及其严重程度所进行的分析和评估，并对风险影响进行评价后确定优先排序，制定相应的应对策略和处理步骤

7.4 应急队伍组建

应急队伍应满足以下要求：

a） 明确相应的机构或专(兼)职人员负责应急管理工作；

b） 组建应急救援队伍，编制成员花名册；

c） 应急队伍应有完善的管理制度和指挥体系，分工明确；建立培训机制。

7.5 应急预案编制与演练

应急预案应满足以下要求：

a） 按学校要求识别可能发生的突发事件并制定应急预案，突发事件包括但不限于：

1） 自然灾害类事件，如地震、台风、暴雨、暴雪等；

2） 公共卫生类事件，如传染病疫情、群体性食物中毒、群体性不明原因疾病等；

3） 社会安全类事件，如非法集会/游行/示威、集体罢课、上访、聚众闹事、恐怖袭击、师生非正常死亡/失踪等；

4） 事故灾难类事件，如火灾、拥挤踩踏、大型群体活动公共安全事故、交通事故、危险化学品事故、造成重大影响的设施设备突发故障(电梯、水、电、气、热)等；

b） 配合学校相关部门定期组织突发事件应急处置演练，演练后应进行总结与评价并保存演练记录，对应急预案进行评估和改进。

7.6 应急保障

应急保障应满足以下要求：

a） 按学校要求利用体育场馆与场地、空地等设立应急避难场所，设置醒目的应急疏散标识，保障各类紧急疏散通道畅；

b） 根据学校可能发生的安全事故特点和危害，配备必要的应急救援器材、设备和物资，设立台账，并定期检查、维护和保养。

7.7 应急宣教与培训

应急宣教与培训应满足以下要求：

a） 配合学校相关部门定期对师生进行应急知识培训；

b） 宜设置宣传专栏和安全警示标语。

7.8 突发事件处置

突发事件处置应满足以下要求：

a） 发生突发事件时，按应急预案及时采取应急措施，配合学校相关部门进行处理；

b） 突发事件发生后，应积极采取措施，配合学校相关部门尽速恢复秩序，消除事故带来的不良影响;

c） 事故处理结束后，对突发事件及处置进行记录和总结评估。

8 服务创新与服务改进

8.1 创新管理

物业管理项目应坚持服务创新，包括但不限于：

a） 管理创新，建立并运行服务质量控制系统，运用先进管理工具，预防服务缺陷、服务差错和返工，提升管理水平和运营效率；

b） 服务创新，针对师生特点，创新服务模式，满足师生的个性化需求；

c） 技术创新，借助互联网/物联网、智能化等先进技术设备，提升校园物业管理和服务效率；

e） 制定和实施节能减排计划和方案，运用技术改造和管理创新等手段节约公用能源资源消耗，减少污染物排放。

8.2 服务改进

物业管理项目应制定并实施服务改进措施，以满足师生要求和增强师生满意，包括但不限于：

a） 定期开展物业服务满意度调查和测评，内容应涵盖本文内容和及物业合同的约定；

b） 结合师生反馈与评价结果采取改进措施，持续改进服务与管理水平；

c） 对不合格服务进行控制，识别和分析不合格原因，及时纠正和采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生。

参考文献

[1] 《中华人民共和国消防法》
[2] 《高等学校消防安全管理规定》
[3] 《物业管理条例》
[4] 《灭鼠、蚊、蝇、蟑螂标准》全国爱国卫生运动委员会(全爱卫发(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 号文件
[6]《特种设备使用单位落实质量安全主体责任监督管理规定》