江苏省高等学校后勤协会团体标准
《江苏省高校物业服务标准》编制说明

一、标准名称及编号

1.标准名称：江苏省高校物业服务标准

2.标准编号：T/SGHX 001-2023

3.本标准为首次发布

二、任务来源

2022 年 8 月份镇江召开的江苏高校后勤协会物专会会议认为，江苏是教育大省教育强省，江苏省高校后勤管理物业服务应当考虑不仅要满足本省地方法规政策，更要依据江苏省高校后勤管理现有成果和经验，结合江苏文化特色，江苏省高校物业服务与管理应当有自己的团体标准，决定编制《江苏省高校物业服务标准》，由江苏环宇物业服务有限公司牵头，联合省内多所知名高校共同编写。

三、编制背景

《高等学校物业服务规范》TCPMI 012 团体标准的发布对于中国高校后勤事业高质发展具有深远的指导意义。为充分体现江苏文化特色，并与江苏省物业管理的整体水平吻合，有助于不断提升江苏高校后勤物业管理品质，江苏高校后勤协会物专会将编制《江苏省高校物业服务标准》列入年度重要工作任务之一。

四、编制目的

《江苏省高校物业服务标准》的编制，是为了满足和适应新时代背景下江苏高等教育的未来规划和发展需求，充分体现江苏文化特色，与江苏省物业管理的整体水平吻合，并有助于江苏高校后勤物业管理服务品质的不断提升,建设“一流高校一流后勤”。

五、编制意义

本标准的制订，对于新形势下江苏省高校后勤物业服务的特色管理和创新管理，具有重要意义：

1.以江苏省内高校后勤为依托，为师生提供客户服务、房屋与设施设备管理、秩序维护管理、环境管理、应急管理、专项服务等内容，营造安全、和谐、温馨的校园环境.促进校园精神文明建设。

2.通过为师生提供多样化的需求服务，增强物业工作人员与师生的密切联系，提高物业服务的满意度和美誉度。

3.在日常物业服务中“全员、全过程、全方位”坚持“服务育人”“环境育人”“劳动育人”,融洽校园文化氛围,培育学生“德智体美劳”全面发展。

六、编制原则

本文件按照GB/T 1. 1—2009《标准化工作导则第1部分 标准的结构和编写》、和GB/T 24421.3-2009《服务业组织标准化工作指南 第3部分：标准编写》和GB/T 20000.1-2014 《标准化工作指南 第1部分：标准化和相关活动的通用术语》给出的规则

进行编写。

本文件参考了江苏省政府相关物业管理政策和法规，吸收了近年来全国高校后勤标准化的成果以及江苏多所高校后勤管理实践经验，同时参考了 2021 年中国教育后勤协会发布 TCPMI 012《高等学校物业服务规范》。

七、编制过程

根据任务要求，江苏高校后勤协会物专会委托江苏环宇物业服务有限公司为牵头编写单位，于 2022 年 10 月成立了标准编制起草工作组，组织标准编制和协调工作。标准起草工作组制定了标准编制工作计划、编写大纲，明确任务分工及各阶段时间进度。起草组成员认真学习了 GB/T1.1-2009《标准化工作导则第 1 部分：标准的结构和编写规则》和 GB/T 24421.3-2009《服务业组织标准化工作指南第 3 部分：标准编写》，结合标准制定工作程序的各个环节，进行了标准结构和内容的探讨和研究。

起草组经过 2 个月的广泛调研、咨询，收集和查阅有关资料，参考和总结各地及各高校的服务规范和经验，结合现代科技应用现状及物业服务未来发展趋势，于 2023 年 2 月确定了标准起草的总体框架和主要内容，并编写完成了团体标准《江苏省高校物业服务标准》的草案。

后续时间安排：3 月初申请立项，3 月 15 日召开起草小组讨论会，经小组讨论修改和完善讨论稿，形成团体标准征求意见稿；4 月-5 月广泛征求各江苏省内各高校意见，修改形成送审稿；6

月底召开技术审查并发布。

江苏省高校后勤事业的发展首先是服务机构的专业化、规范化。服务机构利用先进的管理手段和工具为教学、科研及师生服务，坚持高等学校‘立德树人’根本任务，贯穿“服务育人”“环境育人”“劳动育人”，因此，本文件更加注重服务劳动的多元价值，对育人相关内容进行了强化。

主要的强化点为：

1.物业服务机构应遵循‘服务育人’原则，围绕校方要求制定适宜、有效的服务方案；

2.物业服务机构具有完备的响应机制，人员具备一定的职业道德和专业水准，且服务机构应采取措施不断完善长效机制；

3.物业服务机构应具备创新能力，引入先进管理管理手段和工具，提升高校物业管理水平。

4、物业服务机构的服务水准应借鉴省内同行业优秀示范项目评价准则，不断提高校园教学生活的宜居性、安全性。

八、主要内容

1.主要内容的解释和说明

（1）标准范围：本标准规定了高校物业服务术语和定义、服务方式、服务内容与要求、服务质量评价与改进等内容。

本标准适用于以江苏省内高校校园的物业服务。

（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/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

GA 503　建筑消防设施检测技术规程

JGJ 59　建筑施工安全检查标准

TSG G0001　锅炉安全技术监察规程

WS 394　公共场所集中空调通风系统卫生规范

DB32/T 538-2002 江苏省住宅物业管理服务标准

（3）术语和定义：

下列术语和定义适用本文件。

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。

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）服务方式：包括有偿服务、无偿服务、志愿者服务和其他服务等内容。

（5）服务内容与要求：客户服务、房屋与设施设备管理、秩序维护管理、环境管理、应急管理、专项服务等内容。

2.服务质量评价与改进：包括服务质量评价和服务质量改进等 内容。

九、起草单位

本标准由江苏高等学校后勤协会物业管理专业委员会提出，委托

江苏环宇物业服务有限公司为本标准牵头起草单位，组织南京大学、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）有限公司及珠海市丹田物业管理股份有限公司等17家单位组成编写小组。

十、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系

本标准暂时无相关强制性国家标准的要求。本标准无采用国际标准和国外先进标准的情况。

十一、贯彻标准的要求和措施建议

本标准发布后，将在江苏省内高校后勤物业管理和服务单位进行全面宣传、培训和推广使用，由本标准主要起草单位和起草专家进行标准的宣贯和讲解，并进行实地参观和交流推广。