

江苏省省级地方标准《高校校园物业服务规范》

编制说明

一. 背景和目的

(一) 背景

高校物业服务作为高校后勤保障服务的一部分，与一般社会物业服务相比，具有教育属性鲜明、服务对象特殊、安全要求高等特点，但相关服务标准仍是空白，这为制定相关标准提出了迫切的需求。

随着高校后勤社会化改革的不断深入，从计划经济的传统高校后勤向市场经济的现代高校后勤的转型升级，对建立健全与之相匹配的标准体系，提高高校后勤服务的专业化、标准化、现代化水平，显得尤为重要。

但在竞争激烈的高校物业服务市场，物业服务企业规模、水平、履约能力等多方面参差不齐，高校对后勤物业服务的需求层次也都有所不同，因此，如果能有物业服务供需双方都能接受或共同参照的相关标准，将对保障双方合法权益，避免出现“质价不相符”的情况，起到积极的推动和促进作用。

东吴物业管理有限公司提出通过制定地方标准，填补规范空白，为高校物业服务供需双方在服务质量管控与服务资金保障方面提供抓手，让物业服务有据可依。

(二) 目标

通过制定标准，扩大标准在高校中的推广实施，确保高校物业服务质量的可复制性，规范市场行为，避免市场同质低价竞争恶性循环，确保高校师生享受到质价相符的专业化、标准化服务，为完善高校后勤服务招投标体系提供借鉴和支撑。同时，填补我省高校物业服务标准的空白，提高行业整体的竞争力、地区影响力，推动企业开展高质量服务；提升服务水平和形象，形成规模示范效应，引领行业发展，扩大市场辐射范围。

二. 工作简况

(一) 任务来源

2019年11月，江苏省市场监督管理局发布《关于下达2019年度江苏省第二批标准化项目的通知》（苏市监标〔2019〕248号）批准了江苏省地方标准《高

校校园物业服务规范》的立项。

本标准由苏州市东吴物业管理有限公司为主要起草单位，广泛邀请省内相关主管部门、部分高校、企业代表、标准化院所等相关专家进行研讨与评审，最终完成本标准的编制工作。

（二）标准编制过程

起草工作阶段：根据任务要求，于2019年11月成立江苏省省级地方标准领导小组和工作小组。工作小组制定了标准编制工作计划和实施方案，明确了任务分工和各阶段进度时间，并确定分工和职责。

编制初稿阶段：工作小组从高校、物业服务企业、政府采购招投标的角度，多方考虑，结合多方意见和现有的实践经验，经过调研、数据收集、数据分析、资料总结等，于2020年4月完成了标准的初稿，内容主要包含：基本要求、公共基础服务、专项服务、特约服务、风险管理与应急处置、服务质量评价与改进六大类。

征求意见稿阶段：在2020年6月底前，经过内部讨论，对章节内容进行了补充和修订。2020年10月底前，经过苏州市质量和标准化院专家研讨，修订了章节中的部分内容，基本确定了征求意见稿的内容，完成征求意见稿。

征求意见阶段：2020年11-12月，通过将标准征求意见稿向省内相关主管部门和部分企业、高校代表、标准化专家征求意见，以及通过公司官网、微信号等形式进行广泛征求意见。

三. 标准编制的原则和主要内容

（一）编制原则

本标准的制定工作遵循“统一性、协调性、适用性、一致性、规范性”的原则，本着先进性、科学性、合理性和可操作性的原则，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》给出的规则编写，并结合DB32T538-2002《江苏省住宅物业管理服务标准》，以及其他相关法律法规的要求进行编制。

（二）主要内容

本标准的主要内容包括：基本要求、公共基础服务、专项服务、特约服务、风险管理与应急处置、服务质量评价与改进。

1. 公共基础服务

以高校物业服务的基础内容着手，包括：客户服务、维修服务、公用设施设备运维服务、秩序维护服务、环境清洁服务、校园绿化养护。

2. 专项服务

高校物业服务的专项服务主要包括：公寓服务、楼宇服务、各类场馆服务、大型活动服务。专项服务内容涵盖高校特殊场景和顾客需求的服务，具有显著的高校特点和高校属性。

3. 特约服务

高校物业服务的特约服务内容主要包括：实验室辅助、图书馆辅助、考务辅助、商户管理、招待所管理、代收代缴代理租赁、能源管理、代订服务、搬家服务、托管服务、车辆服务、打印服务、召车服务、专属区域清洁服务、专属区域家居安装和维修服务、专属区域绿化服务。特约服务主要为满足高校非核心业务外包、师生非核心事务代办的需求，方便校方管理，方便师生工作、学习、生活。

4. 风险管理与应急处置

根据高校环境的特点，有针对性的识别校园内的风险，并对风险进行分析和评价，制定应对措施，确保突发情况时能有效处置。

5. 服务质量评价与改进

对物业服务质量的评价，通过对不同服务对象、不同评价方式进行评价，对评价结果进行分析、整改，持续改进和提升服务质量。

四. 相关说明

1. 与我国法律法规、国内外相关标准的关系

本标准与我国相关法律、法规、规章及相关标准协调一致，没有冲突。

本标准在制定过程中未采用同类国际标准。

2. 作为推荐性标准的建议

建议本地方标准作为推荐性标准颁布实施。

3. 重大意见分歧的处理依据和理由

无。

4. 本标准实施的效益评估

本江苏省省级地方标准可在三个方面体现社会效益：

一是规范服务降低运管成本。通过统一的物业服务标准实施管理，使工作有标可依，少走弯路，节省了项目运行磨合的时间，使高校物业服务能迅速达到合同和标准要求，大大节省了人力、物力、财力。

二是质价相符，尊重市场规律。市场有自己的运行规律，其中价格是价值的体现，是最基本的市场规律。提供质价相符的服务是服务企业的诚信之本，立足之根，发展之源。一个不尊重市场规律的企业，迟早要被市场所抛弃。

三是分类分项，高质量发展可持续。对服务事项进行分类，不断创新服务形式，追求高质量的服务提供能力，才能逐渐占领市场，调配更多社会资源，将企业、行业做大做强，实现可持续发展。

标准编制工作组

2020年11月30日