

DB 32

江苏省地方标准

DB32/T XXX-20XX

高校校园物业服务规范

Classification of Property Services in Colleges and Universities

(征求意见稿)

20XX-XX-XX 发布

20XX-XX-XX 实施

江苏省市场监督管理局 发布

目 次

前 言	IV
引 言	VI
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 总则	1
3.1 分类	1
3.2 分项	1
4 术语与定义	1
4.1	1
4.2	2
4.3	2
4.4	2
4.5	2
5 基本要求	2
5.1 承接查验和移交工作	2
5.2 物业服务人员	2
5.3 档案资料	2
5.4 标识管理	3
6 公共基础服务	3
6.1 客户服务	3
6.2 维修	4
6.3 公用设施设备运行维护	4
6.4 秩序维护	6
6.5 环境清洁	8
6.6 校园绿化养护	9
7 专项服务	11
7.1 公寓服务	11
7.2 楼宇服务	12
7.3 各类场馆	13
7.4 开学迎新、毕业离校及其他大型活动	14
8 特约服务	16
8.1 基本原则	16
8.2 服务受理与签订合同	16
8.3 服务内容	16
9 风险管理与应急处置	18
9.1 风险管理体系建立	18
9.2 风险识别	18
9.3 风险分析与评价	18

9.4	风险措施.....	18
9.5	风险应对.....	18
9.6	应急处置.....	18
10	服务质量评价与改进.....	19
10.1	服务质量评价.....	19
10.2	服务质量改进.....	19
	参考文献.....	20

前 言

本文件按照 GB/T 1.1-2020 给出的规则起草。

本文件由 XXX 提出并归口管理。

本文件起草单位：待定。

本文件主要起草人：待定。

本文件为首次发布。

DB32/T XXX-20XX

引 言

通过分类分项，具体明确高校校园物业服务内容及标准，体现“质价相符”和“明明白白”消费，规范物业服务行为，保护双方当事人的合法权益，促进高校校园物业服务的健康发展。

本文件可作为双方当事人选择或提供物业服务的参考依据，同时作为规范高校校园物业服务行为的标准，物业管理双方当事人应根据分类、分项原则进行选择，在委托管理合同中具体约定执行。

高校校园物业服务分为：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，每大类又分为若干小类。

校园建筑物及设施主要分为：学生公寓、教学楼、行政办公楼、院系办公实验楼、后勤附属用房、图书馆、室内体育用房、会堂、实验实习用房、影剧院、博物馆、展览馆、师生活动用房、其他等。

高校校园物业服务规范

1 范围

本文件规定了校园物业服务的基本要求、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的要求。

本文件适用于江苏省行政区域内各类高校校园物业服务活动。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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。

3 总则

3.1 分类

本文件正文内容通过分类，具体明确高校校园物业服务框架内容，物业管理双方当事人根据实际情况和需要进行分类选择，在委托管理合同中具体约定执行。正文内容包括：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六大类，每大类又分为若干小项。

3.2 分项

本文件正文内容按照大类再进行分项表述。基本要求包含：承接查验和移交工作、物业服务人员、档案资料、标识管理。公共基础服务包含：客户服务、维修、公用设施设备运行维护、秩序维护、环境清洁、校园绿化养护。专项服务包含：公寓服务、楼宇服务、各类场馆服务、开学迎新、毕业离校及其他大型活动。特约服务包含：基本原则、服务受理与签订合同、服务内容。风险管理与应急处置包含：风险管理体系建立、风险识别、风险分析与评价、风险措施、风险应对、风险处置。服务质量评价与改进包含：服务质量评价、服务质量改进。

4 术语与定义

下列术语和定义适用于本文件。

4.1

校园物业服务

指物业服务提供方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，管理服务内容一般包括但不限于客户服

务、维修、公共设施设备运行维护、秩序维护、环境清洁、校园内外绿化与养护、公寓管理与服务、楼宇管理与服务、各类场馆管理服务、重大活动与特殊时间节点保障、能耗管理、风险防范与应急处理等工作，并为在校师生的教学、科研、生活等提供有偿或无偿的相关活动。

4.2

一般性维修

指不破坏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。

4.3

紧急维修

指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。

4.4

大中修

指在合同中双方约定，除了零星维修以外的其他修缮活动。

4.5

专属区域

指校园内或楼宇建筑物内非公共区域。

5 基本要求

5.1 承接查验和移交工作

- 5.1.1 物业服务提供方在接管校园项目时，应提醒校方按照物业承接查验的相关要求进行操作，分清责任。
- 5.1.2 物业服务提供方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。
- 5.1.3 物业服务提供方在撤移校园项目时应按规定配合校方做好向接管方的移交工作。
- 5.1.4 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。

5.2 物业服务人员

- 5.2.1 身心健康，思想正直，无不良习性，忠于职守、尽职尽责，能遵守保密协议，热爱祖国，拥护中国共产党。
- 5.2.2 年龄、身高、学历、技能等要求符合合同约定。
- 5.2.3 应按要求统一着装，佩戴标志，配备必要的装备，仪表端庄，举止大方，行为规范，作风严谨，服务主动，热情礼貌，用语标准。
- 5.2.4 应熟练掌握高校校园物业服务知识和相关岗位安全应急处置技能，经培训后上岗；专业技术人员、操作人员应取得并保持相应有效专业技术证书或职业技能资格证书后方可上岗。

5.3 档案资料

5.3.1 类别与建档要求

根据基础管理服务、物业共用部位管理、共用设施设备运行维修养护、公共秩序维护、环境管

理服务、创新效益与评价六个部分进行分类建档。

5.3.2 保管与移交

根据资料保管年限要求，可分为永久、长期、短期；项目在发生管理交接时，物业服务提供方应将项目原始资料和存档资料移交给校方，并做好交接手续和记录。

5.3.3 房屋资料

在承接查验的基础上建立并完善校方项目资产的基础资料，除基本建设相关图纸资料外，应重视大中修和设施设备更新维护的记录、各类能耗日常使用管理的记录。

5.3.4 日常服务资料

日常管理服务运营资料，包括设施设备运维资料、秩序维护资料、环境维护资料等档案资料，应定期上交项目办公室进行集中存放管理。上一年度资料应全部线装归档存放。

5.3.5 客户资料

在所服务区域内，应配合校方建立完整的师生资料档案。

5.3.6 设施设备台账

应根据设施设备不同系统类别，建立设施设备台账。

5.4 标识管理

5.4.1 消防标识

校园消防安全和应急疏散指示标识式样、安装应规范清晰，简洁直观，应符合 GB 2894、GB15630、GB 13495.1 的要求。

5.4.2 一般标志使用指引

5.4.2.1 物业办公室、物业服务前台、公寓值班前台、办公指示标识等按双方约定设置规范统一标识。

5.4.2.2 物业服务提供方自持设施设备、物业项目原有设施设备应规范统一标识。

5.4.2.3 服务现场按双方约定对不同工种、岗位规范、服务区域设置相对应的管理服务统一标识。

6 公共基础服务

6.1 客户服务

6.1.1 接待咨询

6.1.1.1 按合同约定，在需要的场所设置服务接待岗位或前台。

6.1.1.2 在接待岗或前台公布服务电话、服务内容、服务人员信息，受理师生的服务需求，包括但不限于以下服务内容：

a) 受理咨询、报修、建议、投诉等信息，并协调安排或上报处理，以及跟进处理和反馈。

b) 提供报刊杂志、快递快件等代收代订与发放。

c) 在会场、会堂、重大活动场所，可提供会议预约、会场布置、茶水茶歇、迎宾礼仪、多媒体设备操作、接待保障策划等服务。

d) 做好人员物品进出管控登记。

e) 按时开关主出入口大门。

f) 按时对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。

6.1.1.3 对师生的主动联系应及时响应，及时反馈和跟进处理，遇特殊情况无法及时处理的，应及时向相关师生做出合理解释和限时承诺。若短时间无法修复且影响师生生活、学习、工作的，客服人员应及时向项目负责人反馈并配合采取紧急处理措施，最大限度减少对师生的影响。

6.1.1.4 其他楼宇客服人员根据校方或相关部门合理需求提供相关的客户服务。

6.2 维修

6.2.1 维修服务

6.2.1.1 一般性维修，按合同约定的维修范围和维修方式，采取包工包料或包工不包料等形式提供维修服务。维修及时率、返修率、设施设备完好率满足合同约定要求。

6.2.1.2 紧急性维修，在接到报修后，物业服务提供方应在条件允许情况下以最短时间到达现场并采取应急处理措施，按合同约定完成修复工作。

6.2.1.3 房屋大中修（含装修），按合同约定，提供大中修内容的统计汇总上报工作，协助校方制定修缮计划，必要时可提供大中修方案等个性化服务，并协助校方开展大中修工程招投标工作。

6.2.1.4 校方进行房屋大中修（含装修）期间，按合同约定，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，必要时及时与校方汇报沟通，并按相关施工管理规定进行相应处理。

6.2.1.5 房屋大中修（含装修）施工结束，按合同约定，参与校方组织的竣工验收，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。

6.3 公用设施设备运行维护

6.3.1 制度要求

6.3.1.1 物业服务提供方根据合同约定，建立相关设施设备运行维护管理制度，并按管理制度开展设施设备运行、巡检与点检、计划性维护、故障维修、检验检测、应急处置、运行评价等工作。

6.3.1.2 各设施设备的运行、巡检与点检、维护、维修、检验检测应符合国家相关法律法规的要求。

6.3.1.3 外委监督需按合同约定或受校方委托，按照外委监督管理制度，对校方外委单位在校园内的外委作业安排专业持证人员进行现场随工、巡视、监督，做好相关工作记录，确认外委作业按外委合同内容执行。

6.3.2 日常运行

6.3.2.1 物业服务提供方针对不同的设施设备系统，充分与校方进行沟通，根据设施设备的实际需求状况制定合理的使用标准。

6.3.2.2 物业服务提供方根据设施设备系统现场条件，明确运行环境，在校方支持下，保障工作环境整洁有序、系统标识清楚明白、设备日常保养状况良好。

6.3.2.3 物业服务提供方制定设施设备系统操作规程，确保操作人员正确、安全的操作设施。

6.3.2.4 物业服务提供方根据校方管理规定、结合自身管理制度，明确各项运行工作具体流程。

6.3.2.5 结合日常运行管理，分析设施能耗，制定设施设备能源管理行动方案，并实施、追踪检查，做好能耗管理工作。

6.3.2.6 物业服务提供方做好设施运行记录，包括但不限于运行环境、运行参数、运行特性等，定期向校方汇报日常运行情况。

6.3.3 日常巡检与点检

6.3.3.1 巡检人员按照合同约定，在规定的区域，按照规定的路线、规定的时间，使用规定的工具进行预先定好内容的检查，巡查系统是否正常运行，检查系统有无异常现象，做好记录，为设施维护管理提供依据。

6.3.3.2 点检人员根据合同约定及运行管理标准，对设施设备进行日常点检、定期点检和专业点检，做好记录，准确掌握设施状态，并定期上报校方，根据合同约定，采取或协助校方采取预防劣化措施，实行有效的预防维修。

6.3.3.3 巡检主要包括系统有无故障，有无跑冒滴漏等情况；日常点检包括压力、温度、流量、泄漏

情况等；定期点检包括异音、振动、温升、磨损、龟裂、松弛等；专业点检为专业技术部门进行的定量检测有关机械量、物理化学分析。

6.3.3.4 巡检与点检工作可以采用线上线下相结合的方式来实现，线上巡检与点检依托于物联网系统，线下巡检与点检由工程运行维护人员、专业技术部门完成。

6.3.3.5 巡检与点检工作记录，可采用纸质文档或设施设备管理系统电子文档记录，并及时归档存放备案。

6.3.4 计划性维护

6.3.4.1 在合同约定范围内的一般设施设备，依据其功能特性和运行状态，制定维护计划，由持证上岗的工程人员按计划定期进行维护作业。

6.3.4.2 特种设备和系统应按照国家相关法律法规的要求制定维护计划，并由专业资质的外委单位定期进行维护保养。在外委单位现场对特种设备和系统进行维护保养作业时，应按照外委监管制度监督确认维保工作的开展情况。

6.3.4.3 对于使用频率高、使用年限长、出现故障频次多的设施设备，宜采取预防性维护，通过对设施设备检查检测后发现故障征兆或为防止故障发生，按实现制定的计划和技术要求进行维护，以提高设施设备运行的稳定性和可靠性，降低故障率。

6.3.4.4 设施设备计划性维护的开展时间应避开设备使用高峰或校方重要时间节点或重大活动进行时。

6.3.4.5 如实做好设施设备计划性维护工作记录，并及时归档存放。

6.3.5 故障维修

6.3.5.1 在合同约定范围内的一般设施设备出现突发故障不能运行使用时，工程维修作业人员应按合同约定，在规定时间内维修或联系外委单位维修，以恢复设备运行。

6.3.5.2 设施设备出现突发故障不能运行使用时，应及时做好管控措施，情况紧急时应上报校方。在外委单位现场维修设备时，应按照外委监管制度监督确认现场维修工作。

6.3.5.3 在校方重要时间节点或重大活动时，主要设备出现突发故障不能运行使用时，应及时使用应急设备进行保障，事后再尽快安排修复故障。

6.3.5.4 如实做好设施设备故障维修工作记录，并及时归档存放。

6.3.6 检验检测

6.3.6.1 特种设施设备和重要设施系统应按照国家相关法律法规的要求，定期进行第三方检验检测。

6.3.6.2 第三方出具的检验检测合格报告和相关合格证应至少提供一份复印件存放在物业服务提供方归档存放，特种设施设备检验检测合格报告应粘贴在现场显眼位置进行公示。

6.3.6.3 第三方检测不合格项应积极整改完善，确保设施设备运行安全、有效。特种设施设备经第三方检验检测合格后方可继续运行使用。如检验检测不合格，应及时进行整改直至检验检测合格为止，否则该特种设施设备应停止运行使用。

6.3.7 应急处置

6.3.7.1 分析运行过程中可能会出现突发异常情况，制定相应的应急预案。

6.3.7.2 对设施运行人员和生产全员进行培训，并定期组织演练，及时分析总结不足之处，并制定改善措施。

6.3.7.3 突发异常情况处置后，应及时记录突发事件报告，并制定预防性措施。

6.3.8 运行评价

各系统专业工程师根据设施系统运行情况定期提交运行情况分析报告，包括分析设施系统运行的技术经济指标、分析系统运行的主要技术特点、分析出现故障的主要原因、对系统运行的评价、对今后运行管理的预测性意见。

6.3.9 重大活动保障

6.3.9.1 在开学迎新、毕业典礼、校庆等特殊时间节点、重大活动时，应提前做好公共区域、新生宿舍、活动场馆设施系统检修、维护保养等工作。

6.3.9.2 特殊时间节点、重大活动保障时，校方可另行委托物业服务提供方增加应急服务保障。

6.4 秩序维护

6.4.1 物防配备与使用

6.4.1.1 校方应根据校门实际环境情况，配备相应的防冲撞设备。

6.4.1.2 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。

6.4.1.3 应配备相应数量的通讯设备，保证在校园内通讯畅通。

6.4.1.4 应配备应急照明设备，确保在夜间和特殊情况下照明使用。

6.4.1.5 宜根据校园范围的大小，适当配备巡逻车辆。

6.4.1.6 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。

6.4.2 技防配备与使用

6.4.2.1 校方宜在校园周界等重点区域安装入侵报警系统。入侵报警系统和紧急报警系统应符合 GB/T 32581 的相关要求，信息存储应符合相关要求，并宜与视频监控系统联动。当班人员应熟练使用报警系统，遇到突发情况能熟练应急处置。紧急报警装置应与属地公安机联网。

6.4.2.2 校方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。视频监控系统应符合 GB 50395 的相关要求。校园大门外一定区域内的视频监控图像应同时与属地有关管理部门联网，其他视频图像宜与上级监控中心联网。视频图像质量应保证人员和物体的标志性特征可辨识。视频图像应实时记录，图像信息存储应符合相关部门的规定。

6.4.2.3 校方应在校园周界、各楼宇外围、楼宇主出入口区域、楼宇内部重点区域及其他校园内重点区域部位内安装符合 GA/T 644 相关要求的电子巡更系统。物业服务提供方应制定巡更路线、巡更频次、巡更内容，定时按巡更路线进行巡逻检查。物业服务管理人员应通过巡更系统定期对秩序维护人员巡更情况进行检查考核。

6.4.2.4 物业服务提供方可借助信息化手段进行巡视签到，有条件的可以进行线上巡视。

6.4.2.5 有条件的校园大门岗宜安装与属地公安联网且可识别可疑人员的访客管理系统，访客信息保存时间应符合相关规定要求。

6.4.2.6 报警系统、监控系统、巡更系统、访客系统等应安排专人管理，校方应委托专业维保单位对技防设备系统进行检修和维保，确保设备系统的正常使用。

6.4.3 门岗

6.4.3.1 校园与楼宇门岗

a) 按合同约定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) 在学校特殊时间节点、重大活动期间，应根据校方要求加强人员、车辆、物品的进出管控力度。

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。

6.4.4 巡逻

6.4.4.1 按合同约定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。

6.4.4.2 安排人员在校园、楼宇内进行日常巡逻，巡逻频次和要求满足合同约定要求。

6.4.4.3 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。

- 6.4.4.4 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。
- 6.4.4.5 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。
- 6.4.4.6 如实做好巡逻工作记录，并及时归档存放或系统电子备案存放。
- 6.4.5 消防与监控
 - 6.4.5.1 消防工作应按消防法的相关规定和要求，在消控室配置符合要求的人员进行不间断值守。监控工作应按合同约定，在监控室配置符合要求的人员进行值守。
 - 6.4.5.2 物业服务提供方依据合同约定，制定消防、监控管理制度和应急处置预案。
 - 6.4.5.3 消控室值守人员应熟练掌握消防系统和监控系统设备操作以及突发事件的应急处置流程，定期或不定期巡视检查消防系统、监控设备运行状态和工作情况以及相关内容，发现问题及时妥善处理并上报校方，并做好相关消防和视频监控工作记录，应急处置能力符合相关法规要求和合同约定。
 - 6.4.5.4 物业服务提供方应定期或不定期组织全员进行消防安全知识技能培训，对消防应急预案进行定期培训和实操演练，确保全员熟练掌握消防安全知识和应急处置能力。
 - 6.4.5.5 消防、监控系统应委托给有专业许可资质的消防、监控维保单位实施维保。维保单位可由校方按规范流程进行委托外包，也可按物业服务合同约定，交由物业服务提供方代甲方进行委托外包。
 - 6.4.5.6 消防、监控系统维保工作具体实施可按 6.3.5.2 参照执行。
 - 6.4.5.7 与校方充分沟通，按校方需求，组织开展物业服务人员与在校师生联合消防应急处置演练，提高全员参与度，增强师生的消防安全知识和消防应急处置能力。
- 6.4.6 车辆管控
 - 6.4.6.1 进出校园
 - a) 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。
 - 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。
 - 6.4.6.2 进出车库/停车场
 - a) 按合同约定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和管理。检查和登记。
 - b) 必要时，对进出车库/停车场的车辆进行询问、检查和登记。
 - c) 按合同约定，可安排人员对车库/停车场进行巡视，发现问题及时处理、上报。
 - 6.4.6.3 非机动车停放
 - a) 进入校园的非机动车应统一停放在室外指定区域，禁止进入室内停放。
 - b) 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，物业服务提供方应安排人员按时现场巡视。
- 6.4.7 物资管控
 - 6.4.7.1 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。
 - 6.4.7.2 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。
 - 6.4.7.3 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。
- 6.4.8 其他防范措施
 - 6.4.8.1 安全防盗管控
 - a) 秩序维护人员应按工作流程对校园内外部区域进行定期巡视，发现异常人员、异常情况等应当

场询问检查。

- b) 监控岗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。
- c) 夜间,应对校园边界、内各楼宇门窗关闭情况实施全面检查,特别是楼宇一楼的主要出入口门窗进行检查确认关闭情况。完成检查后,应开启红外线监控报警系统,对校园、楼宇实施全面安全防盗监控。
- d) 在校园特殊时间节点、重大活动时,物业服务提供方应适当增加秩序维护人员,加强安全管控。
- e) 校园和楼宇门岗值守、巡逻工作可按 6.4.4、6.4.5 参照执行。

6.4.8.2 人员踩踏防范

- a) 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。
- b) 在校园区域进行重大活动时,应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,物业服务提供方应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。

6.4.8.3 人员集会防范

- a) 在校园内公共区域开展集会活动,应先到学校相关部门办理报批手续,秩序维护员应对其审批手续进行查验,并对现场进行秩序维护和管控。
- b) 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。
- c) 若发生突发情况,秩序维护人员应配合外围安防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。
- d) 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、校方汇报,同时启动相应的应急预案进行妥善处置。

6.4.9 安全教育和演练

6.4.9.1 安全教育

- a) 物业服务提供方应定期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、培训,与学校相关部门进行安全共建活动,并做好培训、教育、共建活动记录台账。
- 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。

6.4.9.2 安全演练

- a) 根据制定的校园突发事件应急处置预案,物业服务提供方应定期组织物业服务人员进行应急预案演练。
- b) 消防应急预案、反恐应急预案每学期至少演练一次,并宜与校方师生进行联合演练。
- c) 物业服务提供方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。

6.5 环境清洁

6.5.1 物资配备与使用

- 6.5.1.1 物业服务提供方应依据设置的岗位配置相应数量的保洁工具,并根据保洁区域的现场情况,可配备适宜的设备提高保洁效率和效果。

- 6.5.1.2 物业服务提供方可根据合同约定，对不同区域、岗位配备不同的保洁工具，以提高保洁效果和作业形象。
- 6.5.1.3 校方宜支持和鼓励物业服务提供方在确保原有保洁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。
- 6.5.1.4 保洁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，严禁使用违法、危险物品作为保洁物资耗材来使用。
- 6.5.2 日常清洁
 - 6.5.2.1 按照合同约定，物业服务提供方安排保洁人员对所管区域进行日常清洁。
 - 6.5.2.2 日常清洁的范围、频次、标准、效果等，按双方物业服务合同约定执行。
 - 6.5.2.3 物业服务提供方宜根据所管区域内软硬件设施情况、人流量、使用率、时间等因素，制定日常清洁工作流程和规范，并培训、指导、监督保洁人员作业到位，确保满足双方合同约定的日常清洁要求。
 - 6.5.2.4 日常清洁区域主要包括双方物业服务合同约定的校园、楼宇、会堂、场馆等公共区域，部分重要客户、重要场所区域的清洁工作宜另行约定。设施设备房等专属用房如在物业服务合同中约定属物业服务提供方管理，则这些专属用房的日常清洁工作由专属的工程人员负责。
- 6.5.3 计划性保洁与消杀
 - 6.5.3.1 校园、楼宇区域内，除了日常清洁的区域外，其他公共区域应纳入计划性保洁工作中。
 - 6.5.3.2 物业服务提供方应制定计划性保洁的范围、区域、频次、要求等实施计划，安排保洁人员按计划落实，管理人员进行督促和检查。
 - 6.5.3.3 计划性保洁的效果应符合物业服务合同中双方约定的要求，国家有相关规定的应首先符合国家的相关要求。
 - 6.5.3.4 卫生间、垃圾桶、垃圾中转站、地下室、污水坑道管网等重点区域或特殊区域，应按计划定期进行消杀作业，消杀频次、用药剂量和类别依据这些区域的实际情况来选择和确定。使用的药剂应符合国家相关法律法规的要求。
 - 6.5.3.5 在发生公共突发卫生事件时，物业服务提供方应配合校方做好相关疫情防控和环境消杀工作。
- 6.5.4 垃圾管理
 - 6.5.4.1 应按照国家、地方政府相关法律法规、条例要求，配合校方做好垃圾分类工作，保持垃圾日产日清。
 - 6.5.4.2 校方宜在校园、楼宇等公共区域配置分类垃圾桶，物业服务提供方应配合校方做好垃圾分类的宣传、引导，宜做好垃圾分类的相关提示引导标识。
 - 6.5.4.3 物业服务提供方应对员工进行垃圾分类的宣传、培训，制定实施垃圾分类工作规定和流程，指导、监督保洁人员落实垃圾分类。
 - 6.5.4.4 校方相关部门产生的教学、科研等非生活垃圾，应由校方按照国家相关法律法规要求合法合规进行专业处理。
 - 6.5.4.5 特殊时期产生的特殊垃圾，应经双方协商，按照国家或政府相关部门的规定要求妥善处理。
- 6.5.5 专项保养
 - 6.5.5.1 按合同约定，物业服务提供方可对保洁区域进行专项清洁和保养作业。
 - 6.5.5.2 清洁保养所需的专用药剂可按双方约定，由校方提供或物业服务提供方采购。
 - 6.5.5.3 清洁保养所需的专用机械设备可按双方约定，由校方提供或物业服务提供方购置提供。
 - 6.5.5.4 清洁保养作业宜安排在学习、非工作时间，必要时可分区域分时段进行，减少对师生的影响。
- 6.6 校园绿化养护
 - 6.6.1 物资配备与使用

- 6.6.1.1 物业服务提供方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。
- 6.6.1.2 物业服务提供方可根据合同约定，对不同区域、岗位配备不同的绿化养护工具，以提高绿化养护效果和作业形象。
- 6.6.1.3 校方宜支持和鼓励物业服务提供方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。
- 6.6.1.4 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，严禁使用违法、危险物品作为绿化养护物资耗材来使用。
- 6.6.2 日常养护
 - 6.6.2.1 校园绿化在质保期内，由施工单位负责维护保养。质保期过后，由校方直接委托绿化养护单位进行维护保养，也可在物业服务合同中约定由物业服务提供方代校方进行外委委托。
 - 6.6.2.2 若校方对于校园绿化只要满足基本要求，可按合同约定，由校方交由物业服务提供方安排人员作基本的修剪养护工作。
 - 6.6.2.3 按合同约定，校方委托物业服务提供方对绿化维保单位的养护工作实施监督管理和维保确认，物业服务提供方应安排人员按绿化维保合同要求以及 CJJ/T 287-2018 园林绿化养护行业标准要求，对绿化维护保养工作实施监管。
 - 6.6.2.4 如校方有需求，可按合同约定，物业服务提供方全权代理或配合协助校方参与对绿化外委维保的招投标工作，并按相关国家行业标准提供专业化建议。
- 6.6.3 补种与修缮
 - 6.6.3.1 地形整理对原已达到种植土标高要求的地段，采用手工劳作进行地形整理：
 - a) 清理种植范围内所有的垃圾、死苗并运出施工现场等。
 - b) 按招原标高翻耕树穴，平整场地达到排水通畅，无低洼积水处。
 - c) 对达不到种植土厚度要求的局部地段一要回填，二对底层不透水层应作处理后，方可进行种植。
 - d) 土壤的 PH 应控制在 6.5-7.5，喜酸花木 PH 为 3-6.5。
 - 6.6.3.2 客土回填
 - a) 客土选择土质必须达到种植要求。不应有大于 25mm 的石块，土壤要求肥沃、疏松、透气、排水性能好。
 - b) 微地形造型应达到设计标高要求，降坡要自然，制高点，位置要正确。
 - c) 应在客土回填后，造型过程中加入营养土。确保植物生长需要养分的充足供给，同时施好有机底肥，保持土壤的通气性，防止补植后“闭气”死亡，并保证其成活率。
 - 6.6.3.3 为保证苗木成活率，提高校园绿化效果，选苗时首先要按照现场已栽植苗木的树形、姿态、冠幅、胸径、高度、分支点等严格把关，不能出现较大悬殊。其次选择购买苗木的根系必须发达完整，生长健壮，无病虫害，无明显的机械损伤，树干挺直，树冠丰满，具有较好的观赏性；树形优美、完整、无空隙，不是单侧枝、枝条不枯萎；冠幅丰满、树枝充实，内膛枝多、树枝不徒长；健康茁壮，高度适合，主侧枝分枝均匀，能够形成完美的树冠，
 - 6.6.3.4 苗木栽植是绿化工程的最主要工序。树木补植前严格核对苗木品种和数量是否与采购单相同，是否与周边苗木协调。树木补植前，先对苗木进行自检，其次报请校方进行抽检，不合格苗木不能使用；然后按照技术规范要求检查种植树穴大小、深度等，对不符合根系要求的，应进行修整。种植时选好原有主要观赏面的方向，并照顾朝阳面，树弯的尽量迎风，种植时要扶正栽植，树冠主尖与根在同一垂直线上，并将树形丰满的观赏面应着主要方向。
 - 6.6.3.5 苗木栽植的同时按规范进行扶架。根据工程中苗木的特点，乔木胸径 $\geq 7\text{cm}$ 时--选用 8cm 松木杆，采用四脚桩扶架。
 - 6.6.3.6 确保土壤适当的湿度，使苗木具有良好的生长条件，树木需浇水。在定植初期为了养根保活，

必须勤浇透浇，以加速根系与土壤的结合，促进根系生长保证成活，一般浇三遍水，第一遍水量不易过大，水流要缓慢，使土下沉。如穴土沉陷、大树倾斜，及时扶正培土。栽后五天内完成第二遍水，此两遍水量要足，每次浇水后注意整堰，填土堵漏。连浇两便透水后进行封穴处理。十天内完成第三遍水，遇到干旱天气时，增加浇水的次数，如果浇水后出现土壤沉陷致使树木倾斜，及时扶正、培土；在浇水渗下后，及时封树穴。栽植后树干保湿、保温，采用草绳将树干全部包扎起来。

- 6.6.3.7 初植期间不益用肥，故在树木栽植时，树穴中施用迟效基肥（如干鸡粪）。施用位置应低于土球或植物根系底部 30-40cm，施肥时应将充分腐熟的有机肥与土壤搅拌均匀，在穴底铺平再覆土一层，以防根部直接与肥接触，烧伤根系。有机肥常规施用标准为：在树穴底部施 5-6 公斤/平方米。

7 专项服务

7.1 公寓服务

7.1.1 制度

7.1.1.1 物业服务提供方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。

7.1.1.2 物业服务提供方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。

7.1.2 基础服务

7.1.2.1 值守

- a) 按合同约定，在学生公寓合理位置设置值班岗位，配置管理人员和公寓值班员。
- b) 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。

7.1.2.2 巡视

- a) 公寓值班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。
- b) 巡视内容、频次等应满足合同约定要求。

7.1.2.3 安全检查

- a) 物业服务提供方应根据校方的要求，配合做好对学生宿舍开展定期的安全卫生检查，发现违章电器及时收缴并登记处理。
- b) 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。

7.1.2.4 水电收缴

物业服务提供方应根据合同约定，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。

7.1.2.5 入住与调宿

- a) 物业服务提供方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。
- b) 学生调宿应按照校方相关规定流程办理手续，物业服务提供方根据学生提供的校方相关部门的调宿通知单安排调宿。
- c) 遇有特殊情况需要调宿的，物业服务提供方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。

7.1.2.6 公寓保洁

- a) 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。
- b) 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。

7.1.2.7 公寓维修

- a) 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。
- b) 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。
- c) 在特殊时间节点, 应安排公寓维修员进行 24 小时值班, 以便处理紧急维修。

7.1.2.8 其他工作

物业服务提供方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。

7.1.3 延伸服务

7.1.3.1 物业服务提供方宜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、衣物干洗等便利服务。

7.1.3.2 物业服务提供方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。

7.1.4 共建活动

7.1.4.1 物业服务提供方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。

7.1.4.2 物业服务提供方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。

7.1.5 服务育人

7.1.5.1 物业服务提供方宜根据校方的需求, 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。

7.1.5.2 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。

7.2 楼宇服务

7.2.1 教学楼

7.2.1.1 基础服务

7.2.1.1.1 一般教室

- a) 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。
- b) 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。
- c) 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。
- d) 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。
- e) 定期协调安排对教室设施设备进行计划性检修和维护。

7.2.1.1.2 教室(多媒体、语音等)

- a) 服务人员应在多媒体教室使用前对多媒体教室内的设备进行巡视检查, 发现设备有损坏或故

障，应及时上报进行维修。

- b) 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。
- c) 在多媒体教室使用期间，服务人员应提供多媒体管理卡的出借和回收服务，并按工作要求做好相关出借回收记录。
- d) 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。
- e) 物业服务提供方可根据合同约定，设置专门或临时岗位人员对多媒体设备系统进行定期、不定期的专业维护和保养，并可驻场解决多媒体出现的突发故障。

7.2.2 行政办公楼

7.2.2.1 按合同约定，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指南 6.1.1、6.3.1、6.4.1、6.5.1 参照执行。

7.2.2.2 行政楼服务内容可按合同约定，根据本指南 6.1、6.2、6.3、6.4、6.5 参照执行。

7.2.2.3 校方有需求的，可在合同中约定，物业服务提供方可提供所需的非核心业务服务。

7.2.2.4 物业服务提供方应配合校方做好特殊时间节点、重大活动等服务保障工作。

7.2.3 院系办公实验楼

7.2.3.1 按合同约定，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指南 6.1.1、6.3.1、6.4.1、6.5.1 参照执行。

7.2.3.2 院系办公实验楼服务内容可按合同约定，根据本指南 6.1、6.2、6.3、6.4、6.5 参照执行。

7.2.3.3 校方或院系有需求的，可在合同中约定，物业服务提供方可提供所需的非核心业务服务。

7.2.3.4 物业服务提供方应配合校方、院系做好特殊时间节点、重大活动等服务保障工作。

7.2.4 后勤附属用房

7.2.4.1 按合同约定，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指南 6.1.1、6.3.1、6.4.1、6.5.1 参照执行。

7.2.4.2 后勤附属用房的服务内容可按合同约定，根据本指南 6.1、6.2、6.3、6.4、6.5 参照执行。

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

7.2.4.4 物业服务提供方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。

7.3 各类场馆

7.3.1 图书馆

7.3.1.1 按合同约定，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指南 6.1.1、6.3.1、6.4.1、6.5.1 参照执行。

7.3.1.2 图书馆的服务内容可按合同约定，根据本指南 6.1、6.2、6.3、6.4、6.5 参照执行。

7.3.1.3 按合同约定，物业服务提供方可为阅览室、馆藏室、借阅室、自习室等图书馆专属区域进行入室清洁。

7.3.1.4 校方或图书馆有需求的，可在合同中约定，物业服务提供方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。

7.3.1.5 物业服务提供方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。

7.3.2 室内体育用房

7.3.2.1 按合同约定，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指南 6.1.1、6.3.1、6.4.1、6.5.1 参照执行。

7.3.2.2 室内体育用房的服务内容可按合同约定，根据本指南 6.1、6.2、6.3、6.4、6.5 参照执行。

7.3.2.3 按合同约定，物业服务提供方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。

7.3.2.4 校方或体育用房主管部门有需要的，可在合同中约定，物业服务提供方可提供场馆内专用场地的日常清洁与地面保养服务。

7.3.2.5 校方或体育用房主管部门有需要的，可在合同中约定，物业服务提供方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。

7.3.2.6 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。

7.3.3 会堂（含礼堂）

7.3.3.1 按合同约定，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指南 6.1.1、6.3.1、6.4.1、6.5.1 参照执行。

7.3.3.2 会堂（含礼堂）的服务内容可按合同约定，根据本指南 6.1、6.2、6.3、6.4、6.5 参照执行。

7.3.3.3 按合同约定，物业服务提供方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。

7.3.3.4 按合同约定，物业服务提供方可根据参观方需求，预约提供讲解服务。

7.3.4 实验实习用房

7.3.4.1 按合同约定，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指南 6.1.1、6.3.1、6.4.1、6.5.1 参照执行。

7.3.4.2 实验实习用房的服务内容可按合同约定，根据本指南 6.1、6.2、6.3、6.4、6.5 参照执行。

7.3.4.3 校方或相关部门有需要的，可在合同中约定，物业服务提供方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。

7.3.5 影剧院、博物馆、展览馆

7.3.5.1 按合同约定，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指南 6.1.1、6.3.1、6.4.1、6.5.1 参照执行。

7.3.5.2 影剧院、博物馆、展览馆的服务内容可按合同约定，根据本指南 6.1、6.2、6.3、6.4、6.5 参照执行。

7.3.5.3 按合同约定，物业服务提供方可提供场馆使用或参观的预定服务。

7.3.5.4 按合同约定，物业服务提供方可根据参观方需求，预约提供讲解服务。

7.3.6 师生活动用房（含学生活动中心）

7.3.6.1 按合同约定，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指南 6.1.1、6.3.1、6.4.1、6.5.1 参照执行。

7.3.6.2 师生活动用房（含学生活动中心）的服务内容可按合同约定，根据本指南 6.1、6.2、6.3、6.4、6.5 参照执行。

7.3.6.3 按合同约定，物业服务提供方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。

7.4 开学迎新、毕业离校及其他大型活动

7.4.1 开学、迎新

7.4.1.1 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。

7.4.1.2 开学、迎新前物业服务提供方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。

7.4.1.3 开学、迎新前物业服务提供方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。

7.4.1.4 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、提供免费便民物品（应急药箱、饮用水、纸巾、小零食等）。

7.4.1.5 开学、迎新接待现场物业服务提供方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、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、师生舆情等，避免引发群体性事件。

7.4.1.6 根据校方或院系、部门需求，可在合同中约定，物业服务提供方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。

7.4.2 毕业离校

7.4.2.1 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。

7.4.2.2 毕业离校前，物业服务提供方应做好学生毕业接待准备（包括但不限于）：

- a) 至少提前两周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) 毕业离校前一周完成毕业房间室内设施完好情况检查（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，不得擅自动学生个人物品，因检查而移动的物品须恢复原状。
- f) 提前一周做好毕业学生水电抄表结算工作。

7.4.2.3 物业服务提供方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。

7.4.2.4 毕业离校期间，物业服务提供方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。

7.4.2.5 物业服务提供方应加强毕业学生房间遗留物品管理：

- a) 物业服务提供方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) 退宿完成房间安排工作人员开展入室检查，人员安排不少于2人/组，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；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,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。

7.4.2.6 毕业生离校后,物业服务提供方需关注的重点工作:

- 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细致清理房间卫生。
- d) 检查验收房间卫生、维修完成情况。

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

7.4.3 大型活动保障

7.4.3.1 按合同约定,物业服务提供方应根据校方的要求,配合完成相关大型活动的基础保障任务。

7.4.3.2 校方有需要的,可在合同中约定,物业服务提供方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。

7.4.3.3 物业服务提供方根据双方约定,提供大型服务保障活动物业服务内容(包括但不限于):

- a) 物业服务提供方根据双方约定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) 物业服务提供方根据双方约定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) 物业服务提供方根据双方约定提供现场保洁服务,包括室内保洁、室外保洁、专项保洁等。
- d) 物业服务提供方根据双方约定提供现场会议保障服务,包括前台接待、迎宾、会议服务等。
- e) 物业服务提供方根据双方约定,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。

7.4.3.4 物业服务提供方根据双方约定,大型服务保障活动应重点关注如下重点工作(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。

8 特约服务

8.1 基本原则

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

8.2 服务受理与签订合同

物业服务提供方根据校方的特别服务需求,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。

8.3 服务内容

8.3.1 实验室辅助

物业服务提供方根据双方约定,提供实验器材准备、清洗、收纳、维修、保养等服务。

8.3.2 图书馆辅助

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

8.3.3 考务辅助

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

8.3.4 商户管理

物业服务提供方根据双方约定，代校方对校园区域内的商户进行管理。

8.3.5 招待所管理

物业服务提供方根据双方约定，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。

8.3.6 代收代缴代理租赁

物业服务提供方根据双方约定，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。

8.3.7 能源管理

8.3.7.1 按合同约定，物业服务提供方制定能耗合同管理，履行能耗管理职责。

8.3.7.2 按合同约定，物业服务提供方可配置具有专业知识技能的人员，制定相应的能耗管理制度规定，制定能耗管理年度计划，明确责任分工和职责。

8.3.7.3 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。

8.3.7.4 物业服务提供方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。

8.3.7.5 物业服务提供方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。

8.3.7.6 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。

8.3.7.7 双方应按能耗管理合同约定，履行各自的合同职责，兑现合同约定内容。

8.3.8 专属区域清洁服务

物业服务提供方根据双方约定，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。

8.3.9 代订服务

物业服务提供方根据双方约定，可为师生提供代订报刊、水、餐、牛奶等相关服务。

8.3.10 搬家服务

物业服务提供方根据双方约定，可为师生、校方提供相关搬家服务。

8.3.11 专属区域家居安装和维修服务

物业服务提供方根据双方约定，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。

8.3.12 托管服务

物业服务提供方根据双方约定，对师生、校方的专属场室、设备或物品提供托管服务。

8.3.13 车辆服务

物业服务提供方根据双方约定，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。

8.3.14 打印服务

物业服务提供方根据双方约定，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。

8.3.15 24小时电召车服务

物业服务提供方根据双方约定，针对紧急事件，可提供24小时电召车服务。

8.3.16 专属区域绿化服务

物业服务提供方根据双方约定，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。

9 风险管理与应急处置

9.1 风险管理体系建立

9.1.1 物业服务提供方要强化安全意识，明确落实安全生产责任制，责任到人。

9.1.2 物业服务提供方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

物业服务提供方应对校园管理服务区域、服务岗位进行风险识别，列明风险清单，并评定风险等级。

9.3 风险分析与评价

物业服务提供方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

物业服务提供方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 物业服务提供方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、消防安全以及从业人员安全等方面。

9.5.2 物业服务提供方严格落实培训与演练，对物业工作人员、学生、教职工进行防范措施的培训学习，定期进行防范措施的演练，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 物业服务提供方对风险管理控制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，物业服务提供方应按合同要求认真履行相关职责。

9.6.2 配合校方制定消防、疫情、电梯、自然、治安、公共安全、群体、反恐等事故、事件、灾害的应急处置预案，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，确认岗位人员熟悉并熟练掌握应急预案的内容、流程，掌握应急处置的能力。

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

包括：

- a) 聘请“神秘顾客”暗访
- b) 内部自查
- c) 内部审核、管理评审

10.1.2 顾客评价

包括：

- a) 顾客满意率、满意度调查
- b) 主动与顾客沟通、拜访
- c) 顾客投诉
- d) 顾客反馈的意见、建议

10.1.3 第三方评价

包括：

- 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。进行纠正、跟踪验证整改情况，并制定预防措施，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，获得纠正、改进效果达到预期效果的确认。

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] 中华人民共和国主席令第 6 号 《中华人民共和国消防法》 2008 年
 - [2] 中华人民共和国教育部、公安部第 28 号令 《高等学校消防安全管理规定》 2009 年
 - [3] 中华人民共和国国务院 698 号令 《物业管理条例》 2018 年
 - [4] 中华人民共和国卫生部 《生活饮用水卫生标准》(GB5749-2006)
 - [5] 全国爱国卫生运动委员会 (全爱卫发(1997)第 5 号) 《〈灭鼠、蚊、蝇、蟑螂标准〉》
 - [6] 江苏省住房和城乡建设厅[2019]第 2 号文件 《江苏省省级示范物业管理项目服务质量评价标准(2019 年版)》
 - [7] 江苏省住宅物业管理服务标准 (DB32/T 538-2002)
-