

ICS 号: 59.020.10

中国标准文献分类号: 59.020.10

ICS 号: 59.020.10

中国标准文献分类号: 59.020.10

# 团 体 标 准

QB/T 1234-2018

本标准规定了... 发布

2018-01-01 发布

2018-01-01 实施

发布



23112715290850

## 目 次

前 言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	2
4 服务要求.....	4
4.1 对服务企业的基本要求.....	4
4.2 对顾客服务的基本要求.....	4
4.3 校舍与设施设备运行维护服务.....	5
4.4 校园安全防范与秩序维护.....	9
4.5 校园环境卫生管理服务.....	11
4.6 校园绿化养护服务.....	12
4.7 教学服务.....	13
4.8 住宿服务.....	15
4.9 便民利民服务.....	18
4.10 应急管理.....	18
4.11 持续改进.....	19
5 管理要求.....	19
5.1 通用要求.....	19
5.2 特定要求.....	19
6 服务认证评价.....	22
6.1 认证准则.....	22
6.2 认证模式.....	23
6.3 认证结果.....	23
附录 A（规范性） 物业管理服务要求测评工具.....	24
附录 B（规范性） 物业管理服务管理要求审核工具.....	44

## 前 言

本文件按照 GB/T 1.1 给出的规则起草。

本文件由上海市检验检测认证协会、上海市物业管理行业协会提出并归口。

本文件由上海市检验检测认证协会、上海市物业管理行业协会联合发布。

本文件起草单位：中大华远认证中心（上海）有限公司、上海生乐物业管理有限公司、上海东方大学城物业管理有限公司、上海上勤物业管理有限公司、上海科瑞物业管理发展有限公司。

本文件主要起草人：周宏伟、薛慧琦、陆卫华、张华、花勇、黄雪婷、潘国强、胡永强、鲍滢、林赟、沈婷、高清廉、王锋、茅凌丽、王晓露、周波、章杰。

承诺执行单位：中大华远认证中心（上海）有限公司、上海生乐物业管理有限公司、上海东方大学城物业管理有限公司、上海上勤物业管理有限公司、上海科瑞物业管理发展有限公司

本文件为首次发布。

# 学校物业管理服务认证要求

## 1 范围

本文件规定了学校物业管理服务认证的规范性要求，包括服务要求、管理要求以及认证评价要求。服务要求含学校物业管理服务企业的基本要求，以及顾客服务、校舍与设施设备运行维护服务、校园安全防范与秩序维护、校园环境管理卫生管理服务、校园绿化养护服务、教学服务、住宿服务、便民利民服务、应急管理和持续改进。管理要求含通用要求和特定要求。服务认证评价含认证准则、认证模式和认证结果等内容。

本文件适用于认证机构实施学校物业管理服务认证活动，也适用于物业管理服务组织规范其学校物业管理服务活动，以及组织的相关方对其符合性的确认。

本文件所涉及的是学校（包括：大学、中学、小学及其他职业技术学校）物业管理服务范围及区域。

## 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 7231 工业管道的基本识别色、识别符号和安全标识
- GB/T 8174 设备及管道绝热效果的测试与评价
- GB 13495 消防安全标志
- GB 17051 二次供水设施卫生规范
- GB/T 19001 质量管理体系要求及使用指南
- GB/T 19004 追求组织的持续成功 质量管理方法
- GB 19210 空调通风系统清洗规范
- GB 19079.1 体育场所开放条件与技术要求 第1部分：游泳场所
- GB/T 24001 环境管理体系要求及使用指南
- GB 25506 消防控制室通用技术要求
- GB 31177 学生宿舍卫生要求及管理规范
- GB/T 37228 公共安全 应急管理 突发事件响应要求
- GB 37487 公共场所卫生管理规范
- GB/T 45001 职业健康安全管理体系要求及使用指南
- GB 50974 消防给水及消火栓系统技术规范
- GB 50118 民用建筑隔声设计规范
- GB 50365 空调通风系统运行管理规范
- CJJ/T 287 园林绿化养护标准
- DG/T J08 建筑外立面附加设施设置安全技术规程
- DL 408 电业安全工作规程
- DL/T 596 电力设备预防性试验规程

GA 587 建筑消防设施的维护管理  
GA 767 消防控制室通用技术要求  
RB/T 314 合格评定 服务认证模式选择与应用指南  
WS 394 公共场所集中空调通风系统卫生规范  
TSG 08 特种设备使用管理规则  
TSG T5002 电梯维护保养规则  
T/CPM1006 高校物业管理区域新型冠状病毒肺炎疫情防控工作操作指引

### 3 术语和定义

以下术语和定义适用于本文件。

#### 3.1

**标准化文件** standardizing document

通过标准化活动制定的文件。

[来源：GB/T 20000.1-2014, 5.2]

#### 3.2

**相关方** interested party; stakeholder

可影响决策或活动、受决策或活动所影响、或自认为受决策活动影响的个人或组织。

[来源：GB/T 19000-2016, 3.2.3]

#### 3.3

**顾客** customer

能够或实际接受为其提供的，或按其要求提供的产品或服务的个人或组织。

[来源：GB/T 19000-2016, 3.2.4]

#### 3.4

**校舍** schoolhouse

学校的房子。

注：依据建标191-2018，校舍包括教室、实验实习实训用房及场所、图书馆、室内体育用房、校行政办公用房、院系及教师办公用房、师生活动用房、会堂、学生宿舍、公寓、食堂、单身教师宿舍（公寓）、后勤及附属用房。

#### 3.5

**教学楼** teaching building

学校用于教学、科研、实验、办公、科技交流会议等活动的楼宇，主要由教室、实验室、教研室、图书阅览室、多功能会议室等组成。也指由教室组成的多层楼宇。

#### 3.6

**学校物业管理服务** school property management service

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

### 3.7

#### 专项服务 special service

物业服务企业按照物业服务合同约定,为保障教学和师生生活而提供的服务,包含教学服务、住宿服务、大型活动(便民利民)服务等。

### 3.8

#### 教学服务 teaching service

受学校委托或按照学校要求,为学校室内教学、室外训练、阅读、自修、考试、会议及其他教、学活动提供的后勤保障服务。

### 3.9

#### 便民利民服务 public convenience service

物业服务企业以为民、便民、利民为服务宗旨,为学校师生无偿提供家用多功能工具借用、缝补熨烫等,以及为满足学校机构和个人需求而提供的物业服务合同约定以外的及个性化的服务。

### 3.10 特约服务 special service

物业管理组织为满足学校机构和个人需求提供的物业服务合同约定之外的专项(便民利民)服务,如代办、接送、守护等。

### 3.11

#### 服务标准 service standard

学校物业服务组织按照标准化的原理和方法拟定的规定学校物业服务应满足的需求以确保其适用性的文件。

### 3.12

#### 视频巡逻 video patrol

物业服务企业建立健全视频巡逻与人工巡逻协同机制,利用校区视频监控,通过视屏系统对视频监控区域进行全天候巡查,与保安员步巡、车巡相互补位,达到持续或高密度监控和减少盲区的效果。

### 3.13

#### 突发公共事件 precipitating event

物业管理服务项目区域内发生的自然灾害(包括气象灾害,地震灾害,地质灾害,生物灾害等)、事故灾难(包括各类安全事故,交通运输事故,公共设施和设备事故,辐射事故,环境污染和生态破坏事件)、公共卫生事件(包括传染病疫情,群体性不明原因疾病,食品安全和职业危害,动物疫情以及其他严重影响公众健康和生命安全的事件)和社会安全事件(包括恐怖袭击事件,经济安全事件,涉外突发事件和群体性事件)等。

### 3.14

#### 服务认证 service certification

运用合格评定技术对提供者的服务及管理是否达到相关要求提供有关的第三方证明。

## 4 服务要求

### 4.1 对服务企业的基本要求

- 4.1.1 应根据顾客需求及项目特点，设立服务机构，制定和完善学校物业管理服务方案。
- 4.1.2 应按照相关法律、法规、标准规定和物业服务合同约定配备合格的服务人员，特殊岗位持证上岗率达到 100%；服务人员应统一着装，佩戴服务标识，礼貌服务。
- 4.1.3 应遵守并执行学校各项规章制度，并在学校指导下，制定有关房屋及设施设备安全使用和保护的物业专业管理制度，经校方认可后，在物业管理区域内发布实施。
- 4.1.4 应在学校物业管理区域设置顾客服务中心，负责接待顾客咨询、顾客报修、受理顾客投诉、组织顾客回访及师生需求和意见、建议的收集、传递、协调处理和反馈。
- 4.1.5 应每年听取学校对物业服务的评价，接受学校对服务的书面评议；项目管理机构应每月向学校相关部门汇报服务工作开展情况。
- 4.1.6 宜采用信息技术管理系统，对顾客服务、设施设备等事项实行信息化管理。

### 4.2 对顾客服务的基本要求

#### 4.2.1 公开服务信息

公开服务信息应包括以下内容：

- a) 应在顾客服务中心或适当区域，公示服务人员信息、服务责任区域、责任人、服务内容和标准、顾客服务电话等；
- b) 对在校人员学习、工作及生活可能有影响的作业计划应提前 24 h 发布公告，如停水、停电、电梯维保、专项消杀灭害作业等。

#### 4.2.2 公开服务承诺

公开服务承诺应包括以下内容：

- a) 服务接待等候时间不超过 3 min，需要延长等候时间应征得顾客谅解；
- b) 设置 24 h 顾客服务电话，并应在铃响三声接听；
- c) 校内维修服务人员接到通知后，水电急修在 10 min 内到场，零星维修在 20 min 内到场；顾客报修响应及时率 100%；维修及时率 $\geq 99\%$ ，一次维修合格率 $\geq 99\%$ ，顾客报修维修回访率 100%；
- d) 投诉处理承诺包括：
  - 1) 提供服务窗口投诉、热线电话、电子邮件等多种投诉渠道，任何投诉均如实记录，及时传递，及时响应；
  - 2) 顾客投诉当即受理，并在 1 个工作日内回复或按约定时间回复，投诉受理率 100%，投诉处理及时率 100%，投诉回访率 100%；
  - 3) 顾客在服务现场提起投诉应尽可能在现场妥善处理。
- e) 应急处置承诺：突发公共事件 10 min 内到场并按规定采取现场应急处置措施。

#### 4.2.3 服务现场管理

服务现场管理应符合以下要求：

- a) 服务现场可移动物实行定置管理，应保持整齐、有序、清洁、卫生；
- b) 公用茶具、毛巾，游泳池的拖鞋等公用物品、用具每次用完之后均应清洗、消毒，并分类保管，应保持整齐、有序、清洁、卫生；

#### 4.2.4 顾客沟通管理

顾客沟通管理应符合以下要求：

- a) 项目负责人每月向学校相关部门报送月度工作计划和总结，了解学校对物业服务的意见和要求，并将落实情况反映在下一阶段的计划和总结报告中；
- b) 项目服务中心宜通过线下或线上等形式，听取师生的意见、建议，收集顾客需求，及时组织合理化改进，并将进度及结果反馈给顾客；
- c) 服务企业应通过第三方定期开展顾客满意情况调查，顾客满意度 $\geq 90$ 。

#### 4.3 校舍与设施设备运行维护服务

##### 4.3.1 校舍维护

校舍维护应符合以下要求：

- a) 依据约定，对房屋进行定期巡查，保持建筑物完好，建筑物完好率 $\geq 99\%$ ；发现影响建筑结构和使用的行为应及时上报学校；
- b) 墙体保持基本完好、平整、牢固，内墙瓷砖不空鼓，无脱落；
- c) 内、外墙面保持无剥落，无乱贴乱画；
- d) 屋面保持平整完好，不渗漏，无破损，排水畅通，排水沟内无杂物；
- e) 地面保持平整完好，地面砖无空鼓，无破损；
- f) 门、窗保持完整无损，开启灵活，玻璃五金齐全，油漆完好；铝合金窗要保证推拉灵活，玻璃、皮条、完好无损；
- g) 建筑外立面附加设施安全检查应符合 DGT J08-2003 中 8.2.2 的要求；
- h) 无障碍设施保持完好，坡道路面平整，扶手稳固；
- i) 屋顶的避雷带和避雷网应每年进行 1 次防雷装置安全性能检测，保留检测报告 3 年。

##### 4.3.2 道路、场地管理维护

道路、场地管理维护应符合以下要求：

- a) 保持道路畅通，发现违规占用道路的行为及时制止；
- b) 对占用、挖掘道路，或者跨越、穿越道路架设、增设管线设施等施工，应确认其已征得学校同意；
- c) 应监督道路施工单位在学校批准的区域和时间范围内进行施工作业，并采取安全警示防护措施；施工作业完毕，应监督施工单位及时清除道路上的障碍物，消除安全隐患；
- d) 应按照物业服务合同约定做好校园道路和公共场地的日常管理工作，保持场地清洁、设备和物品摆放整齐，路面或场地上有雨雪积存时应尽快扫除；
- e) 应通过设置警示牌等方式禁止机动车辆进入和停放在塑胶跑道、塑胶篮球场和足球场人造草坪上，禁止穿带硬钉的足球鞋、高跟鞋、溜冰鞋进入塑胶跑道、塑胶篮球场和足球场人造草坪，保护场地完好；
- f) 配合学校做好场地使用管理，发现在校园场地举办活动，应主动了解是否经过学校批准，对未经批准的活动应及时报告学校相关部门；
- g) 学校在校园场地内组织开展大型活动期间，应配合学校做好治安管理和消防检查，发现活动场地不符合安全要求的，应及时报告学校相关部门；
- h) 应按照物业服务合同约定巡视检查体育运动场地完好情况，发现塑胶跑道、塑胶篮球场表面划伤、边缘损坏，以及足球场人造草坪底部有损伤、有破裂等，必须立即报告学校相关部门或与施工方联系。

##### 4.3.3 公共设施设备运行与维护

公共设施设备运行与维护应符合以下要求：

- a) 设施设备台账记录完整，设备卡、状态标识清晰准确；
- b) 设施设备保持清洁，运行环境保持整洁、有序；
- c) 设施设备日常巡视、检查记录完整，发现故障及时维修或启用备用设备；
- d) 水、电等重要设备应制定预防维修的计划、方案报学校相关部门，获得批准后组织实施，设备设施完好率 $\geq 99\%$ ；对未能落实预防维修的重要设备应加强状态监测，发现故障隐患及时向学校相关部门报告；
- e) 定期排查设施设备故障隐患，重点排查电梯、锅炉、机械停车库等特种设备的安全隐患，特种设备完好率达到100%，发现故障或安全隐患及时采取防范措施并保留记录；
- f) 制定特种设备、重要设施设备应急预案，定期开展应急培训和预案演练，并保留记录；
- g) 设施设备维修场地、工具、备品备件管理规范，有毒、有害性废品废料的回收、存放和转移处理符合安全、环保要求；
- h) 根据相关部门的要求配合校方制定的节能计划、目标与措施；制定并落实有效避峰措施和设备设施的经济运行方案，定期进行能耗检测、计量、统计和分析等，发现异常及时分析原因制定有效措施，排除故障，提高设备运行效率；
- i) 车库、广场路面、地面保持平整，无开裂及松动，无积水，损坏情况严重应及时向学校报告；窞井、积水井盖无缺损、不发生漫溢现象；
- j) 宣传栏、非机动车车棚等设施完好，无安全隐患；
- k) 室内禁烟标志设置合理，室内外安全警示标志、导向标识等符合 GB2894、GB/T 10001.1、GB 13495 的相关要求，并保持完整、清晰；
- l) 电梯厅标识清晰完整，照明正常，通风良好；
- m) 茶水间、洗衣房、淋浴房、卫生间等保持设施完好，设备出水正常、不漏水，地漏畅通不堵塞；
- n) 落水管保持完好无缺损，散水坡无渗漏，房屋周围排水畅通路；
- o) 雨水井、污水井、化粪池等定期巡检、及时疏通，保持设施完整，无堵塞、无外溢、无污染周边环境现象。

#### 4.3.4 共用管线管道运行与维护

共用管线管道运行与维护应符合以下要求：

- a) 教室、办公室、场馆内、公寓等无临时管线，大型活动需要布设临时管线应符合规范，并经相关部门批准；
- b) 配合消防维保单位检查校区内给水干管、消防栓、消防接合器，发现问题及时上报学校相关部门，确保消防管道正常供水；
- c) 建立供排水管线巡查记录，定期检查井盖、雨水篦子、管件、阀件、水表等配套设施，发现丢失、损坏及时补装、更换或维修；
- d) 排水、排污管道定期清淤、疏通，并保留记录；
- e) 服务现场管道标识应符合 GB 7231 的相关要求。

#### 4.3.5 机房运行与维护

机房运行与维护应符合以下要求：

- a) 机房名称、警示标志、禁烟标志清晰、醒目、完好，机房应有外来人员进出记录；
- b) 室内地坪、墙面、天花板完好、干净，排水通畅，有防鼠措施，变配电机房并应有防雨、雪侵入的保护措施；二次供水的水箱、水池加盖双人双锁，在通气口和溢流口装防虫网；

- c) 室内照明、通风良好；配置温湿度计，环境温度保持在规定范围内；
- d) 配置灭火器、黄沙桶等消防器材，固定位置安放，并每月检查一次；
- e) 控制柜内无杂物堆放，专用工具、安全用品定实行定置管理；
- f) 设备外表清洁，无尘、无油污；表层油漆完好，无脱落；各类仪表使用正常、合格状态标示正常，水系统设备无“跑、冒、滴、漏”现象；
- g) 设备名称标志、登记号和内部编号标志齐全，阀门、单体设备等运行状态标志正确，流体流向标识清晰，重要和操作有危险的设备、部件的警告标识完好；
- h) 变电房配一次模拟图，配电房配电系统图，水泵房给、排水系统图，电梯故障困人救援规程等设备系统图等张贴于机房适当位置；
- i) 无人值守的设备房必须加锁，常用钥匙及备用钥匙分别由指定的负责人保管。

#### 4.3.6 供用电运行与维护

供用电运行与维护应符合以下要求：

- a) 依据 DL 408 建立和健全变电运行管理制度和运行人员岗位责任制，以保证供用电系统连续、安全、稳定运行；
- b) 10kV 电压等级且变压器容量 630kVA 及以上的，应安排专人 24 h 值守；
- c) 10kV 电压等级且变压器容量 630kVA 及以下的，宜安排专人值班。不具备值班条件的，应每日巡视，不少于 1 次；
- d) 设备管理分工明确，设备的维护保养、缺陷管理、评级管理和检修调试验收工作规范、有效，保持设备状况良好；变电站人员培训工作正常开展并保留培训记录；
- e) 变电站有关技术资料、图纸图标、规程条例、运行记录及报表等，有专人专职(兼职)负责，实行标准化管理；
- f) 建立健全安全责任制，电气设备安全运行管理规范；应急处置措施及其执行情况符合 DL 408 和 WS 434 的要求；
- g) 安全标识和安全用具齐全、完好、有效；手持电动工具绝缘电阻检测至少每 3 个月进行 1 次，检测达标率 100%；
- h) 高压操作、安全防护用具应委托专业测试单位测试，其中验电笔、绝缘胶垫每年进行一次例行试验，绝缘鞋、绝缘手套每 6 个月进行一次例行试验；

#### 4.3.7 弱电系统运行与维护

弱电系统运行与维护应符合以下要求：

- a) 根据弱电系统设施设备配备和专业人员配置情况，制定弱电系统使用和管理制度，规范弱电系统使用和维护工作；
- b) 根据物业服务合同约定配置弱电系统维护专业人员，定期对设备进行检修、维护和保养，出现故障及时修复，确保设施设备运转正常；
- c) 相关岗位服务人员应按照制度要求，做好防潮、防尘、防腐蚀、防雷击、防信号干扰的工作，对本岗位使用的设备进行外表除尘、电源安全检查、网络通信检测和时钟校正等日常维护，发现故障及时报修；
- d) 专业人员及相关岗位服务人员的各项检查、检测、维护应保留记录。

#### 4.3.8 给排水运行与维护

给排水运行与维护应符合以下要求：

- a) 学校水泵机房、水箱间有专人负责管理，醒目位置张贴“上海市二次供水设施清洗消毒卫生备案证明”、“水质检验报告”“上海市从业人员健康合格证”；生活饮用水水质卫生标准应符合 GB 5749 的要求；
- b) 水泵房、水箱房定期清扫，保持环境整洁无杂物，通风条件良好；二次供水水箱、蓄水池盖板完好并加锁，溢流管口安装防护网，二次供水设施符合 GB 17051 的要求，生活饮用水的输配水设备、防护材料符合 GB/T 17219 要求；
- c) 电机、水泵、水箱、管道、杀菌灯、照明等设备运行正常，不存在跑、冒、滴、漏现象；日常巡查、水泵轮换使用、定期维护保养有记录；水池（箱）清洗、消毒及水质检验报告符合规定；
- d) 学校采用用桶（瓶）装饮用水、直饮水机、饮水机等供应生活饮用水的，物业服务企业应依据卫生部发布的卫监督发【2012】62 号的相关内容协助做好生活饮用水卫生监督，并做好相关设备及储水容器卫生管理工作；
- e) 排水泵、污水泵等运行正常，各种管道阀门完好，无跑、冒、滴、漏；水泵、管道无锈蚀；排水管网定期疏通养护，排水通畅；
- f) 集水坑、污水坑、化粪池、室内外排水沟渠（井）定期疏通清掏，并按环保要求对污物予以处置。污水设施设备的运行数据、运行状况、异常情况记录完整。

#### 4.3.9 空调通风系统运行管理

空调通风系统运行管理应符合以下要求：

- a) 应就空调通风系统的维修、保养、清洗、节能、调试、改造等工程项目与学校签订专项服务合同，明确约定实施结果或验收标准和有效期限；其中空调系统的清洗宜委托专业机构负责实施；
- b) 应根据系统实际情况，建立空调通风系统使用、监测、调控、故障处理，以及对系统维保、清洗的有效监督等运行管理规章制度和运行记录；
- c) 应根据学校实际需要确定系统制冷和采暖的运行周期，空调房间的温度控制应符合要求；
- d) 按照 GB 50365 的要求对设备与系统进行检查维护，保持设备、附件和管道的表面、完好；风管内表面应光滑平整，设备及管道的保温情况符合 GB/T 8174 的要求；
- e) 合理控制新风量，保持新风口保护网及周边环境清洁，冷却水和冷凝水的水质符合国家现行相关标准；定期检查、清洗和检验风管和空气处理设备；疫情期间，应按照国家有关规定对空气处理设备、风管及其服务的功能房间进行消毒；
- f) 空调房间的室内噪声级应符合 GB 50118 的相关规定；当噪声超标时，应排查噪声来源，并采取相应的消声降噪技术措施；
- g) 分体空调应定期清洗室内机过滤网、蒸发器翅片、冷凝器翅片及风机叶片；
- h) 中央空调系统清洗必须由专业人员或专业机构负责实施，并应符合 GB 19210 和 WB 394 的要求。

#### 4.3.10 升降系统安全使用管理

升降系统安全使用管理应符合以下要求：

- a) 物业服务企业接受升降系统所有权人委托管理的，管理人员应持证上岗；应按照相关主管部门要求和 TSG 08 的有关规定，履行电梯使用管理单位的电梯安全管理义务和日常安全管理职责，对电梯使用安全负责，并应依据 TSG T5002 监督专业机构的维修保养工作；
- b) 物业服务企业应按照物业服务合同约定提供电梯轿厢、电梯厅清扫保洁和环境卫生服务，配合学校做好卫生防疫工作；

- c) 物业服务企业应配合学校做好开展电梯安全知识的宣传工作，并按照物业服务合同约定，在必要时提供顾客候梯、乘梯及电梯故障时的秩序维护服务；
- d) 物业服务企业应按照物业服务合同约定和有关规定做好电梯使用管理单位职责以外的其它相关服务；
- e) 电梯故障或遇到险情，应在接到通知后 2 min 内通知维保单位，30 min 内配合相关部门完成救援解困；
- f) 应每年委托特种设备监督检验单位对电梯全面检测 1 次，并按规定张贴特种设备使用标志。
- g) 若有机械式停车库，应每两年委托专业检测单位对机械式停车设备检测 1 次，并保留检验报告。

#### 4.3.11 消防系统运行与维护

消防系统运行与维护应符合以下要求：

- a) 物业服务企业接受校方委托管理的应保持消防设施完好无损，消防设施完好率 100%；
- b) 学校的消防器材由学校相关部门统一配发和监督管理，物业服务企业应每月巡视，配合学校维护并保持消防器材定点、定位放置，保护消防设施、器材设备不被擅自拆卸或挪做它用；
- c) 应每月对消火栓、灭火器、火灾报警器、疏散指示标志、应急照明等进行逐一检查，确保无遮挡、无埋压、无移位；
- d) 消防设施、器材设备巡视检查应有记录；检查结果和维修、补充、更换等合理化建议书面报告学校相关部门，并跟踪维修、补充、更换等落实情况；发现私自动用、人为损坏、丢失等，应及时报告学校相关部门，并协助追查；
- e) 建立风险隐患责任区域管理制度，定期检查，确保电源、接地、各种保护、报警装置、应急通风系统、防火阀及其感温、感烟控制元件等正常工作；
- f) 接受学校委托，全面负责系统管理的，应按照 GB 50974 和 GA 587 等有关规定维护消防给水、消火栓、防火卷帘、防火门、正压送风、防排烟系统等，确保设备正常运行。

#### 4.4 校园安全防范与秩序维护

##### 4.4.1 校门管理

校门管理应符合以下要求：

- a) 配备专职保安人员 24h 值班，中、小学按相关部门和学校要求开、关校门及护校工作；
- b) 设置在校门的校徽、校名等相关标识、标牌每日擦拭，保持清洁明亮；
- c) 道闸和校门、升降杆等出入控制设备检查、清洁，保持清洁完好，发现故障及时报修。

##### 4.4.2 监控管理

监控管理应符合以下要求：

- a) 监控室 24 h 值班，监控有效，图像清晰；监控人员应持证上岗；
- b) 监控影像资料、报警记录应当至少留存 30 日备查；因公安机关、司法部门调查案件取证资料，经批准同意调阅的视频资料，应由相关人员报送学校相关部门保存；
- c) 应按照学校相关规定将现有摄像头着重对重点部位进行布防。如因人员调动、工作原因更换布防、撤防责任人，需及时通报学校相关部门进行信息变更；
- d) 因新建、修缮道路、装修房屋等导致摄像点停用、挪移或发现有损坏公共视频监控设备的行为，应及时向学校相关部门报告。

##### 4.4.3 人员出入管理

人员出入管理应符合以下要求：

- a) 校内人员凭校园卡进入学校；
- b) 中、小学上课期间因特殊情况离校的，须凭学校（班主任）开具的离校证明并交于门卫室方可离校；
- c) 校外人员来访凭有效身份证件、预约通知或学校规定的其他有效证明进入，并按规定办理出入登记手续；
- d) 疫情防控期间按卫生防疫有关规定执行。

#### 4.4.4 机动车辆管理

机动车辆管理应符合以下要求：

- a) 校内车辆凭校内车辆通行证进入学校；
- b) 校外来访车辆、送货车辆进入学校须经学校保卫部门同意，并办理车辆验证和驾驶人员登记手续；
- c) 应提示和引导机动车辆在进入校区后限速行驶，并在规定地点有序停放；

#### 4.4.5 物品出入管理

物品出入管理应符合以下要求：

- a) 校门醒目位置设置危险品、宠物等禁入标志，提示来校人员禁止携带危险品、宠物及学校明令禁止的其他物品进入校园；
- b) 携带学校要求管控的物资出门，需凭物主提供的书面或电话委托证明，登记物品名称、数量和搬运人资料并经搬运人签名方可放行。

#### 4.4.6 校园巡逻

校园巡逻应符合以下要求：

- a) 根制定包括巡逻路线、巡查点和关注重点在内的校园巡逻方案，报学校保卫处批准后实施；
- b) 按既定巡逻方案执行日常巡逻，并可利用监控视频在人工巡逻间歇期间对校园进行视频巡逻，与人工巡逻相结合，增加巡逻密度防范效果；
- c) 节假日、防台防汛期间及其他特殊情况应增加巡逻频次；
- d) 日常巡逻、节假日、防台防汛期间巡逻对重点部位的覆盖面应达到 100%。。

#### 4.4.7 校园防火

校园防火应符合以下要求：

- a) 按规定每天由专人对学校消防安全重点部位进行防火巡查，保留巡查记录；
- b) 配合学校相关部门每月开展 1 次防火检查，保留检查记录；
- c) 微型消防站应建立设备台帐，每月 1 次检查与维护并保留记录，确保设备器材完好可用；
- d) 消防控制室资料、信息及设备管理应符合 GB25506 和 GA587 的要求；
- e) 消防控制室应按照 GA767 的规定实行每日 24 h 双人值班制度；
- f) 消防控制室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；
- g) 值班期间每 2 h 记录 1 次消防控制室内消防设备的运行情况，如遇应特殊情况随时记录。

#### 4.4.8 校园风险隐患排查

校园风险隐患排查应符合以下要求：

- a) 每季度至少开展 1 次校园安全风险排查，发现安全隐患及时书面报告学校相关部门，提出整改建议，并跟踪整改进程和结果，各类安全责任事故为 0；

- b) 台风、汛期到来之前应开展安全检查，重点检查高处的花盆、灯箱、室外机及其他外立面附加设置有无坠落风险，发现安全隐患应通知有关单位提前采取安全防范措施。

#### 4.4.9 校园照明管理

校园照明与监控管理应符合以下要求：

- a) 按时开启和关闭校园功能照明和景观照明，发现照明设施故障应急时通知维修部门修复；
- b) 校园功能照明启闭时间的设定宜参考当地日出日落时间，以满足需要并减少能源浪费。

#### 4.4.10 安全标志检查和维护

安全标志检查每半年进行一次，重点检查以下内容：

- a) 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；
- b) 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校园环境卫生管理服务；
- c) 安全标志日常检查和维修应符合 GB 2894 第 10 章的要求。

### 4.5 校园环境管理服务

#### 4.5.1 日常管理

日常管理应符合以下要求：

- a) 配合学校开展环境卫生管理制度宣传教育；
- b) 监督学校食堂餐厨垃圾无害化处理过程，发现将餐厨垃圾直接排入下水道、公厕或生活垃圾收集设施的，应及时进行劝阻，并报告学校相关部门处理；
- c) 协助学校监督施工单位落实安全和环保措施，发现问题及时与施工方进行沟通解决；
- d) 协助学校对建筑垃圾进行集中堆放管理，并督促施工单位及时清运；
- e) 依据相关规定善意提醒校医院、实验室等单位对其产生的易燃、有毒和含有放射性及危险性的废弃物进行无害化处理，发现有倒入生活垃圾容器或随处遗弃的，应及时向学校后勤部门报告；
- f) 配合学校督促校内铺面承包人履行义务，做好门前的清洁卫生工作；
- g) 配合开展学校爱国卫生运动，发现向路面、场地、绿地、花池和观赏水域等场所违规倾倒各类垃圾、污物和废弃物等行为及时劝阻。
- h) 参照 T/CPM1006 配合学校落实卫生防疫措施。

#### 4.5.2 校园保洁服务

校园保洁服务应符合以下要求：

- a) 校园清洁卫生服务标准应报学校备案，并接受相关部门的监督指导，标准有变化时应提前报备；
- b) 教学区清洁卫生作业应在学校规定的时段和范围内进行，不得对教学造成影响；
- c) 校园环境应做到“六净”，即墙根净、电杆净、路面净、花池净、台阶净、垃圾箱内外净；
- d) 校园主要道路按学校规定时间完成 1 次清扫，其余时间巡回保洁，保持路面干净；雨雪天气适时清扫，雨天保证路面不积水，降雪达到中雪以上级别时保证道路畅通；
- e) 校内桥面、绿化区内的小路等每天清捡 1 次，每周清扫 1 次，保持清洁；
- f) 楼前地面、露天场地等清扫保洁在学校规定时间内完成，其余时间巡回保洁，保持“六无”状态，即无浮土砖头瓦砾、无坑洼污水、无杂草丛生、无人畜粪便、无烟头、无果皮纸屑；
- g) 车棚、车库、露天车场每天清扫 1 次，保持地面清洁；

- h) 路灯灯杆、校园雕塑、公共宣传栏每周抹擦 1 次，保持表面无灰尘、无污迹，栏框内无杂物，玻璃明亮洁净，无乱贴乱画；
- i) 河岸清捡每周 1 次，河道打捞每月 1 次；喷泉、景观池水面打捞每周 1 次，池壁池底清洗消毒每学期 2 次，保持河岸无白色垃圾，水面无明显漂浮物，水质无异味；喷泉及景观池周边无垃圾，水面无漂浮物，池水清澈见底；
- j) 雨污水管、化粪池每月巡查 1 次，每学期清理一次，保证污水管道畅通。

#### 4.5.3 校园生活垃圾管理

校园生活垃圾管理应符合以下要求：

- a) 按物业服务合同约定管理垃圾收集站，定期进行清洗和灭害消毒，防止污染环境和蚊蝇滋生；
- b) 按现行分类管理标准分类、分色、定位设置垃圾箱，满足实际需要；
- c) 垃圾收集站(点)、生活垃圾箱(桶)附近显著位置公布生活垃圾分类标准、投放时间和要求；室内垃圾箱每日至少收集 2 次（上午、下午各 1 次），箱内垃圾不超过容积的 80%；
- d) 按公布的时间频次定时清运，不得积存，清运及时率达到 100%；
- e) 垃圾装运现场必须及时清扫，做到车走地净；清运车辆的车容车貌保持良好，运输过程中避免垃圾散落污染道路；
- f) 有条件时，宜提供大件或大量可回收品上门回收服务；
- g) 按物业服务合同约定对有害垃圾实行单独收集，单独存放，集中移交给专业机构处理，并保留移交记录。

#### 4.5.4 校园消杀灭害管理与服务

校园消杀灭害管理与服务应符合以下要求：

- a) 学生公寓、教室、公共卫生间、公共浴室、开水房、垃圾堆放点等合同约定部位预防性消毒每天不少于一次并记录；
- b) 根据灭蚊蝇和白蚁防治等实际需要编制消杀灭害需求报告，提前报学校审批；在接受学校委托时，对专业机构消杀作业进行跟踪监督，并提供必要的协助。
- c) 发生传染病流行时，应按照卫生防疫规定落实卫生防疫工作，并配合学校建立防疫隔离点。

### 4.6 校园绿化养护服务

#### 4.6.1 日常管理

日常管理应符合以下要求：

- a) 配合学校建立和完善园林绿化管理规章制度，参照 CJJ/T 287 发挥校园绿化美化环境、寓教于景、环境育人作用；
- b) 配合学校开展绿色宣传，倡导师生参加校园绿化养护义务劳动，增强师生绿化美化意识；
- c) 建立健全校区绿化台账，定期盘点，确保账、物相符；
- d) 开展日常巡查，及时劝阻损害校园绿化的行为，保持绿地内无明显的杂物、垃圾，无树挂、乱拴乱挂等现象，无改变绿地用途和破坏、践踏、占用绿地现象；
- e) 对古树名木、胸径大于 50 cm 的大树及名贵盆栽花木等应建立档案，重点养护；
- f) 配合学校规范设置园林绿化学科科普标识牌，普及自然科学知识，弘扬生态文明精神，传播绿色校园理念。

#### 4.6.2 绿化养护

绿化养护应符合以下要求：

- a) 根据物业服务合同有关绿化养护的要求制定养护方案，报学校相关部门备案；绿化养护方案宜参照 CJJ/T287 第四章管理分级及质量要求执行；
- b) 每周 1 次巡视检查，保护行道树等正常生长，发现违规现象及时劝阻；
- c) 定期对行道树进行修剪，保持定干高度相近，修剪造型美观，无缺株，树穴平整，重要区域有植物、树穴砖等覆盖；
- d) 每周 1 次检查花坛、花带，保证花木生长良好；
- e) 每月 1 次检查乔灌木，合理修剪，及时消除虫害，保持树冠完整，树形整齐美观；
- f) 花灌木每年秋季施基肥一次，保持花灌木生长旺盛，叶色鲜亮具有光泽，冠幅丰满，无明显病虫害发生；绿篱、球类每年修剪、整形 2 次，保持植物生长旺盛，整齐一致。基本无黄叶、焦叶、卷叶，无枯死衰败苗木，无明显病虫害发生，无无缺株、断带现象；
- g) 草花、宿根花卉每年修剪 2 次，保持草花、宿根花卉生长旺盛，无明显病虫害发生，无杂草，无凋谢、残缺现象；
- h) 草坪修剪每年 2 次，保持草花、宿根花卉生长旺盛，无明显病虫害发生，无杂草，无凋谢、残缺现象；
- i) 地被植物每月清理 1 次，保持植物生长旺盛，叶色正常；攀援植物每月检查 1 次，棚架、花架处种植攀缘植物和藤本植物应根据不同的攀缘特点，及时采取相应的绑缚、牵引、设置网架等技术措施，保持植物生长良好，适时开花；
- j) 检查病虫害每月 1 次，发现病虫害及时采取防止措施，防治及时有效；校区绿化病虫害发生率 $\leq 5\%$ ；
- k) 绿化区巡视保洁每天 1 次，及时清捡绿化区域内的纸屑、果皮、杂物等，清除绿篱、草坪修剪的枝叶、草屑，保持绿化区域内干净、整洁。

#### 4.6.3 园林设施管理

园林设施管理应符合以下要求：

- a) 检查维护园林设施每周 1 次，保持雕塑、景石、小品、导向牌、栏杆、休闲椅等外观清洁，无乱贴、乱画现象；
- b) 按物业服务合同配备花房工作人员，按照花房植物生长要求对温室植物进行日常养护，保持植物正常生长。

### 4.7 教学服务

#### 4.7.1 公共教室使用管理

公共教室使用管理应符合以下要求：

- a) 在上课前做好教室清洁和安全检查工作；
- b) 按规定提前打开教室，开启照明、通风、空调等相关设备；
- c) 因故不能按照课程表提供预订的教室时，应及时向学校教务部门反映情况，得到允许后适当调整教室，确保正常上课；事后应及时向学校教务部门补办教室调整手续；
- d) 按学校规定手续办理教室借用手续，保留记录；
- e) 最后一节课下课铃响之后应及时进行清场，并进行每日防火巡查；
- f) 监督电铃运行状态，发现电铃工作时间月实际设置时间有差异时及时报修，并提醒学校定期进行时控校验；
- g) 应根据学校安排，在必要时适当延长教室开放时间，满足教学需求。

#### 4.7.2 专业课教室使用管理

专业课教室使用管理应符合以下要求：

- a) 配备经过培训的人员负责专业课教室的使用管理和服务；
- b) 教室开放前应检查教室内外有无安全隐患，提前开启照明、空调等，做好上课准备；
- c) 按学校规定办理专业课教室使用登记及课外自修借用手续，保留记录，并定期向教务处汇报；
- d) 计算机、投影仪、乐器等教学设备进出教室时应进行登记管理，设备使用发生故障时提供报修服务；
- e) 教室使用后应进行清场操作，并开展每日防火巡查；
- f) 学校要求提供实验室室内管理服务的，需要订立专门协议，可按约定提供实验室环境管理、设备管理、试剂管理、实验废物管理、安全防护等相关服务。

#### 4.7.3 教学设备使用管理

教学设备使用管理应符合以下要求：

- a) 配合学校落实计算机、投影仪、白板、屏幕、话筒、激光笔等教学设备的防火、防盗、防潮、避光、防尘、防静电等安全保障措施；
- b) 每日上课前对计算机、投影仪等教学设备的电源进行检查，确保使用安全；
- c) 每日发放、回收话筒等可移动多媒体教学设备，并按规定程序进行清洁、消毒和充电，确保正常使用；
- d) 每周对桌面、键盘、鼠标、显示器及相关设备进行1次除尘、清洁和消毒，保持设备卫生；
- e) 每月对电源线、数据线进行1次检查，及时解决电源线破损、散乱、插座损坏等常见问题；
- f) 师生使用过程中报告设备故障时，应及时转达给设备维修部门，并做好记录。

#### 4.7.4 体育场馆使用管理

体育场馆使用管理应符合以下要求：

- a) 提供体育场馆内部清扫保洁、垃圾收集、清运及指定设备设施的预防性消毒服务；
- b) 提供室内专业馆的开门、通风及场内设施设备报修服务；
- c) 提供场馆进场管理、场内每日防火巡查和秩序维护服务；
- d) 提供场馆经营管理服务的，应按约定做好卫生环境、设施设备和安全保障管理服务；
- e) 体育场地内干净整洁，发现体育设施故障及时上报。

#### 4.7.5 考试服务

考试服务应符合以下要求：

- a) 配合考场布置工作，摆好桌椅，协助设置考点号、准考证号，按照学校要求提前张贴封楼通知；
- b) 检查供电保障、考场空调、风扇、照明、门窗等，保持考场清洁卫生，确保设施和环境服务和考试要求；
- c) 协助设置考试铃声、校准考场时钟，做好饮水机检查、矿泉水运送、应急药品配置等保障工作；
- d) 协助教务处将屏蔽器等考试专用设备送到各个考点，发现设备故障或数量不足应立即报告教务处解决；
- e) 协助接收和看管试卷，考试前做好清场、封楼，考试进行中做好考点周边安全巡视；
- f) 考试结束后，协助学校收集、清点考试用的设备，并将设备送到指定地点。

#### 4.7.6 大型活动服务

根据校方的需求，做好大型活动的后勤保障工作，大型活动的后勤保障率达到100%；大型活动服务应符合以下要求：

- a) 提前清理、清洁活动场地，消除安全隐患；
- b) 准备活动所需的水、电、照明、桌椅、音响及其他设施设备；
- c) 配合悬挂彩旗、横幅，设置引导标志，布置活动现场；
- d) 现场提供饮用水、防暑降温用品、急救箱等；
- e) 接待贵宾，提供迎接、引导、茶歇及其他相关服务；
- f) 协助维护现场秩序；
- g) 活动结束后，及时进行物品清点归位、场地打扫、临时电源及临时设施等设备的拆除，清场率 100%。

#### 4.7.7 会议服务

会议服务应符合以下要求：

- a) 会议现场整洁有序，照明、空调等系统运行良好，体感舒适；
- b) 会场外围人员、车辆管理安全、有序，无风险隐患；
- c) 会务服务人员文明礼貌、语言规范，对会议内容保密；
- d) 会场麦克风、音响、视频设备正常运行，发现问题及时解决；
- e) 会议进行中关注顾客动态，及时满足顾客需求；
- f) 会议现场紧急事件发生时，工作人员迅速到位，有效处理；
- g) 会议结束后清点物资、清扫场地、关闭设备设施。

#### 4.7.8 图书阅览服务

图书阅览服务应符合以下要求：

- a) 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；
- 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) 定时保洁，保持电子阅览室、借阅区等区域干净整洁无异味；
- d) 维护阅读环境，定时开启照明和空调设备，保持光线充足、体感舒适；书库内温湿度符合图书馆要求；
- e) 维护阅读秩序，保持图书馆安静，对大声喧哗、打闹等行为进行劝阻；
- f) 配合图书馆开展书籍防潮、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；
  - 5) 现刊及报纸按图书馆要求下架整理。

#### 4.7.9 课外社团活动服务

课外社团活动服务应符合以下要求：

- a) 管理学校学生活动中心，提供各类活动室的开放、关闭和清场服务；
- b) 定时保洁，保持各个活动场所的清洁卫生；
- c) 根据环境需要，适时开启和调试照明和空调设备，保持光线充足、体感舒适；
- d) 维护中心秩序，对大声喧哗、打闹等行为进行劝阻，开放期间做好防火巡查；
- e) 提供特殊物品（如乐器等）进出登记服务，防止公物流失。

#### 4.8 住宿服务

#### 4.8.1 总则

住宿服务应遵循以下原则：

- a) 按照物业服务合同约定，配备学生公寓管理服务人员，提供学生住宿管理服务；
- b) 住宿服务人员应依据并始终贯彻执行学校的有关规章制度进行日常管理，应尊重学生的合法权益，提供规范化、人性化的服务；
- c) 学生公寓和学生寝室的基本设施、卫生管理和、日常管理应符合 GB 31177 相关要求。

#### 4.8.2 学生入住接待准备

学生入住接待准备工作应符合以下要求：

- a) 每学期开学前对备用寝室进行全面清洁、整理，确保达到入住标准；
- b) 检查备用寝室的电源插座、开关、照明、电风扇、通讯接口、阳台地漏、家具等完好情况，发现问题及时解决；
- c) 设置床位编号标识，按学校规定的标准发放寝室保洁用品及其他物品；
- d) 逐一检查、测试备用寝室钥匙或门禁卡，确保齐全、完好。

#### 4.8.3 迎接新生入住

a) 迎接新生入住应符合以下要求：

- 1) 配合学校规划校外行车路线、停车位置，设置交通指引标志，在校园内悬挂横幅、布置彩旗，设置公寓引导标志和服务标识；
- 2) 迎新生现场设置服务台，提供大麦茶、手推车、遮阳伞、一次性水杯、抽纸等物品及服务咨询、行李搬运、物品临时看管等服务；
- 3) 根据新生的入学通知和学校的入住名单办理新生入住登记、住宿协议或安全承诺书签字等，提醒学生了解住宿安全管理规定；
- 4) 根据登记的信息给新生分配房间和床位、发放寝室钥匙或门禁卡、发放床上用品；
- 5) 新生报到期间，每晚应根据入住登记的信息检查各个寝室入住情况，核对入住人员身份，并将核对结果及时报给学校。

b) 老生入住应符合以下要求：

老生返校入住由工作人员负责登记并向学校报告入住人数，对寒、暑假期末未能按时返回公寓的老生，应及时统计上报学校。

#### 4.8.4 日常住宿管理与服务

日常住宿管理与服务应符合以下要求：

- a) 公寓值班：设置公寓值班室，提供 24 h 专人值班，寒暑假期间按物业服务合同约定提供值班服务；
- b) 熄灯供电管理按学校规定管理学生寝室内熄灯和供电；
- c) 来访接待管理对外来人员执行问询、登记、确认手续，提供提醒、提示和指引服务；
- d) 物品进出管理：对大件物品的搬进、搬出进行询问、登记管理；
- e) 生活设施管理：建立洗衣机、饮水机、淋浴器、微波炉、吹风机等公用生活设施设备台帐，每天检查、清洁、消毒，并保留记录，发现故障及时报修；
- f) 钥匙借用管理：设置专用钥匙箱，用于保管各寝室及公共部位的备用钥匙、门禁卡等，办理钥匙、门禁卡借用和遗失配制申请；

- g) 报修服务:提供寝室报修和公共部位报修服务,及时发布计划性维修施工信息;维修完工后,协助做好回访工作,寝室维修回访率 100%;维修施工管理:女生寝室进行维修施工时,应有女性工作人员陪同前往。
- h) 晚间出入管理:住宿学生熄灯后出入公寓必须说明正当理由并依规办理晚间出入登记,其中晚出学生应登记有效的联络方式并预约返回公寓的时间。逾期未归的应联系催返。晚出晚归学生中有酗酒、伤病、精神异常等现象的,应及时报告上级并记录情况。必要时,可通知其辅导老师或学校相关部门。对熄灯后回到公寓的学生应完成相关登记并及时抄报给学校相关部门。晚出晚归登记管理合格率应达到 100%;
- i) 寝室安全检查:每周检查寝室用电安全、设施安全、卫生安全,发现安全隐患应向学生提出整改建议,必要时报告学校相关部门请求督促整改。公寓安全责任事故应为零;
- j) 退宿、换宿服务:学生毕业时应集中办理,平时学生要求退、换宿舍应随时办理。除帮助办理退宿、换宿手续外,尚应给予必要的提醒;
- k) 住宿学生信息管理:建立入住人员花名册,定期核对住宿学生信息,发现缺寝、换寝、留宿外人等现象及时报告学校相关部门处理;
- l) 适用时,按学校要求,提供水、电充值服务,填写充值记录;涉及现金支付的,并按学校规定做好充值款项缴纳划转工作;
- m) 中小学可根据校方要求,对住校学生进行晚点名,发现问题并及时上报。

#### 4.8.5 学生毕业离校与搬迁服务

学生毕业离校与搬迁服务应符合以下要求:

- a) 校区搬迁服务:学生按学校要求搬迁到其他校区时,物业服务人员应向学校请领搬迁用的包装用品和标签等,并设置服务点集中发放或按班级分组发放给需要搬迁的学生。学校设置上车点后,服务人员应在上车点值守,收集和看管学生交来的行李包裹,并在搬运车辆到来时监督服务人员将学生行李搬运上车;
- b) 毕业离校服务:毕业生离校时,应帮助学生提前办理退宿结算手续,提醒学生带走自己的行李物品。在学生确定离开公寓时,应请学生在寝室个人物品清空确认单上签字。物业服务人员在学生离开公寓后检查发现寝室内存有学生物品的,应锁闭该房间,并及时联系当事人取走;
- c) 代办遗忘物品寄递服务:外搬迁或毕业离校的学生有遗忘物品需要寄送的,应请学生预留寄递地址和收件人联系方式;寄递时,应将打包物品和打好的包裹拍照发给学生确认,包裹发出后应将寄递的信息通知学生。

#### 4.8.6 人性化服务

人性服务应符合以下要求:

- a) 友情服务:根据学生的实际需要和服务能力提供信快递代收代发、失物招领、低电量提醒、衣物修补熨烫、雨雪天代收晾晒的衣被等友情服务。服务人员在不征得学生同意的情况下提供雨雪天代收晾晒的衣被等友情服务的,事后应设法联系并告知学生;
- b) 爱心服务:设置爱心屋,配置可供伤病员使用的床铺、桌椅、拐杖、残疾车等,设置紧急按钮和显示装置,供伤病学生入住和使用。根据学生伤病情况和实际需要,在能力许可时提供适当的陪同、照料、护送、送水送饭等爱心服务;
- c) 按本文件 4.9 的要求设置便民服务点,设置不低于 6 项的便民服务项目,方便学生生活。

#### 4.8.7 公益服务

公益服务应符合以下要求:

- a) 寝室卫生评比：公布文明寝室评比标准，定期检查寝室卫生并按标准进行打分，根据打分结果评选出文明寝室，并予以公布和表彰。尽量争取老师参与。没有老师参与时，务必要请学生代表全过程参与；
- b) 根据学校劳动育人活动安排，提供安全管理实践、服务实践、织毛衣、包粽子、做月饼、垃圾分类管理等公寓劳动育人活动所需的场所、用具、材料、工艺等支持性服务，有条件的，并可提供技术指导和现场组织服务，以帮助活动顺利有效的开展；
- c) 配合“六 T”建设，对公寓公共空间进行装饰布置，营造温馨舒适宁静和谐的文化氛围，使学生心情舒畅、身体健康。可包括文明寝室创建、演讲比赛、猜灯谜、故事会等，要有方案、有成果、有资料。

#### 4.9 便民利民服务

##### 4.9.1 便民服务

便民服务应符合以下要求：

- a) 宜针对学生实际需求设置不低于 6 项的便民服务项目，如提供零星生活物品修配或工具借用等便民服务；
- b) 无偿提供生活服务，例如食品加热、钉纽扣、理发、衣服熨烫等。

##### 4.9.2 特约服务

特约服务应符合以下要求：

- a) 物业企业可在经营许可范围内，接受学校所属单位或师生个人的书面委托或口头委托，提供优质高效的特约服务，例如特约保洁、特约维修、特约团体接待、特约花卉养护、特约代理服务等等；
- b) 提供特约服务应由具有专业资格的人员负责完成约定的服务，并应尊重和维护顾客的合法权益。

#### 4.10 应急管理

##### 4.10.1 应急预案培训与演练

4.10.1.1 应针对突发公共事件制定应急预案，并按规定报送相关部门审核备案，应急预案中应急准备和应急响应应符合 GB/T 37228 的相关要求。

4.10.1.2 应通过编发培训材料、举办培训班、开展工作研讨等方式，对与应急预案实施密切相关的管理人员和操作人员等组织开展应急预案培训，保留培训记录，员工培训率 100%。

4.10.1.3 应结合实际定期组织应急处置预案演练，根据演练过程和结果，分析评价预案内容的针对性、实用性和可操作性，并及时修订应急预案。当学校组织开展突发公共事件应急处置演练时，应主动参与和配合演练。

4.10.1.4 应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。

##### 4.10.2 事发现场应急处置

4.10.2.1 物业服务人员接到发生突发公共事件的报告，应在 10 min 内到达现场。

4.10.2.2 物业服务人员到达事发现场后，应立即了解事件情况，及时报告上级和学校，必要时，应立即组织人员保护现场，禁止无关人员擅自进入相关区域。

4.10.2.3 当学校指挥人员介入事件处置时,物业服务人员应在本单位统一组织领导下,根据学校应急指挥部的指令开展行动,包括:

- a) 配合现场保护;
- b) 相关设备应急操作;
- c) 协助组织人员疏散;
- d) 安抚、照顾伤病人员等。

4.10.2.4 事件处置结束后,应协助清理现场,恢复秩序,配合事件调查和取证工作。

#### 4.11 持续改进

4.11.1 应不断完善服务标准,提升服务质量水平。

4.11.2 对不符合规范服务应及时实施纠正,并采取有效的预防措施。

4.11.3 对造成顾客权益损害的服务,应在顾客认可的前提下采取补救措施,争取顾客满意。

4.11.4 应通过对服务绩效的监测和评价,改进服务管理,推动服务创新。

4.11.5 应通过顾客调查,找出现行服务标准与顾客需求之间存在的差距,持续改进服务,满足顾客需求。

4.11.6 应通过学习、培训,通过新技术和新设备的引进,不断提升服务技术和能力。

### 5 管理要求

#### 5.1 通用要求

5.1.1 应采用国际国内先进标准,物业管理服务企业应根据 GB/T 19001、GB/T 24001、GB/T 45001 的要求建立企业质量、环境、职业健康安全整合型管理体系,确保其实施和保持,并持续改进其有效性,实施必要的措施,以实现质量管理体系的持续改进。企业应:

- 明确服务流程,识别服务接触点,确定服务接触面,建立服务总蓝图;
- 针对全过程建立关键过程服务蓝图;
- 确定为确保服务提供和交付所需的准则和方法;
- 确保可以获得必要的资源和信息,以支持服务提供和交付的运行和监视;
- 监视、测量(适用时)和分析;

5.1.2 应有固定的办公场所及仓库,配备满足服务需要的物资及设施设备,确保必要的资源和信息。

5.1.3 应导入卓越绩效评价模式或有效采用其他先进管理模式,建立关键绩效指标及其他指标,并有效落实。

5.1.4 针对所选择的任何可能影响服务符合性的外包过程,应确保对外包过程。对外包过程控制的类型和程度应在质量管理体系中加以规定。

5.1.5 对服务项目检查过程中,需要依据企业的规章制度进行,不违规操作,质量检查合规率 100%。

5.1.6 申报“上海品牌”认证(学校物业管理服务)的企业应获得最近三年内上海市物业服务企业综合能力级测评五星级企业、诚信承诺 AAA 企业,上海市物业管理协会综合百强企业。

5.1.7 申报“上海品牌”认证(学校物业管理服务)的企业应注册于上海市行政区域内,具有独立法人资格的物业服务企业。

5.1.8 申报“上海品牌”认证(学校物业管理服务)的企业应提供有效的质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系证书,通过社会责任管理体系和信息安全管理体系等认证的企业优先考虑。

5.1.9 申报“上海品牌”认证(学校物业管理服务)的企业自愿实施本文件。

#### 5.2 特定要求

5.2.1 企业应建立包含服务要求的管理目标,包括但不限于:

- a) 服务要求  
特殊岗位持证上岗率达到 100%
  - b) 顾客服务
    - 1) 顾客投诉处理及时率 100%
    - 2) 投诉处理回访率 100%
    - 3) 顾客满意度  $\geq 90$ ;
    - 4) 顾客报修响应及时率 100%
  - c) 校舍与设施设备的运行与维护
    - 1) (一次) 维修合格率  $\geq 99\%$
    - 2) 顾客报修维修回访率 100%;
    - 3) 电梯故障或遇到险情,应在接到通知后 2 分钟内通知维保单位 30 分钟内配合相关部门完成救援解困;
    - 4) 水、电等重要设备设施完好率  $\geq 99\%$
    - 5) 特种设备完好率达到 100%
    - 6) 物业服务企业接受校方委托管理的应保持消防设施完好无损, 消防设施完好率 100%;
    - 7) 建筑物完好率  $\geq 99\%$ ;
  - d) 校园秩序维护  
校园安全巡逻重点区域、重点部位覆盖率 100%
  - e) 环境卫生管理服务
    - 1) 垃圾箱内垃圾不超过容积的 80%;
    - 2) 清运及时率达到 100%
    - 3) 有害垃圾转运移交合规率 100%
  - f) 校园绿化养护服务  
校区绿化病虫害发生率  $\leq 5\%$
  - g) 住宿服务
    - 1) 住宿学生登记信息准确率 100%
    - 2) 晚出晚归登记管理合格率应达到 100%
  - h) 教学服务  
大型活动的后勤保障率达到 100%
  - i) 应急管理
    - 1) 突发公共事件应急响应及时率 100%
    - 2) 各类安全责任事故为 0
- 5.2.2 企业应制定并实施物业管理服务设计和开发控制规划, 包括但不限于以下内容:
- a) 策划服务设计和开发, 应充分考虑当地物业管理服务相关政策法规、物业管理服务合同以及相关方要求, 并作为设计和开发的输入;
  - b) 通过实施评审来验证、确认活动对设计和开发过程进行控制, 并针对由此确定的问题采取必要的措施, 宜邀请顾客、相关专家或机构参与设计与开发工作;
  - c) 形成服务与管理要求(如物业管理服务方案、服务承诺)、服务提供规范(如服务蓝图/服务流程或作业指导书)以及服务支持(如信息化工具)等, 作为设计和开发的输出;
  - e) 应将顾客投诉、内部评审等信息作为服务设计改进的输入, 并对服务设计更改进行控制, 并保留服务设计更改的成文信息。
- 5.2.3 企业应制定并实施对服务人员管理制度, 包括但不限于以下内容:

- a) 明确了服务人员的目标、职责与工作接口，需要持证上岗或特定要求的有关岗位，其相关规定应符合法律法规的要求；特种作业人员应取得相应资格证书并保持有效，持证上岗率 100%；
  - b) 有计划地开展企业文化、岗位技能、职业素质、业务知识等教育培训，上岗培训率为 100%，保证服务人员了解学校课程设置、专业课特色、教室和教学设施设备使用、管理服务流程等；
  - c) 建立以提高工作责任心和热情为核心的激励机制，增强员工对其工作负责的动力；
  - d) 定期开展员工满意度测评。
- 5.2.4 企业应制定并实施沟通管理机制，包括但不限于以下内容：
- a) 内部沟通管理，畅通项目内部沟通渠道，创造良好的沟通协作环境，使所有员工了解企业及项目管理动态和有关信息，并及时反映各类意见建议；
  - b) 顾客沟通管理，根据项目特点，识别并明确各类顾客的沟通频次和方式，倾听顾客声音，充分了解顾客需求和对物业管理服务的意见与建议；
  - c) 相关方沟通管理，与外包服务供应商、项目所辖政府部门、公共服务机构和单位等建立联络关系并定期维护。
- 5.2.5 企业应制定并实施顾客关系管理制度，包括但不限于以下内容：
- a) 建立顾客关系管理系统，持续跟踪和监控顾客信息，对于老师、学生的隐私资料保密，不得泄露；
  - b) 制定顾客关系维护方案和维护结果评价机制，定期进行满意度调研及分析；
  - c) 建立完善的顾客关系沟通渠道，加强与顾客沟通，了解顾客需求，协调并解决其提出的问题；
  - d) 采用信息化系统实施顾客关系管理，对顾客信息进行安全控制，做好风险评估与风险管理；
  - e) 根据顾客的合理化意见与建议，制定个性化的改进措施。
- 5.2.6 企业应制定并实施外包服务供应商管理制度，包括但不限于以下内容：
- a) 选聘具有相应资质的外包服务供应商；
  - b) 根据顾客要求明确外包服务供应商的服务要求，确定工作流程；
  - c) 开展服务检查和监管，评估服务效果，必要时要求进行服务流程调整；
  - d) 根据工作反馈意见与建议，持续提升服务品质。
- 5.2.7 企业应建立贯穿于物业管理服务全过程的风险与应急管理机制，包括但不限于以下内容：
- a) 建立安全管理制度，设置安全管理机构，配备专（兼）职安全管理人员，明确各岗位的责任人、责任范围、考核标准，并对职责的适宜性、履行情况进行定期评估和监督考核；并应做到：
    - 1) 开展安全生产检查，发现事故隐患，督促相关部门及时整改；
    - 2) 开展安全生产宣传、教育和培训。
  - b) 及时识别和获取适用、有效的安全与应急相关法律法规及标准，识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应的解决方案，建立各类安全管理制度，并配备应急物资；
  - c) 应在物业管理区域内开展危险源辨识、风险评估，告知相关从业人员，并对从业人员进行安全教育培训，使其熟悉工作岗位和作业环境中存在的安全风险，确保从业人员具备必要的安全知识，掌握本岗位的安全操作技能，熟悉事故现场应急处置措施；
  - d) 建立顾客意外伤害事件的防范措施及处置机制；
  - e) 设置项目安全生产领导小组，对相关场所、人员、设施设备和活动进行隐患排查，采取相应整改措施进行隐患治理，并采取相应防范措施，隐患治理完成后，应按有关规定对治理情况进行评估、验收，保证质量、环境、职业健康安全重大事故数（件）为零，火灾事故为零；
  - f) 每月至少召开 1 次安全会议，分析、总结、评估安全管理现状和安全隐患整改情况，提出相应对策措施；
  - g) 应建立突发公共事件分类分级处置机制及应急预案，每半年至少进行 1 次演练及评估，并保留相关记录；切合学校安全脆弱性分析的评估要求建立突发事件应急管理联动机制，突发公

共事件发生时，物业工作人员应立即抵达现场，响应及时率 100%。应按照地方政府部门及所在学校的应急预案，协助学校做好秩序维护、人员隔离工作，并协助学校或政府相关单位进行应急处置，做好事后恢复、评估与总结；

- h) 根据不同岗位合理配发劳动防护用品，保证劳防用品发放率 100%，并集中统一管理、规范使用。建立机房安全工用具及个人防护用品清单，每月至少进行 1 次检查。
  - i) 执行特种设备安全管理制度，做好设备操作安全防护。
- 5.2.8 企业应建立、实施和保持创新，制定创新管理制度，包括但不限于以下内容：
- a) 管理创新，引入先进管理工具，预防服务缺陷、服务差错和返工；
  - b) 服务创新，针对顾客特点，通过提供办公、生活配套服务和学校文化活动服务等方式，满足顾客的个性化需求；
  - c) 技术创新，借助互联网/物联网、智能化等先进技术设备，提升物业管理和服务效率。
- 5.2.9 企业应建立并实施顾客投诉管理机制，包括但不限于以下内容：
- a) 确定顾客投诉处理时限及处理要求，并明确责任部门，针对顾客的投诉应当即受理，在 1 个工作日内回复或按约定时间回复，投诉应 100% 处理，投诉回访率 100%；
  - b) 投诉处理记录管理制度，以及投诉处理进度的查询；
  - c) 投诉处理结果应及时反馈给投诉者；
  - d) 顾客投诉信息汇总、分析等处理制度。
- 5.2.10 企业应制定并实施服务改进措施，以满足顾客要求和增强顾客满意，包括但不限于以下内容：
- a) 对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正和纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生；
  - b) 定期评审物业管理服务提供过程，结合顾客反馈与评价结果采取改进措施，持续改进服务与管理水平。

## 6 服务认证评价

### 6.1 认证准则

#### 6.1.1 服务要求测评准则

第4章给出的物业管理服务要求，其服务特性的测评应依据表 A.1 给出的测评工具。服务认证审查员基于表 A.1 实施物业管理服务要求（即服务特性）体验测评时：

- a) 表 A.1 是根据第 4 章的 4.1~4.11 条要求，赋权量化构建的服务特性体验测评表，设定满分为 100 分；
- b) 测评内容为明显的“是，否”判断时，可用直接判断法，判定得分或不得分；
- c) 测评内容除了 b) 情形外，给出基于李克特 5 点式量表的体验系数  $a$ ，如下：
  - 1) 远低于预期：  $0 \leq a \leq 0.2$ ；
  - 2) 低于预期：  $0.2 < a \leq 0.4$ ；
  - 3) 符合预期：  $0.4 < a \leq 0.6$ ；
  - 4) 高于预期：  $0.6 < a \leq 0.8$ ；
  - 5) 远高于预期：  $0.8 < a \leq 1.0$ 。
- d) 用表 A.1 中给定的每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验系数  $a$  后求和，得出服务特性测评基础分；
- e) 将服务特性测评基础分乘以体验否决系数  $E$ ，得出物业管理服务的特性测评分。其中，体验否决系数  $E = \{0, 1\}$ ，当物业管理服务过程中发生下列任一情况时  $E=0$ ，否则  $E=1$ ；

- 1) 未取得国家相关行政管理部门的合法经营资格；
- 2) 发生重大安全事故。

在服务认证中，针对物业管理服务特性测评活动，其总分由计算每人（次）测评分的平均值获得。

### 6.1.2 管理要求审核准则

6.1.2.1 第 5 章给出的管理要求，应依据 B.1 给出的审核工具实施。审核应包括 GB/T 19001 所要求的质量管理体系，以及第 5 章规定的内容。

6.1.2.2 第 5.1 条是实施服务管理审核的基本条件，应在进入审核前实施评价，并做出符合性判断。

6.1.2.3 获得被认可的认证机构所颁发的且有效的质量管理体系认证证书的组织，可由认证机构评估风险后决定是否免除其 GB/T 19001 所要求的质量管理体系的评价。

6.1.2.4 物业管理特定要求的审核工具可参照表 2 管理成熟度模型，采用最佳实践的评价方法。

表 2 管理成熟度水平通用模型

关键要素	管理成熟度水平				
	一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度	四级成熟度	五级成熟度
特定要求	—	—	—	—	最佳实践准则

## 6.2 认证模式

### 6.2.1 适用的服务认证模式

6.2.1.1 RB/T 314 中的 5.2.2 给出了可选的服务认证模式。

6.2.1.2 应针对物业管理服务及其服务管理的特性，认证机构应选择适用于其服务特性测评和管理要

6.2.1.3 求审核活动的服务认证模式：

- a) 公开的服务特性检验，即模式 A；
- b) 神秘顾客（暗访）的服务特性检验，即模式 B；
- c) 顾客调查（功能感知），即模式 E；
- d) 服务管理审核，即模式 I。

### 6.2.2 服务认证模式选用及其组合

6.2.2.1 根据物业管理服务的过程和能力，以及认证周期及其不同认证阶段，给出认证模式。

6.2.2.2 物业管理服务的认证模式，应按照下列规则进行选用和组合：

- a) 初次认证：模式 A+模式 B+模式 E+模式 I；
- b) 再认证：模式 A+模式 B+模式 E+模式 I 或 模式 A+模式 E+模式 I 或模式 B+模式 E+模式 I 或 模式 A +模式 I 或模式 B +模式 I 或模式 E+模式 I；
- c) 监督认证：模式 A +模式 I 或模式 B +模式 I 或模式 E+模式 I。

## 6.3 认证结果

6.3.1 物业管理服务认证结果分为通过、不通过。其中：

- a) 通过是指管理要求的审核达到最佳实践准则总分值 90 分（含）以上，且服务特性测评达到 90 分（含）以上；
- b) 不通过是指管理要求的审核低于最佳实践准则总分值 90 分或服务特性测评低于 90 分。

6.3.2 物业管理服务认证结果为通过，授予认证证书，否则不授予认证证书。

附录 A（规范性）物业管理服务要求测评工具

附录 B（规范性）物业管理服务管理要求审核工具

附 录 A  
(规范性)  
物业管理服务要求测评工具

表 A.1 给出了物业管理服务认证活动的服务要求测评内容，由服务审查员实施  
表 A.1 物业管理服务要求测评工具

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验 系数 <sup>a</sup>	评分 得分
1	4.1 对服务企业的基本要求 (2)	4.1.1 (0.4)	应根据顾客需求及项目特点，设立服务机构，制定完善的学校物业管理服务方案。	2		
2		4.1.2 (0.4)	4.1.2 应按照相关法律、法规、标准规定和物业服务合同约定配备合格的服务人员，特殊岗位持证上岗率达到 100%；服务人员应统一着装，佩戴服务标识，礼貌服务。			
3		4.1.3 (0.4)	应遵守并执行学校各项规章制度，并在学校指导下，制定有关房屋及设施设备安全使用和保护的物业专业管理制度，经校方认可后，在物业管理区域内发布实施。			
4		4.1.4 (0.4)	应在学校物业管理区域设置顾客服务中心，负责接待顾客咨询、顾客报修、受理顾客投诉、组织顾客回访及师生需求和意见、建议的收集、传递、协调和反馈。			
5		4.1.5 (0.2)	应每年听取学校对物业服务的评价，接受学校对服务的书面评议；项目管理机构每月应向学校相关部门汇报服务工作开展情况。			
6		4.1.6 (0.2)	宜采用信息技术管理系统，对顾客服务、设施设备等事项实行信息化管理。			
7	4.2 对顾客服务的基本要求 (1)	4.2.1 a) (0.5)	应在顾客服务中心或适当区域，公示服务人员信息、服务责任区域、责任人、服务内容和标准、顾客服务电话等；	1		
8		b) (0.5)	对在校人员学习、工作及生活可能有影响的作业计划应提前 24 h 发布公告，如停水、停电、电梯维保、专项消杀灭害作业等。			
9	4.2 对顾客服务的基本要求 (6)	4.2.2 a) (0.6)	服务接待等候时间不超过 3 min，需要延长等候时间应征得顾客谅解；	3		
10		b) (0.6)	设置 24 h 顾客服务电话，并应在铃响三声接听；			
11		c) (0.6)	校内维修服务人员接到通知后，水电急修在 10 min 内到场，零星维修在 20 min 内到场；顾客报修响应及时率 100%；维修及时率≥99%，一次维修合格率≥99%，顾客报修维修回访率 100%；			

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定分值	体验系数 $\alpha$	评分得分
12		d) (0.6)	投诉处理承诺包括: 1) 提供服务窗口投诉、热线电话、电子邮件等多种投诉渠道,任何投诉均如实记录,及时传递,及时响应; 2) 顾客投诉当即受理,并在1个工作日内回复或按约定时间回复,投诉受理率100%,投诉回访率100%; 3) 顾客在服务现场提起投诉应尽可能在现场妥善处理。			
13		e) (0.6)	应急处置承诺:突发公共事件10min内到场并按规定采取现场应急处置措施。			
14		4.2.3 a) (0.5)	服务现场可移动物实行定置管理,应保持整齐、有序、清洁、卫生;	1		
15		b) (0.5)	公用茶具、毛巾,游泳池的拖鞋等公用物品、用具每次用完之后均应清洗、消毒,并分类保管,应保持整齐、有序、清洁、卫生;			
16		4.2.4 a) (0.3)	项目负责人每月向学校相关部门报送月度工作计划和总结,了解学校对物业服务的意见和要求,并将落实情况反映在下一阶段的计划和总结报告中;	1		
17		b) (0.3)	项目服务中心宜通过线下或线上等形式,听取师生的意见、建议,收集顾客需求,及时组织合理化改进,并将进度及结果反馈给顾客;			
18		c) (0.4)	服务企业应通过第三方定期开展顾客满意情况调查,顾客满意度 $\geq 90$ 。			
19		a) (0.5)	依据约定,对房屋进行定期巡查,保持建筑物完好,建筑物完好率 $\geq 99\%$ ;发现影响建筑结构和使用安全的行为应及时上报学校	3		
20		b) (0.3)	墙体保持基本完好、平整、牢固,内墙瓷砖不空鼓,无脱落;			
21		c) (0.3)	内、外墙面保持无剥落,无乱贴乱画;			
22		4.3.1 d) (0.3)	屋面保持平整完好,不渗漏,无破损,排水畅通,排水沟内无杂物;			
23		e) (0.3)	地面保持平整完好,地面砖无空鼓,无破损;			
24		f) (0.4)	门、窗保持完整无损,开启灵活,玻璃五金齐全,油漆完好;铝合金窗要保证推拉灵活,玻璃、皮条、完好无损;			
25		g) (0.3)	建筑外立面附加设施安全检查应符合DGT J08-2003中8.2.2的要求;			
26		h) (0.3)	无障碍设施保持完好,坡道路面平整,扶手稳固;			
27		i) (0.3)	屋顶的避雷带和避雷网应每年进行1次防雷装置安全性能检测,保留检测报告3年。			

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定分值	体验系数 <sup>a</sup>	评分得分			
28	4.3 校舍与 设施设备运行 维护服务 (30)	4.3.2 道路、 场地 管理 维护 (3)	a) (0.4)	保持道路畅通，发现违规占用道路的行为及时制止；	3				
29			b) (0.4)	对占用、挖掘道路，或者跨越、穿越道路架设、增设管线设施等施工，应确认其已征得学校同意；					
30			c) (0.4)	应监督道路施工单位在学校批准的区域和时间范围内进行施工作业，并采取安全警示防护措施；施工作业完毕，应监督施工单位及时清除道路上的障碍物，消除安全隐患；					
31			d) (0.3)	应按照物业服务合同约定做好校园道路和公共场所的日常管理工作，保持场地清洁、设备和物品摆放整齐，路面或场地上有雨雪积存时应尽快扫除；					
32			e) (0.3)	应通过设置警示牌等方式禁止机动车辆进入和停放在塑胶跑道、塑胶篮球场和足球场人造草坪上，禁止穿带硬钉的足球鞋、高跟鞋、溜冰鞋进入塑胶跑道、塑胶篮球场和足球场人造草坪，保护场地完好；					
33			f) (0.4)	配合学校做好场地使用管理，发现在校园场地举办活动，应主动了解是否经过学校批准，对未经批准的活动应及时报告学校相关部门；					
34			g) (0.4)	学校在校园场地内组织开展大型活动期间，应配合学校做好治安管理和消防检查，发现活动场地不符合安全要求的，应及时报告学校相关部门；					
35			h) (0.4)	应按照物业服务合同约定巡视检查体育运动场地完好情况，发现塑胶跑道、塑胶篮球场表面划伤、边缘损坏，以及足球场人造草坪底部有损伤、有破裂等，必须立即报告学校相关部门或与施工方联系。					
36			4.3.3 公共设施 设备运行 与维护 (5)	a) (0.4)			设施设备台账记录完整，设备卡、状态标识清晰准确；	5	
37				b) (0.3)			设施设备保持清洁，运行环境保持整洁、有序；		
38	c) (0.3)	设施设备日常巡视、检查记录完整，发现故障及时维修或启用备用设备；							
39	d) (0.4)	水、电等重要设备应制定预防维修的计划、方案报学校相关部门，获得批准后组织实施，设备设施完好率 $\geq 99\%$ ；对未能落实预防维修的重要设备应加强状态监测，发现故障隐患及时向学校相关部门报告；							
40	e) (0.4)	定期排查设施设备故障隐患，重点排查电梯、锅炉、机械停车库等特种设备的安全隐患，特种设备完好率达到100%，发现故障或安全隐患及时采取防范措施并保留记录；							
41	f)	制定特种设备、重要设施设备应急预案，定期开展应急培训							

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验 系数 $\alpha$	评分 得分				
42		(0.4)	和预案演练, 并保留记录;							
		g) (0.3)	设施设备维修场地、工具、备品备件管理规范, 有毒、有害性废品废料的回收、存放和转移处理符合安全、环保要求;							
43		h) (0.4)	根据相关部门的要求配合校方制定的节能计划、目标与措施; 制定并落实有效避峰措施和设备设施的经济运行方案, 定期进行能耗检测、计量、统计和分析等, 发现异常及时分析原因制定有效措施, 排除故障, 提高设备运行效率;							
44		i) (0.3)	车库、广场路面、地面保持平整, 无开裂及松动, 无积水, 损坏情况严重应及时向学校报告; 窨井、积水井盖板无缺损、不发生漫溢现象;							
45		j) (0.3)	宣传栏、非机动车车棚等设施完好, 无安全隐患;							
46		k) (0.3)	室内禁烟标志设置合理, 室内外安全警示标志、导向标识等符合 GB2894、GB/T 10001.1、GB 13495 的相关要求, 并保持完整、清晰;							
47		l) (0.3)	电梯厅标识清晰完整, 照明正常, 通风良好;							
48		m) (0.3)	茶水间、洗衣房、淋浴房、卫生间等保持设施完好, 设备出水正常、不漏水, 地漏畅通不堵塞;							
49		n) (0.3)	落水管保持完好无缺损, 散水坡无渗漏, 房屋周围排水畅通;							
50		o) (0.3)	雨水井、污水井、化粪池等定期巡检、及时疏通, 保持设施完整, 无堵塞、无外溢、无污染周边环境现象。							
51		4.3.4 共用 管线 管道 运行 与维 护 (2)	a) (0.4)				教室、办公室、场馆内、公寓等无临时管线, 大型活动需要布设临时管线应符合规范, 并经相关部门批准;	2		
52			b) (0.4)				配合消防维保单位检查校区内给水干管、消防栓、消防接合器, 发现问题及时上报学校有关部门, 确保消防管道正常供水;			
53			c) (0.4)				建立供排水管线巡查记录, 定期检查井盖、雨水篦子、管件、阀门、水表等配套设施, 发现丢失、损坏及时补装、更换或维修;			
54	d) (0.4)		排水、排污管道定期清淤、疏通, 并保留记录;							
55	e) (0.4)		服务现场管道标识应符合 GB 7231 的相关要求。							
56	4.3.5 机房 运行 与维 护	a) (0.4)	机房名称、警示标志、禁烟标志清晰、醒目、完好, 机房应有外来人员进出记录;	3						
57		b) (0.3)	室内地坪、墙面、天花板完好、干净, 排水通畅, 有防鼠措施, 变配电机房并应有防雨、雪侵入的保护措施; 二次供水的水箱、水池加盖双人双锁, 在通气口和溢流口装防虫网;							

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定分值	体验系数 <sup>a</sup>	评分得分			
58		(3)	c) 室内照明、通风良好；配置温湿度计，环境温度保持在规定范围内； (0.3)						
59		d) 配置灭火器、黄沙桶等消防器材，固定位置安放，并每月检查一次； (0.4)							
60		e) 控制柜内无杂物堆放，专用工具、安全用品定实行定置管理； (0.3)							
61		f) 设备外表清洁，无尘、无油污；表层油漆完好，无脱落；各类仪表使用正常、合格状态标示正常，水系统设备无“跑、冒、滴、漏”现象； (0.3)							
62		g) 设备名称标志、登记号和内部编号标志齐全，阀门、单体设备等运行状态标志正确，流体流向标识清晰，重要和操作有危险的设备、部件的警告标识完好； (0.4)							
63		h) 变电房配一次模拟图，配电房配电系统图，水泵房给、排水系统图，电梯故障困人救援规程等设备系统图等张贴于机房适当位置； (0.3)							
64		i) 无人值守的设备房必须加锁，常用钥匙及备用钥匙分别由指定的负责人保管。 (0.3)							
65		4.3.6 供用电运行与维护 (4)	a) 依据 DL 408 建立和健全变电运行管理制度和运行人员岗位责任制，以保证供用电系统连续、安全、稳定运行； (0.5)				4		
66			b) 10kV 电压等级且变压器容量 630kVA 及以上的，应安排专人 24 h 值守； (0.5)						
67			c) 10kV 电压等级且变压器容量 630kVA 及以下的，宜安排专人值班。不具备值班条件的，应每日巡视,不少于 1 次； (0.5)						
68	d) 设备管理分工明确，设备的维护保养、缺陷管理、评级管理和检修调试验收工作规范、有效，保持设备状况良好；变电站人员培训工作正常开展并保留培训记录； (0.5)								
69	e) 变电站有关技术资料、图纸图标、规程条例、运行记录及报表等，有专人专职（兼职）负责，实行标准化管理； (0.5)								
70	f) 建立健全安全责任制，电气设备安全运行管理规范；应急处置措施及其执行情况符合 DL 408 和 WS 434 的要求； (0.5)								
71	g) 安全标识和安全用具齐全、完好、有效；手持电动工具绝缘电阻检测至少每 3 个月进行 1 次，检测达标率 100%； (0.5)								
72	h) 高压操作、安全防护用具应委托专业测试单位测试，其中验电笔、绝缘胶垫每年进行一次例行试验，绝缘鞋、绝缘手套每 6 个月进行一次例行试验； (0.5)								
73	4.3.7 弱电系统	a) 根据弱电系统设施设备配备和专业人员配置情况，制定弱电系统使用和管理制度，规范弱电系统使用和维护工作； (0.2)	1						
74	b) 根据物业服务合同约定配置弱电系统维护专业人员，定期对								

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定分值	体验系数 $\alpha$	评分得分
75	运行与维护 (1)	(0.3)	设备进行检修、维护和保养，出现故障及时修复，确保设施设备运转正常；	2		
76		c) (0.3)	相关岗位服务人员应按照制度要求，做好防潮、防尘、防腐蚀、防雷击、防信号干扰的工作，对本岗位使用的设备进行外表除尘、电源安全检查、网络通信检测和时钟校正等日常维护，出现故障及时报修；			
		d) (0.2)	专业人员及相关岗位服务人员的各项检查、检测、维护应保留记录。			
77	4.3.8 给排水运行与维护 (2)	a) (0.4)	学校水泵机房、水箱间有专人负责管理，醒目位置张贴“上海市二次供水设施清洗消毒卫生备案证明”、“水质检验报告”“上海市从业人员健康合格证”；生活饮用水水质卫生标准应符合 GB 5749 的要求；	2		
78		b) (0.4)	水泵房、水箱房定期清扫，保持环境整洁无杂物，通风条件良好；二次供水水箱、蓄水池盖板完好并加锁，溢流管口安装防护网，二次供水设施符合 GB 17051 的要求，生活饮用水的输配水设备、防护材料符合 GB/T 17219 要求；			
79		c) (0.3)	电机、水泵、水箱、管道、杀菌灯、照明等设备运行正常，不存在跑、冒、滴、漏现象；日常巡查、水泵轮换使用、定期维护保养有记录；水池（箱）清洗、消毒及水质检验报告符合规定；			
80		d) (0.3)	学校采用用桶（瓶）装饮用水、直饮水机、饮水机等供应生活饮用水的，物业服务企业应依据卫生部发布的卫监督发【2012】62 号的相关内容协助做好生活饮用水卫生监督，并做好相关设备及储水容器卫生管理工作；			
81		e) (0.3)	排水泵、污水泵等运行正常，各种管道阀门完好，无跑、冒、滴、漏；水泵、管道无锈蚀；排水管网定期疏通养护，排水通畅；			
82		f) (0.3)	集水坑、污水坑、化粪池、室内外排水沟渠（井）定期疏通清掏，并按环保要求对污物予以处置。污水设施设备的运行数据、运行状况、异常情况记录完整。			
83	4.3.9 空调通风系统运行管理 (3)	a) (0.4)	应就空调通风系统的维修、保养、清洗、节能、调试、改造等工程项目与学校签订专项服务合同，明确约定实施结果或验收标准和有效期限；其中空调系统的清洗宜委托专业机构负责实施；	3		
84		b) (0.4)	应根据系统实际情况，建立空调通风系统使用、监测、调控、故障处理，以及对系统维保、清洗的有效监督等运行管理规章制度和运行记录；			
85		c) (0.4)	应根据学校实际需要确定系统制冷和采暖的运行周期，空调房间的温度控制应符合要求；			
86		d)	按照 GB 50365 的要求对设备与系统进行检查维护，保持设			

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验 系数 $\alpha$	评分 得分
87		(0.4)	备、附件和管道的表面、完好；风管内表面应光滑平整，设备及管道的保温情况符合 GB/T 8174 的要求；			
88		e) (0.4)	合理控制新风量，保持新风口保护网及周边环境清洁，冷却水和冷凝水的水质符合国家现行相关标准；定期检查、清洗和检验风管和空气处理设备；疫情期间，应按照国家有关规定对空气处理设备、风管及其服务的功能房间进行消毒；			
89		f) (0.4)	空调房间的室内噪声级应符合 GB 50118 的相关规定；当噪声超标时，应排查噪声来源，并采取相应的消声降噪技术措施；			
90		g) (0.3)	分体空调应定期清洗室内机过滤网、蒸发器翅片、冷凝器翅片及风机叶片；			
91		h) (0.3)	中央空调系统清洗必须由专业人员或专业机构负责实施，并应符合 GB 19210 和 WB 394 的要求。			
91	4.3.10 升降 系统 安全 使用 管理 (2)	a) (0.3)	物业服务企业接受升降系统所有权人委托管理的，管理人员应持证上岗；应按照相关主管部门要求和 TSG 08 的有关规定，履行电梯使用管理单位的电梯安全管理义务和日常安全管理职责，对电梯使用安全负责，并应依据 TSG T5002 监督专业机构的维修保养工作	2		
92		b) (0.3)	物业服务企业应按照物业服务合同约定提供电梯轿厢、电梯厅清扫保洁和环境卫生服务，配合学校做好卫生防疫工作；			
93		c) (0.3)	物业服务企业应配合学校做好开展电梯安全知识的宣传工作，并按照物业服务合同约定，在必要时提供顾客候梯、乘梯及电梯故障时的秩序维护服务；			
94		d) (0.3)	物业服务企业应按照物业服务合同约定和有关规定做好电梯使用管理单位职责以外的其它相关服务；			
95		e) (0.3)	电梯故障或遇到险情，应在接到通知后 2 min 内通知维保单位，30 min 内配合相关部门完成救援解困；			
96		f) (0.3)	应每年委托特种设备监督检验单位对电梯全面检测 1 次，并按规定张贴特种设备使用标志			
97		g) (0.2)	若有机械式停车库，应每两年委托专业检测单位对机械式停车设备检测 1 次，并保留检验报告。			
98	4.3.11 消防 系统 运行 与维 护应 符合	a) (0.3)	物业服务企业接受校方委托管理的应保持消防设施完好无损，消防设施完好率 100%；	2		
99		b) (0.3)	学校的消防器材由学校相关部门统一配发和监督管理，物业服务企业应每月巡视，配合学校维护并保持消防器材定点、定位放置，保护消防设施、器材设备不被擅自拆卸或挪做他用；			
100		c)	应每月对消火栓、灭火器、火灾报警器、疏散指示标志、应			

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定分值	体验系数 $\alpha$	评分得分
101		以下要求 (2)	(0.4)	急照明等进行逐一检查, 确保无遮挡、无埋压、无移位		
102			d) (0.3)	消防设施、器材设备巡视检查应有记录; 检查结果和维修、补充、更换等合理化建议书报告学校相关部门, 并跟踪维修、补充、更换等落实情况; 发现私自动用、人为损坏、丢失等, 应及时报告学校相关部门, 并协助追查;		
103			e) (0.4)	建立风险隐患责任区域管理制度, 定期检查, 确保电源、接地、各种保护、报警装置、应急通风系统、防火阀及其感温、感烟控制元件等正常工作;		
			f) (0.3)	接受学校委托, 全面负责系统管理的, 应按照 GB 50974 和 GA 587 等有关规定维护消防给水、消火栓、防火卷帘、防火门、正压送风、防排烟系统等, 确保设备正常运行。		
104	4.4.1 校门管理 (1)	a) (0.4)	配备专职保安人员 24 h 值班, 按学校要求开、关校门及护校工作;	1		
105		b) (0.3)	设置在校门的校徽、校名等相关标识、标牌每日擦拭, 保持清洁明亮;			
106		c) (0.3)	道闸和校门、升降杆等出入控制设备检查、清洁, 保持清洁完好, 发现故障及时报修。			
107	4.4.2 监控管理 (1)	a) (0.3)	监控室 24 h 值班, 监控有效, 图像清晰; 监控人员应持证上岗;	1		
108		b) (0.3)	监控影像资料、报警记录应当至少留存 30 日备查; 因公安机关、司法部门调查案件取证资料, 经批准同意调阅的视频资料, 应由相关人员报送学校相关部门保存;			
109		c) (0.2)	应按照学校相关规定将现有摄像头着重对重点部位进行布防。如因人员调动、工作原因更换布防、撤防责任人, 需及时通报学校相关部门进行信息变更;			
110		d) (0.2)	因新建、修缮道路、装修房屋等导致摄像点停用、挪移或发现有损坏公共视频监控设备的行为, 应及时向学校相关部门报告。			
111	4.4.3 人员出入管理 (1)	a) (0.3)	校内人员凭校园卡进入学校;	1		
112		b) (0.4)	校外人员来访凭有效身份证件、预约通知或学校规定的其他有效证明进入, 并按规定办理出入登记手续;			
113		c) (0.3)	疫情防控期间按卫生防疫有关规定执行。			
114	4.4.4 机动车辆管理 (1)	a) (0.3)	校内车辆凭校内车辆通行证进入学校;	1		
115		b) (0.4)	校外来访车辆、送货车辆进入学校须经学校保卫部门同意, 并办理车辆验证和驾驶人员登记手续;			
116		c) (0.3)	应提示和引导机动车辆在进入校区后限速行驶, 并在规定地点有序停放;			

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验 系数 $\alpha$	评分 得分	
117	4.4 校园安全 防范与秩序 维护 (11)	4.4.5 物品 出入 管理 (1)	a) (0.5)	校门醒目位置设置危险品、宠物等禁入标志,提示来校人员禁止携带危险品、宠物及学校明令禁止的其他物品进入校园;	1		
118			b) (0.5)	携带学校要求管控的物资出门,需凭物主提供的书面或电话委托证明,登记物品名称、数量和搬运人资料并经搬运人签名方可放行。			
119		4.4.6 校园 巡逻 (1)	a) (0.3)	根制定包括巡逻路线、巡查点和关注重点在内的校园巡逻方案,报学校保卫处批准后实施;	1		
120			b) (0.2)	按既定巡逻方案执行日常巡逻,并可利用监控视频在人工巡逻间歇期间对校园进行视频巡逻,与人工巡逻相结合,增加巡逻密度防范效果;			
121			c) (0.2)	节假日、防台防汛期间及其他特殊情况应增加巡逻频次;			
122			d) (0.3)	日常巡逻、节假日、防台防汛期间巡逻对重点部位的覆盖面应达到100%。			
123		4.4.7 校园 防火 (2)	4.4.7 校园 防火 (2)	a) (0.2)	按规定每天由专人对学校消防安全重点部位进行防火巡查,保留巡查记录;		2
124				b) (0.3)	配合学校相关部门每月开展1次防火检查,保留检查记录;		
125				c) (0.3)	微型消防站应建立设备台帐,每月1次检查与维护并保留记录,确保设备器材完好可用;		
126			d) (0.3)	消防控制室资料、信息及设备管理应符合GB25506和GA587的要求;			
127			e) (0.3)	消防控制室应按照GA767的规定实行每日24h双人值班制度;			
128	f) (0.3)		消防控制室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;				
129	g) (0.3)		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,如遇特殊情况随时记录。				
130	4.4.8 校园 风险 隐患排查 (1)	4.4.8 校园 风险 隐患排查 (1)	a) (0.5)	每季度至少开展1次校园安全风险排查,发现安全隐患及时书面报告学校相关部门,提出整改建议,并跟踪整改进程和结果,各类安全责任事故为0;	1		
131			b) (0.5)	台风、汛期到来之前应开展安全检查,重点检查高处的花盆、灯箱、室外机及其他外立面附加设置有无坠落风险,发现安全隐患应通知有关单位提前采取安全防范措施。			
132	4.4.9 校园 照明 管理	4.4.9 校园 照明 管理	a) (0.5)	按时开启和关闭校园功能照明和景观照明,发现照明设施故障应急时通知维修部门修复;	1		
133			b) (0.5)	校园功能照明启闭时间的设定宜参考当地日出日落时间,以满足需要并减少能源浪费。			

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定分值	体验系数 <sup>a</sup>	评分得分
		(1)				
134	4.4.10 安全 标志 检查 和维 护 (1)	a) (0.3)	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；	1		
135		b) (0.3)	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校园环境卫生管理服务；			
136		c) (0.4)	安全标志日常检查和维修应符合 GB 2894 第 10 章的要求。			
137	4.5.1 日常 管理 (2)	a) (0.2)	配合学校开展环境卫生管理制度宣传教育；	2		
138		b) (0.3)	监督学校食堂餐厨垃圾无害化处理过程，发现将餐厨垃圾直接排入下水道、公厕或生活垃圾收集设施的，应及时进行劝阻，并报告学校相关部门处理；			
139		c) (0.2)	协助学校监督施工单位落实安全和环保措施，发现问题及时与施工方进行沟通解决；			
140		d) (0.3)	协助学校对建筑垃圾进行集中堆放管理，并督促施工单位及时清运；			
141		e) (0.3)	依据相关规定善意提醒校医院、实验室等单位对其产生的易燃、有毒和含有放射性及危险性的废弃物进行无害化处理，发现有倒入生活垃圾容器或随处遗弃的，应及时向学校后勤部门报告；			
142		f) (0.2)	配合学校督促校内铺面承包人履行义务，做好门前的清洁卫生工作；			
143		g) (0.2)	配合开展学校爱国卫生运动，发现向路面、场地、绿地、花池和观赏水域等场所违规倾倒各类垃圾、污物和废弃物等行为及时劝阻。			
144		h) (0.3)	参照 T/CPM1006 配合学校落实卫生防疫措施。			
145	4.5.2 校园 保洁 服务 (3)	a) (0.3)	校园清洁卫生服务标准应报学校备案，并接受相关部门的监督指导，标准有变化时应提前报备；	3		
146		b) (0.3)	教学区清洁卫生作业应在学校规定的时段和范围内进行，不得对教学造成影响；			
147		c) (0.3)	校园环境应做到“六净”，即墙根净、电杆净、路面净、花池净、台阶净、垃圾箱内外净；			
148		d) (0.3)	校园主要道路按学校规定时间完成 1 次清扫，其余时间巡回保洁，保持路面干净；雨雪天气适时清扫，雨天保证路面不积水，降雪达到中雪以上级别时保证道路畅通；			
149		e) (0.3)	校内桥面、绿化区内的小路等每天清捡 1 次，每周清扫 1 次，保持清洁；			
150		f) (0.3)	楼前地面、露天场地等清扫保洁在学校规定时间内完成，其			

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验 系数 $\alpha$	评分 得分	
151	4.5 校园环境 卫生管理服务 (8)	(0.3)	余时间巡回保洁,保持“六无”状态,即无浮土砖头瓦砾、无坑洼污水、无杂草丛生、无人畜粪便、无烟头、无果皮纸屑;	2			
152		g) (0.3)	车棚、车库、露天车场每天清扫1次,保持地面清洁;				
153		h) (0.3)	路灯灯杆、校园雕塑、公共宣传栏每周抹擦1次,保持表面无灰尘、无污迹,栏框内无杂物,玻璃明亮洁净,无乱贴乱画;				
154		i) (0.3)	河岸清捡每周1次,河道打捞每月1次;喷泉、景观池水面打捞每周1次,池壁池底清洗消毒每学期2次,保持河岸无白色垃圾,水面无明显漂浮物,水质无异味;喷泉及景观池周边无垃圾,水面无漂浮物,池水清澈见底;				
155		j) (0.3)	雨污水管、化粪池每月巡查1次,每学期清理一次,保证污水管道畅通。				
156	4.5.3 校园生活 垃圾管理 与服务 (2)	a) (0.3)	按物业服务合同约定管理垃圾收集站,定期进行清洗和灾害消毒,防止污染环境和蚊蝇滋生;	2			
157		b) (0.3)	按现行分类管理标准分类、分色、定位设置垃圾箱,满足实际需要;				
158		c) (0.3)	垃圾收集站(点)、生活垃圾箱(桶)附近显著位置公布生活垃圾分类标准、投放时间和要求;室内垃圾箱每日至少收集2次(上午、下午各1次),箱内垃圾不超过容积的80%;				
159		d) (0.3)	按公布的时间频次定时清运,不得积存,清运及时率达到100%;				
160		e) (0.3)	垃圾装运现场必须及时清扫,做到车走地净;清运车辆的车容车貌保持良好,运输过程中避免垃圾散落污染道路;				
161	f) (0.2)	有条件时,宜提供大件或大量可回收品上门回收服务;	1				
162	g) (0.3)	按物业服务合同约定对有害垃圾实行单独收集,单独存放,集中移交给专业机构处理,并保留移交记录。					
163	4.5.4 a) (0.4)	学生公寓、教室、公共卫生间、公共浴室、开水房、垃圾堆放点等合同约定部位预防性消毒每天不少于一次并记录;					
164	b) (0.3)	根据灭蚊蝇和白蚁防治等实际需要编制消杀灭害需求报告,提前报学校审批;在接受学校委托时,对专业机构消杀作业进行跟踪监督,并提供必要的协助。					
165	c) (0.3)	发生传染病流行时,应按照国家卫生防疫规定落实卫生防疫工作,并配合学校建立防疫隔离点。					
165	4.6 校园	4.6.1	a)	配合学校建立和完善园林绿化管理规章制度,参照 CJJ/T 287	2		

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定分值	体验系数 $\alpha$	评分得分
166	绿化养护服务 (7)	日常管理 (2)	(0.3)	发挥校园绿化美化环境、寓教于景、环境育人作用；	4	
167			b) (0.4)	配合学校开展绿色宣传，倡导师生参加校园绿化养护义务劳动，增强师生绿化美化意识；		
168			c) (0.3)	建立健全校区绿化台账，定期盘点，确保账、物相符；		
169			d) (0.3)	开展日常巡查，及时劝阻损害校园绿化的行为，保持绿地内无明显的杂物、垃圾，无树挂、乱拴乱挂等现象，无改变绿地用途和破坏、践踏、占用绿地现象；		
170			e) (0.4)	对古树名木、胸径大于 50 cm 的大树及名贵盆栽花木等应建立档案，重点养护；		
171			f) (0.3)	配合学校规范设置园林绿化科普标识牌，普及自然科学知识，弘扬生态文明精神，传播绿色校园理念。		
172			4.6.2 绿化 养护 (4)	a) (0.4)		
173	b) (0.3)	每周 1 次巡视检查，保护行道树等正常生长，发现违规现象及时劝阻；				
174	c) (0.3)	定期对行道树进行修剪，保持定干高度相近，修剪造型美观，无缺株，树穴平整，重要区域有植物、树穴砖等覆盖；				
175	d) (0.3)	每周 1 次检查花坛、花带，保证花木生长良好；				
176	e) (0.4)	每月 1 次检查乔灌木，合理修剪，及时消除虫害，保持树冠完整，树形整齐美观；				
177	f) (0.4)	花灌木每年秋季施基肥一次，保持花灌木生长旺盛，叶色鲜亮具有光泽，冠幅丰满，无明显病虫害发生；绿篱、球类每年修剪、整形 2 次，保持植物生长旺盛，整齐一致。基本无黄叶、焦叶、卷叶，无枯死衰败苗木，无明显病虫害发生，无无缺株、断带现象；				
178	g) (0.4)	草花、宿根花卉每年修剪 2 次，保持草花、宿根花卉生长旺盛，无明显病虫害发生，无杂草，无凋谢、残缺现象；				
179	h) (0.4)	草坪修剪每年 2 次，保持草花、宿根花卉生长旺盛，无明显病虫害发生，无杂草，无凋谢、残缺现象；				
180	i) (0.4)	地被植物每月清理 1 次，保持植物生长旺盛，叶色正常；攀援植物每月检查 1 次，棚架、花架处种植攀缘植物和藤本植物应根据不同的攀缘特点，及时采取相应的绑缚、牵引、设置网架等技术措施，保持植物生长良好，适时开花；				
181	j) (0.3)	检查病虫害每月 1 次，发现病虫害及时采取防止措施，防治及时有效；校区绿化病虫害发生率 $\leq 5\%$ ；				
	k) (0.4)	绿化区巡视保洁每天 1 次，及时清检绿化区域内的纸屑、果皮、杂物等，清除绿篱、草坪修剪的枝叶、草屑，保持绿化				

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验 系数 $\alpha$	评分 得分
			区域内干净、整洁。			
182	4.6.3 园林 设施 管理 (1)	a) (0.5)	检查维护园林设施每周1次,保持雕塑、景石、小品、导向牌、栏杆、休闲椅等外观清洁,无乱贴、乱画现象;健身等设施、各类灯饰、喷泉、河道警示牌、救生设施等运行良好,如有损坏及时报修,园林设施完整率达85%以上;	1		
183		b) (0.5)	按物业服务合同配备花房工作人员,工作人员应严格遵守学校规章制度,按照花房植物生长要求对温室植物进行日常养护,保持植物正常生长,因个人原因造成植物受损应承担责任。			
184	4.7.1 公共 教室 使用 管理 (2)	a) (0.2)	在上课前做好教室清洁和安全检查工作;	2		
185		b) (0.3)	按规定提前打开教室,开启照明、通风、空调等相关设备;			
186		c) (0.3)	因故不能按照课程表提供预订的教室时,应及时向学校教务部门反映情况,得到允许后适当调整教室,确保正常上课;事后应及时向学校教务部门补办教室调整手续;			
187		d) (0.3)	按学校规定手续办理教室借用手续,保留记录;			
188		e) (0.3)	最后一节课下课铃响之后应及时进行清场,并进行每日防火巡查;			
189		f) (0.3)	监督电铃运行状态,发现电铃工作时间月实际设置时间有差异时及时报修,并提醒学校定期进行时控校验;			
190		g) (0.3)	应根据学校安排,在必要时适当延长教室开放时间,满足教学需求。			
191	4.7.2 专业 课教 室使 用管 理 (2)	a) (0.3)	配备经过培训的人员负责专业课教室的使用管理和服	2		
192		b) (0.3)	教室开放前应检查教室内外有无安全隐患,提前开启照明、空调等,做好上课准备;			
193		c) (0.3)	按学校规定办理专业课教室使用登记及课外自修借用手续,保留记录,并定期向教务处汇报;			
194		d) (0.3)	计算机、投影仪、乐器等教学设备进出教室时应进行登记管理,设备使用发生故障时提供报修服务;			
195		e) (0.4)	教室使用后应进行清场操作,并开展每日防火巡查;			
196		f) (0.4)	学校要求提供实验室室内管理服务的,需要订立专门协议,可按约定提供实验室环境管理、设备管理、试剂管理、实验废物管理、安全防护等相关服务。			
197		a)	配合学校落实计算机、投影仪、白板、屏幕、话筒、激光笔	2		

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定分值	体验系数 $\alpha$	评分得分	
198	4.7 教学服务 (18)	4.7.3 教学设备使用管理 (2)	(0.3)	等教学设备的防火、防盗、防潮、避光、防尘、防静电等安全保障措施；	2		
199			b) (0.3)	每日上课前对计算机、投影仪等教学设备的电源进行检查，确保使用安全；			
200			c) (0.3)	每日发放、回收话筒等可移动多媒体教学设备，并按规定程序进行清洁、消毒和充电，确保正常使用；			
201			d) (0.4)	每周对桌面、键盘、鼠标、显示器及相关设备进行1次除尘、清洁和消毒，保持设备卫生；			
202			e) (0.4)	每月对电源线、数据线进行1次检查，及时解决电源线破损、散乱、插座损坏等常见问题；			
203			f) (0.3)	师生使用过程中报告设备故障时，应及时转达给设备维修部门，并做好记录。			
204		4.7.4 体育场馆使用管理 (2)	a) (0.4)	提供体育场馆内部清扫保洁、垃圾收集、清运及指定设备设施的预防性消毒服务；			
205			b) (0.4)	提供室内专业馆的开门、通风及场内设施设备报修服务；			
206			c) (0.4)	提供场馆进场管理、场内每日防火巡查和秩序维护服务；			
207			d) 0.4	提供场馆经营管理服务的，应按约定做好卫生环境、设施设备和安全保障管理服务；			
208			e) (0.4)	体育场地内干净整洁，发现体育设施故障及时上报。			
209		4.7.5 考试服务 (2)	a) (0.3)	配合考场布置工作，摆好桌椅，协助设置考点号、准考证号，按照学校要求提前张贴封楼通知；			2
210			b) (0.4)	检查供电保障、考场空调、风扇、照明、门窗等，保持考场清洁卫生，确保设施和环境服务和考试要求；			
211			c) (0.4)	协助设置考试铃声、校准考场时钟，做好饮水机检查、矿泉水运送、应急药品配置等保障工作；			
212			d) (0.3)	协助教务处将屏蔽器等考试专用设备送到各个考点，发现设备故障或数量不足应立即报告教务处解决；			
213			e) (0.3)	协助接收和看管试卷，考试前做好清场、封楼，考试进行中做好考点周边安全巡视；			
214			f) (0.3)	考试结束后，协助学校收集、清点考试用的设备，并将设备送到指定地点。			
215		4.7.6 大型活动	a) (0.3)	大型活动的后勤保障率达到100%；提前清理、清洁活动场地，消除安全隐患；			2
216	b) (0.2)		准备活动所需的水、电、照明、桌椅、音响及其他设施设备；				
		c)	配合悬挂彩旗、横幅，设置引导标志，布置活动现场；				

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验 系数 $\alpha$	评分 得分
217	服务 (2)	(0.3)	现场提供饮用水、防暑降温用品、急救箱等； 接待贵宾，提供迎接、引导、茶歇及其他相关服务； 协助维护现场秩序； 活动结束后，及时进行物品清点归位、场地打扫、临时电源及临时设施等设备的拆除，清场率 100%。			
218		d) (0.3)				
219		e) (0.3)				
220		f) (0.3)				
221		g) (0.3)				
222		a) (0.3)				
223	b) (0.2)	会场外围人员、车辆管理安全、有序，无风险隐患；				
224	c) (0.3)	会务服务人员文明礼貌、语言规范，对会议内容保密；				
225	d) (0.3)	会场麦克风、音响、视频设备正常运行，发现问题及时解决；				
226	e) (0.3)	会议进行中关注顾客动态，及时满足顾客需求；				
227	f) (0.3)	会议现场紧急事件发生时，工作人员迅速到位，有效处理；				
228	4.7.7 会议 服务 (2)	g) (0.3)	会议结束后清点物资、清扫场地、关闭设备设施。			
229		a) (0.2)	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；			
230		b) (0.3)	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；			
231		c) (0.3)	定时保洁，保持电子阅览室、借阅区等区域干净整洁无异味；			
232		d) (0.3)	维护阅读环境，定时开启照明和空调设备，保持光线充足、体感舒适；书库内温湿度符合图书馆要求；			
233		e) (0.2)	维护阅读秩序，保持图书馆安静，对大声喧哗、打闹等行为进行劝阻；			
234	f) (0.2)	配合图书馆开展书籍防潮、防霉、防虫、防蛀工作；	2			
234	g) (0.5)	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；				

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验 系数 $\alpha$	评分 得分
			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。			
235	4.7.9 课外 社团 活动 服务 (2)	a) (0.4)	管理学校学生活动中心,提供各类活动室的开放、关闭和清场服务;	2		
236		b) (0.4)	定时保洁,保持各个活动场所的清洁卫生;			
237		c) (0.4)	根据环境需要,适时开启和调试照明和空调设备,保持光线充足、体感舒适;			
238		d) (0.4)	维护中心秩序,对大声喧哗、打闹等行为进行劝阻,开放期间做好防火巡查;			
239		e) (0.4)	提供特殊物品(如乐器等)进出登记服务,防止公物流失。			
240	4.8.1 总则 (1)	a) (0.4)	按照物业服务合同约定,配备学生公寓管理服务人员,提供学生住宿管理服务;	1		
241		b) (0.3)	住宿服务人员应依据并始终贯彻执行学校的有关规章制度进行日常管理,应尊重学生的合法权益,提供规范化、人性化的服务;			
242		c) (0.3)	学生公寓和学生寝室的基本设施、卫生管理和、日常管理应符合 GB 31177 相关要求。			
243	4.8.2 学生 入住 前的 准备 (1)	a) (0.2)	每学期开学前对备用寝室进行全面清洁、整理,确保达到入住标准;	1		
244		b) (0.3)	检查备用寝室的电源插座、开关、照明、电风扇、通讯接口、阳台地漏、家具等完好情况,发现问题及时解决;			
245		c) (0.2)	设置床位编号标识,按学校规定的标准发放寝室保洁用品及其他物品;			
246		d) (0.3)	逐一检查、测试备用寝室钥匙或门禁卡,确保齐全、完好。			
247	4.8.3 迎接 新生 入住 (2)	a) (1.2)	迎接新生入住应符合以下要求: 1) 配合学校规划校外行车路线、停车位置,设置交通指引标志,在校园内悬挂横幅、布置彩旗,设置公寓引导标志和服务标识; 2) 迎新生现场设置服务台,提供大麦茶、手推车、遮阳伞、一次性水杯、抽纸等物品及服务咨询、行李搬运、物品临时看管等服务; 3) 根据新生的入学通知和学校的入住名单办理新生入住登记、住宿协议或安全承诺书签字等,提醒学生了解住宿安全管理规定; 4) 根据登记的信息给新生分配房间和床位、发放寝室钥匙或	2		

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验 系数 $\alpha$	评分 得分
	4.8 住宿服 务 (11)		门禁卡、发放床上用品； 5) 新生报到期间，每晚应根据入住登记的信息检查各个寝室入住情况，核对入住人员身份，并将核对结果及时报给学校。	4		
248		b) (0.8)	老生入住应符合以下要求： 老生返校入住由工作人员负责登记并向学校报告入住人数，对寒、暑假期末未能按时返回公寓的老生，亦应及时统计上报学校。			
249		a) (0.4)	公寓值班：设置公寓值班室，提供 24 h 专人值班，寒暑假期间按物业服务合同约定提供值班服务；			
250		b) (0.3)	熄灯供电管理按学校规定管理学生寝室内熄灯和供电；			
251		c) (0.3)	来访接待管理对外来人员执行问询、登记、确认手续，提供提醒、提示和指引服务；			
252		d) (0.3)	物品进出管理：对大件物品的搬进、搬出进行询问、登记管理；			
253		e) (0.3)	生活设施管理：建立洗衣机、饮水机、淋浴器、微波炉、吹风机等公用生活设施设备台帐，每天检查、清洁、消毒，并保留记录，发现故障及时报修；			
254		f) (0.4)	钥匙借用管理：设置专用钥匙箱，用于保管各寝室及公共部位的备用钥匙、门禁卡等，办理钥匙、门禁卡借用和遗失配制申请；			
255		g) (0.3)	报修服务：提供寝室报修和公共部位报修服务，及时发布计划性维修施工信息；维修完工后，协助做好回访工作，寝室维修回访率 100%；维修施工管理：女生寝室进行维修施工时，应有女性工作人员陪同前往。			
256		h) (0.4)	晚间出入管理：住宿学生熄灯后出入公寓必须说明正当理由并依规办理晚间出入登记，其中晚出学生应登记有效的联系方式并预约返回公寓的时间。逾期未归的应联系催返。晚出晚归学生中有酗酒、伤病、精神异常等现象的，应及时报告上级并记录情况。必要时，可通知其辅导员或学校相关部门。对熄灯后回到公寓的学生应完成相关登记并及时抄报给学校相关部门。晚出晚归登记管理合格率应达到 100%；			
257		i) (0.3)	寝室安全检查：每周检查寝室用电安全、设施安全、卫生安全，发现安全隐患应向学生提出整改建议，必要时报告学校相关部门请求督促整改。公寓安全责任事故应为零；			
258	j) (0.3)	退宿、换宿服务：学生毕业时应集中办理，平时学生要求退、换宿舍应随时办理。除帮助办理退宿、换宿手续外，尚应给				

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验 系数 $\alpha$	评分 得分
259			予必要的提醒；			
260		k) 0.2	住宿学生信息管理：建立入住人员花名册，定期核对住宿学生信息，发现缺寝、换寝、留宿外人等现象及时报告学校相关部门处理；			
261		l) 0.3	适用时，按学校要求，提供水、电充值服务，填写充值记录；涉及现金支付的，并按学校规定做好充值款项缴纳划转工作。			
262		m) 0.2	中小学可根据校方要求，对住校学生进行晚点名，发现问题并及时上报。			
263		a) (0.3)	校区搬迁服务：学生按学校要求搬迁到其他校区时，物业服务人员应向学校请领搬迁用的包装用品和标签等，并设置服务点集中发放或按班级分组发放给需要搬迁的学生。学校设置上车点后，服务人员应在上车点值守，收集和看管学生交来的行李包裹，并在搬运车辆到来时监督服务人员将学生行李搬运上车；	1		
264	4.8.5 学生 毕业 离校 与搬 迁服 务 (1)	b) (0.4)	毕业离校服务：毕业生离校时，应帮助学生提前办理退宿结算手续，提醒学生带走自己的行李物品。在学生确定离开公寓时，应请学生在寝室个人物品清空确认单上签字。物业服务人员在学生离开公寓后检查发现寝室内存有学生物品的，应锁闭该房间，并及时联系当事人取走；			
265		c) (0.3)	代办遗忘物品寄递服务：外搬迁或毕业离校的学生有遗忘物品需要寄送的，应请学生预留寄递地址和收件人联系方式；寄递时，应将打包物品和打好的包裹拍照发给学生确认，包裹发出后应将寄递的信息通知学生。			
266		a) (0.3)	友情服务：根据学生的实际需要和服务能力提供信快递代收代发、失物招领、低电量提醒、衣物修补熨烫、雨雪天代收晾晒的衣被等友情服务。服务人员在未征得学生同意的情况下提供雨雪天代收晾晒的衣被等友情服务的，事后应设法联系并告知学生；	1		
267	4.8.6 人性 化服 务 (1)	b) (0.3)	爱心服务：设置爱心屋，配置可供伤病员使用的床铺、桌椅、拐杖、残疾车等，设置紧急按钮和显示装置，供伤病学生入住和使用。根据学生伤病情况和实际需要，在能力许可时提供适当的陪同、照料、护送、送水送饭等爱心服务；			
268		c) (0.4)	按本文件 4.9 的要求设置便民服务点，设置不低于 6 项的便民服务项目，方便学生生活。			
269		a) (0.3)	寝室卫生评比：公布文明寝室评比标准，定期检查寝室卫生并按标准进行打分，根据打分结果评选出文明寝室，并予以公布和表彰。尽量争取老师参与。没有老师参与时，务必要请学生代表全过程参与；	1		
	4.8.7 公益 服务 (1)	b)	根据学校劳动育人活动安排，提供安全管理实践、服务实践、			

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验 系数 $\alpha$	评分 得分
270		(0.3)	织毛衣、包粽子、做月饼、垃圾分类管理等公寓劳动育人活动所需的场所、用具、材料、工艺等支持性服务，有条件的，并可提供技术指导和现场组织服务，以帮助活动顺利有效的开展；			
		c) (0.4)	配合“六T”建设，对公寓公共空间进行装饰布置，营造温馨舒适宁静和谐的文化氛围，使学生心情舒畅、身体健康。可包括文明寝室创建、演讲比赛、猜灯谜、故事会等，要有方案、有成果、有资料。			
271	4.9 便民利 民服务 (1)	4.9.1 a) (0.5)	宜针对学生实际需求设置不低于6项的便民服务项目，如提供零星生活物品修配或工具借用等便民服务；	1		
272		b) (0.5)	无偿提供生活服务，例如食品加热、钉纽扣、理发、衣服熨烫等。			
273	4.9 便民利 民服务 (2)	4.9.2 a) (0.5)	物业企业可在经营许可范围内，接受学校所属单位或师生个人的书面委托或口头委托，提供优质高效的特约服务，例如特约保洁、特约维修、特约团体接待、特约花卉养护、特约代理服务；	1		
274		b) (0.5)	提供特约服务应由具有专业资格的人员负责完成约定的服务，并应尊重和维护顾客的合法权益。			
275	4.10 应急管 理 (3)	4.10.1.1 (0.5)	针对突发公共事件制定应急预案，并按规定报送相关部门审核备案，应急预案中应急准备和应急响应应符合GB/T 37228的相关要求。	2		
276		4.10.1.2 (0.5)	应通过编发培训材料、举办培训班、开展工作研讨等方式，对与应急预案实施密切相关的管理人员和操作人员等组织开展应急预案培训，保留培训记录，员工培训率100%。			
277		4.10.1.3 (0.5)	应结合实际定期组织应急处置预案演练，根据演练过程和结果，分析评价预案内容的针对性、实用性和可操作性，并及时修订应急预案。当学校组织开展突发公共事件应急处置演练时，应主动参与和配合演练。			
278		4.10.1.4 (0.5)	应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。			
279	4.10.2 事发 现场 应急	4.10.2.1 (0.2)	物业服务人员接到发生突发公共事件的报告，应在10min内到达现场。	1		
280		4.10.2.2 (0.2)	物业服务人员到达事发现场后，应立即了解事件情况，及时报告上级和学校，必要时，应立即组织人员保护现场，禁止无关人员擅自进入相关区域。			
281		4.10.2.3 (0.4)	当学校指挥人员介入事件处置时，物业服务人员应在本单位统一组织领导下，根据学校应急指挥部的指令开展行动，包括：			

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验 系数 $\alpha$	评分 得分
282		处置 (1)	a)配合现场保护; b)相关设备应急操作; c)协助组织人员疏散; d)安抚、照顾伤病人员等。			
		4.10.2.4 (0.2)	事件处置结束后,应协助清理现场,恢复秩序,配合事件调查和取证工作。			
283	4.11 持续改进 (2)	4.11.1 (0.3)	应不断完善服务标准,提升服务质量水平。	2		
284		4.11.2 (0.3)	应对不符合规范服务实施纠正,并采取有效的预防措施。			
285		4.11.3 (0.4)	应对不合格服务实施整改,对造成顾客权益损害的服务应在顾客接受的前提下采取补救措施。			
286		4.11.4 (0.4)	应通过对服务绩效的监测和评价,改进服务管理,推动服务创新。			
287		4.11.5 (0.3)	应通过顾客调查,找出现行服务标准与顾客需求之间存在的差距,持续改进服务,满足顾客需求。			
288		4.11.6 (0.3)	应通过学习、培训,通过新技术和新设备的引进,不断提升服务技术和能力。			
289	合计			100		

**附录 B**  
**(规范性)**  
**物业管理服务管理要求审核工具**

特定管理要求	最佳实践准则	分值	体验系数 $\alpha$	评分值
5.2.1 管理目标 (10)	制定并实施了满足适用的法律法规要求, 以及涵盖了本文件 5.2.1 内容的目标, 各项目标可测量	10		
	提供顾客需求识别、目标实现, 以及品牌战略实现的目标及其改进的证据			
	基于目标要求建立相应的 KPI (关键绩效指标), 主要指标以顾客为导向			
	定期分析目标及 KPI 实施与实现情况, 具有自我改进意识和能力			
5.2.2 服务设计与开发 (10)	目标及 KPI 的实现增强了顾客满意, 提升或促进了经营绩效	10		
	进行服务设计和开发时, 全面考虑政策法规标准要求、物业管理服务合同、各相关方以及后续服务的要求			
	通过实施评审、验证、确认活动对设计和开发过程进行控制, 并针对由此确定的问题采取必要的措施, 邀请顾客、相关专家或机构参与设计与开发的确认工作, 并出具确认意见			
	建立完善的服务与管理要求 (如物业管理服务方案、服务承诺)、服务提供规范 (如服务蓝图/服务流程或作业指导书) 以及如信息化工具等, 服务设计输出内容符合服务设计输入的要求, 且顾客需求贴合性、现场针对性较强			
5.2.3 服务人员管理 (10)	根据最新政策法规标准要求、顾客投诉、内部评审等信息对服务设计进行持续的改进	10		
	对服务设计更改进行控制, 验证和评价更改部分对服务品质、顾客体验的影响, 以确定更改的适宜性, 保留服务设计更改的成文信息			
	明确了服务人员的目标、职责与工作接口, 需要持证上岗或特定要求的有关岗位, 其相关规定应符合法律法规的要求; 特种作业人员应取得相应资格证书并保持有效, 持证上岗率 100%;			
	有计划地开展企业文化、岗位技能、职业素质、业务知识等教育培训, 上岗培训率为 100%, 保证服务人员了解学校课程设置、专业课特色、教室和教学设施设备使用、管理服务流程等;			
5.2.4 沟通管理 (6)	建立以提高工作责任心和热情为核心的激励机制, 增强员工对其工作负责的动力;	6		
	定期开展员工满意度测评。			
	内部沟通管理, 畅通项目内部沟通渠道, 创造良好的沟通协作环境, 使所有员工了解企业及项目管理动态和有关信息, 并及时反映各类意见建议;			
5.2.5 顾客关系管理 (10)	顾客沟通管理, 根据项目特点, 识别并明确各类顾客的沟通频次和方式, 倾听顾客声音, 充分了解顾客需求和对物业管理服务的意见与建议;	10		
	相关方沟通管理, 与外包服务供应商、项目所辖政府部门、公共服务机构和单位等建立联络关系并定期维护。			
	建立顾客关系管理系统, 持续跟踪和监控顾客信息, 对于老师、学生的隐私资料保密, 不得泄露;			
	制定顾客关系维护方案和评价机制, 定期进行满意度调研及分析;			
	建立完善的顾客关系沟通渠道, 加强与顾客沟通, 了解顾客需求, 协调并解决其提出			

	的问题；			
	采用信息化系统实施顾客关系管理，对顾客信息进行安全控制，做好风险评估与风险管理；			
	根据顾客的合理化意见与建议，制定个性化的改进措施。			
5.2.6	选聘具有相应资质的外包服务供应商；			
外包服务供应商管理	根据顾客要求明确外包服务供应商的服务要求，确定工作流程；	10		
(10)	开展服务检查和监管，评估服务效果，必要时要求进行服务流程调整；			
	根据工作反馈意见与建议，持续提升服务品质。			
5.2.7	建立安全管理制度，设置安全管理机构，配备专（兼）职安全管理人员，明确各岗位的责任人、责任范围、考核标准，并对职责的适宜性、履行情况进行定期评估和监督考核；并应做到：			
风险与应急管理	1) 开展安全生产检查，发现事故隐患，督促相关部门及时整改；			
(18)	2) 开展安全生产宣传、教育和培训。			
	及时识别和获取适用、有效的安全与应急相关法律法规及标准，识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应的解决方案，建立各类安全管理制度，并配备应急物资；			
	应在物业管理区域内开展危险源辨识、风险评估，告知相关从业人员，并对从业人员进行安全教育培训，使其熟悉工作岗位和作业环境中存在的安全风险，确保从业人员具备必要的安全知识，掌握本岗位的安全操作技能，熟悉事故现场应急处置措施；			
	建立顾客意外伤害事件的防范措施及处置机制；	18		
	设置项目安全生产领导小组，对相关场所、人员、设施设备和活动进行隐患排查，采取相应整改措施进行隐患治理，并采取相应防范措施，隐患治理完成后，应按有关规定对治理情况进行评估、验收，保证质量、环境、职业健康安全重大事故数（件）为零，火灾事故为零；			
	每月至少召开 1 次安全会议，分析、总结、评估安全管理现状和安全隐患排查情况，提出相应对策措施；			
	应建立突发公共事件分类分级处置机制及应急预案，每半年至少进行 1 次演练及评估，并保留相关记录；切合学校安全脆弱性分析的评估要求建立突发事件应急管理联动机制，突发公共事件发生时，物业工作人员应立即抵达现场，响应及时率 100%。应按照地方政府部门及所在学校的应急预案，协助学校做好秩序维护、人员隔离工作，并协助学校或政府相关单位进行应急处置，做好事后恢复、评估与总结；			
	根据不同岗位合理配发劳动防护用品，保证劳防用品发放率 100%，并集中统一管理、规范使用。建立机房安全工用具及个人防护用品清单，每月至少进行 1 次检查。			
	执行特种设备安全管理制度，做好设备操作安全防护。			
5.2.8	管理创新，引入先进管理工具，预防服务缺陷、服务差错和返工；			
创新管理	服务创新，针对顾客特点，通过提供办公、生活配套服务和学校文化活动服务等方式，满足顾客的个性化需求；	6		
(6)	技术创新，借助互联网/物联网、智能化等先进设备，提升物业管理和服务效率。			
5.2.9	确定顾客投诉处理时限及处理要求，并明确责任部门，针对顾客的投诉应当即受理，在 1 个工作日内回复或按约定时间回复，投诉应 100%处理，投诉回访率 100%；			
顾客投诉管理	投诉处理记录管理制度，以及投诉处理进度的查询；	10		
(10)	投诉处理结果应及时反馈给投诉者；			

	顾客投诉信息汇总、分析等处理制度。			
5.2.10 服务 改进 (10)	对不合格服务进行控制,对不合格服务的原因进行识别和分析,及时采取纠正和纠正措施,消除不合格的原因,防止不合格再发生; 定期评审物业管理服务提供过程,结合顾客反馈与评价结果采取改进措施,持续改进服务与管理水平。	10		
总分		100		
注:最佳实践准则分值来源于 GB/T 19004 所给出的管理成熟度模型,被本文件采用与实施				

B.1 表 B.1 和表 B.2 给出了物业管理服务管理要求的审核工具;

B.2 表 B.1 给出了物业管理服务管理成熟度的等级划分准则。

B.3 表 B.2 给出了物业管理要求各条成熟度对应分值。

B.4 在实施物业管理要求的成熟度评价时:

根据表 B.1 对 5.2.1~5.2.10 条成熟度水平进行逐一评价,如某一条达不到一级成熟度要求,则该条不得分;

将各条成熟度得分累加后,得出管理成熟度总分;

管理成熟度总分乘以管理成熟度否决系数  $M$ ,得出管理成熟度最终得分,其中,管理成熟度否决系数  $M=\{0,1\}$ ,当物业管理服务管理发生下列任一情况时  $M=0$ ,否则  $M=1$ ;

根据管理成熟度总分,管理要求分级规则如下:

- 1) 20 分(含)~40 分,一级,单项条款得分应不低于“1”分;
- 2) 40 分(含)~60 分,二级,单项条款得分应不低于“2”分;
- 3) 60 分(含)~80 分,三级,单项条款得分应不低于“3”分;
- 4) 80 分(含)~90 分,四级,单项条款得分应不低于“3”分;
- 5) 90 分(含)~100 分,五级,单项条款得分应不低于“3”分;

参 考 文 献

- [1] 卫监督发【2012】62号 学校卫生监督工作规范
- [2] 《高等学校校园秩序管理若干规定》国家教育委员会令第13号
- [3] 《上海市房屋使用安全管理办法》上海市人民政府第39号令

