

ICS 03.080.01

CCS A 20

T

# 团体标准

T/CWDPA XXX—2025

## 高校物业服务管理规范

Code of practice for property management services in higher education  
institutions

2026-X-XX 发布

2026-X-XX 实施

中国西部开发促进会 发布

# 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	3
2 规范性引用文件 .....	3
3 术语和定义 .....	3
4 基本要求 .....	3
4.1 服务主体要求 .....	3
4.2 服务人员要求 .....	4
4.3 服务场所要求 .....	4
4.4 服务原则 .....	4
4.5 服务资源配置要求 .....	4
5 服务项目要求 .....	4
5.1 公共区域保洁服务 .....	4
5.2 绿化养护服务 .....	5
5.3 师生便民服务 .....	5
5.4 设施设备维护服务 .....	6
5.5 服务过程记录 .....	6
6 安全管理 .....	6
6.1 治安管理 .....	6
6.2 消防安全管理 .....	7
6.3 用电安全管理 .....	7
6.4 特种设备安全管理 .....	7
7 应急处置 .....	7
7.1 应急管理体系 .....	7
7.2 自然灾害应急处置 .....	8
7.3 火灾应急处置 .....	8
7.4 治安事件应急处置 .....	8
7.5 设备与设施突发事件应急处置 .....	8
8 服务评价与改进 .....	8
8.1 评价组织与周期 .....	8
8.2 评价内容与标准 .....	8
8.3 评价结果应用 .....	9
8.4 服务改进 .....	9

## 前言

本文件按照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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国西部开发促进会提出并归口。

本文件起草单位：。

本文件主要起草人：。

本文件为首次发布。

# 高校物业服务管理规范

## 1 范围

本文件规定了高校物业服务管理的基本要求、服务项目要求、安全管理、应急处置及服务评价与改进。

本文件适用于各类普通高等学校、职业高等学校、成人高等学校的物业服务活动，也适用于物业服务企业承接高校物业服务项目的运营管理，以及高校后勤管理部门对物业服务的监督考核。

## 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 2894-2008 安全标志及其使用导则

GB 5768.2 道路交通标志和标线 第2部分：道路交通标志

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

GB/T 19095 生活垃圾分类标志

GB/T 45700 物业管理术语

## 3 术语和定义

GB/T 45700界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**高校物业服务** university property management services

为保障高校正常教学、科研、生活和运行秩序，由物业服务主体对校园建筑物、设施设备、公共环境及相关配套服务实施的综合性管理与服务活动。

### 3.2

**物业服务企业** property service enterprise

依法设立、具有独立法人资格，从事高校物业服务活动，具备相应服务资质和专业能力的企业。

### 3.3

**服务评价** service evaluation

依据本文件规定的指标体系、方法和程序，对高校物业服务质量、效率、安全管理及运行成效进行系统评估和综合判定的活动。

## 4 基本要求

### 4.1 服务主体要求

4.1.1 高校物业服务主体应依法取得相应经营资质或管理授权，具备独立承担物业服务责任的能力。

4.1.2 物业服务主体应建立完善的管理体系，包括组织架构、岗位职责、运行制度和监督机制，并形成制度文件。

4.1.3 物业服务主体应具有稳定的服务团队和持续服务能力，能够满足高校日常运行及突发事件应急保障需求。

4.1.4 委托第三方物业服务机构的高校，应依法签订物业服务合同，明确服务范围、服务标准、绩效考核及违约责任等内容。

4.1.5 物业服务主体应接受高校主管部门及相关监管机构的监督管理。

## 4.2 服务人员要求

4.2.1 物业服务人员应年满18周岁，身体健康，具备与岗位相适应的专业能力和服务意识。

4.2.2 物业服务人员应按照岗位要求持证上岗，电工、焊工等特种作业人员应持有有效资格证书，电梯、消防设施操作人员应取得相关职业资格证书，安防人员应具备相应岗位培训证明。

4.2.3 物业服务主体应建立人员培训制度，每名员工年度培训时间不应少于24学时，其中安全培训时间不应少于8学时。

4.2.4 服务人员应统一着装，佩戴工作标识，保持仪容整洁、举止文明、用语规范。

4.2.5 服务人员应遵守高校规章制度，不应从事与岗位职责无关的活动，不应损害服务对象合法权益。

## 4.3 服务场所要求

4.3.1 高校物业服务场所应布局合理，功能齐全，应包括办公用房、值班监控室、设备维修间、物资仓储室、应急物资储备室等。

4.3.2 应配置必要的办公设备、通信设备、监控终端及信息系统接入设施。

4.3.3 校园内各类标识应规范设置，安全标志应符合GB 2894-2008的要求，消防安全标志应符合GB 13495.1的要求，道路交通标志应符合GB 5768.2的要求，垃圾分类标志应符合GB/T 19095的要求。

## 4.4 服务原则

4.4.1 安全优先原则：物业服务活动应以保障师生人身安全和财产安全为首要目标。

4.4.2 规范运行原则：物业服务应严格执行国家法律法规及本文件要求，实施标准化、制度化管理。

4.4.3 服务导向原则：物业服务应以满足师生合理需求为导向，不断提升服务便利性和满意度。

4.4.4 公平公正原则：物业服务资源配置、服务收费及绩效考核应公开透明、公平合理。

4.4.5 绿色节能原则：物业服务应推进节能降耗和资源循环利用，促进绿色校园建设。

4.4.6 持续改进原则：物业服务主体应建立持续改进机制，不断优化服务流程和服务质量。

## 4.5 服务资源配置要求

4.5.1 物业服务主体应根据服务规模合理配置人力资源，人员配备应符合表1的要求。

表1 高校物业服务人员配置指标

服务对象规模（人）	配置比例（人/千人）
≤5000	≥8
5001~10000	≥6
10001~30000	≥5
>30000	≥4

4.5.2 应合理配置清洁设备、维修工具、安全防护用品及应急物资。

4.5.3 常用应急物资储备应保障连续72h基本运行需求。

4.5.4 物业服务经费应专款专用，主要用于人员保障、设施维护、设备更新和服务改进。

## 5 服务项目要求

### 5.1 公共区域保洁服务

#### 5.1.1 服务范围

公共区域保洁服务应包括但不限于：

- a) 教学楼、办公楼公共区域；
- b) 图书馆、体育馆、活动中心；
- c) 学生宿舍公共部位；
- d) 道路、广场、停车场；
- e) 绿化带及周边区域。

#### 5.1.2 作业要求

公共区域保洁服务作业要求如下：

- a) 公共区域保洁作业应按照规定路线和作业流程实施，实行定人、定岗、定责管理；
- b) 室内公共区域每日清扫不少于2次，地面应保持整洁，无明显积尘、污渍和杂物残留；
- c) 教学楼、图书馆等重点区域应实行巡回保洁制度，高峰时段巡查间隔不宜超过2h；
- d) 公共卫生间应实行专人负责制，每日清洁不少于3次，每周消毒不少于2次，应保持通风良好、无明显异味；
- e) 校内道路和广场每日清扫不少于4次，雨雪天气应及时清理积水、积雪和泥沙；
- f) 垃圾容器每日清运不少于2次，高温季节宜不少于3次，垃圾分类投放准确率不应低于95%；
- g) 清洁作业应规范使用清洁剂和消毒用品，避免对师生健康和环境造成不良影响；
- h) 公共区域保洁合格率不应低于98%，相关投诉率不应高于1%；
- i) 清洁作业应采取错峰作业方式，减少对教学和科研活动的影响。

### 5.2 绿化养护服务

#### 5.2.1 服务范围

绿化养护服务应包括校园内草坪、乔木、灌木、绿篱、花坛及景观植物的养护管理工作。

#### 5.2.2 作业要求

绿化养护作业要求如下：

- a) 绿化养护作业应按照年度计划和季节特点组织实施；
- b) 草坪在生长期应每10~15天修剪1次，保持高度均匀、无明显裸露区域；
- c) 绿篱和灌木应每季度修剪应不少于1次；
- d) 植物施肥每年应不少于2次，施肥种类和用量应符合植物生长需求；
- e) 灌溉作业应根据气候条件合理安排，避免过量用水和积水现象；
- f) 病虫害防治应优先采用物理、生物防控方式，减少化学药剂使用；
- g) 土壤理化指标检测每半年不少于1次，pH值宜控制在6.0~7.5范围内；
- h) 绿地覆盖完整率不应低于98%，植物成活率不应低于95%；
- i) 绿化养护作业应避免影响正常通行和教学秩序。

### 5.3 师生便民服务

#### 5.3.1 服务内容

师生便民服务应包括但不限于：

- a) 报修受理与协调；
- b) 信息咨询与指引；
- c) 快递集中管理；
- d) 自助设备运行维护；
- e) 简易便民维修服务。

#### 5.3.2 作业要求

师生便民服务作业要求如下：

- a) 应设置统一服务窗口或线上服务平台，实行集中受理和分类处理；
- b) 报修服务应实行工单化管理，做到受理、派单、处理、反馈全流程可追溯；
- c) 一般报修事项受理时间不应超过10min，现场响应时间不应超过30min；
- d) 信息咨询应及时、准确，解答率不应低于95%；
- e) 快递集中存放区域应配备防盗、防火、防潮设施，并实行分类管理；

- f) 自助设备应保持正常运行状态，完好率不应低于98%；
- g) 简易维修服务完成时限不宜超过24h；
- h) 服务人员应文明用语、态度规范，不应推诿、拖延；
- i) 便民服务满意度不应低于90%；
- j) 投诉事项应在3个工作日内完成处理和反馈。

## 5.4 设施设备维护服务

### 5.4.1 管理范围

设施设备维护服务应包括：

- a) 给排水系统；
- b) 供配电系统；
- c) 空调与通风系统；
- d) 电梯设备；
- e) 消防设施；
- f) 安防系统及智能化设备。

### 5.4.2 作业要求

设施设备维护作业要求如下：

- a) 应建立设施设备台账，实行“一设备一档案”管理；
- b) 应制定年度维护计划和巡检方案，并按计划实施；
- c) 电梯设备应每日检查运行状态，每周进行安全维护；
- d) 空调系统应每季度清洗滤网和关键部件，每年进行系统检查；
- e) 一般设备故障维修响应时间不应超过30min，完成率不应低于95%；
- f) 重大设备故障应立即启动应急维修程序，并及时报告；
- g) 设施运行完好率不应低于98%；
- h) 维修作业应符合相关技术规范和安全操作规程。

## 5.5 服务过程记录

- 5.5.1 各类服务活动应形成完整记录，包括时间、地点、人员、内容和结果。
- 5.5.2 服务记录宜采用信息化方式进行管理，实现数据共享和统计分析。
- 5.5.3 服务记录保存期限不应少于5年。
- 5.5.4 服务数据应作为质量评价和绩效考核的重要依据。

## 6 安全管理

### 6.1 治安管理

#### 6.1.1 人员出入管理

人员出入管理要求如下：

- a) 校园出入口应实行24小时值守制度，配备专职安保人员，严格执行出入登记制度，师生凭有效证件出入，外来人员应经被访人确认并登记身份信息后方可进入；
- b) 外来车辆进入校园应登记车牌、事由，禁止无牌无证、超载及携带危险品的车辆进入校园（经批准的特殊车辆除外）。

#### 6.1.2 巡逻防控

巡逻防控要求如下：

- a) 应建立常态化巡逻机制，安保人员应按规定路线巡逻，重点区域（实验室、财务室、配电室、学生公寓、图书馆）每2小时巡逻1次，一般区域每4小时巡逻1次，夜间（22:00-次日6:00）增加巡逻频次，每1小时巡逻1次；
- b) 巡逻记录应完整、详细，发现异常情况及时处置并报告；
- c) 巡逻应采用电子巡更或监控记录方式，巡逻轨迹应可追溯。

#### 6.1.3 财物安全管理

财物安全管理要求如下：

- a) 应加强校园内师生财物安全防范，提醒师生妥善保管个人财物，严禁在公共区域存放贵重物品；
- b) 应定期检查校园内公共财物，发现损坏、丢失应及时上报并处理。

## 6.2 消防安全管理

### 6.2.1 消防安全宣传教育

应定期开展消防安全宣传教育活动，每学期不少于2次，在教学楼、学生公寓、实验室等重点区域应张贴消防安全警示标志和疏散示意图。

### 6.2.2 消防隐患排查

消防隐患排查要求如下：

- a) 应建立消防安全隐患排查机制，每日开展消防安全巡查，每周进行1次全面排查，每月进行1次专项排查；
- b) 应重点排查消防通道、消防设施、用电设备、易燃易爆物品等，严禁在消防通道堆放杂物、占用消防设施；
- c) 对排查出的消防安全隐患，应建立隐患台账，明确整改责任人、整改措施和整改期限，整改率应达到100%。

### 6.2.3 消防应急演练

消防应急演练要求如下：

- a) 每年应组织不少于2次消防应急演练，包括火灾报警、疏散逃生、灭火器使用等内容，师生参与率应不低于90%，演练后48小时内完成复盘，优化应急预案；
- b) 物业服务人员应熟练掌握消防设施使用方法，具备火灾应急处置能力。

## 6.3 用电安全管理

### 6.3.1 用电设备管理

用电设备管理要求如下：

- a) 应定期检查校园内公共区域用电设备，每日巡检1次，每月维护1次，发现破损、老化、裸露等问题应及时更换、维修，严禁私拉乱接电线，严禁超负荷用电；
- b) 实验室、机房等特殊区域用电设备需符合科研安全要求，配备漏电保护装置，定期检测。

### 6.3.2 用电安全宣传

用电安全宣传要求如下：

- a) 应提醒师生规范使用电器，严禁在宿舍、教室等区域使用大功率电器，严禁私拉乱接电线，发现违规用电行为应及时制止并纠正；
- b) 应定期开展用电安全检查，对违规用电行为进行通报批评，情节严重的移交高校相关部门处理。

## 6.4 特种设备安全管理

### 6.4.1 特种设备操作人员

特种设备操作人员应具备相应职业资格证书，持证上岗，严格按照操作规程作业，严禁违规操作；应定期对特种设备操作人员进行培训，每半年培训1次。

### 6.4.2 特种设备安全检查

特种设备安全检查要求如下：

- a) 应定期对特种设备进行安全检查，每日巡检1次，每周维护1次，每月全面检修1次，每年进行1次定期检验；
- b) 应建立特种设备安全台账，记录设备运行、维护、检修、检验等信息，发现安全隐患及时处置，严禁设备带故障运行。

## 7 应急处置

### 7.1 应急管理体系

7.1.1 物业服务主体应设立应急管理部门或岗位，负责统筹协调各类突发事件处置工作。

- 7.1.2 应急管理制度应明确各类事件的责任部门、响应流程、信息报告渠道及处置时限。
- 7.1.3 应急物资储备应满足至少72h基本保障，包括消防器材、救护用品、临时照明设备、临时通讯工具等。
- 7.1.4 应急通讯系统应保证24h可用，确保信息及时传达至相关责任部门及校园管理人员。
- 7.1.5 应急演练应每学期组织不少于1次，包括火灾疏散、治安事件应对、重大设备故障处理等，演练参与率应不低于90%。

## 7.2 自然灾害应急处置

- 7.2.1 自然灾害包括暴雨、台风、雷电、地震及其他可能影响校园安全的极端天气。
- 7.2.2 校园应提前开展风险评估，标识重点防护区域和易受损建筑。
- 7.2.3 灾害发生前，应及时发布预警信息，组织相关人员采取防护措施，如关闭电源、固定设施、疏散人员等。
- 7.2.4 灾害发生时，物业服务人员应立即启动应急预案，协助安全疏散和现场救护，并保持通讯畅通。
- 7.2.5 灾后应对受损设施进行排查，及时上报情况并组织修复。

## 7.3 火灾应急处置

- 7.3.1 火灾应急处置应依据前述消防安全管理制度执行。
- 7.3.2 火灾发生时，应立即启动火灾应急预案，包括报警、人员疏散、初期火源控制和消防设施使用。
- 7.3.3 重点区域和高危建筑应配备灭火器材和消防栓，每日巡查并保持完好率不低于98%。
- 7.3.4 火灾事件处置记录应详细记录报警时间、响应时间、处置措施及效果，并形成档案。

## 7.4 治安事件应急处置

- 7.4.1 治安事件包括校园内打架斗殴、盗窃、闯入、恐吓等威胁师生安全的行为。
- 7.4.2 治安事件发生时，物业服务人员应立即启动应急处置流程，确保现场安全，及时报警并协助执法部门。
- 7.4.3 重点区域巡逻和监控应在意外事件发生时迅速发现并响应，巡逻响应时间应不超过5min。
- 7.4.4 事件处理完毕后，应形成书面或电子记录，包括事件类型、发生地点、处理措施及后续改进建议。

## 7.5 设备与设施突发事件应急处置

- 7.5.1 设施设备突发事件包括电梯故障、供水中断、空调停机、配电异常等。
- 7.5.2 突发事件发生时，应立即启动应急处置程序，派遣专业维修人员进行现场处理。
- 7.5.3 一般设备故障响应时间应不超过30min，重大设备故障应立即启动应急预案。
- 7.5.4 事件处理完成后，应对故障原因进行分析，并采取预防措施，防止类似事件再次发生。

# 8 服务评价与改进

## 8.1 评价组织与周期

### 8.1.1 评价组织

高校应设立物业服务评价工作机构或指定专门部门负责评价管理工作，评价组织成员宜包括：

- a) 高校后勤或资产管理部门代表；
- b) 教学管理部门代表；
- c) 师生代表；
- d) 物业服务管理人员；
- e) 必要时可邀请第三方专业机构参与。

### 8.1.2 评价周期

日常评价应每日开展，月度评价每月1次，季度评价每3个月1次，年度评价每年1次，在发生重大安全事故、服务投诉集中或合同调整时，应组织专项评价。

## 8.2 评价内容与标准

### 8.2.1 评价内容

物业服务评价内容应至少包括：

- a) 服务质量；
- b) 服务效率；
- c) 安全管理；
- d) 设施设备管理；
- e) 应急处置。

### 8.2.2 评价指标体系

物业服务综合评价采用百分制，总分为100分，85分及以上为优秀，70~84分为合格，70分以下为不合格，评价指标、标准及方法见表2。

表2 高校物业服务综合评价指标体系表

评价类别	评价项目	评价标准	分值（分）	评价方法
服务质量（30分）	保洁服务	符合5.1要求，合格率≥98%	8	现场检查、台账核查
	绿化养护	符合5.2要求，合格率≥95%	7	现场检查、台账核查
	便民服务	符合5.3要求，满意度≥95%	7	问卷调查、回访记录
	设施设备维护服务	符合5.4要求，满意度≥90%	8	现场检查、运行记录
服务效率（15分）	报修响应与完成	响应≤15min,完成率≥98%,回访率100%	8	工单系统、回访记录
	咨询与投诉处理	响应≤5min,处理率100%,整改率100%	7	咨询台账、投诉台账
安全管理（25分）	治安管理	出入规范，巡逻到位，无重大事故	8	巡逻记录、现场检查
	消防安全	设施完好，隐患整改率100%	9	消防台账、现场核查
	特种设备安全	定检合格，无运行事故	8	检验报告、运行台账
应急处置（30分）	应急预案与物资	预案完善，物资齐全有效	12	资料审查、物资核查
	应急响应与处置	响应及时，处置规范，无次生事故	18	应急记录、现场核查

### 8.2.3 评分说明

8.2.3.1 各评价项目应依据表2规定标准进行评分。

8.2.3.2 综合得分为各分项得分之和，未达到基本要求的项目，应按扣减相应分值。

8.2.3.3 出现下列情形之一的，应直接判定为不合格：

- a) 发生重大安全责任事故；
- b) 存在严重服务违规行为；
- c) 拒不整改重大问题；
- d) 评价资料造假。

### 8.3 评价结果应用

8.3.1 月度评价不合格的，物业服务企业应在3个工作日内制定整改方案，7日内完成整改；经复核仍不合格的，按合同约定扣除服务费用，并约谈相关负责人。

8.3.2 季度评价不合格的，物业服务企业应在5个工作日内制定整改方案，15日内完成整改；经复核仍不合格的，高校后勤管理部门有权依法依约暂停服务合同。

8.3.3 年度评价优秀的，应给予表彰奖励并优先续约；年度评价不合格的，有权依法依约解除服务合同，并限制其3年内参与本校物业服务项目投标。

8.3.4 评价结果应及时公示，公示时间不少于5个工作日；师生对评价结果有异议的，可向评价小组提出申诉，评价小组应在3个工作日内予以答复。

### 8.4 服务改进

8.4.1 物业服务企业应根据评价结果，分析存在的问题和不足，制定服务改进计划，明确改进措施、改进期限和责任人，定期开展服务改进工作。

8.4.2 评价小组应跟踪服务改进情况，对改进效果进行评估，结合师生反馈和校园发展需求，及时调整服务内容和质量标准，不断优化物业服务水平。

