

## 前 言

本标准是根据四川省住房和城乡建设厅《关于下达工程建设地方标准计划的通知》(川建标发〔2021〕162号)的要求,由四川华玮物业管理有限公司、四川环诚物业管理有限公司会同有关单位共同编制完成的。

标准编制组经广泛调查研究,认真总结实践经验,参考了国内相关标准规范,并在广泛征求意见的基础上,制定本标准。

本标准共分6章,主要技术内容是:总则、术语、基本规定、基础服务、专项服务、服务评价与改进。

本标准由四川省住房和城乡建设厅负责管理,由四川华玮物业管理有限公司负责具体技术内容的解释。执行过程中如有意见或建议,请寄送至四川华玮物业管理有限公司(地址:四川省成都市西三环一段星狮路大和谷511号A区412;邮编:610043;电话:028-85197408;E-mail:415351236@qq.com)。

**主 编 单 位:** 四川华玮物业管理有限公司

四川环诚物业管理有限公司

**参 编 单 位:** 成都富力物业管理有限责任公司

成都嘉善商务服务管理有限公司

成都欧菲物业服务有限公司

四川佳和物业管理有限公司

成都市清华坊楼宇服务有限责任公司

**主要起草人:** 温文遐 冯千程 魏 强 何艳霞

刘 强 吴 德 江 燕 李铁梅  
秦 雨 陈 曦 罗 军 谭 豹  
陈 迪

主要审查人：康 俊 徐 成 梁秋蓉 谢陶钧  
谢晓东 伍三明 王玉有

## 目次

1	总 则	1
2	术 语	2
3	基本规定	3
3.1	服务合同	3
3.2	承接查验与既有物业服务项目交接验收	3
3.3	服务机构和场所	4
3.4	服务人员	4
3.5	规章制度	5
3.6	档案管理	5
3.7	标识管理	6
3.8	专项委托服务管理	7
3.9	节能环保管理	7
3.10	安全生产管理与应急处置	7
4	基础服务	9
4.1	客户服务	9
4.2	建筑及附属设施设备维护管理	10
4.3	秩序维护	14
4.4	环境卫生管理	17
4.5	绿化维护	18
5	专项服务	20
5.1	教学辅助服务	20

5.2	学生公寓管理	22
5.3	假期管理	23
5.4	育人服务	23
6	服务评价与改进	25
6.1	评价形式及依据	25
6.2	服务评价与改进	25
	本标准用词说明	27
	引用标准名录	29
	附：条文说明	31

## Contents

1	General provisions	1
2	Terms	2
3	Basic requirements	3
3.1	Service contract	3
3.2	Undertaking inspection and handover acceptance of existing service projects	3
3.3	Service organization and places	4
3.4	Service personnel	4
3.5	Rules and regulations	5
3.6	Archives management	5
3.7	Identification management	6
3.8	Special entrustment service management	7
3.9	Energy conservation and environmental protection management	7
3.10	Safety-emergency management	7
4	Basic service	9
4.1	Customer service	9
4.2	Maintenance and management of buildings and auxiliary facilities and equipments	10
4.3	Order maintenance	14
4.4	Environmental sanitation services	17
4.5	Greening maintenance	18

5	Special service .....	20
5.1	Teaching support services .....	20
5.2	Students' dormitory management .....	22
5.3	Holiday management .....	23
5.4	Education services .....	23
6	Service evaluation and improvement .....	25
6.1	Evaluation form and basis .....	25
6.2	Service evaluation and improvement .....	25
	Explanation of wording in this standard .....	27
	List of quoted standards .....	29
	Addition: Explanation of provisions .....	31

## 1 总 则

1.0.1 为积极贯彻执行国家政策，促进校园物业服务工作规范管理和良性发展，结合四川省实际情况，编制本标准。

1.0.2 本标准适用于四川省行政区域内校园物业服务活动，也适用于第三方实施校园物业服务评价活动。

1.0.3 在校园物业服务实践中，物业服务人、服务企业可根据实际情况参照本标准选择服务内容，增减服务项目。

1.0.4 四川省校园物业服务除了应符合本标准外，尚应符合国家和四川省现行有关标准的规定。

## 2 术语

### 2.0.1 校园物业服务 services of campus property

物业服务人依据国家有关法律法规和物业服务合同的约定,对接受学校委托的各类建筑、公用设施设备和校园环境等管理项目进行维护、修缮和整治以及为相关合作项目提供的服务,包括客户服务、房屋及设施设备管理、秩序维护、环境卫生、绿化养护服务、教学辅助服务、学生公寓管理、假期管理、育人服务等。

### 2.0.2 特约服务 service of special appointment

在物业服务合同的范围之外,物业服务人受学校或师生的委托,为其提供的收发、咨询、便民等服务。

### 2.0.3 教学辅助服务 services of teaching support

物业服务人为满足师生生活、学习、工作保障等需求,对教学场所、场馆以及教学活动区域提供的专项服务保障。

### 2.0.4 学生公寓管理 management of students' dormitory

物业服务人对学生公寓进行宿舍环境卫生维护、生活秩序维护,对学生行为习惯进行引导和服务。

### 2.0.5 育人服务 educational services

物业服务人在提供服务的过程中,直接地对师生提供行为影响,从而在学生的世界观、人生观和道德品质形成过程中起到可模仿的作用。



### 3 基本规定

#### 3.1 服务合同

3.1.1 物业服务人应依照法律法规规定，与学校签订物业服务合同，明确物业服务事项、服务质量、服务费用标准和收取办法、建筑及其附属设施设备维护管理、服务期限、双方权利义务、服务交接、违约责任等内容。

3.1.2 物业服务人应依照法律法规的规定，与专项委托服务单位签订服务合同，明确服务事项、服务质量、服务费用标准、合同期限、双方权利义务、违约责任等内容。

3.1.3 物业服务人根据服务需要提供特约服务时，应公示特约服务项目、内容、服务收费标准等信息，并可与学校签订特约服务合同。

#### 3.2 承接查验与既有物业服务项目交接验收

3.2.1 物业服务人应依照法规、规范和物业服务合同约定对校园物业开展承接查验或者交接验收。

3.2.2 物业服务人应成立承接查验或者交接验收小组，制订承接查验或者交接验收工作计划、方案，和建设单休或者学校管理方共同对建筑及其配套设施设备、相关建设工程档案资料进行查验。

3.2.3 物业服务人应依照法律法规规定和物业服务合同约定，与学校、原物业服务人办理既有物业服务项目的交接验收。

3.2.4 物业服务人应妥善保管承接查验或者交接验收档案资料，包

括竣工验收资料、设备清单清册、相关测试检验报告记录、产品合格证、使用说明以及承接查验或者交接验收相关记录等。

### 3.3 服务机构和场所

**3.3.1** 物业服务人应根据物业服务合同约定,设立项目物业服务机构,搭建完善组织架构,明确部门及人员工作职责。

**3.3.2** 物业服务人应配置满足物业服务项目所需的设施设备,如电脑、打印机、复印机、对讲机、办公家具等。

**3.3.3** 物业服务人应在服务场所显著位置公示企业营业执照、项目主要服务人员姓名和照片、岗位信息、物业服务事项、服务流程、服务标准、报修电话、投诉电话和需要公示的其他事项。提供特约服务的,还应公示特约服务项目、服务标准及收费标准等。

**3.3.4** 物业服务人宜运用大数据、云计算、移动互联网、信息智能终端等技术,建设智能化、智慧化服务平台,实现服务智慧化、管理智能化,提升校园物业的管理和服务效率,为学校提供便捷、优质的服务。

**3.3.5** 物业服务人开展校园物业服务,对有资质、资格、许可要求的服务项目,物业服务人应具备相应的资质、资格、许可证书。

### 3.4 服务人员

**3.4.1** 物业服务人应依据物业服务合同约定配置服务人员。

**3.4.2** 服务人员应具备从事学校物业服务工作相关的专业知识和技能,其中从事消防、电梯、供配电等专业岗位的人员应按国家有关规定,取得相应的资格证书。

3.4.3 服务人员应统一着装、佩戴标志、仪容整洁、文明用语。

3.4.4 物业服务人应定期对服务人员开展职业素质教育、安全生产教育、服务知识和技能培训，并建立服务人员奖惩制度。

### 3.5 规章制度

3.5.1 物业服务人应建立健全人事、行政管理制度，以及设施设备维修保养、安全生产、绿化养护、环境维护、秩序维护、消防与车辆管理等规章制度、操作规程。

3.5.2 物业服务人应建立健全财务管理制度，依照相关法律法规、规章及规范性文件进行财务管理。

3.5.3 物业服务人应定期对各项规章制度、操作规程施行情况进行检查、考核、评估。

3.5.4 物业服务人应根据规章制度、操作规程施行落实情况，持续更新、改进各项规章制度、操作规程。

### 3.6 档案管理

3.6.1 物业服务人应建立档案管理制度，包括档案的分类、收集、归档、应用、查验、保管、销毁等管理规定。

3.6.2 物业服务人应设置档案储存场所，明确专人负责档案的收集、整理、保管和查询使用。

3.6.3 物业服务人应根据档案载体不同，建立纸质档案、电子档案，整理规范，分类成册、查阅方便、分类保管、分级管理。

3.6.4 根据档案性质、重要性、类型，依法建立实施保密制度，保

护学校及学校师生的隐私。

**3.6.5** 物业服务人开展校园物业服务实行数据化管理的,应定期对数据信息进行备份保存。

**3.6.6** 物业服务人在退出物业服务时,应依照法律法规规定,与学校或其指定人办理承接查验档案资料及物业服务相关档案资料的移交。

### 3.7 标识管理

**3.7.1** 物业服务人应根据物业服务需要,配合完善物业服务区域内各类公共信息导向标识、标牌,并符合以下要求:

1 公共信息图形符号应符合现行国家标准《公共信息图形符号 第1部分:通用符号》GB/T 10001.1的相关规定。

2 安全信息标志及其设置、使用要求应符合现行国家标准《安全标志及其使用导则》GB 2894的规定。

3 公共信息导向系统装置原则和要求应符合现行国家标准《公共信息导向系统 装置原则与要求》GB/T 15566的规定。

4 交通标志标线及其设置、使用要求应符合现行国家标准《道路交通标志和标线》GB 5768的规定。

5 消防安全标志应符合现行国家标准《消防安全标志 第1部分:标志》GB 13495.1的有关规定。

**3.7.2** 物业服务人应配合学校在危险性较大的场所和有关设施设备上设置明显的安全警示标志。

**3.7.3** 物业服务人应配合学校开展精神文明宣传,设置温馨提示牌及标识。

### 3.8 专项委托服务管理

3.8.1 物业服务人开展消防、电梯、建筑防雷等设施设备维护管理中，应由具有相应资质或专业技术从业条件的专业机构提供维保、检测服务。

3.8.2 物业服务人应核对检查专业委托服务机构相关资质、从业条件、操作人员资格证书、工作计划等材料，并开展监督检查、考核。

3.8.3 物业服务人应与专业委托服务机构签订专业委托服务合同及安全生产管理协议，明确双方权利及义务。

### 3.9 节能环保管理

3.9.1 物业服务人应建立节能环保管理制度，落实能耗监测、统计、分析及设施设备节能管控等工作。

3.9.2 物业服务人应依照相关规定和工作计划开展设施设备管理、检修、维护保养，提高设施设备运行效率，降低能耗。

3.9.3 物业服务人在满足学校物业正常运行前提下，配合对高耗能设施设备、公共照明等采取调整运行管理方案，使用节能环保产品，使用再生水、太阳能等再生能源等科学节能管理措施和节能技术改造。

3.9.4 物业服务人应开展节能降耗、污染防治、垃圾分类等宣传活动，引导学校师生参与节能环保活动。

### 3.10 安全生产管理与应急处置

3.10.1 物业服务人应设立安全生产管理机构或者配备安全生产管

理人员，建立健全从管理机构到基层班组的安全生产、消防安全管理网络。

**3.10.2** 物业服务人应逐级落实全员安全生产、消防安全责任制，明确各级、各岗位安全职责，并定期对安全生产、消防安全责任制落实情况进行考核。

**3.10.3** 物业服务人应开展安全生产、消防安全管理。安全生产、消防安全管理工作包括：

- 1 建立安全生产、消防管理规章制度。
- 2 保障对安全生产、消防管理资金、物资、技术、人员的投入力度，改善安全生产条件，提升应急处置能力。
- 3 开展安全生产标准化、信息化建设。
- 4 构建安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制。

**3.10.4** 物业服务人应根据学校特点，定期开展危险源辨识和风险评估、应急资源调查，并根据风险评估和应急资源调查结果，完善应急物资配备。

**3.10.5** 物业服务人编制生产安全事故应急预案应符合现行国家标准《生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则》GB/T 29639的有关规定，并定期对预案进行评估或评审，以确保预案的全面性、科学性、针对性、可行性、衔接性。

**3.10.6** 物业服务人应按相关规定每年组织生产安全事故应急预案演练，演练内容包括综合演练、单项演练，演练形式包括实战演练、桌面推演。

**3.10.7** 物业服务人开展学校物业服务，宜购买相关的责任保险。

## 4 基础服务

### 4.1 客户服务

4.1.1 物业服务人应设立服务中心，接待客户来访、问询、咨询、报事、报修、求助、投诉等，及时安排处理客户需求和回复。

4.1.2 物业服务人应建立客户沟通回访制度，促进与客户沟通联系，符合以下要求：

1 对报修处理完成后，应通过上门、电话、微信等方式，就维修服务质量、服务态度、服务收费等情况对客户进行满意度回访。

2 投诉处理基本要素、程序及解决争议的途径等相关要求宜满足现行国家标准《投诉处理指南》GB/T 17242 有关要求。投诉处理完成后，应及时回访客户，取得客户的理解与支持。

3 每年制订客户满意度调查方案，依照方案组织开展客户满意度调查，及时整理汇总客户意见、建议，采取有效措施整改完善并及时回访、回复客户。

4 通过客户恳谈会、交流会、组织参观设施设备管理维护现场等方式，加深与客户的沟通联系。

4.1.3 物业服务人开展会务服务宜符合以下规定：

1 接受会议使用单位的预约工作，明确会议使用的要求。

2 按照使用单位的具体要求，提前安排人员布置会场，做好会前、会中、会后服务工作。

4.1.4 物业服务人提供便民服务宜包含以下内容：

1 提供报刊邮件分发、问询咨询服务、留言服务、礼仪接待服

务、学生看护服务。

- 2 提供师生行李搬运、寄送服务，便民推车服务。
- 3 提供重大活动保障服务。
- 4 提供多媒体维护管理服务，提供教学辅助物资配送服务。
- 5 提供校园超市、经营场所管理服务。

#### 4.2 建筑及附属设施设备维护管理

4.2.1 物业服务人应建立完善建筑及附属设施设备台账，依据台账每年编制年度建筑及附属设施设备维护保养工作计划并落实执行。

4.2.2 物业服务人实施建筑及附属设施设备管理维护应符合以下要求：

1 定期巡视检查建筑墙体、柱梁、房顶、屋面、外墙、构件、排水管沟等的完好情况，发现问题及时维修维护或报告学校组织维修处理。

2 定期巡视检查道路、场地等路面、铺装等设施的完好情况，发现问题及时维修维护或报告学校组织维修处理。

3 每年委托专业机构对建筑防雷系统进行检测并出具检测报告。

4.2.3 物业服务人实施设施设备用房的管理维护应符合以下规定：

1 设施设备用房内清洁，无杂物堆放，物品定置管理。各类警示标识、设备铭牌、设备管理卡等齐全。

2 设施设备用房内照明、通风、排水设施保持完好，室内温湿度符合设备运行要求，防止老鼠等小动物进入措施完善，消防设施



完好有效。

3 管理制度、应急处置方案、作业人员证件等上墙张贴齐全、规范。

4 外来人员进入设施设备用房需获得允许，并做好登记。

4.2.4 物业服务人实施供水系统的管理维护应符合以下规定：

1 定期巡检及保养、检修供水系统设施设备，确保设施完整、设备运行正常，压力符合要求，仪表指示准确，无跑、冒、滴、漏现象。

2 定期进行生活水箱清洗和水质检测，确保生活饮用水符合现行国家标准《生活饮用水卫生标准》GB 5749 的有关规定。供水设施设备管理维护应符合现行国家标准《二次供水设施卫生规范》GB 17051 的有关规定。供水管理和清洗消毒人员应取得相关健康证明。

3 水箱、蓄水池检查口盖板保持完好并加锁，生活水箱溢流管口、通气口应安装防护罩、防护网。

4.2.5 物业服务人实施排水系统的管理维护应符合以下规定：

1 定期巡视检查雨、污水排水管道、井等设施，及时清掏疏通。

2 定期巡视、清掏、检测集水坑及其附属设施，定期保养检修抽水泵、控制柜。

3 定期巡查化粪池、隔油池，并视实际情况定期委托专业清掏机构进行疏通、清掏。

4 汛期应增加排水系统巡视检查频次，并增加对配置的防汛、防涝设施设备的巡查、维护。

4.2.6 物业服务人实施供配电系统及照明系统管理维护应符合以下规定：

1 定期对高低压供配电设备进行巡检、保养、检修，应符合国家现行标准《用电安全导则》GB 13869 和《接近电气设备的安全导则》GB 29480 有关规定。

2 供配电系统预防性试验符合现行行业标准《电力设备预防性试验规则》DL/T 596 的有关规定。

3 定期对柴油发电机进行空载、带载试机运行。定期或柴油发电机累计运行达到保养时限后，应对柴油发电机进行更换机油、更换“三滤”、更换冷却液等维护保养。

4 定期对应急电源 EPS、不间断电源 UPS 进行维护保养。检查接线端子紧固情况、风扇及滤网完好情况，并按照产品技术文件要求定期进行充放电测试、电源切换测试等。

5 定期对机动车充电和电动自行车充电设备及线路进行巡检，发现隐患及时维修处置。

6 定期巡检照明、光彩设施，及时维护完好，并根据季节调整启停时间。

7 定期检查景观水池供配电设施设备安全防护装置，及时维修或更换可能漏电的电气设备。

#### 4.2.7 物业服务人对电梯设备的管理应符合以下规定。

1 由具备相应资质的专业机构对电梯进行定期维护保养、维修，相关工作应符合行业现行标准《特种设备使用管理规则》TSG 08、《电梯维护保养规则》TSG T5002 的有关规定。

2 配置电梯安全管理员，对电梯使用状况进行巡视检查管理，并对电梯维保单位履约情况进行监督和评价。

3 电梯各项运行指标和安全防护功能符合强制性检测检验标

准，并取得定期检验合格证。

**4.2.8** 物业服务人实施体育设施管理维护应符合以下规定：

1 根据体育设施使用及维护说明书制定维护管理制度，并落实执行。

2 定期检查测试体育设施结构部件、连接部件、玻璃钢构件安全防护装置等的功能状况，以及各易磨损件是否安全可靠、润滑点是否满足设备润滑要求等，发现问题应及时维修维护或暂停使用。

3 定期对体育设施进行紧固、润滑等维护保养。

4 体育设施旁应设置使用说明和安全提示。

**4.2.9** 物业服务人实施游泳池设施管理维护应符合下列规定：

1 游泳池设施应符合相关法律法规规定的使用条件，取得相关卫生、经营许可证，按规定配备救生员后，方可使用。

2 游泳池水质以及沐浴水质应符合现行国家标准《公共场所卫生指标及限值要求》GB 37488的相关规定。

3 定期对过滤净化装置、消毒杀菌平衡装置、加热装置，以及消毒池、泳道线、补水回水装置、扶梯、躺椅、救生、更衣等设施设备进行巡查管理维护。

**4.2.10** 物业服务人实施停车场管理系统维护管理应符合以下规定：

1 定期对停车场道闸设备、线路等各类设施设备进行巡检，并实施润滑、紧固、除尘、更换等维护保养，确保各设施设备运行正常。

2 定期维护停车场管理系统，对系统数据进行整理、备份，系统校时。系统权限设置适当，做好密码管理及主机防范病毒。

3 停车场设施设备保养维修期间做好车辆出入疏导和管理。

**4.2.11** 物业服务人对安全防范系统维护管理应符合以下规定：

1 定期对视频监控系统、出入口控制系统、电子巡查系统等安全防范系统各组成设施设备、部件和线路进行巡检，开展设备清洁、调试、调整、机械构件维护、电气参数与性能检查、功能性能测试等维护，确保设备运行正常。

2 定期检查、维护安防网络系统软硬件，紧固清洁线路，测试数据传输质量，确保网络的正常功能和他安全，并定期进行系统校时、数据备份。

3 定期对系统供配电及防雷接地进行维护保养，包括：设备清洁、电源测量、UPS 电源主机维护、电池检查、电源切换测试、等电位连接检查、SPD 浪涌保护器安装等。

**4.2.12** 物业服务人对消防设施设备维护管理应符合以下规定：

1 由具备从业条件的消防技术服务机构对自动消防系统设施设备进行维护保养，符合现行国家标准《建筑消防设施的维护管理》GB 25201 的有关规定。

2 依据灭火器配置定位编码表，定期对灭火器进行维护检查，压力不够或达到维修年限的灭火器应及时维修，达到使用年限的灭火器应及时回收报废处理。

3 每年至少 1 次对消防设施进行检测，符合现行行业标准《建筑消防设施的检测技术规程》XF 503 的有关规定。

### 4.3 秩序维护

**4.3.1** 物业服务人实施门岗秩序维护应符合以下规定：

1 外来人员、车辆等的出入应实行核实、登记管理制度。

2 按照学校的管理要求实行封闭管理，严格核实师生及外来人员身份，管控易燃易爆、有毒有害和管制器具等危险物品进入校园，因教学、科研需要涉及使用的上述危险物品，需经学校相关部门同意后，由专人带入。

3 各出入口实行 24 h 值守，在学校上学、放学等高峰时段增设秩序维护人员，维护学校各出入口的畅通、安全、有序。

4 各岗值守应配备必要的应急救援物资装备。

5 物业服务人应做好对重大活动、重要节假日等特殊时期现场人员、车辆的疏导工作，以及对社会开放期间，相应时间段的出入管理工作。

**4.3.2 物业服务人实施秩序维护巡逻应符合以下规定：**

1 根据学校不同场地、部位安全巡查目标的风险等级划分，防护等级要求，制订合理的巡查线路、巡查频次、巡查方式工作方案，并落实执行。

2 秩序维护巡逻服务中，发现占用、阻塞、封闭消防车通道、疏散走道、安全出口等安全隐患，应采取有效措施予以劝导、制止、整改，并将相关情况及时上报。

3 对巡查沿途场所的水电、门窗、消防和安防设施等进行巡查，对发现的人员不文明行为和违规活动进行劝阻，对其他隐患及时排除。如发现异常情况，应立即通知学校有关部门，并配合学校采取必要措施，随时准备启动相应的应急预案。

4 宜结合重点点位配置视频监控系統、电子巡查系統、周界入侵报警系統等安全防范系統，通过人防、物防、技防相结合，提高物业服务区域内安全防范工作效率。

5 对需要实行清场管理的区域，应按要求做好清场管理，并做好防火防盗等安全防范工作。

6 应与公安机关建立联动机制，协助公安机关共同维护校园及周边治安秩序。

**4.3.3 物业服务人实施安全监控管理应符合下列规定：**

1 熟练掌握并正确使用各类安全监控设施设备，并根据监控部位、目标的风险性、防护等级，设定、调整监控重点。

2 严格管控安全监控室，非经允许，非工作人员严禁进入。采取有效措施保护公共信息安全。

3 安全监控影像资料、报警记录等信息资料应保存 30 日以上。

4 查阅、调阅相关安全监控信息资料必须执行严格的审批管理制度。

**4.3.4 物业服务人实施车辆管理应符合下列规定：**

1 根据车流量情况，适当调配人员，引导车辆有序通行、停放。

2 定时巡查停车场，重点巡查停车场设施设备安全、通道通行安全、人员、物品安全等。

3 引导机动车、非机动车在学校规定停车区域的有序停放，及时疏导占道车辆，保持学校道路畅通。

4 配合学校对无主非机动车辆进行定期清理。

5 配合学校做好外来车辆管理，公示外来车辆收费标准和范围。

**4.3.5 物业服务人实施消防管理应符合下列规定：**

1 定期组织全员消防安全培训，应急预案演练。培训、演练应注重实效，定期开展操作程序、灭火器材使用、防护用品使用、应

急处置等的训练，不断提升物业从业人员消防应急处置能力。

2 定时巡查消防设施设备、重点部位，严格管控用电防火、用火、动火、易燃、易爆化学物品等。

3 配合学校每月至少进行 1 次全面的消防检查，消防联动测试每年不少于 1 次，发现问题及时处理。

4 配合学校开展消防宣传、巡查和火灾扑救等消防防控工作。

#### 4.4 环境卫生管理

4.4.1 物业服务人应建立完善环境卫生维护管理制度，物品配置、储存、卫生清扫工具、工作车、病媒生物防治等的管理应符合现行国家标准《公共场所卫生管理规范》GB 37487 的相关规定。

4.4.2 物业服务人应定期开展卫生作业人员职业素质教育，保持个人良好卫生，保持良好个人卫生，严格执行消杀作业、高处作业等高危作业审批管理制度。

4.4.3 物业服务人应严格控制和使用清洗药剂、消杀药剂，避免化学药品伤害或造成环境污染。

4.4.4 物业服务人应按照垃圾分类投放、分类收集、分类运输、分类处置原则，及时清理垃圾。

4.4.5 物业服务人开展保洁服务不应影响正常教学、科研、办公活动。

4.4.6 物业服务人实施水景观管理维护应符合以下要求：

1 及时清捞水域各类漂浮物、杂物。

2 通过水处理、循环处理景观水池用水，再生水质应符合现行

国家标准《城市污水再生利用 景观环境用水水质》GB/T 18921 的相关规定。

3 及时清理水景观驳岸、沿岸的垃圾、枯叶、枯枝等。

4.4.7 物业服务人宜采用先进的环境卫生作业机具、环境卫生作业技术，不断提高环境卫生服务水平等。

4.4.8 物业服务人应配合相关管理部门开展传染性疾病预防工作。

## 4.5 绿化维护

4.5.1 物业服务人应建立绿化台账，包括绿化分布图、植物台账、盆栽植物台账等资料。

4.5.2 物业服务人应对绿化养护作业人员定期进行职业素质教育，消杀、登高等危险作业应严格执行个人防护和作业审批管理制度，同时做好防护，避免影响客户正常通行。

4.5.3 物业服务人实施植物养护、绿地管理等绿化养护工作应符合现行行业标准《园林绿化养护标准》CJJ/T 287 的有关规定，并符合以下要求：

1 依照各类绿化植物固有生长规律，通过修剪、除草、施肥、浇灌、病虫害防治、补种等养护作业，保证绿化植物的健康生长，同时应满足观赏性要求。

2 做好有毒植物识别、风险评估和控制，采取设置围栏、提示标识、预见性修剪、清理等方式综合管控。

3 应尽量使用绿色低毒安全的环保型农药和肥料，严格管控药品使用剂量，避免化学药品伤害。



4 应及时清理枯枝、枯叶、草屑及其他垃圾，保持绿化区域清洁。

5 特殊天气，应进行树木绑扎、支撑杆检查，并做好防汛、防涝、防旱、防冻措施等。

## 5 专项服务

### 5.1 教学辅助服务

5.1.1 物业服务人开展图书馆服务应符合以下要求：

- 1 建立图书馆的日常保洁、水电保障、防火防盗等管理制度，并严格执行。
- 2 按照图书馆相关管理规章制度，对人员和物品进场实施安全秩序管控，发现问题及时处理。
- 3 可根据物业服务合同提供图书馆管理工作。

5.1.2 物业服务人依照服务合同约定开展实验室服务应符合以下要求：

- 1 根据实验室专业分工、实验室设立、区域划分管理特点和运行惯例等情况，识别危险源和评价风险，制定实验室服务安全管理规章制度和操作规程。
- 2 应组织进入实验室的所有服务人员进行安全知识和服务技能培训教育，并实施入门培训，确保服务人员清楚实验室安全规定、风险和程序，确保服务人员经过适用的个体防护装备的使用和维护培训。
- 3 严格依照实验室服务安全管理规章制度和操作规程实施实验室日常保洁、消防管理维护、实验器材维护等服务工作。
- 4 协助配合学校管理实验室废弃化学品的收集、处理应符合现行国家标准《实验室废弃化学品收集技术规范》GB/T 31190的相关规定。

**5.1.3 物业服务人开展教学楼管理服务应符合以下要求：**

1 根据合同要求做好教室的日常保洁、水电保障、防火防盗工作。

2 每天进行教学楼清场管理，及时关闭水电；定期查看楼内用电、用水情况；查验消防设施情况。

3 可根据合同及学校的需求，提供教室管理服务，具体工作内容包括课程安排、教室的开启与关闭、使用状况公示、教学用品的摆放等。

4 可根据合同及学校需求，提供以下服务：咨询引导、多媒体设备及器材的维护管理及使用服务、各类考试的服务保障工作。

**5.1.4 物业服务人开展体育场馆服务应符合以下要求：**

1 制定并实施体育场馆的日常保洁、水电保障、防火防盗工作等管理制度。

2 可根据物业服务合同及学校的需求，提供以下服务：

1) 体育场馆、运动场地、设施设备、体育器材及其他配套设施的维护管理。

2) 对外开放体育场馆的相应服务，包括制订相应管理制度、设备维护养护计划及实施、外来人员的清场管理。

3) 提供重大体育教学活动、体赛事活动保障服务。

**5.1.5 物业服务人开展餐厅服务应符合以下要求：**

1 物业服务人开展餐饮服务应建立并执行食品从业人员健康管理制。

2 物业服务人开展餐饮服务，设施设备配置、原料采购、餐具清洗消毒、食品加工与制作、食品检验等管理要求应符合现行国家标准《食品安全管理体系餐饮业要求》GB/T 27306 的相关规定。

3 物业服务人开展餐饮服务、餐厅、厨房等的卫生管理应符合国家现行标准《公共场所卫生管理规范》GB 37487 和《公共场所卫生指标及限值要求》GB 37488 的相关规定。

**5.1.6** 物业服务人开展文印服务应符合以下要求：

- 1 建立及执行材料入室登记、文印登记管理制度。
- 2 建立纸张和油墨管理台账，每学期开展耗品的盘点及文印设备维护保养工作。
- 3 根据学校要求开展教学资料文印工作，并执行保密管理规定。

## 5.2 学生公寓管理

**5.2.1** 物业服务人开展学生公寓管理应符合以下要求：

- 1 建立健全学生公寓管理制度，并包括以下内容：公寓管理制度、工作流程、操作规范、沟通机制、巡查制度、注意事项等。
- 2 配合学校定期开展学生公寓专项检查。
- 3 建立学生公寓管理台账，建立班主任（辅导员）、家长、学生的联系沟通机制，沟通内容包括学生的身体健康状态、心理波动、家庭情况等。

**5.2.2** 物业服务人进行学生公寓日常维护，应包括以下内容：

- 1 按照物业服务合同约定频次，进行学生公寓公共区域、公共设施设备的清洁卫生服务；配合学校开展宿舍卫生检查及整改工作。
- 2 按合同约定的相关程序办理学生住宿接待。
- 3 严格执行宿舍门岗管理制度，应包括以下内容：
  - 1) 执行来人来访管理制度，禁止推销人员进入宿舍。
  - 2) 严格管控学生进入异性宿舍及私自留宿外来人员。

3) 执行贵重物品、大件物品出入核实登记管理制度。

4) 配合学校开展禁养宠物管理。

5) 每日进行查寝工作，对异常情况进行处理和上报。

**5.2.3** 物业服务人开展学生公寓文化服务应包括以下内容：

1 配合学校开展公益宣传及公寓文化建设活动。

2 打造特色宿舍文化，开展宿舍主题文化评比活动。

### 5.3 假期管理

**5.3.1** 物业服务人开展假期管理应符合以下要求：

1 建立假期留校学生管理台账，做好留校生的生活起居管理。

2 根据学校假期工作要求，制定物业服务人员假期值班表，利用假期开展员工培训、设施设备检修、集中清洁等工作。

3 根据学校要求进行假期封楼及教室开放管理工作。

4 应根据学校要求做好假期中的卫生清洁、设施设备检查、安全维护等工作。

**5.3.2** 物业服务人开展假期安全管理应包括以下内容：

1 组织留校生进行假期安全培训及教育。

2 重点管理人员出入、物品进出、钥匙借用。

3 配合学校进行假期施工管理，督促施工方执行相关安全管理措施。

### 5.4 育人服务

**5.4.1** 物业服务人应配合学校通过约谈、拜访、组织活动等方式加强与学生进行沟通交流，了解学生基本情况及思想动态。

5.4.2 物业服务人应配合学校关注异常（情绪波动、生病等）学生情况，发现问题主动疏导并及时上报学校相关部门。

5.4.3 物业服务人应配合学校关心关爱学生，提供便民服务及爱心服务，有针对性地对重点学生提供重点关怀和帮助。

5.4.4 物业服务人应配合学校可根据不同时间点（开学、毕业、节假日等）开展暖心活动。

5.4.5 物业服务人应配合学校提供劳动实践及勤工俭学岗位，配合学校进行技能辅导服务。

## 6 服务评价与改进

### 6.1 评价形式及依据

6.1.1 学校物业服务评价形式应包括以下形式：

- 1 自我评价。
- 2 业主评价。
- 3 第三方评价。

6.1.2 学校物业服务评价依据应包括以下内容：

- 1 相关法律法规、规章和标准。
- 2 合同约定。
- 3 相关工作制度。
- 4 服务质量记录、服务满意度调查与统计材料、综合管理评估、安全管理评估以及培训教育效果的评估与考核等。

### 6.2 服务评价与改进

6.2.1 物业服务人应建立质量评价与改进机制，依据评价结果制定相应的改进措施并落实。

6.2.2 物业服务人应建立检查机制，每月开展服务质量检查，并对检查情况进行统计、分析和改进。

6.2.3 物业服务人应定期对投诉、报修进行统计、分析和改进。

6.2.4 物业服务人宜自行开展或委托第三方组织进行满意度调查。对满意度调查结果进行分析，形成调查报告。满意度调查结果可作为服务与管理持续改进依据，制订和实施改进方案。

四川省住房和城乡建设厅信息公开浏览专用



## 本标准用词说明

1 为便于在执行本标准条文时区别对待,对于要求严格程度不同的用词说明如下:

1) 表示很严格,非这样做不可的:

正面词采用“必须”,反面词采用“严禁”。

2) 表示严格,在正常情况下均应这样做的:

正面词采用“应”,反面词采用“不应”或“不得”。

3) 表示允许稍有选择,在条件许可时首先应这样做的:

正面词采用“宜”,反面词采用“不宜”。

4) 表示有选择,在一定条件下可以这样做的:采用“可”。

2 条文中指明应按其他有关标准执行的写法为:“应符合……的规定”或“应按……执行”。

四川省住房和城乡建设厅信息公开浏览专用

## 引用标准名录

- 1 《安全标志及其使用导则》GB 2894
- 2 《生活饮用水卫生标准》GB 5749
- 3 《道路交通标志和标线》GB 5768
- 4 《消防安全标志 第1部分：标志》GB 13495.1
- 5 《建筑给水设施卫生规范》GB 17051
- 6 《建筑消防设施的维护管理》GB 25201
- 7 《公共场所卫生管理规范》GB 37487
- 8 《公共场所卫生指标及限值要求》GB 37488
- 9 《建筑灭火器配置验收及检查规范》GB 50444
- 10 《公共信息图形符号 第1部分：通用符号》GB/T 10001.1
- 11 《公共信息导向系统 设置原则与要求》GB/T 15566
- 12 《投诉处理指南》GB/T 17242
- 13 《城市污水再生利用 景观环境用水水质》GB/T 18921
- 14 《质量管理 顾客满意 监视和测量指南》GB/T 19014
- 15 《生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则》GB/T 29639
- 16 《实验室废弃化学品收集技术规范》GB/T 31190

四川省住房和城乡建设厅信息公开浏览专用

四川省工程建设地方标准

## 四川省物业服务标准

Standard of property service in Sichuan Province

### 第 4 分册：校园物业服务标准

Volume 4: Standard of campus property service

DBJ51/T 219.4—2023

条文说明

四川省住房和城乡建设厅信息公开浏览专用

## 制定说明

为便于业主、物业服务人等单位有关人员在使用本标准时能正确理解和执行条文规定，编制组按章、节、条顺序编制了本标准的条文说明，对条文规定的目的、依据以及执行中需要注意的有关事项进行了说明。但是，本条文说明不具备与标准正文同等的法律效力，仅供使用者作为理解和把握标准规定的参考。

四川省住房和城乡建设厅信息公开浏览专用



## 目次

3	基本规定	37
3.3	服务机构和场所	37
3.10	安全生产管理与应急处置	37
4	基础服务	39
4.2	建筑及附属设施设备维护管理	39
4.3	秩序维护	42
5	专项服务	43
5.1	教学辅助服务	43
5.2	学生公寓管理	43
6	服务评价与改进	44
6.2	服务评价与改进	44

四川省住房和城乡建设厅信息公开浏览专用

### 3 基本规定

#### 3.3 服务机构和场所

3.3.2 物业服务所需的服务设施设备，如：

- 1 办公设备类：电脑、打印机、复印机、办公家具等。
- 2 环境维护类：扫/洗地机、石材养护设备、坐推、剪草机、喷药机等。
- 3 秩序维护类：对讲机、防恐器具、巡更设备、警戒物品等。
- 4 工程维护类：电钻、电锤、焊接设备、摇表、网络测线仪等。

#### 3.10 安全生产管理与应急处置

3.10.5 依照现行国家标准《生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则》GB/T 29639的相关规定，学校物业管理生产安全事故应急预案的编制，应按照成立应急预案编制工作组、资料收集、风险评估、应急资源调查、应急预案编制、桌面推演、应急预案评审和批准等 8 个步骤进行。学校物业管理风险评估主要有：

- 1 可能发生的生产安全事故类型有：火灾、触电、淹溺、机械伤害、灼烫、高处坠落、物体打击、中毒窒息、电梯困人、水浸、排水管网阻塞、燃气泄漏、消防系统故障。
- 2 可能发生的自然灾害类事件有：洪涝、地震、生物灾害等。
- 3 可能发生的公共卫生突发事件、社会安全事件有：

- 1) 公共卫生突发事件：传染病、饮用水污染。
- 2) 社会安全事件：交通事故、高空抛物、高空坠物、环境污染、寻衅滋事、打架斗殴、盗窃、抢劫、故意伤（杀）人、群体性事件。

## 4 基础服务

### 4.2 建筑及附属设施设备维护管理

#### 4.2.4

2 根据《四川省生活饮用水卫生监督管理办法》第二十一条规定，二次供水单位应至少每半年对储水设施清洗、消毒1次；每季度对水质检测1次，并将检测结果向用户公示。

#### 4.2.6

3 依照柴油发电机维护保养要求，柴油发电机每月应空载试运行1次，每年应带载试运行1次。

#### 4.2.7

1 依照《电梯维护保养规则》TSG T5002 相关规定，电梯维保单位应制定应急措施和救援预案，每半年至少针对本单位维保的不同类别（类型）电梯进行1次应急演练；设立24h维保值班电话，保证接到故障通知后及时予以排除；接到电梯困人故障报告后，维保人员及时抵达所维保电梯所在地实施现场救援，直辖市或者设区的市抵达时间不超过30min，其他地区一般不超过1h；电梯维保单位每年度至少进行1次自行检查，并且向使用单位附具有自行检查和审核人员签字、加盖维保单位公章或者其他专用章的自行检查记录或报告。

同时，依照《电梯维护保养规则》TSG T5002 相关规定，电梯的维保项目分为半月、季度、半年、年度等4类。维保单位应依据各附件的要求，按照安装使用维护说明书的规定，并且根据所保养

电梯使用的特点，制订合理的维保计划与方案，对电梯进行清洁、润滑、检查、调整，更换不符合要求的易损件，使电梯达到安全要求，保证电梯能够正常运行等。

#### 4.2.11 学校安防系统主要设施设备包括：

- 1 视频监控系统：摄像机及其配套设备、视频、音频设备、存储、回放、检索设备等。
- 2 出入口控制系统：进出闸机、读写器等。
- 3 电子巡查系统：信息标识装置、数据采集器、信息转换传输设备、管理终端等。
- 4 入侵报警系统：探测器、紧急报警装置、传输设备、处理、控制、管理设备、显示、记录设备等。

#### 4.2.12

1 学校物业自动消防系统主要包括：火灾自动报警及联动系统、自动喷水灭火系统、消火栓系统、防排烟系统、防火卷帘系统、气体灭火系统、应急照明疏散指示系统、消防广播及通信系统等。

2 依照现行国家标准《建筑灭火器配置验收及检查规范》GB 50444 的规定，灭火器维修年限应符合表 1 的规定，灭火器报废年限应符合表 2 的规定。

表 1 灭火器维修年限

灭火器类型		维修期限
水基灭火器	手提式水基型灭火器	出厂期满 3 年，首次维修以后每满 1 年
	推车式水基型灭火器	
干粉灭火器	手提式（贮压式） 干粉灭火器	出厂期满 5 年，首次维修每满 2 年

续表

灭火器类型		维修期限
干粉灭火器	手提式（储气瓶式） 干粉灭火器	出厂期满 5 年 首次维 修每满 2 年
	推车式（贮压式） 干粉灭火器	
	推车式（储气瓶式） 干粉灭火器	
	手提式洁净气体灭火器	
洁净气体灭火器	推车式洁净气体灭火器	
	手提式二氧化碳灭火器	
二氧化碳灭火器	推车式二氧化碳灭火器	

表 2 灭火器报废期限

灭火器类型		报废期限/年
水基型灭火器	手提式水基型灭火器	6
	推车式水基型灭火器	
干粉灭火器	手提式（贮压式） 干粉灭火器	10
	手提式（储气瓶式） 干粉灭火器	
	推车式（贮压式） 干粉灭火器	
	推车式（储气瓶式） 干粉灭火器	
	手提式洁净气体灭火器	
	推车式洁净气体灭火器	
二氧化碳灭火器	手提式二氧化碳灭火器	12
	推车式二氧化碳灭火器	

3 每年至少 1 次对消防设施进行检测，符合现行行业标准《建筑消防设施的检测技术规程》XF 503 的有关规定。

#### 4.3 秩序维护

##### 4.3.1

4 门岗人员配备的应急救援物资应包括以下内容：防暴头盔、防暴盾牌、防刺背心、防割手套、警用胶棍、腰带、强光手电、对讲机、辣椒喷雾剂、钢叉等。

##### 4.3.3

1 物业服务人应根据校园实际情况，对不同场地、部位等监控目标进行风险等级划分，并根据防护等级要求，制订相应的安全监控方案并落实，以达到精准、高效的安全监控目的。

2 保护公共信息安全，是物业服务人实施安全监控管理服务中应当重点履行的责任和义务。

3 《保安服务管理条例》第二十五条第二款规定：保安服务中形成的监控影像资料、报警记录，应当至少留存 30 日备查，保安从业单位和客户单位不得删改或者扩散。《中华人民共和国反恐怖主义法》第三十二条第三款规定：重点目标的管理单位应当建立公共安全视频监控图像信息系统值班监看、信息保存使用、运行维护等管理制度，保障相关系统正常运行。采集的视频图像信息保存期限不得少于九十日。故本款进行了明确区分规定。



## 5 专项服务

### 5.1 教学辅助服务

5.1.1 图书馆管理工作应包括以下工作：

- 1 执行阅览室的规章制度，对阅览室的违规违纪行为进行监督、劝阻。
- 2 根据要求进行图书归类、整理等。
- 3 及时做好图书、报刊的订阅工作，月底、年底做好收、装、订保管工作。
- 4 每月清查图书 1 次，填写图书变动情况表。
- 5 做好图书的防潮、防霉、防蛀、防尘工作和图书修补工作。

### 5.2 学生公寓管理

5.2.1 学生公寓安全专项检查内容应包括：学生住宿情况，消防设施情况，是否违规使用大功率电器（取暖、发热器、烧水棒、电饭锅等），是否有违规物品（管制刀具、具有杀伤性的器具等），是否有抽烟、喝酒、打牌、聚众赌博等。

5.2.2 学生公寓住宿接待应符合以下规定：

- 1 登记并核实住宿信息，确保信息准确。
- 2 严格执行学校作息时间制度，按规定开、关宿舍大门，督促引导学生自觉遵守。

## 6 服务评价与改进

### 6.2 服务评价与改进

6.2.4 常用的数据收集方法有电话调查、在线调查、面访调查、邮寄问卷调查、留置问卷调查等，参见现行国家标准《质量管理 顾客满意 监视和测量指南》GB/T 19014。抽样方法一般采用简单随机抽样、分层随机抽样、分群随机抽样，也可以组合使用上述方法。选择样本量时应综合考虑总体规模、抽样精度、抽样难度、有效问卷的回收率以及开展调查所需要的经费、人力和时间限制。物业服务企业可以依据统计学方法或经验方法计算样本量。

一般问卷应包括标题、问候语、甄别部分、客户满意度测评部分（含问题本身和问题答案）、结束语，其中客户满意度测评部分的设计应遵循以下原则：

- 能准确反映测评指标的含义；
- 结构合理，逻辑性强、通俗易懂；
- 采用便于数据处理的封闭式问题。