**陕西省地方标准**

**《中小学物业服务规范》编制说明**

**（征求意见稿）**

**项 目 名 称 ： 中小学物业服务规范**

**项目主导单位：西安经发物业股份有限公司**

**项目联系人 ： 曹萌琦**

**二〇二四年九月**

**目 录**

**[一、工作简况 2](#_Toc144314378)**

[（一）任务来源 2](#_Toc144314379)

[（二）研究背景和意义 2](#_Toc144314380)

[（三）工作过程 4](#_Toc144314381)

[（四）主导单位 5](#_Toc144314382)

[（五）主要起草人及其任务分工 6](#_Toc144314383)

**[二、标准编制依据和原则 7](#_Toc144314384)**

[（一）主要依据 7](#_Toc144314385)

[（二）编制原则 8](#_Toc144314388)

**[三、实证研究 8](#_Toc144314390)**

**[四、知识产权说明 9](#_Toc144314397)**

**[五、采标情况 10](#_Toc144314398)**

**[六、标准在编写过程中意见分歧情况 10](#_Toc144314399)**

**[七、其他应予说明的事项 10](#_Toc144314400)**

# 一、工作简况

（一）任务来源

2023年5月10日西安经发物业股份有限公司申请地方标准的立项，根据《陕西省市场监督管理局关于下达2023年度陕西省地方标准制修订项目计划的通知》，批准《中小学物业服务规范》（项目编号为SDBXM057-2023）地方标准的制定。

（二）研究背景和意义

近年来随着国家教育现代化的不断推进，后勤社会化改革全面展开，学校物业本质属性及在物业行业位置得以进一步明确，学校物业管理逐渐走上正轨。 校园犹如“小社会”，满足师生员工需求的配套设施一应俱全，除教学、科研设施外还有公寓、医疗卫生、文化、 娱乐、体育、办公等各类物业，其业态属性是各种类别物业的集合。同时，物业服务对象主要是教师与学生，对服务员工的素质要求相对更高，增加了服务的专业度。服务需求多样化，要求物业服务须与学校的发展规划相匹配，要结合学校的特点提供量身定制的服务。而且社会责任不同，物业管理是“三全育人”的重要一环，在提供服务的同时，需要考虑对学生身心成长的综合影响；主动融入培养社会主义建设者和接班人的办学目标，是做好学校物业管理的本质属性。目前我国很多中小学物业管理沿用的是传统的模式，这就严重制约了学校物业管理的社会化改革和正常发展，并在日常管理中造成了很多实际问题。目前存在以下几点问题：

1.缺乏专业的管理队伍，无法实现真正意义上的社会化、专业化和规范化。中小学物业管理人员大都从其他岗位转岗而来，属于“半路出家”，专业管理者较少，同时也缺乏专业系统的培训，导致学校物业管理队伍专业化水平低，专业技术亟待提高。虽然大多数中小学后勤部门能够从行政机构中剥离出来，但其部门人员的福利待遇、晋升、任免等还是由学校行政决定。这就产生了政企不分、权责不明等问题，进而引起资产占用、利益分配及行政决策上的诸多问题。由于校区物业不能完全按照独立的企业模式来运作，也就无法实现真正意义上的社会化、专业化和规范化。

2.物业管理模式难以统一。中小学各学校既相互联系又相对独立，建成时间和规模大小不尽相同，建成时间长的校区，已有自己的一套管理模式，其设备、技术和管理人员都已基本定型，但其设施老化，服务内容有限。新成立的校区，虽然设施设备崭新、服务定位较高，但其技术和管理人员相对薄弱，难以提供高效服务，这就造成各学校的管理步调存在较大差异。因而，中小学物业服务亟需采用标准化管理模式来适应新的发展需要。

3.物业监管难度大。部分中小学将物业服务项目外包给社会企业，学校对其进行监管，由于校园物业服务项目众多，内容庞杂，学校无法制定详细的考核标准条款，从而增加了学校监管的难度。我国学校后勤社会化改革稳健进行了二十余年，随着教育后勤社会化改革的持续深化，学校物业管理的重要性不断凸显，逐渐成为物业管理行业不可或缺的组成部分。同时，学校的物业服务不同于住宅小区与办公楼，服务内容包括办公物业、学习场地、体育场馆、活动场馆、学生公寓等，服务具有多样性，物业管理难度较大，对物业服务质量及服务人员的综合素质要求较为严格，拥有更强的教育文化内涵，不仅要讲究经济效益，更要注重社会效益。这就要求学校物业服务要体现市场化、社会化的同时，还要有重要的教育特色，因此需要建立一套由繁到简的行业标准规范，成为行业入门和管理的参考和规范。

（三）工作过程

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 时间进度 | 主要阶段 | 工作安排及内容 |
| 2023.10 | 前期准备 | 成立地方标准起草工作小组，负责组织、协调推进标准的起草工作。 |
| 2023.11～2023.12 | 调研阶段 | 收集中小学物业服务工作相关法律法规、同类标准、规范及制度文献，对我省中小学物业服务现状、存在问题、需求要求进行了座谈交流，特别是对物业机构设施设备、物业服务、安全维护管理和服务质量改进等内容进行全面深入调研。在分析研究的基础上，确定起草标准的主要工作内容，拟定地方标准工作计划；依据标准中涉及的技术内容和指标，初步形成制定工作安排。 |
| 2023.12 | 推进协调 | 西安经发物业股份有限公司组织相关起草单位，召开陕西省地方标准《中小学物业服务规范》推进协调会。 |
| 2023.12～2024.01 | 起草草案 | 在前期工作的基础上，结合中小学物业服务工作相关国家要求和行业规定，研究确定地方标准的范围、对象及结构框架，并对技术指标确定方案，反复征求相关意见，完成标准内部讨论稿。 |
| 2024.02～2024.08 | 形成征求意见稿 | 邀请相关领域专家对草案进行逐条论证与讨论、修改，完成地方标准（征求意见稿）。 |

1. 主导单位

西安经发物业股份有限公司。

西安经发物业股份有限公司2015年开展“物业设施设备服务与管理标准化”，启动经发物业标准化建设工作，2016年成为陕西省第三批服务业标准化试点单位，标准化创建过程以现有管理、经营、服务各项制度为基础，形成具有经发物业服务管理特色的标准服务体系和标准文件体系。截至目前，标准体系中共包含标准296项，包含现行的国家标准52项、行业标准3项以及企业标准241项，通过标准的持续修订与改进，促进标准落地，提升现场管理水平与服务水平。

2020年公司启动标准化平台建设工作，通过对现有服务保障标准进行分解拆分，生成涵盖住宅、写字楼、行政办公、工业园区、学校等业态，合计13206个极小节点标准，达到标准的线上生成、线上修订、线上检查的数字化标准，进一步提升标准指导现场管理与服务水平的能力。

2020年由西安经发物业股份有限公司主编的《物业服务规范会务服务》《物业服务规范 社区文化活动》《物业服务规范 绿化养护》3项西安市地方标准经市场监督管理局批准发布实施，2021年公司顺利通过《多体系融合与自驱动质量管理新模式》质量提升试点项目验收，2023年由我公司申报主编西安市地方标准《绿色校园物业服务规范》已正式立项，标准修订按计划稳步推进。

1. 主要起草人及其任务分工

2023 年10月底，项目各单位组织成立了起草小组，同时对标准起草工作进行分工，明确各自任务和职责，确保项目的顺利实施。起草小组成员及项目分工见下表：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 性别 | 单位 | 职务/职称 | 任务分工 |
| 吴锁正 | 男 | 西安经发物业股份有限公司 | 董事长 | 项目负责人/组长，负责项目的整体规划、组织、协调和控制。 |
| 任宝斌 | 男 | 西安经发物业股份有限公司 | 副总经理 | 组员，负责对已完成的标准进行最终确认，并对其进行必要的修订和完善。 |
| 王力鹏 | 男 | 西安经发物业股份有限公司 | 质量总监 | 组员，审核标准涉及的术语、定义，确保其准确、一致。 |
| 王 江 | 男 | 西安经发物业股份有限公司 | 项目经理/高级经济师 | 组员，对标准起草质量及技术内容全面负责。 |
| 郭倩倩 | 女 | 西安经发物业股份有限公司 | 中小学物业服务中心负责人 | 组员，负责确保标准的逻辑严密、合理、符合实际情况，并与相关法规、政策等相协调。 |
| 曹萌琦 | 男 | 西安经发物业股份有限公司 | 企业管理与质量部负责人 | 组员，负责对起草人员编写的标准进行评审，提出修改和完善意见。 |
| 王华 | 女 | 西安经发物业股份有限公司 | 项目经理 | 组员，领导标准的评审和修改工作。 |
| 王思凡 | 女 | 西安经发物业股份有限公司 | 标准化主管 | 组员，编写标准的各个章节，确保其准确、清晰、易于理解。 |
| 李天亿 | 女 | 西安经发物业股份有限公司 | 运营主管 | 组员，负责对行业内的相关工作流程、要求进行调研和分析，提出起草标准的基本框架。 |

# 二、标准编制依据和原则

（一）主要依据

通过总结全省中小学物业服务工作经验，形成《中小学物业服务规范》。本文件确定了中小学物业服务的七个方面内容，文件主要内容为：

1.范围从中小学校物业服务基本要求、服务要求、应急处置和服务评价与改进等方面提出具体要求。适用于陕西省行政区域内选聘物业服务企业提供的中小学物业服务，自主管理的中小学参照使用。

2.规范性引用文件引用现行有效国家标准8项，陕西省地方标准1项，主要包括安全、消防、运维管理相关标准。

3.术语和定义中对中小学物业服务、校方、基础服务、特约服务进行了描述。

4.基本要求提出机构、人员、制度、合同、标识、节能、档案、服务内容方面的要求。

5.服务要求分别对现有物业基础服务和特约服务内容进行了识别和梳理。主要包括物业使用、管理和维护、环境卫生维护、校园绿化维护、协管事项服务、学生宿舍管理、会务服务等。

6.应急处置对应急预防和处置要求明确了规定。

7.服务评价与改进主要规定基本要求、评价程序、服务常用方法、服务改进等方面的要求。

（二）编制原则

按照中小学物业服务各环节和现场工作实际要求，参考《陕西省物业服务管理条例》、各地市颁布出台的物业服务管理制度规定、政策文件以及相关工作质量、安全方面的规范，按照普遍适用性原则、可操作规范性原则、服务及时性原则等，力争做到规范使用通用的国际单位和符号，结构严谨，规范文字描述简、通俗易懂、逻辑清晰，引用文件导则、准确。

# 三、实证研究

西安经发物业股份有限公司专门召开《中小学物业服务规范》编写启动会，成立了《中小学物业服务规范》地方标准编制小组，会议确定了《中小学物业服务规范》编写大纲主要内容和起草任务分工，编制了计划时间安排。本文件为服务类规范性标准，无相关试验数据。小组成员开展资料搜集与研究，通过全国标准信息公共服务平台、国家标准全文公开系统等检索平台查阅了与学校物业管理服务规范相关的标准、法规、其他省市地方标准等资料，仔细研究资料类型涉及物业管理相关领域的法律法规、国家／行业／地方／团体标准、书籍文献及企业内部管理等资料，并通过走访调研、函询交流等方式，分别征求：蒲城县矿区小学、经开五校、经开五中、经开第一实验学校、西安经发物业股份有限公司、西安加泰物业管理服务有限公司、西安经建物业管理有限责任公司、西安曲江圣境城市发展服务有限公司、西安市物业管理行业协会等单位意见建议，涵盖中小学校方、中小学物业服务中心项目部、物业公司职能部门等中小学物业各利益相关方。

同时将标准讨论稿提交至经开五校、经开五中、经开第一实验学校3个物业管理项目进行了验证。于经开五校进行基础服务内容和服务事项验证和评判，完善了门岗和出入管理中监督物品进出学校部分内容，梳理，确定了标准的服务事项和设定的维护、保养、检查、现场处理等合理并可实际操作的定量的时间、频次；于经开第一实验学校验进行特约服务内容和服务事项验证和评判，完善了会务服务事项的具体指标，给出了与标准对应的量化关系；于经开五中进行应急处置和服务评价与改进部分服务内容和服务事项验证和评判，完善了应急预防和评价程序部分内容。在验证中，各中小学物业服务机构提出的标准中某些指标不通用和实际操作有差距，只要合理就采纳和修改，使标准更贴近实际应用。经完善后的标准其验证结果绝大部分能满足实际中小学物业服务的基本要求，量化指标验证结果证明测评依据是可行的。标准的验证总体表明陕西省地方标准《中小学物业服务规范》确定的服务内容、服务要求符合中小学物业服务。

# 四、知识产权说明

本标准所有技术内容为项目组调研、试验研究等所获得，不涉及知识产权纠纷；本标准与现行法律法规和强制性标准没有冲突。

# 五、采标情况

目前本标准无对应的国际标准或国外先进标准。西安市市场监督管理局在2023年发布了《中小学校物业服务规范》(DB6101/T 3147-2023)、渭南市市场监督管理局在2022年发布了《物业服务规范 中小学》(DB6105/T 163-2022)，分别规定了西安、渭南地区中小学校物业服务基本要求、服务内容、基础服务、专项服务、特约服务等，至今为止尚未发布适用于陕西省的服务规范/标准等。上海市检验检测认证协会协同上海市物业管理行业协会2023年1月颁布了《学校物业管理服务认证要求》(T/STIC 120069-2023)，为认证机构实施学校物业管理服务认证活动、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提供了一定遵循，但此标准比较宽泛，未能体现陕西特色。另外，山东省出台了适合于地方中小学物业服务规范/标准等，为山东省服务业发展提供了支撑。本次申请立项的《中小学物业服务规范》引入创新管理，精诚服务的理念，制定适合陕西中小学校物业服务规范，以彰显服务品质优势。本标准在起草过程中，立足于陕西省地域特色，结合相关调查数据，充分考虑了中小学物业服务的要求情况，能适用于陕西中小学物业服务等。

# 六、标准在编写过程中意见分歧情况

本标准在编写过程中没有重大意见分歧。

# 七、其他应予说明的事项

无。

《中小学物业服务规范》标准起草组

2024年9月4日