|  |  |
| --- | --- |
| ICS |  |
| CCS | 点击此处添加CCS号 |

|  |
| --- |
| 61 |

陕西省地方标准

DB XX/T XXXX—XXXX

中小学物业服务规范

Property service specification for primary and secondary schools

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

陕西省市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc172706023)

[1 范围 1](#_Toc172706024)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc172706025)

[3 术语和定义 1](#_Toc172706026)

[4 基本要求 2](#_Toc172706027)

[4.1 机构 2](#_Toc172706028)

[4.2 人员 2](#_Toc172706029)

[4.3 制度 2](#_Toc172706030)

[4.4 合同 2](#_Toc172706031)

[4.5 标识 2](#_Toc172706032)

[4.6 节能 2](#_Toc172706033)

[4.7 档案 3](#_Toc172706034)

[4.8 服务内容 3](#_Toc172706035)

[5 服务要求 3](#_Toc172706036)

[5.1 基础服务 3](#_Toc172706037)

[5.1.1 物业使用、管理和维护 3](#_Toc172706038)

[5.1.2 环境卫生维护 4](#_Toc172706039)

[5.1.3 校园绿化维护 4](#_Toc172706040)

[5.1.4 协管事项服务 4](#_Toc172706041)

[5.2 特约服务 6](#_Toc172706042)

[5.2.1 学生宿舍管理 7](#_Toc172706043)

[5.2.2 会务服务 7](#_Toc172706044)

[5.2.3 其他服务 7](#_Toc172706045)

[6 应急处置 7](#_Toc172706046)

[6.1 应急预防 7](#_Toc172706047)

[6.2 处置要求 8](#_Toc172706048)

[7 服务评价与改进 8](#_Toc172706049)

[7.1 基本要求 8](#_Toc172706050)

[7.2 评价程序 8](#_Toc172706051)

[7.3 服务常用方法 8](#_Toc172706052)

[7.3.1 客户评价 8](#_Toc172706053)

[7.3.2 企业评价 8](#_Toc172706054)

[7.3.3 第三方评价 8](#_Toc172706055)

[7.4 服务改进 8](#_Toc172706056)

1. 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。

本文件由陕西省住房和城乡建设厅提出并归口。

本文件起草单位：西安经发物业股份有限公司、西安曲江圣境城市发展服务有限公司。

本文件主要起草人：吴锁正、任宝斌、王力鹏、王江、郭倩倩、曹萌琦、王华、王思凡、李天亿。

本文件由西安经发物业股份有限公司负责解释。

本文件首次发布。

联系信息如下：

单位：西安经发物业股份有限公司

电话：029-86658816

地址：陕西省西安经济技术开发区凤城二路51号西安金融创新中心3幢1单元10701室

邮编：710016

中小学物业服务规范

* 1. 范围

本文件规定了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的要求。

本文件适用于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。

* 1. 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 13495.1 消防安全标志第1部分：标志

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB 25201 建筑消防设施的维护管理

GB/T 10001.1 公共信息图形符号第1部分：通用符号

GB/T 22185 体育场馆公共安全通用要求

GB/T 29117 节约型学校评价导则

GB/T 29315 中小学、幼儿园安全防范要求

DB61/T 976 社会单位消防安全管理规范

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

中小学物业服务 primary and secondary school property services

按照物业服务合同约定，物业服务组织在中小学范围内进行房屋及配套设施、设备和场地的管理、维修、养护，维护区域内的环境卫生和秩序的活动。

校方 school authority

接受中小学物业服务的组织。

基础服务 basic service

物业服务组织受校方委托，按照物业管理合同约定，提供校方建筑物、构筑物与设施设备维护、安全与秩序维护、清洁服务、绿化养护等最基本的公共性管理和服务，以保证正常的学习、工作和生活秩序。

特约服务 contract service

在物业服务合同的范围之外，物业服务组织受校方或师生的委托，为其提供收发、问询、便民等服务。

* 1. 基本要求
     1. 机构

物业服务组织应在服务的中小学学校设置相适应的物业服务机构，且取得相应的合法经营资格，具备满足服务需求的设施设备，具有相应的管理机构、人员、措施和制度。

根据物业服务合同约定和中小学学校具体情况，配置办公用房，设置服务场所，并符合以下要求：

1. 监控室、学生宿舍等重要部位设立值班室并配置符合要求值班人员，配备满足服务需求的设施设备和工具；
2. 公示24 h服务电话，受理报修、投诉等，有投诉、回访记录，投诉处理率100%，回访率100%。

物业服务企业宜利用科技手段，提高物业服务的智慧化水平，为业主或物业使用人提供便捷、优质的服务。

* + 1. 人员

从业人员应具有良好的职业道德，具有良好的职业道德，身体健康，能胜任本职工作。

具备所从事工作的专业知识，取得对应岗位证书。

进驻物业服务区域后，物业服务企业应针对实际情况对所有上岗人员进行岗前培训，合格后上岗。

定期参加法律法规、安全、专业技能等相应的培训，提高管理和服务水平。

统一着装，佩戴明显标志，仪容仪表整洁。服务主动热情，使用普通话。

* + 1. 制度

依据物业服务合同，配合校方制定和执行建筑物使用、设施设备维修养护、消防安全防范、公共秩序维护、环境卫生、绿化养护、学生公寓等物业服务方案。

有重点部位巡查、首问责任制、投诉处理、物业档案管理、物业人员岗位职责、工作流程及服务标准等制度。

配合校方制定并执行消防、治安等应急预案，并有应急演练制度。

配合校方执行节能管理制度，根据学校要求配合制定其他管理制度。

各服务环节有严格的操作规范、合理的工作流程和健全的评价机制。

* + 1. 合同

应签订物业服务合同，对物业服务事项、服务质量、服务费用、双方的权利义务的管理与使用、物业管理用房、合同期限、违约责任等内容进行约定。

如需提供特约服务，应根据校方服务需求签订特约服务合同或协议。

* + 1. 标识

各类标志和导向标识应符合GB 2894、GB/T 10001.1、GB 13495.1和GB 15630的要求。

随时检查、维护各类设备设施标识标牌，做到安全牢固、无缺损。

根据安全管理要求，结合作业现场实际情况，及时设置临时性安全警示标识。

* + 1. 节能

应按照GB/T 29117的要求执行。

* + 1. 档案

根据实际情况需要，按合理的分类方法进行档案管理，档案分类包括但不限于：

1. 物业档案，包括物业承接查验、设备设施技术资料等基础档案和技术档案；
2. 物业服务档案，包括物业服务单位资料，以及物业运行、物业维修、物业服务、投诉处理、满意度调查、工作联系单等记录档案；
3. 人员档案，持证上岗人员的资料信息等。

按照要求做好档案管理工作，及时对文件资料和服务记录进行归档保存。

应遵守校方档案资料保密要求，未经许可，不应将资料内容转作其他用途。

* + 1. 服务内容

物业服务包括但不限于：

1. 基础服务：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；
2. 特约服务：会务服务等其他增值服务。
   1. 服务要求
      1. 基础服务
         1. 物业使用、管理和维护
            1. 房屋管理

建立房屋巡检规范，巡检中发现损坏需要维修时，在保修期内的应及时联系对应单位维修，不在保修范围内的按照合同约定执行。

按照日常维护保养计划，对房屋及其附属设施进行日常维修养护，及时维修，记录规范齐全。

应对房屋及其附属设施定期巡查，内容应包含但不限于：道路、阶梯、扶手、场地、排水检查井、沟渠及围墙等。发现存在安全隐患，应及时采取必要的处置及防护措施，并上报校方。

校方制定房屋及其附属设施的年度大、中修计划，经校方同意后，协助实施，保持房屋及其附属设施正常使用。

* + - * 1. 供配电设备管理

定时检查设备运行状况，对主要运行参数进行查抄，根据电气运行环境、电气设备运行情况、负载等具体情况安排巡视检查。

设备机房应设置有防鼠、防虫、防水、防潮装置，对温度、湿度有要求的设备机房应配备相应的恒温及除湿设备；设备机房严格执行人员出入登记制度。按照规定的周期及时巡视检查、维护供电范围内的电气设备设施，确保正常工作状态和安全使用。

供配电设备发生异常或故障应立即组织应急抢修。

如遇供电单位限电、停电，应按规定时间通知校方。供电恢复后及时检查开关的开闭情况。

* + - * 1. 给排水系统管理

定期对污水泵、排水泵及阀门等进行检修维护。

定期对楼宇排水总管进行检查，定期对排水泵、管道进行除锈油漆，对污水处理系统进行维护保养。

如遇供水单位限水、停水，应按规定时间通知校方。供水恢复后及时检查阀门及水龙头的开闭情况。

* + - * 1. 供热系统管理

根据实际情况配合供热单位实施市政集中供暖及自行供暖系统的维护工作。

按照特种设备维保要求配合专业维保单位进行维修保养，按照合同约定对维保单位实施监督管理。

遇管网检修、调试等影响供热情况，应提前通知校方。

* + - * 1. 防雷接地系统管理

避雷系统应委托给具有专业资质的单位进行维修保养，按照合同约定对维保单位实施监督管理。

定期对变配电室的设备接地带进行检查，对各重要机房内的配电柜及设备接地进行检查，保证所有机电设备、管道、构架等金属接地良好。

* + - 1. 环境卫生维护

组建适应学校工作特点的专业队伍，依据学校作息时间，合理安排工作流程。

保洁工作应做到：

1. 按照服务合同约定，制定并公示保洁服务标准，明确服务频次及质量要求；
2. 保洁库房物料规范管理，作业工具合理规划、摆放整齐，清洁作业现场摆放安全提示牌；
3. 保洁服务应不影响正常教学、科研、办公活动及课间休息；
4. 遇雨雪大风特殊天气，公共场地应及时清理。

垃圾收集转运工作应做到：

1. 根据服务合同约定制定校内垃圾收集转运标准、工作流程、操作规范、注意事项、应急处理措施等；
2. 垃圾管理应符合当地垃圾分类政策要求；
3. 协助校方建立有害垃圾台账。

环境消杀工作应做到：

1. 按合同约定学生宿舍、教室、公共卫生间、地沟、垃圾堆放点、垃圾桶等指定区域实施环境消毒并记录，流行病或蚊蝇高发时期应增加公共场所消杀频次预防疾病传染；
2. 制定环境消杀标准、工作流程、操作规范、注意事项、应急处理措施等；
3. 确保环境消毒所选用的消毒剂、杀虫剂等符合国家要求，做到“专人、专库、专用”，严格领发使用手续，建立台账。
   * + 1. 校园绿化维护

按照合同约定，对校园内的乔木、灌木、绿篱、花坛花径、公共区域盆栽植物等进行养护。

制定绿化养护标准、工作流程、操作规范、注意事项、应急处理措施等。

配合学校对古树名木落实必要的保护措施。

定期实施消杀防治病虫害，并确保绿化养护所选用的农药、杀虫剂等符合国家要求，并应做到“专人、专库、专用”，严格领发使用手续，建立台账。

* + - 1. 协管事项服务
         1. 门岗和出入管理

门岗实行24h值班制，确保学校秩序的正常维护，出入口道路畅通。

对进入校区的人员和车辆实行出入管理，执行请示准入制度，做好人员来访登记。

学生在校期间因故离校，按照校方要求进行管理。

监督物品进出学校，执行校方规定的物品放行工作流程。阻止易燃、易爆、剧毒、管制器具等危险物品及其他禁止物品进入学校，涉及教学、科研使用的易燃易爆物品、有毒有害物品、动物和管制器具等危险物品，需经校方同意，由专人带入。

* + - * 1. 安全防范

应按照GB/T 29315的要求执行。

根据学校特点，配合校方制定安全防范措施及应急预案，完善安全管理制度、服务流程标准、检查监督机制建设。

协助制止在校区内发生的违规、违纪事件，对各类突发事件应妥善处置，及时上报并做好记录。

协助学校维护入学、放学及大型活动的秩序。

对施工单位和物料工具出入校区进行登记。

按合同约定配备秩序维护人员，明确岗位安全责任和分工，加强各岗位安全培训、演练，提高安全防范素养，熟练掌握应急处置能力。

建立和公安等部门的联动机制，对学校周围的环境进行排查。

根据学校地形地貌，功能布局，重点关注消防与安全防范重点部位，定时巡视服务区域，安全巡查工作主要包括：

1. 对危害安全、影响教学秩序的行为进行有效劝阻、应急处置并及时上报；
2. 做好防火防盗安全防范工作；
3. 检查公共设施设备完好状况，协助记录维修事项，如照明、漏水、漏气等。
   * + - 1. 车辆管理

提示、引导机动车辆、非机动车辆在规定区域内有序停放，对外来机动车辆实行出入管理制度。

及时疏导占道车辆，保持校区道路畅通。

配合校方建立校园车辆管理制度，设置明显的车辆交通引导和警示标志。

* + - * 1. 消防安全管理

消防设施维护管理应符合GB 25201的要求。

应按照DB61/T 976 的要求，确定消防安全管理人，拟定年度消防工作计划，组织实施日常消防安全管理工作，定期组织有针对性的消防演练。

* + - * 1. 体育场馆（场地）管理

对场馆（场地）配套设施实施检查维修和养护，保持良好运行状态，发现问题立即处理。

场馆（场地）内干净整洁无异味，场馆内光线充足、体感舒适。

配合主管部门检查水电、燃气、消防、安保、供热、应急设施和疏散系统、急救系统配置是否合理。

体育场馆（场地）的安全防护管理应符合GB/T 22185的要求。

* + - * 1. 考试辅助管理

根据校方安排做好考场前期准备及公区环境卫生保障。

校外大型考试提前设立考点、卫生间等指引标识。

配合校方做好考场秩序维护，实施考场周边警戒措施，防范喧哗、干扰、闹事事件发生。

考试结束后，恢复秩序，打扫场地卫生 。

* + - * 1. 开学迎新管理

掌握新生入校计划，制定应急预案。

配合校方做好迎新物资准备及现场布置。

设立新生入住办理点，引导和帮助学生办理入住手续。

对车辆实施疏导及停放管理，维护现场秩序。

配合校方开展提供饮用水、行李搬运工具及帮助学生搬运行李等爱心服务。

* + - * 1. 毕业离校管理

按校方要求办理毕业生退宿手续，毕业生退宿空房实施查验、设施设备维修、清扫。

根据实际情况搭建、维护毕业生行李寄存点。

配合校方完成毕业典礼等活动。

* + - * 1. 上学、放学管理

根据校方上下学时间及布岗方案，安排人员现场引导家长有序接送，确保师生安全。

引导校园周围非机动车辆及机动车辆的有序停放，家长车辆停放至临时停放区，教职工车辆停放至对应车位，严禁占用消防通道。

非特殊情况保证上学期间学生只进不出、下学期间学生只出不进，确保学生安全入校、离校。

按照上下学特点组织学生有序乘坐校车，并引导校车按照规定时间、路线进出校园。

制定相应布岗方案及现场突发事件的处理预案。

* + - * 1. 假期管理

按校方要求确定是否需要封楼，假期管理应做到：

1. 封楼前进行安全检查，关闭门窗及楼内设施设备，公示封楼时间及紧急进入的联系方式；
2. 定期巡查并及时处理各类隐患；
3. 对设施设备进行检修维护；
4. 开展假期全面保洁工作，保持环境整洁。

配合校方完成其他服务工作。

* + - * 1. 活动配合管理

根据校方活动方案，活动配合管理工作应做到：

1. 合理分工，明确责任；
2. 配合校方开展场地布置工作；
3. 按照活动要求进行出入管理；
4. 做好卫生及秩序的保障。

活动结束后，对活动各环节进行复盘改进，宣传纪实。

* + 1. 特约服务
       1. 学生宿舍管理

实行24h轮流值班制度，做好交接班工作记录。

严格执行作息时间，按时开、关宿舍大门，并督促学生自觉遵守。

进出管理应做到：

1. 主动查验身份证明文件，外来人员来访学生宿舍，需查验身份证件，执行访客登记制度；
2. 对携带贵重或大件物品出入宿舍人员，查验学生证或身份证，并登记；
3. 严格控制异性进入宿舍，特殊情况除外，如维修、检查等。

按合同约定范围做好保洁，按时通风，营造卫生健康的休息环境。

配合校方进行宿舍卫生检查，按时检查管网及生活设施设备，及时报修并做好记录。

熟练使用消防器材，配合校方做好紧急疏散和逃生演练工作。

不定时开展查寝工作，发现学生有违校方宿舍管理规定的应及时劝阻、制止并报告校方。

积极引导学生爱护公共设施设备，维护公共场所秩序，及时劝阻和制止各类人员实施违法违纪和违反入住须知的行为。

* + - 1. 会务服务

根据校方需求制定服务方案，经校方确认后实施。

服务过程中应做到：

1. 会议现场整洁有序，体感舒适，照明、音响、视频、空调等系统运行良好；
2. 会务服务人员文明礼貌、语言规范；
3. 实施保密措施，对会议内容保密；
4. 对会场设备设施进行巡视检查；
5. 会前对会场及外围环境进行巡查，确认安全无隐患；
6. 会议进行中应及时关注客户需求；
7. 会议现场紧急事件发生时，工作人员迅速到位，有效处理；
8. 会议结束后清点物资、清扫场地、关闭设备设施。
   * + 1. 其他服务

其他服务包含但不限于：绿植代养、报刊邮件分发、问询服务、礼仪接待服务、校园便民服务、看护学生服务、提供补苗、补种服务、多媒体维护管理服务、教学服务物资配送服务等。

基于中小学实际情况，可提供劳动实践岗位，进行劳动技能辅导服务。

* 1. 应急处置
     1. 应急预防

突发事件包含但不限于：

1. 社会安全事件，如校内治安事件、群体性事件、人员踩踏事件、突发暴力事件等；
2. 设备设施故障，如水浸、燃气泄漏、电梯困人、突发停电、停水等；
3. 公共卫生事件，如突发传染病、食物中毒等；
4. 自然灾害，如地震、暴雨、洪涝等；
5. 事故灾难，如火警火灾、高处坠落等。

应协助校方建立突发事件应急处理机制，控制、减轻和消除突发事件引起的危害。

应定期进行应急预案培训及演练，维持学校安全和正常的教育教学秩序，有效应对突发事件。

* + 1. 处置要求

适时启动应急预案处置和报告，执行信息发布制度。

治安事件、刑事案件、消防事件应向校方及政府部门报告，协助政府部门救援。

对突发事件处置应进行记录，记录的方式包括文字、录音、录像和拍照等。

应及时恢复秩序，对突发事件及处置进行总结评估。

* 1. 服务评价与改进
     1. 基本要求

物业服务企业应明确服务标准，通过建立服务评价机制（包含内部测评及外部评价），保持服务标准的达标性。

保留服务记录，记录保存年限应符合档案管理工作要求。

* + 1. 评价程序

主要包括：

1. 建立评价机制；
2. 成立评价组织；
3. 制定评价方案；
4. 评价实施；
5. 数据分析与编写评价报告；
6. 评价结果处理。
   * 1. 服务常用方法
        1. 客户评价

主要包括：

1. 客户满意度、满意率评价；
2. 与客户的主动沟通；
3. 信息分析。
   * + 1. 企业评价

主要包括：

1. 暗访暗查；
2. 内部质量检查与审核。
   * + 1. 第三方评价

主要包括：

1. 认证机构的评审与监督审核；
2. 专业机构的满意度调查；
3. 行业组织的评优评先。
   * 1. 服务改进

应对服务评价结果进行分析，对不合格项进行纠正、跟踪检查。

及时处理业主或物业使用人投诉、建议，并对处理结果进行回访。

