

# 团 体 标 准

T/SGHX 001-2023

## 高校物业服务规范

Regulations for Property Services in Universities

2023-10-7 发布

2023-10-7 实施

江苏省高等学校后勤协会发布



## 目次

引 言 .....	II
前 言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本要求 .....	2
4.1 服务组织 .....	2
4.2 人员 .....	2
4.3 规章制度 .....	2
4.4 承接查验和移交 .....	3
5 服务要求 .....	3
5.1 客户服务 .....	3
5.2 房屋与设施设备管理 .....	4
5.3 秩序维护管理 .....	8
5.4 环境管理 .....	10
5.5 专项服务 .....	12
5.6 风险管理与应急处置 .....	16
6 管理要求 .....	17
6.1 基本要求 .....	17
6.2 特定要求 .....	18
7 评价要求 .....	19
7.1 服务要求测评准则 .....	19
7.2 管理要求审核准则 .....	20
附 录 A（规范性附录）物业管理项目服务要求测评工具 .....	21
附 录 B（规范性附录）物业管理项目管理要求审核工具 .....	44
参考文献 .....	52

## 引 言

经过多年的不断探索江苏省高校物业管理已经迈入高质发展阶段。江苏教育后勤提出品质后勤建设要求，以满足师生对美好校园生活的向往为总目标和方向，打造具有江苏特色的高质量发展的各类后勤服务标准体系，在此基础上物业服务标准化已经成为条件。

为落实《江苏省高等学校后勤协会团体标准管理办法》的要求，结合江苏省高等学校物业管理实际，参考服务认证系列标准框架，形成此标准文件，作为高校物业管理项目自评、客户评价以及第三方服务认证的依据。

本文件结合江苏省物业服务先进经验，旨在提升高校物业服务质量，提升学校及师生员工满意度，从而促进高校物业管理行业高质发展。

## 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。

本文件由江苏省高等学校后勤协会物业管理专业委员会提出。

本文件由江苏省高等学校后勤协会归口。

本文件起草单位：江苏环宇物业服务有限公司、江苏省高等学校后勤协会物业管理专业委员会、南京大学、东南大学、南京理工大学、南京农业大学、南京林业大学、南京师范大学、江苏师范大学、江苏科技大学、江南大学、南通大学、常州大学、扬州大学、盐城工学院、江苏护理职业学院、东吴服务产业集团（江苏）有限公司、珠海市丹田物业管理股份有限公司。

本文件主要起草人：钱明俊、薛泉祥、颜伟、武锋、姚旭、钱国兴、许健、秦天堂、陈鸣鸣、韦昀志、夏良琴。

本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不负责识别专利的责任。

本文件为首次发布。

T/SGHX 001—2023

# 高校物业服务规范

## 1 范围

本文件规定了高等学校物业管理项目的服务要求、管理要求、评价要求。

本文件适用于江苏省范围内高等学校物业管理项目的管理及其服务活动，也适用于相关方实施物业服务评价。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性应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使用于本文件；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 50016 建筑设计防火规范  
GB 50194 建设工程施工现场供用电安全规范  
GB 5749 生活饮用水卫生标准  
GB 9667 游泳场所卫生标准  
GB 17051 二次供水设施卫生规范  
GB/T 22185 体育场馆公共安全通用要求  
GB 25201 建筑消防设施的维护管理  
GB 25506 消防控制室通用技术要求  
GB/T 28220 公共图书馆服务规范  
GB/T 31989 高压电力用户用电安全  
GB 50365 空调通风系统运行管理规范  
GB 50720 建设工程施工现场消防安全技术规范  
TSG 08 特种设备使用管理规则  
TSG T5002 电梯维护保养规则  
CJJ 60 城镇污水处理厂运行、维护及安全技术规程  
JGJ 59 建筑施工安全检查标准  
WS 394 公共场所集中空调通风系统卫生规范  
CJJ/T 287 园林绿化养护标准  
DB32/T 4444-2023 单位消防安全管理规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用本文件。

### 3.1

高等学校物业管理 **propertymanagementforinstitutionofhighereducation**

物业服务组织依照国家有关法律法规或物业服务合同约定，对高等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、科研及师生生活等方面为学校提供有偿或无偿服务的相关活动。

### 3.2

#### 服务组织 **Service organization**

是指依照国家有关法律法规或物业服务合同约定，对高等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、科研及师生生活等方面为学校提供有偿或无偿服务相关活动的组织机构或企业。

## 4 基本要求

### 4.1 服务组织

高校物业服务组织应建立完善的内部管理机制，并符合（但不限于）以下要求：

- a) 建立完善的物业服务标准体系，标准化文件适宜、有效；
- b) 根据服务项目、服务内容、现场情况、地域特点、服务面积等配备相应数量的专业服务人员和满足服务需要的设备设施；
- c) 办公、服务场所及公共区域张贴的标识规范、统一；
- d) 有客户服务人员，为业主或物业使用人提供咨询、业务办理、报修、受理投诉等服务；
- e) 应用计算机、智能化设备等现代化信息化技术，设立物业服务信息沟通、交流、处理平台，不断提高服务质量和管理效能；
- f) 有特定要求的专项服务内容，应委托给具有相应资质及符合学校服务需求的第三方机构，物业使用单位或物业服务组织对其外委服务内容进行监督。

### 4.2 人员

物业服务人员应符合（但不限于）以下要求：

- a) 具有良好的职业道德；
- b) 管理人员、专业技术操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或岗位证书；
- c) 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；
- d) 统一着装，佩戴明显标志，仪容仪表整洁。服务主动热情，窗口服务人员宜使用普通话；
- e) 物业一线工作人员的年龄条件、文化程度应符合校方要求和合同约定；
- f) 定期参加专业技能、法律法规、安全等相应的培训。

### 4.3 规章制度

物业服务组织应建立完善的规章制度，应包括但不限于：

- a) 物业服务方案；
- b) 岗位职责、工作流程及服务规范；

- c) 内部管理制度，如人力资源管理制度、财务管理制度、合同管理制度等；
- d) 建立员工作业安全相关管理制度，并培训和落实。

#### 4.4 承接查验和移交

物业服务组织的承接查验和移交应包括但不限于：

- a) 物业服务组织在接管校园项目时，应提醒校方有关职能部门按照物业承接查验的相关要求进行操作，分清责任；
- b) 物业服务组织在正式进驻校园项目前应进行承接查验，并与校方进行正式交接；
- c) 按照承接查验要求，将承接查验协议、承接查验方案、承接查验问题、整改跟踪验证、图纸资料、设施设备台账、移交手续文件等资料进行归档存放；
- d) 物业服务组织在撤移校园项目时应配合校方做好向接管方的各项移交工作。

### 5 服务要求

#### 5.1 客户服务

##### 5.1.1 客户服务中心

客户服务中心应符合（但不限于）以下要求：

- a) 安排专人负责对接校方，协调安排各项校方客户服务工作，做好上传下达，及时受理并反馈信息；
- b) 设置服务受理电话，受理咨询、报修、建议、投诉等事宜，每日业务受理时间不少于8小时，对服务对象的求助、咨询类诉求及时处理，对意见、投诉在3个工作日内答复；
- c) 设置前台岗（接待岗），工作日（周一到周五）安排专人值守，配置基本办公设施及办公用品；
- d) 非工作时间有人接收服务诉求，并立即通知相关人员进行办理；
- e) 宜针对学生实际需求设置关爱服务项目，如提供零星生活物品修配或工具借用等便民服务；
- e) 制定并实施有效回访机制，并做好记录。

##### 5.1.2 信息公示

信息公示应满足（但不限于）以下要求：

- a) 应在客户服务中心或适当区域，公示物业管理项目组织架构、服务内容和标准、咨询或投诉方式等；
- b) 宜设置信息公示栏，发布服务信息和管理公告等；公示栏设计应与建筑物标识系统协调，并保持无褪色、无破损；
- c) 影响在校人员学习、工作及生活的作业计划应提前公告，如停水停电、电梯维保、消杀作业等；
- d) 重要事件通报宜采用书面或电子文件传递，紧急情况宜提请学校使用校园应急广播进行通知；
- e) 公示或公告内容应清晰明确、语言规范，及时更新，宜采用图示、视频等形式；

f) 对不符合学校信息公示要求的通知、广告等进行管理。

### 5.1.3 校园文化活动

配合学校构建健康、积极、向上的和谐校园文化环境，应满足（但不限于）以下要求：

- a) 确定健康、积极的活动主题，体现“服务育人”文化内涵，如绿色校园、节约粮食、安全教育、传统节日、文明公寓、迎新季、毕业季等；
- b) 结合学校文化特色，制定文化活动实施方案，选择适当的文化活动形式，经学校同意后实施；
- c) 活动策划应多渠道收集并采纳师生意见及建议；
- d) 确保活动过程中的安全、秩序和环境卫生；
- e) 对活动进行记录和宣传。

### 5.1.4 零星维修服务

日常维修服务应保证受理渠道畅通，并满足（但不限于）以下要求：

- a) 急修应在接到通知 30 分钟内到场，零修到场不超过相关约定时间；
- b) 维修工具专业齐全，维修作业规范，报修人询问及时解答；
- c) 维修现场做好安全防护和施工防护，保持场地和工具干净整洁；
- d) 维修完成后宜征询报修人意见，了解报修人对维修时间、维修态度、维修效果的满意程度；
- e) 对房屋和设施设备实施维修时，应提前告知在校人员，摆放安全提示，进行隔离防护，维修后及时进行现场清理。

## 5.2 房屋与设施设备管理

### 5.2.1 房屋及共用设施管理

#### 5.2.1.1 房屋本体管理

##### 5.2.1.1.1 基本要求

物业服务组织应建立房屋本体维护的主要职责、服务规范、巡查制度、作业规程、检验控制、危险识别等，对房屋本体维护活动进行有效管理，达到物业服务合同约定的房屋本体维护工作内容和目标。

##### 5.2.1.1.2 主要职责

- a) 按物业服务合同约定制定房屋本体的年度修缮计划，解决技术难题，经业主批准后配合实施；
- b) 按物业服务合同约定对房屋本体及配套设施进行巡检维护，确定巡检内容、要求、频次等，做好记录，发现问题及时向业主报告；
- c) 校方进行大中修(含装修)期间，对施工进行相关管理，负责安全监督和管控，发现问题应及时与施工单位沟通，必要时向校方汇报沟通，并按相关施工管理规定进行相应处理。二次装修监管，施工现场动用火源，必须经校方保卫部门审批同意后方可进行；现场做好安全防范、环境管理、物品防盗等相关工作。
- d) 应每年进行 1 次防雷装置安全性能检测；
- e) 应定期对以下服务场所和设施设备相关安全标志进行检查和维护：
  - 1) 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；

- 2) 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；
- f) 对房屋产权、竣工验收、使用说明、房屋装修、维保记录等档案进行存档，房屋本体相关档案应根据学校要求进行管理及查阅。

#### 5.2.1.2 共用设施管理

共用设施管理应满足（但不限于）以下要求：

- a) 道路、场地等地面平整、无破损；
- b) 道路交通标志清晰准确；
- c) 路面井盖无缺损、无丢失、无松动，井盖标识清晰；
- d) 大门、围栏等设施保持正常使用功能，无破损、松动；
- e) 共用部位附加设施安装牢固，布局整齐协调，无碍观瞻。

#### 5.2.2 共用设备管理

##### 5.2.2.1 一般要求

共用设备管理应满足（但不限于）以下要求：

- a) 制定设备操作规程；
- b) 制定科学、规范且切实可行的运行方案，建立设备运行记录；
- c) 制度并实施日常设施设备检修、巡视、保养、紧急情况处理制度；
- d) 按相关法律法规及政府要求制定环保节能制度和方案并认真落实；
- e) 定期对设备操作人员进行专业技能和安全知识培训考核，并做好记录；
- f) 设备台账、使用说明、维保记录、能源（水电气数据）等档案保存完好。

##### 5.2.2.2 设备机房管理

设备机房管理应满足（但不限于）以下要求：

- a) 设备机房门口应有机房类别及安全标志；
- b) 门窗、锁具完好，有符合规范的防鼠设施；
- c) 设备机房环境整洁、无杂物、无渗漏，设备表面无积尘、无锈蚀，温湿度符合设备运行要求；
- d) 设备机房内应按规定配置消防器材并进行管理；
- e) 安全防护用具配置齐全，检验合格；应急设施设备用品应齐全、完备，可随时启用；
- f) 设备系统图、操作规程、岗位责任制度、应急预案流程图、特征作业人员资格证书等齐全，张贴于机房明显位置；
- g) 设备管线标志清晰，仪器仪表运行正常，数据准确。

##### 5.2.2.3 供配电系统管理

供配电系统应满足（但不限于）以下要求：

- a) 电气工作人员配备应执行 GB/T 31989 的要求；

- 1) 10kV 电压等级且变压器容量 630kVA 及以上的, 应安排专人 24 小时值守;
  - 2) 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。
- b) 按照 GB 50194 的要求对供配电系统进行管理、运行及维护, 定期对配电装置、变压器、配电路等巡视检查;
- c) 高压操作、安全防护用具应委托专业测试单位测试, 其中绝缘胶垫 1 次/年、验电笔 1 次/年、绝缘鞋及绝缘手套 2 次/年;
- d) 电线、电缆不外露, 管线排列整齐有序, 插座及电器设备安装规范、稳固、布局合理美观;
- e) 公共区域的配电箱、电开水炉、公共洗衣机、电教设备等易触电区域应制定用电安全防范措施, 设置禁止或警示标志;
- f) 定期检查室内公共照明、应急照明和室外泛光照明、景观照明、路灯、草坪灯等是否正常, 发现损坏及时修复;
- g) 制定停电、电气火灾等突发情况的应急预案, 计划性停电应事前通知在校人员, 非计划性停电应快速恢复或启用应急电源, 并做好应急事件上报及处理工作。

#### 5.2.2.4 弱电系统管理

弱电系统管理应满足(但不限于)以下要求:

- a) 门禁、安防、楼控等系统运行正常, 现场测试符合要求;
- b) 设备监控系统、综合布线系统等运行正常;
- c) 定期对备电系统进行放电测试, 确保备电设备切换、停电保障功能符合设计参数;
- d) 遇系统故障应迅速排除, 影响在校人员学习、工作或生活情形的应及时告知。

#### 5.2.2.5 电梯系统管理

电梯系统管理应满足(但不限于)以下要求:

- a) 物业服务组织对电梯的安全管理应符合《特种设备使用单位落实使用安全主体责任监督管理规定》(国家市场监督管理总局令第74号);
- b) 按服务合同的约定建立并执行电梯日常巡检及机房等管理制度和操作规程;
- c) 应当根据电梯的数量、用途、使用环境等情况, 配置足够数量的电梯安全员, 并逐台明确负责的电梯安全员, 对电梯维保单位进行监督, 做好电梯运行日常管理和巡视检查工作, 检查轿厢内控制按钮、轿厢门、照明、排风扇、轿厢平层位置和机房内设备运行有无异常, 做好巡视检查相关记录, 发现问题及时联系维保单位处理并上报;
- d) 制定电梯维护保养计划, 应委托具有维保资质的第三方机构进行维保, 应符合 TSG T5002 的要求, 并分半月、季度、半年、年度进行电梯维修保养; 定期对电梯机房进行清洁打扫, 保持环境整洁;
- e) 按照电梯年检时间, 由维保单位提前向特种设备检验检测机构提出检验申请, 并配合做好现场检验工作, 取得特种设备使用和检验报告, 并归档保存;

- f) 在电梯轿厢内或出入口的显著位置标明电梯使用标志、安全注意事项、应急救援电话、电梯使用管理和维护保养单位等相关信息；
- g) 电梯维修、保养，应提前通知在校人员，维修时在现场设置提示标识和防护围栏；
- h) 电梯出现故障时，服务人员应按合同约定时间到达现场响应处理，维保单位人员应按合同约定时间到达现场进行救助和排除故障；
- i) 制定电梯事故应急专项预案，组织实施预案培训与演练，确保人员掌握应急处置流程，具备实操能力，妥善应对突发情况的发生。

#### 5.2.2.6 给排水系统管理

- a) 建立并执行给排水设备运行维护及水泵房等管理制度和操作规程；
- b) 做好给排水设施日常巡视工作，水泵房每日巡视，检查设备、阀门、管道等运行有无异常及有无跑、冒、滴、漏情况；排污泵每月点检试运行；雨污管道、窨井以及阀门井、水表井、屋顶雨水口等设施每季度巡视，梅雨、暴雨季节适当增加巡视频次；巡视过程中发现问题及时上报处理；
- c) 制定给排水系统维护保养计划，定期对生活泵、排污泵、控制柜等设备进行预防性维护保养，保持给排水设备运行稳定，并定期对水泵房进行清洁打扫，保持环境整洁；保持室内外排水系统畅通，每年汛期前集中检查清理；生活饮用水质应符合 GB 5749 的要求；
- d) 给排水系统设备发生故障，应及时响应并组织人员进行维修；无法及时修复的，应立即上报校方相关主管部门；
- e) 制定停水、溢水、爆管、防汛等突发情况的应急预案，组织实施预案培训与演练，确保人员掌握应急处置流程，具备实操能力，妥善应对突发情况的发生；
- f) 二次供水卫生应符合 GB 17051 要求；
- g) 中水供水系统运行维护应参考 CJJ 60 的相关要求执行；
- h) 定期检查公共卫生间、管道井内的上下水管道、阀门、减压阀，集水坑、污水坑、室内外排水沟渠(井)，定期清掏化粪池。

#### 5.2.2.7 空调系统管理

空调系统管理应满足（但不限于）以下要求：

- a) 建立并执行空调系统运行维护、空调机房等管理制度和操作规程；
- b) 制定空调系统维保计划，每年定期检查管道、阀门，每年对空调系统进行一次整体性维护保养，检查压力容器、仪表、冷却塔等有无异常，发现问题及时处理；送排风的滤网和过滤装置定期清洗、消毒；公共场所集中空调通风系统卫生应符合 WS394 的要求；
- c) 空调通风系统运行管理应符合 GB 50365 的要求；
- d) 运行期间，做好空调系统的日常巡视，检查水冷机组、循环水泵、冷却塔、风机等设施设备的运行情况，以及定期巡查挂机和室外支架稳固情况，发现问题及时联系维保单位或上报处理；

- e) 空调系统出现运行故障后，维修人员应及时到达现场维修，并做好相关记录；
- f) 制定空调系统突发情况的应急预案，组织实施预案培训与演练，确保人员掌握应急处置流程，妥善应对突发情况的发生；
- g) 宜采用技术可行、经济合理的节能措施。

#### 5.2.2.8 消防系统管理

消防系统管理应满足（但不限于）以下要求：

- a) 建立并执行消防设备设施运行维护、消防泵房、消控室等管理制度和操作规程，符合 DB32/T 4444-2023 的要求；
- b) 建立消防设施、器材的档案资料，载明配置类型、数量、设置部位、检查及维修单位（人员）、药剂更换时间等有关信息；
- c) 设置消控室的，应符合 GB 25506 的要求，实行 24 小时值班制度，每班不少于 2 人，并持有有效证件上岗；
- d) 应按照场所规模、火灾危险性、人员密集程度等，分级建设微型消防站；
- e) 应根据 GB 25201 的要求制定消防设施、器材维护、保养计划，定期对消防设施、器材进行维护、保养、检测，确保消防设施完好有效。自身不具备维护保养能力的单位，应委托具备从业条件的消防技术服务机构或者消防设施施工安装企业进行维护保养；
- f) 做好消防设施设备的日常巡视，检查消防泵房设备、阀门、管道等运行有无异常及有无跑、冒、滴、漏情况；防火巡查、防火检查按规定时间执行；在区域内明显位置粘贴疏散平面示意图，保障疏散通道、安全出口、消防车道的畅通；
- g) 消防设施设备系统出现故障时，应及时联系维保单位人员到现场检查和排除故障；
- h) 制定火灾、设备故障等突发情况的应急预案，组织实施预案培训与演练，确保人员掌握应急处置流程，具备实操能力，妥善应对突发情况的发生。

### 5.3 秩序维护管理

#### 5.3.1 物防配备与使用

物防配备应满足（但不限于）以下要求：

- a) 校方应根据校门实际环境情况，配备相应的防冲撞设备；
- b) 应按当班执勤人数配置相应数量的防护装备，正确佩戴和使用防护装备；
- c) 应配备相应数量的通讯设备，保证在校园内通讯畅通；
- d) 应配备应急照明设备，确保在夜间和特殊情况下照明使用；
- e) 宜根据校园范围的大小，适当配备巡逻车辆；
- f) 防护装备、防冲撞设备、通讯设备、应急照明设备、巡逻车辆等应安排专人管理，并定期检查、维护、更换，确保装备设备能正常使用。

#### 5.3.2 人员管控

秩序维护人员管控应满足（但不限于）以下要求：

- a) 配置符合岗位要求的人员值守，维护校园与楼宇正常秩序，建立基本工作记录台账；

- b) 在学校特殊时间或重大活动期间，应根据校方要求加强人员的进出管控力度；
- c) 如遇突发事件或特殊时期，应按照政府相关部门、校方的要求，配合做好专项管控工作，落实相关措施。必要时，实行封闭式管理；
- d) 如实做好门岗值班工作记录，并及时归档存放。

### 5.3.3 出入管理

出入管理应满足（但不限于）以下要求：

- a) 门岗实行 24 小时值班制，按合同约定对出入口的人员、车辆和物品进行管理和登记；
- b) 车辆进入校园后，应按校园机动车辆行驶、停放相关规定执行；
- c) 进入校园的非机动车应统一停放在指定区域，禁止进入楼(室)内；
- d) 师生出入学校各出入口高峰时段，应安排人员维护交通秩序，防止发生拥挤踩踏等伤害事故；
- e) 在施工或装修期间，以及平时运送生活、教学、科研物资设备时，对携物进出的人员和车辆，重点检查是否携带易燃易爆等危险违禁物品，是否载有无关人员，对无关人员应劝其下车在外等候；
- f) 发现有携带可疑物品的人员和车辆，应先礼貌地要求其说出物品的名称、数量、来源及用途，请其自行拿出物品按单检查核对，并出示有关证件或由有关部门开具的证明，对无手续和拒绝检查的应及时上报校方，必要时联系属地公安机关处理。

### 5.3.4 监控管理

监控管理应满足（但不限于）以下要求：

- a) 建立并执行视频监控管理制度和操作规程，明确各级、各岗监控责任及其职责；
- b) 监控室实行 24 小时值班，通讯保持畅通，值班和交接班记录清晰、准确、完整；
- c) 发现异常或收到报警信号后，应立即通知相关人员到现场处理；
- d) 值守人员应遵循保密制度，监控影像保持完整，监控影像资料、报警记录应当至少留存 30 日备查；查阅视频监控记录，需按规定经校方相关负责人及项目负责人审核批准后方可查阅；
- e) 值守人员巡视检查监控设备运行状态和工作情况，熟练掌握联动协调处置突发情况技能，做好视频监控及处置突发情况的工作记录。

### 5.3.5 巡查管理

巡查管理应满足（但不限于）以下要求：

- a) 应根据现场情况及合同约定，合理制定巡查路线和频次；
- b) 巡查过程和监控中心实行联动，收到指令后，及时到达现场；
- c) 应急工具配备齐全、方便取用；
- d) 发现影响教学工作生活秩序的行为应立即劝阻，劝阻无效的立即报告学校；
- e) 发现异常应立即查明情况，注意异常声响、气味，对可疑人员进行询问和劝离；

- f) 遇紧急情况应及时报告学校有关部门，启动应急预案等应对措施；
- g) 对异常情况处置进行记录并保存；
- h) 巡逻工作记录可以采用纸质签到、电子巡更、手机终端扫码等多种形式来留存记录，记录真实、有效、完整，保存时间不少于3年；
- i) 安全标志设置合理，对可能危及人身安全的地点和设施设备，有明显警示标志和防范措施，警示标志应符合 GB2894-2008 的要求。

### 5.3.6 消防管理

消防管理应满足（但不限于）以下要求：

- a) 建立消防安全制度，实行消防安全责任制，按学校要求组建志愿消防组织；
- b) 消防控制室的管理要求包括但不限于：
  - 1) 应实行每日24小时双人双岗值班制度；
  - 2) 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；
  - 3) 值班期间每2小时记录1次消防控制室内消防设备的运行情况；
  - 4) 对火灾报警控制器进行每日检查，检查和交接班记录清晰、准确、完整；
  - 5) 值班人员应熟悉接到报警信号后的处置程序；
- c) 对消防安全重点单位（部位）每日进行防火巡查，并建立巡查记录；
- d) 每月进行防火检查并建立检查记录；
- e) 每季度进行消防安全检查并建立检查记录；
- f) 施工现场消防巡检按 GB 50720 的要求执行；
- g) 制定灭火和应急疏散预案，定期组织消防演练；
- h) 开展消防法律法规和防火安全知识的宣传教育，对从业人员进行消防安全教育和培训。

### 5.3.7 安全教育和演练

- a) 物业服务组织应利用适当场所对在校师生进行校园安全、交通安全、消防安全、反恐、自救等安全知识的宣传、宣教，与学校相关部门进行安全共建活动，并做好相关活动记录台账；
- b) 对物业服务人员应每月进行全员参与的安全知识和技能培训，并对培训效果进行验证和跟踪再验证，及时做好相关培训记录存档；
- c) 根据制定的校园突发事件应急处置预案，物业服务组织应定期组织物业服务人员进行应急预案演练；
- d) 物业服务组织应做好相关演练方案策划、演练过程、演练总结的记录并存档，通过演练发现和改进不足，提高完善应急预案的有效性、实战性。

## 5.4 环境管理

### 5.4.1 保洁管理

保洁应满足（但不限于）以下要求：

- a) 不同区域、不同部位的清洁需求，采用日常保洁、计划保洁、专项保洁相结合的方式，保持管理服务区域的整洁、干净。日常保洁、巡视保洁质量和频次符合工作要求，计划保洁按周、月、季度间隔进行，专项保洁根据合同约定频次或实际需要进行；
- b) 保洁库房物资规范管理，根据清洁区域、材质、要求的不同，应使用对应的抹布、尘推等清洁工具和药剂，宜用不同标识或颜色进行区分；
- c) 宜使用机械化设备作业；
- d) 清洁作业现场摆放安全标志；
- e) 保洁服务应不影响正常教学、科研、办公活动及课间休息；
- f) 遇雨雪等特殊天气，应采取安全防范和提示措施，在走道、台阶、大厅、出入口、楼梯、坡道等处设置警示提示标志、铺设防滑垫等，防止人员伤害；
- g) 定期进行建筑物外墙清洗和石材类、木质类、地毯类、金属类等特殊材质的专项清洁服务；
- h) 按学校要求开展环境卫生宣传和健康教育活动，倡导爱护环境、讲究卫生的良好风尚；
- i) 定期或不定期针对校园环境、设备设施等实施相关清洁消毒工作，并做好相应记录。

#### 5.4.2 垃圾管理

校园生活垃圾管理应满足（但不限于）以下要求：

- a) 符合当地垃圾分类政策相关标准及要求，配合学校进行垃圾分类宣传；
- b) 按分类管理要求配备垃圾容器，摆放位置合理，数量充足，垃圾容器分类标识清晰；
- c) 公示垃圾投放和清运时间，清运频次满足需求，日产日清；
- d) 垃圾清运过程无遗漏、无污水外溢、无异味；
- e) 垃圾容器、垃圾房定期清洁消毒；
- f) 垃圾分类应建立台账，明确垃圾的去向及数量。

#### 5.4.3 消杀管理

校园消杀管理应满足（但不限于）以下要求：

- a) 公共区域无鼠害、虫害；
- b) 定期对学生公寓、教室、公共卫生间、地沟、垃圾堆放点等部位实施消杀并记录；流行病或蚊蝇高发时期应增加公共场所消杀频次或按学校要求进行消杀；
- c) 药品应符合国家和行业规定；
- d) 对药品的发放、使用、存放和回收实施安全防护管理；
- e) 作业前告知在校人员作业时间、作业区域、药品名称、注意事项等信息；
- f) 药品投放点警示标志清晰有效。

#### 5.4.4 公共卫生防控

校园公共卫生防控应满足（但不限于）以下要求：

- a) 定期对学生公寓、教室、公共卫生间、垃圾堆放点等规定部位实施消毒作业并记录；

- b) 突发公共卫生事件期间应加强教室、图书馆、实验室、食堂、礼堂等人群聚集场所的通风换气 and 校园公共设施及公用器具的保洁和消毒工作；
- c) 配合学校公共卫生管理部门对师生进行公共卫生预防控制知识、技能的健康教育；
- d) 按学校要求制定突发公共卫生事件防控应急预案和相关制度；
- e) 协助学校承担突发公共卫生事件防控管理特定任务；
- f) 按职责落实突发公共卫生事件防控管理的报告制度。

#### 5.4.5 绿化管理

校园绿化管理应满足（但不限于）以下要求：

- a) 制定并落实绿化养护计划；
- b) 绿化图纸、苗木清单等资料齐全，设备、工具台账完善；
- c) 醒目处设置爱护绿化提示标志，设置植物铭牌，铭牌内容应准确；
- d) 古树名木应建立档案，周围设立统一的保护标志，如保护标牌、保护宣传牌等；
- e) 定期组织浇灌、施肥、松土和喷药，提前做好防台风、防涝、防冻工作；
- f) 绿化作业安全防护措施得当；
- g) 各类乔、灌、草等植物长势良好，修剪整齐美观，无折损，无病虫害、斑秃现象，符合 CJJT/T 287 的要求；
- h) 绿地内无影响景观的杂物、垃圾等，无树挂、乱拴乱挂等现象，无改变用途和破坏、践踏、占用现象；
- i) 室内租摆绿植定期养护、适时更换；
- j) 按学校要求运用各种载体开展绿化宣传活动，引导师生积极参与校园绿化建设。

### 5.5 专项服务

#### 5.5.1 学生公寓服务

##### 5.5.1.1 基本要求

学生公寓服务应满足（但不限于）以下基本要求：

- a) 物业服务组织应将校方的学生公寓相关管理制度和规定在学生公寓明显位置进行公示；
- b) 物业服务组织应建立学生公寓管理服务制度、规定和流程，在学生公寓明显位置进行公示，满足校方管理和学生合理服务需求；
- c) 学生公寓一线工作人员的年龄条件、文化程度应符合校方要求和合同约定；
- d) 物业服务组织应建立常设沟通渠道受理并统计、分析学生的意见、建议、投诉事宜，并保留记录；
- e) 物业服务组织应定期采取座谈会、调查问卷等形式征询学生对公寓服务的意见。

##### 5.5.1.2 基础服务

###### 5.5.1.2.1 值班管理和服务

- a) 公寓出入口应安排值班人员 24 小时值班，做好人员物品进出管控登记；
- b) 公寓值班人员应按岗位着装、佩戴工牌，规范服务；

- c) 各类规定的值班记录填写规范；
- d) 及时向住宿学生发布各类安全提醒或通知；
- e) 为学生提供免费便民工具；
- f) 为新生提供生活辅导，使之尽快适应大学生活。

#### 5.5.1.2.2 公寓保洁

- a) 公寓保洁员应按规章制度和作业流程做好公寓公共部位的清洁，保持环境卫生干净整洁；
- b) 开学、毕业季等特殊时间节点，应编写并执行专项保洁计划；
- c) 物业服务组织应开展公寓环境卫生共建宣传，引导学生养成良好卫生习惯。

#### 5.5.1.2.3 安全管理

- a) 物业服务组织应根据校方的要求，配合做好公寓定期安全检查工作，对违章电器及其他隐患及时劝阻、暂扣登记、上报校方；
- b) 公寓管理人员应按照工作规范和流程，在服务区域开展日常巡视，发现问题及时上报，并追踪处理情况；
- c) 关注学生精神状态和身体状况，有针对性的提供重点关怀和帮助，如发现学生精神或身体异常应及时上报学校主管部门；
- d) 公寓管理人员应熟悉各项应急预案流程细节，物业服务组织宜定期开展专类知识考核。

#### 5.5.1.2.4 公寓维修

- a) 公寓维修员应按规章制度和作业流程要求，根据维修要求，按流程按规定处理公寓楼内的零星维修工作，做好维修工作记录；
- b) 在开学迎新等特殊时间节点、重大活动时，应做好公共区域、新生宿舍内设施设备的检修、更换、保养等工作；
- c) 在特殊时间节点，应安排公寓维修员进行 24 小时值班，以便处理紧急维修。

#### 5.5.1.2.5 服务育人

物业服务组织应发挥服务岗位承载的育人功能，采取包括但不限于以下措施：

- a) 物业服务组织宜对学生公寓公共区域进行育人氛围布置；
- b) 物业服务组织宜根据校方的需求，设置勤工助学岗位，通过岗位体验、志愿者服务等形式开展服务育人工作；
- c) 校方宜支持和鼓励通过管理和服务开展服务育人工作，营造正能量和积极向上、向善的育人氛围，引导学生树立正确的世界观、人生观、价值观；

### 5.5.2 教研辅助服务

#### 5.5.2.1 教学楼服务

教学楼服务应满足（但不限于）以下要求：

- a) 教学楼整体环境秩序整洁，教室内干净整洁无异味，光线充足、体感舒适；
- b) 桌椅数量齐备、摆放整齐、干净整洁，粉笔、黑板擦等数量齐备、定点摆放；

- c) 多媒体教学设备正常启用，运行良好；宜将有关教学设备的操作说明张贴在相关设备上或设备附近；
- d) 按学校规定开放教室，关门前应清查滞留人员，关闭门窗及相关设施设备；
- e) 定期对教室内多媒体设施设备进行检查和维护保养；
- f) 保护教室内的课桌椅、讲台、黑板、投影幕布、投影仪、电脑、标识牌等不被擅自搬出、私自拆卸和替换；楼内大件物品出入应问明原因，做好登记；
- g) 配合教务部门进行临时课程教室调整以及教学设备出现突发情况后教室的临时调整等工作。

#### 5.5.2.2 图书馆服务

图书馆服务应满足（但不限于）以下要求：

- a) 电子阅览室、借阅区等区域干净整洁无异味，光线充足、体感舒适；书库内温湿度符合图书馆要求；
- 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) 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；
- d) 定时对馆内进行巡查，确保设施设备保持完好，发现设备故障应及时报修；
- e) 保持图书馆安静，对大声喧哗、打闹等行为进行劝阻；
- f) 配合图书馆实施书籍防潮、防霉、防虫、防蛀工作；
- g) 在合同约定前提下，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，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。

#### 5.5.2.3 体育场馆(场地)服务

体育场馆(场地)服务满足（但不限于）以下要求：

- a) 场馆(场地)内干净整洁无异味，场馆内光线充足、体感舒适；
- b) 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；
- c) 配合相关部门检查水电、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；
- d) 体育场馆(场地)的安全防护管理应符合 GB/T 22185 要求；
- e) 游泳池服务应符合《游泳场所卫生管理条例》规定；游泳池水质卫生应符合 GB 5749 的规定，游泳场所卫生应符合 GB 9667 的规定；按物业服务合同约定配备救生员，救生员应取得国家规定的职业资格证书；

- f) 按服务合同约定提供体育场馆(场地)的综合经营服务,按学校要求对体育场馆(场地)进行多功能综合开发和利用。

#### 5.5.2.4 会务服务

会务服务应满足(但不限于)以下要求:

- a) 服务预订渠道畅通,需求受理应及时、准确,响应快速有效;
- b) 根据主办方需求制定服务方案,经主办方确认后实施;
- c) 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;
- d) 会务服务人员文明礼貌、语言规范;
- e) 制定保密措施,对会议内容保密;
- f) 对会场设备设施进行巡视检查;
- g) 会前对会场及外围环境进行巡查,确认安全无隐患;
- h) 会议进行中应及时关注客户需求;
- i) 会议现场紧急事件发生时,工作人员迅速到位,有效处理;
- j) 会议结束后清点物资、清扫场地、关闭设备设施;
- k) 应根据主办方要求提供礼仪服务,如接待、迎宾、颁奖等。

#### 5.5.2.5 实验室服务

实验室服务应满足(但不限于)以下要求:

- a) 实验室内供水、供电、排水等系统正常运行;
- b) 按学校要求保管实验室备用钥匙,在学校工作人员陪同下定期进行试开演练,确保有效;
- c) 按学校要求对实验室内区域标识、物品标识等进行设计,各项标识清晰明确;
- d) 按相关法规及学校规定设置实验废弃物临时存放区域,要求区域划分明确,标识清晰;协助和督促相关责任人依规合法存放实验废弃物,并及时交由指定部门收集处置。

#### 5.5.2.6 劳动教育服务

配合学校开展劳动教育服务,宜满足(但不限于)以下要求:

- a) 宜协助学校提供可能的学生劳动岗位、勤工助学岗位;
- b) 协助学校开展劳动教育活动,如“爱国卫生运动、校园绿化活动”等;
- c) 协助学校开发校内劳动教育实践基地,积极开发劳动教育课程;
- d) 协助学校进行劳动教育活动进行劳动指导和评价,对相应岗位的劳动情况进行管理。

### 5.5.3 特殊时段服务

#### 5.5.3.1 考试辅助服务

考试辅助服务应满足(但不限于)以下要求:

- a) 根据学校安排做好考场前期准备工作,按规定调整摆放教室课桌椅,检查并调试好灯光、空调、打铃器等设备设施;
- b) 大型考试宜设立考点、卫生间等的指引标识;

- c) 做好考试引导服务和考场秩序维护，配合考场周边警戒，防止喧哗、干扰、闹事等情形发生；
- d) 考试结束后，按学校安排恢复课桌椅复位摆放，打扫考场卫生，关闭空调等设备。

#### 5.5.3.2 大型校园活动辅助服务

大型校园活动辅助服务应满足（但不限于）以下要求：

- a) 根据活动的性质和目的制定服务方案，经学校确认后实施；
- b) 根据要求提前做好设施设备的安装调试工作、物资准备及现场布置；
- c) 协助实施重要接待任务的参观路线策划、服务指引、礼仪接待等服务；
- d) 按学校要求进行现场秩序维护；
- e) 活动后对物品进行盘点和归位、实施场地卫生清洁，关闭灯光、空调等设备。

#### 5.5.3.3 假期服务

假期服务应满足（但不限于）以下要求：

- a) 根据学校要求进行假期封楼管理，封楼前应进行安全检查，关闭门窗及相关设施设备，公示封楼时间及紧急进入的联系方式；
- b) 定期巡查公共教室，发现隐患及时处理；
- c) 对物业设施设备、教学设备设施等进行检修维护，保持其正常使用功能；
- d) 组织开展假期卫生大扫除，进行全面保洁，保持楼宇内外环境整洁；
- e) 学校要求的其他假期服务任务。

#### 5.5.3.4 施工管理

配合学校做好相关施工现场管理：

- a) 施工单位实行登记、备案管理，施工人员进入物业管理区域施工应进行登记、验证；
- b) 施工安全检查应符合 JGJ 59 的规定；
- c) 宜对施工现场安全防护、作业噪音、施工时段、施工材料堆放、建筑垃圾清运等进行监督管理；
- d) 对施工现场动火作业、用电规范实行有效监督或管控。

### 5.6 风险管理与应急处置

#### 5.6.1 风险管理体系的建立

- a) 物业服务组织应采取一岗双责的安全责任制度，落实安全责任到人；
- b) 物业服务组织在隐患排查体系、安全生产标准化等安全管理体系的基础上，进一步完善风险分级管控制度及相关记录文件，形成一体化的风险管理体系。

#### 5.6.2 风险识别

物业服务组织应对校园管理服务区域、服务岗位进行风险识别，列明包括消防、员工作业、设施设备运行、政治舆情、非法传单等在内的安全风险清单，并评定风险等级。

#### 5.6.3 风险分析与措施

物业服务组织对系统或作业中固有的或潜在的危险及其严重程度所进行的分析和评估，并对风险影响进行评价后确定优先排序，制定相应的应对策略和处理步骤。

#### 5.6.4 应急队伍组建

应急队伍应满足（但不限于）以下要求：

- a) 明确相应的机构或专(兼)职人员负责应急管理工作；
- b) 组建应急救援队伍，编制成员花名册；
- c) 应急队伍应有完善的管理制度和指挥体系，分工明确；建立培训机制。

#### 5.6.5 应急预案编制与演练

应急预案应满足（但不限于）以下要求：

- a) 按学校要求识别可能发生的突发事件并制定应急预案，突发事件包括但不限于：
  - 1) 自然灾害类事件，如地震、台风、暴雨、暴雪等；
  - 2) 公共卫生类事件，如传染病疫情、群体性食物中毒、群体性不明原因疾病等；
  - 3) 社会安全类事件，如非法集会/游行/示威、集体罢课、上访、聚众闹事、恐怖袭击、师生非正常死亡/失踪等；
  - 4) 事故灾难类事件，如火灾、拥挤踩踏、大型群体活动公共安全事故、交通事故、危险化学品事故、造成重大影响的设施设备突发故障(电梯、水、电、气、热)等；
- b) 配合学校相关部门定期组织突发事件应急处置演练，演练后应进行总结与评价并保存演练记录，对应急预案进行评估和改进。

#### 5.6.6 应急保障

应急保障应满足（但不限于）以下要求：

- a) 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；
- b) 根据学校可能发生的安全事故特点和危害，配备必要的应急救援器材、设备和物资，设立台账，并定期检查、维护和保养。

#### 5.6.7 应急宣教与培训

应急宣教与培训应满足（但不限于）以下要求：

- a) 配合学校相关部门定期对师生进行应急知识培训；
- b) 宜设置宣传专栏和安全警示标语。

#### 5.6.8 突发事件处置

突发事件处置应满足（但不限于）以下要求：

- a) 发生突发事件时，按应急预案及时采取应急措施，配合学校相关部门进行处理；
- b) 突发事件发生后，应积极采取措施，配合学校相关部门尽速恢复秩序，消除事故带来的不良影响；
- c) 事故处理结束后，对突发事件及处置进行记录和总结评估。

### 6 管理要求

#### 6.1 基本要求

物业服务组织应识别物业服务全流程，规定各项运行管理活动的要求，包括计划、组织、领导和控制等方面要求，并实施必要的措施进行持续改进。

## 6.2 特定要求

### 6.2.1 方针目标管理

物业服务组织应建立包含服务要求的方针目标，包括但不限于：

- a) 安全生产责任事故次数；
- b) 师生满意度；
- c) 有效投诉解决率；
- d) 校园环境整洁有序；
- e) 房屋设施设备完好率；
- f) 消防设施设备完好率；
- g) 维修完成及时率等。

### 6.2.2 服务设计和开发

物业管理项目应制定并实施物业服务设计和开发控制规划，包括但不限于：

- a) 策划服务设计和开发，应充分考虑当地物业管理相关政策法规、物业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、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，宜安排师生参与设计与开发的确认工作；
- c) 建立服务与管理要求(如物业管理方案、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；
- d) 应将师生投诉、内部评审等信息作为服务设计改进的输入，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；
- e) 宜通过开发或引入信息化管理平台，提升学校物业管理项目的标准化水平。

### 6.2.3 服务人员管理

物业服务组织应制定并实施服务人员管理制度，包括但不限于：

- a) 明确服务人员的配备、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；
- b) 有计划地开展岗位技能、职业素质、服务知识、校园文化、师德师风、服务育人等教育培训，以及职业化培养；
- c) 建立以提高工作责任心和热情为核心的绩效考核机制，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；
- e) 定期开展安全生产、劳动防护教育。

### 6.2.4 沟通管理

物业管理项目应制定并实施沟通管理机制，包括但不限于：

- 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，使所有员工了解本组织及项目管理动态和有关信息并及时反映各类意见建议；
- b) 客户沟通管理，根据项目特点，识别并明确各类客户的沟通频次和方式，宜采用服务回访、满意度调查、师生座谈会等方式了解学校和师生的需求；
- 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。

#### 6.2.5 外包服务供应商管理

物业服务组织应依据相关法规及服务合同制定并实施外包服务供应商管理制度，包括但不限于：

- a) 选聘具有相应资质及符合学校服务需求的外包服务供应商；
- b) 根据学校相关部门要求明确外包服务供应商的服务要求，确定工作流程；
- c) 开展服务质量检查和监管，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，促进外包服务供应商持续提升服务品质。

#### 6.2.6 绿色管理

宜按学校要求建立并实施节能环保机制，营造绿色校园，包括但不限于：

- a) 配合学校相关部门制定并实施节能环保制度和方案；
- b) 配合学校相关部门实施能耗、水耗的计量记录和分析工作，有效管控用水、用电情况；
- c) 采购符合国家推荐节能产品目录的物业服务设施设备、用品；
- d) 充分利用各类媒体与形式开展节能降耗、污染防治、垃圾分类、反对浪费等教育宣传活动；
- e) 引导师生参与环保专题活动，如环保知识讲座、清洁美化校园等，并倡导学校实施绿色采购。

#### 6.2.7 创新管理

物业服务组织应坚持服务创新，包括但不限于：

- a) 管理创新，建立并运行服务质量控制系统，运用先进管理工具，预防服务缺陷、服务差错和返工，提升管理水平和运营效率；
- b) 服务创新，针对师生特点，创新服务模式，满足师生的个性化需求；
- c) 技术创新，借助互联网/物联网、智能化等先进技术设备，提升校园物业管理和服务效率。

#### 6.2.8 服务评价与改进

物业管理项目应制定并实施服务改进措施，以满足师生要求和增强师生满意，包括但不限于：

- a) 定期开展物业服务满意度调查和测评，内容应涵盖本文内容和及物业合同的约定；
- b) 结合师生反馈与评价结果采取改进措施，持续改进服务与管理水平；
- c) 对不合格服务进行控制，识别和分析不合格原因，及时纠正和采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生。

### 7 评价要求

#### 7.1 服务要求测评准则

7.1.1 应依据附录 A 对本标准第 5 章给出的服务要求进行测评，应根据物业服务合同对表 A.1 中的评价项进行权重的调整，总分为 1000 分。

7.1.2 如果表 A.1 中某项业务不在物业合同约定范围内，应计算扣除该项分值后的总分与 1000 分的比例，在完成所有打分后，按照该比例折算出实际总分。

示例：评价项目中无某项分值为 70 分的服务活动，扣除该项分值总分为 930 分，与 1000 比例计算为： $1000/930 \approx 1.08$ （结果四舍五入）；如该项目服务要求评价后总得分为 900 分，根据比例折算最后实际总分为： $900 * 1.08 = 972$  分。

7.1.3 组织或个人实施体验式测评时，应按照以下要求进行：

- a) 测评内容为明显的“是，否”判断时，宜用直接判断法，判定得分和不得分；
- b) 除 a) 情形外，给出基于李克特 5 点式量表的体验系数  $\alpha$ ，如下：
  - 1) 远低于预期： $0 \leq \alpha \leq 0.2$ ；
  - 2) 低于预期： $0.2 < \alpha \leq 0.4$ ；
  - 3) 符合预期： $0.4 < \alpha \leq 0.6$ ；
  - 4) 高于预期： $0.6 < \alpha \leq 0.8$ ；
  - 5) 远高于预期： $0.8 < \alpha \leq 1.0$ 。
- c) 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  $\alpha$  后求和，得出评价得分；
- d) 针对物业服务特性测评活动，其总分计算以每人(次)测评分的均值获得。

## 7.2 管理要求审核准则

7.2.1 本标准第 6 章给出的管理要求，应依据附录 B 表 B.1 提供的审核工具实施。审核应包括第 6 章规定的内容。

7.2.2 管理要求的审核应采用管理体系审核的方法。

7.2.3 表 B.1 是对管理要求 6.2.1-6.2.8 的成熟度等级描述，总分为 1000 分，根据表 B.1 对管理成熟度水平进行逐一评价，将各成熟度得分累加后，得出管理成熟度总分。

## 附录 A

(规范性附录)

## 物业管理项目服务要求测评工具

表 A.1 提供了物业管理项目服务要求测评内容。

表 A.1 物业管理项目服务要求测评准则

序号	评价项(分值)	评价子项目(分值)	评价内容	给定分值	体验系数 $\alpha$	评价得分
1	5.1 客户服务(114分)	5.1.1 客户服务中心(51分)	着装统一, 佩戴工牌, 保持仪容整洁;	5		
2			精神饱满, 面带微笑, 姿态端正、自然大方, 举止文明;	5		
3			用语文明礼貌, 态度温和耐心;	5		
4			有专人负责对接校方, 协调安排各项校方客户服务工作, 其服务内容宜纳入学校一站式管理平台系统;	4		
5			设置服务受理电话, 受理咨询、报修、建议、投诉等事宜;	5		
6			物品摆放整齐有序, 文件资料分类放置;	5		
7			设置前台岗(接待岗), 工作日(周一到周五)安排专人值守, 配置基本办公设施及办公用品;	5		
8			每日工作时间不少于8小时; 非工作时间有人接收服务诉求, 并于次日办理; 对意见、投诉在3个工作日内答复;	4		
9			提供多种渠道受理师生报修、报事、咨询、业务办理及投诉建议等诉求, 并保留记录;	5		
10			宜针对学生实际需求设置关爱服务项目, 如提供零星生活物品修配或工具借用等便民服务	4		
11			制定并实施有效的回访机制, 并做好记录。	4		
12		5.1.2 信息公示(18分)	应在客户服务中心或适当区域, 公示物业管理项目组织架构、服务内容和标准、咨询或投诉方式等;	3		

13		宜设置信息公示栏，发布服务信息和管理公告等；公示栏设计应与建筑物标识系统协调，并保持无褪色、无破损；	2		
14		影响在校人员学习、工作及生活的作业计划应提前公告，如停水停电、电梯维保、消杀作业等；	5		
15		重要事件通报宜采用书面或电子文件传递，紧急情况宜提请学校使用校园应急广播进行通知；	3		
16		公示或公告内容应清晰明确、语言规范，及时更新，宜采用图示、视频等形式；	3		
17		对不符合学校信息公示要求的通知、广告等进行管理。	2		
18	5.1.3 校园文化活动 (20 分)	确定健康、积极的活动主题，体现“服务育人”文化内涵，如低碳环保、节约粮食、安全教育、传统节日、文明公寓、迎新季、毕业季等；	5		
19		结合学校文化特色，制定文化活动实施方案，选择适当的文化活动形式，经学校同意后实施；	4		
20		活动策划应多渠道收集并采纳师生意见及建议；	4		
21		确保活动过程中的安全、秩序和环境卫生；	4		
22		对活动进行记录和宣传。	3		
23	5.1.4 零星维修服务 (25 分)	急修应在接到通知 30min 内到场，零修到场不超过相关约定时间；	5		
24		维修工具专业齐全，维修作业规范，报修人询问及时解答；	5		
25		维修现场做好安全防护和施工防护，保持场地和工具干净整洁；	5		
26		维修完成后宜征询报修人意见，了解报修人对维修时间、维修态度、维修效果的满意程度；	5		
27		对房屋和设施设备实施维修时，应提前告知在校人员，摆放安全提示，进行隔离防护，维修后及时进行现场清理。	5		

序号	评价项(分值)	评价子项目(分值)	评价内容	给定分值	体验系数 $\alpha$	评价得分
28	5.2 房屋与设施设备管理 (209分)	5.2.1 房屋及共用设施管理 (45分)	房屋本体管理 (30分)	建立房屋本体维护的主要职责、服务规范、巡查制度、作业规程、检验控制、危险识别等;	5	
29				按物业服务合同约定制定房屋本体的年度修缮计划, 解决技术难题, 经业主批准后配合实施;	4	
30				按物业服务合同约定对房屋本体及配套设施进行巡检维护, 确定巡检内容、要求、频次等, 做好记录, 发现问题及时向业主报告;	4	
31				校方进行大中修(含装修)期间, 对施工进行相关管理, 负责安全监督和管控;	5	
32				应定期对以下服务场所和设施设备相关安全标志进行检查和维护: 1) 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; 2) 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;	5	
33				应每年进行1次防雷装置安全性能检测	4	
34			对房屋产权、竣工验收、使用说明、房屋装修、维保记录等档案进行存档, 房屋本体相关档案应根据学校要求进行管理及查阅。	3		
35			共用设施管理 (15分)	道路、场地等地面平整、无破损, 协调责任单位实施维护管理;	3	
36				道路交通标志清晰准确;	3	
37				路面井盖无缺损、无丢失、无松动, 井盖标识清晰;	3	
38				大门、围栏等设施保持正常使用功能, 无破损、松动;	3	
39				共用部位附加设施安装牢固, 布局整齐协调, 无碍观瞻。	3	

序号	评价项(分值)	评价子项目(分值)	评价内容	给定分值	体验系数 $\alpha$	评价得分
40		5.2.3 公共设备管理 (164分)	一般要求 (14分)	制定设备操作规程;	2	
41			制定科学、规范且切实可行的运行方案,建立设备运行记录;	3		
42			制定并实施日常设施设备检修、巡视、保养、紧急情况处理制度;	3		
43			按相关法律法规及政府要求制定环保节能制度和方案并认真落实;	2		
44			定期对设备操作人员进行专业技能和安全知识培训考核,并做好记录;	2		
45			设备台账、使用说明、维保记录、能源(水电气数据)等档案保存完好。	2		
46			设备机房管理 (14分)	设备机房门口应有机房类别及安全标志;	2	
47			门窗、锁具完好,有符合规范的防鼠设施;	2		
48			设备机房环境整洁、无杂物、无渗漏,设备表面无积尘、无锈蚀,温湿度符合设备运行要求;	2		
49			设备机房内应按规定配置消防器材并进行管理;	2		
50			安全防护用具配置齐全,检验合格;应急设施设备用品应齐全、完备,可随时启用;	2		
51			设备系统图、操作规程、岗位责任制度、应急预案流程图、特征作业人员资格证书等齐全,张贴于机房明显位置;	2		
52			设备管线标志清晰,仪器仪表运行正常,数据准确。	2		
53			供配电系统管理 (23)	电气工作人员配备应执行 GB/T 31989 的要求,对未设置集控站或监控中心的配电室: 1) 10kV 电压等级且变压器容量 630kVA 及以上的,应安排专人 24 小时 值守; 2) 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;	2	
54			按照 GB 50194 的要求对供配电系统进行管理、运行及维护,定期对配电装置、变压器、配电线路等进行巡视检查;	3		
55	高压操作、安全防护用具应委托专业测试单位测试,其中绝缘胶垫 1 次/年、验电笔 1 次/年、绝缘鞋及绝缘手套 2 次/年;	5				

56		分)	高压操作、安全防护用具应委托专业测试单位测试，其中绝缘胶垫 1 次/年、验电笔 1 次/年、绝缘鞋及绝缘手套 2 次/年；	2		
57	电线、电缆不外露，管线排列整齐有序，插座及电器设备安装规范、稳固、布局合理美观；		2			
58	公共区域的配电箱、电开水炉、公共洗衣机、电教设备等易触电区域应制定用电安全防范措施，设置禁止或警示标志；		2			
59	定期检查室内公共照明、应急照明和室外泛光照明、景观照明、路灯、草坪灯等是否正常，发现损坏及时修复；		2			
60	制定停电、电气火灾等突发情况的应急预案，计划性停电应事前通知在校人员，非计划性停电应快速恢复或启用应急电源，并做好应急事件上报及处理工作。		5			

序号	评价项(分值)	评价子项目(分值)	评价内容	给定分值	体验系数 $\alpha$	评价得分
61		弱电系统管理 (8分)	门禁、安防、楼控等系统运行正常，现场测试符合要求；	2		
62			设备监控系统、综合布线系统等运行正常；	2		
63			定期对备电系统进行放电测试，确保备电设备切换、停电保障功能符合设计参数；	2		
64			遇系统故障应迅速排除，影响在校人员学习、工作或生活情形的应及时告知。	2		
65		电梯系统管理 (28分)	对电梯的安全管理应符合《特种设备使用单位落实使用安全主体责任监督管理规定》（国家市场监督管理总局令第74号）；	2		
66			按服务合同的约定建立并执行电梯日常巡检及机房等管理制度和操作规程；	3		
67			应当根据电梯的数量、用途、使用环境等情况，配置足够数量的电梯安全员，并逐台明确负责的电梯安全员，对电梯维保单位进行监督，做好电梯运行日常管理和巡视检查工作，检查轿厢内控制按钮、轿厢门、照明、排风扇、轿厢平层位置和机房内设备运行有无异常，做好巡视检查相关记录，发现问题及时联系维保单位处理并上报；	3		
68			制定电梯维护保养计划，应委托具有维保资质的第三方机构进行维保，应符合 TSG T5002 的要求，并分半月、季度、半年、年度进行电梯维修保养；定期对电梯机房进行清洁打扫，保持环境整洁；	2		
69			按照电梯年检时间，由维保单位提前向特种设备检验检测机构提出检验申请，并配合做好现场检验工作，取得特种设备使用和检验报告，并归档保存；	3		
70			在电梯轿厢内或出入口的显著位置标明电梯使用标志、安全注意事项、应急救援电话、电梯使用管理和维护保养单位等相关信息；	3		
71			电梯维修、保养，应提前通知在校人员，维修时在现场设置提示标识和防护围栏；	2		
72			电梯出现故障时，服务人员应按合同约定时间到达现场响应处理，维保单位人员应按合同约定时间到达现场进行救助和排除故障；	5		
73			制定电梯事故应急专项预案，组织实施预案培训与演练，确保人员掌握应急处置流程，具备实操能力，妥善应对突发情况的发生。	5		

序号	评价项(分值)	评价子项目(分值)	评价内容	给定分值	体验系数 $\alpha$	评价得分	
74		给排水系统管理 (29分)	建立并执行给排水设备运行维护及水泵房等管理制度和操作规程;	5			
75			做好给排水设施日常巡视工作,水泵房每日巡视,检查设备、阀门、管道等运行有无异常及有无跑、冒、滴、漏情况;排污泵每月点检试运行;雨污管道、窨井以及阀门井、水表井、屋顶雨水口等设施每季度巡视,梅雨、暴雨季节适当增加巡视频次;巡视过程中发现问题及时上报处理;	4			
76			制定给排水系统维护保养计划,定期对生活泵、排污泵、控制柜等设备进行预防性维护保养,保持给排水设备运行稳定,并定期对水泵房进行清洁打扫,保持环境整洁;保持室内外排水系统畅通,每年汛期前集中检查清理;生活饮用水水质应符合 GB 5749 的要求;	3			
77			给排水系统设备发生故障,应及时响应并组织人员进行维修;无法及时修复的,应立即上报校方相关主管部门;	2			
78			制定停水、溢水、爆管、防汛等突发情况的应急预案,组织实施预案培训与演练,确保人员掌握应急处置流程,具备实操能力,妥善应对突发情况的发生;	5			
79			二次供水卫生应符合 GB 17051 要求: 1) 生活水箱有防护网罩等安全措施,水箱周围 2m 内不应有污水管线及污染物; 2) 制定设施卫生制度并实施; 3) 管理人员每年进行一次健康检查和卫生知识培训,合格上岗; 4) 每年对设施至少进行一次全面清洗和消毒,并对水质进行检验;发现异常及时解决; 5) 水质化验报告符合卫生标准并公示;	5			
80			中水供水系统运行维护应参考 CJJ 60 的相关要求执行;	2			
81			定期检查公共卫生间、管道井内的上下水管道、阀门、减压阀,集水坑、污水坑、室内外排水沟渠(井),定期清掏化粪池;	3			
82			空调系统管理 (21分)	建立并执行空调系统运行维护、空调机房等管理制度和操作规程;	5		
83				制定空调系统维保计划,每年定期检查管道、阀门,每年对空调系统进行一次整体性维护保养,检查压力容器、仪表、冷却塔等有无异常,发现问题及时处理;送排风的滤网和过滤装置定期清洗、消毒;公共场所集中空调通风系统卫生应符合 WS394 的要求;	5		
84		空调通风系统运行管理应符合 GB 50365 的要求;		3			
85		运行期间,做好空调系统的日常巡视,检查水冷机组、循环水泵、冷却塔、风机等设施设备的运行情况,以及定期巡查挂机和室外支架稳固情况,发现问题及时联系维保单位或上报处理;		2			

86			空调系统出现运行故障后，维修人员应及时到达现场维修，并做好相关记录；	2		
87			制定空调系统突发情况的应急预案，组织实施预案培训与演练，确保人员掌握应急处置流程，妥善应对突发情况的发生；	2		
88			宜采用技术可行、经济合理的节能措施；	2		
89		消 防 系 统 管 理 (27 分)	建立并执行消防设备设施运行维护、消防泵房、消控室等管理制度和操作规程，符合 DB32/T 4444-2023 的要求；	4		
90			建立消防设施、器材的档案资料，载明配置类型、数量、设置部位、检查及维修单位（人员）、药剂更换时间等有关信息；	3		
91			设置消控室的，应符合 GB 25506 的要求，实行 24 小时值班制度，每班不少于 2 人，并持有效证件上岗；	3		
92			应按照场所规模、火灾危险性、人员密集程度等，分级建设微型消防站；	3		
93			应根据 GB 25201 的要求制定消防设施、器材维护、保养计划，定期对消防设施、器材进行维护、保养、检测，确保消防设施完好有效。自身不具备维护保养能力的单位，应委托具备从业条件的消防技术服务机构或者消防设施施工安装企业进行维护保养；	3		
94			做好消防设施设备的日常巡视，检查消防泵房设备、阀门、管道等运行有无异常及有无跑、冒、滴、漏情况；防火巡查、防火检查按规定时间执行；在区域内明显位置粘贴疏散平面示意图，保障疏散通道、安全出口、消防车道的畅通；	3		
95			消防设施设备系统出现故障时，应及时联系维保单位人员到现场检查和排除故障；	3		
96			制定火灾、设备故障等突发情况的应急预案，组织实施预案培训与演练，确保人员掌握应急处置流程，具备实操能力，妥善应对突发情况的发生。	5		

序号	评价项(分值)	评价子项目(分值)	评价内容	给定分值	体验系数 $\alpha$	评价得分
97	5.3 秩序维护管理(191分)	5.3.1 物防配备与使用(12分)	根据校门实际环境情况, 配备相应的防冲撞设备;	2		
98			按当班执勤人数配置相应数量的防护装备, 正确佩戴和使用防护装备;	2		
99			配备相应数量的通讯设备, 保证在校园内通讯畅通;	2		
100			配备应急照明设备, 确保在夜间和特殊情况下照明使用;	2		
101			根据校园范围的大小, 适当配备巡逻车辆;	2		
102			防护装备、防冲撞设备、通讯设备、应急照明设备、巡逻车辆等应安排专人管理, 并定期检查、维护、更换, 确保装备设备能正常使用。	2		
103		5.3.2 人员管控(20分)	配置符合岗位要求的人员值守, 维护校园与楼宇正常秩序, 建立基本工作记录台账;	5		
104			在学校特殊时间或重大活动期间, 应根据校方要求加强人员的进出管控力度;	5		
105			如遇突发事件或特殊时期, 应按照政府相关部门、校方的要求, 配合做好专项管控工作, 落实相关措施。必要时, 实行封闭式管理;	5		
106			如实做好门岗值班工作记录, 并及时归档存放。	5		
107		5.3.3 出入管理(26分)	门岗实行24小时值班制, 按合同约定对出入口的人员、车辆和物品进行管理和登记;	5		
108			车辆进入校园后, 应按校园机动车辆行驶、停放相关规定执行;	3		
109	进入校园的非机动车应统一停放在指定区域, 禁止进入楼(室)内;		3			
110	师生出入学校各出入口高峰时段, 应安排人员维护交通秩序, 防止发生拥挤踩踏等伤害事故;		5			
111	在施工或装修期间, 以及平时运送生活、教学、科研物资设备时, 对携物进出的人员和车辆, 重点检查是否携带易燃易爆等危险违禁物品, 是否载有无关人员, 对无关人员应劝其下车在外等候。		5			
112	发现有携带可疑物品的人员和车辆, 应先礼貌地要求其说出物品的名称、数量、来源及用途, 请其自行拿出物品按单检查核对, 并出示有关证件或由有关部门开具的证明, 对无手续和拒绝检查的应及时上报校方, 必要时联系属地公安机关处理		5			

序号	评价项(分值)	评价子项目(分值)	评价内容	给定分值	体验系数 $\alpha$	评价得分
113		5.3.4 监控管理 (23 分)	建立并执行视频监控管理制度和操作规程,明确各级、各岗监控责任及其职责;	5		
114			监控室实行 24 小时值班,通讯保持畅通,值班和交接班记录清晰、准确、完整;	5		
115			发现异常或收到报警信号后,应立即通知相关人员到现场处理;	5		
116			值守人员应遵循保密制度,监控影像保持完整,监控影像资料、报警记录应当至少留存 30 日备查;查阅视频监控记录,需按规定经校方相关负责人及项目负责人审核批准后方可查阅;	3		
117			值守人员巡视检查监控设备运行状态和工作情况,熟练掌握联动协调处置突发情况技能,做好视频监控及处置突发情况的工作记录。	5		
118		5.3.5 巡查管理 (40 分)	应根据现场情况及合同约定,合理制定巡查路线和频次;	5		
119			巡查过程和监控中心实行联动,收到指令后,及时到达现场;	5		
120			应急工具配备齐全、方便取用;	2		
121			发现影响教学工作生活秩序的行为应立即劝阻,劝阻无效的立即报告学校。	5		
122			发现异常应立即查明情况,注意异常声响、气味,对可疑人员进行询问和劝离;	5		
123			遇紧急情况应及时报告学校有关部门,启动应急预案等应对措施;	5		
124			对异常情况处置进行记录并保存;	5		
125			巡逻工作记录可以采用纸质签到、电子巡更、手机终端扫码等多种形式来留存记录,记录真实、有效、完整,保存时间不少于 3 年;	5		
126			安全标志设置合理,对可能危及人身安全的地点和设施设备,有明显警示标志和防范措施,警示标志应符合 GB2894-2008 的要求。	3		

序号	评价项(分值)	评价子项目(分值)	评价内容	给定分值	体验系数 $\alpha$	评价得分	
127		5.3.6 消防管理 (47分)	建立消防安全制度，实行消防安全责任制，按学校要求组建志愿消防组织；	7			
128			消防控制室的管理要求包括但不限于： 1) 应实行每日 24 小时 双人双岗值班制度； 2) 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； 3) 值班期间每 2 小时 记录 1 次消防控制室内消防设备的运行情况； 4) 对火灾报警控制器进行每日检查，检查和交接班记录清晰、准确、完整； 5) 值班人员应熟悉接到报警信号后的处置程序；	10			
129			对消防安全重点单位(部位)每日进行防火巡查，并建立巡查记录；	5			
130			每月进行防火检查并建立检查记录；	5			
131			每季度进行消防安全检查并建立检查记录；	5			
132			施工现场消防巡检按 GB 50720 的要求执行；	5			
133			制定灭火和应急疏散预案，定期组织消防演练；	5			
134			开展消防法律法规和防火安全知识的宣传教育，对从业人员进行消防安全教育和培训。	5			
135			5.3.7 安全教育和 演练(23分)	利用适当场所对在校师生进行校园安全、交通安全、消防安全、反恐、自救等安全知识的宣传、宣教，与学校相关部门进行安全共建活动，并做好相关活动记录台账；	5		
136				对物业服务人员每月进行全员参与的安全知识和技能培训，并对培训效果进行验证和跟踪再验证，及时做好相关培训记录存档；	8		
137		根据制定的校园突发事件应急处置预案，物业服务组织应定期组织物业服务人员进行应急预案演练；		5			
138		做好相关演练方案策划、演练过程、演练总结的记录并存档，通过演练发现和改进不足，提高完善应急预案的有效性、实战性。		5			

序号	评价项(分值)	评价子项目(分值)	评价内容	给定分值	体验系数 $\alpha$	评价得分
139	5.4 环境管理 (165 分)	5.4.1 保洁管理 (35 分)	不同区域、不同部位的清洁需求,采用日常保洁、计划保洁、专项保洁相结合的方式,保持管理服务区域的整洁、干净。日常保洁、巡视保洁质量和频次符合工作要求,计划保洁按周、月、季度间隔进行,专项保洁根据合同约定频次或实际需要进行;	5		
140			保洁库房物资规范管理,根据清洁区域、材质、要求不同,应使用对应的抹布、尘推等清洁工具和药剂,宜用不同标识或颜色进行区分;	3		
141			宜使用机械化设备作业;	4		
142			清洁作业现场摆放安全标志;	4		
143			保洁服务应不影响正常教学、科研、办公活动及课间休息;	4		
144			遇雨雪等特殊天气,应采取安全防范和提示措施,在走道、台阶、大厅、出入口、楼梯、坡道等处设置警示提示标志、铺设防滑垫等,防止人员伤害;	4		
145			定期进行建筑物外墙清洗和石材类、木质类、地毯类、金属类等特殊材质的专项清洁服务;	5		
146			按学校要求开展环境卫生宣传和健康教育,倡导爱护环境、讲究卫生的良好风尚;	3		
147			定期或不定期针对校园环境、设备设施等实施相关清洁消毒工作,并做好相应记录。	3		
148		5.4.2 垃圾管理 (25 分)	符合当地垃圾分类政策相关标准及要求,配合学校进行垃圾分类宣传;	5		
149			按分类管理要求配备垃圾容器,摆放位置合理,数量充足,垃圾容器分类标识清晰;	5		
150			公示垃圾投放和清运时间,清运频次满足需求,日产日清;	5		
151			垃圾清运过程无遗漏、无污水外溢、无异味;	3		
152			垃圾容器、垃圾房定期清洁消毒;	3		
153			垃圾分类应建立台账,明确垃圾的去向及数量。	4		

序号	评价项(分值)	评价子项目(分值)	评价内容	给定分值	体验系数 $\alpha$	评价得分
139		5.4.3 消杀管理(20分)	公共区域无鼠害、虫害;	5		
140			定期对学生公寓、教室、公共卫生间、地沟、垃圾堆放点等部位实施消杀并记录; 流行病或蚊蝇高发时期应增加公共场所消杀频次或按学校要求进行消杀;	3		
141			药品应符合国家和行业规定;	3		
142			对药品的发放、使用、存放和回收实施安全防护管理;	3		
143			作业前告知在校人员作业时间、作业区域、药品名称、注意事项等信息;	3		
144			药品投放点警示标志清晰有效。	3		
148		5.4.4 公共卫生防控(30分)	定期对学生公寓、教室、公共卫生间、公共浴室、开水房、垃圾堆放点等部位实施消毒并记录;	5		
149			突发公共卫生事件期间应加强教室、图书馆、实验室、食堂、学生公寓、礼堂等人群聚集场所的通风换气和校园公共设施及公用器具的保洁和消毒工作;	5		
150			配合学校公共卫生管理部门对师生进行公共卫生预防控制知识、技能的健康教育;	5		
151			按学校要求制定突发公共卫生事件防控应急预案和相关制度;	5		
152			协助学校承担突发公共卫生事件防控管理特定任务;	5		
153			按职责落实突发公共卫生事件防控管理的报告制度。	5		
154		4.4.3 绿化管理(55分)	制定并落实绿化养护计划;	5		
155			绿化图纸、苗木清单等资料齐全,设备、工具台账完善;	5		
156			醒目处设置爱护绿化提示标志,设置植物铭牌,铭牌内容应准确;	5		
157			古树名木应建立档案,周围设立统一的保护标志,如保护标牌、保护宣传牌等;	5		
158	定期组织浇灌、施肥、松土和喷药,提前做好防风、防涝、防冻工作;		5			
159	绿化作业安全防护措施得当;		5			
160	各类乔、灌、草等植物长势良好,修剪整齐美观,无折损,无病虫害、斑秃现象,符合 CJJT/T 287 的要求;		10			

161		绿地内无影响景观的杂物、垃圾等，无树挂、乱拴乱挂等现象，无改变用途和破坏、践踏、占用现象；	5		
162		室内租摆绿植定期养护、适时更换；	5		
163		按学校要求运用各种载体开展绿化宣传活动，引导师生积极参与校园绿化建设。	5		

序号	评价项(分值)	评价子项目(分值)	评价内容	给定分值	体验系数 $\alpha$	评价得分
164	5.5 专项服务 (288 分)	5.5.1 学 生公寓服 务(110 分)	基本要求 (22 分)	应将校方的学生公寓相关管理制度和规定在学生公寓明显位置进行公示；	4	
165				应建立学生公寓管理服务制度、规定和流程，在学生公寓明显位置进行公示，满足校方管理和学生合理服务需求；	4	
166				学生公寓一线工作人员的年龄条件、文化程度应符合校方要求和合同约定；	4	
167				物业服务组织应建立常设沟通渠道受理并统计、分析学生的意见、建议、投诉事宜，并保留记录；	5	
168				物业服务组织应定期采取座谈会、调查问卷等形式征询学生对公寓服务的意见。	5	
169			值班管 理和服务 (24 分)	公寓出入口应安排值班人员 24 小时值班，做好人员物品进出管控登记；	5	
170				公寓值班人员应按岗位要求着装、佩戴工牌，规范服务；	4	
171				各类规定的值班记录填写规范；	5	
172				及时向住宿学生发布各类安全提醒或通知；	4	
173				为学生提供免费便民工具；	3	
174			为新生提供生活辅导，使之尽快适应大学生活。	3		
175			公寓保洁 (14 分)	公寓保洁员应按规章制度和作业流程做好公寓公共部位的清洁，保持环境卫生干净整洁；	5	
176				开学、毕业季等特殊时间节点，应编写并执行专项保洁计划；	5	
178				开展公寓环境卫生共建宣传，引导学生养成良好卫生习惯。	4	
179			安全管理 (25 分)	物业服务组织应根据校方的要求，配合做好公寓定期安全检查工作，对违章电器及其他隐患及时劝阻、暂扣登记、上报校方；	5	
180				公寓管理人员应按照工作规范和流程，在服务区域开展日常巡视，发现问题及时上报，并追踪处理情况；	10	
181	关注学生精神状态和身体状况，有针对性的提供重点关怀和帮助，如发现学生精神或身体异常应及时上报学校主管部门；	5				
182	公寓管理人员应熟悉各项应急预案流程细节，物业服务组织宜定期开展专类知识考核。	5				

183		公寓维修(13分)	公寓维修员应按规定制度和作业流程要求, 根据维修要求, 按流程按规定处理公寓楼内的零星维修工作, 做好维修工作记录;	5		
184			在开学迎新等特殊时间节点、重大活动时, 应做好公共区域、新生宿舍内设施设备的检修、更换、保养等工作;	4		
185			在特殊时间节点, 应安排公寓维修员进行 24 小时值班, 以便处理紧急维修;	4		
186		服务育人(12分)	宜对学生公寓公共区域进行育人氛围布置;	4		
187			宜根据校方的需求, 设置勤工助学岗位, 通过岗位体验、志愿者服务等形式开展服务育人工作;	3		
188			校方宜支持和鼓励通过管理和服务开展服务育人工作, 营造正能量和积极向上、向善的育人氛围, 引导学生树立正确的世界观、人生观、价值观;	5		

序号	评价项(分值)	评价子项目(分值)	评价内容	给定分值	体验系数 $\alpha$	评价得分
189	5.5.2 教 研 辅 助 服 务 (96 分)	教学楼 服务(22 分)	教学楼整体环境秩序整洁, 教室内干净整洁无异味, 光线充足、体感舒适;	5		
190			桌椅数量齐备、摆放整齐、干净整洁, 粉笔、黑板擦等数量齐备、定点摆放;	3		
191			多媒体教学设备正常启用, 运行良好; 宜将有关教学设备的操作说明张贴在相关设备上或设备附近;	3		
192			按学校规定开放教室, 关门前应清查滞留人员, 关闭门窗及相关设施设备;	3		
193			定期对教室内多媒体设施设备进行检查和维护保养;	3		
194			保护教室内的课桌椅、讲台、黑板、投影幕布、投影仪、电脑、标识牌等不被擅自搬出、私自拆卸和替换; 楼内大件物品出入应问明原因, 做好登记;	3		
195			配合学教务部门进行临时课程教室调整以及教学设备出现突发情况后教室的临时调整等工作。	2		
196		图书馆 服务(23 分)	电子阅览室、借阅区等区域干净整洁无异味, 光线充足、体感舒适; 书库内温湿度符合图书馆要求;	5		
197			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;	3		
198			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;	3		
199			定时对馆内进行巡查, 确保设施设备保持完好, 发现设备故障应及时报修;	3		
200			保持图书馆安静, 对大声喧哗、打闹等行为进行劝阻;	3		
201			配合图书馆实施书籍防潮、防霉、防虫、防蛀工作;	3		
202			在合同约定的前提下, 应参照 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, 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。	3		

序号	评价项(分值)	评价子项目(分值)	评价内容	给定分值	体验系数 $\alpha$	评价得分
203		体育场 馆(场 地)服 务 (19分)	场馆(场地)内干净整洁无异味,场馆内光线充足、体感舒适;	5		
204			对场馆(场地)配套设施实施清洁、检查维修和养护,保持良好运行状态,发现问题立即处理;	3		
205			配合相关部门检查水电、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;	3		
206			体育场馆(场地)的安全防护管理应符合 GB/T 22185 要求;	3		
207			游泳池服务应符合《游泳场所卫生管理条例》规定;游泳池水质卫生应符合 GB 5749 的规定,游泳场所卫生应符合 GB 9667 的规定;按物业服务合同约定配备救生员,救生员应取得国家规定的职业资格证书;	3		
208			按服务合同约定提供体育场馆(场地)的综合经营服务,按学校要求对体育场馆(场地)进行多功能综合开发和利用。	2		
209			会务服 务 (18 分)	服务预订渠道畅通,需求受理应及时、准确,响应快速有效;	2	
210		根据主办方需求制定服务方案,经主办方确认后实施;		2		
211		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		
212		会务服务人员文明礼貌、语言规范;		2		
213		制定保密措施,对会议内容保密;		2		
214		对会场设备设施进行巡视检查;		3		
215		会前对会场及外围环境进行巡查,确认安全无隐患;		1		
216		会议进行中应及时关注客户需求;		1		
217		会议现场紧急事件发生时,工作人员迅速到位,有效处理;		1		
218		会议结束后清点物资、清扫场地、关闭设备设施;		1		
219		应根据主办方要求提供礼仪服务,如接待、迎宾、颁奖等。		1		

序号	评价项(分值)	评价子项目(分值)	评价内容	给定分值	体验系数 $\alpha$	评价得分
220		实验室 服 务 (8 分)	实验室内供水、供电、排水等系统正常运行；	2		
221			按学校要求保管实验室备用钥匙，在学校工作人员陪同下定期进行试开演练，确保有效；	2		
222			按学校要求对实验室内区域标识、物品标识等进行设计，各项标识清晰明确；	2		
223			按相关法规及学校规定设置实验废弃物临时存放区域，要求区域划分明确，标识清晰；协助和督促相关责任人依规合法存放实验废弃物，并及时交由指定部门收集处置。	2		
224		劳动教 育 服 务 (6 分)	协助学校提供可能的学生劳动岗位、勤工助学岗位；	2		
225			协助学校开展劳动教育活动，如“爱国卫生运动、校园绿化活动”等；	2		
226			协助学校开发校内劳动教育实践基地，积极开发劳动教育课程；	1		
227			协助学校进行劳动教育活动进行劳动指导和评价，对相应岗位的劳动情况进行管理。	1		

序号	评价项(分值)	评价子项目(分值)	评价内容	给定分值	体验系数 $\alpha$	评价得分
228	5.5.3 特殊时段服务(82分)	开学迎新服务(22分)	主动与学校沟通, 根据新生入校计划, 制定迎新方案及应急预案;	4		
229			按学校要求做好迎新物资准备及现场布置, 包括但不限于: 1) 学生公寓、教学楼、图书馆等区域的检修及集中保洁工作; 2) 布置彩旗、悬挂标语、摆放花卉盆景, 电子显示屏欢迎词发布等; 3) 设置接待服务台, 提供迎新宣传、服务咨询;	5		
230			开学期间设立新生入住办理点, 引导和帮助学生办理入住手续, 耐心回复学生咨询; 配合学校做好新生生活用品打包、发放、保管等工作, 对提前到达学校的新生行李进行集中存放和管理;	5		
231			对车辆实施疏导及停放管理, 维护现场秩序;	4		
232			宜提供饮用水、行李搬运工具及帮助学生搬运行李等爱心服务。	4		
233			按学校要求统计毕业生相关信息, 按规定办理毕业生退宿手续;	4		
234		毕业离校服务(20分)	现场宜悬挂毕业寄语、摆放花卉盆景; 宜搭建毕业生行李存放点, 提供托运服务;	4		
235			对车辆实施疏导及停放管理, 维护现场秩序;	4		
236			协助毕业招聘会等相关活动的举办;	4		
237			对毕业生退宿空房实施查验、设施设备维修、清洁, 保持其正常使用、干净整洁。	4		
238		考试辅助服务(10分)	根据学校安排做好考场前期准备工作, 按规定调整摆放教室课桌椅, 检查并调试好灯光、空调、打铃器等设备设施;	4		
239			大型考试宜设立考点、卫生间等的指引标识;	2		
240			做好考试引导服务和考场秩序维护, 配合考场周边警戒, 防止喧哗、干扰、闹事等情形发生;	2		
241			考试结束后, 按学校安排恢复课桌椅复位摆放, 打扫考场卫生, 关闭空调等设备。	2		
242			根据活动的性质和目的制定服务方案, 经学校确认后实施;	3		
243			根据要求提前做好设施设备的安装调试工作、物资准备及现场布置;	3		

244	大型校园活动 辅助服务(15分)	协助实施重要接待任务的参观路线策划、服务指引、礼仪接待等服务;	3		
245		按学校要求进行现场秩序维护;	3		
246		活动后对物品进行盘点和归位、实施场地卫生清洁, 关闭灯光、空调等设备。	3		
247	假期服务(10分)	根据学校要求进行假期封楼管理, 封楼前应进行安全检查, 关闭门窗及相关设施设备, 公示封楼时间及紧急进入的联系方式;	2		
248		协助学校相关部门开展假期留校学生的安全宣传教育工作;	2		
249		定期巡查公共教室、离校学生公寓及集中留宿的学生公寓, 发现隐患及时处理;	2		
250		对物业设施设备、教学设备设施、学生公寓内设施等进行检修维护, 保持其正常使用功能;	2		
251		组织开展假期大扫除, 进行全面保洁, 保持楼宇内外干净整洁;	1		
252		学校要求的其他假期服务任务。	1		
253	施工管理(5分)	配合学校做好相关施工现场管理: 1) 施工单位实行登记、备案管理, 施工人员进入物业管理区域施工应进行登记、验证; 2) 施工安全检查应符合 JGJ 59 的规定; 3) 宜对施工现场安全防护、作业噪音、施工时段、施工材料堆放、建筑垃圾清运等进行监督管理; 4) 对施工现场动火作业、用电规范实行有效监督或管控。	5		

序号	评价项(分值)	评价子项目(分值)	评价内容	给定分值	体验系数 $\alpha$	评价得分
254	5.6 风险管理与 应急处置(33 分)	5.6.1 风险管理体系 的建立(4 分)	采取一岗双责的安全责任制度, 落实安全责任到人;	2		
255			在隐患排查体系、安全生产标准化等安全管理体系的基础上, 进一步完善风险分级管控制度及相关记录文件, 形成一体化的风险管理体系。	2		
256		5.6.2 风险识别(2 分)	对校园管理服务区域、服务岗位进行风险识别, 列明包括消防、员工作业、设施设备运行、政治舆情、非法传单等在内的安全风险清单, 并评定风险等级。	2		
257		5.6.3 风险分析与 措施(2 分)	对系统或作业中固有的或潜在的危及其严重程度所进行的分析和评估, 并对风险影响进行评价后确定优先排序, 制定相应的应对策略和处理步骤。	2		
258		5.6.4 应急队伍组 建(5 分)	明确相应的机构或专(兼)职人员负责应急管理工作;	2		
259			组建应急救援队伍, 编制成员花名册;	1		
260			应急队伍应有完善的管理制度和指挥体系, 分工明确; 建立培训机制。	2		
261		5.6.5 应急预案编 制与演练(5 分)	按学校要求识别可能发生的突发事件并制定应急预案, 突发事件包括但不限于: 1) 自然灾害类事件, 如地震、台风、暴雨、暴雪等; 2) 公共卫生类事件, 如传染病疫情、群体性食物中毒、群体性不明原因疾病等; 3) 社会安全类事件, 如非法集会/游行/示威、集体罢课、上访、聚众闹事、恐怖袭击、师生非正常死亡/失踪等; 4) 事故灾难类事件, 如火灾、拥挤踩踏、大型群体活动公共安全事故、交通事故、危险化学品事故、造成重大影响的设施设备突发故障(电梯、水、电、气、热)等;	3		
262			配合学校相关部门定期组织突发事件应急处置演练, 演练后应进行总结与评价并保存演练记录, 对应急预案进行评估和改进。	2		
263		5.6.6 应急保障 (4 分)	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;	2		
264	根据学校可能发生的安全事故特点和危害, 配备必要的应急救援器材、设备和物资, 设立台账, 并定期检查、维护和保养。		2			

序号	评价项(分值)	评价子项目(分值)	评价内容	给定分值	体验系数 $\alpha$	评价得分
265		5.6.7 应急保障 (4分)	配合学校相关部门定期对师生进行应急知识培训;	2		
266			宜设置宣传专栏和安全警示标语。	2		
267		5.6.8 突发事件处置 (7分)	发生突发事件时,按应急预案及时采取应急措施,配合学校相关部门进行处理;	3		
268			突发事件发生后,应积极采取措施,配合学校相关部门尽速恢复秩序,消除事故带来的不良影响;	2		
269			事故处理结束后,对突发事件及处置进行记录和总结评估。	2		
总分		1000分			1000	

## 附录 B

(规范性附录)  
物业管理项目管理要求审核工具

表 B.1 给出了物业管理项目的管理成熟度的等级划分准则。

表 B.1 物业管理项目管理成熟度等级描述

特定管理要求	成熟度等级划分与描述					评价得分	备注
	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		
6.2.1 方针目标管理 (150分)	<p>组织建立并实施了满足适用的法律法规要求，以及涵盖 6.2.1 内容的目标，各项目标可测量。</p> <p>(30 分)</p>	<p>组织建立并实施了满足适用的法律法规要求和顾客需求，以及涵盖 6.2.1 内容的目标，各项目标基本实现，包括：提供顾客需求识别、目标实现，以及自我发现未实现的目标及其调整的证据。</p> <p>(60 分)</p>	<p>项目在相关职能和层次上建立并实施了满足适用的法律法规要求和顾客需求，以及涵盖 6.2.1 内容的目标，各项目标如期实现，包括：1) 提供顾客需求识别、目标实现，以及自我发现未实现的目标及其调整的证据；2) 定期分析目标实施情况，具有自我改进意识和能力。</p> <p>(90 分)</p>	<p>项目在相关职能和层次上建立并实施了满足适用的法律法规要求和顾客需求，以及涵盖 6.2.1 内容的目标，各项目标如期实现，包括：1) 提供顾客需求识别、目标实现，以及自我发现未实现的目标及其调整的证据；2) 基于目标要求建立相应的 KPI (关键绩效指标)，主要指标体现以顾客为导向；3) 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。</p> <p>(120 分)</p>	<p>项目在相关职能和层次上建立并实施了满足适用的法律法规要求和顾客需求，以及涵盖 6.2.1 内容的目标，各项目标如期实现，包括：1) 提供顾客需求识别、目标实现，以及自我发现未实现的目标及其调整的证据；2) 基于目标要求建立相应的 KPI (关键绩效指标)，主要指标体现以顾客为导向；3) 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；4) 目标及 KPI 的实现增强了顾客满意，提升或促进了经营绩效。</p> <p>(150 分)</p>		

<p>6.2.2 服务设计和开发 (100 分)</p>	<p>项目制定并实施了本文件6.2.2条要求的物业服务设计和开发控制规划,包括:1)以客户为导向,进行简单的服务设计和开发;2)建立基本的服务与管理要求(如物业服务方案、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)等。 (20分)</p>	<p>项目制定并实施了本文件6.2.2条要求的物业服务设计和开发控制规划,包括:1)进行服务设计和开发时,全面考虑相关政策法规标准要求、物业服务合同以及各相关要求;2)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;3)建立完善的服务与管理要求(如物业服务方案、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。(40分)</p>	<p>项目制定并实施了本文件6.2.2条要求的物业服务设计和开发控制规划,包括:1)进行服务设计和开发时,全面考虑相关政策法规标准要求、物业服务合同以及各相关要求;2)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,安排客户参与设计与开发的确认工作,并出具确认意见;3)建立完善的服务与管理要求(如物业服务方案、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。(60分)</p>	<p>项目制定并实施了本文件6.2.2条要求的物业服务设计和开发控制规划,包括:1)进行服务设计和开发时,全面考虑相关政策法规标准要求、物业服务合同以及各相关要求;2)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,安排客户参与设计与开发的确认工作,并出具确认意见;3)建立完善的服务与管理要求(如物业服务方案、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;4)根据最新政策法规标准要求、客户投诉、内部评审等信息对服务设计进行持续的改进。 (80分)</p>	<p>项目制定并实施了本文件6.2.2条要求的物业服务设计和开发控制规划,包括:1)进行服务设计和开发时,全面考虑相关政策法规标准要求、物业服务合同以及各相关要求;2)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,安排客户参与设计与开发的确认工作,并出具确认意见;3)建立完善的服务与管理要求(如物业服务方案、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,且客户需求贴合性、现场针对性较强;4)根据最新政策法规标准要求、客户投诉、内部评审等信息对服务设计进行持续的改进;5)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、客户体验的影响,以确定更改的适宜性,保留服务设计更改的成文信息。 (100分)</p>		
----------------------------------	---	---	--	---	--	--	--

<p>6.2.3 服务人员管理 (150 分)</p>	<p>项目制定并实施了本文件 6.2.3 要求的服务人员管理制度,包括: 1) 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。 (30 分)</p>	<p>项目制定并实施了本文件 6.2.3 要求的服务人员管理制度,包括: 1) 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; 2) 有计划地开展岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化等教育培训,以及职业化培养。 (60 分)</p>	<p>项目制定并实施了本文件 6.2.3 要求的服务人员管理制度,包括: 1) 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; 2) 有计划地开展岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化等教育培训,以及职业化培养; 3) 建立以提高工作责任心和热情为核心的激励机制,并有奖励、处罚标准和依据规划和计划的实施进展及预期结果。 (90 分)</p>	<p>项目制定并实施了本文件 6.2.3 要求的服务人员管理制度,包括: 1) 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; 2) 有计划地开展岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化等教育培训,以及职业化培养,服务人员服务意识强,精神面貌好; 3) 建立以提高工作责任心和热情为核心的激励机制,并有奖励、处罚标准和依据规划和计划的实施进展及预期结果; 4) 按计划对员工满意度进行测评。 (120 分)</p>	<p>项目制定并实施了本文件 6.2.3 要求的服务人员管理制度,包括: 1) 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; 2) 有计划地开展岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化等教育培训,以及职业化培养,服务人员服务意识强,精神面貌好; 3) 建立以提高工作责任心和热情为核心的激励机制,并有奖励、处罚标准和依据规划和计划的实施进展及预期结果; 4) 具有科学的员工满意度测评方法,员工满意度呈现上升趋势; 5) 针对物业服务提供过程中发生的服务人员相关问题,进行识别和分析,对相关管理规定和服务内容进行改进。 (150 分)</p>	
---------------------------------	---	--	--	---	--	--

<p>6.2.4 沟通管理 (100 分)</p>	<p>项目制定并实施了本文件6.2.4条要求的沟通管理机制,包括:1)沟通渠道单一,沟通信息传达效率一般。 (20 分)</p>	<p>项目制定并实施了本文件6.2.4条要求的沟通管理机制,包括:1)建立多种内部沟通渠道,员工及时获取组织动态信息,进行有效交流和沟通;2)建立多种外部沟通渠道,与客户、供应商等相关方需求、意见建议等及时传达。 (40 分)</p>	<p>项目制定并实施了本文件6.2.4条要求的沟通管理机制,包括:1)建立多种内部沟通渠道,员工及时获取组织动态信息,进行有效交流和沟通,氛围和人际关系简单、融洽;2)建立多种外部沟通渠道,与外部相关方沟通畅通无阻;3)识别并针对不同客户类型,建立并实行差异化的沟通方案(方式、频次、覆盖范围、内容等)。 (60 分)</p>	<p>项目制定并实施了本文件6.2.4条要求的沟通管理机制,包括:1)建立多种内部沟通渠道,员工及时获取组织动态信息,进行有效交流和沟通,氛围和人际关系简单、融洽;2)建立多种外部沟通渠道,与外部相关方沟通畅通无阻;3)识别并针对不同客户类型,建立并实行差异化的沟通方案(方式、频次、覆盖范围、内容等);4)建立并实行各层级的与外部相关方的定期沟通机制。 (80 分)</p>	<p>项目制定并实施了本文件6.2.4条要求的沟通管理机制,包括:1)建立多种内部沟通渠道,员工及时获取组织动态信息,进行有效交流和沟通,氛围和人际关系简单、融洽;2)建立多种外部沟通渠道,与外部相关方沟通畅通无阻;3)识别并针对不同客户类型,建立并实行差异化的沟通方案(方式、频次、覆盖范围、内容等);4)建立并实行各层级的与外部相关方的定期沟通机制;5)建立分级定期沟通机制,对客户意见与服务评价等进行及时反馈、传达与整改。(100 分)</p>	
-------------------------------	--	---	---	--	---	--

<p>6.2.5 外包服务 供应商管理 (100 分)</p>	<p>项目建立和实施了本文件 6.2.5 要求的外包服务供应商管理制度,包括: 1) 选聘具有资质的外包服务供应商; 2) 确定外包服务工作流程; 3) 组织对供方服务监管是基于不合格、客户投诉决定的。 (20 分)</p>	<p>项目建立和实施了本文件 6.2.5 要求的外包服务供应商管理制度,包括: 1) 选聘具有资质的外包服务供应商; 2) 外包服务工作流程反映了客户要求但技术性一般; 3) 具有对供方的服务监管意识,对服务人员、服务提供过程进行检查和监督,形式过程系统性一般。 (40 分)</p>	<p>项目建立和实施了本文件 6.2.5 要求的外包服务供应商管理制度,包括: 1) 对供应商的服务和保障能力进行评价, 选聘具有资质的外包服务供应商; 2) 根据客户要求明确外包服务的服务要求和科学合理的工作流程; 3) 建立并实施供方服务监管制度,对外包服务开展多种形式的检查和监督,并及时根据结果评估和调整工作流程;。 (60 分)</p>	<p>项目建立和实施了本文件 6.2.5 要求的外包服务供应商管理制度,包括: 1) 具有规范化的供应商入库、评价、招标、选聘流程; 2) 根据客户要求明确外包服务的服务要求和科学合理的工作流程; 3) 建立并实施供方服务监管制度,对外包服务开展多种形式的检查和监督,并及时根据结果评估和调整工作流程。 (80 分)</p>	<p>项目建立和实施了本文件 6.2.5 要求的外包服务供应商管理制度,包括: 1) 具有规范化的供应商入库、评价、招标、选聘流程; 2) 根据客户要求明确外包服务的服务要求和科学合理的工作流程; 3) 建立并实施供方服务监管制度,对外包服务供应商的人员、服务提供、服务设施设备及用品等进行多样化、系统化的监管; 4) 建立以客户满意、服务品质为核心的供方管理,对供方进行激励、关怀和文化熏陶。 (100 分)</p>	
---	--	--	---	--	---	--

<p>6.2.6 绿色管理 (100 分)</p>	<p>1) 有绿色、节能、环保意识,未形成制度;2) 开展节能降耗、污染防治、垃圾分类反对浪费等教育宣传。 (20 分)</p>	<p>1) 有绿色、节能、环保意识,未形成制度;2) 开展节能降耗、污染防治、垃圾分类反对浪费等教育宣传; 3)开展简单的经济运行方案和节能降耗措施。 (40 分)</p>	<p>1) 制定绿色、节能、环保责任相关的制度; 2) 开展节能降耗、污染防治、垃圾分类反对浪费等教育宣传; 3) 开展 2 类系统施行简单的经济运行方案; 4)采取 2 类节能降耗措施; 5)采购符合国家推荐节能产品目录的物业服务设施设备、用品。 (60 分)</p>	<p>1) 制定绿色、节能、环保责任相关的制度; 2) 开展节能降耗、污染防治、垃圾分类反对浪费等教育宣传; 3) 开展 3 类系统施行经济运行方案、奖罚制度或节能改造计划; 4)采取 3 类节能降耗措施; 5)采购符合国家推荐节能产品目录的物业服务设施设备、用品; 6) 倡导学校实施绿色采购。 (80 分)</p>	<p>1)制定绿色、节能、环保责任相关的制度; 2) 开展节能降耗、污染防治、垃圾分类反对浪费等教育宣传; 3) 公共部位空调系统、供水系统、照明系统、电梯系统等 4 类以上施行经济运行方案、奖罚制度或节能改造计划; 4)采取用水分类计量管理、节水器具、节水灌溉等 4 类以上节能降耗措施; 5)采购符合国家推荐节能产品目录的物业服务设施设备、用品; 6) 倡导学校实施绿色采购; 7)引导师生参与环保专题活动, 如环保知识讲座、清洁美化校园等。 (100 分)</p>		
-------------------------------	--	--	---	---	---	--	--

<p>6.2.7 创新管理 (150 分)</p>	<p>项目制定并实施了本文件 6.2.7 要求的创新管理机制,包括:1)能够提炼总结、整合形成创新成果,包括但不限于管理、服务、技术等方面的创新,并在项目范围内全面推广应用并在项目范围内全面推广应用。 (30 分)</p>	<p>项目制定并实施了本文件 6.2.7 要求的创新管理机制,包括:1)能够提炼总结、整合形成创新成果,包括但不限于管理、服务、技术等方面的创新,并在项目范围内全面推广应用;2)以多种形式向客户进行创新活动的宣传,包括但不限于宣传栏、服务手册、电子信息平台等,提高客户感知和认可。 (60 分)</p>	<p>项目制定并实施了本文件 6.2.7 要求的创新管理机制,包括:1)能够提炼总结、整合形成创新成果,包括但不限于管理、服务、技术等方面的创新,并在项目范围内全面推广应用;2)以多种形式向客户进行创新活动的宣传,包括但不限于宣传栏、服务手册、电子信息平台等,提高客户感知和认可;3)建立包括全体员工在内的创新管理组织架构和制度,有效地实施创新管理方案的策划、落地、推广等。 (90 分)</p>	<p>项目制定并实施了本文件 6.2.7 要求的创新管理机制,包括:1)能够提炼总结、整合形成创新成果,包括但不限于管理、服务、技术等方面的创新,并在项目范围内全面推广应用;2)以多种形式向客户进行创新活动的宣传,包括但不限于宣传栏、服务手册、电子信息平台等,提高客户感知和认可;3)建立包括全体员工在内的创新管理组织架构和制度,有效地实施创新管理方案的策划、落地、推广等;4)具有创新专项资金投入(如设立创新基金),对成果突出的人员给予奖励和表彰,提高员工创新积极性。 (120 分)</p>	<p>项目制定并实施了本文件 6.2.7 要求的物业服务智能化管理系统,包括:1)能够提炼总结、整合形成创新成果,包括但不限于管理、服务、技术等方面的创新,并在项目范围内全面推广应用;2)以多种形式向客户进行创新活动的宣传,包括但不限于宣传栏、服务手册、电子信息平台等,提高客户感知和认可;3)建立包括全体员工在内的创新管理组织架构和制度,有效地实施创新管理方案的策划、落地、推广等;4)具有创新专项资金投入(如设立创新基金),对成果突出的人员给予奖励和表彰,提高员工创新积极性;5)引导客户参与创新活动的策划、确认工作,并出具确认意见;6)对创新过程及成果进行评价与改进,有相应改进举措和结果追踪。 (150 分)</p>		
-------------------------------	---	---	--	---	--	--	--

<p>6.2.8 服务评价与改进 (150 分)</p>	<p>组织应建立和实施和本文件 6.2.8 要求的服务改进措施，其改进是被动实施的，主要是由于自身服务不合格、客户投诉决定的，不主动收集客户满意度意见。 (30 分)</p>	<p>组织应建立和实施和本文件 6.2.8 要求的服务改进措施，改进是根据服务提供需要达到的一定目标主动要求的，改进的实施在一定程度上提高了客户满意程度及自身的服务与管理水平。改进是有组织的进行的。 (60 分)</p>	<p>组织应建立和实施和本文件 6.2.8 要求的服务改进措施，改进是根据服务提供中的制度化 管理提出的。用于补充完善各项制度的执行，改进的效果得到了大部分的证明。改进是持续、系统化的，是部分考虑利益相关方进行的。 (90 分)</p>	<p>组织应建立和实施和本文件 6.2.8 要求的服务改进措施，改进是根据服务提供中的体系化管理提出的。改进会涉及经营模式、利益相关方。改进是持续、系统化的，是经过系统性评审的。改进充分考虑了利益相关方。 (120 分)</p>	<p>组织应建立和实施本文件 6.2.8 要求的服务改进措施，改进已成为服务提供者达到卓越绩效，成熟运用的一项活动，改进会涉及管理体系之外的社会、商务环境、新的利益相关方等。改进在整个组织层面上持续实施，包括学习和创新。 (150 分)</p>		
<p>总分(1000 分)</p>							

### 参考文献

- [1] 《中华人民共和国消防法》
  - [2] 《高等学校消防安全管理规定》
  - [3] 《物业管理条例》
  - [4] 《灭鼠、蚊、蝇、蟑螂标准》全国爱国卫生运动委员会(全爱卫发(1997)第5号)
  - [5] 《江苏省省级示范物业管理项目服务质量评价标准(2019年版)》江苏省住房和城乡建设厅[2019]第2号文件
  - [6] 《特种设备使用单位落实质量安全主体责任监督管理规定》
  - [7] TCPMI 012 高等学校物业服务规范
-