

ICS 03.100
A 60
备案号:41220—2014

DB31

上海市地方标准

DB31/T 779—2014

学校物业管理服务规范

School property management service criterion

2014-02-10 发布

2014-06-01 实施

上海市质量技术监督局 发布

目 次

前言	Ⅲ
引言	Ⅳ
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	1
5 校舍、场地及设施设备管理	2
6 秩序维护管理	4
7 消防安全管理	4
8 住宿管理与服务	5
9 环境保洁	5
10 绿化服务	6
11 特约服务	7
12 应急管理	8
13 服务质量评价与改进	8
参考文献	9

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由上海市物业管理行业协会和上海市学校后勤协会提出。

本标准起草单位：上海生乐物业管理有限公司、上海紫泰物业管理有限公司、上海东方大学城物业管理有限公司、上海同济物业管理有限公司、上海科瑞物业管理发展有限公司。

本标准主要起草人：张一民、柏志成、夏亚伟、周强、邹青青、束志平、王锋、陈姜、张华、孟雅云、周耀辉、张霞、周波、吕瑛。

引 言

为了规范学校物业管理服务,保障学校和师生及物业服务企业合法权益,根据国务院《物业管理条例》及教育部、公安部有关规定,特制定本标准。

本标准可作为学校选择物业服务企业和物业服务企业提供管理服务的依据。

学校物业管理服务规范

1 范围

本标准规定了学校物业管理服务的术语和定义、基本要求、校舍与设施设备管理、秩序维护管理、消防安全管理、住宿管理与服务、环境保洁、绿化服务、特约服务、应急管理、服务质量评价与改进等。

本标准适用于上海市行政区域内学校物业管理服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 17051 二次供水设施卫生规范

GB 25201 建筑消防设施的维护管理

DB31/329.6 重点单位重要部位安全技术防范系统要求 第6部分:学校、幼儿园

DB31/T 361 办公楼物业管理服务规范

DB31/547 中小学、幼儿园安全防范管理基本要求

DB31/T 637 高等学校学生公寓管理服务规范

《保安服务管理条例》国务院令 第564号

《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》公安部令 第61号

《物业服务企业资质管理办法》中华人民共和国建设部令 第164号

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件

3.1

学校 school

按照《中华人民共和国教育法》及国家有关规定设立的有目的、有计划、有组织地进行系统教育的机构,包括:大学、中学、小学及其他教育机构。

3.2

校舍 building

学校的房屋,包括教学、科研、办公、生活及辅助用房。

4 基本要求

4.1 企业资质

4.1.1 物业服务企业应取得物业服务企业资质证书。

4.1.2 物业服务企业承接学校物业管理服务项目应符合《物业服务企业资质管理办法》的规定。

4.2 物业服务合同

- 4.2.1 物业服务企业应与学校签订书面物业服务合同。
- 4.2.2 物业服务合同应包含服务内容、管理要求、收费约定、评价方式及违约责任等相关内容。
- 4.2.3 物业服务企业应按照物业服务合同的约定,提供质价相符的服务。

4.3 服务人员

- 4.3.1 物业服务人员应具有良好的职业道德,身体健康。
- 4.3.2 物业服务人员应按照国家 and 地方有关规定取得相应的职业资格。
- 4.3.3 物业服务人员应接受相应的岗位培训,并定期考评。
- 4.3.4 涉及食品卫生安全的,服务人员应持有有效的健康证明。

4.4 服务公示

- 4.4.1 物业服务企业应公示服务信息,包括:服务范围、内容、要求等。
- 4.4.2 物业服务企业应公布投诉电话,受理投诉,接受监督。

5 校舍、场地及设施设备管理

5.1 承接查验

- 5.1.1 物业服务企业承接新建学校物业时,应对承接的校舍、场地及配套设施设备进行查验,承接查验应由交接双方签署记录文件,长期保存备查。
- 5.1.2 物业服务机构更迭时,新进驻的物业服务企业应对移交的物业资料、管理资料及物业共用部位、共用设施设备及管理现状等进行承接查验,并就财务、物资财产等办理交接手续,交接方签署记录文件,长期保存备查。

5.2 建立档案

- 5.2.1 建立校舍、场地及设施设备台账,内容应包含:建筑物名称、建筑面积、层高、场地面积及场地材料、竣工时间、设施设备配置及相关检测报告、维修记录等。
- 5.2.2 定期核对、更新台账,账实相符。
- 5.2.3 按约定建立其他物业档案。

5.3 校舍管理

5.3.1 校舍使用管理

- 5.3.1.1 根据学校课程表或楼宇、场馆使用通知开放和关闭教室及其他楼宇、场馆。
- 5.3.1.2 根据教学、科研活动需要开启和关闭教室及其他楼宇、场馆的灯光照明。
- 5.3.1.3 开放教室及其他楼宇、场馆之前,应进行防火、防盗等安全检查。
- 5.3.1.4 配合校方办理房屋使用情况登记、钥匙管理、房屋临时借用,并做好记录。
- 5.3.1.5 校舍使用管理服务应适应教学、科研、办公及生活需要,并建立相应的规章制度和质量记录。
- 5.3.1.6 食堂、商业用房等按约定管理。

5.3.2 校舍维修管理

5.3.2.1 校舍日常养护

- 5.3.2.1.1 对校舍地面、屋面、墙面、门窗、给排水管等进行日常检修、保养。

5.3.2.1.2 提供日常零星维修。

5.3.2.1.3 发现房屋存在安全隐患,应及时采取必要的处置及防护措施。

5.3.2.1.4 校舍日常养护服务应建立房屋维修质量等考核指标,并实施考核。

5.3.2.2 校舍计划养护

5.3.2.2.1 根据房屋构件、部件的合理使用年限、不同结构的养护要求等,制定大、中型维修及预防性维修等维修养护计划。

5.3.2.2.2 大、中型维修经校方批准后,按约定实施。

5.3.2.2.3 实施校舍计划维修养护,宜在假期或休息日进行,应不影响正常教学活动。

5.3.2.2.4 协助学校建立服务区域历史建筑物台账,配合开展历史建筑物保护工作。

5.3.3 校舍装修管理

5.3.3.1 对外来施工人员实行登记、备案管理;施工人员进入楼内施工,应进行登记、验证。

5.3.3.2 配合校方对施工现场消防安全、施工材料堆放、清运建筑垃圾等进行监督管理。

5.3.3.3 告知施工单位应避免施工噪声、扬尘、异味等对教学、生活环境造成影响。

5.4 场地管理

5.4.1 提供道路、停车场地、户外场地等零星维修与计划养护服务。

5.4.2 定期巡检道路、场地。

5.4.3 按约定维修养护体育场地。

5.5 设施设备运行管理与养护

5.5.1 建立日常运行记录。

5.5.2 设施设备运行管理与养护应符合 DB31/T 361 的要求。

5.5.3 电梯、中央空调、安防系统、消防系统、智能化系统等设施设备的维修保养宜委托给专业单位,物业服务企业应按约定对维修保养专业服务单位的服务过程、服务质量进行监管。

5.5.4 实验室通用设施设备管理。

5.5.4.1 检查供水设施设备,保持管道、阀门等无锈蚀、无渗漏,总水阀可以随时关闭。

5.5.4.2 检查、巡视供电设施设备,保持可靠、安全运行。

5.5.4.3 检查、巡视通风排气装置,保持功能良好。

5.5.4.4 检查污水排放管道系统,保持畅通。

5.5.4.5 配合校方识别实验室危险因素,对重大危险因素进行预防和有效控制。

5.6 节能管理

5.6.1 根据校方节能管理要求,制定节能管理方案,开展节能宣传。

5.6.2 做好能耗、水耗的计量记录工作,配合校方实时监控用水、用电情况。

5.6.3 定期分析能源消费、用能效率、节能效益等,并拟订节能措施。

5.6.4 定期检查能源系统,杜绝跑、冒、滴、漏等,减少资源浪费。

5.6.5 配合校方实施空调设备及风管的清洗维护,确保换热效率。

5.7 标识管理

5.7.1 定期检查、维护,保持设施设备、道路交通、水体、消防、安全警示等各类固定标识安置牢固。

5.7.2 定期保洁,保持各种标识清洁、醒目。

- 5.7.3 根据安全需要、作业现场实际情况,及时设置临时性安全警示标识。
- 5.7.4 配合校方按照 GB 2894 的要求补充、完善安全标识。
- 5.7.5 配合校方在教学楼、办公楼、图书馆、阅览室、食堂等公共场所设立禁烟标志。

6 秩序维护管理

6.1 出入管理

- 6.1.1 校门设置门岗,门卫应由专职秩序维护人员担任。
- 6.1.2 校门门卫应提示进入人员出示证件,查验校外人员的有效证件并登记。
- 6.1.3 校内机动车辆应凭证出入校门,外来机动车辆出入校门,应验证、登记,并发放临时出入凭证。
- 6.1.4 对大件物品带出校门应实施出门证管理。
- 6.1.5 学生出入校门高峰时段,应安排人员维护交通秩序,防止发生拥挤、踩踏等伤害事故。
- 6.1.6 禁止将非教学、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带入校园。

6.2 安全巡视

- 6.2.1 定时巡视服务区域,重点关注消防与安全防范重点部位。
- 6.2.2 每日教学、办公活动结束后,应对教学、办公场所进行巡查。
- 6.2.3 应劝说闲杂人员、推销人员离开校区。
- 6.2.4 对危害安全、影响教学秩序的行为应进行劝阻,劝阻无效的应及时报告校方。

6.3 车辆管理

- 6.3.1 提示、引导机动车辆和非机动车辆在规定停车区域有序停放。
- 6.3.2 及时疏导占道车辆,保持校区道路畅通。
- 6.3.3 配合校方定期清理无主非机动车辆。

6.4 监控服务

- 6.4.1 消防、安防监控中心应配备专职人员,24 小时值班,并做好值班记录。
- 6.4.2 监控影像资料、报警记录的存留与查阅,应按《保安服务管理条例》执行。
- 6.4.3 消防、安防监控中心应及时接听公安、消防及学校保卫部门报警联动电话。

6.5 中小学安全管理

- 6.5.1 学校重要部位安全技术防范系统的配置、维护等,应符合 DB31/329.6 的要求。
- 6.5.2 中小学安全防范管理应符合 DB31/547 的要求。

6.6 信息通报

物业服务企业应建立、完善安全信息通报制度。

7 消防安全管理

7.1 基础管理

- 7.1.1 建立消防台账,包括消防安全基本情况和消防安全管理情况。

- 7.1.2 配合校方制定消防安全管理制度,明确消防安全管理责任人及防火安全责任。
- 7.1.3 物业服务企业按规定组建员工义务消防队。
- 7.1.4 定期进行消防知识培训和消防演练,保留演练记录。
- 7.1.5 消防控制中心管理应符合 GB 25201 的要求。

7.2 防火检查

- 7.2.1 按《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》的规定,进行防火巡查和检查,并保留记录。
- 7.2.2 防火巡查和检查重点关注实验室和学生宿舍等。

7.3 火险隐患整改

发现火险隐患,应采取相应措施并及时报告校方,配合校方消除火灾隐患。

8 住宿管理与服务

8.1 制度要求

依据相关法律法规及学校规章制定住宿管理制度,并公示。

8.2 日常管理服务

- 8.2.1 住宿管理与服务应符合 DB31/T 637 的要求。
- 8.2.2 配合校方接待留学生、少数民族学生入住。
- 8.2.3 建立住宿备用钥匙台账,借用钥匙应保留书面记录。
- 8.2.4 对外来人员来访、大件物品出入、学生晚归等实施登记管理。
- 8.2.5 进行每日安全巡查,女学生宿舍应增加夜间巡查频次。
- 8.2.6 学生发生意外伤害或失踪事件,应及时报告校方,并保留书面记录。
- 8.2.7 配合校方进行宿舍卫生检查、学生晚归检查及住宿安全检查,提供检查记录,发现异常情况及时报告校方。

9 环境保洁

9.1 教学、科研、办公用房保洁

- 9.1.1 按 DB31/T 361 的环境卫生服务要求,提供教学、科研及办公区域公共环境保洁服务。
- 9.1.2 按合同约定提供教学、科研、辅助用房、办公用房等室内保洁服务。
- 9.1.3 应劝阻在教学、科研、办公等公共场所吸烟的行为。
- 9.1.4 保洁服务应不影响正常教学、科研、办公活动及课间休息。

9.2 生活服务用房保洁

9.2.1 宿舍楼保洁

- 9.2.1.1 定时保洁,保持楼梯、走道、活动室等公共部位清洁卫生,垃圾日产日清。
- 9.2.1.2 保持公共部位的墙面、门、窗台无污迹、无积灰,门、窗玻璃明亮。
- 9.2.1.3 公共卫生间、盥洗室及时保洁,保持无异味、无积水、无污垢、无卫生死角。
- 9.2.1.4 按合同约定提供宿舍室内日常保洁服务。

9.2.2 公共浴室保洁

9.2.2.1 每日定时清洁地面、地漏、排水沟等,保持地面清洁,排水通畅。

9.2.2.2 每日定时开窗通风。

9.2.3 开水房保洁

9.2.3.1 每日定时进行环境保洁,保持墙面干净,地面清洁、无积水。

9.2.3.2 每日定时洗刷水槽,清理地漏,保持水槽干净,排水通畅。

9.2.3.3 每日定时清洁供水设备,保持设备表面清洁。

9.2.4 自助洗衣房保洁

9.2.4.1 每日进行环境保洁,保持地面清洁、无积水。

9.2.4.2 定期擦拭洗衣设备,保持设备清洁。

9.3 水体、场地保洁

9.3.1 及时清理水体沿岸垃圾、杂物。

9.3.2 定期清洁水景水体,保持水面无漂杂物,硬底池壁无积垢。

9.3.3 发现水体有污染或疑似污染现象,应及时报告校方。

9.3.4 跑道、球场、草坪等场地应保持无废弃物、无积水。

9.4 绿化保洁

9.4.1 树枝上无悬挂杂物,孤植树保留落叶层。

9.4.2 绿篱、地被植物、花坛无废弃物。

9.5 垃圾处理

9.5.1 各类垃圾定点存放,及时处理。

9.5.2 生活垃圾日产日清,教学区域应及时收集、清运。

9.5.3 配合校方管理有害废弃物。

9.6 灭害消杀

9.6.1 定期灭鼠、灭蟑、灭蝇、灭蚊。

9.6.2 实施灭害消杀应防止对环境造成次生污染。

9.7 环境消毒

9.7.1 定期对公共卫生间、公共浴室、开水房、自助洗衣房、垃圾堆放点等部位实施环境消毒。

9.7.2 环境消毒所选用的消毒剂应合格有效。

9.8 二次供水设施卫生管理

二次供水设施卫生管理应符合 GB 17051 的要求。

10 绿化服务

10.1 养护管理

10.1.1 根据学校物业特点制定并实施绿化养护方案,对校园植物进行养护管理。

10.1.2 机械割草、花木施肥应避免噪声、异味等对教学、生活环境造成影响。

10.2 养护要求

10.2.1 基础要求

10.2.1.1 植株生长健壮,无枯株、缺植空秃或失水现象。

10.2.1.2 枝叶生长色泽正常,色叶植物叶色变化明显。

10.2.1.3 观花植物按时茂盛开花,观果植物正常结果。

10.2.1.4 基本无有害生物危害症状。

10.2.2 园林植物景观养护要求

10.2.2.1 行道树群体植株树冠完整、规格整齐,树干挺直。

10.2.2.2 孤植树树形完美,树冠饱满,树穴覆盖完整,黄土不裸露。

10.2.2.3 绿篱修剪保持三面以上平整饱满、直线挺直、曲线柔和,开花植物花期一致。

10.2.2.4 地被种植密度合理、植株规格整齐,群体景观效果好;混合种植种类配置合理,叶色、叶型协调。

10.2.2.5 草坪成坪高度符合约定,草坪平坦饱满,护栏设施完好无损。

10.2.2.6 花坛图案精美,色彩丰富,株高相等,花期一致。

10.2.2.7 垂直绿化植物枝叶分布均匀,疏密合理。

10.2.3 园林硬质景观养护要求

10.2.3.1 园林建筑及构筑物外观整洁,构件完整无损。

10.2.3.2 道路地坪平整、无缺损、无积水,无障碍设施完好、畅通。

10.2.3.3 假山叠石稳固安全,不适于攀爬的假山叠石、置石应有醒目警示标志和防护设施。

11 特约服务

11.1 服务受理

11.1.1 物业服务企业可提供物业服务合同以外的特约服务。特约服务包括但不限于:教学辅助服务、会务服务、收发服务、大型活动现场服务、代理租赁服务等。

11.1.2 物业服务企业提供特约服务应就服务内容、服务要求及收费等相关事项与校方另行订立专项协议。

11.2 教学辅助服务

11.2.1 教学模型、实物、图表、板书用笔、板擦等教具与教学用品的保管、领用、发放等教务服务。

11.2.2 教学设备、器材维修服务。

11.3 会务服务

11.3.1 会前准备应严谨、周到,包括:物品准备、物品摆放、台型设置、设备调试等。

11.3.2 会中服务应礼貌、热情,包括:接待服务、茶水服务、茶歇服务等。

11.3.3 会后服务应及时,包括:清理遗留物、清洁会场、关闭设备等。

11.3.4 礼仪服务应根据会议要求,包括:座席引导,嘉宾迎送及颁奖、剪彩服务等。

11.4 收发服务

11.4.1 报纸、杂志、信函、信件及其他资料与物品的接收、分发服务。

11.4.2 重要信函及贵重物品收发应登记收发时间、收件人、经办人等,并由收件人签名确认。

11.5 大型活动现场服务

11.5.1 对活动场地实施清洁、整理,提供花卉盆景布置服务。

11.5.2 临时电源、设备的安装调试。

11.5.3 对参加活动的车辆实施临时疏导及停放管理。

11.5.4 协助维护现场秩序。

11.5.5 提供出口通道防护、安全用电防护、应急事故防护等安全防护措施。

11.6 代理租赁服务

11.6.1 提供房屋、场地代理租赁及租赁过程中的管理服务。

11.6.2 提供代理租赁应办理房屋租赁登记、备案。

12 应急管理

12.1 应急预案

12.1.1 制定突发事件应急预案,包括:火警、火灾、防汛、防台、高温、严寒、意外停水、停电、水浸、交通、溺水、电梯困人、人员踩踏事故、突发实验事故、意外伤害事故、治安、群体、突发卫生事件等。

12.1.2 大型活动应制定人群疏散安全应急预案,并配备相应的管理设施。

12.2 应急预案演练与处置

12.2.1 定期组织突发事件应急处置演练,并对应急预案进行评估和改进。

12.2.2 启动应急预案,应向学校及有关部门报告,并保留相关记录。

13 服务质量评价与改进

13.1 物业服务企业定期开展服务质量的自我检查及评价。

13.2 学校可根据物业服务合同、法律法规和标准,对物业服务企业进行评价。

13.3 学校或物业服务企业可委托第三方开展物业管理服务满意度测评。

13.4 物业服务企业根据自查、学校评价及第三方测评等结果,制定质量目标,持续改进。

参 考 文 献

- [1] 《物业管理条例》国务院令 第 504 号
 - [2] 《上海市消防条例》上海市人民代表大会常务委员会第 19 号公告
-

上海市地方标准
学校物业管理服务规范
DB31/T 779—2014

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 www.spc.net.cn

总编室:(010)64275323 发行中心:(010)51780235
读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

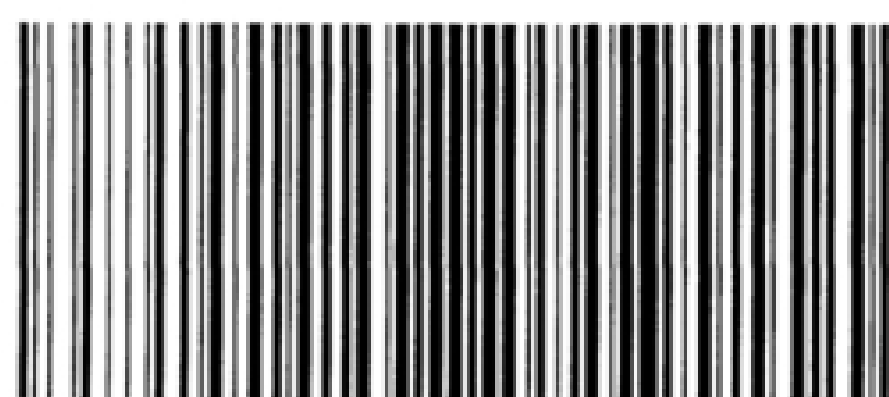
*

开本 880×1230 1/16 印张 1 字数 16 千字
2014年12月第一版 2014年12月第一次印刷

*

书号: 155066·5-0152 定价 18.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107



DB31/T 779-2014