

T/GPMII02

团 体 标 准

T/GPMII 02—2026

高等学校物业服务规范

Specification of property management service for institutions of higher learning

（征求意见稿）

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

广东省物业管理行业协会 发 布

目 次

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	1
4.1 人员要求	1
4.2 制度要求	2
5 客户服务	2
6 环境管理	3
6.1 保洁服务	3
6.2 绿化养护服务	4
7 秩序维护管理	5
7.1 校园门岗值守管理	5
7.2 校园楼栋门岗	5
7.3 巡逻防控管理	5
7.4 特殊时段管理	6
7.5 消防监控管理	6
7.6 车辆交通管理	7
8 建（构）筑物及共用设施设备维护管理	7
8.1 房屋及建（构）筑物本体	7
8.2 共用设施设备维护管理	7
8.3 修缮服务	9
9 公寓服务	9
9.1 公寓门值	9
9.2 公寓巡逻	9
10 教室管理服务	9
11 图书馆辅助服务	10
12 场馆服务	10
12.1 体育场馆（场地）安全防护与游泳池卫生管理要求	10
12.2 场馆运行管理	10
12.3 游泳池运行管理	10
13 会务服务	11
13.1 会务需求确认	11
13.2 会议前中后期管理	11
13.3 会场突发事件处理	11

14 应急管理与处置	11
15 智慧物业服务	11
16 服务评价与改进	12
参考文献	13

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。

本文件由广东省物业管理行业协会提出并归口。

本文件起草单位：广东省物业管理行业协会、广东华信服务集团有限公司、XXX。

本文件主要起草人：XXX、XXX、XXX。

高等学校物业服务规范

1 范围

本文件界定了高等学校的物业管理服务的术语和定义、规定了高等学校的物业管理服务的基本要求、客户服务、环境管理、秩序维护管理、建(构)筑物及共用设施设备维护管理、公寓服务、教室管理服务、图书馆辅助服务、场馆服务、会务服务、应急管理与处置、智慧物业服务、服务评价与改进等要求。

本文件适用于广东省实施高等教育学校的物业服务。

2 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 5749 生活饮用水卫生标准
GB 16806 消防联动控制系统
GB/T 17242 投诉处理指南
GB 19079.1 体育场所开放条件与技术要求 第1部分:游泳场所
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/T 28220 公共图书馆服务规范
GB 37489.3 公共场所设计卫生规范 第3部分:人工游泳场所
GB/T 43017 绿色产品评价 照明产品
GB 50365 空调通风系统运行管理标准
DA/T 42 企业档案工作规范
TSG T5002 电梯维修保养规则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

高等学校 higher education institution

指大学、独立设置的学院和高等专科学校,其中包括高等职业学校和成人高等学校。

[来源:中华人民共和国高等教育法,第六十八条,有修改]

3.2

高等学校物业专项服务 special property services for institutions of higher education

指物业服务企业根据合同约定,为满足高等学校教学、科研、师生生活及校园运行保障需求,针对学生宿舍、教学楼、实验室/场馆、餐饮配套协同等特定功能区域与场景,及特殊时段需提供的专业化、定制化物业服务。

4 基本要求

4.1 人员要求

高等学校物业服务人员应符合但不限于以下要求:

a) 文明用语、着装统一、仪容仪表整洁;

- b) 从事物业相关特定岗位的工作人员应持证上岗；
- c) 服务人员应进行岗前培训，合格后方可上岗；
- d) 物业服务企业应定期组织服务人员开展与物业管理相关的法律法规、岗位专业知识培训；
- e) 涉密岗位人员应遵守高校保密管理规定，签订保密协议，协议包含师生个人信息、科研信息、校园内部资料等。

4.2 制度要求

应建立健全高等学校物业服务管理制度，并制定相应的作业流程和记录表格。

- 4.2.1 客户服务：高等学校物业客户服务管理制度、参观接待配合方案、会务保障方案等。
- 4.2.2 环境管理：包含保洁和绿化服务相关的管理制度。
 - a) 保洁服务管理制度包括但不限于：日常保洁服务管理制度、生活垃圾分类投放管理制度、管道疏通及化粪池清理管理制度、病媒防治管理制度和相应工作计划等；
 - b) 绿化服务管理制度包括但不限于：绿化服务管理制度、绿化清册、绿化养护计划等。
- 4.2.3 秩序维护管理：包含秩序维护管理制度、消防管理制度及停车场相关管理制度。
 - a) 秩序维护管理制度包括但不限于：物业服务岗位责任制度、消防监控中心管理制度、保安员管理制度及人员巡查路线方案等；
 - b) 停车（场）相关管理制度包括但不限于：车辆停放、新能源汽车充电设施管理、电动自行车停放等；
 - c) 消防安全管理制度包括但不限于：消防安全值班制度、消防安全操作规程、消防演练方案及计划等。
- 4.2.4 应急管理：应制定火灾、洪涝、台风、暴雨、停电停水、电梯困人、突发治安事件、公共卫生事件等专项应急预案。
- 4.2.5 房屋及设施设备管理：应制定公共区域道路、井盖、建筑物、围墙、供水、排水（污）、供配电、照明、消防、弱电、避雷、水池水景及能耗管控制度等房屋及设施设备管理相关管理制度、工作方案及计划。
- 4.2.6 建立高等学校物业管理服务档案管理制度应符 DA/T 42 的规定，配备专职（兼职）档案资料管理员。物业档案应实行电子档案和纸质档案，内容应包含但不限于：
 - a) 项目物业服务人员档案；
 - b) 客户建议与投诉记录；
 - c) 房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录；
 - d) 公用设施设备台账、设备卡、使用说明、维保记录；
 - e) 突发事件演习与处置记录；
 - f) 保洁工作日志、清洁检查表、用品清单；
 - g) 绿化清册、清洁整改记录、消杀记录等；
 - h) 客户基础信息、仓储物料资料、合同协议等。
- 4.2.7 应建立完善的标识维护管理制度，主要内容应包含但不限于：
 - a) 结合现场作业情况，应在显著位置设置临时安全警示/提示标识标牌；
 - b) 每周不应少于 1 次对场馆内各类标识标牌进行检查、保洁，确保其安全牢固无损坏；
 - c) 对各类标识标牌应定期进行检查、维护、清洁，确保安全牢固无损坏；
 - d) 统一制作标识标牌，应符合各专业标准要求及校方需求。
- 4.2.8 物业专项服务：应制定学生宿舍、教学楼/实验室/场馆、餐饮配套协同等管理制度。
- 4.2.9 其他管理制度：应制定岗位责任制、值班巡查制度、员工培训管理制度和财务管理制度等。

5 客户服务

- 5.1 应设置服务站点或服务窗口，在显著位置公示联系电话、投诉渠道、应急联系方式等内容。
- 5.2 应建立常态化沟通机制，与校方后勤管理部门进行对接，及时响应教学、科研、大型活动、考试、迎新、毕业典礼等专项保障需求。

- 5.3 应配合校方完成各类创建工作，如文明校园、平安校园、绿色校园、节水型校园等。
- 5.4 客户需求受理，应包括但不限于以下内容：
 - a) 设置 24h 客户服务热线。
 - b) 提供多种渠道受理师生报修、报事、咨询、业务办理等诉求，并保留记录。
- 5.5 一般报修应在 24h 内处置，紧急故障即时处置，重大问题及时上报校方。
- 5.6 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。
- 5.7 利用各种信息平台，发布和接收物业服务管理信息。
- 5.8 客户投诉处理，应包括但不限于以下内容：
 - a) 提供服务热线电话、电子邮件等多种投诉、受理渠道。
 - b) 客户投诉现场投诉应尽可能在现场妥善处理，事后投诉应如实记录，及时传递，及时响应。
 - c) 投诉处理进程或结果应及时传达给投诉人。
 - d) 对投诉进行回访和调查，投诉及处理结果应有记录。
 - e) 建立健全并熟练使用物业管理档案，定期做好客户满意度调查。

6 环境管理

6.1 保洁服务

6.1.1 广场/道路/室外体育场等室外区域保洁

- 6.1.1.1 学校大门：干净整洁、无杂物、循环保洁。
- 6.1.1.2 广场/道路：宜使用机械化设备作业，保持道路/广场全天整洁干净，做到“四无三净一通”。四无：无垃圾、无杂物、无污水、无乱张贴；三净：路面净、垃圾箱净、绿化带净，一通：下水道口通。
- 6.1.1.3 室外体育场：地面无明显水渍、无明显污渍，无明显垃圾；光亮墙面灰尘、无污渍，墙角无蜘蛛网，公共设施表面/不锈钢表面/玻璃无明显积尘、污渍和手印。
- 6.1.1.4 垃圾分类点：将分类点垃圾桶（箱）内垃圾集中清运至垃圾场（楼），做到日产日清，无异味，垃圾桶保持干净整洁。

6.1.2 湖泊/河道/水池等保洁

- 6.1.2.1 湖泊/河道水面无明显垃圾、杂草。
- 6.1.2.2 湖边/河边外坡无明显的杂草、垃圾等，保持河涌两边的干净整洁。

6.1.3 学生公寓保洁

- 6.1.3.1 公寓大门/大堂：地面无水渍、无明显污渍、无明显垃圾、积尘；墙面无明显污渍；墙角无蜘蛛网；公共设施表面/不锈钢表面/玻璃无明显积尘、污渍和手印。
- 6.1.3.2 楼道/走廊/电梯厅：地面无明显污渍、无明显垃圾和积尘；墙角无蜘蛛网；公共设施表面无明显积尘、污渍；玻璃上无手印、积尘、污渍；窗台无积尘。
- 6.1.3.3 电梯轿厢：电梯轿厢内无积尘、污渍、粘贴物；灯具、指示板无明显污渍；厢内地面干净、无垃圾杂物；不锈钢表面无手印、积尘、污渍；电梯门槽内无垃圾杂物。
- 6.1.3.4 公共卫生间：无异味；厕坑便具洁净无黄渍；镜面、水盆、台面无污渍；纸篓随时清理；墙面、墙角、灯具无积尘、蜘蛛网；地面无污渍、垃圾。
- 6.1.3.5 垃圾分类管理：
 - a) 符合当地垃圾分类政策相关要求；
 - 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。

6.1.4 办公楼保洁

6.1.4.1 楼宇大门/大堂/电梯厅/楼道：地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，墙面无污渍，墙角无蜘蛛网，公共设施表面/不锈钢表面/玻璃无积尘、无污渍、无手印。

6.1.4.2 电梯轿厢：电梯轿厢内无积尘、无污渍、无粘贴物；灯具、指示板无明显污渍；厢内地面干净、无垃圾杂物；不锈钢表面无手印、无积尘，无污渍；电梯门槽内无垃圾杂物。

6.1.4.3 公共卫生间：无异味；厕坑便具洁净无黄渍；镜面、水盆、台面无污渍；纸篓随时清理；墙面、墙角、灯具无积尘、蜘蛛网；地面无污渍、垃圾。

6.1.4.4 茶水间：无异味；地面、水盆、台面无污渍；每日定时清理垃圾桶垃圾。

6.1.5 教学楼保洁

6.1.5.1 楼宇大门/大堂：地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘；墙面无明显污渍，墙角无蜘蛛网；公共设施表面/不锈钢表面/玻璃上无明显污渍；植物花盆无积尘，无污渍，花盆内无垃圾。

6.1.5.2 走廊/楼梯/电梯厅：楼梯、扶手、天花板、标识牌、消防通道、宣传栏等保持干净整洁，墙面无污渍，墙角无蜘蛛网。

6.1.5.3 电梯轿厢：电梯轿厢内无积尘、污渍、粘贴物；灯具、指示板无明显污渍；厢内地面干净、无垃圾杂物；不锈钢表面无手印、积尘、污渍；电梯门槽内无垃圾杂物。

6.1.5.4 公共卫生间：无异味；厕坑便具洁净无黄渍；镜面、水盆、台面无污渍；纸篓随时清理；墙面、墙角、灯具无积尘、蜘蛛网；地面无污渍、垃圾。

6.1.5.5 教室清洁：桌椅、讲台、窗台、黑板、地面、门楣、门套、墙面、墙角无积尘；桌斗内无杂物；每天早上教室开放使用前黑板板面擦净，板槽内无粉末，黑板周围整洁；窗台无积尘，窗帘挂放整齐；室内无异味、多媒体等设备整洁、无灰尘。

6.1.5.6 楼层跑水及时做好积水清理。

6.1.6 图书馆 /室内体育场馆等楼宇公共区域保洁

6.1.6.1 楼宇大门/大堂/电梯厅/楼道：地面无水渍、无污渍，无垃圾，无积尘，墙面无污渍，墙角无蜘蛛网，公共设施表面/不锈钢表面/玻璃无积尘、无明显污渍。

6.1.6.2 电梯轿厢：电梯轿厢内无积尘、污渍、粘贴物；灯具、指示板无明显污渍；厢内地面干净、无垃圾杂物；不锈钢表面无手印、积尘、污渍；电梯门槽内无垃圾杂物。

6.1.6.3 公共卫生间：无异味；厕坑便具洁净无黄渍；镜面、水盆、台面无污渍；纸篓随时清理；墙面、墙角、灯具无积尘、蜘蛛网；地面无污渍、垃圾。

6.1.6.4 会议室/接待室：会议桌椅、窗台、地面、门楣、门套、墙面、墙角无积尘、无污渍；会议桌椅摆放整齐，窗帘挂放整齐；室内无异味；玻璃窗无积尘、无明显污渍。

6.1.6.5 垃圾清运：每日定时将垃圾桶（箱）内垃圾集中清运至垃圾场（楼），做到日产日清。

6.1.6.6 实验室废弃物、危险化学品物品垃圾应按校方规定配合转运，不应随意处置。

6.1.6.7 卫生间应进行循环保洁，确保卫生整洁，无异味，通风良好；并应配备清洁用品，洁具洁净。

6.1.7 校园消杀管理

6.1.7.1 教室、公共场馆应按校方作息时间开展清洁工作，考试、大型活动前后应及时清扫消杀。

6.1.7.2 根据季节特性结合校方需求，应制定消杀计划并实施，定期进行消杀，记录资料存档。

6.1.7.3 定期开展除“四害”消杀工作，应提前进行公示避开教学时段，避免影响师生。

6.1.7.4 垃圾分类应做到日产日清，密闭收集，垃圾中转站定期进行消杀除臭。

6.1.8 极端天气保洁管理

6.1.8.1 “回南”天气期间，对室内进行“干擦”保洁作业，确保室内干爽。

6.1.8.2 自然灾害事件（如台风/暴雨等极端天气）做好自然灾害前中后清洁服务；公共卫生事件（如传染病疫情）加强校园环境整治，加大清洁频次等。

6.1.9 保洁作业期间，应放置警示牌。

6.2 绿化养护服务

6.2.1 校园公共绿地、树木、灌木、草坪应定期修剪、浇灌、施肥、除草并进行病虫害防治，保障绿

植长势良好、美观。

6.2.2 应及时清理绿化垃圾如枯枝败叶、倒伏树木等。

6.2.3 应关注气象台预警，极端天气台风、暴雨前对大型绿植进行加固及修剪，防范极端天气时树木倒伏伤人、物风险。

6.2.4 开展绿化作业应避开上课时间，减少噪音、扬尘影响；喷洒农药作业前应提前进行公示，避开师生密集区域。

6.2.5 保护古树名木，宜立古树名木台账及分布图，按校方要求进行专项养护。

6.2.6 乔木养护服务：树木生长正常，树冠基本完整，及时修剪，无死树和明显枯枝死杈；介壳虫危害较轻；树木基本无钉栓、捆绑现象。

6.2.7 灌木养护服务应包括但不限于：

- a) 绿篱生长造型正常，叶色正常，修剪及时，基本无死株和干死枝；草坪修剪及时，叶色正常，无明显杂草；宿根花卉管理及时，花期正常；
- b) 及时除杂草，杂草留存不超过 3 d；
- c) 做好病虫害防治工作。

6.2.8 绿地/草坪养护服务应包括但不限于：

- a) 绿地、草坪整洁，无杂树，无堆物堆料、搭棚、侵占等现象；设施基本完好，无明显人为损坏，对违法行为能及时发现和处理；绿化生产垃圾能及时清运；
- b) 应控制病虫害，发现时及时采用高效、低毒、农药进行治理；
- c) 叶色正常，生长季节不枯黄。

7 秩序维护管理

7.1 校园门岗值守管理

7.1.1 门岗应实行 24h 双人值守制度。

7.1.2 本校师生凭校园卡进出；外来人员和车辆应出示有效证件，说明来访事由，经与被访人核实、确认登记后方可进入，车辆应按指定路线行驶和停放。

7.1.3 外来施工人员应凭有效身份证件和施工许可证，到物业办理登记手续，领取临时出入证后方可进入校园施工，不得擅自进入与施工无关的区域。

7.1.4 对进出校园的大件物品应进行查验；不应携带易燃易爆、化学物品、剧毒、管制刀具等危险物品进入校园。

7.2 校园楼栋门岗

7.2.1 学生宿舍应实行 24h 门禁管理，外来人员不应随意进入，访客应经被访本人确认并登记后方可进入。

7.2.2 教学楼、图书馆、实验室等楼栋在开放时间内，应安排专人值守或使用门禁系统，非开放时间关闭出入口。

7.2.3 实验室、危险品仓库等重点部位，应按校方的要求实行准入制度。

7.3 巡逻防控管理

7.3.1 应制定科学合理的巡逻路线，实行 24h 不间断巡逻值班制度；加强夜间巡逻，排查治安隐患，及时制止校园不文明行为、违规聚集行为，发现治安、安全事件第一时间上报并处置。

7.3.2 重点部位和偏僻区域应增加巡逻频次。重点部位如宿舍区、实验楼、图书馆、食堂、围墙、出入口、地下车库等区域巡查，其中学生宿舍、实验室、图书馆、食堂属于高等学校物业专项服务，包括但不限于以下内容：

- a) 学生宿舍物业专项服务
 - 每日巡查不应少于 3 次，重点检查违规使用大功率电器、私拉乱接电线、吸烟、使用明火、存放易燃易爆物品等行为；
 - 应确保疏散通道和安全出口畅通，不应在楼道内堆放杂物、停放车辆；

- 配合做好宿舍消防安全、用电安全宣传；
 - 夜间应定时巡查，提醒学生注意安全，按时休息。
 - b) 实验室物业专项服务
 - 每日巡查不应少于 2 次，重点检查易燃易爆、剧毒等危险化学品的储存和使用情况，以及通风、防火、防爆设施完好；
 - 实验结束后，应检查电源、水源、气源已关闭，门窗锁好。
 - c) 图书馆物业专项服务
 - 每日巡查不应少于 2 次，重点检查吸烟、违规用电、疏散通道畅通等情况；
 - 应及时制止大声喧哗、打闹等行为，维护图书馆内的公共秩序；
 - 闭馆后应进行全面检查，关闭电源和门窗，确保安全。
 - d) 食堂物业专项服务
 - 每日巡查不应少于 3 次，重点检查厨房用火、用电、用气情况，以及食品卫生安全；
 - 维护食堂就餐秩序，防止拥挤踩踏事故发生；
 - 配合校方做好食品安全监督工作。
 - e) 其他重点部位
 - 配电室、锅炉房、水泵房、空调机房等设备用房应实行封闭管理，无关人员不应进入；
 - 地下车库、高层建筑及地下室、半地下室等应加强巡逻，防止盗窃和其他违法犯罪活动；
 - 体育场馆、会堂等人员密集场所举办活动时，应安排专人维护秩序，确保疏散通道畅通。
- 7.3.3 宜采用徒步与车辆巡逻相结合、定点值守与流动巡逻相结合的方式；巡逻时携带必要的通讯设备和防护器材，发现问题及时处置和上报，记录并归档。
- 7.3.4 如使用电子巡更系统，应确保巡逻到位，做好巡逻记录。
- 7.3.5 每年不应少于 2 次专业技能培训。

7.4 特殊时段管理

高等学校物业的特殊时段一般是开学季和毕业季，节假日和寒暑假，考试周，大型活动等，对各时段的高等学校物业专项服务应包含但不限于以下内容：

- a) 开学季和毕业季
 - 协助校方设立迎新和毕业服务点，为师生提供便利服务；
 - 应增加门岗和巡逻的人员，加强对重点部门区域的管理，如学生宿舍、教学楼、图书馆等；
 - 加强对校园内摆摊设点、招聘、推销商品等行为的管理，维护校园秩序；
 - 及时清理楼道内的杂物，确保疏散通道畅通。
- b) 节假日和寒暑假
 - 应按值班制度实施，值班人员充足，加强校园巡逻，增加夜间巡逻频次；
 - 按校方要求，重点部位应进行封闭管理，切断非必要水、电源；
 - 放假前和开学前，应对校园进行一次全面的安全检查。
- c) 考试周
 - 对教学楼、图书馆等学习场所应加强秩序维护管理，为学生创造安静的学习环境；
 - 应配合学校做好考试安保工作；
 - 应制定应急方案，做足应急准备，确保发生突发事件时能够及时处置。
- d) 大型活动
 - 校园内举办大型活动，应提前向校方和物业报备，制定安全应急预案，落实安全防范措施；
 - 应安排专人负责活动现场的秩序维护和安全保障工作，确保活动安全有序进行。

7.5 消防监控管理

- 7.5.1 应对安防设备和消防器材进行日常检查和维护，确保完好有效。
- 7.5.2 物业人员应熟练使用各类安防设备和消防器材。
- 7.5.3 消防控制室应实行双人 24h 值班制度，值班人员应取得相应等级的消防行业特有工种职业资

格证书，熟练掌握火警处置程序和要求。

7.5.4 视频监控设备完好，监控运行记录完整，视频回放保存时间不应少于 90d，并定期校正监控录像设备时间，应与北京时间保持一致。

7.5.5 消防联动控制系统控制器计时装置的日计时应符合 GB 16806 的要求，误差不应超过 30s。

7.5.6 应建立志愿消防队和应急处置队伍，每半年开展不应少于 1 次培训和演练。

7.5.7 施工区域应采取防火隔离措施，动火作业前应清理现场，配备灭火器材，安排专人监护。

7.5.8 定期对电气线路和设备进行检查，发现老化、破损及时更换；加强对燃气设施的检查和维护，发现泄漏立即采取措施并上报。

7.5.9 每年不应少于 2 次消防安全培训，培训内容包含消防法律法规、消防设施器材的使用方法、火灾报警和应急疏散流程等。

7.5.10 定期组织开展形式多样的消防宣传活动；新生入学时，配合学校开展消防安全教育，普及消防知识和逃生技能。

7.6 车辆交通管理

7.6.1 应根据校园现场情况制定校园交通管理规定，设置明显的交通标志和标线。

7.6.2 校园内机动车行驶速度不应超过 20 公里/小时，人员密集区域不应超过 5 公里/小时。

7.6.3 应规范校园车辆停放，不应乱停乱放，不应占用消防通道和疏散通道；及时处理校园内的交通事故，维护交通秩序，疏导交通，保障应急通道畅通。

7.6.4 协助配合校方管理外卖、快递车辆。

7.6.5 定期对校园交通设施进行检查和维护，确保完好有效。

8 建（构）筑物及共用设施设备维护管理

8.1 房屋及建（构）筑物本体

8.1.1 应制定年度维修保养计划，并组织实施；建立房屋巡查方案和管理台帐。

8.1.2 定期对建筑物的墙面、地面、门窗、屋面、外墙、楼梯、走廊、路灯、草坪灯、指示牌等进行检查，是否存在完好并正常运行。如有异常，应立刻上报。

8.1.3 每年应对建筑物及附属设施进行 1 次全面检查和维护。

8.2 共用设施设备维护管理

8.2.1 供配电系统

8.2.1.1 定期对变配电设备、设施进行检查、维护，并组织实施维保，保持变配电设备运行正常，记录存档。

8.2.1.2 定期对高低压配电柜进行清洁和紧固。

8.2.1.3 应急发电机能随时启动，每月不应少于 1 次空载试机，并做好测试记录。

8.2.2 空调系统

8.2.2.1 每日应按 GB 50365 的要求，检查空调主机、水泵、风机的运行状态，压缩机、冷凝器、蒸发器是否完好，记录运行参数存档。

8.2.2.2 按校方要求，对分体空调进行清洗和消毒，运行期间定期清洗除尘。

8.2.2.3 定期对空调管道、阀门等进行检查，是否有漏水现象，清理过滤网，确保各种管道、阀件及仪表完好齐备。

8.2.2.4 换季前应对空调系统进行全面检查和调试，确保正常运行。

8.2.3 给排水系统

8.2.3.1 应制定给水、排水系统维护保养、巡查、管理制度和应急响应预案。

8.2.3.2 应每日检查水泵、水箱、水池的运行状态，确保供水正常。

8.2.3.3 定期对给排水管道、阀门水表、压力表等进行检查，是否正常，是否有漏水现象。

8.2.3.4 对水泵应定期进行一次保养，检查电机、轴承、密封件是否完好。

- 8.2.3.5 每年对水箱、水池进行一次清洗消毒，确保水质符合国家标准。
- 8.2.3.6 每季度不应少于 1 次清洗和消毒二次供水设施设备，生活水池水箱每半年不应少于 1 次清洗消毒并送水质检测，生活饮用水水质应符合 GB 5749 的要求
- 8.2.3.7 定期清理排水管道和排水沟；特别在雨季前，应对排水系统进行全面检查和疏通，防止积水。

8.2.4 电梯系统

- 8.2.4.1 应制定健全的电梯系统应急操作流程和年度演练计划，定期进行电梯事故应急和救援预案演练。建立完整的设备设施台帐。
- 8.2.4.2 应在轿箱内张贴安全使用须知、检验合格标志和应急救援电话。
- 8.2.4.3 应与具备资质的专业维保单位签订维保合同，应按 TSG T5002 的要求进行维护保养，所有相关资料记录归档备查。
- 8.2.4.4 在发生电梯困人或其它重大事件时，电梯安全管理人员应及时处理，并通知专业维修保养员进行处理和抢修，专业维修保养人员应在 30min 内到达现场。
- 8.2.4.5 每年对电梯进行不应少于 1 次全面安全检查和定期检验，取得检验合格证书后方可继续使用。
- 8.2.4.6 每日对电梯的运行状态进行检查，有无异响、抖动现象；定期检查安全装置（如限速器、安全钳、缓冲器等）、应急照明、灭火器和盘车工具是否完好、齐全，张贴悬挂盘车流程和平层表等。

8.2.5 消防设施设备

- 8.2.5.1 应明确落实消防设施分区定岗常态化管控，重点强化人员密集、高危重点区域消防设施管理责任。
- 8.2.5.2 应按 GB 25201 的要求，对消防火灾自动报警系统、自动灭火系统、防烟、排烟系统、消火栓系统、消防给水系统等各功能系统进行巡查、检测和维护保养，确保各类消防设施齐全完好、有效可用，不应遮挡、占用、挪用、拆除、擅自停用消防设施及作业疏散空间。
- 8.2.5.3 由具备消防技术服务机构资质的单位，安排专业人员定期对消防设施设备进行检测、检修设备，设施临时停用须报备并设防，及时更换维修失效故障设备，并有完整的保养、检测记录。
- 8.2.5.4 消防控制室应实行 24 h 持证双人值守，实时监看设备运行，及时处置火情、故障，保障系统正常联动。
- 8.2.5.5 定期开展消防设施操作与应急培训，特种岗位应持证上岗。
- 8.2.5.6 对装设电气火灾监控系统的，由具有资质的专业单位进行保养，应定期对各设备传感器、报警器定期进行全面检查，对电源线路、开关、继电器等进行预防性维护。
- 8.2.5.7 对设置在厨房等部位的燃气探测报警装置要定期巡查，发现气体泄漏，马上按应急预案处置。

8.2.6 建筑物防雷系统

- 8.2.6.1 应按服务合同约定，由具有资质的机构定期进行检测，每年出具不应少于 1 份的防雷检测报告。
- 8.2.6.2 定期对楼层强、弱电间内的接地检查，建筑物天面避雷设施接地等防雷与接地系统进行巡查。

8.2.7 安全技术防范与多媒体系统

- 8.2.7.1 对门禁、视频安防、车场管理、出入口控制与多媒体等系统，应与具有资质的单位签订维护保养合同，由专业人员负责定期保养及故障应急响应时效以及重大活动的保障等维护保养内容。
- 8.2.7.2 常态化巡检设备是否正常运行工作，如有异常，应马上报，并记录归档。
- 8.2.7.3 应定期收集各系统的运行数据，优化设备运行参数，规范记录备份归档。

8.2.8 照明系统

- 8.2.8.1 应制定照明维护保养计划。
- 8.2.8.2 对照明配电箱及灯具应定期进行巡查，确保照明正常。
- 8.2.8.3 日常照明产品宜按 GB/T 43017 的要求更换和使用。

8.2.9 极端天气

- 8.2.9.1 台风、暴雨前应对户外设施设备进行加固防护。
- 8.2.9.2 高温、严寒天气应加强对供配电、给排水、空调系统的巡检。
- 8.2.9.3 “回南”天气，应对各类带电设备设施进行安全隐患排查，防止漏电。

8.3 修缮服务

- 8.3.1 急修应在接到通知 15min 内到场，日常维修到场不超过约定时间。
- 8.3.2 熟悉辖区内水、电、空调等设施设备功能及分布情况。熟练掌握相关维修技能，严格执行操作规程。
- 8.3.3 定时巡检水、电、空调等设施设备，填写记录，保持完好运行，发现问题时，应准确判断，及时处理。
- 8.3.4 对房屋和各类设施设备实施日常维修时，应提前告知师生，摆放安全提示，进行隔离防护，维修后及时进行现场清理。

9 公寓服务

9.1 公寓门值

- 9.1.1 提供 24h 门值服务。
- 9.1.2 为学生提供接待、报修、备用钥匙借用等服务。
- 9.1.3 公寓钥匙齐备、使用有效、摆放整齐，钥匙标识信息准确。
- 9.1.4 对来访人员进行验证登记，晚归学生登记上报，禁止无证来访者及推销商品者进入公寓。
- 9.1.5 贵重物品、大件物品出入时应按学校规定进行核实登记。
- 9.1.6 收集并定期核对住宿人员基本信息，清点寝室人员，检查并处理冒名顶替及外来人员留宿现象。
- 9.1.7 根据学校学生公寓住宿相关规定，对学生文明安全住宿进行宣传教育，引导学生养成良好的生活与作息习惯。
- 9.1.8 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。
- 9.1.9 负责假期留校住宿学生的信息登记及相关管理服务。
- 9.1.10 服务育人：加强服务育人功能，协助开展宿舍文明评比、传统节日活动等。
- 9.1.11 应急管理：如遇人员聚集、踩踏、聚众斗殴、高空抛物/坠物等应急事件，需快速响应应急预案，迅速开展处置和善后处理工作。

9.2 公寓巡逻

- 9.2.1 应根据现场情况合理制定巡查路线，定期评估路线的有效性。
- 9.2.2 每日 24h 进行安全巡查，重点巡查楼宇设施、学生住宿及消防设施情况，制止违章用电、焚烧、乱贴乱划等行为。
- 9.2.3 发现影响公寓生活秩序的行为应立即劝阻，劝阻无效的立即报告学校相关部门。
- 9.2.4 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。
- 9.2.5 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，对异常情况处置进行记录并保存。
- 9.2.6 做好巡查记录。

10 教室管理服务

- 10.1 协调教学楼内各项事宜。
- 10.2 教学楼整体环境，光线充足、体感舒适。
- 10.3 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。
- 10.4 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。
- 10.5 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。

10.6 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。

11 图书馆辅助服务

- 11.1 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。
- 11.2 书库内温湿度符合图书馆要求。
- 11.3 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。
- 11.4 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。
- 11.5 保持图书馆安静，对大声喧哗、打闹等行为进行劝阻。
- 11.6 配合图书馆实施书籍防潮、防霉、防虫、防蛀工作。
- 11.7 在合同约定前提下，可参照 GB/T 28220 的要求，提供图书报刊管理工作，应包括但不限于：
 - a) 书架内图书、期刊整齐有序，分布均匀；
 - b) 各类图书、期刊、报纸应当日上架完毕；
 - c) 及时倒架并更改标注新架标内容；
 - d) 随时顺架，发现错误立即纠正；
 - e) 现刊及报纸按图书馆要求下架整理。

12 场馆服务

12.1 体育场馆（场地）安全防护与游泳池卫生管理要求

- 12.1.1 体育场馆（场地）的安全防护管理应符合 GB/T 22185 要求；
- 12.1.2 游泳场所卫生应符合 GB 37489.3 的规定；
- 12.1.3 游泳池卫生管理应符合《游泳场所卫生规范》规定。

12.2 场馆运行管理

- 12.2.1 场馆（场地）内干净整洁无异味，场馆内光线充足、体感舒适。
- 12.2.2 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。
- 12.2.3 应根据开放时间规定，开馆前 15~30 min 进场，做好准备工作。准备工作应考虑但不限于：开启场馆门、有关设施设备系统、清点器材、调试课程所需的体育器材、场馆安全隐患问题巡视等。
- 12.2.4 器材管理：做好建档、盘点、出入库登记、维护和保养登记、损耗/丢失登记、器材室整理等。
- 12.2.5 应建立并完善项目建议管理体系，通过意见簿、客户访谈及满意度调查等多种形式，定期或者不定期收集有关问题，并及时解决问题。
- 12.2.6 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。

12.3 游泳池运行管理

- 12.3.1 按物业服务合同约定配备救生员，救生员配备应符合 GB 19079.1 规定。救生员日常应做到包括但不限于以下内容：
 - a) 到岗时须检查救生工具是否完备有效，具备急救能力；
 - b) 认真观察划分责任区水域，不忽视任何可能产生事故的疑点，在各负其责的基础上有责任相互提醒，负责师生的安全，及时纠正违规游泳现象，发现安全隐患要及时处理，重大安全隐患要上报现场主管；
 - c) 应执行游泳池管理规定，劝阻师生跳水、潜水、追逐打闹或非师生进入泳池范围休息、拍照等行为。
- 12.3.2 水面面积在 250 m² 以下的人工游泳池，至少配备固定水上救生员 2 人；水面面积在 250 m² 以上的，按面积每增加 250 m² 及以内，增加 1 人的比例配备固定水上救生员。
- 12.3.3 人工游泳池水面面积在 250 m² 以下的，应至少设置 2 个救生观察台；人工游泳池水面面积在 250 m² 以上的按面积，每增加 250 m² 及以内，增设 1 个救生观察台的比例配置救生观察台；救生观察台高度不低于 1.5 m。

13 会务服务

13.1 会务需求确认

13.1.1 根据校方需求制定服务方案，经校方确认后实施；按会议级别及需求，配合相关部门准备茶水、茶歇、接待、场地布置、物资准备等事宜。

13.1.2 根据校方要求提供礼仪服务，如接待、迎宾、颁奖等，服务预订渠道畅通，需求受理应及时、准确，响应快速有效。

13.2 会议前中后期管理

13.2.1 会前：准备会议物资，会前对会场及外围环境进行巡查，确认安全无隐患，对会场设备设施进行巡视检查。

13.2.2 会中：会议进行中应及时关注客户需求，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。会务服务人员文明礼貌、语言规范。

13.2.3 会后：会议结束后清点物资、清扫场地、关闭设备设施等。

13.3 会场突发事件处理

13.3.1 会议现场紧急事件发生时，工作人员迅速到位，有效处理。

13.3.2 制定保密措施，对会议内容保密。

14 应急管理与处置

14.1 应按校方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：自然灾害类事件，如地震、台风、暴雨等；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。社会安全类事件，如非法集会/游行/示威、聚众闹事、恐怖袭击、师生非正常死亡/失踪等，明确各类事件处置流程、岗位职责与处置规范。

14.2 应制定年度应急演练计划，明确各类预案的演练形式、范围、频次及核心内容；常态化组织开展应急培训与实操演练。

14.3 电梯困人、火警、台风等应急预案每年进行不应少于 2 次的演练，其他各类专项预案每年度进行不应少于 1 次的演练，全程做好演练资料留存与记录归档工作。

14.4 应配合校方开展校园应急安全宣传、风险告知、科普教育等工作，普及应急避险与自救互救知识，提升校园整体安全应急防控水平。

14.5 所有应急培训、演练、宣教工作实行痕迹化、台账化管理。

15 智慧物业服务

15.1 宜建设一体化智慧物业综合管理平台，集成报修、巡检、能耗、安防、保洁、物资、投诉处置等核心功能，实现校园物业服务全流程闭环管控。

15.2 宜在智慧物业平台设置师生专属服务端口，开放线上报修、服务预约、进度查询、评价反馈、投诉建议等便民功能，简化服务流程、快速响应师生各类服务诉求。

15.3 宜在智慧物业平台配置专属应急管理模块，适配设备故障、极端天气、安全隐患等校园应急场景，实现应急通知、人员调度、流程管控、处置留痕的闭环管理。

15.4 宜依托智能管控系统实时监测、分项统计校园水、电、暖能耗并甄别异常损耗，按需分时调控公共区域照明、空调、通风设备，实现校园节能降耗。

15.5 宜运用数字化管理手段统筹校园保洁、消杀、垃圾清运等环境运维工作，实现运维任务智能派发、全过程监管、质量标准化核验，提升校园环境运维规范化水平。

15.6 宜建立食材采购系统，食材配料仓库系统，品质监管系统等，支持食材采购管理、食材仓库管理、智慧点餐、结算收银等。

15.7 宜建立常态化、规范化数据备份机制，定期对平台业务数据、运维记录、服务台账进行备份留存，数据保存时长严格契合高等学校档案管理及行业规范标准。

16 服务评价与改进

- 16.1 应与校方定期进行交流，建立信息反馈制度，制定岗位责任制考核细则。
- 16.2 应定期开展现场抽样服务意见征询，测评师生对物业服务的满意状况，并不断改进服务质量。
- 16.3 每年不应少于 1 次组织对质量目标、工作完成情况进行检查考核。
- 16.4 针对检查中发现的问题，应及时采取有效的纠正和预防措施，保持稳定的服务质量。
- 16.5 投诉处理应符合 GB/T 17242 的要求。

参 考 文 献

- [1] 广东省人民政府 广东省人民政府令第284号 广东省防御雷电灾害管理规定
 - [2] 中华人民共和国消防法
 - [3] 中华人民共和国高等教育法
 - [4] 中华人民共和国教育部、中华人民共和国公安部令第28号 高等学校消防安全管理规定
 - [5] 中华人民共和国卫生部、中华人民共和国国家体育总局 卫监督发〔2007〕205号 卫生部、国家体育总局关于印发《游泳场所卫生规范》的通知
-