团体标准

T/CPMI XXXX—XXXX

中小学校物业服务规范

Primary and secondary schools property services specification

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

中国物业管理协会  发布

ICS 03.080.30

CCS A 12

|  |
| --- |
|  |

目次

[前言 I](#_Toc168762602)

[1 范围 1](#_Toc168762603)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc168762604)

[3 术语和定义 1](#_Toc168762605)

[4 管理要求 2](#_Toc168762606)

[4.1 一般规定 2](#_Toc168762607)

[4.2 服务人员 2](#_Toc168762608)

[4.3 信息与沟通管理 2](#_Toc168762609)

[4.4 档案管理 3](#_Toc168762610)

[4.5 安全管理 3](#_Toc168762611)

[4.6 物业专业供应商管理 4](#_Toc168762612)

[5 服务要求 4](#_Toc168762613)

[5.1 一般规定 4](#_Toc168762614)

[5.2 教学辅助管理 4](#_Toc168762615)

[5.3 房屋及设施设备管理 5](#_Toc168762616)

[5.4 秩序维护管理 9](#_Toc168762617)

[5.5 环境管理 10](#_Toc168762618)

[5.6 应急处置 11](#_Toc168762619)

[5.7 专项服务 12](#_Toc168762620)

[6 评价与改进 15](#_Toc168762621)

[6.1 服务评价 15](#_Toc168762622)

[6.2 持续改进 15](#_Toc168762623)

[参考文献 16](#_Toc168762624)

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。

本文件由中国物业管理协会标准化工作委员会提出并归口。

本文件起草单位：深圳市天健城市服务有限公司、北京兴业源科技服务集团股份有限公司、长城物业集团股份有限公司、山东明德物业管理集团有限公司、上海益中亘泰（集团）股份有限公司、北京首佳物业管理有限公司、和泓服务集团有限公司。

本文件主要起草人：

中小学校物业服务规范

* 1. 范围

本文件规定了全日制普通中小学校物业服务的管理要求、服务要求、评价与改进。

本文件适用于全日制普通中小学校物业服务。

* 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 5749 生活饮用水卫生标准

GB 9667 游泳场所卫生标准

GB/T 10001.1 [公共信息图形符号 第1部分：通用符号](http://standard.sist.org.cn/StdSearch/stdDetail.aspx?AppID=GB/T%2010001.1-2012&v=GB/T%2010001.1$" \t "http://standard.sist.org.cn/StdSearch/_blank)

GB/T 10001.9 [公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号](http://standard.sist.org.cn/StdSearch/stdDetail.aspx?AppID=GB/T%2010001.9-2021&v=GB/T%2010001.9$" \t "http://standard.sist.org.cn/StdSearch/_blank)

GB 13495.1 [消防安全标志 第1部分：标志](http://standard.sist.org.cn/StdSearch/stdDetail.aspx?AppID=GB%2013495.1-2015&v=GB%2013495.1$" \t "http://standard.sist.org.cn/StdSearch/_blank)

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB 17051 二次供水设施卫生规范

GB/T 19012 [质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南](http://standard.sist.org.cn/StdSearch/stdDetail.aspx?AppID=GB/T%2019012-2019&v=GB/T%2019012$" \t "http://standard.sist.org.cn/StdSearch/_blank)

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](http://standard.sist.org.cn/StdSearch/stdDetail.aspx?AppID=GB%2025201-2010&v=GB%2025201$" \t "http://standard.sist.org.cn/StdSearch/_blank)

GB/T 28220 公共图书馆管理规范

GB/T 29315 中小学、幼儿园安全防范要求

GB/T 31190 实验室废弃化学品收集技术规范

GB 37489 公共场所设计卫生规范

GB 55015 建筑节能与可再生能源利用通用规范

SN/T 3592 实验室化学药品和样品处理的标准指南

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

中小学校 primary and secondary school

泛指对青、少年实施初等教育和中等教育的学校，包括完全小学、非完全小学、初级中学、高级中学、完全中学、九年制学校等各种学校。

[来源：GB 50099—2011，2.0.7]

3.2

中小学校物业服务 primary and secondary schools property service

物业服务组织依照物业服务合同约定，对中小学校内的建筑物、构筑物及其附属设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，提供校园环境保洁、秩序维护、绿化养护、工程维修等服务，并在教学、师生生活等方面为学校提供有偿或无偿服务的相关活动。

* 1. 管理要求
		1. 一般规定

应符合下列一般规定：

1. 应建立健全管理体系；
2. 应配备满足服务所需的设施设备及工具，并定期开展维护、保养；
3. 应建立规章制度，主要包括：
	1. 建立物业服务方案、物业管理方案；
	2. 建立各岗位职责、服务流程、服务要求、作业指导书；
	3. 建立各专业业务的管理制度；
	4. 建立安全相关文件；
	5. 建立物业服务工作记录。
4. 应建立保密管理制度，并符合下列要求：
	1. 物业服务组织与服务人员签订的劳动合同应包含保密条款，定期对服务人员进行保密教育和培训；
	2. 物业服务组织与物业服务专业供应商签订的服务合同应包含保密条款；
	3. 服务人员应履行保密职责，不应翻阅、拍照、复制、抄录文件、资料，不应以任何形式传播、泄露服务过程中接触的信息资讯。
5. 宜设置师生服务中心，主要包括：
	1. 应提供现场接待服务，宜设置师生休息区，放置椅子或沙发，提供饮水；
	2. 提供干净、整洁的服务环境；
	3. 物品摆放整齐有序，文件资料分类放置；
	4. 应设置24h师生服务电话。
		1. 人员管理

人员管理应符合下列规定：

1. 服务人员具有良好的职业道德和职业操守、身体健康，能够胜任本职工作；
2. 服务人员情绪稳定、意志健全、人格完善、自我意识客观、人际关系协调、反应适度；
3. 明确服务人员的目标、职责与工作接口，需要持证上岗或特定要求的岗位，按规定执行；
4. 服务人员上岗前，经过岗前培训和心理测试，合格后方可上岗；
5. 服务人员应统一着装，佩戴明显标志，仪容仪表整洁，姿态端正，举止文明，用语文明；
6. 建立激励机制和绩效考核措施，调动员工工作积极性，增强员工对其工作负责的动力；
7. 建立服务人员培训体系，有计划地开展岗位技能、职业素质、服务知识、安全生产、劳动防护、心理健康等专业培训。
	* 1. 信息与沟通管理
			1. 机制建设

应制定并实施信息沟通管理机制，并符合下列要求：：

1. 内部沟通管理应明确项目内部沟通目标、沟通方式和沟通频次，使所有服务人员了解项目管理动态和有关信息：及时收集各类意见建议；
2. 师生沟通管理应根据项目特点，识别并明确委托方、师生的沟通方式和频次，宜采用服务回访、满意度调查、师生座谈会等方式；
3. 相关方沟通管理应与物业服务专业供应商、项目所在地相关政府部门、公共服务机构和单位等建立联络渠道并定期维护。
	* + 1. 信息公示

信息公示应符合下列规定：

1. 应在服务区域显著位置公示物业服务企业资质证书或复印件、项目负责人及主要服务人员照片；
2. 影响师生的作业计划应提前公告，如停水停电、外墙清洗、电梯维保、消杀管理等。
	* + 1. 标识管理

标识管理应符合下列规定：

1. 应定期检查、维护、清洁各类标志标牌,对标识的使用情况进行检查,确保标识标牌规范清晰，安装稳固，发现损坏或丢失应按GB2894、GB/T 10001.1、GB/T 10001.9、GB 13495.1、GB 15630的要求进行更换或替补；
2. 应根据安全管理要求，结合作业现场实际情况，及时设置临时性安全警示标识；
3. 标识位置准确、醒目，外观牢固、美观，无倾斜、无翘起、无摆动；
4. 多个标识一起设置时，按照禁止、警示、告知、提示的顺序，先左后右，先上后下地排列。
	* 1. 档案管理

档案管理应符合下列规定：

1. 建立统一的档案管理规章制度，并设立专职机构或指定专人负责；
2. 档案和记录齐全，主要包括：
	1. 房屋本体：房屋产权、竣工验收、使用说明、房屋装修、维保记录等；
	2. 设施设备：设备台账、设备卡、使用说明、维保记录等；
	3. 师生服务：委托方资料、有偿服务收费标准、师生建议与投诉等；
	4. 安全防范：监控记录、突发事件演习与处置记录等；
	5. 环境管理：绿化总平面图、绿化台账、清洁整改记录、消杀记录表；
	6. 其他：班级信息、财务明细、合同协议。
3. 对各类档案和记录进行收集、整理、分类、保存、使用、更新、维护、交接，文件记录应规范、完整，可追溯，更迭或退出时向委托方移交相关档案资料；
4. 确保档案资料的物理安全和委托方资料的安全，委托方资料应建立专门的档案室，纸质档案专柜或专位存放，且上锁管理，电子资料指定电脑存放，加设密码；
5. 档案室保持通风良好、干净整洁；
6. 根据规定借阅和归还档案，填写相关记录；
7. 定期评价档案有效性和安全性，并及时改进。
	* 1. 安全管理

安全管理应符合下列规定：

1. 构建校园安全工作保障体系，全面落实安全工作[责任制](https://baike.baidu.com/item/%E8%B4%A3%E4%BB%BB%E5%88%B6/10964108?fromModule=lemma_inlink" \t "https://baike.baidu.com/item/%E4%B8%AD%E5%B0%8F%E5%AD%A6%E5%B9%BC%E5%84%BF%E5%9B%AD%E5%AE%89%E5%85%A8%E7%AE%A1%E7%90%86%E5%8A%9E%E6%B3%95/_blank)和事故[责任追究制](https://baike.baidu.com/item/%E8%B4%A3%E4%BB%BB%E8%BF%BD%E7%A9%B6%E5%88%B6/3481501?fromModule=lemma_inlink" \t "https://baike.baidu.com/item/%E4%B8%AD%E5%B0%8F%E5%AD%A6%E5%B9%BC%E5%84%BF%E5%9B%AD%E5%AE%89%E5%85%A8%E7%AE%A1%E7%90%86%E5%8A%9E%E6%B3%95/_blank)，保障校园安全[工作规范](https://baike.baidu.com/item/%E5%B7%A5%E4%BD%9C%E8%A7%84%E8%8C%83/1975849?fromModule=lemma_inlink" \t "https://baike.baidu.com/item/%E4%B8%AD%E5%B0%8F%E5%AD%A6%E5%B9%BC%E5%84%BF%E5%9B%AD%E5%AE%89%E5%85%A8%E7%AE%A1%E7%90%86%E5%8A%9E%E6%B3%95/_blank)、有序进行；
2. 定期开展物业服务人员安全宣传教育培训。
	* 1. 物业专业供应商管理

物业专业供应商管理应符合下列规定：

1. 根据委托方相关部门要求明确物业专业供应商的服务要求，确定工作流程；
2. 具有特殊要求的业务应选聘具有相应资质的物业专业供应商；
3. 开展服务质量检查和监管，评估服务效果。
	1. 服务要求
		1. 一般规定
			1. 投诉处理

投诉处理应符合下列规定：

1. 应遵循GB/T 19012开展投诉处理服务；
2. 应提供24小时在线及日常现场投诉渠道，及时受理投诉并跟进反馈；
3. 接到投诉时，应冷静处理，安抚投诉方情绪，清晰记录提出的意见或建议；
4. 应根据投诉内容及时明确事件责任部门，及时响应处理，不能及时解决的，应向投诉方说明原因，并告知后续处理方案、时间节点；
5. 定期跟进处理过程，及时向投诉方反馈事件处理情况；
6. 投诉处理完成后，应向投诉方反馈投诉处理过程、依据及结果，做到100%追踪回访。
	* + 1. 会议管理

会议管理应符合下列规定：

1. 应建立会议预约台账，确保预约渠道畅通，信息公示全面，服务响应快速有效；
2. 应根据会议主题、参会人员及规模建立会议等级标准，制定会议服务保障机制；
3. 应根据委托方需求提供定制化方案，配备相应会议物资、服务人员；
4. 会前应检查会议室，协助会议现场布置，确保空间整洁舒适，会议物资齐全，会议设施设备与会场布置符合会议要求，能正常使用；
5. 应在会议期间密切关注会场服务需求，及时响应，并设立专人维护会场内外秩序安全，做好会议信息保密；
6. 会后应检查会议物资，跟进交还遗留物品，按会前状态整理会议卫生、桌椅，关闭设施设备；
7. 协助委托方开展家长会相关工作，明确召开方案、流程，并协调人员、物资开展工作。
	* 1. 教学辅助管理
			1. 校园便捷服务

校园便捷服务应符合下列规定：

1. 应受理来电、来函、来访，提供一站式咨询、指引服务；
2. 应配置应急药箱、常用生活用品等物资供师生使用，并定期更换，确保物品有效、可用；
3. 应为教师及学校员工提供增值服务。
	* + 1. 校园育人服务

校园育人服务应符合下列规定：

1. 针对残疾、生病、少数民族等特殊学生群体提供必要的帮扶；
2. 对学生行为进行管理和引导，开展基础文明、行为及安全方面的引导和宣传教育；
3. 应根据季节、节庆、校历变化，更换校园的装饰、环境等；
4. 对校园安全文明行为进行宣传和引导；
5. 协助开展校园景观文化营造；
6. 协助开展课外实践课等文化活动。
	* + 1. 考试辅助管理

考试辅助管理应符合下列规定：

1. 根据学校考试安排，做好考场部署工作：调摆课桌椅，检查灯光、空调、电铃、广播等设备设施；
2. 如委托方举办或承办大型考试，应配合委托方要求开展辅助服务，宜设立考点、卫生间等临时指引标识；
3. 维护考场秩序，配合相关方开展考场周边警戒，及时劝止喧哗、干扰、闹事等情形发生；
4. 考试结束后，协助委托方恢复教学设施状态，打扫考场卫生。
	* + 1. 活动管理

活动管理应符合下列规定：

1. 应针对委托方举办的大型活动提供支持，大型活动主要包括：
	1. 体育运动会；
	2. 节日活动；
	3. 校园开放日；
	4. 入学/毕业典礼；
	5. 主题嘉年华；
	6. 社团展示活动；
	7. 文艺比赛/汇演；
	8. 校园联欢会；
	9. 集中军训。
2. 应提前了解大型活动基本情况，制定活动维序方案和应急预案，方案应明确参与活动人员分布、勤务方式、岗位职责、联络机制、协作措施、现场巡视、安全检查、组织指挥及各种突发情况发生后的应对措施；
3. 应根据活动方案部署，前置对活动场所进行全方位检查，消除安全隐患；
4. 应协助委托方实施大型活动的动线规划、服务指引、礼仪接待等服务；
5. 应加强对大型活动的重点部位和目标的警戒，防止无关人员靠近或进入；
6. 活动进行中应重点关注对师生的疏导，避免拥挤，防止踩踏事故发生；
7. 活动进行中发现不当行为应及时制止，必要时报告委托方；
8. 活动后应对物品物资进行盘点和归位，清洁场地卫生，关闭灯光、空调等设备。
	* 1. 房屋及设施设备管理
			1. 综合管理

综合管理应符合下列规定：

1. 应根据学校课程表或楼宇、场馆使用通知，按时开放或关闭水、电、气、暖等能源设施设备；
2. 应定期开展卫生、安全、节能等工作的检查；
3. 应在雷电、强降水、大风、沙尘暴等极端天气前后开展应急检查，落实防范措施，发现问题应及时处理；
4. 应定期巡查房屋本体、共用部位、共用设施、共用设备，发现问题应及时处理；
5. 实施维修养护，宜选择在假期或休息日进行，不应影响正常教学活动；
6. 建立设备台账，所有设备登记在册，登记情况与现场设备存在情况相符；
7. 应助力校方实施绿色、节能的设备设施管理。
	* + 1. 房屋本体维护

房屋本体维护应符合下列规定：

1. 制定房屋本体的年度修缮计划并配合实施；
2. 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，并建立巡检记录；
3. 应每年进行1次防雷装置安全性能检测；
4. 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、消防通道等的指令标志和提示标志。
5. 应确保防水工程使用功能正常，其状态应满足以下要求：
	1. 屋面、雨水口及采光井积存的杂物清扫干净无堵塞；
	2. 雨落管无残缺、无破损，五金配件齐全。
6. 应提供维修服务，满足以下要求：
	1. 应确保报修联系渠道畅通，服务响应快速有效，维修质量良好；
	2. 维修对象应包括基础设施、教学设备、办公家具等，维修时宜采取措施减少对教学工作的干扰，维修过程保障人身财产安全；
	3. 维修人员应规范施工，并做好现场安全与防护；
	4. 维修结束，将现场环境恢复原状，并清晰说明注意事项；
	5. 定期对维修服务质量进行回访。
		* 1. 共用部位及共用设施维护

共用部位及共用设施维护应符合下列规定：

1. 应确保附属构筑物使用功能正常，主要包括：
	1. 道路、场地、阶梯路面平整，无陷落、无破损；
	2. 大门、围墙无开裂、无倒塌、无松动，电动门开关正常，无卡顿、无脱轨，铁艺围栏安装牢固，无大面积锈蚀；
	3. 操场地面平整，无掀动、无沉降、无道牙损坏、无起泡现象；胶粒、石英砂无大面积缺失、无撕扯痕迹；
	4. 扶手、侧石牢固，无松动、无坠落隐患；
	5. 管井、沟渠内清洁，无淤泥、无垃圾，盖板、篦子牢固，无松动、无翘起；
	6. 花台完整，配套龙头出水正常、水管畅通，无滴漏现象。
2. 应确保教学家具使用功能正常，主要包括：
	1. 桌椅数量齐备、摆放整齐、干净整洁，粉笔、板擦等数量齐备，定点摆放；
	2. 桌椅表面平整光滑，坚固耐用，连接处牢固紧密，无松脱、无开裂。
3. 协助办理房屋使用情况登记、钥匙管理、房屋临时借用等事项；
4. 协调责任单位实施维护管理。
	* + 1. 共用设备管理
				1. 基本要求

共用设备管理的基本要求应符合下列规定：

1. 制定设备操作规程；
2. 每年第四季度制定下年度设备设施维修保养计划并实施；
3. 制定共用设备运行方案；
4. 设备使用说明、维保记录、运行记录、巡检记录、能源数据等档案保存完好。
	* + - 1. 设备机房管理

设备机房管理应符合下列规定：

1. 设备机房门口应有机房类别及安全提示标志，门窗、锁具保持完好、有效，并设置防止小动物进入机房的设施；
2. 机房内环境整洁，应配置通风、降温设备及功能有效的消防器材，普通照明和应急照明完好有效；
3. 机房内应张贴与设备功能一致的管理制度、操作规定等文件；
4. 应建立外来人员进入登记制度。
	* + - 1. 供配电系统管理

供配电系统管理应符合下列规定：

1. 有配置专职人员值守的总配电室，应定时检查设备运行状况，对主要运行参数进行查抄；无专人值班的变配电室应根据电气运行环境、电气设备运行工况、负载等具体情况安排巡视检查；
2. 应定期对供电范围内的电气设备设施进行巡视检查和维护，确保正常工作状态和安全使用，内容包括但不限于：
	1. 应确保供配电设备可靠接地，运行正常，电压稳定；
	2. 应确保电线、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；
	3. 配电柜、配电箱、控制柜等柜体固定，柜身油漆完好，柜内电器组件质量良好，外观无破损，排列整齐，固定牢靠，母排螺栓电气接头紧固；
	4. 配电室、楼层配电间电缆进出线和开关标志清晰；
	5. 供配电设备发生异常或故障时应立即组织应急抢修。
3. 应定期委托具备相应资质的检测机构对供配电设施进行检测，并出具检测报告；
4. 应在公共区域配电箱等涉及触电部位张贴禁止或警示标志；
5. 计划性停电应事前公告，非计划性停电应在事件发生后及时通知委托方，及时恢复或启用应急电源，并做好应急事件报告及处理工作。
	* + - 1. 给水排水系统管理

给排水系统管理应符合下列规定：

1. 应定期对污雨水管、排污管、给水管、天面水池、集水泵、进水泵房、进水阀门等进行检修维护，确保运行良好；
2. 水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，钥匙由专人保管；溢流管口、透气口应安装金属防护网并保持完好；
3. 应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；
4. 生活饮用水水质应符合GB 5749的要求，二次供水卫生许可证、水质化验单、操作人员健康合格证齐全，二次供水设施卫生管理应符合GB 17051的要求；
5. 每年上汛前应对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，组织清理、疏通，确保畅通。每次降雨前后及过程中应对主要排水口、管井进行检查；
6. 遇供水单位或校园内设备抢修限水、停水，应及时通知校方，紧急停水需快速启动备用水源，并按应急预案处理工作。
	* + - 1. 照明系统管理

照明系统管理应符合下列规定：

1. 应定期检查校园内外照明、开关插座、所有配电房，母线排及各线路，及时修复损坏的设施设备；
2. 应保持教学办公场所、共用部位照明完好；
3. 应制定公共区域照明节能管理制度,按照GB 55015的要求执行。公共区域照明灯应按时开启、关闭，满足使用要求；
4. 有重大会议或活动时，应提前对相关场所区域照明进行检查、维修。
	* + - 1. 空调系统管理

空调系统管理应符合下列规定：

1. 运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机等设施设备进行系统检查，并进行清洁保养，检测运行控制和安全控制功能；
2. 应定期进行循环泵、空调主机、冷却风机电柜主电路螺栓紧固，测试绝缘值；
3. 应确保各种管道、阀件及仪表完好齐备；
4. 应确保冷冻主机及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的冷却水及冷冻水；
5. 应确保采暖热水及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的采暖热水；
6. 单体空调安装位置牢固，室外机支架稳定、牢固，冷凝水集中收集，无随意滴漏现象；
7. 运行期间每日巡查运行情况，应确保正常运行和安全使用。
	* + - 1. 电梯系统管理

电梯系统管理应符合下列规定：

1. 应每年委托特种设备监督检验单位进行电梯全面检测1次，电梯轿厢内张贴年检标志，且在有效期内；
2. 应委托取得相应资质的专业维修保养单位对电梯进行定期保养和维护，并按照所签订的设备维保合同对其提供的服务进行监督；
3. 应定期检查电梯安全状况，保障电梯系统运行完好。直梯轿厢内外按钮、轿厢内灯具、扶梯踏板、扶手带等配件保持完好；
4. 应保持消防电梯与火灾报警系统可靠的联动功能；
5. 轿厢内应张贴有电梯使用注意事项及应急报警电话，电话24小时保持畅通；
6. 电梯故障或遇到险情，应在接到通知后10分钟内到达现场，并按现场需求通知维保单位或应急救援组织，维保单位或应急救援组织应在30分钟内到达现场；
7. 计划性停梯应事前公告，非计划性紧急停梯应在事发后及时通知委托方，并做好应急事件报告及处理工作；
8. 电梯维修时应在现场设置警示标识和防护围栏。
	* + - 1. 消防系统管理

消防系统管理应符合下列规定：

1. 应定期委托具备相应资质的检测、维修保养机构对消防设施进行检测、维修保养，并出具检测报告；
2. 应定期检查消防系统及其设施设备，消防设施设备的维护管理应符合GB 25201的要求；
3. 应配备消防设施、器材，设置消防安全标志，消防水池等消防储水设施应保持有水有压，消防管线冬季应有防冻措施；
4. 应在楼内明显位置张贴平面疏散示意图。
	* + - 1. 弱电系统管理

弱电系统管理应符合下列规定：

1. 门禁、安防、楼控、会议、通讯等系统运行正常，现场测试符合要求；
2. 定期对备用电源系统进行放电测试，确保备电设备切换、停电保障功能符合要求；
3. 遇到系统故障应迅速排除，影响教学、生活、工作等情形的应及时告知。
	* 1. 秩序维护管理
			1. 门岗和出入管理

门岗和出入管理应符合下列规定：

1. 应实行出入口24小时值守管理；
2. 入口处道闸及大门门禁应能有效关闭；
3. 应对外来人员进行登记管理；
4. 应对大件物品带出校门应实施出门证管理；
5. 学生出入校门高峰时段，配合中小学校相关部门维护交通和人员秩序；
6. 注意观察出入口动向，发现异常应及时报告，如遇突发情况应及时处置，阻止事件继续发酵；
7. 重点关注非上下学期间的学生外出，与委托方沟通建立核实机制，在明确得到委托方同意，且有学生家长来接的情况下，可放行学生出校，严禁学生单独外出。
8. 应阻止非教学、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。
	* + 1. 车辆管理

车辆管理应符合下列规定：

1. 应合理规划车辆停放区域，保证车辆停放有序；
2. 应对校内常驻车辆进行登记，车辆进出应留存记录，校外车辆需进入校内的应与委托方进行核实，核实无误后方可放行；
3. 车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰；
4. 非机动车应定点集中存放，整齐有序，电动自行车集中存放处应配置消防器材；
5. 应对车辆经过区域建筑物体的尖锐处安装防撞措施；
6. 若学校配备校车，应每日上下学期间引导校车按规定区域安全进出停靠，便于学生上下学安全有序通勤。
	* + 1. 消防管理
				1. 消防安全管理

消防安全管理应符合下列规定：

1. 应快速响应消防报警信息，处置正确；
2. 消防设施设备及器材应功能正常、有效；
3. 确保疏散通道、安全出口、消防车道保持畅通，无堵塞、占用、锁闭现象，不应占用防火通道；
4. 服务人员均应熟练掌握消防安全常识、技能；
5. 定期在校园内组织消防演习及消防宣贯培训；
6. 每月进行防火检查并建立检查记录。
	* + - 1. 消防中控室管理

消防中控室管理应符合下列规定：

1. 值班期间每2小时记录1次消防中控室内消防设备的运行情况；
2. 报警控制主机、监控设备应保持24小时开机运行；
3. 应确保监控设施齐全，并对出入口等重点区域实施安全监控、录像；
4. 上下学期间，应重点关注学校出入口周边的人员与车辆情况，发现可疑情况后及时报告；
5. 消防中控室内电话应保持畅通；
6. 消防中控室收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应及时报告，并安排相关人员及时赶到现场前往查证；
7. 各类安防监控记录的查看、回放、拷贝应有相应的审批流程和记录；监控人员对监控记录应严格保密，未经上级允许，不应擅自删改、泄露、扩散视频影视内容和相关记录资料；
8. 消防中控室内应配置消防应急物资。
	* + 1. 巡查管理

巡查管理应符合下列规定：

1. 应根据校园实际情况与特点制定巡查方案与巡查路线，并按巡查路线定期开展巡查工作，巡查内容包括但不限于：
	1. 常规巡查：每日教学、办公活动结束后，应对教学、办公场所进行巡查，清查滞留人员，关闭室内灯光、门窗等，并进行防火防盗检查；
	2. 车辆安全巡查：应定期在车辆停放区域内巡查，确保机动车和非机动车有序停放，无安全隐患；
	3. 消防安全巡查：应定期在校园范围内巡查，确保无消防安全隐患。
2. 巡查期间应重点关注安全隐患，发现异常情况，应立即查明并报告，并对紧急情况采取必要的处理措施；
3. 关注上课期间无教师陪同单独行动的学生，询问其未参加学校正常教学的具体原因，发现异常及时报告。
	* 1. 环境管理
			1. 清扫保洁

清扫保洁应符合下列规定：

1. 每日至少清洁1次走廊、楼梯、墙面等共用部位，保持洁净；
2. 每日至少清洁2次室外道路，保持路面干净；
3. 每周至少清洁3次共用设施，保持干净整洁；
4. 每次课间清洁1次学生卫生间，每日至少清洁2次教师卫生间，保持环境干净；不宜安排清扫人员清扫异性卫生间；
5. 共用部位地面清拖后应开窗通风或使用通风设备，保证地面在下课前恢复干燥；
6. 定期清洁公共浴室地面、地漏、排水沟等，确保地面清洁，排水通畅；
7. 定期清洁开水房、洗刷水槽、清理地漏，确保整洁，无积水，排水通畅；
8. 定期清洁洗衣房，保持地面清洁、无积水。定期擦拭洗衣设备，保持设备清洁；
9. 各类垃圾定点存放，生活垃圾日产日清；
10. 雨雪等特殊天气后，及时清扫，保证人员、车辆正常通行，清除有融雪剂的冰雪不应堆放在绿化带内
11. 应配合委托方开展临时要求的突击清洁任务，如大扫除、大型会议和活动前清洁等；
12. 清洁时间设置应避开师生的正常工作学习和生活时间；
13. 清扫保洁设施设备应安排固定位置集中放置和收纳，并设专人管理；
14. 清洁现场应摆放安全提示标识。
	* + 1. 绿化管养

绿化管养应符合下列规定：

1. 应符合CJJ/T 287规定开展绿化管养工作；
2. 植物品类应谨慎选择，避免仙人掌、夹竹桃等伤害性植物；
3. 作业后应及时清理作业机具及产生的绿化垃圾；
4. 应设置绿化爱护提示标志、重点保护树木标牌等，已施药区域应悬挂安全提示牌；
5. 制定绿化养护计划，各季节按照计划开展养护工作；
6. 建立绿化药剂使用和管理制度；
7. 宜使用电动绿化作业设备，产生噪声的作业应减小对学校正常教学工作的影响。
	* + 1. 消杀管理

消杀管理应符合下列规定：

1. 应开展有害生物防治工作；
2. 作业前告知委托方作业时间、区域、药品名称、注意事项等信息，并做好隔离防护，避免影响师生安全；
3. 宜利用学生休息时间开展消杀服务；
4. 应使用环保药物，使用后应对其进行安全管理；
5. 应在投放点设置警示标志，标志应清晰有效；
6. 消毒药品容器上应张贴明显标志，存放在学生无法触及的区域；
7. 消杀人员安全防护措施应齐全、得当。
	* + 1. 垃圾清运

垃圾清运应符合下列规定：

1. 应设置垃圾分类集中投放点、垃圾分类收集容器；
2. 应定期对垃圾收集容器、收集点、转运站进行清洗、消毒；
3. 应使用专用垃圾清运车清运垃圾，密闭运输、外观整洁；
4. 垃圾清运作业应避开上下课或活动的高峰时段；
5. 应委托专业公司对有毒有害垃圾、实验废料等特殊垃圾进行转运与处理；
6. 应定期在校园开展垃圾分类宣传，引导师生将垃圾分类投放至相应的收集容器或者指定的投放点。
	* 1. 应急处置
			1. 应急预案编制与演练

应急预案编制与演练应符合下列规定：

1. 针对突发事件提前制定应急预案，对物业服务人员进行应急预案培训，并定期组织预案演练，维持学校安全和正常的教育教学秩序，有效应对突发事件；
2. 协助委托方对教职工和学生开展安全培训与演练，演练后应进行总结与评价并保存演练记录；
3. 应对应急预案进行评估和改进。
	* + 1. 应急保障

应急保障应符合下列规定：

1. 应设置急避难场所，设置醒目的应急疏散标识，保障紧急疏散通道畅通；
2. 根据中小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、保养；
3. 针对影响教学工作正常开展或危害师生人身安全的设备故障，应立即采取有效处置措施，并于30分钟内开展抢修。
	* + 1. 应急宣传

应急宣传应符合下列规定：

1. 配合学校相关部门定期对师生进行应急知识培训；
2. 设置宣传栏和安全警示标语。
	* + 1. 公共卫生防控

公共卫生防控应符合下列规定：

1. 定期对学生公寓、教室、公共卫生间、公共浴室、开水房、垃圾堆放点等规定部位实施消毒作业并记录；
2. 突发公共卫生事件期间应加强教室、图书馆（室）、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；
3. 应配合中小学校相关管理部门对师生进行公共卫生预防控制知识的宣传；
	* + 1. 突发事件处置

突发事件处置应符合下列规定：

1. 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；
2. 突发事件发生后，应采取措施，配合学校相关部门尽快恢复秩序，消除事故带来的不良影响；
3. 事故处理结束后，对突发事件及处置进行记录和总结评估。
	* + 1. 反恐怖防范管理

反恐怖防范管理应符合下列规定：

1. 根据当地公安部门、教育行政主管部门和委托方需求，配合开展反恐怖主义工作部署，工作要求应符合GB/T 29315规定；
2. 配置防爆器械，并建立保管使用制度；
3. 物业服务人员每年至少开展一次反恐培训。
	* 1. 专项服务
			1. 专属场所管理
				1. 教学楼

教学楼管理应符合下列规定：

1. 应执行教学楼开放时间，按时开、关教学楼大门，关门前应清查滞留人员，关闭门窗及相关设施设备；
2. 应确保教学设备无残缺破损、无安全隐患，且能有效使用，并定期对设施设备进行检查和维护保养；
	* + - 1. 图书馆（室）

图书馆（室）管理应符合下列规定：

1. 应执行图书馆（室）规定开放时间，按时开放、关闭图书馆（室）大门；
2. 应将馆内设备、教材、资料等物品摆放整齐规范；
3. 应对大声喧哗、追跑打闹行为进行劝阻，保持馆内安静有序；
4. 应协助委托方图书管理人员对馆藏图书进行管理；
5. 应符合GB/T 28220规定开展图书馆（室）服务工作。
	* + - 1. 实验室

实验室管理应符合下列规定：

1. 应执行实验室规定开放时间，按时开放、关闭实验室大门；
2. 应协助检查实验设备和器械设备；
3. 应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；
4. 应设置实验废弃物临时存放区域，协助和督促相关人员开展实验废弃物分类及处理，有毒有害废弃物处理应符合GB/T 31190、SN/T 3592。
	* + - 1. 多媒体中心

多媒体中心管理应符合下列规定：

1. 协助开展多媒体中心的申请、预约工作，遵循预约计划开放场所；
2. 应定期检查、维护多媒体相关设施设备，确保安全有效；
3. 场所使用前一天，应协助布置现场，指导教师熟悉设施设备操作，确保桌椅摆放整齐、教学物品齐全、环境干净整洁；场所使用完毕后，应及时关闭水电。
	* + - 1. 体育场所

体育场所管理应符合下列规定：

1. 应执行体育场所规定开放时间，按时开放、关闭体育场所大门；
2. 应定期检查、维护体育设施设备，确保安全有效；
3. 体育场所应配备必要的急救物资；
4. 体育场所的安全管理应符合GB/T 22185要求；
5. 应委托方要求提供游泳场所服务，应符合以下要求：
	1. 游泳场所卫生应符合GB 9667的规定；
	2. 游泳池水质卫生应符合GB 37489的规定；
	3. 应配置救生员，救生员应取得国家规定的职业资格证书。
		* + 1. 学生宿舍

学校宿舍管理应符合下列规定：

1. 应设专职人员在学生宿舍值班，并实行24小时轮流值班管理；执行作息时间，按时开、关宿舍大门，并督促学生自觉遵守；
2. 专职人员应熟悉本区域学生住宿分布，掌握生活辅导、纪律督察、卫生保洁、安全消防、后勤保障等工作技能；
3. 应为学生宿舍及公共区域做好保洁工作，按时通风，营造卫生健康的休息环境；
4. 应每日开展违纪违规检查巡视，巡视内容主要包括：
	1. 行为举止巡视：对卫生习惯不好、浪费水电、影响他人正常学习和生活的现象进行制止并报告；
	2. 违规违纪巡视：应对于管制刀具、危险物品、活体宠物、有毒有害植物、大功率电器及学校明令禁止带入宿舍的物品进行清查，违规物品移交委托方处理，对于私拉电线、使用违规电器、煤炭取暖等违规现象进行制止和恢复，并将发现问题报告委托方。
5. 应对公共浴室实施管理，主要包括：
	1. 应按规定时间开放和关闭；
	2. 应定期对花洒、开关、地漏等设施进行排查和养护，保证使用正常；
	3. 应定期对浴室地面、墙面等部位进行清洁和消毒，保持干净整洁。
6. 发现学生发生意外伤害或失踪事件，应及时报告校方，并留存书面记录；
7. 应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；
8. 应开展宿舍出入管理，主要包括：
	1. 外来人员来访学生宿舍，应查验其身份证件，并登记确认，核查通过后方可进入；
	2. 应控制异性进入宿舍,特殊情况除外,如维修、检查等；
	3. 应对晚归未归学生实施登记管理，并按规定报告。
		* + 1. 教师宿舍

教师宿舍管理应符合下列规定：

1. 教师宿舍出入口应安排专职人员值班，并为教师提供接待、报修等服务；
2. 应为教师宿舍及公共区域做好保洁工作；
3. 应对教师宿舍出入的人员和物品进行管理；
4. 应每日巡视教师宿舍，巡查内容包括但不限于：
	1. 设施设备巡视：确保设施设备运行正常，门窗等公共设施无损坏；
	2. 消防设施巡视：保持宿舍内疏散通道畅通，安全疏散指示标志、应急照明完好
	3. 环境卫生巡视：保持宿舍内环境卫生干净整洁，地面无积水随时清拖。
5. 协助办理教师入住与退宿手续，对退宿空房实施查验、设施设备维修、清洁，保持其正常使用、干净整洁。
	* + 1. 特殊时段服务
				1. 迎新与离校时段管理

迎新与离校时段管理应符合下列规定：

1. 根据新生入校与毕业生离校计划，制定迎新与离校方案及应急预案；
2. 做好物资准备及现场布置，主要包括:
	1. 提前一周开展全方面卫生清洁工作，设施设备检测工作，确保环境干净整洁、设施设备能正常使用；
	2. 营造迎新与离校氛围，包括但不限于布置彩旗、悬挂标语、摆放花卉盆景、电子显示屏发布等；
	3. 设置接待服务台，为家长及学生提供迎新宣传、服务咨询，为毕业生提供欢送宣传、服务咨询。
3. 协助委托方办理新生入住及毕业生退宿手续，为学生提供行李集中寄存、管理和搬运等服务；
4. 配合委托方做好迎送工作部署，维护人员、车辆秩序。
	* + - 1. 假期时段管理

假期时段管理应符合下列规定：

1. 假期开始前，应进行安全、卫生大检查，制定维修、清洁计划；
2. 假期结束前，应对校内所有区域进行复查，确保设施正常使用，环境干净整洁；
3. 涉及学生住宿的学校，应在学生离返校期间，做好迎送工作部署，维护人员、车辆秩序；
4. 假期期间，应定期巡查校园，对物业设施设备、教学设备设施等进行检修维护，发现隐患应及时处理，并定期开展卫生清洁，保持楼宇内外环境整洁。
	1. 评价与改进
		1. 服务评价

应建立中小学校物业服务评价制度，定期开展评价工作。

应保留服务评价记录，保存年限应符合档案管理要求。

评价形式主要包括：

1. 自我评价：包括内部质量检查与审核，每年至少开展1次；
2. 委托方和师生评价：包括对委托方和师生得座谈、访谈形式；
3. 第三方评价：包括认证机构的评审、行业组织的评优评先等。

评价依据主要包括：

1. 服务合同约定；
2. 委托方需求；
3. 本团体标准要求。
	* 1. 持续改进

应建立中小学校物业服务持续改进制度，根据评价结果开展改进工作。

宜采用策划-实施-检查-处置(PDCA）方法，从策划、实施、检查、处置、再策划、周而复始地顺序运作，实现对管理规范和服务规范的持续改进，不断提高产品和服务过程的管理效率，提升委托方和师生满意度。

宜采取相关活动，以提升持续改进的文化，包括但不限于：

1. 通过授权，为员工提供参与改进活动的机会；
2. 提供必要的改进资源；
3. 建立对改进的确认和激励机制；
4. 持续提高改进过程的效率。
5.

参考文献

[1] GB/T 19001 质量管理体系要求

[2] GB 50099 中小学校设计规范

[3] GB 50974 消防给水及消火栓系统技术规范

