

# 中国教育后勤协会

# 文件

# 中国物业管理协会

中后协〔2021〕2号

## 关于联合发布《高等学校物业服务规范》 团体标准的公告

根据中国教育后勤协会和中国物业管理协会团体标准制定计划，经双方组织专家审查，现批准《高等学校物业服务规范》由中国教育后勤协会和中国物业管理协会联合发布，标准编号为中国教育后勤协会 T/JYHQ 0007—2021、中国物业管理协会 T/CPMI 012—2021，自 2021 年 3 月 1 日起实施。



# 团 体 标 准

T/JYHQ 0007—2021

T/CPMI 012—2021

---

## 高等学校物业服务规范

Specification for higher education property service

2021-02-03 发布

2021-03-01 实施

---

中国教育后勤协会

中国物业管理协会

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 服务要求 .....	2
4.1 客户服务 .....	2
4.1.1 服务人员形象礼仪 .....	2
4.1.2 客户服务中心 .....	2
4.1.3 信息公示 .....	2
4.1.4 校园文化活动 .....	3
4.1.5 客户投诉处理 .....	3
4.1.6 校园维修服务 .....	3
4.2 房屋与设施设备管理 .....	3
4.2.1 物业承接查验 .....	3
4.2.2 房屋及共用设施管理 .....	3
4.2.3 共用设备管理 .....	4
4.3 秩序维护管理 .....	6
4.3.1 出入与监控管理 .....	6
4.3.2 巡查管理 .....	6
4.3.3 消防管理 .....	7
4.3.4 停车管理 .....	7
4.4 环境管理 .....	7
4.4.1 保洁管理 .....	7
4.4.2 垃圾管理 .....	8
4.4.3 绿化管理 .....	8
4.4.4 消杀管理 .....	9
4.4.5 公共卫生防控 .....	9
4.5 应急管理 .....	9
4.5.1 应急队伍组建 .....	9
4.5.2 应急预案编制与演练 .....	9
4.5.3 应急保障 .....	9
4.5.4 应急宣教与培训 .....	10
4.5.5 突发事件处置 .....	10
4.6 专项服务 .....	10
4.6.1 生活保障服务 .....	10

4.6.2 教研辅助服务 .....	11
4.6.3 特殊时段服务 .....	13
5 管理要求 .....	14
5.1 基本要求 .....	14
5.2 特定要求 .....	14
5.2.1 管理目标 .....	14
5.2.2 服务设计和开发 .....	15
5.2.3 服务人员管理 .....	15
5.2.4 沟通管理 .....	15
5.2.5 外包服务供应商管理 .....	15
5.2.6 创新管理 .....	15
5.2.7 绿色管理 .....	16
5.2.8 服务补救 .....	16
5.2.9 服务改进 .....	16
6 评价要求 .....	16
6.1 服务要求测评准则 .....	16
6.2 管理要求审核准则 .....	17
附 录 A（规范性附录） 物业管理项目服务要求测评工具 .....	18
附 录 B（规范性附录） 物业管理项目管理要求审核工具 .....	36
参 考 文 献 .....	44

## 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。

本文件由中国教育后勤协会标准化技术委员会提出并归口。

本文件起草单位：中国教育后勤协会、中国物业管理协会、山东明德物业管理集团有限公司、天津大学高校物业管理研究所、中航物业管理有限公司、上海生乐物业管理有限公司、山东省标准化研究院、浙江浙大求是物业管理有限公司、北京师范大学后勤管理处。

本文件主要起草人：黎玖高、王鹏、刘德明、杨书元、高文田、金艺、张旻楠、王清埃、贾晓敏、李远征、潘丽丽、柏志成、徐放、王锋、杨泮江、张世娟、范文革、刘宏进、刘秀国、张建佳、邹莉莉、刘宗武、刘德玥。

本文件为首次发布。

## 引 言

物业管理是现代服务业的重要组成部分，与人们的生产和生活密切相关，在改善人居环境、维护社区和谐稳定等方面作用日益显现。现代物业管理发展近40年，服务对象和业务类型不断增加、服务能力持续提升。

为落实《中国物业管理协会发展规划（2019—2023年）》《中国物业管理协会标准化工作委员会发展规划（2019—2023年）》和《中国教育后勤协会团体标准管理办法》的要求，结合高等学校“立德树人”的根本任务及物业管理实际，运用服务蓝图（SB）技术、服务接触理论，参考服务认证系列标准框架，编制本文件，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。

本文件以客户感知为基础，分析与客户接触的每一个真实瞬间，甄别并确定了物业管理最佳实践项目的服务要求及其管理要求，突破传统的以管理指标规定服务要求的思维模式，具有以下创新点：一是以客户为中心，识别客户感知的服务特性要求，包括功能性、经济性、安全性、舒适性、时间性、文明性；二是引入服务设计、服务补救等先进服务理念；三是对物业服务提供对应的管理要求提出成熟度评价要求；四是提出创新管理并全面融入高校后勤“服务育人”理念，以适应高校后勤社会化改革及物业行业发展趋势。

本文件旨在提升高校物业服务质量，增强高等学校和师生员工满意度，促进物业管理行业高质量发展。

# 高等学校物业服务规范

## 1 范围

本文件规定了高等学校物业管理项目的服务要求、管理要求和评价要求。

本文件适用于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 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/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 50194 建设工程施工现场供用电安全规范  
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  
CJJ 60 城镇污水处理厂运行、维护及安全技术规程  
GA 503 建筑消防设施检测技术规程  
JGJ 59 建筑施工安全检查标准  
TSG 08 特种设备使用管理规则  
TSG G0001 锅炉安全技术监察规程  
TSG T5002 电梯维护保养规则  
WS 394 公共场所集中空调通风系统卫生规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用本文件。

### 3.1

**高等学校** **institution of higher education**

指对公民进行高等教育的学校，是大学、学院、独立学院、高等职业技术大学、高等职业技

术学院、高等专科学校的统称，简称高校。

### 3.2

#### 高等学校物业管理 **property management for institution of higher education**

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。

## 4 服务要求

### 4.1 客户服务

#### 4.1.1 服务人员形象礼仪

服务人员形象礼仪应满足以下要求：

- a) 着装统一，保持仪容整洁；
- b) 精神饱满，面带微笑，姿态端正、自然大方，举止文明；
- c) 用语文明礼貌，态度温和耐心；
- d) 对师生保持尊重和友好，目光接触时点头致意。

#### 4.1.2 客户服务中心

客户服务中心应满足以下要求：

- a) 根据物业服务合同提供现场接待服务，其服务内容宜纳入学校一站式管理平台系统；
- b) 营造舒适的服务环境，宜设置师生休息区，配置椅子或沙发，提供饮用水；
- c) 物品摆放整齐有序，文件资料分类放置；
- d) 现场受理等待时间宜不超过 5min，遇较长时间状况应及时与来访师生沟通；
- e) 设置 24h 客户服务电话，应于铃响三声内接听；
- f) 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；
- g) 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；
- h) 制定并实施有效的回访机制。

#### 4.1.3 信息公示

信息公示应满足以下要求：

- 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。



#### 4.1.4 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；
- 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。

#### 4.1.5 客户投诉处理

客户投诉处理应满足以下要求：

- a) 提供服务窗口投诉、热线电话、电子邮件等多种投诉渠道；
- 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。

#### 4.1.6 校园维修服务

日常维修服务应保证受理渠道畅通，并满足以下要求：

- a) 急修应在接到通知 15min 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。

### 4.2 房屋与设施设备管理

#### 4.2.1 物业承接查验

物业承接查验应满足以下要求：

- a) 对移交的资料进行清点和核查，重点核查共用设施设备出厂、安装、试验和运行的合格证明文件；
- b) 对物业共用部位、共用设施设备进行现场检查和验收；
- c) 新建校园物业承接项目验收，应配合学校接收移交资料，包括：竣工验收资料、共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料，物业质量保修文件和物业使用说明文件等；
- d) 对物业承接项目查验中发现的问题进行记录汇总，上报学校处理。

#### 4.2.2 房屋及共用设施管理

##### 4.2.2.1 房屋本体管理

房屋本体管理应满足以下基本要求：

- a) 房屋本体保持正常使用功能，满足物业服务合同约定的要求；
- b) 按学校要求制定房屋本体的年度修缮计划，经学校同意后配合实施；

- c) 按学校要求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；
- 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。

#### 4.2.2.2 共用设施管理

共用设施管理应满足以下要求：

- a) 道路、场地等地面平整、无破损，协调责任单位实施维护管理；
- 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。

#### 4.2.3 共用设备管理

##### 4.2.3.1 一般要求

共用设备管理应满足以下要求：

- 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) 制定设备维修保养计划并实施；
- d) 实施设备的维修、保养和检测，应不影响正常教学活动，宜在假期或休息日进行。

##### 4.2.3.2 设备机房管理

设备机房管理应满足以下要求：

- 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、有效，有防止鼠、雀等小动物进入机房的设施；
- c) 设备机房环境整洁，无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，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，设置通风和应急照明；
- e) 安全防护用具配置齐全，检验合格；
- f) 应急设施设备用品应齐全、完备，可随时启用；
- g) 设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、能源（水电气数据）等档案保存完好，机房内张贴机房管理制度及设备操作规程等文件。

##### 4.2.3.3 供配电系统管理

供配电系统应满足以下要求：

- a) 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 24h 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；
- c) 应按要求可靠接地，运行正常，电压稳定；
- 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) 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；
- f) 定期检查楼宇内照明和室外路灯等是否正常，发现损坏及时修复；
- g) 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；
- h) 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。

#### 4.2.3.4 弱电系统管理

弱电系统管理应满足以下要求：

- 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。

#### 4.2.3.5 电梯系统管理

电梯系统应满足以下要求：

- a) 电梯使用应符合TSG 08的要求；
- b) 电梯运行平稳，无异响，平层、开关正常；
- c) 轿厢保持洁净、无异味、体感温度舒适；
- d) 使用标志、年检标志、紧急救援电话和乘客注意事项应置于轿厢醒目位置；
- e) 电梯紧急电话系统应保持畅通；
- f) 电梯故障或遇到险情，应在接到通知后10min内到达现场了解情况，并按需求通知维保单位或救援组织，维保单位或救援组织不能超过30min到场；
- 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) 电梯维保应符合TSG T5002的要求；
- i) 应每年委托特种设备监督检验单位对电梯全面检测1次，并出具检测报告和核发电梯使用标志。

#### 4.2.3.6 给排水系统管理

给排水系统管理应满足以下要求：

- a) 水压稳定，满足正常使用，水质无异味及异色等现象；
- b) 管道无明显锈蚀、无滴漏；
- c) 排水、排污管道通畅，无堵塞、外溢现象；
- d) 设备名称与运行状态、管道流向的标志符合相关要求；
- e) 生活饮用水卫生应符合GB 5749的要求；
- 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可参考CJJ 60的相关要求执行；

- h) 定期检查生活泵、气压罐、排污泵、水池水箱、管道阀门，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；
- i) 计划性停水应事前通知在校人员，非计划性停水应快速恢复或启用备用水源，并做好应急事件上报及处理工作。

#### 4.2.3.7 暖通系统管理

暖通系统管理应满足以下要求：

- a) 系统运行正常，温度体感适中；
- b) 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WS 394的要求；
- c) 空调通风系统运行管理应符合GB 50365的要求；
- d) 锅炉设备的检验、检定和校验应符合TSG G0001的要求；
- e) 锅炉设备的使用应符合TSG 08的要求；
- f) 冷却塔运行正常，噪声符合规范要求；
- g) 管道、阀件及仪表完好，无跑冒滴漏现象；
- h) 宜采用技术可行、经济合理的节能措施。

#### 4.2.3.8 消防系统管理

消防系统管理应满足以下要求：

- a) 消防设施平面图、火警疏散示意图按幢设置在楼层明显位置；
- b) 消防系统各设备设施使用说明清晰，宜使用图文；
- c) 自动喷水灭火系统运行正常；
- d) 消火栓箱、防火卷帘、防火门、灭火器、消防水泵运行正常；
- e) 消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常；
- f) 消防正压送风、防排烟系统运行正常；
- g) 消防疏散指示灯工作正常，断路测试正常，消防应急照明和灯光疏散指示标志的备用电源的连续供电时间应符合GB 50016的要求；
- h) 消防设施巡查应符合GB 25201的要求；
- i) 消防设备检测应符合GA 503的要求。

### 4.3 秩序维护管理

#### 4.3.1 出入与监控管理

出入与监控管理应满足以下要求：

- a) 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) 监控室24h值班，监控有效，图像清晰；
- c) 监控影像资料、报警记录应当至少留存30日备查；
- d) 特殊设定区域日常出入门禁权限及门禁卡管理。

#### 4.3.2 巡查管理

巡查管理应满足以下要求：

- a) 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；

- b) 定时对校园进行安全巡查，对办公楼、实验楼、教学楼、停车场等重点部位及关键设备应增加巡查频次；
- 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。

### 4.3.3 消防管理

消防管理应满足以下要求：

- a) 保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通；
- b) 按学校要求组建志愿消防组织；
- c) 消防控制室的管理要求包括但不限于：
  - 1) 应实行每日 24 h 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 2h 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；
- d) 对消防安全重点单位(部位)每日进行防火巡查，校医院、学生公寓、公共教室、实验室等重点区域应加强夜间防火巡查，并建立巡查记录；
- e) 每月进行防火检查并建立检查记录；
- f) 每季度进行消防安全检查并建立检查记录；
- g) 施工现场消防巡检按GB 50720的要求执行；
- h) 按要求适时开展消防宣传活动和消防培训。

### 4.3.4 停车管理

停车管理应满足以下要求：

- a) 车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰；
- b) 引导车辆在校园内按规定路线限速行驶；
- c) 有序疏导校外入口行驶区域的车辆有序进出，保持各入口畅通；
- d) 及时疏导占道车辆，保持校园道路畅通；
- e) 在管理区域规划机动车辆、非机动车辆停放场地，提醒驾驶人员在规定停车区域有序停放；
- f) 对在共用走道、楼梯间、安全出口等公共区域停放电动车或者为电动车充电的行为进行劝阻；
- g) 停车场（库）应公示管理规定，收费场（库）应公布收费标准，宜支持多种支付模式；
- h) 停车场（库）灯光照明、环境通风等应符合相关规定；
- i) 停车场（库）无闲杂人员等逗留或玩耍；
- j) 宜使用智能化停车系统；
- k) 应每两年委托专业检测单位对机械式停车设备检测 1 次，并出具检验报告。

## 4.4 环境管理

### 4.4.1 保洁管理

保洁应满足以下要求：

- a) 日常保洁应制定并公示服务标准，明确作业频次和质量要求，并覆盖下列区域：
  - 1) 校园道路、操(广)场、天台、露台等室外区域；
  - 2) 宣传橱窗、休闲桌椅、指示牌、灯箱、标识、灯杆、雕塑、健身器材等公共设施；
  - 3) 校园内天然水体、景观水体和相关设施；
  - 4) 楼宇内大厅、楼道、楼梯、教室、阅览室、运动场地等室内公共区域；
  - 5) 公共卫生间；
- b) 保洁库房物料规范管理，作业工具合理规划、摆放整齐；
- 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，公共场地应及时清扫；
- 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，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。

#### 4.4.2 垃圾管理

校园生活垃圾管理应满足以下要求：

- a) 符合当地垃圾分类政策相关标准及要求；
- 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。

#### 4.4.3 绿化管理

校园绿化管理应满足以下要求：

- a) 各类乔、灌、草等植物长势良好，修剪整齐美观；
- b) 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；
- c) 根据植物生长习性及环境温度，对植物采取相关保护措施，如北方地区冬季进行树干包裹等；
- d) 大风、暴雨等恶劣天气来临前，应做好行道树以及浅根类树种的防风修剪及加固；
- e) 有害绿化药剂、肥料使用应进行公示，废弃物处理符合相关规定；
- f) 宜设置植物铭牌，铭牌内容应准确；
- g) 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；
- h) 宜建设各类主题、植物专类景点；景点内各类景观要素应适合该景点的宣传、教育等功能，并满足师生游憩需求；
- i) 景观中可能会对师生构成安全隐患的，如假山、水体等，应设置防护设施及安全提示；
- j) 宜建立健全校园绿化档案，对绿化总平面图、宝贵树木登记材料、绿化养护工作记录等进行保管；
- k) 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。

#### 4.4.4 消杀管理

校园消杀管理应满足以下要求：

- 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。

#### 4.4.5 公共卫生防控

校园公共卫生防控应满足以下要求：

- a) 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；
- b) 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；
- 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。

#### 4.5 应急管理

##### 4.5.1 应急队伍组建

应急队伍应满足以下要求：

- 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。

##### 4.5.2 应急预案编制与演练

应急预案应满足以下要求：

- 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。

##### 4.5.3 应急保障

应急保障应满足以下要求：

- 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。

#### 4.5.4 应急宣教与培训

应急宣教与培训应满足以下要求：

- 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。

#### 4.5.5 突发事件处置

突发事件处置应满足以下要求：

- 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。

### 4.6 专项服务

#### 4.6.1 生活保障服务

##### 4.6.1.1 学生公寓管理

学生公寓管理应满足以下要求：

- a) 公寓内设施设备运行正常，门窗、床、桌椅等公共设施无损坏；公寓钥匙齐备、使用有效、摆放整齐，钥匙标识信息准确；
- b) 公寓出入口应安排值班人员24h值班，为学生提供接待、报修、备用钥匙借用等服务；
- c) 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；
- d) 贵重物品、大件物品出入时应按学校规定进行核实登记；
- e) 每日进行安全巡查，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；
- f) 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；
- g) 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；
- h) 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；
- i) 宜在公寓设置休闲区，方便学生会客、沟通和交流；
- j) 负责假期留校住宿学生的信息登记及相关管理服务。

##### 4.6.1.2 教师公寓管理

教师公寓管理应满足以下要求：

- a) 公寓内设施设备运行正常，门窗等公共设施无损坏；



- b) 公寓出入口应安排值班人员值班，为教师提供接待、报修等服务；
- c) 按合同约定对公寓出入口的人员、车辆和物品进行管理；
- d) 每日进行安全巡查，重点巡查楼宇设施及消防设施情况，制止违章用电、焚烧、乱贴乱划等行为；
- e) 按学校规定协助办理教师入住与退宿手续；
- f) 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。

#### 4.6.1.3 公共浴室管理

公共浴室管理应满足以下要求：

- a) 按学校规定时间开放；
- b) 保持水温恒定，符合规定要求；
- c) 开放前、关闭后应对公共浴室地面、墙面等部位进行清洁和消毒，保持更衣橱柜、公共卫生间等干净整洁；
- d) 定期对花洒、地漏等设施进行检查维修和养护，保持良好运行状态。

#### 4.6.1.4 开水间管理

开水间管理应满足以下要求：

- a) 每日对地面、墙面、供水设备等进行清洁，保持干净整洁；
- b) 保持水温恒定，符合规定要求；
- c) 设置防滑、小心烫伤等安全提示标识；
- d) 维护取水秩序。

### 4.6.2 教研辅助服务

#### 4.6.2.1 教学楼服务

教学楼服务应满足以下要求：

- 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。

#### 4.6.2.2 图书馆服务

图书馆服务应满足以下要求：

- 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) 定期对馆内进行巡查，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，可参照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。

#### 4.6.2.3 体育场馆（场地）服务

体育场馆（场地）服务满足以下要求：

- 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。

#### 4.6.2.4 会务服务

会务服务应满足以下要求：

- 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) 可根据主办方要求提供礼仪服务，如接待、迎宾、颁奖等。

#### 4.6.2.5 实验室服务

实验室服务应满足以下要求：

- 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。

#### 4.6.2.6 劳动教育服务

配合学校开展劳动教育服务，宜满足以下要求：

- a) 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。

#### 4.6.3 特殊时段服务

##### 4.6.3.1 开学迎新服务

开学迎新服务应满足以下要求：

- a) 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；
- b) 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、图书馆等区域的房屋、设施设备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；
- c) 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；
- d) 对车辆实施疏导及停放管理，维护现场秩序；
- e) 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。

##### 4.6.3.2 毕业离校服务

毕业离校服务应满足以下要求：

- a) 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；
- b) 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；
- c) 对车辆实施疏导及停放管理，维护现场秩序；
- d) 协助毕业招聘会等相关活动的举办；
- e) 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。

##### 4.6.3.3 考试辅助服务

考试辅助服务应满足以下要求：

- 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。

##### 4.6.3.4 大型校园活动辅助服务

大型校园活动辅助服务应满足以下要求：

- 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。

#### 4.6.3.5 假期服务

假期服务应满足以下要求：

- a) 按学校要求确定是否需要封楼管理，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) 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；
- c) 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；
- d) 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；
- e) 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；
- f) 学校要求的其他假期服务任务。

#### 4.6.3.6 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 管理要求

#### 5.1 基本要求

物业管理项目应建立质量管理体系，包括：

- a) 识别物业服务全流程，应包括项目接管、日常服务和管理、项目退出等关键过程；
- b) 确定为物业服务提供所需要的准则和方法，包括监督、自检、巡检、测量以及相关绩效指标；
- c) 确保可以获得必要的资源和信息，包括服务组织、服务人员、服务场所、工具、客户信息等；
- d) 监视、测量（适用时）和分析这些过程，并实施必要的措施进行持续改进。

#### 5.2 特定要求

##### 5.2.1 管理目标

物业管理项目应建立包含服务要求的管理目标，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。

### 5.2.2 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。

### 5.2.3 服务人员管理

物业管理项目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激励机制,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。

### 5.2.4 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。

### 5.2.5 外包服务供应商管理

物业管理项目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。

### 5.2.6 创新管理

物业管理项目应坚持服务创新，包括但不限于：

- a) 管理创新，采用新的管理方法或管理模式，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、节能环保、智能化等先进技术设备，提升校园物业管理和运营效率。

### 5.2.7 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。

### 5.2.8 服务补救

物业管理项目应预先设计服务补救方案，当确认出现服务失误时能及时采取补救措施，并需定期对服务补救结果进行评价。补救方案包括但不限于：

- a) 补救的方针政策；
- b) 员工授权政策和程序；
- c) 资源支持；
- d) 风险评估；
- e) 报告程序。

### 5.2.9 服务改进

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) 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；
- b) 定期评审物业服务提供过程，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。

## 6 评价要求

### 6.1 服务要求测评准则

6.1.1 应依据附录 A 对本标准第 4 章给出的服务要求进行测评，可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。

6.1.2 如果表 A.1 中某项业务不在物业服务合同约定范围内，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。

6.1.3 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，可用直接判断法，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。

## 6.2 管理要求审核准则

6.2.1 本标准第5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5章规定的内容。

6.2.2 管理要求的审核应采用管理体系审核的方法。

6.2.3 表B.1是对管理要求5.2.1-5.2.9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	4.1 客户服务 (130分)	4.1.1 服务人员形象 礼仪(20分)	着装统一,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			对师生保持尊重和友好,目光接触时点头致意。	5		
5		4.1.2 客户服务中心 (27分)	根据物业服务合同提供现场接待服务,其服务内容宜纳入学校一站式管理平台系统;	3		
6			营造舒适的服务环境,宜设置师生休息区,配置椅子或沙发,提供饮用水;	3		
7			物品摆放整齐有序,文件资料分类放置;	2		
8			现场办理等待时间宜不超过5min,遇较长时间状况应及时与来访师生沟通;	4		
9			设置24h客户服务电话,应于铃响三声内接听;	4		
10			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		
11			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		
12			制定并实施有效的回访机制。	2		
13		4.1.3 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		



14			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		
15			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		
16			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		
17			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		
18			对不符合学校信息公示要求的通知、广告等进行管理。	2		
19		4.1.4 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		
20			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		
21			活动策划应多渠道收集并采纳师生意见及建议；	4		
22			确保活动过程中的安全、秩序和环境卫生；	4		
23			对活动进行记录和宣传。	3		
24		4.1.5 客户投诉处理 (20分)	提供服务窗口投诉、热线电话、电子邮件等多种投诉渠道；	5		
25			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；	5		
26			投诉处理进程或结果应及时传达给投诉人；	5		
27			对投诉进行回访和调查，投诉及处理结果应有记录。	5		
28		4.1.6 校园维修服务 (25分)	急修应在接到通知15min内到场，零修到场不超过相关约定时间；	5		
29			维修工具专业齐全，维修作业规范，报修人询问及时解答；	5		
30			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		

31			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			
32			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			
33	4.2 房屋与设施设备管理 (205分)	4.2.1 物业承接查验 (8分)	对移交的资料进行清点和核查，重点核查共用设施设备出厂、安装、试验和运行的合格证明文件；	2			
34			对物业共用部位、共用设施设备进行现场检查和验收；	2			
35			新建校园物业承接项目验收，应配合学校接收移交资料，包括：竣工验收资料、共用设施设备清单及其安装、使用和维护保养等技术资料，物业质量保修文件和物业使用说明文件等；	2			
36			对物业承接项目查验中发现问题进行记录汇总，上报学校处理。	2			
37		4.2.2 房屋及共用设施管理 (37分)	房屋本体管理 (22分)	房屋本体保持正常使用功能，满足物业服务合同约定的要求；	5		
38				按学校要求制定房屋本体的年度修缮计划，经学校同意后配合实施；	4		
39				按学校要求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；	4		
40				应每年进行1次防雷装置安全性能检测；	5		
41				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；	2		
42				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。	2		
43				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	
44		道路交通标志清晰准确；	3				
45		路面井盖无缺损、无丢失、无松动，井盖标识清晰；	3				
46		大门、围栏等设施保持正常使用功能，无破损、松动；	3				

47				共用部位附加设施安装牢固，布局整齐协调，无碍观瞻。	3		
48		4.2.3 设施设备管理（160分）	一般要求（10分）	制定设备操作规程；	2		
49				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		
50				制定设备维修保养计划并实施；	3		
51				实施设备的维修、保养和检测，应不影响正常教学活动，宜在假期或休息日进行。	2		
52			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		
53				门窗、锁具完好、有效，有防止鼠、雀等小动物进入机房的设施；	2		
54				设备机房环境整洁，无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，温湿度符合设备运行要求；	2		
55				设备机房内应按规定配置消防、通风、应急照明；	2		
56				安全防护用具配置齐全，检验合格；	2		
57				应急设施设备用品应齐全、完备，可随时启用；	2		
58				设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、能源（水电气数据）等档案保存完好，机房内张贴机房管理制度及设备操作规程等文件。	2		
59			供配电系统管理（23分）	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 24h 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		
60				按照 GB 50194 的要求对供配电系统进行管理、运行及维护；	3		
61				应按要求可靠接地，运行正常，电压稳定；	5		
62				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		
63		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			

64				定期检查楼宇内照明和室外路灯等是否正常，发现损坏及时修复；	2		
65				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		
66				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。	2		
67		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		
68			设备监控系统、综合布线系统等运行正常；	2			
69			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			
70			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			
71		电梯系统管理 (28分)		电梯使用应符合 TSG 08 的要求；	2		
72			电梯运行平稳，无异响，平层、开关正常；	3			
73			轿厢保持洁净、无异味、体感温度舒适；	2			
74			使用标志、年检标志、紧急救援电话和乘客注意事项应置于轿厢醒目位置；	1			
75			电梯紧急电话系统应保持畅通；	3			
76			电梯故障或遇到险情，应在接到通知后 10min 内到达现场了解情况，并按需求通知维保单位或救援组织，维保单位或救援组织不能超过 30min 到场；	5			
77			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			
78			电梯维保应符合 TSG T5002 的要求；	5			
79			应每年委托特种设备监督检验单位对电梯全面检测 1 次，并出具检测报告和核发电梯使用标志。	5			
80			给排水		水压稳定，满足正常使用，水质无异味及异色等现象；	5	

81			系统管	管道无明显锈蚀、无滴漏；	2		
82			理（27	排水、排污管道通畅，无堵塞、外溢现象；	2		
83			分）	设备名称与运行状态、管道流向的标志符合相关要求；	2		
84				生活饮用水卫生应符合 GB 5749 的要求；	5		
85				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		
86				中水供水系统运行维护可参考 CJJ 60 的相关要求执行；	2		
87				定期检查生活泵、气压罐、排污泵、水池水箱、管道阀门，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；	2		
88				计划性停水应事前通知在校人员，非计划性停水应快速恢复或启用备用水源，并做好应急事件上报及处理工作。	2		
89				系统运行正常，温度体感适中；	5		
90				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 WS 394 的要求；	5		
91				空调通风系统运行管理应符合 GB 50365 的要求；	3		
92			暖通系	锅炉设备的检验、检定和校验应符合 TSG G0001 的要求；	2		
93			统管理	锅炉设备的使用应符合 TSG 08 的要求；	2		
94			（23 分）	冷却塔运行正常，噪声符合规范要求；	2		
95				管道、阀门及仪表完好，无跑冒滴漏现象；	2		

96				宜采用技术可行、经济合理的节能措施。	2		
97			消防系统管理 (27分)	消防设施平面图、火警疏散示意图按幢设置在楼层明显位置；	3		
98				消防系统各设备设施使用说明清晰，宜使用图文；	3		
99				自动喷水灭火系统运行正常；	3		
100				消火栓箱、防火卷帘、防火门、灭火器、消防水泵运行正常；	3		
101				消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常；	3		
102				消防正压送风、防排烟系统运行正常；	3		
103				消防疏散指示灯工作正常，断路测试正常，消防应急照明和灯光疏散指示标志的备用电源的连续供电时间应符合 GB 50016 的要求： 1) 建筑高度大于 100m 的民用建筑，不应小于 1.5h； 2) 总建筑面积大于 100000m <sup>2</sup> 的公共建筑和总建筑面积大于 20000 m <sup>2</sup> 的地下、半地下建筑，不应少于 1.0h； 3) 其他建筑，不应少于 0.5h；	3		
104				消防设施巡查应符合 GB 25201 的要求；	3		
105				消防设备检测应符合 GA 503 的要求。	3		
106	4.3 秩序维护管理 (160分)	4.3.1 出入与监控管理 (32分)			按合同约定对出入口的人员、车辆和物品进行管理和登记；	10	
107				监控室 24h 值班，监控有效、图像清晰；	10		
108				监控影像资料、报警记录，应当至少留存 30 日备查；	10		
109				特殊设定区域日常出入门禁权限及门禁卡管理。	2		
110		4.3.2 巡查管理 (40分)		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；	5		
111				定时对校园进行安全巡查，对办公楼、实验楼、教学楼、停车场等重点部位应增加巡查频次；	10		

112		应急工具配备齐全、方便取用；	5		
113		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		
114		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		
115		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		
116		对异常情况处置进行记录并保存。	5		
117		保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通；	10		
118		按学校要求组建志愿消防组织；	5		
119	4.3.3 消防管理（65分）	消防控制室的管理要求包括但不限于： 1) 应实行每日 24 h 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 2h 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		
120		对消防安全重点单位(部位)每日进行防火巡查，校医院、学生公寓、公共教室、实验室等重点区域应加强夜间防火巡查，并建立巡查记录；	10		
121		每月进行防火检查并建立检查记录；	10		
122		每季度进行消防安全检查并建立检查记录；	10		
123		施工现场消防巡检按 GB 50720 的要求执行；	5		
124		按要求适时开展消防宣传活动和消防培训。	5		
125	4.3.4 停车管理（23分）	车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰；	2		
126		引导车辆在校园内按规定路线限速行驶；	2		

127			有序疏导校外入口行驶区域的车辆有序进出，保持各入口畅通；	4		
128			及时疏导占道车辆，保持校园道路畅通；	4		
129			在管理区域规划机动车辆、非机动车停放场地，提醒驾驶人员在规定停车区域有序停放；	3		
130			对在共用走道、楼梯间、安全出口等公共区域停放电动车或者为电动车充电的行为进行劝阻；	2		
131			停车场（库）应公示管理规定，收费场（库）应公布收费标准，宜支持多种支付模式；	1		
132			停车场（库）灯光照明、环境通风等应符合相关规定；	1		
133			停车场（库）无闲杂人员等逗留或玩耍；	1		
134			宜使用智能化停车系统；	1		
135			应每两年委托专业检测单位对机械式停车设备检测 1 次，并出具检验报告。	2		
136	4.4 环境卫生 服务（180 分）	4.4.1 保洁管理（35 分）	日常保洁应制定并公示服务标准，明确作业频次和质量要求，并覆盖下列区域： 1) 校园道路、操（广）场、天台、露台等室外区域； 2) 宣传橱窗、休闲桌椅、指示牌、灯箱、标识、灯杆、雕塑、健身器材等公共设施； 3) 校园内天然水体、景观水体和相关设施； 4) 楼宇内大厅、楼道、楼梯、教室、阅览室、运动场地等室内公共区域； 5) 公共卫生间；	5		
137			保洁库房物料规范管理，作业工具合理规划、摆放整齐；	3		
138			宜使用机械化设备作业；	4		
139			清洁作业现场摆放安全标志；	4		
140			保洁服务不应影响正常教学、科研、办公活动及课间休息；	4		
141			遇雨雪等特殊天气，公共场地应及时清扫；	4		
142			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清洁服务；	5		
143			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；	3		



144			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		
145		4.4.2 垃圾管理（25分）	符合当地垃圾分类政策相关标准及要求；	5		
146			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		
147			公示垃圾投放和清运时间，清运频次满足需求，日产日清；	5		
148			垃圾清运过程无遗漏、无污水外溢、无异味；	3		
149			垃圾容器、垃圾房定期清洁消毒；	3		
150			垃圾分类应建立台账，明确垃圾的去向及数量。	4		
151			4.4.3 绿化管理（70分）	各类乔木植物长势良好，修剪整齐美观；	5	
152		各类灌木植物长势良好，修剪整齐美观；		5		
153		各类草本等植物长势良好，修剪整齐美观；		5		
154		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		
155		根据植物生长习性环境温度，对植物采取相关保护措施，如北方地区冬季进行树干包裹等；		5		
156		大风、暴雨等恶劣天气来临前，应做好行道树以及浅根类树种的防风修剪及加固；		5		
157		有害绿化药剂、肥料使用应进行公示，废弃物处理符合相关规定；		5		
158		宜设置植物铭牌，铭牌内容应准确；		5		
159		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		
160		宜建设各类主题、植物专类景点；景点内各类景观要素应适合该景点的宣传、教育等功能，并满足师生游憩需求；		10		
161		景观中可能会对师生构成安全隐患的，如假山、水体等，应设置防护设施及安全提示；	5			
162		宜建立健全校园绿化档案，对绿化总平面图、宝贵树木登记材料、绿化养护工作记录等进行保管；	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			
164			4.4.4 消杀管理（20分）	公共区域无鼠害、虫害；	5		
165				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		
166				药品应符合国家和行业规定；	3		
167				对药品的发放、使用、存放和回收实施安全防护管理；	3		
168				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		
169				药品投放点警示标志清晰有效。	3		
170				4.4.5 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	
171			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		
172			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		
173			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		
174			协助学校承担突发公共卫生事件防控管理特定任务；		5		
175			按职责落实突发公共卫生事件防控管理的报告制度。		5		
176			4.5 应急管理（40分）	4.5.1 应急队伍组建（7分）	明确相应的机构或专（兼）职人员负责应急管理工作；	2	
177	组建应急救援队伍，编制成员花名册；	3					
178	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					

179	4.6 专项服务 (285)	4.5.2 应急预案编制 与演练 (10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；	5			
180			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			
181		4.5.3 应急保障(8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；	3			
182			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			
183		4.5.4 应急宣教与培 训 (6分)	配合学校相关部门定期对师生进行应急知识培训；	3			
184			宜设置宣传专栏和安全警示标语。	3			
185		4.5.5 突发事件处置 (9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			
186			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；	3			
187			事故处理结束后，对突发事件及处置进行记录和总结评估。	3			
188		4.6.1 生 活保障服 务 (108 分)	学生公 寓管理 (80分)	公寓内设施设备运行正常，门窗、床、桌椅等公共设施无损坏；公寓钥匙齐备、使用有效、摆放整齐，钥匙标识信息准确；	5		
189				公寓出入口应安排值班人员 24 h 值班，为学生提供接待、报修、备用钥匙借用等服务；	10		
190				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；	10		
191				贵重物品、大件物品出入时应按学校规定进行核实登记；	5		

192		每日进行安全巡查，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；	10		
193		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；	10		
194		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；	10		
195		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；	10		
196		宜在公寓设置休闲区，方便学生会客、沟通和交流；	5		
197		负责假期留校住宿学生的信息登记及相关管理服务。	5		
198	教师公寓管理 (12分)	公寓内设施设备运行正常，门窗等公共设施无损坏；	2		
199		公寓出入口应安排值班人员值班，为教师提供接待、报修等服务；	2		
200		按合同约定对公寓出入口的人员、车辆和物品进行管理；	2		
201		每日进行安全巡查，重点巡查楼宇设施及消防设施情况，制止违章用电、焚烧、乱贴乱划等行为；	2		
202		按学校规定协助办理教师入住与退宿手续；	2		
203		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。	2		
204	公共浴室管理 (8分)	按学校规定时间开放；	2		
205		保持水温恒定，符合规定要求；	2		
206		开放前、关闭后应对公共浴室地面、墙面等部位进行清洁和消毒，保持更衣橱柜、公共卫生间等干净整洁；	2		
207		定期对花洒、地漏等设施进行检查维修和养护，保持良好运行状态。	2		
208	开水间	每日对地面、墙面、供水设备等进行清洁，保持干净整洁；	2		

209	4.6.2 教研辅助服务(95分)	管理(8分)	保持水温恒定,符合规定要求;	2		
210			设置防滑、小心烫伤等安全提示标识;	2		
211			维护取水秩序。	2		
212		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		
213			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		
214			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		
215			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		
216			定期对教室内多媒体设施设备进行检查和维护保养;	3		
217			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		
218		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			
219		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		
220			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		
221			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		
222			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		
223			保持图书馆安静,对大声喧哗、打闹等行为进行劝阻;	3		
224	配合图书馆实施书籍防潮、防霉、防虫、防蛀工作;		3			

225		在合同约定的前提下，可参照 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		
226	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		
227		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		
228		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		
229		体育场馆（场地）的安全防护管理应符合 GB/T 22185 要求；	3		
230		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		
231		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		
232	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		
233		根据主办方需求制定服务方案，经主办方确认后实施；	2		
234		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		
235		会务服务人员文明礼貌、语言规范；	2		
236		制定保密措施，对会议内容保密；	2		

237		对会场设备设施进行巡视检查；	1			
238		会前对会场及外围环境进行巡查，确认安全无隐患；	1			
239		会议进行中应及时关注客户需求；	1			
240		会议现场紧急事件发生时，工作人员迅速到位，有效处理；	2			
241		会议结束后清点物资、清扫场地、关闭设备设施；	1			
242		可根据主办方要求提供礼仪服务，如接待、迎宾、颁奖等。	2			
243	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			
244		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			
245		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			
246		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			
247	劳动教 育服务 （5分）	协助学校提供可能的学生劳动岗位、勤工助学岗位；	2			
248		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			
249		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			
250	4.6.3 特 殊时段服 务(82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			
251		开学迎 新服务 (22分)	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		
252		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			

253		对车辆实施疏导及停放管理，维护现场秩序；	4		
254		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		
255	毕业离校服务 (20分)	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		
256		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		
257		对车辆实施疏导及停放管理，维护现场秩序；	4		
258		协助毕业招聘会等相关活动的举办；	4		
259		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		
260		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	
261	大型考试宜设立考点、卫生间等的指引标识；		2		
262	做好考场秩序维护，配合考场周边警戒，防止喧哗、干扰、闹事等情形发生；		2		
263	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		
264	大型校园活动 辅助服务(15分)	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		
265		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		
266		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		
267		按学校要求进行现场秩序维护；	3		
268		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		
269	假期服务(10分)	按学校要求确定是否需要封楼管理，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		
270		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		



271			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		
272			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		
273			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		
274			学校要求的其他假期服务任务。	1		
275		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		
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		
5.2.1 管理目 标 (100 分)	组织建立并实施了满足适用的法律法规要求, 以及涵盖 5.2.1 内容的目标, 各项目目标可测量 (20 分)	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 5.2.1 内容的目标, 各项目目标基本实现, 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。 (40 分)	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 5.2.1 内容的目标, 各项目目标如期实现, 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。 (60 分)	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 5.2.1 内容的目标, 各项目目标如期实现, 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。 (80 分)	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 5.2.1 内容的目标, 各项目目标如期实现, 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。 (100 分)		

<p>5.2.2 服务设计和开发 (150分)</p>	<p>项目制定并实施了本文件 5.2.2 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。 (30分)</p>	<p>项目制定并实施了本文件 5.2.2 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方要求;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。 (60分)</p>	<p>项目制定并实施了本文件 5.2.2 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方要求;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。 (90分)</p>	<p>项目制定并实施了本文件 5.2.2 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方要求;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。 (120分)</p>	<p>项目制定并实施了本文件 5.2.2 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方要求;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。 (150分)</p>		
---------------------------------	---	---	--	---	---	--	--

<p>5.2.3 服务人员管理 (100 分)</p>	<p>项目制定并实施了本文件 5.2.3 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。 (20 分)</p>	<p>项目制定并实施了本文件 5.2.3 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。 (40 分)</p>	<p>项目制定并实施了本文件 5.2.3 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。 (60 分)</p>	<p>项目制定并实施了本文件 5.2.3 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。 (80 分)</p>	<p>项目制定并实施了本文件 5.2.3 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。 (100 分)</p>		
---------------------------------	--	--	---	---	--	--	--

<p>5.2.4 沟通管理 (100分)</p>	<p>项目制定并实施了本文件 5.2.4 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 5.2.4 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,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 5.2.4 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 5.2.4 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 5.2.4 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>5.2.5 外包服务 供应商管理 (100分)</p>	<p>项目建立和实施了本文件 5.2.5 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 5.2.5 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 5.2.5 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 5.2.5 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 5.2.5 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>5.2.6 创新管理 (100 分)</p>	<p>项目制定并实施了本文件 5.2.6 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。 (20 分)</p>	<p>项目制定并实施了本文件 5.2.6 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。 (40 分)</p>	<p>项目制定并实施了本文件 5.2.6 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。 (60 分)</p>	<p>项目制定并实施了本文件 5.2.6 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。 (80 分)</p>	<p>项目制定并实施了本文件 5.2.6 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。 (100 分)</p>		
-------------------------------	---	---	--	--	--	--	--

5.2.7 绿色管理 (100分)	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)	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)	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)	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)	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)		
----------------------	---	---	--	--	---	--	--



5.2.8 服务补救 (100 分)	项目应建立、实施和保持本文件 5.2.8 要求的补救措施,包括: 1)初步建立道歉和承诺方案,未形成文件化制度,项目对补救措施的选择较为随意。  (20 分)	项目应建立、实施和保持本文件 5.2.8 要求的补救措施,包括: 1)初步建立文件化道歉和承诺方案,对服务失误和服务补救期望有初步分析;2)结合分析结果,制定行动方案 and 响应,响应速度较慢;3)有初步的服务补救结果评价。  (40 分)	项目应建立、实施和保持本文件 5.2.8 要求的补救措施,包括:1)建立文件化道歉和承诺方案,对服务失误和服务补救期望有初步分析;2)结合分析结果,迅速制定行动方案并响应;3)有较详细的服务补救结果评价。  (60 分)	项目应建立、实施和保持本文件 5.2.8 要求的补救措施,包括:11)建立文件化道歉和承诺方案,对服务失误和服务补救期望进行准确、快速的分析;2)结合分析结果,迅速制定行动方案并响应;3)对一线员工有一定授权,能灵活进行需求响应;4)有较详细的服务补救结果评价,相应的处理结果已用于采取纠正措施。  (80 分)	项目应建立、实施和保持本文件 5.2.8 要求的补救措施,包括:1)建立文件化道歉和承诺方案,对服务失误和服务补救期望进行准确、快速的分析;2)结合分析结果,迅速制定行动方案并响应;3)对一员工有一定授权,能灵活进行需求响应;4)有良好服务补救的案例,证实服务补救措施的有效性;5)完整的服务补救结果评价,相应的处理结果已用于持续改进活动。  (100 分)		
5.2.9 服务改进 (150 分)	组织应建立和实施和本文件 5.2.9 要求的改进措施,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。  (30 分)	组织应建立和实施和本文件 5.2.9 要求的改进措施,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)	组织应建立和实施和本文件 5.2.9 要求的改进措施,改进是根据服务提供中的制度化提出的。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)	组织应建立和实施和本文件 5.2.9 要求的改进措施,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)	组织应建立和实施本文件 5.2.9 要求的改进措施,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)		
总分 (1000 分)							

## 参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国特种设备安全法
- [2] 物业管理条例
- [3] 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）
- [4] 高等学校消防安全管理规定（公安部令第 28 号）
- [5] 高等学校校园设施节能运行管理办法（建科[2009]163 号）
- [6] 高等学校校园秩序管理若干规定（国家教育委员会令第 13 号）
- [7] 学校卫生工作条例（国家教育委员会令第 10 号）
- [8] GB/T 19001-2016 质量管理体系 要求
- [9] GB/T 24001-2016 环境管理体系 要求及使用指南
- [10] GB/T 45001-2020 职业健康安全管理体系 要求及使用指南
- [11] GB/T 51356-2019 绿色校园评价标准
- [12] DB37/T 1997.4-2019 物业服务规范 第 4 部分：高校物业
- [13] DB43/T 1013-2015 物业服务 会务服务规范
- [14] DB13/T 2435-2016 高等学校学生公寓管理服务规范
- [15] 物业管理（首都经济贸易大学出版社，2008）
- [16] 物业管理指南（中国计划出版社，2017）