

ICS 03.080

A 12

DB37

山东省地方标准

DB37/T 1997.3—2019

代替 DB37/T 1997.2—2011

物业服务规范 第3部分：中小学物业

Property service specifications—Part 3: Primary and secondary schools property

2019-09-20 发布

2019-10-20 实施

山东省市场监督管理局 发布

目 次

前言.....	II
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 服务内容.....	2
6 服务要求.....	2
7 服务评价与改进.....	5

前 言

DB37/T 1997—2019《物业服务规范》分为十一个部分：

- 第1部分：通则；
- 第2部分：住宅物业；
- 第3部分：中小学物业；
- 第4部分：高校物业；
- 第5部分：医院物业；
- 第6部分：写字楼物业；
- 第7部分：商场物业；
- 第8部分：工业园区物业；
- 第9部分：高铁客运站物业；
- 第10部分：民用机场物业；
- 第11部分：公共场馆物业。

本部分为DB37/T 1997的第3部分。

本部分按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本部分代替DB37/T 1997.2—2011。

本部分由山东省住房和城乡建设厅提出、归口并组织实施。

本部分起草单位：山东省房地产业协会物业管理行业分会、北京宾至嘉宁国际物业管理集团有限公司山东分公司、胜利油田玉山物业管理有限公司、山东众成标准信息咨询服务股份有限公司。

本部分主要起草人：范佳慧、李娜、李政泉、李洪斌、韩华鲁、王战山、井琪、刘焕政、刘艾迎。

物业服务规范 第3部分：中小学物业

1 范围

本部分规定了中小学校物业服务的术语与和定义、基本要求、服务内容、服务与要求、服务评价与改进。

本部分适用于山东省行政区域内选聘物业服务企业提供的中小学物业服务。自主管理的中小学物业服务参照执行。

注：业主或物业使用人与物业服务企业可根据实际情况，参照本标准选择服务内容、增减服务项目。

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 5749 生活饮用水卫生标准
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
- 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 25201 建筑消防设施的维护管理
- DB37/T 1997.1—2019 物业服务规范 第1部分：通则

3 术语和定义

DB37/T 1997.1—2019界定的术语和定义适用于本文件。

4 基本要求

4.1 应符合 DB37/T 1997.1—2019 第4章的规定。

4.2 根据物业服务合同约定和中小学校具体情况，设置相应的服务场所，并符合以下要求：

- 在办公楼、教学楼、学生公寓等重要楼宇内设立值班室或服务台等服务场所，配备满足服务需求的设施设备；
- 设置服务窗口，公示24小时服务电话，提供咨询、报修、投诉受理等服务；
- 客户服务人员应使用普通话，物业服务合同对语言有特殊约定的按合同约定执行。

4.3 熟悉职责管辖范围内的人员、物品情况，并做好相关管理工作。建立校舍、场地及设施设备台账包括但不限于：

- 项目名称；
- 竣工时间；
- 占地面积；

- 建筑面积；
- 楼栋数量；
- 设施设备配置；
- 水电气暖管网等全套资料等。

5 服务内容

- 5.1 应符合 DB37/T 1997.1—2019 第 5 章的要求。
- 5.2 根据物业服务合同约定，提供教辅管理和服务等增值服务。

6 服务要求

6.1 房屋及配套设施设备和相关场地的使用、管理和维护

6.1.1 综合管理

- 6.1.1.1 制定设施设备维修保养计划，重点设备（变压器、锅炉、水泵、冷暖设备等）建立维保档案。
- 6.1.1.2 设置并公示 24 小时报修电话，及时修缮并做好相应记录。
- 6.1.1.3 对修缮或改造部位做好标注后存档，及时更新电力、供暖、供水、雨污水、通讯等地下管网图。
- 6.1.1.4 主动与校方对接，根据学校课程表或楼宇、场馆使用通知，开放或关闭水、电、气、暖等能源设施设备，进行防火、防盗、环境、卫生、安全、节能等工作的全面检查。

6.1.2 房屋管理

- 6.1.2.1 对教学楼、办公楼、学生公寓楼等建筑物及配套设施设备进行日常维修养护。
- 6.1.2.2 配合校方办理房屋使用情况登记、钥匙管理、房屋临时借用，做好工作记录。
- 6.1.2.3 保持房屋及配套设施设备正常使用功能，延长房屋使用寿命，其状态应满足以下要求：
 - 屋顶无积水、渗漏；
 - 外墙装饰层无空鼓、裂缝、风化、脱落；
 - 阳台、雨罩、梁等结构构件保护层无开裂；
 - 烟道及垃圾检查井定期进行清挖，确保管道畅通。

6.1.3 供配电设备管理

- 6.1.3.1 总配电室专人值守，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。
- 6.1.3.2 按照规定的周期及时巡视检查、维护供电范围内的电气设备设施，确保正常工作状态和安全使用。
- 6.1.3.3 供配电设备发生异常或故障应立即组织应急抢修。
- 6.1.3.4 遇计划停电，应提前通知校方；遇紧急停电，应通过张贴通知、网络等方式及时告知。

6.1.4 给排水系统管理

- 6.1.4.1 定期对污水泵、排水泵及阀门等进行检修维护，确保运行良好。

6.1.4.2 每季度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。

6.1.4.3 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。

6.1.4.4 中水按规程生产运行，水质达到相关标准与要求。

6.1.4.5 遇供水单位或校内设备抢修限水、停水，应及时通知校方。

6.1.5 供热系统管理

6.1.5.1 根据实际情况实施市政集中供暖及自行供暖系统的维护工作。

6.1.5.2 每年对供暖锅炉、热交换器、水泵、电机、阀门、控制设备、供热管网进行检修。

6.1.5.3 供热期间应定期巡检供热设备设施，确保各类设备、安全附件、阀门、管道、仪表运行正常。

6.1.5.4 遇管网检修、调试等影响供热情况，应提前通知校方。

6.1.6 防雷接地系统管理

6.1.6.1 避雷系统应由取得资质的专业检测机构进行检测。

6.1.6.2 雷雨季节前检查楼舍场馆，变、配电室，配电柜，钢结构的接地情况，确保安全有效。

6.1.6.3 定期检查重要机房设备防静电地板的接地是否可靠，并对各楼层的钢窗、钢结构进行外观检查。

6.1.6.4 定期对变配电室的设备接地带进行检查，对各重要机房内的配电柜及设备接地进行检查，保证所有机电设备、管道、构架等金属接地良好。

6.1.7 标识管理

6.1.7.1 各类标志和导向标识应符合 GB 2894、GB/T 10001.1、GB 13495.1 和 GB 15630 等标准的要求。

6.1.7.2 随时检查、维护各类设备设施标识标牌，做到安全牢固、无缺损。

6.1.7.3 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。

6.2 公共绿化和环境卫生维护

6.2.1 组建适应学校保洁工作特点的专业队伍，依据学校作息时间表，合理安排保洁工作流程。

6.2.2 校内环卫设施完备，垃圾分类袋装，密闭式收集和运转，日产日清。

6.2.3 定期进行除虫、灭鼠、消杀服务工作。

6.2.4 劝阻和制止各类破坏公共环境卫生的不文明行为。

6.2.5 根据实际情况和合同约定，做好学校公共绿化养护工作，绿化养护要求参照 DB37/T 1997.1—2019 附录 A，表 A.1。

6.2.6 根据实际情况和合同约定，开展学校清洁工作，保洁服务要求参照 DB37/T 1997.1—2019 附录 B，表 B.1。

6.3 公共区域秩序维护、安全防范等协管事项服务

6.3.1 门岗和出入管理

6.3.1.1 确保学校出入口道路畅通。

6.3.1.2 对进入校区的人员和车辆实行出入管理，执行请示准入制度，做好人员来访登记。

6.3.1.3 学生在校期间因故离校，按照校方要求进行管理。

6.3.1.4 监督物品进出学校，执行校方规定的物品放行工作流程。阻止易燃、易爆、剧毒、管制器具等危险物品及其他禁止物品进入学校。

6.3.2 安全防范

6.3.2.1 根据学校特点，制定安全防范措施及应急预案；建立人防、技防、物防的立体管理模式。

6.3.2.2 协助制止在校区内发生的违规、违纪事件，对各类突发事件应妥善处置，及时上报并做好记录。

6.3.2.3 协助学校维护入、放学及大型活动的秩序。

6.3.2.4 对施工单位和物料工具出入校区进行登记。

6.3.2.5 建立和公安及相关部门的联动机制，对学校周围的环境进行排查。

6.3.2.6 根据学校地形地貌，功能布局，重点关注消防与安全防范重点部位，定时巡视服务区域，填写交接班及巡查记录。安全巡查工作主要包括：

- 对危害安全、影响教学秩序的行为进行有效劝阻、应急处置并及时上报；
- 做好防火防盗安全防范工作；
- 检查公共设施设备完好状况，协助记录维修事项，如照明、漏水、漏气等。

6.3.3 车辆管理

6.3.3.1 提示、引导机动车辆、非机动车辆在规定区域内有序停放，对外来机动车辆实行出入管理制度。

6.3.3.2 及时疏导占道车辆，保持校区道路畅通。

6.3.4 消防安全管理

6.3.4.1 消防设施维护管理应符合 GB 25201 的要求。

6.3.4.2 消防安全防范管理应符合国家和省消防安全管理规定。

6.4 客户服务

应符合DB37/T 1997.1—2019 6.4的要求。

6.5 教辅管理服务

6.5.1 学生宿舍管理

6.5.1.1 实行 24 小时轮流值班制度，做好交接班工作记录。

6.5.1.2 宿管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。

6.5.1.3 严格执行作息时间，按时开、关宿舍大门，并督促学生自觉遵守。

6.5.1.4 进出管理应做到：

- 主动查验学生证或身份证；对外来人员来访学生宿舍，需查验身份证件，执行访客登记制度；
- 对携带贵重或大宗物品出宿舍人员，查验学生证或身份证，并登记；
- 严格控制异性进入宿舍，特殊情况除外，如维修、检查等；
- 对晚归学生实施登记管理，并按规定上报。

6.5.1.5 按合同约定范围做好保洁，按时通风，营造卫生健康的休息环境。

- 6.5.1.6 发现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。
- 6.5.1.7 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。
- 6.5.1.8 熟练使用消防器材，配合校方做好紧急疏散和逃生演练工作。

6.5.2 图书室（馆）、电教室等管理

- 6.5.2.1 保持室内清洁，书架书柜、桌椅无积尘。
- 6.5.2.2 协助管理员做好电教设备、教材、资料的摆放工作。
- 6.5.2.3 定时巡查防盗、防火设备，做好记录。

6.5.3 教学用课桌椅维修

- 6.5.3.1 制定课桌椅的维修管理制度，每学期对残损课桌椅进行全面检修。
- 6.5.3.2 课桌椅的日常维修工作应在非教学时间进行。
- 6.5.3.3 在课桌椅移离维修期间，提供备用桌椅。

6.5.4 餐厅保洁服务

- 6.5.4.1 餐前擦洗餐桌、餐椅，桌面光洁，无杂物、灰尘、油污。
- 6.5.4.2 餐后及时清理餐具、剩饭及杂物，清扫地面垃圾。
- 6.5.4.3 清扫卫生死角、门窗、门帘等。
- 6.5.4.4 定期对餐厅进行消毒。
- 6.5.4.5 整理卫生用具，摆放有序。

6.6 突发事件应急处置

- 6.6.1 协助学校建立突发事件应急处理机制，控制、减轻和消除突发事件引起的危害。
- 6.6.2 对服务人员进行应急预案培训演练，维持学校安全和正常的教育教学秩序，有效应对突发事件。
- 6.6.3 突发事件包括但不限于：
 - 人员踩踏；
 - 火灾；
 - 高处坠物等。

7 服务评价与改进

应符合DB37/T 1997.1—2019第7章的要求。
