

ICS 03.080

A 12

DB37

山东省地方标准

DB37/T 1997.4—2019

代替 DB37/T 1997.3—2011

物业服务规范 第4部分：高校物业

Property service specifications—Part 4: Colleges and universities 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.....	1
6 服务要求.....	2
7 服务评价与改进.....	6

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4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 1997.3—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、山东明德物业管理集团有限公司、山东宏泰物业发展有限公司、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：孙莉、杨煜仁、金艺、贾晓敏、张华、许彪、刘艾迎。

物业服务规范 第4部分：高校物业

1 范围

本部分规定了高校物业服务的术语和定义、基本要求、服务内容、服务要求、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高校物业服务。自主管理的高校物业服务参照执行。

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 生活饮用水水质标准
- GB 25201 建筑消防设施的维护管理
- GB 50034 建筑照明设计标准
- DL 409 电业安全工作规程
- GA 654 人员密集场所消防安全管理
- 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高校具体情况，设置相适应的服务场所，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；
 - 公示24小时服务电话，提供咨询、报修、投诉受理等服务。
- 4.3 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。

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和高校工作需要，提供包括但不限于以下增值服务：
 ——开学迎新辅助管理；
 ——假期管理；
 ——重大活动辅助管理；
 ——校园文化建设等。

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 协助制定房屋及其配套设施设备的年度大、中修计划和日常维护保养计划，经校方同意后，组织实施。
- 6.1.1.2 定期对房屋及其配套设施设备进行巡检维护，属于小修范围的组织修复，属于大、中修范围的应上报校方处理。
- 6.1.1.3 制定设施设备操作规程和运行方案，建立设备运行记录。
- 6.1.1.4 按物业服务合同约定和高校实际情况确定巡检内容、要求、频次等，并建立巡检记录。
- 6.1.1.5 保持房屋及配套设施设备状态符合合同约定要求。

6.1.2 公共照明管理

- 6.1.2.1 照明管理应符合 GB 50034 的要求。
- 6.1.2.2 每日检查教学楼、办公楼、实验楼、学生公寓楼道以及教室内照明，及时修复损坏的灯具。
- 6.1.2.3 保持道路、庭院、操场照明完好，定期检修并填写检修记录。
- 6.1.2.4 楼道、教室等公共区域照明灯按时开启、关闭，满足使用要求。

6.1.3 供配电和应急供电系统管理

- 6.1.3.1 应符合 DL 409 的要求，熟练掌握触电紧急救护方法。
- 6.1.3.2 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。无人值守的配电室定期检查，用电高峰时期适当增加巡视次数，其他低压配电室定期巡查。配电室安全标识、安全防护用品齐全，通风照明良好。
- 6.1.3.3 制定易触电区域（如电开水炉、公共洗衣机、电教设备等设备所处区域）用电安全防范措施。
- 6.1.3.4 制定突发停电应急预案。制定水灾、台风、地震等灾害的供电应急预防方案。
- 6.1.3.5 定期检查维护应急供电系统，确保正常工作状态。

6.1.4 给排水系统管理

- 6.1.4.1 定期检查污水泵、排水泵、阀门设施设备，排水系统通畅，各种管道阀门完好，仪表显示正常。
- 6.1.4.2 检查排水总管，定期对水泵、管道进行除锈油漆，对污水处理系统全面维护保养。
- 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 中水水质应达到相关标准，中水管道和设施设备应有明显标识。

6.1.4.5 如遇供水单位限水、停水，应及时通知校方。

6.1.5 空调系统管理

6.1.5.1 定期巡查设备运行状态并记录运行参数。

6.1.5.2 使用前应对主机、控制柜、室内机等进行检修维护，对室外机组、风道、过滤网、室内机排风口等进行清洗保养。

6.1.5.3 中央空调系统在运行期间，末端设备每日巡检，查看设备运行状态，发现异常及时调整。

6.1.5.4 定期检查冷却塔电机、变速箱、布水器及其它附属设备，定期清洗、维护保养冷却塔。

6.1.5.5 定期检查循环泵、冷却泵电机及泵体，每年添加更换润滑脂、清洁叶轮、基础紧固、除锈刷漆等维护保养。

6.1.6 供热系统管理

6.1.6.1 根据实际情况实施市政集中供热及自行供热系统的维护工作。

6.1.6.2 每年对供热锅炉、热交换器、水泵、电机、阀门、控制设备、供热管网进行检修，重要设备应建立检修档案。

6.1.6.3 供热期间应 24 小时值守，供暖管网定期检查并记录。

6.1.7 防雷接地系统管理

6.1.7.1 公寓楼、教学楼、机房等重要部位防静电地板的接地符合安全规范。

6.1.7.2 定期检查变、配电室设备的接地带及其重要部位的配电柜及设备接地状况。

6.1.7.3 保证所有机电设备、管道、构架等金属物接地符合安全规范，避雷设施完好。

6.1.7.4 避雷系统应由取得资质的专业校验机构进行检测。

6.1.8 标识管理

6.1.8.1 根据实际情况与校方沟通，对校区内安全警示标志、消防安全标志、自然标识和设施设备标识等进行管理，缺失的标识应及时与校方沟通完善。

6.1.8.2 安全警示标志应符合 GB 2894 的要求，消防安全标志应符合 GB 13495.1 和 GB 15630 的要求，其它公共信息图形标识应符合 GB/T 10001.1 的要求。

6.1.8.3 校区自然标识包括但不限于：

- 楼层标识；
- 区域标识；
- 景观标识；
- 功能标识；
- 平面引导和消防安全疏散标识。

6.1.8.4 设施设备标识包括但不限于：

- 电梯标识；
- 消防设施标识；
- 安全监控系统；
- 车场管理系统。

6.1.9 浴室、开水房设备管理

- 6.1.9.1 浴室、开水房设备定期维护、保养，定期除垢。
- 6.1.9.2 浴室安装计量装置的，应同时确保洗浴用水温度稳定。
- 6.1.9.3 开水房设置计量、计费装置的，应无滴漏现象并保有记录。

6.2 公共绿化和环境卫生维护

6.2.1 绿化养护

- 6.2.1.1 按物业服务合同约定和高校植物的实际情况，制定绿化养护计划并实施。
- 6.2.1.2 定期修剪，适时施肥、浇水，保持土壤肥料、水份适宜，保持植物生长旺盛。
- 6.2.1.3 定期实施有害生物防治，杀虫剂、抗菌剂等应选择符合国家规定的药剂。
- 6.2.1.4 绿化养护要求根据绿化区域现状，参照 DB37/T 1997.1—2019 附录 A，表 A.1。

6.2.2 环境卫生维护

6.2.2.1 保洁服务

- 6.2.2.1.1 按物业服务合同约定和高校的教学科研安排，制定保洁计划并实施。
- 6.2.2.1.2 保洁服务应不影响正常教学、科研、办公活动及课间休息，因实施保洁服务带来不便或安全隐患时，应设置必要的提示标识。
- 6.2.2.1.3 如遇重大节日或庆典活动，应积极配合校方安排，完成保洁服务工作。
- 6.2.2.1.4 合理设置垃圾收集容器的数量和摆放位置，对容器所收集的垃圾类型应标识清楚，垃圾分类收集并及时清运。
- 6.2.2.1.5 保洁服务要求根据保洁区域现状，参照 DB37/T 1997.1—2019 附录 B，表 B.1。

6.2.2.2 卫生及防疫消杀

- 6.2.2.2.1 协助校方实施卫生防疫消杀工作，定期对学生公寓、公共卫生间、公共浴室、开水房、垃圾堆放点等部位实施消毒消杀并记录，流行病或蚊蝇高发时期应增加公共场所消杀频次或按校方要求进行消杀。
- 6.2.2.2.2 消毒剂、杀虫剂等应选择符合国家规定的药剂。

6.3 公共区域秩序维护、安全防范等协管事项服务

6.3.1 出入管理

- 6.3.1.1 各出入口按合同约定实施值班，对人员和车辆出入进行管理，值班记录规范、详实。
- 6.3.1.2 楼宇出入口应根据楼宇开放时间设立值守岗，对外来人员进行登记、引导，对大型物品搬出按服务合同约定进行管理。

6.3.2 巡查管理

- 6.3.2.1 制定详细的巡查方案，明确巡查工作职责，规范巡查工作流程，制定巡查路线。
- 6.3.2.2 实行电子巡查管理，使用专用设备，对办公楼、实验楼、教学楼、停车场（机动车和非机动车停放区域）等重点部位增加巡查频次，记录规范、详实。如无巡查设备，宜保持两人一组进行巡查。
- 6.3.2.3 巡查中如发现异常及违反治安规定等现象，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施，随时准备启动相应的应急预案。

6.3.3 监控管理

- 6.3.3.1 监控中心值班电话保持畅通、接听及时，工作记录规范、详实。
- 6.3.3.2 确保安全监控设备 24 小时正常运转，监控画面齐全、清晰，设备出现异常应及时上报校方相关部门处理。
- 6.3.3.3 定期对硬盘录像机、摄像机等设备进行检修保养。
- 6.3.3.4 监控资料至少保持 30 日，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。
- 6.3.3.5 监控值班期间，发生异常情况时，监控中心应联动处置，若情况紧急，应立即启动相关应急预案，同时上报校方相关部门。

6.3.4 车辆管理

- 6.3.4.1 消防通道禁止停放车辆，保证消防通道的畅通，对不按规定停放机动车的行为进行劝阻、纠正。
- 6.3.4.2 设定非机动车停放区，引导车辆有序停放。

6.3.5 消防管理

- 6.3.5.1 消防设施维护管理应符合 GB 25201 的要求。
- 6.3.5.2 消防安全防范管理应符合国家和省消防安全管理规定。

6.3.6 楼宇服务

- 6.3.6.1 教学楼、图书馆、体育馆、实验室等楼宇按校方规定时间开门、关门，关门前应清查滞留人员，关闭门窗及相关设施设备。
- 6.3.6.2 公寓出入口应安排值班人员 24 小时值班，按校方规定对晚归、早出学生进行管理。
- 6.3.6.3 对来访人员进行验证登记，禁止无证来访者及推销商品者进入学生公寓、办公楼、教学楼等。
- 6.3.6.4 实行物品出入登记制度，贵重物品、大件物品出入时应按校方规定进行核实登记。
- 6.3.6.5 协助校方维护教学、生活秩序，对不符合相关规定的行为及时制止。
- 6.3.6.6 对在楼房内进行装修的单位签订管理协议书并进行安全检查。

6.4 客户服务

- 6.4.1 提供咨询、报修、投诉等服务事项的受理和处置，并进行记录。
- 6.4.2 咨询宜当场给予回复，当场无法回复的，可约定回复时间；日常维修应按约定时间到达，急修应在 30 分钟内到达；一般投诉宜在 24 小时内完成调查处理。
- 6.4.3 建立与校方的主动沟通机制，如通过服务窗口、服务电话、网络平台等渠道，采用服务回访、满意度调查、师生座谈会等方式了解校方和师生的需求。

6.5 开学迎新辅助管理

- 6.5.1 主动与校方沟通，根据新生入校计划，制定接待方案及应急预案。
- 6.5.2 提前完成学生入校前的准备工作，包括但不限于：
 - 学生公寓、教学楼、图书馆等区域的检修及集中保洁工作；
 - 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；
 - 设置接待服务台，落实组织分工。

6.5.3 开学期间服务人员应引导和帮助学生办理入住手续，配合校方完成新生生活用品打包、发放等工作。

6.5.4 协助校方对车辆实施疏导及停放管理，维护现场秩序。

6.5.5 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。

6.6 假期管理

6.6.1 按校方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。

6.6.2 建立假期安全巡查制度，重点巡查已封楼宇内的设施设备及集中留宿的学生公寓。

6.6.3 宜在假期实施房屋及配套设施的维修维护工作，并根据维修施工计划，实施安全巡查、环境维护、水电控制等服务保障性工作。

6.7 重大活动辅助管理

6.7.1 提前与校方沟通，明确活动的性质、目的，根据校方的要求提前完成相关准备工作。

6.7.2 活动过程中，根据校方需要提供迎宾、引导等服务，协助维持现场秩序。

6.7.3 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。

6.8 校园文化建设

6.8.1 应秉承服务宗旨，配合高校构建健康、积极、向上的和谐校园文化环境。

6.8.2 依据高校文化特色，可围绕低碳环保、安全教育、传统节日、文明公寓、迎新季、毕业季等方面开展校园文化活动。

6.8.3 制定文化活动实施方案，包括活动主题、时间、地点等，经校方同意后实施。

6.8.4 活动开始前，按活动方案完成所需场地、物品及人员的准备。

6.8.5 活动结束后，征求师生对活动的意见及建议，对活动进行总结。

6.9 突发事件应急处置

6.9.1 配合校方建立突发事件应急处理机制，协助控制、减轻和消除突发事件引起的社会危害。

6.9.2 突发事件包括但不限于：

——火灾；

——盗窃、斗殴、寻衅滋事；

——高处坠落等。

6.9.3 配合进行应急预案培训，定期组织预案演练，并进行评价和改进。

6.9.4 突发事件发生时，立即启动应急预案，保护突发事件发生现场，协助进行处理。

7 服务评价与改进

7.1 应符合 DB37/T 1997.1—2019 第 7 章的要求。

7.2 主动接受校方的监督，对外公布监督、投诉电话，及时处理意见、建议。