

DB32

江 苏 省 地 方 标 准

DB32/T 4375—2022

高校物业服务规范

Specification for college property service

2022-10-23 发布

2022-11-23 实施

江苏省市场监督管理局 发 布
中 国 标 准 出 版 社 出 版

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	2
4.1 服务组织	2
4.2 服务人员	2
4.3 承接查验和移交	2
4.4 档案管理	2
4.5 标识管理	3
5 公共基础服务	3
5.1 分类	3
5.2 客户服务	3
5.3 房屋本体与设施设备运行维护	4
5.4 秩序维护	7
5.5 环境清洁	10
5.6 校园绿化养护	11
6 专项服务	13
6.1 学生公寓服务	13
6.2 楼宇服务	15
6.3 各类场馆	15
6.4 开学迎新、毕业离校及其他大型活动	16
7 特约服务	18
7.1 基本原则	18
7.2 服务受理与签订合同	18
7.3 服务内容	19
8 其他服务	20
9 风险管理与应急处置	20
9.1 风险管理体系建立	20
9.2 风险识别	20
9.3 风险分析与评价	21
9.4 风险措施	21
9.5 风险应对	21

9.6 应急处置 21

10 服务质量评价与改进 21

10.1 服务质量评价 21

10.2 服务质量改进 22

参考文献 23

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。

本文件由江苏省住房和城乡建设厅提出并归口。

本文件起草单位：东吴服务产业集团（江苏）有限公司、苏州苏大教育服务投资发展（集团）有限公司、苏州市质量和标准化院、江苏省高等学校后勤协会、苏州大学、东南大学、南京大学、南京理工大学、苏州东吴建筑设施科技有限公司、苏州利得行建筑咨询事务所、苏州市东吴保安服务有限公司、镇江华舟物业管理有限公司。

本文件主要起草人：韦曙和、唐庆华、陈爱萍、石永、李普育、周文渊、李辰、汪先良、汪戈、刘润、许磊、韦昀志、冯玉忠、刘维净、胡光娇、毛波杰、张洪、顾建明、戚海娟、徐继龙、周长、王建峰、沈俊杰、吴娣娣、朱彦年、杜秋伊、陈洋洋。

高校物业服务规范

1 范围

本文件规定了高校物业服务的基本要求、公共基础服务、专项服务、特约服务、其他服务、风险管理与应急处置、服务质量评价与改进的要求。

本文件适用于为各类高校提供的物业服务。

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 2894 安全标志及其使用导则

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB 5768.2 道路交通标志和标线 第2部分:道路交通标志

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/T 19095 生活垃圾分类标志

GB 25201 建筑消防设施的维护管理

GB 25506 消防控制室通用技术要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

高校物业服务 college property service

物业服务组织依照国家有关法律法规、相关规定及物业服务合同的约定,对校园内已建成并投入使用的各类建筑物及附属设施提供配套的物业管理与服务。

3.2

一般性维修 general maintenance

不影响设备结构或房屋本体的零星修缮,或非设施设备类的其他零星维修。

3.3

紧急维修 emergency repair

造成校方财产损失或给校方正常生活教学科研秩序造成较大影响的需要立刻修缮的活动。

3.4

大中修 medium-capital repair

在合同中双方约定,除了零星维修以外的其他修缮活动。