**T/CPMI**

中 国 物 业 管 理 协 会 团 体 标 准

T/CPMI XXX-XXXX

高等学校物业服务规范

Basic Requirements of Property Service in Colleges and Universities

（征求意见稿）

20XX-XX-XX发布 20XX-XX-XX实施

中国物业管理协会 发布

T/CPMI XXX-XXXX

目 次

[前 言 1](#_Toc516760456)

[1 范围 2](#_Toc516760457)

[2 规范性引用文件 2](#_Toc516760458)

[3 术语和定义 2](#_Toc516760459)

[4 基本要求 3](#_Toc516760460)

[5 基础服务要求 4](#_Toc516760461)

[6 专项服务要求 8](#_Toc516760462)

[7 特约服务要求 12](#_Toc516760463)

[8 应急处置要求 12](#_Toc516760464)

[9 服务质量评价与改进 13](#_Toc516760465)

T/CPMI XXX-XXXX

# 前 言

本标准依据GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由中国物业管理协会标准化工作委员会提出并归口。

本标准起草单位：山东明德物业管理集团有限公司、山东省标准化研究院、上海生乐物业管理有限公司……

本标准主要起草人：

T/CPMI XXX-XXXX

高等学校物业服务规范

# 1 范围

本标准规定了高等学校物业服务的术语和定义、基本要求、基础服务要求、专项服务要求、特约服务要求、应急处置要求、服务质量评价与改进等内容。

本标准适用于物业服务企业为高等学校提供的物业服务。物业服务企业可根据物业服务合同的约定或高等学校师生的需求，执行本标准中相应部分的要求；合同对服务要求另有约定的除外。

# 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，仅所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 17051 二次供水设施卫生规范

GB/T 22185-2008 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

GA 587-2006 人员密集场所消防安全管理

TSG T5002-2017 电梯维护保养规则

# 3 术语和定义

下列术语和定义适用本文件。

3.1 高等学校

指按照国家规定的设置标准和审批程序批准举办，通过普通、成人高等学校招生全国统一考试，招收普通高中毕业生为主要培养对象，实施高等教育的全日制大学、独立学院和职业技术学院、高等专科学校、广播电视大学、管理干部学院、教育学院等。

3.2 高等学校物业服务

物业服务企业受高等学校委托，依照国家有关法律法规与相关规定和物业服务合同的约定，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，提供校园环境清洁、绿化养护、秩序维护等活动，并为高等学校师生在教学、科研、生活等方面提供有偿或无偿服务的相关活动，这些活动通常可分为基础服务、专项服务、特约服务三类。

3.3 基础服务

物业服务企业受高等学校委托，按照物业服务合同约定和相关规定，提供的学校房屋建筑与设施设备维护、安全与秩序维护、清洁服务、绿化养护等最基本的公共性管理和服务，以保证正常的学习、工作、生活秩序和环境。

3.4 专项服务

物业服务企业受高等学校的委托，按照物业服务合同约定，在提供基础服务的基础上，为满足学校师生生活保障、教研辅助等需求而提供的学生公寓服务、体育场馆服务、假期活动服务、开学迎新服务、教学服务、图书馆服务等专属服务。

3.5 特约服务

在物业服务合同的范围之外，物业服务企业受高等学校或师生的委托，为其个体提供的收发服务、家政服务、订票、打印等服务。

# 4 基本要求

4.1 物业服务企业应设置物业服务机构，不低于以下要求：

——设置24小时服务窗口和公开服务电话，提供接待、咨询指引、服务受理、维修登记、服务提供安排、客户回访、投诉处理等服务；

——可根据合同约定在办公楼、教学楼、学生公寓等重要场所内设置服务台或值班室，提供接待、咨询指引、维修登记、投诉处理等服务；

——公示咨询、维修、投诉建议等事项的服务流程和质量标准；

——优先配备机械化程度高、耗能低的设施设备；

——采用信息化手段进行管理和服务。

4.2 物业服务机构人员应不低于以下要求：

——应具有良好的职业道德，熟练掌握高等学校物业服务知识，经培训合格后上岗；

——管理人员、专业技术操作人员应按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或岗位证书；

——服务人员应统一着装，佩戴服务标志牌，使用普通话及文明礼貌用语，服务主动热情。

4.3 应对服务内容和投诉处理做出时限承诺，应不低于以下要求，包括但不限于：

——日常维修：工作时间接到报修1h内到达维修现场，其余时间2h内到达维修现场，水、电

等紧急抢修15min内到达维修现场，电梯事故10min内到达现场处理；

——投诉处理：接到顾客投诉应在24h内完成调查处理，并将处理结果反馈顾客。

4,4 应根据实际情况设置和维护区域标识、安全警示标识及设施设备标识，安全警示标志标识应符合GB 2894要求。

# 5 基础服务要求

5.1 房屋建筑与设施设备维护要求

5.1.1 房屋建筑管理维护

5.1.1.1 应建立和维护房屋建筑档案资料，包括竣工资料、技术资料、验收报告、维修维护记录等。

5.1.1.2 应制定房屋建筑的年度大、中修计划和日常维护保养计划，经学校同意后组织实施。

5.1.1.3 根据房屋建筑使用年限，定期协助学校对各部位的使用与损毁情况进行评估，并将损毁程度上报学校，对危房建筑建立日巡检制度。

5.1.1.4 房屋建筑巡查维护工作应不低于以下要求：

——每年1次观测房屋建筑主体工程如屋架、梁、柱、屋面等主要承重及抗震部位，发现异常及时上报学校，必要时进行房屋完损检测评定；

——每季1次检查墙体、外墙面、顶棚、楼梯、扶手、屋面保温隔热层、屋面防水层、楼板、地面砖、连廊等，及时维修，保持完好；

——每周1次检查房屋建筑公共部位的门窗、天花、地面、内墙面、楼梯及扶手、栏杆等，及时维修，保持完好。

5.1.1.5 保持房屋及附属设施正常使用功能，延长房屋使用寿命，其状态应不低于以下要求：

 ——房屋外观完好、整洁，外墙装饰无脱落、无破损，阳台、雨罩、梁等结构构件无开裂；

 ——房屋内楼梯、地面、扶手、墙面及顶棚无明显破损，门窗、灯具、开关等功能良好、无破损，卫生间、水房等无跑冒滴漏现象；

 ——屋顶无积水、无渗漏，排水管道、检查井定期进行清挖，确保管道畅通。

5.1.1.6 实施房屋建筑维修维护，应不影响正常教学活动，宜在假期或休息日进行。

5.1.2 设施设备管理维护

5.1.1.1 重点设备（例如变压器、锅炉、水泵、冷暖设备等）应建立维修保养档案。

5.1.2.2 制定设施设备维修保养计划和实施方案，经学校同意后组织实施。

5.1.2.3 设置24小时报修电话，配备专业人员对学校供配电、给排水、供暖系统、空调、锅炉、避雷装置等公共设施设备进行维修保养，在用设备完好率保持100%。

5.1.2.4 及时更新学校电力、供暖、供水、雨污水、通讯等地下管网图，确保学校正常工作和教学秩序。

5.1.2.5 设备机房应环境整洁，温湿度符合设备要求；机房内配备相应的灭火器材，设备及管道标识齐全、完好。

5.1.2.6 公共照明系统维护保养应不低于以下要求：

——教学楼、办公楼、实验楼、学生公寓楼道及教室内的照明每日检查1次，及时修复损坏的开关及灯具；

——保持路灯、景观灯、草坪灯照明完好，完好率达95%以上。

5.1.2.7 供配电和应急供电系统维护保养应不低于以下要求：

——每年2次检修，保持变压器、开关柜、线缆等供电设施设备完好，供电系统正常运行；

——主配电室宜有专人24小时值守，每日2次巡检，查抄运行参数；

——供电设备、线路等故障应在12小时内修复完毕；楼内照明设施、开关、插座等应在2小时内修复完毕；

——定期检查维护应急供电系统，应急电源可随时启用，确保正常工作状态；

——配电室安全标识、安全防护用品齐全，通风照明良好。

5.1.2.8 给排水系统维护保养应不低于以下要求：

——每日检查1次污水泵、提升泵、排水泵、阀门等，保持给排水设施、管道、阀门等完好；

——高压水泵每月检修1次，蓄水池（箱）每年清洗消毒2次、水质化验2次，确保生活饮用水质符合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要求；

——保持排水系统通畅，汛期道路无积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生，室外化粪池等定期清理；

——如遇供水单位限水、停水，应按规定时间通知学校及师生。

5.1.2.9 按GB 25201要求维护建筑消防设施，应不低于以下要求：

——室内消火栓箱醒目、无遮挡，箱门应设置紧急开启装置，栓口、水枪、水带齐全好用；

——室外消火栓、水泵接合器应完好，无破损、埋压、遮挡、圈占现象；

——灭火器外观良好，无损坏，压力表显示在正常范围内，应定期维修、检测；

——自动消防设施运转正常；发生火灾时，设施应能及时联动，启停均在消防控制室有信号反馈；

 ——每日1次对学校内的设施设备日常运行情况进行巡视和检查，做好相关记录。

5.1.2.10 供暖系统与锅炉维护保养应不低于以下要求：

——根据实际情况做好市政集中供暖季自行供暖系统的维护工作；

——供暖前应完成供暖管网打压测试工作，停暖后锅炉应报检测部门查验后封存，对管网及各种设备进行检修和维护保养；

——每日1次安全自查，供暖期间供暖系统软化水每日化验2次；

——供暖期间锅炉房、交换站应做到24小时值守；供暖管网应每日检查1次，及时修复系统中的跑冒滴漏；保证室温18℃以上；

——在每个交换站所供区域建立不少于5个测温点，每日监测，室内温度达标率在97%以上。

5.1.2.11 电梯系统维护保养应不低于以下要求：

——电梯使用标志、电梯维护保养标识、年检合格证、维修保养合同等资料应完备；

——电梯按规定时间运行，通风、照明及附属设施完好；

——按TSG T5002-2017要求定期维修保养，维保人员应持证上岗，维护保养项目（内容）不少于TSG T5002-2017中规定的维护保养项目（内容）和要求；

——电梯出现故障后，维保人员应在30min内到达现场。

5.1.2.12 空调系统维护保养应不低于以下要求：

——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；

——中央空调、多联机空调在运行期间，应对空调系统每日2次巡检，查看设备运行状态；每周对冷却系统、冷凝器等通风散热系统进行清理，确保高效运行。

5.2 安全与秩序维护要求

5.2.1 出入管理

5.2.1.1 主出入口应设置门卫室，24h值班，宜双人执勤，设立岗。

5.2.1.2 应在出入口醒目位置公示学校的出入管理规定及警示、禁止类标志，提醒公众自觉遵守并接受监督。

5.2.1.3 按照合同约定对外来车辆实行出入登记验证管理，提示和引导机动车辆和非机动车辆在规定停车区域有序停放，保持消防通道畅通。

5.2.1.4 按合同约定对人员出入进行管理，对装修及其他临时施工人员实行出入证管理。

5.2.1.5 对大型物品搬出进行登记。

5.2.2 安全巡查

5.2.2.1 应制定详细的巡查方案，包括巡查路线、巡查项目、巡查流程等。

5.2.2.2 每日定时对校园进行安全巡视，如发现异常气味、异常声响、违规停车、违反治安管理等事件应立即处置。

5.2.2.3 定期协助学校开展对重点区域和重点部位的安全检查，每学期至少开展1次校园物业管理安全隐患全面排查，发现问题立即整改。

5.2.3 监控管理

5.2.3.1 消防、安防监控中心应配备专职人员持证上岗，24h值班，每班2人，值班电话保持畅通。

5.2.3.2 消防、安防监控中心设施设备应运转正常，监控设备完好率不低于97%；安防监控影像资料、报警记录应至少留存30日备查。

5.2.3.3 应及时接听公安、消防及学校保卫部门报警联动电话。

5.2.3.4 监控值班期间，发生异常情况时，监控中心应联动处置，若为紧急情况，应立即启动相关应急预案。

5.2.4 消防安全管理

5.2.4.1 配合学校按国家、地方消防法律法规及GA 587要求实施消防安全管理，制定消防安全管理制度，明确消防安全管理责任人及防火安全责任。

5.2.4.2 疏散通道、疏散楼梯、安全出口、消防车道保持畅通，不得堵塞、占用、锁闭、分隔。

5.2.4.3 每日至少进行1次防火巡查，确定巡查的人员、内容、区域和频次，填写巡查记录；对消防安全重点部位应适当增加巡查频次；学生公寓夜间防火巡查每日不少于2次。

5.2.4.4 每月进行1次全面防火检查，填写检查记录。

5.2.4.5 建立志愿消防队，配合学校制定灭火疏散预案，每年至少举行1次消防演习。

5.2.4.6 如发现安全火灾隐患，应立即消除，不能立即消除的，应在第一时间报告处理。

5.2.4.7 适时开展消防宣传活动，组织师生每学期至少进行1次集中消防培训，提升师生消防安全意识和自防自救能力。

5.3 清洁服务

5.3.1 图书馆、会议中心、礼堂、体育馆、会议室等对外展示场所应不低于以下要求：

——保持大厅、梯间、过道等公共区域无乱堆乱放物品，地面清洁干净无污渍；

——门、窗玻璃洁净明亮；

——墙面、顶棚无蛛网，无积灰，无乱涂乱划；

——栏杆、扶手保持洁净，表面光泽；

——烟感器、灯具、开关、报警器、消火栓、灭火器等保持表面干净、无灰尘及污渍；

——公共卫生间保持无异味、无积水、无污垢、无卫生死角；

——电梯轿厢亮洁，地面无积水、杂物、污渍，电梯槽内无杂物堆积。

5.3.2 学生公寓、教学楼、实验楼、教室等内部使用场所应不低于以下要求：

——保持大厅、梯间、过道等公共区域无乱堆乱放物品，地面清洁干净；

——门、窗玻璃洁净；

——墙面、顶棚无蛛网，无明显积灰，无明显乱涂乱划；

——栏杆、扶手保持洁净，表面光泽；

——烟感器、灯具、开关、报警器、消火栓、灭火器等保持表面干净、无明显灰尘及污渍；

——公共卫生间保持无异味、无积水、无明显污垢、无卫生死角；

——电梯轿厢亮洁，地面无积水、杂物和明显污渍，电梯槽内无明显杂物堆积。

5.3.3 校园道路、广场等室外公共区域应定时和定期清洁，并不低于以下要求：

——地面保持干净，无明显垃圾、杂物、污渍；

——房屋外墙保持干净；

——宣传橱窗、休闲桌椅、标识牌、灯箱、雕塑等保持干净；

——草地、花坛无杂物，无明显沉积落叶。

5.3.4 合理设置垃圾容器摆放位置及数量，垃圾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理收运，周围无散落垃圾、无污迹和异味，做到日产日清。

5.3.5 协助学校及卫生防疫部门做好卫生防疫消杀工作，每季至少1次对学生公寓、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学校要求进行消杀，预防疾病传染。

5.3.6 清洁服务应不影响正常教学、科研、办公活动及课间休息，实施清洁服务给公众带来不便或安全隐患时，应设置必要的提示标识。

5.3.7 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。

5.3.8 保洁、消毒、消杀时应选择符合国家规定的清洁剂和药剂，确保安全、有效、环保。

5.4 绿化养护

5.4.1 定期修剪，保持外形美观，花叶正常，无枯枝枯叶。

5.4.2 适时施肥、浇水，保持土壤肥料、湿度适宜，满足绿化植物生长要求。

5.4.3 设置学生学习休闲的绿化景点，景观自然，优美，富有特色。

5.4.4 对古树名木的立地环境、生长情况进行记录，对需要保护的树种落实必要的保护措施。

5.4.5 定期实施消杀防治病虫害，应选择符合国家规定的药剂，确保安全、有效、环保。

# 6 专项服务要求

6.1 生活保障服务

6.1.1 学生公寓服务

6.1.1.1 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、代存等服务。

6.1.1.2 对学生公寓进出楼的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公寓，贵重物品、大件物品出入时要核实登记。

6.1.1.3 收集并定期核对住宿人员基本信息，清点寝室人数，检查并处理冒名顶替及外来人员留宿现象。

6.1.1.4 建立公寓安全巡查制度，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。

6.1.1.5 应根据学校学生公寓住宿相关规定，按照双方约定，对学生文明安全住宿行为进行宣贯。

6.1.1.6 提供便民服务及爱心服务，有针对性的对学生提供重点关怀和帮助。

6.1.1.7 宜结合学校文化特色，开展公益宣传或公寓文化建设活动。

6.1.2 体育场馆/场地服务

6.1.2.1 按规定时间开馆、闭馆，维护公共安全和场馆/场地秩序，协调场馆/场地的分配使用。

6.1.2.2 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。

6.1.2.3 协助学校检查水电、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。

6.1.2.4 协助学校设置安全警示标志，针对大型活动确定相关场馆/场地使用安全要求。

6.1.2.5 体育场馆/场地的安全防护管理、疏散引导及标志管理应符合GB/T 22185-2008要求。

6.1.2.6 按物业服务合同约定提供体育场馆/场地的综合经营服务，协助学校对体育场馆/场地进行多功能综合开发和利用。

6.1.3 假期服务

6.1.3.1 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。

6.1.3.2 应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。

6.1.4 开学迎新服务

6.1.4.1 应提前完成学生入校前的准备工作，如学生公寓、教学楼、图书馆等区域的检修及集中保洁工作。

6.1.4.2 开学期间服务人员应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。

6.1.4.3 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。

6.1.4.4 应协助学校对车辆实施疏导及停放管理，做好出口通道、安全用电、应急事故等安全防护工作。

6.1.5 校园活动保障服务

6.1.5.1 在合同约定的前提下，物业服务企业可根据学校重大活动如体育赛事、毕业典礼、迎新典礼等的安排和要求，提供相应的秩序维护、车辆疏导停放、花卉摆放、环境清洁、设备安装调试、迎宾等保障工作。

6.1.5.2 提前30分钟协助学校做好准备工作：

——活动场地干净整洁；

——检查并调试音响、话筒等设备，确保正常使用；

——横幅等悬挂整齐，花卉摆放整齐、统一；

——引导人员及车辆有序入场。

6.1.5.3 活动过程中，应根据学校需要提供迎宾、续水等服务，协助维持现场秩序。

6.1.5.4 活动结束后，应协助学校疏导人员及车辆有序离场。

6.1.5.5 人员撤场后，应协助学校：

——检查是否有遗留物品；

——对设备进行查验、盘点和归位；

——打扫活动场地卫生，关闭音响、话筒等设备，切断电源。

6.2 教研辅助服务

6.2.1 教学楼服务

6.2.1.1 按学校规定时间开门、关门，关门前应清查滞留人员，关闭门窗及相关设施设备，在教室内公布值班电话。

6.2.1.2 按学校要求对教室内多媒体设施设备进行维护保养，每周1次检查多媒体教室设备工作情况，每学期至少2次对所有多媒体设备进行检查维护，教室内重要教学设备完好率保持100%。

6.2.1.3 根据学校安排如在假日期间需要开放教室，应根据学生流量大小及时调整开放教室的数量。

6.2.1.4 应编制有关教学设备的操作说明，并张贴在相关设备上或设备附近。

6.2.1.5 应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。

6.2.1.6 按照课程表或教室使用通知书，应做到：

——上课前15分钟打开要使用的多媒体教室及设备控制柜；

——上课15分钟后进行巡视，发现无上课时及时关闭多媒体设备；

——上课期间接到报修后应在3分钟到达故障地点，及时解决问题；

——课后及时检查并关闭不再使用的多媒体设备及控制柜。

6.2.1.7 配合学校进行临时课程教室以及教学设备出现突发情况后教室的临时调整等工作。

6.2.2 图书馆服务

6.2.2.1 按规定时间开馆、关馆，闭馆前应清查滞留人员，关闭门窗及相关设施设备。

6.2.2.2 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。

6.2.2.3 每小时1次对馆内进行巡查，确保图书资料、设施设备等保持完好，发现设备故障应及时报修，重大事项及时上报图书馆。

6.2.2.4 在合同约定的前提下，可根据图书馆的需求，提供书库管理工作，应不低于以下要求：

——书架内图书、期刊整齐有序，分布均匀；

——各类图书、期刊、报纸应当日上架完毕；

——及时倒架并更改标注新架标内容；

——随时顺架，发现错误立即纠正，错架率低于5‰；

——现刊及报纸按图书馆要求下架整理。

6.2.2.5 配合图书馆做好参观接待、图书沙龙等活动的服务保障工作。

6.2.3 实验室服务

6.2.3.1 应按合同约定协助配合校方管理有毒有害等实验废弃物。

6.2.3.2 应配合学校制定实验室应急事件处置预案，专业人员掌握应急处置能力，确保发生突发情况时能进行有效处置。

6.2.4 会议服务

6.2.4.1 工作期间会务人员应面带微笑，统一着装、佩戴胸卡，淡妆上岗、无散发，主动热情，文明礼貌。

6.2.4.2 会议前应明确会议的性质、目的、要求，提前30分钟做好准备工作：

——会议室干净整洁；

——检查并调试空调、灯光、音响、话筒、显示屏、电脑、投影仪等设备，确保正常使用；

——会议用具应摆放整齐、统一。

6.2.4.3 会议中，服务人员应在活动进行15分钟后续水，随时观察会场用水情况，及时续水。

6.2.4.4 会议结束后，服务人员应及时打开会议门，微笑站立，恭送与会人员有序离场。

6.2.4.5 人员撤场后，服务人员应：

——检查是否有遗留物品；

——对设备进行查验、盘点和归位；

——对茶具、毛巾等清洗消毒；

——打扫会场卫生，关闭空调、灯光、投影仪等设备，切断电源，关闭门窗。

6.2.4.6 会议结束后应主动征询会议组织单位意见。

6.2.5 考试保障服务

6.2.5.1 在合同约定的前提下，物业服务企业可根据学校安排提供引导、考场布置等考试保障服务。

6.2.5.2 提前30分钟协助学校做好考试准备工作：

——考场干净整洁；

——检查并调试空调、灯光、钟表等设备，确保正常使用；

——按要求布置考场，调整摆放教室课桌椅；

——配合学校引导学生进入考场。

6.2.5.3 考试结束后：

——检查是否有遗留物品；

——对课桌椅进行复位；

——打扫考场卫生，关闭空调、灯光等设备。

# 7 特约服务要求

7.1 物业服务企业应明确可提供的特约服务项目、监督措施、收费管理等要求。

7.2 物业服务企业应就特约服务内容、服务要求及收费等事项与学校或师生另行订立专项协议，并公示服务收费价格。

7.3 完成家政服务等服务项目后应在规定时间内进行回访，回访内容包括服务质量、及时性、服务态度等。

# 8 应急处置要求

8.1 应配合学校建立突发事件应急处理机制，做好突发事件的报警、前期处置和善后工作，协助控制、减轻和消除突发事件引起的社会危害。

8.2 应配合学校针对突发事件制定相应的应急预案，突发事件包括但不限于：火灾、爆炸、突发公共卫生事件、人员踩踏事故、盗窃、斗殴、高处坠落、触电、意外停水、停电、浸水事故、电梯困人、意外伤害事故、恐怖袭击事件等。

8.3 定期配合学校组织突发事件应急处置培训与演练，并对应急预案进行评估和改进。

# 9 服务质量评价与改进

9.1 物业服务企业应建立并完善服务质量控制制度，开展日常及周期性的服务质量检查工作。

9.2 物业服务企业应每月至少1次征询高等学校对物业服务的意见，自觉接受高等学校的监督、检查。

9.3 物业服务企业应定期开展物业管理服务满意度测评活动，获取高等学校师生满意或不满意的信息。

9.4 物业服务企业应根据服务质量的检查评价结果、高等学校的要求等，制定改进的计划和方案并组织实施，以提高服务意识、服务质量和服务效率。

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_