

ICS 点击此处添加 ICS 号
点击此处添加中国标准文献分类号

DB6101

西 安 市 地 方 标 准

DB 6101/ TXXXX—XXXX

绿色校园建设物业服务规范

Green campus construction property service specification

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

西安市市场监督管理局 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 总体原则和要求	1
4.1 工作原则	1
4.2 总体要求	1
4.2.1 合同要求	1
4.2.2 人员管理	2
4.2.3 设施管理	2
4.2.4 档案管理	2
4.2.5 标准化建设	2
5 物业工作要求	3
5.1 环境育人	3
5.2 环境保洁	3
5.3 绿化养护	3
5.4 病媒防治	3
5.5 垃圾分类	3
5.6 节能降耗	4
5.7 秩序维护	4
5.8 安全健康	4
5.9 科学防疫	4
6 服务质量评价与改进	5
6.1 服务质量评价	5
6.2 改进	5
6.3 监督实施	5

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。

本文件由西安市市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：西安经建物业管理有限责任公司、西安市经开第二学校、西安经开第四小学、西安科技大学。

本文件主要起草人：罗路遥、赵文育、张全瑜、高海云、鲁均、黄建平、杨正、王惠平、张亚婷。

本文件由西安经建物业管理有限责任公司负责解释。

本文件首次发布。

本文件在实施过程中如有疑问或建议，请将咨询或修改建议等信息反馈至下列单位：

单位：西安经建物业管理有限责任公司

地址：西安经济技术开发区泾渭新城泾渭路中段28号蓝天公寓3号楼2层

电话：029-86962026

邮编：710200

引 言

由于学校物业管理业务涉及到校园环境保洁、绿化、节能降耗、安全、健康、环保等多方面的内容，通过绿色校园物业服务要素辅助开展学校绿色环保节能教育，培养学生绿色意识，养成绿色行为具有育人的重要作用，为此，物业如何配套开展业务就成为了绿色校园建设过程中的一个非常重要的工作内容，因此制定一项指导物业提供方配合学校创建绿色校园的服务标准，优化、规范物业提供方开展绿色服务就很有必要。

制定本标准的目的在于在校园物业管理服务过程中推行可持续发展理念，通过物业业务的规范开展达到节约能源、保护环境的目的，助力学校完成创建绿色校园的工作任务。

绿色校园建设物业服务规范

1 范围

本文件规定了中小学、职业学校及高等院校绿色校园建设过程中，物业服务中开展绿色教育育人，对物业提供方如何提供符合要求的物业服务进行了工作指引，并明确了工作要求。

本文件适用于中小学、职业学校及高等院校绿色校园建设过程中物业提供方的物业服务。

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/T 51356-2019 绿色校园评价标准

GB/T 20647.9-2006 社区服务指南 第9部分：物业服务

3 术语和定义

GB/T 51356-2019界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

绿色校园 green campus

为师生提供安全、健康、适用和高效的学习及使用空间，最大限度的节约资源、保护环境、减少污染，并对学生具有教育意义的和谐校园。

[来源：GB/T 51356-2019，定义2.0.1]

3.2

物业服务 property services

是指业主通过选聘物业服务企业，由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

4 总体原则和要求

4.1 工作原则

物业提供方应在节约资源、保护环境、减少污染，倡导可持续发展理念的前提下开展物业服务工作。

4.2 总体要求

4.2.1 合同要求

- 4.2.1.1 物业服务提供方与校方在洽谈合同时，应将绿色校园创建的情况及需求体现在合同中。
- 4.2.1.2 物业服务合同中应将绿色校园建设过程中物业提供方所服务的范围、服务要求、服务质量、服务期限、服务费用、绿色服务专项要求等需要约定的内容进行约定。
- 4.2.1.3 物业提供方应按照合同内容提供物业服务。

4.2.2 人员管理

- 4.2.2.1 物业提供方应配备符合要求的物业服务人员。
- 4.2.2.2 物业提供方应定期对物业服务人员进行绿色校园相关知识的宣贯和培训，确保物业服务人员知晓绿色校园物业服务相关的知识和物业要求，掌握服务技能，明确自身工作的关注重点。

4.2.3 设施管理

- 4.2.3.1 应配备绿色校园物业服务所需的设施设备、工具，包括但不限于：
- a) 办公设备：如电脑、打印机、复印机、办公家具等；
 - b) 环境维护类：地面清洁物品、墙面清洁物品、厕所清洁物品、拾物夹等；
 - c) 秩序维护类：对讲机、防恐器具、巡更设备警戒物品等；
 - d) 工程维护类：万能表、摇表、管道疏通机、手枪钻、老虎钳、螺丝刀等。
- 4.2.3.2 应保持设施设备、工器具的使用性能和安全性能正常。
- 4.2.3.3 需要检定、校准的设备、器具应确保在有效期内。

4.2.4 档案管理

- 4.2.4.1 物业服务提供方对涉及绿色校园物业服务相关的台账、文件、现场记录等各类资料应进行分类管理、定期归档，并明确每项资料的保存期限。
- 4.2.4.2 物业服务提供方对涉及绿色校园物业服务相关的台账、文件、现场记录等各类资料应采取措避免遗失、损坏及泄露等情况发生。
- 4.2.4.3 结合实际情况，物业提供方对绿色校园物业服务相关的重要资料要考虑是否需备份、是否需留存电子版、是否需留存扫描件等。
- 4.2.4.4 针对需报送至校方的相关物业服务资料，物业提供方宜做好登记。

4.2.5 标准化建设

物业服务企业应进行标准化建设，包括但不限于：

- 行政管理；
- 人力资源管理；
- 财务管理；
- 职业健康与安全管理；
- 环境与能源管理；
- 工程与设备管理；
- 采购管理；
- 品质管理；
- 考核管理；
- 应急管理；
- 保洁服务规范；
- 秩序维护服务规范；
- 工程维修服务规范。

5 物业工作要求

5.1 环境育人

在绿色校园建设过程中，为辅助教书育人工作，物业提供方应配合校方从环境保洁、绿化养护、病媒防治、垃圾分类、节能降耗、秩序维护、安全健康、科学防疫等方面开展物业服务工作，通过绿色校园的育人环境，感化和感触绿色环保的气息，辅助学生形成人生绿色意识和绿色环保行为，发挥育人的教育效果。

5.2 环境保洁

- 5.2.1 做好物业服务区域保洁消杀工作，确保各区域环境整洁、干净卫生，各死角区域无积灰、蜘蛛网，下水道、洗手间等区域无异味。
- 5.2.2 每日对校园内物业服务区域门把手、直饮机等重点区域和重点部位进行消杀工作。
- 5.2.3 物业服务用工具、物品严格执行 5S 标准化管理。
- 5.2.4 物业提供方应采用环保的清洁消毒用品，避免对环境造成危害。

5.3 绿化养护

- 5.3.1 校园绿化以种植适宜当地气候和土壤条件的乡土植物为主、选用耐候性强、病虫害少、对人体无害、能体现良好生态环境和地域特点的植物。
- 5.3.2 采用乔、灌、草结合的复层绿化，种植区域覆土深度和排水能力满足植物生长需求。
- 5.3.3 采用雨水回水，充分利用水资源浇灌绿植。
- 5.3.4 绿化按照景观设计定期维护和修剪，绿化景观状态良好。
- 5.3.5 绿化化学用品使用规范，采取措施避免环境污染。
- 5.3.6 使用无公害病虫害防治技术及生态肥料。
- 5.3.7 使用生态化手段保障水体水质。

5.4 病媒防治

- 5.4.1 病媒防治工作宜坚持“科学施药、防治为主、标本兼治”的原则。
- 5.4.2 物业服务提供方应按照国家、省、市、区病媒防治工作要求，同时结合校方实际情况，定期开展病媒防治工作。
- 5.4.3 物业提供方应组织人员学习病媒防治相关知识，了解国家、省、市、区对病媒防治工作的要求。
- 5.4.4 病媒防治工作要采用净化环境、消除和控制病媒生物及直接杀灭病媒生物等的综合措施。
- 5.4.5 物业提供方在施药前应在校方沟通，通过多渠道、多方式做好安全告知、安全提醒及安全防护等工作。
- 5.4.6 病媒防治工作要制定科学的施药计划，明确责任人、施药时间、收回时间、处理人等内容。
- 5.4.7 物业提供方病媒防治人员在施药过程中要做好个人防护。
- 5.4.8 病媒防治工作应做好领药记录、消杀记录，相关记录台账要规范存档。
- 5.4.9 病媒防治工作应做好管控，避免直接或间接的伤害。

5.5 垃圾分类

- 5.5.1 生活区、教学区、办公室的宣传栏张贴垃圾分类宣传海报，有电子显示屏的建议学校应不定期播放宣传片或宣传标语。
- 5.5.2 根据学校实际情况制定垃圾分类工作方案，指定专人负责垃圾分类。

- 5.5.3 建立垃圾分类台账，记录师生参与情况，登记生活垃圾种类、数量、去向等信息，并与收运单位做好签收工作。
- 5.5.4 针对物业服务人员，每月至少组织一次垃圾分类教育培训，使员工掌握基本知识、方法和要求。培训记录应包括现场照片、签到表、培训材料等。
- 5.5.5 设置垃圾分类集中投放点，保持容器和设施干净整洁、功能完好。
- 5.5.6 合理利用可再生资源，对垃圾进行正确分类，减少二次污染。
- 5.5.7 垃圾及时清运、处置，垃圾回收点定期冲洗、消毒且周边无臭味、异味，确保不对环境造成污染。

5.6 节能降耗

- 5.6.1 根据学校实际情况，物业提供方制定与节能、节水、节材、环保相关的节能降耗运行管理制度，并组织员工严格落实。
- 5.6.2 物业提供方定期对员工开展节能降耗方面的知识和技能培训，提高员工节能降耗意识和责任心。
- 5.6.3 对校园内运行的相关设施、设备、管线等，物业提供方应进行定期检查维护，并根据运行状况及时进行设备系统的诊断、保养、运行优化和改造，从设施设备环节减少资源和能源的浪费。
- 5.6.4 物业提供方与校方沟通制定各区域灯具、空调等设施设备开关时间，并建立台账、明确责任人，确保师生和相关工作人员合理使用电能。
- 5.6.5 建议校方在各用水设施旁，张贴节约用水的温馨提示或相关标语，提醒用水人员合理用水，用水完毕后及时关闭用水设施。
- 5.6.6 对物业服务过程中的耗材使用，物业提供方应做好入库、出库登记，定期分析耗材使用情况，及时改进管理措施，避免造成浪费。

5.7 秩序维护

- 5.7.1 校园周边有良好的环境卫生、生态绿化及交通秩序，保障学生上、下学期间正常通行。
- 5.7.2 校园内禁止车辆出入，运送货物等特殊车辆确保无污染物进入校园），须从指定入口进入，严禁驶入学生活动区域，且要求缓慢行驶。
- 5.7.3 地下停车场进入车辆必须扫码）才方可进入，地上停车场车辆有序停放。

5.8 安全健康

- 5.8.1 物业提供方根据学校实际情况，制定合理的突发事件预案与预警机制。
- 5.8.2 对危化品合理保管及贮存，物业提供方应严格做好入库、出库登记及使用记录，避免外人接触造成不必要的伤害；在危化品贮存区域，应张贴使用注意事项。
- 5.8.3 配合校方落实传染病防控措施和报告制度，坚持每日消杀和季节性灭四害工作，确保无甲、乙、丙类公共卫生传染性疾病的集中爆发。
- 5.8.4 物业提供方定期组织员工开展职业健康安全知识培训，培养员工的安全和健康意识。
- 5.8.5 物业提供方根据学校实际情况，定期检查和更换直饮水机滤芯、定期清洗饮水机，保障师生饮水质量。
- 5.8.6 学校教学楼、行政楼等教学区域内应确保室内良好的通风条件。
- 5.8.7 根据实际情况，物业提供方建议校方在校园内显眼处设置醒目的禁止吸烟标识。

5.9 科学防疫

- 5.9.1 物业提供方应按照国家、省、市、区、校方发布的疫情相关通知和文件要求，及时作出响应。

5.9.2 物业提供方在疫情期应采取符合疫情要求的方式组织物业人员学习防疫知识，提高防疫技能和防疫意识。

6 服务质量评价与改进

6.1 服务质量评价

6.1.1 物业服务提供方应就绿色校园建设不定期收集各方反馈的意见和建议：

- 校方意见；
- 校方师生反馈意见
- 公司管理体系审核；
- 物业提供方服务外包商反馈等；

6.1.2 物业服务提供方应根据绿色校园物业服务的要求，对物业服务全过程进行评价，评价物业服务的效果，不断改进物业服务质量。

6.1.3 物业服务提供方可邀请相关方共同组织开展绿色校园物业服务评价，也可自行组织开展内部自查和内部评价。

6.1.4 物业服务评价应做好评价记录。

6.2 改进

6.2.1 物业提供方根据各方反馈的意见、建议，并结合实际情况，对薄弱环节和不到位的地方有针对性的进行改进。

6.2.2 物业服务提供方对于评价结果应制定可行的提升改进措施，并与下一次评价形成闭环，促使物业服务质量持续提高。

6.3 监督实施

6.3.1 绿色校园物业服务工作应由学校物业项目负责人组织监督实施。

6.3.2 监督实施应有具体的监督实施方案，明确各环节检查的频次、责任人、考核等内容。