

ICS 03.080

黑龙江省地方标准

DB23

A 12

DB 23/T xxxx—2021

黑龙江省学校物业服务规范

Technical specification for school property service
in Heilongjiang Province
(征求意见稿)

联系人：贺佳

地 址：哈尔滨市南岗区中山路 203 号

邮 编：150001

电 话：0451-86553060 邮箱:103677388@qq.com

2021-xx-xx 发布

2021-xx-xx 实施

黑龙江省市场监督管理局
黑龙江省住房和城乡建设厅

联合发布

前言

本规范是根据黑龙江省市场监督管理局2021年度标准编制计划和黑龙江省住房和城乡建设厅工作要求，由哈尔滨市标准化研究院同相关单位编制而成。在编制过程中，编制组经深入研究、广泛调查、认真总结学校物业管理实践，参考有关国内外先进标准和做法，在广泛征求有关单位和专家的意见基础上编制了本规范。

本规范共分为11章。主要技术内容是：1 总则；2 术语；3 基本要求；4 校舍及共用设施设备管理和维护；5 秩序维护服务；6 消防管理；7 环境管理与服务；8 宿舍管理；9 其他服务；10 突发事件处理；11 服务评价与改进。

本规范由黑龙江省住房和城乡建设厅和黑龙江省市场监督管理局共同管理，黑龙江省住房和城乡建设厅归口并负责组织实施，由哈尔滨市标准化研究院负责具体技术内容的解释。在执行过程中如有意见或建议，请寄送哈尔滨市标准化研究院《学校物业服务规范》编制组（地址：黑龙江省哈尔滨市中山路203号，邮编150000，电子邮箱：xxxxxxxx），以供今后修订时参考。

本规程主编单位： 哈尔滨市标准化研究院

本规程参编单位：

本规程主要起草人： Xxx xxx xxx xxx xxx

Xxx xxx xxx xxx xxx

本规程主要审查人： Xxx xxx xxx xxx xxx

Xxx xxx xxx xxx xxx

目录

1	总 则	1
2	术 语	2
3	基本要求	3
3.1	服务机构	3
3.2	人员	3
3.3	规章制度	3
3.4	财务管理	4
3.5	档案	4
4	校舍及共用设施设备管理和维护	5
4.1	综合管理	5
4.2	照明	6
4.3	供配电系统	6
4.4	电梯	6
4.5	空调系统	7
4.6	给排水系统	7
4.7	避雷系统	8
4.8	消防设施	8
4.9	标识	9
4.10	施工管理	9
4.11	节能运行	10
5	秩序维护服务	11
5.1	出入管理	11
5.2	巡查管理	11
5.3	监控管理	11
5.4	车辆停放	12
6	消防管理	13
7	环境管理与服务	14

7.1	保洁综合管理.....	14
7.2	教学、科研、办公用房保洁.....	14
7.3	生活服务用房保洁.....	14
7.4	室外保洁.....	15
7.5	绿化服务.....	15
7.6	消杀和环境消毒.....	16
7.7	清冰雪服务.....	16
8	宿舍管理.....	17
9	其他服务.....	18
9.1	教学及办公辅助服务.....	18
9.2	会务服务.....	18
9.3	大型活动现场服务.....	18
10	突发事件处理.....	19
11	服务评价与改进.....	20

Contents

1	General Provisions.....	1
2	Terms.....	2
3	Essential Requirements.....	3
3.1	Facility.....	3
3.2	Personnel.....	3
3.3	Rules and Regulations.....	3
3.4	Financial Management.....	4
3.5	File.....	4
4	Management and Maintenance of School Buildings and Common Facilities.....	5
4.1	General Management.....	5
4.2	Lighting.....	6
4.3	Power Supply and Distribution System.....	6
4.4	Elevator.....	6
4.5	Air Conditioning System.....	7
4.6	Water Supply and Drainage System.....	7
4.7	Lighting Protection System.....	8
4.8	Fire Fighting Device.....	8
4.9	Identification.....	9
4.10	Construction Management.....	9
4.11	Energy-saving Operation.....	10
5	Order Maintenance Services.....	11
5.1	In and Out Management.....	11
5.2	Patrol Management.....	11
5.3	Monitoring Management.....	11

5.4	Vehicle Parking.....	12
6	Fire Management.....	13
7	Environmental Management and Service.....	14
7.1	Comprehensive Cleaning Management.....	14
7.2	Teaching and Scientific Research Office Room Cleaning	14
7.3	Housekeeping Service Room Cleaning.....	14
7.4	Outdoor Cleaning.....	15
7.5	Greening Service.....	15
7.6	Extermination and Environmental Disinfection.....	16
7.7	Ice and Snow Clearing Service.....	16
8	Dormitory Management.....	17
9	Other Service.....	18
9.1	Teaching and Office Support Service.....	18
9.2	Conference Service.....	18
9.3	Major Events Service.....	18
10	Emergency Handling.....	19
11	Service Evaluation and Improvement.....	20
	Explanation of Wording in This Specification.....	
	List of Quoted Standards.....	

1 总 则

1.0.1 本规范规定了学校物业服务的术语和定义、基本要求、校舍及共用设施设备管理和维护、秩序维护服务、消防管理、环境管理与服务、宿舍管理、其他服务、突发事件处理、服务评价与改进。

1.0.2 本规范适用于黑龙江省行政区域内的学校物业服务管理。

2 术 语

2.0.1 学校物业服务 School Property Services

以贮存在地下岩土体和流体中的热能来供暖的系统。一般包括地热能采集系统、热源站和末端供暖系统。

3 基本要求

3.1 服务机构

3.1.1 应设置相适应的物业服务机构，并符合以下要求：

- 1** 取得相应的合法经营资格；
- 2** 具备相应的服务场所；
- 3** 具备满足服务需求的设施设备；
- 4** 具有相应的管理机构、人员、措施和制度；
- 5** 宜采用信息化手段进行管理。

3.2 人员

3.2.1 物业服务机构的人员符合以下要求：

- 1** 具有良好的职业道德和职业操守，身体健康，能够胜任本职工作；
- 2** 管理人员取得从业资格或岗位证书；
- 3** 专业技术操作人员按照国家有关规定取得职业资格证书或岗位证书；
- 4** 人员应经岗前培训,合格后上岗；工作中应定期参加专业技能、法律法规、安全等相应的培训；
- 5** 应统一着装，佩戴明显标志，仪容仪表整洁，服务主动热情，窗口服务人员宜使用普通话。

3.3 规章制度

3.3.1 应建立完善的规章制度，并有具体的落实措施及考核办法，主要包括：

- 1** 物业服务方案；
- 2** 各岗位职责、工作流程及服务要求；

3 内部管理制度。

3.4 财务管理

3.4.1 应建立健全财务管理制度，并符合下列要求：

- 1 规范操作，账目清晰；**
- 2 对于提供特约服务的费用、代收代缴的费用，应单独列账，按实际支出费用和约定方式向业主或物业使用人收取；**
- 3 应每年对财务情况进行审计。**

3.5 档案

3.5.1 应建立物业档案管理制度，并符合下列要求：

- 1 建立日常服务档案和设施设备台账，并及时更新；**
- 2 更迭或退出时向业主移交设备台账、记录文件、检测报告等。**

4 校舍及共用设施设备管理和维护

4.1 综合管理

4.1.1 协助校方制定大、中型维修及预防性维修等维修养护计划，维护保养记录应齐全，并建立报修、维修和回访记录。

4.1.2 建立相关现场管理制度，如设施设备安全运行、岗位职责、设施设备定期巡检、巡检范围、巡检周期、巡检内容、巡检标准、维护保养、运行记录、维修档案等；跟进预防性维护保养计划的执行情况，确保现场管理工作落实到位，制定相关应急预案。

4.1.3 校舍使用管理服务应适应教学、科研、办公及生活需要，并建立相应的规章制度和记录。

4.1.4 根据校舍实际使用年限，定期检查校舍使用和安全状况，大风、暴雨等极端天气之前进行应急检查及相应处置。

4.1.5 及时完成维修任务，如达中修及以上应及时告知校方。

4.1.6 实施维修养护，宜在假期或休息日进行，不应影响正常教学活动。

4.1.7 定期巡查大门、围墙（栏）、道路、甬路、场地、管井、沟渠、景观等，发现问题及时处理。

4.1.8 配合校方办理房屋、场所使用情况登记，钥匙管理、房屋临时借用应做好记录。

4.1.9 应配置适用、安全、性能可靠的作业工具，所有工器具应建立台账，责任到人，安全工器具按期进行检测和保养，并确认使用的计量器材检定（校准）合格。

4.1.10 定期对共用设施设备进行全面检查，开展隐患巡查排查和处置，维护设施设备安全、稳定运行，发现安全隐患，应及时采取必要的处置及防护措施并及时通报校方。

4.1.11 应在设备机房显著区域悬挂或粘贴各类管理制度、系统图、

紧急联系方式、人员证件、设施设备标识标牌、安全防护和警示标识等，在明显易取放位置配备符合规定的完好有效的消防器材及专用工具，应设有挡鼠板，宜配备鼠药盒或粘鼠板。设备机房定期清洁，机房内整洁有序，无杂物。

4.2 照明

4.2.1 每日检查教学楼、办公楼、实验楼、学生公寓的楼道以及教室内照明，及时修复损坏的灯具。

4.2.2 保持道路、庭院、操场照明完好，定期检修并填写检修记录。

4.2.3 公共区域照明灯按时开启、关闭，满足使用要求。

4.2.4 有重要和重大活动时，提前对活动区域照明进行检查、维修。

4.3 供配电系统

4.3.1 制定供配电系统的运行维护作业规范和程序。

4.3.2 组织实施维保，对变配电设施设备进行检查、维护。

4.3.3 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。无人值守的配电室应定期检查，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、安全防护用品齐全并在校检期内，通风照明良好。

4.3.4 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。

4.3.5 停电区域加强安全警戒，维持区域秩序，必要时启动应急预案。

4.3.6 对应急供电系统设备进行检查维护，定期试运行。

4.4 电梯

4.4.1 电梯应已取得相应资质的特种设备检验机构检验合格，并取得《安全检验合格证》后投入使用，此后每年定期检验，并张贴新的合格证。

4.4.2 应由取得相应资质的专业维修保养单位对电梯进行定期保养和维护，并按照所签订的设备维保合同对其提供的服务进行监督。

4.4.3 定期检查安全状况，保障运行完好。直梯轿厢内外按钮、轿厢内灯具、扶梯踏板、扶手带等配件保持完好。

4.4.4 制定应急措施与救援预案，定期演练。

4.4.5 保持消防电梯与火灾报警系统可靠的联动功能。

4.5 空调系统

4.5.1 运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机等设施设备进行系统检查，并进行清洁保养，检测运行控制和安全控制功能。

4.5.2 定期进行循环泵、空调主机、冷却风机电柜主电路螺栓紧固，测试绝缘值，做好记录。

4.5.3 定期检查空调机组马达、风机的运转情况，记录运行参数。

4.5.4 确保各种管道、阀件及仪表完好齐备。

4.5.5 保证冷冻主机及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的冷却水。

4.5.6 保证采暖热水及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的采暖热水。

4.5.7 运行期间每日巡查运行情况，确保正常运行和安全使用。

4.5.8 冬季停冷后，对冷却塔等室外设施进行覆盖遮挡。

4.6 给排水系统

4.6.1 对各类水泵、阀门、表计、控制柜等进行检查，确保给排水系统通畅，风机正常；各种管道阀门完好；仪表显示准确；系统无明显异味、噪声。

4.6.2 对排水总管进行检查，定期对水泵、管道进行除锈防腐处理，定期对轴承进行润滑，定期对污水处理系统全面维护保养。

4.6.3 生活饮用水水质应符合 GB 5749 的要求，并委托有资质的检测机构进行检测。每半年不少于 1 次对生活水箱清洗消毒，每年不少

于2次水质检测。二次供水的设施和处理要求应按照 GB 17051 执行。

4.6.4 定期对电机、水泵、水质处理和消毒装置及设备控制柜进行保养。

4.6.5 进行规范加压操作，确保校方末端的水压及流量满足使用要求。

4.6.6 水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，溢流、排污管口应安装金属防护网并完好，每年秋、冬季对暴露水管进行防冻保护。

4.6.7 定期检查窖井井盖，发现凹陷、破损、缺失及时处理，冬季宜做保温处理。

4.6.8 定期对排水沟、排水管道进行清扫、疏通，保证排水畅通；根据实际情况做好污水井、化粪池的清掏工作。

4.6.9 管道色标和水流指示清晰；阀门开关状态和水泵的使用、备用状态，挂牌明示。

4.6.10 应制定停水、跑水等相关应急预案，定期培训并做好记录。

4.7 避雷系统

4.7.1 避雷系统应由取得资质的专业检测机构进行检测。

4.7.2 定期检查避雷带、避雷针、避雷线、避雷网等装置，发现问题及时处理。

4.7.3 定期检查重要部位防静电地板的接地是否可靠，并对钢窗、钢结构进行外观检查，发现问题及时处理。

4.7.4 定期对变配电室内的接地带、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、构架等金属物接地可靠。

4.8 消防设施

4.8.1 应委托具备相应资质的检测、维修保养机构对消防设施进行检测、维修保养，并出具检测报告。

4.8.2 定期检查消防设施设备，消防设施的维护管理应符合 GB 25201 的要求。

4.8.3 配备消防设施、器材，设置消防安全标志，消防水池等消防储水设施应保持有水有压，消防管线冬季应有防冻措施。

4.8.4 在楼内明显位置应张贴平面疏散示意图，疏散通道、安全出口、消防车道保持畅通，无堵塞、占用、锁闭现象，不应占用防火通道。

4.8.5 灭火器保险及喷嘴外观良好，无损坏、无锈蚀，压力表显示在正常范围内，应定期维修、检测。

4.8.6 设自动消防设施的，应确保自动消防设施运行正常；发生火灾时，火灾自动报警系统、自动喷水灭火系统、排烟送风系统、防火卷帘等应能及时联动，各设施启停均在消防控制室有信号反馈。

4.9 标识

4.9.1 定期检查、维护、清洁各类标志标牌，对标识的使用情况进行检查，发现损坏或丢失应按 GB 2894、GB/T 10001.1、GB/T 10001.9、GB 13495.1、GB 15630 的要求进行更换或替补。

4.9.2 定期检查平面路线图、指引标识、楼层标识、各功能区标识、安全警示标识、温馨提醒标识、供配电系统模拟示意图、电气开关状态标识、主要供水阀门、主要管线流向标识、交通标识等，确保标识标牌规范清晰，安装稳固。

4.9.3 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志。

4.10 施工管理

4.10.1 对外来施工人员实行登记、备案管理；施工人员进入楼内施工，应进行登记、验证。

4.10.2 配合校方对施工现场安全与消防安全、施工材料堆放、清运建筑垃圾等进行监督管理并进行登记。

4.11 节能运行

4.11.1 建立能源管理制度，对员工进行能源管理制度、节能政策法规宣传教育和岗位技术培训。

4.11.2 应根据工作性质、气候的变化、校方的需求，设定或调整设施的启停时间、运行参数，制定合理、可行的节能运行计划，合理安排和调整灯光照明启闭时间。

5 秩序维护服务

5.1 出入管理

- 5.1.1** 出入口实行 24 小时值守，门卫由专人担任。
- 5.1.2** 建立人员和机动车管理制度，对人员和出入机动车进行管理。
- 5.1.3** 对大件物品带出校门应实施出门证管理。
- 5.1.4** 学生出入校门高峰时段，应安排人员维护校内秩序，防止发生拥挤踩踏等伤害事故。
- 5.1.5** 应阻止非教学、科研使用的易燃易爆物品、有毒有害物品、动物和管制器具等危险物品带入校园。

5.2 巡查管理

- 5.2.1** 制定巡查路线，加强重点区域、重点部位、重点机房及装修区域的巡逻，人防、技防相结合，并做好相关记录。
- 5.2.2** 按巡查路线定时巡查，巡查期间应重点关注安全隐患，发现异常情况，应立即查明并上报，并对紧急情况采取必要的处理措施。
- 5.2.3** 每日教学、办公活动结束后，应对教学、办公场所进行巡查，清查滞留人员，关闭室内灯光、门窗等，并进行防火防盗检查。
- 5.2.4** 应劝说闲杂人员、推销人员离开校区。

5.3 监控管理

- 5.3.1** 监控室内实行 24 小时专人值班。
- 5.3.2** 监控设施齐全，保证对出入口、内部重点区域的安全监控、录像。
- 5.3.3** 监控室内电话畅通，接听及时。
- 5.3.4** 监控室收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应及时报警、上报，并安排相关人员及时赶到现场进行前期处理。
- 5.3.5** 监控记录保持完整，保存时间不少于 30 天。

5.3.6 监控人员对监控记录应严格保密，未经上级允许，不应擅自泄露记录内容和资料。

5.4 车辆停放

5.4.1 制定停车管理制度。

5.4.2 合理规划车辆停放区域，保证车辆停放有序。

5.4.3 非机动车应定点集中存放，整齐有序。

5.4.4 及时疏导占道车辆，保持校区道路畅通。

6 消防管理

6.1 协助消防部门做好消防安全管理工作

6.2 制定消防安全管理制度、消防安全操作规程、消防应急预案，确定专人维护、管理消防器材、消防设施，明确各级、各岗位消防安全责任人及其职责，定期进行消防工作检查考核，保证各项规章制度落实。

6.3 物业服务机构应建立消防档案，统一保管、备查。

6.4 消防巡查人员、自动消防系统操作人员应接受消防职业技能培训，自动消防系统操作人员应取得国家认可职业资格证书，持证上岗。

6.5 定期进行防火巡查、防火检查，巡查、检查时应填写记录，由检查人及其主管人员签字。

6.6 消防控制室实行 24 小时值班，每班不少于 2 人，值班人员应持证上岗。

6.7 配合校方开展消防演练，组织消防培训，加强消防宣传。

6.8 配电室、水泵房、风机房等消防安全重点部位应设置明显的警示标志，配备消防器材，由专人每天巡查；对易燃易爆品设专人专区管理，填写检查记录。

7 环境管理与服务

7.1 保洁综合管理

7.1.1 保洁管理制度、保洁服务方案和保洁服务流程，对保洁服务工作做好记录。

7.1.2 配置专职保洁服务人员，明确保洁责任范围，实行定时定点保洁和流动保洁相结合，保持物业服务区域整洁、干净。

7.1.3 根据实际情况合理设置相关环境卫生设施，在主要进出口设置果皮箱，在适当位置放置分类垃圾桶，在施工期间应有临时垃圾堆放处、并设立围挡。

7.1.4 生活垃圾日产日清，施工垃圾专门管理并督促及时清运。

7.1.5 雨雪天气应采取防滑措施，特殊部位保洁要做好安全防护。

7.2 教学、科研、办公用房保洁

7.2.1 保洁服务应不影响正常教学、科研、办公活动及课间休息。

7.2.2 定期对走廊、大堂、楼梯等地面进行清洁，保持无污迹、无积尘、无垃圾、无杂物。

7.2.3 定期对扶手、栏杆、窗台、指示牌、消防栓、消防箱、公共设施等进行擦拭，保持表面干净、光亮。

7.2.4 定期清理平台、屋顶，确保无垃圾、积水。

7.2.5 按校方要求定期或临时对服务功能性用房（如会议室、接待室、茶水间）进行保洁，保持干净、整洁、无垃圾。

7.2.6 定期对公共卫生间进行保洁，保持干净、整洁、无异味。

7.3 生活服务用房保洁

7.3.1 宿舍楼保洁

7.3.1.1 保持公共部位的墙面、门、窗台无污迹、无积灰，门、窗玻

璃明亮。

7.3.1.2 公共卫生间、盥洗室及时保洁，保持无异味、无积水、无污垢、无卫生死角。

7.3.2 公共浴室保洁

7.3.2.1 每日定时清洁地面、地漏、排水沟等，保持地面清洁，排水通畅。

7.3.2.2 每日定时开窗通风。

7.3.3 开水房保洁

7.3.3.1 每日定时进行环境保洁，保持墙面干净，地面清洁、无积水。

7.3.3.2 每日定时洗刷水槽，清理地漏，保持水槽干净，排水通畅。

7.3.3.3 每日定时清洁供水设备，保持设备表面清洁。

7.3.4 自助洗衣房保洁

7.3.4.1 每日进行环境保洁，保持地面清洁、无积水。

7.3.4.2 定期擦拭洗衣设备，保持设备清洁。

7.4 室外保洁

7.4.1 定期清扫一次公共道路和场地。

7.4.2 定期对垃圾桶和果皮箱进行清洁。

7.4.3 应对校园建筑物、设施、广告栏及公共场所墙栏的乱写、乱画、乱贴、乱放广告牌及时清理。

7.4.4 定期对路牌、路标、雕塑等清洁。

7.4.5 定期清洁水景水体，保持水面无漂杂物，硬底池壁无积垢，及时清理水体沿岸垃圾、杂物，发现水体有污染或疑似污染现象，应及时报告校方。

7.4.6 跑道、球场、草坪等场地应保持无废弃物、无积水。

7.5 绿化服务

7.5.1 制定物业服务区域绿化养护方案和绿化管理制度，并做好服务工作记录。

7.5.2 根据服务区域绿化实际需要，配置专、兼职绿化养护人员。

7.5.3 绿化养护人员应根据季节要求，对植物、草地、花卉等进行定期修剪、消杀、养护。

7.5.4 机械割草、花木施肥宜避免噪音、异味等对教学、生活环境造成影响。

7.5.5 重大节日宜进行绿化装饰，如绿化小品、花草摆放等。

7.5.6 植株生长健壮，无枯株、缺植空秃或失水现象。

7.5.7 枝叶生长色泽正常，色叶植物叶色变化明显，基本无有害生物危害症状。

7.6 消杀和环境消毒

7.6.1 根据实际情况开展消杀工作，制定有效的虫、鼠等控制工作流程，在传染病流行期间应按照卫生防疫部门的要求配合做好突发性传染病控制工作。

7.6.2 实施灭害消杀应防止对环境造成次生污染。

7.6.3 定期对公共卫生间、公共浴室、开水房、自助洗衣房、垃圾堆放点等部位实施环境消毒。

7.6.4 环境消毒应使用合格产品。

7.7 清冰雪服务

7.7.1 应制定清冰雪方案，及时做好冰雪清理工作，相关区域设立警示标识。

7.7.2 行车道应保证车辆正常通行；人行道、甬道基本清理干净，露出地面；广场、室外楼梯、台阶、无障碍坡路无积雪残冰。

7.7.3 积雪应堆放在不妨碍车辆、行人通行的区域内；需要外运的，按合同约定及时清运。

7.7.4 根据气温变化，及时清除屋檐、落水管等部位的残雪、冰溜子，无法清除的，做好围挡和警示。

8 宿舍管理

8.1 严格执行校方制定的宿舍管理规定，建立寝室档案并及时更新。

8.2 建立 7×24 小时值班制度，对非本宿舍学生、外来人员的来访进行审查并登记，对大件物品出入、学生晚归等进行登记，值班记录确保真实性和完整性。

8.3 配合校方进行宿舍卫生及学生管理工作。

8.4 每日进行安全巡查，女生宿舍应增加夜间巡查频次。

8.5 女生宿舍选择女性宿舍管理员进行管理。

8.6 在宿舍楼显著位置张贴宿舍管理规定，宿舍物业服务范围、服务内容、报修和投诉电话等。

8.7 受校方委托或配合校方进行钥匙管理。

8.8 发现学生有违校方宿舍管理规定的应及时劝阻、制止并报告校方，如发生打架斗殴、盗窃案件、意外伤害、夜不归寝等情况应及时报告校方，并保留书面记录。

8.9 根据学校假期要求及时劝离滞留宿舍人员，检查宿舍门窗关闭情况，关停水、电等。

9 其他服务

9.1 教学及办公辅助服务

9.1.1 制定教学模型、实物、图表、板书用笔、板擦等教具与教学用品的保管、领用、发放等教务服务方案，及时做好记录。

9.1.2 制定教学设备、器材维修服务方案，及时做好记录。

9.1.3 与校方共同制定报刊、杂志、信函、快递管理制度并严格执行。

9.2 会务服务

9.2.1 会务服务人员根据会议要求进行现场布置，准备会务设施设备及物品。

9.2.2 保证音响、投影、电脑、电子显示屏等视频、音频设施设备正常使用。

9.2.3 会后检查有无遗留物，关闭设备，做好会后清理工作。

9.2.4 涉密会议环境符合保密安全要求，服务人员遵守保密规定，不发生失泄密事件。

9.3 大型活动现场服务

9.3.1 对活动场地实施清洁、整理，提供花卉盆景布置服务。

9.3.2 安装调试临时电源、设备。

9.3.3 对参加活动的人员、车辆实施临时疏导及管理。

9.3.4 协助维护现场秩序。

9.3.5 提供安全用电防护、应急事故防护等安全措施。

10 突发事件处理

10.1 制定常见突发事件的应急预案，建立快速响应机制。

10.2 建立健全突发应急事件处置机构，明确突发事件处理责任人

10.3 事件发生时应及时告知校方，重大突发事件按规定上报，并协助采取相应措施。

10.4 定期对相关人员进行应急预案培训，并定期组织演练。

10.5 突发事件包括但不限于：

- 1 火灾；
- 2 自然灾害；
- 3 电梯故障；
- 4 紧急停电停水；
- 5 治安事件；
- 6 意外伤害；
- 7 群体事件；
- 8 公共卫生事件。

11 服务评价与改进

11.1 应建立投诉处理机制，明确责任人，公布服务监督电话。受理、处理校方的投诉应保持记录，认真处理校方的意见和建议，将处理结果及时通知投诉者，并进行回访，回访比例应达到 100%

11.2 采取多种形式收集校方对物业服务满意度的信息，定期进行物业服务满意度调查，及时分析，不断改进服务的内容和质量。

11.3 应制定岗位责任制考核细则，定期组织对质量目标、工作完成情况进行检查考核。

11.4 投诉处理应符合 GB/T 17242 的规定。