

华东师范大学文件

华师后勤保障〔2016〕3号

关于印发《华东师范大学 物业服务管理办法（试行）》的通知

各单位：

为规范学校物业服务工作，保障教学、科研工作顺利进行，营造安全、整洁、优美、和谐的校园环境，根据国家有关规定，结合学校实际，特制定《华东师范大学物业服务管理办法（试行）》。现予印发，请遵照执行。

特此通知。

华东师范大学
2016年7月11日

A red circular stamp is located at the bottom right of the page. It features a five-pointed star in the center. The characters "华东师范大学" (East China Normal University) are arranged around the star, with "东" on the left, "南" on the right, "华" at the top, and "大" at the bottom.

华东师范大学物业服务管理办法（试行）

第一章 总 则

第一条 为规范学校物业服务工作，保障教学、科研工作顺利进行，营造安全、整洁、优美、和谐的校园环境，根据国务院《物业管理条例》、《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国政府采购法》、《上海市住宅管理规定》、《上海市 2016 年政府采购集中采购目录和采购限额标准》等有关物业管理规定，结合学校实际，特制定本办法。

第二条 本办法所称的物业服务，是指学校通过招投标选择物业服务单位按照物业服务合同对房屋及配套设施等进行维修、保养和管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。学校统筹物业服务限于楼宇公共区域满足基本物业服务需求，办公室、实验室、院系自用会议室、书库、档案室等用房不属于基本物业服务范畴。如有特殊需求，使用单位需自筹经费解决。

第三条 学校通过公开、公平、公正市场竞争机制选聘物业服务单位。本办法所称的物业服务单位，是指依法取得独立法人资格、具有相应资质、从事物业服务的企业。

第四条 本办法规定了学校对各楼宇进行物业服务的主要内容与管理办法，学校范围内楼宇物业服务工作，均需遵守本办法。

第二章 管理机构

第五条 学校作为校内所有物业服务的业主,对物业服务单位的管理服务活动行使监督管理职责,享有《物业管理条例》等法律法规赋予业主的相应权利,履行相应义务。同时学校有权维护物业管理区域内全体师生在物业管理中的合法权益。

第六条 国有资产管理处负责楼宇房屋使用调配等工作; 财务处负责物业服务及维修费用支付等工作; 保卫处负责楼宇消防器材、监控等设施设备配置、维护工作; 基建处负责楼宇基建、大型维修以及相关资料保管等工作; 设备处负责家具、VRV 和分体式空调、多媒体、新风系统等设备购置与维护工作; 后勤保障部负责楼宇物业服务管理等工作。

第七条 后勤保障部作为监督管理物业服务单位的职能部门,应做好以下几方面工作。

(一) 根据国家政府采购要求,配合学校做好物业服务招标投标组织工作。

(二) 根据学校物业服务管理工作要求,负责修订《华东师范大学物业服务管理办法》,制定《华东师范大学物业服务标准》、《华东师范大学物业服务质量考核办法》等相关制度;负责对物业服务单位日常工作的监管和监控。

(三) 负责制定楼宇及各类设施设备等使用和维护、公共秩序和环境卫生等有关物业服务方面的管理制度。

(四) 负责物业服务费用的审核、支付。

(五)负责监督物业服务单位履行服务合同情况,按照合同约定进行考核,实行优胜劣汰制度。

(六)及时了解物业使用人对物业服务管理的意见、建议,处理物业服务活动中投诉等事宜。

(七)负责协调、召集相关职能部门商讨有关楼宇维护、安全、稳定等方面的重大事宜。遇有紧急情况或特殊工作,负责组织召开临时会议,协调落实相关工作。

(八)负责定期举行物业工作例会,及时了解物业服务工作情况,布置阶段性工作,协调解决疑难问题。

第三章 物业服务单位选聘

第八条 为规范物业服务单位选聘行为,提高资金的使用效益,提升物业服务水平,选聘的物业服务单位应具有综合实力强、行业声誉好、服务理念与学校相匹配等特点。

第九条 物业服务项目采购严格按照学校规章制度执行。对于物业服务(金额<30万元)项目由后勤保障部负责通过审价询价等程序确定服务单位;对于物业服务(30万元≤金额<50万元)项目,由后勤保障部负责组织邀请招标,确定物业服务单位;对于物业服务(金额≥50万元)项目,由后勤保障部负责遴选招标代理公司,通过社会公开招标确定物业服务单位。

第十条 从事物业服务的工作人员应当按照国家及地方相关规定,取得相应职业资格证书,规范物业服务,保证服务质量。

第十一条 社会公开招投标服务期限原则上为四年,一年一

签，考核合格后方可续签。考核不合格即终止合同，学校重新启动物业招投标工作。四年期满后必须重新招投标。

第四章 物业管理

第十二条 物业服务单位承接物业服务时，应当对楼宇公用部位、公用设施设备等物业服务内容进行查验、记录，办理物业接管手续。对存在的问题应及时与国有资产管理处、设备处、保卫处、基建处和后勤保障部等单位反馈和沟通，并配合做好整改工作。

第十三条 学校在物业管理区域内配置必要的物业管理用房，供物业服务单位无偿使用。物业管理用房标准为总建筑面积的千分之二至三。未经学校允许，物业服务单位不得擅自超面积占用物业管理用房，不得改变物业管理用房的用途，不得擅自变更房间，不得擅自对房间进行分割、转让、抵押和出租等。

第十四条 学校及时与物业服务单位签订物业服务合同。合同对物业管理内容、服务质量、服务费用、双方权利与义务、考核、物业管理用房、合同期限和违约责任等内容进行约定。

第十五条 物业管理内容以招标文件和双方协定为依据，包含以下几方面内容：

- （一）房屋及其附属设施、设备的使用、维护工作；
- （二）安全管理工作；
- （三）环境卫生服务工作；
- （四）电力系统等维护、保养工作；

- (五) 水系统等维护、保养工作;
- (六) 电梯、空调等设施设备巡查、维护工作;
- (七) 监控、消防等涉及安全设施设备巡查、维护工作;
- (八) 楼宇周边车辆管理工作;
- (九) 物业服务工作相关资料档案管理工作;
- (十) 节能减排等其他相关楼宇管理工作等。

第十六条 物业服务单位提供物业服务,应当遵守下列规定:

- (一) 符合国家和本市规定的技术标准、规范;
- (二) 及时向使用人告知安全管理注意事项;
- (三) 定期听取师生的意见和建议,不断改进和完善服务;
- (四) 配合学校主管部门做好楼宇物业管理相关工作。

第十七条 物业服务单位应当建立和保存下列档案和资料:

- (一) 楼宇公共秩序等相关管理档案;
- (二) 消防、监控系统、电梯、空调、水泵、门禁等公用设施设备档案及其运行、养护记录;
- (三) 水箱清洗记录及水箱检测报告等;
- (四) 学校主管部门与其他相关单位签订的与楼宇管理有关的书面协议。

第十八条 物业服务单位必须按照物业服务合同内容按时保质保量完成物业服务各项工作,不得以任何理由或任何借口降低服务标准。

第十九条 在物业服务合同范围内的维修事项,物业服务

单位须认真做好相关维护维修工作；物业服务合同范围之外的维修事项，如楼宇维修、设施设备维修等，物业服务单位负责做好巡查和监管，发现问题，及时上报学校主管部门，并负有督促落实职责。

第二十条 物业服务单位负责做好物业管理区域内的安全防范工作。在维护物业管理区域内公共秩序时，不得以任何理由侵害师生的合法权益。

第二十一条 物业服务区域内发生偷盗、火灾等事故并造成损失，物业服务管理单位应及时向保卫处报告；确属物业服务单位管理责任，物业服务单位应根据合同约定给予赔偿。

第二十二条 对物业管理区域内发生的违反治安、保洁、装饰装修和使用等方面的行为，物业服务人员应当制止，情节严重的应及时向物业主管方或保卫处报告。

第二十三条 物业使用人必须遵守学校和物业服务单位制定的各项管理规定，维护校园安全、稳定与整洁。

第二十四条 未经学校书面委托和同意，物业服务单位不得在学校物业服务区域内提供物业服务合同约定之外的有偿服务。违者将追究相关物业服务单位的责任，有偿服务款上缴学校。

第二十五条 物业服务合同终止时，物业服务单位应当将物业管理用房及相应物业资料交还学校。学校选聘新物业服务单位，原物业服务单位有义务配合做好相关交接工作。

第五章 物业服务质量考核

第二十六条 学校根据物业服务合作协议和本办法及职能部门制定的物业服务标准、物业服务质量考核办法等相关管理文件，组织物业使用单位及师生代表定期对物业服务单位的服务质量进行考核。物业服务质量考核不合格，学校将按照合同约定进行处理。

第二十七条 物业服务考核实行安全、廉政一票否决制。合同期间内，物业服务单位因疏忽发生重大安全事故或廉政纪律，在学校或社会上造成严重负面影响的，本年度考核为“不合格”，即终止合同，学校重新组织招投标。

第六章 法律责任

第二十八条 对于违反本办法的行为，涉及法律、法规的，依照有关法律、法规处理。

第二十九条 物业服务单位服务期内资质变化的应及时向后勤保障部报告。对隐瞒实情并对工作造成严重影响的，学校将解除与其物业服务合同，情节严重的，将报送司法机关追究法律责任。

第三十条 物业服务单位如违反相关法律法规或学校规章制度，学校视情节轻重予以处理。情节严重的，即终止原物业服务协议，学校重新组织招标选聘新的物业服务单位，原物业服务企业不得参与该物业招投标工作。如有特殊情况，物业管理服务单位须出具相应具有说服力的材料后方可参加。

第七章 附 则

第三十一条 为了维护学校安全、稳定运行，在学校深化后勤改革发展推进过程中，以保基本、促稳定为原则，学校部分办公楼、教学楼、学生宿舍的物业服务工作仍由后勤保障部所属宿舍与教学楼服务中心承担，实行预算制。

（一）物业服务、质量考核等工作按照上述管理办法执行。

（二）学校与后勤保障部宿舍与教学楼服务中心签订的物业服务协议，一年一签，考核达到良好及以上，方可续签。考核达不到良好，学校即终止此物业服务项目，启动物业公开招投标工作，选聘社会物业服务企业。

（三）物业服务费预算按照公开招标选聘物业服务单位的物业服务费用均值减去税率费用标准进行折算。

第三十二条 本办法自发布之日起实施，由后勤保障部负责解释。

