

兰州大学各住宅小区 工作简报

第 12 期

城关校区物业服务中心

2021年10月份

一、服务团队介绍

2018 年学校将原后勤管理处部分职能和后勤集团、场馆中心合并组建成立了后勤保障部，下设管理和服务两大类机构，其中服务机构城关校区物业服务中心负责兰州大学城关校区教学区及家属区物业管理服务工作。2018 年后勤改革后，家属区与教学区开始独立成本核算，学校不再向家属区投入任何经费，家属区自主经营、自负盈亏。为保证家属区物业服务质量，2019 年 6 月 13 日第八届教代会第二次执委会和 2019 年 6 月 26 日校长办公会审议通过《兰州大学住宅小区物业管理办法》《兰州大学住宅小区机动车停放管理办法》，两个办法规定从 2019 年 10 月 1 起我校各家属区的物业费、机动车停放服务费收费标准开始执行政府指导价。

根据《兰州市普通住宅物业服务星级标准》，兰州大学各家属区收取的物业费对应一星级物业服务（普通住宅物业服务由高到低分为四个等级，四星级最高、一星级最低，星级服务等级越高，对应的物业服务收费基准价标准越高）。现城关校区物业服务中心服务于家属区员工共 161 人，其中一分部家属区 62 人，

二、三分部家属区 38 人，西区家属区 29 人，东区家属区 32 人，另各家属区均派有 5 名特勤保安巡逻值守。每个家属区单独设立保洁绿化班、水暖维修班、电力维修班、门禁收费班、一站式服务大厅，其中本部、医学家属区水暖维修班和电力维修班同时服务于兰大教学区；另有电梯班、消控班、修缮班、垃圾清运班同时服务于四个家属区。

二、日常管理工作

（一）例会培训工作

为提高物业服务质量，规范物业服务行为，我中心积极组织各班组开展班前例会及培训，在例会中强调工作注意事项，通过培训提高员工服务技能，力促工作效能提升。本月一分部组织例会 10 次，组织培训 1 次；二分部组织例会 3 次，组织培训 2 次；医学家属区组织例会 7 次，组织培训 1 次；本部家属区组织例会 4 次，组织培训 2 次。

例会主要内容：1. 强调疫情防控要求和注意事项，学习《城关校区物业服务中心防疫手册》，对公共区域进行消杀。2. 学习办理退房、退费等手续签字盖章流程。3. 学习城关校区物业服务中心收费员管理办法第二章。4. 疫情期间出入证发放事宜及进入小区流程。5. 配合施工方完成旧房改造项目，督促施工方清理院内施工垃圾，整改存在安全隐患的地方。6. 强调员工考勤制度。7. 总结班组当周工作。

培训主要内容：1. 进行消防安全培训。2. 学习城关物业员工手册、收费员、接线员工作职责、奖励与处罚等。3. 学习《城关

校区物业服务中心防疫手册》。



（二）奖励惩处工作

1. 医学家属区收到住户对电工班徐晓龙同志工作认真、服务态度好的表扬信。

2. 本部家属区一站式大厅一名收费员办理业务存在违反操作流程、发生问题时不及时汇报、不端正工作态度、有消极抵触情绪等问题，扣罚本月绩效200元。

针对上述处罚，各班组将问题在班组内通报，组织所有员工学习员工手册，规范服务标准，明确工作职责，提高服务水平。

三、服务保障工作

（一）防疫消杀工作

1. 各班组组织学习《城关校区物业服务中心防疫手册》，加强疫情防控的应急能力及与社区、疾控中心等政府部门的联防配合能力。

2. 各班组提前筹备一周量的消毒液、免洗洗手液、口罩等物资，建立领用台账，做好防疫物资保障。

3. 各班组严格按照《家属区防疫操作规范》每日对公共区域如楼道、健身器材、雨篦、垃圾桶等区域进行喷洒式消毒，上午1次，下午1次；对电梯按钮、门把手等关键部位进行擦拭消毒，

上午2次，下午2次，并做台账记录。疫情期间消杀频次增加，成立“后勤保障部专业消杀队伍”。



4. 各家属区执行一个出入口的规定，特勤和车辆门禁人员对进出院子人员车辆进行信息登记，严格排查健康码、行程码、出入证、介绍信。



5. 配合社区完成核酸检测工作。发放核酸检测条，避免人群聚集；设置核酸检测咨询点，解决住户核酸检测问题；设置核酸检测登记台，对住户核酸检测数据登记；维护核酸检测秩序，确

保人员不聚集、不逗留；设置黄码隔离区，黄码、红码人员落实居家隔离管控措施。



6. 一站式服务大厅工作人员协助社区及时上传下达疫情防控工作信息，回复住户微信群消息、接听报修电话，制作核酸检测条等疫情防控宣传工作。



7. 邀请中国国际救援中心、厚天救援队等对家属区进行全面消杀，在家属区悬挂防疫宣传横幅。



8. 领导检查家属区防疫工作。

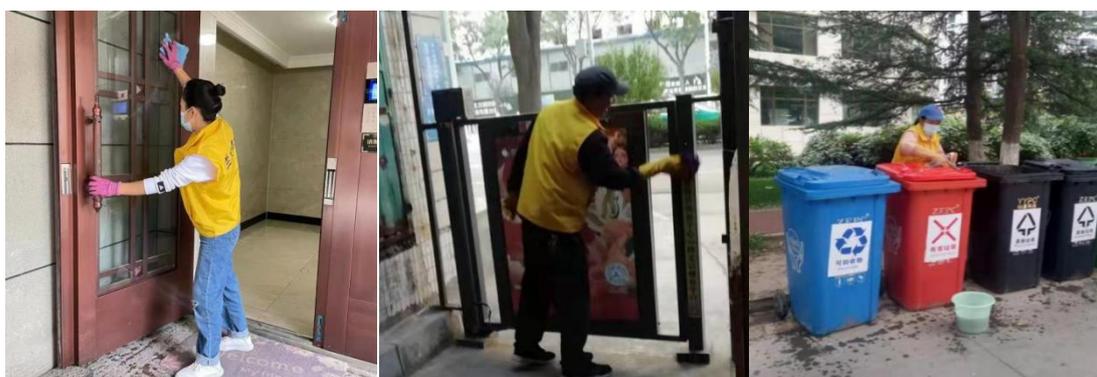


(二) 保洁绿化工作

1. 清理主干道法桐树干枝、割草、扫落叶。



2. 家属区每周五进行大扫除。



3. 帮住户清扫漏水后积水，对院内主干道洒水降尘。



（三）水电保障工作

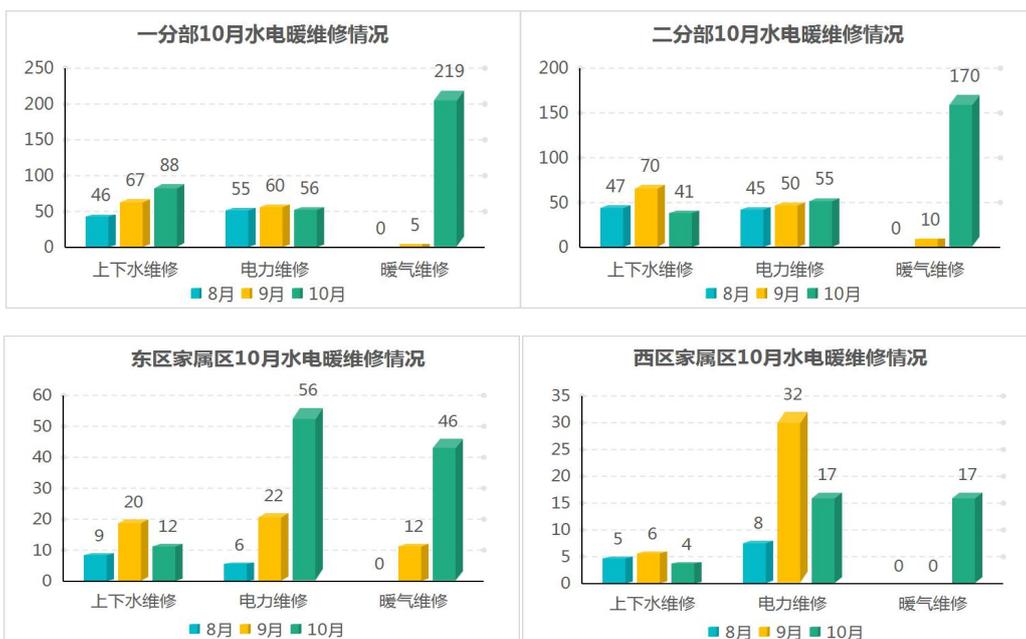
本月一分部受理上下水报修 88 次，其中公共区域 22 次，住户家中 62 次；电力维修 56 次，其中公共区域 28 次，住户家中 28 次；公共区域暖管及暖气片维修 219 次。

二、三分部受理上下水报修 41 次，其中公共区域 7 次，住户家中 34 次；电力维修 55 次，其中公共区域 34 次，住户家中 21 次；公共区域暖管及暖气片维修 170 次。

医学家属区受理上下水报修12次，全为住户家中维修；电力维修56次，其中公共区域31次，住户家中维修25次；公共区域暖管及暖气片维修137次。

本部家属区受理上下水报修 4 次，全为住户家中维修；电力维修 17 次，其中公共区域 15 次，住户家中 2 次；公共区域暖管及暖气片维修 17 次。

10 月份是供暖准备期，暖气上水将很多问题暴露出来，因此暖气片维修的次数急剧增加。



（四）电梯运行情况

因电梯为特种设备，根据相关规定，由我中心负责管理的电梯均委托专业电梯维保公司进行维保，每部电梯每月均正常保养2次，遇突发故障，中心电梯班或维保公司将在10分钟内赶赴现场处理。

一分部：1、2、4、6、9-22号楼及3号车库共59部电梯由物业委托专业电梯维保公司进行维保，7号楼3台外挂电梯目前由住房处招标的电梯维保公司维保。本月物业维保电梯故障记录如下：9号楼、9号楼2单、10号楼各一部电梯运行时抖动厉害、18-1号楼电梯故障1次、17号楼2单元电梯故障1次、21号楼1单元1台电梯因进水停梯3天、4号楼2单元1台电梯故障、6号楼1台电梯困人、10号楼1台电梯摇晃厉害、22号楼2单元电梯因业主私自打开管道井官网，导致跑水，造成电梯进水停梯。一分部电梯班维保电梯共计故障13次。

二分部：14-17号楼共12台电梯由物业委托专业电梯维保公司进行维保，运行正常；1、11-13号楼共20部外挂电梯目前由住房处招标的电梯维保公司维保。

医学家属区：1号楼4部电梯由物业委托专业电梯维保公司进行维保。

本部家属区：8号楼、专家公寓、松柏斋共11部电梯由物业委托专业电梯维保公司进行维保。



（五）零星维修工作

一分部：1号车库换车牌号、修抽水泵，维修割草机更换拉绳，维修南门门禁、逸夫楼1层女卫生间更换合页、维修18-1门禁、维修17-2单元门禁、新楼施工方安装休闲座椅13个，安装健身步道标识牌8个，职工宿舍小二楼窗户安装玻璃2块、维修4号楼管道井、填土修补塌陷、21-1暖气管道跑水，维修12-1单元门、18-1闭门器。



（六）安保秩序工作

1. 现各家属区保安服务为招标具有专业保安服务资质的公司提供。为进一步加强小区安保工作，规范和强化安保队伍管理，家属区制定《特勤人员工作要求》《特勤执勤日常巡逻工作时间表》，安排特勤人员在主要出入口定点值守，上下班高峰期间积极有效疏散车辆人流，其余时间在院内巡逻，排查可疑安全问题。

2. 清理家属区院内共享单车，对院内消防通道违规停放车辆

贴单通知，引导车主正确停车。



3. 劝导家属区住户牵绳遛狗，巡逻家属区，检查消防栓。



(七) 其他工作

1. 各家属区一站式大厅提供供暖问题咨询登记服务，协调水暖班完成维修检修。



2. 联合社区慰问东区家属区高龄老人，联合社区、公安部门清理东区家属区住户垃圾。



(八) 老旧小区改造工作

二分部家属区老旧小区施工进度表

改造项目	施工范围			项目完成度
	已完成	正在施工中	待施工	
外墙保温	1--13号全部完成		2.6号楼南侧	95%
屋面防水	1--13号楼全部完成			100%
落水管安装	1--13号楼全部完成	7号楼		95%
防护栏拆除	全部完成			100%
墙裙饰面砖	全部完成			100%
雨污水	全部完成			100%
暖通	1--13号楼支管			100%
监控布线	1--13号楼全部完成			100%
弱电布线	未施工			100%
楼梯道窗户	2 3 4 5 6 7 8 9 10 12 号楼	1 11 13号楼		90%
单元安防门		1-13号楼		50%
楼梯道墙面粉刷	9号楼			100%
楼梯道扶手粉刷	1--9、11-13号楼	10号楼		95%
散水	1~13号楼全部完成	9 11号楼		95%

医学家属区老旧小区施工进度表

改造项目	施工范围			项目完成度
	已完成	正在施工中	待施工	
外墙保温	1#—18#			100%
屋面防水	1#—18#			100%
落水管安装	1#—18#			100%
防护栏拆除				60%
墙裙饰面砖	1#—18#			100%
雨污水	1#—18#			100%
暖通	1#—18#			100%
监控布线	1#—18#			100%
弱电布线	1#—18#			100%
楼梯道窗户	1#—18#			100%
单元安防门	1#—18#		0#1单元	90%
楼梯道墙面粉刷	0—18#			100%
楼梯道扶手粉刷	0—18#			100%
散水	1#-18#			100%
路灯、其他零星维修			0—18#	0%

四、存在问题

1. 因提前开始供暖，大多数住户反映家中暖气不热，甚至管道破裂，已联系水暖班组尽快维修。
2. 根据社区要求，疫情期间对各家属区进行封闭管理，办理

出入证时出现冒领现象。

3. 西区家属区12号楼1-3单元因下雨，木制房顶结构已腐朽，有掉落现象；院内老旧楼宇普遍存在有房檐、阳台、单元门入口处，女儿墙掉落水泥块现象，存在安全隐患；松、柏斋消防栓在住户家中，不符合消防要求。

4. 西区家属区22号楼西侧5单元前柳树，住户屡次反映遮挡采光需修剪，等待修剪；10号楼、22号楼前柳树遮挡住户窗户，刺槐倾斜。

五、下一月工作计划

1. 冬季来临，为防御冻害和虫害，对各家属区内树木涂白。

（保洁班）

2. 向学校财务处上报2021-2022年度采暖补贴发放及2021-2022年度采暖费扣费。收费员完善核对卓越系统中住户信息，批量生成采暖费，由收费员核实回收自收部分采暖费。积极协调水暖班解决暖气维修问题。（一站式服务大厅）

3. 更换二分部2号楼总电绳、分户开关和进户线；待改造结束后对医学家属区各区域路灯及其他照明设备维护。（电工班）

4. 继续完成供暖期间的管道检查与维修工作。（水暖班）

5. 继续督促施工方清理工程垃圾，清除由于施工造成的安全隐患，对施工造成的财产损失进行赔偿。（保洁班）

6. 强化员工纪律，增强员工服务意识，扎实做好服务保障工作和疫情防控工作。（所有班组）

7. 做好家属区出入人员健康码、出入证查验，测温等疫情防控工作。（特勤人员）

8. 继续做好各家属区内防疫消杀工作。（保洁班）

