兰州大学各住宅小区
工 作 简 报

第 13 期

城关校区物业服务中心 **2021年11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 150 人，其中一分部家属区 63 人，

二、三分部家属区 32 人，西区家属区 29 人，东区家属区 26 人，另各家属区均派有 5 名特勤保 3 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、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 4 次，组织培训 1 次；二分部组织例会 3 次，组织培训 1 次；医学家属区组织例会 8 次,组织培训 1 次;本部家属区组织例会 2 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，传达班组员工防疫须知，对公共区域进行消杀并做好台账。2.传达和学习十九届六中全会精神。3.天气寒冷，做好落叶清扫工作，楼宇保洁及时关闭楼道内窗户。4.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。5.强调员工考勤制度，新员工学习岗位职责。6.总结班组当前工作，安排计划以后工作。

培训主要内容：1.强调疫情防控的要求和注意事项，重点部位需用酒精擦拭,所有员工不得离兰,要求员工做好个人防护等。2.组织员工学习城关校区《物业服务中心疫情防疫手册》岗前管理、消毒液管理、配比、消杀工作、保安管理及应急情况的处理。

（二）奖励惩处工作

二分部室外保洁班1人因在工作时存在扰民现象，故扣除其绩效81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。

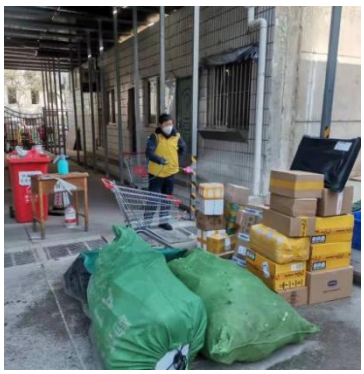
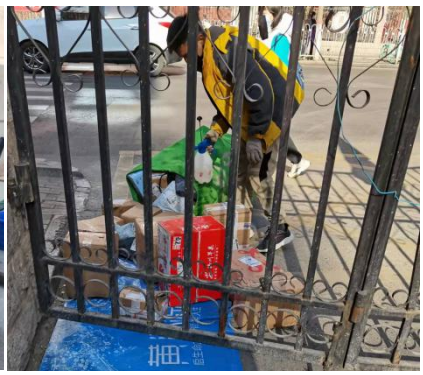
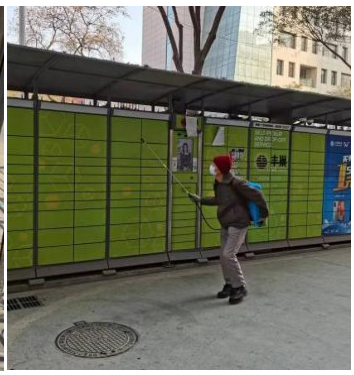
3. 各班组严格按照《家属区防疫操作规范》每日对公共区域如楼道、健身器材、雨篦、垃圾桶等区域进行喷洒式消毒，上午1次，下午1次；对电梯按钮、门把手等关键部位进行擦拭消毒，上午2次，下午2次，并做台账记录。

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。配合社区及防疫人员对院内行动不便老人进行上门采集核酸。

6. 对电梯和门禁按钮帖保护膜，设置废弃口罩垃圾桶。

7. 对快递点进行消杀，并在快递取放点放置了消毒液，方便住户及时消杀；打扫一分部学生自习室卫生、全面消杀后开放。

8. 邀请中国国际救援中心、厚天救援队等对各家属区进行全面消杀。

（二）保洁绿化工作

1. 完成家属区去树木涂白、清扫落叶。

2. 对家属区部分树木进行修剪打头。

3. 对家属区进行大扫除。

（三）水电保障工作

本月一分部受理上下水报修 37 次，其中公共区域 2 次，住户家中 35 次；电力维修 53 次，其中公共区域 33 次，住户家中 20 次；公共区域暖管及暖气片维修 227 次。

二、三分部受理上下水报修 28 次，全部为住户家中维修；电力维修 49 次，其中公共区域 32 次，住户家中 18 次；公共区域暖管及暖气片维修 108 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12次，其中公共区域8次，住户家中维修4次；公共区域暖管及暖气片维修51次。

本部家属区受理上下水报修 7 次，全为住户家中维修；电力维修 18 次，其中公共区域 11 次，住户家中 7 次；公共区域暖管及暖气片维修 56 次。

（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。22号楼1单元1部电梯地坎有垃圾，清理后正常运行；12号楼2单元1台电梯故障；1号楼1部电梯因接触器坏导致故障；10号楼北侧1部电梯钢丝绳断股，更换后正常维修。

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。14号楼西单元东侧电梯运行期间有声响，维保公司已检查维保，现可以正常使用。

东区家属区：1号楼4部电梯由物业委托专业电梯维保公司

进行维保。

西区家属区：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。柏斋西侧电梯因开关门不正常停止运行，更换配件光幕后正常运行。

（五）零星维修工作

一分部：调试维修侧门 5 处、防火门 1 处，维修更换窗户 7 块，更换男卫生间门合页 1 处、门把手插销 1 个，维修北门口值班室推车，焊接扶手 2 处,维修院内垃圾桶盖，安装九号楼后小广场的座椅，维修浴室水龙头，拆除滑梯围挡，三号车库挂车牌 3 个。

（六）其他工作

1. 一分部 12 号楼前安装汽车充电桩 1 组，协助社区对院内各楼宇张贴“历史遗留不动产个人业务类型及登记办理流程”。

2.疫情期间上门慰问空巢老人、询问供热相关问题。

（七）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	/	/	100%
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	1 11 13号楼	/	90%
单元安防门	/	1-13号楼	门锁未安装	50%
楼梯道墙面粉刷	1--13号楼	9号楼	/	95%
楼梯道扶手粉刷	1--13号楼	9号楼	/	95%
散水	1～13号楼全部完成	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%

外墙保温	1#—18#			100%

四、存在问题

（一）一分部监控显示屏个别画面不稳定，电脑监控客户端有时无法登录或变成灰色，无法观看视频，画面和监控不符，但已过维保期，目前尚未解决。

（二）二分部改造期间监控未安装到位，住户车辆剐蹭频发，建议尽快安装到位。

（三）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。

（四）东区家属区施工方对部分住户家造成不同程度损坏需维修的。

（五）东区家属区院内“顽固伤疤”3—2—201上官住户，长期堆积在楼道口、楼下的垃圾清理困难。

五、下一月工作计划

（一）继续完成二分部2号楼电缆改造；待改造结束后，对东区家属区各区域路灯及其他照明设备进行维护。（东区家属区电工班、二分部电工班）

（二）二分部对地沟进行检查。（二分部水暖班）

（三）旧房改造接近尾声，督促施工方减小旧改及电梯加装给住户造成不良影响，积极督促施工方完成各项目的收尾工作，并对施工造成的财产损失进行修复。（二分部保洁班）

（四）督促收费员提高各项费用回收率，协调水暖班对住户家中的暖气问题进行解决。（一站式大厅、水暖班）

（五）12月6日前向校财务上传2021-2022年度采暖费12月扣费库和新入职人员采暖补贴补发；根据2021-2022年度终版扣费库，核对调整系统内自收部分采暖费，尽快完成回收。（西区家属区一站式大厅）

（六）加强对一线员工的培训和管理，继续做好防疫工作。（保洁班）