

兰州大学各住宅小区 工作简报

第 14 期

城关校区物业服务中心

2021年12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 167 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 28 人，东区家属区 25 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. 学习并传达《后勤保障部职工考勤管理实施细则》和十九届六中全会精神。3. 强调室外保洁重点区域的擦拭工作，安排保洁对查出的问题及时整改，楼宇保洁及时关闭楼道内窗户。4. 强调催缴暖气物业费方式方法，分析西区家属区 11 月、12 月物业费回收未完成的原因，并采取上门贴催费单等方式加大回收力度。5. 强调员工考勤制度，大厅收费员对欠费住户做好解释工作。6. 总结班组当前工作，安排计划以后工作，积极协调各班组及时解决住户反映问题。

培训主要内容：1. 学习《兰州大学住宅小区停车办理手册》，车辆开通月租车通知。2. 进行消防知识培训。3. 学习党的十八大

以来科技创新新成就——以中国天眼为例。4. 传达《关于做好 2022 年元旦春节期间正风肃纪》精神。



（二）奖励惩处工作

一分部室外保洁班一名员工在清运垃圾时洒落垃圾，扣除其绩效 100 元；三人因未按要求填写保洁表，每人扣除绩效 50 元。

二分部室外保洁班一名员工因 12 月 10 日大扫除未将区域内座椅清理干净，扣除其绩效 50 元。

城关西区家属区室外保洁班在检查中存在公共区域和草坪内烟头较多、清理不及时、单元门口的小广告清理不及时等现象，故扣除保洁班绩效 90 元。

城关校区东区家属区九号楼住户郭老师采用感谢信方式表扬李晓冰，住户在学校新闻网发布《【我为师生办实事】疫情无情人有情耄耋老师诉感念文章》表扬疫情期间东区家属区工作人员，奖励李晓冰、王金涛 100 元/人。1-2-602 住户投诉维修信息填写错误，对水暖班组给予一次警告。

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

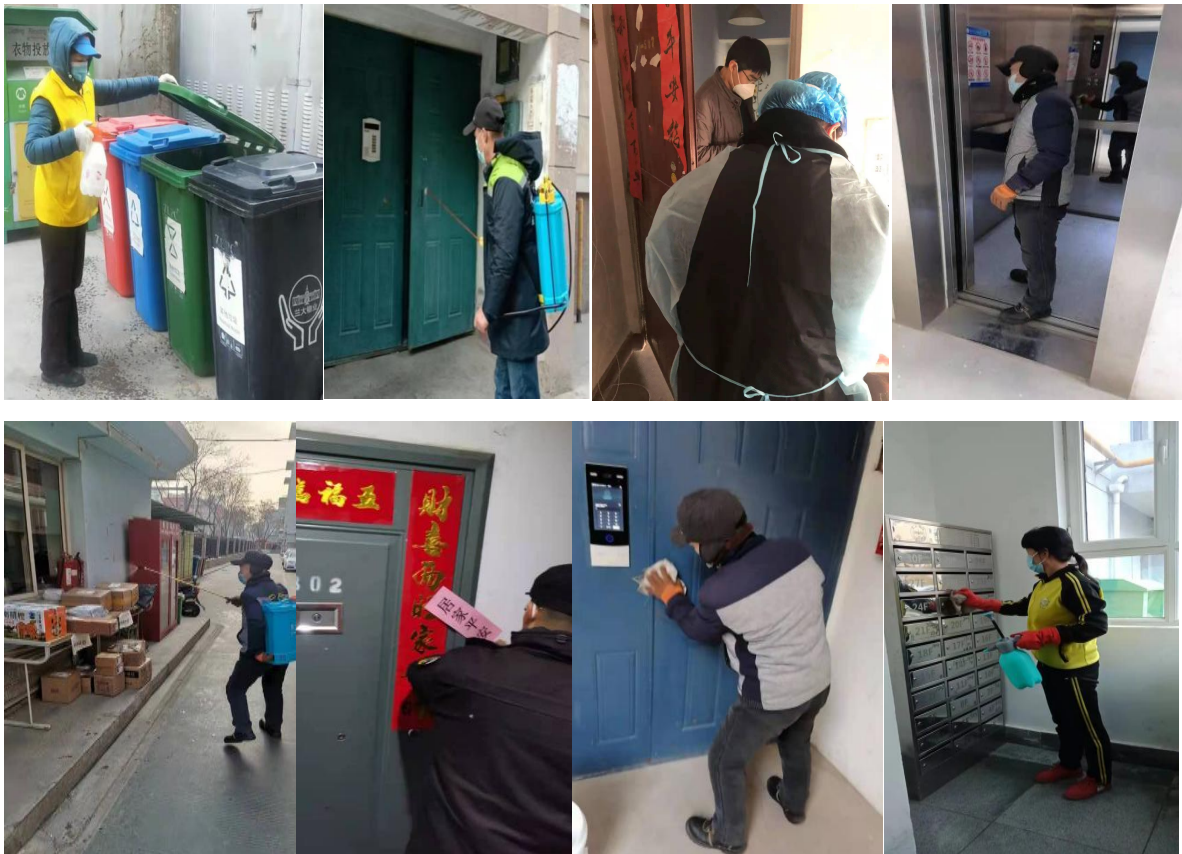
（一）防疫消杀工作

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。

2. 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，对电梯按钮、门把手等关键部位进行擦拭消毒，上午1次，下午1次，并做台账记录。

3. 对电梯和门禁按钮帖保护膜，设置废弃口罩垃圾桶。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。

4. 城关西区家属区开放南门、及北门（西侧），对省外返兰人员查验健康码、行程码、扫码登记信息，对西安及中高风险区返兰人员第一时间进行社区报备并居家隔离。





(二) 保洁绿化工作

1. 完成家属区清扫落叶; 西区家属区三号楼后面树枝因刮风碰到住户窗户上, 及时修剪。

2. 二分部家属区进行室内外大扫除。清理东区家属区楼内小广告、加装电梯产生垃圾。

3. 清理一分部 3、5、8 号楼前建筑垃圾。清理东区家属区平台垃圾、规整电线。





（三）水电保障工作

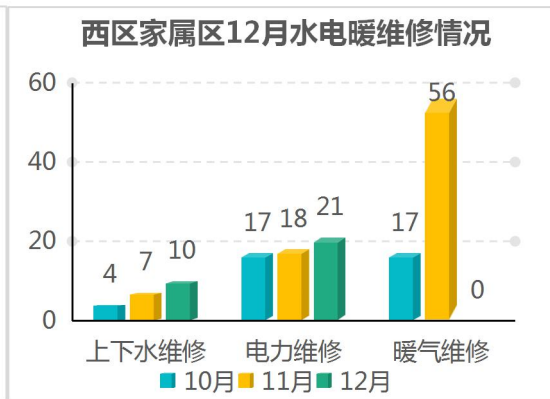
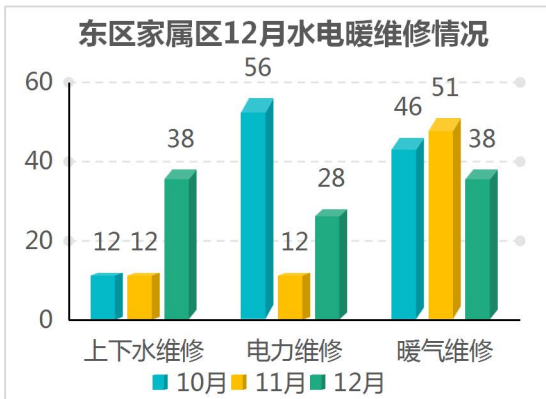
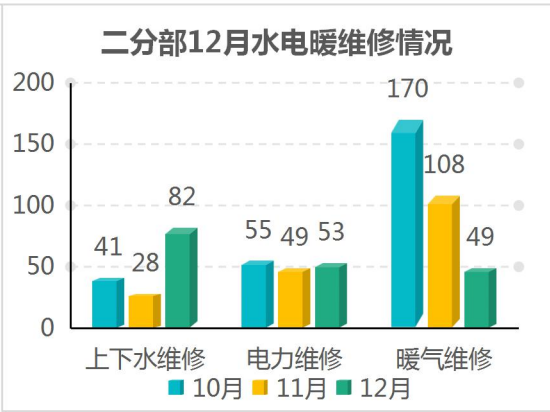
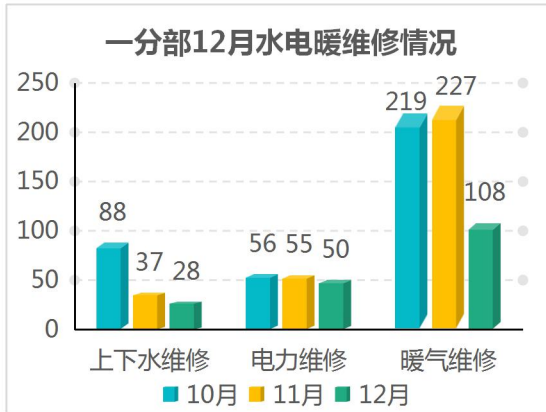
本月一分部受理上下水报修 28 次，全部为住户家中维修；电力维修 50 次，其中公共区域 32 次，住户家中 18 次；暖管及暖气片维修 108 次。

二、三分部受理上下水报修 82 次，其中公共区域 53 次，住户家中维修 29 次；电力维修 53 次，其中公共区域 32 次，住户家中 21 次；暖管及暖气片维修 49 次。本月二分部家属区抽取了化粪池和地沟水，因此上下水次数增加。

西区家属区受理上下水报修 10 次，全为住户家中维修；电力维修 21 次，其中公共区域 18 次，住户家中维修 3 次。

东区家属区受理上下水报修 38 次，全为住户家中维修；电力维修 28 次，其中公共区域 19 次，住户家中 8 次；暖管及暖气片维修 38 次。东区家属区楼道灯反应较为迟钝，我中心负责更换由施工方提供的配件。

12 月份进入供暖平稳期，各家属区暖气管网和暖气片维修次数普遍下降。





(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，运行正常；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。1号楼东侧电梯故障、11号楼1台电梯保险丝烧断、4号楼3单元外挂电梯刷卡机失效、14-1北侧电梯钢丝绳断股、10号楼南侧电梯因光幕导致无法感应、10号楼南侧1台电梯门故障，维保公司已检查维保，现可以正常使用。

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。15号楼东单元西侧电梯编码器损坏，已更换，现正常使用；13#楼电梯运行异常，维保排查后正常使用。

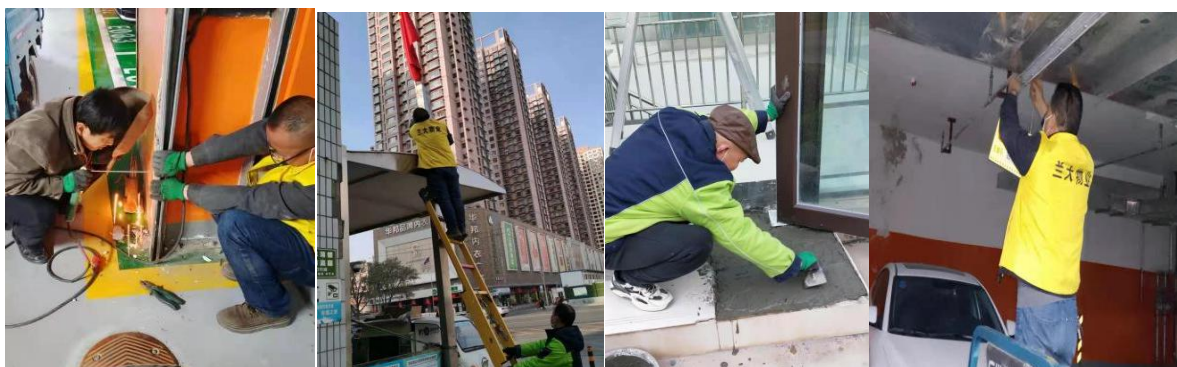
东区家属区：1号楼4部电梯由物业委托专业电梯维保公司进行维保。

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。松斋东侧电梯因变频器损坏停运，现正常运行；8号楼 5 单元电梯因开关门故障更换接触器，现正常运行。



（五）零星维修工作

一分部：调试维修单元门 9 处、防火门 1 处，门帘防护栏维修 2 次、维修更换窗户 3 块，地脚线修补 10 处、墙面修补 8 处、水泵维修 1 次、维修休闲桌椅健身器材 2 处、单元门口维修石材 2 处、维修电梯门框 1 次、22 号楼 2 单元门禁机更换读卡器、16 号楼地库门禁机维修，衡山堂搬灭火器 84 个、灭火器箱 41 个，车库挂车牌 4 个。





(六) 其他工作

1. 公联消防公司一分部消控室维保。
2. 一分部地库天窗张贴禁止攀爬提示,6号楼13号楼放置粘鼠板。
3. 送一分部4号楼3单元805迷路的老人回家。



(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号楼			100%
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			100%
楼梯道扶手粉刷	1--13号楼			100%
散水	1--13号楼全部完成			100%

城关东区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	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。

（二）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。

（三）一分部加装电梯期间 5 号楼监控损坏、8 号楼单元门禁损坏未安装到位，住户车辆剐蹭频发无法调取视频。加装电梯施工方大车碾压下沉的井盖及损坏的路面：配电室西侧 2 个、5 号楼东侧 1 个、7 号楼 3 单元前路面、5 号楼东侧散水问题，已多次督促施工方恢复。衡山堂西北角路面塌陷、16 号楼新修的路面掉渣，施工方回复明年开春才能维修。

（四）一分部 1、2、3、4、5、9 号楼反映暖气不热的住户比较多；15-22 号楼有个别住户对暖气计量数据、及提交停暖申请后产生的热量有疑问。（旧楼管道老化普遍存在此问题，9 号楼暖气已在与二热联系提温，计量数据有问题的住户待停暖后核对数据。）

（五）一分部 9-14 号楼电梯运行时响声大，11 号楼 1 台电梯、9 号楼 1 单 1 台电梯 12 月保险丝烧断、14 号楼 1 单元北侧

电梯 12 月存在钢丝绳断股问题；二分部高层电梯运行存在问题，建议定期维保检查。

（六）一分部 1 号楼未安装天然气；楼道公共区域窗户存在安全隐患，一号楼公共区域窗户因面积比较大，更换经费不足。

（七）施工方安装的路灯太亮，影响东区家属区一楼老人睡眠质量；东区家属区楼道内照明设备不敏感；部分住户家在施工期间造成不同程度损坏需维修。

五、下一月工作计划

（一）完成二分部 13 号楼电路改造；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；一分部电工班检查各配电室及楼层电表箱，对家属区各区域路灯及其他照明设备进行维护。（电工班）

（二）对地沟进行检查；下水井及下水管道是否正常运行，确保业主生活不受影响。（水暖班）

（三）督促施工方减小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，待加装电梯结束后并对施工造成的财产损失进行修复。（保洁班）

（四）一站式大厅继续督促家属区水、电、暖及物业费收取，对住户报修水、电、暖使用问题及时报相应的班组维修；接受住户投诉及建议，协调各班组进行整改，及时跟进并进行回访。（一站式大厅）

（五）做好疫情常态化消毒工作。做好年前卫生打扫、防火防盗防水工作，督促施工方对施工造成的财产损失进行修复。（保洁班）

（六）核对修改物业收费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）