

兰州大学各住宅小区 工作简报

第 15 期

城关校区物业服务中心

2022年1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，其中东西区家属区水暖维修班和电力维修班同时服务于教学区；另有电梯班、消控班、修缮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 8 次，组织培训 4 次；二分部组织例会 2 次，组织培训 2 次；西区家属区组织例会 1 次，组织培训 3 次；东区家属区组织例会 7 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，向班组员工传达防疫须知。2. 强调工作纪律，冬季卫生保洁注意事项和除雪工作，清理楼道内住户堆放杂物及死角卫生，对查出的问题及时整改。3. 寒假期间的防火和安全生产工作。4. 协助社区做好春节期间返乡返兰人员等外来人员登记工作和班组值班工作。5. 一站式大厅收费员做好物业暖气费回收工作和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》。2. 学习收费员工资新标准及催缴物业费的办法。3. 学习后保部职工考勤管理实施细则。4. 传达 2022 年寒假春节期间排班事宜及安全隐患。



(二) 奖励惩处工作

一分部室外保洁班三名员工因未按要求保洁，每人扣除绩效50元。

二分部室外保洁班4名员工工作不及时，建议扣除绩效50元/人；16号楼住户投诉电梯前卫生差，扣除相关保洁人员绩效50元。

城关校区东区家属区13号楼1单元楼道有零星垃圾未及时清理，故扣除相关保洁人员绩效50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

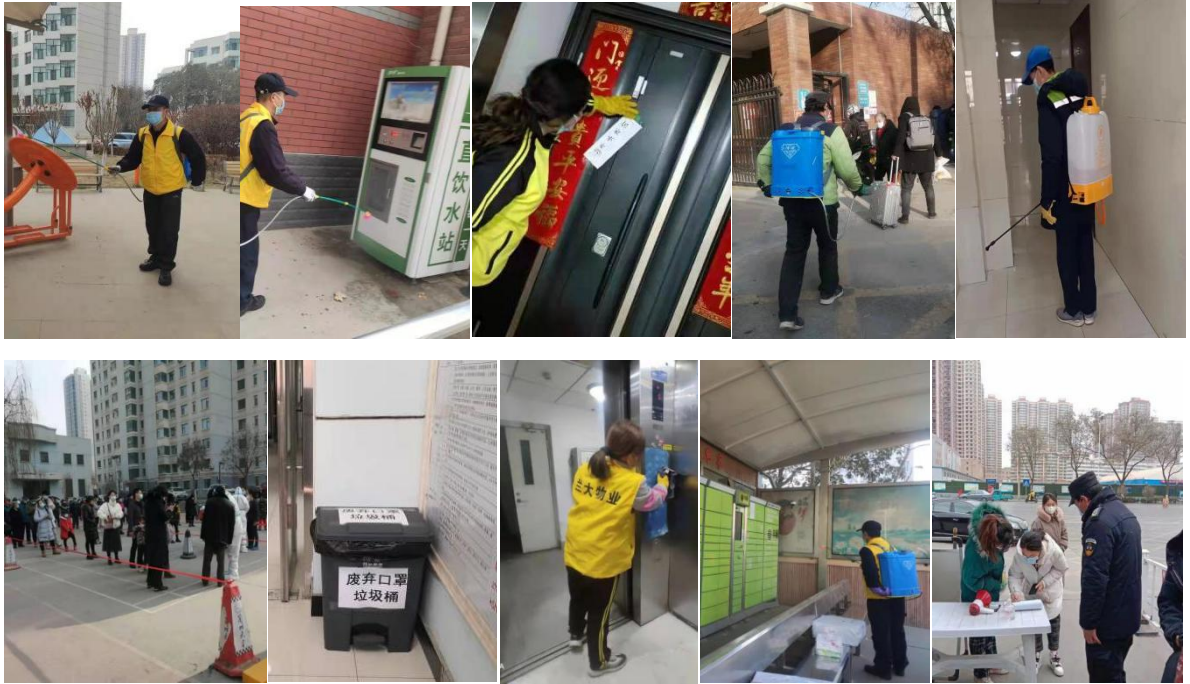
(一) 防疫消杀工作

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. 对电梯和门禁按钮贴保护膜，设置废弃口罩垃圾桶，对快递柜进行消杀。

4. 配合社区完成核酸检测工作。



(二) 保洁绿化工作

1. 完成家属区落叶清扫、树木修剪工作，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，清理一分部院内死角垃圾和建筑垃圾。



(三) 水电保障工作

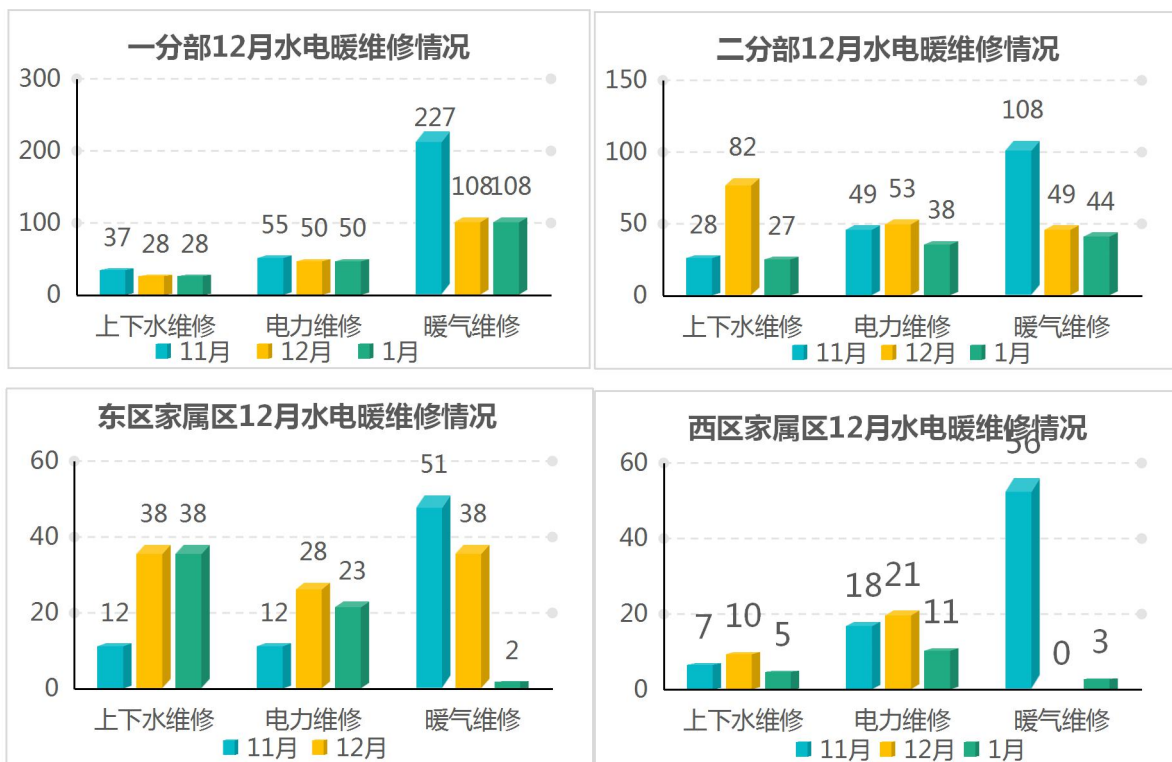
本月一分部受理上下水报修 28 次，全部为住户家中维修；电力维修 50 次，其中公共区域 32 次，住户家中 18 次；暖管及暖气片维修 108 次。

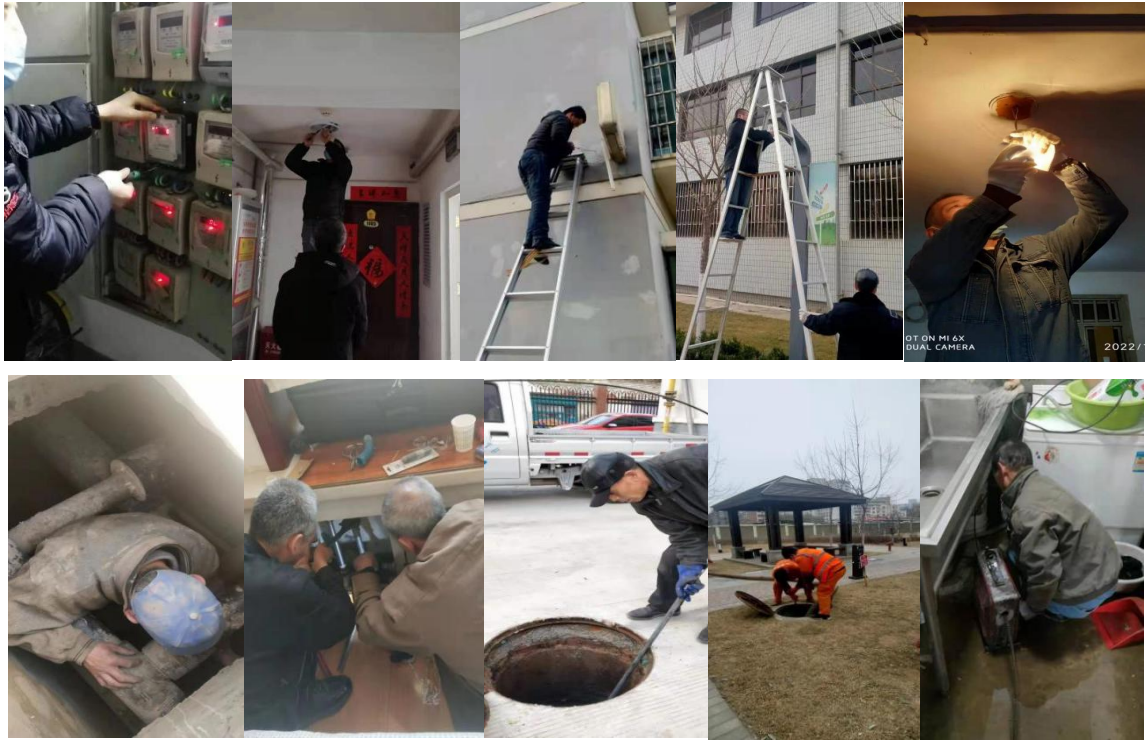
二、三分部受理上下水报修 27 次，其中公共区域 18 次，住户家中维修 19 次；电力维修 38 次，其中公共区域 26 次，住户家中 12 次；暖管及暖气片维修 44 次。

西区家属区受理上下水报修 5 次，其中公共区域 3 次，住户家中维修 2 次；电力维修 11 次，全为公共区域维修；暖管及暖气片维修 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 23 次，全为住户家中维修；暖管及暖气片维修 2 次。

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。9-14号楼电梯运行时响声较大，10号楼南侧1台电梯、9号楼2单元南侧1台电梯运行时摇晃厉害，电梯维保人员回复因电梯导轨变形。

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。17#东侧电梯出现夹人现象，电梯维保公司已调整关门时长，现正常使用；14#楼和11#1单元电梯存在异常运行现象，经维保排查后恢复正常。

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。

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。1#楼 1、3 单元电梯故障 3 次，现已维修并正常运行。



（五）零星维修工作

一分部：调试维修单元门闭门器及门把手 15 处、电梯门框石材 1 处，维修窗户及楼道扶手 7 处、更换玻璃，浴室门及架子维修 2 次、修补地脚线及墙面 6 处，2 号车库接水管、保洁榨水车 2 次、协助水暖班对 1#1303、2#505 住户家里暖气跑水维修及清扫、单元门口维修石材 2 处、维修电梯门框 1 次、21 号楼 1 单门禁机维修，车库挂车牌 4 个、维修反观条 2 处，维修 19-2302 住户家烟管 1 次、化粪池处立警示牌等，清理 1#3#5#楼建筑垃圾及院内杂物 15 次。



（六）其他工作

1. 一分部保洁班协助水暖班维修暖气、帮住户清扫积水，协

助热力公司对温度不达标住户家里测温，协调双创街租户完成入驻手续办理相关工作。

2. 单元门外张贴文明燃放烟花爆竹倡议书，化粪池井盖张贴禁止放烟花炮竹提示。

3. 在小区挂灯笼、贴对联，迎接虎年新春。

4. 社区、街道、消防救援站，节前联合大检查。

5. 西区家属区安装监控，23号楼做安全防护网。



(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	0#—18#			100%

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；一分部 15-22 号楼路面监控显示屏 1 块黑屏，维保人员已返厂；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，雨雪天气有掉落现象，存在安全隐患；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 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。

（五）东区家属区施工方安装的楼道灯频繁损坏，更换率明显增高，已与施工方沟通后提供配件陆续更换。

（六）一分部零壹道闸三号北门出口杆子不落杆。

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；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。（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）