**贵阳幼儿师范高等专科学校物业管理服务方案**

**第一章 物业管理要求**

**一、校园环境卫生**

**（一）服务范围**

详见《物业服务范围及人员配置表》。特别说明，所有建筑物外部公共区域卫生（含卫生间、教室走廊及过道、宿舍楼的走廊及过道）均由物业管理服务方负责，其他建筑物内部区域卫生按《物业服务范围及人员配置表》内的相关要求执行。

**（二）建筑物外部**

1. 地面、外墙清洗（建筑面积约15.87万平方米）、道路等干净整洁、无垃圾、无丢弃物、无痰迹、无落叶、无杂草、无污水痕迹。草坪、花坛及绿化景点内干净整洁、无暴露垃圾和无丢弃物。地面、屋面、天台、绿化带、清洁车、果皮箱、校园景观、休闲椅凳、栏杆、扶手、电动门、灯具、旗杆、护栏、公共宣传橱窗等每日清扫（擦、抹）一次并随时保洁，每周全面、彻底清扫（擦、抹）一次，做到干净整洁，无乱贴物。做到无泥沙、污垢污迹、污水、散落垃圾、烟头、果皮纸屑等杂物。
2. 主路面：路面干净、无浮土，无积土，无杂物，不能有成片积水。
3. 人行道：保持清洁，无浮土、无杂物，路面不能有成片积水。
4. 土地面：每天清洁，保持干净。地面无废物堆积，不能有成片积水。
5. 硬化地面：干净无浮土、无垃圾堆积。雨后无成片积水。
6. 运动场：每日清扫（擦、抹）一次，并随时保洁。做到无泥沙、污垢、污迹、污水等，必要时进行清洗。
7. 沟渠（含沉沙井）、雨污井及井盖：每周清理一次，每月全面彻底清理一次。做到底部无泥沙等沉积物、井盖无污垢污迹、垃圾、烟头、果皮纸屑等杂物。确保排污排水畅通。井盖无损坏。
8. 排水、排污管道畅通：确保雨水、废水、污水排放通畅，化粪池（8个）每年至少清理二次，确保排污畅通，无堵塞、无污水外溢。发现异常及时清掏。
9. 对人工湖内的污物进行及时清理，做到水面无污物。
10. 学校门前三包卫生：每日清扫一次并随时保洁，每周全面、彻底清扫一次。做到无垃圾、烟头、果皮纸屑等杂物。
11. 垃圾清运：合理布设垃圾桶、果壳箱，垃圾袋装，并实行垃圾分类收集，并有相关记录。垃圾每日收集2次，做到日产日清，及时更换垃圾袋，无垃圾桶、果壳箱满溢现象。定期清洗箱体，保持箱体清洁美观。加强室外垃圾箱日常维护，每周冲洗一次，冲洗后无异味。严禁在垃圾箱内焚烧树叶、杂草等物。校内的垃圾每天收集后倾倒在室外垃圾箱内，并压实处理。垃圾外运时要做好桶数核实登记。
12. 雨、雪天应及时清扫积水、积雪。
13. 防腐木、栏杆等户外设施维护保养，每年2次防护漆涂刷。
14. 每月对屋顶以及排水沟垃圾进行清理。
15. 每年对学校所有大楼的外墙清洗一次，建筑面积约15.87万平方米。

**（三）建筑物内部：**

1. 地面、墙面、顶面（天花板）、楼道及窗护栏、消防设施设备（外部清洁）、水电设施设备、果皮箱、门（防盗门、木门、不锈钢拉闸门）、窗、桌椅柜、标识牌、装饰板牌等，每日清扫（拖、擦、抹）一次并随时保洁，每周全面、彻底清扫（拖、擦、抹）一次，做到干净明亮，无蜘蛛网、灰尘、污垢、污迹、污渍、垃圾等杂物。遇到天气变化时，注意保护门窗，防止损坏。
2. 灯管、灯罩、灯吊链：每月清洁，做到干净，无蜘蛛网、灰尘。
3. 玻璃：各楼门厅、门卫值班室玻璃，每天清擦一次。图书馆、会议室、楼道、卫生间玻璃，每周全面、彻底清擦一次。做到干净明亮，无蜘蛛网、灰尘、污垢、污迹、污渍。
4. 卫生间：每日清扫（拖、擦、抹）一次并随时保洁，每周全面、彻底清扫（拖、擦、抹）一次，做到地面、墙壁及瓷砖清洁，无积水湿滑、无污垢、无异味、无垃圾等杂物，门窗、窗台、玻璃、灯具干净；天花板、灯具无蜘蛛网、无灰尘，小便池清洁，无污垢、污迹、污渍、无异味、无水锈；大便池通畅，无污迹；洗手池、墩布池清洁无污物；墙（门）面无涂画。厕所内无跑、冒、滴、漏、堵；各种设施完好。为行政楼卫生间配备洗手液，每天检查一次，发现用完及时补充。
5. 保持强弱电房的清洁卫生。
6. 楼宇内、外墙壁上无张贴、涂写，无蜘蛛网等。
7. 垃圾桶及时倾倒，清扫工具放到指定位置。
8. 除“四害”消杀工作：建立消杀工作管理制度，根据当地实际情况定期开展消杀工作，有效控制老鼠、蟑螂、苍蝇、蚊子等害虫滋生；定期对各类病虫害进行预防控制，适时投放消杀药物，并有相关记录。
9. 学生公寓卫生保洁要求详见“学生公寓管理”部分。
10. 定期对铁艺栏杆、扶手、防腐木进行保养维护，如涂抹专用蜡（漆）、木油等。

**（四）其他要求**

1. 所有室外、公共区域卫生（含卫生间、教学区域走廊、楼梯、全校合班教室、全校功能教室），学校垃圾分类的工作及宣传，负责学校垃圾分类末端处理，然后再进行二次分类的工作，每月不少于l次宣传及活动，每年不少于2次大型垃圾分类活动及宣传，均由物业管理服务方负责（寝室内，教室内、各办、处、系部教师办公室除外）。在假期、学生实习、节假日由物业管理服务方负责学生寝室，教室卫生保洁。
2. 负责公租房（专家用房39间，临时安排的房间）、教师值班休息室（含床上用品、窗帘等清洗），军训、各类比赛以及其他活动等临时安排入住的学生宿舍等学校所有公共床上用品均由物业管理服务方清洗（含培训床上用品）等卫生保洁以及日常管理。
3. 完成学校突击性、临时性卫生清洁任务，（包括分类招生考试和学校组织及学校承接的各种大型活动、全校所有教室黑板污垢等的卫生清洁保障）饮水机清洗消毒（每学期至少一次）、全校所有窗帘、功能教室座套每年至少清洗一次。
4. 如遇上级部门检查和参观活动，严格按学校要求进行卫生清扫与保洁，确保通过。
5. 校园范围内所有地方（除学生宿舍内部、教室内部、各办、处、系部教师办公室）保证无垃圾污物，无砖头瓦砾，无纸屑果皮核，无坑洼污水，无杂草丛生，无乱贴乱画，乱钉牌匾等。
6. 对各类卫生死角要定时检查和及时清除。
7. 负责食堂周边卫生保洁，食堂内部由食堂负责。
8. 校领导办公室内的清洁须指定专人负责，并对该保洁人员的履历及相关证件报学校保卫处审核。
9. 校园环境卫生每天打扫两次，随时保洁（早上卫生要求在8:00之前完成）。
10. 所有卫生保洁、清洁用品，清洁卫生工具由物业管理服务方提供，如在清洁卫生中使用清洁工具、消耗的材料、洗手液、抽纸（含学校组织及承接的各项大小活动、会议、培训等用抽纸、擦手纸等）、卫生间擦手纸、卫生间垃圾篓、垃圾袋、服装等费用由物业管理服务方负责，峻德楼大会议室旁的卫生间应时刻确保洗手液、擦手纸、卫生用纸等消耗品的供应。学校现有的卫生保洁，清洁工具及设备可由该公司使用、保养、维修、保管。
11. 承担学校开设的劳作课程的培训、指导、监督和检查。
12. 建立清洁管理服务档案资料，如日计划、周计划、月计划、季计划和记录。
13. 垃圾池清运，物业管理服务方联系环卫站每周不少于三至四次清运工作。如学校检查到因清运垃圾压缩车不及时，物业管理服务方必须在学校规定时间内作出处理结果，并上报处理结果给学校（处理结果必须在4小时之内上报给学校）。

**二、房屋、设施设备维修和维护管理**

**（一）服务范围**

校区内除教学实训培训综合楼以外的所有进出大门，办公楼，教学楼，学生公寓楼，实训楼，琴房，体育馆，锅炉房，配电房，开闭所，网球场，足球场，拓展场，校内停车场，公厕，亲子幼儿园，篮球场，水体景观，山体公园，德仁楼（含约25套专家房室内维修）等校园楼栋及建筑、内外的照明、网栏、墙体、墙面修复、五金更换及维修维护、木工、泥工等，均包含在内；建筑外环境、道路的照明、垃圾箱、休闲椅、沟盖板、井盖、排污排水供水管道的疏通、清掏及工程处理等。

**（二）日常维修（包含但不限于以下项目）**

地面工程（如包括地砖、洗脸池、洗手池、蹲便器、道牙、混凝土地面、堡坎等）；墙面工程（如瓷粉、乳胶漆、墙面瓷砖、弃用线接头、五金等）；门窗工程（如门面、门框、玻璃、插销、窗扣、门拉手、窗帘及附属品等五金）：全校地下排污泵的管理及维修维护：全校的路灯、护栏、防腐木等公共区域设施的维修维护；学生寝室床位的五金、龙骨架维修维护，给排水工程（上下水的维修维护，地漏等更换，排水排污管道、沟槽疏通、清淤，排水、排污系统设施维修疏通，化粪池疏通清淤，渍水抽排及给排水泵站设备维修维护及零配件更换等）；电路维修工程（如室内外电路检修，灯、灯座、开关、插座的更换，线路安装，低压供电设备的检修，高压设备的检修等）；桌椅、柜子、门窗、床维修等。物业管理服务方须配备专业的强弱电人员、泥水工、木工、电工等对交付的物业进行维修维护。

**（三）房屋维修**

1. 维护房屋建筑整体的完整，无乱搭建及占用公共场所，消防楼梯、走廊通道无堵塞，大楼外观整洁。
2. 地基基础：经常检查有无开裂、破损、沉降等，如发现应及时处理维修维护。
3. 承重结构：检查梁、板、柱、承重墙、非承重墙有无变形、裂缝、腐蚀、风化、孔洞等，发现问题及时维修维护。
4. 屋面：及时清扫、冲洗，检查雨水口有无堵塞、伸缩缝有无开裂、隔热层有无空洞、起鼓，检查屋面有无渗漏，检查避雷网有无脱焊、间断等，每周检查一次，是否有砖瓦损坏，发现问题及时维修维护。
5. 楼地面：经常检查楼面有无空鼓、破裂、松脱、破损等，如发现及时进行维修维护。
6. 楼梯：经常检查扶手、踏步有无损坏，地砖有无松脱、空鼓、开裂、损坏等，楼梯面有无损坏积水，发现问题及时维修。
7. 公共通道：经常检查地面有无空鼓、破裂、松脱、破损，门厅墙面有无污迹和剥落，扶手、踏步有无损坏等，发现问题及时维修。
8. 内墙面：经常检查有无裂缝、起鼓、脱落、变色、渗漏、破损等，发现问题及时维修。
9. 外墙面：经常检查有无裂缝、起鼓、脱落、变色、渗漏、破损（含玻璃）、是否有瓷砖脱落、瓷粉脱落、油漆脱落、灰粉脱落等，发现问题及时维修维护。
10. 吊顶：经常检查有无裂缝、起鼓、脱落、变色、渗漏、破损等，发现问题及时维修维护。
11. 门窗：经常检查门窗有无松动、门框门面是否损坏、下垂、腐朽、变形、生锈、破损、铰链、门拉手损坏等，发现问题及时维修。
12. 以上维修均为零星维修，如出现大工程维修（大工程界定：4人次7天日工程，每日8小时工作时间，超出即为大工程）由学校进行维修。
13. 设备的维修、维护安排必须以不影响日常教学、师生生活教学、学习为原则，除电脑芯片、中央空调芯片、专业设备机体、专业器材设备、超大型工程外，都由物业管理服务方维修维护（含生活电器及厨房设备）；
14. 制定设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维护保养、运行记录管理及维修档案等管理制度，在相应岗位办公室工作室制度上墙，让员工熟记并严格执行。保证设施设备完好率在90%以上，因物业管理服务方维修人员未按规定操作给学校造成经济损失，物业管理服务方应承担70%及以上的经济损失赔偿。物业管理服务方应保持设施设备良好，运行正常，合同期限内无重大维修、管理责任事故，无设备运行事故隐患。如发现设备异常或故障，应停止使用，防止故障扩大，并立即派人检修至完好为止，如因维修维护不及时给学校造成重大损失的，学校有权对物业管理服务方进行追偿，并对相关责任人进行追责。
15. 专业维修人员应具备相应的岗位证书（如电工证、高压电工证、电梯操作员证、木工证、水泥工证、电梯维护证等），并配备足额所需专业技术人员，特种设备维修维护、维修人员必须持证上岗，严格执行操作规程，杜绝安全事故发生；

**（四）设备设施的使用、维护和管理**

1. 设立24小时维修报修电话和投诉电话，接受维修服务和服务质量、服务态度问题投诉。
2. 维修24小时值班，维修及时、快速，紧急维修响应不超过15分钟，一般维修2个小时内完成，确保学生学习、生活正常。
3. 制定大楼设施设备的标准化管理程序，建立设备运行、维修、维护、保养记录，严格执行设备管理、操作制度，使各种设备设施的维修、保养和事故处理均处于标准化、规范化管理控制之中。完善设备房操作规定、工作制度、应急处理措施等规章制度，增设各项指示牌。
4. 维修养护制度健全并在工作场所明示，工作标准及岗位责任制明确。
5. 物业管理服务方根据我校设施设备特点，制定有关的定期维护、保养工作方案和应急处理预案，做到一事、一物一预案。在日常使用过程中要制定使用运行制度和操作规程，定人、定时开关设备，及时发现设备设施在使用过程中的隐患并及时处理，杜绝安全事故发生。
6. 各设备房卫生整洁，具有实际可操作性的应急处理流程图。各设备房及公共场所、场地、危及人身安全隐患处有明显标志和防范措施。
7. 物业管理服务方要配备熟练、专职、有上岗证及资格证的专业工程技术人员，严格执行操作规程，对物业各项设备设施进行维修、保养，保持设备房内清洁。
8. 公用设施设备维修维护

（1）路面路基：检查有无积水、起壳、地鼓、裂缝、塌陷等，每周检查一次，发现问题及时维修。

（2）每日检查路灯、灯管等灯具情况，即坏即修，确保正常使用；每周检查配电房配电设施设备是否正常、每周检查水管件有无损坏情况，玻璃灯罩、灯口、灯栅、灯吊链、灯架等有无松脱、损坏现象，灯线路有无漏电、短路烧毁等现象，发现问题及时维修。

（3）管网：每日检查管网接头有无渗漏、支架有无松脱等现象，发现问题及时修复。

（4）沟渠池井：每周检查（雨季每日检查并进行清掏）沟、渠、雨水箅子、井盖、沟盖板等有无堵塞和损坏，发现问题及时维修。

（5）校园景观、公共标识标牌等设施：每周检查有无破损、污迹、脱落、乱刻乱划等现象，发现问题及时维修。

（6）停车道：检查停车线有无脱漆、褪色、坑洞等现象，发现问题及时维修维护。

（7）给、排水系统设施的管理，即下水管道系统、排水系统、排污系统的管理及维修。

（8）对用电设备、设施定期检修，保证全部设备、设施均符合安全运行的技术性能指标，终端设备完好，如有损坏，及时维修。

1. 对设备故障及重大事件有完善的应急方案和现场处理措施、处理记录，每季度向业主报备一次。
2. 停水、停电在接到相关部门通知后，立即向后勤处汇报，并做好应急处理措施；备用应急发电机不超过15分钟启用。
3. 专用设备日常运行和管理：高低压配电房、电梯、发电机、高位蓄水池、热水器等按相关要求进行维护保养，每天巡查电梯、消防系统及器材（需要巡视，不需要维修）、供排水管网（自来水管、直饮水、热水网除外）、供电、照明设施和排污排水系统、高位蓄水池、食堂发电机的运行情况，确保正常运行，如发现问题，立即维修。实施厉行节约，降低能耗的管理。
4. 学校清镇新校区各类设施设备和建筑装修工程供应商都承诺了产品的质保期。在质保期内出现问题，物管公司应立即协调施工方、设备方进场维修，物业管理服务方负责做好监督与服务工作，代表学校与施工方和设备供应商做好对接，并在第三方进场后及时向学校汇报维修工程进度。
5. 物管公司负责日常电路及设备、土建、课桌椅、门窗、床、办公桌、办公柜、学生寝室桌椅、墙面、沟盖板、道牙、路面、堡坎等设施设备维修。承担学校小型接电布线工作，如遇学校公共活动或小型线路改造调整，物业管理服务方应全力做好布线工作。（小型布线定义：四人七天的工作量，一天八小时计算）。维修工具由物业管理服务方提供。单价1000元以下（不含1000元）的维修维护材料已纳入预算，由物管公司承担，含小型改造及变废为宝材料。
6. 物管公司应及时处理各种报修，紧急维修应在1小时内完成，一般维修应在2小时内完成，防水处理维修应在7日内完成，除防水处理外其他维修应在24小时内完成。
7. 路灯、楼道灯等公共照明设备经常检查，保证完好，按规定时间定时开关。
8. 对学生宿舍内设施设备的维修，物业管理服务方的工程人员不得留夜维修。
9. 玻璃维修已纳入预算，由物管公司承担，含材料及人工。
10. 食堂发电机用油已纳入预算，由物管公司承担，含材料及人工。
11. 单项工程预算金额在10万元以下（不含10万元）的房屋漏水、防水处理已纳入预算，由物管公司承担，含材料及人工。
12. 负责教师德仁楼专家用房、值班室等学校承担房源以及德仁楼公共场地设施设备维修维护。
13. 负责行政楼、尚学楼、山体公园、艺术大楼、德仁楼八台人行电梯及食堂、幼儿园的四台货运电梯的维修维护及维保工作。含电梯行政主管部门要求的年检、质检及其他相关技术质量检测以及单价1000元以下维修维护材料（不含1000元）。因维修维保工作不及时或不到位给学校造成的损失或安全事故，由物业管理服务方负责赔偿及承担相应的法律责任。电梯年检及质检应符合国家行政主管部门检测相关要求，如因物业管理服务方年检、质检不合格，行政主管部门检查不合格造成的行政罚款，由物业管理服务方承担相应的行政罚款，并视为当月维修工作不合格。
14. 负责全校桶装饮水机的管理、发放、安装、调配、清洗、维修维护等工作。

**三、电、气管理**

1. 负责保障学校电、气管理，包括电路控制系统管理，确保全校正常供电。严格执行《贵阳幼专水电管理办法》《学生公寓水电管理办法》。
2. 负责供电供气管网线路、泵房、高位蓄水池、高低压配电房、发电机组、电器等用电设施的日常管理、维护维修和运行。负责供电各项数据的完整性与安全性。
3. 物业管理服务方要配备熟练、专职、有上岗证及资格证的专业的电气技术人员，严格执行操作规程。实行24小时值班，不得擅离职守，发现问题及时处理。
4. 经常巡查安全用电情况，大力宣传安全用电知识，落实各项安全用电措施，消除安全隐患，及时纠正违规用电行为，杜绝各类用电事故的发生。无因管理失职引起的停电事故，如出现突发的停电事故，必须及时应急处理并联系相关单位解决，保障学校正常供电。定期检查天台地面、各楼层所有排水处、雨水管口无杂物堵塞并进行处理。
5. 负责全校所有用电用户（含教学楼、学生宿舍、公共区域）的日常用电管理，按学校要求建立台账，每月28日—31日之间向学校相关负责人进行一次汇总汇报工作（纸质档和电子档，纸质档须加盖管理处公章），保留好记录。
6. 参与学校供电的规划和改造工作并执行。
7. 完成学校学生寝室水、学校电、气计量、缴费、收费工作，并按时上报相关部门，及时将收取费用缴入规定账户（完成水电表的统计并及时上报相关部门，电费由学生通过自助购电机自行缴纳）。
8. 每月定期对电、气进行耗能分析，定期上报各类水电统计、分析报表；做好学校节能宣传及相关管理工作。
9. 负责与地方行业部门的业务联系。
10. 校内供电设施发生突发性故障造成较大范围的停电的，应及时全力抢修。校外原因停电，应立即联系相关部门了解停电原因，及时告知学校，启动应急预案，采取应急措施。另外，食堂发电机组应在15分钟内启动供电，确保学生饭菜的正常供应。
11. 根据学校要求实施控水控电和售水、售电管理，定期抄表、代收（催缴）学生超额水电费和直饮水费，水电抄表准确，催费及时。
12. 每月对公租房水表进行抄表，建立台账并上报。
13. 做好节水节电工作，为“学校节约每一分，让师生满意多一分”。发现跑冒滴漏情况及时处理，校园内无长流水、长明灯现象。工作人员下班后，对办公室、教室门窗及楼道窗户关闭情况进行必要的安全检查，关闭各楼道和房间内不必要的电灯和未关闭的空调电脑。
14. 不得利用职务之便为学校水电用户乱搭乱建、偷水窃电，一经查实，由此引起的一切安全责任事故和经济损失由物业管理服务方承担，并追究法律责任。
15. 物业管理服务方对学校维修维护材料库房进行出入库管理，并做好相关台账记录，接受学校不定期的材料出入库审计审查工作，在审计审查时物业管理服务方应全力配合，不得以任何借口推脱或不配合。
16. 为提高维修维护的时效性，物业工程部应配备3台及以上两轮或三轮维修专用电瓶车。

**四、会议、培训及大小型活动（含学校组织及承接的各项活动、会议、培训等）**

1.对学校各项会议、培训等活动进行会议服务。包含但不限于迎宾、座牌、茶水备送等

2.按学校要求负责各项会议、培训、考试及大小型活动场地的布置、卫生保洁（含卫生用品，如洗手液、擦手纸、抽纸等）、会议物资搬运、水电保障等（含学校组织及承接的各项活动、会议、培训等）。

3.会议、培训及大小型活动结束后清扫场地，对会务用品清洁、消毒并检查会议设施设备的数量与完好程度（含学校组织及承接的各项活动、会议、培训等）。

4.会议、培训及大小型活动的服务过程中要面带微笑，热情，礼貌，用语文明，衣着整洁、得体大方（含学校组织及承接的各项活动、会议、培训等），具有保密意识，相关会议内容不得外传。

5.要求必须为女性，35岁以下，大专及以上文凭，须经过专业的礼仪礼节培训，五官端正，形象气质佳，身高160cm及以上。

**五、学生公寓管理**

**（一）学生公寓日常管理**

1. 督促学生遵守《贵阳幼儿师范高等专科学校学生宿舍管理规定》，并严格执行。
2. 对公寓内的学生日常行为的教育、引导与管理工作。配合开展学生公寓管理创新、服务创优工作和宿舍文化建设和文明宿舍评比工作。营造文明、和谐、优雅的宿舍生活环境，充分发挥学生宿舍的育人作用。
3. 建立每栋学生公寓入住学生的信息台账，了解和掌握学生的信息及动态，及时处理学生中发生的问题。
4. 安排好学生寝室的内务工作，并每天对学生寝室的内务进行1次抽查并做好记录，每天巡视寝室2次以上，每周公布宿舍内部环境卫生成绩；有效制止学生在公寓内吸烟、酗酒、赌博等不良行为；对宿舍环境卫生较差的宿舍做好教育工作，并帮助整改。宿舍环境卫生优良率85%以上；学生寝室的违纪情况须每周至少上报至学工处一次。
5. 须熟练掌握学工管理系统的操作，以确保及时上报和更新信息；负责处理并上报公寓内学生住宿管理及设施管理的各类信息与数据；每月需准确统计学生具体住宿情况，并以电子版或书面形式无误地呈报至学工处。
6. 按照学校有关规定，配合学校相关管理部门分配的其他工作，如发布通知、张贴海报等。
7. 做好新生入学报到及毕业生离校的宿舍安排和检查等相关工作，做好寒暑假学生留校住宿安排工作。公寓临时住房安排管理工作。按学校规定安排寝室，不得擅自安排寝室。每日巡查公寓区域内的设施、设备是否完好，当天学生报修的当天完成。学生对住宿管理满意率达95%。
8. 劝导、制止学生和校内住宿人员不得将衣物挂在树上，走廊上等。
9. 推进我校书院制学生公寓管理的制度建成与落实。
10. 配合学生公寓第二课堂的开展；全程参与文明寝室的管理及评选。

**（二）学生公寓安全管理**

1. 负责学生在宿舍的安全管理，大力抓好学生宿舍安全管理工作，落实各项安全防范措施，消除各种安全隐患，确保学生宿舍安全稳定。
2. 做好宿舍楼的值班管理，实行24小时值班，宿管人员要坚守岗位。
3. 及时掌握学生动态，维护宿舍楼内的正常学习、生活秩序，督促学生遵守学校的各种规章制度，对违规违纪现象，做好记录并上报学工处。
4. 教育学生遵守作息时间，对晚归的学生给予必要的劝告和教育，并做好晚归记录。男女生寝室不能互串。晚上熄灯和关锁大门前，要检查宿舍大楼公共场所，发现问题要及时报告和处理。
5. 负责各楼栋内消防安全管理以及消防设施保管等，依据相关法律法规及学校管理规定做好学生公寓安全保卫和防火、防盗等防范工作，执行扑救火灾等灾害事故的紧急任务。制定各种有关学生宿舍安全管理的应急预案，确保楼内人身财产安全。
6. 加强宿舍夜间巡逻，与学校一起制定宿舍安全管理计划，巡防间隔时间不低于半小时。
7. 严格控制人员的进出，对于外来人员一律禁止进入宿舍，若需要施工、维修的须有宿管陪同。
8. 掌握学生动向，预防学生翻越、推拉门窗，按规定时间进出宿舍，做好宿舍内的物品出入登记，设固定岗24小时值守，在值班室由宿管员值守巡逻。
9. 对于住宿学生的突发性事件做好处理及协调工作，及时与系学生工作负责人、辅导员联系，阻止事态的扩大。
10. 对携带贵重物品、大件物品离开宿舍者，主动进行查询并做好登记工作，发现疑点立即报告和处理。
11. 严禁推销人员以各种理由进入学生宿舍，发现学生有推销行为的应及时制止并报相关部门处理。

**（三）学生公寓环境卫生管理**

1. 对学生公寓的宿舍内卫生进行指导、检查、教育、整改等管理工作。
2. 负责学生公寓值班室、强弱电间、公共卫生间、大门入口、洗衣房、直饮水机、自助购电机和购水机、消防设施外部、消防指示标识、应急灯、楼层牌、公共场所玻璃、走廊、楼梯等卫生保洁。宿舍内部由学生进行保洁。
3. 负责所有公寓楼顶屋面的卫生保洁，确保楼顶无积水和落水管畅通。
4. 学生公寓化粪池、排水沟、排污管道要定期清理和疏通，无堵塞、无外溢，如产生费用，由物业管理服务方自行解决。
5. 协助学校对学生宿舍进行“防疫”消杀工作和全校灭“四害”工作。
6. 负责学生公寓垃圾的清扫、清收、清运，学生公寓内的生活垃圾每天清运2次、打包后倾倒在室外大垃圾箱内。
7. 当年入住新生时，做好迎新各项准备。打扫干净新生公寓。新生入校后，引导新生正确倾倒垃圾，对学生进行卫生保洁培训。
8. 每天对直饮水机进行安全检查，提高警惕，防止投毒事件发生。
9. 清镇校区宿管员负责宿舍楼值班室及周边卫生，宿舍楼门前三包。

**（四）学生公寓设施设备维修管理**

1. 负责公寓内公用设施设备的维修、维护管理和运行服务，包括排水系统、排污管道、路灯、低压配电室、弱电系统（网络、监控、校园广播、通讯设备、亮化工程），以及门窗、门锁、玻璃、灯、开关、插座、脸盆、水池、水管、电线、下水道疏通、公寓床、桌椅凳子、柜子、草坪灯、公共宣传橱窗等。
2. 设立24小时维修报修电话和投诉电话，接受维修服务和服务质量、服务态度问题投诉。
3. 负责用电控制系统报修和监管报告工作。
4. 建立严格的维修制度，配备专业维修人员，晚上必须有专业维修人员上班，及时处理寝室内的各种维修问题。
5. 严格执行报修流程，并建立报修档案；维修及时、快速，紧急维修响应不超过15分钟，一般维修半个工作日内或者当天完成，确保学生学习、生活正常。
6. 定期电路设施、消防器材（无须维修）等公用设施进行检查、维护并做好记录，不能及时修复、更换的要向学生作出解释说明，并报公寓管理服务中心。
7. 做好电路和公寓设施的维修、管理详细记录（包括时间、地点、内容、用料、及时修复的情况、联系电话等）。
8. 当年新生入住时，引导学生正确使用水电控、洗衣房、直饮水、门锁等设施设备，并做好相应的纸面材料宣示。
9. 强弱电房须有专人管理，每日巡查1次，紧固导线接点，检修更换损坏的配件，日常故障立即维修，确保安全和设施运行正常；消防系统每周巡查1次，有问题及时报保卫处。公共部位的照明和应急灯具必须每天巡查保证完好无缺。

**（五）学生公寓水电管理**

1. 负责公寓内的用电管理，包括水电智能控制系统管理。严格执行《贵阳幼专水电管理办法》《贵阳幼专学生公寓水电管理办法》《贵阳幼专学生公寓智能计量系统及水电管理办法》。
2. 专门配备专业电路维修人员晚上上班，及时处理寝室内的各种电路问题，确保学生正常使用电。
3. 根据学校要求实施控电控水售电售水管理，定期抄表、代收（催缴）学生超额水电费；水电抄表准确，催费及时：负责供水、供电各项数据的完整性与安全性。
4. 经常巡查安全用电情况，大力宣传安全用电知识，落实各项安全用电措施，消除安全隐患，及时纠正违规用电行为，寝室内禁止使用电炉、电热毯、电热杯、电熨斗、“热得快”、电吹风、电视机、洗衣机等大功率电器。杜绝各类用电事故的发生。
5. 定期巡查排水、排污系统的运行情况，无因管理失职引起的下水道堵塞、停电事故，如出现突发停水、停电事故，必须及时应急处理并联系相关单位解决，保障学生宿舍正常供水供电。定期检查天台地面、各楼层所有排水处、雨水管口无杂物堵塞并进行清理。
6. 协调好与有关部门的关系，共同力保学生公寓宿舍楼的正常供水供电。
7. 做好公寓内节水节电工作，经常巡视寝室和公共卫生间，无长流水、长明灯现象。
8. 负责学生公寓水电智能控制系统的运行、维护工作，其管理要求如下。

（1）按《水电智能控制系统使用手册》的要求对系统进行管理。

（2）负责在系统中建立学生入住档案和分类（按班级和住宿楼宇）名册资料，及时掌握学生入住、迁出和调整等变化情况，并按要求定期向后勤管理处书面报告学生住宿情况。

（3）按后勤管理处的书面通知，配合卡务中心对入住、退宿和调整等情况的学生进行相应电量增、减处置，并做好记录。

（4）严格按后勤管理处的输电指令，配合卡务中心按学期向系统输入学生基础电量。

（5）协调系统内各楼管理员做好学生入住、退宿和调整后的各类房间（含空房）数量的清理、核对及房间属性调整等工作。确保系统房间、人员数据与实际数据的一致性。

（6）按规定要求做好系统备份及运行监控等工作，发现异常情况及时进行处置或报告。

（7）配合系统厂家维护人员对系统进行检测和维护等工作。

（8）自觉接受、积极配合后勤管理处进行的系统财务审计、检查等监督考核工作。

**（六）学生公寓资产管理**

1. 负责学生公寓内所有设备的资产管理。每间宿舍需建立资产明细台账，及时了解和掌握资产的信息及动态，及时处理资产在使用过程中发现的问题。
2. 建立资产清查、统计工作。根据学校要求每年定时对寝室资产进行一次清查盘点，确保账、物、卡相符，并将清查盘点情况整理汇总报学校。
3. 根据学校要求，完成临时性资产统计，调剂，配置，使用，处置等相关工作，并把该信息整理登记成册上报学校。
4. 宿舍内资产不得随意搬出。学生寝室资产根据学校寝室标配配置资产，未经学校允许，不得随意乱搬乱放，督促学生管理好本寝室资产，不得随意搬出。
5. 学生入住寝室需做好资产配置登记，根据学校寝室资产标配，学生入住寝室时需在寝室资产配置表里面签字确认资产。学生搬离寝室时需根据寝室资产配置清点寝室资产，清点无误方可离校。
6. 建立完善的管理制度，管好学生公寓设施设备，学生公寓的公共财物齐全、无人为损坏，完好率在98%以上。
7. 寝室公共物品遗失或人为损坏的要照价赔偿。
8. 负责学生公寓内房间钥匙的管理。
9. 对调出宿舍的学生，必须查验其房间，核实家具、公共设施是否完好无损，检查水电费用交纳情况，督促学生交回房门钥匙。对调入宿舍的学生，凭学生原住宿舍验收单及管理部门开具的有关证明方可安排住宿，并及时记录造册。

**（七）按照学校的要求，承担与学生公寓管理与服务相关的临时性工作，以及其他属于物业管理服务范畴内的工作。**

**六、公共教室管理**

1. 负责学校公共教室的管理，包括资产管理。公共教室指普通教室和功能教室，功能教室包括舞蹈教室、合班教室、阶梯教室、合唱指挥教室、数码钢琴教室等。
2. 物业管理范围内的班班通、灯管、风扇、插座、开关、讲台、黑板、桌椅、宣传栏、电梯等设施要养护好，若被损坏或自然损坏要及时报修，确保设施完好率达100%以上。
3. 定期对普通教室所在教学楼的周边及外围、公共卫生间、开水房、强弱电间、消防设施、应急灯、楼层牌、公共场所玻璃（含室外玻璃）、屋面进行管理和卫生保洁，普通教室内部由学生保洁，需对学生的区域卫生进行指导、培训和检查。教学楼化粪池、排水沟、排污管道要定期清理和疏通，无堵塞、无外溢，如产生费用，由物业管理服务方承担；协助学校对教学楼进行“防疫”消杀工作和全校灭“四害”工作；负责教学楼垃圾的清扫、清收、清运，垃圾日产日清；楼宇内、外墙壁上无张贴、涂写。
4. 负责教学楼开水房管理。学校提供电开水设备，物业管理服务方负责管理开水房内卫生、设备、水电、钥匙和开关门，保证开水正常供应。

**七、绿化管理**

**（一）服务范围**

清镇校区（包括教师公租房）所有的绿化管理工作。

**（二）服务要求**

1. 绿化养护技术措施比较完善，管理得当，按照不同季节绿化施肥要求进行适时施肥，植物配置合理基本达到黄土不露天。
2. 园林植物生长正常。新建绿地各种植物2年内达到正常形态。
3. 园林树木树冠基本完整，主侧枝分布匀称、数量适宜、修剪合理，内膛不乱，通风透光。花冠森林开花及时、正常，花后修剪及时。绿篱、色块枝叶正常。整齐一致。行道树无缺株，绿地内无死树。及时处理清运残枝败叶树、死树、断枝、倾倒树枝、断根树枝等（含特殊天气引起的和自然发生的），保持绿化地整洁、美观。
4. 落叶树新枝生长正常，叶片大小、颜色正常，在一般条件下，黄叶、焦叶、卷叶和带虫洞、虫网的叶片不得超过5%，正常叶片保存率在90%以上。针叶树针叶宿存2年以上，结果枝条不超过20%。
5. 花坛、花带轮廓清晰，整齐美观，适时开花，无残缺。
6. 草坪及地被植物整齐一致，覆盖率95%以上，除缀花草坪外草坪内杂草率不得超过2%。草坪绿色期：冷季型草不得少于180天。
7. 病虫害控制及时，园林树木有蛀干害虫危害的株数不得超过1%；园林树木的主干、主枝上平均每100c㎡介壳虫的活虫数不得超过2头，较细枝条上平均每30cm不得超过5头，且平均被害株数不得超过3%。叶上无虫粪，被虫咬的叶片每株不得超过5%。
8. 垂直绿化应根据不同植物的攀缘特点，采取相应的牵引、设置网架等技术措施，视攀缘植物生长习性，覆盖率不得低于80%。适时补种，每年校园绿化率至少增加3%。开花的攀缘植物能适时开花。
9. 绿地整洁，无杂物、无蜘蛛网、无白色污染（树挂），绿色生产垃圾（如树枝、树叶、草屑等）、绿地内水面杂物应日产日清，做到保洁及时。
10. 栏杆、园路、桌椅、路灯、井盖和牌示等园林设施完整、安全、基本做到维护及时。
11. 绿地完整，无堆物、堆料、搭棚，树干上无钉栓刻画等现象。

**八、琴房管理**

1.负责学校1号、2号、3号、4号琴房的管理工作。严格执行琴房开放时间，上班时间不迟到、不早退、不无故离开管理室，以保证开放时间内师生对琴房的安全、高效利用；琴房管理员未经批准不得找人代班、替班；管理员掌管琴房钥匙，必须严格按照规定发放钥匙，不得私藏、私配钥匙。不得将琴房擅自借出或挪为他用；严禁任何闲杂人员进入琴房，如发现应及时制止，不能制止的及时联系学校相关教师：琴房管理员应该监督学生使用琴房的情况，如有违纪现象，要按照《琴房使用管理条例》及时给予处罚并汇报、记录；对于不服从管理的学生要上报相关管理部门；负责登记检查《钢琴使用记录》。对《记录》应认真地查阅、核实，发现问题及时解决，解决不了的及时上报；琴房管理员在每日下班时，须仔细检查各琴房及走廊的门窗、灯具等公共设施是否已妥善关闭，若发现未关闭的情况，应随手予以关闭；同时，需检查环境卫生状况，如遇未清洁之处，应及时向艺术系负责老师汇报，以确保所有事项均处理妥当后方可离开。对琴楼出现的维修问题要及时报修，确保琴楼正常运行和设施设备完好。

2.数码钢琴管理：负责第八教学楼（勤学楼）（数码钢琴教室）管理工作。严格执行数码钢琴开放时间，上班时间不迟到、不早退、不无故离开管理室，以保证开放时间内师生对数码钢琴教室的安全、高效利用；每月统计数码钢琴、耳机、琴凳损坏情况；进行数码钢琴教室耳机、琴凳更换；监护数码钢琴师傅修琴、调试工作；进行数码钢琴教室多媒体开关管理；开学前对数码钢琴教室进行一次卫生打扫，并将打扫情况反馈给艺术系相关负责老师；在没有上课期间管理好数码钢琴教室使用，禁止学生私自使用数码钢琴教室。数码钢琴教室管理员在每日下班时，须仔细检查各琴房及走廊的门窗、灯具等公共设施是否已妥善关闭，若发现未关闭的情况，应随手予以关闭；同时，需检查环境卫生状况，如遇未清洁之处，应及时向艺术系负责老师汇报，以确保所有事项均处理妥当后方可离开。

**九、体育器材发放、保管**

负责学校体育器材的发放和保管。负责保管库存物品、器材，做到分类保管，摆放整齐；负责体育器材的借用工作。体育课、运动队训练借用器材，需任课教师分派体育委员及队长登记签名借出，体育教师借用需体育教师亲自签字。外借器材、物品须主管领导签字；负责对保管的器材物品登记建账工作。对购买的新器材入库，外借器材、报废器材要认真登记，做到票据齐全，账目数量清楚；体育室管理人员应做好体育器材的维修和保养工作，同时要经常教育学生爱护体育设施和体育器材，向学生介绍体育器材的使用方法，以保证安全，防止事故的发生，延长体育器材使用寿命。

**十、报刊、杂志分发**

工作地点：图书馆二楼报刊阅览室。负责学校报刊、杂志的分发工作，负责报刊阅览室报刊上架及开放工作，负责图书馆过期报刊杂志装订工作。收到报刊杂志，首先与送递人员进行当面交接（验视报刊是否完好），对送来报刊的品种、份数进行核对，如有不符、缺少或破损的及时与送递人员进行沟通解决并及时与学校相关人员进行沟通，当面交接完毕后，对收到的报纸进行分类登记，按学校科室订阅清单一一分发至相关科室，并请接收人员在《报刊分发表》上签收。

**十一、资产管理**

1. 负责学校内资产管理，根据学校资产管理制度，做好除办公室以外，大库房以及其他后勤物资的管理服务工作。
2. 根据学校需求，及时完成学校资产（除办公室外）明细账台账登记，统计。
3. 建立资产清查、整理汇总工作。根据学校要求每年定时对除办公室以外资产进行一次清查盘点，确保账、物、卡相符，并将清查盘点情况整理汇总报学校。
4. 根据学校要求，完成临时性资产清查、统计，调剂，配置，使用，处置等相关工作，并把该信息整理登记成册上报学校。
5. 配合学校完成大型资产清查工作。
6. 对学校移交物品，做好物品管理造册登记，每月定期盘点，发现问题及时处理。撤场时必须按清单将移交的物品如数归还学校，若有丢失，按规定赔偿。

**十二、饮水机清洗服务**

1.物业管理服务方负责对学校所有饮水机（不含直饮水）进行清洗。清洗时间须安排在假期，春季和秋季开学前必须完成饮水机的清洗工作。

2.物业管理服务方对饮水机的清洗，必须严格按照规范操作，确保学校人员的饮用水卫生安全。

**十三、窗帘清洗服务**

1. 物业管理服务方每年需对学校的室内窗帘（约1200个房间、每个房间2个双窗帘）进行一次清洗（负责拆卸与安装）。
2. 物业管理服务方清洗窗帘必须要合理安排时间，不得影响学校的正常教学、工作和生活。

**十四、物业搬运服务：**

1. 负责学校所有的物资搬运，所有的搬运服务（含日常搬运及各项活动的搬运等）由物业管理服务方免费为学校提供。学校在日常教学工作中的零星物品搬运，由学校各部、处、系通知物业管理服务方，物业管理服务方组织人员按学校要求进行搬运。
2. 学校组织的各类活动，物业管理服务方按照学校的要求组织人员进行搬运，确保各类活动的顺利进行。如：分类招生、幼师之夏、全省大专院校技能大赛、全国大学生技能大赛、高雅艺术进校园、全省歌唱比赛、全省大学生艺术节、校园美食节、校园读书月、中国与东盟国家文化交流周、全市劳动就业大型招聘会、全市大专院校校园招聘会、各种国际、国内、省际、市县的参观接待工作等，物业管理服务方要全力协助并及时将学校物件搬运到指定地点，要及时保障活动的开展，不得拖延。
3. 接到搬运通知后，应及时组织人员进行搬运，物业管理服务方人员在物品搬运过程中，应轻拿轻放，规范操作，注意物品安全，应避免物品在搬运过程中损坏，如物品在搬运过程中出现损坏，确属物业管理服务方人为因素造成的，物业管理服务方应承担赔偿责任。
4. 所有的搬运工具由物业管理服务方自行解决。
5. 搬运的数量与学校各部门对接好，搬运完后清点数量交给相关部门签字接收。

**十五、绿化物资**

绿化养护不含补苗补种及室内绿化（校内的植株调整，无须额外采购的由物业管理服务方承担）。绿化养护所需要的化肥、工具由物业管理服务方自行承担，包含但不限于以下物品。（见绿化年度物品计划表）

**绿化年度物品计划表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 规格型号 | 单位 | 数量 |
| 1 | 修剪机 | LY46BPH1-260 | 台 | 2 |
| 2 | 割灌机 | SRM4300R | 台 | 2 |
| 3 | 绿篱机 | 单刃HTZ7510 | 台 | 2 |
| 4 | 手推式喷雾机 | LYD45C2T20XH1 | 台 | 1 |
| 5 | 施肥器 | EV-N-SPEED3孔专利 | 台 | 2 |
| 6 | 电动三轮车 | 64V红期 | 辆 | 1 |
| 7 | 绿篱剪 | YZ-015510 | 把 | 8 |
| 8 | 高枝剪 | YZ-01102 | 把 | 3 |
| 9 | 手锯 | / | 把 | 4 |
| 10 | 水管 | 6分 | 米 | 800 |
| 11 | 十字镐 | / | 把 | 12 |
| 12 | 小铲子 | 尖 | 把 | 5 |
| 13 | 大铲子 | 尖 | 把 | 5 |
| 14 | 镰刀 | / | 把 | 5 |
| 15 | 弯刀 | / | 把 | 2 |
| 16 | 斧头 | / | 把 | 3 |
| 17 | 剪枝剪 | / | 把 | 4 |
| 18 | 背负式喷雾器 | / | 把 | 4 |
| 19 | 24齿草耙 | / | 把 | 10 |
| 20 | 宽板锄 | / | 把 | 5 |
| 21 | 方头铲 | / | 把 | 4 |
| 22 | 枝剪 | / | 把 | 10 |
| 23 | 三齿锄 | / | 把 | 12 |
| 24 | 修枝剪 | 小 | 把 | 8 |
| 25 | 修枝剪 | 中 | 把 | 8 |
| 26 | 油锯 | / | 把 | 1 |
| 27 | 高枝油锯 | / | 把 | 1 |
| 28 | 草坪打孔机 | / | 台 | 1 |
| 29 | 高空绳 | 22# | 米 | 300 |
| 30 | 塑料薄膜 | / | 斤 | 50 |
| 31 | 保温棉 | / | 斤 | 50 |
| 32 | 硫磺 | / | 斤 | 10 |
| 33 | 石灰粉 | / | 袋 | 100 |
| 34 | 尿素 | 40kg/袋 | 袋 | 100 |
| 35 | 复合肥 | 50kg/袋 | 袋 | 50 |
| 36 | 有机肥 | 40kg/袋 | 袋 | 20 |
| 37 | 绿广1# | 50ml\*80瓶/箱 | 瓶 | 400 |
| 38 | 绿广2# | 50ml/瓶、80瓶/箱 | 瓶 | 400 |
| 39 | 绿术1# | 50g/袋、30袋/箱 | 袋 | 400 |
| 40 | 绿术2# | 50ml\*80瓶/箱 | 瓶 | 500 |
| 41 | 绿善1# | 100ml\*44瓶/箱 | 瓶 | 200 |
| 42 | 绿善2# | 1000ml\*12瓶/箱 | 瓶 | 200 |
| 43 | 易茂1# | 10公斤/桶 | 桶 | 20 |
| 44 | 易茂2# | 100ml\*40瓶/箱 | 瓶 | 500 |
| 45 | 易茂3# | 500ml\*24瓶/箱 | 瓶 | 500 |
| 46 | 易茂4# | 200ml\*20瓶/箱 | 瓶 | 500 |
| 47 | 易茂5# | 200ml\*20瓶/箱 | 瓶 | 500 |
| 48 | 易茂6# | 200ml\*20瓶/箱 | 瓶 | 200 |
| 49 | 易茂7# | 200ml\*20瓶/箱 | 瓶 | 500 |
| 50 | 易茂11# | 10ml\*40支\*8盒/箱 | 支 | 300 |
| 51 | 易茂12# | 10ml\*50支\*9盒/箱 | 支 | 300 |
| 52 | 易景1# | 500g/袋、20袋/箱 | 袋 | 200 |
| 53 | 易景3# | 500ml/瓶、24瓶/箱 | 瓶 | 200 |
| 54 | 易景5# | 200ml\*20瓶/箱 | 瓶 | 500 |
| 55 | 易景10# | 100g/80袋/箱 | 袋 | 500 |
| 56 | 易景11# | 200g/40瓶/箱 | 瓶 | 500 |
| 57 | 易景12# | 200ml\*20瓶/箱 | 瓶 | 500 |
| 58 | 易植2# | 200ml\*20瓶/箱 | 瓶 | 100 |
| 59 | 易植3# | 200ml\*20瓶/箱 | 瓶 | 100 |
| 60 | 易植9# | 200ml\*20瓶/箱 | 瓶 | 200 |
| 61 | 易植10# | 100ml\*40瓶/箱 | 瓶 | 300 |
| 62 | 易植防冻液（10#+12#） | 1:1组合、6套/箱 | 瓶/桶 | 100 |
| 63 | 易植11# | 500ml/24瓶/箱 | 瓶 | 200 |
| 64 | 易植11#A型 | 2.5升/瓶、6瓶/箱 | 瓶 | 300 |
| 65 | 易植11#B型 | 5g\*60袋\*8盒/箱 | 袋 | 300 |
| 66 | 易植12# | 2.5升/瓶、6瓶/箱 | 瓶 | 50 |
| 67 | 易植13# | 300ml/瓶、24瓶/箱 | 瓶 | 100 |
| 68 | 易植14# | 14# | 袋 | 200 |
| 69 | 易植14#A型 | 1000ml/袋、10袋/桶 | 桶 | 50 |
| 70 | 易植14#浓缩液 | 300ml/瓶、24瓶/箱 | 瓶 | 100 |
| 71 | 易植15# | 300ml/瓶、24瓶/箱 | 瓶 | 100 |
| 72 | 易植16# | 20kg/袋 | 袋 | 100 |
| 73 | 乐果 | 300ml\*20瓶/箱 | 瓶 | 500 |
| 74 | 刹它隆 | 除草剂 | 包 | 600 |
| 75 | 使它隆 | 除草剂 | 包 | 600 |
| 76 | 猪秧净 | 除草剂 | 包 | 200 |
| 77 | 草甘膦 | 200ml\*40瓶/箱 | 瓶 | 300 |
| 78 | ATR生根粉 | 10g\*50袋/箱 | 袋 | 500 |
| 79 | 敌杀死 | 80ml\*20瓶/箱 | 瓶 | 500 |
| 80 | 辛硫磷 | 300ml\*20瓶/箱 | 瓶 | 300 |
| 81 | 荟绿 |  | 袋 | 200 |
| 82 | 多菌灵 | 50g/瓶\*60瓶/箱 | 袋 | 300 |
| 83 | 百菌清 | 400g\*25袋/箱 | 包 | 200 |
| 84 | 敌敌畏 | 80g\*40袋/箱 | 包 | 100 |
| 85 | 机油 | 300ml/2冲程/4冲程 | 瓶 | 30 |
| 86 | 汽油 | 92# | 升 | 1000 |

**十六、客房的管理和服务**

1. 为了确保“专家用房、公租房未分配用房、临时安排的培训宿舍（公租房或者学生宿舍）”的管理和服务，物业管理服务方应配备专门的客房服务人员。
2. 对“专家用房、公租房未分配用房、临时安排的培训宿舍”的设施（含钥匙、水电卡等）、设备、床上用品进行日常维护保养和保管，并建立入住使用登记台账。对物品和生活用品进行保管和定期清洁（含床上用品的清洗）。对需要更换的设施设备和需要更换、补充的物品，及时报告学校进行采购，其中垃圾袋、垃圾篓、拖把、扫把、撮箕、纸巾、牙刷、牙膏、漱口杯、香皂、香皂盒、洗手液、洗衣液、洗发露、沐浴露、拖鞋、衣架、毛巾、浴巾、纸杯（喝水的，玻璃杯、瓷杯也可以）、饮用水、驱蚊液、电池等生活消耗用品由物业管理服务方负责采购并承担费用。
3. 对“军训、各类比赛以及其他活动等临时安排入住的学生宿舍”进行卫生清洁，必要时提供床上用品、清洁用品，如垃圾篓、垃圾袋、扫把等。
4. 专家、临时安排人员入住后，物业管理服务方客服人员，需严格按照《酒店客房服务流程及标准》对房屋进行日常保洁，及时补充日常生活用品，对长期住宿的专家、短培学员，按规定时间更换床上用品，对短期住宿的专家和短培学员，必须做到人走即更换床上用品。
5. 房间数量：专家房、公租房未分配用房约39间。军训、各类比赛以及其他活动等临时安排入住的学生宿舍若干（根据实际情况）。
6. 服务期间，服务人员应保持良好的服务态度，主动接待，用语文明，举止礼貌。
7. 做好公租房各人员入住前房间整体情况核查、房间内设施设备登记、房间水、电、煤气底数登记、房间安排明细账登记、退房时检查登记。
8. 做好公租房内资产管理、清查，维修申报等工作。

**十七、其他要求**

1. 依照有关法律、法规诚信物业管理，除接受政府有关部门的监督、管理外，还应遵守学校有关安全、卫生、稳定、秩序等方面的管理规定，接受学校有关部门的监督管理，在学校各部门按合约下达工作通知（口头或书面）24小时内未予执行的，视为物业管理服务方违约，考核为不合格。在物业管理服务期间所产生的一切债权债务、人身伤害及劳资纠纷等均由物业管理服务方负责，并承担相应法律责任。
2. 物业管理服务方应实现精细化、网格化管理。
3. 清镇新校区四周在建项目多，施工人员与村民混杂，校园女生偏多，对物业服务的安全性、规范性要求严格。
4. 学校对一些重要岗位的设置、人员的使用与管理有建议权。
5. 学校在处理应急事件、突发事故、大小型活动时物业管理服务方承诺所有人员须无条件服从学校工作管理人员的统一调配和工作安排。
6. 要求统一着装、言行规范，注重仪容仪表、公众形象，一些重要岗位、特殊岗位需作特殊要求。
7. 物业管理服务方有责任向学校提出合理化建议，以提高管理效率和管理质量。
8. 物业管理服务方应设立内部质量监督、检查机构，强化各项具体措施。
9. 建立完善的档案管理制度（物业竣工验收档案、设备管理档案、业主资料档案、日常管理档案等）。
10. 服务区域内应设置“服务中心”，实行24小时有人接待服务，公示服务联络电话，全天候接受用户的服务投诉、服务咨询、服务要求。
11. 学校正积极着力于后勤信息化、数字化建设，物业管理服务方须不断学习研究，配合学校推进先进管理、先进设备与先进技术的应用。
12. 物业管理服务方须提供满足项目需求的水电、工程、土建等物资装备清单，清单包括（品名、图片及材质说明）。
13. 物业管理服务方负责对工作人员进行卫生安全教育和培训，建立安全管理制度，符合安全操作规范，如发生意外伤残、伤亡事故，物业管理服务方承担全部责任。
14. 用工必须执行国家有关劳动工资、社会保障等相关政策要求，并提供学校审查。人员由物业管理服务方招聘、培训，学校监督指导。物业管理服务方自行发放所属工作人员的工资、福利、劳保用品、奖金等待遇，给员工缴纳社保五金，不拖欠上述费用。属于大型维修维护的由使用方或在质保期内的供应商进行维修维护。
15. 学校会根据考核方式对物业管理服务方的工作进行评估考核（详见第二章）。
16. 协助学工处资助中心对勤工助学学生的管理，包括岗位设置、工作指导、工作考核等。定期向学生处汇报勤工助学学生管理的有关情况。
17. 根据天气、季节及学院的要求及时做好相关的告示和宣传工作，并采取相应措施予以落实。
18. 校园内不提供住宿，所有工作人员的住宿和工作期间的餐费问题由物业管理服务方自行解决。物业服务期间应合理使用并爱护学校公共设施及设备，因服务不当造成公共设施及设备损坏的，物业管理服务方负责赔偿。
19. 根据学校的需求，提供力所能及的其他帮助（由学校认定并且合理化）并及时完成。
20. 按照学校的要求，完成学校交办的一些临时性工作，以及其他属于物业管理服务范畴内的工作。
21. 物业管理服务方的所有员工必须具有信息安全保密意识，尤其是会议服务员。所有人员在学校获取到的所有信息未经允许一律禁止外传，若因此造成的一切责任、风险和损失，由物业管理服务方承担。
22. 其他未尽事宜的解释权归学校所有。

**第二章 物业服务考核**

**一、考核标准**

**1.保洁管理服务考核表（后勤管理处）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **保洁要求及标准** | **分值** | **得分** |
| 1 | 保洁人员上岗人数管理（30分） | 每周对保洁人员数量进行抽查，是否按要求配置相应数量的保洁员、保洁班长、主管，每少一人扣4分，以此类推，得出单周扣分数。每月抽查4次，将每周扣分数进行叠加，月末汇总扣分总数，扣分总数作为核拨保洁工资依据。最多扣30分。 | 30 |  |
| 2 | 保洁人员管理（20分） | 清扫保洁人员上岗按规定统一着工作服，并佩戴上岗证。 | 2 |  |
| 保洁人员必须进行学校地面及其附属设施清扫、保洁业务、安全知识及职业道德培训。 | 2 |  |
| 保洁人员着装干净整齐，无破损、赤膊、穿拖鞋等现象。 | 2 |  |
| 保洁人员上岗作业时，必须注意老师、学生，做到不扬尘、不喧嚣、不扰民、礼貌待人，部分作业要避开师生高峰期。 | 2 |  |
| 保洁人员必须在18-60岁之间，个人卫生良好，并做好卫生防疫工作。 | 2 |  |
| 保洁人员不得利用工作之便捡卖物品、干私活。 | 2 |  |
| 保洁人员严禁焚烧垃圾、树叶，不得抛洒或随意处置垃圾。 | 2 |  |
| 保洁人员按时做好普扫和保洁、不能随意早退、断岗、脱岗。 | 2 |  |
| 自觉接受主管部门的检查与考核。重大节日及上级主管部门、政府安排活动时积极配合做好保洁工作，发现问题及时上报。 | 2 |  |
| 作业时间：7:00——23:00 | 2 |  |
| 3 | 硬地保洁 （20分） | 地面整体清洁、无成片垃圾、污渍、污水、杂物、积水、积雪，无浮土、渣土，无烟头、纸屑、瓜果皮核、痰迹（果皮≤4片/1000㎡；纸屑、塑膜≤4片/1000㎡；烟蒂≤4个/1000㎡；痰迹≤4处/1000㎡；无污水；其他≤8处/1000㎡。以上问题出现到清理时间不得超过十分钟）。 | 3 |  |
| 学校硬地边角、台阶接缝部位清洁，无积尘、垃圾。除“四害”措施落实到位。 | 3 |  |
| 学校各处地面及周围硬地无污物。 | 3 |  |
| 清扫垃圾随扫随清、禁止往雨水口、积沙井、绿地、水池中倾倒垃圾，严禁垃圾扫入排水孔中。 | 3 |  |
| 机械清扫作业时必须规范作业，必要时采用喷水喷雾以减少扬尘。 | 2 |  |
| 清扫垃圾必须指定地点存放、及时清运。严禁垃圾裸露和堆放于学校出入口。 | 2 |  |
| 至少1次/1周地面清洗，保持干净无尘。 | 2 |  |
| 至少1次/1月石材专业护理，保证光洁明亮。 | 2 |  |
| 4 | 绿地保洁（5分） | 公共绿地内有枯枝败叶、坑洼沉陷、拉丝拉绳、垃圾杂物等现象，污物杂物≤1处/100㎡ | 2 |  |
| 绿地内植物叶片、茎干无污物，无明显粉尘污染，至少每月2次植物冲洗 | 2 |  |
| 工作中产生的垃圾乱堆乱放， “日产日清” | 1 |  |
| 5 | 水体保洁（3分） | 水面无漂浮物，池壁、池底无水垢、积尘、无淤泥、青苔及垃圾杂物等。 | 1 |  |
| 水质干净清亮，无异味。 | 1 |  |
| 水管表面清洁干净，电缆冲洗干净 | 0.5 |  |
| 安全警示标志明显干净 | 0.5 |  |
| 6 | 墙面保洁（2分） | 墙面整洁、无污迹、无张贴物，装饰材轮廓线条处无积尘 | 1 |  |
| 石材墙面定期进行专业护理，保证光洁明亮 | 1 |  |
| 栏杆表面无灰尘、接缝处无积尘、污垢、无张贴物。 | 2 |  |
| 7 | 垃圾桶（8分） | 垃圾不超过桶容2/3、按时倾倒，做到不满不冒，周围不得堆积垃圾和杂物 | 3 |  |
| 果皮箱内随脏随擦，箱体干净整洁，无污物，桶内外需清洗，无污迹、无积尘，无张贴物 | 2 |  |
| 定期消毒除臭，保持箱体完好，无破损缺失或歪斜、敞门、敞盖现象。 | 3 |  |
| 8 | 垃圾车（2分） | 垃圾车内外干净整洁，表面无污迹、无积尘，无张贴物 | 1 |  |
| 垃圾车周围不能有洒落垃圾，垃圾盖完好 | 0.5 |  |
| 垃圾应实行袋装收集。收集、清运作业中，应无垃圾暴露和污水滴漏。 | 0.5 |  |
| 9 | 灯具、音响及监控等地面设施保洁（5分） | 设施表面干净整洁，无水迹、污迹、无积尘、无蜘蛛网 | 5 |  |
| 10 | 其他（5分） | 无群众举报、媒体曝光现象 | 2 |  |
| 无安全事故发生 | 2 |  |
| 垃圾处置规范合理。 | 1 |  |
| 11 | 加分项 | 在服务上积极主动，表现突出，取得实际成绩，高于合同标准，为学校作出突出贡献，可额外增加1～10分。**加分说明：** | 10 |  |
| **合计：** | 110 |  |
| **考核人：** |  | **审核人：** |  |

**2.工程维修服务考核表（后勤管理处）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **考核要求及标准** | **分值** | **得分** |
| 1 | 人员配置及要求 (40分) | 人数配置不得低于合同要求，每发现少1人扣5分，扣完为止。按考核周期提供在职人员的花名册审核。 | 15 |  |
| 维修人员应具有对应的专业技术能力，持证上岗。每有1人不具备专业技术能力扣5分，扣完为止。按考核周期提供在职人员的资格证明资料审核。 | 15 |  |
| 服务态度，服务是否热情周到，用语是否文明，综合日常服务情况评分。 | 10 |  |
| 服务人员上岗按规定统一着工作服服装干净整齐，无破损、赤膊、穿拖鞋等现象，每发现一次扣2分，扣完为止。 | 8 |  |
| 维修人员严禁酒后上岗，发现一次扣2分，扣完为止。 | 8 |  |
| 维修人员按时上下班，不能随意早退、断岗、脱岗。发现一次扣2分，扣完为止。 | 8 |  |
| 学校举办或承接重大活动、其他对外活动等积极配合做好维修检查工作，发现问题及时处理、及时上报。每发现1次衔接不到位扣2分，扣完为止。情节严重或给学校带来负面影响的，一次性扣完分数。 | 8 |  |
| 服务态度、服务质量和服务的及时性等，每发生一次投诉，经核实为实事，投诉一次扣2分，扣完为止。 | 8 |  |
| 2 | 其他(28分） | 群众举报和媒体曝光发现1次扣10分，接到师生投诉1次扣2分，扣完为止。如连续两个考核周期扣完分数，则下一考核周期的考核总分额外扣减10分。 | 10 |  |
| 安全生产事故零容忍，如有生产安全事故发生，则一次性扣完10分。 | 10 |  |
| 3 | 加分项（10分） | 在服务上积极主动，表现突出，取得实际成绩，高于合同标准，为学校作出突出贡献，可额外增加1～10分。**加分说明：** | 10 |  |
| **合计：** | 110 |  |
| **考核人：** |  | **审核人：** |  |

**3.宿舍服务考核表（学生工作处）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **考核要求及标准** | **分值** | **得分** |
| **1** | 宿管人员上岗人数管理（20分） | 严格按照宿舍管理人员配备表要求配置人员，1-8号宿舍楼9个门岗宿管员（含调休）需保证20人在岗，综合管理员1人在岗。每少一人扣4分，以此类推，得出单周扣分数。每月抽查4次，将每周扣分数进行叠加，月末汇总扣分总数，最多扣30分。 | 20 |  |
| **2** | 宿管人员日常工作管理（20分） | 宿管人员上岗按规定统一着工作服，并佩戴上岗证，服装干净整齐，无破损、赤膊、穿拖鞋等现象，。宿管人员必须了解本宿舍的学生情况及职业道德培训，对待学生态度良好、细心耐心。 | 10 |  |
| 做好学生宿舍区域卫生，及时处理学生报修及宿舍公共区域维修。 | 10 |
| 数据报送（50分） | 每天对宿舍进行检查并做好记录，有无按时每周上报，未及时上报的发现1次扣2分；督促学生对室内卫生、设施设备的清洁与爱护，宿舍环境优良率85%以上，及时处理学生使用违规用品情况。 | 10 |
| 熟练使用学生管理系统，及时上报更新，未按要求及时上报更新的发现1次扣2分，数据报送有误的发型1次扣2分 | 20 |
| 及时更新并上报宿舍住宿情况，及时处理学生私自调寝、互换床位等情况，不得私自安排学生住宿， | 10 |
| 及时处理并第一时间上报各类宿舍突发情况，熟练各种突发情况的解决方法，包括但不限于学生突发身体问题及时就医、宿舍失火、漏电、失窃等。 | 10 |
| 3 | 其他（10分） | 自觉接受主管部门的检查与考核。重大节日及上级主管部门、政府安排活动时积极配合做好维修检查工作，发现问题及时上报；无群众举报、无媒体曝光无安全事故。 | 10 |  |
| 4 | 加分项（10分） | 在服务上积极主动，表现突出，取得实际成绩，高于合同标准，为学校作出突出贡献，可额外增加1～10分。加分说明： | 10 |  |
| **合计：** | 110 |  |
| **考核人：** |  | **审核人：** |  |

**4.绿化服务考核表（后勤管理处）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **考核要求及标准** | **分值** | **得分** |
| 1 | 绿化人员上岗人数管理（40分） | 定期对绿化植物浇水、施肥、除草、修枝等。每少一人扣4分，以此类推，得出单周扣分数。每月抽查4次，将每周扣分数进行叠加，月末汇总扣分总数，扣分总数作为核拨绿化人员工资依据。最多扣20分。 | 40 |  |
| 2 | 绿化管理及施工养护（40分） | 乔木生长健壮、形态整齐、无凌乱枝条，灌木株型整齐、造型植物轮廓清晰，修剪面平直整齐，棱角分明。适时适量浇水、松土、施肥，采用穴施或沟施肥，覆土平整，肥料不露出土面。乔木基部无过长萌蘖枝，无杂草、杂物，土面不板结，透气良好 | 6 |  |
| 灌木脚部整齐清洁，无过长杂草杂物，无严重黄叶、积尘。及时修剪，造型优美，修剪截口与枝位平齐，主侧枝分布均匀。无枯枝黄叶、折断枝、修剪残留枝。无明显病害枝。对遭受自然和人为损害的花木及时修补、扶持和补苗。 | 6 |  |
| 造型绿篱轮廓清晰，棱角分明；绿篱侧面垂直，平面水平，无明显缺剪漏剪，无崩口，脚部整齐；每次修剪原则上不超过上一次剪口； | 6 |  |
| 片植绿篱修剪应有坡度变化，但坡度应平滑，不能有明显交接口；绿篱内生出的杂生植物、爬藤等应及时予以连根清除。 | 6 |  |
| 草地无石块、纸屑、垃圾等杂物。草地无人为破坏，缺损的及时补植。 | 6 |  |
| 清除杂草。草地嫩绿，无烂草、感病草。适时适量浇水施肥，肥不伤草，长势优良。适时剪草，修剪平整、美观，边缘整齐。 | 6 |  |
| 注意防风排涝，暴风雨过后草地无明显积水。无缺水干旱现象，植株生长良好。生长良好，无杂草，无秃斑，边界分明，边界草不蔓入花境内； | 4 |  |
| 3 | 绿化物资 | 是否提供每月的绿化养护物料清单，包含但不限于工具、肥料、药品等。未提供不得分，清单不全酌情扣分。 | 10 |  |
| 3 | 其他（20分） | 无师生举报、无媒体曝光；无安全事故。 | 10 |  |
| 4 | 加分项（10分） | 在服务上积极主动，表现突出，取得实际成绩，高于合同标准，为学校作出突出贡献，可额外增加1～10分。**加分说明：** | 10 |  |
| **合计：** |  |  |
| **考核人：** |  | **审核人：** |  |

**5.报刊杂志服务考核表（图书馆）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **考核要求及标准** | **分值** | **得分** |
| 1 | 职业道德 | 1.每天按时到岗，不擅自离岗；2.仪容仪表整洁规范，符合馆员形象。每发现一次扣0.5分、迟到扣1分、离岗扣2分 | 10 |  |
| 2 | 守库值班 | 1.熟悉我校《期刊室管理规定》《电子阅览室管理规定》督促师生遵守并严格执行；2.对馆内的违规行为进行及时制止与教育；3.严禁问题读者入馆。一次不合格扣0.5分 | 20 |  |
| 3 | 报刊管理 | 1.按时上架最新报纸和期刊；2.及时下架过期报纸和期刊；3.期刊按规范进行分类标识；4.统计报刊杂志种类。一次不合格扣0.5分 | 20 |  |
| 4 | 报刊收发 | 1.规范验收报刊杂志并形成台账；2.及时准确无误地将报刊杂志整理后分发至各部门，并完成《报刊分发表》签字确认；3.每月统计报刊杂志收发动态数据。出现一次错误扣0.5分 | 20 |  |
| 5 | 安全管理 | 1.按时参加安全培训并熟练技能；2.安全用水用电，注意国有资产管理与维护；3.每天安全巡视4次；4.遇到安全问题第一时间报告图书馆领导。一次不检查、不参训扣0.5分、不做巡查记录扣0.5分 | 10 |  |
| 6 | 服务质量 | 1.能够积极主动、科学合理为师生读者推荐报刊杂志；2.热情服务、亲和力强，获得广大读者喜爱；3.关心读者，竭尽全力地满足读者合理需求。被投诉一次扣1分 | 10 |  |
| 7 | 临时工作 | 按照学校有关规定，配合学校相关管理部门分配的其他工作，如开会、胶装过刊等。配合好学校积极迎接上级各类检查。1.配合学校相关部门张贴海报及分配的给物业能力所及的工作。2.配合好学校的相关迎接工作。不配合一次扣1分。 | 10 |  |
| 8 | 加分项（10分） | 在服务上积极主动，表现突出，取得实际成绩，高于合同标准，为学校作出突出贡献，可额外增加1～10分。**加分说明：** | 10 |  |
| **合计：** |  |  |
| **考核人：** |  | **审核人：** |  |

**6.琴房管理考核表（艺术系）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **工作内容** | **考核要求及标准** | **分值** | **评分** |
| 1 | 职业道德 | 爱岗敬业、认真负责。消极怠工、不负责任发现一次扣2分。 | 8 |  |
| 关爱学生、团结同事，热情礼貌有耐心。对学生、老师无耐心，工作态度不端正，遭学生、老师投诉经发现核实一次扣2分。 | 8 |  |
| 有担当，有职业道德素养。推卸责任、缺乏职业道德素养，发现一次扣1分。 | 4 |  |
| 2 | 工作纪律 | 按时上下班，无迟到、早退、旷工现象；着装整洁；遵守学校各项规章制度。违反劳动纪律一次扣1分；着装不整洁一次扣1分；违反学校相关规章制度一次扣1分。 | 10 |  |
| 3 | 琴房管理 | 琴房开放时间坚守岗位、加强巡查。琴房开放时间无故缺岗一次扣1分。 | 8 |  |
| 下班前做好例行检查，确保清场，关闭电源、门窗。下班前没有进行例行检查，没有清场，没有及时关闭电源、门窗，发现一次扣2分。 | 8 |  |
| 认真如实填写当日值班记录。未填写当日值班记录一次扣1分。 | 4 |  |
| 严格管理琴房钥匙，做好学生进出的登记等各项工作；严禁外来人员进入。不做来访登记，发现一次扣2分；允许无关人员进入琴房，发现一次扣2分。 | 10 |  |
| 每日巡查两次以上，做好巡视记录；对师生违规行为予以及时纠正，情节严重者上报艺术系和物业、后勤处领导。少巡或不巡一次扣2分；巡视时对各种违规现象不记录、不报备、不处理，发现一次扣2分。 | 10 |  |
| 维持琴房整洁，每日下班前对琴房进行卫生检查并及时上报，未进行检查或者未及时上报的，发现一次扣1分。 | 10 |  |
| 做好琴房设备、设施的管理工作；禁止将公物带出琴房；做好各类设施、设备损坏登记并及时联系工作人员维修、调离；对人为故意损坏要及时制止或做好取证工作，并上报学校。琴房设施、设备有磨损未及时上报，发现一次扣2分；公物未经允许带出琴房，发现一次扣2分；对人为故意损坏没有及时制止和取证上报，发现一次扣2分。 | 10 |  |
| 4 | 安全管理 | 熟悉安全通道的路径，熟悉所有钥匙的摆放；时刻保持高度的防火、防盗和防止人身伤害意识；如遇突发事件，及时联系物业领导和学校保卫处。上述情况发现一次扣2分。**如果是重大事件，未及时处置造成严重后果的，对管理员工作实施一票否决。** | 10 |  |
| 5 | 加分项（10分） | 在服务上积极主动，表现突出，取得实际成绩，高于合同标准，为学校作出突出贡献，可额外增加1～10分。**加分说明：** | 10 |  |
| **合计：** |  |  |
| **考核人：** |  | **审核人：** |  |

**7.公共教室考核表（后勤管理处）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **考评标准** | **分值** | **得分** |
| 1 | 职业道德 | 1.每天按时到岗，不擅自离岗；2.仪容仪表整洁规范，符合管理员形象。每发现一次形象不符扣1分、迟到扣1分、离岗扣2分 | 10 |  |
| 2 | 公共教室设施设备养护及报修 | l.负责学校公共教室的管理，包括资产管理。公共教室指普通教室和功能教室，功能教室包括舞蹈教室、合班教室、阶梯教室、合唱指挥教室、数码钢琴教室等。2.物业管理范围内的班班通、灯管、风扇、插座、开关、讲台、黑板、桌椅、宣传栏、电梯等设施要养护好，若被损坏或自然损坏要及时报修，确保设施完好率达100%以上；一次不合格扣1分。 | 20 |  |
| 3 | 公共教室周边区域管理 | 定期对普通教室所在教学楼的周边及外围、公共卫生间、开水房、强弱电间、消防设施、应急灯、楼层牌、公共场所玻璃（含室外玻璃）、屋面进行管理和卫生保洁，普通教室内部由学生保洁，需对学生的区域卫生进行指导、培训和检查。教学楼化粪池、排水沟、排污管道要定期清理和疏通，无堵塞、无外溢，如产生费用，由物业管理服务方承担；协助学校对教学楼进行“防疫”消杀工作和全校灭“四害”工作；负责教学楼垃圾的清扫、清收、清运，垃圾日产日清；楼宇内、外墙壁上无张贴、涂写。一次不合格扣1分 | 20 |  |
| 4 | 开水房管理 | 负责教学楼开水房管理。负责管理开水房内卫生、设备、水电、钥匙和开关门，保证开水正常供应。一次不合格扣1分 | 20 |  |
| 5 | 服务态度 | 工作积极主动、热情周到，每发生一次投诉，经核实为实事，投诉一次扣1分，直至扣完为止。一次投诉事实扣1分 | 20 |  |
| 6 | 文明礼仪 | 服务过程中讲究礼仪礼貌、礼仪周到、用语文明。口出污语、随地吐痰或其他不文明行为，发现一次扣1分。 | 10 |  |
| 7 | 加分项（10分） | 在服务上积极主动，表现突出，取得实际成绩，高于合同标准，为学校作出突出贡献，可额外增加1～10分。**加分说明：** | 10 |  |
| **合计：** |  |  |
| **考核人：** |  | **审核人：** |  |

**8.物业综合服务考核表（党政办公室）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **工作内容** | **考核要求及标准** | **分值** | **评分** |
| 1 | 职业道德 | 1.每天按时到岗，不擅自离岗；2.仪容仪表整洁规范，符合管理员形象。每发现一次形象不符扣1分、迟到扣1分、离岗扣2分 | 10 |  |
| 2 | 会议服务 | 会议服务必须为女性，年龄35岁以下，大专及以上文凭，须经过专业的礼仪礼节培训，五官端正，形象气质佳，身高160cm及以上。未满足35岁以下，身高未达到160cm及以上的扣5分。 | 10 |  |
| 3 | 服务态度 | 工作积极主动、热情周到，每发生一次投诉，经核实为实事，投诉一次扣1分，直至扣完为止。一次投诉事实扣1分 | 10 |  |
| 4 | 应变能力 | 管辖区域日常巡视发现问题及时纠正、处理。一次错误扣1分 | 10 |  |
| 5 | 服务质量 | 各项服务保质保量完成。各项服务职责中每发现一次问题扣1分。 | 10 |  |
| 6 | 文明礼仪 | 服务过程中讲究礼仪礼貌、礼仪周到、用语文明。口出污语、随地吐痰或其他不文明行为，发现一次扣1分。 | 10 |  |
| 7 | 综合素质 | 尊重领导及师生员工、团结协作，服从工作安排，具有相应的管理和沟通能力。不服从工作安排每次扣2分，发生与同事或师生争执打架事件视情节轻重扣2～20分。 | 20 |  |
| 8 | 规章制度 | 遵守学校的各项规章和制度。每违反一次扣1分。 | 10 |  |
| 9 | 临时工作 | 按照学校有关规定，配合学校相关管理部门分配的其他工作，如协助布置考场、驱除蛇虫鼠蚁马蜂等。配合学校积极迎接上级各类检查，张贴海报及分配的给物业能力所及的工作。一次错误扣1分 | 10 |  |
| 10 | 加分项 | 在服务上积极主动，表现突出，取得实际成绩，高于合同标准，为学校作出突出贡献，可额外增加1～10分。**加分说明：** | 10 |  |
| **合计：** | 110 |  |
| **考核人：** |  | **审核人：** |  |

**9.体育器材管理考核表（体育健康系）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **工作内容** | **考核要求及标准** | **分值** | **评分** |
| 1 | 职业道德 | 每天按时到岗，不擅自离岗；仪容仪表整洁规范，符合馆员形象。每发现一次扣0.5分、迟到扣1分、离岗扣2分 | 10 |  |
| 2 | 守库值班 | 负责保管库存物品、器材，做到分类保管，摆放整齐。一次不合格扣0.5分 | 10 |  |
| 3 | 器材管理 | 对保管的器材、物品要经常清点，做到账物清楚，严格履行手续，以保证体育教学、训练的使用。一次不合格扣0.5分 | 20 |  |
| 4 | 器材收发 | 负责对保管的器材物品登记建账工作。对购买的新器材入库，外借器材、报废器材要认真登记，做到票据齐全，账目数量清楚。出现一次错误扣0.5分 | 20 |  |
| 5 | 安全管理 | 负责对器材库的定期清理工作。每月对所负责的器材库检查一次，每学期对库存器材清点核对一次，并形成书面材料上报总务领导。一次不检查、不参训扣0.5分、不做记录扣0.5分 | 10 |  |
| 6 | 服务质量 | 严格遵守器材室的管理制度，对所保管的器材、物品严格执行“四不发”规定，即无借据、未批准、无人经手、残缺少件。被投诉一次扣1分 | 20 |  |
| 7 | 安全管理 | 负责库房及工作场地的卫生清洁工作。经常清扫库房卫生及时通风，确保库房环境整洁、干净。不配合一次扣1分 | 10 |  |
| 9 | 加分项 | 在服务上积极主动，表现突出，取得实际成绩，高于合同标准，为学校作出突出贡献，可额外增加1～10分。**加分说明：** | 10 |  |
| **合计：** | 110 |  |
| **考核人：** |  | **审核人：** |  |

**二、考核方式**

1. 考核等级办法：考核分为月考核，半年考核和年度考核。月考核合格支付月服务费的90%，剩余10%的服务费作为满意度考核根据半年考核结果据实支付。
2. 月考核由相关职能部门负责实施，并成立专门的考核小组。该考核小组由党政办公室、后勤管理处、学生工作处、图书馆、艺术系、体育健康系等部门组成。考核小组成员应根据考核表，对物业各岗位的职责履行情况进行细致评分考核，并签字确认。考核结果需经考核部门的分管领导再次审核并签字。所有部门的考评均在85分以上（含85分）为合格，支付月服务费的90%；任何一个职能部门考评在60-84分为基本合格，扣除5000元的服务费，任何一个职能部门的考评在60（不含60分）分以下为不合格扣除10000元的服务费。平均分在60分以下的，按照每低一分扣除10000元服务费计，扣完为止。
3. 半年考核通过满意度调查进行，学校随机面向全校师生发放至少500份满意度调查问卷，其中教师不少于200份，学生不少于300份。满意度调查问卷的内容包含但不限于服务态度，响应时长，校园卫生，校园绿化，校园维修等物业服务内容。满意度调查的平均分在85分以上为优秀，支付满意度考核费用的100%；满意度调查的平均分在71-84分为良好，支付满意度考核费用的95%；满意度调查的平均分在60-70分为基本合格，支付满意度考核费用的90%；满意度调查的平均分在60（不含60分）分以下为不合格仅支付满意度考核费用的85%。
4. 年度考核根据月考核和半年考核的结果确定，每次月度考核合格计5分，不合格不计分，每次半年考核合格计20分，不合格不计分。年度考核最终得分在80分以上可续签合同；在60-80分给予2个月的整改期，整改期结束同时进行月考核和季考核，同时合格可续签合同；低于60分，学校有权不续签合同。
5. 如遇学校岗位需求调整，撤销需求岗位或减少需求人数的，将按照实际中标的人员单价扣除所撤销岗位和所减少人数的服务费用。
6. 校级以上领导批评、媒体曝光或群众投诉经查实扣除当月服务费10%/次，考核小组下整改通知2次而屡教不改的，扣除当月服务费10%/次。在学校重大活动、突发事件中出现失职行为，引起严重不良后果的，学校有权解除合同。

**第三章 物业管理服务期限**

**一、服务期：**3年（合同一年一签，若经考核不达标，学校有权不续签合同）。

**二、服务地点：**贵阳幼儿师范高等专科学校：整个清镇校区的全部区域（含实验幼儿园）

**三、**其他另行委托的事项服务费用单独核算。学校未交付的楼栋、新增楼栋待学校启用时，按招、投标文件约定签订补充协议。

**第四章 权利与义务**

**一、学校的权利与义务**

1. 物业管理服务方必须服从学校监督管理，不得侵害学校的合法权益。服务期内物业管理服务方不得随意中途停止服务，不能利用校有资产从事不法经营，一经发现，学校有权解除合同。物业管理服务方员工在校内应遵守学校各项规章制度，对违反学校规定的，物业管理服务方负有教育、批评、处罚的责任和义务。
2. 检查监督物业管理服务方管理工作的实施及制度的执行情况。
3. 协助物业管理服务方做好物业管理工作和宣传、文化活动。
4. 物业装修整改、施工期间督促施工单位配合执行相关物业管理制度。
5. 在合同生效之日起3日内向物业管理服务方提供办公室（档案资料室）1个、清洁用品及维修库房1个免费供物业管理服务方使用。
6. 负责收集、整理物业管理所需全部图纸、档案、资料，并于合同生效之日起30日内向物业管理服务方移交。
7. 对不称职、不服从学校管理工作的物业经理、管理人员、服务人员有权要求物业管理服务方更换，直至合格为止。
8. 按时支付物业管理服务方物业服务费，对物业管理服务方提出的合理化建议，学校全力支持。
9. 物业管理服务方承接物业时，学校必须配合物业管理服务方对物业共用部位、共用设施设备等按相关规范进行严格查验、移交。

**二、物业管理服务方权利义务**

1. 根据有关法律规定及本合同的服务管理要求，制订物业管理制度和管理措施。
2. 学校不提供住宿，物业管理服务方人员住宿自行解决。
3. 物业管理服务方自行发放所属工作人员的工资、福利、劳保用品、奖金等待遇，给员工缴纳社保五金。
4. 物业管理服务方负责对其工作人员进行安全教育和培训，如发生意外伤残、伤亡事故，物业管理服务方承担全部责任。
5. 物业管理服务方及从业人员须具有良好的服务态度，应树立热情为广大师生服务的观念。不得与师生发生争吵或冲突，如发现违规者，学校有权提出处理意见。
6. 物业管理服务方需虚心倾听学校意见，不断提高服务水平，在学校召开工作会议时，物业管理服务方应到场参加，虚心听取学生代表及职能部门意见，并及时进行整改。
7. 当学校对建筑物进行装修时，物业管理服务方告知施工单位有关本物业限制条件和治安措施，并监督施工单位遵守相关物业管理制度。
8. 对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能。
9. 负责编制房屋、附属构筑物、设施、设备、保洁等的年度维修养护计划经双方议定后由物业管理服务方组织实施。
10. 可选聘专营公司承担本物业的专项管理业务，但不得将本物业的管理责任转让给第三方。
11. 毁坏公共财物等违法违纪行为或不良行为，应当立即控制违规人员，同时报告校办公室、保卫处、后勤处等部门。
12. 服务期限结束时，物业管理服务方必须向学校移交全部管理用房及物业管理的全部资料。
13. 非物业管理服务方管理原因造成的事故及损失的费用与物业管理服务方无关。

**第五章 违约责任**

**一、物业管理服务方如出现如下情形时，学校可提前解除合同**

1.物业管理服务方不得对服务项目进行转包、分包，否则学校有权单方面解除合同。

2.经学校一年内累计考核不合格达两次的，学校有权解除合同。

3.物业管理服务方在学校重大活动、突发事件中出现失职行为，引起严重不良后果的，学校有权解除合同。

4.学校违反本合同的约定，致使物业管理服务方的管理服务无法达到本合同约定的服务内容和质量标准的，造成的经济及其他损失由学校承担。

5.除前条款规定情况外，如物业管理服务方管理及服务不到位，造成的经济及其他损失由物业管理服务方承担。

**二、以下情况物业管理服务方不承担责任、损失**

1. 因不可抗力导致物业管理服务中断的；
2. 物业管理服务方已履行本合同约定义务，但因物业原有硬件或设计不足造成损失的；
3. 因维修养护物业共用部位、共用设施设备需要，且事先已告知学校，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的；
4. 因故障性原因出现供水、供电，其他共用设施设备运行障碍造成损失的。
5. 因学校未采纳物业管理服务方切实可行的意见或建议导致的损失。
6. 因使用人或施工人员人为破坏造成损失的，学校应追究当事人责任，并由当事人承担因此造成的一切损失。
7. 为保障双方利益，甲、乙双方均应对本合同之所有内容保密，不得泄露给第三方，如有泄露，应向对方支付违约金。
8. 因房屋建筑质量、设备、设施质量或安装技术等原因，达不到使用功能，造成重大事故的，由学校追溯施工单位承担责任并做善后处理。产生质量事故的直接原因，以政府主管部门的鉴定为准。