**投标分项报价表**

项目编号：ZFCG-G2019007-1号

项目名称：学生公寓管理服务

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名 称** | **规格型号** | **技术**  **参数** | **单 位** | **数 量** | **单价** | **总价** | **产地及**  **厂家** |
| 1 | 工资 | 项目经理 | 人 | 元/人/月 | 1 | 4000 | 144000元 | 产地：  河南许昌  厂家：  许昌市怡兴物业管理有限公司 |
| 2 | 工资 | 主管 | 人 | 元/人/月 | 1 | 3000 | 108000元 |
| 3 | 工资 | 班长 | 人 | 元/人/月 | 3 | 2200 | 237600元 |
| 4 | 工资 | 公寓管理员 | 人 | 元/人/月 | 67 | 1950 | 4703400元 |
| 5 | 物料费 | 保洁用品及办公费用 | 人 | 元/人/月 | 72 | 30 | 77760元 |
| 6 | 保险 | 员工意外险 | 人 | 元/人/月 | 72 | 30 | 77760元 |
| 7 | 公司利润 | 以上总计之和的2% | 项 | 元 | 1 |  | 106970 元 |
| 8 | 公司税金 | 以上总计之和的6% | 项 | 元 | 1 |  | 327329 元 |
| 合 计 | | 大写：伍佰柒拾捌万贰仟捌佰贰拾元整  小写：5782820元 | | | | | | |

投标人（公章）：许昌市怡兴物业管理有限公司

投标人法定代表人 （或授权代表）签字：

**技术方案（实施方案）**

**第一章 对采购项目需求的响应及承诺**

1. **本项目需实现的功能或者目标**

学生公寓管理服务，包括26栋学生宿舍楼公共区域卫生保洁、门卫值班等。

**我公司理解并承诺完全响应上述条款的要求**

**二、项目总要求**

**学生公寓管理服务采购需求**

1.项目概况：许昌职业技术学院学生公寓管理服务包括宿舍楼公共区域卫生保洁、门卫值班、学生日常行为规范监管、宿舍文化监管、宿舍安全监管、作息管理、监督检查宿舍内部卫生、突发事件应急处理等。

**我公司理解并承诺完全响应上述条款的要求**

2.服务范围：学生公寓共26栋宿舍楼（建筑面积147324.54平方米）。

**我公司理解并承诺完全响应上述条款的要求**

3.质量要求：

3.1安全管理

安全保卫工作范围涵盖学生公寓内的学生人身安全和财产安全、学校公共财物和各类设施设备等财产安全等，具体内容如下：

3.1.1面向全体住宿学生，开展各种形式的安全教育，增强学生安全意识，加强生活秩序管理，定时开关大门，加强对晚归学生的教育和管理，引导学生养成文明、健康的生活习惯。

3.1.2学生宿舍楼实行24小时值班制，值班记录齐全完整。加强学生宿舍物品进出、人员进出管理，认真履行值班记录、外来人员登记、物品进出登记等相关手续，保障学生人身及公私财产不受损失。

3.1.3每天不同时间段安排楼内逐层巡查，查看公共设施设备有无损坏情况，并做好相关处理和记录；定期做好楼内消防设施设备、通道门检查，严禁随意动用消防设施设备，确保宿舍楼安全通道的畅通。

3.1.4定期开展学生宿舍安全大检查，禁止学生乱拉电线、网线和使用违章电器、动用明火、存放和使用管制刀具、棍棒等危险用具、易燃易爆物品等行为，按照学校有关规定发布安全检查通报。

3.1.5做好卫生防疫工作，定期喷洒药物，灭鼠除害。正确使用各种灭虫药物，防止事故发生。

3.1.6每学期开展不少于一次的管理员消防安全知识、安全用电培训和消防器材实操训练，确保每位管理员会使用消防器材，具备安全用电常规知识。

3.1.7公寓内无火灾、失窃、触电、斗殴、涉黄、涉赌、涉毒、传播不良文化等事件和违法行为。

3.1.8寒暑假期间有学生留校住宿的宿舍楼应按平时相同标准做好安全保卫工作。

**我公司理解并承诺完全响应上述条款的要求**

3.2新生入学相关工作

3.2.1配合学校做好新生宿舍安排、调整工作。

3.2.2做好新生房间内部的卫生保洁、杂物清理、物品排查规整工作。

3.2.3做好新生宿舍物品清单确认工作。

3.2.4配合做好新生生活用品打包、发放、保管等工作。

3.2.4做好新生宿舍保洁工具配备、锁具配备、房间钥匙配备和发放工作。

3.2.6做好新生宿舍的报修、物品缺失统计工作。

**我公司理解并承诺完全响应上述条款的要求**

3.3毕业生离校相关工作

3.3.1加强毕业生离校前门岗值班工作，确保毕业生宿舍物品等安全。

3.3.2加强毕业生离校前卫生保洁工作，及时清理废旧物品和垃圾，确保宿舍走道和公寓楼周边整洁。

3.3.3做好毕业班宿舍验收工作。

**我公司理解并承诺完全响应上述条款的要求**

3.4日常管理服务

3.4.1协助学校做好全院学生的住宿安排，熟练使用学校的宿舍管理系统、门禁系统和迎新系统。

3.4.2建立健全公寓管理各项规章制度，设立学生住宿管理档案柜，完备各项档案资料。

3.4.3各宿舍楼均设立服务台，为学生提供针线包、急救箱等提供便民服务项目。

3.4.4维护公寓楼周边车辆停放秩序。

3.4.5学生宿舍楼前无摆摊及入楼推销现象，宿舍楼内无张贴推销商品广告。

3.4.6维持宿舍楼内的公共秩序，检查学生就寝情况，及时发现问题、处理问题；纠察宿舍楼内的不文明行为。

3.4.7加强学生公寓公共设施、设备、家具等财产的监管，不得私自拆装、调换、故意损坏，建立健全档案，定期进行清点检查，做到账、物二者相符。

3.4.8接受学生报修，按照相关规定进行维修，能及时处理发现的紧急维修情况。

3.4.9配合学生处、保卫处、后勤服务中心、各院部检查学生公寓内内务卫生、晚归、夜不归宿，督促学生按时就寝，做好检查记录，发现问题及时上报。维持宿舍楼内的公共秩序，每天夜晚要检查学生就寝情况，督促学生按时就寝，发现问题及时上报。

3.4.10管理员周一至周五要对学生宿舍内务情况进行抽查，每天每层楼抽查不少于6间，每周各个房间要抽查一轮，并将内务检查情况如实记录，积极引导学生形成良好的生活习惯。

3.4.11配合学校相关部门开展各项活动。

**我公司理解并承诺完全响应上述条款的要求**

3.5宿舍楼公共区域卫生保洁标准

3.5.1宿舍楼区域内的地面、墙面、场地及公共部位

地面无杂物、无积水、无污渍、墙面干净整洁，区域内无废弃杂物、无乱堆乱放、无卫生死角、无异味。

3.5.2楼道、楼梯及公共设施设备

楼道和楼梯、楼梯扶手、护栏洁净、无污渍、积水；门窗玻璃明净；天花板洁净无污渍，房角和设施设备无尘土和蜘蛛网等。

3.5.3公共卫生间

地面墙面干净、瓷砖无污渍、室内无异味、便池内外无杂物无污渍，垃圾清理及时，设备完好无损，金属器具无锈迹、无长流水、无堵塞、无滴漏现象。

3.5.4宿舍楼每周对公共卫生进行一次大扫除，彻底清除门、窗玻璃，墙壁，灯具上的灰尘、蜘蛛网等，对卫生间进行消毒处理。

**我公司理解并承诺完全响应上述条款的要求**

3.6宿舍文化管理

3.6.1保证宿舍楼内现有德育设施的完整，利用宿舍楼内现有德育设施对学生进行德育宣传教育。

3.6.2经学校同意对宿舍楼内德育设施进行合理更新补充，提高宿舍楼内文明团结、健康向上的文化氛围。

**本采购需求为最低要求，不允许负偏离，否则将承担其投标被视为非实质性响应投标的风险。**

**我公司理解并承诺完全响应上述条款的要求**

**三、采购标的的其他技术、服务等要求**

（1）本次招标某些技术标准与国家所要求的标准不统一或有不兼容的地方，均以国家强制性标准或最新出台的标准为准。

（2）如果未在招标文件中要求提供其相关行业标准或国家强制性标准的，则投标人有责任给予补充说明。

（3）投标公司的报价必须执行河南省政府核定的许昌市最低工资标准。

**我公司理解并承诺完全响应上述条款的要求**

**四、验收标准**

（1）招标人有权要求中标候选人提供所有与本次投标相关资料原件进行查验，无法提供或有造假等违法违规行为根据相关规定执行处理。

（2）招标人有权对中标人的服务进行不定时检查，如果发现服务不到位等问题，中标人应负责按照招标人的要求进行整改，并承担由此发生的一切损失和费用。

（3）招标人每月针对服务质量、服务态度等情况进行量化考核，考核成绩80分以上（含80分）为合格，考核成绩80分以下每低1分扣发当月全额服务费的1%，且连续三个月考核成绩在70分以下的，招标人有权立即解除合同。

（4）由招标人成立验收小组,按照合同的约定对中标人履约情况进行验收。验收时,按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后,出具验收报告,列明各项标准的验收情况及项目总体评价,由验收双方共同签署。

**我公司理解并承诺完全响应上述条款的要求**

**五、资金支付**

1、支付方式：银行转账

2、支付时间及条件：按月结算。第二个月底前付上一个月的服务费。

**我公司理解并承诺完全响应上述条款的要求**

**六、其它要求**

1、中标人必须服从许昌职业技术学院主管部门管理；

2、学校举行重大活动期间，中标人必须按照学校安排执行。

3、中标人必须配备数量满足项目需要的服务人员，用工年龄不超过55岁，统一着装，承担所有用工产生的经济和法律责任。

4、除校园公共区域及楼宇内的垃圾桶、纸篓由学校统一配备外，其他保洁用具、机械器具、明月湖鱼饲料、消杀药品及其他如塑料袋等低值易耗品由中标人配备，费用由中标人负担。

5、有应对暴雨、强风、大雪等强对流天气的应急措施，防滑措施到位。

6、投标人应就该项目（每包或者标段）完整投标，**否则为无效投标。**

7、本项目为交钥匙工程。

**8、本项目招标文件中加◆项为不允许偏离的实质性要求和条件，无加◆的视为不允许负偏离。（如果有的话）**

9、投标文件中须有详细的实施（技术）方案，否则为无效投标。

**我公司理解并承诺完全响应上述条款的要求**

**第二章 对项目情况的分析及物业管理设想**

**一、项目概况**

许昌职业技术学院位于许昌市新兴东路4336号，学生公寓共26栋，其中柳园1号楼4690.08平方米；柳园2号楼3号楼11377平方米；柳园4号5号6号楼15728.08平方米；柳园7号8号楼11034.4平方米；柳园9号10号楼10379.36平方米；桃园1号2号3号4号楼23242平方米；桃园5号6号7号8号楼23266平方米；桃园9号10号楼10019平方米；桃园11号12号楼10115.66平方米；桃园13号14号楼13736.48平方米；桃园15号16号楼13359.8平方米；总计146947.86平方米。

许昌职业技术学院学生公寓管理服务包括宿舍楼公共区域卫生保洁、门卫值班、学生日常行为规范监管、宿舍文化监管、宿舍安全监管、作息管理、监督检查宿舍内部卫生、突发事件应急处理等。

**二、学生公寓物业管理项目投标宗旨、总目标及主要思路**

针对许昌职业技术学院的各项要素，我们进行了深入广泛的实地研究和分析讨论，在总结经验教训的基础上，提炼了许昌职业技术学院学生公寓物业管理工作面临的难点和重点，从而确定了我们对某某高校物业管理的投标宗旨、总体目标和主要思路。

1、物业管理的投标宗旨

承高校传统，管一流物业，树高校形象，创一流品牌

2、总体目标

在学生公寓的物业管理中，能否管出最佳效果，能否实现“管理、服务、育人”三位一体化管理，对许昌职业技术学院、对我公司的影响都很大。我公司将本着对学校高度负责的精神，瞄准三项目标，发奋冲刺。我们的三项管理目标是：

1）力争服务“零投诉”为质量管理目标，通过专业化的管理，规范化的服务，贯穿“以人为本”的服务思想，致力在学生公寓内创造一个舒心、安心、顺心的学习和生活环境。

2）自接管学生公寓物业管理之日起，按优质标准实施物业管理服务，做到管理无盲点，服务无挑剔，师生无怨言。

3）我公司已通过了ISO9001国际质量体系认证，学生公寓物业管理从正式接管后全面导入ISO9001质量管理体系，规范学生公寓的物业管理，提升学生公寓物业管理的内涵。

3、主要思路

根据许昌职业技术学院学生公寓物业管理的特点，在具体的管理服务过程中，我们将牢牢把好以下几个关口，确保学生公寓物业管理各项工作的正常开展，以求得最佳的管理效果。

1)把好安全关，确保安全有序

经常性加强员工的安全意识教育，运用各种手段，确保安全工作万无一失。

（1）统筹计划安排。把学生公寓的安全管理方案统筹考虑，全盘计划安排，以形成下紧上松、内紧外松的防护体系。

（2）突出防范重点。根据学生公寓的安全防范特点，并结合学生公寓的实际情况，确定学生公寓的治安防范重点部位。保证学生公寓24小时值班，每秒钟不脱人，建立闭锁门窗交接制度、夜间值班巡查制度。主动配合学生处和校保卫处工作，加强消防和安全用电、用水工作，经常性检查水、电、消防器材和设备设施，确保状态良好。对于违章用电、用水的同学要加强管理和教育。

（3）制订学生公寓突发事件应急预案。设想可能在学生公寓内发生的突发事件（如盗窃、火灾等）制定相应的应急处理预定方案。

2)把好设备关，确保高效运行

管理人员要做到对配电设备进行每日巡查，并记录在案，对出现的任何不良苗头不可疏忽大意，准确记录及时汇报，妥善处理，并定期作好清洁工作，确实像爱护自己眼睛一样爱护各种设备。

3）把好卫生关，确保保洁质量

整洁的环境，是学生公寓管理最基本的要求。我公司将把环境整洁作为提高学生公寓管理档次的重要的一个方面抓紧抓好，实施全天候、全方位保洁，做好学生公寓公共及周边环境的绿化保洁工作。

（1）严格规定各部位清扫作业制度，发现不洁现象，随时处理。严格遵守质量标准和工作流程，真正做到无可挑剔，人人满意。

（2）严格检查考核，通过每天的巡视和不定期检查，通过公司和公寓管理处的定期考核和奖惩措施，使每个保洁员保持足够的工作动力和衡定标准，坚持不懈，一如既往地做好本职工作。

（3）实施“物管110”服务模式，赋予学生公寓内每位物业管理人员对保洁的监管职责，发现不洁现象随时处理。

4）把好服务关，确保工作秩序

根据学校作息时间，由管理人员开关公寓出入口。每班设值班员，并且每位员工要做到像照顾自己的孩子一样无微不至的关心学生的生活。在服务过程中要求做到班班有记录，事事有依据，始终注重谦逊礼貌，热情周到，主动接受师生的监督。

**三、管理理念**

在许昌职业技术学院学生公寓的物业管理过程中，我们倡导以下物业管理理念。

1、物管110：

亦称“首问负责制”或“一话通服务”，其核心思想即为：管理处的员工，不分彼此，不分份内份外，全员均为物管110的执行者。服务员既是师生的服务者，也是保洁者；保洁员既是保洁者，也是师生的服务者，诸如此类。不论业主有何需要，只要通过值班电话或向管理站的任一员工反映，都会做到事事有交待，件件有落实，其目的是形成110服务联动，为师生提供方便、快捷、全方位的服务。

2、零干扰管理

就是给学生创造个性化的私密空间，保障学生的隐私不被泄露。在服务、管理的时候，应尽可能不打扰学生，将学生在学习、休息时受外界干扰的程度降到最低限度。物业管理人员不进入私人隐密区域；管理站在不干扰学生的情况下提供服务等。

3、人性化管理

即“以人为本”的理念。根据公司服务对象———学生的独特群体，对他们进行优质服务同时，生活上多关心帮助、思想上多沟通，培养学生积极向上乐观的思想、健康心理，互帮互助、爱心的培育，增强集体荣誉感，以高校为荣，倾心营造“崇尚文明、同学亲善、亲切自然、共建校园”的人性化理念。

4、亲情化管理

即把我们所倡导的“亲情、友情、爱情”融入到我们的物业管理中去，让我们的每位管理人员像照顾自己的儿女一样照顾我们的同学，使我们学生公寓的每一位同学都能够感觉到家庭的温暖。

5、点滴管理

点滴管理即全心服务，简单地说，就是物管人员在任何时候，对待我们的学生都要做到：“认真到不能再认真的程度；细致到不能再细致的程度”，这就叫实实在在地全心服务。比如同学生病，我们的管理人员要像照顾自己的儿女一样关心、照顾同学。通过点点滴滴，始终如一地把美好生活的每一细节都带给学生公寓内的的每一位学生。

6、一分钟反应

管理站每个员工无论何时接到何任务，必须在一分钟内行动，以确保每项工作都能及时准确的落实到位。

7、品牌服务

“市场向品牌集中，效益向规模倾斜”，高校社区物业管理人深谙此理。在坚持规模化发展任务的同时，始终将品牌服务作为公司头等大事来抓。我公司要树立起自己的物业品牌，以我们的“高校社区”品牌服务让师生们在学习、休息时真正的感到舒心、安心、放心、称心。

8、沟通零距离

就是我们的员工在日常的物业管理过程中要注重与学生的沟通，要最大限度的与学生交流，深入的了解我们的学生的心理状态，时刻注意学生的心理变化，为我们更好的实施“管理、服务、育人”三位一体化管理模式打下良好的基础。

**四、管理特色**

1、结合校区的特色、优势，增强服务意识，创造性运用物业管理模式

在充分分析许昌职业技术学院物业条件的基础上，我们以热情的服务态度、完好的服务设备、娴熟的服务技能、齐全的服务方式、 规范的服务程序、合理的服务收费、健全的服务制度、快速的服务效率赢得广大师生的认可。

2、向学校领导和广大师生推行“阳光计划”服务公示制度

怡兴物业的核心价值观之一就是营造“阳光照亮的体制”。我们提倡对内平等，对外开放，专业化、规范化、透明度造就化制度的模式。

3、有效培训，不断创新，监督考核

决定企业命运的主要内部因素包括效益（有效规模、低成本）、品牌（服务、质量）、领导（60%的决定因素）、经营（没有策略的突破就没有出路）、队伍（综合素质）、机制（规则）、管理（制胜因素）、技术（业务专长）,决定企业命运的内部因素，每一个都需要我们自己创新、突破。

营造鼓励学习、创新的气氛。允许失败，不允许无创新。当前的竞争仅靠几个领导的一厢情愿和身体力行不能解决问题，优秀的领导团队应包括中层和基层团队均应有强烈的责任感和创新意识。前期，我们已经根据许昌职业技术学院的具体情况，坚持技能、服务理念为中心的复合型人才培养模式要求，制定了完整的培训体系，并将不断创新作为考核管理人员的重要依据。

我们始终坚信：先有满意的员工，后有满意的顾客，并且多年来一直推行。我们认为员工的满意度会影响员工的敬业度，而员工的敬业度又与客户的满意度之间呈正比关系。因此。我们怡兴物业建立了一整套严格“星级考评体系”，只有经得起考评的团队，才是真正优秀的团队。

4、创立共管、复合模式，与校方共同创建文明、健康、舒适、和谐的校园

传统的物业管理，业主基本上处于被动状态，所有的管理运作包括社区文化活动都是物业管理公司起主导作用，物业管理企业完全居于主导地位。许昌职业技术学院作为高校，服务内容特殊且要求高，以及校区处于不断扩建的状态中，加上学校仍保留专门的后勤职能部门，不会对所有的物业管理项目完全放任不管，如学校环境设施的更新改造、大型学术会议，校区文体活动的开展等等，都需要学校与物业管理公司共同参与，在良性互动的基础上搞好物业管理。  
 一般的物业管理企业管理的物业类型不会太多，使得管理方式也变得简约、单一。而中学物业管理则完全不同，其物业构成的复杂性，势必要求我们物业管理企业必须树立新的“复合式”物业管理的观念：特别是要培养能管理办公楼宇、学生活动中心、体育场所、教学场所等复合式物业管理人才，培育能同时管理多种类型物业的，组建更多与学校物业管理相配套的专业化队伍，如清洁、消杀、客户服务中心等综合管理的能力。

5、严格ISO9001、ISO14001质量体系管理，提高服务质量，减少投诉，有效利用投诉

激烈的市场竞争使师生对物业管理的质量提出愈来愈高的要求，物业管理管理的是物，而服务的是人，即用“师生第一，服务第一”的思想去指导日常的行为准则，把服务工作深入到广大师生中去，切切实实为师生做实事，想师生所想，急师生所急，解师生之难是很重要的。

而ISO9001、ISO14001新版标准使用了过程导向的模式，以一个大的过程描述所有的产品，将过程方法用于质量管理，将师生和其它相关方的需要作为组织的输入，再对师生和其它相关方的满意程度进行监控，以评价师生或其它相关方的要求是否得到满足。

因此，在服务中融入先进的ISO9001、ISO14001质量管理体系，既节省了财力和物力，又提高了服务质量和工作效率，使物业公司内部管理规范，促进物业的保值、升值，提升物业公司的品牌，让师生充分享受到我物业公司的优质服务。

我们全体员工深信：物业管理是一次“全方位、全过程、全员参与的基础性管理工作”，只有过硬的服务质量才能最终赢得师生的信任。我们不能杜绝投诉，但要不断减少投诉，有效处理投诉，并要求广大师生监督。

**第三章 物业服务组织架构及人员配置**

**一、组织架构**

根据许昌职业技术学院学生公寓实际情况，公司采取直线型管理方式，便于管理的时效性。

**项目经理**

**主管**

**一班长**

**管理员**

**管理员**

**管理员**

**二班长**

**三班长**

**二、人员配置**

（一）配备原则

* 1. 量才适用、合理配置。
  2. 垂直领导，减少管理环节，提高工作效率。
  3. 精干高效，一专多能。

（二）人员要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 岗位名称 | 人 员 要 求 | 说 明 |
| 项目经理 | 具有较强的的文字或口头表达能力，具有一定的物业管理知识，责任心强，身体健康25-50岁具有较强的沟通能力，大专以上文化。 | 公司内配置 |
| 主管 | 年龄在30-50周岁，有两年以上管理经验，具有较强的管理能力，执行力强。 | 公司内配置 |
| 宿管班长 | 年龄在30-50周岁，有两年以上保洁管理经验，具有较强的管理能力，执行力强。 | 公司内配置 |
| 管理员 | 年龄在30-55周岁，认真负责，吃苦耐劳，执行力强。 | 外部招聘或内部配置 |
|  |  |  |
|  |  |  |

（三）人员配置

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 区域/岗位 | 人数（人） | 备注 |
| 1 | 项目经理 | 1 |  |
| 2 | 主管 | 1 |  |
| 3 | 宿管班长 | 3 |  |
| 4 | 柳园1号楼管理员 | 3 |  |
| 5 | 柳园2号3号楼管理员 | 5 |  |
| 6 | 柳园4号5号楼管理员 | 5 |  |
| 7 | 柳园6号管理员 | 3 |  |
| 8 | 柳园7号8号楼管理员 | 5 |  |
| 9 | 柳园9号10号楼管理员 | 5 |  |
| 10 | 桃园1号3号楼管理员 | 5 |  |
| 11 | 桃园2号4号楼管理员 | 5 |  |
| 12 | 桃园5号7号楼管理员 | 5 |  |
| 13 | 桃园6号8号楼管理员 | 5 |  |
| 14 | 桃园9号10号楼管理员 | 5 |  |
| 15 | 桃园11号楼管理员 | 3 |  |
| 16 | 桃园12号楼管理员 | 3 |  |
| 17 | 桃园13号14号楼管理员 | 5 |  |
| 18 | 桃园15号16号楼管理员 | 5 |  |
| 合计 | 项目经理1人；主管1人；班长3人；管理员67人 | | |

**第四章 安全管理制度和安全管理承诺**

**一、安全管理制度及相关管理办法**

**第一条 学生公寓安全管理制度**

为了加强学生公寓安全管理，确保学生公寓内学生人身财产安全，根据许昌职业技术学院学生公寓实际情况，结合过去一年来我公司的有关经验，特制定本制度：

（一）住宿学生安全防范规定：

1、学生公寓由公寓管理人员值班管理。学生凭手机门禁卡或学生证出入，严禁外来人员或学生带外来人员进入学生宿舍；

2、学生公寓有男生公寓和女生公寓，男女生不准互串公寓。院、系安排的学生干部宿舍检查，由安排部门出具证明后方可进入。

3、学生公寓住宿学生严禁校外租房、夜不归宿和擅自留客住宿。家在学校周围的本地学生，如不在学院住宿，按学院规定办理走读手续，外地学生不允许办理走读。

4、严禁住宿学生将易燃、易爆、剧毒等危险品、明令禁止的凶器以及淫秽书刊和音像制品带入学生宿舍。

5、严禁在宿舍焚烧纸物、燃点蜡烛、生火做饭、 燃放鞭炮、私接电线、乱拉电源、使用电炉、热水器、电热毯、电烫发等违章电器等。

6、严禁学生在宿舍吸烟、酗酒、赌博、敲诈、打架、闹事等；

7、严禁学生在宿舍攀爬窗户、窗户上凉晒衣物、向窗外扔杂物；

8、严禁学生在宿舍内从事商品销售活动；

9、住宿学生要保管好个人物品和房门钥匙，外出时关窗、关灯、锁门，贵重物品按要求存放在公寓值班室，禁止上课期间无故留宿、宿舍不锁门、贵重物品不存放等现象。

10、住宿学生要树立安全意识，提高安全警惕，若发现有引发学生人身财产安全的隐患和苗头，及时报班主任或公寓值班员，知情不报和包庇隐瞒者，一经发现，给与相应纪律处分。

（二）公寓管理安全防范规定

1）学生公寓楼管员管理规定:

1、严格按照作息时间开关学生公寓大门和学生公寓用电。

2、严格履行管理员职责、值班期间不准擅离职守或干私活、打磕睡、看电视、销售商品等；

3、严禁外来人员、商品推销人员进入公寓楼和男女生互串公寓；

4、严禁学生将易燃、易爆、剧毒等危险品和酒类带入学生公寓；

5、严格执行检查登记制度，对上课期间留宿学生、未上锁宿舍、大件物品出入、晚间就寝迟归学生进行检查登记，不定时巡查楼层，做到有检查有记录。

6、严格执行公寓楼“防火”、“防盗”、“防治安灾害”事故安全防范检查制度；发现火情、安全隐患、突发事件和学生异常情况在应急处理的同时，第一时间上报学生处，必要时保护现场，及时报警，确保学生的人身财产安全。

7、严格执行学生贵重物品寄存管理制度，确保学生寄存物品安全。

8、严格按要求做好公寓楼清扫与保洁工作，做到责任区域无垃圾、卫生无死角、地面无积水、厕所无异味、下水无堵塞；

9、及时检查公寓设施安全、确保设施的正常使用，如遇门锁失灵、水管破裂、水笼头失控，床架损坏、下水堵塞等，按程序及时报总务处予以修理。

（三）学生公寓管理员管理规定：

1、公寓管理员每天必须对所管公寓楼卫生、安全、值班进行检查，每晚学生就寝前进行巡查，发现问题及时通报解决，重大事件和突发事件第一时间到达现场，立即采取应急处置的同时报学生处。

2、严查夜不归宿、违章用电、酗酒赌博，健全问题学生跟踪管理档案和宿舍检查记录，消除学生宿舍安全隐患。突发事件第一时间到达现场，了解情况，应急处置，迅速上报。

3、对宿舍设施及晚间学生住宿纪律等安全隐患进行排查，建立检查记录制度，对存在的安全隐患及时解决，对严重问题学生严肃处理，必要时联系家长到校处理。突发事件接到报告后第一时间到达现场应急处理和上报，

4、督查管理人员责任落实，强化日常防范措施的同时，每学期在学生宿舍更新张贴《学生宿舍“十严禁”》、《管理员电话信息表》；组织查、对各公寓应急门锁进行检查，落实钥匙配置人员；突发事件接到报告后第一时间到达现场应急处理和上报，确保学生公寓的安全稳定。

**第二条 消防安全管理制度**

为维护学生宿舍区学习、生活秩序，进一步强化消防安全工作，确保学生的人身和公共财产安全，根据消防安全法纪法规的要求，结合学生宿舍楼实际情况，特制定消防安全应急预案：

一、指导思想：

以“隐患险于明火、防范胜于救灾、责任重于泰山”为消防安全工作的指导思想，增强消防安全意识。注重事前教育、事前防范，杜绝各种不安全隐患。

二、日常规范

（1）宿管员坚守工作岗位，把消防安全工作作为每天的首要任务认真落实。

（2）禁止使用电炉、电热杯、热得快等违章电器，禁止私拉乱接电线。

（3）禁止在宿舍、楼道内、厕所里焚烧任何物品。

（4）禁止在宿舍、楼道存放易燃、易爆、有毒物品。

（5）禁止在走廊、楼道内堆放杂物。

（6）灭火器材配备齐全、摆放规范，宿管员监管，严禁其他人员移动或挪用。

（7）熟悉楼内电闸箱的位置及使用方法。

三、应急预案

火灾无情，瞬间会对人的生命及财产造成重大的危害和损失。一旦有火情发生时，宿管员要沉着冷静、临危不乱，迅速采取以下措施：

（一）火情：宿管员发现火情后，应立即切断电源，打开消防们和安全通道。

（二）自救：当火情较小时，宿管员应迅速使用灭火器扑救。灭火时应站在火源的上风处灭火，并注意采取自我防护措施，如：使用湿毛巾、湿被子、湿衣服、沙土等。

（三）报警：当火情有蔓延趋势时，宿管员应立即报告学校保安科和有关部门，要讲清地址、起火部位、火势情况和报警人姓名。学校保安科成员应立即赶赴现场，组织协调灭火工作。

（四）撤离：当火情快速蔓延，宿管员要组织指挥同学，根据火情就近用电话报告消防中心（电话119），从各安全通道迅速撤离火场。

（五）疏散：

（1）危机时刻，不要顾及财物，逃生第一。

（2）在深夜同学间要相互叫醒，相互帮助。

（3）当楼道烟雾过多时，要用湿毛巾捂口鼻处匍匐前行。

（4）不要盲目跳楼，情况紧急非跳不可时，可用被罩床单等物制成绳索，固定在物体上滑向楼下。

（5）当楼道、大门等出口被大火封堵时应退守房间，用电话等通讯工具报警求救。

（6）万一身上衣物着火切勿惊跑，要就地滚动压灭身上之火。

四、警钟长鸣

消防安全管理工作要做到常抓不懈，使同学们提高警惕，增强安全忧患意识，防患于未燃。

消防安全、人人有责，从“我”做起，从现在做起。

遵纪守法，互相监督，发现问题，及时报告。

珍爱生命，关爱他人及学校财产安全。

遭遇突发不可抗拒的事件，要沉着冷静、临危不乱、听从指挥，紧张而有秩序地组织撤离、疏散、抢险、救助。

五、应急小组

组 长：项目经理

副组长：主管

成 员：宿管班长

**第三条 学生公寓卫生安全防疫制度**

根据教育部《关于大学生公寓建设标准问题的若干意见》中对公寓有关防鼠、灭“四害”工作要求，结合学生公寓的实际情况，特制定公寓消毒、灭“四害”工作制度如下：

一、工作计划

1、公寓消毒

每学期开学初对公寓公共部位和学生寝室进行一次全面消毒工作。楼管科统一安排，楼长负责组织，由管理员对公寓公共卫生间、洗手间、走廊、楼梯、门窗把手等进行消毒；由服务员指导对学生寝室进行消毒。

2、灭鼠工作

每学期学生放假后对公寓进行灭鼠工作。采取集中投药方式进行灭鼠。特殊情况下，如平时公寓内发现老鼠时，马上进行灭鼠，并做好灭鼠工作记录。

3、灭蟑螂工作

每学期学生放假后采取集中投药的办法灭蟑螂。若平时发现公寓、寝室有蟑螂及时投药灭蟑螂。

二、预防措施

1、对学生和公寓员工进行卫生宣传和自我保健意识教育，养成良好的卫生习惯，减少害虫孳生场所。

2、建立健全卫生制度，垃圾日产日清，不过夜。控制食源和水源，不乱丢瓜果皮核和食物残渣，不随地泼水。公寓寝室卫生无死角。

3、定期指导学生将被褥进行晾晒，清除招引和隐蔽蟑螂的物品。

三、注意事项

进行消毒、灭“四害”投药时应在不影响学生正常学习生活和保证安全的前提下进行，并对死亡害虫进行彻底清除，避免污染。

**二、安全承诺**

**安全管理承诺**

致：许昌职业技术学院

根据本次招标工作的需求，若我公司有幸中标，根据学生公寓安全管理工作要求，特承诺如下：

1、安全管理落实责任到人，我公司管理员须认真遵守安全管理制度，并承担全部安全责任。确保不发生任何重大安全事故。

2、全体管理员敬业奉献、以身作则，严于律己，兢兢业业，为学生服务好，管理好公寓，做好自己该做的事，管好自己该管的事，给学生作出表率。

3、及时了解并掌握公寓的安全动态，严禁任何人散布和宣传反动言论、封建迷信、淫秽书画和音响制品，关心体贴学生，督促学生按时就寝，起床。

4、禁止将宿舍内的垃圾扫至楼道，教育学生将自己宿舍内的垃圾送到指定地点，严格执行学校各项规定，服从管理、听从分配、团结一致、尽心尽力做好安全防护工作和卫生保洁工作。

5、加强安全管理，杜绝安全事故的发生，禁止吸烟、不得使用违规电器（包括电热毯、电水壶、电热水器、电砂锅、电饭锅、电炉子等）。不准点蜡烛、不存放明火用具、严禁携带有毒、易燃、易爆危险品进入公寓（如烟花、爆竹、酒精炉、煤气罐、煤油炉等），不存放管制刀具、凶器等，以确保学生的人身财产安全和学校的财产安全，禁止宿舍内饲养小动物。

6、做好安全防范，杜绝无关人员进入公寓，保证夜间无学生留宿校外，保证非本栋人员留宿本栋内（包括被学校开除的学生或已经退学的学生）；督促被学校处理退学的学生或已毕业的学生，必须在学校规定时间内离开学校，并清点好其宿舍财产。

7、要经常教育学生、以校为家、爱护环境、讲究卫生、禁止一切破坏和污损公物行为发生。既要自己负责的卫生区的卫生合格，又要想方设法让学生宿舍的卫生达到学校的要求。

8、加强学生宿舍管理，经常检查学生宿舍情况，公寓内不得私拉、乱接电线，打麻将、赌博、酗酒、打架、闹事，烧水做饭等违规行为。如有此类行为发生要及时制止，处理并上报。如有疏忽，隐瞒等现象发生，追究管理人员责任。

9、建立完善的安全管理制度制度，卫生防疫制度，把宿舍的管理纳入规范化。

10、加强业务学习，提高管理能力，管理员必须对本公寓的学生做到心中有数。并配合辅导员督促学生按时到教室上课。

11、严格执行公寓值班制度，做好值班记录，按时供、停电。节约能源，要经常教育学生节约用水、用电，做到人走灯灭，随手关水龙头的良好习惯。

12、爱岗敬业，不串岗、不脱岗，严禁值班期间做私活，不做与值班无关的事情。严禁与其他值班人员聚集闲谈，说长道短，搬弄是非。

13、禁止楼道和走廊内春存放自行车或堆放杂物，确保安全通道的畅通。

14、承诺服务期间不发生任何重大安全事故。

承诺人：许昌市怡兴物业管理有限事故

日 期：2019年3月1日

**第五章 项目经理、技术负责人岗位职责**

**一、项目经理岗位职责**

1、在总经理的直接领导下全权负责服务中心综合管理事务，组织、领导全体员工完成物业服务中心承担的各项工作任务：

2、做好与甲方分管领导交付工作的沟通与对接工作；

3、认真贯彻执行公司的管理方针、政策、指示、规定等,坚持"业主至上,服务第一,品牌升值"的服务宗旨,努力做好物业服务工作；

4、制订各项规章制度、各岗位职责、工作标准；

5、及时解决业主（客户）的各类投诉，对所投诉的内容予以分析，并按公司的服务要求及时给予业主（客户）回复，回访率要达到100%。

6、负责实施员工管理目标责任制，做好服务中心的下属员工指导工作，监督检查服务人员的具体工作情况，检查服务质量,及时发现问题,积极解决问题。

7、主持每月的工作例会,听取工作汇报,布置工作任务,解决实际问题,改进并创新管理方法,促进工作健康发展。

8、主持服务中心日常工作，制定本部门年度、月度工作计划，上报总经理批准后组织并实施。

9、监督及做好各岗位人员的业务技能、综合素质培训。

10、及时与客户进行沟通和交流，听取客户对服务中心管理工作的意见和建议，不断提高服务管理水平。

11、执行上级领导和公司交办的其他工作。

**二、技术负责人岗位职责**

**（一）主管岗位职责**

学生公寓部经理在校方后勤的监管下，全面负责各学生公寓保洁和公寓楼值班工作的管理和考核及维修工作的调配与安排。

1、负责公寓楼值班工作的管理和监督。制订安全工作制度，组织安全工作检查，抓好安全制度落实。

2、负责学生公寓工作队伍的建设与管理和临时工作人员的培训及考核等工作。

3、负责学生公寓部的制度建设和文化建设，并组织员工认真学习和贯彻执行。

4、负责制订学生公寓部的年度、学期及周工作计划，并组织实施。

5、负责协调处理学生住宿、调寝、退寝等住宿管理工作。

6、配合院方指导学生自我管理组织的建设，积极做学生的思想工作，热心为学生排忧解难。

7、协助校方学生公寓资源整合、分配等管理工作。

8、负责学生公寓公共设施的维护和报修工作。

9、完成上级领导交办的其他工作。

（二）宿管班长岗位职责

学生公寓宿管班长在学生公寓部主管的直接领导下，进行公寓值班和学生公寓卫生工作的质量检查和考核及物品保管以及公寓住宿、日常事物处理、信息归纳统计通报等工作。

1、负责所辖学生公寓的卫生检查、考核工作。

2、负责所辖学生公寓员工工作的检查考核工作。

3、负责学生公寓物品的验收、保管、发放工作。

4、负责所辖学生公寓楼值班工作的监管。

5、协助经理做好迎新生、送毕业生工作。。

6、协助经理做好公寓入住、退学、休学、调寝管理工作。

7、负责公寓住宿人员住宿情况数据的汇总、核对工作。

8、负责学生在公寓楼内违纪违规情况的信息通报工作。

9、协助经理做好学生公寓部日常事件的处理工作。

10、完成上级领导交办的其他工作。

**第六章 根据物业服务标准，有年度具体服务计划**

**一、学生公寓管理服务标准**

（一）安全管理标准

安全保卫工作范围涵盖学生公寓内的学生人身安全和财产安全、学校公共财物和各类设施设备等财产安全等，具体内容如下：

1、面向全体住宿学生，开展各种形式的安全教育，增强学生安全意识，加强生活秩序管理，定时开关大门，加强对晚归学生的教育和管理，引导学生养成文明、健康的生活习惯。

2、学生宿舍楼实行24小时值班制，值班记录齐全完整。加强学生宿舍物品进出、人员进出管理，认真履行值班记录、外来人员登记、物品进出登记等相关手续，保障学生人身及公私财产不受损失。

3、每天不同时间段安排楼内逐层巡查，查看公共设施设备有无损坏情况，并做好相关处理和记录；定期做好楼内消防设施设备、通道门检查，严禁随意动用消防设施设备，确保宿舍楼安全通道的畅通。

4、定期开展学生宿舍安全大检查，禁止学生乱拉电线、网线和使用违章电器、动用明火、存放和使用管制刀具、棍棒等危险用具、易燃易爆物品等行为，按照学校有关规定发布安全检查通报。

5、做好卫生防疫工作，定期喷洒药物，灭鼠除害。正确使用各种灭虫药物，防止事故发生。

6、每学期开展不少于一次的管理员消防安全知识、安全用电培训和消防器材实操训练，确保每位管理员会使用消防器材，具备安全用电常规知识。

7、公寓内无火灾、失窃、触电、斗殴、涉黄、涉赌、涉毒、传播不良文化等事件和违法行为。

8、寒暑假期间有学生留校住宿的宿舍楼应按平时相同标准做好安全保卫工作。

（二）新生入学相关工作标准

1、配合学校做好新生宿舍安排、调整工作。

2、做好新生房间内部的卫生保洁、杂物清理、物品排查规整工作。

3、做好新生宿舍物品清单确认工作。

4、配合做好新生生活用品打包、发放、保管等工作。

5、做好新生宿舍保洁工具配备、锁具配备、房间钥匙配备和发放工作。

6、做好新生宿舍的报修、物品缺失统计工作。

（三）毕业生离校相关工作

1、加强毕业生离校前门岗值班工作，确保毕业生宿舍物品等安全。

2、加强毕业生离校前卫生保洁工作，及时清理废旧物品和垃圾，确保宿舍走道和公寓楼周边整洁。

3、做好毕业班宿舍验收工作。

（四）日常管理服务

1、协助学校做好全院学生的住宿安排，熟练使用学校的宿舍管理系统、门禁系统和迎新系统。

2、建立健全公寓管理各项规章制度，设立学生住宿管理档案柜，完备各项档案资料。

3、各宿舍楼均设立服务台，为学生提供针线包、急救箱等提供便民服务项目。

4、维护公寓楼周边车辆停放秩序。

5、学生宿舍楼前无摆摊及入楼推销现象，宿舍楼内无张贴推销商品广告。

6、维持宿舍楼内的公共秩序，检查学生就寝情况，及时发现问题、处理问题；纠察宿舍楼内的不文明行为。

7、加强学生公寓公共设施、设备、家具等财产的监管，不得私自拆装、调换、故意损坏，建立健全档案，定期进行清点检查，做到账、物二者相符。

8、接受学生报修，按照相关规定进行维修，能及时处理发现的紧急维修情况。

9、配合学生处、保卫处、后勤服务中心、各院部检查学生公寓内内务卫生、晚归、夜不归宿，督促学生按时就寝，做好检查记录，发现问题及时上报。维持宿舍楼内的公共秩序，每天夜晚要检查学生就寝情况，督促学生按时就寝，发现问题及时上报。

10、管理员周一至周五要对学生宿舍内务情况进行抽查，每天每层楼抽查不少于6间，每周各个房间要抽查一轮，并将内务检查情况如实记录，积极引导学生形成良好的生活习惯。

11、配合学校相关部门开展各项活动。

（五）宿舍楼公共区域卫生保洁标准

1、宿舍楼区域内的地面、墙面、场地及公共部位

地面无杂物、无积水、无污渍、墙面干净整洁，区域内无废弃杂物、无乱堆乱放、无卫生死角、无异味。

2、楼道、楼梯及公共设施设备

楼道和楼梯、楼梯扶手、护栏洁净、无污渍、积水；门窗玻璃明净；天花板洁净无污渍，房角和设施设备无尘土和蜘蛛网等。

3、公共卫生间

地面墙面干净、瓷砖无污渍、室内无异味、便池内外无杂物无污渍，垃圾清理及时，设备完好无损，金属器具无锈迹、无长流水、无堵塞、无滴漏现象。

4、宿舍楼每周对公共卫生进行一次大扫除，彻底清除门、窗玻璃，墙壁，灯具上的灰尘、蜘蛛网等，对卫生间进行消毒处理。

（六）宿舍文化管理

1、保证宿舍楼内现有德育设施的完整，利用宿舍楼内现有德育设施对学生进行德育宣传教育。

2、经学校同意对宿舍楼内德育设施进行合理更新补充，提高宿舍楼内文明团结、健康向上的文化氛围。

**二、年度服务计划**

**一、学生住宿管理计划**

（一）总则

第一条 学生公寓既是学生学习、生活、休息的地方，也是学生接受教育和管理、自觉培养优良品德和操行的重要场所。学生在公寓的一切言行，必须有利于优良校风的形成；有利于校园秩序的稳定；有利于和谐校园的构建；有利于自身德智体美劳全面发展。为了加强学生住宿管理，保证学生在公寓内的人身和财物安全，维护学生在公寓内的正常学习生活秩序，促进学生身心健康，特制定本规定。

第二条 学生住宿管理的主要任务是：妥善管理公寓内的设施、物品，创建良好的环境。对学生实施教育、管理，规范学生行为，引导学生健康成长。

第三条 本规定中，学生公寓指许昌职业技术学院学生公寓楼，公寓指学生所居住的具体房间。

第四条 本规定适用于由学校统一安排住宿在校内、校外的所有学生。

（二）学生公寓内设施、物品管理

第五条 学生应养成良好的品质和习惯，爱护公物。对寝室内配备的床 、衣柜、自修桌、靠背椅、凳、电话机 、热水器 、微机接口等设施和物品要妥善使用。对寝室内配备的家具不得任意调换、自行改造或拆除，如因人为损坏，修理或更换费用自理。

第六条 学生每天起床后整理内务，将盖被统一叠成方块形放一端，枕头放在另一端，床面清洁平整，床下除并列摆放整齐的鞋子和衣箱外，不允许摆放或弃置其他物品。

第七条 寝室内的箱子一律整齐放置在床下或顶橱内。季节更替时，各寝室按管理站统一规定的时间挂、收蚊帐。夏季不用的垫被、盖被、棉衣等须包裹捆扎好，装入行李袋放置于指定的壁橱或挂衣柜内。

第八条 寝室内书本、笔墨等学习用品和毛巾、水瓶、茶杯、牙刷等卫生用品按规定要求放置，保持整齐美观。

第九条 寝室内电话机、热水器、电水壶等为寝室公共财产，如有损坏，由寝室成员自费修理或按原定型号、品牌更换，保质期内由厂、商家按规定维修或调换，寝室成员须协调使用，妥善保管。

第十条 寝室内学生个人自备的电脑应放置于双人自修桌上，如同寝室有多台电脑，可统一规划摆在自修桌上，必须放置整齐。

第十一条 寝室内的拖把、扫帚、簸箕等卫生工具由物管部门统一配备，使用时要加以爱护，平时要统一放置在阳台墙角，保持整洁、卫生。

第十二条 寝室内门窗及所有物品须保持清洁，地面须干净无尘、无水、无纸屑杂物、无痰迹，墙面清洁、无蛛网吊灰，墙壁上不乱刻、乱画，不允许敲钉入墙、乱挂衣物，公寓寝室阳台、卫生间须保持卫生、整洁，允许各寝室根据个人需要和爱好进行一些不破坏墙体、不影响整洁的室内文化设计。

第十三条 学生公寓内的公用区域须保持整洁，消防等公用设施须保持良好的状态。

第十四条 设有活动中心的学生公寓，学生开展活动需使用活动中心，应向公寓管理站提出申请，获准后使用，要注意安全，维持好秩序。

（三）学生住宿行为管理

第十五条 学生公寓管理站管理人员负责公寓的日常管理，住宿学生应服从并配合公寓管理人员的管理。

第十六条 各寝室室长全面负责寝室的日常管理，室长由本寝室学生轮流担任，任期一学期。

第十七条 有条件的楼宇衣物一律晾晒在各自寝室的阳台内，不得随意乱晾晒。

第十八条 各寝室室长应排定卫生值日表；值日生每天负责拖扫地面，擦洗门窗，督促本室同学整理好个人内务；公寓寝室的值日生还需每天清扫卫生间，将便纸、垃圾袋装后放到指定地点；每周末寝室全体成员大扫除一次；公寓管理站每天检查寝室卫生，定期公布检查结果（寝室卫生检查标准评分细则由各物管部门自行制定）。

第十九条 寝室所有成员都有责任保持自己使用的家具及摆设物品的整洁和整齐划一，不准在公寓、寝室内随地吐痰、乱扔杂物，无特殊情况不准带饭菜入公寓进食，不准将室内垃圾扫至走廊，生活垃圾实行袋装化。

第二十条 严格遵守作息制度，按时起床、归宿、就寝、熄灯。

第二十一条 保持学生公寓内安静、卫生。严禁养宠物；严禁大声喧哗、嬉闹；严禁在室内踢球、打球等影响他人学习、休息的活动，在公寓楼院内组织的集体活动须经学校相关部门和物管部门批准，公寓内严禁吸毒、酗酒、赌博。

第二十二条 严禁在学生公寓内成立非法组织，举行非法集会，书写张贴危害国家安全或扰乱校园教学、管理、生活秩序的标语、大小字报。

第二十三条 严禁在学生公寓内收藏、传播、观看危害国家安全或扰乱社会生活秩序以及不健康的书刊、影碟和网上信息。

第二十四条 在学校规定的学习时间（按作息时间表第一至第十节课）内，不准在学生公寓内打扑克、看影碟、玩电子游戏。

第二十五条 在午休时间和晚上熄灯后，无特殊情况不得使用电话；接听电话应轻声细语，以不影响他人休息为宜；严禁利用电话长时间闲聊。

第二十六条 同学间应团结友爱，文明交往，互帮互助，和睦相处，不争吵，不打架，不聚众哄闹。

第二十七条 注意学生公寓内物品安全，妥善保管贵重物品，及时将多余现金存入银行或校园卡内，并保管好存折和校园卡，自己记好密码，不告诉他人，一旦遗失，立即向有关部门报告并进行挂失。最后离开寝室的同学要随手关好门窗，夜间熄灯睡觉前关好房门。

第二十八条 严禁学生擅自在学生公寓内进行促销、传销、经营等商业活动（含网上商业活动）。

第二十九条 注意学生公寓内用电安全，室内无人时要切断电源，严禁私拉、乱接电源和使用热得快、电熨斗、电褥子、电饭煲、电炉等违章电器。

第三十条 严禁在公寓、寝室内使用明火（包括点蜡烛、酒精灯、煤油炉、抽香烟等）、焚烧纸张杂物。

第三十一条 严禁攀跨阳台栏杆，不得在栏杆上放置凳子、哑铃等重物，严禁向窗外和阳台外抛砸各种物品、泼倒茶水等。

第三十二条 节约用水、用电，做到随手关灯、关水龙头。要爱护和妥善使用水电设施，严禁向洗脸池、便器内乱扔杂物，保持下水管道畅通。

第三十三条 寝室内水电的使用服从学校水电管理的相关规定，按时缴纳水电费。

第三十四条 除由学校及有关部门组织的各项参观、检查等活动以外，一切外来人员进入管理站，必须出示有关证件，并在门厅或会客室等候、会客。特殊情况需经工作人员同意并交押证件后，同性人员可进入被访同学寝室，来访结束后，必须到管理站填写访问结束登记单、领取证件。严禁来访人员进入异性居住区。

第三十五条 学生进出学生公寓须持学生证或佩带校徽。学生熄灯以后迟返寝室，一律凭本人证件登记并说明原因（因公迟返须持有关职能部门或院系出具的证明）方可进入公寓，禁止翻越公寓围墙、栏杆。

第三十六条 学生应按时回自己所住寝室就寝，严禁擅自夜不归宿。

第三十七条 同学间无特殊情况，严禁进入异性寝室。特殊情况需获公寓管理站批准后方可进入。

第三十八条 凡因故需在外住宿的学生，须事先到学工部门履行请假手续，并持请假条和学生住宿登记卡到所在公寓管理站备案，返回后及时到所在公寓管理站领取销假凭证、学生住宿登记卡；家住南京市区的学生双休日回家须到管理站备案；“五一”、“十一”等节假日及寒暑假学生离校应由室长统一到公寓管理站备案，返回后及时到所在公寓管理站领取住宿登记卡。

第三十九条 学生应按指定房间和床位住宿，严禁私自调换房间或床位,严禁在寝室内留宿非本室人员。

（四）学生住宿管理奖惩

第四十条 每学期进行一次寝室总评比活动（评比细则另附），按评比得分由高到低分为：文明示范寝室、文明寝室、达标寝室、不达标寝室。凡被评为“文明寝室”等级以上各寝室，将获得一定物质奖励。凡未能达标的寝室，该寝室所有成员本学年评奖、评优资格取消。

第四十一条 每学期进行一次自管会优秀学生干部评选活动，凡被评为自管会优秀学生干部的学生享受一定的物质与精神奖励。

第四十二条 损坏公寓内的公用设施以及造成他人财产、公共财产损失的，需照价赔偿；公共财产损失责任不清的，由寝室成员共同赔偿；对有故意损坏行为者，视情节轻重，依据《大学生违纪处分条例》的有关规定给予相应处分。

第四十三条 对在学生公寓内行为不当者，公寓管理站有责任行使管理权，并定期报院（系）和学生工作处；同寝室人员有责任及时劝阻并向管理站、院（系）或学生工作处汇报，知情不报的同寝室成员对该行为引发的后果负有连带责任；对不配合管理者，视情节轻重，依据《大学生违纪处分条例》的有关规定给予警告直至开除学籍处分。

第四十四条 由学校统一安排住宿在校外（见习点、实习点、教学基地等处）的学生，有关住宿管理可参照本规定执行。

（五）附则

第四十五条 本规定自中标接管之日起施行，其他有关规定与本规定不一致的，以本规定为准。

**二、入住学生的权利和义务计划**

1、入住学生的权利：

（一）办理完入住手续，即享有公寓居住权、公寓公共设施和室内设备的使用权。

（二）入住学生对涉及公寓管理的有关事宜有知情权。

（三）入住学生有权对公寓管理、服务人员的工作进行民主监督，并参与公寓的民主管理。

2、入住学生的义务：

（一）入住学生应自觉遵守《学生公寓管理规定》，积极参与公寓社区文明创建活动。

（二）入住学生应自觉搞好个人卫生和所在寝室的整体卫生。

（三）值日生应认真做好值日工作。

**三、住宿管理计划**

1、入住新生凭住宿费收据到公寓物业管理部门办理住宿手续，学生按分配的房号、床位入住，未经公寓物业管理部门同意，不得擅自调换或强占其他床位。如有特殊情况确要调换寝室，经学校同意后，统一安排调整。

2、公寓由物业管理部门和学校的统一安排调配，其他任何部门和个人不得擅自安排学生住宿或改变学生公寓的用途。  
 3、学生按规定进出宿舍，并自觉接受门卫值班员的检查。非本宿舍人员，未经值班人员同意，不得擅自进入。  
 4、男生不准进入女生宿舍；女生不准进入男生宿舍。男同志到女生宿舍会客一律在值班室接待(教师因工作需要除外，但需办理登记手续)。  
 5、携物(贵重物品)外出，须持室长签字[证明](http://www.kj-cy.cn/zhengming/)，并经值班人员检查确认无疑后方能外出。学生应当积极配合值班人员工作，不准无理取闹。  
 6、学生一律不准私自留客住宿。一般不得在学生宿舍留宿其他校外人员，如遇特殊情况确需留宿者，应报学校保卫处批准，并在学生宿舍进行留宿登记。否则，一经查实学校将给予严肃处理。

7、全体住宿学生均应遵守《学生公寓住宿管理规定》，服从物业管理部门公寓调整的安排。并在规定期限内完成调整搬迁工作，不得破坏或带走房间的家具、设施。

8、学生毕业或中途休学、退学、出国学习等，须凭退宿手续单到公寓物业管理部门办理退宿手续。学生在退宿时应做到遵纪守法、文明退宿；在退宿前主动配合工作人员清点公共设施和财产，若有缺损，有关责任人负责赔偿。

9、在公寓区内不得有以下影响公共环境和秩序的行为：

（一）在走廊和房间内私自拉绳晾晒衣物等；

（二）在宿舍楼公共部位张贴各种大小字报、启事、标语、漫画、传单、广告、海报、在墙上乱涂乱画等和其他可能有损宿舍形象的行为等；

（三）在宿舍内饲养猫、狗、鸟等宠物；

（四）在宿舍内擅自装修：

（五）带入其他家具进入宿舍或将公寓楼内的家具带出。

10、在午休、自修时间段内和熄灯后必须保持安静，不许大声喧哗、哄闹、吹拉弹唱、跳舞或影响他人的文体活动。

11、勿在房间、公共走廊内进行重器械健身、打球、拍球、踢球、滑旱冰等。

12、禁止在公寓楼区域内和宿舍内起哄、酗酒、赌博、打麻将、打架斗殴、敲盆、摔瓶子等。

13、严禁在公寓张贴、收藏、阅读、观看淫秽印刷品和非法音像制品。

14、不得在公寓区内从事经商活动。

15、单车必须停放在单车棚内，不得放在人行通道、楼梯间、走廊和房间内。16、严禁恶意拨打119、110、120等特种服务电话及公寓内急用值班电话，如被追踪查实，将给予严肃处理。

17、寒暑假期间学生原则上回家休息(宿舍封闭维修)，个别留校者的住宿必须服从统一安排，不得随意搬动。  
 18、晚上熄灯后10分钟关闭宿舍大门。遇到特殊情况，应事先向值班人员说明情况。熄灯后进出宿舍者应作严格登记，宿管人员定期将名单报送宿舍管理领导小组。

**四、安全管理计划**

1、定期召开安全工作会议，作到会议有记录、工作有安排、落实有检查。建立安全档案和紧急遇险实施方案。

2、师生员工进入学生公寓楼，主动向护卫出示工作证或学生证。

3、遵守作息制度，公寓大门晚间11点关闭，凡闭门后出入的住宿人员，须进行登记验证。

4、学生应加强自身防范意识，及时关好门窗，贵重物品妥善保管，大额现金及时存入银行，以防失窃，否则责任自负。如发生失窃案件，应及时向有关部门报告。

5、严格学生公寓会客制度，来访客人必须在值班室办理会客单登记手续，探访完毕，须在会客单上登记离开公寓的时间，未经许可不得进入公寓内。  
 6、学生搬运电脑及其他贵重物品进出公寓必须凭学生证或身份证到值班室登记；学生带出公寓的大件物品，值班人员有权询问并登记记录。

7、注意防火，公寓楼内禁止吸烟；严禁在公寓楼内使用明火、自炊、点蜡烛、烧酒精炉等，禁止在公寓区内燃放鞭炮、烟花、焚烧废纸杂物等；严禁破坏公寓楼道内的消防设施，消防设施不准用于非消防用途。

8、保证安全通道畅通，严禁在楼道、楼门等安全通道处停放自行车堆或堆放杂物。

9、禁止在宿舍内存放易燃、易爆、易腐蚀、剧毒及具有放射性等危险的物品。

10、严禁私拉电线、网线；禁止带入和使用电炉、取暖器、电台板、热得快、电热毯、电炒锅、电饭煲、电熨斗、电热杯、电热棒、酒精炉等非安全器具，违规使用上述非安全器具，经查实，暂交物业部门保管，造成事故的，将追究法律责任。

11、电吹风、手机充电器、收录机、台灯、电蚊香、饮水机等电器，使用人在使用完毕后要关闭电源、拔掉插座后人员方可离开。学生使用蚊香应将蚊香放在金属盒内，远离易燃物品，人员离开时必须将蚊香熄灭，检查确定蚊香己熄灭后方能离开。否则引起火灾所造成的损失由当事人承担责任。

12、发生火灾应及时自救并报告物业管理办公室或拨打119报警，当火势无法控制时应及时撤离现场。

13、提醒学生要提高警惕，注意防盗。晾干的衣服要及时收起；保管好自己的现金及贵重物品；离开房间应锁上大门、抽屉，关好门窗，发现门窗损坏要及时报修，发生财物失窃或发现可疑人员等情况，应保护好现场，并及时报告物业管理办公室或保卫部门。

14、学生要严格遵守学校的规章制度，履行住宿协议。学生未经允许不得留宿非本宿舍人员，如有特殊情况留宿的，需持所在学院领导或老师签署意见并加盖公章的证明，到学生公寓登记备案。

15、定期对学生进行安全知识宣传教育，正确使用公寓内的消防设施，发生紧急状况时，及时采取有效措施引导学生进行疏散。  
 16、学生应注意人身安全，严禁在窗口、楼梯等危险地段拥挤、打闹，严禁到宿舍楼顶等高危区域。  
 17、严禁在宿舍内起哄、严禁向窗外泼水及投掷酒瓶等各种杂物。  
 18、严禁在宿舍内进行非法集会，进行非法活动。

**五、卫生管理计划**

1、宿舍内部卫生由学生负责打扫，以房间为单位实行卫生值日制度，做到室内地面干净，墙壁、屋顶无蜘蛛网，床面平整、桌面整洁、东西摆放整齐，衣服、被褥要及时清洗整理，室内干净清洁、空气清新无异味。

2、宿舍内的垃圾，不得乱放、乱倒，要按照要求、收集送到指定的地方，并做到当日垃圾当日送达垃圾箱（或楼内垃圾通道）内。

3、讲究公共卫生，严禁向走廊、楼梯及窗外泼水，乱丢废纸、果皮等杂物；

严禁随地吐痰。

4、禁止在宿舍内用餐，禁止将报纸、塑料袋、固体物、垃圾等其他有可能引起管道堵塞的物件扔进抽水马桶内。

5、保持走廊、宿舍内墙壁洁白，不要在墙上乱写乱画，不得用脚踢墙壁和家具，不得用脚踢电器开关。

6、对统一配置的卫生工具，要保持完好能正常使用，若有损坏要及时购置补充。

7、自觉接受物业管理部门的卫生检查，每月检查两次，每月评比一次，检查、评比结果纳入“文明寝室”的评比活动中，并专栏公布。

**六、公物与设施管理计划**

1、禁止学生私自更换门锁，确实需要更换门锁的，必须由室长向公寓物业管理部门提出书面申请，经管理部门同意后，由公寓维修人员负责更换。

2、钥匙由学生妥善保管，不得随意转借他人或私配钥匙，钥匙遗失请到物业管理办公室登记，重新配置费用学生自理。

3、凡属学生公寓公物和家具，不准擅自拆除、调换、故意破坏或任意搬动。

4、学生应自觉爱护公共设施及室内家具，严禁在家具上乱刻、乱画、乱贴。对自然损坏的家具和设备，应及时到值班室或物业管理部门登记报修，以便维修和更换。对人为破坏的，要追究责任，并照价赔偿。

**七、学生公寓区域行为要求计划**

学生在公寓内的日常行为，应严格遵守学校制定的相关管理规章制度，提倡团结友爱和集体主义，反对自私自利和个人主义，尊重老师，服从管理，配合工作，创造整洁、优美、安静、安全的学习和生活环境。

1、宿舍区域行为要求

（一）贵重物品要随身携带或存放在班主任处，禁止放在宿舍内，避免丢失。

（二）严禁将违禁物品带入宿舍，严禁在宿舍内使用违禁电器和私拉电线，严禁在寝室内养宠物。

（三）严禁向窗外倒水和乱抛杂物。

（四）如损坏公物，则谁损坏谁赔偿，无法查清的由损坏者所在宿舍集体赔偿，从公物押金中扣除。

2、日常生活要求

（一）着装要整洁、朴素、大方，不能怪异。

（二）水电卡充值送到宿管教师处按学校要求时间和程序统一办理。

（三）请假必须由家长和班主任联系，经家长和班主任同意后，按班主任要求进行请假程序。

（四）提高自身素质修养，捡到物品后及时上交宿舍管理站或班级老师；如查实发现有私藏丢失财物或偷盗现象者，除退还财物外，学校将视情况给予留校察看或除名处理。

3、学生行为引导

（一）贯彻“全员育人、全方位育人、全过程育人”的工作理念，对住宿学生开展基础文明、行为及安全方面的引导和宣传教育。

（二）新生到校后的住宿生活方面的辅导。

（三）对学生违纪情况进行检查及相关教育，并及时反馈住楼辅导员，上报宿管中心及相关学院。

（四）按学校安排做好“文明宿舍”“文明楼栋”的检查和评比。

（五）及时发现学生之间因集体生活而产生矛盾，及时反馈辅导员、宿管中心及相关学院并配合对其调解。

（六）学生在公寓中的行为表现及思想动态及时向校方反馈。

（七）按宿管中心要求对学生的寝室布置进行指导和规范。

（八）向住宿学生提供帮援热线、安全小贴士等生活、安全防火防盗方面的引导资料。

（九）提高对学生熟识率，督导学生养成良好生活习惯、起居习惯，参与公寓民主管理。

（十）每月定期组织举办物业中心干部与学生见面交流会。

**八、日常管理计划**

1、严格执行学校关于学生社区管理的规章制度，按要求实行学生宿舍楼各时段的管理工作，上班时间不允许在值班室休息。

2、免费做好学生公寓各房间水电的抄表、计费和超指标水电费用的收缴工作；免费做好桶装水楼内管理工作。

3、做好学生住宿信息的统计和上报工作。

4、负责学生宿舍钥匙管理，包括新生钥匙的免费配备以及门锁的统一更换。

5、负责学生宿舍信箱管理和楼栋宣传栏管理；及时发放学生信件、包裹等。

6、负责电开水器管理，保证开水正常供应和学生饮水安全，督促饮水器中标公司定期更换过滤滤芯。并按学校规定做好管理工作。

7、根据学校提供手续单办理学生入住、调整、离校等手续。调出宿舍的学生和毕业生离校时，必须查验其房间，核实家具等公共设施是否完好无损，回收宿舍钥匙；对调入宿舍的学生，凭学生原住宿舍验收单及宿管中心开具的有关证明方可安排住宿，并及时记录(需要印制相关单据如：住宿卡、住宿单、验房证明等)。

8、按时送电、熄灯、开门和锁门；对晚归、未按规定在宿舍住宿、使用高功率电器等各类违纪的学生进行登记，并报送学校。

9、负责配备宿舍卫生清洁工具，并及时更换。

10、做好学生宿舍能源管理及节能减排工作。

**九、学生公寓保洁综合服务计划**

公寓楼的清洁保洁，要按照眼看无垃圾、手摸无灰尘的标准，确保垃圾日产日清，无蚊、蝇等“四害”孳生的目标，实施“高标准、规范化”的环境卫生管理和“高质量、高频度”的环境卫生维护。

保洁作业管理

（一）管理员根据保洁区域划分责任范围，落实责任人；根据各保洁环节的不同和物业的特点，以定时或定期、集中作业和日常巡视保洁作业相结合的方式，安排日常保洁工作，实行全方位保洁。

（二）保洁员根据管理员的安排，按照《保洁工作流程》和《保洁服务细则及要求》实施清洁、保洁。

（三）做好工作的监督和检查

1、保洁员在工作过程中，根据《保洁工作流程》进行自查。

2、管理员根据《保洁工作流程》和《保洁服务细则及要求》对保洁工作进行日查，发现保洁工作质量问题，及时督促保洁员予以纠正，并做好检查记录。

3、管理员根据《保洁工作流程》、《保洁服务细则》以及《保洁员岗位职责》，对保洁员进行周查，做好记录，并定期组织保洁员对保洁工作进行讨论、总结。

4、物业负责人根据相关标准的要求，对保洁工作进行监督抽查，发现问题及时通知管理员，并督促、跟踪验证。

（四）不同部位的环境卫生服务标准（见表）

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 服务要求 |
| 走廊、大堂门厅 | 保持洁净、光亮、无灰尘、无污迹、无水迹 |
| 平台、屋顶 | 无垃圾堆积。 |
| 公共卫生间 | 小便池内刷洗干净、喷洒消毒，保持无异味、无污迹、无水渍、无垃圾、无积水，镜面保持光亮，无水迹，面盆无水锈。台面无水迹、无皂迹、无毛发，光洁明亮。洁具应表面光洁、明亮、内外侧无污渍、无毛发、无异味、定时消毒。镜子明净、无水渍、无擦痕、镜框边缘无灰尘。废物箱表面无污迹、无灰尘、无异味，定时消毒。外露水管连接处无碱性污垢，管道表面光亮、无灰尘。卫生间内保持空气清新、无异味。 |
| 垃圾收集 | 垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无污水、无污迹、无异味、干净整洁。 |
| 广场、停车场、绿地、花台、明沟 | 广场地面干净。明沟无杂物，无积水。外围通道地面应保持畅通，无堆放杂物、无积灰、积水、无污迹、油渍、轮胎印，地面应保持原色。各类告示牌、照明灯具、栏杆、立柱、反光镜等表面无积灰、无污垢、无污迹。绿地、花坛、隔离带周围无杂物、无积水。 |
| 垃圾桶 | 外侧表面光洁、无灰尘。无残留物、无异味、定时消毒。废弃物及时收集，不满溢。 |
| 消杀灭害 | 对通风口、明沟、垃圾房喷洒药水，安排灭蟑螂、老鼠。 |
| 楼梯扶手、栏杆窗台、指示牌 | 保持干净、无灰尘、光亮。窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍、无絮状物。指示牌、广告牌无灰尘、无污迹、无痕迹，金属件表面光亮，无痕迹。 |
| 消防栓、消防箱公共设施 | 保持表面干净，无灰尘、无污渍。报警器、火警通讯电话插座、灭火器表面光亮、无灰尘、无污迹。喷淋盖、烟感器、喇叭无灰尘、无污渍。 监控摄像头、门警器表面光亮、无灰尘、无斑点、无絮状物。消防栓外表面光亮、无痕迹、无灰尘，内侧无灰尘、无污迹。 |
| 天花板、风口、公共灯具内或外 | 目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网，表面、接缝、角落、边线等处无污渍、无灰尘、无斑点。 |

**十、保洁工作服务方案具体计划**

**垃圾箱的日常清洁**

（一）保洁范围：宿舍院内所有垃圾箱。

（二）保洁要点：

1、每日及时清空果皮箱、垃圾箱垃圾，确保垃圾不外溢，并定期清洗、消毒；

2、对垃圾箱周围进行清扫，保证整洁、无蝇、无异味、无存留垃圾和污水；

3、定期用抹布擦拭箱体，目视垃圾箱无污迹、无油迹；

4、及时建议校方更换破损及锈蚀的垃圾箱。

**学生公寓宿舍环境保洁**

（一）环境卫生管理措施

1、门厅入口工作流程

（1) 擦入口处大门玻璃及金属门框。

（2) 擦水尘、灰尘，大厅入口处周边墙壁。

（3) 清理入口处地面。

（4) 保持入口处无尘、无污渍。

（5) 保持玻璃门、侧门金属门框及玻璃无尘、无手印。

（6) 清除墙身污点，保持墙面光滑。

（7) 保持玻璃幕墙下半部无污渍、清洁。

2、地面推尘工作流程

推尘是一种无声，快捷而有效的祛除表面尘土方法。为了提高效率，我们将此方法运用水磨石走廊地面及部分瓷砖地面。

（1）推尘前，检查推尘是否完好，拖把头是否清洁，并带好辅助工具，吸尘器扫帚、撮箕、垃圾袋、抹布、刀布。

（2）清除所障碍物，从近端开始推尘，平行的来回往复，在推尘过程中，如有大垃圾应先捡起来，如有水迹必须用干抹布将水吸干，如有渍及香口胶应用刀片铲掉。

（3）在进行中不能抬起推尘器，右手握住推杆上端1／3处，左手握住杆端。

（4）尘土吸到一定程度时，应将其推至一边，并用辅助工具将其除去。因尘土太多，不能继续吸尘，效果欠果，泥沙太多摩擦云石晶面，用吸尘器吸掉尘罩上附的尘土。

（5）转弯时，推尘器作180度转向要始终保持将尘土向前推。

（6）90度墙角，必须用抹布将里面积尘抹出再作推尘。

（7）完成工作，应将被移动的物品归位，推尘拖把头应拿到工作间，涮完后吸尽。

**地面、墙面保养工作流程**

熟悉各装饰材料及其保养方法定期保养，延长其使用寿命。

硬地板：可分为花岗石、混凝土、云石、水磨石、瓷砖；天然的石块，有经过打磨光滑的或经加工后具有粗糙表面的都可以作为石地板的用途，若用高浓度的化学品，都会对石块造成一定的伤害，所以处理和保养石块时必须小心。

墙身的保养：

墙身若能小心保养，可使走廊更为美观，在清洗墙壁时，若采取分段打扫，更使工作较为简易。有些墙壁不能清洗所以要慎重考虑，如一些特殊的墙纸及墙布。用具一定要保存妥当，俗语：工欲善其事，必先利其器。一般的清洁剂都能清洁墙壁，因为它们的性质较温和，不易损害颜料。 除非有批示外，不可用砂粉洗擦墙壁，否则会弄粗墙壁表面，并带来额外的工作量。洗墙时要快捷，不可留下水渍。 清洗墙壁时，谨记放报废的布于地板上，这样可以吸收溅出来的水分，避免弄脏其他地方。在两种不同性质的墙会合点上，要紧记分开清理。

**楼梯、走廊、外平台清洁工作流程**

工具：水桶、拖把、扫帚、抹布、簸箕。

（1) 先把楼梯清扫干净，从上到下，地脚线的死角要用刷子刷一遍。

（2) 楼梯扶手、走廊阳台用抹布擦干净。

（3) 楼梯清水从上往下拖擦，如有地面特别脏或特别滑就用漂白水拖擦。

（4) 楼梯踢脚线边用抹布擦干净。

（5) 定期清扫平台，确保做到无垃圾、无积尘，无蛛网。

**学生宿舍楼内公共区域的环境卫生**

（一）宿舍内环境卫生质量目标

保证学生宿舍(不含房间)环境整洁做到地面干净，无垃圾、无灰尘、无水

迹；公共卫生间做到无异味，卫生洁具做到无积便、无尿垢、无污渍；室内独立卫生间每到假期彻底清洁一次；公共区域墙、地、顶面无污垢，墙面无脚印，垃圾桶、废纸篓、痰盂、烟缸无积存垃圾、污物；保持门窗明净；阳台、平台、天花板做到无垃圾、无积灰、无蛛网；公共区域垃圾袋的更换。

（二）监督检查

严格的监督检查，是保证作业计划、责任制、管理制度等贯彻落实的重要手段。监督检查一般采用员工自查、管理人员巡查和经理抽查“三查”相结合的方法。首先，员工自查。每个员工都要根据操作规范和要求，对自己所负责的区域、项目不断地进行自查，发现问题，及时解决。其次，管理人员巡查。管理人员应把巡回监督检查作为自己的主要工作，每天对管辖内的所有部位、项目进行巡回检查，不得少于两次。最后，经理抽查。由经理或组织有关人员联合检查，经理应协同管理人员定期联合检查。

（三）室内公共区域日常保洁质量承诺

1、公共门窗、楼道、标识牌。每日用干净的抹布擦抹1次楼梯扶手；各层和通道的防火门、消防栓、玻璃箱内侧、灯具、墙面、地脚线、指示牌等公共设施每月循环清洁1次；各梯间墙面、天花板每月除尘1次；每月擦1次楼梯道共用门窗玻璃。地面、墙面基本干净，无垃圾、灰尘、杂物，污渍、水渍，无乱贴乱划，无擅自占用现象，无乱堆乱放；梯间顶面无明显蜘蛛网、灰尘，地脚线无明显污渍，地面目视无明显杂物、污迹。楼梯道玻璃无灰尘。每月2次定期对平台进行打扫，目视无垃圾、无积灰。

2、公共卫生间保洁。每日对公共卫生间清洁2次，保洁时悬挂醒目标识；(清洁内容包括：通风换气；冲洗痰盂、洁具；清扫地面垃圾、清倒垃圾篓垃圾、换新的垃圾袋；用洗洁剂清洗大、小便器；用拖把拖干净地面)；每月1次用毛巾擦灯具；每月2次对共用卫生间进行消杀，发现墙壁有字及时清洁。室内无明显异味、臭味；地面无明显烟头、纸屑、污渍、积水，天花板、墙面无蜘蛛网和积灰，目视墙壁干净，便器洁净无黄渍。

3、值班室清洁。值班室每日清洁2次，地面拖洗干净，擦洗干净内外门窗玻璃、窗台，及其他台面，室内墙面每月清洁2次，发现不卫生随时处理，保持墙、地面干净、光亮、整洁，工、器具排放整齐、有序。

4、垃圾桶、废纸篓清洁。每日清运2次；每3日抹布抹1次；垃圾桶、废纸篓周围地面无散落垃圾、无污水、无明显污迹；垃圾桶无明显污迹、油污。每周对垃圾桶、废纸篓周围的地面彻底清洁一次。

**保洁工具及材料使用、存放、保养办法**

**一、保洁用品及工作管理办法**

1、严格执行项目各项规定，保洁各种材料领用及管理必须设立专人，材料领用管理做到帐、物、卡相符，各种药剂、物料分类保管，库房必须保持干净整洁；

2、工作中坚守岗位，不影响材料领用，保证材料供应及时和准确到位，严格执行公司现场指挥部的指令，不得推诿、扯皮、延误和影响工作；

3、按照材料价目表的标准，到正规采购方采购所需材料，按材料购置清单进行核对入库，按要求进行码放，及时填写帐卡，要有应对突发性紧急情况的工作预案，保证材料供应及时准确到位；

4、库房必须定期盘点，做到帐物相符，要健全各种台账，包括消耗物品帐，如：保洁药剂、百洁布、保洁球等，小型工具帐：如：铲刀、玻璃刮、抹水器毛头、擦玻璃器、动力1号、手动抛光机、云石铲刀等。设备台帐如：洗地机、吸尘吸水机、抛光机、打蜡机、单双桶榨水车等；

5、保洁药剂放在专用柜内，并按照相应品种码放整齐，保洁药剂外包装有商标的，按商标的名称、型号、规格分类码放，无外包装的用标识牌标识，标识牌的内容为产品名称、编号、规格、型号、数量等；

6、保洁设备按型号、用途放在库中相应位置，并用标识牌标识，标识牌的内容为设备名称、编号、负责人；

7、保洁药剂及设备入库时，保管员必须认真检验核实，在数量、质量均符合要求的前提下，才可办理入库手续，并填写入库单；

8、不合格物品码放在库房的不合格品区域内；

9、物品必须实行“先入先出”的原则，并注意药剂的使用期限；

10、禁止私自借用仓库中的保洁工器具和材料用品；

11、根据社区每天的耗料情况进行统计核对，及时备发第二天的材料及机具设备，做好相关记录；

12、材料专管人员，应于每天下班前，将第二天使用的物料备齐，在保证任务的前提下，物料领用力争做到使用合理、厉行节约的原则；

13、领料时，领料人必须出示领料单，并有其直接领导的签字，领料人必须要在领料单上签字，才予以发放，如遇特殊情况，领料人必须在次日补上领料单；

14、仓库保管员按领料单上的数量办理出库手续，及时填写出库单，做到日清日结；

15、专用工具按专业要求，及时回收上交，易损易耗物料不得随意丢弃，按要求使用和放置指定地点；

16、工具或其它设备退回时，如有损坏，由责任人所属部门负责人查清责任，如是人为损坏，责任人应全额赔偿，如属正常磨损，必须有相关领导签字认可并说明情况；

17、从现场退回物品时，必须将退回的物品清理干净，如：设备、工具及地布、工作服等，否则不办理入库手续；

18、耗材（药剂、百洁布、保洁球等）、非耗材（设备、工具等）办理的出入库单交给客服专员，对于因正常工作损毁的工具、设备等，应填写报废单交与客服专员，注销该设备，对于人为丢失物品必须追究当事人责任，并全额赔偿；

19、领用保洁材料按类别填写材料耗用单，各保洁班长予以签认；

20、需临时开荒地点，保洁班长要加强对耗材使用的监督管理；

21、保洁班长每天要对卫生间、更衣室、垃圾桶等区域地点进行检查，确保材料供应链的正常、准确到位。

保洁物料领取登记表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 部门： |  |  | 岗位： |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **序号** | **名 称** | **规格** | **数 量** | **使用年限** | **使用人签字** | **备 注** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **保洁物品库存盘点表** | | | | | | | | | | |  |
| **月 日** | | **名称** | **单位** | **上月库存（数量）** | **本月入库（数量）** | **本月出库（数量）** | **实际库存（数量）** | **其中前存 发出** | **本月发出（数量）** | **累计发出（数量）** | **本月盘点（数量）** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**保洁设备配备一览表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **分类** | **名称** | **单位** |
| 其他工具 | 4.5米人字梯 | 个 |
| 3米人字梯 | 个 |
| 工作梯（6米铝合金） | 个 |
| 对讲机 | 部 |

## 清洁药剂一览表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **用品名称** | **规格型号** | **单位** |
| 不锈钢清洁剂 | 4L | 桶 |
| 洗衣粉 | 3kg | 包 |
| 静电吸尘剂 | 4L | 桶 |
| 全能清洁剂 | 5.0L | 桶 |
| 肥皂 | 260g | 块 |
| 洁厕剂 | 3.7L | 桶 |
| 去污粉 | 3.75kg | 箱 |
| 空气清新剂 | 0.32L | 瓶 |
| 厕香球 | 6个 | 袋 |
| 玻璃清洁剂 | 3.785L | 桶 |
| 消毒剂 | 3.8L | 瓶 |

清洁工具一览表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 工具名称 | 规格型号 | 单位 |
| 静电尘推（把） | 110 | 把 |
| 静电尘推（头） | 110 | 个 |
| 静电尘推（把） | 90 | 把 |
| 静电尘推（头） | 90 | 个 |
| 托把（带桶） |  | 套 |
| 拖把头 |  | 个 |
| 水桶 |  | 个 |
| 小毛刷 |  | 个 |
| 胶手套 |  | 双 |
| 抛光垫 |  | 个 |
| 伸缩杆 | 3米 | 个 |
| 伸缩杆 | ４米 | 个 |
| 电缆带盘 | 100米 | 盘 |
| 玻璃刮刀 |  | 个 |
| 厕刷 |  | 把 |
| 告示牌 |  | 个 |
| 榨水器 |  | 个 |
| 毛 巾 |  | 条 |
| 大小垃圾袋 |  |  |

**主要设备及物资耗材说明图**

**产品名称：吸水机**

**产品名称：****洁厕剂**

**产品名称：中性全能清洁剂**

**产品名称：****静电尘推液**



**产品名称：不锈钢清洁剂**

**产品名称：洁厕液**

**产品名称：****玻璃清洁剂**

**产品名称：84消毒液**

**产品名称：****消杀剂**

**产品名称：****扫帚及簸箕**

**产品名称：****尘推**

**产品名称：拖把**



**产品名称：垃圾袋**

**产品名称：毛巾**

**特种作业时警示牌**



**产品名称：玻璃器**

**产品名称：对讲机**



**产品名称：洗衣粉**

**产品名称：肥皂**



**产品名称：****玻璃刮**

**产品名称：水桶**



**产品名称：胶手套**

**产品名称：刮刀**



**产品名称：步步高4加厚人字梯**

**产品名称：玻璃擦**



**十一、 宿舍文化共建计划**

1、实施两个工程

（一）宿舍内务整理工程

宿舍内务，你我共建，形成安全、整洁、舒适的生活环境。

（二）宿舍文化建设工程

宿舍文化，齐抓共管，创建怡情、励志、奋进的文化氛围。

2、实施原则

（一）育人性原则：根据学校和学生的实际，结合时代特点和形势需要，与先进文化的发展方向密切结合，挖掘宿舍文化的育人功能，使学生在宿舍内务和文化建设中提高思想道德修养和整体素质。

（二）整体性原则：宿舍内务和文化建设要符合党的教育方针，要围绕学校的中心工作，要密切联系社会实际，要紧紧体现时代精神，同时，宿舍内务和文化建设在功能上与校园文化建设是统一的整体。

（三）特色性原则：创新宿舍内务和文化建设的途径和方法，丰富宿舍文化的内容和形式，在传统中挖掘新意，用融合的手段为宿舍内务和文化建设注入生机和活力。

3、宿舍文化建设内容

（一）宿舍内务整理。内务卫生根据学校文明宿舍检查标准，按照“洁、齐、

美、雅“的内涵要求检查评比。

洁就是清洁卫生。要求宿舍地面、墙面、门窗、灯管等等都干干净净。

齐就是整整齐齐。要求桌面、铺上、床下，所有物品整齐有序。

美就是美观大方。要求布局布置美观，体现合理性，给人以美感。

雅就是健康高雅。要求装饰物、张贴画等，内容健康向上，文化品位高雅。

宿管生活指导老师要把关爱学生放在首位，加强沟通，促进宿舍工作发展；增加“温馨提示”，体现宿管老师的关爱，让住宿同学感到温馨。

（二）宿舍文化建设

个性文化包括宿管生活指导老师对学生的友情寄语、各宿舍的名称、管理公约、书法绘画作品、荣誉角等等。

具体内容包括：

1、书法绘画大赛、摄影大赛、球类大赛、棋类大赛等

2、最佳寝室装点大赛、宿舍相片征集活动

3、健康服务一条龙活动

4、“文明宿舍”评选活动

5、安全月活动

6、包饺子、包粽子活动

7、地球熄灯一小时

8、环保从我行

4、实施方案

制作简洁明朗、大方得体的宿舍文化牌，牌中内容包含：

（一）宿舍名称（既儒雅励志，又通俗易懂）；

（二）成员姓名和照片；

（三）舍训（立志、自律、和谐等内容，构思巧妙，立意新颖）；

（四）房间内窗台上摆放两盆绿色盆景；

（五）精巧细致的手工门帘、手工花瓶；

（六）老师的友情寄语。

5、实施步骤

第一阶段：利用住宿生大会、宣讲、学习《宿舍文化建设方案》。

第二阶段：以宿舍为单位征集各宿舍的舍训，个人座右铭等。生活指导老师初审，政教处审定后统一制做，全面进行宿舍文化建设

6、保障措施

（一）提高思想认识

宿舍内务和文化是一种潜在的隐性课程，在对学生的思想道德教育和良好行为方式的养成中，具有情境性、渗透性、持久性、暗示性和愉悦性等特点。其教育功能是通过健康向上的精神因素以及优美的物质环境所施加给学生的积极影响和感染、熏陶而实现的。我们要把宿舍内务和文化建设列入学生工作的重点之一，着力把宿舍建设成为体现学生共同理想追求和价值取向、弘扬正气、团结友爱、生动活泼、秩序井然的精神文明建设基地，发挥其对学生的导向、陶冶、约束和凝聚作用。

（二）成立专门组织

成立学生宿舍内务和文化建设指导小组，负责利用板报、宣传橱窗等形式，向同学们宣传宿舍内务和文化建设的重要意义，号召同学们积极行动起来，建设自己的家园，装扮自己的生活。学校负责制定宿舍内务和文化建设方案，宿舍管理部门负责实施执行，并对实施较好的宿舍要进行通报表扬，以点带面，带动整个宿舍的全面实施和提高。

（三）建立长效机制

宿舍内务和文化建设既担负着育人的职责，也承担着引领社会先进文化的职责。建设的起点要高，要富有激情和创造性，更要富有文化品位。它不是学生工作的“额外任务”，是学生德育工作的延伸与补充。它应是实施素质教育的重要组成部分，而不是短期行为。要求各宿舍管理建立长效机制，常抓不懈，力求有特色、有创意，效果好。

（四）加强检查落实

建立宿舍内务和文化建设检查评比制度，把这项工作的实施情况作为班级、宿舍、个人评先评优的一项指标，以评促建、以评促管，推动宿舍内务和文化建设向纵深发展。

7、活动要求

（一）全体老师、学生、宿舍管理人员要充分认识此项活动对建设美好生活环境、提高个人生活品位的重要性，要保持高度的热情和积极性，主动配合开展各项工作，全面贯彻落实各项工作要求。

（二）宿舍文化创建过程中，要本着节俭的原则，要自己动手设计、规划、制作、布置宿舍，禁止乱贴、乱画、乱刻等现象。凡是涉及到张贴的装饰品一律使用胶带纸，禁用双面胶或其他有损坏墙壁的材料。

（三）领导小组对每一个宿舍进行检查验收，对不合格宿舍进行通报批评，并责成和督促其进行整改。

**第七章 员工安全教育、文明礼仪、消防知识等专业技能培训计划**

员工培训是提高员工素质最直接有效的工作途径，因此遵循“以人为本”的员工培训方针，将培训计划贯彻到每个岗位上，制订了不同级别、不同专业、不同时期、不同阶段的各项培训计划，创建了一套完整、系统的培训与考核机制，构建一支具有多方面综合素质的人才队伍。

为了把许昌职业技术学院校园管理项目管理成为许昌市高校高品质物业的典范，必领培养一支高层次、高素质的物业管理专业队伍，通过各种形式的培训，使员工具备全面的物业管理素质要求，从而实现预期的管理目标。

**一、员工安全教育培训计划**

公司针对员工安全教育，实行每月一次培训，规定了管理员在工作过程中产生的危险源的识别和控制，物业保洁人员在清洁工作中做好自身及客户的安全防护。

（1）员工安全防护规程

1、应熟悉工作环境，了解存在的危险源及应对方法。

2、在清洁外围或地下区域时，应注意行车道的来往车辆，避免抢行通过。

3、在雨雪天和夏季清扫外围时，应做好人员的防护，避免滑倒、中暑。

4、正确操作保洁机具，在使用前，应检查电源线、插头及开关有无破损、漏电现象，如发现问题应立即报请维修。

5、在擦拭电源插座和电器插头时，应使用干布，避免因使用湿布而触电。

6、使用带有腐蚀性的强酸、强碱类药剂进行保洁作业时，必须戴好防护用品（橡胶手套、防护眼镜、橡胶鞋、口罩等）。

7、清理垃圾时戴好橡胶手套和口罩，工作结束后及时洗手、消毒。

8、遇到跑水、火灾等紧急情况时，保持镇定，不要猛跑，避免滑倒摔伤或其它意外发生，并立即报告上级及相关部门。

9、在进行2米以上高处登梯保洁作业时，首先要检查梯子是否稳固安全，作业时须佩戴安全带，同时必须有专人扶住梯子进行保护。

10、在进行杀虫及消毒药剂喷洒操作前，应穿戴好防护服、口罩、防护眼镜、橡胶手套、防护帽。

11、在刷洗玻璃用品时用力要轻，避免玻璃破碎伤手。

12、在工作区域内，遇有打架、偷盗等事件时，应立即报告安管部门。

13、外围作业时，注意高空坠物。

14、员工经专业培训合格后方可单独操作高压清洗机、擦地机等保洁机具。

（2）对客户的安全防护

1、雨雪天气时，在出现湿滑的地段（外围、大堂、电梯间、台阶等地方）应放置“小心地滑”警示牌，提醒客户，并放置地垫等防滑用品。

2、在服务程中（冲洗地面、拖地、打蜡、清洗地毯、洗玻璃、洗手间清洁）地面出现水迹时，应在操作区域放置围栏或“小心地滑”警示牌，提醒客户。

3、在清洗幕墙、外墙时应划出作业区域并放置围栏和“高空作业”警示牌，选择最佳时间，安排专人看护及时提醒行人，避开作业区域。

4、在清洁过程中，应将清洁工具、机具、电源线等妥善放置，设立标识以免影响客户的通行。

5、在清理垃圾时，如有未熄灭的烟头，应将其熄灭后进行收集处理。

6、在日常清洁过程中，发现有可疑人员和不明物品，应将情况立即通知上级或有关部门进行处理。

7、在入室清洁时，无法判定来访者身份时，应婉拒其入内。对客户未妥善保管的贵重物品，均应及时通知上级、客户及相关部门。

8、在清洁作业时，如发现客户遗失的物品，应及时上缴并做好记录。

二、文明礼仪培训计划

（1）仪容仪表

仪容仪表是体现一个公司的形象以及工作纪律、管理制度是否完善的重要特征，也是公司对完服务形象的窗口。物业清洁员工的服饰必须以整洁、朴素、大方，便于工作为原则，要求员工统一着装，而工作不要求华丽，以实用为好。

（2）服饰着装

1、上班时间必须穿工作服，工作服要整洁，纽扣要扣齐，不允许敞开外衣，非工作需要不允许将衣袖、裤管卷起，不允许将衣服搭在肩上。

2、制服外衣衣袖、衣领不显露个人衣物，制服外不显露个人物品，服装衣袋不装过大过厚物品，袋内物品不外露。

3、上班统一 佩戴工号牌，工号牌应端正地戴在左前胸胸襟处。

4、非当班时间，除因工作或经批准外，不穿着工作服或携带工作牌外出。

5、鞋袜穿戴整齐并保持清洁，鞋带系好，不允许穿鞋不穿袜，非工作需要不允许打赤脚或穿雨鞋到处走。

6、当班时间尽量统一穿着黑色平底布鞋或皮鞋，女员工应穿肉色丝袜或白袜，男员工不允许穿肉色丝袜。

7、不允许穿背心、短裤、拖鞋。

8、男女员工均不允许戴有色眼镜，不佩戴多余首饰。

（3）须发

1、女员工前发不遮眼，不披发，不梳怪异发型。

2、男员工后发根不遮领，不盖耳，不留胡须，不梳怪异发型。

3、男女员工不允许剃光头。

（4）个人卫生

1、保持手部干净，指甲不允许超过指头两毫米，指甲不允许残留污物，不涂有色指甲油。

2、员工应经常洗澡防汗臭，勤换衣服。衣服因工作而弄湿、弄脏后应及时换洗。

3、上班前不允许吃异味食品，保持口腔清洁，口气清新，早晚刷牙，饭后漱口。

4、保持眼、耳清洁，不允许残留眼屎、耳垢。

5、女员工不允许浓妆艳抹，避免使用味浓的划转品。

6、每天上班前应注意检查自己的仪表，上班时不能再业主面前或公共场所整理仪容仪表，必要时应到卫生间或工作间整理。

（5）行为举止

员工的行为举止是指员工在日常工作、服务和日常生活中的动作行为。在服务中员工的行为举止直接影响公司的声誉，恰当合理的行为举止不但可以维护公司利益，同时也给业主和客户留下较深的印象。

（6）服务态度：

保洁员在进行服务工作时必须遵守以下原则：

1、对业主无论何时都应面带笑容，和颜悦色，热情主动；

2、在将业主劝离工作场所时要文明礼貌，并做好解释及道歉工作；

3、谦虚和悦接收业主的评价，对业主的投诉应耐心倾听，并及时向主管级领导汇报。

（7）其他行为：

1、不允许随地吐痰、乱扔果皮、纸屑。

2、上班时间不允许吃零食，玩弄个人小物品或做于工作无关的事情。

3、在公共场所及业主前不吸烟、挖鼻孔、掏耳朵、挠痒、不允许拖鞋、卷裤脚、卷衣袖。

4、在楼层进行工作时，不允许乱翻，不允许拿业主的东西、礼物。

5、谈话时，手势不宜过多，幅度不宜过大。

6、不允许口叼牙签到处走动。

（8）语气：应使用以下几种语言方法也客户谈话：

1、询问式：如“请问……”

2、请示式：如“请你协助我们……”，“请你配合我们……”

3、商量式：如“你看这样好不好”

4、道歉是：如“不好意思”

5、解释式：如“很抱歉，这种情况，公司规定是这样的……”

（9）礼貌语言：

1、使用礼貌用语：您好、请、对不起、谢谢、再见。

2、禁止用“喂”招呼客户，即使距离较远。

（10）服务人员行为规范

1、遵纪守法，树立形象。遵守学校和后勤管理服务中心的规章制度，维护学院及公司利益，树立良好的怡兴物业企业形象。

2、爱岗敬业，履行职责。热爱本职工作， 履行岗位职责，工作认真，踏实肯干。

3、热情周到，优质高效。牢固树立“三服务两育人”的服务宗旨，为广大师生提供高效优质的服务，提高服务满意度，构建和谐企业文化。

4、遵章守纪，态度端正。按时上下班，不迟到，不早退，有事要严格履行请假手续，上班期间不得擅离工作岗位，不干私活，不做与工作无关的事。严格执行岗位职责和操作规程。

5、安全作业，加强防范。上下班期间要严格遵守交通规则，做到不逆行、不闯红灯、不乱穿马路等，保证交通安全；工作期间要严格遵守安全守则，保洁员工作期间做到不赤脚、不穿拖鞋、高跟鞋，清洁剂除垢时佩戴防护手套，口罩等防护设备，做好防护措施，保证安全作业。

6、首问负责，善始善终。对来电、来信、来访实行首问负责制，处理业务及时快捷，不推诿、不扯皮，按时保质保量完成任务，谁经办谁负责，谁负责谁善后，不推脱责任，做到限时办结。

7、团结协作，热爱集体。积极参加集体活动，员工之间要有团结合作的团队精神，真诚协作，严于律己，宽于待人，互相帮助，互谅互让，关心同志，不相互指责，不搬弄是非。

8、精神饱满，文明礼貌。工作期间要精神饱满，言行举止要文明大方，使用文明用语，不用粗言秽语，工作出现差错、遗漏或失误要主动致歉、弥补，不在公共场合与人争吵或大声喧哗，上班时间按规定穿工作服，佩戴胸卡，服装干净整齐，体现出良好的精神风貌。

9、勤俭节约，爱护公物。提高节能增效意识。节约办公用品、节约用水用电，爱护公共财物，维护学校公共卫生，搞好个人卫生和公共卫生，不乱扔果皮、纸屑、烟头，不随地吐痰，工作环境整洁有序。

**三、消防知识培训计划**

一、指导思想

为了全面推进许昌职业技术学院消防安全工作，确保全校师生的人身安全和学校教学工作的正常进行，根据本校实际情况，制定本活动计划。通过本活动方案的实施，加强对学生的安全教育和消防知识的宣传，增强学生消防意识，学习消防战士的优良作风，使我学生都能掌握一些必要的消防安全知识和火灾中自护自救的防火安全实际操作能力，达到“教育一个孩子，带动一个家庭，影响整个社会，确保一方平安”的安全教育目的，从而培养抵抗灾害的素质。

二、建章立制，落实责任。

1、加强领导，完善机构。

消防安全教育是学校管理的重要组成部分。为加强对今年消防安全教育活动的领导，学校成消防教育领导小组。校长任组长，分管校长为主抓，各班主任为主要成员，分工明确，责任到人，并且实行“谁主管、谁负责”的原则，树立“安全第一”的思想，全面推进消防安全工作责任制。我校把校园“消防安全”教育活动列入议事日程。做到校园的消防安全教育工作常驻不懈。

2、添加设备，完善设施。

根据国家、省、市、消防法规的有关规定，制订消防安全规章制度，全面检查并进一步完善本校的消防器材、设施、疏散指示标志，保证疏散通道和安全出口的畅通，以提高抵御火灾的能力。

三、狠抓管理员基本常识学习，提高认识。

认真学习教育部下发的《消防安全2016，并将《消防安全2016印发到各班级，要求班班张贴，严格贯彻教育部、公安部《关于加强学校消防安全工人作的紧急通知》精神，在火灾事故造成伤亡的教训中，要深刻认识到学校消防安全工作的重要性，以对党的教育事业，以对学生高度负责的态度，确实抓好学校的消防安全工作。切不可有“发生在校外、双休日与我无关“的思想，应积极主动地将消防安全工作抓实、抓细。我校将要组织各年段充分利用本次大规模消防逃生演习活动，同时还要在广大师生中深入开展一次普及消防知识的教育。切实抓好学校消防安全工作，确保学校财产和师生生命安全。

四、规范动作，开展活动。

1、根本校具体情况，开展消防安全宣传周或宣传日活动的日常安全管理，认真做好值日教师和节假日护校制度，严格岗位责任制。值日人员要坚持岗位，尽职尽责，严格督导学生的日常行为规范，及时处理突发事件。严格执行消防安全工作责任制，认真履行请示报告制度，遇到紧急情况要立即报警;对发生重大事故的责任人将严肃查处。

2、建立消防安全工作的各项规章制度。建立制度，是学校消防安全工作实施的保障。我校将消防安全工作列入工作计划。为加强师生的安全教育，树立安全意识。我校还将建立“消防安全周”制度，规定每学期开学的第三周为“消防安全周”，期间开展各种形式、各种内容的消防安全防范和知识教育。要求各班级围绕这一主题开展各种宣传教育活动，使广大师生掌握消防安全的基本常识，提高自防、自救能力。

3、充分利用宣传栏、黑板报、壁报、手抄报;校会、班会、广播站的主要阵地，大力开展消防安全知识的宣传工作，大力宣传学校消防安全工作的重要性，增强广大师生消防安全的防范意识。

4、举办消防安全知识竞赛、组织学生参加一些适当的消防安全实际演练;不定期地开展有消防安全内容的体育竞赛活动或文艺活动;通过竞赛、演练，使学生增长消防安全知识，提高自护自救能力。

5、组建“义务消防宣传员”队伍。此活动以班级为单位，班主任担任辅导员，由骨干学生为干部，带动全班同学参加。要求学生向家人宣传防火知识、劝阻制止别人容易引起火灾的行为;爱护消防设施，劝阻同学不要随便玩弄、挪动消防器材;保护环境，阻止同学烧垃圾、树叶、废纸，互相监督节假日不燃放烟花爆竹、不玩火、不带火种。劝阻成人戒烟，自己拒绝吸烟等等。

6、组织学生学习《消防安全须知》和《自我防范安全常识》，组织学生观看《消防安全常识》等电视片、录像;组织学生参观一些消防安全知识展览或观看消防安全知识的宣传工作;邀请消战士做关于消防安全知识的报告;使广大师生掌握消防安全意识，提高消防安全意识和自我安全防范能力。

7、消防安全是生命教育，学校的负责人必须从讲政治的高度，把学校消防安全工作作为一项十分重要的工作来抓。我校将针对不同季节、不同活动，尤其是春秋游和寒暑假期间在开展各种形式消防安全教育活动、严禁燃放烟花爆竹。各负责人应通过开展消防安全教育活动，让全社会更加关心、支持学校消防安全工作，自觉维护青少年学生的合法权益，以达到教育一个学生，影响一个家庭，推动整个社会的效果。

8、坚持“谁主管、谁负责”的原则，要求认真做到“预防为主，防消结合”的消防工作方针，一级抓一级，一级对一级负责。明确学校校长、是消防安全的第一责任人，班主任是消防安全工作的直接责任人，一定要切实负起责任，加强领导，认真抓好各项规章制度和消防安全防范措施的落实。

9、定期检查学校的消防安全大检查工作。特别是消防工作的漏洞和事故的隐患，重点是实验室、阅览室、会议室等的供电设施。发现问题，及时整改，消除隐患，并且要认真做到“四防”(防火、防盗、防事故、防破坏)。将事故消灭在萌芽状态，确保万无一失。

具体活动安排：

9月份。张贴消防教育知识图片并邀请消防官兵到校做消防知识讲座。学习防火灭火、逃生自救基本知识，学习消防法律法规。

10月份：开展消防教育征文活动。

11月份：开展消防知识竞赛。开展逃生疏散演练。

12月份：消防知识竞赛

**第八章 应急处置方案**

一、灾难性天气应急预案

为妥善处因雨雪、冰雹、暴风等灾难性天气造成的的各种突发事件和问题，特制定本预案：

1、重点抓好事故的预防、发现、报告和处理四个环节。工作人员要严格按照以下要求进行：

（1）严格执行各项检查制度，按规定时间进行检查；检查时认真仔细，不走过场；重点部位重点检查；

（2）发现事故、案件及时报告；

（3）协同有关部门处理。及时（5分钟内）向有关部门报告（如责任部门领导，公司领导、公安部门、政府有关主管部门）；控制事态，保护现场；监护好受害人；做好其他善后工作。

2、常见问题的处理预案：

（1）当接到灾难性天气警报时，迅速赶到现场，查看灾情，按照“先救人员后救财产”的原则，对人员和重要财产、危险物品迅速转移；

（2）立即拨打“119”报警，准确告知：灾害详细地址、楼号、楼层、性质、可能引起险情的原因，派人到主要路口引导消防车辆。疏导交通，保证消防车辆准确、及时到达现场，维持现场秩序；

（3）协助消防人员开展救灾工作。所有人员应听从指挥，无条件服从消防指挥人员和管理处领导的调配，按照分工，各负其责，积极扑救抢险；

（4）值班人员或现场队员应当迅速切断报警区域的非消防电源，根据现场实际情况组织人员通过消防通道迅速疏散人员，并维持好现场秩序；

（5）当现场困有客户（时，应本着“先人员，后财产”的原则进行抢救，若室内无人，且无钥匙开门的情况下，则由现场消防指挥人员（警察）或中心领导决定是否破门进入房间救援，事后由决定者向客户做好解释和善后工作；

（6）救援完毕后，物业服务中心安排人员协助有关部门查明原因及损失，并做好善后工作；

（7）做好事故记录，并书面向公司报告详细情况。

自然灾害应急处理流程图

接报或发生自然灾害事件

报告领班

报管理处

报甲方

应急分队

紧密跟踪事态发展

组织人员进行事件调查、人员物品疏散或抢

救

通知公司

确认事件

有能力采取措施应对

是

否 协助

否

是

有关部门实施现场疏散及解救

消除警报

做好事件处理记录及报告

二、楼层内发生水管爆裂的应急方案

1、迅速关闭水管总阀门，并设置相应的警示标识，立即通知维修人员前来处理；

2、关掉就近电器电源开关，转移室内物品如（电脑）等物品；

3、管理员将水盛到水桶内倒掉，再用地拖将余水吸干。

4、如果靠近重要设备、设备（电梯间、资料室）等地方出现情况，要第一时间阻止水势向内渗透。

5、同时相关部门做好善后工作。

6、查找原因并做好记录。

三、水灾应急预案

为了有效防御灾害性洪水，规范防汛抗洪程序，切实保障公司人身生命财产安全，最大程度的减轻灾害损失，根据《中华人民共和国防洪法》和《中华人民共和国防汛条例》规定，结合我单位防汛工作的实际情况，制定本预案。

1、应急准备

（1）在公司水灾事故应急救援领导小组的领导下，负责组织各部门制定相应的应急预案，做好准备工作。

（2）办公室负责做好天气预报信息的收集、跟踪和传递工作，督促各部门落实汛期的值班人员，并做好记录。

（3）接到公司发布的有关紧急警报通知后，公司水灾事故应急救援领导小组的全体人员应立即召开会议，并组织相关人员作好抗灾准备工作，督促做好各项应急措施，各组组长应加强巡逻检查，配备好抢险器材和物资。

（4）组织各部门制订水灾事故处理预想的应急措施。

（5）应急小组按防汛区域做好应急措施，使施工现场的排水系统畅通，停电并加固临时用电线路，保证通讯畅通。

（6）危险品存放应有明显的位置标明、防止洪水将其搅乱、混杂、流失、造成事故，需要时制定相应的应急措施。

（7）水灾事故应急救援领导小组组织应急预案的实施和检查。

2、安全撤离

当确认发生水灾事故时，由现场负责人下令，立即电话通知值班室，组织所有现场人员将施工机械加以安置保护，现场人员由主管带队全部撤离。被困人员来不及撤离的，应选择地势较高地方躲避洪水，进行自我保护，等待公司组织救援。

3、组织抢险

（1）救援组及时清点人员，确认有无被困人员，并集结待命，不得私自外出。

（2）组织抢险突击队，由各部门抽调精壮组成，负责安装堆砌砂袋，规范水流方向。

（3）在配备充分照明、救生设备时，由项目部决定组织身体素质好、水性高的执行搜索救援活动。

（4）在发生水灾时，如设备不能撤离到安全位置，应使设备处于动力关闭、加固和适当防护状态，防止设备造成不必要的损坏。

（5）卫生员做好准备，并视汛情提前与定点学校联系。

4、预防措施

（1）在现场显著位置配备适当的救生器具，如救生圈、安全绳、长竹竿等。

（2）手机、对讲机等联系工具保持畅通。

（3）自备发电机和照明专线保持良好工作状态。

（4）现场预备沙袋、抽水泵等物，利于堵水和引导水流方向。

5、受影响区域的疏散机制

在对场区周边情况的摸查基础上，应确立事故现场外影响区域的疏散路线和方向，形成行之有效的疏散通道网络。应急状态时，由应急总指挥决定下达应急疏散令。疏导组引领受影响区域的人员从疏散通道网络疏散、撤退。

四、暴雨天气影响环境卫生的应急处理

1、根据天气情况，各保洁应在暴风来临前及时做好责任区域内门窗的关闭，发现问题应及时处理。保洁主管应组织勤巡查，督导各个岗位清洁的工作，并加强与管理处其他部门的协调联系工作。

2、管理员每天要有专人检查污雨水井、管道、沟渠等是否有堵塞、塌陷或大量泥水沙溃至路面、绿地，保证在暴雨来临前畅通无阻。暴风过后，保洁主管要及时督导保洁人员清运、打扫主要出入口暴风带来的灰尘垃圾等。

3、如有暴风将树枝折断或刮倒应施挪至安全地带进行清运。固定的公共设施如有不稳固现象应及时通知工程维修部进行修复。

4、管理员每日应及时备好应急时使用的雨衣，水鞋、铁勾、竹片、手电筒等保洁用品，做到有备无患。如遇高处物品和设施突然坠落，经确定安全的情况下，再安排保洁人员进行清理，如需要修理，应通知工程维修部处理。

5、安全注意事项：在应急处置工作中防止暴风天气引发的高空坠物。

五、梅雨天气环境卫生应急处理

梅雨季节，大理石、瓷砖地面和墙面很容易出现返潮现象，造成地面积水，墙皮剥落，电器感应开关自动导通等现象，具体处理如下：

1、管理员要及时在各主要出入口铺设防滑地垫和地毯，并设立“小心地滑”指示牌；

2、主管应组织保洁员要加强现场检查指导，合理调配人员，及时清干地面、墙面水迹；

3、排水管道如有堵塞，保洁人员及时通知工程部疏通，并调动临时人员除水、除泥，如水量较大使用吸水机排除积水；

4、主管应组织保洁人员检查主要出入口的卫生和防滑设施配置情况，发现问题及时处理；

5、若发生排污堵塞，如能当场解决堵塞的，应立即设法清除堵塞；如不能即时解决的，应及时上报项目经理，并在相关地点设立警示牌，经理视情况安排解决方案；

6、安全注意事项，梅雨天气管理处主管要保洁人员在作业时要穿胶鞋，不要穿塑料硬底以防滑倒。

六、高空抛物引发的应急处理

1、管理员如在工作中遇到高空抛物，应立即进行调查，迅速辨认抛物方向和楼层位置，设法找到抛物者，通知主管到场处理相关事务。

2、高空抛物未引起伤亡的，要及时向抛物者发出警告,指出该行为的严重性和可能造成的后果。如造成人员伤亡的，要立即上报项目经理和110、120。

3、看管好抛下的物品，如所抛的物品砸坏公共设施、车辆等，应立即记录一切详情和拍照存档备案。并封锁现场，报管主管和110等待警方到场。

七、重大活动应急方案

1、落实值班制度，每天安排充足人员在岗值班，公司领导亲自带班上岗巡查，发现问题及时协调解决

2、经理将根据可能发生的作业要求、工作量大小等，合理安排人员，事先做好预案及时启动。

3、现场指挥根据应迅速组织到现场员工在最短的时间内、高标准地达到作业地点。

4、落实岗位责任制，增加保洁力量，及时清理，加大保洁循环力度。

5、保证通讯的畅通，及时和甲方沟通，听从甲方的安排。

**八、突发火灾事故应急预案**

（一）报警

1、发生火灾时应迅速拨打火警电话报警。

2、接通“119”火警电话后，一定要沉着冷静，报告火灾发生，讲清火灾建筑名称，宿舍号，什么物质燃烧、火势发展情况，报警人员的姓名、电话号码等。

（二）断电

报警后应迅速切断该宿舍或建筑的总电源。

（三）火灾扑救

在场人员利用现场的消防设施及器材进行火灾扑救，如果是书籍、衣被燃烧，用干粉灭火器进行抑制法灭火，也可以用棉被覆盖进行窒息法灭火，在确认无电源的情况下，用水或消火栓进行冷却法灭火。

（四）疏散人员

1、向安全的楼梯和安全门疏散。

2、自带湿毛巾或衣服捂住口鼻从安全通道快速疏散到安全地点。

3、如果出口被烟火封住，用湿床单、湿棉被等将身体裹住，快速冲出危险区；在楼层无法逃生时，利用结实的绳带，或将被褥、床单、窗帘布等撕成长条，拧成绳，然后将其拴在牢固的窗框、床架或其他牢固物件上，缓缓滑到地面或下层的安全区域，禁止跳楼。

4、在所有通道均被烟火严密封锁又无人救助的情况下，利用设在电梯前、走廊末端等避难间或卫生间，躲避烟火的侵害。

5、引导或帮助有困难人员疏散。

（五）正确使用灭火器

平时熟悉附近灭火器的放置点，发生火灾时能迅速将其提到现场：

1、撕下铅封。

2、拔出保险销。

3、左手握住喷粉口，对准燃烧物。

4、右手压下压把，即可灭火。