

为提高党校的客房、食堂管理、培训会场以及后勤服务和管理水平，县委党校学员服务中心的内部管理必须做好明确的责任分工，设置相关工作岗位，培训及后勤服务管理团队设置学员项目经理 1 人，信息网络管理员兼司机 1 人，综合部 15 人（房务前台园林），餐饮部 10 人，工程部 3 人，安保部 6 人，共计 36 人。

县委党校设置的部门具体如下：

人员需求以及标准：

部门	岗位	人数	职责	备注
行政部	项目经理	1	<ul style="list-style-type: none"> 1、全面负责培训中心的正常运行，督促各岗位的工作职责和管理工作； 2、负责贯彻执行各项规章制度和指示精神； 3、分析学员的需求变化制定改进方案并实施，不断提升学员住宿、用餐、培训的满意率； 4、负责提升菜肴结构、提升菜肴质量、合理调配设施设备、技术骨干的有效使用，确保各项工作的顺利完成； 5、负责培训中心的规范服务，不断提升管理水平，确保安全“零事故”； 6、负责抓好员工的工作、生活条件的改善， 	

			<p>解决好员工在工作和生活中遇到的困难和员工的日常管理工作；</p> <p>7、负责要求各级主管，每周不少于一次，每次不少于半小时对员工进行“基础管理、操作技能、思想教育”等内容的培训；</p> <p>8、负责解决校领导提出的问题，做好及时沟通、达成一致、营造良好地运行环境；</p> <p>9、负责与校领导的沟通协调；</p> <p>10、负责每月培训中心的工作总结、年工作总结，并交党校存档备案；</p> <p>11、统筹协调培训中心各项事务；</p> <p>12、完成党校交给的其他任务。</p>	
	<p>信息网络 管理员兼 司机</p>	1	<p>1、负责校内监控系统的维护；</p> <p>2、实时维护 IT 系统的正常运行；</p> <p>3、培训中心管理系统、财务系统的安装与维护；</p> <p>4、与电信公司保持业务联系，以保证与培训中心的相关业务的正常使用；</p> <p>5、客房电脑、宽带与电话等软硬件的维护；</p> <p>6、网站的维护；</p>	

			<p>7、会议室及培训教室的音响系统的维护；</p> <p>8、空调计费系统的管理与维护；</p> <p>9、与合作的软件公司沟通联系；</p> <p>10、办公软件，管理系统的培训与演示；</p> <p>11、服务中心话务台的维护；</p> <p>12、校内综合布线的维护；</p> <p>13、负责临时接送授课老师；</p>	
	小计	2		

部门	岗位	人数	职责	备注
房务前台综合部	综合部主管	1	<p>1、配合管理公司行政人力部对培训中心的人员招、选、入职、转正、奖、罚、晋升、调动、辞、离等工作；</p> <p>2、入住、离店、培训、开餐时间段的全程监控，现场协调及应急处理；</p> <p>3、配合党校培训室主任做好培训班次学员的食宿、教室安排、会议会务的组织、统筹、落实工作；</p>	

		<p>4、负责学员楼大堂和客房（72间）管理，做好客房卫生和24小时的服务、大会议室、6间小会议室、5间行政办公室、主楼公共区域卫生保洁等的组织统筹协调工作；</p> <p>5、负责部门工作流程规范，管理（层次、矩阵、以人为本）思路方法等相应能力提升与培训；</p> <p>6、以目标管理的方法，确定各种数据标准，进行纵横双向分析，对综合部的人工成本、其他开支、费用、任务目标等进行分析和控制；</p> <p>7、配合落实学员服务中心（培训中心）各项规章制度、操作流程的执行情况，抓好部门员工遵守规章制度，正确执行部门各项操作流程，并配合项目主任每月带领各部主管进行抽查一次；</p> <p>8、负责培训中心的安全管理工作的落实，“预防为主，防治结合”。安全无小事、做到人人参与，保证安全“零事故”；</p> <p>9、时刻关注现场服务，及时督导。必要时给予培训；</p> <p>10、处理学员的重要投诉，记录并制定预防实施方案；</p> <p>11、关心员工生活，听取员工的心声，公平处事、合理用人，积极协调同事关系，营造互爱的和谐气氛，充分发挥员工的积极能动性；</p>	
--	--	---	--

			<p>12、负责每次接待完成后的总结，剖析问题并解决问题、表扬优秀；</p> <p>13、负责安排、检查、监督客房部、园林、PA、网络管理员的工作，对员工的工作进量化管理；并对其进行指导、培训；</p> <p>14、负责部门文员工作、负责仓库的布草、易耗品出入库、耗损登记管理；负责部门员工排班、考勤记录，管理文书，监督员工宿舍卫生；</p> <p>15、完成项目经理交代的其它任务，项目经理休假时，全面负责培训中心内部管理事务。</p>	
	培训领班	1	<p>1、负责培训班学员和会议的登记造册、合同管理,负责计划外培训班的组织管理、培训班手册编印等,制作学员座签、会议横幅等,做好客房卫生检查监督,负责查房、物品清点和报损、房态更改,协助主管做好员工教育管理。</p> <p>2、负责前台登记学员信息、排房，检查房间卫生。</p> <p>3、处理学员培训期间一系列问题</p>	
	客房领班	1	<p>1、向综合部主管负责；主管休假时，行使其工作权限和职责；</p>	

			<p>2、制定服务员的培训计划安排；负责培训、督导、检查所有服务员的工作；</p> <p>3、负责检查楼层公共区域、客房走廊、防火楼梯、楼层工作间、消毒间、布草房、客房仓库的卫生质量，并将检查结果及时报告给客房部主管；</p> <p>4、掌握客情房态、负责查房、物品清点和报损、房态更改，有效地控制设备保养、楼层安全等；</p> <p>5、负责员工关于工作程序、规章制度及基本技能的培训工作，保持高质量的服务标准；</p> <p>6、定期督导、检查员工的工作质量及服务标准，并抽查空房、住人房、维修房等；</p> <p>7、监督、检查布草及客用品的发放情况，降低客房成本；</p> <p>8、负责检查每日特殊房间的检查工作；</p> <p>9、检查清洁设备的使用情况，做好维护保养工作；</p> <p>10、落实学员遗留物品的保管、定期清拣工作；</p> <p>11、监督、检查员工出勤情况，并做好记录；</p>	
	主楼服务员	2	<p>1、负责前厅、会议室设施设备的清洁维护、保管、安全等工作；</p>	

			<p>2、负责主楼客房铺床、布草撤换、易耗品补充等工作，房间卫生清洁、主楼楼层公共区、门窗、玻璃的卫生清洁工作；执行综合部主管的工作指令，提供一切对客服务；</p> <p>3、根据前台程序，负责办理学员登记入住手续及离店手续并兼任礼仪接待；</p> <p>4、负责会议和培训班茶水服务；</p> <p>5、掌握服务技能，减少损耗，降低成本，提高工作效率，为学员提供优质服务；</p> <p>6、遵守培训中心规章制度，服从主管的工作安排，完成主管指派的工作任务，并提出合理化建议；</p>	
	客房员工	5	<p>1、负责 8-9 栋客房、1-2 号楼客房铺床、布草撤换、易耗品补充等工作，与楼层公共区的清洁卫生工作；对应公共区、门窗、玻璃的卫生清洁工作；</p> <p>2、执行综合部主管传达的工作指令，提供一切对客服务；</p> <p>3、负责客房与楼层公区的安全工作；</p> <p>4、负责客房与楼层公区设施的清洁维护和保管工作；</p> <p>5、负责客房布草的送洗，其中指定 1 人为专</p>	

		<p>职布草管理员，做好布草的分配工作；</p> <p>6、掌握服务技能，减少损耗，降低成本，提高工作效率，为学员提供优质服务；</p> <p>7、遵守培训中心规章制度，服从主管的工作安排，完成主管指派的工作任务，并提出合理化建议。</p> <p>8、统计每天打扫房间所需的物料及布草数量。</p>	
	<p>保洁员</p> <p>2</p>	<p>1、向综合部主管负责；</p> <p>2、负责学员服务中心教学办公楼、两栋学员宿舍楼及2栋专家楼、6间会议室、8间公共卫生间及公共区域卫生保洁及计划卫生工作；对教学楼2间客用电梯进行清扫、消毒，确保电梯间干净、整洁、无异味；</p> <p>3、负责校内公共区域的日常清洁卫生及计划卫生工作，保证培训中心内外环境优美，无杂物、无异味、无卫生死角；</p> <p>4、负责对所管辖区域财物的保管与维护工作；</p> <p>5、负责公共楼层、区域及指定区域的各项设施设备的清洁和保养工作；</p> <p>6、正确使用化学洗涤剂、药剂、清洁设备，掌握服务技能，减少损耗，降低成本，提高工作效率，为学员提供整洁、干净的环境；</p>	

			7、负责所管辖区域的安全工作。	
	园林绿化	3	<p>1、执行主管安排的有关绿化工作；</p> <p>2、熟悉校内各区域的房型和布局，熟知花草树木的名称和生长习性以及室内绿化管理作业程序；</p> <p>3、承担校区内的环境卫生和花草的施肥、浇水、修剪、打药和换盆等日常养护管理工作；</p> <p>4、负责校区内节假日各区域的摆花美化工作；</p> <p>5、每日对所管辖区域的植物进行巡查，发现问题及时处理；</p> <p>6、劝阻、纠正一切破坏绿化的行为；</p> <p>7、积极参加业务培训，提高业务水平，自觉学习有关绿化养护知识，提高个人素质；</p>	
	小计	15		

部门	岗位	人数	职责	备注
餐饮	餐饮主管兼 厨师长	1	1、落实餐饮部所有工作；2、每天对负责培训会议、员工用餐，确保食品卫生安全、用气安	

部		<p>全，消防安全、做好后厨和楼面统一管理，严格把控食材的进出关和成本审核。对校方所购的原材料进行检查监督，从源头杜绝食品安全隐患；发现问题及时向经理反映并及时调换；3、每日三餐做到对食品的留样。做好每餐每样留样食品的记录，包括食品样源、食品名称、留样时间、目测样状等，以备检查；4、指导监督餐具消毒人员对餐具进行消毒；5、按照菜肴的烹制量和用餐时间确定烹制程序和时间，确保成品熟透，色、香、味、形达到规定要求；6、按灶具安全操作规程正确使用和清理油烟机、灶具等机械设备；7、控制成本，节能降耗；8、做好出锅成品菜的卫生防护，确保菜肴温度和新鲜度；9、负责将剩余原材料、调料、未用完的半成品根据其性质进行分类妥善的保管；并对食品仓库、餐厅用具出入库、耗损登记管理；10、按洗消程序对铲、勺、抹布等工具容器进行清理和必要的消毒，确保灶面清洁卫生；11、负责烹制区域的随手卫生、厅面卫生及收尾工作；12、日常工作中要经常学习研究厨艺，不断提升技术水平和工作质量；13、按时参加每日工作布置例会，并按接待人数、负责与采购对接原材料的采购数量及品种；并落实厅面做好接待布置工作；14、负责部门文员工作、做好部门每月排班、考勤工作；15、负责部门的安全管理工作的落实，“预防为主，防治结合”。安全无小事、做到人人参与，保证安全“零事故”；16、完成现场主任交办的其他工作。</p>	
---	--	---	--

	餐厅领班	1	<p>1、有五年以上餐厅管理服务经验，直接对主管负责，检查本班组员工仪容仪表及出勤状况，布置工作任务；2、开餐前，带领并检查员工各项开餐前的准备工作；3、确保服务员按照服务程序与标准为学员服务，督导员工为学员提供高质量、高效率的服务；4、全面控制服务区域的学员用餐情况，及时解决学员所提出的问题；5、了解学员的特殊需求，同学员建立良好的关系；6、餐厅营业时间结束后，做好收尾工作，检查餐厅摆台、服务员清洁，做好交接工作；7、带领员工做好培训，并对员工进行绩效评估，提出奖惩建议；</p>
	炒锅	1	<p>1、服从上级领导的指挥，严格遵守操作程序；</p> <p>2、加工菜肴必须认真对待，做到无泥沙、无虫、无草、无黄叶烂叶和其他杂物；</p> <p>3、烹制方法，掌握好火候，菜肴用料、配料恰当，味道适口，为顾客提供可口的饭菜；</p> <p>4、厨具、菜盆、盛器等必须清洗干净方可使用，放入饭菜的器具要求盖好，防止异物进入；</p> <p>5、随时保持灶台和具干净卫生，烹调工作结束后，应及时将灶台、地面、炊具清洗干净；</p>

			<p>6、烹调时应注意个人卫生，按要求穿工作服，不准穿背心、拖鞋、严禁抽烟、吐痰；</p> <p>7、每天餐后要将厨房内物品有序摆放，注意各原、辅料和厨具区分，及时清理厨房前废弃物和垃圾；</p> <p>8、检查厨房内的水电、煤气的使用情况，确保无泄漏现象，保证人身及工厂财产安全；</p> <p>9、爱护公物，讲究文明公德，树立和注重自身的仪表及服务形象；</p>	
	切配	1	<p>1、服从上级领导的指挥，严格遵守操作程序；</p> <p>2、加工菜肴必须认真对待，做到无泥沙、无虫、无草、无黄叶烂叶和其他杂物；</p> <p>3、烹制方法，掌握好火候，菜肴用料、配料恰当，味道适口，为顾客提供可口的饭菜；</p> <p>4、厨具、菜盆、盛器等必须清洗干净方可使用，放入饭菜的器具要求盖好，防止异物进入；</p> <p>5、随时保持灶台和具干净卫生，烹调工作结束后，应及时将灶台、地面、炊具清洗干净；</p> <p>6、烹调时应注意个人卫生，按要求穿工作服，不准穿背心、拖鞋、严禁抽烟、吐痰；</p>	

			<p>7、每天餐后要将厨房内物品有序摆放，注意各原、辅料和厨具区分，及时清理厨房前废弃物和垃圾；</p> <p>8、检查厨房内的水电、煤气的使用情况，确保无泄漏现象，保证人身及工厂财产安全；</p> <p>9、爱护公物，讲究文明公德，树立和注重自身的仪表及服务形象；</p> <p>10、完成主管交办的其它工作。</p>	
	水台加工	1	<p>1、服从工作安排，认真执行培训中心食品卫生、安全等各项规章制度；2、熟悉菜品所需原料，做好有针对性的初步加工，保证成菜第一质量关；3、负责对肉类原料的粗加工、负责对蔬菜类原料的摘、捡、削、剥加工；4、冷藏、冷冻食品先入先用，按正确方式解冻；5、对加工完的原料进行检验，并准时交付烹制间6、及时通知厨师长原材料的库存数，灵活掌握每日所需菜品原料；7、熟悉原料的特点、质地、用途合理的使用原料，精打细算，加强成本核算；8、熟悉厨房内所有机械设备的性能，做好维护管理工作；9、严把卫生质量关，搞好个人、容器、用具卫生；10、负责检查工作区域水、电、气开关是否正常</p>	

	洗碗工	2	<p>1、服从主管的工作指令，负责做好个人卫生、做好每日餐具清洁及环境卫生的维护；</p> <p>2、负责检查消毒液的有效期，负责按正确方法配置消毒液；负责对剩余消毒剂安全存放，防止污染食品和已洗消毒用具等；</p> <p>3、正确使用和清理热力消毒设备；</p> <p>4、严格认真做好餐具、炊具的清洁、消毒工作，保质保量完成厨房日常清洁及通道卫生工作；</p> <p>5、严格执行清洁工作程序，做到“一刮、二洗、三过、四消毒、五保洁”的规范作业；</p> <p>6、对已消毒的餐具、用具、工具保洁存放，避免二次污染；</p> <p>7、清洁和搬放各类餐具、炊具做到轻拿轻放，防止损坏，发现破损的餐具及时拣出，防止流入餐厅，并及时报告给主管；</p> <p>8、爱惜使用各种清洁机械和用具，及时做好保养和报修工作，确保安全有效；</p> <p>9、保持洗碗间的物品整齐归类摆放，做好区域日常卫生清洁；</p> <p>10、根据清洁卫生工作要求，对不锈钢用具和银质用具做到特别清洗；</p>	
--	-----	---	---	--

			<p>11、负责洗消工作区的收尾工作，确保设备整洁卫生；</p> <p>12、负责节约使用水电及各种清洗剂、消毒剂、努力降低消耗；</p>	
	餐厅员工	3	<p>1、提前 10 分钟到岗，着装整洁，佩带名牌，仪容、仪表规范，个人卫生达标；</p> <p>2、做好餐前准备工作，检查各种餐具、酒具，桌椅是否完好；</p> <p>3、做好传菜间、餐厅、包房的卫生清洁，检查桌面、转台及口布是否按照规范摆放整齐，保持餐厅良好的就餐环境。熟悉餐厅的所有菜肴、酒水，了解当日估清情况；</p> <p>4、主动为学员拉椅让座，送毛巾、上茶，主动介绍菜肴、酒水；</p> <p>5、在开餐过程中随时关注学员的需求，在学员需要时迅速做出反应；</p> <p>6、清楚掌握各种菜肴的出品及时送至餐厅，积极配合与后厨的传菜程序安排；</p> <p>7、熟知餐饮部各服务区域和餐厅内的所有餐台，传菜及时、准确、无误，做到五不上：即菜不热不上、味不正不上、具不洁不上、色不正不上、型不正不上；</p>	

			<p>8、将脏餐具送往洗碗间，及时补充餐具柜内应备的餐具。负责学员就餐完毕后的翻台整理工作，为下一餐摆台以保持在正常经营状态；</p> <p>9、做好交接班工作及营业结束后的收尾工作；</p> <p>10、正确使用餐厅用具和设备，爱护培训中心财物；</p> <p>11、积极参加培训不断提高自己的服务水平和服务质量；</p> <p>12、积极与洗碗工配合，做好餐具的清理回收工作等事宜；</p>	
	小计	10		

部门	岗位	人数	职责	备注
工 程 部	工程部主管 兼水电工	1	<p>1、以安全、节约、高效、美观、舒适为原则，全面负责校内设施设备及工程部人、财、物的管理工作；确保培训中心设施设备安全运行，负责部门的安全管理工作的落实，“预防为主，防治结合”。安全无小事、做到人人参与，保证安全“零事故”；</p> <p>2、负责制订工程工作计划，建立设施设</p>	

		<p>备档案，提出设备、设施更新改造/优化方案，制订工具及备品备件采购计划；</p> <p>3、组织实施既定工作计划，并根据实际情况调整工作计划，组织人员处理日常维修工作和临时工作；</p> <p>4、组织制订各系统应急预案，负责处理工程部业务范围内的突发事件，处理学员对本部门服务的投诉意见；</p> <p>5、深入各工作岗位和现场，检查和监督岗位规范和操作规程的落实情况，掌握第一手资料；</p> <p>6、抓好校内小型设施设备、设施运行、维修、维护保养，配合校方确定的大型设施设备维修、保养供应商做好定期维修、保养工作；做好节能降耗工作，开展节能技术革新和技术改造，努力降低能耗、物耗，节省能源费用；</p> <p>7、负责组织对工程部人员进行培训，提高管理水平，组织部门员工的业务技术培训和考核；</p> <p>8、关心员工工作、生活和学习，深入了解员工的思想状况，积极开展职业道德教育，培育员工的奉献精神，积极倡导和培育部门与部门、专业与专业、人与人之间的团结协</p>	
--	--	--	--

			<p>作精神；</p> <p>9、服从领导安排的其他工作。</p>	
	万能工	2	<p>1、服从主管的调度和工作安排，及时、保质、保量地完成工作任务；</p> <p>2、坚守岗位，不准离岗、睡岗、看书、吃零食、接待外来人员；</p> <p>3、负责校内区域内各水、电设备的正常运转，熟悉了解各水、电线路的走向和开关，各配电箱、控制箱、阀门的分布位置和控制区域，做到定期巡视、检查、并按照计划开展维修和保养工作，保证设施设备正常运转；</p> <p>4、负责在维修完成后认真做好记录工作。所有记录表格应书写清楚、详细并保存完好无误，以备随时查阅；</p> <p>5、值班时间每天巡视校内区域设备，确保设备正常运行；</p> <p>6、每天按照计划完成培训中心设施设备的维修、保养；</p> <p>7、下班后做好本班组的工作记录；</p> <p>8、服从主管的其他工作安排。</p>	

小计	3		
----	---	--	--

部门	岗位	人数	职责	备注
安保部	安保消防主管	1	<p>1、负责培训中心内有关治安、消防安全管理工作的事宜；</p> <p>2、具体负责抓好监控室日常管理工作，24小时监控和巡逻，及时沟通与各部门的联系，随时提供保安监控中发现的情况，交流信息，配合有关部门做好接待任务的有关工作；</p> <p>3、严格执行培训中心员工出入和会客制度，抓好进出培训中心车辆的管理，保证车道畅通，维护培训中心的治安秩序；</p> <p>4、坚持现场管理，检查和督导员工，严格遵守各项工作纪律和制度，严格执行工作规程和要求；</p> <p>5、按照消防法规要求制定消防安全管理工作的制度、规定、计划，并督促落实；</p> <p>6、利用各种形式对全校员工和消防员、义务消防员进行消防知识和专业技能的宣传、教育和培训；</p> <p>7、督促检查各部门的消防安全管理制度</p>	

			<p>度、计划的实施落实情况，加强对要害重点部位的巡视检查；</p> <p>8、经常对消防设施、设备、器材等进行检查维修和保养，使其始终处于有效状态，发现问题及时处理；</p> <p>9、制定外来维修、施工单位在校内的防火安全制度和措施，制定火警应急疏散方案、计划，组织消防演习，发生火警后立即赶赴现场组织、指挥扑救；</p> <p>10、负责与有关消防机关和上级主管消防安全单位的联系；</p> <p>11、建立、健全消防安全管理工作，收集、积累档案和材料；</p> <p>12、定期对下属工作进行评估、培训；</p> <p>13、每年组织一次培训中心全员的消防演习；</p> <p>14、每年要组织两次校内员工消防安全培训；</p>	
	<p>监控员兼保安</p>	<p>5</p>	<p>1、负责校园 24 小时值班和巡逻工作，确保校园安全；2、负责 24 小时消防系统的信号和处理，监视仪表和信号工作情况，密切关注各楼层动态，做好应付突发事件的准备工作。</p>	

			<p>负责闭路电视监控工作，负责消防安全监控系统的仪表和信号的监控和录像，并做好值班记录；3、遇到警报，要迅速、准确地按照警报程序进行工作；4、发现机器设备出现故障，及时报告消防主管和工程部，进行修理；5、做好监控室环境及设备的清洁养护工作，严格执行工作纪律和规章制度，切实做好监控室的保卫、保密工作；6、严守工作岗位，做好各个区域的监控工作，严密监视电视画面，及时切换和录像，发现问题及时通知消防主管及汇报，跟踪监控录像；7、做好闭路电视监控保养工作，保证监控设备完好有效，出现问题及时通知消防主管及工程部检修；8、当值期间认真负责，熟悉本岗位的环境及消防设施分布和使用方法；9、爱护通讯器材和岗位上的各种设施；10、了解当天的工作重点和任务要求，做到心中有数；11、严格按照规定的工作程序和规定的路线，进行安全巡视和稽查，发现不安全的问题及可疑的人和事，要礼貌地进行盘查或监控并及时报告；12、超过校内规定的访客时间，要查询每个客房</p>	
--	--	--	--	--

			<p>楼层的访客情况，如有访客尚未离房，及时作好记录，并会同有关部门妥善做好工作；</p> <p>13、严格执行车场管理规则，安全正确地指挥车辆停放和通行，杜绝各种火种和易燃、易爆物品进入车场，维护和保持车场、车道安全畅通，发现违反车场管理规则的人和事及不安全的因素和隐患，及时制止及报告；14、阻止衣冠不整者、醉汉和精神不正常进入校内 15、严格执行校内员工的出入制度，查验带出和运入校内的各种物资、物品及外来施工人员的出入证件，发现可疑的人和事及时报告；16、遇有火警及其他事故应迅速扑救，或采取其他有效措施，保护好现场，并及时报告；17、负责学校大门口卫生清洁，泳池吸尘、卫生清洁消毒，温泉池开放及卫生清洁消毒，景观池卫生清洁等区域卫生；</p>	
	小计	6		
	合计	36		

服务需求及标准

1、公共区域保洁卫生服务内容与标准

公共区域清洁卫生服务内容

服务人员要求	(1) 品德良好, 工作态度端正, 爱岗敬业, 责任心强, 无不良行为记录。 (2) 接受过岗位培训, 业务熟练。 (3) 仪容仪表仪态大方, 五官端正, 统一着装。 (4) 身体健康, 精力充沛, 形体符合工作要求。
基本服务要求	门前“三包”及所有公共区域的地面, 无有形垃圾和建筑垃圾、无堆积杂物、无积灰、无积水和淤泥、无阻塞等。做到每日清扫两次, 巡回保洁。
日常服务内容	大楼内的楼梯、天厅、走廊、屋顶天台、吊顶、平台、雨棚、电梯厅、电梯间、卫生间、茶水间、花盆、公共会议室、公共活动场所的台(地)面、明沟、墙面、门、窗、灯具、果壳箱等设施 and 器皿, 楼宇外墙等所有公共部位设施, 区域的日常保洁保养以及垃圾、废弃物清理和灭“四害”等。

公共区域清洁卫生服务标准

区域	项目	工作内容	标准	保洁频率
总体外围	各出入口地面	清扫、收集垃圾、水力冲洗	无垃圾、烟头、杂物、明显泥沙	循环清扫, 每星期冲洗一次
	道路、停车场	清扫、收集垃圾、水力冲洗	无垃圾、烟头、杂物、明显泥沙	循环清扫, 每星期冲洗一次
	明沟及窨井	清扫、收集垃圾、刷洗、清洁堵塞物	无垃圾、杂物、无苔藓	每日清扫, 每星期冲洗一次
	广场地面及周边	清扫、收集垃圾、水力冲洗	无垃圾、积水、烟头、杂物、明显泥沙	循环清扫, 每星期冲洗一次
	外露管(二米	除尘	无积灰、污渍	每日清抹一次

	以下)			
	屋顶及周边	清扫、收集垃圾、刷洗、清洁堵塞物	无垃圾、杂物、树叶、积水	每日清扫，雨雪天气、台风季节重点清扫
	标志牌	除尘	无积灰	每日清抹一次
	大楼铭牌	除尘	无灰尘	每日清抹一次
	监控探头	除尘	无灰尘	每周清抹一次
各楼宇楼层	地毯、踏垫	除尘、清洗	保持地毯干净、松软、无污渍斑点，洗后无色差	每日清扫，每周吸尘清洁，每周局部使用清洁剂清洁，每月一次用清洁剂清洗
	窗帘	清洗、除尘	无灰尘、无污渍	电动窗帘循环保洁，布质窗帘每季度清洗一次
	石材地面	除尘、清洗、打蜡	无灰尘、光亮、无水迹、无脚印、	两个月抛光打蜡一次，循环清洁
	木地板地面	除尘、清洗	无灰尘，光亮、无水迹、无脚印	循环清扫，每日清洗
	地胶板地面	除尘、清洗	无灰尘，光亮、无水迹、无脚印	循环清扫，每日清洗
	抹灰墙面	除尘	无积灰、无蜘蛛网	每月清洁两次
	瓷砖墙面	除尘、清洗	清洁无灰尘，光亮、无蜘蛛网	每日清抹，每季度抛光一次
	墙脚线	除尘	无积灰	每日保洁
各楼	大理石墙面	除尘、清洗	无灰尘，光亮、无蜘蛛网	每日清抹，每季度月抛光一次

宇 楼 层	大理石柱	除尘	无积灰、污渍	2 米以下每日清抹， 2 米以上每月清抹
	木质立面	除尘（用碧丽珠）	无灰尘、光亮	每日保洁，每星期保 养一次
	标识牌（各类）	除尘	无积灰	每日清抹
	灯箱	外表除尘	无灰尘	每星期清抹一次
	各类消防设施	除尘	无灰尘	每日清抹
	风口	除尘	无积灰	每星期冲洗一次
	废物箱	清除垃圾、外表抹 净	无垃圾满溢、无拖 挂	每日及时清洗
	门	除尘（木质上碧丽 珠）铜把手	无灰尘、无手印、 明亮	循环保洁，每星期保 洁一次
	窗	清洗	无积灰、无划痕， 明亮	循环保洁，每星期保 洁一次
	花岗岩墙面	除尘、清洗	无灰尘，光亮、 无蜘蛛网	每日清抹，每二个月 抛光一次
	花盆套	除尘	无灰尘、盆内无垃 圾、	每日保洁，每星期清 洗一次
	灯具	除尘	无积灰	循环保洁
强弱 电机 房	室内、机柜	除尘	无灰尘	每周清抹一次
电	地毯	除尘、清洗	无灰尘、无垃圾、 无污渍	每日吸尘两次，每 月清洗一次
	墙面	木质（除尘）铝合金 （上保护剂）镜面	无灰尘、无手印、 光亮	每日保洁，每星期 清洁、上光

梯		清洁		
	门（内外）	抹净（上保护剂）	无灰尘、无垃圾、光亮	循环保洁，每星期清洁、上光
	门槽	清除垃圾、杂物	无灰尘、无垃圾、光亮	每日及时清除，每星期清洁、上光
	指示牌和按钮	除尘	无灰尘、无手印	每日清抹一次
	灯片和风口	除尘	无灰尘	每日清抹一次
洗手间	面盆、尿斗、坐厕	除污垢（用中性药剂）除锈斑、消毒	无污垢、无积垢、清洁	随时保持畅通，无漏水，无异味、无污垢，垃圾袋定时更换
	隔断	除尘、除污垢	无灰尘、无涂画、无污垢	循环保洁，每天清洁一次
	水龙头	抹净	无水锈、无污渍	循环保洁，每天清洁一次
	镜面	抹净	无水迹、无污渍、明亮	循环保洁，每天清洁一次
	地面	清洗、消毒	无垃圾、无水迹、无污渍	循环保洁，每天清洁一次
	墙面	除尘	无灰尘、无污渍	循环保洁，每星期清洗一次
	灯片、天花及风口	除尘	无积灰	每月清除一次

	门和门框	除尘	无灰尘、无污渍	循环保洁，每天清洁一次
	台面	抹净	无水迹、无污渍	循环保洁，每日清洗一次
	废物箱	清除垃圾、外表清洁	无垃圾满溢、无污渍	每日及时清洗
	玻璃窗	清洗、除尘	无灰尘、无水迹	循环保洁，每星期保洁一次
	洗手液	洗手液	无短缺	按需添加
楼 梯	楼级和平台	清扫垃圾、清洗	无垃圾、死角、 无积灰	每天清洁一次
	墙面	大理石（除尘、抹净） 涂料（除尘）	无灰尘	每星期清洁一次
	扶手、栏杆	除尘、抹净	无灰尘	循环保洁，随时清抹
	外露管道	除尘	无灰尘	每星期清洁一次
其 他	各类消防设施	除尘	无积灰	每星期清洁一次
	会议室设备含 桌椅外套	除尘、抹净、清洗	无灰尘	循环保洁，随时清抹
	活动场地	除尘、抹净	无灰尘	循环保洁，随时清抹
	其它公共 区域物 品	除尘、抹净	无灰尘	循环保洁，随时清抹

	茶水柜	除尘、抹净	无灰尘	每日清洁一次
--	-----	-------	-----	--------

2、安全管理、消防、公共区域秩序维护服务内容及标准

内容	服务标准
人员要求	<p>(1) 专职人员，品德良好，工作态度端正，责任心强，无不良行为记录。身体健康，精力充沛，工作认真负责并定期接受培训，业务熟练，机智勇敢；</p> <p>(2) 上岗着统一工装，佩带工牌，仪容仪表规范整齐，文明执勤，训练有素，言语规范，认真负责，服务主动、热情；</p> <p>(3) 处理和应对校园公共秩序维护工作，能正确使用各类消防、安防器械和设备，能够熟悉、掌握各类治安案件和各类灾害事故的应急预案；</p> <p>(4) 配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械；</p>
保卫职责	<p>(1) 熟悉周边的环境，能处理和应对公共秩序维护工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备，负责防盗、防火报警监控设备运行管理。积极主动的配合、服从对口管理部门的临时应急调度。建立完善的消防制度和消防工作计划，物管人员应定期接受消防培训并掌握现有消防设施设备的使用方法，并能及时处理各种火灾事故。明确防火责任人，按照突发火灾的应急预案，设立消防疏散示意图，照明设施及引路标志完好，紧急疏散通道畅通；</p> <p>(2) 做好消防、治安、公共卫生和群体性活动等突发事件应急预案的演练，按预案程序、要求及时处置各类突发事件。做好管理区域安保设施的检查和维护工作；</p> <p>(3) 负责管理区域的安全保卫、监控安全管理工作，阻止闲散人员进入，防止偷盗、纵火等治安事件的发生。做好对管理区域安保设施的日常检查、</p>

	<p>维护工作，确保区域内公共秩序的正常、有序。定期演练，开展消防知识及法规的宣传教育，积极配合消防机关对消防设施设施的安全检查；</p> <p>(4) 负责做好各类紧急、突发事件的应急处理工作，负责对整个区域和建筑物实行 24 小时安全、消防监控，发现问题能及时报告，并做好监控记录和交接班手续。</p>
<p>消控 及 监 控</p>	<p>(1) 消控、监控设施保持 24 运行，实行昼夜专人值班，杜绝非工作人员进入，保证设备和仪器的安全，并保持完整监控记录。保证对各出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警；</p> <p>(2) 负责监控室的日常操作工作，保持监控室整洁卫生，地面、桌面每班清扫一次，设备柜内每周清扫一次，值班室内禁止吸烟。楼层照明电源控制，电梯运行监视，设备间钥匙管理，录像资料查阅控制等；</p> <p>(3) 监控室收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应及时报警，并派专人赶到现场进行前期处理。监控资料应至少保留 30 天，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。同时，确保治安电话畅通，接听及时。</p>
<p>突发 事件 处理</p>	<p>按照要求制订各类突发事件应急预案，并将预案内容在物业办公室、监控室、机房等处张榜悬挂。在各楼层固定位置悬挂疏散示意图及引路标志，每年组织不少于 1 次的突发事件应急演练。当发生台风、暴雨等灾害性天气及其他危害公共突发事件时，应采取以下应急措施：对设备机房、停车场、广告牌、电线杆等露天设施进行检查和加固。各岗位人员必须按规定实行岗位警戒，根据不同突发事件的现场情况进行应变处理，在有关部门到达现场前，确保人身安全，减少财产损失，并全力协助处理相关事宜。对待上访人员做到耐心说服，及时报告有关部门予以妥善处置。</p>

3、共用部位、共用设备设施日常运行、保养、维修服务及标准

内容	运行、保养、维修服务标准
人员条件	<p>(1) 持证上岗，品德良好，工作态度端正，身体健康，责任心强，无不良记录；</p> <p>(2) 接受过专业训练，业务熟练；</p> <p>(3) 水电主管具有相关部门颁发的上岗证书</p>
供配电系统	<p>(1) 负责各类照明灯具、泛光照明系统、供用电设备设施（包括配电箱柜、分电箱、开关、插座等）的日常管理和维护修理。</p> <p>(2) 应急供电系统运行正常。</p> <p>(3) 通过有效的管理措施及技术措施，积极开展节能管理工作。</p>
供排水系统	<p>(1) 对室内外给排水系统的设备、设施，如水泵、水箱、气压给水装置、水处理设备、消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管、水封设备、室外排水管及附属构筑物等进行日常养护维修，保持正常运行。</p> <p>(2) 公共用水设施完好，所有排水系统通畅，各处排污工作正常，每月检查、测试一次，每年对各个污水坑的淤积情况进行检查清理；保持屋面落水口、室外雨水口通畅；室内外排污管道及窨井内无杂物，无堵塞；汛期院内道路无积水，地下室及车库无积水、浸泡发生</p> <p>(3) 对出现的排水问题第一时间进行检修。</p>
技术档案管理	<p>建立大中型设备的维修档案。根据设备特点，制订所辖设备设施的年度保养工作计划、月度计划和周检计划，报入驻企业审批后执行，并按期完成。建立能源消耗统计记录及能源消耗分析报告，做好节能降耗</p>

	工作。要求设备不得带病运行，大型设备完好率 99%以上，中小型设备完好率 95%以上。
--	---

4、其他要求

内容	服务要求标准
设施设备运行及维护	<p>(1) 设施设备做到安全运行和节能操作，发现故障立即通知及时排除；水、电、卫浴设备、门锁维修不过夜；遇电路故障没电，水管爆裂、水龙头漏水、门锁开不了、门窗毁坏及墙面破损，要随叫随修；排水管、排污管要保持畅通，如有堵塞应立即疏通，厕所堵塞应当天疏通（需换厕盆的除外）。维护维修闭路防盗装置和电铃设施。公共照明、水电设施每天检查一遍。楼宇内门窗、卫浴设施、内墙面、所有照明设施的检查每半年 3 次。</p> <p>(2) 日常维修接到报修信息后，必须 10 分钟内赶到现场进行处理。若无能力修复，立即报告相关部门的有关人员及领导；</p> <p>(3) 配合专业单位进行保养及维修工作；</p> <p>(4) 所有空调过滤网清洗频率：开放区每 15 天 1 次、办公区每月 1 次；空调内置滤网每月一次。</p>
综合维修及巡查	<p>(1) 工程综合维修人员日常工作除特定工作外，实行定期巡查维修制。</p> <p>(2) 巡查内容包括配电设施、照明及供用电设施、空调设施、恒温机组、通风设施、给排水设施、房屋及装修设施、室外构筑设施、办公与阅览家具、其他公用设施。</p> <p>(3) 每天对所有区域和房间巡查到一次，并随时记录和处理。</p>
环境卫生	<p>(1) 实行“零打扰”“无滞留”“不损伤”服务。即第一次保洁须</p>

	<p>在使用前清洁完毕，并且做到随脏随清不影响使用；出入口和主要通道及场所丢弃废物滞留时间不超过 30 分钟；保洁用清洗剂及工具不损伤清洁物表面和牢固度；</p> <p>(2) 院外墙无乱贴、涂、划之物。做好符合辖区要求的门前“三包”。</p>
<p>绿化养 护</p>	<p>新区区域范围内所有绿地、树木、盆景的日常养护及修剪，定期对植物进行养护，根据植物生长情况及气候状况，做好对花木、绿地的修剪、施肥、除杂草、病虫害防治、抗旱、排涝等工作。</p> <p>(1) 各类花草树木生长旺盛，叶色正常；乔、灌木保存率 95%以上，栽（补）植成活率 95%以上；木本花卉种植轮廓清晰，整齐美观，高矮搭配合理，疏密均匀；草坪覆盖率 95%以上，生长旺盛，生长季节不枯黄，无杂草、斑秃；绿篱和造型植物外形美观，无断垄。及时清理，草坪常年保持平整、边缘清晰，丛草高度适度。</p> <p>(3) 按植物品种、生长状况、土壤条件，适时、适量施肥；年普施基肥 1 遍，花、灌木追肥 2 遍，满足植物生长需要；常年保持有效供水，草坪充分生长，低洼处及时整平，保持排水通畅。</p> <p>(4) 树木缺株尽早补植，行道树无缺株；补植的树木选用原树种，规格近似；草地空秃段及时补植。</p> <p>(5) 防治措施到位，效果显著，平均病虫害株数不超过 10%；草坪无明显病斑；禁用高</p> <p>(6) 适时修剪，乔、灌木树冠整齐美观；草坪、绿篱、造型植物每年普修 4 遍以上；草屑度或强刺激性的农药；喷洒农药前应有告示。</p>

<p>会务服 务</p>	<p>(1) 服务规范、及时、礼貌、热情、统一着装，举止文明，做好来访接待和会议服务工作。</p> <p>(2) 做好会议现场布置工作（如协助物品、席卡摆放、横幅悬挂、音响、照明及投影设备准备等）并检查桌椅是否完好。</p> <p>(3) 会议中的茶水、续水及其他会议服务等事宜。会议结束后，应及时做好现场及茶具的保洁及相关设备、物品的清点、归还等工作。做好会务设备、用品的卫生消毒工作。</p> <p>(4) 重大会议接待保证 0 失误，会议接待前对会议中使用的话筒、投影仪、供电设施等进行预排查。出现突发事件时按照应急预案执行。</p>
<p>餐饮服 务</p>	<p>1、负责培训班、会议、员工用餐的组织、管理、服务,确保食品卫生安全,做好后厨和楼面的统一管理,严把食材的进出关和成本核算,做好员工的教育工作。</p> <p>2、负责后厨组织管理,保证培训班、会议、员工餐的食品安全,把好食材的进出关和成本核算,协助做好员工的教育管理工作。</p> <p>3、负责面点把关和制作、协助厨师长管好后厨食品卫生、用气安全、消防安全,每天检查冻库、后厨卫生。</p> <p>4、做好每个班次的楼面管理,保证服务质量,严把洗菜、餐具消毒关。</p> <p>5、加强食品健康与安全管理工作,要求所有食品必须进行留样。突发事件做好应急处置工作。</p>

人员培训	<p>1、做好岗前培训工作。员工上岗前要求进行岗位培训，讲解岗位操作要点及难点。符合要求的人员方可派驻。</p> <p>2、做好人员日常培训及训导。具有员工培训计划及时间。</p>
质量保障	<p>1、加强与校园领导沟通工作，要求每月不低于一次业主回访。</p> <p>2、具有业主沟通措施。业主发现问题第一时间进行解决。</p>

（四）工作人员工资及相关要求

由培训及后勤保障服务管理团队参照本地酒店行业工资标准制定略有提高，并按照规定缴纳五险一金，发放高温补贴。安排中巴车或其他车辆接送员工上下班、提供员工宿舍（不超过4人/间）、提供高品质员工餐、确保招收到素质高的从业人员，为创建一流管理团队提供人才保障。

（注：本项目不允许对外营业，不允许收取任何经营费用（包括停车费等），如一经发现中标人有上述行为，立即终止合同

