附件2

**技术方案**

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校园物业管理工作面临的难点和重点，从而确定了我们对许昌职业技术学院物业管理的投标宗旨、总体目标和主要思路。

一、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

二、总体目标

在校园的物业管理中，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，致力在学生校园内创造一个舒心、安心、顺心的学习和生活环境。

2、自接管学生校园物业管理之日起，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ISO9000：2001国际质量体系认证，校园物业管理从正式接管后全面导入ISO9000：2001质量管理体系，规范校园的物业管理，提升校园物业管理的内涵。

三、主要思路

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

四、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。每班设管理员、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。

**校园物业服务方案**

**第一节 综述**

许昌职业技术学院投资较大，为保证教学楼环境的清洁，彰显企业的综合实力，因此必须将物业的清洁及保养提升到高标准。

为学生赢取更好的生活环境特点，必须配备专业的保洁、养护队伍长驻其中，并配置专业的机械及选用优质的清洁药剂，才能有效地保证教学楼的环境卫生及园区苗木的正常生长，并达到净化空气、美化环境的效果。

**第二节 人员配置及素质要求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位名称** | **人数（人）** | **配置说明** |
| 1 | 主管1人 | 1人 | 负责项目全面工作，日常工作巡视检查，做好与甲方沟通交流工作；具有相关项目工作经验，具备良好的沟通协调能力。 |
| 2 | 1号教学楼 | 6人  （每层1人） | 负责1号教学楼公共区域保洁，工作踏实，身体健康，责任心强。 |
| 3 | 2号教学楼 | 6人  （每层1人） | 负责2号教学楼公共区域保洁，工作踏实，身体健康，责任心强。 |
| 4 | 3号教学楼 | 6人  （每层1人） | 负责3号教学楼公共区域保洁，工作踏实，身体健康，责任心强。 |
| 5 | 4号教学楼 | 6人  （每层1人） | 负责4号教学楼公共区域保洁，工作踏实，身体健康，责任心强。 |
| 6 | 实训1号楼 | 6人  （每层1人） | 负责实训1号楼公共区域保洁，工作踏实，身体健康，责任心强。 |
| 7 | 实训2号楼 | 6人  （每层1人） | 负责实训2号楼公共区域保洁，工作踏实，身体健康，责任心强。 |
| 8 | 实训3号楼 | 6人  （每层1人） | 负责实训3号楼公共区域保洁，工作踏实，身体健康，责任心强。 |
| 9 | 图书馆 | 6人  （每层1人） | 负责图书馆公共区域保洁，工作踏实，身体健康，责任心强。 |
| 10 | 后勤楼 | 2人 | 负责后勤楼公共区域保洁，工作踏实，身体健康，责任心强。 |
| 11 | 校园环境保洁 | 9人 | 负责校园绿地、路面、硬化区域的保洁及驾驶清洁车保洁，工作踏实，身体健康，责任心强。 |
| 12 | 校园垃圾清运 | 3人 | 负责物业区域内垃圾的清运工作。工作认真，吃苦耐劳，责任心强。 |
| 13 | 新许路家属院保洁 | 2人 | 负责家属院公共区域、配套设施及垃圾清运，工作踏实，身体健康，责任心强。 |
| 14 | 望田路家属院保洁 | 2人 | 负责家属院公共区域、配套设施及垃圾清运，工作踏实，身体健康，责任心强。 |
| 15 | 六一路家属院保洁 | 2人 | 负责家属院公共区域、配套设施及垃圾清运，工作踏实，身体健康，责任心强。 |
| 16 | 延安路家属院保洁 | 3人 | 负责家属院公共区域、配套设施及垃圾清运，工作踏实，身体健康，责任心强。 |
| 合 计 | | 71人 | |

**第三节 各岗位职责及考核细则**

**主管岗位职责：**

一、熟悉教学楼园区楼座排列，车行道、人行道分布及面积。

二、坚持高质量、高标准制定车行道、人行道、楼梯走道、大堂和地的具体作业程序和保洁标准，检查考核评分标准和奖惩措施，经管理部主管批准后组织实施。

三、合理配置小区内垃圾桶数量、分布地点，垃圾转运车、清扫工具数量及保管场所，合理配备操作人员，小区内不留卫生死角。

四、小区保洁实行划片分区包干作业管理，做到员工之间任务划定清楚，责任明确，检查、考核标准公开，奖惩兑现。

五、严格本部门考勤制度。保洁员每天定时集中讲评，对全年出全勤、无迟到早退员工，报请管理部主管给予奖励。安排好员工节日期间的探亲活动，确保教学楼园区保洁工作有条不紊。

六、严格保洁工作检查制度，实行自查、巡查、抽查监督制度，检查、考核结果切实与员工收入挂钩。坚持把责任区域清洁人员考核评分定期公开，广泛接受业主监督。

七、定期组织员工学习，关心员工文化生活，倡导在平凡岗位上，干出不平凡事迹。

八、完成管理部主管交办的其它任务。

**保洁员岗位职责：**

保洁员在主管的领导下，负责分区的环境卫生清扫、消杀、保洁等工作，具体职责如下：

一、每天清扫责任区内走廊、楼梯、公共卫生间两次；楼内标志牌、信箱、消防栓等每周清洗、擦抹一次。

二、垃圾日产日清，倒到指定中转站。

三、不定期用药物喷杀蚊、蝇、虫、鼠等，主要在垃圾池、明沟、排水池、排污井等周围施放药物。

四、每年疏通化粪池一次。

五、维护园区清洁卫生，对不卫生、不文明的现象和行为要及时劝阻和制止。开展环境卫生宣传，养成人人爱清洁，个个讲卫生的良好风气。

六、当班时间遇到园区内有任何垃圾、脏物、废物、杂物等不卫生现象，随产随清，保持区内卫生。

七、未经允许，不得随意进入教学楼楼内各教学楼室， 一经发现，立即送派出所处理，管理部不得留审。

八、完成主管交办的其它工作。

**第四节 保洁员工作标准、检查标准**

我公司在不断的工作实践当中，总结保洁方面的经验，分别在工作时间、工作标准、检查标准、评优标准等方面制定了一套切合实际工作需要，又能监督、激励员工工作的措施和方法。

1、在工作时间方面，广泛采用上、下班签到制度，充分保证员工的工作时间。

2、在工作标准方面，保洁人员的工作范围细化为楼梯踏面、栏杆、扶手，玻璃、墙壁等多个方面。人员的工作范围细化为绿地的卫生情况等，制定详细的细则要求。

3、管理人员每天对保洁人员的工作进行督察，不定期对其检查，详细记录员工的工作表现。

4、每月底，组织保洁员工 参加“月最佳保洁员”、“月最佳员”的民主评选活动，“奖勤罚懒”、“奖优罚劣”由此激发员工上进意识、增强员工的工作荣誉感。并在年底进行“最佳保洁、员”的评选活动。

**保洁员工工作标准、检查标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项　目 | 检查方法 | 质量标准 |
| 一、道路 | 每个责任区抽查三处，目视检查，取平均值 | 无明显泥沙、污垢，每100㎡内烟头、纸屑平均不超过2个、无直径1㎝以上的石子 |
| 二、绿地 | 每区抽查三处，目视检查，取平均值 | 1.无明显大片树叶、纸屑、垃圾胶袋等物，地上无¢3cm以上石子。2.房屋阳台下每100㎡烟头或棉签等杂物在5个以内，其他带100㎡内杂物在1个以下。 |
| 三、垃圾箱 | 每责任区抽查一个，保洁后全面检查 | 地面无散落垃圾、无污水、无明显污迹。 |
| 四、果皮箱 | 每责任区抽查2个，全面检查 | 内部垃圾及时清理，外表无污迹、粘附物。 |
| 五、标识宣传牌、雕塑 | 全面检查 | 目视表面无明显积尘、无污迹、无乱张贴 |
| 六、化粪池 | 目视检查 | 进排畅通、无污水外溢。 |
| 七、地面的保洁 | 每责任区抽查5处，目视检查 | 1.无垃圾杂物、无泥沙、污渍2.大理石地面打蜡、抛光后光泽均匀3.地毯无明显灰尘、无污渍。 |
| 八、墙面的保洁 | 每责任区抽查5处，全面检查 | 1.大理石、瓷片、喷涂等墙面用纸巾擦拭100㎝无明显灰尘2.乳胶漆墙面无污渍、目视无明显灰尘3.墙毯、墙纸干净无污渍。 |
| 九、楼道梯间、走廊地面 | 目视检查每责任区抽查2个单元，50㎡走廊3处 | 目视无纸屑、杂物、污迹，每个单元梯级烟头不超过2个，走廊100㎡烟头不超过1个，目视天花板无明显灰尘、蜘蛛网。 |

**第六节 日常工作时间及保洁内容**

每天工作时间：早上7：00时一下午17：00时，具体工作时间可根据甲方要求安排。

如进行大洗清洁项目时，如有需要与甲方协商工作时间。

(一)大厅

1．地面清扫垃圾 巡回

2．拖净地面水渍、污渍 巡回

3．清理垃圾桶内垃圾，容量不超过刚2/3 巡回

4．清洁垃圾桶表面 巡回

5．大堂和通道地面用静电吸尘剂的尘推推抹 巡回 6．抹净大堂玻璃的手印、污渍(2米以下) 巡回

7．花盘表面、花木叶子抹净 每日一次

8．大堂低位玻璃的清洗(2米以下) 每周一次

9．墙身抹尘 每周一次

10．派发雨伞袋 需要时

11．雨雪天气铺防滑垫 需要时

12．教学楼区及大堂高位玻璃的清洗(2米以上) 每月一次

13．清洗通风口、灯饰、天花、饰物 每月一次

（二）楼内走廊、通道

1．每天清扫一次各楼层通道和楼梯台阶并拖洗干净；

2．将垃圾收集运到指定垃圾桶；

3．用干净的抹布擦抹各层和通道的防火门、消防栓柜、玻璃窗内侧、灯具、扶手、墙面、墙根踢脚线、知识牌等公共设施 每周一次

4．各梯间、通道的壁面、天花板 每周一次

5．水磨石地面和水泥地面应每月刷洗一次

6．大理石地面应每月打蜡一次，每周抛光一次

注意事项：

1、洗刷楼道时，注意防止水流到教学楼室内；

2、清洁工具不能放在楼梯间。

(三)公共洗手间

备注：每日上午上下班、下午上下班对公共洗手间进行保洁四次，敲门询问是否有人，确认无人后方可操作并树立警示牌（保洁中），保洁完毕，如有冲刷、湿拖应树立警示牌（注意防滑）。

1．抹净所有洗手间内镜面、洗手盆及云石台面 巡回 2．清洁地台表面、尿盆、厕盆 巡回

3．清理垃圾(筐)

4． 用洗洁精、毛刷刷洗大、小便器，然后用清水冲洗干净 巡回

5．地面拖抹 每日一次

6．抹净门、间隔、窗台等 每日一次

7. 彻底清洗地台表面 每周一次

8．天花及照明设备表面除尘 每月一次

注意事项：

1．禁止使用强酸、强碱清洁剂，以免损伤瓷面；

2.下水如有堵塞现象，应及时疏通。

**第七节 管理目标及服务承诺**

一、管理目标

1．前三个月为接管初期，属磨合期，卫生状况合格率应达到80％以上，投诉率10％以下。

2．后三个月全面入轨期，卫生合格率应达到98％以上，无客户投诉2％以下；

3．操作人员定期培训，确保员工技能操作熟练、礼貌待客；

4．确保无因操作人员造成失窃或其他机械操作事故。

二、 服务承诺

公司将严格履行与甲方签订的合约条款，诚信服务，承诺如下：

1．我公司提供符合质量要求的清洁及养护服务

2．如在日常工作中未达到《清洁验收标准》要求，须马上修正，直至甲方满意。

3．工作时不影响他人的工作、休息及人身安全，应考虑如机械噪音，清洁物品使用的限制，及在工作前、工作中设置足够明确警示指示。

**第八节 其他要求**

综合类

1、楼内大厅、走廊的纸篓、痰盂做到无水渍、无灰尘、无污渍，花盆内无烟头、无纸屑、无杂物。

2、楼内大厅、走廊、卫生间、洗手间、地下室等公共场所天花板无蜘蛛网，墙壁公用设施无尘集。

3、教学楼区内各种悬挂指示牌、装饰物等要求干净、整洁、无灰尘、无鸟粪、无水渍。

4、楼内共用场所每日上午7时之前普遍消毒1次，时间从3月份至11月份不得间断。

5、楼内共用部分蚊蝇，可用药物、人力消杀，保持无蚊蝇。

6、教学楼区室内外死角、暗沟每月投放灭鼠药1次，一年不得间断。

7、教学楼区明沟、死角每月进行一次大清理，保持死角无垃圾、无杂物、无污渍。

8、及时处理保洁范围内乱贴、乱画、乱挂、乱放杂物现象。

9、地下室每周清扫一次。

**运动场区域卫生保洁标准**

1、每天对运动场区域地面清扫保洁两遍。及时清扫场内的垃圾，不断巡回保洁，始终保持地面整洁，无烟头，无痰迹，无口香糖等残留物，无果皮纸屑，树叶等垃圾，无明显浮尘。

2、排球场每周一、周四用尘推处理两遍；篮球场、网球场每周一冲刷一次。随时对场内污浊区域进行清洗。

3、对运动场区域配备的连排椅、石凳等设施每天擦拭两遍，随脏随擦。

4、运动场区域内周边无杂草、野生树。

5、雨雪天气过后及时清理积水积雪。

**校园垃圾清运要求**

1、每天分上午下午对校内（餐厅除外）垃圾（生活垃圾、建筑垃圾、其他垃圾）清理两遍。

2、上午7：30分之前清理完毕，下午14：00分之前清理完毕，如遇学校重大活动需调整清运时间的根据需要随时清理。

3、按照市政要求将垃圾分类清运到相应的垃圾中转站或存放点。校园内严禁倾倒或存放垃圾。

4、清运车辆要封闭，严禁垃圾在运输过程中撒落造成二次污染。

5、定期对垃圾箱内外进行清洗。5月—10月份每周清洗两遍，11月—次年4月份每周清洗一遍。如遇学校重大活动时根据需要随时清洗。

6、夏秋季对垃圾桶及周边灭蚊蝇处理每周一遍。

**明月湖管理标准**

**安全管理**

1、严禁任何人近距离接触水面。

2、严禁在湖内游泳、溜冰戏耍。

3、为确保人身安全，未成年儿童在湖边玩耍须由成人陪同。

4、保护好明月湖周边景观的一草一木。

**保洁管理**

1、及时对明月湖周边的环境卫生责任区路面、湖面漂浮物、带进行保洁。上班期间做到保洁区内无果皮、纸屑、烟头、树叶和明显尘土等杂物。

2、中午和傍晚时校园环境卫生效果保持好。

3、清扫收集的垃圾不随意堆放,及时倒入果皮箱内。

4、每天对明月湖周边各项附属设施（如明月湖标志牌、警示牌、垃圾箱等）进行保洁。附属设施上清洁，无乱贴乱画，无浮尘。

**水体管理**

1、严禁在明月湖取水清洗车辆及各种衣服物件，严禁将各种污水直接排入明月湖。

2、严禁向明月湖倾倒垃圾、果皮、纸屑、石头、泥土等废弃物。

3、实时关注水体情况，做到及时补水、换水、消毒、除草、除藻，防止湖水污染变质。

4、杜绝人为破坏，污染水质。

**各种鱼类的管理**

1、按时向湖内投放饲料，保证各种鱼类健康生长。

2、严禁向湖内投放非环保饲料。

3、严禁钓鱼、捕鱼。

4、严防夏季高温季节因水温过高缺氧而导致鱼类死亡事故发生。

5、高度关注鱼类的生长状况，发现病虫害应予及时防治，防止鱼类死亡。

**设备管理**

1、保管好救生衣、救生圈等救生设备，做到完好无损随时可用。

2、保管好使用好橡皮船等水面用具。

3、老家属区保洁及垃圾清运要求

**保洁**

1、区域内所有道路、停车场、道牙、带、建筑物周围的地面、住宅楼步行梯、公共卫生间要经常保持干净整洁，每天上午7：30分和下午14：30分之前要打扫完毕，并不断巡回保洁。

2、室外公共区域设置的石凳、连排椅等要经常保持干净整洁，全天候保持清洁。

3、及时清除院内杂草、野生树。

4、春冬季每季度进行环境消杀一遍；夏秋季每月进行环境消杀一遍，对垃圾桶及周边灭蚊蝇处理每周一遍。

**垃圾清运**

1、每天分上午下午对家属区内垃圾（生活垃圾、建筑垃圾、其他垃圾）清理两遍。

2、上午点7：30分之前清理完毕，下午14：00分之前清理完毕，如遇重大活动需调整清运时间的根据需要随时清理。

3、按照市政要求将垃圾分类清运到相应的垃圾中转站或存放点。

4、清运车辆要封闭，严禁垃圾在运输过程中撒落造成二次污染。

5、定期对垃圾箱内外进行清洗。5月—10月份每周清洗两遍，11月—次年4月份每周清洗一遍。

**化粪池清掏及排污管道疏通标准**

1、每年利用暑假对校园及老家属区内所有化粪池排查一遍，对淤积较厚会影响下学期使用的一化池、二化池进行集中彻底清掏。

2、每年利用暑假对校园及老家属区内所有排污管道排查一遍，对淤积较厚会影响下学期使用的管道进行集中彻底清掏疏通。

3、平时定期对沉淀池进行检查清掏，避免污水外溢。

4、平时加强对化粪池及排污管道的检查，发现堵塞、外溢情况随时处理。