

文档分类	项目名称	深圳元平特殊教育学校学校物业管理	共 34 页
	项目编号	SZCG2014044822	
	合同编号	SZHT (2014) 005613	
	采购单位	深圳元平特殊教育学校	
	供应商	深圳市绿清物业管理有限公司	
	委托机构	深圳市政府采购中心	
	评估机构	莱茵技术监护 (深圳)有限公司	
	版 本	V0	
	密 级	<input type="checkbox"/> 仅供内部使用 <input checked="" type="checkbox"/> 可对外发布	

# 深圳元平特殊教育学校物业管理

## 服务合同履行评价

### 现场抽检报告



**TÜVRheinland**<sup>®</sup>

抽检: *王颖* 王颖

审核: *王颖* 王颖

批准: *王颖*

莱茵技术监护 (深圳) 有限公司



日期: 2015 年 11 月 09 日

1, 现场抽检报告总结

项目名称	深圳元平特殊教育学校物业管理		
采购单位	深圳元平特殊教育学校		
供应商	深圳市绿清物业管理有限公司		
委托机构	深圳市龙岗区政府采购中心		
项目编号	SZCG2014044822	评估日期	2015年11月09日
评估地点	深圳元平特殊教育学校学校		
评估依据	招标要求、投标文件		
评估结果及建议	<p>通过对深圳元平特殊教育学校学校物业管理采购现场抽检及文件检查, 发现有以下几项不符合招标文件、投标文件要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、现场检查各楼的巡查登记本显示每天巡逻员只签到 6 次, 不符合招标文件规定“中班 1 小时 1 次, 夜班半小时一次”的要求。</li> <li>2、门岗未配备《消防紧急联系电话一览表》、《重点安全防火部位登记表》, 消防泵房值班人员未配备对讲机对应紧急情况。</li> <li>3、1 名保安的入职培训未按招标文件要求进行, 如未包括“青少年行为心理分析”“学校综合管理特点”等内容。未按公司的服务要求和元平特殊教育学校的特点, 制定元平特殊教育学校综合管理处的管理制度和各岗位的工作标准。</li> <li>4、现场护栏、体育场护栏部份锈迹。没有提供每年上漆的记录。不符合招标文件“对护栏每年除锈、油漆一次”要求。</li> <li>5、巡视过程琢玉楼三楼阳台部分没有补种绿色植物, 黄土裸露。不符合招标文件要求</li> <li>6、部分景观修剪不及时, 高出基础约 30cm, 不符合招标文件要求。</li> </ol>		

2、抽检内容

(一) 校园公共安全秩序安全管理			
项目条款	招标要求、服务合同约定	现场抽检情况	单项结论
1.1 秩序维护服务	<p>学校实行半封闭式管理，遵循“预防为主、防治结合”的治安管理方针，坚持专业治安与群防群治相结合、重点与一般相结合、人防和技防相结合的原则，维护学校治安秩序，防止安全事故发生。</p>	<p>学校实行半封闭式管理，出入登记制度保证大门进出口受控。</p>	P
	<p>礼仪岗——分时间段站立于执勤台，体现出良好的校风、校纪。</p> <p>(1) 监控大门外车辆行驶情况，主动疏导交通。</p> <p>(2) 监控大门外有无可疑或不安全迹象，清理流动小贩。</p> <p>(3) 主动、热情的接待问询人员，并协助解决其提出的问题。</p> <p>(4) 严格执行学校的有关规定，对早退、迟到的同学实行进出登记制度。</p>		
	<p>大门岗——进行来访登记工作，与礼仪岗呼唤站立。</p> <p>(1) 24小时严密监视护卫对象的各种情况，发现可</p>	<p>礼仪岗配置执勤台，监督大门外车辆及人员进出情况，解决突发情况。</p> <p>按学校的有关规定，对早退、迟到的同学实行进出登记制度。</p>	P
		<p>大门岗负责来访登记、监控监察、火灾报警控制器的值班等事务。</p> <p>抽查 10.15 的监控录像证实录像按规定 24 小时监控记录。</p>	P

	<p>疑或不安全迹象，及时通知值班班长就地处置，必要时可通过对讲机向办公室报告，且随时汇报动态情况，直到问题处理完毕。</p> <p>(2) 掌握在大门区域的客人动态，维护大门区域秩序。</p> <p>(3) 密切注意进出大门的人员，严格执行来访登记制度，对身份不明（无有效身份证件）、形迹可疑、衣冠不整者，应禁止其进入（来访人员要先后方护卫员以电话的方式确认被访人员同意接见后方可放入）。</p> <p>(4) 熟悉校园及常住人员情况和经常交往的社会关系。</p> <p>(5) 认真做好执勤记录，严格执行交接班制度，做到交接清楚，责任明确。接班人员未上岗前，不准下岗。</p> <p>(6) 对于进入校区进行作业的各类人员，必须按照有关规定认真进行验证登记后方可放行。</p> <p>(7) 对于物品的搬出，必须按照校方出具的通知单核对无误后方可放行。</p>	<p>每天交接班时填写《交接班表》中列明了特殊情况及注意事项。</p>
--	--	-------------------------------------

	<p>(8) 严格执行学校的有关规定，对早退、迟到的同学实行进出登记制度。</p> <p>(9) 对单车棚进行看管，定时对单车棚进行开锁门。</p> <p>侧门岗——监控车辆进出，同时查看地面车场情况。</p> <p>(1) 维持道口交通秩序，保证道口畅通无阻。</p> <p>(2) 对进出停车场的车辆进行检查、核对、换证、登记。</p> <p>(3) 仔细观察进场车辆，当发现进场车辆有损坏时，应立即向车主或司机指出，并做好记录，防止因责任不清而发生纠纷。</p> <p>(4) 提醒和指挥车主（司机）进场后按规定路线行驶、泊车。</p> <p>(5) 对在道口附近泊车、摆摊者，要进行劝阻和制止。</p> <p>(6) 教师停车场，应严格控制外来车辆进入。</p> <p>(7) 严格执行交接班制度，认真填写交接班记录，做到交接清楚，责任明确。</p>	<p>由于校区施工需要，侧门封闭。</p> <p>侧门岗人员分配到其它安保岗加强管理。</p>	<p>N/A</p>
--	---	---	------------

	<p>学生宿舍区岗——主要在上课时间内保障宿舍区的安全，同校方协调工作。</p> <p>(1) 密切注视宿舍区的安全动态，监视可疑人员。</p> <p>(2) 熟悉宿舍区的情况，及时发现不安全隐患。</p> <p>(3) 配合校方的宿舍区管理制度，配合校方内务管理人员开展工作。</p> <p>(4) 搬出物品，须有校方出具的放行条，方可放行。</p>		P/F
	<p>巡逻岗——主要巡视安全重点防范部位以及固定岗位执勤情况。</p> <p>(1) 注视管区内的人员、车辆活动情况，维护管区内秩序，防止事故发生。</p> <p>(2) 检查、登记公共部位设施、设备完好情况。</p> <p>(3) 对管区内的可疑人员、物品进行盘问、检查。</p> <p>(4) 防止管区内发生的打架、滋扰事件。</p> <p>(5) 赶管区内的闲杂人员。</p> <p>(6) 每班巡楼一至两次，对楼内的闲杂人员进行盘问或驱赶。</p> <p>(7) 检查并看管好管区内停放的车辆和各种公用（消防）设施，防止丢失或损坏。</p>	<p>巡逻岗按规定进行校区巡逻，对车辆、人员、设施进行查看，日班巡查次数满足要求。</p> <p>现场检查未发现车辆乱放、闲杂人员、设施损坏的情况。</p> <p>现场检查各楼的巡查登记本显示每天巡逻员只签到6次，不符合招标文件规定“中班1小时1次，夜班半小时一次”的要求。</p>	F

	<p>(8) 指挥机动车辆按规定行使和停泊，保证消防通道畅通，防止发生交通事故。</p> <p>(9) 负责火警、匪警的验证和处置。</p> <p>(10) 回答访客的咨询，必要时为其导向。</p> <p>(11) 护卫各岗位执勤情况，协助处理疑难问题。</p> <p>(12) 执行学校的有关规定，对早退、迟到的同学实行进出登记制度。</p>		
<p>服务保证承诺：</p> <p>客户满意率不低于 98%；</p> <p>客户投诉回访率确保 100%；</p> <p>设备完好率不低于 96%；</p> <p>重大设备事故及人身伤亡事故为 0；</p> <p>安全责任事故率为 0；</p> <p>轻伤频率控制在 0.1%以下；</p> <p>其他配套服务响应率 100%。</p>		<p>对学校进行满意率调查，满足服务承诺。</p> <p>与校方确认未发生重大设备事故及人身伤亡事故。配套服务响应及时。</p>	P
	<p>根据公司的服务要求和元平特殊教育学校的特点，制定元平特殊教育学校综合管理处的管理制度和各单位的工作标准，使管理处的所有岗位都有清晰的工作责任和明确的操作规范（作业指导书），如</p>	<p>未按公司的服务要求和元平特殊教育学校的特点，制定元平特殊教育学校综合管理处的管理制度和各岗位的工作标准。</p>	F

<p>1.2 消防管理</p>	<p>《保安员行为规范及工作指引》，规范保安队员的工作</p> <p>我们将消防安全管理工作分给保安队负责的同时，要求维护电工参与管理，实现“双保险”。管理处主管作为现场责任人，例行工作规定中对消防工作也有具体规定，确保整体工作安排上不忽略消防管理，不忽视消防隐患。</p> <p>实行值班人员报岗制度。中班每小时、夜班每30分钟，向管理处值班领导报告岗位值勤情况一次，以及时了解各岗位和人员的值勤情况。</p> <p>巡逻人员实行报到记录制度。中班每小时、夜班每30分钟，在规定签到点签到。</p> <p>元平特殊教育学校物业管理处作为防火负责人，负责组建义务消防队，建立本项目《紧急联系电话一览表》、《重点安全防火部位登记表》、《客户主要联系人名单》（名单根据客户的变动情况及及时进行修改）。不定期检查、指导元平特殊教育学校消防管理工作及处理消防管理中的重大问题。</p> <p>做好消防培训培训，使所有员工都具备相应的消防</p>	<p>维护电工负责消防泵等消防设施的维护，配合保安队的日常点检实现“双保险”。</p> <p>现场检查各楼的巡查登记本显示每天巡逻员只签到6次，不符合招标文件规定“中班1小时1次，夜班半小时一次”的要求。</p> <p>门岗未配备《紧急联系电话一览表》、《重点安全防火部位登记表》以应对突发情况下的通信要求。</p> <p>每半年进行了一次消防演习，演习内容包括疏散、消防器材使用技能培训</p>	<p>P</p> <p>F</p> <p>F</p> <p>P/F</p>
-----------------	--	--	---------------------------------------



	知识，能够熟练使用各种消防器材、设施。根据《消防演习方案》，每半年至少进行一次消防演习。	等项目。	
	需要在管辖辖区从事动火作业时，需填写《动火作业申请表》，严格按《动火安全操作规程》操作。	动火作业由学校批复，并有学校专人监督实施。	N/A
	消防设施的检查周期及要点需符合投标文件 P247~250 的要求。	消防泵房值班人员未配备对讲机应对应急情况。	F
1.3 应急管理	编制应急作业程序，准备相应应急物资，需覆盖但不限于附件 2 的应急情况及应对要求	配备了消防栓、灭火器、报警铃等应急物资，并针对特殊学生配置了应急灯等特殊警示设备。	P

P = 符合 F = 不符合 N/A = 不适用

(二) 生活管理及食堂服务			
项目条款	招标要求、服务合同约定	现场抽检情况	单项结论
2.1 生活管理及食堂服务	生活组实行“三班倒”工作制，生活老师要严格遵守各岗位职责，提前十分钟交接班，不迟到早退，不擅离岗位。晚间需生活管理员指导协助学生冲凉、洗衣，看管学生确保学生安全；协助班级管理。工作时间不处理个人私事，不准私自调岗。当班有事需经组长同意，找不当班人顶替岗位。	查看《学生进出宿舍教师与生活老师交接表》2015.1030 房号 523 的祝 X 分别 8:00 离开和 11:30 到宿舍，有教师签字。未发现在工作时间处理私事和擅自离岗的记录。	P
	讲究卫生、预防疾病。保持室内整洁干净，学生的毛巾、茶杯及其生活用品做到天天清洗消毒，发现病情及时向生活组长反映。	抽查学生宿舍 2 栋，室内整洁干净，询问廖先生：学生的毛巾、茶杯及其生活用品做到天天清洗消毒，没有消毒记录。发现病情及时向生活组长反映。发现病情及时向生活组长反映的记录由学校管理。	P
	每日向班主任、每周向家长介绍学生在宿舍情况，充分发挥整体教育的作用。	每日向班主任、每周向家长介绍学生在宿舍情况。	P
	认真实行学生进出宿舍交接手续。	无宿舍走失事故发生。	P
	保证学生安全，杜绝学生从宿舍走失及其他任何伤害事故发生。	学生在宿舍交接班记录完好、食堂的试吃记录保持完好；未出现学生人身财产安全现象；生活老师与教师、家长的保持了沟通。	P
	六要：一是要严格交接，即严格按照《安全管理细则 100 条》的相关规定履行好学生在宿舍、食堂的		P

	<p>交接手续；二要及时报告，即重大事件必须在第一时间报告，把影响降到最低限度；三要保证安全，即保证学生人身财产安全，保证学生生活用品、生活环境卫生安全；四要加强沟通，即要加强与教师、家长的联系与沟通；五要加强学习，不断提高自身素质，努力为育残成才服务；六要团结协作，不搞小团体主义，共同营造健康和谐氛围。</p>	
	<p>食堂刀、墩、板、桶、盆、筐、灶、锅、抹布等厨具要每餐清洗，保持厨具的清洁。餐具用后要一洗二刷三冲四消毒四类。厨具和餐具要固定摆好。</p>	<p>P</p> <p>按规定实施清洁和消毒。厨具和餐具有固定好。</p>
	<p>要经常打扫和清洗食堂地面，做到地面无杂物和积水。储藏室要保持干净、干燥和通风，储藏间不得存放其他杂物及个人物件，物品存放要离地，隔墙，分类。</p>	<p>P</p> <p>现场查看食堂地面做到地面无杂物和积水。储藏室干净，空调开启，无杂物堆放，物品分类放置。</p>
	<p>食堂人员的配备及资格应符合附件 1 要求，食堂从业人员必须具有有效健康证明持证上岗，食堂从业人员每年到法定机构体检一次，体检符合要求，由疾控中心发给健康证，方可从事食堂工作。</p>	<p>P</p> <p>厨师证黄 XX，证书编号 0519020101013256，健康证（发证时间 2015.08.18），厨工陈 XX，身份证 440526196808153326 健康证（发证时间 2015.08.10）。</p>

	<p>肉类（包括水产品）的洗涤池、操作台、用具和容器必须与加工蔬菜的的洗涤池、操作台、用具、容器分开使用，并且有明显标识，防止交叉污染。</p>	<p>现场查看肉类的洗涤池、操作台、用具、容器与加工蔬菜的的洗涤池、操作台、用具、容器分开使用。</p>	<p>P</p>
<p>每餐坚持饭菜留样，并在留样容器盒上标明菜名、日期、时间等。饭菜留样必须坚持 48 小时。 饭菜留样应留足数量（不少于 100 克），储存于专用冰箱，温度保持在 2-8 摄氏度左右。 每天坚持饭菜试尝，由管理人员指定专人分别进行试尝，并按《食品留样试尝情况登记表》进行逐项登记。</p>	<p>查看现场有 2015.11.09 日早、中餐留样，储存于专用冰箱，抽查《食品留样试尝情况登记表》均有每日记录。</p>	<p>P</p>	

P= 符合 F= 不符合 N/A=不适用

(三) 环境卫生管理			
项目条款	招标要求、服务合同约定	现场抽检情况	单项结论
	保洁范围应符合招标文件要求，具体见投标文件120~121页。工作时间为每天6:00-21:30	工作时间符合要求。	P
	防护网维护每年除锈上漆一次（约3000平方米），护栏、停车棚、空间结构（约500平方米），去锈、防锈、上漆。	现场护栏、体育场护栏锈迹很多。没有提供每年上漆的记录。	F
3.1 环境卫生	有学校楼层、楼梯、马路、球场地面每月机洗1次，学校所有窗台、玻璃每月清洁两次标准干净整洁。学校所有窗帘每学期清洗一次。每季度清理下水道。一年免费清洗学校所有外墙一次。每月餐厅免费进行地面防滑处理一次。	每天《日常保洁巡查表》，表中内容有地面、公共区域、洗手间、楼道、玻璃、垃圾回收等，发现问题马上整改。 询问廖先生：每季度清洗。下水道每天巡检，发现堵塞及时清理。外墙清洗是学校请专门有资质单位清洗。每周餐厅地面防滑处理一次。但都没有记录。现场观察下水道没有堵塞；餐厅地面无油渍，人走不打滑。	P
	定期清洗水池、清理化粪池、排洪渠。	抽查清洗水池检验报告2015.06.01，报告编号WT1501032796，结果合格。清理化粪池、排洪渠由供应商定期清洗。	F
	各场所的清洁标准符合附件3要求。	现场巡视公共区域、办公场所、教室和宿舍清洁标准符合附件3的要求。	P
3.2 消杀服务	老鼠药应严格要求采用高效低毒药品，并做好相应警示防护措施，鼠药应多采用慢性药，使用急性药应先征得项目主管的同意。	抽查《元平学校消杀登记表》每周都有消杀记录，每周分别消杀药水喷杀，消毒水喷杀，毒饵投放，烟雾喷杀不同项进行记录。近期2015.10.11、2015.10.18、2015.10.25有相关人员签字。	P

<p>对发现新鲜鼠粪、鼠洞、鼠咬痕的地点要进行重点消杀，并对鼠洞进行堵塞处理。</p>	
<p>公共区域蟑螂的消杀可由合格的供方进行消杀，蟑螂消杀应将室内与公共区域的消杀结合同步进行，以保证消杀效果。</p> <p>消杀蟑螂的药物重点放置在垃圾箱（桶、房）附近。收药时检查记录药物被食情况。楼内发现蟑螂应用灌装药及时喷杀。</p> <p>每月用烟雾机对污水井、雨水井进行一次消杀，作业时做好标识，仔细检查井盖是否盖牢，并与控制中心及安全班对接烟感报警事项，同时应通知住户密封下水管口。</p>	<p>抽查《元平学校消杀登记表》每周都有消杀记录，每周分别消杀药水喷、杀，消毒水喷杀，毒饵投放，烟雾喷杀不同项进行记录。近期 2015.10.11、2015.10.18、2015.10.25 有相关人员签字。</p> <p>P</p>
<p>需定期进行蚊蝇、白蚁的消杀工作</p>	<p>抽查《元平学校消杀登记表》每周都有消杀记录，每周分别消杀药水喷、杀，消毒水喷杀，毒饵投放，烟雾喷杀不同项进行记录。近期 2015.10.11、2015.10.18、2015.10.25 有相关人员签字。</p> <p>P</p>

P = 符合 F = 不符合 N/A = 不适用

(四) 绿化养护管理			
项目条款	招标要求、服务合同约定	现场抽检情况	单项结论
4.1 绿化 养护	<p>绿化服务内容：负责学校绿化管理及后山 5000 平米生态园开发管理。</p> <p>绿地共为 18600M<sup>2</sup>，其中草地 13500M<sup>2</sup>，花灌木 5100M<sup>2</sup>，乔木 450 棵</p> <p>整形修剪工作：根据植物的生长发育要求、景观要求、安全要求及防风要求等，对植物进行有计划的定期修剪和不定期修剪。</p> <p>中耕除草工作及草坪复壮工作。</p> <p>补植：及时补齐缺株苗木、修补黄土裸露，对老化植物进行更新改造，并对草本、球茎、宿根花卉（例如美人蕉、蚌花、风雨花等）每两年翻种一次。</p>	<p>符合招标文件要求。</p>	P
	<p>绿地保护工作：对破坏绿化及影响绿化景观的现象及时制止，并及时采取有效措施（包括由管养公司自行出资安装防护设施，如竹篱笆等）。</p> <p>中标单位按现状接管中标绿地，进场后一个月之内按绿地养护要求自行完成承包地块内存在问题（如缺株、人为破坏等）的治理，并防止新的人为破坏</p>	<p>现场巡视涨势差的树有防风防护，根据植物的生长发育要求，不定期修剪。</p> <p>景观草本、球茎、宿根花卉每年翻种一次。</p> <p>部分景观修剪不及时，高出基础约 30cm。</p>	F
		<p>对破坏绿化及影响绿化景观的现象及时劝导，破坏绿地及时补种。</p>	P

	<p>的产生。</p> <p>绿化完好率目标 100%，绿化员养护、计划养护与应急处理相结合，确保公共绿地无破坏、无践踏、无黄土裸露等现象，植物长势茂盛。</p> <p>绿化养护的具体标准应符合附件 4 的要求。</p>	<p>巡视过程琢玉楼三楼阳台部分没有补种，黄土裸露。</p> <p>绿化养护基本符合附件 4 的要求。</p>	<p>F</p> <p>P</p>
--	--	---	-------------------

P = 符合 F = 不符合 N/A=不适用



(五) 物业管理档案资料管理			
项目条款	招标要求、服务合同约定	现场抽检情况	单项结论
5.1 物业管理档案资料管理	<p>本项目物业设立档案室，建立相应规章制度，对学校档案进行严格、保密管理。资料收集坚持内容丰富的原则。在实际工作中从需要出发，扩大资料来源，从时间上讲是在进驻项目时就开始收集归档。</p>	<p>本项目物业设立档案室，建立相应规章制度，对学校档案进行严格、保密管理。从时间上讲是在进驻项目时就开始收集归档</p>	P
	<p>档案的使用应有严格的管理规定，借阅必须由具备规定条件的人员经登记后方可借出，归还时须由专人进行检查，如有破损，立即修复，严重时追究有关人员的责任。档案存放时要做好防火、防潮、防蛀工作，计算机使用时应防止电脑病毒侵入。</p> <p>档案应严格遵守《中华人民共和国保密法》和《绿清物业公司保密制度》</p>	<p>档案的使用应有严格的管理规定，借阅必须由具备规定条件的人员经登记后方可借出，归还时须由专人进行检查</p>	

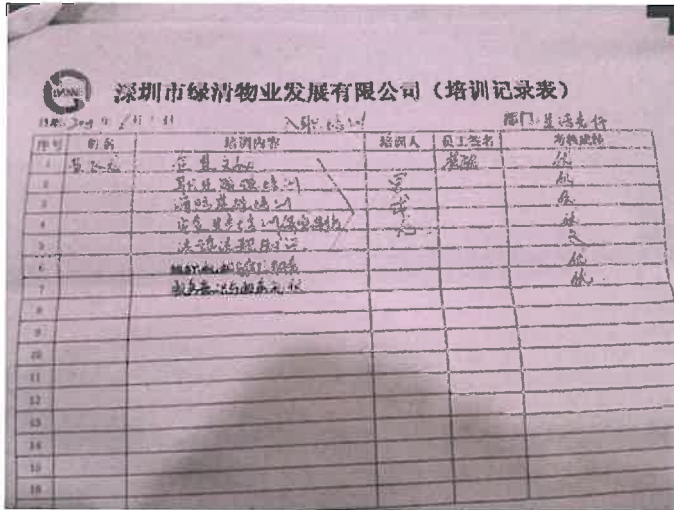
P = 符合 F = 不符合 N/A=不适用

(六)其它约定事项			
项目条款	招标要求、服务合同约定	现场抽检情况	单项结论
6.1 其它 事项	共配备 86 人, 各岗位人数及任职要求符合附件 1 要求。	共配备 86 人, 包括 1 名主任, 17 名安保人员等符合附件 1 要求。	P
	安排接管前培训及日常管理培训计划, 并制定新进人员/各岗位人员培训方案, 具体见附件 1 要求。	1 名保安的入职培训未按招标文件要求进行, 如未包括“青少年行为心理分析”“学校综合管理特点”等内容。	F
	中标人不得将项目非法分包或转包给任何单位和个人。否则, 采购单位有权即刻终止合同, 并要求中标人赔偿相应损失。	现场未发现分包或转包的情况。	P

P = 符合 F = 不符合 N/A = 不适用

3,抽检现场照片:

不符合项 3:



深圳市绿清物业发展有限公司 (培训记录表)

序号	姓名	培训内容	培训人	员工签名	考核成绩
1	李永强	企业文化	李永强	李永强	合格
2		消防安全培训	李永强	李永强	合格
3		清洁培训	李永强	李永强	合格
4		虫害防治培训	李永强	李永强	合格
5		保洁流程培训	李永强	李永强	合格
6		保洁礼仪培训	李永强	李永强	合格
7		保洁工具使用培训	李永强	李永强	合格
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					

不符合项 4:



- 完 -

## 附件 1、岗位人员要求：

编号	工作岗位	人数	职位	待遇	备注
一	管理人员				
1	管理	1	驻场主任		持有物业管理上岗证书
二	安保				
2	保安	1	队长		持有退伍军人证 保安员上岗证
3	保安	1	副队长		持有退伍军人证 保安员上岗证
4	保安	15	队员		165CM 以上，45 岁以下，持有保安员 上岗证
三	清洁卫生				
5	保洁	1	领班		须有高中文凭
6	保洁	14	保洁员		身体健康，48 岁以下
四	膳食（学生食堂、教职工食堂）				
7	食堂经理	1	经理		
8	会计	1	员工		会计上岗证
9	领班	2	员工		厨师证
10	大厨	2	员工		厨师证
11	饭堂厨师	4	员工		厨师证
12	面点师	4	员工		
13	饭堂服务人员	17	员工		有高中文凭及相关工作经验证明
五	学生宿舍				
14	生活管理员	17	护工		有相关工作经验及证明，45 岁以下
六	绿化、消杀				
15	绿化	3	绿化工		有相关工作经验及证明，45 岁以下男 性
16	消杀	1	员工		提上岗证
17	电工	1	员工		中级电工证
		86			

--	--	--	--	--	--

序号	接管前培训内容	对象	方式	时间
1	公司概况、企业文化、《员工手册》	新员工	授课	4小时
2	规章制度	新员工	授课	4小时
3	综合管理基础	新员工	授课	4小时
4	安全生产与保密制度	新员工	授课	4小时
5	管理处组织机构及岗位职责	新员工	授课	4小时
6	综合基本情况	全体员工	授课	2小时
7	学校综合管理特点	全体员工	授课	4小时
8	青少年行为心理分析	全体员工	授课	4小时
9	综合管理目标及措施	全体员工	授课	4小时
10	服务意识与服务礼仪	新员工	授课	4小时
11	岗位操作（按工种分别进行）	全体员工	授课	8小时
12	投诉处理与沟通技巧	全体员工	自学	

附件 2：应急预案简表

应急分类	应急措施	责任人	配合	主要保证手段
火警	1、1 分钟内启动报警设备进行确认。 2、3 分钟内应急灭火组到场灭火，确定是否疏散和报 119。 3、5 分钟内义务消防队到场。	保安 人员	维修员	1、确保消防设备完好有效。 2、应急灭火组由当班 3 名巡逻岗组成，能有效达现场灭火。 3、应急分队选择距离住宅局近的地方居住，保证能快速到位。
治安事件	1、安全岗及时劝阻、制止并向服务中心报告。 2、可能逃跑的可疑人员及时组织追捕。	保安 人员	主任	岗位值班加强警戒。 应急分队到现场增援并维护秩序。 必要时及时报警 110。
台风	1、台风吹袭之前，检查外围的收回可移动的物品，加固外墙门窗及可能受影响的绿化。 2、检查各种排水设施是否正常，防止水浸。 3、布告示提醒员工注意防范，免受伤害。	清洁 绿化 人员	保安 人员	1、挂 3 号风球以上，管理处会要求所有员工处于待命状态。 2、及时咨询有关台风情况，以便采取措施。 市三防指挥部：25590111
水浸	发生水喉爆裂、暴雨袭击、下水道堵塞，在 15 分钟内组织突击小组进行处理。	维修 员	清洁 绿化 人员	1、处理积水防止水浸漫延。加强巡查力度，防止类似事件发生。 2、准备必要挡水板及防洪专用沙袋。
停电	1、1 分钟内备用发电机自动启动。 2、检查停电原因。 3、排除故障。 4、通报客户相关部门。	维修 员	保安 人员	1、日常维护到位，保证备用发电机状态良好。 2、配备高素质的高压值班及维修人员，并迅速有效地处理事件。 3、值班室 24 小时值班。
停水	1、检查确定停水原因。 2、排除故障。	维修 员	清洁 人员	1、值班人员培训到位，应急措施熟练掌握。 2、维护保养到位，确保设备设施状态良好。

	3、通报客户相关部门。			
人防应急	1、警报、启动人防设施。 2、各就岗位引导疏散。	保安 人员	维护员	保安人员接受专业的人防知识培训。
妨碍交通或 外来人员吵 闹	请对方到管理处办公室了解事 件原因，向滋事方申明法理；与 滋事方良好沟通和平解决；视情 况报告相关部门。	保安 队长	主任	语气委婉、立场鲜明；备勤应急人员到场增 援并维持秩序；视情况报警。

## 附件 3：清洁标准

## 清洁服务标准(5-1)

工作范围		工作范围	每 日	每 周	每 月	清洁 标准
办公室	校长室 副校长室 教导处 总务室 办公室 安全办 科研办 工会	钢油护理不锈钢			1	光洁
		抹净电脑打字机、复印机	1			无积尘
		抹净电话	1			无污渍
		抹净玻璃窗		1		光洁
		拖净地面	1			无污渍
		抹净照明设施		1		无积尘
		清扫墙身及天花灰尘蜘蛛网			1	无积尘、 蜘蛛网
		抹净空调网及风口、风扇			1	无积尘
		抹净地脚线、天花扫尘			1	无积尘
		抹净办公台、椅、文件	1			无污渍
		家私打蜡			1	光亮
教室		收垃圾	1			无垃圾
		抹净风扇、照明设施。刮净门窗、玻璃			1	无污渍
学校所有功能室	例如： 会议室 综合电教室	抹净办公桌椅、文件柜		2		无积尘、 污渍
	音乐室	抹净课桌椅、讲台		1		无积尘
	舞蹈室	抹净电视机录像机放映机		1		无积尘
	美术室	抹净墙壁及地脚线		1		无积尘





琢玉楼 康复楼 开蒙楼 职教楼 学生宿舍等 公共地方		抹净消防栓、灭火器。		1		干净、 无污渍	
		抹净下水管及墙裙。		1		无积尘、无 污渍	
		扫净天花灰尘、蜘蛛网。		1		无积尘、蜘 蛛网	
		抹净照明设施。			1	无污渍	
		抹净窗台、围栏。		3		干净、无污 渍	
		巡回保洁地面。	☆			干净、 无垃圾	
		抹净墙身		3		无积尘、污 渍	
		机洗地面。			1	无积尘、污 渍	
		抹净其它设施。	1			无积尘	
	楼层厕所		扫除天花灰尘及蜘蛛网。		1		无积尘、无 蛛网
			抹净墙身。		3		干净、 无污渍
			冲洗净地面、刮净玻璃。	2			无污渍
			抹净厕所门、玻璃窗。	2			无积尘
			拖净地面。	☆			无垃圾
			抹净照明设施。			1	无污渍
	冲洗净洁具。	☆			光洁、 明亮		
楼 梯		扫净地面。	1			无垃圾、杂 物	

		巡回保洁地面。	☆			干净、 无垃圾
		抹净楼梯扶手、地脚线。	1			无积尘
		扫除天花、蜘蛛网。			1	无渍、 蜘蛛网
		抹净消防设施。			1	无积尘、污 渍
		抹净照明设施。			1	无积尘、污 渍
		抹净仪容镜、玻璃采光窗。	1			光洁、 明亮
	外 围	保洁	☆			无垃圾
		机洗广场地面			2	干净、整洁
		抹净不锈钢	1			光洁、明亮
		抹净不锈钢大门	1			光洁、明亮
		扫净绿化带垃圾、干叶	☆			干净、无垃 圾
		抹净休闲凳	3			干净、无尘
		抹净所有标牌、字板	2			干净、光洁
		防盗网	2			干净无污渍

清洁服务标准(5-3)

工作范围	工作细则	每日	每周	每月	清洁标准
老师宿舍公 共工区域	扫净地面、清除香口胶	☆			无垃圾
	静电尘推推尘、拖净地面	2			无尘、干净
	刮净楼梯窗口玻璃		1		光洁、明亮

	清理垃圾桶	2			不超过 2/3 垃圾
	多功能机洗地面			2	干净、无污渍
	抹净楼梯扶手	1			无尘
	抹净墙身	1			干净、无尘
	抹净大门	2			干净、无尘
	学生宿舍收垃圾	1			光洁、明亮
	学生宿舍机洗地面			1	无污渍
教工食堂学 生食堂	抹净台椅设施	2			干净、无尘
	抹净大门玻璃	1			光洁、明亮
	抹净地脚线		1		干净
	抹净窗口玻璃		1		光洁、明亮
	抹净窗口不锈钢		2		光洁、明亮
	不锈钢上油			1	光洁、明亮
	拖净地面	3			干净、无污渍
	扫净地面	☆			无垃圾
	清除香口胶	☆			无污渍
	机洗地面		1		干净、无污渍
	抽烟系统			1	干净、无污渍
	化粪池			1	畅通
体育馆及 办公楼	地板（干拖）	1			干净、无污渍
	楼梯、走廊、地面、厕所	1			干净、无污渍
	伸缩看台座椅（1000 座位）	1			干净、无污渍

注：☆表示不停巡回保洁。

清洁服务标准(5-4)

清洁项目		日常工作及周期工作内容			清洁标准
		每天	每周	每月	
公共地面	大理石	每天配合清洁剂湿拖1次，并随时保洁	清洗1次		无灰尘、无污渍
	水磨石	每天配合清洁剂湿拖1次，并随时保洁	清洗1次		无灰尘、无污渍
	木地板	每天配合清洁剂推尘1次，并随时保洁	清洁1次		无灰尘、无污渍
3米以下墙壁	大理石	每天配合清洁剂擦抹1次，并随时保洁			无灰尘、无污渍
	柱面	每天配合清洁剂擦抹1次，并随时保洁			无灰尘、无污渍
	涂料	局部灰尘、污渍随时处理			无灰尘、无污渍
	玻璃	每天配合玻璃清洁剂清洁1次，随时保洁			无灰尘、无污渍、无痕印
消防楼梯		每天配合清洁剂湿拖1次，并随时保洁	清洁1次		无灰尘、无污渍
楼梯扶手		每天配合清洁剂擦抹1次，并随时保洁	上不锈钢油	全面	无灰尘、无污渍
消防设施及其他设施		擦洗1次，随时保洁	全面清洁		无灰尘、无污渍
天台及相关设施			全面清洁		无垃圾、无灰尘、无污渍
公共门窗	门、门框	每天配合清洁剂擦抹1次，并随时保洁	全面清洁		无灰尘、无污渍、无痕印、无手印
	窗体、窗台	每天配合清洁剂擦抹1次，并随时保洁	全面清洁		无灰尘、无污渍、无痕印、无手印

	门窗玻璃	每天配合玻璃清洁剂 清洁 1 次，随时保洁	全面清洁		
公共 洗手 间	地面	拖扫数次，随时保洁	全面清洁		无灰尘、无污渍、无 痕印、无手印、无垃 圾、无异味、保持清 洁干净
	玻璃镜面	清洗数次，随时保洁	全面清洁		
	洁具、洗手 盆	清洗数次，随时保洁	全面清洁		
	墙面、门框	擦洗 1 次，随时保洁	全面清洁		
	垃圾桶	即时清倒垃圾，保洁	清洗消毒		
办 公 室 区 域、公 共 大 室	标识牌	每天配合清洁剂擦抹 1 次，并随时保洁			无灰尘、无污渍
	不锈钢指 示牌	每天配合不锈钢保养剂 擦抹 1 次			无灰尘、无污渍
	不锈钢设 施	每天用不锈钢保养剂清 洁 1 次，随时保洁	全面清洁 1 次	上油	无灰尘、无污渍、无 痕印、无手印
	垃圾篓	每天更换垃圾袋 1 次随时 保洁	全面清洁 1 次		无溢出垃圾无异味
	垃圾桶、垃 圾箱	更换垃圾袋 1 次，清洁烟 灰缸，及时整理清抹箱 盖、箱身	全面清洁 1 次		无溢出垃圾无异味
	天花板、风 口、灯饰	随时保洁		全面	无灰尘、无污渍
	天台及相 关设施		全面清洁 1 次		无垃圾、无灰尘、无 污渍
	消防设施 及其他设 施		全面清洁 1 次		无灰尘、无污渍
	桌椅、沙发	擦抹 1 次			无灰尘、无污渍
地面	清扫、湿拖 1 次		清洗	无污渍	

玻璃窗	用干毛巾保洁	用玻璃水 配合玻璃 刮刀清刮 1次		无水渍、无污渍、无 灰尘
灯饰		用干毛巾 擦抹1次		明亮、无灰尘
门框、窗台、窗槽	擦抹1次			无灰尘
垃圾桶	收取1次，并换垃圾袋， 用干毛巾保洁			
文件柜、展台、茶几	每天擦抹1次			无灰尘、无污渍
电脑、电话	由办公室工作人员指定 清洁		消毒	

清洁服务标准(5-5)

清洁项目		日常工作及周期工作内容			清洁标准
		每天	每周	每月	
外围部分	地面	每天清扫1次、随时 巡查保洁		清洗2次	无垃圾、无污渍
	指示牌	每天配合清洁剂擦抹 1次，随时保洁	清洗 1次		无灰尘、无污渍
	路灯	每天配合清洁剂擦抹 1次，随时保洁	清洗 1次		无灰尘、无污渍
	标识牌		清洁剂 擦1次		无灰尘、无污渍
	旗杆	1米以下擦抹2次	清洁剂 擦1次		无灰尘、无污渍
	旗帜			清洁1次	无污渍、无痕印

	水沟、管道	清洁 1 次			无垃圾、无污渍
	楼房 2 米以下墙面	局部污渍随时清洁			无明显污渍
	玻璃	每天配合玻璃清洁剂清洁 1 次			无灰尘、无污渍、无痕印、无手印
消防设施及其他设施		每天清洁 1 次	清洁 1 次		无灰尘、无污渍、无痕印
垃圾桶、垃圾箱		更换垃圾袋 1 次，清洁烟灰缸及时整理清抹箱盖、箱身	清洁 1 次		无溢出垃圾无异味
垃圾清运		垃圾日产日清，垃圾站每天清洗 1 次		消杀 2 次	无溢出垃圾无异味



## 附件 4：绿化养护日常标准

对象	编号	作业项目	养护标准
乔木灌木 (自然冠幅)	1	长势	枝条健壮，叶色翠绿，树冠匀整，无明显生长不良弱小枝。
	2	病虫害	无明显病虫害危害现象，整株有明显病状枝叶不超过 2%
	3	突长枝	无明显与树冠不协调的突长枝
	4	树冠	骨干枝分布均匀、清晰不杂乱，主枝上无弱小枝
	5	扶树板及扶树柱	绑扎稳固不歪斜，无断折现象，无影响树体生长现象
	6	树坑种植	无黄土裸露，树坑形状规整，植物长势良好，无生长杂乱现象
	7	枯枝叶清理	无明显弱小、病、枯枝叶，叶片 40% 发黄须及时清理
	8	修剪作业	剪口平整，残桩一般不超过 2CM，作好必要的防护措施
	9	特殊天气处理	防护到位，倒、折树木及枝条清理及时，对人、物无伤害
	10	整体要求	区域长势一致，观赏效果一致
造型植物	11	长势	冠幅匀整丰满，色泽鲜艳
	12	病虫害控制	消杀及时，表面无病虫害现象，内部病虫害不超过 2%
	13	形状控制	面平线直，边缘平滑，重心平稳、协调，无需特别支撑
	14	突长枝控制	新生枝不超过 10cm，勒杜鹃造型新生枝不超过 30cm
	15	树坑	形状、大小合适，清晰，与植物造型协调
	16	整体要求	形状均衡，协调，生长良好，区域观赏效果一致
花坛	17	长势	植株生长健壮，叶色鲜艳，无秃裸部位

	18	病虫害	局部无明显病虫害危害现象，整体病状枝叶不超过2%
	19	枯枝、叶、花清理	无枯黄枝、叶，残花量不超过开花量的 5%
	20	杂草控制	目视无明显杂草
	21	花坛边缘	花坛边缘平滑清晰，与花坛形状保持一致
	22	整体要求	长势均衡，疏密一致
攀缘植物	23	长势	长势健壮，枝繁叶茂，叶色鲜艳
	24	病虫害控制	部无明显病虫害，整体病状枝叶不超过 2%
	25	边缘	边缘交界处整齐、平滑、清晰，与其它植物无交错
	26	枯枝叶清理	无明显枯枝叶，10 平方米不超过 2 片（季节性变化除外）
草坪	27	长势	草叶健康、密实，保持良好色泽，冬季枯黄度不大于 20%，无明显病、枯斑，局部斑块直径不大于 10CM
	28	病虫害	无明显病虫害现象，无 10CM 以上病枯斑块
	29	高度控制	草坪高度整体不超过 6CM，无明显局部过长现象
	30	草边处理	边缘交界处清晰平滑，界线明显，无过长现象
	31	杂草	没有高于 15cm 或蔓延超过 10CM 杂草，每平方米杂草<5 株；无明显阔叶杂草；无开花杂草。
其它	36	秃裸控制	园区绿地无秃裸部位
	37	工作标识	做好作业现场的必要标识、警示和防护工作
	38	现场清理	作业后及时作好清理工作，并将作业垃圾清运至垃圾中转站
	39	工作形象	精神饱满，举止有度，无衣着不整、散漫等不良现象
	40	服务意识	主动、热情，积极配合各项管理工作
	41	其它	无与管理形象不相符的行为