

四、服务承诺

我方保证按以下承诺内容认真履行合同，如有违反，我方愿意接受相应处罚或承担相应违约责任：

(内容自拟)

(一) 服务内容

1. 人员管理服务

我方将严格遵循卫辉市高级中学的人员配置要求，精心选拔并组建一支专业的寝室管理团队。其中，经理岗位将招聘具有 3 年以上校园物业管理经验、持有物业项目经理资格证书的人员担任，负责统筹规划寝室管理工作，制定服务计划与考核标准，协调与学校各部门的工作对接；24 名寝室管理员均从具有丰富宿舍管理经验、责任心强且亲和力佳的人员中筛选，要求其具备良好的沟通能力和应急处理能力，能够妥善处理学生在寝室生活中的各类问题；2 名水电维修工将选拔持有电工证等相关证书，且有 2 年以上校园设施维修经验的专业人员，确保能高效完成水电设施的维修维护工作。

所有人员在入职前，我方均会通过官方系统核查其无违法犯罪史，并组织到指定医院进行全面体检，确保年龄在六十周岁（含）以下且身体健康，符合岗位要求。同时，为保障服务质量，我方将开展为期不少于 7 天的岗前培训，培训内容涵盖学校规章制度、寝室管理服务规范、沟通技巧、应急事件处理流程等多个方面。培训结束后，组织严格的考核，考核合格者方可上岗，并为其办理上岗证、健康证等相关证件，确保持证上岗率达 100%。此外，建立人员动态管理档案，实时跟踪员工工作表现，对不能满足工作要求的人员，将按照学校指示及时调整岗位或予以辞退，始终保持团队的专业性与高效性。

2. 寝室卫生保洁服务

在寝室卫生保洁工作方面，我方将制定详细且科学的保洁方案，对学生寝室楼内（除寝

室室内卫生外）及附近区域进行全方位、无死角的清洁维护。每日对楼道、楼梯进行不少于 2 次的清扫与拖洗，使用专业清洁剂去除地面污渍，确保地面无杂物、无灰尘、无积水；对扶手、栏杆等部位，采用专用抹布每日擦拭 2 次，保持其干净整洁、无灰尘残留。

公共卫生间作为保洁重点区域，将实行“定时清洁 + 随时巡查”的工作模式。每天早、中、晚各进行 1 次深度清洁，包括对蹲坐便、小便池、洗手盆进行除垢、消毒处理，使用专业除垢剂去除顽固污渍，确保无垢迹、无异味；同时，安排专人每隔 1 小时进行一次巡查，及时清理使用过程中产生的垃圾和污渍，保持卫生间环境整洁。对于走廊、楼梯间的窗户玻璃，每周进行 1 次全面擦拭，使用玻璃刮、清洁剂等工具，使玻璃明亮干净、无污渍和手印；窗台每日进行清扫，保持无灰尘、无杂物。

在垃圾清运工作上，设置固定的垃圾收集点，配备足够数量的垃圾桶，并在垃圾桶上张贴分类标识，引导学生进行垃圾分类投放。每天安排专人定时对垃圾进行收集，确保垃圾不堆积、不满溢，收集后的垃圾统一运送至学校指定地点存放，并于当天完成外运，同时对垃圾存放点进行清洁和消毒，防止异味扩散和蚊虫滋生，始终保持周边环境干净、整洁。

3. 寝室综合管理服务

为营造良好的寝室生活环境，我方将建立完善的寝室综合管理体系。在内务检查与评比方面，制定详细的内务评分标准，涵盖床铺整理（床单平整、被子折叠规范）、物品摆放（鞋子、洗漱用品、行李箱等整齐有序）、室内卫生（地面干净、桌面整洁、无杂物堆积）等多个维度。每周组织 2 次定期内务检查，由寝室管理员按照评分标准对每个寝室进行打分，并记录存档；每月开展 1 次内务评比活动，对评分排名靠前的寝室进行表彰，颁发流动红旗、生活用品等奖品，对评分较低的寝室进行督促整改，通过激励与监督相结合的方式，培养学生良好的生活习惯，提升寝室整体环境质量。

在学生入寝后的纪律管理工作中，制定严格的寝室纪律规定，明确熄灯时间、禁止大声

喧哗、严禁使用违规电器等要求。宿舍管理员在学生入寝后进行定时巡查，每晚不少于 3 次，及时发现并制止学生的违纪行为，对违反纪律的学生进行批评教育，并记录在案；若多次违反纪律，将及时与学校班主任、学生管理部门沟通，共同进行处理，确保寝室纪律秩序良好，为学生创造安静、舒适的休息环境。

此外，建立高效的信息反馈机制，寝室管理员每天与学生进行沟通交流，主动了解学生在寝室生活中的问题与需求，如设施设备损坏、生活不便等情况，并详细记录。对于一般性问题，能当场解决的立即处理；无法当场解决的，在 24 小时内反馈至学校相关部门，并持续跟进处理进度，直至问题解决；对于学生提出的合理化建议，及时整理汇总并反馈给学校，积极配合学校改进寝室管理工作。

4. 设施设备维护服务

我方将对寝室及相关区域内的设施设备进行全生命周期管理，确保其正常运行。针对床架、桌椅等家具，建立详细的资产档案，记录其数量、位置、购置时间等信息，并每月进行 1 次全面检查，查看是否存在螺丝松动、部件损坏等情况，发现问题及时进行加固、维修或更换零部件，确保家具牢固、安全，满足学生使用需求。

对于门窗设施，每周进行 1 次检查，重点检查门窗的开合是否顺畅、锁具是否正常、玻璃是否完好等。若发现门窗损坏、密封不严等问题，及时安排维修人员进行处理，一般故障在 2 小时内修复，复杂问题在 24 小时内给出解决方案并尽快完成维修，保障门窗的正常使用功能和安全性。

在水电设施与空调设备维护方面，安排专业的水电维修工每日对配电箱、开关、插座、水龙头、水管等进行巡查，检查是否存在漏电、漏水、短路等安全隐患，发现问题立即维修，并做好巡查与维修记录。对于空调设备，在每年寒暑假期间进行全面的清洗与保养，包括过滤网清洗、外机除尘、电路检测等，确保空调制冷制热效果良好、运行正常。同时，建

立 24 小时报修响应机制，学生或学校工作人员通过电话等方式报修后，维修人员在 15 分钟内响应，30 分钟内到达现场进行处理，对于紧急故障（如停电、漏水等），确保在 10 分钟内到达现场，尽快恢复设施设备的正常使用。

5. 节水节电管理服务

为落实节水节电目标，我方将采取多项有效措施。一方面，加强对学生的宣传教育，通过在寝室楼内张贴节水节电宣传海报、发放宣传手册、开展主题班会等形式，向学生普及节水节电知识和重要性，提高学生的节能意识；同时，在每个寝室、卫生间、走廊等区域设置明显的节水节电提示标识，如“节约用水，从点滴做起”“随手关灯，节约用电”等，时刻提醒学生养成良好的节能习惯。

另一方面，加强设施设备的巡查与维护，安排专人每周对水电设施进行 2 次全面检查，重点检查水龙头、阀门、管道连接处等部位是否存在漏水现象，对发现的跑冒滴漏问题及时维修，杜绝水资源浪费；对用电设备进行能耗监测，定期检查线路是否老化、电器是否存在待机耗电等情况，及时更换老旧设备和线路，降低电能损耗。此外，建立节水节电考核机制，将各寝室的水电使用情况纳入内务评比和班级考核体系，对节水节电表现优秀的寝室和班级进行表彰奖励，对浪费严重的进行批评教育，通过激励与约束相结合的方式，营造全员参与节水节电的良好氛围。

（二）服务形式

1. 团队化服务

（1）科学构建团队架构

构建以经理为核心的三级垂直管理架构，经理全面统筹寝室管理项目的战略规划、资源调配与对外协调；综合管理组与设施维护组作为执行层，直接向经理汇报工作；同时设立监督岗，由公司总部定期派驻质量监督专员，对团队服务质量进行独立评估。经理依据学校学期计划与节假日安排，提前制定季度工作规划，明确各小组阶段性目标。例如在开学季，重点组织新生入住引导、开展设施设备全面检修；考试周则着重强化寝室纪律管理、严格管控噪音，确保团队工作与学校整体节奏一致。

（2）强化综合管理组职能

综合管理组推行“网格化”管理模式，将寝室区域细致划分为多个责任片区，每位寝室管理员负责 1 - 2 个片区，并为每个寝室建立管理档案，详细记录学生生活习惯、特殊需求以及历史问题处理情况。每月例会设置“案例剖析”环节，选取如群体性矛盾调解、突发疾病应急处理等典型管理案例进行深入复盘，同时邀请学校德育处老师参与指导，切实提升管理员处理复杂问题的能力。“老带新”机制实行“双周考核”制度，师傅需指导新人完成 10 项基础工作任务，包括内务检查评分、投诉处理流程等；新人每两周提交工作心得报告，由经理与师傅联合评分，对考核优秀的师徒组合给予额外绩效奖励，促进经验快速传承。

（3）升级设施维护组保障能力

设施维护组制定详细的设备巡检表，明确巡检路线、内容和标准。每次维修任务完成后，详细记录故障现象、维修过程及更换零部件信息，建立纸质维修档案，并定期进行整理归档，方便后续查询与分析设备运行状况。建立“三级故障响应体系”：一级故障（如停

电、水管爆裂）5 分钟内启动应急抢修预案，维修人员 10 分钟内携带专业工具赶到现场；二级故障（如空调不制冷、门窗损坏）30 分钟响应，2 小时内完成修复；三级故障（如设备常规保养）纳入月度计划有序推进。与本地设备供应商建立长期合作关系，设立校园配件应急储备库，保障常用零部件 1 小时内可调配使用，特殊配件 24 小时内到货，有效缩短维修周期。

（4）优化跨组协同机制

经理每周主持召开跨组协调会，会前收集各小组待解决问题形成议题清单，会上采用“问题认领 - 方案研讨 - 责任到人”的流程，确保问题当场确定解决方案与完成时限。建立“电话 + 工作群”沟通渠道，电话用于紧急事务快速沟通，工作群则对重大任务（如校庆保障、假期设施检修）进行全程跟进，各小组通过文字、照片等方式同步工作动态，经理实时掌握任务进展，对滞后任务及时介入协调，实现团队协作高效顺畅。

2. 规范化服务

（1）完善标准化制度体系

编制《卫辉市高级中学物业管理服务标准手册》，涵盖 5 大篇章 32 项细则。新增服务操作规范，明确各项服务的使用流程与故障处理办法；制定《特殊事件应急处置标准》，针对火灾、地震、食物中毒等 12 类突发场景，详细规定人员疏散路线、信息上报流程、善后处理标准等内容。每季度组织员工参与“标准修订研讨会”，结合实际工作案例与学校新需求，对制度条款进行修订完善，保证标准符合实际工作需要。

（2）精细化人员管理

员工招聘采用“三维评估法”，从专业技能（笔试 + 实操）、职业素养（情景模拟测试）、文化适配度（价值观问卷）三个维度综合评分，优先录用具有校园服务经验的人员。培训体系实施“阶梯式成长计划”：新员工完成 20 课时基础培训，内容包含企业文化、服

务礼仪、基础技能等，之后进入 1 个月的跟岗实习期；在职员工每年参加 40 课时进阶培训，课程涵盖沟通技巧、设备维护技巧等实用内容；管理层每半年参与行业管理研修班，学习先进的校园物业管理经验。绩效考核引入“工作任务 + 工作质量”双指标体系，考核基础工作完成度与工作质量，考核结果与晋升、培训机会挂钩，营造良好竞争氛围。

（3）量化卫生保洁标准

制定《寝室卫生星级评定标准》，将卫生质量分为五个星级，每个星级对应不同的清洁标准与评分细则。例如，五星级寝室要求卫生间镜面无水渍、无皂垢，采用特定擦拭方法确保光洁如新；地面采用“分区清洁法”，湿区每日消毒 2 次，干区每日清扫 3 次。建立清洁质量检查制度，保洁人员完成工作后，由管理人员进行检查，检查内容包括清洁时间、清洁范围、清洁效果等，使用专业工具进行随机抽检，对不达标的区域要求限期整改，并对责任人进行相应处罚。

（4）严格设施维护管控

设施维护实施“全生命周期管理”，从设备采购验收（建立设备技术参数比对清单）、日常巡检（制定差异化巡检路线图）、维修保养（建立维修耗材使用台账）到报废更新（根据设备实际使用情况评估），每个环节都制定明确标准与操作流程。建立“维修质量三检制度”：维修人员自检、班组长复检、使用人终检，三方签字确认后方可销单。每季度邀请学校相关人员对设施维护服务进行测评，测评结果向学校公示，并作为下一年度服务改进的重要依据。

3. 主动式服务

（1）深化预防管理体系

构建“人防 + 制度防”预防机制。制度层面，制定《季节性设施维护指南》，如雨季前重点检修排水系统、冬季前检查供暖设备；人员层面，组建“学生安全志愿者团队”，定

期开展培训，协助进行安全隐患排查。每学期开展2次针对学生的安全用电、节约用水等主题宣讲活动，通过讲座、发放宣传手册等形式，提升师生安全意识与节能意识。同时，每学期开展“安全文化节”活动，组织消防演练、用电安全知识竞赛等，增强师生的安全防范能力。

（2）拓展问题发现渠道

除常规巡查外，开通“服务监督热线”与“校长信箱”，安排专人每天定时查看和回复，确保师生诉求及时处理。每月举行面对面活动，经理带领团队骨干与师生面对面交流，现场解答疑问、收集建议。定期安排工作人员走访各个寝室和教学区域，主动询问师生在物业管理方面遇到的问题，及时发现潜在问题并进行处理。

（3）优化快速响应机制

建立应急处理小组，明确小组成员职责与分工。针对重大突发事件，启动应急预案，确保10分钟内完成应急指挥体系启动，20分钟内确定应急方案，1小时内应急人员与物资集结到位。设立“服务快速反应小组”，由各部门业务骨干组成，配备必要的应急工具与装备，保证突发情况发生时第一时间到达现场处置。推行“首问负责制”，首位接到问题反馈的员工全程跟进处理，直至问题彻底解决，防止出现推诿现象。

（4）强化服务反馈优化

每月通过问卷调查、座谈会等形式收集师生对物业服务的意见与建议，对收集到的信息进行整理和分析，形成服务质量分析报告。根据报告中反映的问题，制定详细的改进计划，明确责任部门、完成时限与验收标准。每学期初向学校公布重点服务提升项目，期末通过汇报会、成果展示等形式向师生汇报完成情况，接受监督评议。设立“服务改进建议奖”，鼓励员工提出服务优化建议，对被采纳的建议给予物质奖励与荣誉表彰，推动服务质量不断提升。

（三）服务时间

一、日常服务时间

清晨服务时段（6:00 - 8:00）

各寝室管理员于 6:00 前到岗，佩戴好清洁手套、口罩，领取扫帚、拖把、抹布、清洁剂等工具，迅速投入责任区域保洁工作。6:00 - 6:30，重点清理楼道、楼梯间的垃圾杂物，将学生丢弃的外卖盒、饮料瓶等分类收集，放入指定垃圾桶；对于随意堆放的学生个人物品，如未及时收走的鞋子、快递包裹等，暂时规整到不影响通行的角落，并做好标记，后续通知学生认领。

6:30 - 7:30，使用湿润的抹布对楼梯扶手、栏杆、窗台、公告栏等进行擦拭，按照从高到低、从左到右的顺序，确保无灰尘、污渍残留；对公共卫生间进行深度清洁，先用洁厕剂冲刷蹲坐便、小便池，去除污垢和异味，再用清洁剂清理洗手台，擦拭镜子，补充卫生纸、洗手液等用品；同时，检查卫生间的水龙头、冲水阀等设施是否正常，发现漏水、堵塞等问题及时记录并上报设施维护组。

7:30 - 8:00，对责任区域进行最后的巡查，清理遗漏垃圾，整理垃圾桶摆放位置，确保垃圾桶外观干净，无垃圾外溢；检查楼道照明是否正常，门窗能否正常开关，为学生起床营造整洁、安全的公共环境。

上午服务时段（8:00 - 12:00）

学生上课期间，寝室管理员每间隔 1 小时进行一次巡回保洁。8:00 - 9:00，对楼道、墙角缝隙进行清理，清理隐藏的灰尘和碎屑；查看垃圾桶内垃圾容量，当达到 80% 满载时，及时更换新的垃圾袋，并对垃圾桶外部进行擦拭消毒。

9:00 - 10:00，开展内务检查工作。按照评分标准，对各寝室的物品摆放、卫生清洁、用电安全等方面进行细致检查，对不符合要求的寝室拍照留存，并通过微信群或现场告知的

方式通知学生整改；同时，留意寝室门口及周边公共区域的卫生状况，对堆放的杂物进行整理，督促学生养成良好的卫生习惯。

10:00 - 11:00，对公共区域的墙面、开关面板、扶手等进行二次擦拭，重点处理学生触摸频繁区域的污渍；使用拖把对楼道地面进行局部拖洗，清理水渍、脚印等，保持地面干爽整洁。

11:00 - 12:00，再次巡查垃圾桶状态，对即将满溢的垃圾桶进行提前清理，避免午休期间垃圾外溢；同时，对责任区域内的照明设备、门窗进行简单检查，发现故障及时记录并上报设施维护组。

中午服务时段（12:00 - 14:00）

在学生午休期间，寝室管理员减少噪音较大的工作，主要进行垃圾清运和保洁维护。

12:00 - 12:30，将上午收集的垃圾运送至学校指定地点，运输过程中注意避免垃圾洒落；返回后，对垃圾桶进行清洗和消毒，确保垃圾桶干净无异味。

12:30 - 13:30，在寝室楼内巡逻，维持午休纪律，轻声制止大声喧哗、追逐打闹等影响他人休息的行为；同时，随手清理楼道内新产生的垃圾，如学生丢弃的零食包装袋等。

13:30 - 14:00，对责任区域进行最后一次检查，确保垃圾桶清理干净，公共区域整洁有序，为学生下午上课创造良好环境。

下午服务时段（14:00 - 18:00）

14:00 - 14:30，寝室管理员对责任区域进行第二轮全面清扫，使用扫帚、簸箕清理地面灰尘、垃圾，重点清扫楼梯拐角、电梯间等容易积灰区域；擦拭楼梯扶手、窗台等，保持公共区域干净整洁。

14:30 - 16:30，对上午内务检查中要求整改的寝室进行复查，对照整改前照片，逐项检查整改情况，对未完成整改的寝室进行通报批评，并再次督促学生整改；同时，查看寝室周

边公共区域卫生是否达标，如有问题及时处理。

16:30 - 18:00，重复上午的巡回保洁流程，加强对公共区域的清洁力度，特别是在学生放学前，对卫生间、楼梯间等重点区域进行再次清理，确保学生回寝时环境整洁。

晚间服务时段（18:00 - 22:00）

学生放学后，寝室管理员加强对公共区域的清洁和管理。18:00 - 19:00，在组织学生有序进入寝室的同时，手持垃圾袋和夹子，对楼道内的垃圾进行快速清理，将地面的纸屑、饮料瓶等垃圾及时捡拾放入垃圾袋；在学生洗漱高峰期，驻守卫生间，及时处理堵塞、漏水等问题，对洗漱台周边溅落的水渍进行及时擦拭，保持地面干爽，防止学生滑倒。

19:00 - 20:00，对楼梯台阶进行清扫和拖洗，使用消毒水对楼梯扶手进行擦拭消毒；检查各楼层垃圾桶，将满溢的垃圾进行清运，并对垃圾桶进行冲洗、消毒，更换新的垃圾袋。

20:00 - 22:00，在寝室楼内进行巡查，提醒学生按时休息，关闭公共区域不必要的照明设备，清理垃圾；对卫生间、走廊等区域进行最后的检查，确保夜间环境整洁、安全。22:00 学生熄灯就寝后，进行无声巡查，重点检查是否有学生违反就寝纪律，以及公共区域是否存在安全隐患和卫生问题。

二、应急服务时间

应急响应机制

设立 24 小时应急值班电话，并在寝室楼公告栏等显著位置公示。安排专人值守电话，值班人员需熟悉应急处理流程和各类故障应对方法，确保电话随时畅通。

值班人员接到应急通知后，1 分钟内详细记录事件信息，包括时间、地点、事件类型（如水电故障、门窗损坏、卫生突发状况等）、联系人及联系方式等；2 分钟内通过对讲机或工作群通知相关应急处理人员，同时上报寝室管理经理。信息传递过程中，采用“复述确认”方式，确保信息准确无误。

人员配置与物资保障

组建应急处理小组，由寝室管理组长担任组长，成员包括水电维修工、机动寝室管理员（每个责任片区至少指定 1 名作为机动人员）。应急处理小组成员需保持通讯畅通，确保随时能够响应紧急任务。

建立应急物资储备库，储备常用维修工具（如扳手、螺丝刀、电笔等）、零部件（如灯泡、水龙头、插座等）、照明设备（手电筒、应急灯等）、防滑垫、警示标识等物资。定期对物资进行盘点和检查，及时补充消耗物资，对损坏或过期物资进行更换，确保应急物资齐全、完好。

响应时间承诺

对于水电故障、门窗损坏等紧急问题，应急处理人员在接到通知后 15 分钟内携带相关工具和材料出发，30 分钟内到达现场。到达现场后，5 分钟内快速评估故障情况，对于简单故障，如灯泡更换、水龙头维修等，力争在 1 小时内修复；对于复杂故障，如电路短路、管道爆裂等，在 2 小时内制定详细的解决方案，并向学校后勤部门汇报。

在应急处理过程中，设置明显的警示标识，如警戒线、警示牌等，安排专人进行安全监护，避免对师生造成二次伤害。故障排除后，对维修区域进行清理，恢复原状；24 小时内对相关人员进行回访，了解使用情况，收集意见；将应急事件处理过程和结果记录在《应急事件处理档案》中，每月进行一次汇总分析，总结经验教训，优化应急处理流程。

（四）服务措施

1. 人员管理措施

（1）严格的人员招聘制度

招聘前期准备与渠道拓展

成立专项招聘小组，由总公司人力资源部门负责人、寝室管理组长、设施维护组长组成，共同制定招聘计划。结合项目实际需求，明确各岗位人员缺口数量、任职资格及到岗时间节点。在招聘信息发布方面，除专业招聘网站（如 58 同城、智联招聘）、本地人才市场、行业协会平台外，还将在学校官网、校园公告栏、微信公众号等渠道同步发布招聘信息，精准吸引有校园服务经验的求职者。同时，制作详细的岗位说明书，突出岗位特色与发展前景，如强调寝室管理员在学生管理与服务中的重要性，以及水电维修工在保障校园设施稳定运行方面的关键作用。

任职资格精准化要求

- **经理岗位：**除要求 3 年以上校园物业管理经验、持有物业管理项目经理资格证书及成功管理大型团队案例外，还需具备优秀的战略规划能力，能根据学校学期计划制定契合的物业管理方案；具备出色的对外协调能力，可有效与学校各部门、供应商及上级管理部门沟通协作；熟悉教育行业特点，能精准把握师生需求，制定针对性服务策略。
- **寝室管理员：**3 年以上宿舍管理经验基础上，需擅长青少年心理沟通，能妥善处理学生矛盾纠纷；具备基础急救知识，可应对学生突发疾病等紧急情况；拥有良好的组织协调能力，能有序组织学生开展寝室活动及应急演练。
- **水电维修工：**持有电工证等相关专业资质，2 年以上校园设施维修经验外，需熟悉校园水电系统布局，掌握常见设施设备的维修与保养技术；具备快速故障诊断能力，能

在短时间内定位并解决水电故障；拥有安全操作意识，严格遵守维修安全规范。

背景调查与健康检查

采用线上线下结合的方式进行全面核查。线上通过官方数据库核实个人身份信息、学历证书真伪、违法犯罪记录；线下实地走访前工作单位，与前同事、上级主管沟通，了解其工作态度、职业操守、团队协作能力等。健康检查环节，与当地三甲医院合作，为应聘人员提供定制化体检套餐，除常规体检、心肺功能检测、传染病筛查外，针对需从事体力劳动的岗位（如水电维修工），增加关节功能、耐力等专项检测，确保员工身体素质符合岗位要求。明确年龄限制为六十周岁（含）以下，对超龄但经验丰富、技能突出的特殊人才，需经公司高层审批并通过额外健康评估后，然后征得学校同意后，方可破格录用。

面试与实操考核

- **面试环节：**采用结构化面试与情景模拟相结合的方式。结构化面试设置通用问题（如“如何看待物业管理中的服务与管理关系”）和岗位针对性问题（寝室管理员需回答“如何处理学生夜间违纪行为”，水电维修工需回答“遇到复杂电路故障如何排查”），评估应聘者的专业知识、逻辑思维与语言表达能力。情景模拟环节，为寝室管理员设置“学生投诉寝室卫生问题”场景，观察其沟通技巧、问题解决能力；为水电维修工模拟“突发停电故障处理”场景，检验其应急反应与实操技能。同时，安排学校后勤部门代表参与面试，从学校实际需求角度对应聘者进行评估。
- **实操考核：**根据岗位特性设计实操项目。寝室管理员需现场进行内务整理示范，按照评分标准对模拟寝室进行检查评分，并模拟与“学生”沟通交流；水电维修工需在规定时间内完成指定设施设备（如更换灯泡、修复水管漏水）的维修任务，考核人员根据维修质量、操作规范、耗时长短等进行打分。综合面试与实操考核成绩，结合背景调查和健康检查结果，确定最终录用名单。

（2）完善的员工培训体系

构建分层分类的培训体系，针对不同岗位、不同职级的员工制定个性化的培训方案，确保培训内容的针对性和实用性。新员工入职后，将参加为期 7 天的入职培训，培训内容包括公司企业文化、规章制度、学校基本情况、寝室管理服务规范等基础课程，帮助新员工快速融入团队，了解工作要求。同时，安排资深员工进行一对一的实操带教，通过现场示范、案例讲解等方式，指导新员工掌握卫生保洁、设施巡查、学生沟通等工作技能。

在员工培训方面，每月组织 1 次集中培训，邀请行业专家、内部业务骨干进行授课，课程涵盖职业素养提升、安全操作规范、新型清洁技术、设施设备维修新技术等内容，不断更新员工知识储备，提升业务水平。每季度开展 1 次服务技能竞赛，设置内务整理、卫生清洁、故障维修等比赛项目，通过以赛促学的方式，激发员工的学习积极性，提高服务技能。此外，每年选派表现优秀的员工参加外部专业培训和行业交流会，拓宽员工视野，学习先进的管理经验和服务理念。

（3）科学的绩效考核制度

制定量化、透明的绩效考核指标体系，从工作质量、工作效率、服务态度、团队协作等多个维度对员工进行全面考核。对于寝室管理员，考核指标包括内务检查评分合格率、学生投诉率、纪律管理成效、卫生清洁达标率、垃圾清运及时率、公共区域清洁频次等；水电维修工的考核指标则涉及故障维修及时率、维修质量合格率、设备巡检完成率等。

考核周期为每月一次，由各部门主管根据员工的日常工作表现、工作记录和相关数据进行评分，并结合学生和学校的反馈意见，形成综合考核结果。对于考核成绩排名前 10% 的员工，给予现金奖励、荣誉证书、晋升优先考虑等奖励；对于考核不达标且经培训后仍无法满足工作要求的员工，将按照学校要求及时进行调整或辞退处理。同时，建立绩效面谈机制，主管在考核结束后与员工进行一对一的沟通，反馈考核结果，肯定工作成绩，指出存在问

题，并共同制定改进计划，帮助员工提升工作绩效。



2. 质量管理措施

(1) 专业的质量监督小组

总公司成立的质量监督小组，负责对物业服务质量进行全方位、全过程的监督检查。质量监督小组制定详细的检查计划，每月对寝室卫生保洁、设施设备维护、综合管理等服务内容进行不少于 4 次的定期检查，检查过程中严格对照《物业服务质量标准手册》，采用量化评分的方式对各服务项目进行打分评估。

除定期检查外，质量监督小组还将开展不定期的突击检查和专项检查，针对卫生死角、设施故障高发区域、学生投诉集中问题等进行重点排查。每次检查结束后，及时形成质量检查报告，详细记录检查中发现的问题，包括问题描述、责任部门、责任人、影响程度等，并提出具体的整改要求和整改期限。对于检查中发现的严重质量问题，将立即下达整改通知书，要求相关责任人限期整改，并跟踪整改落实情况，确保问题得到彻底解决。

(2) 高效的质量反馈机制

建立多渠道的质量反馈体系，主动收集学校和学生对物业服务质量的意见和建议。设立 24 小时服务质量投诉热线，安排专人接听，及时记录投诉内容，并在 30 分钟内将投诉信息反馈至相关责任部门。。

每月组织 1 次学生座谈会，由项目管理人员与学生代表面对面交流，倾听学生在寝室生活中遇到的问题和对物业服务的期望；每季度与学校相关部门召开 1 次物业服务质量沟通会，汇报服务工作开展情况，听取学校的意见和建议。对于收集到的反馈信息，进行分类整理和分析，形成质量改进需求清单，制定针对性的改进措施，并将改进结果及时反馈给学校和学生，形成闭环管理，不断提升服务质量。

(3) 及时的质量整改机制

针对学校提出的质量问题，我方承诺在接到通知后 1 小时内响应，相关责任部门负责人立即组织人员现场核查，2 小时内制定详细的整改方案，并提交学校审核。整改方案明确整改目标、整改措施、责任分工、整改期限等内容，确保整改工作有序推进。

在整改过程中，安排专人对整改工作进行全程跟踪监督，实时掌握整改进度，及时协调解决整改过程中遇到的问题。对于一般性质量问题，确保在 24 小时内整改完毕；对于复杂问题，按照整改方案的时间节点稳步推进，并定期向学校汇报整改进展情况。整改完成后，由质量监督小组进行复查验收，验收合格后将整改结果以书面形式反馈给学校，确保学校提出的质量问题得到彻底解决，达到学校满意的标准。

3. 安全管理措施

(1) 全面的员工保险保障

为所有派遣的劳务人员购买足额的意外伤害保险，保险额度不低于行业标准，确保员工在工作期间发生意外事故时能够得到充分的经济补偿。同时，为员工购买工伤保险，按照国家规定及时足额缴纳保险费用，保障员工在工伤情况下的合法权益。此外，考虑到员工在上下班途中的安全风险，为员工购买交通意外保险，进一步完善员工的保险保障体系。

除了购买商业保险外，我方还将建立员工健康档案，定期组织员工进行职业健康体检，及时发现和预防职业病的发生。对于从事特殊岗位的员工，如水电维修工、高空作业人员等，增加专项体检项目，确保员工身体健康，能够安全地开展工作。

(2) 深入的安全培训教育

制定系统的安全培训计划，将安全培训纳入员工日常培训的重要内容，确保员工具备良好的安全意识和自我保护能力。新员工入职时，开展不少于 8 学时的安全基础知识培训，课程内容包括安全法律法规、安全管理制度、安全操作规程、应急逃生知识等，培训结束后进行安全知识考试，考试合格后方可上岗。

在职员工每季度参加 1 次安全专项培训，邀请安全专家、消防部门人员进行授课，通过案例分析、现场演示、模拟演练等方式，深入讲解安全事故的成因、预防措施和应急处理方法。针对不同岗位的特点，开展针对性的安全操作培训，如水电维修工的电气安全操作培训、卫生保洁员的防滑防摔培训等，确保员工熟练掌握本岗位的安全操作技能。同时，每半年组织 1 次全员安全应急演练，包括火灾逃生演练、触电急救演练、防汛抢险演练等，提高员工在突发情况下的应急反应能力和自救互救能力。

（3）严格的安全巡查制度

建立常态化的安全巡查机制，制定详细的安全巡查路线和巡查标准，明确各区域、各设施的巡查责任人、巡查频次和巡查内容。每天由设施维护组对寝室楼的水电设施、消防设施、门窗等进行全面巡查，重点检查配电箱、灭火器、应急照明、疏散通道等关键部位，确保设施设备完好有效，疏散通道畅通无阻。每周由安全管理专员对寝室楼进行 1 次安全专项检查，检查范围包括寝室内部的用电安全、违规电器使用情况、私拉乱接电线等问题，对发现的安全隐患及时下达整改通知，要求责任人限期整改，并跟踪复查，确保隐患整改到位。

每月组织 1 次由学校相关部门、我方管理人员和安全专家组成的联合安全大检查，对寝室区域进行全面、深入的安全排查，对检查中发现的重大安全隐患，立即采取停止使用、封闭现场等紧急措施，并制定详细的整改方案，明确整改责任人和整改期限，确保安全隐患得到彻底消除。同时，建立安全巡查档案，详细记录每次巡查的时间、地点、内容、发现的问题及整改情况，为安全管理工作提供详实的资料依据，不断提升安全管理水平。

（五）其他优惠措施

如果我公司有幸中标，将秉持“超越传统物业管理边界，助力校园品质全面升级”的理念，除了做好卫生管理和寝室管理服务外，还将在多个领域为学校提供深度服务，以创新服务模式与专业服务能力，协助学校登上发展新台阶。

1、提供零利润的便民服务。

提供便利、高效、经济的师生服务是衡量物业管理水平的重要标准，亦是提高学校师生生活生活质量的重要措施和保障。我们将根据学校的结构、地理位置和周边的配套设施情况、师生需求调研结果，设置便捷、实用的便民服务点。秉承“满足您的需求是我们努力的方向，赢得您的认可是我们工作的目标”的理念，坚持以客户为中心，以服务为基本，致力于持续满足广大师生的日常生活所需，切实提高师生的生活质量。

服务内容：

红十字医药箱（急用、急救），提供给师生应急使用。

工具箱（改锥、钳子）等修理工具配备齐全（师生维修借用）

打气筒、胶水、、补皮、撬轮棍、脸盆、毛巾、香皂（用于自行车电动车的维修，我们只提供工具，不提供维修人员）

雨伞、雨披（师生外出临时借用）、手推行李车（师生临时借用）

2、为保障学校的安全，如有需要我公司可以对学校的监视控制系统、会议设备系统、通信系统提供免费技术咨询。

3、学校餐厅油烟过大时容易引起火灾，为了避免火灾，如有需要我公司可以为学校餐厅免费提供清洗技术咨询服务。

4、我公司有高空作业人员，持证上岗，对迎检、迎新需要高空作业时，能为学校及时提供高空作业服务，不需要再花费时间和精力去联系其他相关服务人员。

5、学校接待贵宾时，如果有皮质沙发、布艺沙发、地毯清洗专业需求时，我公司具有高泡沙发清洗机、地毯清洗机，能以最优的价格及时的满足学校需求。

6、为了师生的健康，空调清洗必不可少，我公司有专业的技术人员和设备，如果需要，我公司对空调可以进行彻底清洗和杀菌消毒，为学校师生的健康安全保驾护航。

7、 免费支持学校各项活动

我方将全力配合学校开展各类活动，如校园文化节、运动会、开学典礼、毕业典礼等，免费提供全方位的环境卫生保障和设施维护服务，确保活动顺利、圆满进行。

在活动筹备阶段，提前一周与学校活动组织部门对接，了解活动规模、场地安排、流程规划等信息，制定专项服务保障方案。环境卫生保障方面，活动前一天对活动场地进行全面清洁，包括操场跑道清扫、舞台区域除尘、观众席座椅擦拭；活动当天安排专人进行巡回保洁，每 30 分钟对垃圾桶进行清理更换，确保场地无垃圾堆积；活动结束后，立即组织人员进行全面清扫与消毒，恢复场地整洁。以上服务承诺是我方对卫辉市高级中学的郑重承诺，若我方中标，将严格履行承诺内容，为学校提供优质、高效的物业服务。

8、 免费大型寝室卫生深度清洁服务

为进一步提升学生寝室环境卫生质量，在合同期内，我方将免费为学校提供每学年 4 次大型寝室卫生深度清洁服务，主要安排在寒暑假及重大节假日前后。每次深度清洁服务将投入专业清洁团队，采用 “全面覆盖 + 重点突破” 的作业模式，确保寝室环境焕然一新。

清洁前，团队会与学校相关负责人沟通，制定个性化清洁方案，明确清洁重点区域与特殊需求。深度清洁涵盖寝室楼公共区域及学生寝室内部（在学生允许且配合的前提下）。公共区域方面，对楼梯、走廊墙面进行除尘除渍，使用专业墙面清洁剂配合高压清洗设备，去除顽固污渍；对天花板、灯具进行拆卸清洗，消除蛛网、积尘；对卫生间进行全面消毒，使用高温蒸汽消毒设备对蹲坐便、小便池、洗手台进行高温杀菌，同时对地面、墙面瓷砖进行

深度除垢，恢复瓷砖光洁度。

学生寝室内，协助学生整理物品后，对床铺、桌椅进行彻底清洁与消毒，使用环保型消毒湿巾擦拭床架、桌面；对地面进行多次清洗与抛光处理，去除长期积累的污渍；对门窗玻璃进行内外双面精细擦拭，并涂抹玻璃防雾剂；对空调滤网进行深度清洗，提升空调制冷制热效果与空气质量。每次清洁服务结束后，邀请学校相关人员进行验收，确保清洁质量达到高标准要求。

（六）其他承诺

- 1、我公司承诺产品和服务质量合格，不低于竞争性磋商文件要求的标准。
- 2、我公司承诺如果我公司中标，1个工作日内与采购人签订合同并协助采购人合同备案。
- 3、我公司承诺一旦中标及签订合同后不对采购项目转标段、分标段，亦不将合同全部及任何权利、义务向第三方转让，否则将被视为严重违约。
- 4、我公司承诺按学校要求处理在服务或工作中表现差的服务人员。
- 5、我公司承诺在中标后签订合同前，采购人有权要求我公司提供公司资质、合同的原件等资料原件进行核对。
- 6、我公司承诺工作人员工资不低于行业最低要求，不得拖欠随意克扣人员工资。



投标人：河南盛昌隆物业管理服务有限公司（电子签章）

法定代表人



（电子签章）

日 期：2025 年 6 月 6 日