

4.3 售后服务方案

(投标人根据招标文件要求自行编制)

1、负责校园物业管理的整体工作，带领全体员工完成学校交办的工作任务和考核指标；

2、按职责范围组织制定各项规章制度和工作计划，做好总结和相关报表，处理好校园物业的日常事务；

3、安排工作人员做好校园公共卫生、教室卫生和教室物业管理工作；

4、积极协助相关部门做好工作范围内的安全防范工作；

5、负责全体员工的政治、文化学习和职业道德建设，教育员工积极工作，认真完成各项任务，为教学、科研和师生员工提供良好的学习、工作、生活环境；

6、经常深入工作现场、检查员工的任务完成情况和制度执行情况，并按规定实施奖惩；

7、完成学校布置的其他任务。

管理者的工作标准

1、协助管理办公室主任完成各类工作任务和校园物业管理考核；

2、完成学校及管理办公室主任交办的其他任务。

全职司机的工作标准

1、学校办公车辆的专职驾驶员，由学校和物业公司进行管理评估。

2、认真履行职责，同时服从学校临时工作安排。

确保车辆安全行驶，确保车辆正常运行和良好状态。

(二)学生公寓管理建立健全学生公寓管理制度，服从学校临时工作安排。

标准

1、学生公寓进度管理、内部管理、接待管理和水电定额管理等。；

2、负责学生公寓内外安全、公共卫生清洁工作，确保学生公寓安全、卫生、文明；

3、协助学校相关管理部门做好学生行为管理、公寓思想政治工作。

(3)安全和消防秩序管理

1、建立健全校园秩序维护者、消防和秩序管理制度，切实维护学校和师生的人身和财产安全；。

2、校园秩序维护人员的工作条件主要是高中教育，对校园秩序维护人员进行专门的专业培训，最好是退伍军人。

3、其中一名秩序维护员必须持有施工消防员专业资格证书。

标准

1、认真履行职责，遵守学校的各项规章制度，服从学校的临时工作安排。

2、24小时门卫值班；

3、每小时至少检查一次重点区域、重点位置，以确保校园安全，维护校园秩序，维护校园稳定；

4、管理进出校园的车辆，引导车辆有序通行、停车；校园的主要道路和停车场都有完整的交通标志。

5、对进出校园人员实行登记管理，并严格执行中小学校园安全管理措施；

6、各种消防设施、合理设备，及时更新、有效使用；制定火灾、公共安全、公共卫生等突发事件的应急预案，及时向学校及相关部门报告，并采取相应措施；

7、消防设施设备完好，可随时使用，确保消防通道畅通；

8、有突发事件应急预案，完善责任制；

9、依法办事，文明执勤，严格管理，保护学校财产和师生人身完整，维护正常教学、科研、生活秩序；

10、全年无事故或责任案例发生。教师和学生都有安全感，校园订单维护人员的服务满意度在95%以上。

(三)机电设备运行管理

1、建立健全机电设备运行管理体系；负责机电设备设施(包括配电室、水泵房、电梯、消防设备设施等)的运行管理和应急维护。);

2、技术人员资格持有与其工作岗位相对应的技术资格证书，具有工作经验；

标准

1、机电设施设备的日常管理和维护；

2、建立机电设施设备档案，设施设备运行、检查、完整维护记录；

3、设施设备标识齐全、规范，明确责任人，运行维护人员严格执行设施设备操作规程和维护规范，设施设备运行正常；

4、组织对机电设施和设备的定期检查，做好检查记录，如需维修或大、小修，及时向学校报告并提出建议，并根据学校决定组织维修；

5、载人电梯运行正常；

6、设备室保持安全、整洁、通风，无运行、危险、下降、泄漏等。

7、对容易危及人身安全的设施设备有警示标志和防范措施，对可能发生的突发设备故障有应急预案；

8、确保所有设施和设备在之前的检查中正常运行；

9、如果设备出现故障，维修人员应在收到维修报告后5分钟内到达现场。零修理合格率为100%，一般故障不可能一蹴而就。

(四)建立和完善校园环境服务管理体系；卫生与清洁服务部负责清洁环境的日常管理，如教学楼、校园内的学校道路。

标准

设置1、垃圾桶，垃圾桶内的生活垃圾每天清理运输一次，垃圾桶排列整齐，外观干净。

2、校园路、广场、停车场、绿地等。每天清洗一次；电梯厅、走廊每天清洁和拖拉一次，楼梯扶手每周擦洗一次，公共部位的玻璃每周清洁一次，路灯、走廊灯每季度清洁一次，以及时清除该区域主要道路上的积水。

3、区域内公共雨水、污水管道每年疏浚一次；雨、污水井每季度检查一次，并根据检查情况及时清理。化粪池每2个月检查一次，每年清理一次。如发现异常，应及时清除。

4、二次供水罐应按规定清洗并定期检查。水质符合卫生要求。

5、根据校园实际情况定期消毒和除虫；

6、完全欢迎、欢迎检查、欢迎惊喜清洁和移除工作。

2、管理方法和工作计划为了更好地应对日益激烈的市场竞争，

单位名称（盖章）：：禹州市金未来物业服务有限公司

日期：2023年4月10日