

第五章 采购内容及服务要求

甘肃省酒泉中学后勤社会化服务采购项目服务要求

一、采购内容

序号	区域名称	服务内容
1	校本部	1. 保洁服务：翔宇楼公共卫生间、饮水机日常保洁工作。逸夫楼公共卫生间、大厅、过道、饮水机等日常保洁工作。 2. 绿化服务：清扫道路、操场，清理垃圾杂物；及时清理落叶、烟头、纸屑等。 3. 门卫服务：翔宇楼、逸夫楼的日常水电暖巡查及安保工作，保障教学楼安全。
2	3号公寓	宿管服务工作：负责学生宿舍的日常管理，包括人员出入登记、作息管理、安全巡查、卫生检查及公共区域卫生保洁、设施维护报修以及学生生活指导等，营造安全有序的住宿环境。

二、服务内容与服务标准

序号	服务内容	服务标准
1	保洁服务	清洁标准 地面：无灰尘、污渍、积水、杂物，保持光亮整洁。 门窗玻璃：干净透明，无手印、灰尘、污渍。 卫生间：空气清新，无异味；地面干燥无水渍，便池、洗手池清洁无污垢，定期消毒。 垃圾桶：垃圾不超过桶身 2/3，外观干净无污渍，定期清洗消毒。
2	绿化服务	绿化养护标准 树木生长健壮，无明显枯枝、死枝，树冠完整，树形美观，修剪及时合理，每年至少进行 1-2 次整形修剪。

		<p>草坪生长整齐，高度适宜，无明显杂草，覆盖率达到 95%以上，定期进行修剪、施肥、浇水等养护工作。</p> <p>病虫害防治及时，采用综合防治措施，尽量减少化学农药的使用，病虫害危害控制在经济阈值以下，树木受害率低于 5%，草坪受害率低于 10%。</p> <p>绿化设施如园路、座椅、亭廊、花架等应坚固耐用，设计合理，与绿化景观相协调，满足师生休闲、观赏需求。</p>
3	门卫服务	<p>巡逻安排：制定巡逻计划，明确巡逻时间与频次。白天每 1 小时巡逻一次，夜间每 2 小时巡逻一次，重点区域增加巡逻次数。巡逻时携带必要装备，如对讲机、警棍等，保持通讯畅通。</p> <p>巡逻内容：检查教学楼大门是否完好，有无破坏痕迹；重点部位门窗是否关闭、锁好；水电是否安全关闭，检查消防设施设备是否完好有效，疏散通道、安全出口是否畅通；留意教学楼内有无可疑人员、异常声响及其他安全隐患，发现问题及时处理并报告。</p>
4	宿管服务	<p>宿管服务标准</p> <p>人员素养</p> <p>职业能力：宿管人员需高中及以上学历，有一定学生管理经验。熟悉宿舍管理流程，掌握水电维修、安全急救基础知识，能处理常见问题。</p> <p>个人品质：工作认真负责，有爱心、耐心，对学生一视同仁，不得歧视、体罚或变相体罚学生。遵守职业道德，保守学生隐私。</p> <p>作息管理</p> <p>按时开关门：严格按学校规定时间开关宿舍大门，如早上 6 点开门，方便学生前往教室上课；晚上 12 点关门，12 点熄灯，确保学生充足睡眠。特殊情况需调整，提前通知学生。</p> <p>督促作息：熄灯后，进行巡查，督促学生安静休息，制止大声喧哗、使用电器等影响他人休息的行为。对违反规定的学生，及时教育引导，并记录在案。</p>

		<p>安全管理</p> <p>门禁把控：非本宿舍人员进入，需经登记，联系被访学生确认后，方可放行。女生宿舍严禁男性进入，特殊情况需进入，由宿管人员陪同。禁止学生私自留宿他人，一经发现，严肃处理。</p> <p>设施检查：每日对宿舍门窗、水电设施、消防器材等进行检查，发现损坏或安全隐患，及时报修并记录。定期组织消防演练，确保学生熟悉逃生路线和消防器材使用方法。</p> <p>违禁品管理：严禁学生在宿舍使用热得快、电炉等违规电器，存放易燃易爆、管制刀具等危险物品。每周至少进行一次违禁品排查，没收违规物品，对学生批评教育。</p> <p>卫生管理</p> <p>公共区域：督促保洁人员每日清扫宿舍楼道、楼梯、卫生间等公共区域，做到地面无垃圾、积水，墙面无污渍、蜘蛛网，便池、洗手池无污垢、异味，垃圾桶及时清理、消毒。</p> <p>宿舍内部：制定宿舍卫生值日表，督促学生轮流打扫。宿管人员每日检查，评分公示。要求地面干净，物品摆放整齐，床铺整洁，卫生间清洁无异味。对卫生不达标的宿舍，督促整改，多次不改通报批评。</p> <p>沟通关怀</p> <p>学生交流：每周至少与2名学生谈心，了解其生活、学习、心理状况，发现问题及时与家长、班主任沟通。对遇到困难的学生，提供帮助与支持。</p> <p>家长沟通：定期向家长反馈学生住宿情况，学生出现违纪、生病等特殊情况，及时告知家长，共同商讨解决办法。</p>
--	--	--

三、服务要求

（一）人员要求

1. 保洁服务：配备专职保洁人员 4 名。

基础素质

年龄与健康：年龄通常在 45-55 岁之间，身体健康，无传染性疾病，能承受相应工作强度。入职前需提供健康证明，定期进行健康检查。

品行与态度：为人诚实，品行端正，有责任心，工作认真细致、吃苦耐劳，具备良好的服务意识，尊重师生，不得与师生发生冲突。

技能要求

清洁技巧：熟练掌握各类清洁工具和用品的使用方法，如扫帚、拖把、吸尘器、玻璃刮、清洁剂等。针对不同区域和污渍，能采取恰当清洁方式，保证清洁效果。像清洁玻璃时，知道如何使用玻璃刮让玻璃干净且无水渍。

安全知识：了解基本的安全常识，如在使用电器设备时避免触电，清洁高处时防止坠落，正确使用化学清洁剂，避免因混合使用清洁剂产生有害气体。

工作执行

时间管理：严格遵守学校规定的工作时间，按时到岗，不得迟到、早退或缺勤。上班期间不得擅自离岗、串岗，如需请假，提前办理请假手续。

工作标准：依据学校保洁服务标准开展工作，保证区域地面无灰尘、污渍、积水，门窗玻璃干净透明，卫生间无异味，垃圾桶及时清理且外观整洁。

应急响应：遇到突发污染事件，如呕吐物、污水外溢等，能迅速响应，在规定时间内到达现场清理，按流程消毒，降低对环境和师生的影响。

2. 绿化服务：配备园林工 2 名

专业技能

植物知识：熟悉当地常见的绿化植物种类，包括乔木、灌木、花卉、

草坪等，了解它们的生长习性、栽培要点、病虫害防治方法等，能够准确识别植物的品种和判断其生长状态。

绿化技术：掌握绿化种植、修剪、浇水、施肥、除草等基本技术，能熟练操作各类绿化工具和设备，如割草机、绿篱机、修剪剪刀、喷雾器等，并且具备一定的园林景观设计和施工能力，能够根据校园环境进行合理的绿化布局和植物搭配。

病虫害防治：能够准确识别常见的植物病虫害症状，掌握有效的防治方法，包括生物防治、物理防治和化学防治等手段，合理使用农药，确保植物健康生长，同时避免对环境造成污染。

工作态度

责任心：对校园绿化工作认真负责，积极主动，按时完成各项绿化任务，注重工作质量，确保绿化效果达到学校要求。

敬业精神：热爱绿化工作，具有吃苦耐劳的精神，能够在不同的天气条件下坚持工作，精心呵护校园内的一草一木。

服务意识：树立为师生服务的意识，尊重师生，积极响应师生对绿化工作的合理建议和需求，努力为师生创造优美舒适的校园环境。

安全意识

操作安全：严格遵守绿化工具和设备的操作规程，确保自身安全，在使用农药等有毒有害物品时，要穿戴好防护用品，防止中毒和其他安全事故的发生。

环境安全：在进行绿化作业时，要注意保护校园内的公共设施和其他物品，避免因操作不当造成损坏，同时，要注意防止水土流失和环境污染等问题。

团队协作

沟通协作：与其他绿化人员以及学校的其他部门保持良好的沟通和协作，共同完成校园绿化工作任务，在工作中相互支持、相互配合，形成良

好的工作氛围。

听从指挥：服从学校绿化工作的整体安排和调度，听从主管人员的指挥，按照工作要求和标准开展工作，积极参与学校组织的各项绿化活动和培训。

学习能力

知识更新：关注绿化行业的新技术、新方法、新品种，不断学习和掌握新的绿化知识和技能，提高自身的业务水平。

经验积累：善于总结工作经验，不断改进工作方法，提高工作效率和质量，能够根据校园绿化的实际情况，提出合理的建议和方案。

3. 门卫服务：配备专职门卫 4 名

身体素质

年龄与体能：年龄一般在 50-60 岁之间，身体健康，能适应长时间站立、走动及突发紧急情况。定期体检，确保身体状况符合岗位要求。具备良好体能，能进行一定强度的体力活动，如搬运重物、快速奔跑等。

感官能力：视力良好，无色盲、色弱，能清晰识别人员面貌、车牌号码及各类标识。听力正常，能及时察觉异常声响，保障校园安全。

职业素养

道德品质：诚实守信，廉洁奉公，无违法犯罪记录，不得利用职务之便谋取私利。工作中严格遵守保密制度，不泄露学校机密信息。

纪律意识：严格遵守学校规章制度及门卫工作流程，按时到岗、离岗，不迟到、早退或缺勤。上班期间严禁饮酒、玩游戏、擅离岗位等行为。

服务意识：热情、耐心对待师生及访客，礼貌用语，不得与他人发生冲突。主动为师生提供帮助，展现良好形象。

安全防范：熟悉校园周边治安环境，具备安全风险识别能力，能及时发现可疑人员、物品及安全隐患。掌握基本防卫技能，如擒拿格斗技巧，遇突发暴力事件可有效应对。

应急处置：了解火灾、地震等突发事件应急处理流程，熟练使用灭火器、消火栓等消防器材。掌握基本急救知识，如心肺复苏、止血包扎，能在紧急情况对伤员初步救护。

4. 宿管服务：配备宿舍管理人员 24 名

个人素养

品德作风：秉持公正、公平原则对待每一位学生，坚决杜绝歧视、偏见行为。拥有良好职业道德操守，严禁利用职务之便谋取私利，如收受学生礼品以换取特殊待遇等。始终保持诚实正直，为学生树立道德榜样。

服务意识：深刻理解服务学生的核心职责，主动关心学生需求。面对学生的问题和困难，要耐心倾听、积极解决，以热情、周到的服务态度赢得学生信任与尊重。

情绪管理：在面对学生的违规行为或突发状况时，能够保持冷静，理智处理问题，避免被情绪左右而采取不当措施。具备良好的情绪调节能力，确保在高压环境下始终为学生提供稳定、可靠的支持。

业务能力

管理协调：熟知宿舍管理的各项规章制度，严格执行作息时间、门禁管理等规定。能够有效组织学生开展宿舍卫生检查、文明宿舍评选等活动，协调处理宿舍内学生之间的矛盾纠纷，营造和谐的住宿氛围。

安全应急：熟练掌握消防设施、安全通道等应急设备和场所的位置及使用方法。定期组织学生进行消防安全演练，提升学生应急逃生能力。具备迅速应对火灾、地震等紧急情况的能力，确保学生生命安全。面对突发安全事件，能够第一时间做出正确反应，采取有效措施进行处理，并及时向上级报告。

沟通引导：善于与学生沟通交流，了解学生思想动态和心理状况，及时发现并解决学生在生活和学习中遇到的问题。对于学生的不良行为和习惯，能够进行耐心的教育引导，帮助学生树立正确的价值观和行为准则。

同时，与家长保持密切联系，定期反馈学生的住宿情况，共同促进学生成长。

知识储备

安全知识：深入了解消防安全知识，包括火灾预防、火灾扑救、逃生自救等方面的内容。掌握用电安全常识，能够及时发现和排除宿舍内的用电安全隐患。熟悉治安防范知识，有效预防盗窃、诈骗等治安事件的发生。

心理常识：了解青少年心理发展特点和规律，掌握基本的心理咨询和辅导技巧。能够敏锐察觉学生的心理变化，对出现心理问题的学生及时给予关心和帮助，必要时引导学生寻求专业心理咨询。

教育法规：熟悉《教育法》《未成年人保护法》等相关教育法律法规，明确在学生管理过程中的权利和义务，确保管理行为合法合规，切实维护学生的合法权益。

四、物业公司制度管理

1. 遵守各项管理制度，统一着装上岗，树立良好形象。遵守员工纪律，坚守工作岗位，做好本职工作，提高工作质量，工作时间不准干私活或做与工作无关的事情。发扬互助精神，支持同事工作，保质保量地完成本人所分管区域内的保洁工作。按时上下班，不缺勤、不迟到、不早退。妥善保管清洁工具和用品，不得将清洁工具和用品私借他人使用或带回家中使用。

2. 服务内容：①制定物业管理的各种规章制度，并监督贯彻执行；②完善档案、图纸、维修记录等技术资料的管理工作；③定期对质量目标完成情况进行统计，并做好记录；④制定管理岗位责任目标，完善各专业管理制度，加强技术培训；⑤定期向业主调查对服务质量的满意程度，并做好记录，进行分析；⑥做好服务质量的满意度调查，做好记录，进行分析；⑦做好员工的管理教育工作，不断提高员工能力素质。

3. 服务标准：①确保实地管理、服务人员达到要求人数；②负责根据业

主要求制定物业管理制度，监督指导服务人员按物业服务制度规范操作，如有问题负责落实整改及人员更换；③详细制定工作安排，如有人员变更须提前告知业主并协调人员确保服务不间断，在服务人员临时缺员时可顶替具体服务工作；④协调处理业主提出的各项要求和建议，按照相关需求组织人员完成工作；⑤业主满意率达90%以上。

4. 工作人员聘用: 投标方按照中华人民共和国《劳动合同法》执行，根据第三十四条规定，用人单位发生合并或者分立等情况，原劳动合同继续有效，劳动合同由承继其权利和义务的用人单位继续履行，对原工作人员(除不符合年龄规定外)须全部聘用。投标方聘用的工作人员必须缴纳工伤保险，若发生劳动、劳务争议，与采购方无关，由投标方根据有关法律规定自行调处解决。

5. 投标企业确保物业服务人员人均工资不得低于酒泉市最低工资标准。