

物业管理服务项目 投标方案

目录

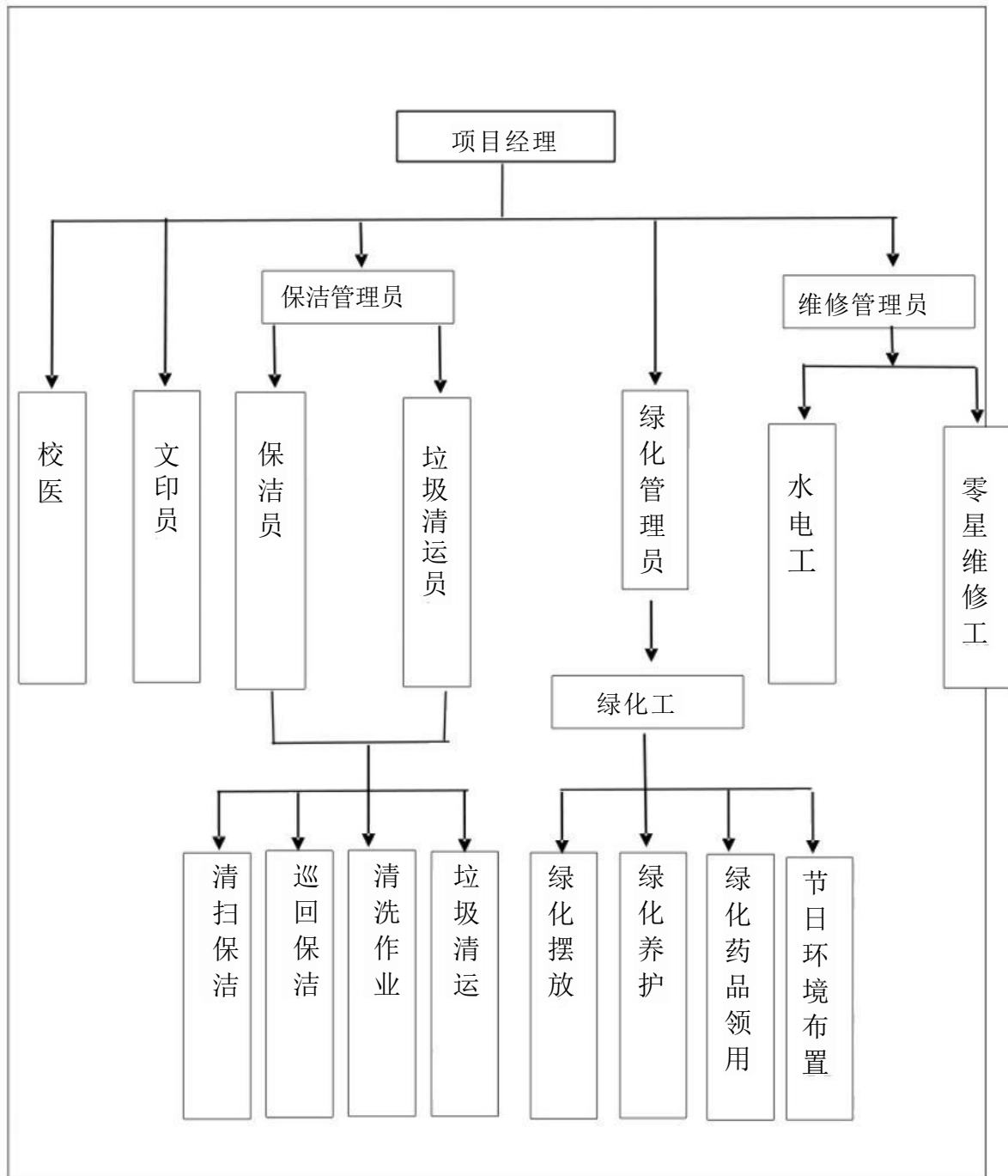
第一章 服务方案及措施	3
1.1. 项目组织结构图.....	3
1.2. 项目各岗位职责.....	4
1.3. 岗位工作要求.....	13
1.4. 临时性工作解决方案.....	14
1.5. 绿化管理维护方案.....	16
1.6. 垃圾分类方案.....	19
1.7. 有害垃圾、可回收物收运具体实施方案.....	22
1.8. 灭四害用药作业.....	27
第二章 管理规章制度	29
2.1. 管理规章制度.....	29
2.2. 奖罚制度.....	49
2.3. 考勤制度.....	53
2.4. 监督制度.....	56
2.5. 卫生检查制度.....	60
2.6. 绿化药品领用和管理规定.....	65
第三章 培训方案	66
3.1. 从业人员培训计划方案.....	66
3.2. 各岗位人员培训方案.....	68
第四章 应急事件解决问题方案	77
4.1. 防汛应急预案.....	77

4.2. 高空坠物人事故应急预案	79
4.3. 水浸应急预案	80
4.4. 台风暴雨应急预案	81
4.5. 学生突发性疾病、食物中毒或发生群体性流行疾 病等事件的处理	84
4.6. 对有心理问题(抑郁症、强迫症、自卑等)学生的 处理	85
4.7. 校医室学生突发疾病处理预案	86
4.8. 保障措施	89

第一章服务方案及措施

1.1. 项目组织结构图

项目组织结构完善，项目经理、各类人员配备齐全到位，项目管理事项明确，严格执行企业规范的管理。



1.2. 项目各岗位职责

为规范作业，明确项目管理事项，促进校区长效保洁，特制定本规程。本项目操作规程由公司项目部负责落实，并严格执行。

(1) 项目经理岗位职责

1) 贯彻落实公司质量目标和任务，提出具体实施方案和措施，合理安排和调整人力，保质保量完成目标任务。

2) 根据任务变化和发展的要求，做好员工的教育和培训工作。

3) 执行和落实公司的各项规章制度，确保安全、文明作业，维护公司形象。

4) 按规定和计划对本部门各项工作进行监督、考核，确保道路管理质量和其它工作质量，发现问题及时解决，掌握工作主动权。

5) 抓好安全教育，明确安全措施，配合相关部门逐个与员工签订劳动合同和安全责任书，及时上报员工参保信息，确保本部门员工和服务对象的生命和财产安全。

6) 做好月度工作小结和计划，协助相关部门做好部门员工考勤及工资、福利发放工作。

7) 做好管辖范围内各类物资、设备的使用管理和维修，确保设施设备的使用效率和完好率。

8) 定期或不定期向分管领导汇报工作，积极接受和配

合公司及甲方单位各级领导的检查、监督、考核，发现问题及时整改。

9) 做好本部门的工作台帐。

10) 及时完成公司领导和甲方交办的各项临时性任务。

(2) 学校保洁员岗位职责

保洁主管岗位职责

1) 负责监督执行公司及学校的各项规章制度。

2) 负责检查保洁员的仪容仪表和到岗情况，作好考核评估记录。

3) 根据当日工作任务，负责每日工作的分配指派。

4) 负责检查所辖范围各责任区的清洁卫生状况。

5) 负责随时检查保洁员的工作状况，及时调整各种工具及人力的配置。

6) 负责对保洁员的工作态度和工作质量作出恰当的批评、纠正、指导，并作出正确的评估。

7) 负责对清洁工具、设备的使用维护进行指导。

8) 负责检查设备、工具的清洁保养工作。

9) 协助处理涉内外纠纷、投诉。

10) 负责每日工作记录的填写及交接班工作。

11) 完成采购人交办的其他任务。

保洁员岗位职责

1) 树立高度的责任心，严格片区保洁责任制，在清洁

过程中，如发现设施设备有损坏或异常情况应及时向上级主管或工程维修人员汇报，负责管理好片区卫生器具，真正做到卫生器具整洁、布置合理，随时保持清爽、美观，保证校区内外的清洁卫生，不留卫生死角。保洁人员应随时巡视保洁区域，发现污物杂物应及时处理，随时保证清洁卫生。

2) 保洁人员要努力提高自身素质和对学校负责的觉悟，服从领导工作安排，遵守工作纪律，不迟到，不早退，不得擅自离岗，如有急事须向主管请假。当班人员不得做与本职工作无关的事。得到主管的批准，方才能到休息室休息。

3) 承包岗位片区卫生必须达到规定标准，连续3次未达标者，分别给予警告、罚款、辞退的处罚。当日值班长须做好详细记录。

4) 保洁人员对服务要热情周到，举止端庄，礼貌大方，对采购人的投诉当日值班长必须马上处理，不得与采购人发生争执。

5) 上班时必须穿着清洁，按规定要求着装，并将工作卡端正戴在左胸前，不管在任何时候，任何工作场所都不得穿短裤、背心、拖鞋。

6) 保洁人员在工作要坚持原则，团结协作，以礼相待，不准以个人恩怨懈怠工作，不准给同事设备工作障碍，不准以任何借口扰乱工作秩序。

7) 不准私拿公物，私卖废品，如发现，分别给予罚款并同时辞退；如损坏卫生工具者，要照价赔偿。拾到物品，应及时上交主管。

8) 保洁区域内的垃圾要随时清除干净，用垃圾桶、垃圾袋及时运送出场外或指定地点并倒入垃圾收集箱。

9) 保洁人员在工作中有权劝阻、制止破坏公共卫生的行为，不能处理、解决时应立即向上级主管汇报，有权提出工作中的一些合理化建议。

10) 自觉接受各级领导的监督管理，完成领导交办的其它临时性任务。

(3) 校医岗位职责：

1) 学生在校期间做好师生的卫生保健工作，处理师生日常的小伤小病，对病情较重者及时送医院诊治。对突发疾病或突发伤害事件要及时处理，并及时报告学校领导及上级主管部门。

2) 对运动创伤或以外损伤要及时做好初步处理，并做好登记、统计。

3) 及时采购必需药品和医疗用品，并妥善保管。

4) 不断完善学校的各项卫生制度，坚持以制度管理、量化管理。

5) 做好每年学生一次体格检查的组织工作。

(4) 学校文印员岗位职责：

1) 打印的日期、材料、名称、数量以及经手人均需登记入册。

2) 各年级、各学科考试试卷，须经教务处审阅后方可印刷，平时测验或练习、讲义等须由教研组长经教导处同意签字后方可印刷。

3) 保质、保量按时完成交办的印刷任务，做到不积压、不拖延、力求字迹清晰、内容准确无误，格式要规范并控制和节约印刷纸张。

4) 文印人员要注意保密，对试卷及有关文件要妥善保管处理，内容不得外泄。

5) 坚守工作岗位，严格请假手续，不迟到，不早退。

6) 保持机器的清洁，并做好保养维修工作。

7) 及时完成校长室、教务处布置的各项印刷任务。学校如有重要的突击任务，必须加班加点如期完成。

(5) 学校垃圾收集清运人员岗位职责

1) 按要求认真完成责任区域内生活垃圾收集清运任务，做到日产日清。

2) 自觉遵守各项规章制度，有事请假，不得私自招人顶替作业。

3) 上岗时穿戴标志服，不超载清运，做到安全作业。

4) 在规定时间内作业，作业时不压坑池边，不拣废弃物，尽量减少对周围群众的影响，作业完毕将中转站周围

清理干净，确保环境卫生。

5)如遇外因不能正常作业，提前报告项目经理协调处理。中转站维修时，按要求将垃圾运至指定地点倾倒，确保垃圾不落地。

6)工作中与垃圾中转站人员、汽车队司机和睦相处、配合默契。

7)完成领导交办的其他任务。

(6)零星维修工岗位职责：

1)热爱本职工作，树立为教学服务，为师生服务的思想。

2)积极参加政治学习和专业技术学习，不断提高思想素质和业务能力。

3)严格遵守操作规程，做到安全操作，杜绝安全事故。

4)负责全校的供暖、水管道、门、窗、桌椅的维修、保养及冬季防寒保暖等工作，坚持巡回检查，维修及时。

5)建立健全材料、工具的保管制度，爱护工具，合理用料。任何人不得私自出借、用公物或假公济私。

6)提倡节约，搞好修旧利废。

7)协助总务主任加强日常管理，保持卫生清洁，保证设备完好。

8)听从领导，服从分配，协助其他岗位做好临时工作。

(7)学校绿化工岗位职责：

1)对花草树木定期进行培土、施肥、浇水、中耕除草和防治病、虫、害。

2)做好补栽、补种工作，及时修枝剪型，大棵的树木要给予生动活泼的形态。

3)保持绿化的清洁，保证不留杂草、杂物、不死苗、不被偷，当天及时清理枯枝落叶。

4)服从安排，遵守工作纪律和职业道德，出色完成工作任务。

5)绿化工要熟悉校内的绿化布局和个人包干地区的职责范围，以及花草树木的品种数量，并逐步掌握花草树木的种植季节、生长特性、培植管理方法等。

6)绿化工有接受专业技术培训 and 学习的义务，须虚心学习，努力工作，提高自身素质。

7)要保证绿化场地不留杂物、不缺水、不死苗、不被偷窃，遇到有违章违法行为要及时加以劝阻，不听劝阻的要及时报告保安人员和主管人员，协助对其劝阻和处置。

8)绿化工在校内发现有下列行为，要及时加以劝阻和及时报告：

①未经许可，随意侵占公用绿地；

②攀折、损坏花草树木、；

③在绿地上停放、行驶各类车辆或堆放杂物。

9)及时做好每天的工作记录，并及时记录下违章情况

以及解决办法等。

10) 绿化工要接受主管人员和各级领导对绿化工作的巡视检查。

11) 完成领导交办的其它工作任务。

(8) 绿化管理人员岗位职责：

1) 熟记学校绿化面积和布局，熟知花草树木的名称以及管理作业程序。

2) 负责对各责任区绿化进行管理，劝阻、纠正一切破坏绿化的行为。

3) 每月定期检查绿化草坪完好情况、花草树木生长情况，并做好详细记录。

4) 按照学校要求合理高效安排绿化人员分工，协调绿化人员工作。

(9) 水、电工岗位职责：

1) 负责学校所有电器及用水设备的零星维修工作。

2) 严格遵守用电操作规程，禁止违章作业。

3) 要求各种用电线路定期检查(每学期不少于三次)发现问题及时处理，杜绝安全隐患。

4) 协助学校做好查表、封表工作，并做好用电管理部门协调工作。

5) 协助总务主任做好其它工作。

(10) 维修管理岗位职责：

1) 负责按照学校要求安排好维修人员工作，协调维修人员工作内容，确保学校零星维修及时、高效。

2) 组织维修人员完成学校交办的临时性工作。

1.3. 岗位要求

我公司承诺若我公司中标所提供的服务人员满足以下要求：

(1) 男性工作人员在55周岁以下；女性工作人员在50周岁以下；

(2) 电工有电工证，校医要医师证；

(3) 所有工作人员是初中及以上学历。自中标之日起3日内签订合同，合同生效2日内我方向甲方提供以上证件；签订合同之日起2日内人员统一到位，开始工作。乙方违反规定的内容或未达到管理和服务标准的，或师生反应强烈且不能及时解决的，甲方有权要求乙方限期改正(双方协商)，如逾期不改，甲方有权终止本合同，所造成甲方经济损失由乙方予以经济补偿；

(4) 为满足学校工作开展，对日常临时性的工作安排，我公司应及时、安排相关人员进行落实；

(5) 应急事件处理，在学校日常物业管理过程中，对突发事件，我公司应提前制定出应急处理方案，普通事件能够在2小时以内得到解决，复杂事件能在6小时以内得到解决，对突发事件内容处理、方式、达到效果等有切实可行的具体方案。

1.4. 临时性工作解决方案

(1) 临时工作的定义

临时工作指学校在日常过程中出现的，非员工当前职责范围内工作，因采购方需要，各岗位职工在非当前职责范围时间或利用非工作时间完成的工作。临时性任务包括临时性创建任务、上级领导安排的各项临时性任务。

(2) 临时工作的管理机构

临时工作由项目负责人负责，各岗位有采购方安排的临时工作时，及时向上一级管理人员提出申请，项目负责人或岗位管理人员安排能胜任此项工作的相关人员完成。

(3) 临时任务质量管理

1) 临时工作的质量由项目负责人负责监督，相关工作人员要提供质量保证。因工作人员失误出现问题，给公司或学校造成损失的，由工作者负责，采购人负责验收。

2) 如遇临时性任务时，各岗位更要加强认识，克服畏难情绪、消极怠工

思想，严格要求自己，高标准、高效率的完成各项工作任务。

3) 如遇临时性任务时，相关岗位人员及管理人员手机应处于24小时开机状态，要保证联系及时、通讯顺畅，便于完成突发性工作任务。

4) 如遇临时性任务时，取消所有休假(包含公休假、

事假),凡因病住院需要休息的必须有医院证明,经主管领导批示后方可休假。

5)如遇临时性任务时,所有安排给相关工作人员的工作任务必须按时、按量、高标准的完成,如有特殊原因造成工作不能顺利完成应及时通知管理人员,不论因为任何原因未完成下达的任务而且未及时汇报的,一切后果由管理人员负责,并扣除当月绩效奖。

6)在完成临时性任务时,日常保洁工作一定要高标准、严要求。如因各种客观原因造成保洁任务不能完成,又未及时汇报的,一切责任由当事人负责。

7)如遇临时性任务时,相关人员对下达的各种除保洁外的其他任务,不能推三阻四、挑肥拣瘦,如因此原因造成一切损失由责任人承担。

8)临时性任务中出现大雨、大风等恶劣天气时,管理人员应组织工作人员集中等上级领导通知,如因天气原因造成人员不能及时召集到位而影响工作的,由相关管理人员负责。

9)为保证各项临时性任务的顺利完成项目负责人可以根据实际情况,打乱原有分工,进行统一协调分工,各岗位必须听从指挥,全力配合,保证及时完成各项临时工作任务。

1.5. 绿化管理维护方案

针对项目的特点，绿化工具体负责实施养护。绿化工按绿化种类的养护规程进行绿化养护工作。同时我公司还将发挥人力资源的优势在人员及物资设备方面实现资源共享。服务中心将按日、周、月、年检查标准进行监督检查管理工作，确保绿化完好、赏心悦目，起到休闲、遮荫、降温、减少噪音、防尘、增加湿度作用。

绿化养护总体要求

(1) 定期对绿化苗木进行修剪、施肥、杀虫、浇灌、防寒保护、补栽补种等养护。

(2) 每日巡视绿化带，及时清除杂草杂物。

绿化养护管理标准与要求

(1) 绿化基本保持无枯枝落叶，无垃圾杂物。

(2) 根据绿化需要，对花草树木适时浇水、施肥、灭虫，定期修剪。

(3) 绿化完好率达到90%以上，绿化带整齐美观，除不可抗力以及自然灾害损失的。



花木养护管理

(1). 花卉植物管理养护过程中，做到花木无明显灰尘、花盆无泥沙、无积水，无污迹，做到不随处扔垃圾（花卉垃圾），保持好美观整洁。

(2). 摆放的花木保持健康、无虫害、无缺乏矿物质症状、无老化、无树皮损伤现象。花木保持旺盛的生命力，枝繁叶茂，饱满；无黄叶、枯叶、枯枝、病虫害，对枯萎的花木及时更换。

日常管理措施

为了使花木的生长保持良好状态，充满生机活力，才能使人赏心悦目，要求工作人员对全部花木进行细致检查，聘请专业园艺师对工作人员养护管理进行培训、指导：

(1). 包括花木正常生长所需水份，定期给花木浇水。

(2). 根据花木生长需要，恰当给花木进行施肥管理。

(3). 检查花木是否健康生长，有无病虫害，做好预防设施，发现有病虫害的进行及时处理。

(4). 对花木进行修剪时，清理枯枝、干叶，保持花木生机充满生气。

(5). 每天对部分受粉尘污染严重的花木，进行叶面清洗，每月定期对全部花木进行叶面清洗。

(6). 发现枯萎、病害等现象不宜摆放的花木及时进行处理、撤离、及时按标准进行更换。

1.6. 垃圾分类方案

(1) 指导思想

全面贯彻党的十八大和十八届三中、四中、五中、六中全会精神，深入贯彻习近平总书记系列重要讲话精神和治国理政新理念新思想新战略，统筹推进“五位一体”总体布局和协调推进“四个全面”战略布局，牢固树立和贯彻落实创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，加快建立分类投放、分类收集、分类运输、分类处理的垃圾处理系统，形成以法治为基础、政府推动、全民参与、城乡统筹、因地制宜的垃圾分类制度，努力提高垃圾分类制度覆盖范围，将生活垃圾分类作为推进绿色发展的重要举措，不断完善城市管理和公共服务，创造优良的人居环境。

(2) 基本原则

政府推动，全民参与。落实城市人民政府主体责任，强化公共机构和企业示范带头作用，引导厂区逐步养成主动分类的习惯，形成全社会共同参与垃圾分类的良好氛围。

如果我公司中标，会因地制宜，循序渐进推广垃圾分类。综合考虑气候特征、发展水平、生活习惯、垃圾成分等方面实际情况，合理确定实施路径，有序推进生活垃圾分类。

完善机制，创新发展。充分发挥市场作用，形成有效的激励约束机制。完善相关法律法规标准，加强技术创新，

利用信息化手段提高垃圾分类效率。

协同推进，有效衔接。加强垃圾分类收集、运输、资源化利用和终端处置等环节的衔接，形成统一完整、能力适应、协同高效的全过程运行系统。

(3) 实施计划

为全面扎实稳健推进生活垃圾分类工作，按照市里的统一布署，根据校内的实际情况，垃圾分类工作总的推进原则是先试点、再全面；先生活垃圾分类、再全面实施分类；宣传、指导工作要贯穿在整个分类推广过程中。

(一) 垃圾分类方法

1、日常生活垃圾实行四种分类：

- (1) 厨余垃圾：瓜果皮核、剩菜剩饭等。
- (2) 其它垃圾：烟头、被污染的纸张等。
- (3) 可回收物：纸张、玻璃、废金属。
- (4) 有害垃圾：废电池、废日光灯管、过期药品等。

2、其它特殊垃圾：

- (1) 餐厨垃圾：废弃的生、熟食物。
- (2) 装修垃圾：废弃的建筑材料、装修材料。
- (3) 绿化垃圾：落叶和修建下的枝叶。

(二) 垃圾分类推广

基本实现生活垃圾分类，在此阶段要基本实现生活垃圾分类处理，包括日常生活垃圾的四分类；餐厨垃圾分流。

1. 日常生活垃圾分成四类后，由保洁作业部门负责从指定地点至垃圾末端处理地的直收直运。

2. 餐厨垃圾分流。

由经核准的特许单位专用运输车收集运输。

3. 装修垃圾、大件垃圾、电子垃圾、绿化垃圾、道路机扫垃圾等五种特殊垃圾由专业部门的专用车辆进行收集运输，杜绝与生活垃圾“混装、混运”。

1.7. 有害垃圾、可回收物收运具体实施方案

(1) 有害垃圾、可回收物

1). 主要品种。包括：废电池(镉镍电池、氧化汞电池、铅蓄电池等), 废荧光灯管(日光灯管、节能灯等), 废温度计, 废血压计, 废药品及其包装物, 废油漆、溶剂及其包装物, 废杀虫剂、消毒剂及其包装物, 废胶片及废相纸等。

2). 投放暂存。按照便利、快捷、安全原则, 设立专门场所或容器, 对不同品种的有害垃圾进行分类投放、收集、暂存, 并在醒目位置设置有害垃圾标志。对列入《国家危险废物名录》(环境保护部令第39号)的品种, 应按要求设置临时贮存场所。

3). 收运处置。根据有害垃圾的品种和产生数量, 合理确定或约定收运频率。危险废物运输、处置应符合国家有关规定。鼓励骨干环保企业全过程统筹实施垃圾分类、收集、运输和处置; 尚无终端处置设施的城市, 应尽快建设完善。

4). 有害垃圾。校区产生的有害垃圾, 可由保洁收运企业采用专用车辆进行分类收运。有害垃圾, 可采取预约收运或定期收运方式。采取定期收运的, 每月至少清运一次。

5). 可回收物。可采取预约或定期协议方式, 采取定

期收运的，每半个月至少清运一次。

(2) 垃圾清运作业实施方案

1) 作业流程

流程：把生活垃圾投放在固定的垃圾收集点→收集车收运至中转站进行压缩→由转运车运至垃圾处理场。

2) 作业管理方案

垃圾清运实行“定点定车定人，固定清运”的原则，专用垃圾车每天早晨6时(冬季7时)开始清运，大约9:00结束，台式车根据实际运量进行清运，提早结束。

专用垃圾车辆必须做到密闭化，台式车篷布遮盖严实，运输过程中不得扬撒、泄漏。要经常清洗车辆，检修车辆，保持整洁、卫生和完好状态。

要保证安全操作清运，如有特殊情况发生，要及时停运，在第一时间告知主管领导另作处理，避免安全事故发生。

在清运过程中，必须做到分类清运，压缩车、挑臂车只能运输生活垃圾，严禁用于建筑垃圾、医疗垃圾及有毒有害、易燃易爆垃圾的混装清运。

每个垃圾台、点必须一天一清理(特殊天气及不可抗因素除外)，不得有遗漏、抛洒和清运不干净的现象发生。

车厢内清运后不得有残留，压缩车要每日清理一次污水箱。收车后，车辆要停放整齐，车体干净卫生，无异味。

必须爱护垃圾桶、垃圾箱、垃圾台等保洁设施，爱护清运车辆，不得野蛮清运，恶意损坏设施及车辆。

为保护清运人员的健康，清运人员在工作时要有必要的劳保用品。

清运工作人员违反上述规定者，将视情节轻重予以20-50元的经济处罚或待岗检查，情节严重者，予以辞退。

3) 作业实施流程

穿着统一作业服，戴好护具。

行车中，服从交通管理，自觉遵章行驶。

车辆在站点停稳车后，装卸工方可下车作业。

车辆倒车时，装卸工主动协助驾驶员瞭望，确保安全。

车辆移动时，装卸工严禁在车厢任何部位攀附。

装车作业中，注意垃圾中的成分，避免尖锐物品对身体造成伤害或因垃圾过重造成砸伤和扭伤。

卸车作业时，装卸工要下车协助司机观察场地情况，听从场地管理人员指挥。

向中转站倒垃圾时，机动车要对位准确，防止挂碰。

4) 作业规范要求

作业要求

服务区域垃圾收集时间不低于18个小时，收集时间5:00—23:00。

垃圾收集桶桶内垃圾溢满度 \leq 80%。

垃圾收集桶收运及时，在厂区外摆放不超过20分钟。

垃圾收集桶无残缺、破损。

作业结束应清扫垃圾工作场所，做到工完场清，可移动垃圾容器复位。

垃圾收集运输车应保持完好，不滴、不洒、不漏、不超量、超高装载，文明操作，安全作业，每天作业完毕后冲洗车辆，做到无异味、无污染环境。

生活垃圾应每日收集，做到日产日清，无堆积，无漏收。

质量标准

责任区垃圾收集干净，做到垃圾不积留、不积压，确保圆桶及周边垃圾日产日清，确保四方斗垃圾按服务协议要求及时清运干净。收集作业完成后，及时清理场地，做到垃圾收集容器倾倒干净及周边环境卫生干净整洁、垃圾收集容器复位和摆放整齐、人走地净。

各垃圾中转站的生活垃圾压缩满箱后及时装运，不影响倾倒垃圾，确保垃圾日集日清日运，垃圾不积存，不过夜。

垃圾运输到指定处理场，无扬、撒、漏、挂和乱倒及私卖现象，做到100%密闭化运输。

作业规范

作业人员熟悉操作，严格遵守操作规程。

车容整洁，车体外部无污物、灰垢，标志和宣传标语保持清晰、完整，停放有序整齐。

定期进行检查保养，听察发动机和底盘有无异响，有故障要及时报修；任务完成后，要对车辆进行清洗干净，并填写作业情况、车辆检验、保养台账。

遵守交通规则，文明行驶，严禁逆向行驶、超速行驶、酒后驾车、乱停放等，无其它违章驾驶，无安全事故。

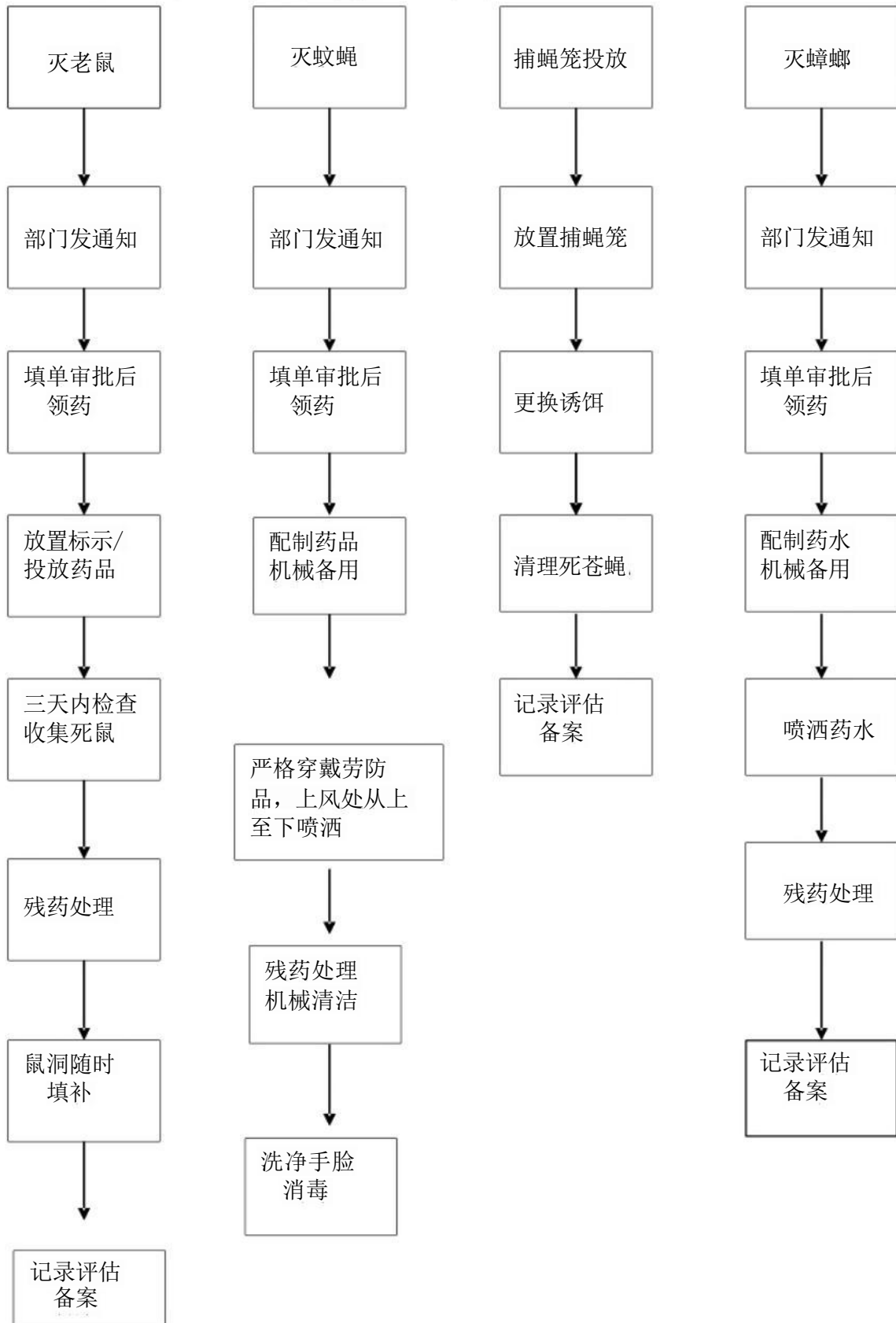
车辆进入服务单位要少用远光灯，22:00后禁止鸣号，装卸垃圾应符合作业要求，噪声控制在标准内，做到不扰民。

作业人员自觉遵守工作时间规定，按时到岗，按照规定完成作业任务。着装整齐、统一着标志服，工具齐全并摆放整齐有序，不得从事与工作岗位无关的事。

文明作业，注意服务态度，使用文明用语。及时改进工作，使满意率达95%以上。

1.8. 灭四害用药作业

(1). 灭四害用药作业流程图



(2). 除四害要求

1) 应注意自身的个人防护，作业时应按要求戴口罩，穿工作服。工作完工后应及时进行清洗，更换衣服；严重污染时，应及时用清水冲洗，以免药物感染肌肤。

2) 正确配药，正确施药，做好废物处理和安全防护工作，防止药物二次污染环境和药物中毒事故。

3) 确认消杀药品标签清晰，生产许可证号齐全，严格按照产品标签规定施药。

4) 依据工地“四害”情况，本着保质适度、节约用药的原则，填写药品申领单，经批准后，领取当天所需药品。严禁浪费。

6) 到中转站后，先去项目部找相关负责人，了解前次消杀效果，严格执行作业流程及质量标准，结合中转站要求进行科学合理消杀。

7) 消杀工作完成后，必须填写好“PCO 虫控记录表”并经甲方相关负责人签字确认后方可离开。

第二章 管理规章制度

2.1. 管理规章制度

(1) 保洁员管理制度

为规范保洁员工作流程，提高保洁员的工作效率和质量，特制定本制度。

1) 自我行为规范

工作时间需佩戴工卡，着工作服、工作鞋，保持着装整洁。

女职员禁止佩戴金饰，抹口红、化妆，男职员不许留长发、胡须。

准时上下班，不迟到、早退、旷工，病、事假需提前申请。

在工作场所严禁高声喧哗、吸烟、喝酒、聊天、打架、斗殴等。

不许在走道、楼梯、茶水房等处偷懒、睡觉、休息等。

2) 礼貌对待客户

进入办公室时应先轻轻敲门，征得同意后方可进入。

见到同事时应礼貌问好，早上应说“早上好”，其他时间应说“您好”。

严禁动用或偷盗任何物品。

清洁中必须挪动物品时，须向领导征求同意，清洁完毕后应放回原处。

不随便处理办公桌台上的废纸，必须处理时征求主人同意许可。

工作中不慎毁坏物品时，应及时、主动向客户道歉并立即向上司汇报，严禁私自处理或隐瞒不报。

领导经过工作场所时，应停下工作，礼貌招呼并主动让道。

拿工具乘电梯时应让客户优先。

3) 维护公司形象

闲谈时不许谈公司的经营事务及讲公司或者是同事的坏话。

保持良好的状态投入工作，处处注意维护公司的整体形象。

爱护公司的财物，保管好公司的工具和清洁用品。

4) 技术及操作规范

严禁把拖把、扫把等工具扛在肩上走路或乘坐电梯，工作完毕后及时对工具进行清洁、保养，各种工具和垃圾本应放在墙角或不挡眼的角落里。

厕所清扫时应挂上“清扫中”及“对不起，给您带来不便”的牌子。

清扫现场地板太滑时，应竖好“小心地滑”的牌子。

工作完毕后应检查一遍工作现场，发现问题及时处理。

保洁工礼仪形象制度

服务意识

工作中要保持精神饱满，工作认真、勤快。

保洁工礼仪形象规则

业务操作时如遇过往行人应礼让为先，灵活退让，要让行、让位、让方便，若有碍他人时，要使用敬语：“请当心、对不起、打扰您了、请这边走、谢谢”，同时做以礼节手势示意。不可为了工作方便用粗直语言让他人退让，或径直操作，妨碍他人。

工作时凡与学校人员相遇应有礼貌问候，或点头示意，用语为：“您好！早晨好！”特别是早晨第一次见一定要问候。多次相遇可点头微笑致意，要表现出礼仪素养。

凡登门处理业务，要先以中指扣门，扣门节奏要轻缓，不可用全掌或拳头砸门，按门铃也不宜久按不停，听到回应后，说明来意，得到允许方可进门，未经允许，严禁闯进闯出，讲话要谦恭有礼，并使用敬语：“打扰您了，请问门外××可以扫走吗？×物最好放到×处，谢谢合作！”等等。

凡遇询问，要恭敬礼貌对答，指点路径要按规定礼节手势示意方向。

客户有疑难时，要主动热情给予帮助，可主动表示：“需要我为您做什么吗？”“请稍候，我为您打听一下”“请找××，他会帮您解决”等等。

发现形迹可疑人员，要有防范意识，但用语一定要注意礼节，如“请问先生(小姐)您找谁?”“请问有什么事让我帮助”等等。不可用盘查态度和证据询问，如需要盘查应报知保安人员处理。

6) 保洁人员八不准:

不准当班时与同伴闲谈;

不准与客户过分亲近，失去恭敬;

不准将个人私事或公司纠纷向他人申诉;

不准使用不雅失敬语;

不准在公共场所大声喧哗或呼叫;

不准损耗公务和拾捡他人财物;

不准当班与他人发生争吵现象;

不准当班时有影响公司行业形象的所有不良不雅言行举止。

7). 保洁员工作时间:

保洁员每天工作时间按照采购人要求进行相关工作;

休息时间根据实际情况进行自行安排，但必须同主管报告，不得擅自离岗，如有特殊情况需服从主管安排。

保洁员有事不得擅自离岗外出，应按规定事先申请，填写请假条，并安排好工作代理人。

保洁员上班期间要统一穿劳保服、佩戴口罩。

保洁员之间和睦相处，不吵架，不斤斤计较，全月工

作态度勤恳，无投诉或不良反映。

保洁员要按需领用清洁工具，自觉爱惜，防止丢失，杜绝乱丢乱放。

8) 保洁员工作标准：

卫生间清扫标准：

卫生间内洗手台面、镜面、地面，应随时清扫，做到无污渍、无积水。

卫生间内便池应随时清扫、冲刷，做到无污渍、无异味。

卫生间内隔断板、墙面、开关插座、窗台等每日擦拭1次，做到无污渍、无痰迹、无水迹。

卫生间内垃圾筒要保持干净，垃圾及时清倒、垃圾袋及时更换。

每日上午必须保持点熏香，减轻厕所内异味，洗手液、卫生纸等用品要及时更新。

楼梯通道清扫标准：

楼梯通道的地面每日至少清扫2次，每日至少拖1次，做到无垃圾、无杂物，无污渍、无痰迹、无水迹。

楼梯通道内的扶手、窗台、楼道开关、消防栓等每日至少擦拭1次，做到无灰尘。

楼梯通道内安全出口指示牌每周至少擦拭1次，做到无污渍、无灰尘。

外围区域清扫标准：

负责区域内的路面要保持无果皮、纸屑、树叶、泥巴、碎石等杂物。

负责区域内的水沟要每天清理，保持无果皮、纸屑、树叶、泥巴、碎石等杂物，流水畅通。

负责区域内的墙角等死角需每天清扫，做到不留死角。

负责区域内的垃圾桶要保持干净无污、垃圾及时清倒、垃圾袋及时更换，并运送到指定地点。

9) 保洁员安全操作规程：

牢固树立“安全第一”的思想，确保安全操作。

在超过2米高处操作时，必须使用梯子，双脚需同时踏在梯子上，不得单脚踩踏，并保证梯子下方有人把扶，以免摔伤。

在清理开、关设备设施时，不得用湿手接触电源插座，以免触电。（四）不得私自拨动任何机器设备及开关，以免发生故障。

保洁人员应注意自我保护，工作时戴好胶皮手套，预防细菌感染，防止损害皮肤。清洁完毕，应注意洗手。

应严格遵守防火制度，不得动用明火，以免发生火灾。

附录一、保洁员岗位考核表

部门	岗位	时 间	月 日	姓名	姓名	
考核项目	考核内容					
纪律意识 (27分)	是否满勤 (5分)					
	按时打卡, 无迟到、早退、串岗和脱岗现象 (12分)					
	上班期间统一穿劳保服、佩戴口罩 (6分)					
	有事应事先申请, 休假填写请假条, 并安排好工作代理人 (4分)					
服从意识 (15分)	服从上级安排, 按时按质完成上级要求的相关工作 (10分)					
	定期按时、按质完成特殊岗位工作 (5分)					
团结意识 (3分)	与同事和睦相处, 不吵架, 不斤斤计较, 互帮互助 (3分)					
工作态度 (45分)	工作认证负责, 全月工作态度勤恳, 无接到投诉或不良反映 (3分)					
	上班期间不做与本职工作无关的事, 未经允许不得私自外出 (5分)					
	按需领用清洁工具, 自觉爱惜, 防止丢失, 杜绝乱丢乱放 (7分)					
	负责区域无泥巴、碎石、纸屑等垃圾, 区域地面干净整洁 (15分)					
	及时清倒垃圾, 并运送到指定地点 (7分)					
	保持水沟畅通无积水, 垃圾桶无异味, 负责区域无死角 (8分)					
其 它 项	其他奖惩加分事由 (10分)					
总得分:						
考核人签字:			主管签字:			

(2) 校医室管理制度

1). 校医室要全面贯彻“预防为主, 防治结合”的方针, 主要负责学校师生员工常见病治疗和保健工作。

2). 要建立门诊制度, 病历、处方的书写要规范, 遇急重病人应进行紧急处理, 力量不够应及时转院。发现流行病、传染病要及时治疗、隔离、消毒, 防止在学校流行。

3). 每年要组织入学学生和毕业生各体检一次，体检项目要按体质测试和健康检查两个基本要求进行，不得缺项。凡体检不合格的学生因病休学、退学者，应及时通知学生管理部门。同时要建立健康档案，作为了解学生体质状况的依据。

4). 积极开展卫生保健宣传工作，每学期为学生安排1-2次卫生保健知识讲座，以普及防病知识，促进学生身体健康。

5). 每三年组织一次对教职工的全面体格检查，并建立健康档案，对体检结果进行归类分析研究，提出书面报告，包括全局性保健措施。

6). 配合有关部门对公共卫生、防疫、食品营养卫生、体育卫生及妇幼保健进行指导、监督。

7). 指导教职工的计划生育工作，负责避孕药具的发放。

8). 药品及医疗器械的购置，要事先提出计划，经批准后到指定供药部门采购。药物到货后，必须验收入库存，属资产的医疗器械同时要办理固定资产登记。

9). 药品要有专人管理，防止霉变和过期失效，对剧毒药品要严格执行有关管理规定。

10). 加强节约，尽量减少不必要的医疗费用支出。

校医室门诊工作制度：

一、门诊工作人员要做到关心体贴病人，尽可能为学生提供诊疗方便。

二、对病员要进行认真检查，简明扼要准确地记载病历。校医室负责人

应定期检查门诊医疗质量。

三、门诊医师要采用保证疗效、经济便宜的治疗方法，科学用药，合理

用药，尽量减轻学生的负担。

四、对发热病人要重点监护，防止传染病发生流行。

五、对疑难重病员不能确诊的或病员两次复诊仍不能确诊者，应及时转校外医院诊视。

六、门诊科室应经常保持整洁，改善候诊环境，宣传医疗卫生，防病治病。

药房工作管理制度：

一、随时掌握市场药价格，应按计划购药，药品入库时要检查质量，严格执行验收制度，不合格药品不得入库。

二、严格执行《麻药药品管理条例》和《医疗用毒药限制性剧药管理规定》，监督临床医疗正确使用毒、麻、限剧药品。

三、库存药品要建账立卡，做到出入有据，账物相符，定期盘点。

四、药品仓库应有冷藏、避光设备、防潮、防鼠、通

风。药品要按性质分类保管。易燃、易爆和有腐蚀性的药品，要另设仓库单独存放。

五、药品要经常检查，防止变质、失效。

六、要经常掌握进销药品的数量，能随时为购药提供情报。对过期失效、霉变、变质及虫蛀的药品要及时报请领导核实处理。

输液观察室工作制度：

一、工作人员要着装整齐，热情接待病员，消除其紧张、恐惧情绪，注射时注意保暖。

二、各种注射应按注射单和医嘱执行，严格执行查对制度，对容易引起过敏的药物，注射时必须按规定作过敏试验。

三、注射时及注射后应密切观察病员情况，一旦发生过敏或其他注射反应和意外，应立即采取措施并报告医生。

四、严格执行无菌操作规程，器械要定期消毒和更换，保证消毒液的有效浓度，注射时必须一人一针一管。

五、备齐抢救药品、器械并置于固定位置，定期检查及时补充和更换。

六、室内要勤开窗户，定期消毒。

七、严格执行隔离消毒制度，防止交叉感染。

(3) 水电工管理制度

目的：为保证校园水、电设施正常运行，维护校园水、

电安全，明确水电工作人员的工作职责和注意事项，强化水电管理工作，特制定本制度。

一、岗位要求

1、电工人员必须持证上岗，未经安全培训和安全考试不合格严禁上岗。

2、电工人员必须严格遵守公司各项规章制度，严格上下班时间，着工装上班。3、值班期间不得脱岗、串岗，不准喝酒，休息期间保持电话畅通，随叫随到。

4、严禁带电作业，设备的检修、清扫、安装、拆除等作业，必须切断电源方可操作，必须穿戴好必要的劳防用品。

二、工作职责

1、负责校园所有用水、用电设施的安装、维护与维修。

2、上班期间，每天对所有用水、用电设施设备巡回检查一次，巡检时间为每天上午上班时间，或者下午下班时间前1小，如遇特殊情况可提前或延时进行，但不可少缺。

3、及时修复损坏的水电设备，及时包扎、替换裸露、受损的线头、线路，对处理不了的问题及时上报领导并提出整改意见。

4、每次检修、清扫、安装、拆除等作业结束，必须清点所带工具、零件，以防遗失和留在设备内造成事故。

5、做好消防栓、灭火器材的日常巡查工作，保证消防

器材能正常运行，并做好巡查记录。

6、负责监督安全用电，制止不符合用电规定的用电行为，对非电气工作人员擅自接线、装灯用电等行为，提出处理意见或直接拆除。

7、发生触电事故，应立即切断电源，进行急救；如果电器设备着火，应立即切断电源，正确使用消防器材灭火；遇有突发性事故，应及时上报，并积极采取应急措施排除故障。

8、负责发电机的检修与维护，做好停电期间的发电工作。

9、负责统计办公室、教学区、宿舍区每月用电用水数据，严格登记入册。

10、提高全员安全用电意识，严禁在电器设备周围堆放无关杂物，做好安全用电知识宣传。

11、定期检查、校验所有检查工具、测量仪表、防护用具，并妥善保管有关器材和维修工具，工具和器材不外借，工具和器材丢失或损坏者，照价赔偿。

12、日常维修材料及配件需要采购的，按照采购要求，提出合理建议。

13、完成上级安排的其它工作任务和管理指令。。

三、水电管理制度

一、水电工每天必须对各条线路的用电情况进行一次

巡查，发现问题及时解决，保证安全。如有违章用电情况，必须按规定处理，并及时向总务处汇报。

二、教室、办公室等公共场所白天开灯必须严格控制，在危机阴沉，无法工作和学习时才能开灯，要做到节约用电，人走灯熄。

三、各教室、办公室、宿舍必须注意灯具管理，发生故障随时通知维修，不得自行动手以保证安全，电器如有损坏，坚持按价赔偿。学生宿舍电器损坏大凡自理。

四、食堂用电用水本着节约的原则，控制使用，按工作岗位各负其责，不用时及时关闭。

五、加强自来水的管理，各处公用龙头，必须经常检查，发现漏水及时维修。

六、德育处和各班主任应经常对学生进行节约用电用水的教育。各处室必须随手关灯，特别是中途停电或假期前，一定要拉下开关，防止人走灯亮或人走水长流的现象。

七、加强水电器械的管理。坚持修旧利废，节约用料，保证安全的原则，水电安装按规定标准进行，不得擅自超标，该自费的坚持自费。

八、学校值班人员在每晚十点半对校园进行水电检查，发现问题，及时处理，不能处理的及时汇报，并做好记录。

九、积极配合学校各部门组织各种会议、活动，做好相应水、电、气设备安装使用工作。

十、经常与自来水公司和供电、供气部门取得联系，以获取对我校水、电、气工作的配合和支持。协助好总务处做好相关水、电、气工作。

十一、完成学校领导交办的其它临时工作任务。

十二、其他工作事项

1、定期检查会议室、报告厅、多功能厅等其他用房的水、电、气情况，配合好老师的需用。

2、加强安全意识，下班前检查无人场所等水、电、气是否关好。

3、学校有各类活动，要听从学校统一调配安排工作。

4、工作时间外出超过一个小时需办理请假手续。

(4) 维修工管理制度

一、指导思想

通过制度的实施，应该达到如下目标：

报修方便，维修及时；科学管理，责任到位；长效服务，师生满意。

二、维修申报

1、发现房屋、门窗、桌椅、水电设施、各类器材等出现损坏、故障或不安全因素，由管理责任人填写维修报告单，向总务处报修；教学楼停电、水管爆裂等紧急情况可直接电话报修。

2、维修报告人需认真填写维修报告单，写明地点、方

位及需要维修的具体情况。

3、维修申报人应妥善保管好损坏部分的物品(包括零件),以利提高维修质量,加快维修速度,节约开支。

4、安排专人每星期对校舍设施、设备进行检查,发现不安全因素,立即采取相应措施;对大范围的维修应在放寒暑假前作出全面计划,编造好预算,报校长室审批后,利用假期进行维修。

5、凡属人为因素造成财产损坏需要维修的,先与总务处联系定价,到会计室交清维修款后由总务处派人维修。急需维修的总务处可先进行维修,损坏责任人需在一周内将维修款交会计室,逾期没有上交的,总务处将对其进行通报。

三、维修承诺

1、接到维修单后,核实维修情况,根据轻重缓急安排维修计划,落实具体维修措施。

2、应及时组织人员对损坏的设施设备进行维修,以保证教学、生活的正常运转。一般维修在两个工作日内完成,紧急维修随叫随到。

3、对于无力承担的维修任务,应及时报告上级审批,进行协调完成维修。

4、对有些维修任务,因各种原因无法马上解决的应向申报人说明原因。

四、维修验收

1、维修人员在完成维修任务后，请申请人签字，并注明完成的时间和质量。

2、维修工作没有到位或不能达到要求的，应重新维修；如有客观困难的，应向申请人进行解释解。

3、应按周整理好维修单并作出必要记录，供分管校长检查、分析学校财产使用情况和维修状况。

(5) 绿化工管理制度

为进一步加强校园美化、绿化工作，提高校园环境质量，制订我校校园绿化与养护管理制度。

一、管理目标

1、提高校园绿化覆盖率，努力提高绿化水平，力求遵循为教育教学服务的宗旨，尽量与校园文化有机结合，创设浓郁的美化与文化氛围。

2、搞好校园的美化绿化和花卉树木的养护管理。

3、校园绿化要坚持实用、经济、美观的原则。4、树木、花卉、草坪定期修剪，适时养护。

二、管理办法

1、学校建立美化、绿化领导小组，以加强对校园美化、绿化工作的指导和管理。2、学校安排兼职花卉树木管理员，具体负责校园的绿化与养护工作。

3、校园内的树木、花卉任何人不得随便砍伐和损坏，

损坏花卉树木的必须按照有关规定重新补栽并赔偿相应的经济损失。

三、管理要求

1、花草、树木要定期修剪，科学养护。

2、花草树木要及时浇水，合理施肥，适时喷洒农药、防虫、治虫，确保成活率和生长茂盛。

3、各种花草树木要明确其科属和生长习性，以便科学管理。篇二：学校绿化保养规章制度

4、根据学校整体格局，认真制定学校校园绿化保养的长远规划，包括绿化保养的平面布局，树木花草配置和安排，以及人力，物力，财力的配置等，制定规划时要集思广益，博采众长，科学论证，精心设计，力求做到实用性与艺术性，经济效益与社会效益完美结合，和谐统一。

5、根据规划，按不同绿化区域的条件，类型，作用以及植物不同生长习性，因地制宜，因时制宜地种植各种花卉，树木及草类，搞好校园花木的有机配植。

四、树木配植尽量做到五结合：

1. 落叶树与常青树相结合，以常青树为主。

2. 乔木与灌木相结合，以乔木为主。

3. 观赏树与经济树相结合，以观赏树为主。

4、木本与草本相结合，以木本为主。

5、点、线、面相结合，以点、线搭配植物为主。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/146201003034010235>