

# 校 园 管 理 科

## 精细化管理与服务手册



2019 年 11 月

## 目 录

第一章	科室简介.....	1
第二章	岗位职责.....	2
第三章	工作流程.....	3
	一、校园管理科总工作流程.....	3
	二、日常维修申报工作流程.....	4
	三、中央空调维修申报工作流程.....	5
第四章	服务标准.....	6
	一、工作行为.....	6
	二、相关制度规定.....	7
第五章	台账管理.....	8
	一、台账列表.....	8
第六章	各类表格.....	9
	一、考勤表.....	9
	二、校园管理科文件签发记录.....	10
	三、校园管理科收文记录.....	11
	四、江苏大学后勤零星维修事项报审表.....	12
	五、后勤处项目联系单.....	12
	六、教室租用通知单.....	14
	七、宣传展板摆放单.....	15
	八、江苏大学中央空调维修申报单.....	16
	九、校园巡查记录.....	17
	十、浴室服务检查考核表.....	18
	十一、浴室淋浴龙头出水情况抽查记录.....	19
	十二、江苏大学物业管理质量考核表.....	20
	十三、江苏大学绿化卫生中心管理质量考核表.....	22

# 第一章 科室简介

校园管理科是后勤管理处（后勤服务集团）下设的科级部门之一。

校园管理科作为校园物业管理的专属部门。其主要职责如下：

1. 负责制订全校物业管理工作的相关制度、条例；
2. 负责对物业、绿化、卫生等服务单位的监督检查和考核工作；
3. 负责校本部委托社会企业运营浴室的指导、监督和考核工作；
4. 督促物业服务单位做好楼内施工项目的监管；
5. 负责全校电梯、中央空调维保等有关设施设备的监管；
6. 负责全校教学计划外的教学场馆的使用审批、校内广告牌的摆放审批等工作；
7. 负责 5000 元以下物业报修项目论证、维修监管等工作；
8. 负责学生公寓空调维保、接访投诉及报修等工作；
9. 负责学生公寓和办公楼宇即热式开水器维保、接访投诉及报修等工作；
10. 完成处（集团）领导交办的其他工作。

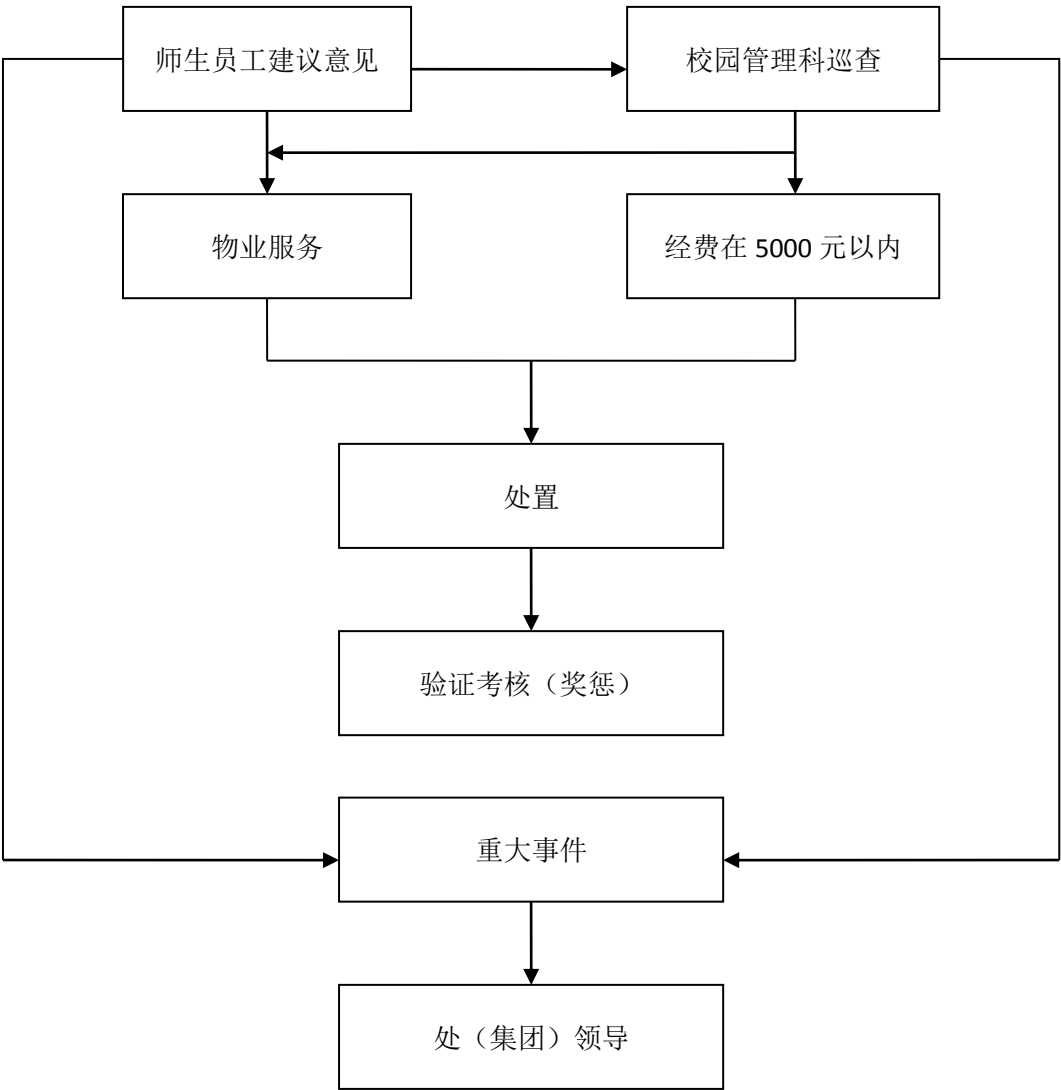
## 第二章 岗位职责

岗位名称	岗位数	岗位职责
科长	1	1. 负责科室全面工作； 2. 负责起草、制订全校饮食、物业的发展规划及相关制度、条例； 3. 完成领导交办的其他工作。
副科长	1	1. 负责 5000 元以下物业报修项目论证、维修监管等工作； 2. 负责全校教学计划外的教学场馆的使用审批、校内广告牌摆放审批等工作； 3. 负责对物业、绿化、卫生等服务单位的监督检查和考核工作； 4. 校园巡查； 5. 完成领导交办的其他工作。
科员	1	1. 负责校本部委托社会企业运营浴室的指导、监督和考核工作； 2. 负责制订全校物业管理工作的相关制度、条例； 3. 校园巡查； 4. 完成领导交办的其他工作。
科员	1	1. 负责全校电梯、中央空调维保等有关设施设备的监管； 2. 负责督促物业服务单位做好楼内施工项目的监管； 3. 负责学校道路开挖审批前的资料查找及项目论证； 4. 校园巡查； 5. 完成领导交办的其他工作。
办事员	1	1. 负责制定项目内各项制度流程；负责做好员工考勤；负责做好月报表、请示报告、年度总结、物业服务标准等文件的草拟工作； 2. 负责学生公寓空调维保、接访投诉及报修； 3. 负责学生公寓和办公楼宇即热式开水器维保、接访投诉及报修； 4. 校园巡查； 5. 完成领导交办的其他工作。
合计	5	

# 第三章 工作流程

## 一、校园管理科总工作流程

本部门依据托管合同（协议）类别和相关规定实施对其各单位（部门）的履职情况进行监管。



## 二、日常维修申报工作流程

1. 各物业（使用单位）工作人员发现设备、设施存在的问题，报物业项目负责人。

2. 物业项目负责人和（或）维修专业人员到现场查验设施设备的损坏情况，并对维修费用进行预估，对于小于 200 元以下的零星项目维修应微信或电话报修，也可自行解决；对于 200 元以上 5000 元以下的维修项目填写《项目维修联系单》报校园管理科； 5000 元以上维修项目报综合计划科。

3. 修缮服务中心或相关外部公司工作人员制定维修方案报告，将维修方案交至校园管理科。由校园管理科工作人员报科长审核后，交至分管副处长批准。

4. 分管副处长批准后，修缮服务中心或相关外部公司工作人员进行实施维修。

5. 维修结束后，维保单位填写《江苏大学后勤零星维修事项报审表（设备维修验收单）》，由使用单位负责人当面验收并签字盖章。

6. 校园管理科工作人员汇总报销材料，相关票据需附《项目维修联系单》和《江苏大学后勤零星维修事项报审表（设备维修验收单）》，报销时间不应超过 1 个月。报销材料需校园管理科科长审批。

7. 校园管理科科长审批后，交分管副处长审批；分管副处长审批后，交处长审批。

8. 后勤处处长审批后，校园管理科工作人员将所有材料交至财务与资产管理科的财务人员进行审核、报销、付款。

### 三、中央空调维修申报工作流程

1. 接维修电话后，2 小时内到现场检查维修；
2. 到现场后，需先到物业服务台登记，记录到达时间、维修项目，然后向报修人员了解空调故障情况；
3. 维修过程发现如需要更换配件，2000 元以下由维保单位负责更换；超过 2000 元，需向后勤处负责人员汇报，经同意后方可实施。配件的采购和安装由维保单位负责；
4. 做好维修申报单记录工作。申报单先由维保单位人员填写故障原因，然后请服务单位的负责人员签字确认，最后上交给后勤处确认备案；
5. 维修申报单，一事一单，维修申报单在服务部门确认后（2 天内）上报后勤处；
6. 维修费用半年一结；
7. 校园管理科工作人员汇总报销材料，相关票据需附《维修申报单》。报销材料需校园管理科科长审批。
8. 校园管理科科长审批后，交分管副处长审批；分管副处长审批后，交处长审批。
9. 后勤处处长审批后，校园管理科工作人员将所有材料交至财务与资产管理科的财务人员进行审核、报销、付款。

## 第四章 服务标准

### 一、工作行为标准

#### 1. 接待来访

(1) 面对来访人员时，应面带微笑起身，热情、主动问候：“您好，有什么可以帮到您吗？”

(2) 与来访者沟通时，须起身站立，身体略微前倾，眼望对方，面带微笑，耐心地倾听并点头示意表示认真倾听；

(3) 对所有来访者应一视同仁，友好相处，热情亲切；

(4) 办事讲究方法，做到条理清晰，不急不躁；

(5) 与来访者道别主动讲：“先生/女士，再见！”“欢迎您再来”等。

#### 2. 接受电话咨询

(1) 严格遵守接听电话的礼仪；

(2) 对来电服务口径专业、一致，避免不同工作人员对同一问题给来电的解释出现偏差。

#### 3. 接到投诉

(1) 接受来访者投诉时，应首先站在客户的角度思考问题，急之所急，想之所想，尽量考虑周到；

(2) 与来访人员约定好的服务事项，应按时赴约，言行一致；

(3) 不轻易许诺，一旦许诺就必须守信，按约定期限解决，不能解决的，应立即向上级或相关部门反映，并及时跟踪和向客户反馈问题进展的程度，直到问题解决；

(4) 处理问题时，如来访者觉得不满意，要及时道歉，请求对方谅解，可说“请您原谅”“请您多包涵”等，同时要配合适当的补偿行为；



(5) 对来访者的表扬要婉言感谢。

## 二、相关制度规定

1. 《中华人民共和国合同法》
2. 《江苏大学合同审核工作暂行办法》
3. 《江苏大学校园管理的若干规定》
4. 《校内培训活动资源使用费收取暂行办法》
5. 《校园管理科岗位职责》
6. 《校园管理科工作流程》
7. 《校园管理科设备维修管理规定》

## 第五章 台账管理

### 一、台账列表

1. 各类合同
2. 培训记录
3. 工作联系单台账
4. 中央空调维修台账
5. 电梯维修台账
6. 化粪池清洗台账
7. 施工准许联系单台账
8. 教室、研究生报告厅租借申请表台账
9. 后勤处项目联系单（校园管理科留存）
10. 后勤零星维修事项报审表

第六章 各类表格

考 勤 表（ \_\_\_\_ 月份）

姓 名		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	实 出 勤	备注
	上午																																	
	下午																																	
	上午																																	
	上午																																	
	上午																																	
	下午																																	
	上午																																	
	下午																																	
	上午																																	
	下午																																	
	上午																																	
	下午																																	

填表说明：  
记号说明如下：出勤√，公休 — ，病假○，事假△，加班⊙，特殊情况用文字注明。

校园管理科文件签发记录

序号	文件名称	文号	页数	签发日期	收文单位 (接收人)	签字	备注

校园管理科收文记录

序号	收文日期	来文单位	文件名称	文号	页数	签字	备注

# 江苏大学后勤零星维修事项

## 报 审 表

报修部门：后勤管理处

年 月 日

事 由	
维修明细及附件（共 1 页）	
1、发票 1 张	
后勤管理部门意见	
用户或物业管理 单位验收意见	

**后勤处项目联系单（校园管理科留存）**      **编号： 一**

项目名称			
项目内容			
项目联系人		项目来源	
项目说明			
科长签发		分管处长签发	
施工单位签收	年 月 日		
完成情况：	签证情况：	结算情况：	

**后勤处项目联系单（施工单位留存）**      **编号： 一**

项目名称			
项目地点			
项目联系人		项目来源	
项目说明			
校园管理科 签发人：	年 月 日		

相关物业：

该单位前来施工（联系单编号 一 ），请依照规定做好该项目实施的质量管理与竣工验收工作。该项目终了请将完成信息及时反馈。

年 月 日

## 教室租用通知单

物业：

\_\_\_\_\_因承办教育厅项目，同意给予\_\_\_\_\_教室，

使用时间为\_\_\_\_\_年 月 日- 月 日全天，使用空调、多媒体，

若具体时间段有微调，请予以配合，不必另行申请。

请物业做好相关的管理和服

联系电话：

后勤管理处

年 月 日



## 宣传展板摆放单

### 相关物业:

经审查, \_\_\_\_\_符合学校规定, 其具备在校对我校学生举办  培训  的资格。根据其要求, 同意给予其所要求的场所( \_\_\_\_\_ )于  年  月  日至  年  月  日放置一块宣传广告牌, 广告牌内容和申请内容一致, 请做好相关的管理和服

此单培训机构一份、相关物业各一份, 后勤处留存一份。

联系电话:

收费凭证号:

后勤管理处

年  月  日

## 江苏大学中央空调维修申报单

使用单位：

设备名称		仪器编号		报修时间				
报修人		联系电话		质保期限				
维修单位		维修人员		联系电话				
故障现象：								
使用部门意见：          <div style="text-align: right;">                     分管领导或实验室主任签字：                      年    月    日                 </div>								
故障分析及检修：		配件 材料	名称	型号	报价			
			小计：					
维修费用	调试费		修理费		材料费		其它	
	合计			复核价				
使用单位验收：(是否更换了配件、材料，是否排除故障)      <div style="text-align: right;">                     负责人签字：                      年    月    日                 </div>			使用单位领导确认审批：   <div style="text-align: right;">                     分管领导签字：                      单位盖章：                      年    月    日                 </div>					
校园管理科意见：   <div style="text-align: right;">                     签字：                      年    月    日                 </div>			后勤处分管处长意见：   <div style="text-align: right;">                     签字：                      年    月    日                 </div>					

注：请各使用单位如实填写设备各项信息和故障现象，不得由维修人员或研究生填写。各单位分管领导需对验收状况及维修费用签字确认并盖章。

## 校园巡查记录

[illegible]

## 浴室服务检查考核表

浴室：

项目	分值	检查内容	评分标准	检查情况及得分
服务质量 60	10	浴室工作人员坚守岗位；工作场所无闲杂人员，环境整洁，无杂物摆放；工作时间不干私活（聊天、看小说、玩游戏）。	工作人员脱岗。扣 5 分 工作场所有闲杂人员，环境脏乱，堆放杂物。扣 2 分 工作时间干私活（聊天、看小说、玩游戏）等。扣 2 分	
	10	浴室服务按时准点开放；服务热情；操作规范。	浴室服务未准时开放。扣 5 分 与师生发生纠纷。扣 5 分 操作失误。扣 2 分	
	10	浴室设施设备报修及时，记录完整；浴室设备设施维修及维护保养记录规范。	浴室设施设备损坏，未及时报修，一次扣 2 分 记录差错。扣 1 分 维修及维护保养记录错差、各项数据记录不准确。扣 2 分	
	20	浴室大厅内地面、台阶干净，无积垢；更衣间衣柜每晚下班前打扫清理，保持整洁；浴室开放期间保持更衣间干净、无积水；每天打扫清理下水道。	浴室内有积垢。扣 3 分 更衣柜内有杂物且较脏。扣 3 分 更衣间地面较脏、有积水。扣 3 分 下水道未清理。扣 3 分	
	10	无服务质量投诉。	有服务质量投诉，经核查属实。一次扣 5 分	
安全运行 30	6	浴室工作人员应熟悉安全操作规程，并按规程操作。	各种管理制度，操作规程不熟悉。扣 2 分 未按规程操作。扣 3 分	
	6	浴室工作人员熟知浴室的应急预案，遇到突发事件能应对。	工作人员未做到应知应会应急预案。扣 2 分 遇到突发事件处理不当。扣 2 分	
	6	浴室内消防等设施设备齐全，定期检查，记录完整；保证消防通道畅通无阻。	消防设施缺损，标志不清，记录差错。扣 1 分 安全通道不畅通。一处扣 1 分	
	6	浴室水控系统正常运行；发现问题及时报修。	因人为管理原因出现浴室水控系统不能正常运行。扣 5 分 报修不及时。扣 2 分	
	6	无安全运行投诉。	接安全运行投诉，经核查属实。一次扣 3 分	
满意度 10	3	服务态度	根据每学期满意度测评结果	
	3	环境卫生		
	4	浴室准点开放，操作规范		

检查人：

得分：

检查日期：

## 浴室淋浴龙头出水情况抽查记录

抽查时间			抽查浴室	
参加人员				
读卡器编号	水量（升）	消费（元）	实测单价（元/升）	水温（℃）
备    注				

记录人：

# 江 苏 大 学 物 业 管 理 质 量 考 核 表

被测评单位：

检查楼宇：

测评时间：

年

月

日

评价 内容	标准分	测评项目及分值	得分	备注
内部管理	15	物业在岗人数符合招标所约定人数		
		员工熟知配电房、水泵房、闸阀等准确位置，熟知消防灭火（疏散）、防台风（雷）、防冻（爆管）、困梯等应急处置程序		
		员工使用礼貌用语，服务热情		
		着装（上下装）统一，挂牌上岗		
		值班、保洁、培训等台账齐全 (以上每处每项扣 1 分)		
保洁区域清洁卫生	30	外部绿化带无杂物，广场干净，无杂物		
		楼宇内地面、墙面、楼梯等干净整洁，无痰迹，无蜘蛛网等，2 米以下玻璃洁净		
		卫生间干净无污垢、无异味，厕纸充足，水龙头、冲洗阀洁亮		
		保洁区域（阳台、天台）有责任人，有保洁时间和保洁记录		
		保洁工具摆放整齐，垃圾筒(箱)及周围干净整洁，有标识		
		周边设施、地面、窨井等损坏及时防护、警示、报修		
		区域内车辆停放整齐，有标识（标牌）		
		楼内无停放非机动车现象 (以上每处每项扣 1 分)		
日常节水节电工作	5	张贴节能标识		
		开水箱上锁		
		无长明灯、长流水现象 (以上每处每项扣 1 分)		

教学服务保障	5	维护正常教学秩序，教师休息室开水供应及时、环境干净整洁		
		教具供给及时（粉笔、黑板擦、纸篓等）		
		能熟练操作和日常维护多媒体设备		
		有便民措施和投诉电话		
		门厅培训机构宣传牌内容、摆放合规（以上每处每项扣 1 分）		
维修报修及时（注：200 元以下小额维修）	30	中央空调、配电房、消防设施、电梯、灯光音响等公共设施运行良好有记录		
		24 小时内零星维修及时率达 98%（灯具完好，，课桌椅完好，卫生间水笼头、阀门等完好，无漏水等现象，地漏通畅，门锁、窗户玻璃、扣件完好）		
		单件超过 200 元的维修报修及时，有记录（以上每处每项扣 1 分）		
安全防范措施	10	按规定设置值班岗位（消防值班员持证上岗），无擅自脱岗		
		破门标识及破门砖符合规定，防火门完好，楼顶门按规定开闭		
		楼梯口、过道、走廊无堆放杂物，若因用户单位不听劝阻而堆放，物业需提供书面告知函		
		电梯运行正常，无擅自修改核载人数		
		区域内无安全隐患（维修期间有警示措施，有报修单但未及处理的例外）		
		无私拉乱接现象，无违规给电动车充电现象（以上每处每项扣 1 分）		
加分细则	5	亲情服务，物业工作有特色、亮点		
		提出合理化建议并采纳，收到顾客和业主好评		
		大型活动保障有突出贡献（以上每处每项加 2—3 分）		
合计	100			

牵头单位：后勤管理处校园管理科

测评人员（签名）：

## 江苏大学绿化卫生中心管理质量考核表

被测评单位：                      检查区域：                      测评时间：        年        月        日

评价 内容	标准分	测评项目及分值	得分	备注
道路（水塘）保洁 及垃圾清运	40	日常道路保洁无杂物		
		垃圾箱（筒）内垃圾日清，垃圾箱（筒）及周边无灰无污垢		
		水塘内无漂浮垃圾 （以上每处每项扣 1 分）		
安全规范	10	机械作业流程规范		
		登高作业设置警示围挡		
		喷洒农药化肥符合规范（张贴警示标识）		
		室外操作人员着装规范 （以上每处每项扣 1 分）		
绿化日常维护	50	行道树和乔木类树干是否有萌生枝条		
		行道树和乔木类树干有无明显病虫害		
		绿篱、色块、灌木类有无高于绿篱色块的杂草		
		绿篱、色块、灌木类有无明显病虫害		
		绿篱、色块、灌木类与草坪结合处进行切边处理		
		草坪有无明显枯枝		
		草坪有无明显枯叶		
		草坪有无明显杂草 （以上每处每项扣 1 分）		
合计	100			

牵头单位：后勤管理处校园管理科

测评人员（签名）：

注：整个校园分为教学区、家属区。

家属区分家属一、二区；家属三、四区；

教学区分以学苑路为界，学苑路以东至长江路为一个区域；学苑路以西至钟灵路为一个区域；玉带路和泓江西路至钟灵路为一个区域。