

物业服务中心

精细化管理与服务手册



2019 年 11 月

目 录

第一章 中心简介.....	7
第二章 各项目部简介.....	8
一、教学一区（兼中山校区）项目部简介.....	8
二、教学二区（兼梦溪校区）项目部简介.....	9
三、北固校区项目部简介.....	10
四、租赁部简介.....	11
五、收发室简介.....	12
第三章 岗位职责.....	13
一、中心主任岗位职责.....	13
二、中心副主任岗位职责.....	14
三、办公室协管岗位职责.....	15
四、办公室劳资员岗位职责.....	16
五、教学区主管岗位职责.....	17
六、校区主管岗位职责.....	18
七、租赁部主管岗位职责.....	20
八、三校区巡视主管岗位职责.....	20
九、收发室协管岗位职责.....	21
十、教学区协管岗位职责.....	22
十一、校区协管岗位职责.....	23
十二、租赁部协管（门面）岗位职责.....	25
十三、租赁部协管（消防）岗位职责.....	26

十四、租赁部办事员岗位职责.....	27
十二、收发员岗位职责.....	28
十三、消防值班员岗位职责.....	29
十四、值班员岗位职责.....	30
十五、保洁员岗位职责.....	27
十六、校区保安岗位职责.....	28
第四章 各项目部工作流程.....	31
一、教学一区（兼中山校区）项目部工作流程.....	31
1. 项目主管工作流程.....	31
2. 项目协管工作流程.....	31
3. 主楼、主 A 楼值班员工作流程（白班）.....	32
4. 主楼、主 A 楼值班员工作流程（晚班）.....	33
5. 食品楼、综合楼值班员工作流程（白班）.....	34
6. 食品楼、综合楼值班员工作流程（晚班）.....	35
7. 主楼、主 A 楼保洁员工作流程.....	36
8. 学院（办公区）保洁员工作流程.....	38
二、教学二区（兼梦溪校区）项目部工作流程.....	39
1. 项目主管工作流程.....	39
2. 项目协管工作流程.....	39
3. 汽车、能动楼值班员工作流程.....	40
4. 工业中心值班员工作流程.....	41
5. 机械楼值班员工作流程.....	42

6. 材料楼值班员工作流程.....	43
7. 材料楼值班员工作流程.....	44
8. 汽车、能动楼保洁员工作流程.....	46
9. 工业中心保洁员工作流程.....	47
10. 材料楼保洁员工作流程.....	48
三、北固校区项目部工作流程.....	49
1. 项目主管工作流程.....	49
2. 项目协管工作流程.....	49
3. 综合楼消防值班员工作流程.....	50
4. 宿舍值班员工作流程.....	52
5. 教学区保洁员工作流程.....	53
6. 宿舍区保洁员工作流程.....	54
7. 外围保洁员工作流程.....	55
8. 浴室保洁员工作流程.....	56
四、租赁部工作流程.....	57
1. 租赁部主管工作流程.....	57
2. 租赁部协管（门面房）工作流程.....	57
3. 租赁部协管（消防）工作流程.....	57
4. 租赁部办事员工作流程.....	58
五、收发室工作流程.....	59
1. 收发室协管工作流程.....	59
2. 收发室挂号信件收发员工作流程.....	60

3. 杂志、平信收发员工作流程.....	61
4. 报纸收发工作流程.....	62
第五章 服务标准.....	63
一、教学区楼宇保洁服务标准.....	63
二、教学区楼宇值班服务标准.....	64
三、租赁部服务标准.....	65
四、收发室服务标准.....	69
第六章 台账目标.....	70
一、教学一区（兼中山校区）项目部台账目标一览表....	70
二、教学二区（兼梦溪校区）项目部台账目录一览表....	71
三、北固校区项目部台账目标一览表.....	72
四、租赁部台账目标一览表.....	73
第七章 各类表格.....	74
一、后勤处（集团）服务服务中心文件签发记录.....	74
二、员工培训计划.....	75
三、物业服务中心会议纪要.....	76
四、会议签到表.....	77
五、物业服务中心培训签到表.....	78
六、物业服务中心巡查记录表.....	79
七、物业服务中心物品领用登记表.....	80
八、江苏大学物业服务中心员工登记表.....	81
九、考勤表.....	82

十、工作检查表.....	83
十一、工作检查记录表.....	84
十二、物业服务中心保洁员考核表.....	85
十三、物业服务中心消防值班员考核表.....	86
十四、物业服务中心收发员考核表.....	87
十五、物业服务中心值班员考核表.....	88
十六、物业服务中心保安考核表.....	89
十七、物业服务中心设施设备检查表.....	90
十八、保洁工作检查记录.....	91
十九、物业服务中心管理员工作流程.....	92
二十、值班日志.....	93
二十一、物业服务中心上下班时间登记表.....	94
二十二、物业服务中心人员进出登记表.....	95
二十三、防火巡查记录.....	96
二十四、消防（控制室）值班记录.....	97

第一章 中心简介

物业服务中心成立于 2011 年，现有员工 170 余人，下设教学一区（兼中山校区）、教学二区（兼梦溪校区）、北固校区、租赁部、收发室等部门，主要承担学校办公楼、教学实验楼、教工宿舍等相关楼宇物业服务工作，负责梦溪校区、中山校区的安全保卫、道路卫生，北固校区学生公寓、教学实验楼、北固校区浴室运营等物业管理服务工作，负责学校经营性用房的租赁管理工作，并负责学校日常信件收发邮寄服务工作（不含快递），代办报刊、杂志的征订、分发工作。

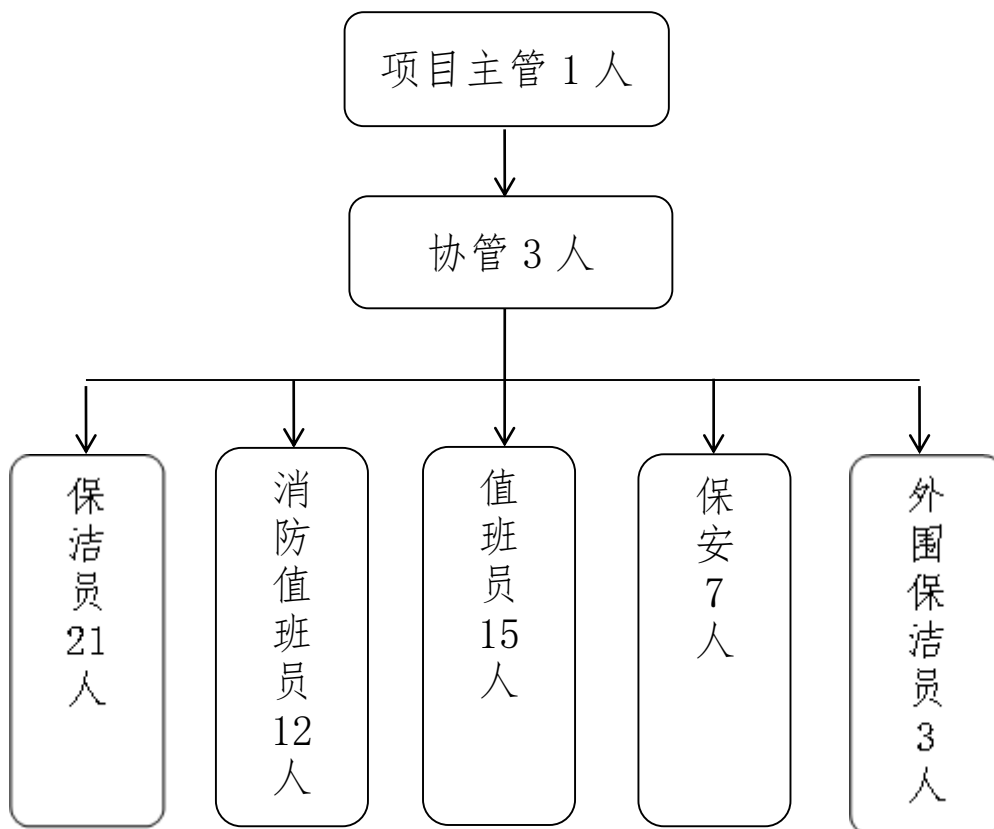
中心成立至今一直坚持以人为本，始终秉承后勤处（集团）物业服务工作“安、实、严、细、快、优”六字质量方针。坚持以安全为导向，着眼校园客观实际情况，制定严格的规章制度，逐步改进和细化物业服务规范、操作流程，注重服务的实效性、便捷性，努力做到物业的优质服务，并以此凸显物业服务质量的专业性和系统性。中心以质量管理体系为抓手，把“服务育人”贯穿到各项服务的全过程，以满足师生美好生活需求为目标，不断拓宽服务领域，丰富服务内容，坚持优质服务标准，深入细致开展优质服务。

第二章 各项目部介绍

一、教学一区（兼中山校区）项目部简介

教学一区项目部服务范围包括主楼、主 A 楼、食品楼、理学院、土木工程学院、生物研究所、电气实验楼、校职工医院、科技楼、单教一、单教二、单教三、综合楼、后勤楼、新后勤综合楼的安全保卫管理、消防设施管理、安全设施管理、教学设施管理、卫生保洁工作，并负责中山校区保安、家属区值班等物业服务工作。

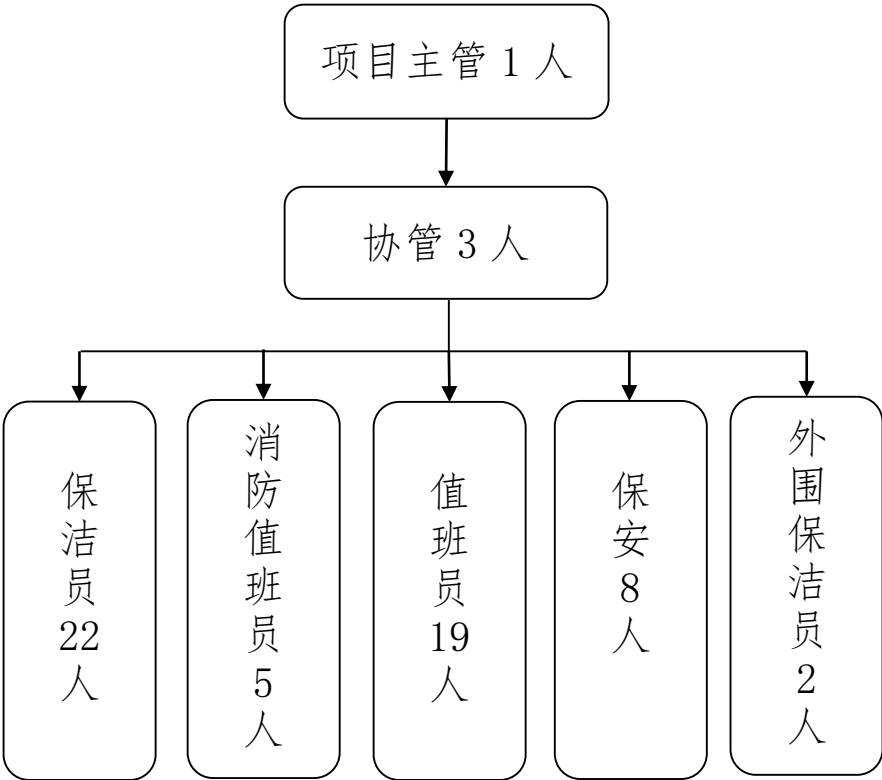
教学一区（兼中山校区）项目部组织架构图



二、教学二区（兼梦溪校区）项目部简介

教学二区项目服务范围包括汽车能动楼、工业中心、机械楼、材料楼、材料实验楼、老计算机楼、农测（1 号、2 号、3 号）楼、文华楼、一站式服务中心、团委大学生活动中心、汽车内燃机检验室、汽车与发动机排放实验室的安全保卫管理、消防设施管理、安全设施管理、教学设施管理、卫生保洁工作，并负责梦溪校区保安、值班、保洁等物业服务工作。

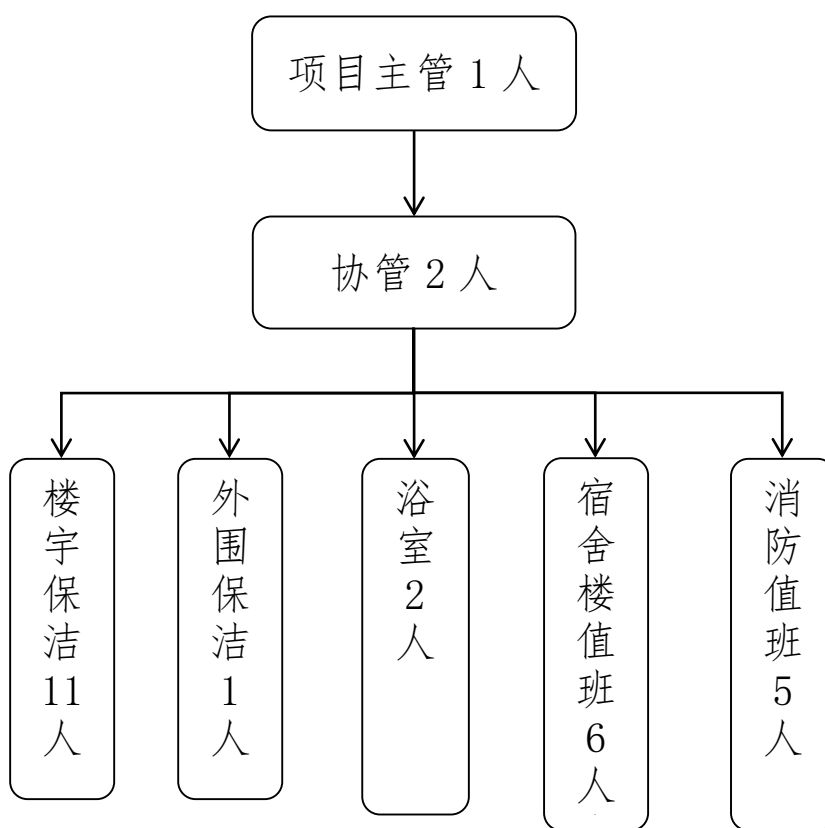
教学二区（兼梦溪校区）项目部组织架构图



三、北固校区项目部简介

北固校区的服务范围包括江苏大学北固校区学生宿舍东六楼、东四楼、公寓楼、东区宿舍、图教、阶梯教室、图书馆、行政楼、综合楼、浴室、校区道路所有区域的物业服务工作。服务内容主要包括校区信件收发、浴室服务、消防设施管理、安全设施管理、教学设施管理、环境卫生保洁。

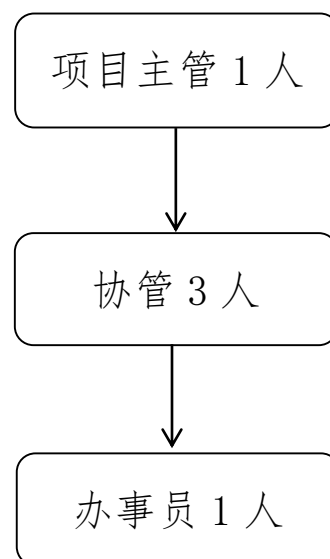
北固校区项目部组织架构图



四、租赁部简介

物业服务中心租赁部主要负责协助中心做好校本部 107 处门面房和场地的租赁管理与服务工作，协助两个校区门面房置换前遗留问题解决工作，协助中心消防安全督查及隐患汇总工作，协助中心做好年度消防安全培训、演练工作。校本部门面房广泛分布在家属区、教学区、学生公寓区、食堂等区域，门面房经营种类繁多，涵盖银行、电信、超市、酒楼、快递、理发、打字复印等多种商业服务，基本能够满足校内日常生活购物需求。租赁部现有工作人员 5 名，牢固树立“安全管理，服务师生”的服务理念，贯彻落实 ISO9001 质量管理体系，持续推进服务精细化，倡导诚信经营，制止违规经营，目前年租金收缴达 1100 余万元，实现了良好的社会效益和经济效益。

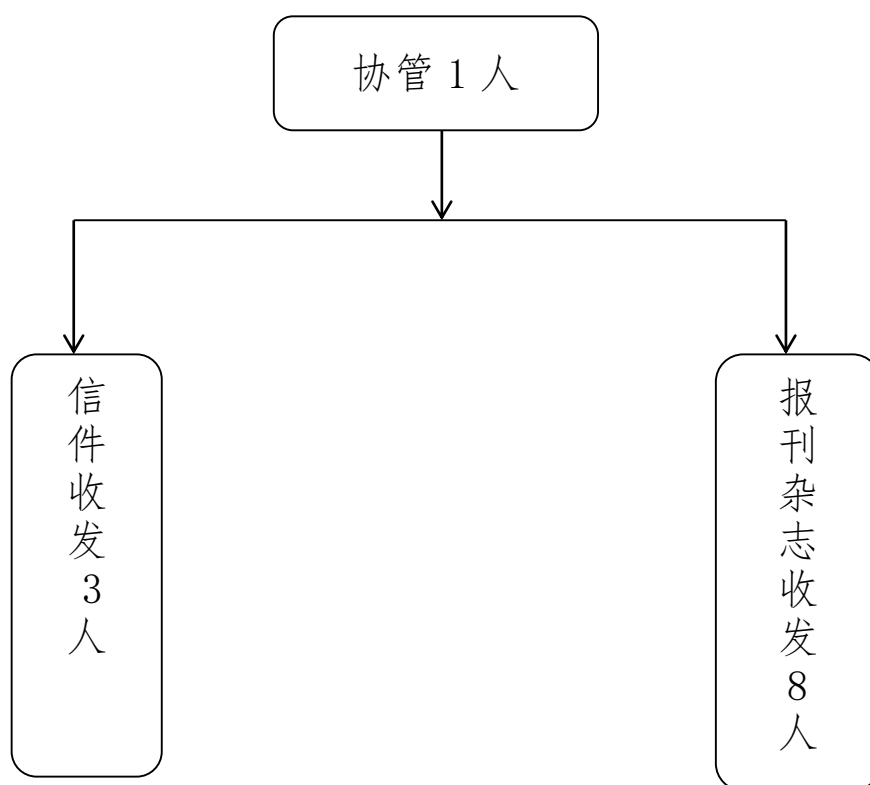
租赁部组织架构图



五、收发室

收发室主要负责每年全校各部门报刊、杂志的征订、挂号信处理、全校师生报刊、杂志、平信的分发等工作。

收发室组织架构图



第三章 岗位职责

一、中心主任岗位职责

1. 负责中心规章制度的组织编制、审定、报批、签发、实施工作，遵守处（集团）及学校各项规章制度；
2. 负责中心工作计划的组织编制、审定、报批、签发、实施工作；
3. 负责中心工作职责事项的管理、组织、安排、督促、检查、奖惩等工作；
4. 负责中心工作报告的组织编制、审定、上报等工作；
5. 负责中心工作会议的组织、召开、会议纪要签发等工作；
6. 负责中心台账记录的建立、管理、检查工作，组织统计分析，改进服务工作；
7. 负责中心员工的岗位设置、招聘申请、招聘条件拟定、报批工作；负责部门考核工作；负责员工培训、考勤、考核、调配等管理工作；
8. 负责中心固定资产的配置和报废申请，以及设备使用、检查、维保的管理工作；
9. 负责中心大宗物料的采购申请、配合招标、采购、验收、保管、领用、节约安全使用的管理工作；
10. 负责中心零星物料的采购审批、采购、验收、保管、领用、节约安全使用的管理工作；
11. 负责中心安全生产的组织、安排、督促、检查、奖惩等管理工作；

12. 负责突发事件的处置、报告、组织演练等工作。

二、中心副主任岗位职责

1. 负责中心规章制度的协助组织、编制、审定、报批、实施工作；遵守处（集团）及学校各项规章制度；

2. 负责中心工作计划的协助组织编制、审定、报批、实施工作；

3. 负责中心工作职责事项的分管工作；协助中心主任做好中心各项服务与管理工作；

4. 负责分管工作报告的组织编制、审定、上报等工作；

5. 负责分管工作会议的组织、召开、会议纪要签发等工作；

6. 负责分管工作台账记录的建立、管理、检查工作，组织统计分析，改进服务工作；

7. 负责分管工作的岗位设置、招聘申请、招聘条件拟定、报批工作；负责分管部门的考核以及员工的培训、考勤、考核等管理工作；

8. 负责分管范围内固定资产的配置和报废申请，以及设备使用、检查、维保的管理工作；

9. 负责分管范围内大宗物料的采购计划、配合招标、采购、验收、保管、领用、节约安全使用的管理工作；

10. 负责分管范围内零星物料的报批、采购、验收、保管、领用、节约安全使用的管理工作；

11. 负责中心安全生产的组织、安排、督促、检查、奖惩报批等协助管理工作；

12. 负责突发事件的处置、报告、协助组织演练工作。

三、办公室协管岗位职责

1. 负责中心、处（集团）和学校各项规章制度的执行工作；

2. 负责办公室工作计划的编制、上报、执行工作；

3. 负责中心的计划、总结、方案、报道等各类文书的拟写工作；

4. 负责办公室内部、外部等各类文书的收发工作；

5. 负责办公室来人、来访、来电的接待工作；

6. 负责中心各类会议的会务安排工作；

7. 负责中心布置的各类活动的协助开展工作；

8. 负责中心大宗及零星物料管理工作，做好印章的使用与管理工作；

9. 负责中心办公室内务办理、事务协调的管理工作；

10. 负责办公室工作报告的编制，报中心主任审阅；

11. 负责办公室台账记录的建立、管理、检查工作；

12. 负责办公室人员的考勤工作，布置中心总值班和巡查管理，协助中心主任做好部门考核工作。

13. 负责办公室安全生产的管理工作；

14. 负责突发事件的处置、报告、协助组织演练工作；

15. 领导交办的其它各项临时工作。

四、办公室劳资员岗位职责

1. 负责中心、处（集团）和学校各项规章制度的执行工作；

2. 负责办公室工作计划的执行工作；
3. 负责员工录用登记、离职、岗位调整等手续的办理工作，及时更新员工资料；
4. 负责劳务派遣工劳动合同的签订、解除和终止等协调与办理工作；
5. 负责中心劳务派遣工的工资调整和社会保险的协助办理工作；
6. 负责各部门考勤、考核的核查工作，做好月终员工考勤统计和员工请销假、奖惩统计及工资核算、发放工作；
7. 负责员工加班费、福利的领取与发放，协助中心做好职工慰问工作；
8. 负责劳资政策规定的宣传贯彻工作，协调解决员工劳务与工资纠纷；
9. 负责中心办公室环境卫生、内务办理、事务协调工作的协助管理工作；
10. 负责本岗位工作完成情况的总结与汇报工作；
11. 负责中心工作会议的参加工作，履行签到手续；
12. 负责中心所有员工、临时性用工、勤工助学用工、义工等台账记录的建立、管理、检查工作；
13. 负责中心所有员工、临时性用工、勤工助学用工、义工等安全技能培训的协调管理工作；
14. 负责本岗位安全生产的执行工作；
15. 负责突发事件的处置、报告、参加演练等工作；
16. 负责领导交办的其他各项临时工作。

五、教学区主管岗位职责

1. 负责中心、处（集团）和学校各项规章制度的执行工作；
2. 负责本部门工作计划的编制、上报、执行工作；
3. 负责教学区值班、消防值班的管理工作；
4. 负责教学区保洁、外围保洁的管理工作；
5. 负责教学区教室使用、教辅用品、考试服务的管理工作；
6. 负责教学区巡更系统的管理工作；
7. 负责管理范围内公共设施设备的安全检查、报修、催修、假期改造等管理工作；
8. 负责本部门员工、临时用工、勤工助学学生、义工的岗位安全与技能的协助组织工作，协助中心办公室进行岗位安全与技能培训；
9. 负责管理员办公室环境卫生、内务办理、事务协调的管理工作；
10. 负责本部门工作报告的组织编制、上报等工作；
11. 负责中心工作会议的参加工作，组织召开部门工作会议；
12. 负责本部门台账记录的建立、管理、检查工作；
13. 负责本部门员工、临时用工、勤工助学学生、义工的排班、调班、考勤、考核、奖惩报批等管理工作；
14. 负责本部门员工的福利、加班费的领取和发放等管理工作；

15. 负责本部门固定资产及设施设备的使用、检查、维保的管理工作；

16. 负责本部门物料的采购申请、协助采购、验收、保管、领用、节约安全使用的管理工作；

17. 负责本部门安全生产的管理工作；

18. 负责突发事件的处置、报告、协助组织演练等工作；

19. 负责领导交办的其他各项临时工作。

六、校区主管岗位职责

1. 负责中心、处（集团）和学校各项规章制度的执行工作；

2. 负责校区物业工作计划的编制、上报、执行工作；

3. 负责校区门卫执勤、校园巡更、停车场车辆停放等安全保卫的管理工作；（不含北固校区）；

4. 负责校区值班、消防值班的管理工作；

5. 负责校区保洁、外围保洁的管理工作；

6. 负责校区教室使用、教辅用品、考试服务的管理工作；

7. 负责校区公共区域设施设备的安全检查、报修、催修、节水节电等管理工作；以及维修改造申请工作；

8. 负责学生宿舍入住、调整、退宿、进出服务的管理工作；

9. 负责学生公寓内部家具设备、水电设施的协助登记、报修、催修等管理工作；以及学生宿舍超计划用电的收费工作；

10. 负责学生公寓内务检查、考评、公布、反馈等管理

工作；

11. 负责学生公寓违章用电检查的管理工作，以及学生沟通、教育、服务、反馈等管理工作；

12. 负责社区温馨服务站的管理工作，为学生提供便民服务；

13. 负责本部门员工、临时用工、勤工助学学生、义工的岗位安全与技能的协助组织工作，协助中心办公室进行岗位安全与技能培训工作；

14. 负责管理员办公室环境卫生、内务办理、事务协调的管理工作；

15. 负责本部门工作报告的组织编制、上报等工作；

16. 负责中心工作会议的参加工作，组织召开部门工作会议；

17. 负责本部门台账记录的建立、管理、检查工作；

18. 负责本部门员工、临时用工、勤工助学学生、义工的排班、调班、考勤、考核、奖惩报批等管理工作；

19. 负责本部门员工的福利、加班费的领取和发放等管理工作；

20. 负责本部门固定资产及设施设备的使用、检查、维保的管理工作；

21. 负责本部门物料的采购申请、协助采购、验收、保管、领用、节约安全使用的管理工作；

22. 负责本部门安全生产的管理工作；

23. 负责突发事件的处置、报告、协助组织演练等工作；

24. 负责领导交办的其他各项临时工作。

七、租赁部主管岗位职责

1. 在中心的指导下开展工作，对本岗位工作负责；
2. 负责安排门面房到期撤场、中标进场工作；
3. 负责安排房租收缴工作；
4. 负责安排门面房日常检查，报请处置违规经营现象；
5. 负责安排门面房的水电报修，报请立项改造；
6. 负责安排投诉的调查、处置、回复工作；
7. 负责安排中心消防安全督查及隐患汇总工作；
8. 负责安排中心消防培训、演练工作；
9. 负责中心交办的其它各项临时工作。

八、三校区巡视主管岗位职责

1. 负责三校区安全管理工作；
2. 负责三校区突发事件处置、报告等工作；
3. 负责领导交办的其他各项临时工作。

九、收发室协管岗位职责

1. 负责中心、处（集团）和学校各项规章制度的执行工作；
2. 负责部门工作计划的执行工作；
3. 负责收发室的协管工作，协助主管做好部门管理工作；
4. 负责全校（不含家属区）邮件收发的管理工作；
5. 负责报刊杂志征订与发放的管理工作；
6. 负责疑难邮件的查询，外信翻译的管理工作；
7. 负责回收毕业生信箱，编排新生信箱管理工作，做好宣传工作；

8. 负责收发数据库系统的更新、维护管理工作；
9. 负责收发室节假日、寒暑假值班的安排、报批等管理工作；
10. 负责收发室环境卫生、内务办理、事务协调的管理工作；
11. 负责中心工作会议的参加工作，组织召开收发室工作会议；
12. 负责收发室台账记录的建立、管理、检查工作；
13. 负责收发员的培训、排班、调班、考勤、考核、奖惩报批等管理工作；
14. 负责收发员的福利、加班费的领取与发放工作；
15. 负责收发室固定资产、设施设备的使用、检查、报修的管理工作；
16. 负责收发室物料的领用、节约安全使用的管理工作；
17. 负责收发室安全生产的管理工作；
18. 负责突发事件的处置、报告、参加演练等工作；
19. 负责领导交办的其他各项临时工作。

十、教学区协管岗位职责

1. 负责中心、处（集团）和学校各项规章制度的执行工作；
2. 负责部门工作计划的执行工作；
3. 负责教学区的协管工作，协助主管做好部门管理工作；
4. 负责教学区值班、消防值班的协助管理工作；
5. 负责教学区保洁、外围保洁的协助管理工作；

6. 负责教学区教室使用、教辅用品、考试服务的协助管理工作；

7. 负责教学区巡更系统的协助管理工作；

8. 负责管辖区域公共设施设备的安全检查、报修、催修、假期改造等协助管理工作；

9. 负责本部门员工、临时用工、勤工助学学生、义工的岗位安全与技能的协助组织工作，协助主管进行岗位安全与技能培训工作；

10. 负责管理员办公室环境卫生、内务办理、事务协调的协助管理工作；

11. 负责中心工作会议的参加工作，协助组织部门工作会议；

12. 负责部门台账记录的建立、管理、检查等协助管理工作；

13. 负责本部门员工、临时用工、勤工助学学生、义工的排班、调班、考勤、考核、奖惩报批等协助管理工作；

14. 负责本部门员工的福利、加班费的领取和发放等协助管理工作；

15. 负责本部门固定资产及设施设备的使用、检查、维保的协助管理工作；

16. 负责本部门物料的采购申请、协助采购、验收、保管、领用、节约安全使用的协助管理工作；

17. 负责本部门安全生产的协助管理工作；

18. 负责突发事件的处置、报告、参加演练等工作；

19. 负责领导交办的其他各项临时工作。

十一、校区协管岗位职责

1. 负责中心、处（集团）和学校各项规章制度的执行工作；

2. 负责部门工作计划的执行工作；

3. 负责校区的协管工作，协助主管做好部门管理工作；

4. 负责门卫执勤、校园巡更、停车场车辆停放等安全保卫的协助管理工作；

5. 负责校区值班、消防值班的协助管理工作；

6. 负责校区保洁、外围保洁的协助管理工作；

7. 负责教学区教室使用、教辅用品、考试服务的协助管理工作；

8. 负责校区公共区域设施设备的安全检查、报修、催修、节水节电等协助管理工作；

9. 负责学生宿舍入住、调整、退宿、进出服务的协助管理工作；

10. 负责学生公寓内部家具设备、水电设施的登记、报修、催修等协助管理工作；

11. 负责学生公寓内务检查、考评、公布、反馈等协助管理工作；

12. 负责学生公寓违章用电检查的管理工作，以及学生沟通、教育、服务、反馈等协助管理工作；

13. 负责社区温馨服务站的协助管理工作，为学生提供便民服务；

14. 负责本部门员工、临时用工、勤工助学学生、义工的岗位安全与技能的协助组织工作，协助主管进行岗位安全与技能培训工作；

15. 负责管理员办公室环境卫生、内务办理、事务协调的协助管理工作；

16. 负责中心工作会议的参加工作，协助组织部门工作会议；

17. 负责部门台账记录的建立、管理、检查等协助管理工作；

18. 负责本部门员工、临时用工、勤工助学学生、义工的排班、调班、考勤、考核、奖惩报批等协助管理工作；

19. 负责本部门员工的福利、加班费的领取和发放等协助管理工作；

20. 负责本部门固定资产及设施设备的使用、检查、维保的协助管理工作；

21. 负责本部门物料的采购申请、协助采购、验收、保管、领用、节约安全使用的协助管理工作；

22. 负责部门安全生产的协助管理工作；

23. 负责突发事件的处置、报告、参加演练等工作；

24. 负责领导交办的其他各项临时工作。

十二、租赁部协管（门面）岗位职责

1. 在主管的指导下开展工作，对本岗位工作负责；

2. 做好门面房到期撤场、中标进场的协调工作，完善交接手续，留存相关证据；

3. 协助做好招标现场勘查工作，协助中心办公室完成

合同签发、证件收集汇总工作；

4. 做好房租收缴工作，做到“收缴、做账、对账”三及时，每月向中心提交房租收缴统计表；

5. 做好门面房日常检查，及时汇报检查结果，根据中心指示及时处置门面房违规经营现象，留存相关证据；

6. 做好门面房的水电日常报修、催修工作，需要立项改造的应及时上报中心；

7. 做好投诉的调查取证，及时汇报调查结果，根据中心指示做好处置工作；

8. 完成主管交办的其它工作。

十三、租赁部协管（消防）岗位职责

1. 在主管的指导下开展工作，对本岗位工作负责；

2. 会同社区主管，做好物业消防设施验收，消防设施台账的汇总工作；

3. 做好社区消防安全督查取证工作，认真填写检查表，一旦发现安全隐患应及时告知社区主管做好防范措施，并向租赁部主管报告；

4. 会同社区主管，定期核对、汇总消防安全隐患，隐患消除取证，周报交社区主管签字认可后留存，定期上报中心领导及中心办公室；

5. 会同保卫处、社区主管做好中心年度消防安全培训、演练工作，协调社区确定时间、场地、多媒体等工作；

6. 会同保卫处、社区主管做好防火记录本“领、发、收”工作，以及灭火器失效、消防带破损等换新工作；

7. 会同办事员做好门面房消防安全督查及隐患收集、上报工作；

8. 完成主管交办的其它工作。

十四、租赁部办事员岗位职责

1. 在主管的指导下开展工作，对本岗位工作负责；

2. 定期做好门面房检查取证工作，填写检查表，妥善留存相关资料，及时上报检查结果；

3. 做好门面房公共区域消防设施检查工作，认真填写检查表，做好消防报修工作；

4. 配合协管（门面）、协管（消防）开展相关工作；

5. 完成主管交办的其它工作。

十五、收发员岗位职责

1. 负责中心、处（集团）和学校各项规章制度的执行工作；

2. 负责本部门工作计划的执行工作；

3. 负责邮件的交接工作，认真履行交接手续；

4. 负责邮件的整理、归类、发放工作，认真履行发放手续；

5. 负责邮件的清退工作，认真履行清退手续；

6. 负责报刊杂志的征订与发放工作，认真履行征订手续；

7. 负责收发室电话接听及前台咨询工作，做到文明用语，做好解释工作；

8. 负责收发室的环境卫生、内务办理、事务协调工作；

9. 负责部门工作会议的参加工作，履行签到手续；

10. 负责收发员台账记录的填写、保管、上交工作；

11. 负责收发室固定资产、设施设备的使用、检查、报修工作；

12. 负责本岗位物料的领用、节约安全使用的工作；
13. 负责本岗位安全生产制度的执行工作；
14. 负责突发事件的处置、报告、参加演练等工作；
15. 负责领导交办的其他各项临时工作。

十六、消防值班员岗位职责

1. 负责中心、处（集团）和学校各项规章制度的执行工作；
2. 负责本部门工作计划的执行工作；
3. 负责消防控制室的消防值班工作，严禁脱岗；
4. 负责所管辖楼栋消防报警系统、消防设施设备的安全检查、故障报修、协助维保工作；
5. 负责消防控制室火警处置工作，对突发火警应立即按《消防控制室火警处置流程图》处置；
6. 负责消防重点部位的每日防火巡查工作，按巡更规定要求巡视防火内容；
7. 负责消防控制室环境卫生、内务办理、事务协调等工作；
8. 负责本岗位工作完成情况的总结与汇报工作；
9. 负责交接班手续的履行工作，清点移交物品、记录；
10. 负责部门工作会议的参加工作，履行签到手续；
11. 负责消防控制室台账记录的填写、保管、上交工作；
12. 负责消防控制室固定资产、设施设备的使用、检查、报修工作；
13. 负责本岗位物料的领用、节约安全使用的工作；

14. 负责本岗位安全生产的执行工作；
15. 负责突发事件的处置、报告、参加演练等工作；
16. 负责领导交办的其他各项临时工作。

十七、值班员岗位职责

1. 负责中心、处（集团）和学校各项规章制度的执行工作；

2. 负责本部门工作计划的执行工作；
3. 负责本楼栋的值班工作，严禁脱岗；
4. 负责作息制度的执行，按时开关门；
5. 负责本楼栋公共设施设备协助报修、催修工作；
6. 负责本楼栋节水节电及安全用电检查工作，及时反馈

相关信息；

7. 负责按《值班服务规范》的要求开展各项服务工作；
8. 负责值班室环境卫生、内务办理、事务协调等工作；
9. 负责交接班手续的履行工作，清点移交物品、记录；
10. 负责部门工作会议的参加工作，履行签到手续；
11. 负责值班室台账记录的填写、保管、上交工作；
12. 负责值班室固定资产、设施设备的使用、检查、报

修工作；

13. 负责本岗位物料的领用、节约安全使用的工作；
14. 负责本岗位安全生产的执行工作；
15. 负责突发事件的处置、报告、参加演练等工作；
16. 负责领导交办的其他各项临时工作。

十八、保洁员岗位职责

1. 负责中心、处（集团）和学校各项规章制度的执行工作；
2. 负责本部门工作计划的执行工作；
3. 负责保洁责任区内的保洁工作；
4. 负责按《保洁服务规范》的要求开展各项服务工作；
5. 负责部门工作会议的参加工作，履行签到手续；
6. 负责保洁员台账记录的填写、保管、上交工作；
7. 负责本岗位物料的领用、节约安全使用的工作；
8. 负责本岗位安全生产的执行工作；
9. 负责突发事件的处置、报告、参加演练等工作；
10. 负责领导交办的其他各项临时工作。

十九、校区保安岗位职责

1. 负责中心、处（集团）和学校各项规章制度的执行工作；
2. 负责本部门工作计划的执行工作；
3. 负责校区 24 小时门卫的安全保卫工作，严禁脱岗；
4. 负责上下班和人员进出高峰时段的站岗工作；
5. 负责人员进出的安全保卫工作，做好接待、传达、引导等服务工作；
6. 负责机动车辆的进出管理工作，做好查验、换证工作；
7. 负责大件物品进出大门的验证管理工作，做到数量、规格、证章相符；
8. 负责大门前治安环境和交通秩序的维护工作，门前禁止摆摊设点，保证安全畅通；

9. 负责校园安全重点部位的巡更工作，认真履行安全保卫职责；

10. 负责门卫值班室环境卫生、内务办理、事务协调等工作；

11. 负责交接班手续的履行工作，清点移交物品、记录；

12. 负责部门工作会议的参加工作，履行签到手续；

13. 负责门卫值班室台账记录的填写、保管、上交工作；

14. 负责门卫值班室固定资产、设施设备的使用、检查、报修工作；

15. 负责本岗位物料的领用申请、领用、节约安全使用的工作；

16. 负责本岗位安全生产的执行工作；

17. 负责突发事件的处置、报告、参加演练等工作；

18. 负责领导交办的其他各项临时工作。

第四章 各项目部工作流程

一、教学一区（兼中山校区）项目部工作流程

1. 项目主管工作流程

序号	时间	工作内容	备注
1	7:50-9:00	检查报修及维修跟踪情况	
2	9:00-10:00	现场巡查，事项协调处理	
3	10:30-11:30	中心办公室、校园管理科文件处理	
4	14:00-16:00	现场巡查，事项协调处理。	
5	16:00-17:00	当日工作总结，汇报，工作日志	
6	17:00-17:30	审核月报表、工资、超时、收支明细等	

2. 项目协管工作流程

序号	时间	工作内容	备注
1	7:50-9:00	打扫办公室	
2	9:00-10:30	各楼宇值班、保洁、安全检查	
3	10:30-11:30	办公室文档整理	
4	14:00-14:30	检查报修情况	
5	14:30-16:30	各楼宇值班、保洁、安全检查	
6	16:30-17:00	检查巡更和考勤记录等	
7	17:00-17:30	当日工作总结，汇报，工作日志	

3. 主楼、主 A 楼值班员工作流程（白班）

序号	时间	工作内容	备注
1	7:30-7:45	提前换工作服，挂工号牌，查看交接班记录，清点交接班物品，前班如有未完成事应尽快安排完成，做好教具发放前的工作	
2	7:45-8:00	站立服务，教师凭证件借用多媒体钥匙，以及其他教具，没带证件的教师，须本人亲笔填写登记表（写清学院、姓名、电话），方可借用。值班员做好借用登记	
3	8:00-9:40	楼内外巡视，做好各项记录，注意进出人员、物品。教师如有问题反映，及时联系相关部门、人员	
4	9:40-10:00	站立服务，上完课的教师还钥匙及教具，取证件。准备上课的教师凭证件借用多媒体钥匙，以及其他教具。值班员做好借还用登记	
5	10:00-12:00 (第三、四节课)	楼内外巡视，做好各项记录，注意进出人员、物品。教师如有问题反映，及时联系相关部门、人员	
6	12:00-12:40	热饭，热完饭拿到值班点用餐(在岗吃饭)	
7	12:40-13:10 (冬) 12:40-13:40 (夏)	巡视厅内外，做好各项记录，注意进出人员、物品	
8	13:10-13:30 (冬) 13:40-14:00 (夏)	站立服务，教师凭证件借用多媒体钥匙，以及其他教具，没带证件的教师，须本人亲笔填写登记表（写清学院、姓名、电话），方可借用。值班员做好借用登记	
9	13:30-15:10 (冬) 14:00-15:40 (夏) (第五、六节课)	楼内外巡视，做好各项记录，注意进出人员、物品。教师如有问题反映，及时联系相关部门、人员	
10	15:10-15:20 (冬) 15:40-15:50 (夏)	站立服务，上完课的教师还钥匙及教具，取证件。准备上课的教师凭证件借用多媒体钥匙，以及其他教具。值班员做好借还用登记	
11	15:30-16:00	搞好工作台、椅卫生，做好交接班准备	

4. 主楼、主 A 楼值班员工作流程（晚班）

序号	时间	工作内容	备注
1	15:30-16:00	提前换工作服，挂工号牌，查看交接班记录，清点交接班物品，前班如有未完成事应尽快安排完成，做好教具发放前的工作	
2	16:00-17:10	楼内外巡视，做好各项记录，注意进出人员、物品。教师如有问题反映，及时联系相关部门、人员	
3	17:10-17:20（冬） 17:40-17:50（夏）	站立服务，上完课的教师还钥匙及教具，取证件	
4	17:20-18:00（冬） 17:50-18:30（夏）	开厅内照明灯、过道灯、厕所灯	
5	18:00-18:30（冬） 18:30-19:00（夏）	站立服务，教师凭证件借用多媒体钥匙，以及其他教具，没带证件的教师，须本人亲笔填写登记表（写清学院、姓名、电话），方可借用。值班员做好借用登记	
6	19:00-21:05（冬） 19:00-21:35（夏） （第九、十节课）	楼内外巡视，做好各项记录，注意进出人员、物品。站立服务，上完课的教师还钥匙及教具，取证件	
7	21:35-22:30	清场，关闭教室门窗、灯、开水炉，楼内外巡视	
8	22:00-23:00	夜间巡视按顺序打巡更点	
9	23:00-24:00	值班室处理工作事务	
10	24:00-05:00	休息（睡岗）	
11	05:00-7:00	巡视按顺序打巡更点	
12	7:00-8:00	检查各项记录是否完整，做好交接班工作，交待遗留事项	

5. 食品楼、综合楼值班员工作流程（白班）

序号	时间	工作内容	备注
1	7:30-8:00	换工作服，挂工作牌，查看交接班记录，清点交接班物品，前班如有未完成事应尽快安排完成	
2	8:00-8:40	搞好值班室内卫生，打扫楼宇周边卫生	
3	8:40-9:00	对消防自动报警系统自检	
4	9:00-9:40	楼内外巡查，做好各项记录，注意人员进出. 物品有问题及时联系相关部门	
5	9:40-11:00	关注显示屏，发现情况及时报告。无论什么情况，只要探测器报警，就必须派人立即查看。遇到一时难以排除的故障，应及时向上级和保卫处报告。并做好各项记录	
6	11:00-12:30	楼内外巡查，做好各项记录，注意人员进出. 物品有问题及时联系相关部门	
7	12:30-14:30	关注显示屏，发现情况及时报告。无论什么情况，只要探测器报警，就必须派人立即查看。遇到一时难以排除的故障，应及时向上级和保卫处报告。并做好各项记录	
8	14:30-15:30	楼内外巡查，做好各项记录，注意人员进出. 物品有问题及时联系相关部门	
9	15:30-16:00	做好交接班工作	

6. 食品楼、综合楼值班员工作流程（晚班）

序号	时间	工作内容	备注
1	15:30-16:00	提前换工作服，挂工号牌，查看交接班记录，清点交接班物品，前班如有未完成事应尽快安排完成	
2	16:00-18:00	楼内外巡视，做好各项记录，注意进出人员、物品	
3	18:00-23:00	关注显示屏，发现情况及时报告。无论什么情况，只要探测器报警，就必须派人立即查看。遇到一时难以排除的故障，应及时向上级和保卫处报告。并做好各项记录	
4	23:00-24:00	楼内巡视打巡更点，检查有无损坏灯.水龙头.门锁.窗户.玻璃，要及时报修	
5	24:00-05:00 2:00-3:00（食品楼） 4:00-5:00（食品楼）	关注显示屏，发现情况及时报告。无论什么情况，只要探测器报警，就必须派人立即查看。遇到一时难以排除的故障，应及时向上级和保卫处报告。并做好各项记录 楼内巡视打巡更点（食品楼）	
6	05:00-06:00	楼内巡视打巡更点，检查有无损坏灯.水龙头.门锁.窗户.玻璃，要及时报修	
7	06:00-07:30	搞好值班室卫生，擦电梯	
8	07:30-08:00	做好交接班下班	

7. 主楼、主 A 楼保洁员工作流程

序号	时间	工作内容	备注
1	7:00-7:15	换工作服, 准备保洁工具, 巡视卫生间	
2	7:15-8:00	清洁教室: 洗黑板, 抹讲台, 检查粉笔, 拖地板, 检查课桌椅, 清理桌肚垃圾, 倒纸篓	
		清洁教休室: 抹桌椅、开关、拖扫地面、冲开水, 抹墙面各类挂件	
3	8:00-8:45	拖过道、清洁开水器及周边地面、卫生间 (冲刷蹲坑、便池、清洁面盆、抹净台面水痕、水龙头、抹镜面、拖净地面), 倒垃圾	
4	8:45-8:55	休息	
5	8:55-9:10	清洁楼梯 (扫一遍, 拖一遍, 抹扶手), 打扫各层不锈钢扶手 (一楼包括外围扶手)	
6	9:10-9:40	周重点计划: 门窗、玻璃、贴脚线、灯扇、掸蜘蛛网	
7	9:40-10:10	擦黑板、检查公共区域卫生、保洁卫生间	
8	10:10-10:15	换工作服下班	
9	12:15-12:30	换工作服、准备保洁用品, 巡视卫生间	
10	12:30-13:30	清洁教室: 洗黑板, 抹讲台, 检查粉笔, 拖地板, 检查课桌椅, 清理桌肚垃圾, 倒纸篓	
		清洁教休室: 抹桌椅、开关、拖扫地面、冲开水	
11	13:30-14:15	清洁开水间 (清理纸篓、水桶)、卫生间 (冲刷蹲坑、便池、清洁面盆、抹净台面水痕、水龙头、抹镜面、拖净地面), 倒垃圾	
12	14:15-14:25	休息	
13	14:25-16:10	擦玻璃、灯扇、墙面、掸蜘蛛网、保洁公共区域、清理死角, 保洁卫生间	
14	16:10-16:15	下班	
15	周重	擦大门玻璃、掸过道贴脚线、过道墙面	周一
		擦过道门及教室门	周二

	点 计 划	清洁教室（开关、窗台、贴脚线），拖教室	周三
		擦教室窗玻璃及窗槽、楼梯口窗槽	周四
		抹厕所隔断门、通风口、洗卫生间、清洗垃圾桶、蹲坑、便池（上洁厕灵）、地面	周二
		教室墙面	周六周日
16	月重点计划	清理蜘蛛网	周五
		清洁楼顶平台	周五
		清洁卫生间墙面、天花板、通风口、灯	周末、周五
		检查消火栓、灭火器等消防设施	每月中旬

8. 学院（办公区）保洁员工作流程

序号	时间	工作内容	备注
1	7:00-7:15	换工作服，准备保洁工具	
2	7:00-8:00	打开开水器、关过道灯、拖过道、大厅	
3	8:00-8:45	清洁开水器及周边地面、卫生间（冲刷蹲坑、便池、清洁面盆、抹净台面水痕、水龙头、抹镜面、拖净地面），倒垃圾	
4	8:45-8:55	休息	
5	8:55-9:40	清洁楼梯（扫一遍，拖一遍，抹扶手），连廊	
6	9:40-10:10	清洁开水器及周边地面、卫生间（冲刷蹲坑、便池、清洁面盆、抹净台面水痕、水龙头、抹镜面、拖净地面）	
7	10:10-10:15	下班	
8	12:15	指换工作服，准备保洁用品	
9	12:15-13:30	清洁开水间（清理纸篓、水桶）、卫生间（冲刷蹲坑、便池、清洁面盆、抹净台面水痕、水龙头、抹镜面、拖净地面），倒垃圾	
10	13:30-14:15	清理过道地面口香糖、痰渍、墙面脏斑、垃圾	
11	14:15-14:25	休息	
12	14:25-16:10	擦玻璃、灯扇、墙面、掸蜘蛛网、保洁公共区域、清理死角，保洁卫生间	
13	16:10-16:15	下班	
14	周重点计划	擦大门玻璃、掸过道贴脚线、过道墙面	周一、周二
		擦过道门及办公室门	周一、周二
		抹厕所隔断门、通风口、洗卫生间、清洗垃圾桶、蹲坑、便池（上洁厕灵）、地面	周五
15	月重点计划	清洁卫生间墙面、天花板、通风口、灯	周末、周五
16		检查灭火器、消火栓等消防设施	月中旬

二、教学二区（兼梦溪校区）项目部工作流程

1. 项目主管工作流程

序号	时间	工作内容	备注
1	7:50-9:00	检查报修及维修跟踪情况	
2	9:00-10:00	现场巡查，事项协调处理	
3	10:30-11:30	中心办公室、校园管理科文件处理	
4	14:00-16:00	现场巡查，事项协调处理。	
5	16:00-17:00	当日工作总结，汇报，工作日志	
6	17:00-17:30	审核月报表、工资、超时、考勤等	

2. 项目协管工作流程

序号	时间	工作内容	备注
1	7:50-9:00	打扫办公室	
2	9:00-10:30	各楼宇值班、保洁、安全检查	
3	10:30-11:30	办公室文档整理	
4	14:00-14:30	检查报修情况	
5	14:30-16:30	各楼宇值班、保洁、安全检查	
6	16:30-17:00	检查巡更和考勤记录等	
7	17:00-17:30	当日工作总结，汇报，工作日志	

3. 汽车、能动楼值班员工作流程

序号	时间	工作内容	备注
1	7:30-7:50	白班接班，所有物品交接齐全，更换工作服，佩戴工作牌	
2	7:50-8:00	查看各项记录本，及时处理前一班值班员提出的需在当班处理的事宜，如遇有疑问请主动与管理员联系	
3	8:00-9:00	将室外的自行车摆放整齐，保洁大厅地面、门窗及值班室、工勤室的卫生，整理值班室物品，保持整洁	
4	9:00-12:00	做好本楼幢师生的各项服务工作，如雨天出友情提醒、帮助师生报修等	
5	12:20-14:00	按照当班要求完成各项消防设施安全检查	
6	14:00-15:30	如实填写当班的各项记录本，遇到重要事项需书面醒目注明，并在交接班时口头告知下一班值班员	
7	15:30-15:50	中班接班，所有物品交接齐全，更换工作服，佩戴工作牌	
8	15:50-16:00	查看各项记录本，及时处理前一班值班员提出的需在当班处理的事宜，如遇有疑问请主动与管理员联系	
9	16:00-23:00	做好本楼幢师生的各项服务工作，如借教室，帮助师生报修等	
10	23:00-23:30	关电梯，按要求检查机房、泵房并作好记录，其他具体流程同上	
11	23:30-23:50	夜班接班，所有物品交接齐全，更换工作服，佩戴工作牌	
12	23:50-0:00	关门，清楼并关好楼幢公共区域门窗、灯、开水箱、电梯、机房空调，按照所附巡更路线按时巡更	
13	次日 6:00-6:30	打开电梯、开水箱及空调（夏季机房温度超过 32℃	
14	次日 6:30-7:30	开门，做好大厅及轿箱内的卫生。按要求检查机房、泵房并作好记录，并完成当班各项消防设施安全检查	

4. 工业中心值班员工作流程

序号	时间	工作内容	备注
1	7:30-7:50	白班接班，所有物品交接齐全，更换工作服，佩戴工作牌	
2	7:50-8:00	查看各项记录本，及时处理前一班值班员提出的需在当班处理的事宜，如遇有疑问请主动与管理员联系	
3	8:00-9:00	将室外的自行车摆放整齐，保洁大厅地面、门窗及值班室、工勤室的卫生，整理值班室物品，保持整洁	
4	9:00-12:00	做好本楼幢师生的各项服务工作，如雨天出友情提醒、帮助师生报修等	
5	12:20-14:00	按照当班要求完成各项消防设施安全检查	
6	14:00-15:30	如实填写当班的各项记录本，遇到重要事项需书面醒目注明，并在交接班时口头告知下一班值班员	
7	15:30-15:50	中班接班，所有物品交接齐全，更换工作服，佩戴工作牌	
8	15:50-16:00	查看各项记录本，及时处理前一班值班员提出的需在当班处理的事宜，如遇有疑问请主动与管理员联系	
9	16:00-23:00	做好本楼幢师生的各项服务工作，如借教室，帮助师生报修等	
10	23:00-23:30	关电梯，按要求检查机房、泵房并作好记录，其他具体流程同上	
11	23:30-23:50	夜班接班，所有物品交接齐全，更换工作服，佩戴工作牌	
12	23:50-0:00	关门，清楼并关好楼幢公共区域门窗、灯、开水箱、电梯、机房空调，按照所附巡更路线按时巡更	
13	次日 6:00-6:30	打开电梯、开水箱及空调（夏季机房温度超过 32℃	
14	次日 6:30-7:30	开门，做好大厅及轿箱内的卫生。按要求检查机房、泵房并作好记录，并完成当班各项消防设施安全检查	

5. 机械楼值班员工作流程

序号	时间	工作内容	备注
1	7:30-7:50	白班接班，所有物品交接齐全，更换工作服，佩戴工作牌	
2	7:50-8:00	查看各项记录本，及时处理前一班值班员提出的需在当班处理的事宜，如遇有疑问请主动与管理员联系	
3	8:00-9:00	将室外的自行车摆放整齐，保洁大厅地面、门窗及值班室、工勤室的卫生，整理值班室物品，保持整洁	
4	9:00-12:00	做好本楼幢师生的各项服务工作，如雨天出友情提醒、帮助师生报修等	
5	12:20-14:00	按照当班要求完成各项消防设施安全检查	
6	14:00-15:30	如实填写当班的各项记录本，遇到重要事项需书面醒目注明，并在交接班时口头告知下一班值班员	
7	15:30-15:50	中班接班，所有物品交接齐全，更换工作服，佩戴工作牌	
8	15:50-16:00	查看各项记录本，及时处理前一班值班员提出的需在当班处理的事宜，如遇有疑问请主动与管理员联系	
9	16:00-23:00	做好本楼幢师生的各项服务工作，如借教室，帮助师生报修等	
10	23:00-23:30	关电梯，按要求检查机房、泵房并作好记录，其他具体流程同上	
11	23:30-23:50	夜班接班，所有物品交接齐全，更换工作服，佩戴工作牌	
12	23:50-0:00	关门，清楼并关好楼幢公共区域门窗、灯、开水箱、电梯、机房空调，按照所附巡更路线按时巡更	
13	次日 6:00-6:30	打开电梯、开水箱及空调（夏季机房温度超过 32℃	
14	次日 6:30-7:30	开门，做好大厅及轿箱内的卫生。按要求检查机房、泵房并作好记录，并完成当班各项消防设施安全检查	

6. 材料楼值班员工作流程

序号	时间	工作内容	备注
1	7:30-7:50	白班接班，所有物品交接齐全，更换工作服，佩戴工作牌	
2	7:50-8:00	查看各项记录本，及时处理前一班值班员提出的需在当班处理的事宜，如遇有疑问请主动与管理员联系	
3	8:00-9:00	将室外的自行车摆放整齐，保洁大厅地面、门窗及值班室、工勤室的卫生，整理值班室物品，保持整洁	
4	9:00-12:00	做好本楼幢师生的各项服务工作，如雨天出友情提醒、帮助师生报修等	
5	12:20-14:00	按照当班要求完成各项消防设施安全检查	
6	14:00-15:30	如实填写当班的各项记录本，遇到重要事项需书面醒目注明，并在交接班时口头告知下一班值班员	
7	15:30-15:50	中班接班，所有物品交接齐全，更换工作服，佩戴工作牌	
8	15:50-16:00	查看各项记录本，及时处理前一班值班员提出的需在当班处理的事宜，如遇有疑问请主动与管理员联系	
9	16:00-23:00	做好本楼幢师生的各项服务工作，如借教室，帮助师生报修等	
10	23:00-23:30	关电梯，按要求检查机房、泵房并作好记录，其他具体流程同上	
11	23:30-23:50	夜班接班，所有物品交接齐全，更换工作服，佩戴工作牌	
12	23:50-0:00	关门，清楼并关好楼幢公共区域门窗、灯、开水箱、电梯、机房空调，按照所附巡更路线按时巡更	
13	次日 6:00-6:30	打开电梯、开水箱及空调（夏季机房温度超过 32℃	
14	次日 6:30-7:30	开门，做好大厅及轿箱内的卫生。按要求检查机房、泵房并作好记录，并完成当班各项消防设施安全检查	

7. 汽车、能动楼保洁员工作流程

日期	时 间	工作内容
周 一 至 周 五 上 午	7:05-7:15	签到, 换工作服
	7:15-7:30	打扫教室
	7:30-8:20	打扫厕所
	8:20-9:00	拖过道、楼梯
	9:00-9:10	休息
	9:10-9:30	保洁厕所
	9:30-9:50	拖楼梯
	9:50-10:10	保洁厕所
	10:10-10:15	休息, 换工作服下班
周 一 至 周 五 下 午	12:05-12:15	签到, 换工作服
	12:15-12:30	打扫教室 (抹玻璃门窗等)
	12:30-13:10	打扫厕所 (抹墙面砖、边框等)
	13:10-14:15	拖楼梯和保洁公共场所 (掸蛛网、抹消防设施等)
	14:15-14:25	休息
	14:25-15:10	保洁厕所 (抹墙面砖、边框等)
	15:10-15:30	清倒垃圾
	15:30-16:00	保洁公共场所 (掸蛛网、抹消防等)
	16:00-16:25	保洁厕所
	16:25-16:30	休息, 换工作服下班
周 六 (日) 上 午	7:50-8:00	签到, 换工作服
	8:00-8:20	保洁教室
	8:20-9:20	打扫厕所
	9:20-10:00	保洁公共场所
	10:00-10:20	保洁厕所
	10:20-10:30	休息, 换工作服下班
周	12:50-	签到, 换工作服

六 (日) 下午	13:00	
	13:00— 13:20	保洁教室
	13:20— 14:20	保洁厕所
	14:20— 14:30	保洁公共场所
	14:30-14:50	清倒垃圾
	14:50— 15:25	保洁厕所和公共场所,重点自己范围内的卫生
	15:25— 15:30	休息,换工作服下班
备注: 每周五下午上洁厕灵,门窗玻璃要求干净明亮		

8. 工业中心楼保洁员工作流程

日期	时 间	工 作 内 容
周 一 至 周 五 上 午	7:05-7:15	签到,换工作服
	7:15—7:30	抹过道门窗玻璃
	7:30-8:00	拖过道
	8:00-8:45	打扫厕所
	8:45-9:00	拖楼梯及清倒纸篓
	9:00-9:10	休息
	9:10-9:20	保洁厕所
	9:20-10:00	拖楼梯
	10:00-10:10	保洁厕所
	10:10-10:15	休息,换工作服下班
周 一 至 周 五 上 午	12:05-12:15	签到,换工作服
	12:15-12:40	抹过道门窗玻璃
	12:40-13:20	打扫厕所(抹墙面砖、边框等)
	13:20-14:15	保洁公共场所及抹玻璃门窗
	14:15—14:25	休息
	14:25—14:50	保洁厕所
	14:50-15:10	清倒垃圾
	15:10—15:50	保洁公共场所(抹门窗玻璃消防设施等)
	15:50-16:10	保洁厕所
	16:10—16:15	休息,换工作服下班
周 六 (日) 上 午	7:50-8:00	签到,换工作服
	8:00—9:10	打扫厕所
	9:10—10:00	保洁公共场所
	10:00-10:20	保洁厕所
	10:20-10:30	休息,换工作服下班
周 六 (日) 下 午	12:50—13:00	签到,换工作服
	13:00-14:10	保洁厕所
	14:10-14:30	清倒垃圾
	14:30-15:10	保洁公共场所
	15:10—15:25	保洁厕所
	15:25—15:30	休息,换工作服下班
备注: 1. 每周五下午上洁厕灵, 门窗玻璃要求干净明亮 2. 每半个月大家一起拖前1层后过道		

9. 机械楼保洁员工作流程

日期	时 间	工 作 内 容
周 一 至 周 五 上 午	7:05-7:15	签到，换工作服
	7:15—7:30	抹过道门窗玻璃
	7:30-8:00	拖过道
	8:00-8:45	打扫厕所
	8:45-9:00	拖楼梯及清倒纸篓
	9:00-9:10	休息
	9:10-9:20	保洁厕所
	9:20-10:00	拖楼梯
	10:00-10:10	保洁厕所
	10:10-10:15	休息，换工作服下班
周 一 至 周 五 上 午	12:05-12:15	签到，换工作服
	12:15-12:40	抹过道门窗玻璃
	12:40-13:20	打扫厕所（抹墙面砖、边框等）
	13:20-14:15	保洁公共场所及抹玻璃门窗
	14:15—14:25	休息
	14:25—14:50	保洁厕所
	14:50-15:10	清倒垃圾
	15:10—15:50	保洁公共场所（抹门窗玻璃消防设施等）
	15:50-16:10	保洁厕所
	16:10—16:15	休息，换工作服下班
周 六 (日) 上 午	7:50-8:00	签到，换工作服
	8:00—9:10	打扫厕所
	9:10—10:00	保洁公共场所、开水间
	10:00-10:20	保洁厕所
	10:20-10:30	休息，换工作服下班
周 六 (日) 下 午	12:50—13:00	签到，换工作服
	13:00-14:10	保洁厕所
	14:10-14:30	清倒垃圾
	14:30-15:10	保洁公共场所
	15:10—15:25	保洁厕所
	15:25—15:30	休息，换工作服下班
备注：1. 每周五下午上洁厕灵，门窗玻璃要求干净明亮 2. 每半个月大家一起拖前1层后过道		

10. 材料楼保洁员工作流程

日期	时 间	工作内容
周一至周五上午	7:05-7:15	签到,换工作服
	7:15-7:30	保洁教室、清倒楼梯口纸篓
	7:30-8:00	拖过道
	8:00-8:30	打扫厕所
	8:30-9:00	拖中间楼梯
	9:00-9:10	休息
	9:10-9:20	保洁厕所
	9:20-9:40	拖楼梯
	9:40-10:00	保洁公共场所(楼梯扶手、脚印等)
	10:00-10:10	保洁厕所
	10:10-10:15	休息,换工作服下班
周一至周五下午	12:05-12:15	签到,换工作服
	12:15-12:40	打扫教室(抹门窗等)
	12:40-13:10	打扫厕所(抹墙面砖、门窗、边框等)
	13:10-14:15	保洁公共场所抹门窗玻璃消防等
	14:15-14:25	休息
	14:25-14:50	保洁厕所
	14:50-15:10	清倒垃圾
	15:10-16:00	保洁公共场所(掸蛛网、消防设施等)
	16:00-16:10	保洁厕所
	16:10-16:15	休息,换工作服下班
周六上午	7:50-8:00	签到,换工作服
	8:00-9:15	打扫厕所
	9:15-9:45	拖过道及其它楼层保洁
	9:45-10:00	保洁厕所
	10:00-10:20	保洁公共场所
	10:20-10:30	休息,换工作服下班
周六下午	12:50-13:00	签到,换工作服
	13:00-13:30	打扫教室
	13:30-14:10	保洁厕所
	14:10-14:50	保洁公共场所
	14:50-15:10	清倒垃圾
	15:10-15:25	保洁厕所
	15:25-15:30	休息,换工作服下班
备注:每周三下午拖教室、每周五下午上洁厕灵、门窗玻璃要求干净明亮		

三、北固校区项目部工作流程

1. 项目主管工作流程

序号	时间	工作内容	备注
1	8:00-10:00	项目巡查	
2	10:00-11:30	日常工作协调	
3	11:30	签到下班	
4	14:00-15:00	项目巡查	
5	15:00-17:30	项目部各项管理工作，及领导布置的其他工作任务	
6	17:30	签到下班	

2. 项目协管工作流程

序号	时间	工作内容	备注
1	8:00-10:00	保洁员及值班员日常工作检查	
2	10:00-11:30	报修完成情况检查与催报工作	
3	11:30	签到下班	
4	14:00-15:00	项目日常巡查	
5	15:00-17:30	办公室日常工作	
6	17:30	签到下班	

3. 综合楼消防值班员工作流程

序号	时间	工作内容	备注
1	7:15-7:30	签到, 换工作服, 挂工作牌, 查看交接班记录, 清点交接班物品, 前班如有未完成事应尽快安排完成	
2	7:30-8:00	做好区域内的保洁工作, 发放多媒体钥匙并做好记录	
3	8:00-9:40	楼宇安全巡查, 关注消防控制柜等设备, 发现情况及时报告。一旦报警, 必须上楼立即查看。遇到一时难以排除的故障, 应及时向上级和保卫处报告, 并做好各项记录, 注意人员进出、物品有问题及时联系相关部门, 做好报修工作	
4	9:40-10:00	收发多媒体钥匙, 做好借还用登记, 收发报纸、信件、快递, 做好登记	
5	10:00-11:30	楼宇安全巡查, 关注消防控制柜等设备, 发现情况及时报告。一旦报警, 必须上楼立即查看。遇到一时难以排除的故障, 应及时向上级和保卫处报告, 并做好各项记录, 注意人员进出、物品有问题及时联系相关部门, 做好报修工作	
6	11:30-12:00	收多媒体钥匙, 做好借还用登记	
7	12:00-13:00	教室巡查, 检查多媒体设备, 做好节能节电工作	
8	13:00-14:00	发多媒体钥匙并做好登记, 收发报纸、信件、快递, 做好登记	
10	14:00-15:10	楼宇安全巡查, 关注消防控制柜等设备, 发现情况及时报告。一旦报警, 必须上楼立即查看。遇到一时难以排除的故障, 应及时向上级和保卫处报告, 并做好各项记录, 注意人员进出、物品有问题及时联系相关部门, 做好报修工作	
11	15:10-15:30	收发多媒体钥匙, 做好交接班工作	
12	15:30	签到, 换工作服, 挂工作牌, 查看交接班记录, 清点交接班物品, 前班如有未完成事应尽快安排完成	
13	15:30-16:00	收发多媒体钥匙, 做好借还用登记	
14	16:00-17:00	楼宇安全巡查, 关注消防控制柜等设备, 发现情况及时报告。一旦报警, 必须上楼立即查看。遇到一时难以排除的故障, 应及时向上级和保卫处报告, 并做好	

		各项记录，注意人员进出、物品有问题及时联系相关部门，做好报修工作	
15	17:00-17:30	收发多媒体钥匙，做好借还用登记	
16	17:30-18:30	楼宇安全巡查，关注消防控制柜等设备，发现情况及时报告。一旦报警，必须上楼立即查看。遇到一时难以排除的故障，应及时向上级和保卫处报告，并做好各项记录，注意人员进出、物品有问题及时联系相关部门，做好报修工作	
17	18:30-19:00	发多媒体钥匙并做好登记	
18	19:00-21:00	楼宇安全巡查，关注消防控制柜等设备，发现情况及时报告。一旦报警，必须上楼立即查看。遇到一时难以排除的故障，应及时向上级和保卫处报告，并做好各项记录，注意人员进出、物品有问题及时联系相关部门，做好报修工作	
19	21:00-21:30	收多媒体钥匙，做好借还用登记	
20	21:30-23:00	做好楼内的清场、节能工作、锁好门窗，巡更检查楼内安全情况，做好记录工作	
21	23:00-6:00	睡岗。一旦有突发状况，必须上楼立即查看，并及时向上级和保卫处报告，并做好各项记录	
22	6:00-7:30	做好区域内的保洁工作,打开安全通道，做好值班记录，做好交接班工作	

4. 宿舍值班员工作流程

序号	时间	工作内容	备注
1	7:45-8:00	提前上岗，更换工作服，佩戴工作牌。检查钥匙柜钥匙是否齐全，服务物品和安全斧情况，做好交接工作	
2	8:00-8:30	清扫值班室包干区卫生	
3	8:30-9:00	检查橱窗、门厅公告、展板张贴摆放，要求整齐有序，无过期破旧现象。若学校、中心或本区有文件通知，及时张贴传达；检查周界报警系统各个点位的运行情况是否完好，如有损坏及时报工程部，并做好记录	
4	9:00-10:00	及时做好本楼栋的报修登记工作，对没有按维修规范进行维修的项目进行催修，不能协调解决的问题及时上报	
5	10:00-12:00	按《中心便民服务管理规定》的要求，提供便民服务	
7	12:00-15:00	学生进出楼高峰期，做好值班工作，做好安全、服务保障工作	
9	15:00-16:00	清扫值班包干区卫生，掸门厅、值班室蜘蛛网打扫值班室卫生，填写各项值班记录	
10	16:00	交接班，更换工作服	
11	15:50-16:00	提前上岗，更换工作服，佩戴工作牌。检查钥匙柜钥匙是否齐全，服务物品和安全斧情况	
12	16:00-17:00	及时做好本楼栋的报修登记工作，对没有按维修规范进行维修的项目进行催修，不能协调解决的问题及时上报	
13	17:00-19:00	公共区域送电，按《中心便民服务管理规定》的要求，提供便民服务	
16	19:00-23:00	做好值班工作，做好安全、服务保障工作	
	23:00-24:00	做好当班记录，统计本班借用钥匙、报修、来访次数，填写值班日志、清扫值班包干区卫生	

20	24:00	锁大门楼宇周围巡查并做好记录、睡岗	
21	6:00—6:10	楼宇周围巡查巡查并做好记录	
22	6:10—7:20	开门、清扫值班包干区卫生、断公共区电	
23	7:20—8:00	清点台账、与白班值班员办理交接手续	
24			

5. 教学区保洁员工作流程

序号	时间	工作内容	备注
1	6:25-6:30	签到、更换工作服，佩戴工号牌	
2	6:30-7:45	清扫教室（抹课桌椅、讲台、擦黑板）检查粉笔、黑板擦、灯具、桌椅，清理桌肚垃圾	
3	7:45-8:30	打扫厕所，冲洗便池台面，清理纸篓和茶叶篓，清理清运垃圾	
5	8:30-9:40	清扫楼道、楼梯扶手、窗台等	
6	9:40-10:00	巡视检查走道卫生	
7	10:00-10:30	清扫卫生间、检查区域内卫生	
8	10:30	签到下班	
9	12:55-13:00	签到、更换工作服，佩戴工号牌	
10	13:00-13:45	清扫教室（抹课桌椅、讲台、擦黑板），清理桌肚垃圾	
12	13:45-14:30	打扫厕所，冲洗便池台面，清理纸篓和茶叶篓，清理清运垃圾	
13	14:30-15:10	掸蜘蛛网、墙面、擦抹门、窗、玻璃、垃圾桶、开关盒	
14	15:10-15:40	巡视检查走道卫生	
15	15:40-16:00	清扫卫生间、检查区域内卫生	
17	16:00	签到下班	

6. 宿舍区保洁员工作流程

序号	时间	工作内容	备注
1	7:25-7:30	签到、更换工作服，佩戴工号牌	
2	7:30-10:00	清扫公共区域卫生、清扫卫生间、洗漱间、清理清运垃圾	
6	10:00-10:30	清扫楼道、楼梯扶手、窗台等	
7	10:30-11:00	清扫卫生间、检查区域内卫生	
8	11:00	签到下班	
9	13:25-13:30	签到、更换工作服，佩戴工号牌	
10	13:30-15:00	清扫公共区域卫生、清扫卫生间、洗漱间、清理清运垃圾	
13	15:00-16:30	拖净走道地面，掸蜘蛛网、墙面、擦抹门、窗、玻璃、开关盒	
15	16:30-17:00	清扫卫生间、检查区域内卫生	
17	17:00	签到下班	

7. 外围保洁员工作流程

序号	时间	工作内容	备注
1	6:25-6:30	签到、更换工作服，佩戴工号牌	
2	6:30-8:30	打扫校区主干道、食堂四周、学生宿舍门口广场、篮球场及周围车棚区域内卫生	
3	8:30-9:30	流动保洁道路	
4	9:30-10:00	清理绿化带垃圾	
5	10:00-10:30	检查保洁区域卫生、清理卫生死角	
6	10:30	签到下班	
7	13:25-13:30	签到、更换工作服，佩戴工号牌	
9	13:30-15:00	打扫校区主干道、食堂四周、学生宿舍门口广场、篮球场及周围车棚区域内卫生	
10	15:00-15:45	清理绿化带垃圾	
11	15:45-16:30	流动保洁道路，检查保洁区域卫生、清理卫生死角	
13	16:30	签到下班	

8. 浴室保洁员工作流程

序号	时间	工作内容	备注
1	14:50-15:00	签到、更换工作服，佩戴工号牌	
2	15:00-16:00	打扫浴室卫生、调控水温、做好开放准备工作，检查衣柜、灯具，水龙头，及时做好报修工作。	
3	16:00-17:00	值班，调控水温、打水	
4	17:00-18:00	值班，调控水温、打水，查看洗浴情况	
5	18:00-19:30	值班，调控水温、打水	
6	19:00-20:00	值班，调控水温、打水，查看洗浴情况	
7	20:00-20:30	值班，调控水温、打水	
8	20:30-21:00	值班，接水装入水箱、打扫卫生	
9	21:00	签到下班	

四、租赁部工作流程

1. 租赁办主管工作流程

序号	时间	工作流程	备注
1	7:50-8:00	提前上岗，佩戴工作牌，做好租赁办卫生工作，检视办公用品。	
2	8:00-8:20	根据工作计划及完成情况，给部门员工分配工作任务，部署门面房管理、中心消防相关工作。	
3	8:20-11:40	汇总并报告工作进度，向上级请示对违规经营、消防隐患的处置措施，经批准后实施。	
4	13:50-14:00	提前到岗，佩带工作牌，检视计划及完成情况。	
5	14:00-17:15	部署下午工作。汇总并报告工作进度，向上级请示对违规经营、消防隐患的处置措施，经批准后实施。	
6	17:15-17:30	做好下班前的准备工作，关闭电源，锁好门窗等。	

2. 租赁办协管（门面）工作流程

序号	时间	工作流程	备注
1	7:50-8:00	提前上岗，佩戴工作牌，做好租赁办卫生工作，检视办公用品。	
2	8:00-8:20	检视门面管理任务完成情况，向租赁办主管领取工作任务。	
3	8:20-11:40	执行门面管理的工作任务，及时向主管报告工作进度，向主管请示对违规经营的处置措施，经批准后实施。	
4	13:50-14:00	提前到岗，佩带工作牌，检视工作任务进度。	
5	14:00-17:15	执行门面管理的工作任务，及时向主管报告工作进度，向主管请示对违规经营的处置措施，经批准后实施。	
6	17:15-17:30	做好下班前的准备工作，关闭电源，锁好门窗等。	

3. 租赁办协管（消防）工作流程

序号	时间	工作流程	备注
1	7:50-8:00	提前上岗，佩戴工作牌，做好租赁办卫生工作，检视办公用品。	
2	8:00-8:20	检视中心消防工作完成情况，向租赁办主管领取工作任务。	
3	8:20-11:40	执行消防督查、隐患收集的工作任务，及时向主管报告工作进度，向主管请示对安全隐患的处置措施，经批准后实施。	
4	13:50-14:00	提前到岗，佩带工作牌，检视工作任务进度。	
5	14:00-17:15	执行消防督查、隐患收集的工作任务，及时向主管报告工作进度，向主管请示对安全隐患的处置措施，经批准后实施。	
6	17:15-17:30	做好下班前的准备工作，关闭电源，锁好门窗等。	

4. 租赁办办事员工作流程

序号	时间	工作流程	备注
1	7:50-8:00	提前上岗，佩戴工作牌，做好租赁办卫生工作，检视办公用品。	
2	8:00-8:20	检视门面房检查工作完成情况，向租赁办主管领取工作任务。	
3	8:20-11:40	执行门面房检查等工作任务，及时向主管报告工作进度。	
4	13:50-14:00	提前到岗，佩带工作牌，检视工作任务进度。	
5	14:00-17:15	执行门面房检查等工作任务，及时向主管报告工作进度。	
6	17:15-17:30	做好下班前的准备工作，关闭电源，锁好门窗等。	

五、收发室工作流程

1. 收发室协管工作流程

序号	时间	工作流程	备注
1	7:50-8:00	上班签到。佩戴工作牌，做好收发室卫生工作。	
2	8:00-9:00	填写每日员工考勤。检查前台单据及抽查信箱。	
3	9:00-10:00	查询疑难信件及审核邮件。	
4	10:00-11:30	协调好收发室各项工作。	
5	13:30-16:45	协调好收发室各项工作。（每年10月-11月负责征订报刊杂志，做好与邮局的对接。）	
6	16:45-17:00	做好下班前的准备工作，关闭电源，锁好门窗等。下班签到。	

2. 收发室挂号信件收发员工作流程

序号	时间	工作流程	备注
1	7:50-8:00	上班签到。佩戴工作牌，做好收发室卫生工作。	
2	8:00-8:30	检查信箱信件和宿舍地址信件，是否有快到期信件，及时做好处理。	
3	8:30-9:00	做好退信处理，填写信件清退记录本。	
4	9:00-11:30	接收邮局当日挂号信件，进行清点核对，核对正确后，签字确认。将信件进行分类，填写邮件领取通知单。做好取信件接待工作。	
5	13:30-16:45	自查当日邮件领取通知单，做好学生和学院各部门，取信的接待工作。	
6	16:45-17:00	做好下班前的准备工作，关闭电源，锁好门窗等。下班签到。	

3. 杂志、平信收发员工作流程

序号	时间	工作流程	备注
1	7:50-8:00	上班签到。佩戴工作牌，做好收发室卫生工作。	
2	8:00-8:30	清点核对杂志数量及插卡明细。	
3	8:30-9:00	清查各部门信箱是否投递有误，及时发现调整。	
4	9:00-11:30	将邮局到达平信进行分发投递，做好杂志的核对，签收及分发。将杂志领取通知单投递到相应信箱。做好杂志领取，接待工作。	
5	13:30-16:45	清点核对杂志数量。清点学生信箱是否有到期平邮信件，如有到期，盖章退回邮局。做好杂志领取接待工作。	
6	16:45-17:00	做好下班前的准备工作，关闭电源，锁好门窗等。下班签到。	

4. 报纸收发工作流程

序号	时间	工作流程	备注
1	7:50-8:00	上班签到。佩戴工作牌，做好收发室卫生工作。	
2	8:00-9:00	整理信箱报纸，如报纸较多及时捆扎。	
3	9:00-11:30	接收邮局报纸，核对数量，进行整理。根据报单分发，投递到相应信箱。	
4	13:30-16:45	协助有关部门投递报刊杂志。	
6	16:45-17:00	做好下班前的准备工作，关闭电源，锁好门窗等。下班签到。	

第五章 服务标准

一、教学楼宇保洁服务标准

项目	服务标准
工具设备管理标准	(1) 清洁、除雪、消杀等工具设备摆放整齐, 表面清洁、标识清晰, 管理责任落实到人, 统一存放指定场所管理;
清洁标准	(1) 楼内外地面无杂物、无灰尘、无污迹; (2) 楼内通道无杂物、无积尘、无蜘蛛网; (3) 消防楼梯墙面、门窗及其他公共设施无污迹、无蜘蛛网; (4) 绿化带无杂物, 落叶定期清理;
垃圾清运标准	(1) 垃圾日产日清, 收倒过程不干扰师生正常工作和生活; (2) 垃圾桶无超载、无强异味、无蚊蝇滋生、无污水横流、不影响观瞻, 外表无污迹;
消杀标准	(1) 垃圾桶等处无普遍性的蚊蝇飞舞; 下水井无明显蟑螂活动; 公共区域无明显的鼠洞、鼠粪、鼠路; (2) 每年白蚁蚁害高发期内, 至少对房屋本体共用部位、共用设施检查 1 次, 并根据检查结果采取防治措施。
其它事项	(1) 清洁过程中存在安全隐患或可能造成不便的, 现场应设置明显标识, 必要时采取有效防护措施; (2) 公共区域无随意堆放杂物现象; (3) 各类宣传画、广告悬挂整齐、规范, 无乱贴乱挂现象; (4) 发生重大传染病疫情期间, 电梯轿厢、各类门拉手、楼梯扶手、开关按钮、公共洗手间、垃圾桶等至少每日消毒 1 次。

二、教学楼宇值班员服务标准

项目	服务标准
工作标准	<p>(1) 按时交接班，交班人员认真填写《值班日志》；接班人员详细了解上一班值班情况和遗留问题，做到上班情况明了，钥匙、工具物品借用清楚，交接班签名及时；维修有跟踪，有签名；</p> <p>(2) 在岗期间穿工作服、戴工号牌；保持精神饱满，着装整洁干净；</p> <p>(3) 当班时期不脱岗、串岗。未经主管同意，接班人员未到交班人员不得离岗和私自调换班次，遇突发事件及时电话报告主管；</p> <p>(4) 做好值班室卫生保洁工作，台账、物品摆放有序；值班室内严禁非工作人员进入；工作时间不私自会客、聊天、看报、玩手机和听音乐等工作无关事宜；</p> <p>(5) 熟悉本楼情况，准确了解各学院办公室、教室，能够为师生提供便捷服务。做好钥匙发放管理、接待服务、外来人员登记工作。</p>
安全标准	<p>(1) 节水节电、安全巡查（放置当班人员联系牌）、发现问题及时上报主管处理；</p> <p>(2) 每周三试开安全通道门，检查破门砖，检测电梯警铃并记录；</p> <p>(3) 晚关门后，必须到各层巡视、清场，检查公共部位水电关闭情况，夜间值班员按时按点进行巡更，确保楼宇安全；</p> <p>(4) 熟悉本楼消防设施分布情况；熟悉《应急预案处理程序》，灵活应对突发事件，及时上报项目主管。</p>

三、租赁部服务标准

项目	服务规范
公共礼仪	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工作人员应树立“承租户与学校是合同关系，合同双方地位是平等的”的思想，应充分尊重承租户的合法权益，对承租户应一视同仁，不得对承租户进行歧视。 2. 在承租户遇到问题向工作人员求助时，工作人员职责范围内可以解决的，应及时告知承租户准备承办手续。对于超出工作人员职责能力范围的，应耐心做好解释工作。 3. 工作时，工作人员应注意文明礼貌用语，不与承租户发生争执、动手。当在拆违、查处自制食品等制止违规经营行为的过程中，承租户不予配合的，应做好取证工作，同时向中心报告，根据中心指示采取下一步行动。在正常工作过程中发现打架的，应立即向校保卫处、110 报警。 4. 工作人员应遵守廉洁纪律，不得利用职务之便向承租户吃拿卡要，一经查实，严肃处理。
台账管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 基础台账由中心办公室牵头建立，租赁办应积极做好配合工作。 2. 门面房基础台账，未经中心许可不得擅自复印、拷贝、带出办公室、私下传阅。 3. 运行台账有租赁办牵头建立，形成通知、告知书等书面材料应及时归档中心办公室统一保管。电子材料有租赁办妥善保管。 4. 工作人员掌握的门面房运行台账，未经中心许可不得将运行台账交承租户或他人。 5. 工作人员应保守租赁办的工作秘密，未经中心许可不得对外透露房租协议内容等。

<p>房租收缴</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工作人员应制定房租收缴计划，报中心审核。 2. 对照合同，应采取先付后租方式，提前一个月向承租户收取下一年度的房租，特殊情况经中心同意的除外。 3. 工作人员对拖欠房租的情况，应及时向主管报告。 4. 工作人员应将每天房租收缴情况及时向中心办公室主管报告，以便中心做账。 5. 工作人员应将每月房租收缴情况，填写汇总表交中心。 6. 工作人员在房租收缴过程中，不得接收现金，一律采用银行转账的方式交处（集团）指定账户。
<p>承租户约谈</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 约谈原则上应摄像，特殊情况经中心同意的除外。 2. 联系被约谈人，如被约谈人拒绝约谈，应做好记录。如被约谈人提出其他理由推脱的，做好记录。向中心汇报约谈结果。 3. 约谈前，工作人员应准备好相关材料 & 约谈记录，分工明确，约谈前检视执法仪完好性。 4. 约谈时，工作人员准备好执法仪，礼貌提醒承租户，为确保约谈的严肃性，本次约谈要进行录像。 5. 工作人员向承租户陈述违规事实，违反合同条款的具体内容，出示检查证据。属于投诉的，应陈述投诉的具体内容，出示调查证据，但不得向承租户透露举报人信息。 6. 工作人员告知承租户整改要求，整改时限，双方达成认可。 7. 工作人员出示约谈记录，礼貌提醒承租户签字确认。 8. 对承租户无理取闹、拒不签字的。约谈记录注明被约谈人拒签，列入承租户诚信档案。 9. 约谈后，将约谈影音流程，资料归档，以备上级检查。

门面房检查	<ol style="list-style-type: none"> 1. 检查原则上应摄像，特殊情况经中心同意的除外。 2. 工作人员在检查前应检视执法仪完好性，准备好检查表。 3. 每月全面检查不得少于两次，经营户签字确认，未营业或拒签的应加注明。 4. 工作人员对检查到的违规现象，应口头要求承租户整改，并及时向主管报告。 5. 工作人员出示检查表，请被检查经营户签字认可。经营户拒不签字的，工作人员注明被检查人拒签，列入承租户诚信档案。 6. 检查完毕后，保存检查影音资料，检查表归档。
撤场及进场	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提前准备年度门面到期汇总表，提交中心审核。 2. 根据中心指示做好相关承租户撤场通知工作。 3. 撤场时，办理好交接手续，回收钥匙。 4. 招标后，根据中标情况，登记中标人信息。 5. 及时通知中标承租户进场，办理好交接手续，发放钥匙。 6. 登记好撤场、进场时间。留存移交资料（含影像）。
隐患督查	<ol style="list-style-type: none"> 1. 根据中心指示，会同社区主管对新接手的物业进行消防验收，登记消防设施，汇总消防信息。 2. 每月原则上对社区、门面房消防督查不得少于2次，可结合安全大检查进行，特殊情况经请示中心同意后除外。 3. 消防督查时，对发现的隐患应及时告知社区主管采取防范措施，并向租赁办主管报告。 4. 每月会同社区主管、办事员汇总消防隐患形成周报原则上不得少于2次，可结合安全大检查进行，特殊情况经请示中心同意后除外。 5. 周报应在物业工作群公示不得少于1日，请社区主管核实签字认可后留存，周报电子档上报中心。 6. 根据中心具体指示协调做好严重消防隐患防范措施。 7. 会同保卫处、社区主管做好防火记录本“领、发、收”工作，记录本以旧换新，已用完的记录本由保卫处保管，换取空白记录本继续发放社区使用。以及灭火器失效、

	<p>消防带破损等换新工作；</p> <p>8. 验收、督查、整改等影音资料应及时整理归档，有序存放，以备上级检查。</p>
消防培训（演练）	<p>1. 制定年度消防培训（演练）计划，报中心审核。</p> <p>2. 根据年度消防培训计划，会同保卫处、社区主管、相关学院（部门）确定具体培训（演练）时间、场地，商定演练方案；</p> <p>3. 演练前，应确定消防演练方案报保卫处备案。</p> <p>4. 提前准备横幅、喇叭、签到表、多媒体会前调试。</p> <p>5. 会前，通知相关主管，提交参加培训（演练）人员名单。</p> <p>6. 会后，将签到表照片发到群里，通知社区主管核对签到表与提交的人员名单是否相符，确保消防安全培训（演练）无遗漏。</p> <p>7. 做好将签到表照片留存工作。</p>
消防设施更新	<p>1. 制定年度灭火器到期更换统计表，报中心审核。</p> <p>2. 社区因灭火器失效、水带破损等需要更新的，由社区主管告知租赁办协管（消防）协助办理。</p> <p>3. 填写保卫处提供的表格（一式两份），报安全与质量监管科签字，报处（集团）综合办盖章。将表格送保卫处消防技防科，其中一份由受理人签字带回存档。如保卫处不签字，应询问理由，及时向租赁办主管报告拒签情况。表格一经受理，应及时跟进了解更新情况，确保更新到位。</p> <p>4. 应当更新但因故未能按时更新的，应列入中心安全隐患周报跟进解决，隐患消除后，社区主管签字确认。</p>

四、收发室服务标准

项目	服务规范
服务标准	<ol style="list-style-type: none">1. 收发员要认真负责，坚持原则，主动热情；2. 对待服务对象，有问必答。3. 面部表情和蔼可亲，微笑自然。4. 声音清晰柔和，语音适中。
工作标准	<ol style="list-style-type: none">1. 学校收发工作是全校师生信件、汇款和各种报刊、杂志的收发总窗口。并要做好信件、汇款、报刊杂志的签收、分发、登记工作。2. 每年八月及时回收毕业生信箱，九月编排发放新生信箱。3. 积极配合宣传部和江大邮局做好每年的报刊杂志的征订工作

第六章 台账目录

一、教学一区（兼中山校区）项目部台账一览表

名称	台账明细	数量（本）	保管期限（年）	存放地点	备注
管理员 台账	1、会议记录	1	1	办公室	
	2、员工培训及奖惩记录	1	1	办公室	
	3、值班工作检查记录	1	1	办公室	
	4、保洁工作检查记录	1	1	办公室	
	5、值班员考核表	1	1	办公室	
	6、员工考勤	1	1	办公室	
	7、保洁员考核表	1	1	办公室	
	8、管理员工作流程	1	1	办公室	
教学区值 班台账	1、人员上下班时间登记表	5	1	各值班室	
	2、防火巡查记录	5	1	各值班室	
	3、值班日志	5	1	各值班室	
	4、拾物招领登记	5	1	各值班室	
	5、大件物品出入登记	5	1	各值班室	
	6、人员出入登记	5	1	各值班室	
	7、报修记录	5	1	各值班室	
	8、多媒体教学器材借用登记表	2	1	主楼、主 A 楼值班室	
	9、备用钥匙使用管理登记表	5	1	各值班室	
	10、泵房签到本	2	1	综合楼、食 品楼泵房	
	11、消防控制室值班记录	2	1	综合楼、食 品楼值班室	
教学区保 洁员台账	1、卫生间保洁记录	4	1	各楼卫生间	

二、教学二区（兼梦溪校区）项目部台账一览表

名称	台账明细	数量 (本)	保管期限 (年)	存放地点	备注
管理员 台账	1、员工考勤表 2、员工上下班时间记录 3、员工考核表 4、值班员检查记录本 5、保洁员检查记录本 6、管理员工作日志	6	2	办公室	
值班岗 所需台账	1、值班日志 2、报修记录 3、拾物招领登记表 4、教学器材借用登记表 5、防火巡查记录 6、灭火器检查登记表 7、消防灭火器检查记录 8、人员进出登记表 9、大件物品进出登记	9	2	值班台	
消防岗 所需台账	1、消防（控制室）值班记录	1	2	值班台	
保洁岗 所需台账	1、卫生间保洁记录表 2、卷纸记录	2	2	各楼层	

三、北固校区项目部台账一览表

名称	台账明细	数量 (本)	保管期限 (年)	存放地点	备注
管理员 台账	1、员工考勤表 2、员工考核汇总表 3、会议记录 4、采购申请表 5、管理员工作检查汇总表 6、员工档案登记表 7、请假单存根 8、违章电器检查整改通知书	8	3	办公室	
值班员岗 所需台账	1、值班记录 2、维修人员进出登记表 3、报修记录 4、拾物招领登记表 5、防火巡查记录 6、学生住宿晚归登记表 7、物品出入登记表 8、上下班登记表 9、来访来客登记表 10、备用钥匙使用登记表 11、周界报警使用登记表 12、教学器材借用登记表	12	3	值班室	
保洁员所需 台账	1、物品领用登记表	1	3	仓库	

四、租赁部台账目录一览表

岗位	台账目录	备注
主管	1. 合同协议 2. 汇总中心的消防设施统计档案（电子） 3. 后勤管理处（集团）工作报表	
协管（门面）	1. 门面房撤场、进场交接手续 2. 与承租户有关的通知 3. 物业服务中心门面房租金月收款统计表	
协管（消防）	1. 物业服务中心设施设备检查表 2. 物业服务中心安全检查周报	
办事员台账	1. 江苏大学门面房安全周检表 2. 检查照片、视频（电子）	

第七章 各类表格

一、后勤处（集团）物业服务中心文件签发记录

表格编号: HQJT-QFJL-01

[illegible]

二、员工培训计划

编号：HQJT/WY—PXJH—01

培训项目	培训时间	参加人员	培训内容	备注

三、物业服务中心会议纪要

[] 号

签发：

编号：HQJT/WY—HYJY—01

时 间：
地 点：
主 持 人：
参加人员：
会议内容：

报：
发：

四、会议签到表

会议时间：____年__月__日__：__

会议地点：_____

参加人员签名：

编号：HQJT/WY—HYQD—01

部门	签 名	备注

五、物业服务中心培训签到表

编号: HQJT/WY—PXQD—01

[illegible]

六、物业服务中心巡查记录表

编号: HQJT/WY—XCJL—01

巡 查 点		签 名	巡 查 记 录
部 门	值班室		

日期：

签名：

七、物业服务中心物品领用登记表

编号：HQJT/WY—WPLY—01

日期	名称	规格	数量	单位	价格	金额（元）	领用人

八、江苏大学物业服务中心员工登记表

编号：HQJT/WY—YGDJ—01

姓 名		性 别		出生年月		照 片
文化程度		婚 否		户口性质		
技术专长		职 称		编制性质		
联系电话		身份证号码				
家庭住址						
聘任部门			聘任岗位			
聘任日期			参保时间			
担保人			担保人电话			
学习、工作简历						
家庭成员						
岗位、工资变动情况						

填表日期：

九、考勤表

编号: HQJT/WY—KQ—01

[illegible]

注：出勤“√”、加班“▲”、病假“△”、事假“○”、旷工“×” 公休“—”。

十、工作检查表

检查时间：编号：HQJT/WY—GZJC—01

部门		办公室	门面租赁	教学一区	教学二区	梦溪校区	北固校区	不合格情况	不合格处理及结果
检查项目									
内部管理及服务	熟悉岗位职责、操作规范、工作流程，管理资料齐全								
	规范执行中心内部管理及服务的各项管理规定								
	考勤、签到、请假、奖惩、考核、培训等操作规范								
	部门投诉处理、回复及时，服务对象满意率 85% 以上								
安全工作	记录详实清楚、员工掌握基本情况								
	员工掌握消防设施设备的使用、报警电话、突发事件的处理程序								
	规范执行中心安全工作各项管理规定								
卫生	物业卫生定期检查情况（中心各区）								
	公共场所、工勤值班室等场所整洁								
报修	设施设备巡查报修及时，报修记录完整（中心各区）								
	督促、协调配合水电维修，不能协调解决的问题及时上报								
文化	各类宣传字画规范完整并及时更新								
	定期与服务对象沟通、征求意见，有记录								
不合格整改后复查结果							检查人		

注：检查考评合格打“√”不合格打×，并在不合格情况和处理结果栏内详细说明不合格。抽查项目可以在检查栏内注明检查日期，同时注明考评结果。

十一、工作检查汇总表

汇总时间：

编号：HQJT/WY—GZJC—02

检查项目		部门	办公室	门面租赁	教学一区	教学二区	梦溪校区	北固校区
内部管理及服务	熟悉岗位职责、操作规范、工作流程，管理资料齐全							
	规范执行中心内部管理及服务的各项管理规定							
	考勤、签到、请假、奖惩、考核、培训等操作规范							
	部门投诉处理、回复及时，服务对象满意率 85% 以上							
安全工作	记录详实清楚、员工掌握基本情况							
	员工掌握消防设施设备的使用、报警电话、突发事件的处理程序							
	规范执行中心安全工作各项管理规定							
卫生	物业卫生定期检查情况（中心各区）							
	公共场所、工勤值班室等场所整洁							
报修	设施设备巡查报修及时，报修记录完整（中心各区）							
	督促、协调配合水电维修，不能协调解决的问题及时上报							
文化	各类宣传字画规范完整并及时更新							
	定期与服务对象沟通、征求意见，有记录							
不合格项总数								
不合格项整改复查后的整改及时率								
同类不合格项超过 3 次的项目统计								

注：相应栏目下填写不合格次数，无不合格项的栏目不填写，各项目同类不合格项每个月出现次数不应不超过 3 次

十二、物业服务中心保洁员考核表

编号：HQJT/WY—BJKH—01

序号	项目	条款分值	考核结果											
			1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月
一	安全 生产 执行 情况	1.1（3 分）												
		1.2（3 分）												
		1.3（4 分）												
		2.1（3 分）												
		2.2（3 分）												
		2.3（4 分）												
		3.1（5 分）												
		3.2（5 分）												
		4.1（10 分）												
		4.2（10 分）												
二	日常 工作 服务 事项	1.1（3 分）												
		1.2（30 分）												
		1.3（2 分）												
		2.1（3 分）												
		2.2（3 分）												
		2.3（4 分）												
三	满意 度	1.1（3 分）												
		1.2（2 分）												
得分														
保洁员签名														

十三、 物业服务中心消防值班员考核表

编号：HQJT/WY—XFKH—01

序号	项目	条款分值	考核结果											
			1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月
一	安全 生产 执行 情况	1.1（3分）												
		1.2（3分）												
		1.3（4分）												
		2.1（3分）												
		2.2（3分）												
		2.3（4分）												
		3.1（5分）												
		3.2（5分）												
		4.1（10分）												
		4.2（10分）												
二	日常 工作 服务 事项	1.1（3分）												
		1.2（3分）												
		1.3（3分）												
		1.4（3分）												
		1.5（3分）												
		2.1（3分）												
		2.2（3分）												
		2.3（3分）												
		2.4（3分）												
		2.5（3分）												
		3.1（3分）												
		3.2（3分）												
		3.3（4分）												
		4.1（2分）												
		4.2（2分）												
		4.3（1分）												
三	满意 度	1.1（3分）												
		1.2（2分）												
得分														
消防值班员签名														

十四、物业服务中心收发员考核表

编号：HQJT/WY—SFKH—01

序号	项目	条款分值	考核结果											
			1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月
一	安全 生产 执行 情况	1.1（3分）												
		1.2（3分）												
		1.3（4分）												
		2.1（3分）												
		2.2（3分）												
		2.3（4分）												
		3.1（5分）												
		3.2（5分）												
		4.1（10分）												
		4.2（10分）												
二	日常 工作 服务 事项	1.1（4分）												
		1.2（3分）												
		1.3（3分）												
		2.1（5分）												
		2.2（5分）												
		2.3（4分）												
		2.4（4分）												
		2.5（3分）												
		2.6（3分）												
		2.7（3分）												
		2.8（3分）												
		3.1（2分）												
		3.2（2分）												
		3.3（1分）												
三	满意 度	1.1（3分）												
		1.2（2分）												
得分														
收发员签名														

十五、物业服务中心值班员考核表

编号：HQJT/WY—ZBKH—01

序号	项目	条款分值	考核结果											
			1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月
一	安全 生产 执行 情况	1.1（3分）												
		1.2（3分）												
		1.3（4分）												
		2.1（3分）												
		2.2（3分）												
		2.3（4分）												
		3.1（5分）												
		3.2（5分）												
		4.1（10分）												
		4.2（10分）												
二	日常 工作 服务 事项	1.1（4分）												
		1.2（4分）												
		1.3（4分）												
		1.4（4分）												
		1.5（4分）												
		2.1（4分）												
		2.2（4分）												
		2.3（4分）												
		2.4（4分）												
		2.5（4分）												
		3.1（2分）												
		3.2（2分）												
		3.3（1分）												
三	满意 度	1.1（3分）												
		1.2（2分）												
得分														
值班员签名														

十六、物业服务中心保安考核表

编号：HQJT/WY—BAKH—01

序号	项目	条款分值	考核结果											
			1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月
一	安全 生产 执行 情况	1.1（3分）												
		1.2（3分）												
		1.3（4分）												
		2.1（3分）												
		2.2（3分）												
		2.3（4分）												
		3.1（5分）												
		3.2（5分）												
		4.1（10分）												
		4.2（10分）												
二	日常 工作 服务 事项	1.1（4分）												
		1.2（4分）												
		1.3（4分）												
		1.4（3分）												
		2.1（3分）												
		2.2（3分）												
		2.3（3分）												
		2.4（3分）												
		2.5（3分）												
		3.1（3分）												
		3.2（3分）												
		3.3（4分）												
		4.1（2分）												
		4.2（2分）												
		4.3（1分）												
三	满意 度	1.1（3分）												
		1.2（2分）												
得分														
保安签名														

十七、物业服务中心设施设备周检查表

编号：HQJT/WY-SBZJ-01

日 期	地 点	值班室	灭火器	消火栓	应急灯	安全门	消防通道	防火门	泵房	排污泵	消防控制室	巡更	周界	签 名
检查情况及处理过程记录：														

注：本表为工程员使用，根据设施设备检查规范检查。合格打“√”，不合格打“×”，没有被检查栏目打“O”，并记录检查情况和处理过程。

检查人：

十九、保洁工作检查记录

检查人：

检查时间：

编号：HQJT/WY—BJJC—01

位置 (保洁员)	楼道 扶手	盥洗间 厕所	洗衣房	天花 墙面	门窗 玻璃	消防 设施	屋顶	保洁 器具	外围	楼栋 外墙	管道 窰井	自行车	工勤室 库房	节水 节电	备注

不合格及整改情况：

注：1、楼道、扶手、盥洗间、洗衣房干净整洁无杂物、无灰尘、无蛛网；天花墙面干净无污渍、无蛛网；厕所干净无异味、无蛛网；门、窗、玻璃干净明亮无污渍、无蛛网；消防设施摆放有序，无灰尘；楼顶干净无堆积物；公共设施设施完好，无缺损；保洁器具妥善保管，不铺张浪费、不随意堆放；外围干净无杂物、杂草、纸屑；楼栋周边滴水区干净无杂物，墙面无张贴物；管道无污渍、无灰尘，下水窰井无堆积物；自行车摆放整齐，有序；节约用水、用电；工勤室、库房干净整洁、物品摆放整齐有序。

2、各项目根据考核办法实行扣分制。

二十、物业服务中心管理员工作流程

编号：HQJT/WY—GLLC—01

工作内容	工作记录
1、召开管理员、全体员工会议，布置落实工作。	
2、检查员工上下班签到，做好考勤；做好员工请假、奖惩、考核等工作。	
3、做好勤工助学及义工考勤、培训、	
4、做好新员工的岗前培训及考核、离职员工的交接工作。	
5、查看值班室各类台账和交接记录，及时处理报修等问题。	
6、检查公共区域卫生，确保卫生状况良好。	
7、检查公共设施设备完好情况，确保完好、正常运行。	
8、检查橱窗、宣传栏、走廊等部位张贴宣传字画规范完整，无过期张贴物。	
9、检查本区域内的消防安全设施，发现安全隐患及时处理。	
10. 检查、公布和上报学生宿舍内务、安全隐患、违章电器和晚归情况，及时反馈相关信息。	
11、了解学生动态，与学生、社区指导员和学院沟通，做好记录，发现问题及时上报。	
12、做好保洁用品领用计划，督促使用情况，如实做好发放记录，杜绝浪费。	
13、检查保洁用品、工具使用情况。	
14、检查、配合超额用电宿舍停、供电及收费工作。	
15、做好各项便民服务工作。	
16. 各类台帐、管理资料规范、齐全。	
17. 填报工作月报表。	
18. 完成宣传报道指标。	
年 月 日 星期	

二十一、值 班 日 志

编号：HQJT/WY—ZBRZ—01

姓名		值班时间	月 日 时 - 月 日 时
本班情况记录			
姓名		值班时间	月 日 时 - 月 日 时
本班情况记录			

二十三、物业服务中心人员进出登记表

编号：HQJT/WY—RYJC—01

序 号	日 期	单 位	姓 名	进 入 原 因	进 入 时 间	离 开 时 间	值班员

二十四、防火巡查记录

年 月 日

巡查情况 \ 巡查时间	时	时	时	时	时	时	时	时	时	时	时	时	时
巡查内容	分	分	分	分	分	分	分	分	分	分	分	分	分
用火用电													
安全出口、疏散通道													
安全疏散指示标志、应急照明													
消防设施、器材和消防安全标志													
防火门和防火卷帘门													
消防重点部门人员在岗情况													
消防、喷淋（稳压泵）													
其他情况													
巡查人员签名													
主管人员签名													
备注													

注：1.情况正常打“√”，存在问题打“×”，并在备注栏中写明存在的问题及处理情况。

2.对发现的问题要及时处置，无法当场处置的要立即报告。

二十五、消防（控制室）值班记录

值班人员			值班时间	月 日 时 分至 月 日 时 分
工作情况记录	消防设施运行情况			
	故障及排除情况			
	其他情况			
交接班留言				
接班人				

