内蒙古大学学生公寓物业服务质量

考核管理办法

（试行）

为规范物业管理服务行为，提升物业管理服务品质，营造安全、绿色、和谐的校园环境，保障师生生活顺利进行，根据《物业管理条例》和自治区、呼市有关物业管理规定，《高等学校物业服务规范》等行业规范，结合我校物业社会化服务实际，特制定本办法。

一、考核对象与范围

考核对象为提供物业服务的第三方物业公司（乙方），由内蒙古大学（甲方）学生工作处负责学生公寓物业外包服务的质量监督与管理考核工作，并组织具体实施。本办法适用于内蒙古大学学生公寓物业外包服务内容。

二、考核原则

按照客观公正、民主公开、从严标准、人性化管理、注重实绩的原则对物业服务质量进行全面考核。考核工作要有利于优化工作环境，改善工作作风，促进工作开展，有利于提高管理水平，改善服务质量，创造和谐的工作氛围，保证学生公寓事业的健康和持续发展。

三、考核内容

（一）管理体系

1.适用于乙方物业服务的整体方案和详细的物业分项服务方案，各项规章制度、操作规程、质量标准等。

2.管理体系执行情况，包括各项操作记录、质量检查记录、聘用人员基本信息等。

3.各项应急预案齐全，制定预案培训、演练计划等。

（二）服务人员管理

1.乙方服务人员数量不得少于合同中约定的岗位数。

2.项目管理机构设置合理，管理岗位设有专职管理人员及安全负责人。

（三）各项服务质量

楼宇值班值守、保洁及维修服务

（四）满意度调查与投诉

1.甲方每年面向被服务对象进行二次服务满意度调查，调查结果作为甲方评价乙方服务质量的打分依据。

2.服务对象因服务质量问题对乙方进行投诉，视为乙方服务不合格项。

四、考核占比

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务项目** | **具体服务内容** | **考核占比** |
| 公寓物业服务 | 综合管理 | 10% |
| 值班值守、安全管理 | 25% |
| 卫生保洁 | 30% |
| 维修服务 | 25% |
| 宿舍管理 | 5% |
| 其他考察 | 5% |

五、考核方式

（一）组成

1.考核执行定期专项考核、日常巡查和满意度调查相结合的检查制度。

2.在考核过程中必须严格按照规定要求，实事求是地进行考核、考评，坚持原则，决不允许徇私舞弊、弄虚作假。

（二）具体方式

1.学工处成立物业考核领导小组，领导小组对学生公寓物业服务质量进行专项考核。

2.每月进行一次定期考核，楼长做好日常巡查和记录。保留记录物业公司服务质量问题的图片、记录材料等信息，作为监管计分依据。如有投诉举报、领导巡视、媒体曝光等途径反映服务质量问题，也需保留图片、记录材料等信息，作为监管计分依。

3.学生工作处负责物业社会化服务质量的总体监督与管理，学生工作处（公寓管理与服务科）负责各项考核数据的汇总，汇总结果作为物业费支付依据。负责面向全校住宿师生每学期对物业服务企业的管理与服务质量开展满意度调查一次，不少于住宿学生总数的3%，要覆盖全部学生公寓楼宇。

4.每月最后一周，由物业考核领导小组组织本月考核情况通气会，甲乙双方对相关工作进行沟通，对考核结果进行确认。

六、考核评分

1.学生公寓物业服务月考核评分=月定期专项考核分数×70%+当月日常巡查平均分×30%。

2.月度考核综合评分作为当月最终考核结果。

3.年度考核综合评分作为当年最终考核结果。

年度考核综合评分=全年月度考核得分平均值×90% +满意度调查平均值×10%

4.每月最终考核结果作为当月物业外包服务费用发放的重要依据。年度最终考核结果作为是否签订下一年度合同的重要依据，若年度考核综合评分低于85分及未通过考核组考核，学校与乙方不再续签下一年度服务合同。

5.服务质量分为优、良、中、差四个等级。考核分数≥85分为优，按当月全部物业管理服务费金额支付；75分≤考核分数＜85分为良，扣减当月物业管理服务费的1%；60分≤考核分数＜75分为中，扣减当月物业管理服务费的2%；考核分数＜60分为差，扣减当月物业管理服务费的5%；若连续两个月考核评价为差，则扣减当月物业管理费的10%，若连续三个月考核评价为差，解除合同。

六、考核细则及岗位职责要求

见附件1、2、3.

七、工作要求

1.物业考核领导小组要强化工作落实，严格执行考核细则，认真履行职责，加强协调配合，公平、公正、公开地开展监管工作。

2.在监管过程中必须严格按照规定要求，实事求是地进行考核、考评，坚持原则，决不允许徇私舞弊、弄虚作假。

3.监管工作表现计入部门年度考核和个人工作表现奖惩。

八、本办法由学生工作部（学生工作处、人民武装部）负责解释。

附件：1.学生公寓物业考核细则

2.物业考核相关表格（4个）

3.内蒙古大学学生公寓物业各岗位职责及要求

学生工作部（学生工作处、人民武装部）

2025年5月30日

**附件1**

学生公寓物业考核细则

一、考核内容及考核办法

（一）考核内容

学生公寓物业服务质量考核内容分为现场检查和其它考查两项。

1.现场检查：楼长对物业公司管理服务质量进行定期专项考核和日常巡查。考核和巡查内容根据值班值守、环境卫生、维修服务、公寓管理四大服务类别细分为综合管理、值班值守及安全管理、卫生保洁、维修服务、宿舍管理、其他考察事项等六个考察方面。

2.其它考查：主要有创新服务、投诉次数、媒体曝光、媒体表扬、事故赔偿等，作为考核内容的加减分项目，并作为考核结果重要的参考依据。

（1）创新服务：指在日常服务工作中创造并推行的成效显著的服务新举措。

（2）投诉次数：指经过核实的有责投诉事件。包括学生公寓管理中心、教职工、学生及家长，以及通过其他渠道受理的有责投诉。

（3）媒体曝光：指经过核实的有责曝光事件。曝光媒体主要是校内、校外官方媒体、非官方但影响较大的媒体和学生通过小红书、抖音、快手等自媒体平台发布的关注度较高的曝光事件。

（4）媒体表扬：指被校内、校外官方媒体刊登播报的好人好事。

（5）事故赔偿：指合同期内因物业公司管理服务及操作流程不当、不规范等导致学校发生财产损失、事务受阻、人员伤亡等服务质量及安全事故所产生的赔偿。发生事故赔偿事件，乙方承担全部责任。

（二）考核计分方式如下：

管理服务质量考核分=现场检查得分+其它考核得分。具体分值如下：

1.现场检查总分值90分。

2.其它考核总分值10分，基础分5分。

（1）有责扣分：公寓管理服务科受理的有责投诉每件次扣1分；事故赔偿视情况每件次扣2-3分；媒体曝光事情每件次扣3分。

（2）各类加分：公寓管理服务科受理或提出的表扬每件次加1分；经核实的媒体表扬每件次加2分；有一定影响力的服务创新事情每项次加3分。

二、考核形式

（一）楼长对学生公寓服务质量现场检查根据检查考核评分标准明细，由公寓管理服务科负责组织、监督、评分、汇总。

1.定期考核每月进行一次，日常以巡查为主。

2.学生公寓楼长在检查过程中所发现的问题及时存档并告知物业公司进行整改。轻微问题当场整改、立即验证；一般问题当场予以记录并要求整改；对于重点问题发出《整改通知书》，以7天为整改期限；在检查中发现已要求整改而未整改则扣除该项全部分数。

（二）物业公司将其它考核加分项支撑材料交至学生公寓物业考核组。

三、检查总结

1.楼长将每月考核结果以书面的形式反馈给学生公寓管理服务科。

2.楼长每月以例会的形式将服务过程中存在的问题与物业公司进行分析总结。

四、评分标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **内容** | **分项指标** | **分值** |
| 综合管理  （10分） | 1.公寓服务方案、各项规章制度、操作规程、质量标准等健全（包括但不限于公寓服务方案、日常管理制度、服务满意率调查制度、投诉受理、处理、回访制度、重大事件报告制度、突发事件管理制度、消防工作制度、操作规程、质量标准等）。各项管理服务制度执行情况建立各类台帐、记录齐全，填写规范；相关管理制度上墙。 | 2 |
| 2.应急预案齐全合理（包括但不限于学生公寓疫情防控应急预案、消防安全应急预案、治安事件应急预案、学生意外伤害应急处理预案、宗教传播应急预案等），定期举行培训、演练等。 | 2 |
| 3.公寓服务各岗位人数不少于合同中约定的人数。 | 2 |
| 4.组织架构明确，分工明确，合理配备人员，管理岗位设有专职管理人员及安全负责员。 | 2 |
| 5. 公寓服务人员能积极主动配合、执行学校安排的其他工作。 | 2 |
| 值班值守及安全管理（30分） | 1.值班人员上班期间严格遵守各项工作纪律，工作态度端正，实行24小时值班制，不脱岗，按时交接班，认真做好各项工作记录，规范填写各类台帐记录。 | 2 |
| 2.值班室（岗）整洁，区域内无尘土、无污渍、无水渍、无杂物，物品摆放整齐、规范。 | 1 |
| 3.制定相对固定的巡视路线，每日巡视楼内情况，做好巡视签到和巡视记录并存档。 | 1 |
| 4.值班人员随时关注值班室内监控，发现异常情况及时处理并上报 | 2 |
| 5.按时开放和关锁楼门。 | 2 |
| 6.晚归学生出示学生证并登记，值班人员问明情况后方可进入学生公寓楼，11:30关大门后无特殊情况不得让同学出公寓。特殊时间段必须对进出人员进行认真、如实、详细地登记。 | 2 |
| 7.妥善保管本楼栋消防通道、学生寝室以及非学生寝室钥匙，在规定地点存放，严格按照借用钥匙登记流程完成借用钥匙工作。 | 2 |
| 8.严格执行外来人员会客登记制度，制止闲杂人员、小商贩、推销人员等进入公寓。外来人员入楼施工，必须持审批手续，方可入楼。 | 2 |
| 9.密切观察进出人员情况，严谨人员携带易燃易爆、管制刀具等危险品进入楼宇，禁止人员携带宠物进入公寓，禁止电动车、自行车入楼，离楼人员携带大件物品需做好登记。 | 2 |
| 10.监督制止一切邪教以及宗教信仰者在公寓内进行宣传和资料发放。 | 2 |
| 11.公寓区智能化设备及饮水机、洗衣机、出风机、售卖机等生活设施运行正常，如有异常及时上报，并做好记录存档。 | 2 |
| 12.值班室工作人员在规定时间实行站岗服务，高峰时段相关负责人到场协助监管。 | 2 |
| 13.对本楼人员进行准确识别，禁止非本楼人员私自进入。 | 2 |
| 14.协助驻楼单位搬运物品。 | 1 |
| 15.定期检查消防系统和消防设施、设备，记录完整，无缺失、过期、随意挪动情况，如损坏，及时报告、报修。 | 1 |
| 16. 熟练掌握消防应急预案内容及操作流程，掌握消防设施、设备使用方法。如遇突发情况启动相应预案，做好上报、应急疏散、秩序维护等工作。 | 2 |
| 17.确保消防通道内无杂物堆放，定期检查消防通道门是否能正常打开，并做好记录。 | 1 |
| 18.公寓楼内安全类标识、标牌张贴到位，发现缺损及时上报。 | 1 |
| 卫生保洁  （30分） | 1. 保洁人员遵守和执行相关规章制度，履行岗位职责和要求，按时到岗、离岗，不窜岗，着装统一，仪表整洁，言行举止文明，不得与师生发生冲突，清洁环卫设施设备齐全，清洁工具标识明确，各类清洁工具不得混用。 | 2 |
| 2.根据疫情防控要求，集中或定期做好楼宇消杀通风并做好记录。 | 2 |
| 3.定期灭四害，并做好记录。 | 1 |
| 4.高质量完成新投入使用宿舍、毕业生宿舍、维修改造宿舍、迎新生宿舍及特殊时期宿舍清理工作。确保宿舍内地面、墙面及顶棚清洁；窗帘、洗脸池、门面、门窗玻璃、纱窗、框体及窗台清洁；桌椅、书架、衣柜、鞋柜、床体清洁；开关、插座、灯罩、暖气片及线槽表面等的清洁，房间的清洁工作须保质保量按规定日期完成。 | 3 |
| 5.楼宇门口：平台无垃圾、无积尘；雨雪天气，及时清理积水积雪，铺放防滑垫；门厅告示栏及时清理过期内容。 | 1 |
| 6.楼宇入口和大厅：大厅地面、踢脚线、墙面、玻璃门、窗台，暖气片、摆放物品、标识等保持洁净整齐。 | 2 |
| 7.开水房、洗衣间等区域卫生：干净整洁，地面、墙壁、墙壁开关、灯具等光洁干净，无垃圾灰尘、无水印、无蛛网等。 | 2 |
| 8.地下室、自习室、休息室、设备房室等：地面、墙壁、窗台、家具、电器、设备、门窗等光洁干净，无垃圾灰尘、无水印、无蛛网等；物品及桌椅摆放整齐。 | 2 |
| 9.走廊：窗台、地面、墙壁、踢脚线、门窗、暖气片、标识牌、消火栓等光洁干净，无垃圾灰尘、无水印、无蛛网等。 | 2 |
| 10.楼梯：地面、台阶、踢脚线、墙壁、门窗、楼梯扶手、窗台、暖气片、墙壁开关、灯具等无垃圾灰尘、无水印、无蛛网等。 | 2 |
| 11.宣传板及管道无灰尘、污渍、蜘蛛网，无乱贴乱挂宣传品及广告； 楼宇所有区域不能悬挂张贴未经学校允许的横幅和宣传展板；及时清理过期横幅和宣传展板。 | 2 |
| 12.卫生间：地面、墙壁、隔断、磁砖、门窗、窗台、暖气片、灯具等光洁干净，无垃圾灰尘、无水印、无蛛网等。 | 2 |
| 13.盥洗室洗手台、洗手池、墩布池、水龙头等光洁干净，无垃圾灰尘、无水印、无水渍；镜面玻璃光洁，无污渍、手印和水印。 | 2 |
| 14.便池无尿碱、尿渍、粪便，上下水畅通，无跑、冒、滴、漏、堵现象。 | 1 |
| 15.卫生间内摆放芳香球，燃卫生香，定时开窗通风，保持室内无异味；无卫生死角。 | 1 |
| 16.公寓垃圾及时清理，不积存；上午和下午下班前必须倾倒垃圾超过1/3的垃圾桶。 | 1 |
| 17.公寓内大厅、走廊、卫生间、地下室、更衣室等公共区域不得堆放杂物或个人物品；保洁员个人物品和保洁工具存放在指定位置。 | 1 |
| 18.保洁人员收存的废弃纸张、塑料瓶须当天下班前带走，不得长时间堆积存放。 | 1 |
| 维修服务  （15分） | 1.维修人员上班期间严格遵守各项工作纪律，着维修工服，携带工具包、垫布等上岗；准备可能用到的工具和备品备件，规范操作，服务主动、热情，作风严谨。 | 1 |
| 2.各项维修记录、台账填写完整、规范。 | 1 |
| 3.每日巡视检查水电暖管网基本情况并做好巡查记录。巡视中发现问题及时维修解决，确保无“跑、冒、滴、漏、堵”现象发生。 | 2 |
| 4.每日检查洗衣房、卫生间、大厅、走廊、学生自习室等区域内门窗、照明灯具、开关、插座、水龙头、便器、洗手池等设施设备损坏情况，以及墙体脱落、玻璃破裂、灯具损坏、蹲便隔板、顶棚等破裂损坏情况，发现及时维修或更换，记录检查情况。 | 2 |
| 5.对供水、供暖系统设备按规定进行维护和保养，及时维修管道、阀门等设施；进入供暖季，对暖气进行排气。 | 2 |
| 6.清晰掌握维修工作安排及用料情况，避免因没有配件而维修不及时，造成负面影响；做好用料、备品、备件使用记录。 | 1 |
| 7.接到师生报修，30分钟内到达现场提供维修服务。 | 2 |
| 8.维修完成后清理干净作业现场，将物品放回原位，整理好自身工具、用品，不遗留物品。 | 1 |
| 9.维修次日进行维修跟踪和维修回访，并做好记录。 | 2 |
| 10.巡查中发现的不能维修项目，需上报并存档；师生报修的不能及时维修项目，在与师生做出合理解释的同时，应在3个工作日内给出有效的解决方案。 | 1 |
| 配合学生管理  （5分） | 1.配合学生管理部门及各学院开展内务卫生检查，引导学生保持宿舍干净整洁。 | 1 |
| 2.禁止学生在公寓内使用违禁电器，发现相关情况要及时制止，做好相关记录并上报。 | 1 |
| 3.及时更正调整学生住宿信息，对学生私自调换寝室，留宿外来人员等情况及时发现上报并妥善处理。 | 1 |
| 4.及时关注住宿学生思想动态，有问题及时上报，并做好记录。 | 1 |
| 5.根据星级宿舍优良率，督促内务不达标宿舍进行整改。 | 1 |
| 其它考查（10分） | 基础分5分；有责投诉每件次扣1分；事故赔偿视情况每件次扣2-3分；媒体曝光事情每件次扣3分；经核实的表扬每件次加1分；经核实的媒体表扬每件次加2分；有一定影响力的服务创新事情每项次加3分。 | 10 |
| 总分 |  | 100 |

附件2

物业考核相关表格（4个）

xxx年xxx 月份（月度）综合考核总评分表

考核小组：

考核范围：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **日常考核** | **定期考核分数** | **日常巡查考核分数** |
| 月综合  考核评分 |  |  |

月定期考核分数×70%：

月日常巡查考核分数×30%：

最总得分：

甲方负责人： 乙方负责人：

xxx年（年度）综合考核总评分表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 月 份 | 考核分数 | 平均分 | 权重得分 （占90%） | 满意度调查得分（占10%） | 年度综合  考评分 |
| 1月 |  |  |  |  |  |
| 2月 |  |
| 3月 |  |
| 4月 |  |
| 5月 |  |
| 6月 |  |
| 7月 |  |  |  |  |
| 8月 |  |
| 9月 |  |
| 10月 |  |
| 11月 |  |
| 12月 |  |

甲方负责人： 乙方负责人：

内蒙古大学学生公寓物业服务质量整改通知书

：

经XXX年XX月XX日 XXX 部门检查，发现服务质量存在以下问题：

整改要求为：

（详细问题及要求见检查整改通知单）

请于XXX年XX月XX日前整改完成，并将整改结果上报 XXX 部门。

特此通知

XXX 部门

年 月 日

物业服务质量工作检查整改单

|  |  |
| --- | --- |
| 质  量  问  题  描  述 |  |
| 具  体  整  改  要  求 |  |
| 整  改  回  复 | 此处由乙方填写 |
| 乙方负责人签字： 甲方负责人签字：  年 月 日 年 月 日 | |

（本整改单一式两份，甲乙双方各执一份）

**附件3**

内蒙古大学物业各岗位职责及要求

学生公寓各岗位职责及要求

一、值班员岗位职责及要求

（一）岗位职责

1.负责管辖楼宇门卫安全工作，按时开关门，熄灯、送电，按时交接班，填写当班记录。

2.准确掌握管辖楼宇学生住宿情况，并按学院、年级等分类统计住宿统计。

3.熟记各种突发事件应对程序和相关规定，妥善处理、及时向楼长和保卫处报告。

4.全面了解管辖楼宇内消防器材存放地点及使用办法，熟悉楼内安全通道，发生紧急情况及时报警并疏散人员。

5.妥善保管学生宿舍备用钥匙，按规定放置和启用楼内消防通道和功能间钥匙。

6.做好来访登记、晚归登记，密切观察进出人员情况，严禁可疑人员进入宿舍，严禁人员携带易燃易爆、管制刀具等危险品进入宿舍。

7.发现扰乱楼内正常秩序的，及时进行教育和劝阻，如有不听劝告或态度恶劣、情节严重的，及时向学院辅导员或保卫处报告。

8.做好报修事项记录工作，及时联系维修人员进行处理。

9.立足学生公寓实际，开展各类便民服务，为住宿学生提供力所能及的帮助。

10.完成上级交办的其它任务。

（二）工作要求

1.熟悉并严格遵守部门各项规章制度，上班时间统一着装，佩戴胸牌，仪表整洁，精神饱满，举止得体。工作期间不得睡觉、看书、玩手机，更不能会客聊天脱离岗位。

2.做好值班室、大厅、门前三包区域的清洁卫生工作。

3.交接班工作

（1）接班人员应提前15分钟到达值班地点；

（2）接班人员未到岗时，交班人员不得下班。若接班人员未到，而交班人员下班，这期间发生的任何问题，由交班人员负责，没有发生问题，则分别按照迟到、早退扣发两人绩效工资；

（3）接班人必须认真听取交班人员的情况介绍，详细了解上班执勤情况和本班应注意事项，应做到“三明确”：前班情况明确，本班接办的事情明确，物品、器械清点明确；

（4）交班人员在下班前必须填好值班记录，将工作环境打扫干净、整理整齐。把在值班中需要注意或处理的问题以及值班室设施向接班人员交待清楚。应做到“三清楚”：本班情况清楚，交接问题清楚，物品器材清楚；

（5）交班人员等接班人员对各楼层巡逻一遍，并进行验收后才能下班。接班人员验收时发现的问题由交班人员承担责任；验收完毕，交班人员离开岗位后发生的问题由当班人员承担责任；

（6）交班人员当班时发现的问题要及时处理，不能移交给下一班的事情要继续在岗处理完，接班人应协助完成；

（7）做好交接班记录并签名。

4.门卫工作

（1）每天6:30开门、23：30锁门；

（2）晚归学生出示学生证并登记，值班人员问明情况后方可进入学生公寓楼，23：30关大门后无特殊情况不得让同学出公寓。特殊时间段必须对进出人员进行认真、如实、详细地登记，对离楼人员一定要注明姓名、离开时间、带离物品、住宿房间号房间、所在学院和联系方式，以备后查；

（3）携带贵重物品和大件物品（电脑、照相机、电视机、提包、箱子等）出楼时,必须出示相关证明并登记；

（4）寝室钥匙不得转借他人，宿舍区内发现被盗案件应保护好现场并及楼长和保卫处报告。

二、公寓保洁员岗位职责及工作要求

（一）岗位职责

1.负责公寓楼楼道、楼梯、地面、厕所、洗衣间、洗手间等公共场所的清扫、保洁工作。

2.负责公寓楼楼梯扶手、门窗、镜子、消防栓、灯具等清洁工作；保证责任区无乱画、乱贴、乱涂、无垃圾堆放、无乱堆乱放；规范摆放好各类保洁用品。

3.严格按照《公寓楼保洁标准及操作规范》要求，开展楼内保洁工作，保持环境卫生干净、整洁、无异味。

4.做好楼内消杀、通风工作，认真填写消毒、通风记录。

5.暑期，做好毕业生宿舍的清扫工作。

6.维护公共设施设备，发现损坏及时报修。做好节约水电工作，杜绝“长明灯”、“长流水”现象。

7.具有较强的安全意识，发现可疑人员主动询问及时上报，发现违规违纪行为及时劝阻，协助做好防火、防盗等工作。

8.完成上级交办的其它任务。

（二）工作要求

**1.保洁内容**

（1）公寓楼公共区域：门厅内外、楼梯、走廊地面、墙面、顶棚清洁；楼道、楼梯间门面、门窗玻璃、纱窗、框体及窗台清洁；楼梯扶手、护栏清洁；楼内消防设施清洁；楼内电梯、公共区域闸机、LED屏、开关、插座、暖气片、宣传牌匾、标识牌、黑板、门帘、垃圾桶等清洁。

（2）洗漱间、卫生间：地面、墙面及顶棚清洁；门面、门窗玻璃、纱窗、框体及窗台清洁；洗漱台、小便池、蹲便池、墩布池、镜子、暖气片及卫生间隔断清洁；上下水管道外壁及管件清洁；热水器、洗衣机清洁。

（3）毕业生、迎新宿舍（含自带卫生间、洗漱池的宿舍）地面、墙面及顶棚清洁；窗帘、洗脸池、门面、门窗玻璃、纱窗、框体及窗台清洁；桌椅、书架、衣柜、鞋柜、床体清洁；开关、插座、灯罩、暖气片及线槽表面等的清洁，房间的清洁工作须按公寓管理中心要保质保量按规定日期完成。

（4）做好公寓管理中心户外宣传橱窗、展架、幕布的保洁工作。

（5）及时做好冬季楼外积雪的防滑预防与及时清理工作，清理范围：所管辖公寓对应道路、广场。

（6）按防疫要求做好公寓公共区域的消毒工作。

（7）做好公寓灭蟑、灭鼠、杀虫等消杀防疫工作。

**2.量化标准**

（1）保洁设施的分类使用、分类摆放、分类管理， 消毒液等物品按规定存放、使用。

（2）按保洁工作内容做好垃圾清倒外运（上午、下午各一次），盥洗室、卫生间、楼道、楼梯、门厅等保持洁净。

（3）办公用房及卫生责任区域保持干净、整洁且无杂物。

三、公寓维修工岗位职责

1.岗位职责

（1）在日常维修方面，每日及时维修、抢修学生宿舍内报修项目和公共区域设施设备故障和存在的问题，在日常维修中做到小修不过夜、大修有安排。

（2）定期对责任区内公共设施设备进行巡查、检查，发现问题及时维修，遇到无法解决问题及时上报。

（3）严格遵守维修操作规程，及时完成维修任务，保证维修质量，消除安全隐患。

（4）完成上级交办的其它任务。

国际教育学院公寓值班值守和保洁员岗位职责及要求

一、公寓值班值守岗位职责及要求

1.值班值守工作是国际学生公寓管理工作的重要组成部分，保安员的主要职责是完成本公寓楼的治安、防火、防盗、防意外事故发生等工作。

2.保安员应遵守学校和学院的各项规章制度，遵守外事纪律，自觉维护国家尊严，保守国家秘密，不做有损于国格和人格的事情。

3.保安员应按照学院安排和要求认真学习“学校安全教育读本”以及安全保卫、消防基本知识，掌握基本操作技能，不断提高安全保卫的知识、能力和水平。

4.保安员上岗时应着装整齐、举止文明、待人礼貌、热情、和蔼。

5.非本公寓人员进入公寓楼时，保安员必须查验学生证、工作证、身份证或护照等有效证件。未持有效证件者一律不准进入学生公寓。

6.保安员要认真做好来访人员的登记、接待工作。来访者必须征得被访者的同意方可登记进入学生宿舍。任何团体、个人参观学生公寓必须经学院上级批准方可入内。

7.保安员在值班时，如发现大堂、走廊、教室出现学生、来访客人喧闹、争吵等不文明的现象发生时，必须立即劝止，以保证学生公寓的安静和安全。

8.保安员在值班时，如出现突发事件，应按照工作流程及时报告值班老师、学院上级或学校保卫处，必要时拨打报警电话110和急救电话120，并采取有效制止或救治措施，以防事故蔓延。同时密切关注动态，保护好现场，以便有效地配合学院上级或有关部门妥善处理各类事故。

9.保安员应保证公寓内固定资产的安全，保证公寓内公共设施不被盗、不损坏。任何人携带本院物品出楼都必须进行检查登记。

10.保安员要坚守岗位，工作期间不做与工作无关的事情。严禁工作期间与他人聊天、玩手机或打电话聊天，更不允许到学生宿舍与学生聊天。

11.保安员在交接班时必须做好值班记录，包括值班当日发生的有关事情和学生晚归、不归、违纪记录，对需要继续处理的事情要向接班人员交代清楚，严格遵守交接班时间，不得迟到、早退、脱岗漏岗、擅离职守。

12.保安员要负责本公寓楼门口的卫生清洁工作，引导自行车、电动车停放到指定地点，禁止自行车、电动车进楼，注意保持楼道整洁畅通。

13.保安员维持公寓内秩序、制止学生不当言行时，应采取说服教育的方式，不得与学生对骂争吵，严禁与学生发生肢体冲突

14.保安员在每日关闭楼门后，应负责检查水、电、暖、燃气等各项设施是否正常，如发现损坏或有异常，应及时向学院汇报或与有关部门联系，做到及时修理或处理。

15.保安员负责本楼的治安工作，当班期间应密切关注学生情况，如发现学生带酒进入公寓楼或在公寓楼内有饮酒行为应及时制止，必要时通知值班老师或学生管理人员。

16.保安员应保持保安室的清洁卫生，行李衣服一定要摆放整齐。严禁在保安室做饭，严禁在大厅或保安室吸烟。

17.保安员严禁酒后上班，值夜班时，要严格按照学院规定关闭楼门。巡楼时要注意检查各层楼的情况，关注大楼及四周的动静，杜绝一切不安全因素。

18.保安员要服从学院的工作安排，认真做好安全保卫工作，积极完成学院布置的突击任务和临时性工作。

19.保安员每天按时检查锅炉房，做好检查记录，保证锅炉运行状态，防止漏气等现象的发生。

20.保安员如出现缺岗、漏岗或由于失职而导致工作出现问题的，学院将予以追责，因失职导致严重损失的将承担相应的法律责任和赔偿义务。

21.公寓内发现问题或发生事故，保安员应及时向学院上级汇报，并记录在案。

22.保安员由学院行政办公室负责监管，对国际教育学院负责。

23.保安员条件要求：

（1）能够熟练使用蒙古语和汉语交流，能够用汉语或蒙古语做值班记录。

（2）经过简单外事培训，能够尊重国际学生的习俗，不与学生谈论有关宗教、政治等敏感问题。

（3）男性，作风正派，党员、退伍军人优先录用。

二、公寓楼保洁员岗位职责及要求

保洁员工作职责是保持本公寓楼内的清洁卫生，并协助公寓管理人员做好学院上级布置的其他工作。

1.遵守国家、学校和学院的外事纪律及各项制度，保守国家秘密。

2.上岗时统一着装，整洁干净。工作中文明礼貌，使用礼貌用语。

3.严格遵守七小时工作制，不迟到、不早退，工作时间内不做与本职工作无关的事，服从学院的管理安排。

4.每日按时清扫教室、会议室，检查桌椅、灯具、电脑等设备设施是否完好，如有不符、丢失或损坏要及时上报。

5.每日对公寓楼门厅、楼道、楼梯间、厨房、洗漱间、洗澡间、公共卫生间及公共设备等进行清洁，门窗玻璃保洁，并全天保持公共场所的卫生清洁，要做到随脏随扫随洗。

6.一律用规定的塑料袋到指定地点倾倒垃圾，当天的垃圾必须当天倒掉，禁止在公共区域堆放垃圾等杂物。

7.每日对清扫范围内的物品进行检查，做好防火、防水、防盗等工作。

8.保洁员对本人清扫范围内的空房间应随时进行打扫，对离校生、结业生和毕业生的房间进行及时打扫，并清点公寓物品是否完好，如有不符、丢失或损坏要及时报告。

9.无故缺岗、漏岗或由于失职而导致工作出现问题的，学院将予以追责，因无故缺岗、漏岗或失职而导致严重事故者将追究其相应的法律责任。