

附件一

兰州理工大学后勤服务内容

第一部分 校园物业管理

一、工作目标

实行规范的物业管理，确保乙方管理的学生宿舍楼、教学楼、实验楼、行政楼、图书馆、综合楼及其它建筑物等的安全舒适、整洁有序，为师生创造良好的学习、工作和生活环境。

二、工作任务

- 1、负责所托管建筑物楼内的安全工作并做好值班管理。
- 2、根据学校下达的整体计划做好学生住宿安排以及宿舍的调整、搬迁等具体工作。
- 3、负责所管建筑物楼内的门、窗、灯、开关、插座等的日常维护和维修申报。
- 4、负责所管建筑物楼内的清洁卫生与环境美化及卫生工具购置。
- 5、负责教学楼内教学设施、设备的维护；课桌椅调整和桌椅维修及学生宿舍家具的日常维护和维修。
- 6、负责教室的粉笔、黑板擦及教师休息室的开水供应等服务。
- 7、负责教学楼值班及教学施铃。
- 8、负责电梯的管理、维护及安全运行。
- 9、负责公共场所的节能管理，杜绝长明灯、长流水等浪费现象。
- 10、负责学生宿舍水电供应、水电（含灯管、水龙头）零星维修。

11、做好学生宿舍内超定额指标水电费的回收。

12、做好其它托管事宜。

三、服务范围

校本部、西校区校园内交由乙方管理的学生宿舍楼、留学生宿舍楼、教学楼、行政楼、实验楼、图书馆、综合楼及其它建筑物等的管理及服务。

四、服务标准

1、各类服务人员挂牌上岗，遵守职业道德，语言文明规范，服务热情主动；各项管理制度完善明示，档案资料齐全。

2、实行24小时门卫值班制度、来访登记制度和贵重物品出门登记制度。

3、保证所管范围内的房屋建筑、设备及家具使用良好，运行正常，无事故隐患。

4、实行标准化清扫保洁，保持室内外地面干净、无杂物、无积水，无明显污迹，窗户明亮，垃圾日产、日清、日出（包括公共设施及室外台阶）。定期对楼内蚊虫鼠害进行灭杀，确保无四害，卫生标准达到兰州市文明单位要求。

5、电梯运行正常，无事故隐患。轿厢四壁光洁明亮，操作面板无污迹、无灰尘、无印迹，地面干净，空气清新、无异味。

6、公共卫生间地面干净，无污渍、无积水，大小便器表面干净，无污渍，有光泽；墙壁表面干净，天花板无污渍、蛛网；门窗表面干净，窗台无灰尘；洗手盆（池）干净无积水，无污垢；废纸篓杂物超过2/3应及时倾倒，卫生间内空气流通并且无明显异味。行政办公楼卫生间应配备厕纸、擦手纸、洗手液。

7、行政办公楼公共垃圾桶及果皮箱、桶按指定位置摆放，桶身表面干净无污渍无痰迹，烟灰缸内烟头不应超过5个，垃圾不应超过2/3，内胆应定期清洁、消毒。

8、保持供暖设施、水电设备完好，灯光明亮，开关、插座无损坏，上下水管畅通，设备完好率达98%以上。

9、认真做好学校各类考试、会务活动等公共服务工作。

10、严格执行教学楼管理制度，维护正常教学秩序，按时开放教室和教师休息室，保证上、下课施铃准时及教师饮用开水、粉笔、黑板擦等的供应。

11、所管建筑物内门窗、桌椅、照明、供电线路、上下水管、供暖设施零星维修报修及时，维修合格率达98%以上，楼栋内无“长流水”、“长明灯”现象。

12、严格执行学生宿舍管理制度，做好管理和服务工作，对违反宿舍管理规定的不文明行为应及时制止并上报有关部门。值班室内不得留宿住宿无关人员。

13、每年为住宿学生更换扫帚、拖把、抹布等清洁工具。

14、支持学生以勤工助学方式参与管理，积极提供工作岗位。

15、未经学校房管部门同意，不得改变学生宿舍用房性质，不得私自安排人员住宿。

16、严格防范重大盗窃、火灾及人员伤亡死亡和重大经济损失事故。因乙方原因造成损失的由乙方承担相应责任。

第二部分 教职工住宅物业管理

一、工作目标

实行规范的物业管理，为教职工创造清洁卫生、环境优美、安全文明、管理有序住宅小区环境。

二、工作任务

- 1、负责教职工住宅区的安全及巡查。
- 2、负责教职工住宅区道路交通、车辆的管理。
- 3、负责教职工住宅区公共部分（含楼梯走道）的清洁卫生、垃圾清运、下水疏通及绿化、美化工作。
- 4、协助学校相关部门对教职工住宅区违章建筑的处理，接待和处理住户的维修申报。
- 5、负责购置清洁用具及维修工具。
- 6、协助做好其它托管事宜。

三、服务范围

校本部教职工住宅区的管理及服务。

四、服务标准

- 1、各类服务人员挂牌上岗，遵守职业道德，语言文明规范，服务热情主动；各项管理制度完善明示，档案资料齐全，人员配置合理。
- 2、实行门卫保安制度、来访登记制度和24小时巡查制度。严格防范重大盗窃、火灾及人员伤亡死亡和重大经济损失事故，因乙方原因造成损失的由乙方承担相应责任。
- 3、小区车辆停放整齐有序，停车线标识明显。车库管理规范有序。严格外来车辆出入停放管理，相关收费应按照政府及学校标准规范收取。
- 4、小区内房屋楼道、栏杆扶手定期清扫，保持干净整洁。

5、做好小区公共区内的清扫保洁，保持道路（包括人行道）、自行车棚、宣传报栏等无杂物，垃圾日产、日清、日出，无暴露垃圾。卫生标准达到兰州市文明单位要求。

6、保持职工住宅楼及室外井盖完好、上下水管及雨水管道畅通，下水渣物及时清除，工作场地清扫干净，无事故隐患。

7、管理好垃圾箱、垃圾车等卫生设备。

8、做好教职工住宅小区环境管理工作，制止乱堆乱放、乱张贴、乱摆摊点和违章建筑等现象。

9、做好教职工住宅小区绿化、美化工作及绿地的养护、保洁管理工作；按时修剪、整枝及移植树木和绿篱，保持住宅小区美观。

10、除基建、维修等施工现场外，小区内不能出现黄土裸露地方。

11、电梯运行正常，无事故隐患。轿厢四壁光洁明亮，操作面板无污迹、无灰尘、无印迹，地面干净，空气清新、无异味。

第三部分 校园绿化与环境卫生管理服务

一、工作目标

保证校园绿树成荫、花草成片、景观美化，努力创建园林式校园。校园所有道路（含人行小道）干净整洁，环境卫生规范有序，为师生员工创造干净、优美的校园环境。

二、工作任务

1、负责校园卫生清扫、清理、洒水、垃圾清运及保洁。

2、负责校园树木花草的维护养护，修枝剪叶、施肥杀虫、除草松土、浇水抗旱。

3、负责校园树木花草的移栽补植（不含新增绿化项目），校园重点区域和部位花卉景点的美化、布置等工作。。

4、负责校园的树木、绿篱、景点、花卉、草坪的管理，建立校内古树名木档案。

5、负责校园绿化与卫生工具的购置与维护（含割草机、除害器具、垃圾桶、校内运送及清扫工具等）及树木花草肥料的自制和购置。

6、协助做好绿化统计与校园绿化专项工程的有关工作。

7、负责垃圾车、洒水车维护、车检、燃料、保险及管理。

8、负责购买灭蚊灭蝇药品，协助做好灭蚊、灭鼠等除“四害”工作。

9、负责做好各种大型活动期间的环境卫生。

10、协助做好校园环境的专项治理工作。

三、服务范围

校本部（含甲子坪）、西校区等校区内公共绿化与环境卫生。

四、服务标准

1、实行标准化管理，管理服务人员挂牌上岗，遵守职业道德，语言文明规范，服务热情主动。工作时统一着装，各项管理制度完善明示，档案资料齐全。各项绿化指标达到甘肃省园林化单位标准。

2、校园内建筑物以外的地方，包括道路、人行道、自行车棚、宣传报栏等全天清扫保洁；气候及天气允许条件下道路每日早晨8时前及中午2时前洒水，保持校园无废弃物。学校主干道路清扫时间应避开上下班及上下课人员密集和高峰时间段。

3、雨雪天气及时清扫校区主干道和人行道积水、积雪并做好雨水疏浚和

防滑工作。

4、按时保养、保洁垃圾桶、垃圾车等卫生设备，保证车辆安全运行和清洁卫生。

5、做好校园环境管理工作，保持环境整洁，保证校园内无乱堆乱倒垃圾，无乱贴乱画现象。每半年疏通一次下水道，保持畅通；垃圾日产、日清、日出，卫生管理达到兰州市文明单位要求。

6、垃圾桶及果皮箱、桶按指定位置摆放，桶身表面干净无污渍无痕迹，烟灰缸内烟头不应超过 5 个，垃圾不应超过 2/3，内胆应定期清洁、消毒。

7、确保苗圃、花棚、设备良好，运行正常，无事故隐患；工作用房楼顶无杂物、垃圾、树叶和积水。

8、按照甲方要求，及时完成树木种植、补植、移植任务，使校园树木布置美观，新移植树木成活率达 85%以上。

9、及时防治病虫害，更换死亡苗木。

10、在甲方指定的场所、绿地上要保证有应季的鲜花或绿色植物。

11、认真执行校园绿化管理规定，按季节对花草树木进行栽培、修剪、除草、松土、施肥、浇水等日常养护和管理，使校园树木、花草、绿篱整齐美观。加强巡查，及时制止损坏绿化的行为。

12、协助爱卫会做好爱国卫生工作。定期或不定期开展“除四害”工作，每半年进行一次灭蚊、灭蝇、灭蟑螂、灭鼠活动。

13、做好全校性大型活动的校园清洁卫生工作。

14、除基建、维修等施工现场外，校园不能出现黄土裸露地方。

15、严格防范重大盗窃、火灾及人员伤亡死亡和重大经济损失事故。因乙

方原因造成损失的由乙方承担相应责任。

第四部分 水电暖管理服务

一、工作目标

保证全校正常供水供电供暖，杜绝水电暖“跑、冒、滴、漏、窃”现象，推行水电定额管理，加强供水供电供暖工作规范化和信息化建设，提高水电费、暖气费回收率。

二、工作任务

1、负责全校水电暖工作的统筹规划、日常管理,确保学校水电暖供应正常运行。

2、负责全校配电设备，供水、供暖设备的新增、维修改造计划及水电暖扩容方案的编制与申报工作。

3、负责学校水电暖计量装置、节水节电节暖设施的安装调试和保养维护工作。协助做好各类水电暖安装（含改造）工程的施工工作。

4、负责学校配电房、水泵房、锅炉房的供水供电供暖设备、设施的日常维护和管理工作的。

5、负责全校各类建筑物内的水电暖设施的维修工作；负责全校水池、水箱的维护维修及清洗消毒工作。

6、负责全校学生开水供应及公共浴室服务。

7、负责全校各单位、商业网点和个人用水用电的计量服务、水电表查抄、水电暖费核算和收费（扣款）工作。

8、负责向市自来水公司、供电公司及天然气公司支付水、电、气费用及原始单据的收集、汇总和统计分析工作，做好水电暖费用回收工作。

9、负责维护学校正常的供水、供电、供暖秩序，在供电公司、自来水公司和天然气公司供电供水供气正常的情况下，保证校内持续供水、供电、供暖。

10、根据国家法律法规和学校有关规定，处理校内用户在水、电、暖使用方面的违法违规和窃水、窃电、窃暖行为，并及时上报违规情况和初步处理情况。

11、负责下水道疏通与化粪池清淤工作。

12、协助做好其它托管事宜。

三、服务范围

校本部、西校区及全校师生员工的用水用电、供暖管理及服务。

四、服务标准

1、管理服务人员挂牌上岗，遵守职业道德，语言文明规范，服务热情主动，各项管理制度完善明示，档案资料齐全。

2、保证学校的供水、供电、供暖设备，校园路灯、庭园灯等照明设备良好，运行正常，无事故隐患，完好率达98%以上。

3、全校配电房、水泵房、锅炉房、供电线路、上下水管、供暖管道、路灯、庭园灯、宣传橱窗照明设施和水电计量装置维修及时率达到98%以上（零星维修在24小时内完成）。

4、配电房、水泵房及锅炉房管理严格按国家标准操作运行，做好环境卫生，保证上下水管及屋面雨水管畅通，楼顶无杂物、垃圾、树叶和积水。维修和操作人员持证上岗，杜绝重大事故发生。

5、除特殊情况外应保证供电、供水及供暖系统24小时正常运行。出现故障立即排除，停电停水停暖提前通知。

6、按规定对二次供水蓄水设备设施进行清洁消毒；水池、水箱每半年清洗消毒一次，保持水池、水箱及周围环境的清洁卫生。

7、保证全校学生开水正常供应，确保水质达标。学生公共浴室做到秩序井然，按时开放。

8、水电抄表员按月抄表，并向住户（用户）告知上月水电表计起数额，自觉接受住户（用户）的监督。

9、做好水电增容与水电定额以及水电计量管理服务等工作。

10、加强巡查，杜绝水电暖“跑、冒、滴、漏、窃”现象。维修服务人员维修及时，服务周到，文明施工，满意率达95%以上。

11、供热服务质量标准按照《兰州市城市供热管理条例》相关规定执行。

12、严格防范重大盗窃、火灾、人员伤亡死亡和重大经济损失事故。因乙方原因造成损失的由乙方承担相应责任。

第五部分 饮食服务

一、工作目标

保证全校师生餐饮需求，为全校师生提供安全、优质、低价的餐饮服务，努力创建省内高校一流的学生食堂。

二、工作任务

1、负责全校学生及教工食堂的管理，确保师生员工就餐服务正常运行。

2、负责所管理服务的食堂卫生及食品安全工作。牢固树立食品安全意识、优质服务意识，不断提高服务质量。

3、制订科学合理的菜谱，不断丰富菜肴的花式品种。创造条件提高烹调水平，不断提高饭菜质量。

4、健全食堂管理制度、加强验收制度与责任，督促做好帐、物保管工作，仓库物资每月盘点，菜肴成本定期核算。

5、负责全校食堂维修改造计划及增容方案的编制与申报工作。

6、自觉接受政府相关部门、广大师生和学校有关部门的监督、检查，虚心听取师生意见，不断改进餐饮服务工作。

三、服务范围

校本部、西校区学生食堂及教工餐厅服务。

四、服务标准

1、管理服务人员挂牌上岗，遵守职业道德，语言文明规范，服务热情主动，各项管理制度完善明示，档案资料齐全。

2、食堂、餐饮工作人员着装整洁，持卫生健康证上岗，热情文明服务。

3、严格执行国家食品安全相关规定和要求，不售卖变质、过期及不符合卫生要求的食品。

4、就餐大厅干净、整洁，无废弃污物和剩饭剩菜食物残渣。大厅内桌椅干净整齐，门窗完好，无损坏。

5、操作间干净、整洁，无杂物废弃物，生、熟食品分类存放整齐，标示明确。

6、就餐大厅和操作间均有防蝇、防尘、防毒措施。

7、就餐大厅和操作间所用餐具、器皿严格执行消毒制度，保持整洁、卫生。

8、库房干净整洁，物品分类存放整齐，无杂物，防蝇、防鼠措施完善。

9、尊重少数民族学生饮食习惯，饭菜品种满足不同地区、不同民族学生

的要求。

10、饭菜明码标价，不得私自或变相涨价。饭菜品种丰富，高、中、低档搭配合理，份量符合定量标准。

11、严把原材料进货关，从源头杜绝不符合卫生要求及劣质食品原材料进入食堂。

12、严格防范食品安全及重大盗窃、火灾、人员伤亡死亡和重大经济损失事故。因乙方原因造成损失的由乙方承担相应责任。

第六部分 商业服务

一、工作目标

按照规范的商业经营模式，为全校师生提供方便、快捷、安全、优质、价格适中的各类商业服务。

二、工作任务

- 1、保证两校区校车、教职工通勤车及学校公务用车的正常运行。
- 2、提供价廉物美的超市服务，方便广大师生员工的生活。
- 3、工程公司严格工程质量管理，为学校提供规范的工程服务。
- 4、印刷厂严格执行保密制度，为学校和师生员工提供方便的印刷服务。
- 5、嘉紫尚庄制订科学合理的菜谱及价格，为广大师生员工提供良好的就餐环境和优质的餐饮服务。
- 6、菜市场严格价格管理，杜绝垄断经营。为广大师生员工提供质优价廉的蔬菜及肉、蛋和主、副食品供应。

7、为学生提供环境良好，内容健康的电子信息服务。

三、服务范围

校本部、西校区的交通运输服务、超市、工程服务、印刷厂、嘉紫尚庄餐饮、劳动服务公司（后家属院菜市场、被服厂）、电子信息服务。

四、服务标准

1、管理服务人员挂牌上岗，遵守职业道德，语言文明规范，服务热情主动，各项管理制度完善明示，档案资料齐全。

2、交通运输服务安全、正点，驾驶员热情服务，文明驾驶，严格遵守交通规则，防止安全事故发生。

3、车辆停放整齐有序，勤于保养。出车前严格检查，车内外干净、整洁，无故障车上路行驶。

4、超市内经营的商品进货渠道规范，严把质量、价格关，不售卖假冒伪劣商品，无商业欺诈行为。

5、餐饮工作人员着装整洁，持卫生健康证上岗，热情文明服务。

6、严格执行国家食品安全及食品卫生相关规定和要求，不售卖变质、过期及不符合卫生要求的食品。

7、菜市场要明码标价，设立公平秤，主要蔬菜及肉、蛋和主、副食品价格不得高于七里河地区均价的10%幅度，不允许变相涨价。蔬菜及肉、蛋和主、副食品品种丰富，高、中、低档搭配合理，计量准确。

8、电子信息服务计费合理、准确，秩序井然。内容健康，严格遵守国家有关网络安全的规定，不允许传播国家明令禁止的带有色情、暴力、反动、破坏民族团结的内容及游戏等。

9、严格防范食品安全及重大盗窃、火灾、人员伤亡死亡和重大经济损失事故。因乙方原因造成损失的由乙方承担相应责任。