

贺州学院政府采购合同

采购计划号：广西政采〔2025〕8926号

合同编号：GXZC2025-G3-001222-KWZB

采购人（甲方）：贺州学院

供应商（乙方）：广西景祥物业服务有限公司

项目名称：贺州学院 2025—2028 年学生宿舍管理服务采购项目

项目编号：GXZC2025-G3-001222-KWZB

签订地点：广西贺州市

签订时间：2025 年 7 月 1 日

是否为中小企业预留合同：（否）。

依据《中华人民共和国民法典》及国家、省、市有关劳动法律、法规和规章，甲、乙双方本着平等互利原则，经友好协商，就贺州学院 2025—2028 年学生宿舍管理服务采购项目合作事宜达成如下协议，以资共同遵守。

第一章 总则

第一条 工作内容

乙方根据甲方需求，负责招聘并选派符合条件的学生宿舍管理人员（以下简称“宿管员”）常驻甲方指定地点，承担学生宿舍现场支持服务岗位工作。甲方向乙方支付服务费，具体服务内容以本合同约定为准。

第二条 合同期限

本合同有效期限为 32 月，自 2025 年 7 月 1 日起至 2028 年 2 月 29 日止。

第三条 服务地点

乙方按甲方要求，安排宿管员至贺州学院以下指定地点从事学生宿舍管理服务 work：东校区：东区 3-5 栋、东区 6-7 栋、东区 8 栋；西校区：南苑男生宿舍、南苑女生宿舍、西苑 11 栋、西苑 12 栋、西苑 13 栋、北苑 1 栋、北苑 2 栋、北苑 3 栋、北苑 4 栋、北苑 5 栋、北苑 7 栋、北苑 8 栋。

第四条 岗位设置

实行 24 小时值班制度，具体岗位分布按本合同第三条所列楼栋设置。

第二章 服务内容

第五条 住宿管理

1. 对进入宿舍区的外来人员实施实名登记；
2. 负责新生宿舍钥匙分发及毕业、休学、退学等学生的钥匙回收工作；
3. 核查学生宿舍入住情况及床位安排情况，确保信息准确。

第六条 安全保障

1. 防止陌生人尾随进入宿舍区，维护宿舍区安全秩序；
2. 对携带大件、贵重物品出入宿舍区的人员进行检查和登记；
3. 宿管员须掌握消防设施器材使用方法及报警、灭火、疏散逃生技能；
4. 每日开展安全隐患排查，严查违规电器使用等行为。

第七条 纪律监督

1. 引导学生按时就寝、熄灯，维护正常作息秩序；
2. 禁止学生强闯或翻越闸机，对违规行为及时制止；
3. 每日安排至少 2 名人员对学生宿舍进行随机抽查，登记晚归、夜不归宿、长期未打卡等情况；
4. 禁止学生在规定作息时间内于宿舍区开展娱乐活动、大声喧哗、打闹、起哄、玩牌等，对违规行为及时劝阻。

第八条 设备报修

发现宿舍区设施设备损坏时，须于 24 小时内报修并跟进维修进度，确保维修事项闭环管理。

第九条 其他任务

乙方须按照甲方要求，完成其他与学生宿舍管理相关的临时性工作任务。

第三章 服务要求

第十条 乙方管理要求

1. 乙方须制定完善的管理制度，包括但不限于岗位职责、人员聘用、培训、管理、考核与奖惩、服务规范、服务质量管理等，报甲方审核通过后严格执行；
2. 乙方须指定专人负责宿管员的聘用、培训、管理、考核与奖惩工作，该人员工资由乙方承担。未经甲方书面同意，不得更换指定管理人员；确需更换的，须提前 5 个工作日提交新候选人选，经甲方认可后完成交接；
3. 若宿管员不服从甲方工作安排，乙方须在收到甲方通知后 5 个工作日内重新选派合格人员上岗。

第十一条 宿管员任职条件

1. 身体健康，五官端正，无传染性疾病；
2. 具有初中及以上学历；
3. 熟悉学生宿舍管理相关制度及流程，遵守甲方规章制度，服从工作安排；
3. 具备良好沟通能力，关心爱护学生，服务态度文明礼貌，避免与学生发生争吵或冲突。

第四章 合同金额、服务费用及支付方式、履约保证金

第十二条 合同金额

1. 本合同项下含税总金额为：大写：叁佰贰拾壹万捌仟贰佰柒拾肆元玖角叁分，小写：3218274.93。
2. 合同金额为固定总价，包含但不限于人员工资、服装费、器械费、节假日加班费、社会保险费、税费等全部费用。甲方不提供宿管员食宿及其他保障条件，相关事宜由乙方自行解决。

第十三条 服务费用及支付方式

1. 月服务费计算：月服务费=中标合同金额÷32 个月。乙方须自行承担合同期内政策性费用调整风

险，不得因最低工资标准上调或物价指数上涨等理由要求增加费用；

2. 支付流程：乙方须向甲方提供合法有效的服务费票据，经双方确认后，甲方于 15 个工作日内支付上月服务费。若乙方未提供合规票据，甲方有权暂缓支付；

3. 调整机制：本项目初始设置学生宿舍管理岗位 15 个，若合同期内学生宿舍楼栋数量变化导致岗位增减，月服务费按以下公式调整：调整金额= $N \times [(中标合同金额 \div 32) \div 15]$ （N 为调整后岗位数量，单位岗位月费用精确至元，四舍五入计算）。

第十四条 履约保证金

1. 履约保证金金额：合同签订后，乙方须向甲方支付合同总价的 2 % 作为履约保证金（如乙方是中小企业的，履约保证金为合同总价的 2%；如乙方是非中小企业的，履约保证金为合同总价的 5%）；

2. 履约保证金递交方式：银行转账、支票、汇票、本票或者金融、担保机构出具的保函、保险等非现金方式（参照投标保证金）；

3. 履约保证金退付方式、时间及条件：乙方没有履行本合同项下约定的责任和义务所需承担的违约金、赔偿金及其他费用，甲方有权直接从履约保证金中扣除，履约保证金中不足以扣除的，甲方有权从任何一笔货款中扣除。剩余履约保证金（如有）自合同约定的合同履行期限满后由甲方无息返还给乙方。

4. 履约保证金指定账户：

账户名称：贺州学院

开户银行：中国农业银行股份有限公司贺州分行

银行账号：2032710104000561

第五章 服务考核与违约责任

第十五条 考核标准与方式

1. 考核依据：甲方每月依据《贺州学院学生宿舍管理服务质量考核标准》对乙方服务进行量化打分，满分 100 分；

2. 考核内容：涵盖队伍管理（15 分）、住宿管理（15 分）、安全保障（25 分）、纪律监督（20 分）、设备报修（5 分）、应急响应（10 分）、服务师生（10 分）等七大项。

贺州学院学生宿舍管理服务质量考核标准

项目	得分项	扣分项	得分	备注
队伍管理（15分）	制定岗位职责、人员聘用、培训、管理、考核与奖惩、服务规范、服务质量管理等规章制度，并汇编成册。（3分）	未制定岗位职责、人员聘用、培训、管理、考核与奖惩、服务规范、服务质量管理等规章制度，扣3分。		
	安排专人负责宿舍管理员聘用、培训、管理、考核与奖惩等日常工作。（2分）	未安排专人负责宿舍管理员聘用、培训、管理、考核与奖惩等日常工作，扣2分。		
	保持队伍稳定性。（2分）	每月无故离职人员超过2人及以上，每人扣1分。		
	每学期至少开展一次消防安全和业务培训，并建立台账。（4分）	未开展消防安全和业务培训，扣4分。 材料弄虚作假，扣2分。		
	统一着装，带牌上岗。（4分）	未统一着装，扣2分。 未带牌上岗，扣2分。		
住宿管理（15分）	对进入宿舍区的外来人员进行实名登记。（5分）	未对进入宿舍区的外来人员进行实名登记，每发现1人扣1分。		
	做好新生宿舍钥匙分发和毕业、休学、退学等学生钥匙回收。（5分）	对宿舍区钥匙管理不善，导致钥匙丢失，每发生1次扣1分。		
	核查学生宿舍入住情况和床位安排情况。（5分）	对学生宿舍入住情况和床位安排情况掌握不精准，扣5分。		
安全保障（25分）	落实24小时值班制度和交接班制度，记录详实。（10分）	宿管员值班室无人值守，扣10分。 交接班记录不详实，扣5分。		
	对携带大件、贵重物品出入宿舍区的人员进行检查和登记。（10分）	未对携带大件、贵重物品出入宿舍区的人员进行检查和登记，每发现1次扣1分。		
	每天至少安排2名人员巡逻学生	未开展安全隐患排查，扣10分。		

	宿舍，开展安全隐患排查，严查违规电器使用等行为。（5分）			
纪律监督（20分）	教育引导学生遵循“一人一刷、先出后入、交替出入、顺序通过”的原则通行门禁设备。（5分）	未采取有效措施教育引导学生遵循“一人一刷、先出后入、交替出入、顺序通过”的原则通行门禁设备，导致通道拥堵，每发生1次扣1分。		
	每天至少安排2名人员配合学校对学生宿舍进行随机抽查，检查和登记学生晚归、夜不归宿、长期未打卡等情况。（10分）	未安排2名及以上人员配合学校检查和登记学生晚归、夜不归宿、长期未打卡等情况，扣10分。		
	教育引导学生按时起床、就寝、熄灯。（5分）	学生在规定作息时间在宿舍区内开展娱乐活动，大声喧哗、打闹、起哄、玩牌，未及时劝阻，每发生1次扣1分。		
设备报修（5分）	发现设施设备损坏及时报修，跟进维修进度等。（5分）	发现设施设备损坏未及时报修，每发现1次扣1分。		
应急响应（10分）	发生突发事件（如学生突发疾病、火情、警情、打架等），第一时间报告、第一时间处置。（10分）	发生突发事件（如学生突发疾病、火情、警情、打架等），未第一时间报告、第一时间处置，扣10分。		
服务师生（10分）	服务师生，文明礼貌，热情规范。（10分）	被师生有效投诉1次，扣1分。		

第十六条 服务费支付与考核挂钩

月度考核得分 ≥ 85 分为合格，甲方全额支付当月服务费；

月度考核得分 < 85 分，当月服务费=（实际得分 $\div 85$ ） $\times$ （中标合同金额 $\div 32$ ）。

第十七条 特殊违约情形处理

1. 合同解除条件：

连续两个月考核得分<70 分或单次得分<60 分；

宿管员值班室无人值守累计达 10 人次及以上；

年度有效投诉达 30 次及以上；

逾期 10 日未重新选派宿管员；

出现上述情形，甲方有权单方面解除合同，不予退还履约保证金。

2. 人员更换逾期责任：甲方退回不合格宿管员后，乙方每逾期 1 日未重新选派人员，按
涉及人数×月服务费×0.1%支付违约金；逾期 10 日未整改，甲方有权解除合同。

3. 缺岗与投诉处理：

值班室无人值守，每人每次扣月服务费 0.1%；

有效投诉每人每次扣月服务费 0.05%。

第六章 双方权利与义务

第十八条 甲方权利与义务

1. 权利：

确定宿管员服务内容及岗位要求，调整岗位设置；

对乙方服务质量进行考核，退回不合格宿管员；

要求乙方提供必要的协助及相关材料。

2. 义务：

按合同约定支付服务费；

提供宿舍管理所需的基础信息及工作支持。

第十九条 乙方权利与义务

1. 权利：

按合同约定收取服务费；

依法维护宿管员合法权益，对甲方违规要求提出异议。

2. 义务:

独立承担宿管员的招聘、培训、工资发放、社保缴纳等管理工作,与宿管员签订劳动合同,处理劳动争议;

确保宿管员符合任职条件,建立培训档案,每学期至少组织 1 次消防安全和业务培训;

统一宿管员着装及工作牌,落实 24 小时值班和交接班制度;

承担宿管员工伤事故处理及相关费用,不得将宿管员再派往其他单位。

第七章 员工管理与劳动关系

第二十条 宿管员退回机制

1. 即时退回情形:试用期间不合格、严重违反规章制度、提供虚假资料、被追究刑事责任等,甲方可书面通知乙方即时退回,无需支付经济补偿;

2. 协商退回情形:因病或非因工负伤无法工作、不能胜任岗位、客观情况变化等,甲方提前 30 日书面通知乙方,由乙方负责协商处理及经济补偿。

第二十一条 劳动纠纷处理

乙方须独立处理宿管员的劳动争议、工伤事故及其他纠纷,甲方不承担任何连带责任。

第八章 附则

第二十二条 保密条款

双方须对合同内容及合作过程中知悉的对方商业秘密严格保密,不得向第三方泄露。

第二十三条 变更与解除

因法律法规或政策调整需变更合同,双方应协商一致并签订书面补充协议。因一方违约导致合同解除的,违约方须承担相应法律责任。

第二十四条 争议解决

本合同履行过程中如发生争议,双方应协商解决;协商不成,可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第二十五条 合同生效与份数

本合同一式七份,甲乙双方各执三份,采购代理机构执一份,经双方签字盖章后生效。本合同未尽事宜,由甲乙双方协商解决,合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的,须经财政部门审批,并签书面补充协议报财政部门备案,方可作为主合同不可分割的一部分。

甲方（章） 贺州学院  2025年 7 月 1 日	乙方（章） 广西祥祥物业服务服务有限公司  2025年 7 月 1 日
单位地址：广西贺州市八步区潇贺大道 3261 号	单位地址：临桂区临桂镇人民路与万宁路交叉口锦天城 6#、7#幢 3 层 01 号 3002 室
法定代表人： 	法定代表人：吴尔玮
委托代理人：	委托代理人：韦国浩
电话：	电话：18878333588
电子邮箱：	电子邮箱：210141734@qq.com
开户银行：农行贺州市城东支行	开户银行：桂林银行股份有限公司临桂支行
账号：20327101040005615	账号：660000003076800015
纳税人识别号或统一社会信用代码：124511004993096551	纳税人识别号或统一社会信用代码：91450300763070808D
邮政编码：542899	邮政编码：541199

商务条款偏离表

项目	招标文件商务要求	投标人的承诺	偏离说明
合同签订时间	合同签订时间：自中标通知书发出之日起 25 日内。	<u>我司承诺：</u> 合同签订时间：自中标通知书发出之日起 25 日内。	无偏离
付款条件	中标人向采购人提供有效票据等材料，经双方确认核准实际服务费后，采购人在 15 个工作日内向中标人支付每月服务费。如中标人未提供合法有效的票据，采购人可以拒绝支付款项。	<u>我司承诺：</u> 我司向采购人提供有效票据等材料，经双方确认核准实际服务费后，采购人在 15 个工作日内向我司支付每月服务费。如我司未提供合法有效的票据，采购人可以拒绝支付款项。	无偏离
验收标准	验收要求如有国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范的，应执行相应的标准、规范。如具体采购需求与标准、规范不一致的，高于标准、规范的按具体采购需求执行，低于标准、规范的按标准、规范执行。未尽事宜参照《关于印发广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法的通知》[桂财采（2015）22 号]以及《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》[财库（2016）205 号]规定执行。	<u>我司承诺：</u> 验收要求如有国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范的，应执行相应的标准、规范。如具体采购需求与标准、规范不一致的，高于标准、规范的按具体采购需求执行，低于标准、规范的按标准、规范执行。未尽事宜参照《关于印发广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法的通知》[桂财采（2015）22 号]以及《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》[财库（2016）205 号]规定执行。	无偏离
报价要求	投标人的报价是履行合同的最终价格，即满足全部采购需求所应提供的服务的价格；包括人员工资、服装费、器械、节	<u>我司承诺：</u> 我司的报价是履行合同的最终价格，即满足全部采购需求所应提供的服务的价格；包括	

	假日加班费、按国家规定依法为宿管服务人员购买社会保险、税费等所有费用。采购人不负责提供食宿及保障条件，由中标供应商妥善解决。	人员工资、服装费、器械、节假日加班费、按国家规定依法为宿管服务人员购买社会保险、税费等所有费用。采购人不负责提供食宿及保障条件，由我司妥善解决。	无偏离
转包与分包	1. 本项目不允许转包。 2. 本项目不可以分包。	<u>我司承诺：</u> 1. 本项目不允许转包。 2. 本项目不可以分包。	无偏离
合同履行期限及地点	合同履行期限：32 个月（2025 年 7 月—2028 年 2 月）。 履行地点：采购人指定地点。	<u>我司承诺：</u> 合同履行期限：32 个月（2025 年 7 月—2028 年 2 月）。 履行地点：采购人指定地点。	无偏离

注：

1. 说明：应对照招标文件“第二章 采购需求”中的商务要求逐条作明确的投标响应，并作出偏离说明。
2. 投标人应根据自身的承诺，对照招标文件要求在“偏离说明”中注明“正偏离”、“负偏离”或者“无偏离”。既不属于“正偏离”也不属于“负偏离”即为“无偏离”。

法定代表人或者委托代理人（签字或者电子签名）：

吴景伟

投标人名称（盖章或电子签章）：

广西景祥物业服务有限公司

日期：2025 年 6 月 16 日

售后服务承诺书

2.2 服务承诺

2.2.1 服务质量承诺

(1) 服务标准

1) 职业素养

① 宿舍管理人员应具备良好的职业道德和职业操守，遵守国家法律法规和企业规章制度。

② 具备良好的沟通能力和团队协作精神，能够与客户和同事保持良好的关系。

尊重客户隐私，保护企业机密，严守工作纪律。

2) 专业技能

① 宿舍管理人员应具备与所之岗位相匹配的专业技能和知识，能够胜任工作任务。

② 定期参加专业技能培训 and 知识更新，提升个人能力和专业素养。

③ 在工作中不断学习和总结经验，提高工作效率和质量。

3) 服务态度

① 宿舍管理人员应始终保持积极、热情、耐心的服务态度，主动为客户提供帮助和支持。

② 认真听取客户需求和意见，及时反馈和处理客户问题，确保客户满意度。

③ 遵守服务承诺，按时、按质、按量完成工作任务。

(2) 质量方案

1) 招聘与选拔

① 严格筛选候选人，确保宿舍管理人员具备与岗位相匹配的专业技能和职业素养。

② 面试环节注重考察候选人的沟通能力、团队协作能力和应变能力。

③ 对候选人进行背景调查，确保其具备良好的职业道德和职业操守。

2) 培训与发展

① 为宿舍管理人员提供全面的入职培训和岗位技能培训，确保其具备胜任工作的能力。

② 定期组织专业技能培训 and 知识更新，提升宿舍管理人员的专业素养和综合能力。

③ 鼓励宿舍管理人员参加行业交流和学习活动，拓宽视野，提升竞争力。

3) 监督与考核

① 设立专门的服务质量监督部门，对宿舍管理人员的服务质量进行定期检查和评估。

② 制定明确的考核标准和奖惩机制,对表现优秀的宿舍管理人员给予奖励和晋升机会,对表现不佳的宿舍管理人员进行辅导和整改。

③ 鼓励客户对宿舍管理人员的服务质量进行评价和反馈,及时收集和处理客户意见和建议,不断改进服务质量和提升客户满意度。

4) 客户关系管理

① 建立健全的客户关系管理制度,确保与客户保持良好的沟通和联系。

② 定期收集和分析客户需求和反馈,及时调整服务策略和改进服务质量。

③ 为客户提供个性化、专业化的服务支持,提高客户满意度和忠诚度。

5) 持续改进

① 定期对服务标准和质量方案进行审查和更新,确保其适应市场变化和客户需求。

② 鼓励宿舍管理人员提出改进意见和建议,共同推动服务质量和企业竞争力的提升。

③ 借鉴行业先进经验和管理模式,不断完善和优化服务标准和质量方案。

6) 健康与安全

① 健康管理:

宿舍管理人员应定期进行健康检查,确保身体健康,能够胜任工作。

对于从事特殊工种或需要特定健康条件的岗位,应确保宿舍管理人员符合相关健康要求。

② 安全意识:

宿舍管理人员应接受安全教育培训,了解工作场所的安全风险和预防措施。

在工作中应严格遵守安全操作规程,确保自身和他人的安全。

③ 紧急处理:

宿舍管理人员应了解并熟悉工作场所的紧急疏散程序和应急处理措施。

在遇到紧急情况时,能够迅速、准确地采取应对措施,减少损失。

7) 文化融合与团队建设

① 文化适应:

宿舍管理人员应了解并尊重企业的文化和价值观,尽快融入企业环境。

鼓励宿舍管理人员与同事之间多交流、多沟通,促进团队文化的融合。

② 团队建设:

定期组织团队建设活动,增强宿舍管理人员与同事之间的凝聚力和协作能力。

鼓励宿舍管理人员积极参与团队活动,共同为企业的发展贡献力量。

8) 信息保密与数据安全

① 信息保密:

宿舍管理人员应严格遵守企业的信息保密制度,不得泄露企业机密和客户信息。

在处理敏感信息时,应采取必要的加密和防护措施,确保信息安全。

② 数据安全:

宿舍管理人员在使用企业系统和设备时,应遵守数据安全规范,不得擅自更改或删除数据。

对于重要数据,应定期备份和检查,确保数据的完整性和可恢复性。

9) 激励机制与福利保障

① 激励机制:

设立明确的激励机制,对表现优秀的宿舍管理人员进行奖励和表彰。

提供晋升和发展机会,鼓励宿舍管理人员不断提升自己的能力和素质。

② 福利保障:

为宿舍管理人员提供完善的福利保障,包括社会保险等。

关注宿舍管理人员的生活和工作需求,提供必要的帮助和支持。

10) 持续改进与反馈机制

① 持续改进:

定期对服务标准和质量方案进行评估和审查,及时发现问题并进行改进。

鼓励宿舍管理人员提出改进意见和建议,共同推动服务质量的提升。

② 反馈机制:

设立有效的反馈渠道,方便客户对宿舍管理人员的服务质量进行评价和反馈。

及时处理客户反馈的问题和意见,不断改进服务质量和提升客户满意度。

附:宿舍管理员对辖区服务标准及质量

(1) 服务标准

1) 服务态度

热情:宿管员在与师生及家长交流时,应展现出积极、热情的态度,主动询问并提供帮助。

耐心:对于师生及家长的问题和疑虑,宿管员应耐心倾听,不轻易打断,并详细解答,不推诿、不敷衍。

细致:在处理事务时,宿管员应注重细节,确保各项服务准确无误,如准确记录报修信

息、及时更新宿舍状态等。

周到：宿管员应考虑到师生及家长的各方面需求，提供全方位的帮助和服务，如协助搬运行李、提供紧急药品等。

2) 响应时间

第一时间响应：宿管员在接到师生及家长的通知或反馈后，应立即做出反应，确保不延误任何紧急事项。

紧急程度分类：根据问题的紧急程度，宿管员应进行合理分类，如立即处理、尽快处理、择期处理等，确保优先级明确。

确保及时解决：宿管员应确保每一个问题都能得到及时、有效的处理，并在规定的时间内给予反馈或解决结果。

3) 问题解决能力

提高业务能力：宿管员应定期参加培训，不断学习、提高自己的业务能力和专业素养，以应对各种复杂问题。

掌握维修技能：宿管员应熟练掌握基本的维修技能，能够解决师生在宿舍生活中遇到的常见问题，如窗户维修、门锁更换等。

安全知识：宿管员应具备丰富的安全知识，能够及时发现并排除安全隐患，如火灾预防、紧急疏散等。

及时准确解决：宿管员在发现问题后，应迅速、准确地找到解决方案并实施，确保问题得到妥善解决。

4) 安全管理

严格履行职责：宿管员应严格履行安全管理职责，确保宿舍区域的安全，如定期检查消防设施、监控设备等。

巡查和监控：宿管员应加强对宿舍区域的巡查和监控，确保及时发现并处理安全问题，如夜间巡查、视频监控等。

确保设施正常运行：宿管员应确保消防设施、电器设备等安全设施的正常运行，并定期进行维护和保养。

排除安全隐患：对于发现的安全隐患，宿管员应及时采取措施进行排除，并向上级报告，确保隐患得到及时处理。

5) 环境卫生

负责保洁工作：宿管员应负责宿舍区域的卫生保洁工作，确保公共区域的清洁和整洁，

如楼道、卫生间、洗衣房等。

引导学生：宿管员应引导学生养成良好的卫生习惯，如垃圾分类、节约水电等，共同维护宿舍环境的卫生和美观。

定期检查：宿管员应定期对宿舍区域进行卫生检查，确保环境始终保持良好状态，并对不合格区域进行整改。

提供清洁工具：宿管员应为学生提供必要的清洁工具和设备，方便学生自行清洁宿舍内部。

6) 规章制度执行

积极宣传：宿管员应积极宣传学校的规章制度，确保师生了解并遵守相关规定，如宿舍管理规定、安全制度等。

引导学生遵守：宿管员应引导学生自觉遵守纪律，维护宿舍的秩序和安宁，对于违规行为进行及时制止和处理。

维护纪律：对于违反规章制度的行为，宿管员应根据规定进行处理，并记录违规情况，作为后续管理的依据。

与学校沟通：宿管员应定期与学校相关部门进行沟通，了解规章制度的变化和要求，确保宿管工作的合规性。

7) 沟通与互动

建立沟通渠道：宿管员应建立有效的沟通渠道，如设立咨询台、公布联系方式等（公告栏），方便师生及家长随时反馈问题和建议。

定期座谈会：宿管员应定期组织师生座谈会或问卷调查，了解师生对宿管服务的满意度和需求变化，以便及时改进工作。

听取意见并改进：对于师生提出的意见和建议，宿管员应认真听取并进行分析，及时调整工作策略和服务方式，提升服务质量。

与学生建立信任：宿管员应通过热情、周到的服务，与学生建立良好的信任关系，确保学生在宿舍生活中感受到温暖和关怀。

8) 个性化服务

了解学生需求：宿管员应努力了解学生的个性化需求，如特殊生活习惯、健康状况等，并提供相应的服务支持。

提供定制化服务：针对学生的特殊需求，宿管员可提供定制化服务，如提供特定饮食建议、安排特定房间的住宿等。

关注学生心理健康：宿管员应关注学生的心理健康状况，提供心理咨询服务或引导学生寻求专业帮助。

9) 宿舍文化建设

组织文化活动：宿管员可定期组织各类文化活动，如宿舍文化节、主题晚会等，丰富学生的课余生活，增强宿舍凝聚力。

宣传宿舍文化：宿管员应积极宣传宿舍文化，倡导和谐、互助、进步的宿舍氛围，营造良好的居住环境。

鼓励学生参与：宿管员应鼓励学生积极参与宿舍文化建设活动，提高学生的参与度和归属感。

10) 设施设备管理

设备维护记录：宿管员应建立设备维护记录，定期对宿舍内的设备进行检查和保养，确保设备正常运行。

设备使用指导：宿管员应为学生提供设备使用指导，确保学生正确使用设备，避免因误操作导致设备损坏或安全事故。

设备更新升级：对于老化或损坏严重的设备，宿管员应及时进行更新升级，确保宿舍设施的现代化和舒适度。

11) 紧急情况应对

制定应急预案：宿管员应制定详细的应急预案，包括火灾、地震等紧急情况的应对措施和疏散路线。

定期组织演练：宿管员应定期组织师生进行紧急情况的演练，提高师生的应急反应能力和自救互救能力。

确保应急设备完好：宿管员应确保应急设备如灭火器、应急照明等的完好有效，并定期检查和维护。

12) 持续改进与反馈

收集反馈：宿管员应定期收集师生对宿管服务的反馈意见，包括满意度、问题建议等，作为改进的依据。

分析反馈：对于收集到的反馈意见，宿管员应进行深入分析，找出服务中存在的问题和不足，制定相应的改进措施。

持续改进：宿管员应根据反馈意见和实际情况，持续改进宿管服务，提升服务质量和师生满意度。

(2) 服务质量提升

1) 持续培训

专业培训内容：定期组织宿管员参加包括服务礼仪、沟通技巧、紧急事件处理、设施设备维护等在内的专业培训课程，确保宿管员具备全面的业务能力。

技能提升计划：鼓励宿管员根据个人兴趣和岗位需求，参加特定的技能提升课程，如消防安全、卫生防疫等，以满足宿舍管理的多样化需求。

培训效果评估：每次培训后，通过考试、案例分析等方式对宿管员的学习效果进行评估，确保培训成果得到巩固和应用。

2) 严格监督

定期检查制度：制定明确的检查制度，包括日常巡查、月度考核、年度评估等，确保宿管员的工作得到全面、细致的检查。

工作评估标准：制定详细的评估标准，涵盖服务态度、工作效率、问题解决能力等方面，确保评估结果的客观性和公正性。

问题整改追踪：对于检查中发现的问题，要求宿管员立即整改，并设立专门的追踪机制，确保问题得到彻底解决。

3) 及时反馈

多渠道沟通机制：设立包括线上问卷、意见箱、座谈会等在内的多种沟通渠道，方便师生随时向宿管部门反映意见和建议。

意见整理与分析：对收集到的反馈意见进行及时整理和分析，了解师生对宿管服务的真实需求和期望。

改进措施实施：根据分析结果，制定具体的改进措施并付诸实施，确保师生的反馈意见得到及时响应和处理。

4) 奖惩机制

表彰奖励制度：设立明确的表彰奖励制度，对表现优秀的宿管员进行公开表彰和奖励，如颁发奖金、荣誉证书等。

约谈指导流程：对表现不佳的宿管员进行约谈，了解问题原因并提供具体的改进建议，同时设立跟踪机制确保问题得到改善。

岗位调整与解聘：对于经过约谈指导后仍无法改善工作表现的宿管员，将考虑进行岗位调整或解聘，确保团队的整体服务水平。

5) 持续改进

行业动态跟踪：设立专门的信息收集和分析小组，关注宿舍管理行业的最新动态和发展趋势，为服务质量的提升提供有力支持。

师生需求调查：定期开展师生需求调查，了解他们对宿管服务的期望和需求变化，为服务内容的调整和优化提供依据。

服务标准与服务流程优化：根据行业动态和师生需求调查结果，定期对服务标准和服务流程进行审查和优化，确保服务质量和效率得到持续提升。

6) 透明化服务

信息公开：定期公布宿舍管理的规章制度、服务标准、收费标准等信息，确保师生对宿舍管理服务的全面了解。

服务过程透明：在提供服务的过程中，主动向师生说明服务流程、处理结果等，避免信息不对称造成的误解或不满。

建立沟通平台：设立宿管服务热线、邮箱或在线平台，方便师生随时咨询、建议和投诉，确保师生的声音被及时听见和响应。

7) 快速响应机制

响应时间承诺：对于师生提出的咨询、报修、投诉等需求，承诺在规定的时间内给予回应和处理。

紧急事件处理：对于宿舍内发生的紧急事件，如火灾、漏水等，宿管员需立即启动应急预案，迅速组织人员进行处置，确保师生安全。

问题跟踪与反馈：对于师生反映的问题，建立跟踪机制，确保问题得到妥善处理，并及时向师生反馈处理结果。

8) 团队建设与文化

团队培训：除了专业技能培训外，还注重团队建设和协作能力的培训，提高宿管团队的凝聚力和执行力。

文化建设：倡导积极向上、热情服务的团队文化，通过举办团队活动、分享会等方式，增强宿管员的归属感和荣誉感。

激励措施：设立团队激励措施，如团队奖金、优秀团队表彰等，激发宿管员的积极性和创造力。

9) 服务创新

引入新技术：积极探索和引入新技术、新设备，如智能化管理系统、在线报修平台等，提升服务效率和质量。

创新服务模式：根据师生需求和行业发展趋势，不断创新服务模式，如提供定制化服务、推行绿色宿舍等。

鼓励创新实践：鼓励宿管员提出创新性的服务建议和实践，为服务质量的持续提升注入新的活力。

10) 社会责任与公益

履行社会责任：积极参与社区活动、支持公益事业，展现宿管服务的良好社会形象。

倡导绿色环保：推动绿色宿舍建设，倡导师生节约资源、保护环境，共同营造和谐美好的校园环境。

参与志愿服务：组织宿管员参与志愿服务活动，如为社区老人提供帮助、参与校园清洁等，传递正能量和温暖。

2.2.2 具有丰富的服务经验

一、序言

随着企业人力资源管理的日益专业化与精细化，宿舍管理服务的需求日益增长。我司凭借多年在宿舍管理服务领域的丰富经验，特别是在宿舍管理方面的深度实践，已经形成了一套成熟、规范的服务体系。

二、服务经验概述

(1) 项目执行经验：

我司在过去几年中成功为多家企业提供了宿舍管理服务，积累了丰富的项目执行经验。我们熟悉宿舍管理的各个环节，包括人员配置、日常清洁、设备维护、安全管理等，能够迅速适应不同企业的实际需求。

(2) 人员管理经验：

在宿舍管理服务中，人员管理是关键。我司拥有完善的人员选拔、培训、考核和激励机制，确保宿舍管理人员具备良好的职业素养和专业技能。我们注重与宿舍管理人员的沟通与协作，及时解决他们在工作中遇到的问题，确保服务的高效运行。

(3) 风险控制经验：

宿舍管理服务涉及多个环节，存在一定的风险。我司通过多年的实践，积累了丰富的风险控制经验。我们建立了完善的风险预警和应急预案机制，能够迅速应对各种突发情况，确保服务的稳定性和安全性。

三、服务优势分析

(1) 丰富的行业经验：

我司在宿舍管理服务领域深耕多年，对宿舍管理的各个环节有深入的了解和认识。我们能够根据采购人的实际需求，提供定制化的服务方案，确保服务的针对性和有效性。

(2) 专业的人员团队：

我司拥有一支专业、高效、经验丰富的服务团队。他们熟悉宿舍管理的各项规定和流程，能够迅速适应企业的管理文化，为采购人提供优质的服务。

(3) 完善的服务体系：

我司建立了完善的服务体系，包括人员选拔、培训、考核、激励、风险预警和应急预案等各个环节。这些措施确保了服务的高效、规范、安全进行。

四、服务方案规划

(1) 定制化服务方案:

根据采购人的实际需求,我们将制定详细的定制化服务方案。该方案将明确服务内容、服务标准、服务流程、人员配置、时间安排等各个方面,确保服务的针对性和有效性。

(2) 高效的人员管理:

我们将对宿舍管理人员进行严格的选拔和培训,确保他们具备必要的职业素养和专业技能。同时,我们将建立定期的考核和激励机制,激发他们的工作积极性和创造力。

(3) 严格的质量控制:

我们将建立严格的质量控制体系,对服务过程进行实时监控和评估。我们将定期对宿舍进行巡查和评估,确保服务质量符合采购人的期望。同时,我们将建立客户反馈机制,及时了解客户对服务的评价和建议,为服务的持续改进提供有力支持。

五、技术创新与智能化管理

(1) 智能化管理系统:

随着科技的进步,智能化管理系统在宿舍管理中发挥着越来越重要的作用。我司将引入先进的智能化管理系统,如人脸识别门禁、智能监控、环境监测等,以提高宿舍管理的效率、安全性和便捷性。

(2) 数据分析与优化:

利用大数据和人工智能技术,对宿舍管理的各项数据进行收集、分析和挖掘。通过数据分析,我们可以发现潜在的问题和改进点,优化服务流程,提升服务质量。

六、绿色环保与可持续发展

(1) 绿色环保理念:

在宿舍管理中融入绿色环保理念,采用环保材料和节能设备,降低能耗和排放。同时,倡导员工和居住者养成绿色生活习惯,共同营造绿色、健康、舒适的居住环境。

(2) 可持续发展策略:

制定可持续发展策略,关注宿舍管理对环境和社会的影响。通过合理的资源利用、节能减排、废弃物回收等措施,实现宿舍管理的可持续发展。

七、员工关怀与文化建设

(1) 员工关怀:

重视员工的福利待遇和职业发展。提供合理的薪资、福利和晋升机会,激发员工的工作积极性和创造力。同时,关注员工的生活和工作状态,及时提供帮助和支持。

(2) 文化建设:

在宿舍管理中注重文化建设,营造积极向上、和谐友好的工作氛围。通过举办各类文化活动、培训讲座等,增强员工的归属感和团队凝聚力。

八、应急预案与危机处理

(1) 应急预案制定:

针对可能出现的突发情况,制定详细的应急预案。包括火灾、地震、疫情等突发事件的应对措施和处置流程,确保在紧急情况下能够迅速、有效地应对。

(2) 危机处理能力培训:

对员工进行危机处理能力培训,提高他们的应急反应能力和自救互救能力。同时,定期组织模拟演练和应急演练活动,检验应急预案的可行性和有效性。

九、持续改进与客户满意度提升

(1) 定期评估与反馈:

定期对宿舍管理服务进行评估和反馈,了解客户对服务的满意度和意见建议。根据评估结果及时调整服务策略和改进措施,提升客户满意度。

(2) 服务创新与发展:

关注行业动态和客户需求变化,不断引进新的服务理念和技术手段。通过创新服务内容和形式,提升服务质量和客户满意度。同时,积极拓展新的服务领域和市场空间,推动公司的持续发展和壮大。

2.2.3 服务安全承诺

鉴于本项目对宿舍管理人员服务安全的要求，本企业特制定此服务安全承诺方案，以确保宿舍管理人员在工作期间的人身安全、工作安全及信息安全。

(1) 服务安全承诺内容

1) 人身安全保障

① 为宿舍管理人员提供符合国家标准劳动防护用品，包括但不限于安全帽、防护服、防护鞋等。

② 定期进行安全培训和应急演练，提升宿舍管理人员的安全意识和自救互救能力。

③ 对工作环境进行定期安全检查，及时发现并消除安全隐患。

④ 配备专业医护人员和急救设备，以应对突发伤害事故。

2) 工作安全保障

① 严格遵守国家法律法规和行业规范，确保宿舍管理人员从事的工作内容合法合规。

② 为宿舍管理人员提供明确的工作职责和安全操作规程，确保其能够正确、安全地完成工作任务。

③ 对涉及高风险的作业，实行严格的审批制度和安全监管措施。

④ 设立安全监督岗位，对宿舍管理人员的工作过程进行实时监督，确保工作安全。

3) 信息安全保障

① 对宿舍管理人员进行信息安全培训，提高其信息安全意识和保密意识。

② 严格控制信息访问权限，确保宿舍管理人员只能访问其工作所需的信息。

③ 采用先进的加密技术和防护措施，保障信息的传输和存储安全。

④ 建立健全信息管理制度，对违反信息安全规定的行为进行严肃处理。

(2) 服务安全承诺措施

1) 设立服务安全领导小组，负责制定、实施和监督本服务安全承诺方案的执行。

2) 建立服务安全档案，记录宿舍管理人员的安全培训、安全检查、应急演练等信息。

3) 定期对服务安全承诺方案的执行情况进行评估，及时发现问题并进行改进。

4) 与客户建立密切沟通机制，及时了解客户对服务安全的需求和意见，不断改进和完善服务。

(3) 服务安全承诺责任

我司郑重承诺，将严格按照本服务安全承诺方案的要求执行，确保宿舍管理人员的人身安全、工作安全及信息安全。

（4）健康管理关怀

定期健康检查：为宿舍管理人员提供定期的健康检查服务，包括体检、职业病筛查等，确保他们的身体健康状况符合工作要求。

健康档案管理：建立宿舍管理人员的健康档案，记录其健康状况、体检结果、疫苗接种等信息，方便后续管理和跟踪。

心理健康关怀：关注宿舍管理人员的心理健康状况，提供心理咨询和辅导服务，帮助他们缓解工作压力和焦虑情绪。

（5）风险预警与应急响应

风险预警机制：建立风险预警机制，对可能出现的安全风险进行预测和评估，提前制定应对措施。

应急预案制定：根据不同类型的风险，制定相应的应急预案，并进行演练和修订，确保在突发事件发生时能够迅速响应和有效处置。

应急资源储备：储备必要的应急物资和设备，如急救药品、消防器材等，确保在紧急情况下能够及时使用。

（6）监督与反馈机制

服务监督：设立服务监督岗位或委托第三方机构对宿舍管理人员的服务过程进行监督和评估，确保服务质量符合承诺要求。

客户反馈渠道：建立客户反馈渠道，及时收集客户对宿舍管理人员服务安全的意见和建议，作为改进的依据。

持续改进：根据监督结果和客户反馈，对服务安全承诺方案进行持续改进和优化，提高服务质量和安全水平。

（7）合规性与法律保障

遵守法律法规：严格遵守国家法律法规和行业规范，确保宿舍管理服务活动的合法性和合规性。

合同管理：与宿舍管理人员和客户签订规范的劳动合同和服务合同，明确各方的权利和义务，确保服务过程的合规性。

法律咨询与援助：为宿舍管理人员提供法律咨询和援助服务，帮助他们维护自己的合法权益。

2.2.4 服务队伍稳定承诺

学校宿舍管理工作在学校管理和发展中的重要性主要表现在两个方面。一是基础性，即宿舍管理的对象以不动产为主，是对办学基本条件的管理，没有这些基本的物质条件和基础，就无法办学。二是保障性，也就是说只有学校宿舍管理（后勤）工作做好了，才能为正常的教育教学提供必要的物质基础；只有做好学校的后勤服务工作，才可以使学校的设施、设备和物资、校舍等，得以充分有效的利用，从而逐步提高办学效益；只有做好学校的后勤工作，才可以为全校师生提供一个良好的生活、工作、学习环境，解除他们的后顾之忧，一心一意地搞好本职工作；也只有做好学校的后勤服务工作，才能把校园校舍管理得有序、整洁、美观，可以使全校师生员工工作学习时心情舒畅，休息时愉快安逸。因此，学校宿舍管理（后勤）服务工作是办好一所学校非常重要的基础工作和保障工作。需要一支专业的服务队伍来执行工作。

1、规范我司服务队伍的管理工作模式

目前，我司服务队伍实行三级体系管理的模式：第一层次为计划与决策，即总经理领导项目管理中首要的基本环节；第二层次为组织与实施，即公司总部实现计划与决策的组织保证；第三层次为监督与控制，是项目负责人检验管理目标和实现服务目的的重要手段。我司从学校实际情况出发，建立了完善、配套的学生宿舍管理体系和指挥体系，同时制定了严而细的规章制度，一级管理一级，一级对一级负责，以保证学生宿舍管理服务职能作用的充分发挥。

2、提升服务队伍素质，提高管理服务质量

我司强化管理制度，提升管理质量，增强服务意识，求让学校领导宽心，让老师学生开心、让家长放心，让社会满意的效果。

3、科学选用服务队伍职工

建设一支业务精、效率高和战斗力强的服务队伍是提高学生宿舍管理服务质量，搞好学生宿舍管理服务工作的关键。为了更好地完成学生宿舍管理服务工作任务，提高服务质量，我司在选用职工时做到任贤为用，在选用管理人员时坚持两个原则：

一是选用具有服务意识的人才。学校学生宿舍管理服务在教育中的特殊地位，决定了它工作的特别任务是为教学服务、为科研服务、为生活服务。学生宿舍管理服务越充分发挥其服务功能，就越能体现它的活动意义和特殊性质。所以要求学生宿舍管理服务队伍人员务必具备乐于服务学生、服务教职工的意识。

二是选用具有教育理念的人才。学校学生宿舍管理服务是为学校教育服务的，正因为学

校是一个教育部门，它的中心任务是培养社会主义的建设人才和接班人，这就决定了学校学生宿舍管理工作的教育职责。

4、要在“坚持规章制度、加强队伍管理”上下功夫

为进一步提高服务队伍管理水平，确保学生宿舍管理服务工作高效、安全运行向科学化、精细化、规范化管理转变，近年来，我司对管理人员不间断、不定期组织学习规章制度、进行岗位练兵、谈心交流等活动，达到队伍稳定，管理科学，服务精细的目的。

5、服务队伍质量

(1) 人员稳定保障

学生宿舍管理服务队伍在历史进程中所处的环境、状况和发展过程中面临的诸多问题，队伍管理中的一些不足和有待完善的地方。在市场的大背景下衬托出学生宿舍管理服务的低层次、低水平、低素质、低科技含量的现状，加上中国学生宿舍管理市场的逐步开放、垄断地位的消除、学生宿舍管理与政府职能部门的脱离、与现代化企业管理制度的不相适应，使学生宿舍管理队伍管理工作的难度进一步加大，队伍的流失日趋严重。上述问题的存在，不同程度地制约和影响了学生宿舍管理服务的职能发挥，所以我们要正视现实，积极采取对策，加强科学管理，做好队伍的稳定工作。

针对学校中学生宿舍管理队伍面临的各种困难和问题，为逐步地完善队伍的科学化管理，应采取以下措施：

1) 认真贯彻实施 ISO9000 质量管理体系

公司在贯彻 ISO9000 质量体系方针的基础上，排除各种不符合质量体系的管理方式和方法，根据《物业服务操作规程与质量控制》，规范对员工的管理。

2) 进一步加大对物业管理干部的管理力度

① 坚持“治军先治官、严下先严上”的管理理念，各领班、班长应按照《物业服务操作规程与质量控制》规定，结合《物业工作人员手册》，针对学校学生宿舍管理面临的困难、问题和各薄弱的环节，明确岗位职责。

② 制定尊重知识、尊重人才的措施，做到“好钢用在刀刃上”，按能力分工，实行战略管理，推行“等级制”，实现能者上、平者让、庸者下的竞争机制，针对在管理工作中屡次出现问题和存在重大管理隐患的管理干部要给予严厉查处，必要时做以降职开除处分，优化干部队伍结构。

③ 对员工骨干进行教育和培养，提高他们的组织能力和管理水平。按计划组织大(中)队开展技能训练，提高员工的专业技能和服务水平。

3) 严格队伍的培训和管理, 推动学生宿舍管理服务质量跃上新台阶

① 进一步加强服务人员的业务知识、专业知识、业务素质、军事素质、心理素质和行业操守素质的培养。根据合同, 选派符合岗位需要的人员。

② 充分发挥纠察队的职能作用, 督促检查指导严格落实各项规章制度。把纠察工作往深度广度推进, 不能只浮在表面, 强化纠察工作重点做到有针对性、计划性。

③ 公司领导要经常深入基层班队检查指导工作, 善于发现问题和解决问题, 针对问题较多的单位和难以解决的问题, 要集中精力、集中时间, 进行蹲点指导, 直至问题解决。

④ 建立健全员工奖惩制度和用人激励制度, 结合实际情况, 逐步提高员工的福利待遇完善工资结构。充分调动员工对工作的积极性、主动性, 开展无流失班队竞赛活动, 对于在活动中有突出表现的单位给与奖励。

4) 加强与贺州学院的密切合作, 取得工作上支持和配合

① 加强同贺州学院管理者的沟通, 掌握基层的实际情况, 换位思考、防微杜渐, 在思想和工作上努力做到与客户单位同步统一。

② 了解贺州学院的性质、位置、规模、周边环境及其所需要学生宿舍管理服务的意向、服务种类、员工数量、服务要求等。

③ 根据合同要求, 组织有关人员策划、制定执勤方案和应急预案, 在征得客户单位确认后实施。

5) 深入调查研究, 定期总结工作, 开展经验交流

项目服务人员要及时向项目负责人及公司反馈队伍管理信息。遇有紧急情况, 及时向项目负责人报告, 立即进行现场处置, 控制事态发展并做好现场保护。

学生宿舍管理服务是公司的主要业务之一, 直接关系着客户的人身、财产安全, 铭记历史, 放眼未来。在肩负重任的条件下, 我们只有开拓创新、锐意进取、顽强拼搏, 才能开辟出一片广阔的新天地, 用我们的智慧、勇气和毅力, 创造公司物业发展的更大辉煌。

(2) 临时工流动率的控制保障

在当前形势下, “临时工流失率高”的问题, 是多年来一直困扰宿舍管理服务及员工工作发展的一个突出问题, 越来越成为制约宿舍管理事业发展的重要因素, 对此我司应相应的转变一下工作思路和管理理念, 把管理工作从粗放型向科学型转变, 从单纯的管理制约模式向人性化管理转变, 要从社会大环境研究和改进学生宿舍管理工作, 努力提高工作的针对性和时效性。

针对该贺州学院的学生宿舍管理服务项目我公司采取如下措施, 能很好的控制临时工的

流动控制率，有利于宿管管理员的稳定建设，从而更好的服务于。

坚持管理工作人性化，提高管理工作的时效性。

1) 深入开展思想政治工作，搞好管理工作与思想工作的结合渗透，坚持科学化、人性化管理，大力开展谈心谈话、思想工作。坚持以情带兵、以理服人，坚决杜绝打骂体罚现象的发生。

2) 抓好企业文化建设，增强企业的凝聚力和向心力。合理利用时间安排开展形式多样的文体活动，以优秀的文化引导员工，以先进的思想教育员工，以榜样的力量鼓舞员工，提高队伍的战斗力。

3) 以人为本，大力开展暖心工程。为基层人员办实事、办好事，为患病员工开展捐款救助送温暖活动，提高队伍的凝聚力。

4) 公司要从人文上关心员工，以人为本，以宽待人。多倾听员工的呼声，充分发挥以情动人、人文关怀的人性化管理。

5) 关心员工的子女，家属及家庭问题，使员工充分感受到公司这个大家庭的温暖，使其能安心的投入到工作当中。

6) 积极营造具有进取精神与活力氛围的工作环境，激发广大员工的工作积极性和主观能动性，培养和造就一支优秀的员工队伍。

7) 建立健全员工奖惩制度和用人激励制度，结合实际情况，逐步提高员工的福利待遇完善工资结构。

8) 提高员工福利待遇，让员工有安全保障，培养员工对公司的归属感。

9) 充分调动员工对工作的积极性、主动性，开展无流失竞赛活动，对于在活动中有突出表现的队伍给予奖励。

10) 根据实地情况，可以适当的实行工龄工资。

(3) 队伍建设保障承诺

为加强学生宿舍管理队伍管理，充分发挥学生宿舍管理队伍协助公安机关维护社会治安，预防和打击违法犯罪的积极作用，应从健全组织管理机制、监督考核机制、教育培训机制、激励保障机制、长效管理机制等五项机制入手，进行一系列大胆改革和有益探索，实现学生宿舍管理队伍建设从经验式管理向科学管理转变、从粗放式管理向规范管理转变、从应急式管理向长效管理转变。

1) 健全组织管理机制，搭建学生宿舍管理队伍架构。

一是加强组织领导。高度重视学生宿舍管理队伍管理工作，要有专职人员负责对学生宿

舍管理队伍管理的组织协调、检查指导和督促工作。

二是管理规范。明确岗位性质、任务、职责、纪律、管理组织、招聘程序、政治待遇和规章制度等问题。

2) 健全监督考核机制，督促引导学生宿舍管理工作。

一是明确职责，人尽其才。结合实际，制定具有岗位特色的学生宿舍管理工作计划，明确工作目标，落实岗位责任，充分发挥学生宿舍管理服务工作的特殊作用，确保员工人尽其才。

二是落实考核，奖惩分明。严格执行招聘辞职辞退制度，充分发挥考核的杠杆作用，健全完善学生宿舍管理工作和队伍管理的科学合理的评价体系，制定针对每一类岗位的工作目标责任制考核办法，每月由各经理（主管）对员工进行综合考核，并由考核办进行审核，将考核结果直接与队员经济利益相挂钩。

三是加强督察，促进实效。加强对员工的日常监督检查，及时发现和整治学生宿舍管理队伍中存在的问题。同时，不断健全外部监督体系，及时了解掌握社会各界和客户单位对学生宿舍管理工作和学生宿舍管理队伍建设的意见和建议，及时纠正存在的问题和查改薄弱环节。

3) 健全教育培训机制，提升员工素质。

针对学生宿舍管理队伍庞大、队员素质偏低等问题，应该组织开展学生宿舍管理队伍集中教育整顿活动，逐步摸索建立了教育培训机制。

一是建立“三必训”制度。实行“岗前必训、任前必训、每月必训”制度，每次必须不少于5天的教育培训，培训内容包括业务、法律、纪律作风和职业道德等内容；凡岗位员工提任为主管的，由公司先对其进行以思想作风、领导作风、工作作风和业务技能为主要内容的任前教育培训，培训考试合格的方可任职。

二是建立岗位培训机制。为更好地推进学生宿舍管理系统培训工作，配套完善的物业培训机制，分批、分类、分层次地对员工进行培训。因培训不合格进行补训，再不合格的辞退。

三是推行因岗施教。以“紧贴岗位实际、服务现实斗争”为培训目标，制订培训方案，突出训练重点，并根据不同岗位有针对性地制作教材，精心挑选了一批在政治理论、基本法律、实战技能、服务礼仪等方面具有专长的教员进行授课。同时，以大练兵模式，开展轮值轮训工作。

4) 健全激励保障机制，激发队员工作热情。

一是加强典型引导。组织开展立功创模活动，每月应组织评选先进小队、中队，每季度

评选优秀员工。同时，广泛宣传学生宿舍管理队伍中涌现出来的先进集体和先进个人，不断改善和提升学生宿舍管理的社会形象，不断赢取社会认同和尊重。

二是加强政策保障。一方面建立薪酬管理制度，保障及时足额发放队员工资和按时缴纳相关保险，并从落实节日福利、绩效考核奖、补贴等制度着手。另一方面为员工配备必要的物资装备，建立正当权益维护机制和设立员工特殊困难互助金，努力消除广大员工的后顾之忧。

三是推行竞争上岗。制发《学生宿舍管理队伍竞争上岗工作实施方案》，按照公开、平等、竞争、择优原则，组织开展各部门主管、领班、班长、竞争上岗工作，把想干事、能干事的员工选上管理层岗位，从而，使能力强、品行优的员工通过竞聘走上管理层岗位，有效调动了员工干事热情。

四是落实奖励措施。探索建立保底加分考核机制，按照“下有保底、上不封顶”的原则，在确保员工基本收入的前提下，将考核内容拓展到典型事迹，巡逻现场抓获现行、服务群众求助、在工作各个方面，实行“一事一奖”，并适当提高奖励金额，拉开收入档次，体现干好干坏不一样，切实增强员工工作积极性和主动性。

5) 健全长效管理机制，促进队伍长远发展。

一是完善制度建设。健全学生宿舍管理统一招录制度、人事管理制度、薪酬管理制度和谈话教育制度等规章制度，加强员工工作规范、考勤请假制度、交接班制度等制度体系建设，把学生宿舍管理队伍建设纳入到制度化、规范化的管理轨道，实现由“以人管人”到“以制度管人”的根本性转变。

二是争取客户支持。在工作上，要严格按照学校及客户签订的服务合同要求，积极努力为客户提供最优质的服务，使客户满意。从而，使客户不断的支持和关心员工的发展。

三是增进职业认同。应研究制订《学生宿舍管理服务公司员工特殊困难互助金管理办法》等具有特色的管理制度，促进企业文化建设，增进队员的职业认同。同时，加大对学生宿舍管理队伍的宣传力度，突出展现员工巡逻防范、服务群众、救助群众的生动形象，增进群众对学生宿舍管理队伍的理解和认同，从而提高员工的职业归属感，促进学生宿舍管理事业的健康长足发展。我公司将根据不同情况作服务预案策划，以保证满足贺州学院的各种合理服务需求。

员工队伍稳定措施

总 则

对于本项目而言,构建一支稳定的员工队伍至关重要。稳定的团队不仅能提升生产效率、降低培训成本,还能确保公司文化和价值观的持续传承。而要达成这一目标,首要任务便是精准招聘,确保每一位新员工都是团队的最佳选择。

稳定团队策略:

- 文化与价值观契合:在招聘时,除了技能与经验,我们更注重候选人是否与企业文化和价值观相契合。通过有竞争力的薪酬和福利,如医疗保险、退休金等,让员工感受到公司的关怀与重视。
- 积极工作氛围:我们致力于营造一个充满正能量、鼓励与支持的工作环境。通过激励优秀员工、提供晋升机会和培训,不断促进团队的积极向上的风气。
- 职业发展规划:我们为员工提供明确的职业发展规划和持续培训,帮助他们明确长期职业目标,并在公司内实现个人成长与发展。
- 沟通机制:我们深知沟通的重要性。通过定期会议、反馈机制和问卷调查,确保员工的声音被听见,并及时回应他们的需求和问题,增强员工的参与感和归属感。对表现卓越的员工,我们提供正式认可、晋升、奖金等多元化奖励。
- 流动率管理:我们注重管理员工的流动率。通过分析流失原因并做出相应调整,力求减少员工流失,确保团队的稳定性。

人才输送策略:

为确保项目得到优质人才支持,我们精心规划人才输送工作。通过社交媒体、招聘网站、内部推荐等多渠道招聘,确保招聘流程的高效与公正。选拔并培训专业的面试官,以精准识别优秀候选人。我们提供竞争力的薪资和福利,吸引并留住人才。在招聘前,我们进行详尽的背景调查,确保候选人符合职位要求。同时,我们预测未来业务需求,分析市场趋势,评估人力资源现状,以制定前瞻性的人才招募计划。

员工来源策略:

为确保稳定的员工来源,我们采取以下措施:

- 内部晋升:我们鼓励内部员工发展,提供职业发展机会和培训,让员工看到在公司内部的发展前景,从而提升员工留存率。
- 品牌形象建设:通过公关营销、社交媒体和行业合作伙伴等活动,塑造企业专业形象,吸引优秀人才主动投递简历。

➤ 工作环境优化：我们致力于打造鼓励和支持员工发展的工作环境，激发员工的热情和创造力，吸引更多优秀人才。

➤ 合作伙伴关系：与高校、职业培训机构、人力资源机构等建立长期合作关系，共同开展招聘活动，拓宽人才来源。

➤ 内部推荐计划：我们鼓励员工参与招聘过程，通过内部推荐计划，表彰那些成功推荐新员工的员工，既提升员工忠诚度，又确保稳定的人才来源。

保障员工合法权益方案

(1) 保障员工合法权益

总 则

企业的卓越源自于员工的卓越，构建一支高效、专业的员工队伍，是企业持续繁荣的基石。本公司高度重视员工队伍的稳定性与士气，视其为公司发展的核心要素。为了推动公司业务的健康、稳定、持续发展，本公司积极承担社会责任，通过实施在岗培训、轮班工作、薪酬协商等措施，来稳固就业岗位并提升员工队伍的凝聚力。

一、强调员工在企业中的核心地位

1、员工是企业之基

人力资源是企业最宝贵的财富，员工是这一资源的核心组成部分。只有将员工的智慧与创造力与企业的物质资源有效结合，企业才能实现财富的创造，进而实现经济效益与社会效益的双赢。

2、员工是企业成功的决定因素

随着知识经济的到来，人才的重要性愈发凸显。优秀的员工成为企业成功的关键。企业需不断引进和培养知识型、复合型人才，以满足市场竞争的需求，确保在激烈的市场竞争中立于不败之地。

3、员工是企业发展的动力源泉

员工队伍的素质与活力是企业发展的根本动力。一个训练有素、执行力强的员工队伍是企业发展的有力保障。同时，随着企业的发展，员工素质的提升和积极性的调动也至关重要，这将推动企业在竞争中不断壮大。

4、员工分类管理

为了更有效地提升员工的积极性，我们采用分类管理的方式。根据员工的工作性质，我

们将员工分为基层工作人员（包括物业服务人员和基层管理人员）、中层管理人员以及高级领导人员，并为各类员工制定针对性的管理和激励措施。

二、提升员工积极性的策略与实施

企业的持续发展离不开员工的积极投入。管理者应深刻认识到，员工不仅是执行者，更是企业创新与发展的关键驱动力。为了获得员工的全力支持，需要构建一个激励体系来充分激发其主动性、积极性和创造性。构建有效的激励机制，是提升员工积极性的重要手段。

激励机制的构建与实施需围绕四大核心要素进行：首先是薪酬体系的优化；其次是职位体系的合理规划；再次是员工成长与培训方案的制定；最后是多元化激励方法的设计，包括员工参与和沟通机制等。这一机制设计完成后，需要通过实践检验其有效性。

具体而言，一套有效的激励机制涵盖以下几个方面：

1、薪酬体系

物质需求是人类的基本需求，也是驱动员工行为的重要因素。因此，薪酬仍是激励的核心内容。提供具有竞争力的薪酬体系，确保内部公平和外部市场对接，对于激发员工积极性至关重要。同时，要关注薪酬体系的不公问题，及时解决员工的不满情绪，确保薪酬的激励作用得以充分发挥。

2、制度体系

企业的有效运行需要完善的制度体系来支撑，同样，员工激励也需要合理的制度保障。

（1）奖惩制度：明确奖励与惩罚的标准，让员工明确努力的方向。奖励能够激发员工的积极性，而适当的惩罚也能起到警示作用，促进员工规范行为。

（2）竞争机制：构建良好的竞争环境，激发员工的斗志。通过末位淘汰制等具体措施，让员工感受到压力与挑战，进而激发其内在的潜力。

（3）岗位设置：设计具有挑战性的工作岗位，让员工在工作中找到成就感。合理的岗位设置和适才适位的原则，能够使员工在岗位上发挥最大的价值。

（4）目标设定：为员工设定明确的目标，激发其追求高绩效的动力。管理者需要挖掘员工的内在需求，协助他们制定并实现个人目标，从而提升员工的积极性和工作满意度。

3、情感激励

在企业运营中，员工的需求层次呈递进趋势，从基本的生活保障、安全感，到深层次的归属感、地位与尊重，最终追求自我实现。为了充分激发员工的积极性与主动性，企业需要全面满足这些需求，特别是情感层面的需求。

首先，确保员工的基本生活需求得到满足，提供稳定可靠的就业机会，让员工无后顾之忧。其次，营造家一般的归属感，通过增强人员间的密切交往、构建和谐的上下级关系、共享共同利益，来增进员工对企业的认同与依赖。

进一步地，员工渴望得到社会的承认与尊重。在企业内部，这体现为对职位和收入的追求，以及对个人价值的认可。当员工的基本需求得到满足后，他们会追求更高层次的自我实现，即发挥潜能、实现自我价值。

针对员工的情感需求，我们提出以下情感激励方案：

尊重激励：重视每一位员工的价值，尊重他们的意见和建议。管理者应以平等的姿态与员工交流，让员工感受到自己的重要性和被尊重。这种尊重不仅是对员工人格的尊重，更是对员工工作的肯定与认可。

参与激励：鼓励员工参与企业的管理决策，让他们感受到自己的价值和影响力。通过设立员工建议箱、开展员工座谈会等形式，收集员工的意见和建议，增强员工的参与感和归属感。

工作激励：设计工作内容时，应充分考虑员工的兴趣和专长，使工作具有挑战性和内在意义。同时，要确保员工在工作中能够感受到自己的重要性、得到上司的关注和重视、发挥自己的聪明才智、获得及时反馈以及看到工作成果的整体性。

培训与发展激励：随着知识经济的到来，为员工提供持续的培训和发展机会至关重要。通过制定个性化的培训计划、提供丰富的学习资源和晋升机会，满足员工自我提升和发展的需要，进而激发他们的工作热情和积极性。

(2) 遵守相关法律法规，确保劳动关系和谐稳定

《中华人民共和国劳动合同法》作为规范劳动关系的重要法律，经过全国人大常委会的审议通过，其核心宗旨在于完善劳动合同制度，明确双方权利义务，保护劳动者权益，并推动和谐稳定的劳动关系发展。劳动关系作为社会关系的核心组成部分，其和谐稳定对于构建社会主义和谐社会具有不可或缺的作用。

在市场经济条件下，劳动合同制度是确立劳动关系、明确双方权益的法律基石。通过立法形式确立和完善劳动合同制度，对于规范企业用工行为、保护劳动者权益、促进劳动关系和谐稳定具有重大意义。这不仅是市场经济体制的内在要求，也是当前社会发展的重要课题。

然而，在实践中，劳动合同制度仍面临一些挑战，如合同签订率低、合同期限短期化、合同内容及履行不规范等问题。这些问题不仅影响劳动者的合法权益，也制约了劳动关系的稳定和谐。《劳动合同法》针对这些问题，提出了明确的解决方案，特别是强调了书面劳动

合同的重要性，要求用人单位与劳动者建立劳动关系时必须订立书面劳动合同，并对未按规定订立劳动合同的用人单位设定了相应的法律责任。

为引导劳动关系双方建立稳定的劳动关系，《劳动合同法》规定了在特定条件下应订立无固定期限劳动合同，并对经济补偿作出明确规定。此外，针对拖欠工资问题，《劳动合同法》赋予了劳动者申请支付令的权利，并对严重拖欠劳动报酬的用人单位设定了处罚措施。这些规定不仅有助于解决当前劳动关系中的突出问题，也为劳动者提供了更为坚实的法律保障。

同时，《劳动合同法》还特别规定了集体合同制度，明确了集体合同的订立程序、效力等，为劳动者集体维权提供了法律支持。这些规定不仅有助于协调劳动关系，也促进了劳动者与用人单位之间的和谐稳定。

对宿舍管理服务的法律规范进行明确

宿舍管理服务，作为一种灵活用工形式，在补充传统就业模式方面发挥着重要作用。然而，由于缺乏明确的法律规范，目前很多宿舍管理服务在我国运作不规范，劳动者权益受侵害现象频发，这既损害了宿舍管理员工的利益，也阻碍了宿舍管理服务行业的健康发展。因此，对宿舍管理服务进行法律上的规范显得尤为迫切。

《劳动合同法》中，针对宿舍管理服务制定了详细规定，涵盖了服务单位与用工单位的责任分配、劳动合同期限、宿舍管理用工适用范围、同工同酬原则以及连带责任等多个方面，为建立健全用工制度、维护宿舍管理员工权益提供了坚实的法律基础。

除此之外，《劳动合同法》还针对非全日制用工、劳动者试用期保护以及法律责任等方面进行了明确规定。其核心立法宗旨在于保护劳动者合法权益，推动和谐劳动关系的构建。它明确规定了劳动者所享有的各项劳动权利，为劳动者维权提供了强有力的法律支持，同时也为工会在协调劳动关系、维护职工权益方面提供了坚实的法律保障。

作为职工自愿结合的群众组织，工会的基本职责是维护职工权益。随着《劳动合同法》的颁布，工会迎来了发挥职能、保护职工权益的重要机遇。各级工会应深刻领会《劳动合同法》的立法精神，积极运用法律手段，为职工发声、办事，确保职工的合法权益不受侵犯，推动劳动关系和谐稳定。这不仅是工会的职责所在，也是《劳动合同法》赋予工会的使命。

首先，要深入开展《劳动合同法》的学习宣传工作。通过多种形式大力宣传，让广大职工和工会干部深入了解《劳动合同法》的内容和意义，形成学习、运用《劳动合同法》的良好氛围，推动解决当前劳动关系领域存在的突出问题。

其次，要积极参与推动劳动立法的完善。利用《劳动合同法》制定过程中形成的良好氛

围，积极参与制定相关实施细则，并推动其他劳动法律法规的制定和完善，为工会维权工作创造更加有利的法制环境。

最后，要加强工会维权机制建设。以《劳动合同法》的颁布为契机，积极推动建立健全各项维权机制，切实解决职工的实际问题。通过提高劳动合同签订率和履约率、推行平等协商和集体合同制度等措施，推动形成发展和谐劳动关系的社会化工作格局，确保劳动法律法规赋予劳动者的各项权益得到有效落实。

（3）构建完善的制度与流程

为确保员工权益得到充分保障，构建完善的制度和流程是至关重要的一环。企业应编纂详尽的员工手册，明确公司的政策、规定及操作程序，使员工明确知晓自身权益与义务。这份手册需保持动态更新，随公司政策变动而调整。同时，企业需设立高效的投诉渠道，倾听员工的声音，及时响应并处理员工关切。建立公正、透明的绩效评估体系，明确职责与标准，减少不公与歧视现象。奖励机制需与员工绩效和贡献紧密挂钩，激励员工积极进取，提高工作满意度与忠诚度。此外，企业应提供多样化的培训计划，促进员工专业技能与职业素养的提升，增强员工对公司的归属感。定期审核员工手册，确保其与公司最新政策保持一致，并根据员工反馈不断优化改进。

（4）提供全面的培训与发展机遇

为充分保障员工权益，企业应积极提供全面的培训与发展机遇。首先，制定明确的培训计划，涵盖课堂培训、实践训练及在线学习等多种形式，帮助员工提升专业技能。其次，提供职业规划服务，协助员工明确职业目标与发展路径，制定个性化发展方案。同时，设立奖学金与补贴，鼓励员工继续深造，提高知识水平。此外，企业应提供内部晋升机会，让员工在公司内部实现职业发展。支持员工参与行业会议与活动，拓宽视野，扩大人脉。引入导师制度，让员工与资深导师交流学习，获得更多指导与支持。

（5）优化薪酬与福利体系

在保障员工权益方面，优化薪酬与福利体系至关重要。首先，企业应确保薪酬水平与市场标准相符，与同行业公司保持竞争力。其次，建立稳定的薪酬制度，明确薪资结构、绩效评估、加薪及晋升等流程，确保员工获得公正待遇。同时，提供全面的福利政策，如医疗保险、养老保险、失业保险及工伤保险等，解决员工后顾之忧。此外，关注员工身心健康，提供健康保障服务，如体检、医疗补助及心理咨询等。合理安排工作时间与休假政策，帮助员工平衡工作与家庭。设立奖励机制，激发员工工作热情与团队凝聚力。通过不断优化薪酬与福利体系，企业可吸引并留住优秀人才，提高员工满意度与忠诚度。

(6) 构建双向沟通渠道

为深入了解员工需求与关切，企业应构建双向沟通渠道。定期开展员工满意度调查，收集员工意见与建议，为改进提供依据。定期召开团队或部门会议，促进员工间信息共享与交流。采用开放式办公环境，鼓励员工自由沟通与合作。设立匿名意见箱，让员工敢于表达真实想法与建议。鼓励员工与上级直接沟通，解决工作中遇到的问题。同时，利用社交媒体平台等现代通讯工具，与员工保持实时互动，及时回应员工关切与问题。通过构建双向沟通渠道，企业可更好地了解员工需求与期望，提高员工满意度与忠诚度。

2.2.5 劳动争议处理承诺

为有效应对并降低宿舍管理人员的劳动争议风险,公司特设立专门的劳动争议处理岗位,致力于提供高效、快捷的投诉处理服务,并预防争议升级。

(1) 劳动争议调解委员会的职责:

1) 调解劳动争议:负责调解公司内部发生的各类劳动争议,确保双方权益得到合理维护。

2) 监督协议履行:对经调解达成的协议,进行监督检查,确保双方当事人按约履行。

3) 预防劳动争议:通过宣传劳动法律法规,增强职工的法律意识,预防劳动争议的发生。

(2) 劳动争议调解范围

1) 本委员会依法调解企业与职工之间发生的以下劳动争议:

① 人事变动争议:涉及企业开除、除名、辞退职工及职工辞职、自动离职等人事变动所引发的争议。

② 劳动条件争议:因执行国家关于工资、社会保险、福利、培训、劳动保护等规定而产生的争议。

③ 合同履行争议:因履行劳动合同过程中出现的争议。

④ 其他法定争议:法律、法规规定应当调解的其他劳动争议。

(3) 劳动争议调解原则

1) 在调解劳动争议时,本委员会遵循以下原则:

① 自愿及时原则:当事人自愿申请,调解委员会依据事实及时开展调解工作。

② 平等公正原则:在适用法律上,对双方当事人一视同仁,确保调解过程公正公平。

③ 民主协商原则:通过民主协商的方式,与当事人共同寻找解决问题的途径。

④ 尊重权利原则:尊重当事人申请仲裁和诉讼的权利,确保其在调解不成时有其他合法途径维护自身权益。

(4) 调解时限与权利保障

劳动争议调解委员会自当事人申请调解之日起,应在三十日内完成调解工作。若到期未能结案,视为调解不成。对于不愿接受调解的当事人,委员会将尊重其申请仲裁和诉讼的权利。

(5) 协同仲裁工作

劳动争议调解委员会将积极与当地劳动争议仲裁委员会合作,共同做好劳动争议的仲裁

工作，确保劳动争议得到妥善解决。

（二）劳动争议处理专业机制

关于我公司针对该项目设立的劳动争议处理专业部门的组织结构概述如下：

➤ 部门主管：

作为劳动争议处理专业部门的总负责人，其背景通常涵盖法律、行政管理或劳动关系领域，具备深厚的专业素养和丰富的管理经验。

➤ 法律顾问团队：

该团队由资深律师组成，他们致力于为雇主和员工提供法律层面的咨询与支持，涉及劳动合同、薪资福利、解雇等相关法律问题的解答与协商，确保法律事务得到妥善处理。

➤ 仲裁专家小组：

由业内知名的仲裁员构成，专门负责劳动争议案件的调解与仲裁工作。他们秉持公正、客观、高效的原则，确保纠纷得到及时、妥善的解决。

➤ 行政支持团队：

该团队负责协助部门主管和法律顾问团队处理日常行政事务，包括网络数据搜集、文件整理、档案管理以及证据搜集等，为部门的高效运作提供坚实后盾。

➤ 法律培训与咨询部门：

负责向企业及员工提供劳动法律法规及相关政策的咨询服务，并定期组织劳动法律知识培训及沙龙活动，以提升企业及员工的法律意识与维权能力。

➤ 综合管理部门：

全面负责部门的日常管理与运营工作，涵盖人事管理、财务管理、信息技术支持及公共关系维护等方面，确保部门在高效、有序的环境中运作。

需要指出的是，上述组织结构为一般框架，不同地区和行业可能因实际情况而有所差异。在实际操作中，我们将根据具体情况进行灵活调整与优化，以确保劳动争议案件能够得到高效、便捷的处理。

(1) 劳动争议处理专业部门主要人员一览表

序号	姓名	持有证书	证书编号	备注
1	刘雨妮	劳动关系协调员 (四级/中职工)	S000045001028224000122	/
2	邓爱娟	劳动关系协调员 (四级/中职工)	S000045001028224000150	/

(2) 岗位人员证件



(三) 劳动争议处理方法与策略

(1) 促进和谐与调解

针对企业内部或员工间产生的劳动争议，本部门将迅速介入，致力于通过协商、调解等友好方式，推动双方达成和解，进而妥善解决纠纷。此举旨在有效遏制劳动争议的升级，降低社会不稳定风险，同时维护企业和员工的合法权益。

(2) 仲裁流程管理

对于无法通过协商和调解手段解决的劳动争议案件，部门将负责启动仲裁程序，确保争议得到公正、客观和合理的处理。

以下是仲裁流程的具体步骤：

➤ 受理仲裁申请：部门将及时接受并审核仲裁申请，核实申请人资格和争议事实，确保符合仲裁立案标准。

➤ 深入调查取证：部门将依照规定进行必要的调查和取证工作，收集相关证据和材料，为准确评估争议案件提供基础。

➤ 组织庭审程序：部门将通知申请人和被申请人，并安排公开的庭审，听取双方陈述和辩论，全面了解案件详情。

➤ 做出仲裁裁决：根据劳动合同、法律法规和政策规定，结合证据和庭审情况，部门将作出公正、客观和合理的仲裁裁决，明确各方责任。

➤ 确保裁决执行：部门将在规定时间内送达仲裁裁决书，并指导双方履行相关义务，确保裁决得到有效执行。

(3) 法律咨询与支持

为满足企业和员工在日常工作中对劳动法律法规的需求，本部门将提供全面、及时的咨询服务。具体方式包括：

电话咨询：部门设立咨询热线，为企业和员工提供即时的电话咨询服务，解答劳动法律方面的疑问。

网络咨询：利用网络平台和社交媒体等渠道，为企业和员工提供在线咨询和解答服务，提供便捷的信息获取途径。

邮寄服务：针对复杂或涉密问题，部门接受企业和员工的邮寄咨询请求，并尽快给予回复和解答。

面对面咨询：对于紧急或重要的劳动法律问题，部门可安排专人接待企业和员工，提供现场解答和支持。

培训讲座：为提高企业和员工的法律素养，部门将定期举办劳动法律培训讲座，传达最新法律动态，提升整体法律水平。

(4) 统计分析

定期收集和统计企业内部的劳动争议数据，分析其产生原因和趋势，为企业提供针对性的建议和措施。部门通过多种途径，如电话、网络、咨询等方式，收集企业内部的劳动争议案件数据，并分类整理，形成清晰的数据表格。部门对收集到的数据进行详细分析，了解不同类型、不同时期和不同地区的劳动争议情况，寻找规律和趋势。通过对数据的分析和比较，找出劳动争议产生的原因和根源，确定存在的问题和隐患。基于对数据的分析和原因的判断，部门向企业提供有针对性的建议和措施，帮助企业预防和解决劳动争议问题，避免类似问题的再次发生。部门对建议和措施的实施情况进行跟踪和评估，了解其效果和问题，及时调整和优化。

通过定期收集和统计企业内部的劳动争议数据，并进行分析和解读，劳动争议处理专业部门可以更好地了解 and 把握企业内部的工作实际情况，为企业提供有针对性的建议和措施，帮助企业更好地规避和应对劳动争议风险，保障企业的稳定和可持续发展

(5) 管理和监督

对于本部门内部的相关工作和人员进行管理和监督，确保劳动争议处理工作的高效、透明和公正。

以下是部门对内部相关工作和人员进行管理和监督的主要方式：

组织架构：部门应建立合理的组织架构，明确各项工作职责和任务分工，规范工作流程和程序，确保各项工作有序、高效地开展。

内部考核：部门应定期对内部工作人员进行考核评估，对表现优秀者给予奖励，对存在问题者进行指导和帮助，以提升整体工作水平。

内部培训：部门应定期开展内部培训，加强工作人员的岗位技能和法律法规知识，提高他们的素质和能力，使其更好地服务于企业和员工。

内部沟通：部门应建立畅通的内部沟通机制，促进部门内部信息共享和交流，及时解决工作中的问题和难点，提高团队的工作效率和协作水平。

外部监督：部门应在外部社会监督下，尽快公布各项工作成果和数据，接受社会各界的监督和评价，实现劳动争议处理工作的透明、公正和可信度。

(6) 跨部门协同与联动

为确保劳动关系的和谐稳定与发展，劳动争议处理专业部门将积极与其他相关部门和机

构进行紧密的协调与配合。以下是具体的协同方式：

与人力资源部门协同：本部门将主动与人力资源部门保持密切沟通，实时掌握企业内部的动态变化与需求，共同为企业提供专业的员工管理和留任策略，确保人力资源的优化配置。

与劳动监察部门联动：我们积极与劳动监察部门建立合作关系，共同从法律层面保障企业与员工的权益，加强违法行为的查处力度，为劳动关系的稳定与发展提供坚实的法律保障。

与司法及仲裁机构合作：我们将与当地法院和劳动仲裁机构保持紧密的联系，积极推动劳动争议的调解与解决，确保企业与员工的合法权益得到有效保护，减少纠纷的升级与恶化。

与社会组织和媒体互动：我们还将积极与社会组织和媒体进行交流与合作，借助其广泛的影响力，宣传普及劳动法律法规，提高企业与员工的法律意识，共同推动劳动关系的和谐稳定发展。

需要注意的是，劳动争议处理专业部门的具体工作职责可能因地区和行业的不同而有所差异。我们将根据实际情况灵活调整策略，确保工作的有效性与适应性。

(7) 劳动争议处理专业部门核心工作策略

劳动争议处理专业部门作为专门负责处理劳动争议的机构，其工作策略涵盖多个方面：

申请受理与记录：我们首要任务是接收并受理双方当事人提出的劳动争议申请，同时确保双方的主张和提供的证据得到准确、详尽的记录。

和解促进与协商：在接收到申请后，我们会积极介入，通过协调、斡旋以及调解等多种手段，努力促使双方当事人达成和解协议，以最大程度减少劳动争议带来的损害和负面影响。

证据收集与法律梳理：为确保劳动争议处理的公正性和准确性，我们将依法进行调查取证，全面收集与争议相关的材料和证据，并对事实经过和法律适用问题进行系统梳理。

依法裁决与决策：在充分调查和证据收集的基础上，我们将依据法律规定，进行仲裁或裁决，为劳动争议提供明确的裁决结果。

法律培训与宣传：为提高双方当事人的法律意识和维权能力，我们将定期开展劳动法律、争议处理等方面的培训和宣传活动，确保双方都能充分了解并应用相关法律知识。

监督与检查机制：为确保劳动争议处理工作的规范性和法律的正确实施，我们将对企事业单位的劳动争议处理工作进行定期监督检查，确保公正性和权威性得以维护。

（四）劳动争议风险防范措施

劳动纠纷预防策略

（1）构建完善的预防机制

首先，在用人单位与劳动者建立劳动关系之初，应着重考虑预防劳动纠纷的措施。关键在于签订一份详尽且内容完备的劳动合同，这不仅有助于双方明确各自的权利与义务，还能在发生争议时提供明确的处理依据。经验表明，许多劳动争议的根源在于劳动合同的缺失或内容的不完善。

（2）及时化解潜在纠纷

预防劳动争议，实际上是一种积极主动的纠纷解决策略，它旨在将纠纷消灭在萌芽状态。通过及时关注和解决劳动关系的初露问题，可以避免矛盾升级，最大程度地保护劳动关系主体的利益。

（3）跨部门协同合作

预防劳动争议并非单一部门或个人的任务，而是需要多部门、多人员共同参与的复杂工作。这涉及到劳动关系双方当事人，以及与劳动关系紧密相关的其他部门和机构。因此，需要各方共同努力、协作和配合，形成合力，共同维护劳动关系的和谐稳定。

（4）依法进行预防工作

预防劳动争议需要依法进行。由于劳动关系当事人之间的纠纷往往源于对劳动法律、法规的不了解或故意违反，因此，需要由掌握劳动法律、法规和劳动政策的专业人员，对当事人进行宣传和教育，帮助他们了解哪些行为是违法的，哪些权益是应当得到保护的，从而从根本上预防和解决劳动纠纷。



(5) 法律基础与管辖规定

在民事诉讼的管辖问题上,《民事诉讼法》第十九条及第二十二条为我们提供了明确的指导。对于涉及公民的民事诉讼,通常由被告的住所地人民法院负责管辖。若被告的住所地与其经常居住地不一致,则以经常居住地的人民法院为管辖法院。对于法人或其他组织提起的民事诉讼,则由被告的住所地人民法院负责管辖。若同一诉讼中涉及多个被告,且他们的住所地或经常居住地在不同的人民法院辖区内,则各相关的人民法院均有权管辖此案。

(6) 劳动争议的涵盖范畴

劳动争议的涵盖范畴在不同国家有着不同的规定。在中国,根据《劳动争议调解仲裁法》第2条的具体规定,劳动争议的范围广泛而明确,包括但不限于:

- 1) 因劳动关系确认所产生的争议;
- 2) 围绕劳动合同的订立、履行、变更、解除和终止而发生的争议;
- 3) 因员工被除名、解聘、辞职或自动离职等情形所产生的争议;
- 4) 涉及工作时间、休息休假、社会保险、福利、培训以及劳动保护等方面的争议;
- 5) 围绕劳动报酬、工伤医疗费用、经济补偿或赔偿等事项产生的争议;
- 6) 其他由法律法规明确规定的劳动争议。

(五) 关系维护应急预案

(1) 应急状况界定

若企业内部或外部环境突发意外事件,这些事件有可能对劳动关系稳定造成冲击或引发纷争,此时需立即激活劳动关系维稳的紧急预案。

(2) 紧急预案执行步骤

1) 紧急反应机制

劳动关系方面的突发状况一旦发生,公司需即刻触发紧急预案,指定专门人员负责应急响应,并迅速组织团队进行紧急处理。同时,必须及时与工会或相关组织机构沟通,整合救援力量,以确保员工的人身与财产安全。

2) 问题诊断

在紧急响应的同时,公司需迅速开展问题排查,深入了解冲突与纠纷的详细情况,并针对具体情况制定相应的解决措施。在排查过程中,应严格保护员工的隐私和权利。

3) 协商调解

当问题排查清晰后,公司应与工会或员工代表展开对话与协商,寻求解决方案,力求达到双方都能接受的结果。在协商中,应秉持公正、平等、透明的原则,切实保障员工的应有

权益。

4) 报告编制

一旦冲突与纠纷得到妥善解决，公司需及时向相关部门提交报告，详细阐述事件的处理流程及结果。

(3) 紧急预案中的各方职责

企业管理层：需持续关注劳动关系动态，遇到突发情况时立即激活紧急预案，并全力保护员工的个人信息与合法权益。

工会组织：作为员工的代言人，应始终坚守员工利益，致力于维护员工权益，并协助企业进行冲突与纠纷的协商与调解。

员工：面对突发情况应保持理智，不参与任何非法活动或违规行为，积极捍卫自身权益，并主动与企业及工会保持沟通。

(4) 总结陈述

劳动关系的和谐稳定是企业与员工关系的核心基础，也是推动企业可持续发展的关键因素。在面对突发情况时，企业应根据实际状况，迅速启动紧急预案，有效解决冲突与纠纷，坚决维护员工权益，同时强化企业与员工间的沟通交流，共同构建和谐的劳动关系。

➤ 工伤处理专业机制与部门设立

（一）成立工伤处理专项小组

1、组织架构

成立三级管理架构的工伤处理专项小组，由物业管理公司高层直接领导，构建权责清晰、协同高效的工作体系。

一级决策层：由物业管理公司总经理担任总指挥，统筹全局工作。主要职责包括重大事项决策、关键资源调配、对外重要沟通协调，以及根据工伤事件复杂程度启动应急响应机制，确保处理工作符合公司战略与政策导向。

二级统筹层：以人力资源部门负责人为组长，负责协调小组成员工作。需制定阶段性工作计划，监控处理进度，定期向决策层汇报工作进展与存在问题，同时平衡各部门资源，保障工伤处理流程顺畅。此外，还要负责建立与贺州学院相关部门的常态化沟通渠道，确保双方信息对称。

（1）三级执行层：由多领域专业人员构成，各司其职：

法务专员：负责工伤认定的法律依据审核、协助收集证据材料、处理劳动仲裁或诉讼事务，确保工伤处理全流程合法合规；

行政主管：安排工伤员工就医交通、陪护人员调度，协调宿舍临时调整等后勤保障工作，保障员工基本生活需求；

医疗协调专员：对接定点医疗机构，跟进工伤员工诊断、治疗、康复全过程，及时获取医疗报告与费用清单，协助制定个性化康复方案；

财务专员：设立工伤专项基金，严格审核医疗费用、补偿款等支出，确保资金及时拨付，同时做好财务账目记录与归档；

贺州学院后勤管理处对接人：负责与学院方沟通，及时反馈员工工伤情况，协调学院资源配合处理工作，维护校企良好合作关系。

小组实行严格的例会制度，每周召开工作会议，各成员汇报本周工作进展、遇到的问题及解决方案，共同研讨复杂案件处理思路；每月进行工作总结与计划部署，复盘当月工作成效，分析存在不足，制定下月工作计划与目标，确保信息及时流通、工作高效推进。同时建立线上工作群，实时共享信息，保障紧急事项能够迅速响应与处理。

2、成员职责细化

人力资源部门负责人：作为工伤处理专项小组组长，需运用系统化思维制定工伤处理全流程方案，涵盖事故报告、调查取证、医疗跟进、善后处理等环节。建立常态化沟通机制，

每周至少进行一次电话沟通，重点了解员工劳动合同、岗位信息及社保缴纳实时状态；每月组织一次面对面会议，深度分析员工管理潜在风险。在工伤事故发生后的 24 小时内，必须与家属进行首次正式沟通，沟通内容包括事故概况、医院救治安排及后续处理流程；后续每 3 天以书面报告形式通报处理进展，涉及工伤认定进度、医疗费用情况等，确保家属充分知晓处理动态。

法务专员：建立动态更新的工伤处理法律法规数据库，按《工伤保险条例》《劳动法》等核心法规进行分类归档，每月核查法规修订情况。在工伤事故发生后 2 小时内，完成包含事故性质、责任划分、法律风险的初步法律评估报告。协助人力资源部门整理工伤认定材料时，采用交叉核对法，对劳动关系证明、医疗诊断书等材料的合法性、完整性进行三轮审核。针对可能出现的劳动仲裁、诉讼等法律纠纷，提前制定涵盖证据收集清单、答辩策略框架、法律文书模板的全流程应对方案，确保争议处理的专业性与时效性。

行政主管：编制《工伤处理内部资源协调手册》，以流程图形式明确后勤、安保、财务等部门协作流程。在接到工伤报告后，30 分钟内根据伤员位置和医院距离，优化调度学院应急车辆或联系外部急救资源；1 小时内完成临时办公场地布置，配备电话、打印机、文件柜等设备，保障专项小组高效运作。建立双重档案管理体系，电子档案按时间轴分类存储扫描件，纸质档案采用编号归档，同时制定档案借阅登记制度，确保文件资料可追溯、可查阅。

医疗协调专员：与三家以上定点医院建立 24 小时联络专线，整理包含科室主任、急诊值班医生、医保办负责人的联络清单。工伤事故发生后 15 分钟内，根据伤员症状联系就近定点医院开通绿色通道，同步发送伤员基本信息及受伤情况说明。全程陪同就医过程中，建立《医疗服务跟踪表》，详细记录挂号时间、检查项目、诊断结果、治疗方案等信息；每日与主治医生进行至少两次沟通，形成书面诊疗进展报告，及时同步给专项小组及家属，协助处理转院、专家会诊等特殊医疗需求。

财务专员：制定《工伤医疗费用全周期管理办法》，明确紧急救治、常规治疗、康复治疗等阶段的费用支付标准与审批权限。在工伤事故发生后 1 小时内，通过应急资金账户或银行授信完成首期 5 - 10 万元医疗资金筹备。建立精细化费用报销台账，设置费用类型、发生时间、报销状态等多级分类字段，对每笔费用进行票据真伪验证与合规性审查；在收到完整报销材料后的 3 个工作日内，完成部门初审、财务复核、领导审批的全流程操作。与工伤保险、商业保险机构建立对接机制，定期核对理赔资金到账情况，编制资金流向分析报告，确保财务数据透明可查。

贺州学院后勤管理处对接人：搭建基于云端的信息共享平台，设置事故报告、医疗记录、

处理进展等专属板块，实现学院与专项小组实时数据同步。在工伤事故发生后 1 小时内，提交包含事故时间、地点、原因初步分析的书面报告；后续每日以图文形式通报处理进展，重点反馈医疗救治、责任调查情况。协调保卫处调取事故现场监控录像、基建处排查设施安全隐患，每周组织由学院领导、后勤部门、专项小组参加的联合工作会议，形成会议纪要并制定整改任务清单，推动事故善后与安全防范工作协同开展。

（二）建立工伤快速响应机制

1、报告流程可视化

绘制标准化工伤事故报告流程图，采用泳道图形式明确标注各环节责任人、执行标准与时间节点。现场人员发现工伤事故后，需 10 分钟内通过企业微信「工伤应急上报」专属通道上传事故信息，包括：①事故发生精确时间（精确到分钟）、②具体定位（含楼层房号）、③受伤人员姓名 / 工号 / 岗位、④初步伤情描述（如割伤部位、出血量等），同步致电部门主管口头简要说明。部门主管接到报告后，使用嵌入企业微信的标准化事故报告模板，在 30 分钟内完成事故经过、现场环境、已采取措施等详细信息录入，并通过系统自动触发上报至工伤处理专项小组组长。专项小组组长收到报告后，立即启动分级响应程序，通过邮件（含完整事故报告）与短信（紧急提示）双重方式通知各成员，同时在企业微信工作群实时同步进展。

2、应急响应操作指南

（1）编制《工伤应急响应操作手册》，细化各岗位响应流程与执行标准：

医疗协调专员：接到通知后，依据事故定位调取「合作医院动态资源表」，优先选择距离最近且具备相应救治能力的医院（如骨科、烧伤科专科优势医院）。通过专线电话（24 小时开通）与医院急诊科建立实时沟通，同步发送《伤员信息预报表》，明确预计到达时间、生命体征监测数据（如有）及特殊护理需求。协调后勤部门安排配备急救设备的专用车辆，随车配备 AED 设备及基础急救药品，确保伤员在 40 分钟内送达医院。

行政主管：15 分钟内完成应急指挥车辆调度与临时办公场地布置，指定 2 名现场协调员携带标准化物资包（含急救箱、员工健康档案、紧急联络表、事故现场勘查工具包）赶赴现场，同步在事故区域设置警戒标识，维护现场秩序。

人力资源负责人：1 小时内联动物业公司（服务企业）核查员工社保缴纳状态，调取工伤保险参保凭证与劳动合同，确认工伤认定申报材料准备情况。针对未缴纳社保员工，立即启动企业补充保障预案，确保救治费用垫付通道畅通。

法务专员：抵达现场后，使用执法记录仪全程记录，指导安保人员保护事故现场，通过

现场询问制作《证人询问笔录》，收集监控录像、设备运行日志等关键证据，同步启动法律风险评估，预判可能涉及的劳动纠纷与责任划分。

➤ 工伤处理高效处理方法

（一）医疗救治保障

1、医院合作与资源调配

与贺州市人民医院（三级甲等综合医院）、贺州市中医医院（中西医结合特色医院）、广济医院（民营综合医院）等 3-5 家医疗资源丰富的综合及专科医院签订长期紧急救治协议。协议中明确规定，贺州学院宿舍管理员工伤事故发生时，医院需立即启动优先接诊机制，开通 24 小时绿色急救通道，优先安排挂号、检查、手术等环节。针对复杂伤情，医院需在 1 小时内协调骨科、神经外科、急诊科等相关科室专家开展联合会诊，并制定个性化治疗方案。

建立详细的医院联络清单，包含各医院急诊科室 24 小时值班电话、医务科负责人姓名、应急响应联系人及其备用联系方式，同时标注各医院优势诊疗科目。如贺州市人民医院创伤急救能力突出，贺州市中医医院擅长骨伤康复治疗等。事故发生后，医疗协调专员需在 10 分钟内依据伤员受伤部位、严重程度及地理位置，通过 GIS 地图系统快速筛选出最优送诊医院，并第一时间致电医院急诊中心，详细说明受伤人员数量、年龄、受伤原因（如高空坠落、机械损伤等）、生命体征初步评估结果等信息，协助医院提前准备呼吸机、心电监护仪等急救设备，调配外科、麻醉科等相关医护人员待命。行政主管同步启动车辆调度程序，优先调配校内专用救护车，若救护车资源不足，15 分钟内协调社会急救车辆或应急公务用车到位，确保 30 分钟内将伤员送达医院接受救治。

2、全程医疗跟进服务

医疗协调专员从伤员入院起全程陪同，协助完成挂号、缴费、检查项目预约等繁琐手续，为行动不便的伤员提供轮椅、担架等辅助设备。建立动态电子医疗档案，实时录入诊疗过程中的 CT、MRI 等影像检查报告、血常规等实验室检测数据、诊断证明书、治疗方案及用药清单等关键信息，并同步上传至工伤处理专项小组共享云平台。

每 2 小时主动与主治医生沟通，详细了解伤员生命体征变化、病情发展趋势、治疗效果及后续治疗计划，做好书面记录。每日下班前整理当日医疗情况，形成包含病情摘要、治疗进展、费用明细、预后评估等内容的书面报告，提交至工伤处理专项小组，为后续工作提

供依据。

当主治医生提出转院治疗建议时，医疗协调专员立即启动转院预案，2 小时内联系目标医院医务科，协调重症监护病房（ICU）床位、专科专家会诊等资源，确认转院可行性及接收时间。同时，协助伤员家属或单位代表办理转院手续，整理医疗档案资料，确保病历、检查报告等文件完整移交。转院过程中，安排具备急救资质的医护人员全程护送，配备必要的急救药品和设备，实时监测伤员生命体征，通过车载通讯设备与目标医院保持联系，确保转院途中医疗救治不间断，4 小时内完成全部转院流程。

（二）工伤认定与理赔跟进

1、工伤认定材料准备与申报

在事故发生后，法务专员和人力资源部门负责人立即启动工伤认定材料准备工作。法务专员第一时间赶赴事故现场，运用专业设备完整留存监控录像原始数据（如有），多角度拍摄高清现场照片，重点标注危险区域、设施状态等关键信息。同时，安排专人以标准化询问模板对目击者进行访谈，要求证人在事故发生后 12 小时内签署书面证言，并对每份证言进行真实性核验与法律合规性审查，所有证据按时间轴顺序编号归档。

人力资源部门负责人同步开展员工基础材料收集，调取近一年劳动合同、完整考勤记录及工资流水明细，通过数字化扫描形成电子档案。针对宿舍管理员工，建立三方协作沟通机制，与物业公司（服务企业）每日对接，同步获取社保缴纳证明、协议及用工备案文件。设立双人交叉审核制度，在事故发生后 3 个工作日内完成材料完整性核查，确保材料无遗漏、无矛盾、符合法定形式。材料审核通过后，人力资源部门负责人在 1 个工作日内通过线上政务平台提交工伤认定申请，并建立进度追踪台账，每周以书面报告形式向专项小组汇报受理、调查、决定等各阶段进展。

2、工伤保险理赔流程推进

财务专员在工伤认定申请提交后，同步启动“双线并行”工作机制：一方面梳理员工诊疗全过程票据，按门诊、住院、康复治疗等类别分类整理医疗费用票据、诊断证明、出院小结等核心材料；另一方面主动联系保险公司获取最新理赔清单，对照清单逐项核查材料规范性，采用防伪装订技术确保材料完整可追溯。在收到完整理赔材料后，2 个工作日内通过保险公司专属理赔通道提交申请，并建立“1+1”沟通机制（1 次邮件确认 + 1 次电话沟通），每 3 个工作日与理赔专员进行进度核对，制作沟通备忘录留存。

针对理赔争议问题，建立“三级响应机制”：初级争议由财务专员运用理赔政策知识库进行解释沟通；中级争议启动法务专员介入，结合《工伤保险条例》等法规出具书面法律

意见书；重大争议则组建跨部门谈判小组，通过模拟推演制定协商策略，必要时引入第三方鉴定机构提供专业证明。在收到保险理赔款后，财务专员严格执行“三核对”流程（核对金额、核对账户、核对事由），在 1 个工作日内完成款项支付，并向员工提供包含支付明细、税务凭证的结算报告。

（三）康复与返岗安排

1、个性化康复计划制定

在员工治疗结束后，医疗协调专员将第一时间联动主治医生、权威康复机构专家，组建专项康复小组。基于员工具体伤情、身体机能恢复数据及岗位作业特点，在出院后 3 个工作日内制定科学、全面的个性化康复计划。该计划不仅涵盖康复目标、物理治疗、职业康复训练等核心康复项目，还会细化每日康复时间安排、阶段性康复效果评估标准。同时，为确保计划充分尊重员工意愿，康复计划需经员工本人及家属共同确认签字后实施。医疗协调专员建立专属康复跟踪台账，每周定时与康复机构对接员工康复进展，每月组织康复小组召开评估会议，根据员工实际恢复情况动态调整康复方案，确保康复效果最大化。

2、返岗评估与工作安排

在员工康复期间，人力资源部门牵头，联合员工所在部门主管、医疗协调专员成立返岗评估小组，每半个月开展一次全面返岗评估。评估过程采用多元化方式：通过专业体能测试评估员工身体机能恢复水平；运用岗位工作模拟操作检验其实际工作能力；借助心理专家访谈深入了解员工心理状态。当员工各项指标达到返岗条件时，人力资源部门负责人在 2 个工作日内与员工进行深度沟通，充分倾听其工作意愿和实际需求。同时，与员工所在部门召开协调会议，综合员工身体状况、职业技能及部门岗位需求，制定针对性返岗工作方案，包括合理调整工作岗位、优化工作内容、科学控制工作强度等。在员工返岗后的首周，安排经验丰富的导师进行“一对一”跟踪关怀，建立每日沟通机制，及时收集员工工作适应反馈，通过定期组织心理疏导、岗位技能培训等方式，助力员工平稳过渡，顺利回归工作岗位。

➤ 工伤处理风险防范措施

（一）加强安全培训

1、培训体系构建

（1）建立“基础 + 专项 + 进阶”三级安全培训体系。基础培训面向全体 56 名宿舍管理员，每季度开展 1 次，课程内容包含：

法规解读：系统学习《安全生产法》《工伤保险条例》等核心法律法规，结合宿舍管理实际工作，重点讲解员工权利义务、工伤认定标准及申报流程；

制度宣贯：深入解读宿舍安全管理制度，包括日常巡查规范、设备操作流程、访客管理要求等内容；

风险认知：分析常见工伤事故类型，如滑倒摔伤、高空坠落、触电事故等，传授基础预防原则和应急处理方法；

专项培训针对特定岗位风险，如夜间巡查、设备维修等，每半年开展 1 次。邀请消防部门专家进行消防器材实操教学，电力工程师指导电气设备安全操作规范，医疗急救人员现场演示心肺复苏、伤口包扎等急救技能。同时设置情景模拟环节，让参训人员在真实场景中提升风险应对能力。

进阶培训每年开展 1 次，选拔年度考核优秀的管理员参与应急管理高级研修班。研修内容涵盖国内外先进安全管理理念、智慧化安全监管系统应用、重大事故应急处置案例分析等，帮助管理人员拓宽视野，提升综合管理水平。

2、培训实施与考核

（1）每次培训前，人力资源部门联合安全管理专员制定详细的培训计划，明确：

基础信息：培训时间、地点、讲师资质及联系方式；

课程安排：每日课程内容、授课方式、学时分配；

参训要求：参训人员名单、考勤制度、考核标准。

（2）培训采用“理论授课 + 案例分析 + 模拟演练”三位一体教学模式：

理论授课（40%）：由行业专家、企业内训师系统讲解专业知识；

案例分析（30%）：选取典型工伤事故案例，组织小组讨论分析事故原因，提出改进建议；

模拟演练（30%）：设置真实场景，如火灾逃生、设备故障处理等，检验培训成果。

（3）培训结束后进行综合考核：

笔试（60%）：采用闭卷考试形式，测试法律法规、安全制度等理论知识掌握情况；

实操考核（40%）：通过现场操作、情景模拟等方式，评估应急处置能力；

考核成绩 80 分以上为合格，不合格者需参加补考。补考仍不合格的，根据岗位要求进行适当调整。建立完善的培训档案，详细记录每位员工的培训经历、考核成绩等信息，作为绩效考核、岗位晋升的重要参考依据。

3、应急演练常态化

（1）每季度组织 1 次涵盖不同场景的应急演练，包括：

火灾事故：模拟宿舍火灾场景，演练火灾报警、人员疏散、消防器材使用等流程；

触电事故：设置电气设备漏电场景，演示断电急救、心肺复苏等应急处理方法；

滑倒摔伤：模拟地面湿滑导致人员受伤场景，练习伤口处理、担架搬运等急救技能。

（2）演练前制定详细方案，明确：

演练目标：检验应急预案可行性，提升员工应急处置能力；

场景设置：具体事故类型、发生时间、影响范围；

人员分工：指挥组、救援组、医疗组等职责划分；

实施流程：从事故发生到应急响应的完整流程。

（3）提前 3 天发布演练通知，明确注意事项。演练过程中，安排专业人员现场指导并记录，重点评估：

应急反应：事故发生后员工的第一时间响应速度；

操作规范：应急设备使用、急救措施等操作的规范性；

团队协作：各小组之间的配合默契程度；

演练结束后召开总结会议，分析存在问题，提出改进措施。1 周内形成书面总结报告提交工伤处理专项小组，并将改进内容纳入下一轮培训和演练计划，持续优化应急处置能力。

（二）改善工作环境与设备

1、设施设备巡检与维护

（1）制定《宿舍设施设备巡检维护标准》，明确巡检范围涵盖楼梯扶手、卫生间防滑设施、照明设备、门窗、消防器材、电器线路等 12 类核心设施。建立三级立体巡检体系：

日巡检：2 名专职设备维护员采用“定点打卡 + 扫码录入”方式，每日对出入口、配电房等 5 个重点区域及电梯、监控主机等关键设备进行巡查，通过智能巡检系统实时上传图文记录；

周排查：安全管理专员每周组织工程、宿管等部门开展联合排查，运用隐患排查清单逐

项核验，排查结果录入 OA 系统生成整改工单；

月检修：外聘专业维保团队每月对电梯、消防报警系统等特种设备进行深度检测，留存检测报告及影像资料。针对安全隐患实行“三色管理”：红色隐患 24 小时内整改，黄色隐患 5 个工作日内制定方案，蓝色隐患纳入季度改造计划，整改完成后由第三方机构进行验收评估。

2、劳动防护用品管理

（1）构建“需求分析 - 精准配备 - 动态管理”防护体系：

分级配备：依据高空作业、设备维修等 6 类作业场景，制定《劳动防护用品配备标准》，新增防砸鞋、护目镜等专项防护装备；

智能管控：引入 RFID 管理系统，建立电子台账实现防护用品全生命周期管理，通过智能储物柜实现“刷脸领取、超时预警”；

能力提升：每季度开展“防护用品实操比武”，将正确使用方法纳入新员工考核。设立“安全卫士”流动红旗，对规范使用标兵给予绩效加分，对违规行为实行“首违警告、再违追责”制度。

3、环境风险动态监测

（1）打造智慧化环境监测网络：

设备部署：在配电室、储物间等重点区域安装物联网监测设备，实现温湿度、烟雾浓度、一氧化碳等 8 项指标实时监测；

智能预警：建立 AI 分析模型，对异常数据进行趋势预测。当触发报警时，系统自动生成处置工单，同步推送至安全管理专员手机端和监控大屏；

应急处置：制定《环境风险分级响应预案》，明确不同等级风险的处置流程。配置移动环境监测终端，对高风险区域进行加密监测，重大隐患整改期间实行 24 小时专人值守，确保环境安全可控。

（三）完善安全管理制度

1、制度体系优化

在全面梳理现有宿舍安全管理制度基础上，重点对标《安全生产法》《工伤保险条例》及高校后勤服务行业安全规范，结合贺州学院宿舍管理实际场景，系统性修订完善 10 项核心制度。其中，《宿舍管理员安全操作规程》新增智能门禁系统异常处置、夜间突发火情应急疏散等 12 项操作细则；《宿舍安全巡查制度》细化每日巡查时段（早中晚三次固定巡查 + 随机抽查）、巡查路线规划及重点区域（如配电房、楼梯间）检查标准；《设备设施维护

管理制度》明确电梯、消防喷淋等特种设备维护周期及第三方维保单位资质要求。

制度修订采用“三审三校”机制：草案形成后，首先组织宿舍管理员开展实操性论证，收集 20 条一线工作建议；其次由安全管理专员、法务专员进行合规性审查，确保条款符合最新法规；最后提交工伤处理专项小组召开联席会议审议。制度发布后，配套制作图文版《宿舍安全管理手册》及短视频教学课程，并建立“制度动态更新台账”，实时记录政策变化与实践反馈，确保每半年修订版本的有效性。

2、安全责任落实

构建“三级网格化 + 双重责任”管理体系，将全校 28 栋宿舍楼划分为 15 个责任网格，每个网格配置 1 名主责管理员与 1 名安全协管员。《安全责任清单》采用矩阵式管理，明确物业管理公司负责人的统筹责任、安全主管的监督责任、网格管理员的执行责任，细化包含宿舍用电安全、外来人员管理等 8 大类 42 项具体职责。

创新实施“安全责任承诺制”，全体员工签订《安全责任书》时需同步录制履职承诺视频存档。绩效考核方面，除设置 30% 的安全权重外，建立“安全积分银行”，对主动上报隐患、成功处置险情的员工给予积分奖励，积分可兑换培训机会或物质奖励；对责任落实不力的员工，实行“红黄牌”预警机制，累计两张黄牌取消年度评优资格。

3、隐患排查与整改闭环管理

(1) 搭建“智能监测 + 人工巡查”双轨排查体系，在宿舍区域部署智能烟感报警器、用电负荷监测系统物联网设备，实时将异常数据推送至安全管理 APP。人工巡查执行“五查五记”标准（查设备、查环境、查记录、查防护、查应急；记时间、记地点、记问题、记措施、记责任人），发现隐患后通过 APP 启动“三级响应”：

一般隐患：如门窗损坏、照明故障等，系统自动派单至维修部门，3 个工作日内完成维修并上传验收照片；

较大隐患：涉及消防通道堵塞、线路老化等，2 小时内制定整改方案，7 个工作日内整改完毕，期间设置警示标识并加强巡查频次；

重大隐患：如建筑结构安全问题，立即启动应急预案，疏散人员并采取临时加固措施，15 个工作日内联合专业机构完成整改；

建立隐患整改“回头看”机制，每月由工伤处理专项小组随机抽取 20% 已销号隐患进行复核，每季度编制《隐患治理白皮书》，通过热力图分析高频隐患区域，为后续安全投入提供数据支撑。同时，将典型隐患案例纳入新员工培训教材，实现“整改一个隐患、完善一项制度、教育一批人员”的治理目标。

➤ 工伤处理关系维护应急预案

（一）员工及家属沟通预案

1、分级沟通机制

建立“三级沟通响应体系”，通过明确分工与时间节点，确保沟通的及时性与有效性。事故发生后，员工直属主管需在 1 小时内进行首次电话沟通，沟通时使用标准化开场白模板，简要说明事故发生的时间、地点、初步伤情及已采取的急救措施，并主动提供 24 小时紧急联络专线。

3 小时内，由人力资源部门负责人牵头，联合法务专员、医疗协调员组成第一沟通小组，携带加盖公章的事故初步调查报告、医院诊断证明及治疗方案前往员工家属所在地或医院。在面对面沟通中，采用“倾听 - 解释 - 承诺”三步骤沟通法，详细解答家属疑问，同时为家属提供《工伤处理进度跟踪表》，明确各阶段时间节点。

若家属对处理方案存在重大异议，立即启动高级沟通小组响应机制。由物业管理公司总经理、贺州学院后勤管理处负责人、物业公司（服务企业）代表组成高级沟通小组，在 48 小时内组织召开专题沟通会。会前收集家属诉求清单，邀请法律顾问现场解读相关法律法规，会后形成书面会议纪要并由双方签字确认。

2、沟通内容标准化

制定《工伤事故沟通话术手册》，分为紧急沟通、治疗跟进、赔偿协商三个章节，每个章节设置常见问题应答指南。初期沟通模板包含事故发生经过（含监控录像获取情况）、首诊医院选择依据、已垫费用明细（附缴费凭证模板）等内容。

治疗期间，建立“双周通报”制度，通过书面报告 + 视频会议形式，向家属通报病情进展、康复训练计划、预计出院时间等信息。制作可视化的《工伤认定流程图》，标注关键时间节点（如申请期限、鉴定时间等），并提供二维码链接至政府官方查询平台。

赔偿协商阶段，提供《赔偿项目明细表》，逐项列明法律依据（如《工伤保险条例》具体条款）、计算方式（含工资基数确认方式）、支付方式及时间安排。同时准备典型案例对比分析材料，增强家属对赔偿方案合理性的认同感。

3、心理疏导与关怀

建立“三级心理干预体系”，事故发生后 24 小时内，由持有国家心理咨询师资质的专业人员进行首次心理评估，使用 SCL-90 症状自评量表量化心理状态。针对评估结果显示存在明显心理应激反应的人员，制定个性化心理疏导方案，包括每周 2 次一对一心理辅导、正念减压训练课程、家属支持小组活动等。

在员工治疗期间，实施“三个一”关怀计划：每周由部门负责人带队探访 1 次，每月组织 1 次同事视频连线活动，每季度举办 1 次家属开放日。建立家属专属沟通微信群，安排专人每日定时答疑，重要信息通过书面函件双重确认。同时，为家属提供《陪护人员心理自助手册》，内含压力管理技巧、本地生活服务指南等实用信息。

（二）与其他机构合作预案

1、联合工作机制

事故发生后，物业管理公司与机构需在 2 小时内启动应急响应，成立由双方总经理级负责人牵头，人力资源部（含员工关系岗）、法务部（法律顾问全程介入）、财务部（资金保障组）、安全管理部（现场协调组）组成的联合工作组。建立“双组长 + 联络员”制度，明确双方各部门对接人，实行 7×24 小时轮值沟通。每日上午 9 时召开例会，通过企业微信视频会议或现场会议形式，同步以下核心信息：

- 医疗救治进展（含医院诊断报告、治疗方案变更）；
- 费用支出明细（医疗费用、交通食宿等分项台账）；
- 法律风险动态（工伤认定材料完整性、社保部门反馈）；
- 舆情监测情况（员工家属及公众关切点）；

（1）联合工作组需在 48 小时内制定完成《工伤事故协同处理流程》，明确：

物业公司（服务企业）负责 48 小时内完成事故上报，7 个工作日内提交劳动合同、考勤记录等基础材料；

物业管理公司承担医疗费用先行垫付，同步启动商业保险理赔流程；

双方共同配合完成劳动能力鉴定材料准备，确保在规定时限内提交。

2、争议解决流程

（1）若出现责任划分或费用分担争议，按以下层级递进处理：

一级协商：联合工作组在 3 个工作日内召开专题会议，由法务部主导，《工伤保险条例》相关规定进行分析。邀请第三方调解机构列席，制作会议纪要并由双方签字确认。

二级调解：若协商未果，立即启动行政调解程序，在 5 个工作日内向当地劳动争议调解委员会提交调解申请，同步准备：

- 事故现场监控录像及证人证言；
- 医疗费用原始票据及明细清单；
- 用工（劳务）协议、岗位说明书等法律文件；

（2）三级仲裁：若调解失败，法务部需在 10 个工作日内完成仲裁 / 诉讼全流程准备，

包括:

- 与常年法律顾问签订专项委托协议;
- 组建法律应对小组, 制定诉讼策略;
- 完成证据链梳理与质证准备。

3、长期合作维护

(1) 建立 “1+3+X” 常态化合作机制:

月度沟通: 每月 5 日前召开安全管理对接会, 重点分析上月安全隐患整改情况。

(2) 季度会议: 每季度首月 15 日召开联合安全管理会议, 包含:

- 开展工伤案例复盘, 编制《岗位风险防控指南》;
- 优化招聘标准, 增加安全技能实操考核;
- 完善培训体系, 将安全培训纳入员工绩效考核。

(3) 动态管理: 依托智慧管理平台, 实现以下数据实时共享:

A[考勤数据] --> (共享数据库)

C[绩效评估]

D[安全培训记录]

E[健康档案]

关系维护: 每半年组织 “安全技能比武” 等团建活动, 设置联合应急演练项目, 通过模拟工伤事故处置流程, 提升双方协同效率。建立高层互访机制, 每年开展 2 次管理层交流活动, 深化战略互信。

(三) 与贺州学院沟通协调预案

1、信息同步机制

设立专职学院对接专员, 专员需具备 3 年以上高校后勤管理对接经验, 持有应急管理师职业资格证书。在事故发生后 30 分钟内, 通过加密邮件向贺州学院后勤管理处提交包含事故发生时间、地点、人员伤情、初步处理措施的书面报告, 并同步电话简要说明。后续采用 “日报 + 周报” 模式: 每日 17:00 前通过企业微信发送事故处理进展摘要, 重点标注当日关键进展与风险点; 每周五下午 15:00 前提交正式报告, 内容涵盖医疗救治进展 (含诊疗方案、康复评估)、工伤认定流程 (材料提交、审核节点)、费用支出明细 (医疗费用、陪护成本、保险理赔进度)。重大决策或关键节点 (如转院至三甲医院、启动赔偿协商程序), 提前 24 小时通过视频会议进行专题汇报, 同步提交可行性分析报告, 充分征求学院意见建议。

2、联合处置流程

涉及学院资源调配场景：物业管理公司需在 1 小时内提交包含申请事由、资源使用计划、风险防控措施的书面的申请，采用红头文件加盖公章形式。贺州学院后勤管理处 2 小时内组织相关部门进行联合会审，通过 OA 系统给予正式批复并指定对接人协助落实。针对可能引发舆论关注的工伤事件，双方联合成立由学院宣传部、保卫处、后勤处及物业公司公关部组成的舆情应对小组。在事故发生后 4 小时内制定《舆情应对操作指南》，明确官方网站、微信公众号、校园公告栏三级信息发布渠道，规定首次通报不晚于事故发生后 6 小时，后续根据进展每 24 小时更新。设立 24 小时舆情监测岗，使用专业舆情监测系统实时监控网络动态，建立负面舆情 30 分钟响应机制。

3、长效合作优化

每学期末由双方分管领导牵头，组织后勤管理人员、安全专家、法律顾问开展工伤处理总结会议。采用 SWOT 分析法对处理过程进行复盘，形成《年度工伤处理效能评估报告》，针对不足制定包含责任部门、完成时限、验收标准的改进方案。联合开展安全管理课题研究：每年设立 2-3 项校级科研项目，重点攻关宿舍安全风险智能化监测系统开发（如 AI 行为分析、物联网传感预警）、员工安全行为规范优化（含标准化操作手册编制、VR 模拟培训体系建设）等课题。建立双方管理人员定期互访机制，每半年组织一次包含专题培训、应急演练、案例研讨的交流活动，同步开展“安全管理最佳实践”评选，将优秀经验形成标准化操作流程在全校推广。

2.2.6 响应时间承诺

为了确保宿舍管理项目的顺利进行，提升服务质量和客户满意度，本企业特制定以下宿舍管理人员的响应时间承诺方案。本方案旨在明确宿舍管理人员在面对客户需求、紧急任务或其他重要事项时的响应时间与处理机制。

(1) 响应时间承诺

➤ 日常需求响应时间

对于宿舍管理人员在日常工作中接收到的客户需求或任务指令，我们承诺在接到通知后的 30 分钟内给予明确回复，并在 4 小时内开始执行。

对于涉及复杂或特殊要求的任务，我们将在 24 小时内提供详细的执行计划和时间表。

➤ 紧急事件响应时间

对于突发的紧急事件，如安全事故、设备故障等，宿舍管理人员承诺在接到通知后的 15 分钟内进行初步响应，包括确认事件性质、评估影响范围等。

在初步响应后，宿舍管理人员将立即启动应急预案，并在 30 分钟内组织相关资源进行现场处置或提供远程支持。

➤ 信息反馈与报告时间

宿舍管理人员承诺在任务执行过程中，定期向客户反馈任务进度和完成情况，确保客户能够及时了解任务状态。

对于重要节点或关键步骤的完成情况，宿舍管理人员将在完成后的 2 小时内向客户提交书面报告。

(2) 响应机制保障

➤ 建立快速响应团队

组建由经验丰富的宿舍管理人员组成的快速响应团队，负责处理紧急事件和客户需求。

团队成员将接受专门的培训，提高应对突发事件的能力和效率。

➤ 优化沟通渠道

建立多渠道的沟通机制，包括电话、电子邮件、即时通讯工具等，确保宿舍管理人员能够与客户保持快速、有效的沟通。

定期评估沟通渠道的有效性，并根据需要进行调整和优化。

➤ 制定应急预案

根据项目的实际情况和潜在风险，制定详细的应急预案，明确应急响应流程、责任分工和处置措施。

定期组织应急演练，提高宿舍管理人员的应急响应能力和协作水平。

(3) 监控与评估

➤ 响应时间监控

建立响应时间监控系统，记录宿舍管理人员的响应时间和处理情况，确保响应时间符合承诺要求。

对于响应时间超过承诺期限的情况，将进行原因分析并采取相应的改进措施。

➤ 客户满意度评估

定期对客户进行满意度调查，了解客户对宿舍管理人员响应时间的满意度和意见建议。

将客户满意度作为评估宿舍管理人员工作绩效的重要指标之一，并纳入绩效考核体系。

(4) 技术支持与保障

技术支持团队：为确保宿舍管理人员能够快速响应并解决技术问题，建立专门的技术支持团队，提供远程或现场技术支持。

技术更新与培训：随着技术的不断发展，定期为宿舍管理人员提供技术更新和培训，确保他们掌握最新的技术和工具，以提高工作效率和响应速度。

(5) 资源调配与准备

资源调配机制：建立灵活的资源调配机制，确保在紧急情况下能够迅速调配人力、物力

和财力等资源，以满足客户的需求。

资源准备与储备：根据项目的需求和预测，提前准备和储备必要的资源，如备品备件、工具设备等，以应对可能的紧急事件。

(6) 激励与约束机制

激励机制：建立激励机制，对在响应时间和服务质量方面表现优秀的宿舍管理人员给予表彰和奖励，以激发他们的工作积极性和责任心。

约束机制：制定明确的约束机制和处罚措施，对未能按照承诺时间响应或服务质量不达标的宿舍管理人员进行相应的处罚，以确保服务质量和响应时间的稳定性。

(7) 持续改进与优化

问题分析与改进：定期收集和分析宿舍管理人员在响应时间和服务质量方面存在的问题，制定相应的改进措施，并持续跟踪改进效果。

流程优化：根据客户需求和市场变化，不断优化宿舍管理服务流程，提高服务效率和响应速度。

(8) 法律法规与合规性

遵守法律法规：确保宿舍管理服务活动符合国家法律法规和政策要求，遵循相关行业标准和规定。

合规性检查：定期对宿舍管理服务活动进行合规性检查，确保服务过程合法合规，避免潜在的法律风险。

2.2.7 服务流程承诺

(1) 服务流程承诺

➤ 需求分析与确认

内容：我们将与客户进行深入沟通，详细了解项目的具体需求，包括但不限于人员数量、技能要求、工作时间、工作地点等。通过需求分析，我们将确保对客户需求有准确的理解。

承诺：在接到客户需求后的 24 小时内，我们将完成需求分析与整理，并为客户提供详细的方案建议。我们将确保需求分析的准确性和适用性。

➤ 人员筛选与匹配

内容：根据客户需求，我们将从本企业的人才库中筛选合适的宿舍管理人员，并进行严格的技能评估与匹配。我们将确保宿舍管理人员具备所需的专业技能和经验。

承诺：在需求确认后的 3 个工作日内，我们将完成初步的人员筛选与匹配，并为客户提供至少两名合适的候选人供选择。我们将确保宿舍管理人员的专业性和适用性。

➤ 合同签订与协议达成

内容：在双方达成一致后，我们将与客户签订正式的宿舍管理服务合同。合同将明确双方的权利和义务，包括人员期限、工作内容、薪酬福利、违约责任等。

承诺：在合同签订过程中，我们将确保合同条款的清晰明了，并在合同正式签订后的 1 个工作日内完成合同备案。我们将确保合同的合法性和适用性。

➤ 人员组织与安排

内容：我们将为宿舍管理人员办理入职手续，并安排他们到指定地点工作。在组织前，我们将对宿舍管理人员进行必要的培训和指导，确保他们能够迅速适应新的工作环境。

承诺：在合同签订后的 5 个工作日内，我们将完成宿舍管理人员的安排工作。我们将确保宿舍管理人员能够按时到岗，并为客户提供稳定、可靠的服务。

➤ 服务过程管理与监督

内容：在宿舍管理服务过程中，我们将对宿舍管理人员的工作过程进行全程管理与监督。

我们将确保宿舍管理人员遵守合同约定和企业规定，为客户提供优质的服务。

承诺：我们将建立定期巡查与监督机制，确保对宿舍管理人员的工作过程进行及时、有效的监督。对于发现的问题，我们将及时与客户沟通，并制定改进措施。同时，我们将建立 24 小时响应机制，确保在接到客户反馈或需求后能够迅速响应。

➤ 服务反馈与改进

内容：我们将定期收集客户对宿舍管理服务的反馈意见，了解服务质量和客户满意度情况。我们将对反馈进行认真分析，找出服务中存在的问题和不足，并制定相应的改进措施。

承诺：每季度我们将进行一次客户满意度调查，并在收到反馈后的 7 个工作日内进行分析与改进。我们将确保改进措施的有效性和适用性，以提高服务质量和客户满意度。

(2) 服务保障措施

➤ 专业团队支持：我们拥有经验丰富的宿舍管理服务团队，具备专业的服务能力和管理经验。团队成员将全程参与项目的实施过程，确保项目的顺利进行。

➤ 灵活的资源调配：我们建立灵活的资源调配机制，能够根据客户需求的变化和市场的发展，迅速调整服务方案和策略。我们将确保资源的及时到位和服务的顺利进行。

➤ 先进的技术支持：我们采用先进的信息化系统对服务流程进行管理和监控，提高响应速度和准确性。同时，我们将不断完善信息化系统，以满足客户不断变化的需求。

(3) 其他

➤ 定制化服务

内容：我们理解每个项目都有其独特的需求和挑战，因此我们将提供定制化的宿舍管理服务。这包括根据项目的具体需求，定制培训计划、工作制度、薪酬福利等。

承诺：在需求分析与确认阶段，我们将与客户深入讨论，明确项目的具体需求和目标，并根据这些信息定制我们的服务方案。我们将确保所提供的服务完全符合客户的期望和需求。

➤ 员工关怀与福利

内容：我们重视宿舍管理人员的福利和关怀，将为他们提供全面的福利保障和关怀措施。这包括提供必要的劳动保护用品、安排合理的休假和工作时间、组织各种文化和娱乐活动等。

承诺：我们将确保宿舍管理人员享有与正式员工相同的福利待遇，包括社会保险、带薪年假等。同时，我们将定期组织各种文化和娱乐活动，增强员工的归属感和凝聚力。

➤ 风险管理与应对

内容：在宿舍管理服务过程中，我们将建立风险管理和应对机制，以应对可能出现的各种风险和挑战。这包括人员流失、工作事故、法律纠纷等。

承诺：我们将建立完善的风险管理制度和应急预案，确保在风险发生时能够及时应对并降低损失。我们将定期进行风险评估和预警，以便提前发现潜在的风险并采取相应的措施进行防范。

➤ 培训与发展

内容：我们重视宿舍管理人员的培训和发展，将为他们提供全面的培训和发展机会。这包括专业技能培训、职业素养培训、晋升渠道等。

承诺：我们将根据宿舍管理人员的需求和潜力为他们提供定制化的培训计划和职业发展建议。我们将与客户协商，为宿舍管理人员提供晋升机会和职业发展路径，帮助他们实现个人价值和企业价值的共同提升。

➤ 沟通与协作

内容：我们将建立有效的沟通和协作机制，确保与客户、宿舍管理人员之间的顺畅沟通和协作。这包括定期的项目会议、工作汇报、问题反馈等。

承诺：我们将确保与客户保持密切的沟通和联系，及时了解客户的需求和反馈。同时，我们将与宿舍管理人员建立良好的沟通和协作关系，确保他们能够快速适应新的工作环境并高效完成工作任务。

2.2.8 服务保障承诺

1、劳务纠纷预防措施

(1) 合同管理

- 1) 制定详细的劳务合同范本，明确双方的权利和义务，确保合同内容合法、公平、公正。
- 2) 合同签订前，对宿管员进行合同内容解读，确保他们充分理解并接受合同条款。
- 3) 合同签订后，及时归档管理，并建立合同台账，方便查阅和跟踪。
- 4) 定期评估劳务合同的履行情况，及时调整和完善合同内容。

(2) 培训与沟通

- 1) 制定年度培训计划，包括法律法规、职业道德、服务技能等方面的培训内容。
- 2) 定期组织培训活动，确保宿管员具备必要的专业素养和服务能力。
- 3) 设立员工意见箱或在线平台，鼓励宿管员提出意见和建议，及时收集并处理。
- 4) 定期召开员工座谈会或沟通会议，了解宿管员的工作和生活状况，及时解决问题。

(3) 薪酬福利

- 1) 制定合理的薪酬福利政策，确保宿管员的收入与岗位价值、工作表现相匹配。
- 2) 按时足额支付宿管员薪酬，确保不拖欠、不克扣，并公示薪酬发放情况。
- 3) 提供完善的福利待遇，包括社会保险、住房公积金、节日福利、带薪年假等。
- 4) 设立员工奖励机制，对表现优秀的宿管员给予表彰和奖励。

(4) 工作环境

- 1) 提供安全、舒适、整洁的工作环境，确保宿管员的人身安全和健康。
- 2) 合理安排工作任务和工作时间，避免过度加班和劳累，确保宿管员有足够的休息时间。
- 3) 设立休息区、娱乐设施等，丰富宿管员的业余生活，提高员工满意度。
- 4) 加强对宿舍的管理和维护，确保宿舍环境整洁、安全、舒适。

(5) 监督与考核

- 1) 制定明确的考核标准和指标，对宿管员的工作表现进行定期评估和反馈。

- 2) 设立考核小组或考核委员会，负责考核工作的组织和实施。
- 3) 考核结果应作为薪酬调整、岗位晋升、奖惩等的重要依据。
- 4) 对违反公司规定或工作表现不佳的宿管员进行约谈、指导或调整岗位等处理。

2、纠纷处理流程

(1) 纠纷发现

- 1) 一旦发现劳务纠纷的苗头或迹象，应立即启动本预案。
- 2) 由人力资源部门或法务部门负责人负责收集和分析纠纷信息，确定纠纷的性质和范围。

(2) 初步调解

1) 由人力资源部门或法务部门负责人与涉事宿管员进行初步沟通和调解，了解纠纷的具体情况 and 原因。

- 2) 寻求双方都能接受的解决方案，并尽力达成一致意见。
- 3) 如调解无果，应告知双方通过法律途径解决纠纷的权利和程序。

(3) 法律途径

- 1) 引导双方通过劳动争议调解委员会、劳动仲裁机构或法院等法律途径解决纠纷。
- 2) 提供必要的法律咨询和协助，帮助宿管员维护自身合法权益。
- 3) 配合法律机构进行调查和取证工作，确保纠纷得到公正处理。

(4) 后续处理

- 1) 对处理结果进行跟踪和反馈，确保纠纷得到妥善解决。
- 2) 总结经验教训，完善相关制度和流程，防止类似纠纷再次发生。
- 3) 定期对纠纷处理情况进行统计和分析，为企业管理和决策提供数据支持。

(5) 应急响应机制

- 1) 紧急响应小组

① 成立专门的紧急响应小组，负责处理突发的劳务纠纷事件。

② 小组成员包括人力资源部门负责人、法务人员、相关部门经理等，确保纠纷能够得到快速有效的响应和处理。

2) 紧急响应流程

① 一旦发生劳务纠纷事件，立即启动紧急响应流程。

② 紧急响应小组应立即组织会议，对纠纷情况进行评估和分析，确定处理方案。

③ 根据处理方案，明确各部门的职责和任务，确保各项措施得到有效执行。

④ 及时向上级管理层报告纠纷进展和处理情况，以便做出进一步的决策和指导。

3) 风险控制

① 在处理劳务纠纷过程中，要注重风险控制，防止纠纷升级或扩大化。

② 对于可能引发群体性事件的纠纷，要提前制定应对措施，加强与相关部门的沟通和协调。

③ 加强对纠纷双方的思想引导和心理疏导，防止情绪激化，确保纠纷得到妥善解决。

(6) 预防措施持续改进

1) 定期评估

① 定期对劳务纠纷预防措施的有效性进行评估，分析存在的问题和不足。

② 评估结果应作为改进预防措施的依据，确保预防措施的针对性和实效性。

2) 经验总结

① 及时总结处理劳务纠纷的经验和教训，形成案例库和经验教训集。

② 通过案例分析和经验交流，提高员工对劳务纠纷的认识和处理能力。

3) 制度建设

① 根据劳务纠纷的实际情况和经验教训，不断完善和更新相关制度和流程。

② 加强制度宣传和培训，确保员工熟悉并遵守各项制度规定。

(7) 员工参与与激励

1) 员工参与

- ① 鼓励员工积极参与劳务纠纷的预防和处理工作，提供线索和建议。
- ② 设立员工投诉和建议渠道，确保员工的诉求和意见得到及时回应和处理。

2) 员工激励

- ① 对于在劳务纠纷预防和处理中做出突出贡献的员工给予表彰和奖励。
- ② 将劳务纠纷预防和处理工作纳入员工绩效考核体系，作为晋升和加薪的重要依据。

3、工伤类型

(1) 机械性损伤

- 1) 锐器伤：如使用刀具、剪刀等锐器时，不慎切割或刺伤自己。
- 2) 钝器伤：如搬运重物时，被重物撞击或压伤。
- 3) 挤压伤：如建筑物倒塌、设备故障等导致的挤压伤害。

(2) 物理性损伤

- 1) 烫伤：如接触热水、热蒸汽等高温物体导致的烫伤。
- 2) 烧伤：如电气火灾、化学品火灾等导致的烧伤。
- 3) 冻伤：在寒冷的环境下，未做好防护措施而导致的冻伤。
- 4) 电击伤：因电器漏电、操作不当等原因导致的电击伤害。

(3) 跌倒、滑倒或绊倒导致的伤害

- 1) 地面湿滑导致的跌倒。
- 2) 楼梯、走廊等区域因杂物堆积或地面不平导致的绊倒。
- 3) 夜间或光线不足时，因视线不清导致的跌倒。

(4) 长时间工作导致的过度疲劳和职业病

- 1) 长时间站立或行走导致的下肢静脉曲张、腰肌劳损等。
- 2) 长期面对电脑或重复同一动作导致的视力下降、颈椎病等。

3) 因工作压力大、心理负担重而导致的心理健康问题。

(5) 其他伤害

1) 交通事故伤害：如在上下班途中发生的交通事故。

2) 自然灾害伤害：如地震、洪水等自然灾害导致的伤害。

4、工伤类型及预案措施

(1) 机械性损伤

1) 预防措施：

① 为宿管员配备专业、合适的防护用具，如防割手套、护目镜等，并确保员工了解并正确佩戴。

② 定期对使用中的机械设备进行检查、维护和保养，确保其处于良好工作状态。

③ 加强员工对机械设备的安全操作培训，确保员工熟悉并严格遵守操作规程。

2) 应急响应：

① 立即停止受伤员工的工作，并确保工作区域安全，防止二次伤害。

② 迅速将受伤员工送往医疗机构，进行专业处理，如止血、清洁伤口、包扎等。

③ 通知受伤员工的家属，并告知其伤情及所在医疗机构，以便家属及时探望和了解情况。

(2) 物理性损伤（如烫伤、烧伤）

1) 预防措施：

① 在工作区域设置明显的警示标识，提醒员工注意高温物品。

② 为宿管员提供隔热手套、防火服等专业的防护用具，并确保员工了解并正确佩戴。

③ 加强员工对火灾等紧急情况的应急处理培训，提高员工的自救互救能力。

2) 应急响应：

① 立即将受伤员工移至安全区域，避免继续接触高温物品，防止伤势加重。

② 对烫伤、烧伤部位进行初步处理，如冷水冲洗、涂抹烫伤膏等，以减轻疼痛和肿胀。

- ③ 迅速联系医疗机构进行进一步诊断和治疗，如有需要，可安排专车接送。

(3) 跌倒、滑倒或绊倒导致的伤害

1) 预防措施:

- ① 保持工作场所的整洁和干燥，及时清理杂物和积水，确保地面平整。
- ② 在楼梯、走廊等易滑倒区域设置防滑措施，如铺设防滑垫、设置扶手等。
- ③ 定期检查和维护工作场所的照明设施，确保光线充足，避免在昏暗环境下工作。

2) 应急响应:

- ① 立即检查受伤员工的伤势，如有骨折等严重伤害，应避免随意搬动，等待专业人员处理。
- ② 对伤口进行初步处理，如止血、包扎等，以减轻疼痛和防止感染。
- ③ 迅速联系医疗机构进行进一步诊断和治疗，如有需要，可安排专车接送。

(4) 长时间工作导致的过度疲劳和职业病

1) 预防措施:

- ① 合理安排工作时间和休息时间，避免长时间连续工作，确保员工有足够的休息时间。
- ② 提供舒适的休息场所和设施，如休息室、运动室等，以缓解员工的疲劳。
- ③ 加强职业健康教育，提高员工对职业病的认识和防范意识，鼓励员工积极参与体育锻炼和健身活动。

2) 应急响应:

- ① 发现员工出现过度疲劳或职业病症状时，立即安排休息，并提供必要的医疗支持和建议。
- ② 如症状严重，及时送往医院进行治疗，并通知家属和相关部门。
- ③ 对员工的健康状况进行持续跟踪和监测，确保员工能够尽快恢复健康。

(5) 其他伤害（如交通事故、自然灾害等）

1) 预防措施:

- ① 加强交通安全教育，提醒员工遵守交通规则，注意行车安全。

② 关注天气预报和灾害预警信息，提前做好防范准备工作。

③ 定期组织员工进行应急演练和疏散训练，提高员工的应急反应能力和自救互救能力。

2) 应急响应:

① 对于交通事故伤害，立即报警并联系医疗机构进行救治，同时通知相关部门和家属。

② 对于自然灾害伤害，按照学校的应急预案进行处置，确保员工安全撤离到安全区域。

③ 在整个过程中，做好记录和报告工作，以便后续处理和总结经验教训。

5、后续处理措施

(1) 对工伤事故进行深入调查和分析，查明事故原因和责任，制定改进措施并落实到位。

(2) 协助受伤员工办理工伤认定手续和医疗报销手续等相关事宜。

(3) 加强员工安全教育和培训力度，提高员工的安全意识和自我保护能力。

(4) 定期对工伤应急预案进行修订和完善，确保其适应学校实际情况和外部环境的变化。

附：我司生产经营单位生产安全事故应急预案备案登记表

生产经营单位生产安全事故 应急预案备案登记表

备案编号：(七星)应急备案〔2022〕10号

单位名称	广西景祥物业服务有限公司		
单位地址	桂林市七星区七里店路桂林国家大学科技园 4#-502-2 房	邮政编码	
法定代表人	吴景炜	经办人	邓爱娟
联系电话	18877336391	传 真	

你单位上报的：《广西景祥物业服务有限公司应急救援预案》等相关备案材料已于 2022 年 3 月 29 日收讫，现予备案。



桂林市七星区应急管理局
2022 年 3 月 29 日

注：备案编号由企业备案受理单位所在地行政区划代码、年份、流水号及跨区域（K）表征字母组成。例如，2016 年，河北省正定县安全监管局办理某非跨区域企业应急预案备案，是当年受理的第 7 个备案，则编号为：130123-2016-0007；如果是跨区域的企业，则编号为：130123-2016-0007-K。

2.2.9 服务方案承诺

一、服务标准与质量

(1) 服务标准

1) 职业素养

① 宿舍管理人员应具备良好的职业道德和职业操守，遵守国家法律法规和企业规章制度。

② 具备良好的沟通能力和团队协作精神，能够与客户和同事保持良好的关系。

尊重客户隐私，保护企业机密，严守工作纪律。

2) 专业技能

① 宿舍管理人员应具备与所之岗位相匹配的专业技能和知识，能够胜任工作任务。

② 定期参加专业技能培训 and 知识更新，提升个人能力和专业素养。

③ 在工作中不断学习和总结经验，提高工作效率和质量。

3) 服务态度

① 宿舍管理人员应始终保持积极、热情、耐心的服务态度，主动为客户提供帮助和支持。

② 认真听取客户需求和意见，及时反馈和处理客户问题，确保客户满意度。

③ 遵守服务承诺，按时、按质、按量完成工作任务。

(2) 质量方案

1) 招聘与选拔

① 严格筛选候选人，确保宿舍管理人员具备与岗位相匹配的专业技能和职业素养。

② 面试环节注重考察候选人的沟通能力、团队协作能力和应变能力。

③ 对候选人进行背景调查，确保其具备良好的职业道德和职业操守。

2) 培训与发展

① 为宿舍管理人员提供全面的入职培训和岗位技能培训，确保其具备胜任工作的能力。

② 定期组织专业技能培训 and 知识更新，提升宿舍管理人员的专业素养和综合能力。

③ 鼓励宿舍管理人员参加行业交流和学习活动，拓宽视野，提升竞争力。

3) 监督与考核

① 设立专门的服务质量监督部门，对宿舍管理人员的服务质量进行定期检查和评估。

② 制定明确的考核标准和奖惩机制，对表现优秀的宿舍管理人员给予奖励和晋升机会，对表现不佳的宿舍管理人员进行辅导和整改。

③ 鼓励客户对宿舍管理人员的服务质量进行评价和反馈，及时收集和处理客户意见和建议，不断改进服务质量和提升客户满意度。

4) 客户关系管理

- ① 建立健全的客户关系管理制度，确保与客户保持良好的沟通和联系。
- ② 定期收集和分析客户需求和反馈，及时调整服务策略和改进服务质量。
- ③ 为客户提供个性化、专业化的服务支持，提高客户满意度和忠诚度。

5) 持续改进

- ① 定期对服务标准和质量方案进行审查和更新，确保其适应市场变化和客户需求。
- ② 鼓励宿舍管理人员提出改进意见和建议，共同推动服务质量和企业竞争力的提升。
- ③ 借鉴行业先进经验和管理模式，不断完善和优化服务标准和质量方案。

6) 健康与安全

① 健康管理：

宿舍管理人员应定期进行健康检查，确保身体健康，能够胜任工作。

对于从事特殊工种或需要特定健康条件的岗位，应确保宿舍管理人员符合相关健康要求。

② 安全意识：

宿舍管理人员应接受安全教育培训，了解工作场所的安全风险和预防措施。

在工作中应严格遵守安全操作规程，确保自身和他人的安全。

③ 紧急处理：

宿舍管理人员应了解并熟悉工作场所的紧急疏散程序和应急处理措施。

在遇到紧急情况时，能够迅速、准确地采取应对措施，减少损失。

7) 文化融合与团队建设

① 文化适应：

宿舍管理人员应了解并尊重企业的文化和价值观，尽快融入企业环境。

鼓励宿舍管理人员与同事之间多交流、多沟通，促进团队文化的融合。

② 团队建设：

定期组织团队建设活动，增强宿舍管理人员与同事之间的凝聚力和协作能力。

鼓励宿舍管理人员积极参与团队活动，共同为企业的发展贡献力量。

8) 信息保密与数据安全

① 信息保密：

宿舍管理人员应严格遵守企业的信息保密制度，不得泄露企业机密和客户信息。

在处理敏感信息时，应采取必要的加密和防护措施，确保信息安全。

② 数据安全：

宿舍管理人员在使用企业系统和设备时，应遵守数据安全规范，不得擅自更改或删除数据。

对于重要数据，应定期备份和检查，确保数据的完整性和可恢复性。

9) 激励机制与福利保障

① 激励机制：

设立明确的激励机制，对表现优秀的宿舍管理人员进行奖励和表彰。

提供晋升和发展机会，鼓励宿舍管理人员不断提升自己的能力和素质。

② 福利保障：

为宿舍管理人员提供完善的福利保障，包括社会保险等。

关注宿舍管理人员的生活和工作需求，提供必要的帮助和支持。

10) 持续改进与反馈机制

① 持续改进：

定期对服务标准和质量方案进行评估和审查，及时发现问题并进行改进。

鼓励宿舍管理人员提出改进意见和建议，共同推动服务质量的提升。

② 反馈机制：

设立有效的反馈渠道，方便客户对宿舍管理人员的服务质量进行评价和反馈。

及时处理客户反馈的问题和意见，不断改进服务质量和提升客户满意度。

附：宿舍管理员对辖区服务标准及质量

(1) 服务标准

1) 服务态度

热情：宿管员在与师生及家长交流时，应展现出积极、热情的态度，主动询问并提供帮助。

耐心：对于师生及家长的问题和疑虑，宿管员应耐心倾听，不轻易打断，并详细解答，不推诿、不敷衍。

细致：在处理事务时，宿管员应注重细节，确保各项服务准确无误，如准确记录报修信息、及时更新宿舍状态等。

周到：宿管员应考虑到师生及家长的各方面需求，提供全方位的帮助和服务，如协助搬运行李、提供紧急药品等。

2) 响应时间

第一时间响应：宿管员在接到师生及家长的通知或反馈后，应立即做出反应，确保不延误任何紧急事项。

紧急程度分类：根据问题的紧急程度，宿管员应进行合理分类，如立即处理、尽快处理、择期处理等，确保优先级明确。

确保及时解决：宿管员应确保每一个问题都能得到及时、有效的处理，并在规定的时间内给予反馈或解决结果。

3) 问题解决能力

提高业务能力：宿管员应定期参加培训，不断学习、提高自己的业务能力和专业素养，以应对各种复杂问题。

掌握维修技能：宿管员应熟练掌握基本的维修技能，能够解决师生在宿舍生活中遇到的常见问题，如窗户维修、门锁更换等。

安全知识：宿管员应具备丰富的安全知识，能够及时发现并排除安全隐患，如火灾预防、紧急疏散等。

及时准确解决：宿管员在发现问题后，应迅速、准确地找到解决方案并实施，确保问题得到妥善解决。

4) 安全管理

严格履行职责：宿管员应严格履行安全管理职责，确保宿舍区域的安全，如定期检查消防设施、监控设备等。

巡查和监控：宿管员应加强对宿舍区域的巡查和监控，确保及时发现并处理安全问题，如夜间巡查、视频监控等。

确保设施正常运行：宿管员应确保消防设施、电器设备等安全设施的正常运行，并定期进行维护和保养。

排除安全隐患：对于发现的安全隐患，宿管员应及时采取措施进行排除，并向上级报告，确保隐患得到及时处理。

5) 环境卫生

负责保洁工作：宿管员应负责宿舍区域的卫生保洁工作，确保公共区域的清洁和整洁，如楼道、卫生间、洗衣房等。

引导学生：宿管员应引导学生养成良好的卫生习惯，如垃圾分类、节约水电等，共同维护宿舍环境的卫生和美观。

定期检查：宿管员应定期对宿舍区域进行卫生检查，确保环境始终保持良好状态，并对不合格区域进行整改。

提供清洁工具：宿管员应为学生提供必要的清洁工具和设备，方便学生自行清洁宿舍内部。

6) 规章制度执行

积极宣传：宿管员应积极宣传学校的规章制度，确保师生了解并遵守相关规定，如宿舍管理规定、安全制度等。

引导学生遵守：宿管员应引导学生自觉遵守纪律，维护宿舍的秩序和安宁，对于违规行为进行及时制止和处理。

维护纪律：对于违反规章制度的行为，宿管员应根据规定进行处理，并记录违规情况，作为后续管理的依据。

与学校沟通：宿管员应定期与学校相关部门进行沟通，了解规章制度的变化和要求，确保宿管工作的合规性。

7) 沟通与互动

建立沟通渠道：宿管员应建立有效的沟通渠道，如设立咨询台、公布联系方式等（公告栏），方便师生及家长随时反馈问题和建议。

定期座谈会：宿管员应定期组织师生座谈会或问卷调查，了解师生对宿管服务的满意度和需求变化，以便及时改进工作。

听取意见并改进：对于师生提出的意见和建议，宿管员应认真听取并进行分析，及时调

整工作策略和服务方式，提升服务质量。

与学生建立信任：宿管员应通过热情、周到的服务，与学生建立良好的信任关系，确保学生在宿舍生活中感受到温暖和关怀。

8) 个性化服务

了解学生需求：宿管员应努力了解学生的个性化需求，如特殊生活习惯、健康状况等，并提供相应的服务支持。

提供定制化服务：针对学生的特殊需求，宿管员可提供定制化服务，如提供特定饮食建议、安排特定房间的住宿等。

关注学生心理健康：宿管员应关注学生的心理健康状况，提供心理咨询服务或引导学生寻求专业帮助。

9) 宿舍文化建设

组织文化活动：宿管员可定期组织各类文化活动，如宿舍文化节、主题晚会等，丰富学生的课余生活，增强宿舍凝聚力。

宣传宿舍文化：宿管员应积极宣传宿舍文化，倡导和谐、互助、进步的宿舍氛围，营造良好的居住环境。

鼓励学生参与：宿管员应鼓励学生积极参与宿舍文化建设活动，提高学生的参与度和归属感。

10) 设施设备管理

设备维护记录：宿管员应建立设备维护记录，定期对宿舍内的设备进行检查和保养，确保设备正常运行。

设备使用指导：宿管员应为学生提供设备使用指导，确保学生正确使用设备，避免因误操作导致设备损坏或安全事故。

设备更新升级：对于老化或损坏严重的设备，宿管员应及时进行更新升级，确保宿舍设施的现代化和舒适度。

11) 紧急情况应对

制定应急预案：宿管员应制定详细的应急预案，包括火灾、地震等紧急情况的应对措施和疏散路线。

定期组织演练：宿管员应定期组织师生进行紧急情况的演练，提高师生的应急反应能力和自救互救能力。

确保应急设备完好：宿管员应确保应急设备如灭火器、应急照明等的完好有效，并定期

检查和维护。

12) 持续改进与反馈

收集反馈: 宿管员应定期收集师生对宿管服务的反馈意见, 包括满意度、问题建议等, 作为改进的依据。

分析反馈: 对于收集到的反馈意见, 宿管员应进行深入分析, 找出服务中存在的问题和不足, 制定相应的改进措施。

持续改进: 宿管员应根据反馈意见和实际情况, 持续改进宿管服务, 提升服务质量和师生满意度。

(2) 服务质量提升

1) 持续培训

专业培训内容: 定期组织宿管员参加包括服务礼仪、沟通技巧、紧急事件处理、设施设备维护等在内的专业培训课程, 确保宿管员具备全面的业务能力。

技能提升计划: 鼓励宿管员根据个人兴趣和岗位需求, 参加特定的技能提升课程, 如消防安全、卫生防疫等, 以满足宿舍管理的多样化需求。

培训效果评估: 每次培训后, 通过考试、案例分析等方式对宿管员的学习效果进行评估, 确保培训成果得到巩固和应用。

2) 严格监督

定期检查制度: 制定明确的检查制度, 包括日常巡查、月度考核、年度评估等, 确保宿管员的工作得到全面、细致的检查。

工作评估标准: 制定详细的评估标准, 涵盖服务态度、工作效率、问题解决能力等方面, 确保评估结果的客观性和公正性。

问题整改追踪: 对于检查中发现的问题, 要求宿管员立即整改, 并设立专门的追踪机制, 确保问题得到彻底解决。

3) 及时反馈

多渠道沟通机制: 设立包括线上问卷、意见箱、座谈会等在内的多种沟通渠道, 方便师生随时向宿管部门反映意见和建议。

意见整理与分析: 对收集到的反馈意见进行及时整理和分析, 了解师生对宿管服务的真实需求和期望。

改进措施实施: 根据分析结果, 制定具体的改进措施并付诸实施, 确保师生的反馈意见得到及时响应和处理。

4) 奖惩机制

表彰奖励制度：设立明确的表彰奖励制度，对表现优秀的宿管员进行公开表彰和奖励，如颁发奖金、荣誉证书等。

约谈指导流程：对表现不佳的宿管员进行约谈，了解问题原因并提供具体的改进建议，同时设立跟踪机制确保问题得到改善。

岗位调整与解聘：对于经过约谈指导后仍无法改善工作表现的宿管员，将考虑进行岗位调整或解聘，确保团队的整体服务水平。

5) 持续改进

行业动态跟踪：设立专门的信息收集和分析小组，关注宿舍管理行业的最新动态和发展趋势，为服务质量的提升提供有力支持。

师生需求调查：定期开展师生需求调查，了解他们对宿管服务的期望和需求变化，为服务内容的调整和优化提供依据。

服务标准与服务流程优化：根据行业动态和师生需求调查结果，定期对服务标准和服务流程进行审查和优化，确保服务质量和效率得到持续提升。

6) 透明化服务

信息公开：定期公布宿舍管理的规章制度、服务标准、收费标准等信息，确保师生对宿舍管理服务的全面了解。

服务过程透明：在提供服务的过程中，主动向师生说明服务流程、处理结果等，避免信息不对称造成的误解或不满。

建立沟通平台：设立宿管服务热线、邮箱或在线平台，方便师生随时咨询、建议和投诉，确保师生的声音被及时听见和响应。

7) 快速响应机制

响应时间承诺：对于师生提出的咨询、报修、投诉等需求，承诺在规定的时间内给予回应和处理。

紧急事件处理：对于宿舍内发生的紧急事件，如火灾、漏水等，宿管员需立即启动应急预案，迅速组织人员进行处置，确保师生安全。

问题跟踪与反馈：对于师生反映的问题，建立跟踪机制，确保问题得到妥善处理，并及时向师生反馈处理结果。

8) 团队建设与文化

团队培训：除了专业技能培训外，还注重团队建设和协作能力的培训，提高宿管团队的

凝聚力和执行力。

文化建设：倡导积极向上、热情服务的团队文化，通过举办团队活动、分享会等方式，增强宿管员的归属感和荣誉感。

激励措施：设立团队激励措施，如团队奖金、优秀团队表彰等，激发宿管员的积极性和创造力。

9) 服务创新

引入新技术：积极探索和引入新技术、新设备，如智能化管理系统、在线报修平台等，提升服务效率和质量。

创新服务模式：根据师生需求和行业发展趋势，不断创新服务模式，如提供定制化服务、推行绿色宿舍等。

鼓励创新实践：鼓励宿管员提出创新性的服务建议和实践，为服务质量的持续提升注入新的活力。

10) 社会责任与公益

履行社会责任：积极参与社区活动、支持公益事业，展现宿管服务的良好社会形象。

倡导绿色环保：推动绿色宿舍建设，倡导师生节约资源、保护环境，共同营造和谐美好的校园环境。

参与志愿服务：组织宿管员参与志愿服务活动，如为社区老人提供帮助、参与校园清洁等，传递正能量和温暖。

二、服务工作计划

1、工作计划

(1) 环境卫生管理

日常巡查: 每日早、晚各巡查一次宿舍区域, 检查卫生死角, 确保宿舍走廊、楼梯、公共区域等地面的清洁。

定期大扫除: 每周六组织全体住宿学生进行大扫除, 包括清理宿舍内部、卫生间、洗漱区域等, 确保环境整洁无异味。

垃圾分类: 在宿舍公共区域设置分类垃圾桶, 并引导学生正确分类投放垃圾, 每周定期清理垃圾。

绿植养护: 在宿舍公共区域摆放绿植, 美化环境, 并每周浇水、修剪一次, 确保绿植健康生长。

(2) 安全管理

门禁管理: 严格执行门禁制度, 每日早晚高峰时段在门口值守, 确保学生进出宿舍安全有序。

安全检查: 每月第一周对宿舍进行安全检查, 包括电器线路、消防设施、门窗锁具等, 发现问题及时上报并处理。

夜间巡查: 每晚 10 点后进行夜间巡查, 检查学生是否按时就寝, 确保宿舍安静无噪音, 并检查门窗是否关闭, 确保安全。

安全宣传: 每季度组织一次安全知识讲座或宣传活动, 提高住宿学生的安全意识。

(3) 住宿管理

入住登记: 对新入住的学生进行详细的入住登记, 包括姓名、学号、联系方式、入住日期等信息, 并建立档案。

床位管理: 按照学校规定合理分配床位, 并在每个床位上贴上学生的姓名和学号, 方便管理。

作息管理: 制定宿舍作息时间表, 并张贴在宿舍显眼位置, 提醒学生遵守。每晚 11 点后督促学生保持安静, 确保宿舍休息环境。

物品管理: 引导学生合理摆放个人物品, 确保宿舍内部整洁有序。定期检查宿舍内物品, 防止私拉乱接电线等违规行为。

(4) 维修与报修

日常维修: 对宿舍内的小故障进行及时处理, 如更换灯泡、维修水龙头等。建立维修记录表, 记录维修情况和处理结果。

报修处理: 对于需要专业维修的问题, 及时上报后勤管理部门, 并跟进维修进度。确保问题得到及时解决, 保障学生正常生活。

维修反馈: 维修完成后及时向学生反馈维修结果和处理情况, 确保学生满意。

(5) 学生沟通与反馈

定期沟通: 每月组织一次宿舍座谈会或班会, 与住宿学生进行面对面交流, 了解他们的需求

和意见。

意见箱设置：在宿舍内设置意见箱和留言板，鼓励学生提出宝贵意见和建议。每周查看一次意见箱和留言板，并及时回复和处理学生提出的问题。

问题处理：对于学生提出的问题和意见，认真分析原因并制定解决方案。对于能够立即解决的问题，及时给予处理；对于需要协调其他部门解决的问题，积极沟通协调并跟进处理进度。

(6) 团队建设与培训

团队建设：加强与其他宿舍管理员的沟通和协作，定期组织团队活动或交流会，分享管理经验和技巧。

定期培训：参加学校组织的培训活动或参加相关领域的培训课程，学习新的管理知识和技能。每季度至少参加一次培训活动或课程。

2、每日工作计划

(1) 早晨 (6:00-8:30)

- 1) 6:00-6:15：起床，整理个人仪容仪表，准备开始一天的工作。
- 2) 6:15-6:45：首次巡查宿舍区域，重点关注公共区域的卫生情况，如走廊、楼梯等，确保无垃圾、无积水。
- 3) 6:45-7:00：通过广播或敲门等方式，查看是否有学生无故不去上课，在宿舍逗留。
- 4) 7:00-7:30：在学生离开宿舍后，进入宿舍内部进行卫生检查，确保床铺整洁、物品摆放有序。
- 5) 7:30-8:00：汇总并记录每日的卫生检查情况，对于不符合要求的宿舍进行记录，并准备在稍后的时间进行整改通知。
- 6) 8:00-8:30：与政教处或其他相关部门进行工作交接，汇报前一天的工作情况和需要协助处理的事项。

(2) 上午 (8:30-12:00)

- 1) 8:30-9:30：巡查宿舍公物，如门窗、桌椅、灯具等，记录损坏情况并上报维修。
- 2) 9:30-10:30：处理学生报修事宜，如水龙头漏水、电器故障等，协调维修人员尽快解决。
- 3) 10:30-11:30：整理宿舍管理文档，更新学生入住、离宿信息，确保资料准确无误。
- 4) 11:30-12:00：准备下午的工作计划，对需要重点关注的事项进行标注。

(3) 下午 (14:00-18:00)

- 1) 14:00-15:00：再次巡查宿舍区域，重点关注学生的作息情况和宿舍内部卫生，确保无违规行为。
- 2) 15:00-16:00：接待来访的家长或学生，解答疑问，提供必要的帮助和指导。
- 3) 16:00-17:00：汇总当日工作情况，包括卫生检查、公物巡查、报修处理等，准备与政教处或其他相关部门进行交接。

4) 17:00-18:00: 准备晚间巡查工作, 包括安全巡查和纪律维持等, 确保学生按时就寝。

(4) 晚间 (19:00-22:30)

1) 19:00-20:00: 进行晚间首次巡查, 确保学生按时回宿舍, 无滞留现象。

2) 20:00-21:00: 继续处理晚间学生报修事宜, 确保问题得到及时解决。

3) 21:00-22:00: 进行晚间第二次巡查, 重点维持宿舍纪律, 确保学生安静就寝。

4) 22:00-22:30: 检查宿舍门窗是否关闭, 确保宿舍安全无隐患。

注: 以上时间可根据校园及学生宿舍使用时间实际情况进行调整。

附：我司工作人员对宿舍楼层进行巡查

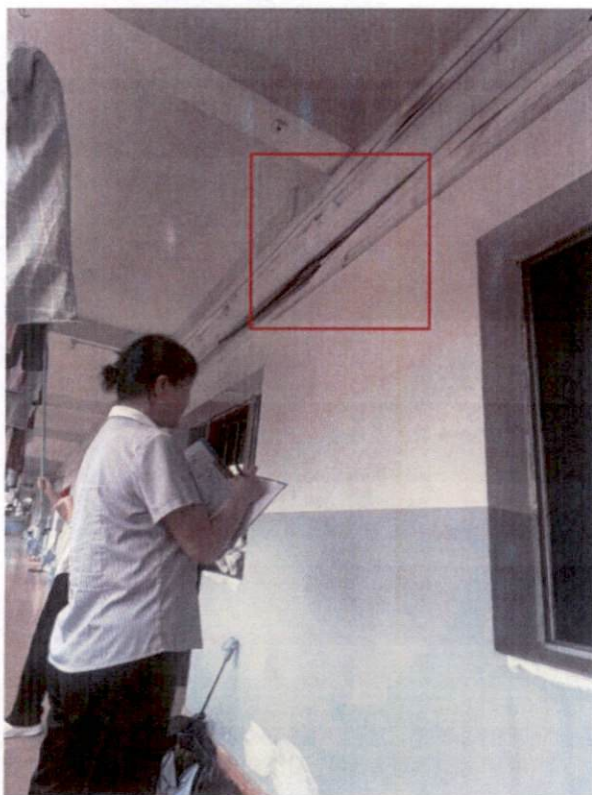
(1) 巡查时，发现宿舍楼层过道垃圾会及时进行打扫



(2) 在巡查时，会关心询问宿舍学生是否有什么需要报修的或者有什么问题需要协助，随时进行登记、处理



(3) 在巡查时，发现公共区域有损坏的物品或设施，会对其进行登记，其后马上联系维修人员对其进行维修



(4) 在巡查时，对消防设施设备进行检查，如有过期或是缺少配件的将第一时间向领导汇报并做好登记



3、每周工作计划

周一：组织学生进行大扫除，对宿舍内部进行彻底清洁，包括卫生间、洗漱区域等。

周二至周四：按照每日工作计划进行工作，确保宿舍管理有序进行。

周五：对宿舍设施进行全面检查，如消防设施、电器线路等，确保设施完好。同时，对本周的工作进行总结，准备下周工作计划。

4、每月工作计划

月初：制定本月工作计划，明确工作目标和重点。

月中：组织学生进行安全知识培训或演练，提高应急处理能力。

月底：对本月工作进行总结，评估工作效果，制定改进措施。同时，准备下月工作计划。

备注

1、根据学校实际情况和节假日安排，灵活调整工作计划。

2、在执行工作计划过程中，注重与政教处、后勤处等其他相关部门的沟通与协作，确保工作的顺利进行。

3、对于工作中发现的问题和困难，及时向上级汇报并寻求解决方案。

5、突发事件预防计划

为了有效预防宿舍内突发事件的发生，确保学生的安全与健康，特制定以下预防计划：

（1）安全教育与宣传

1) 定期组织学生进行安全知识讲座，增强学生的安全意识。

2) 在宿舍楼内设置安全宣传栏，定期更新安全知识，提醒学生注意防范。

3) 利用微信群、QQ群等社交媒体，向学生推送安全提示信息。

（2）安全检查与隐患排查

1) 每日巡查宿舍区域，检查电线、电器等是否存在安全隐患，并及时处理。

2) 每周对宿舍设施进行全面检查，如消防设施、门窗锁具等，确保设施完好有效。

3) 定期组织学生进行自查自纠，发现并及时报告安全隐患。

（3）规章制度建设与执行

1) 完善宿舍管理规章制度，明确学生的行为规范和安全要求。

2) 严格执行规章制度，对违规行为进行批评教育，必要时进行处罚。

3) 加强对学生的日常监督和管理，确保规章制度的有效执行。

（4）应急演练与培训

1) 定期组织学生进行应急疏散演练，提高应对突发事件的能力。

- 2) 对宿舍管理员进行专业培训, 提高其应对突发事件的专业素养和应急处理能力。
- 3) 加强与学校安全保卫部门的沟通与协作, 共同提高应对突发事件的能力。

(5) 宿舍文化建设

- 1) 加强宿舍文化建设, 营造和谐、安全的宿舍环境。
- 2) 鼓励学生参与宿舍管理, 共同维护宿舍秩序和安全。
- 3) 举办丰富多彩的宿舍文化活动, 增强宿舍凝聚力和向心力。

备注

- 1、在预防突发事件的过程中, 要注重细节, 从源头抓起, 确保各项预防措施的有效执行。
- 2、在处理突发性事件时, 要保持冷静、沉着应对, 确保自身安全。
- 3、在执行工作计划过程中, 注重与政教处、后勤处等其他相关部门的沟通与协作, 确保工作的顺利进行。
- 4、对于工作中发现的问题和困难, 及时向上级汇报并寻求解决方案。

6、突发性事件处理计划

为确保在突发性事件发生时能够迅速、有效地应对, 特制定以下处理计划:

(1) 火灾事故

- 1) 立即报警: 发现火情后, 立即拨打火警电话 119, 并通知学校安全保卫部门。
- 2) 疏散学生: 按照疏散预案, 迅速组织学生有序撤离宿舍楼, 确保学生安全。
- 3) 使用消防器材: 在火势可控的情况下, 使用灭火器、消防栓等器材进行初期灭火。
- 4) 协助救援: 协助消防人员进行灭火、救援等工作, 确保现场秩序。

(2) 学生伤病

- 1) 立即救治: 发现学生伤病后, 立即进行初步救治, 如止血、包扎等。
- 2) 通知家长: 及时通知学生家长, 告知伤病情况, 并请家长前来处理。
- 3) 联系医疗: 根据伤病情况, 联系校医院或附近医院, 将伤病学生送往医院进一步治疗。
- 4) 记录报告: 详细记录伤病情况、救治过程等信息, 并向上级报告。

(3) 盗窃、打架等治安事件

- 1) 立即制止: 发现治安事件后, 立即上前制止, 防止事态扩大。
- 2) 报警处理: 拨打 110 报警电话, 并通知学校安全保卫部门, 协助警方处理。

3) 保护现场: 在警方到达前, 保护好现场, 防止证据丢失或破坏。

4) 协助调查: 协助警方进行调查取证工作, 提供必要的线索和信息。

4、自然灾害 (如地震、洪水等)

1) 立即疏散: 按照自然灾害应急预案, 迅速组织学生疏散到安全区域。

2) 保持通信: 确保手机等通信设备畅通, 随时向上级报告情况。

3) 提供援助: 在灾后, 积极协助学校进行救援和恢复工作, 为学生提供必要的帮助和支持。

4) 其他突发性事件

5) 迅速判断: 根据事件的性质、规模等情况, 迅速判断是否需要启动应急预案。

6) 及时报告: 向上级报告事件情况, 并请求指示和支持。

7) 采取措施: 根据事件情况, 采取相应的措施进行应对和处理。

8) 总结经验: 在事件处理完毕后, 及时总结经验教训, 完善应急预案和措施。

备注

1、在处理突发性事件时, 要保持冷静、沉着应对, 确保自身安全。

2、在执行工作计划过程中, 注重与政教处、后勤处等其他相关部门的沟通与协作, 确保工作的顺利进行。

3、对于工作中发现的问题和困难, 及时向上级汇报并寻求解决方案。

7、宿舍管理员物资配置计划

宿舍管理员是维护宿舍秩序、保障学生生活环境的重要角色。为了确保宿舍管理员能够高效、有序地履行职责, 我司制定了以下物资配置计划, 只为宿舍管理员提供必要的工作设备和工具, 以满足其日常工作的需求。

(1) 基本办公设备配置

1) 办公桌及椅子: 为宿舍管理员提供宽敞、舒适的办公环境, 确保其能够集中精力进行工作。

2) 电脑: 配置性能稳定的电脑, 安装宿舍管理软件, 方便宿舍管理员进行学生信息管理、宿舍分配、数据统计等工作。

3) 打印机: 用于打印宿舍规章制度、通知、报表等文件, 提高工作效率。

4) 文件柜: 用于存放宿舍管理相关的文件、资料, 确保文件的安全、有序。

(2) 通讯设备配置

1) 手机: 为宿舍管理员配备手机, 保持与其他部门、学生的及时沟通, 确保信息的畅

通无阻（如项目有此需求）。

2) 对讲机或无线通讯设备：在需要的情况下，配置对讲机或无线通讯设备，方便宿舍管理员在紧急情况下进行快速沟通。

（3）清洁工具配置

1) 扫把、拖把、簸箕：用于宿舍公共区域的日常清洁，保持宿舍环境的整洁。

2) 清洁剂、消毒液：用于清洁和消毒宿舍内的各个区域和物品，确保宿舍环境的卫生安全。

（4）维修工具配置（如项目宿舍管理员有此项需求或需要此项技能）

1) 基本维修工具套装：包括螺丝刀、钳子、扳手、电笔等，用于简单的维修工作，如更换灯泡、维修门窗等。

2) 电器检测工具：如电压表、电流表等，用于检测电器设备是否正常，确保学生用电安全。

（5）安全设备配置

1) 灭火器：根据宿舍楼的大小和布局，合理配置灭火器，确保在火灾等紧急情况下能够及时应对。

2) 应急照明设备：如手电筒、应急灯等，用于停电或其他紧急情况下的照明。

（6）其他配置

1) 医药箱：配备基本的医疗急救用品，如创可贴、消毒棉签、绷带、常用药品等，以便在紧急情况下进行初步的医疗处理。

2) 学生信息记录工具：如学生信息卡或标签，用于标识学生宿舍、床位等信息，方便管理。

（7）维护与更新

1) 定期对配置的物资进行检查和维护，确保其正常运行和使用寿命。

2) 根据工作需要和科技发展，及时更新和升级办公设备、通讯设备等物资。

（8）总结

以上物资配置计划只为宿舍管理员提供全面、合理的物资支持，以满足其日常工作的需求。通过合理配置物资，我们可以提高宿舍管理员的工作效率和服务质量，为学生提供更好的住宿环境和服务。同时，我们也应注重物资的维护与更新，确保其始终保持良好的工作状态。

（9）除了上述提到的宿舍管理员物资配置计划外，还有一些其他的考虑因素也在计划

中:

1) 防护用品配置

① 口罩、手套: 在清洁和维修过程中, 为了保护宿舍管理员的健康和安全, 应配备口罩和手套。

② 防护服: 在处理特殊化学物品或进行特殊维修工作时, 应提供适当的防护服。

2) 文具用品配置

① 笔、纸、文件夹: 用于日常记录、文件整理等工作。

② 标记笔、便签纸: 方便宿舍管理员进行标记、留言等。

3) 管理辅助工具

① 宿舍平面图或布局图: 清晰地展示宿舍楼的布局和房间分布, 便于宿舍管理员进行管理。

② 学生信息册或数据库: 详细记录学生的入住信息、联系方式等, 方便宿舍管理员进行查询和管理。

4) 公共设施配置

① 公告板或电子显示屏: 用于发布宿舍规章制度、通知、活动信息等, 方便学生了解。

② 储物柜或储物间: 提供给学生存放行李、物品的空间, 保持宿舍的整洁。

5) 培训与提升

① 宿舍管理培训资料: 为宿舍管理员提供相关的培训资料, 如宿舍管理手册、应急处理指南等, 提升其管理能力和应急处理能力。

② 专业书籍或期刊: 订阅相关的专业书籍或期刊, 为宿舍管理员提供学习和交流的平台, 拓宽其视野和知识面。

6) 人文关怀

① 休息室或休息区: 为宿舍管理员提供休息和放松的空间, 减轻工作压力。

② 茶水间或咖啡机: 提供茶水或咖啡等饮品, 方便宿舍管理员在工作间隙进行休息和交流。

7) 紧急应对工具

① 紧急报警装置: 在紧急情况下, 宿舍管理员可以迅速启动报警装置, 通知相关部门和人员进行处置。

② 疏散指示牌和逃生路线图: 明确指示逃生路线和疏散方向, 确保宿舍管理员在紧急情况下能够迅速引导学生疏散。

③ 这些额外的配置和考虑因素可以根据实际情况进行选择和调整，以确保宿舍管理员能够更好地履行职责，为学生提供一个安全、舒适、有序的住宿环境。

附：宿管员值班室有专门收纳学生信息资料及物品的档案柜（包括但不限于）



三、交接工作方案及承诺

1、交接双方责任

(1) 交接人（原宿管员）：

1) 负责整理宿舍管理相关资料，包括但不限于钥匙、台帐、工具等物品，确保交接内容的完整性；

2) 填写《宿管员交接清单》，详细记录需要交接的各项工作、物品及注意事项；

3) 向接班人（新任宿管员）介绍宿舍管理情况，包括学生情况、宿舍设施状况、安全隐患等；

4) 在交接过程中，配合接班人完成相关手续的办理，确保交接工作的有序性和稳定性。

(2) 接班人（新任宿管员）：

1) 提前了解宿舍管理情况，熟悉宿舍管理规章制度；

2) 按时到达交接现场，认真查阅《宿管员交接清单》，了解需要交接的各项工作、物品及注意事项；

3) 在交接过程中，对交接内容进行逐一核对，确保无误；

4) 在确认无误后，与交接人共同签字确认，完成交接手续。

2、交接流程

(1) 提前准备：

1) 交接人提前整理宿舍管理相关资料，确保交接内容的完整性；

2) 接班人提前了解宿舍管理情况，熟悉宿舍管理规章制度。

(2) 现场交接：

1) 交接人和接班人共同到达宿舍管理现场；

2) 交接人向接班人介绍宿舍管理情况，包括学生情况、宿舍设施状况、安全隐患等；

3) 接班人认真查阅《宿管员交接清单》，对交接内容进行逐一核对；

4) 在确认无误后，双方共同签字确认，完成交接手续。

(3) 后续跟进：

1) 接班人在接手宿舍管理后，应继续了解宿舍管理情况，熟悉各项工作流程；

2) 交接人应协助接班人解决工作中遇到的问题，确保宿舍管理工作的稳定进行。

3、交接内容

(1) 宿舍管理资料：包括但不限于钥匙、台帐、工具等物品，确保交接内容的完整性；

(2) 学生情况：包括学生名单、住宿安排、学生纪律情况等；

- (3) 宿舍设施状况：包括宿舍内设施设备的完好程度、维修记录等；
- (4) 安全隐患：包括宿舍内存在的安全隐患及预防措施等；
- (5) 其他需要交接的事项：根据实际情况确定需要交接的其他事项。

4、注意事项

- 1) 交接工作应在规定的时间内完成，不得拖延；
- 2) 交接双方应认真核对交接内容，确保无误；
- 3) 如遇特殊情况无法按时完成交接工作，应提前向上级领导汇报并说明原因；
- 4) 交接完成后，接班人应尽快熟悉工作环境和工作内容，确保宿舍管理工作的稳定进行；

5) 学校后勤管理部门应对交接过程进行监督和指导，确保交接工作的有序性和稳定性。

5、为了更进一步地细化和完善宿管员的交接工作，我司将细化内容及步骤分布如下：

(1) 前期准备阶段

1) **制定详细的交接清单：**清单应涵盖宿舍管理的各个方面，包括但不限于钥匙管理、设施维护、学生信息管理、紧急联系人名单、安全检查和消防设备等。每个交接项目都应明确列出，并注明其重要性和注意事项。

2) **提前通知与沟通：**提前通知新任宿管员关于交接的具体时间和地点，并与其进行充分的沟通，确保其对交接工作的内容和要求有清晰的理解。

3) **设施检查和维修记录：**原宿管员应对宿舍内的所有设施进行详细的检查，并记录任何存在的问题或需要维修的地方。这些记录应包含设施的名称、位置、问题描述以及维修记录（如有）。

4) **学生信息整理：**整理学生名单、住宿安排和联系方式等信息，并确保其准确性和完整性。同时，对于有特殊需求或问题的学生，应进行特别标注。

5) **制定应急预案：**在交接前，应制定一套应急预案，以应对可能出现的紧急情况，如停电、漏水、火灾等。预案应明确应对措施、责任人和联系方式等。

(2) 现场交接阶段

1) **双方签到与确认：**在交接现场，交接双方应首先进行签到和确认，以确保所有参与人员都到场。

2) **设施实地查看与操作：**新任宿管员应对宿舍内的设施进行实地查看和操作，以确保其了解设施的使用方法和状态。原宿管员应进行必要的指导和解答。

3) **钥匙交接与确认：**在交接过程中，应确保所有钥匙都已正确交接，并确认其数量和

类型与清单相符。同时，应确保新任宿管员了解钥匙的使用和管理规定。

4) 学生信息交接与确认：将整理好的学生信息交给新任宿管员，并对其进行详细的解释和说明。同时，应确保新任宿管员能够熟悉并管理这些信息。

5) 遗留问题讨论与解决：对于交接过程中发现的遗留问题或需要解决的事项，双方应共同讨论并确定解决方案。对于无法立即解决的问题，应明确责任人、解决时间和具体步骤。

6) 签署交接确认书：在确认所有交接内容无误后，双方应签署交接确认书。确认书应详细记录交接的内容、时间、地点以及双方的签名和日期等信息。

(3) 后期跟进阶段

1) 新任宿管员独立工作：在交接完成后，新任宿管员应独立开展宿舍管理工作。学校后勤管理部门应提供必要的支持和帮助，以确保其能够顺利接手工作。

2) 定期回访与沟通：学校后勤管理部门应定期对新任宿管员进行回访和沟通，了解其工作情况、遇到的问题以及需要支持的事项。同时，也应收集学生的反馈意见，帮助新任宿管员不断改进工作。

3) 持续改进与培训：根据新任宿管员的工作情况和反馈意见，学校后勤管理部门应持续改进交接工作方案，并提供必要的培训和支持，以提高新任宿管员的工作能力和水平。

6、为了确保宿管员交接工作的顺利进行并避免出现问题，具体措施见下：

(1) 提前准备和规划

1) 制定详细的交接计划：明确交接的时间、地点、参与人员以及具体的交接内容和步骤。确保交接计划具有可行性和可操作性。

2) 充分沟通：在交接前，新任宿管员和原宿管员应进行充分的沟通，了解宿舍管理的具体情况、难点和重点。通过沟通，新任宿管员可以提前了解工作要求和挑战，为顺利接手做好准备。

3) 资料整理和备份：原宿管员应提前整理好所有与宿舍管理相关的资料，并确保其准确性和完整性。同时，对重要资料应进行备份，以防丢失或损坏。

(2) 详细记录和确认

1) 详细记录交接内容：在交接过程中，应详细记录每一项交接内容，包括设施状态、学生信息、钥匙管理等。确保每一项内容都有明确的记录和确认。

2) 核对和确认：新任宿管员在接收资料和信息时，应进行核对和确认，确保信息的准确性和完整性。对于任何疑问或不明确的地方，应及时与原宿管员沟通并解决。

(3) 明确责任和分工

1) 明确责任: 在交接过程中, 应明确各项工作的责任人和具体分工。确保每个人都知道自己的职责和任务, 并能够按时完成。

2) 协同工作: 原宿管员和新任宿管员应协同工作, 共同解决交接过程中出现的问题。对于需要协调的事项, 应及时与学校后勤管理部门沟通, 并寻求支持和帮助。

(4) 培训和指导

提供培训: 在交接前, 学校后勤管理部门应为新任宿管员提供必要的培训(规章制度), 帮助其了解宿舍管理的相关规定、工作流程和操作方法。通过培训, 新任宿管员可以更快地适应新工作。

持续指导: 在交接后的一段时间内, 学校后勤管理部门应继续为新任宿管员提供指导和支持。帮助其解决遇到的问题, 并逐步熟悉和掌握宿舍管理工作。

(5) 监督和评估

监督交接过程: 学校后勤管理部门应对交接过程进行监督, 确保交接工作的顺利进行。对于出现的问题和困难, 应及时介入并协调解决。

评估交接效果: 在交接完成后, 学校后勤管理部门应对交接效果进行评估。了解新任宿管员的工作情况和反馈意见, 为今后的交接工作提供参考和借鉴。

通过以上措施的实施, 我们可以有效避免宿管员交接工作中出现的问题, 确保交接工作的顺利进行和宿舍管理的稳定性。

四、管理制度

学院宿管员管理制度是为了确保学生宿舍的安全、卫生和秩序，以及为学生提供良好的学习生活环境而制定的。

1、总则

宿管员应严格遵守学院的各项规章制度，认真履行工作职责，确保学生宿舍的安全、卫生和秩序。

宿管员应关心爱护学生，积极帮助学生解决实际困难，维护学生的合法权益。

2、宿管员岗位职责

(1) 学生宿舍管理与服务

1) 宿舍日常管理:

- ① 负责学生宿舍的日常管理，包括门禁、钥匙管理、卫生监督等。
- ② 定期检查宿舍内部设施设备的完好情况，及时报修损坏设施。

2) 学生行为规范:

- ① 监督学生遵守宿舍纪律，如按时作息、保持安静、不私拉乱接电线等。
- ② 对于违反宿舍纪律的行为，进行及时制止并上报相关部门处理。

3) 卫生清洁与监督:

- ① 监督学生宿舍的卫生情况，督促学生做好个人和公共区域的卫生清洁工作。
- ② 定期组织宿舍卫生大扫除，并进行检查评分。

4) 物品管理与安全检查:

- ① 负责学生宿舍物品的登记、管理和保管，确保学生财产安全。
- ② 定期对宿舍进行安全检查，排除安全隐患，如消防器材检查、电线安全等。

(2) 学生服务与支持

1) 入住与退宿服务:

- ① 协助新生办理入住手续，分配宿舍和床位。
- ② 办理学生退宿手续，检查宿舍设施设备是否完好，退还押金等。

2) 维修服务:

- ① 及时响应学生的维修请求，如更换灯泡、修理水龙头等。
- ② 协调学校后勤部门或外部维修人员进行处理，确保设施设备的及时修复。

3) 咨询与指导:

- ① 解答学生关于宿舍管理的疑问，提供相关的咨询和指导。
- ② 帮助学生解决在住宿过程中遇到的问题和困难。

(3) 信息记录与报告

1) 学生信息记录:

- ① 准确记录学生的入住、退宿、换宿等信息，并及时更新学生住宿档案。

② 定期对宿舍入住情况进行统计和分析，为学校提供相关数据支持。

2) 工作报告与反馈：

① 定期向上级领导汇报宿舍管理工作情况，包括工作进展、存在问题等。

② 及时向相关部门反馈学生在住宿过程中的意见和建议，以便学校改进和优化宿舍管理。

(4) 其他职责

1) 配合学校开展相关工作：

① 配合学校开展安全检查、卫生评比、文化活动等工作。

② 协助学校处理突发事件和紧急情况，确保学生安全。

2) 遵守学校规章制度：

① 严格遵守学校的各项规章制度和管理要求。

② 认真履行工作职责，不得利用职务之便谋取私利或损害学校利益。

以上是对宿管员岗位职责的具体要求，宿管员应认真履行职责，确保学生宿舍的安全、整洁和有序，为学生提供良好的学习和生活环境。

3、工作制度

为了更具体地描述宿管员的工作制度，以下是一个更为详细的宿管员工作制度示例：

(1) 工作时间与班次

1) 宿管员的工作时间应涵盖学生的主要作息時間，例如，早晨 5:50 至晚上 22:00，确保在学生起床、上课、就寝等关键时间段提供服务（可根据现场实际情况进行调整）。

2) 班次安排采取轮班制，确保 24 小时有人值班，每个班次的工作时间不超过 8 小时，确保宿管员有足够的休息时间。

3) 遇有特殊情况或突发事件，宿管员需保持手机畅通，随叫随到，确保及时响应和处理。

(2) 宿舍管理职责

1) 入住与退宿管理：

① 新生入住时，宿管员需核对学生信息，分配宿舍和床位，发放钥匙，并告知宿舍管理相关规定。

② 学生退宿时，宿管员需检查宿舍设施设备是否完好，退还押金，并做好退宿登记。

2) 卫生与清洁管理：

① 每日上午、下午各巡查一次宿舍，监督学生做好个人和公共区域的卫生清洁工作。

② 每周末组织宿舍卫生大扫除，检查评分，对卫生状况不佳的宿舍进行督促整改。

③ 负责宿舍公共区域的日常卫生清洁和保养，包括走廊、楼梯、洗手间等。

4) 物品管理：

1) 建立学生宿舍物品台账，包括床上用品、家具、电器等，确保学生财产安全。

2) 定期检查宿舍内设施设备的完好情况，发现损坏及时报修，并跟进维修进度。

(4) 安全管理：

- ① 严格管理宿舍门禁，确保非住宿人员不得进入宿舍区域。
- ② 每日巡查宿舍，检查门锁、电器等安全设施，发现安全隐患及时上报处理。
- ③ 定期组织学生进行消防演练，提高学生的安全意识和自救能力。

(3) 学生服务与支持

1) 维修服务:

- ① 设立维修热线或微信群，方便学生随时报修。
- ② 接到报修请求后，宿管员需及时响应，协调维修人员进行处理，确保设施设备的及时修复。

2) 咨询与指导:

- ① 设立咨询台或微信公众号，提供宿舍管理相关的咨询和指导服务。
- ② 帮助学生解决在住宿过程中遇到的问题和困难，如宿舍矛盾、设施使用等。

(4) 信息记录与报告

1) 学生信息记录:

- ① 建立学生住宿档案，包括学生姓名、班级、宿舍号、联系方式等基本信息。
- ② 每日记录学生出入宿舍情况，确保学生安全。
- ③ 每月统计宿舍入住情况，包括入住人数、空置床位等，为学校提供相关数据支持。

2) 工作报告与反馈:

- ① 每周向上级领导汇报宿舍管理工作情况，包括工作进展、存在问题等。
- ② 每月组织宿舍管理会议，与班主任、学生代表等共同讨论宿舍管理问题，提出改进意见和建议。

- ③ 及时向相关部门反馈学生在住宿过程中的意见和建议，以便学校改进和优化宿舍管理。

(5) 工作纪律与要求

- 1) 严格遵守学校的各项管理制度和管理要求，认真履行工作职责。
- 2) 按时上下班，不迟到、早退、旷工，确保工作时间的充分利用。
- 3) 保持良好的工作态度和服务意识，热情接待学生和家，积极解决学生问题。
- 4) 加强与班主任、学生等各方面的沟通和协作，共同维护宿舍的秩序和安全。
- 5) 保守学校机密和学生个人隐私信息，不得泄露或用于不当用途。

(6) 除了宿舍管理职责之外，宿管员还应该负责以下其他工作:

1) 员工宿舍管理: 如果宿管员负责的是员工宿舍，那么他们还需要管理员工宿舍的钥匙、仓库，并建立员工信息管理档案、钥匙发放归还档案、物资领取台帐、仓库出入库台帐、宿舍楼固定资产台帐等。

2) 维修与保养: 宿管员应负责宿舍楼区域内所有设施、设备的维修保养工作，确保宿舍内的设施如门窗、水电设备、家具等处于良好状态。同时，他们还需要及时处理宿舍内的维修请求，确保学生的生活不受影响。

3) 安全保卫工作: 宿管员需要负责宿舍区的安全保卫工作, 包括防火、防盗、防破坏等。他们需要定期检查消防设施, 确保疏散通道畅通无阻。同时, 他们还需要监督学生的行为, 防止他们使用明火或高功率电器, 确保宿舍的安全。

4) 信息反馈与沟通: 宿管员需要与学校的其他部门、导师以及学生保持良好的沟通和联系。他们需要定期向上级领导汇报宿舍管理工作情况, 同时还需要将学生的意见和建议反馈给相关部门, 以便学校改进和优化宿舍管理。

5) 突发事件处理: 宿管员需要具备处理突发事件的能力, 如学生生病、意外受伤等。在发生突发事件时, 他们需要及时采取措施, 为学生提供必要的帮助和支持, 并及时向班主任、值班老师反映情况。

4、安全制度

(1) 宿舍安全检查制度

1) 每日巡查:

① 宿舍管理员应在每日早晨学生起床后、晚上学生就寝前, 对宿舍进行巡查。

② 检查内容应包括门窗是否完好、锁具是否正常、水电设施是否运行正常、消防设施是否完备等。

③ 对于发现的问题, 应及时记录并通知相关部门进行维修或处理。

2) 定期检查:

① 每月至少组织一次全面的宿舍安全检查, 包括床铺、衣柜、储物柜等内部设施是否完好, 以及是否存在违禁品等。

② 检查时应逐一检查每个学生的床位和储物空间, 确保没有违禁品或安全隐患。

③ 对于发现的问题, 应详细记录并通知学生进行整改, 同时上报学校相关部门。

3) 节假日和特殊时期检查:

① 在节假日、毕业季、新生入学等特殊时期, 应增加巡查频次, 确保宿舍安全。

② 对于节假日期间留校的学生, 应进行特别关注, 确保他们的生活安全。

(2) 违禁品管理制度

1) 禁止物品:

① 宿舍内禁止存放和使用易燃易爆、管制刀具、毒品等违禁品。

② 禁止在宿舍内饲养宠物或种植植物等。

2) 检查与处理:

① 宿舍管理员在巡查过程中, 如发现违禁品, 应立即予以没收, 并详细记录违禁品的种类、数量等信息。

② 通知学生到管理员处进行说明, 并对学生进行批评教育。

③ 视情节轻重, 上报学校相关部门处理, 并依据学校规定对学生进行相应处分。

(3) 消防安全制度

1) 消防设施:

- ① 确保宿舍内消防设施完备,如灭火器、消防栓等,并定期检查其有效性。
- ② 对于过期的消防设施,应及时更换或维修。

2) 消防演练:

- ① 定期组织学生进行消防演练,提高学生的消防安全意识和自救能力。
- ② 演练时应模拟真实场景,让学生亲身体验和学习。

3) 防火措施:

- ① 禁止在宿舍内使用明火、私拉乱接电线等行为,确保用电安全。
- ② 定期对宿舍内的电线、电器进行检查,发现老化或损坏的应及时更换。

(4) 出入管理制度

1) 宿舍门禁:

- ① 实行宿舍门禁制度,严格控制外来人员进入宿舍区域。
- ② 学生需凭有效证件进出宿舍,并接受管理员的登记和检查。

2) 晚归管理:

- ① 规定学生晚归时间,超过规定时间未归者需向宿舍管理员报备,并说明原因。
- ② 对于晚归的学生,管理员应进行登记并通知其班主任或家长。

3) 访客登记:

- ① 外来访客需进行登记,包括姓名、来访目的、联系方式等信息。
- ② 访客需经过宿舍管理员的同意后方可进入宿舍区域,并在规定时间内离开。

(5) 安全教育与培训制度

1) 安全教育活动:

- ① 定期开展安全教育活动,如消防安全讲座、防盗防骗宣传等,提高学生的安全意识和防范能力。

- ② 活动内容应紧密结合学生生活实际,形式多样化,易于接受和理解。

2) 培训与考核:

- ① 对宿舍管理员进行定期培训,提高其管理能力和应对突发事件的能力。
- ② 培训内容应包括宿舍管理知识、安全知识、应急处理等方面。
- ③ 对培训成果进行考核,确保管理员具备相应的能力和素质。

(6) 紧急事件处理制度

1) 紧急事件处理预案:

- ① 制定紧急事件处理预案,明确各类紧急事件的应对措施和处置流程。
- ② 预案应根据实际情况进行定期更新和完善。

2) 紧急事件演练:

- ① 定期组织紧急事件演练,提高宿舍管理员和学生的应对能力和自救能力。

② 演练应模拟真实场景，让学生亲身体验和学习。

3) 应急处理措施：

① 在紧急事件发生时，宿舍管理员应迅速启动应急预案，采取有效措施保护学生安全。

② 及时向学校相关部门报告情况，并请求支援和指导。

③ 对于受伤或受困的学生，应及时进行救助和安抚工作。

5、卫生制度

(1) 日常清洁制度

1) 每日清洁：宿舍管理员应确保每日对宿舍的公共区域（如走廊、楼梯、洗手间、浴室等）进行至少一次的全面清洁。清洁工作包括但不限于扫地、拖地、擦拭墙面、清理垃圾等。

2) 床铺整理：管理员应监督学生每天整理自己的床铺，包括叠被子、整理床单、枕头等，确保床铺的整洁。

3) 储物柜与衣柜管理：管理员应定期检查学生的储物柜与衣柜，确保物品摆放整齐，无私人物品乱放或堆积。

(2) 卫生检查制度

1) 定期检查：每周至少对宿舍进行一次全面的卫生检查。检查内容包括但不限于床铺、储物柜、衣柜、洗漱用品、地面、墙面等。

2) 检查结果公示：对于检查结果，管理员应进行公示，表扬卫生状况良好的宿舍，并对卫生状况不佳的宿舍提出整改要求。

3) 跟踪整改：对于卫生状况不佳的宿舍，管理员应进行跟踪，确保整改措施得到落实，并在下一次检查中进行复查。

(3) 卫生宣传与教育

1) 宣传栏设置：在宿舍公共区域设置卫生宣传栏，定期更新卫生知识和宣传海报，提高学生的卫生意识。

2) 定期开展卫生讲座：管理员可以邀请专业医生或卫生专家来宿舍开展卫生讲座，向学生传授卫生知识和防疫知识。

3) 督促学生养成良好卫生习惯：管理员应督促学生养成良好的卫生习惯，如勤洗手、勤通风、不乱扔垃圾等。

(4) 卫生设施管理

1) 设施维护：确保宿舍内的卫生设施（如洗手间、浴室、水龙头、下水道等）完好无损，正常运行。如有损坏或故障，应及时报修并跟进维修情况。

2) 设施清洁：定期对卫生设施进行清洁和消毒，确保设施干净、卫生、无异味。清洁工作应使用符合卫生标准的清洁剂和工具。

(5) 特殊时期卫生管理

1) 节假日卫生管理：在节假日期间，增加宿舍清洁和检查的频次，确保宿舍环境的整洁和

卫生。

2) 疫情时期卫生管理：在疫情时期，加强宿舍的通风换气，定期对宿舍进行消毒处理。同时，要求学生佩戴口罩、勤洗手等防疫措施。

(6) 奖惩制度

1) 奖励机制：对卫生表现优秀的宿舍或个人进行表彰和奖励，如颁发“卫生标兵”荣誉称号、赠送小礼品等。奖励措施应公开透明，公平公正。

2) 惩罚机制：对卫生表现不佳的宿舍或个人进行批评教育，并要求其进行整改。对于拒不整改或多次违反卫生规定的宿舍或个人，可采取适当的惩罚措施，如通报批评、罚款等。惩罚措施应合理合法，并事先向学生公示。

6、奖惩制度

(1) 奖励实施细则

1) 优秀宿管员奖：

评选标准：在每月的宿舍管理评比中，根据宿舍的卫生、安全、纪律等综合情况，评选出前三名优秀宿舍，对应的宿管员即可获得优秀宿管员奖。

奖励内容：颁发荣誉证书、奖金或礼品，并在学校或宿舍区进行公示表扬。具体奖金或礼品由学校后勤管理部门根据学校实际情况进行设定。

2) 工作创新奖：

评选标准：宿管员在工作中提出并实施具有创新性的管理方法或措施，并取得显著成效的，经学校后勤管理部门审核认定后，即可获得工作创新奖。

奖励内容：颁发荣誉证书、奖金，并在学校或宿舍区进行经验分享。具体奖金金额由学校后勤管理部门根据创新成果的影响力和实际效益进行设定。

3) 突出贡献奖：

评选标准：宿管员在紧急情况下，采取果断措施，保护学生生命财产安全，或在宿舍管理工作中作出突出贡献的，经学校后勤管理部门审核认定后，即可获得突出贡献奖。

奖励内容：颁发荣誉证书、奖金，并上报学校进行表彰。具体奖金金额由学校根据实际情况进行设定。

(2) 惩罚实施细则

1) 工作失职：

认定标准：宿管员未按规定进行宿舍巡查、未及时上报宿舍内发生的安全隐患或违纪行为等，导致宿舍管理出现问题的，视为工作失职。

惩罚内容：根据失职程度，分别给予口头警告、书面警告、扣除当月部分奖金等处罚。如连续出现工作失职行为，将视情节轻重给予更严厉的处罚。

2) 严重违纪：

认定标准：宿管员在宿舍管理工作中，存在严重违反学校规章制度或法律法规的行为，如私

自收受贿赂、滥用职权等，视为严重违纪。

惩罚内容：立即解除劳动合同，并上报学校进行纪律处分。如构成犯罪的，将移交司法机关处理。

3) 宿舍卫生不达标：

认定标准：在每月的宿舍卫生检查中，如宿管员所负责的宿舍连续三次未达到学校规定的卫生标准，视为宿舍卫生不达标。

惩罚内容：给予口头警告、书面警告，并扣除当月奖金。同时，责令宿管员限期整改，如仍未达标，将给予更严厉的处罚，如更换宿管员等。

(3) 实施与监督

1) 学校后勤管理部门负责宿管员奖惩制度的实施和监督工作。

2) 每学期末，根据宿管员的工作表现进行评比和奖惩。评比结果应公正、公开、透明，接受广大师生的监督。

3) 对于获得奖励的宿管员，应及时进行公示和表彰；对于受到惩罚的宿管员，应与其进行面谈，指出问题并提出改进意见。

7、宿管员的职责与权利

(1) 自觉遵守宿管工作要求，工作认真细致，一丝不苟，尽职尽责，坚持“师生和家长至上、服务第一”的原则。

(2) 负责本楼的安全管理，确保安全、防火、防盗、节水、节电。

(3) 防止本楼固定资产外流、丢失，对固定资产进行定期检查和清点。

(4) 做好学生进出管理，对大件物品进出进行登记、审查，并对外来人员进行登记，严禁外来人员和推销人员进入宿舍。

(5) 催促学生尽快起床，每天晚上就寝前 10 分钟，管理员要到各寝室检查督促学生按时应寝。

(6) 每学期开学，管理员应安排好各班的宿舍，并统计好各宿舍人数。

(7) 督促学生搞好寝室卫生及内务整理，每天定时检查并将寝室卫生及财产损坏、内务整理欠佳的情况及时通知班主任安排整改，每天将情况如实汇总交学校团支部。

(8) 严格执行学院作息时间的规定，定时开关宿舍大门，学生未到开门时间需要进入宿舍的必须持班主任或科任教师证明。

(9) 认真登记学生家长来校探访记录，热情接待家长，防止不法分子冒充家长到宿舍滋事。

(10) 认真执行查房制度，每天登记因病逗留宿舍的学生、无事不到班上上课的学生，不按时起居的学生，在宿舍内违纪的学生等，并将情况及时告知班主任，每周汇总上报学校团支部。

(11) 遵守值班纪律，不准无故离开岗位。

(12) 严肃工作纪律，不准与学生称兄道弟，不准拉帮结伙，不准讲有辱学校的话，不准做有害学校的事。

(13) 学校宿管员的权利和职责是确保学生宿舍的正常运行,维护学生的生活环境,并促进学生的健康成长。以下是详细的职责说明:

职责:

1) 安全管理:

① 确保学生宿舍的安全,包括防火、防盗、防意外事故等。

② 定期进行安全检查,及时发现并报告潜在的安全隐患。

2) 纪律管理:

① 监督学生遵守宿舍纪律和规定,如按时作息、保持宿舍整洁等。

② 对违反纪律的学生进行教育、引导和必要的处罚。

3) 卫生管理:

① 督促学生保持宿舍和公共区域的卫生整洁。

② 定期组织学生进行卫生大扫除。

4) 设施管理:

① 负责宿舍内设施的日常管理和维护,确保设施的正常使用。

② 及时报修损坏的设施设备,并跟进维修进度。

5) 信息管理:

① 收集、整理学生住宿信息,如入住、退宿、换宿等。

② 及时更新学生住宿信息,确保信息的准确性和完整性。

6) 沟通协调:

① 与学生、家长、班主任等保持沟通,了解学生的需求和问题。

② 及时向相关部门反馈学生住宿方面的情况和问题。

7) 值班工作:

① 按照学校规定的时间进行值班,确保宿舍在值班期间的安全和秩序。

② 处理值班期间发生的突发事件和紧急情况。

(14) 宿管员的权利则主要包括以下几个方面:

1) 查处违规行为:宿管员有权对违反宿舍管理规定的行为进行查处,如私拉电线、违规使用电器等。

2) 维护公共秩序:宿管员有权维护宿舍公共秩序,确保宿舍的安静和安全。

3) 管控宿舍内物品:宿管员有权对宿舍内的物品进行管控,如禁止存放易燃易爆物品、违禁品等。

4) 处理与住宿相关的问题:宿管员有权处理与住宿相关的问题,如学生反映的住宿条件问题、设施维修问题等。

5) 需要注意的是,宿管员在行使权利时应遵循相关法律法规和学院的规章制度,不得侵犯学生的合法权益。同时,宿管员在工作中应坚持服务育人的原则,关心学生的生活和成长,积极

为学生排忧解难。

6) 以下是详细的权利说明:

① 管理权:

- 有权对宿舍进行日常管理和监督,包括安全、纪律、卫生等方面。
- 有权要求学生遵守宿舍管理规定和纪律。

② 检查权:

- 有权对学生的宿舍进行定期或不定期的检查,包括安全、卫生、设施等方面。
- 有权对学生的行李物品进行检查,确保符合宿舍管理规定。

③ 处罚权:

- 对违反宿舍管理规定和纪律的学生,有权进行教育、引导和必要的处罚。
- 处罚措施应当合理、公正、透明,并符合学校的相关规定。

④ 建议权:

- 有权向学校提出关于宿舍管理方面的建议和改进意见。
- 有权参与学校宿舍管理相关决策的讨论和制定。

⑤ 培训权:

- 有权参加学校组织的宿管员培训活动,提高自身的业务能力和管理水平。
- 有权向学校申请相关的培训资源和支持。

附：我司对来访人员（进出人员）、物品进行登记，保证人员及物品信息查找有迹可循

宿舍大件物品登记表									
序号	日期	姓名	宿舍号	物品名称	数量	品牌/型号	备注	领用人	备注
1	8-10	王XX	20214	笔记本电脑	1台	联想			
2	8-10	王XX	20214	笔记本电脑	1台	联想			
3	8-10	王XX	20214	笔记本电脑	1台	联想			
4	8-10	王XX	20214	笔记本电脑	1台	联想			
5	8-10	王XX	20214	笔记本电脑	1台	联想			
6	8-10	王XX	20214	笔记本电脑	1台	联想			
7	8-10	王XX	20214	笔记本电脑	1台	联想			
8	8-10	王XX	20214	笔记本电脑	1台	联想			
9	8-10	王XX	20214	笔记本电脑	1台	联想			
10	8-10	王XX	20214	笔记本电脑	1台	联想			
11	8-10	王XX	20214	笔记本电脑	1台	联想			
12	8-10	王XX	20214	笔记本电脑	1台	联想			
13	8-10	王XX	20214	笔记本电脑	1台	联想			
14	8-10	王XX	20214	笔记本电脑	1台	联想			
15	8-10	王XX	20214	笔记本电脑	1台	联想			
16	8-10	王XX	20214	笔记本电脑	1台	联想			
17	8-10	王XX	20214	笔记本电脑	1台	联想			
18	8-10	王XX	20214	笔记本电脑	1台	联想			
19	8-10	王XX	20214	笔记本电脑	1台	联想			
20	8-10	王XX	20214	笔记本电脑	1台	联想			

宿舍大件物品登记表									
序号	日期	姓名	宿舍号	物品名称	数量	品牌/型号	备注	领用人	备注
1	8-10	王XX	20214	笔记本电脑	1台	联想			
2	8-10	王XX	20214	笔记本电脑	1台	联想			
3	8-10	王XX	20214	笔记本电脑	1台	联想			
4	8-10	王XX	20214	笔记本电脑	1台	联想			
5	8-10	王XX	20214	笔记本电脑	1台	联想			
6	8-10	王XX	20214	笔记本电脑	1台	联想			
7	8-10	王XX	20214	笔记本电脑	1台	联想			
8	8-10	王XX	20214	笔记本电脑	1台	联想			
9	8-10	王XX	20214	笔记本电脑	1台	联想			
10	8-10	王XX	20214	笔记本电脑	1台	联想			
11	8-10	王XX	20214	笔记本电脑	1台	联想			
12	8-10	王XX	20214	笔记本电脑	1台	联想			
13	8-10	王XX	20214	笔记本电脑	1台	联想			
14	8-10	王XX	20214	笔记本电脑	1台	联想			
15	8-10	王XX	20214	笔记本电脑	1台	联想			
16	8-10	王XX	20214	笔记本电脑	1台	联想			
17	8-10	王XX	20214	笔记本电脑	1台	联想			
18	8-10	王XX	20214	笔记本电脑	1台	联想			
19	8-10	王XX	20214	笔记本电脑	1台	联想			
20	8-10	王XX	20214	笔记本电脑	1台	联想			

学生宿舍登记表									
序号	日期	姓名	宿舍号	电话	学院	宿舍原因	宿舍人员	备注	
1	8-10	王XX	20214	1361444444	经济学院	宿舍原因	宿舍人员	备注	
2	8-10	王XX	20214	1361444444	经济学院	宿舍原因	宿舍人员	备注	
3	8-10	王XX	20214	1361444444	经济学院	宿舍原因	宿舍人员	备注	
4	8-10	王XX	20214	1361444444	经济学院	宿舍原因	宿舍人员	备注	
5	8-10	王XX	20214	1361444444	经济学院	宿舍原因	宿舍人员	备注	
6	8-10	王XX	20214	1361444444	经济学院	宿舍原因	宿舍人员	备注	
7	8-10	王XX	20214	1361444444	经济学院	宿舍原因	宿舍人员	备注	
8	8-10	王XX	20214	1361444444	经济学院	宿舍原因	宿舍人员	备注	
9	8-10	王XX	20214	1361444444	经济学院	宿舍原因	宿舍人员	备注	
10	8-10	王XX	20214	1361444444	经济学院	宿舍原因	宿舍人员	备注	
11	8-10	王XX	20214	1361444444	经济学院	宿舍原因	宿舍人员	备注	
12	8-10	王XX	20214	1361444444	经济学院	宿舍原因	宿舍人员	备注	
13	8-10	王XX	20214	1361444444	经济学院	宿舍原因	宿舍人员	备注	
14	8-10	王XX	20214	1361444444	经济学院	宿舍原因	宿舍人员	备注	
15	8-10	王XX	20214	1361444444	经济学院	宿舍原因	宿舍人员	备注	
16	8-10	王XX	20214	1361444444	经济学院	宿舍原因	宿舍人员	备注	
17	8-10	王XX	20214	1361444444	经济学院	宿舍原因	宿舍人员	备注	
18	8-10	王XX	20214	1361444444	经济学院	宿舍原因	宿舍人员	备注	
19	8-10	王XX	20214	1361444444	经济学院	宿舍原因	宿舍人员	备注	
20	8-10	王XX	20214	1361444444	经济学院	宿舍原因	宿舍人员	备注	

附：我司工作人员进行登记工作



五、服务监督考核措施

1、考核目标

监督考核措施旨在：

- 公平、公正地评价员工的工作业绩、工作能力和工作态度。
- 及时发现和纠正工作中的问题，提升员工的专业技能和综合素质。
- 激励员工争先创优，提高整体服务质量和企业效益。

2、考核内容

工作业绩：考核员工完成工作的数量、质量、效率和客户满意度等指标。例如，服务人员商务及时响应和问题处理等。

工作能力：评估员工的专业技能、解决问题的能力、团队协作和沟通能力等。通过培训、技能竞赛和案例分析等方式，提升员工的专业水平。

工作态度：关注员工的责任心、主动性、纪律性和服务态度等。通过日常观察和客户反馈，了解员工的工作态度，及时发现并纠正问题。

3、考核方法

定量考核：通过设定明确的业绩指标，对员工的工作业绩进行量化评估。例如，服务人员商务及时响应和问题处理等。

定性考核：通过员工自评、同事互评和上级评价等方式，对员工的工作能力和工作态度进行定性评估。结合日常表现和客户反馈，全面了解员工的综合素质。

实地考察：通过现场观察、模拟演练和实际操作等方式，对员工的专业技能和工作能力进行实地考察。确保员工具备胜任工作的能力。

4、考核周期

根据企业实际情况，设定合理的考核周期。一般情况下，月度考核关注员工短期内的业绩和能力提升，季度和年度考核则更侧重于长期积累和综合评价。

5、考核结果应用

薪资调整：根据考核结果，对员工进行薪资调整，体现“多劳多得、优绩优酬”的原则。

培训规划：针对考核中发现的问题和不足，制定个性化的培训计划，提升员工的专业技能和综合素质。

职位晋升和岗位调动：根据考核结果和员工的职业规划，为员工提供晋升机会和岗位调整建议，激发员工的工作积极性和创造力。

6、考核保障措施

(1) 建立健全考核制度：制定明确的考核标准和流程，确保考核工作的公正、公平和有效性。

(2) 加强宣传和培训：向员工普及考核的重要性的意义，提高员工对考核工作的认识和参与度。同时，加强对考核人员的培训，提高考核工作的专业性和准确性。

(3) 及时反馈和沟通：及时向员工反馈考核结果，与员工进行沟通和交流，了解员工的意见和建议，促进双方共同成长。

当对物业企业的监督考核措施进行细化时，我们可以进一步将每个部分展开为更具体的步骤和要点：

7、实施监督考核措施：

(1) 明确考核目标和内容

1) 目标设定：

- ① 根据企业发展战略，明确监督考核的长期和短期目标。
- ② 将目标分解为可量化的具体指标，如客户满意度、问题处理响应时间、投诉处理率等。

2) 内容明确：

- ① 确定要考核的指标，如工作态度、工作能力等。
- ② 评估员工的工作能力，包括专业技能、沟通能力、团队协作能力等。
- ③ 关注员工的工作态度，包括工作积极性、责任心、职业操守等。

(2) 制定考核计划和流程

1) 计划制定：

- ① 确定考核周期，如月度、季度、年度考核。
- ② 根据不同岗位和层级，制定差异化的考核计划和重点。

2) 流程设计：

- ① 明确考核流程，包括准备阶段、实施阶段、分析阶段、反馈阶段。
- ② 制定考核表格和评估工具，确保考核过程有章可循。

(3) 确定考核人员和责任

1) 人员选定：

- ① 选择具备专业知识和经验的考核人员，可以是直线经理、公司高层领导或外部专家。
- ② 确保考核人员具备公正、客观的态度和良好的沟通能力。

2) 责任明确：

- ① 明确考核人员的职责和权限，如制定考核计划、实施考核、分析考核结果等。
- ② 建立考核责任追究机制，确保考核工作的严肃性和有效性。

(4) 收集考核数据和信息

1) 数据来源:

- ① 通过员工自评、同事互评、上级评价等多种方式收集数据。
- ② 借助信息系统和工具，自动记录和分析员工的工作数据。

2) 数据质量:

- ① 确保收集到的数据真实、准确、完整。
- ② 对数据进行精选和整理，去除无效和错误的数据。

(5) 分析考核结果

1) 数据分析:

- ① 对收集到的数据进行统计和分析，计算各项指标的得分和排名。
- ② 对比历史数据和行业标准，评估员工的工作表现。

2) 综合评价:

- ① 结合定量和定性数据，对员工的工作表现进行综合评价。
- ② 识别员工的优点和不足，为制定改进措施提供依据。

(6) 制定改进措施和计划

1) 改进措施:

- ① 针对员工在考核中表现出的不足，制定具体的改进措施和培训计划。
- ② 提供必要的资源和支持，帮助员工提升工作能力和绩效。

2) 计划执行:

- ① 明确改进计划的时间表和责任人，确保计划得到有效执行。
- ② 跟踪和评估改进计划的实施效果，及时调整和完善计划。

(7) 反馈考核结果和计划

1) 结果反馈:

- ① 及时向员工反馈考核结果和改进计划，与员工进行沟通和交流。
- ② 听取员工的意见和建议，鼓励员工积极参与改进工作。

2) 高层汇报:

- ① 将考核结果和改进计划向公司高层汇报，为决策提供数据支持。
- ② 借助高层的力量推动改进工作的实施和落地。

(8) 监督和改进考核工作

1) 监督执行:

- ① 对考核工作进行定期和不定期的监督检查, 确保考核计划和流程得到有效执行。
- ② 及时发现和纠正考核过程中的问题和不足, 提高考核工作的质量和效率。

2) 持续改进:

- ① 根据考核实践的结果和反馈, 不断优化考核计划和流程。
- ② 引入新的考核方法和工具, 提高考核工作的科学性和准确性。

8、监督考核的步骤及方法:

(1) 监督考核步骤

1) 设立考核目标:

- ① 与公司战略和业务需求紧密结合, 设定具体的考核目标。
- ② 将目标分解为可量化的关键绩效指标, 确保目标的具体性和可衡量性。

2) 制定考核计划:

- ① 明确考核周期(如月度、季度、年度等)。
- ② 制定详细的考核计划, 包括考核的时间表、责任人、考核内容和方法等。
- ③ 确保考核计划符合企业的实际情况, 并考虑到员工的工作负荷和合理需求。

3) 执行考核:

- ① 按照考核计划, 按时进行各项考核工作。
- ② 收集和整理考核数据, 确保数据的准确性和完整性。
- ③ 进行实地考察、访谈或问卷调查等, 以获取更全面和深入的考核信息。

4) 分析考核结果:

- ① 对收集到的考核数据进行分析 and 汇总, 计算各项指标的得分。
- ② 对比历史数据和行业标准, 评估员工的工作表现和水平。
- ③ 识别员工的优点和不足, 为制定改进措施提供依据。

5) 制定改进措施:

- ① 根据考核结果, 制定具体的改进措施和培训计划。
- ② 明确改进措施的责任人、时间表和预期效果。
- ③ 提供必要的资源和支持, 确保改进措施的有效实施。

6) 反馈与沟通:

- ① 及时向员工反馈考核结果和改进计划。

② 与员工进行深入的沟通和交流，听取员工的意见和建议。

③ 鼓励员工积极参与改进工作，并提供必要的指导和支持。

7) 持续监督与改进：

① 对改进措施的执行情况进行持续监督，确保改进措施得到有效实施。

② 定期对考核工作进行回顾和总结，识别问题和不足。

③ 根据反馈和实际情况，不断优化考核计划和流程，提高考核工作的质量和效率。

(2) 监督考核方法

1) 定量考核方法：

① 通过设定具体的业绩指标和量化标准，对员工的工作成果进行量化评估。

② 使用工作态度、能力、客户满意度等数据进行量化考核。

2) 定性考核方法：

① 通过员工自评、同事互评、上级评价等方式，对员工的工作态度、团队协作、沟通能力等方面进行评估。

② 结合案例分析、行为观察和情境模拟等方法，全面了解员工的能力和行为表现。

3) 实地考察方法：

① 通过实地考察和观察，了解员工的工作环境和实际工作情况。

② 观察员工的工作流程、操作规范和服务质量等，评估员工的实际工作表现。

4) 360 度评估方法：

① 从多个角度对员工进行评估，包括上级、同事、下级、客户等。

② 收集来自不同方面的反馈和意见，全面了解员工的能力和表现。

5) 数据分析方法：

① 利用信息系统和数据分析工具，对大量的数据和信息进行收集、整理和分析。

② 通过数据挖掘、统计分析等方法，提取有价值的考核信息，为考核工作提供科学依据。

6) 目标管理法：

① 与员工共同制定具体的目标和任务，明确工作期望和结果。

② 定期检查和评估员工在目标实现过程中的进展和成果。

7) 关键成果领域评估：

① 识别公司成功的关键领域，并评估员工在这些领域中的贡献和表现。

② 关注员工在关键领域中的技能、知识和行为表现。

六、员工队伍稳定措施

总 则

对于本项目而言,构建一支稳定的员工队伍至关重要。稳定的团队不仅能提升生产效率、降低培训成本,还能确保公司文化和价值观的持续传承。而要达到这一目标,首要任务便是精准招聘,确保每一位新员工都是团队的最佳选择。

稳定团队策略:

- 文化与价值观契合:在招聘时,除了技能与经验,我们更注重候选人是否与企业文化和价值观相契合。通过有竞争力的薪酬和福利,如医疗保险、退休金等,让员工感受到公司的关怀与重视。
- 积极工作氛围:我们致力于营造一个充满正能量、鼓励与支持的工作环境。通过激励优秀员工、提供晋升机会和培训,不断促进团队的积极向上的风气。
- 职业发展规划:我们为员工提供明确的职业发展规划和持续培训,帮助他们明确长期职业目标,并在公司内实现个人成长与发展。
- 沟通机制:我们深知沟通的重要性。通过定期会议、反馈机制和问卷调查,确保员工的声音被听见,并及时回应他们的需求和问题,增强员工的参与感和归属感。对表现卓越的员工,我们提供正式认可、晋升、奖金等多元化奖励。
- 流动率管理:我们注重管理员工的流动率。通过分析流失原因并做出相应调整,力求减少员工流失,确保团队的稳定性。

人才输送策略:

为确保项目得到优质人才支持,我们精心规划人才输送工作。通过社交媒体、招聘网站、内部推荐等多渠道招聘,确保招聘流程的高效与公正。选拔并培训专业的面试官,以精准识别优秀候选人。我们提供竞争力的薪资和福利,吸引并留住人才。在招聘前,我们进行详尽的背景调查,确保候选人符合职位要求。同时,我们预测未来业务需求,分析市场趋势,评估人力资源现状,以制定前瞻性的人才招募计划。

员工来源策略:

为确保稳定的员工来源,我们采取以下措施:

- 内部晋升:我们鼓励内部员工发展,提供职业发展机会和培训,让员工看到在公司内部的发展前景,从而提升员工留存率。
- 品牌形象建设:通过公关营销、社交媒体和行业合作伙伴等活动,塑造企业专业形

象，吸引优秀人才主动投递简历。

➤ 工作环境优化：我们致力于打造鼓励和支持员工发展的工作环境，激发员工的热情和创造力，吸引更多优秀人才。

➤ 合作伙伴关系：与高校、职业培训机构、人力资源机构等建立长期合作关系，共同开展招聘活动，拓宽人才来源。

➤ 内部推荐计划：我们鼓励员工参与招聘过程，通过内部推荐计划，表彰那些成功推荐新员工的员工，既提升员工忠诚度，又确保稳定的人才来源。

七、保障员工合法权益方案

(1) 保障员工合法权益

总 则

企业的卓越源自于员工的卓越，构建一支高效、专业的员工队伍，是企业持续繁荣的基石。本公司高度重视员工队伍的稳定性与士气，视其为公司发展的核心要素。为了推动公司业务的健康、稳定、持续发展，本公司积极承担社会责任，通过实施在岗培训、轮班工作、薪酬协商等措施，来稳固就业岗位并提升员工队伍的凝聚力。

• 强调员工在企业中的核心地位

1、员工是企业之基

人力资源是企业最宝贵的财富，员工是这一资源的核心组成部分。只有将员工的智慧与创造力与企业的物质资源有效结合，企业才能实现财富的创造，进而实现经济效益与社会效益的双赢。

2、员工是企业成功的决定因素

随着知识经济的到来，人才的重要性愈发凸显。优秀的员工成为企业成功的关键。企业需不断引进和培养知识型、复合型人才，以满足市场竞争的需求，确保在激烈的市场竞争中立于不败之地。

3、员工是企业发展的动力源泉

员工队伍的素质与活力是企业发展的根本动力。一个训练有素、执行力强的员工队伍是企业发展的有力保障。同时，随着企业的发展，员工素质的提升和积极性的调动也至关重要，这将推动企业在竞争中不断壮大。

4、员工分类管理

为了更有效地提升员工的积极性，我们采用分类管理的方式。根据员工的工作性质，我们将员工分为基层工作人员（包括物业服务人员和基层管理人员）、中层管理人员以及高级

领导人员，并为各类员工制定针对性的管理和激励措施。

• 提升员工积极性的策略与实施

企业的持续发展离不开员工的积极投入。管理者应深刻认识到，员工不仅是执行者，更是企业创新与发展的关键驱动力。为了获得员工的全力支持，需要构建一个激励体系来充分激发其主动性、积极性和创造性。构建有效的激励机制，是提升员工积极性的重要手段。

激励机制的构建与实施需围绕四大核心要素进行：首先是薪酬体系的优化；其次是职位体系的合理规划；再次是员工成长与培训方案的制定；最后是多元化激励方法的设计，包括员工参与和沟通机制等。这一机制设计完成后，需要通过实践检验其有效性。

具体而言，一套有效的激励机制涵盖以下几个方面：

1、薪酬体系

物质需求是人类的基本需求，也是驱动员工行为的重要因素。因此，薪酬仍是激励的核心内容。提供具有竞争力的薪酬体系，确保内部公平和外部市场对接，对于激发员工积极性至关重要。同时，要关注薪酬体系的不公问题，及时解决员工的不满情绪，确保薪酬的激励作用得以充分发挥。

2、制度体系

企业的有效运行需要完善的制度体系来支撑，同样，员工激励也需要合理的制度保障。

（1）奖惩制度：明确奖励与惩罚的标准，让员工明确努力的方向。奖励能够激发员工的积极性，而适当的惩罚也能起到警示作用，促进员工规范行为。

（2）竞争机制：构建良好的竞争环境，激发员工的斗志。通过末位淘汰制等具体措施，让员工感受到压力与挑战，进而激发其内在的潜力。

（3）岗位设置：设计具有挑战性的工作岗位，让员工在工作中找到成就感。合理的岗位设置和适才适位的原则，能够使员工在岗位上发挥最大的价值。

（4）目标设定：为员工设定明确的目标，激发其追求高绩效的动力。管理者需要挖掘

员工的内在需求，协助他们制定并实现个人目标，从而提升员工的积极性和工作满意度。

3、情感激励

在企业运营中，员工的需求层次呈递进趋势，从基本的生活保障、安全感，到深层次的归属感、地位与尊重，最终追求自我实现。为了充分激发员工的积极性与主动性，企业需要全面满足这些需求，特别是情感层面的需求。

首先，确保员工的基本生活需求得到满足，提供稳定可靠的就业机会，让员工无后顾之忧。其次，营造家一般的归属感，通过增强人员间的密切交往、构建和谐上下级关系、共享共同利益，来增进员工对企业的认同与依赖。

进一步地，员工渴望得到社会的承认与尊重。在企业内部，这体现为对职位和收入的追求，以及对个人价值的认可。当员工的基本需求得到满足后，他们会追求更高层次的自我实现，即发挥潜能、实现自我价值。

针对员工的情感需求，我们提出以下情感激励方案：

尊重激励：重视每一位员工的价值，尊重他们的意见和建议。管理者应以平等的姿态与员工交流，让员工感受到自己的重要性和被尊重。这种尊重不仅是对员工人格的尊重，更是对员工工作的肯定与认可。

参与激励：鼓励员工参与企业的管理决策，让他们感受到自己的价值和影响力。通过设立员工建议箱、开展员工座谈会等形式，收集员工的意见和建议，增强员工的参与感和归属感。

工作激励：设计工作内容时，应充分考虑员工的兴趣和专长，使工作具有挑战性和内在意义。同时，要确保员工在工作中能够感受到自己的重要性、得到上司的关注和重视、发挥自己的聪明才智、获得及时反馈以及看到工作成果的整体性。

培训与发展激励：随着知识经济的到来，为员工提供持续的培训和发展机会至关重要。通过制定个性化的培训计划、提供丰富的学习资源和晋升机会，满足员工自我提升和发展的

需要，进而激发他们的工作热情和积极性。

(2) 遵守相关法律法规，确保劳动关系和谐稳定

《中华人民共和国劳动合同法》作为规范劳动关系的重要法律，经过全国人大常委会的审议通过，其核心宗旨在于完善劳动合同制度，明确双方权利义务，保护劳动者权益，并推动和谐稳定的劳动关系发展。劳动关系作为社会关系的核心组成部分，其和谐稳定对于构建社会主义和谐社会具有不可或缺的作用。

在市场经济条件下，劳动合同制度是确立劳动关系、明确双方权益的法律基石。通过立法形式确立和完善劳动合同制度，对于规范企业用工行为、保护劳动者权益、促进劳动关系和谐稳定具有重大意义。这不仅是市场经济体制的内在要求，也是当前社会发展的重要课题。

然而，在实践中，劳动合同制度仍面临一些挑战，如合同签订率低、合同期限短期化、合同内容及履行不规范等问题。这些问题不仅影响劳动者的合法权益，也制约了劳动关系的稳定和谐。《劳动合同法》针对这些问题，提出了明确的解决方案，特别是强调了书面劳动合同的重要性，要求用人单位与劳动者建立劳动关系时必须订立书面劳动合同，并对未按规定订立劳动合同的用人单位设定了相应的法律责任。

为引导劳动关系双方建立稳定的劳动关系，《劳动合同法》规定了在特定条件下应订立无固定期限劳动合同，并对经济补偿作出明确规定。此外，针对拖欠工资问题，《劳动合同法》赋予了劳动者申请支付令的权利，并对严重拖欠劳动报酬的用人单位设定了处罚措施。这些规定不仅有助于解决当前劳动关系中的突出问题，也为劳动者提供了更为坚实的法律保障。

同时，《劳动合同法》还特别规定了集体合同制度，明确了集体合同的订立程序、效力等，为劳动者集体维权提供了法律支持。这些规定不仅有助于协调劳动关系，也促进了劳动者与用人单位之间的和谐稳定。

对宿舍管理服务的法律规范进行明确

宿舍管理服务，作为一种灵活用工形式，在补充传统就业模式方面发挥着重要作用。然而，由于缺乏明确的法律规范，目前很多宿舍管理服务在我国运作不规范，劳动者权益受侵害现象频发，这既损害了宿舍管理员工的利益，也阻碍了宿舍管理服务行业的健康发展。因此，对宿舍管理服务进行法律上的规范显得尤为迫切。

《劳动合同法》中，针对宿舍管理（劳动用工）制定了详细规定，涵盖了服务单位与用工单位的责任分配、劳动合同期限、宿舍管理服务适用范围、同工同酬原则以及连带责任等多个方面，为建立健全用工制度、维护宿舍管理员工权益提供了坚实的法律基础。

除此之外，《劳动合同法》还针对非全日制用工、劳动者试用期保护以及法律责任等方面进行了明确规定。其核心立法宗旨在于保护劳动者合法权益，推动和谐劳动关系的构建。它明确规定了劳动者所享有的各项劳动权利，为劳动者维权提供了强有力的法律支持，同时也为工会在协调劳动关系、维护职工权益方面提供了坚实的法律保障。

作为职工自愿结合的群众组织，工会的基本职责是维护职工权益。随着《劳动合同法》的颁布，工会迎来了发挥职能、保护职工权益的重要机遇。各级工会应深刻领会《劳动合同法》的立法精神，积极运用法律手段，为职工发声、办事，确保职工的合法权益不受侵犯，推动劳动关系和谐稳定。这不仅是工会的职责所在，也是《劳动合同法》赋予工会的使命。

首先，要深入开展《劳动合同法》的学习宣传工作。通过多种形式大力宣传，让广大职工和工会干部深入了解《劳动合同法》的内容和意义，形成学习、运用《劳动合同法》的良好氛围，推动解决当前劳动关系领域存在的突出问题。

其次，要积极参与推动劳动立法的完善。利用《劳动合同法》制定过程中形成的良好氛围，积极参与制定相关实施细则，并推动其他劳动法律法规的制定和完善，为工会维权工作创造更加有利的法制环境。

最后，要加强工会维权机制建设。以《劳动合同法》的颁布为契机，积极推动建立健全各项维权机制，切实解决职工的实际问题。通过提高劳动合同签订率和履约率、推行平等协商和集体合同制度等措施，推动形成发展和谐劳动关系的社会化工作格局，确保劳动法律法规赋予劳动者的各项权益得到有效落实。

（3）构建完善的制度与流程

为确保员工权益得到充分保障，构建完善的制度和流程是至关重要的一环。企业应编纂详尽的员工手册，明确公司的政策、规定及操作程序，使员工明确知晓自身权益与义务。这份手册需保持动态更新，随公司政策变动而调整。同时，企业需设立高效的投诉渠道，倾听

员工的声音，及时响应并处理员工关切。建立公正、透明的绩效评估体系，明确职责与标准，减少不公与歧视现象。奖励机制需与员工绩效和贡献紧密挂钩，激励员工积极进取，提高工作满意度与忠诚度。此外，企业应提供多样化的培训计划，促进员工专业技能与职业素养的提升，增强员工对公司的归属感。定期审核员工手册，确保其与公司最新政策保持一致，并根据员工反馈不断优化改进。

(4) 提供全面的培训与发展机遇

为充分保障员工权益，企业应积极提供全面的培训与发展机遇。首先，制定明确的培训计划，涵盖课堂培训、实践训练及在线学习等多种形式，帮助员工提升专业技能。其次，提供职业规划服务，协助员工明确职业目标与发展路径，制定个性化发展方案。同时，设立奖学金与补贴，鼓励员工继续深造，提高知识水平。此外，企业应提供内部晋升机会，让员工在公司内部实现职业发展。支持员工参与行业会议与活动，拓宽视野，扩大人脉。引入导师制度，让员工与资深导师交流学习，获得更多指导与支持。

(5) 优化薪酬与福利体系

在保障员工权益方面，优化薪酬与福利体系至关重要。首先，企业应确保薪酬水平与市场标准相符，与同行业企业保持竞争力。其次，建立稳定的薪酬制度，明确薪资结构、绩效评估、加薪及晋升等流程，确保员工获得公正待遇。同时，提供全面的福利政策，如医疗保险、养老保险、失业保险及工伤保险等，解决员工后顾之忧。此外，关注员工身心健康，提供健康保障服务，如体检、医疗补助及心理咨询等。合理安排工作时间与休假政策，帮助员工平衡工作与家庭。设立奖励机制，激发员工工作热情与团队凝聚力。通过不断优化薪酬与福利体系，企业可吸引并留住优秀人才，提高员工满意度与忠诚度。

(6) 构建双向沟通渠道

为深入了解员工需求与关切，企业应构建双向沟通渠道。定期开展员工满意度调查，收集员工意见与建议，为改进提供依据。定期召开团队或部门会议，促进员工间信息共享与交流。采用开放式办公环境，鼓励员工自由沟通与合作。设立匿名意见箱，让员工敢于表达真实想法与建议。鼓励员工与上级直接沟通，解决工作中遇到的问题。同时，利用社交媒体平台等现代通讯工具，与员工保持实时互动，及时回应员工关切与问题。通过构建双向沟通渠道，企业可更好地了解员工需求与期望，提高员工满意度与忠诚度。

八、处理劳务纠纷及工伤应急预案

1、劳务纠纷预防措施

(1) 合同管理

- 1) 制定详细的劳务合同范本，明确双方的权利和义务，确保内容合法、公平、公正。
- 2) 合同签订前，对宿管员进行合同内容解读，确保他们充分理解并接受合同条款。
- 3) 合同签订后，及时归档管理，并建立合同台账，方便查阅和跟踪。
- 4) 定期评估劳务合同的履行情况，及时调整和完善合同内容。

(2) 培训与沟通

- 1) 制定年度培训计划，包括法律法规、职业道德、服务技能等方面的培训内容。
- 2) 定期组织培训活动，确保宿管员具备必要的专业素养和服务能力。
- 3) 设立员工意见箱或在线平台，鼓励宿管员提出意见和建议，及时收集并处理。
- 4) 定期召开员工座谈会或沟通会议，了解宿管员的工作和生活状况，及时解决问题。

(3) 薪酬福利

- 1) 制定合理的薪酬福利政策，确保宿管员的收入与岗位价值、工作表现相匹配。
- 2) 按时足额支付宿管员薪酬，确保不拖欠、不克扣，并公示薪酬发放情况。
- 3) 提供完善的福利待遇，包括社会保险、住房公积金、节日福利、带薪年假等。
- 4) 设立员工奖励机制，对表现优秀的宿管员给予表彰和奖励。

(4) 工作环境

- 1) 提供安全、舒适、整洁的工作环境，确保宿管员的人身安全和健康。
- 2) 合理安排工作任务和工作时间，避免过度加班和劳累，确保宿管员有足够的休息时间。
- 3) 设立休息区、娱乐设施等，丰富宿管员的业余生活，提高员工满意度。
- 4) 加强对宿舍的管理和维护，确保宿舍环境整洁、安全、舒适。

(5) 监督与考核

- 1) 制定明确的考核标准和指标，对宿管员的工作表现进行定期评估和反馈。
- 2) 设立考核小组或考核委员会，负责考核工作的组织和实施。
- 3) 考核结果应作为薪酬调整、岗位晋升、奖惩等的重要依据。
- 4) 对违反公司规定或工作表现不佳的宿管员进行约谈、指导或调整岗位等处理。

2、纠纷处理流程

(1) 纠纷发现

- 1) 一旦发现劳务纠纷的苗头或迹象，应立即启动本预案。
- 2) 由人力资源部门或法务部门负责人负责收集和分析纠纷信息，确定纠纷的性质和范围。

(2) 初步调解

- 1) 由人力资源部门或法务部门负责人与涉事宿管员进行初步沟通和调解，了解纠纷的具体情况和原因。

2) 寻求双方都能接受的解决方案, 并尽力达成一致意见。

3) 如调解无果, 应告知双方通过法律途径解决纠纷的权利和程序。

(3) 法律途径

1) 引导双方通过劳动争议调解委员会、劳动仲裁机构或法院等法律途径解决纠纷。

2) 提供必要的法律咨询和协助, 帮助宿管员维护自身合法权益。

3) 配合法律机构进行调查和取证工作, 确保纠纷得到公正处理。

(4) 后续处理

1) 对处理结果进行跟踪和反馈, 确保纠纷得到妥善解决。

2) 总结经验教训, 完善相关制度和流程, 防止类似纠纷再次发生。

3) 定期对纠纷处理情况进行统计和分析, 为企业管理和决策提供数据支持。

(5) 应急响应机制

1) 应急响应小组

① 成立专门的应急响应小组, 负责处理突发的劳务纠纷事件。

② 小组成员包括人力资源部门负责人、法务人员、相关部门经理等, 确保纠纷能够得到快速有效的响应和处理。

2) 应急响应流程

① 一旦发生劳务纠纷事件, 立即启动应急响应流程。

② 应急响应小组应立即组织会议, 对纠纷情况进行评估和分析, 确定处理方案。

③ 根据处理方案, 明确各部门的职责和任务, 确保各项措施得到有效执行。

④ 及时向上级管理层报告纠纷进展和处理情况, 以便做出进一步的决策和指导。

3) 风险控制

① 在处理劳务纠纷过程中, 要注重风险控制, 防止纠纷升级或扩大化。

② 对于可能引发群体性事件的纠纷, 要提前制定应对措施, 加强与相关部门的沟通和协调。

③ 加强对纠纷双方的思想引导和心理疏导, 防止情绪激化, 确保纠纷得到妥善解决。

(6) 预防措施持续改进

1) 定期评估

① 定期对劳务纠纷预防措施的有效性进行评估, 分析存在的问题和不足。

② 评估结果应作为改进预防措施的依据, 确保预防措施的针对性和实效性。

2) 经验总结

① 及时总结处理劳务纠纷的经验和教训, 形成案例库和经验教训集。

② 通过案例分析和经验交流, 提高员工对劳务纠纷的认识和处理能力。

3) 制度建设

① 根据劳务纠纷的实际情况和经验教训, 不断完善和更新相关制度和流程。

② 加强制度宣传和培训, 确保员工熟悉并遵守各项制度规定。

(7) 员工参与与激励

1) 员工参与

- ① 鼓励员工积极参与劳务纠纷的预防和处理工作，提供线索和建议。
- ② 设立员工投诉和建议渠道，确保员工的诉求和意见得到及时回应和处理。

2) 员工激励

- ① 对于在劳务纠纷预防和处理中做出突出贡献的员工给予表彰和奖励。
- ② 将劳务纠纷预防和处理工作纳入员工绩效考核体系，作为晋升和加薪的重要依据。

3、工伤类型

(1) 机械性损伤

- 1) 锐器伤：如使用刀具、剪刀等锐器时，不慎切割或刺伤自己。
- 2) 钝器伤：如搬运重物时，被重物撞击或压伤。
- 3) 挤压伤：如建筑物倒塌、设备故障等导致的挤压伤害。

(2) 物理性损伤

- 1) 烫伤：如接触热水、热蒸汽等高温物体导致的烫伤。
- 2) 烧伤：如电气火灾、化学品火灾等导致的烧伤。
- 3) 冻伤：在寒冷的环境下，未做好防护措施而导致的冻伤。
- 4) 电击伤：因电器漏电、操作不当等原因导致的电击伤害。

(3) 跌倒、滑倒或绊倒导致的伤害

- 1) 地面湿滑导致的跌倒。
- 2) 楼梯、走廊等区域因杂物堆积或地面不平导致的绊倒。
- 3) 夜间或光线不足时，因视线不清导致的跌倒。

(4) 长时间工作导致的过度疲劳和职业病

- 1) 长时间站立或行走导致的下肢静脉曲张、腰肌劳损等。
- 2) 长期面对电脑或重复同一动作导致的视力下降、颈椎病等。
- 3) 因工作压力大、心理负担重而导致的心理健康问题。

(5) 其他伤害

- 1) 交通事故伤害：如在上下班途中发生的交通事故。
- 2) 自然灾害伤害：如地震、洪水等自然灾害导致的伤害。

4、工伤类型及预案措施

(1) 机械性损伤

1) 预防措施：

① 为宿管员配备专业、合适的防护用具，如防割手套、护目镜等，并确保员工了解并正确佩戴。

② 定期对使用中的机械设备进行检查、维护和保养，确保其处于良好工作状态。

③ 加强员工对机械设备的安全操作培训，确保员工熟悉并严格遵守操作规程。

2) 应急响应:

① 立即停止受伤员工的工作，并确保工作区域安全，防止二次伤害。

② 迅速将受伤员工送往医疗机构，进行专业处理，如止血、清洁伤口、包扎等。

③ 通知受伤员工的家属，并告知其伤情及所在医疗机构，以便家属及时探望和了解情况。

(2) 物理性损伤（如烫伤、烧伤）

1) 预防措施:

① 在工作区域设置明显的警示标识，提醒员工注意高温物品。

② 为宿管员提供隔热手套、防火服等专业的防护用具，并确保员工了解并正确佩戴。

③ 加强员工对火灾等紧急情况的应急处理培训，提高员工的自救互救能力。

2) 应急响应:

① 立即将受伤员工移至安全区域，避免继续接触高温物品，防止伤势加重。

② 对烫伤、烧伤部位进行初步处理，如冷水冲洗、涂抹烫伤膏等，以减轻疼痛和肿胀。

③ 迅速联系医疗机构进行进一步诊断和治疗，如有需要，可安排专车接送。

(3) 跌倒、滑倒或绊倒导致的伤害

1) 预防措施:

① 保持工作场所的整洁和干燥，及时清理杂物和积水，确保地面平整。

② 在楼梯、走廊等易滑倒区域设置防滑措施，如铺设防滑垫、设置扶手等。

③ 定期检查和维护工作场所的照明设施，确保光线充足，避免在昏暗环境下工作。

2) 应急响应:

① 立即检查受伤员工的伤势，如有骨折等严重伤害，应避免随意搬动，等待专业人员处理。

② 对伤口进行初步处理，如止血、包扎等，以减轻疼痛和防止感染。

③ 迅速联系医疗机构进行进一步诊断和治疗，如有需要，可安排专车接送。

(4) 长时间工作导致的过度疲劳和职业病

1) 预防措施:

① 合理安排工作时间和休息时间，避免长时间连续工作，确保员工有足够的休息时间。

② 提供舒适的休息场所和设施，如休息室、运动室等，以缓解员工的疲劳。

③ 加强职业健康教育，提高员工对职业病的认识和防范意识，鼓励员工积极参与体育锻炼和健身活动。

2) 应急响应:

① 发现员工出现过度疲劳或职业病症状时，立即安排休息，并提供必要的医疗支持和建议。

② 如症状严重，及时送往医院进行治疗，并通知家属和相关部门。

③ 对员工的健康状况进行持续跟踪和监测，确保员工能够尽快恢复健康。

(5) 其他伤害（如交通事故、自然灾害等）

1) 预防措施:

- ① 加强交通安全教育,提醒员工遵守交通规则,注意行车安全。
- ② 关注天气预报和灾害预警信息,提前做好防范准备工作。
- ③ 定期组织员工进行应急演练和疏散训练,提高员工的应急反应能力和自救互救能力。

2) 应急响应:

- ① 对于交通事故伤害,立即报警并联系医疗机构进行救治,同时通知相关部门和家属。
- ② 对于自然灾害伤害,按照学校的应急预案进行处置,确保员工安全撤离到安全区域。
- ③ 在整个过程中,做好记录和报告工作,以便后续处理和总结经验教训。

5、后续处理措施

- (1) 对工伤事故进行深入调查和分析,查明事故原因和责任,制定改进措施并落实到位。
- (2) 协助受伤员工办理工伤认定手续和医疗报销手续等相关事宜。
- (3) 加强员工安全教育和培训力度,提高员工的安全意识和自我保护能力。
- (4) 定期对工伤应急预案进行修订和完善,确保其适应学校实际情况和外部环境的变化。

附：我司生产经营单位生产安全事故应急预案备案登记表

生产经营单位生产安全事故 应急预案备案登记表

备案编号：(七星)应急备案〔2022〕10号

单位名称	广西景祥物业服务有限公司		
单位地址	桂林市七星区七里店路桂林国家大学科技园 4#-502-2 房	邮政编码	
法定代表人	吴景炜	经办人	邓爱娟
联系电话	18877336391	传 真	

你单位上报的：《广西景祥物业服务有限公司应急救援预案》等相关备案材料已于 2022 年 3 月 29 日收讫，现予备案。



注：备案编号由企业备案受理单位所在地行政区划代码、年份、流水号及跨区域（K）表征字母组成。例如，2016 年，河北省正定县安全监管局办理某非跨区域企业应急预案备案，是当年受理的第 7 个备案，则编号为：130123-2016-0007；如果是跨区域的企业，则编号为：130123-2016-0007-K。

九、服务标准及质量保证承诺书

(1) 宿舍管理服务标准细则

宿舍管理服务，作为一种特定的用工形式，涉及用人单位向服务单位提出用工需求，由后者为前者提供合适的劳动者。为确保用工过程的顺利进行，服务单位应严格遵守以下服务标准：

① 法律合规性

服务企业必须确保自身的合法运营，遵循国家法律法规，特别是《中华人民共和国劳动法》等相关规定。这包括：

- 完成在国家工商行政管理部门的注册，通过审批后正式开展业务。
- 严格遵守《中华人民共和国劳动法》及《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律，按照规定的用工操作流程执行。

- 与员工签订正式的劳动合同，保障员工在工资、保险、假期等方面的合法权益。
- 对用工过程中可能存在的安全隐患进行排查与防控，确保员工的人身与财产安全。
- 按时足额缴纳各项税费，包括增值税、企业所得税、个人所得税等。
- 定期向劳动、税务、公安等部门提交报告，并及时更新相关信息。
- 实施定期内部审计，确保业务操作合规，及时纠正潜在问题。

② 管理规范性

服务企业需对劳动者实施全面管理，涵盖工作时间记录、工资福利发放、社会保险缴纳等方面。同时，应建立健全的劳动纠纷处理机制，以及时应对与劳动者相关的问题。具体做法包括：

- 合理招募、培训和管理员工，确保他们具备胜任宿舍管理服务工作的技能和素质。
- 签订内容真实、明确、全面的劳动用工合同，保障员工的合法权益。
- 遵循国家相关规定，合法合规地支付员工工资，采用透明、公正的薪酬管理机制。
- 定期对员工的工作情况进行监督，确保其遵守规章制度，并严格按照要求开展工作。
- 建立健全的安全生产管理制度，对员工进行安全教育和培训，保障员工安全。
- 及时响应员工反馈的问题和投诉，妥善处理，以提高员工满意度和企业信誉。
- 对员工的工作绩效进行评估和管理，为员工的职业发展提供支持，同时也为企业的稳健发展奠定坚实基础。

③ 优质服务提升

服务企业在服务过程中，需不断追求优质化，确保从人才推荐到工作环境、再到技能提

升等方面都能满足客户需求。为达到此目标，具体可从以下几方面实施：

- 人才精准匹配：企业应依据客户需求，多渠道筛选具备专业技能和经验的候选人，确保推荐的人才与客户需求高度契合。
- 岗位全面介绍：为新员工提供详尽的职位介绍和岗位要求，助其快速了解并融入新的工作环境。
- 定制化培训：根据员工岗位特性，提供针对性的专业知识和技能培训，助力员工快速胜任工作。
- 公正薪酬福利：构建透明、公正的薪酬体系，辅以丰富的福利制度，提升员工满意度和归属感。
- 工作监督与反馈：加强工作监督和纪律教育，确保员工工作高效且符合标准，同时积极收集反馈，持续优化服务。
- 安全环保并重：在保障员工生命财产安全的同时，严格遵守环保法规，确保工作环境安全、卫生。
- 投诉快速响应：对于员工和客户的投诉，采取及时、透明的处理方式，迅速采取措施解决问题，保障服务质量。

④ 全方位安全保障

服务企业须全方位保障劳动者的人身安全和健康，确保工作场所安全、卫生，并提供必要的医疗保障。具体做法如下：

- 安全管理制度建设：建立健全包括安全责任、培训、检查等在内的全面安全管理制度，确保各项安全措施得以有效执行。
- 安全设备与防护：为员工提供必要的防护设备和用品，如安全帽、防护眼镜等，特别是在高风险行业，需加大安全设备投入。
- 环境安全管理：严格遵守环保法规，采取有效防污染措施，确保生产过程环保。同时，加强环境安全监测，及时发现问题并处理。
- 信息安全防护：在信息化时代，加强网络安全防护，采用技术手段防范网络攻击和数据泄露，同时加强员工信息安全教育。
- 危险品严格管理：对于危险品，建立严格的储存、运输和处置体系，确保使用和处理过程安全无虞。

⑤ 强化社会责任担当

服务企业在经营活动中，应坚定秉持社会责任意识，全面履行社会义务。在尊重劳动者

权益方面，企业应确保遵守相关法律法规，杜绝任何形式的违法违规行爲，尊重并保护员工的各项权利，包括但不限于平等就业、合理薪酬、良好工作环境等。此外，企业还应积极参与社会公益活动，如慈善捐赠、灾后救援等，以实际行动回馈社会，彰显企业的社会责任感。

在保障人权方面，企业需坚决反对任何形式的歧视行为，不因员工的性别、种族、宗教信仰、残疾等任何因素而剥夺其应有的权利和机会。同时，企业应为员工提供公平的发展平台和晋升机会，鼓励员工成长，实现个人价值。

在环境保护方面，企业应严格遵守环保法律法规，积极采取环保措施，减少污染，保护生态环境。此外，企业还应积极推广可持续发展理念，提高员工的环保意识，促进绿色生产和消费。

在提升透明度方面，企业应公开透明地披露自身的经营活动信息，包括财务报表、社会责任报告等，以满足社会公众的知情权需求，进而增强企业的诚信度和公信力。通过这一系列举措，服务企业能够更好地履行社会责任，为社会做出更大的贡献。

(2) 质量保证承诺书

质量保证承诺书

致：贺州学院

为确保宿管服务的高效、规范，保障住宿人员的安全与舒适，明确双方责任，我代表宿管服务团队，郑重向您作出以下承诺：

一、服务责任与承诺

1、我们将全面确保宿管服务的质量与安全，全额投入管理费用，确保各项服务措施得到全面落实。我们将严格遵守相关法律法规和公司内部规定，确保《2025-2028 年宿舍管理服务贺州学院政府采购合同》中的所有条款及责任得以执行。

2、我们将实行服务分包责任制，明确项目经济责任，确保从服务合同签订之日起，各项费用得到及时结算，债务得到清偿，直至服务期满。

3、我们将严格按照与贵院签订的《2025-2028 年宿舍管理服务贺州学院政府采购合同》约定的时间节点，提供及时、高效的宿管服务。

二、服务质量标准

我们将严格遵循国家及行业相关标准，制定并执行宿管服务质量管理体系和制度，建立健全质量保证体系、安全保证体系，并落实岗位责任制。我们将确保宿管服务质量达到合同约定的标准，对于任何服务质量问题，我们愿意承担全部责任。

三、安全生产与文明服务

1、在服务过程中，我们将严格遵守国家、地方及行业关于安全生产的法律法规，建立健全人员安全管理体系和制度，确保住宿人员的安全。

2、我们将采取必要的安全防护措施，预防安全事故的发生，并承担因自身安全措施不力造成事故的责任及费用。

3、我们将严格遵守文明服务要求，确保服务过程中的言行举止符合社会公德和职业道德，为住宿人员提供舒适、和谐的居住环境。

四、责任与义务

1、我们将严格按照《2025-2028 年宿舍管理服务贺州学院政府采购合同》的约定提供服务，确保服务质量、服务期限和安全。我们将杜绝安全事故的发生，为住宿人员提供安全、舒适的居住环境。

2、我们将遵守财务管理制度，承担服务项目的全部经济责任，自负盈亏。我们将确保员工工资的及时支付，不拖欠、不赊欠，维护公司的良好信誉。

3、凡以我公司名义签订的经济合同（协议），在履行过程中产生的经济纠纷、经济连带责任等均由我公司负责处理。

2、如因我公司原因造成经济损失，我公司将主动承担经济责任，并积极采取补救措施。我们承诺，对于因外欠材料款、人工款等引起的经济纠纷，将主动承担责任，对其进行及时处理。

3、在服务过程中发生的任何事故、损失等安全责任事故，其损失将由我公司负责承担。

4、我们将严格遵守合同条款规定，如因违约给我司造成经济损失，我公司愿意承担全部经济责任和损失。同时，我公司保留在必要时调整服务团队的权利。

五、合规处理

对于工商、税务、安检等部门在检查中提出的问题，我们将积极配合处理，并承担相应费用。

六、法律效力

本承诺书一式三份，具有同等法律效力。我们将严格遵守承诺内容，不得单方终止或取消。

广西科文招标有限公司

贺州学院 2025—2028 年学生宿舍管理服务采购项目

(GXZC2025-G3-001222-KWZB) 中标通知书

广西景祥物业服务有限公司：

贵公司参加了本采购代理机构组织的贺州学院 2025—2028 年学生宿舍管理服务采购项目
(GXZC2025-G3-001222-KWZB) 的投标，经评标委员会评审，采购人确认，贵公司为本项目中标人。

中标金额：人民币叁佰贰拾壹万捌仟贰佰柒拾肆元玖角叁分 (¥3218274.93)

合同履行期限：32 个月（2025 年 7 月—2028 年 2 月）。

现将有关事项通知如下：

一、请在本中标通知书发出后按照招标文件约定与贺州学院签订合同，延期自误。

届时请带齐下列证件：

- (1) 中标通知书
- (2) 单位公章或合同专用章
- (3) 本单位的开户银行、帐号及开户名称
- (4) 采购人需要的其他材料（如有）

二、签订合同详细地点：贺州学院指定地点。

特此通知。



采购代理机构：广西科文招标有限公司（盖章）

