**附件二：维保服务驻校人员管理标准**

**1、服务人员管理标准**

**（1）纪律标准**

服务提供方工作人员需严格听从学校管理层的合理安排，以及学校老师的合理要求，积极主动解决现场发生的问题；

服务提供方工作人员注意自身的语言和行为，文明对待师生，不能发生争吵和打架的情况；

服务提供方工作人员要爱护学校的公共设备，在工作过程中，捡到学校丢失的一些工作或生活物品，一律交还失主，如一时找不到失主，则应把物品交给校方管理办公室处；

服务提供方工作人员在值班室不准玩游戏、上网浏览与工作无关的信息、值班室不准接待其它与维保服务无关的人员。

**（2）人身及设备安全标准**

服务提供方工作人员工作期间，注意人身安全，注意规范操作技术流程，凡工作过程中因服务提供方的原因而引起的安全事故，由服务提供方自己负责。给校方人员造成损伤的双方协商解决，协商不成交移政府相关职能部门处理；

服务提供方工作人员在值班期间，因服务提供方的原因而丢失教学设备，服务提供方照价赔偿；

服务提供方工作人员在维护设备时，损坏了教学设备，由服务提供方负责维修或赔偿。

**（3）教学保障标准**

服务提供方工作人员严格执行作息制度，不能迟到和早退；

服务提供方努力保障所管辖教学楼区域设备的正常运行，合格率在98％以上；

爱护校方的教学设备，服务提供方值班人员在课后必须及时检查电脑、投影机等设备的运行情况；

服务提供方要对各个教学区域建立良好的预警措施，保障对突发的设备故障进行修复；这些预警措施包括经常性的检查设备、及时汇报设备状态，以减少突发的设备故障比例；向校方建议一些重要设备提供备用机以保障突发设备事故的处理速度；校方不定期检测服务提供方对教学设备的检查及汇报情况。

**（4）客户满意度调查标准和考核标准**

服务提供方人员每天必须填写《故障维修记录》；

通过多媒体教室运维管理平台评价功能考核的依据。如果满意度在80%以下，认定为评价不合格，校方有权解除合同，为了建立长期有效的信息沟通机制，更好地为教学服务；推动“月例会”的工作方式，驻校管理人员会同学校教务部门，资产管理处、招标办、学院实训室管理人员相关领导、主管老师、任课教师提出问题及整改意见，然后由主管部门汇总后向服务商提出整改要求，限期两周内整改完成，如整改仍不到要求，学校有权不给予付款，并按规定有权解除合同。

服务提供方每学期末写一份维保情况汇总交校方负责人。汇报的内容包括总结教学维保总体情况、劳动纪律情况、设备现状，存在问题，改进措施等。可以向校方提出一些设备管理上的建议，以保障教学环境顺利运行。

**（5）环境卫生及着装标准**

服务提供方人员不得在值班室内抽烟，喝酒，打闹，浏览与工作无关的网页；

服务提供方员工上班着统一服装或标志；

服务提供方服务人员的着装必须干净整洁、精神面貌良好；

值班室的桌面、LED屏、电脑要保持清洁干净。各类办公用品及工作工具等物品归类摆放、不乱丢乱放；

所管的设备（特别是电脑屏和投影机表面）要保持干净，做到表面干净，亮洁、设备柜里的设备摆放整齐、干净。

**（6）技术培训管理**

服务提供方采用各种形式定期对员工进行有目的，有计划的培训工作，其目标是使员工能够不断更新知识，开拓及提高业务水平，改进员工的工作态度和工作作风，提高竭诚为师生服务的意识，从而更好的胜任本职工作，提高师生满意度。

设备清单中部分设备更新后品牌型号略有差异，投标前供应商自行勘察。