

质量保证及服务承诺

1. 服务承诺

本公司针对山东轻工职业学院物业服务项目（建筑物、构筑物内外的所有零星维修服务），郑重作出以下服务承诺，以保障校园教学、科研、师生生活等各项工作的顺利开展，为广大师生营造安全、舒适、便捷的校园环境。

1.1 维修质量承诺

严格按照国家相关建筑工程施工质量标准、维修规范以及学院的具体要求开展零星维修工作，确保所有维修项目施工质量达标，维修后的建筑物、构筑物部件功能完好，使用寿命符合相关规定。

选用符合国家质量标准、环保要求及学院指定品牌或同等质量档次的维修材料和设备，所有材料进场前需向学院相关部门提供产品合格证明、检测报告等资料，经审核通过后方可使用，坚决杜绝使用假冒伪劣、以次充好的材料。

建立维修质量终身责任制，对所承接的零星维修项目，在正常使用情况下，按照国家及行业规定的保修期限提供免费保修服务。在保修期内，如出现因维修施工工艺、材料质量等我方原因导致的问题，我方将在接到通知后，按照突发事件响应时间要求及时到场，并免费进行返修，直至问题彻底解决，确保师生使用安全和正常。

1.2 服务效率承诺

严格遵守本方案中规定的突发事件响应时间，针对不同类型的维修需求，在承诺的时间内及时响应、快速处理，最大限度减少维修工

作对学院正常教学秩序、师生生活的影响。

建立高效的维修服务流程，从维修需求接报、现场勘查、方案制定、施工维修到验收交付，每个环节都明确时间节点和责任人，确保维修工作高效推进，无推诿、拖延现象。对于一般维修项目，在具备施工条件的情况下，按照约定时间完成维修；对于复杂维修项目，及时向学院相关部门汇报进展情况，协商确定合理的完工时间，并严格按照计划执行。

1.3 安全文明施工承诺

始终将安全施工放在首位，严格遵守国家安全生产法律法规、校园安全管理规定以及公司内部安全管理制度，制定详细的安全施工方案和应急预案，配备齐全的安全防护设备和用品，对所有施工人员进行充分的安全培训和交底，确保施工过程中不发生安全事故，不造成人员伤亡和财产损失。

坚持文明施工，规范施工现场管理。施工前在施工现场设置明显的警示标志、安全围栏等防护设施，必要时采取封闭或隔离措施，避免对师生通行和校园环境造成影响。施工过程中保持施工现场整洁有序，合理堆放材料和设备，及时清理施工垃圾和废弃物。施工结束后，彻底清理施工现场，恢复场地原貌，做到“工完、料尽、场地清”。

1.4 沟通协调承诺

建立健全与学院相关部门、师生的沟通协调机制，指定专门的项目负责人和沟通联络员，负责日常维修服务的对接、信息传递和问题反馈。定期向学院相关部门汇报维修服务工作开展情况、维修项目进

度、存在的问题及改进措施等，主动接受学院的监督和指导。

畅通师生维修需求反馈渠道，通过设立维修服务热线电话、在线报修平台、意见箱等方式，方便师生及时反映建筑物、构筑物存在的维修问题。对于师生提出的维修需求和意见建议，做到及时响应、耐心解答、认真处理，处理结果及时向师生反馈，提高师生对维修服务的满意度。

1.5 人员素质承诺

选派具备相应专业资质、丰富实践经验、良好职业素养的技术人员和施工人员组成专项维修服务团队，负责本项目的零星维修工作。所有人员均经过严格的选拔、培训和考核，持证上岗，确保具备胜任岗位工作的能力。

加强维修服务团队人员的日常管理和培训，不断提升其专业技术水平、服务意识和职业道德素养。要求团队人员在工作中严格遵守校园规章制度，尊重师生，文明用语，热情服务，树立良好的服务形象，为学院提供优质、高效的维修服务。

2. 突发事件响应时间

2.1 突发事件分类及响应时间标准

根据山东轻工职业学院建筑物、构筑物内外零星维修服务中可能出现的突发事件对校园正常运行、师生生命财产安全影响程度的不同，将突发事件分为以下几类，并明确相应的响应时间标准：

2.1.1 突发事件类别

2.1.1.1 一级（特别紧急）

(1) 建筑物、构筑物主体结构出现严重安全隐患，如墙体大面积开裂、倾斜，梁、柱等承重构件损坏，有坍塌风险；

(2) 建筑物内供水主管、供暖主管、消防主管道破裂，导致大面积漏水、跑水，可能引发触电、设备损坏、影响师生正常用水供暖或消防安全；

(3) 建筑物内配电系统出现严重故障，如配电箱、配电柜烧毁，主干线路短路、断路，导致整栋楼或大面积区域停电，影响教学、科研及师生生活，且存在触电风险；

(4) 梯出现困人、冲顶、蹶底等严重故障，危及被困人员生命安全；

(5) 建筑物外立面装饰构件松动、脱落，可能砸伤下方行人；

(6) 消防设施出现故障，无法正常工作，在发生火灾时不能发挥灭火和报警作用，严重威胁校园消防安全。

接到突发事件通知后 10 分钟内完成响应：城市市区范围内 30 分钟内到达现场；校园内或周边区域 15 分钟内到达现场。

2.1.1.2 二级（紧急）

(1) 建筑物内房间漏水，影响师生正常使用房间，但未造成大面积蔓延或严重财产损失；

(2) 建筑物内照明系统、插座等电器设备故障，导致单个或少数房间停电、无法正常使用电器，但未影响整体供电；

(3) 建筑物门窗损坏，影响房间安全或正常开关，但未造成人员被困；

(4) 楼梯扶手、栏杆松动、损坏，存在一定安全隐患，但暂时不影响师生通行；卫生间洁具损坏，无法正常使用，影响师生日常生活，但可通过临时措施缓解；

(5) 小型消防设施损坏或缺失，影响局部区域消防安全，但未影响整体消防系统功能。

接到突发事件通知后 20 分钟内完成响应：城市市区范围内 1 小时内到达现场；校园内或周边区域 30 分钟内到达现场。

2.1.1.3 三级（一般紧急）

(1) 建筑物墙面、地面、天花板出现小面积损坏，不影响建筑物结构安全和正常使用功能，仅影响外观；

(2) 建筑物内排水管道堵塞，影响单个用户使用，可通过常规疏通方法解决；

(3) 建筑物内通风设备故障，影响局部区域通风效果，但不影响整体环境；

(4) 校园内小型构筑物出现轻微损坏，不影响其基本使用功能和结构安全；

(5) 其他对校园正常运行、师生生活影响较小，可在短期内安排维修的零星故障。

接到突发事件通知后 30 分钟内完成响应：城市市区范围内 2 小时内到达现场；校园内或周边区域 1 小时内到达现场。

2.1.2 响应时间保障措施

2.1.2.1 24 小时值班制度：设立专门的维修服务调度中心，实行

24 小时专人值班制度，确保全天候接听学院相关部门和师生的突发事件报告电话、在线报修信息，保证突发事件信息能够及时接收，不出现漏接、延误情况。值班人员需做好值班记录，详细记录突发事件发生的时间、地点、具体情况、报告人联系方式等信息，并立即按照突发事件分类和响应流程进行上报和处置。

2.1.2.2 人员和设备储备：根据学院校园规模、建筑物数量和类型以及可能发生的突发事件情况，合理配备充足的维修技术人员和应急维修设备、工具、材料。建立维修人员待命机制，确保在接到突发事件通知后，能够迅速调配具备相应专业技能的人员组成应急维修小组；同时，在校园内或距离校园较近的指定地点设立应急物资储备仓库，存放常用的维修材料、工具和设备，并定期对储备物资进行检查、维护和补充，确保应急时能够随时调用，不出现物资短缺问题。

2.1.2.3 交通保障：为应急维修小组配备专用的应急交通工具，并确保车辆性能良好、燃油充足，随时处于待命状态。与当地交通管理部门建立良好的沟通协调机制，在遇到交通拥堵等特殊情况下，争取得到交通优先通行支持，确保应急维修人员和设备能够快速到达突发事件现场。

2.1.2.4 信息传递机制：建立高效的信息传递网络，利用电话、短信、微信群、企业微信等多种通讯方式，确保突发事件信息能够在最短时间内传递给相关负责人和应急维修人员。明确信息传递流程 and 责任人，避免信息传递过程中出现延误、遗漏或错误。同时，及时将突发事件处置进展情况、预计解决时间等信息反馈给学院相关部门和

师生，让其了解事件处理动态。

2.1.2.5 定期演练：定期组织突发事件应急响应演练，模拟不同类型的突发事件场景，检验应急维修团队的响应速度、协调配合能力、技术处置能力以及应急物资和设备的保障能力。通过演练发现应急响应过程中存在的问题和不足，及时调整和完善应急响应预案和保障措施，不断提高应急响应效率和处置水平。演练频率不少于每季度一次，演练后形成详细的演练报告，总结经验教训，持续改进应急响应工作。

3. 故障处理方案

3.1 故障处理流程

3.1.1 故障接报与记录

维修服务调度中心值班人员通过维修服务热线电话、在线报修平台、学院相关部门通知、师生现场反馈等方式接收故障信息后，立即对故障情况进行详细询问和记录，填写《故障接报记录表》。记录内容包括：故障发生的建筑物名称、具体位置、故障类型、故障描述、报告人姓名、联系方式、报告时间等信息。

值班人员对记录的故障信息进行初步核实和分类，根据故障的严重程度、影响范围等，按照本方案中突发事件分类标准，确定故障所属的紧急级别，并判断是否需要立即启动应急处置程序。对于情况紧急、可能造成严重后果的故障，值班人员需立即向项目负责人和应急维修小组组长汇报，并同时通知应急维修人员准备出发；对于一般故障，按照正常维修流程进行安排。

3.1.2 现场勘查与方案制定

应急维修小组或维修人员到达故障现场后，首先做好现场安全防护措施，如设置警示标志、拉起安全警戒线、切断相关电源、水源、气源等，防止故障进一步扩大或引发安全事故，保障现场人员安全。

维修人员对故障情况进行详细勘查，通过观察、检测、询问相关人员等方式，准确判断故障原因、故障部位、故障严重程度以及需要维修的范围和内容。对于复杂故障，可组织技术人员进行现场会诊，共同分析故障原因，研究解决办法。

根据现场勘查结果，维修人员制定具体的故障处理方案。方案内容包括：维修工作的具体步骤和方法、所需的维修材料、设备和工具清单、预计维修时间、施工安全注意事项、对周边环境和师生的影响及应对措施等。对于涉及建筑物结构安全、消防安全、大面积停水停电等重要故障处理方案，需及时向学院相关部门汇报，经审核同意后方可实施；对于一般故障处理方案，可自行确定并组织实施，但需做好记录备案。

3.1.3 维修施工

维修人员按照制定的故障处理方案，准备好所需的维修材料、设备和工具，并对其进行检查和调试，确保符合施工要求和安全标准。

在维修施工过程中，严格遵守国家建筑工程施工规范、维修操作规程以及校园安全文明施工规定，按照维修方案的步骤和要求进行施工，确保维修质量和施工安全。施工人员需佩戴好个人安全防护用品，正确使用施工设备和工具，避免违规操作。

对于维修过程中发现的新问题或原方案需要调整的情况，维修人

员需及时停止施工，重新进行现场勘查和分析，修改或完善维修方案，并向项目负责人和学院相关部门汇报，经同意后再继续施工，不得擅自更改维修方案或盲目施工。

维修过程中，做好施工记录，详细记录维修施工的时间、步骤、使用的材料和设备、施工人员、遇到的问题及处理情况等信息，为后续的维修质量验收和存档提供依据。

3.1.4 质量验收与交付

维修施工完成后，维修人员首先对维修项目进行自我检查和测试，检查维修部位的功能是否恢复正常、施工质量是否符合要求、现场是否清理干净等，确保维修工作达到预期效果。

自我检查合格后，维修人员向项目负责人和学院相关部门提出验收申请，并提交维修施工记录、材料合格证明等相关资料。学院相关部门组织人员对维修项目进行质量验收。验收内容包括：维修部位的外观质量、功能性能、施工工艺、材料质量等，按照国家相关标准和学院要求进行检验。

验收合格的，由学院相关部门负责人在《维修项目验收单》上签字确认，维修项目正式交付使用。验收不合格的，维修人员需按照验收意见及时进行整改，整改完成后重新申请验收，直至验收合格。对于整改后仍无法达到要求的，需重新制定维修方案，组织二次维修，并承担相应的责任和费用。

3.1.5 资料存档与总结

维修项目验收合格后，将《故障接报记录表》《现场勘查报告》

《故障处理方案》《维修施工记录》《维修项目验收单》、材料合格证明、检测报告等相关资料进行整理、分类、编号，建立完整的维修档案，存档保存。维修档案保存期限按照国家相关规定和学院要求执行，一般不少于工程保修期限。

定期对故障处理情况进行总结分析，统计不同类型故障的发生频率、主要原因、处理时间、维修成本等数据，分析故障处理过程中存在的问题和不足，总结经验教训，提出改进措施和建议，不断优化故障处理流程和方法，提高故障处理效率和维修服务质量。

3.2 常见故障具体处理方案

3.2.1 供水系统故障处理方案

故障类型 1：管道破裂漏水

故障原因：管道老化、腐蚀严重；管道受到外力撞击、挤压导致损坏；管道接口密封不严或松动；冬季管道冻裂等。

处理步骤：

接到漏水报告后，立即安排维修人员携带工具和材料赶赴现场，同时通知相关区域师生暂时停止用水，避免漏水进一步扩大。

到达现场后，首先查找漏水点，确定漏水管道的位置和规格。对于明装管道，可通过观察漏水痕迹直接找到漏水点；对于暗装管道，可利用专业检测设备进行探测，准确确定漏水位置，避免盲目凿墙破坏建筑物结构。

根据漏水点位置和管道损坏情况，采取相应的维修措施。如果是管道接口松动或密封不严，可关闭相关阀门，拆卸接口，重新缠绕密

封带或更换密封垫，然后重新安装紧固；如果是管道局部破裂且损坏程度较轻，可采用管道修补器、哈夫节等进行修补；如果管道破裂严重或老化腐蚀严重，无法修补，则需要切割损坏部分的管道，更换新的管道，并进行接口连接。

维修完成后，打开阀门进行试水，检查维修部位是否还有漏水现象，同时观察管道压力是否正常，确保供水恢复正常。

清理现场漏水造成的积水和垃圾，修复因维修造成的建筑物墙面、地面损坏，恢复现场原貌。

预防措施：定期对校园供水管道进行巡检和维护，检查管道是否有老化、腐蚀、接口松动等情况，发现问题及时处理；在冬季来临前，对暴露在外的管道进行保温处理，防止管道冻裂；加强对校园施工的管理，避免施工过程中损坏供水管道。

故障类型 2：水龙头、阀门损坏

故障原因：水龙头、阀门使用时间过长，内部零件磨损、老化；开关过于频繁或用力过猛，导致零件损坏；水质较差，水中杂质沉积，影响阀门密封性能或堵塞水龙头出水口等。

处理步骤：

接到故障报告后，维修人员携带相应规格的水龙头、阀门及工具迅速到达现场，首先关闭水龙头或阀门上游的控制阀门，切断水源，防止漏水。

拆卸损坏的水龙头或阀门，检查损坏原因和程度。如果是水龙头出水口堵塞，可清理出水口内的杂质；如果是内部阀芯、密封圈等零

件损坏，可更换相应零件；如果水龙头或阀门整体损坏，无法修复，则直接更换新的水龙头或阀门。

安装新的水龙头或阀门时，确保安装位置正确，接口密封严密，避免出现漏水现象。安装完成后，打开控制阀门进行试水，检查水龙头出水是否正常、阀门开关是否灵活、有无漏水情况。

清理现场，将拆卸下来的旧水龙头、阀门等废弃物带走，保持现场整洁。

预防措施：选用质量合格、耐用性强的水龙头和阀门；提醒师生正确使用水龙头和阀门，避免用力过猛或频繁开关；定期对水龙头和阀门进行检查和维护，及时更换老化、损坏的零件。

3.2.2 供电系统故障处理方案

故障类型 1：线路短路、断路导致停电

故障原因：电线老化、绝缘层破损，导致线路短路；线路连接点松动、接触不良，形成断路；电器设备故障引发线路故障；外力破坏导致线路损坏等。

处理步骤：

接到停电报告后，立即安排具备电工专业资质的维修人员携带绝缘工具、万用表、验电器等设备赶赴现场，同时通知相关区域师生注意安全，不要随意触摸电器设备和裸露线路。

到达现场后，首先断开故障区域的总电源开关和相关分路开关，确保维修操作安全。然后，利用验电器检测线路是否带电，确定停电范围和故障大致位置。

沿着线路走向，逐步检查线路的敷设情况、连接点、电器设备等，查找故障点。对于明敷线路，可通过观察线路外观是否有破损、烧焦痕迹，连接点是否松动、氧化等方式查找故障；对于暗敷线路，可利用万用表进行线路通断检测、绝缘电阻检测等，确定故障位置。

找到故障点后，根据故障原因采取相应的处理措施。如果是线路绝缘层破损导致短路，需更换损坏的线路段或重新包裹绝缘层；如果是线路连接点松动，需重新紧固连接点，确保接触良好；如果是电器设备故障引发线路故障，需先修复或更换电器设备，再检查线路是否恢复正常。

故障处理完成后，先进行线路绝缘测试和通断测试，确保线路性能符合安全标准。然后，合上总电源开关和分路开关，逐步恢复供电，同时观察线路和电器设备运行情况，确保无异常现象。

向学院相关部门和师生反馈供电恢复情况，提醒师生注意用电安全。

预防措施：定期对校园供电线路进行巡检和维护，检查线路绝缘层是否完好、连接点是否牢固、线路是否过载等，发现问题及时处理；选用符合国家标准的电线电缆和电器设备，避免使用假冒伪劣产品；加强对校园用电安全的宣传教育，提高师生安全用电意识，禁止私拉乱接电线、超负荷用电等行为。

故障类型 2：照明设备、插座故障

故障原因：灯泡、灯管使用寿命到期；镇流器、开关、插座内部零件损坏；线路接触不良；电压不稳定导致照明设备损坏等。

处理步骤:

接到故障报告后, 维修人员携带相应的照明设备、插座、开关及工具到达现场, 首先关闭故障照明设备或插座对应的电源开关, 确保维修安全。

检查故障原因: 如果是照明设备不亮, 先检查灯泡或灯管是否损坏, 若损坏则更换新的灯泡或灯管; 如果更换后仍不亮, 再检查镇流器、开关是否正常, 可通过更换备用镇流器、开关进行测试, 确定故障部件并更换。如果是插座无法使用, 先检查插座内部接线是否松动、脱落, 或插座内部铜片是否氧化、损坏, 若接线松动则重新紧固, 若插座损坏则更换新的插座。

维修完成后, 打开电源开关进行测试, 检查照明设备是否正常发光、插座是否能正常供电, 确保故障已解决。

清理现场, 将更换下来的旧零件带走, 保持环境整洁。

预防措施: 选用质量可靠、节能高效的照明设备和插座、开关; 定期对校园照明设备和插座、开关进行检查, 及时更换老化、损坏的部件; 确保供电电压稳定, 避免电压波动对照明设备和电器造成损坏。

3.2.3 建筑物门窗故障处理方案

故障类型 1: 门锁故障

故障原因: 锁芯磨损、老化、生锈; 锁舌、锁体损坏; 钥匙损坏或与锁芯不匹配; 门框、门扇变形导致锁舌无法正常伸缩等。

处理步骤:

接到故障报告后, 维修人员携带不同规格的锁芯、锁体、钥匙、

螺丝刀、润滑油等工具和材料赶赴现场。

到达现场后，首先观察门锁故障情况，询问使用人员故障发生的过程，初步判断故障原因。如果是钥匙无法插入或转动锁芯，可先在锁芯内滴入适量润滑油，尝试转动钥匙；如果是锁舌无法伸缩，检查锁体内部零件是否损坏或卡住，或门框上的锁扣位置是否偏移。

根据故障原因进行处理：如果是锁芯损坏，拆卸门锁，更换新的锁芯，并配备新的钥匙；如果是锁体损坏，更换整个锁体；如果是门框、门扇变形，调整门框或门扇的位置，确保锁舌能够正常伸缩；如果是钥匙损坏，重新配制钥匙。

维修完成后，反复测试门锁的开启和关闭功能，确保门锁使用灵活、安全可靠。

向使用人员演示门锁的正确使用方法，提醒其注意爱护门锁，避免用力过猛或使用不当导致故障。

预防措施：选用质量合格、防盗性能好的门锁；定期对门锁进行清洁和润滑，防止锁芯生锈、磨损；提醒师生正确使用门锁，避免用暴力开启或关闭门锁，不将异物插入锁孔。

故障类型 2：窗户玻璃破碎、窗框损坏

故障原因：外力撞击导致玻璃破碎；窗户使用时间过长，窗框木材腐朽、金属窗框锈蚀；窗户五金件损坏导致窗框变形等。

处理步骤：

接到故障报告后，维修人员携带安全防护用品、玻璃、窗框材料、密封胶、工具等赶赴现场，首先在窗户周围设置警示标志，防止破碎

玻璃伤人。

清理破碎玻璃：佩戴好手套和护目镜，小心地将窗户上的破碎玻璃碎片清理干净，避免玻璃碎片掉落伤人或造成二次损坏。对于镶嵌在窗框内的玻璃残片，使用工具轻轻剔除。

检查窗框损坏情况：如果窗框仅轻微损坏，可进行修复处理，如对木材窗框进行防腐处理、对金属窗框进行除锈喷漆；如果窗框损坏严重，无法修复，则需要更换新的窗框。

安装新玻璃：根据窗户尺寸，切割合适规格的玻璃，将玻璃嵌入窗框内，使用玻璃胶或密封条进行密封固定，确保玻璃安装牢固、密封良好，防止雨水渗漏。

安装窗户五金件：如果窗户五金件损坏，更换新的合页、把手等五金件，确保窗户能够正常开启和关闭。

清理现场，将玻璃碎片、旧窗框材料等废弃物带走，保持现场整洁。

预防措施：在窗户附近设置警示标识，提醒师生注意安全，避免撞击窗户；定期对窗户进行检查和维护，及时处理窗框腐朽、锈蚀、五金件损坏等问题；对于位于一楼或易受撞击位置的窗户，可安装护栏或使用安全玻璃。

3.2.4 排水系统故障处理方案

故障类型：排水管道堵塞

故障原因：师生在使用过程中，将杂物倒入排水管道；管道长期使用，内壁附着大量污垢、油脂，逐渐积累导致管道堵塞；管道坡度

不合理，水流速度缓慢，杂物沉积堵塞管道；管道接口处有异物堵塞或管道破裂导致泥土、砂石进入管道等。

处理步骤：

接到排水管道堵塞报告后，维修人员携带管道疏通工具赶赴现场，首先观察堵塞管道的位置和排水情况，询问使用人员堵塞发生的时间和可能的原因。

确定堵塞位置：对于简单的堵塞，可先使用皮搋子进行疏通测试；如果堵塞严重，可使用管道疏通器进行疏通，通过疏通器的手感判断堵塞位置；对于复杂的管道堵塞，可使用管道内窥镜进行探测，准确确定堵塞位置和堵塞物类型。

选择合适的疏通方法：

如果是管道内杂物堵塞，且堵塞位置较浅，可使用手动或电动管道疏通器进行疏通，将堵塞物掏出或打碎后排出。

如果是管道内壁油脂、污垢积累导致的堵塞，可使用高压清洗机，通过高压水流冲洗管道内壁，清除污垢，恢复管道畅通。

如果是管道接口处堵塞或管道破裂，需要开挖地面或拆除部分建筑物，找到堵塞位置或管道破裂处，清理堵塞物或修复破裂管道后再进行疏通。

疏通完成后，打开水龙头或向管道内注水，检查排水是否顺畅，确保堵塞已彻底清除。同时，观察管道是否有漏水现象，如有漏水及时进行修补。

向师生宣传排水管道使用注意事项，提醒其不要将杂物倒入排水

管道，养成良好的用水习惯，预防管道堵塞。

预防措施：在排水管道入口处安装过滤网、地漏等防护设施，防止杂物进入管道；定期对校园排水管道进行疏通和清理，特别是厨房、卫生间等易产生油脂、杂物的区域的管道，建议每季度至少疏通一次；加强对师生的宣传教育，提高其爱护排水设施的意识，禁止向排水管道倾倒杂物。

4. 培训计划

4.1 培训目标

通过系统、全面的培训，使本项目维修服务团队人员具备扎实的专业技术知识、熟练的操作技能、强烈的安全意识和良好的服务意识，能够高效、优质地完成山东轻工职业学院建筑物、构筑物内外的所有零星维修服务工作，满足学院和师生的需求，提升维修服务质量和师生满意度。具体培训目标如下：

使维修人员熟悉国家相关建筑工程施工质量标准、维修规范、安全生产法律法规以及校园安全管理规定，掌握零星维修服务的基本要求和 workflows，确保维修工作合法合规、规范有序。

提升维修人员的专业技术水平，使其熟练掌握建筑物、构筑物不同部位的维修技术和方法，能够准确判断故障原因，快速制定并实施有效的维修方案，提高故障处理效率和维修质量。

强化维修人员的安全意识，使其掌握安全施工操作规程和应急处置方法，能够正确使用安全防护设备和工具，有效预防和应对施工过程中的安全事故，确保施工安全。

培养维修人员的服务意识和职业道德素养，使其树立“以师生为中心”的服务理念，尊重师生、文明服务、主动沟通，能够耐心倾听师生需求和意见，及时解决师生反映的维修问题，提升师生对维修服务的满意度。

4.2 培训对象

本项目维修服务团队的所有人员，根据不同岗位人员的工作职责和技能需求，制定针对性的培训内容和培训计划，确保培训效果。

4.3 培训内容

4.3.1 法律法规与规章制度培训

国家相关法律法规：《中华人民共和国建筑法》《中华人民共和国安全生产法》《建设工程质量管理条例》《建设工程安全生产管理条例》等与建筑维修工程相关的法律法规，使维修人员了解自身的权利和义务，明确维修工作的法律责任和要求，确保维修工作合法合规进行。

校园管理制度：山东轻工职业学院制定的校园安全管理规定、校园环境卫生管理规定、施工现场管理规定、维修服务流程及考核办法等，使维修人员熟悉校园管理要求，遵守校园规章制度，融入校园环境，更好地开展维修服务工作。

公司内部管理制度：公司制定的维修服务质量管理制度、安全管理制度、考勤制度、绩效考核制度、客户沟通制度等，规范维修人员的工作行为，提高工作效率和服务质量。

4.3.2 专业技术知识培训

建筑物结构基础知识：讲解建筑物的基本结构类型、主要承重构

件的作用和特点，以及建筑物结构安全的基本要求，使维修人员在
进行维修工作时，能够避免破坏建筑物结构安全，正确处理与结构相关
的维修问题。

供水系统维修技术：包括校园供水系统的组成、工作原理，常见
故障的判断方法和维修技术，管道安装、连接、试压、疏通的操作技
巧，以及供水系统安全运行的注意事项等。

供电系统维修技术：涵盖校园供电系统的组成、供电原理，常见
故障的诊断和维修方法，电气设备安装、接线、调试、检测的操作规
程，以及安全用电知识和触电急救方法等。

门窗维修技术：包括校园常用门窗类型的结构特点、五金件的安
装和维修方法，门窗玻璃的安装和更换技术，门窗变形、密封不良、
开启困难等故障的处理措施，以及门窗维修后的质量检验标准等。

墙面、地面、天花板维修技术：讲解不同材质墙面、地面、天花
板的常见损坏类型的原因分析和维修技术，维修材料的选择和使用方
法，以及维修后的外观质量和平整度要求等。

排水系统维修技术：介绍校园排水系统的组成、排水原理，常见
故障的判断和解决方法，管道疏通工具的使用技巧，以及排水系统的
维护保养知识等。

消防设施维修技术：包括校园常见消防设施的工作原理、性能特
点，常见故障的检查和维修方法，消防设施的日常维护保养要求，以
及火灾应急处置的基本流程等。

4.3.3 安全施工培训

安全施工基础知识：讲解安全施工的重要性、安全施工的基本原则和要求，以及施工过程中常见的安全风险的认识方法和预防措施。

安全防护设备使用培训：介绍常用安全防护设备的作用、适用范围和正确使用方法，现场演示安全防护设备的佩戴和使用步骤，确保维修人员能够正确佩戴和使用安全防护设备，保障自身安全。

施工设备和工具安全使用培训：针对维修工作中常用的施工设备和工具，讲解其工作原理、操作流程、安全注意事项和维护保养方法，现场指导维修人员进行实际操作练习，确保其能够熟练、安全地使用施工设备和工具，避免因操作不当引发安全事故。

应急预案培训：结合本项目可能发生的突发事件，讲解应急预案的制定原则、应急组织机构和职责、应急响应流程、应急处置措施，组织维修人员进行应急预案演练，提高其应对突发事件的应急处置能力和协同配合能力。

4.3.4 服务意识与沟通技巧培训

服务理念培训：通过案例分析、情景模拟等方式，向维修人员灌输“以师生为中心”的服务理念，强调维修服务的宗旨是为师生提供优质、高效、便捷的服务，满足师生的合理需求，提升师生的满意度和幸福感。

职业道德培训：讲解维修服务行业的职业道德规范，包括诚实守信、爱岗敬业、廉洁奉公、尊重师生、保守校园秘密等，培养维修人员的职业道德素养，使其在工作中能够自觉遵守职业道德准则，树立良好的服务形象。

沟通技巧培训：教授维修人员与学院相关部门、师生进行有效沟通的技巧，包括倾听技巧、表达技巧、反馈技巧、冲突处理技巧等。通过现场模拟沟通场景，让维修人员进行实际沟通演练，培训师对其沟通表现进行点评和指导，帮助维修人员熟练掌握沟通技巧，提高沟通效果。

4.3.5 校园文化融入培训

介绍山东轻工职业学院的办学理念、办学特色、校园历史文化、校风校训、校园精神等内容，使维修人员深入了解学院的文化内涵和价值导向，增强对学院的认同感和归属感，在维修服务工作中自觉践行校园文化理念，展现与校园文化相契合的服务形象和行为规范。

讲解学院的教学安排、师生活动特点，使维修人员了解学院的工作节奏和师生活动规律，在开展维修工作时能够合理安排施工时间和施工方式，尽量避开教学高峰期和师生重要活动时段，减少对学院教学秩序和师生活动的影响。

组织维修人员参观校园标志性建筑、文化场馆，感受校园文化氛围，熟悉校园环境布局，便于在维修工作中快速找到故障地点，提高工作效率。

4.4 培训方式

为确保培训效果，根据培训内容和培训对象的特点，采用多样化的培训方式，具体如下：

理论授课：邀请行业专家、公司技术骨干、学院相关部门负责人等担任培训讲师，通过集中授课的方式，向维修人员系统讲解法律法

规、规章制度、专业技术理论知识、安全施工知识、服务理念等内容。授课过程中结合 PPT 演示、视频播放、案例分析等手段，增强培训的直观性和趣味性，帮助维修人员更好地理解和掌握培训内容。理论授课可采用线下集中培训或线上直播授课的方式进行，线下培训地点可选择学院会议室、培训教室或公司培训场地；线上培训可利用企业微信、腾讯会议等在线平台开展，方便维修人员灵活参与培训。

实操培训：在校园内选择合适的场地，搭建实操培训平台，配备齐全的维修设备、工具和材料，由经验丰富的技术骨干担任实操指导老师，对维修人员进行专业技术实操培训。实操培训采用“一对一”或“一对多”的指导方式，指导老师先进行操作演示，详细讲解操作步骤、操作技巧和注意事项，然后让维修人员进行实际操作练习，指导老师在旁进行巡回指导，及时纠正维修人员的不规范操作，帮助其熟练掌握维修技能。实操培训内容包括供水系统、供电系统、门窗、墙面地面天花板、排水系统、消防设施等常见故障的维修操作，确保维修人员能够将理论知识转化为实际操作能力。

案例分析与研讨：收集校园零星维修服务中的典型案例，如复杂管道漏水维修案例、大面积停电故障处理案例、师生满意度高的维修服务案例、因施工安全问题导致的事故案例等，组织维修人员进行案例分析和研讨。在案例分析过程中，先由培训讲师介绍案例背景、故障情况、处理过程和结果，然后引导维修人员分析案例中存在的问题、成功经验或失败教训，探讨在类似情况下的最佳处理方案和应对措施。通过案例分析与研讨，让维修人员从实际案例中汲取经验，提高

分析问题和解决问题的能力。

现场观摩学习：组织维修人员到学院内正在进行的维修施工现场进行现场观摩学习，观察施工人员的操作流程、施工工艺、安全防护措施、现场管理方法等，学习先进的维修技术和管理经验。观摩结束后，组织维修人员进行交流讨论，分享观摩心得，将学到的经验运用到实际工作中。同时，也可组织维修人员到同行业优秀物业服务企业的维修项目现场进行观摩学习，拓宽视野，借鉴先进的服务理念和管理模式。

师徒带教：对于新入职的维修人员或技能水平较低的维修人员，实行师徒带教制度，为其指派经验丰富、技术精湛、责任心强的老员工担任师傅，签订师徒带教协议，明确师徒双方的职责和目标。师傅负责在日常工作中对徒弟进行一对一的指导，传授维修技术经验、安全施工技巧、服务沟通技巧等，帮助徒弟快速熟悉工作环境和工作流程，提升专业技能和综合素质。徒弟需虚心向师傅学习，积极参与维修工作实践，定期向师傅和项目负责人汇报学习进展情况。师徒带教期限一般为3-6个月，带教期满后对徒弟进行技能考核，考核合格者方可独立承担维修工作。

在线学习：利用公司内部学习平台或第三方在线学习平台，搭建在线学习资源库，上传法律法规、专业技术视频教程、安全施工规范、服务案例等学习资料，供维修人员随时在线学习。维修人员可根据自身需求和工作安排，自主选择学习内容和学习时间，实现碎片化学习，不断充实自己的知识储备。在线学习平台可设置学习进度跟踪、在线

测试等功能，方便培训管理人员掌握维修人员的学习情况，督促其完成学习任务。

应急演练：定期组织突发事件应急演练，模拟校园可能发生的一级、二级突发事件场景，按照应急预案的要求，组织维修人员进行应急响应、现场处置、协调配合等演练活动。在演练过程中，明确各参演人员的职责和分工，检验应急指挥系统的运行效率、应急维修团队的响应速度、应急处置措施的有效性以及应急物资和设备的保障能力。演练结束后，组织召开演练总结会，对演练过程进行全面复盘，分析存在的问题和不足，提出改进措施，进一步完善应急预案，提高维修人员的应急处置能力。

4.5 培训时间安排

根据维修服务工作的实际情况和维修人员的工作节奏，合理安排培训时间，确保培训与维修服务工作不冲突，具体培训时间安排如下：

新员工入职培训：新入职的维修人员需参加为期 1 周的入职培训，培训时间安排在入职后的第一个星期，每天培训 6-8 小时。入职培训内容包括公司概况、企业文化、规章制度、校园管理制度、维修服务流程、安全施工基础知识、校园环境熟悉等，帮助新员工快速融入团队，了解工作要求，为后续开展工作奠定基础。

定期技能提升培训：每月组织 1 次定期技能提升培训，每次培训时间为 1-2 天，培训内容根据维修服务工作的实际需求和维修人员的技能短板确定，如本月重点培训供水系统复杂故障维修技术，下月重

点培训供电系统安全操作技能等。定期技能提升培训采用理论授课与实操培训相结合的方式进行，确保维修人员的专业技能能够持续提升。

季度安全专项培训：每季度组织 1 次安全专项培训，每次培训时间为 1 天，培训内容包括安全施工法律法规、安全事故案例分析、安全防护设备使用更新、应急预案演练等，强化维修人员的安全意识，提高其安全施工能力和应急处置能力。安全专项培训可结合季度安全检查工作开展，在培训后组织安全知识测试和实操考核，检验培训效果。

半年服务意识培训：每半年组织 1 次服务意识与沟通技巧培训，每次培训时间为 1 天，培训内容包括服务理念更新、沟通技巧提升、师生需求调研分析、服务质量案例研讨等，不断提升维修人员的服务意识和沟通能力，提高师生对维修服务的满意度。服务意识培训可邀请学院师生代表参与，与维修人员进行面对面交流，反馈服务需求和意见建议，促进维修人员与师生之间的相互理解和信任。

年度综合培训与考核：每年年底组织 1 次年度综合培训与考核，培训时间为 2-3 天，培训内容涵盖本年度法律法规更新内容、新的维修技术和工艺、复杂故障处理经验总结、服务质量提升策略等，对全年培训内容进行系统梳理和巩固。培训结束后，组织年度综合考核，考核内容包括理论知识测试、实操技能考核、服务意识评估等，全面检验维修人员的年度学习成果和综合业务能力，考核结果作为维修人员年度绩效评价、岗位调整和薪酬晋升的重要依据。

临时专项培训：根据校园维修服务工作中出现的新问题、新情况或上级部门的新要求，及时组织临时专项培训，如当校园引入新的消防设施设备时，组织维修人员参加新设备维修技术专项培训；当国家出台新的安全生产法律法规时，组织维修人员参加法律法规专项培训等。临时专项培训时间根据实际情况灵活安排，一般为半天至 1 天，确保维修人员能够及时掌握新的知识和技能，适应工作需求。

4.6 培训考核与评估

为确保培训工作取得实效，建立完善的培训考核与评估机制，对培训过程和培训效果进行全面跟踪、考核和评估，具体如下：

4.6.1 培训考核

理论考核：在每次理论授课结束后，通过闭卷考试、在线测试等方式对维修人员进行理论知识考核，考核内容包括本次培训的法律法规、规章制度、专业技术理论、安全知识、服务理念等。理论考核试卷由培训讲师根据培训内容制定，考核成绩采用百分制，60 分及以上为合格，80 分及以上为良好，90 分及以上为优秀。对于考核不合格的维修人员，需重新参加培训和考核，直至考核合格为止。

实操考核：在实操培训结束后，由实操指导老师根据实操培训内容，设置实际故障场景，让维修人员进行实操考核。实操考核主要从操作规范性、操作技能熟练度、故障处理准确性、施工安全性、施工效率等方面进行评分，考核成绩采用百分制，60 分及以上为合格，80 分及以上为良好，90 分及以上为优秀。实操考核不合格的维修人员，需在指导老师的指导下进行针对性的强化训练，重新参加考核，

直至考核合格方可独立开展维修工作。

日常工作考核：将培训内容的落实情况纳入维修人员的日常工作考核，项目负责人和技术负责人通过日常巡查、维修工作检查、师生反馈意见收集等方式，观察维修人员在实际工作中对培训知识和技能的运用情况，如是否严格遵守法律法规和规章制度、维修技术是否规范熟练、安全施工措施是否落实到位、服务态度是否良好等。日常工作考核结果作为维修人员月度、季度、年度绩效考核的重要组成部分，与绩效奖金、岗位晋升等挂钩。

应急演练考核：在每次应急演练结束后，由演练组织人员根据参演维修人员的应急响应速度、应急处置措施的正确性、团队协作能力、应急物资和设备的使用情况等方面进行考核评分，考核成绩采用百分制，60分及以上为合格，80分及以上为良好，90分及以上为优秀。应急演练考核结果作为维修人员应急处置能力评估的重要依据，对于考核不合格的维修人员，需针对性地加强应急技能培训和演练，提高其应急处置能力。

4.6.2 培训评估

培训内容评估：在每次培训结束后，通过发放培训内容评估问卷的方式，让维修人员对培训内容的实用性、针对性、难易程度等进行评价，收集维修人员对培训内容的意见和建议。同时，组织培训讲师、项目负责人进行讨论，分析培训内容是否符合维修服务工作需求和维修人员的技能水平，是否存在内容遗漏或冗余的情况，根据评估结果及时调整和优化后续培训内容，确保培训内容更加贴合实际工作需

求。

培训方式评估：通过问卷调查、座谈会等方式，了解维修人员对培训方式的满意度和接受程度，收集维修人员对培训方式的改进建议。分析不同培训方式的优势和不足，结合培训内容和培训对象的特点，选择最适合的培训方式，提高培训的有效性和吸引力。例如，对于实操性强的培训内容，可增加实操培训的比重；对于分散在不同区域工作的维修人员，可采用线上培训与线下实操相结合的方式。

培训讲师评估：让维修人员对培训讲师的专业水平、授课能力、表达能力、互动能力、责任心等方面进行评价，通过问卷调查、现场打分等方式收集评价意见。对培训讲师的评估结果进行汇总分析，对于评价优秀的讲师，继续邀请其担任后续培训讲师；对于评价较差的讲师，进行针对性的培训指导，提升其授课能力，或更换其他优秀讲师。同时，建立培训讲师激励机制，对表现优秀的讲师给予表彰和奖励，激发其授课积极性和主动性。

培训效果评估：在培训结束后的 1-3 个月内，通过跟踪维修人员的工作表现、维修服务质量、师生满意度、故障处理效率等指标，评估培训对维修人员工作能力和工作绩效的提升效果。例如，对比培训前后维修人员处理同类故障的时间、维修质量合格率、师生投诉率等数据，分析培训是否达到预期目标。同时，通过与学院相关部门负责人、师生代表进行访谈，了解他们对维修人员培训后服务水平和工作能力的评价，收集反馈意见。根据培训效果评估结果，总结培训工作的经验教训，不断改进培训计划和培训方式，提高培训工作的质量和

效果。

4.7 培训保障措施

为确保培训工作顺利开展，提供完善的培训保障措施，具体如下：

4.7.1 组织保障：成立专门的培训工作领导小组，由公司分管领导担任组长，项目负责人担任副组长，成员包括技术负责人、安全管理人员、人力资源管理人员等。培训工作领导小组负责统筹规划培训工作，制定培训计划和培训管理制度，协调解决培训过程中遇到的问题，监督培训工作的落实情况，确保培训工作有序开展。同时，明确各部门和相关人员在培训工作中的职责分工，如人力资源部门负责培训讲师的邀请、培训场地的安排、培训资料的准备、培训考核的组织等；技术部门负责提供专业技术支持，协助制定培训内容和实操培训方案；项目负责人负责组织维修人员参加培训，督促维修人员完成培训任务，跟踪培训效果。

4.7.2 师资保障：建立稳定的培训师资队伍，包括内部师资和外部师资。内部师资主要由公司技术骨干、经验丰富的维修人员、安全管理人员等组成，他们熟悉公司业务和校园维修服务工作实际情况，能够结合实际案例进行授课；外部师资主要邀请行业专家、高校教授、政府相关部门负责人、设备厂家技术人员等，他们具备深厚的理论功底和丰富的行业经验，能够为维修人员带来前沿的技术知识和行业动态。定期对内部师资进行培训和考核，提升其授课能力和专业水平；与外部师资建立长期合作关系，确保在需要时能够及时邀请到合适的讲师进行授课。

4.7.3 物资保障：配备齐全的培训物资，包括培训场地、培训设备、工具、材料、培训资料等。培训场地根据培训规模和培训方式的需求进行选择，确保场地宽敞、明亮、通风良好，配备必要的教学设备；实操培训场地配备与校园维修工作实际相符的维修设备和安全防护用品，确保维修人员能够进行真实的实操练习；为维修人员提供统一的培训资料，如培训教材、讲义、PPT 课件、案例汇编、法律法规手册等，方便维修人员学习和参考。同时，建立培训物资管理制度，对培训物资进行统一管理、维护和更新，确保培训物资的完好和充足。

4.7.4 经费保障：设立专门的培训经费，纳入公司年度预算，确保培训工作有充足的资金支持。培训经费主要用于支付培训讲师报酬、培训场地租赁费用、培训设备和工具购置费用、培训资料印刷费用、维修人员培训期间的交通和餐饮补贴等。建立培训经费管理制度，规范培训经费的使用和审批流程，确保培训经费专款专用，提高经费使用效率。定期对培训经费的使用情况进行审计和监督，防止经费浪费和违规使用。

4.7.5 制度保障：建立健全培训管理制度，包括培训计划制定制度、培训考勤制度、培训考核制度、培训效果评估制度、培训档案管理制度、培训激励制度等，使培训工作有章可循。培训考勤制度要求维修人员按时参加培训，不得无故缺席、迟到、早退，确有特殊情况无法参加培训的，需提前请假并安排补训；培训档案管理制度要求对培训计划、培训通知、培训资料、培训签到表、考核成绩、评估报告等资料进行整理归档，建立维修人员个人培训档案，记录其参加培训

的情况和培训成果，为维修人员的绩效评价、岗位调整和职业发展提供依据；培训激励制度规定对培训考核优秀的维修人员给予表彰和奖励，对不按时参加培训或培训考核不合格的维修人员进行批评教育和相应的处罚，激发维修人员参加培训的积极性和主动性。

5. 社区（校园）文化建设措施方案

校园文化是学校精神、理念、价值观的集中体现，良好的校园文化能够营造积极向上、和谐有序的校园氛围，增强师生的凝聚力和归属感。作为校园物业服务的重要组成部分，本项目维修服务团队将积极参与校园文化建设，通过开展一系列文化建设活动和服务举措，将维修服务工作与校园文化建设有机结合，为打造特色鲜明、内涵丰富的校园文化贡献力量。

5.1 校园文化建设目标

融入校园文化氛围：使维修服务团队深入理解和认同山东轻工职业学院的校园文化理念，在维修服务工作中自觉践行校园文化精神，展现与校园文化相契合的服务形象和行为规范，成为校园文化的传播者和践行者。

提升服务文化内涵：将校园文化元素融入维修服务工作中，打造具有校园特色的维修服务文化，以优质、高效、文明的维修服务提升师生对校园生活的满意度和幸福感，增强师生对校园的认同感和归属感。

促进校园和谐发展：通过参与校园文化建设活动，加强与师生的沟通交流，增进与师生之间的理解和信任，营造和谐融洽的师生关系

和服务氛围，为校园的稳定发展和人才培养提供良好的环境支持。

塑造良好品牌形象：通过积极参与校园文化建设，展现公司专业、负责、有社会责任感的企业形象，提升公司在校园物业服务领域的知名度和美誉度，为公司后续的业务发展奠定良好基础。

5.2 校园文化建设原则

5.2.1 服务性原则：校园文化建设措施方案以服务校园教学、科研和师生生活为核心目标，所有文化建设活动和举措都应围绕提升维修服务质量、满足师生需求展开，确保文化建设工作与维修服务工作紧密结合，不脱离实际。

5.2.2 融入性原则：尊重和遵循山东轻工职业学院已有的校园文化体系，将维修服务文化融入校园整体文化建设中，避免形成独立于校园文化之外的文化体系，确保文化建设工作与校园文化发展方向一致，相互促进。

5.2.3 互动性原则：注重与师生的互动参与，通过开展师生喜闻乐见的文化活动，吸引师生积极参与到校园文化建设中来，让师生在参与过程中感受校园文化魅力，增强对校园文化的认同，同时也为维修服务工作收集师生意见和建议，改进服务质量。

5.2.4 特色性原则：结合校园的办学特色、专业特点和师生需求，打造具有校园特色的文化建设活动和服务举措，避免千篇一律的文化建设模式，使校园文化建设更具针对性和吸引力，更好地体现校园的独特魅力。

5.2.5 持续性原则：校园文化建设是一个长期的系统工程，需要

持续投入和不断完善。制定长期的文化建设规划，分阶段、有步骤地开展文化建设工作，确保文化建设工作能够持续推进，取得长远效果，而不是短期的形式主义活动。

5.3 具体文化建设措施

5.3.1 维修服务文化融入校园文化

打造“文明维修”服务品牌：结合学院“文明校园”建设要求，在维修服务团队中推行“文明维修”服务标准，要求维修人员在工作中做到“语言文明、行为文明、施工文明、环境文明”。语言文明方面，使用“您好”“请问”“麻烦您”“谢谢”等文明用语，耐心倾听师生需求，不与师生发生争执；行为文明方面，遵守校园规章制度，尊重师生，不随意进入师生私人空间，不干扰师生正常生活；施工文明方面，严格按照安全文明施工要求开展工作，设置规范的警示标志，保持施工现场整洁，施工结束后及时清理垃圾，恢复场地原貌；环境文明方面，爱护校园环境，不损坏校园花草树木、公共设施，施工过程中尽量减少对校园环境的污染。通过打造“文明维修”服务品牌，将文明服务理念融入维修工作的每一个环节，成为校园文明的重要体现。

设计具有校园文化特色的维修服务标识：结合学院的校徽、校训、校园色彩等文化元素，设计维修服务团队的统一服装标识、工具设备标识、施工警示标识、报修平台标识等。例如，在维修人员工作服上印制学院校徽和“校园维修”字样，在维修工具和设备上张贴带有校园文化元素的标签，在施工现场设置印有校训或文明提示语的警示标

志，在在线报修平台界面设计中融入校园建筑、校园风景等元素。通过统一且具有校园特色的服务标识，增强维修服务团队的辨识度，同时也让师生在接触维修服务的过程中感受到校园文化氛围。

制定“校园维修服务公约”：结合学院校园文化理念和师生需求，制定《校园维修服务公约》，明确维修服务团队的服务承诺、服务标准、责任义务以及师生在维修服务过程中的权利和义务。通过校园公告栏、微信公众号、宿舍楼通知栏等渠道向师生公示《校园维修服务公约》，并组织维修人员进行学习和宣誓，确保维修人员严格按照公约要求提供服务。同时，鼓励师生监督维修服务公约的执行情况，对违反公约的维修人员进行投诉，对遵守公约且服务优秀的维修人员进行表扬，形成共同遵守、相互监督的良好氛围。

5.3.2 开展校园文化主题维修服务活动

“开学季”维修服务专项活动：在每年开学季，针对新生入学和老生返校后校园建筑物、构筑物可能出现的维修需求，开展“开学季安心住”维修服务专项活动。提前对校园宿舍、教学楼、图书馆等场所进行全面排查，及时发现并处理潜在的维修问题；在宿舍区、教学楼门口设立临时维修服务点，安排维修人员现场受理报修需求，提供快速维修服务；为新生提供维修服务指南手册，介绍报修流程、服务热线、注意事项等内容，帮助新生快速熟悉校园维修服务。同时，在活动现场设置校园文化宣传展板，介绍学院的校园文化、历史沿革、办学特色等内容，让新生在办理维修事宜的同时，了解校园文化，快速融入校园生活。

“毕业季”维修服务暖心活动：在每年毕业季，针对毕业生离校后宿舍设施的维修和维护工作，开展“毕业季·暖心修”维修服务活动。组织维修人员对毕业生离校后的宿舍进行全面检查和维修，及时修复损坏的门窗、水电设施、家具等，为下一届新生入住做好准备；在维修过程中，对宿舍内遗留的毕业生物品进行妥善保管，协助学院相关部门做好物品归还工作；同时，在宿舍区张贴毕业祝福标语，通过维修服务群向毕业生发送毕业祝福信息，体现校园对毕业生的关怀，让毕业生带着温暖和美好的回忆离开校园。

“校园文化节”维修服务支持活动：在学院举办校园文化节、科技节、艺术节、运动会等大型校园文化活动期间，成立维修服务应急保障小组，提前对活动场地的建筑物、构筑物、水电设施、照明设备、音响设备等进行全面检查和维护，确保活动期间设施设备正常运行；活动期间安排维修人员现场值守，随时处理可能出现的设施设备故障，为校园文化活动的顺利开展提供及时、高效的维修服务支持。同时，在活动现场设置维修服务宣传展位，向师生宣传维修服务流程、安全用电用水知识、校园设施保护常识等内容，增强师生的校园设施保护意识，引导师生共同爱护校园环境和公共设施。

“传统节日”维修服务关怀活动：在春节、中秋节、端午节、国庆节等传统节日和重要节假日期间，开展维修服务关怀活动。节日前对校园内的教职工宿舍、学生宿舍、教学楼、食堂等场所的设施设备进行检查和维护，确保师生在节日期间能够正常使用水电、供暖、照明等设施；对留校师生的维修需求优先处理，提供 24 小时应急维修

服务，让留校师生感受到校园的温暖；在维修服务点和校园公告栏张贴节日祝福海报，向师生送上节日祝福，营造温馨和谐的节日氛围。

5.3.3 加强与师生的文化互动交流

举办“校园设施维护知识”讲座：定期邀请公司技术骨干、设备厂家技术人员或学院相关专业教师，在校园内举办“校园设施维护知识”讲座，向师生普及供水系统、供电系统、门窗、消防设施、排水系统等校园设施的日常维护知识和安全使用常识，如如何正确使用水龙头和电器设备、如何判断设施设备故障、遇到紧急情况如何处理、如何保护校园公共设施等。讲座可结合案例分析和现场演示，增强讲座的实用性和趣味性，让师生在学习知识的同时，提高对校园设施维护的重视程度，减少因使用不当造成的设施损坏。讲座结束后设置互动问答环节，让师生与讲师进行面对面交流，解答师生在设施使用和维护方面的疑问。

开展“校园维修体验日”活动：每学期组织 1-2 次“校园维修体验日”活动，邀请学生代表走进维修服务团队，体验维修人员的日常工作。活动内容包括：参观维修服务调度中心，了解维修服务流程；跟随维修人员前往故障现场，观察维修人员的故障诊断和维修操作过程；在维修人员的指导下，参与简单的维修工作；与维修人员进行座谈交流，了解维修人员的工作日常、遇到的困难和挑战，同时反馈学生对维修服务的意见和建议。通过“校园维修体验日”活动，让学生深入了解维修工作的艰辛和重要性，增进对维修人员的理解和尊重，同时也为维修服务团队与学生之间搭建了沟通的桥梁，有助于改进维

修服务工作。

组织“校园设施保护”主题宣传活动：结合“世界环境日”“全国安全月”“校园文明建设月”等时间节点，组织开展“校园设施保护”主题宣传活动。通过在校园内悬挂宣传横幅、张贴宣传海报、发放宣传手册、播放宣传视频等方式，向师生宣传保护校园设施的重要性、校园设施保护常识、破坏校园设施的危害及后果等内容；组织学生志愿者在校园内开展“校园设施保护”巡查活动，及时发现并制止破坏校园设施的行为，协助维修人员维护校园设施；举办“校园设施保护”主题征文比赛、绘画比赛、演讲比赛等活动，鼓励师生围绕校园设施保护主题创作作品，分享保护校园设施的经验和想法，营造“人人爱护校园设施、共建美好校园”的良好氛围。

建立“维修服务意见反馈”文化交流平台：利用微信公众号、QQ群、校园APP等线上平台，建立“维修服务意见反馈”文化交流平台。平台不仅用于师生提交维修报修需求，还设置“校园文化分享”“维修服务故事”“师生意见建议”等板块。在“校园文化分享”板块，定期发布学院校园文化动态、校园美景照片、师生优秀文化作品等内容；在“维修服务故事”板块，分享维修人员在工作中发生的感人故事、优质服务案例、故障处理经验等，让师生了解维修人员的工作和付出；在“师生意见建议”板块，鼓励师生对维修服务工作和校园文化建设提出意见和建议，维修服务团队及时对师生的意见建议进行回复和处理，并定期公布意见建议的处理情况。通过线上文化交流平台，加强与师生的日常沟通互动，增进与师生之间的情感联系，同时也为

校园文化建设收集更多的创意和思路。

5.3.4 参与校园文化基础设施建设与维护

协助维护校园文化景观设施：校园内的文化景观设施是校园文化的重要载体，维修服务团队将承担这些文化景观设施的日常检查和维护工作。定期对文化景观设施进行巡查，检查设施是否存在损坏、松动、腐蚀、褪色等情况，如发现雕塑出现裂缝、宣传栏玻璃破碎、指示牌倾斜、喷泉设备故障等问题，及时组织维修人员进行维修和修复；对文化景观设施的表面进行定期清洁和保养，如擦拭雕塑、清洗宣传栏、刷新指示牌油漆等，确保文化景观设施保持整洁、完好的状态，展现校园文化的良好形象。在维修和维护过程中，严格按照文化景观设施的设计要求和文化内涵进行操作，避免因维修不当破坏设施的文化价值和艺术效果。

参与校园文化活动场地维修保障：学院举办校园文化活动的场地的设施设备正常运行，是校园文化活动顺利开展的重要保障。维修服务团队将建立校园文化活动场地设施设备台账，详细记录各场地的设施设备类型、数量、安装时间、维护记录等信息；在每次校园文化活动举办前，提前对活动场地的水电设施、照明设备、音响设备、舞台设备、座椅、门窗等进行全面检查和维护，确保设施设备正常运行；活动期间安排维修人员现场值守，随时处理可能出现的设施设备故障，如突然停电、音响损坏、灯光故障、座椅损坏等，为校园文化活动的顺利进行提供及时的维修保障服务；活动结束后，对活动场地的设施设备进行再次检查和维护，及时修复活动期间造成的损坏，恢复

场地原貌，为下一次活动做好准备。

支持校园文化创意设施建设：结合学院的校园文化建设规划和师生的文化需求，在维修服务工作中为校园文化创意设施建设提供技术支持和服务。例如，当学院计划在校园内建设文化涂鸦墙、学生创意作品展示区、校园文化主题角等文化创意设施时，维修服务团队可协助进行场地清理、基础施工、设施安装等工作，如平整场地、搭建展示架、安装照明设备、铺设地面材料等；在设施建设过程中，根据文化创意设计的要求，提供专业的技术建议，确保设施建设的安全性和实用性；设施建成后，负责日常的维修和维护工作，确保文化创意设施能够长期稳定地发挥作用，为校园文化增添新的亮点和活力。

5.4 校园文化建设实施步骤

5.4.1 筹备启动阶段（第1个月）

成立校园文化建设工作小组，由项目负责人担任组长，成员包括维修服务团队骨干、沟通联络员、安全管理人员等，明确工作小组的职责和分工，负责统筹推进校园文化建设工作。

开展校园文化调研工作，通过与学院党委宣传部、学生处、教务处、后勤管理处等相关部门负责人进行访谈，发放师生问卷调查等方式，了解学院校园文化的现状、规划、需求以及师生对维修服务参与校园文化建设的意见和建议，为制定具体的文化建设实施方案提供依据。

根据调研结果和学院校园文化建设要求，制定详细的校园文化建设实施方案，明确文化建设的目标、任务、具体措施、实施时间、责

任人员和保障措施等，报学院相关部门审核同意后实施。

开展校园文化建设宣传动员工作，组织维修服务团队全体人员召开动员大会，传达学院校园文化建设精神和公司文化建设实施方案，统一思想认识，激发维修人员参与文化建设的积极性和主动性；同时，通过校园公告栏、微信公众号等渠道向师生宣传维修服务团队参与校园文化建设的计划和举措，争取师生的支持和配合。

5.4.2 全面实施阶段（第 2-11 个月）

按照文化建设实施方案的要求，逐步推进各项文化建设措施的落实。第 2-3 个月完成“文明维修”服务品牌打造、维修服务标识设计和《校园维修服务公约》制定工作，并正式推行；第 4-5 个月开展“开学季”维修服务专项活动和“校园设施维护知识”讲座；第 6-7 个月开展“毕业季”维修服务暖心活动和“校园维修体验日”活动；第 8-9 个月参与校园文化节维修服务支持活动和“校园设施保护”主题宣传活动；第 10-11 个月建立“维修服务意见反馈”文化交流平台，协助完成校园文化景观设施的秋季维护工作和校园文化创意设施建设项目。

定期召开校园文化建设小组会议，每月召开 1 次工作例会，总结本月文化建设工作的进展情况，分析存在的问题和不足，研究解决措施，安排下月工作任务；每季度召开 1 次工作推进会，对季度文化建设工作进行全面评估，根据实际情况调整和优化文化建设方案，确保文化建设工作顺利推进。

加强与学院相关部门的沟通协调，定期向学院党委宣传部、后勤

管理处等部门汇报文化建设工作进展情况，及时获取学院对文化建设工作指导意见和支持；积极配合学院开展的各项校园文化活动，提供必要的维修服务支持，确保文化活动顺利开展。

收集文化建设工作中的相关资料，如活动照片、视频、宣传材料、师生反馈意见、工作记录等，建立文化建设工作档案，为后续的工作评估和总结提供依据。

5.4.3 总结提升阶段（第12个月）

对全年校园文化建设工作进行全面总结，收集整理文化建设的各项数据和资料，包括开展的活动数量、参与师生人数、师生满意度调查结果、维修服务质量提升情况、校园文化氛围改善情况等，形成详细的工作总结报告。

开展校园文化建设效果评估工作，通过发放师生满意度调查问卷、组织师生代表座谈会、邀请学院相关部门负责人进行评价等方式，从文化建设活动的吸引力、师生参与度、对维修服务质量的提升效果、对校园文化氛围的改善作用等方面进行全面评估，分析文化建设的成效和存在的问题。

根据总结和评估结果，制定下一年度校园文化建设工作计划，针对存在的问题提出改进措施，对效果良好的文化建设措施进行优化和推广，明确下一年度文化建设的重点任务和目标，确保校园文化建设持续改进、不断提升。

对在校园文化建设工作中表现优秀的维修人员和团队进行表彰和奖励，如颁发“校园文化建设先进个人”“文明维修标兵”“优秀服

务团队”等荣誉称号，发放奖金或奖品，激发维修人员参与文化建设的积极性和主动性；同时，将文化建设工作成果纳入维修服务团队的年度绩效考核，作为评价团队工作成效的重要依据。

5.5 校园文化建设保障措施

组织保障：成立校园文化建设工作小组，明确工作小组的职责和分工，确保文化建设工作有专人负责、有计划推进。定期召开工作会议，协调解决文化建设过程中遇到的问题，确保各项文化建设措施落到实处。加强与学院相关部门的沟通协调，建立良好的合作关系，争取学院在政策、场地、资源等方面的支持，为文化建设工作创造良好的外部环境。

人员保障：选拔具有较强文化素养、服务意识和组织能力的维修人员组成“校园文化建设专项小组”，专项小组成员需具备一定的文化活动策划与组织能力、沟通协调能力和创新思维，能够积极主动参与校园文化建设工作。对专项小组成员进行针对性培训，内容包括校园文化知识、文化活动策划与组织技巧、沟通协调技巧等，提升其参与校园文化建设的能力和水平。建立专项小组激励机制，对在校园文化建设工作中表现突出的成员给予表彰和奖励，如颁发荣誉证书、发放奖金、优先参与外出学习交流等，激发其参与文化建设的积极性和主动性。同时，鼓励维修服务团队其他人员积极参与校园文化建设活动，形成全员参与的良好氛围，对于积极参与活动且表现优秀的人员，同样给予适当的奖励和认可。

物资保障：根据校园文化建设工作的需求，配备充足的文化建设

物资，包括文化活动宣传材料、文化活动用品、校园文化景观维护工具和材料以及文化交流平台建设所需的设备。建立文化建设物资管理制度，对物资的采购、入库、保管、领用、归还等进行严格管理，确保物资的合理使用和妥善保管。定期对文化建设物资进行检查和维护，及时补充消耗性物资，更新老化、损坏的设备和工具，确保物资能够满足校园文化建设工作持续开展。

经费保障：设立专门的校园文化建设经费，纳入公司年度预算，确保文化建设工作有稳定的资金支持。文化建设经费主要用于支付文化活动组织费用、校园文化景观维护和建设费用、文化交流平台建设和运营费用以及文化建设培训费用。建立文化建设经费管理制度，规范经费的申请、审批、使用和报销流程，确保经费专款专用，不挪作他用。定期对文化建设经费的使用情况进行审计和监督，提高经费使用效率，避免经费浪费和违规使用。根据校园文化建设工作开展情况和实际需求，适时调整文化建设经费预算，确保经费能够满足文化建设工作不断深入开展的需要。

制度保障：建立健全校园文化建设相关管理制度，包括校园文化建设工作计划制度、文化活动组织管理制度、文化建设工作例会制度、文化建设资料档案管理制度、文化建设效果评估制度以及文化建设奖惩制度等，使校园文化建设有章可循、规范有序。校园文化建设工作计划制度要求每年制定详细的文化建设工作计划，明确年度工作目标、主要任务、实施步骤、责任人员和时间节点，确保文化建设工作有计划、有步骤地推进；文化活动组织管理制度对文化活动的策划、

申请、审批、组织实施、安全保障、总结反馈等环节进行规范，确保文化活动安全、有序开展；文化建设工作会议制度要求定期召开文化建设工作会议，总结工作进展情况，分析存在的问题，研究解决措施，安排后续工作任务；文化建设资料档案管理制度要求对文化建设工作中的各类资料进行收集、整理、归档和保存，建立完整的文化建设工作档案，为后续工作的开展和总结提供依据；文化建设效果评估制度要求定期对校园文化建设工作的效果进行评估，及时发现问题并进行改进，确保文化建设工作取得实效；文化建设奖惩制度明确对在文化工作中表现优秀的团队和个人给予奖励，对未按要求完成文化工作任务或工作中出现失误的团队和个人给予相应的处罚，充分调动维修服务团队参与文化建设的积极性和主动性，保障文化建设的顺利推进。

监督评估保障：建立多层次的校园文化建设监督评估机制，确保文化建设工作按照计划顺利开展并取得实效。成立校园文化建设监督评估小组，由公司分管领导、项目负责人、学院相关部门负责人、师生代表共同组成，监督评估小组负责对校园文化建设工作的全过程进行监督和评估。监督评估小组定期对文化建设的进展情况进行检查，查看文化建设的落实情况、文化活动的组织开展情况、物资和经费的使用情况等，及时发现工作中存在的问题和不足，提出整改意见和建议，督促相关责任人员及时整改。同时，定期组织开展校园文化建设效果评估，通过发放师生满意度调查问卷、组织师生代表座谈会、实地考察文化建设成果、分析文化建设工作数据等方式，从文

化建设活动的吸引力和参与度、对维修服务质量的提升效果、对校园文化氛围的改善作用、师生的满意度和认可度等方面进行全面评估。根据监督评估结果，及时调整和优化校园文化建设工作计划和措施，不断改进文化建设工作，确保校园文化建设持续健康发展，为山东轻工职业学院营造更加浓厚、和谐、富有特色的校园文化氛围贡献力量。