

公寓管理服务外包项目合同

甲方（采购人）：郑州旅游职业学院

乙方（中标人）：中海物业管理有限公司

现依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》、《物业管理条例》等规定，在平等、自愿、协商一致的基础上，签订本合同。按照规定，本次招标文件及其内容修改、澄清、质疑和投标文件均是本合同不可分割的组成部分，具有法律效力。

依据采购文件和乙方的投标文件，乙方向甲方提供物业管理服务。

一、本合同的基本原则及基本情况

（一）服务对象：郑州旅游职业学院

（二）甲方单位名称：郑州旅游职业学院

甲方地理位置：郑州市郑开大道金龙路188号、郑州市航海东路豫英路1号

（三）服务期限：根据郑州旅游职业学院学生公寓管理服务项目招标文件（采购编号：郑财招标采购-2025-187）项目服务期限为2年，2025年9月1日至2027年8月31日。现双方协商决定，服务期限2年，合同签订2年，考核执行月服务绩效考核、年度考核及中期考核。若考核不合格（具体考核标准见本合同及附件约定），则合同立即终止。

（四）服务费用：5879820.48元， 大写：伍佰捌拾柒万玖仟捌佰贰拾元肆角捌分。（此为两年服务期的总费用）。

（五）付款条件及方式：合同签订生效且乙方按要求足额缴纳履约保证金后30日内支付合同总价款的25%；合同履行12个月后，经校方年度考核合格后，支付合同总价款的25%；合同履行18个月后，经

校方中期考核合格后，支付合同总价款的25%，合同总价款的25%作为尾款，学校在合同期满并经学校相关部门考核合格后30个工作日内支付给服务方，遇节假日、寒暑假、财务支付政策变动等不可抗力则顺延。若考核不合格，按照本合同及附件1、附件2的考核办法，从履约保证金中扣除相应金额。乙方未能按照合同约定或甲方要求及时提供有效发票、完成相关手续的，甲方有权延迟支付且不承担任何责任。

（六）在本项目合同履行期限内，物业管理服务费不因原材料及人力费用等市场行情变化而变动。甲方有权根据实际情况对服务范围或内容进行调整，如涉及工作量重大变化的，双方协商调整费用，协商不成，甲方有权单方面决定是否继续履行合同或调整服务范围。

（七）履约保证金：

1. 乙方须在合同签订后 30 日内向甲方指定账户交纳合同金额的 10% 作为履约保证金，人民币 587982.05 元，（大写）：伍拾捌万柒仟玖佰捌拾贰元零伍分。 账户名称：郑州市财政局代管资金财政专户，开户银行：郑州银行股份有限公司营业部，银行账号：999156000296699999000384，行号：313491001008。

2. 本项目合同期满时，乙方完成相关服务工作，没有违约行为，办理完物业交接的相关手续，并按时退场后的 30 日内，由甲方将履约保证金一次性无息退还乙方。

3. 本项目合同履行过程中，若乙方月服务绩效考核低于 70 分，或连续三次月服务绩效考核不合格，或累计两次黄牌警告，或中期考核、年度考核综合得分在 80 分以下的，甲方有权单方面终止合同，履约保证金不予退回，并有权要求乙方赔偿甲方遭受的实际损失。

4. 本项目合同期满时，若综合考核得分低于 80 分（具体考核方

式和标准见附件2)，履约保证金将直接抵作整改费用，整改经甲方验收合格后，履约保证金剩余部分一次性无息退还甲方，如履约保证金不足以支付整改费用，则乙方应在一个月内补足差额部分；如乙方未在规定时间内补齐，未补齐的费用甲方可在支付合同款时直接扣除。

(八)乙方应根据学校实际需求足额配备服务人员，全体服务人员应具有较高的素质，无传染病史、无重大疾病史，无犯罪前科，沟通能力强，能胜任工作安排。学生在校期间，用工人员原则上人数不少于77人（包含项目负责人及主要管理人员）。学生寒暑假期间，用工人数可根据当年具体情况进行安排，但须满足甲方最低服务需求。经过甲方同意后，人员可以在新老校区之间合理调配。在合同执行过程中，新老校区服务人数总数如有增减，具体调整方案、费用计算方式及增减金额须经甲方书面审核确认。甲方有权对乙方在岗人员数量进行随时检查，如发现乙方未按约定足额配备人员，甲方有权按照本合同第八条约定予以处罚。

二、服务范围和服务内容

(一)服务范围：郑州旅游职业学院象湖校区、豫英路校区。

(二)服务内容：乙方对甲方负责提供物业管理服务，内容详见附件1，同时乙方须满足甲方根据实际管理需要提出的合理服务要求。

三、人员配置

(一)人员基本要求：

1.公寓服务人员需身心健康，无传染病，无重大疾病，无违法犯罪记录，能够履行岗位职责。

2.用工人员不少于77人（包含项目负责人及主要管理人员），所有人员都必须经过岗前培训且考核合格，并按甲方要求将所有人员

相关资料（包括但不限于劳动合同、保险缴纳凭证等）复印件报甲方备案。

（二）项目负责人：年龄在 18-50 岁，要求本科或以上学历，形象良好，身体健康，有丰富的类似项目管理经验。掌握物业管理方面的专业知识，具有组建、培训、指导并激励物业团队的团队管理能力，能合理安排工作任务、合理分配和利用物业资源、有良好的沟通协调能力。项目负责人须经甲方面试认可后方可上岗，甲方有权随时要求乙方更换不称职的项目经理，乙方必须在甲方限定的时间内完成更换，否则视为乙方违约，甲方有权按本合同相关条款予以处罚，直至解除合同。

（三）项目主要管理人员：年龄在 18-50 岁，要求专科及以上学历，形象良好，有丰富的类似项目管理经验，具有一定的组织管理和沟通能力，特殊情况由甲乙双方协商解决。

（四）服务人员：公寓管理员年龄在 18-60 岁之间，18—50 岁之间人数不少于 50%，具备高中及以上学历。具有良好的沟通协调能力和应急处置能力，责任心强，服务意识突出。甲方有权要求乙方更换不符合年龄、学历或能力要求的公寓管理员，特殊情况由甲乙双方协商解决。

公寓保洁员年龄在 18-60 岁之间，18-50 岁之间人数不少于 50%，具备初中及以上学历。需掌握基础清洁工具使用、区域卫生维护及高接触区域（如卫生间、走廊）的深度清洁技能。甲方有权要求乙方更换不符合年龄、学历或能力要求的公寓保洁员，特殊情况由甲乙双方协商解决。

（五）服务人员及项目管理人员的食宿都由乙方负责。

(六) 服务人员的工牌、服装须根据甲方的要求进行统一, 由乙方自行配置; 乙方投标文件中需提供工牌、服装彩页供甲方选择, 最终款式须经甲方确认。

(七) 各岗位必须时刻保持满员, 如因生病等原因不能工作的, 服务方需及时派员补充, 确保岗位无空缺且服务质量不受影响。乙方未能及时补充人员导致岗位空缺的, 甲方有权按本合同第八条约定予以处罚。

四、质量要求及考核处理办法

(一) 服务质量标准及考核办法详见本合同附件 1、附件 2, 甲方保留根据实际情况, 在提前 5 日内书面通知乙方的基础上, 单方面对附件 1、附件 2 进行调整的权利, 乙方必须无条件执行。

(二) 考核处理办法

1. 考评结果作为合同届满后履约保证金核算依据, 核算办法如下:

(1) 当月服务绩效考核总分在 85 分(含) 以上, 甲方不扣除乙方履约保证金。

(2) 当月服务绩效考核总分在 80 分(含)-85 分(不含), 甲方扣除乙方相应履约保证金(扣除金额=履约保证金/24×10%);

(3) 当月服务绩效考核低于 80 分, 视为考核不合格, 总分在 75 分(含)-80 分(不含)的, 甲方扣除乙方相应履约保证金(扣除金额=履约保证金/24×15%)。

(4) 当月服务绩效考核总分在 70(含)-75 分(不含)的, 视为严重不合格, 甲方扣除乙方相应履约保证金(扣除金额=履约保证金/24×20%), 并给予黄牌警告。

(5) 当月考核综合得分低于 70 分时, 构成乙方根本违约, 甲方

有权立即解除合同，另择物业公司，由此产生的一切后果和损失由乙方全部承担。

(6) 甲方以月服务绩效考核结果为依据，按年度进行履约保证金核算，核算后以书面形式通知乙方，乙方接到通知无异议后进行签字确认，作为合同届满后履约保证金扣除的依据。

2. 不定期日常巡查发现的问题按月服务绩效考核细则进行扣分，计入当月考核结果。

3. 甲方受理的各项对乙方的投诉（含学校网络平台、校长信箱、教职工及学生信访、电话及口头投诉等），经查属实的，按月服务绩效考核标准进行扣分，并要求乙方立即整改，未能及时有效整改的，甲方有权加重处罚。

4. 乙方服务达不到服务标准且不能及时整改的，依据月服务绩效考核标准，视情节严重程度扣除1-10分。

5. 黄牌警告特别说明：甲方按考核办法给予乙方黄牌警告，若黄牌警告累计达到两次，则与乙方合同自行终止，甲方有权另行安排。除甲方有权不予退还履约保证金外，乙方还须承担合同终止的一切后果和损失。

6. 物业公司其他严重违约行为（必须履行的工作没有做）或学校布置和强调的工作，物业公司不履行的，学校将视情况扣10—20分，严重的将直接给予黄牌警告或解除合同。

五、甲方的权利与义务

(一) 合同期内，甲方有权按照郑州旅游职业学院物业服务监督考核体系的有关规定对乙方进行月服务绩效考核。乙方月服务绩效考核连续三次不合格，或累计两次黄牌警告，或中期考核、年度考核综

合得分在80分以下的，或出现本合同约定的其他重大违约行为（包括但不限于第八条第三款、第九条第二款约定的情形）的，甲方有权终止剩余服务期限的合同，履约保证金不予退还，并不承担任何责任且有权要求乙方赔偿由此给甲方造成的一切损失。

（二）甲方有权对乙方及其工作人员按相关管理制度进行管理，对不符合岗位要求、不严格履行岗位职责或不服从甲方管理的工作人员，甲方有权要求乙方予以更换。

（三）甲方对不称职乙方项目负责人及人员有权要求更换。乙方未按甲方要求更换的，甲方扣除当月服务绩效考核10-30分，下月仍不能达到甲方要求则必须换人，否则甲方有权解除合同。

（四）协调组织乙方服务项目交接工作，审核并备案乙方的经营资质及关键岗位人员资质，并有权对乙方员工背景进行必要的审查。

（五）甲方对乙方物业管理服务工作进行监督检查，并有权提出合理的整改意见，乙方必须在甲方规定的时限内完成整改，并向甲方提交书面整改报告。

（六）甲方对乙方的综合评定结果应及时通知乙方，并对有关需要改进的事项进行二次监督，促使其整改到位。对于拒不整改的，甲方有权自行聘请其他公司进行整改（甲方聘请临时人员费用标准如下：人员工资按200元/人/日计算；人员工资不足一日按一日计算）。整改费用从履约保证金中扣除。

（七）对乙方在服务项目管理过程中所发生的重大事项享有知情权。乙方必须及时、如实向甲方报告。

（八）甲方免费提供工作使用水、电，但乙方不得浪费。超出正常使用范围的浪费，甲方有权要求乙方赔偿。

(九) 对乙方提出的关于工作的合理化建议予以考虑。

(十) 甲方应当按照合同约定按时支付乙方物业服务费，但因上级支付程序、政策变动等不可抗力导致无法按时完成支付的，甲方不承担责任。乙方未能按照合同约定或甲方要求及时提供有效发票、完成相关手续的，甲方有权延迟支付且不承担任何责任。

(十一) 甲方不承担乙方及其工作人员的任何其他费用。

(十二) 甲方为乙方服务工作提供其他必要的便利。

(十三) 甲方有权要求乙方将文件资料包含但不限于员工的劳动合同、身份证明、岗位任职资格证等复印件并加盖公章后交甲方备案，并有权随时进行核查。

六、乙方的权利与义务

(一) 乙方保证其具有本协议经营资质且合法有效，保证在经营期限内经营资质持续有效，并承担因资质问题导致的一切责任。

(二) 根据法律法规的有关规定和本合同的约定，制定物业管理办法及实施方案，自主开展各项物业管理服务活动，但管理办法及实施方案须报甲方备案，并在执行过程中接受甲方的监督和指导。

(三) 负责做好服务区域内用水、用电等设施设备巡查和报修工作，保证用水用电等设施设备的安全工作，做到节水节电。如发现重大安全隐患或设备故障，须立即通知甲方，并采取临时性安全措施。因乙方巡查不到位或未及时通知、未采取必要措施导致事故发生的，乙方承担全部责任。

(四) 乙方在合同期间必须保证承包范围内原有的设施完好无损，因乙方管理不当造成丢失或损坏的，除恢复原状外，应按照设施价值的1倍进行赔偿，并承担由此产生的其他一切损失。

(五)乙方发现重大的公共安全隐患以及设备出现故障时,应当及时通知甲方,同时立即采取合理有效的处理措施,因乙方怠于通知或未采取有效措施造成人员伤亡或财产损失的,由乙方承担由此产生的一切责任,包括但不限于甲方或第三方由此遭受的全部直接和间接损失。

(六)乙方必须服从甲方工作大局,做好与甲方各职能部门的协调和配合工作。接受甲方考核和物业管理行政主管部门的监督,不断完善管理服务,如因乙方管理失误造成甲方经济损失或给第三人造成伤害的,乙方负责赔偿,包括但不限于赔偿甲方或第三方的全部直接和间接损失。

(七)乙方以所投标文件并经甲方确认的技术标准作为管理服务水平标准,必须每月按标书标准对月工作进行自评,如有不符合标书的情况,须及时整改,并将自评报告及整改情况报甲方备案。甲方的考核结果具有最终决定权。

(八)乙方提供物业服务所需的各类工具、用品及机械设备等。如物业保洁需用的拖把、扫帚、玻璃刮、抹布、工作用车、垃圾桶、各种清洗剂、消毒剂,空气清新剂等材料。各类物业人员的劳保用品等全部由乙方提供,并确保工具、用品、机械设备等符合安全、环保要求,且数量充足、性能良好。

(九)乙方安排项目负责人为专职,不得兼职。未经甲方书面同意,合同期内不得更换项目管理负责人。如需更换,乙方须至少提前15日向甲方提出书面申请,并推荐具备同等或更强资质和能力的替代人选,经甲方面试并书面同意后方可更换。如果项目负责人无法胜任本项目管理工作的或其各项管理达不到校方要求,甲方有权要求更换能

力更强的项目负责人，乙方必须在甲方限定的时间内完成更换，否则按本合同相关条款承担违约责任。

(十)乙方负责其员工各类有效证件及手续的督办和审验，并按甲方要求提供相关证明。乙方工作人员必须经专业培训后方可上岗，遵守甲方的规章制度，统一着装，佩带工作牌，爱护甲方的各类设施设备及其它财产，如乙方工作人员损坏甲方设施设备及其它财产，由乙方负责赔偿甲方或第三方因此遭受的全部损失。乙方工作人员必须尊重甲方师生，不得与甲方师生发生任何形式的冲突、争执，更不得有辱骂、殴打等行为。如发生此类情况，乙方应承担全部责任并接受甲方按本合同约定的处罚，情节严重的，甲方有权要求乙方立即清退相关人员并解除合同。乙方负责其员工社会治安的管理，自行处理其员工的社会治安问题，并独立承担相应责任。

(十一)承担乙方人员工资福利以及各种保险，因未按国家规定为员工购买各种保险或未解决国家明确规定的员工应享受的待遇并由此发生的各种劳资纠纷由乙方承担一切责任，与甲方无关。乙方员工在工作中发生伤亡、疾病、财产损失及由此产生的一切法律责任和经济责任，包括但不限于工伤赔偿、医疗费用、误工费、精神损害赔偿等或对甲方人员或财产造成损害，乙方必须独立承担由此而产生的一切责任。

(十二)遇到节假日或重大活动，乙方应加大工作人员密度，延长工作时间，确保服务质量和效率不受影响，甲方不增加物业费用。

(十三)负责其员工的病、老、伤、残、亡或其它意外事件的处理，并独立承担相应的法律责任和经济责任。

(十四)如属乙方管理不当，工作不作为、工作过失或者履责不

到等造成甲方校内发生火灾或其它安全事故所产生的损失，乙方应独立承担相应的法律责任和经济赔偿责任。

(十五)乙方承诺不向第三方提供甲方的相关资料(包含学生信息)，其工作人员行为不得损害甲方利益和形象。乙方自主制订的物业管理服务、人员编制和费用预算方案，应报送甲方审定，接受甲方的监督，保证物业服务费的合理使用。乙方要做好台账资料，档案管理有且不限于：①人员入职申请表；②员工劳动合同；③员工花名册；④员工排班表与考勤表；⑤培训记录；⑥巡查记录；⑦维修记录；⑧投诉处理记录；⑨各类考核记录等。乙方须按甲方要求及时、完整、真实地提供上述资料，并接受甲方的随时抽查和审计。

(十六)合同期限届满或提前终止，乙方应当按照甲方的要求在15日内向甲方移交物业管理档案资料和退还属甲方所有的办公用房、仓库及其它各类设施物品、资料，并办理交接手续。如乙方未能按时、完整移交，每拖延一日，按每日人民币伍仟元(¥5000元/日)的标准扣除乙方履约保证金，并从履约保证金中扣除因乙方拖延给甲方造成的一切损失(包括但不限于甲方另行聘请第三方接管所产生的费用)，如履约保证金不足以支付整个费用，则乙方应在一周内补足差额部分，未补齐的费用甲方可在支付合同款时直接扣除。

七、移交

(一)项目交接进驻时，乙方对甲方移交的公寓内主要设施及相关资产进行承接检查并形成文字报告，由甲乙双方签字确认并移交。

(二)合同期限届满，乙方应当按照甲方的要求在期满前15日内向甲方或甲方指定的第三方予以移交并递交相关资料，移交时应保证甲方所提供的设施处于正常的使用状态，如有损坏或故意毁损，应

当予以修缮或按照 1 倍进行赔偿，并承担由此产生的其他一切损失。

八、违约责任

（一）甲、乙双方如不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同要求的，应承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

（二）乙方擅自将本合同中所规定的权利、义务转让或转包的，甲方有权终止或解除合同，全额不予退还履约保证金，并有权要求乙方支付相当于合同总价款 10% 的违约金，同时保留追究乙方其他法律责任的权利。

（三）在执行第四条第 2 款的基础上，对于物业服务中存在以下问题的，乙方须另行扣罚考核相应分值。

1. 在各级各类检查评比活动中被查出服务质量不达标或未在规定时间内完成工作任务的，视严重程度每处每项扣罚当月服务绩效考核 3-10 分。

2. 乙方应配合甲方完成应急临时性工作任务。若不配合或执行不力的，每次扣罚当月服务绩效考核 5-10 分。

3. 发现乙方员工之间发生争吵或斗殴的，每次扣罚当月服务绩效考核 10 分；乙方员工与师生发生争吵的，每次扣罚当月服务绩效考核 20 分；与师生发生打架斗殴行为的，每次扣罚当月服务绩效考核 30 分。

4. 对甲方的声誉利益造成损害的，视情节严重程度每次扣罚当月服务绩效考核 10-30 分。

5. 因乙方原因对学校公共财物造成损害、人身伤害的，由此造成的损失全部由乙方承担。

6. 乙方在服务中未按合同约定履行义务、不服从甲方管理，根据

情况每次扣罚当月服务绩效考核 10-30 分。甲方以书面形式通知后仍未整改或整改不到位的,甲方有权委托有资质能力的第三方提供服务,所需费用从乙方履约保证金中扣除。

7. 乙方未及时发现安全隐患并上报,由此引发的安全事故,由乙方承担事故的责任并赔偿相应损失。

8. 由于乙方玩忽职守等给甲方造成损失的,乙方承担相应的责任并赔偿损失。

9. 若乙方上岗人数不足合同约定人数的,甲方通知乙方无异议后,于 3 日内补足人员,若 3 日内仍无法达到合同约定人数的,甲方有权按缺少人员工资扣除履约保证金或解除合同。寒暑假期间,乙方可根据学校实际需求进行人员及岗位配置,配置方案需报甲方审批。

(四)如因违约问题,给对方造成经济损失的,全部由责任方承担赔偿责任,该赔偿应包括但不限于直接损失、可得利益损失、为实现债权而支付的费用(包括但不限于律师费、诉讼费、差旅费等)。

(五)因不可抗力不能履行合同的,应当及时通知对方,以减轻可能给对方造成的损失,并应当在合理期限内提供证明。根据不可抗力的影响,双方协商同意,可部分或者全部免除责任,但法律另有规定的除外。

九、合同的变更、终止和解除

(一)合同签订后,任何一方不得擅自变更。如因物业服务实际情况改变需要变更时,应经过双方书面确认后方可变更。

(二)发生下列情况之一,甲方有权终止或解除合同:

1. 乙方发生重大违法违规行为或在甲方服务区域内发生较大安全、稳定责任事故的;

2. 因乙方原因给学校造成信誉和经济等方面重大损失的;

- 3.企业经营资质、人员、设备等不具备履行合同能力的;
- 4.连续3次月度考核低于80分的;
- 5.累计两次黄牌警告的;
- 6.中期考核、年度考核综合得分低于80分的;
- 7.出现本合同第八条第三款约定的任何一项严重违约行为的;
- 8.未履行服务承诺或拒不服从甲方监管的。

十、合同纠纷

如发生合同纠纷,甲、乙双方协商解决;协商不成时,可提请政府相关部门调解、仲裁或在甲方所在地法院起诉。

十一、其它约定

(一)本项目的招标文件和投标文件及本合同附件均为本合同不可分割的组成部分,与合同具有同等法律效力。

(二)招、投标文件及合同中未尽事宜,由双方协商确定,必要时可签订补充协议。

(三)合同一式拾贰份,甲方执陆份,乙方执陆份,缺页之合同为无效合同。经双方签字盖章后生效。

甲方(盖章):

单位法人或委托代理人:

联系人:张祥峰

联系电话:13738862262

组织机构代码:124101004160472162

乙方(盖章):

单位法人或委托代理人:

联系人:张亚婷

联系电话:0371-63062755

开户银行:中国建设银行股份有限公司深圳市分行

账号:44201501100052581571

组织机构代码:91440300618888347D

2015年8月28日

2015年8月28日

附件 1:

学生公寓服务标准及相关要求

学生公寓实际管理服务项目包括但不限于以下内容,以实际情况为准,所列服务标准为基础要求。

一、人员配置要求

(一) 象湖校区人员配置要求:

1 号楼分为 1A, 1B, 为 6 层 U 型楼, 共 2 个进出口。

2 号楼为 11 层公寓楼, 共 1 个进出口。

3A 为 6 层公寓楼, 共 1 个进出口。

3B 为 6 层公寓楼, 共 1 个进出口。

4A 为 6 层公寓楼, 共 1 个进出口。

4B 为 6 层公寓楼, 共 1 个进出口。

4C 为 6 层 L 型公寓楼, 共 1 个进出口。

6A 为 6 层公寓楼, 共 1 个进出口。

6B 为 6 层公寓楼, 共 1 个进出口。

7 号楼为 6 层公寓楼, 共 1 个进出口。

(二) 豫英路校区人员配置要求:

豫英校区学生公寓为 6 层公寓楼, 男女生分区域入住, 共 1 个进出口。

(三) 服务方应根据公寓规模、服务内容和服务标准, 合理配置人员, 可适当配备项目经理及主要管理人员。原则上, 每栋公寓楼每个进出口每班应配备 2-3 名公寓管理员, 公寓管理岗位实行 24 小时值班制度, 确保全天候有人值守, 寒暑假期间, 根据学校实际需求安

排值班。每6层公寓配备1名保洁员，施行8小时工作制，采取上六休一模式。配备人员不得少于77人。

1. 项目负责人

年龄在18-50岁，要求本科或以上学历，形象良好，身体健康，有丰富的类似项目管理经验，掌握物业管理方面的专业知识，具有组建、培训、指导并激励物业团队的团队管理能力，能合理安排工作任务、合理分配和利用物业资源、有良好的沟通协调能力。

2. 主要管理人员

年龄在18-50岁，要求专科及以上学历，形象良好，身体健康，有丰富的类似项目管理经验，具有一定的组织管理和沟通能力。

3. 公寓管理员

年龄在18-60岁之间，18—50岁之间人数不少于50%，具备高中及以上学历。具有良好的沟通协调能力和应急处置能力，责任心强，服务意识突出。

4. 公寓保洁员

年龄在18-60岁之间，18—50岁之间人数不少于50%，具备初中及以上学历。需掌握基础清洁工具使用、区域卫生维护及高接触区域（如卫生间、走廊）的深度清洁技能。

服务方应根据每栋公寓楼的需求，科学编制人员、测算费用，要求人员编配、招聘标准、薪酬测算符合国家法规规范要求和学校需求。

二、岗位职责

（一）项目负责人职责

1. 负责本项目的全面管理工作。制定合同周期内的预算方案，将

预算方案报采购方备案。落实本项目的各项管理与考核制度，检查督促各岗位人员认真履行职责，带领各岗位人员完成学生公寓各项物业服务工作，自觉接收学校及行政执法部门的监督检查，服从采购方的管理。

2. 负责人员调配，岗位分工等工作，每周召开会议，了解各部门工作状况，确保员工保持积极的工作态度。

3. 按学校要求巡视在管公寓，对在岗人员形象、在管公寓安全、环境卫生状况等方面进行全面月检，发现问题及时处理。

4. 积极与学生处沟通，及时处理和汇报公寓管理中遇到的问题，认真落实公寓管理与服务的各项工作，听取工作中的意见与建议，并及时做出整改。

5. 按学校要求组织满意度调查工作，收集、整理、分析、研究教职工、学生的合理需求，提出持续改进的措施，处理重大投诉并及时回访，提升满意度。

6. 负责公寓消防安全，按学校要求对消防设施设备进行安全检查及巡查。制定详细的应急预案，如火灾、地震等突发事件的应对措施，并配合学校定期组织演练，提高团队的应急反应能力。

7. 负责监督、指导学校重大活动、节假日期间以及突击性、临时性工作安排，统一调配，做好各项服务保障的配合工作。

8. 认真落实，完成学校交代的其他工作。

(二) 主要管理人员职责

1. 严格遵守、认真落实学生公寓制定的精细化管理工作制度。应执行管理员责任制，负责管辖区域的日常工作。

2. 严格遵守劳动纪律，认真做好工作日志。

3. 统筹楼内人员分工、调配，指导、监督公寓管理员和保洁员的工作，对责任区的秩序维护、卫生情况、人员形象等实施全面监督、检查和指导，做好人员的出勤考核和量化评优工作，并承担公寓楼内各项工作的责任。

4. 定期对公寓进行安全巡查，发现隐患及时整改，确保公寓安全无事故。包括检查公寓内的消防设施、电器设备、门窗等是否完好，以及学生宿舍内是否存在违规使用电器、私拉电线等情况。

5. 负责所辖楼的卫生检查管理。定期发放卫生保洁工具，督促检查保洁员的卫生清扫工作。

6. 熟知本楼学生住宿情况，对所辖公寓各项工作记录、日志、资料等日常管理数据的存档和整理，及时为公寓管理提供各种资料和信息。

7. 负责学校固定资产（设备、电器、办公用品等）的管理工作，做好设施维护、报修工作。

8. 做好住宿学生入住登记及退宿验收工作。

9. 做好学生违规违纪劝阻工作，对负责公寓内出现的违法、违纪、违章等行为和突发事件进行协调和处理。

10. 定期与学生进行沟通交流，收集学生对公寓管理的意见和建议。

11. 配合学校开展各类公寓文化活动，营造良好的公寓文化氛围。

12. 同事之间相互尊重、相互团结，发扬团队协作精神，带好所辖人员共同做好公寓管理工作。

13. 服从分配，听从指挥，相互协助、主动认真做好管理服务工作，完成上级领导交办的其他工作。

14. 具备应急事件处置能力，具有火灾预防知识，会使用消防器材，能够扑救初级火灾并具备组织人员疏散逃生的技能。

15. 认真完成学校交代的其他工作。

（三）管理员职责

1. 公寓管理岗位实行 24 小时值班制度，确保全天候有人值守，寒暑假期间，根据学校实际需求安排值班。值班员要严格遵守劳动纪律，认真填写值班工作日志，要求内容详实、准确，字迹清晰可辨认。

2. 严格执行学生宿舍管理员值班制度，坚守工作岗位，不旷工，上班时间不得擅自脱岗，按时开关宿舍大门。

3. 按规定保管本楼钥匙，方便取用。

4. 熟悉责任区宿舍学生分布情况，负责管理维护住宿学生信息，准确区分外来人员。严禁闲杂人员进入楼内，严禁推销人员进入宿舍楼兜售物品和散发传单，发现可疑人员及时上报。

5. 保持值班室干净整洁、物品摆放整齐。大件物品进出、维修情况、学生晚归晚出等登记详细、完整。

6. 积极做好学生宿舍公共区域损坏设备的报修登记工作，并及时跟踪维修落实情况。

7. 熟悉各宿舍楼房间及学生情况，关注特殊学生的情况，及时制止违反校规校纪行为，并巡查学生公寓消防设备、安全通道和安全出口等，掌握消防器材的操作方法，掌握学生宿舍突发事件应急处理方案。

8. 能够认真完成学校交代的其他工作。

（四）保洁员职责

1. 每天对公寓楼内公共区域进行不少于 2 次的日常清洁维护工作。每日于上午 8:00、13:00 两个时间点,将外围地面彻底清扫,清除地面口香糖、瓜子皮、果皮、纸屑、泥沙和烟头等杂物。对大厅门窗、公寓内墙、墙顶、屋面、台阶扶手、电梯玻璃面、指示牌、门禁闸机等楼内设施进行每日保洁工作。根据天气情况,做好夏季雨水疏通及冬季积雪的清扫工作,保持公寓服务品质。

2. 对有电梯的公寓,每天彻底清洁电梯轿厢 2 次,每小时巡检清洁一次,做到电梯轿厢内地面干净、无积尘、无污渍、无垃圾杂物。

3. 每日对公共区域内便池和洗手池进行稀酸清洗,放置樟脑球、喷洒空气清新剂,保持洁具干净无污渍,台面干净无水垢,卫生间地面干爽、无异味。

4. 公寓楼顶平台每季度清理一次,做到无垃圾、无杂物、无杂草和杂生绿植等。

5. 全天循环清扫垃圾桶区域,做到垃圾不外溢、不落地,随时保持干净整洁。

6. 每学期开学初对宿舍公共区域及室内进行消杀,重点覆盖高频接触表面。如发现病媒虫害或疫情风险时,需立即启动专项消杀,升级消杀频次,扩大消杀面积。消杀药品需符合国家标准,消杀流程需正规合法,每次消杀需记录时间、区域、操作人员及使用药剂,存档备查。异常情况需单独备注。

7. 毕业生离院、新生入住对宿舍进行精细化保洁。

8. 寒暑假、宿舍检查日等产生大量生活垃圾,须增派人员,制定清运方案,组织人员加班加点做好垃圾清运。

9. 配合学校各种活动所需的卫生保洁工作。

10. 增强节约意识，节约用水用电，及时关闭长流水、长明灯。

11. 保管好卫生工具，不得擅自外借，对使用后的保洁工具，须按定置要求归放到位，保证表面干净无渍，每日消毒。作业工具间需保持干净，无异味，无杂物、无积水，每日至少开展1次清洁作业。

12. 配合门岗做好安全巡视工作，发现特殊情况及时上报楼长。

13. 能够认真完成学校交代的其它工作。

三、人员管理

（一）服务方应建立健全人员管理制度，规范员工招聘、岗前培训、日常考核、奖惩机制等全流程，确保管理有据可依。所有上岗员工需符合岗位资质要求，并通过学校备案审核，严禁聘用有不良记录或不符合岗位条件的人员。

（二）服务方按国家及学校要求安排入职人员的体检，体检内容包含但不限于基础体检检查、肝功能筛查、胸部透视、心电图、血压项目、血脂项目等。

（三）服务方须依法与员工签订书面劳动合同，明确岗位职责、薪资标准及权利义务，合同副本需提交学校备案备查。做好员工社会保险缴纳等国家法律法规要求的保障措施，不得拖欠或漏缴。负责其员工的病、老、伤、残、亡或其它意外事件的处理，并独立承担相应的法律责任和经济责任。

（四）服务方应每学期组织不少于2次的集中培训，内容涵盖公寓管理规范、学生沟通技巧等，重点开展消防安全、设施操作安全等专项培训，确保员工熟练掌握应急预案及处置措施，提高员工的服务技能和安全意识。新员工须通过岗前培训考核后方可上岗，培训记录需留存备查。

(五) 服务方应建立员工考核机制，根据员工的工作表现进行奖惩。制定量化考核指标，实行月度考评与年度总评相结合。对违反管理制度、服务不达标或引发投诉的员工，须依规采取警告、扣罚绩效、停岗培训、解除劳动关系等相应的处理措施。

(六) 服务方需建立完善的员工资料档案，包括体检报告、入职资料、月度考核资料、离职资料等，并报学生处进行备档备查。

(七) 服务方需制定严格的工作行为礼仪规范，设计、提供符合学校要求的工装、工牌。在岗人员应佩带工牌，统一着装并保持着装干净、整洁。

四、安全管理

(一) 在学生进出高峰期执行立岗服务，维持大堂出入秩序杜绝安全事故发生。

(二) 执行晚归登记制度，22:30 之后对晚归、外出学生进行核实、登记，异常情况及时向学生处汇报。

(三) 对来访人员严格执行登记手续，杜绝闲杂人员进入学生公寓；大件物品及贵重物品出入必须履行登记手续；执行 24 小时值班巡查制度，确保无偷盗案件发生；严格执行公寓钥匙管理规定，钥匙的登记、领用有序。

(四) 制定学生公寓打架、斗殴等恶性事件处置流程和解决措施，定期演练；积极引导学生在公寓内要讲文明、讲礼貌、互敬、互爱、互帮互学。

(五) 建立重大节假日前及恶劣天气前后系统巡检制度。重大节假日前完成学生宿舍全面巡查，重点检查水电安全（包括违规电器使

用、线路老化等）、消防设施（灭火器压力、应急照明等）、防盗措施（门窗锁具、贵重物品存放情况等）及公共区域安全隐患。在气象部门发布橙色及以上恶劣天气预警后 24 小时内启动专项检查，针对大风天气重点巡查高空坠物风险，针对雨雪天气，重点排查排水、防涝及防滑设施。所有检查需建立“一楼一表”台账，并对检查结果进行汇总和反馈，做好档案资料的保存。

（六）建立完善的消防安全制度，制定消防安全紧急处置流程图，做好防火巡查检查、安全疏散设施管理、火灾隐患整改，用火用电安全管理等工作。积极配合学校的消防实战演练，强化员工消防安全意识，每学期至少组织员工开展一次消防培训。保持消防通道畅通，若存在安全隐患和可疑情况要及时上报，消除隐患。

（七）制定自然灾害、事故灾难、公共卫生事件及社会安全事件等突发情况的应急预案，规范突发事件应急处置流程，建立 7×24 小时应急响应制度，采取分级响应机制，针对一级重大事件、二级局部事件明确处置措施。配备必要的应急设备和物资，与学校、消防、医疗等部门保持联动机制，事后及时总结改进，完善预案。突发事件处置后 3 日内提交复盘报告，明确责任界定与改进措施。

五、卫生管理

（一）制定保洁员日重点工作，提升公寓环境质量。每天对公寓楼内公共区域进行不少于 2 次的日常清洁维护工作，确保公寓干净、整洁。清理公寓楼墙体乱贴、乱画等情况，保持公寓服务品质。

（二）对有电梯的公寓，每天彻底清洁电梯轿厢 2 次，每小时巡检清洁一次，做到电梯轿厢内地面干净、无积尘、无污渍、无垃圾杂物。

(三) 每日于上午 8:00、13:00 两个时间点，将外围地面彻底清扫，清除地面口香糖、瓜子皮、果皮、纸屑、泥沙和烟头等杂物。对大厅门窗、公寓内墙、墙顶、屋面、台阶扶手、电梯玻璃面、指示牌、门禁闸机等楼内设施进行每日保洁工作。

(四) 每日对公共区域内便池和洗手池进行稀酸清洗，放置樟脑球、喷洒空气清新剂，保持洁具干净无污渍，台面干净无水垢，卫生间地面干爽、无异味。

(五) 公寓楼顶平台每季度清理一次，做到无垃圾、无杂物、无杂草和杂生绿植等。

(六) 全天循环清倒垃圾桶、垃圾不外溢、不落地，日产日清，随时保持干净整洁。

(七) 对宿舍内空调每两年至少进行一次全面清洗，如遇特殊情况，需增加清洗频次。清洗过程中需使用专用工具，避免损坏空调部件，清洗后需恢复宿舍原状，清洁地面残留水渍。

(八) 每学期开学初对宿舍公共区域及室内进行消杀，重点覆盖高频接触表面。如发现病媒虫害或疫情风险时，需立即启动专项消杀，升级消杀频次，扩大消杀面积。消杀药品需符合国家标准，消杀流程需正规合法，每次消杀需记录时间、区域、操作人员及使用药剂，存档备查。异常情况需单独备注。

(九) 毕业生离院、新生入住对宿舍进行精细化保洁。

(十) 寒暑假、宿舍检查日等产生大量生活垃圾，须增派人员，制定清运方案，组织人员加班加点做好垃圾清运。

六、设施设备管理

(一)需配备履行合同所必须的设备,包括但不限于综合办公类设备、保洁类设备及秩序类设备。综合办公类设备包括但不限于电脑、打印机、文件柜、办公桌椅、档案盒等设备。保洁类设备包括但不限于如高压清洗机、多用途保洁车、扫地机、尘推车、抛光打蜡机、清扫告示牌、消杀设备等设备。秩序类设备包括但不限于雨衣、胶鞋、对讲机、强光手电、反光背心、防滑地毯、防风门帘等设备。

(二)协助学生公寓管理科做好学生公寓交接验收工作,发现问题及时与相关部门沟通解决。负责对公寓内各项设施、设备的看管工作,发现问题及时向学校相关部门报告。制定严格的巡查制度,落实责任人,定期对水、电设施进行巡查,发现问题及时处理,做好详细记录。

七、信息化服务管理

(一)物业管理信息化系统的使用应覆盖所有公寓楼,其软件功能应至少涵盖智能考勤管理(支持人脸识别/移动端打卡等生物识别技术)及巡更巡查管理(含电子巡更路线规划、异常上报、数据统计分析等)两大核心模块。

(二)建立完善的信息系统数据分析机制,将数据分析结果主动应用于管理决策,提升管理效能。同时需建立数据反馈机制定期向学生处提交管理效能提升报告(包括但不限于成本节约比例、服务响应速度提升率、学生满意度变化等量化指标),最终实现资源精准配置、服务流程优化和安全隐患前置化处理的管理目标。

八、重大活动保障

(一)建立组织机构,制定活动方案,配合学校开展工作,且做好人员接待、会场服务工作。

(二)做好活动前设施设备隐患的排查及活动期间水电等设施设备的保障工作。

(三)做好活动前消防安全的排查工作及活动时人员的管控、现场秩序的维持工作。

(四)做好活动前的卫生全面清洁工作与活动现场卫生的保持及消杀工作。

(五)按照学校要求,做好重大活动及其他临时活动的保障性工作。

九、公寓文化建设

以“立德树人”为核心理念,制定服务育人方案,包括但不限于消防培训、节能宣传、人文关怀、劳动实践等内容。并在相应的活动中安排专人负责公寓装点、宣传,将思政教育融入日常服务。所有方案须经校相关部门审核,确保符合社会主义核心价值观。

十、施工队进楼管理

严格把关,凭证出入,验证施工报批手续,对施工队进楼施工人员、维修人员及所涉及的内容进行详细记录,有监管记录本。

附件 2:

郑州旅游职业学院公寓管理服务 考核相关要求

一、月服务绩效考核、中期考核及年度考核办法

(一) 月服务绩效考核

1. 考核方法

(1) 月服务绩效考核每月进行一次。由甲方依照招投标文件、本合同及附件1、附件2考核实施细则对乙方进行考核。

(2) 甲方考核后出具月度考核报告(存在问题、整改建议、考核分数),乙方收到报告后需在2日内根据甲方整改要求回复整改安排,1周内完成整改,并及时通知甲方复查。

2. 考核结果用途

(1) 月服务绩效考核结果决定当月服务方履约保证金的核算;月服务绩效考核满分为100分,合格分为80分,低于80分,视为不合格。其中,当月服务绩效总分在75分(含)-80分(不含)的,甲方扣除乙方相应履约保证金(扣除金额=履约保证金/24×15%)。

当月服务绩效考核总分在70(含)-75分(不含)的,视为严重不合格,甲方给予乙方黄牌警告,甲方扣除乙方相应履约保证金(扣除金额=履约保证金/24×20%)。

(2) 当月服务绩效考核得分低于70分时,甲方有权解除合同,另择物业公司,后果和损失由乙方自负。

(3) 当月服务绩效考核得分小于80分时,甲方有权另行委托第三方完成相关工作,费用从履约保证金中扣除。

(4) 月服务绩效考核得分作为年度考核、中期考核的主要依据。

月服务绩效考核连续三次不合格，或累计两次黄牌警告的，甲方有权单方提前终止合同，给甲方造成的损失由乙方承担。

（二）中期考核

1. 考核方法

（1）中期考核于合同履行18个月后开展。

（2）中期考核参考考核周期内的月度考核平均分及专项测评进行综合评定。

（3）中期考核综合得分计算方式

考核项目	权重分值比例（%）	备注
月度考核	70	考核周期（上一个年度考核结束至中期考核开始）内各月的平均分
专项考核	30	合同履行18个月后开展
合计	100	

2. 考核结果用途

（1）合同履行18个月后开展中期考核，中期考核综合得分在80分以上（含80分），达到合同规定的服务目标。学校按合同总价款的25%进行支付，对存在的问题，乙方需在下一考核周期按相关要求积极落实。

（2）中期考核综合评分低于80分或直接造成甲方损失（包括但不限于经济、社会声誉、治安稳定、教学科研成果等方面）情节严重的，或造成重大舆情、影响恶劣的，甲方有权单方面终止合同，并有权要求乙方赔偿甲方遭受的实际损失。

（三）年度考核

1. 考核方法

（1）年度考核于合同履行12个月后进行。年度考核参考当年的月服务绩效考核、年终测评及满意度调查综合评定。

(2) 年终测评：每个合同周期结束前15天由甲方组织相关单位对当年服务进行打分测评。满意度调查于每个合同周期结束前以调查问卷形式进行查。

(3) 年度考核综合得分计算方式

考核项目	权重分值比例 (%)	备注
月度考核	60	考核周期（合同每履行12个月）内各考核月的平均分
年终测评	20	合同周期内的年终测评得分
年度师生满意度	20	合同周期内师生满意度调查得分（得分=调查问卷的平均分）
合计	100	

2. 考核结果用途

(1) 年度考核综合得分在80分以上（含80分），视为达到合同规定的服务目标。

(2) 年度考核综合评分低于80分或直接造成甲方损失（包括但不限于经济、社会声誉、治安稳定、教学科研成果等方面）情节严重的，或造成重大舆情、影响恶劣的，甲方有权单方面终止合同，并有权要求乙方赔偿甲方遭受的实际损失。

(四) 考核说明

(1) 若相同问题在月度考核中反复出现，相应扣分分值按出现次数翻倍计算。考核实施细则中的扣分分值为参考分值，具体扣分值可视情况严重程度进行调整。

(2) 考核及调查将根据公平、公正、公开和实事求是原则，并结合扣分项目分析、确认责任方，如属非乙方原因或不可抗力原因等造成物业管理服务质量达不到标准的不扣分。不管任何原因造成物业管理服务质量达不到标准的，乙方能在本考核月内针对发现的问题及时整改并

能达到甲方的管理要求，该问题可酌情扣分或不扣分。乙方提供超值服务并获得甲方认可，可适当加分。

(3) 本考核办法由学生处负责解释。

二、学生公寓管理服务考核报表

郑州旅游职业学院月服务绩效考核表

项目名称：学生公寓管理服务项目 中标单位：
考核部门：学生处宿管科 考核时间：
考核月度(期间)： 年 月 (年 月 日— 年 月 日)

序号	考核项目	考核标准	分值	考核评分参考	评分	备注
1	公寓管理员考核	掌握所辖楼内人员、物品等整体分布情况，配合宿管科做好宿舍日常安全管理工作。	10	未遵守相关要求每项每次扣0.5分。		
		做好门岗值日，不缺岗、空岗，在岗期间统一服装，佩戴工牌，注意仪容仪表及言谈举止，完成临时交办的其他任务。	5	未遵守相关要求每项每次扣0.5分。		
		严格执行交接班制度，不得出现迟到、早退情况，按学校要求做好各项记录，且字迹清晰可辨认。	10	未遵守相关要求每项每次扣1分。		
		不得使用违规电器、违禁物品，不得和师生发生冲突及被投诉。	10	使用违规电器每次扣1分；被投诉经查属实的，每次扣2分；与师生发生冲突的，每次扣3分。		
		熟悉楼内各个安全通道及消防器材的使用方法。会使用火警、盗警及急救电话，遇到紧急情况能妥善处理。	5	经测评与情况不符的每次扣0.5分；处理应急突发事件不力的每次扣4分。		
		值班期间，楼内外整体巡视不少于5次，楼内如有异常要及时处理并上报。	5	未遵守相关要求每项每次扣0.5分。		

		定期对水、电设施和易损物件等进行巡查，建立巡查记录台账，发现问题及时处理，做好详细记录。	5	未建立台账、无资料扣2分；没缺少一次巡查及相关记录的，扣1分；资料不完整、不清晰，扣0.5分。		
2	保洁员考核	按照每日保洁次数和标准，打扫门厅、走廊、阳台等公共区域。	5	未达到标准，每处扣0.5分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。		
		毕业生离校及新生入住对宿舍进行精细化保洁，包括但不限于宿舍内镜子、洗手台及便池的稀酸清扫。	5	未达到标准，每处扣0.5分；若后果严重，视严重程度酌情加倍扣分。		
		公寓门前台阶、周边及公寓范围内垃圾桶区域符合保洁要求。	5	未达到标准，每处扣0.5分；		
		执行上班制度，不干与工作无关的事项。	5	未遵守相关要求每项每次扣0.5分。		
		不出现得迟到、早退、脱岗、窜岗等情况	5	未遵守相关要求每项每次扣0.5分。		
		不得和师生发生冲突及被投诉，完成临时交办的其他任务。	5	被投诉经查属实的每次扣2分；与师生发生冲突的，每次扣3分；未按要求完成交办任务的扣5分。		
3	综合管理考核细则	物业公司负责人对楼内人员、制度及时掌握，对楼内质量提升、督促整改情况及时了解。	6	未建立制度及标准、计划，扣6分；无岗位职责和考核办法，扣2分；工作计划、操作规程未落实每次每项扣1分，无预案扣1分；制度、标准不完整清晰，扣0.5分。		
		有完善的月度工作计划并分区落实到人，有巡查并做好巡查记录	2	无月度工作计划扣1分，计划未落实每项扣1分，无巡查记录扣1分。		

		物业公司对在岗人员形象、在管公寓安全、环境卫生状况等方面进行每月不少于4次检查。	5	少于4次，每少一次扣1分；无检查记录，扣0.5分。		
		对其他交代的临时性工作完成情况。	5	未达标准，每次扣0.5分；若造成一定影响，每次扣2分。		
得分						
出现问题：						
整改要求：						
本月应付物业费用：						
考核人员签字：				日期：		
备注：						

郑州旅游职业学院中期考核表

项目名称：学生公寓管理服务项目 中标单位：

考核部门：学生处宿管科 考核时间：

考核期间： 年 月 日(考核周期 年 月 日— 年 月 日)

序号	考核项目	考核标准	分值	考核评分参考	评分	备注
----	------	------	----	--------	----	----

1	人员配置	人员配置齐全，能够满足学校需求，且无空岗情况。	10	缺少项目负责人或项目负责人资质不符合要求，扣5分；人员配置不能满足学校需求，扣5分；缺少其他人员，每次扣1分。		
	人力资源优化	1. 制定人员招聘、培训方案，有招聘流程、培训记录等相关资料； 2. 依法与员工签订书面劳动合同，做好员工社会保险缴纳等国家法律法规要求的保障措施； 3. 建立完善的人才储备和培养方案； 4. 妥善安置离职员工，无投诉情况出现。	10	缺少人员招聘、培训方案扣10分；有方案但缺少相关资料，扣3分；每缺少一份劳动合同等资料，扣1分；无人才储备和培养方案，扣1分；每出现一起离职员工投诉情况，扣2分。		
2	物资配备	根据投标文件进行物资配备，包括办公设备、保洁设备、消杀设备、物业低值易耗品及人员装备等。	10	每缺少一项扣2分		
3	档案建设	建立管理档案，有完善的员工资料档案、学生住宿情况档案、工作交接本、日常巡查记录资料、维修登记本、大件物品进出登记本、人员进出登记本等档案资料。	10	未建立档案、无资料保存扣10分；资料不完整、不清晰，扣5分。		
4	公寓安全情况	公寓无安全事故发生。	15	发生一起安全事故，扣15分。		
	安全隐患整改	对学校相关部门提出的安全隐患，3天内进行响应，一周内进行整改完毕。	10	3日内未响应，扣10分；有响应但一周内未整改完毕，扣5分。		
5	设施设备情况	定期检查公寓内安全、卫生设备的完好状况，设备完好率95%以上。发现问题及时报修，并做好记录，杜绝影响学生正常生活住宿的情况发生。	5	设备完好率低于95%扣5分；无报修、维修记录，每项扣1分。		

6	信息化管理覆盖率	服务方提供的信息化智能管理需覆盖所有公寓，且能够正常使用，能够有效提高服务效能。	5	未全部覆盖，扣5分；不能正常使用，每出现一处，扣2分。		
7	师生投诉情况	对于接到的学生投诉于2小时内进行响应，12小时内进行处理。	10	每起投诉，2小时内未响应，扣10分；有响应但12小时内未做出处理，扣5分。		
8	公寓文化建设	以“立德树人”为核心理念，制定服务育人方案，包括但不限于消防培训、节能宣传、国家重大节日宣传、人文关怀、劳动实践等内容。将思政教育融入日常服务。所有方案须经校相关部门审核，确保符合社会主义核心价值观。	5	无公寓文化建设活动，扣5分；缺少活动方案、资料，扣2分。		
9	重大活动及假期保障情况	制定完善、可操作性强的活动方案，并按照学校要求，做好重大活动、假期期间的保障工作及其他临时活动的保障性工作。 (一)	10	缺少方案资料，扣3分；缺少假期巡查等资料扣3分；未配合相关部门做好保障工作，扣10分。		
专项测评得分						
周期内月度考核平均分						
综合评价：						
应付物业费用：						
考核人员签字：		年 月 日				
备注：						

郑州旅游职业学院年度考核表

项目名称：学生公寓管理服务项目 中标单位：

考核部门：学生处宿管科 考核时间：

考核年度（期间）： 年 月 — 年 月

序号	考核项目	考核标准	分值	考核评分参考	评分	备注
1	成本及预算	外包服务总成本≤合同价格	5			
		制定服务费用预算方案，当年预算执行率=100%	5	缺少服务费用预算方案，扣3分，预算执行率<100%，扣5分。		
2	人员配置	人员配置齐全，能够满足学校需求，且无空岗情况。	5	缺少项目负责人或项目负责人资质不符合要求，扣5分；人员配置不能满足学校需求，扣5分；缺少其他人员，每次扣1分。		
	人员培训	开展岗前培训、消防培训等活动，每学期至少开展2次，有培训记录及图片。	5	未开展培训，扣5分，缺少一次扣2分，缺少培训资料，每项扣1分。		
	人力资源优化	1. 制定人员招聘、培训方案，有招聘流程、培训记录等相关资料；依法与员工签订书面劳动合同，做好员工社会保险缴纳等国家法律法规要求的保障措施； 2. 建立完善的人才储备和培养方案； 3. 妥善安置离职员工，无投诉情况出现。	5	缺少人员招聘、培训方案扣10分；有方案但缺少相关资料，扣3分；每缺少一份劳动合同等资料，扣1分；无人才储备和培养方案，扣1分；每出现一起离职员工投诉情况，扣2分。		
3	制度建设	建立学生公寓管理制度和工作标准，建立工作考勤制度和工作质量考核制度，有岗位职责和考核办法。	10	未建立制度及标准，扣10分；无岗位职责和考核办法，扣5分；制度、标准不完整、不清晰，扣2分。		

4	档案建设	建立管理档案，有完善的员工资料档案、学生住宿情况档案、工作交接本、日常巡查记录资料、维修登记本、大件物品进出登记本、人员进出登记本等档案资料。	5	未建立档案、无资料保存扣5分；资料不完整、不清晰，扣3分。		
5	应急预案制定	制定自然灾害、事故灾难、公共卫生事件及社会安全事件等突发事件的应急预案，规范突发事件应急处置流程，建立7×24小时应急响应制度。	10	未建立应急预案，扣10分；制定预案不全面，不完善，扣5分。		
6	公寓安全情况	公寓无安全事故发生。	10	发生一起安全事故，扣10分。		
	安全隐患整改	对学校相关部门提出的安全隐患，3天内进行响应，一周内进行整改完毕。	10	3日内未响应，扣5分；有响应但一周内未整改完毕，扣5分。		
7	设施设备情况	定期检查公寓内安全、卫生设备的完好状况，设备完好率95%以上。发现问题及时报修，并做好记录，杜绝影响学生正常生活住宿的情况发生。	5	设备完好率低于95%扣5分；无报修、维修记录，每项扣1分。		
8	信息化服务覆盖率	服务方提供的信息化智能服务需覆盖所有公寓，且能够正常使用，能够有效提高服务效能。	5	未全部覆盖，扣5分；不能正常使用，每出现一处，扣2分。		
9	师生投诉情况	对于接到的学生投诉于2小时内进行响应，12小时内进行处理。	5	每起投诉，2小时内未响应，扣5分；有响应但12小时内未做出处理，扣3分。		
		学生投诉有所下降，下降率的计算：（服务前投诉案件数-服务后投诉案件数）/服务前投诉案件数。	5	学生投诉下降率低于2%，扣5分；下降率在2%-3%，扣2分，高于3%，不扣分。		
10	重大活动及假期保障	制定完善、可操作性强的活动方案，并按照学校要求，做好重大活动、假期期间的保障工作及其他临时活动的保障性工作。	5	缺少方案资料，扣1分；缺少假期巡查等资料扣1分；未配合相关部门做好保障工作，扣5分。		

11	公寓文化建设	以“立德树人”为核心理念，制定服务育人方案，包括但不限于消防培训、节能宣传、国家重大节日宣传、人文关怀、劳动实践等内容。将思政教育融入日常服务。所有方案须经校相关部门审核，确保符合社会主义核心价值观。	5	无公寓文化建设活动，扣5分；缺少活动计划、资料，扣2分。		
得分						
服务周期内月度考核平均分						
综合评价：						
应付物业费用：						
考核人员签字：		年 月 日				
备注：						