常州信息职业技术大学物业服务合同

（2026-A053-政采-服务-分包 1）

项目名称：学校物业管理服务　　项目编号：JSZC-320400-JZCG-G2026-0252

甲方：常州信息职业技术大学

乙方：常州学子物业服务有限公司

甲、乙双方根据常州市政府采购中心学校物业管理服务项目公开招标的结果，签署本合同。

一、合同内容

1.1 标的名称：学校物业管理服务项目项目分包 1

1.2 标的质量：按照招标文件要求

1.3 标的数量（规模）：1#—12#学生公寓，共 12 栋楼，每栋学生公寓楼均为七层（7 号公寓除外），2 号楼辅楼，服务面积约 12 万平方米。

1.4 履行时间（期限）：2026 年 9 月 1 日至 2029 年 8 月 31 日（服务周期：36 个月，合同一年一签。服务期内，学校对供应商进行考核，考核合格，双方同意可续签合同， 续签服务期限为 1 年，最多可续签 2 次；考核不合格，学校不再与供应商续签下年度服务合同。）本期合同期限 2026 年 9 月 1 日——2027 年 8 月 31 日。

1.5 履行地点：常州信息职业技术大学

1.6 履行方式：根据甲方要求执行

二、合同金额

2.1 本合同金额为（大写）：叁佰陆拾贰万肆仟玖佰元整（3624900 元）人民币。三年总价款为（大写）：壹仟零捌拾柒万肆仟柒佰元整（10874700 元）人民币。

三、技术资料

3.1 乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供服务（包含与服务相关的货物）的有关技术资料。

3.2 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

四、知识产权

4.1 乙方应保证甲方在使用、接受本合同服务（包含与服务相关的货物）或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权和工业设计权等知识产权的起诉。一旦出现侵权，由乙方负全部责任。

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

五、产权担保

5.1 乙方保证所交付的服务（包含与服务相关的货物）的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

六、履约保证金

本项目收取履约保证金。

6.1 乙方交纳当年合同款项的5%作为本合同的履约保证金。（不得超过合同金额的5%）。供应商可以自主选择以支票、汇票、本票、保函（保险）等非现金形式交纳或提交，按照省市有关文件精神，鼓励优先采用电子履约保函（保险）形式。

6.2 合同履行结束后，甲方应及时退还交纳的履约保证金。

6.2.1 履约保证金退还方式：通过乙方对公账户渠道无息返还。

6.2.2 履约保证金退还时间：合同履约完成后的30天内。

6.2.3 履约保证金退还条件：按采购文件和合同约定履约完成。

6.2.4 履约保证金不予退还的情形：乙方不履行合同不予退还、乙方未按合同约定全面履行义务，从履约保证金中取得补偿或赔偿。

七、合同转包或分包

7.1 乙方不得将合同标的转包给他人履行。

7.2 乙方不得将合同标的分包给他人履行。

7.3 乙方如有转包或未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同。

八、合同款项支付

8.1 分期付款：

（1）预付款：合同签订并收到发票后，10个工作日内，支付10%；

（2）每三个月：收到发票后，10个工作日内，支付合同价的20%。

剩余合同款在合同期末根据每月考核扣款情况，按实扣除所有月考核扣款，以扣除扣款后的余款作为最终实际应支付的款项。

如剩余合同款全扣除后无法弥补考核扣款的，在最后一期服务费中扣除无法弥补的金额。

（3）合同执行期间，合同总价不予调整。若因学校发展需要，在物业管理服务所需增加费用由学校承担，但所承担的金额不得超过原合同采购金额的百分之十。如超过，学校将有权重新启动招标程序。

九、税费

9.1 本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十、项目验收

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

10.1 甲方依法组织履约验收工作。

10.2 甲方在组织履约验收前，将根据项目特点制定验收方案，明确履约验收的时间、方式、程序等内容，并可根据项目特点对服务期内的服务实施情况进行分期考核，综合考核情况和服务效果进行验收。乙方应根据验收方案内容做好相应配合工作。

10.3 对于实际使用人和甲方分离的项目，甲方邀请实际使用人参与验收。

10.4 如有必要，甲方邀请参加本项目的其他供应商或第三方专业机构及专家参与验收，相关意见将作为验收书的参考资料。

10.5 甲方成立验收小组，按照采购合同的约定对乙方的履约情况进行验收。验收时，甲方按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，验收小组出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料存档备查。

10.6 验收合格的项目，甲方根据采购合同的约定及时向乙方支付合同款项、退还履约保证金。验收不合格的项目，甲方依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《民法典》。乙方在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的，甲方将及时报告本级财政部门。

十一、违约责任

11.1 甲方无正当理由拒绝接受乙方提供服务的，甲方向乙方偿付拒绝接受服务合同价款总值__/__的违约金。

11.2 甲方无故逾期验收和办理合同款项支付手续的，甲方应按逾期付款总额每日__/__向乙方支付违约金。

11.3 乙方逾期提供服务的，乙方应按逾期提供服务合同总额每日千分之六向甲方支付违约金，由甲方从待付合同款项中扣除。逾期超过约定日期 10 个工作日不能提供服务的，甲方可解除本合同。乙方因逾期提供服务或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同价款总额 5% 的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

11.4 乙方所提供服务的标准不符合合同规定及招标文件规定标准的，甲方有权拒绝接受服务，并可单方面解除合同。

十二、不可抗力事件处理

12.1 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

12.2 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

12.3 不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十三、解决争议的方法

13.1 双方在签订、履行合同中所发生的一切争议，应通过友好协商解决。如协商不成，由甲方住所地人民法院管辖。本合同项下由于乙方违约，甲方为实现债

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

权所涉及的诉讼（仲裁）费、律师费、担保费、调查费、差旅费等其他为实现债权的相关费用，均由乙方承担。

十四、合同生效及其它

14.1 合同经双方法定代表人或授权委托代表人签字盖章后生效。

14.2 本合同未尽事宜，遵照《民法典》、《政府采购法》有关条文执行。

14.3 招投标文件为本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

14.4 本合同正本一式陆份，具有同等法律效力，甲方执肆份，乙方执贰份。

甲方：常州信息职业技术大学　　乙方：常州学子物业服务有限公司

地址：常州市武进区鸣新中路 22 号　地址：常州市钟楼区五星街道汤家村委蒋家塘 8 号

法定代表人（签字）：　　法定代表人（签字）：

或委托代理人（签字）：梅国英　　或委托代理人（签字）：

联系电话：0519-86338034　　联系电话：0519-86334637

签订日期：2026 年 9 月 1 日

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

附件一：服务范围与项目管理需求

一、项目概况

常州信息职业技术大学坐落于常州高职园区，学校占地916.61亩，建筑面积34.76万平方米，在校生10000余人，专任教师近600人。学校物业服务分为公寓管理和楼宇管理两部分，目前总服务面积约32万平方米，其中公寓管理范围包括1#—12#学生公寓和2号楼辅楼，服务面积约12万平方米；学校公寓物业服务需求具体如下：

（一）公寓物业管理服务范围

1#—12#学生公寓，共12栋楼，每栋学生公寓楼均为七层（7号公寓除外），服务面积约12万平方米。每栋学生公寓楼内均设有一站式社区活动用房（7号公寓除外），每个楼层均有两间公共卫生间，一层均设有一间公共淋浴房，一层五层均设有开水炉。各学生公寓楼内宿舍数量情况如下： 1#学生公寓（男生）建筑面积约9200平方米，有217间六人间；2#学生公寓（男生）建筑面积约8500平方米，有180间六人间，3#学生公寓（男生）建筑面积约9100平方米，有217间六人间，4#学生（男生）公寓有建筑面积约9500平方米，247间五人间，5#学生公寓（男生）建筑面积约8500平方米，有191间五人间，6#学生公寓（男生）建筑面积约9500平方米，有247间五人间。8#学生公寓（女生）建筑面积约9200平方米，有189间六人间；9#学生公寓（女生）建筑面积约8200平方米，有161间六人间；10#学生公寓（女生）建筑面积约9000平方米，有217间六人间；11#学生公寓（女生）建筑面积约8500平方米，有181间六人间；12#学生公寓（男生）建筑面积约9100平方米，有217间六人间。7#学生公寓建筑面积约6677平方米，服务对象主要为留学生、部分中国学生以及校企合作教师等，分为甲/乙/丙/丁四个独立单元，每个单元楼层为六层，每单元均有12间套房，共计48间。

二、项目管理需求

（一）公寓物业服务管理

1、学生公寓物业管理

（1）学生公寓门卫工作、安全保卫工作和有关服务工作；

（2）学生公寓内水电、门窗、家具等所有设施、设备的管理工作；

（3）学生公寓内的水电管理（包括生活用水、饮用水、宿舍用电管理系统等）；

（4）学生公寓内公共区域及公寓外周边的安全检查；

（5）学生公寓内公共区域（含开水炉、饮水机、洗衣机、浴室）及公寓外周边的设施设备和建筑物的报修和验收；

（6）学生寝室内安全管理：检查、教育、整改工作；

（7）协助学生寝室内（含家具、空调、风扇、门窗）等设施设备和建筑物的报修和验收；

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

（8）学生公寓内公共区域及公寓外围（宿舍楼外墙至宿舍道路路侧石之间）周边范围的卫生保洁，西辅房一楼卫生间保洁；

（9）学生公寓空房间的残物清理（学生遗留物保管）、保洁、报修和验收工作；

（10）学生寝室内卫生管理：检查、教育、整改工作；

（11）经常性进行巡查，维护公寓正常秩序，对学生违规行为进行教育、引导和管理，并向学校反馈；

（12）学生晚上就寝检查，对晚归和不归学生及时报告；

（13）对学生公寓内发生的突发事件的应急处置并及时报告；

（14）学生公寓人文环境建设：积极开展文明公寓创建活动、提供特色服务、开展“认人”比赛活动、检查乱张贴现象并取缔等；

（15）学生床上用品洗涤工作；

（16）学生公寓屋面雨水管道日常巡查及疏通工作，整体疏通每学期不少于2次；

（17）学生公寓出入口户外雨棚清洗工作，每学期不少于1次；

（18）按照学校要求，做好学生住宿和退宿工作、学生离校返校工作、新生报到工作、寒暑假和节假日离返校工作、寒暑假学生住宿管理工作；

（19）按照学校要求，针对以上物业服务管理工作内容制定或完善各项制度、规范、流程、职责、台账和检查考核办法；

（20）根据学校整体安排，协助做好各类校园活动宣传等；

（21）其他属于物业服务管理工作范畴内的工作。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

附件二、公寓物业管理服务要求

常州信息职业技术大学公寓物业管理服务要求

一、物业管理的服务范围及内容：

序号	岗位	人数	负责范围	基本要求	其他要求
1	物业管理负责人	1	1-12号学生公寓	年龄在45周岁（含）以下	品行端正，具备物业管理工作经验，身心健康，具有大专（含）以上文化程度，有丰富的管理经验。政治思想素质高，工作责任心强，熟悉物业管理行业的法律、法规、政策和物业管理工作流程，有较强的管理能力和良好的组织、沟通与协调能力。未经采购人同意，不得更换项目负责人。
2	内勤	2	1-12号学生公寓	年龄45周岁（含）以下	身心健康，具有大专（含）以上文化程度。有较强的组织管理能力，能熟练操作电脑进行文字处理。
3	管理员	46	1-12号学生公寓	男性年龄不超过60周岁（含），女性年龄不超过55周岁（含），其中50周岁（含）以下人数比例不低于40%。	1.实行24小时值班，除七号学生公寓外每班在岗人数至少2人；其他情况按采购人要求执行。 2身心健康，无犯罪记录；工作细致认真，有较强的工作责任心、服务意识。 3.有爱心，关心学生成长，乐于为学生服务。 4.有良好的团队合作、沟通和管理能力，会说普通话。 5.能独立进行WORD、EXCEL等基本的电脑操作。
		3	东辅房	男性年龄不超过60周岁（含），女性年龄不超过55周岁（含），其中50周岁（含）以下人数比例不低于40%。	1.执行24小时值班，每班在岗人数2人；其他情况按采购人要求执行。 2.身心健康，无犯罪记录；有乐于服务，吃苦耐劳的精神。 3.有良好的团队合作、沟通和管理能力，会说普通话。 4,能独立进行WORD、EXCEL等基本

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

					的电脑操作。
4	保洁员	24	1-12号学生公寓	年龄在63周岁（不含）以下，其中50周岁（含）以下人数比例不低于20%。	品行端正，身心健康，无犯罪记录；有乐于服务，吃苦耐劳的精神。了解本岗位工作规范和流程，能按工作要求和质量标准独立完成工作，经培训后上岗。
合　计		76	本表各岗位人数为最低人数要求		

本项目所有人员(按相关规定可不缴纳社保的除外)必须在上岗前签订劳动合同并按照国家有关规定参加企业职工社会保险（五险）。对于超龄劳动者，须在其上岗前按照国家有关规定为其办理工伤保险。合同期限内，乙方未按要求缴纳社保的，学校可扣除相应费用，情节严重的可终止服务合同。

（一）岗位配置表

说明：

（一）以上配置人员为本项目物业服务总人数，供应商提供的员工人数不得少于此表人数；所有服务人员须身心健康、适合校园后勤管理工作；有岗前培训机构，服务人员100%经过岗前或在岗培训合格才能独立在岗；人员必须相对固定，所有人员的基本资料上岗前必须报学校管理部门备案，经同意后方能上岗。人员如有变化也须报学校管理部门同意。学校可根据实际使用需求对供应商承接的物业管理岗位数量进行调整，学校根据调整后的实际岗位数量按合同进行结算，供应商无条件服从学校安排。

（二）学生公寓管理项目负责人、 内勤职责及要求

1、负责学校1#～12#学生公寓物业服务的全面工作。工作时间与校内行政办公人员一致；工作办公室地点由学校统一指定安排，电脑、打印机等办公设备均由物业公司自行提供。

2、根据物业管理委托合同和有关物业管理的法规、政策，组织员工向学校提供物业服务。

3、严格执行学校各项管理制度；工作有计划、总结。

4、根据学校要求负责制定健全各类规章制度和防范措施。指导物业公司处置公共突发事件的组织指挥和各种处置方法的拟制、演练。

5、对学校发生的各类安全事故和隐患要认真核实、区分责任，提出处理建议。

6、检查学生公寓楼内清洁卫生和环境美化工作，建立和完善行之有效管理运作流程。

7、定期组织工作例会，通过会议贯彻物业管理质量方针，落实各项工作，及时协调各项工作关系，对员工进行培训和教育，促进服务质量的提高；

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

8、每月要全面对所管理的物业区域进行巡视，以便全面检查服务工作质量情况；

9、负责对所有物业服务人员的业务培训指导和绩效考核。

10、服从学校工作安排，负责完成学校布置的其他临时性任务。

（三）学生公寓管理的人员的基本要求

1、项目负责人：年龄在45周岁（含）以下，身心健康，具有大专（含）以上文化程度，有丰富的管理经验。

2、内勤：年龄在45周岁（含）以下，身心健康，具有大专（含）以上文化程度。有较强的组织管理能力，能熟练操作电脑进行文字处理。

3、管理员：⑴男性年龄不超过60周岁（含），女性年龄不超过55周岁（含），其中50周岁（含）以下人数比例不低于40%。⑵身心健康，无犯罪记录；工作细致认真，有较强的工作责任心、服务意识。⑶有爱心，关心学生成长，乐于为学生服务。⑷有良好的团队合作、沟通和管理能力，会说普通话；⑸能独立进行WORD、EXCEL等基本的电脑操作。

4、保洁员：年龄在63周岁（含）以下，其中50周岁（含）以下人数比例不低于20%，身心健康，无犯罪记录；有乐于服务，吃苦耐劳的精神。

（四）学生公寓管理员的岗位职责及要求

学生公寓管理员必须统一服装，佩戴工号牌上岗。要按照学校相关学生管理等制度，认真履行服务及管理职责。主要负责学生公寓区的安全管理、服务管理、秩序管理、卫生管理等相关工作，主要包括：

1、安全管理

（1）必须建立值班、消防等安全专项制度；有安全用电、用火的相关管理规定及执行情况记录；

（2）管理员岗位职责、工作规范张贴在公寓公共场所明显位置。主要制度必须装订成册。

（3）建立安全管理网络，将楼内消防安全责任人、管理人，责任落实到人到岗。

（4）制定消防安全检查具体计划，并落实到位。

（5）定期检查公寓内部违章用火用电/私拉乱接电线现象；室内严禁使用电炉、酒精炉、电热毯等大功率违章物品，扣留违章物品有记录、有规定。对于违禁电器按规范做好收缴、保管、领取等工作。

（6）发现公寓楼内有违反法律法规的行为要及时向校保卫处报告，并配合做好学生公寓周边环境治安管理工作。

（7）建立公寓楼内紧急情况处理预案。

（8）管理员必须熟练掌握消防器材使用及火灾逃生方法，熟悉报警报案电话及程序。

2、值班管理

（1）管理员要统一着装，挂牌上岗。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

（2）实行24小时值班制度，除7号学生公寓外每栋公寓每班在岗人数至少2人，交接班有记录。

（3）管理服务人员应熟悉管区内学生80%以上。

（4）公寓值班制度记录、资料齐全，台账清楚。台账包括：维修登记；卫生、安全检查登记；晚归登记；来客登记；借用物品登记；值班记录；失物认领登记；大件物品进出登记等。

（5）外来人员进出宿舍有规定、有登记。

（6）来访来客要询问并凭有效证件登记，不能随意进入学生房间。

（7）公寓区域内无逗留闲杂人员、没有无证摊点，无进公寓楼内推销等经商现象。

（8）女生（男生）不得进入男生（女生）公寓。

3、其他具体要求

（1）进行门岗管理，检查进出人员胸牌。

（2）按作息时间关锁大门、熄灯、公共钥匙和学生公寓钥匙的使用与保管并做好查房工作。

（3）要经常深入学生公寓了解和掌握住宿生的思想、心理和行为变化，做好教育、疏导工作，培养良好生活和卫生习惯，促进学生公寓的精神文明建设。对学生公寓内存在的问题要做到“三及时”，即“及时发现，及时处置，及时上报”。

（4）公寓内无火灾、失窃、触电、斗殴、赌博、传播不良文化等事件和违法行为。

（5）要掌握学校规章制度，坚持原则，讲究方法；礼貌待人，说话和气，规范接待用语；对学生提出的问题要耐心解答，全心全意为学生服务，全力做好各项服务工作。无论任何原因，不得与学生争吵、冲突。

（6）仔细检查与巡视，保障学生人身和财物安全。严禁异性、走读或非本楼住宿人员进入学生公寓；杜绝留宿、夜不归宿、打闹、偷盗等情况。

（7）按学校学生处要求公平公正地做好学生宿舍内务、卫生等情况的检查，并形成公寓检查日报表。

（8）随时维护公寓楼周边车辆停放秩序，严禁乱停乱放。

（9）做好防火、防盗、防触电、防踩踏等预防措施，消防设施设备设置明显的提示标志；定期对学生公寓内的消防设施设备、公用电器、公共设施等进行巡视、报修；加强对消防栓、灭火器、应急通道及其设备的巡视与检查，保证楼内消防设施设备、公用电器、公共设施等的完好，如有异常及时上报学校管理部门，并做好跟踪记录。

（10）学生公寓管理员必须严格遵守校纪校规，按时上下岗，坚守岗位，值班室24小时有人值班，做好台账，值班期间严禁窜岗、离岗。

（11）服从学校工作安排，积极主动完成学校布置的其他临时性任务。

（五）学生公寓保洁员的岗位职责及要求

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

学生公寓保洁员必须统一服装，佩戴工号牌上岗，认真做好责任区的各项清洁工作，主要包括：

1、环境卫生制度健全

（1）学生公寓制定环境卫生管理制度、公共部位检查、室内卫生检查有专项要求。

（2）按照学校要求对公寓进行定期消杀；配合学校卫生管理部门对学生开展传染病预防的宣传和按规定实施相关措施。

（3）配合学生处做好宿舍环境检查评比等工作。

2、公寓楼内清洁管理的要求

（1）保洁人员上岗前必须进行岗前培训。

（2）保洁人员应有明确的岗位职责和工作流程。

（3）卫生清洁工具及配套设备齐全，公寓清洁卫生应每天至少开展三次（上、中、下午各一次），特殊时期加强清洁频率，及时清除楼内外垃圾，不得堆积。

（4）制定环境卫生检查标准，有记录。

（5）公寓环境卫生满意度应达到80%以上。

3、公寓楼内公共部位环境标准

（1）宿舍区域、楼内公共场所（地、墙、走廊、厕所等）环境整洁干净，无污迹、无积灰、无异味、无蛛网。

（2）楼内无蚊蝇、蟑螂、鼠害。春秋季采取适当措施对楼内公共区域进行整体消毒，有定期消杀计划、记录。

（3）楼道、楼梯、地面、墙面清洁，无破损，无卫生死角。

（4）楼道内外无私拉电线或网线。

（5）公共厕所、盥洗间标识齐全、设备完好；室内空气流通无异味；便池无污垢，隔板干净，瓷砖面洁白；墙面和天花板无灰尘无蜘蛛网；下水道畅通。

4、其他具体要求

（1）坚守工作岗位，随时在保洁工作区域内（包括宿舍楼周围绿化带）进行巡视，发现垃圾、纸屑等立即进行清除，保证目视地面无杂物、无尘土、无积水、无污渍；墙面干净整洁，无灰尘、蜘蛛网、无乱贴乱画；区域内无废弃杂物、无乱堆乱放、无卫生死角、无异味等。

（2）日常清洁卫生：需每日全面、细致的对卫生区域进行打扫、除尘，对学生公寓周边绿化带保洁、楼道、公共区域卫生、垃圾收集清运、绿化保洁。（公共卫生工具、垃圾袋等保洁类用品均由物业公司负责供应；学生宿舍内部相关用品由学校提供，物业公司负责发放）。

（3）对楼道、门窗玻璃保洁的具体要求：

①楼道每天清扫一次，整日保洁。

②楼梯栏杆、扶手每天擦拭一次。

③楼内门厅、防火门、消防箱、走廊玻璃、各类标识标牌等每周擦拭一次。

④楼道天棚、墙壁每半月清扫一次。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

⑤楼道、门上乱贴、乱画当日及时清理。

⑥门窗玻璃明净，天花板洁净无明显污渍，房角和设施设备无尘土和蜘蛛网。

⑦及时清理学生公寓门外生活垃圾和散落垃圾，并将垃圾堆放在学校指定区域。

（4）对公共卫生间、公共浴室、开水房、洗衣房保洁的具体要求：

①卫生间便池清洗干净。

②卫生间纸篓里的垃圾每天清理更换。

③卫生间、浴室、洗衣房地 面拖洗干净，不留垃圾和污渍，对出现的“牛皮癣”及时清理。每日对洗衣房设备外围、洗衣皮圈等进行擦洗消杀以及对室内落水管、井内杂物巡视清理。

④每周需对卫生间便池用清洁剂清洗一次，保持无尿垢、无臭味。

⑤保持开水房地面墙面干净、室内无异味，垃圾清理及时，设备完好无损，金属器具无锈迹、无长流水、无堵塞、无滴漏现象。

（5）学生离校后（包括上岗实习师生）的宿舍卫生清理标准要符合新生接待要求。

（6）做好楼内一站式社区活动用房、物业管理站内、值班室内的卫生清洁工作。

（7）发现楼梯间灯不亮或公共设施可能存在安全隐患时，要及时向学校管理部门、学生处汇报。

（8）工作时间内保证按时上下岗，不得擅自离岗、不得私自使用办公用品。

（9）服从学校工作安排，完成学校交办的其他临时性工作。

（六）学生床上用品洗涤管理员的岗位职责及要求

1、日常工作安排 ：

（1）每周一上午 8：30 前，学生床上用品洗涤管理员提前将洗涤通知放到指定公寓并告知公寓管理员。

（2）洗涤管理员每天中午 12：00-13：00（按学生上课时间变动）到指定公寓收取学生需要洗涤的床上用品。

（3）学生床上用品（被套、床单、枕套）以宿舍为单位，实行每月每幢公寓免费洗涤一次，确保每位学生都能享受免费洗涤服务。

（4）洗涤管理员在收取洗件时，以宿舍为单位进行编号并登记。收件时，由学生送件至所在公寓服务站并签字；洗好后，由洗涤管理员送件至该公寓服务站，学生取件并签字。

（5）周一到周四收、发洗件同时进行，周五只发件不再收件。

2、岗位职责及要求

（1）必须统一服装，佩戴工号牌上岗，在岗期间应仪表整洁，严守工作纪律，不在岗位上做与工作无关的事情。

（2）为全校学生提供床上用品的免费洗涤服务，做到每月每幢公寓轮洗一次。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

（3）每周一到周五中午，按时到服务点收取床上用品，洗涤干净后，次日按宿舍号及时送到学生手中，保证零失误，无投诉现象。

（4）按操作规范操作洗涤机器，确保安全。

（5）确保洗涤设备完好，有异常及时报修。

（6）有公益劳动学生的情况下，要指导公益劳动学生一起完成任务。

（7）按要求做好疫情防控、床上用品的洗涤日常消毒工作。

（8）下班前切断电源、水源。

（9）完成领导安排的其他工作。

（七）本项目人员的管理

1、公寓的管理员、保洁员出现包括但不限于以下情况的，相关人员退回供应商处理。

（1）在防火、防用电事故、防人身伤害及管理等方面出现失误，造成后果者。

（2）突发事件隐瞒不报或者处置不当、掩盖真相，造成不良后果，经调查负有直接责任者。

（3）私藏、私拿、索取校内物品的和未经许可擅自买卖废品造成恶劣影响的行为者。

（4）工作态度、业绩及服务能力，经培训、提醒，均无改进、提高或不服从管理者。

（5）因个人原因不能正常工作或造成学校经济或声誉损失者。

（6）其他未尽事项由合同约束，相关管理和考核标准由学校管理部门负责解释。

（八）其他说明

本项目中学生公寓物业管理服务的工作目标和要求参照《高等学校学生公寓管理服务规范》执行；属于设备设施部分、配合部分由学校负责完成；服务外包单位在学生公寓楼内已配置的设备设施下，完成包括学生公寓的安全管理、服务管理、秩序管理、卫生管理等，服务外包单位必须响应和完成学校要求的各项工作任务，具体见考核表。

二、物业服务管理考核要求

1、学生公寓物业考核参照《常州信息职业技术大学学生公寓物业管理考核细则》执行，由学校管理部门与学工处共同负责对供应商的考核管理工作。每月三种检查考核得分按比例之和为物业管理月度考核综合分，其中日常检查分数占50%，满意度测评占30%，月度专项检查占20%。

2、供应商如拒绝配合考核，学校单独组织考核，考核结果具有同等效力。

3、供应商连续两个月考核分数低于70分或一年内累计三个月考核分数低于70分，学校有权单方面终止合同。

三、其他要求

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

1、供应商所用人员必须按照相关劳动法律法规的规定执行，如遇到工资纠纷问题由供应商自行解决。

2、供应商根据专业服务的要求，所有管理人员以及保洁服务人员必须要统一着装、佩戴工号牌，岗位职责公开公布。员工服装由供应商自行提供。

3、合同期内若出现人员数量变动（减少），按供应商岗位报价减去相关费用。

附件三：高等学校学生公寓管理服务规范

高等学校学生公寓管理服务规范

1 范围

本标准规定了高等学校学生公寓管理与服务的术语和定义、基本要求、人员要求、日常管理、服务育人、安全管理、监督与改进等内容。

本标准适用于高等学校学生公寓在管理与服务方面的规范化。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 18205 学校卫生综合评价

GB 18584 室内装饰装修材料 木家具中有害物质限量

GB/T 29117 节约型学校评价导则

GB 31177 学生宿舍卫生要求及管理规范

GB 50016 建筑设计防火规范

GB 50140 建筑灭火器配置设计规范

GB/T 51161 民用建筑能耗标准

JGJ 36 宿舍建筑设计规范

GA 654 人员密集场所消防安全管理

QB/T 2741 学生公寓多功能家具

3 术语和定义

下列术语和定义适用本文件。

3.1

高等学校学生公寓

高等学校学生住宿专用的房屋以及附属设施、设备和场所。

3.2

学生公寓管理委员会

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

由学校分管领导担任主要负责人，由学生工作、后勤管理、保卫、财务等部门领导以及院系领导代表、学生代表等人员组成的协调管理本校学生公寓事务的委员会。

注：主要职责包括：制定本校学生公寓管理相关制度，明确各职能部门对学生公寓齐抓共管的职责，对学生公寓建设和管理的重大事项、措施及问题进行决策，监督检查学生公寓管理、服务和收费工作，协调解决学生公寓相关部门的矛盾和纠纷，维护各方合法权益。

3.3

学生公寓管理服务部门

对学生公寓和配套设施设备及相关场地进行维修、保护、管理，维护相关区域内的环境卫生和生活秩序，对入住在学生公寓的学生有教育、指导和服务等职责的部门。

3.4

学生公寓管理服务人员

在高等学校中从事提供学生公寓住宿管理、设施设备运维、门禁值班、卫生保洁、秩序维护、生活助理等方面管理服务工作的人员。

3.5

辅导员

在学生公寓内从事学生的思想政治教育、学生日常管理、就业指导、心理健康以及学生党团建设等方面工作的教师。

3.6

楼长

在学生公寓区域内负责一栋或多栋学生公寓对内组织协调以及对师生沟通交流等管理服务工作的人员。

3.7

值班员

在学生公寓值班室（或值班岗位）轮班当值，从事日常管理与服务工作的人员。

4 基本要求

4.1 机构设置

4.1.1 成立由学校领导牵头、相关职能部门负责人、院系代表以及学生代表组成的校级管理协调机构。

注：可称为“学生公寓管理委员会”。

4.1.2 学校根据本单位管理模式设立相适应的学生公寓管理服务部门，学校应在其组织构架下，对学生公寓管理服务的各项工作职责作出规定。

4.2 服务设施设备

4.2.1 基础设施

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

4.2.1.1 新建、改建、扩建的学生公寓设施的建设设计应符合 JGJ 36 的要求。

4.2.1.2 每间寝室宜设独立卫生间和盥洗盆，或每层设公共卫生间和公共盥洗室。

4.2.1.3 学生公寓楼或周边有公共热水淋浴场所或寝室内有热水淋浴设备。

4.2.1.4 寝室或学生公寓内宜设置足够的储物空间，基本满足学生存放大件物品的需求。

4.2.1.5 学生公寓区域底层应规划设置无障碍通道和无障碍房间。

4.2.1.6 生均建筑面积应不低于 8m2，每间寝室定员本专科生不超过 6 人，研究生不超过 4 人。

4.2.2 配套设施

4.2.2.1 学生公寓区域内或周边应配置食堂、饮用开水装置、自行车存放处、商店等生活服务设施，有条件的可配置自习室、学生文化娱乐活动室、公共体育场所和电瓶车充电设施。

4.2.2.2 学生公寓区域内提供的饮水和盥洗用水水质应符合 GB 5749 的要求，宜公示饮用水水质检测报告。

4.2.2.3 每栋公寓楼或封闭管理的公寓区的主要入口处设置能监视人员出入情况的值班室，内设值班电话，保管存放各房间钥匙、疏散门钥匙（或控制开关）。

注：宜配备小五金工具、清洁用具、针线包和应急药箱等物品免费供学生使用。

4.2.2.4 每间寝室宜配备带防护罩的电扇，有条件的可安装空调。

4.2.2.5 每生配备一个网络终端接口（或公寓楼实现无线网络覆盖，信号畅通），应为每位学生配备一个电源插座，宜选用 7 孔插座。

4.2.2.6 学生公寓楼内或公寓区宜配备洗衣机，为学生提供日常洗衣服务。

4.2.2.7 寝室内宜配备垃圾篓、扫帚，有阳台的寝室宜配置晾衣架杆、纱窗、蚊帐悬挂等装置。

4.2.2.8 公寓楼的底层或室外适当场所设置垃圾集中投放处，对生活垃圾分类投放、运输、资源化利用和终端处置等环节的衔接进行安排。

4.2.2.9 学生公寓楼宜配备与实行智能化、信息化管理服务相适应的设施和设备，为学生提供信息查询服务。

4.2.3 室内家具

4.2.3.1 为学生配备床、桌、椅、衣柜、书架等室内家具，并保证家具使用状况良好。

4.2.3.2 室内家具功能尺寸和结构应符合 QB/T 2741 的要求，环保性能应符合 GB 18584 的要求。

4.2.3.3 室内床铺宜采用双层床或高架床。

4.3 管理制度

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

4.3.1 学校和相关职能部门制度宜包括以下主要事项：

a）学生公寓管理；

b）安全管理；

c）学生管理；

d）服务质量检查考核；

e）各类突发事件应急管理；

f）各相关部门的职责。

4.3.2 涉及学生公寓管理服务及相关事务的部门制度宜包括以下主要事项：

a）组织管理；

b）住宿管理服务；

c）卫生与环境管理服务；

d）值班、秩序维护和公共场所管理；

e）设施维护、维修服务；

f）节能环保管理；

g）服务承诺；

h）学校迎新生、送毕业生、大型活动等特殊时间节点服务保障。

4.3.3 与学生公寓管理服务人员应熟知本岗位职责及相关制度，并认真执行。

4.3.4 各项制度的执行记录和资料应齐全完整，主要制度装订成册。

4.3.5 需要学生遵守或列入学生考评的公寓管理事项及相关制度，应通过合适的途径公示告知。

4.3.6 学校或学校授权学生公寓管理服务部门与入住学生签署住宿协议，明确双方的权利与义务。

4.4 经费保障

4.4.1 学校对学生公寓管理的经费投入应能够保证学生公寓管理服务工作正常运作，并随着住宿人数规模、服务内容的变化，物价、用工费用以及其他政策性因素变化，进行适当调整。

4.4.2 学生公寓管理与服务运行经费宜应用于以下项目：

a）基础设施及室内家具购置、更新、改造费用；

b）日常维护、维修、水、电、暖、保洁、安防、消防等物业服务费用；

c）学生公寓文化建设费用；

d）从业人员工资、保险及相关待遇费用；

e）预防和应对突发事件所需费用；

f）管理、办公经费；

g）其他应当由学校（或产权单位）承担的费用。

5 人员要求

5.1 人员配置

5.1.1 配备比例

学生公寓管理服务人员配备比例宜不低于住宿学生人数的 1%。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

5.1.2 辅导员

建立专职辅导员入驻公寓管理制度，入驻数量不少于住宿学生人数的2‰，辅导员应具有本科以上学历，履行学生公寓内学生的思想教育和日常行为管理职责，并和学生公寓管理服务人员配合紧密，及时解决学生在公寓里出现的问题。

5.1.3 学生公寓管理服务部门负责人

学生公寓管理服务部门负责人应具有大专及以上学历，有较强事业心和责任感，熟悉业务，管理经验丰富。

5.1.4 楼长

学生公寓应配备专（兼）职楼长，人选应具有高中及以上学历或初级及以上职称，熟悉业务，工作认真负责，有较好的组织协调和处理问题的能力。

5.1.5 值班员

每栋学生公寓按值班室数量足额配备值班员，人选应具有初中及以上学历，身体健康、责任心强、掌握消防设施和器材使用方法，熟悉报案、报警、医疗救护等紧急电话号码，应变能力强。

5.1.6 保洁员

按保洁需要配备专职保洁员。

5.1.7 维修员

按实际需要配备维修员，维修员应具备较好的技术能力。

5.2 职业素质与礼仪

5.2.1 无不良记录，身心健康，无不适合岗位要求的传染性疾病。

5.2.2 基于适当的教育、培训、技能和经验，工作人员应能够胜任其工作。

5.2.3 专业技术人员应取得相应专业技术证书或职业技能资格证书。

5.2.4 按岗位统一着装，佩戴工牌，精神面貌良好，服务用语规范。

6 日常管理

6.1 住宿

6.1.1 住宿方案

6.1.1.1 在新生入住或学校大规模住宿调整前，应编制住宿安排方案。

6.1.1.2 住宿安排方案应符合教育行政主管部门的要求、学校有关住宿安排的原则和住宿标准，并考虑个别学生的特殊需求。

6.1.1.3 在入住前，学生公寓管理服务部门应能提前获取住宿学生相关信息。

6.1.2 入住

6.1.2.1 在新生入住或学校大规模住宿调整前，应对相应的学生公寓设施设备进行检查和维修。

6.1.2.2 办理入住手续时，工作人员应查验入住学生的证件，复核名单或批准手续，准确发放钥匙。

6.1.2.3 宜采用入住学生对寝室的设施进行确认的流程，并保留相关的记录。

6.1.3 退宿

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

6.1.3.1 在毕业生离校或学校大规模住宿调整前，学生公寓管理服务部门应能获取相关信息，进行退宿工作安排。

6.1.3.2 办理退宿手续时，工作人员应复核名单或批准手续，按规定的流程办理。

6.1.3.3 宜采用退宿时对寝室的设施进行确认的流程，并保留相关的记录。

6.1.4 其他

6.1.4.1 入住、退宿完成后，应核实、更新住宿学生信息，并向相关部门传递。

6.1.4.2 建立住宿学生、空寝室、空床位电子资料信息库，并持续更新。

6.1.4.3 对假期留校学生住宿的管理服务工作进行适当的安排。

6.2 值班和公共区域管理

6.2.1 对值班的地点、方式和时间段，学生公寓管理服务部门应作出安排。

6.2.2 值班员按规定开展学生公寓人员进出管理和公共区域管理工作。

6.2.3 值班员对外来会客、钥匙借用等事项执行验证登记手续，记录齐全完整。

6.2.4 保持公共场所文明、整齐、有序，及时制止乱涂写乱张贴、乱拉乱挂、私拉电线或网线等行为，以及未经批准的商业行为。

6.2.5 学生公寓管理服务人员在接受学生投诉或需帮助解决问题时，应进行登记，及时处理或上报。

6.3 环境卫生

6.3.1 卫生防疫

6.3.1.1 学生公寓卫生应符合 GB 31177 的要求，定期按照 GB/T 18205 的相关要求对学生公寓卫生情况进行评价。

6.3.1.2 做好预防传染性疾病消毒工作。

6.3.1.3 在学生公寓内，每年至少消杀两次。

6.3.1.4 春秋两季节，对入住学生重点开展卫生防疫知识宣传工作。

6.3.1.5 教育学生不得在公寓内饲养宠物。

6.3.2 公共场所环境

6.3.2.1 门、窗、玻璃应保持洁净明亮，门厅、楼道、楼梯地面整洁。

6.3.2.2 学生公寓设有公共卫生间、盥洗室的，应保持清洁、无污迹、异味、积水，卫生洁具无尿碱，镜面、台面、水龙头、洗手池、拖布池等保持洁净，墙面无乱刻乱画现象。

6.3.2.3 门厅、值班室内各类上墙制度应美观、耐久、无积灰，宣传橱窗内粘贴物有序，内容积极向上。

6.3.2.4 学生公寓区整洁无杂物，墙面无贴画现象，各类车辆在规划区域内有序停放。

6.4 维修维护管理

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

6.4.1 学校相关部门应编制学生公寓各类设施设备的大中修计划和日常维护、保养计划，经过规定的审批程序后实施，保存相关记录。

6.4.2 应建立多种学生公寓设施设备故障报修渠道。

6.4.3 遇到急修事项，维修员应及时到位，其他非急修情况在承诺时间内解决。

6.4.4 接报修、维修和验收记录应准确、齐全。

6.5 能源管理

6.5.1 学生公寓管理服务部门应建立能源管理规章制度，做好能源使用的统计、分析和管理工作。

6.5.2 学生公寓管理服务部门应定期对相关能耗设施进行检查、维修和保养，符合 GB/T 51161、GB/T 29117 的相关要求，无跑、冒、滴、漏现象。

6.5.3 学生公寓宜采用新技术、节能产品，应用技术革新节能。

7 服务育人

7.1 优质服务

7.1.1 树立“以学生为本”理念，恪守职业道德和职业修养，立足岗位服务，实现育人宗旨。

7.1.2 学生公寓管理服务人员职业道德和职业修养要求：

a) 对待学生应尊重热情，礼貌待人，态度和蔼，微笑服务，积极主动，考虑周密，服务周到；

b) 热爱本职岗位，兢兢业业，一丝不苟，团队协作，密切配合，高质量服务；

c) 主动为学生着想，为学生排忧解难，提供满意服务、感动服务；

d) 了解学生实际状况，为特殊群体学生提供有针对性的服务。对遭遇突发变故的同学，及时提供帮助；

e) 能够耐心听取学生的各种意见和建议，通情达理。

7.1.3 学生公寓楼或封闭管理的学生公寓区公示内容要求：

a）本楼（区）管理服务人员、辅导员的照片、姓名（或工号）；

b）学生公寓管理部门、保卫部门和其他相关部门的联系方式，应急电话号码；

c）学生公寓管理制度（或条例）、服务标准、消防安全管理制度、治安管理制度等。

7.2 文化建设

7.2.1 学生公寓区宜设置供开展文化活动的场地和相应的设施，开展学生公寓文化、艺术、体育和实践等活动。

7.2.2 学生公寓的门厅、楼道、走廊环境、寝室布置整洁美观，宜突出学校文化内涵和育人功能。

7.2.3 学校相关部门宜定期推送学生公寓宣传资料，及时发布学生公寓信息与学生互动联系。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

7.2.4 学校相关部门宜定期开展各类主题评比和活动，宣传典型，表彰先进，营造良好的氛围。

7.2.5 引导学生积极开展各类健康文化活动。

7.3 行为指导

7.3.1 指导住宿学生遵守学生公寓管理的相关规章制度，自觉履行义务，做到遵纪守法，文明住宿。

7.3.2 持续开展节水节电等方面的主题教育、引导活动。

7.3.3 培养学生养成良好的行为规范和生活习惯，引导同学之间团结友爱，和睦相处，寝室整洁，互相关心和帮助。

7.3.4 学校宜根据不同学生类型，制定学生在公寓表现的检查考评制度，定期对学生寝室进行检查。

注：不同学生类型指的是博士生、硕士生、本科生、专科生之间的区别，也可以包括进修生。

7.3.5 经常性地开展安全提示、健康知识、生活信息和常识方面的宣传。

7.3.6 引导学生尊重学生公寓管理服务人员，配合管理服务人员工作，珍惜管理服务人员劳动成果。

7.3.7 引导学生组织参与公寓管理事务，发挥其应有的作用。

8 安全管理

8.1 安全管理体系

8.1.1 学校应明确学校主要负责人是学生公寓安全工作第一责任人，明确各部门、各岗位安全责任人。

8.1.2 明确学生公寓管理服务部门、保卫、院系及其他相关部门的安全管理和监督职责。

8.1.3 将学生公寓安全管理纳入学校安全管理体系中，制定学生公寓安全管理控制措施、规章制度、操作规程和突发事件应急预案。

8.1.4 应消除危及学生治安消防安全、设施设备安全及其他安全的隐患。

8.1.5 人防、物防、技防所需设施设备运行正常，相关资料、记录保存完整。

8.2 消防安全

8.2.1 学生公寓消防安全应符合 GB 50016、GA 654、《中华人民共和国消防法》《高等学校消防安全管理规定》的要求。

8.2.2 消防设施、器材配置齐全完好有效，摆放到位，应符合 GB 50140 的要求。

8.2.3 学生公寓设置消防安全和应急疏散指示标识，规范清晰，形象直观，应符合 GB 2894、GB 15630、GB 13495.1 的要求。

8.2.4 学生公寓管理服务人员应了解本公寓发生火灾的危险性，具备基本的火灾预防知识和消防安全检查知识及相关能力，熟知报警电话及处置程序，熟练使用消防器材以及扑救初起火灾和组织引导疏散学生的方法。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

8.2.5 学校应定期组织学生学习消防法规和各项规章制度，提高学生“识险避险，自救互救”的安全意识和防护能力。

8.2.6 学校应定期对学生进行消防安全教育培训，使学生掌握各类消防设施设备的使用方法，具备扑救初起火灾和自救逃生能力，每学年至少进行2次消防应急演练。

8.2.7 公寓楼内、寝室内无吸烟现象，无烟蒂、无烟味，在醒目位置设置禁烟标识和禁烟监督举报电话。

8.2.8 各有关部门应逐级落实学生公寓的消防安全责任制和岗位消防安全责任制，落实巡视、检查制度，发现问题应及时报告整改，并跟踪整改结果。

8.3 设施设备安全

8.3.1 学校应规定学生公寓各类设施设备的运行、维护、检查、检修、鉴定等事项的职责、方法、频次以及发现问题的处理方法。

8.3.2 学校每年至少一次对学生公寓各类设施设备的检查评估，监控重大危险源，及时排查治理隐患。

8.3.3 无法安全使用或达到使用年限和报废条件的设备，应及时停用或报废处理。

8.4 治安防范

8.4.1 学生公寓应配备相应的安防设施。

8.4.2 学生公寓楼内公共区域及楼宇周边应安装视频监控设施，并接入学校的监控网络，视频监控形成的监控影像资料应当至少留存30日备查。

8.4.3 应重视学生之间矛盾纠纷的排查调处工作，防止因矛盾激化而产生不安定因素。

8.4.4 学生公寓床位由住宿学生个人使用，不得出租或出借。

8.5 突发事件与应急预案

8.5.1 学校应按照实际情况，建立电梯、治安、消防、公共安全事件、自然灾害、群体事件、反恐等危机处理机制的应急预案。

8.5.2 应急预案应发放至相关岗位的从业人员，相关岗位从业人员应熟悉应急预案的内容，具备应对突发事件的能力。

8.5.3 按照应急预案的要求配备相应的应急物资及装备。有条件的学校，宜加入所在地的紧急救援网络。

8.5.4 学校应确保能及时启动应急预案，定期对应急预案进行演习、评审，必要时予以修订。

8.5.5 在突发重大事件的情况下，学校应及时引导、安抚学生，并根据应急预案妥善处置。

9 监督与改进

9.1 监督

9.1.1 学生公寓管理服务部门应建立监督检查制度，设置专职或兼职检查人员，规定监督检查范围、内容、频次和方法，定期开展监督检查。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

9.1.2 发现问题应及时采取有效的改正措施，并保留相关记录。

9.2 投诉和沟通

9.2.1 学生公寓管理服务部门应建立学生对公寓管理服务工作的意见、建议、投诉等事项的沟通机制，并关注网络舆情。

9.2.2 学生公寓管理服务部门定期召开学生座谈会，听取师生意见和建议，改进管理服务质量。

9.2.3 学生公寓管理服务部门接到学生意见和建议，投诉问题应予以登记，及时协调、处理和反馈。

9.3 评价与改进

9.3.1 应建立工作评价考核机制，明确评价指标、评价方式等内容。

9.3.2 学生公寓管理委员会应每年进行满意度测评，对管理服务的实施效果进行评估。

9.3.3 测评视具体情况可采用自我测评、师生测评和第三方测评等多种方式进行。

9.3.4 根据测评结果，制定改进措施，完善服务规范，提高服务质量和保障能力。

常州信息职业技术大学学生公寓物业管理考核细则

为了加强对常州信息职业技术大学学生公寓物业管理的监管，提高物业管理整体水平，形成高效有序的运行机制，切实贯彻“规范化管理，人性化服务，多样化育人”的物业管理总要求。特制订本考核细则。

安全管理要求（25 分）

1、学生公寓实行 24 小时值班制度，每天做好值班和交接班记录；值班人员每周查夜 3 次以上并认真作记录，发现异常情况及时上报各二级大学、校学生处。（4 分）

2、师生凭胸牌等证件进出公寓，外来人员进入须凭本人有效证件，管理员要同时做好登记、问询和检查记录等工作。严禁闲杂人员、小商、小贩入内，任何人不得在公寓内兜售物品；学生不得进入异性寝室；异性家长进入学生公寓须由学生本人陪同并征得管理员同意，管理员要认真核对证件、办理登记手续；夜晚任何异性人员（工作人员除外）不得进出公寓，管理员要严格把关并随时巡查。（6 分）

3、学生公寓无火灾、无治安、刑事案件发生。每周 2 次以上安全、消防检查及时消除安全隐患，并做好相关记录；每年进行一次以上的安全、消防演习；

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

公寓内无违章使用大功率电器和不合格电器、寝室内无乱拉电线和插座、无使用床头灯等现象；在公寓内严禁任何人使用明火。（8 分）

4、制订公寓钥匙管理规定，钥匙的保管、领用、借用等按规定执行。（2 分）

5、制订学生公寓各类突发事件的处理预案，定期进行演练，有突发事件按预案及时处理，并迅速上报校学生处和保卫处。（5 分）

二、公共卫生要求（20 分）

1、学生公寓走廊、楼梯等公共部位每天清扫 2 次以上，拖洗 1 次，楼梯扶手每天抹一次以上，并全天保持整洁；做到地面无积水、无杂物、无垃圾、无痰迹。（4 分）

2、门窗玻璃明亮、窗台上无杂物、墙面上磁砖无破损、墙面无划损、无灰尘、无蜘蛛网、无污迹、无乱张贴。（4 分）

3、学生公寓四周环境优美，责任区每天清扫 2 次以上，并全天保持整洁；做到地面无积水、无泥垢、无痰迹、无纸屑、无瓜皮果壳，道路上无杂物乱堆乱放现象，保持水池、地漏、阴沟等排水通畅；绿化区内做到无杂物、无杂草、无枯草、修剪及时、整齐美观，绿化设施完好。公寓楼门前无乱停、乱放车辆的现象。（5 分）

4、学生公寓四周定期灭杀蚊子、苍蝇、老鼠等害虫，做到无滋生源；做好传染病的预防和防止传染病扩散的预案。（3 分）

5、学生公寓楼的外立面保持整洁，无污迹、无乱悬挂、无乱张贴。（2 分）

6、学生公寓内垃圾做到日产日清，并按要求把垃圾运到指定位置。（2 分）

三、维修服务与设备管理要求（10 分）

1、学生公寓的公共财物齐全、无人为损坏；公共部位的照明和应急灯具必须每天巡查保证完好无缺。（5 分）

2、定期楼内对水电设施、消防器材等其他公用设施设备进行巡查，发现问题及时上报学校管理部门，所有检查、维护、报修、维修均须做好相关记录。（5 分）

四、学生内务管理要求（20 分）

1、学生寝室内物品摆放整齐划一，地面无污迹、纸屑等，桌面、墙面、门、窗台无污迹、无灰尘、无划痕、无乱张贴，窗户玻璃明亮；环境清洁高雅，卫生间无异味，阳台整洁无杂物。（6 分）

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

2、管理站建立、建全各种学生管理档案。如“学生档案卡、花名册”等，随时供学校相关管理部门调阅。（2 分）

3、公寓管理员参照学校《公寓日常检查工作细则》的要求，每天对学生寝室的内务进行早晚查房，及时将检查情况汇总并报学校学生处。（4 分）

4、学生公寓内无吸烟、酗酒现象。（3 分）

5、学生公寓物业管理员要对内务未达到优良的学生寝室主动进行个别辅导，耐心帮助学生进步，使公寓整体优良率达到 90%以上。（2 分）

6、管理站主动配合做好学校相关管理部门分配的其他工作。如：发布通知、张贴海报、发放物品等。（3 分）

五、公寓文化建设与思想教育要求（10 分）

1、在学生公寓内积极宣传党和国家及校区的相关政策和制度。配合推进学生党团组织进公寓和学生思想政治教育进公寓的工作。（2 分）

2、掌握学生的思想动态，及时做好引导、说服、教育工作，定期书面向大学管理部门反映学生在公寓内的表现和动态。（2 分）

3、积极配合大学做好学生公寓区的各项活动的开展。（3 分）

4、开展丰富多彩的文化活动，努力在公寓内营造一个“家” 的氛围。（3 分）

六、物业管理站内部管理要求（7 分）

1、管理站人员完全按照合同要求配备齐全，不缺勤、不脱岗。管理站人员挂牌上岗，持证上岗，主动接受师生的监督。（1 分）

2、管理站内部环境优美整洁，各项规章制度、岗位责任制度齐全并挂在醒目的地方。管理站建立、建全各种管理档案。如“维修档案”等，随时供大学相关管理部门调阅。（1 分）

3、管理站人员服装统一、整齐，纪律严明。（1 分）

4、学生公寓物业管理员对待师生态度要谦和、服务热情，杜绝和师生争吵的现象。（1 分）

5、在一次随机调查中师生对管理站的满意率达到 85%以上。（3 分）

七、特色服务和特色管理要求（8 分）

1、天气、友情提示服务。（2 分）

2、为学生病号提供温暖服务。（2 分）

3、及时完成校区的临时性服务要求及其他特色服务。（2 分）

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

4、特色管理。（2 分）

八、附则

1、供应商都必须按本标准严格进行管理，大学管理部门将按本标准对物业管理的质量进行检查、考核。

2、考核形式：定期检查与日常随机抽查相结合，专职管理人员检查与相关部门检查相结合，学校管理人员检查与学生组织检查相结合，学生座谈听取意见与问卷调查相结合。

3、考核组成员的组成：管理部门管理人员、学生处管理人员、二级大学公寓辅导员、公寓学生代表等。

4、考核标准：考核成绩 70 分为合格线，70≤考核分数＜80 为一般，80≤考核分数＜90 为良，考核分数 ≥90 为优。（对学生公寓中发生重大安全事故的供应商，学校实行一票否决制。）

5、奖惩措施：对在考核检查中发现的问题，学校发出整改通知单限期整改；如果物业管理站在限期内未能整改到位或同一问题连续两次被限期整改，学校将对物业管理站所属乙方予以 1000 元/次的违约金。对公寓中发生重大安全事故的供应商学校实行一票否决制，并由相关部门追究供应商的责任。对连续三次被评为优秀的物业管理站，大学将给予通报表扬。

6、检查考核中如发现有本考核标准中未涉及的违规行为，由考核人员根据招标文件、合同及附件中的有关约定处理；如因受托供应商违规而引发其他问题根据学校的管理规定处理，责任重大的将按有关法律程序由相关执法部门处理。

7、考核办法自公布之日起实施，解释权归常州信息职业技术大学。

常州信息职业技术大学公寓监管考核表

序号	考核内容	违约情况	违约金（元）
1	管理制度	管理制度不上墙，考核、检查等管理台账记录缺失或登记不及时。	200
2		工作人员数量未按协议要求配置（缺编人数大于总人数 2%，同类岗位连续缺位超过一周）	500
3		没有规范用工，对员工没有进行职能培训。	200

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

4		楼宇周边、门口有生活垃圾。	100
5		公共部位卫生不达标，卫生间污垢多异味重，楼道（含楼梯台阶）地面有污垢现象（如口香糖、痰迹、垃圾、杂物等）。	100
6		楼梯扶手有积灰、蜘蛛网；楼梯底下有堆放杂物，卫生工具、保洁用品有乱放。	200
7		露天平台、雨台（积水台）、屋顶、走廊等有烟头、纸屑等丢弃物	200
8		窗台、门窗玻璃、玻璃隔断等有灰尘污渍，窗槽内有垃圾。	200
9	环境卫生	墙面，顶面或贴脚线等处有积灰蛛网。	200
10		标牌标识、开关面板有污渍，电灯、电扇、空调等有积灰蛛网。	100
11		有乱张贴、小广告或乱涂乱画现象，过期通知、宣传材料等未及时除净。	200
12		厕所间有异味，地面有积水或脚印，台盆、龙头等设备设施上有灰尘或污垢、长流水现象。	200
13		开水房、洗衣房、浴室等清扫不及时，垃圾处理不及时等。	100
14		垃圾桶内外不整洁卫生，有异味，垃圾没有实行袋装化管理，不及时清理消毒。	100
17		警告警示标识不明显或未设置（如禁烟、防火等）。	100
18		消防、安全防范工作不到位，消防设施设备损坏不能及时报修，存在安全隐患。	300
19	安全管理	消防箱内有杂物，疏散通道、楼梯周边等公共区域停放代步工具或堆放杂物。	200
20		有私拉乱接线路、违规使用大功率电器等现象。	200
21		公寓门口车辆无人管理，地面卫生清洁不到位，车辆停放无序凌乱有安全隐患等。	200
22		无完整的报修维修记录，报修不及时。	200

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

23		设施设备有安全隐患时或修复前未在现场设置警示标识、未向甲方及时汇报。	200
25	管理服务	学生公寓设施设备、钥匙管理不到位，未按相关借用或未经许可私自外借等。	200
26		外来人员管理不到位，有混入或者登记手续不规范情况。	200
27		楼内节能检查工作不到位，水龙头滴水不报修，楼内存在开无人灯，开无人扇，开无人空调等。	100
28		管理员、保洁员与师生发生冲突或师生投诉经查属实。因服务态度和服务质量导致的师生投诉，私自夹带物品回家等。	300
29		早、晚查房不能按学生处要求完成或完成质量不达标。	100
30		管理人员脱岗、串岗、干私活、玩游戏等做与工作无关的事情。	300
31		管理人员不服从监管，整改不及时不到位。	500
32		新生接待及新生宿舍清理工作不到位，影响新生正常入住和安全，毕业生离校办理管理不到位、台账记录不清晰等	500
33		满意度综合测评未达到80%以上。	1000
34	其它	未履行投标文件中的承诺或出现履行合同条款不到位情况。	100~500/项
35		内部管理不到位，有发生争吵、打架、偷盗等违规违法现象，给学校造成不良影响的。	500

备注：上述违约金按次计算，违约金均为首次违约标准；若整改不到位，同类违约现象再次发生，违约金标准翻倍。此考核细则根据实际管理情况每年可修订一次，供应商需无条件服从。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

常州信息职业技术大学日常保洁考核表

考核地点		考核时间：　　年　　月　　日	分值	扣分	扣分说明
考核内容	考核评分标准				
考勤管理（10分）	上班	未按上班时间准时准点上班	5		
	下班	未经请假，出现早退现象	5		
环境卫生（55分）	地面（9分）	1.学生公寓周边有生活垃圾或大门入口处有杂草。	3		
		2.公共部位(含楼梯台阶)地面有污垢现象（如积水、纸屑，瓜子壳，口香糖，烟头，堆放杂物等）；有蜘蛛网现象；	6		
	楼梯（6分）	1.楼梯扶手有积灰；楼梯底下有堆放杂物现象(如纸板、瓶子、保洁用品等)，卫生工具摆放无序;保洁用品有乱放现象。	3		
		2.楼梯梯段与墙面交接处，窗框内或上方，露天雨台（积水台）有烟头、纸屑等丢弃物。	3		
	门窗玻璃（9分）	1.窗槽内有垃圾或有明显的杂物的。	3		
		2.门上有明显积灰或有过期的张贴物（如通知、提示、警示标志等）。	3		
		3.玻璃上有不符合要求的张贴物（如报纸或纸张等）。	3		
	墙面（3分）	1.墙面或贴脚线或室内门入口处地面上有积灰	3		
	卫生间	1.卫生间有各类小广告或乱涂乱画的现象。	3		

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

	（18分）	2.纸篓内废弃纸满的或便池不及时清理，有尿碱,臭味。	3		
		3.厕所间有积水或洗面池不干净（如有水锈或浮灰）。	3		
		4.洗面池底下清理不干净（如污渍或水垢）或洗漱台上不干净或有明显灰尘。	3		
		5.隔板上有积灰;水管上有灰尘或其他污垢;水箱上或小便池上方有灰尘。	3		
		6.卫生工具摆放无序，卫生保洁用品有乱放现象。	3		
	休息室（10分）	1.员工休息室地面有明显污垢；现场物品摆放无序或凌乱。工作现场出现零食等现象；	5		
		2.员工休息室内私拉乱接线路现象.	5		
服务管理（20分）		1.工作人员穿戴不得体、未佩戴工作牌，有工作服的未穿整套工作服。	4		
		2.卫生、安全检查的情况无相应的台帐记录。	4		
		3.在光线充足的情况下，存在长明灯现象或公共部位存在长流水现象。	4		
		4.未提供完善便民服务。	4		
		5.在考评过程中,所在楼宇的员工有明显的语言或出现其他排斥行为的现象。	4		
文化建设（15分）		1.在管理区域内张贴过期的标识，标志以及破损、不清楚标识标牌等。	5		
		2.未按规定落实考核，检查及考核要做好记录。	5		
		3.员工例会记录或培训记录台账缺损或没有。	5		
总分			100		
考评人签字：			合计得分		

此考核细则根据实际管理情况每年可修订一次，供应商需无条件服从。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

常州信息职业技术大学

节能、维修、用电系统等职责要求

A 节能管理要求及员工工作职责：

一、制度管理

1. 物业服务单位须制订节能管理规章制度。

2. 物业服务单位须制订节能工作计划并进行年度总结。

二、员工管理

1. 物业服务单位须建立员工节能培训计划，能定期对员工进行节能教育，给员工灌输节能降耗意识。

2. 物业服务单位管理员能遵守学校节能管理相关规定，合理使用水电气设施，不得出现在楼内给电瓶车充电等情况。

三、节能日常管理

（一）公共部位（含门厅、走廊、连廊、楼梯间、卫生间）照明开启要求

1. 学生公寓晚上 10:30 以后除了大厅灯关闭以外，其他灯间隔开启（空楼层关闭）。

2. 教学楼及实训楼晚上清场后一层的过道灯间隔开启，其它区域灯需全部关闭。

3. 行政楼：阴暗天气的白天仅间隔开启内走道灯，其它部位灯关闭；夜间 10 点之后仅间隔开启一楼走道部位照明。

4. 互联网工业大楼在清场后灯全部熄灭，声控灯自行启动。

5. 图书馆、文体楼在闭馆后灯全部熄灭。

（二）开水炉（不含净水设施）

1. 寒暑假关闭全校开水炉。

2. 学生宿舍：夜间 11 点后关闭所有开水炉电源直至学生起床时再开启。

3. 其它楼宇：周末、节假日以及夜间 10 点后关闭所有开水炉电源直至上班时间后再开启。

（三）广告宣传设施（含灯箱、电子屏、公共打印机等）：仅工作上班时间段开启，其它时间均关闭（特殊情况除外）。

（四）电梯

1. 图书馆寒暑假以及夜间楼宇清场后电梯停运。

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

2. 其它楼宇寒暑假、节假日以及夜间楼宇清场后电梯停运。

（五）加强楼宇巡查频率，发现有无人灯、无人空调、无人电脑的情况需第一时间联系房屋使用人关闭用电设施并做好情况记录。

（六）加强日常用水设施的巡查，发现有跑冒滴漏的现象第一时间电话联系维修单位维修，同时在系统填报报修单。

（七）停水停电后，务必巡查每一间房间灯及每一个水龙头，发现异常及时处理。

（八）加强行政楼会议室巡查频次，会议结束后及时关闭用电设施设备。

（九）加强宿舍楼内红外感应设施的运行情况巡查，发现持续放水等异常情况及时报修。

（十）寒暑假期间，关闭停用楼宇的总进水阀及供电开关。

四、节能宣传

1. 物业服务单位每月能定期通过横幅、标语、视屏等方式开展节能宣传活动，做好活动记录。

2. 物业服务单位须完成甲方临时交办的其他节能工作。

B. 宿舍用电系统管理要求及员工工作职责

1. 物业服务单位管理员能对本学生公寓楼内用电系统（卡机）能正常操作和使用，包括宿舍用电余额查询、宿舍用电状态查询（正常、欠费、过流等）、强送（软件控制）以及强送之后的恢复（硬件控制）等。

2. 物业服务单位管理员进行用电系统报修工作，同时做好书面报修维修记录台账。

C. 楼内物业类维修工作管理要求及员工工作职责

1. 物业服务单位管理员须对楼内公共区域设施设备出现的损坏情况，及时进行线上报修。

2. 物业服务单位管理员须指导学生对宿舍内出现的设备设施损坏情况进行及时报修。

3. 物业服务单位管理员须对上报的维修项目进行实时跟踪，完工后及时进行验收及评价，并做好相关记录。

4. 物业服务单位须做好与学校其他类型维修改造项目的协调配合工作。

D. 疫情防控、传染病防治管理要求及员工工作职责

按照国家、地方及学校要求，做好相关配合工作。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

F.违约责任

后勤管理处将定期或不定期组织人员对物业公司履行职责情况进行检查，并按以下约定处理：

1. 以上职责未落实到位，物业公司除需承担由此给学校造成的损失外，还需承担违约金500元/次.条。

2. 发现物业公司人员有与学生或维修等单位串通，损害学校利益的，物业公司除需承担由此给学校造成的损失外，还需承担违约金5000元/次。

学校根据实际管理情况每年可修订一次，供应商需无条件服从。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App