

20251314RC 082

023

024

政府采购项目

公开招标

宝鸡文理学院 2025 年高新、石鼓 校区学生公寓物业管理服务 项目合同

(编号: SNCG-FM-2025041)

甲 方: 宝鸡文理学院

乙 方: 陕西华卓物业管理有限公司

2025 年 6 月

陕西 宝鸡



宝鸡文理学院学生公寓 物业管理服务合同

甲方：宝鸡文理学院

乙方：陕西华卓物业管理有限公司

为进一步推进甲方后勤社会化工作，不断提高学生公寓的管理和服务水平，按照陕西省政府采购中心《宝鸡文理学院2025年高新、石鼓校区学生公寓物业管理服务项目》的中标公示结果，甲、乙双方在自愿、平等、协商的基础上，就宝鸡文理学院学生公寓物业管理服务的有关事项订立本协议。

一、委托管理服务期限

本合同服务期为 三年，每一年一签，每年合同到期后经验收合格续签下一年合同。验收不合格，终止续签下一年合同。

自2025年7月1日起至2026年6月30日止，为合同第一年。

（根据《财政部关于推进和完善服务项目政府采购有关问题的通知》（财库〔2014〕37号）有关规定，本项目在合同期满前，采购人将对中标人进行考核，根据服务满意程度，采购人有权决定推荐下一年度招标资格。考核不合格者，采购人有权建议取消下一年度招标资格）

二、合同价款及结算方式

本合同服务期内的服务费用共计 ¥4095830 元，双方按季度结算，大写：肆佰零玖万伍仟捌佰叁拾元整，每季度未经甲方考评合格后，乙方应在次月 5 日前向甲方提供正规发票，甲方在 3 个月内以银行转账的方式向乙方支付上个月相应金额的物业服务费用。

乙方账户信息如下：

账户名称：陕西华卓物业管理有限公司

账号：11450000001537221

纳税人识别号：91610113MA6W4E891E

开户行：华夏银行股份有限公司西安分行营业部

地址：陕西省西安市碑林区长安大街三号 A 座 601-603 号

电话：029-85461718

三、服务内容及要求

1. 公寓楼值班服务

(1) 公寓值班实行24小时制，全天保证工作人员在岗，热情服务接待每位学生及到访的人员，及时处理学生反映的问题；

(2) 严格管控学生公寓大门，按规定时间开、闭楼门，严禁他人随意出入学生公寓，对确需进入公寓者与相关职能部门确认，并做好进出时间登记，建立台账；

(3) 认真传达学校有关消防、用电、外出等相关规章制度，保障学生住宿安全；熟悉公寓内消防器材的摆放地点，并掌握消防器材的使用方法，及时发现并排除安全隐患；遇有突发事件或地质灾害时要控制局面，做好人员疏导撤离工作；负责检查公寓违禁品，一旦发现做好登记，并报学校保卫处妥善处理；

(4) 按照学校规章制度，对学生的作息、出勤进行管理；严格执行学校作息时间，加强公寓楼的查寝力度，发现夜不归宿者，及时落实去向并通知值宿教师，夜班人员做好夜间巡逻，加强学生就寝前的巡查力度，巡逻每晚不少于 3 次(时间：22:00—23:00、1:00—2:00、3:00—4:00)，以巡逻打点统计为准；对白天留滞学生进行详细登记并及时与辅导员联系；

(5) 学生宿舍卫生每日进行检查、督促整改、记录上报；每周评出文明和最差宿舍，报学院学生处；

(6) 发现公寓设施和学生宿舍有跑、冒、滴、漏、堵等现象及时处理，处理不了的报后勤维修；

(7) 收集、整理学生合理化意见或建议，三日内报学院学校职能部门负责对接；妥善保管公寓管理各类台账，制定和及时更新住宿花名册，熟知本公寓住宿学生人数、分布和宿舍使用情况。

2. 公寓楼内保洁服务

保洁员负责公寓楼内公共区域环境日常清洁、保洁、消毒等工作(范围包括大厅、走廊、楼梯间、卫生间、浴室、平台等)，并达到下列标准要求：

- (1) 地面、墙面洁净、无积尘、无积水；
- (2) 吊顶、墙角、灯具及面罩无蛛网、无积尘、无污渍；
- (3) 标牌、门窗、扶栏光洁明净、无污渍；
- (4) 公用部分设施用具等按要求摆放、洁净完好；
- (5) 卫生间的盆、池、槽等洁具表面洁净、无污渍、无异味；
- (6) 各类排水、排污口无杂物、无堵塞；
- (7) 按时清洗、更换地垫、做好日常防滑工作；
- (8) 垃圾须按指定地点存放，并做到每日清理；
- (9) 楼内清洁保证每天拖地两次，全天保洁。上午11:00以前和下午16:00

以前完成；

3. 公寓楼外保洁服务

负责公寓楼外四周公共区域日常清扫保洁及消毒工作并达到下列标准要求：

- (1) 区域内无垃圾、无杂物、无积水、无污渍；
- (2) 场地和道路内各类设施、器材、标识整洁完好；
- (3) 露天排水口无杂物、无堵塞；
- (4) 逢雨雪天气，须提前采取措施，做好排涝、除雪和防滑工作；
- (5) 垃圾须按指定地方存放，并做好每日清理；
- (6) 楼宇内垃圾，袋装化存放，垃圾桶无垃圾满溢现象。垃圾桶布设合理，摆放整齐，定期对垃圾桶、进行清洗、消毒，防止病菌滋生。垃圾日产日清，垃圾按照垃圾分类要求投放垃圾桶，每天及时将投满的垃圾桶转运到垃圾台指定位置存放，自觉遵守垃圾台管理制度，服从垃圾台统一安排管理。

(7) 每天清理楼宇周围，每日两扫，全天保洁；早晨要在8:30之前完成清扫；下午在14:30之前完成。

4. 设备设施日常巡查服务

(1) 针对公寓服务区域内的供电照明系统、给水系统、排水系统、消防系统定期进行巡视、检查，一经发现问题及时上报甲方协商处理意见。

(2) 从各楼层配电室下拉开关起始所有电路系统，照明及应急照明系统的巡查、问题上报，包括安全通道指示牌巡查；

(3) 公寓服务区域内所有消防系统设备设施定期检查、记录，定期对员工开展消防安全教育及消防器材应知应会培训、演练，确保员工能够正确使用消防器材，突发事件情况下能够科学合理处置维护及故障上报；

(4) 卫生间内所有上下水系统及水件、格挡的维护上报；

(5) 公寓楼内所有门窗，玻璃，桌椅板凳，开关插座的维护维修上报；

(6) 门窗、锁具的维修上报；

(7) 踢脚线、公共区域楼内外石材、楼梯扶手的维修上报；屋面、屋顶漏水漏雨、地面漏水、室内外相关大型公共设施的上报维修；

5. 防疫及四害消杀

(1) 结合学生公寓特点做好疫情期间的通风消毒、测温登记、准备常用防疫物资(如：消毒洗手液、手纸等)针对学生公寓的特点，做好校区四害消杀工作；

(2) 疫情期间，每日对楼内公共区域通风消毒两次；做好人员出入测温登记；洗手间提供洗手液、手纸。

(3) 配合学院卫生防疫部门每个季度开展专项灭鼠、灭蚊、灭蝇、灭蟑螂等四害防治工作。

(4) 4月-11月做好每日灭蚊蝇工作。

6. 值班应急安全管理

(1) 做好楼内安全管理工作；预防火灾、爆管、盗窃、踩踏等案件发生。

(2) 做好突发管网、闸阀、水表冻坏、爆管等突发事故应急抢险预案。

包含巡查、日常管理、秩序维护等。

(3) 熟悉消防设施设备存放位置并熟练运用，确保楼内各通道、楼梯、出入口、及大楼周边消防通道畅通；

(4) 按时开关大门，做好来访人员及物品出入楼登记；严禁小商小贩进入楼内；

(5) 检查楼内设施设备是否完好并及时上报甲方；每天检查设施设备的运行情况，做好记录并及时上报甲方；

(6) 确保楼内设施设备无丢失情况。

7. 其他服务

(1) 开水房内的水龙头、饮水机等设施设备每日清洁、消毒一次；

(2) 开水房地面干净、无杂物、无水渍；

(3) 在每年所有毕业生宿舍的清洁在每年学校放暑假前完成并达到甲方的要求及验收合格。

(4) 在国家法定节假日及周末双休日、寒暑假期间，针对本标段对应服务区域的楼宇内、楼宇外公共区域由投标人负责照常提供卫生保洁服务。

8. 其他要求

(1) 机构建设：根据学生公寓保物业业务特点提供机构建设方案，列明组织机构的运行配备情况及专业服务团队人员的职能分工。

(2) 管理制度：乙方采取信息智能化手段具有良好的管理制度，方案内容包括：①岗位要求：具有岗位职责、服务质量标准、现场质量控制体系等方面②内控制度：具有保密制度、廉洁敬业制度、监督机制、自查制度等方面③人员管理制度：具有员工日常管理制度、请销假制度、奖惩措施、激励机制、仪容仪表制度。

9. 培训考核要求

乙方根据公寓实际制定详细、可行的培训考核方案，保证上岗人员的专业素质、服务质量符合甲方要求，方案内容包括：岗前培训、定期常态化培训、培训后的成果验收和考核。

10. 档案管理

针对本标段各岗位职责范围内产生的登记资料，制定档案管理方案，明确资料归档收集程序及保管和移交措施。

11. 物料配备

(1) 乙方为本项目提供公寓值守、保洁服务所需工作服装配备计划，要求根据岗位、工种、季节等，统一配发工装及工牌。服务工作人员应统一着工装上岗，工装整洁，穿着规范。

(2) 乙方根据清洁工作的需要，提供保洁服务日常所需工具及耗材，包含拖布、尘推、玻璃刮、扫把、垃圾铲、碧丽珠、擦洗布、硬刷、钢丝球、不锈钢洁亮剂、玻璃清洁剂、洗洁精、去污粉、除垢剂、杀虫剂等。

四、人员配备及要求

岗位	人数	岗位要求
楼宇管理员	12	1.年龄: ≤55岁, 性别: 女负责整体运行管理工作, 要有先进的管理经验和踏实的工作作风、一定的物业管理经历、能熟练使用现代化办公设备、爱岗敬业、热爱学生、身体健康。
保洁员、门卫	91	1.门卫值班员, 学生公寓楼栋出入口, 每楼栋出入口配备2名公寓每人24小时轮班

		<p>制。公寓值班员限女性，要求年龄在50周岁及以下；</p> <p>2.每栋楼配备2名公寓保洁员，负责学生公寓内的清洁卫生工作，做到楼内每天拖两次、扫三次，实行全天保洁；</p> <p>3.服务人员须身体健康、品德良好，爱岗敬业、精神饱满、无违法犯罪记录并且有较强的业务素质。</p>
维修工	5	<p>1.要求男性，年龄在55周岁及以下，身体健康、品德良好、爱岗敬业、精神饱满、无违法犯罪记录并且有较强的业务素质。</p> <p>2.持有特种作业操作证(低压电工作业)</p>
项目经理		<p>1.年龄：不超过40周岁</p>

	2	2.专科及以上学历 3.担任相关项目经理3年及以上负责整体运行管理工作，要有先进的管理经验和踏实的工作作风、一定的物业管理经历、能熟练使用现代化办公设备、爱岗敬业、热爱学生、身体健康。
合计	110人	

1. 正常教学期间人员编配必须达到100%；假期内人员编配不低于85%；
2. 现有人员按照自愿原则无条件接收，工资待遇不低所在区域的最低工资标准，保证员工工资每月按时发放，最迟发放时间不晚于次月的 15 日。并按照实际情况为上岗人员购买保险。人员接收后在岗工作时限为12 个月。
3. 乙方新聘用人员不得为刑事处罚期内人员及个人征信严重失信人员；
4. 乙方提供人员配备清单，且所有人员均需持有健康证；
5. 乙方须与员工签订劳动合同，引起劳动关系问题由乙方负责；
6. 乙方承诺与拟投入人员均有劳动合同或聘用协议。

五、服务标准

乙方提供的公寓管理服务，质量标准要求应按照本项目招标文件规定的质量标准、考核验收标准落实执行。

六、甲方和乙方的权利义务

(一) 甲方的权利、义务

1. 依照本合同规定将宝鸡文理学院高新校区的保洁、公寓值班管理、设

设施设备巡查委托给乙方实行专业化的管理。

2. 对乙方的管理实施监督检查及考核评定，乙方有下列行为，甲方有权单方解除合同，并要求乙方赔偿相应损失：

(1) 乙方经甲方考核评定连续2个月不能达到合同约定要求。

(2) 乙方或乙方聘用人员给甲方造成重大经济损失（2000元以上）或人员伤亡。

(3) 乙方或乙方工作人员扰乱甲方正常工作秩序造成严重影响，且经甲方提出改正后仍不改正的。

(4) 乙方或乙方工作人员冒用甲方名义，造成甲方名誉和财产受损。

(5) 乙方或乙方工作人员未能积极配合甲方或甲方管理部门的工作，严重影响或妨碍甲方正常教学和办公秩序，且经甲方提出改正后仍不改正的。

(6) 乙方在提供服务过程中，违反法律、法规或未按服务清单内容提供服务及其他违反合同约定行为致使甲方不能实现合同目的。

3. 甲方在合同生效之日起7日内按约定向乙方提供托管区服务管理所需的相关资料（以甲乙双方签确认书为准），并在乙方管理期满时予以收回。

4. 甲方有权监督乙方是否依法或依合同规定开展工作，但不得干涉乙方依法或依合同规定内容所进行的管理和经营活动。但如乙方工作人员表现不好或造成不良影响，甲方有权向乙方提出更换，乙方应在7日内更换，并向甲方报备。

5. 甲方在合同生效之日起3日内按规定向乙方无偿提供管理工作用房（由甲乙双方签确认书为依据）。工作用房因管理工作产生的水电费由甲方负责，其他费用均由乙方自行负责。

6. 负责处理非乙方原因而产生的各种纠纷。

7. 结算、审定支付给乙方的费用。

8. 不承担因乙方的任何法律责任。

（二）乙方的权利、义务

1. 根据有关法律、法规及本合同的规定，同时结合保洁、公寓值班管理、设备设施巡查实际情况，制定该服务项目的各项管理办法、规章制度、服务

标准及考核、奖惩办法（具体详见宝鸡文理学院学生公寓物业保洁服务事项的验收（考核）标准）。

2. 遵守各项管理法规和本合同规定的职责要求，根据甲方授权，对托管区实施服务管理，确保实现管理目标，执行甲方委托事项，自觉接受甲方管理主管部门及有关政府部门的监督、指导，并接受甲方的检查监督。

3. 指派 肖菲 为乙方代表，负责合同履行，按要求组织保洁、公寓值班管理、设备设施巡查，保质保量的完成乙方承担的各项任务。

4. 有权依照甲方委托对服务管理制度进行修订。

5. 乙方持有效证照与甲方签订合同，保洁、公寓值班、设备设施巡查服务人员和专业技术人员持有效岗位证书及资格证书上岗。

6. 乙方不得将本合同项目转包给第三方经营。

7. 乙方应建立本项目的服务管理档案并负责及时记载有关变更情况。在合同期满终止时，乙方必须向甲方移交原委托管理的各类管理档案；乙方自己购置的用具及设备仍归乙方所有。

8. 乙方应承担与管理服务有关的直接运营费用。该费用包括但不限于下列费用：乙方行政办公费、人员费用、节日装饰费，交通补助，与承担管理服务有关的所有清洁材料、工具、消耗品和其它费用，乙方公司法定税费等费用。

9. 不承担对非项目服务使用人的人身、财产保险义务。

10. 乙方必须遵守甲方有关管理制度，参与甲方组织的有关会议及有关考核（甲方考核标准以保洁、公寓值班、设备设施巡查考核细则评分

11. 乙方在管理各项项目的操作均需严格按照国家和地区相关安全操作规程，如发生违规操作现象，所产生的后果全部由乙方承担，如造成经济损失，全部损失由乙方赔偿，乙方员工在履行职务中的人员伤亡及相关经济纠纷，全部由乙方承担，甲方不承担任何责任。甲方发现乙方有违规操作现象或出现事故可直接进行违约金处罚每次 2 万元至 5 万元。

12. 本合同项下乙方全部合同义务及合同权利由乙方陕西华卓物业管理有限公司全权承担。

12. 政策、法规规定由乙方承担的其他责任。

七、违约责任

(一) 按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

(二) 乙方未按合同要求提供服务或服务质量不能满足合同要求，甲方有权依据《中华人民共和国民法典》有关条款及合同约定终止合同，并要求乙方承担违约责任。

(三) 鉴于甲方所处行业的特殊性，除合同另有约定外，乙方在双方合同约定服务期内，不得以任何理由停止或暂停提供本合同约定服务。双方无正当理由提前终止合同应向另一方支付合同总款的 10% 的违约保证金。

(四) 如果乙方在限期内未能整改到位或同一问题连续两次被限期整改，导致甲方服务管理工作不能正常运行的，乙方应向甲方支付按当月服务管理费用 5% 的违约金，员工配备不得少于项目规定人数，每少 1 人，扣除当月服务费 3000.00 元。

(五) 甲方应严格按照本合同的约定按期支付服务费用，甲方逾期支付的，应及时将原因及支付日期告知乙方，乙方将及时安排资金垫付相关支出费用，原则上逾期时间不超过三个月。

(六) 因甲方原因，造成事故的，由甲方承担责任并负责善后处理。因乙方管理不善或操作不当等原因造成事故的，由乙方承担责任并负责善后处理，造成甲方经济损失的，甲方有权在每季度支付给乙方的费用中直接抵扣。

(七) 本合同期满且双方未能就续约问题达成一致意见的情况下，乙方应在期满之日当天撤出甲方场所，并积极配合甲方的交接工作。因履行本合同产生的任何纠纷，双方应通过协商或诉讼解决，不允许采取包括阻挠、破坏正常办公秩序、拒不搬离或不交接等办法。乙方有上述行为，履约保证金不予退还。

八、争议解决

执行本合同中产生纠纷，由甲方与乙方双方协商解决；协商不成，争

议解决条款提交甲方所在地人民法院诉讼解决。

九、合同生效及其他

1. 本合同自双方签字盖章之日起生效。
2. 合同一式六份，甲方执四份，乙方执两份，具备同等法律效力。

(以下无正文)

甲方（盖章）：



授权代表（签字）：

[Handwritten signature]

乙方（盖章）：



授权代表（签字）：

招艳峰

2025年7月2日

2025年7月2日

珠

下接附件

附件：

宝鸡文理学院学生公寓物业保洁服务事项的验收 (考核) 标准

一、服务质量监管及考评

(一)、考核制度

甲方为了加强对乙方的监督，提高物业管理的整体水平，形成高效有序的运行机制，切实保障物业管理的服务管理质量。特制定物业考核细则，并依据每月考核结果按季度支付物业费用。具体考核办法如下：

考核成员的组成：学校后勤管理人员、公寓管理科人员。

考核办法：日检查、周通报、月考评、年总评。

考核形式（百分制评分）：

日常随机检查（权重为 10%）；

每周专项检查（权重为 40%）；

每月全面检查（权重为50%）。

4.考核方式（百分制倒扣分）：

每次考核总分为 100 分；

月内多次考核的平均值即为当月考核分数；

每月考核分数的平均值即为全年考核分数。

考核方式：采用评分制方式

每次考核总分为 100 分；

每月多次考核的平均值即为当月考核分数；

处罚制度（每月考核分数）：

(1) 95-100 分为优秀；85-94 分为良好；84 分及其以下为不合格。

当月不合格每扣一分处罚 100 元，处罚金额在甲方应支付的费用中扣减。

(2) 在日常检查时，由于乙方工作失误或安排工作反应不及时，对甲

方工作有较大影响时，当月每次处罚 2000元，处罚金额在甲方应支付的费用中扣减。

(3) 对在考核检查中发现的问题，甲方向乙方发出限期整改通知单；如果乙方在整改限期内未整改到位或同一问题连续两次及其以上被甲方限期要求整改，未达到甲方整改要求，甲方可对乙方按照当月卫生保洁费 5%的标准进行经济处罚，处罚金额在甲方应支付的费用中扣减。

(4) 满意度要求：每年至少 2 次征询并走访校方、师生对物业服务的意见、建议，满意率达 85%以上；对校方、师生提出的意见、建议进行分析并按考核办法要求予以整改，因客观原因确实无法整改的应向校方、师生说明原因，并有相关征询情况及整改记录档案资料。

(5) 乙方出现下列情形之一者，甲方可单方解除合同，乙方赔偿甲方损失：

- ① 单次考核在 70 分以下；
- ② 连续两次考核不合格；
- ③ 因乙方原因导致发生重大安全事故及造成较大影响；
- ④ 乙方对甲方依据合同提出的整改意见拒不整改；
- ⑤ 私自减少保洁员等人员配备或保洁员等人员出现缺额且两周内未补足的；
- ⑥ 未经甲方批准，乙方人员擅自对外泄露办公大楼房间分布、各类档案、图纸、视频监控资料、电话号码的；
- ⑦ 未经双方合同约定配齐物业管理、服务人员，或人员出现缺额两周内未补足的；
- ⑧ 三年之内不能辞退甲方所派人员。

考核内容：分五大块内容进行考核：

基础管理部分（15 分）；

公用设施设备管理部分（15 分）；

公寓安全及值班部分（35 分）；

公寓保洁卫生管理部分（35 分）；

其他奖励部分;

二、服务内容

(一) 学生公寓物业管理服务工作主要包括并不限于: 学生公寓内入住师生的管理服务, 学生公寓 24 小时值守、巡查、秩序维护、学生公寓安全维护及事故现场处置、学生公寓内资产管理等工作。

(二) 基本要求

1、服务标准及要求

1.1 要求与标准:

学生公寓楼栋出入口应安排值班人员 24h 值班, 为学生提供接待、报修、备用钥匙借用等服务。

对来访人员进行验证登记, 晚归学生登记上报, 禁止无证来访者及推销商品者进入公寓, 禁止异性学生进入学生公寓, 要求公寓来访人员登记率 100%。

贵重物品、大件物品出入时应按甲方规定进行核实登记, 公寓大件物品出入登记率 100%。

公寓钥匙齐备、使用有效、摆放整齐, 钥匙标识信息准确。

每日进行安全巡查, 重点巡查楼宇设施、学生住宿及消防设施情况, 制止违章用电、焚烧、乱贴乱划等行为。

收集并定期核对住宿人员基本信息, 及时发现并上报冒名顶替、外来人员留宿现象。

根据《宝鸡文理学院学生公寓管理实施细则》, 每日检查学生公寓内卫生及安全, 定期配合直管部门开展安全大检查, 发现学生在公寓内有违反学院规定的行为, 及时进行劝阻和教育, 并及时向直管部门反馈。对学生文明安全住宿进行宣传教育, 引导学生养成良好的生活与作息习惯。

如发现学生心理或身体异常应及时上报上级部门。

熟悉学生公寓一切情况, 掌握包括学生宿舍、辅导员宿舍、公共用房间数, 住宿学生/老师人数等准确数据。

公寓管理员要在指定位置值班, 不得从事任何与工作无关的事情。交

接班制度完善，各项记录齐全，责任落实到人。突发事件应反应迅速，迅速到达现场，对事件进行紧急处理，同时按应急预案程序告知甲方相关部门和值班人员。

每天早晨 6:30 保证正常开启公寓大门，23:30 关闭公寓大门或按甲方要求执行公寓楼定时开、关门制度，按时关闭各通道大门，对晚归及夜不归宿学生进行登记，并及时反馈甲方，消除安全隐患。

值班记录齐全完整。各级管理服务人员熟知本岗位职责要求及相关制度，认真执行。执行制度记录资料齐全、记录完整。

定期检查学生公寓安全、卫生状况，发现问题及时报修，并做好记录；确管理区域内房屋资产、基础设施等完好，及时发现各类安全隐患，制止学生不文明行为，发现和制止学生公寓违纪违规违法事件，随时准备提供应急处置。

除甲方明确要求属乙方职责范围，乙方无权使用、调配、出借学生宿舍等甲方资产，如违反甲方规定，将相应追究职责。

公寓楼内不能自主设置商业经营场所。

公寓管理人员熟练掌握消防器材使用及火灾逃生办法，熟悉报警报案电话及程序。

建立钥匙管理制度，确保锁具钥匙安全、有序保管。

严格执行学生公寓管理各项制度，负责做好学生公寓学生管理，确保学生公寓大厅、值班室及公寓楼外围周边区域卫生、假期值班管理留宿学生、安全、应急处理突发事件等工作。

负责其他属于学生公寓管理范围内的工作及甲方临时交办的工作任务。

1.2 学生公寓消防及安全管理要求与标准

1.2.1 学生公寓消防及安全管理内容

1.2.1.1 制订详细的学生公寓消防和安全管理方案，包括但不限于消防设施、器材配备及管理、消防安全培训工作、消防检测记录归档、消防检查、消防演练工作。

1.2.1.2 学生公寓管理服务人员全面负责学生公寓内的防火、防盗、防破坏、防事故、防外来人员私自进入等工作。

1.2.1.3 确保所有公寓管理人员掌握基本消防技能，提高防火、灭火和救助能力，指定专人定期检查、维护、管理消防设施，确保消防设施随时处于良好、可用状态，禁止在消防通道堆放物品、设置路障，保持消防通道畅通。

1.2.1.4 对学生公寓区域实施控烟检查和管理，发现火情立即向消防队和甲方报警，并组织人员疏散，积极协助救火。

1.2.1.5 公共区域及宿舍内部的财产发生丢失或人为损坏，由责任人负责赔偿，未落实到责任人的由乙方负责赔偿。

1.2.1.6 在危及人身安全处，设置明显的安全警示标志和有效的防护措施。

1.2.1.7 做好学生公寓公共区域及公寓内水暖设施和管网的日常巡检，发现问题及时报修，保证无跑、冒、滴、漏现象。

1.2.2 突发事件应急响应.

1.2.2.1 应急预案齐全，有操作性；预案有培训，有周期性演练；处置迅速，措施得当，突发事件处置响应及时率 100%。

1.2.2.2 突发事故、事件发生后，乙方负责人及公寓管理员要在第一时间赶往现场，及时向甲方相关部门汇报，并不得迟报、谎报、瞒报和漏报。

1.2.2.3 一旦发生人身伤害事件，到达现场的公寓管理员立刻采取有效隔离措施保护现场，防止事态扩大，并立即向乙方负责人及甲方汇报，必要时拨打 110 报警话和 120 急救电话。

1.2.2.4 学生公寓内一旦发生紧急报警，应立即赶到报警地点，进行处理。如果经调查发现确有紧急情况立即组织疏散。如果认为误操作要批评教育，并记录在案，如果发生安全事件、事故立即上报。

1.2.2.5 一旦发生火警报警，应立即拨打 119 并及时扑救，同时组织人员疏散。

1.2.2.6 作为突发/应急事件的第一反应人，及时通知甲方，向其他部

门请求帮助，并搜集事件相关的各种信息，生成事件报告并归档。

1.3 人员素质要求

1.3.1 人员形象礼仪

1.3.1.1 着装统一，保持仪容整洁。

1.3.1.2 精神饱满，面带微笑，姿态端正、自然大方，举止文明。

1.3.1.3 用语文明礼貌，态度温和耐心。

1.3.1.4 对师生保持尊重和友好，目光接触时点头致意。

1.3.2 人员定期培训再教育

1.3.2.1 定期组织人员开展学习教育活动，提升人员思想素质。

1.3.2.2 定期培训人员加强制度规定等方面的理解与认知。

1.3.2.3 日常规范人员言行举止，不断加强人员整体水平。

1.4 诉求处理

1.4.1 提供多种渠道方便师生进行各类咨询以及投诉建议。

1.4.2 投诉接待处理：建立合理的流程，及时处理，有回访制度和记录。

1.4.3 投诉应及时响应，并传达给相关方；投诉处理进程或结果及时传达给投诉人，要求有效投诉处理率达100%。

1.4.4 意见征询：定期向甲方征求学生公寓物业管理服务意见，对合理的建议及时整改。

1.5 特殊时段服务

1.5.1 开学迎新服务

1.5.1.1 主动与甲方沟通，根据新生入校计划，制定迎新方案及应急预案。配合学生公寓管理部门做好新生宿舍安排工作，根据甲方招生人数和管理部门的要求，协助安排、调整好学生的住宿。

1.5.1.2 做好新生报道期间入住手续办理，人数统计、安全管理工作。开学期间引导和帮助学生办理入住手续，维护学生公寓入住秩序，耐心回复学生咨询。

1.5.2 毕业离校、宿舍搬迁调整及临时住宿服务。

1.5.2.1 配合甲方统计毕业生相关信息，按规定办理毕业生退宿手续。

1.5.2.2 配合学生公寓管理部门做好毕业离校、宿舍搬迁调整及临时住

宿工作，做好毕业离校、搬迁调整、临时住宿的学生宿舍登记、资产清查、物品清理、安全管理及维修统计工作。

1.5.2.3根据每年毕业(实习外出)学生的人数，清理腾空的学生宿舍，清点宿舍内家具等设施。如发现人为损坏或丢失，按甲方制度要求当事人负责赔偿。新生入校前将学生宿舍彻底打扫，并按照学生宿舍卫生检查标准进行交付。

1.5.3假期管理服务

1.5.3.1按甲方要求配合进行假期学生公寓施工管理工作，包括施工人员的出入登记、施工现场对学生宿舍的影响等。

1.5.3.2按甲方要求确定是否需要封楼管理，封楼前应进行安全检查，关闭门窗，公示封楼时间及紧急进入的联系方式。

1.5.3.3协助甲方开展假期留校学生的安全宣传教育工作。

1.5.3.4已封的学生公寓各楼区每周巡查1次，未封的学生公寓区域按要求定时巡查，发现隐患及时处理。

1.5.3.5收假/开学前进行学生宿舍的全面清扫及消毒，准备好新生宿舍。

1.5.4接待、参观等临时性活动的保障。

1.5.4.1服从甲方的统一调度，协助实施活动保障。

1.5.4.2配合甲方制定详细的各类活动保障方案，保持活动保障的相关记录等，确保活动措施保证率达到100%。

1.5.4.3活动保障过程中，响应及时、保障高效。

1.6传染病预防控制

1.6.1每日(或按甲方规定频次)对学生公寓重点部位实施消杀并记录。

1.6.2传染病流行季节应加强学生宿舍的通风、换气。

1.6.3配合甲方制定传染病预防控制应急预案和相关制度。

1.6.4协助甲方及卫生防疫部门实施卫生防疫工作。

1.6.5发现传染病疫情应立即报告甲方相关部门。

1.7服务质量评价与改进

1.7.1服务评价

1.7.1.1应建立完善的服务质量检查评价机制，开展日常及周期性的服务质量检查与评价工作。

1.7.1.2应积极配合甲方的定期评价，主动接受甲方的监督管理。

1.7.1.3通过服务诉求受理、师生座谈会、服务回访等方式，获取甲方师生的评价信息，师生满意度应达90%及以上。

1.7.2改进

1.7.2.1根据乙方服务品质检查结果、甲方的要求、满意度测评等渠道收集的信息，制定改进的计划和方案。

1.7.2.2根据服务改进方案的要求，按步骤推进服务改进各项工作，提高服务意识、服务质量和效率。

2、人员配置

2.1学生公寓管理服务人员设置

高新校区：乙方至少配备1名项目经理、8名学生公寓楼宇管理员，保洁、门卫值班员59名，维修工3名；石鼓校区：乙方至少配备1名项目经理、4名学生公寓楼宇管理员，保洁、门卫值班员32名，维修工2名；

序号	岗位名称	最低配置人数(人)	任职要求
	项目经理	2	负责整体运行管理工作,要有先进的管理经验和踏实的工作作风、一定的物业管理经历、能熟练使用现代化办公设备、爱岗敬业、热爱学生、身体健康。
	学生公寓楼宇管理员	12	学生公寓楼长要求具备一定的组织管理、书面和口头表达能力,能操作手机进行文字处理,工作踏实认真负责,正直、热情,思维敏捷,身体健康。

	公寓保洁员、门卫值班员	91	<p>学生公寓楼栋出入口，每楼栋出入口配备2名公寓门卫值班员，每人24小时轮班制。公寓值班员限女性，要求年龄在50周岁及以下。学生公寓楼每栋楼配备2名公寓保洁员，负责学生公寓内的清洁卫生工作，做到楼内每天拖两次、扫三次，实行全天保洁。</p> <p>服务人员须身体健康、品德良好，爱岗敬业、精神饱满、无违法犯罪记录并且有较强的业务素质。</p>
	公寓维修工	5	<p>要求男性，年龄在55周岁及以下，身体健康、品德良好、爱岗敬业、精神饱满、无违法犯罪记录并且有较强的业务素质。</p>
	合计	110	

2.1乙方按学生公寓管理服务人员设置需求提供人员配置方案。

2.1.1人员配置方案包含但不限于：拟定的组织机构和专业的服务团队、工作职能、组织运行图、岗位职责制度等。

2.1.2配置岗位及人数不得低于人员配置要求内容，公寓管理服务人员必须具有较高的政治思想素养和业务水平，有较强的组织协调管理能力，符合专业要求、满足服务需求，保证各项工作能正常顺利开展。

2.2针对本项目制订良好的内控制度和健全的人员管理制度。

2.2.1学生公寓管理人员具有明晰的岗位工作标准、服务质量标准、作业流程、员工日常管理办法、仪容仪表要求、请销假制度、考核奖惩措施等制度，人员管理制度科学合理、完整性且可操作性强。

2.2.2乙方须承诺成交后提供拟投入本项目学生公寓管理服务人员的相关材料，包含身份证、健康证明、相关从业证明，以及乙方与学生公寓管理服务人员签订的劳动合同复印件、为其按法律规定购买保险。

2.2.3提供人员补充方案，若出现学生公寓管理人员因事、病等不能到

岗工作的，及时调整其他学生公寓管理人员补充，确保学生公寓管理服务
工作正常进行。

2.3乙方须对甲方现有学生公寓管理服务人员在符合条件的情况下，优
先聘用。

2.4乙方派遣的学生公寓管理人员，须通过甲方的面试合格后，方能正
式录用。在服务期内如需更换人员，需报经甲方同意。

2.5由乙方应与其聘用的学生公寓管理人员签订劳动合同，购买保险。

2.5.1所派遣的学生公寓管理服务人员的劳资关系属于乙方，采购人
不与学生公寓管理服务人员建立任何劳资关系。

2.5.2合同期间发生的劳务工资纠纷、人员伤亡、校内外人身、财产损
害的等意外事故，责任全部由乙方负责，费用全部由乙方承担。

2.6聘用的学生公寓管理服务人员工资与绩效考核等待遇，由乙方及甲
方根据不同岗位管理进行考核。

2.7双休日及国家法定节假日期间，学生公寓管理工作照常进行。寒暑
假实行值班轮休制，由甲方审核确认后执行。

附件2:《物业管理考核细则评分表》

考 核 项 目	标准内容	规 定 分 值	评分细则	考 核 得 分	扣 分 原 因
一 、基础 管 理 部 分(15 分)	1、物业公司的管 理人员和专业技术人 员持证上岗:员工数量 不得低于规定人数,员 工着装规范,佩戴明显 标志,工作规范、作风 严谨。	3	管理人员、专业 技术人员每发现 1人无上岗证书 扣0.5分; 员工数量每少1 人扣0.5分; 着装 及标志不符合扣 0.5分。		

	2、每周组织一次周例会每月有一次以上培训。	2	每少一个项目扣1分。		
	3、公寓楼及其共用设施设备档案资料齐全,分类成册、管理完善,查阅方便。	3	包括楼宇报修维修记录、消毒记录,值班记录、来客登记等。每发现一项不齐全扣0.5分		
	4、工作人员按时坚守岗位,不迟到、不缺岗、于与本职工作无关的事情。	2	每发现一次扣0.5分		
	5、每月向主管部门发放物业管理服务工作征求意见单,对合理的建议及时整改满意率达95%以上	2	符合2分,基本符合1分,不符合0分		
	6、工作人员不能擅自处理公寓楼物品;物业工作人员之间要互相协作,不能出现争吵、打架、互相诋毁行为;保证学生公寓财产安全,不发生失窃事件。	3	每发现一次扣1分		
二	(一)综合要求	7			

、公用 设 施设备 部分(15 分)	1、制订设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、管理制度等并严格执行。	3	符合3分,每发现一处不符合扣0.2分		
	2、楼道、大厅等公共照明完好。	2	符合2分,每发现一处不亮扣0.2分		
	3、区域范围内的道路通畅。	2	符合2分,每发现一处不符合扣0.2分		
	(二)消防系统	8			
	1、配合保卫处开展消防法规及消防知识的宣传教育,明确各区域防火责任人。	3	符合3分,责任人不明确每发现一处扣0.2分		
	2、制订有突发火灾应急预案,在明显处设立消防疏散示意图。照明设施、引路标志完好,紧急疏散通道畅通无阻。	3	无应急预案扣0.5分,各种标志每缺少一个及每发现一处不畅通扣0.2分		
	3、无火灾安全隐患,具有及时预防处理火灾隐患的意识。	1	符合1分,每发现一处安全隐患扣0.2分		
	4、消防,用电有严格的管理规定。规范管理,无安全隐患。	1	符合1分,基本符合0.5分,不符合0分		
三 、公寓	学生公寓门卫值班管理	35			

安全及值班部分 (35)	1、门卫值班实行24小时值班制度,值班人员熟悉工作区的环境,文明值勤,言语规范,认真负责。	7	符合3分,值班记录。等不规范每处扣1分		
	2、熟悉本楼住宿人员情况,要清楚本楼各宿舍学生姓名、所属院系	6	符合2分,基本符合1分,不符合0分		
	3、人员及财物管理严格,出入有登记。	6	符合2分,基本符合1分,不符合0分		
	4、确保楼内安全、防火、防盗,发现情况及时上报	6	符合2分,基本符合1分,不符合0分		
	5、保管全楼各宿舍备用钥匙。负责全楼的大门及电源开、关管理。	5	符合2分,基本符合1分,不符合0分		
	6、值班室及门厅的卫生清洁	3	符合2分,基本符合1分,不符合0分		
	7、本公寓楼周围车辆停放。	2	符合2分,基本符合1分,不符合0分		
四、公寓	保洁卫生管理	35			
	1、清洁卫生实行	8	未实行责任		

保洁卫生管理部分 (35)	责任制,有明确的责任范围,每日对公共区域进行二次以上清洁,垃圾日产日清		制扣1分;无明确责任范围扣1分;每发现一处垃圾扣0.5分;未达到垃圾日产日清的每次扣0.5分;		
	2、卫生间清洁、无异味,洗面台、无污水或污迹。	7	每发现一处不符合扣0.5分;		
	3、公共区域保持清洁,无灰尘、无蜘蛛网、无擅自占用和堆放杂物现象:楼内地面、墙壁、门窗、楼梯扶手、照明灯、天台、及设施设备等保持洁净;公共区域内无纸屑、烟头等废弃物。	8	每发现一次不符合扣0.5分		
	4、公寓楼四周草坪、绿化带内无纸屑、烟头、石块等杂物;绿化草坪苗木浇灌。	6	每发现一处不符合扣0.5分		
	5、每日对楼内公共区域通风消毒两次并做好记录;做好人员出入测温登记。	6	未进行卫生消毒灭杀扣1分		
五、其他	1、因管理造成的各种不安全事故		出现一次事故,扣除10分		

奖 惩部 分	2、配合单位完成较大的本职工作以外的事情且较好的。		每有一项突出的事迹，加5分。		
	3、为保护单位财产，表现英勇，或发现重大隐患，避免事故的。				
	4、有其他优异表现的。				
合计					
总评					

附件3:

《安全承诺书》

宝鸡文理学院:

1、我公司郑重向贵校承诺: 我对员工的安全统一管理, 在为贵校服务期间, 我方对所聘员工因自身原因造成的人身伤亡事故、劳务纠纷由乙方负责, 贵校不承担任何责任, 我公司所有保洁员均为安全协管员, 把师生的人身、财产安全放在首位。

2、如因我公司管理不善, 导致学生有安全隐患及盗窃等事件发生, 我公司将承担相应的管理责任。

3、我方人员发生的劳务纠纷及因劳务关系产生的责权利, 均由我方负责, 与贵校无关。

4、我方人员在工作区域服务时因自身原因发生伤亡事故, 贵方不承担责任。

以上承诺保证如实做到!

乙 方 (公 章):

乙方代表人(签字): 招 乾 锋

年 月 日

