

政府采购项目

西安铁路职业技术学院
学生公寓管理服务 项目

服务合同

项目编号：0617-2624FZ1407

合同编号：HT-20260717-0370

甲方：西安铁路职业技术学院

乙方：河南美合物业服务有限公司

2026 年 7 月

第一部分 合同书

西安铁路职业技术学院学生公寓管理服务项目，在西安市财政局政府采购管理处的监督管理下，由西北(陕西)国际招标有限公司依法组织招标采购。

西安铁路职业技术学院（以下简称“甲方”）授权，确定河南美合物业服务有限公司（以下简称“乙方”）为成交供应商，其供应商规模为小微企业，供应商拥有者性别为男。

依据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》等有关法律法规，甲方通过依法采购，接受了乙方以价格（以下简称“合同价”）：人民币（大写）叁佰零叁万零伍佰元整，¥ 3030500.00，提供的产品及服务（注：固定单价合同应填写单价和最高限价）。甲方经办人马荣，联系电话88092181；乙方经办人金广岭，联系电话13783611390。

本合同在此声明如下：

1. 本合同中的词语和术语的含义与合同条款中定义的相同。
2. 下述文件是本合同的一部分，并与本合同一起阅读和解释：

（1）合同条款

（2）合同条款附件

3. 考虑到甲方将按照本合同向乙方支付服务款，乙方在此保证全部按照合同的约定向甲方提供服务，并修补缺陷。乙方完成全部服务内容后，应向甲方提交验收申请及相关支撑材料，甲方应在收到验收申请后 15 个工作日内组织验收并出具书面验收意见。验收不合格的，

甲方应书面告知乙方整改要求，乙方应在 10 个工作日内完成整改并重新申请验收：累计整改超过 2 次仍不合格的，甲方有权选择退货、更换或解除合同，并要求乙方承担相应违约责任。

4. 考虑到乙方提供服务及配套内容并修补缺陷，若服务标准和验收标准均能达成，甲方在此保证按照合同规定的时间和方式向乙方支付合同价款或其他按合同规定应支付的金额。

5. 履约保证金

(1) 采购文件要求乙方提交履约保证金的，乙方应在签订合同前向甲方交纳合同价 5% 的履约保证金。

(2) 乙方无正当理由不与甲方订立合同，或签订合同时向甲方提出附加条件，或不按照采购文件要求提交履约保证金的，取消其成交资格。

(3) 项目验收合格后，乙方持《申请支付履约保证金的函》及完整申请资料到甲方办理退履约保证金手续，甲方 30 天内无息退还给乙方。

注：履约保证金转账信息

名称：西安市财政局预算单位实有资金财政代管账户

开户银行：中国建设银行股份有限公司西安莲湖路支行

银行账号：61001711100052518874-203033

纳税人识别号：12610100437202545W

地址、电话：西安市灞桥区港务大道 396 号 029-88092201

6. 付款方式：

分期付款：合同生效后，每满三个月支付一期，共分四期，每期支付合同总价的 25%。每期付款前，乙方须完成该阶段约定工作，并经甲方书面验收合格。甲方自验收合格且达到付款条件之日起 22 个工作日内支付当期款项。若验收不合格或未达到其他付款条件，则付款时间相应顺延，直至甲方出具书面合格意见且全部付款条件均已达到。

7. 服务期：2026 年 9 月 1 日至 2027 年 8 月 31 日止。

服务地点：西安铁路职业技术学院指定地点。

8. 本合同壹式柒份，其中，甲方执伍份，乙方执壹份，代理机构壹份，每份均具有同等法律效力。

9. 本合同由甲乙双方法定代表人/授权代表签字并加盖公章/合同专用章之日起生效。

甲方名称：西安铁路职业技术学院
地址：西安市灞桥区港务大道 396 号



法定代表人/授权代表签字：
盖章：

2026 年 7 月 21 日

乙方名称：河南美合物业服务有限公司

地址：河南省郑州市管城回族区
陇海南里 5 号金城家园小区物业楼
101、102 号

电 话：0371-60205182

开户银行：中国工商银行股份有限公司郑州航海路支行

账 号：1702 4202 0020 0005 212

法定代表人/授权代表签字：

盖章：

2026 年 7 月 21 日



第二部分 合同通用条款

第一条 本着平等互惠、互相支持、共同发展的原则，经甲乙双方友好协商，共同签署本合同。

第二条 甲方的权利和义务

1. 甲方有权要求乙方按照本合同约定提供服务，如乙方违反合同约定，甲方有权要求乙方在接到通知后 10 日内改正，逾期未改正的，甲方有权按合同价的 5%，每日扣减服务费用。若造成甲方损失的，甲方有权解除合同并要求乙方赔偿损失。

2. 乙方提供服务产生的成果所有权、使用权和著作权归甲方所有。乙方不得以任何借口留存，否则应赔偿甲方因此遭受的全部损失，并向甲方支付合同价款 20% 的违约金。

3. 未经甲方书面允许，乙方不得转让和使用本项目的成果。如乙方擅自转让和使用成果，甲方有权要求乙方支付合同价款 20% 的违约金，并承担相应的法律责任。

4. 在服务实施过程中，甲方应为乙方提供必要的工作便利与指导，配合乙方履行职责。

5. 甲方不得泄露乙方的商业秘密。

第三条 乙方的权利和义务

1. 乙方有权根据合同约定收取合同价款。

2. 及时向甲方通告本项目服务范围内有关重大事项，及时配合处理投诉。

3. 接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受甲方的监

督。

4. 合同期内，乙方按规定保证其聘用人员的工资，若发生劳资纠纷，均由乙方负责解决处理。

5. 合同期内，乙方对员工开展培训与教育工作，使其严格遵循规范流程操作。若发生安全事故，均由乙方负责，并不得给甲方造成任何影响。

6. 乙方应对甲方提供的所有资料保密，包括但不限于图纸、商业计划、客户信息、财务数据、规划成果以及其他明确标注为保密的信息等。

7. 国家法律、法规所规定由乙方承担的其它责任。

第四条 违约责任

1. 由于甲方的原因或因不可抗力的自然因素影响，则服务周期顺延。但乙方应在不可抗力事件发生后 5 个工作日内书面通知甲方，并提供相关证明材料。顺延时间不得超过不可抗力事件持续时间的两倍。

2. 如乙方违反保密义务，应向甲方支付合同价款 20% 的违约金，并赔偿甲方因此遭受的全部损失。如甲方违反保密义务的，仅就乙方遭受的直接实际损失承担赔偿责任，且赔偿总额不超过甲方已向乙方支付的合同款项总额。

3. 合同签订后，如乙方擅自中途停止或解除合同，乙方应向甲方支付合同价 20% 的违约金。如乙方因故意或重大过失造成甲方财产损失，乙方应承担全部赔偿责任。

4. 如乙方未能按规定的周期交付成果，每延误一天，应按照合同价款的 5%向甲方支付逾期违约金。累计不超过合同总价的 10%。逾期 15 天以上的，甲方有权单方解除合同，乙方应赔偿甲方因此遭受的全部损失，并向甲方支付合同价款 20%的违约金，甲方有权在应向乙方支付的任意一笔款项中扣除。

5. 因甲方提供的资料不准确等客观原因造成项目延期，乙方不承担赔偿责任。

6. 服务实施过程中，乙方未按约定配备服务人员或乙方派驻人员无法胜任项目实施要求的，甲方有权提出增加人员和充实技术力量，乙方应立即安排实施，其费用被认为已含在合同价格之中。如乙方拒绝增加人员或充实技术力量，甲方有权解除合同，乙方应承担由此给甲方造成的经济损失。

7. 乙方不得将本项目的任何部分转包或分包给其他任何单位和个人。若擅自转包或分包本合同标的，甲方有权解除合同，并可要求乙方偿付合同价款 20%的违约金，同时追究其法律责任。

8. 若乙方存在未按合同约定履行义务的情形，甲方有权暂缓支付对应款项，直至乙方完全纠正违约行为，且无需承担任何逾期付款责任。

第五条 甲乙任何一方按照本合同规定索取违约金或赔偿金时，应书面通知违约方并说明违约金或赔偿金额；违约方应在收到对方发出的书面索赔通知的 10 个工作日内按索赔要求支付违约金或经济赔偿；如违约方对违约金或赔偿金额有异议，应在收到通知后 7 个工作

日内书面通知对方，双方应在收到对方的通知或答复后尽快协商明确违约责任。

第六条 因执行本合同发生的一切争议，双方应首先友好协商解决。经协商不能解决，应向甲方所在地人民法院提起诉讼。因诉讼产生的诉讼费、律师费、保全费、保全担保费、鉴定费、评估费等费用均由乙方承担。在诉讼期间，除必须在诉讼过程中进行解决的问题外，合同其余部分应继续履行。

第七条 合同继续履行将损害国家利益或社会公共利益的，双方当事人应当变更、中止或终止合同。

第八条 甲乙任何一方有正当理由要求变更本合同，须提前一个月以书面形式通知对方，经双方协商一致后，签署书面变更合同，未经双方签署书面变更文件，任何变更不发生效力。

第九条 因一方违约导致本合同无法履行，则本合同终止。但合同的终止不得损害第三方的利益，双方应为此做出合理安排。

本合同终止后 5 个工作日内，乙方应完成全部自有人员撤离、归还属于甲方的全部财物、删除其所持有的全部甲方涉密信息，经甲方确认后完成退场；逾期未完成退场的，甲方有权按每日合同总价款的 1%向乙方主张占用费用，甲方有权在应向乙方支付的任意一笔款项中扣除。

第十条 本合同有关附件、中标（成交）通知书、采购（招标）文件、投标（响应）文件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具

有同等法律效力；本合同未尽事宜，双方另行协商并签署书面补充协议，作为本合同的附件，与本合同具有同等法律效力。

FR-T-XTY-2026-240

第三部分 合同专用条款

第一章 宿舍管理服务内容及标准

1.1 项目基础配置要求

1.1.1 服务范围

乙方服务覆盖甲方港务、自强、龙首、临潼四大校区全部学生公寓；包含港务、自强校区留学生公寓、港务校区教工公寓，全楼栋实行统一管理要求和标准。

1.1.2 人员配置硬性要求

乙方须配置 72 名宿舍管理专职人员，保证用工合规化，依规为员工办理社会保险缴纳手续（依据员工实际情况及个人意愿）。

表格 1

岗位层级	岗位名称	配置人数	核心管辖范围	岗位核心职责
一级总控	项目经理 (兼港务校区负责人)	1 人	四大校区全域统筹	整体运营、校企对接、应急总调度、人员统筹
二级分管	校区副经理	3 人	龙首 / 临潼 / 自强各 1 人	分校区全盘管理、日常督查、整改督办

三级主管	港务校区 专职主管	1 人	港务所有公寓	复合型楼栋专 项管控、涉外 / 教工公寓协 调
四级楼栋 负责人	楼长	18 人	港务 8、自强 4、龙首 3、临 潼 3	单楼栋安全、 内务、纪律、 日常巡查
一线值守	公寓值班 员	49 人	各楼栋 24 小 时在岗	门禁、查房、 台账、报修接 待等

1.1.3 基础通用服务标准

1. 全员统一工装、佩戴工牌持证上岗；每月开展安全、礼仪、育人专项培训并留存记录；日例会制度；
2. 所有工作实行纸质 + 电子双台账存档，资料完整、可随时调取；
3. 落实 “人防 + 物防 + 技防 + 制防 + 育防” 五位一体宿舍管理模式，兼顾安全管控与高校服务育人职能。

1.2 24 小时门禁与楼栋值守服务标准

表 2 宿舍岗位值守标准对照表

表格 2

值守时段	值守配置	核心工作标准	禁止行为
------	------	--------	------

日间 6:00-21:30	双人在岗，高峰增派人手	定时开关楼门、出入核验、内务巡查、学生接待、报修登记	脱岗、玩手机闲聊、随意放行外来人员
夜间 21:30 - 次日 6:00	双人固定值守，一人前台、一人巡楼	逐间核查归寝、晚归登记、楼道夜间巡查、隐患排查	睡岗、关闭监控、简化登记流程

核心管控细则

1. 门禁管理：学生持卡实名进出；访客、施工人员凭校方审批件实名登记、限时离场核销；大件行李、宿舍家具电器出楼必须登记，严禁公物私带；
2. 晚归管控：22:30 后归寝学生统一登记，当日同步对应辅导员；夜不归宿第一时间上报甲方学工、保卫部门；台账要求：完整记录值班日志、交接班记录、访客登记、晚归台账、物品出入登记等，按月装订归档；
3. 便民标准：每栋值班室固定配置急救箱、缝纫工具、雨伞、充电设备，免费向学生提供服务。

1.3 全域安全管理服务标准

1. 消防安全：每日巡查消防栓、灭火器、应急灯、疏散通道，通道严禁堆放杂物；每年配合甲方完成消防专业检测；每学期至少 1 次全员消防演练；严禁宿舍热得快、电煮锅等大功率违禁电器，发现当场暂扣登记上报；
2. 治安安全：每日检查门禁、监控系统，故障 4 小时内报修；夜间加密楼道巡查，严防翻墙、翻窗外出；发生失窃、斗殴第一时间保护现场并上报保卫处；
3. 隐患排查：执行日巡查、周细查、月普查三级机制，水电、门窗、线路、消防隐患全部建立台账，落实“登记 - 整改 - 复查 - 销号”闭环；雨雪、冰冻天气铺设防滑垫、张贴安全警示；
4. 应急标准：火灾、学生突发重病、群体性冲突等突发事件 5 分钟内上报甲方，配合校医、安保开展疏散、救助工作，事后留存完整处置档案。

1.4 内务、住宿纪律与育人服务标准

1. 内务管理：每日至少四次全覆盖巡查宿舍，按照学校半军事化管理“八净八齐”标准，每天量化打分；统一床铺、物品、地面卫生标准；每月开展文明宿舍评比并公示，脏乱宿舍现场指导、限期整改；
2. 住宿纪律：严禁私调宿舍、留宿外人、酗酒、高空抛物、夜间喧哗；针对留学生严守统一制度，兼顾文化差异柔性沟通；
3. 育人服务：常态化与学生谈心，疏导人际矛盾、心理情绪；配合辅导员开展安全教育、文明住宿宣讲；设立公寓文化宣传栏，定期开展文明宿舍、消防、文化节等主题活动。

1.5 资产管护标准

1. 建立宿舍家具、水电、门禁、电梯等全资产台账，分楼栋编号管理；
2. 新生入住、学生毕业、寒暑假前逐间清点公物，人为损坏按照甲方公物赔偿制度登记追责；
3. 空置宿舍离校后统一断水断电、封存管护。

1.6 入住、调宿、毕业退宿全流程标准

1. 新生入住：一站式办理签约、领钥匙、物资发放，专人协助搬运行李，同步宣讲住宿安全制度；
2. 宿舍调整：学生凭辅导员签字、甲方宿管科审批单办理，调宿前核查两间公物完好，无破损方可更换；
3. 毕业退宿：实行错峰办理，逐屋清点家具、收回钥匙；公物损坏依规赔付。

1.7 通用联动机制

迎新、毕业、校园大型等活动，项目经理统一调配四校区人员跨区支援。

1.8 公寓卫生、便民与文化服务标准

1. 卫生：每日对楼道、大厅、卫生间、宿舍等进行巡回检查督促；配合做好每月公共区域消杀等；
2. 师生诉求：设立意见簿、线上反馈渠道，简单诉求当日处置，复杂问题 3 日内反馈甲方，每学期开展师生满意度调研；
3. 文化建设：定期开展文明宿舍、安全宣传、节日主题活动，打造公寓育人文化阵地。

第二章 宿舍管理履约验收标准

2.1 验收总体规则

1. 验收主体：由甲方学工、国资、财务、审计、二级学院代表等部门联合开展月度、季度、年度验收；
2. 验收依据：本章全部标准、本合同附件全套宿舍管理制度、乙方提交年度服务方案；
3. 合格基准：月度验收 80 分（含）以上为合格，季度、年度验收需全部硬性指标达标；
4. 验收资料：乙方需提前整理台账、巡查记录、维修记录单据、活动档案供甲方核验。

2.2 月度量化验收评分细则

见附件：西安铁路职业技术学院公寓运营管理考核表

2.3 季度综合验收硬性指标

1. 人员配置：72 人足额在岗，无缺编、外包、长期顶岗。（寒暑假期间，我方将遵从甲方统一管理规定，统筹调配宿管人力，足额安排人员定点值班，持续做好宿舍安全巡查等值守服务。）
2. 专项工作：迎新、毕业、消防演练、文明宿舍活动按方案落地，留存图文资料，未开展直接不合格；
3. 师生满意度：调研满意度 $\geq 85\%$ ，低于标准给予 15 日整改期，复检不通过季度不合格。

2.4 年度最终验收合格全部条件

1. 全年月度验收合格月份 ≥ 10 个月，所有季度验收全部达标；

2. 服务周期内无乙方责任导致火灾、失窃、学生人身伤害安全事故；
3. 全套宿舍管理台账、年度计划、培训、应急档案完整移交甲方；
4. 全年无粗暴管理、收受学生礼品、徇私打分等廉洁投诉；
5. 报修及时率 $\geq 95\%$ 。

第三章 宿舍管理实施及售后服务方案

3.1 项目前期入驻实施筹备

1. 人员筹备：合同生效 10 日内配齐全部 72 名岗位人员，开展 3 天封闭式岗前培训，培训内容：校区制度、安全消防、急救、学生沟通、考核合格上岗；
2. 现场摸排：入驻前完成公寓楼栋、消防、水电、门禁、家具全点位摸排，建立资产台账、风险点位清单；
3. 物资筹备：统一采购医用急救箱、针线包、标准化台账表格、安全标识，各楼栋统一布设；
4. 制度落地：统一印制全套宿舍管理流程、台账模板，入驻当日即可标准化运行。

3.2 常态化日常运行实施体系

1. 每日固定流程：早晚高峰迎送、日间至少四次多层内务与安全巡查并登记报备，接待报修、晚间逐室归寝核查；
2. 周期固定工作：每周内务评比、每周安全细查；每月全域安全普查、师生意见收集；每季度跨校区交叉检查、消防实操演练；
3. 日常管控闭环：巡查发现问题→台账登记→限时整改→现场复核→销号归档，全程留影像记录。

3.3 重点节点专项实施方案

- 1.迎新季：设立迎新服务台，一站式入住、行李帮扶、安全宣讲；
- 2.期末备考：加密夜间静音管控，严控喧哗噪音，每日巡查保障自习休息环境；
- 3.寒暑假：执行空置楼栋 24 小时值守，每日巡楼；配合甲方假期集中开展设施深度维修、全屋消杀；开学前完成全楼栋复检；
- 4.节假日、校园大型活动：增派值守人员，强化外来人员管控，加密楼层巡查。

3.4 突发事件分级处置实施流程

表 4 宿舍突发事件分级处置表

表格 4

事件等级	事故类型	上报时限	现场处置要求	事后归档要求
一级（重大）	火灾、学生重伤、群体冲突、高空坠物伤人	5 分钟内 报甲方项目经理 + 保卫处	立即疏散、断电灭火、急救、封锁现场	3 日内提交完整事故报告、影像、处置记录
二级（较大）	学生夜不归宿、大面积漏水 / 漏电、多人纠纷	30 分钟内 报校区负责人、辅导员	搜寻学生、临时隔离风险、调解矛盾	当日登记处置台账

三级（一般）	轻微设备损坏、单人宿舍矛盾、内务脏乱	当班当场处置、报辅导员	现场整改、简单登记	当日台账闭环，无需专项报告
--------	--------------------	-------------	-----------	---------------

3.5 全维度售后服务保障机制

3.5.1 师生诉求售后响应

1. 简易咨询、借物、缝补：现场即时办结；
2. 一般报修、宿舍矛盾：24 小时处置并回访学生；
3. 复杂报修、心理帮扶、群体性诉求：3 个工作日内同步进展至甲方。
4. 随时完成处领导临时交办的各项任务。

3.5.2 设施维保售后

1. 日常巡检发现小故障当班处理；硬件损坏 4 小时对接维修，全程跟踪；
2. 寒暑假配合甲方统一深度检修，开学前完成全楼栋复检；

3.5.3 整改跟踪售后

甲方验收提出整改事项：12 小时内提交整改方案，过程同步报送现场照片，整改完成后主动申请甲方复检，复检通过方可闭环。

3.5.4 投诉与人员售后

1. 学生、甲方有效投诉 2 小时介入核查，1 个工作日内出具处理方案，3 日内回访确认；
2. 服务态度差、履职不合格员工，48 小时内完成调换，无岗位空档。

3.6 到期交接售后保障

1. 服务期满前 15 日，乙方整理全校区宿舍资产、全套台账、维修单据、年度资料分类移交甲方；
2. 配合甲方、新服务商逐楼栋清点家具、设施，现场交接管理难点、风险点位；
3. 交接完成后 1 个月内，免费提供资料补录、流程答疑等配套协助服务。

三、验收要求

1. 考核周期

季度抽查:每季度末月开展，聚焦当季重点服务模块(如值班管理、维修响应等)，抽查结果纳入季度考核评分参考。

2. 考核办法

季度考核得分 ≥ 80 分为“合格”，得分 ≥ 90 分为“优秀”，低于 80 分为“不合格”，连续两次“不合格”甲方有权终止合同。

3. 考核表

见附件：西安铁路职业技术学院公寓运营管理考核表

西安铁路职业技术学院公寓运营管理考核表（总分 100 分）

公寓值班与门禁管理（20 分）

表格

序号	考核分项	分值	考核评分标准
1	楼门开关管理	4 分	严格按作息时间定时开关楼门，每出现 1 次未按时开关扣 1 分；因管控疏漏导致非本楼人员随意进入，每发现 1 次扣 2 分。
2	值班在岗履职	5 分	公寓值班员 24 小时在岗值守，脱岗、睡岗每次扣 2 分；值班人员仪容仪表不规范、服务态度恶劣被投诉，每次扣 1 分。
3	登记台账管理	5 分	会客登记、晚归学生登记、贵重物品出楼登记、值班日志完整规范，每缺 1 类台账扣 1 分；登记信息错漏、虚假填报，每处扣 0.5 分。
4	门禁管理运维	3 分	按规定执行门禁管理，设备故障未及时上报维修，每次扣 1 分；未有效阻止推销人员、社会闲散人员入楼，每发现 1 次扣 1.5 分。
5	值班室环境管理	3 分	值班室整洁有序、公物完好，环境脏乱、物品杂乱扣 1-2 分；冬雪天未及时在台阶铺设防滑设施，每次扣 1 分。

公寓安全与消防管理（25 分）

表格

序号	考核分项	分值	考核评分标准
1	安全隐患排查	7分	严格执行日巡查、周排查、月检查制度，夜间巡查按要求开展：缺 1 次巡查记录扣 1 分，排查出的隐患未建立台账、未跟踪整改，每项扣 2 分；节假日、特殊时段未增加检查频次，每次扣 1.5 分。
2	违规行为管控	6分	及时制止私拉乱接、违规用电、室内吸烟、使用违禁电器等行为，每发现 1 处未管控的安全隐患扣 1 分；因管控不到位出现安全险情，每次扣 3-6 分。
3	消防设施管理	6分	配合完成每年至少 1 次消防设施专业检测，检测记录完整存档，未按要求检测扣 3 分，记录缺失扣 2 分；消防器材缺失、过期、失效，每处扣 1 分；消防通道堵塞未及时清理，每处扣 2 分。
4	安全警示标识	3分	危险区域、临时作业区域规范张贴警示标识，缺失、破损未及时更换，每处扣 0.5 分；特殊气候、节假日未及时发布安全提醒，每次扣 1 分。
5	消防与急救能力	3分	工作人员熟练掌握消防器材使用、初起火灾扑救、基础急救技能，现场抽查不达标，每人次扣 1 分。

人员配置与履职管理（20 分）

表格

序号	考核分项	分值	考核评分标准
1	人员配置达标	7分	按合同要求足额配置 72 名工作人员（项目经理 1 名、副经理 3 名、公寓主管 1 名、楼长 18 名、值班员 49 名），每缺 1 人扣 1 分；关键管理岗位人员擅自更换，每人次扣 2 分。
2	岗位资质合规	5分	项目经理、副经理、公寓主管学历、证书、从业经验符合投标承诺，不达标每人次扣 1-2 分；公寓主管消防设施操作员证书失效、人证不符，扣 1 分。
3	岗位职责落实	5分	各级管理人员履职到位，楼栋内务卫生、生活纪律量化考核按日开展，未按要求逐楼层考核扣 2 分；考核记录虚假、不全，每缺 1 天扣 0.5 分。
4	人员培训开展	3分	按计划开展安全、技能、消防专项培训，缺 1 次培训扣 1 分；培训无记录、无签到、无考核，每次扣 0.5 分。

日常运营与服务质量（15 分）

表格

序号	考核分项	分值	考核评分标准
1	学生服务保障	5分	值班室按要求配备急救箱、爱心缝纫箱，物品缺失、过期未补充，每项扣 1 分；未按要求提供亲情迎送、缝补衣物等便民服务，每项扣 1 分；学生合理诉求未及时响应、反馈，每次扣 1 分。
2	住宿秩序管理	4分	公寓楼内生活秩序良好，未有效制止大声喧哗、酗酒滋事等行为，每次扣 1 分；学生宿舍内务考核公示不及时、不规范，扣 1-2 分。
3	报修处理效率	3分	学生报修登记完整，跟踪闭环，一般报修 24 小时内响应跟进，逾期未处理每项扣 1 分；因跟进不及时导致学生投诉，每次扣 1.5 分。
4	公寓文化建设	3分	配合校方开展公寓文化建设、学生行为引导，未按要求配合每次扣 1 分；未开展学生谈心引导、心理关怀相关工作，扣 1-2 分。

应急处置与响应能力（10 分）

表格

序号	考核 分项	分值	考核评分标准
1	应急预案 体系	3 分	建立完整的学生公寓应急处置方案，覆盖火灾、盗窃、突发疾病、极端天气等场景，预案缺失每类扣 1 分；预案不符合项目实际、可操作性差，扣 1-2 分。
2	应急演练 开展	3 分	定期开展应急演练并留存完整记录，每缺 1 次演练扣 1.5 分；演练无方案、无记录、无总结，每次扣 1 分。
3	突发事件 处置	4 分	突发事件响应及时，处置规范，未按预案处置导致事态扩大，每次扣 2-4 分；处置后未形成复盘记录，每次扣 1 分。

3.6 档案管理与配合协作（10 分）

表格

序号	考核分 项	分 值	考核评分标准
1	档案规范 管理	5 分	安全管理、值班登记、培训演练、隐患整改、消防检测等各类档案完整归档、分类存放，每缺 1 类档案扣 1 分；档案混乱、资料不全，扣 1-3 分。
2	校方工 作配合	3 分	配合新生入学、毕业生离校、重大活动保障、专项检查等工作，配合不力每次扣 1 分；校方指令落实拖沓、推诿，每次扣 1.5 分。
3	资料报 送时效	2 分	按要求及时报送各类报表、总结、计划，迟报每次扣 0.5 分，漏报、拒报每次扣 1 分。