

河南工程学院龙湖校区学生宿舍物业管理及服务外包合同

委托方（甲方）：河南工程学院

受托方（乙方）：河南明润物业服务有限公司

根据《中华人民共和国民法典》《政府采购法》《物业管理条例》等相关法律、法规、在双方自愿、平等、协商一致的基础上，经过公开招标程序，甲方将位于河南工程学院龙湖校区学生宿舍委托乙方提供物业管理服务，为了明确双方权利义务特订立本合同。签订本合同书。

第一条 服务与管理的范围

负责河南工程学院龙湖校区学生宿舍物业管理及服务。

1. 西校区：6个庭院（12栋楼）、7号单体楼
2. 南校区：5栋复合楼（1、2、3、4、6号楼，分A、B座），1栋超长楼（5号楼）。
3. 庭院公共部分及宿舍楼散水区域。
4. 总服务面积共计约6万平方米。

第二条 服务与管理的主要内容

乙方须服从甲方相关职能部门的管理，乙方委派投标文件明确的项目经理为驻甲方项目管理的负责人，非特殊情况合同期内不得更换项目管理负责人。甲方相应的服务要求通过所属的物业管理部门传达给乙方，乙方应当组织人员完成甲方的服务。

具体服务内容包括但不限于：学生宿舍24小时门岗值班（一岗双人）、宿舍楼公共区域及散水区域保洁、宿舍楼安全管理、宿舍物品登记和查验、设备统计管理及报修、新生入学住宿、毕业生宿舍房间验收、退宿及日常入、退宿管理、学生住宿信息统计及更新、宿舍区垃圾清理、转运及物业管理专项服务等。

乙方为甲方提供专业化、智能化的物业管理服务，保证学生宿舍的物业管理规范化、制度化，确保正常的生活秩序，为广大学生营造一个和谐、安全、规范、有序的学习和生活环境。

第三条 管理与服务期限

1. 管理与服务期限：23.5 个月。
2. 起止日期：2024 年 8 月 15 日—2026 年 7 月 31 日。

第四条：管理与服务费用：

1. 本项目物业管理服务总费用¥5,729,629 元（大写：人民币伍佰柒拾贰万玖仟陆佰贰拾玖元整），总金额将分为 23 期进行支付（即 23 个月），每次支付费用为¥249114.3 元（大写：人民币贰拾肆万玖仟壹佰壹拾肆元叁角），本合同为固定总价合同。

支付次数分别为：2024 年 10 月、11 月、12 月，共计 3 次；2025 年 1 月至 12 月，共计 12 次；2026 年 1 月至 8 月，共计 8 次，合计 23 次。

具体支付时间以甲方财务要求及安排为准。

2. 本合同履行过程中，如遇国家规定最低工资标准上调，上调部分的费用由乙方自行解决。

3. 本物业服务费采用包干总价合同，包括本项目物业服务所有人员工资、所有人员社会保险、设备费用、工具器具等日常工作材料消耗品、员工服装、法定税费和不可预见费等等一切应尽费用。如因校方实际工作情况，需要对物业工作区域和岗位设置进行调整的，物业公司应无条件予以配合调整，按校方实际需要进行岗位和区域人员配置，并核减相应费用。

第五条：管理与服务费用的计算和结算方式 以财务付款时间为准

1. 支付方式与程序：每月考核合格后 3 个工作日内，由乙方提供正规发票，按照学校财务安排支付上月物业服务费。

2. 依据甲方管理部门考核结果，甲方扣除违约金后，在 15 日内支付剩余上月应支合同款。如遇学校放假及其他不能及时支付物业费用情况由双方协商后延。

第六条 履约保证金

1. 履约保证金：合同金额的 5%，即¥286,481.45 元，大写人民币贰拾捌万陆仟肆佰捌拾壹元肆角伍分。

账号名称：河南工程学院

账号：41001530010059000016

开户行：建行郑州陇海路支行

2. 履约保证金自签订合同之日起 3 个自然日内缴纳。

3、履约保证金包含应缴未缴的违约金、违约罚款。甲方有权从履约保证金中扣除因乙方管理不善导致的甲方损失。

4. 扣除部分从下月物业费用中扣除，补足履约保证金。

5. 乙方在服务期内没有涉及应付而未付费用或违约行为，甲方在服务期满后（或提前终止合同后）一个月内无息全额退还履约保证金。

第七条：管理检查与考核

甲乙双方根据招标文件、投标文件制定了物业、秩序维护服务的内容和标准，甲方根据服务内容和标准进行日常管理考核，具体内容和办法见附件。

第八条：不可抗力

1. 因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任。但合同一方延迟履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

2. 合同一方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。

3. 由于第三方或不可抗力原因造成合同部分或全部暂停的，其费用由双方协商确定。

第九条：合同修改

甲方和乙方都不得擅自变更本合同，但合同继续履行将损害国家和社会公共利益或双方协商一致除外。如必要对合同条款进行改动时，甲乙双方须共同签署书面文件，作为合同的补充。未尽事宜经甲乙双方友好协商可共同签署书面文件，作为合同的补充。

第十条：转让和分包

本项目不允许全部或部分转让和分包。

第十一条：岗位设置及分布详见附件 1

第十二条：双方权利义务

（一）甲方权利义务

1. 甲方有权对乙方的管理服务工作进行全面的管理与监督检查。在合同约定期限内，若乙方未达到合同规定的工作标准，经确认无误，甲方除要求限期整改外，有权按河南工程学院学生宿舍物业管理考核办法及标准对乙方

进行处罚（该处罚的性质系甲方要求乙方因违反本合同约定支付违约金），违约金从当月物业费用中直接扣除。

2. 甲方对乙方在合同中规定的物业管理中的重要岗位设置、人员录用等情况有知情权，乙方需要向甲方备案；对乙方重要的管理决策有参与建议权；在处理特殊事件和紧急突发事件时，甲方有权直接指挥乙方管理人员和员工。

3. 检查、监督、考评乙方管理工作的执行情况，如甲方发现乙方管理工作未达到甲方的标准，甲方有权提出书面整改意见，乙方应按照甲方提出的整改意见执行。

4. 对乙方从业人员服务态度不好、长期工作不认真、不遵守校内各项规定的，造成不良影响的，甲方有权向乙方提出改派该人员的要求，并发出书面整改，乙方应在规定的时间内完成整改。

5. 甲方发现乙方提供的物业服务未达到招投标文件和附件规定的标准，甲方有权根据考核办法进行处罚。

6. 具体考核办法详见附件 2。

（二）乙方权利义务

1. 乙方根据国家相关法律、行政法规、规章、地方性法规、教育主管部门政策文件、甲方规章制度制定物业管理制度并严格遵照执行，乙方及乙方员工应遵守甲方的管理制度、规定。

2. 乙方签约进场前，应根据有关法律法规及合同约定，向甲方提交详细的实施方案和服务计划，并在履约过程中根据甲方要求或工作实际适时修改，报甲方备案。

3. 乙方应根据实际工作需要合理配备各类岗位的工作人员（其中，由甲方指定两名管理人员，乙方按照相应的工资标准支付其薪资），乙方所负责区域的各岗位物业员工人数需按不少于双方约定的人数进行配备。

4. 乙方应建立和完善各类规章制度，建立合理的组织管理体系，按要求配备各类管理服务人员，其中项目理由乙方的全权委托授权，常年驻校负责管理与协调工作，并应 24 小时协助甲方处理负责区域内的突发事件。

5. 建立和完善员工档案，全体管理和服务人员应登记造册（纸质与电子表格），进场前报甲方备案；每月 5 日前上报公司人员名单，如有人员临时

变动，应于变动后三日内书面通知甲方。

6. 乙方需根据甲方要求，对原有物业公司值班员和保洁员设立至少一年的工作过渡期。

7. 乙方应热情周到服务师生，积极主动回应师生需求，切实落实“首问负责制”，属于物业服务范围或能够解答处理的问题，应认真负责地做好服务和答疑工作；不能答复或处理的应及时转交甲方相关部门，不得推诿、扯皮、敷衍或隐匿信息。

8. 乙方及其工作人员未经甲方许可，不得以任何理由和形式，收取或变相索取服务对象任何钱物，严禁与师生发生冲突，未经允许不得在学生宿舍楼及周边区域开店设摊、售卖物品，捡拾到师生遗失物品应及时上交甲方保卫部门或学生宿舍管理部门处理。

9. 乙方要完善档案资料的管理。对各种工作要建账立卡，做好记录。工作记录、存档资料等应每个月按甲方档案管理要求移送甲方，随时接受甲方检查；对于甲方急需的资料须随时移送。向甲方提交年度工作总结和计划报告，及时向甲方提交各类重大和突发事件处理报告。

10. 乙方须结合乙方所负责区域的特点，制定各类应急预案，内容包括安全管理力量的配备和分布，重点部位的岗位设置及岗位任务，各岗位具体任务及要求，发生刑事案件和恶性事故的处理、意外情况的处理、安全事故的处理以及防火、防盗、防骗预案等，并报学校相关部门审核同意。

11. 如遇甲方项目物业相关的临时性、突击性任务，如各级检查等，乙方应无条件予以配合。

12. 在合同履行期限内，乙方人员同甲方不存在任何劳动和劳务关系，乙方与员工或外界发生的一切劳动、劳务、债权、债务等纠纷以及由乙方责任造成的意外伤害事件、违法违纪事件责任均由乙方负责。

13. 如因甲方实际工作情况，需要对物业工作区域和岗位设置进行调整的，应给予乙方不少于两周时间作出调整安排。

14. 乙方不得擅自占用、借用、变卖校园内的公共设施、设备，如需扩建、完善或借用配套项目，需经甲方书面同意方可实施。

15. 责任区域内，如发生突发安全事件、设施设备受损、侵占、失火、漏

水等，乙方应及时正确处置，并最迟在 10 分钟之内通知甲方；因乙方处置不当、拖延不报造成损失的，通过相关权威部门鉴定确实属于乙方过失的，由乙方承担。

16. 因为违约被甲方提前解除合同的，乙方应在一周内将相关物业资料完整移交甲方，并做好相关人员的撤离工作。

17. 乙方物业服务人员使用人的房屋（如值班室等）内部自用部位、自用设备的维修（归甲方所有），属使用人人为损坏的，由乙方按照实际发生额及市场价格，向甲方承担赔偿责任。

18. 乙方应做好节能宣传，经常性地检查责任区内能源使用情况，如发现水电浪费现象，应及时采取措施。

19. 乙方在履行合同约定服务内容的前提下，可以对人员进行合理优化配置，以进一步提升学生宿舍整体物业管理服务的效率和质量。

20. 乙方在履行合同约定服务期间，能够根据学生的需求和反馈不断优化服务。

21. 乙方应为所有在岗物业人员购买人身意外险等职业保险，并向甲方提供真实有效的保险单号。

22. 乙方应听从学校安排，组织所有在岗人员参加学校的消防安全培训，并取得学校颁发的消防安全资格证，未取得资格证者，不得上岗。

23. 岗位要求及标准见附件 3。

第十三条：违约责任

1. 甲方违反合同规定，使乙方未能完成合同规定的服务和管理目标，乙方有权视不同情况限期向甲方提出解决意见（双方协商）。

2. 如甲方不能按时支付乙方物管费用，乙方可终止合同，并向有关部门提请仲裁或起诉。因甲方原因，造成乙方经济损失的，甲方应给予相应赔偿。

3. 乙方违反合同所规定的内容或未达到的服务标准，或师生员工反映强烈且不能及时解决的，甲方有权要求乙方限期改正（双方协商），如逾期不改，甲方有权终止本合同。对于乙方拒不整改或整改不到位的，甲方有权自行聘请其他公司进行整改，另由此产生的费用，由乙方承担。给甲方造成的经济损失，乙方应给予赔偿。

4. 乙方不得以任何理由、形式转让管理权，如果出现企业挂靠、项目转包现象，甲方有权提前终止合同，履约保函担保金作为违约金归甲方所有，且乙方需向甲方额外支付合同总金额 10% 的违约金，并承担由此给甲方造成的经济损失。

5. 因乙方原因导致甲方受到相关处罚的，相关费用从物业费中扣除；因乙方工作不当造成甲方损失的应承担赔偿责任。

6. 因乙方原因发生重大事故，或乙方从业人员出现违法犯罪、损害师生人身健康安全或学校形象等情形的，甲方有权单方解除合同。

第十四条 合同的解除

1. 甲方和乙方协商一致，可以解除合同。

2. 有下列情形之一的，守约方可以解除合同：

(1) 因不可抗力致使不能实现合同目的，未受不可抗力影响的一方有权解除合同；

(2) 因合同一方违约导致合同不能履行，另一方有权解除合同；

3. 有权解除合同的一方，应当在违约事实或不可抗力发生之后三十天内书面通知对方以主张解除合同，合同在书面通知到达对方时解除。

4. 合同期限的第一个月（2024 年 8 月 15 日至 2024 年 9 月 14 日）为试用期。试用期间，乙方自行退出或甲方认为乙方未执行合同中规定的条款和标准，不胜任本项工作，甲方可单方面解除合同。乙方的履约保证金不予退还。

第十五条：退场

1. 因本合同约定的经营期满或者因乙方违约导致甲方单方解除合同时，乙方及其员工应于合同期满或者接到甲方解除合同通知后的 5 日内，搬离可以移动的乙方物品、退还甲方房屋及交还钥匙、退出甲方校园，逾期 5 日未清理及退出的，视为乙方放弃乙方使用的甲方房屋内的所有物品，甲方有权停水停电，有权强行清场，自行收回房屋，有权处置房屋内的物品，扣除乙方履约保证金。另外，乙方每逾期退场一日，应当向甲方支付伍万元/日（¥:50000/日）的违约金。

2. 乙方搬离时，只能移走办公用房内可以移动的乙方物品，不得破坏装饰、装修部分，不得损坏房屋及附属设施。

3. 乙方搬离时，应当及时清扫房屋，保证房内的清洁，否则不得主张返还履约保证金。

4. 乙方退场时，乙方及乙方员工无权以任何理由向甲方主张任何权利，不得闹事信访，否则即视为违约，应当承担违约责任，向甲方支付2万元违约金，并赔偿甲方损失。

5. 乙方法定代表人及项目经理对本条款约定的违约金及损失赔偿承担连带责任。

第十六条 争议解决办法

因本合同或与本合同有关的一切事项发生争议，由双方友好协商解决。协商不成的，甲方有权解除合同。任何一方均可向甲方所在地的人民法院起诉。

第十七条：合同生效及其他

1. 本合同经双方签字并盖公章后生效。

2. 下列文件为本合同不可分割部分：

(1) 中标通知书；(2) 乙方投标文件；(3) 招标文件；(4) 合同附件；(5) 乙方在招投标过程中所作的其他承诺、声明、书面澄清等；(6) 宿舍物业合同的修改补充协议。

3. 经甲乙双方协商签订的书面补充合同，作为本合同的附件，与本合同具有同等效力。

4. 投标文件、招标文件中管理与服务标准不一致时，以标准较高者为准。

5. 乙方本合同载明的地址、联系方式均为有效通信方式。甲方向该有效通信地址邮寄通知及相关文件，无论乙方是否签收，均视为甲方已履行通知义务。如乙方地址、联系方式发生变更，应在三日内以书面方式通知甲方。

6. 本合同一式拾份，甲方捌份，乙方两份。

第十八条：未尽事宜

1. 未尽事宜及规定，应按照《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规由双方协商解决，并以书面合同签订补充合同与本合同有同等效力。

2. 河南工程学院学生宿舍物业管理考核办法及标准为本合同的组成部分，

如违反视为违约行为，本合同约定与该考核办法不一致的，以考核办法内容为准。

附件：附件 1 岗位设置及分布

附件 2 河南工程学院学生宿舍物业管理考核办法及标准

附件 3 物业外包服务项目各岗位工作要求及服务标准

甲方：河南工程学院

法定代表人（或授权委托人）：

通讯地址：河南省新郑市龙湖镇祥和路 1 号

联系电话：13607668420

开户行：建行郑州陇海路支行

账号：41001530010059000016

日期：2024.7.24

乙方：河南明润物业服务有限
公司

法定代表人（或授权委托人）：

通讯地址：

联系电话：

开户行：

账号：

日期：2024.7.24

附件 1

岗位设置及分布

1. 设置原则

- (1) 同性别宿舍楼以庭院为单位设立 1 处值班室（2 岗）；
- (2) 混合庭院男女宿舍楼分别设立 1 处值班室（2 岗）；

2. 岗位分布

(1) 项目经理、校区主管、垃圾清运工

岗位类别	校区	岗位数
项目经理	龙湖校区	1
校区主管	西校区	2（1 男 1 女）
	南校区	2（1 男 1 女）
垃圾清运工	西校区	2
	南校区	2

(2) 保洁员

校区	宿舍楼及庭院	岗位数
西校区	A01	2
	A02	2
	A03	2
	A04	2
	A05	2
	A06	2
	A07	2
	B01	2
	B02	2
	B03（混合庭院、女生楼）	2

	B04（混合庭院、男生楼）	2
	B05	2
	B06	2
南校区	1 号楼 A	2
	1 号楼 B	2
	2 号楼 A	2
	2 号楼 B	2
	3 号楼 A	2
	3 号楼 B	2
	4 号楼 A	2
	4 号楼 B	2
	5 号楼	6
	6 号楼 A	2
	6 号楼 B	2

（3）24 小时宿管员

校区	宿舍楼及庭院	岗位数
西校区	A01、A02	2
	A03、A04	2
	A05、A06	2
	A07	2
	B01、B02	2
	B03（混合庭院、女生楼）	1
	B04（混合庭院、男生楼）	1
	B05、B06	2
南校区	1 号楼	2
	2 号楼	2

3 号楼	2
4 号楼 A（混合楼、女生区域）	2
4 号楼 A（混合楼、男生区域）	2
4 号楼 B（男生楼）	2
5 号楼东	2
5 号楼西	2
6 号楼	2

附件 2

河南工程学院学生宿舍物业管理考核办法及标准

一、考核原则

(1) 物业考核分以百分制量化。

(2) 物业考核以月为一次考核周期，由考核小组按照有关规定负责实施，采用打分制实施。

二、考核结果运用

(1) 月考核检查 85 分以上为合格（含 85 分）支付该月全部物业管理服务费；60-84 分为基本合格，扣除月物业管理费的 10%；60 分以下为不合格（不含 60 分），则扣除该月物业管理费的 20%。每月考核结果中明确下月整改清单，整改期限为 1 个月，若物业管理服务公司未按要求整改到位的将视为下月考核不合格。

(2) 年度考核取月考核平均值，总分 85 分以上（含 85 分）为合格，60-84 分为基本合格，60 分以下（不含 60 分）为不合格，第一年考核分数达不到 80 分，学校予以黄牌警告，并给予 2 个月的集中整改期；第二年再次考核不合格，予以红牌警告，并有权解除合同。

(3) 存在重大安全隐患，并被甲方认定的，甲方应给予处罚，处罚金额以甲方确定的为准，处罚费用从当月物业费中直接扣除。

(4) 物业服务人员无故脱岗，未履行岗位职责的，一经发现罚款 500 元，累计出现 2 次的，要求乙方辞退违规人员，并处以罚款 2000 元，处罚费用从当月物业费中直接扣除。

三、考核办法及标准

项目	标准内容	分值	监管评分考核	责任人
(一) 基础 管	1. 物业公司制订有详细的物业管理实施方案和创优计划。	2 分	没有方案和计划扣 2 分；不符合要求扣 1 分。	
	2. 建立健全各项管理制度、	2 分	没有建立，扣 2 分；物业管理服	

理 (25 分)	岗位工作标准，并制定具体的落实措施和考核办法。		务工作程序、质量保证制度、岗位考核制度等，每发现一处不完整、不规范扣 0.5 分；未制订具体措施扣 0.2 分；未制订考核办法扣 0.2 分。	
	3、物业公司管理人员持证上岗，员工统一服装，佩戴明显标志，工作规范，作风严谨。	2 分	每发现 1 人无上岗证扣 0.2 分；着装及标志一项不符合扣 0.1 分。	
	4、应用计算机等现代管理手段，提高管理智能化效率。	2 分	没有扣 2 分；不符合扣 0.5 分。	
	5、房屋及其公用设备设施档案资料齐全、分类成册、管理完善、查阅方便。	2 分	每发现一项不齐全或不完善扣 0.1 分。	
	6、建立并落实维护服务，承诺维护及时率 100%，并有回访记录。	2 分	建立但未落实扣 0.5 分；未建立扣 1 分；每降低 1 个百分点扣 0.1 分；记录不完整或无回访记录扣 0.1 分。	
	7、管理组织机构健全，人员配备符合合同或标书要求，所有人员身体健康、形象良好，自觉遵守学校各项制度。	2 分	组织不健全扣 1 分；人员配备不足，每少 1 人扣 0.2 分；员工管理不到位扣 0.2 分。	
	8、及时与学校沟通，对校方安排的有关工作的处理、联络、知会要及时跟踪、落实及反馈。	2 分	遇重大问题不报告扣 1 分；因沟通原因影响工作扣 0.5 分；员工管理不到位扣 0.2 分。	
	9、定期向学生进行管理服务满意调查，意见征询活动，对合理建议或意见及时整改，满意率达 95% 以上。	2 分	未做扣 2 分；该整改的未整改，每一项扣 0.1 分；满意度低于 95%，每低一个百分点扣 0.1 分（满意度调查当月执行）。	
	10、耐心礼貌地接受师生的投诉、求助、建议、问询、质疑，及时处理，并做好记录，有回访制度。	2 分	无处理扣 0.5 分；无相关记录扣 0.2 分；无回访制度扣 0.2 分；因服务态度或工作不到位被投诉，经查实，一次扣 1 分。	
	11. 有节能降耗方案，效果好。	1 分	无方案，扣 1 分；方案不具体，	

			针对性不强扣 0.5 分；因管理失当造成浪费，一次扣 0.1 分，并追究责任。	
	12、配合做好宿舍文化建设及安全卫生检查评比	4 分	一次不配合扣 2 分，配合不及时一次扣 1 分。	
(二) 房屋管理维护及安全管理 (41 分)	1. 无擅自改变房屋用途现象，无违章乱搭建和乱摆摊设点。	2 分	每发现一处扣 0.2 分。	
	2、房屋外观完好、无破损、无脱落、无污渍、无乱张、乱涂画、无乱悬挂、无乱拉乱接。	2 分	每发现一处扣 0.2 分。	
	3、无违规用水电和违反消防安全的现象发生。	2 分	每发现一处扣 0.2 分。	
	4、经常维护，确保房屋外观美好，墙面破损、裂缝、不均匀下沉和装饰面脱落及时报修。	2 分	墙面有渗水未及时处理或报修扣 0.5 分；其它每项不符合扣 0.1 分。	
	5、严格执行学校宿舍管理规定，发生打架、骂人、高空抛物、乱扔垃圾、集体闹事、使用大功率 电器等行为，及时制止并向物业管理科及驻楼辅导员反映。	5 分	未制止，一次扣 1 分；处理不当，一次扣 0.5 分；未及时报告，一次扣 0.5 分。	
	6、掌握当代大学生心理特点，熟悉学生基本情况，尊重、理解学生，礼貌、热情、主动、超前为学生服务，做到服务育人。	5 分	未做扣 2 分；该整改的未整改，每一项扣 0.2 分。	
	7、宿舍区实行 24 小时值班、巡视，禁止外来人员进入宿舍、男士进入女生宿舍，大件物品出宿舍，严格控制并有记录。	5 分	缺岗一次扣 0.2 分；因把关不严，出现被盗等事故，每一次扣 1 分，并追究物业公司责任；无记录扣 0.5 分；记录不完整，扣 0.2 分。	
	8、学生入住和离校，做好接待和迎送工作。	4 分	计划、组织不周全，措施不力，一次扣 0.5 分。	
	9、宣传栏、活动室、学习室的管理	2 分	发生乱张贴，一处扣 0.1 分；室内环境杂乱无章，一次扣 0.1	

		分；未及时关门、关电，一次扣0.1分。	
	10、宿舍楼内发生治安案件，及时报告学校保卫处和物业管理科。	5分	报告不及时，扣1分；隐瞒不报，一次扣2分。
	11、协助学校做好学生宿舍治安防范，文明执勤，训练有素，机动灵活、言语规范，认真履行职责。	5分	值班及巡视记录等不规范每次扣0.1分；着装不整，礼貌不好影响形象，均扣0.2分；发生投诉经查属实，每次扣1分。
	12、建立宿舍楼公共区域家具、电器、设施档案，并在每学期结束进行清查。	2分	未建立，扣2分；未进行定期清查，每次扣1分。
(三) 环境卫生管理 (34分)	1、清洁卫生各责任范围明确到人，实行标准化保洁，清洁员着装统一、工作仔细、形象良好，清洁环卫设备完备。	4分	清洁员责任不明确扣0.2分；未实行标准化保洁扣0.4分；着装不统一、不干净，形象不好每人扣0.1分；设备不完备扣0.2分。
	2、进入学习、工作场所，做到动作轻、说话轻、走路轻。	2分	对师生工作、学习、生活造成影响，一次投诉扣0.1分。
	3、大堂、走廊、楼梯干净明亮、无纸屑、果皮和明显垃圾、烟头、桶内垃圾体积不超过三分之二。	4分	有明确污渍、杂物、楼梯、地面有烟头、痰迹、墙面有蛛丝、灰尘均扣0.2分。
	4、活动室、值班室、自习室室内地面及家具、电器、设备干净明亮，无灰尘及其他杂物，物品及桌椅摆放整齐。	4分	墙面、天花板、灯等无灰尘、蜘蛛网、桌椅台面无污，地面无杂物，垃圾篓清理时，物品摆放整齐。每一项不符合扣0.2分。
	5、洗手间无异味、无积水、镜面玻璃无污渍、手印、乱涂画。作业时，要做提醒标识。	2分	地面、台面有水迹、污物、大小便池有污物，卫生球未及时更换，有异味扣0.2分，墙面、镜面有污迹、手印扣0.3分，未放标识扣0.1分。
	6、标识牌、公共设施目视无明显灰尘，管线无污迹，墙面、宣传栏、玻璃、门上无	2分	每一项不符合扣0.2分；每发现一处乱张贴、乱涂画和乱悬挂扣0.3分。

污渍，无乱贴、乱涂画和乱悬挂现象。			
7、庭院内道路无明显泥沙、污垢、纸屑、树枝、树叶，无积水、无垃圾堆积物，无杂草延伸；每 100 平方米内烟头、纸屑不超过 2 处，无 1cm 以上石子，对主干道定期进行清洗。	2 分	每一项不符合扣 0.5 分。	
8、楼内公共区域窗户目视无明显污迹，每年 8 月清洗一次。	2 分	每一项不符合扣 0.1 分，没清洗当月扣 2 分。	
9、建筑物内无蜘蛛网、无积尘。	2 分	发现一处不符合扣 0.1 分。	
10、雨水井、污水井排水畅通、无外溢，盖板无污垢、无破损；排洪沟、渠定期清除淤泥，无垃圾、无堵塞；明渠干净，无积污水。	2 分	一项不符合扣 0.2 分。	
11. 定期进行消毒、消杀，保持无疾病传染和无四害，配合校医院做好临时传染病学生宿舍内紧急消杀，并做好记录。每次作业不影响正常工作、学习、生活。	2 分	未按时进行消毒、消杀，扣 0.1 分；无记录扣 0.1 分；因作业影响正常工作、学习、生活，一经投诉扣 0.1 分；有老鼠蟑螂滋生，一次扣 0.1	
12、垃圾堆放点每天专人清洗、消毒，无异味。垃圾桶随时清洗，外观无污渍、灰尘，桶内无异味散发。	2 分	未按时进行清洗、消毒，一次扣 0.1 分；无记录一次扣 0.1 分；作业影响正常工作一次扣 0.1 分；有老鼠蟑螂滋生，一次扣 0.1 分；有异味一处扣 0.1 分。	
13、房屋部位和设施设备无蚁害。	2 分	每发现一处扣 0.1 分。	
14、垃圾日产日清。	2 分	每发现一处扣 0.2 分。	

附件 3

物业外包服务项目各岗位工作要求及服务标准

（一）对物业公司的要求

1. 所有员工基本信息、身份证明等均需统一填写《人员信息登记表》，并在学校主管部门备案，服务期间要保证队伍的相对稳定，管理人员和主要专业人员的调整更换需经主管部门同意。

2. 为加强服务台账资料档案管理，夯实物业管理基础工作，合理利用物业服务台账资料档案信息资源，做好档案管理有且不仅限于：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员工健康体检表。以上材料需在学校主管部门备案。

3. 加强对所有岗位员工的意识形态、法纪教育和业务学习训练，定期集中理论学习；规范化物业服务；有培训计划和培训记录，并作为服务队伍考核的凭证之一。上岗后学校主管部门负责对所有岗位人员进行考核，不符合要求甲方有权直接进行更换和管理。

4. 提供科学、分工明确的人员岗位设置方案，人员配置符合甲方要求。

5. 根据工作需要，乙方需要提供但不限于以下物品：员工所需工装、劳动工具、劳动用品、雨水井清掏工具、清洁用品、维修工具、恶劣天气储备物资、分类垃圾桶、员工工作用对讲机（每人一台）等。

6. 根据学校要求，乙方应为每间学生宿舍每月提供垃圾袋 100 个以及宿舍楼内公共卫生间垃圾袋等。

7. 具备创新精神和改进意愿，能够根据学生的需求和反馈不断优化服务。

8. 按照学校“一站式”学生社区要求，所有岗位服务人员均负责对学生进行安全教育、生活习惯及行为指导，满足育人要求。

9. 针对本项目制定安全防范管理方案、突发及应急管理方案、消防管理服务方案、服务承诺等。

（二）对项目经理的要求

1. 全面负责学生宿舍物业服务的各项工作；

2. 在物业服务区域设立专门管理机构，配置合格的管理人员以及专业技能人员，明确各岗位职责、服务范围和工作流程；

3. 负责执行合同约定的服务质量标准及要求，建立并执行各项管理制度，督促、检查各岗位人员执行岗位职责的情况，确保所有员工了解并遵循学校的规章制度，以及监督员工的工作执行情况；

4. 协助学校做好新生入学、毕业生离校及公寓楼修缮等各项工作。

（三）对校区主管的要求

1. 负责全面监督和落实所管辖区学生宿舍的日常运营和维护工作，确保宿舍设施的正常运行和良好状态；

2. 负责做好学生宿舍的安全巡查工作，加强安全防范意识，对学生宿舍的安全零事故目标负责。制定和执行安全管理制度，定期进行安全检查，及时处理安全隐患；

3. 负责检查所管辖区内各宿舍楼的安防及清洁工作。做好检查记录，对卫生不达标的提出整改要求，并监督、检查其整改情况。

4. 负责检查宿舍楼内各种设施的使用状况，若有缺损须查明原因及时报修，对维修结果进行登记。

5. 负责检查宿管员上岗情况、工作情况等。

6. 负责检查结果的汇总、分析工作，发现潜在的问题并提出整改措施。

（四）对垃圾清运工的要求

1. 清运车辆应为封闭式垃圾车，车况良好，无残缺、破损，为学校提供优质服务。

2. 清运车辆在行驶过程中不得沿途飘洒、飘落垃圾。

3. 垃圾日产日清，每天应不少于两次将各种垃圾清运至政府部门指定的垃圾回收站，并保持垃圾设施及垃圾集中收集、清运点的卫生整洁，不得有垃圾堆放现象，放置于各处的垃圾箱、桶的垃圾存量不超过三分之二。

4. 垃圾收集完成后，应及时清理场地，保证车走场清，确保周围整洁卫生，无任何污渍、无散货垃圾，并将可移动式垃圾设施复位，摆放整齐。

5. 在活动期间、重大节假日期间或迎接上级部门检查期间，应增加清运密度，确保各垃圾设施及收集点及时清运，不影响校园的整、美观。

6. 垃圾清运服务的开展均不得影响甲方日常开展的管理服务工作，乙方在履行过程中应自觉配合甲方，并按照甲方的要求随时纠正或整改其工作。

（五）对保洁员的要求

1. 楼内门厅、走廊、阳台每日清洁 2 次，并不间断巡视、保洁，做到无纸屑、无蛛网、灰尘，无积水痰迹、杂物、无垃圾，楼寓内公共场所门窗、玻璃、各种装饰物每周擦拭 1 次，保证干净明亮、无痕迹、无灰尘。

2. 楼层公共卫生间地面、墙面、窗户窗台、消防设施等每日清洁 2 次，做到卫生间废纸篓不外溢，整体环境无尘土、无积水、无杂物，并不间断巡视保洁。

3. 精细打扫负责工作区域内宿舍楼的一层、二层所有公共区域、门厅、值班室及所有配套设施设备、楼周散水区域的卫生，并不间断巡视保洁。

4. 负责工作区域内所有公共设施的保洁及消毒工作。大厅家具每日擦拭 2 次，保证表面无积尘、水渍。办公区域、自习室、会客室每日清洁 1 次，确保无垃圾、无积尘、无水迹。

5. 每日对步梯、墙裙、扶手擦拭 2 次，做到地面无尘土，扶手无积尘、无水迹。

6. 做好宿舍楼前、后门台阶及周边卫生保洁工作，维护停车区自行车摆放秩序。

7. 根据季节不定期地进行喷、洒药物。降低“四害”密度，达到国家标准。

8. 做好垃圾分类工作，每日对公共卫生间废纸篓、宿舍楼外垃圾桶清理、清洗 1 次，垃圾桶表面擦拭干净，做到垃圾分类站干净整洁。

9. 每周五进行一次卫生大扫除，并由学校主管部门依据保洁考核细则进行考核打分。

10. 保洁工具按干湿、用途等统一、分类摆放，保洁工具及用品不得随手乱丢，不得放置在可能造成人身伤害的危险区域，污物工具不得放置在公共卫生间洗漱池或洗浴等清洁区域。

11. 负责宿舍区域内雨水井的清掏。

12. 工作期间，不得擅自调班、替班、脱岗、串岗。上班期间不准做与工作无关的事情，如：玩手机、看书等，严禁扎堆闲聊、拾垃圾、攒废品。

13. 工作场所内严禁使用违章电器。

14. 根据学校安排，做好迎新、毕业生离校、调整搬迁等房间卫生打扫清理及其他临时性工作。

15. 担负以下文明职责：

- (1) 文明用语、礼貌待人、关爱学生、团结同事、尊重领导。
- (2) 遇损坏公物、乱贴乱画、抽烟、不关水电等不文明行为应及时制止或告知宿管员上报校区主管。
- (3) 发现陌生人、推销人员、高声喧哗、扰乱秩序等情况要及时制止或告知宿管员上报校区主管。

16. 担负以下安全职责：

- (1) 在指定地点妥善存放自己的保洁工具及其他用品，清扫高处及易碎物品时注意自身及他人安全。
- (2) 工作期间发现学生遗失物品、遇宿舍不锁门、陌生人员、乱贴乱画、违章用电、消防警情等应及时处理、制止或告知宿管员上报校区主管。

17. 保洁员工作流程

- (1) 7:30，清运垃圾至指定地点。
- (2) 8:30，打扫各自所负责区域内的卫生。负责区域地面完整拖扫一次。
- (3) 10:30-11:00，检查并打扫楼内重点区域卫生。
- (4) 13:30，清运垃圾至指定地点。
- (5) 14:30-17:30，负责区域地面完整拖扫一次。检查并打扫楼内重点区域卫生。
- (6) 18:30-21:00，提供值班保洁员。

(六) 对 24 小时宿管员的要求

1. 严格遵守公寓开、关门时间（早 6:00 开门、晚 23:00 关门），实行全天 24 小时值班制度，按时交接班，交接班时把本班工作情况详细交代给接班人，以便接班人开展工作。
2. 值班期间，做好值班记录，工作期间，不得擅自调班、替班、脱岗、串岗。上班期间不准做与工作无关的事情，如：玩手机、看书等，严禁扎堆闲聊、拾垃圾、攒废品。
3. 根据工作安排在大厅接待台值班，学生进出高峰期立岗服务。
4. 进出物品应进行询问，并做好大件物品及电脑等贵重物品的出入登记工作。
5. 熟知楼座内的消防及群体事件应急预案，遇紧急情况按应急预案处理。

6. 每班宿管员应保证双人在岗，密切关注出入人员。值班期间应至少巡视楼座及周边两次，密切关注楼座内及周边、外墙的状况。遇异常情况及时向驻楼辅导员汇报并在值班表上做好记录。

7. 楼座内有维修状况时应及时向后勤部门报修，并配合做好维修与监督工作。

8. 做好保洁下班后公寓大厅区域内的保洁工作，包括但不限于门窗、公共家具等。

9. 做好大厅、门前、门后及公寓周围的卫生不间断保洁工作，保持大厅通畅、整洁，维护停车区、楼宇周围自行车、电动车摆放秩序。

10. 上楼巡查时，应多看多听，发现可疑人员或可疑情况应跟踪调查，并上报，遇突发事件时应头脑冷静，及时采取措施。在制止不文明行为时，应礼貌劝止，不得发生争吵等不文明行为。

11. 做好夜间巡视并做好记录。确保各楼层无异常，遇宿舍不锁门、大声喧哗、陌生人逗留、违章用电、消防警情等应及时处理或及时向夜间值班驻楼辅导员报告。

12. 坚持公寓楼内门窗及机房、设备等重点部位的巡视、检查制度。

13. 担负以下文明职责：

(1) 工作期间文明用语、礼貌待人、关爱学生、团结同事、尊重领导。

(2) 遇损坏公物、乱贴乱画、高声喧哗、不关水电等不文明行为应及时制止或及时向驻楼辅导员汇报。

(3) 发现陌生人、推销人员、高声喧哗、扰乱秩序等情况要进行制止。

14. 担负以下安全职责：

对出入楼宇人员进行检查管理，熟悉本楼（座）入住人员，做好无证人员（经管理人员批准进入的人员）出入登记工作，严禁收旧物、推销商或携带易燃易爆品等人员进入；禁止男女生蹿楼，禁止携带宠物进入，进出物品应进行询问登记。积极主动应对极端天气情况，做好防风、防坠、防寒，除雪、除冰等工作。

15. 毕业生离校期间，根据学校安排，做好毕业生的房间及房内公共财产的查验工作。

16. 寒暑假期间，根据学校安排，做好封楼锁门、日常巡查及所在学生宿舍楼及庭院的管理工作。

17.24 小时宿管员需同时承担一定的保洁任务，确保学生宿舍区域的卫生环境整洁有序。具体要求及标准见保洁员岗位要求。

四、考核方式

甲方建立每月考核机制，对乙方实行考核监管。

（一）物业服务考核小组组成

物业服务考核由河南工程学院学生处学生社区物业管理科牵头成立考核小组，对物业服务组织实施相关考核工作。

（二）出现以下情况未按期整改，产生不良影响的实行一票否决，视为当月考核不合格：

1. 因乙方工作不到位，造成重大工作事故的（包括但不限于：火灾、人身伤害、财产损失、毕业生不能按时离校、新生不能按时顺利入住等）；
2. 擅自出租、出借、占用学校资产或变更用途的；
3. 利用学校资产从事经营活动的；
4. 对学校监管巡查指出问题未按期整改的。