

# 北京信息职业技术学院 服务采购合同

甲 方： 北京信息职业技术学院

法定代表人： 洪伟

地 址： 北京市朝阳区芳园西路 5 号

联 系 人： 张定国

联 系 电 话： 85305297

乙 方： 北京中水物业管理有限公司

法定代表人： 杨国利

地 址： 北京市西城区白广路二条 12 号 305 室

联 系 人： 赵媛媛

联 系 电 话： 68036121

特定行业公用经费其他服务采购项目

## 北京市政府采购服务类采购合同

项目名称: 特定行业公用经费其他服务采购项目

甲 方: 北京信息职业技术学院

乙 方: 北京中水物业管理有限公司

签署日期: 2025年7月18日

# 合 同

## 一、合同文件

北京信息职业技术学院 特定行业公用经费其他服务采购项目 (项目名称) 中所需学生公寓服务 (服务名称) 经 (采购人) 北京信息职业技术学院 以 11000025210200130163-XM001 号公开招标文件在国内政府采购。经评标委员会评定, 北京中水物业管理有限公司 (乙方) 为中标单位。甲、乙双方依据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》, 在平等自愿的基础上, 同意按照下面的条款和条件, 签署本合同。

## 二、服务内容

覆盖甲方本部、东坝、花乡三个校区共计 8 栋公寓楼的管理与服务, 包括学生公寓和留学生及培训公寓。

学生公寓服务: 日常 24 小时值班, 住宿生管理、思想教育、公寓设施管理等。

留学生及培训公寓服务: 24 小时双岗值班, 客房服务、公共区域保洁、设施管理等。

## 三、服务地点

本部校区: 北京市朝阳区芳园西路 5 号

东坝校区: 北京市朝阳区东坝乡红松园北里甲 1 号

花乡校区: 北京市丰台区花乡辛庄 90 号

## 四、服务期限

2025 年 8 月 6 日至 2026 年 8 月 5 日, 期限一年。

## 五、双方权利与义务

### (一) 甲方权利与义务

#### 1. 权利

有权对乙方的服务进行监督、检查和考核, 依据《北京信息职业技术学院 (北京市电子工业党校) 学生公寓社会化管理与服务考核办法 (试行)》及附件考核表进行评估。

要求乙方按照合同约定提供服务,对不符合要求的服务有权要求乙方限期整改。

对乙方的管理团队人员配备、培训等情况进行检查,确保符合合同规定的岗位要求。

## **2. 义务**

向乙方提供公寓的基本情况和相关规章制度,为乙方开展工作提供必要的支持和协助。

按照合同约定的付款方式和时间向乙方支付服务费用。

协调处理乙方与学校各部门之间的关系,为乙方工作创造良好的环境。

## **(二) 乙方权利与义务**

### **1. 权利**

有权要求甲方按照合同约定支付服务费用。

有权了解甲方的公寓管理要求和相关规章制度,获得必要的工作信息和支持。

### **2. 义务**

按照合同约定的服务范围、内容和标准,提供专业、优质的公寓管理与服务。

配备符合要求的管理团队,人员数量原则上不少于 53 人,包括项目经理 1 人、公寓楼长 7 人、公寓管理员 43 人、保洁员 2 人,并确保人员的稳定性和资质符合要求。

建立健全管理制度和 workflows,制定切实可行的管理方案和服务标准,确保服务质量。

定期开展人员培训,培训内容包括学校规章制度、公寓管理业务、安全管理、消防演练、师德师风、沟通、服务、礼仪、急救等,所有管理员须考核合格上岗,急救人员须取得初级急救员证,每学期自行开展公寓管理业务培训不少于 4 次。

建立清晰准确的信息台账,包括学生住宿信息、设施设备管理信息、人员管理信息等,并报甲方备案。

配合甲方及学校相关部门的检查、考核和评估工作，对存在的问题及时整改。

做好公寓的安全管理工作，包括日常安全巡视、消防演练、突发事件处理等，确保公寓内无安全事故发生。

维护公寓的环境卫生，按照规定的清洁标准和频次进行清洁整理，确保公寓整洁舒适。

遵守甲方的各项规章制度，爱护公寓内的设施设备，不得擅自改变公寓的用途和结构。

为学生提供优质的服务，关注学生的身心健康，及时处理学生的合理诉求，建立良好的师生关系。

## **六、服务标准与考核**

服务标准：乙方提供的服务须符合采购需求中规定的通用管理与服务标准、学生公寓房间整理标准、留学生及培训公寓房间整理标准、客房服务标准、公共区域保洁服务标准等各项标准，详见附件 1。

考核办法：甲方定期对乙方的服务进行考核，包括周检查、月度考核、学期考核和学年考核，详见附件 2。考核结果作为验收和付款的重要依据。考核内容包括管理团队、管理与服务、教育与关爱、协同与配合、安全与应急、满意度等方面，具体指标按照采购需求中的考核表执行。学期考核、学年考核成绩采用百分制，分为优秀（分数 $\geq 90$ ）、合格（ $80 \leq \text{分数} < 90$ ）、基本合格（ $70 \leq \text{分数} < 80$ ）、不合格（分数 $< 70$ ）四个档次。

## **七、验收要求**

### **1. 验收标准**

住宿学生信息准确率 100%。

学校相关部门（学生处、总务处、保卫处、二级学院）满意度 90%以上，具体满意度计算方式为：总体满意度=学生处满意度 $\times 50\%$ +协同部门满意度 $\times 30\%$ +住宿学生满意度 $\times 20\%$ ，同类满意度调查如涉及多份，取平均值。

学生宿舍卫生优秀率 85%以上，达标率 100%。

住宿学生服务满意率 90%以上。

住宿学生退费工作失误率为 0%。

管理团队无师德师风问题，学生投诉为 0。

校外人员混入宿舍发生率为 0%。

宿舍内欺凌霸凌、死亡等重大事件发生率为 0%。

严格按照《北京信息职业技术学院（北京市电子工业党校）学生公寓社会化管理与服务考核办法（试行）》进行考核评估，考核结果作为验收的重要参考。

## 八、合同总价

1. 本合同总价为人民币 4995188.1 元， 大写人民币：肆佰玖拾玖万伍仟壹佰捌拾捌元壹角（含增值税税额 282746.5 元，不含税金额为 4712441.6 元）。

2. 付款方式：

（1）本合同总价为大写人民币肆佰玖拾玖万伍仟壹佰捌拾捌元壹角，小写¥4995188.1；其中增值税税额大写人民币贰拾捌万贰仟柒佰肆拾陆元伍角，小写¥282746.5，不含税金额为大写人民币肆佰柒拾壹万贰仟肆佰肆拾壹元陆角，小写¥4712441.6。合同金额包含乙方履行合同时所需的全部设施设备、工具材料、清洁剂费用及人工费用等完成本项目工作的所有费用。

（2）双方签订合同后，乙方按合同约定按时按量到岗且完全满足采购方的业务需求，达到服务标准后30个日历日内，甲方支付合同总价的50%，大写人民币贰佰肆拾玖万柒仟伍佰玖拾肆元零伍分，小写¥2497594.05。

（3）乙方在合同规定日期内向采购人提供所有服务、工作主要指标全部完成，甲方按照学生公寓学年考核标准对成交人进行考核合格后，采购人向成交人支付余款，即大写人民币贰佰肆拾玖万柒仟伍佰玖拾肆元零伍分，小写¥2497594.05。甲方考核严格对照《北京信息职业技术学院(北京市电子工业党校)学生公寓社会化管理与服务考核办法(试行)》中工作

失误扣分表的标准进行年度考核扣分，并按每分1000元扣减支付款项。学生公寓考核按校区进行，月度考核成绩首次为基本合格予以警告并限期整改，再次及后续出现基本合格，每次按合同总价的1%-5%扣款；月考核连续三次基本合格或出现一次不合格则终止合同，并不予支付自当月起的所有后续费用。

## 九、本合同服务期限、服务地点

服务期限：自 2025年8月6日 起至 2026年8月5日 止。合同期限届满前一个月，如甲方准备继续委托乙方提供物业服务，甲乙双方应另行签订宿舍管理服务合同，否则本合同自动终止。

服务地点：本部校区（北京市朝阳区芳园西路5号）；东坝校区（北京市朝阳区东坝乡红松园北里甲1号）；花乡校区（北京市丰台区花乡辛庄90号）。

## 十、双方违约责任

### （一）甲方违约责任

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向甲方提出限期解决意见（双方协商）。如逾期仍未解决，乙方有权终止合同，在十五日内撤出，甲方对其违约行为应向乙方支付合同金额百分之三的违约金，并赔偿给乙方造成的经济损失。

2. 甲方未能按合同约定向乙方支付费用，乙方有权要求甲方按所拖欠费用的每日万分之五支付违约金。

3. 甲方使用的是财政资金，故甲方在约定的付款时间内办理财政支付手续即视为甲方办理完毕付款。由于财政资金拨款导致付款迟延的，不视为甲方违约。

### （二）乙方违约责任

1. 乙方未按照合同约定履行义务，包括但不限于转包或分包服务内容、提供的服务质量未达到标准要求，或不能及时解决师生员工反映强烈的宿舍管理服务问题，甲方通知后有权要求乙方在五日内限期改正，期限内整改未达到整改要求，甲方有权终止本合同，不予支付

相应费用,并有权要求乙方支付合同总额百分之二十作为违约金;违约金不足以赔偿甲方损失的,乙方应另行赔偿。

2. 乙方因自身原因包括但不限于人员调整、内部管理不善,不能全面有效履行合同,为甲方提供正常的宿舍管理服务以及影响甲方正常工作秩序,给甲方造成损失,致使甲方无法实现合同目的或导致产生严重后果的,甲方有权终止合同,不予支付相应费用,同时乙方应向甲方支付合同总额百分之二十违约金。违约金不足以弥补甲方损失的,乙方应另行赔偿。

3. 甲方上级相关部门和甲方提出合理的服务整改意见,乙方拒不采取整改措施的,甲方有权终止合同,要求乙方在十五日内无条件撤出,乙方对其违约行为应向甲方支付合同总额百分之二十的违约金,违约金不足以赔偿甲方损失的,乙方应另行赔偿。

4. 乙方服务人员、甲方相关人员(住宿学生等)因乙方管理或乙方服务人员过错导致的一切人身损害或财产损失,乙方应妥善处理纠纷并承担全部赔偿责任。同时,根据人身损害、财产损失程度、造成影响程度,甲方有权单方解除本合同,不予支付当月及后续费用,并有权要求乙方赔偿由此造成的一切损失。

本合同所称损失包括直接经济损失、诉讼费、律师费、差旅费、甲方向第三方支付赔偿金/和解费等一切费用。

## **十一、争议解决及通知送达**

1. 本合同在履行中发生争议的,双方应协商解决,协商不成时,应将争议提交至甲方所在地的人民法院诉讼解决。

2. 任何一方因履行本合同而相互发出或者提供的所有通知、文件、材料,均以本合同所列明的地址送达,一方迁址或者变更联系方式的,应于变更当日书面通知对方。否则,因联系方式的错误致使无法送达而造成的不利后果均由未通知方承担。

## **十二、合同的生效**

本合同经双方全权代表签署、加盖单位印章后生效。

(以下无正文,为合同签署栏)

甲方:

北京信息职业技术学院

(公章)

授权代表(签字):

法定地址:

乙方:

北京中水物业管理有限公司

(公章)

授权代表(签字):

法定地址: 北京市西城区白广路

二条 12 号 305 室

邮政编码:

电话:

开户银行:

账号:

邮政编码: 100053

电话: 68036121

开户银行: 华夏银行北京广外支行

账号: 10287000000225852

## 合同一般条款

### 1 定义

本合同中的下列术语应解释为：

1.1 “合同”系指甲乙双方签署的、合同格式中载明的甲乙双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和构成合同的其它文件。

1.2 “合同价”系指根据合同约定，乙方在完全履行合同义务后甲方应付给乙方的价格。

1.3 “服务”系指根据合同约定乙方承担的服务。

1.4 “甲方”系指与成交人签属供货合同的单位（含最终用户）。

1.5 “乙方”系指根据合同约定提供相关服务的成交人。

1.6 “验收”系指合同双方依据强制性的国家技术质量规范和合同约定，确认合同项下的服务符合合同规定的活动。

### 2 技术规范

2.1 提交服务的技术规范应与磋商文件规定的技术规范和技术规范附件（如果有的话）及其响应文件的技术规范偏差表（如果被甲方接受的话）相一致。若技术规范中无相应说明，则以国家有关部门最新颁布的相应标准及规范为准。

### 3 服务方式及付款

3.1 本合同项下的服务期限、地点及付款方式见“合同”。

### 4 不可抗力

4.1 如果双方中任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间。

4.2 受事故影响的一方应在不可抗力的事故发生后尽快书面形式通知另一方，并在事故发生后3天内，将有关部门出具的证明文件送达另一方。

4.3 不可抗力使合同的某些内容有变更必要的，双方应通过协商在3日内达成进一步履行合同的协议，因不可抗力致使合同不能履行的，合同终止。

## 5 税费

5.1 与本合同有关的一切税费均适用中华人民共和国法律的相关规定。

## 6 合同争议的解决

6.1 因合同履行中发生的争议,可通过合同当事人双方友好协商解决。如自协商开始之日起 15 日内得不到解决,双方应将争议提交同级政府采购办公室调解。调解不成的,应将争议提交至甲方所在地的人民法院诉讼解决。

6.2 诉讼费用除法院另有裁决外,应由败诉方负担。

## 7 违约解除合同

7.1 在乙方违约的情况下,甲方经同级政府采购监督管理机关审批后,可向乙方发出书面通知,部分或全部终止合同。同时保留向乙方追诉的权利。

7.1.1 乙方未能在合同规定的限期或甲方同意延长的限期内,提供全部或部分服务;

7.1.2 乙方未能履行合同规定的其它主要义务的;

7.1.3 甲方认为乙方在本合同履行过程中有腐败和欺诈行为的。

7.1.3.1 “腐败行为”和“欺诈行为”定义如下:

7.1.3.1.1 “腐败行为”是指提供/给予/接受或索取任何有价值的东西来影响甲方在合同签定、履行过程中的行为。

7.1.3.1.2 “欺诈行为”是指为了影响合同签定、履行过程,以谎报事实的方法,损害甲方的利益的行为。

7.2 在甲方根据上述第 7.1 条规定,全部或部分解除合同之后,应当遵循诚实信用原则,以政府采购监督管理部门同意的方式,全部或部分购买与未交付的货物类似的货物或服务,乙方应承担甲方购买类似货物或服务而产生的额外支出。部分解除合同的,乙方应继续履行合同中未解除的部分。

## 8 破产终止合同

8.1 如果乙方破产或无清偿能力时,甲方经报同级政府采购监督管理

部门审批后，可在任何时候以书面通知乙方，提出终止合同而不给乙方补偿。该合同的终止将不损害或不影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

## **9 转让和分包**

9.1 政府采购合同不能转让。

9.2 经甲方和同级政府采购监督管理部门事先书面同意乙方可以将合同项下非主体、非关键性工作分包给他人完成。接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包。分包后不能解除乙方履行本合同的责任和义务，接受分包的人与乙方共同对甲方连带承担合同的责任和义务。

## **10 合同修改**

10.1 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的除外。如必须对合同条款进行改动时，当事人双方须共同签署书面文件，做为合同的补充，并报同级政府采购监督管理部门备案。

## **11 通知**

11.1 本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面形式发送，而另一方也应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。

## **12 适用法律**

12.1 本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

## **13 履约保证金**

13.1 甲方支付最后一笔款项前，乙方向甲方以银行保函的形式提供履约保证金及售后服务保证金，金额为合同价款的 5%，甲方不接受其他任何形式的履约保证金。

13.2 银行保函用于补偿甲方因乙方不能履行其合同义务及售后服务而蒙受的损失。

13.3 银行保函应使用本合同货币，由中华人民共和国注册和营业的银行开具。

## **14 合同生效和其它**

14.1 政府采购项目的采购合同内容的确定应以磋商文件和响应文件为基础，不得违背其实质性内容。政府采购项目的采购合同自签订之日起七个工作日内，甲方应当将合同副本报同级政府采购监督管理部门和有关部门备案。合同将在双方签字盖章后开始生效。

14.2 本合同一式 8 份，具同等法律效力。甲方 5 份，乙方 2 份，招标代理机构存档 1 份。

## 附件 1-公寓服务标准

### （一）通用管理与服务标准

适用于本项目涉及的所有楼宇，涉及学生包括中国学生和留学生。

1. 按照每年招生计划，提前做好新生宿舍分配方案，整理好宿舍环境卫生，规范办理学生住宿手续并提供服务。
2. 精准清晰建立学生住宿信息台账，按照学校财务相关要求及时生成中国学生住宿费应收款。
3. 按照出入境人员管理要求，认真及时做好留学生住宿信息相关报备工作。
4. 严格落实学校《退宿管理办法》，及时规范为学生办理退宿手续，按学校财务要求规范办理退费手续。
5. 严格落实学校《学生公寓设施管理维修管理规定》，确保公寓内设施完善，教育引导爱惜和保护公寓设施。对年久失修或自然损坏公物，先消除安全隐患，及时报修，随坏随修。
6. 严格落实学校《公寓值班管理制度》，执行 24 小时公寓值班管理，严格作息时间 6:00 开楼门，21:30 锁楼门。采取“技防加人防”方式，做好公寓楼进出管理，禁止校外人员、其他公寓楼学生及走读学生进入；确保值班人员按时上岗，坚守岗位，无擅离职守情况发生。
7. 严格落实学校《晚点名管理规定》，每日应认真登记学生住宿情况，对晚归和夜不归宿学生逐一核实情况，并做好相关登记，及时与二级学院沟通晚归及夜不归宿学生信息，按照学生手册及时处理。
8. 严格落实学校《安全巡视管理规定》，每日巡视卫生、用电、用火、吸烟、酗酒、赌博、打架、欺凌等违纪情况，关注身心异常学生，同时检查公寓楼内安全设施完好程度，包括应急灯、消防栓、灭火器、门禁系统、控电系统、监控系统等的完好程度，做到发现问题，及时处理，不留安全隐患，杜绝安全事故的发生，同时做好日常安全巡视记录，记录应规范完整，存档备查。
9. 严格落实学校《学生宿舍集体及个人“达标创优”评选条例》，按照“达标创优”日常考核内容，积极引导学生整理内务卫生，每日对

宿舍进行检查。宿舍集体成绩做到日公布、月汇总、学期总评。每学期评选出优秀宿舍、优秀住宿生，做到公平、公正、公开。

10. 严格落实学校《学生公寓丢失物品处理办法》，要加强个人物品妥善保管的教育，严格执行相关程序，积极做好相关工作。

11. 严格落实学校《学生公寓监控使用管理办法》，凡调取、复制录像资料必须有两名公寓人员在场，必须经过学校主管学生公寓部门领导同意。

12. 严格落实学校《学生公寓广播使用管理办法》，要牢牢掌握广播的话语权，负责严格把好意识形态关，落实节目或播报内容审查机制，未经批准一律不允许播报。

13. 严格落实学校《学生公寓会客管理制度》，规范做好来访人员会客登记，决不允许出现外来人员冒充来访者进入学生公寓从事商业或其他活动。

14. 严格落实学校《假期住宿管理规定》，规范落实学生假期住宿相关手续办理，做好假期值班、晚点名等常规管理。

15. 严格落实学校《身心健康学生管理与服务办法》，精准掌握身心健康问题学生情况，建立台账，一生一册予以关注关心关怀。

16. 严格落实学校《学生公寓突发事件应急管理规定》，预防为主，第一时间到现场，控制现场，将问题处理在萌芽状态，必要时按规定逐级上报。

17. 严格落实学校消防疏散演练要求，每学期至少组织一次公寓楼学生消防疏散演练，全体公寓管理人员及相关学生参与。

18. 积极配合学校公寓主管部门，落实公寓文化节活动的策划及实施，营造良好的公寓文化氛围，并主动协助公寓管理部门做好公寓文化建设（如公寓文化墙）。

19. 定期（每学期不少于2次）召开住宿学生座谈会，听取学生意见建议，不断改进提升管理措施和服务质量。

20. 在学生公寓内建立学生自律委员会，遴选学生骨干，定期开展培训，指导学生进行自我管理、自我服务。

21. 在学生公寓内建立志愿服务岗位和勤工俭学岗位，为学生成长搭建平台。

22. 利用新生入学教育、住宿生大会、宿舍长会、安全教育会、宣传海报、广播等有效形式，对住宿生进行宿舍管理制度、安全教育、法治教育、传染病预防知识、消防知识、艾滋病预防等相关内容主题教育。

## （二）学生公寓房间整理标准

新生入住前及学生退宿后做好房间、床铺的清洁、整理工作：

1. 物品清理：检查房间内、床铺上是否有遗留物品，如有，及时联系学生领取，对于无人认领的物品，按照学校相关规定进行处理。
2. 地面清洁：使用扫帚和拖把彻底清扫房间地面，包括角落、床下、桌下等部位，确保无灰尘、垃圾和杂物残留。对于顽固污渍，使用清洁剂进行擦拭，直至地面干净整洁。
3. 墙面清洁：检查墙面是否有污渍、涂鸦或破损情况，如有污渍，使用清洁剂和抹布进行擦拭，对于难以清除的涂鸦，可采用专用的清洁工具进行处理。对于轻微破损的墙面，联系相关部门进行简单的修补，确保墙面整体干净、整洁、美观。
4. 门窗清洁：清洁门窗表面，包括玻璃、窗框、门框等部位，使其明亮无污渍，同时检查门窗的开关是否灵活，如有损坏及时报修。确保窗帘干净整洁，如有污渍，将其拆下后进行清洗，晾干后再重新安装。此服务不涉及存在安全隐患的内容，如高层玻璃外面等。
5. 天花板清洁：使用长柄掸子等工具清理天花板上的灰尘、蜘蛛网等杂物，确保天花板干净整洁，无明显积尘。
6. 灯具清洁：关闭电源后，清洁灯具表面，包括灯罩、灯座等部位，使用软布擦拭，避免损坏灯具，确保灯具干净、明亮且安全。
7. 床架清洁：使用抹布和清洁剂擦拭床架表面，包括床头、床尾、床栏、床板等部位，确保无灰尘、污渍。如床板有破损联系相关部门进行维修或者更换。
8. 书桌、椅子清洁：使用抹布和清洁剂擦拭书桌、椅子表面，确保无

灰尘、污渍和划痕，书桌内干净整洁无杂物，对于损坏的书桌、椅子及时报修或更换。

9. 衣柜清洁：清洁衣柜内部，包括衣柜门、衣柜隔板、挂衣杆等部位，使用清洁剂擦拭，去除灰尘和污渍，确保衣柜干净、整洁、无异味。

10. 空调、风扇清洁：对空调进行简单的清洁，包括清洁空调滤网、外壳等部位，确保空调能够正常运行且出风无异味；对风扇进行擦拭，去除灰尘和污渍，确保风扇转动灵活、安全。

11. 通风换气：在清洁完成后，打开门窗进行通风换气，确保房间内空气清新，无异味，通风时间不少于 2 小时。

12. 消毒处理：使用消毒液对房间进行全面消毒，包括地面、墙面、家具表面等部位，按照消毒液的使用说明进行操作，确保消毒效果，消毒完成后再次通风换气。

13. 对房间内的所有设施进行全面检查，包括床铺、书桌、椅子、衣柜、门窗、灯具、空调、风扇等，确保所有设施完好无损、功能正常，如有损坏及时报修或更换。

14. 完成清洁整理工作后，由楼长进行验收，验收合格后填写验收记录表，记录房间的清洁情况和设施的完好情况，验收记录表应由清洁人员和楼长签字确认，以备后续查阅。

15. 清洁频次与时间：新生入住前的清洁整理工作应在新生报到前一周内完成，确保新生入住时房间干净整洁；学生退宿后的清洁整理工作应在学生退宿后 24 小时内完成，以便及时安排下一位学生入住；空房间一周至少整理一次，确保随时入住。

### （三）留学生及培训公寓房间整理标准

1. 入住前做好房间清洁和设备设施检查，确保安全运行。

2. 按照“从上到下、从里到外、先干后湿、先卧室再卫生间、环形整理”的原则进行清洁。

3. 卫生做到“七无”、“六洁”：“七无”即无六害、无积尘、无杂物、无异味、无污渍、无不卫生死角。“六洁”即室内外环境清洁，床上用品清洁，家具设备清洁，卫生间清洁，工作间、储物室清洁，服务

员工作服清洁。

4. 床铺：每次更换床单、被套、枕套，确保无毛发、污渍，床面平整，四角紧密，床垫定期翻转、清洁，保护垫无破损。（含布草清洗）
5. 床头柜：表面擦拭干净，无灰尘、污渍，台灯正常使用，灯罩清洁，抽屉内部整理清洁，物品摆放整齐。
6. 衣柜：内外擦拭，衣架齐全、摆放整齐，柜门开关顺畅，内部无异味，隔板无灰尘。
7. 桌椅：桌面无灰尘、污渍，椅子腿、靠背无积尘，摆放端正，抽屉清理干净，如有损坏及时报修。
8. 窗台、窗户：窗台无灰尘、杂物，窗户玻璃明亮，窗框擦拭干净，窗帘定期清洗，拉动顺畅。
9. 卫生间：便池的清洁、除臭冲洗和擦拭，面盆及卫生洁具整体的冲洗擦洗，杂物桶的倾倒与清洁、垃圾袋的调换，镜子擦拭明亮，达到无污迹、无积水、光洁、无异味的标准。
10. 地面清洁：先清扫地面，再拖洗地面，确保地面干净整洁、无积水、无卫生死角。
11. 茶具、饮具：每天撤换，实行“一冲、二擦、三洗、四消毒、五保管”。
12. 设施检查：检查房间内的所有设施是否完好无损、功能正常，如有损坏及时报修。
13. 整理频次：床品做到一客一换，客房长住房床品至少三天一换（或根据住客需求），随脏随换，留生长住房床品在第一次入住时按上述标准准备，之后由留学生自行负责清洗更换；空房间一周至少整理一次，确保随时入住。
14. 用品准备：按标准为客房好各类日用品，如毛巾、浴巾、卫生纸、洗发水、沐浴露等，确保数量准确、质量合格。
15. 倡导节能环保，鼓励减少一次性用品使用，推广节能措施。

#### （四）客房服务标准

1. 敲门示意：轻敲门三次，每次间隔 3 秒，同时报“客房保洁”，等

待客人回应，如无回应，再用钥匙开门，开门时再次报“客房保洁”。或根据客人入住习惯，未经允许，服务员不得进入客房，尊重客人隐私。

2. 开窗通风：进入客房后，先打开窗户通风换气，调节室内温度。
3. 床铺整理：严格按照床铺整理流程操作。
4. 整理物品：将客人随意摆放的物品整理归位，如衣物、文件等，尽量不触碰客人的私人物品，如有需要移动，需在客人回来前恢复原状。
5. 卧室清洁：依次对床头柜、衣柜、桌椅、窗台、窗户、地毯、地面等进行清洁，注意细节，如家具边角、窗帘褶皱处等。
6. 卫生间清洁：按照先清洁台面、镜子，再清洁马桶，最后清洁浴缸、淋浴区和地面的顺序进行，使用合适的清洁剂和工具，做到彻底清洁、消毒。
7. 用品补充：按标准为客房补充各类日用品，如毛巾、浴巾、卫生纸、洗发水、沐浴露等，确保数量准确、质量合格。
8. 检查设施：在保洁过程中仔细检查客房设施设备，如电视、电话、空调、灯具等是否正常运行，发现问题及时报修。
9. 清理垃圾：将房间内的垃圾收集到垃圾袋中，更换垃圾袋，注意不要遗漏垃圾桶底部的垃圾。
10. 检查收尾：再次检查客房设施设备是否正常，房间清洁是否达标，关闭窗户、窗帘，锁好门，填写客房保洁记录。

#### （五）留学生及培训公寓其他服务标准

1. 入住办理：按要求规范办理入住手续，入住登记、身份核验、发放房卡等。
2. 退房服务：退房时迅速检查房间设施，避免客人久等，如发现客人遗留物品应及时联系并妥善保管。

#### （六）留学生及培训公寓公共区域保洁服务标准

留学生及培训公寓公共区域包括本楼宇除客房、留学生用房以外的其他区域，如门厅、楼道、楼道墙面、顶面及相关设施、楼梯、电梯、服务间等区域。

1. 门厅：硬性地面整体的清扫和拖洗，门、门框、门玻璃局部易污部分的擦拭，地面边角局部的擦拭，门厅物品如消防器材、指示牌、照明灯具开关等的局部擦拭，无污迹、光洁、无尘土。
2. 楼道：硬性地面整体的清扫和拖洗，消防器材、指示牌、照明灯具开关等的擦拭，楼道饰物和地面边角局部的擦拭，杂物桶的倾倒与清洁、垃圾袋的调换，楼道玻璃的清洁和擦拭，达到无污迹、光洁、无尘土、垃圾无外溢的标准。
3. 楼梯：楼梯地面整体的清扫和拖洗，楼梯扶手、栏杆整体部分擦拭，楼梯厅窗台、窗玻璃里面擦拭。
4. 电梯：不锈钢门柜及镜面，无污迹、无尘土、无手印、无擦痕，光亮如新；地面无垃圾、无尘土、无发丝、无异味，如果是地毯，需保持干燥、无污迹；如果是木质或合成塑料地面，需保持干净且无水迹；轿厢门轨：内无垃圾、无杂物，确保门能正常开合；扶手、指示板及按钮：干净、无污迹，按钮需保持敏感度和显示清晰度；通风口和天花板：无灰尘，定期检查和清洁通风系统，确保空气流通畅。
5. 楼道、楼梯顶棚、边角蜘蛛网塔灰的清扫，确保无污渍、光洁、无尘土。
6. 服务间：操作台干净整洁，无油污、水渍、食物残渣，保持干燥、清洁，定期消毒，避免细菌滋生；微波炉内部无食物残渣、油污，保持清洁，外部无灰尘、油污，按键和显示屏清晰，每周一次深度清洁；冰箱门封条清洁、无污垢，确保密封良好，外部无灰尘、油污，保持干净；洗衣机（含烘干机）外观整洁，电源接通良好，无安全隐患；地面无垃圾、杂物、积水，保持干燥、清洁，每天至少清扫和拖地一次，必要时可增加清洁频次，地漏保持畅通，无异味；墙面和天花板无油污、灰尘、蜘蛛网，墙面瓷砖或涂料保持干净，无污渍，定期检查天花板是否有漏水、破损等情况；门窗玻璃明亮，无污渍、水印，门窗框无灰尘、油污，能够正常开关，通风口保持清洁，无灰尘堆积。
7. 保洁频次：公共区域卫生每天上午 10 点前完成首次全面清洁，此后在当日内根据实际使用情况，对出现的脏污区域及时进行清洁维护，

确保环境整洁度符合标准。每学期 1-2 次楼宇深度清洁，含门、窗内外玻璃的专业清洁，楼内所有区域的深度清洁。

附件 2-公寓考核表

\_\_\_\_校区学生公寓工作开展情况周检查表

| 序号 | 项目    | 相关事项                  | 记录 |
|----|-------|-----------------------|----|
| 1  | 团队管理  | 1.1 出勤情况              |    |
|    |       | 1.2 精神面貌              |    |
|    |       | 1.3 交接班               |    |
|    |       | 1.4 学习、培训             |    |
|    |       | 1.5 师德师风              |    |
|    |       | 1.6 服务意识              |    |
| 2  | 管理与服务 | 2.1 工作记录              |    |
|    |       | 2.2 内务检查              |    |
|    |       | 2.3 公寓环境              |    |
|    |       | 2.4 报修情况              |    |
|    |       | 2.5 空调充值              |    |
|    |       | 2.6 未归宿学生处理           |    |
|    |       | 2.7 公寓物品监管            |    |
|    |       | 2.8 退费事宜              |    |
|    |       | 2.9 楼门把控              |    |
|    |       | 2.10 其他情况             |    |
| 3  | 教育与关爱 | 3.1 本周公寓开展的宣讲教育及效果    |    |
|    |       | 3.2 关心关爱、谈心谈话、心理疏导情况  |    |
| 4  | 协同与配合 | 4.1 完成学校、公寓管理部门相关工作情况 |    |
|    |       | 4.2 与二级学院沟通情况         |    |
|    |       | 4.3 学生自律委员会业务培训情况     |    |
|    |       | 4.4 其他情况              |    |
| 5  | 安全与应急 | 5.1 日常安全巡视            |    |
|    |       | 5.2 对学生进行安全教育         |    |
|    |       | 5.3 配合上级部门或单位安全检查     |    |

|   |      |                    |  |
|---|------|--------------------|--|
|   |      | 5.4 学生生病、打架等突发事情处理 |  |
|   |      | 5.5 身心异常学生处理       |  |
| 6 | 持续提升 | 工作中不足与改进建议         |  |

考核人签字：

第三方负责人签字：

日期：

填写说明：

1. 此表以校区为单位填写；
2. 填写记录简单明了，事实清楚，无歧义，表格大小可根据实际内容调整；
3. 考核人为公寓考核员，第三方负责人签字确认。

校区学生公寓月度考核表

| 序号 | 考核项目           | 具体指标                                             | 分值 | 得分 |
|----|----------------|--------------------------------------------------|----|----|
| 1  | 管理团队<br>(10分)  | 1.1 人员数量满足单双班排班要求,无缺岗运行;                         | 2  |    |
|    |                | 1.2 爱岗敬业、为人师表;上班穿戴整齐、精神饱满、语言文明、举止得体;对待学生有爱心、有耐心; | 2  |    |
|    |                | 1.3 团队协作良好,定期开会、学习、交流、培训;                        | 2  |    |
|    |                | 1.4 管理员按时上岗,坚守岗位,无擅离职守情况发生;                      | 2  |    |
|    |                | 1.5 管理团队无师德师风问题,学生投诉为0;                          | 2  |    |
| 2  | 管理与服务<br>(35分) | 2.1 工作记录规范完整,工作交接到位,无因交接疏漏导致后续问题发生;              | 2  |    |
|    |                | 2.2 内务打分公平公正公开,台账清晰,学生无异议;                       | 5  |    |
|    |                | 2.3 关注公寓公共环境卫生,及时与保洁沟通解决问题,保持公寓干净整洁;             | 2  |    |
|    |                | 2.4 熟悉报修流程,及时、有效解决问题,无安全隐患;                      | 5  |    |
|    |                | 2.5 熟悉空调充值流程和操作方法,服务热情、及时,学生满意;                  | 3  |    |
|    |                | 2.6 开关楼、晚点名时间把控严格,未归宿学生处理及时、得当;                  | 5  |    |
|    |                | 2.7 加强学生个人物品管理教育,消除宿舍内安全隐患,无偷盗事件发生;              | 3  |    |
|    |                | 2.8 每月准确生成住宿生退费信息,差错率为0%;                        | 3  |    |
|    |                | 2.9 严格楼门管理,非本公寓人员混入宿舍发生                          | 2  |    |

|   |                     |                                    |   |  |
|---|---------------------|------------------------------------|---|--|
|   |                     | 率为 0%;                             |   |  |
|   |                     | 2.10 宿舍内欺凌霸凌、死亡等重大事件发生率为 0%;       | 5 |  |
| 3 | 教育与关<br>爱<br>(10 分) | 3.1 结合当月工作重点开展宣讲教育, 效果良好;          | 5 |  |
|   |                     | 3.2 与学生进行谈心谈话, 开展心理疏导, 无重大问题发生;    | 5 |  |
| 4 | 协同与配<br>合<br>(10 分) | 4.1 落实学校、学生公寓管理部门相关工作及时、高效, 不推诿;   | 2 |  |
|   |                     | 4.2 与二级学院领导、辅导员、班主任密切配合, 形成教育闭环;   | 2 |  |
|   |                     | 4.3 与学生保持良好沟通, 建立学生自律委员会并定期进行业务培训; | 2 |  |
|   |                     | 4.4 与学校其他部门配合良好, 妥善解决实际问题;         | 2 |  |
|   |                     | 4.5 配合公寓主管部门策划组织公寓文化节各项活动;         | 2 |  |
| 5 | 安全与应<br>急<br>(25 分) | 5.1 认真做好日常安全巡视, 月度安全事故发生率为 0%;     | 5 |  |
|   |                     | 5.2 对学生进行安全教育, 宣传到位、组织有序、效果良好;     | 5 |  |
|   |                     | 5.3 配合上级部门或单位入校安全检查;               | 5 |  |
|   |                     | 5.4 学生生病、打架等突发事情处理规范有序, 有尺度有温度;    | 5 |  |
|   |                     | 5.5 关注身心异常学生, 早发现、早上报, 规避后续隐患;     | 5 |  |
| 6 | 其他方面<br>(10 分)      | 6.1 月度内因第三方管理与服务引发的学生、家长校内投诉情况;    | 2 |  |
|   |                     | 6.2 月度内因第三方管理与服务引发的学生、家            | 5 |  |

|      |                                            |     |  |
|------|--------------------------------------------|-----|--|
|      | 长校外投诉情况:                                   |     |  |
|      | 6.3 根据上月考核结果, 及时纠正问题、改进不足、不断提升工作质量, 无重复发生; | 3   |  |
| 分数汇总 |                                            | 100 |  |

考核人签字:

第三方负责人签字:

日期:

填写说明:

1. 此表以校区为单位填写; 2. 考核人为校区学生处办、学生处公寓主管领导、公寓考核干事; 3. 第三方负责人签字确认。

——校区学生公寓学期考核表

| 序号 | 考核项目            | 具体指标                                                     | 分值 | 得分 |
|----|-----------------|----------------------------------------------------------|----|----|
| 1  | 管理团队<br>(10 分)  | 1.1 人员数量满足单双班排班要求, 无缺岗运行;                                | 2  |    |
|    |                 | 1.2 爱岗敬业、为人师表; 上班穿戴整齐、精神饱满、语言文明、举止得体; 具备一定的沟通能力、计算机操作能力; | 2  |    |
|    |                 | 1.3 团队协作良好, 按要求完成业务培训;                                   | 2  |    |
|    |                 | 1.4 管理团队无师德师风问题, 学生投诉为 0;                                | 2  |    |
|    |                 | 1.5 无因管理员工作不到位导致失窃或者公务损坏等事件发生;                           | 2  |    |
| 2  | 管理与服务<br>(30 分) | 2.1 认真做好新学期开学准备, 卫生无死角, 床位分配合理、调整到位;                     | 3  |    |
|    |                 | 2.2 住宿生台账、身心健康台账等更新及时, 数据准确;                             | 3  |    |
|    |                 | 2.3 及时准确生成住宿生缴费、退费信息, 差错率为 0%;                           | 3  |    |
|    |                 | 2.4 达标创优考核公平公正, 考核结果公开, 无异议; 优秀率 85%以上, 达标率 100% 。       | 5  |    |
|    |                 | 2.5 熟悉报修流程, 及时、有效解决问题, 无安全隐患;                            | 3  |    |
|    |                 | 2.6 合理设置志愿服务岗位和勤工助学岗位, 搭建学生成长平台;                         | 2  |    |
|    |                 | 2.7 加强学生个人物品管理教育, 消除宿舍内安全隐患, 无偷盗事件发生;                    | 3  |    |
|    |                 | 2.8 严格楼门管理, 非本公寓人员混入宿舍发生率为 0%;                           | 3  |    |
|    |                 | 2.9 宿舍内欺凌霸凌、死亡等重大事件发生率为                                  | 5  |    |

|   |                |                                                |   |  |
|---|----------------|------------------------------------------------|---|--|
|   |                | 0%;                                            |   |  |
| 3 | 教育与关爱<br>(10分) | 3.1 发挥公寓育人作用, 对学生进行思想教育, 公寓管理制度、安全知识等宣传, 效果良好; | 5 |  |
|   |                | 3.2 主动对学生进行关心关爱、谈心谈话、心理疏导, 效果良好;               | 5 |  |
| 4 | 协同与配合<br>(10分) | 4.1 落实学校、学生公寓管理部门相关工作及时、高效;                    | 2 |  |
|   |                | 4.2 与二级学院领导、辅导员、班主任密切配合, 形成教育闭环;               | 2 |  |
|   |                | 4.3 与学生保持良好沟通, 建立学生自律委员会, 每学期召开学生座谈会不少于2次;     | 2 |  |
|   |                | 4.4 与学校其他部门配合良好, 妥善解决实际问题;                     | 2 |  |
|   |                | 4.5 配合公寓主管部门策划组织公寓文化节各项活动;                     | 2 |  |
| 5 | 安全与应急<br>(25分) | 5.1 认真做好日常安全巡视, 学期安全事故发生率为0%;                  | 5 |  |
|   |                | 5.2 每学期进行一次消防疏散演练, 宣传到位、组织有序、效果良好;             | 5 |  |
|   |                | 5.3 配合上级部门或单位入校安全检查;                           | 5 |  |
|   |                | 5.4 学生生病、打架等突发事情处理规范有序, 有尺度有温度;                | 5 |  |
|   |                | 5.5 关注身心异常学生, 早发现、早上报, 规避后续隐患;                 | 5 |  |
| 6 | 满意度<br>(10分)   | 6.1 学校相关部门(学生处、总务处、保卫处、二级学院)学期满意度90%以上;        | 3 |  |
|   |                | 6.2 学期住宿学生满意度90%以上;                            | 2 |  |
|   |                | 6.3 学期内因第三方管理与服务引发的学生、家长校内投诉情况;                | 2 |  |

|      |                |                                          |     |  |
|------|----------------|------------------------------------------|-----|--|
|      |                | 6.4 学期内因第三方管理与服务引发的学生、家长校外投诉情况:          | 3   |  |
| 7    | 不足与改进<br>(5 分) | 7.1 自我修正能力, 及时发现管理与服务方面的不足, 不断提升管理与服务质量: | 3   |  |
|      |                | 7.2 针对月考核中的问题与不足, 能及时改进, 无重复发生:          | 2   |  |
| 分数汇总 |                |                                          | 100 |  |

考核人签字:

第三方负责人签字:

日期:

填写说明: 1. 此表以校区为单位填写; 2. 考核结果由学生处负责人、第三方负责人签字确认。

学生公寓学年考核表

| 序号 | 考核项目            | 具体指标                                | 分值 | 得分 |
|----|-----------------|-------------------------------------|----|----|
| 1  | 管理团队<br>(10 分)  | 1.1 人员数量保证无缺岗运行；素质、能力胜任工作要求；团队协作良好； | 2  |    |
|    |                 | 1.2 年度有计划、有总结，内容全面，重点突出，亮点显著；       | 3  |    |
|    |                 | 1.3 在学校的总体要求下，制定第三方管理制度文件，可行、有效；    | 3  |    |
|    |                 | 1.4 管理团队无师德师风问题，学生投诉为 0；            | 2  |    |
| 2  | 管理与服务<br>(30 分) | 2.1 各类信息台账、公寓管理记录完善，准确率 100%；       | 5  |    |
|    |                 | 2.2 日常管理与服务规范有序，严格执行学校相关规章制度；       | 5  |    |
|    |                 | 2.3 及时准确生成住宿生缴费、退费信息，差错率为 0%；       | 5  |    |
|    |                 | 2.4 严格楼门管理，非本公寓人员混入宿舍发生率为 0%；       | 5  |    |
|    |                 | 2.5 宿舍内欺凌霸凌、死亡等重大事件发生率为 0%；         | 10 |    |
| 3  | 教育与关爱(10 分)     | 3.1 学年内公寓开展的各类宣讲教育效果良好；             | 5  |    |
|    |                 | 3.2 关系关爱学生，开展谈心谈话、心理疏导，无重大问题发生；     | 5  |    |
| 4  | 协同与配合<br>(10 分) | 4.1 落实学校、学生公寓管理部门相关工作及时、高效；         | 2  |    |
|    |                 | 4.2 与二级学院领导、辅导员、班主任密切配合，形成教育闭环；     | 2  |    |
|    |                 | 4.3 与学生保持良好沟通，建立学生自律委员会，            | 2  |    |

|      |                     |                                          |     |  |
|------|---------------------|------------------------------------------|-----|--|
|      |                     | 各公寓每学年召开学生座谈会不少于 4 次；                    |     |  |
|      |                     | 4.4 与学校其他部门配合良好，妥善解决实际问题；                | 2   |  |
|      |                     | 4.5 落实主体责任不推诿，解决问题有方法，有实效；               | 2   |  |
| 5    | 安全与应<br>急<br>(25 分) | 5.1 认真做好日常安全巡视，学年安全事故发生率为 0%；            | 5   |  |
|      |                     | 5.2 消防疏散演练宣传到位、组织有序、效果良好；                | 5   |  |
|      |                     | 5.3 配合上级部门或单位入校安全检查；                     | 5   |  |
|      |                     | 5.4 学生生病、打架等突发事情处理规范有序，有尺度有温度；           | 5   |  |
|      |                     | 5.5 关注身心异常学生，早发现、早上报，规避后续隐患；             | 5   |  |
| 6    | 满意度<br>(10 分)       | 6.1 学校相关部门（学生处、总务处、保卫处、二级学院）学年满意度 90%以上； | 3   |  |
|      |                     | 6.2 学年住宿学生满意度 90%以上；                     | 2   |  |
|      |                     | 6.3 学年因第三方管理与服务引发的学生、家长校内投诉情况；           | 2   |  |
|      |                     | 6.4 学年因第三方管理与服务引发的学生、家长校外投诉情况；           | 3   |  |
| 7    | 不足与改<br>进<br>(5 分)  | 7.1 具有自我修正能力，及时发现管理与服务方面的不足，不断提升管理与服务质量； | 3   |  |
|      |                     | 7.2 针对月考核、学期考核中的问题，能及时改进，无重复发生；          | 2   |  |
| 分数汇总 |                     |                                          | 100 |  |

考核人签字：

第三方负责人签字：

日期：

填写说明：

1. 此表以第三方公司为单位填写；2. 考核人涉及各相关部门，汇总表由学生处负责人、第三方负责人签字确认。

