

北京第二外国语学院

学生公寓物业管理服务委托合同

委托方：北京第二外国语学院（以下简称甲方）

受托方：珠海市丹田物业管理股份有限公司（以下简称乙方）

为推进北京第二外国语学院物业管理服务专业化、社会化，为学生创造整洁、舒适、安全、便利、文明的生活、休息、学习环境，通过优质的后勤保障服务促进学院发展，根据国家及北京市有关法律、法规，同意签订以下条款并共同遵守。

一、物业概况

（一）服务面积及管理范围

序号	建筑名称	建筑面积（平方米）	服务面积（平方米）	服务区域	服务内容
1	1号学生公寓	5745	2500	楼道、门厅、楼梯、卫生间、洗漱间、值班室、天台	值班、保洁，管理
2	3号学生公寓	2495	720	楼道、门厅、楼梯、卫生间、洗漱间、值班室、晾衣房	值班、保洁，管理
3	5号学生公寓	2622	750	楼道、门厅、楼梯、卫生间、洗漱间、值班室、	值班、保洁，管理
4	6号学生公寓	34998	24013	楼道、门厅、电梯间、楼梯、卫生间、洗漱间、值班室、自习室、残障室、天台。地下浴室，人防体测中心、U型台阶上前三包、下沉广场公共区域	值班、保洁、中控、维修、浴室，管理

5	7号学生公寓	15635	5352	楼道、门厅、电梯间、楼梯、值班室、洗衣房、天台	值班、保洁，管理
6	榔子井5号学生公寓	12298	4777	楼道、门厅、楼梯、卫生间、浴室、洗漱间、值班室、天台	值班、保洁，管理
7	艺水芳园2#学生公寓	8100	4071	无保洁。巡视巡检楼道、楼梯、开水房	值班，管理（含11-14层非学历生住宿）
8	11号家属楼地下宿舍	1001	317	楼道、楼梯、值班室	值班、保洁
总计		82894	42500		

（二）岗位设置及人员配置

岗位	服务面积 (平方米)	管理	楼长	保洁 领班	值班	保洁	中控	维修	浴室	备 注
项目主任		1		1						
值班主管		1								
安全主管		1								
1号学生公寓	2500		1		4	3				1号公寓共4层，806个床位。 值班岗共4人：单岗、四班三运转 保洁岗共3人：4层楼宇及天台、门前三包共3人
3号学生公寓	720				4	2				3号公寓共3层，480个床位。 值班岗共4人：单岗、值班员四班

									三运转 保洁岗共 2 人：3 层楼宇及天台、门前三包共 2 人	
5 号学生公寓	750				4	2			5 号公寓共 3 层，507 个床位。 值班岗共 4 人：单岗、值班员四班三运转 保洁岗共 2 人：3 层楼宇及天台、门前三包共 2 人	
6 号学生公寓	24013		1		16	18	8	4	4	6 号公寓共 ABC 三个区，地上 9 层，地下 2 层，床位数共 3505 人。 值班岗共计 16 人：A 区值班员 8 人，双岗、四班三运转；C 区值班员 8 人，双岗、四班三运转。 保洁岗共计 18 人：2-9 层每层 1 人共 8 人；1 层含 2 个通道大厅、2 扇等同整墙面大小的玻璃大门，3 个玻璃安全通道大门，共 2 人；外围三包、下沉广场、地下一层卫生间、洗漱间 2 人；浴室约 180 个洗浴位，清理浴室大厅、门玻璃、洗漱台及 2 个区域梳妆镜，步行梯、通道、卫生间，浴室地面地沟、隔断隔板、更衣柜，共 3 人；地下 1 层体测中心的地胶地面、健身器材 1 人；ABC 三个区天台、地下 1、2 层通道、4 部步行梯 1 人；地上 9 层每层 1 个大自习室共计 9 个，1 人。 中控值班岗共计 8 人：双岗、四班三运转。 维修岗 4 人：6 号公寓零星维修，四班三运转。 浴室值班岗 4 人：双岗，上 12 小时休 12 小时。

7号学生公寓	5352		1		8	5			7号公寓共11层，床位1914个。 值班岗共8人：双岗、四班三运转 保洁岗共计5人：外围三包、1层大厅及整墙面玻璃、外廊卫生间、安全通道及玻璃门、10-11层（约大半层的工作量）、天台1人；2-3层（研究生公寓、每间住宿比本科生少2人）1人；4-5层1人；6-7层1人；8-9层1人。
11号家属楼地下宿舍	317				3	1			值班岗共3人：单岗，四班三运转 保洁岗1人：通道、1个浴室及2个水房卫生间、3部步行梯，共计1人
椰子井5号学生公寓	4777		1		11	6			椰子井研究生公寓共6层，床位1050个。 值班岗共11人：男生公寓3人，单岗，三班二运转；女生公寓8人，双岗、四班三运转 保洁岗6人：男生公寓1人，含2个浴室；女生公寓1层及外围1人，含2个浴室；女生公寓2层1人，含2个浴室；女生公寓3层1人，含3个浴室；4-5层1人（无浴室）；6层及整层天台1人。
艺水芳园2#学生公寓（统招生）	2700		1		4				值班岗共4人：单岗、值班员四班三运转。此楼宇为租赁楼宇，保洁归属出租方物业负责。
艺水芳园2#学生公寓（非学历生）	1371		1		4			1	值班岗共4人：单岗、值班员四班三运转。此楼宇为租赁楼宇，保洁归属出租方物业负责。 维修岗1人：艺水芳园非学历生住宿房间零星维修。
垃圾清运						3			垃圾清运岗共3人：校内2人，椰子井公寓1人。

机动及替班保洁						6				机动及替班保洁岗 6 人：日常保洁员每月休息 4 天，上述 46 名保洁员共计每月休息 184 天，替班岗 1 人每月工作 30 天，184 天共需 184/30 约等于 6 人。
小计	42500	3	6	1	58	46	8	5	4	
合计		131								

（三）岗位职责及人员聘任要求

甲方有权根据实际管理和需求，书面通知乙方调整乙方服务人员的数量、岗位设置及工作内容，乙方应无条件配合并在甲方要求的合理期限内完成调整。

岗位名称	人员聘任要求	岗位职责
项目主任	(1) 相关行业 15 年以上从业经验 (2) 年龄在 55 周岁以下 (3) 责任心强，具备较强协调组织沟通能力 (4) 了解行业法规和要求 (5) 积极坚守工作岗位，24 小时保持联系畅通，随叫随到。	(1) 全面负责学生公寓的管理及服务工作。 (2) 负责学生公寓安全工作。 (3) 负责学生公寓的日常事务、临时调整及应急处置工作。 (4) 负责学生退宿、迎新的协调服务工作。 (5) 负责配合学生公寓宿舍文化建设工作。 (6) 负责配合学校的各项大型活动及检查验收工作。 (7) 完成上级交办的其他工作。
值班主管	(1) 五年以上值班管理经验 (2) 年龄在 55 周岁以下 (3) 有较强的部门管理能力 (4) 熟悉本部门岗位操作规程	(1) 熟悉各楼宇基本概况，做好日常巡检工作。 (2) 检查督导各值班岗位（含浴室）的工作成效，检查值班工作。(3) 负责所属范围的设施设备报修及跟进工作。 (4) 定期召开楼宇楼长会议，及时解决存在问题。积极配合各楼长做好楼宇的内部管理，不断提高楼宇值班服务水平。 (5) 配合各楼长协调、处理值班服务工作中的学生投诉及突发事件。

安全主管	(1) 五年以上安全管理经验 (2) 年龄在 55 周岁以下 (3) 熟悉学校及物业安全管理要求与流程 (4) 熟悉各类消防工具的使用方法 (5) 有组织、管理、协调能力。	(1) 负责做好学生公寓的防火、防盗、防破坏、防违法行为的“四防”工作。发现问题及时解决并上报公寓中心。 (2) 负责做好学生公寓用电安全、控烟安全、极端天气及自然灾害预防及处置、突发疫情防控等安全工作。 (3) 定期召开楼宇楼长会议，及时解决存在问题。积极配合各楼长做好楼宇的安全管理，不断提高楼宇安全管理水平。 (4) 做好学校重大活动、节假日期间的公寓各类安全管理工作。
保洁领班	(1) 十年以上环境卫生现场实操经验 (2) 年龄在 55 周岁以下 (3) 负责清洁用品采购计划工作，并控制合理使用，协助仓库管理员合理储存和保管。 (4) 熟悉清洁用具及使用方法，现场对保洁员岗中工作进行指导和监督。 (5) 负责领用清洁用品，并分发给各楼宇保洁员。	(1) 负责所有清洁所涉及的全面现场管理、协调工作。 (2) 制定并实施保洁工作计划，做好保洁员现场培训工作。 (3) 积极协调保洁与其他工种关系，检查工作落实情况。 (4) 做好阶段性及年度保洁工作总结，不断优化工作程序、提高服务质量。
楼长	(1) 六年以上楼宇现场管理经验 (2) 年龄在 55 周岁以下 (3) 有较强责任心和良好的与住宿学生沟通的能力 (4) 熟悉责任楼宇基本概况，做好每日巡检工作 (5) 做好责任楼宇值班员工作的现场指导和监督	(1) 检查责任楼宇服务人员的现场工作情况，积极参加楼宇楼长会议，做好上传下达。 (2) 积极协助值班主管、安全主管、保洁领班做好楼宇的内部管理，不断提高楼宇服务水平。 (3) 实时关注责任楼宇值班员和住宿学生动态，做好协调，对学生投诉进行应急处理，不能立即予以处理的，要及时上报沟通解决。

值班员	年龄原则不超过 55 周岁，要求形象佳，综合素质高。	(1) 熟悉并遵守和执行学校及公司的各项规章制度，服从工作安排。 (2) 熟悉本楼的房间结构、设施设备配备情况，学生基本情况。 (3) 耐心解释师生的投诉并及时处理。 (4) 做好宿舍日常巡查及安全防范工作。 (5) 及时报修，配合做好宿舍的各项维修工作。 (6) 做好毕业生离校后的房间物品、设备设施的检查、报修、整理和清洁跟进，及关水电、贴封条等工作。 (7) 负责学生入住接待、调房、退房（含离校）手续的办理。 (8) 负责来人来访登记、大件物品出入管理登记、报修处理登记、晚归和夜出登记。 (9) 做好公共秩序维护管理、大功率电器使用管理、自行车停放秩序管理、公告栏管理、文化活动室管理、异性互访管理，制止摆摊和入楼推销行为。
保洁员	年龄原则不超过 55 周岁。要求仪表仪容整洁大方，综合素质高。	(1) 负责学生公寓楼内的卫生间、洗漱间、大厅、走廊、楼道、东楼梯、天台、门窗、天花、开关、消防通道等公共区域及外围的清洁，定时对管辖区域进行消毒。 (2) 日常工作中说话要轻，操作要轻，保持楼内肃静。 (3) 垃圾桶每日应及时清倒，做到垃圾无外溢及四周飘散现象 (4) 工作中发现设备损坏或跑、冒、滴、漏、渗等现象，应及时报修，发现可疑人员立即上报主管，维护公寓安全。 (5) 捡拾物品一律上交。
浴室值班员	年龄原则不超过 55 周岁，要求形象佳，综合素质高，持健康证上岗。	(1) 负责六号公寓地下浴室的管理工作，认真履行职责，严格执行浴室开放时间规定。 (2) 节约用水，定期对淋浴系统设施进行巡查，发现漏水现象及龙头堵塞，及时进行报修更换，保持下水通畅。 (3) 每天定时对浴室的洗浴区域及更衣柜进行消毒。 (4) 提醒学生保管好个人物品，拾获物品及时登记上交，不得私自处理。 (5) 关注进出人员的状况，注意防火防盗，杜绝一切事故发生，维护学生人身及财产安全。

维修员	年龄原则不超过 55 周岁，身体健康，责任心强，须持证上岗。	(1) 负责本区域内设施设备巡检、维修工作，确保正常运行。 (2) 维修工根据每日学生及值班员报修内容，准备相应材料、工具，及时进行维修。 (3) 维修工应了解设施使用情况、损坏原因，及时保质、保量地完成工作任务。 (4) 维修完成后，维修员应先清理维修现场，并在《报修登记表》上进行关闭。 (5) 对于处理不好的维修项目要及时上报，并做好记录。
中控值班员	需持国家统一颁发的消防设施操作员证（原建（构）筑物消防员证）上岗，年龄原则不超过 55 周岁，要求形象佳，责任心强，综合素质高。	(1) 负责 6 号学生公寓消防中控值机，公共区域安全巡查。 (2) 快速处置突发火情，确保学生生命、财产安全。 (3) 做好日常消防设施设备巡检、除尘等工作。 (4) 发现公共设施损坏、故障，及时报修并跟进处理。 (5) 配合公寓中心做好消防安全宣传工作。

二、委托管理期限

1. 委托管理期限：合同期 2 年，即 2025 年 9 月 21 日至 2027 年 9 月 20 日，合同期间，学校须对物业公司进行阶段性考核及年度考核，依据考核成果支付物业费。
2. 2027 年 8 月 21 日-9 月 20 日物业费，在新物业招标确定，新旧物业完成交接后支付。

三、物业管理服务委托内容

（一）总体服务质量要求

- 1、负责学生宿舍的值班管理，寒、暑假按照学校要求进行人员出入管理，核对留宿人员，并留人值守、巡查。
- 2、负责各公寓楼公共区域及楼宇外门前三包范围内环境卫生保洁。
- 3、学生公寓需要的人员工种：值班主管、安全主管、保洁领班、楼长、值班员、保洁员、维修员（仅 6 号学生公寓、艺水芳园 2 号楼 11-14 层非学历生住宿涉及零星

维修服务)、中控值班员(仅 6 号学生公寓涉及)、浴室值班员(仅 6 号学生公寓涉及)。

4、负责各公寓楼水、电、设施设备巡查及 6 号学生公寓、艺水芳园 2 号楼 11-14 层非学历生住宿零星维修服务。

5、负责 6 号公寓消防中控室运行值班及公寓安全巡查。

6、负责做好学生公寓信息管理系统的技术维护、更新。

7、负责公寓标准化达标创建工作的基础性建设工作、数据采集及材料档案、日常管理及协调事务等。

8、乙方的在岗人员考勤，甲方随时可查；入职简历、无犯罪记录证明等材料须给采购人备存。

9、遇重大灾异、疫情防控等情况下，根据学校要求增设相关专项服务：如负责临时性楼宇（留观楼）的日常管理、保洁等工作，所需费用根据实际情况由采购人和乙方双方协商决定。

10、女生宿舍的值班员和保洁员须配备女性工作人员。男生公寓原则上须配备男性值班员和保洁员，以便晚上熄灯后的检查。

11、乙方需定期对员工进行培训，加强职工考核，严禁出现违法违纪现象。

12、乙方拟派员工须熟悉并掌握学校的各项应急预案，出现紧急情况时，应按预案要求处置。

13、乙方应承担以下费用：拟派人员的一切薪酬、保险、劳保、福利、培训费用（含专业技能培训及应急演练费用）；办公、清洁卫生工具、材料、通讯等费用。

14、以上工作人员须遵守学校、后勤与基建处及学生公寓管理中心相关管理制度。

（二）清洁工作服务质量标准与要求

1、楼内清洁保洁服务质量标准，详见下表：

清洁项目		质量标准
公共	走廊、地面、楼梯、扶手	目视地面保持干净，无杂物，无尘渍、污渍
	天棚	目视无尘渍、污渍，无蜘蛛网

	墙身		目视无尘渍、污渍，目视无痰渍
	踢脚线		目视无污渍
	门	表面	目视无污渍、灰尘
		边框	目视无尘渍、污渍
		玻璃	目视无手印、污渍、灰尘、保持光洁
	窗	玻璃（含边框）	目视无手印、污渍、灰尘、保持光洁
		窗台	目视干净
	废纸篓、烟灰缸、消防器材、配电箱等		目视无污渍
	灯饰、风口、吊顶		目视无尘渍、污渍，无蜘蛛网
	会议室、接待室桌椅沙发		目视无尘渍、污渍、摆放整齐、定位
卫 生 间	垃圾箱		外观干净、摆放整齐、定位、垃圾日产日清
	浴室		目视无尘渍、污渍、垃圾、设施摆放整齐
	地面		目视无积水、污渍
	门		无灰尘、无污渍
	玻璃镜面		无手印、水渍，保持镜面明净无污渍
	便器		畅通、无污渍、无污垢、无臭水，瓷器无黄渍
	洗手盆及台面		保持干净无污渍
	墙面、天棚		无污渍、无灰尘、无蜘蛛网、瓷砖表面光洁

2、保洁要求：

- （1）公共区域卫生材料用品配备齐全。学校一次性为公寓内合理配备分类垃圾桶，以后出现破损由乙方及时更新。并配合学校及学生公寓完成北京市垃圾分类及爱国卫生运动工作相关方案及活动要求。
- （2）宿舍楼内地面每天清扫两次，整拖两次，走廊、楼梯无垃圾、蛛网、吊灰。楼宇相连部位确保无垃圾和积水。与宿舍相连的平台无垃圾和积水。
- （3）卫生间地面干净、无积灰、无污垢，水池无青苔、污垢、无油污、无杂物。水管和暖气片上不允許放置任何物品。

- (4) 便池每天用洁厕精清洗。做到无尿垢、无臭味及异味，不堵塞。
- (5) 对宿舍楼楼梯扶手、门窗、电表箱、意见箱、消防设施、电灯开关等每天进行清扫保洁。
- (6) 及时清理宿舍内外各种广告，做到公寓内无广告。
- (7) 工作期间随手关闭水龙头、电灯开关，杜绝长明灯、长流水现象。配合学校做好节水、节电等节能相关工作。
- (8) 遵守劳动纪律，服从临时突击任务的调配。
- (9) 拾到财物要交公，学生掉落的衣物收好交物业办公室处理。
- (10) 工作时间内（6：30—11：00，13：30—17：00），不准在工作时间收集废品，只允许清理垃圾、完成清洁工作。保洁员要在每天上午 9：00 前、下午 15：00 前将垃圾清运出楼宇，并按垃圾分类要求进行分类，及时运送到垃圾中转站。
- (11) 垃圾不能从窗口扔下，须运送到指定地点，如遇学生出入高峰，应避让，供学生优先使用电梯、楼梯。
- (12) 暑假期间根据学校及学生公寓管理中心要求和时间安排对毕业生、新生宿舍进行清理，并对所有学生宿舍卫生间进行一次深度清洗。毕业生、新生房间验收内容及标准：地面、门窗、玻璃、衣橱内外和书桌内外无垃圾和污渍，室内物品摆放整齐有序。
- (13) 要定期对学生公寓的公共部位进行消毒，每次消毒有记录。消毒药剂使用前需向甲方提交产品安全检测报告及操作规范。
- (14) 保洁区域每月进行 1 次天棚、墙面的扫尘工作，定期擦洗玻璃窗（墙面 2 米以内）。
- (15) 清洁无死角，保洁率不低于 95%。
- (16) 清扫、保洁工作不得影响学校正常工作、学生作息及学习秩序。
- (17) 使用清洁剂必须符合国家环保要求，对人体无害，冲洗无残留。
- (18) 各公寓楼卫生保洁人员要协助做好学生宿舍的安全工作，注意防火防盗，

发现可疑人、可疑事时，要及时上报给学生公寓管理中心和安稳处。发现火灾隐患或者遇到火灾时，要及时上报安稳处并作恰当处理。

3、其他要求

(1) 遇学校大型活动或重大节日、庆典及大型会议、重大灾异和疫情防控等情况下，应按要求积极协助校方进行处置，并完成室内外环境保洁、消毒等相关工作。

(2) 积极配合学校迎接新生入校、送毕业生离校服务，或特殊情况下的学生宿舍迁移等工作安排。

(三) 值班工作服务质量标准与要求

1、熟知学校各项宿舍管理制度，认真履行值班员职责。实行 24 小时值班，白班时间为 8:00-20:00，夜班时间为 20:00-次日 8:00。服从学生公寓管理中心的监督管理，坚守工作岗位，学生至上，不得擅离职守或做私活。

2、依据学校相关管理规定，办理学生入住接待、退房，来访登记、晚归登记、大件物品出入登记、备用钥匙使用登记管理等。

3、加强供电设施设备和学生公寓内限电管理、大功率电器使用管理、报修登记处理。熟知智能控电系统、节能平台电控系统的使用。

4、维护公共秩序，保障通道畅通。严禁自行车、电瓶车进入学生公寓，大厅内的物品摆放整齐。

5、配合学生公寓管理中心做好学生宿舍文化建设及夜不归宿检查工作，协调学生宿舍内发生的矛盾纠纷，参与宿舍内务检查评比，维持良好的住宿秩序和住宿环境。

6、协助学生公寓管理中心及相关部门做好学生违规教育处理工作和学生宿舍的卫生、用电、用水等情况检查工作。对违反学校宿舍管理制度的人和事要敢抓敢管，不徇私情。

7、定期向学生公寓管理中心报告宿舍管理情况，对学生违规违纪现象及时制止、规劝，并向学生公寓管理中心报告。

8、值班人员要主动热情接待来客，严格登记手续。

9、要熟悉所在宿舍的学生住宿情况，发现可疑的人、事或可疑物品，要认真检

查并及时向安全稳定工作部和学生公寓管理中心报告。

10、按学生公寓管理中心规定时间开关大门，对晚间关门后进出的学生要检查学生证，并认真做好登记。夜间熄灯并关闭学生公寓大门后，要上楼巡视检查有无学生违规行为或者安全隐患。夜间外出需经二级学院负责辅导员同意（特殊情况除外）。

11、按学生公寓管理中心规定的时间送电、断电，尤其晚间全校统一进行用电控制。

12、严格管理学生宿舍的备用钥匙，做好钥匙使用情况登记。学生需要使用钥匙时由值班员查看学生证并做好记录。严禁学生私自取走钥匙开门。各二级学院检查学生宿舍时，凭二级学院开具的证明借用备用钥匙（必须2人以上），并做好登记。

13、宿舍的应急通道要定期进行开锁检查，确保门锁完好，并做好记录。

14、学生宿舍实行封闭式管理。外来人员进入须凭本人有效证件，值班员要同时做好登记、询问和检查记录等工作。严禁闲杂人员、小商、小贩入内，任何人不得在宿舍内兜售物品；学生不得随意进入异性宿舍，如确有需要，需经过学生公寓管理中心批准；异性家长进入学生宿舍须由学生本人陪同并征得值班员同意，值班员要认真核对证件、办理登记手续；晚上8点以后，任何人员不得随意进入异性学生公寓，紧急情况下除外。

15、学生需要搬运台式电脑、笔记本、皮箱等大件贵重物品出入时，要凭学生一卡通进行登记。

16、保持值班室清洁卫生。认真做好交班记录，对重要事情或处理的问题要和下一班交接清楚。

17、值班室不允许使用电炉子、热得快、电磁炉等大功率电器以及酒精炉、煤气罐等易燃易爆危险物品。

18、负责自习室或公共活动区日常管理，根据学校要求，定时开放和关闭，并加强巡查，维护自习室正常秩序，定期抽查和收缴学生占座物品，并做好记录。防止发生占座、物品堆积、人员长时间逗留等情况。

19、对公寓内的施工项目进行监督管理，及时跟进施工进度，制止不规范和不文明行为，维护公共区域秩序。

20、听取学生和相关部門意見，不斷改進工作。

21、配合學校和學生公寓完成樓內禁煙工作，對學生的吸煙行為及時制止，並做好登記、彙總及上報。

22、負責職工宿舍的日常值班管理與服務、保潔服務，認真履行崗位職責並做好工作記錄。

23、做好非學歷生住宿公寓值班管理與服務，加強巡查，勤於溝通，善於協調，及時妥善處置與化解各類住宿矛盾。

24、完成學生公寓管理中心交办的其他臨時性緊急任務。

（四）各公寓樓宇設施設備巡檢巡查工作要求

1、每周定期巡查建筑整体（屋顶、屋顶天花板、梁、柱、内外墙体和基础等承重结构部位、外墙面、楼梯间、走廊通道、门厅）的完好状况，发现问题及时书面报告。

2、每周定期巡视检查楼梯间、走廊、通道、门厅、外墙的破损、破坏、开裂、渗漏等情况，并注意做好巡视记录；水、电、气（暖）卫浴设备、家具、门锁巡查，发现问题及时报修。

3、每日巡查设备间并签到，发现设备问题及时汇总上报。

（五）六号学生公寓及艺水芳园 2 号楼 11-14 层非学历生住宿零星维修服务工作要求

1、负责 6 号公寓及艺水芳园 2 号楼 11-14 层非学历生住宿楼内的线路、供水、照明、门窗、卫生间等一般故障排除及零星小型维修工作。日常维修需在报修后 8 小时内完成处置，应急问题 2 小时内解决，一般工作不超 24 小时，随时并及时解决公寓内出现的零星维修问题。乙方应对甲方及学生的报修、投诉、突发事件等在 2 小时内响应，24 小时内完成一般问题处理。特殊情况应及时报告甲方并说明原因。

2、遇电路故障没电、水管爆裂、水龙头漏水、门锁打不开、门窗毁坏等，要随叫随修。

3、排水管、排污管要保持畅通，如有堵塞应立即疏通，厕所堵塞应当即疏通（需换

厕盆的除外)。

- 4、公共照明、水电气设施每日检查一遍。
- 5、楼宇内门窗、卫浴设施、照明设施的检查每日一次。
- 6、雷电、强降水、大风、沙尘暴等极端天气前后落实防范措施并提示学生注意防范。
- 7、复杂维修须及时向学生说明情况，做应急安排尽快完成。
- 8、配合校方做好节约型校园建设。
- 9、维修配件及主要材料由校方提供，物业公司提供基本维修工具及辅料。
- 10、配合做好消防系统设备的巡视。
- 11、维修内容如在质保期内的，由相关承保单位维修。质保期外设备故障维修，乙方应在 24 小时内出具维修方案及预算报甲方审批。

(六) 六号学生公寓浴室管理工作要求

- 1、服务人员需双岗，岗前需培训，并持有健康证。
- 2、维护浴室设备，无跑冒滴漏，保证正常运行。
- 3、保持衣柜整洁卫生、室内通风。
- 4、座椅无水渍，地面无积水。
- 5、管理人员巡视检查不间断；发现晕倒人员，应立即联系救医。及时解决停水、电等应急事件。
- 6、及时清理地面积水，防止滑倒。
- 7、联系相关单位，解决水控系统出现的各种问题。

(七) 六号学生公寓消防中控室值班管理工作要求

★1、中控值班人员必须持消防设施操作员证（原建（构）筑物消防员证）上岗（乙方须提供六号学生公寓消防中控室全部值班人员的有效证书复印件并加盖公章）。

2、24 小时双岗值班，白班时间为 8:00-20:00，夜班时间为 20:00-次日 8:00。每日进行报警设备自检、巡检，每月进行主机除尘、电路自动切换、备电测试维护，及时处理各类报警信息。

3、熟悉消防法规和安全要求，遵守学院各项防火制度，每日巡查公共区域消防设施、设备、器材，发现故障、损坏及时报修，保证其正常使用。及时发现、消除各类不安全因素，防止火灾事故。

4、消防设施设备巡查管理，各项设备、管路流向标识清晰。每日进行设备间巡查、签到，检查配电柜、消火栓泵、喷淋泵、湿式报警阀、水池、高位水箱、补水泵、稳压泵等设备情况。检测喷淋、消火栓、湿式报警阀、稳压泵、补水罐压力，每月进行放水、泄压测试。定期维护设备及设备间卫生。每半年进行阀门、开关上油保养。

5、安全巡查，维护设备完好，消除火灾隐患，及时检查应急灯、手报、消防广播、声光报警器、楼层区显、防火分区、防火卷帘、防火门、排风、排烟设备、应急电话、电梯火警按钮完好。

6、熟悉各项应急预案，及时有效处置突发火灾事件。

（八）其他相关要求

1、遇学校大型活动或重大节日、庆典及大型会议无偿提供室内外环境保洁、协助校方进行会场布置、接待、清场等临时性工作。以满足活动需要。

2、配合学校迎接新生入校、送毕业生离校服务，达到学校要求。

3、对毕业生离校后室内外装修的监管。

4、协助学校做好梆子井研究生公寓和艺水芳园 2 号公寓每学年各学历生住宿房间用电补贴充值服务、艺水芳园 2 号学生公寓燃气补贴充值服务。

6、协助做好艺水芳园 2 号学生公寓 11-14 层非学历生自来水费催缴工作。

（九）资质证书要求

1、质量管理体系认证

2、环境管理体系认证

3、职业健康安全管理体系认证

乙方应在合同签订及每年服务期开始前，向甲方提交全部资质证书原件及复印件，甲方有权随时查验。若证书到期或不符合要求，乙方应在7日内补充完善，否则甲方有权暂停付款或解除合同。

四、考核与监管

为保障中标单位服务期间的服务质量达到采购需求设置的标准与要求，维护采购人正当权益，中标单位在采购服务期限内应接受采购人的质量考核与监管，采购人依据校方制定的考核与监管管理办法对中标单位的服务进行阶段性量化考核与评价和年度考核与评价。

（一）服务质量评估原则

服务质量评估将遵循以下原则：

1. 客观公正原则

2. 科学实用的原则

3. 测评结果双方确认的原则，考核结果需经双方法定代表人或授权代表签字确认后生效。

（二）服务质量评估时间

服务质量评估时间以合同物业费支付进度为单位，每次支付前进行一次评估，年度评估为阶段性评估的平均加权加总，评审结果即为乙方年度服务质量评估结果。

服务质量评估流程应包括：甲方组织考核小组进行现场检查、资料审核、服务对象满意度调查等，考核结果应形成书面报告，经甲乙双方签字确认。服务质量考核的具体评分细则、评分方法、异议处理流程等，由甲方根据实际管理需要制定并有权随时调整，并以书面形式通知乙方。如乙方对考核结果有异议，应在收到考核结果后5个工作日内书面提出，逾期视为无异议。甲方有权对异议进行最终解释和裁定，乙方应服从甲方的最终解释和决定。考核标准及结果的最终解释权归甲方所有。

（三）服务质量评估等次

服务质量评估结果分为优秀、良好、合格、基本合格、不合格五档。具体如下表：

评定结果	优秀	良好	合格	基本合格	不合格
得分率	100~90	89~80	79~70	69~60	60 以下

（四）服务质量评估结果运用

考核异议处理机制：乙方对考核结果有异议的，应在收到书面通知后 3 个工作日内提出书面复核申请，并附相关证明材料。甲方应在收到申请后 5 个工作日内组织第三方专家复核。

若中标单位服务出现问题，服务质量评估不达标，学校有权采取以下处理措施，包括但不限于：要求中标单位制订整改措施，限期改正；从合同约定的服务费中扣除一定金额，作为违约赔偿金；提前解除合同，学校不承担任何违约责任，不再支付后续费用，且中标单位须支付学校违约赔偿金。

考核结果如有争议，由甲方有最终解释权。乙方如有异议，须在考核结果出具后 5 个工作日内书面提出，逾期视为认可考核结果。乙方接到甲方整改通知后，应在 3 日内提交书面整改方案并完成整改。整改期间甲方有权暂停相关服务费用支付，整改不合格的，甲方有权进一步扣款或解除合同。

年度服务质量评估结果将决定乙方是否可以参与下一个合作期的投标。年度质量评估结果为“良好”、“合格”以上，可以参与投标。年度质量评估结果为“基本合格”、“不合格”，下一个合作期不能参与投标。

（五）学生公寓托管单位服务质量评估表

序号	一级指标	二级指标	分值	实际得分
1	管理 (15分)	各项管理制度健全，建立本单位服务人员岗位职责、行为规范（含值班、保洁、维修等合同签订内的所有岗种）。	2	
2		有完善的年度计划、年度总结，每月有工作月报。	3	
3		健全消防、生产安全工作资料（安全责任制、培训、安检及演练、设施设备数据，防火、防盗、防汛等	2	



		各类应急预案完善，且有较强的实操性）。		
4		岗位责任制、服务监督电话、服务岗位人员上墙公示。	2	
5		根据行业要求建立各类相关资料档案,基础资料健全。	2	
6		人员招聘严谨，入职人员信息详尽，有档案，实时更新，且有无犯罪记录证明。	2	
7		人员岗前培训到位，达到上岗要求后方可上岗	2	
8	服务 (50分)	巡视检查，保证管辖范围内设施设备完好，各项巡查巡视有记录、有签到。	5	
9		各类设施设备标识明确，各种安全警示齐全、便民设施有使用须知和温馨提示。	4	
10		辖区内安全出口、疏散通道畅通，安全疏散指示标志、应急照明等消防设施设备完好有效，无安全隐患。发现问题是否及时上报。	5	
11		各楼宇门前三包，卫生整洁，无乱贴乱画，乱堆乱放。	4	
12		楼顶、天台无杂草杂物，排水管道通畅，无堵塞情况。	4	
13		节能日常管理及时、到位,杜绝长流水、长明灯和跑、冒、滴、漏现象。	5	
14		室内空间整洁干净，无灰尘、油污、杂物、塔灰、蛛网等。	3	
15		公共区域垃圾桶有配置盖子，垃圾清理及时，公共洗手间无明显的异味	4	
16		垃圾的收集和清运，做到日产日清，并运送到指定地点。	4	
17		对影响安全用电的老旧设备要及时维修和报修。	3	
18		及时劝阻与记录学生的违纪行为，并上报。	4	

19		突发事件的响应及处理及时得当。	5	
20	人员(20分)	上岗穿工装, 工装整洁; 佩戴工牌。	2	
21		员工熟知岗位职责、操作流程。	4	
22		服务态度热情, 窗口岗位做到微笑服务、礼貌言行。	4	
23		楼内值班室、部门服务窗口、工作现场禁止吸烟、喝酒、玩游戏、闲聊等。	3	
24		班组、值班室内物品摆放整齐有序, 不放置与工作无关的私人物品。	3	
25		清洁用品(含消毒液、清洁液等)及工具专区分类摆放, 有标识和警示。	4	
26	意见投诉(15分)	对于服务对象有效意见的处理时限不超过2个小时(含值班室、电话及意见反馈区), 并做好记录。	5	
27		对于不是职责内和本部门的诉求及时响应并转达转办。	5	
28		关于8001、12345热线及其他渠道的意见反馈, 内容属于物业方责任的, 是否及时有效处理, 学生反馈是否满意。	5	
29	附加分(10分)	每封表扬信加2分, 累计不超过10分		
实际总得分_____				

一、管理服务费

(一) 收费标准

公寓物业管理服务费 14296539.84 元(大写: 人民币: 壹仟肆佰贰拾玖万陆仟伍佰叁拾玖元捌角肆分)。

(二) 收费说明

1、此费用含：日常办公用品、市内交通费、外地差旅费、员工招聘费用、员工培训费用、员工工服费用以及毕业生离校后的开荒费等。

2、标识、印刷、上墙制度、宿舍文化建设等费用由甲方承担。

3、办公桌椅、柜、值班桌椅、电话机、电脑、打印机、复印机、传真机、空调机、电风扇、饮水机、三轮车、电视机的物资装备由甲方提供；清洁设备、清洁用品、员工用打卡机等由乙方购置。

4、公寓管理服务负责消防和维修等的巡查、报告，但不负责有关费用和具体操作。

5、政府收取的城市垃圾处理费、除“四害”消杀费用、化粪池疏通费用及突发性防疫消毒费用由甲方承担。

6、超出本合同范围但需增加费用部分另行协商。

超出本合同范围的增项服务及相关费用，甲方有权单方决定是否接受，乙方不得以协商不成为由拒绝履行本合同项下的其他服务或中止服务。

7、如遇政策性调整，费用可由甲乙双方协商。费用调整须经甲方书面同意。协商不成时，甲方有权决定是否继续履行合同，乙方不得以协商不成为由单方中止或拒绝服务。

（三）付款方式

物业管理服务费分 9 个阶段支付，每一阶段服务期结束，通过考核后校方履行支付手续，具体如下：

第一阶段（2025.9.21-2025.11.20）支付款人民币：1191378.32 元。

第二阶段（2025.11.21-2026.2.20）支付款人民币：1787067.48 元。

第三阶段（2026.2.21-2026.5.20）支付款人民币：1787067.48 元。

第四阶段（2026.5.21-2026.8.20）支付款人民币：1787067.48 元。

第五阶段（2026.8.21-2026.11.20）支付款人民币：1787067.48 元。

第六阶段（2026.11.21-2027.2.20）支付款人民币：1787067.48 元。

第七阶段（2027. 2. 21-2027. 5. 20）支付款人民币：1787067. 48 元。

第八阶段（2027. 5. 21-2027. 8. 20）支付款人民币：1787067. 48 元。

第九阶段（2027. 8. 21-2027. 9. 20）物业费 595689. 16 元待新旧物业交接工作完毕后支付。新物业应通过学校组织的履约能力评估且完成全部设施设备及管理档案移交，作为支付前提条件。

六、双方责任、权利、义务

（一）甲方责任、权利、义务

1、依照本合同规定将北京第二外国语学院学生公寓委托乙方实行值班、巡查管理和清洁服务，审定乙方拟定的物业管理制度。

2、根据物业管理工作需要，向乙方提供办公室、值班室、仓库。

3、对乙方的管理工作及制度的执行情况进行监督检查，如因乙方管理不善造成重大损失，甲方有权解除合同并要求赔偿，勿需支付违约赔偿金。

4、委托并授权乙方对学生违反学院管理有关规定的行为进行制止，并向甲方相关职能部门汇报。

5、依照本合同约定按时支付物业管理服务费。

6、支持乙方有效地开展各项工作，对乙方提出的需协调和审核事项五个工作日内回复。

7、配合安排公寓学生的住宿和调配，未经甲方同意，乙方擅自出借房间和提高服务项目收费标准，甲方有权没收乙方非法收入，要求乙方清退多收费用，并处以 5—10 倍的罚款。

8、政策规定的由甲方承担的其他责任。

（二）乙方责任、权利、义务

1、遵守学校各项管理规定和合同约定的责任要求，根据甲方授权对北京第二外国语学院学生公寓实施物业管理，并在合同期内按“全国物业管理示范小区”标准和乙方 ISO9001：2008 质量管理体系标准进行管理。

2、以“一切为了学生、为了学生的一切”为宗旨，提供卓有成效的优质服务，提高工作效率和服务质量，满足使用者要求。并为学校树立良好形象。

3、确保实现管理目标，承担相应管理责任，自觉接受甲方检查监督。

4、非管理用房及设施不得擅自占用和改变其使用功能，乙方在宿舍公共区域内进行文化建设等安排时，须将计划报甲方有关部门批准后方可实施。

乙方不得擅自提高任何服务项目收费标准或收取合同外费用，违者除退还全部多收费用外，甲方有权处以 5-10 倍罚款，并可单方解除合同。

5、乙方须本着高效、精干的原则设置物管服务中心和配置有关资源。

6、确保管理人员队伍相对稳定。招聘的人员必须经过乙方的岗位培训，工作人员必须遵守学校的规章制度和校园的治安管理。员工发生工伤事故或违法行为由乙方和员工自行负责。

甲方有权根据实际管理需要，要求乙方更换不合格或不适任的服务人员，乙方应在接到通知后 3 日内完成人员调整并补齐相关资质材料。

乙方工作人员因故意或重大过失造成学生人身、财产损害的，乙方应在承担赔偿责任之外，另行向甲方支付相当于损失金额 20%的违约金。

乙方应每月向甲方提交人员考勤异常记录及替补人员调配方案，确保岗位空缺时服务连续性。

7、建立物业管理档案并负责及时记载有关变更情况。

8、有权依照甲方委托和授权对违反有关规定和制度的行为进行制止。

9、管理期满时向甲方移交全部专用房屋、全部物业管理档案及有关资料。

乙方在管理期满或合同提前终止时，须在 3 日内按照甲方要求，将全部专用房屋、全部物业管理档案及有关资料完整移交甲方。移交内容包括但不限于：房屋钥匙、设备设施清单、维修记录、人员花名册、管理制度、合同履行期间形成的全部书面及电子档案资料、未结事项清单等。移交应有详细清单并由双方签字确认，乙方应配合甲方完成现场交接。乙方不得以任何理由拖延或拒绝移交，否则甲方有权扣留未支付服务费，并追究违约责任。若乙方未按时、按要求完成移交，每逾期一日，乙方应向甲

方支付人民币 5000 元的违约金，并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

10、积极配合甲方的各项活动，密切保持与甲方沟通联系。

乙方应在服务区域内安装远程视频监控设备（涉隐私区域除外），监控录像保存周期不得少于 30 日，用于服务过程监督及争议事实查证。

11、政府规定的由乙方承担的其他责任及经甲方书面确认的双方协商的其他义务。乙方须为高空作业、特种设备操作等高风险岗位人员购买足额商业保险，以转移甲方连带责任风险。

七、违约责任

（一）甲方将根据《后勤与基建处考核监管办法》对乙方管理服务质量进行考评。

（二）若对乙方服务考核指标不达标，导致服务出现问题的，第一次甲方有权要求乙方制订整改措施，限期 3 日内改正；第二次甲方有权从支付给乙方的服务费中扣除 10000 元，作为违约赔偿金；第三次解除合同，甲方不承担任何违约责任，不再支付未发生的服务费。

乙方未按附件《服务质量评估表》要求配置持证人员的，每缺少 1 人次按每日 500 元累计扣减服务费。

（三）对乙方自己管理不善造成的事故、差错，除应承担后果、赔偿损失外，还应相应予以处罚。因服务不善被师生或来访人员投诉等，影响甲方形象，经甲方确认属实，第一次甲方有权要求乙方制订整改措施，限期 3 日内改正；第二次甲方有权从支付给乙方的服务费中扣除 10000 元，作为违约赔偿金；第三次解除合同，甲方不承担任何违约责任，不再支付未发生的保洁管理服务费用。

（四）乙方管理服务质量与服务方案及本合同约定有重大偏离或严重失职，甲方有权提前解除合同，不再支付未发生的服务费，且乙方须支付甲方违约赔偿金¥200,000.00 元(大写：人民币贰拾万元整)，且不低于甲方未支付服务费总额的 30%。如乙方违约造成甲方实际损失超过违约金金额的，甲方有权就超出部分另行主张赔偿，乙方支付的违约赔偿金不影响甲方就实际损失主张进一步赔偿。

（五）除本条第二、三、四款解除合同外，任何一方无故单方面解除合同须提前三个月书面通知对方，并支付给对方违约赔偿金¥200,000.00 元(大写：人民币贰拾

万元整)；未提前三个月书面通知对方的，需支付给对方相当于合同总金额 10%的违约赔偿金。

八、合同补充与终止

合同未尽事宜，双方友好协商，以书面形式补充。

合同补充、变更、终止须经甲方书面同意，补充协议与本合同具有同等法律效力。如因政策调整或实际管理需要，甲方有权单方提出变更建议，乙方应积极配合协商。

九、其他事项

(一) 本合同执行期间，如遇不可抗力（地震、暴雨等自然灾害和战争、列入国务院公布的突发事件应急响应的重大公共卫生事件）或经公安机关立案证明或司法、有权机关认定的第三方故意实施的破坏行为，造成财产损失的，且乙方已采取合理防范措施并在不可抗力发生后 48 小时内书面通知甲方并提供相关证明材料的，乙方方可免责。若乙方未能采取合理防范措施、应急处置不当或未及时报告导致损失扩大的，则不得免责。因人为恶意破坏造成损失的，乙方应协助甲方追责并配合理赔。

(二) 本合同自签订之日起生效。

(三) 本合同正本壹式捌份，甲乙双方各执肆份。

因本合同引起的或与本合同有关的任何争议，双方应协商解决；协商不成的，任何一方均可向北京市朝阳区人民法院提起诉讼。

甲方（盖章）

甲方签约代表：任伟辉

乙方（盖章）

乙方签约代表：李新龙

签约时间：2025 年 9 月 21 日

签约时间：2025 年 9 月 21 日