

# 常州工学院辽河路、巫山路校区学生公寓管理项目合同

甲方：常州工学院

签订地点：常州工学院

乙方：福建花开富贵物业管理有限公司

签订时间：2022年8月12日

集中采购机构：常州市政府采购中心

项目编号：常采公[2022]0126号

根据《中华人民共和国政府采购法》和《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定，甲乙双方按照常州市政府采购中心2022年8月9日进行的(项目编号：常采公[2022]0126号，计划单号 ZC3204000002022000817)常州工学院物业服务项目的招标结果，经双方协商一致，签订本合同。

## 第一条 合同标的

甲方将常州工学院物业服务项目(常采公[2022]0126号)第二标段：常州工学院辽河路、巫山路校区学生公寓管理项目委托乙方实行物业管理服务。

一、项目基本情况(以现场实际为准)：学生公寓约154084平方米(34幢学生公寓，学生宿舍3387间)。内容包括学生服务管理、安保服务、环境保洁服务、公共设施设备日常使用管理和维护等，承担上述范围内所有维修及相关费用(不含房屋本体结构性改造维修、楼宇屋面和卫生间防水、大面积粉刷刷新、非人为或管理不善造成的消防设施损坏、校区室外水电管网维修)

二、委托物业管理服务事项详见招标文件“采购需求”。

三、物业管理服务委托管理期限：

叁年(2022年8月12日起至2025年7月31日止)，合同一年一签。其中前三个月为试用期，试用期满须经甲方考核，考核不合格，甲方可以解除合同。每年期满经甲方考核合格后合同方可续签。本次采购服务时间内，如遇巫山路校区搬迁至辽河路校区(在建学生公寓6个组团)，如服务范围和-content发生变化，采购价格不变。合同价格包括新建学生公寓“开荒保洁”。

本合同服务期为2022年8月12日起至2023年7月31日止。

## 第二条 委托管理事项

一、服务要求

(一)按照招标文件人员配置要求自主招聘并配足管理人员、维修人员和保洁员，报甲方备案，同意后上岗；人员变动应在48小时内报甲方；用工必须严格执行《劳动合同法》等相关法律法规，并承担用工过程中产生的一切费用。



(二) 乙方在管理过程中, 严格执行《国家安全生产法》等法律、法规, 自觉遵守学校各项管理制度, 接受甲方保卫处对安保工作的指导, 因管理不善引起的治安、消防、卫生、安全等责任事故由乙方承担经济与法律责任。

(三) 乙方在管理过程中, 必须建立完善的企业管理制度, 以项目整体为面、以甲方服务要求为点, 按服务范围将责任具体划分到每一个人, 强调分工包干负责, 努力实现物业服务事事有人管、处处无漏洞的无缝覆盖。管理制度、岗位职责、行为规范、应急预案、服务电话等上墙公示, 工作人员统一着装, 挂牌上岗。

(四) 乙方应全面采用新工艺、新技术、新设备, 提高项目服务科技含量和环保标准。

(五) 乙方在日常管理中自觉接受甲方检查、监督、考核, 对甲方提出的问题及时进行整改, 接到甲方工作安排后用最快的速度 and 最高的效率进行响应, 努力提高师生满意度, 保证服务质量, 能够随时迎接第三方审核和检查。

(六) 日常考核: 学校后勤及学工等管理部门按照《常州工学院学生公寓管理月度考核标准及评分表》和《常州工学院学生公寓管理考核标准及评分表》进行日常监管考核, 考核产生的扣款在每季度结算管理费用时直接扣除。

(七) 师生满意度测评总体目标值应达到 90% 以上。

## 二、服务范围:

1. 对居住在学生公寓内的全体学生在安全保卫、内务卫生、行为规范、社区文化建设、精神文明建设等方面进行日常教育、管理、检查、考核、评比等 (详见采购需求附件《常州工学院学生公寓委托管理基本规范》)。

2. 学生公寓内所有生活、学习等设施设备的管理、运行、保养和维修工作:

(1) 学生公寓日常维修 (除房屋本体结构性改造维修、楼宇屋面和卫生间防水、大面积粉刷刷新、非人为或管理不善造成的消防设施损坏、校区室外水电管网维修外), 报修渠道畅通, 响应及时, 服务良好; (2) 承担控电控水系统、门禁系统、热水系统、网络、空调、电梯、电视系统等专业维保设施的报修和监管工作; (3) 根据甲方要求实施控电、售电管理, 并负责供水、供电各项数据的完整性与安全性, 推进节能降耗管理; (4) 做好公寓内配电房、给排水、开水房、洗衣房、多功能用房、辅助用房、行政值班室等的管理工作。

3. 住宿学生日常的学习、生活服务: (1) 按作息时间开关大门, 做好门禁管理, 做好访客登记和管理工作; (2) 做好学生入住、寝室调整与退宿工作; (3)



做好各房间钥匙的保管、发放和回收工作；（4）做好每天1次的夜间查房和白  
天寝室卫生检查工作；（5）根据住宿学生需求提供便民服务项目及工具；（6）  
及时向学生公布各类安全提示、天气预报、健康知识、生活信息和常识等，编印  
学生公寓服务手册或服务指南；（7）按照甲方要求每学期开展党团活动和公寓  
文化建设活动。

4. 卫生与环境管理:负责学生公寓区日常清洁卫生(包含但不限于门前三包、  
宿舍区庭院、入口、大厅、楼梯、电梯、走道、连廊、露台、屋顶、雨水口、落  
水管、雨篷、门窗、灯具、开关、活动室、值班室、接待室、多功能用房、开水  
房、公共厨房、洗衣房、盥洗室、卫生间等公共部位及其他指定范围的卫生保洁  
工作),要求做到地面无灰尘、纸屑、痰迹、烟头、果皮、杂物等,墙面无污迹,  
顶棚无蛛网,无乱张贴、乱涂乱写,门窗、扶手干净无尘埃,无卫生死角,雨棚  
屋顶无积水、垃圾及杂物,上下水管道及污水管道通畅无损坏,室外下水道定期  
疏通。为每个寝室配备必要的保洁用品:要求每年配备1次,包括垃圾篓和拖把  
各2组(房间和卫生间分开)、扫帚和簸箕(塑料制品)1套、马桶刷(含底座)  
1套、晒衣撑杆1根、与垃圾篓大小配套的垃圾袋每天2只。配合学校相关部门  
做好垃圾分类工作,实行垃圾袋装化并及时收集清运到指定地点,做好垃圾箱  
(桶)的管理与维护及消杀工作,做到日产日清,无暴露垃圾,无异味,保持垃  
圾箱(桶)干净整洁,每周两次对垃圾箱(桶)进行清洁、冲洗和消毒,周围保  
持整洁,地面无杂物污渍,禁止乱堆乱放。每年配备280L的室外垃圾桶100个,  
根据垃圾日产量及时调整垃圾箱(桶)数量,保洁工具在指定地点有序摆放。

5. 学生公寓范围内的安全、保卫、消防、疾病防控等工作。负责做好学生公  
寓防火、防盗、防斗殴、防意外、防突发事件等安全管理工作,公寓区内公共安  
全秩序的维护和管理,公寓区内公共设施、消防设施、技防设施的管理和维护;  
治安、消防、自然灾害等各类突发事件安全应急预案齐全,定期开展演练,并有  
记录;配合做好除“四害”和各类传染病的消杀工作等。

6. 负责学生公寓内学生住宿管理与设施管理的各类信息与数据的处理上报  
工作,利用学生公寓管理系统软件实施大数据信息化、精细化管理,卫生打分、  
门禁查寝、违纪违规、床位管理等实行信息化管理,入住、调宿、退宿流程合理,  
手续简便,协助做好智慧校园的管理服务工作;



7. 乙方需按照《全国高校标准化学生公寓创建指导标准（试行）》、《江苏省高校后勤安全管理检查标准》及学校要求开展工作，编制完整的值班、保洁、维修、水电、安全等公寓管理服务制度及岗位职责、聘任制度、培训制度、考核制度及其他制度并报校方备案，执行良好，建立健全各类工作台账，资料齐全。乙方日常工作台账归属权属学校，学校有责任、有义务对有关台账予以保密。

8. 承担与学生公寓管理服务相关的其他工作，按照甲方要求做好校方安排的临时性工作。另外属于物业管理范围内的其它工作内容、乙方投标承诺以及经双方协商后达成的本合同其它有关条款等均为委托管理和服务内容。

### 三、学生公寓管理要求：

1. 依据双方物品交接清单和乙方使用实际，负有对甲方托管公寓资产的保管和正确使用与保养责任。按照双方约定，乙方承担学生公寓的所有零星维修（除房屋本体结构、楼宇屋面和卫生间防水、大面积粉刷刷新、非人为或管理不善造成的消防设施损坏、校区室外水电管网维修外），维修材料必须尽量与原材料相同；小修在 12 小时内完成维修服务。如人为损坏向学生收费的，经有关部门备案后的收费标准和清单抄报学生公寓管理中心备案并公布。委托管理期满，乙方必须完好归还甲方所提供的一切设施、设备。

2. 按照现行法律法规及《全国高校标准化学生公寓创建指导标准（试行）》、《江苏省高校后勤安全管理检查标准》和学校的相关文件通知要求及本合同的约定，编制完整的宿舍管理制度，建立健全宿舍管理的各类台帐，向住宿人员告知宿舍管理的有关规定，督促其遵守执行，并接受甲方的管理监督。

3. 非经甲方同意，宿舍、辅房、场地、设施、设备等不得出租、出借、转让、调换及作任何非物业管理目的使用，不得改变其使用功能，严禁任何单位或个人擅自占用。乙方必须保证对甲方提供的房屋、家具、设施、设备使用完好，确保其正常运行。如需在本物业内改、扩建或完善配套项目，须与甲方协商，经甲方同意报有关部门同意后方可实施。

4. 乙方自觉履行投标文件中所承诺和确定的管理服务项目及质量标准，依据《常州工学院学生公寓管理规定》和《常州工学院学生公寓委托管理基本规范》要求，实施服务、管理、育人一体化管理，根据甲方学生工作内容、模式与方法更新的需要，及时有效地调整工作内容。



5. 乙方制定切实可行的内部管理规章制度，加强人员管理，努力提高服务质量和水平。自觉遵守甲方的有关规章制度，服从甲方安排，并依据协议接受甲方的监督、检查和考核，对甲方提出的问题及时进行整改。

6. 按甲方要求，定期向学生公布寝室水费、电费及各项维修情况，按月向甲方主管部门呈报内部运作和各项经营情况。

7. 采取措施节约水电，杜绝长明灯、长流水现象，根据本期用水、用电与上年同期的额度对比情况，按一定比例进行奖惩（另行商定）。

8. 乙方根据甲方要求做好上级主管部门对学生宿舍的考核检查、评比和表彰工作，每学期开展党团活动和公寓文化建设活动。及时向甲方及相关部门呈报学生违纪违规情况，加强与学生的沟通，对违纪违规学生和不达标宿舍进行基础教育和引导，营造良好的公寓风貌。

9. 乙方经费独立核算，自负盈亏。乙方应为住宿学生提供3个以上无偿服务（如订病号饭、寄存物品、缝补等），在公寓区实行有偿服务必须事先经甲方同意。

10. 乙方按相关规定自主进行人员招聘，选聘的各类管理和服务人员的相关证明材料每学期初要报甲方审核与备案。乙方应按投标书要求配足工作人员（驻现场公寓负责人1名，主管1名，内勤4名，公寓站长9名（兼），管理人员76名，安保人员4名（兼），维修人员4名，清洁人员35名，具体条件详见采购需求）。企业内部管理制度和日常服务运作管理制度健全，各岗位职责明确，管理人员统一着装，持证上岗，考核严格。做好公寓管理站内部建设，有关工作制度、岗位职责、工作人员照片等上墙，建立健全各类工作台账，配备必要的工作设施（如工作用电脑、宣传板等），规范好管理室环境等。物业管理室、办公室等水电、电话、网络费用由乙方自行承担。

11. 乙方委派的驻现场公寓项目负责人、主管和公寓管理站站长应分别在开学前两周和最后一周向甲方上交工作计划和工作总结，管理过程中如有人员变动应及时报甲方。

12. 乙方须保证公寓所有管理和服务人员的法定待遇，并已按照国家有关规定参加企业职工社会保险。乙方在正式进场前，须提供从业人员名单、劳动合同以及社保证明资料报甲方核查；乙方若违反投标文件中所要求的用工数量、年龄、工作年限、学历、素质和服务标准将扣除相关费用。服务过程中，乙方如未按要



求为员工缴纳职工社保，甲方有权扣除相关服务费用，情节严重的视作乙方违约并有权利解除合同。

13. 乙方所有管理服务人员必须相对固定，避免经常更换；因特殊原因更换须报甲方备案，接替人员必须符合甲方招标要求；设有岗前培训机构，管理服务人员100%经过岗前或在岗培训合格才能独立在岗；根据专业服务的要求，管理服务人员统一着装、持证上岗、尽职尽责，岗位职责公开公布。

14. 乙方须做好新生入学生活用品发放及相关配合工作，做好毕业生文明离校工作。寒暑假学生留宿按照日常进行管理，甲方不另行支付费用。及时完成甲方安排的临时性及其他约定工作，自觉接受甲方学生工作处、后勤管理处和保卫处等各部门的业务指导和相关任务，形成公寓工作联动机制。

15. 女生公寓管理站主要管理及服务人员应为女性；男性工作人员白天因公进入女生公寓应有该站女性工作人员陪同，夜间原则上不得深入女生公寓。女性工作人员在男生公寓从事管理和活动要注意文明礼貌。

16. 乙方在管理过程中，严格执行《国家安全生产法》等法律、法规，自觉接受校保卫处对安保工作的指导，因管理不善引起的治安、消防、卫生、安全等责任事故由乙方承担经济与法律责任。

乙方应按以上标准实现物业管理目标，本合同中未明确体现的属于项目范围内的其它服务应按招标文件第五章相关标准执行。

### 第三条 合同总价款

一、本合同总价款（壹年）为人民币大写：伍佰零玖万捌仟捌佰伍拾叁元整每年，小写：5098853 元/年。不满壹年按实结算。

本项目为年度总价包干制，合同价款包括完成招标文件规定的服务管理工作所涉及的一切费用，包括但不限于员工工资、社会保险费、公积金、加班费、福利费、体检费、培训费、制服费、其他人员费用支出、行政办公费、低值耗材费、物价风险、政策性风险、合理利润、税费和规费等一系列费用。如国家出台最低工资和最低社会保险缴纳基数标准等规定，乙方应保障服务人员的基本法定待遇。

二、本合同执行期间费用不调整。

### 第四条 组成本合同的有关文件



下列关于常州市政府采购号（常采公[2022]0126号）的招标文件或与本次采购活动方式相适应的文件及有关附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，这些文件包括但不限于：

1. 甲方制定的招标文件；
2. 乙方提供的投标文件和报价表；
3. 投标分项报价表；
4. 服务标准响应及偏离表；
5. 商务条款响应及偏离表；
6. 成交通知书；
7. 投标承诺书；
8. 《常州工学院学生公寓委托管理基本规范》；
9. 《常州工学院学生公寓管理月度考核标准及评分表》；
10. 《常州工学院学生公寓管理考核标准及评分表》；
11. 甲乙双方商定的其他文件。

## 第五条 双方权利义务

### 一、甲方权利义务：

1. 代表和维护产权人及使用人的合法权益；
2. 不得干涉乙方依法或依本合同规定内容所进行的管理活动；
3. 负责处理非乙方原因而产生的各种纠纷；
4. 审定乙方撰写的物业管理服务管理制度；
5. 检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况；
6. 审定乙方提出的物业管理服务年度计划及财务预决算；
7. 在合同生效之日起向乙方提供管理用房（产权属甲方），由乙方无偿使用，具体位置和面积根据实际情况商定；
8. 提供乙方进行物业管理服务所必须的水、电供应；
9. 协助乙方做好物业服务管理工作；
10. 法规、政策规定由甲方承担的其他责任。

### 二、乙方权利义务：

1. 根据有关法律、法规、本合同的规定及本物业的实际情况，制定物业管理服务管理制度及管理方案、年度管理计划等工作目标；



2. 在本物业管理区域内设立专门机构负责本物业的日常物业管理工作, 并委派有岗位资质的人员履行本合同;

3. 自主开展各项物业管理活动, 但不得侵害甲方、物业使用人及他人的合法权益, 不得利用提供物业管理服务的便利获取不当利益;

4. 根据有关法律、法规的规定和本合同的规定, 及时向甲方公告本管理区域内的重大物业服务事项;

5. 不得将本物业的整体物业管理及责任转嫁给第三方;

6. 按本合同第九条第 1、2 款规定, 对甲方的违约行为进行处理;

7. 合同终止时, 向甲方完好移交全部物业管理用房、档案资料和属甲方所有的其他资产, 并办理交接手续;

8. 法规、政策规定由乙方承担的其他责任。

三、在管理过程中, 因自然灾害等不可抗力因素所致的损害, 乙方不负赔偿之责。

四、为维护公众、甲方及物业使用人的合法利益, 在不可预见情况下, 如发生煤气泄露、漏电、火灾、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等情况, 乙方因采取紧急避险措施造成财产损失的, 按有关法律规定处理。

五、乙方人员在岗履行工作职责期间, 发生自身的人身伤害、伤亡, 由乙方负责处理; 因自身工作失职造成他人人身财产损失的, 或因管理失职而造成的火灾、治安、交通、刑事等事故的, 由乙方负责处理并承担相关经济与法律责任, 甲方不承担任何责任;

六、乙方违反国家相关法规, 与聘用人员发生纠纷, 由乙方负责调解与处理, 甲方不承担任何责任, 并保留追诉乙方相关法律责任的权利。

## **第六条 质量保证**

一、建立质量管理体系并有效运行, 物业管理服务能够接受质量审核。

二、各项承诺指标及所采取的措施详见“投标文件”。

三、其他物业管理服务质量要求按常州市有关标准执行。

## **第七条 履约保证金**

一、乙方在签订本合同之日, 向甲方提交履约保证金人民币贰拾万元整。

履约保证金账户:

户名: 常州工学院

账号: 324006010018170040341



开户银行:交行常州分行营业部

汇款时备注:“常州工学院物业服务项目第二标段履约保证金”

二、履约保证金的有效期为该项目验收双方签署验收满意说明之日起5个工作日止。

三、如乙方未能履行合同规定的义务,甲方有权从履约保证金中取得补偿。

四、履约保证金扣除甲方应得的补偿后的余额在有效期满后5个工作日内无息退还给乙方。

## 第八条 款项支付

一、本合同项下所有款项均以人民币支付。

物业管理服务费的结算形式:

1.本项目按季度结算,结算货币为人民币。合同签订后七个工作日内预付合同总价10%的管理服务费。

2.管理费按季度结算,达到考核要求(每月进行一次综合考核,月考核达到90分及以上,当月管理费的90%全额拨付,月考核低于90分的,管理费按如下公式核减:月管理费/100×(90-得分)),当季管理费的90%全额拨付;管理费的10%作为满意度综合考核,每学年考核两次,满意度达90%全额发放;满意度90%-75%,按每低1个百分点扣除1/100计算;满意率低于75%,管理费的10%不发放。

3.甲方根据《常州工学院学生公寓管理月度考核标准及评分表》和《常州工学院学生公寓管理考核标准及评分表》(详见附件)对乙方管理情况实施考核,考核扣款在管理服务费结算时扣除。

4.如果物业管理服务质量严重与双方达成协议偏离,甲方有权扣除上一月的服务费,造成重大损失将追究责任并赔偿损失。

二、本合同项下的采购资金系甲方自行支付。

三、以上款项按约定向乙方支付。

## 第九条 违约责任

一、甲方无正当理由,违反本合同第五条的有关规定,使乙方未能完成规定管理目标的,乙方有权要求甲方在一定期限内解决,逾期未解决,造成乙方经济损失的,由甲方向乙方偿付当月总价5%的违约金。



二、甲方未按合同规定的期限向乙方支付款项的，每逾期1天甲方向乙方偿付按当月欠款总额的5%滞纳金，但累计滞纳金总额不超过欠款总额的5%。

三、乙方无正当理由，违反本合同第五条及第六条的有关规定，未能达到规定管理目标及质量保证的，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改，造成甲方经济损失的，甲方有权扣留乙方全部履约保证金，同时乙方应向甲方支付当月总价5%的违约金。

四、乙方无正当理由，违反本合同第二条的有关规定，擅自收费或擅自提高收费标准的，对擅自收费部分或超出标准的部分，甲方有权要求乙方双倍返还；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

五、乙方在承担上述3、4款一项或多项违约责任后，仍应继续履行合同规定的义务（甲方解除合同的除外）。甲方未能及时追究乙方的任何一项违约责任并不表明甲方放弃追究乙方该项或其他违约责任。

六、乙方若违反投标文件中所要求的用工数量、年龄、工作年限、学历、素质和服务标准将扣除相关费用。

#### **第十条 合同的变更和终止**

一、除《政府采购法》第49条、第50条第二款规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。如遇政策、法规调整等因素需变更或终止本合同时，甲方不承担任何违约责任。

二、本合同终止时，乙方应移交物业管理权，撤出本物业，协助甲方作好物业服务的交接和善后工作，移交或配合甲方移交管理用房和物业管理的全部档案资料等。

三、本物业管理合同终止后，在新的物业管理企业接管本物业前，除甲方要求乙方提前撤离外，新老物业管理公司的交接过渡期最长为1个月，在此期间乙方应提供过渡期物业管理服务，过渡期物业管理服务标准和服务费标准不变，由乙方收取；1个月过渡期满后，必须按规定进行交接、撤离。

#### **第十一条 合同的转让**

乙方不得擅自部分或全部转让其应履行的合同义务。

#### **第十二条 争议的解决**

一、因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲、乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决争议，则采取以下第2种方式解决争议：



1. 向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼;
2. 向常州仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

二、在仲裁期间，本合同应继续履行。

### 第十三条 诚实信用

乙方应诚实信用，严格按照招标文件要求和承诺履行合同，不向甲方进行商业贿赂或者提供不正当利益。

### 第十四条 合同生效及其他

本合同自签订之日起生效。

本合同一式肆份，甲方执贰份，乙方执壹份，壹份交政府采购中心存档。

政府采购中心为集中采购机构，根据甲方的授权代其采购确定乙方为成交单位，但不承担本合同规定的甲方的权利和义务。

本合同执行期间如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释，条款中如与国家规定、条例有抵触的，则该条款无效并按国家规定和条例执行，合同的其它条款继续有效。

甲方：(盖章) 常州工学院

乙方：(盖章) 福建花开富贵物业管理有限公司

法定代表人或委托代理人：周国涛

法定代表人或委托代理人：

经办人：张静

经办人：张静

地址：常州市新北区辽河路 666 号

地址：福州市鼓楼区东大路 8 号 B 座 6 层

电话：0519-88510225

电话：0591-87543696

开具发票信息：

开具发票信息：

单位名称：常州工学院

单位名称：福建花开富贵物业管理有限公司

开户行：交行常州分行营业部

开户行：中国银行福建省分行

银行账号：324006010018170040341

银行账号：409158377034

统一社会信用代码(税号)：

统一社会信用代码(税号)：

12320400467283964D

9135010070511231XL



附件 1:

### 常州工学院学生公寓委托管理基本规范

1. 物业公司依所作承诺和招标文件确定的服务项目及质量标准, 实施公寓管理区内服务、管理、育人工作。

2. 物业公司须配备相应工作人员(其中应有一定计算机基础的人员), 包括驻现场公寓项目负责人、主管、内勤、管理站站长、管理员、保洁员、安全员、维修工等, 并制订相应的岗位职责, 建立健全各项管理制度, 制定具体的考核办法。驻现场公寓项目负责人年龄 45 周岁(含)以下, 具有本科及以上学历, 3 年以上高校学生公寓物业服务经验。主管年龄 45 周岁(含)以下, 具有大专及以上学历, 2 年以上高校学生公寓物业服务经验, 身体健康, 符合岗位要求, 组织协调和管理能力强。公寓站长年龄 45 周岁(含)以下, 具有大专及以上学历, 熟悉高校学生管理工作, 2 年以上高校学生公寓物业服务经验。内勤年龄 40 周岁(含)以下, 具有大专及以上学历, 身体健康, 符合岗位要求, 工作认真细致, 熟悉办公软件操作。管理人员年龄 50 周岁(含)以下, 具有中专(含高中)及以上学历水平(其中大专以上学历者须达到 30%以上), 1 年以上物业服务经验, 有较高的政治思想素质、强烈的责任心、良好的工作作风和管理服务水平, 善于和学生沟通, 从事本岗位 1 年以上工作经验。留学生公寓相关管理人员能使用简单日常英语、标准普通话与留学生进行交流。维修人员年龄 55 周岁以下, 身体健康, 有责任心, 经验丰富, 维修技术强, 须持电工证上岗。物业公司须将工作人员情况送甲方备案, 建立健全各岗位和工作流程的岗位职责、规章制度、考核办法, 严格落实, 并自行为管理站、值班室配备管理用办公设备、耗材、家具和空调等, 根据校方信息化管理工作需要, 在每个公寓管理站配备 1 台电脑。

3. 学生公寓实行 24 小时门卫值班制度, 做好门禁管理, 做好离返校登记、贵重物品登记, 做好寝室钥匙的发放、借用与回收的登记管理工作。师生进出凭证件, 非本楼学生不得进入本楼, 异性和外单位人员不得进入公寓。如有访客, 管理员必须认真核对来访者身份, 登记证件, 严格把关, 并随时巡查。每天做好值班和交接班记录, 发现异常情况及时上报。做好公寓内防火、防盗、防斗殴、防意外突发、防群体性事件等工作, 确保公寓安全。遇突发事件按照学生公寓突发事件处理预案及《常州工学院外国留学生突发事件应急处理预案(试行)》及



时处理，确保学生人身和财产安全，确保公寓内无恶性治安事件发生。物业公司每日须安排值班站长负责协调处理所管管理站相关事宜。

4. 规范学生作息时间和作息规律，按时启、闭公寓楼门。对会客、晚归、不归、请假外出等学生，坚持验证登记制度。实施查夜制度，每天做好晚归、夜不归宿学生的检查和统计工作并及时上报甲方相关负责部门。对假期留宿和外来住宿人员按要求进行管理。

5. 每天进行安全巡查和消防检查，对公共区域和学生宿舍各类安全隐患进行排查，并做好相关记录。严禁任何人在公寓内使用明火，杜绝违章用电。做好消防器材维护保养工作，确保消防器材处于良好状态，各种消防安全标识齐全，消防通道畅通，公寓内无消防安全隐患。管理服务人员具备一定消防能力，会熟练使用消防器材，具备扑救初起火灾和自救互救技能，能够组织引导住宿学生疏散逃生。公寓区内公共安全秩序的维护和管理，对公寓区内公共设施和技防设施进行管理和维护。治安、消防、自然灾害等各类突发事件安全应急预案齐全，定期开展演练，并有记录。

6. 按要求做好学生入住、寝室调整与退宿工作。公寓管理站要建立健全《住宿学生个人档案》，挂制床卡，管理人员要熟悉住宿学生情况，定期核查床位信息，确保人卡相符。加强与各学院、各寝室室长的联系和交流，支持公寓委学生干部开展工作。及时向有关部门和学生所在班级辅导员反映学生在公寓内的表现和动态，发现问题及时沟通解决。

7. 抓好学生寝室内务管理和文明行为养成。指导学生按照内务标准摆放学习和生活用品，每天对学生寝室内务进行1次检查并做好记录，每天夜间查房1次，定期公布寝室目标管理检查结果。对优秀宿舍进行评比、表扬和宣传，对内务卫生较差的寝室做好跟踪教育工作，并帮助其整改，提升公寓楼栋整体风貌。每天巡视公寓楼内外4次以上（夜间0:00-1:00点必须巡查1次），做好详细记录。有效制止学生在公寓内吸烟、酗酒等不文明现象，对使用违章电器、夜不归宿、饲养宠物、公寓经商等违纪违规和不文明行为进行有效批评教育，并将有关情况予以累计记载后上报。不断创新、改进工作方法和方式，开拓工作内容，促进学生文明行为的养成。

8. 积极配合推进学生党团组织进公寓和学生思想政治教育进公寓工作。全面掌握学生思想动态，发现异常情况及时上报，及时做好引导和教育工作。善于疏



导协调寝室矛盾，关心有困难的学生，共建和谐公寓。定期或不定期组织学生开展党团活动和公寓文化建设，形成特色鲜明、影响良好的社区文化氛围，支持学生干部在公寓内开展工作。做好新生入学、毕业生离校和重要节假日等重要节点的社区环境布置和氛围营造。管理人员以良好的精神面貌和专业务实的工作态度践行物业公司文化，做到管理育人、服务育人、文化育人。

9. 负责学生公寓管理责任区内的卫生，为每个寝室配备必要的保洁用品：要求每年配备1次，包括垃圾篓和拖把各2组（房间和卫生间分开）、扫帚和簸箕（塑料制品）1套、马桶刷（含底座）1套、晒衣撑杆1根、与垃圾篓大小配套的垃圾袋每天2只。按照招标文件采购需求里的清洁卫生服务要求，每天（含双休日）对责任区域进行相应频次的保洁，达到规定的清洁标准，清洁设施合理、完备，全天候、全方位保持清洁。要求地面、楼梯、台阶无积尘泥垢、无积水脚印、无痰迹污渍及抛弃物，天花板无蛛网，墙面门板整洁无污迹、无悬挂乱贴、无蛛网积灰等现象，玻璃门窗透亮无浮尘，电梯内无污渍、锈渍、杂物、张贴、涂写、手印痕迹。公寓楼立面、公共楼道及物业区域内道路整洁，无堆放杂物现象，建筑物内外无乱写、乱画、乱粘贴，无残标，及时清理乱堆物、乱拉横幅、乱张贴等现象，并承担“门前三包”责任。负责管理范围的垃圾清扫、清收并运到学校指定场所，负责管理范围内生活废水管道的定期疏通（不含化粪池粪水的清运）。垃圾桶及周围随时保洁消杀，配合学校做好公寓垃圾分类工作，做好除“四害”和各类传染病的消杀工作等。

10. 建立严格的维修制度，配备专业维修人员，并建立保养维修档案。维修及时、快速，紧急维修响应不超过半小时，一般维修半个工作日内响应，并且当天完成，确保学生学习、生活正常。如人为损坏向学生收费的，做好台账并向甲方报送。对不在维修范围内的门禁、浴室、洗衣机、开水炉、空调等设施 and 物品，平时做好监管，及时进行报修，并对维修情况进行跟踪。定期对公寓区水电设施、消防器材等各类公用设施进行检查、维护并做好记录。对学生进行节水、节能、环保等方面的宣传教育，安排合理的节能计划，设备及机房环境整洁，设备、阀门、管道工作正常，无跑冒滴漏现象。负责学生水、电费的收缴工作，并做好相应的台账和数据管理。

11. 利用学生公寓管理系统软件对公寓管理各环节实施大数据精细化管理，提高管理效率，协助做好智慧校园管理服务。自觉接受校学生工作处、后勤



管理处和保卫处等各部门的业务指导和相关任务，形成公寓工作联动机制。设立并公布服务电话，实时接受甲方对物业管理服务的求助、建议、问询、质疑、投诉等，做好各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录。

乙方：（盖章）福建花开富贵物业管理有限公司



经办人：张静



## 附件 2:

常州工学院学生公寓管理考核标准及评分表

| 考核项目            | 考核分值 | 考核内容及标准  | 评分 |
|-----------------|------|--|----|
| 内部管理<br>(20分)   | 4    | 管理站、值班办公室整洁;人员配备齐全,统一着装、佩带工作牌;管理人员装扮庄重,服务态度好,服务方式规范。   |    |
|                 | 6    | 公寓管理制度健全,有岗位职责、考核办法,管理台帐完整,记录清晰、详实。  |    |
|                 | 6    | 及时完成学校布置的新生接待、住宿调整、寝室检查、假期留宿和文化建设等公寓管理工作,按照管理规范严格执行。   |    |
|                 | 4    | 按时公布学校颁发的通知、规定,严格管理公共信息发布。遵守协议,服从监管,整改工作及时到位。  |    |
| 学生教育管理<br>(40分) | 10   | 门禁制度和安全管理制度的执行良好,经常巡查学生宿舍,排查和处理安全隐患;对突发事件处理及时、方法得当,上报到位,效果良好。  |    |
|                 | 15   | 利用学生公寓管理系统软件进行数据化、信息化管理,熟悉本公寓学生情况,床位管理严格规范;每天对晚归、不归学生进行检查登记并及时反馈,经常与相关二级学院沟通联系;对违纪违章寝室和学生的教育得当,效果明显。 |    |
|                 | 10   | 指导学生寝室物品、卧具摆放整齐,寝室干净整洁;对不合格寝室管理措施有效,方法可行,效果好。  |    |
|                 | 5    | 关注学生学习生活情况和思想动态,建立与学生谈心交流制度,梳理宿舍矛盾,关心有困难或异常情况的学生;支持大学生公寓管理委员会开展工作,接受师生监督,整改和响应及时。                    |    |
| 公寓文化创建          | 5    | 做好迎送学生、节日庆贺等布置工作,积极营造公寓文化气氛。   |    |
|                 | 5    | 配合推进党团组织和思想政治教育进公寓,每学期组织开展公寓文化主题活动,效果良好。   |    |
|                 | 5    | 积极对公寓内文化活动和先进寝室、个人进行表彰,对先进事迹进行宣传、报道。   |    |



|               |    |   |  |
|---------------|----|---|--|
| (15分)         |    |   |  |
| 日常服务<br>(25分) | 10 | 管理和维护公共部位消防设施、器材，确保完好，保证消防通道畅通；其他设施、设备维护操作熟练，修理及时，管理有序，设施、设备状态良好。学生报修渠道畅通，响应及时。 |  |
|               | 5  | 学生凭有效证件进出公寓、不留宿他人；禁止闲杂人员进入公寓，外来人员经批准进入公寓做好登记陪同；日常服务管理态度好，无学生举报。                 |  |
|               | 10 | 建立防火、防盗和防骗措施和制度，各项安全管理到位；公寓和寝室环境整洁，保洁到位、效果良好。                                   |  |
| 加分项           |    | 管理工作中有特色创新或开展受师生好评的活动、好人好事等酌情加分1-3分。  |  |
| 合计            |    |   |  |

备注：在检查考核中发现的本考核评分细则中未涉及到的违规行为，由考核方根据合同及其附件参照细则中相关条款处理。因物业公司违规所引发的其它问题由采购人另行处理，责任重大的将按有关法律程序处理。

本检查考核实施办法自合同生效日起实行，并根据实际管理情况每个学年修订一次。解释权归常州工学院学生工作处。

乙方：（盖章）福建花开富贵物业管理有限公司



经办人：张静



## 附件 3:

常州工学院学生公寓管理月度考核标准及评分表

| 考核项目  | 考核分值                        | 考核内容及标准   | 评分 |
|---|-----------------------------|---|----|
| 内部<br>管理<br>情<br><br>(20<br>分)              | 2                           | 管理站、值班办公室整洁,物品摆放整齐有序,富有文化气息。                          |    |
|   | 2                           | 人员配备齐全,统一着装、佩带工作牌,装扮庄重,精神面貌好。                         |    |
|   | 2                           | 对管理人员进行岗前或在岗培训,业务技能熟练专业。                              |    |
|   | 2                           | 管理人员服务态度好,服务方式规范,热情有耐心,无投诉。                           |    |
|   | 2                           | 公寓管理制度健全,岗位职责明确,考核办法完善,上墙公布。                          |    |
|   | 2                           | 各类管理台帐完整,记录清晰、详实。                                     |    |
|   | 2                           | 按时公布学校颁发的通知、规定,严格管理公共信息发布。                            |    |
|   | 2                           | 遵守协议,服从监管,接受监督,响应及时,整改工作到位。                           |    |
|   | 2                           | 管理人员无脱岗、串岗、干私活、玩游戏等现象。                                |    |
|   | 2                           | 企业文化特色鲜明,富有感染力和凝聚力。                                   |    |
| 学<br>生<br>教<br>育<br>管<br>理<br><br>(45<br>分) | 3                           | 严格门禁管理,认真做好未刷卡人员进出登记、离返校登记、访客登记管理、贵重物品登记和钥匙管理登记等。     |    |
|   | 2                           | 熟悉本公寓学生情况,利用学生公寓管理系统软件进行数据化、信息化管理。                    |    |
|   | 3                           | 建立防火、防盗和防骗措施和制度,各项安全管理到位。                             |    |
|   | 3                           | 每天巡查学生宿舍不少于4次,排查和处理各种安全隐患和管理漏洞,发现情况,及时整改。             |    |
|   | 3                           | 按要求做好住宿调整和归并,床位管理严格规范,挂制床卡,定期核对,做到人卡一致,住宿名单与实际住宿情况一致。 |    |
|   | 3                           | 做好新生接待、住宿安排和公寓生活教育指导工作。                               |    |
|   | 3                           | 指导学生寝室物品、卧具摆放整齐,寝室卫生干净整洁。                             |    |
|   | 3                           | 做好寝室日常卫生检查,对不合格寝室管理措施有效,方法可行,效果好。                     |    |
|   | 3                           | 每天对晚归、不归学生进行检查登记并及时反馈给二级学院。                           |    |
|   | 3                           | 每天对违规电器进行随机巡查,发现问题及时收缴,严肃教育,效果良好。                     |    |
|   | 3                           | 对吸烟、酗酒、宠物饲养、公寓经商等不文明现象或违纪违规行为进行批评教育和整改。               |    |
|   | 2                           | 推进熄灯制度,督促学生养成良好的作息习惯。                                 |    |
| 3   | 每周做好寝室检查情况通报,经常与相关二级学院沟通联系。 |   |    |
| 3   | 对突发事件处理及时、方法得当,上报到位,效果良好。   |   |    |



|                     |   |   |  |
|---------------------|---|---|--|
|                     | 2 | 按要求做好各种数据和住宿费核算，无差错。                                    |  |
|                     | 3 | 做好假期留宿学生的管理。  |  |
| 与学生交流及公寓文化创建情况(15分) | 2 | 建立与学生谈心交流制度，关注学生学习、生活情况和思想动态。                           |  |
|                     | 2 | 关爱学生，关心有困难或有异常情况的学生。                                    |  |
|                     | 2 | 支持大学生公寓管理委员会开展工作。                                       |  |
|                     | 2 | 做好迎送学生、节日庆贺等布置工作，积极营造公寓文化气氛。                            |  |
|                     | 2 | 配合推进党团组织和思想政治教育进公寓。                                     |  |
|                     | 3 | 每学期组织开展公寓文化主题活动，效果良好。                                   |  |
|                     | 2 | 积极对公寓内文化活动和先进寝室、个人进行表彰，对先进事迹进行宣传、报道，营造良好的公寓风貌。          |  |
| 日常服务(20分)           | 3 | 管理和维护公共部位设施，确保消防设施、器材完好，消防通道畅通。                         |  |
|                     | 2 | 其他设施、设备维护操作熟练，管理有序，设施、设备状态良好。                           |  |
|                     | 3 | 对学生的报修情况响应及时，效果良好，收费合理，维修记录详细。                          |  |
|                     | 3 | 对电梯、空调、开水房、浴室等设施进行监管和报修。                                |  |
|                     | 3 | 公共区域各场所保洁到位，地面、墙面、门窗、扶手、玻璃等处无垃圾杂物，无积尘蛛网，无异味张贴。做好门前“三包”。 |  |
|                     | 2 | 每天做好天气提醒，雨雪天气及时做好清扫工作。为学生提供便民服务。                        |  |
|                     | 2 | 做好防“四害”和各种传染病的消杀工作。                                     |  |
|                     | 2 | 配合学校做好节能环保教育和垃圾分类。                                      |  |
| 加分项                 |   | 管理工作中有特色创新或开展受师生好评的活动、好人好事等酌情加分1-3分。                    |  |
| 合 计                 |   |   |  |

备注：在检查考核中发现的本考核评分细则中未涉及到的违规行为，由考核方根据合同及其附件参照细则中相关条款处理。因物业公司违规所引发的其它问题由采购人另行处理，责任重大的将按有关法律程序处理。

本检查考核实施办法自合同生效日起实行，并根据实际管理情况每个学年修订一次。解释权归常州工学院学生工作处。

乙方：（盖章）福建花开富贵物业管理有限公司

经办人：陆静