

物业服务合同

合同编号：（采购编号）豫财磋商采购-2024-129

签署地点：郑州市金水区鑫苑路 6 号

甲方：河南轻工职业学院

统一社会信用代码：12410000MB1H93064W

地址：郑州市金水区鑫苑路 6 号

负责人：魏小杰

联系电话：0371-65392861

乙方：河南启润保安服务有限公司

统一社会信用代码：91411100MA3X9FAR7Y

地址：漯河市源汇区大学路 123 号

法定代表人：卢迎坡

联系电话：15939516999

根据河南轻工职业学院学生公寓项目物业服务项目的成交通知书和招标（采购）、投标（响应性）文件（或其他采购依据），经甲、乙双方协商，于 2024 年 5 月 31 日签订本合同。

一、甲方同意将河南轻工职业学院学生公寓物业服务工作委托给乙方；乙方同意按照本合同要求接受甲方委托，并向甲方提供优质服务。

二、合同金额

人民币（大写）：壹佰玖拾壹万壹仟柒佰捌拾元（¥：1,911,780.00 元）

1. 本合同价为该项目服务费全包价，包括工作人员的所有费用、办公费、业务培训费、人员服装费、材料工具费、税费以及工作人员的意外伤亡等产生的所有费用。甲方不承担服务费以外的其它任何费用。

2. 按月进度付款：按月经考核后支付，乙方须提供付款的相关手续并开具合规发票。费用以实际工作量核算。

3. 遇国家法定节假日（包括甲方假期），支付时间顺延。

三、服务范围、内容、岗位职责及人员配置

根据招标（采购）、投标（响应性）文件（或其他采购依据）填写：

1. 服务范围：河南轻工职业学院（鑫苑校区、园田校区、嵩山校区）学生公寓范围及双方约定的其他范围。

2. 服务内容：学生公寓内公共区域保洁服务、学生公寓管理服务、宿舍垃圾清运服务及甲方交办的其他工作。

3. 岗位职责及人员配置：

编号	岗位	岗位	负责区域	岗位
1	鑫苑校区	物业经理	管理在校学生公寓物业各岗位人员到岗情况、工作情况、工作结果。	1
		公寓保洁员	女一宿舍楼 2 人、女二宿舍楼 2 人、男生宿舍楼 2 人、平行宿舍楼 2 人	8
		公寓管理员	女一宿舍楼 3 人、女二宿舍楼 3 人、男生宿舍楼 3 人、平行宿舍楼 3 人	12
2	园田校区	物业经理	管理在校学生公寓物业各岗位人员到岗情况、工作情况、工作结果。	1
		公寓保洁员	C1 号宿舍楼 2 人，C2 号宿舍楼 2 人，C3、C4 号宿舍楼 1 人，C5 号宿舍楼 1 人，C6 号宿舍楼 6 人，A4 一楼 1 人、垃圾清运员 1 人	14
		公寓管理员	C1 号宿舍楼 3 人，C2 号宿舍楼 3 人，C3、C4 号宿舍楼	16

			3人, C5号宿舍楼3人, C6号宿舍楼3人, A4一楼1人	
3	嵩山校区	物业经理	管理在校学生公寓物业各岗位人员到岗情况、工作情况、工作结果。	1
		公寓保洁员	4栋公寓楼总计22层, 每2层楼1人	11
		公寓管理员	1号公寓3人、2号公寓3人、3号公寓3人、4号公寓3人	12
合计				76

注明: 1. 本项目合同期预计按照九个月估算, 一人一岗, 不得兼岗, 按实到人数和工作日期发放工资, 未到的人员岗位甲方拒付工资。

2. 以上岗位甲方可以根据实际情况进行调整。

3. 如寒假、暑假加班按实际出勤天数结算, 不再另付费
用。

四、服务期限

2024年6月18日—2025年6月17日。

五、管理质量标准

(一) 学生宿舍楼的值班管理内容和要求:

1. 全天24小时值班, 公寓管理员要做到对进出楼内非住宿人员进行逐一对证, 对进出进行登记并询问; 对外来人员, 未经学校有关人员同意接访, 不准进楼; 夜间值班时, 公寓管理员要做到坚持值班守候、楼内巡视, 对重点区域巡视要细致、警惕; 不得擅自离岗、喝酒、睡觉, 不得在值守工作期间从事与本职工作无关的工作。

2. 熟悉楼内消防设施的摆放地，掌握消防设施及器材的安全使用，定期检查、维护消防设施及器材，谨慎注意各宿舍内的异常情况，公寓楼内、值班室内禁止吸烟，避免火灾事故的发生。

3. 发现可疑、争吵、打架斗殴及寻衅滋事等不良现象应立即制止并及时处理，白天通知学生处（公寓办）处理、夜间通知中层值班干部处理，维护公寓楼内正常的生活秩序。

4. 保证公寓楼内公共区域设施的安全，防止有意损坏物品情况的发生。闭楼后，实行封闭管理，未经许可，住宿学生禁止随意外出，非本楼住宿人员不得进入楼内。

（二）学生公寓楼卫生保洁内容及要求：

学生公寓内各公共部位及公寓外围保洁要随时保持清洁卫生，生活垃圾每天清理干净，台面及地面要求光洁整齐、无痰迹灰尘纸屑。公共卫生间水池、便池无污垢、无异味。

1. 实行场地、楼层卫生保洁和看护管理责任制。划区域、定范围，责任到人。楼内各有关设施和有关场地要确定专人保洁。责任人要确保自己的责任区内卫生清洁、干净，并负责做好本责任区内的安全和看护管理工作。各楼层设置垃圾废物桶，实行垃圾桶装化处理，保持清洁，及时清运垃圾；公寓楼内楼梯、走道、卫生间每天清扫、拖擦，并随时巡视保洁。

2. 各公寓楼内的公共区域大厅、走廊、过道、楼梯要每天进行保洁，各公寓楼开放期间要随时进行保洁。学生离校后，宿舍内保持清洁工作。

3. 公寓楼内公共场地无纸屑、烟头、杂物；地面无污垢、积水、痰迹、纸屑、烟头、杂物，各种地砖地面有光泽；楼内、外的平台、窗台无灰尘，窗明几净，保持干净美观和整洁；墙壁无乱张

贴、乱画、乱写现象，墙面无灰尘、无污染；扶手、公共门窗、配电箱、消防柜等保持干净无浮尘；定期对天花板、墙角进行清扫处理，公寓楼内公共场所的天花板、墙角、墙面、地面、楼梯、走道、护栏保持清洁，做到无浮尘、无污染、无蜘蛛网、无掉灰、玻璃明亮。禁止在宿舍楼内存放废品。

4. 公寓外围卫生保洁标准及范围：

要求每天保洁，地面无垃圾，无纸屑，无杂物，无污水、泔水。各校区情况不同，具体区域范围以各校区实际情况为准。

5. 日常损耗品及各种劳动工具、办公用品、材料等，如：笔记本、笔、扫帚、垃圾斗、纸篓、清洁剂、毛巾、垃圾袋、垃圾桶、洗衣粉、草酸等由乙方解决。

6. 其他管理事项。如学校大型活动时临时性突击性的清洁等相关服务。

7. 保洁工作节假日不间断（寒暑假除外）。

（三）人员要求：

乙方物业员应满足以下上岗条件：

1. 符合国家规定的物业上岗条件。

2. 物业经理具有三年以上管理经验（需提供从业经历证明），45岁以下，大专以上学历（需提供学历证明）。公寓管理员具有初中以上文化程度，有一定的文字书写基础，熟练使用微信，年龄在55岁以下，身体健康，品行端正，无不良嗜好，无违法犯罪记录。公寓保洁员男性年龄在57岁以下、女性年龄在55岁以下，身体健康，品行端正，无不良嗜好，无违法犯罪记录（需提供无犯罪记录证明）。

3. 经过严格岗前培训，持有物业员证，业务素质高，专业能力

强；

4. 勤勉踏实，爱岗敬业，忠于职守，纪律严明，切实履行岗位职责，遵守甲乙双方的各项管理规定，接受甲乙双方的双重领导。

5. 熟悉物业礼仪，坚持文明执勤，礼貌待人，不讲粗话脏话，不与师生发生矛盾冲突。

6. 严格交接班制度和工作纪律，不得空岗、脱岗、串岗、提前离岗、岗上睡觉饮酒等，不得在工作岗位上从事与工作无关的活动。

7. 牢记火警、匪警、急救、交通事故、保卫部值班室等常用紧急电话及有关部门和领导的联系方式，满足应急处置等工作需要。

8. 在岗期间保证通讯畅通，相互配合，加强协作，共同维护好服务区域的安全和秩序。

9. 牢固树立为学院师生员工服务的工作宗旨，做好便民服务，热心为师生提供力所能及的帮助。

10. 需满足有关法律法规和甲方规章制度规定的其他条件；

11. 按时完成上级有关部门和学校交办的其他工作。

12. 物业员人招聘要进行严格的审查程序，要有三甲及以上资质医院体检部门出具的能满足工作需要的体检报告（从事服务行业健康证），报经甲方审核同意后方可上岗。

（四）其它要求

1. 乙方所派员工养老、医疗等各项社保费用由乙方负责。

2. 学校对乙方在物业管理中的一些重要岗位的设置、人员录用与管理及一些重要的管理决策有直接参与权与审批权。

3. 在处理特殊事件和紧急、突发事故时，学校有对乙方的物业管理处的人员有直接指挥权。

4. 乙方必须对学校的物业管理工作建立完善的工作响应机制和响应时限。对突发事件应备有应急预案，一旦事故发生应立即报告有关部门，并及时采取积极的应急措施防止突发事件蔓延和扩大。

5. 乙方必须配足合理的、称职的管理人员和服务人员，在员工上班期间，甲方可以根据实际需要灵活调整各个员工的工作内容。

6. 乙方对其录用人员严格政审，人员配备的要求：聘用的所有工作人员必须具备下列条件：

(1) 具有完全民事行为能力的人；

(2) 遵纪守法，品行端正，工作责任心强，无劣迹行为、无不良记录、无偷盗行为。

(3) 身体健康，无传染疾病的、经三级甲等以上医院体检合格者，且随时接受卫生部门的检查和监督。

(4) 乙方管理人员应按岗位着装，要求按季节统一着装，言行规范，要注意仪容仪表，公众形象良好。

(5) 乙方物业管理各部门应建立物管相关资料及设备的维修保养资料。收集、整理与物业相关的水、电等工作资料，建立设备运行台帐，可随时查阅。

(6) 乙方物业管理各部应明确责任、分工负责、团结协作、建章立制、强化管理，搞好服务。坚持以人为本，实行文明管理，人性化管理。不断提高物业管理服务质量。

(7) 乙方应遵守国家用工的各项法律、法规，为员工办理各类社会保险。乙方所聘人员在招标方单位及工作场所发生的一切刑事及民事责任问题均与业主（甲方）无关。均由（乙方）成交供应商负责。

(8) 乙方应对员工进行必要的岗位职责与安全操作知识培训，在工作岗位上发生的所有安全事故及意外事件由成交供应商负责善后处理，甲方不承担任何责任。

(9) 乙方在各个环节物业管理中，如出现重大事故、严重违约行为和考评结果严重达不到要求，有权立即终止委托的物业管理合同，并进行财务审计，由成交供应商承担违约和赔偿责任。

六、履约保证金

1. 履约保证金：乙方向甲方缴纳合同总价款 3% 的履约保证金，人民币（大写）： 伍万柒仟叁佰伍拾叁元肆角（¥： 57353.40 元）。

2. 支付时间： 2024 年 5 月 31 日前。

七、甲方的责任

1. 甲方须尊重乙方的工作，对乙方履行职责的行为予以支持、配合。

2. 甲方须为乙方提供必要的工作场所。

3. 依据服务质量标准及合同要求，对乙方的服务过程以及服务质量进行监督、检查和考核；对乙方的不称职工作人员提出处理意见并监督执行；受理乙方服务期间的重大投诉。

4. 协调组织乙方服务项目的交接工作，审核并备案乙方的经营资质以及关键岗位人员资质。

5. 对乙方在服务项目管理过程中所发生的重大事项享有知情权。

6. 根据考核结果，甲方按时支付乙方服务费。

7. 因乙方服务职责履行不力等给甲方造成重大损失的，乙方承担全部责任，甲方有权解除合同。

八、乙方的责任

1. 乙方须严格执行国家法律法规以及劳动用工的政策规定，依法经营并按规定缴纳费用。承担其工作人员的工资、社保等所有费用以及意外伤亡等产生的所有费用；乙方与其工作人员之间发生的劳动争议，由乙方承担完全责任。因乙方工作人员失职或失误造成甲方人员伤亡和财产损失，由乙方承担全部责任并负责赔偿甲方相应的经济损失。

2. 乙方须按时足额支付其工作人员工资，杜绝出现堵门、闹事、上访等事件发生或者可能发生。

3. 在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，设立每天 24 小时服务热线，并保持通讯畅通。

4. 维护甲方提供的一切设施、设备，不得私自占用或转借他人，不得改变原有用途。节约水、电、暖等资源。如因乙方原因造成设施损坏或资源浪费等状况，一切损失均由乙方负责。

5. 按照甲方要求 5 个工作日内办理完成交接手续，根据招标（采购）、投标（响应性）文件（或其他采购依据）履行合同。

6. 为保障甲方正常的教学、办公、生活秩序，其工作人员行为应文明礼貌，不得发生与师生争吵等不文明的事件。

7. 负责做好服务区域的安全防范工作，发现安全隐患及时报告。

8. 乙方须对物业员加强教育和管理，每学期组织不少于一次的岗中培训，并主动接受甲方对物业工作的监督、检查和指导，按照甲方提出的意见和建议不断改进工作，提高物业服务水平。

9. 乙方须定期与甲方进行工作沟通，并对工作中发现的隐患和问题提出整改意见，由甲乙双方共同研究解决。

10. 乙方工作人员工作过程中获知的明确要求保密的信息须予以保密。

11. 乙方须根据甲方需要如实提供所有工作人员相关身份、资质证明、健康合格证明、购买保险证明、政审材料和其它相关材料备查。

12. 乙方须按不低于政府最新规定的所在辖区最低工资标准支付物业员工工资。

13. 在甲方有紧急任务时，乙方须积极配合、大力支持，及时按照甲方要求指派工作人员，满足甲方的物业服务要求。

14. 应自觉接受行政执法部门的监督检查。

15. 三校区物业项目经理，如实以书面形式对管理员、保洁员的请假和替岗事宜向甲方主管部门报备，替岗担责。次月初的三个工作日内向甲方主管部门报上一个月份物业工作人员的出勤情况和奖惩记录。

九、合同的履行、变更和解除

1. 合同签订后即具法律效力，甲乙双方均须认真履行，不得随意解除合同。

2. 甲乙双方不得擅自变更合同。如确需变更，须经双方书面认可后方可变更。

3. 发生以下情况，甲方通知乙方未及时整改的，甲方有权解除合同：

- (1) 乙方拒绝接受甲方管理的；
- (2) 未能按约定履行合同义务；
- (3) 因乙方原因给甲方造成信誉和经济等方面重大损失的；
- (4) 擅自将本合同中所规定的权利、义务转让或转包的。

4. 年度综合考核得分 65 分（不含）以下的；

十、违约责任

1. 除如因战争、严重火灾、水灾、台风、地震和其它甲乙双方认可的不可抗力事件外，甲乙双方不得随意解除合同，否则按违约处理。

2. 未按照合同要求办理交接手续的，视情节严重程度向甲方支付违约金 100-1000 元。

3. 乙方未履行合同规定责任的，视情节严重程度向甲方支付违约金 100-1000 元/次。

4. 乙方的服务达不到服务标准且不能及时整改的，视情节严重程度向甲方支付违约金 100-1000 元/次。

5. 由乙方原因造成师生员工有效投诉的，视情节严重程度向甲方支付违约金 100-1000 元/次。

6. 在甲方管理部门的质量检查中，乙方存在服务质量不合格问题，视严重程度向甲方支付违约金 100-1000 元/次。

7. 若因乙方原因不按时足额支付其工作人员工资，造成堵门、闹事、上访等事件发生或者可能发生的，乙方将支付给甲方违约金 100-1000 元/次，若因乙方原因给甲方和社会造成不良影响的，由乙方承担全部责任并赔偿给甲方造成的一切直接和间接损失。

8. 若因乙方管理员、保洁员在工作中出现超龄、冒名顶替、兼岗以及因缺岗造成的损失和不良影响的，视严重程度向甲方支付违约金 100-1000 元/次。

9. 如发生上述解除本合同的事由，本合同自乙方收到甲方寄送的书面解除通知之日起解除，合同解除后甲方无需再向乙方支付任何费用。

十一、争议解决

1. 本合同的签订和履行，适用中华人民共和国法律。
2. 因履行合同发生的争议，由甲乙双方直接协商解决，如协商不成可向合同签署地点的人民法院诉讼解决。
3. 甲乙双方以签订合同时各自法人登记注册地为有效的送达地址，如发生诉讼，该地址作为全部诉讼程序和执行程序的送达地址，具有发生在人民法院签署送达地址确认书的法律效力。如变更送达地址，需书面告知对方。

十二、合同生效及其他

1. 本合同一式陆份，甲方肆份、乙方贰份，经甲乙双方代表签字、加盖公章后生效，合同约定的服务期限到期后且双方无任何争议本合同自行终止。
2. 招标（采购）和投标（响应性）文件为本合同组成部分。
3. 附件为本合同组成部分，同本合同具有同等法律效力。

甲方：河南轻工职业学院

委托代理人签字：

地址：郑州市金水区鑫苑路6号

电话：0371-65392861

乙方：河南启润保安服务有限公司

委托代理人签字：

地址：漯河市源汇区大学路123号

电话：0395-5676667

开户银行：交通银行河南省分行营业部

开户银行：中国工商银行股份有限公司漯河分行

账号：411626999011002896010

账号：1711021009100036868

附 件

附表 1:

河南轻工职业学院学生公寓物业管理项目 管理规程及相关标准

一、学生公寓管理员守则

- 1、遵守国家政策法规、法规，遵守市民行为道德规范，遵守公司一切规章制度。
- 2、如实填写各类表格，提供有效证件，不得隐瞒或假造。
- 3、按照公司《培训制度》的要求，接受业务指导、各类培训及考核。
- 4、服从领导、听从指挥、团结同事、互帮互助，按时按质完成各项工作任务。
- 5、严格遵守劳动纪律，按质量标准要求开展工作。
- 6、讲究社会公德和职业道德，廉洁奉公，维护集体利益和学校声誉。
- 7、爱护公物及公用设施，自觉维护和保持环境卫生。
- 8、勤俭办公，节约用水用电，杜绝一切浪费现象。
- 9、衣容整洁、精神饱满、待人热情、文明用语。
- 10、严格履行安保职责，执行物业管理制度。

二、工作态度

- 1、服从领导:不折不扣地服从上级的工作安排及工作调配。

2、严于律己:坚守本职岗位,不得擅自离岗、串岗或睡岗。

3、正直诚实:对上级领导、同事和客户要以诚相待,不得阳奉阴违。

4、团结协作:各公寓之间、员工之间要互相配合,同心协力地解决困难。

5、勤勉高效:发扬勤奋踏实的精神,优质高效地完成所担负的工作。

三、服务态度

1、礼貌:在任何时刻均应使用礼貌用语,“请”字当头、“谢”字不离口。

2、友善:“微笑”是体现友善最适当的表达方式。

3、耐心:对学生的要求应认真、耐心地聆听。

4、平等:视同仁地对待所有学生,不能有贫富之分、厚此薄彼。

四、仪容仪表

(一) 着装

1、上岗着装保持干净整洁,扣好纽扣,不得敞开外衣,卷起裤脚、衣袖,若打领带则必须结正。

2、制服外衣衣袖、衣领处,制服衬衣领口,不得显露个人衣物、饰品,制服外不得显露与工作无关的个人物品,衣袋内不得装过大过厚物品。

3、除因工作或经批准外，不准穿着或携带制服离开辖区，下班后不得穿制服。

（二）仪容仪表

1、精神振作、姿态端正，不准留长发、大鬓角，胡须。

2、着装整洁，帽子戴正，扣好纽扣。不得敞衣露怀，卷袖挽裤腿，内衣不得外露。

3、物品不得露于衣服外，衣服口袋不得装较大物品。

4、执勤时要佩戴好工作证和执勤器具。

（三）学生公寓管理员有下列行为之一的坚决予以辞退

1、违法乱纪受过公安机关处罚的；

2、以权谋私、敲诈勒索，收受利益及有贪污行为的；

3、利用工作之便，监守自盗行为的；

4、值班时间喝酒的；

5、多次违反各项规章制度，屡教不改的；

6、目无组织纪律、不服从管理、不听从指挥、辱骂顶撞领导的。

五、学生公寓管理员值班制度

1、恪尽职守、坚守岗位。在执勤中，不准闲聊、打闹、干私活、看书报；不准抽烟、酗酒、打瞌睡；不准迟到早退、擅离职守、串岗。

2、仪表端正、文明执勤。严格按照规定着装上岗，并做到着装整洁、仪表端正大方，用语文明、服务热情、周到。

3、值班时要注意自身的形象，非特殊情况，不得群聚。

六、学生公寓管理员岗位职责

1、服从学生公寓管理办公室的领导，执行学生公寓的各项管理制度。

2、认真落实《学生公寓管理规定》，做好学生公寓的日常为学生服务和管理工作。

3、每天上班要先查看前一天的值班记录，两人上楼巡查后交接班，按项逐步完成公寓日常管理工作。

4、按照《学生公寓安全纪律 内务考核考核办法》，做好学生宿舍的日常检查工作，督促学生搞好室内卫生，引导学生养成良好的生活习惯。

5、认真执行《学生公寓管理员分楼层责任管理》制度，熟悉在本人负责楼层住宿的学生，随时了解并掌握学生的思想动态，及时制止住宿学生之间发生的纠纷。

6、在公寓楼内进行安全巡查时，如发现异常要认真按照《学生公寓突发事件应急措施和责任追究》执行，对学生的不文明行为和轻微违纪现象进行批评教育，一般的违纪现象要及时有效制止；把处理情况及时上报公寓办，夜间的和节假日报告学校中层管理员。

7、主动配合各系部的学生管理人员处理学生之间的矛盾和纠纷。

8、严禁学生使用大功率违禁电器，禁止住宿学生把宠物和冷血动物带入公寓楼内。

9、禁止小商贩进入学生公寓楼内发放宣传海报和出售伪劣商品。

10、及时向学校总务处上报学生报修项目，并做好维修记录。

11、进行学生公寓的文明宿舍等项的汇总评比工作。

12、按时完成学校、公寓办布置的工作。

七、学生公寓管理员九不准

1、不准超越法定职权从事搜查他人住所、罚款、没收财物、扣押他人证件或财务等行为；

2、不准故意刁难、辱骂、侮辱他人人格，侵犯他人人身权利；

3、不准殴打他人或教唆殴打他人，侵犯他人合法权益；

4、不准为违法犯罪活动通风报信，充当保护伞；

5、不准妨碍国家工作人员依法执行公务；

6、不准私自为他人提供有偿服务；

7、不准非法限制他人人身自由；

8、不准私藏、持有和使用警械及杀伤性武器；

9、不准参与审讯违法犯罪嫌疑人、制作笔录、制作法律文书等执法活动。违者依法予以辞退甚至追究法律责任。

八、认真辨别盘查可疑人员

1、上班时要集中精力，注意观察。

2、当与对方保持 20 米左右距离时，要注意观察对方面部表情及行动。

3、观察对方行为是否诡秘，是否藏有凶器。

- 4、盘问时对方神色是否慌张，答话是否流利。
- 5、衣着是否整洁，有无血迹、泥点，是否打赤脚，是否有伤。
- 6、所携带的物品是否与身份相符。
- 7、检查对方时最好二人以上，与对方保持一定的距离，防止对方突然袭击。

九、学生公寓管理员工作奖惩办法

（一）奖励办法：认真完成学生公寓管理员岗位职责；积极维护住宿学生人身财产安全；努力维护学校、公寓办的荣誉，视情给予表扬或奖励。

（二）违反以下规定扣发半日工资：

- 1、不按规定时间交接班，迟到、早退或离开学生公寓 30 分钟以上；
- 2、学生宿舍的卫生检查，或晚间住宿情况不检查、无记录、不公示，不按规定时间报表；
- 3、学生公寓发生突发事件不及时上报当天中层值班干部和公寓办；
- 4、白班工作期间或夜班在值班室内卧床休息。

（三）违反以下规定扣发全日工资：

- 1、不按规定时间交接班，迟到、早退或离开学生公寓 60 分钟以上；

- 2、住宿学生使用违禁电器造成电伤火情的，或因离岗、睡觉造成人身伤害的，并承担相应经济赔偿责任；
- 3、故意拖拉，不按规定要求完成公寓办交办工作；
- 4、如发现不服从管理者、有偷盗行为，与师生发生争吵现象者，将停止工作。

十、学生公寓物业保洁员奖惩办法

- 1、上班迟到、早退、离岗 30 分钟以上的扣罚当天半天工资。
- 2、学校公寓管理办公室将不定期的对保洁区域进行检查，每发现一处卫生保洁不达标准的扣 10 元。
- 3、发现上班时间分捡废品，或将其存放在学生公寓楼内的，或者在上班期间干私活者，每发现一次扣 10 元。
- 4、不及时清理楼道楼梯内的积水、易碎品残渣造成学生滑倒受伤者扣 10 元。
- 5、注意节约用水，如果发现长流水不关阀门的每次扣罚 10 元。
- 6、如遇水电突发故障并处理得当并上报及时，维护学校、公寓办荣誉的视情给予奖励。

十一、鑫苑校区

（一）学生公寓物业经理岗位职责

- 1、服从公寓办的直接领导，发挥物业公司、工作人员与公寓办的沟通桥梁作用；进行物业人员的招聘、年龄构成、身体

健康、工作能力情况和安全评估，日常各岗位的工作考核、公共区域保洁检查和学生宿舍的安全巡查工作。

2、学生公寓工作人员实行一人一岗制，公寓管理员值班期间发生电伤火患事故为第一责任人！

3、每周工作时间六天（每周二、三、四任选一天休息），工作日上下班时间为早 8:00—12:00，14:30—17:30；周末节假日上下班时间为早 8:30—17:30，工作地点：女二公寓值班室。

4、监督各公寓白班管理员每年 3 月 15 日至 11 月 15 日 8:00--20:00 以大厅值班为主。值班期间严禁拉窗帘休息。

5、每天巡查四栋公寓楼的用电设施、电线电路安全检查（包含抽查整改宿舍情况）；管理员检查时没收学生宿舍内私拉电线、电阻加热的违禁电器等（填写没收单留存宿舍）上缴公寓办；物业经理（负责女二公寓和平行公寓）在违纪宿舍学生检查书上签字后，管理员方可送宿舍照明电。

6、重点关注各公寓管理员是否进入学生宿舍洗脸间、卫生间进行安全检查？是否按规定时间送宿舍照明电和熄灯？公寓按时挂锁和开门？周末和节假日是否按照微信送电申请信息分时段送宿舍照明电？重点监督管理员给宿舍送电之后是否巡查宿舍用电情况（宿舍无人不送照明电）？

7、协助女二公寓和平行公寓一楼宿舍的预交费充值工作，工作日差评宿舍照片的存档工作。

8、确保学生公寓安全第一！督促管理员保洁员宣传：禁止明火进入学生公寓，劝阻禁止学生吸烟。

9、每天上午、下午对各公寓保洁员的保洁情况，检查合格签名。

10、所有物业工作人员不得与学生发生正面争吵谩骂，发现当天调离鑫苑校区。

11、执行《学院防控处置突发事件工作预案》，服从中层值班干部的现场指挥。

12、主动配给公寓管理员和保洁员的劳动物料、劳动工具及劳动保护用品，以及各公寓值班室的办公文具用品。

13、每月初的三个工作日内报上一个月物业人员考勤。依据各学生公寓管理员值班排序，巡查各公寓管理员、保洁员的出勤及在岗工作情况，检查结果作为奖罚依据自己留存。

14、各公寓楼长整理规范本公寓管理员在微信群中所发的工作信息，到值班室抽查日常值班记录。

15、按时完成学院领导、公寓办布置的工作，稳妥协调、推进工作进度。

（二）学生公寓管理员服务管理岗位职责

1、学生公寓实行单向进出！住宿学生从公寓大门进入、安全通道外出。早上学生进出高峰时段要在大厅维持进出秩序。

2、两名管理员见面交接班，查看值班记录后共同上楼巡查各楼层且无异议交接班签名。

3、每年3月15日至11月15日，白班管理员在公寓大厅值班。白天中午、下午值班室内的拉床围休息记录违纪一次；夜班值班室熄灯休息、或后夜不巡查不使用水印相机拍照记录违纪一次，锁公寓进出大门记录严重违纪一次。

4、学生公寓安全第一！禁止明火吸烟！宿舍内禁止存放和饲养宠物！禁止摆放和贩卖小商品。

5、夜班管理员晚间（值班室严禁熄灯）发现学生突发事件要及时报告值班中层干部处理，服从现场指挥。

突发事件经过和处置结果：当晚男一公寓和平行公寓值班管理员微信报给公寓办屈主任，女一公寓和女二公寓管理员微信报给公寓办陈副主任。

6、依据《学生公寓安全纪律、内务考核办法》每周一至周五工作日，进行日常学生宿舍的安全纪律（要求到室内洗脸间卫生间检查）、卫生保洁检查，检查宿舍时使用水印相机拍照并上传本公寓微信群，并认真记录做好评比工作。

7、每周一至周四夜班管理员23点前抽查11—15个学生宿舍的住宿情况（抽查期间禁止锁公寓大门），23点熄灯后挂锁公寓大门、统计晚归的学生名单，第二天早上下班前交给陈雅莎副主任。

若晚间抽查当时学生不在宿舍内，当晚学生可凭学生证注销。

8、检查学生宿舍发现存放和使用易燃易爆、易毒易挥发的危险品和燃烧炉具；紧急处理公寓突发事件的初期能解决平息苗头，且上报公寓办给予管理员奖励一日工资。

9、夜班管理员值班在岗期间登录值班室电脑的微信，不允许关闭电脑。

10、各公寓管理员微信群中所发的住宿学生信息要规范，转发信息要注明出处。

（三）学生公寓保洁员岗位职责

学生公寓内各公共部位及公寓外围保洁要随时保持清洁卫生，生活垃圾清理干净，台面及地面要求光洁整齐、无痰迹灰尘纸屑。公共卫生间水池、便池无污垢、无异味。

1、实行公寓楼内场地区域、楼层卫生保洁和看护管理责任制。划定区域、确定范围，专人保洁，责任到人。责任人要确保自己的责任区内卫生清洁、干净，楼梯、走道卫生间每天清扫、拖擦，并随时巡视保洁和记录。

2、每学期开学时各公寓用草酸处理公寓楼内的洗练池便池一次。各公寓楼内的公共区域大厅、走廊、过道、楼梯要每天进行保洁，各公寓一楼和大厅要随时进行保洁。

3、公寓楼内公共场地无纸屑、烟头、杂物；地面无污垢、积水、痰迹、纸屑、烟头、杂物，各种地砖地面有光泽；楼内、外的平台、窗台无灰尘，窗明几净，保持干净美观和整洁；墙壁无乱张贴、乱画、乱写现象，墙面无灰尘、无污染；

扶手、公共门窗、配电箱、消防柜等保持干净无浮尘；定期对天花板、墙角进行清扫处理，公共场所的天花板、墙角、墙面、地面、楼梯、走道、护栏保持清洁，做到无浮尘、无污染、无蜘蛛网、无掉灰、玻璃明亮。

4、公寓外围卫生保洁范围：

女一公寓保洁员负责：楼前的进门台阶以东的地面保洁工作，保洁地面无垃圾，无纸屑，无杂物，无污水、泔水。

女二公寓保洁员负责：进楼门口台阶以上的地面保洁，包含餐厅东二楼的楼梯楼道、宿舍卫生间。

男一公寓保洁员负责：进门大厅台阶以西的大门进口和消防通道前白色立柱以西出口的地面保洁。

平行公寓保洁员负责：平行公寓楼北学生进口以澡堂隔离墩前沿以东，出口以安全通道出口和食堂后厨东墙为直线以东的地面保洁，要求每天保洁，地面无垃圾，无纸屑，无杂物，无污水、泔水。

女生第一公寓后墙与学校隔墙之间的地面保洁由全体保洁员共同负责，每学期清洁两次；要求地面无垃圾，无杂物。

5、学生在校期间节假日保洁工作不间断（寒暑假除外），周六周日及节假日期间保洁员按保洁标准进行日常保洁工作。

6、学院若有临时突击的清洁保洁任务，抽调的保洁员加班按日工资结算。

7、在上班时间内收集学生的抛弃物在下班时必须带走，存放在楼道楼梯记录违纪一次！

8、下班前巡查本人保洁区域，清除碎纸、烟头等垃圾。

9、节约使用物业公司提供的日常损耗品及各种劳动工具、材料、劳保用品，如：扫帚、垃圾斗、纸篓、清洁剂、毛巾、垃圾袋、洗衣粉等。

十二、园田校区

（一）学生宿舍服务内容和标准

1、房屋共用部位的维护和管理；公用部位及设施设备的运行维护管理；学生宿舍卫生的监督管理和安全检查；

2、宿舍内公共区域及学生毕业、新生入学前室内外保洁；家具的规整及报修统计；

3、宿舍楼环境卫生服务标准

（1）宿舍楼区域内的环境、场地及公共部位。

标准：目视地面无杂物、无尘土、无积水、无污渍；墙面干净整洁，无灰尘、蜘蛛网、无乱贴乱画；区域内无废弃杂物、无乱堆乱放、无卫生死角、无异味等。

（2）楼道、楼梯及公共设施设备。

标准：楼道和楼梯洁净、无污渍、积水；楼梯扶手、护栏、电梯门电梯内壁无手印；门窗玻璃明净；楼梯间无堆放杂物；天花板洁净无明显污渍，房角和设施设备无尘土和蜘蛛网等。

（3）宿舍内的公共卫生间。

标准：地面墙面干净、瓷砖无锈渍、室内无异味、便池内外无杂物无污渍，垃圾清理及时，设备完好无损，金属器具无锈迹、无长流水、无堵塞、无滴漏现象。

4、安防服务标准

(1) 宿舍保证 24 小时管理服务值班，及时登记非本公寓内来访。

(2) 随时维护公寓楼周边车辆停放秩序。

(3) 定期对宿舍内的消防设施设备、共用电器进行巡视、检修，保证楼内消防设施设备、共用电器完好，消防设施设备设置明显的提示标志。

(4) 宿舍内严禁违规使用高负荷大功率电器、动用明火、私拉乱改用电线路或插座；严禁随意动用消防设施设备。

(5) 来访人员进行登记，晚间限时离开，严禁留宿。

(6) 宿舍内无火灾、失窃、触电、斗殴、赌博、传播不良文化等事件和违法行为。

(7) 严禁宿舍养宠物（狗、猫、鼠、鸟等）。

(8) 严禁宿舍内存放、点燃易燃易爆等危险品。

(9) 有序做好新生住宿安排和学生离校宿舍的清退，及临时调整安排、卫生清理、及时落锁。

(10) 对于违纪现象的处理（打架斗殴、扰乱正常生活秩序、晚归、夜不归宿等违纪现象），及时制止，配合宿舍管理老师落实处理，并及时上报保卫处、所在系领导或辅导员。

(11) 聚众闹事、打架赌博、非法集会等违法行为给予制止批评教育，违法行为者依法协助公安机关处理。

5、维修服务标准

(1) 24 小时检查报修。发现水电消防等公共设施损坏，及时向主管老师反应，报后勤处维修。宿舍楼内所有区域均为检查报修范围之内。

(2) 定期对公共照明设备系统进行巡查，及时更换损坏的灯器具。公共照明完好率 98%以上。

6、接待服务标准

(1) 文明服务、礼貌待人。对来访或住宿人员，及公寓居住人员热情接待、认真受理；对提出的问题和需求进行认真耐心地解答和帮助解决。

(2) 认真、全面、详细、准确地登记来访、住宿和公寓居住人员的基本情况，并备存登记资料，以便提供服务和查询。

(3) 按照宿舍管理规定，及时办理学生入住和迁出手续，保证宿舍物品的及时回收、处置、调整等。

7、根据学校其它各项有针对性的管理制度执行。

十三、嵩山校区

(一) 学生公寓物业经理岗位职责

1、服从学生工作部的直接领导，发挥物业公司、工作人员与公寓办的沟通桥梁作用；进行物业人员的招聘、年龄构成、身体健康、工作能力情况和安全评估，日常各岗位的工作考核、公共区域保洁检查和学生宿舍的安全巡查工作。

2、学生公寓工作人员实行一人一岗制，公寓管理员值班期间发生电伤火患事故为第一责任人！

3、每周工作时间六天（每周任选一天休息），工作日上班时间为早 8:30—12:00，14:00—17:00。

4、每天巡查四栋公寓楼的用电设施、电线电路安全检查等。

5、每天上午、下午对各公寓保洁员的保洁情况进行检查。

6、服从校区中层值班干部的现场指挥。主动配给公寓管理员和保洁员的劳动物料、劳动工具及劳动保护用品，以及各公寓值班室的办公文具用品。

7、每月初的三个工作日内报上一个月物业人员考勤。依据各学生公寓管理员值班排序，巡查各公寓管理员、保洁员的出勤及在岗工作情况，检查结果作为奖罚依据自己留存。

8、各公寓楼管理员整理规范本公寓管理员在微信群中所发的工作信息，到值班室抽查日常值班记录。

9、按时完成学院领导、公寓办布置的工作，稳妥协调、推进工作进度。

（二）学生公寓管理员服务管理岗位职责

1、早上学生进出高峰时段要在大厅维持进出秩序。两名管理员见面交接班。夜班管理员晚间（值班室严禁熄灯）发现学生突发事件要及时报告值班中层干部处理，服从现场指挥。

2、夜间公寓落锁后对晚归学生进行登记，每2小时巡查楼层一次。

3、寒暑假学生离校后检查各宿舍门窗关闭情况。

（三）学生公寓保洁员岗位职责

1、暑假学期开学时各公寓楼各房间用草酸处理便池一次。

暑假学期学生离校后对各公寓楼各房间进行清扫，暑假学期开学对各公寓楼各房间进行清扫。

2、学生在校期间节假日保洁工作不间断（寒暑假除外），周六周日及节假日期间保洁员按保洁标准进行日常保洁工作。

3、配合校园物业完成每日宿舍垃圾清运工作。下班前巡查本人保洁区域，清除碎纸、烟头等垃圾。