

郑州轻工业大学学生公寓物业服务合同

合同编号：豫财招标采购-2026-212-包 1

项目名称：郑州轻工业大学科学校区学生公寓物业服务合同

甲方：郑州轻工业大学

乙方：河南万厦物业管理有限公司

签订日期：2026 年 4 月 30 日

郑州轻工业大学科学校区学生公寓物业服务合同

合同编号:豫财招标采购-2026-212-包 1

甲方(采购方): 郑州轻工业大学

乙方(供应方): 河南万厦物业管理有限公司

现依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》、《物业管理条例》等相关法律法规规定,按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则,甲乙双方约定以下条款,以便共同遵守。按照规定,本次招标文件和投标文件均是本合同不可分割的组成部分,具有法律效力。

一、服务的基本原则及基本情况

1. 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人(包括项目主管)为驻甲方项目管理的负责人,未经甲方同意,合同期内不得更换项目管理负责人。

2. 服务对象: 郑州轻工业大学学生公寓。

3. 项目概况: 科学校区学生公寓建筑面积约 11.48 万 m^2 ,共涉及 11 栋学生公寓。分别是: 1-9 号学生公寓(6 层,无电梯)、10 号学生公寓楼(12 层,3 部电梯)、11 号学生公寓(20 层,5 部电梯);对校外 2 栋学生公寓的物业服务进行指导;教师公寓博士宿舍的管理。

4. 服务期限: 3 年(36 个月),2026 年 5 月 1 日-2029 年 4 月 30 日。服务合同期满一年,经考核不合格的,合同终止。

5. 服务费用: 三年合计费用: 8158608 元(大写: 捌佰壹拾伍万捌仟陆佰零捌元整)。每年费用: 2719536 元(大写: 贰佰柒拾壹万玖仟伍佰叁拾陆元整)。服务费用按月支付,每月支付: 226628 元(大写: 贰拾贰万陆仟

陆佰贰拾捌元整)。服务费用按月支付,每月支付:本合同终止时,最后一个付费期不足一个月的,按实际服务天数折算最后一期的服务费,折算方法为实际服务天数乘以年服务费除以 365 天。

付款条件及方式:

1) 支付方式与程序:物业管理服务费按月支付,甲方在对乙方上一月的服务考核合格后,于次月支付上一月费用。每次支付前三日,凭甲方开具的考核合格单,乙方开具的正规发票,甲方财务部门以转帐方式支付物业管理服务费。合同期内最后一个月的管理服务费用待甲乙双方办理完交接手续后,由甲方支付给乙方。若考核不合格,按照《郑州轻工业大学学生公寓物业服务考核管理办法》扣减物业管理服务费,如遇节假日或寒暑假则顺延。

2) 在本项目合同履行期限内,物业管理服务费不因原材料及人力费用等市场行情变化而变动。若物业服务工作量变动,双方根据中标价格相应的费率据实计算物业管理服务费增减额。

6. 履约保证金:

1) 合同签订前,乙方需以转账方式向甲方交纳总服务费金额的 5% 作为履约保证金,金额为: 407930.4 元,(大写: 肆拾万柒仟玖佰叁拾元肆角)。

2) 本项目合同期满时,乙方完成相关服务工作,没有违约行为,办理完物业交接的相关手续,并按时退场后的 90 日内,由甲方将履约保证金一次性无息退还乙方。

3) 本项目合同履行过程中,若乙方在年度综合考评中评分低于 85 分,壹年内任意三个月或者连续两个月度考评中评分低于 85 分。甲方有权单方

面终止合同，履约保证金不予退回，并有权要求乙方赔偿甲方遭受的实际损失。

4) 本项目合同期满时，服务期间因乙方原因对甲方造成损失的，履约保证金将直接抵作整改费用，整改经甲方验收合格后，履约保证金剩余部分一次性无息退还乙方，如履约保证金不足以支付整改费用，则乙方应在一个月内补足差额部分；如乙方未在规定时间内补齐，未补齐的费用甲方可在支付合同款时直接扣除。

5) 本项目合同内约定扣减履约保证金的，乙方均需在扣减履约保证金后5个工作日内通过转账方式补足履约保证金。

二、服务地点和服务内容

1. 服务地点：郑州轻工业大学科学校区。

2. 服务内容：1) 综合管理服务；学生住宿管理、管理档案等；2) 楼宇保洁，雨雪过后的及时清理工作以及汛情应急处理；3) 楼宇值班、安全巡视（含夜间全覆盖巡查宿舍、水、电等）、秩序维护、房顶杂物清理、落水口清理、疏通等日常管理工作；4) 电动车停放管理等服务。5) 电梯间、地下室保洁服务；6) 公共部位、公用设施设备（主要为学生公寓内暖气管道、公共卫生间、地下室排污（水）泵系统、配电系统等）日常运行养护、维修服务；7) 配合两栋外租公寓现有物业公司的管理；8) 科学校区教师公寓博士宿舍的管理。

三、人员配置要求

1. 乙方应按国家相关法律规定和本物业服务合同约定完成本项目物业管理服务，守法经营，遵守学校有关规章制度，主动接受甲方有关部门的监督、考核。

2. 乙方项目人员应身体健康，具有能够完成本职工作的能力。员工经岗前培训合格后方可上岗，掌握专业知识和本职服务质量标准，每年应接受不少于 8 小时的岗位技能知识培训。

3. 乙方配置所有人员应规范统一着装、挂牌上岗；应自备智能手机（具备学校智慧后勤监管系统手机端进行工作数据采集和任务执行的能力）；服务主动热情，言行文明规范，接听电话及时，首问负责，上班期间不脱岗，不从事与服务工作无关活动。

4. 乙方应将所有员工名单及基本情况交甲方备案，作为监督检查的依据。乙方员工的新进、调岗、辞退，经甲方审核同意后方可进行。员工请假 3 天及以上的，须报甲方备案。

5. 乙方不得使用为甲方配置的员工从事其他盈利性服务工作。

6. 乙方不得擅自减少人员。如遇节假日、假期等涉及调休或者封楼情况，以甲方通知为准。

7. 乙方负责公寓施工巡查工作。外来施工单位施工过程中，乙方派人进行巡查，对甲方施工现场水电、绿化、路面、墙面等造成破坏的，由乙方第一时间报告甲方，并按甲方的要求督促施工单位恢复原状，及时清运建筑垃圾。若发现施工现场水电、绿化、路面、墙面等造成破坏或施工现场建筑垃圾并找不到责任单位或责任人的，由乙方负责恢复、清运。

8. 乙方配置所有服务人员不得少于 67 人。如果乙方所配置人数不能达到本项目的服务质量标准，甲方可以要求增加物业服务人员的数量，所产生的费用由乙方承担。

9. 由乙方提供所有服务人员身体健康证明、无犯罪证明等材料，并交甲方备案。

四、项目人员配置要求

1. 项目经理要求：负责项目的运营全面管理工作。投标人拟派项目经理是投标企业正式员工：①具有本科及以上学历；②具有人社部门或者政府相关部门颁发的正规有效中级及以上职称证书；③年龄在 50 周岁以下；④具有三年及以上类似项目服务经验。

2. 主要管理人员要求：①主管 50 周岁以下；②具有本科及以上学历；③具有人社部门或者政府相关部门颁发的正规有效中级及以上职称证书；④具有三年及以上类似项目服务经验。

3. 维修人员要求：负责学生公寓的零星工程维修。任职条件：60 周岁以下，具有一定的工作经验，人员需包含但不限于水、电、暖、木、瓦、油、焊工等人员。具有水电、电气、机电、暖通、空调、电梯、建筑安装等相关资格证书。

4. 值班保洁人员要求：所有人员均须在 60 周岁以下，具有一定的工作经验。

5. 区长、楼长人员要求：55 周岁以下，熟悉专业业务知识、具有 1 年以上从事物业管理服务相关项目管理经验。

五、服务设备、维修材料投入

1. 为确保满足服务需求，乙方应在合同签订前提供物业服务中心装饰装修方案，经甲方同意后方可施工，装饰装修费用由乙方承担。

2. 乙方应配置本项目相关的工器具、材料、办公机具等，主要服务设备。

3. 所有日常维修、应急性抢修、临时性维修均由乙方负责维修并完成，甲方负责监督施工及验收和管理，如需租用机械设备，机械设备租赁费用由乙方支付。

4. 单次单项费用 2000 元（含）以内（含人工、材料）的维修由乙方负责；单次单项费用 2000 元（含人工、材料）以上的维修，由乙方上报甲方人，经核实后由甲方负责维修，或者甲方提供所需材料由乙方负责组织维修（限于部分工艺简单的维修）。

六、甲方的权利与义务

1. 负责审核备案乙方的经营资质以及特殊岗位人员资质。

2. 负责依据招标、投标文件、合同及学校相关制度，对乙方的服务过程以及服务质量进行监督、检查和考核，对乙方履行职责的行为予以支持、配合。对乙方服务质量问题及师生投诉进行处理。甲方有权对乙方未履行响应文件中有关承诺、违反合同有关规定的行为以及达不到质量标准的事项进行相应经济处罚。

3. 甲方为乙方提供值班所需要场地和综合办公用房。乙方使用甲方的房屋资产应严格按照甲方的相关规定使用，不得出租或挪做它用。在提供物业服务过程中，乙方所使用的电须计量收费。

4. 负责协调组织物业服务项目的交接工作，协调做好校内的沟通交流工作。

5. 对乙方在服务管理过程中的重大事项享有知情权。

6. 依据考核标准对乙方的管理服务质量进行考核，并根据考核结果，按时支付乙方服务费。

7. 除物业管理费外，甲方不承担乙方及其工作人员的任何其他费用。

8. 甲方对乙方的综合评定结果应及时通知乙方，并对有关需要改进的事项进行二次监督，促使其整改到位。对于拒不整改的，甲方有权自行聘请其他公司进行整改。甲方聘请临时人员费用标准如下：（1）保洁及值班等：人员工资按 200 元/人·日计算；（2）其他：人员工资按不低于 200 元/人·日计算；员工工资不足一日按一日计算。整改费用从当月乙方物业服务费用中扣除。

七、乙方的权利与义务

1. 严格执行国家法律法规，依法经营，承担与外界发生的一切经济往来的完全责任，承担服务期间的一切质量、环境、安全责任；不得转包分包。

2. 应自觉接受学校及行政执法部门的监督检查，服从甲方的管理；经常与甲方进行有效的工作沟通。乙方不得擅自利用本项目物业服务人员和甲方场地、资源等对外开展活动；无条件配合甲方开展的各项活动；乙方使用后勤信息化系统，须对相关信息、数据进行保密，确保信息、数据安全。

3. 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；乙方工作人员必须经专业培训后方可上岗，遵守甲方的规章制度，明确各岗位职责、服务范围和工作流程，统一着装，佩带工号牌，爱护甲方的各类设施设备及其它财产，如乙方工作人员损坏甲方设施设备及其它财产，由乙方负责赔偿。设立每天 24 小时服务热线，并保持通讯畅通，物业服务运行中的通讯费、服装费、办公费等均由乙方自理。

4. 乙方提供物业服务所需的各类工具、用品及机械设备等。如拖把，扫帚，玻璃刮，抹布及工作用车；各类垃圾篓、垃圾桶；各种清洗剂，消毒剂，空气清新剂等；保洁及其他物业人员的劳保用品等由乙方提供。

5. 严格执行劳动用工的政策规定，签订劳动用工合同，按时（次月月底前）足额支付员工工资。全额承担员工的保险、医疗、福利、劳保以及意外伤害等产生的所有费用。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。如属乙方工作不作为或者工作过失造成甲方校内发生火灾和其它安全事故所产生的损失，乙方应承担相应的赔偿责任。

6. 负责维护甲方提供的一切设施设备。学校的资产不得私自占用或转借他人，不得改变原有用途。节约水、电资源。如因乙方原因造成设施损坏或能源资源浪费等状况，一切损失均由乙方负责。

7. 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，保障甲方正常的教学、科研、办公、生活秩序，发现安全隐患及时处置。不与师生发生争吵，杜绝打架斗殴事件，不得侵害甲方的合法权益。承担责任事故造成的一切经济损失及法律责任。

8. 本合同终止当日，乙方无条件向甲方移交物业管理档案资料和退还属甲方所有的办公用房、仓库及其它各类设施物品、资料，并办理交接手续。乙方未按时履行交接手续或者移交手续未达到甲方要求的，甲方有权扣除乙方物业管理履约保证金。

9. 完成甲方交办的其他工作任务，包括并不限于恶劣天气、特殊保障等。

八、监管及考核办法

1. 甲方每月对乙方的服务绩效进行监督考核。依据服务绩效考核结果支付物业费。扣减的分值对应（本条第 2 款）扣减相应的物业费。如乙方对当月的服务绩效考核结果有异议，需三个工作日内向甲方提出复议，最终服务绩效考核成绩以复议结果为准。

2. 物业服务费支付标准如下：

1) 当月服务绩效考核总分在 95 分(含)以上，甲方支付当月物业服务费的 100%；

2) 当月服务绩效考核总分在 90 分(含)-95 分（不含），甲方支付当月物业服务费的 95%；

3) 当月服务绩效考核总分在 85 分(含)-90 分（不含），甲方支付当月物业服务费的 80%；

4) 当月服务绩效考核总分在 80 分（含）-85 分（不含）的，甲方支付当月物业服务费的 75%；

5) 当月服务绩效考核总分低于 80 分的，甲方支付当月物业服务费的 70%，并从当月服务费中扣除 10000 元。

九、违约责任

1. 甲、乙双方如不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同要求的，应承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

2. 乙方擅自将本合同中所规定的权利、义务转让或转包的，甲方有权终止或解除合同，并一次性扣除履约保证金的 50%。限期整改不到位的，扣除全部履约保证金。

3. 在执行第八条第 2 款的基础上，对于物业服务中存在的以下问题的，乙方须另行支付违约金，从当月物业服务费中扣除。

1) 在各级各类检查评比活动中被查出服务质量不达标或未在规定时间内完成工作任务的，视严重程度每处每项处罚 100-1000 元；

2) 乙方应配合甲方完成应急临时性工作任务的。若不配合或执行不力，造成损失的，每次扣除 1000-3000 元；

3) 因物业服务不达标被师生有效投诉，或整改不到位重复出现的，或乙方员工与师生发生争吵的，每次扣除 3000-5000 元；

4) 与师生发生打架斗殴行为的，每次扣除 10000 元；发现乙方员工之间发生争吵或斗殴的，每次扣除 1000-3000 元；

5) 对甲方的声誉利益造成损害的，视情节严重程度每次扣除 10000-50000 元；

6) 因乙方原因对学校公共财物造成损害、人身伤害的，由此造成的损失全部由乙方承担；

7) 乙方在服务中未按合同约定履行义务、不服从甲方管理，根据情况每次扣除 1000-10000 元。甲方以书面形式通知后仍未整改或整改不到位的，甲方有权委托有资质能力的第三方提供服务，所需费用从乙方的当月服务费中扣除；

8) 乙方未及时发现安全隐患并上报，由此引发的安全事故，由乙方承担事故的责任并赔偿相应损失；

9) 由于乙方玩忽职守等给甲方造成损失的，乙方承担相应的责任并赔偿损失；

10) 若乙方上岗人数不足合同约定人数，扣除不足人数工资及相应人员管理费。若使用大型机械或现代化手段，能满足甲方服务需求的，经甲方许可，可适当调减工作人员。

11) 若乙方未能按照约定时间发放员工工资的, 第一次扣除 20000 元, 第二次扣除 50000 元, 第三次终止合同。

4. 如因违约问题, 给对方造成经济损失的, 全部由责任方承担赔偿责任。

5. 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。根据不可抗力的影响, 双方协商同意, 可部分或者全部免除责任, 但法律另有规定的除外。

十、合同的变更、终止和解除

1. 合同签订后, 任何一方不得擅自变更。如因物业服务实际情况改变需要变更时, 应经过双方书面确认后方可变更。

2. 发生下列情况之一, 甲方有权终止或解除合同:

1) 乙方发生重大违法违规行为或在甲方服务区域内发生较大安全、稳定责任事故的;

2) 在年度综合考核低于 85 分的;

3) 因乙方原因给学校造成声誉和经济等方面重大损失的;

4) 企业经营资质、人员、设备等不具备履行合同能力的;

5) 未履行服务承诺或拒不服从甲方监管的。

3. 合同期限届满, 乙方应配合甲方在本合同终止前 15 天内做好交接事宜, 合同被解除后, 乙方应配合甲方应在 15 日内做好交接事宜。如乙方不予配合, 每拖延一日, 扣除履约保证金 20000 元。

4. 本合同期满或解除后, 在新的物业管理企业接管本物业项目之前, 乙方需要应甲方的要求继续提供物业管理服务, 并签订补充协议, 费用按原合同标准支付。

十一、合同纠纷

如发生合同纠纷，甲、乙双方协商解决；协商不成时，因本合同发生的所有纠纷均由甲方所在地人民法院管辖。

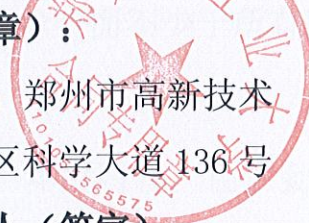
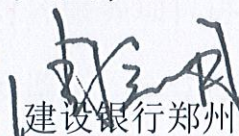
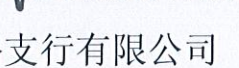
十二、其它约定


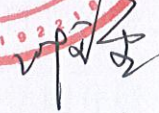
1. 本项目的招标文件和投标文件及本合同附件均为本合同不可分割的组成部分，与合同具有同等法律效力。

2. 招、投标文件及合同中未尽事宜，由双方协商确定，必要时可签订补充协议。

3. 《郑州轻工业大学学生公寓物业服务考核管理办法》是本合同的组成部分，作为甲方对乙方进行月度考核和年度考核的依据。本合同签订时乙方已详细阅读和知悉该考核办法的内容，同意作为考核依据。

4. 本合同一式捌份，甲方执肆份，乙方执肆份，缺页之合同为无效合同。经双方签字盖章后生效。

甲方（盖章）：
单位地址：郑州市高新技术产业开发区科学大道136号
委托代理人（签字）：
联系方式：
开户银行：建设银行郑州南阳北路支行有限公司
账号：41001508010050004201
银行行号：105491000217
2026年4月30日

乙方（盖章）：
单位地址：郑州市高新区科学大道136号
委托代理人（签字）：
联系方式：0371-60831519
开户银行：中国光大银行股份
郑州祥盛街支行
账号 087723120100304023193
银行行号：303491000239
2026年4月30日

附件：

郑州轻工业大学

学生公寓物业服务考核管理办法（试行）

一、总则

为加强对学生公寓物业工作的监督管理，提高物业工作的整体水平，使其规范化、标准化、制度化，形成高效有序的运行机制，切实贯彻“规范化管理，人性化服务”，教育、管理、服务三位一体的物业管理总要求，根据学生公寓物业管理需要，制订本考核办法。

二、检查考核制度

检查考核由后勤保障服务中心组织实施，检查对照《郑州轻工业大学学生公寓物业服务评分表》进行，未达标项目扣除相应分数。

（一）日常检查。由后勤保障服务中心学生公寓管理科组织相关人员巡查。日常检查作为月度考核的组成部分。

（二）月度考核。由后勤保障服务中心组织，对各服务项目实施情况检查，每次检查面不少于所有服务项目的 90%。根据检查结果对物业进行考核打分。

（三）年度考核。由后勤保障服务中心组织。根据日常检查、月度考核情况，对各服务项目进行综合考评，考评占比 70%；每学期开展 1 次以上学生满意度调查，参与人数不少于公寓楼学生人数的 1/3，满意度调查占比 30%。

三、检查考核内容及考核标准

（一）安全管理要求（25 分）

1. 学生公寓实行 24 小时值班制度,每天做好值班和交接班记录(2 分);值班人员每天查夜并认真作记录,发现夜不归宿和其他异常情况及时上报有关部门(2 分)。

2. 学生公寓实行封闭式管理。熟悉本楼入住学生 90%以上(2 分);严禁闲杂人员、小商、小贩入内,任何人不得在公寓内兜售物品;学生不得进入异性寝室;管理员要做好非公寓人员进出的登记、问询和检查记录等工作(2 分);异性家长进入学生公寓须由学生本人陪同并征得管理员同意,管理员要认真核对证件、办理登记手续;夜晚任何异性人员(工作人员除外)不得进出公寓,管理员要严格把关并随时巡查,各项记录台帐齐全完整(2 分)。

3. 学生公寓无火灾、治安、刑事案件发生。每周开展 2 次以上安全、消防检查及时消除安全隐患,并做好相关记录;每 2 周对所辖公寓所有房间及公共区域开展全覆盖、全方位检查(2 分);公寓内无违章使用大功率电器和不合格电器、寝室内无乱拉电线和插座等现象(2 分);在公寓内严禁任何人抽烟、使用明火(1 分)。

4. 制订公寓钥匙管理规定,钥匙的保管、领用、借用等按规定执行(2 分)。

5. 制订学生公寓各类突发事件的处理预案,每年进行一次以上的安全、消防演习;有突发事件按预案及时处理,并迅速上报学校有关部门(2 分)。

6. 火灾事故(2 分);重大盗窃案件(2 分);周末、节假日要做好留宿学生登记,并进行抽查房间(1 分);及时做好消防、应急灯、疏散标志、安全设施巡检及上报(1 分)。

(二) 公共卫生要求(18 分)

1. 学生公寓走廊、楼梯等公共部位每天清扫 2 次以上，拖洗 1 次，楼梯扶手每天抹 1 次以上，全天保持整洁（2 分）；做到地面无积水、无杂物、无垃圾、无痰迹。有地下室的地下室每周清扫 2 次以上，并随时保持室内清洁（2 分）；管理员每天对所辖公寓巡视 1 次以上（2 分）。

2. 门窗玻璃明亮、窗台上无杂物、墙面上磁砖无破损、墙面无划损、无灰尘、无蜘蛛网、无污迹、无乱张贴（2 分）。

3. 学生公寓四周环境优美，责任区每天清扫 2 次以上，并全天保持整洁，做到地面无积水、无泥垢、无痰迹、无纸屑、无瓜皮果壳，道路上无杂物乱堆乱放现象，保持水池、地漏、阴沟等排水通畅（2 分）；绿化区内无杂物、无杂草、整齐美观，绿化设施完好。公寓楼门前无乱停、乱放车辆的现象（2 分）。

4. 学生公寓四周定期灭杀蚊子、苍蝇、老鼠等害虫，做到无滋生源；做好传染病的预防和防止传染病扩散的预案，台帐齐全（1 分）。

5. 学生公寓楼的外立面保持整洁，无乱悬挂、无乱张贴（2 分）。

6. 学生公寓内垃圾做到日产日清，并按要求把垃圾运到垃圾中转站（2 分）；每日清 2 次（1 分）。

（三）维修服务与设备管理要求（17 分）

1. 建立严格的维修制度，配备专业维修人员，维修人员须持证上岗，实行 24 小时值班制度，建立报修档案（1 分）。

2. 学生公寓的零修、急修及时完成。水、电等零修不过夜，门窗家具零修不过天，土建零修不过周（2 分）；严重影响学生正常生活的报修必须在 10 分钟内赶到现场进行抢修（2 分）；维修完后要做好维修记录，含电子

记录，存档备查（1分）；零修、急修范围内的项目保证一次维修合格率在99%、回访率达到100%（3分）。

3. 学生公寓的公共财物齐全、无人为损坏（2分）；公共部位的照明和应急灯具必须每天巡查保证完好无缺（1分）。

4. 制订完善的维修计划，定期对水电设施、消防器材等公用设施进行检查、维护并做好记录。（2分）

5. 楼内有规范醒目的节能告示牌、警示牌等（1分）。

6. 楼内设施整体完好，维修到位，无漏修现象（2分）。

（四）学生卫生习惯养成要求（10分）

1. 配合学生管理部门、二级学院做好学生寝室内务检查工作（2分）。

2. 建立、健全各种学生管理档案。如“学生信息表”、“花名册”、“学生信息卡”、“学生生活行为档案”等（1分）。

3. 每2周对学生寝室的内务进行1次检查、评比，公布卫生成绩，做好报表（1分）；每周出一次各寝室卫生成绩，做好周报表（1分）。

4. 学生公寓内室内无堆放无杂物，室内无烟头、酒瓶、蜡烛等（1分）。

5. 管理员要对内务未达合格的学生寝室主动进行个别教育，耐心帮助学生进步，使公寓整体优良率达到90%以上，同时做好回访记录（2分）。

6. 主动配合做好校区相关管理部门分配的其他工作。如：发布通知、张贴海报、发放清洁用品、公寓内外包服务项目监督巡查等（2分）。

（五）公寓文化建设与思想教育要求（10分）

1. 在学生公寓内积极宣传党和国家及学校的相关政策和制度。橱窗、黑板报要定期更新，楼内、走廊等部位要张贴宣传字画（2分）；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的工作（2分）。

2. 掌握学生的思想动态，及时做好引导、说服、教育工作，指导帮助楼内学生组织开展工作（2分）。

3. 每学期开展1次以上学生座谈会，听取学生管理意见，做好记录，设立学生意见箱（2分）。

4. 在节假日开展丰富多彩的文化活动，努力在公寓内营造一个“家”的氛围；开展公寓公共部位绿化和美化工作（2分）。

（六）物业服务中心内部管理要求（15分）

1. 物业服务中心人员配备齐全，不缺勤、不脱岗，管理员要具备高中以上学历（2分）；管理人员挂牌上岗，持证上岗，服装统一、整齐（1分）。

2. 物业服务中心内部各项规章制度、岗位责任制度齐全并挂在醒目的地方。建立、健全各种管理档案，如“员工档案”、“考核制度”、“维修档案”等，随时供所在校区相关管理部门调阅（2分）。

3. 物业服务中心有员工年度培训计划，每学期进行员工培训（1分）；每周有员工工作例会（1分）。

4. 对待师生态度要谦和、服务热情，师生对物业服务中心的满意率达到95%以上，杜绝和师生争吵的现象（4分）。

5. 加强物业服务中心文化宣传建设（2分）。

6. 设立服务台，提供失物招领、缝补等便民服务项目，服务登记完整（1分）。

7. 及时完成学校临时服务要求及其他专项服务（1分）。

（七）资产管理（4分）

1. 做好学生公寓固定资产管理工作，确保资产的安全使用，同时建立好资产管理台帐，做到账物相符，并接受学校的不定期核查（2分）。

2. 定期对固定资产、在用资产情况进行盘点；对固定资产的日常使用情况进行检查，发现问题及时维修，对损毁物品按标准收取资产赔偿金（2分）。

四、考核应用

1. 月度考核结果与物业服务费支付挂钩，具体标准如下：

(1) 当月服务绩效考核总分在 95 分(含)以上，甲方支付当月物业服务费的 100%；

(2) 当月服务绩效考核总分在 90 分(含)-95 分（不含），甲方支付当月物业服务费的 95%；

(3) 当月服务绩效考核总分在 85 分(含)-90 分（不含），甲方支付当月物业服务费的 80%；

(4) 当月服务绩效考核总分在 80 分（含）-85 分（不含）的，甲方支付当月物业服务费的 75%；

(5) 当月服务绩效考核总分低于 80 分的，甲方支付当月物业服务费的 70%，并从当月服务费中扣除 10000 元。

2. 年度考核成绩由月度考核成绩（月度考核平均分×70%）加上学生满意度调查成绩（学生满意度调查平均分×30%）组成。年度考核分数低于 85 分、月度考核连续两个月低于 85 分或累计三次低于 85 分，终止物业服务合同。

3. 后勤保障服务中心对学生公寓开展检查、考核过程中，有以下行为，按下表对应金额进行处罚，在每月支付物业管理费时进行扣除。

序号	物业工作人员日常行为抽查内容	处罚金额
----	----------------	------

1	发生重大失责行为，造成严重后果者	10000 元以上
2	值班人员脱岗	每人每次 200 元
3	楼层环境卫生保洁不彻底、楼内走廊、楼梯等公共部位卫生清洁不彻底	每次 500 元
4	外来人员进入公寓，未进行登记、审核	每次 500 元
5	维修不及时、不合格、未回访	每次 1000 元
6	员工上班期间不穿工作服或穿戴不整齐	每人每次 100 元
7	收到师生有效投诉	每次 500 元
8	对师生态度蛮横或发生吵架、打架等情况	每次 1000 元以上
9	对校方发现的问题未及时进行整改	每次 2000 元
10	对中心下达的任务落实不及时、不到位或置之不理	每次 2000 元
11	未按照项目合同约定足额配齐工作人员	每缺 1 人 3000 元

4. 学生公寓物业服务单位有以下情形者，按下表标准予以奖励。

(本奖励待学校相关文件出台后实施)

序号	奖励事项	奖励标准
1	对落实学校布置的相关工作，做出突出贡献。	每 次 奖 励 500-1000 元，本 奖励原则上针 对员工个人。
2	处置突发事件及时得当、维护学校利益做出突出贡献。	
3	及时发现校园安全隐患，并向学校提出建议，	

	对维护校园安全稳定做出突出贡献。	
4	有见义勇为或维护公共利益先进事迹。	
5	有其他经学校认定需要奖励的。	

五、本考核管理办法自公布之日起实施，由后勤保障服务中心负责解释，如考核办法修订，按重新修订后的新考核办法执行。

附表一：郑州轻工业大学学生公寓物业服务评分表

附表二：郑州轻工业大学学生公寓物业服务满意度调查表

后勤保障服务中心

二〇二六年四月

附表一：

郑州轻工业大学学生公寓物业服务评分表

考核对象： 考核时间： 年月日

序号	考核指标	考核细则	满分	得分
1	安全管理要求 (25分)	1. 学生公寓实行 24 小时值班制度，夜间全覆盖巡视宿舍水电等，每天做好值班和交接班记录（2 分）；值班人员每周查夜 2 次（抽查房间）以上并认真作记录，发现夜不归宿和其他异常情况及时上报有关部门（2 分）	4	
		2. 学生公寓实行封闭式管理。熟悉本楼入住学生 90%以上（2 分）；严禁闲杂人员、小商、小贩入内，任何人不得在公寓内兜售物品；学生不得进入异性寝室；本楼师生凭校园卡进出，外来访客须凭本人有效证件，管理员要同时做好登记、问询和检查记录等工作（2 分）；异性家长进入学生公寓须由学生本人陪同并征得管理员同意，管理员要认真核对证件、办理登记手续；夜晚任何异性人员（工作人员除外）不得进出公寓，管理员要严格把关并随时巡查，各项记录台帐齐全完整（2 分）	6	
		3. 学生公寓无火灾、无治安、刑事案件发生。每周 2 次以上安全、消防检查及时消除安全隐患，并做好相关记录（2 分）；公寓内无违章使用大功率电器和不合格电器、寝室内无乱拉电线和插座等现象（2 分）；在公寓内严禁任何人使用明火（1 分）	5	
		4. 制订公寓钥匙管理规定，钥匙的保管、领用、借用等按规定执行（2 分）	2	
		5. 制订学生公寓各类突发事件的处理预案，每年进行一次以上的安全、消防演习；有突发事件按预案及时处理，并迅速上报学校有关部门（2 分）	2	

		6. 无火灾事故 (2分); 无重大盗窃案件 (2分); 周末、节假日要做好留宿学生登记, 并进行抽查房间 (1分); 消防、应急灯、疏散标志、安全设施完好 (1分)	6	
2	公共 卫生 要求 (18 分)	1. 学生公寓走廊、楼梯等公共部位每天清扫 2 次以上, 拖洗 1 次, 楼梯扶手每天抹一次以上, 并全天保持整洁 (2分); 做到地面无积水、无杂物、无垃圾、无痰迹。有地下室的地下室内每周清扫 2 次以上, 并随时保持室内清洁 (2分); 每天巡视楼层 4 次以上 (2分)	6	
		2. 门窗玻璃明亮、窗台上无杂物、墙面上磁砖无破损、墙面无划损、无灰尘、无蜘蛛网、无污迹、无乱张贴 (2分)	2	
		3. 学生公寓四周环境优美, 责任区每天清扫 2 次以上, 并全天保持整洁, 做到地面无积水、无泥垢、无痰迹、无纸屑、无瓜皮果壳, 道路上无杂物乱堆乱放现象, 保持水池、地漏、阴沟等排水通畅 (2分); 绿化区内做到无杂物、无杂草、整齐美观, 绿化设施完好。公寓楼门前无乱停、乱放车辆的现象 (2分)	4	
		4. 学生公寓四周定期灭杀蚊子、苍蝇、老鼠等害虫, 做到无滋生源; 做好传染病的预防和防止传染病扩散的预案, 台帐齐全 (1分)	1	
		5. 学生公寓楼的外立面保持整洁, 无污迹、无乱悬挂、无乱张贴 (2分)	2	
		6. 学生公寓内垃圾做到日产日清, 并按要求运送至指定地点 (2分); 每日清 2 次 (1分)	3	
3	维修 服务 与设	1. 管理站建立严格的维修制度, 配备专业维修人员, 维修人员须持证上岗, 实行 24 小时值班制度, 建立报修档案 (2分)	2	

备管 理要 求 (17 分)	2. 学生公寓的零修、急修及时完成。水、电等零修不过夜, 门窗家具零修不过天, 土建零修不过周 (2分); 影响学生正常生活的报修必须在 10 分钟内赶到现场进行抢修 (2分); 维修完后要做好维修记录 (1分); 有偿维修账目清楚 (1分); 零修、急修范围内的项目保证一次维修合格率在 99%、回访率达到 100% (2分)	8	
	3. 学生公寓的公共财物齐全、无人为损坏 (2分); 公共部位的照明和应急灯具必须每天巡查保证完好无缺 (1分)	3	
	4. 制订完善的维修计划, 定期对水电设施、消防器材等公用设施进行检查、上报并做好记录 (1分)	1	
	5. 楼内有规范醒目的节能告示牌、警示牌等 (1分)	1	
	6. 楼内设施整体完好, 维修到位, 无漏修现象 (2分)	2	
	4 学 生 卫 生 习 惯 养 成 要 求 (10 分)	1. 配合学生管理部门、二级学院做好学生寝室内务检查工作 (2分);	2
2. 建立、建全各种学生管理档案。如“花名册”、“学生信息卡”、“学生生活行为档案”等 (1分)		1	
3. 每周出一次寝室卫生成绩, 做好周报表 (2分)。		2	
4. 督促学生及时清理室内杂物, 室内无烟头、酒瓶、蜡烛等 (1分)		1	
5. 管理员要对内务未达合格的学生寝室主动进行个别教育, 耐心帮助学生进步, 使公寓整体优良率达到 90%以上, 同时做好回访记录 (2分)		2	
6. 主动配合做好校区相关管理部门分配的其他工作。如: 发布通知、张贴海报、发放清洁用品、公寓内外包服务项目监督巡查 (2分)		2	
5 公 寓 文 化 建 设	1. 在学生公寓内积极宣传党和国家及学校的相关政策和制度。橱窗、黑板报要定期更新, 楼内、走廊等部位要张贴宣传字画 (2分); 配合推进学生党团组织进公寓和学	4	

	与思想教育要求 (10分)	生思想政治教育进公寓的工作 (2分)		
		2. 关注学生动态, 发现异常及时报告 (2分)	2	
		3. 每学期至少开展1次学生座谈会, 听取学生意见, 做好记录, 设立学生意见箱 (2分)	2	
		4. 开展丰富多彩的文化活动, 努力在公寓内营造一个“家”的氛围; 开展公寓公共部位绿化和美化工作 (2分)	2	
6	物业服务内部管理要求 (16分)	1. 按照项目约定人数, 物业人员足额到岗, 不缺勤、不脱岗 (5分); 工作人员挂牌上岗, 持证上岗, 服装统一、整齐 (1分)	6	
		2. 物业服务中心内部各项规章制度、岗位责任制度齐全并挂在醒目的位置。服务中心建立、健全各种管理档案, 如“员工档案”、“考核制度”、“维修档案”等, 随时供校区相关管理部门调阅 (2分)	2	
		3. 物业服务中心有员工年度培训计划, 每学期进行员工培训 (1分); 每周有员工工作例会 (1分)	2	
		4. 对待师生态度要谦和、服务热情, 师生对物业服务中心的满意率达到85%以上, 杜绝和师生争吵的现象 (2分)	2	
		5. 管理员对楼内学生熟悉率90%以上 (2分)	2	
		6. 设立服务台, 提供天气预报、缝补等便民服务项目, 服务登记完整 (1分)	1	
		7. 及时完成学校临时性服务要求及其他专项服务 (1分)	1	
7	资产管理 (4分)	1. 做好学生公寓固定资产管理工作, 确保资产的安全使用, 同时建立好资产管理台帐, 做到账物相符, 并接受学校的不定期核查 (2分)	2	
		2. 每学期对固定资产、在用资产情况进行盘点; 对固定资产的日常使用情况进行检查, 发现问题及时维修, 对损毁物品按标准收取资产赔偿金 (2分)	2	
8	加分项(5项)	由物业服务公司提出申请, 经学校有关部门审核认定的事项		

	分)			
总分			100	
存在问题				
整改意见				

附表二：

郑州轻工业大学学生公寓物业服务满意度调查表

填表日期： 年 月 日

序号	内容	满意程度
1	公寓楼内安全管理	很满意() 满意() 基本满意() 不满意()
2	公寓楼内公共卫生	很满意() 满意() 基本满意() 不满意()
3	设施的维护、维修情况	很满意() 满意() 基本满意() 不满意()
4	零星维修、急修情况	很满意() 满意() 基本满意() 不满意()
5	学生卫生习惯养成管理	很满意() 满意() 基本满意() 不满意()
6	公寓文化建设与思想教育	很满意() 满意() 基本满意() 不满意()
7	物业管理站内部管理	很满意() 满意() 基本满意() 不满意()
8	工作人员仪表、文明举止	很满意() 满意() 基本满意() 不满意()
9	服务态度	很满意() 满意() 基本满意() 不满意()
10	其他便民服务	很满意() 满意() 基本满意() 不满意()
意见 建议		

注：很满意：95分（含）以上；满意：94-80分；基本满意：79-60分；不满意：59分以下。