

河南省驻马店财经学校

第二课堂育人效能提升项目

合 同

甲 方： 河南省驻马店财经学校

学校地址：河南省驻马店市经济开发区盘龙山路 2626 号

乙 方：河南陆陆铭教育科技有限公司

公司地址：河南省郑州市金水区经三路 66 号 2 号楼 21 层 2106 号



根据河南省驻马店财经学校第二课堂育人效能提升项目(采购编号：豫财磋商采购-2026-578)的招标结果，甲乙双方依据相关法律法规，在平等、自愿的基础上，经协商一致，就本项目服务事宜，订立本合同。

第一条 合作期限

乙方派驻16名社区服务专员。其中项目经理1名，副项目经理2名（男女各1名）；劳动实践周服务专员1名；4栋学生生活园区配备12名社区服务专员（其中包含项目主管2名）。秩序维护员队长1人、秩序维护员副队长1人、秩序维护员4名；4名消防消控员，1名垃圾清运人员，1名后勤保障人员，以上服务人员合计28名。协助甲方开展全体住校学生的管理工作，培养学生自主管理能力，提升学生综合素养，全面负责学生生活园区内及周边的安全与秩序维护，落实学生综合素养提升工作，承担安全、服务与育人三项职能，合作期限自2026年8月1日至2027年7月31日。

第二条 服务要求

1、社区服务专员服务范围及要求

（1）社区服务专员的定位与分工

社区服务专员首先是公司派驻学校的员工，一切工作要听从学校的领导，接受学生处的直接领导、监督考核。

社区服务专员24小时驻校，和学生吃住在一起，负责学生生活园区内全部住校学生的安全、服务与育人工作。确保学生安全，促进学生发展，协助打造学生自我管理机制。以物理空间和时间为界限与班主任进行明确分工：学生生活园区外的、班主任不在校期间的学生管理工作以社区服务专员为主。

（2）社区服务专员条件

2.1所有社区服务专员管理经验不低于六个月、项目经理不低于壹年。

2.2年龄22岁-35岁，五官端正，无纹身，男身高不低于1.7米，女身高不低于1.6米。

2.3政治合格、无犯罪记录，责任心强、能很好地处理应对中职学生管理工作过程中出现的问题。

2.4需要24小时驻校，和学生吃住在一起。

2.5绝对服从学校管理、具备管理中职学生的能力、具备做好中职学生服务与育人的能力。

2.6专业技能与经验:

沟通协调能力:具有良好的沟通协调能力,能够与学生、家长和其他教职工有效沟通。

身体素质:身体健康,能承担岗位工作。

服务意识:热爱工作,关心学生,有较强的服务意识和团队意识。

(3) 社区服务专员工作内容

17个关键词: 安全防控、强化日常、劳动教育、行为习惯养成、学生生活园区管理、学生事务服务中心、学生礼仪队、国旗护卫队、学生社区服务专员、早操课间操、学生生活园区文化、餐厅秩序、特色活动、智慧公寓、心理健康、学生自我管理机制打造、其他工作。

3.1安全防控

全方位做好用水、用电、消防、人员出入、高空抛物、欺凌、卫生防疫、个人财产、公共财产、网络诈骗、舆情监测与信息安全等防控,并常态化保持高质量做好安全宣传教育、定期巡检巡查、应急处理与预案、应急演练和信息报告。

3.2强化日常

① 协助学校做好学生日常管理教育工作

② 协助做好学生日常行为规范管理工作。

③ 检查、规范学生在校园的行为,初步处理学生的违纪事件,对学生开展良好习惯的养成教育。

④ 协助做好升旗集会、大型活动学生的列队集合和维持秩序工作。

⑤ 做好学生严重违纪事件资料收集和违纪事实的取证工作,为学校教育、处理违纪学生提供实事求是的依据。

⑥ 特殊突击检查工作任务。

⑦ 协助组织后进生进行转化教育的素质拓展培训,协助做好违纪学生进行思想教育与日常跟进工作。

⑧ 组织学生会护校队、纪律部的同学对集会纪律、晚自修期间的纪律和秩序进行管理并进行检查评分,做好违纪学生登记和批评教育的工作。

⑨ 当值社区服务专员负责对校园进行巡查,纠察学生在校园内的不文明行为、违纪违规行为并进行处理。

⑩ 协助做好晚自习期间的秩序管理工作。

⑪ 对突发事件按学校应急预案规程处理，防止事态进一步恶化，协助保护现场。

3.3 劳动教育

制定详细的学生生活园区劳动教育实施方案和计划、标准的学生校园内劳动教育规范，明确学生生活园区卫生标准，包括床铺整理、地面清洁、垃圾处理等方面。在全校范围实施学生劳动周教育。

以学生为主、服务专员为辅做好学生生活园区卫生大扫除和日常清洁工作，必要时完全实现学生打扫，把劳动教育内容融入课程教育，专人负责劳动教育培训课程传授劳动知识技能，提升学生的劳动技能水平，强化学生的劳动意识和技能水平，营造整洁、文明、和谐的校园生活环境。

3.4 行为习惯养成

建立健全学生生活园区管理制度和行为规范体系，提高社区服务专员的业务水平和综合素质，坚持4个原则(尊重个体差异，注重个性化引导。强调自律与他律相结合。形成良好学生生活园区风气。倡导文明、健康、绿色的学生生活园区生活方式)，从新生入学贯穿到毕业生离校，定期对学生生活园区行为习惯养成情况进行评估和总结(及时发现问题并采取措施加以改进)，确保学生生活园区管理工作的顺利开展。

3.5 学生生活园区管理

- ① 负责学生生活园区的日常秩序、卫生和安全等管理工作。
- ② 学生生活园区公共区域垃圾清理和卫生保洁。
- ③ 做好学生作息考勤管理，维护好晚休和午休的秩序。如做好查房查铺工作；处理不假不归；教育学生保管好贵重物品；教育学生遵守消防安全规定等。
- ④ 如遇学生求助，要热情帮助并按程序、规定处理。
- ⑤ 发现有患病学生，要及时送校医室或医院，并以最恰当的方式安排处理。
- ⑥ 督促、教育、引导学生自觉遵守学生生活园区管理规定,做好日常考评。
- ⑦ 防止学生在学生生活园区的违纪违规行为，预防学生打架斗殴、破坏公物等恶性事件的发生。
- ⑧ 禁止学生在学生生活园区有不安全的、有危险行为以及其他违法违规行为。
- ⑨ 落实防盗、防火等安全事故的安全防范工作。

⑩ 对违规违纪学生按相应的程序处理和做好教育工作。

⑪ 制定学生生活园区内务方案，考评和指导学生生活园区内务，培养学生良好的生活习惯，对做得好的表扬，对做得差的进行教育、整改。

⑫ 做好学生生活园区内的财产、水电和消防设施的实物使用管理、登记、检查和报修，协助学生处做好学生的住宿安排、宿位调整、水电费催缴和毕业生离校前的财产清理及公务损坏赔偿工作；教育学生节约用水、电、爱护公物，纠正学生违规用电和浪费水的行为。

⑬ 做好学生生活园区的公共照明管理。

⑭ 做好学生生活园区全天候的值班，建立晚归和晚出学生持证登记制度，制止异性学生进入。

⑮ 协助校方做好学生生活园区住宿计划编排工作。

⑯ 管理好学生生活园区内公共设施、设备和财物，管理学生生活园区消防设施、消防通道。

⑰ 管理好学生生活园区监控设施和学生生活园区内的公物。

⑱ 掌握学生的生活和思想状况，认真落实学生思想引导教育工作。发现特殊情况或违纪情况及时向有关部门书面报告。

⑲ 安全防范工作。防止学生生活园区恶性事件和重大恶性事故发生，出现自然灾害和刑事、治安案件等突发事件要立即报告有关部门、学校领导和报警，维护好现场和及时疏散学生。

⑳ 严格按照学校要求，高质量做好学生生活园区手机管理并常态化保持。

㉑ 针对学生生活园区日常管理面对群体数量大、工作碎片化，不好量化评价、缺乏有效管控手段的现状，用足用活相关系统平台，对学生的行为习惯进行全方位的量化评价，从过程管理(留痕)到结果呈现都可以实现实时量化，量化结果与学生学分挂钩，优化学生生活园区查房、作息、安全、卫生、文化、学和谐等工作流程，以考核奖惩为导向教育、引导同学们做好日常管理改进与提升，加强监督与考核，不断改进和提升管理水平，为学生创建一个安全、舒适、和谐的生活园区。

3.6 学生事务服务中心

以能落实、易实操、效果好为目标，全面修订、完善包括入住与退宿管理、学生生活园区安全与纪律管理、财产管理、安全管理、卫生与内务管理、违规处

理与奖惩等规章制度在内的《学生生活园区管理手册》，组织全体社区服务专员和全体住校学生学会、理解并自觉遵照执行，建立学生生活园区管理制度保障。

要在学校构建一个集事务办理、自助服务、休闲交流于一体的多功能学生事务服务中心，旨在提升学生在学生生活园区的生活体验和学习效率，通过集中服务资源和优化服务流程，实现学生事务的高效办理和自助服务。服务内容包括：日常事务办理(学籍管理、就业服务、维修报修)、自助服务(自助打印、自助缴费、自助查询)、交流活动室、心理咨询室、意见箱等学生必需、急需、喜闻乐见的服务项目，并通过简化服务流程、优化服务效率、提高服务质量满足学生多样化需求，增强学生的归属感和幸福感，提升学校整体育人水平。

建立学生与社区服务专员之间的高效沟通机制是确保学生生活园区生活和谐、安全、有序的关键。具体措施有：设立固定沟通平台(如微信群、QQ群等)、定期召开会议(学生生活园区管理会议、意见征集会)、建立反馈机制(意见箱/在线反馈系统)、加强宣传教育(讲座、工作坊、海报、宣传册等形式)、优化学生生活园区环境(根据学生的反馈和需求)。

- ① 负责好服务大厅的职责要求。
- ② 做好服务大厅的管理工作。
- ③ 让学生认识到自我管理的重要性。

3.7学生礼仪队

负责学校的礼仪队选拔、培养和使用工作。

做好学校组织活动的礼仪接待工作。

3.8国旗护卫队

负责国旗班的选拔、培养和使用工作。

负责学校的升国旗工作。

负责大型集会的国旗班的安保工作。

3.9学生社区服务专员

负责学生社区服务专员的选拔、培养和使用工作。

做好军训辅助工作。

配合社区服务专员做好学生管理工作。

3.10早操课间操

做好早操、课间操的工作安排。

早操、课间操要做到学生喜欢、形式时尚新颖、亮点纷呈。

3.11 学生生活园区文化

学生生活园区是中职学生学习、生活的重要场所，学生生活园区文化对于培养学生的品德修养、行为习惯以及人际交往能力具有重要意义因此，建设学生生活园区文化旨在打造具有学校特色的学生生活园区文化，促进学生全面发展和健康成长。学生生活园区走廊安装毛毡板，将可以反映学生学习、生活的照片、绘画、手工等作品固定在毛毡板。坚持以下5个原则：一是环保可恢复原状。二是和专业紧密结合必须是可以反映专业知识、中国传统文化、社会主义核心价值观、安全等正能量的内容。三是必须是全体学生自己动手做，不能购买成品，必须是学生自己动手制作的手工作品。四是装在每个孩子心里。每个孩子必须能讲出来自己动手所做文化的内涵。五是定期更换。视学校情况而定，可以每两个月或者每学期更换一次。

创新技能工坊

利用学生生活园区公共空间，定期举办创新技能工作坊，如维修小技巧、烹饪课程、编程入门等，提升学生的实用技能。为有创业意愿的学生提供小型创业空间或创意展示平台，鼓励团队合作，激发创新思维。

通过实施学生生活园区文化，我们预期能够实现以下效果：

学生生活园区环境整洁舒适，成为学生学习、生活的温馨家园。学生生活园区成员之间的友谊更加深厚，形成团结互助的良好氛围。

学生的文化素养和安全意识得到提高，形成健康的生活习惯和行为习惯。

3.12 餐厅秩序

维护好用餐秩序。

确保餐厅用餐人员的安全。

3.13 特色活动

协助做好学生特色活动的组织开展。

负责校方以班级为单位所有活动的教育目标宣传、组织开展、结果呈现。

以活动管理人、以活动感人、以活动育人，真正做到“无活动、不管理”。

例如：可以通过毕业季活动进一步增强学生的母校情结。

3.14 智慧公寓

利用学校现有的设施设备，社区服务专员将做好以下工作：本着提升公寓管理效率、降低管理成本，增强公寓安全性、保障学生人身和财产安全，提高居住舒适度、满足学生多元化需求的目标，通过科学规划、精心实施和有效管理，实现智能监控、节能减排、智能烟感、智能心理健康、智能综合管理等系统，做好宣传推广和使用培训，建立完善的维护机制、及时处理设备故障和问题，确保智慧公寓系统的稳定运行。打造一个更加安全、便捷、舒适的居住环境，提升学生的生活质量和学习效率，增强学生的主人翁意识和归属感。

3.15心理健康

针对当代学生心理健康问题频发的现状，以宣传心理健康知识、增强心理健康意识、预防心理问题发生、营造和谐学生生活园区环境为目标，利用展板、橱窗、广播、网络等多种方式做好心理健康教育与宣传。

3.16学生自我管理机制打造

① 优化队伍

社区服务专员队伍组建标准为：所有社区服务专员全日制大专以上学历，经验不低于六个月、项目经理不低于壹年，素质高、懂教育、有责任心和管理经验。对社区服务专员进行定期培训(线上培训平台)，包括消防培训、礼仪培训、急救知识培训等，提高他们的业务能力和服务意识。建立激励机制：通过系统平台对学生表现和社区服务专员的工作进行量化考核，科学奖惩，调动社区服务专员的工作积极性。

② 自我管理

搭建以学生为中心的学生自我管理框架和体系(管理队伍、工作内容、运营机制、结果呈现、文化传承)。组建并用好学生生活园区自律管理委员会，科学设置信息员、学生生活园区长、层长、楼长等管理层级，明确职责任务，做好培训，梳理优化工作流程(制度)，常态化做好卫生管理、安全管理、秩序管理、文化建设等方面工作，通过学生自我管理，提升学生的自我责任感，培养良好的生活习惯和团队协作能力。

3.17其他工作

学校安排的其他工作。

(4) 社区服务专员经过学校授权享有以下权力

学生时间的支配权(合理、方便社区服务专员管理的时间支配)。

对学生合理、合规、合法的惩戒权(校方不授权的处理权除外)。

对学生社区服务专员的选拔、培养、使用权。

2、秩序维护员服务范围及要求

秩序维护员必须满足以下条件：相关经验不低于6个月。年龄不高于50岁，五官端正，无纹身，身高不低于1.7米。身心健康，五官端正，无疾病，无纹身，视力良好。遵纪守法、品德良好，无违法犯罪记录和不良社会背景。

执行秩序维护员管理制度：秩序维护员需要严格遵守并执行学校的秩序维护员管理制度，确保学校的安全防卫和秩序维护。熟知《秩序维护员服务管理条例》及学校有关秩序维护员规章制度、掌握校园内部机构的分布、位置、联系方式；熟悉和掌握校园的紧急情况应急预案、报警方式等。需要具备基本的防卫擒拿技能，能够应对校园内的安全威胁。掌握基本消防设备、通讯器材、技术防范设施设备和相关防卫器械的使用技能。

坚守岗位：秩序维护员需要坚守岗位，不得擅自离岗，确保学校大门24小时不少于两人同时值守。

(1) 人员与车辆管理

检查证件与登记：对进出学校的人员，秩序维护员需要检查其证件，并进行登记。对于外来人员，需要询问其来由，并征得有关人员同意后方可入校。

控制人员与车辆进出：秩序维护员严格控制外来人员、车辆进入校园，特别是社会闲散人员和车辆。对于必须进入的车辆，需要问明事由或凭有关证件登记后放行，并告知其不得在校园内鸣笛和超速行驶。过夜车辆须到保卫部门办理登记手续后方可在校内停留。

管理学生出入：秩序维护员需要认真观察学校大门附近情况，防止学生擅自离校。如有学生因特殊情况需要外出，必须持有由相关教师签字的请假条，同时收好学生请假条，或有班主任陪同方可离校。

(2) 物品出入管理

检查携带物品：秩序维护员需要对携带物品出校的人员进行严格检查，特别是携带贵重物品或大件、大宗物品的人员。凡携公物出校必须出具相关部门填发的《出门证》方可放行。

防止物品丢失：秩序维护员需要提高警惕，防止学校物品被盗或丢失。

(3) 校园秩序维护与安全防范

维护校门区域秩序：秩序维护员需要及时清理校门区域的摊点和停放车辆，制止在校门区域道路随意张贴、设置各类宣传品、广告的行为。

学校门口外卖管理规定：严格禁止外卖骑手随意进入校园进行配送活动，不得将外卖堆放在学校门口。同时，应提醒师生有序取餐，以避免在校门区域出现人员聚集、通道堵塞的现象。

疏导人员与车辆：秩序维护员需要疏导进出学校的人员和车辆，确保校门区域畅通无阻。定时巡查校园，确保校内安全。

安全防范：秩序维护员需要加强安全防范意识，注意发现可疑人、事、物品和其他治安信息。对校内异常动态和不安全因素，及时向学校领导汇报，并配合做好处置工作。

(4) 校园突发事件处置

校园突发事件处置与 24 小时值守：严格落实 24 小时值班制度，不得出现空岗漏岗，遇突发事件第一时间上报学校相关部门，同时按照预案做好先期处置工作，控制现场态势，配合后续处置开展。

(5) 其他职责

保持值班室及大门口周边卫生：秩序维护员需要保持值班室的清洁卫生，执行门前卫生“三包”。

严格交接班制度：秩序维护员需要严格执行交接班制度，认真详细填写值班记录。

热情服务：秩序维护员需要热情接待来访人员，耐心解答询问，为师生员工提供优质服务。

完成其他任务：积极完成上级交办的其他临时性任务。

3、消防消控员服务范围及要求

消防消控员条件：有符合国家要求的岗位证书；年龄要求：年龄不高于50周岁，五官端正，无纹身、身体健康，无传染性疾病、精神疾病及影响工作的慢性疾病。

负责消防控制室设备监控、火警应急处置、设施巡查及值班记录工作。配合开展消防演练和培训工作。

(1) 消防消控员要求

① 熟悉消防法律法规和消防安全标准，了解建筑消防设施的工作原理和操作方法。

② 具有良好的职业道德和敬业精神，责任心强。

(2) 技能要求

① 熟练掌握火灾报警控制器的操作方法，能够准确判断报警信号的类型和位置。

② 具备一定的消防设施维护保养知识，能够进行简单的故障排除。

③ 掌握初期火灾扑救的方法和技能，能够正确使用消防器材。

④ 具备良好的沟通协调能力和应急处置能力，能够在紧急情况下沉着应对。

(3) 工作纪律要求

① 严格遵守工作时间，不得擅自离职守。

② 服从管理，听从指挥，认真执行各项规章制度。

③ 保持消防控制室的整洁卫生，禁止在控制室内吸烟、饮酒、玩手机等与工作无关的活动。

④ 保守工作秘密，不得泄露消防安全信息。

(4) 培训考核要求

① 定期参加消防安全培训和业务学习，不断提高专业技能和业务水平。

② 接受消防安全管理部门的监督检查和考核评估，对存在的问题及时整改。

③ 建立培训考核档案，记录培训考核情况。

(5) 服务质量要求

① 每天24小时提供优质、高效的消防安全服务，满足客户的需求。

② 及时发现和处理消防安全隐患，确保消防安全。

③ 保持良好的服务态度，耐心解答客户的疑问。

④ 定期对服务质量进行自我评价和改进，不断提高服务水平。

(6) 应急响应要求

① 建立健全应急响应机制，制定应急预案。

② 在接到火灾报警或应急指令后，能够迅速响应，按照应急预案采取相应措施。

③ 定期组织应急演练，提高应急处置能力和协同配合能力。

(7) 安全管理要求

- ① 严格遵守消防安全操作规程，确保自身和他人的安全。
- ② 加强对消防设施和器材的管理，防止损坏和丢失。
- ③ 定期对工作场所进行安全检查，及时消除安全隐患。
- ④ 其他任务：积极完成上级交办的其他临时性任务。

4、垃圾清运人员服务范围及要求

垃圾清运人员满足以下条件：年龄要求：不超过55周岁、身体健康，无传染性疾病、精神疾病及影响工作的慢性疾病；具备良好的体力，能适应长时间户外作业和重物搬运；听力、视力良好，无色盲色弱。

操作技能：熟练操作垃圾清运车辆及装卸设备；掌握垃圾收集、装卸、运输等流程的操作规范。

应急处理：能及时处理清运过程中的突发情况，如车辆故障、垃圾泄漏等；具备基本的设备故障排查和简单维修能力。

沟通能力：能与同事、管理人员及服务对象进行有效沟通；准确记录和反馈工作信息。

(1) 服务范围

① 校园固定区域

教学楼、实训楼：负责各楼层楼梯间、走廊、卫生间、教师办公室及公共区域垃圾桶的清运工作，每日定时清理不少于2次。

学生生活园区：每日早晚各清运1次，确保垃圾不过夜。

行政办公楼：涵盖各科室办公室、会议室、大厅及公共区域，每日午间及下班前各清运1次。

② 临时活动区域

学校大型活动（如运动会、文艺汇演、家长会等）期间，需在活动现场设置临时垃圾桶，并安排专人定点值守清运，确保活动区域整洁。

施工区域：配合校园建设工程，及时清理建筑垃圾，每日清运不少于1次，防止建筑垃圾堆积影响校园环境。

③ 乙方负责提供垃圾清运车辆。

(2) 服务要求

① 作业规范

着装要求：统一穿工作服，佩戴工作牌，保持个人卫生整洁。

时间要求：严格按照规定时间开展清运工作，不得擅自更改作业时间，遇特殊情况需提前报备。

操作规范：清运过程中轻拿轻放，避免垃圾洒落；垃圾桶清空后需进行简单擦拭，保持外观清洁；垃圾装车后需盖好车厢盖，防止运输过程中垃圾掉落。

垃圾分类：严格执行校园垃圾分类规定，将可回收物、厨余垃圾、有害垃圾和其他垃圾分别投放至对应收集容器，不得混装。

② 安全要求

交通安全：驾驶清运车辆时需遵守交通规则，低速行驶，注意避让行人；车辆停放需选择安全区域，不妨碍校园交通。

作业安全：搬运垃圾时注意避免划伤、砸伤；在高空作业（如清理教学楼顶部垃圾）时需做好防护措施，系好安全带。

③ 服务态度

文明服务：对待师生热情礼貌，主动回应合理需求，不与师生发生争执。

责任意识：发现垃圾外溢、垃圾桶损坏等情况及时处理并上报；对校园内随意丢弃垃圾的行为进行友善提醒。

④ 应急处理

遇恶劣天气（如暴雨、大雪），需提前做好垃圾容器防护，防止垃圾被雨水冲刷或积雪覆盖；天气好转后及时清理积压垃圾。

发现有害垃圾（如废弃电池、化学品容器）时，需单独存放并联系专业机构处理，不得与其他垃圾混运。

发生垃圾清运车辆故障时，需立即上报并协调备用车辆，确保垃圾清运工作不中断。

（3）监督与考核

定期对垃圾清运工作进行检查，内容包括清运及时性、垃圾桶清洁度、垃圾分类准确率等。

建立师生反馈机制，接受师生对垃圾清运服务的投诉与建议，对存在的问题及时整改。

每月对垃圾清运人员进行绩效考核，考核结果与薪酬挂钩，对表现优秀者给予奖励，对未达标的人员进行培训或调整。

其他任务：积极完成上级交办的其他临时性任务。

5、后勤保障人员服务范围及要求

后勤维修人员条件：身体健康，无不良嗜好，有相关工作经验。具备良好的沟通协调能力，熟悉后勤管理流程、能进行水、电、木工等设施维修，有较强的责任心。

服务范围：主要负责校园水、电、木工设施设备维修，满足教学和生活需求。积极完成上级交办的其他临时性任务。

（二）培养学生自我管理能力要求

1、效果要求

以时间和空间为界限，社区服务专员与班主任分工明确，各司其职，既相互补充又相互配合，增强学生管理工作的质量和效率。

社区服务专员24小时与学生吃住在一起，实施对学生全天候的教育、引导和管控，学生安全工作和处理突发事件的质量和效率更有保证。

打造一支执行力强、有工作经验、充分调动学生资源参与学生管理工作的社区服务专员队伍。

迅速搭建以学生为中心的学生自我管理框架和体系(学生生活园区管理、劳动实践、早操课间操、学生事务服务中心、学生社区服务专员的培养和使用)。

彰显学校学生自我管理特色，使学校的金字品牌含金量更高(劳动实践周、学生行为习惯养成、学生事务服务中心、特色课间操、礼仪接待、“行政小助手”等)。

社区服务专员丰富的实战经验和学生喜闻乐见的管理形式以走进学生内心为模式的管理像盐溶于水一样融入学生管理工作，进而转变成校风，使学校学生管理工作入脑入心，变成文化可以传承。

2、预期目标

工作量：服务人员入驻后，可以大大减轻班主任、学生处、值班人员的工作量，有效增强班主任岗位的吸引力。

管理时间和空间：服务人员可以高效填补中午、晚上、傍晚等下班时间学校老师不在学校、值班人员不在学生生活园区的“空白”，实现学校学生管理工作在时空方面的全覆盖。

管理机制：形成彰显学生自我管理特色的学生管理运行机制。

管理效果：安全更加有保证、特色更加突出鲜明、亮点越来越纷呈。

管理文化积淀：根植于师生内心、可持续、可传承的学生自我管理使学校管理文化愈显厚重。

示范引领：以高质量做好学生管理工作为切入点，对内可以带动全校各项工作再上新台阶，对外可以打造学校金字招牌，在全省中职学校中更好地发挥示范引领作用。

3、预期效益

管理效益：学生管理工作更高质量、更显特色、学生安全更有保证、对学校各项工作的促进带动作用更加明显。

经济效益：在增加一支专业学生管理团队、全面实行学生自我管理的同时，取消现有宿管员、保洁员，减少这方面的经费开支，实现学校经费使用的更高效益。

社会效益：更高质量的学生管理工作可以有效促进人才培养质量和办学质量向更高水平发展，在全省、全国更好地发挥示范引领作用，学校的影响力和品牌效应更加明显，社会效益显著提高。

4、预期变化

学生行为习惯养成更加规范自觉。

学生精神面貌更加积极向上、朝气蓬勃。

劳动教育可以更加全面、高质量地落地。

学生管理队伍更加专业。

学生管理工作质量更有保障。

班主任、学生管理工作人员、值班人员工作量的减少、在校工作时间的缩短可以使学校老师有更多的时间和精力关注学生学习和思想政治教育。

5、工作重心

工作时间：下班可以及时回家，课余时间、节假日学生在校的时间一般不用加班，此空档时间由服务人员管理学生。

工作空间：以教室、实训室为界限，教室、实训室外的学生管理工作原则上由服务人员负责，教室、实训室内的学生管理工作原则上由班主任负责，学校另有规定的除外。

工作内容：学生具体在校园内、学生生活园区里的行为习惯由服务人员管理后，班主任工作从学生吃喝拉撒啥都管转向更加关注学生学习和思想政治教育、心理教育。

（三）其他说明

服务人员的住宿、办公场所及相应的办公设备(电脑、打印机、对讲机等)由校方免费提供。

服务人员的培训和管理、聘用以及工资、奖金福利、保险事宜等由乙方负责。

服务人员与学生吃住在一起，女学生生活园区由女社区服务专员管理，男学生生活园区由男社区服务专员管理。学生正常在校期间社区服务专员在校，星期天由值班社区服务专员在校，寒暑假期间安排人员值班。

服务人员必须服从校方管理，积极支持和配合校方工作。如果是因为管理上或工作上的失误，而造成的不良后果或损失，校方有权向乙方追究法律责任并提出赔偿。

（四）其他要求

1、提供服务要求

乙方免费提供服务人员线上考核、服务人员线上培训两项信息化系统，通过线上培训和考核平台对服务人员进行管理。

提供服务要求：合同签订之日起7日内完成相关人员的培训并进驻学校。

提供服务地点：河南省驻马店财经学校。

2、验收要求

所有人员配置资格、数量、指标、要求不低于磋商要求；

乙方应对人员配置造册登记，登记册作为验收文档之一；

乙方应负责在项目验收时将人员配置的全部有关文档汇集成册交付给甲方。

3、服务质量要求

（1）甲方有权对乙方提供的服务给予评价、考核。

（2）甲方根据对乙方提供服务质量的评价，予以扣减相应的管理费用。为确保乙方能够高效、规范地履行职责,进一步提升管理水平，保障学校安全、学

生身心健康及财产安全，由甲方学生工作处、保卫处每月对乙方工作进行综合考核。考核结果与以下方面直接挂钩，确保激励与约束并存：

服务费支付：

将考核结果折算成服务费支付系数。考核得分 ≥ 90 分，支付合同约定100%服务费； ≥ 85 分，支付95%； ≥ 75 分，支付90%； ≥ 60 分，支付85%； < 60 分，则扣除当月或当期全部服务费，并可启动乙方退出机制。

4、项目实施要求

项目实施工作必须由乙方负责，不准整体分包、转包。

乙方应提供考核标准和考核办法建议，处理学生事件的关键点、难点的对策及措施，实施前须得到甲方批准方能施行。其内容应作出详尽安排和说明，包括参与或派出人员人数、参与时间、责任和工作内容等。

5、管理要求

服务团队接受学校学生处的领导，听取其他职能部门的合理建议。

每周要召开例会，进行政治学习、工作交流、总结经验、传达命令等全体人员必须准时到达，认真记录，落实会议精神，会议记录要存档备查。

在校上班时间要求统一服装在校言行举止都要符合教育工作者的身份，为人师表。

不允许保存女生电话、加女生QQ、微信或其他聊天工具，不允许带女生外出吃饭，给女生送礼物。

集合学生训话、组织升旗仪式及军事教育课，必须站在正确的指挥位置，姿态端正、动作规范、精神振奋，口令要准确、清楚、宏亮。

对违反纪律的学生要多做思想工作，以教育、辅导为主，不得对学生进行人身侵犯，处罚要得当，不得以罚代管，严禁打骂、体罚学生。

要及时总结，在教与练中不断反思、提高自己，自爱自律，爱岗敬业。

6、质量保证、培训及售后服务要求

乙方应服从甲方的统筹安排，并严格按照甲方的要求保质保量地提供相应服务。因乙方团队人员失职、行为不当给学校、学生造成损失或出现责任事故，由乙方承担责任，由此导致招标方承担责任的，有权向乙方追偿。

服务期内乙方团队人员发生各种事故：包括安全、交通、防火和劳资纠纷等事件均由乙方负责处理。

如因乙方与团队人员引起的劳资纠纷问题，不得影响甲方的正常工作。

乙方对团队人员工资应分为基础部分和绩效部分，基础部分根据乙方考评结果发放，绩效部分根据学校学生处考评结果发放。在服务期间，对团队人员的奖惩、撤换或辞退等要提前报甲方认可，因非不可抗力导致团队人员不足的，乙方应在1周内及时补齐符合项目要求的人员，且不得影响甲方的正常工作。

甲方有权监督和考核服务团队，有权将不合格人员退回，乙方应及时更换服务人员，且不得影响甲方的正常工作。

乙方在服务期内须对团队人员进行2次以上集中培训，培训内容根据具体情况自行拟定。

每半年，学校安排有关部门对服务内容进行一次综合评价，达不到服务要求且未及时整改的，从服务费中扣除一定数额费用。

每月学校安排有关部门对学生生活园区财产进行清点，凡因为非自然原因造成财产损失，维修费用从服务费中扣除。

7、其他事项

乙方应在本协议签订后，按照甲方通知要求，在接到甲方通知之日起7日内配齐符合甲方要求的团队人员，若乙方未能按时配齐符合甲方需求的人员，则视为乙方违约，甲方有权终止合同。

在服务期间，团队人员因为调走、辞职或被乙方辞退等原因导致人员不足的，给予乙方1周补充培训期限，期限过后而期限过后未能及时补齐符合项目要求的服务人员时，甲方视情节轻重有权以罚款的形式从当月服务费中扣除一定的罚金，直至扣完为止。

甲方对乙方实行动态管理，一旦发现乙方违反合同条款，甲方视情节轻重，有权以罚款的形式从当月服务费中扣除一定的罚金，直至扣除完毕或终止合同。

除磋商文件另有规定外，若出现有关法律、法规和规章有强制性规定但磋商文件未列明的情形，则乙方应按照国家有关法律、法规和规章强制性规定执行。

乙方一律不得外包或转包，如乙方不遵守上述规定，将承担违约责任，甲方有权终止合同。

四、服务人员岗位职责的补充及相应考核

（一）服务人员的核心补充价值

服务人员队伍的核心价值在于，他们作为常驻生活园区的“一线哨兵”和“成

长伙伴”，与现有岗位形成前后呼应、点面结合、软硬兼施的完美互补。

1、对班主任队伍的补充：从“宏观覆盖”到“微观渗透”

维度	班主任（现有）	服务人员（补充）	互补效应
工作场域	办公室、教室、线上	学生生活园区内、公共空间、生活现场	实现了育人空间的无缝覆盖
工作模式	阶段性、项目式、处理危机	常态化、浸润式、预防预警	社区服务专员 7x24 小时驻守，能发现班主任看不到的细微问题
工作焦点	思想理论、学业就业、重大事件	生活适应、行为习惯、人际关系、情绪波动	关注“生活思政”和“行为养成”，是主流思政的毛细血管
信息角色	决策与处理中心	一线信息源与预警雷达	社区服务专员发现学生连续晚归、学生生活园区关系紧张、情绪低落等前兆信号，可第一时间向班主任预警，使干预提前化，避免小事酿成大祸。

2、对宿管中心队伍的补充：从“管理物”到“服务人”

维度	传统宿管（现有）	社区服务专员（补充）	互补效应
核心职能	保障、秩序维护（管物）	成长指导、关系调和、文化建设（育人）	实现了学生生活园区“硬件维护”与“软件升级”的双轮驱动
与学生关系	管理与被管理	引导与被引导、朋友与导师	构建了更加和谐、信任的师生关系
工作手段	检查、登记、报修	谈话、活动、关怀、赋能	将冷冰冰的管理条例转化为有温度的人文关怀

补充关系：传统宿管负责“硬环境”，确保学生生活园区安全、干净、设施完好；社区服务专员负责“软环境”，确保学生生活园区和谐、活跃、文化积极。两者相辅相成，共同提升园区的整体品质。

3、对整体育人体系的补充：从“三张皮”到“一盘棋”

服务人员队伍起到了关键的“粘合剂”和“转换器”作用。

粘合“思政”与“生活”：将学校“高大上”的育人目标，转化为学生生活园区“细小实”的具体行动（如通过文明生活园区评比落实“劳育”，通过读书会落实“智育”）。

打通“教学区”与“生活区”：成为学校与学生之间的信息桥梁，推送学术资讯，反馈学生诉求，使育人工作贯穿学生全天候的时空。

联动“学校”与“家庭”：当发现学生有异常情况时，服务人员可提供一线观察资料，辅助班主任与家长进行更有效、更客观的沟通。

（二）最终形成的全新职责格局

进驻后，各岗位将重新定位，形成协同网络：

1、社区服务专员（一线主力军）：

角色：生活导师、成长伙伴、信息前哨、活动组织者。

职责：日常观察、情感支持、活动执行、危机前兆识别与报告。

2、班主任（区域指挥官）：

角色：思想政治教育领导者、危机决策者、资源协调者。

职责：基于社区服务专员提供的信息进行深度干预、制定宏观计划、处理复杂个案、统筹年级事务。

3、宿管中心（后勤保障团）：

角色：物业与安全服务的提供者。

职责：保障基础设施、环境卫生和基本安全秩序。

结论：专业社区服务专员队伍的进驻，是对现有学生工作体系的战略性补充和结构性增强。它并非抢走了谁的工作，而是创造了一个新的、至关重要的岗位，彻底解决了学生生活园区“育人无人”的痛点，释放了班主任的生产力，提升了宿管工作的价值，最终与所有现有岗位一起，共同构建了一个更完整、更高效、更温暖的“三全育人”生态系统。

（三）绩效考核办法

1、考核目的

为确保服务人员工作中能够高效、规范地履行职责,进一步提升学生生活园区的安全管理水平,保障学生的身心健康和财产安全,特制定本年度第二课堂育人效能提升项目考核方案通过科学、系统考核,激励社区服务专员不断提升自身素质和工作能力,为师生营造安全、和谐、有序的生活环境。

2、考核对象

本考核方案适用于全体服务人员。

3、考核原则:

坚持客观公正、注重实绩、育人导向、持续改进的原则。实行定量与定性相结合,过程与结果相结合,学校考核与学生评议相结合的多维度考核。

4、考核周期

分为月度考核、季度评估和年度总评。月度考核侧重于基础工作、与服务费支付挂钩,年度总评与合同续签。

5、考核内容与指标体系

考核采用关键绩效指标(KPI)形式,总分100分,由以下四个维度构成:

维度	权重	核心指标 (KPI)	考核细则与数据来源
A. 基础 服务工 作	20%	A1. 园区巡查 与台账记录 (10 分)	每日巡查次数、公共设施报修及时率、工作日志记录的完整性与规范性。(数据来源:巡更系统数据、工作台账抽查)
		A2. 学生事务 处理 (10 分)	钥匙借用、物品寄存等日常事务处理准确率100%, 0 投诉。(数据来源:事务处理系统记录、投诉核查)
B. 育人 工作实 效	40%	B1. 学生关系 与信息掌握 (15 分)	能叫出所辖楼栋大部分学生的姓名、专业、班级。掌握重点关注学生(如学业困难、经济困难、心理困扰)的基本情况,并建立动态档案。(数据

			来源：突击抽查、学生访谈、档案检查)
		B2. 五育并举活动组织 (15 分)	每学期至少组织 1-2 小型社区活动（如读书会、节日晚会、体育比赛、劳动实践）。要求有方案、有宣传、有总结、有参与度数据。（数据来源：活动方案、图文总结、参与学生名单）
		B3. 危机预警与干预 (10 分)	能及时发现并初步处理学生纠纷、心理危机、安全隐患等苗头性问题,并按规定流程第一时间上报。（数据来源：预警报告记录、班主任/学生处核实）
C. 学生满意度	20%	C1. 满意度问卷调查 (10 分)	每季度由学校组织匿名问卷调查,内容涵盖社区服务专员亲和度、工作效率、问题解决能力、活动吸引力等。（数据来源：第三方问卷数据）
		C2. 投诉与表扬 (10 分)	每发生一次经核实的有效投诉扣 1 分;收到学生书面或实质性表扬每次加 1 分。（数据来源：学生处投诉渠道、表扬信/锦旗等）
D. 协同与创新	20%	D1. 协同工作配合度 (10 分)	与班主任、安保部门协同流畅,积极参加学校组织的相关会议和培训,信息传达及时准确。（数据来源：班主任/相关部门评价、会议签到记录）
		D2. 工作创新与特色项目 (10 分)	能结合楼栋特点,创造性地开展工作,形成可推广的特色工作法或品牌项目（如创立“朋辈导师团”、“特色文化楼层”）。（数据来源：项目方案与成果报告）

（四）考核流程与实施

由学校学生处和保卫处具体实施考核。

数据收集：每月末，考核小组根据上述KPI指标，从各数据来源系统收集信息。

月度考核：考核小组根据数据对整体服务进行打分，形成《月度绩效考核表》，反馈给服务人员本人及其所属服务单位项目经理。

面谈与反馈：项目经理需根据考核结果不定期与服务人员进行绩效面谈，肯定成绩，指出不足，并制定改进计划（PDCA）。

季度/年度评定：年度总评得分取各月度考核的平均分，并结合年度满意度调查结果进行综合评定。

（五）考核结果应用

考核结果与以下方面直接挂钩，确保激励与约束并存：

服务费支付

将考核结果折算成服务费支付系数。

考核得分 ≥ 90 分，支付合同约定100%服务费； ≥ 85 分，支付95%； ≥ 75 分，支付90%； ≥ 60 分，支付85%； < 60 分，则扣除当月或当期全部服务费，并可启动乙方退出机制。

薪酬与激励：

要求服务单位必须将学校的考核结果与社区服务专员的个人绩效工资、奖金直接挂钩。优秀社区服务专员应获得物质和精神奖励。

培训与改进：

对考核中发现的共性问题，由学生处组织专项培训。

对考核不合格的社区服务专员，由服务单位负责限期整改或更换人员。

其他条件

乙方免费提供配套的服务人员线上考核、服务人员线上培训以上两项信息化系统功能服务，借助线上培训平台开展常态化服务，助力服务人员业务素养与综合服务能力提升。

第三条 服务费用及乙方账户

合同期限内甲方全年向乙方支付管理服务费人民币壹佰玖拾壹万陆仟元整（¥1916000.00），合同期限内每年按月平均付款，每个月经过学生处、保卫处考核合格后支付，次月16日前支付上月服务费人民币壹拾伍万玖仟陆佰陆拾陆元整（¥159666.00），对应服务周期为第1至第11个月；服务期第12个月支付服

务费人民币壹拾伍万玖仟陆佰柒拾肆元整(¥159674.00)。如遇假期、学生实习、国家法定节假日等不可抗力影响学生不在校，服务期内正常付款。(每月根据当月考核：具体考核办法见本合同服务质量要求相关内容，结果支付相应服务费用)

公司名称：河南陆陆铭教育科技有限公司

开 户 行：中国建设银行股份有限公司郑州农科路支行

乙方账号：41050167630800000853

信用代码：91410100MA9F6DKU86

第五条 甲方的权利和义务

1、甲方有权对派驻人员职责范围内的工作情况进行监督和考核，有权通过项目负责人提出工作意见或建议，有权就学校阶段性中心工作的配合事宜通过项目负责人对派驻人员进行统一调配使用，有权针对派驻人员违规违纪以及渎职或不作为情况建议乙方进行处理整改或调换新的人员。

2、乙方人员不得打骂、体罚学生，每发生一次扣除管理费1000元，情节严重的交有关部门处理。乙方人员在校园里严禁抽烟，教职员工发现或学生举报，每发现一次扣除管理费200元。

3、乙方人员工作日和周六周日、节假日值班人员不得饮酒，凡违反者每人每次扣管理费500元，饮酒后出现打骂体罚学生或与师生发生冲突者，每人每次扣管理费3000元，情节严重的交有关部门处理。

4、乙方人员违规违纪、与异性学生有暧昧关系或者恋爱关系以及渎职或不作为情况，甲方有权建议乙方进行处理整改或另换新的工作人员，并视情况每次扣除管理费100元至1000元，情节严重的移交相关部门处理，而且一切责任均由乙方负责，如不能及时整改，甲方有权解除此合同。

5、号召教职工尊重乙方人员，并积极配合支持乙方人员工作，教育学生像热爱老师一样热爱乙方人员并配合乙方人员的服务，确保学校老师及学校相关部门给予积极配合和全力协助，减少人为因素的干扰。

6、甲方免费提供乙方人员的基本办公用品（含秩序员用品如：对讲机、巡逻车、防爆用具等）、住宿条件，甲方应为派驻人员工作提供后勤保障。为了便于驻校教官管理，驻校教官的寝室需要在学生宿舍楼每栋的进出口处。甲方需要为乙方派驻驻校教官免费提供：每人1个办公位置以及便于教官开会的会议室（需要每天早中晚三次会议）、日常办公用品等。

第六条 乙方的权利和义务

1、以服务教育教学、服务学生为宗旨，抓好队伍自身建设、做好派驻人员的教育、管理、检查，做好派驻人员的学习培训，督导派驻人员做好驻校管理服务，做好军事化管理工作。

2、尊重学校领导和老师，爱护学生，抓好派驻人员的作风建设，教育派驻人员讲究工作方式方法，实行文明管理和人性化施教，坚决杜绝打骂体罚学生，不和学生发生冲突，不引起家校矛盾。

3、规范派驻人员和学生生活方式及行为方式，抓好宿舍卫生、安全的管理，注重学生良好生活习惯和行为规范的养成教育，确保校园内秩序与安全。

4、及时向学校领导报告工作，认真听取学校领导的意见，遵守学校规章制度，认真配合学校相关部门，不折不扣地完成职责范围内的工作，达到学校满意，学生满意，家长满意。

5、如实提供派驻人员的身份信息，无特殊情况中途不得随意变动。

6、经过学校授权学生生活驻校教官享有以下权力

- (1)学生时间的支配权（合理、方便学生生活驻校教官管理的时间支配）；
- (2)对学生合理、合规、合法的惩戒权（校方不授权的处理权除外）；
- (3)对学生宿舍自律会成员的选拔、培养、使用权。

第七条 违约责任

1、未按时足额拨付管理费用影响派驻人员正常工作开展，责任由甲方承担。

2、甲乙双方在合作过程中，因存在意见看法不同或任何一方不能履约，另一方需提前一个月提出解约方案。

第八条 争议解决

本协议履行期间，如双方发生争议，双方应本着相互尊重、相互理解、相互体谅、珍惜友谊、保障学生权益的原则，友好协商解决。如协商达不成一致，任何一方均有权向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第九条 协议终止

本合同期满终止。乙方服务经甲方考核合格，经甲乙双方协商一致。

第十条 未尽事宜

未尽事宜双方可另行签定补充合同。本合同一式柒份，甲方肆份，乙方叁份。

甲方：

代表：

日期：2016年7月20日



乙方：

代表：

日期：2016年7月20日

