

湖北交通职业技术学院
学生宿舍物业管理项目

服务合同书

合同编号:JZYZC-2019020

甲方：湖北交通职业技术学院

乙方：湖北中楚物业股份有限公司

湖北交通职业技术学院卓刀泉校区 学生宿舍物业管理项目服务合同书

合同编号：JZYZC-2019020

甲方：湖北交通职业技术学院 （以下简称“甲方”）

乙方：湖北中楚物业股份有限公司 （以下简称“乙方”）

根据《中华人民共和国合同法》、《物业管理条例》等法律、法规的规定，通过湖北省政府采购公开招标（鄂财采认[2017]-18558号），甲乙双方在平等、自愿、协商一致的基础上，就湖北交通职业技术学院卓刀泉校区学生宿舍物业管理项目达成本合同。

第一条 项目基本情况

本学生宿舍物业管理项目位于湖北省武汉市洪山区雄楚大街455号湖北交通职业技术学院卓刀泉校区内，具体为13栋学生宿舍楼，其中路南教学区学生宿舍1、2、5、6、7、8、9号楼、路北生活区1、2、3、4、5、6号楼。

第二条 物业管理范围

1. 宿舍楼内所有设施、设备的管理及日常维护的报修工作；
2. 宿舍楼范围内公共区域的环境保洁及“四害”防治；
3. 宿舍楼范围内的门口值班及其相关工作事项；
4. 宿舍楼范围内的水电使用管理；
5. 学生在宿舍内日常行为的管理及服务工作。

第三条 物业管理规范与服务标准

项目	管理规范与服务标准
队伍 建设	<p>1. 物业公司应在学校设立学生宿舍物业管理部，配备 1 名项目经理，1 名主管，1 名文秘人员，实行项目经理负责制。项目经理应具有本科以上学历，热爱本职工作，熟悉业务，具有丰富的学生宿舍管理经验，持有物业管理上岗证书。</p> <p>2. 每栋宿舍楼配足值班员、保洁员，年龄男性不超过 60 周岁，女性不超过 55 周岁，身体健康，工作认真负责，服务态度好，待人接物热情周到，能讲普通话；女生楼工作人员应为女性，男生楼值班员原则上应为男性。</p> <p>3. 各岗位人员不少于 56 人，由物业公司按照《劳动合同法》要求择优聘用，与其签订劳动用工合同；其中派驻的管理人员不少于 3 人（与物业公司有两年以上的劳动合同关系），其余人员允许在当地招聘。</p> <p>4. 工作人员管理规范，工作职责明确，考核、激励、处罚办法有效；人员聘用、调配手续完备，档案齐全；按《劳动合同法》规定发放人员工资，缴纳劳动保险；用工名单及其基本情况报学校备案。</p> <p>5. 有年度员工培训计划，每学期至少培训一次；各岗位工作人员熟知本岗位工作职责，熟悉学生宿舍管理规定和本宿舍楼学生的住宿情况，辨识率达 95% 以上，新聘员工熟悉时间不超过两个月。</p>

<p>规章制度</p>	<p>1. 严格执行学校有关宿舍管理的规章制度，并建立健全内部管理制度。</p> <p>物业管理制：包括工作人员工作职责、培训制度、服务规范、考核办法和安全责任制度；宿舍设备设施管理办法；水电、环卫、消防管理办法；住宿学生意见收集和反馈制度；突发事件处理预案和重大情况报告制度等。</p> <p>学生行为规范：建立学生床卡信息，规范学生入住、调宿、退宿手续；对学生会客接待，节约用水用电、安全用电、防火防盗，室内设施管理及公物损坏赔偿等学生行为问题，制定针对性的落实措施和管理办法。</p> <p>2. 各项规章制度应在醒目处张贴，工作人员职责上墙，学生住宿情况一览表上墙，入住须知上墙，主要的服务承诺上墙，维修赔偿办法等有关学生切身利益的重要规章制度上墙。</p> <p>3. 各项制度执行规范，记录完整及时，定期检查考核；建立学生宿舍管理工作情况定期通报和即时通报制度。</p> <p>4. 建立健全各项工作档案和学生住宿档案。具体包括：学生住宿基本信息、门卫值班和交接班记录、来访人员登记、物品出入登记、保洁、安全巡查登记、学生晚归登记、报修和维修登记、物品借用登记、失物认领登记等。</p>
<p>日常管理</p>	<p>1. 工作有计划、有总结，学校布置的工作任务有落实、有反馈；季度、学期和年度计划、总结及时报学校备案。</p> <p>2. 保持信息渠道通畅。管理部经理应当 24 小时通讯畅通，离开学校一天及以上，要提前一天告知后勤中心负责人；对需要学校协调的工作，随时报送学生宿舍服务部，突发重大事件必须及时报告后勤中心负责人；对学校布置的工作任务完成情况能及时反馈。</p> <p>3. 服务人员统一着装并佩戴工作牌上岗，工作记录及时完整，服务态度热情周到，实行规范化服务。</p> <p>4. 服务人员要熟悉掌握学生住宿情况，加强与各学院学工部门联系和沟通；在各门厅设置学生意见箱，及时搜集学生意见和建议，不断完善和提高管理和服务水平。</p> <p>5. 按照学校要求统计上报学生住宿和床位信息，及时办理学生入住、调宿、退宿手续。</p> <p>6. 规范学生宿舍的房间钥匙管理，钥匙借用归还登记手续完备。</p> <p>7. 按学校要求安排假期留校学生住宿，有切实可行的管理措施。</p>

湖北交通职业技术学院 420

清洁 卫生	<ol style="list-style-type: none">1. 每栋楼配备专职保洁员，卫生清洁工具齐全，在规定地点摆放整齐，不影响美观。2. 楼道、走廊地面，每天要全面清洁三次，应当在上午 8 点、下午 2 点前，晚上 19 点前清洁完毕，随时保持门厅、楼道、走廊的天花板、墙面、灯具、栏杆、指示牌、楼梯间的清洁卫生，注意节约用水和垃圾夜间清理。3. 保持学生宿舍楼(区)内公共区域环境卫生，地面无烟头、纸屑等杂物；设有专用张贴栏，无乱贴、乱画，无乱堆放杂物现象；自行车摆放整齐。如有重要接待任务、检查活动、节假日，要派专人在现场随时保洁。4. 公共盥洗室和公共厕所空气流通，剩饭剩菜杂物每天清理，地面无积水，便池无尿垢，瓷砖面洁净，下水道通畅。5. 垃圾桶、泔水桶及时清空，现场严禁堆放垃圾。桶体、桶外保持干净，无粘附物；垃圾袋及时更换；清出的垃圾，及时送到指定存放地点。6. 宿舍区内每个月消毒一次，做好灭鼠、灭蚊蝇工作，确保宿舍区内无“四害”孳生源，有灭“四害”台帐。7. 每季度至少要对公共卫生间进行彻底清洗消毒一次，保证无尿垢，下水管道畅通。
----------	---

安全
管理

1. 严格执行安全用电管理规定，禁止违章用电，不得在宿舍内私拉乱接电线和网线，严禁跨宿舍拉接电线和网线。管理员每天要检查学生的违章用电情况，及时收缴违章电器，并做好收缴登记，每周统计上报学校一次。

2. 宿舍区内禁止使用明火，对使用者应当及时进行劝阻，对不听劝阻者，及时上报学生所在系或学校进行处理。

3. 有消防应急处理预案，每月检查一次消防设施、安全通道及标识，有检查记录，保证设备完好，出现问题及时上报；每学期对服务管理人员进行一次消防安全培训，组织一次消防演练，工作人员会使用消防器材并熟悉有关报警、报案等程序，发现火灾隐患应当及时上报，发生火灾时，应当及时采取报警、灭火、人员疏散、撤离现场等有效措施。

4. 有严格、有效的防盗和安全教育措施，实行安全巡查制度，做好巡查记录，签订《治安综合治理责任协议书》。门卫 24 小时值班，各出入口每班次至少有一人值班，无脱岗、空岗现象，不做与工作无关的事；值班地点应当安排在进出通道醒目位置；及时做好每天的值班和交接班记录、来客登记、迟归或不归登记、大件物品出入登记等；有会客接待制度，严禁小商小贩及无关人员进出。节假日有值班制度，有切实可行的管理措施，做好假期学生宿舍的人身财产安全防范工作。

5. 教育引导学生妥善保管贵重物品，对疏忽大意者有口头或书面告知制度。

6. 学生不得留宿外人，每天应掌握学生晚归或不归情况，每周统计上报一次，特殊情况及时上报。

7. 发现刑事、治安等突发事件时，除了做好应急处理外，要引导学生保护现场，并及时报告学校保卫处、学工处、后勤中心，并协助处理。

8. 严防重大打架治安案件、人身伤害、火灾事故等重大事故发生；加强宿舍内外盗窃行为管理。

9. 加强员工宿舍安全及卫生管理，严禁违规用电、乱接乱拉、使用明火，严禁无关人员留宿。确保员工宿舍区卫生良好。

<p>资产 管理</p>	<p>1. 按物业管理合同要求对所管理宿舍的资产进行清查与交接。 2. 管理、维护好学生宿舍的固定资产，保障各项资产的完好、安全和正常运转。 3. 不得私自占用或租借宿舍房间，也不得将学生宿舍的设备设施随意搬出、挪作他用或外借。 4. 做好毕业生资产核查和清赔工作。对毕业生离退寝室进行保洁和整修，以便安排下一学年新生。 5. 经常性地对学生宿舍楼内的公共设施和物品、水电管网的完好情况进行巡查，发现问题应及时处理或修理，每周要全面巡查一次。对公共区域物品的损坏情况由值班员或管理员报修，对学生寝室内的物品损坏要督促学生及时报修，对维修有验收；大修项目或当天维修有困难的维修项目，应及时告知学生，并做好解释工作。 6. 对学生人为损坏的物品，按学校有关规定，维修完毕由学生签字确认并收缴修理费用。公共区域物品上报后勤中心修理。</p>
<p>水电 管理</p>	<p>1. 严格执行学校各项水电管理规定，按学校要求加强水电定量管理，超标使用水电的，学校将收取超额使用费。 2. 有节约水电措施和标识牌，无长流水、长明灯现象，物业管理人员无违章用电行为。</p>
<p>学生 行为 管理</p>	<p>1. 协助学校做好宿舍内学生行为管理，对学生打架、酗酒、赌博、喧闹等违纪行为进行劝阻，对违纪情况有记录；如发现严重的或持续的学生违纪行为，除了进行劝阻外，应当及时通报相应学院或保卫处、学工处，避免事态扩大。 2. 在毕业生离校期间，加强值班巡查力度，规范办理学生离校手续，态度要热情，工作要细致，防止不文明行为发生。 3. 对学生中的好人好事，及时通报各学院进行表扬；对不服从管理或违纪的学生，及时通报各学院或学工处。</p>
<p>配套 服务</p>	<p>1. 因工作需要，在管理服务范围内完成学校布置的其他工作任务，无推诿扯皮和弄虚作假现象。 2. 采取措施宣传先进文化，开设宣传橱窗，宿舍楼门厅、走廊、值班室、办公室等布置规范，整洁美观，突出文化氛围和育人功能。 3. 在各宿舍楼值班室配备打气筒、针线包、雨伞等便民服务工具，并设立留言板、天气预报信息栏等，为学生提供相应的服务。 4. 不得在宿舍区从事商业经营活动。</p>

第四条 服务期限

本项目为 2018 年原项目的续签项目，合同签订前委托原中标供应商提供服务，本次服务的期限为 12 个月，自 2019 年 1 月 1 日起至

2019 年 12 月 31 日止。

第五条 服务费用

1. 项目本次服务费为人民币壹佰捌拾柒万零肆佰柒拾陆元整（¥1870476）。

2. 支付方式：按月支付，每月支付人民币壹拾伍万伍仟捌佰柒拾叁元整（¥155873 元）。甲方在对乙方上个月考核合格后，于 20 日之前支付上个月服务费。

3. 付款程序：乙方在完成每月物业管理并达到服务标准要求，经甲方考核符合要求并确认无误后，乙方开出税务发票办理审批手续后，由甲方向乙方支付。乙方若有未达到服务标准要求，须整改达标后才能支付当期的服务费。如二次整改不合格者，甲方有权中止服务合同。

4. 履约考核：甲方按本合同约定的管理范围，每月底对乙方服务质量进行考核，达到合格标准并出具月度考核验收表后方可支付月度服务费。学生宿舍物业管理月度考核验收表见附件。

第六条 双方权利义务

一、 甲方的权利义务

1. 有权制定学生宿舍物业管理办法及相关管理制度，教育师生自觉遵守学校及乙方物业服务的各项规章制度。

2. 有权收集、反馈学生和学校相关部门的意见、建议和服务投诉，督促和指导乙方改进学生宿舍物业服务工作。

3. 有权审定乙方编制的管理服务、人员编制、费用预算方案，并对乙方的服务费合理使用进行有效监督。

4. 有权对乙方管理服务的质量进行督促检查，对不符合质量标准的的服务事项有权要求乙方及时整改，对不称职人员有权要求乙方更换。

5. 有权对乙方因使用不当或管理不善，造成甲方所提供的房屋、设备、附属设施损坏要求赔偿。

6. 为乙方提供必要的工作条件及所需的相关资料，包括办公用房、设备工具库房（含现有相关工具物料）、员工住宿场所等设施 and 涉及本项目所需的资料等。

7. 依照本合同的约定的价格、费用及支付方式，按时支付本项目

每月的服务费。

8. 有权在乙方违约时，依据本合同约定中止或解除合同。
9. 按法律规定或经双方商定应由甲方承担的其他责任和义务。

二、乙方的权利义务

1. 根据国家法律法规以及本合同约定，制定乙方学生宿舍物业管理的各项管理办法、规章制度，编制本项目管理服务、人员编制和费用预算方案报送甲方审定，依照本合同的约定向甲方收取学生宿舍物业管理服务费。

2. 守法经营，遵守学校有关规章制度，切实履行本合同的约定，认真落实学生宿舍物业管理的标准，对不符合质量标准的服务事项要及时整改，主动接受甲方有关部门的指导检查监督考评。

3. 保证从事本项目的人员具备相应的职业资格和应有的素质要求。聘用及调整管理人员、技术骨干应事先通报甲方。甲方认为不称职的在岗人员，乙方应做出相应调整。

4. 负责办理所聘人员与工作任务相关的证件及劳动保险，并独立承担合同期内本项目的刑事、民事、安全责任，处置劳资、劳保、医疗、工伤等纠纷。每学期将所聘人员基本信息报甲方主管部门备案。

5. 学生宿舍物业管理服务人员在工作时间必须穿着统一的工作服、佩带工作号牌，不得随意离开服务岗位，不得刁难、粗暴对待学生和来访者，不得与学生发生争吵。未经允许不得进入学生寝室内活动，不得影响学生的生活秩序。

6. 有权依照法律、法规以及本合同的约定，对师生员工违反学生宿舍管理规定的行为进行劝阻、制止或者建议甲方予以处理。

7. 本项目合同不得转让给第三方。

8. 不得将服务范围内的设备设施擅自挪作他用，更不得出租、转租或从事与本项目合同约定以外的任何经营活动。

9. 合同中止或期满时，乙方应向甲方提交本项目总结报告；乙方必须在约定时间内按入驻交接时清单内容向甲方移交原委托本项目的全部管理档案等资料，所有移交的内容由双方共同签收后进行转移，全部手续完成后签署物业移交确认书。

10. 乙方不得以任何理由拒绝接收新增物业项目及内容，新增物业的物业服务费按合同约定执行。

11. 乙方提供的有关机械设备、清洁工具、清洁材料及清洁保养

技术,须满足保洁服务需求,乙方所使用的清洁药剂不得对服务区环境造成污染。

12. 按法律规定或经双方商定应由乙方承担的其他责任和义务。

第七条 履约保证金

乙方在签订本合同前,向甲方缴纳履约保证金陆万元整(¥60000.00元)。在合同期满10日后,经甲方确认无欠扣赔款事项向乙方无息一次性退还本金。

第八条 违约责任

1. 甲、乙双方应全面地履行本合同书约定的各项条款,任何未按合同的约定履行或未适当履行的行为,应视为违约,并承担相应的违约责任。

2. 乙方未达到合同约定的服务质量标准,但未给甲方造成损失的,甲方要求乙方整改后达到服务质量标准,甲方应支付相应的服务费。若经甲方两次口头警告通知仍未达到标准的,将以书面形式通知乙方,每发出一次书面通知,甲方将扣除乙方当月物业服务费的0.5%—1%。

3. 乙方未达到合同约定的服务质量标准,给甲方造成损失的,乙方承担全部责任,甲方可要求乙方据实赔偿,视情节向甲方缴纳违约金200—1000元/次。因乙方管理服务质量问题导致甲方无法实现合同目标,给甲方造成恶劣影响和损失时,甲方有权向乙方收取剩余全部合同款3%的违约金,并要求乙方退还当月服务费;且甲方有权无条件终止合同,乙方赔偿由此给甲方造成的全部损失。

4. 因乙方原因导致火灾、失窃、人身伤亡、财产损失等安全事故或其他违反法律、法规和规章规定的行为的,乙方承担全部责任,处理善后事宜,赔偿甲方全部损失,并向甲方支付剩余全部合同款10%的违约金,甲方有权单方解除合同。

5. 本项目禁止乙方向他人(含其分支机构)转包或分包,一经发现,甲方有权无条件终止合同,乙方向甲方缴纳违约金壹拾万元(¥100000.00元),并赔偿由此给甲方造成的全部损失。

6. 由于乙方管理原因未能按期进场或退场,每超过一天,按3000元/天对乙方进行处罚。

7. 上述 3 至 6 条的违约金和赔偿金，一律按乙方的承诺和本合同的约定，从乙方的本项目服务费中赔偿，服务费不足的，由乙方用自有资金支付。

8. 在实施本项目服务工作过程中，若乙方对投标时及合同中承诺的管理人员安排情况自行变动而未经甲方同意的，将按照违约处理，情况严重者，甲方有权终止合同。

第九条 争议解决方式

1. 合同履行过程中发生的任何争议，如双方未能通过友好协商解决，应向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

2. 法院审理期间，除提交法院审理的事项外，合同其它事项和条款仍应继续履行。

第十条 合同附件

1. 本项目招投标过程中的有关招投标文件作为本合同的附件，与本合同具有同等法律效力。如招投标文件内容同本合同条款有不一致时，以本合同条款为准。

2. 对本合同的未尽事宜，可经双方协商一致后另行签署补充协议。补充协议作为本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。补充协议内容与本合同不一致时，以补充协议条款为准。

第十一条 合同生效

本合同签订后经双方签字、盖章后生效。本合同一式捌份，甲方执陆份，乙方执贰份。



甲方（盖章）：湖北交通职业技术学院
法人（委托代表）签字：
地址：湖北省武汉市洪山区雄楚大道 455 号
电话：027-87564939
开户银行：工商银行科技支行
帐号/行号：3202006909000056478/826478



乙方（盖章）：湖北中楚物业股份有限公司
法人（委托代表）签字：
地址：湖北省武汉市武昌区中南路 3 号卓尔领秀中南 26 层 5 号
电话：027-51817371
开户银行：汉口银行梅苑支行
帐号/行号：275051000027566/897006

签订日期：2019 年 4 月 10 日

附件：

湖北交通职业技术学院学生宿舍物业管理 _____年__月考核验收表

考核日期： 年 月 日

序号	项 目	考核等次			备 注
		优良	合格	不合格	
1	安全管理				查门卫值班、违章用水电查处、消防设施设施完好等情况。
2	公共卫生				查每日公共区域保洁是否达到保洁标准。
3	巡查报修				查每日楼内定时巡查和设备设施报修验收是否到位。
4	行为管理				查学生在宿舍内违纪行为是否查处上报和服务人员有无违规行为。
5	其它服务				查承诺服务项目是否落实。
	总评等次				
考核说明	1. 考核采用日常检查与月底检查总评方式，总分值 100 分，日常检查占 80%，月底检查占 20%。 2. 项目比例：安全管理 30%、公共卫生 20%、巡查报修 20%、行为管理 20%、其它服务 10%。 3. 考核分值对应等次：优良 85 以上分、合格 70-85 分、不合格 70 分以下。				
考核人					

