

包头服务管理和财经职业学校学生公寓托管服务技术参数要求

一、项目基本信息

项目概况：本项目为学校 5 栋学生公寓楼委托管理外包服务，涵盖学生公寓常态化教育、安全管控、服务保障、日常巡检、资料归档、应急处置等全套公寓管理工作。项目涉及 762 个房间、5500 个床位，要求配备工作人员不少于 34 名。其中 7A（女生楼）楼长 1 名、白班宿管 1 名、夜班宿管 7 名（含 7B 宿管）；7C（女生楼）楼长 1 名、白班宿管人员 1 名、夜班宿管 6 名；1 号楼（女生楼）白班宿管 1 名、夜班宿管 1 名；宿管 4 号楼（男生楼）楼长 1 名、白班宿管 1 名、夜班宿管 5 名；6 号楼（男生楼）楼长 1 名、白班宿管 1 名、夜班宿管 5 名；项目经理（主管）1 名。中标服务商需在寒暑假安排专人全天候值守 5 栋公寓楼，全年常态化保障公寓安全稳定运行。

序号	服 务 管 理内容	服务管理标准
1	常 态 化 的 教 育 管理	工作人员统一着装、佩戴岗位标牌，言行规范、服务主动、用语文明；身心健康，适配夜间值班工作；具备设施故障识别能力、规范书面表达能力，可精准描述设施损坏情况、规范填写报修单据；完整留存工作交接记录，实现服务管理全程可追溯；女生公寓楼层必须配置女性工作人员，男性工作人员进入女生公寓执行公务，需校方人员全程陪同并做好登记备案。

序号	服 务 管 理内容	服务管理标准
2	常 态 化 的 安 全 检查	定期、不定期开展公寓全域安全检查，全程留存检查记录、影像资料，做到隐患早发现、早登记、早上报。
3	常 态 化 的 公 物 管理	严格落实公寓门卫值守制度，严禁盗窃、诈骗、外卖配送等无关人员进入公寓；建立完善来访人员登记台账，做到来访必登、有据可查。
4	常 态 化 水、电、 暖管理	每日对公寓宿舍及公共区域水、电、暖设施开展全覆盖巡查，及时发现故障、登记问题，按流程上报校方公寓管理办公室并提交报修单据；维修完成后现场核验、签字验收，确保设施正常使用；区分设施自然损耗与人为损坏，初步判定损坏性质并上报校方。
5	常 态 化 的 多 维 安 全 检 查	严格落实五查制度（巡查、抽查、突查、例行检查、全面大查），重点强化学生回公寓入门时的随身物品及携带物品安全检查。检查内容须覆盖：堂食（饭菜等）、外卖食品、打火机、香烟、白酒/啤酒/红酒等酒类、管制刀具、各类易燃易爆品（如酒精、发胶等）、违规电器等。详细记录检查内容、留存影像资料；每周汇总各

序号	服 务 管 理内容	服务管理标准
		教研室学生违规违纪情况,形成报表上报公寓管理办公室。
6	常 态 化 的 查 宿 点 名 管 理	每日夜间开展全员查宿、人数核对工作,精准记录学生住宿、晚归、缺勤情况;每周汇总各教研室住宿人数数据,形成台账上报校方公寓管理办公室。
7	宿 舍 内 务 卫 生 的 常 态 化管理	每日上、下午各开展一次宿舍内务卫生全面检查,做好记录、黑板公示,督促学生规范物品摆放、保持宿舍整洁。
8	常 态 化 学 生 请 病、事假 的管理	专人负责收缴、登记、归档学生病事假条,建立专项台账,精准管控学生出勤住宿情况。
9	各 类 报 表 汇 总 留 存 管	每周按时下发、汇总、打印、归档《周日点名登记统计表》《违规违纪及突发事件情况通报》《每周夜查情况汇总表》,每周五下发、下周三前完成全部汇总归档,

序号	服 务 管 理内容	服务管理标准
	理	确保资料完整可查。
10	会 议 及 培 训 资 料管理	负责公寓日常工作例会、政治学习、岗位培训的全程记录、影像留存、资料归档，做到全程留痕、资料齐全。
11	德 育 及 安 全 宣 教管理	依托公寓大厅智能设备，常态化开展德育教育、季节性传染病防控、消防安全、禁烟、反诈、管制刀具排查、黄赌毒整治等宣教工作，全程留存图文、影像资料并电子化归档。
12	宣 传 信 息 报 送 管理	及时撰写、报送公寓日常管理、教育活动、安全整治等相关工作信息，保障宣传工作常态化、规范化。
13	年 度 工 作 总 结 编撰	按时完成公寓管理半年、年度工作总结，梳理工作亮点、问题及整改计划，按要求上报校方归档。
14	寒 暑 假 值 守 管	寒暑假期间安排专人 24 小时值守 5 栋学生公寓楼，做好安全巡查、门禁管控、隐患排查，保障假期公寓资产

序号	服 务 管 理内容	服务管理标准
	理	及场地安全。
15	学 生 突 发 事 件 处 置	针对学生生病、打架、酗酒等突发情况，严格按照校方工作流程快速响应、妥善处置、及时上报，做好全程记录。
16	特 殊 学 生 跟 踪 管 理	对存在个体差异、特殊情况的学生建立专项档案，实行常态化跟踪管理、动态记录，及时对接班主任及校方管理部门。
17	学 生 信 息 档 案 管 理	建立完善学生住宿信息档案，动态更新学生花名册，确保信息真实、准确、完整。
18	宿 舍 入 住 卡 管 理	规范填写、张贴各宿舍《学生公寓入住卡》，做到一屋一卡、信息对应、整洁规范。
19	学 生 花 名 册 管 理	负责学生住宿花名册的编制、动态修改、打印归档，实时同步学生住宿变动信息。

序号	服 务 管 理内容	服务管理标准
20	消 防 设 施 巡 查 管理	常态化检查公寓消防设备、设施完好情况，记录设施状态，发现隐患立即上报，保障消防设施随时可用。
21	日 常 资 料 归 档 管理	常态化搜集、整理、留存公寓管理各类工作资料、影像台账，年终统一整理汇编，完整上交校方存档。
22	教 研 室 考 核 打 分管理	按照校方考核标准，每周、每月完成各教研室公寓管理考核打分、制表汇总工作，按时上报公寓管理办公室，确保考核公平公正。
23	手 机 充 电 柜 管 理	负责学生公寓手机充电柜的日常管理、秩序维护、安全检查，保障设备安全规范使用。
24	宿 舍 公 物 核 验 管理	新生入住时，完成宿舍公物清点、核验、签字确认；老生退宿时，核查公物完好情况，初步判定人为损坏情况并上报校方，配合校方完成赔偿核定及执行工作。
25	周 末 留	严格管控周五至周日留宿学生，建立离、归宿登记台账，

序号	服 务 管 理内容	服务管理标准
	宿 学 生 管理	按时上报校方公寓管理办公室。
26	设 施 设 备 报 修 全 流 程 管理	每日巡查公寓水、电、暖、家具、门窗等全部设施设备，分类统计损坏情况，规范填写报修单据；发现问题 2 小时内上报校方，紧急故障（水管爆裂、电路短路等）立即电话报备并同步提交书面单据；维修完成后现场核对、签字验收，做好人为损坏初步认定及上报工作；每月汇总报修、修复数据，形成月度分析报告上报校方。
27	消 防 安 全 专 项 管理	中标企业需与校方签订《消防安全责任书》，企业法人为消防安全第一责任人，项目经理为直接责任人；每月至少开展 1 次消防设施全面检查、1 次消防应急演练，全程留存图文、影像存档资料。
28	投 诉 处 置管理	每栋公寓大厅公示校方监管人员、中标企业项目经理投诉电话，对学生投诉问题 24 小时内响应、处置、反馈，未按时处置的，每次扣除当月考核 1 分。
29	星 级 文 明 宿 舍	每月对各教研室开展星级宿舍评比工作，评定等级分为五星级、四星级、三星级三个等级。

序号	服 务 管 理内容	服务管理标准
	评比	
30	离 宿 时 间管理	严格按照学校作息时间表执行公寓楼开门及锁门管理。早晨起床铃响后开启公寓楼大门,规定时间内学生须全部离宿前往教学区,到点准时锁闭公寓楼大门。上课期间不得逗留宿舍。巡查中发现上课时间仍滞留宿舍的学生,须立即劝离并登记学生信息,及时通报班主任及校方公寓管理办公室。
31	周 末 卫 生 清 扫 管理	每周五放学,工作人员须督促学生完成宿舍全面卫生清扫。清扫标准包括:地面拖洗干净、床铺整理规范、物品摆放整齐、垃圾全部清运、阳台卫生间清洁干净。工作人员逐间检查验收,不合格的责令整改合格后方可离校。
32	小长假、 寒 暑 假 放 假 前 卫 生 清 扫管理	小长假放假前卫生清扫: 小长假(清明、五一、端午、中秋、国庆等)放假前,工作人员须组织学生开展宿舍深度清洁。除常规卫生清扫外,还须清理个人物品、收拾好私人物品、关闭水电门窗、清空垃圾。工作人员逐间检查验收并签字确认,确保每间宿舍达到放假卫生标

序号	服 务 管 理内容	服务管理标准
		准后方可锁门。 寒暑假放假前卫生清扫：全面深度清洁：寒暑假放假前，工作人员须组织学生对所有宿舍进行彻底深度清洁。包括：地面、墙壁、门窗、床铺、桌椅、衣柜、阳台、卫生间等全面清洁消毒；清除所有垃圾、杂物；清理过期食品、物品。

标的内容：包头服务管理和财经职业学校学生公寓服务管理委托外包服务

数量：1

单位：项

拟采购标的的商务要求：

满足相关技术标准及行业规范。 1.本项目 为纯服务管理委托项目， 中标企业仅负责公寓日常管理、安全巡查、 内务检查、学生教育、设施隐患排查、报修信息采集上报、 维修结果核验等管理工作， 不承担任何设施设备维修施工任务， 所有维修施工工作由校方另行安排。2.投标人报价需合理测算服 务成本， 严禁将维修施工费用纳入投标报价， 否则视为无效报价。 3. 中标企业所有服务人员

实行专人专岗、全职在岗，不得兼任其他项目工作；人员岗位变动需提前 5 个工作日向校方提交书面报备材料，经校方书面审批同意后方可更换，替换人员资质、能力、从业经验不得低于原岗位人员标准。

1.交付（实施）的时间（期限）：服务期：12 个月

2.交付（实施）的地点（范围）：包头市职教园区院内包头服务管理和财经职业学校学生公寓

3.交付条件（进度和方式）：采用按月分期付款方式：

(1)每月服务考核合格后，次月支付上月服务费

(2)付款依据为月度考核评分结果，考核合格及以上方可正常付款。

4.付款条件：合同签订后即可开始按月考核付款。

设备/服务验收符合参数要求，并满足公寓管理服务功能，同时提供售后服务保障承诺。

★5.采购项目的其他要求：

（1）项目经理资格要求：拟派项目经理须具有本单位缴纳的社保证明（需提供 2026 年 2 月至 2026 年 7 月连续 6 个月的社保缴纳证明材料），且不得担任其他在服务管理项目的项目经理。其他人员要求：

7A（女生楼）楼长 1 名、白班宿管 1 名、夜班宿管 7 名（含 7B 宿管）；

7C（女生楼）楼长 1 名、白班宿管人员 1 名、夜班宿管 6 名；1 号楼

（女生楼）白班宿管 1 名、夜班宿管 1 名；宿管 4 号楼（男生楼）楼

长 1 名、白班宿管 1 名、夜班宿管 5 名；6 号楼（男生楼）楼长 1

名、白班宿管 1 名、夜班宿管 5 名；项目经理（主管）1 名，共 34

名。

（2）因本项目实际情况，学生入住后，运营质量及管理问题常在学生夜间返回公寓后出现，为了保证服务质量，故要求项目经理每周至少在项目值夜班 3 天以上（白天工作正常进行）。（提供承诺函，加盖投标供应商公章，在完全响应本要求的前提下格式自拟。

6.其他商务要求:

（1）常态化售后保障：寒暑假安排专人全天候值守 5 栋公寓楼， 做好安全巡查、门禁管控、 隐患排查， 全面保障假期公寓资产及场地安全；新生入住前完成 762 间宿舍全部公物核验、设施隐患排查整改， 确保新生入住设施完好率 100%。

（2）开学及迎新专项保障:

①开学筹备期（开学前）：签订合同后， 完成 34 名在岗人员全员岗前培训， 培训内容涵盖德育教育、消防安全、应急处置、学生心理识别、服务规范等；完成 762 间宿舍及公共区域设施排查、深度清洁、 门牌及入住卡张贴工作， 然后通过校方全面验收。

交接过渡期要求： 中标服务商须在收到中标通知书后 3 个工作日内主动与校方及原服务商取得联系， 启动交接工作。交接内容包括但不限于：宿舍分布图、设施台账、学生住宿信息、钥匙/门禁卡、近期巡查记录、待办事项清单等。 中标方须签订合同后完成全部人员到岗、 岗前培训及设施排查， 确保无缝接管公寓日常运营管理。

②迎新保障期（秋季：8月27日-9月10日；春季：2月25日-3月10日）：增派不少于6名临时协助人员，免费配合学校完成新生入住引导、信息登记、行李协助、公物确认签字等迎新工作，所有相关费用均包含在合同总价内，校方不额外支付任何费用。

③新生适应期管理（8月27日-9月27日）：每日对新生楼层开展不少于3次专项巡查，引导新生熟悉公寓管理制度、消防疏散路线、设施报修流程，每日按时提交新生楼层巡查工作报告。

（3）人员在岗管控：校方每月不定期抽查人员在岗情况，核对考勤及排班表，月度在岗人数不得低于合同约定34人的95%（不少于33人）；单次在岗人数不达标，当月考核扣5分；连续两个月不达标，校方有权单方解除合同。

（4）人员管理要求：所有工作人员全职在岗、专人专岗、无兼职，人员更换必须提前5个工作日向校方提交书面报备审批，替换人员资质、能力、从业经验不得低于原岗位人员标准。

（5）动态费用调整：服务期内，学校将教职员工调整至学生公寓开展管理工作的，中标企业对应人员同步核减，委托服务费用按人员数量、实际工作时长据实核减。

备注：由于2026年秋季学期招生数无法确定，学校学生公寓楼可能在原有基础上，增加或减少楼字数，产生的费用增加或减少依据实际进行相应变化。若楼字数增加，将增加相应工作人员。若楼字数减少，将减少相应工作人员。

考核要求和付款进度安排：

项目考核细则（100 分制）

考核项目	工作内容	质量标准	分值	扣分标准
宿舍服务 管理（100 分）	定时开关 门、开关 灯，配合校 方调度	主动配合校方公寓管 理办公室工作安排，服 从统一调度，按规定时 间开关门、开关灯，特 殊情况及时报备	5	未主动配合或拒不服 从调度，每次扣 1 分， 情节严重扣 5 分；未按 时开关门/灯且未报备， 每次扣 1 分，造成不良 影响扣 5 分
	门卫值守 及来访登 记	严格落实门禁管控，杜 绝盗窃、诈骗等不法人 员进入，规范做好来访 登记工作	5	外来人员未经登记进 入公寓，每次扣 2 分； 引发安全事件的扣 5 分
	设施设备 巡查报修	每日全覆盖巡查公共 设施、宿舍公物，详实 记录、及时报修、跟踪 修缮、验收签字	10	巡查漏项每处扣 1 分； 记录不实每次扣 2 分； 报修、验收不规范每次 扣 2 分。
	违禁品及 违规食品 管控	严格排查学生入校携 带物品，严禁违禁品、 外卖、大桶饮料、带壳	10	违禁品发现 1 次扣 2 分，违规食品发现 1 次 扣 1 分，排查记录缺失

考核项目	工作内容	质量标准	分值	扣分标准
		食品入楼，留存完整排查记录		每次扣 2 分
	住宿人员信息登记管理	精准统计登记学生住宿信息，台账完整、数据准确、装订规范	10	信息登记错误每处扣 1 分，台账缺失每项扣 2 分，装订不规范扣 1 分
	学生违纪及隐患排查上报	落实五查制度，常态化排查违纪、安全隐患，及时对接班主任并上报校方，处置规范	10	违纪问题未发现重大问题每起扣 2 分，发现未上报每起扣 3 分，处置不当每次扣 2 分
	统计材料数据准确性	确保各类汇总数据（含学生信息、班主任信息、宿舍信息、检查记录、报修台账、点名记录等）准确无误。	5	每月各类统计材料中，数据差错累计出现 3 次（含）以上的，当月此项扣 1 分。差错引发严重后果的，视情节加重扣分。
	剩余 45 分依据日常综合服务、资料归档、宣教活动、应急处置、投诉处理、月度考核、迎新保障等全维度工作落实情况综合打分			

考核评级及付款规则：月度考核 100 分制，85 分（含）以上为优，

70-84 分为良，60-69 分为合格，60 分以下为差。85 分以上全额付款；

以 85 分为基准，每降低 1 分扣减 300 元服务费；70 分以下扣除当月服务费 10%-20%；60 分以下校方有权直接解除合同。每月开展 4 次抽查打分，取平均分作为月度最终考核成绩。

（1）合同约定支付标准：每月进行评分考核，考核为百分制。如各项质量达到 85 分以上（含 85 分）为优；70 — 84 分之间为良；60 分以上为合格；60 分以下为差（不包含 60 分）。

（2）每月考核评分结果 85 分以上全额支付委托费用，以 85 分为基准，根据当月考核打分实际，每降低一分扣减 100 元委托费用。若低于 70 分，视情况，扣除当月委托管理费用的 10%-20%，若低于 60 分，直接解除合同。

（3）根据标准给出月评定（评定分为：优、良、合格、差）；一个月进行 4 次检查打分，最后取平均分，月评定为优继续执行。评定为良或一般则必须批评整改。

（4）考核成绩在合格以上即可之前支付上月服务费。