

西安医学院未央校区 2025 年物业管理服务项目

Y-HQBZC-2025-051

【项目编号: SNCG-FM-2025225】

物业服务合同

甲方: 西安医学院

乙方: 陕西宜嘉物业管理有限公司

日期: 2025 年 12 月



第一章 总则

第一条：本合同双方

委托方（以下简称“甲方”）：西安医学院

服务方（以下简称“乙方”）：陕西宜嘉物业管理有限公司

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国物业管理条例》及其他相关法律法规，依据本项目招标文件，双方本着诚实信用的原则，在平等、自愿、协商一致的基础上，甲方将西安医学院 2025 年物业管理服务项目，委托乙方实行专业化物业管理，为此，签订本合同，双方共同遵守。

第二条：合同项目

一、项目名称：西安医学院 2025 年物业管理服务项目

二、项目地址：西安市未央区辛王路 1 号

三、项目概况：本项目是西安医学院未央校区（含教学区、生活区及橘泉苑）的综合物业管理服务。包括未央校区所有室外道路、广场、室内公共区域的卫生保洁；校园内绿化的全面养护以及生活垃圾的分类清运；未央校区水、电、暖、空调、建筑本体等的全天候运行值守、巡检、保养和日常维修；“四害”防治、日常消杀、配合大型活动保障及劳动教育实践等。项目目标是确保校园基础设施安全稳定运行，为全校师生营造一个安全、整洁、规范、高效的校园环境。

第三条：服务内容及范围

一、卫生保洁服务

（一）教学区、学生生活区：全部室外公共区域包括体育场、室外道路、广场、景观草坪等的日常保洁，所有下水道井口明沟、篦子内外树叶杂物清洁，所有楼顶层面（看台）每两月一次的保洁；行政楼、实验楼、教学楼、图书馆、体育馆、体育场办公楼室内公共区域，全部教室、卫生间、室内运动场地的室内日常保洁；学术报告厅、图书馆五楼多功能会议厅、学校所有公共会议室会议期间的室内保洁，校史馆室内每月定期保洁及参观活动期间的保洁；行政楼一层值班室打扫、清洗床单；学生公寓室内公共区域的日常保洁（大厅、洗衣

房、开水间含在内)。室内保洁面积共计 8.2 万平方米,其中卫生间 184 个,蹲位 960 个,小便池 375 个,洗面盆 534 个,拖把池 144 个。室外保洁面积共计 11.3 万平方米(含体育场建筑看台、田径场及室外运动场地)(详见:附件 1-表 1)。

实验楼 C 楼 6 层动物实验室各类手术单等清洁,临床、医学技术系实训中心实验室内器皿清洁;体育馆室内场馆木地板每学期打蜡一次,对垃圾桶等的基础保护及管理;卫生间门帘一学期清洗两次;对园区内休闲设施、桌凳、指示牌、建筑牌、宣传栏、报栏、果皮箱、垃圾桶、烟灰桶等擦洗及清理;喷泉开关、维修更换(镜心湖鱼池喷泉开关一组),洗车场设施设备维护、补充及管理;防洪沙袋准备与管理;清理校园内乱堆放的杂物,清除乱贴、乱画、小广告、野广告;木质椅子、护栏、木桥、平台、亭子刷木蜡油或清漆保养一年两次。

(二)橘泉苑:楼宇内公共区域、物业三楼职工活动中心、老年活动室(1 号楼 2 单元 902 室)、地下车库、室外道路、广场保洁面积约 5.05 万平方米;所有楼顶层面每两月一次的保洁;水域景观内常年保持干净整洁,树叶杂物随时清理,遇国家法定节假日如春节、五一、国庆及寒暑假前要对景观池内进行彻底清洁。

二、绿化养护服务

(一)教学区、学生生活区内全部绿地、植被、乔木、(花)灌木、绿篱、藤木、竹类、花卉等的基础养护及管理工作,养护面积约 13.26 万平米。工作内容包括松土、浇水、施肥、排涝、施肥、整体修剪、除杂草、防治病虫害等,修整、补植草坪不少于总绿化面积的 5%,动态统计园区苗木,及时安排补种补植,不得出现裸露地面。本合同期内需要免费调整移植乔灌木 100 株,成活率不低于 95%。(详见:未央校区绿化面积和乔灌木数量附件 2)

(二)橘泉苑内全部绿全部绿地、植被、乔木、灌木、水域等的基础养护,养护面积约 3 万平方米,工作内容及工作标准同教学区。(详见:未央校区绿化面积和乔灌木数量附件 2)

三、垃圾清运服务

按照《西安市生活垃圾分类管理办法》合理布置分类垃圾桶，同时负责生活垃圾的分类投放引导、收集及转运工作，配合学校做好垃圾分类管理台账，收集清运未央校区教学区、学生生活区、橘泉苑生活垃圾和绿化垃圾（不包括建筑垃圾、锅炉燃煤废渣和医疗垃圾）；校区垃圾台（站）的管理；垃圾外运按照西安市未央区要求转运至指定垃圾处理场；处理好与街办、区等相关部门的事务及由此产生的费用，关于垃圾清运方面的所有费用由乙方自行承担。

四、“四害”防治与灭杀工作

根据全国爱卫会除四害标准，定期（1 次/月）对我校未央校区教学区、学生生活区、橘泉苑室内外进行灭四害工作。根据季节性和突发性做好灭鼠工作，防止出血热病例发生。做好相关影视、影像工作留存，做好工作台账。按照国家标准，鼠密度控制水平达到 B 级及以上，并出示相关监测报告。

五、日常消杀服务

根据学校要求完成公共区域消杀工作，重点做好垃圾站、卫生间、会议室等区域。同时负责消毒液配置及专用垃圾桶、袋的配备。遇特殊情况（开学、重大活动、出现发热病例等）消杀工作随叫随到。

六、日常维修及维护管理服务

1. 分类分项制定相应设施设备安全运行的管理制度和操作规程，就近张贴并严格执行。

2. 配备所需专业技术人员，由专业人员负责管理和操作（如开启、关闭、保洁、维修和保养等）。严格执行操作规程，确保设施设备正常运行。保持设备状况良好，运行正常，合同期限内无重大管理责任事故，无设备运行事故隐患。如发现设备异常或故障，应立即停止设备运行并采取相关措施以防止故障扩大，派人检修（报修）至完好为止。

3. 参与合同期间内的新建楼宇、户外公共设施、用地等调试及整体移交，提出整体移交方案和专业调试意见。配合甲方从设施管理及服务的专业角度，与学校基建部门/代建管理单位/施工方办理工程的验收、接收手续。严格把关，

确保工程合格、资料完备。

4. 负责更换单点位/单项/单次/单米/单平方米维修材料费用在 500 元以内的小型维修。遇有维修材料费用金额 500 元及以上的维修，乙方应在发现损坏或接到报修后 1 小时内，核实损坏情况，及时上报甲方，批复后保证在 24 小时内修复完毕（含应急抢修工程），并保留好报修记录。协助甲方提报每年大中修工程计划。照明灯、开关、配电箱柜等电气设施设备的日常维修保证完好率在 95%以上；给、排水管道、阀门、洁具等日常维修保证 95%以上的完好率。

5. 服务事项

服务内容	服务项目
室内设施： 建筑本体、 五金维修	1. 室内地面： 地面的块料面层松动的、散水严重破损影响其功能的，应修补。地面的块料面层损坏、残缺的，应修复，如磨损过薄影响安全的，应局部拆换。 2. 室内墙面、顶棚及吊顶工程： 内墙、踢脚线及顶棚抹灰空鼓、剥落的应修补；墙台面瓷砖等装饰材料起鼓、脱落、破损的应修补；建立对吊顶工程的检查制度，及时处理破损部位，天花板、吊顶等松动破损的应修补。 3. 检修门窗（含纱窗） 门锁损坏、门窗框松动、窗纱破损、门窗扇开关不灵活、开焊、小五金缺损的应进行修补、更换。 4. 厕所门板、挡板 门板、挡板松动、变形，门扇开关不灵活、小五金缺损的应进行修补、更换。 5. 屋面、采光井、落水管等 每年应将屋面、雨水口及采光井积存的杂物清扫干净；落水管局部残缺、破损应更换。 6. 扶手、栏杆 扶手、栏杆锈蚀脱皮的，应清除干净后，做防锈处理，局部开焊脱落的，应进行修补。 7. 阳台、雨搭、雨罩等结构件 阳台、雨搭、雨罩、梁等结构构件保护层开裂的，应封堵裂缝，防止钢筋锈蚀；保护层剥落的，应修补。 8. 楼体危险警示 当楼体出现脱落、断裂等紧急情况时，如外墙砖体开裂、掉砖等，应先警示，然后立即向校方报告。

室内设施: 给排水、暖通	1. 室内给水系统、消防管网小修、局部换管 建筑物管道锈蚀脱皮的, 应清除干净后, 做防锈处理, 管道锈蚀严重的, 应予以更换; 给水系统漏水的, 应进行修理, 严重的, 予以更换, 零件残缺的应予以补齐。 2. 卫生设备 (包括但不限于: 龙头、面盆、水箱、水阀、拖布池、脚踏等) 卫生设备及配件残缺的应配齐, 破损的应维修, 无跑冒滴漏现象。 3. 排水、排污管道、滴漏、便池等 楼房排污管道堵塞, 排污不畅通的应疏通, 配件残缺应补齐。 4. 暖气片、管件 暖气片、管道及配件残缺的应配齐, 破损的应维修。
室内设施: 电气部分	1. 供配电设施 配电柜、配电箱、配电盘等维修维护更新。 2. 室内设备 电源插座、开关、灯头、灯泡、灯管、风机、风扇、调速器、潜污泵等维修维护更新。 3. 供配电线路 导线、支持物等维修维护更新。
人防工程	1. 人防工程制度管理, 必须按照《西安市人民防空工程维护管理实施细则》的要求进行。 2. 负责人防工程内照明、潜污泵、水暖管网等水电设备以及门体锁具维护管理及巡检工作。
室外设施: 给排水、暖通	1. 排水、雨篦子、窨井、化粪池等 室外排污管道堵塞, 排污不畅通的应疏通, 配件残缺应补齐。应达到排污管道畅通, 不滴水, 达到井体、池体、井圈、井盖、池盖完好, 如发生损坏及时上报并做好安全警戒维护。化粪池 (井) 及污水提升站、污水处理场定期清理不淤积, 保证正常使用。定期检查排水沟、井、落水管等是否堵塞、生锈或渗漏等, 清除淤泥和杂物, 及时排除相应隐患。每季度至少一次。 2. 给水管道、消防管网、绿化浇灌管网、热力管网 管网巡视、巡检, 阀门打油, 保护层维护、计量表维修更换、管道及配件的维修。配合甲方实施管网的保养。 3. 地下管沟 地下管沟无积水、无坍塌, 发现问题及时处理。

室外设施: 电气部分	以配电室出线为界, 400V 以下部分 1. 线路、支持物 巡视、巡检、灯杆、灯箱、线路、支持物、配电柜、计量表维修维护更换。熟悉校区内供电线路分布及走向, 熟知照明电路及控制系统操作。 2. 室外灯具 室外用灯头、灯泡、灯管、灯带、路灯、景观灯等的维修维护更换。公共照明系统应根据季节与气候情况调整开启时间, 用毕应立即关闭, 避免浪费。
管理服务及其他要求	1. 电力业务 (1) 制定安全用电岗位责任及管理制度, 定时巡检设备, 做好维护保养记录、管理维修档案等管理工作。及时消除隐患, 定期对变电设备进行维护保养, 保证设备干净整洁, 绝缘良好, 接触可靠。设备时刻处于完好状态, 保障安全供电, 巡回检查。 (2) 工作人员持证上岗, 有严格的岗位职责, 确保供电安全运行。 (3) 保证正常供电无任何责任停电事故, 限电、停电须有相关部门出具的明确依据并按规定时间及时通知校方。 (4) 电表的运行管理、维护、保洁、定期检查及维修, 发现设备故障要及时排除并上报。 2. 水暖业务 (1) 熟悉校区内给排水管网。建立给排水、消防用水设备系统的养护和维修制度。确保给排水管道和各类阀门处于良好状态, 无漏水、渗水、积水等异常现象。 (2) 严格执行甲方用水、供水管理制度, 积极协助甲方安排合理的用水和节水计划。限水、停水按规定时间及时通知使用人。 (3) 保证雨季或暴雨天气地下室集水井排水设备的正常运行, 确保汛期道路无积水, 地下室、车库、设备房无积水和浸泡发生。 (4) 遇有事故, 维修人员在规定时间内进行抢修, 无大面积跑水、泛水和长时间停水。有险情的应急处理措施。 (5) 水表的运行管理、维护、保洁、抄读、定期检查及维修, 发现设备故障要及时排除并上报。 (6) 换热站运行管理, 定期检查及维护, 发现设备故障及时排出并上报。负责供暖期的热力系统试水打压等任务。 3. 管理业务 (1) 负责二次供水等设备设施的保管、运行管理及报修; 质保期外, 负责二次供水等设备设施的保管、运行管理、维护、定期清洗、定期消毒及

维修，保证水质达到饮用标准，安全可靠并提供主管部门认可的检测报告单（每年2次）。

（2）正常生活饮用水，遇停水或水污染事件发生时，有应急预案并能及时启动。

（3）每次水泵或管道或水箱内维修后，进行及时清洗，同时进行水质化验。确保水质符合饮用水标准。

（4）由专人对水箱、水泵进行封闭式管理，无跑、冒、滴、漏现象，箱口防虫纱网完好，有严格的管理制度并上墙。

（5）设备及环境卫生清洁，符合饮用水卫生标准。

4. 第三方施工进场管理

（1）配合甲方聘请的维修施工队伍进场施工，为其提供施工用水电等条件。

（2）对外来施工人员实行登记、备案管理；施工人员进入楼内施工，应进行登记、验证。

（3）配合甲方对施工现场消防安全、施工材料堆放、清运建筑垃圾等进行监督管理。

（4）告知施工单位应避免施工噪音、扬尘、异味等对教学、生活环境造成影响。

（5）工程竣工后，参加工程验收。

5. 公寓饮水间维护

（1）负责饮水间制水设施的表面保洁及维修。

（2）负责公寓饮水间制水设备巡查维护、滤芯滤材更换、储水设备清洗和消毒、水质检测、作业人员健康管理等。

（3）提供主管部门认可的制水设备出水水质检测报告（每年不少于2次包括且不限于以下项目：浑浊度、色度、肉眼可见物、耗氧量(CODMn法)、细菌总数、总大肠菌群、消毒剂指标）。

（4）配合校方迎接相关上级部门检查指导，并准备相关支撑材料。

6. 公共直饮水机、开水器

负责以上设备的龙头、电源、给排水管路维修及应急更换滤芯，检查发现设备故障要及时上报，并配合专业维保公司进行维修，对维修时间进行监督，发现24小时内未维修及时上报。

7. 充电桩

负责电动汽车充电桩，检查发现设备故障及时上报，并配合专业维保进行维修，对维修状况进行监督。负责学生公寓电动自行车充电桩日常维修、维护。

6. 中央空调和分体式空调

（1）负责空调系统机房巡查，中央空调停开机（操作人员需持有特种设备作业证），发现异常及时会同维保单位处置。配合维保单位建立信息准确、资料完备的空调设备台账，包括品牌、型号、功率、购置日期、所在位置、责任单位和责任人等，及时更新台账。

(2) 配合维保单位完成一年不少于 2 次定期维修保养工作包括过滤网和过滤装置的清洗和消毒, 在巡查中发现问题或受理用户报修项目后应及时与空调的维保单位联系, 确保第一时间维修空调, 以用户方签字为维修依据, 保证空调的正常使用。

(3) 负责分体式空调维修及拆移机工作。建立巡检制度, 指导师生正确使用空调。

7. 柴油发电机

(1) 每运行 200 小时或 1 年 (以先到者为准) 更换机油及机油滤清器 机油品质符合要求, 滤清器无破损、无堵塞, 承担相关耗材所需费用。

(2) 每运行 500 小时或 1 年 (以先到者为准) 清洁空气滤清器, 必要时更换; 滤清器清洁无灰尘, 安装牢固, 无破损, 承担相关耗材所需费用。

(3) 每运行 500 小时或 1 年 (以先到者为准) 检查燃油滤清器、燃油管路及喷油嘴燃油滤清器无堵塞, 管路无泄漏, 喷油嘴雾化良好, 承担耗材所需费用。

(4) 冷却液每运行 2000 小时或 1 年更换; 日常检查每月一次, 检查冷却液液位、质量, 清洗散热器 冷却液液位在正常范围内, 无泄漏, 散热器清洁无堵塞, 必要时补充冷却液, 承担耗材所需费用。

(5) 每运行 500 小时或每季度检查一次检查风扇皮带、传动皮带的张紧度及磨损情况; 皮带张紧度适中, 无裂纹、无磨损, 必要时更换相应配件, 承担耗材所需费用。

(6) 每运行 1000 小时或每半年检查一次电缆、接线端子、控制器等电气部件电缆无破损, 接线端子紧固, 控制器工作正常。

(7) 每运行 1000 小时或每年检查一次排气管道、消声器是否畅通, 有无泄漏 排气管道无堵塞, 消声器无泄漏, 排气背压正常。

(8) 每运行 1000 小时或每年检查一次启动马达、充电发电机等部件启动马达运转正常, 充电发电机输出电压稳定。

(9) 每次运行后或每周清洁一次机组表面灰尘、油污, 保持机房环境整洁机组表面无灰尘、油污, 机房通风良好, 无杂物堆积。

(10) 每月进行一次空载测试, 每季度进行一次负载测试, 检查机组运行状况, 确保机组启动正常, 运行平稳, 无异响、无振动。

(11) 以上养护内容需进场后首次进行全部保养, 确保柴油发电机运行状态良好, 并密切记录运行时间按照养护标准进行作业, 所有工作需由专业人员操作, 严禁无证作业。

8. 教学设施设备

质保期内, 负责课桌椅、电风扇、电器、线路等维修工作、运行管理及报修; 质保期外, 负责课桌椅、电风扇、电器、线路管理、维护、定期检查及维修。

9. 办公家具、公共设施设备

	(12) 负责质保期外所有服务范围内的办公家具、公共设施的维修。 (13) 每学期对所有服务范围内家具、电器等公共配套设施设备进行不少于一次的整体检查，发现设备故障要及时上报。 10. 临时性工作 (1) 各区域值班值守工作。 (2) 重要活动、会议、考试的水、电、暖保障工作。 (3) 配合校方开展节能减排及节水型高校申报工作。 (4) 图纸资料整理、台账记录及档案管理工作。 (5) 小型设施提升改造工作。
--	--

七、其他服务

(一) 配合学校做好大型活动、专项安全卫生检查等相关工作。开学典礼、运动会等大型活动时，对体育场主席台、看台清洗和卫生保洁，国庆节、校庆、大型会议期间校园草花造型布置（花卉及人工），学校办公（会议）室绿植及花卉摆放（人工）。

(二) 便利服务：传统节日、重大活动期间必须配合甲方为师生提供暖心服务；雨天爱心伞；学生公寓提供爱心针线包、医药箱、吹风机等；

(三) 配合学校开展劳动教育实践服务

①根据劳动教育实践课程内容安排相应的讲解员（如物业管理师、园艺师、垃圾分类员等），编写劳育实践流程并讲解劳动基础知识、安全须知，组织带领学生进行劳动技能培训。

②根据劳动教育实践内容提供相应的场地、工具、用品及设施设备（如场地开垦、肥料、苗木、旋耕机等），并对已有场地及设备（如“阡陌耕读园”“一屋保洁堂”）进行日常养护。

第四条：服务人员数量及组成

(一) 项目经理具有大专及以上学历，物业管理相关专业，且必须有 3 年及以上物业管理工作经验，管理有方、有协调、沟通、解决和处理问题的能力。项目经理需 24 小时驻校服务，合同期内不得同时履行其他项目。项目经理不得随意更换，若确因特殊原因需要更换，需提前 1 个月与甲方进行书面申请，甲方同意后方可更换。

(二) 必须合理配备专职保洁主管、绿化主管，不能兼职。保洁主管要求有一定的管理经验，调配能力出色，能深入现场，责任心强。绿化主管要有园林绿化相关从业资格证，从事园林绿化工作至少 3 年及以上。

(三) 该项目必须配备专业绿化技师，必须持有园林绿化相关职业资格证书上岗，指导日常绿化养护工作，保证园区内绿化养护达到较高水平。

(四) 必须配备维修主管，且有 3 年及以上工作经验，管理有方、有协调、沟通、解决和处理问题的能力。工作能力由校方认可后需 24 小时驻校服务。合同期内不得同时履行其他项目。不得随意更换，若确因特殊原因需要更换，需提前 1 个月与甲方进行书面申请，甲方同意后方可更换。

(五) 学生餐厅一楼自营餐厅必须配备专职垃圾清运保洁员 1 名，每天持续收运学生食堂自营餐厅产生的垃圾，保证垃圾不堆积、不腐烂；清运完成后对存放垃圾区域进行清洗、消毒；每次作业完成后，需及时、准确填写台账做好垃圾清运台账，并在台账上签字，确保记录信息的真实性和有效性，以备监管部门检查。

(六) 项目人员配备：上述服务核定基本人数为 139 人，人员配置明细表如下：

人员配置明细表				
一、卫生保洁、绿化养护及垃圾清运服务人员配置				
序号	区域	具体范围	人员配置 (人)	备注
1	教学区及学生生活区	行政楼保洁员	2	
2		图书馆保洁员	6	
3		教学楼保洁员	11	
4		实验楼 A-G 保洁员	13	
5		教学区外围保洁员	14	
6		体育场保洁员	4	
7		体育馆保洁员	7	

8		垃圾清运保洁员	2	
9		学生公寓楼保洁员	11	
10		垃圾台保洁员	2	
11		学生公寓外围保洁员	3	
12		教学区及学生公寓绿化工	13	
13		专业绿化技师	2	
14		绿化主管	1	
15		保洁主管	1	
16		项目文员	1	
17		项目经理	1	
18		小计	94	
19	橘泉苑	楼宇保洁员	7	
20		服务中心客服	1	
21		外围保洁员	2	
22		地下停车场保洁员	1	
23		垃圾分类清运工	2	
24		绿化工	2	
25		物业服务中心经理	1	
26			小计	16
合计			110	
二、日常维修及维护管理服务				
27	未央校区	维修主管	1	
28		24 小时报修值班人员	2	
29		综合维修人员（低压电工）	10	
30		暖通运行人员（暖通维修）	8	
31		高压维修人员（高压电工）	2	
32		空调维修人员（空调工）	2	
33		其它综合维修管理服务人员	4	
合计			29	
总计			139	

(六) 项目人员配备要求: 拟聘用的人员, 要求身体健康, 无传染性疾病, 提供健康证明, 能胜任岗位工作, 年龄原则上不能超过 60 岁。

(七) 人员持证要求: 综合维修人员须具有特种作业操作证 (低压电工作业) (10 人); 高压维修人员须具有特种作业操作证 (高压电工作业) (2 人); 暖通运行人员 8 人, 须具有特种作业操作证 (焊接与热切割作业); 空调维修人员 2 人, 须具有特种作业操作证 (制冷与空调设备运行操作业); 专业绿化技师须具有园林技师资格证。

第二章 委托服务管理要求

第五条 管理要求

1. 树立以师生为本的服务宗旨, 坚持管理育人、服务育人、环境育人。
2. 建立健全物业管理组织机构和完善的内部质量监督体系, 制定完善的管理制度和项目总体服务方案, 内容包括: ①服务理念及特色②服务定位和服务目标。
3. 定期组织员工培训学习及专项训练, 制定各岗位职责, 专人专区、分工明确、责任到人, 执行标准化服务流程及考核方案, 内容包括: ①培训: 针对不同的岗位职责、行为规范、服务礼仪及心理辅导等方面制定培训方案②考核: 针对不同的岗位、制度及工作程序制定考核方案。
4. 建立物业档案资料管理, 内容包括: ①档案规划和保管措施②档案的备案登记和移交措施。
5. 员工统一着装, 佩戴工牌, 微笑服务, 礼貌待人。专业技术人员持证上岗, 工作规范, 作风严谨。
6. 搭建信息化、智能化服务平台, 建立完善的报事报修制度, 快速高效服务师生。
7. 根据本项目特点制定各项应急预案, 包括但不限于: ①突发紧急事件②违法事件③重要活动。
8. 设立物业服务接待中心, 公示 24 小时服务电话, 提供专业的 7*24 小时

校园设施值班人员，及时处理管理服务合同范围内的公共性事务。

9. 鼓励使用各类机械化设备进行物业服务，合理利用假期集中进行维修保养、业务培训等工作。

10. 制定节能降耗方案，内容包括：①节能降耗原则②节能降耗的具体措施。在存量不变，未发生增量的情况下，协助甲方实现节能目标。

11. 及时发现、提出各种潜在的问题和已发的问题，使设施、资料等得到良好的维护或完善。

12. 为本项目提供物业服务所需的工作服装和工作用具；劳保用品、低值易耗品的采购及管理（如重大活动中所需的抽纸、洗手液、肥皂，粘鼠板等），确保服务工作顺利开展。

13. 服务承诺：

（1）接受甲方对本项目服务的考核、监督及管理，定期调研甲方对服务质量的满意度并加以改进，确保服务工作的优质高效。

（2）上岗人员固定，不随意更换，若出现服务人员因事、病等不能工作的，能及时调整其他服务人员补充，确保服务工作的正常进行。

（3）储备可调度人员，调度人员可保障临时性工作需要及突发事件处置。

（4）根据本项目情况，承诺拟派的人员全部具有健康证。

第三章 委托管理的期限

第六条 服务期期限

本协议委托管理的期限为壹年。自 2025 年 12 月 11 日至 2026 年 12 月 10 日。

根据《财政部关于推进和完善服务项目政府采购有关问题的通知》（财库〔2014〕37 号）有关规定，本项目在合同期满前，甲方将对乙方进行考核，根据服务满意程度，甲方有权决定是否续签合同，累计合同履行期限不超过 3 年。（本项目服务期为两年。合同一年一签，第二年合同待上一年度考核合格后签订。）。

第四章 物业管理服务费的支付

第七条 合同价款服务费用

一、服务费用：本物业的管理服务费按照招标时双方商定的价格执行，即：5,581,078.00 元/年，大写：伍佰伍拾捌万壹仟零柒拾捌元整。本项目服务费用为总包干价，不受市场价格变化因素的影响。包括但不限于以下工作内容：

- （一）本项目服务期限内的人员工资、福利、保险费等；
- （二）为开展业务所需的服装费、工器具费、劳动保护用品费、员工培训费、办公费等；
- （三）保洁服务所需清洁用品及消耗品费用；
- （四）园林绿化养护所需的工具用品、化肥药剂以及补植补种所需的草籽、人工费及机械台班费等费用；
- （五）服务期内灭“四害”费用；
- （六）企业管理费用、利润、应缴税费及违约责任等风险费用。
- （七）日常流行病防控物资如洗手液、肥皂、酒精、84 消毒液、消毒人员防护服、消毒人员口罩、手套等。

第八条 款项结算

一、支付方式：银行转账

二、货币单位：人民币

三、考核结算方式

（一）考核方式

后勤保障处对中标人工作进行全面考核，学校有关单位（体育馆、信息化处、图书馆、学生公寓等）参与考核。环卫科负责组织教学区及生活区卫生保洁、绿化养护及垃圾清运服务考核，动力科负责组织教学区及生活区日常维修及管理服务考核，房管科负责橘泉苑小区卫生保洁、绿化养护、垃圾清运、日常维修及管理服务考核。三项考核均为 100 分，其中教学区及生活区卫生保洁、绿化养护及垃圾清运服务考核权重为 50%，教学区及生活区日常维修及管理服务考核权重为 40%，橘泉苑小区物业管理服务考核权重为 10%。三项考核结果按

权重计算相加后为最终考核结果。

乙方每月 3 日前向甲方递交该月工作计划，甲方每月月底对乙方进行考核。考核内容即每月目标完成情况，考核计分依照验收标准。

考核验收结果分为四个层次：

优秀：90 分以上（含）；

良：90 分以下，80 分以上（含）；

合格：80 分以下，70 分以上（含）；

不合格：70 分以下。

（二）服务考核标准：

①保洁服务参照原陕西省物业管理条例保洁一级服务质量标准。

②绿化养护参照原行业一级质量标准。

③日常维修参照国家及行业质量验收标准。

④橘泉苑小区物业服务标准参照陕西省住宅小区物业服务三级质量标准。

具体见：西安医学院未央校区校园物业服务质量监督管理办法

（三）结算方式

付款方式：每两个月支付一次。自合同生效后第二个月末开始，乙方向甲方提供每两个月等额的增值税发票，甲方收到发票后 10 个工作日（如遇特殊情况、学校假期、国家法定节假日顺延）支付相应的服务费。考核不合格，责令其整改，待整改达到服务质量标准后，支付服务费用。

综合评分达到“优”“良”“合格”的，全额支付当月服务费。综合评分为“不合格”的，当月物业服务费扣减 10%，连续三个月不合格，甲方有权终止服务合同。

乙方结算账号：

单位名称：陕西宜嘉物业管理有限公司

开户行：中国民生银行股份有限公司西安高新开发区支行

账号：626106300

第五章 双方的权利和义务

第九条 甲方的权利和义务

一、代表、维护广大师生员工的合法权益。

二、在合同履行期间内，对原有服务人员妥善安置，出现任何劳务纠纷和安全稳定等问题均由乙方负责，乙方若不能及时解决，需要承担由此带来的一切后果，并赔偿相应的经济损失。

三、甲方有权根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国物业管理条例》等国家相关法规、地方物业管理相关规章制度和指导标准，指派专人（或部门）对乙方保洁、绿化养护服务工作进行监督、指导和检查，并针对乙方服务和质量的不合格项，有权提出异议和要求返工，返工不合格的有权要求乙方支付违约金。

四、甲方有权要求乙方在服务期间，主动配合甲方接受环保、城管执法等校外和校内相关管理部门的工作检查，并参加校园环境工作例会。

五、有权要求乙方调换不适应本岗位或达不到工作质量标准的工作人员，对乙方雇佣的人员，如果发生违规行为，甲方有权要求乙方及时调整或辞退。

六、有权监督乙方是否依法或依合同规定开展工作。

七、甲方有义务在职权范围内，积极帮助乙方协调校内关系，概不承担乙方的任何法律纠纷。

八、甲方负责向乙方无偿提供管理工作用房、工具库房，水电费由甲方负责，其他费用均由乙方自行负责。甲方不提供乙方员工宿舍，员工住宿由乙方自行解决。

九、甲方有权在合同期满后收回提供给乙方的办公用房及其他固定资产清点，若有遗失和损坏，乙方应全价赔偿。

十、甲方按合同约定的时间和方式向乙方支付服务费用。

十一、若出现突发情况物业经理必须住校负责校内日常消杀、保洁、绿化、维修、员工管理等工作，确保各项事务的正常开展。

十二、负责收集、整理物业管理所需全部图纸、档案、资料，根据管理需

要向乙方提供房屋相关资料和设备、设施的安装、使用和维护保养技术资料。

十三、在不可预见的情况下，如发生煤气泄漏、漏电、火灾、救助人命、协助公安机关执行任务等突发事件的，甲方应积极配合乙方采取必要的紧急避险措施。

十四、甲方监督乙方依照本合同规定内容所进行的管理和服务活动，组织对乙方工作综合考评，如出现乙方管理不善造成甲方重大经济损失的情况，甲方有权终止合同并要求乙方给予赔偿。

十五、甲方有权在乙方出现以下问题时，单方解除合同：

1. 经查实乙方因内部管理等问题造成校园重大安全事故；
2. 连续三个月考核不合格的；
3. 本招标文件涉及单方解除合同的其他情形。

第十条 乙方的权利和义务

一、根据有关法律法规、投标文件及本合同的约定，制订物业管理制度、方案，根据甲方核定的物业管理制度、方案自主开展物业日常管理服务活动。

二、按甲方要求及时如实向甲方报告物业管理服务实施情况。

三、征得甲方同意可选聘专营公司承担本物业的专项管理业务，但不得将本物业的管理责任转让给第三方。

四、负责编制年度计划、方案，经双方议定后由乙方组织实施。

五、向甲方工作人员和其他使用人告知物业使用的有关规定，并负责监督。

六、建立、妥善保管和正确使用本物业相关的管理档案，并负责及时记载有关变更情况。

七、对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能。

八、因乙方在管理中的过错或违反本合同的约定进行管理造成甲方或第三人损失的，乙方应依法承担赔偿责任。

九、乙方自行承担办公桌、电脑、打印机、文件柜等自身使用的办公用品，自行承担所有人员服装费用。

十、本合同终止时，乙方必须向甲方移交全部管理用房及物业管理的全部

档案资料，确保移交的资料和设备、设施完好无缺。

十一、乙方在委托服务期间，应建立三级检查制度，即保洁员绿化员自查、保洁绿化主管日常检查和管理人员重点抽查，确保校园室内外公共服务区域及时清扫、绿化养护区域养护及时，所产生的环卫垃圾及绿化养护垃圾及时清运，保持环境整洁。自觉接受政府物业管理主管部门及有关部门的监督、指导。自觉接受甲方的检查监督，当甲方发现问题予以处罚，乙方不得敷衍拒签。自觉接受甲方的考核评定，考核评定结果送达后，应愉快接受，不得抵制。

同时，应建立三级检修计划，即周计划、月计划、年度计划，加强设备巡视，日常巡视和特殊巡视相结合，确保校园室内外公共服务区域维修维护及时，所有设施设备运转正常，确保水、电、暖保障有序。

十二、乙方工作人员必须遵守甲方的相关管理制度，服从甲方的管理。乙方项目经理就管理服务中存在的问题，每周至少与甲方沟通一次，提出解决办法。每个月就服务情况向甲方进行总结汇报。

十三、乙方自行聘用所需工作人员，依照《中华人民共和国劳动法》相关规定与其工作人员签订劳动用工合同，所聘工作人员均为乙方员工，与甲方无劳动关系。乙方员工均须着装整齐、佩戴工号牌，保证所聘用的人员符合从事保洁及绿化养护、日常维修管理服务工作健康要求，无犯罪记录并具有有效的身份证、健康证。所聘员工的暂住证、就业证、体检、卫生管理、治安管理等费用由乙方承担。

十四、在受委托服务期间，乙方应加强对员工的管理，加强思想教育和职业道德教育，进行服务礼仪、作业技能的培训，不断提高服务质量，强化安全意识，所聘员工若发生事故，由乙方承担全部责任。

十五、乙方人员在服务中因操作不当、工作责任心不强等原因导致的一切纠纷、投诉、责任事故等问题由乙方负责解决。

十六、乙方应积极参加甲方主持召开的校园环境工作会议、节能节水工作会议和其他专题会议，听取师生对校园环境、日常维修管理服务的意见反馈，共同分析和解决工作中存在的问题，按照甲方的要求，按时保质、保量地提供

优质服务，保证甲方满意。

十七、乙方在服务期内，必须按甲方要求做好寒假、暑假和国家法定节假日期间的保洁及绿化养护、维修维护工作。积极配合、参与学校各类重大活动（如迎新、上级检查评估等），无偿提供受委托服务区域、临时需要使用的会场保洁服务（如学术报告厅）、保水、保电、供暖（冷）等服务。

十八、乙方在委托服务期内，对所使用的办公用房和固定资产必须妥善维护和保养，并承担相应维修费用。

十九、合同到期后，如乙方不再继续服务，投入的所有设施设备由乙方自行处置，甲方不予接收。日常维修已使用的设施、材料归甲方所有。维修更换后的设备和材料归甲方所有，并交甲方集中存放。

二十、乙方不得将本合同项目转让第三方经营，不得擅自在物业管理区域内从事物业管理相关服务以外的经营活动。

二十一、乙方承诺并确保与原物业服务方实现平稳交接过渡，妥善安置原有服务人员。如有纠纷，共同协商解决。

二十二、乙方负责处理解决外包范围内与地方相关部门的问题。

二十三、乙方聘用员工仅与乙方发生劳动关系，乙方应承担与管理服务有关的直接运营费用。该费用包括但不限于下列费用：乙方员工工资、社保费用，培训材料、与承担管理服务有关的所有清洁材料、工具、消耗品和其它费用，乙方公司法定税费，物业管理日常办公费用等费用。

二十四、乙方不得利用甲方的名义注册登记和在外签订任何形式的合同、协议等，由此造成的后果由乙方负全部责任，甲方有权依法追究乙方相应的法律责任。

二十五、政策、法规规定由乙方承担的其他责任。

第五章 物业管理和服务的目标及标准

第十一条 服务标准

一、卫生保洁、绿化养护及垃圾清运服务标准

(一) 室外道路、广场、水域保洁要求

1. 工作时间：每日：7:00~11:00；13:30~17:30。根据实际情况可适当调整上班时间，每天需保证 8 小时上班制；

2. 工作标准

2.1 每天对工作范围内的道路、广场、停车场、景观池、硬化地面、花园等彻底清扫至少 2 次，清扫完毕后，随时进行保洁，做到无明显垃圾纸屑、烟头等。及时处理突发卫生状况，收集和清倒果皮箱的垃圾，做到无外溢。冬季落叶加大清扫次数。做好下雪天积雪及时清理。

2.2 雨水井、地沟等每周清理一次，保持雨水井明沟无杂物、无积水，保持排水口无堵塞。

2.3 果皮箱、垃圾筒、休闲桌椅、标识牌每天擦洗一遍；报栏、宣传栏、健身设施等做定期擦洗，到无积尘、无蛛网、无废弃物、无张贴物。

2.4 定期对合同范围内楼宇公共区域打药灭蚊蝇，合同范围内蚊蝇消杀。

2.5 公共厕所保持干净，无臭味，粪便无溢出，每天打扫不得少于 2 次，随时保洁。公共厕所的便池、地面、门窗无积灰、无臭味、无粪迹干净卫生，小便池内定期放置除味块、芳香球，可适当喷洒空气清新剂。

2.6 工作人员作业时，保洁工具与用品需放在不影响行人和车辆通行的地方，作业完毕后需将工具与物品归类整齐摆放在指定位置，做好标志标识。

2.7 大风天及时清理掉落的树枝、落叶等，暴雨天及时疏通下水道口，大雪天及时清理路面积雪。

2.8 夏季、扬尘天气校园主干道每天早上上班前与下午下班前 2 次洒水。

2.9 安排专人加强镜心湖广场、水域内、道路周边区域，树叶杂物、大鹅、鸽子粪便清理工作，确保时刻干净整洁。

2.10 橘泉苑广场水域景观喷泉池水需保持常年干净、清澈。

(二) 绿化养护要求

1. 工作时间：每日：7:00~11:00；13:30~17:30。根据季节变化可适当调整上班时间，每天需保证 8 小时上班制。

2. 工作标准

2.1 保证树木生长旺盛,树形优美,无病虫害大面积发生,绿篱色带修剪整齐美观、草皮修建平整,无斑秃。绿化带内无杂物等。及时进行灌木修剪,保证无枯枝;绿篱、树球、造型植物枝叶紧密、圆整。月季生长花败后,及时修剪,促使再次开花。冬季重剪并施肥。

2.2 乔木每年至少修剪三次,休眠期一次,生长期两次,去除无用枝、过密枝、下垂枝、病虫枝、徒长枝、萌蘖等。

2.3 按植物品种、生长状况、土壤条件适时松土、施肥、浇水。每年普施基肥一次,花灌木施追肥至少一次。

2.4 及时做好树木病虫害的防治,做到提前预防,及时喷洒杀虫杀菌剂,避免出现病虫害大面积发生,造成植物危害。使用低毒低残留高效新型药剂。

2.5 对枯树挖除,对于较大的乔木须先通知甲方进行资产处理后方可进行。

2.6 花箱、花坛内草花保持生长旺盛,形态优美,随时更换。每年至少五次(生长季四次,冬季一次),保证四季有花。

2.7 镜心湖喷泉按学校规定时间定时开、关。水池池面保持干净,及时更换池水,池内无落叶及杂物;按时作好喷泉设施的维修,保证正常使用。

2.8 镜心湖内观赏鱼、大鹅、鸽子的饲料(饲料乙方购买),投食喂养、鱼病预防、防疫、注射疫苗等工作,确保鱼、大鹅、鸽子健康成长,遇有疾病丧生,及时补添。

2.9 学校重大活动办公室、会议室需出人工按时摆放绿植或花卉(绿植物由甲方提供)。

2.10 园林绿化管理服务的其它要求。

(三) 生活垃圾收集、转运要求

1. 校园内、学生生活区、橘泉苑小区果皮箱、垃圾筒里的生活垃圾不得出现外溢,及时收集转运到生活区垃圾站台内。

2. 按照《西安市生活垃圾分类管理办法》,生活区垃圾站台对转运来的垃圾及时进行处理,箱体满后及时通知清运公司外运出校园,保持垃圾站台内及

周边卫生干净整洁。做好垃圾清运台账记录。

3. 垃圾收集转运时，保持垃圾点（箱、筒、池）周围地面卫生保持干净，并每天擦洗垃圾箱（筒）一次。

4. 垃圾转运车辆不能沿路出现抛撒、滴漏现象。

（四）环境管理要求

1. 及时清理服务范围内无主广告、标语，临时广告牌、标语等无倒地、牵拉。

2. 校园内树木、空中无挂物。

3. 校园内道路、广场无废旧家具、设备外包装等杂物。

4. 校园内道路、广场无砖瓦、石块（水泥块）。

5. 校园设施安全、完好。

（五）设备设施、工具配备要求

1. 室内保洁员配备水桶、小推车、拖布、扫把、抹布等卫生工具。

2. 室外保洁需配备专用保洁车、洒水车和其他清扫工具。

3. 生活垃圾转运需要专用密闭车辆，防止出现抛洒滴漏。

4. 绿化养护必备三轮车、割草机、割灌机、绿篱机、打药机、高枝剪、电锯、手锯等基本工具，根据绿化特点和管护面积配足，不能因工具不足影响到工作。根据工作内容，增加工具。

5. 校园内合理配置果皮箱，统一样式，布点合理，方便投放。

6 垃圾桶：按照《西安市生活垃圾分类管理办法》的要求配备垃圾桶，每点（组）至少 4 个；办公楼、实验楼、教学楼等至少 2 个，宿舍楼 6 个，校区垃圾台（站）需配备 240L 其他垃圾桶 300 个、有害垃圾桶、厨余垃圾桶、可回收垃圾桶各 10 个 240L（垃圾桶乙方购买）。根据具体情况增加，原则是不能出现垃圾外溢。

二、日常维修及管理服务标准

根据学校现有设备状况，制定详细的维护服务方案，并报甲方相关负责人审批后严格执行，并做好相关记录保存。日常维修符合相应的质量验收标准。

具体标准如下:

1. 日常维修管理服务

类别	项目	标准	备注
基础管理	运行管理制度	1. 物业管理企业应用计算机、智能化设备等现代化管理手段, 提高管理效率。	
		2. 建立健全各项管理制度、各岗位工作标准, 并制订具体的落实措施。	
		3. 建立 24 小时值班制度, 设立并公示 24 小时服务电话, 接受物业使用单位和物业使用人对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈, 并及时处理, 有回访制度和记录。	
		4. 对学生公寓内的维修, 收费标准严格按照学校有关规定执行。	
		5. 除学校统一规划的商业经营网点, 禁止一切临时性或永久性的商业经营摊点在物业管理区域内经营。宣传或公益性的临时摊点, 须经后勤保障处批准, 方可进行。	
	资料台账管理	1. 依据国家、行业标准或具体设备的维护使用说明, 结合设备/设施的实际使用情况, 制定科学的、合理的、切实可行的维修维护计划。	
		2. 建立共用设施设备档案(设备台帐), 制订共用设施设备安全运行责任制、定期巡回检查、维护保养、运行记录、维修档案等管理制度, 并严格执行。	
		3. 物业范围内设施设备档案、图纸、资料齐全, 分类成册, 管理完善, 查阅方便。	
		4. 设施设备标志齐全、规范, 责任人明确; 设备及机房环境整洁, 无杂物、灰尘, 无鼠、虫害发生, 机房环境符合设备要求, 设备良好, 运行正常。	
	建筑本体	1. 房屋外观完好、整洁; 外墙为建材贴面的, 无脱落; 外墙为玻璃幕墙的, 清洁明亮、无破损; 外墙为涂料的, 无脱落、无污渍。	

维护维修工作管理		2. 卫生间、水房等管理完好，地面、天花板、隔离门板等无锈蚀、无损坏。	
		3. 大楼及公寓内楼梯、电井房、大厅、走廊通道、扶手、天花板、吊顶、内天井、屋面、屋顶等无损坏。	
	给排水系统	1. 管网无跑冒滴漏情况，阀门灵活无故障，龙头、便池、水箱等功能正常。	
		2. 下水管道、管沟、地漏等通畅，无淤塞；化粪池、雨水井、污水井等井盖无缺损、无丢失。	
		3. 水暖管网沟道内无积水，保温材料完整缺损，支持物可靠无折损。	
		4. 暖气片性能良好，无堵塞、砂眼，配套附件齐全。	
	电气系统	1. 路灯、景观灯、室内照明灯、文化墙射灯等照明设备、开关等功能良好。	
		2. 开关、插座、配电箱、线路、支持物等功能良好，无异常。	
		3. 风扇、空调、风机等公共用电设备运转正常。	
		4. 配电箱（柜）内无异常声响及异味，各类开关、接触器有无损坏，电压表，电流表，指示灯等工作正常，指示标识、线头标志整洁。	
	应急检修	1. 当接到报修信息后，维修人员应在 15 分钟内到达现场，维修工作随即展开，一般故障的修复不应超过 24 小时；紧急故障修复不超过 12 小时。	
		2. 当故障在规定时间内确实无法修复时，应及时通知甲方相关负责人，并采取相应的跟进措施。	
	更新改造	1. 根据设备设施的实际使用情况，以及相关标准，制定设备设施更新改造计划。	
		2. 每年 12 月底前，将下一年度设备设施的更新改造计划报送甲方负责人。	

	水房、 泵房	泵运行平稳、声音均匀，电流正常；水流量、压力达到要求，各仪表、指示灯指示正常；供暖系统进出口温度相对稳定；各部件无跑、冒、滴、漏现象。	
	柴油 发 电机	机房卫生良好。润滑油位、冷却水位、燃油位、蓄电池电位和传动皮带，排烟系统、空气增压系统、控制箱正常。自检发动机无损坏、渗漏；电气接头、蓄电池功能良好。每次试运行 30—45 分钟，观察其油压、油量、水温、电压、电流、频率是否正常，发电机组有无异常声音。	
	中央空调	根据实际情况调整运行参数，主机及阀门开关状态良好，做好各项记录，发现故障及时上报校方，协助校方监督维保单位做好维修及检修工作。	
	饮水间	保障饮水设施干净整洁，设备运转正常，出水水质符合相关标准，滤芯等耗材配件具有涉水产品卫生许可批件。	
能源管 理	抄表管理	1. 定期查抄水表、电表，催缴水费、电费，积极协助业主采取合理的节水、节电措施。 2. 协助校方开展临时工程用水、用电接入、计量及抄表工作。	
	节能管理	1. 注重节能管理工作，配合完成甲方所布置的各项有关节能管理的任务、指标。 2. 根据学校管理工作的具体情况，以及设备设施的实际运行情况，制定相应的节能管理规划。	
安全管	日常安全 管理	1. 依据国家及行业的有关规定，建立涉及各个设备、系统操作及维护的《安全操作规程》。 2. 定期对所有服务人员进行安全意识、安全知识方面的培训，并留有相应的培训记录。	
		1. 面对可能发生的各种事故或灾害，建立科学的、完善的、可行的《突发事件应急处理预案》。 2. 《突发事件应急处理预案》应涵盖所辖供电系统、给排水系统、消防系统、楼宇设施等所有设备、设施。	

理	突发事件管理	3. 针对《突发事件应急处理预案》制定相应的培训、演练计划,使所有的在岗员工都能够熟悉预案内容, 培训后应留有相应的培训记录。	
		4. 建立事故报告制度,对于已发生的事故应在 12 小时内提供书面的《事故报告》, 报告内容应包括: 事故经过、采取的措施、原因分析、整改措施、整改完成日期等。	

2. 部分设备设施计划性维护与保养频次 (不低于此频次)

说明: 当下列项目的设备保养周期与具体设备使用说明书中规定检修频率及内容不同时, 以使用说明书为准。

序号	项目	工作内容	频次
1	强电间	对供、配电设备清扫、接线端子紧固	2 次/年
2	楼层配电盘	对楼层配电盘进行清扫、接线端子紧固	6 次/年
3	照明设施	定期进行巡视、检修、维护	1 次/周
4	室外管网	定期进行巡视、检修、维护	4 次/年
5	阀门	加油、活络	2 次/年
6	各种电机	定期进行检修、维护	2 次/年
7	插接箱	定期进行测温、检修	6 次/年
8	室内管道	巡检 (视情况进行相应的保温修补、除锈)	2 次/年
9	水泵房	巡视、检修、维护	1 次/日
10	化粪池	清理化粪池	2 次/年
11	雨污管道	冲洗雨污管道	2 次/年
12	调节池、cass 池、提升池、隔油池	清洗	1 次/年
13	水箱	洗消	2 次/年
14	水池	洗消	1 次/年
15	柴油发电	试运行	2 次/月

	机		
16	卫生洁具	定期进行巡视、检修、维护	1 次/周
17	五金门窗	定期进行巡视、检修、维护	1 次/周
18	水质检测	二次供水水质检测、直饮水及开水炉水质检测	2 次/年
19	滤芯更换	直饮水机滤芯更换	3 次/年
20	反渗透膜 更换	直饮水机 RO 膜更换	1 次/2 年

3. 工具配备要求：需向校方提供拟购买工具清单，常用必备工具梯子大中小、套丝机、疏通机、潜水泵、对讲机、测温仪、流明测试仪、脚手架云梯、电焊机、汽油发电机、临时用电电缆 500 米，电工万用表、摇表、螺丝刀、钳子、剥线钳、扳手，水工、管钳、雨裤、扳手、切割机、三轮车、榔头、台钳，木工玻璃刀、剪刀、螺丝刀、钳子、电刨、手钻、电锤、角磨机，空调工焊枪、液化气瓶等须两日内配备到位。

4. 耗材配备要求：根据校方提供常用耗材清单，5 日内备齐备品备件，耗材不得使用三无产品，应选用市场主流知名品牌。

三、橘泉苑物业服务标准

1. 橘泉苑物业管理服务标准参照物业三级标准执行，须配置小区物业服务经理一名。

2. 物业公司需协助学校做好物业收费管理，积极响应并准确执行社区、街办及上级机关对小区的工作要求和安排。

3. 须无偿提供橘泉苑小区住户日常维修的人工上门服务。

4. 停车管理要求

4.1 车辆出入管理

已租车位的住户应向物业办公室进行登记，办理停车证后方可进入地下车库，住户车辆凭有效证件（如停车卡、蓝牙钥匙等）进出地下车库，车辆出入时应按照道闸系统指示缓慢通行，不得强行冲卡。

4.2 车位使用管理

(1) 车主应按照自己租用的车位停放车辆，不得擅自占用他人车位或在非停车区域停车。

(2) 禁止在地下车库通道、消防通道、人行通道等区域停车，确保通道畅通。

4.3 设施设备维护

(1) 定期对车库的照明系统、通风系统、排水系统、消防设施等进行检查和维护，确保其正常运行。

(2) 对车库的地面、墙面、柱面等进行定期检查和维修，及时修复损坏部位。

4.4 安全管理

(1) 配备监控系统，对车库内的车辆和人员进行实时监控，确保安全。制定安全管理制度，加强对车库的巡逻，防止车辆被盗、被损坏或发生其他安全事故。

(2) 禁止在车库内吸烟、使用明火或存放易燃、易爆等危险物品。

4.5 环境卫生管理

(1) 定期对车库地面进行清扫和拖地，保持地面清洁，无杂物、无积水。

(2) 定期清理车库内的垃圾桶，保持环境整洁。

4.6 人员管理

(1) 车库管理人员应统一着装，佩戴工作牌，文明服务，礼貌待人。

(2) 对业主和外来人员的咨询和求助应及时响应，提供必要的帮助。

第六章 违约责任

一、按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

二、未按合同要求提供服务或服务质量不能满足合同要求，甲方有权依据《中华人民共和国民法典》有关条款及合同约定终止合同，并要求乙方承担违约责任。

三、双方如因为其他原因要解除合约，应提前一个月通知对方，如有一方

违反将补偿对方一个月服务费。

四、乙方不认真履行合同条款或因其它理由突然终止合同，视为乙方单方违约。

五、甲方无正当理由拒付乙方服务费或拖欠服务费一个月以上时，乙方有权单方解除合同并撤回派驻人员。

六、乙方在工作中因故意或疏忽而出现的责任事故，因乙方原因造成他人人身伤害、财产损失及严重损害甲方声誉的，由乙方承担所有赔偿责任且甲方有权单方面解除本合同。

七、乙方或服务人员违反合同所约定之义务，影响合同约定区域的安全或导致甲方其他方面损害，经甲方三次警告或仍无整改，甲方有权单方面终止合同，而无须承担任何责任。

八、乙方在受委托服务期内，不得将保洁服务及绿化养护服务、日常维修及管理服务整体或部分转让第三方经营，如有违约，甲方有权单方解除合同。

九、乙方在保洁服务及绿化养护服务、日常维修及管理服务中未达到合同规定的相关质量标准，甲方将有权责令其期限整改，经甲方两次书面通知整改后仍未达到标准，扣除乙方当月服务费的 1-5%。

十、因乙方工作人员的行为违法给甲方或第三人造成损失的，乙方要承担相应的连带赔偿责任。

十一、甲方按期支付乙方服务费，在甲方没有违约的情况下，乙方若中途停止服务，不能履行合同给甲方造成损失的，乙方向甲方支付合同总金额的 20% 违约金，给甲方造成的经济损失，由乙方负责赔偿。

十二、甲方、乙方双方中任何一方未按合同约定的条款履行，另一方有权提出整改的期限，若逾期达不到合同要求，有权单方解除合同，造成损失的，违约方给予经济赔偿。

十三、合同履行过程中，因乙方原因产生纠纷的，乙方除依合同承担违约责任外，还应承担甲方处理该纠纷产生的费用，该费用包括但不限于诉讼费、律师费、交通费等。

第七章 安全责任

一、乙方人员应严格遵守国家法律、法规及甲方的相关规章制度，严格按照施工方案和安全操作规程进行服务，并给员工配备相应的安全防护用品和用具。

二、乙方人员在工作中若因疏忽或操作不当，造成本人、甲方或第三方人身意外或财产损失，由乙方承担责任及赔偿费用。非因乙方人员造成的责任事故和经济损失，乙方有权向责任方追偿。

三、乙方应当为其员工办理社会保险，乙方人员在甲方从事服务期间发生的受伤（因工和非因工受伤）、患病，及一切人身意外伤亡均由乙方负责处理，并负担全部责任，与甲方无关，由此产生的诉讼费、律师费由乙方承担。

第八章 合同的变更与终止

一、合同的变更须经双方协商一致并形成书面协议，经双方签字盖章后生效。

二、甲乙双方在无不可抗力力的情况下，不得擅自终止合同。

三、合同履行过程中，如遇不可抗力力的因素或国家、学校发生重大政策性调整致使合同无法履行时，双方可协商变更或解除合同。

四、乙方不得以任何理由中途停止服务（指全部或部分停止校园保洁服务及绿化服务一日及以上），若乙方实施了上述行为，甲方有权解除与乙方的合同并要求乙方按本合同第六章第五款的规定支付违约金并赔偿甲方损失。

五、甲、乙双方的其他违约责任，按照《中华人民共和国民法典》的有关规定执行。

六、本合同未尽事宜由双方另行商定；部分条款如与上级有关新规定不符或甲方要求乙方提供其他物业服务项目时，经双方协商后可签订本合同的补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

七、如发生下列任意一项，甲方有权责令整改并向上级主管部门报备解除合同，并要求中标乙方赔偿相关损失及承担相关法律责任。

(一) 考核连续三个月 70 分以下或满意度连续三个月达不到 60%，拒不改正、影响服务质量或损害学校利益的。

(二) 因中标乙方原因导致重大火灾、伤亡等造成校园重大安全事故。

(三) 发生重大安全事件隐瞒不报。

(四) 其他违反法律、法规和规章制度行为，造成恶劣影响的。

(五) 未按本项目合同要求提供服务或服务质量不能满足合同要求，甲方有权将服务违约的情况以及拟按合同约定采取的措施以书面形式报政府采购监管部门，根据政府采购监管部门的处理意见，甲方有权依据《民法典》有关条款及合同约定终止合同，并要求乙方承担违约责任。同时，政府采购监管部门有权依据《政府采购法》及相关法律法规对乙方的违法行为进行相应的处罚。

(六) 在省市政府有关执法部门检查中，因乙方管理不善造成校园环境问题被通报或被新闻媒体曝光，损害了学校的声誉等。

(七) 任何时候，如发现乙方在投标文件中提供虚假材料影响评标分值的，甲方有权单方终止合同，造成所有损失由乙方承担，前期服务产生的费用甲方不予支付，所有员工的工资及劳务纠纷均由乙方承担。

第九章 附 则

第十二条 本合同自双方法定代表人或其授权代表人签字，并加盖单位公章或合同专用章之日起生效。

第十三条 甲乙双方经过协商，可以对本合同的条款进行修订、更改或补充，补充协议与本合同具有同等效力。

第十四条 本合同执行期间，如遇不可抗力（自然灾害、政策变化等），致使合同无法履行时，双方均不承担违约责任，并按有关法规、政策及时协商解决。

第十五条 本合同履行中如发生争议，双方应协商解决，协商不成时，可向有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十六条 本合同所有附件均为合同有效组成部分，招标文件、投标文件

是本合同不可分割的部分具有同等法律效力。本合同及其附件内，没有在空格部分用手填写的文字，全部为印刷文字。

第十七条 本合同及其附件和补充协议中未规定的事宜，均遵照国家有关法律、法规和规章执行。

第十八条 本合同正本连同附件共 56 页，一式 柒 份，甲方 肆 份，乙方 叁 份。自签订之日起生效。

后附：

1. 未央校区卫生保洁、绿化养护及垃圾清运业务项目（含日常维修及管理服务等）等数据量化表

2. 未央校区绿化面积和乔灌木数量

3. 西安医学院未央校区校园物业服务质量监督管理办法

4. 工作质量检查的标准

甲 方

单位名称：西安医学院

地 址：西安市未央区王路 1 号

邮 编：710021

法定代表人：

负 责 人：

联系电话：029-86177467

开 户 行：建行西安含光路支行

账 号：61001865200050000482

纳税人识别号：126100004352006429

日期：2025 年 12 月 10 日

乙 方

单位名称：陕西宜嘉物业管理有限公司

地 址：陕西省西安市高新区科技路创业广场 B0507-1 室

邮 编：710065

法定代表人：

负 责 人：

联系电话：029-88362367

开 户 行：中国民生银行股份有限公司

西安高新开发区支行

账 号：626106300

纳税人识别号：91610000081730899J

日期：2025 年 12 月 10 日

附件 1: 未央校区卫生保洁、绿化养护及垃圾清运业务项目 (含日常维修及管理服务) 数据量化表
表 1. 教学区、学生生活区卫生保洁区域量化明细表

单 位	行政楼	实验楼 A	实验楼 B	实验楼 C	实验楼 D	实验楼 E	实验楼 F	实验楼 G	教学楼	图书馆	体育馆	2#学生公寓	3#学生公寓	4#学生公寓	5#学生公寓	6#学生公寓	7#学生公寓	8#学生公寓	体育场内公共区域	合计
保洁面积 m ²	1925	2068	2382	2476	1884	1881	1939	5881	19418	7117	18648	2661	3180	1439	3862	2983	1614	1351	197	82906
楼层 m ²	1-5	1-5	1-6	1-6	1-6	1-5	1-5	1-5	-1-3	1-6	-1-3	1-6	1-6	1-6	1-6	1-6	1-6	1-6	2	
走廊面积 m ²	1313	1365	1686	1828	1212	1331	1369	1752	6802	5755	2882	2119	2590	1137	3243	2408	1290	1023		41105
楼梯面积 m ²	308	473	408	408	396	320	340	435	2045	738	1769	520	590	302	619	575	324	328		10898
厕所数量 个	16	10	12	10	12	10	10	10	48	24	16	2	0	0	0	0	0	0	4	184
厕所面积 m ²	304	230	288	240	276	230	230	238	1428	624	589	22	0	0	0	0	0	0	20	4719
蹲位数量 个	45	58	54	54	70	50	40	30	332	144	73	2	0	0	0	0	0	0	8	960
马桶 个								10	8	24	0									42
小便池 个	21	25	24	30	30	25	15	20	108	36	37	0	0	0	0	0	0	4		375
面盆 个	35	30	30	30	24	30	20	20	200	72	36	2	0	0	0	0	1	4		534
拖把池 个	16	10	12	12	12	10	10	10	8	24	15	0	0	0	1	0	0	4		144
教室面积 m ²	0	0	0	0	0	0	0	3456	9143	13329	13408									
合计: 室内保洁面积 82906 平方米, 绿地面积 132648 平方米, 学生公寓道路 17191 平方米, 校园道路 75318 平方米, 体育场看台及室外场地约 20000 平方米。																				

表 2. 未央校区主要建筑物明表

区域	建筑名称	建筑面积 (m2)	建筑层数	建成时间	备注
教学区	实验楼	62829	1~6	2006	
	信息楼	32013	-1~6	2006	
	教学楼	23862	1~4	2006	
	体育场	5238	1~2	2006	
	办公楼	6742	1~5	2006	
	中心配电室	347	1	2006	
	东大门	190	1	2009	
	北大门	205	1	2006	
	教工餐厅	793	1	2010	
	热交换站	261	1	2006	
	水池水泵房	167	-1~1	2006	
	体育馆	18648	-1~3	2014	
学生生活区	2#学生公寓	14608	1~6	2005	
	3#学生公寓	14407	1~6	2005	
	4#学生公寓	11155	1~6	2005	
	5#学生公寓	14375	1~6	2005	
	6#学生公寓	11942	1~6	2005	
	7#学生公寓	7800	1~6	2009	
	8#学生公寓	8950	1~6	2010	
	学生食堂	10860	1~3	2005	
	校医院	4626	1~4	2005	
	高压配电室	148	1	2005	
	锅炉房	2661	1~3	2005	
橘泉苑	1-7#教师公寓	152197	-1~18	2018	
	物业中心		-1~3	2018	
	地下车库		-1	2018	
		405024			

表 3 公共饮水设施统计表

序号	楼栋	位置	开水器 (台)	直饮水机 (台)	备注
1	教学楼	一楼	2	1	
2		二楼	2	1	
3		三楼	1	1	
4		四楼	2	1	
5	图书馆	一楼	0	0	
6		二楼	2	0	
7		三楼	2	0	
8		四楼	2	0	
9		五楼	1	0	
10		六楼	0	0	
11	立行楼	一楼	2	0	
12		二楼	2	0	
13		三楼	0	0	
14		四楼	1	0	
15		五楼	0	0	
16	室内体育馆	一楼	0	1	
17	后勤保障处	一楼	0	1	
合计			19	6	

表 4 饮水间计表

序号	楼栋	位置	开水器 (台)	直饮水机 (台)	备注
1	2 公寓	南楼	6	6	
2		北楼	6	6	
4	3 公寓	南楼	6	6	
5		北楼	6	6	
6	4 公寓	/	6	6	
7	5 公寓	南楼	6	6	
8		北楼	6	6	
9	6 公寓	南楼	6	6	
10		北楼	6	6	
11	7 公寓	/	6	6	
12	8 公寓	/	6	6	
合计			66	66	

表 5 发电机统计表

编号	型号	额定功率	所在位置	备注
X041360049	HC. 1444D1	235KW	学生公寓	
4320AS-100346	MP-200-4A	200KW	图书馆	
4320AS-120376	MP-200-4A	200KW	实验楼北	
41226388	MTAA11-G3	282KW	实验楼南	
78343014	4BTA3.9-G2	60KW	F 楼东	
G09001710194	VDSC900Z	720KW	橘泉苑	

表 6 其他主要设施设备统计表

序号	设备名称	数量	备注
1	照明灯具	5 万余盏	
2	分体式空调	3573 台	
3	卫生洁具	3000 余套	
4	龙头	3500 余个	
5	电动汽车充电桩	21 台	
6	电动自行车充电桩	30 台	
7	潜污泵	160 余台	
8	水泵房	3 座	
9	换热站	3 座	
10	中央空调机房	2 座	
11	化粪池	1164m ³	
12	雨污管道	11849m	
13	雨污井	752 个	
14	污水池	680m ³	
15	隔油池	5 座	

附件 2:

未央校区绿化面积和乔灌木数量

一、教学区、学生生活区绿化面积和乔灌木数量

(一) 绿化部分 1.

实验楼周围

- (1) 草坪面积: 9496 平方米; (2) 色块面积 1269 平方米;
(3) 竹林面积: 480 平方米; (4) 乔灌木总数: 826 株。

2. 图书馆周围

- (1) 草坪面积 4927 平方米; (2) 色块面积: 966 平方米;
(3) 乔灌木总数: 655 株; (4) 紫藤总数: 163 株。

3. 中心广场周围

- (1) 草坪面积: 5101 平方米; (2) 色块面积: 800 平方米;
(3) 乔灌木总数: 357 株。

4. 行政楼周围

- (1) 草坪面积: 2183 平方米; (2) 色块面积: 315 平方米;
(3) 乔灌木总数: 286 株。

5. 教学楼周围

- (1) 草坪面积: 13950 平方米; (2) 色块面积: 1108 平方米;
(3) 乔灌木总数: 324 株。

6. 七号地

- (1) 草坪面积: 5700 平方米; (2) 色块面积: 1390 平方米;
(3) 乔灌木总数: 297 株。

7. 北大门周围

- (1) 四周色块面积: 764 平方米; (2) 乔灌木总数: 95 株。

8. 体育场周围

- (1) 东侧草坪面积: 5957 平方米; (2) 色块面积: 438 平方米;
(3) 乔灌木总数: 422 株。

9. 校园行道树

- (1) 法桐: 270 株; (2) 银杏: 89 株; (3) 广玉兰: 229 株;
(4) 栎树: 105 株; (5) 大叶女贞: 115 株。
(6) 人行道树池葱兰 786 平方米

10. 职工食堂

草坪面积 4551 平方米, 色块面积 1240 平方米, 乔灌木 410 株。

11. 东大门外: 草坪面积 215 平方米, 乔灌木 20 株。

12. 东大门内南侧: 草坪面积 410 平方米, 乔灌木 34 株。

13. 中心广场: 乔灌木 378 株。

14. 教学区内: 乔灌木 698 株。

15. 北门入口花坛、教学楼西门草坪、实验楼花坛: 银杏 17 棵

小计: 1. 草坪面积: 53756 平方米; (含竹林、葱兰面积)

2. 色块面积: 8276 平方米;

3. 乔灌木总数: 5790 株; (含紫藤数、校园行道树)

(二) 景观工程部分

1. 教学区东大门北侧:

(1) 草坪面积: 30421 平方米; (2) 色块面积: 3050 平方米;

(3) 乔灌木总数: 1782 株。

2. 图书馆西侧:

(1) 草坪面积: 8005 平方米; (2) 色块面积: 1820 平方米;

(3) 乔灌木总数: 1971 株。

3. 生活区中心:

(1) 草坪面积: 23203 平方米; (2) 色块面积: 1250 平方米;

(3) 乔灌木总数: 1858 株。

小计: 1. 草坪面积: 61629 平方米;

2. 色块面积: 6120 平方米;

3. 乔灌木总数: 5611 株。

(三) 非正式绿化地养护部分

1. 体育场南围墙及西围墙内

2. 学校南大门两侧

3. 行政楼南侧

4. 北大门东侧

绿地草坪面积 17263 平方米，乔灌木 1700 棵。

(四) 养护面积和乔灌木总数：

1. 绿地草坪面积：132648 平方米；

2. 色块面积：14396 平方米；

3. 乔灌木：13101 株。

二、橘泉苑绿化面积和乔灌木数量

(五) 橘泉苑部分

(1) 草坪面积：19957.4 平方米； (2) 地被植物面积：2740.4 平方米；

(3) 乔灌木总数：1823株。 (4) 竹子总数：800株

附件 3

西安医学院未央校区校园物业服务质量监督管理办法

一、质量监管办法

为规范物业服务管理，完善物业监管机制，提升物业服务质量，结合建设与我校“双一流大学”相匹配的“一流后勤”的质量目标，根据我校后勤物业管理服务发展的需求及特点，特制定本监管办法。

1. 服务质量监管的目的

通过学校甲方各级对物业管理服务的过程进行日常质量监管，以及对外包公司月检质量考核，对服务的质量加强控制，确保所有的服务工作高效、稳质运行，促使外包公司的服务水平稳步上升。

2. 服务质量监管的依据

教学区及生活区保洁服务参照原陕西省物业管理条例保洁一级服务质量标准，绿化养护参照原行业一级质量标准。橘泉苑小区物业服务标准参照陕西省住宅小区物业服务三级质量标准。

3. 服务质量监管的组织形式

监管考核工作由后勤保障处主管部门牵头，物业服务使用部门（体育馆、信息化处、图书馆、学生公寓科等）作为第一监管人组成考核小组，对物业公司按月进行考核。由后勤保障处主管部门负责每月综合考核工作的组织、沟通、汇总等工作。

4. 服务质量监管的考核内容及考核办法

物业服务质量监督的考核内容分为现场检查、师生投诉、网上曝光、有效表扬、事故赔偿、服务创新、各类荣誉七大项目。

(1) 现场检查：甲方对各物业管理服务项目进行服务质量的不定期检查（日巡、周检）及每月综合考核（月查）。现场检查内容为综合管理工作、卫生保洁标准、合同条款等方面内容。

(2) 师生投诉：指经过核实的有责投诉事件。包括甲方后勤主管部门、在校师生、网络平台及通过其他渠道受理的有效投诉。

(3) 网上曝光：指经过核实的有责曝光事件。曝光媒体主要是西安医学院官网、西安医学院微信公众账号、各大新闻平台等媒体（报刊、电视台、电台）。

(4) 有效表扬：指被西安医学院官网、西安医学院微信公众账号、各大新闻平台等媒体（报刊、电视台、电台），以及现场赠送锦旗等形式的好人好事等。

(5) 事故赔偿：指合同期内因乙方管理服务不当导致甲方发生财产损失、事务受阻、人员伤亡等服务质量事故所产生的赔偿；指因项目负责人管理不当或事件处置不力导致一线服务人员财产损失、合同纠纷、人员伤亡等事故所产生的赔偿。

(6) 服务创新：指由乙方服务项目创造并推行的有一定影响力且成效明显的服务新举措。

(7) 各类荣誉：指乙方服务项目单独完成或配合学校共同参与完成各类评审晋级工作并获得文明服务项目、先进团队创建等相关荣誉奖励，档次分为市级、省级及以上。

5. 考核要求

(1) 现场检查

现场检查分为不定期检查及每月综合考核。

不定期检查：甲方专人不定期检查服务质量，填写《现场记录单》（周检），保留存档。甲方的管理员对服务质量的不定期检查，分管服务区域不少于 1 次/周。

每月综合考核：甲方每月通过《物业服务一月现场考核评分表》（月查）进行打分，由甲方负责组织、监督、汇总、评分和统筹安排。乙方每月 30 日前将本月检查月报汇总以书面形式，上报甲方。月报内容包括检查情况、解决办法、处理结果、待协调事宜等。

(2) 可采取明查、暗查的检查方式和采用现场观察、询问，查看监控、文件、记录或向服务对象了解情况等检查手段。

(3) 对于甲方检查出的问题：

a. 轻微问题当场整改、立即验证；

b. 一般问题要求及时处理。管理员须对发现的问题进行复检，确保改进落实；对未及时整改的问题，及时协调。

c. 对服务质量检查两次未整改问题，或接到有责投诉，将下发《整改通知书》，2 个工作日为整改期限。本月累计收到 2 张《整改通知单》，本月《物业服务一月现场考核评分表》总评结果即为“不合格”。

(4) 乙方接到《现场记录单》或《整改通知书》后，应根据服务质量考核细则追究相关责任人的责任，将处理情况记入台帐；项目负责人按要求将《纠正和预防措施处理单》在一周内上报甲方，甲方派专人对纠正结果进行复验。

二、考核表格（具体内容根据实际项目进行调整）

1. 《现场记录单》（见附件表一）

2. 《卫生保洁、绿化养护及垃圾清运服务一月考核评分表》（见附件表二）

3. 《日常维修及管理服务一月考核评分表》（见附件表三）

4. 《橘泉苑小区物业服务管理一月考核评分表》（见附件表四）

6.《整改通知书》（见附件表五）

7.《纠正和预防措施处理单》（见附件表六）

8.《物业服务综合考核表》（见附件表七）

三、考核效力

根据项目不同，设立不同的项目服务质量现场考核标准，考核基本分为 100 分，考核计分方式如下：

1. 每月服务质量考核分数=月现场考核评分-媒体曝光总扣分+表扬总加分-事故赔偿总扣分+服务创新总加分+各类荣誉总加分。

2. 有责扣分：甲方后勤主管部门运行管理部受理的当面及电话有责投诉每件次扣 1 分；网络信息平台受理有责投诉每件次扣 2 分；媒体曝光视情每件次扣 3 分。

3. 各类加分：甲方表扬每件次加 1 分（甲方有书面或锦旗）；经核实的媒体表扬每件次加 3 分；有一定影响力的服务创新视情每项次加 2 分；荣获市级区级荣誉每项加 2 分，省级及以上荣誉每项加 5 分。

4. 根据《评分标准》所列标准要求和评分细则，对物业服务当月服务质量评定级别分为：

优（90 分以上＜含＞）。

良（90 分以下，80 分以上＜含＞）。

合格（80 分以下，70 分以上＜含＞）。

不合格（70 分以下）。

5. 月考评结果作为服务费的支付依据。根据合同条款，进行服务费用的支付及相应处置：

综合评分达到“优”（90 分以上＜含＞），全额支付月服务费，并视情况予以表彰。综合评分为“良”（90 分以下，80 分以上＜含＞），“合格”（80 分以下，70 分以上＜含＞），全额支付当月服务费。综合评分为“不合格”（70 分以下），当月物业服务费扣减 5%-10%后支付，连续三个月不合格，甲方有权终止服务合同。

6. 根据合同条款：

考评组每期末根据连续 2 个月的月考核结果，对乙方全面工作进行综合评分，填报《西安医学院未央校区—物业服务综合考核表》，并通报相关情况。凡一年内 4 次综合评分达到良好及以上时，乙方可参加后勤年度优秀合作单位评选，并给予相应表彰。

表一 《现场记录单》

物业服务质量检查现场记录单 NO

被 查 项 目 名 称		检 查 日 期	
检查 问题 记录	签章: 年 月 日		
被 查 项 目 负 责 人 签 收			
处理办法 及期限	签章: 年 月 日		
备注: 本通知一式二份, 检查人及被检查人各持一份。			

表二 《卫生保洁、绿化养护及垃圾清运服务一月考核评分表》
卫生保洁、绿化养护及垃圾清运服务一月考核评分表

内容	分项指标	时间:		
		分值	扣分	得分
室外 保洁 23分	1. 校园主干道内, 目视地面清洁干净, 无纸屑、果皮、树枝杂物、垃圾、口香糖、油污、污渍、泥沙、积水等, 地面垃圾滞留不超过 1h, 无卫生死角。	3		
	2. 草地、灌木丛中无纸屑、塑料袋、烟头、杂物, 及时清除公共绿地上的各种堆积物、腐烂物、动物排泄物等; 树上无捆绑物, 无晾晒衣物棉被等。	2		
	3. 景观及景观座椅上无垃圾、无污迹、无广告。	2		
	4. 公共部位玻璃、墙壁、路灯、灯罩、标识牌、目视无垃圾无污迹、无水渍。	2		
	5. 垃圾箱、果皮箱表面及烟灰缸目视箱体清洁、无脏污; 箱体外无散落垃圾杂物, 烟灰缸内烟头不超过三根, 烟灰缸内无杂物; 垃圾区域干净整齐, 地面无污迹, 无异味。	2		
	6. 宣传栏、岗亭擦拭干净, 目视无污迹、无小广告。	1		
	7. 地沟、沙井目视无垃圾、无积水; 雨棚目视无杂物、无污渍、无积水。	2		
	8. 水体景观无漂浮物、杂物、颜色无异常、无异味。	2		
	9. 校门前责任地带地面整洁, 无乱堆、乱放、乱扔、乱贴等现象。	2		
	10. 雨、雪后按规定时间内扫水、除雪、铲冰。	2		
	11. 建筑物外立面上无悬挂物, 无杂物, 干净整洁。	1		
室内 保洁 14分	1. 每天上班之前, 大厅地面清洁干净, 无垃圾、无卫生死角雨雪天气门口要放防滑告示牌。	2		
	2. 各楼层通道和楼梯台阶清洁干净; 各层通道的防火门、电梯门、消防栓柜、灯具、楼梯扶手、护栏、墙面、墙根部分地脚线、指示牌等公共设施, 应保证每周循环保洁一次; 清洁工具不能放在楼梯间通道。	2		

	3. 梯间顶面无蜘蛛网、灰尘。	2		
	4. 卫生间干净整洁，无杂物、无污渍、无积水、无异味。及时清倒垃圾篓垃圾、垃圾篓超过 2/3 换新的垃圾袋后放回原处。	3		
	5. 卫生间洗手盆，大、小便器上，清洁干净无黄渍。适量喷洒空气清新剂，保持空气清新、无异味。	3		
	6. 卫生间墙面、镜子、台面无污渍、无积水、无小广告。	2		
	7. 保洁每日有值班、有记录。	2		
	1. 熟悉掌握绿化品种、建立健全绿化档案，有变化及时更新。	3		
绿化 养护 40分	2. 校园绿地基本看不到生长过旺的杂草，保证杂草控制在其地块绿地面积的 5%以内。产生的杂草，能够当日清运完毕。	2		
	3. 需要修剪的乔灌木，能按技术要求按时完成任务，修剪能够做到剪口平整、美观，尽量减小伤口。乔木大面积、集中修剪之前能有书面的说明提交后勤处。同时做好大树绿化养护芽工作，避免树体营养浪费。校园乔灌木中枯枝，病叶等能及时修剪清理。修剪出来的枝叶能够当日清理完毕。	4		
	4. 能够做好藤本植物藤蔓的理藤牵引工作。	2		
	5. 根据植物发生病虫害的特点，做到预防为主，防治及时。对于易发病的植物品种，尤其重点乔木，定期喷药预防。植物无明显的畸形枝叶、残叶、卷叶、病斑等病虫害迹象，生长势良好。	4		
	6. 按技术要求进行喷药，做到用药准确、喷散均匀。无因技术操作原因，给植物造成药害现象发生。若出现不及时防治或因工人操作不当造成的植物枯死的物业应给予相应赔偿。	3		
	7. 能够注意安全使用农药，无人员、鱼类、鸟类中毒事故，尽量避免农药对环境的污染。	2		
	8. 能够主动对生长过密的植物进行分株。需要移植补种的要按照树木种植规范进行，施足基肥并加强浇水等保养措施，保证苗木成活率达 95%以上。补种地被植物的同时能够确保线条美观。	4		
	9. 绿地地面平整，无坑洼积水，无明显裸露地。	3		

	10. 根据植物生长需要，做好培土松土工作，能够达到均匀、起畦美观、土壤不板结。	3		
	11. 能够保证大树的防风支架稳固，植株无歪斜，倒伏现象发生，歪斜树木能够及时采取矫正措施。	3		
	12. 根据不同生长季节的天气情况，不同植物种类和不同树龄适当施肥，并在每年的春、秋季重点施肥 2-3 次。同时能根据植物生长的不同阶段施肥，如植物处于花芽分化阶段，除了控制浇水的同时能够施足磷、钾肥。	4		
	13. 定期对景观小品，包括雕塑、凉亭、栈道、温馨提示牌等进行维护。	3		
垃圾 清运 7 分	1. 垃圾及时清理到甲方指定的垃圾中转房，工完场清，垃圾清运不过夜；废品不得堆放在中转站内外，不得在垃圾场内外燃烧废品。	2		
	2. 对垃圾中转站进行巡视检查，定期联系服务单位对垃圾中转站进行清运，不得出现垃圾外溢；对垃圾清运的操作规范事后清理进行监管。	2		
	3. 及时收管站内工具和设施，对站内设备和设施的完好情况时行登记，故障要及时汇报。	2		
	4. 监管垃圾清运公司每天足额配备垃圾箱，建立运行管理台帐，监督清运过程无垃圾遗撒。	1		
灭四 害 3分	对我校未央校区教学区、学生生活区、橘泉苑室内外进行灭四害工作。根据季节性和突发性做好灭鼠工作，防止出血热病例发生。做好相关影视影像工作留存，做好工作台账。按照国家标准，鼠密度控制水平达到 B 级及以上，并出示相关监测报告。	3		
防疫 消杀 3 分	按照学校疫情常态化要求进行消杀，严格遵守消杀操作制度并做好记录；效果达到甲方要求及相关标准。	3		
综合 管理 10 分	1. 组织架构明确，有健全的党组织，分工明确，按合同条款配备人员。	2		
	2. 做好校园内环境的安全监督与管理，对校园内文明行为引导，劝止不文明行为；节能、安全、学生共建、校园文化等宣传内容完善；标识、标牌完整。	1		

	3. 建立、健全各项规章制度（《员工管理制度》、《安全管理制度》、《检查考核制度》、《奖惩制度》、《报告制度》等）。	1		
	4. 上班期间穿工作服、戴工号牌，使用文明用语，礼貌待人 不与服务对象发生冲突；严格遵守工作纪律，不做与工作无关的事情。	1		
	5. 办公环境干净、整洁，物品摆放规范、有序；办公用品、 保洁用品、维修材料等管理规范（出入库有记录、摆放整齐等）。	1		
	6. 建立各类台帐、记录齐全，填写规范。	1		
	7. 按时进行月报，内容详细、处理及时、管理规范、效果明 显。	2		
	8. 物业工作人员有义务对公共设施的损坏情况向相关主管部 门报修，重点情况需要记录，并存档。	1		
加分 工作 10 分	1. 根据学校各类活动需要，能积极主动配合及执行甲方及公 司安排的其它工作，包括迎新、送旧时期校园现场及开学毕业典 礼会场布置；各类考试、大型活动；临时接待任务；大型会议 任务；配合相关部门做好现场植物布置以及办公室植物搬运、 摆放、养护工作等临时用工。	3		
	2. 能够配合校方对现有绿化浇灌设施进行优化和改造。	2		
	3. 在日常工作中，能够积极提出环保节能建议。	2		
	4. 受到学校师生及外界的有效表扬。（表扬信、锦旗、网络 平台公开表扬等）	3		
过失 单 30 分	对服务质量检查两次未整改问题，下发《整改通知书》， 每次 15 分。本月累计收到 2 张《整改通知书》，本月《月综合考 核评分表》总评结果即为“不合格”。	30		
总分		100		
附注	1. 每月考核满分为 100 分（不包括加分 10 分及过失单中的 30 分） 2. 最后得分为 100 分减去相应的扣分总和，加上加分项目得分。 3. 对出现重大问题实行一票否决，当月考核不合格。			

考评人：_____

被考评人：_____

表三 《日常维修及管理服务一月考核评分表》

日常维修及管理服务一月考核评分表

时间：

序号	标准内容	规定分值	评分细则	得分
一	基础管理	11		
1	上岗合法性	1	员工持合法证件上岗	
2	安全措施	1	员工着工作服维修、维修过程中安全防护措施得当	
3	工作态度	1	员工服务态度良好，无投诉	
4	培训情况	2	按国家或行业规定参加培训，取得相应证件，每月进行安全教育培训参加率不低于90%	
5	规章制度	1	严格遵守学校规章制度，无违规违纪行为，各类重点要害部位规章制度健全	
6	资料档案	1	资料、台账、记录齐全	
7	维修时效	2	日常维修需 20 分钟内到达现场，维修派单率不低于 95%	
8	服务满意度	2	维修满意率达 95% 以上，师生有效投诉率 2% 以下，投诉处理率 100%	
二	给排水管理	19		
1	管道漏水	1	管道无漏水现象	
2	管道阀门井	2	阀门井无破损，各类井盖完好	
3	管网设备	3	管网设备保养有计划 管道阀门能够正常开启关闭 管道地沟内无积水	
4	化粪池	2	化粪池雨污管道定期清理无溢池、无堵塞	
5	排水设施	2	地漏齐全，排水管无脱落漏水现象	
6	卫生洁具	2	卫生洁具设施齐全，无缺损，无滴漏现象	

7	水泵及其附属设施	5	供水泵无异响或严重震动 水泵能够按照规定保养 水泵房排水设备状态良好，能够快速排出污水 水泵管理人员按规定操作，无停水事故 水泵的配电设施和设备状况良好，无异常，故障维修及时	
8	水泵房	2	水泵房内卫生良好、台账齐全、制度上墙	
三	供暖管理	20		
1	供暖管网	2	管网无跑冒滴漏 保温材料完整	
2	供暖温度	2	温度达到国家供暖温度标准 积极采取保温措施减少热能浪费	
3	机房管理	4	热交换站内卫生良好 相关制度规范上墙 安全管理工作落实到位 设备异常上报及时	
4	换热机组及附属设备	4	定期养护，按规程操作设备 设备运转正常 行记录完备 供暖管沟无积水	
5	停暖事故	4	采暖期无停暖事故 非采暖期按计划养护 室内暖气报修，24 小时内排除故障，无工单积压 停暖后管网设备养护及时	
6	末端设施	4	暖气片、室内暖气管道漏损更换维修不超 24 小时 供暖初期管道排气及时无供暖不均衡现象	
四	供电管理	22		

1	电缆地沟	2	电缆沟内无积水和污物 电缆沟内及直埋电缆标识清晰	
2	指示仪表	3	配电柜指示仪表完好 仪表显示数据无异常 指示灯无损坏	
3	配电柜	4	配电柜内开关及线路无发热及烧损痕迹 柜内有异响、异味或强烈震动 柜门关闭上锁，无敞开现象 柜内线路规范无私拉乱接现象	
4	电气竖井	4	电气竖井内标识清楚 环境卫生良好 竖井门关闭良好 记录台账完整	
5	配电安全	3	安全工具或防护措施配备齐全 作业过程按照安全规程操作 安全培训记录完整	
6	电缆部分	3	电缆支持物完好 电缆走向清晰 线路指示标识齐全	
7	停电事故	3	无乙方问题造成的大面积停电事故 小型故障停电 20 分钟恢复 严重故障 10 分钟内到达现场	
五	零星维修	18		
1	室外路灯	4	室外路灯无闪烁 灯杆无倾斜 路灯故障处理不超 24 小时 路灯完好率 95%以上	
2	景观灯具	3	室外景观灯具完好率 95%以上 故障处理不超 24 小时 无裸露线路	

3	室内照明	3	室内照明灯具完好率 95%以上 开关设施完好率 95%以上 日常故障报修 2 小时内解决	
4	厕所洁具	5	厕所内洁具设施性能良好,完好率 95%以上 厕所门板吊顶功能良好,完好率 95%以上 日常维修更换配件为节水型备件 管道阀门功能良好 遇有堵塞,疏通工作 2 小时内完成	
5	门窗及锁具	2	门窗及锁具设施性能良好,完好率 95%以上 玻璃及纱窗无破损	
6	空调维修	1	维修率不低于 95%	
六	节能管理	10		
1	管网漏损	2	发现管道漏水能够及时关闭阀门 1 小时内上报漏损情况,位置、管道状况及漏损情况表述准确	
2	给水泵房	2	发现水泵接口处及水泵房其他地方漏水严重 1 小时内上报 水箱及水池无溢水情况	
3	换热站	2	根据天气及教学办公时段及时调节供暖温度 合理调整泵组台数,减少电能损耗	
4	空调机房	1	能够根据天气及气温情况适当调整空调开度、时间及温度	
5	供电管理	2	能够根据季节时令及时调整路灯开关时间 机房、泵房、饮水间等区域无常明灯现象	
6	设备节能	1	用电设备按规定使用,无偏工况运行	
	合计			

考核人: _____

被考核人: _____

表四 《橘泉苑小区物业服务管理-月考核评分表》

橘泉苑小区物业服务管理-月考核评分表

时间:

内容	分项指标	分值	扣分	得分
物 业 管理	1. 组建具有良好的服务意识和专业素养的服务团队, 委派专职驻场经理, 确保工作高效、透明和规范。	10		
	2. 建立健全投诉处理机制, 及时回应住户的诉求、积极妥善解决问题。	10		
	3. 建立日常物业服务台帐、记录齐全, 填写规范。	8		
	4. 设立 24 小时值班报修电话, 急修半小时内到达现场, 一般维修 48 小时之内或在双方约定的时间到达现场。	10		
	5. 积极响应并准确执行社区、街办及上级机关对小区的工作要求和安排。	10		
	6. 加强对小区的安管理工作, 定期进行安全巡查和隐患排查, 及时采取措施消除安全隐患。	10		
	7. 定期组织召开召开物管会、楼长会议, 听取意见和建议, 及时反馈物业管理工作情况。	8		
	8. 公共设施设备的维修和保养。	4		
	9. 每周巡查 1 次物业管理区域楼宇单元门、楼梯通道以及其他共用部位的门窗、玻璃等, 定期维护。	4		
	10. 楼内公共通道无杂物存放, 保持畅通。	4		
	11. 每天上班之前, 大厅地面清洁干净, 无垃圾、无卫生死角。雨雪天气门口要放防滑告示牌。	4		
	12. 各楼层通道和楼梯台阶清洁干净; 各层通道的防火门、消防栓柜、灯具、楼梯扶手、护栏、墙面、墙根部分地脚线、指示牌等公共设施, 应保证每周循环保洁一次。	4		
	13. 小区内果皮箱、垃圾筒里的生活垃圾不得出现外溢, 及时收集转运到生活区垃圾站台内。	4		
	14. 草地、灌木丛中无纸屑、塑料袋、烟头、杂物, 及时清除公共绿地上的各种堆积物、腐烂物、动物排泄物等; 树上无捆绑物, 无晾晒衣物棉被等。	4		
	15. 定期灭虫除害。每 3 个月对垃圾房喷洒药水 1 次, 每半年灭鼠 1 次。喷洒农药、投放鼠饵必须提前告知住户。	3		
	16. 草坪。每年普修 3 遍以上, 基本保持平整; 及时浇灌, 定期清除杂草。	3		
总分		100		

考评人: _____

被考评人: _____

表五 《整改通知书》

物业服务质量检查整改通知书

NO

被 查 项 目 名 称		检 查 日 期	年 月 日
检 查 问 题 记 录			
整 改 意 见	签 章： 年 月 日		
被 查 项 目 负 责 人 签 收			
处 理 办 法 及 期 限	签 章： 年 月 日		
备注：本通知一式二份，检查人及被检查人各持一份。			

表六 《纠正和预防措施处理单》

物业服务质量检查纠正预防措施处理单

NO:	
对不合格事实描述:	
检查部门:	日期:
原因分析:	
责任部门:	日期:
纠正（预防）措施制定（预计完成时间）:	
责任部门:	责任人: 日期:
纠正（预防）措施实施情况:	
执行人:	日期:
纠正（预防）措施验证情况:	
验证人:	日期:
备注:	

表七 《西安医学院未央校区—物业服务综合考核表》
西安医学院未央校区—物业服务综合考核表

考核范围：未央校区校园物业管理服务

考评时间：

考核期	月份	业务评分			月现 场考 核评 分	媒体 曝光 总扣 分	表扬 总加 分	事故 赔偿 总扣 分	服务 创新 总加 分	各类 荣誉 总加 分	月考核得 分	考核综合 得分
		业务一 (权重 50%)	业务二 (权重 40)	业务三 (权重 10%)								
第一期												
第二期												
第三期												
第四期												
第五期												
第六期												

注：业务一为未央校区卫生保洁、绿化养护及垃圾清运服务；业务二为未央校区日常维修及管理服务；业务三橘泉苑小区物业管理服务