



西安航空职业技术学院
南校区新建8#-12#学生公寓物业服务

合
同
书



二零二五年六月廿七日



西安航空职业技术学院

南校区新建8#-12#学生公寓物业服务合同

甲方：西安航空职业技术学院

乙方：陕西龙泰物业管理有限公司

“西安航空职业技术学院南校区8#-12#学生公寓物业服务项目”由陕西省省级单位政府采购中心组织公开招标采购，西安航空职业技术学院（以下简称“甲方”）确定陕西龙泰物业管理有限公司（以下简称“乙方”）为中标单位。

依据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》，甲方通过公开招标方式采购，在自愿、平等、协商一致的基础上，甲方将西安航空职业技术学院南校区新建8#-12#学生公寓的物业服务委托给乙方。为了明确双方的权利和义务，根据《民法典》、《物业管理条例》等相关的法律法规，依照招投标文件要求，经甲乙双方协商决定，由乙方按甲方要求提供物业服务岗位人员，负责甲方指定范围的物业管理及其他管理服务工作，按下述条款和条件签署《西安航空职业技术学院南校区新建8#-12#学生公寓物业管理服务合同书》，以资双方共同遵守执行。

一、服务条件

（一）物业服务地点：西安航空职业技术学院南校区新建8#-12#学生公寓

（二）物业服务内容：

包含新建8#-12#学生公寓各楼宇公共区域及外围环境卫生清洁维护、公共设施设备及其运行的维护和管理、水电暖设施及门锁窗、营具等日常维修、楼管值守、垃圾清运及活动保障等管辖区域物业服务。

（三）物业服务范围：

南校区新建8#-12#学生公寓总建筑面积10.05万平方米，主要包含：新建8#-12#学生公寓各楼宇公共区域及外围环境卫生清洁维护、公共设施设备及其运行的维护和管理、水电暖设施及门锁窗、营具等日常维修、楼管值守、垃圾清运及活动保障等物业服务。



具体内容如下：

序号	名称	层数	建筑面积（平方米）
1	8号楼	8层	9824.92
2	9号楼	12层	18855.27
3	10号楼	8层	9824.92
4	11号楼	12层	18855.27
5	12号楼	12层	26614.75
6	地下空间(停车场)	-1层	16576.91
总计			100552.08

二、物业服务期

（一）合同期限：2025年7月1日起—2027年1月15日止。

（二）本次合同服务期限为：2025年7月1日起—2026年1月15日止。

本次合同服务周期期满后，乙方须经甲方考核，甲方根据考核结果决定是否续签第二次合同，即：2026年1月16日起-2027年1月15日止，若乙方考核不合格，则视为协议自动解除，甲方不再与乙方续约且甲方无需承担任何责任。

三、合同价款

合同总价：为壹佰捌拾叁万零陆佰捌拾伍元整（¥1,830,685元/年），包干制，不受市场价格变化因素的影响（除合同明确约定可以另行收取的费用外，所有物业服务及服务费用均包括在内，乙方不得另行向甲方收取任何费用），合同约定以外甲方因工作需临时安排的用工，临时用工时间限制在一学期内，增加临时用工人数不能多于5人，按照80元/人.天进行补助（按照工作日每月结算）。乙方增加临时用工人员未经甲方同意，甲方不承担人员的补助费用。

四、款项结算

（一）支付方式：银行转账

（二）货币单位：人民币

（三）结算方式：乙方同意甲方采取分期付款模式，合同期限内，乙方服务每



满两个月进行费用结算，乙方向甲方提供等额增值税专用发票后且经甲方根据实际核对无误后5个工作日内，甲方向乙方支付费用（如遇节假日或寒暑假则付款时间顺延）。

（四）乙方账户：611301061013001737147

开户行：交通银行股份有限公司西安曲江新区支行

单位名称：陕西龙泰物业管理有限公司

五、服务内容及标准要求

（一）行政管理

1、乙方应建立健全与服务内容及标准相匹配的质量管理、财务管理、档案管理等制度及物业管理服务方案。

2、乙方应具有健全完整的管理机构。各项管理制度、服务质量标准、日常工作流程完善健全。建立实用、有效的质量管理体系，做到有据可依、有据可查，建立物业管理服务质量监管机制，提升物业服务的质量和水平。

3、乙针对本项目制定档案管理方案，方案内容包含档案资料的收集、分类、归档、使用、保存及销毁。

4、乙方应制定各项突发事件应急预案并定期进行演练。预案内容包括自然紧急事件（恶劣天气、停水停电、火灾、防汛）；安全事件（打架斗殴、寻衅滋事、意外伤害、踩踏、电梯困人）；违法事件（盗窃、暴恐、爆炸、破坏）的预防及处置措施，突发事件处置响应及时率100%。

5、乙方的管理、服务人员统一服装，仪表仪容整洁规范，佩戴工牌，行为规范，用语文明，服务主动、热情。

6、乙方需遵守甲方各项规章制度，每月应向甲方提供一份书面工作总结，内容包括：人员管理、工作完成情况、服务质量、巡查汇总、工作存在问题、投诉与整改、待解决问题、建议和计划等。

7、乙方应设立24小时物业服务热线联系电话，受理报修、咨询、投诉等事宜。能及时响应师生投诉，处理时间不超过两个工作日，做好回访制度和反馈记录，投诉



处理满意度需100%。

8、乙方应确保岗位出勤率，有完整的各类工作记录。不得出现上班时间做与工作无关的事，不得出现空岗、串岗、睡岗、擅离职守等情况，严禁酒后上岗，严禁在岗期间酗酒、吸烟，树立良好的工作形象。

（二）技术管理

1、制定设备设施安全运行管理制度，落实安全运行岗位责任制。

2、建立完整的技术、设备档案，有定期巡回检查、维修保养、日常运行档案记录。

3、建立各种设备设施突发事件的应急处理机制和预案。

4、报修受理：有完善的报修受理流程图，有明确的服务承诺。

（三）环境卫生保洁服务

1、服务内容

（1）建筑物以外保洁：包含道路、广场、台阶、停车场、景观设施、室外座椅、路灯、路牌、雨水井、排水沟、消防栓（箱）外表面及果皮垃圾箱里外清理清洁等；

（2）建筑物内部日常保洁：包含走廊的玻璃橱窗、玻璃门、玻璃内墙、公共洗手间、走廊、楼梯、建筑物内部其他公共设施及门前三清；

（3）宿舍保洁：包含学生搬迁、毕业迎新、调整住宿等所有学生公寓的室内一次性清理保洁；

（4）垃圾清理清运：包含垃圾分类收集与处理、四害消杀；

（5）学校各项组织活动物业保障工作。

2、服务标准

（1）外围及周边道路

- 道路地面保持畅通，无堆放杂物，无积灰、积水、无污迹、油渍、轮胎印、地面无杂草；

- 绿地、花坛周围无杂物、无积水、明沟无淤积；

- 雨雪天气。雨止1小时后地面无积水；雪止3小时后道路地面无积雪（暴雪天气除外），且各项措施达到安全程度；

- 纸屑垃圾的清扫保洁；



- 随时冲洗脏污明显的外围及道路；
- 对发现附着的口香糖、涂料等应及时进行清洁；
- 根据天气预报有大雨时对雨水篦子、排水沟等进行清理；
- 雨晴后擦干户外桌椅，清扫广场、运动场及路面积水；
- 楼外共用区域：硬化道路地面每日清扫1次，目视地面干净。

(2) 绿化带

- 绿地内无杂物，无废弃砖头、无白色垃圾，每日巡视捡拾清洁；
- 楼外共用区域：绿地每周清理1次，无杂物、无积水。

(3) 楼梯及楼梯间

- 梯步表面干净无污渍，防滑条（缝）干净；
- 扶手栏杆表面干净无灰尘；
- 墙面、墙角、天花板无积尘、蜘蛛网。

(4) 洗手间

- 坐便器、立便斗内侧保持无异味、无污迹、无黄斑、污水锈、无杂物、定时消毒；

- 所有台面无积灰、无污迹、无水渍；
- 镜面保持光亮，无水渍、无污迹、无擦痕；
- 墙面、门窗无污迹，门框及夹缝无灰尘；
- 洗手台无水迹、无皂迹、无毛发，水龙头保持光洁；
- 天花板、风口、灯具等无灰尘、无污迹、无蜘蛛网；
- 洗手间内保持空气清新、无异味。

(5) 垃圾桶、果皮箱

- 桶身表面干净无污渍，垃圾不应超过2/3，内胆应定期清洁、消毒；
- 摆放垃圾桶部位整洁、干净、无浓重异味、垃圾桶分类标识明显；
- 无蚊蝇、鼠、蟑螂等害虫、无蜘蛛网、地面整洁；
- 垃圾桶表面光洁、无灰尘；收集箱内侧干净、无残留物、无异味、定时消毒；



- 垃圾桶内垃圾不宜超过二分之一，生活垃圾日产日清。

(6) 电器及公共设施

- 标识标牌、照明灯具、立柱、栏杆表面无积灰、无污垢、无污迹、无蜘蛛网。

路灯擦拭到手能够到的部分：

- 灯具无积灰，灯罩内无灰尘、无污迹；
- 开关、插座、配电箱、消防箱等无灰尘、无污迹。保持表面干净，无灰尘、无

污渍：

- 消防栓外表面光亮、无印迹、无积尘，内侧无积尘、无污迹；
- 楼内共用区域：楼宇楼梯扶手、电梯按钮、照明开关按钮，每3日擦抹1次，保

持表面干净、无污渍；

栏杆、窗台、消防栓、标识牌等共用设施，每周擦抹1次，保持表面无污渍；

天花板、共用照明灯具，每2个月除尘1次，目视无灰尘、无蜘蛛网；

门及门厅玻璃每2周擦拭1次，目视洁净、光亮、无污渍；

天台、屋顶，每2个月清扫1次，保持清洁、无垃圾；

电梯轿厢，地面每日拖擦清扫，立面擦拭1次，表面光亮、无污渍。

(7) 垃圾房（区域）

- 垃圾房处应专人管理，每日清扫、清运，垃圾桶摆放整齐，地面无明显垃圾，无污水外溢，无明显异味，垃圾日产日清。

(8) 日常室内外保洁完成时间节点要求

- 每日：上午7：30时前，下午14：00时前卫生清扫、垃圾清理清运完成；
- 其余时间，巡视保洁，随脏随清洁，确保室内外整体环境卫生干净。

(9) 阶段性保洁

- 硬质地面

一般石材、地砖、使用擦地机清洗，大理石地面定期用专用养护剂进行保养。每季度对大理石进行深度晶面处理，木质地板清洁后，涂抹木质地面保护剂，每周对大门前地垫彻底清洁。

楼内共用区域：电梯前厅，每日清扫1次，每周拖擦1次；无电梯的楼内通道和楼



梯，每日清扫1次，每周拖擦1次。

- 玻璃面、内幕墙玻璃

定期用半干棉纱进行擦拭，用干燥玻璃专用清洁布擦拭，清洁时特别注意手印、污迹，根据玻璃棉的脏污情况，可使用玻璃刮进行清洁。每月至少大扫除一次，随脏随擦，保持干净。

- 墙面

定期对墙面、踢脚线进行除尘、去污，天花板表面进行除尘。每月至少大扫一次，随脏随擦，保持干净；

楼内公共区域：每1个月清扫1次，保持无蛛网。

- 垃圾箱（桶）

定期集中对垃圾桶内外用清洁剂清洁、消毒，夏季每周二次，冬季每周一次，根据情况适时增加清洁频次。

- 洗手间

定期大扫除，每日对洗手间地面、瓷砖外立面、卫生陶器、门窗台等进行冲洗、擦拭清洁，污垢严重的地方使用适量中性清洗剂进行清洁，清除除异味；

及时补充洗漱间洗手液；

每日对洗面台及面盆周围、洗衣机、镜面等进行清洁；

对洗手间的溢流、淤塞要及时与维修部门进行联络。

- 建筑物外墙角周围

定期对大门前用水清洗，每月至少一次；

定期对除去外墙角周边杂草、淤泥等，每周至少检查一次，随时清理杂草。

- 外围保洁

定期清除排水沟、雨水排水井及落水管中的垃圾、土、砂等，至少每月2次；

定期清除石材或砖铺地缝隙中的杂草，每月至少2次；

定期清除栽种物、灌木丛中的落叶及垃圾，每周一次。

- 其他

降雪时的除雪清洁、暴风雨时的整理清洁，为不对通行造成障碍，应迅速进行，积水、积雪清扫及时；



回收垃圾、落叶等要卫生且迅速处理，充分考虑害虫的产生、火灾危险等；

发现存在涂鸦等时应用适量清洁剂及时清除；

对露台、凉台等部位产生的垃圾要定期及时清理。对高位处、大规模（如玻璃屋顶、暴雪等）的清扫和需要特殊设备进行的清扫，由双方协商处理。

（10）垃圾分类收集与清运

- 服务内容：包含各新建学生公寓楼内及外围设置生活垃圾集中投放房的垃圾分类收集和每日及时清理清运，根据垃圾投放量适时增加清理清运频次。

说明：学校每年向阎良区环卫站交纳垃圾处置费用，垃圾清运过程产生的一切费用由乙方承担，若合同执行过程中因垃圾分类或填埋场地等发生变化而产生的风险费用由乙方承担。

- 服务标准：按照生活垃圾分类有关规定落实垃圾分类制度，各项管理制度上墙，层层落管理责任。生活垃圾要做到日产日清，垃圾桶、果壳箱无满溢现象，保持垃圾桶清洁无异味；

学校毕业季、开学季、学生公寓每周二卫生清洁日、大扫除等，增加生活垃圾清运频次；

有生活垃圾清运车突发故障应急预案，若垃圾车故障无法清运时，应启动备用垃圾清运车清运，并及时上报校方主管部门，确保生活垃圾日产日清；

对违规倾倒在垃圾房周边的非生活垃圾要进行规整，待达到一定数量时报采购人统一处理；

垃圾投放处及周边要定期消毒并灭鼠、灭蚊蝇；

定期对垃圾投放处进行里外冲洗清洁、垃圾桶冲洗消杀，有效控制蚊、蝇等害虫孳生，每周至少一次；

要加强垃圾投放处管理阻止任何非生活垃圾的倾倒；

清运人员应遵守学校的安全、环保、消防、治安、交通等规章制度，接受学校的统一协调、管理；

垃圾清运过程不得影响学院的正常工作、学习和生活秩序。

（11）除“四害”及消毒

- 按相关行业规范和采购人要求及统一安排，开展灭蚊、蝇、鼠、蟑螂等除“四



害”消杀工作，做到无滋生源；喷洒农药、投放鼠饵必须提前告知采购人。

- 每日对公共区域、洗手间等部位实施消毒至少一次（周一至周六用84消毒液、周日用过氧乙酸），每项消毒工作必须有记录并按照要求填写完整。

（12）活动保障

- 做好甲方安排的紧急性、临时性的服务工作。配合甲方做好重大活动及突发事件的保洁服务工作。

包含活动前场地提前布置准备及卫生清洁，设施设备检查及安全检查。活动中现场秩序维护，设备运行保障，环境卫生维护，应急响应。活动后场地清理物资回收整理，设施设备再次检查维护等。

（四）设备设施维护维修服务

1、服务内容：包含自来水维修维护、暖气维修维护、电力电器维修维护、其他维修维护学校活动的电力保障。

（1）自来水维修维护：包含所有自来水管网的日常维修（包含阀门更换、水龙头更换、洁具维修）、维护（涉及开挖及抢修的由甲方以小微型工程的方式另行处理，处理过程投标人应全力配合施工）。

（2）暖气维修维护：包含特种设备以外的所有供暖设施设备及暖气管网的维修、更换、维护（涉及到开挖或抢修的由甲方以小微型工程的方式另行处理，处理过程投标人应全力配合施工）。

（3）电力电器维修维护：包含甲方变电站以外的所有电力线路、配电箱上线供电、照明、风扇、开关及墙面插座等的维修、更换、维护（涉及到线路改造及加装设备的由甲方以小微型工程另行处理）。

（4）营具学生宿舍内维护：包含学生宿舍内的营具维修、桌椅维修、护栏维修、窗帘维修、在不启用专用大型设备情况下的管路疏通、墙面涂料破损小于2平方米的墙面维修、踢脚线脱落后的粘连、门窗维修及锁具更换、线路整理固定等；。

（5）学校组织各项活动的电力保障。

2、服务标准

（1）维修人员上岗时必须统一着装，遵守安全操作规范，所有维修人员需持电工有效证件上岗。



(2) 物业维修设立24小时报修电话，并配备网络报修管理员处理网络报修。一般维修不超过1-2小时，对特殊情况下不能按时维修的要向甲方说明情况并待条件成熟时第一时间维修同时做好记录。

(3) 制定设施设备安全运行的管理规定、操作流程、岗位职责、定期巡回检查、维护保养、运行记录管理及维修档案等管理制度并执行。制定年度、月度的设备保养计划和大修计划并按计划进行保养和大修。

(4) 配备具备相关资质所需的专业技术人员，须持有有效专业资质证书，且证件必须在有效期内。由专业人员负责管理(开启、关闭、零星维修和养护)公共区域各项设施设备，严格执行操作规程，确保设施设备正常运行。

(5) 服务区内设备日常巡视维护，及时对故障点进行维修，超出物业公司资质范畴的维修工作及时向采购人管理部门汇报，委托专用资质单位抢修。

(6) 密切与电梯维保公司或对口管理单位对接沟通，发现电梯运行出现任何故障问题应及时上报校方和维保公司，协同做好现场安全秩序维护。加强公共区域中央空调、监控、门禁系统等设施设备安全运行检查，出现问题及时上报校方，确保维修及时和正常功效。

(7) 对各类设施设备要建立日常检查制度，建立相应的检查档案。对水电暖供应设施设备电梯、排污设施、区域消防安全设施等建立定期巡查制度，如实记录其运行状况。

(8) 一般维修1-2小时内完成。照明灯具、插座、低压电路、维修接到报修15分钟响应，现场维修；较大故障24小时内排除故障。给排水系统维修对于漏水现象15分钟内到现场维修，较大故障首先制止跑冒滴漏，24小时内维修完成。门窗桌椅、公共设施方面接到报修15分钟响应，门窗相关安全方面12小时内维修完成，每周对门窗巡查一次，及时排除门窗安全隐患。

(9) 定期对建筑内外墙面、地面、吊顶、玻璃顶、屋面防水、围栏护栏、地沟等巡视检查，发现问题及时上报。

(10) 生活用水管道、储水箱每天巡视一遍，及时对管道及水箱腐蚀点进行除锈刷漆。

(11) 配合甲方重要活动与工程建设的水电保障及施工现场安全监督检查。积极



配合学校重大活动与工程改造期间临时用电用水工作，接到指令15分钟响应。

(12) 积极配合甲方开展的各项安全隐患排查及整治活动，做好记录台账并及时进行各项隐患的维修整改，确保各项设施设备正常运行，无安全隐患。

(13) 楼管值守负责全校电梯日常运行监控系统值守，发现问题及时通知维保单位维修及学校主管部门，监督每月两次维护检查并做记录，监督完成年度电梯安检并达标工作。

(五) 楼管值守服务

1、服务内容

包含新建学生公寓各楼宇值班值守及电梯系统监控；楼宇人员出入管理；公共秩序维护；楼宇钥匙管理；配合学校完成学生公寓新生入住前及毕业生退宿舍工作；协助配合学校做好学生管理工作。

2、服务标准

(1) 新建学生公寓各楼宇24小时值班值守及电梯系统监控，重点区域、重点部位每4小时巡查1次，并有巡查记录，确保师生人身、财产安全及正常教育教学秩序；

(2) 熟悉管理楼宇的一切情况，包括：房间数、洗手间、房屋功能、公共面积等；

(3) 实行24小时值班制度，外来人员登记，进出楼宇大门人员较多时，及时进行疏导，维护进出秩序，保证大门畅通，严格执行各楼宇规定的开关门时间；

(4) 值班记录完整，认真执行各楼宇的相关管理制度；

(5) 定期检查楼内设施设备完好状况，发现问题及时报修并做好记录；

(6) 熟练掌握消防器材使用及火灾逃生办法，熟悉报警电话及程序；

(7) 配合学校做好各类大型活动相关工作；

(8) 按要求开关灯及各类设备设施，设施报修；

(9) 每日每班对楼内卫生、设备、门窗、消防、安全用电、跑冒地漏等进行安全巡视检查，发现问题及时上报。严格执行交接班记录，并及时处理各类突发事件；

(10) 配合学校开学季新生入住前、毕业生退宿舍及钥匙管理工作。

(六) 人员配置要求



人员要求

序号	岗位	人数	要求
1	项目经理	1	1. 具有大专及以上学历； 2. 具有3年及以上类似项目物业服务管理经验； 3. 热情主动，组织协调、沟通能力强，具有积极健康的心态，全面负责项目日常组织和指挥工作。
2	客服	1	1. 具有大专及以上学历； 2. 女性年龄 \leq 55周岁，男性年龄 \leq 60周岁； 3. 具有1年及以上工作经验； 4. 身体健康，无犯罪记录，无不良嗜好，无传染病及易发突发性疾病，能熟练操作电脑，并能应用基本办公软件。
3	保洁员	17	1. 女性年龄 \leq 55周岁，男性年龄 \leq 60周岁； 2. 身体健康，无犯罪记录，无不良嗜好，无传染病及易发突发性疾病。
4	维修人员	4	1. 男性年龄 \leq 60周岁； 2. 身体健康，具有2年以上设备设施的维护保养、检修工作经验，熟悉水电等专业知识； 3. 维修人员应具有有效期限内的电工操作证（4人、低压）。
5	楼管值守	15	1. 女性年龄 \leq 55周岁，男性年龄 \leq 60周岁； 2. 身体健康，无犯罪记录，无不良嗜好，无传染病及易发突发性疾病。
总计：38人			
<p>备注：1、物业服务人员完全满足招标文件人数（38人）要求。</p> <p>2、需配备满足甲方需求的垃圾清运车1辆，司机1人，装卸工2人（包含人工、车辆、维修、车保、燃油费用，总费用包含在垃圾清运费里）。</p> <p>3、维修人员（4人）：有效期内的特种作业操作证（电工）：专业类别为低压；其中，应有1人提供处于有效期内的特种设备作业人员证书；代号为T，电</p>			



梯管理员证。

1、项目经理

具有大专及以上学历，具有类似项目物业服务3年及以上管理经验。

2、乙方应按照国家规定为所有适龄员工缴纳社会保险（五险）及相关福利保障。

3、乙方的项目管理团队和工作人员的年龄和学历结构合理，应有完备的培训机制来保证员工队伍的总体素质不断提高。

4、乙方员工录用必须符合入职政审的相关规定，无犯罪记录，重要岗位工作人员应经过甲方审批同意后方可上岗工作。同时全体员工应自觉遵守甲方各项规章制度，自觉遵守疫情防控各项要求，经过相关专业知识的培训，具备从事与物业服务采购相关的服务工作的业务技能和素质，能胜任工作。

5、乙方项目经理不得同时兼任其他项目的项目经理，须具有与岗位相匹配的任职资格，具有类似项目物业管理工作经验，有较强的协调、沟通、解决和处理问题的能力。项目经理工作能力无法满足甲方的要求，甲方可要求乙方进行更换或调整。如因乙方原因需对项目经理进行更换或调整，须提前书面告知甲方，并征得甲方管理单位同意后进行。未经甲方同意，乙方擅自更换、调整项目经理或配备工作人员团队人数及配置未满足要求的视为乙方单方面违约，甲方有权终止合同。

6、物业服务人员统一着装、礼仪大方、语言礼貌、认真敬业。坚持工作原则，不讲私情，坚守职业操守。

（七）设备器械要求

1、本项目所需设备工具配置清单，内容包括：

（1）保洁工具（乙方自配）：包含扫地机、洗地机、吸尘器、吹风机及电动三轮等。

（2）维修维护工具（乙方自配）：包含水电工个人独立使用的工具，维修使用电动三轮车等小型维修所需工具。

（3）乙方需配备本项目所需人员服装及物业日常消耗品。

2、垃圾清运：需配备垃圾清运车1辆，司机1人，装卸工2人（包含人工、车辆、维修、车保、燃油费用，总费用包含在垃圾清运费里）。



（八）培训教育

1、乙方案针对本项目制订具体的培训考核方案，方案内容包含培训：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；考核：针对不同的岗位、制度及工作程序制定考核方案。

2、乙方定期对员工进行岗位培训，增强其业务能力，增强消防、安全和治安方面的责任意识及法律意识，每月培训1次，保证上岗人员专业素质，服务质量符合采购人要求。

3、乙方服务工作除应按内部流程实施外，还应接受甲方随时检查，如因质量未达到目标，甲方有权要求其整改，情节较严重的予以罚款处置。

（九）服务承诺

1、乙方应接受甲方对服务的考核、监督及管理。

2、乙方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。

3、乙方最终执行的所有服务方案须经甲方审核通过后执行。

4、乙方具有良好的管理制度，制度内容包含岗位职责、内控制度及人员管理制度。

（十）节能降耗

1、乙方应制定切实可行的能源节约方案，内容包含能源节能计划及措施。

2、乙方积极开展节能降耗行动，抓好节能、节水、节电工程，按照甲方节能要求，采取有效措施。

3、培养员工节能意识，随手关闭不需要的照明，随时对所有水龙头进行水压调整，做到节约用水。

（十一）服务计划及执行

1、乙方提出本项目可行的服务计划方案，方案应具有针对性、完整性、可实施性，内容包含服务总体设想及目标、服务计划安排、重难点分析及解决措施。

2、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。

3、乙方最终执行的所有服务方案须经甲方审核后执行。



（十二）物业服务质量月度量化考核管理办法

西安航空职业技术学院南校区新建8#-12#学生公寓

物业服务质量量化考核标准

1、物业服务企业月度物业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<不含>）；

不合格（70分以下<含>）。

物业服务单位的月考评结果作为乙方服务费的支付依据。根据本合同条款，甲方进行服务费用的支付及相应处置：

（1）乙方综合评分达到“优”（90分以上<含>），甲方全额支付乙方当月服务费；

（2）乙方综合评分为“良”（90分以下，80分以上<含>），甲方扣减乙方当月服务费款每低于100分1分扣100元；

（3）乙方综合评分为“合格”（80分以下，70分以上<不含>），甲方扣减乙方当月服务费款每低于100分1分扣500元；

（4）乙方综合评分为“不合格”（70分以下<含>），每低于100分1分扣1000元，视为乙方无条件满足甲方物业服务，限期整改，整改不到位，甲方有权单方解除合同。

（5）学生在校期间人员配备低于95%甲方可直接解除合同。

2、加分项奖励

（1）合理化建议被采纳，具体工作措施为校方带来显著成效的：一次加0.5—2分；

（2）遇突发状况或安全事故时，采取有效措施，控制事态扩大、减少校方损失的：一次加0.5—2分；

（3）拾金不昧的，一次加0.1—0.2分；

（4）为保障物业服务品质提升，增加物业服务人员，一次加分1-2分；



(5) 积极完成学校交办的其他工作，一次加0.5—2分。

3、考核评分细则

日常管理		
项目细则	分值	备注(对扣分项补充说明)
服装不统一、佩戴不统一	0.2分/人/次	
未挂牌持证上岗	0.2分/人/次	
未设置值班牌、24小时值班电话 值班电话未及时接听	1分/次-2分/次	
缺勤、脱岗	0.5分/人/次	
校内有效投诉	0.5分/次-2分/次	
人员更换未提前一周上报后勤管理处备案	0.5分/次	
值班人员使用大功率电器	1分/次-2分/次	
物业服务人员与校内师生发生冲突	1分/次-2分/次	
学校重大活动不积极配合	1分/次	
公司内部纠纷不能妥善处理 给学校造成不良影响	3分/次	
未按时上报月度、年度总结计划 及巡查、培训记录等	1分/次	每月25日-30日前 上报
对职能部门发出的整改通知书 未及时作书面	1分/次-2分/次	1-2个工作日
未按要求限期整改完成的	1分/次	
楼宇保洁		
项目细则	分值	备注
未按时完成室内外清扫及垃圾清理	1分/次-3分/次	
保洁质量不符合要求	0.3分/次-1分/次	
垃圾箱、果皮箱、纸篓垃圾溢满未及时清理	0.2分/次-1分/次	垃圾不能超过三 分之二



楼宇内外有野广告或乱涂乱画	0.5分/次-1分/次	
公共设施、牌匾、路标有积灰	0.3分/次	
洗手间积水严重未及时清理	0.3分/次	
洗手间大小便池有黄色尿渍	0.3分/次-1分/次	
洗漱间镜面有明显污渍、水渍	0.3分/次	
果皮箱、垃圾桶外表面未擦拭干净	0.3分/次-1分/次	
垃圾桶未定期集中冲洗、消杀	0.3分/次	
保洁工具未规范放置、 工具间堆放大量纸盒等易燃杂物	0.3分/次-1分/次	
“跑、冒、滴、漏”现象未及时处理	0.4分/次	
各楼宇平台或雨棚未定期清理	0.5分/次	
雨后各主干道有泥污，未及时冲洗干净	0.3分/次-1分/次	
楼宇值守		
项目细则	分值	备注
未按要求进行外来人员及出入物品登记	0.5分/次	
明显的安全隐患未及时上报	0.3分/次	
突发事件未及时上报造成不良后果	1分/次-3分/次	
区域消防设施未定期巡查， 设施或安全标识损坏未及时上报	0.5分/次	
楼宇出现长明灯	0.5分/次	
设备设施维修		
项目细则	分值	备注
维修制度和维修档案不全	0.5分/项	
维修人员证书不全（无证维修工应辞退）	1分/人	
超过维修时限未完成且未对复杂情况上报	0.5分/次-1分/次	
对于超出维修范围，学校安排的由其他维修	1分/次-2分/次	



单位工作，未积极配合		
公共照明、安全指示灯和应急灯有缺失或维修不及时	0.5分/次-1分/次	
路灯维修维护及时，未达到完好率100%。	0.5分/次-1分/次	
未按相关安全规范操作维修（该维修工应辞退）	2分/次	
设施设备未定期维修维护，维修维护不及时，相关记录不齐全完整	2分/次-3分/次	
零星维修合格率未达到100%	0.5分/次-1分/次	
受理报修记录不详实清晰，无回访及记录。	2分/次-3分/次	
零星、抢修响应不及时	2分/次-3分/次	
月度设施设备维修维护计划总结未按时上报	2分/次	每月25日-30日前上报
垃圾清运		
项目细则	分值	备注
垃圾未及时清运	0.5分/次-1分/次	日产日清
垃圾房周边散落生活垃圾	0.2分/次	
垃圾房有明显异味	0.2分/次	
在垃圾房焚烧垃圾	10分/次	
清运过程出现抛洒物	1分/次	



六、甲乙双方权利及义务

（一）甲方权利及义务

- 1、监督乙方制定并实施物业管理方案、制度及其它管理规定。
- 2、检查、监督、考核乙方物业服务实施和管理制度的执行情况，并配合乙方协调其与各部门的联系。
- 3、对乙方在管理中的违约行为有权提出批评并加以制止，并要求乙方采取补救措施。
- 4、应按照本合同约定时间及金额按时支付乙方物业服务费。
- 5、不参与乙方的正常物业管理工作。
- 6、甲方需配备足够数量的室内外垃圾箱（桶）。
- 7、有关法律、法规的其他权利义务。

（二）乙方权利及义务

- 1、履行服务合同、服务制度、服务标准和相关方案，不得转包、分包本合同项目（需要特殊资质的须经甲方同意和备案），不得将此次的服务合同责任转给第三方。
- 2、乙方按照甲方服务要求，结合甲方的实际，制定相关的管理规章制度，组织实施管理工作。如因甲方原因造成乙方未能达到管理目标，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，乙方不承担责任。
- 3、乙方接受学校日常、月度、年终等综合考核，按照规定接受相关处罚，每月开展物业服务满意度调查。
- 4、乙方负责服务人员的招聘、使用、管理、调配、辞退和薪酬决定，乙方工作人员应遵纪守法，不得泄露机密，自觉接受审查。
- 5、乙方应定期对员工进行培训及教育，遵守甲方的各项管理规定，提升员工素质，并不断提升物业服务水平。
- 6、乙方在合同期内与外界（包括乙方所有工作人员）发生的一切债权、债务、劳务、安全生产等纠纷均与甲方无关。若因乙方未妥善处理上述问题，对甲方工作、安全稳定带来影响，甲方有权在2000-5000元范围内向乙方主张违约责任



7、本合同依法解除、协商解除或者期满终止时，乙方应当按照有关规定和本合同约定退出本物业的物业服务，并按有关规定和本合同约定办理移交手续，若未及时移交办理相关手续（合同到期一周内），乙方将向甲方缴纳违约金，违约金以2个月的物业服务费计算，合同到期一周后，每拖延1天，缴纳总合同款的2%违约金。

8、乙方在履行本合同过程中，与其员工之间发生的劳动、劳务等所有争议，乙方应妥善处理，不得影响甲方的利益或者给甲方造成不良影响，且所有责任和费用由乙方承担。

9、乙方员工在履行本合同过程中，不得与甲方师生发生争吵。

10、乙方在服务期间，乙方员工如涉及特殊安全作业，从事该项工作的人员应具备相关操作证件及相应操作能力，乙方员工所发生的所有安全责任事故及财产损失均由乙方承担，甲方不承担任何责任。

11、乙方需配备日常保洁工具及耗材（扫地机、洗地机、拖把、扫帚、簸箕、运输垃圾的三轮车、垃圾清运车、垃圾袋、清洁剂、消毒剂、抹布、铁锹、铲雪板、吸尘器、洗手液等）。

12、乙方需配备设施设备维修维护所需的各类小型工具。

13、乙方需承担物业服务过程中的日常办公费。

14、有关法律、法规的其他权利义务。

七、合同的变更、解除和终止

（一）如乙方提供的物业服务质量未能达到合同约定的要求及质量标准，甲方可向乙方发出通知要求乙方限期整改，若乙方未在期限内整改，甲方有权解除合同，乙方应在30日内撤出学校物业项目，并移交管理用房及有关的全部资料。

（二）本合同服务周期满后，甲方根据考核结果决定是否续签。

（三）本合同期满前，乙方决定不再续签物业服务合同的，应于本合同期满前60日书面通知甲方。

（四）本合同终止后，甲乙双方应做好债权债务的处理，包括物业管理费用的清算，对外签订的各种协议等，乙方应协助甲方做好交接和善后工作。

八、违约责任

（一）甲方违反本合同条款，使乙方未完成管理目标，乙方有权要求在一定



期限内解决，逾期未解决的，乙方有权终止合同，且不承担相应违约责任。

(二) 乙方违反本合同条款，未达到约定的工作管理目标，甲方有权要求乙方对于不达标的项目限期进行整改。若乙方在甲方给定的期限内未整改或者整改后经甲方验收服务质量仍不符合合同要求的，甲方有权解除合同，乙方应按照合同约定服务费的20%向甲方支付违约金，赔偿给甲方造成的损失。

(三) 在服务中发生下列事由，乙方不承担责任：

1、因不可抗力导致服务中断的；

2、已履行本合同约定义务，但因甲方提供的物业服务本身如：建筑、建筑内设备固有瑕疵造成损失的。

3、甲乙双方任何一方无正当理由提前终止合同，违约方应赔偿对方10万元的违约金，同时还应补偿对方相应的经济损失。

九、其他条款

(一) 本合同未尽事宜，双方应友好协商，可以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。本合同补充协议仍未规定事宜，按照国家和地方有关法律、法规和规章执行。

(二) 对合同履行当中的争议，双方应友好协商，协商不一致时，可申请甲方所在地人民法院提出诉讼。

(三) 本合同执行期间，如遇不可抗力（国家政策调整、地震、战争等），导致合同无法履行，双方免责。

(四) 在合同期内，甲方其它劳务需要乙方配合，在不影响乙方正常工作前提下，乙方应积极配合，甲方给付乙方相应的劳务费，具体费用根据实际由甲乙双方协商确定。

(五) 本合同及甲乙双方招投标文件、物业服务方案经甲方确认并认可。所有内容均具有同等法律效力。（乙方后附：1、乙方投标文件；2、本项目物业服务方案；3、乙方承诺）

(六) 本合同自双方签字盖章之日起生效。本合同一式柒份，甲方贰份，乙方、陕西省省级单位政府采购中心各执一份；政府采购监管机构备案一份，乙方办理结算两份。



(七) 本合同预留地址为文书送达地址，包括但不限于双方往来信函、起诉状、传票、判决书、裁定书等诉讼文书，文书一经送达，无论对方是否实际签收，均视为送达成功。

甲方：西安航空职业技术学院
地址：陕西省西安市良乡迎宾大道500号
邮编：710089



乙方：陕西龙泰物业管理有限公司
地址：陕西省西安市曲江新区雁展路莱安中心T3楼702室
邮编：710089
社会信用代码：91610112MA6TU34K5D
开户行：交通银行股份有限公司西安曲江新区支行
账号：611301061013001737147



法人或委托代理人：张敏



法人或委托代理人：尤越

日期：2025年7月1日

日期：2025年6月27日

