

陕西学前师范学院 2025 年雁塔校区 物业服务项目项目合同书

甲

方：陕西学前师范学院



乙

方：西安嘉桐物业管理有限公司



签订日期：2025 年 8 月 4 日

一、服务条件

(一) 服务地点：陕西学前师范学院雁塔校区

(二) 服务期：自合同签订之日起1年，自2025年8月9日至2026年8月8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。

二、合同价款

合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

小写金额：1,734,796元；大写金额：壹佰柒拾叁万肆仟柒佰玖拾陆元整。

三、款项结算

(一) 支付方式：银行转账

(二) 货币单位：人民币；合同总费用：小写金额：1,734,796元；大写金额：壹佰柒拾叁万肆仟柒佰玖拾陆元整。

(三) 结算方式：甲方依据每月服务质量考核结果，按月向乙方支付服务费用，乙方根据考核后的费用向甲方提供正规发票，甲方在收到发票后10日内，以银行转账的方式向乙方支付上个月相应金额的服务费用。

乙方收款账户：

开户银行：中国民生银行西安分行营业部

账 号：694160882

(四) 物业费、电梯费、暖气费、水、电费的收取

1. 乙方提供的收费系统需接入甲方收费平台，甲方委托

乙方代收以下费用，并全额上缴甲方指定账户：

(1) 物业费：按建筑面积 0.65 元/m²·月（雁塔校区新 1-4 号楼收费标准）；

老楼 1-7 号按建筑面积 0.2 元/m²·月，另每户收取 11 元/月公共设施设备维护费。

(2) 电梯费：按 2 层 5 元/户·月，每高一层加 2 元（雁塔校区新 1-4 号楼收费标准）

杏园小区教院新苑：按建筑面积 0.6 元/m²·月（含电梯费 0.3 元/m²·月，公共电费 0.3 元/m²·月）

(3) 水费：3.3 元/吨

(4) 电费：0.5 元/度

(5) 暖气费：政府定价 5.8 元/m²·月

(6) 装修押金：每户 3000 元

2. 资金安全管理要求

禁止挪用资金（如支付乙方自有成本），违者按挪用金额每日 0.1% 支付违约金。乙方挪用资金超过 3 个月，立即终止协议，追回款项并支付 10% 违约金，报政府采购平台失信记录。

3. 现金移交

现金收取的物业费、电梯费、暖气费、水、电费等，应及时缴存至甲方指定银行账户。

4. 资金监管

甲方有权随时审计乙方代收账户流水，乙方需配合提供收支凭证。

5. 甲方提供收费名册（如业主房号、面积、费用标准），积极配合乙方对欠费住户行使追偿权。

6. 使用甲方提供的统一收据（该票据不得擅自开具与甲方委托代收款项以外的任何费用）。

7. 每月 7 号前将上个月的收费明细表、月报表的电子版及纸质版上报财务处。

（五）履约保证金

1、履约保证金的收取中标后，乙方向甲方交纳履约保证金（履约保证金采取支票、本票、汇票、保函等非现金形式提交），履约保证金的数额 3 万元整（大写：叁万元）。

2、退还的时间及方式

（1）乙方在合同履行完成后，甲方在 15 个工作日内，全额无息退还履约保证金。

（2）退还方式：银行转账。

3、不予退还的情形：

（1）服务质量不达标且未整改：乙方未按合同约定标准或国家标准提供服务，经甲方要求整改后，逾期仍未完成整改，影响甲方正常工作生活或导致合同目的无法实现，甲方有权不退还履约保证金。

（2）考核不达标：对于合同约定的服务考核标准，乙方多次考核得分未达到要求，履约保证金不予退还。如出现三次（含）以上考核得分低于 60 分，或连续三个月、一年内累计四个月考核得分低于 60 分等。

（2）擅自停止服务或解除合同：乙方无正当理由自行停止合约，或在合同期未届满时擅自退出，未履行完合同义务，履约保证金不予退还。

（4）存在管理过失导致重大事故：因乙方管理过失，给甲方生命财产安全造成严重损失，可不予退还履约保证金。

(5) 员工存在违法违纪行为：乙方员工出现涉密、盗窃甲方资产、违规操作或其他违法违纪行为，对甲方工作或名誉造成不良影响，甲方可没收履约保证金。

(6) 未按规定移交相关事项：合同终止时，乙方不移交或少移交物业服务用房、相关资料，未按要求有序撤出，或预收了退出时间后的物业费等未退还，履约保证金可暂不返还或不予退还。

(7) 转包或违规分包：乙方未经甲方同意，将本合同所约定的服务事项转让或转包给第三方，违反了合同约定，甲方有权不退还履约保证金。

4、甲方逾期退还的违约责任

甲方未按照合同约定支付合同价款或退还履约保证金的，每逾期一日，按照相应金额的万分之一承担违约责任。

四、服务响应

在签订合同前，乙方按照招标文件第四章《招标内容及采购要求》中所有承诺事项要求落实，如未在规定时间内按要求完成所承诺事项的，则视为主动放弃中标资格。

五、服务保证

(一) 乙方提供服务时，服务要求应按不低于国家、省、市有关部门规定的质量标准执行。

(二) 乙方承诺与拟投入人员均有劳动合同或聘用协议，引起劳动关系问题由乙方负责。

(三) 乙方承诺拟投入人员工资不低于甲方所在地最低工资标准和社保最低缴费额。

(四) 未经甲方书面许可，乙方不得从事与本项目合同约定以外的任何经营性活动，不得引进任何单位和个人从事

经营性活动，不得出租、出借、出让甲方任何资产，乙方有义务爱护甲方管辖范围内的各种设施设备，不得阻碍经甲方批准的服务项目和活动的实施，否则视为违约。

六、服务承诺

以投标文件、澄清表（函）、合同和随服务的相关文件为准。（详见投标文件）

七、解除合同

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，并要求乙方赔偿相关损失及承担相关法律责任。

（一）考核不合格，拒不改正、影响服务质量或损害国家利益的。

（二）因乙方原因导致重大火灾、伤亡、档案丢失等。

（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。

八、违约责任（甲方：采购人 乙方：中标人）

（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）如因乙方重大过错（如故意、无理拒不提供物业服务，聚众闹事阻挠生产作业，持续时间超过三十六小时，事实上导致甲方大面积无法正常经营的同等或以上程度过错；对此，甲方应提供书面说明，并附录音录像证据或出警记录为证），甲方有权扣减乙方当月1%物业服务费用作为违

约金并赔偿因此而造成的损失，同时甲方有权要求乙方管理人员立即出面协商处理。

（四）无论任何原因，乙方员工与甲方、师生每发生 1 次争吵，扣除乙方月合同款 1%；与甲方、师生发生打架斗殴行为，乙方应立即调换物业服务人员，并相应扣除乙方合同服务款的 0.5%。

（五）如乙方服务质量下降，甲方以书面形式通知后四十八小时仍未改善，甲方有权雇佣任何所需人员进行上述改善，而产生的相关费用从合同款中扣除。

（六）甲方支付给乙方物业服务费时间应于乙方开发票之日起 10 日内完成。甲方未在合同约定时间内支付物业服务费的视为违约，每逾期一日，甲方未在合同约定时间内支付欠款总额每日 0.1% 的违约金，直至结清欠款为止。

（七）因甲方未能如期付款而影响乙方开展工作，受资金不到位导致相关工作无法开展的由甲方自行承担相关不良后果。

（八）合同签订，未出现本协议约定的解除、终止协议情形的，任何一方均不得单方面解除、终止本协议，否则守约方有权要求违约方赔偿三个月物业服务费作为违约金。

九、争议解决

执行本合同中产生纠纷，由甲方与乙方双方协商解决；协商不成，向有管辖权的人民法院提起诉讼。

十、甲方和乙方的权利义务（甲方：采购人 乙方：中标人）

（一）甲方权利及义务

1、全面监督、指导、检查、验收乙方工作，对乙方未

能按合同要求履行的服务事项，甲方有权要求乙方限期改正，对乙方提出的合理建议和要求予以采纳或提供帮助。

2、如遇特殊物业工作需求时（如上级领导检查工作、创优检查、狂风、暴雨、火灾等情况），可提前或事后通知乙方安排人员进行保洁工作。

3、有权制定相应之管理措施、监督检查标准等，以保证乙方按照合同及其他双方议定之要求运作。

4、提供保洁工作所需之水电，并提供储物室、休息室各一间供乙方放置保洁器械、材料等物品及物业服务人员工作期间休息之用；经甲方书面认可，乙方可对上述场所进行改造，费用由乙方自理。

（二）乙方权利及义务

1、乙方应严格按本合同约定的各项作业标准为甲方管理的陕西学前师范学院雁塔校区提供专业日常物业服务。

2、严格教育、培训和管理派驻之保洁人员，遵守甲方制定的各项规章制度，服从甲方的管理，爱护甲方区域财物，维护甲方良好形象。对有违法乱纪或违反各项规定的乙方员工，乙方须严肃处理；造成甲方损失，方应负责赔偿。

3、乙方派驻甲方的所有工作人员，必须按甲方的相关规定办理相关手续并提交所有工作人员有效身份证明文件的复印件。工作时间，所有乙方物业服务人员必须统一着装、佩戴工牌上岗，工装由乙方提供，工作时间不得擅离岗位。

4、按照双方协商人数，选择形象素质良好、服务热情、身体健康、无不良嗜好的专业人员，特殊情况下随叫随到。

5、乙方不得因其他任何原因，随意将本区域的物业服

务人员调离；确需调离的，需制定人员补充计划并经过甲方批准后方可实施。

6、在日常工作中，乙方物业服务人员若发现区域公共设施、设备被损坏时，应及时通知甲方；发现安全隐患及可疑人员时，应及时通知甲方，配合做好安全防范工作。

7、乙方除参加每日联检、月度例会、季度评审会之外，每月至少指派一名高层管理人员到甲方检查承包范围内的保洁卫生情况，并积极征询甲方意见，加强沟通，不断提高服务品质。

8、乙方应科学、合理安排进驻甲方工作现场之物业服务人员工作时间和计划，负责承担乙方派驻甲方工作现场之物业服务人员的工资、保险、劳保福利及其他一切费用。因乙方员工发生劳动争议而影响或有可能影响本合同的履行，乙方及时做出相应调整以保证合同各项物业服务质量。

9、乙方应积极听取甲方对保洁工作的意见，认真配合并完成其他特殊保洁事项。如遇狂风、暴雨、水浸、火灾等紧急突发事件，有义务在甲方统一指挥下参加抢险工作。

10、严格遵守有关安全作业规定，如乙方员工发生工伤事故，由乙方为员工购买意外保险，保险公司进行处理。甲方如要求乙方在非安全区域或没有安全防护的条件下作业，乙方有权予以拒绝，否则造成的安全责任事故由甲方承担。

11、乙方人员在甲方管辖区域内产生经济及法律责任，均由乙方负责，与甲方无关。

十一、合同书附件

附件内容为服务项目概况、服务项目范围及内容、服务标准及要求。

十二、合同生效及其他

- 1、本合同自签订之日起生效。
- 2、合同共 7 份，甲方持 5 份，乙方持 2 份。
- 3、未尽事宜由双方在签订合同时具体明确。
- 4、招标文件、乙方的投标文件及评标过程中的澄清、承诺内容均作为本合同的组成部分，具有同等法律效力。



甲方：陕西学前师范学院
地址：西安市雁塔区兴善寺东街 69 号

乙方：西安嘉桐物业管理有限公司
地址：西安市碑林区南二环中段 15 号飞天花园小区 11 号楼 1 单元 101

甲方法定代表人：张健

乙方法定代表人：冯伟强

联系人：

联系人：刘艳艳

联系电话：

联系电话：18629397675

签约日期： 年 月 日

签约日期：2025年 8 月 4 日

附件：

陕西学前师范学院雁塔校区 2025 年物业服务项目

一、项目概况

本次招标的内容是陕西学前师范学院 2025 年物业服务项目雁塔校区：雁塔校区住宅楼及教学办公楼楼宇、行政、教学、经营性用房及公共区域、走廊、楼梯、大厅、电梯间、公共卫生间的卫生保洁服务；校园室外环境卫生清扫保洁、绿化养护、垃圾分类及清运；电梯维保、维修及年审；消防器材设施维护更换；水电日常管理维修及校园小型维修，包括学校重大活动举办的校园氛围营造。

二、项目具体内容

雁塔校区 1-7 号多层住宅（约 2.4 万 m²）及 8-11 号高层住宅（约 9.1 万 m²）公共区域走廊、楼梯、大厅、电梯间的卫生保洁服务；教学主楼、研修楼、信息楼、学术交流中心、9 号楼等建筑面积约 38000 m²的楼道、楼梯、大厅、公共卫生间的卫生保洁；校园室外约 11000 m²的环境卫生清扫及保洁、校园绿化养护、校园垃圾分类及清运；电梯维保、维修及年审；水电日常管理及维修（500 以下，大型设备及主管道除外）；消防器材设施维护更换；校园小型维修（500 以下），包括学校重大活动举办的校园氛围营造。

三、服务标准要求

1、环境洁净度全面达标

室内空间洁净无瑕：

针对雁塔校区 1-7 号多层住宅（约 2.4 万 m²）、8-11 号高层住宅（约 9.1 万 m²）的公共区域，包括走廊、楼梯、

大厅、电梯间等，以及教学主楼、研修楼、信息楼、学术交流中心、9 号楼等（约 38000 m²）的楼道、楼梯、大厅、公共卫生间，实现地面全天候保持干净整洁，无任何卫生死角。地面需呈现自然光泽，彻底清除灰尘、废弃物、污迹、痰迹、水渍、粘附物、垃圾、烟头、泥沙等各类污染物，确保师生在行走、停留时感受到洁净舒适。

公共区域 2 米以下墙面每月进行系统性除尘，确保无灰尘堆积、无蜘蛛网残留，从细节处维护室内环境的整洁度。同时，通过加强通风、定期消杀等措施，保证室内空气清新自然、无异味，有效控制蚊蝇滋生，消除卫生死角，为师生创造健康的活动空间。

公共设施洁净如新：

对公共区域的门、门把手、电源开关等高频接触设施，每日进行细致清洁，确保表面无灰尘、无污迹，降低细菌传播风险。

公共区域的配电箱、消火栓、灭火器材箱、暖气片等设施每周清洁一次，保持外观整洁，无灰尘、无污物、无污迹，既保障设施功能正常，又提升视觉舒适度。

公共区域的玻璃、各种指示牌每周进行专业清洁，确保通透洁净，无灰尘、无污迹，指示牌、装饰牌需保持光洁明亮，清晰传递信息，同时保证消防通道始终畅通无阻，无任何杂物堆放。

门把、宣传栏等设施表面需杜绝水渍、印迹，公共区域的桌椅、物品存放台无灰尘、无污渍，让师生在使用公共设施时感受到便捷与舒适。

卫生间洁净标准严苛：

卫生间的拖布池、厕纸篓、门、门把手、便池及洗漱池上下水管道每日进行深度清洁，确保无污物、无灰尘、无污迹，从源头减少异味产生。

卫生间地面、小便池、蹲便池每日进行三次定时清洁，配合不定时巡查补洁，确保无污物残留、无污迹附着，时刻保持洁净状态。

卫生间冲水水箱、暖气片每周清洁一次，玻璃窗、顶灯每月清洁一次，全面覆盖卫生清洁盲区。同时，及时清理卫生间内乱涂乱画和小广告，保持墙面整洁；严格检查上下水系统，杜绝跑冒滴漏和长流水现象，实现卫生与节能的双重保障。

室外环境整洁有序：

校园室外约 11000 m²的环境卫生区域，包括道路、绿地等，需保持全天候无杂物落叶、无垃圾枯枝，确保视觉上的整洁度。雨水井、明沟需定期清理，杜绝杂物堆积、垃圾倒入，防止积水形成，保证排水口畅通无阻，避免因排水问题影响校园正常通行。

室外清扫过程中，严格采用科学方法杜绝扬尘现象，在干燥天气或清扫面积较大时，及时进行洒水降尘，维护校园空气质量。室外设施墙面等区域需定期清洁，做到无积尘、无蛛网、无废弃物、无过期张贴物，保持校园整体环境的协调统一。

特殊天气下，暴雨时第一时间组织人员疏通下水道，防止积水内涝；大雪或冻雨天气，迅速清理路面积雪、冰面，并根据实际情况科学抛洒融雪盐，确保校园主要通道畅通安全，保障师生出行便捷。

2、绿化养护达到一级标准

以一级绿地养护标准为核心，构建科学完善的绿化养护体系，确保校园绿化呈现生态与景观的双重优质效果。

所有植物需保持生长态势良好，无病虫害侵袭、无杂草丛生、无枯枝黄叶现象，充分展现园林设计的初衷与美感。草坪覆盖率需达到 96%，纯度 95%，无黄土裸露，无阔叶、开花杂草，全年修剪不少于 6 次，保持草长在 3cm-5cm 之间，剪后整体平整，无明显起伏和漏剪，障碍物处及树头边缘用手剪精细补剪，无漏剪痕迹。

乔木需保持生长良好、形态整齐，无凌乱枝条和冗长枝叶，定期修剪过密枝、交叉枝、荫生枝等，杜绝 20cm 以上的枯枝、折断枝、修剪残留枝。行道树保持树干直立，同一树种树型及高度基本一致，乔木基部无 5cm 以上萌蘖枝及过长杂草；景观树按原设计要求修剪，剪口平整，直径 5cm 以上截口进行封蜡处理，树木支撑捆绑整齐美观。对长势较差的树木每 3 个月进行一次挖穴培土施肥（0.3Kg/棵/次），每年按季节进行树干涂白，有效预防蛀心虫害。

灌木需生长健壮、无病虫害，株型整齐，造型植物轮廓清晰，修剪平直整齐、棱角分明，新生枝叶长度不超过 3cm，基部无过长杂草，无严重黄叶、积尘。每两个月进行一次松土（深度 3-7cm），根据病虫害规律及时喷药防治，开花类灌木按开花习性进行季节性修剪，确保花多、花艳、花期长。

绿篱、绿墙需保持植株生长良好、无病虫害，造型轮廓清晰、棱角分明，连续无中断，表面平直、侧面垂直，无明显缺漏剪和崩口，基部整齐，新枝高度不超过 10cm，不空脚、无枯叶，已定型绿篱新枝不超过 10cm 即修剪，绿篱高

度保持 50-60cm，绿墙高度按原设计执行。及时清除绿篱内杂生植物、爬藤及寄生植物（如菟丝子），对生长不良或严重变形的植株及时更换同类植株。

花坛、地被植物需生长良好，坛内无杂物，坛边整洁，无残花、黄叶、杂草、秃斑，无高出花面的竹签等杂物。修剪层次分明、富有立体感，植物不空脚、不见土，对生长不佳的植物及时松土或更换，无明显病虫害，花叶面无虫口，无干旱现象。水生植物需成片生长于固定区域，无杂生植物及垃圾，及时清除枯黄枝叶，睡莲及荷花类用盆装好后沉入池内，保持生长有序，留有观赏及鱼类活动空间，无明显病虫害。

缸栽荷花及睡莲每 1-2 年重栽一次，施肥及病虫害防治时避免污染水质；盆景需保持山体清洁、盆水清秀，无青苔或泥沙杂物，山石稳固，附生植物生长健壮、比例协调，树桩盆景无明显病虫害及缩枝现象，按树种习性修剪，无 5cm 以上冗长枝，无明显不自然修剪刀痕，盆内无杂生植物及杂物，盆泥无板结或冲刷流失现象，养护过程无肥害、药害。

全年无严重病虫害（即相同或类似品种同一时间因同一病虫害导致大面积光叶或死亡），一般病虫害（有明显症状、受损面积小、一月内恢复）不超过 15 次，轻微病虫害（症状轻、10 日内恢复）不超过 25 次。喷药前一天通知校方并获批准，避开节假日及影响师生生活时段，喷药范围内树立警示牌，5-10 月每月喷药预防一次，高发期见虫即打且 1 天内完成，所用农药高效低毒、环保无害。

全年施肥不少于 4 次，每次施肥量不少于 0.3Kg / 平方米，3-8 月以复合肥为主（氮磷钾 15:10:10），每年至少

施一次有机肥改良土壤，防止板结，施固体肥后立即浇水，乔木等大中型植物采用对角挖穴施肥法。7-8 月高温期，每半个月对草坪及草本花卉淋水一次（雨天除外），确保淋湿淋透，淋水前接好水管，避免漏水、喷到行人或造成路面积水、阻碍交通。所有植物每月全面冲洗叶片一次，去除灰尘；修剪后及时清理残花杂物，保持整洁，避开上课及休息时间在教学区、宿舍楼使用修剪机器；树木支撑高度统一、捆绑整齐稳固，无锋利凸起，不阻碍行人和交通。

3、设施运维保障高效稳定

电梯安全运行无虞

严格按照国家相关标准对校区电梯进行日常维保、故障维修及年度审验，确保电梯运行稳定、安全可靠。维保过程中注重清洁、润滑、调试、检查等细节，及时更换老化部件，详细记录维保及维修情况，保障师生乘坐安全与便捷。

水电设施供应稳定：

做好水电日常管理及维修工作（500 元以下，大型设备及主管道 除外），建立定期巡查机制，及时发现并处理潜在问题，确保水电供应连续稳定，避免因设施故障影响教学、科研及师生生活。对水电设施的维修响应迅速，保障师生基本生活需求。

消防设施完好有效：

定期对校园消防器材设施进行维护与更换，确保灭火器压力正常、消火栓供水通畅、报警系统灵敏可靠，所有消防设施始终处于完好有效状态，符合消防安全规范，为校园筑起坚实的安全防线。

小型维修及时到位：

针对校园小型维修（500 元以下），包括门窗、桌椅、公共设施等的损坏修复，以及学校重大活动期间的校园氛围营造相关维修（如悬挂横幅、布置场景等），做到快速响应、高效完成，确保校园设施功能完备，满足师生日常使用及学校活动开展需求。

4、垃圾分类管理规范

有序投放与收集科学合理：

依据校区布局和师生分布，合理设置垃圾投放点，配备足量且分类清晰的垃圾箱（桶），确保收集点位置固定，服务半径不超过 70 米，占地面积不低于 15 平米（符合陕西省要求），方便师生投放，同时避免对周边环境造成影响。

清运流程规范环保：

配备专用垃圾运输车辆，保证车辆外观整洁、无异味，运输过程中严格防止垃圾遗撒、渗漏，根据垃圾产生量合理安排清运频次，做到日产日清，避免垃圾堆积产生异味或滋生细菌。

宣传与培训全面深入：

工作人员需经过专业培训，熟悉垃圾分类收运流程和规范，具备指导师生分类投放的能力。通过校园宣传栏、公众号、主题活动、讲座等多种渠道，开展垃圾分类宣传教育，提高师生对垃圾分类的认知度、认同感和参与度，形成“人人参与、源头分类”的良好氛围。

5、服务响应机制快速高效

维修响应即时化：

紧急维修（如水管爆裂、电路短路、暖气故障等影响师生正常生活和教学秩序的情况），接到报修后，维修人员必

须在 30 分钟内到达现场，迅速判断问题并采取有效措施，在最短时间内解决问题，降低影响范围。

一般维修（如灯具更换、水龙头漏水、门窗损坏等），确保 24 小时内响应，48 小时内完成维修，若遇特殊情况需延长时间，需提前与师生沟通说明，获得理解。

计划性维修（如定期设备检查、维护保养等），提前与相关部门或师生沟通，明确维修时间、范围及影响，在规定时间内高效完成，减少对正常教学和生活的干扰。

信息化管理便捷透明：

建立功能完善的线上报修平台，支持师生随时通过手机、电脑等终端提交维修申请，平台实时更新维修进度，让师生可随时查询，实现报修流程的便捷化与透明化。同时，对每次维修进行详细数据记录，包括报修时间、维修人员、维修内容、使用材料、完成时间等，为后续服务优化提供数据支持。

6、服务质量持续提升优化

人员专业素养过硬

所有服务人员具备相应的专业知识和技能，维修人员必须持证上岗，熟悉各类设施的维修规范和安全操作流程。使用的维修材料需符合国家标准，确保维修质量和安全性，让师生放心。

监督与反馈机制完善：

设立专门的服务监督部门或开通监督热线，专人负责接收师生对维修服务、保洁质量、绿化养护等方面的投诉和建议，确保每一条反馈都得到及时处理和回应。

维修完成后，向用户发放满意度调查表，全面收集师生对服务态度、维修质量、响应速度等方面的评价，定期汇总

分析反馈数据，针对存在的问题制定具体改进措施，形成“服务 - 反馈 - 改进”的闭环管理，持续提升服务质量。

对重大维修项目（如电梯大修、管道改造等），在维修完成后进行定期回访，跟踪使用效果，确保维修效果持久稳定，及时解决后续可能出现的问题。

7、校园安全防护全面到位

设施安全无隐患：

通过定期检查、预防性维护等措施，对校区内电梯、水电、消防、建筑结构等各类设施设备进行全面排查，及时发现并消除安全隐患，防止因设施老化、故障引发安全事故，保障师生人身和财产安全。

环境安全有保障：

扎实做好除“四害”（老鼠、蚊子、苍蝇、蟑螂）消杀工作，根据季节特点制定针对性消杀计划，定期对公共区域、卫生死角进行消杀，清除“四害”滋生环境，降低病媒生物传播疾病的风险。

严格维护消防通道畅通，确保无杂物堆放，消防器材设施随时可用，定期组织消防设施检查和应急演练，提升校园应对突发安全事件的能力，为师生营造安全和谐的校园环境。

8、助力校园文化建设

积极响应学校重大活动需求，主动参与校园氛围营造工作，通过整洁的环境布置、完善的设施保障、贴心的服务支持，为开学典礼、毕业典礼、学术会议、文化节等活动创造良好条件。从活动前期的场地清洁、设施检查，到活动期间的现场保障，再到活动后的环境恢复，全程提供细致服务，增强师生对校园的认同感、归属感和幸福感，助力校园文化建设。

设迈上新台阶。

9、其他要求

(1) 服务费用：免费维修范围，对于在保修期内的设备或设施，以及因正常使用导致的损坏，应提供免费维修服务。收费维修范围，对于因人为损坏或超出保修期的设备，应按照国家公布的收费标准收取费用，并在维修前告知用户费用明细。

(2) 维修人员资质：维修人员应具备相关专业资质，持证上岗，确保维修工作的专业性和安全性。维修材料：使用的维修材料应符合国家标准，确保耐用性和安全性。维修效果：维修后应确保设备或设施恢复正常使用功能，无明显瑕疵或安全隐患。

(3) 人员要求

校区	岗位名称	在岗人数	工作职责
雁塔校区	项目经理	1	负责项目整体运行，管理协调各项工作。
	维修主管	1	负责统筹管理及协调区域内维修事宜。
	会计	1	负责编制审核凭证、登记账簿、编制财务报表，进行税务处理、资金管理、成本核算，开展财务分析与内部控制，并配合审计。
	出纳	1	负责现金收付、银行结算及资金保管，登记日记账，核对账目，办理外汇业务，配合财务工作，确保资金

			安全、流动清晰及账实相符。
	水电暖及 基础设施 维修人员	4	负责校园所有给水、排水、供暖、供电、公共设施设备及管线的维修维护；负责区域内所有室内外设施及桌椅、门、窗、柜、锁等设施设备维修维护。定期对电梯进行清洁、润滑、调试、检查等日常维护，及时响应故障报修并开展维修，更换老化部件，记录维保与维修情况，确保电梯安全、稳定运行，符合国家相关安全标准。
	绿化 保洁员	12	负责校区所有树木、苗木的日常养护、浇水、施肥、修明、移栽、补栽、虫害消杀等，以及季节性修剪、养护工作及公共区域卫生保洁。
	垃圾分类 专员	1	负责制定并落实垃圾分类方案，开展宣传培训提升公众意识，指导监督分类投放、收集、运输各环节工作，统计分析数据，协调处理异常情况，保障垃圾分类工作规范、高效推进。
合计	21 人		
备注：工作时间符合劳动法相关规定。			

四、服务保障资源配置计划

1、物资资源配置

保洁物资：根据服务范围 and 频次，配置足够的扫帚、拖把、吸尘器、清洁剂、水桶等保洁工具，确保每个绿化保洁员配备齐全的日常工具；定期检查工具完好情况，及时更换损坏工具，每月盘点一次保洁物资库存，保障物资充足。

绿化养护物资：配备剪草机、绿篱机、手剪、喷雾器、施肥工具、浇水水管等绿化设备，根据绿化面积和植物类型合理分配；储备足够的复合肥、有机肥、农药等物资，其中 3-8 月的复合肥按氮磷钾。15:10:10 比例准备，确保满足施肥和病虫害防治需求。

维修物资：储备常用的水电维修材料，如灯具、水龙头、水管、电线、开关等，以及小型维修工具如扳手、螺丝刀、电钻等；消防器材按规定数量储备，定期检查更换，确保随时可用；电梯维保所需的润滑油、零部件等提前备货，避免因物资短缺影响维保进度。

垃圾处理物资：配置足量的分类垃圾箱（桶），按可回收物、厨余垃圾、有害垃圾、其他垃圾进行分类标识；垃圾运输车辆保持完好，定期清洁维护，确保运输过程无遗撒、渗漏。

2、设备资源配置

养护设备：根据绿化面积和养护需求，配置合适的剪草机、绿篱机、打药机、洒水车等设备，定期对设备进行保养维修，确保设备完好率达到 95% 以上；对于大型设备，建立设备使用登记制度，规范操作流程，延长设备使用寿命。

维修设备：配备水电检测仪器、电梯故障检测仪等专业设备，提高维修效率和准确性；设置专门的设备存放区域，

做好防潮、防尘、防盗措施。

信息化设备：为线上报修平台配备专用服务器和终端设备，安排专人维护，确保平台稳定运行；配置电脑、打印机等设备用于数据记录、报表编制等工作。

3、应急物资储备

设立专门的应急物资仓库，分类存放设备、工具、防护用品等，由专人负责管理，每月盘点并补充。

救援设备：抽水泵、应急发电机、电梯应急钥匙、消防水带、灭火器等。

防护用品：雨衣、雨靴、防滑手套、安全帽、应急照明灯具（手电筒、应急灯）等。

生活保障：桶装水、应急食品（保质期内）、医疗急救包（碘伏、绷带、创可贴等）。

通讯设备：备用对讲机（确保在停电时正常使用）、应急联系电话表（含供水、供电、消防、医院等单位联系方式）。

乙方提供的耗品清单

序号	名称
1	拖把
2	推子
3	垃圾袋（大）
4	垃圾袋（小）
5	大扫把
6	洁厕剂（大桶）
7	酸

8	去污粉
9	垃圾桶
10	大垃圾桶
11	多菌灵
12	吡虫啉
13	代森锰锌
14	草甘膦
15	百菌清
16	高效氯氟氰菊酯
17	哒螨灵
18	石硫合剂
19	三唑酮
20	甲基托布津
21	辛硫磷颗粒
22	氯氟菊酯
23	溴氟菊酯
24	磷酸二氢钾
25	稀施美
26	尿素
27	复合肥
28	有机肥
29	硫酸铵锌
30	硫酸亚铁

(注：耗品清单包含但不限于以上种类)

五、其他方案

(一)、整体方案

乙方针对本项目详细列出校园保洁服务整体方案，方案内容包括：服务理念及特色、服务计划、服务目标、重难点分析及解决措施。

(二)、机构建设

乙方根据本项目特点提供机构建设方案，列明组织机构的运行配备情况及专业服务团队人员的职能分工。

(三)、管理制度

乙方针对本项目具有良好的管理制度，方案内容包括：
①岗位制度：具有岗位职责、服务质量标准、作业流程②内控制度：具有管理组织机构、内部管理制度、监督机制、保密制度③人员管理制度：具有员工日常管理辦法、请销假制度、奖惩措施、仪容仪表制度。

(四)、培训考核

乙方根据本项目制定详细、可行的培训考核方案，保证上岗人员的专业素质、服务质量符合甲方要求，方案包含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。

(五)、档案管理

乙方根据本项目特点制定档案管理方案，方案内容包括：
①档案分类及收集②档案保管和移交措施。

(六)、应急预案

乙方针对可能遇到的紧急或意外情况，制定应急方案，

方案包括：①自然 紧急事件：恶劣天气、停水停电、火灾、防汛的预防及处置措施②重要工作日的各类检查及大型活动的处置措施③违法事件：防盗、打架斗殴、寻衅滋事的应急预案。

（七）、能源节约

乙方根据保洁服务工作特点提出详细的水电等能源节约方案，包含①节能降耗原则②节能降耗的具体措施。

六、项目服务承诺

（一）乙方承诺：接受甲方对本标段服务的考核、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。

（二）乙方承诺：上岗人员固定，不会随意更换，若出现服务人员因事、病等不能工作的，及时调整其他服务人员补充，确保服务工作的正常进行，以及储备可调度人员，调度人员可保障临时性工作需要及突发事件处置，且所有人员均有健康证明。

（三）实质性条款

1、乙方承诺：为本标段配备的服务人员不少于 21 人。

2、乙方承诺：派驻的项目经理不会同时兼任其他项目的管理岗位。

3、乙方承诺：服务区维修工（3 人）提供特种作业操作证：电工作业（其中，高压 1 人，低压 1 人）。

4、乙方承诺：服务区维修工（1 人）提供特种设备作业人员证书（安全管理 A 证）。

物业服务考核标准

序号	考核项目	得分	备注
1	室内卫生标准 (20分)	1. 地面清洁 (5分) 地面无垃圾、无污渍、无积水。扣分标准：每发现一处垃圾或污渍扣0.5分，积水扣1分。 2. 桌椅及设备整洁 (5分) 桌椅摆放整齐，无灰尘、无涂鸦。扣分标准：每发现一处不整洁扣0.5分 3. 门窗及墙面清洁 (5分) 门窗干净无灰尘，墙面无污渍、无乱贴乱画。扣分标准：每发现一处不达标扣0.5分。 4. 垃圾桶及卫生工具管理 (5分) 垃圾桶及时清理，卫生工具摆放整齐。扣分标准：垃圾桶满溢扣1分，工具杂乱扣0.5分。	
2	室外卫生标准 (15分)	1. 道路及广场清洁 (5分) 道路无垃圾、无积水、无杂物。扣分标准：每发现一处垃圾或杂物扣0.5分。 2. 绿化带及垃圾桶管理 (5分) 绿化带无垃圾，垃圾桶及时清理。扣分标准：绿化带发现垃圾扣1分，垃圾桶满溢扣1分。 3. 公共设施清洁 (5分) 路灯、座椅、宣传栏等设施无灰尘、无污渍。扣分标准：每发现一处不达标扣0.5分。	
3	绿化养护 (15分)	1. 草坪及树木养护 (5分) 草坪修剪整齐，树木无枯枝。扣分标准：草坪杂乱扣1分，树木枯枝扣0.5分。 2. 花卉及绿植管理 (5分) 花卉无枯萎，绿植无病虫害。扣分标准：每发现一处问题扣0.5分。 3. 绿化区域卫生 (5分) 绿化区域无垃圾、无杂物。扣分标准：每发现一处垃圾扣0.5分。	
4	垃圾分类及清运 (20分)	1. 分类 (10分)，按照政策要求设立垃圾分类专员，制定相关垃圾分类制度，配备相关设施设备。扣分标准：每发现一处问题扣1分。 2. 清运 (10分)，保持分类收集容器、洗手池、收集点周围环境干净整洁，无其他杂物堆放，垃圾合理存放，及时清运。扣分标准：发现违规1次扣1分。	
5	日常小型维修 (20分)	1. 维修响应速度 (10分) 服务响应时间，紧急维修 (如水管爆裂、电路短路、暖气故障等，接到报修后，维修人员应在30分钟内到达现场，并在最短时间内解决问题。一般维修 (如灯具更换、水龙头漏水、门窗损坏等)：应在24小时内响应，并在48小时内完成维修。计划性维修 (如定期检查、设备维护等)：应提前通知相关部门或住户，并在规定时间内完成。扣分标准：每延迟一次扣1分。 2. 维修质量 (5分) 维修后设施恢复正常使用。扣分标准：每发现一次维修不合格扣1分。 3. 维修记录管理 (5分) 维修记录完整、清晰。扣分标准：记录缺失或不清晰扣0.5分。	
6	突发事件应对措施 (10分)	1. 应急响应及时性 (1) 接到突发应急事件报告后，应急队伍需在2小时内完成集结并出发前往现场处置； (2) 事件发生后，相关责任部门需在1小时内通过规定渠道上报事件信息； 未在规定时间内完成队伍集结出发、未按时上报信息，每出现1次扣5分。 2. 应急物资储备管理 (1) 应急物资按标准足额储备，建立物资清单台账； (2) 定期对应急物资进行检查、维护和更新，确保物资在有效期内且功能完好； 物资储备不足、无台账记录、物资过期或损坏，每出现1次扣5分；本项扣完10分为止。	

总分 100分，85分以上为优秀，70-85分为合格，70分以下为不合格。(优秀可直接续签服务合同，合格学校将再次进行多家调研，乙方在同等条件下具有优先权，不合格合同自动作废)