

安康学院教学楼、图书馆 2025 年 物业服务

合 同 书

项目名称：安康学院 2025 年物业服务采购项目

项目编号：SNCG-FM-2025162

甲 方：安康学院

乙 方：西安锦天物业管理服务有限公司



安康学院教学楼、图书馆 2025 年 物业服务

合 同 书

项目名称：安康学院 2025 年物业服务采购项目

项目编号：SNCG-FM-2025162

甲 方：安康学院

乙 方：西安锦天物业管理服务有限公司

安康学院教学楼、图书馆 2025 年 物业服务合同

甲方： 安康学院

乙方： 西安锦天物业管理服务有限公司

签订地点： 安康学院 签订时间： 2025 年 10 月 1 日

安康学院 2025 年物业服务采购项目（项目编号：SNCG-FM-2025162），经 2025 年 9 月 4 日陕西省省级单位政府采购中心公开招标，确定乙方为安康学院教学楼、图书馆 2025 年物业服务（第二标段）中标供应商。根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国招标投标法》等相关法律法规，以及本项目招标文件和投标文件，甲乙双方在平等互利、协商一致的基础上，签订本合同。

一、合同期限

自 2025 年 10 月 1 日起至 2026 年 9 月 30 日止。

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，甲方将对乙方物业服务进行综合考核评价，根据服务评价结果，甲方有权决定是否续签合同，合同一年一签，累计合同履行期限不超过 3 年。

二、服务项目

安康学院教学楼、图书馆 2025 年物业服务

三、合同价款

（一）合同总价：人民币 1695189.00 元整（大写：人民币壹佰陆拾玖 万伍仟壹佰捌拾玖元整）。正常教学期间每月支付：人民币 156961.94 元（大写：人民币壹拾伍万陆仟玖佰陆拾壹元玖角肆分）；寒暑假按正常教学月费用标准的 60%支付，按每年 3 个月（2 月、7 月、8 月）核算，每月支付：人民币 94177.18

元（大写：人民币玖万肆仟壹佰柒拾柒元壹角捌分）。

（二）合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。其中包括服务人员工资（社保、福利、加班费等）、夜班费、伙食费、年终合理奖励、服装费、商业保险、安全管理费、办公费、物料费、耗材费、装备配置费、合理利润、相关税费以及乙方为完成本项目所需的其他费用等全部费用。

四、款项结算

（一）支付方式：银行转账

（二）货币单位：人民币

（三）乙方收款银行信息

单 位：西安锦天物业管理服务有限公司

开户银行：浦发银行长安南路支行

账 号：7210 0078 8013 0000 0592

（四）结算方式

按月结算，根据考核结果据实支付。乙方根据考核结果，在次月5日前向甲方提供正规发票，甲方在收到发票后以银行转账的方式向乙方支付上月相应金额的物业服务费用（具体支付金额以考核结果为准）。

五、服务范围

（一）江南校区物业服务总面积约35434.2平方米。主要为1至6号教学楼（含1号教学楼报告厅）、10号教学楼和图书馆散水界以内的建筑区域，包含建筑内公共区域（楼梯、走廊、公共休息区）、教室、教师休息室、图书馆各库室（含自习室）、陈少默纪念馆、图书馆报告厅、计算机中心、电梯轿厢、卫生间等区域及大礼堂（室内及外部走廊、楼梯），不含办公室、专业教室、实验室、舞蹈室、琴房等专用教学场地。

（二）江北校区物业服务总面积约69962.89平方米。主要为1至2号教学楼、

秦巴楼、电子楼、逸夫科技楼（含附楼）和图书馆散水界以内的建筑区域，包含建筑内公共区域（楼梯、走廊、公共休息区）、教室、教师休息室、图书馆各库室（含自习室、研讨室、校史馆）、图书馆报告厅、电梯轿厢、卫生间、科技楼9楼会议室、乡村振兴学院、计算机中心等区域，不含办公室、专业教室、实验室、舞蹈室、琴房等专用教学场地。

六、服务内容及要求

（一）物业服务主要包括涉及服务范围内的卫生保洁服务、垃圾收集及处理服务、绿化养护服务、水电设施维修服务、楼宇安全管理服务、图书馆安保服务，礼堂、报告厅设备管理服务、消防设备管理服务、应急保障服务、节能降耗管理服务等。有关详细内容以招标文件、投标文件及考核办法为准。

（二）根据服务内容及要求，结合服务范围实际情况，制定具有针对性的服务实施方案，包括但不限于人员组织机构、保洁、楼宇安全管理、图书馆安保服务、报告厅设备管理服务等方案等，甲方审核通过后实施。

七、人员岗位配置

（一）人员配置列表

序号	岗位	要求描述	人数	岗位要求
1	物业主管	1. 年龄符合《劳动法》要求；具有大专及以上学历； 2. 需有类似项目3年及以上物业主管工作经验； 3. 不得同时兼任其他项目且不得随意更换。	4	1. 全面负责项目的日常管理及协调工作。 2. 负责管理所有服务人员日常活动。 3. 符合劳动部门有关用工规定，政治可靠、品行端正、身心健康、无传染性疾病无不良行为记录，专职为本项目服务。 4. 工作规范，作风优良，品行端正、仪容整肃，任何情况下都不得与师生发生冲突。

2	水电设施维修员	1. 年龄符合《劳动法》要求； 2. 具有类似项目服务经验； 3. 均持有特种作业操作证（低压 4 人）。	4	1. 按照行业规范操作，做好水电维修保障。 2. 按照本标段水电设施维修服务内容及要求，完成相应工作。 3. 符合劳动部门有关用工规定，政治可靠、品行端正、身心健康、无传染性疾病、无不良行为记录，专职为本项目服务； 4. 工作规范，作风优良，品行端正、仪容整肃，任何情况下都不得与师生发生冲突。
3	楼宇安全管理员	1. 年龄符合《劳动法》要求。 2. 具有类似项目服务管理经验； 3. 能熟练使用普通话对话。	8	1. 按照本标段楼宇安全管理服务内容及要求，完成相应工作。 2. 符合劳动部门有关用工规定，政治可靠、品行端正、身心健康、无传染性疾病、无不良行为记录，专职为本项目服务； 3. 工作规范，作风优良，品行端正、仪容整肃，任何情况下都不得与师生发生冲突。
4	保洁员	1. 年龄符合《劳动法》要求。 2. 具有类似项目工作经验。	24	1. 按照本标段卫生保洁服务和垃圾收集处理服务的内容、要求及标准，完成相应工作。 2. 符合劳动部门有关用工规定，政治可靠、品行端正、身心健康、无传染性疾病、无不良行为记录，专职为本项目服务； 3. 工作规范，作风优良，品行端正、仪容整肃，任何情况下都不得与师生发生冲突。
5	礼堂、报告厅设备管理员	1. 年龄 ≤ 40 周岁； 2. 具有计算机、音响等多媒体系统设备操作管理经验； 3. 具有大专或以上学历。 4. 具有类似项目工作经验。	3	1. 按照本标段礼堂、报告厅设备管理服务内容及要求，完成相应工作。 2. 符合劳动部门有关用工规定，政治可靠、品行端正、身心健康、无传染性疾病、无不良行为记录，专职为本项目服务； 3. 工作规范，作风优良，品行端正、仪容整肃，任何情况下都不得与

				师生发生冲突。
6	图书馆保安员	1. 年龄符合《劳动法》要求。 2. 具有高中或以上学历； 3. 具有类似项目工作经验。 4. 其中 2 人分别兼任江南、江北校区图书馆楼宇安全管理员。 5. 持保安员上岗证。	6	1. 按照本标段图书馆安保服务内容及要求，完成相应工作。 2. 符合劳动部门有关用工规定，政治可靠、品行端正、身心健康、无传染性疾病无不良行为记录专职为本项目服务； 3. 工作规范，作风优良，品行端正、仪容整肃，任何情况下都不得与师生发生冲突。
合计：49 人				

（二）人员配置要求

- 乙方须足额配备物业服务人员（不少于49人），其中6名图书馆保安须持有效《保安员上岗证》，上岗前向甲方提交证件原件核验及复印件备案，证件无效或伪造视为违约。
- 乙方物业主管不得兼任其他项目管理岗，合同期内不得擅自更换；确需更换的，须提前15个工作日提交书面申请及新主管资质材料，经甲方同意后方可更换，擅自更换需承担违约责任。
- 4名水电设施维修员须持有效且经年审的《特种设备操作证》（作业类别：电工作业低压），确保作业期间证件持续有效，因证件失效导致的一切责任由乙方承担。
- 所有人员上岗前须持“公共场所”类有效《健康证明》，乙方需建立健康档案并定期核查，健康证明过期或人员健康不达标须立即更换，由此引发的事故及责任由乙方承担。

八、设施设备配备

- 乙方根据本标段物业工作需要，提供物料配备清单，其中设备工具包括但不限于安保工具、保洁工具、水电维修工具、绿植养护工具、专业保洁设

备、人员服装及物业日常工具，包括但不限于人员工作服装、保安员制服、拖把、毛巾、套袋、水桶、劳保用品及日常消耗品等。

（二）为保障服务所使用的各类工具及保洁易耗品，包括但不限于拖把、扫帚、垃圾袋、清洁用品（洗衣粉、洗衣液、草酸等）、消杀药剂（乙醇、84消毒液等）、维修工具等，均由乙方提供，并根据实际情况准备充足。

（三）物业服务区域迎接各类突击检查或重大活动产生的日常保洁频次之外的清洁费用及耗材由乙方承担。

（四）物业服务管理办公耗材及费用由乙方承担，包括但不限于办公文具、办公设备、打印装订费用等。

（五）甲方提供的物资包括：教学配套基础物资，即黑板刷、粉笔、门窗帘；设施设备维修耗材，即水电设施设备维修耗材、水电维修耗材、门窗锁具配件、多媒体维护耗材；特种设备与专用系统耗材配件，即消防安防相关耗材配件、垃圾筐、垃圾转运桶；消杀灭菌专用物资，即日常消杀灭菌器械、紫外线消毒灯、水箱除垢剂；以及绿化养护物资，即物业服务区域内的盆栽绿植、绿化养护区域内的绿植。

（六）乙方应按照其投标文件中明确列明的物料范围、规格及供应责任，承担未在本合同中详尽罗列的其他物料相关义务（包括但不限于物料的采购、供应、维护、更换等）；投标文件未明确的由双方协商承担责任。

九、服务质量要求

物业服务质量以招标文件、投标文件及《安康学院教学楼物业服务考核办法》和《安康学院图书馆物业服务考核办法》中的内容为准。

十、考核办法

（一）按照甲方管理规定，分别对教学楼、图书馆物业服务进行考核，教学楼考核分占比60%，图书馆考核分占比40%，根据综合考核评分结果支付当月服务

费。

(二)《安康学院教学楼物业服务考核办法》《安康学院图书馆物业服务考核办法》见附件。

十一、档案管理及培训考核要求

乙方应按照本项目招标文件要求及投标文件响应内容，制定并实施档案管理制度、培训考核方案。档案范围包含但不限于以下内容：服务记录、维修记录、保洁与消杀记录、安保值班记录、绿化养护记录、考核与会议记录等。考核培训内容包含但不限于以下内容：培训管理、员工考核办法、岗前培训、岗位培训、奖惩执行等。

其他要求以招标文件和投标文件中的内容为准。

十二、服务保证

(一) 人员雇佣及劳动保障

乙方须确保所有服务人员月工资不低于甲方所在地政府公布的最低工资标准；依法参加社会保险（养老、医疗、失业、工伤、生育），缴费基数及比例符合国家及甲方所在地规定。

乙方须与所有服务人员签订书面劳动合同，并承担因劳动关系（包括但不限于工资支付、社会保险、工伤赔偿、经济补偿等）引发的全部法律责任。因乙方未依法用工导致甲方被追责的，乙方应赔偿甲方全部损失。

(二)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。

1. 乙方承诺投入本项目的所有人员均为其直接雇用的劳动合同制员工。
2. 乙方承诺工作人员按招标文件落实，具体人员要求与甲方协商确定。

(三)乙方须严格执行国家及行业安全操作规范，并为工作人员配备符合标准的安全防护措施（相关费用已包含在甲方支付的服务费中）。乙方工作人员在

甲方工作范围内因执行岗位职责发生的安全事故，由乙方承担全部民事赔偿责任及有关法律责任；乙方须购买足额有关安全生产的相关保险，保险范围应覆盖服务期间的所有安全风险。

（四）无论因任何原因本项目合同解除或终止的，乙方必须在甲方要求的时间内做好相关的交接手续，包括但不限于移交全部管理档案、钥匙、属于甲方的设施工具、耗材物资等。

十三、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。

十四、验收要求

（一）乙方应制订具体的质量保证措施及质量保证和相关服务承诺。乙方所有的工作除应按甲方的内部流程实施外，还应接受甲方随时检查。如因服务质量未达到目标，甲方有权要求其整改。

（二）甲方定期和不定期地对乙方管理服务进行检查和抽查，检查结果和整改意见及时反馈乙方，并每月对物业服务进行考核。

十五、甲方和乙方的权利义务

（一）甲方的权利、义务

1. 甲方应为乙方工作提供便利，及时协调处理乙方工作中的困难和问题，给乙方创造良好的工作环境和条件。

2. 甲方有权对乙方的服务质量进行检查、监督，对乙方工作存在的问题有权责令返工和限期整改，乙方应无条件服从甲方的工作安排，对拒不服从工作安排的，甲方有权单方解除合同且拒付当月费用。

3. 甲方依据实际情况向乙方无偿提供安全有效的取水、用电资源（仅限日常工作需求）。

4. 超出服务范围的，由甲乙双方认定后协商解决。

5. 甲方有权查验乙方配备的工作人员是否符合标准、使用的工具等是否符合要求。

6. 在合同履行期内乙方工作人员应完全服从甲方的监管，遵守甲方的各项规章制度；若乙方员工发生意外事故或死亡由乙方负责善后和承担相应的法律、经济等责任；对在工作中有不良习性、不遵守安全规定、不服从管理的员工，甲方有权建议乙方予以辞退或更换。

7. 为保证正常教学、科研及各项工作顺利开展，或处理突发事件、完成省市安排突击工作等应急任务，乙方应接受甲方安排，并作为合同规定范围内的服务内容做好服务工作。

（二）乙方的权利、义务

1. 乙方结合本合同约定接受甲方的管理和监督考核。

2. 乙方根据相关法律法规和学校规章制度，结合本合同约定，制订相关工作的管理办法、规章制度、实施细则，不得损害甲方的合法权益，获取不当利益。

3. 全体上岗员工要自觉维护甲方的集体形象，严格遵守甲方的规章制度，提供优质高效的专业服务。

4. 乙方自觉接受甲方的监督，甲方管理人员对乙方工作提出异议而乙方认为不合理时，乙方有权向甲方提出书面申诉。

5. 乙方必须按照本合同约定的工作范围和工作标准，遵照甲方规定时限，保质保量完成工作任务。

6. 乙方在校服务期间，所聘用员工必须符合劳动法的相关规定；人员数量的配备、设备类型、数量以乙方投标文件中约定的为准；所属员工能够胜任岗位要求；乙方要加强所属人员的人身、财产安全教育，如若发生意外事故，甲方概不承担任何责任。

7. 乙方不得将本合同约定的项目以直接或者间接方式转包或者分包给第三方及个人。

8. 接受甲方临时性应急性工作调度安排及甲方安排的其他工作任务。

9. 甲方给乙方安排合同以外的用工服务，由双方认定后协商解决。

10. 积极参与甲方组织的集体活动或公益活动。

十六、违约责任

（一）按照《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，应提前三个月通知对方，如有一方违反将补偿对方二倍月度物业服务费。

（四）乙方不认真履行合同条款或因其他理由突然终止合同，视为乙方单方违约，补偿甲方二倍月度物业服务费。

（五）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。

（六）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。

（七）乙方如果违反合同约定或未达到服务指标、服务要求，甲方有权要求乙方整改，同时甲方将视情节轻重及造成的影响扣除当月物业服务费用人民币100-20000元，对重大事故或造成严重后果者，甲方有权终止合同，且有权拒绝支付该月的服务费，由此产生的一切责任和损失由乙方全部承担。

（八）乙方在履行合同过程中造成甲方、甲方人员或其他第三方财产或人身损失时，甲方有权选择解除合同，且乙方须全额赔偿损失，并须支付给甲方违约金。

（九）乙方未按本合同约定在合同生效后7个工作日内向甲方提交完整、真实、有效的人员资质材料（包括但不限于身份证、相关岗位证书、健康证明等）成册备案，或经甲方核查发现乙方实际派驻人员存在数量不足、资质不符、证件造假等情形，构成虚假应标或履约不符的，视为乙方违约。甲方有权要求乙方在5个工作日内完成整改；乙方逾期未整改或整改后仍不符合合同要求的，甲方有权根据违约情节轻重，采取以下一项或多项措施：

1. 人员不足，每人按月服务费的5%扣减相应服务费用。

2. 暂停支付当期服务费用直至整改合格。

3. 情节严重的，甲方有权单方解除本合同，并要求乙方承担由此给甲方造成的全部损失。

4. 乙方因上述违约行为导致甲方遭受行政处罚、第三方索赔或声誉损害的，还应承担全部赔偿责任。

十七、合同终止

（一）如果在服务期内无理由终止合同，甲方须提前三个月向乙方发出书面通知终止合同，否则，支付乙方二倍月度物业服务费的违约金。

（二）乙方无理由终止合同需提前三个月书面通知甲方，并赔偿损失，否则支付三倍月度物业服务费的违约金，违约金不足以弥补损失的，应继续赔偿损失。

（三）若乙方出现以下情况，甲方可单方终止合同并要求赔偿：

1. 乙方发生损害国家利益，或发生重大安全事件隐瞒不报，或其他违反法律法规和规章制度行为，造成恶劣影响的，甲方可以单方面终止合同，且乙方须赔

偿给甲方造成的全部经济损失，并须支付月度物业服务费五倍金额的违约金。

2. 乙方未能履行合同和遵守有关规定，在甲方发出书面警告后一周内，如乙方仍无采取补救措施或拒不整改的，甲方可立即终止合同，且有权拒绝支付该月的服务费，并有权要求乙方支付合同总金额10%的违约金，赔偿甲方损失。

3. 由于乙方原因造成重大责任事故或安全事故，甲方可以单方面终止合同，且乙方须赔偿给甲方造成的全部经济损失，并须支付甲方月度物业服务费五倍金额的违约金。

4. 乙方或乙方工作人员冒用甲方名义，造成甲方名誉和财产受损的，甲方可以单方面终止合同，乙方需承担全部法律责任，且乙方须支付甲方月度物业服务费三倍金额的违约金，违约金不足以弥补损失的，应继续赔偿损失。

5. 乙方出现转租、转让、抵押承包等情况，甲方可以单方面终止合同，且乙方须支付甲方月度物业服务费二倍金额的违约金，违约金不足以弥补损失的，应继续赔偿损失。

6. 遵守国家法律法规和学校规章制度，依法用工；接受甲方的监督管理和建议；乙方因工作原因使用的员工只与乙方存在劳务关系，发生劳务纠纷、工伤、死亡等由乙方自行处理，与甲方无关；若乙方处理上述纠纷不当，影响甲方工作和声誉的，甲方有权单方解除合同，并有权追究乙方法律责任。

十八、争议解决

因履行本合同所产生的任何纠纷，甲乙双方应首先通过友好协商解决；若双方协商未能达成一致解决方案（或“协商不成”），任何一方均有权向甲方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。

十九、合同生效及其他

（一）本合同自签订之日起生效。

（二）本项目的招标文件、乙方的投标文件，为本合同不可分割的组成部

分，与本合同具有同等法律效力。本合同未约定或约定不明确，但与本合同履行相关，应按照招标文件及乙方的投标文件执行；若上述文件之间存在不一致，以本合同约定为准；本合同未约定的，以乙方的投标文件为准；投标文件未约定的，以招标文件为准。

（三）本合同一式柒份，甲方执伍份，乙方执贰份。

（四）附件：

- 1. 安康学院教学楼、图书馆物业服务内容及要求
- 2. 安康学院教学楼、图书馆物业服务考核办法
- 3. 安康学院图书馆物业服务考核办法

甲方（盖章）：安康学院
地址：安康市育才路 92 号

乙方（盖章）：西安锦天物业管理服务有限公司
地址：西安曲江新区翠华路1688号17层17-3室

法定代表人：
委托代理人：

法定代表人：
委托代理人：

联系电话：0915-3288121

联系电话：

附件1:

安康学院教学楼、图书馆物业服务内容及要求

根据安康学院 2025 年物业服务采购项目招标文件有关内容，制定以下要求。

一、服务内容及要求

1. 卫生保洁服务（含教学楼、逸夫科技楼、大礼堂、秦巴楼、电子楼、图书馆等）

（1）服务要求

1) 公共区域：①日常基础保洁每日早、中、晚各打扫一次卫生，教学楼分别为早 7:30 之前，午 13:30 之前，晚 9:30 之后。正常教学期间，合理安排作业时间、分区域机动保洁，避免影响教学活动；每天清理楼宇周围散水，全天保洁。②地面保洁：教学楼大厅、楼道、电梯、公共教室地面、图书馆各库室卫生每天拖 1 遍，早、中、晚清扫 1 遍，全天巡回保洁。③设施设备保洁：楼梯扶手、垃圾桶、装饰柱等，每天擦拭 1 遍，全天巡回保洁；电梯的轿厢、电梯厅、电梯门及门套、指示板、厢壁，每天擦拭 1 次，全天巡回保洁；大厅门及门套、门玻璃等，每周最少擦拭 1 遍，全天巡回保洁；墙面、踢脚线、楼道门、窗、灯具及开关、天棚、吊顶、配电箱、消防设施，每周最少清洁 1 遍，全天巡回保洁；窗台、门楣、门套、墙面、墙角天棚，每周擦拭 1 次；门窗玻璃每两周擦拭 1 次；热水箱每天擦拭 1 次，茶水篓及时清理。

2) 卫生间保洁：每天早、中、晚共 3 次对卫生间全面清洁（清扫 1 遍，拖 1 遍），每 2 小时巡回保洁，保证室内无污渍、无积水、无异味；做好灭蚊蝇工作，每周一次日常消杀，特殊时期一天两次，做到有效控制蚊、蝇等害虫滋生；门帘常规 2 周清洗 1 次，特殊情况及时清洗。

3) 礼堂、报告厅、会议室：活动使用前、后需全面彻底保洁；无活动时，每 2 日保洁 1 次；头套污渍及时清洗，每学期最少清洗 1 次。

4) 楼顶：楼顶屋面、天台的地面每月清洁 1 次；雨水管沟每 2 个月检查 1 次，每年雨季前全面疏通 1 次，下雨天及时疏通，确保排水通畅。

(2) 服务标准

(1) 公共区域标准

地面：干净整洁无杂物，无临时性积水、污渍；垃圾筐（箱）垃圾量不超过容器的三分之二，及时转运；墙面与天花板：1.8M 以上墙面，无积尘、无蛛网；1.8M 以下墙面，无广告、无涂鸦，踢脚线、附着物表面干净无污迹；门窗玻璃：玻璃干净明亮，窗台目视无明显积尘；公共设施（门、窗、扶手、栏杆、开关、灯具、消防栓等）表面干净、无积尘、污渍；楼梯下及走廊无堆放杂物；楼顶屋面、露台：无垃圾、杂物，无积水（雨天除外）排水管道通畅、无淤积；绿化带及周边无杂物、无积水（雨天除外）；散水地面干净整洁，无堆积物与淤泥等，确保雨水排水畅通。

2) 功能区域标准

教师休息室：桌椅、家具、电器摆放整齐，表面干净无杂物；窗帘挂放整齐；毛巾、洗手盆摆放整齐、表面干净无污渍；地面干净无杂物、无积水；绿植花盆干净、不缺水、无枯枝。

教室：桌椅表面干净无灰尘，摆放整齐（横平竖直），桌斗无废弃物品；讲台、多媒体台面无积尘；黑板课后擦净，板槽无粉末，周边整洁；窗帘挂放整齐，室内地面干净无杂物、室内无异味。

图书馆库室：每天清扫 3 次，早、中、晚各至少一次；桌椅摆放整齐，无灰尘、无水迹、无污迹；书架、架标、隔板无灰尘、无水迹、无污迹；计算机、自助借还机无灰尘、无污迹，显示器无手印、无水印。

3) 卫生间标准

大、小便池外观干净，池内无粪迹尿垢；地面洁净无积水；镜面、水盆、台面无水渍，纸篓垃圾量不超过容器的三分之二；隔断无污渍、无广告；无明显异味，无堆放杂物；热水器表面光洁无结垢、污迹；茶漏周边干净无杂物、废渣；有效控制蚊、蝇；门帘干净整洁。

4) 电梯轿厢标准：地面、不锈钢表面干净无杂物、污迹、水迹、锈迹；表面定期擦油保持光亮；门槽内无垃圾杂物。

5) 礼堂、报告厅、会议室标准：桌椅摆放整齐、表面干净、无积尘；座头套干净、座椅整齐；地面干净、无杂物；窗帘挂放整齐。

(3) 其他未尽事宜，按照学校相关规定执行。

2. 垃圾收集及处理服务

按国家相关规定对服务区内的生活垃圾实施分类管理，及时转运至垃圾转运站，转运过程中严禁产生二次污染。服务区内的生活垃圾必须做到日产日清，确保不在桶（箱）内过夜；垃圾转运装袋，每日上午 7:30 前、18:00 前进行集中转运；垃圾转运过程不得影响学校的正常工作、学习和生活秩序。保持服务区域内垃圾桶（箱）及周边环境干净整洁，做到无垃圾满溢、无明显尘土堆积、垃圾桶（箱）无破损变形等情况；根据情况，每天、周对垃圾桶及周边进行清洁及消毒。

3. 绿化养护服务

(1) 区域为江北校区图书馆绿植形态管理服务和绿植养护管理服务。

(2) 绿植形态管理服务要求

1) 修剪整形：江北图书馆灌木及绿篱每学期修剪 1 次，需保持高度 ≤

50cm，轮廓整齐；江北图书馆 5 楼草坪每学期修剪 1 次，留茬高度控制在 3~5cm；江北图书馆副楼 2 楼外廊每月修剪 1 次；江北校区图书馆中庭绿植的

枯枝、病枝需及时清除，避免遮挡排水口。

2) 区域差异化养护：不开放区域以清理整齐为核心，确保植被生长有序、无杂乱现象；半开放及全开放区域以美化为重点，通过修剪造型、疏密调整等方式提升景观效果。

(3) 绿植养护管理服务要求

1) 工具与设备管理：作业时使用轻便电动修剪机、高枝剪等工具，避免因操作不当损伤防水层；使用后及时清洁保养，存放于指定干燥区域以防锈蚀。

2) 病虫害防治：每周巡查 1 次，重点观察叶面虫卵、霉斑等异常，发现问题及时记录上报；针对陕南地区常见的蚜虫、炭疽病等病虫害，制定针对性应对措施；病害区域及时隔离并移除病株，防止扩散。

3) 灌溉与排水：人工浇灌需保证土壤湿润不积水，不对区域卫生及排水沟渠造成影响；雨季前清理排水沟，确保无杂物堵塞，雨季期间每日巡查以保障排水通畅。

4) 安全与环保：作业时设置警示牌，完成后不得遗留工具、杂物；落叶及修剪垃圾当日转运，严禁焚烧。

5) 工作档案：规范填写绿化养护日志，内容包括作业内容、发现的问题及处理结果等，确保养护过程可追溯。

6) 季节与区域适配养护：结合不同区域开放属性及季节气候特点（如夏季抗旱、冬季防寒），实施差异化养护措施，不开放区域以清理整齐为主，半开放及全开放区域以美化为重点，同时调整灌溉频率、修剪周期等，兼顾功能性与景观性。

(4) 绿化养护标准

- 1) 灌木及绿篱保持高度 ≤ 50cm，轮廓整齐；
- 2) 草坪留茬高度 3 ~ 5cm；

3) 绿化带内无垃圾，枯枝叶及时清理。

4. 水电设施维修服务

(1) 服务内容包含照明系统（包含灯具、开关、线路等）、用电设备（如电扇、电源开关、插座、配电箱等）、用水器具（含龙头、水箱、角阀、软管、上下水管、冲水阀、小便池、电热水器等）等水电设施设备的日常维护与维修；门窗、桌椅等设施的螺丝紧固、把手、插销、门锁维修更换及简单维修；卫生间管道疏通；水电设备安全隐患检查。

(2) 照明系统、用电设备、用水器具等日常检查、维修服务。要求每周对服务区域内的照明系统、用电设备、用水器具等水电设施设备进行检查。检查内灯具是否正常运行、开关是否灵敏、线路是否存在老化破损等情况；电扇运行是否正常、电源开关及插座是否完好、配电箱有无异常等；龙头、水箱、角阀、软管有无滴漏、老化、损坏等情况。

(3) 接到报修或检查发现故障，维修人员 15 分钟内响应，2 小时内完成维修，包括更换故障灯具、开关，修复线路等，由采购人签字确认。若因配件缺失等特殊情况无法按时完成，及时向采购人说明原因，条件成熟后第一时间维修并做好记录。

(4) 门窗（帘）、桌椅等设施零星维护维修服务要求：每周配合检查门窗、桌椅等，对门窗、桌椅螺丝松动，把手、插销、锁具故障，窗帘轨道（窗帘）松动、脱落等情况进行更换及简单维修。接到相关报修后，须 15 分钟内响应，30 分钟内完成，确保设施正常使用。

(4) 水电设施设备安全隐患检查：每周对重点部位水电设施设备进行安全检查，详细记录设施设备运行状态、检查时间、检查人员等信息并及时上报。

5. 楼宇安全管理服务

(1) 内容包括楼宇巡查服务：针对不同楼宇的综合环境，制定涉及巡查路

线、时间、频次、内容、安全隐患、突发事件处理等方案，巡查应有常规性和针对性。楼宇管理服务：针对不同楼宇的综合环境，制定涉及图书馆库室、教室管理、教学设施设备管理、教学活动保障、寒暑假安全管理等方案。消防设备管理服务：针对区域内消防设施设备管理、消防安全检查、安全培训等。

（2）楼宇巡查服务要求

1）楼宇每 2 小时巡查一次并做好记录，重点区域（如教学楼、实验楼、图书馆出入口）需定时巡查；对大件物品外出情况要进行询问和登记。

2）每日对楼内设施设备、门窗、消防设施、用电安全、用水状况（重点排查跑冒滴漏问题）进行系统性安全巡视检查；发现异常情况立即上报相关部门，并持续跟踪处理进度，直至隐患消除。

3）每周对楼宇内门窗、建筑内外墙面、地面、吊顶、玻璃顶、屋面防水、围栏护栏、地沟设施设备等进行安全隐患排查，详细记录检查情况，发现问题及时上报并跟踪处理结果。

4）寒暑假期间，假期每日巡查楼宇，保障楼内设施设备及人、财、物安全，发现问题及时上报、记录并跟进处理结果。

（3）楼宇管理服务要求

1）基础信息掌握：及时熟悉所管理楼宇的基本情况，包括教室、库室的数量，各房间的功能及分布，水电系统、设施设备的运行状况等，确保各项服务工作高效开展。

2）日常开闭管理：严格按照学校教学作息时间及要求，开启与关闭楼宇、教室、库室及相关场所通道门；正常教学期间，未经采购人许可，不得擅自关闭楼宇及相关场所，若因此造成影响，将按照学校有关规定处罚。

3）应急处置：发生突发事件时，第一时间维护现场秩序，及时上报并协助后续处置工作；制止图书馆内的不文明行为。

4) 物资检查: 每日检查教室内黑板刷、粉笔的配备情况, 根据实际需求及时补充, 确保教学活动不受物资短缺影响。

5) 夜间管理: 每晚教学活动结束后, 对楼宇实施封闭管理。封楼前需逐一检查楼内场所, 确保无人员滞留后, 关闭灯光、电扇、空调、多媒体设备等常用电器, 锁闭门窗, 最后关闭楼宇通道。

6) 特殊时期管理: 寒暑假期间, 楼宇实行封闭管理。师生离校后, 需对楼内进行一次全面安全检查, 关闭电器设备及门窗。

7) 配合维修: 配合学校做好楼宇设施设备的维修工作, 并跟进处理结果。

8) 协助做好教学活动的桌椅外借及回收入库工作。

6. 图书馆安保服务

(1) 负责图书馆的安全保卫、防火、防盗、门卫值班、夜间值守、日常巡查等工作。

(2) 负责图书馆大门的开启与关闭工作。开馆后, 负责对图书馆的大厅出入口、书库及公共区域进行巡视, 禁止着装不整、穿拖鞋者入馆, 严防携带宠物、易燃易爆等危险品的人员入馆, 负责检查、督促读者持校园卡经过门禁系统身份认证后入馆, 协助完成图书馆出口处监测仪报警后的情况处理; 闭馆后, 通知并检查读者离馆, 配合楼管切断应该切断的电源, 关闭门窗和水龙头等, 做好夜间值班工作, 以确保图书馆的夜间安全。

(3) 江南馆开放期间至少 1 人在岗, 江北馆开放期间, 至少 2 人在岗。双人岗一人负责大厅出入口安全管理及疏导工作; 一人负责馆内书库、走廊、卫生间等公共区域安全巡视工作, 对违反公共秩序的人员要加以劝阻, 如使用明火、违章用电、吸烟、喧哗、随地吐痰、乱扔果皮纸屑、破坏公物及公共设施等。单人岗执行相同职责, 因江南馆无门禁设备, 以值守和定时巡查相结合的方式在岗工作。

(4) 认真做好巡查工作记录,发现问题如无法处理,要及时向图书馆工作人员或值班领导报告。

(5) 负责来访人员的入馆登记,应了解其来意,查验其有效证件,履行登记入馆手续。

(6) 负责图书馆消防设施设备的统计、检查和登记记录,加强消防、防盗等安全监控(主要工作指日常巡逻巡视、门窗锁具检查、消防设备器具检查巡视和记录等工作),发现异常情况应及时向有关领导报告。

(7) 负责图书馆物品出入管理,物品出馆必须由相关部门负责人签名后方可放行,并做好记录。

(8) 完成图书馆安排的其他安保任务。

(9) 保安员工作要求

1) 实行全年 24 小时安全保卫制度,江南馆开放期间至少 1 人在岗,江北馆开放期间,至少 2 人在岗,必须严守岗位,认真履行职责,确保全馆安全;

2) 统一着装,礼貌待人,文明值勤,严禁与读者发生任何形式的矛盾和纠纷;

3) 按时上下班、交接班,做好值班记录,工作时间不得擅自离岗、脱岗、串岗或私自代岗;

4) 具有良好的思想素质和业务素质,仪表端庄,热情服务,礼貌待人,严禁上班睡觉、吸烟、玩手机、打游戏和酒后值岗等;

5) 每日开馆后,每 2 小时按巡更点对全馆进行一次巡查;每日晚闭馆后,每 4 小时按巡更点对全馆进行一次巡查,确保无安全隐患;

6) 保持畅通联络,妥善处理突发事件,有问题时及时汇报;夜间或节假日期间有紧急情况时,应及时向学校保卫处和图书馆领导汇报,并做好情况记录;

7) 如发生安全事故,在调查、处理之前不得对有关情况随意播散,妄加评

论;

8) 加强防火防盗管理。如发现火情, 第一时间处置灭火并报告图书馆和保卫处, 迅速引导、疏散馆内人员, 防止发生因人群拥堵、碰撞、踩踏造成伤害事故, 火灾形成后及时撤离现场并拨打火警电话; 如发现盗窃事件, 保护好现场, 及时报告学校保卫处处理。

7. 礼堂、报告厅设备管理服务

(1) 区域包含江南校区 1 号楼报告厅、礼堂、图书馆 6 楼报告厅及江北校区图书馆报告厅设备保障服务。

(2) 活动前: 协助完成会场布置, 确保场地布局符合活动需求; 提前 30 分钟到场, 做好场地清洁及安全检查(包括门窗、电气设备等), 为活动提供整洁、安全的环境; 活动后: 恢复场地原貌, 保持干净整洁; 仔细检查门窗、电气设备是否关闭, 确认无误后方可离场, 并做好相关记录。

(3) 设备保障

1) 操作规范: 严格按照设备操作手册规范使用多媒体设备(投影仪、音响、LED 屏、灯光系统等), 禁止非授权人员擅自操作。

2) 活动前准备: 提前 30 分钟到场, 完成音视频、灯光、网络等设备调试, 确保设备正常运行。

3) 活动中保障: 管理员全程值守, 实时监控各系统设备运行状态, 保障设备稳定工作。

4) 活动后处理: 检查并关闭所有设备电源, 做好设备整理及收纳工作。

(4) 礼堂、报告厅活动应急保障需遵循“快速响应、有效处置、降低影响”原则, 具体要求如下:

1) 应急保障方案制定与管理。需针对礼堂、报告厅活动可能出现的各类突发情况, 预先制定完善的应急保障方案, 方案应形成书面文件, 经采购人审核通

过后执行。

2) 应急保障方案需包含但不限于以下要素：常见设备故障（如投影仪黑屏、音响失声、网络中断、灯光故障等）的具体应急处置流程，明确操作步骤、责任人及所需工具；突发安全事件（如火灾、停电、场内拥挤踩踏风险等）的应急应对措施，包括疏散路线、联络方式、与学校后勤、安保等部门的协同机制；备用设备清单及调配机制，明确各类备用设备的存放位置、性能状态、启用条件及调配流程，确保备用设备能在紧急情况下快速投入使用；应急联络通讯录，包含采购人、学校相关管理部门、设备投标人技术支持、学校后勤及安保等的联系方式，确保紧急情况下能及时沟通。应急保障方案需定期（至少每季度）进行评估和更新，结合实际发生的应急事件、设备更新情况及活动形式变化等，对方案内容进行修订完善，保证方案的适用性和有效性。

（5）故障处置机制

1) 活动开展期间，技术保障人员需全程值守，实时监控音视频、灯光、网络等系统设备运行状态，确保第一时间发现异常。

2) 若发生设备突发故障（如投影仪黑屏、音响失声、网络中断等），应立即启动应急方案：优先切换至备用设备（如备用投影仪、麦克风），或通过调整参数、重启系统等方式快速排查修复；若短时间内无法解决，需及时与活动主办方沟通，协商临时调整活动流程（如暂停设备使用环节、转为纯现场讲解等），避免活动中断。

（6）信息上报要求

1) 故障发生后，在处置的同时需立即向采购人汇报情况，说明故障类型、影响范围、处置措施及预计恢复时间；处置完成后，需补充汇报最终结果及原因分析。

2) 若故障导致活动严重受阻（如长时间中断、安全隐患等），需同步联系

学校相关管理部门，协同推进应急处理。

（7）设备维护保养与人员管理要求

1）设备维护保养：建立设备维护台账，定期对多媒体设备（投影仪、音响、LED 屏、灯光系统等）进行检查、清洁、调试等维护保养工作，及时发现并处理潜在故障，延长设备使用寿命。活动前后对设备进行全面检查，确保设备处于良好状态。

2）人员培训及储备

培训内容：定期组织工作人员学习设备操作手册及规范，使其熟练掌握多媒体设备的操作方法；开展应急处理技能培训，提升突发故障处理能力；让工作人员熟悉活动各环节的工作要求，包括前期准备、期间保障、收尾工作等。

人员储备：建立人员储备机制，确保有足够的专业人员应对各类活动保障工作，避免因人员短缺影响活动开展。

工作人员需严格遵守学校相关制度、规定，对于其他未尽事宜，按照学校相关规定执行。

8. 消防设备管理服务

（1）建立服务区域内消防设施设备台账，详细记录灭火器、消火栓、报警装置等设备的型号、数量、安装位置及维保情况。

（2）开展日常巡查工作，协助采购人完成消防灭火器等设备的统计、更换任务，确保设备处于有效期且性能完好。定期对安全疏散通道、防火门、出口指示灯进行检查维护，发现故障及时报修，保障标识清晰、安装牢固、灯箱电源指示灯正常运行。

（3）按照要求，定期组织对辖区内设施设备安全用电、消防安全管理等情况进行全面检查，建立消防安全隐患台账，详细记录隐患类型、具体位置、严重程度等信息。针对排查出的隐患，明确整改责任人和整改期限，限期完成整改工作。

作，并对整改结果进行复查验收，形成闭环管理。

（4）定期组织开展消防安全教育、消防知识培训活动，普及火灾预防、应急逃生、消防器材使用等知识。

（5）严格执行学校相关应急预案，积极参与采购人组织的消防演练活动，提升员工火灾应急处置能力，确保在突发情况下能够迅速、有效地开展救援工作。

四、总体要求

（一）投标人应根据采购人的人员和岗位要求，配备服务人员和服务设施。

（二）拟派服务人员应按规定统一着装、着装整齐清洁，仪表仪容整洁端庄。投标人须按照国家规定为员工购买社保及相关保险并签订劳动合同或聘用协议，管理、服务人员必须统一着装，相关费用由投标人承担。

（三）拟派服务人员应及时、认真做好工作日志、交接班记录、账册等记录工作，做到字迹清晰、数据准确。投标人每周需要委派物业主管与采购人集中汇报工作和相关项目的工作进度，投标人和其他参会人员视情况作出要求；投标人需要安排物业主管的上级主管部门负责人定期主动检查项目服务工作并向采购人了解服务达成情况和服务质量，做到良好沟通协调和工作落实。

（四）拟派服务人员应接受过相关专业技能的培训，掌握物业管理基本法律法规，熟悉采购人的基本情况，能正确使用相关专用设备。

（五）组织机构设置及职责分工需形成书面文件，报采购人备案；若因服务需求调整需变更组织架构或职责，应提前7个工作日向采购人提交变更方案，经审核同意后方可实施。

（六）拟派服务人员要求相对稳定，特殊情况有变化，需提前告知采购人管理部门，并征得采购人同意后方可实施，人员到位相互对接时间不少于一周，新到人员档案信息及时备案到采购人。

（七）投标人在物业服务过程中须参加采购人组织的日常检查及各项考核。

（八）为提高物业管理服务水平，所有拟派服务人员在服务期间按岗位要求进行定期短期培训。需要时，应接受采购人对服务人员的集中培训。

（九）投标人保证为从事本物业服务项目的人员提供符合安康市法律法规的薪资及各项保险。投标人聘用的工作人员工资待遇不低于所在安康市本项目所在区域的最低工资标准。投标人工作人员在任何时间发生人员的医疗费、抚恤费、善后费和其他相关费用，均由投标人承担，与采购人无任何关联，采购人除承担物业管理服务费外不承担其他任何费用。

（十）服务人员上岗前必须有完整的岗位培训合格记录，上岗后按岗位统一着装，仪容整洁，言行规范，文明礼貌，严守工作纪律，无缺岗、脱岗、开小差等违反劳动纪律的现象，在日常的工作中贯彻“服务育人、管理育人、环境育人”的要求。

（十一）服务人员如存在不负责任、工作表现差或不能胜任岗位要求的言行或现象，采购人有权提出调离建议，投标人必须及时安排顶替人员到岗直至投标人认可为止，以确保服务质量。

（十二）根据服务内容，建立物业管理组织机构，科学设置管理部门（如综合管理部、运维部、服务保障部等），明确各部门职责权限及协作机制。

五、岗位要求

（一）为保证服务质量，本项目以“服务结果导向”为原则，通过月考核、年度考核相结合的方式，评估服务成效。投标人须科学合理配置岗位人员数量，并根据各阶段服务需求，对人员配置进行适时动态调整。

（二）人员动态调整要求

1. 合法合规要求：人员调整需符合《中华人民共和国劳动法》有关规定。
2. 人员储备：投标人应建立健全人员储备管理机制，确保配备足量同岗位人

员。当岗位人员因病、事假空缺，或因应急保障、专项保障导致现有人力不足，影响服务质量时，须及时进行人员增补。

3. 岗位管理：投标人不得频繁更换楼宇管理、水电维修、报告厅设备管理等岗位人员。如确需更换，应提前 1 个月告知采购人。新人须经培训且考核合格后方可上岗，工作交接过程中不得影响服务质量。

4. 投标人负责承担所有用工人员的薪资、社保及相关福利保障，确保员工权益得到充分落实。

（三）人员要求

1. 投标人的所有用工行为均须符合《中华人民共和国劳动法》及相关法律法规的规定。

2. 员工统一服装，佩戴明显标志，工作文明、热情、规范。

3. 若物业主管无法满足采购人服务需求，投标人须在 15 日内重新选派人员担任物业主管，直至达到采购人的要求为止。

4. 水电维修人员须持有特种作业操作证（低压电工作业）。

5. 保安人员须具备相应保安服务资质（公安机关核发的保安员上岗证）

6. 其他要求按照学校相关管理规定执行。

六、总体要求

（一）投标人提出针对本标段完整可行的总体服务方案，内容包含①总体服务目标及计划安排②重难点分析及解决方案。

（二）投标人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。

七、档案管理及培训考核要求

（一）档案管理及培训考核方案：针对本标段服务特点制定项目档案管理及培训考核方案，内容包括：①档案管理：项目人员档案、服务流程记录档案、实

施方案、计划总结及档案移交②培训考核：岗前培训、员工培训、考核（人员、业务）。

（二）档案范围包括但不限于：服务记录（日常巡查记录、设备运行记录、活动保障记录、客户投诉处理记录等）；维修记录（设施设备维修保养记录、故障处理报告、零配件更换记录等）；保洁与消杀记录（日常保洁计划表、消杀工作记录含时间、区域、药剂种类及用量等）；考核与会议记录（员工考核结果、内部会议纪要、与采购人沟通会议记录等）；其他重要档案（合同文件、规章制度、应急预案、培训资料等）。

（三）档案管理应采用电子化与纸质化双套制，电子档案需定期备份，纸质档案需按年度分类装订，并做好防潮、防火、防虫等保护措施。

（四）每年服务期满后，需将当年度形成的完整档案整理成册，移交采购人存档。

（五）培训考核要求

1. 岗前培训：新员工入职后开展相应的培训，内容包括公司制度、岗位职责、安全操作、服务礼仪等，考核合格后方可上岗。

2. 岗位培训：每月组织1次业务培训，邀请专业人员讲解消防知识、维修技能、保洁标准等，提升团队服务水平。

3. 制定完善的员工培训管理办法，明确培训目标（如提升服务技能、增强安全意识、熟悉操作规程等）、年度培训计划及季度培训安排。

4. 培训内容应涵盖岗位技能（如设备操作、应急处置、服务礼仪等）、规章制度（含采购人相关管理规定）、安全知识（消防、防疫等）及职业素养等方面。

5. 每月组织不少于1次专项培训，每季度开展1次综合技能演练，确保员工具备履行岗位职责所需的能力。

6. 制定物业服务考核办法及奖惩机制（人员考核、业务考核），明确考核方式、考核目标、考核内容及对应奖惩措施。

7. 考核结果需形成书面报告，每月向员工公示，每季度向采购人报备；年度考核总评结果将作为本标段年度考核的依据。

8. 建立《员工考核办法》，从工作纪律、服务质量、师生评价等方面进行月度考核，考核结果与绩效工资挂钩。

9. 对服务态度好、工作表现突出的员工给予通报表扬及物质奖励；对违反规章制度、服务质量不达标者，视情节轻重给予警告、罚款或辞退处理。

八、节能降耗要求

（一）节能降耗消防管理服务方案：针对本项目服务内容制定水电等节能降耗管理方案，内容包括：①节能降耗管理计划②节能降耗管理的具体措施。

（二）物业服务人员需牢固树立节能环保意识，严格落实各项节能管理措施，通过精细化管理实现服务区域能源节约，杜绝资源浪费现象。

（三）加强教室日常巡查，重点关注多媒体设备、电灯、风扇、空调等电器设备的使用情况。教室结束使用后，及时关闭上述设备，确保无人使用的教室无无效照明、空调风扇空转等能源浪费问题。巡查中若发现设备异常耗电或损坏，需及时报修处理。

（四）加大卫生间日常巡查频次，及时排查水管、水龙头、水箱等用水设施，杜绝跑冒滴漏和长流水现象。发现问题后，立即维修或上报，避免水资源浪费，同时做好维修记录及后续跟进工作。合理配置岗位人员，明确各岗位的工作职责、工作标准及任职要求，确保岗位职责无重叠、无遗漏。

（十三）建立高效的内部沟通机制，通过定期例会、书面报告、信息化平台等方式，保障部门间及岗位间信息传递及时、准确，确保各项管理服务工作顺利推进。

(十四) 投标人须在采购人监督下, 与上一家服务公司完成全面交接, 具体包括:

1. 现场资产: 对各类设施设备、工具器械、办公用品、应急物资等逐项清点核验, 签署资产交接清单;
2. 未了事项: 明确未完成的维修项目、正在处理的问题等。
3. 接收过程中若发现设备损坏、资料缺失等问题, 须当场向采购人及移交方提出, 由三方共同协商解决办法并记录在案。

(十五) 投标人服务期到期后的业务移交

1. 服务期届满前 20 日内, 投标人需完成移交准备, 向接收方及采购人提交含档案资料、资产设备、未了事项的移交清单, 并满足以下要求:
2. 确保移交的设施设备处于正常运行状态; 对故障设备, 需提前修复或说明情况并承担相应维修责任;
3. 配合接收方现场核验, 解答疑问并协助解决移交问题, 双方签署移交确认书, 明确移交时间及责任边界;
4. 全程接受采购人监督与指导, 确保移交无缝衔接, 不影响正常服务。

九、应急预案

针对本标段特点提供应急预案, 预案内容包含自然灾害类事件: 地震、暴雨、暴雪、强对流大风、水浸; 公共卫生类事件: 传染病疫情、群体性不明原因疾病; 社会安全类事件: 非法集会、集体罢课、聚众闹事等; 事故灾难类事件: 火灾、拥挤踩踏、大型群体活动公共安全事故、危险化学品事故、造成重大影响的设施设备突发故障(电梯、停水、停电); 重大活动保障: 考务、开学迎新、毕业离校、紧急会议、重大活动、各类检查等。

1. 应急保障要求: 接到停水停电通知后, 提前 30 分钟通过公告栏、口头告知等渠道告知学生, 并做好蓄水、备电准备。突发停水停电时, 立即启动备用电

源（如有），安排值班人员在各楼层引导学生，防止拥挤踩踏，同时联系相关部门查明原因，及时恢复供应。

2.发现传染病疫情或群体性食物中毒等事件时，立即上报主管部门，对相关区域进行封锁消毒，配合做好流行病学调查及密切接触者隔离工作。加强公共区域通风消毒频次，向学生发放防疫知识宣传资料，引导学生做好个人防护。

3.针对火灾等事故灾难，严格按照消防应急预案执行，及时报警、组织疏散、开展初期灭火等工作。

4.重大活动保障要求：配合学校做好迎新、毕业离校等阶段性工作，提供行李搬运引导、宿舍卫生突击清理等服务。迎接各类检查时，按照学校要求做好卫生保洁、设施维护等准备工作，确保服务到位。

十、设备工具配置要求

1.投标人根据本标段物业工作需要，提供物料配备清单，包含设备工具：包含安保工具、保洁工具、水电维修工具、绿植养护工具；人员服装及物业日常工具：包含人员服装及拖把、毛巾、套扫、水桶、劳保用品及日常消耗品。

2.为保障服务所使用的各类工具及保洁易耗品，包括但不限于拖把、扫帚、垃圾袋、清洁用品（洗衣粉、洗衣液、草酸等）、消杀药剂（乙醇、84消毒液等）、维修工具等，均由投标人提供，并根据实际情况准备充足。

3.物业企业员工工作服装、保安员制服、安保工具、保洁工具、水电维修工具、绿植养护工具、专业保洁设备由投标人提供。

4.物业服务区域迎接各类突击检查或重大活动产生的日常保洁频次之外的清洁费用及耗材由投标人承担。

5.物业服务管理办公耗材及费用由投标人承担，包括但不限于办公文具、办公设备、打印装订费用等。

6.采购人提供的有：黑板刷、粉笔、门窗帘、水电设施设备维修耗材、多媒

体维护耗材等物资；垃圾筐、垃圾转运桶、水电维修耗材、消防安防、门窗锁具配件等特种设备和专用系统耗材配件；物业服务区域内日常消杀灭菌器械、耗材（紫外线消毒灯、水箱除垢剂）；物业服务区域内的盆栽绿植、绿化养护区域内指定品种的绿植均由采购人提供。

7. 未详尽罗列的其它物料，依据投标人承诺承担，投标人未承诺的由双方协商承担责任。

十一、其他要求

（一）接受采购人对本标段服务的考核、监督及管理，定期调研采购人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）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。

（三）所有方案须经采购人同意方可执行。

十二、实质性条款要求

1. 投标人拟派物业服务人员完全满足招标文件人数（49人）的要求，且拟派图书馆保安人员（6人）均持有保安员上岗证。

2. 物业主管不得同时兼任其他项目的管理岗位，且不得随意更换，如需更换须经采购人同意。

3. 水电设施维修员（4人）持有处于有效期内且经过年审的特种设备操作证：作业类别为电工作业（低压）。

4. 拟派所有人员上岗前均持有健康证明（从业类别：公共场所）。

附件 2:

安康学院教学楼、图书馆物业服务考核办法

为加强和规范校园物业服务企业的监管，使物业管理制度化、规范化、科学化、精细化，不断提升物业服务质量，维护学校、教职工和学生的合法权益，营造良好的教学、科研环境，依据《中华人民共和国民法典》《高等学校物业服务规范》及其他有关法律法规，结合学校实际，制定本办法。

一、监管考核依据

- (一) 国家相关法律法规
- (二) 物业行业服务标准和规范
- (三) 学校和物业服务企业签订的合同
- (四) 学校物业服务招标文件及物业服务企业投标文件中承诺的服务标准
- (五) 学校其他有关规定

二、监管职责

- (一) 参与物业服务项目招标需求和服务标准的制定。
- (二) 负责日常巡查、专项检查。
- (三) 对物业服务企业下达提醒、整改通知，并监督其整改落实。
- (四) 受理服务对象对物业服务的意见、建议。
- (五) 信管中心负责对教学楼区域物业服务进行监管、考核、处罚，图书馆对图书馆区域物业服务进行监管、考核、处罚。
- (六) 信管中心负责办理物业服务费用的支付。
- (七) 完成其他与物业服务监管相关的事项。

三、监管内容

- (一) 物业服务企业遵守国家有关法律法规和学校管理规定的情况。
- (二) 物业服务企业按照招标文件、投标承诺及合同约定提供服务的情况。
- (三) 物业服务企业内部管理制度执行情况。
- (四) 物业服务企业对存在问题的纠正、预防及改进情况。

(五) 物业服务企业是否存在转包、分包情况。

(六) 其他需要纳入监管的事项。

四、监管措施

在日常监管过程中发现问题，监管单位按“提醒、整改、处罚、复查”的流程处理：

(一) 提醒：对服务质量、隐患查改、意见建议等，通过口头、电话或《提醒通知书》（首次重要事项）形式提醒。

(二) 整改：针对提醒无效或严重问题，下发《整改通知书》，限期整改。

(三) 处罚：未按要求整改或存在重大问题（如影响安全稳定、教学秩序等），直接下发《处罚通知书》。

(四) 复查：对整改问题进行复查，整改不到位的下发《复查处罚通知书》并处罚。

五、考核小组

(一) 考核成员

由监管单位相关人员组成。

(二) 工作职责

1. 考核组长：负责统筹两校区物业服务企业考核。

2. 考核组成员：负责考核方案制定及物业服务企业日常监管等。

2.1 制度建设：建立健全考核方案（明确周期、内容、标准），根据阶段实际需求，优化评分细则。

2.2 服务质量监控：针对物业保洁各项服务，按标准监督执行，对发现的服务问题，及时整改并跟踪落实，每月汇总报告。同步检查公共设施维护情况。

2.3 考核实施：记录日常监管数据，参与物业服务考核。

六、考核评价

(一) 考核方法

对物业服务质量实行量化考核（采用百分制），分为日常抽查、月度量化考核与年度综合考核相结合的方法。

1. 日常抽查

由监管单位安排专人对物业服务情况进行抽查，结果计入月度考核。

2. 年度考核

由监管单位根据物业服务合同及学校相关规定，每月对物业公司服务保障情况进行统计汇总，形成赋分值，填写《安康学院教学楼物业服务考核表》《安康学院图书馆物业服务考核表》《安康学院教学楼、图书馆物业服务考核表》。

3. 年度考核

学校管理单位组织对物业服务公司全年服务进行综合考核。

（二）考核评价等级及处罚

1. 年度考核

图书馆物业服务考核分值占总分的 40%，教学楼物业服务考核分值占总分的 60%。

（1）合格：90 分以上，全额支付当月服务费。

（2）基本合格：80~89 分，支付当月 95%~99%服务费。

（4）不合格：考核分值 < 80 分（不含 80 分），需整改，整改合格后支付 70%服务费。

重大事故或舆情，当月考核直接认定为不合格，企业承担全部责任。

2. 处罚

（1）日常扣分

《整改通知书》：扣 2 分/份。

《处罚通知书》：根据处罚事项扣除对应分值。

《复查处罚通知书》：扣 2~5 分/份。

投诉查实：扣 2 分/件（同一事项按最终处理结果计分）。

（2）扣除服务费

出现以下情形，通过下发《处罚通知书》和《复查处罚通知书》进行处罚，同时扣除考核分。

1. 在日常工作中，物业服务企业工作人员不得以各种理由与师生发生纠纷、冲突，一旦发生工作人员与学生、老师冲突、打架等行为，将扣除当月服务费用 500-1000 元（扣除考核分 3~5 分）。造成舆情舆论影响恶劣的，当月服务考核按不合格处理。若遇难以处理的问题，应按程序，上报学校协调解决。

2. 在学校会议、大型活动、组织考试等保障工作中，因企业服务质量等责任，造成使用部门投诉或影响学校对外形象的，单次扣除当月服务费 500-1000 元（扣除考核分 3~5 分）。

3. 企业因拖延服务，造成影响的，扣除当月服务费 500 元（扣除考核分 3 分）；服务期间不按要求穿着工服，扣除当月服务费 200 元，扣除考核分 2 分。

4. 对服务企业下达《整改通知书》，经检查整改不彻底的，下发《复查处罚通知书》，扣除当月服务费 500 元（扣除考核分 3 分）；再次复查不合格的，扣除当月服务费 1000 元（扣除考核分 5 分），当月考核按不合格处理。

5. 因企业服务不及时、服务过程中出现重大责任事故以及因服务质量问题影响教学工作的，扣除当月服务费 500-1000 元（扣除考核分 3~5 分）。

七、附则

图书馆负责对本馆服务区物业服务进行监管、考核及处罚。

本办法自发布之日起执行，由信息化建设与管理中心负责解释。原《安康学院教学楼物业保洁考核办法（试行）》（2021 年 6 月 1 日）同时废止。

其他未尽事宜及相关服务标准、要求，以物业服务项目招、投标文件内容为准。

附：1. 安康学院教学楼物业保洁服务考核表

2. 安康学院教学楼物业保洁服务提醒通知书

3. 安康学院教学楼物业保洁服务整改通知书

4. 安康学院教学楼物业保洁服务处罚通知书

5. 安康学院教学楼物业保洁服务复查处罚通知书

6. 安康学院教学楼物业保洁服务标准

安康学院信息化建设与管理中心

2025 年 9 月

安康学院教学楼物业服务考核表

考核月份： 年 月

考核项目	分值	考核标准	得分	扣分原因
环境卫生保洁	40	根据《安康学院教学楼物业保洁服务标准》有关标准，发现一处不符合扣1分。		
水电维修	10	1.对电梯、水电设施等定期巡检，有记录，未按规定巡检或记录不全扣1~3； 2.设施设备出现故障及时维修，维修响应时间不超过1小时，每超1小时扣1分（客观原因超时需说明情况）。		
礼堂、报告厅多媒体管理	15	1.会议、活动未提前开启场地及设备，扣1~2分； 2.设备维护不佳，记录不全，扣1~2；因此导致的设备故障扣5~10分； 3.会议、活动保障，因技术原因导致事故，造成影响，扣5~10。		
安全管理	15	1.消防设施设备（灭火器、消火栓等）按要求定期检查，确保完好、有效，一处不合格扣2分； 2.消防通道畅通，无杂物堆积，发现一处扣3分； 3.楼管值班室违规使用大功率电器，扣1~3分； 4.巡查记录完整，发现安全隐患及时报告并跟进处理，检查不及时、记录不全或隐患未处理一处扣1~5分； 5.楼宇、教室开闭影响教学及其他活动，扣1~5分。		
服务态度	7	1.物业工作人员文明礼貌，热情服务，接到服务对象投诉服务态度问题一次扣2分； 2.积极主动工作并处理问题，工作推诿、拖沓、不及时，扣3分； 3.主动服务，得到师生好评，得1~3分。		
规章制度	5	遵守学校规章制度、合同相关制度，违反一次扣1~5分。		
特殊任务完成情况	5	对于学校安排的特殊任务（如重大活动保障等）及应急突发事件处理，完成出色得5分，完成较好得3~4分，完成一般得1~2分，未完成扣5分。		
创新服务	3	提出并实施创新服务举措，根据实际效果得1~3分。		
总分				
改进意见				
检查人员			日期	

安康学院教学楼物业服务提醒通知书

项目	
提醒企业	
通知日期	
存在问题	
整改要求	
后续措施	若再次出现类似问题或整改不到位，将下发《整改通 知书》、扣除考核分值、扣除服务费
监管单位	
备注	备注：本通知一式二份，甲乙双方各持一份。

安康学院教学楼物业服务整改通知书

项目	
企业名称	
通知日期	
整改内容	
整改要求	监管单位 签章: 年 月 日
公司签收	年 月 日
备注：本通知一式二份，甲乙双方各持一份。	

安康学院教学楼物业服务处罚通知书

项目	
发出日期	
企业名称	
事项说明	
处罚依据	
处罚决定	
监管单位	签章： 年 月 日
公司 签收	签章： 年 月 日
备注	备注：本通知一式二份，甲乙双方各持一份。

安康学院教学楼物业服务复查处罚通知书

项目	
发出日期	
企业名称	
事项说明	
复查结果	
处罚决定	
申诉途径	若有异议，可在接到通知书 X 个工作日内向监管单位提出书面申诉，需说明理由及提供证据，将在收到申诉材料后 X 个工作日内复核并反馈结果。
监管单位	签章： 年 月 日
公司 签收	 年 月 日
备注	备注：本通知一式二份，甲乙双方各持一份。

安康学院教学楼物业服务标准

一、保洁服务

（一）服务范围

1. 大厅：地面、墙面、踢脚线、台阶、天棚、吊顶、门及门套、宣传窗、垃圾桶、消防设施灯具装饰柱。
2. 楼道：地面、楼道阶梯、扶手、墙面、踢脚线、吊顶、配电箱、消防设施、楼道门、窗、灯具及开关、垃圾桶。
3. 公共卫生间：地面、墙面、天棚、吊顶、大小便器、垃圾篓、台面、镜子、门窗、灯具、上下水管道、开水箱。
4. 公共教室：桌椅、讲台，多媒体机柜、黑板、地面、踏步、窗台、窗玻璃、门楣、门套、墙面、墙角、天棚、灯具。
5. 计算机实验中心公共机房：地面、墙面、桌椅、门窗等。
6. 电梯轿厢、电梯厅、电梯门及门套、指示板、厢壁。
7. 礼堂、报告厅、会议室：桌椅、地面、窗台、窗玻璃、门楣、门套、墙面、墙角、天棚、吊顶、灯具、设备。
8. 楼顶屋面、露台：地面、管沟。
9. 做好公共教室粉笔、黑板擦等教学日常用品的准备工作，保证教师休息室开水供应及相关设施的维护。
10. 做好楼内的巡视和检查工作，对桌、椅、门、窗、水、电设施、窗帘、课桌椅及公共设施进行维护、报修。
11. 捡拾物品及时上交主管部门，不得私自处理。

（二）服务要求

1. 公共区域：①日常基础保洁每日早、中、晚各打扫一次卫生，教学楼分别为早 7:30 之前，午 13:30 之前，晚 9:30 之后。正常教学期间，合理安排作业时间、分区域机动保洁，避免影响教学活动；每天清理楼宇周围散水，全天保洁。②地面保洁：教学楼大厅、楼道、电梯、公共教室地面、图书馆各库室卫生每天拖 1 遍，早、中、晚清扫 1 遍，全天巡回保洁。③设施设备保洁：楼梯扶

手、垃圾桶、装饰柱等，每天擦拭 1 遍，全天巡回保洁；电梯的轿厢、电梯厅、电梯门及门套、指示板、厢壁，每天擦拭 1 次，全天巡回保洁；大厅门及门套、门玻璃等，每周最少擦拭 1 遍，全天巡回保洁；墙面、踢脚线、楼道门、窗、灯具及开关、天棚、吊顶、配电箱、消防设施，每周最少清洁 1 遍，全天巡回保洁；窗台、门楣、门套、墙面、墙角天棚，每周擦拭 1 次；门窗玻璃每两周擦拭 1 次；热水箱每天擦拭 1 次，茶水篓及时清理。

2. 卫生间保洁：每天早、中、晚共 3 次对卫生间全面清洁（清扫 1 遍，拖 1 遍），每 2 小时巡回保洁，保证室内无污渍、无积水、无异味；做好灭蚊蝇工作，每周一次日常消杀，特殊时期一天两次，做到有效控制蚊、蝇等害虫滋生；门帘常规 2 周清洗 1 次，特殊情况及时清洗。

3. 礼堂、报告厅、会议室：活动使用前、后需全面彻底保洁；无活动时，每 2 日保洁 1 次；头套污渍及时清洗，每学期最少清洗 1 次。

4. 楼顶：楼顶屋面、天台的地面每月清洁 1 次；雨水管沟每 2 个月检查 1 次，每年雨季前全面疏通 1 次，下雨天及时疏通，确保排水通畅。

（三）服务标准

1. 公共区域标准

1.1 地面：干净整洁无杂物，无临时性积水、污渍；垃圾筐（箱）垃圾量不超过容器的三分之二，及时清运；

1.2 墙面与天花板：1.8M 以上墙面，无积尘、无蛛网；1.8M 以下墙面，无广告、无涂鸦，踢脚线、附着物表面干净无污迹；

1.3 门窗玻璃：玻璃干净明亮，窗台目视无明显积尘。

1.4 公共设施（门、窗、扶手、栏杆、开关、灯具、消防栓等）表面干净、无积尘、污渍；楼梯下及走廊无堆放杂物。

1.5 楼顶屋面、露台：无垃圾、杂物，排水管道通畅、无淤积；绿化带及周边无杂物；绿化带及周边无杂物、无积水（雨天除外）。

1.6 散水地面干净整洁，无堆积物与淤泥等，确保雨水排水畅通。

2. 功能区域标准

2.1 教师休息室：桌椅、家具、电器摆放整齐，表面干净无杂物；窗帘挂放整齐；毛巾、洗手盆摆放整齐、表面干净无污渍；地面干净无杂物、无积水；绿植花盆干净、不缺水、无枯枝。

2.2 教室：桌椅表面干净无灰尘，摆放整齐（横平竖直），桌斗无废弃物品；讲台、多媒体台面无积尘；黑板课后擦净，板槽无粉末，周边整洁；窗帘挂放整齐，室内无异味。

2.3 卫生间：大、小便池外观干净，池内无粪迹尿垢；地面洁净无积水；镜面、水盆、台面无积水，纸篓垃圾量不超过容器的三分之二；隔断无污渍、无广告；无明显异味，无堆放杂物；热水器表面光洁无结垢、污迹；茶漏周边干净无杂物、废渣；有效控制蚊、蝇；门帘干净整洁。

2.4 电梯轿厢：地面、不锈钢表面干净无杂物、污迹、水迹、锈迹；表面定期擦油保持光亮；门槽内无垃圾杂物。

2.5 礼堂、报告厅、会议室：桌椅摆放整齐、表面干净、无积尘；座头套干净、座椅整齐；地面干净、无杂物；窗帘挂放整齐。

其他事项以学校有关管理规定为准。

二、楼宇管理服务要求

1. 熟悉管理楼宇的相关情况，包括：教室数量、各房间功能及分布、水电系统运行情况、设施设备运行情况等，能高效开展各项服务工作。

2. 严格按照学校教学作息时间表开闭教学楼；正常教学期间，未经采购人许可，不得擅自关闭教学场所，造成影响的，按照学校有关规定处罚。

3. 楼宇每 2 小时巡查一次并做好巡查记录，重点区域定时巡查（如教学楼出入口，大件物品外出要询问、登记）；发生突发事件，第一时间维护现场秩序并及时上报，协助开展后续处置工作。

4. 每日对楼内设施设备、门窗、消防设施、用电安全状况及用水状况（重点排查跑冒滴漏问题）进行系统性安全巡视检查。一旦发现异常情况，需立即上报相关部门，并持续跟踪问题处理进度，直至隐患消除。每日检查教室内黑板刷、粉笔配备情况，根据实际需求及时补充配齐，确保教学活动不受物资短缺影响，

顺利开展。

5. 建立消防设施设备台账，详细记录消防器材（灭火器、消火栓）的型号、位置、数量、有效期等；每月对区域内消防设施设备进行检查并记录，对问题故障及时上报并配合采购人处置。所有服务人员须熟练掌握消防器材的使用方法、火灾逃生技巧，熟悉报警电话及报警流程，积极参加采购人组织的消防安全培训和演练，提升应急处置能力。

6. 每晚教学活动结束后，对教学楼进行封闭管理。封楼前对楼内场所逐一进行检查，确保无滞留人员后，关闭场所内常用电器（灯光、电扇、空调、多媒体设备等）锁闭门窗，最后关闭楼宇通道。

7. 安全隐患排查。每周对楼内门窗、建筑内外墙面、地面、吊顶、玻璃顶、屋面防水、围栏护栏、地沟设施设备等进行安全隐患排查，详细记录检查情况，发现问题及时上报并跟进处理结果。

8. 寒暑假教学楼实行封闭管理，师生离校后，对教学楼内进行一次全面的安全检查，关闭楼内电器设备及门窗；假期每日对教学楼进行巡查，确保教学楼内设施设备（人、财、物）安全，发现问题及时上报并做好记录，跟进处理结果。

9. 配合学校做好教学楼设施设备维修工作，并跟进处理结果。

三、水电设施维修服务要求

1. 从业人员必须持证上岗，严格遵守国家及行业相关操作规范与安全标准，开展设施设备维护维修工作。

2. 每周对服务区域内的水路、电路及水电设施设备进行安全隐患检查，详细记录设施设备运行状态、巡查时间、巡查人员等信息，结果及时上报并处置。对于日常检查发现及接到的报修故障，维修人员应在15分钟内响应处置，在2小时内完成维修工作，并由采购人签字确认；如遇配件缺失、技术难度大等特殊情况，无法按时完成维修的，需及时向采购人说明原因，待条件成熟时，第一时间维修，并做好记录。

3. 积极配合完成服务区内门窗、桌椅等简单维修及紧固工作。

4. 卫生间蹲便器管道堵塞必须第一时间及时疏通，若主管道堵塞及时上报，

配合采购人开展后续处置工作。

5. 积极配合学校开展项目建设、设施设备改造等工作。根据项目建设需求，提前对涉及区域的水电设施设备进行检查，协助做好临时用电用水保障等相关工作，确保项目顺利推进。

四、垃圾清运服务要求

1. 按国家相关规定对服务区内的生活垃圾实施分类管理，及时清运至垃圾转运站，清运过程中严禁产生二次污染。

2. 服务区内的生活垃圾必须做到日产日清，确保不在桶（箱）内过夜；垃圾清运装袋，每日上午 7:30 前、18:00 前进行集中清运；垃圾清运过程不得影响学校的正常工作、学习和生活秩序。

3. 保持服务区域内垃圾桶（箱）及周边环境干净整洁，做到无垃圾满溢、无明显尘土堆积、垃圾桶（箱）无破损变形等情况；根据情况，每天、周对垃圾桶及周边进行清洁及消毒。

五、礼堂、报告厅设备管理服务要求

1. 协助会场布置，会议活动开展期间，全程提供现场技术保障工作。

2. 严格按照设备操作手册及规范使用多媒体设备（投影仪、音响、LED 屏、灯光系统等），禁止非授权人员擅自操作设备。

3. 活动开始准备工作。提前 30 分钟到场，完成设备调试（音视频、灯光、网络等）、场地清洁及安全检查，确保场地符合活动开展条件。

4. 活动期间保障工作。管理员需全程值守，实时监控各系统设备运行状态，突发故障及时处理并采取应急措施（如切换备用设备、调整参数等），确保活动不受较大影响，并及时向采购人汇报故障及处理情况。

5. 活动收尾工作。活动结束后，检查并关闭所有设备电源，做好设备整理及收纳工作；恢复场地原貌，保持干净整洁。仔细检查门窗、电气设备是否关闭，确认无误后方可离场，并做好相关记录。

6. 设备保障

1）操作规范：严格按照设备操作手册规范使用多媒体设备（投影仪、音

响、LED 屏、灯光系统等），禁止非授权人员擅自操作。

2) 活动前准备：提前 30 分钟到场，完成音视频、灯光、网络等设备调试，确保设备正常运行。

3) 活动中保障：管理员全程值守，实时监控各系统设备运行状态，保障设备稳定工作。

4) 活动后处理：检查并关闭所有设备电源，做好设备整理及收纳工作。

7.1.3 应急保障

7. 礼堂、报告厅活动应急保障需遵循“快速响应、有效处置、降低影响”原则，具体要求如下：

1) 应急保障方案制定与管理。需针对礼堂、报告厅活动可能出现的各类突发情况，预先制定完善的应急保障方案，方案应形成书面文件，经采购人审核通过后执行。

2) 应急保障方案需包含但不限于以下要素：常见设备故障（如投影仪黑屏、音响失声、网络中断、灯光故障等）的具体应急处置流程，明确操作步骤、责任人及所需工具；突发安全事件（如火灾、停电、场内拥挤踩踏风险等）的应急应对措施，包括疏散路线、联络方式、与学校后勤、安保等部门的协同机制；备用设备清单及调配机制，明确各类备用设备的存放位置、性能状态、启用条件及调配流程，确保备用设备能在紧急情况下快速投入使用；应急联络通讯录，包含采购人、学校相关管理部门、设备供应商技术支持、学校后勤及安保等的联系方式，确保紧急情况下能及时沟通。应急保障方案需定期（至少每季度）进行评估和更新，结合实际发生的应急事件、设备更新情况及活动形式变化等，对方案内容进行修订完善，保证方案的适用性和有效性。

8. 故障处置机制

1) 活动开展期间，技术保障人员需全程值守，实时监控音视频、灯光、网络等系统设备运行状态，确保第一时间发现异常。

2) 若发生设备突发故障（如投影仪黑屏、音响失声、网络中断等），应立即启动应急方案：优先切换至备用设备（如备用投影仪、麦克风），或通过调整

参数、重启系统等方式快速排查修复；若短时间内无法解决，需及时与活动主办方沟通，协商临时调整活动流程（如暂停设备使用环节、转为纯现场讲解等），避免活动中断。

9. 信息上报要求

1) 故障发生后，在处置的同时需立即向采购人汇报情况，说明故障类型、影响范围、处置措施及预计恢复时间；处置完成后，需补充汇报最终结果及原因分析。

2) 若故障导致活动严重受阻（如长时间中断、安全隐患等），需同步联系学校相关管理部门，协同推进应急处理。

10. 设备维护保养与人员管理要求

1) 设备维护保养：建立设备维护台账，定期对多媒体设备（投影仪、音响、LED屏、灯光系统等）进行检查、清洁、调试等维护保养工作，及时发现并处理潜在故障，延长设备使用寿命。活动前后对设备进行全面检查，确保设备处于良好状态。

2) 人员培训及储备

培训内容：定期组织工作人员学习设备操作手册及规范，使其熟练掌握多媒体设备的操作方法；开展应急处理技能培训，提升突发故障处理能力；让工作人员熟悉活动各环节的工作要求，包括前期准备、期间保障、收尾工作等。

人员储备：建立人员储备机制，确保有足够的专业人员应对各类活动保障工作，避免因人员短缺影响活动开展。

工作人员需严格遵守学校相关制度、规定，对于其他未尽事宜，按照学校相关规定执行。

11. 其他未尽事宜，按照学校相关规定执行。

六、应急保障服务要求

当遇突发紧急事件、重大活动保障，投标人无偿向服务区内提供临时性、应急性等服务；完成采购人安排的服务任务，服从学校管理。

七、综合管理服务要求

1. 建立管理组织机构，明确各部门及岗位的职责，确保组织架构合理、分工明确、沟通顺畅，以保障各项管理服务工作的顺利开展。

2. 针对本标段服务内容、要求及学校相关管理规定，制定全面、科学的管理制度和操作规程，包括但不限于人员管理、档案管理、安全管理、节能管理、消防管理、服务流程等，确保各项高效、有序运行。

3 对物业管理过程中形成的各类档案，如服务记录、维修记录、保洁记录、消杀记录、考核记录、会议服务记录等，进行收集、分类、整理归档，接受采购人检查，每年服务期满后移交采购人。

4 培训考核。制定员工培训管理办法，明确培训目标、培训计划、职责分工；制定物业服务考核办法及奖惩机制，明确考核方式、考核目标、考核内容及对应奖惩措施。

八、配套设备要求

1. 保障服务所使用的各类工具及保洁易耗品，如拖把，扫帚，水桶、垃圾袋、清洁用品、维修工具等物资均由投标人提供（产品质量需符合国家相关标准），根据实际情况准备充足。

2. 服务企业提供本项目所需要的物料配备清单，应包含：工作服装、保洁工具、易耗品、专业保洁设备（如高压冲洗机）等。

3. 黑板刷、粉笔、门窗帘、水电设施设备维修耗材、多媒体维护耗材等物资，均由采购人负责提供。

九、其他服务要求

1. 节能管理。

1.1 物业服务人员需牢固树立节能环保意识，严格落实各项节能管理措施，通过精细化管理实现服务区域能源节约，杜绝资源浪费现象。

1.2 加强教室日常巡查，重点关注多媒体设备、电灯、风扇、空调等电器设备的使用情况。教室结束使用后，及时关闭上述设备，确保无人使用的教室无无效照明、空调风扇空转等能源浪费问题。巡查中若发现设备异常耗电或损坏，需及时报修处理。

1.3 加大卫生间日常巡查频次，及时排查水管、水龙头、水箱等用水设施，杜绝跑冒滴漏和长流水现象。发现问题后，立即维修或上报，避免水资源浪费，同时做好维修记录及后续跟进工作。

2. 消防管理。

2.1 建立服务区域内消防设施设备台账，详细记录灭火器、消火栓、报警装置等设备的型号、数量、安装位置及维保情况。

2.2 开展日常巡查工作，协助采购人完成消防灭火器等设备的统计、更换任务，确保设备处于有效期且性能完好。定期对安全疏散通道、防火门、出口指示灯进行检查维护，发现故障及时报修，保障标识清晰、安装牢固、灯箱电源指示灯正常运行。

2.3 按照要求，定期组织对辖区内设施设备安全用电、消防安全管理等情况进行全面检查，建立消防安全隐患台账，详细记录隐患类型、具体位置、严重程度等信息。针对排查出的隐患，明确整改责任人和整改期限，限期完成整改工作，并对整改结果进行复查验收，形成闭环管理。

2.4 定期组织开展消防安全教育、消防知识培训活动，普及火灾预防、应急逃生、消防器材使用等知识。

2.5 严格执行学校相关应急预案，积极参与采购人组织的消防演练活动，提升员工火灾应急处置能力，确保在突发情况下能够迅速、有效地开展救援工作。

附件 3:

安康学院图书馆物业服务考核办法

一、总则

根据《安康学院图书馆保洁管理服务有限公司》《图书馆物业保洁服务标准》《图书馆保安管理办法》《图书馆水电维修管理办法》《图书馆楼管管理办法》，并结合图书馆工作实际，特制定本办法。

二、考核内容

1. 图书馆卫生保洁；
2. 图书馆安全管理；
3. 图书馆设施检查、维修；
4. 保洁、安全管理档案记录。

三、检查办法

图书馆对物业公司的保洁、保安等服务质量检查分为日检和月检。

1.日检：物业公司项目主管每天对图书馆保洁情况进行检查并记录存档，对发现的问题及时整改；图书馆检查人员不定期对物业公司的服务质量进行全面检查并做记录，对发现的问题要求及时整改。

2.月检：每月图书馆组织人员与物业公司项目主管共同对全馆的服务质量检查不少于2次。

三、考核方法

1.物业服务实行日、月考核制。天天检查，周周评定，每月汇总。

2.考核评分标准

具体考核评分标准见《图书馆物业服务量化考核表》。

2. 由图书馆指定一名或一名以上工作人员负责对物业公司的保洁服务质量进

行检查并考核。图书馆综合当月每次考核结果进行综合评定，最终确认考核等次，并填写《图书馆物业服务量化考核表》作为服务费发放依据。

本办法由图书馆负责解释，自发布之日起实施。

安康学院图书馆

2025年9月