

《西北政法大学一般经济合同示范文本》

西北政法大学长安校区教师公寓物业服务
项目委托合同

合同编号: A2026100031

甲方: 西北政法大学

乙方: 立新众联务管保安集团有限公司

签订时间: 2026.4.3

签订地点: 西北政法大学



西北政法大学长安校区教师公寓物业服务 项目委托合同

合同编号：

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规的有关规定，遵循平等、自愿、公平和诚实信用原则，甲、乙双方就：西北政法大学长安校区教师公寓物业服务项目事项，经协商一致，订立本合同。

一、服务名称：西北政法大学长安校区教师公寓物业服务项目

二、项目内容：教师公寓所有楼内外公共区域保洁、绿化养护、公共区域小型维修（限额为 2000 元以下/单次由乙方负责，不得多项累加计算，超出部分须提前书面报告甲方核实，超出部分由甲方负责）、生活垃圾分类及收集外运、做好标准化垃圾分类管理、公共设施日常巡查与维护、客服体系建设与日常运行、社区文化活动、应急事件处置、有害生物防制、配电房、泵房、供暖设备间等值守维护、物业费、水电暖费代收代缴等。

1、卫生保洁

1) 公共活动场所每天上下午各清扫一次，楼内做到无痕迹、无烟头、果皮、纸屑等各类废弃物，地面无积水，室内无异味。

2) 公区卫生间每天至少清理 2 次，保证便池无污渍、镜面和水龙头、洗手

池、台面无污染、无灰尘。水龙头用水完毕后要及时关闭，防止水资源浪费。

3) 楼内楼梯扶手、门窗、栏杆、标识牌每周擦拭1次，保证表面干净无污垢。公共场所玻璃等每两月最少保洁1次。

4) 电梯前厅每日清扫、拖擦1次；电梯轿厢，每日清扫、擦拭1次；每3个月对电梯门壁上光一次。

5) 电梯及楼内通道每天拖擦1次；楼内消防楼梯每周清扫1次。

6) 涂料材质的墙面及2米以上贴砖墙面每周至少清理1次；消防栓、踢角线、过道门每周至少擦拭2次，墙面上的广告贴及时清除，清除后墙面存在的不干胶残留一并处理干净。

7) 楼内的天花板、共用照明灯具，每3个月除尘一次，目视无污渍、无蛛网。

8) 定期对天台和屋顶进行巡查，负责杂物清理和卫生保洁，如遇暴雨天气提前对屋顶排水管道进行疏通。

9) 根据防控疫情工作要求，按时对公共区域进行消杀并做好消杀记录，张贴消杀记录表。根据相关要求做好有害生物防制工作。

10) 硬化道路地面及主次干道：每日上下午各清扫1次，公共绿地每日保洁一次，其中广场砖地面要按时拖擦或冲洗，花园内的白色垃圾及其他杂物及时清捡，雨雪天气及时清扫路面积水和积雪，铺洒防滑剂。

11) 绿地每天清理1次，保证死角不滞留垃圾杂物，按时清理草坪上、灌木带上的落叶，定时清理家属区下水井盖、篦子的杂物及淤泥，保障阴雨天气有良好的排水。

12) 公用照明灯具、小品、奇石、家属区公告栏宣传栏每月清理一次。

13) 生活垃圾、杂物及时分类收集后根据现场情况每天及时清运出家属区。

14) 垃圾桶周围掉落的垃圾要及时清扫干净，按时对垃圾桶进行清洁和更新。根据垃圾分类要求，家属区产生的垃圾应做分类处理。

15) 家属区有大型活动时，乙方应全力配合活动需求，重点负责会场的卫生及消杀。

16) 家属区如需装修需到物业办理装修手续, 物业负责督促监督住户如装修房子时产生的垃圾由住户自行清运。如长时间未清理, 导致装修产生的建筑垃圾无人清理的, 由乙方承担清运。

17) 家属楼楼道及楼顶的家具、杂物等乱摆乱放现象要督促住户按期整改, 住户整改不到位由乙方进行清理。

18) 乙方需在物业中心安装物业管理信息公示栏, 如有人员变动及时更新。

19) 公共空间无随意设置各类标识、随意设置经营服务摊点、随意转接能源、乱设摊点、乱搭乱建、乱涂乱画等现象。

20) 按照政府有关部门要求做好标准化垃圾分类管理。

2、绿化养护服务

1) 草坪、绿地、灌木、乔木及时修剪, 保持学校绿化整体环境美观。灌木整形修剪, 每年不少于4次; 乔木修剪每年不少于1次; 绿地整治修剪, 每年修剪不少于4次; 及时除掉杂草, 每年除杂草不少于4次; 按土壤肥力、绿地种类、生长情况, 适时适量施有机肥不少于1次。

2) 花草树木适时浇灌、施肥、松土。按时对树木进行防虫害消杀, 保证花草树木生长良好。树木缺株 $\leq 8\%$, 树干基本挺直; 树木整体枝叶受害率 $\leq 15\%$, 树干受害率 $\leq 10\%$; 花卉缺株倒伏的花苗 $\leq 10\%$, 枯叶、残花量 $\leq 8\%$; 花卉植株受害率 $\leq 10\%$; 草坪覆盖率 $\geq 90\%$, 生长颜色正常。

3) 古树、名贵树木巡视检查每月不少于1次, 极端天气(如暴雨/冰雪/干旱等极端天气)应加强绿植加固、排水、抗旱、防火措施。

4) 死亡的树木及时清除并补栽新的树木。为降低大树断折导致的安全事故, 要求乙方每月进行一次行道树风险防控排查。对出现开裂、空洞、枝干腐朽等问题以书面形式上报甲方, 经双方沟通确定处理方案后乙方及时处理。

5) 每年冬季对全校树木进行防虫害白漆粉刷。

6) 掌握全校树木的生长情况, 及时预防病虫害发生。如发生病虫害要及时治疗。

7) 主动做好小型景观设计改造。学校有花园绿地进行改造时，全力配合并提供服务。

3、水电暖维修服务

1) 对物业管理区域各类公用设施设备进行日常管理和维护养护，保养和维修记录齐全，对房屋内有维修需求的住户按照乙方公示的有偿服务收费标准收取费用，收费标准在物业服务中心进行公示。

2) 建立设备运行、维修养护和卫生清洁制度，设备运行严格执行操作规程，确保无管理责任事故。制定突发事件应急处置预案和处理记录；对家属区配电房、泵房、供暖设备间等相关区域按照国家相关规定派专人进行值守、巡检、维护。

3) 设备用房应保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害等脏乱差现象。

4) 楼内消防通道畅通，保证楼梯间无杂物堆放：每周一次对公共设施设备进行巡检，并有巡检记录。

5) 设立 24 小时值班报修电话，水电暖等急修接到报修后 15 分钟内到达现场，其余维修 30 分钟内到达现场。

6) 单项维修费或者材料费金额在 2000 元以内由乙方承担，自行修理。单项维修费或者材料费金额在 2000 元以上的，需提前以书面形式报告校方，由校方核实后，承担超出 2000 元部分的费用。维修实行逐项报修制度，不得累加，维修完成后应有相应保修期限。

7) 负责电梯运行日常巡查及保洁，如遇故障及时与相关部门联系维修，确保 24 小时正常运行。电梯质保及年检工作由甲方承担。

8) 对可能危及人身安全隐患的设施设备、场所，应设有明显警示标识和防范措施。

9) 对雨、污水管道至少每三个月检查一次，及时维修。每年对公共雨、污水管道全面疏通至少一次，确保排水排污通畅。

10) 热交换器按实际使用情况进行清洗。蓄水池每半年进行清洗一次，清洗后按要求对水质进行化验，配合甲方完成二次供水相关检查。

11) 保持道路、广场平整、完好，使用正常。

12) 营造良好的节日氛围，按时做好节日期间家属区的装饰工作。

4、房屋管理

1) 房屋外观整洁，无重大缺损现象，每周巡查各个楼宇单元门、楼梯通道以及其他公用部位的门窗、玻璃等，对公共部位日常维护。

2) 对违反规划私搭乱建及擅自改变房屋用途的现象，进行及时劝告、阻止，并将处理结果报告甲方。

3) 房屋装修符合甲方规定，每日巡查 1 次装饰、装修施工现场，对施工进行监督。对危及房屋结构安全、影响房屋外观、拆改公用管线等损害公共利益的行为及时制止，并及时将处理结果报告甲方。

4) 在物业管理区域设置平面示意图、路标、楼宇标识标牌、公用设施和场地标识，做到维护及时，标识明显、美观。

5、综合服务

(1) 代收代缴服务

1) 负责物业费、水电暖费的收缴工作，应做好代收代缴费用账目，每月向学校财务缴纳代收资金。

2) 定期公示物业费、水电暖费缴纳情况，对于逾期未交的住户按照学校的要求做出相应催费措施。

(2) 客户服务

1) 服务时效：设立 24 小时服务热线，受理各类咨询、报修、投诉和建议。

2) 专属沟通渠道：建立以楼栋为单位的“管家”沟通机制，通过微信群等方式与住户建立直接联系。

3) 服务透明度：每月发布《物业服务简报》电子版/张贴版，内容包含：重点工作完成情况、维修/投诉数据统计与分析、本月工作计划、好人好事、温馨提示等。

4) 及时响应各类报事报修处理，设立唯一、便捷的 24 小时报修电话/线上入口，并在各单元显著位置公示，并建立报修台账及记录。建立家属区住户户内维修增值服务制度，并将维修费用在物业办公室显著位置公示。

5) 定期进行满意度调查、组织师生座谈会、开展社区活动，主动了解师生需求，改善服务质量。

(3) 社区文化活动

1) 乙方应制定社区文化服务制度，社区文化活动应以“践行服务育人”为核心服务内容和要求，确保服务质量。

2) 活动开展前应制定社区文化活动方案，方案具有可操作性，报甲方批准后组织实施。

3) 在重大节假日来临前，组织开展社区文化活动和节日装饰布置活动，营造良好的节假日氛围。

4) 根据项目定位，选择合适的社区文化活动类型，社区文化活动应有记录、有总结，相关资料齐全

三、服务费用及支付方式

1. 本项目合同金额为 1629864.00 元 (含税) (大写人民币 壹佰陆拾贰万玖仟捌佰陆拾肆元整)，付款方式为按月支付。合同支付金额以当月考核结果为准，考核得分满分为 100 分，考核以 1 个月为一个周期 (付费周期相同)，每月考核完成后，由考核小组综合评定该物业服务企业最终得分后依据以下标准确定当月实际支付物业服务费用金额。

1、85 分 (含) 及以上为优秀，支付当月全部物业服务费用 135822.00 元；

2、75 分(含)以上 85 分以下为良好，实行分段扣除当期物业费。该分段每低于 85 分 1 分扣减当月应结服务费的 0.1%，支付当月剩余物业服务费用；

3、60分(含)以上75分以下为合格，实行分段扣除当期物业费。该分段每低于75分1分扣减当月应结服务费的1%，支付当月剩余物业服务费用；

4、60分以下为不合格，暂停支付该物业服务企业的物业服务费用，并做进一步处理，处理措施包括但不限于扣减当月20%及以上物业服务费用、解除合同、企业清退出场等。

乙方须于每月5日前，按考核结果向甲方申报上月服务费，并按要求向甲方开具符合甲方要求的等额合法增值税发票（专用发票），税率6%，乙方拒不开票或者开票不符合甲方要求的，甲方有权拒不付款且不承担任何违约责任。

本合同总价为固定总价，不受市场价格、人工、材料等任何因素影响，包含完成本项目所需全部费用，甲方无需支付任何额外费用。合同总金额包含完成合同服务内容所必需的人员、设备、材料等费用，包括但不限于劳务费、差旅费、设备使用费、材料费、折旧费、运输费、保险费、税费等履行本合同所需的一切费用。

2.甲方开票发票要求：

(1) 单位名称：西北政法大学

(2) 单位账号：1020 0657 0787

(3) 开户行：中国银行西安南郊支行

(4) 纳税人识别号:1261 0000 4352 3215 0D

(5) 单位地址:西安市长安南路 300 号

3.乙方收款账户信息:

(1) 单位名称: 立新众联务管保安集团有限公司

(2) 单位账号: 755968031110002

(3) 开户行: 招商银行股份有限公司西安科技路支行

(4) 纳税人识别号: 91610125333694960J

(5) 单位地址: 陕西省西安市经济技术开发区凤城二路
10 号天地时代广场 1 幢 12208 室

(6) 供应商规模: 中型企业

(7) 供应商特殊性质: 无

注: 开户行、单位名称、单位账号如有变更, 变更一方应在合同规定的相关付款期限前二十天内以书面方式通知对方, 如未按时通知或通知有误而影响结算者, 所产生的责任及损失自行承担。

四、服务期限及服务地点

1.本项目服务期限: 2026 年 4 月 3 日至 2027 年 4 月 2 日。合同一年一签, 合同期满前, 甲方对乙方进行年度考核, 并有权根据考核情况决定是否续签合同, 累计合同履行期限不超过 3 年。

2.服务实施地点: 西北政法大学长安校区教师公寓

五、服务质量保证

1.乙方按照本合同前款所述的服务时间、地点、内容、数量和质量等要求向甲方提供服务，在服务期限内，若乙方提供的服务未达到约定的数量、质量等标准，应当及时更换、补齐或提升服务质量水平至本合同要求的标准。特色服务相关内容见附件五。

2.乙方根据甲方提供的场地、设施或材料等条件完成服务内容。乙方保证所提供的服务必须符合本合同服务项目质量标准要求及相关的国家标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范，并自觉接受甲方监督。

3. 乙方应具有提供本合同所载服务应当具有的各项资质及专业技术人员，乙方工作人员应遵守甲方以及学校相关的规章制度，文明操作，安全服务；由于乙方的管理失误或乙方工作人员的过错造成的损失，由乙方承担全部责任，甲方保留追究乙方相关责任的权利。

4. 如果乙方工作人员在服务中，未尽安全义务，有可能出现伤害自身或威胁到他人生命、财产安全的情况，甲方以及相关工作人员有权立即要求中止服务，由此产生的一切费用及损失由乙方自行承担，甲方不承担任何责任。

5.乙方应确保向甲方提供服务的过程中不存在侵犯甲方或第三方知识产权、名誉权、隐私权等合法权利的情况，保证甲方免受任何第三方主张任何权利。

6.服务期及质量保证期内乙方未在约定时间内做出服务响应的，甲方有权安排第三方提供服务，由此产生的费用全部由乙方承担。因此给甲方造成损失的，乙方应当承担全部赔偿责任。

7.乙方保证提供的服务质量应符合中华人民共和国相关标准及相应的技术规范、本次采购相关文件中的全部相关要求及乙方相关服务标准及相应的技术规范中之较高者。

8.严格按招标文件及合同附件配置不少于37名岗位人员，配齐洒水车、扫地车、绿篱机等全部设备，不减少、不缺岗。按照《西安市居民住宅区消防安全规定》的规定履行消防安全职责；以上内容详见附件。乙方承诺并保证，本项目派驻岗位人员应完全满足附件一所列的全部资质要求。若岗位人员资质不实或未达到约定标准，乙方应按第六条向甲方承担违约责任。

六、违约责任

1.合同生效后，甲乙双方应按合同规定认真履约。

2.乙方若因非不可抗力因素无法按时提供服务，乙方应从要求最迟服务起始日期的次日起，每日向甲方支付合同总价款的【10】%的违约金，逾期超过【3】日的，甲方有权解除本合同。因此，给甲方造成损失的，乙方应当承担全部赔偿责任。

3.除不可抗力原因外，如遇下列情况之一者，甲方有权单方面解除合同，乙方应当向甲方支付合同总价款【10】%的违约金，并赔偿因此给甲方造成的全部损失：（1）所供服务不合格或与合同不符；（2）不能按合同履行；（3）甲方要求乙方提供服务，经甲方要求24小时内无响应，或48小时内不能提供服务方案或服务的，或者经甲方催促后仍不能整改或提供服务不达标的。

4.本合同履行过程中，任意一方未及时履行相关义务，经守约方催告后仍未履行的，守约方可于催告期满后解除本合同，由此产生的相应损失，由违约方承担。

5.未经甲方许可，乙方不得擅自将本合同约定的全部或部分义务转让给第三方，否则甲方有权解除本合同，乙方应当向甲方支付本合同总价款【10】%的违约金。同时，给甲方造成损失的，乙方应承担全部赔偿责任。

6.乙方应当对本合同履行过程中获取的甲方相关数据及资料承担保密义务，保密期限为长期。乙方违反本合同约定的保密义务的，应当向甲方承担本合同总价款【10】%的违约金并立即采取补救措施。同时，甲方有权解除本合同。同时，给甲方造成损失的，乙方应当承担全部赔偿责任。

7.乙方承担的违约金或赔偿责任甲方有权从应付款或其他款项中予以扣除。

七、不可抗力

1.不可抗力是指本合同生效后，发生合同订立时不能预见、不能避免，并不能克服的客观情况，如地震、台风、水灾、战争等，致使直接影响本合同的履行或不能按约定的条件履行。

2.发生不可抗力的一方应立即通知对方，并在十五天内提供不可抗力的详情及将有关证明文件送交对方。

3.发生不可抗力事件时，甲乙双方应协商以寻找合理的解决方法，双方不可放任不可抗力事件损害后果。

4.如不可抗力事件持续三十天时，甲乙双方应友好协商解决本合同是否继续履行或终止的问题。

八、合同生效与终止

1.本合同自甲乙双方签字且盖章之日起生效。本合同双方法定代表人或委托代理人签字并加盖单位公章之日即为本合同的生效日期。如双方签字日期不一致时，以最后签字方的签字日期为合同的生效日期。

2.保密条款、争议解决和双方未了的债权和债务不受合同期满的影响，并且守约方有权提出索赔。

3.如乙方未能全面履行合同所有条款，甲方有权单方面解除合同，并保留追究相关责任的权利。

九、解决争议的方法

本合同在履行过程中发生的争议，本合同在执行过程中发生争执，双方应协商解决，协商不成时，任何一方均可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

十、其他规定

1.合同的主要条款应当与招标文件和乙方的投标文件的内容保持一致，双方不得再行订立背离合同实质性内容的其他协议”。

2.双方约定的其它事项(双方根据相关法律法规的规定和合同性质的需要协商一致确定的条款，如保密条款、安全条款、廉洁条款等)。

3.本合同一式6份，甲方执4份(资产运营处1份，财资处1份，使用单位2份)，乙方执2份，具有同等法律效力。

4.合同的附件为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等的法律效力。

甲方(盖章): _____
法定代表人(委托代理人)

人)

(签字): 梁琦

联系人: _____

乙方(盖章): _____
法定代表人(委托代理人)

(签字): 史习峰

联系人: _____

联系方式: _____

联系方式: _____

签订时间: 2026年10月3日

签订时间: 2026年4月3日

签订地点: _____

签订地点: _____

附件一：人员要求（最低要求）

序号	岗位	人数	人员要求	职责
1	项目经理	1	1、年龄≤50周岁； 2、▲具有本科及以上学历，5年及以上类似项目管理经验。具有人社部门备案的评价机构颁发的三级或以上物业管理师职业技能等级证书。 3、身体健康，无传染病及精神病史，体貌端正，无违法犯罪记录。 4、具有较好的组织、协调及沟通能力，落实安保服务管理相关规定，有良好的职业道德操守，能够熟练掌握电脑软件办公使用方法。 5、有至少1个完整项目的项目经理任职经历； 6、无行业不良从业记录，熟悉《物业管理条例》、《民法典》等相关法律法规。	负责长安校区教师公寓整体管理工作。

2	客户服务	1	<p>1、年龄≤50周岁。</p> <p>2、具有大专及以上学历,2年及以上类似经验。</p> <p>3、身体健康,无传染病及精神病史,体貌端正,无违法犯罪记录。</p> <p>4、具有较好的沟通能力,有良好的职业道德操守,能够熟练掌握电脑软件办公使用方法。</p> <p>5、需签署保密协议。</p>	负责相关费用代收代缴、报修传达工作
3	保洁主管	1	<p>1、年龄≤50周岁。</p> <p>2、▲具有3年及以上类似项目管理经验。</p> <p>3、身体健康,无传染病及精神病史,体貌端正,无违法犯罪记录。</p> <p>4、熟悉保洁作业流程,知晓清洁剂的安全使用规范。能制定清洁计划、分配工作任务、检查清洁质量、且了解《西安市生活垃圾分类管理办法》等相关法规。</p>	负责保洁管理工作
4	绿化主管	1	<p>1、年龄≤50周岁。</p> <p>2、▲具有3年及以上类似项目管理经验,具有园林绿化工师(初级)及以上职称或园林绿化工(三级/高级工)及以上职业技能等级证书。</p> <p>3、身体健康,无传染病及精神病史,体貌端正,无违法犯罪记录。</p> <p>4、能根据校内绿化情况制定绿化养护计划(按季节/月份明确重点工作),如春季施肥、夏季防旱、冬季防冻、病虫害防治等;现场绿化管理、把控养护质量等。</p>	负责绿化管理工作
5	维修主管	1	<p>1、年龄≤50周岁。</p> <p>2、▲具有大专及以上学历,3年及以上类似项目物业工程管理经验。具有电气工程师(初级)及以上职称或维修电工(三级/高级工)及以上职业技能等级证书。</p> <p>3、持有特种作业操作证(高压),身体健康,无传染病及精神病史,体貌端正,无违法犯罪记录。</p> <p>4、掌握住宅小区核心设施设备的运维技能,包括但不限于:给排水系统、供电配电系统、供暖系统、智能化设备的日常检查、故障排查与基础维修。有独立处理复杂故障的案例(配电</p>	负责长安校区教师公寓维修管理工作

			柜维修、停电检测、漏水点排查等），可快速响应突发维修需求（如水管爆裂、电路跳闸等）。	
6	维修电工	1	1、年龄 \leq 50周岁。 2、身体健康，无传染病及精神病史， 3、体貌端正，无违法犯罪记录。 4、持有特种作业操作证（低压）。	负责长安校区教师公寓维修电力工作
7	综合维修工	5	1、年龄 \leq 50周岁。 2、身体健康，无传染病及精神病史， 3、体貌端正，无违法犯罪记录。 4、至少1人熟悉木工/水泥工/涂料工/油漆工各项作业。 5、其中1人会熟练进行焊接工作，1人须持有特种作业操作证（高压）。	负责长安校区教师公寓公共区域维修工作
8	外围环境保洁	6	1、男性年龄 \leq 60岁，女性年龄 \leq 55岁。 2、身体健康，无传染病及精神病史，体貌端正，无违法犯罪记录。	负责长安校区教师公寓外围保洁、绿化服务工作
9	绿化技工	3	1、男性年龄 \leq 60岁，女性年龄 \leq 55岁。 2、身体健康，无传染病及精神病史，体貌端正，无违法犯罪记录。 3、需具有3年及以上绿化管理经验，能熟练使用绿化工具、掌握常见植物的生长习性，规范开展浇水、施肥、病虫害防治等工作。	负责长安校区教师公寓绿化造型修剪工作
10	室内保洁	16	1、男性年龄 \leq 60岁，女性年龄 \leq 55岁。 2、身体健康，无传染病及精神病史，体貌端正，无违法犯罪记录。	负责长安校区教师公寓室内保洁工作
11	垃圾清运人员	1	1、年龄 \leq 50周岁。 2、身体健康，无传染病及精神病史。 3、体貌端正，无违法犯罪记录。	负责垃圾清运出校至政府指定地点
合计：37人				

附件二：设备配置清单（最低配置）

序号	类别	名称	数量	单位	备注
2	保洁设备	洒水车	1	辆	

3		扫地车	1	辆	
4		垃圾清运车	3	辆	
6		高压水枪车	1	辆	
7		落叶清扫车	1	辆	
13	绿化设备	绿篱修剪机	2	个	
14		大型油锯	1	个	
15		草坪修剪机	1	台	
16		树木修剪工具	2	套	
17		高枝剪	2	个	
18		打草机	2	个	
19		喷药机	2	个	
20		吹风机	2	个	
21		粉碎机	1	台	
备注： 1、其他相应配套的设备足量。 2、所有物品要求使用状况良好，定期维修保养有记录。					

附件三：西北政法大学物业服务考核管理办法

西北政法大学物业服务考核管理办法

第一章 总则

为促进学校物业管理的工作制度化、规范化、科学化，不断改进和提

高物业工作的服务质量和效率，保障师生教学、科研、办公、生活等工作的顺利进行，创建安全、文明、和谐、优美、舒适的校园环境，参考《高等学校物业服务规范》等文件，结合学校的实际情况特制订本考核办法。

第二章 适用范围

本办法所称物业，是指学校实行物业管理的公共建筑物及其附属建筑

物、公共设施、周边附属场地等。本办法适用西北政法大学雁塔校区和长安校区内的物业管理与服务工作。

第三章 组织与实施

一、考核组织

成立物业管理考核领导小组，全面负责物业服务企业日常工作监督、巡查，并组织实施考核工作，成员组成如下。

组长：后勤保障处处长

副组长：后勤保障处副处长

成员：后勤保障处处务会成员及相关科室负责人

二、考核原则

以“公平、公开、公正”为原则，采取日常考核、专业量化、奖惩结合、师生监督相结合的形式进行，确保考核客观公正、实事求是，达到改善服务态度，提高服务质量的目的。

三、考核得分及费用支付标准

考核得分满分为100分，考核以1个月为一个周期（付费周期相同），每月考核完成后，由考核小组综合评定该物业服务企业最终得分后依据以下标准确定当月实际支付物业服务费用金额。

1、85分（含）及以上为优秀，支付当月全部物业服务费用；

2、75分（含）以上85分以下为良好，实行分段扣除当期物业费。该分段每低于85分1分扣减当月应结服务费的0.1%，支付当月剩余物业服务费用；

3、60分（含）以上75分以下为合格，实行分段扣除当期物业费。该分段每低于75分1分扣减当月应结服务费的1%，支付当月剩余物业服务费用；

4、60分以下为不合格，暂停支付该物业服务企业的物业服务费用，

并做进一步处理，处理措施包括但不限于扣减当月20%及以上物业服务费用、企业清退出场等。

四、退出机制

在合同服务期内，物业服务企业有下列情况之一的，学校可以随时单方面终止物业服务合同，对其实行强制退出。

1、服务企业服务开始后按照合同要求在五个自然日 内配备符合本项

目需求的服务人员，超过时间配置人数未达到本项目合同约定最低人员配置数量 90%的。

2、中途无故停止服务的。

3、因物业服务企业管理失误造成重大安全事故的。

4、连续两个月或一年内超过三次考核等级为不合格的。

5、学校认为应强制退出的其他情形。

五、其他说明

1、每月考核得分是衡量该物业服务企业物业服务工作的重要指标，是各类评奖、评优的参考依据之一。

2、物业服务企业对考核结果有疑问需申诉的，应当以书面形式提出，

考核工作小组能够当场告知的，应当场书面告知；不能当场告知的，应自收到申诉事项之日起 3 个工作日内核实具体情况并书面告知。

3、考核工作小组对本考核办法如有修改调整，须执行新修订的考核办法时，应与正在进行服务的物业服务企业沟通协商，达成共识后，经物业服务企业书面同意后，方可按照新修订考核办法进行考核

(新修订的考核办法、考核标准及要求原则上不应降低,不可抗力及外部因素需作出调整的除外)。

考核项目	检查项目	检查标准	打分
保 洁 及 垃 圾 管 理 (36 分)	所有公共区域地面每天上下午各清扫一次 (3分)	每发现一次不符合要求扣 0.5 分	
	卫生间每天至少清理 2 次 (3分)	每发现一次不符合要求扣 0.5 分	
	电梯前厅每日清扫、拖擦 1 次; 电梯轿厢, 每日清扫、擦拭 1 次; 每 3 个月对电梯门壁上光一次 (3分)	每发现一次不符合要求扣 0.5 分	
	楼内楼梯扶手、门窗、栏杆、标识牌每周擦拭 1 次 (3分)	每发现一次不符合要求扣 0.5 分	
	楼内的天花板、共用照明灯具, 每 3 个月除尘一次, 目视无污渍、无蛛网 (3分)	每发现一次不符合要求扣 0.5 分	
	按要求对公共区域进行消杀并做好消杀记录, 张贴消杀记录表。(3分)	每发现一次不符合要求扣 0.5 分	
	硬化道路地面及主次干道: 每日上下午各清扫 1 次, 公共绿地每日保洁一次 (3分)	每发现一次不符合要求扣 0.5 分	
	按时清理草坪上、灌木带上的落叶, 无落叶堆积, 定时清理下水井盖、篦子的杂物及淤泥, 保障阴雨天气有良好的排水 (3分)	每发现一次不符合要求扣 0.5 分	
	室内外堆放的垃圾、家具及杂物及时清运出校 (3分)	每发现一次不符合要求扣 0.5 分	
	垃圾桶周围掉落的垃圾要及时清扫干净, 按时对垃圾桶进行清洁和更新维护 (3分)	每发现一次不符合要求扣 0.5 分	
	根据西安市垃圾分类要求, 对雁塔校区产生的所有垃圾进行分类处理 (3分)	每发现一次不符合要求扣 0.5 分	
	楼道及楼顶的家具、杂物等乱摆乱放现象要督促住户按期整改, 住户整改不到位由乙方进行清理 (3分)	每发现一次不符合要求扣 0.5 分	

考核项目	检查项目	检查标准	打分
绿化管理 (14分)	草坪、绿地、灌木、乔木及时修剪(5分)	每发现一次不符合要求扣0.5分	
	花草树木适时浇灌、施肥、松土。按时对树木进行防虫害消杀,保证花草树木生长良好(3分)	每发现一次不符合要求扣0.5分	
	古树、名贵等树木巡视检查每月不少于1次(3分)	每发现一次不符合要求扣0.5分	
	死亡的树木及时清除并补栽新的树木(3分)	每发现一次不符合要求扣0.5分	
维修管理 (24分)	水暖管道正常完好,无跑冒滴漏现象(5分)	每发现一次不符合要求扣0.5分	
	电路连接牢固,绝缘良好,照明正常(5分)	每发现一次不符合要求扣0.5分	
	门窗、五金、道路等土建设施完好无损坏(5分)	每发现一次不符合要求扣0.5分	
	对家属区配电房、泵房、供暖设备间等相关区域按照国家相关规定派专人进行值守、巡检、维护(5分)	每发现一次不符合要求扣0.5分	
	实行24小时值班报修制度,有值班记录和报修记录。急修接到报修后15分钟内到达现场,其余维修30分钟内到达现场(4分)	每发现一次不符合要求扣0.5分	
其他服务 (16分)	负责物业费、水电暖费的收缴工作,应做好代收代缴费用账目,每月向学校财务缴纳代收资金(4分)	每发现一次不符合要求扣0.5分	
	设立24小时服务热线,受理各类咨询、报修、投诉和建议,通过微信群等方式与住户建立直接联系(3分)	每发现一次不符合要求扣0.5分	

考核项目	检查项目	检查标准	打分
	恶劣天气、停水停电、火灾、防汛的预防及处置措施（3分）	每发现一次不符合要求扣0.5分	
	制定社区文化服务制度，社区文化活动应以“践行服务住户”为核心服务内容和要求，确保服务质量（3分）	每发现一次不符合要求扣0.5分	
	按照要求做好有害生物防制工作（3分）	每发现一次不符合要求扣0.5分	
综 合 管 理 （ 10 分）	组织架构明确，分工明确，按合同条款配备人员（2分）	每发现一次不符合要求扣0.5分	
	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（2分）	每发现一次不符合要求扣0.5分	
	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）（2分）	每发现一次不符合要求扣0.5分	
	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（2分）	每发现一次不符合要求扣0.5分	
	建立各类台帐、记录齐全，填写规范（2分）	每发现一次不符合要求扣0.5分	

附件四：服务具体要求及标准

不低于《西安市住宅小区物业服务指导标准》（市建发【2020】135号）三级标准。

按照《西安市居民住宅区消防安全规定》的规定履行消防安全职责

（一）建立消防安全制度，制定消防安全操作规程，落实消防安全责任；

（二）按照合同约定提供消防安全防范服务；

（三）维护管理物业服务区域内的共用消防设施、器材和消防安全标志，确保其完好有效；

（四）保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通；

（五）每日进行防火巡查，每月至少开展一次防火检查，及时消除火灾隐患；

（六）督促业主、物业使用人履行消防安全义务；

（七）发现消防安全违法行为，立即制止，制止无效的，及时向消防救援部门、公安派出所等单位报告并协助处理；

（八）组织本单位员工、业主、物业使用人开展消防安全宣传教育和培训；

（九）制定灭火疏散预案，组织本单位员工、业主、物业使用人每年至少开展一次以消防设施和器材使用、灭火和安全疏散为重点的消防演练；

（十）发现火灾立即报警、组织引导人员疏散、实施初起火灾扑救，协助消防队扑灭火灾，按照消防救援部门的要求保护现场，配合火灾事故调查；

（十一）法律法规和国家有关规定明确的其他职责。居民住宅区的物业服务人履行前款第三项、第五项、第八项、第九项规定的职责，

应当做好工作记录，记录保存期限不少于一年。物业服务人不具备自主维护管理共用消防设施能力的，应当委托消防技术服务机构等具备维护管理能力的单位对共用消防设施进行维护管理。

附件五：特色、增值服务

一、特色化服务内容

月份	工作内容	智慧物业平台推进	需求调研与服务改进	投诉处理落实	校园安全工作	备注
1月	1. 结合寒假及新春氛围，开展“红色法治暖校园”服务活动，布置贴合校园红色基因的节日装饰；2. 梳理物业服务各环节，融入法治服务理念，明确岗位服务规范，强化育人导向。	1. 完成智慧物业平台基础功能调试，确保报修、缴费模块稳定运行；2. 推送寒假安全、缴费提醒等通知，测试通知推送功能；3. 组织物业工作人员开展平台操作培训。	1. 完成上一年度第四季度需求调研复盘，整理调研数据；2. 制定本年度需求调研方案，明确调研范围（师生住户）及内容。	1. 完善投诉处理流程，明确各环节责任人；2. 落实15分钟响应、24小时办结机制，做好投诉登记与反馈记录；3. 确保本月投诉及时率100%、解决率≥99%。	1. 开展寒假校园安全专项排查，重点检查消防、水电、监控等设施；2. 加强校园出入口值守，严格落实访客管理（线下先行，同步对接平台访客模块）；3. 开展安全宣传，强化师生安全意识。	配合学校寒假放假安排，调整服务时段，保障留校师生基本服务。
2月	1. 结合开学季，开展“法治护航开学季”服务活动，宣传校园物业服务规范及法治相关知识；2. 优	1. 上线智慧物业平台访客模块，完成与校园门禁系统对接；2. 优化报	1. 启动本年度第一季度需求调研筹备工作，设计调研问卷（贴合师生住户核心	1. 持续落实投诉处理机制，重点处理开学期间师生集中投诉（如宿舍	1. 开展开学安全专项检查，重点排查宿舍、教学楼、食堂周边安全隐患；2. 加	配合学校开学报到工作，增设服务

月份	工作内容	智慧物业平台推进	需求调研与服务改进	投诉处理落实	校园安全工作	备注
	化校园公共区域服务,打造贴合红色基因的服务场景(如红色文化宣传角保洁、维护)。	修、缴费模块用户体验,处理师生反馈的平台使用问题; 3. 推送开学通知、物业服务指引等内容。	需求,融入校园服务特色); 2. 梳理上月服务不足,形成初步改进建议。	报修、缴费咨询); 2. 每周汇总投诉处理情况,及时优化处理流程; 3. 确保投诉及时率100%、解决率≥99%。	强校园巡逻,重点时段加密巡逻频次; 3. 检查监控设备运行情况,确保全覆盖、无死角。	点位,提升服务效率。
3月	1. 结合学雷锋月,开展“红色志愿服务进校园”活动,组织物业工作人员开展校园清洁、帮扶师生等志愿活动; 2. 强化物业服务人员法治意识培训,融入校园育人使命,提升服务素养。	1. 上线智慧物业平台社区互动模块,搭建师生住户交流渠道(如意见反馈、活动报名); 2. 完成平台各模块全面测试,确保线上服务全覆盖; 3. 开展师生平台使用宣传,引导师生线上办理相关业务。	1. 开展第一季度师生住户需求调研,通过线上问卷+线下走访相结合的方式收集需求; 2. 整理调研数据,形成调研简报,梳理核心需求及改进方向。	1. 持续优化投诉处理流程,针对平台上新增的投诉类型,及时调整处理方案; 2. 做好投诉处理回访工作,提升师生满意度; 3. 确保投诉及时率100%、解决率≥99%。	1. 开展春季校园安全排查,重点排查消防设施、电气线路、绿化区域安全; 2. 开展消防安全培训及应急演练,提升物业工作人员应急处置能力; 3. 严格落实访客线上登记制度,加强校园安全管控。	完成智慧物业平台全模块上线,同步做好使用指导,确保师生便捷操作。
4月	1. 结合校园红色文化建设,开展“法治文化进社区”活动,宣传校园红色	1. 维护智慧物业平台各模块正常运行,及时处理	1. 针对第一季度需求调研结果,制定具体服务改进措	1. 持续落实投诉处理机制,加强投诉处理人员培	1. 开展校园安全常态化排查,重点检查教学楼、实验室、	跟踪服务改进措施落

月份	工作内容	智慧物业平台推进	需求调研与服务改进	投诉处理落实	校园安全工作	备注
	历史及法治知识；2. 优化校园公共区域服务,重点维护红色文化设施、法治宣传阵地,融入育人理念。	平台故障及用户反馈；2. 推送校园文化活动、安全提示等通知,提升平台活跃度；3. 统计平台使用数据,分析师生使用习惯,优化平台功能。	施；2. 推进改进措施落地,重点解决师生反映强烈的服务问题；3. 做好改进措施落实跟踪,记录推进情况。	训,提升处理效率及质量；2. 每月汇总投诉处理情况,形成投诉分析报告；3. 确保投诉及时率100%、解决率 \geq 99%。	宿舍等区域安全；2. 加强校园周边安全管控,配合学校做好校园安全综合治理；3. 检查应急物资储备情况,确保充足可用。	地效果,及时调整优化,提升师生体验。
5月	1. 结合五四青年节,开展“红色青春·法治同行”服务活动,贴合校园育人使命,引导青年师生树立法治意识；2. 优化物业服务细节,在服务过程中融入红色文化、法治理念,提升服务温度。	1. 优化智慧物业平台社区互动模块,新增校园文化活动报名、意见征集等功能；2. 推送五四相关活动、法治宣传等内容,丰富平台内容；3. 开展平台使用满意度调研,收集师生优化建议。	1. 持续推进第一季度需求调研改进措施落地,开展中期评估；2. 梳理改进过程中存在的问题,及时调整改进方案；3. 筹备第二季度需求调研工作。	1. 落实投诉处理回访制度,确保每笔投诉都有回访、有反馈；2. 针对回访中发现的问题,优化投诉处理流程；3. 确保投诉及时率100%、解决率 \geq 99%。	1. 开展“五一”假期校园安全专项排查,重点检查水电关闭、消防设施、安防监控；2. 加强假期校园值守,严格落实访客登记制度；3. 做好假期应急处置准备,确保校园安全。	配合学校五四青年节系列活动,做好物业服务保障工作。
6月	1. 结合毕业季,开展“法治	1. 优化智慧物业平	1. 开展第	1. 重点处	1. 开展毕	完成上

月份	工作内容	智慧物业平台推进	需求调研与服务改进	投诉处理落实	校园安全工作	备注
	护航毕业路”服务活动,为毕业生提供便捷物业服务(如行李搬运、报修加急); 2. 融入校园育人使命,为毕业生送上红色法治祝福,传递校园温暖。	台报修加急功能,满足毕业生紧急报修需求; 2. 推送毕业相关通知、离校流程、物业服务指引等内容; 3. 维护平台稳定运行,确保毕业季线上服务顺畅。	住户需求调研,重点收集毕业生及留校师生需求; 2. 汇总第一、二季度调研数据及服务改进情况,撰写上半年服务改进报告; 3. 梳理上半年服务短板,制定下半年改进计划。	集中投诉(如宿舍报修、缴费咨询、行李搬运相关投诉); 2. 开通毕业季投诉绿色通道,提升处理效率; 3. 确保投诉及时率100%、解决率≥99%。	全专项排查,重点检查宿舍、校园出入口、行李堆放区域安全; 2. 加强校园巡逻,防范财物丢失、安全事故发生; 3. 配合学校做好毕业生离校安全引导工作。	半年服务改进报告,提交学校相关部门; 配合学校毕业季各项工作,提升服务质量。
7月	1. 结合暑假,开展“红色法治守护校园”服务活动,重点保障留校师生及校园设施安全; 2. 梳理物业服务中的红色文化、法治元素融入情况,优化服务流程,强化育人导向。	1. 维护智慧物业平台正常运行,针对暑假期间使用需求,优化通知推送、报修等功能; 2. 推送暑假安全提示、留校须知、平台使用指南等内容; 3. 及时处理平台故障,保障留校师	1. 落实上半年服务改进报告中的改进措施,重点推进短板问题整改; 2. 跟踪改进措施落地效果,形成整改台账; 3. 筹备第三季度需求调研工作。	1. 持续落实投诉处理机制,针对暑假期间留校师生投诉,快速响应、及时办结; 2. 简化投诉流程,方便留校师生反馈问题; 3. 确保投诉及时率100%、解决率≥99%。	1. 开展暑假校园安全专项排查,重点检查消防、水电、监控、实验室等设施,排查安全隐患并整改; 2. 加强校园出入口值守,严格落实访客线上登记及留校师生出入管理; 3. 做好暑假应急处置工作,确	配合学校暑假安排,调整物业服务时段,重点保障留校师生服务需求。

月份	工作内容	智慧物业平台推进	需求调研与服务改进	投诉处理落实	校园安全工作	备注
		生线上服务需求。			保校园安全零重大责任事故。	
8月	1. 结合校园红色文化建设,开展物业工作人员红色教育及法治培训,提升服务人员综合素养,践行育人使命; 2. 优化校园公共区域清洁、维护服务,重点整治校园卫生死角,营造整洁优美的校园环境。	1. 对智慧物业平台进行升级优化,修复使用过程中发现的问题,提升平台稳定性及用户体验; 2. 测试平台新增功能,为开学季做好准备; 3. 统计暑假期间平台使用数据,分析服务需求。	1. 开展第三季度需求调研筹备工作,优化调研问卷,扩大调研范围; 2. 梳理暑假期间服务改进情况,补充完善整改台账; 3. 收集留校师生对暑假物业服务的反馈,形成反馈报告。	1. 持续落实投诉处理机制,做好暑假期间投诉登记、处理、回访工作; 2. 针对暑假期间投诉特点,优化处理方案; 3. 确保投诉及时率100%、解决率≥99%。	1. 开展暑假后期校园安全排查,重点检查校园设施恢复情况,为开学做好准备; 2. 加强校园巡逻,防范各类安全隐患; 3. 检查应急物资,补充完善,提升应急处置能力。	做好开学前物业服务筹备工作,确保开学后各项服务顺利开展。
9月	1. 结合开学季及新生入学,开展“红色法治迎新生”服务活动,为新生提供便捷物业服务(如报到引导、宿舍报修); 2. 融入育人使命,向新生宣传校园红色文化、法治理念及物业服务规范。	1. 全面启用智慧物业平台各项功能,引导新生及家长线上办理报修、缴费、访客登记等业务; 2. 推送新生报到指南、校园服务信息、安全提	1. 开展第三季度师生住户需求调研,重点收集新生及新入职教职工需求; 2. 整理调研数据,形成调研简报,梳理核心需求,制定针对性改进措施; 3. 跟踪	1. 开通新生报到投诉绿色通道,重点处理新生及家长反映的服务问题; 2. 加强投诉处理人员值守,确保15分钟响应、24小时办结; 3.	1. 开展开学安全专项排查,重点检查新生宿舍、教学楼、食堂等区域安全; 2. 加强校园出入口值守及校园巡逻,严格落实访客线上登记制度; 3. 开展新生安全教	配合学校新生报到工作,增设服务点位,优化服务流程,提升新生

月份	工作内容	智慧物业平台推进	需求调研与服务改进	投诉处理落实	校园安全工作	备注
		示等内容； 3. 安排专人指导新生使用平台，解决使用难题。	上半年改进措施落地效果，完成整改闭环。	确保投诉及时率100%、解决率≥99%，做好投诉回访。	育宣传，提升新生安全意识。	及家长满意度。
10月	1. 结合国庆假期，开展“红色校园·法治护航”主题服务活动，布置校园红色装饰，宣传爱国法治理念； 2. 强化物业服务中的育人导向，组织物业工作人员开展爱国主义教育，提升服务责任感。	1. 维护智慧物业平台正常运行，推送国庆假期安全提示、留校须知等内容； 2. 优化社区互动模块，鼓励师生分享校园红色故事、法治感悟； 3. 处理平台使用过程中师生反馈的问题，持续优化功能。	1. 推进第三季度需求调研改进措施落地，重点解决新生及教职工反映的服务问题； 2. 开展改进措施中期评估，及时调整优化改进方案； 3. 筹备第四季度需求调研工作。	1. 持续落实投诉处理机制，重点处理国庆假期相关投诉(如留校服务、安全咨询)； 2. 做好投诉处理回访工作，收集师生满意度反馈； 3. 确保投诉及时率100%、解决率≥99%。	1. 开展国庆假期校园安全专项排查，重点检查消防、水电、监控等设施，排查安全隐患； 2. 加强假期校园值守，严格落实访客登记及留校师生管理； 3. 做好假期应急处置准备，确保校园安全。	配合学校国庆假期安排，做好校园安全保障及物业服务工作。
11月	1. 结合校园红色文化及法治特色，开展“法治宣传进宿舍、进教学楼”活动，普及物业服务相关法治知识； 2. 优化物业服务细节，融入育人使命，提	1. 对智慧物业平台进行全面维护，排查平台故障，确保各模块稳定运行； 2. 推送法治宣传、校园安	1. 开展第四季度师生住户需求调研，通过线上问卷+线下走访结合的方式收集需求； 2. 整理调研数据，梳理核	1. 持续优化投诉处理流程，加强投诉处理人员培训，提升处理效率及质量； 2. 每月汇总投诉处理	1. 开展冬季校园安全专项排查，重点检查消防设施、电气线路、供暖设施安全； 2. 加强校园巡逻，重点时段加	做好冬季供暖相关物业服务，保障师生温暖过

月份	工作内容	智慧物业平台推进	需求调研与服务改进	投诉处理落实	校园安全工作	备注
	升服务质量, 打造有温度的校园服务。	全、物业服务提醒等内容; 3. 统计平台使用数据, 分析师生服务需求, 优化平台功能。	心需求, 补充完善年度服务改进措施; 3. 跟踪第三季度改进措施落地效果, 完成整改。	情况, 形成投诉分析报告, 针对高频投诉问题制定防控措施; 3. 确保投诉及时率100%、解决率≥99%。	密巡逻频次, 防范冬季火灾、盗窃等安全事故; 3. 开展冬季消防安全培训, 提升物业工作人员应急处置能力。	冬。
1 2 月	1. 结合年终总结及校园文化建设, 开展“红色法治伴成长”服务活动, 回顾本年度物业服务中的红色、法治元素融入情况; 2. 践行育人使命, 开展物业工作人员年度总结培训, 提升服务素养, 规划下一年度服务方向。	1. 全面梳理智慧物业平台本年度运行情况, 统计线上业务办理数据, 分析平台使用效果; 2. 推送年终服务总结、假期安全提示、缴费提醒等内容; 3. 排查平台问题, 制定下一年度平台优化计划。	1. 汇总第四季度需求调研结果及本年度所有调研数据, 撰写下半年及年度服务改进报告; 2. 梳理本年度服务改进工作中的亮点与不足, 制定下一年度需求调研及服务改进计划; 3. 向学校相关部门提交年度服务改进报告。	1. 做好本年度投诉处理总结工作, 统计投诉数据, 分析高频投诉类型及原因, 制定下一年度投诉防控措施; 2. 持续落实投诉处理机制, 确保本年度最后一个月投诉及时率100%、解决率≥99%; 3. 做好投诉处理年度回访工作, 收集师生最终满意度反馈。	1. 开展年终校园安全专项排查, 全面检查校园设施安全, 排查各类安全隐患并彻底整改; 2. 加强冬季校园安全管控, 重点防范火灾、冰冻、盗窃等安全事故; 3. 做好本年度校园安全工作总结, 确保服务期内校园安全零重大责任事故, 制定下一年度校园安全工作计划。	完成本年度物业服务各项工作总结, 配合学校年终各项工作, 做好下一年度物业服务筹备工作。

二、增值服务

月份	核心服务重点	具体服务内容	执行说明
1月	春节暖心服务+四类家庭套餐落地+适老关爱升级	1. 一户一策摸排，完善四类家庭套餐适配方案；2. 适老服务：上门看望独居老人、代购春节物资、健康监测（血压、血糖）、紧急呼叫设备调试；3. 双职工服务：寒假托管启动，明确托管流程及安全保障；4. 专属服务：启动全周期需求管理登记，建立住户需求档案。	结合春节节点，重点保障老年住户及双职工家庭节日需求，完成首批住户需求档案建立，确保寒假托管有序开展。
2月	节后服务衔接+适老服务常态化+托管服务优化	1. 一户一策：根据春节期间需求反馈，调整四类家庭套餐内容；2. 适老服务：延续上门看望，重点关注老人节后健康，协助代购常用药品；3. 双职工服务：寒假托管收尾，收集家长反馈，优化托管细节；4. 专属服务：更新住户需求档案，梳理全周期需求管理流程。	做好节后服务衔接，解决住户节后各类需求，优化现有服务流程，提升服务满意度。
3月	春季健康服务+四类家庭套餐推广+便民服务启动	1. 一户一策：针对春季需求，推出适配套餐（如春季健康、家庭保洁）；2. 适老服务：健康监测常态化，开展春季养生知识讲解，紧急呼叫演练；3. 双职工服务：课后托管正式启动，便民预约服务上线（水电维修、家政预约）；4. 专属服务：全周期需求管理落地，定期回访住户，更新需求。	结合春季特点，重点推广四类家庭套餐，完善便民预约服务流程，确保课后托管平稳运行。
4月	服务质量提升+适老健康筛查+临时托管完善	1. 一户一策：开展套餐使用反馈调查，优化套餐内容及定价；2. 适老服务：联合社区医院，开展老年住户健康筛查，代购体检相关用品；3. 双职工服务：优化小孩临时托管流程，明确临时托管预约方式，保障突发需求；4. 专属服务：全周期需求管理复盘，梳理高频需求，优化服务响应速度。	重点提升服务质量，解决临时托管痛点，确保适老健康服务精准落地。
5月	五一便民服务+适老关爱行动+套餐迭代	1. 一户一策：结合五一假期需求，推出短期便民套餐（如家庭出游协助、临时托管）；2. 适老服务：上门看望老人，协助代购节日物资，开展紧急呼叫设备检修；3. 双职工服务：假期临时托管升级，增加趣味活动，便民预约服务增设假期专属通道；4. 专属	围绕五一假期，优化各类服务适配性，提升假期服务响应效率，增强住户体验。

月份	核心服务重点	具体服务内容	执行说明
		服务：更新住户需求档案，针对假期需求优化全周期管理方案。	
6月	暑期托管筹备+适老夏季关怀+服务复盘	1. 一户一策：摸排双职工家庭暑期需求，调整四类家庭套餐（增设暑期专属套餐）；2. 适老服务：夏季健康监测（重点关注高温防护），代购防暑用品，上门协助清洁；3. 双职工服务：暑期托管方案确定，招募托管人员，开展岗前培训；4. 专属服务：上半年服务复盘，梳理问题，优化全周期需求管理流程。	重点做好暑期托管筹备工作，做好老年住户夏季防暑关怀，完成上半年服务复盘及优化。
7月	暑期托管启动+适老高温关爱+套餐推广	1. 一户一策：推广暑期专属套餐，适配双职工家庭及老年家庭高温需求；2. 适老服务：增加上门看望频次，开展高温健康提醒，紧急呼叫24小时响应；3. 双职工服务：暑期托管正式运行，落实安全保障，开展趣味托管活动；4. 专属服务：定期回访暑期托管家庭及老年住户，及时响应需求。	确保暑期托管有序开展，重点保障老年住户高温期间安全，提升套餐使用率。
8月	暑期托管优化+适老服务巩固+需求摸排	1. 一户一策：根据暑期服务反馈，调整套餐内容，提前摸排秋季需求；2. 适老服务：延续高温关爱，协助老人办理各类生活事项，健康监测常态化；3. 双职工服务：优化暑期托管细节，开展托管成果展示，筹备秋季课后托管；4. 专属服务：更新住户需求档案，梳理秋季高频需求，完善全周期管理方案。	做好暑期托管收尾及秋季托管筹备，巩固适老服务成果，提前布局秋季服务。
9月	秋季服务启动+课后托管落地+适老秋季关怀	1. 一户一策：推出秋季专属套餐（如秋季养生、家庭保洁），完善四类家庭套餐；2. 适老服务：秋季健康监测，开展秋季养生指导，代购秋冬衣物及常用药品；3. 双职工服务：秋季课后托管正式启动，便民预约服务优化，增加托管时段；4. 专属服务：全周期需求管理落地，定期回访，及时解决住户秋季需求。	衔接秋季节点，确保课后托管平稳落地，做好老年住户秋季养生关怀，提升服务适配性。
10月	国庆便民服务+适	1. 一户一策：结合国庆假期，推出短期便民套餐，满足家庭出游、临时托管需求；2.	围绕国庆假期，提升服务响应效率，

月份	核心服务重点	具体服务内容	执行说明
	老暖心关怀+服务质量检查	适老服务：上门看望老人，协助代购节日物资，开展紧急呼叫设备全面检修；3. 双职工服务：假期临时托管启动，便民预约服务增设国庆专属服务；4. 专属服务：开展服务质量检查，收集住户反馈，优化全周期需求管理流程。	开展服务质量自查，及时整改问题。
11月	冬季服务筹备+适老保暖关怀+套餐迭代	1. 一户一策：摸排冬季住户需求，迭代四类家庭套餐（增设冬季保暖、家庭供暖协助套餐）；2. 适老服务：增加上门看望频次，协助老人做好冬季保暖，代购保暖用品及常用药品；3. 双职工服务：优化课后托管及临时托管，增加室内活动，保障托管安全；4. 专属服务：更新住户需求档案，梳理冬季高频需求，完善全周期服务方案。	重点做好冬季服务筹备，保障老年住户冬季保暖需求，优化套餐适配性。
12月	全年服务复盘+次年服务规划+年终关怀	1. 一户一策：全年套餐使用复盘，结合住户需求，制定次年套餐方案；2. 适老服务：年终上门看望，开展健康全面监测，送上年终关怀物资，紧急呼叫保障；3. 双职工服务：冬季托管收尾，收集全年反馈，制定次年托管方案；4. 专属服务：全年全周期需求管理复盘，总结经验，制定次年服务规划，更新住户需求档案。	完成全年服务复盘，做好年终关怀工作，明确次年服务方向，确保服务连续性。