



中共西安市委党校 物业管理服务合同



扫描全能王 创建

政府采购项目

公开招标

中共西安市委党校物业管理

服务合同

(编号: XCZX2025-0185)

甲 方: 中共西安市委党校

乙 方: 西安旅游集团广瑞物业服务有限责任公司

2025 年 12 月

中国 西安



扫描全能王 创建

服务合同

甲方：中共西安市委党校

乙方：西安旅游集团广瑞物业服务有限责任公司

在西安市财政局政府采购管理处的监督管理下，按照政府采购程序组织公开招标，确定乙方为中共西安市委党校物业管理及餐饮管理服务项目（项目编号：XCZX2025-0185）中标供应商。依据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》以及西安市市级单位政府采购中心招标文件、中标通知书，经甲、乙双方协商，现就物业管理达成如下合同条款。

一、合同标的物内容及数量（以投标文件正本和澄清表〈函〉为准）

（一）物业基本情况：

物业名称：中共西安市委党校；

服务项目：物业管理服务；

物业位置：西安市雁塔区西影路 568 号；

房屋建筑面积：31420 m²；

室外面积（含绿化面积）23319m²。

（二）双方约定的物业服务包括以下内容：

乙方于合同生效后三日内按“物业人员配备表”配齐各岗位人员，为中共西安市委党校所辖区域内所有设备运行和安全协防、清洁保洁（含资产协管）、绿化养护、设施维护、会议、学员公寓提供各类专项服务，服务时间为 365 天×24 小时服务。

（三）物业管理服务

1、物业服务区域

公共区域：



中共西安市委党校围墙以内的各种建筑物、构筑物公共区域以及相关配套的设施设备、卫生间、道路及停车场。

特约服务区域:

教室、会议室、报告厅、实训室、文体活动室、讨论室、图书馆书库, 资产库房。

公用部位:

中共西安市委党校围墙以内的各种建筑物承重结构部位(包括基础、柱、梁、楼板、屋顶等)、户外墙面、门厅、楼梯间、走廊通道等。

公用设施设备:

本物业服务区域内, 物业使用人共同使用的供配电、弱电系统、给排水系统、供气系统、空调系统、消防系统、通风系统、监控系统、电梯系统、供暖系统、建筑物防雷设施及其他公用设施设备。

2、物业服务内容

(1) 设施设备管理:

1) 党校院区范围内房屋共用部位的养护和日常管理: 包括党校院区房屋周界部分、楼顶、外墙、楼内门厅、楼梯间、走廊通道、地下室以及相关的行人道、行车道、公共卫生间、共用设施设备使用的房屋及其他公共部位的维修、养护和管理。

2) 党校院区范围内共用设施设备的日常运行、维修、养护和管理: 对公共区域内的上下水管道、落水管、照明、消防设施、供配电系统、给排水系统、空调系统、锅炉系统、电梯系统、道路、路灯、沟渠、井、停车场等的日常运行、维修、养护、管理。

3) 教职工办公室、学员公寓、教室、会议室、报告厅、实训室、录播室的电脑、音响、话筒、投影等多媒体设备的日常维护、调试、软故障处理及



网线、电话线等弱电的常规安装，对突发故障应急处理，确保正常运行。保证学员公寓 24 小时的热热水供应服务。

（2）安防服务：

1) 维护校园正常的教学、科研秩序及重点要害部位的安全防范，确保校园治安、刑事案件责任事故零发案。

2) 对进入校门的人员、车辆履行盘查登记。对车辆进出、调度、停放和通道的秩序维护。

3) 负责消防系统的日常检查、维护、保养，发现系统故障第一时间上报，保障消防设施的正常运转，消除隐患，杜绝火灾。

4) 配合校保卫科及公安、消防等职能部门进行现场安全检查，并对发现的问题积极配合整改并记录存档。

5) 负责消防、监控中心 24 小时值班工作。

6) 针对突发的、紧急的事件或状况提供的快速响应和处理的应急服务，如遇到对校内人员的生命、财产安全或正常生活秩序造成威胁或重大影响的事件立即采取行动，包括救援、抢险、恢复秩序等一系列措施来预防或减轻危害后果。

7) 定期开展队列训练，组织雷电、车辆、地震、灭火疏散和急救演练。

（3）环境服务：

1) 负责校园围墙以内楼宇所有部位、包括楼外周界、楼宇楼顶、楼内门厅、楼梯间、电梯间、走廊通道、卫生间、教室、会议室、报告厅、实训室、文体活动室、讨论室、图书馆书库以及相关的行人道、行车道等其他公共部位的清洁保洁以及生活垃圾清理处置。

2) 负责教室、会场桌椅的调整摆放，协助甲方规范管理好学校各类资产。

（4）绿化服务：



1) 校区内楼宇外所有部位的草坪、绿篱、花卉、树木等绿化植物及高大乔木（六米以下）部分的浇灌、修剪、病虫害防治、施肥和补栽。

2) 室内外盆栽花卉的养护、更换，规范管理、使用好花房。

(5) 学员公寓服务：

1) 按酒店服务标准提供日常服务。

2) 负责客房前台的咨询、接待、登记及按公安机关要求的治安管理。

3) 负责客房内部及公共区域卫生的日常清洁。

(6) 会议接待服务

1) 在甲方的调配下，负责会议室及接待室的卫生清理、会场布置、设备调试以及会议茶水服务等；

2) 协助甲方完成各种迎送、接待、礼仪活动。

(7) 特约服务

1) 负责报纸杂志、信件收发及打字复印服务。

2) 配合甲方开展疫情防控工作。

3) 配合甲方开展节能降耗工作。

4) 配合甲方开展文化、体育等活动。

(四) 本次物业服务不包括：

1、房屋及设施设备的大、中修和更新、改造费用，需专业资质的对外委托服务费用，监管部门或专业机构对设施设备的检测、维保及故障排除等费用，电话、网络、有线电视等费用，化粪池清掏费用，学员公寓布草清洗费用，餐饮设备或电器的专业维修费用不包含在物业服务费中。

2、水、电、天然气、空调、油耗等能源费用以及办公、维修、安保、清洁、绿化、学员公寓服务等工具、消耗品不包含在物业服务费中。（物业公司标书中说明的拟投入的工具、耗材除外）



3、除合同约定的费用外，乙方收取其他任何费用，应报甲方批准。

(五) 物业服务质量标准：

1、物业服务基本要求见“附件一”。

2、物业服务内容及标准见“附件二”。

3、物业服务目标：乙方自合同签订之日起，参照《全国物业管理示范大厦标准及评分细则》中的标准及 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系及 ISO45001 职业健康安全管理体系的标准操作管理，实施专业化、规范化、科学化的管理。

二、服务条件：

(一) 服务地点：西安市雁塔区西影路 568 号。

(二) 服务期：自 2026 年 1 月 1 日 至 2026 年 12 月 31 日。

三、合同价款

(一) 合同总价款为人民币（大写）叁佰陆拾柒万叁仟肆佰伍拾柒圆零壹分；¥：3673457.01 元。

(二) 合同总价包括：本合同总价包含但不限于管理人员和服务人员的人工费(工资、社保、福利等)、节假日加班费、员工培训费、办公经费、员工食宿费、清洁材料及工具、劳保及人身意外保险费、企业法定利润、财务费用、管理费用和税金及服务商认为需要的其他一切费用。系固定不变价格，不受市场价格变化因素的影响。

(三) 合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

(四) 如乙方服务标准不符合合同约定的要求，甲方有权按照合同约定扣除相关费用。

四、款项结算

(一) 每月末考核本月物业服务情况，考核完成后，根据考核结果在 15 个工作日内支付中标服务商本月服务费。应支付的月服务费=合同总价/12



个月；总考核得分在 360 分以上(含 360 分)按应支付的月服务费全款支付；总考核得分在 360 分以下，按当月总考核得分÷400×当月应支付的月服务费进行付款。

(二)支付方式：银行转账。

名 称：西安旅游集团广瑞物业服务有限责任公司

开户行：中国银行西安南二环支行

银行卡号：102807337741

甲方向乙方上述列明的账户付款，即为完成本合同项下对乙方相应的付款义务。乙方对上述账户信息的准确性和可用性承担全部责任，若上述账户状态或信息发生任何变更，乙方应提前 5 个工作日使甲方获悉，否则甲方不对乙方迟延收到或未能收到任何款项承担责任。

(三)结算方式：验收合格后填写政府采购项目验收单(一式伍份)，发票(乙方于甲方付款前按甲、乙双方每月实际核算金额开具发票)，服务商持中标通知书、服务合同、正式发票、政府采购项目验收单，与采购人结算。

(四)其他费用：

1、乙方在标书中注明提供的物资设备等由乙方承担，其他每月需用的维修材料、安保用品、绿化用品、保洁用品、办公用品及学员公寓所需配置的家具、生活用品、清洁用品等消耗材料由乙方列出费用明细表后，经甲方审核无误后甲方承担。

2、学员公寓布草清洗费用，由甲方承担。

3、设施设备的各类维保费用，由甲方承担。

4、应甲方要求，乙方可向甲方提供合同服务范围外的有偿服务，甲方应按乙方事先公布的有偿服务收费标准向乙方支付相关费用。



五、双方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务

- 1、甲方有权对乙方承诺的服务事项进行监督并提出合理化建议。对乙方未按合同约定履行服务义务，有权要求乙方整改到位。如因乙方管理不善，造成重大经济损失或管理失误，甲方有权终止合同。
- 2、甲方不得干涉乙方依法或依本合同规定内容所进行的管理活动。
- 3、甲方应按照合同规定，按时足额向乙方缴纳本合同项下的服务费及其它应付费用。
- 4、甲方有权要求乙方更换不符合用工要求的人员。
- 5、审定乙方拟定的物业管理方案和物业管理服务年度计划。
- 6、监督乙方制定并实施物业管理方案、制度及其它管理规定。
- 7、代表和维护甲方的合法权益。经常听取各使用部门的意见和建议，并及时将上述意见和建议反馈给乙方。
- 8、检查、监督、指导、考核乙方物业服务实施和管理制度的执行情况，对乙方在管理服务中的违章行为有权提出批评并加以制止，并要求乙方采取补救措施。
- 9、甲方应确保交付乙方管理的物业达到设计和使用验收标准的要求。如消防监控设备存在质量或损坏问题，甲方应确保维保单位履行工程保修的责任和义务。
- 10、甲方应为乙方物业服务工作提供必要条件，按规定配备开展物业服务所需办公用房，同时向乙方无偿提供服务管理工作中所需的水电暖。
- 11、甲方负责引导教职工、学员遵守物业管理相关规定，并配合乙方协调其与各部门的联系。
- 12、乙方开展物业服务所需的部分资产，双方协商后可由甲方提供乙方



在服务期内使用、保管和维护，在乙方服务期满且未获续约时予以完整收回。

13、乙方所供服务因侵权而产生的一切后果由乙方负责，甲方保留索赔权力。

14、有关法律、法规规定的其他权利义务。

（二）乙方的权利和义务

1、及时向甲方介绍汇报物业工作情况。

2、在服务期限内，遵循零干扰服务。乙方不得干扰或阻碍甲方对该办公区域和公共区域的正常使用。

3、服从甲方的管理，设立专门机构负责本项目的日常管理工作，并委派具有岗位资格的人员履行本合同。

4、项目经理负责服务工作质量检查和现场情况处理，保持与甲方主管人员的沟通。根据有关法律、法规及本合同的约定，制定物业管理方案。

5、不得擅自物业管理区域内从事物业服务以外的经营活动。不得在处理物业管理事务活动中侵犯甲方的合法权益。

6、乙方人员应严格遵守国家法律、法规及甲方的规章制度，严格按照物业管理方案和安全操作规程进行服务。

7、人员上岗前必须经过专业培训和考核，统一规范着装，佩戴工卡，文明用语，礼貌服务，在保证工作质量的前提下，节能降耗运行，降低作业成本。在工作时因疏忽或操作不当，造成员工本人、甲方或第三方人身意外或财产损失的，均由乙方承担责任及赔偿费用。若由甲方承担的，甲方有权向乙方追偿，追偿范围包括但不限于甲方的实际损失、甲方向第三方的合理赔偿、甲方为实现债权所支出的交通费、诉讼相关费用、律师费等、鉴定评估费等

8、遇大项活动时，无论是否工作时间，乙方在物业范围内的区域应按照



甲方要求进行物业管理及服务。

9、甲乙双方在协商、签订和履行本合同过程中获悉对方的商业秘密（运营计划、财务状况和技术信息等）应予以保密。未经过对方同意，另一方不得向第三方泄露该商业秘密的全部和部分内容。但法律、法规另有约定的除外。

10、制定并履行物业服务合同、物业服务制度、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），不得将本物业的服务责任转给第三方。

11、乙方按照物业服务要求，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，但乙方仍应采取合理措施减少损失，且不免除其本合同项下的其他任何义务。因乙方自身管理不善、操作不当或未及时履行合同义务所导致的问题，乙方不得免责。

12、乙方负责服务人员的招聘、使用、管理、调配、辞退和薪酬决定，与聘用人员签订劳动合同并缴纳社会保险，乙方与其所有聘用人员发生的劳动、劳务及其他纠纷均与甲方无关，由乙方自行承担。

13、乙方按国内外通行的现行标准相应的技术规范以及质量、安全、环保标准和要求开展服务。

14、根据本单位事故预防重点，每季度至少组织一次综合应急预案演练或者专项应急预案演练。对于特种设备的管理严格按照《特种设备安全监察条例》贯彻执行。辖区内如发生突发事件，乙方根据应急预案及时妥善处理相关事件，并在第一时间向甲方上报。

15、乙方应定期对员工进行行业规范化培训及教育，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。



16、本合同依法解除、协商解除、单方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。

17、乙方在合同期内与外界发生的一切债权、债务等纠纷均与甲方无关。

18、有关法律、法规规定的其他权利义务。

19、合同生效后三日内乙方应保证合同中约定的配备人员足额到岗，所派岗位人员条件必须符合合同附件中的岗位职责及资质要求，若因服务内容发生变化，乙方可在征得甲方同意后进行人员岗位内部调整。

20、针对地震、雷电、车辆安全管理等专项应急事件应当成立应急小组，建立完善的应急预案与预警系统，统一指挥，快速反应，分工负责，相互配合，有效处置。以防为主，防救结合，全面部署，措施规范，职责明确。调动力量，实现应急处置工作的科学化、规范化。

21、针对停电、电梯异常、触电、火灾、疫情等一般应急事件，应及时核实并查明情况，根据事件原因派遣具有相关专业资质人员做出对应解决措施，尽快解决问题，及时恢复正常生产生活。故障处理完毕后，应当成立事故调查组，对事故原因、经过和损失进行调查分析，详细填写相关故障维修记录根据调查结果，提出处理意见和整改措施，防止类似事故再次发生。

六、质量保证

当出现下列情形时，甲方有权要求本合同终止：

- （一）乙方不能满足甲方实际工作需要，不服从甲方日常工作管理。
- （二）因乙方管理不到位，造成群发性事件，给甲方声誉带来严重影响。
- （三）乙方对甲方、第三方人员造成伤害或设施造成损失的，涉及违法或司法处理，或导致甲方被行政部门处罚的，由此产生的所有责任由乙方承担。



方承担，导致甲方承担的，甲方有权向乙方追偿。同时甲方有权单方解除本合同，并要求乙方按照本合同总价款的 3% 承担违约责任。

（四）发生各类突发性应急事件或采购人举行重大活动，乙方不服从甲方统一调配的。

（五）乙方在合同期间及服务过程中，给甲方造成重大责任事故或恶劣社会影响的。

乙方所供服务必须执行下列条款：

（一）服务方案和方式科学、可行，人员配置合理，全面满足要求。

（二）符合国家有关服务规范要求，确保各项服务达到最佳运行效果。

（三）乙方提供的服务，若发生侵权而产生的一切后果，由乙方负责。

甲方保留索赔权力。

七、验收

（一）服务内容完成后先由乙方进行自检，自检合格后邀请甲方进行验收。甲方确认乙方的自检内容后，组织乙方（必要时请有关专家）进行最终验收，验收时乙方应派员参加，共同对验收结果进行确认，并承担相关责任。验收合格后，填写政府采购项目履约验收单（一式伍份）作为对服务的最终认可。政府采购项目履约验收单送采购代理机构一份，并据此退还履约保证金。

（二）乙方向甲方提交服务实施过程中的所有资料。以便甲方日后管理和维护。

（三）验收依据：

- 1、招标文件、投标文件、澄清表（函）；
- 2、本合同及附件文本；
- 3、国家相应的标准、规范。



(四) 甲方交付乙方管理服务的物业不存在遗留问题, 符合国家规定的验收标准, 按照国家规定的保修期限和范围承担物业的保修责任。

八、违约责任

(一) 乙方违约责任:

1. 人员到岗不足: 未按合同约定按时足额安排人员到岗的, 应按 150 元/人/天的标准向甲方支付违约金; 人员持续未足额到岗超过 30 天的, 甲方有权解除合同, 并要求乙方支付人民币拾万元 (¥100,000) 的违约金。

2. 服务质量不符: 乙方提供的服务不符合本项目相关文件和本合同规定的, 甲方有权拒绝, 并且乙方须向甲方支付本合同总价款 5% 的违约金。若乙方逾期未整改或整改后仍不符合要求, 甲方有权解除合同。

3. 若该违约金不足以弥补甲方因此遭受的全部损失 (包括但不限于直接损失、间接损失、甲方因此向第三方承担的赔偿责任、甲方为实现债权所支出的律师费、诉讼费、保全费、鉴定费、差旅费、甲方重新招标的费用、过渡期管理成本、声誉损失等所有合理费用), 乙方应在甲方提出书面要求后十日内就不足部分予以补足。前述违约金及赔偿金, 甲方有权应向乙方支付的款项中扣除。

4. 甲方有权从任何应付乙方的款项中直接抵扣前述违约金及赔偿金。合同解除后, 乙方应在甲方通知送达之日起 30 日内撤出项目现场, 并移交全部管理用房及相关资料。

(二) 甲方违约责任:

甲方无正当理由拒绝接受服务, 到期拒付服务费的, 甲方向乙方偿付应付款 5% 的违约金。

(三) 甲方应当将乙方违约的情况以及拟采取的措施以书面形式报政府采购监管部门, 政府采购监管部门有权依据《政府采购法》及相关法律



法规对乙方的违约行为进行相应的处罚。

（四）在本合同履行过程中，双方因违约或造成对方经济、社会效益等损失的应当赔偿。

（五）若遇不可抗力（如战争、地震等重大自然灾害、重大公共卫生紧急事件或者法律法规变动等）导致服务中断，双方互不负违约责任。

九、保密条款

（一）乙方应遵守国家有关保密的法律法规和行业规定，并对甲方提供的资料负有保密义务。未经甲方同意，不得将承接政府服务项目获得的政府、公民个人等各种信息和资料提供给其他单位和个人。如发生以上情况，甲方有权索赔。

（二）甲方有义务保护乙方的知识产权，未经乙方同意，不得将乙方交付的具有知识产权性质的成果文件、资料向第三方转让或用于本合同以外的项目。如发生以上情况，乙方有权索赔，但甲方依据相关法定职责对外公开的除外。

（三）本条款为独立条款，本合同的无效、变更、解除和终止均不影响本条款的效力。

十、人力资源管理

（一）乙方按照招标文件明确的数质量要求配齐物业管理和服务人员。与上一家公司办理交接前应将人员名单（姓名、电话，学历、专业证件复印件，无犯罪证明）交甲方备案。

（二）乙方不得通过第三方中介机构招聘新员工。乙方在办理员工离职和入职时应提前告知甲方。物业管理和服务人员更新按照现场交接的原则，保证原岗位无空缺。

（三）乙方对管理人员和服务人员应进行经常性的职业道德教育，明



确要求物业管理和服务人员不得吃拿卡要，不得接受任何礼品礼金，不得酗酒，不得制造和传播谣言，不得作出有损公序良俗的行为。如乙方管理人员或员工作出有损甲方声誉的行为，甲方有权要求乙方对责任人进行批评、劝诫等直至开除处理。如因乙方监督管理不到位，造成甲方声誉遭受严重损失或影响，甲方有权向乙方追索损失或要求乙方挽回影响。

（四）乙方对物业管理和服务人员的精神状态应持续关注，及时沟通化解，使员工保持良好的工作状态。

（五）乙方物业管理服务人员要主动熟悉业务，建立分健全和完善业务台账，按照礼貌、及时、精准、全面、高效的原则作好物业服务。各业务口主动加强与甲方物业监管人员的沟通和联系，有效实现甲方的管理意图。

十一、联系人

（一）乙方为其员工购买雇主责任险。

（二）乙方总协调人，便于合同履行过程中的协调与联系：

乙方确认为本合同项下乙方指定的总协调人郭苗（联系方式：15934876441），全权负责物业服务过程中全部事宜的协调与管理。

十二、争议解决

（一）本合同在履行过程中发生的争议，由甲、乙双方当事人协商解决，协商不成的按下列第2种方式解决：

- 1、提交西安仲裁委员会仲裁；
- 2、依法向甲方住所地人民法院起诉。

（二）本条款为独立条款，本合同的无效、变更、解除和终止均不影响本条款的效力。

十三、送达与通知

甲、乙双方在签章处载明的地址为双方平时文件往来的通知与送达联



系地址，一方若指定用其它地址或地址变更，须及时以书面形式通知另一方。通知以传真方式发出的，发出日期视为收悉日（发出日期以传真机打印确认传真成功发出之日期为准）；以专人手递方式发出的，发至指定地址之日视为收悉日；以邮寄方式发出的，寄出后【3】日视为收悉日。

十四、合同变更

在合同的执行期内，双方均不得随意变更或解除合同。如因项目需求情况发生变化，需要项目变更的，应双方协商后签订项目变更协议，并经鉴证方确认后生效（如双方变更事项不能达成一致的，仍按原合同履行，否则视为违约）。

十五、合同生效

本合同壹式玖份，甲方持肆份，乙方持贰份，西安市财政局政府采购管理处备案叁份，本合同经甲、乙方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效。

十六、其他事项

（一）鉴证方作为集中采购代理机构对合同进行确认。

（二）西安市财政局政府采购管理处在合同的履行期间以及履行期后，可以随时检查项目的执行情况，对采购标准、采购内容进行调查核实，并对发现的问题进行处理。

（三）招标文件、投标文件、澄清表（函）、中标通知书、合同附件均成为合同不可分割的部分。

（四）合同未尽事宜，由甲、乙双方协商并经鉴证方确认后签订政府采购补充合同，与原合同具有同等法律效力。

以下无正文。



甲 方	乙 方
 采购人名称 中共西安市委党校 合同管理用章 6101130013621	 成交供应商全称 西安旅游集团广瑞物业服务有限责任公司 (盖章) 6101030499005
地址：西安市雁塔区西影路568号	地址：陕西省西安市碑林区建国路115号2幢501室
邮编：710054	邮编：710000
法定代表人：	法定代表人： 
被授权代表：（签字）	被授权代表：（签字）
电话：029 85542964	电话：029 82065668
传真：029-85542920	传真：029-82065668
开户银行：工行大雁塔支行	开户银行：中国银行西安南二环支行
账号：3700022329200039085	账号：102807337741
日期： 年 月 日	日期： 年 月 日



附件一：中共西安市委党校物业服务总体要求

1、保密性：要求物业工作人员必须具备良好的政法素质，通过严格审查和培训，定期开展思想政治教育和保密教育工作的培训。

2、安全性：物业公司工作人员（包括人员调整和更换）主动接受甲方安全管理部门的审查、检查。周密保好防火、防盗、防爆、防破坏、防事故工作，确保辖区安全。

3、应急性：物业公司人员要接受应急处理培训，保证人员分工明确，在应急事件中能各司其职。保障物资齐全并定期检查更新，针对火灾、地震、水浸、电梯故障等常见突发事件制定完善的应急预案并定期演练。保持物业内部及与业主、相关部门（如消防、医院）的通讯畅通，和周边的医院、公安、消防等机构建立良好的合作关系，遇到重大事件能快速获得支援。

4、规范化和标准化服务。按照 ISO9001 国际质量标准进行规范服务。配备的工程、保洁、协防、会议、学员公寓服务人员要求身体健康、气质好、形象佳，统一着装，普通话标准，做到举止大方，谈吐文雅，服务标准规范。配备的安全协防工作人员要求均为男性（除监控室值守人员）配备的各岗位专业人员均须持有相关专业的从业资格证书或操作证书。

5、未尽事宜，以乙方投标标书内容为准承担义务责任。



附件二:中共西安市委党校物业服务内容及具体要求

一、物业服务

1、设施设备管理

序号	服务内容	服务要求
一	房屋及设施设备维修管理	1. 确保所管辖区域房屋的完好和正常使用,房屋外观完好、整洁、无污迹、无缺损现象。 2. 及时完成各项零修任务,零修合格率 100%。 3. 制定完善的突发事件应急预案并组织实施演练,确保突发事件有效处置。
二	给排水系统运行维护	1. 建立供水管理制度,保障水质符合国家标准、防止跑、冒、滴、漏。 2. 定期对排水管进行疏通、养护及清除污垢,保证室内外排水系统通畅。 3. 及时发现并解决故障,维修合格率 100%。
三	供配电系统运行维护	1. 建立严格的配送电运行制度、电器维修制度和配电房管理制度,供电和维修人员必须持证上岗。 2. 建立 24 小时运行值班制度,及时排除故障,零星维修合格率 100%。 3. 加强日常维护检修,公共照明、指示灯具线路、开关要保证完好,确保用电安全。 4. 管理和维护好各办公楼避雷设施和泛光照明设施
四	电梯运行维护	1. 建立电梯运行管理、安全管理制度,电梯按规定时间运行,安全设施及附属设施完好,及时更换轿厢地垫,保持轿厢、井道清洁。 2. 严格执行国家有关电梯管理规定和安全规程,电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备,配合维保公司定期进行维修保养。 3. 联系配合特检院完成电梯年检工作,及时更换年检合格标志。
五	空调系统运行维护	1. 建立中央空调运行管理制度和安全操作规程,保证中央空调系统安全运行和正常使用,运行中无超标噪音和严重漏滴水现象。 2. 定期检修养护空调设备,按时清理分体空调滤网并消毒(每年不低于 2 次),保证空调通风设备、设施处于良好状态。 3. 空调系统出现运行故障后,维修人员应及时到达现场维修,并做好记录,零修合格率 100%。



六	供暖系统运行维护	1. 建立供暖设备运行管理制度和安全操作规程，保证供暖系统设备安全运行和正常使用。 2. 定期检修保养板式换热器和配套设备、设施处于良好状态。 3. 供暖系统出现运行故障后，维修人员应及时到达现场维修，并做好记录，零修合格率 100%。
七	燃气锅炉运行维护	1. 建立锅炉运行管理制度和安全操作规程，保证系统设备安全运行和卫生热水 24 小时供应。 2. 按要求对锅炉进行维护保养使设备处于良好状态，及时联系和配合特检院完成压力表、阀以及锅炉的年检工作。 3. 锅炉出现运行故障后，及时通知维保人员到达现场维修，并做好记录，零修合格率 100%。
八	消防系统运行维护	1. 定期对灭火器、消火栓等进行检查保养，消防栓箱内各种配件完好。 2. 定期对消防报警系统进行 1 次抽检及维护，对消防泵、喷淋泵等附属设施进行一次保养。 3. 定期对消防应急照明灯和应急疏散指示灯进行充、放电试验及保养。
九	弱电系统维护	1. 建立弱电系统维护保养规程，按规程对弱电系统维护保养，保证系统正常使用。 2. 做好多媒体设备使用过程中的保障和应急处理。 3. 对校内网线及时安装、连接或更换。 4. 出现软故障后，维修人员应及时到达现场处理，并做好记录。 5. 固定两名弱电专员，保证会场、教室、报告厅等各类多媒体设备正常以及网线电话线等弱电的常规安装调试。

2、安防服务：

序号	服务内容	服务要求
	岗位形象	1. 协防人员上岗时，必须按规定穿着统一制定的协防服装，服装保持整齐、清洁。 2. 门岗站姿、巡逻岗行为举止符合礼仪规范。 3. 上岗期间精神饱满，行为端正，不得嬉戏打闹，不得吸烟，不准有倦怠表情。
二	门岗服务	1. 实行全天 24 小时执勤服务，对进入校门的人员、物品、车辆履行盘查登记。 2. 在指定位置、指定方向立岗，严禁脱岗。 3. 推行微笑服务；平易近人，热情大方，接待来访人员“您好，请出示证件”，“您慢走，您走好”等口头语。



三	巡逻岗服务	1. 按规定巡逻路线和频次对辖区内进行巡逻，对发现的问题及时处理。 2. 发现可疑人员及可疑情况，要进行盘问和检查，及时报告。 3. 在公共场所拾获物品要及时上交领导。
四	公共秩序维护	1. 维护校园正常的教学科研秩序，做好重点要害部位的安全防范。 2. 对车辆停放进行引导和秩序维护，对学校环境设施进行监管。 3. 配合公安、消防等职能部门进行现场安全检查，对发现的问题积极配合整改。 4. 制定应急预案并组织实施演练，确保突发事件有效处置。
五	总控消防服务	1. 按规定对消防器材进行检查，确保器材完好，能够投入正常使用。 2. 应急疏散照明和应急疏散标示完好。 3. 具备应对突发火灾情况的能力，能够在火灾报警后，快速判断火灾位置和火势大小。对消防总控设备中发现的报警、设备故障等情况及时处理。 4. 总控人员应经过专业消防培训，熟悉火灾报警系统、消防联动控制设备的操作，像能够熟练操作消防主机进行消音、复位等基本功能。 5. 24小时不间断监控消防设备的运行状态，包括火灾自动报警系统、自动喷水灭火系统、消火栓系统等状态显示。例如，及时发现消防水池水位过低等异常情况。 6. 熟练操作消防联动控制设备，当火灾发生时，能远程启动消防泵、排烟风机等设备，实现防排烟、灭火等功能。 7. 详细记录消防设备的故障、报警、操作等信息。例如，记录每次火灾报警的时间、地点、处理情况。 8. 将消防设备的异常情况和火灾报警信息及时反馈给相关人员，如通知巡逻保安赶赴现场核实情况，报告给消防管理部门。 9. 严格遵守消防监控中心的管理制度和操作流程。例如，严禁无关人员进入消防监控室，按照规定的程序处理各类报警信息。 10. 与消防维保单位、物业管理其他部门等密切配合，做好消防设备的维护保养和应急处理工作。
六	应急类服务	1. 针对如火灾、地震、水浸、电梯故障、治安事件等各类可能出现的紧急情况，制定详细、可操作的应急预案。预案要明确应急流程、人员分工、物资调配等内容。 2. 根据实际情况、政策法规变化和演练结果，定期更新应急预案，确保其有效性。 3. 对员工进行应急处理知识和技能的培训，包括急救知识、消防设备操作、紧急避险方法等。例如所有员工都要会使



		用灭火器，掌握心肺复苏术。 4. 定期组织应急演练，让员工熟悉应急流程和自己的职责，同时也能提高校内人员的应急意识和配合能力。 5. 储备必要的应急物资，如灭火器、消防水带、防汛沙袋、急救药品和设备、应急照明设备等。定期对应急物资进行检查、维护和更新，确保其在紧急情况下能够正常使用。 6. 确保内部通讯畅通，如配备对讲机等通讯工具，保证在紧急情况下工作人员之间能够及时沟通。 7. 建立与外部救援机构（如消防、医院、公安等）的有效联络方式，确保在需要时能快速请求支援。 8. 一旦发生紧急情况，能够迅速启动应急预案，相关人员在规定时间内到达现场进行处理。 9. 在现场按照应急预案的要求，有效开展救援、疏散、抢险等工作，最大程度降低损失和危害。
--	--	--

3、保洁绿化服务:

序号	服务内容	服务要求
	校区环境卫生	1. 校园主路面、硬化路面、宣传栏、草坪绿地、人行便道干净整洁。 2. 保持路面干净整洁，无尘土、废纸、杂草、树叶、果皮核、塑料袋等杂物。 3. 人行道、绿地干净整洁、无尘土、无废纸、无果皮、无砖头、塑料袋等杂物。 4. 路灯灯杆干净整洁，无灰尘、无乱贴、乱画等现象。 5. 雨后路面积水、雪后积雪及时清理。 6. 垃圾、废弃物装袋及时送至垃圾站。 7. 宣传栏玻璃明亮洁净，无乱贴、乱画、乱写等现象。 8. 雨水口无杂物，保持畅通。 9. 建筑附属物如消防水管、消防栓、车辆指示牌保持清洁。 10. 楼宇顶部无杂物、无落叶堆积，排水通畅。
二	公共卫生间	1. 天花、灯具无灰尘。 2. 地面无积水、污迹、杂物、墙面无污迹，隔板、纸盒、不锈钢等设施、金属器具光亮，无灰尘、无渗漏。 3. 镜面、台面、镜子明净、洗手盆无灰尘、无渗漏、无手印、无皂液。 4. 水池、小便池、厕位，无明显异味。 5. 地面、墙面、门窗干净、无灰尘。 6. 手纸篓无异味、垃圾不超过 2/3。



三	电梯、走廊 通道	1. 电梯轿箱四壁、门缝、梯内镜面、天花板清洁，无灰尘，无油渍。 2. 电梯内外干净光亮无灰，地面无烟头、垃圾、污迹。 3. 通道地面、楼梯扶手干净光亮，无灰尘、无纸屑烟头。 4. 公用墙面、顶棚、出风口、门窗、消防栓、指示牌及墙面附属物等无污渍、无灰尘。 5. 烟灰桶、垃圾桶光亮无灰、无痰迹、无污物。
四	各楼门厅、 教室、会议 室、报告 厅、健身房 及图书馆 书库	1. 大门、窗、扶手光亮、无灰尘、无手迹。 2. 指示牌光亮无尘。 3. 地面、墙面、柱面、台面等光亮、干净、无水渍、无杂物、无污迹，大厅无卫生死角。 4. 灯具、出风口、配电箱、开关面板等无灰尘。 5. 桌椅按要求摆放整齐，课桌桌面、桌斗及侧面干净、无杂物、无灰尘，椅子干净、无灰尘。 6. 教室门框、门面、门头干净、无灰尘，玻璃、窗纱干净、无灰尘。 7. 健身器材干净，整齐，无浮灰。 书库书架干净无浮尘，地面干净无污迹，墙面干净无蛛网，门窗、玻璃洁净，窗帘整洁无污渍。
五	垃圾分类 及清运	1. 实行生活垃圾分类制度。 2. 楼内垃圾分类、定点存放，无乱堆乱放现象，无异味。 3. 垃圾桶内外干净，加盖摆放整齐，垃圾桶四周墙面、地面干净，无污染，桶内垃圾不得多于2/3，无异味。 4. 每天及时分类收集垃圾，更换垃圾袋，清运沿途地面无污染。



六	绿化养护	1. 绿化比较充分, 植物配络基本合理, 基本达到黄土不露天。 2. 园林植物达到: (1) 生长势: 正常。生长达到该树种该规格的平均生长量。 (2) 叶子正常: ①叶色、大小、薄厚正常; ②较严重黄叶、焦叶、卷叶、带虫尿虫网灰尘的株数在 2% 以下; ③被啃咬的叶片最严重的每株在 10% 以下。 (3) 枝、干正常: ①无明显枯枝、死权; ②有蛀干害虫的株数在 2% 以下(包括 2%, 下同); ③介壳虫最严重处主枝主干 100 平方厘米 2 头活虫以下, 较细枝条每尺长一段上在 10 头活虫以下, 株数都在 4% 以下; ④树冠基本完整: 主侧枝分布均称, 树冠通风透光。 (4) 措施: 按二级技术措施要求认真进行养护。 (5) 行道树缺株在 1% 以下。 (6) 草坪覆盖率达 95% 以上; 草坪内杂草控制在 20% 以内; 生长和颜色正常, 不枯黄; 每年修剪暖地型草 2 次以上, 冷地型草 10 次以上; 基本无病虫害。 3. 行道树和绿地内无死树, 树木修剪基本合理, 树形美观, 能较好地解决树木与电线、建筑物、交通等之间的矛盾。 4. 绿化生产垃圾要做到日产日清, 绿地内无明显的废弃物, 能坚持在重大节日前进行突击清理。 5. 栏杆、园路、桌椅、井盖和牌饰等园林设施基本完整, 基本做到及时维护和油饰。 6. 无较重的人为损坏。对轻微或偶尔发生难以控制的人为损坏, 能及时发现和处理, 绿地、草坪内无堆物堆料、搭棚或侵占等; 行道树树干无明显地钉栓刻画现象, 树下距树 2 米以内无影响树木养护管理的堆物堆料、搭棚、围栏等。 7. 花房及各办公室内外盆栽花卉生长良好, 造型美观, 无萎焉现象。
---	------	--

4、学员公寓服务:

序号	服务内容	服务要求
	对客服务	1. 客人入住登记, 做到详细准确, 为客人服务时, 做到热情、主动、礼貌、规范、周到、细致。 2. 前台收银应准确无误, 做到钱票相符, 严禁售房不开票或倒用假发票行为。 3. 客人办理退房手续时, 服务员应认真检查房间设备有无损坏, 用品有无丢失、客人有无遗留物品。 4. 捡到客人遗失的物品应及时上交, 做好登记保管, 离店客人查询遗失物品时, 及时与客人核对, 准确无误后交还客人。 5. 客房内布草、生活用品及消耗品每日撤换补充。 6. 客人离店后, 对客房卫生全面清理一次。



二	安全管理	1. 宾客住宿登记时, 前台接待员严格查验证件, 证件相符, 证件真实有效。 2. 在日常工作中必须遵守公安机关关于酒店业的各项安全规定, 配合公安机关做好查控工作。 3. 客房服务员要严格按照安全操作规程做床、清洁卫生, 提供日常服务。 4. 禁止无关人员进入楼层, 防止意外发生, 为住客开启房门前应核对住客房卡和身份。 5. 服务人员住客情况要严格保密, 不得向任何与工作无关的人员泄露。
三	房间清洁	1. 房门无灰尘、水渍、污渍。 2. 墙面、天花板无灰尘、无污渍、无蛛网。 3. 地面无杂物、无灰尘、无污迹, 地脚线清洁完好。 4. 客人用品数量、品种正确, 状态完好, 摆放符合规范。 5. 家具、电器等无灰尘污迹、干净明亮。 6. 窗户清洁明亮, 窗台与窗柜干净整洁, 窗帘干净无污迹。 7. 床单、被罩干净整洁, 无破损、无污迹、无毛发, 按酒店标准铺床。 8. 垃圾桶内外干净, 状态完好。
四	卫生间清洁	1. 天花板、灯具、墙面等无灰尘、污渍、无蛛网。 2. 地面干净、无积水、污迹。 3. 隔板、纸盒、不锈钢等设施、金属器具光亮, 无灰尘、无渗漏。 4. 台面、镜面明净, 洗手盆无灰尘、无渗漏、无手印。 5. 马桶内出水口无污渍, 外部水箱、盖板、坐板无水渍、污迹、表面光亮, 无损伤。 6. 洗漱用品每天补充一次, 数量、品种正确, 配备到位, 摆放美观。
五	公共区域清洁	1. 公用墙面、门、玻璃、开关、消防栓、报警器、指示牌、 2. 灯具等无污渍、无灰尘。 3. 走廊通道地面、楼梯扶手干净光亮, 无灰尘、无纸屑烟头。 4. 地毯干净、无斑迹、无纸屑、杂物。 5. 电梯内外干净光亮无灰尘、无手印, 轿箱四壁无油渍。 6. 烟灰桶、垃圾桶光亮无灰、无痰迹、无污物, 白石子干净无污渍。
六	会议室、办公室清洁	1. 地面干净无灰尘、污渍, 地脚线无灰尘。 2. 墙面干净无污渍、无蛛网, 开关面板、配电箱门干净、无灰尘, 装饰墙面干净、无污渍。 3. 门窗干净、无灰尘, 窗纱整洁无污渍。 4. 桌椅干净、无灰尘。 5. 热水瓶、茶杯、杯垫、毛巾托盘、笔筒等用品干净、光亮、无灰尘。



七	会议服务	1. 会议服务人员接到会议通知后，提前做好会场布置工作。 2. 茶水服务：会议服务人员提前将杯子与茶叶准备好，在客户入场前或入场时按规范标准倒水。 3. 收拾会场，将会议室摆放整齐，查看是否有遗留的物品，同时检查会议室的设施设备是否安全关闭，空调排风是否关闭，门窗是否关闭。 4. 定期认真检查并清理会议室，确保会议室整洁。 5. 如需加班，确保随时到岗。
八	收发、通讯、打字复印服务 (共3人)	1. 及时准确收发报刊、杂志、信件等。 2. 及时准确提供打字、复印服务，保证正常办公。 3. 如需加班，确保随时到岗。



市委党校物业服务考核办法

一、考核目的

通过对物业服务公司的考核，进一步提升物业服务专业化、规范化智能化水平，为市委党校教职工、学员提供优质高效的物业服务。

二、考核对象、项目

考核对象：提供物业服务的物业服务公司。主要考核项目为设施设备管理、安保服务、环境保洁和绿化养护服务、学员公寓服务等。

三、考核方法

考核采取月考核方式，总分为 400 分，设施设备管理、安保服务、环境保洁和绿化养护服务、学员公寓服务等四项服务考核项目分值均为 100 分，只记扣分分值，不记得分分值。总考核扣分为各服务考核项目扣分之总和，总考核得分为 400 分减去总考核扣分。（考核表附后）

➤ 根据考核结果，总考核得分在 360 分以上（含 360 分）不扣减物业费；

➤ 总考核得分在 360 分以下，要扣减月物业费，扣减金额按以下公式计算： $(\text{总考核得分} \div 400) \times \text{月物业费全款}$ ；

➤ 连续三个月总考核得分低于 360 分，且乙方未及时整改并给甲方正常工作造成重大影响的，可解除物业服务合同。



市委党校物业服务年月检查考核登记总表

序号	项目	项目满分	扣分	得分
1	设施设备管理	100		
2	安保服务	100		
3	环境保洁和绿化养护服务	100		
4	学员公寓服务	100		
小计		400		

甲方考核领导：

乙方项目负责人：

年 月 日



市委党校设施设备管理检查考核登记分表（ 年 月）

序号	项目	出现的问题	扣分	备注
1	房屋及设施设备管理			
2	给排水系统运行维护			
3	供配电系统运行维护			
4	电梯运行维护			
5	空调系统运行维护			
6	供暖系统运行维护			
7	燃气锅炉运行维护			
8	公共照明			
9	弱电服务			
10	安全文明生产			
合计扣分				

甲方考核领导：

乙方项目负责人：

年 月 日



市委党校学员公寓服务检查考核登记分表（ 年 月）

序号	项目	出现的问题	扣分	备注
1	服务人员仪容仪表			
2	客房服务规范			
3	客房安全管理			
4	客房卧室清洁整理			
5	客房卫生间清洁			
6	公共区域卫生清洁			
7	会议服务规范			
8	会议室、办公室卫生清洁			
9	收发、打字复印			
合计扣分				

甲方考核领导：

乙方项目负责人：

年 月 日



市委党校环境保洁和绿化养护服务检查考核登记表(年 月)

序号	项目	出现的问题	扣分	备注
1	校区环境卫生			
2	公用卫生间卫生			
3	电梯卫生			
4	走廊通道卫生			
5	各楼门厅卫生			
6	垃圾清运			
7	防四害			
8	教室卫生			
9	健身房卫生			
10	绿化养护			
11	安全文明生产			
合计扣分				

甲方考核领导:

乙方项目负责人:

___年 月 日



市委党校安防服务检查考核登记分表（ 年 月）

序号	项目	出现的问题	扣分	备注
1	仪容仪表			
2	门岗服务			
3	巡逻岗服务			
4	总控消防岗服务			
5	消防系统运行维护			
6	应急管理保障			
合计扣分				

甲方考核领导：

乙方项目负责人：

年 月 日



附件四：

市委党校物业服务检查考核细则

一、设施设备管理检查考核细则

序号	项目	检查内容	项目分值	扣分细则
1	房屋及设施设备管理	按规定对道路、停车场、房屋地面、户外墙面、门窗、楼梯、通风道等公共部位进行巡检。	2	每条中出现一次不符合扣0.1分，扣完本条分值为止
		按要求填写各项记录表格。	1	
		发现损坏部位（在没有客观因素的情况下）应及时修补。	2	
		接到办公家具报修（在无客观因素的情况下）应及时维修。	2	
2	给排水系统运行维护	按规定对给排水设施设备进行巡检，确保系统正常运行。	2	每条中出现一次不符合扣0.1分，扣完本条分值为止
		按要求填写各项记录。	1	
		发现管道、阀门出现跑冒滴漏或长流水现象应及时维修。	2	
		遇有爆管、跑水等紧急事故，维修人员应在10分钟内到达现场进行处理。	3	
		出现停水或排水管道堵塞现象，维修人员应在30分钟内到达现场进行处理。	2	
3	供配电设备运行维护	操作人员持证上岗。	2	每条中出现一次不符合扣0.1分，扣完本条分值为止
		坚持24小时值班制度，按规定对供配电设备进行巡检，确保系统正常运行。	3	
		按要求填写各项记录。	1	
		按要求对配电柜进行维护保养。	2	
		按要求对发电机进行维保和运行。	2	
		道路、楼道、大厅等公共照明出现故障应及时维修。	2	
		出现停电现象，维修人员应在10分钟内到达现场进行处理。	3	



4	电梯运行维护	按规定对电梯进行巡检,确保设备正常运行。	2	每条中出现一次不符合扣0.1分,扣完本条分值为止
		按要求填写各项记录。	1	
		对外委单位维保情况进行监督检查。	2	
		电梯运行出现故障后,应在5分钟内告知外委单位和甲方,并采取相应措施。	2	
		出现电梯困人现象,5分钟内应有人到达现场处理,在无特殊情况下15分钟内应进行救援。	3	
5	空调系统运行维护	按规定对空调运行情况巡检,确保系统正常运行。	2	每条中出现一次不符合扣0.1分,扣完本条分值为止
		按要求填写各项记录。	1	
		对外委单位维保情况进行监督检查。	2	
		空调管道、阀门出现跑冒滴漏现象,应及时维修。	2	
		定期检查清理冷却塔,按要求对空调风机盘管及附属设施进行维护保养。	2	
6	供暖系统运行维护	空调系统出现故障后,维修人员应在15分钟内到达现场进行处理。	2	每条中出现一次不符合扣0.1分,扣完本条分值为止
		按规定对供暖系统进行巡查。	2	
		按要求填写各项记录。	1	
		管道、阀门出现跑冒滴漏或长流水现象应及时维修。	2	
		保证客房24小时热水供应。	2	
		保持膨胀水箱水位正常,不出现溢流现象。	2	
7	燃气	供暖系统出现故障后维修人员应在10分钟内到达现场进行处理。	2	每条中出现一次不符合
		建立锅炉运行管理制度和安全操作规程,操作人员持证上岗。	2	



	锅炉运行维护	坚持 24 小时值班制度,按规定对锅炉运行情况进行巡查。	3	扣 0.1 分,扣完本条分值为止
		按要求填写各项记录。	1	
		对外委单位维保情况进行监督检查。	2	
		按规定运行锅炉,确保供暖时长和温度达标。	2	
		按规定对安全附件进行校验,配合天然气公司定期对燃气调压箱和气表进行检查。	2	
		发现天然气管道漏气等安全隐患应及时联系天然气公司。	2	
		锅炉运行出现故障后,应在 10 分钟内告知维保单位和甲方,并采取相应措施。	2	
8	公共照明	按要求对楼梯间、走廊、大院路灯、应急灯进行巡查。	2	每条中出现一次不符合扣 0.1 分,扣完本条分值为止
		发现故障及时维修,不得出现长期故障无人处理的情况。	3	
		根据季节变化及时调节路灯照明时间。	2	
		接到照明故障报修,维修人员应在 15 分钟内到达现场进行处理。	2	
9	安全文明生产	员工上岗期间,统一着工装、佩戴工牌,仪容仪表符合规范。	1	每条中出现一次不符合扣 0.1 分,扣完本条分值为止
		员工在接待报修和处理报修时态度热情,使用文明用语。	2	
		服务及时周到,遇特殊情况向客户做好解释说明,未接到客户投诉。	2	
		根据作业要求,配备相应的安全防护用具或采取安全防护措施。	3	
		按照流程规范操作,不发生人为安全事故。	3	
合计			100	



二、安防服务检查考核细则

序号	项目	检查内容	项目分值	扣分细则
1	仪容仪表	1) 协防人员上岗时, 必须按规定穿着公司统一制定的协防服装; 2) 服装整齐、清洁; 穿衬衫要将下摆塞在裤腰内, 袖口和裤管不得卷起; 工牌别在左胸前、左上口袋的中间; 不准赤脚穿凉鞋或拖鞋上岗; 3) 协防人员在巡逻时, 上身要挺直, 禁止大声喧哗, 做到三轻: 说话轻、走路轻、操作轻; 4) 门岗站立姿势要端正, 不准弯腰曲背, 不准倚靠桌椅, 不准背靠门柱或墙角等; 5) 立姿如同跨立, 左脚向左跨出, 两腿与肩同距, 上体保持立正姿势, 身体重心落于两腿之间; 挺胸收腹, 两手背于皮带处, 左手握右手腕, 右手手指并拢自然弯曲, 手心向后; 6) 立正时双手下垂, 手指自然并拢, 双手手指贴在裤的齐缝中间, 不可将手插进衣袋或裤袋内; 7) 上岗期间都要精神饱满, 姿势端正, 举止行为规范, 不得嬉戏打闹, 不得吸烟, 不准有倦怠表情。	21	每条分值为 3 分, 每条中出现一次不符合扣 0.1 分, 扣完本条分值为止
2	门岗服务	1) 实行全天 24 小时执勤服务; 2) 在指定位置、指定方向立岗, 严禁脱岗; 3) 对门岗发生的事件及出入物品, 实行登记制度; 4) 凡来访人员不可携带易燃、易爆、剧毒等物品进入校区; 5) 不准小摊贩、推销员、收废品等各类闲杂人员进入校区; 6) 推行微笑服务; 平易近人, 热情大方, 接待来访人员“您好, 请出示证件”, “您慢走, 您走好”等口头语。	19	第 4 条分值为 4 分, 其余每条分值为 3 分, 每条中出现一次不符合扣 0.1 分, 扣完本条分值为止



3	巡逻岗服务	1) 安防、消防报警、应急处警 5 分钟内到达现场; 2) 按规定巡逻路线和频次对辖区内进行巡逻, 巡逻内容包括: 辖区内治安、公共设施设备、设备房、消防器材等, 发现的问题或处理的事件, 认真详尽的记录, 对存在的问题及时向领导汇报; 3) 巡逻应做到“四勤”: 即脚勤、手勤、眼勤、脑勤; 4) 发现可疑人员及可疑情况, 要进行盘问和检查, 及时报告; 5) 在公共场所拾获物品要及时上交领导。	20	每条分值为 4 分, 每条中出现一次不符合扣 0.1 分, 扣完本条分值为止
4	总控消防岗服务	1) 各项记录填写完整; 2) 对消防中控设备中发现的报警、设备故障等情况及时处理, 当场不能处理的及时通知上报相关领导, 确保各类设备处于正常状态。	10	每条分值为 5 分, 每条中出现一次不符合扣 0.1 分, 扣完本条分值为止
5	消防系统运行维护	1) 各项巡查记录填写规范、及时; 2) 给水、消防水泵完好, 工作正常; 3) 各类阀门完好, 无漏水现象; 4) 控制电箱整洁无尘, 线路整齐接口无松动; 5) 消防管道, 工作状态有明显标识; 6) 应急疏散照明和应急疏散标示完好。	12	每条分值为 2 分, 每条中出现一次不符合扣 0.1 分, 扣完本条分值为止
6	应急管理保障	1) 当月发生人员变动时及时更改应急预案中具体责任人姓名, 责任到人; 2) 出现雷电、地震、车辆管理等应急事件能迅速启动应急预案, 指挥、措施得当, 减少损失; 3) 严格按照应急预案规定程序开展应急预案演练; 4) 发生应急事件时及时落实校方提出的应急管理措施。	18	第 2 条分值为 6 分, 其余每条分值为 4 分, 每条中出现一次不符合扣 1 分, 扣完本条分值为止。
合计			100	



三、环境保洁和绿化养护服务检查考核细则

序号	项目	检查内容	项目分值	扣分细则
1	校区环境卫生	校区主路面、硬化路面的尘土、落叶等及时清理。	3	每条中出现一次不符合扣0.1分，扣完本条分值为止
		宣传栏、灯箱、灯具、灯杆等外部设施积尘及时清洁擦拭。	2	
		草坪、绿地有烟头、白色垃圾等杂物及时清理。	2	
		雨后路面积水、雪后积雪及时清理。	2	
		台阶无杂草、废纸、塑料袋、果皮、烟头等杂物。	2	
		停车场车道分界线明显。	2	
		雨水口无杂物堆积，保持下水畅通。	2	
2	公用卫生间	地面、墙面、面盆、台面、无大面积水迹、污渍，镜面干净。	2	每条中出现一次不符合扣0.1分，扣完本条分值为止
		地漏、拖布池畅通，地面积水及时处理。	2	
		大便池、小便池干净无污迹。	2	
		便池损坏按要求24小时内申请更换。	2	
3	电梯轿厢	电梯轿厢四壁干净无手印、油渍、灰尘。	2	每条中出现一次不符合扣0.1分，扣完本条分值为止
		电梯轿厢地面无明显污渍、灰尘。	2	
4	走廊通道	走廊、楼梯无灰尘、污渍、蛛网。	3	每条中出现一次不符合扣0.1分，扣完本条分值为止
		通道、楼梯地面无纸屑、烟头。	3	
		消防通道无占道物品。	2	
		通道楼梯扶手无灰尘。	2	
		消防箱内无杂物、积尘。	2	
5	各楼门厅	大门、窗、扶手无灰尘、手迹。	3	每条中出现一次不符合扣0.1分，扣完本条分值为止
		指示牌无明显污迹、灰尘。	2	
		大厅地面无杂物，墙面、柱面无污迹、灰尘，墙角无蛛网等。	3	



		玻璃按时清洁，干净无污渍。	2	
6	垃圾清运	垃圾按规定清运（日产日清）。	2	每条中出现一次不符合扣0.1分，扣完本条分值为止
		垃圾中转站定期消毒灭杀（5—10月份每周消毒灭杀一次，其它时间每月消毒灭杀一次）。	2	
		每天及时收集垃圾，更换垃圾袋，清运沿途地面无污染。	2	
		卫生间垃圾桶垃圾超过2/3应及时清理。	2	
7	防四害	卫生间、公共区域不出现大量蟑螂及蚊虫。	2	每条中出现一次不符合扣0.1分，扣完本条分值为止
		关键区域放置粘鼠板。	2	
8	教室卫生	地面无明显灰尘、污渍、纸屑、烟头等。	3	每条中出现一次不符合扣0.1分，扣完本条分值为止
		墙面无明显污迹、蛛网，玻璃按时清洁，干净无污渍。	2	
		桌椅表面、侧面无灰尘、桌椅摆放整齐、桌斗无残留垃圾，无灰尘。	2	
9	健身房卫生	地面无杂物、灰尘、污渍、烟头等。	2	每条中出现一次不符合扣0.1分，扣完本条分值为止
		墙面无明显污迹、墙角无蛛网。	2	
		健身器材表面无污迹、浮灰。	2	
10	绿化养护	草坪杂草及时采取措施清理。	2	每条中出现一次不符合扣0.1分，扣完本条分值为止
		按要求及时对草皮修剪，保持美观。	2	
		及时修剪绿篱，保持造型美观。	2	
		及时对绿植灌溉、施肥，无明显枯枝。	3	
		校区绿植、花卉及时喷药除病虫，无明显病虫害。	3	
		遇有树木黄叶、焦叶、卷叶、落叶等应及时修剪。	2	
11	安全文明生产	员工上岗期间，统一着工装、佩戴工牌，仪容仪表符合规范。	2	每条中出现一次不符合扣0.1分，扣完本条分值为止
		对待客户态度热情，微笑服务，使用文明用语。	2	
		作业时做到“三轻”，遇见行人礼让为先，不影响客户正常工作，未接到客户投诉。	2	



	使用机具、农药、油品时，采取相应安全防护措施，对影响客户办公的作业内容提前出具温馨提示。	3	
	按照流程规范操作，不发生人为安全事故。	3	
合计		100	

四、学员公寓服务（含会服）检查考核细则

序号	项目	检查内容	项目分值	扣分细则
1	服务人员仪容仪表	1) 头发：必须保持清洁、无头皮屑、无油腻，若是长发必须盘在脑后，使用统一配发的头花，短发必须别在耳后，不能垂于两耳边，头发要保持整洁，不能给人蓬乱或精神萎靡之感。 2) 脸：眉毛要及时修剪，不能杂乱，且淡妆成型；眼睛使用淡妆（禁烟熏等浓妆）；嘴唇要使用温和的口红（禁大红，苍白）；皮肤用粉底液修饰（禁苍白）。 3) 指甲：保持清洁干净，严禁美甲或大红等浓烟颜色；可适当涂抹淡色指甲油（透明、淡粉）；长度可长于肉指，但不能过长。 4) 着装：穿着统一配发的工作服，保持干净，无污渍；整洁，无褶皱；工作服的领口及袖口不能露出内衣等其它衣服；按规定佩戴工牌。 5) 鞋袜：必须穿整洁黑色的皮鞋/布鞋工作，严禁穿着休闲或运动鞋；裙装须穿肉色长筒袜，严禁穿破洞丝袜。	10	每条分值2分，每条中出现一次不符合扣0.1分，扣完本条分值为止
2	客房服务规范	1) 客人入住登记，做到详细准确，为客人服务时，做到热情、主动、礼貌、规范、周到、细致。 2) 为客人服务，进门前轻轻敲门两次，每次三下，每次间隔5秒，开关门不发出碰撞声音。 3) 接到客人呼叫后，5分钟内到达现场进行处理，超出服务范围，无法满足客人要求时，应耐心解释、表示歉意。 4) 客人办理退房手续时，服务员应认真检查房间设备有无损坏，用品有无丢失、客人有无遗留物品、房间有无事故隐患，发现	16	每条分值2分，每条中出现一次不符合扣0.1分，扣完本条分值为止



		设备损坏或物品丢失，按相关规定处理。 5) 捡到客人遗失的物品应及时上交，做好登记保管，离店客人查询遗失物品时，及时与客人核对，准确无误后交还客人。 6) 客房内布草、生活用品及一次性消耗品按规定位置摆放，每日撤换补充。 7) 客人离店后，对客房卫生全面清理一次，按照客房清扫程序进行。 8) 客房整理后的质量，须达到整齐、洁净、舒适，没有客人消费后的痕迹。		
3	客房安全管理	1) 客房服务员熟知安全知识、防火知识和安全操作规程，掌握安全设施与器材使用方法。 2) 客房服务员要严格按照安全操作规程做床、清洁卫生、提供日常服务，随时注意烟头、火柴头和用电设备安全。 3) 进入房间作业时，不得随意翻动客人物品，如发现贵重物品或大量现金外露，应立即上报备案并做好保密工作，不得将情况泄露给其他人员。 4) 客房服务中掌握会客动态，禁止无关人员进入楼层，遇陌生人时主动问好、询问，防止意外发生，为住客开启房门前应核对住房卡和身份。 5) 随时注意住客情况，发现宾客携带电炉、烤箱等电热器具，装卸客房线路，迅速报告上级及时处理。 6) 发现住客携带武器、凶器、易燃易爆等物品，迅速报警，交由公安机关处理。 7) 发现住客在床上吸烟，应及时劝阻，多关注长期明示“请勿打扰”的房间，及时与住客取得联系，防止意外。 8) 服务人员对住客情况要严格保密，不得向任何与工作无关的人员泄露。	16	每条分值 2 分，每条中出现一次不符合扣 0.1 分，扣完本条分值为止
4	客房卧室清洁整理	1) 房门无灰尘、水渍、污渍。 2) 墙面、天花板无灰尘、无污渍、无蛛网。 3) 地面无杂物、无灰尘、无污迹，地脚线清洁完好。 4) 客人用品数量、品种正确，状态完好，摆放符合规范。 5) 家具、电器等无灰尘污迹、干净明亮，摆放位置正确，抽屉干净无杂物。 6) 窗户清洁明亮，窗台与窗柜干净整	18	每条分值 2 分，每条中出现一次不符合扣 0.1 分，扣完本条分值为止



		洁，窗帘干净无污迹。 7) 床单、被罩干净整洁，铺法正确。床下无垃圾。 8) 垃圾桶干净，状态完好。 9) 及时检查网络、电视等使用功能，发现问题及时联系维修，确保状态完好。		
5	客房卫生间清洁	1) 天花板、灯具、墙面等无灰尘、污渍、无蛛网。 2) 地面干净、无积水、污迹，墙角、地漏、马桶后方无死角。 3) 隔板、纸盒、不锈钢等设施、金属器具光亮，无灰尘、无渗漏。 4) 台面、镜面明净，洗手盆无灰尘、无渗漏、无手印、无皂液。 5) 马桶内出水口无污渍，外部水箱、盖板、坐板无水渍、污渍、表面光亮，无损伤。	10	每条分值2分，每条中出现一次不符合扣0.1分。扣完本条分值为止
6	公共区域卫生清洁	1) 公用墙面、门、玻璃、开关、消防栓、报警器、指示牌、灯具等无污渍、无灰尘。 2) 走廊通道地面、楼梯扶手干净光亮，无灰尘、无纸屑烟头。 3) 地毯干净、无斑迹、无纸屑、杂物。 4) 电梯内外干净光亮无灰尘、无手印，轿箱四壁无油渍。 5) 烟灰桶、垃圾桶光亮无灰、无痰迹、无污物，白石子干净无污渍。	10	每条分值2分，每条中出现一次不符合扣0.1分，扣完本条分值为止
7	会议服务规范	1) 会议服务人员接到会议通知后，提前30分钟准备会议室。 2) 会议服务人员应按规范提供微笑迎、送宾和引导服务； 3) 会议服务人员应按规范提供会前及会中倒水服务，及时更换烟灰缸； 4) 会议结束后，服务人员应将会议室摆放整齐，查看是否有遗留的物品，检查会议室的设施设备是否安全关闭，空调排风是否关闭，门窗是否关闭。	6	每条分值1.5分，每条中出现一次不符合扣0.1分。扣完本条分值为止



8	会议室、 办公室卫生清洁	1) 地面干净无灰尘、污渍，地脚线无灰尘； 2) 墙面干净无污渍、无蛛网，开关面板、配电箱门干净、无尘，装饰墙面干净、无污渍； 3) 门框、门面、门头干净、无灰尘，玻璃、窗纱干净、无灰尘； 4) 桌子、桌斗及侧面干净、无杂物、无灰尘，椅子、柜子干净、无灰尘； 5) 绿植无落叶，花盆干净、无泥渍，托盘干净、无水渍、无脏水； 6) 会议用品和办公用品干净、光亮、无灰尘。	9	每条分值 1.5分，每 条中出现一 次不符合扣 0.1分，扣 完本条分值 为止
9	收发、打 字复印	1) 收发室、复印室以及综合楼内勤服务区域保持卫生整洁，地面、墙面、办公家具干净无灰尘、无污渍； 2) 报刊、杂志、信件等收取准时、分类准确； 3) 报刊、杂志、信件等投放及时准确，无错投、乱投现象； 4) 打字、复印高效、准确，确保办公需求，无错字、别字出现； 5) 定期对打字、复印设备检查，出现故障及时联系维修，不影响办公使用，厉行节约，不出现纸张浪费现象。	5	每条分值1 分，每条中 出现一次不 符合扣0.1 分，扣完本 条分值为止
合计			100	



物业人员配备表

部门	岗位名称	人员数量	年龄要求	工作时长	备注
项目部 (6 人)	项目经理	1	≤50 岁	工作时长采购人只针对供应商要求为 365 天*24 小时,具体由供应商根据采购人工作需要安排,采购人不针对某个岗位或部门进行工作时长提出要求。	具有本科及以上学历; 具有物业管理师证书; 具有 3 年及以上工作经验。
	项目文员	1	≤45 岁		具备大专及以上学历; 且有 2 年以上物业服务管理经验。
	弱电服务	2	≤45 岁		具有大专及以上学历; 从事相关行业 3 年及以上工作经验。
	打字服务	1	≤45 岁		具有大专及以上学历; 从事相关行业 2 年及以上工作经验。
	内勤服务 (含收发)	1	≤50 岁		具有 3 年及以上相关工作经验, 具有较好的沟通能力。
学员公寓 (31 人, 含会服)	主管	1	≤50 岁		具有大专及以上学历; 具有物业管理相关资格证书; 2 年及以上工作经验。
	领班	4	≤45 岁		具有 2 年及以上相关工作经验, 具有较好的沟通能力。
	会议服务员 (含前台服务)	5	≤40 岁		形象好气质佳, 受过专业会服培训。
	学员公寓 服务员	21	≤55 岁		具有 2 年及以上相关工作经验。
工程部 (10 人)	工程主管	1	≤55 岁		具有大专及以上学历; 具有物业管理相关资格证书; 具有 5 年以上相关工作经验



	综合维修工	5	≤60 岁	具备电工作业低压操作证，其中 1 人需持有特种设备安全管理和作业人员证 (A)，1 人具有给排水管道工操作证，1 人具有制冷与空调设备运行操作作业证，1 人具有电梯安全管理员证书。
	配电房值班 (监冬季采暖)	2	≤60 岁	2 人持有特种作业操作证 (高压电工证)
	锅炉(中央空调)工	2	≤60 岁	2 人均需具备《特种设备作业人员证》(锅炉司炉)，其中 1 人具有特种设备安全管理和作业人员证 (A)
绿化保洁部 (17 人)	环境主管	1	≤50 岁	具有大专及以上学历；具有园林工程师证书；具有 2 年及以上工作经验。
	外围保洁员	4	≤60 岁	全员具有 2 年及以上相关工作经验。
	绿化工	3	≤60 岁	1 人具有花卉园艺师证书；全员具有 2 年及以上相关工作经验。
	室内保洁员	9	≤55 岁	全员具有 2 年及以上相关工作经验。
安防部 (11 人)	安防主管	1	≤45 岁	具有大专及以上学历；具有中级及以上消防设施操作员证书；具有 2 年及以上工作经验。
	安防班长	1	≤50 岁	持有消防设施操作员证或建(构)筑物消防员资格证和保安员证，2 年及以上工作经验。
	安防员	7	≤55 岁	全员具有保安员证；其中 4 人同时具有中级及以上消防设施操作员证书。



	监控员	2	≤50 岁		具有中级及以上消防设施操作员证书。
★合计		75 人			
★备注		供应商承诺：以上人员除持有相关证书外，所有拟派遣人员必须身体健康，上岗前须通过当地卫生部门指定医院或防疫站的体检，并持有有效健康证，无证人员不得上岗。			

