



曲江第一学校物业服务合同



物业服务合同

第一章 总 则

第一条 本合同当事人

甲方（委托方）：

名称：西安市曲江第一学校 委托代理人：张琪

地址：登殿路一号 联系电话：18629560522

乙方（受委托方）：

企业名称：西安旅游集团广瑞物业服务有限责任公司 法定代表人：杜军安

注册地址：陕西省西安市碑林区建国路 115号2幢 联系电话：13991145557

依据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》之规定，双方在平等、自愿、协商一致基础上，甲方将本物业项目的服务作业外包给乙方，订立本合同。

第二条 物业基本情况

物业类型：中小学校园，座落位置：鸿才路以东、鸿飞路以南、鸿泊路以西、登殿路以北，物业建筑面：55000平方米。

第三条 乙方提供服务的受益人为本物业的全体师生和物业使用人。

第四条 法律关系声明

1、本合同性质为物业服务外包合同，甲乙双方为独立的民事主体，不具有任何挂靠、代理、雇佣或劳务派遣关系。

2、乙方自行组织其服务人员，以乙方自身名义提供服务，独立承担用人单位对服务人员的所有法定义务与责任，包括但不限于劳动合同的签订、履行、变更、解除或终止，薪酬支付，社会保险缴纳，工伤事故处理等。

3、甲方及其人员对乙方及其服务人员进行的必要指示、监督、检查与考核，是基于本合同约定对服务成果的质量监督，不视为对乙方服务人员的管理或指挥，不改变乙方的独立承包人地位，亦不导致甲方与乙方服务人员之间形成任何形式的劳

动关系或劳务关系。如因任何原因，甲方被司法机关或行政主管部门认定需对乙方服务人员承担用人单位责任，甲方在承担后有权向乙方全额追偿，乙方应无条件承担由此产生的一切费用和损失包括但不限于甲方为此产生的调查费、律师费、诉讼费、鉴定费、交通费、保全费等。

第二章 委托服务事项

第五条 物业服务委托内容

- 1、客户服务。建立 24 小时服务热线，执行首问责任制，所有问题均要在承诺的时间内得到妥善的处理。
- 2、校园保洁服务。负责室内保洁（公共区域）及地下停车场等公共区域的日常清洁维护。负责室外保洁及垃圾中转站等室外公共区域的日常清洁维护。（不含生活垃圾集中处理及清运）。定期开展各类消杀工作。
- 3、校园室外绿化服务。负责校园外围绿植修剪、除草、淋水、施肥、植物病虫害防治及补植。
- 4、校园室内绿植养护。负责校园室内绿植修剪、除草、淋水、施肥、植物病虫害防治及补植。
- 5、校园工程服务。
①办公区设备的日常运行和管理。包括供配电系统、给排水系统、空调系统、消防系统、通风自控系统、监控系统、建筑物防雷设施及其他共用设备（设备维修所需更换的零部件、材料、大型或专业工具由甲方提供，乙方负责安排普通维修人员维修）。
②电梯系统的日常运行和管理。负责电梯日常运行状态的安全监管、保洁工作，发生故障后应在 5 分钟内联系维保单位和采购人，并设立警示牌，出现人员被困现象应在 15 分钟内完成救援工作。（电梯检测及维修费用由甲方承担）。
③日常维修。负责校区内的门、窗、五金件玻璃、锁具、洁具、灯管、插销、排风扇、新风口、阀门的维修与服务；（以上维修所需更换材料由甲方提供，乙方安排专业人员负责维修更换）。
- 6、安保消防服务。包括校园周界内外及地下车库的安全、消防和公共秩序管理

，在甲方及校区消防管理部门指导下负责消防系统管理和维护（不含消防检测费）。

7、地下停车场服务与管理。包括车辆进出（登记）、车辆停放和通道的秩序管理及地下室的卫生清理和所有设备的维护与管理。

8、配合甲方做好有关文化、体育、展览等相关活动的服务工作，并留存相关资料配合检查。

第六条 其他委托事项

第七条 不在本次物业管理范围内

1、餐厅内部清洁；

2、通讯系统、网络系统、有线电视系统、多媒体系统、办公电话、电脑的维护；

3、机房、档案室、办公室、多功能部室、教室及公寓宿舍等室内清洁；

4、供配电系统、电梯系统、空调系统、消防及安防系统（含灭火器加压及更换）、换热系统、道闸系统、防雷检测等设备的专业维保；

5、易耗易损用品（洗手液、卫生纸、擦手纸、喷香剂、紫外线灯管、灯具、锁具）、防疫物资、绿化机具、维修材料、清洁机器等物资；

6、外墙清洗（2 米及以上）、石材养护、水箱清洗、化粪池清理、垃圾清运费、花卉租摆及窗帘清洗等特约服务。

第三章 物业管理服务标准

第八条 为了确保校区工作正常有序地进行，营造一个良好的校园环境，根据校区物业管理实际情况，特制定本服务标准。

第九条 物业服务管理总要求

1、对物业服务人员的基本要求：

（1）物业服务人员须身体健康，不得有心脑血管类、精神类、传染类疾病以



及癫痫等其他影响工作正常开展的疾病。

(2) 物业服务人员均不得有犯罪史及违法行为记录，须提供无犯罪证明、体检证明、身份证等证件、安保人员需提供保安证上岗。

(3) 物业服务人员必须具备一定的政治素质和业务能力，思想品德好，个人素质优，服务意识强，工作热情高，业务技术精，言谈举止文明大方，服务礼貌周到，高标准，严要求。

(4) 乙方满足各个岗位的人员数量，素质条件要求，并保持相对稳定，及时向甲方提交人员配备，岗位设置，人员名册等。

2、服务人员统一着装，佩戴明显标志，工作规范，作风严谨。

3、建立 24 小时值班制度，设立服务电话，接受服务人员物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，简单问题 2 小时内处理完毕，复杂问题 12 小时内处理完毕，有回访制度和记录。

4、按季度向教师发放物业管理服务工作征求意见单，对合理的建议及时整改，满意率达 95% 以上。

5、建立并落实维修服务承诺制，零修急修及时率 100%、返修率不高于 1%，并有回访记录。

6、乙方根据学校的实际运行情况制定节能方案并按季度将数据汇总上报。

第十条 物业分项管理服务内容、标准

(一) 给排水设备运行维护

给排水设备运行维护是指为保证校区内给排水设备、设施的正常运行、使用所进行的日常养护维修。

1、服务内容：对校区室内外给排水系统的设备、设施，如水泵、水箱、卫生洁具、排水管、透气管及疏通、水封设备、室外排水管及其附属构筑物等正常运行使用进行日常养护维修。蹲便、坐便后接冲水软管每学期开学前检修 1 次，须保证开学后能正常使用。

2、服务标准：

- (1) 加强每日检查巡视，保证给排水系统正常运行使用；
- (2) 建立正常供水管理制度，防止跑、冒、滴、漏；
- (3) 对供水系统管道、水泵、水箱、阀门等进行日常维护和定期检修；
- (4) 发现并及时解决故障，故障排除不过夜。

(二) 供电设备管理维护

供电设备管理维护是指为保证校区内供电系统正常运行，对供电设备的日常管理和养护维修。

1、服务内容：对办公楼（区）供电系统高、低压电器设备等设备正常运行使用进行日常管理和养护维修。

2、服务标准：

- (1) 对供电范围内的电气设备定期巡视维护和重点检测，制定严格的设备养护和维修制度；
- (2) 做好设备的日常养护和检修，做到安全、合理、节约用电；
- (3) 建立严格的配送电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度；
- (4) 供电运行和维修人员持证上岗；
- (5) 加强日常维护检修，公共使用的照明、指示灯具线路、开关要保证完好，确保用电安全；
- (6) 管理和维护好避雷设施；
- (7) 按照节电措施控制用电；
- (8) 发电机组每月要启动一次；
- (9) 制定应急处理方案，出现停电或楼梯间照明设施损坏时，要及时开启应急照明设备。

(三) 电梯系统的日常保洁和管理

电梯系统的日常保洁和管理是指保证校区内电梯设备正常使用所进行的日常保洁、维护及管理。

1、服务内容：负责电梯日常运行状态的安全监管、保洁工作。

2、服务标准：

(1) 保证电梯卫生及安全运行；

(2) 严格遵守操作规程和日常维护规范，保持电梯设备转况良好；

(3) 发生故障后应在 5 分钟内联系维保单位，出现人员被困现象，无特殊情况应在 15 分钟内完成救援工作。

(四) 供暖系统运行维护

供暖系统运行维护是指为保证校区内集中供暖系统正常运行所进行的日常管理和养护维修。

1、服务内容：集中供暖系统的运行管理及热交换器、管道系统、各种阀类、采气装置和各类风口、自动控制系统等设备的日常养护维修。

2、服务标准：

(1) 建立供暖运行管理制度和安全操作规程，保证供暖系统安全运行和正常使用；

(2) 保证供暖设备、设施处于良好状态。

(五) 消防系统维护

消防系统运行维护是指为保证校区内消防系统正常运行所进行的日常管理和养护维修。

1、服务内容：对火灾自动报警系统；自动喷淋系统；室内消火栓；排防烟系统；安全疏散、应急系统；防火门系统等日常管理和养护维修，确保消防设备和器材的完整。

2、服务标准：

(1) 根据国家消防法规定，制定防火制度，定期检查消防设施，建立消防管理档案；

(2) 保持消防通道畅通，并制定消防应急预案；

(3) 定期检查保养消防设备，维保质量达到消防要求，保证系统完好率；

(4) 积极配合学校组织消防演习。

（六）环境卫生管理

1、服务内容：校区内公共活动场所等区域，办公区域道路、停车场等公共场所的日常清洁工作。

2、服务标准：

- （1）建立环境卫生管理制度并认真落实；
- （2）实行标准化清扫保洁，由专人负责检查、监督公共区域保持清洁；
- （3）无随意占道和堆放杂物，不见废弃物、污渍，卫生间洁净无异味并每天循环保洁；
- （4）及时倾倒垃圾，垃圾中转站定期消毒；
- （5）及时清扫积水积雪；
- （6）玻璃保证干净明亮、外墙（两米及以下）定期清洁；
- （7）定期进行卫生消杀；
- （8）确保卫生责任区容貌整洁；
- （9）物业内废气和噪音等国家环保标准。

（七）绿化养护管理

1、服务内容：负责校园内乔木、灌木及草坪的日常浇水、修剪、施肥、防治病虫害等日常养护管理。

2、服务标准：

- （1）浇水：夏季每两周至少 1 次，冬季每月至少 1 次。冬季中午浇水，夏季早晚浇水为宜。浇水透深度为树木 3 厘米，草地 2 厘米。
- （2）修剪：根据植物生长情况，并按照相应技术规范定期进行修剪，每月修剪 1 次。定期清除杂草，定期修剪修补。视生长情况每年春、夏各安排两次。
- （3）施肥：施肥不露出土面，采用播施或喷施，掌握施肥时间和方法，不伤草皮与花卉。
- （4）防治病虫害：根据植物生长情况及病虫害发生期，及时进行防治，发现病虫害立即喷药。

(5) 日常养护管理：及时清除杂草，暴风雨过后 12 小时，树木无倒斜，断枝落叶当天内处理完毕。

(八) 安保、地下停车场、车棚管理

安保、地下停车场、车棚管理是指为保证校区内安全和正常工作秩序对来人来访登记、查验，防止盗窃、破坏及意外事故，协助地下停车场车辆秩序管理等。

1、服务内容：来人来访的通报、证件检验、登记等；秩序维护及其他突发事件处理等。

2、服务标准：

(1) 按要求配备保安人员，负责安全、保卫工作；

(2) 制定全面的保安工作计划，建立有效的安保制度和有效的安防措施，确保校区内安全和正常教学环境；

(3) 做到定时定点定线巡逻与不定时不定点不定线巡查相结合，及时处理巡查中发现的问题；

(4) 负责地下停车场与车棚的服务管理：

(5) 协助做好车辆进出、车辆停放，负责通道的秩序管理及卫生清理；

(6) 做到各种车辆进出有序，停放整齐，场地整洁，防范措施得力，确保地下车库、车辆及行人的安全。

(九) 监控系统管理与维护

1、服务内容：校区监控系统的维护与管理等。

2、服务标准：

(1) 按要求配备监控管理人员，负责监控设备的操作与管理工作；

(2) 负责监控录像的保存，普通区域视频留存周期 30 天，事故高发区视频留存周期90 天，涉诉视频保存至案件终结。

(3) 负责监控录像的调看，调看监控视频须持有校领导签字的调看申请单。

第四章 委托管理期限

第十一条 本合同委托管理期限为 1年 。自 2025 年 12 月 8 日起至 2026 年 12 月 7 日止。

第五章 物业管理费用

第十二条 物业管理费用

- 1、物业服务企业管理费用：为甲方提供物业服务的管理费。
- 2、易损易耗品费用：满足日常保洁使用耗材费用（不含卫生纸、防疫用品）。
- 3、法定税金。

第十三条 物业服务费标准：物业管理服务费为 叁佰玖拾捌万零叁佰伍拾伍元壹角贰分 （¥ 3980355.12 元）。每月为：叁拾叁万壹仟陆佰玖拾陆元贰角陆分 （¥ 331696.26 元）。

第十四条 物业服务费结算方式

1、物业服务费按月支付，每月末由甲方对乙方当月服务情况进行考核（考核内容及分值详见附表），按照每月考核得分确认该月物业服务费。考核采用百分制，满分为 100 分，每月最终得分为 100 分减去相应的扣分总和，加上加分项目得分。每月得分 90 分（含 90 分）以上付全款，85 分（含 85 分）以上 90 分以下按该月全额服务费的 90%付款，85 分以下按该月全额服务费的80%付款，连续两个月得分在85分以下，经甲方催告乙方仍未整改达标，甲方有权单方解除合同（考核表详见附件）。

2、乙方每月月末在考核结束后开具当月等额物业服务费增值税发票交甲方，甲方应在收到发票 15 日内以银行转账方式支付物业服务费用。

3、若因乙方自身原因，晚于约定时间提交发票或开具的发票不符合甲方要求的导致甲方晚于约定的时间向乙方支付物业服务费的，所产生的后果由乙方自行承担，甲方不承担违约责任。

第十五条 乙方向物业使用人提供的其他服务项目的收取标准双方协商后并以

书面方式确定。

第六章 双方权利义务

第十六条 甲方权利义务

1、制定物业服务的监督与考核制度，对乙方的服务质量进行监督与考核评定，如因乙方管理不善，造成重大经济损失，甲方有权根据实际情况要求乙方赔偿经济损失和违约金，并单方解除本协议。

2、审定乙方拟定的服务制度和提出的服务计划。

3、有权对乙方在本协议服务范围内的服务质量提出整改要求并要求乙方执行。

4、有权对乙方的管理服务工作进行考核，视乙方完成工作的优劣程度，向乙方提出奖罚意见。

5、配合乙方的管理服务，对其相关人员进行有关制度的宣传和教育，及时处理乙方提请的物业大中修、更新、改造事宜和其他协调事项。

6、向乙方提供办公室、库房、宿舍等必需的物业用房。

7、向乙方提供桌椅、文件柜等基本办公设施。

8、按时支付物业管理服务费。

第十七条 乙方权利义务

1、根据《物业管理条例》及本合同的约定，在本物业区域提供服务，按协议约定的标准向甲方收取物业服务费用，不得擅自加价或变相加价，若甲方需要，按照甲方要求提供服务费用收支账目及清单。

2、制定并及时向甲方提交物业服务的管理方案，物业服务制度。其中年度服务计划的内容包括但不限于人员架构、人事管理制度、管理目标、培训计划、增值服务项目及内容。

3、乙方享有完全的用人自主权，包括但不限于服务人员的招聘、录用、派遣、排班、培训、绩效考核、奖惩、薪酬发放及解除/终止劳动关系。乙方应确保其用工完全符合《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规的规定，并独立承担全部用人单位责任。

4、遵守国家有关规定，教育服务人员在维护物业管理区域内的公共秩序时，履行职责，不得侵害公民的合法权益。

5、积极听取甲方对物业管理服务的合理意见和建议。

6、满足甲方服务内容和标准要求，经双方负责人确认，对达不到所述条件要求的人员进行更换。

7、建立并保存详细的物业管理档案资料。

8、负责服务人员的工资、管理费、服装费、社会福利费以及公共区域日常保洁工具和耗材、各项税费等完成本项目所需的费用。

9、乙方应为其全体服务人员购买足额的工伤保险、雇主责任险及法律要求的其他社会保险。乙方应在合同生效后【15】日内向甲方提供前述保险单的复印件。

10、乙方应确保其服务人员在提供服务过程中的安全，为其提供必要的劳动保护用品和培训。乙方服务人员在服务期间发生非甲方原因造成的任何工伤、人身损害或财产损失事故，均由乙方承担全部法律责任和经济赔偿，与甲方无关。若甲方因此承担了任何形式的赔偿责任，有权向乙方进行全额追偿。

第七章 违约责任

第十八条 任何一方违反本合同约定，应承担如下违约责任：

1、若乙方服务未达到本合同及附件约定的标准，除按第十三条约定扣减服务费外，甲方有权要求乙方按【当期支付金额的 5%】支付违约金。

2、因乙方或其服务人员的故意或重大过失，导致发生火灾、盗窃、爆炸、人身伤害等安全事故，或造成甲方、第三方财产重大损失的，乙方应承担全部赔偿责任，且应向甲方支付相当于【一】个月物业服务费总额的违约金，甲方有权同时解除合同。

3、乙方违反本合同第四条、第八条、第九条及第十六条第 3、9、10 款之约定，导致甲方与乙方服务人员被认定为存在劳动关系，或导致甲方承担了本应由乙方承担的用工、安全等责任的，乙方应赔偿甲方因此遭受的全部损失（包括但不限于赔偿金、罚款、律师费、诉讼费等），并向甲方支付【合同金额 20%】的违约金。

4、甲方逾期付款的，每逾期一日应承担应付未付金额的1%作为违约金。逾期30日以上的，乙方有权单方面解除本合同。甲方应赔偿乙方因此遭受的全部损失（包括但不限于赔偿金、罚款、律师费、诉讼费等），并向乙方支付【合同金额 20%】的违约金。

第八章 附则

第十九条 双方约定自本合同生效之日起 15 天内，根据甲方委托管理事项，办理接管验收手续。

第二十条 双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有相同等效力。

第二十一条 本合同之附件均为合同有效组成部分。在合同及其附件内，空格部分填写的文字与印刷文字具有同等效力，但不得修改本合同印制条款的本意。

本合同及其附件和补充协议中未规定的事宜，均遵照中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。

第二十二条 本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

第二十三条 本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决，协商不成时，任何一方均可以向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第二十四条 未经甲方书面同意，乙方不得将本物业管理内容和责任转移给第三方。

第二十五条 合同期满，本合同自然终止，双方如续订合同，应在该合同期满前 60 天内商定续签合同事宜。

第二十六条 本合同要求外的一切服务由甲方审核后实施。乙方在本合同约定范围外，以甲方名义或利用甲方资源提供的任何服务，须事先获得甲方的书面批准，否则由乙方自行承担一切后果并赔偿因此给甲方造成的损失。

第二十七条 本合同一式肆份， 甲乙各执贰份，具有同等法律效力， 自双方签字盖章之日起生效。

(以下无正文)

甲方签章：
委托代理人：



时 间：2025.12.8

乙方签章：
委托代理人：



时 间：2025.12.8

附件:

曲江第一学校物业服务月度考核表

号序	目项	检查内容	分值	检查结果	备 注
1	客户服务	未按要求建立健全物业服务规章制度和记录	2		
		对客户咨询、报修、求助等未及时响应	2		
		对客户不礼貌或服务态度恶劣	2		
		未按要求进行客户回访及开展意见征询	2		
		发生投诉事件，未在规定时间内处理	2		
2	设施设备维护服务	未填写设备每日巡查记录	1		
		设备、阀门、管道出现跑冒滴漏现象	2		
		发现常流水未及时处理	2		
		出现严重跑水事故	3		
		遇有事故 10 分钟未到达现场	2		
		排水管道发生堵塞事故，30 分钟内未疏通	2		
		监控系统运行故障，未及时处理	2		
		供电系统分项巡视无记录	1		
		供电系统维修无记录	2		
		道路、楼道、大厅、楼梯间等公共照明出现故障未及时处理	3		
		公共区域走廊照明启停时间未按学校规定执行（特殊情况除外）	2		
		接到报修 15 分钟未到达现场（与委托方约定时间为准，特殊情况除外）	2		
		电梯运行出现故障后，5 分钟内未告知维保单位和业主，出现人员被困现象未在现场进行救援工作，且无特殊情况 15 分钟内未救援成功	3		
3	环境卫生管理	系统出现运行故障后，维修人员在 10 分钟内没有到达现场	2		
		消防设备损坏、丢失，未及时处理	2		
		未经同意（非火灾情况下）使用消防设施	1		
		门窗有灰尘，玻璃有污渍，未及时处理	2		
		地面有水渍、污迹、杂物，未及时处理	2		
		大厅等待区桌椅有灰尘、污渍，未及时处理	2		
		卫生间地面、墙面、面盆、台面、镜面有水迹、污渍，未及时处理	2		
		卫生间地漏堵塞、地面积水，未及时处理	2		
		卫生间大便池、小便池有污迹，未及时处理	2		
		卫生间发现没有卫生纸、洗手液，未及时配备	2		

		走廊、通道墙面有灰尘、污渍、蛛网，未及时清理	1		
		走廊、通道地面有灰尘、纸屑，未及时清理	2		
		楼梯及扶手有灰尘、污渍，未及时清理	1		
		室外车道、台阶、广场、道路有垃圾，未及时清理	2		
		风雨操场、阅览室、报告厅有杂物、灰尘	1		
		地下停车场地面、设施设备有灰尘、杂物，墙面有灰尘、蛛网，未及时清理	1		
		未按规定清运垃圾（日产日清、桶满即清）	2		
		未按规定对垃圾中转站进行消杀	2		
4	绿化 养护 服务	未按频次进行浇水或浇水深度不足	1		
		未按技术规范对绿植定期进行修剪、施肥	2		
		未按要求开展防治工作，造成大面积病虫害	3		
		未及时处理倾斜、倒伏树木及断枝落叶	1		
		使用绿化工具和农药时未遵守安全操作规程	2		
5	校园 安保 服务	值班期间脱岗	2		
		值班在岗睡觉、玩手机或干与工作无关的事	2		
		门岗未核实不明人员身份，让其进入校区	2		
		门岗与人发生冲突	2		
		保安人员未使用文明用语或有不礼貌行为	2		
		未按要求和规定时间进行巡逻	2		
		消防通道内有杂物，未及时清理	2		
		未按时对灭火器、消火栓进行检查	2		
		巡逻人员发现问题不及时报告	2		
		中控室值班人员在发现问题未能及时处理	2		
6	他其	未经报批同意私自开展物业服务合同以外的其他服务	3		
7	加 分 工 作	根据学校各类活动需要，能积极主动配合，包括迎新、送旧时期校园现场及开学、毕业典礼会场布置；各类考试、大型活动；临时接待任务；大型会议任务；配合相关部门做好现场搬运、摆放等临时工作	4		
		在日常工作中，能够积极提出环保、节能建议	3		
		受到学校师生及外界的有效表扬（表扬信、锦旗、网络平台公开表扬等）	3		
扣分					
加分					
最终得分					

	附注	1. 每月考核满分为 100 分（不包括加分 10 分）。 2. 以上各项每条内容发现一次扣 0.1 分，扣完为止。 3. 最终得分为 100 分减去相应的扣分总和，加上加分项目得分。 4. 每月最终得分90分（含90分）以上付全款，85分（含85分）以上90分以下按该月全额服务费的90%付款，85分以下按该月全额服务费的80%付款，连续两个月得分在85分以下，经委托方催告受委托方仍未整改达标，委托方有权单方解除合同。
--	----	---