

# 西安理工大学金花校区学生公寓管理服务合同书

甲方：西安理工大学

乙方：西安旗帜量行物业服务有限责任公司

依据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》及相关行业法规、西安理工大学金花校区 2026 年公寓管理服务项目（项目编号：SNCG-FM-2026051）招标文件、乙方投标文件，甲乙双方本着平等自愿、权责清晰原则，订立本合同，共同遵照履行。

## 一、项目概况

1、服务地点：西安理工大学金花校区。

2、服务范围及面积：西一至西七学生公寓、理工大厦，合计 8 栋公寓，建筑房间 2265 间，服务面积约 8.7726 万 m<sup>2</sup>。

3、服务期限：自 2026 年 07 月 01 日起至 2029 年 06 月 30 日止。本项目整体招标服务周期三年，实行招一续二模式；本合同为三年合同期限中的第一年度服务合同（2026.07.01—2027.06.30）。

4、续约规则：在一个完整的服务年度内，乙方月度考评等级达到“合格”及以上的月数不少于 10 个月，且未发生主合同第九条第 2 款规定的甲方可单方解约的情形。甲方每年开展年度综合考核，乙方年度考核合格，按学校采购及后勤管理规定续签下一年度合同；三年整体服务周期届满，本项目整体服务终止，累计履约期限不得超过 3 年。

## 二、服务费用与支付、履约保证金

### （一）服务费用标准

1、年度合同总服务费：人民币 2730373.44 元（大写：贰佰柒拾叁万零叁佰柒拾叁元肆角肆分元整）；月度基础服务费：人民币 227531.12 元（大写：贰拾贰万柒仟伍佰叁拾壹元壹角贰分元整）。

本合同价款为固定包干总价，包含人工、社保、工装、维修耗材、消杀药剂、消防维保物料、活动物料、办公软件、保险、培训、垃圾清运等全部成本，不因市场物价涨跌、乙方实际用工人数增加、维修养护工作量变化做任何调整。每月实际应付服务费，以月度基准服务费为基数，依据甲方当月考评结果扣除对应违约金后据实结算。

2、月度付款流程：本合同服务费按月结算。乙方当月服务履约完毕后，须于次月 5 日前，向甲方提交书面付款申请、等额合规增值税发票，同步报送当月



工作月报(含工作照片)资料。甲方收齐全部资料后,按照学校财务审批流程办理付款手续。

### 3、服务费支付前置规则:

(1)安全一票否决:当月《公寓安全与秩序考核表》(附件3)得分低于90分的,当月服务费全额不予支付,并构成重大过失,甲方有权单方解除本合同。

(2)综合得分扣费:在《公寓安全与秩序考核表》得分 $\geq 90$ 分的前提下,月度综合考评得分80分(含)为合格基准;综合得分每低于80分1分,扣除当月服务费1000元;综合得分 $\geq 80$ 分全额支付月度服务费。因甲方房屋硬件设施缺陷造成扣分,经双方现场拍照确认后可豁免对应扣款。

(3)乙方发生合同约定其他重大过失的,甲方有权单方解除本合同,并单独计收对应惩罚性违约金。

**4、乙方收款账户变更规则:**乙方如需变更收款账户,应提前15个工作日提交加盖公章的书面变更通知、新账户资质证明,经甲方确认后生效;未按时告知或提供虚假账户信息造成付款延误、错付、资金损失,全部责任、损失由乙方自行承担;乙方伪造账户材料套取服务费,视为重大过失,甲方有权单方解约,全额扣除履约保证金并追偿全部损失。

### (二)履约保证金

1、合同签订后3个工作日内,乙方一次性缴纳合同年度总金额3%作为履约保证金,金额人民币81911.20元(大写:捌万壹仟玖佰壹拾壹元贰角整)。

2、保证金无息退还前置条件:

(1)本合同服务期限届满/提前终止;若乙方因重大过失被甲方单方解约,保证金全部不予退还,用于弥补甲方损失;

(2)乙方按本合同第八条完成全部工作交接,双方签署《工作交接确认书》;

(3)乙方结清合同履行期内全部违约金、赔偿金、罚款、第三方损失赔偿款等;

(4)交接完成且无遗留纠纷满10个工作日。

3、甲方有权直接从履约保证金中抵扣乙方应付费用,如:第三方人身/财产损失赔偿金、学生损失赔偿款、月度考评服务费扣减、分项违约惩罚性违约金;保证金不足抵扣的,甲方有权在后续月度服务费中直接扣除,差额部分乙方10日内补足,逾期按日万分之五支付滞纳金。



### 三、服务保障义务

1、乙方所有服务标准不得低于国家、省、市有关部门规定的质量标准，且必须完全符合本合同及附件全部约定。

2、乙方与全部在岗工作人员签订合法劳动合同或劳务聘用协议，独立承担全部用工主体责任。

3、乙方工作人员月度实发工资标准不得低于西安市同期最低工资标准，不得拖欠、克扣工资。

4、乙方依法为全部在岗人员足额缴纳社会保险，未足额缴纳引发的劳动仲裁、诉讼、行政处罚、员工赔偿、第三方索赔，全部由乙方独立承担。

### 四、人员配置硬性要求

#### 1、项目经理及管理人员配置

(1) 项目经理大专及以上学历，持有物业管理或相关专业上岗证书，具有较高的政治思想素质和服务水平；管理人员配比按照在校学生 1:800~1000 配置，全部管理人员大专及以上学历，熟练操作电脑、线上报修平台、办公 APP，具有较强的工作能力。

(2) 乙方自行承担项目经理、管理人员全套办公软件会员费用(Word、Excel、PPT、PDF 编辑、云存储、在线协作)，用于台账登记、数据统计、报表上报、报告演示、线上报修处置。

(3) 项目经理、管理人员更换流程：乙方提前 30 日向甲方提交书面申请、继任人员全套资质材料，经甲方同意后方可更换。

(4) 全体工作人员年龄不得超过国家法定退休年龄；高空作业、特种设备、消防值班特种岗位人员严格执行国家从业年龄强制规定。

(5) 公寓管理人员须实时掌握学生思想动态，具备主动服务意识，配合甲方学生管理工作。

**2、基础用工总量：**乙方要按不少于投标文件承诺配备人数 $\geq 62$ 人的要求来配备工作人员，不得缺岗、少配；人员缺岗须当日上报甲方并 7 日内补齐，缺岗按本合同第七条予以扣罚。人员缺岗同时触发《公寓安全与秩序考核表》岗位资质 25 分全额扣除，考核扣分与月度服务费扣款并行执行，互不抵扣。

**3、人员健康管理：**全体工作人员每年完成正规健康体检，持有效健康证明方可上岗；每年度全体人员体检报告复印件加盖公章提交甲方备案。

**4、特种工种持证上岗：**水工水暖持证 1 人、低压电工持证 2 人、消防设施



操作持证值班员 2 人；所有上岗资质复印件加盖公章提交甲方备案，证件过期不得上岗，无证上岗视为缺岗。

**5、无犯罪记录管理：**所有新入职、在岗人员上岗前必须提供公安机关出具有效期内无犯罪记录证明；乙方留存原件备查，每学期开学 15 天内，提交加盖公章的人员无犯罪记录清单（姓名、岗位、证明出具日期）至甲方备案。甲方核查发现人员无有效无犯罪记录、证明造假，乙方须当日调离涉事人员，并按合同第七条第二款第三项承担违约责任。

## **五、委托管理服务范围与工作内容**

### **（一）公寓公共区域设施设备日常运维维修养护**

**1、维修内容：**所有供暖设施设备的日常管理、维修和养护（不包含门面房、地下室、地沟及楼顶平台设施设备）；门窗、玻璃、纱窗、相应配件的拆装、维修、更换与安装；墙面、吊顶、地面破损修补；照明线路、灯具、开关插座的维修和更换（各楼总电闸以内含电闸更换）；水龙头、局部上下水及暖气管道（不包含门面房地下室、地沟及楼顶平台）、卫生间便池、上下水阀门的维修和更换；门锁维修、更换、配制钥匙；外围设施维修更换：晾衣绳、晾衣杆、疏通下水管道（含公寓楼外第一口污水井）。

**2、边界约定：**墙体主体开裂、楼顶渗漏、房屋结构性破损属于甲方维修范畴；乙方发现上述问题须 24 小时内书面上报甲方，并采取围挡、接水等临时堵漏防护；乙方逾期上报、未做防护造成学生物品、建筑二次损坏，全部损失由乙方赔偿。乙方不承担结构性破损彻底修复责任。

**3、材料管理：**维修所需管材、五金、灯具、胶类等耗材由乙方自备，甲方不参与比价、采购、现场配送，不承担任何物料成本。

**4、维修闭环：**所有报修、巡检发现故障全部建立台账，留存工单、维修人签字记录；维修完成后由宿舍学生现场确认，学生不在宿舍由楼长现场核验签字，台账按月装订提交甲方备案。

### **（二）学生宿舍室内设施设备运维维修养护**

**1、维修内容：**家具、水具、供暖设施设备的日常管理、维修和养护；电风扇的更换、修理、维护与安装；门窗、玻璃、纱窗、相应配件的拆装、维修、更换与安装；局部上下水及暖气管道更换；墙面、吊顶、地面破损修补；照明线路、灯具、开关插座的维修和更换；水龙头、局部上下水及暖气管道、卫生间便池、上下水阀门的维修和更换；门锁维修、更换、配制钥匙。



2、边界约定、材料管理、维修闭环规则同本条第（一）款。

### **（三）公寓安全、安保日常管理服务**

1、学生公寓防火、防盗、防意外等工作，24小时门卫固定值守，楼栋早、中、晚三次全覆盖巡查+夜间不定时抽查，巡查全程使用带时间、定位水印电子记录，每日台账当日归档。

2、常态化排查处置宿舍违规电器、私拉乱接电线、赌博、酗酒、酒精炉、明火、吸烟行为，现场收缴违规物品、登记台账，同步上报辅导员或学院；拒不配合学生第一时间书面报送甲方学生管理部门，乙方不单独处置学生纪律问题。

3、每日检查疏散通道、安全出口，确保无杂物堵塞；应急照明、疏散指示、防火门每日目视巡检，损坏24小时内书面上报甲方，同步设置临时警示。

4、贵重物品带出楼栋、外来访客、晚归学生、钥匙借用执行实名登记制度，登记台账按月装订留存。

5、发生盗窃、斗殴、火情、人员受伤等突发事件，乙方第一时间现场管控、保护现场、上报甲方及公安/消防，同步留存视频、登记记录，配合后续调查取证；因乙方巡查缺位、脱岗、登记缺失造成财产损失，按本合同第七条第五款第一项赔偿。

### **（四）公寓全域卫生保洁、垃圾分类清运服务**

1、**保洁范围**：楼栋门厅、走廊、楼梯、公共卫生间、盥洗间、楼道窗台、散水地面、楼栋外围垃圾收集点。

2、**执行“两扫全保”**：每日上午、下午完成两次全域集中清扫，24小时动态巡回保洁，及时清理烟头、垃圾、积水、污渍。

3、**垃圾分类管理**：按西安市及学校要求设置足够的分类垃圾桶，桶体每周清洗至少2次，无满溢、无异味；垃圾密闭袋装、清运及时、加盖转运至甲方指定集中清运点，转运全程无遗洒；乙方负责桶身消杀、台账记录。按学校制度和政府规定等要求，积极配合推动垃圾分类相关工作。

4、楼内公共区域设置垃圾转运桶及楼外垃圾清运点设置足够的分类垃圾桶，保持垃圾桶数量不低于学校要求（135个），首次更新率30%，垃圾桶应定期清洁、维护，保持外观干净整洁、无异味、无破损。公寓楼内、散水区域垃圾做到日产日清、清运及时，无堆积、无溢流。

5、**病媒生物防治**：每月对垃圾桶站、卫生间、地下管道口开展1次灭鼠、灭蟑、灭蚊蝇作业；传染病高发季对门把手、开关、水龙头等高频接触部位每日



不少于2次消杀，消杀药剂、人工、耗材全部由乙方承担，消杀记录按月提交甲方备案。

#### **(五) 消防设施器材运维、消防安全管理**

1、**乙方建立消防设施周巡检制度：**每周全覆盖检查灭火器、消防栓、应急指示灯、门窗限位器每周检查；对甲方已安装并完成交接的门窗限位器等消防辅助设施，缺失、损坏或失效须在24小时内进行补充、安装或修复，耗材乙方自理；逾期未修单次扣月度服务费800元。

2、**年度最低标准：**全年不少于2次全员消防实操培训、不少于1次全楼栋应急疏散演练；培训、演练方案、签到表、现场照片、总结报告由乙方自行制作归档，每季度提交复印件至甲方留存；甲方可根据安全要求增加演练频次，乙方无条件配合，不产生额外费用。本条培训演练频次约束详见第七条第三款第四项。

3、**全员实操要求：**全体在岗员工必须熟练使用灭火器、消防栓，甲方月度随机抽考，不合格人员乙方3日内完成复训调岗。安全考核表对应扣分。

#### **(六) 服务育人专项工作**

1、**年度硬性任务：**每自然年度组织不少于2场公寓文化宣传活动、2场公寓劳动课堂，活动主题贴合文明宿舍、安全宣教、节约校园等校方导向，开展活动时间以甲方通知为准。

2、**流程简化：**乙方提前7个工作日将活动方案、预算清单书面报送甲方公寓科一次性审批，审批通过后方可实施；活动物料、奖品、宣传物料、人工成本全部由乙方承担。

3、甲方仅提供必要的场地协调与宣传渠道支持、不参与活动策划、现场组织、物资采购、人员组织，不承担任何费用。活动结束后乙方自行整理活动台账、影像资料归档，按需提交甲方备查。乙方未按年度足额开展对应活动，月度综合考评直接扣5分/次，同步单次扣月度服务费800元。

#### **(七) 新生入学、毕业离校、校庆等重大活动人员保障**

1、乙方提前7日制定专项人员增补预案，自行增配保洁、值班、维修人员，保障迎新、离校、校庆期间清扫、行李搬运疏导、宿舍消杀、设施检修等工作。

2、**迎新宿舍标配：**统一配置纸篓、扫帚、簸箕，由乙方采购摆放；毕业生腾空宿舍完成全面清扫、墙面地面擦拭、全屋消杀，消杀记录留存归档。

3、重大活动产生的突击保洁、设施检修全部纳入乙方服务范围，不单独计



取费用；未按时完成甲方可外聘第三方，产生全部费用据实从服务费抵扣，同步按第七条扣款。

#### **(八) 全域人员与住宿秩序日常管理**

1、严格管控留宿外来人员，禁止宿舍饲养宠物、酗酒、赌博、高声喧哗、宿舍内做饭；发现违规行为现场劝阻、登记台账，屡教不改上报学院或学生处，同步计入月度安全考核。

2、乙方工作人员严禁占用学生宿舍、禁止在公寓区域使用明火、小太阳取暖、做饭，禁止捡拾学生废弃物品、堆放私人物品，违者按第七条扣款。

3、每月统计学生入住、调宿、退宿、空置房间数据，形成书面统计表加盖公章报送甲方，表格模板由甲方统一提供，提交数据不实或逾期未提交单次扣款500元。

#### **(九) 线上报修、学生诉求全流程处置**

1、乙方专人7×24小时值守甲方指定线上报修平台、24小时服务热线、24小时接诉即办平台；30分钟有效响应定义：平台文字回复或工作人员抵达现场核查故障，仅线上文字（微信工作群）回复收到知悉不算有效响应；所有报修、投诉、建议30分钟内接诉响应；小型维修24小时闭环处置，处置结果同步告知学生与甲方。

2、服务热线、报修平台二维码统一张贴于每栋公寓公示栏，信息变更24小时内更新；所有诉求工单全年留存，甲方月度抽查。

#### **(十) 政策制度落地执行**

全面落实教育主管部门、甲方下发的公寓管理、文明创建、安全整治、节能校园等制度文件，文件下发后3日内组织员工学习，留存培训记录；未按期组织学习、无记录单次扣月度服务费500元；配合文明公寓、文明窗口创建，相关宣传物料由乙方自行制作张贴。

#### **(十一) 保险兜底义务**

合同签订7个工作日内，乙方提交加盖公章的公共责任险保单复印件备案，保险保额需覆盖学生人身、财产、公共设施损失；乙方全部员工工伤、人身意外、劳动纠纷、第三方损害赔偿全部由乙方及保险公司承担，甲方不承担任何连带责任、垫付义务。

### **六、物业服务总体标准**

1、乙方严格按照《陕西省高等学校标准化公寓评估指标体系》推进标准化



公寓创建，要求同等条件下(即同类院校，同类住宿环境和条件)，逐楼逐步完成教育厅组织评审颁发的“标准化学生公寓”授牌的工作。

2、月度考评依据《西安理工大学学生公寓管理服务月度考评与费用结算规则》(附件2)、《公寓安全与秩序考核表》《公寓设施维修考核表》《公寓卫生与保洁考核表》(附件3)，由后勤处、学生处(含学生代表)、财务处联合考核小组实施。

3、安全一票否决：《公寓安全与秩序考核表》(附件3)得分低于90分，当月考评直接评定为“不合格”，当月服务费不予支付，并构成主合同约定的重大过失，甲方有权单方解除合同。

4、综合考评合格标准：在满足前款安全考核达标( $\geq 90$ 分)的前提下，月度综合得分80分(含)为合格基准。

5、客观免责情形：因学校设施、设备不完善、硬件条件不达标等客观环境条件未达标的项目造成的影响除外(如：室内入住学生数、生均面积、公寓楼内地面等级、室内外设施设备不满足要求等)。

## **七、物业服务标准、运维保洁细则及违约责任**

### **(一)基础设施运维硬性标准**

1、楼栋公共区域、宿舍门窗、玻璃、开关插座、配备电器、照明灯具完好无损，破损故障当日登记报修。

#### **2、维修时效量化**

(1)接诉30分钟内响应：线上平台回复、电话登记、人员到场，留存记录；

(2)小型维修(灯具、门锁、水龙头、纱窗、玻璃)24小时内彻底修复；当月同类故障5次以上超时未修，维修考核表核心项全额扣分，详见附件3维修考核表；

(3)缺料无法即时修复：24小时内设置临时防护措施、告知学生，同步启动采购，及时报备甲方；

(4)大型维修(管道改造、大面积墙面修复、主线路故障)24小时内向甲方提交书面维修申报，说明故障情况、预估工期、所需材料。

3、**资产权属**：委托管理期间，甲方对委托给乙方管理辖区的全部房产、设施、设备和配置的各类物品等资产拥有所有权，享有资产的监督和保护权，乙方仅承担日常管护、巡检、维修养护义务，人为损坏由乙方全额赔偿。

4、**维修台账要求**：线上工单+纸质登记双留存，维修前后拍照存档，按月



装订，甲方月度检查时乙方一次性提供。全部维修耗材由乙方自行采购承担，甲方不承担任何物料费用。

## **(二) 组织、人员、制度、文明服务标准**

### **1、组织机构**

乙方必须设立金花校区公寓专属项目负责人（即本合同约定项目经理），下设服务组织架构图，人员变更严格执行第四条审批流程。乙方须建立人员工作规范、质量管理目标、考核评估制度和奖惩办法，制定标准化服务操作流程手册并全员遵照执行。

### **2、人员硬性管控标准**

**(1) 保洁岗：**年龄不超法定退休年龄，身体健康、品貌端正、吃苦耐劳、有一定的物业保洁经验；女生公寓保洁员仅限女性。

**(2) 楼栋值班员：**年龄不超法定退休年龄，初中及以上学历，身体健康、品貌端正、平易近人、善于沟通，有一定的管理能力，具备基础应急处置能力；女生公寓值班员仅限女性。

**(3) 禁聘人员：**有违法犯罪前科、邪教参与人员、品行恶劣人员一律不得录用；工作人员无有效无犯罪记录、伪造无犯罪证明的，除立即调离人员外，单次扣除当月服务费 0.5%，同步扣减《公寓安全与秩序考核表》岗位资质对应分值。

**(4) 培训硬性指标：**岗前培训 $\geq 16$ 学时，年度在岗复训 $\geq 24$ 学时；要熟知学生公寓岗位职责，熟悉学生公寓管理规定，自觉遵守西安理工大学相关管理规定，严禁从业人员监守自盗，杜绝外盗现象发生，严禁与学生发生冲突；培训大纲、签到表、考核结果、现场照片，培训完成后 7 个工作日内将全套资料加盖公章报送甲方备案。

**(5) 着装值守规范：**全体工作人员统一工装、佩戴工牌（服装、工牌由乙方公司自行提供），工作时间不串岗、脱岗、闲聊、处理私事、不做与工作无关的事情；交接班纸质台账完整记录，甲方随机抽查，单次违规扣月度服务费 0.1%。

**(6) 技能要求：**全体管理人员熟练操作电脑、线上报修平台；保洁员、值班员、维修员等其他服务人员熟练使用移动端报修渠道，乙方统一组织培训并留存记录。

### **3、楼栋台账、公示管理标准**

**(1) 制度台账：**乙方依据投标文件自行建立全套管理制度（公寓管理、卫生、安全、维修、员工考评等），装订存放于各楼栋值班室，甲方月度抽查。



(2) **必备登记本**：安全巡查、维修工单、带照片学生花名册、入住退宿、访客、晚归、钥匙借用、大件物品出入登记等，每日如实填写。

(3) **楼栋公示栏**：每栋入口统一公示楼栋人员照片、姓名、联系方式；24小时服务热线、当日值班人员；人员信息变动 24 小时内更新，逾期未更新单次扣月度服务费 0.1%。

(4) **秩序管控**：杜绝留宿外人、宿舍饲养宠物、酗酒赌博、违规吸烟、打架斗殴、高声喧哗等现象，巡查记录完整留存。

(5) 执行教育主管部门及甲方职能部门关于学生公寓管理的各项管理制度。

#### 4、文明服务与便民要求

(1) 定期开展文明宿舍评选，评选资料自行归档；楼栋张贴文明行为警示牌，宣传栏每月更新正向宣传内容，禁止张贴低俗、不良宣传物料。

(2) 经常开展讲公德、讲文明的宣传教育活动。坚决纠正个别入住同学的不文明举止和不良习惯，积极营造一个健康、向上、文明、清洁、有序的环境氛围。

(3) 工作人员文明用语，服务热情，主动响应学生合理诉求；免费配置吹风机、针线包、应急外用品、爱心雨伞，物资损耗由乙方自行补充。

#### (三) 安全管理执行标准

1、公寓楼栋值班员须 24 小时挂牌在岗，不得空岗、脱岗；岗位缺岗，当月安全考核表岗位资质 25 分全额扣除，并按本条扣款规则处罚。

值班员须严格执行校方统一作息管理规定，准时开关楼栋大门，完整履行接班流程、留存书面交接记录；全面熟悉本楼栋住宿人员底数；熟练掌握本楼栋全部消防器材分布点位、数量；收到学生水电、家具、门窗类报修须当场规范登记，第一时间流转维修岗处置并跟进闭环。值班员所有巡查、登记、处置记录按月归档备查，未按本条履职的，按附件 3《公寓安全与秩序考核表》对应项目扣分，情节严重同步依据本合同第七条（五）予以扣款。

2、所有进出楼栋人员须核验身份，外来访客、携带贵重大件物品离校人员落实实名登记，各种安全记录齐全：包括但不限于“携带贵重物品出入登记本”、“借钥匙登记本”、“来访客人登记本”等。未完整、真实登记各类台账的，依据《公寓安全与秩序考核表》安全记录项扣分，情节严重单次扣除月度服务费 500 元。

3、每日早中晚 3 次全覆盖楼层巡查，夜间增加不定时巡查，各公寓、楼层



需有详细巡视检查记录表,电子化水印记录不可删除,甲方可随时调取后台记录。

4、定期检查消防设施设备,确保消防器材完好有效且摆放在专业人员指定的位置,进行台账登记记录。消防辅助设施(限位器)逾期未修复补齐的,除消防项扣分外,单次扣月度服务费800元。楼内管理员、值班员、保洁员等服务人员会熟练操作灭火器、消防栓,甲方随机抽考不合格每次安全考核扣3分。加强宣传让住宿学生了解使用的基本方法;每年应组织不少于两次的消防专项培训及至少一次全员应急演练,培训需包含实操,演练需有完整记录(含照片、视频、方案及总结)。前述为最低要求,甲方有权根据安全管理需要要求增加频次或开展专项演练,乙方应予配合。

5、宿舍内无违规使用违章电器、煤气炉、酒精炉及乱拉电线现象;确保安全通道全程畅通,无杂物堵塞。

6、乙方员工禁止占用宿舍、不得在学生公寓区域内做饭或以明火形式、小太阳等取暖,一经查实安全考核扣分,同步扣款。

7、乙方应制定完备的全套突发事件预案(火灾、斗殴、疫情、漏水、地震等)由乙方编制、存档,甲方按需调取,同时乙方应具备处理突发事件的能力,必要时可进行演练;突发公共事件乙方无条件服从甲方统一调度,不得推诿、减配人员。

#### **(四) 保洁、消杀量化落地标准**

1、“两扫全保”落地标准:每日上午、下午完成两次全域集中清扫,24小时动态巡回保洁,地面无明显垃圾、痰迹、积水。

#### **2、公共区域量化标准**

地面见本色、无痰迹、积水、口香糖残渣、小广告;墙面无污迹、浮灰、蜘蛛网、球印、脚印、小广告,公寓楼内及布告栏禁止乱贴乱画;门窗(玻璃)、窗台、窗槽洁净无积尘杂物;灯管、灯具、疏散指示灯、安全标识无蛛网浮尘;楼梯扶手、消防箱、消防栓内外无积灰;垃圾桶每周清洗不少于2次,桶身洁净、无满溢、桶体周边无散落垃圾;垃圾转运全程加盖密闭,无沿途遗洒、滴漏;厕所、盥洗间每日冲刷不少于2次,管道、水阀、龙头无水渍、锈渍,龙头关停无滴漏水现象,全域无堵塞、无刺鼻恶臭异味;厕所隔板内外每日擦拭1次,无涂鸦、小广告,便池无尿垢;水池无油垢、毛发、杂物,地漏定期清理无毛发皂垢淤积;楼栋休息座椅、便民服务设施表面无灰尘污渍;全部保洁工具定点分类规整存放。



3、迎新宿舍、腾空宿舍：统一由乙方实施全屋标准化保洁及全域消杀作业：对地面、墙面、顶面、门窗、家具、卫浴设施全面清扫擦拭，消除蛛网、浮尘、污渍、水垢、尿垢、杂物、痰迹，做到窗明地净、设施整洁；消杀全程留存完整作业台账、影像记录备查。

4、消杀与病媒防治：常态化对公寓内、外进行消毒，并规范台账记录；每月对公共区域、垃圾桶站等易滋生虫害部位进行至少1次全面病媒生物防治作业，传染病高发季或甲方要求时，对高频接触表面每日不少于消毒2次消毒，台账完整；做到公寓内无蟑螂、老鼠等。

5、节能宣传：引导学生随手关灯关水，巡查时及时关闭无人区域水电，杜绝长明灯和长流水，纳入日常保洁工作内容。

6、卫生工具、劳动物品放在指定位置，摆放整齐，专物专用。

#### **(五) 考核扣款、违约处罚细则**

本合同附件月度考评扣减金额属于服务费结算调整；本条第五款所有分项违约金为独立惩罚性违约赔偿，二者分别计算、同步执行，不属于重复处罚，乙方签订本合同即完全认可该罚则体系。

##### **1、重大过失统一认定**

发生下列任一情形，均属于乙方重大过失，甲方有权单方解除合同、当月服务费不予支付、抵扣/没收履约保证金，同时追偿全部损失：

- ①任意月度《公寓安全与秩序考核表》得分低于90分；
- ②同服务年度累计出现两次月度综合考评不合格；
- ③未经甲方书面同意两次及以上更换项目经理、核心管理人员；
- ④甲方两次下达书面整改通知同一问题仍未落实；
- ⑤公寓内开展任何经营性项目；
- ⑥发生火灾、人员重伤、大额财产失窃等乙方责任重大安全事故；
- ⑦乙方员工聚众与学生发生斗殴冲突；
- ⑧合同到期/解除后无正当理由拒绝、拖延完整资产资料交接；
- ⑨乙方将本项目全部或部分转包、分包第三方；
- ⑩乙方公共责任险脱保超7日拒不续保。

##### **2、分项违约处罚**

###### **(1) 盗窃损失赔偿责任**

乙方必须确保入住学生的生命及财产安全，严格履行安防工作职责，做好



安全防范宣传工作。因宣传不到位、门卫值班的工作疏忽、安全巡查不到位、工作失误等给内盗以可乘之机，造成学生财产损失者，乙方至少应赔偿学生物品发票金额 50%。如学生贵重物品丢失，被公安部门确定为外盗，乙方 100%赔偿学生所有损失、公共设施损失。甲方有权凭报警回执、损失清单直接从服务费/保证金抵扣赔偿款。该赔偿责任独立于考核扣分与月度违约金扣款，同步执行，互不抵消、互不抵扣。

**(2) 人员私存私捡杂物：**工作人员不得在公寓内捡拾废弃用品、不得在学生公寓区域内存放除工作服装、劳保用品、劳动工具以外的私人物品。一经甲方现场拍照取证，单次扣当月服务费 0.1%，乙方同步内部追责管理人员。

**(3) 保洁脏乱、垃圾满溢、异味投诉：**公寓区域内垃圾即时清运，不得堆满外溢，公寓区域以及厕所要保持清洁不得有强烈的异味。学生有效投诉经甲方现场核实拍照，单次扣月度服务费 1%；同一问题整改 2 次仍不合格，甲方有权单方解除合同。

**(4) 私自留宿外来人员：**未经甲方同意，乙方在公寓自行安排入住计划外人员，应视为违约。甲方有权没收全部违规所得，扣除当月服务费 10%，作为合同违约金。由于乙方管理缺失放任外人留宿，扣当月服务费 2%，乙方对涉事员工内部处罚并书面反馈甲方。

**(5) 员工与学生发生冲突：**工作人员不得以任何理由与学生发生冲突与纠纷，若遇乙方难以处理的问题，应按照管理程序，上报甲方协商解决。

①员工与学生发生口角、有效服务投诉：单次扣月度服务费 0.1%-0.5%；

②辱骂、推搡学生：单次扣月度服务费 5%；

③工作人员与学生打架斗殴：单次扣月度服务费 10%，同时赔偿甲方学生安抚、设施损坏全部衍生损失。

**(6) 甲方书面整改通知逾期未落实：**甲方对乙方的管理和服务工作有监督、建议和处罚权，同一问题下发 2 次整改单仍未整改，每项单次扣月度服务费 1000 元；拒不整改甲方有权解约。

**(7) 公寓内违规经营：**严禁乙方在公寓开展各种经营性项目，单次扣当月服务费 10%。

**(8) 人员配置缺岗、人手不足：**乙方需按照甲方要求定额配备工作人员，缺岗应立刻上报并增补，未 7 日内补齐，单次扣罚月度服务费 0.1%，开学、毕业和重大活动保障未增配人手导致工作延误，单次扣月度服务费 1%，甲方外聘第



三方产生的全部费用由乙方承担，直接从服务费抵扣。岗位出现缺岗情形，当月《公寓安全与秩序考核表》岗位资质项基础分全额扣除。

**(9) 晚归学生拒之门外：**值班员无故拒绝晚归学生进入楼栋，甲方凭学生投诉、监控取证属实，单次扣月度服务费 1000 元，同步安全考核扣分。

**(10) 擅自更换项目经理/核心管理人员：**未提前 30 日书面申请、甲方未书面同意即更换，每次支付当月服务费 5% 作为违约金；同一服务年度出现 2 次及以上，甲方可单方解除合同。该违规行为同时触发《公寓安全与秩序考核表》岗位资质项全额扣分。

**(11) 报修、投诉超时无闭环：**乙方须建立并公示面向全体住宿学生的 24 小时服务热线，第一时间处理学生诉求。服务热线号码及线上报修平台入口应在每栋公寓楼显著位置公示。对学生的投诉、建议及报修（无论通过热线、平台或口头提出），乙方 30 分钟未有效响应、小型维修 24 小时未闭环，维修考核扣分，同步执行本条扣款规则。

接诉即办是指：电话接听并记录、线上平台回复确认、或指派工作人员到场初步查看并确认。任何报修或投诉处理完毕后，乙方须及时将处理结果反馈给相关学生，并同步告知甲方。

**(12) 乙方主动提前终止合同：**乙方无法继续管理与服务、无法继续完成合同规定事项可以提出终止合同要求，双方协商并妥善解决；乙方必须完整完成第八条交接，不得损毁设施、扰乱住宿秩序；否则全额扣除履约保证金，造成重大损失甲方依法追责全部损失。

**(13) 交接期间降标、撤岗：**合同终止交接阶段乙方擅自减员、降低保洁安保维修标准，所有损失由乙方全额赔偿，甲方直接抵扣履约保证金。

**(14) 楼栋内违规饲养宠物，**单次扣月度服务费 300 元，同步在《公寓安全与秩序考核表》日常秩序项扣分。

**(15) 甲方下发管理制度乙方未按期组织学习、无记录**单次扣月度服务费 500 元。

**(16) 未按年度足额开展公寓文化、劳动课堂活动，**月度综合考评直接扣 5 分/次，单次同步扣月度服务费 800 元。

**(17) 年度消防培训、应急演练未达到最低场次要求，**缺一次扣月度服务费 1000 元。

**(18) 合同签订 7 个工作日内未提交有效公共责任险备案，**每逾期一日扣



月度服务费 0.5%，逾期超 7 日甲方有权暂停支付服务费。

(19) 转包、分包违约：乙方将项目全部/部分转包、分包第三方，单次扣除当月服务费 20%，甲方立即单方解约，全额没收履约保证金。

(20) 泄露学生信息：乙方倒卖、外泄学生姓名、宿舍、联系方式等隐私信息，单次扣除月度服务费 10%，承担全部行政处罚、民事赔偿，甲方可单方解约。

(21) 拒不配合甲方月度/随机考核、拒绝提供台账影像资料：单次扣除月度服务费 1000 元，累计 2 次视为重大过失。

(22) 乙方服务引发校级及以上投诉、网络负面舆情：单次扣月度服务费 2%，造成学校声誉损失甲方有权另行追偿。

注：（以上第（2）至（22）项所列违约行为，其考核扣分与月度服务费违约金扣款同步执行，互不抵消、互不抵扣。）

## 八、合同终止、到期交接

1、**交接强制性义务**：无论合同到期、协商解除、甲方单方解除，乙方必须完成完整资产、资料、系统权限交接，不得拒绝、拖延、隐匿资料、损毁设施。

2、**交接时限**：乙方应在合同终止事由生效之日或合同期满之日（以较早者为准）起五（5）个工作日内，完成全部交接工作。甲方可根据实际情况，书面通知乙方缩短或适当延长该期限。

### 3、交接完整内容

交接应包括但不限于以下内容：

(1) **资产与资料移交**：返还甲方提供的全部图纸、手册、档案等资料；移交其保管的属于甲方的全部资产、物品、钥匙、门禁卡等；提交完整的设施设备清单、维修保养历史记录、供应商名录、在履行中的采购或服务合同副本。

(2) **工作状态说明**：提供详细的未完成报修、投诉、巡检等工单清单及处理进度说明；提交全体在岗人员花名册、排班表及联系方式。

(3) **管理权限转移**：配合甲方或新服务商，完成甲方指定的线上报修平台、门禁系统、消防控制系统等各类管理系统的操作权限、账号密码的变更与移交。

4、**过渡期服务义务**：交接期间至新服务商进场前，乙方应继续按本合同约定的标准提供管理服务，不得降低服务质量、撤减关键岗位人员或实施任何可能影响服务连续性的行为。因乙方违反此款约定导致服务中断或质量下降的，乙方应承担全部赔偿责任。



## 5、交接违约责任：

(1) 无正当理由逾期完成交接，自1个工作日届满次日起，每逾期一日，支付终止前一月服务费5%违约金，甲方直接从履约保证金抵扣。

(2) 拒绝交接、不完全交接或在交接中故意隐瞒、损毁、带走甲方资产或资料，除应承担前款约定的逾期违约金外，还应赔偿给甲方造成的全部损失（包括但不限于甲方为恢复服务、重新获取资料所支出的费用），该等赔偿甲方有权直接从履约保证金中扣除，不足部分有权向乙方追偿。同时，甲方保留追究其法律责任的权利。

## 九、履行约束条款

1、**禁止转包、分包：**乙方不得将本公寓管理服务全部或部分转包、分包第三方；管理骨干稳定，岗位调整按第四条审批流程执行。

2、**甲方单方解约情形：**甲方通过年度综合检查考核，乙方出现年度综合考核不合格、年度内累计两次月度考评不合格（考评标准详见附件2）、学生人身财产安全无法保障、重大安全隐患拒不整改、发生重大安全事故、本合同约定任意重大过失情形的，甲方有权立即单方终止本合同，服务费按实际服务周期结算，交接工作按本合同第八条执行。

3、**用工责任隔离：**乙方应定期对员工进行安全培训，承担其派驻人员的工资、保险、福利及一切费用；乙方人员的工伤、人身安全、员工任何意外伤亡、劳动保险等由乙方全部负责并承担经济和法律責任，甲方概不负责，不承担任何用工连带责任；如乙方不承担支付上述费用时，甲方有权从支付给乙方的合同款项中扣除上述费用，不足部分由乙方另行支付。

4、**房屋硬件责任划分：**学生公寓区域内因房屋建筑质量、设施、设备质量或安装技术等原因，达不到使用功能或造成事故的，甲乙双方积极协商进行善后处理。发生事故的原因，以政府主管部门的认定为准，按照责任大小承担相应责任。乙方管理疏漏造成事故，全部責任由乙方承担。

5、**争议解决：**甲乙双方在履行本合同的过程中发生争议的，应由双方积极协商解决，若协商无果，任何一方可向合同履行地人民法院提起诉讼。

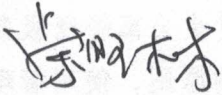
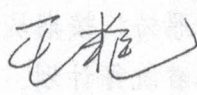
6、**文件效力优先级：**本合同、补充协议>中标通知书>乙方投标文件>招标文件及澄清修改文件；文件内容冲突，以后形成文件解释为准。本项目采购/招标文件、响应/投标文件的所有内容是构成本合同不可分割的部分。

7、**合同变更：**本合同生效后履行过程中，甲、乙双方均不得随意变更协议



条款。在合同履行过程中未尽事宜双方友好协商，另行签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

8、份数与生效：本合同及其附件自双方签字盖章之日起生效，一式陆份，甲方执伍份，乙方执壹份，具有同等法律效力。

|                                                                                                    |                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 甲方：西安理工大学                                                                                          | 乙方：西安旗帜量行物业服务有限责任公司                                                                                 |
| 信用代码：1261 0000 4352 3042 XN                                                                        | 信用代码：9161 0104 0810 4842 7W                                                                         |
| 地址：西安市金花南路 5 号<br>029-82312257                                                                     | 地址：陕西省西安市经济技术开发区凤城七路明丰国际第 1 幢 1 单元 1503 室                                                           |
| 开户银行：中国银行西安金花南路支行                                                                                  | 开户银行：中国农业银行股份有限公司西安幸福中路支行                                                                           |
| 账号：102891574567                                                                                    | 账号：26125601040002896                                                                                |
| 联行号：104791003323                                                                                   | 联行号：103791012561                                                                                    |
| 采购合同章：                                                                                             | 合同章/公章：                                                                                             |
| 法人/委托代理人签字：<br> | 法人/委托代理人签字：<br> |
| 签订日期：2026 年 2 月 7 日                                                                                | 签订日期：2026 年 月 日                                                                                     |



## 附件1：甲、乙双方的权利及义务

### 一、甲方的权利及义务

1、委托管理期间，甲方对委托给乙方管理辖区的全部房产、设施、设备和配置的各类物品等资产拥有所有权，享有资产的监督和保护权。

2、甲方对乙方的管理和服务工作有监督、建议和处罚权，有权对履行协议情况进行检查、考核，对未能履行协议，以及对甲方提出的同一问题两次整改仍未落实，每项扣除月度服务费1000元。

3、甲方有关部门协助指导乙方做好学生公寓安全保卫及消防安全工作。

4、如果公寓管理人员及工勤人员与入住学生发生纠纷，甲方的学生管理部门，将协调学生与乙方人员的矛盾，根据事件的性质和责任，对过错方有权建议处罚或解聘。

5、甲方支持乙方创建“标准化公寓”、“文明宿舍”、“文明窗口”等工作。

6、甲方因国家财政支付政策调整、学校内部审批或资金拨付等非甲方单方面可控制的客观原因导致付款延迟，应及时通知乙方，此等延迟不视为甲方违约。在任何情况下，包括但不限于发生上述付款延迟情形，乙方均不得以此为由中止、降低服务标准或撤减关键岗位人员，其在本合同项下的全部义务，特别是涉及学生人身、财产安全的安保、消防等核心义务，必须持续、完整地履行。乙方违反本款约定的，应承担由此产生的一切责任，并赔偿甲方全部损失。

7、甲方组织月度、年度联合考核，出具考核结果作为服务费结算、续约、解约依据。

### 二、乙方的权利及义务

1、乙方有权按照协议按期从学校取得学生公寓管理服务费用。

2、乙方有权本着统筹计划、专款专用的原则，使用管理服务费用。如达不到合同规定的服务标准，甲方按照合同的约定实施处罚，严重违约的可以单方终止合同。

3、乙方有权根据上级及学校的有关规定，确定学生公寓管理服务费中劳务支出的比例，自行聘用学生公寓管理服务人员（不得低于合同约定人数）。

4、乙方有权根据学校和后勤处公寓管理科的总体安排，确定入住学生的房间、床位并进行合理分配。乙方根据学校各类结业生人数，招生计划，公寓现状，提出各类学生入住计划，经学校有关部门审核后执行。学生入住过程中，禁止学生私自转租床位。因退学除名或其他原因退房的，乙方按实际发生情况及时将房舍入住调整变化及空置房舍和床位情况，以书面统计表形式上报甲方。

5、乙方须对员工进行岗前培训并定期进行相应的岗位培训和考核，建立人员



工作规范、质量管理目标、考核评估制度和奖惩办法；上岗期间必须身着有明显标志、规范统一的制服，遵守各项管理规定及制度，语言规范文明，服务热情主动，对学生反映的合理要求及时协助解决。

6、严格按照上级文件和学校公安处规定做好防盗、防火等安全工作。实行24小时值班制度，加强巡视，严防入室偷盗，严防火灾事故发生，因工作过失或未能履行职责，造成事故或财产损失的，要追究值班人员和相关管理人员的责任并进行相应的经济处罚。

7、做好学生非机动车管理工作，禁止任何人员（含工作人员及学生）将自行车、电动自行车等车辆停放在公寓楼内，并引导学生在公寓楼外指定停车区域整齐停放，保持通道顺畅，避免妨碍行人通行；辖区内的屋顶、阳台、地面、墙面、窗户及公共设施卫生要做到定时清理和及时维护；定期进行灭鼠、灭蝇虫和消毒工作并应留有书面记录，保持环境和室内的整洁、干净、卫生、明亮无尘；及时将垃圾清运至甲方指定地点，禁止在楼外（含散水处）堆放垃圾。

8、经常开展讲公德、讲文明，创建“文明宿舍”的宣传教育活动。坚决纠正个别入住同学的不文明举止和不良习惯，积极营造一个安全、健康、向上、文明、清洁、有序的环境氛围。

9、依照《陕西省高等学校标准化学生公寓评估体系》和《西安理工大学学生公寓管理服务成绩评定细则》内容的相关要求和上级及学校有关学生公寓管理的各项规章制度，开展公寓管理工作。做到制度健全，各类资产登记造册，每学期乙方应提供学生宿舍内家具配置和报修计划。熟悉楼内学生的基本情况，每月向甲方提供公寓楼内学生入住情况的汇总表。

10、乙方应负责教育其员工遵守国家及学校的有关规定，自行负责承担所属管理人员和工勤人员的管理、工资、劳保、体检、住宿及应缴纳的养老、医疗、失业等社会保险等相关各种费用，服务期内所发生的一切安全责任事故和由此而造成的损失由乙方负责。

11、严禁乙方在公寓工作辖区和范围内开展各种占地经营性项目。

12、乙方人员不得私自占用宿舍，且不得在学生公寓区域内做饭或以明火形式取暖。

13、乙方应制定完备的各项应急预案，应具备处理突发事件的能力，必要时可进行演练。如遇地震、洪水等不可预测的灾难时，应以学校大局为重，服从学校的统一安排。

14、乙方应按照疫情常态化防控要求，做好人员管理、工作安排、相关预案及演练工作，在必要情况下配足配齐防疫物资。



## 附件 2:

### 《西安理工大学学生公寓管理服务月度考评与费用结算规则》

牢固树立安全第一的意识,严防宿舍各类安全事故发生,宿舍恶性案件发生率为零;加强思想政治教育,严控非法集会、串联、传教、传销、校园贷等非法活动;不传播和制造网络谣言。卫生达标,严防严控各类传染病发生和蔓延。遵章守纪,学法、知法、守法、用法,违法犯罪率控制为零。努力创建安全、文明、卫生、和谐、温馨的宿舍环境。

#### 一、考核原则与结构

1、**月度考评构成**:月度考评由三张专项考核表构成,即《安全与秩序考核表》、《设施维修考核表》、《卫生与保洁考核表》。

2、**基础分值**:每张考核表的基础分均为 100 分。考核采取“扣分制”,根据检查发现的问题严重程度,依据各考核表内的标准进行扣分。

#### 3、月度综合得分计算:

月度综合得分 = (安全表得分  $\times$  40%) + (维修表得分  $\times$  30%) + (卫生表得分  $\times$  30%)

4、**考核小组**:后勤处、学生处(含学生代表)、财务处联合组成考核小组。

#### 二、安全一票否决规则

当月《公寓安全与秩序考核表》得分  $< 90$  分:

- 1、触发安全一票否决,当月服务费全额不予支付;
- 2、直接认定为乙方重大过失,甲方有权单方解除主合同;
- 3、不再计算月度综合得分,不适用综合得分扣费规则。

#### 三、安全达标前提下的服务费结算规则

1、月度综合得分  $\geq 80$  分:全额支付当月基础服务费;

2、月度综合得分  $< 80$  分:以 80 分为合格基准线,每低 1 分扣除当月服务费 1000 元,据实结算;

3、免责情形:因甲方房屋主体、硬件设施先天缺陷造成扣分,双方现场拍照确认后豁免对应扣分。

#### 四、考评等级定义

1、优秀:安全表得分  $\geq 90$  分,且月度综合得分  $\geq 85$  分。全额支付当月服务费。

2、合格:  $80 \text{ 分} \leq \text{安全表得分} < 90 \text{ 分}$ ,且  $80 \text{ 分} \leq \text{月度综合得分} < 85 \text{ 分}$ 。甲方有权扣减当月服务费的 20%。

3、不合格:安全表得分  $< 80$  分,或月度综合得分  $< 80$  分。当月服务费不予支付。

#### 五、考核结果使用说明

月度考评扣减金额属于服务费结算调整;主合同第七条约定的分项惩罚性违约金独立计算、同步执行,互不抵消、互不抵扣;

#### 六、考核异议复核机制

乙方对月度考核结果、扣分金额存在异议,可在考核结果出具后 3 个工作日内向甲方后勤处提交书面复核申请并附完整佐证材料;甲方 5 个工作日内组织复核小组出具最终复核结论,复核结论为服务费结算唯一依据,乙方不得再次提出异议。