渭南职业技术学院高新校区教学区物业综合服务项目（二标）

合 同 书

合同编号：ZCSP-渭南市-2026-00284

甲　方：渭南职业技术学院

乙　方：陕西兴圣方圆物业管理有限公司

签订时间：2026 年 9 月 1 日

甲方（采购人）：渭南职业技术学院

地址：渭南市高新区胜利大街西段科教园区

项目负责部门：渭雨达管理服务有限公司

项目负责人：王波 联系电话：13509138693

项目管理人员：朱智虎　联系电话：13468999896

乙方（中标供应商）：陕西兴圣方圆物业管理有限公司

地址：陕西省西安市新城区尚勤路221号

法定代表人：李凤琴 ，联系电话 13571380186 。

项目经理：李新明，联系电话 13992331239

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》《物业管理条例》及陕西省高校后勤服务管理相关规范，渭南市政府采购中心于2026年8月27日在渭南市市民综合服务中心组织渭南职业技术学院物业服务社会化托管项目竞争性磋商采购，乙方为本项目中标供应商。为明确甲乙双方权利义务、规范履约行为、保障校园后勤服务平稳运行，甲乙双方本着平等自愿、公平公正、权责统一、诚实守信的原则，经充分协商，订立本合同，以资共同信守。

第一章 项目概况及名词释义

第一条 物业基本情况

1. **物业名称**：渭南职业技术学院高新校区教学区物业综合服务项目（二标）

2. **物业类型**：公共建筑物业（高校校园综合物业服务类）

3. **服务地点：**渭南职业技术学院高新校区教学区

4. **服务性质：**校园常态化、全天候、全周期综合物业服务托管

5. **核心服务内容：**本次采购为校园综合物业服务项目，主要负责高新校区教学区整体环境卫生保洁；承担行政楼、图书楼、教学楼等公共楼宇日常保洁及常态化病媒生物消杀工作；负责校园公共区域垃圾收集、分类及日产日清清运处置。同时，做好教学楼、图书馆等重点楼宇的日常值守、安全巡查及现场秩序管控等工作。本项目通过标准化、专业化物业服务，持续维护整洁、安全、有序的教学办公及育人环境，保障学校后勤保障工作平稳规范、高效运转。

第二条 专用名词释义

1. **物业：**指甲方校园范围内所有房屋建筑、构筑物及配套设施设备、场地、道路、公共空间等全部物业载体。

2. **服务区域：**本合同约定的高新校区教学区全部服务管辖范围，区域微调、边界释义权属归甲方所有。

3. **共用部位：**楼宇承重结构、内外墙体、天井、门厅、楼梯间、走廊、公共卫生间、设备间、屋面等公共区域。

4. **共用设施设备：**校园全域供配电、给排水、照明、消防、门窗锁具、公共家具、景观设施等共用设备系统。

5. **物业使用人：**在校师生、学校各职能部门、校内常驻单位等实际使用物业的主体。

6. **管理用房：**甲方无偿提供给乙方用于物业办公、值班值守、物资存放的专用场地。

7. 重大经济损失：单次损失3万元（含）以上或年度累计损失5万元（含）以上。

8. 日常消耗品：保洁耗材、消杀用品、维修辅材、会务保洁物资等日常作业耗材。

9. 固定资产：乙方为履约购置、使用年限一年以上、价值达标且独立使用的设备物资。

第二章 服务范围与核心服务内容

第三条 高新校区教学区服务范围及内容

一、 楼宇服务范围

1.乙方负责高新校区行政办公楼、十一栋教学楼宇（公共教学楼南楼、公共教学楼北楼、医学南楼、医学北楼、师范楼、农学楼、护理实训楼、中医药实训楼、机电楼、建工楼、经管楼），以及艺术楼、综合楼、综合实训楼、教职工餐厅4层、图书馆、体育场馆、风雨操场、运动场等建筑室内公共区域保洁作业。

2.同时承担图书馆、体育场馆专项护楼值守、楼宇秩序管控、日常巡查等专属楼宇管理服务。

二、 室外公共区域服务范围

乙方全面负责高新校区教学区划定室外全域环境卫生清扫保洁、杂物清理、生活垃圾收集与清运工作。

1.具体覆盖区域：

校区西北角运动场全域、运动场北侧围栏以南及以西片区、运动场东侧道路以西片区、图书馆及教职工餐厅北侧道路以南片区；包含

校园东门、西门、南门出入口全域及校门门外延伸责任区域。

2.乙方须对上述区域实施常态化巡回保洁，严格落实生活垃圾日产日清、即时归集处置，确保无散落垃圾、无杂物堆积、无卫生死角，持续保持教学区室外环境干净整洁、规范有序，保障校园整体风貌。

3.本项目服务区域以甲方划定范围及《高新校区物业区域示意平面图》为执行依据。服务区域微调、边界释义、范围最终确权权属归甲方后勤管理部门所有。

第四条 核心服务内容

一、 楼宇综合管理服务

乙方负责高新校区教学区全部公共楼宇的常态化综合管理运行保障，主要内容包括：楼宇门禁安全管控、全域日常安全巡查、室内公共区域常态化消杀、公共教室及功能用房开闭锁管理、楼宇公共设施与家具管护、后勤报修对接与问题闭环、日常工作台账登记、楼宇公共秩序维护等。全面保障教学楼宇安全、规范、稳定、有序运行。

二、 全域环境卫生保洁与垃圾清运服务

乙方承担高新校区教学区室内、室外全域环境卫生保洁及垃圾清运保障工作。

1. 楼宇室内公共区域保洁

负责所有楼宇大厅、门厅、走廊、楼梯、楼道、电梯、平台、公共卫生间、公共门窗玻璃、公共墙面、屋面、配电房、公共储物间等全部公共区域清洁保洁、除尘养护工作，严格执行标准化保洁作业规范。

2. 室外公共区域保洁

（1）覆盖校园室外主干道、区间道路、广场、操场、运动场、风雨操场、看台、人行道、步行街、停车场、非机动车停放区、校园雕塑、公共景观区域等全部公共场地。

（2）同步负责楼宇周边绿篱、草坪、花坛、树坑、散水、雨水沟渠、绿化带边角区域的杂物捡拾与保洁清理；负责室外公共洗手池、果皮箱、垃圾桶、路灯、景观设施、室外公共卫生间等公共设施的日常清洁与养护。

3. 垃圾清运与环卫综合管理

（1）负责服务范围内所有生活垃圾、日常废弃物、零散杂物的常态化收集、密闭转运、日产日清，杜绝垃圾滞留、堆积、溢桶、异味扩散。

（2）负责辖区内全部环卫设施的清洁、保养、规整管理，严格落实校园东门、西门、南门出入口及门前延伸区域常态化保洁管控。

第五条 楼宇门前三包专项服务

1. 乙方严格落实校园楼宇门前三包责任制，全面负责各楼宇门前台阶、门前主通行区域地面清扫保洁；及时清理门前垃圾桶、灯杆、护栏、非机动车停放区域各类杂物、垃圾、积尘。

2. 定期清理楼体周边散水、排水明沟、绿化带边角、楼体基座周边堆积杂物，彻底消除盲区死角，确保楼宇出入口及周边区域干净整洁、规范美观、常态达标。

第三章 服务标准、质量与效率要求

第六条 通用服务标准

1. 合规标准：严格遵守国家、陕西省物业管理行业标准、高校后勤服务规范，达到合格及以上服务标准，执行《全国物业管理示范大厦标准》《陕西省物业管理一级服务标准》；

2. 体系标准：全程遵循质量管理、环境管理、职业健康安全管理体系规范作业；

3. 保密标准：乙方全员严守校园工作秘密、师生信息秘密，严禁泄露、传播、外泄；

4. 人员标准：全员统一着装、佩戴工牌、文明履职、作风严谨；所有在岗人员持有效健康证、无犯罪记录证明上岗；

5. 档案标准：建立标准化、电子化、台账化物业服务档案，年度归档、期满完整移交甲方。

第七条 服务时效标准

为规范高新校区教学楼宇物业服务作业标准、统一服务时效、明确权责边界，乙方仅负责日常巡查排查、隐患上报、保洁消杀、秩序值守、诉求对接、全程保障工作，不承担任何设施设备维修、更换、施工修缮作业职责，具体刚性服务时效及作业标准如下：

1. 设施隐患巡查与应急上报时效

乙方负责楼宇全域设施设备日常巡查、隐患排查，不开展任何维修作业。

针对水管爆裂、积水渗水、电路漏电、跳闸断电、管道堵塞、设施破损等各类突发故障及安全隐患：

（1）巡查发现或接报问题后 10 分钟内完成现场核实并向甲方后勤部门报备上报；

（2）第一时间做好现场秩序维护、区域警戒、隐患隔离、积水清理、卫生处置等辅助保障工作；

（3）全程配合甲方及维修单位进场处置、现场对接、过程值守、事后场地清洁恢复，不参与任何维修施工。

2. 日常巡检工作标准

乙方每日对教学楼宇公共设施、水电点位、门窗、卫生间设备、排水系统、公共器具开展常态化巡查，建立巡检台账，发现破损、故障、松动、异常情况只记录、只上报、不处置、不维修，确保隐患早发现、早上报、无隐瞒、无遗漏。

3. 保洁与消杀作业标准

3.1 日常保洁标准

（1）教学区所有室内外公共区域实行全日动态巡回保洁、随脏随清，保持全域干净整洁；

（2）教学楼公共卫生间每日精细化保洁不少于 5 次，高峰期加密巡检保洁，做到地面干爽、无积水、无污渍、无异味、洁具洁净；

（3）大厅、走廊、楼梯、通道、出入口等公共区域全天候保洁，无垃圾散落、无积尘、无蛛网、无卫生死角。

3.2 消杀环卫标准

（1）全域垃圾桶、果皮箱每日清洗、消杀、除味，摆放整齐、桶体洁净、无外溢、无污垢、无异味；

（2）楼宇公共区域、卫生间、垃圾收集点、排水沟槽、阴暗角落按甲方要求开展常态化全域消杀，做好病媒生物防治工作。

4. 师生诉求与投诉处置时效

师生报修咨询、意见反馈、服务投诉、日常诉求等事项，乙方负责对接登记、核实汇总、转交甲方、跟踪推进、回访反馈，确保 72 小时内全部闭环答复，做到台账清晰、对接到位、件件落实。

5. 全年不间断值守保障标准

乙方实行 全年 365 天无间断常态化物业服务。

周末、寒暑假、法定节假日、考试季、大型活动、迎检接待期间，全员在岗值守，加密巡查频次、强化环境卫生保障、严守楼宇秩序、做好现场保障配合工作，确保教学区服务不断档、标准不降低、秩序不松懈。

6. 权责兜底约定

本项目乙方服务范围不含任何设施设备维修、配件更换、修缮施工、故障修复等工程类工作，所有维修事项统一由甲方另行安排专业人员处置。乙方仅承担巡查、上报、现场配合、环境卫生恢复、秩序保障等辅助服务职责，不得以任何理由承担维修责任、不得私自维修、不得推诿巡查上报义务。

7. 标准效力

本条所列时效、频次、质量要求为最低刚性服务标准，甲方可根据工作需要、季节调整、专项任务、迎检要求提高作业标准及频次，乙方须无条件遵照执行。

第四章 服务期限、人员配置与履约要求

第八条 合同服务期限

1. 本合同首期服务期限为：2026 年 9 月 1 日起至 2027 年 8 月 31 日止。

2. 本项目物业服务采用 1+1 年度考核续签机制，实行一年一签、年度考评、择优续聘的管理模式。

3. 首期服务期满后，甲方将依据乙方全年日常服务表现、月度考核结果、年度综合考评、履约合规情况、师生满意度等综合指标进行评定。年度考核合格及以上的，甲方可择优续签第二年服务合同；年度考核不合格、履约不达标、存在重大服务失误或违规违约情形的，甲方有权不予续签、自动终止合作，且不承担任何经济补偿及违约责任。

4. 合同存续期内，如乙方出现严重违约、服务严重不达标、安全责任事故、重大舆情、违规经营等情形，甲方有权随时终止合同、不予续期、清退离场，一切损失由乙方自行承担。

5. 本合同续期与否、服务年限终止权、考评最终解释权全部归甲方所有

第九条 固定人员配置标准（服务期间物业人员不少于 64 名）

为保障本项目物业服务质量稳定、岗位运行规范、责任落实到位，乙方须严格执行固定岗位、足额定员、稳定在岗管理制度，本项目人员不少于 64 名，所有岗位人员足额到位、定岗定责、专人专岗，不得空岗、缺岗、脱岗、擅自减员、混岗顶岗、变相转包分包。

人员配置、在岗稳定性、岗位履职情况全部纳入甲方日常督查、每日考勤、月度考核、年度考评，人员不足、擅自离岗、随意调换岗位均视为服务不达标，甲方有权依据考核办法予以扣分、扣款、限期整改，情节严重的视为违约处理。乙方必须足额、稳定配置岗位人员，严禁缺岗、空岗、脱岗、减员、顶岗、转包分包，人员配置纳入每日督查、月度考核：高新校区教学区（64 人）：楼宇服务 53 人，校园环境 9 人，项目主管 1 人，项目经理 1 人。

第十条 人员管理硬性要求

1. 所有人员品行端正、无违法劣迹、无传染性疾病、无不良从业记录，全部资料校方备案；

2. 全员岗前培训合格上岗，常态化开展安全、礼仪、校规、应急处置专项培训；

3. 严禁私自更换、抽调、空缺岗位人员，人员变动必须提前报备甲方审核；

4. 乙方承担全部工作人员工资、社保、工伤、安全、疾病等全部责任，与甲方无涉。

第五章 服务费用及支付方式

第十一条 服务费用总额

本项目年度物业综合服务费总价：人民币 1776180 元（大写：壹佰柒拾柒万陆仟壹佰捌拾元整）

月度服务费：148015 元（大写：壹拾肆万捌仟零壹拾伍元元整）

第十二条 费用构成（包干制）

本费用为全费用包干价，包含人员工资、社保福利、服装费、培

训费、耗材费、工器具费、办公费、设备折旧、税费、利润、风险金、验收、运维、日常维保、消杀保洁、台账资料等完成本项目全部工作的所有费用。盈余亏损全部由乙方自行承担。

第十三条 费用不含项目

1. 校园建筑、设施设备的大修、中修、更新改造项目，以及工程遗留问题整改产生的全部费用，由甲方另行承担；

2. 面向师生提供的个性化特约有偿服务，相关费用按照实际发生情况另行结算。

第十四条 付款方式

1. 付款依据：本合同、磋商文件、响应文件、甲方月度考核验收报告、正规增值税发票；

2. 结算周期：合同生效并正式履约30个工作日后，按月据实结算；

3. 付款时限：甲方收到合规发票及验收资料后15个工作日内支付上月服务费（法定节假日、寒暑假顺延）；

4. 扣款前置：月度考核不合格、存在违约、服务不达标、整改不到位的，甲方优先按考核办法扣罚费用后，再结算剩余服务费。

第十五条 乙方收款信息

乙方账户为：陕西兴圣方圆物业管理有限公司

开户行：交通银行股份有限公司西安甜水井街支行

户　名：陕西兴圣方圆物业管理有限公司

账　号：611301075018150065759

第六章 甲乙双方权利与义务

第十六条 甲方权利与义务

1. 有权对乙方全部服务内容、人员管理、作业标准、安全管理、台账资料进行全程监督、检查、考核、处罚、指令整改；

2. 有权审定乙方所有物业服务制度、管理方案、作业流程，对不合格制度有权要求废止整改；

3. 提供乙方必要的管理用房、值班用房及工程资料，服务期满统一收回；

4. 重大校园活动提前告知乙方，统筹安排专项保障工作；

5. 按照合同约定按时结算合规服务费用；

6. 负责本项目统筹管理、考核评定、履约监管，拥有项目最终管理权、指挥权、处置权。

第十七条 乙方权利与义务

1. 自主组建服务团队、独立履约、自主管理，严禁转包、分包、挂靠、拆分托管，一经查实视为严重违约；

2. 严格服从甲方日常管理、调度指令、督查考核，无条件落实整改要求；

3. 建立完整的安全、保洁、维保、值守、消杀、台账、应急管理制度，实现闭环管理；

4. 每周至少一次与甲方对接工作，突发问题即时沟通处置，不得拖延推诿；

5. 服务期满完整移交所有纸质、电子台账资料、工作档案、未

办结事项；

6. 承接物业时完成设施设备查验登记，服务中爱护甲方公物，损坏照价赔偿；

7. 独立承担全部安全生产责任、人员安全责任、第三方损失责任、舆情责任；

8. 严禁利用校园资源开展任何经营性活动、私设摊位、有偿私服、商业推广；

9. 全员签订保密承诺书，严守校园信息秘密，违者承担法律责任。

第七章 考核管理、奖惩与履约机制

第十八条 考核原则

1. 日常监管和定期考核相结合；

2. 量化指标考核和服务效果考核相结合；

3. 管理部门考核和服务对象意见相结合；

4. 公平、公正、公开原则贯穿考核全过程。

第十九条 考核内容

1. 服务质量：工作完成的时效性和工作标准执行的一致性，包括但不限于保洁达标率、维修及时率、设施完好率等量化指标；

2. 服务态度：仪容仪表、言行举止、投诉处理、工作规范等，重点考核服务育人理念落实及师生满意度；

3. 合同履约：乙方严格履行学院与乙方签订的物业服务合同各项约定情况；

4. 安全生产：安全管理制度的落实、安全隐患排查整改、应急预案执行及安全事故防控情况；

5. 人员管理：岗位编制落实、人员资质达标、在岗履职及培训情况。

第二十条 考核体系

实行日巡查、周排查、月考核、年总评机制，考核实行百分制，考核结果直接挂钩费用结算、续约资格、履约处罚。

1. 考核等次：90分及以上优秀、80－89.9分合格、80分以下不合格；

2. 考核依据：本合同、附件考核评分表、甲方督查台账、师生投诉反馈、现场检查结果。

第二十一条 月度考核扣罚标准

1. 80－89.9分（合格）：全额付款，不予处罚；

2. 70－79.9分：首次扣月度费用3%、二次8%、三次10%、四次15%、五次扣20%并有权解约；

3. 60－69.9分：首次扣5%、二次10%、三次15%、四次扣20%并有权解约；

4. 50－59.9分：首次扣10%、二次15%、三次扣20%并有权解约；

5. 50分以下：直接单方解约，不予任何补偿；

6. 同一问题三次整改不到位，升级一档处罚，累计不合格次数年度清零。

第二十二条 考核结果运用

1. 月度优秀：全额付款、通报表扬；

2. 月度合格：全额付款、限期整改；

3. 年度优秀：同等条件下优先续签；

4. 年度合格：协商续签；

5. 年度不合格：甲方无条件不予续签、单方终止合作；

6. 连续两月不合格：约谈企业负责人、提高履约保证金、重点监管。

第八章 违约责任与追责机制

第二十三条 乙方一般违约

乙方出现服务不达标、保洁缺位、维修滞后、台账不全、人员着装不规范、轻微脱岗等一般违约，甲方有权责令限期整改、通报批评、扣罚对应分值及服务费用。

第二十四条 乙方严重违约（甲方可单方解约）

出现以下情形之一，视为乙方根本性违约，甲方有权立即单方解除合同、扣除全部履约保证金、乙方支付合同总金额10%违约金、赔偿甲方全部损失，并上报政府采购监管部门记入不良信用记录：

1. 存在转包、分包、挂靠、外包托管行为；

2. 擅自减员、空岗、脱岗，人员长期不达标；

3. 月度考核多次不合格、拒不整改、屡查屡犯；

4. 发生安全生产事故、校园财产重大损失、重大舆情事件；

5. 违规经营、泄露校园秘密、造成师生权益重大损害；

6. 服务质量严重不达标，无法保障校园正常运行。

第二十五条 甲方违约责任

因甲方无故拖欠合规服务费、单方无故终止合同造成乙方合法损

失的，依法承担相应责任。

第二十六条 免责情形

1. 地震、极端天气、政策调整等不可抗力导致服务中断；

2. 合规检修停水停电、设施关停且提前报备甲方；

3. 非乙方原因造成的水电、管网、通讯等公共系统故障。

第九章 安全管理、应急保障与公物管护

第二十七条 安全生产责任

乙方全面落实全员安全生产责任制，严格遵守消防、安全、校园管理法规，定期开展安全巡查、隐患排查、应急演练，所有安全事故、人员工伤、财产损毁、第三方损失全部由乙方独立承担，甲方无连带责任。

第二十八条 应急处置要求

乙方须制定消防、极端天气、设施故障、公共卫生、学生突发事件、大型活动等专项应急预案，组建固定应急队伍，24 小时响应处置。

第二十九条 公共资产管护追责

甲方所有校园设施、环卫设备、公共物资权属归甲方，乙方负责日常管护；因乙方操作不当、管护缺失、人为疏忽造成损坏、丢失、污染的，全额修复、照价赔偿，甲方据实扣款追责。

第十章 合同变更、解除、争议解决及附则

第三十条 合同变更与补充

本合同未尽事宜，双方可签订书面补充协议，补充协议与本合同

具有同等法律效力。

第三十一条 合同效力延续

本合同不因甲乙双方法定代表人、项目负责人变更而失效。

第三十二条 争议解决

双方履约争议优先友好协商；协商无果，提交甲方所在地人民法院诉讼解决。

第三十三条 合同份数与生效

本合同一式玖份，甲方执陆份、乙方执壹份、渭南市政府采购中心、渭南市财政局采购管理科各备案壹份，自双方签字盖章之日起正式生效。

第三十四条 附件效力

本合同所有附件（具体服务要求、考核评分表、月度评估报告、准入退出标准、人员配置表、区域平面图）为本合同不可分割部分，与正文具有同等法律效力。

附件清单（与合同同步生效）

附件 1：物业具体服务要求

附件 2：渭南职业技术学院物业综合服务考核评分表

附件 3：物业服务月度考核评估报告模板

附件 4：物业服务企业准入与退出管理标准

附件 5：物业履约服务承诺书

附件 6：两校区人员定岗配置明细表

附件 7：高新校区物业区域示意平面图

甲　方	乙　方
采购人名称：渭南职业技术学院 （盖章）	中标供应商全称：陕西兴圣方圆物业管理有限公司（盖章）
地址：渭南市高新区胜利大街西段科教园区	地址：陕西省西安市新城区尚勤路 221 号
邮编：714000	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）李新明
电话：	电话：13571380186
传真：	传真：
	开户银行：交通银行股份有限公司西安甜水井街支行
	帐号：611301075018150065759
日期：2026 年 9 月 1 日	日期：2026 年 9 月 1 日

备注：以上合同条款中，甲方为采购人，乙方为中标供应商。

附件 1：物业具体服务要求

一、总体履约要求

1.1 本项目服务地点为渭南职业技术学院高新校区全域范围。供应商须根据采购人工作安排，全面负责学校行政楼、教学楼、公租房、艺术楼、图书馆、体育场馆等楼宇的楼宇值守、秩序管理、日常保洁、垃圾清运处置、校园环境整治及楼宇水电、锁具、家具、门窗等公共设施及校内各类公共设施设备的日常巡检和养护工作。

1.2 服务工作坚持 “安全为先、服务育人、精细规范、绿色低碳、保障高效” 的高校后勤工作原则，实行全年全天候无间断常态化服务保障，高标准、高质量完成各项物业服务任务，全面保障学校教学办公、师生生活及校园各项工作平稳有序运行。

二、供应商履约能力要求

供应商须具备承接高校综合物业服务的成熟经验与完整履约能力，管理制度、作业标准、服务流程符合国家、陕西省及高校后勤行业规范化管理要求，无高校服务不良履约记录、无重大安全责任事故记录，能够全面、独立、合规完成本项目全部物业服务内容。

三、岗位配置与人员管理规范

3.1 供应商须严格按照学校核定岗位数量足额、稳定配备项目管理人员、保洁人员、护楼值守人员，不得擅自减员、缺岗、空岗、脱岗、顶岗，人员配备情况纳入日常督查与月度考核。

3.2 所有在岗工作人员必须品行端正、遵纪守法、身体健康、无传染性疾病、无违法劣迹及不良从业记录，全员持有效健康证明、公

安机关无犯罪记录证明上岗并报校方备案存档。

3.3 水电维修等特种作业岗位人员必须持有效特种作业资格证书上岗，严格执行安全作业规范。

3.4 所有服务人员上岗前必须完成系统岗前培训，在岗期间常态化参加礼仪规范、安全作业、消防安全、应急处置、服务育人等专项培训，做到爱岗敬业、责任心强、服务规范、文明履职。

3.5 全体服务人员在岗期间统一着装、规范仪容、文明用语、依规作业，自觉维护校园良好形象。

四、制度体系与服务机制建设

4.1 供应商须结合本项目服务范围及高校后勤标准，建立合法合规、科学实用、可落地、可考核的完整物业服务体系，制定岗位职责、作业规程、保洁消杀标准、楼宇值守制度、设施巡检维保方案、垃圾分类管理、安全巡查、投诉处置、突发事件处置等专项管理制度及实施方案。

4.2 设立校园专属物业服务中心，公示 24 小时服务报修电话、投诉监督电话，配备专职管理人员负责日常咨询、接诉派单、问题处置、投诉处理及结果回访，建立限时办结、全程追溯、闭环管理的服务机制，确保师生诉求及时响应、规范处置、按期反馈、件件落实。

4.3 严格落实高校后勤“日管控、周排查、月复盘”管理机制，每日自查服务质量，每周开展全域安全与服务隐患排查，每月开展工作复盘整改提升，所有值守、巡检、维修、消杀、整改资料全部台账化、标准化、电子化留存备查。

五、日常服务与维修保障要求

5.1 全面落实校园全域精细化保洁、常态化病媒消杀、垃圾分类归集、日产日清工作，持续整治卫生死角，杜绝垃圾堆积、污水积存、异味滋生、蚊虫滋生等问题，达到绿色校园、文明校园建设标准。

5.2 严格落实楼宇门禁管控、定时巡查、夜间值守、秩序维护制度，重点排查消防安全、用电安全、设施破损、地面湿滑等安全隐患，建立隐患台账，实行排查、登记、整改、复查、销号闭环管理。

5.3 维修人员须高效、高质量完成楼宇灯具、开关插座、门窗锁具、桌椅床具、洁具管道、上下水、阀门配件、应急照明等设施设备的日常维修、更换与养护工作，保障全校公共设施设备完好率、运行正常率达标，确保教学、办公、住宿生活秩序稳定。

六、安全管理与应急保障

6.1 供应商须严格遵守国家安全生产、消防安全、校园安全管理相关规定，全面落实全员安全生产责任制，规范作业流程，杜绝违规操作。

6.2 针对消防安全、极端天气、设施突发故障、公共卫生事件、学生突发事件、校园大型活动保障等场景，制定完善、可操作的专项应急预案，组建固定应急队伍，定期开展应急演练，确保突发事件响应迅速、处置规范、保障到位。

6.3 服务全过程中，因供应商管理疏漏、人员违规作业、履职不到位等原因造成人员意外伤害、工伤事故、校园财产损毁、安全事故及第三方损失的，全部经济责任、安全责任、法律责任由供应商独立

全额承担，学校不承担任何连带责任。

七、考核监督与履约整改

7.1 供应商须严格遵守学校各项规章制度，主动接受学校后勤、保卫、学生管理等职能部门的日常督查、月度考核、季度考评及年度综合考评，无条件执行校方各项工作安排、调度指令及整改要求。

7.2 对检查发现的服务不达标、管理不规范、隐患整改不到位等问题，供应商须按期闭环整改；对整改滞后、屡查屡犯、拒不整改或严重违约的，学校有权依规扣减服务费用、责令停业整顿，直至单方面终止合同，由此产生的一切损失由供应商自行承担。

7.3 采购人对本项目岗位设置、人员调度、作业标准、日常管理、服务考核、奖惩处置具有直接指挥权、管理权和最终决定权。

八、服务育人与校园文明保障

供应商须深度融入高校“三全育人”工作体系，落实管理育人、服务育人、环境育人工作要求，规范服务行为、提升服务品质，主动配合学校文明校园、平安校园、绿色校园常态化创建及节假日、寒暑假、重大考试、大型活动专项保障工作，为师生营造干净整洁、安全有序、温馨舒适的学习、工作和生活环境。

九、岗前培训与在岗管理规范

9.1 乙方所有工作人员上岗前必须完成系统性岗前培训、实操培训、安全培训、校规校纪培训、服务育人礼仪培训，考核合格后方可上岗。

9.2 常态化开展在岗轮训、安全演练、服务规范提升培训，确保

人员爱岗敬业、责任心强、文明履职、规范作业。

9.3 全体服务人员在岗期间统一着装、规范仪容、文明用语、依规作业，自觉维护高校校园文明形象。

十、保密工作要求

物业服务所有在岗人员须严格遵守高校工作纪律，签订保密承诺书，严格保守渭南职业技术学院工作秘密与校园信息秘密。服务期间接触到的学校管理资料、师生信息、内部数据、场地资料等各类信息，未经校方书面许可，严禁擅自查阅、复制、传播、外泄，违者承担相应责任。

十一、物业管理档案管理要求

11.1 供应商须建立完整、规范、动态的物业服务档案管理体系，档案内容涵盖人员档案、岗前培训记录、日常值守台账、环境保洁消杀记录、设施巡检维修台账、安全排查记录、投诉处置记录、考核整改资料等，做到分类清晰、要素齐全、真实完整、动态更新。

11.2 物业服务档案实行年度归档、期满移交制度，按年度向学校提交归档资料；合同期满、项目终止时，须一次性完整移交全部纸质及电子物业服务档案资料，确保后勤服务资料完整闭环、可查可溯。

十二、公共物资设施管护与损坏追责

甲方配置的垃圾桶、果皮箱、环卫设施、后勤公共物资及校园公共设施资产，权属归甲方，由乙方负责日常规范使用、清洁养护、妥善保管。因乙方作业不规范、维保不到位、管理疏忽造成校园设施、公物、场地破损、污染、丢失的，由乙方全额修复、照价赔偿，甲方

有权据实追责扣款。

十三、合规经营与禁止违规作业

乙方严禁利用校园岗位、服务区域、校园资源开展合同外经营性活动，严禁摆摊设点、代购代销、有偿私服、商业推广等违规经营行为。一经查实，甲方有权没收违规所得、追究违约责任、立即终止合同。

十四、项目履约管控（禁止转包、分包、挂靠）

本项目严禁转包、违法分包、拆分托管、挂靠经营，乙方必须自主组建团队、自主管理、独立履约。一经查实存在转包、分包、挂靠行为，甲方有权单方终止合同、扣除全部履约保证金、追究全部违约损失。

十五、服务指标的具体要求

1.护楼（楼宇管理）服务要求

1.1 岗位素养与服务规范

全体楼宇管理人员遵纪守法、恪守职业道德，熟知楼宇辖区基本情况，主动提升业务能力与服务意识。上岗期间统一着装、佩戴工牌，言行文明、服务热情、作风端正。所有从业人员身体健康、无传染病、无违法劣迹及不良从业记录。严格遵守校方及楼宇各项管理制度，主动接受甲方督查与考核，履职尽责、不推诿、不敷衍、不消极抵触。

1.2 在岗值守与门禁管理

严格执行上下班、交接班制度，杜绝迟到、早退、脱岗、串岗、空岗。大厅实行专人固定值守，规范人员进出查验、来访登记，严禁

无关人员进入楼宇、严禁外来人员留宿。交接班提前5-10分钟到位，坚持“上不清、下不接”原则，详实填写值班日志，确保值守无缝衔接。楼宇值守、巡查、秩序管理全面覆盖工作日、双休日、法定节假日及寒暑假，实行全天候保障。

1.3.新生入住全流程管理

开学前提前核对新生住宿分配、床位明细，全面排查宿舍卫生、通风、设施完好情况，完成房间预检、物资清点、问题摸排，确保达到入住标准。报到期间规范开展新生引导、身份核对、钥匙分发、入住宣讲、制度告知、问题登记工作。新生入住后逐房核验住宿情况，建立完整新生入住台账，做到信息准确、流程规范、全程闭环、零纠纷。

1.4.宿舍调整规范管理

严格按照校方统一部署，有序开展学期初、学期中宿舍调换、合宿、人员搬迁工作，严禁学生私调床位、私自换宿。搬迁期间现场值守，维护楼道秩序，杜绝喧哗、损坏公物、杂物乱堆等问题。搬迁结束逐房逐人核对床位信息，及时更新住宿台账，清理空置宿舍杂物垃圾、排查设施隐患，完成空房规整，实现宿舍调整全流程规范化管理。

1.5.住宿数据动态统计管理

常态化做好楼宇住宿人员动态管控，每日精准统计楼栋总住宿人数、实住人数、缺勤晚归、空床数量、外来留宿、违规违纪等数据，做到日清日结、真实准确、按时上报。定期开展数据自查、交叉核对、纠错更新，完善周度、月度数据汇总，确保住宿数据完整规范、可查

可溯，配合校方各项数据核查工作。

1.6.标准化台账登记管理

严格按照校方及物业内审要求，建立健全新生入住、宿舍调整、住宿人员、家具资产、设施报修、安全巡查、卫生检查、问题整改等全套台账。坚持当日工作当日登记，记录要素齐全、内容规范、字迹清晰、数据准确。定期开展台账自查、更新、归档，杜绝漏登、错登、滞后登记，确保台账与现场实际完全一致，顺利通过各类检查、考核及内审。

1.7.宿舍家具与公共资产管理

每日逐间巡查宿舍床铺、衣柜、桌椅、门窗、锁具、窗帘等公共家具及配套设施，建立楼宇家具资产台账，做到账物相符、动态更新。及时制止学生私拆、私挪、改装、刻画、损坏公物等违规行为，精准区分自然老化损耗与人为损坏，对人为损坏情况依规登记、上报、追责、索赔。加强空置宿舍家具管护，做好防尘、防潮、通风、防护工作，杜绝公物丢失、破损、霉变。

1.8.设施巡查与报修配合管理

日常查房、楼宇巡检全覆盖排查宿舍水电、照明、开关插座、给排水、卫浴、门窗锁具等设施故障，精准记录问题点位、故障详情，及时线上提报报修。维修人员上门作业时，主动对接、配合检修、跟进进度；维修结束后现场逐项验收，确认故障彻底修复、设施运行正常，完成报修闭环并同步更新维修台账。遇水管爆裂、漏电、门锁故障等突发险情，第一时间上报、紧急报修、现场警示，杜绝安全事故。

1.9.楼宇安全与行为秩序管控

每日不少于三次开展楼宇全覆盖安全巡查，重点检查消防设施、水电管线、门窗护栏、通道安全等情况，发现隐患立即上报、及时处置。严格落实楼宇禁令，严禁楼内私养宠物、存放易燃易爆物品、管制器具、烟酒；严禁违规使用大功率电器、劣质插排；严禁电动车、摩托车进楼、入户、充电，常态化整治各类安全违规行为。

1.10.空置宿舍安全管理

寒暑假、法定节假日期间，对空置宿舍逐间排查、逐房核查，及时关闭门窗、切断水电，清理遗留杂物，排查设施隐患，做好空房封存管护，全面筑牢楼宇安全防线。

1.11.病媒生物防制（消杀）统筹管理

楼宇管理岗为辖区消杀工作牵头主体，负责制定楼宇消杀工作计划、明确消杀频次、划定消杀点位、建立消杀台账。每日督导保洁人员消杀作业落实情况，核查蚊蝇、鼠害孳生密度，统筹重点区域灭杀布置。负责夜间公共卫生间、配电房等关键区域粘鼠板、诱饵、捕鼠器械布设，次日核查消杀成效、规范清理处置，建立鼠害防控巡查记录，熟练掌握消杀常识、统筹物资器械管理，保障楼宇消杀工作合规落地。

2.楼宇保洁服务要求

2.1 楼宇全域保洁服务全年无休，日常保洁工作覆盖所有节假日和寒暑假全时段。

2.2 公共区域全面保洁作业应在师生上课、上班前完成，不影响

正常教学、办公秩序。

2.3 保洁人员用工合规，符合《劳动法》用工标准，身体健康，无不良从业记录。

2.4 楼宇外围及公共区域：围楼散水、2 米高墙裙、外窗窗台、玻璃、防护栏（网）、栅栏门、路面等区域，应保持无烟头、积尘、蜘蛛网、废弃物、污迹、痰迹、水渍，地面干净整洁并显现洁净光泽。

2.5 室内墙面、窗台、墙角、踢脚线、天花板无污渍、积尘、蜘蛛网及霉迹；门窗玻璃光亮透明，无污迹、无手印，窗框洁净无散灰。

2.6 电梯轿厢、饮水机、消防器材、自动售卖机等公共设施无积尘、油污；不锈钢设施表面明亮，各类标识牌匾整洁无尘。

2.7 大厅公共区域无垃圾、碎屑、污垢及卫生死角，隔离设施、遮阳帐篷摆放规整、干净整洁；室外洗手池无积水、堵塞及杂物堆积。

2.8 室内照明灯具表面无灰尘，保证正常照明效果。

2.9 楼梯、楼道地面洁净，无沙尘、水渍、杂物；楼层梯间顶面无蜘蛛网，扶手无污迹、积尘。

2.10 卫生间保洁须严格落实以下各项洁净要求：

（1）地面无污迹、水泥迹、口香糖胶迹、积水及杂物。

（2）墙面无污迹、张贴物；天花无污迹、积尘、蜘蛛网、霉迹；隔档板洁净，无污渍、乱涂乱画。

（3）照明灯罩无污迹、积尘、蜘蛛网、霉迹。

（4）洗手台表面光洁无污迹；排气口无污迹、积尘、蜘蛛网、霉迹。

（5）小便槽表面光洁，无尿垢、污迹、水锈迹、烟头、杂物，无异味。

（6）厕位内外光洁，无尿迹、污迹、水锈迹，无堵塞。

（7）门窗玻璃明亮，纱窗无积尘、污迹及张贴物。

（8）地漏及排水沟无污物积聚、无堵塞。

（9）水龙头及管件保持清洁、无堵塞；严禁使用腐蚀性清洁用品，如有损坏照价赔偿。

（10）每日保洁频次不低于5次，确保洁具洁净无垢、无异味、排水通畅。

2.11 保洁用具、楼内垃圾桶、纸篓由乙方自行配备并规范管护；垃圾桶内外及周边地面须保持清洁，实行垃圾日产日清，每日消杀除蝇不少于1次，桶体每日至少清洗1次，遇特殊情况应增加频次；垃圾装载不得超过容量的三分之二，无满溢、无异味，清运至指定收集点后需复位整齐，不得有洒落、残留垃圾及污水。

2.12 校园生活垃圾严格落实日产日清，根据产废情况合理加大收集清运频次，加强清运车辆管理，杜绝垃圾遗撒、污水渗漏。

2.13 所有开关、门把手、台阶、楼梯扶手、灯管、灭火器、标识标牌、宣传栏、信报箱等公共区域设施，应保持无积尘；消防设备未经许可，严禁挪作他用。

2.14 楼宇电梯须定时保洁消杀：轿厢地面无烟头、灰尘、废弃物、污迹、痰迹、水渍，洁净显光泽；轿厢壁面无污迹、张贴物；每小时内完成一次消杀消毒，保障通行卫生安全。

2.15 病媒生物防制（消杀）分工职责（楼宇保洁具体执行）

2.15.1 楼宇保洁岗为楼宇消杀作业具体执行主体，须严格按照楼宇管理制定的消杀方案、点位及频次开展实操作业。

2.15.2 全权负责楼宇大厅、公共卫生间、垃圾桶点、垃圾分类区域等重点区域的蚊蝇消杀作业，按需更换捕蝇笼诱饵，如实填写消杀作业记录（包括作业时间、消杀区域等）。

2.15.3 配合楼宇管理人员完成鼠害防控点位的清理、消杀现场的卫生清理工作，及时反馈消杀区域的虫害孳生情况，并同步做好消杀后的现场清洁收尾工作。

2.15.4 熟练掌握消杀药品及清洁消杀器械的规范使用方法，严格遵守安全作业规范，杜绝消杀作业中的安全隐患。

3. 校园环境服务要求

3.1 清扫保洁

（1）每日普扫两次，全天巡回保洁，保持路面无白色垃圾、杂物、积水、卫生死角，垃圾及时清运。

（2）普扫达到“六净六无一通”标准：

• 六净：路面净、路沿石净、人行道净、墙基净、落水口净、果皮箱净。

• 六无：无积水、果皮、烟头等废弃物、无人畜粪便、无漏收垃圾堆、无向落水口/明渠/绿化带扫倒垃圾污物、无乱张贴广告。

• 一通：下水道口通畅。

（3）路面、人行道、广场、运动场、停车场等硬化区域保洁覆

盖率达100%。

（4）及时清理公共场所乱张贴、乱涂画、乱拉挂。

（5）负责所有硬化道路及责任区域内的清洁保洁工作，承担全域积雪、积水的清扫处置任务，晨间优先完成主干道基础保洁。

（6）路面保洁应在师生上班、上课前完成，责任区域实行全天候巡回保洁。

3.2 垃圾池、垃圾桶、果皮箱清理及校内清运

（1）垃圾池、垃圾桶每天清运不少于两次，上午垃圾不过午，下午垃圾不过夜，确保日产日清。

（2）果皮箱及时清掏，外壳每周擦洗不少于两次，保持箱体及周边清洁；发现损坏须按原样及时更换。

（3）垃圾中转站（垃圾场）落实专人管理，定期清洗、除臭、灭杀蚊蝇，保持内外环境整洁，地面无积存污水、无异味。

（4）生活垃圾严格落实日产日清，清运车辆密闭运输，运输途中不得洒落垃圾、渗漏污水；车体外无污物、污垢，外观整洁，标志清晰。

3.3 校园公共卫生间

（1）四周清洁无垃圾杂物，墙壁、窗户干净，无张贴广告、乱涂鸦。

（2）墙面、天花板、门窗、隔板无积灰、污迹、蛛网、乱涂鸦。

（3）地面光洁无积水；蹲位整洁，大便槽两侧无粪便，槽内无积粪；小便槽无水锈、尿垢、垃圾，基本无臭；沟眼、管道畅通。

（4）设施设备无积灰、垢物，保洁工具摆放整齐、隐蔽存放。

（5）蚊蝇孳生季节定时喷洒灭蚊蝇药物，有效控制蝇蛆孳生，从源头遏制虫害。

3.4 人工湖卫生管理

（1）每日对人工湖沿岸及湖面进行巡回保洁，及时打捞湖面漂浮物（如枯枝落叶、白色垃圾、藻类等），保持湖面清洁、无大面积漂浮杂物。

（2）定期清理人工湖沿岸边坡、亲水平台、观景区域，清除积存垃圾、淤泥、杂草，保持沿岸整洁美观。

（3）发现湖水水质异常（如发黑、发臭、藻类暴发等）须第一时间上报校方或相关部门，配合开展水质检测与治理工作。

（4）人工湖周边标识牌、警示牌、护栏等设施保持清洁完好，发现损坏及时报修。

（5）雨季前加强对人工湖排水口、溢流口的巡查与清理，确保排水通畅，防止湖水上溢形成内涝。

（6）严禁向人工湖内倾倒垃圾、污水、废弃物，发现违规行为及时劝阻并上报校方处理。

（7）人工湖区域内所有散养、圈养鸭、鹅等观赏水禽，由服务方全权负责日常喂养、管护、防疫、环境清理、状态监测等全流程工作（甲方提供饲养等所需原料）。

4. 维修服务要求（含楼宇维修、供配电、给排水及其他公共设施维修）

4.1 人员行为与岗位准则

维修人员严守规章制度，恪守职业道德，文明礼貌服务；上岗统一着装、佩戴工牌，仪容整洁、言行规范。全体人员身体健康，无传染性疾病，无违法违纪及不良从业记录。熟练掌握各类设施维修实操技能，强化校园后勤服务理念，坚持持证上岗、依规作业，严格落实安全生产操作规范，始终秉持安全作业优先原则。

4.2 值守管理与物资管控

实行24小时全天候值班值守，全力保障校园水电及各类公共设施平稳有序运行。严格执行维修物资申领、领用、使用全流程管理制度，合理节约耗材用料，严把维修施工质量关，杜绝浪费、严控成本。维修班组由服务方统一统筹管理，高质高效完成日常维保、应急抢修、专项检修等各项工作，主动接受校方日常监督与考核考评，虚心听取整改意见，持续提升维修服务水平。

4.3 维修处置时效标准

（1）日常零星常规维修，48小时内办结完工；

（2）水管爆裂、电路故障、漏水漏电等突发应急故障，1小时内到场开展抢修；

（3）无法按期办结、暂无法修复的维修项目，第一时间上报校方并说明原因，做好师生解释沟通；

（4）所有维修完工后，实行维修工、楼宇管理员、使用师生三方共同查验签字验收，做到维修有据可查、验收闭环到位。

4.4 全时段维修保障机制

日常维修运维全覆盖工作日、双休日、法定节假日及寒暑假，全年无间断开展公寓楼、教学楼、办公区等区域水电管线、照明灯具、门窗锁具、给排水设施常态化巡检保养与故障维修，全力保障寒暑假留校师生、值班人员正常生活办公需求，提前完成开学前设施全面检修，确保新学期各项设施正常投用。

4.5 线上报修系统规范运行

（1）维修人员按时登录线上报修平台，实时查看待处理工单，做到工单日清、无积压、无遗漏；

（2）接单后第一时间联系报修人，核实故障位置、故障情况，约定合理上门维修时间，快速响应师生诉求；

（3）维修现场按要求拍摄故障原图、施工过程、完工实景照片上传系统，如实填写维修内容、故障原因等明细；

（4）维修完毕及时办结工单，引导报修人线上确认评价，严格落实报修-接单-施工-验收-评价全流程闭环管理；

（5）遇疑难故障、配件缺失无法即时维修的，在线标注详情、上报处置方案与预计完工时限，严禁虚假办结、随意销单；

（6）定期汇总分析报修数据，梳理高频故障点位与共性问题，提前制定预防性维保计划，从源头减少设施故障。

4.6 学生公寓设施维修养护

（1）按照报修内容梳理各楼宇照明、插座、风扇、室内线路等用电设施，及时检修更换破损配件，消除用电安全隐患；

（2）定期巡检公寓楼道、大厅、值班室等公共区域照明、应急

指示灯、水电管井，确保设施完好可用；

（3）及时处置宿舍水龙头、花洒、下水管道、地漏、卫浴洁具等给排水故障，杜绝跑冒滴漏、排水堵塞；

（4）快速响应师生报修，做到小修不过夜、常规维修当日办结；严格错峰作业，避开午间 12:30-14:00、夜间 22:00 后学生休息时段，紧急抢修提前告知，轻音施工减少打扰师生正常休息；

（5）寒暑假开展公寓水电管线、全屋设施深度检修保养，全面排查老化线路、锈蚀管件，完成设施全面维保，筑牢假期及开学住宿设施保障。

4.7 教学楼设施维修养护

（1） 每日巡检教室、办公室、公共区域照明、插座、风扇及供电线路，及时维修损坏设施，保障教学用电稳定；

（2）常态化检修教学楼卫生间、开水房、洗漱区域给排水设施，快速处理漏水、堵水、洁具损坏等问题；

（3） 定期排查楼层配电箱、供电线路、用电保护装置，及时整治线路老化、用电过载等安全隐患；

（4） 教学时段维修全部错峰开展，优先安排午休、傍晚、周末施工，严控施工噪音，严禁干扰正常课堂秩序；

（5） 充分利用寒暑假停课窗口期，对教学楼整体水电系统、门窗、教学配套设施进行全面检修、养护、翻新，开学前全部调试到位，满足教学使用标准。

4.8 供配电系统日常巡检维保

（1）每日巡查配电室、楼层配电箱、供电主干线路、开关设备，详实记录运行状态，快速处置跳闸、短路、漏电等故障；

（2）定期检修供电线路、防护装置、接地设施，保障校园供电安全稳定；

（3）每半年对全校供配电系统全面排查，出具正式安全检测报告；

（4）积极配合校方及电力部门完成电力专项试验、线路检修、设备校验等工作。

4.9 给排水系统日常巡检维保

（1）每日巡查水泵房、储水设施、管网阀门，全面排查整治跑冒滴漏问题；

（2）常态化疏通管道、地漏，雨季来临前提前清理雨水井、排水沟，防范校园积水内涝；

（3）每季度完成全校给排水系统全覆盖排查，逐项建立完善设施维保台账。

4.10 校园公共设施维修维护

（1）常态化巡检校园门窗、道路照明、标识标牌等设施，破损及时修缮；

（2）校园井盖、沟盖板、雨水篦子出现松动、破损、缺失，24小时内完成更换修复，暂无法处置的立即设置安全围挡及警示标识；

（3）巡检校园墙体、地面、台阶开裂、脱落、坑洼破损情况，形成台账并汇报，防止隐患扩大；

（4） 每月开展一次校园公共设施全域综合巡查，建立巡查、维修、整改专项台账；

（5） 接到设施损坏反馈或巡查发现问题，简易故障24小时内修复，大型维修明确施工时限，同步做好现场安全防护，维护校园通行及活动安全。

5. 其他综合管理要求

5.1 服务工作坚持“安全为先、服务育人、精细规范、绿色低碳、保障高效”的高校后勤工作原则，实行全年全天候无间断常态化服务保障，高标准、高质量完成各项物业服务任务，全面保障学校教学办公、师生生活及校园各项工作平稳有序运行。

5.2 供应商履约能力要求

供应商须具备承接高校综合物业服务的成熟经验与完整履约能力，管理制度、作业标准、服务流程符合国家、陕西省及高校后勤行业规范化管理要求，无高校服务不良履约记录、无重大安全责任事故记录，能够全面、独立、合规完成本项目全部物业服务内容。

5.3 岗位配置与人员管理规范

（1）供应商须严格按照学校核定岗位数量足额、稳定配备项目管理人员、保洁人员、护楼值守人员、维修技术人员，不得擅自减员、缺岗、空岗、脱岗、顶岗，人员配备情况纳入日常督查与月度考核。

（2）所有在岗工作人员必须品行端正、遵纪守法、身体健康、无传染性疾病、无违法劣迹及不良从业记录，全员持有效健康证明、公安机关无犯罪记录证明上岗并报校方备案存档。

（3）水电维修等特种作业岗位人员必须持有效特种作业资格证书上岗，严格执行安全作业规范。

（4）所有服务人员上岗前必须完成系统岗前培训，在岗期间常态化参加礼仪规范、安全作业、消防安全、应急处置、服务育人等专项培训，做到爱岗敬业、责任心强、服务规范、文明履职。

（5）全体服务人员在岗期间统一着装、规范仪容、文明用语、依规作业，自觉维护校园良好形象。

5.4. 制度体系与服务机制建设

（1）供应商须结合本项目服务范围及高校后勤标准，建立合法合规、科学实用、可落地、可考核的完整物业服务体系，制定岗位职责、作业规程、保洁消杀标准、楼宇值守制度、设施巡检维保方案、垃圾分类管理、安全巡查、投诉处置、突发事件处置等专项管理制度及实施方案。

（2）设立校园专属物业服务中心，公示24小时服务报修电话、投诉监督电话，配备专职管理人员负责日常咨询、接诉派单、问题处置、投诉处理及结果回访，建立限时办结、全程追溯、闭环管理的服务机制，确保师生诉求及时响应、规范处置、按期反馈、件件落实。

（3）严格落实高校后勤“日管控、周排查、月复盘”管理机制，每日自查服务质量，每周开展全域安全与服务隐患排查，每月开展工作复盘整改提升，所有值守、巡检、维修、消杀、整改资料全部台账化、标准化、电子化留存备查。

5.5 日常服务与维修保障要求

（1）全面落实校园全域精细化保洁、常态化病媒消杀、垃圾分类归集、日产日清工作，持续整治卫生死角，杜绝垃圾堆积、污水积存、异味滋生、蚊虫滋生等问题，达到绿色校园、文明校园建设标准。

（2）严格落实楼宇门禁管控、定时巡查、夜间值守、秩序维护制度，重点排查消防安全、用电安全、设施破损、地面湿滑等安全隐患，建立隐患台账，实行排查、登记、整改、复查、销号闭环管理。

（3）维修人员须高效、高质量完成楼宇灯具、开关插座、门窗锁具、桌椅床具、洁具管道、上下水、阀门配件、应急照明等设施设备的日常维修、更换与养护工作，保障全校公共设施设备完好率、运行正常率达标，确保教学、办公、住宿生活秩序稳定。

5.6 安全管理与应急保障

（1）供应商须严格遵守国家安全生产、消防安全、校园安全管理相关规定，全面落实全员安全生产责任制，规范作业流程，杜绝违规操作。

（2）针对消防安全、极端天气、设施突发故障、公共卫生事件、学生突发事件、校园大型活动保障等场景，制定完善、可操作的专项应急预案，组建固定应急队伍，定期开展应急演练，确保突发事件响应迅速、处置规范、保障到位。

（3）服务全过程中，因供应商管理疏漏、人员违规作业、履职不到位等原因造成人员意外伤害、工伤事故、校园财产损毁、安全事故及第三方损失的，全部经济责任、安全责任、法律责任由供应商独立全额承担，学校不承担任何连带责任。

5.7 考核监督与履约整改

（1）供应商须严格遵守学校各项规章制度，主动接受学校后勤、保卫、学生管理等职能部门的日常督查、月度考核、季度考评及年度综合考评，无条件执行校方各项工作安排、调度指令及整改要求。

（2）对检查发现的服务不达标、管理不规范、隐患整改不到位等问题，供应商须按期闭环整改；对整改滞后、屡查屡犯、拒不整改或严重违约的，学校有权依规扣减服务费用、责令停业整顿，直至单方面终止合同，由此产生的一切损失由供应商自行承担。

（3）采购人对本项目岗位设置、人员调度、作业标准、日常管理、服务考核、奖惩处置具有直接指挥权、管理权和最终决定权。

5.8. 服务育人与校园文明保障

供应商须深度融入高校“三全育人”工作体系，落实管理育人、服务育人、环境育人工作要求，规范服务行为、提升服务品质，主动配合学校文明校园、平安校园、绿色校园常态化创建及节假日、寒暑假、重大考试、大型活动专项保障工作，为师生营造干净整洁、安全有序、温馨舒适的学习、工作和生活环境。

5.9. 岗前培训与在岗管理规范

（1）乙方所有工作人员上岗前必须完成系统性岗前培训、实操培训、安全培训、校规校纪培训、服务育人礼仪培训，考核合格后方可上岗。

（2）常态化开展在岗轮训、安全演练、服务规范提升培训，确保人员爱岗敬业、责任心强、文明履职、规范作业。

（3）全体服务人员在岗期间统一着装、规范仪容、文明用语、依规作业，自觉维护高校校园文明形象。

5.10 保密工作要求

物业服务所有在岗人员须严格遵守高校工作纪律，签订保密承诺书，严格保守渭南职业技术学院工作秘密与校园信息秘密。服务期间接触到的学校管理资料、师生信息、内部数据、场地资料等各类信息，未经校方书面许可，严禁擅自查阅、复制、传播、外泄，违者承担相应责任。

5.11. 物业管理档案管理要求

（1）供应商须建立完整、规范、动态的物业服务档案管理体系，档案内容涵盖人员档案、岗前培训记录、日常值守台账、环境保洁消杀记录、设施巡检维修台账、安全排查记录、投诉处置记录、考核整改资料等，做到分类清晰、要素齐全、真实完整、动态更新。

（2）物业服务档案实行年度归档、期满移交制度，按年度向学校提交归档资料；合同期满、项目终止时，须一次性完整移交全部纸质及电子物业服务档案资料，确保后勤服务资料完整闭环、可查可溯。

5.12.公共物资设施管护与损坏追责

甲方配置的垃圾桶、果皮箱、环卫设施、后勤公共物资及校园公共设施资产，权属归甲方，由乙方负责日常规范使用、清洁养护、妥善保管。因乙方作业不规范、维保不到位、管理疏忽造成校园设施、公物、场地破损、污染、丢失的，由乙方全额修复、照价赔偿，甲方有权据实追责扣款。

5.13. 合规经营与禁止违规作业

乙方严禁利用校园岗位、服务区域、校园资源开展合同外经营性活动，严禁摆摊设点、代购代销、有偿私服、商业推广等违规经营行为。一经查实，甲方有权没收违规所得、追究违约责任、立即终止合同。

5.14. 项目履约管控（禁止转包、分包、挂靠）

本项目严禁转包、违法分包、拆分托管、挂靠经营，乙方必须自主组建团队、自主管理、独立履约。一经查实存在转包、分包、挂靠行为，甲方有权单方终止合同、扣除全部履约保证金、追究全部违约损失。

附件 2：渭南职业技术学院物业综合服务考核评分表

1. 考核月份：_____年____月

2. 考核校区：□高新校区生活区与朝阳校区 □高新校区教学区

3. 物业服务单位：_____

4. 考核总分：_____

5. 考核等次：□优秀（≥90） □合格（80-89.9） □不合格（＜80）

6. 考核部门（牵头）：_____

7. 考核日期：_____年____月____日

8. 考核说明

（1）本表为月度/年度考核评分依据，实行百分制，6 个维度按权重分配分值，扣分按 0.2-1 分梯度执行，单项分值扣完为止，不实

行负分累加。

（1）扣分梯度标准： 轻微问题/个别现象扣 0.2-0.5 分；一般问题/局部存在扣 0.6-0.8 分；严重问题/大面积存在扣 0.9-1 分（本项分值高的大项可按“每处/每次”累计扣分，但以本项总分值为上限）。

（1）检查方式： 日常巡查、周抽查、月度全面检查、师生投诉台账核查、监控调取、随机走访。

（1）所有扣分问题须登记问题台账，明确整改时限，同一问题三次整改不到位，在该项扣分基础上追加扣 2 分并启动升级处罚。

9.考核评分细则（100 分）

序号	考核项目	评分标准	分值	扣分细则	扣分	得分
1	公寓管理	①公寓楼门厅、值班室整洁有序，值班人员在岗在位，24 小时值班不空岗；②来访人员登记、大件物品出入登记、晚归/未归学生登记、交接班记录完整规范；③门禁管理严格，无外来人员随意进出；④台账记录完整。	20 分	①值班人员脱岗/空岗，每次扣 2 分；②各类登记台账缺失/记录不规范，每项扣 0.5 分；③公寓门厅等公共区域脏乱差/异味，每处扣 1 分；④门禁管理松散、外来人员未登记进入，每次扣 1 分；⑤发生公寓安全责任事件，本项扣 3-5 分		
		①楼宇走廊、楼道地面拖洗干净，无污渍、无痰迹、无杂物堆放；②楼梯扶手、栏杆、窗台、踢脚线、消防栓箱无积尘；③卫生间无异味、无积水、无便渍、无蚊		①走廊地面不洁/有杂物，每处扣 0.2-0.5 分；②扶手/窗台/消防箱积尘，每处扣 0.2 分；③卫生间脏		

2	楼宇保洁	蝇，洗手台镜面光亮，纸篓及时清倒无满溢；④玻璃门窗、开关面板、宣传栏无积尘、无手印、无污渍。	15 分	乱/异味/纸篓满溢，每处扣 0.5 分；④玻璃门窗/面板积尘污渍，每处扣 0.2 分；整栋楼大面积保洁不到位，扣 1-2 分		
3	校园环境	①校园道路、广场、操场、硬化地面干净无垃圾、无积尘、无积水、无油污、无落叶堆积；②绿化带（草坪、灌木丛、花坛）内无白色垃圾、无枯枝败叶堆积、无砖石杂物；③宣传栏、标识牌、路灯杆、休闲座椅、垃圾桶外壳无污渍、无乱张贴、无乱涂画；④排水沟/雨水篦子无堵塞、无杂物淤积；⑤校园湖面/水系无漂浮物（如有），垃圾房/中转站周边整洁、无异味 。	15 分	①道路/广场不洁，每处扣 0.3-0.5 分；②绿化带垃圾/枯枝堆积，每处扣 0.3 分；③设施表面污渍/乱张贴，每处扣 0.2 分；④排水沟堵塞，每处扣 0.5 分；⑤湖面漂浮物/垃圾房脏乱，每处扣 0.3-0.5 分；大面积保洁缺位，扣 1-2 分		
4	维修响应	①报修渠道畅通（24 小时报修电话/线上平台/值班室登记），电话有人接听、平台有人受理；②报修受理有登记、有时限承诺；③维修质量达标，一次维修合格率≥95%，无重复报修；④维修完成后 48 小时内回访确认，维修台账（报修人、时间、内容、耗材、完成时间、回访情况）完整可查	20 分	①报修电话无人接听/线上无人受理，每次扣 0.5 分；②无登记/无派单/超时未响应，每次扣 0.5 分；③维修拖延，每次扣 0.5 分；④维修返工/二次报修，每单扣 0.5 分；⑤台账记录不完整，每缺一项扣 0.2 分；师生有效投诉维修问题，每次扣 1 分		
		①每日对管辖区域（楼宇、配电室、水泵房、		①未执行每日巡查/巡查频次		

5	安全生产	消控室）进行安全巡查，巡查路线、频次按标准执行，巡查记录完整真实，无造假、无遗漏；②消防设施（灭火器、消火栓、应急灯、疏散指示）完好有效，每月检查记录齐全；③消防通道、安全出口24小时畅通，无杂物堵塞、无锁闭；④严格规范用电用水安全，无违规用电、无私拉乱接、无飞线充电、无私自改装；⑤发现安全隐患立即上报校方、设置警示标识，落实临时防护措施，按期整改闭环	15分	不足，每次扣0.5分；②巡查记录缺失/造假/流于形式，每次扣1分；③消防设施失效/检查记录缺失，每处扣0.5分；④消防通道堵塞/锁闭，每处扣0.5-1分；⑤违规用电/私拉乱接，每处扣0.5分；⑥隐患未上报/未整改/整改不到位，每处扣0.5分；发生一般安全事件扣3分；发生安全责任事故本项清零并启动追责		
6	服务质量	①全体员工统一着装、佩戴工牌、仪容整洁，在岗期间无脱岗、串岗、聚众闲聊、玩手机等违纪行为；②服务用语规范（“您好”“谢谢”“请稍等”），言行文明，无脏话、无态度生硬、无推诿扯皮；③师生咨询、报修、投诉件件有回应、事事有落实，处置闭环、72小时内反馈结果；④积极配合校方各项临时工作安排（迎新、考试、大型活动等），不推诿、不拖延；⑤主动巡查发现问题（楼道灯不亮、水龙头漏水、卫生死角等），做到未报先修、未诉先办	15分	①未着装/未佩戴工牌，每人次扣0.2分；②在岗违纪（脱岗/玩手机/闲聊），每人次扣0.5分；③服务态度问题被有效投诉，每次扣1分；④不服从管理/推诿临时工作，每次扣1分；⑤师生投诉响应不及时/未闭环，每例扣0.5-1分；发生严重服务态度事件，本项扣3分		
			100			

10. 部门意见及建议：

_____

_____

_____

_____

_____

附件 3：渭南职业技术学院物业服务月度考核评估报告

1. 报告月份：_____年____月

2. 评估校区：□高新校区生活区与朝阳校区 □朝阳校区教学区

3. 物业服务单位：_____

4. 报告日期：_____年____月____日

5. 评估概述

（1） 评估依据

本次月度物业服务评估严格参照学校后勤服务管理相关规定，以《渭南职业技术学院物业综合服务考核评分表》为核心考核标准。结合后勤管理部门日常巡查记录、每周专项抽查结果、月度全域全面检查台账、师生线上线下投诉反馈记录等真实材料，对_____（物业服务单位）在_____年____月的各项物业服务工作开展情况进行全方位、标准化、量化式综合考核评定，确保评估结果客观、真实、公正、有效。

（2）评估组织

本次评估由学校后勤管理部门牵头组织，联合学校宣传统战部、工会、教务处、学生处（学工部）、朝阳校区管理中心、资产管理与后勤服务处、保卫处等多部门协同开展，从校园后勤保障、学生住宿管理、校园安全管控、教学环境保障等多个维度开展联合考评，全面核查物业服务履职情况。

序号	参与部门	评估人员签字	备注
1			
2			

3			
4			
5			
6			
7			

（3）考核成绩汇总

本次考核总分共计 100 分，涵盖公寓管理、楼宇保洁、校园环境、维修响应、安全生产、服务质量六大核心维度，各项分值、实际得分及得分率统计如下：

序号	考核维度	分值	得分	得分率
1	公寓管理	20 分		
2	楼宇保洁	15 分		
3	校园环境	15 分		
4	维修响应	20 分		
5	安全生产	15 分		
6	服务质量	15 分		
合计	—	100 分		

本月考核总分：_____分

本月考核等次：□优秀（≥90 分） □合格（80-89.9 分） □不合格（<80 分）

6. 扣分问题汇总

序号	问题位置	具体问题描述	对应项	扣分	整改要求	整改完成情况
1						
2						
3						
4						
5						
6						

7. 考核结果判定与月度奖惩

等级	总分区间	月度奖惩标准
优秀	≥90 分	全额拨付服务费，通报表扬
合格	80-89.9 分	全额拨付，书面通报，限期 3 日内整改
不合格一档	70-79.9 分	扣减当月服务费 3%，约谈项目经理

不合格二档	60-69.9 分	扣减当月服务费 6%，书面警告，列入重点监管
不合格三档	50-59.9 分	扣减当月服务费 10%，建议更换项目负责人
严重不合格	＜50 分	扣减当月服务费 20%，启动解约程序

8.整改及处罚记录

（1） 本次考核是否需要整改：□是 □否

（2）整改完成时限：_____年____月____日

（3）本次扣罚比例/金额：_____

（4）年度累计不合格次数：_____

（5）三次整改不到位升级处罚记录：_____

9.双方确认

（1）甲方考核意见：

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

（2）乙方确认意见（对考核结果、问题、处罚无异议）：

_____

_____

_____

_____

_____

_____

甲方项目负责人签字：_____

乙方项目负责人签字：_____

日期：_____年____月____日

附件 4：物业服务企业准入与退出标准

为规范渭南职业技术学院校园物业服务外包管理工作，建立标准化、制度化、可监管、可追责的物业服务准入、履约、退出管理机制，持续稳定提升校园物业服务质量，保障校园安全稳定、环境整洁有序、后勤保障高效规范，结合本校物业服务项目实际及政府采购、高校后勤管理相关规定，特制定本准入与退出标准，作为本物业服务合同有效附件，与合同正文具有同等法律效力。

1.物业服务企业准入标准

乙方参与本项目履约及后续续约准入，须全面满足以下硬性标准，全部达标方可准入履约、续期服务，任意一项不达标，甲方有权拒绝准入、不予续约。

1.1 合法资质准入

乙方须具备合法有效的市场经营资质，持有真实、有效、在有效期内的营业执照，经营范围包含校园物业服务、保洁服务、设施维保等对应服务内容。项目所有在岗人员须按岗位要求持证上岗，全员具备有效健康证明，特种作业人员持有国家认可的特种作业操作资格证书，所有资质资料须报备甲方存档备查。

1.2 信誉合规准入

乙方须具备良好的商业信誉与行业信用，近三年无重大违法违规记录、无政府采购不良记录、无安全生产重大事故记录、无校园物业服务违约失信记录、无重大投诉舆情记录。乙方须主动提交参与采购活动前三年无重大违法记录的书面声明，一经查实虚假申报，直接取

消准入资格、视作严重违约。

1.3 履约能力准入

乙方须具备独立、完整、成熟的高校物业服务履约能力，自有稳定专业服务团队与技术作业人员，可独立承接本项目全部服务内容，具备突发事件、应急抢修、大型活动保障、极端天气处置的应急保障能力。

乙方须建立完善、可落地、可考核的全套管理制度体系，包含但不限于：

（1）岗位管理体系：完整岗位职责、岗位工作标准、服务质量标准、现场质量管控机制；

（2）内控管理体系：保密管理制度、组织架构管理、岗位问责机制、日常监督机制、常态化自查整改机制；

（3）人员管理体系：员工日常管理制度、请销假制度、绩效考核制度、奖惩激励制度、仪容仪表及文明服务规范制度。

1.4 安全管理准入

乙方须严格落实全员安全生产责任制，建立完善的安全生产管理制度、消防安全管理制度、校园风险防控制度、突发事件应急预案体系。

须常态化开展全员安全培训、消防演练、应急处置培训，全面提升员工安全作业、隐患排查、应急处置能力。严格落实校园设施设备常态化巡检、维护、保养工作，及时排查消除水电、消防、楼宇设施等各类安全隐患，全面保障校园财产安全与师生人身安全，维护校园安全稳定秩序。

1.5 服务承诺准入

乙方须向甲方提交正式书面履约服务承诺书，明确服务范围、服务标准、作业频次、维修响应时效、投诉处置机制、安全保障责任、人员稳定保障、售后兜底责任等核心内容。承诺书内容真实有效、具有法律约束力，作为合同履约考核、违约追责的重要依据，全程接受甲方监督检查与考核验收。

2.物业服务企业退出管理规定

乙方在合同履约期内，出现合同到期、考核不达标、严重违约、舆情事故、不可抗力等情形的，严格按照本标准执行退出流程，退出过程须平稳有序、资料完整、无纠纷、无遗留问题。

2.1 合同到期正常退出

（1） 本服务合同期满，甲乙双方未达成续签合意的，乙方须在合同到期后7个自然日内完成全部人员撤离、物资清场、场地交接、台账档案移交、问题闭环整改等全部退出工作；

（2） 乙方不得故意拖延交接、制造矛盾、滞留人员、私占场地，不得向甲方及师生收取任何费用；

（3）合同期满乙方有意续约的，须全程配合甲方年度综合考评，考评合格后方可按流程续签合同，考评不合格自动丧失续约资格。

2.2 考核不合格强制退出

甲方实行日常督查、月度考核、年度总评的考核机制，乙方服务质量、服务态度、合同履约、安全生产、人员管理未达到合同及校方标准，出现多次考核不合格、整改滞后、屡查屡犯、整改无效的，甲方有权下达限期整改通知；逾期仍未达标的，甲方有权单方面解除合同、强制乙方退出，并追究乙方相应违约责任。

2.3 严重违约追责退出

乙方存在以下严重违约行为的，甲方有权立即单方解除合同、强制无条件退出、扣除履约保证金、追索合同违约金及全部损失，并上报政府采购监管部门记入不良信用档案：

（1）在招投标及履约准入阶段弄虚作假、资料造假、虚报资质、隐瞒不良记录；

（2）擅自转包、违法分包、拆分托管、挂靠经营、转让本项目服务权限；

（3）擅自缩减人员、空岗缺岗、降低服务标准、拒不服从校方管理调度；

（4）重大服务缺位、安全管理失职，造成校园秩序混乱、财产损失、师生权益受损。

2.4 不可抗力情形退出

因地震、自然灾害、重大政策调整、政府指令停工停服等不可抗力因素，导致乙方无法继续正常履约的，乙方须第一时间书面告知甲方，双方据实协商终止合同、办理平稳退出，依据法律规定互不追责。

2.5 舆情及安全事故问责退出

履约期间，因乙方管理疏漏、履职不到位、违规作业、服务失责，引发重大安全责任事故、群体性投诉、负面网络舆情、校园安全事件，经甲方核查认定乙方承担直接或主要责任的，甲方有权视情节轻重采取约谈整改、通报批评、暂停合作、追责索赔、单方终止合同、强制清退等处置措施，并保留向行业监管、政府采购部门举报追责的权利，全力维护学校声誉及师生合法权益。

3.附则

3.1 本准入退出标准为物业服务合同配套专属管理文件，适用于本项目全程履约、考核、续约、退出全流程；

3.2 本标准由渭南职业技术学院后勤管理部门负责解释、修订与落地执行；

3.3 本标准自合同签订之日起生效。

附件 5：物业履约服务承诺书

致：渭南职业技术学院

陕西兴圣方圆物业管理有限公司（以下简称“乙方”）就承接渭南职业技术学院高新校区教学区物业综合服务项目(二标)履约工作，自愿作出如下郑重、具有法律效力的服务承诺，全程接受甲方监督、考核与追责：

一、整体履约承诺

1. 乙方严格依照招标文件、投标响应文件、正式合同条款及学校各项管理制度规范履约，不缩水、不降标、不敷衍、不缺位。

2. 本项目由乙方独立组织团队、自主管理、全程自营，绝不转包、分包、挂靠或变相托管。一经查实违规转包分包，乙方自愿接受甲方单方解除合同、扣除履约保证金、承担合同违约责任及全部损失。

3. 乙方完全认可甲方日巡查、周排查、月考核、年总评管理机制，无条件接受甲方考核结果、整改要求及奖惩扣款。

二、人员管理承诺

1. 严格按合同足额配置在岗人员 64 名，定岗定员、稳定在岗，不空岗、缺岗、脱岗。人员调整须提前报备甲方备案。

2. 全体员工身体健康、无违法劣迹，全员持有效健康证、无犯罪记录证明上岗；水电特种作业人员 100%持证上岗。

3. 全员统一着装、规范服务、文明用语、遵规守纪，岗前培训、安全培训全覆盖。

三、环境卫生与消杀服务承诺

1. 严格落实高新校区楼宇保洁、公共区域清扫、门前三包、垃圾分类、日产日清工作。

2. 常态化开展全域病媒生物消杀，持续整治卫生死角，杜绝垃圾堆积、积水、异味、蚊虫滋生，保障校园环境整洁达标。

3. 节假日、寒暑假、重大考试及校园大型活动期间，全天候做好环境保障。

四、楼宇值守与安全秩序承诺

1. 学生公寓、教学楼实行 24 小时值守，严格门禁管控、来访登记、交接班记录、住宿动态台账管理。

2. 常态化开展楼宇安全巡查、隐患排查、空置宿舍管护，及时制止违规用电、私拉乱接、存放违禁物品等行为，筑牢校园安全防线。

五、设施维保与维修时效承诺

1. 全面负责校园水电、门窗锁具、家具洁具、管网线路、公共设施设备日常巡检、保养、维修工作。

2. 严格遵守维修时效：常规维修 48 小时内办结，突发漏水、漏电、堵塞等险情 1 小时内到场抢修。

3. 规范线上报修流程，做到响应及时、施工规范、验收闭环、台账完整，杜绝拖延返修、虚假销单。

六、诉求处置与服务质量承诺

1. 保持 24 小时报修、投诉渠道畅通，师生诉求 72 小时内闭环

处置、反馈到位。

2. 主动提升服务质量，落实服务育人要求，杜绝服务生硬、推诿扯皮、有效投诉频发。

七、安全生产与应急承诺

1. 乙方承担本项目全部安全生产主体责任，严格落实消防安全、作业安全、校园安全管理制度。

2. 健全应急预案，定期开展隐患排查与应急演练。履约期间发生安全事故、人员工伤、财产损失、舆情事件等，全部责任与损失由乙方自行承担，甲方不承担任何连带责任。

八、保密与资产管理承诺

1. 严格遵守高校保密规定，严禁泄露校园资料、管理信息、师生隐私数据。

2. 妥善管护甲方校园公共资产及设施设备，因乙方管护不当、作业失误造成损坏、丢失的，无条件修复、照价赔偿。

九、合规经营与退出交接承诺

1. 乙方严禁在校内开展任何合同外经营、私设摊点、有偿私服、商业推广等违规活动，违者自愿接受处罚、清退处理。

2. 合同期满或中途退出时，按甲方要求 7 日内完成人员退场、场地交接、全部台账资料完整移交，确保平稳交接、无遗留纠纷。

十、承诺效力

本承诺书作为物业服务合同有效附件，与合同正文具有同等法律效力。乙方若违反以上任意承诺，自愿接受甲方整改、扣款、约谈、终止合同、追责索赔等一切处理，无任何异议。

承诺单位（盖章）：陕西兴圣方圆物业管理有限公司

法定代表人（签字）：

日期：2026年9月1日

附件 6：两校区人员定岗配置明细表

1. 数量（规模）：服务期间物业人员不少于 64 名

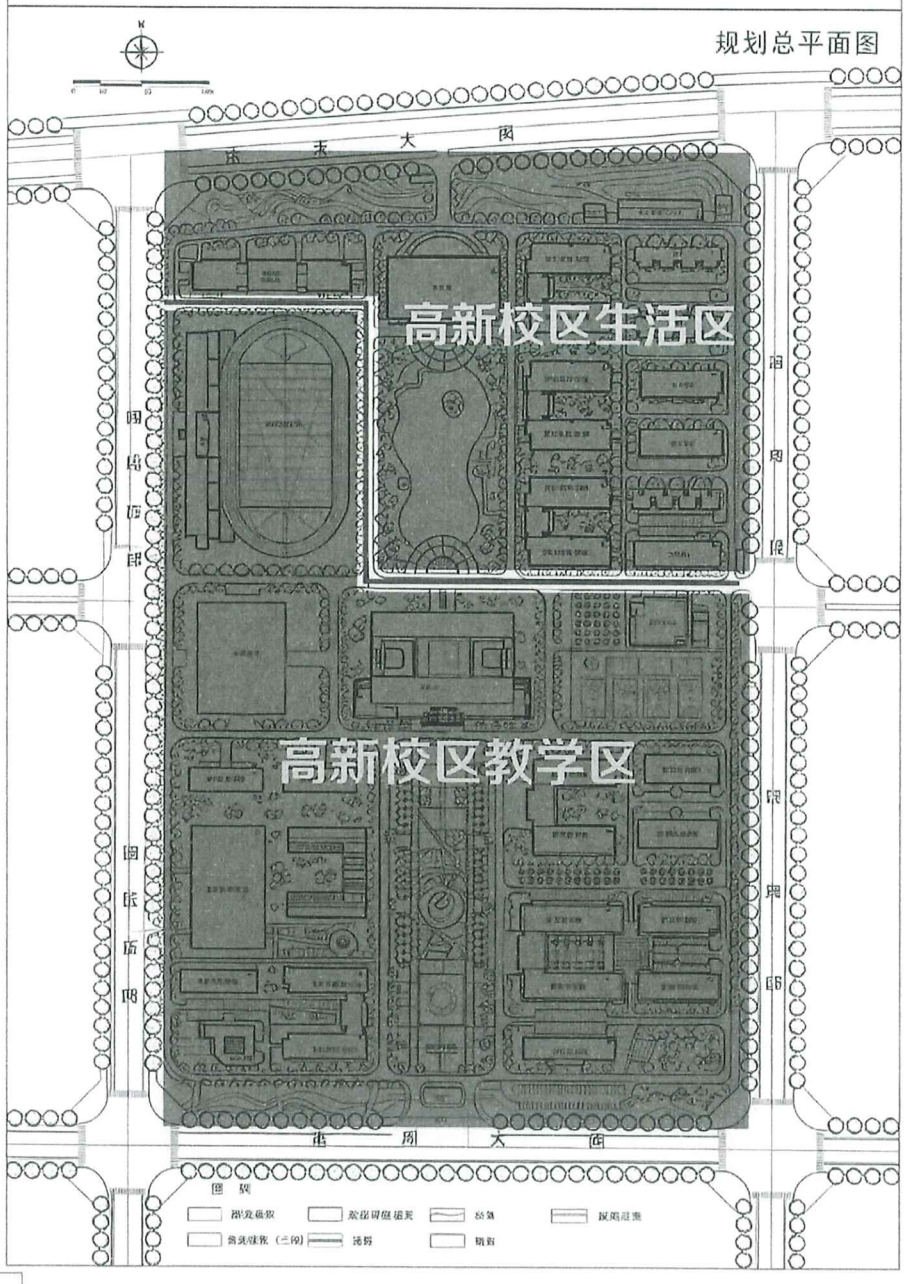
序号	服务区域	配置人数	备注
1	楼宇服务	53	
2	校园环境	9	
3	项目主管	1	
4	项目经理	1	
合计		**64**	

2. 高新校区教学区物业服务具体人员构成情况（人员配置 64 人）

序号	服务地点	服务人数	合计
1	行政楼	2 名保洁	11 栋教学楼包括：公共教学楼南楼、公共教学楼北楼、医学南楼、医学北楼、师范楼、农学楼、护理实训楼、中医药实训楼、机电楼、建工楼、经管楼。 服务人员共计 53 人
2	教学楼（11 栋）	22 名保洁	
3	图书馆保洁	11 名	
	图书馆护楼	2 名	
4	艺术楼	1 名保洁	
5	综合楼与教职工餐厅 4 层	4 名保洁	
6	实训楼	4 名保洁	
7	体育场	2 名保洁	
8	体育场馆（保洁、护楼）	2 名	
	教学区楼管员	3 名	
	校园环境	9 人	9 人
	项目主管	1 人	1 人
13	项目经理	1 名	1 人

附件 7：：高新校区物业区域示意图

高新校区物业区域示意图



S