第一部分 合同协议书

为适应学校后勤服务改革的需要，便于甲方集中精力从事教学管理工作，按照学院后勤行政管理职能与服务保障职能分开的原则，甲、乙双方按照根据《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》、《公共机构节能条例》等法律法规的规定，甲乙双方遵　循平等、自愿、公平、诚实信用的原则，就乙方向甲方提供物业及餐饮服务，甲方向乙方支付物业及餐饮服务费用等事宜达成一致，订立本合同。

第一章 项目概况

第一条　本合同当事人

委托方（以下简称甲方）：榆林职业技术学院

受托方（以下简称乙方）：榆林市伯芽人力资源管理有限公司

1.1 服务项目：榆林职业技术学院人文社科学院（钟楼山校区）后勤安保服务项目

1.2 服务项目坐落位置：　榆阳区钟楼山

1.3 服务类型：后勤安全保障服务

第二章　委托管理事项

第二条　服务范围及内容

2.1 乙方的服务范围是人文社科学院建筑产权标注区域，及其配套设施设备等资产在内的管理服务，不涉及资产的所

有权。(服务区域范围以榆林职业技术学院人文社科学院指定为准)

2.2 乙方按照招投标文件及本合同约定的服务项目和标准开展工作，主要包括以 下内容：

2.2.1 物业管理区域内物业共用部位、共用设施、设备的日常维修、养护、运行和管理、安全防护及门禁管理等，包括：对大楼房屋构筑物，房屋使用的设备、设施等的日常维修、养护和管理； 共用的上下管道、落水管、共用照明、高压水泵房、楼内消防设施、电梯、中央空调系统等的日常基础维修、运行和管理，遇有故障的，应及时告知甲方并进行维修。校园安全值守巡查管理及隐患排除，发现隐患应及时告知甲方并进行处理

2.2.2 物业管理区域内公共环境卫生的维护，包括：楼宇公共过道、楼梯、楼道、卫生间、地下车库、楼外四周和楼前广场的清洁卫生、垃圾的收集、清运，垃圾收集清运应符合相关规定。

2.2.3 物业管理区域内车辆(机动车和非机动车)行驶、停放秩序及场所管理。

2.2.4 供水、供电、供气、通讯等专业单位在物业管理区域内对相关管线、设施 维修养护时，进行协调和管理。

2.2.5 物业管理区域公共区间公共秩序维护和日常安全巡查服务，包括安全监控、 巡视、门岗执勤。

2.2.6 物业档案资料的保管及有关物业服务费用的账务管理。

2.2.7 甲方委托的其他事项。

2.3 服务质量标准，依据相关法律规定以及本合同的约定。

第三条校园安全服务

3.1.校园安全，甲方投入值守场所、巡逻车辆等，乙方承担人员工资、社保、福利、服装、保安器材，承担各类风险及因此造成的各类赔偿和法律责任。

第三章　服务费用及结算、付款方式

第四条　服务费用

1.受托管理期限为1年，2026年10月2日起至2027年10月1日止。服务期考核合格后可续签合同，合同一年一签。

2.服务费用：合同有效期内每年壹佰壹拾肆万玖仟玖佰贰拾柒元肆角叁分整（小写￥:1149927.43元/年），新增服务项目（内容）费用另计。

3.服务费用

包含物业服务范围内清洁卫生和拓新（含会议室、会客间、休息间、重点办公室）、安全秩序维护、日常管理，人员工资和社会保险及按规定提取的福利费、节假日工资、服装费、办公费、固定资产折旧费、法定税费、保险费等；室内上下水疏通费，各类检查井维护清理费，各类保洁、维护、

安全、维修等所需工具费， 保洁材料及各类清洁剂费、消毒等药剂费；水电暖出墙外部分五小维修单个小于100元的耗材费（玻璃、水龙头、开关、面板、各类灯，小五金等），水暖电维修服务费服务费和其它不可预见未列出费用等，公用设施设备管理及日常养护费、楼内公共区域小垃圾果皮桶、地垫等购置费，垃圾内转费用。

不含各类能源费、土建开挖等维修费、电梯维保费、电梯校验及年检年审费、避雷设施年检年审费、技防设施年检费、设施设备购置费，垃圾校外转运费用和垃圾车购置等费用，化粪池清掏费，开挖费，浴室管理费等,。主管线、台盆、盥洗台面、马桶、公寓床、课桌椅、家具、门窗、锁体、固定资产的更换费。向政府交纳的城市居民生活垃圾处理费、排污费、水电费（法规中明确物业单位承担的除外）等

（注：维修项目耗材由甲方统一负责采购，或由甲方对所购品牌价格进行认质认价，委托乙方采购的形式进行。）

第五条　结算及付款方式

1.付款前乙方必须开具支付费等额发票给甲方。如乙方不能提供正规等额发票，甲方有权拒绝支付，由此产生的一切后果由乙方承担。

2.付款方式：

(1)合同签订后按季度由榆林职业技术学院人文社科学院支付；

(2)物业管理服务期满一个季度后十日之内，经人文社科学院验收评估合格支付合同的季度金额。

(3)下余款项，以此类推每季度支付一次。

收款单位：榆林市伯芽人力资源管理有限公司

开户银行：交通银行榆林分行

账　　号：612090000018010057884

第五章　双方权利义务

第六条 甲方的权利和义务

1.对委托乙方使用的房产、设施、设备等资产享有法定的所有权，享有资产的监督权和保护权。

2.有权对乙方的服务工作进行定期或不定期的现场巡视，监管乙方服务质量并进行考评。

3.有权对乙方服务工作存在的问题提出质疑和建议，有权对乙方服务不到位（不限于服务质量、安全态度、人员配置等）提出限期整改，服务期内累计三次整改不到位，可判定年度不合格，甲方有权单方解除合同，并不承担违约责任。

4.有权组织乙方项目托管负责人参加学院相关工作会议和安排；

5.及时向乙方通报甲方各项活动安排、停电停水以及放假、开学时间等重要情况，共同保障整体服务和安全稳定工作等。

6.甲方应按照合同约定，按时支付乙方管理服务费。如

未按合同支付，从应支付之日起算，到实际支付日至，每日承担乙方应付金额0.01%的违约金。

7.协助乙方协调、处理好校内外各类关系。

8.由甲方责任造成的政府职能部门的处罚，由甲方承担。

9.甲方依据合同和招投标文件对乙方的工作人员有监督权，对监管中的违规、违纪事故的责任人和多次违规拒不接受监管的人员有提出更换的权利。

10.甲方负责监督、检查、考核，提供必要经营条件；

11.甲方应无偿提供乙方物业办公、服务用房和值班用房，涉及的物业服务工作人员的办公设施、设备、衣食住行等由乙方自行负责。物业管理用房属甲方所有，供乙方在本合同期限内使用，不得改变其用途。

12.其它工作需要配合的义务。

第七条　乙方的权利和义务

1.具有对所受委托管理范围的楼宇、服务场所、设施、设备的使用经营权。

2.按照企业化模式运作，实行独立核算、自负盈亏、自我发展的经营机制，具有人员招聘、解聘的权利；全方位接受甲放的监督检查。

3.乙方承诺本合同的签订不存在挂靠资质情形。合同项目不得转包、分包，未经甲方同意不得将服务责任转让给第三方；经甲方同意可选聘专业公司承担本项目的特种专项服务但乙方应对服务质量负责全面监督检查，不得把本项目的

服务责任转让第三方。否则，乙方构成违约，由此造成的一切损失全部由乙方承担，并向甲方支付合同总价5%的违约金。

7.享有完成委托的物业服务后，获得相应服务费的权利。

8.由乙方责任造成的政府职能部门的处罚，由乙方承担。

9.由乙方管理不到位或工作人员不遵守安全操作规程因操作不当造成的所受委托管理范围的楼宇、服务场所、设施、设备的损坏，由乙方承担维修和赔偿责任。

10.乙方不能全面履行本合同约定的义务或服务质量达不到合同约定要求，甲方有权终止合同，并由乙方一次性支付甲方合同价款的0.1%的违约金。

11.乙方承担合同期工作安全及用工风险全部直接责任，不限于作业、员工，因此造成的一切损失和赔偿均由乙方承担

12.乙方应严格执行招投标文件，为提升服务质量和节约人力成本，乙方有权自行购置智能设备和机器设备，但核减人员配置数量需经甲方同意并出具书面协议。

第六章　管理服务质量

第八条　服务质量

1.物业管理服务质量标准按照省市物业服务办法、高校物业服务标准、本合同协议、物业管理服务细则及标准及《榆林职业技术学院物业管理服务质量监管考核办法（试行）》《榆林职业技术学院物业监督管理方法标准细则》执行。

2.物业管理作业考核由甲方组织，乙方参与共同实施。

3.乙方项目人员配置详见招投标文件。

第七章 资产管理

第九条　资产管理

1.乙方不得擅自拆改和扩建甲方原有房屋建筑，如服务确实需要改扩建，应事先向甲方提出，经同意后方可实施。

2.甲方原有设备、更新设备、添置设备的产权属甲方。

3.甲方原有设备、设施正常报废，必须经甲方同意，乙方可协助甲方办理资产核减手续。

4.因工作需要，乙方投资的固定资产设备，按照国家规定的相关折旧年限提取折旧，协议终止时，经甲方推荐第三方使用同意接收，乙方未提完折旧部分第三方以人民币支付给乙方，资产归第三方所有（设备乙方应保持能够正常使用），如甲方拒绝使用或推荐，乙方自行处置甲方不承担任何费用；乙方投资的固定资产与本协议约定的服务无关并未经甲方同意，甲方有权拒绝，由乙方自行处置并承担由此产生的一切后果。

5.移交采取实物移交法，对所有实物清点造册，双方确认后签署移交清册。协议结束时，乙方按原《资产移交清单》清点核交甲方。

第八章　违约责任

第十条　违约责任

1.依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》的相关条款和本合同约定，因乙方原因，乙方未

履行合同义务或者发生违约，甲方有权终止合同，依法向乙方要求经济索赔，乙方应当赔偿给甲方造成的一切损失。甲方违约的，应当赔偿给乙方造成的直接经济损失。

2.合同一经签订，不得擅自变更、中止或者终止合同。对确需变更、调整或者中止、终止合同的，应提前两个月告知对方，并向对方按中标合同价的 3%交纳违约赔偿金，同时终止协议。

第九章　附则

第十一条　由于不可抗力原因导致合同无法履行，合同自行终止，双方均不承担违约责任。

第十二条　合同未尽事宜，经双方协商一致，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

第十三条 本合同协议三部分内容、招投标文件、评审文件、甲方的相关制度均为合同有效组成部分，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。

第十四条　合同执行中发生争议的，当事人双方应协商解决，协商达不成一致时，任何一方均可向甲方所在地人民法院提请诉讼。

第十五条　本合同一式陆份，甲、乙双方各执贰份，采购代理机构及榆林市财政局政府采购管理科各执壹份。

第十六条　合同自签字盖章之日起生效。

甲　　方：　榆林职业技术学院

（盖章）

地址：榆林高新区

邮编：

法定（被授权）代表人：

（签字）

电话：

传真：

日期：2026年10月2日

乙　　方：榆林市伯芽人力资源管理有限公司

（盖章）

地址：

邮编：

法定（被授权）代表人：

（签字）

电话：

传真：

日期：2026年10月2日

第二部分后勤物业理服务细则及标准

一、人员要求

敬岗、爱业、专业、精干、高效、健康、思想品质好，作风正派，服务意识强；男员工不准留胡须、蓄长发、染发（黑色除外）、刺青纹身、佩带过分的饰物；女员工不准浓妆艳抹或佩带过分的饰物，头发染色不能过艳；所有进驻的物业人员工作时间不准抽烟、闲谈以及做和工作无关的事，均为三无人员；使用语言要文明，举止要大方，要具有一定的工作经验；员工需统一着装上岗。年龄及各岗位人员配置要求详见招标文件。

二、服务工作要求及标准

（一）学生公寓

1.管理方式：

成立学生公寓管理服务中心，每个公寓为一个班组，实行24小时值班制，围绕着满足学生在学生公寓的日常住宿、学习、交流的需要以及以学生公寓为场所对学生进行思想政治工作和素质教育所开展的各项活动，负责公寓内日常管理、安全秩序维护、楼内日常维护和清洁工作。员工统一着装挂牌上岗、文明作业、规范操作，日常管理工作按照《高等学校学生公寓开展星级管理服务评价规范》标准执行，做到“诚心待人、热心服务、耐心解释、细心工作”，创建省级标准化公寓。

2.服务标准：

2.1 房屋管理标准：房屋外观整洁，定期和雨、雪季节或天气异常时对房屋情况进行检查，发现问题及时报学院维修。

2.2 共用设施设备的运行维护管理：定期对共用部位及设施设备进行保养维护，确保供水、供电、供暖、通信、照明等共用设施齐全完好，确保设施设备的正常运行，正确操作和使用设施设备，无因操作使用不当而导致安全事故发生。

2.3 环境卫生服务标准：每天普扫、拖、擦三次，跟班随时清洁，日常定时进行空气清洁、灭菌消毒消杀和病媒生物防治。

①学生公寓公共区域内环境、场地及公共部位，目视地面无杂物、无尘土、无积水、无烟头、无污渍；墙面干净整洁，无灰尘、蜘蛛网、无乱贴乱画；区域内无废弃杂物、无乱堆乱放、无卫生死角、无异味等。

②楼道和楼梯洁净、无污渍、积水；楼梯扶手、护栏干净整洁；门窗玻璃明净；天花板、房角和设施设备无尘土和蜘蛛网等。

③学生公寓楼内的公共卫生间，地面墙面、瓷砖干净，室内无异味、便池内外无杂物、无污渍，保持设备基本完好，无长流水、无堵塞现象。

④楼道内和楼门口无堆放垃圾、杂物。清扫后的垃圾、果皮、纸屑等应及时倒入垃圾箱（台）内。

⑤规定拖把、笤帚、棕推等清洁工具摆放位置，并摆放整齐。

3、日常管理工作标准

①保证学生公寓楼，区域内水、电、暖外露部分如开关、

面板、灯管、水龙头、排水、地漏疏通等完好率在95%。门窗、门锁、玻璃等设施的完好率100%。

②负责新生入住的房间清洁和清扫工具的配置，入住安排、接待、钥匙发放、房间床位及相关物品的交付工作，并履行相关手续，负责核实住宿卡、调宿、退宿的管理。

③负责毕业生离校退宿的公寓手续办理以及宿舍财产的清查。

④负责消防安全及日常的巡查工作，发现隐患及时处理并上报学院主管部门。

⑤每天三次检查学生宿舍如卫生、安全、就寝等做好记录，每学年给每间宿舍发放一套卫生清扫工具。

⑥开展公寓楼内学生的思想教育工作，对学生进行爱国家、爱学校的宣传，使其树立正确的人生观、世界观；了解学生思想动态，加强与学生的交流、沟通，融洽感情；教育学生爱护公寓内公共财物，发现损坏的要落实责任人。

⑦维护学生宿舍的正常生活秩序，发现学生不良行为要及时纠正，发现大功率违章电器、危险品、管制刀具棍棒等危险的东西及时没收并上报甲方。杜绝公寓楼内的高声喧哗、吵闹、酗酒、高声播放音乐等现象，发现有打架现象需及时制止并在第一时间内报告甲方相关部门。

⑧值班员熟悉掌握《学生公寓管理条例》、《学生宿舍管理细则》等相关规章制度，做到心中有数，管理第一，服务为重，注重仪表，微笑服务，以礼待人。

⑨员工统一着装挂牌，言行举止得体，值班员严格遵守工作制度，无迟到、早退、脱岗、干私活现象；熟悉公寓学生花名册，对特殊学生不私自处罚学生，不与学生发生冲突。

⑩各类检查记录、台账齐全。

4.**安全服务标准：**

（1）公寓门禁实行24小时管理服务值班，做好来客登记和安全工作。

（2）随时维护公寓楼周边车辆停放秩序。

（3）定期对公寓内的消防设施设备、共用电器进行巡视、检修，保证楼内消防设施设备、共用电器基本完好，消防设施设备设有明显的提示标志。

（4）公寓内严禁违规使用高负荷大功率电器、动用明火、私拉电线等，消除隐患、预防火灾、触电等的发生。

（5）对来访人员进行登记，晚间限时离开，严禁留宿。

（6）协助配合学生辅导员对学生住宿情况进行查询。

（7）公寓内杜绝斗殴、赌博、传播不良文化等事件和违法行为。

（8）检查、记录、纠正学生的违纪现象（如私拉电源、吸烟、赌博、破坏消防设施、乱扔垃圾、乱泼污水等），教育学生，保证学生安全。

（9）记录、调查、处理和及时上报公寓的各类突发性事件（如学生急病、起哄、打架等）。

5.**维修服务标准：**

（1）24小时受理报修，一般情况下30分钟内维修人员到场，维修及时率90%。紧急情况随叫随到，确因特殊情况不能及时到场处理的，应向报修人说明情况，做好解释工作，并尽快安排处理。维修结束后，将地面清理干净，物品归位。

（2）定期对公共照明设备系统进行巡查，及时报修更换损坏的灯器具。公共照明完好率90%以上。

（3）维修范围学生公寓楼内所有设施设备，水电暖维修更换维修，项目耗材由甲方统一负责采购，或由甲方对所购品

牌价格进行认质认价，委托乙方采购的形式进行。

（4）定期检查学生宿舍室内配置设施的使用情况，发现问题按合同约定的维修内容即时维修更换，室内设施人为损坏由学生自行承担维修更换材料费。（乙方必须责任到人，否则乙方承担维修费用）

6、应急管理要求：

（1）积极做好应急处置服务，极端天气（如台风/暴雨、雪等）应做好自然灾害前、中、 后清洁服务。

（2）楼层火警、跑水等灾害应及时采取应急措施，做好人员疏散和积水清理。

（3）疫情防控应加大清洁频次、负责消毒及口罩等医疗垃圾清运。

（二）.楼宇管理（含体育场、地下人防等）

1.**管理方式：**成立楼宇管理服务中心，全面负责学校公共教学楼、办公楼、体育场、实训中心、单身教师公寓楼、专业教学楼、大学生活动中心、后勤服务中心、培训、地下人防、招就中心、学生中心、配电院等综合楼宇的管理和服务工作，按照楼宇分类要求进行管理和服务，负责楼内日常管理、安全秩序维护、楼内日常维护和清洁工作。员工统一着装挂牌上岗执行双方制定的服务规范。

3.**服务标准：**每天普扫、拖、擦三次，跟班16小时随时清洁，日常定时进行空气清洁、灭菌消毒消杀和病媒生物防治

(1)房屋管理标准：房屋外观整洁，定期和雨、雪季节或天气异常时对房屋情况进行检查，发现问题及时报学院维修。

(2)共用设施设备的运行维护管理：定期对共用部位及设施设备进行保养维护，确保供水、供电、供暖、通信、电梯

及电梯广告、电子门、照明等共用设施齐全完好，确保设施设备的正常运行。正确操作和使用设施设备，无因操作使用不当而导致安全事故发生。

(3)环境卫生服务标准：

①教学楼、办公楼、招就楼、教师公寓、教辅实训楼等公共区域内环境、场地及公共部位，目视地面无杂物、无尘土、无积水、无污渍；墙面干净整洁，无灰尘、蜘蛛网、无乱贴乱画；区域内无废弃杂物、无乱堆乱放、无卫生死角、无异味等。

②楼道、楼梯及公共设施设备，楼道和楼梯洁净、无污渍、积水；楼梯扶手、护栏、电梯门电梯内壁干净整洁；门窗玻璃明净；天花板洁净，房角和设施设备无尘土和蜘蛛网等。

③楼内的公共卫生间，地面墙面、瓷砖干净、室内无异味、便池内外无杂物无污渍，垃圾清理及时，设备完好无损，无长流水、无堵塞、无滴漏现象。

④开水间：开水房达到卫生标准、安全可靠、无安全隐患。

3.安防服务标准

（1）根据学校要求实行楼内24小时安全管理和门禁服务，及时对来访人员及物品出入进行登记。

（2）维护教学楼周边车辆停放秩序。

（3）定期对教学楼内的消防设施设备、共用电器进行巡视、检修，保证楼内消防设施设备、共用电器完好，消防设施设备设置明显的提示标志。

（4）教学楼内严禁违规使用高负荷大功率电器、动用明火、私拉乱改用电线路或插座；严禁随意动用消防设施设

备。

（5）下班提醒和关闭（锁）门窗，晚间限时清查人员离开，发现隐患及时上报。

4.维修服务标准

（1）24小时受理报修，一般情况下10分钟内维修人员到场，紧急情况随叫随到，确因特殊情况不能及时到场处理的，应向报修人说明情况，做好解释工作，并尽快安排处理。维修结束后，将地面清理干净，物品归位。

（2）定期对公共照明设备系统进行巡查，及时更换损坏的灯器具。公共照明完好率90%以上。

（3）每个假期安排集中检修，保证开学一切正常使用。

（4）维修范围楼内所有设施设备维修，水电暖设施设备的维修更换。维修项目耗材由甲方统一负责采购，或由甲方对所购品牌价格进行认质认价，委托乙方采购的形式进行。

5、应急管理要求：

（1）积极做好应急处置服务，极端天气（如台风/暴雨、雪等）应做好自然灾害前、中、 后清洁服务。

（2） 楼层火警、跑水等突发事故应及时做好疏散、积水清理等工作。

（3）疫情防控应加大清洁频次、负责消毒及口罩等医疗垃圾清运。

（三）公共区域水暖电维修管护

1.范围

主要负责学院校区、楼宇内电力设施、供水设施、供暖设施等的运行与维护、处理零星维修、配合学院做好各项电力、水暖配套建设等负责校园内水、电、暖及配电站（室）、箱、路灯、其它设施设备、。换热站、配。电室、中央空调

室及辅助设施的运行维护看护、小维修及更换，公共区域内设施设备等维修维护

（1）维修项目耗材由甲方统一负责采购，或由甲方对所购品牌价格进行认质认价，委托乙方采购的形式进行。

（3）超出零星维修服务项目的维修项目，由甲方根据实际情况据实进行单独核算。

（4）室内维修，由乙方按公布的服务标准和收费标准执行。

2.**管理方式：**

三班24小时工作制，随时响应，负责水电暖供应与维修等后勤服务保障工作。负责全院的水、电、暖等的维修工作。员工统一着装挂牌持证上岗。

3.**服务标准：**

(1)二次供水、排水：

①工作人员上岗前需办理健康证。

②保证正常生活饮用水，有停水或水污染事件发生时，有应急预案并能及时启动。

③由专人对水箱、水泵进行封闭式管理，有严格的管理制度并上墙，

④每次水泵或管道或水箱内维修后，进行及时清洗，同时进行水质化验并出化验报告单。确保水质符合饮用水标准；

⑤设备及环境卫生清洁，符合饮用水卫生标准；

⑥保证雨季或暴雨天气地下室集水井排水设备的正常运行。

(2)10KV开闭所

①工作人员持证上岗，有严格的岗位职责，保障供电安全运行；

②开闭所实行24小时运行值班，严格执行电力部门的行业规范，各项记录资料正确齐全；处理故障无误；

③无任何责任停电事故；

④定时巡检设备，及时消除隐患，定期对变电设备进行维护保养，保证设备干净整洁，绝缘良好，接触可靠。设备时刻处于完好状态，保障安全供电；

⑤保证避雷设备完好、有效、安全，按规定进行试验并出试验报告单。

(3)高低压变电所（室）

①无人值班变电所设专人巡检，重点检查高低压设备运行、变压器温度、设备导线接触、电容补偿柜运行及建筑物完整情况等，巡检记录资料齐全，发现问题及时解决；

②低压配电室每月进行一次巡检，重点检查低压设备运行、设备导线接触、低压负荷三相平衡、空气开关有无过热现象等情况，并填写巡检记录，发现问题及时解决；

③保证设备干净整洁，绝缘良好，接触可靠。设备时刻处于完好状态，保障安全供电；按规定进行试验并出试验报告单。

(3)公共区域照明

做好校园公共照明设施的管护，及时维修，达到完好无损；校园灯、楼道灯使用完好率达到90%以上。

(5)维修服务

①24小时维修值班，3个班次，每个班次3人，小型零修随报随修；

②接到报修后，原则上10分钟内到达维修现场，及时维修，因不确定因素未能按时完成的，须耐心向用户解释、说明原因；

③维修完毕，须经报修人确认达到要求后结束维修（如有收费，应严格按照有关规定的维修收费标准执行，并开具票据）

④维修人员应具备相关专业操作证，严格遵守安全规程和技术要求；

⑤维修人员统一着工装，佩带工牌，衣着整洁，态度热情，举止端庄，用语文明，虚心接受用户监督。

(6)客户服务

①服务区域确保干净整洁，空气清新，窗明几净，地面洁净无杂物，卫生间无污迹、无异味，垃圾及时清理；

②全体人员必须树立良好的卫生意识，保持良好的卫生习惯，不随地吐痰，不乱丢纸屑，不乱倒残茶等；

③工作人员每天上班前要对窗口内办公区进行清扫，保持洁净、整齐，办公用品要摆放整齐，不得乱放与工作无关的物品；

④实行首问责任制，执照认真负责，热情周到和不推诿的原则，凡第一个接待来电、来访的工作人员即为首问责任人，及时处理客户提出的问题；

⑤工作时间内，必须按照要求统一着工装，佩戴工牌，做到整洁、得体、美观。

4、应急管理要求：

（1）积极做好应急处置服务， 极端天气（如台风/暴雨、雪等）应做好自然灾害前、中、 后清洁服务。

（2） 火警、跑水等应及时做好应急处置、积水清理等工作。

（3）疫情防控应加大清洁频次、负责消毒及口罩等医疗垃圾清运。

（四）校园环境清洁管护服务

1.**服 务 费：**校园清洁维护面积208913 平米，年费用按12个月和实际托管面积计算。

2.**管理方式**

成立校园环境清洁中心，全面承担学院内（除楼宇管护区域）的所有道路清洁、广场、硬化面、湖区、假山、景观、宣传设施、垃圾清运、道路垃圾（桶）站的清洁和管理服务工作，实行分专业类别管理，执行制定的制度标准。

3.**服务标准：**

（1）16小时工作，两班制。道路、硬化面、活动场地及广场清

洁，环卫设施、室外座椅（凳）、健身活动器械、标识、宣传栏、信报箱、雕塑等设施清洁，给排水疏通，垃圾场清理，日常定时进行空气清洁、灭菌消毒消杀等；

（2）环卫设施完备整洁，合理布设垃圾桶；室外座椅（凳）、健身活动器械、标识、宣传栏、信报箱、雕塑等设施保持干净整齐；

（3）广场、道路全面清扫每天不少于2次，全天捡拾，保持整洁干净。广场、道路公共设施（路灯、宣传栏、指示牌、扶手栏杆、公共座椅等）每2天擦拭不少于1次。

（4）景观水池水面漂浮物打捞清洁每2天不少于1次，每2月不少于1次深度清理底面及淤泥。

（5）广场/道路，宜使用机械化设备作业，保持道路 / 广场全天整洁干净，做到“四无三净一通”。 四无：无垃圾、无杂物、无污水、无乱张贴， 三净：路面净、垃圾箱净、绿化带净，一通： 下水道口通。

（6）地面无水渍、无污渍，无垃圾， 无积尘，墙面无灰尘、无污渍，光亮，墙角无 蜘蛛网，公共设施表面无积

尘、无渍、光亮不 锈钢表面无手印，无积尘，无污渍、光亮；玻 璃上无手印，无积尘，无污渍、明亮。

（7）公共卫生间无异味、厕坑便具洁净无黄 渍、镜面、水盆、台面无污点，光亮；纸篓随时 清理；墙面、天棚、墙角、灯具无积尘、蜘蛛网， 光亮；地面无水渍、无污渍，无垃圾。

（8）开水间。开水房达到卫生标准、安全可靠

（9）各类检查井（池）清理标准：

①日常无粪便堵塞或溢出现象，保证污水管道畅通，清掏物及时清运；清理后，目视井内无积物、无块状物浮于上面，出入口畅通，保持污水不溢出地面。

②每3天不少于1次将雨水井盖打开，用铁铲将雨水井内树叶、纸屑等垃圾铲出，排水 通畅无堵塞。干净整洁、无杂物、循环清洁。

（10） 垃圾分类点。将分类点垃圾桶（箱）内垃圾集中 清运至垃圾场（楼），做到日产日清，无异味， 垃圾桶（箱）保持干净整洁。垃圾分类点每天早晚不少于2次垃圾清运。

（11）应急管理。积极做好各类突发事件服务，自然灾害事件（如台风/暴雨、雪等极端天气）做好自然灾害前、中、后清洁服务；公共卫生事件（如传染病疫情）加强校园环境整治、消毒，加大清洁频次等。

（五）.校园安保服务

负责全校安全保卫工作。

1、岗位设置：

保安主管、门岗、监控室岗、特勤巡逻岗、防火协管岗 等

2、服务内容：

(1)、负责学校门卫管理、防恐防暴、车辆收费、治安巡逻、技防值守、交通管理、消防管理等，维护校园安全稳定，及时发现和消除安全隐患。

(2)、配合保卫处执行各项管理制度，维护校园内教学、交通、生活秩序，执行率100%；接受保卫处的监督检查、考核及业务指导。参与校内突发事件处置、灾害预防、火灾扑救、大型活动安保等。及时受理校园内发生的各类治安案件。配合公安机关，打击校园内部及责任区的违法犯罪活动

(3)、负责校区内安全重点部位的防破坏、防事故、防盗、防外来人员私自进入等守护、守卫工作。

(4)、随时出员，为师生提供紧急救助服务。抽调保安力量，配合保卫处做好学校重大活动期间的安保工作。

(5)、对学校日常开放的校门实行24小时门卫管理。按照学校规定的时间对校门、有关楼宇出入口进行开启与封，主入口24小时值班，16小时立岗，重点区位每小时巡查一次，并有巡查记录

(6)、负责对外来机动车辆收费，外来人员、出入校门物资（品）检查、登记等门卫值勤工作。

(7)、负责组织治安巡逻，及时发现各类安全隐患，制止校园不文明举止，发现和制止校园恐怖、暴力事件，随时准备为师生提供紧急救助。

(8)、安全防盗监控报警系统的，应有专人24小时值守，摄录像资料至少保留一周；

(9)、其它属于保安服务范围内的工作以及学校临时交办的任务

3.费用包含：

服务费用主要包含：人员工资、福利及各类社会保险、工具装备费、办公费、固定资产折旧费、法定税费、保险费、服装费、管理费、办公费、固定资产折旧费、法定税费、保险费等；

服务费用不含：技防设施年检费、大型设施设备购置及维修费，巡逻车辆、防爆器械等费。

第三部分特别约定

3.1 本合同履行期限届满并且不再续签合同的，乙方在服务期满最后一日向甲方移交并撤离现场。乙方全部移交完毕后，甲方在三个月内将服务费结清。若乙方在合同期满之日未移交，则视为乙方放弃其设施设备等物品的所有权，甲方有权处置相关设施设备与物品，且不向乙方承担任何赔偿责任。乙方向甲方赔偿因其未按约移交给甲方造成的全部损失费用。

3.2 若乙方逾期未办理交接工作的，视为乙方同意甲方单方清点服务场所的物品，经甲方单方清点的物品清单，乙方承

诺不提出任何异议；且经甲方清点后发现设施设备等物品有遗失、损坏等情形时，乙方应当照价赔偿或者负责出资维修至符合甲方最初移交给乙方时的品质和状态。

3.3 乙方及乙方工作人员在履行本合同过程中若发生属乙方责任的工伤、人身损害、设备损害、 意外事件等安全事故，均由乙方自行承担相应的责任及费用，因此给甲方造成损失的，应向甲方承担赔偿责任。

3.4 通知重大变更的义务

甲、乙双方约定，如乙方发生下述任何一项变更，应立即书面通知甲方：公司名称、商号、注册 地址、办公地址、法定代表人、股东发生变更的。

3.5 与本合同有关的所有通知均应以书面作出，并以微信、短信、传真、邮寄、电子邮件或快递 形式作出。以传真形式作出的任何通知应在发送方的传真机打印出传送确认单时视为送达。以邮寄形 式作出的任何通知应在寄出后三个工作日后视为送达。以快递形式作出的任何通知应于送达之日经有关快递公司确认后视为送达。以微信、短信、电子邮件方式作出的任何通知应在微信、短信、电子邮件显示发出之日视为送达。一方送交另一方的所有通知应送至本合同规定的该方地址，或送至该方此 后书面通知的其他地址。若本合同涉及诉讼，乙方承诺本合同所约定的地址、联系电话号码同时可以作为司法机关的送达地址、联系电话，当司法

机关按照本合同所约定的地址、电话号码通过快递邮寄、短信等的方式送达相关法律文书时，若快递显 示退回或者拒收时，均视为乙方进行了签收，短信送达显示收到时，视为乙方签收，乙方承诺对此不持异议。

3.6 乙方通知地址如下：

收件地址：陕西省*******

收件人：*****

联系电话：******

四、人员配置

名　称	岗位名称	人数	工作班次
管理岗	项目经理及助理	1	
	部门经理（组长）		
楼宇管理	楼宇门禁值班	4	三班 24 小时
	楼内安全巡查		两班 16 小时
	清洁员		两班 16 小时
学生公寓		6	两班 16 小时
	楼层管理员		三班 24 小时
	楼内安全巡查		三班 24 小时
	门禁安全值班员		三班 24 小时
	保洁员		两班 16 小时
校园道路、广场	保洁员	3	
水电暖维修管护及司炉工	综合维修员	3	三班 24 小时 有证、具备高压电工操作证 2 人
门岗及巡查管理		8	
合计		25	