西安石油大学明德校区

国际学生公寓综合物业服务采购合同

2026 年 8月

西安石油大学明德校区国际学生公寓

综合物业服务采购合同

第一章　总则

第一条　本合同当事人

委托方（以下简称甲方）：西安石油大学

受托方（以下简称乙方）：西安聚美物业服务有限责任公司

为加强甲方明德校区留学生公寓楼卫生保洁、小型维修、楼宇秩序维护管理，创造优美、整洁、舒适、文明的留学生住宿环境，根据《中华人民共和国民法典》，《物业管理条例》和有关法律法规规定，经甲、乙双方共同协商签订本合同。

第二条　服务基本情况

1、服务类型：西安石油大学明德校区国际学生公寓综合物业服务。

2、坐落位置及服务场所：西安市雁塔区西安石油大学明德校区。

3、服务管理范围：

明德校区：总建筑面积约 17173 ㎡。

1、卫生保洁服务：明德校区留学生公寓6 号楼、7 号楼 1-3 层；包括楼宇内公共区域卫生、楼外散水、门厅、内外楼梯、楼顶等部位的卫生保洁。

2、日常小型维修服务：上述楼宇建筑及配套用房的小型维修维护服务。

3、楼宇秩序维护服务：上述楼宇门卫值守、安全巡视等服务。

第三条　乙方提供管理服务的受益人为本服务的服务使用人，本服务的服务使用人应对履行本合同承担相应的责任。

第二章　双方权利和义务

第四条　甲方的权利、义务

1、依照本合同规定将西安石油大学明德校区国际学生公寓的保洁、安全值班、秩序维护、小型维修服务委托给乙方实行专业化的管理。

2、对乙方的管理实施监督检查及考核评定，乙方有下列行为，甲方有权单方解除合同，并要求乙方赔偿相应损失：

（1）乙方经甲方考核评定连续三个月不能达到合同约定要求。

（2）乙方或乙方聘用人员给甲方造成重大经济损失（2000 元以上）或人员伤亡。

（3）乙方或乙方工作人员扰乱甲方正常工作秩序。

（4）乙方或乙方工作人员冒用甲方名义，造成甲方名誉和财产受损。

（5）乙方或乙方工作人员未能积极配合甲方或甲方管理部门的工作，影响或妨碍甲方正常教学和办公秩序。

（6）乙方在提供服务过程中，违反法律、法规或未按服务清单内容提供服务及其他违反合同约定的行为。

（7）乙方将合同约定的服务外包或转让他人。

3、甲方在合同生效之日起7 日内按约定向乙方提供托管区服务管理所需的相关资料（由甲乙双方签确认书为依据），并在乙方管理期满时予以收回。

4、甲方有权监督乙方是否依法或依合同规定开展工作，但不得干涉乙方依法或依合同规定内容所进行的管理。但如乙方工作人员表现不好或造成不良影响，甲方有权向乙方提出更换，乙方应在 7 日内更换，并向甲方报备。

5、甲方在合同生效之日起 7 日内按规定向乙方无偿提供管理工作用房（由甲乙双方签确认书为依据）。工作用房因管理工作产生的水电费由甲方负责，其他费用均由乙方自行负责。

6、负责处理非乙方原因而产生的各种纠纷。

7、结算、审定支付给乙方的费用。

8、概不承担乙方的任何法律纠纷。

9、教育好本校师生员工配合乙方物业管理工作。

第五条　乙方的权利、义务

1、根据有关法律、法规及本合同的规定，同时结合本项目服务管理实际情况，制定该服务项目的各项管理办法、规章制度、服务标准及员工考核、奖惩办法。

2、遵守各项管理法规和本合同规定的职责要求，根据甲方授权，对托管区实施服务管理，确保实现管理目标，执行甲方委托事项，自觉接受本项目服务管理主管部门及有关政府部门的监督、指导，并接受甲方的检查监督。

3、有权依照甲方委托对本项目服务管理制度进行修订。

4、乙方持有效证照与甲方签订合同，本项目管理服务人员和专业技术人员持有效岗位证书及资格证书上岗。

5、乙方不得将本合同项目转包给第三方经营。

6、乙方应建立本项目的服务管理档案并负责及时记载有关变更情况。在合同期满终止时，乙方必须向甲方移交原委托管理的全部服务及各类管理档案；乙方自己购置的用具及设备仍归乙方所有。

7、乙方聘用员工仅与乙方发生劳动关系，乙方应承担与管理服务有关的直接运营费用。该费用包括但不限于下列费用：乙方人员工工资、社保费用，培训材料，与承担管理服务有关的所有清洁材料、工具、消耗品和其它费用，乙方公司法定税费，服务管理日常办公费用等费用。

8、乙方必须遵守甲方有关管理制度，参与甲方组织的有关会议及有关考核（《西安石油大学第三方物业公司考核办法》）；确保甲方物业工作每天正常运行，向甲方提出物业管理的建议。

9、政策、法规规定由乙方承担的其他责任。

10、乙方人员在服务中因操作不当、工作责任心不强等原因导致的一切纠纷、投诉、责任事故等问题由中标人负责解决。

第三章　管理及服务要求

第六条　关于本项目管理目标与服务质量约定

乙方应根据甲方的委托管理项目制定本项目管理分项标准，并必须达到以下要求：

1、本项目服务管理指标必须全部符合或高于国家有关的行业标准，具体指标为：

1)保障设备设施安全运行率98%。

2)设施设备标识标牌正确率 100%，完好率 98%。

3)清洁保洁率 99%。

4)客户满意率 95%。

5)档案管理完整率 100%。

2、服务质量标准

见附件（六）。

第七条　配套服务质量要求

1、最低用工标准：根据招标文件及投标响应文件，该项目总用工人数不低于 10 人。

2、人员要求固定，到岗人员情况及调换应及时告知学校公寓管理服务中心。若要调离必须告知中心负责人。

3、对不负责任，工作表现差的人员，公寓管理服务中心负责人有权提出调离建议，乙方应安排顶替人员到岗。

第八条 国际学生公寓专项服务要求

鉴于本项目为国际学生公寓，乙方除需满足本合同其他条款约定的通用服务标准外，还必须提供以下专项服务：

1、住宿登记与信息管理

乙方须协助甲方做好国际学生的住宿登记工作，建立并维护详细的住宿人员信息档案。对入住、调宿、退宿的学生信息进行及时、准确的登记和更新，并定期向甲方指定的管理部门报备。严格执行访客登记制度，详细记录来访人员信息，确保公寓住宿安全。

2、双语服务

乙方应确保至少有 1 名 关键岗位人员（涉外事务专员）具备流利的英语沟通能力，能够处理日常事务和应急情况。公寓内的主要通知、公告、安全须知、服务指南等文件，均需提供中英文双语版本。服务人员在为国际学生提供服务时，应尽可能使用英语或借助翻译工具进行有效沟通，确保信息传达准确无误。

3、维修响应

乙方须建立高效的报修响应机制，设立并公布24小时中英文报修电话或线上报修渠道。接到报修后，维修人员应在 30分钟 内响应，并与报修人确认情况。对于一般性维修，应在 24小时 内完成；对于急修项目（如漏水、断电、门锁损坏等影响基本生活的问题），维修人员须在 2小时 内到达现场进行处理。

所有维修事项均需建立台账，记录报修时间、响应时间、完成时间及学生反馈，并定期向甲方汇报。

第四章　委托管理期限

第九条　委托管理期限：自 2026 年 8 月 1 日至 2027年 7月 31 日止。

根据《财政部关于推进和完善服务项目政府采购有关问题的通知》（财库〔2014〕37 号）有关规定，本项目在合同期满前，甲方将对乙方进行考核，根据服务满意程度，经考核合格，甲方有权决定是否续签合同，累计合同履行期限不超过 3 年。

第五章　费用标准及支付

第十条　管理服务费金额为：646550 元（大写：陆拾肆万陆仟伍佰伍拾元整）。服务范围内合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

如甲方增加服务内容，甲乙双方本着实事求是、友好协商的原则另行约定增减价款。

结算方式：

1、服务期内1-11 月按月等额支付，月付￥53879.17 元（大写：伍万叁仟捌佰柒拾玖元壹角柒分），12 月支付 53879.13 元（大写：伍万叁仟捌佰柒拾玖元壹角叁分）。

2、乙方须于每月 5 日前，向甲方申报上月服务费，并按要求开具增值税专用发票。甲方根据考核情况于收到发票后10 个工作日内支付上月物业服务费用。

第六章　履约保证金

第十一条　经双方协商，乙方在本合同签订时暂不缴纳履约保证金。但在合同履行过程中，若甲方根据项目实际管理需要，认为有必要收取履约保证金的，甲方应提前 10 个工作日通知乙方缴纳。乙方应在收到通知后 5 个工作日内，向甲方缴纳履约保证金，金额为合同总金额的5%，即￥32327.50元（大写：叁万贰仟叁佰贰拾柒元伍角）。乙方按期足额缴纳且合同履行完毕无违约及劳务纠纷的，甲方无息全额退还。

第七章　违约责任

第十二条　违约责任

1、鉴于甲方所处行业的特殊性，除合同另有约定外，乙方在双方合同约定服务期内，不得以任何理由停止或暂停提供本合同约定服务。甲、乙双方无正当理由提前终止合同应向另一方支付合同违约金（本合同总价款的20%）。

2、乙方违反本合同的约定，未能完成约定的管理目标或对造成甲方不良影响、以及直接造成甲方经济损失的，甲方有权要求乙方在规定期限内整改，并有权终止合同。导致甲方卫生保洁、小型维修、秩序维护服务工作不能正常运行的，乙方应向甲方支付合同总价 10%的违约金。

3、因甲方原因，造成事故的，由甲方承担责任并负责善后处理。因乙方管理不善或操作不当等原因造成事故的，由乙方承担责任并负责善后处理，造成甲方经济损失的，甲方有权在每月支付给乙方的费用中直接抵扣。

4、本着甲乙双方长期合作、共同发展双赢的原则，在合同期满前三个月，乙方应向甲方提出书面申请，提请（续签合同另行约定），但甲方在没有增加服务范围的情况下，续签合同时物业服务费用不变。

5、本合同终止后，在新的服务承包商接管本项目之前，甲方若有要求，乙方应在甲方的要求下暂时（一般不超过三个月）继续为甲方提供服务，甲方按合同标准继续支付服务费用。

6、本合同期满且双方未能就续约问题达成一致意见的情况下，乙方应在期满之日当天撤出甲方场所，并积极配合甲方的交接工作。因履行本合同产生的任何纠纷，双方应通过协商或诉讼解决，不允许采取包括阻扰、破坏正常办公秩序、拒不搬离或不交接等办法。乙方有上述行为，履约保证金不予退还。

第八章　附则

第十三条　甲方如因业务扩大，增加服务面积，加大工作量，须与乙方协商签订补充协议，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同等法律效力。

第十四条　本合同及其他文件中未规定的事宜，均遵照中华人民共和国有关法律、法规执行。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。

第十五条　本合同在履行中如发生争议，双方应友好协商解决，协商未果由甲方所在地人民法院仲裁。

第十六条　本项目招标文件，中标响应文件，合同附件：（一）《安全承诺书》（二）《优惠条件及安全承诺》（三）《奖惩细则》（四）《工作人员要求》（五）《日常工作检查管理办法》（六）《物业管理要求及质量标准》（七）《西安石油大学物业管理服务质量考核办法》。以上应被视为本合同不可分割的部分。

第十七条　本合同自签订之日起生效。合同一式柒份，甲方陆份，乙方壹份。未尽事宜由双方在签订合同时具体明确。

甲方签章：西安石油大学　　乙方签章：西安聚美物业服务有限责任公司

委托代理人：　　法人代表：

签订日期：2026年9月16日　　签订日期：2026年9月16日

附件(一)：

安全承诺书

西安石油大学：

我公司郑重向贵校承诺：我公司对员工的安全统一管理，在为贵校服务期间，我方对所聘员工因自身原因造成的人身伤亡事故、劳务纠纷由乙方负责，贵校不承担任何责任。

以上承诺保证如实做到。

附件(二)：

优惠条件及安全承诺

（一）优惠条件：

1、对本项目负责楼宇3 米以下玻璃及外墙在开学前免费清洗，如遇学校有大型活动或检查时可适当再增加次数，确保干净无积尘。

2、免费为各个公寓楼提供应急服务箱（常备药品、雨伞、针线包等）。

3、对室内公共区域花卉每季度免费松土、施肥、叶面喷肥一次。

4、迎新生、欢送毕业生期间，在公寓楼免费制作宣传横幅。

5、对校内各种大型活动及时组织调派人员进行支援，如抽调本部门员工还不能满足活动需要，第一时间从临近部门抽调优秀员工保障活动的正常进行。

6、乙方在公司内部设立西安石油大学重大活动物业保障运行经费，不低于一万元，用于学校重大活动保障期间物业员工加班及补贴费用。

7、在续签下一次合同时，优惠承诺不变。

（二）安全承诺

1、我公司所有保洁员均为安全协管员，把师生的人身、财产安全放在首位。

2、如因我公司管理不善，导致学生有安全隐患及盗窃等事件发生，我公司将承担相应的管理责任。

3、我方人员发生的劳务纠纷及因劳务关系产生的责权利，均由我方负责
，

与贵校无关。

4、我方人员在工作区域服务时因自身原因发生伤亡事故，甲方不承担责任。

附件(三)：

奖惩细则

1、接受甲方的检查、监督和罚款。

2、如果工作中有不到位的地方，一次给予警告，两次以后按规定予以罚款。

3、如果乙方在工作中积极配合，表现出色，甲方应予以表扬或奖励。

4、如果有教职员工及学生举报、投诉，一经查实，乙方愿接受处罚，处罚标准视情况，按单项罚款标准掌握。

附件(四)：

工作人员要求

为了切实做好西安石油大学明德校区国际学生公寓卫生保洁、小型维修、秩序维护管理服务工作，经公司研究决定对在西安石油大学的服务人员工作要求如下：

一、 所有上岗员工身体健康。

二、 经过专业培训的员工统一着装，持证上岗。

三、 所有上岗人员必须遵守甲方校区管理规定。

四、 对发生偷盗行为，立即除名，并处以相应的经济处罚，情节严重者交由公安部门处理。

五、 乙方的工作日志，甲方有权查看。

六、 凡保洁员、值班员、维修工、管理人员等工作人员无论在校园或楼宇公共区域捡到学生的钱、物等务必及时上交归还。

七、 如有上述未包括的情况，经双方协商后，可进行补充和修订。

附件(五)：

日常工作检查管理办法

为了确保该项目部工作计划、卫生标准、责任制的贯彻和落实，特制定日常工作检查办法，实行逐层检查制。认真接受甲方管理检查制度、标准和细则。

1、检查时间：

日常工作的检查分为定期检查和不定期检查。定期检查指管理人员每日对部门各员工的工作进行检查，并记录检查结果，如有不达标者，需注明限期整改时间及整改结果。不定期检查指管理人员在事先未通知的情况下，对部门员工的工作进行抽查，并记录抽查结果，如有不达标者，需注明限期整改时间及整改结果。附《整改通知单》

2、检查内容：

1） 员工的言行是否符合日常行为规范。

2） 员工的仪容、仪表是否符合有关规定。

3） 员工的工作质量是否已经达到服务标准。

4） 员工的作业操作有无违反操作规程、安全条例。

5） 员工是否有串岗、离岗、扎堆聊天、吃东西等违反纪律情况。

6） 管辖区域的公共设施状况。

3、检查的要求：

检查与教育、培训相结合。检查过程中发现的问题不仅要及时纠正，还要帮助其分析原因，对其进行教育，以防类似问题再次发生。

检查与奖惩相结合。在检查过程中，对发现的问题及时记录，作为员工工作表现等的考核依据。同时根据公司的奖惩办法及人事政策，对员工进行奖惩和有关人事问题的处理。

检查与测定、考核相结合。通过检查，测定不同岗位的工作量、物料消耗情况，考核员工在不同时间的作业情况，更合理地利用人力、物力，提高效率，控制成本。

检查与改进、提高相结合。通过检查，对所发现的问题进行分析，找出原因，提出改进措施，改进服务素质，提高工作质量。

4、关于检查的奖惩办法：

管理人员在检查过程中，对发现的问题针对不同情况，按照检查要求及公司的相关制度进行处理。对于制度中没有涉及到的状况经商量研究后酌情处理。

如果上一级指出问题而下一级没有及时处理或态度恶劣，对下一级加倍处罚。

如果管理人员没有及时记录当天检查情况，上级领导在抽查时发现问题予以处罚。

5、检查标准：

石材地面：硬质地面台阶及其接缝是否洁净，上腊是否光亮，地毯是否清洁，有无污点和霉坏，梯脚板、墙角线、地角线等地方有无积尘、杂物、污渍；

墙面：大理石、瓷片、砖是否干净、明亮、无污迹；

玻璃：门、窗、镜面、玻璃围栏是否洁净透亮；

金属制品：如电梯门、热水器、消防门、烟灰缸、水龙头、不锈钢栏杆等是否用指定的清洁剂擦过，是否光亮无锈迹和污迹；

天花板：指示牌、灯罩等设施是否干净无尘，无蜘蛛网；

电梯：电梯轿箱、各层电梯门轨槽、显示屏、扶梯、梯厅是否干净无尘，轿箱是否干净无杂物、污渍；

洗手间：水箱等设施是否干净、无损坏，洗手间内有无异味，便器、洗手盆、尿斗有无水锈，台面是否干净无水迹；

水房：检查垃圾桶、门边框、茶渣筐是否干净无异味；

大厅：烟缸、废纸及垃圾桶内是否按规定及时定时清洁；

垃圾清倒：垃圾是否及时倒往指定地点，是否日产日清，清运是否干净，垃圾清运过程中散落地面的垃圾是否清扫干净，是否每周将垃圾桶内外清洗一次；

是否制作留学生公寓的安全管理制度并公示。

其他标准细则以与校方所签订的协议内容为准。

附件(六)：

物业管理要求及质量标准

（一）保洁服务

1、服务内容：提供专业、规范的室内保洁服务，创建整洁干净、舒适靓丽的公共办公学习生活场所。

（1）负责各楼宇内部公共区域和楼宇楼台的卫生管理，乙方按工作程序对范围内的场所进行日常定期清扫或不定期的清扫保洁，做到按指定标准保洁，按标准定人定点定时管理、巡查、监督、建档,对工作质量进行考核。乙方在清洁卫生工作中要根据工作需要投入一定的清洁设备，其中：洗地机、吸尘吸水机、高压清洗机、打蜡磨光机等为必投设备，所需的设备、工具、清洁剂等物料费用由中标人自行承担。

（2）学生宿舍区：负责留学生公寓内公共区域的卫生清扫、保洁（含活动室、洗衣房、卫生间、楼梯、扶手、电梯、走廊、墙壁、玻璃、地面、幕墙、天花板及附属物等）。毕业生离校后对毕业生宿舍进行彻底清扫。

（3）玻璃及幕墙：负责各楼宇玻璃及幕墙的清洁工作，每年进行 1 次保洁，保持幕墙洁亮，如遇学校举行重大活动，需根据学校工作要求进行玻璃幕墙保洁。

2、服务要求

（1）公共区域

①楼梯台阶、地面、踢脚线及楼宇周围地面：干净、无积水、无污渍、无痰迹、无垃圾、保持地面材质原貌，楼道内无长明灯，无长流水；

②地面：无脚印、无污渍、无痰迹、无垃圾、保持地面材质原貌；

③玻璃门、窗：光亮干净、无积尘、无印渍；

④墙面、台面、灯座、宣传标示栏、附属设施及外围墙面：光亮、整洁、无积尘、无污垢、无印渍；

⑤扶手、栏杆、挡板：无积尘、光洁、明亮；

⑥空间：空气流通、清新；

⑦天花板保洁：无积尘、无蜘蛛网；

⑧照明保洁：灯管无积尘、灯盖、灯罩明亮清洁；

⑨走廊墙面、挂物及木质装饰材料：无积尘、无污垢，走廊内无自行车及其他堆放物品；

⑩天台、屋顶每周清扫 1 次，天台、雨篷：无杂物、垃圾堆积、纸屑、排水口畅通；

⑪定期检查安全门并保持通畅。

⑫每年定期在公共区域消杀蝇虫，每次消杀要做好工作记录，用于消杀的危险物品要有严格详细的管理，出入库管理登记制度，要有详细的使用登记记录。

（2）公共卫生间、洗衣间、开水间

①门、窗、墙面、天花板：干净、整洁、明亮、无积尘、无污迹；

②室内地面、空间：无脚印、无污迹、无水迹、空气流通、无异味；

③便池、尿斗、面盆、镜面：干净、无污迹、无污垢、无异味，污水管及下水道畅通；

④水龙头、落水管：光洁、明亮；

⑤手纸篓、垃圾筒： 日产日清；

⑥地漏排水畅通；

⑦及时清理卫生间内乱涂乱画，无小广告。

（3）其它保洁要求

①清洁工具：清洁工具、垃圾袋、檀香、卫生球、消杀药水及工具和工作服等，费用由中标供应商负责；清洁禁止使用强腐蚀性物料。

②接受采购人监督指导，配合采购人或卫生防疫部门做好卫生宣传、防疫和查验，并完成采购人临时交给的任务。

③遇重要节日、学校重大活动，需根据学校要求进行校园大清洁（费用不增加）。

④屋面及外墙保洁：可上人屋面保洁标准同硬质地面，其他屋面及雨棚顶面要求无落叶等污物明显堆积，落水管口清洁、畅通；建筑物外墙 2 米以下无污损、小广告。

（4）档案资料管理要求

①建立资料的收集、分类整理、归档管理制度，并每月将资料装订提交采购人归档。

②日常管理中建立学校楼宇内部保洁巡查记录、业务培训考核等登记制度。

（二）维修服务

1、服务内容：明德校区留学生公寓楼内所有楼宇建筑及配套用房的维护；学生公寓家具门窗玻璃等设施设备的运行、维护、维修、保养、管理及大型项目的报修等服务（小型水、电、木维修，维修耗材由采购方承担）。除小型维修以外，房屋、设施、设备等维修工作，投标人要提前向采购人提交维修方案，经采购人审核同意后实施。所需维修材料由采购人承担。

维修服务主要内容一览表

服务内容			备注
电	房间	灯具（房间灯、阳台灯）、电扇、插座、配电盒	
	公共场所	走廊灯、卫生间灯、大厅灯、楼梯灯	
水	上水	洗漱池、卫生间、开水间、拖把池、厨房	
	下水	蹲便、地漏、下水软管	
	暖气	暖气片、排气阀、漏水等维修更换（主管道除外）	
基础	房屋	墙面、地面、屋顶、幕墙玻璃	
五金	五金	吊顶（卫生间、大厅）	
		门、窗（楼顶门、教室、楼梯、进楼大门、配电间、厕所）	
		床（床架、床板、爬梯）	
		家具（桌子、柜子、凳子）	

2、维修标准和要求

项目	作业频率	服务标准

一、房屋土建及设备小修标准

时限要求：急迫性小修项目包括：楼房厕浴间排污管道堵塞；室内给水系统小修、换管；烟道堵塞等。 自接到报修之时起2小时到达现场。除急迫性小修之外的零修项目为维护性小修： 自接到报修之日起，三 日之内处理或预约修复日期。

(一)　室内地面、散水小修内容：普通水泥楼面和地面起砂空鼓、影响使用，楼面或地面的块料面层松动的、散水严重破损影响其功能的，应修补；木楼板损坏、松动、残缺的，应修复，如磨损过薄影响安全的，可局部拆换；质量标准：普通水泥楼面地面及散水维修后应平整、光滑、接槎平顺；木质楼地面维修后应牢固、平整、拼缝严密、符合相应规范要求。

(二)室内墙面及顶棚小修内容： 内墙及踢脚线抹灰空鼓、剥落的应修补；顶棚抹灰空鼓、剥落的应修补；质量标准：修缮后的内墙面及灰顶棚应恢复原有使用功能，抹面应接槎平整、不开裂、不空鼓、不起泡、不翘边，面层与基层结合牢固、符合相应规范要求。

检修门窗（小修内容）：钢木门窗框松动、门窗扇开关不灵活、脱榫、糟朽、开焊、小五金缺损的应进行修补；质量标准：修后的钢木门窗应开关灵活不松动，框与墙体结合牢固，五金齐全。玻璃装钉牢固，腻子饱满，窗纱绷紧，不露纱头、符合相应规范要求。

清扫屋面、采光井、雨落管等（小修内容）：每年应将屋面、雨水口及采光井积存的杂物清扫干净；雨落管局部残缺、破损应更换；质量标准：屋面采光井应清扫干净，雨落管修缮后应补齐五金配件、符合相应规范要求。

屋面补漏（小修内容）：屋面局部滴漏以至影响使用的属于屋面局部补漏范围；质量标准：屋面部补漏后应达到不再滴漏、符合相应规范要求。

外檐装修（小修内容）：外檐抹灰及块料面层局部严重空鼓有脱落危险的，应排除险情；质量标准：排除险情后的外檐装修，应不存在危险隐患、符合相应规范要求。

	阳台、雨罩等结构构件（小修内容）：阳台、雨罩、梁等结构构件保护层开裂的，应封堵裂缝，防止钢筋锈蚀：保护层剥落的，应补抹；质量标准：经维修后的结构构件应不再有裂缝及露筋现象、符合相应规范要求。
屋面、地面、墙面、顶棚、室内外抹灰、门窗、玻璃、上下水、电气线路及设施、卫生设备等零星维修	二、上下水系统小修标准 室内给水系统小修、局部换管（小修内容）：房间以内管道锈蚀脱皮的，应清除干净后，做防锈处理，管道锈蚀严重的，应予以更换；给水系统漏水的，应进行修理，严重的，予以更换，零件残缺的应予以补齐；质量标准：经修缮的给水系统畅通，部件应配齐全，无跑、 冒、滴、漏现象，能正常使用。 卫生设备（小修内容）：卫生设备及配件残缺的应配齐，破损的应维修；质 量标准：修缮后应做到给排水畅通，各部位零件齐全、灵活、有效，无跑、冒、漏、滴现象，能正常使用。 排水管道、检查井等。（小修内容）：楼房排污管道堵塞，排污不畅通的应疏通； 质量标准：楼房排污管道经疏通后，应达到排污管道畅通，不滴水。 三、供电设施设备小修标准 室内设备（小修内容）：(1)、闸具(2)、电源插座(3)、开关(4)、灯头；质量标准：正常使用 ；时限要求：报修后30分钟到达现场处理。 房间内配电线路（小修内容）：(1)、导线(2)、支持物 ；质量标准：绝缘良好完整可靠 ；时限要求： 出现故障30分钟到达现场处理。

门窗	门配件及加固	铰链、拉手、地簧等配件维修、门加固。	24 小时内完成
	门锁、钥匙	维修、更换、确保能正常使用。	24 小时内完成
	急开锁	紧急开锁，确保能正常使用。	2 小时内完成
	门配件及加固	加固、配件完整，确保能正常使用。	24 小时内完成
	门窗玻璃	装配、加固，确保能正常使用。	24 小时内完成

家俱类	床	固定，确保能正常使用。	24 小时内完成
	桌、椅、柜	配件配齐、维修和加固，确保正常使用。	24 小时内完成
	吊扇、壁扇	维修、更换，确保能正常使用。	24 小时内完成
	窗帘维修	维修、加固，确保能正常使用。	24 小时内完成
	晾衣架维修	维修、加固、更换，确保能正常使用。	24 小时内完成
上下水系统	阀门	维修、更换，确保能正常使用。	24 小时内完成
	给水管	主材费单价300 元以内的零星维修	24 小时内完成
	软管、下水管	维修、更换，确保能正常使用。	24 小时内完成
	室内外落水管	维修、更换确保能正常使用。	24 小时内完成
	低压水箱	维修、更换配件，确保正常使用。	24 小时内完成
供电 设施设备	开关、插座	维修、更换，确保能安全正常的使用。	24 小时内完成
	灯具、灯座	维修、更换，确保能安全正常的使用。	24 小时内完成
	空开	维修、更换，确保能安全正常的使用。	24 小时内完成
	线路	主材单价 300 元以内的零星维修	24 小时内完成

3、其他要求

（1）建立内部节能管理制度，加强员工节能培训、宣传，全年举行培训不少于 1 次，宣传不少于 2 次；

（2）楼宇内杜绝长明灯、长流水，做到人走灯灭，人走水停，无跑、 冒、滴、漏现象。

（3）各楼宇管理员负责巡视检查，发现水电浪费的行为要及时制止，检查情况要记录备案。

（4）中标供应商应建立资料的收集、分类整理、归档管理制度，并每月将资料装订提交采购人归档。

（三）秩序维护服务

（1）服务范围：

负责留学生公寓的门禁值守、安全管理以及留公寓内学生的日常服务，主要包括留学生宿舍区及大门的门禁值守、安全检查，按规定时间关闭及开放宿

舍区大门，学生晚归登记等。负责留学生公寓的防疫、消毒工作，协助保卫处做好留学生公寓内的消防安全工作；负责留学生公寓内的环境美化等工作。

（2）服务标准及质量要求

①综合管理

建立楼宇管理制度和工作标准，建立工作签到制度和工作质量考核制度，有岗位职责和考核办法，有值班表、管理人员的联系方式，有《人口密集楼宇管理应急预案》。

建立管理档案，有工作交接本、日常巡查记录本、失物登记本、维修登记本、大件物品进出登记本、人员进出登记本等档案资料。

有完善的月度工作计划并分区落实到人，有巡查并做好巡查记录。

工具设施齐全，定期维护，保证工具完整，工具收纳于指定区域并摆放整齐。

使用文明用语，微笑服务，协调楼内各项事宜，服务整改合格率 100%；统一工装，挂牌服务，礼貌待客；向导咨询，有求必应；不得谩骂、殴打学生，不得与师生发生任何冲突，如有纠纷及时向采购人管理部门反映；

定期检查安全、卫生及设备完好状况，合格率95%以上，发现问题及时报修，并做好记录，杜绝影响学生正常生活住宿的情况发生。

②门禁值班和安全管理

按照学校的作息时间和相关部门要求开关门和灯；

不得脱岗缺岗；当班人员进餐时应有人值守；

管理员实行24小时值守制，值班期间不允许做与工作无关的事情，值班室内不得烹饪、煮饭等，做好岗位值班记录，记录要完整、详尽，相关记录有管理经理签阅意见；

熟悉本楼宇一切情况，包括：房间、卫生间数量，公共区域面积，消防器材数量及状况，具备处理应急突发事件的能力；

每日检查设施设备，出现故障2 小时内报修，并做好记录，杜绝影响正常教学运行的情况发生；

做好人员来访、设备及物品出入登记等记录，有专用记录本，严格控制闲杂人员进入；

保持消防过道的通畅；如存在消防安全隐患和可疑情况要及时上报，消除隐患；

开展学生公寓内的防火、防骗、防盗等安全宣传和警示教育，配合学校相关部门开展其他学生教育管理工作；

根据学校有关学生宿舍管理规定，配合做好楼宇内学生住宿秩序、纪律管理等，做好晚归学生进出入登记；

公寓管理员能熟练使用楼内各项设备，如消防监控报警、限电控制、监控设备等。

③消防管理

建立留学生公寓紧急情况处理预案和消防安全应急预案；

做好防火巡查检查、安全疏散设施管理、火灾隐患整改、用火用电安全管理等工作，有分类专项记录本；

能熟练使用楼内消防设施，每天对楼宇消防安全及消防设施巡查 1 次并做好巡查记录和消防设施定期检查记录。发现问题及时上报校保卫处；

在保卫处的指导下，积极组织员工开展消防演练，强化员工消防安全意识，每学期组织员工开展消防演练不少于 1 次；

④水电管理

加强用水用电设施设备巡查，节水节电，避免出现长流水、长明电等浪费现象，保证楼宇水电设备运转正常；

⑤维修维护管理

做好楼宇各项设施设备维修上报；

跟踪维修完成情况，逾时未完成维修的要及时登记。

⑥生活设备管理

对限电系统、洗衣设备、空调、监控系统、开热水供应、门禁系统等设备运行情况进行有效巡查，有巡查记录；

发现问题登记上报，有报修和维修记录.

⑦施工队进楼管理

对进楼施工的工程队严格把关，凭证出入；验证施工报批和水电使用报批手续；有施工队进楼维修手续办理登记本；

有施工队进楼维修监管记录本。有施工队进楼维修监管记录本。

主要范围内容一览表

主要指标	实施措施	安全管理
安全管理	楼宇无火灾事件发生	1、加强公寓管理员、保洁工作人员的消防安全知识培训，落实责任人负责巡视，发现隐患、苗头及时处理； 2、制定火灾事故应急措施并报采购人同意并定期演练； 3、定期组织公寓管理员、保洁人员和学生共同参加的消防演练；
	学生公寓无偷盗案件发生	1、公寓管理员对来访人员严格执行登记手续，杜绝闲杂人员进入学生公寓； 2、对学生公寓内物品的出入实行登记放行手续； 3、执行24小时值班巡查制度，确保无偷盗案件发生； 4、严格遵守校方制定的公寓钥匙管理规定，钥匙的登记、领用有序。
	学生公寓无斗殴等事件发生	1、严格执行公寓管理制度，同学来访做好登记； 2、制定斗殴事件的应急程序和解决措施，定期演练。
学生公寓环境卫生	学生公寓保持整洁卫生，做到“五不”和“五净”。	1、加强对公寓保洁员的业务培训，熟练掌握操作技能和专业知识； 2、监督公寓保洁人员严格按照保洁工作程序操作，加强监督检查； 3、监督保洁人员对垃圾实行袋装化； 4、按区域责任到人，加强巡查，监督检查，严格考核制度。 5、做到“五不”即不见积水、积土、杂物、不漏收垃圾、不乱倒垃圾；“五净”即路面净、路沿净、人行道净、雨水口净、果皮箱净；

监督管理	作好传染病的预防与处理	1、制定防止传染病预案，管理人员必须按照规定的预案程序处理，发现问题及时向学校汇报； 2、宣传传染病防治知识，加强学生身体健康检查；
公寓设施设备等资产管理	学生公寓设施设备完好率在98%以上	1、负责对公寓内各项设施、设备的看管工作，发现问题及时向学校相关部门报告，制定严格的巡查制度； 2、落实责任人，定期对水、电设施进行巡查，发现问题及时处理，做好详细记录； 3、协助公寓维修人员制定完善的维保计划，尽量利用节假日实施；
内部管理	保证管理人员精神饱满，有良好服务意识和态度	1、制定严格的工作行为礼仪规范，管理人员和保洁人员上岗必须统一着装，佩带工号牌，并不断的加强培训； 2、聘请专业人员讲课，增强管理人员的服务水平； 3、组织学习劳动模范的事迹，增强服务意识； 4、组织服务竞赛，鼓励管理人员争创服务标兵。
突发事件处理	作好对突发事件的处理工作	1、加强日常管理与员工培训，如遇到突发事件，不慌不忙，冷静处理； 2、制定突发事件紧急处理预案，管理人员必须按照规定的预案程序处理； 3、对突发事件要按程序及时汇报学校，并配合学校对事件的调查。

附件（七）：

西安石油大学第三方物业服务公司考核办法

（试行）

第一章　总则

第一条　为进一步加强学校物业管理，规范第三方物业公司管理服务行为，强化对第三方物业公司的监督管理，建立服务质量长效管理机制，按照合同要求，根据《高等学校物业服务规范》（中国教育后勤协会 T/JYHQ 0007-2021、中国物业管理协会 T/CPMI 012-2021）、《高等学校学生公寓管理服务规范》（中国教育后勤协会 T/JYHQ 0003-2019）及国家有关法律法规，结合我校实际，制定本办法。

第二条　本办法所称第三方物业服务公司（以下简称物业公司）是指依据中国教育后勤协会《高等学校物业服务规范》（T/JYHQ 0007-2021）通过公开招标方式引入的物业服务外包供应商。

第三条　本办法所称物业服务是指物业公司依照国家有关法律法规和物业服务合同约定，对学校内已经建成并投入使用的楼宇及配套设施、设备和相关场地进行管理、维修、养护，提供楼宇值守、校园卫生保洁、绿化养护、秩序维护环境管理、师生生活等方面提供有偿或无偿服务的相关活动。

第二章　组织机构与职责

第四条　学校成立物业公司考核领导小组，负责对物业公司服务水平和质量实施全过程综合考评。考核领导小组由分管校领导担任组长，由后勤处、财务处、审计处、国有资产处、学生工作部、研究生工作部、各院系及学生代表组成。

第五条　后勤处成立考核工作小组，具体负责物业公司日常巡查、月度考核和年度考核（含合同期满考核）工作。

第三章　考核内容及考核方式

第六条　物业公司考核内容包括综合管理服务、楼宇秩序维护服务、学生公寓管理服务、设施设备维修管理服务、室内外环境卫生服务、校园绿化管护服务、生活垃圾转运与清运服务等方面。

第七条 学校对物业公司考核实施综合考评，分为日常巡查、月度考核、年度考核（含合同期满考核）。

（一）日常巡查：日常巡查指每周一次对物业公司的巡查，巡查结果按月汇总； 日常巡查与整改结果当月汇总并计入月度考核结果（附件 1、3）。

（二）月度考核：月度考核指每月一次对物业公司的考核，每年约 10 次，参考日常巡查情况，从各考核内容对物业公司服务出具月度考核报告。

（三）年度考核（含合同期满考核）：包括现场考核和师生满意度评价两种方式。年度考核依据《西安石油大学物业管理服务外包合同》。现场考核指考核领导小组对物业公司年度工作汇报（附件2）、物业管理服务资料（附件1、3）等进行评定打分；师生满意度评价指考核工作小组每半年开展一次物业服务师生满意度调查，根据《学校物业服务师生满意度调查表》结果确定得分（附件4）。年度考核（含合同期满考核）由考核领导小组依据上述两种方式结果确定。

（四）考核得分计算方式（附件 5）。

第八条 对于考核中发现的问题由考核领导小组和考核工作小组根据问题类型及性质采取相应的措施及时解决。

第四章 考核结果运用

第九条 考核结果作为学校与物业公司合同期内处罚、续约、解约依据，并建立物业公司考核档案备查。

第十条 考核满分为 100 分。 日常巡查和月度考核90 分及以上为合格，每低 1 分，处罚 1000 元，从当月物业费中扣除。年度考核（含合同期满考核）85分及以上为合格；80—84 分限期整改，整改期为一个月，同时扣除20%履约保证金；80 分以下解除或终止合同，没收履约保证金， 由此造成的一切后果由物业公司承担。

第十一条 物业公司对考核结果有异议的，可向考核工作小组申诉，考核工作小组要及时查明情况并反馈申诉结果。

第五章 附则

第十二条 本办法自印发之日起施行，由后勤处负责解释。

附件 1

西安石油大学物业（室内）月度考核评分表

序号	一级指标	考核得分	考核评语
1	综合管理服务		
2	楼宇秩序维护服务		
3	学生公寓管理服务		
4	维修维护管理服务		
5	室内环境卫生服务		
平均得分			

考核人员签名：　　年　　月　　日

附件2

西安石油大学物业公司年度工作汇报考核评分表

序号	考核项目得分	考核得分	考核评语
1	日常管理工作业绩 （50 分）		
2	年度工作亮点及创新点（10 分）		
3	工作不足及改进措施（20 分）		
4	下年度工作思路及想法（20 分）		
5	考核总得分		

考核人员签名：　　年　　月　　日

备注：

1. 考核得分从汇报过程、汇报内容、回答问题等方面综合给分。考核项目总分为 100 分，85 分以上为合格；

2. 考核评语请从综合管理服务、楼宇秩序维护服务、学生公寓管理服务、设施设备维修管理服务、室内外环境卫生服务、校园绿化管护服务等方面加以简要评述。

附件 3

西安石油大学物业（室内）现场查阅资料考核评分表

序号	一级指标	二级指标	考核得分	查阅内容
1	综合管理服务	物业机构管理		1、管理制度 2、管理台账 3、执行检查记录 4、人员配备 5、现场检查
		节水节电管理		
		学校重大活动后勤保障		
		应急事项处置		
2	楼宇秩序维护服务	管理总则		
		安全值班和安全管理		
		消防管理		
3	学生公寓管理服务	管理总则		
		安全值班和安全管理		
		安全管理		
		日常管理		
4	维修维护管理服务	管理总则		
		设施设备维修维护		
		维修效率、维修质量和服务态度		

5	室内环境卫生服务	管理总则		
		保洁工作记录		
		公司内部检查记录		
6	考核总得分			

附件4

西安石油大学年物业（室内）师生满意度调查得分表

考核项	满意度（百分比）	备注
综合管理服务项		
楼宇秩序维护服务项		
学生公寓物业管理服务项		
维修维护管理服务项		
室内环境卫生服务		
平均得分		
考核结果总结		
考核工作小组签名		
考核日期	年　月　日	

附件 5

西安石油大学物业公司年度综合考核评分汇总表

考核项目	权重（%）	考核得分
月度考核	30	
师生满意度调查	20	

物业管理服务资料查阅	20	
年度工作汇报	30	
总分		

考核结果：

汇总人员签名： 年 月 日