西安工程大学
临潼校区物业管理服务

合
同
书

签约地点：陕西 西安

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

西安工程大学临潼校区物业管理服务

甲方：西安工程大学（以下简称甲方）

乙方：北京国基伟业物业管理有限公司（以下简称乙方）

《西安工程大学临潼校区物业管理服务项目》（项目编号：SNCG-FM-2026106）通过政府采购，由陕西省省级单位政府采购中心进行采购，通过平等竞争，确定乙方为中标供应商，现交由乙方进行物业管理服务。根据招标文件要求及投标文件承诺，经甲乙双方友好平等协商，依据《中华人民共和国民法典》及其他相关法律法规签订本合同，并达成以下条款。订立如下西安工程大学临潼校区物业服务合同条款，双方共同遵守。

一、服务实施地点：西安市临潼区陕鼓大道58号西安工程大学临潼校区

二、物业管理服务期限：自2026年9月5日起至2027年9月4日止，共计12个月。为期一年。若服务期满后，甲方对乙方服务满意且后续预算落实的情况下，甲方可选择与乙方续签为期一年的服务期。若第一次续签服务期满后，甲方仍对乙方服务满意且后续预算落实的情况下，甲方可选择第二次与乙方续签为期一年的服务期。总服务期限不超过三年。

三、物业管理服务费用（以下总费用和分次付款费用均含税）及支付方式：

（一）物业管理服务费总费用：￥8754858.00元,大写：捌佰柒拾伍万肆仟捌佰伍拾捌元整。合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

（二）支付方式：

结算实行“月考核/月结算”的方式，每月甲方按照考核程序对乙

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

方当月服务情况进行考核，根据考核结果，支付该月服务费用， 乙方将正式发票送达。甲方收到发票后10个工作日内通过银行转账的方式付款，若因乙方未开具或逾期开具合法有效的发票，甲方有权顺延付款期限且不承担逾期付款责任。甲方通过银行转账的方式付款，其中：

2026年10月支付729571.5元；2026年11月支付729571.5元。

2026年12月支付729571.5元；2027年1月支付729571.5元。

2027年2月支付729571.5元；2027年3月支付729571.5元。

2027年4月支付729571.5元；2027年5月支付729571.5元。

2027年6月支付729571.5元；2027年7月支付729571.5元。

2027年8月支付729571.5元；2027年9月支付729571.5元。

（三）履约保证金

履约保证金数额为合同金额的5%，乙方向甲方交纳金额为¥437742.9元（大写人民币肆拾叁万柒仟柒佰肆拾贰元玖角）的费用作为该项目的履约保证金，履约保证金应采取支票、银行转账等非现金形式提交。乙方在合同执行期内不得无故单方面停止履行合同义务，否则甲方有权扣留履约保证金。履约保证金收据乙方应妥善保存，履约期满后在验收合格的前提下（不计利息）退还保证金。

（四）乙方指定收款账户

户　名：北京国基伟业物业管理有限公司

开户行：兴业银行股份有限公司北京西城支行

账　号：321780100100015104

四、验收方式

（一）由甲方实施验收

（二）验收依据

1.招标文件、响应文件、澄清表（函）。

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

2.本合同文本。

3.国家相应的标准、规范。

五、服务范围与内容

西安工程大学临潼校区物业管理服务项目服务内容主要为：

1.室内外保洁服务、安全管理服务、绿化养护管理服务等内容，包括但不限于临潼校区各教学科研楼、办公楼、大学生活动中心楼、工程训练中心楼、图书馆、校医院、Z1-Z8教师公寓、临时用楼、配电室（周边）、室外体育场及地下停车场等的卫生保洁、物业服务等，学生公寓的卫生保洁、零星维修和安全管理等，教师公寓的卫生保洁、绿化及物业管理服务，校园环境的卫生保洁、绿化及学校相关修缮工程的配合工作等。

2.临潼校区文体馆内的公共区域、看台座椅、会议室套间及部分指定功能性用房等地方的卫生保洁、安全管理、零星维修、学校大型活动配合以及学校相关修缮工程的配合工作等。

3.定期进行常规消杀；如遇公共突发事件或传染性疾病须做好应急处置，学校大型活动、会议等，需按甲方要求完成任务。

六、甲方对乙方的服务要求

（一）基本要求

1.根据物业特点制定本项目完善的物业管理方案和工作流程，制定完备的内部管理制度，并有具体的落实措施和考核办法。内容包括但不限于：项目部日常工作流程、各类质量管理制度、岗位职责制度、人员管理制度、卫生保洁工作流程、消杀防疫工作流程、员工培训制度、安全管理制度、档案管理制度以及火灾、地震、疫情等突发事件的应急预案等。

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

2.建立完善的物业管理档案（包括：卫生保洁记录、各区域每日消杀记录、绿化、各类日常管理资料等），分类成册，管理有序，查阅方便，规范保管。

3.物业服务所有员工统一着装，佩戴标牌，行为规范，服务主动、热情、专业，使用标准服务礼貌用语。从事物业服务的管理人员、维修等专业人员应当按照国家有关规定，取得与其岗位要求相一致的资格证书。

4.在服务区域张贴管理服务人员架构图（姓名、照片、职位）。

5.物业管理区域设有服务接待中心，有固定的办公场所，公示24小时服务电话，受理甲方师生报事、报修与投诉等。一般情况下，即时受理的责任性投诉1小时内给予答复；书面来函的三个工作日内书面回复；非责任性投诉应向投诉人说明责任范围并协助解决；投诉24小时内处理及时率应为100%。建立回访制度，有回访记录，年回访率80%以上。

6.根据甲方在全校范围内进行的物业满意度调查问卷结果，对师生意见进行统计分析，制定整改措施。

7.计划性的停水电等情况，应提前张贴公告通知师生，故障情况接报后10分钟内到位处理，视需要以口头或书面形式告知师生，均须做好应急准备。

8.对自然灾害、突发事件、重大活动等主动配合，按照甲方要求协助相关工作。

9.配合校方做好服务范围内的公益性活动和文化、安全氛围营造及宣传制作等工作。

（二）卫生保洁服务

1.楼内保洁

（1）服务内容：

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

临潼校区全部楼宇，包括但不限于A楼、B楼、C楼、D楼、人文楼、笃行楼、电信学院楼、理学院楼、校医院楼、图书馆楼、文体馆楼、保卫处楼、体育部楼、行政楼、工训中心楼以及大学生活动中心楼等，服务范围的公共（含多媒体）教室、工会“教工之家”、校会议室、校报告厅、教师休息室、辅导答疑室、母婴室及甲方指定的部分办公室；公共区域的走廊、楼梯、大厅、卫生间及电梯的卫生保洁服务及垃圾清运工作；临潼校区全部学生公寓楼，包括但不限于 1#、2#、3#、4#、5#、6#、7#、8#、9#楼等，学生公寓公共区域的卫生清洁保洁服务及垃圾清运工作；树木倾倒、墙皮脱落、地面凹凸等安全隐患排查、警戒、警示、提示等；临潼校区文体馆楼内会议室套间（含室内卫生间）、部分指定功能性用房、看台座椅等，临潼校区临时用楼（现为临时工宿舍）的公共卫生间保洁及垃圾集中收集点的垃圾清运工作。临潼校区文体馆楼内的会议室（含室内卫生间）套间、部分指定功能性（含室内卫生间及淋浴间）用房、看台座椅等，以及公共区域的走廊、楼梯、大厅、卫生间以及电梯的卫生保洁服务及垃圾清运工作。

（2）服务要求：

多媒体教室、公共教室：每日进行日常保洁，地面洁净、桌椅摆放整齐，桌椅、日光灯、风扇无积尘，正常教学日内，中午和下午结课后，对教室白板、黑板及板槽各进行一次清洁。

公共区域地面：每日进行日常保洁，服务区内柱子、石材及瓷砖按质地要求定期擦拭、保养，干净有光泽，有保养记录。

墙面（2米内）：定期保洁，每月全面刮洗一次，无积灰，无污渍、污水、蛛网，踢脚线洁净，无“牛皮癣”。

墙角、暖气及上下水管道附近：按时清扫，无杂物，门、标志（示）

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

牌无尘土，无积留的吊尘，无污迹。

窗户、纱窗、灯具、配电箱、电源开关、电源插座、消防柜、公共设备及玻璃：定期保洁，保持通透明亮、洁净、无水迹、无污点；公共环境的扶手每日擦洗，有工作记录，不锈钢扶手要定期擦油。

卫生间：每日进行常规清洁，循环保洁，盥洗台干净无水渍，镜面光亮无污渍、无手印；墙面及隔板完好整洁，无污物、乱涂乱画；大小便池无尿碱、无污物、无异味，拖布池、水管及水龙头清洁无污渍、无污物；厕所定期喷洒消毒、灭蚊蝇药物，每周不得少于两次，有工作记录；每个隔断间应配置垃圾桶，垃圾桶由乙方提供，桶内垃圾不得超过三分之二，注意清洁维护和缺损补充；严禁将厕所隔断间垃圾桶内垃圾冲入便池，由此产生的管道堵塞由乙方负责疏通。卫生工具定点摆放（美观）整齐，严格区分用于便池、卫生间地面与楼内其它公共区域的保洁用具，不得混用。

楼内洗漱池污水排水口：每日巡视，如发生堵塞现象，及时疏通，如发现排水管道出现跑冒滴漏现象，及时处理；服务区域内学生宿舍腾空时的室内外卫生保洁，以及垃圾清运服务

校会议室和校报告厅：每日进行保洁，如有会议，使用过后应及时进行保洁，增加保洁次数；行政楼需打扫指定办公室，每日保洁一次（清扫时间为 18:30 至次日 07:30 前），如有特殊情况需增加保洁次数。

行政楼教师休息室：卫生清扫及开关门工作，避免无关人员占用，床单、被罩、枕套每周清洗更换一次，并进行消毒处理，清洁、消毒有记录。

一楼外玻璃窗及室外墙面：定期清洁，保持明亮、无尘、无污迹、无污物。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

卫生工具定点摆放（美观）整齐，严格区分用于便池、卫生间地面与楼内其它公共区域的保洁用具，不得混用。

做好学校会议、考试、庆典等卫生清洁工作；清扫时间：早上 7:30 前一次，12 点至 13:30 一次，（学生公寓为早上 7:30 至上午 10:00，13:00 至 16:00）白天全天循环保洁；负责所有楼宇节水节电工作，发现跑冒滴漏情况及时处理或者报修，发现长明灯及时关闭。

2.楼外环境保洁

（1）服务内容：

室外道路、广场、人行道、树穴、沟渠、绿地、地下停车场及室外体育场地面、主席台、观众看台（含背面）的保洁；保持地面干净清洁无垃圾；外环道和 Z1-Z8 教师公寓环境卫生保洁夏季 7:30 前完成，冬季 7:50 前完成，其余地方夏季 8:00 前完成，冬季 8:30 前完成，白天 9:00 至 17:30 进行循环保洁，垃圾随脏随扫，特殊天气 9:30 前完成；做到路面净、路沿净、人行道净、墙根净、雨水口净；人行道砖缝无杂草（遇重大活动，乙方需满足甲方的卫生清洁要求）。

（2）服务要求：

室外区域保洁：室外道路、广场、人行道、树穴、沟渠、绿地、地下停车场以及室外体育场地面、主席台、观众看台（含背面）的保洁，保持绿地干净清洁无垃圾。

室外设施保洁：室外放置或安装在道路、广场的广告栏、宣传栏、牌匾、灯杆、路标、石桌、石凳、休闲椅等定期保洁；做到指示牌无污渍，无乱张贴物，同时保证服务区内各个标志摆放正确，公告栏干净、美观，雕塑定期清洁；对服务区域违规张贴物不断进行巡查、清理。

特殊天气保洁：雨、雪天气，加大清扫力度，及时清扫道路积水、

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

积雪，做到道路畅通；保证每日上课前楼宇入口地毯铺设完毕，做好相应防滑措施，确保师生通行安全。

其他区域保洁：负责清理校园喷水池及水系池内（含打捞杂物）清洁及其周边裸露地表面等环境的卫生清扫保洁与垃圾清运服务，保持喷泉水体清澈畅通，周围干净整齐。

屋顶及各楼层平台：每月对屋顶及各楼层平台进行一次清扫；屋面落水管入口处每月要求清理一次，保证屋面无杂物、无积水、无堵塞，水流畅通；遇暴雨、冰雪等情况，对屋面落水管出入口处以及地下停车场进行巡视，及时排除积水、积雪。雨水排放口定期清理，保持通畅；定期对室外道路雨水箅子以及各类排水明沟内杂物进行清理，保证雨水排水畅通；如有铁钉、玻璃碎片、热水壶内胆碎片等锐器物及时清除；卫生工具定点摆放（美观）整齐，严格区分用途，不得混用。

清扫时间：早上 7:30 前一次，12 点至 13:30 一次，白天全天循环保洁。

3.食堂保洁

服务要求：所有人员入岗前须提供无犯罪记录证明，持有效健康证明上岗，甲方进行审核确认；甲方对所配备人员进行管理和考核，各餐厅经理进行现场管理，配备人员须服从管理，并根据餐厅工作需求，完成工作任务；餐厅经理对人员工作态度、工作情况等进行考评，对不能胜任工作要求和岗位职责履行不到位的，甲方依据考核结果有权提出人员更换，更换人员需一日内到岗。

人员管理：根据餐厅工作需要，熟悉食堂清洁流程、安全规范、仪容仪表，遵守食堂各项规章制度。

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

卫生清洁与监督：按照相关要求，对食堂公共区域、大厅、后厨、走廊、卫生间、垃圾房等区域的清洁、消毒及垃圾清运。确保餐桌、地面、门窗、地沟、设施等按时清扫，符合卫生标准。

食品安全与防疫：按照相关要求，认真完成清洁保洁、防疫消杀等涉及食品安全的工作，配合食堂完成迎查、迎检、整改工作，落实“三防”（防鼠、防蝇、防尘）。

现场秩序与安全：维护就餐环境干净、整洁，及时处理地面油污、积水、杂物，防止滑倒摔伤。注意水、电安全，规范操作使用清洁设备。完成上级安排的临时保洁、突击大扫除、活动保障等任务。

所有保洁员必须遵守餐饮管理服务中心相关岗位职责，负责洗消日常用品供应抹布、手套、洗洁精、拖把、一次性口罩、刮刀、套扫、火碱、刷子、84 消毒液、钢丝球、垃圾袋、垃圾桶、工作服、雨鞋、洁厕剂、马桶刷、厕所香薰、防尘布、洗地机维修维护、离子交换树脂再生剂（洗碗机）小水桶等（费用由乙方承担），满足食堂保洁的日常需求，不得出现紧缺现象。

（三）垃圾清理及分类内容包含：垃圾收集、分类及外运；垃圾清理及消杀；垃圾分类管理及台账记录。

1.垃圾清理及垃圾台维护：垃圾收集容器应定位设置、摆放整齐、定期消杀有记录，每日擦洗，保持表面整洁，表面无灰尘、污渍，设置点及周围应整齐，对作业地面进行冲洗，保持无散落、无存留垃圾和污水。

2.服务区域（含校医院及临时用楼）每日产生的生活垃圾及时收集，按照“扫净、存好、运光”的标准，日产日清，收集运输必须密闭化，保证不出现垃圾箱外溢现象，运送至指定垃圾集中收集点，及时联系垃圾外运。

3.做好垃圾台及其设施设备的维护管理。根据实际情况，随时对

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

垃圾台进行冲洗、消杀，有效控制蚊、蝇等害虫孳生。每日进行一次消杀防疫工作，建立台账，做好每日保洁与消杀防疫记录。

4.对建筑垃圾指定地点进行堆放，负责集中堆放点的管理，配合学校统一清运。负责服务区域内绿化垃圾外运工作，并由乙方承担全部费用。

5.按照《西安市生活垃圾分类管理办法》《环境卫生设施设置标准》等各项规定，参照市级生活垃圾分类示范单位和分类达标单位创建工作标准，加强垃圾分类工作，建立生活垃圾分类小组，并设置组长负责人，明确责任分工。按照要求设置垃圾桶（箱），且放置合理规范；标记、标识清楚准确；结合实际情况开展强制分类工作，有明显的分类警示牌、提示牌等。

6.垃圾分类严格执行省市相关部门规定，分类方案详细、合理、全面，分类制度、措施到位，能有效推动垃圾分类工作开展。

7.配合管理部门开展校园环境综合治理工作；根据学校安排清理乱摆乱放宣传板、乱放废旧桌椅等；对校内施工单位、服务单位废弃物进行监督，并及时报告管理部门相关情况。如因监督不到位，造成服务区域内堆放废弃物或二次污染，由乙方自费自行处理。

8.乙方设置专职垃圾压缩设备操作人员对服务区内垃圾进行压缩，负责垃圾的及时联系外运。

9.由乙方负责垃圾集中收集点、垃圾台及压缩设备的日常维护管理及保洁。每日对压缩设备进行冲洗擦拭，定期加注润滑油。

10.甲方服务区域内的垃圾压缩箱维修费用，乙方应承担50%，维修费用支付的起止时间与合同起止时间一致。

（四）绿化养护服务方案内容包含：年度绿化服务方案；各类树木、绿植、草坪的养护及修剪；定期防虫除害消杀；各类树木、绿植、

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

草坪的施肥、死亡清除补栽、杂草及绿化垃圾清除。

1.须达到绿化养护二级标准或以上，具体要求按《园林绿化养护标准》CJJ/T287-2018执行；

2.定期清理服务区域内枯枝、落叶、杂物等绿化垃圾，并及时清运至甲方指定地点，除甲方指定集中堆放点外，服务区域不得出现绿化垃圾堆积存放现象；

3.严格保持绿地排水通畅，大雨后及时排出局部积水，避免绿地积水。根据土壤“墒情”及时灌溉，水量适当；

4.绿化地及时除杂草，保证观赏效果，树木根部附近土壤要保持疏松，不影响根系生长；

5.科学合理施肥，保证花草树木旺盛生长。科学合理施用农药，对绿化病害、虫害进行防治。每年冬季对行道树树干涂白；

6.修剪：草坪高度控制在10-15 cm以下。乔木类遵循不同品种的生长要求和观赏价值定期进行修剪，去除病虫害枝、扭伤枝以及枯烂枝。灌木类遵循不同品种的生长要求和观赏价值定期进行修剪，促使连年开花、枝叶茂盛。绿篱色块及时整修，保持和达到设计要求。自然萌生的非绿化树种定期进行清理根除；

7.剥芽：及时去除行道树3米以下及其他树木主干根基部的萌蘖条；

8.紧急情况抢救：大风暴雨来临前，应以预防为主的原则，对树木存在根浅、迎风、树冠大、枝叶过密以及立地条件差等，要根据实际情况分别采取绑扎、加土、扶正、疏枝、加桩等几项综合措施。寒流来临或气温降低前及时采取防寒、防冻措施，翌年及时解除包扎物，如遇有大雪及时清除树冠积雪，但不能损伤树冠。如果在大风暴雨中树木劈断或倒伏，应及时清理或扶起重栽，重栽后必须采取有效的固

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

定措施；

9.日常绿化养护服务需使用相对应的绿化机械，配备需满足甲方要求，乙方可使用学校现有的绿化设备，不足部分由乙方自行配备，设备由乙方负责维修及保养，并由乙方承担由此产生的一切费用；

10.中水喷灌系统：临潼校区绿化灌溉主要依靠中水喷灌系统，乙方需指定专人熟悉中水喷灌系统点位分布，日常严格按照系统压力要求操作使用，由乙方负责除中水主管道以外的中水灌溉系统的日常维护与修理，由此产生的一切费用由乙方承担；

11.苗木补栽补种：临潼校区及Z1-Z8教师公寓现有的花草树木如在后期发生死亡，乙方必须无偿进行同品种、同规格、同规模的补栽补种；

12.甲方自行开展的苗木种植、栽植相关费用由甲方承担，移交乙方纳入绿化服务统一管理后按前述要求执行；

13.乙方如发现任何因施工等行为造成区域内花草树木损坏的情况，应立即告知甲方；

14.根据甲方要求，负责将花卉绿植从花房往返运送至会议室、临潼校区教师休息室、行政区楼内办公室或校内指定地点并摆放到位。

（五）设施设备维修维护方案内容包含：设施设备的巡查巡检方案；设备设施的日常操作、状态记录；零星维修管理。

1.由乙方负责服务范围和内容之内的给排水、供电、供暖等水电暖设施、设备的管理；空调、风扇、照明、门、窗、纱窗、墙面、楼梯、卫生间、盥洗间等设施、设备的管理工作；公寓家具的管理，包括对公寓床具、床板、桌椅、柜子、锁具等各类设施进行建档管理。宣传栏、标志标识、应急灯等巡查和保洁工作。由乙方负责包含门、窗、纱窗、电风扇、灯具、锁具、开关、插座、水龙头、冲洗阀、大

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

便器、水箱、卫生间隔断、水暖支管道、供电线路（包括照明线路、空调线路以及计量表具等）等公寓楼内全部小型维修工作；公寓床具、床板、桌椅、柜子、锁具等各类公寓家具的维修。并由乙方负责购买服务区域内全部学生公寓维修材料，费用由乙方支付。学生公寓内的所有维修原则上不过夜。由乙方负责所有学生公寓内配电室的日常管理，包括卫生清理、日常巡查以及安全管理，确保配电室符合安全用电规范。由乙方负责毕业生离校后锁具倒换工作，以上费用由乙方支付。

2.甲方负责屋面、地面漏水，墙面粉刷，供水入楼主干管及主立管、排水主立管及出楼主干管、供暖上盘管、下盘管损坏修复，配电室、桥架内供电线路维修，暖气片的采购及更换，限电器、电扇的采购，以上费用由甲方支付。

3.日常水电维护要求勤检查、勤巡视。对水电设施熟悉掌握情况，发现问题及时解决。

4.涉及维修范围内的所有项目，单个维修金额不超过500元的（只含原材料成本价格，不含人工费、上门服务费及各种另加费等），由乙方支付。单个维修金额超过500元的，由乙方及时向甲方报备，由甲方负责实施，如未提前报备，费用由乙方负责。

（六）安全管理要求

1.服务内容：负责楼内安全值班，负责楼内安全值班和防范工作，负责对包括电梯及安全疏散门在内的巡查等工作，发现问题及时汇报。

2.服务要求：

（1）楼内门卫值班实行24小时值班，严格按照学校要求准时开门、关门，关门前要提醒师生离开，关门后对整个楼宇进行安全检查。夜间对整个楼宇（包括水、电、暖、门、窗、各院系教研办公室、教

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

室及多媒体教室等）进行安全巡检，并做好巡查记录。关闭楼内公共区域照明设备，负责开关连接通道门。及时接听电梯内报修电话，认真记录，及时报修。

（2）维持楼内的秩序与安全，包括安全巡视、禁止擅自悬挂、张贴布告广告等，不许闲杂人员进入。

（3）办理外来人员进入以及楼内物品外出的登记手续（楼内物品外出要经相关管理部门书面同意后方可放行），做好各通道门钥匙管理。

（4）值班室不得聚众闲聊或滞留无关人员，室内物品要摆放整齐，禁止使用大功率电器及私拉电线。

（5）值班人员要做到坚守岗位、认真负责、衣着整齐、语言文明礼貌。

（6）每学期安排消防演练、消杀防疫培训、员工岗位（工作）知识培训、安全防范知识、安全疏散门使用演练等相关培训工作，防患于未然，增强安全意识，做好相关记录。

（7）学生公寓门卫要求着装整齐、佩戴标志，门卫岗需保证 24 小时在岗。保证交接班登记本、学生宿舍来客登记本、学生宿舍晚归登记本、出入登记本、巡查检查登记本及报修登记本等齐全，并做好登记。

（8）负责公寓安全值班和防范工作，明确责任，包括公寓门卫值班、巡查、防火、防盗等，如管理和防范不善所发生的火灾、被盗等要承担相应的责任并进行赔偿。

（9）图书馆要求门卫着装整齐、佩戴标志，门卫岗需保证 24 小时在岗。晚上开馆时避免闲杂人员滞留馆内、闭馆后必须清场、关闭所有楼内公共区域电器、检查门窗关闭情况。

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

（10）每月对服务区进行安全大检查一次，对安全隐患做好详细记录，进行汇总。

（11）做好教学楼内日常电铃管理，考试时负责人工打铃工作。

（七）饮水机清洁管理要求

1.服务内容：对校园内由甲方指定的公共区域（不含学生公寓）饮水机进行日常管理与报修。

2.服务要求

（1）日常管理：每日对饮水机滤板进行排查清洁，以免茶叶等杂物倒入，避免杂物导致排水管道堵塞，并填写日常检查维护保养表格。

（2）每周对饮水机出水口清洁，使用酒精消毒；饮水机表面清洁后用稀释的含氯消毒液消毒，并做好相关记录。

（3）饮水机使用期间做好师生宣传教育工作，不随意摆弄饮水机控制面板、电源接线及开水器龙头，以免发生烫伤等安全事故。

（4）报修管理：及时查看饮水机是否工作正常，并进行预防性报修，如发现显示屏不亮、不出水、不加热、机内漏水、出水按钮失灵、净水器滤芯需要更换等情况及时上报，上报同时并做好相应应急措施（如断水、断电、张贴故障提示等）。

（八）电梯及监控等重要设备的管理和使用

电梯及监控等重要设备的维修养护工作不在物业管理的范围之内，乙方在进行物业管理时有责任对服务范围内的电梯、监控以及其他重要设备进行卫生保洁和使用管理，确保以上设备安全有效地进行。在运行过程中如发现问题及时向相关管理部门以书面形式报修。

（九）病媒防治防疫方案

1.服务内容：包括病媒防治、消杀防疫工作以及按学校要求提供健康驿站物业服务。

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

2.服务要求：

（1）病媒防治：按国家要求为服务区域提供专业的病媒防治，具有符合相关政府部门要求的正式病媒防治合同等。病媒防治标准符合国家标准，并配合检查部门，顺利通过全部检查。因食堂对病媒防治有特殊要求，不在本服务范围内，由后勤管理处（集团）餐饮管理部门负责。

（2）消杀防疫：公共区域定期进行环境消毒和四害消杀，有记录。楼内无蚊蝇、蟑螂、鼠害，传染病高发期做好预防消杀。如遇公共突发事件、大型活动、会议或传染性疾病，乙方需按照甲方及相关主管部门要求完成任务，费用由乙方承担。

（十）校会议室及报告厅

做好校会议室及报告厅使用前后的卫生保洁和消杀工作，配合校方进行会场布置，做好前期准备工作。会场使用期间，提供茶水服务等相关物业服务，如遇现场突发卫生情况，及时进场保洁，妥善处理。

（十一）教室及教员休息室服务要求

每天按照课程要求对校园内全部公共教室及多媒体教室，进行开关门、下课关灯服务，并对教室内设施进行清洁服务及管理，负责提供教室粉笔，白板笔及板擦等，不得出现无水、无笔和无板擦现象。负责对教师休息室、母婴室、辅导答疑室进行卫生清洁保洁、开关门及换水等日常服务及管理。

（十二）特别要求

（1）Z1-Z8 教师公寓

建立独立的住宅小区标准化物业管理服务体系，有完善的管理制度，责任落实，树立住户服务的思想。承担小区内安全巡视、卫生保洁，院内基础设施、公共设施的及时报修。

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

为住户提供有偿小型上门维修服务，遵循“住户自愿，有偿维修”原则。

负责电梯安全运行管理，对电梯维保公司的维保工作进行监督管理，以及小区节日布置的配合工作。门值对电梯内报修电话及时接听，认真记录，及时报修。

（2）地下车库

按照车库管理办法严格卫生保洁、巡逻值守。保证监控室有人值守，地下停车场全程循环保洁，场内巡视，发现车门窗未关好及漏油、漏水现象及时通知车主，并做好记录。23:00 关闭开放式步梯两侧防火门及地下停车场大门，检查平台处窗户是否关闭，保证地下停车场内无闲杂人。

（3）图书馆

乙方负责临潼校区图书馆内小型维修工作，人工费、维修工具费均由乙方承担，单个维修金额不超过 500 元的（只含原材料成本价格，不含人工费、上门服务费及各种另加费等），由乙方支付。单个维修超过 500 元的，由乙方及时向甲方报备，由甲方负责实施，如未提前报备，费用由乙方承担。乙方与甲方维修界限以建筑散水为界限。

由乙方负责门、窗、纱窗、电风扇、灯具、锁具、开关、插座、水龙头、冲洗阀、大便器、水箱、卫生间隔断、水暖支管道、供电线路（包括照明线路、空调线路）、图书馆报告厅桌椅等的维修工作。

由乙方负责图书馆内配电室的日常管理，包括卫生清理、日常巡查以及安全管理，确保配电室符合安全用电规范。

由甲方负责屋面、地面漏水，墙面粉刷，供水入楼主干管及主立管、排水主立管及出楼主干管、供暖上盘管、下盘管损坏修复，配电室、桥架内供电线路维修，暖气片的采购及更换，电扇的采购，以上

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

（十四）整体服务方案

甲方提出针对于本项目完整可行的服务理念及特色、服务目标及计划、进场交接方案、重难点分析及解决措施。

（十五）应急预案

甲方应建立突发事件应急预案，预案内容包含自然紧急事件、重大活动、违法事件，并组织实施培训、演习、评价和改进，事发时按规定途径及时报告相关负责人，并采取相应措施。

（十六）管理制度

甲方针对本项目具有良好的管理制度，方案中应包含：岗位职责：具有岗位工作标准、服务质量标准、现场质量控制体系等方面；内控制度：具有保密制度、问责机制、监督机制、 自查制度等方面；人员管理制度：具有员工日常管理办法、请销假制度、奖惩措施、激励机制、仪容仪表制度。

（十七）人员要求

临潼校区岗位人员配置表

序号	区域	岗位	人数	职责要求
1	临潼校区	项目经理	1	1.需常驻西安工程大学临潼校区，负责项目整体运行管理协调各项工作； ▲2.具有3年及以上同类岗位工作经验，具有大专及以上学历；
2	B、C、D教学楼教师休息室	保洁	3	负责教师休息室服务及保洁
3	学生公寓、图书馆	维修工	7	▲1.含主管1名，具有电气工程师（中级）及以上职称；具有3年及以上类似项目维修管理经验。 2.年龄不超过60周岁，身体健康，熟悉水电维修，具备应急处理水电故障能力，能够承担小型维修水电操作需求，持有相关资格证书上岗。 3.所有人员均持有特种作业操作证（低压作业）。
4	1#学生公寓楼	门值	4	含主管1名，每个门值岗实行交接班工作

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

5	2#学生公寓楼	门值	2	制，必须保证24小时至少有一人在岗，不得脱岗。
6	3#学生公寓楼	门值	2	
7	4#学生公寓楼	门值	2	
8	5#学生公寓楼	门值	2	
9	6#学生公寓楼	门值	2	
10	7#学生公寓楼	门值	2	
11	8#学生公寓楼	门值	2	
12	9#学生公寓楼	门值	2	
13	A、B、C、D楼	门值	8	
14	人文楼	门值	2	
15	工训楼	门值	2	
16	行政楼	门值	3	
17	笃行楼（含地下停车场值守巡逻）	门值	6	
18	理学院楼	门值	2	
19	电信学院楼	门值	2	
20	大活中心	门值	2	
21	校医院	门值	2	
22	图书馆	门值	4	
23	教师公寓（含巡逻）	门值	4	
24	文体馆	门值	3	
25	公共服务区	保洁	98	▲1.含主管1名，具有大专（含）以上学历；有3年及以上类似项目保洁服务管理经验。 2.负责服务区域保洁工作。
26	文体馆	保洁	6	负责服务区域保洁工作。
27	综合楼（1）	保洁	12	
28	餐饮大楼（3）	保洁	9	
29	绿化	绿化工	20	▲1.含主管1名（需常驻临潼，负责统筹管理绿化工作及协调相关事项），具有园林绿化工程师（中级）及以上职称；有3年及以上同类岗位工作经验。 2.其他负责区域内绿化工作。
合计		216人		

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

（十八）物料管理

1.物料准备：必须根据每日生产需求预计原材料、包装品、易耗品以及最低储备量、要求等专业岗位编制。

2.劳动用具：必须根据每月生产、维修、更换等工具、包括但不限于扳手、螺丝刀、钳子、锤子、电钻、电锯、电焊机、电动机、电线、电缆、不锈钢台面板、模具、锯子、建筑网。锯条、锯头、锯子、锯头、手锯、手剪、高枝剪、五金剪、圆规等工具。

（十九）培训考核方案

完善岗位、可行的培训考核方案，保证上岗人员对专业素质、服务质量等各方面要求，方案内容包含：定期培训及突发性培训；岗位再教培训、行业规范培训、质量礼仪培训；培训后技术员登记考核、岗位考核、绩效考核、工作态度考核。

（二十）节能降耗方案

建立全面可实施性强的节能降耗方案，包括但不限于食品基础管理规范节能运行降耗制度。

（二十一）档案管理

按照环卫要求，建立档案管理方案，包含档案管理制度、档案工作人员管理办法。

（二十二）管理必管理平台

完善提供管理平台、管理技术软件支持必须包含：1.数字化绿管理、2.三维可视实景管理、3.基于建筑（含装修、管线）管理。

（二十三）其他要求

1.接受甲方对项目考核、监督及管理，并对服务质量加以改进，履行项目二年内优质高效。

2.若人员因事、病不能及时上岗时，请调其他服务人员补充，确保各项服务工作正常进行。

3.具有足够的可调度人员储备，以应对各类检查、突发事件及各类大型活动等工作任务。

七、考核标准

（一）考核内容

物业服务质量监管的考核内容分为现场检查、师生投诉、网上曝光、有效表扬、事故赔偿、服务创新、各类荣誉七大项目。

1.现场检查；甲方对各物业管理服务项目进行服务质量的不定期检查及每月综合考核（月查）。现场检查内容为综合管理工作、卫生保洁标准、宿舍楼内管理及要求、消防管理、秩序维护、零修小修、合同条款等方面内容。

2.师生投诉：指经过核实的有责投诉事件。包括甲方后勤主管部门、在校师生、网络平台及通过其他渠道受理的有效投诉。

3.网上曝光：指经过核实的有责曝光事件。曝光媒体主要是西安工程大学官网、微信公众号、后勤部门微信订阅号、各大新闻平台等媒体（报刊、电视台、电台）。

4.有效表扬：指被西安工程大学官网、微信公众号、后勤部门订阅号、各大新闻平台等媒体（报刊、电视台、电台）刊登播报的，以及现场赠送锦旗等形式的好人好事等。

5.事故赔偿：

（1）指合同期内因乙方管理服务不当导致甲方发生财产损失、事务受阻、人员伤亡等服务质量事故所产生的赔偿。

（2）指因乙方项目负责人管理不当或事件处置不力导致一线服务人员财产损失、合同纠纷、人员伤亡等事故所产生的赔偿。

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

6.服务创新：指由乙方服务项目创造并推行的具有一定影响力且成效明显的服务新举措。

7.各类荣誉：指乙方服务项目单独完成或配合学校共同参与完成各类评审晋级工作并获得文明服务项目、先进团队创建等相关荣誉奖励，档次分为市级、省级及以上。

（二）考核要求

1.现场检查

现场检查分为不定期检查及每月综合考核。

不定期检查：甲方专人不定期检查乙方服务质量，填写《物业服务一质量检查评分表》保留存档。甲方的管理员对服务质量的不定期检查，分管服务区域不少于1次/周。

每月综合考核：甲方每月通过《物业服务一月现场考核评分表》（月查）进行打分，由甲方负责组织、监督、汇总、评分和统筹安排。乙方根据甲方检查结果，每月将包括检查情况、解决办法、处理结果、待协调事宜等本月检查情况进行汇总，以书面形式上报甲方。

2.可采取明查、暗查的检查方式和采用现场观察、询问，查看监控、文件、记录或向服务对象了解情况等检查手段。

3.甲方检查出的问题：

（1）轻微问题当场整改、立即验证。

（2）一般问题甲方当场予以记录在《现场记录单》上，并要求乙方及时处理。甲方管理员须对发现的问题进行复检，确保乙方工作的改进落实。对乙方未及时整改的问题，进行协调。

（3）对服务质量检查两次未整改问题，或接到有责投诉，将下发《整改通知书》，5个工作日为整改期限。本月累计收到3张《整改通知单》，本月《物业服务一月现场考核评分表》总评结果即为“不

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

合格”。

4.甲方每月进行满意度调查，调查结果分为“满意”、“基本满意”、“不满意”三档。“不满意”则下发一张《整改通知单》，计入考核月份考核成绩。

5.乙方接到《现场记录单》或《整改通知书》后，应根据服务质量考核细则追究相关责任人的责任，将处理情况记入台帐；项目负责人按要求将《纠正和预防措施处理单》在一周内上报甲方，甲方派专人对纠正结果进行复验。

（三）考核表格（具体内容甲方可根据实际项目进行调整）

1.《物业服务—质量检查评分表》（见附件1样表）

2.《物业服务—月现场考核评分表》（见附件2样表）

3.《现场记录单》（见附件3）

4.《整改通知书》（见附件4）

5.《纠正和预防措施处理单》（见附件5）

（四）考核效力

根据项目不同，设立不同的项目服务质量现场考核标准，考核基本分为100分，考核计分方式如下：

1.每月服务质量考核分数=月现场考核评分-有责扣分+各类加分。

2.有责扣分：甲方后勤主管部门运行管理部受理的当面及电话有责投诉每件次扣 1 分；网络信息平台受理有责投诉每件次扣2 分；媒体曝光视情况每件次扣 3 分。

3.各类加分：甲方表扬每件次加 1 分（甲方有书面或锦旗）；经核实的媒体表扬每件次加3 分；有一定影响力的服务创新视情况每项次加2分；荣获市级区级荣誉每项加2 分，省级及以上荣誉每项加5分。

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

4.根据《评分标准》所列标准要求和评分细则，对物业服务当月服务质量评定级别分为：

优（90 分以上＜含＞）；

良（90 分以下，80 分以上＜含＞）；

合格（80 分以下，60 分以上＜含＞）；

不合格（60 分以下＜不含＞）。

5.每月考评结果作为服务费的支付依据。根据合同条款，进行服务费用的支付及相应处置：

综合评分为“合格”以上，正常支付；若某月综合评分为“不合格 ”,扣减该月物业服务费总金额的 1%—10%,连续三个月评分为“不合格 ”，甲方有权终止服务合同。

八、双方的权利责任与义务

（一）甲方的权利责任与义务

1.按合同要求向乙方支付物业管理服务费用。

2.审定乙方制定的相关管理规章制度，对乙方的工作进行检查监督管理。

3.制定检查办法和考核标准，组织实施定期检查、随时抽查，并对乙方服务质量进行满意度测评,根据测评结果采取相应的监管措施。

4.甲方有权对乙方的服务用工情况进行督查，要求乙方在用工人员管理中，每年对其用工人员定期进行必要的轮换岗和培训，以更好地适应工作要求；每年对其用工人员进行末位淘汰并及时更新补充，以不断改善队伍的年龄结构和健康状况，增强服务工作活力。

5.给乙方提供办公用房 1 间。

6.甲方有权要求乙方调换不适应本岗位或达不到工作质量标准的工作人员。

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

7.甲方随时对乙方服务情况进行检查或抽查，发现问题，及时解决。

8.甲方的教职员工和学生有维护校园环境的权利。有权对乙方的不妥之处提出批评指正。

9.甲方发现乙方有违反《西安市生活垃圾分类管理办法》的行为，根据违反情节程度，依据《西安市生活垃圾分类管理办法》相关规定，甲方有权要求乙方进行整改，并由乙方承担全部责任。

（二）乙方的权利责任与义务

1.乙方在甲方校区设立项目管理部，委派专职人员对甲方物业项目实施全面管理服务。

2.乙方在甲方校区工作人员需由乙方项目管理部统一在甲方校区保卫部门办理人员注册登记手续。

3.乙方自觉接受甲方对其服务用工情况督查，按要求乙方在用工人员管理中，每年对其用工人员定期进行必要的轮换岗和培训（含消防及卫生防疫），以更好地适应工作要求；每年对其用工人员进行末位淘汰并及时更新补充，以不断改善队伍的年龄结构、健康状况，增强服务工作活力。

4.严格按照双方约定的服务内容、标准和承诺履行职责，做到甲方满意。

5.乙方应在服务区域内公示相应服务岗位人员信息及每日检查登记表，加强巡查，方便责任监督。

6.乙方应加强临潼校区区域内教学楼、实验楼、图书馆、办公楼、学生公寓楼等楼宇及教师公寓住宅小区等安全管理。设有门卫保安值班、视频监控等特殊要求的，要做好守卫巡查记录，对其内部安全管理负全责。

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

7.乙方应保证在甲方的所有用工人员均符合国家法律法规和行业要求的企业用工条件和程序。乙方对用工人员自主聘用，自行管理。用工人员出现的任何劳动或劳务纠纷、人身伤害等均属乙方内部事务，与甲方无关。乙方因处理任何劳动或劳务纠纷、人身伤害等内部事务不力，对甲方造成不良影响及损失，甲方将对乙方提出警告，督促妥善处理。甲方有权追究由此带来的一切损失和责任，由乙方支付由此带来的一切经济损失，直至追究法律责任。

8.在工作期间，遵守甲方的规章制度和甲方的各项考核，接受甲方监督和检查。当甲方按照物业服务管理考评标准检查出问题开出罚单后，乙方应及时签字并进行改正。

9.对教学楼、实验楼、图书馆桌、椅、照明、供水、供电、供暖等设施做到日查，发现损坏及时向后勤管理处（集团）报备。

10.做好教室的日常使用管理和服务工作。对上课的教室，乙方管理人员应提前做好教室的课前准备工作，提供粉笔、板擦等。对多媒体教室，乙方应安排专人管理，按教学要求开关门，做好所有教室设备的清洁工作和照明等开关工作。

11.做好辅导答疑室的卫生清洁、饮用水和空调开放等服务保障，按要求和规定做好教员休息室专职服务供应工作。

12.物业服务人员应自觉遵守教学楼、实验楼和学生公寓楼管理制度，禁止在教学楼、实验楼和学生公寓楼内（包括楼内所有场所）吸烟、生火或做饭。

13.乙方对甲方在教学楼、学生公寓楼内学校增设或引进的服务项目有配合的义务。

14.乙方要加强对物业服务人员职业道德、敬业精神和服务技能的教育和培训，不断提高服务水平。

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

15.加强工作人员的安全管理，认真做好安全防护工作。乙方在提供服务期间，造成甲方、乙方或其他第三方人员人身及财产损害的，由乙方承担全部责任及经济赔偿。

16.未经甲方书面许可，乙方不得从事与本项目合同约定以外的任何经营性活动，不得引进任何单位和个人从事经营性活动，不得出租、出借、出让甲方任何资产，乙方有义务爱护甲方管辖范围内的各种设施设备，不得阻碍经甲方批准的服务项目和活动的实施，否则视为违约，给甲方造成损失的，还应承担赔偿责任。

九、服务保证

（一）人员雇用及工资标准

1.乙方须保障所有人员待遇不得低于甲方所在地最低工资标准。

2.乙方须与员工签订劳动合同，引起劳动关系问题由乙方负责。

3.乙方须按月支付员工工资，不得以任何理由拖欠，坚决不得以甲方未付款为由拖欠员工工资。

（二） 乙方提供服务时，服务要求应按不低于国家、省、市有关部门规定的质量标准执行。

（三） 乙方承诺工作人员依照本合同文本条款要求落实。

十、乙方服务承诺

以投标文件、澄清表（函）、本合同和随服务的相关文件为准。

（一）严格履行合同，遵守标书中的各项服务承诺，服从甲方管理。

（二）承诺对甲方要求设置安全管理的服务区域制定切实可行的安全管理办法并对安全管理责任负责。

（三）承诺保证在甲方的所有用工均符合国家法律法规和行业要求的企业用工条件和程序。

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

（四）在保证工作质量的前提下，时刻为学校着想，节约每一份能源，杜绝“长明灯、长流水”现象。

（五）承诺接受双方合同中的各项约定。

（六）对现有所有外聘员工，全部通过岗前培训，着装持证上岗。

（七）严格执行学校教室、校园环境、公寓管理相关制度，创建文明、和谐校园。

（八）随时配合甲方提出的合理化建议，及时调整工作程序及人员，达到学校的要求。

（九）无论是学校老师还是学生对公司的管理服务质量都有监督和指正权力，对于师生提出的合理化意见和建议，乙方应在24小时内进行整改并给予回复。

（十）加强对员工职业道德、敬业精神和服务技能的培训，为甲方师生员工提供积极主动的服务，不断提高服务质量和管理水平。

（十一）配合甲方做好毕业生离校、两校区学生搬迁和新生入学时的一切后勤保障工作。

（十二）保证双休日、节假日、寒暑假校园环境卫生不降低标准。及时补充更换室内缺少和损坏的纸篓、垃圾桶等清洁工具。

（十三）如遇学校有重大活动时，公司须派专人进行周密策划，制定校园环境保障、会场布置等方案，报后勤管理办公室审定后，利用在其它项目的服务优势，整合资源、抽调有经验的业务骨干前来支援，以保障活动的顺利进行和提高管理服务品质。

（十四）与甲方共同编制垃圾分类方案，并在招标范围内根据方案实施。

（十五）师生服务

1. 每年为学生提供不少于20个勤工俭学或社会实践岗位。

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

2.每年为22-8楼教师休息室每套房间提供一次空调滤网清洗服务。

（十六）乙方应保证在甲方的所有用工人员，以及乙方因工作需要需临时进入甲方服务区内的人员身体健康，无任何传染性疾病。乙方需对以上人员定期进行正规体检，如因乙方人员携带传染性疾病进入甲方服务区或由此引起甲方教职工及师生出现感染等情况发生，一切责任由乙方承担。

（十七）在服务期内，乙方全力完成甲方的各项工作，做到甲方满意。

（十八）如果遇到甲方重大活动（如校运动会、迎接新生、大型活动等），乙方应无偿配合甲方完成工作。

十一、违约责任与约定

（一）违约责任

依据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》的相关条款和合同约定，乙方未全面履行合同义务或者发生违约，乙方应向甲方支付相应违约金，给甲方造成损失的，还应承担赔偿责任。甲方会同采购代理机构有权终止合同，并报请政府采购监督管理机关进行相应的行政处罚。甲方违约的，应当赔偿给乙方造成的经济损失。

（二）相关约定

1.如发生下列任意一项，甲方有权责令整改并向上级主管部门报备解除合同，并要求乙方赔偿相关损失及承担相关法律责任。

（1）乙方服务期间违反国家法律法规及学校有关规定的。

（2）乙方服务期间服务项目内容转包的。

（3）乙方服务期间违规发生不安全事件并造成严重后果的。

（4）乙方服务期间发生影响校园、Z1-Z8教师公寓稳定事件，

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

造成恶劣影响的。

（5）因乙方原因，确已不具备继续服务能力，无法满足甲方正常需要的。

（6）考核不合格，拒不改正、影响服务质量或损害国家利益的。

（7）因乙方原因导致重大火灾、伤亡、档案丢失等。

（8）发生重大安全事件隐瞒不报。

（9）其他违反法律法规和规章制度行为，造成恶劣影响的。

2.乙方须信守投标承诺，甲方认可乙方投标报价及各项费用支出预算明细并以此签订合同。为确保物业服务工作的完成，保障项目服务工作人员的合法权益，服务工作人员必须按合同及招、投标文件要求足额配置到岗到位，人员工资、劳保等福利待遇按乙方承诺标准兑现。甲方随时对合同执行实际情况进行监督检查，以此作为甲方服务费用支付的前提条件和重要要素。

合同中的服务费用是指乙方按质、按量，完成甲方全部服务工作要求的约定。甲方对乙方服务工作中出现的未按要求完成、质量不达标、服务效果差等问题，随时展开调查。如果甲方在日常检查中发现问题告知乙方，乙方改正不及时，或同一问题甲方提出两次且无改进，甲方有权要求乙方支付违约金，给甲方造成损失的，还应承担赔偿责任。

3.甲方每月对乙方服务质量在学校范围内进行满意度测评，测评结果作为乙方服务质量考核的重要依据。测评满意度达到“基本满意”及以上该月物业服务费用正常支付；测评“不满意”给予警告和约谈。

4.在履行合同过程中，如出现接到学生、教职工投诉，情况属实，而且造成不良影响，视情况甲方可从拟支付的合同金额中扣除违约金500-2000元/次，给甲方造成损失的，还应承担赔偿责任。

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

5.本合同约定的违约金、赔偿金等，甲方有权从履约保证金及本合同服务费中直接扣除。当履约保证金及本合同服务费作为违约金、赔偿金等用途并且金额不足以弥补甲方损失时，乙方还应额外赔偿甲方损失。

十二、合同争议的解决

（一）合同执行过程中发生争议的，当事人双方应协商解决，协商达不到一致意见，双方应向甲方所在地人民法院提起诉讼。

（二）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，应按规定履行相应的手续。

（三）破产终止合同

当乙方破产或无清偿能力时，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同，终止合同不影响甲方的一切权利。

（四）签约双方任何一方由于受不可抗力事件的影响而不能执行合同时，应于不可抗力发生后三日内书面通知对方，并应当在不可抗力事件结束后五日内提供证明。甲乙双方协商顺延服务期或解除合同。因遭遇不可抗力而不能按照合同约定履行的一方，可免除违约责任，但该方仍有责任采取必要措施以尽可能履行自己的义务。

在没有完全中断服务（只进行了部分服务）的情况下，导致服务内容及服务量减少，甲方有权对此期间发生的服务费用成本进行核减。在此期间所产生的服务费用由甲乙双方共同协商解决。

不可抗力事件系指甲乙双方在缔结合同时所不能预见的，并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的事件，如遇见大型传染性疾病“非典”“新型冠状病毒”等疫情以及战争、严重火灾、洪水、台风、地震等。

十三、其他约定

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

（一）因甲方发展需要，在合同执行期间甲方需要对服务项目内容进行增加或减少调整并交由乙方承担时，乙方应充分理解、积极配合接受，在本合同框架下双方通过协商以签订补充协议形式予以变更。

（二）本项目招标文件、乙方投标文件及其附件均作为本合同的组成部分，一并具有同等法律效力。

（三）本合同附件是本合同的有效组成部分，对双方具备同等的效力。甲方、乙方的任何书面单方义务承诺，一经对方接受，也构成合同的有效部分。

（四）本合同一式六份，甲方四份，乙方一份，陕西省省级单位政府采购中心一份，具有同等法律效力，双方签字并盖章后生效。

甲方：西安工程大学　乙方：北京国基伟业物业管理有限公司

法定代表人或委托代理人：　　法定代表人：

签订日期：2026年8月31日　　签订日期：2026年8月31日

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

附件 1：

物业服务—质量检查评分表（样表）

时间：

内容	分项指标	分值	得分
秩序维护（22分）	1.消防设施、设备定期检查，记录完整，无缺失、过期、随意挪动，损坏及时报告、报修；安全类标识、标牌张贴到位，无缺损；	2	
	2.熟练掌握消防应急预案内容及操作流程：	3	
	3.确保安全通道门顺畅打开，消防道内无杂物堆放，做到每周至少检查一次并有开启记录；	2	
	4.是否开展禁烟宣传及检查，查看检查记录及劝烟记录，各种禁烟标识完善	2	
	5.每天对教室、教师休息室安全进行检查，如使用违章电器、桌椅使用安全、可疑人员等行为，并根据相关规定处理、记录及上报；	3	
	6.严格执行失物招领登记、大件物品出入登记、钥匙借用登记、会客登记等第一教学楼各项规章制度，并做好相应登记；	3	
	7.要定期对多媒体设备、教室内的粉笔、黑板擦、时钟等设备设施进行巡视；对各类标识标牌进行维护，发现情况，及时补充、更换及报修；	3	
	8.是否按规定时间开关门；对平台及顶楼每周安全检查一次，并记录存档；	2	
	9.值班人员按服务要求在规定时间内实行站岗服务，高峰时段项目负责人到场协助监管。	2	
公共保洁（24分）	1.教室桌椅、多媒体柜、讲台、 白板、黑板及时擦洗，无污迹、无灰尘、无水渍，粉笔、黑板擦保证供应；	3	
	2.大厅玻璃门及可擦玻璃保持干净明亮，无污渍；	2	
	3.公共区域内门、窗干净，窗槽、窗台、楼梯、扶手整洁，无灰尘，手抹15公分无可见灰尘；	3	
	4.门前三包、楼内地面、走廊、踢脚线光洁，无垃圾、灰尘、污渍，砖缝无积垢，大理石及釉面砖石地面光亮；	3	
	5.天花板、换气扇、开关面板、灯具表面、消防器材箱（管）、宣传板及管道无灰尘、污渍、蜘蛛网，墙面无乱贴乱挂宣传品及广告；	3	
	6.各类卫生工具摆放整齐，工具房干净整洁；	2.	
	7.花盆内无杂物、烟蒂、纸屑，叶面枝干上无浮灰；装饰品、家具、玻璃制品、石材、木材、皮革等制品无蛛网、无积尘、无污渍，干净、明亮无手印；	2	
	8.垃圾桶干净、整洁，垃圾袋套用规范，垃圾无外溢现象；	2	
	9.按时开关教室、教师休息室，并保证室内干净、整洁；各类电灯、空调、电扇及时关闭；	2	

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

	10.电梯不锈钢门（内、外）；门框、轿厢内壁、地垫、按键及面板、天花板等，完好、无污渍、无尘，保持光亮、无手印。	2	
卫生间、工具间（16分）	1.台盆无污渍、镜面无水迹，龙头无积垢；	2	
	2.地面无积水、无污渍、无痰渍，无长流水现象；	2	
	3.拖布池、各类便器无堵塞、污垢、无异味；	2	
	4.墙边角、窗轨干净、天花板、换气扇，无污渍、无蜘蛛网；	2	
	5.保持卫生间空气清新，无异味	2	
	6.墙面、隔板无广告、无灰尘、无污迹、无积灰；	2	
	7.保洁工具、用品摆放整齐，地面湿滑时，按规定摆放提示牌，目视无脏污、无杂物、无积水、无异味；	2	
	8.卫生间、工具间内禁止长时间存放垃圾或废品，垃圾日产日清。	2	
维修小修（12分）	1.维修人员应持证上岗，尤其是特种作业人员；	2	
	2.对公共设施的损坏要按规定时间维修，未能及时维修的要有上报记录，并存档；	2	
	3.做好设备房（配电房等）的巡视工作，并将相关巡视记录存档；	2	
	4.掌握楼内主要电源及设备的开关位置和使用方法；	2	
	5.维修结束后及时清理维修现场；	2	
	6.报修本上维修结果填写规范。	2	
综合管理（16分）	1.组织架构明确，分工明确，按合同条款配备人员；	2	
	2.建立、健全各项规章制度（《员工管理制度》《安全管理制度》《检查考核制度》《奖惩制度》《报告制度》等）；	2	
	3.工作态度端正，能积极主动配合及执行甲方及公司安排的其他工作；	2	
	4.穿工作服、戴工号牌，整体形象干净、整洁，使用文明用语，态度和蔼，礼貌待人；	2	
	5.上班期间严格遵守工作纪律，不抽烟、喝酒、睡觉、闲聊、玩手机电脑等与工作无关的事情，认真做好各项工作记录。	2	
	6.办公环境干净、整洁，物品摆放规范、有序；	2	
	7.办公用品、保洁用品等管理规范（出入库有记录、摆放整齐等）；	2	
	8.建立各类台账、记录齐全，填写规范；	2	
投诉（10分）	由于管理不善，或服务人员工作不达标，经过核实的有贵投诉事件，每投诉一起扣5分。	10	
总分		100	

考评人：_____被考评人：_____

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

附件 2：

物业服务一月现场考核评分表（样表）

时间：

内容	分项指标	分值	得分
秩序维护（16分）	1.每天对教室、教师休息室安全进行检查，如使用违章电器、桌椅使用安全、可疑人员等行为，并根据相关规定处理、记录及上报：	2	
	2.严格执行教学楼各项规章制度，并做好相应登记；	2	
	3.严格执行巡视制度，按时巡视，按路线巡视，不少巡漏巡，做好巡视签到和巡视记录并存档；对平台及顶楼每周安全检查一次，并记录存档；	2	
	4.要定期对多媒体设备、教室内的粉笔水笔、板擦、时钟、电铃等设备设施进行巡视，对发现的情况，及时补充、更换及报修；	2	
	5.消防设施、设备定期检查，记录完整；发现缺失、过期、随意挪动、损坏等情况及时上报并存档；	2	
	6.值班人员按服务要求在规定时间内实行站岗服务，高峰时段项目负责人到场协助监管；	1	
	7.确保安全通道门顺畅，消防通道内无杂物堆放，通道内的课桌椅应及时搬回原处，做到每周至少检查一次并有开启记录	2	
	8.查看禁烟检查记录及劝烟记录；	1	
	9.应急钥匙摆放在指定位置并能马上拿到。	2	
公共保洁（20分）	1.教室桌椅、白板、黑板、地面、多媒体柜、讲台、窗台等干净整洁，无果皮、纸屑、废弃物及水渍；无蛛网、无异味；根据各类考试要求，做好各项考试保洁准备；	3.	
	2.公共区域门、玻璃，窗台无污迹、无灰尘、无水渍	2	
	3.门框、窗槽、窗框无污迹	2	
	4.门前三包、楼内大厅、走廊、墙面、楼梯、扶手、踢脚线目视干净，无杂物、无口香糖渍、水渍、尘渍、痰渍、胶渍等，大理石及釉面砖石地面光亮，可反映出照明灯的轮廓；	2	
	5.排风扇、灯罩等公共设施设备目视无虫尸、无蜘蛛网、无污渍、无积尘；吸顶灯每年至少清洗一次，并做好相关记录；	2.	
	6.按时开关教师休息室，并保证家具、地面、干净整洁，无垃圾，开水供应及时；	2.	
	7.门、开关面板、消防器材箱（管）、宣传板及管道无灰尘、污渍、蜘蛛网，无乱贴乱挂宣传品及广告；	2.	
	8.垃圾桶干净、无异味，垃圾袋套用规范，垃圾桶无外溢现象；	1	
	9.室内摆放盆栽盆内无杂物、烟蒂、纸屑，叶面枝干上无浮灰；装饰品、家具、玻璃制品、石材、木材、皮革等制品无蛛网、无积尘、无污渍，干净、明亮无手印；	2	
	10.平台及顶楼卫生每月检查一次，确保雨水管畅通、无杂物，并记录存档；	1	

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

	11.电梯不锈钢门（内、外）、门框、轿厢内壁、地垫、按键及面板、天花板等，完好、无污渍、无尘，保持光亮、无手印。	1	
卫生间、工具间（17分）	1.玻璃镜面、不锈钢面板目视无灰尘、水珠、污垢、水印，有光泽，洗手台、水龙头无水渍、无污垢，光洁；	2	
	2.墙身及便池隔板干净，光洁，无污渍、无灰尘、无广告	2	
	3.卫生间无积水、无痰迹；污垢，无长流水现象；	2	
	4.各类便器、拖布池无堵塞、无污垢、无异味，光洁明亮；	2	
	5.保持卫生间空气清新：	2	
	6.保洁时，按规定摆放“正在清洁”等警示牌，拖地时、刚拖完地或下雨天应在大堂放置警示牌“小心地滑”；	2	
	7.保洁工具、用品摆放整齐，目视无脏污、无杂物、无积水、无异味；	2	
	8.卫生间、工具间禁止堆放易燃易爆物品；	2	
	9.卫生间，工具间内禁止长时间存放垃圾或废品，垃圾日产日清；	1	
维修小修（7分）	1.维修人员应持证上岗，尤其特种作业人员。	1	
	2.按时巡视服务区域，对公共设施的损坏要及时维修，未能及时维修的要有上报记录，并存档；	2	
	3.做好设备房（配电房等）的巡视工作，并将相关巡视记录存档；	1	
	4.掌握楼内主要电源及设备的开关位置和使用方法；	1	
	5.维修结束后及时清理维修现场；	1	
	6.报修本上维修结果填写规范。	1	
综合管理（10分）	1.组织架构明确，分工明确，按合同条款配备人员；	2	
	2.节能、安全、学生共建、校园文化等宣传内容完善；标识、标牌完整；宣传栏上张贴物管理规范（有无过期、是否审批及张贴是否整齐）	1	
	3.建立、健全各项规章制度（《员工管理制度》《安全管理制度》《检查考核制度》《奖惩制度》《报告制度》等）；	1	
	4.上班期间穿工作服、戴工号牌，使用文明用语，礼貌待人，不与服务对象发生冲突；严格遵守工作纪律，不做与工作无关的事情；	1	
	5.办公环境干净、整洁，物品摆放规范、有序；办公用品、保洁用品、维修材料等管理规范（出入库有记录、摆放整齐等）；	1	
	6.建立各类台账、记录齐全，填写规范；	1	
	7.按时进行月报，内容详细、处理及时、管理规范、效果明显；	1	
	8.公寓楼公共区域卫生、整洁，物品摆放整齐，无违章电器、易燃易爆危险品	1	
	9.工作态度端正，能积极主动配合及执行甲方及公司安排的其他工作。	1	
过失单（30分）	对服务质量检查两次未整改问题，下发《整改通知书》，每次15分。本月累计收到2张《整改通知书》，本月《月综合考核评分表》总评结果即为“不合格”	30	
总分		100	

考评人：_____被考评人：_____

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

附件3　《现场记录单》

物业服务质量检查现场记录单

NO

被查项目名称		检查日期	
检查问题记录	检查人签名： 年　月　日		
被查项目负责人签收			
复查情况	复查人签名： 年　月　日		
备注：本通知一式二份，检查人及被检查人各持一份。			

西安工程大学后勤管理处（集团）

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

附件4　《整改通知书》

物业服务质量检查整改通知书

NO

被查项目名称		检查日期	
检查问题记录			
整改意见	检查人签名： 年　月　日		
被查项目负责人签收			
复查情况	复查人签名： 年　月　日		
备注：本通知一式二份，检查人及被检查人各持一份。			

西安工程大学后勤管理处（集团）

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

附件 5 《纠正和预防措施处理单》

物业服务质量检查纠正预防措施处理单

NO:

对不合格事实描述： 检查部门：　　日 期：
原因分析： 责任部门：　　日 期：
纠正（预防）措施制定（预计完成时间）： 责任部门：　　责任人：　　日 期：
纠正（预防）措施验证情况： 验证人 ：　　日期 ：
备 注：

西安工程大学后勤管理处（集团）

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

附件6　甲乙双方账户信息

账户信息		
	甲方	乙方
账户名称	西安工程大学	北京国基伟业物业管理有限公司
开户银行	中国建设银行西安友谊东路支行	兴业银行股份有限公司北京西城支行
账号	61050190540000001286	321780100100015104

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App