

西北大学长安校区教学区 物业服务采购项目

一标段服务合同

西北大学

二零二五年八月

西北大学服务类项目采购合同

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》及有关规定，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，西北大学（甲方）与珠海葆力物业管理有限公司（乙方）就西北大学后勤集团购买的西北大学长安校区教学区物业服务采购项目（招标编号：SNCG-FM-2023088）经双方协商达成如下合同条款：

一、服务名称

西北大学长安校区教学区物业服务采购项目

二、服务内容、要求及标准

详见附件 1。

三、服务费用及支付方式

（一）服务费用：**大写金额**肆佰零玖万陆仟玖佰壹拾肆元肆角捌分；**小写金额**4096914.48 元。其中，室内综合服务单价为 2.89 元/m²/月，室外综合服务单价为 0.43 元/m²/月，室外绿化基础保洁服务单价为 0.04 元/m²/月。

合同费用中包括本次服务采购中所涉及的：人工（含工资、福利和社保）、人工培训费、工具、材料、机械、车辆、装备、器材、服装；卫生保洁、垃圾清运、消杀等设备；教学辅助用品（各类粉笔、黑板擦、水解笔等）；各类维修材料；卫生间大盘卷纸、擦手纸、卫生纸、洗手液等耗材；各类应急突发事件所需物资；楼内绿植摆放和养护；宣传装饰标识（牌）；保险；相关税费及市场价格风险，以及项目实施过程中的应预见及不可预见费用等完成项目规定责任和义务、达到合同目的的一切费用均包含在服务费用里。

（二）支付方式和要求

本项目据实核算、结算，服务费用每月支付一次，即在每月结束后经甲方管理部门考核验收合格后支付月度服务费，以转账方式支付。寒假（1 月-2 月）服务费于每年 3 月依上款计算方法结算，暑假（7 月-8 月）服务费于每年 9 月依上款计算方法结算。每月应付金额为中标价除以月份为基数，暂未服务区域按照面积乘单价方式计算进行费用扣除，并对根据考核办法进行月度考核扣款，综合核

算各项扣款费用后，进行每月月度服务费用支付。

四、服务期限

自合同签订之日起 365 日

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，甲方将对中标人进行考核，根据服务满意程度，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。

五、知识产权

乙方应保证所提供的服务或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的专利权、商标权或著作权。

乙方保证所提供的服务的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。如有产权瑕疵的，视为乙方违约。乙方应负担由此而产生的一切损失。

六、验收要求

（一）质量标准

乙方保证提供的服务质量应符合中华人民共和国相关标准及相应的技术规范、本次采购相关文件中的全部相关要求及乙方相关服务标准及相应的技术规范中之较高者。

（二）验收组织

甲方负责按规定组织验收工作并出具验收书，涉及向学校师生提供的公共服务项目，验收时须邀请服务对象参与并出具意见。

监管考核工作由后勤集团牵头，由甲方后勤集团物业部门组成日考核小组，每天对中标人服务情况进行检查、考核、打分并出具《物业服务质量检查现场记录单》；并负责组织由西北大学各职能处室、师生代表组成的月度考核小组，对物业服务质量情况进行月检查考核验收并进行月满意度评价，由后勤集团专人负责每月综合考核工作的组织、沟通、汇总等工作。检查标准依据《西北大学长安校区后勤社会化服务标准》和《考核办法》执行。

七、甲方的权利和义务

（一）甲方有权对合同规定范围内乙方的服务行为进行监督和检查，

拥有监管权。有权定期核对乙方提供服务所配备的人员数量。对甲方认为不合理的部分有权下达整改通知书，并要求乙方限期整改。

（二）甲方有权依据双方签订的合同约定对乙方提供的服务进行定期考评。当考评结果未达到标准时，有权依据约定的数额延迟付款或扣除履约保证金。

（三）负责检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。

（四）根据本合同规定，按时向乙方支付应付服务费用。

（五）国家法律、法规所规定由甲方承担的其它责任。

八、乙方的权利和义务

（一）对本合同规定的委托服务范围内的项目享有管理权及服务义务。

（二）根据本合同的规定向甲方收取相关服务费用，并有权在本项目管理范围内管理及合理使用。

（三）及时向甲方通告本项目服务范围内有关服务的重大事项，及时配合处理投诉。

（四）接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受甲方的监督。

（五）国家法律、法规所规定由乙方承担的其它责任。

九、售后服务

（一）乙方对合同服务的质量保证期为验收合格后之日起1个月。

（二）根据甲方按检验标准自己检验或委托有资质的相关质检机构检验的检验结果，发现服务的质量或性能与政府采购合同不符；或者在质量保证期内，证实服务存在缺陷（包括潜在的缺陷等），甲方应尽快通知乙方。乙方在收到通知后7天内免费维修或更换有缺陷的部分。

（三）如乙方在收到通知后，没有弥补缺陷，甲方可采取必要的补救措施，但由此引发的风险和费用将由乙方承担。

十、履约保证金

成交供应商在与甲方签订合同前，须缴纳履约保证金；履约保证金金额为成交金额的5%。待验收合格后凭验收单和缴款收据，履约保证金予以无息退还。

十一、违约责任

(一) 合同生效后,甲乙双方应按合同规定认真履约。合同履约责任只涉及合同甲乙双方,不考虑第三方因素。

(二) 如因乙方工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害,包括但不限于甲方本身的财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等,乙方对此均应承担全部的赔偿责任。

(三) 如乙方提供的服务构成第三方知识产权侵权,由乙方承担全部责任。

(四) 合同履约过程中,甲方应积极配合乙方进行货物验收以及验收前的外围配套等工作。否则,因此导致货物不能按期验收时,不能追究乙方责任;正常情况下应在货物验收合格后 30 天内按规定向乙方付款,最长时间不能超过 60 天。否则,按照每日利率万分之五支付逾期利息。

(五) 除不可抗力原因外,如遇下列情况之一者,乙方所缴纳的合同履约、产品质量保证金甲方有权不予退还,作为对甲方的赔偿:(1) 合同签订后不能按合同时限要求提供服务;(2) 所提供服务和合同不符;(3) 不能按合同履约;(4) 项目验收不合格。

十二、 不可抗力事件处理

(一) 在合同有效期内,任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同,则合同履行期可延长,其延长期与不可抗力影响期相同。

(二) 不可抗力事件发生后,应立即通知对方,并寄送有关权威机构出具的证明。

(三) 不可抗力事件延续 30 天以上,双方应通过友好协商,确定是否继续履行合同。

十三、合同的终止

(一) 本合同因下列原因而终止:

- 1、本合同正常履行完毕;
- 2、合同双方协议终止本合同的履行;
- 3、不可抗力事件导致本合同无法履行或履行不必要;
- 4、符合本合同约定的其他终止合同的条款。

(二) 对本合同终止有过错的一方应赔偿另一方因合同终止而受到的损失。
对合同终止双方均无过错的，则各自承担所受到的损失。

十四、其他事项

(一) 合同经双方签字盖章后生效。本合同一式柒份，甲方执伍份（采招办 1 份，财资部 2 份，使用单位 2 份），乙方执壹份，招标公司执壹份，执行完毕后自行失效。

(二) 下述文件为本合同的一部分，并与本合同一起阅读和解释，且具有同等法律效力：

- 1、合同附件 1：服务内容、要求及标准；
- 2、合同附件 2：考核办法；
- 3、合同附件 3：澄清函及最终报价和承诺；
- 4、西北大学长安校区教学区物业服务采购项目（招标编号：SNCG-FM-2023088）招标文件；
- 5、珠海葆力物业管理有限公司投标文件；
- 6、中标通知书。

(三) 在本合同执行过程中，甲、乙双方协商签订的补充合同与原合同具有同等法律效力。

(四) 未尽事宜，双方协商解决。

(五) 合同签订地点：西安·西北大学

(六) 合同签订时间：2025 年 8 月 4 日

甲 方

单位名称（盖章）：西北大学
地址：陕西省西安市长安区学府大

街 1 号

法定代表人：

委托代理人：（签字）张宇辉

电话：029-88308737

传真：

邮编：710127

乙 方（全填）

单位名称（盖章）：珠海葆力物业管理有
限公司

地址：珠海市香洲区光宝利路 99 号 6 栋物
业大厦第 20 层自编 2001A 号

法定代表人：（盖章/签字）

委托代理人：（签字）

电话：0756-3239721

传真：0756-3239721

邮编：519000

开户银行及账号：

广发银行珠海吉大支行

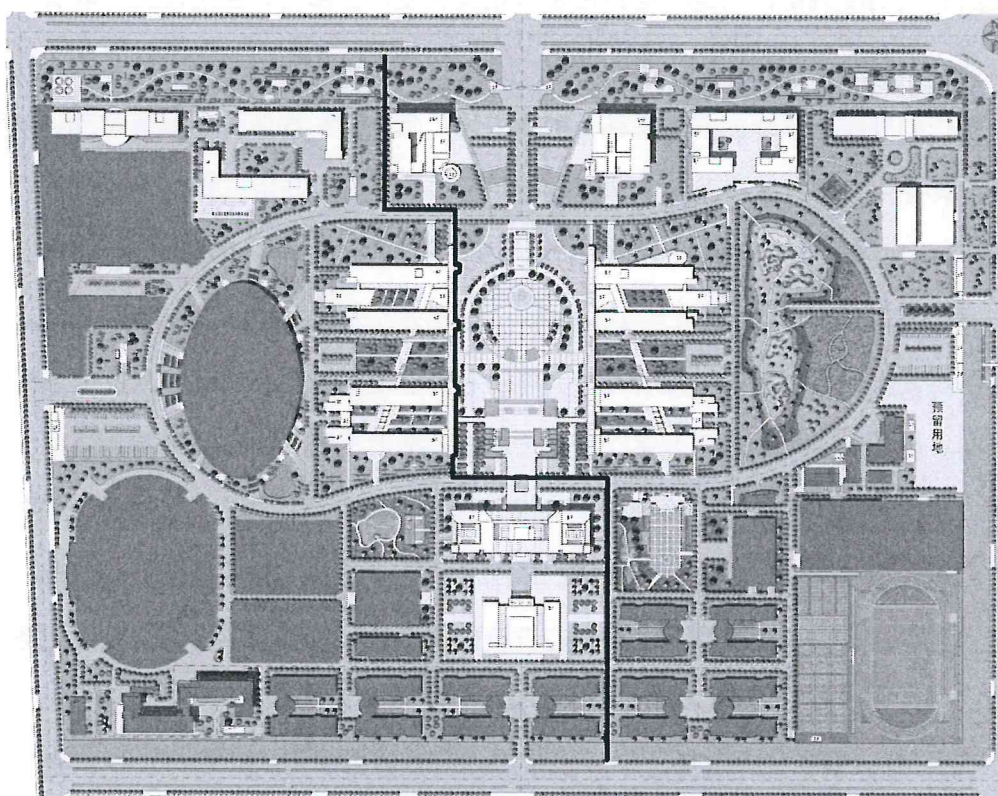
9550880200208800171

附件 1：服务范围、服务内容及要求

一、服务范围

第一标段服务范围：含 1 号、3 号、5 号、7 号教学办公楼，城市环境学院楼、物理信息楼、东教学楼、西教学楼室内，室内综合服务面积 96765.73 m²；室外综合服务面积 128422 m²（含东操场 32787 m²仅做二类基础保洁）；室外绿化基础保洁服务面积 163378 m²。

物业服务分区示意图



注：图中灰色部分不在此项目服务范围内。黑色分割线右侧为一标段，室外保洁场地以现场实际情况为准。

二、服务内容及要求

（一）综合管理服务

1. 服务内容：含管理组织机构、制度建设、服务方案及计划制定、人员配备、资产与档案管理、标识管理、节能管理、委托管理等内容。

2. 服务要求:

2.1 综合管理服务要求

(1) 乙方有健全的管理组织机构，有相应服务的资质。负责组织机构构建、制定各项规章制度、各岗位工作细则及考核办法、信息报送及反馈机制。如乙方委托专业公司提供专业性服务的，应向甲方提交相关公司的专业资质的证明文件并复印存档。

(2) 乙方应参照甲方学生教育管理、教学管理、安全管理、后勤管理和应急处理的相关制度规定，制定物业日常管理相关制度，各部门、各岗位工作职责、工作标准，响应甲方及校区对客服、保洁、门值和报修以及应急的制度和安排，针对相关工作程序做好具体的落实措施与考核方法。负责编制物业管理服务学期、年度计划，具备完善的对各级人员的管理制度和考核细则，并向甲方提交上述文件的正式版本。

(3) 乙方应制定物业管理实施方案，负责服务区域安全保卫和防范工作，负责消防等安全设备日常维护及管理，负责制定安全设施管理办法及各项突发事件应急预案。包括物业相关管理方案、应急预案（包括但不限于防暴风雨雪预案、火灾预案、盗窃预案、停水停电预案、电梯困人预案、水浸预案等）、公共卫生事件、重要活动预案（开学、军训、运动会、演唱会、毕业离校、重大接待、考务等）、突发紧急事件及大型活动预案、巡查巡视及检查报告、设施设备操作规范、服务规范等。

(4) 乙方制定的相关制度、方案在实施前需报告甲方，经甲方审核、批准后方可实施。

(5) 乙方应制订并公示服务承诺，以便对工作质量进行考核和监督。

2.2. 管理制度

(1) 乙方须根据各标段特点配置专业（3年以上类似工作经验）的管理团队进场提供服务，服务均由具备相关专业技能的人员完成，乙方应加强员工技能培训、服务态度培训，公司员工对内对外都代表学校的第一印象，保持积极责任心，加强自律、不断提高服务水平，是甲方对员工的素质要求。

(2) 遵守劳动法等相关法律法规的规定，依法订立、变更、解除、终止劳动合同等各项手续。有完整的人事、劳资管理系统，依法支付员工薪酬和办理员工保险。

(3) 建立健全与服务内容及标准相匹配的规章制度，具有管理精细、服务有效的信息化管理体系，合理划分网格，定人定岗定责，责任到人。

(4) 乙方必须建立规范的档案管理制度，包括人员档案资料、文书档案及与校方上传下达的相关文件等。每学期初应将全套员工档案情况汇总上报学校报备。

(5) 管理人员须实行 24 小时管理人员值班制度。

(6) 乙方应向师生等服务对象公布项目负责人联系方式和 24 小时服务电话，认真听取受理师生、楼内教学科研办公单位的意见建议和投诉，第一时间有效处理，不得出现消极抵触、糊弄拖延等情况，无法解决的需及时上报，相关结果要及时向师生反馈。

(7) 制定员工培训计划，定期对员工进行岗位培训，增强其业务能力，增强消防、安全和治安方面的责任意识及法律意识，每学期培训不少于 2 次。

(8) 因各类应急突发事件等原因，导致配置的部分人员无法到岗工作，为确保保障工作正常进行，企业应自行调配增加人员工作区域或增加员工工作时长，充分采取合理激励措施调动和激励所属人员积极性，以保障工作正常进行。

(9) 建立员工档案，每月向甲方报备其员工花名册、员工信息表、有效身份证明复印件、健康证明或体检报告复印件以及与其签订的劳动合同的复印件等。

(10) 组建宣传队伍，利用多种形式协助甲方做好宣传工作和做好自身的宣传教育工作。

2.3 行为规范

(1) 要求乙方的管理、服务人员统一服装，仪表仪容整洁规范，佩带明显标志上岗，工作规范。

(2) 要求乙方形象得体，礼仪举止行为规范、站姿稳健、坐姿得体，精神状态良好。微笑服务、礼貌用语，沟通交流热情大方，咨询解释及时主动。

(3) 乙方需遵守甲方规章制度，如遇员工盗窃甲方资产，乙方自行承担相关

法律责任及赔偿。除了赔偿损失外，另扣除当月 1%的物业管理费。

(4) 确保岗位出勤率，有完整的各类工作记录。不得出现上班时间做与工作无关的事，不得出现空岗、串岗、睡岗、擅离职守等情况，严禁酒后上岗，严禁在岗期间酗酒、吸烟，树立良好的工作形象。

(5) 严禁因任何理由与师生激烈争吵、斗殴，不得出现与师生发生纠纷、辱骂、殴打师生等影响甲方正常教学科研办公秩序情况。

(6) 发现师生遗留或丢失在楼宇内外的物品要及时上交上级部门并造册登记，认领时经查验证件后方可归还，不得私自占有、乱动乱拿、挪用。未经物品所有人允许，不得私自拾取设备包装箱盒或师生未确定废弃的各类物品。如上述情况出现任何问题或纠纷，自行解决处理或赔偿。

(7) 乙方应自行做好员工安全管理，未经甲方审批，严禁员工私自在校内甲方管理场所居住。严禁员工休息期间聚众酗酒、争吵、打架、赌博等恶性事件发生，若产生安全事故及人事纠纷，相关责任由乙方自行承担。

2.4 资产管理

(1) 乙方需建立完整的物业档案和档案管理办法：包括校园规划资料、建筑单体、供配电设施设备、给排水管网及设施、消防管网及设施、安防设施等物业更新资料档案；改扩建、安装资料档案：包括校区内经过甲方批准进行的二次装修、改建扩建、安装设备的资料档案。

(2) 乙方应根据项目需求进行设备和物资投入。

(3) 设施设备维护、维修记录档案。

(4) 工作文件交接记录。

(5) 爱卫会工作记录。

(6) 物业相关档案必须装订规范，甲方有权查阅乙方的管理档案，乙方应每年度或者甲方认为有必要时向甲方移交相关档案。

(7) 乙方应建立规范的材料管理方案，严格执行物资采购制度和仓库管理制度，做到账物相符，仓库整洁规范，物料摆放有序，存储安全。若发生安全事故，一切责任由乙方承担，同时甲方有权按照考核办法约定的比例扣除当月服务费；造

成恶劣影响的，甲方有权终止合同，乙方履约保证金不予退还，下一年合同不予续签，同时乙方应承担校方相关损失。

(8) 甲方负责向乙方提供必要的办公用房、客服用房、工具用房、通讯电话等。甲方提供给乙方的所有物资器材和房屋等，不得转移及改变使用功能（特别不允许进行任何经营性活动），已经登记在册的财产，如因工作失误或人为原因造成的损坏或丢失，乙方需照价赔偿。通讯电话相关费用由乙方按照校园相关收费标准自行缴纳。

(9) 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、出让学校任何资产，乙方有义务爱护甲方管辖范围内的各种设施设备，不得阻碍经学校批准的服务项目和活动的实施，否则视为违约，甲方有权终止合同，乙方履约保证金不予退还，下一年合同不予续签，同时乙方应承担校方相关损失。

2.5 标识管理

(1) 完善建筑单体内设置消防疏散图和警示、劝诫标语。

(2) 在建筑单体内设置岗位公示牌，内部包括乙方经理、主管、责任区域工作人员的照片和每个人的联系方式，物业管理服务投诉地址和 24 小时投诉电话，如遇情况调整，需在 3 日内更新完毕。

(3) 在建筑单体内设置物业管理服务内容公示牌，包括部门职责、负责项目、办公地址、联系人、联系方式等。

(4) 物业管理日常事务需要的进行公示通知相关宣传制作。

(5) 标志标牌制作费用由乙方承担。

2.6 节能管理

(1) 乙方应每年制定相关管理节能计划与办法，在室内照明灯具使用（开闭时间）、空调使用、卫生间用水用电、供水（消防）泵房、供暖泵房运行能耗、节日景观灯用电等方面均要有切实可行的节能方案。

(2) 乙方应定期（至少每月一次）对服务区域内的水电总表读数进行记录，进行汇总分析，对于水、电的异常情况及时进行检查和报告。

(3) 积极开展节能降耗行动，抓好节能、节水、节电工程，按甲方要求，配合甲方做好节能降耗管理工作。

(4) 能源设备节能管理基本要求：确保服务区域内节约能源、避免浪费。加强日常教室巡查，对结束使用教室的多媒体设备、电灯、空调等电器设备应该及时关闭。

(5) 配合节能工作宣传，对公共教室开展节能宣传，确保节能标语规范、美观、全覆盖；避免教室在无人情况下出现无效照明及空调空转的情况。

2.7 委托管理

(1) 当遇到接待、检查或交流活动时，无偿向服务区内提供非日常工作的、临时性、应急性等服务。如遇疫情防控等特殊情况，以及甲方的重大活动（如校运动会、新生报到、毕业生离校、就业双选会、开学（毕业）典礼等大型活动）时，乙方需按政府、甲方的相关指令完成服务保障任务。对出现的突发事件、重大情况或未经校方同意并通知物业协助手续的校内各种活动、工程、参观等，需在发生后的 20 分钟内，第一时间上报甲方相关管理部门。

(2) 乙方入场后，则为校园安全管理、施工监管、楼宇秩序维护等各项保障校园正常运行的第一责任人，乙方应秉持积极主动、认真负责的态度落实甲方的各项委托，做好校园运行保障工作。

(二) 室外管理服务

1. 服务范围：第一标段：面积 128422 m²（含东操场仅做二类基础保洁，含室外区域内绿化的基础保洁）。

2. 服务内容：

- (1) 室外公共区域环境保洁
- (2) 室外区域绿化基础保洁
- (3) 垃圾分类收集与处理
- (4) 雨污管网清洗
- (5) 室外公共卫生安全管理
- (6) 应急保障服务

3. 服务要求:

(1) 室外公共区域环境保洁要求

1.1. 乙方应制定不同区域的保洁工作方案和服务标准,要求方案全面、科学合理、操作性强,标准指标明确,应该规定保洁区域达到保洁服务标准和保洁频次。管理人员每天现场巡查不得少于两次,填写保洁工作日报表。

1.2. 校园保洁区每日上、下午各清扫一次,并持续进行巡回保洁,保证室外卫生清洁。

1.3. 主要道路、广场、校园大门等重要场所早 7:30 前要完成第一次清洁,下午 1:30 前完成第一次清洁;校内其余区域早 7:45 前完成第一次清洁,下午 1:45 前完成第一次清洁。确保路面无卫生死角,无垃圾杂物、无明显积水、无明显污渍油迹等;作业垃圾随堆随清;

1.4. 保持宣传栏、橱窗、各类指示牌、栏杆、休闲桌椅、石桌石凳、景观廊亭干净整洁,无明显积尘和不良张贴物;果皮箱(桶)、垃圾箱整洁,箱(桶)内垃圾不应超过容积的 2/3,每日早、中、晚三次清理果皮箱、垃圾箱内垃圾,垃圾不过夜;

1.5. 路沿石边缘无明显沙石、尘土;排水沟、沙井、天台畅通无积沙、无杂物;沟渠、雨、污水井、排水口确保畅通,无堵塞情况。

1.6. 室外公厕地面无杂物、无积水,大、小便池无堵塞、无锈斑尿垢现象,纸篓内垃圾不超过容积的 2/3,无明显异味,无蝇蛆。

1.7. 负责自行车、电动车停放区域、停车场周边的环境清洁,每日进行 1 次全面清洁处理。

1.8. 室外公共区域做到一个清理检查周期内(2 小时)地面无痰迹、无纸屑、无瓜皮果壳、落叶;每月清理景观灯、路灯灯杆、垃圾桶等,做到无广告、无胶带、无横幅、无乱张贴等现象;保障区域清洁无污垢。

1.9. 按工作程序对服务区进行日常定期清扫或不定期保洁,做到按标准全天候、全方位保洁。有效防范并每天清理责任区域内的各类非法广告物。保持校园环境整

洁，包括对保洁范围内进行地面清扫、相关附属公共设施设备保洁、乱张乱贴清理、垃圾清运及消杀、所有公共区域的清洁卫生、日常保洁。具体服务标准如下：

服务项目	区域/位置	服务标准
室外公共区域保洁	人行车行道、路、广场、梯步、停车场、绿化内硬化地面	1. 地面无垃圾杂物、无积沙积垢沉积、无杂草青苔、无动物粪便、无明显积水、无明显污渍油迹等。 2. 绿化区内硬化地面无杂物杂草、无明显枯枝树叶、无动物粪便及明显积垢。 3. 交通标线及减速带保持原色，无明显积垢污渍。 4. 定期或根据甲方临时需要对路面进行冲洗，保持整洁。
	围墙围栏	无杂草积叶、无张贴物、无青苔、无明显污渍和积垢。
	排水沟渠、窨井、水篦子	1. 排水沟定期清理和除淤，沟内无垃圾和明显杂物，无杂草，无积沙沉淀、水流畅通。 2. 窨井无杂物、无明显积水。 3. 水篦子无堵塞，表面无积垢和青苔。
	垃圾箱	1. 合理设置垃圾箱分布，对各点垃圾箱进行严格管理。 2. 标识完好整洁、张贴紧固。 3. 严格按照垃圾分类要求进行分装处理与清运投放。 4. 及时清理，箱内垃圾存量不超过 2/3。 5. 定期清洗、消毒，无蚊蝇滋生，无异味。 6. 整体外观整洁无积尘、无污渍，箱体周边无积垢和垃圾。 7. 箱体柜门保持关闭。
	人文雕塑	1. 无明显积尘积垢和污渍。 2. 定期清洗。
	休闲桌椅、景观廊架、公告栏宣传栏、交通通道闸引导桩及标牌、指示牌、广告牌、栏杆、消火栓、井盖、路灯景观灯杆及其它公	1. 休闲桌椅、景观廊架无垃圾和积尘积垢、无张贴物、无积水，每天擦拭，桌椅底部定期擦拭，保持整洁无蛛网。 2. 公告栏宣传栏及各类指示牌：无积尘积垢，无小广告及不良宣传张贴物，每天擦拭，雨棚定期清洗；玻璃明亮无积尘；不锈钢部分定期进行防锈及保养。 3. 路灯照明杆，无张贴物，无污渍。 4. 消火栓、井盖及其它公共设施：无积垢和明显污渍。

	共设施	
	运动器材	1. 地面无垃圾杂物、无积沙积垢沉积、无杂草青苔、无动物粪便、无明显积水、无明显污渍油迹等。 2. 标线清晰无积尘积垢。 3. 运动器材、座椅等设施：无积尘积垢，无张贴物，干净整洁。
	景观水体	1. 根据现场情况制定清洁频次，定期清漂，保持水体清洁，无残花、落叶、无垃圾、无明显漂浮物。 2. 做好近水区域的护栏、扶手、亲水平台等日常清洁，湖体周界杂草清理。

(2) 室外区域绿化基础保洁

乙方负责所辖区域内室外绿化的基础保洁，保持所辖区域内绿地无白色垃圾、落果、落叶等堆积。落叶季节和灾害天气，根据情况增加清扫次数，并全天巡回保洁。

(3) 垃圾分类收集与处理

3.1. 按照国家相关规定对垃圾实施分类管理，配置垃圾箱等设备设施，配备专用的垃圾清运车辆，相关费用由乙方承担；垃圾外运由甲方指定的市政环卫清运，乙方负责将管理区域内生活垃圾按规定进行分类处理、分类收集后清运至甲方指点的垃圾中转站（含：室外保洁各标段划分区域内的校医院、东食堂、综合训练馆、学生公寓楼、西食堂、西体育馆楼外等区域的垃圾清运）。

3.2. 教学楼、校区主干道早 8:30 前完成垃圾清运；建筑体外围、广场、及较大面积硬化路面周边的垃圾早 10:00 前清运完毕；下午垃圾清运统一在 17:00 前清运完毕；夜间根据学生区垃圾堆积情况适时增加垃圾清扫及分类清运，做到垃圾不过夜。

3.3. 按照政府垃圾分类要求，乙方负责垃圾分类工作，对于政府职能部门的处罚由乙方承担。

3.4. 在垃圾收集过程中，按照上级文件的要求对垃圾进行分类处理，严禁在校园内除垃圾中转站以外的任何地方分检；清运过程中严禁产生二次污染。

3.5. 垃圾收集点按照学校属地垃圾分类管理要求，于学生区垃圾回收点设置督导员、引导员，按照“定时定点投放”“桶边引导”机制专人专岗进行垃圾分类指导工作。

3.6. 乙方应按照学校属地管理部门相关要求，配合学校开展垃圾分类宣传活动，负责垃圾清运设施及垃圾回收装置等的标识制作，相关宣传物料产生的费用由乙方承担。

3.7. 校区的垃圾做到日产日清，垃圾分类清运要及时、环保。每天至少开展2次垃圾集中清收清运，垃圾清运工具应保持清洁无破损，垃圾清运器具应按要求密闭摆放整齐。

3.8. 放置于校区各处的不同类型的垃圾箱、桶的垃圾存量不超过2/3，垃圾不在筒箱内过夜；每天至少清理1次。同时应对各类垃圾桶定期清洗消毒，确保外观无污渍、无明显积水、无蚊蝇横飞。

3.9. 垃圾清运所需的基础耗材（清洁耗材、清洁剂等）由乙方负责，消杀所需的药物及耗材由乙方负责，药物要求环保低毒，对人体无害。

3.10. 如遇甲方搬迁、迎新、军训、毕业、垃圾分类检查等特殊情况，及时调整垃圾清运频次。

（4）雨污管网清洗维护

由于雨污水管网中带有生活、建筑垃圾，以及校区基础设施建设仍在进行，垃圾流经管网不断沉淀，容易引起雨污水管道外泄。为保证校区雨污水管网正常运行，对校园内整体雨水井进行清理。具体范围见下表：

雨污水清理量情况表

区域	清理内容	清理量（单位）
第一标段 （东区）	雨污水井	117（个）
	雨水篦子	166（个）

4.1. 管网清理使用专业化工具（高压冲洗设备等），保证清理效果。

4.2. 管网内壁无沉淀物、垃圾，管网畅通。

4.3. 井底部无沉淀物、垃圾，表面干净、无悬浮物。

- 4.4. 篦子下面无沉淀物、垃圾、树叶等杂物，表面干净。
- 4.5. 维修施工产生的垃圾及时清理，并运送到指定位置处理。
- 4.6. 若施工过程中，对草坪产生破坏较大，施工后负责集中补种。
- 4.7. 管网整体畅通，无堵塞、外泄等现象。
- 4.8. 严格按照国家规范施工，确保文明、安全和标准施工。
- 4.9. 施工过程注意对管网采取相关设施保护，不得损坏原有设备。
- 4.10. 确保管网清通率达到 100%，管网、雨水井、污水井、雨水篦子清净率达到 100%。
- 4.11. 乙方负责假山口雨水收集系统的日常维护、清理及保养，保持沉淀池无异物，定期进行清理维护，保证设备完好。

(5) 室外公共卫生安全管理工作

5.1. 按政府要求和相关行业规范，每学期对服务区内开展杀灭蚊、蝇、鼠、蟑螂等除“四害”工作，做到无滋生源，每周对范围内的场所消毒一次。

卫生间、楼宇入口每日进行消杀，其他公区夏季每周一次；冬季每两周一次。

全年内持续配备毒饵盒进行公区鼠药投放并做好记录台账，投放标准参照国家及学校属地政府相关要求执行，投放前做好提示并做好醒目提示标识。

根据四害滋生的情况，及时补充安全有效及对人体无害药剂、及时清理四害虫体等。

根据学校需要，及时配备灭蝇灯，做好灭蝇灯的使用、管理，保持日常清洁，表面无蚊虫附着、无蛛网、无污渍。

5.2. 定期对公共区域、卫生间、地沟、垃圾堆放点等部位实施消杀，每项消毒工作必须有记录并按照要求填写完整。流行病或蚊蝇高发时期应增加公共场所消杀频次或按相关部门要求进行消杀。药品应符合国家和行业规定；对药品的发放、使用、存放和回收实施安全防护管理。作业前告知师生作业时间、作业区域、药品名称、注意事项等信息。药品投放点警示标志清晰有效。

5.3. 如遇突发疫情，乙方应按照疾控中心及学校的相关规范要求，进行校园清扫保洁、消毒、垃圾清运及各类防疫物资采购。

(6) 应急保障服务

为了保证日常卫生达标，乙方的保洁服务频率不得少于甲方要求的基础服务频率，若在完成该频率的情况下，仍有不符合卫生服务标准的位置，则需要增加保洁服务频率，直到达到服务标准为止；此外，重大活动期间（如重大庆典、重大接待活动、重大检查活动等）乙方须根据活动的重大程度增加保洁服务频率或增加服务人员，达到卫生服务标准。如出现暴风雨雪、风沙等紧急突发事件，应及时安排抢险，保障师生通行安全。防汛沙袋、除雪剂等应急保障物资费用由乙方承担。

(三) 公共楼宇管理服务

1. 服务范围：第一标段：1号、3号、5号、7号教学办公楼及1.3.5.7连廊，城市环境学院楼、物理信息大楼、东教学楼、西教学楼，净服务面积96765.73 m²。

室内楼宇服务面积清单（第一标段）

区域	楼宇名称	服务面积 (m ²)
第一标段 (东区)	1号教学楼	10615.43
	3号教学楼	9837.99
	5号教学、办公楼	8001.46
	7号办公楼	3558.85
	1.3.5.7连廊	4731.55
	城市环境学院楼	6534.76
	物理信息大楼	13980.76
	东教学楼	20221.51
	西教学楼	19283.42
面积共计		96765.73

2. 服务内容：

- (1) 室内环境保洁；
- (2) 室内公共卫生安全管理：爱国卫生运动；日常消杀及疫情防控防疫；
- (3) 饮水器管理：定时开启关闭饮水设备；定期设备清洁与保养；滤芯更换；
- (4) 安保服务：门卫值守及楼宇出入管理；巡查管理；假期管理；

(5) 教室管理：教室门开闭管理；教室设施维护；教学耗材配备；考务保障服务；多媒体设施管理；

(6) 楼内施工管理；

(7) 消防管理；

(8) 节能管理；

(9) 标识系统管理；

(10) 雨雪特殊天气或特殊事件等应急保障服务；

(11) 绿植摆放及养护管理。

3. 服务要求：

▲ (1) 室内环境保洁

1.1. **室内环境保洁范围：**乙方负责辖区内楼内房间以外全部公共区域，教室、教师休息室、5号楼5层17个办公室、会议室、接待室、报告厅、卫生间等地的地面、墙面及门窗、玻璃、桌椅、黑板、直饮水机或开水器、消防器材等各种设施设备日常卫生保洁及消杀，以及楼宇外墙3米以下的环境保洁；并负责楼内垃圾分类收集及分类处理，及楼内垃圾桶、果皮箱清洗保洁。

服务房间基本信息表

区域	房间类型	房间数量（间）
第一标段 (东区)	公共教室	1号楼53间、3号楼62间、5号楼47间
	教师休息室	1号楼5间、3号楼3间、5号楼2间
	校领导办公室	5号楼17间、会议室4间

1.2. **保洁频次要求：**教室地面每天清扫三遍（早、中、晚），拖擦一遍；黑板、讲桌、窗台每天早中晚各擦拭一次；门每周擦洗一遍；并有责任人（清扫人员）签名。做到地面干净，无垃圾、无灰尘、无水迹；窗帘保持干净，每年至少清洗二次；桌洞内无杂物，讲桌物品摆放整齐；窗台无尘土；玻璃明净；无乱贴乱画；墙壁无积尘、无蛛网；通道无杂物；顶面、吊顶、送排风口等部位无蜘蛛网和积尘；垃圾箱、果皮箱等无异味、无污渍、无痰渍、无尘迹；栏杆、消防器材、各类标牌、指示牌、悬挂牌无污渍、无尘迹；走廊内的地面、公共区域窗台，楼梯扶手每日清扫、

擦拭二次，保证无积水、无污渍、无痰迹、无垃圾、无蜘蛛网；阳台、平台、天花板做到无垃圾、无积灰、无蛛网；宣传栏整洁，垃圾桶清洁光亮、无污渍，垃圾桶内垃圾不应超过容积的 2/3；墙面、顶棚、风扇、灯具每学期清擦至少一次；外窗玻璃每月擦洗一次；定期清理所辖区域鼠迹、蟑迹；夏季做好蚊蝇消杀工作；每学期开学前对管辖区域消毒一次；按需配置（补充、更换）楼内外垃圾收集点，按室外指定地点按垃圾分类要求倾倒垃圾，确保楼内垃圾箱/果皮箱日产日清。负责公共区域垃圾袋的更换。

1.3. 教室保洁要求：所辖区域内全部卫生间的清扫。地面、墙面、门、窗无污迹和其它杂物；桌椅无尘迹、污迹；教学设施、开关、风扇、空调无明显尘迹、污迹。

1.4. 卫生间保洁要求：地面、墙面、门、窗、台面、玻璃镜面、隔板无污渍积尘和其它杂物；卫生间做到无异味，卫生洁具做到无积便、无尿垢、无污渍、无积水、无臭味；瓷器光洁明亮；小便器内需随时搁置除臭剂；保持下水口水流畅通。卫生间保洁作业期间，在卫生间门前显著位置放置提示标识，卫生间门帘保持干净，每月至少清洗一次。负责卫生间各类耗材补给，保证卫生间内大盘卫生纸、擦手纸、洗手液等耗材及时补充供应，无以次充好、无断供。

1.5. 卫生保洁要求

楼栋内保洁	公共通道梯步地面、墙面、顶部、栏杆、门窗及平台迎尘面	1. 地面、台阶：无垃圾杂物，无污渍水渍、无痰渍、无胶渍、无积尘积垢，不湿滑；雨天设置必要的防滑措施和提示；辅助专业作业机具和绿色环保清洁剂定期对地面进行深度处理和养护，保持光亮整洁。 2. 离地 3M 以下墙面、顶部：无积尘、无污渍、无违规张贴物及胶渍；顶部无积尘、无违规张贴物及蛛网。 3. 栏杆：无污渍无积尘、无蛛网、无锈蚀氧化物。 4. 门窗干净无污渍无违规张贴物，窗台无垃圾杂物、无明显积尘。 5. 玻璃及不锈钢表面无污渍无积尘无手印、整洁光亮，定期进行不锈钢保养。
	露台、天台、地漏、防护栏、排水沟渠	1. 露台天台：无垃圾杂物、无杂草、无积沙积垢地皮、无青苔，地漏完好无堵塞。 2. 排水沟内无垃圾杂物，无积沙淤泥，无明显积垢和青

及房屋滴水岩周界	苔，定期清理，排水畅通。 3. 房屋滴水岩周界：无杂草、无垃圾杂物、无积沙、无青苔，排水口完好无堵塞。
室内架空层	1. 无垃圾杂物，无积水积沙，无蛛网，无违规张贴物，标线清晰。 2. 各类附属设施及标识干净整洁，无积尘积垢。
公共教室 教休室	1. 地面无污渍、无垃圾、无积尘、光亮。 2. 墙面无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚目视无灰尘、无蛛网。 3. 玻璃表面无手印、无积尘、无污渍，明亮。 5. 不锈钢表面无手印、无积尘、无污渍，光亮。 5. 窗帘洁净无污渍，挂放整齐，每学期清洗不少于一次。 6. 课桌椅、讲桌表面无灰尘、无垃圾，整洁光亮；书籍无纸屑、无垃圾，垃圾篓垃圾不超过三分之二。 7. 讲台、地面、窗台无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘，光亮。 8. 其他设施表面无灰尘、无污渍、无损坏。 9. 消毒毛巾洁净无异味，叠放整齐。 10. 教休室内物品摆放整齐。 11. 室内空气流通无异味。 12. 及时补充茶水供应
会议室 报告厅	1. 地面无污渍、无垃圾、无积尘、光亮。 2. 墙面无灰尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚目视无灰尘、无蛛网。 3. 玻璃表面无手印、无积尘、无污渍，明亮。 4. 不锈钢表面无手印、无积尘、无污渍，光亮。 5. 窗帘洁净无污渍，挂放整齐，每学期清洗不少于一次。 6. 室内空气流通无异味。 7. 其他设施表面无灰尘、无污渍、无损坏。
公共卫生间 盥洗室	1. 地面无垃圾杂物，无痰渍，无积水、干爽不湿滑。 2. 墙面无污渍，无违规张贴物。 3. 顶部：无积尘、无蛛网。 4. 室内无异味。 5. 便具无尿垢，定期清洗，下水畅通。 6. 镜面、照明灯、开关：无污渍、无水印。 7. 排气扇、灭蝇灯等设施：表面无积尘、无污渍。 8. 保洁工具不同分区分类使用，摆放整齐。

垃圾箱	1. 分类设置，标识完好整洁，张贴紧固。 2. 定时清理，箱内垃圾存量不超过 2/3。 3. 定期清洗、消杀，无蚊蝇滋生，无异味。 4. 箱体外观整洁无积尘、无污渍，箱体周边无积垢和垃圾。 5. 活动型垃圾箱底部地面定期拖拭，无污渍积垢。
电梯	1. 电梯轿厢内地面干净、无垃圾杂物、无异味，标识安装规范，厢壁无积尘、无污渍、无粘贴物，灯具、指示板明亮，每日保洁 2 次。 2. 电梯轿厢、电梯间、电梯门及门套、控制面板、厢壁每日保洁 1 次。 3. 不锈钢表面无手印、无积尘、无污渍；其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏，每日保洁 1 次。
饮水机设备	1. 无积灰积垢，干净整洁。 2. 溢水槽定期清洗擦拭，无积垢。 3. 周边地面无杂物，无积水，干爽整洁。 4. 及时检修故障热水器，定期不锈钢保养，保证正常使用。 5. 专业可食用试剂清洗热水器水箱内壁，保证师生饮用水安全。
消防设施、防护栏、标识牌、公共桌椅、公告宣传栏及其它公共设施	定期对各类消防器材、标识牌、防护栏、开关等公共设施擦拭，无积灰污渍，底部及周边地面无积灰积垢，干净整洁。
垃圾集中回收点	1. 地面、墙面无散落垃圾，无油渍、无积垢，干净整洁。 2. 无异味，无蚊蝇滋生。 3. 定期消毒。 4. 垃圾桶外观干净整洁，桶壁无积垢，定期清洗。 5. 随时清理垃圾，不满溢。
消杀、灭四害	1. 根据全国爱卫会除四害标准，定期灭杀蚊、蝇、鼠、蟑螂并做到无滋生源，每周对范围内的场所消毒一次。 2. 消杀（公区、公共部分）夏季每周一次；冬季每两周一次。 3. 配备毒饵盒进行鼠药投放（公区），每年两次，投放前做好提示。 4. 根据四害滋生的情况，及时补充药剂、及时清理四害

		虫体等。 5. 做好灭蝇灯的使用、管理，保持日常清洁，表面无蚊虫附着、无蛛网、无污渍。
	应急保障服务	1. 制定突发事件应急预案，并定期组织突发事件应急预案培训及演练。 2. 负责极端天气、自然灾害（如暴雨、暴雷、大风、地震等）时的应急处置和防控工作。 3. 负责突发事件、案件和各类紧急事件的先期处置和防控工作。 4. 遇紧急情况及时向甲方相关部门报告，并保留相关记录。

（2）室内公共卫生安全管理

2. 1. 根据全国爱卫会除四害标准，定期灭杀蚊、蝇、鼠、蟑螂并做到无滋生源，出现问题及时消除。根据四害滋生情况，及时补充安全有效及对人体无害药剂并做好醒目提示标识，灭鼠、灭蟑螂等病虫害防除每月 1 次。

2. 2. 定期对公共区域、教室、卫生间、地沟、垃圾投放点等部位实施消杀并记录；流行病或蚊蝇高发时期应增加公共场所消杀频次或按相关部门要求进行消杀。药品应符合国家和行业规定；对药品的发放、使用、存放和回收实施安全防护管理。作业前告知师生作业时间、作业区域、药品名称、注意事项等信息。药品投放点警示标志清晰有效。

2. 3. 校内发生传染性疾病或重大疫情有防控要求时，依据有关防控标准和要求执行消毒作业并做好相关记录。加强教室、图书馆、会议室等人群聚集场所的通风换气 and 校园公共设施及公用器具的保洁和消毒工作，保证公共区域每日三次消杀、三次通风。按甲方要求制定突发公共卫生事件防控应急预案和相关制度。

（3）饮水机管理

饮水设备数量统计

标段	类型	数量
一标段	开水器	一号楼 5 台、三号楼 5 台
	桶装水饮水机	一、三、五号楼共计 18 台
	净水饮水机	五号楼 3 台

（注：具体数量以移交清单为准）

3.1. 负责各自辖区内饮水设备管理，为师生提供安全、卫生的饮水服务。定期组织具有专业资质的企业开展饮水设施清洗消毒，更换设备滤芯，并提供清洗消毒检测合格报告于甲方备案。桶装水应提供供货商营业执照等信息于甲方备案。

3.2. 饮水器管理人员须身体健康，无传染性疾病，上岗人员应提供健康证于甲方备案。

(4) 安保服务

4.1. 安保服务基本要求

4.1.1. 服从甲方管理、遵守甲方有关规章制度，执行甲方安全管理规定，严格按甲方要求做好辖区安全管理工作，自觉接受甲方保卫处、公安机关、地方管理部门的业务检查、监督和指导。

4.1.2. 维护辖区内公共设施的安全及师生员工的人身及财产安全，实行 24 小时巡逻制度，巡逻人员须时刻保持与甲方保卫处通讯联系，对于辖区内突发事件须能做到各岗位联动，能够在 3 分钟内迅速集结反应。

4.1.3. 定期进行消防安全演练，执行扑救初级火灾等灾害事故的紧急任务。

4.1.4. 协助负责辖区重大活动、集会的安全保卫，配合甲方开展各类应急演练工作，维护重大活动、集会秩序，确保活动的安全。

4.1.5. 协助甲方以及公安机关保护各种现场，包括治安、刑事案件现场、各类事件现场、火灾（警）交通及安全事故现场等，为甲方、公安机关提供可靠资料。

4.1.6. 纠正或制止辖区内各种违章（法）违规（纪）行为（包括乱搭乱建、乱张贴、乱摆（叫）卖、乱涂乱画乱写、乱悬挂等），维护正常教学与生活秩序，净化校园环境。

4.1.7. 服从甲方的调遣，执行甲方有关的“安全管理规定”和“应急安全保卫预案”的有关任务，努力做好安全保卫工作。遇到特大案件、意外事件第一时间向甲方报告。

4.1.8. 负责辖区安防设施、设备和消防设施、设备日常巡查并做好相关记录。

4.1.9. 完成甲方临时交办的其他安全保卫任务。

4.1.10. 配合甲方在重大活动以及毕业、迎新等特别时期的秩序保障。甲方大型活动、集会等，要临时抽调一定数量的加班值勤人员配合进行安全保卫工作，管理人员及所有人员均应服从甲方的指挥，听从甲方统一调派，并积极配合甲方做好活动、集会的安全保卫工作，维护辖区的秩序。

4.1.11. 以预防为主，防消、防盗相结合的原则，加强防火、防盗的宣传教育和安全巡查。负责巡逻的人员及时将存在的不安全隐患向当班领导、项目经理报告，并由项目经理向甲方汇报，并提示相关部门整改。

4.1.12. 本着保护重点，兼顾一般的原则，加强巡逻监控，防微杜渐，灵活机动地对目标内的情况进行全面监控和巡视，对各类不安全因素做到及时发现、及时汇报、及时处置。

4.1.13. 坚持各种登记、检查制度，认真作好记载，以备检验。

4.1.14. 定期（每季度与甲方、每周与保卫处）或不定期同其它部门人员交换工作意见，增进友谊，听取不足，从而不断改进服务质量。

4.2. 门卫值守及楼宇出入管理

4.2.1. 按照甲方要求，在楼宇设立 24 小时固定门卫值班，严格执行门禁和秩序维护，门值人员按服务要求在规定时间内实行站岗服务，做好进出人员身份核验、登记，外来人员不得随意进入楼内。未设置门卫值班的楼宇，每日须进行楼宇内外安全、门禁、消防、设施设备等检查，消除隐患，确保安全。

4.2.2. 妥善保管各类钥匙，做到分类清晰、保管有序无缺失，不得私自出借钥匙。

4.2.3. 门卫值班人员须严格落实属地政府和甲方各类应急突发事件工作要求，要求进出楼人员予以配合。

4.2.4. 外来人员如有甲方相关单位证明或介绍信，在确认核实、登记的前提下予以放行，外来人员只能到指定区域活动，不得到无关的区域随意通行活动，影响正常教学科研办公秩序。排查推销、非法宣传等可疑人员。

4.2.5. 对带离楼宇的大件及贵重物品、可疑物品、楼宇设施等进行排查核实登记，要查明相关证明、证件并做好登记后方可放行，防止资产流失。

4.2.6. 夜班人员负责楼栋大门的开关闭，与巡检人员配合检查门窗、能源、电器设备是否锁闭关闭等各类安全隐患并给予排除处理，清理无关人员，检查是否存在可疑人员、可疑现象及公共设备是否运行正常并跟进处置、报告异常情况，防止火灾、盗窃等事件的发生。

4.2.7. 禁止易燃易爆、有毒危险、管制器具等物品进入楼内。

4.2.8. 人员出入高峰时段要做好人员的疏导工作，确保出入口畅通。遇紧急情况，能迅速将人员从楼内疏散。

4.2.9. 做好楼宇外周边区域的秩序维护工作，合理规划行人、电动车、机动车行驶路线和停放区域，对未按照要求停放的情况及时整治，及时清理区域内的杂物，保持整洁、有序的秩序。

4.2.10. 外来人员需进入变电所或开启配电室（间）或进行涉及电、水、暖气等管线作业，须向学校管理部门申请并经得允许。

4.3. 巡查管理

4.3.1. 负责楼宇公共区域的周期性安全、消防巡查及时发现和排除各种不安全因素，及时制止报告各种违规、违法犯罪行为。如遇突发事件、案件和各类紧急事件的须做好先期处置和秩序维护工作，并立即上报甲方保卫处、后勤管理部门。

4.3.2. 按楼宇开关门时间开闭大门，做好晚间闭楼后的全楼巡视及 24 小时值班。关闭门窗、检查水电、无异常情况。发现异常应立即查明情况，注意异常声响、气味，对可疑人员进行询问和劝离。

4.3.3. 负责责任区域各类突发、应急事件的快速管控和处置，接收处理师生教职员工的的安全救助，抢救危难群众和遭受危害的财产，提供紧急救助。

4.3.4. 维护责任区域教学、办公秩序。对影响教学、办公环境的噪音等行为进行管控；清理进入楼栋的闲杂人员，对推销宣传等可疑人员进行盘查处理。

4.3.5. 负责楼宇内外各类消防、安全设施的完好及运行情况进行检查登记，及时报告隐患情况，并进行现场处置和警示。

4.3.6. 根据责任区域具体情况设置并适时调整巡检路线，加强重点区域、要害部位的安全巡查力度。

4.3.7. 负责对责任区域施工、乱堆乱放、私拉乱接、违规操作等影响安全环境、便捷通行的行为进行制止和处置。及时纠正处理在楼内公共区域和配电间、泵房等处及楼外责任区域内乱堆乱放杂物、摆放物品等现象，有效区分各类情况，对准物品所有人，通过所属单位协调、上门走访、张贴告知书、限期清理等措施，处置区域内物品乱堆乱放等情况，消除潜在安全隐患。

4.3.8. 配合甲方相关部门对教学、办公等户内违章电器等安全隐患的检查。

4.3.9. 对楼内出现的大声喧哗、吵闹、举止行为不雅、随意丢弃垃圾、吸烟、将瓜果零食饭菜带入楼内、破坏各类公物、占座、乱写乱画乱贴、私自拉电线接电源、使用违章电器、电动车入楼及楼内外人员聚集等影响安全、秩序、环境和正常教学科研的现象和行为及时有效制止纠正。劝阻无效的立即上报，防止发生盗窃、斗殴及人为破坏事件。

4.3.10. 乙方及所属服务人员不得占用楼内配电间、泵房、教师休息室、蹲便池间、楼梯楼道等空间进行堆放杂物、人员住宿、做饭和废品存放。

4.3.11. 公共区域的时钟每周至少校对一次，保证时间准确无误。

4.4. 假期管理

4.4.1. 放假期间对不使用的教室、活动室完全断电；对完好无损的配套设施设备进行封存，并在门上加贴封条。

4.4.2. 对假期不使用的楼宇进行封楼管理，封楼前应进行安全检查，关闭门窗及相关设施设备，公示封楼时间及紧急进入的联系方式。

4.4.3. 每天巡查封闭楼宇，发现隐患及时处理。

4.4.4. 根据甲方相关教学安排，做好教学楼值守及工作安排。

4.4.5. 完成甲方要求的其他假期服务任务。

4.5. 服务有关管理及经济赔偿责任的说明

4.5.1. 乙方与他人发生纠纷时，由乙方管理人员负责调解处理，甲方协助。涉及乙方的责任全部由乙方承担，调解或协调无效时，依据有关法律规定处理。

4.5.2. 甲方提供给乙方的所有物资器材和房屋等，如因值勤门岗、巡逻人员工作（操作）失误或者人为造成损坏的，一律由乙方负责赔偿。

4.5.3. 因乙方人员疏于职责，或不按规定落实值班人员，造成公私财物损失的均由乙方按损失价值赔偿。发生重大以上案件，经查实因乙方门岗、巡逻人员失职造成的，追究乙方责任，并按损失价值赔偿损失，追究相关人员责任。

4.5.4. 发生乙方人员监守自盗或者内外合谋，为盗窃分子提供方便造成甲方损失的，追究乙方和相关人员责任，并按实际经济损失情况赔偿甲方。

(5) 教室管理

5.1. 公共教室开闭管理要求

确保教室资源合理使用，满足甲方分配要求。根据课表巡查教学情况，熟练掌握每日教室使用情况；严格执行甲方教室借用审批制度，严禁私自开放教室用于非教学活动或校外人员使用；做好不正常教室的教室登记报告和及时调整工作；做好自习教室动态管理，根据上座率及时增加或关闭教室；放假期间对完好无损的配套设施设备进行封存，并在教室门上加贴封条。

5.2. 教师休息室服务管理要求

确保教师休息室整治有序，干净。根据实际使用情况定时开关教师休息室，做好照明设备、饮水机及桌椅等设备设施保障工作，做好教师休息室茶水（按季节供应绿茶、红茶、菊花茶、冰糖等，提供纯净水或矿泉水）等物品供应，制止学生占用教师休息室的情况。

5.3. 报告厅、会议室服务管理要求

根据甲方审批的有会议使用表和使用登记表，协助主办单位落实会议各项要求，做好报告厅、会议布置和会场卫生；做好送客和会场清理等服务工作，注意会议资料保密，关闭设备和门窗。

5.4. 教学保障要求

5.4.1. 确保师生能够安心教学，顺利上课。根据甲方教学安排，按时开关教室门、灯；在指定教学楼入口处站立服务迎接师生，制止、规劝着装不规范、携带食品、动物以及社会人员进入教学楼，维护好教学秩序。

5.4.2. 确保教学设施设备工作正常，满足教学需要。负责教学用粉笔、粉笔盒、黑板擦等教学耗材的配备（粉笔、粉笔盒和黑板擦由乙方购买），做到及时配齐充

足；建立教室设施设备（教室桌椅、照明灯具及开关、空调及控制器等）每日检查制度，做好每日定期检查记录并及时报告；如教室设施出现故障应及时修复、更换备用设备或调整教室；根据甲方作息、考试需要，做好教学楼电铃、教室时钟运行情况的监控、调整，负责其日常维护和各项检修工作，保证教学工作的正常进行。根据工作需要完成教学管理服务其他需要协助完成的工作。

5.4.3. 确保教学秩序正常、不被干扰。按作息时间每大节上课前 10 分钟对教室进行定期巡查，了解教室内设备设施、教学用具等和教学秩序情况及时报告给甲方教学管理部门；教学楼禁止噪音、打斗追逐和其他未经批准的活动，一经发现应及时制止并立刻报告。

5.5. 考务管理

协助校方管理人员布置考场、维护考场秩序、设置铃声、检查钟表校对时间等工作，同时应签订保密协议，遵守考试保密规定。

5.6. 多媒体教室管理

乙方应自行配备多媒体管理员，专人专岗，可熟练操作计算机，熟悉各项教学设施使用。

5.6.1. 多媒体教室服务范围

第一标段（东区）：1 号、3 号教学楼多媒体教室共计 109 间（其中 26 间多媒体教室需负责设备的日常维修维护），5 号教学楼智慧教室 43 间。除上述 26 间多媒体教室外，其余多媒体教室设备仅负责耳麦充电、激光笔、音响维修维护及钥匙领用；智慧教室负责钥匙领用。

5.6.2 多媒体教室设备及弱电系统维护维修服务基本内容：

多媒体教室管理服务主要包括教室日常教学管理、日常教学保障、环境卫生保洁、多媒体设备设施维修保养等。包含：

一标段 26 间多媒体教室的设备维修维护指设备及弱电系统维护、投影仪灯泡更换及单次单项 1000 元以下（含 1000 元）维修，超过 1000 元的，企业承担 1000 元后部分由甲方承担。其余多媒体教室维修维护指音响和激光笔单项维修 1000 元（含 1000）以下项目维修，超过 1000 元的，企业承担 1000 元后部分由甲方承担。

单间多媒体教室设备维修维护清单：计算机、投影仪、电动幕布、中控、功放、视频服务器、界面话筒、摄像头、报警器、吊麦、音响等。

5.6.3 多媒体教室设备及弱电系统维护维修服务基本要求：

(1) 多媒体每日管理维护：

①开课前 30 分钟提前开启多媒体教室，确保设备可正常使用，下课后及时检查是否关闭投影仪、电动屏幕、功放和计算机等设备，切断电源；及时清理教室垃圾并锁好讲台，关闭教室。

②晚间对需要重新做系统的电脑进行检查，做好各类计算机系统和软件版本备份。

(2) 多媒体每 3 日进行一轮维护：

①投影机显示画面位置、色彩、高度、对比度、锐度最佳调整。

②中央控制系统、展台、计算机等设备一般调试检查。

③功放、话筒、DVD 等设备一般调试检查。

(3) 多媒体每周进行一轮维护：

①投影机端连接线整理。

②控制讲台内线路整理。

③检查 VGA、视频、音频、控制接头情况，对接触不良的进行重新焊接。

④讲台内设备除尘。

(4) 多媒体每月进行一轮维护：

(5) 对前述服务范围内多媒体教学系统日常维修维护

(6) 按行业规范，对多媒体投影机（电源板、主板、接口板、散热风扇光学系统）清洗维护，同时做好相应维护记录。

①投影机光学系统清洗，对每一光学镜片用投影机液晶板专用清洗液进行清洗。

②投影机通风散热系统进行清洗。

③投影机主板、电源板、信号接口板进行清洗。

④进行光路调整，使投影机效果达到最佳。

(7) 多媒体日常维修范围

整机到达使用寿命需要更换的,在问题出现后第一时间反映给甲方的相关部门,由校方进行采购或委托乙方进行采购,其中投影仪灯泡、鼠标、键盘、USB 延长线、显示器视频线、麦克风、计算机硬盘中控、功放、CPU、等由乙方负责及时维修和更换;整机损坏需要维修单次单项超出 1000 元额度的维修、由乙方负责及时维修,保证教学正常开展。

(8) 做好电子打铃系统的日常维护和各项检修工作,保证教学工作的正常运行。

(6) 楼内施工管理

6.1. 乙方负责各自辖区内各项施工的施工作业监督及施工安全管理。

6.2. 加强各服务区域内各类施工、装修监管,各服务区域内发现未备案登记各类施工,须及时查明确认情况并记录在案,如无相关审批手续,一律不得实施修缮或维修改造。

6.3. 各类施工作业,需出具有签字盖章的相关学院或甲方相关部门证明,须做好施工单位登记、备案和施工人员验证。

6.4. 施工安全检查应符合《建筑施工安全检查标准》的规定。对涉及可能存在的改变楼宇建筑构造及布局、空间以及水电暖既有系统等情况的施工或装修,要及时发现,要求相关单位提前向甲方资产管理部门、后勤集团申请报备。

6.5. 督促楼内外施工人员作业期间不得影响楼内正常秩序、环境卫生和水电等设施设备正常运行,保证工完场净,确保其他设施设备完好无损。

6.6. 对施工现场安全防护、作业噪音、施工时段、施工材料堆放、建筑垃圾清运等进行监督管理。

6.7. 对施工现场动火作业、用电规范实行有效监督管控,确保不发生消防等不安全事件。

6.8. 到楼顶进行生产作业,需出具有签字盖章的相关学院或甲方相关部门证明,在做好登记验证前提下,值班人员按所需约定时间允许作业人员进入楼顶区域,钥匙不得外借,严禁一人单独进入楼顶区域,同时提醒进入楼顶人员注意安全,无关人员不得进入楼顶。

(7) 消防管理

7.1. 负责各自辖区内消防管网及设备设施等日常巡查、维修及维护，协助甲方统计配合保卫处更换消防灭火器换粉等。

7.2. 健全并落实消防安全责任制，具备消防安全“四个能力”，明确各岗位消防安全责任人及其职责，建立消防工作群防群治机制，制定并落实消防安全制度、消防安全操作规程、应急预案和消防工作年度工作计划。

7.3. 一标段共有消防控制室4间，消防控制室必须按国家现行的消防法律法规，配齐24小时持证上岗的值班人员。消防控制室每班在岗人员不得少于2人，严禁人证脱离，不得虚假填报在岗人员信息。

7.4. 根据消防部门的规范要求，负责各辖区楼内消防监控装置的管理和监控工作。工作人员应受过良好的专业培训，熟悉消防系统的操作程序，具有处理初级火情的能力，有能力保证消防设施、设备的正常运转及消防通道的畅通，杜绝喷淋系统和防火卷帘设备的误操作事件的发生。一旦事故发生应立即报告有关部门，并及时采取积极的应急措施防止灾情蔓延和扩大。

7.5. 定期开展消防安全宣传教育、培训，每学年至少进行2次消防应急演练。所属人员熟悉应急预案内容，具备应急处突能力。

7.6. 确保责任区内消防设施完好有效，保证消火栓设施齐全，保障建筑的疏散通道、安全出口、消防车通道畅通，人员密集场所的门窗不得设置影响逃生和灭火救援的障碍物。

7.7. 对消防安全重点部位每日昼夜进行防火巡查，图书馆、教学楼、科研楼等各类人员密集场所每2小时开展一次防火巡查，并建立日、月、季度、年巡查记录。

7.8. 对责任区定期开展消防安全自查自纠，及时消除火灾隐患。在隐患未消除之前，应当采取相应的防范措施。

7.9. 设有消防控制室的，实行24小时双人持证上岗值班制度。所属各岗位人员需熟知消防等安全知识和消防器材数量、位置，熟练使用各类消防器材。

7.10. 一标段乙方应负责西学楼楼顶消防高位水箱（24m³）的日常维修、维护及管理。

7.11. 建立完善准确消防台账和灭火器台账并及时更新，积极配合甲方相关部门对消防设施进行的检查，积极配合甲方消防设施设备的更新或改造。

7.12. 定期对安全疏散通道、防火门、出口指示灯进行检查维护，确保公共消防设施、器材及消防安全标志完好有效，安装牢固，疏散牌等指示灯正常。确保公共消防设施、器材及消防安全标志完好有效。

7.13. 按照甲方要求定期组织检查辖区内的各种消防安全隐患，包括各种设施设备等的用电、消防安全管理，提出整改意见跟进整改进展。

7.14. 要在消防设施上有每月的检查记录标识，每次对各消防设施检查完毕后贴上“非警用情况勿动”等类似标识。

7.15. 严禁在室内使用明火，严禁在各楼宇内及公共场所吸烟，严禁违章用电，严禁电动车入楼。每天做好防火安全检查记录。

(8) 节能管理

8.1. 积极开展节能降耗行动，抓好节能、节水、节电工程，按照甲方节能要求，采取有效措施。

8.2. 在室内照明灯具使用（开闭时间）、空调使用、卫生间用水用电、供水（消防）泵房、供暖泵房运行能耗、节日景观灯用电等方面均要有切实可行的节能方案，报甲方审批后实施。

(9) 标识系统管理

9.1. 物业服务公示、指示等应包含的全部内容；

9.2. 节能、消防、防火、防疫、安全、禁烟等应有的标识标志全覆盖。

(10) 雨雪天气或特殊事件等应急保障服务

(11) 绿植养护与摆花

做好1、3、5、7#楼、东学楼、西学楼、城环大楼、物理信息大楼等楼宇内各类绿植租赁或采购、摆放、更新及养护，绿植的租赁采购和日常养护等费用由乙方承担。具体清单如下：

第一标段（东）：

各自辖区内教学、办公楼内公共场所（大厅及走廊）的摆花及管理，花木数量要求每季度总数不少于 320 盆；

教师休息室内摆花（不低于 2 盆）；

行政楼会议室、5 号教学办公楼 5 层 17 个办公室摆花，每个房间不低于 2 盆。

东学楼、西学楼、城环大楼、物理信息大楼等楼宇大门入口及公区摆花。

1#、3#、5#每层中厅摆花不少于 5 盆。

11.1. 各类绿植须保证干形优美、根系发达、植株丰满健壮，叶面干净光亮，无病斑、虫口和腐烂变质，无缺水干旱现象。

11.2. 各类绿植的修剪整形、施肥、浇水每月不少于 2 次，确保绿植长势优良、叶色葱郁、株表清洁和枝繁叶茂，无衍生乱草或枯叶，无枯黄死亡。保持各类绿植的新鲜和美观，如因养护异常或环境条件不适，绿植出现问题，须及时补充更换。根据各类绿植生长习性、季节环境等因素做好适时养护，确保绿植正常生长，同时做好绿植的更新。

11.3. 各类绿植盆面无杂污、破损，花槽底无积水。养护等作业期间须保持现场环境卫生洁净，做到人走场净。按照实际需求做好绿植摆放位置的调整，确保摆放位置合理有序、整洁美观。

乙方应按照校园现有绿植标准进行配置，乙方在各自辖区内新增植物品种、株高、冠径需经甲方审批同意后采买。

（四）公共区域设备设施维护维修服务

1. 服务范围：本项目包含室内外公共区域设施设备的单次单项 1000 元以下（含 1000 元）的维护维修，若超出 1000 元，企业承担 1000 元后超出部分由甲方负责。

乙方负责受理登记教学楼内设施的日常报修，按维修内容进行分类处理并及时维修，同时做好相应记录；考试前、每学期放假前，要对所有教室设施进行一次全面检查，注明需要集中维修、更换的设备项目；属于乙方维修责任清单的事项，应按规定组织维修；如属于校方维修责任清单的事项，应该及时按规定报送校方及其安排的修缮公司，并跟进维修过程和结果。

维修界限：质保期外的建筑物除主体结构以外的公共区域装饰装修部分，包括房屋的天花板吊顶、门窗门锁、桌椅、室内外地面、墙砖地砖、玻璃、纱窗、窗帘、钟表等附属设施设备等部位进行日常养护维修；包括但不限于配电室、配电箱、水电管线设施、开水器设备、照明灯具、弱电、给排水、供暖、空调、消防等用于保障教学科研办公等服务的公共设施设备维护与维修；楼内外水、暖、雨污水、消防管网为楼宇第一座入楼井、阀（含井）及入楼全部内容，电为楼宇总配电箱及下级全部内容；室外景观构筑物、休憩桌椅、廊架、道路铺装、道牙、垃圾箱、果皮箱等室外公共设施的日常维修维护。

2. 服务内容

（1）建筑物基础、主体结构：定期巡查（至少每月 1 次），发现问题及时报甲方相关部门处理；

（2）屋面（含露台、天沟）：日常巡检（至少每月 1 次）养护，含屋面淤泥、杂草的清除；

（3）建筑物各楼层间防水层、外墙防水层：日常巡查（至少每月 1 次），发现有漏水、渗水等情况及时报甲方相关部门处理；

（4）地面单次单项 1000 元以下（含 1000 元），日常巡检养护（及时）和小修，含建筑物周边散水及建筑物内公共区域通道的地面、墙面、顶面（不含屋面防水）、厅门、吊顶、楼梯间等进行检查并进行维修更换，超出范围的应及时书面通知甲方相关部门处理；

（5）门窗：日常巡检（至少每月 1 次集中检查）养护和小修，确保公共区域门窗正常使用（不含处室、院系）。含门窗和配件、玻璃的局部养护维修；门窗套、框的维修；

（6）栏杆、爬梯：日常巡检（至少每月 1 次集中检查）维护和小修，含栏杆、爬梯刷的除锈油漆、局部焊接、换铁料维修，栏杆扶手换料及玻璃安装等；

（7）卫生间：日常维护（及时）和小修，确保卫生间正常使用；

（8）教学家具：日常维护和小修，含家具的换件、换板、固定加固维修维护，家具配件的更换和维修；

(9) 强弱电：日常维护和小修，包括电井的钥匙管理、设备档案以及相关线路、插座、照明、开关的维修更换；

(10) 照明系统：日常维护和小修，包括各种灯光的智能控制、灯具的更换等；

(11) 室外道路铺装：道路面层铺装及道牙的日常维护和小修，重大活动前完成全面排查及整修。单次单项 2000 元以下（含 2000 元）项目维修由乙方承担，超过 2000 元的，企业承担 2000 元后部分由甲方承担；

(12) 排水设施：日常检查（至少每月 1 次集中检查，暴雨前及时）维护和小修，注意地面沉降，确保各类排水沟畅通。含雨污管道、水沟、水井盖、水篦子、排水口的日常维护、疏通；

(13) 给水管道：日常维护和小修，确保给水设备、管道、阀门工作正常，无“跑”、“冒”、“滴”、“漏”现象。小修范围含各类管道、阀门、龙头等的维修更换；

(14) 供暖系统：日常维护和小修，供暖季加强巡视检查，杜绝跑冒滴漏，保障暖气正常供应；

(15) 房屋防雷：日常维护（雷雨季节每月 1 次）和小修，屋面和外墙防雷铁件的检查、除锈刷漆维护、局部焊接、固定；

(16) 中央空调和分体式空调的日常维修、维护，负责空调系统机房值守及巡查，及过滤网和过滤装置的清洗和消毒（一年不少于 2 次）。

3. 服务要求

(1) 对甲方移交的所有设施进行建册建档管理，规范看管，确保其不丢失和尽可能不被人为损坏。对管护的设施设备需按照甲方资产管理的相关规定建立相应的台帐（此台帐由乙方填报，经甲方审批后盖章留存，合同结束时需完好地移交给甲方，自然损耗除外）。

(2) 对已经移交的设施设备，均需按照相关国家标准及行业规定的设施设备保养内容进行日常性的保养和维护，确保其正常运行。

(3) 制定设施设备安全运行的管理规定、操作流程、岗位责任、定期巡回检查、维护保养、运行记录管理及维修档案等管理制度并执行。

(4) 配备具备相关资质所需的专业技术人员，须持有有效专业资质证书，且证件必须在有效期内。由专业人员负责管理(开启、关闭、零星维修和养护)公共区域各项设施设备，严格执行操作规程，确保设施设备正常运行。

(5) 单次、单项按照通用计价和计量规则核算在 1000 元（含 1000 元）以内的小型维修由乙方承担（室外道路除外），超过 1000 元的，企业承担 1000 元后部分由甲方承担。

(6) 服务范围内的维修单次单项超出 1000 元额度的维修或超出维修范围的维修，由乙方向甲方申请材料购买或由甲方组织维修维护，乙方应予施工管理协助。

(7) 乙方在校内开展的一切维修作业应遵循《西北大学基础设施维修改造及装饰装修工程管理办法》及《西北大学校园物业管理办法》进行申报，接受有关部门工程技术监督管理及费用审核。甲方、乙方对核算在 1000 元以内（含 1000 元）的和超出范围的预计产生维修费用有异议时，以学校工程技术部最终核定金额为准，1000 元（含 1000）以下项目维修费用由乙方承担，超过 1000 元的，企业承担 1000 元后部分由甲方承担。若遇紧急抢修，乙方无法立即响应并协调施工单位到场工作，耽误抢修作业恢复，影响学校正常教学、科研、生活的，由甲方指定施工单位进行抢修，乙方须积极配合抢修作业，同时相关抢修费用据实核算结算后全额由甲方承担。

(8) 定期检查辖区基本建筑、门窗玻璃、供电、照明、供水、供暖、电梯等使用状况，并做好相应记录，出现故障时进行简单判断，能自行恢复或修理的及时自修，不能自修的，及时向甲方报告，协助专业维修人员维修，并做好施工现场管理，档案规整。

(9) 加强电梯的巡查管理，密切与维保（质保）或对口管理单位对接沟通，出现问题或故障及时协同处置。加强公共区域中央空调、监控、门禁系统各组成部分等设施设备运行检查，出现问题及时维修，确保正常功效。

(10) 乙方负责配电室、配电箱、水电管线设施、开水器设备、照明灯具、弱电、供暖、消防等用于保障教学科研办公等服务的公共设施设备维护与维修，非公用办公室、实验室内照明等设施的维修维护由所属单位或实验室负责人自行负责，

乙方可提供有偿维修维护服务供所属单位或实验室负责人自行选择。相关有偿维修服务价格应报甲方备案，审批通过后并向师生公示后方可执行。

(11) 对各类设施设备要建立日常检查制度，建立相应的检查档案。对水电供应设施设备、电梯、空调、排污设施、消防安全设施等设施建立定期巡查制度，如实记录其运行状况。

(12) 对于维修更换的水龙头、感应器、水池落水套件、各种冲水阀/电磁阀/控制阀等各类耗材，应尽量保持同一室内的型号统一，保证美观、耐用

(13) 在质保期内的中央空调、配电柜等专业设施设备，由建设方牵头组织维保，乙方负责设施设备的日常运行、维修维护和查验管理。

(14) 如实准确做好每日维修工作量记录，并提交甲方校内物业单位检查确认。每月形成维修工作量台账，并提交甲方校内物业单位备案。

(15) 积极配合甲方开展的各项安全隐患排查及整治活动，做好记录台账并及时进行各项隐患的维修整改，确保各项设施设备正常运行，无安全隐患。

3.1. 建筑设施维修方面

3.1.1. 制定建筑本体及公共部分管理养护制度和计划，坚持日常检查和定期检查相结合、计划性维护保养和及时维修相结合；严格执行建设部颁布的房屋修缮管理标准，保证施工质量；严格制定维修养护工作时间和材料环保要求，并确保人员和财产安全；确管理养护范围内所有项目、设施的完好和正常使用。

3.1.2. 对质保期外的建筑物除主体结构以外的公共区域装饰装修部分，包括房屋的天花板吊顶、门窗门锁、桌椅、室内外地面、墙砖地砖、玻璃、纱窗、窗帘、钟表等附属设施设备等部门进行日常养护维修。

排水设施养护。做好地基基础的日常巡查，配合甲方检查不合理荷载的产生；加强对区域的检查、养护，及时报告损坏情况，提出维修建议，确保各类排水沟畅通。加强对各区域雨水立管检查、疏通及维修，确保立管完好、无破损、无堵塞。

楼面地面养护。维持楼地面、地面及粘贴的磁砖（地板砖）完好。楼面或地面的块料面层松动的、散水严重损坏影响其功能的，应修补；楼面或地面的块料面层

损坏的、残缺的，应修复；如磨损过薄影响安全的，应局部拆；维修后应平整、光滑、接搓平顺。

墙台面和吊顶养护。保持墙台面清洁，无污渍，无脚印，有破损及时修复，超出范围及时报修。内墙、踢脚线及顶棚抹灰空鼓、剥落的应修补；维修后的内墙面及顶棚应恢复原有使用功能，抹面应接搓平整、不开裂、不空鼓、不起泡、不翘边，层面与基层结合牢固。

门窗养护。加强门窗日常检查和维修，确保门窗正常使用。门锁损坏、门窗松动、门窗扇开关不灵活、开焊、小五金缺损的应进行修补、更换；维修后的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，窗纱紧绷，不露纱头。

防雷设施养护。定期对防雷设施进行巡查，超出范围的及时提出维修、养护建议。

设置限制性进入区域。根据物业管理行规和甲方管理要求，严禁超负荷物品进入。

清扫屋面、雨落管等。定期将屋面、雨水口积存的杂物清扫干净；雨落管局部残缺、破损应更换；屋面应清扫干净，雨落管维修后应补齐五金配件。

对于维修更换的天花板吊顶、门窗门锁、桌椅、墙砖地砖、玻璃、纱窗、窗帘、钟表等各类耗材，应尽量保持同一室内的型号统一，保证美观、耐用。

3.2. 供电设施维修方面

3.2.1. 负责服务范围内各配电室/配电间以及后端线路、照明灯具的管理和维护。

3.2.2. 对责任区域内的照明设备每天进行巡查，发现问题及时维修或报修。

3.2.3. 配电室/配电间进行钥匙管理（未达到安装设置标准的除外），标识清晰，开启快捷（5分钟内能打开）。

3.2.4. 照明线路损坏及时维修或报修（一般不超过24小时）。按要求可靠接地，运行正常，电压稳定；电线、电缆不外露，管线排列整齐有序，插座及电器设备安装规范、稳固、布局合理美观。

3.2.5. 工作人员配备应执行 GB/T31989 的要求，并持上证岗，且有严格的岗位职责，确保供电安全运行：10kV 电压等级且变压器容量 630kVA 及以上的，应每日安排人员值守和巡查；10kV 电压等级且变压器容量 630kVA 及以下的，应每日巡视不少于 2 次。

3.2.6. 楼宇内限电、停电有明确的审批权限，甲方提前（临时停电及时）通知乙方，由乙方告知楼宇内服务对象。非计划性停电应快速恢复或启用应急电源，并做好应急事件上报及处理工作。

3.2.7. 制定临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行。

3.2.8. 高压操作、安全防护用具应委托专业测试单位测试，其中绝缘胶垫 1 次/年、验电笔 1 次/年、绝缘鞋及绝缘手套 2 次/年。

3.2.9. 根据季节时令与气候情况编制《公共照明系统开启时刻表》，报甲方批准后实施，用毕应及时关闭，避免浪费，按照甲方节能要求，采取有效措施。

3.2.10. 工作人员应当熟悉校区内供电线路分布及走向。熟悉电力设备设施的位置、供电区域及数量，负责定期保洁、检查及故障维修。

3.2.11. 突发停电时反应时间为 10 分钟内到达停电现场并进行处理及检修（超出职责范围的及时上报）。

3.2.12. 照明灯具完好率 100%。

3.2.13. 根据甲方要求及实际需要设置禁止或警示标志。

3.3. 弱电方面

3.3.1. 对服务范围内所有弱电间设备档案资料完整、整洁有序方便查询，按档案管理要求进行日常管理。

3.3.2. 每月对各个弱电系统、弱电间的设施，至少进行除尘、检修 2 次。检修时对楼宇弱电设备和业主自有设备怀疑故障时，第一时间通知甲方。

3.3.3. 弱电间设施设备标识清楚、规范。

3.3.4. 建立健全电气设备运行维保制度，做好日常维护工作，物业服务单位须及时协调并处理消除发现的设备隐患和故障，确保甲方正常、安全用电。

3.4. 给排水设施维修方面

3.4.1. 负责管护区域内各种冷水供应和雨水、污水排放设施的运行。给水泵房设备每二小时巡查1次，管线及地下室集水井排水设备每天巡查一次。

3.4.2. 建立管护区域内给水设备系统的养护制度，确保给水管道和各类阀门处于良好状态，无漏水、渗水、积水等异常现象。

3.4.3. 增压水泵等设备每月巡检1次，每年维保1次。

3.4.4. 积极协助甲方建立用水、供水管理制度，安排合理的用水和节水计划，按照甲方节能要求，采取有效措施。

3.4.5. 各类设备、阀门、管道工作正常，无“跑冒滴漏”现象。水泵、管道、水箱内及时清洗，管道无明显锈蚀、无滴漏；排水、排污管道通畅，无堵塞、外溢现象；水质无异味及异色等现象，确保水质符合饮用水卫生标准。

3.4.6. 在接到限水、停水通知后及时告知物业使用人。非计划性停水应快速恢复或启用备用水源，并做好应急事件上报及处理工作。

3.4.7. 每月对管护区域内给排水管道进行养护和疏通，每天进行巡查，检查排水管道和节门等是否生锈和渗漏等现象，及时排除或报修相应隐患。

3.4.8. 冬季供暖期，加强各区域暖气片、管道运行情况，出现“跑冒滴漏”现象及时维修处理。非公共区域暖气片故障，应第一时间协助处理，避免造成甲方资料损失。

3.4.9. 有处理险情的应急措施，遇有事故维修人员须在15分钟内到达、30分钟内开始实施抢修，确保无大面积跑水、泛水和长时间停水。有停水或水污染事件发生时，有应急预案并能及时启动。

3.4.10. 保证雨季或暴雨天气地下室集水井排水设备的正常运行。

3.4.11. 熟悉校区内给排水管网，配合甲方建立相应的管网图。

3.4.12. 负责供暖设备间各项设施的保养维护，包括供暖安全阀的日常保养、维护及年检。

3.5. 消防系统维护维修

3.5.1 消防设施、器材配置齐全完好有效，摆放到位。

3.5.2. 建立信息准确、资料完备的灭火器台账，包括类型、型号、规格、购置日期、过期日期、检验日期、报废日期、摆放位置、责任单位和责任人等，及时更新台账。

3.5.3. 定期对灭火器等消防设施设备进行检查，有日检、夜查、月检记录，各类灭火器如需维修或更换及时报修、报换。做好应急灯、各类应急疏散指示标识、消防水带等消火栓组成部分、防火门等消防设施的日常维护维修，出现故障或影响正常使用的问题，及时予以有效处置，确保各项设施运行正常。

3.5.4. 设置消防安全和应急疏散指示标识，规范清晰，形象直观。

3.5.5. 完善突发火灾应急预案，设立消防疏散示意图，照明设备设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。

3.5.6. 做好消防系统的日常维护、保养、检修，确保自动喷淋、防火卷帘、灭火器、消防水泵、报警系统等设施设备的运行正常。

3.5.7. 负责辖区内各楼楼顶消防高位水箱的日常维护维修及管理，若因企业维护管理不当造成消防安全隐患及安全事故，一切责任由企业自行承担，并扣除当月全部服务费用，同时甲方有权不续签下一年度合同。

3.6. 中央空调和分体式空调

3.6.1. 熟悉服务范围内所有中央空调及分体式空调型号和规格，熟悉中央空调的运行相关程序。负责空调系统机房巡查，发现异常及时会同维保单位处置。配合维保单位建立信息准确、资料完备的空调设备台账，包括品牌、型号、功率、购置日期、所在位置、责任单位和责任人等，及时更新台账。

空调设备数量统计

标段	地点	数量
一标段	1#、3#、5#教学楼	公共教室柜机 230 台 教师休息室柜机 8 台、挂机 2 台

3.6.2. 完成一年不少于 2 次过滤网和过滤装置的清洗和消毒，在巡查中发现问题或受理用户报修项目后应及时与甲方联系。

3.6.3. 对空调维保、维修工作提供的工作联系单及相关服务资料需妥善保管，建立空调维保记录台账。对定期维保、维修完成后进行检验，并对维修维保单位的工作情况做出真实客观的评价。

3.6.4. 熟悉掌握中央空调及分体式空调各种故障应急处理方案，特别是换季时空调的检查。故障报修后，协调维保单位 15 分钟内到达现场处置，一般故障 2 小时内解决，重大故障 2 至 5 日内解决。

3.6.5. 制订分体式空调及中央空调系统日常检查巡视规定、风机房管理规定，报甲方批准后严格执行。建立巡检制度，填写《空调检查记录表》，指导师生正确使用空调。

3.6.6. 配置具有相关资格要求的工作人员，熟练掌握中央空调及分体式空调系统开关机程序，严禁无关人员操作中央空调各项控制系统。

3.6.7. 每天详实填写《中央空调运行状况记录表》，严格记录空调运行期间各项运行参数，不得擅自更改运行参数。

3.6.8. 做好节能减排相关工作，严格按甲方有关空调使用规定执行，杜绝浪费。拟订中央空调及分体式空调运行时间表，报甲方批准后执行。

3.6.9. 冷却塔运行正常，噪声符合规范要求。管道、阀件及仪表完好，无跑冒滴漏现象。

3.7. 日常设施设备维修

3.7.1. 给排水管道、水龙头、感应器、水池落水套件、各种冲水阀/电磁阀/控制阀等给排水设施设备维修。各类照明灯具、开水器及其附属设施维修。

3.7.2. 桌椅、黑板、讲台等教学设施设备维修。门窗、玻璃、纱窗、门锁、窗帘、钟表、卫生间各类挡板、换气排气扇、小五金等维修。

3.7.3. 地面、地砖、墙面、墙砖、踢脚线、栏杆、扶手（含扶手下玻璃）和卫生间蹲便池、坐便器、小便池、洗手盆及台面、拖把池等设施的维修。

3.7.4. 建筑物外装饰设施、灯光设施、地面、景观、宣传等设施维修。

3.8. 室外道路铺装维修

乙方负责各自辖区内室外道路铺装及道牙的日常维护及维修，该项单次、单项按照通用计价和计量规则核算在 2000 元以内的小型维修由乙方承担，若超出 2000 元，企业承担 2000 元后超出部分由甲方负责。

3.9. 二次供水设施管理

3.9.1. 乙方负责各自辖区内二次供水设施的日常管理及清洗消毒。须保证二次供水设施完好，且每年须进行两次集中清洗消毒，具体清洗消毒应按照国家卫生监督部门二次供水设施清洗技术规范要求进行，清洗后水质达到国家饮用水卫生标准。服务过程中遵守学校各项规章制度，保证各项安全、施工措施完备。清洗完成后，应提供专业资质公司出具的质量合格检测报告于甲方备案。相关清洗及检测费用由乙方自行承担。

一标段范围内，西学楼二次供水水箱 2 个，容量 40m³ /个；

3.9.2. 二次供水设施清洗消毒质量要求及验收标准：

二次供水设施清洗消毒内容包括：①除污②清洗③消毒④水质检测

水池、水箱内杂物全部清理干净；经清洗消毒后，蓄水池内无泥沙、无水垢等杂物，全部清理干净；蓄水池内设施清洗干净无附着物；操作程序：排水—清淤—消毒—漂洗—工程验收—水质检测；西安市饮用水水质检测中心（以下简称水质检测中心）出具的二次供水设施清洗消毒合格证明为验收标准。并提供符合国家饮用水标准的水质检测报告。

3.9.3. 洗消毒后水质达不到西安市卫生监督所二次供水水质标准，乙方需重新清洗或消毒，直至检验合格，由此引起的工程费用、行政罚款等所有费用一律由乙方承担。

3.9.4. 若因乙方未清洗或清洗不到位造成师生用水安全事故，一切责任由乙方承担，并扣除当月全部服务费用，同时甲方有权不续签下一年度合同。

3.10. 其他要求

3.10.1. 对于应当由乙方采购的材料，乙方应充分储备，保证维修及时率，不得以无维修材料为理由作为维修不及时的理由。

3.10.2. 维修服务时限为：急修服务 20 分钟内到位，若不能修复，要有紧急处理措施，并对报修学生或使用人做出合理解释；小修按照报修时预约时间内完成修复，若不能及时修复，应对报修学生或使用人做出合理解释。计划性维修、计划性停水停电提前通知师生；在维修工程进行时张贴“维修中”告示，并采取疏导防护措施。

3.10.3. 遇有不属于乙方维护维修范围内的设备设施损坏，或乙方力所不及的维修工程，乙方应在发现损坏或接到物业使用人员报修后 1 小时内，核实损坏情况，上报甲方，并保留好报修记录。在专业公司对设备进行检修和维修时，提供方便并进行监督。协助甲方开展实施的各项修缮类等工程，与施工单位办理入场施工手续，签发动火证，签订安全责任协议，负责现场施工监督和施工过程管理。

3.10.4. 乙方承诺采用质量品质达标的维修材料进行公共区域设施设备维修，维修产品质保 12 个月，服务期内经乙方更换的维修材料因非人为因素再次故障损坏的，由乙方免费更换。

服务标准

服务内容	服务标准
房屋维护与保养	1. 按规定建立房屋本体与配套设施等物业的管理资料档案、并妥善使用与保管。 2. 建立房屋本体及配套设施维修养护检查制度，保证检查记录完整。 3. 楼内外无违章乱张贴、乱搭建、乱拉管线等现象。 4. 无擅自改变房屋用途行为。 5. 外墙面外观完好、整洁；玻璃幕墙应清洁明亮无破损。 6. 维护房屋、门窗、栏杆、扶手等公用设施的完好和正常使用，及时完成各项零星维修任务，零星维修合格率 100%。 7. 维护公共照明（楼梯灯等）、水电暖设施等公共设施正常使用，发现问题故障及时解决维修。
供配电系统设施设备	1. 配置专业技术人员对责任区强电井内配电柜、配电箱、控制箱的日常巡检和运行环境维护；制定定期维护保养检修方案并实施；发现故障及时处置或上报。 2. 配电所有工作人员必须持有专业证书。 3. 定期对配电设施设备保洁，保持设备和地面整洁。 4. 制定临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行。

	5. 根据季节时令与气候情况明确公共照明系统开启时间，报甲方批准后实施，用毕应及时关闭，避免浪费。 6. 在接到限电、停电通知后及时告知甲方。 7. 强电井钥匙管理，做到标识清晰、开启快捷（5 分钟内能打开）。 8. 对责任区域内的照明设备每天进行巡查、保养，发现问题及时维修。 9. 突然停电反应时间为 10 分钟内到达停电现场并进行处理及检修（报修）。 10. 照明线路损坏及时维修（一般不超过 2 小时），灯具更换及时；照明灯具完好率 95%。
给排水系统设施设备	1. 建立责任区域内给水设备系统的养护和维修制度，确保给水管道和各类阀门处于良好状态，无漏水、渗水、积水等异常现象。 2. 熟悉责任区域内给排水管网，配合甲方建立相应的管网图。 3. 积极协助甲方建立用水、供水管理制度，安排合理的用水和节水计划。 4. 每月对管护区域内给排水管道进行养护，每天进行巡查，检查排水管道和节门等是否生锈和渗漏等现象，及时排除隐患或维修。 5. 负责责任区域内各种冷水供应和雨水、污水排放设施的运行。 6. 设备、阀门、管道工作正常，无“跑冒滴漏”现象。 7. 在接到限水、停水通知后及时告知甲方。 8. 每周对室外排水沟渠定期检查、清扫，清除淤泥和杂物，确保排水系统通畅，汛期道路无积水，房屋无积水浸泡发生（不含主排污管道的清理）。 9. 有处理险情的应急措施，制定抢险应急措施，抢险人员须在 10 分钟内到达，20 分钟内开始实施抢险排危。
防雷系统设施设备	定期检查建筑物避雷针、避雷带、引下线、均压环、接地体及屋面金属物接地及等电位联络点，定期检查各浪涌保护器是否正常。
弱电系统设施设备	1. 负责楼宇弱电井（间）的日常管理，包括供电、门窗维护、主锁、内部设备保管、协助设备维修。 2. 负责教学楼铃声控制系统、会议系统等弱电设备、线路的运行管理维护和日常开关使用服务及定期清洁和巡查，发现故障及时维修。 3. 熟练掌握使用功能及基本故障的处置。 4. 对设备数量及使用与故障维修情况进行登记造册归档。
教学、办公设施设备	负责教学设施设备管理，主要包含教学场所的各类教学器具和电铃系统。

	负责建立教学、办公场所的设施设备巡查、维护、维修制度，确保正常运行，发现问题及时维修。
教学、办公家具	1. 建立家具巡检制度。 2. 每学期对教学家具进行一次集中检查。

(五) 电梯管理服务

1. 服务范围：电梯仅负责日常管理和年检费用，不含电梯维保。

第一标段：电梯设备 32 台

电梯参数信息表

区域	序号	设备名称	品牌	设备地点	安装时间	层数
第一标段	1	客梯	奥的斯	5 号楼	2005	5
	2	客梯	奥的斯	5 号楼	2005	5
	3	客梯	奥的斯	5 号楼	2005	5
	4	客梯	奥的斯	7 号楼	2005	5
	5	客梯	奥的斯	7 号楼	2005	5
	6	客梯	奥的斯	7 号楼	2005	5
	7	客梯	广州日立	城市环境学院	2005	8
	8	客梯	广州日立	城市环境学院	2005	8
	9	客梯	广州日立	城市环境学院	2005	8
	10	客梯	广州日立	城市环境学院	2005	8
	11	客梯	通力	物理信息楼	2016	11
	12	客梯	通力	物理信息楼	2016	11
	13	客梯	通力	物理信息楼	2016	11
	14	客梯	通力	物理信息楼	2016	11
	15	客梯	通力	物理信息楼	2016	9
	16	客梯	通力	物理信息楼	2016	9
	17	客梯	通力	物理信息楼	2016	8
	18	客梯	通力	物理信息楼	2016	8
	19	客梯	通力	东学楼	2018	18
	20	客梯	通力	东学楼	2018	18

	21	客梯	通力	东学楼	2018	18
	22	客梯	通力	东学楼	2018	18
	23	客梯	通力	东学楼	2018	18
	24	客梯	通力	东学楼	2018	18
	25	客梯	通力	东学楼	2018	18
	26	客梯	通力	西学楼	2018	18
	27	客梯	通力	西学楼	2018	18
	28	客梯	通力	西学楼	2018	18
	29	客梯	通力	西学楼	2018	18
	30	客梯	通力	西学楼	2018	18
	31	客梯	通力	西学楼	2018	18
	32	客梯	通力	西学楼	2018	18

2. 服务内容:

- (1) 电梯标志标识规范张贴管理与信息及时更新;
- (2) 地垫、温馨提示等物品配备齐全;
- (3) 日常使用管理, 配备电梯安全管理员, 负责电梯运行日常巡检;
- (4) 日常电梯清洁;
- (5) 配合电梯专业维保;
- (6) 电梯运行监控室内五方通话设备管理及维修、维护;
- (7) 故障及紧急事故的应急处置。

3. 服务要求:

- 3.1. 负责电梯的保洁及消杀, 消杀费用及地垫等耗材由乙方承担。。
- 3.2. 按维保服务合同督促维保单位实施电梯及其安全设施检查(标准按学校与维保单位合同规定办)。确保电梯及安全设施完好、齐全, 通风、照明等附属设施完好。
- 3.3. 在电梯维修时应配合做好临时警示管理。
- 3.4. 制定紧急救援方案 and 操作程序, 在接到报警信号应立即设法安抚、解救乘客, 同时迅速通知维保单位派人解救被困人员、排除设备故障。

3.5. 专业维保公司进行的定期维保、维修, 应提供工作联系单及相关服务资料, 这些材料由乙方收取保管, 全部维保、维修工作由乙方参与并组织验收, 对其维保工作做出服务评价。

3.6. 配合完成每年电梯年检工作, 辖区范围内电梯年检费用由乙方承担。

4. 服务标准

4.1. 轿厢地面及滑槽内无垃圾杂物, 无积灰积垢, 干净整洁;

4.2. 轿厢内及厢门定期不锈钢保养, 无划伤, 无违规张贴物及胶渍;

4.3. 无污渍无手印无灰尘, 干净明亮;

4.4. 监控探头、照明、标识, 无灰尘, 干净整洁;

4.5. 按钮面板定期消毒;

4.6. 定期检查监控室五方通话功能, 保障正常运行;

4.7. 按时规范开启关闭电梯, 定期检查电梯运行情况, 确保电梯各项功能完好、各项电气开关正常、感应指示器触点正常、接线可靠, 无异动异响, 同时对检查结果做详细记录;

4.8. 乙方负责对电梯的日常管理, 并做好相应记录

(六) 其他保障服务

1. 服务内容: 包括但不限于以下内容: 配合甲方重大活动(校庆、迎新活动、军训、毕业季及毕业典礼、运动会、招聘会等各项活动)的保障服务; 协助校园节日氛围营造; 特约付费维修及其他服务。

2. 服务要求:

2.1. 配合甲方重大活动期间提供保洁、场地布置。要求根据保洁和设施设备服务要求及标准提前做好相关工作; 根据甲方要求提供人力, 保障物资搬运。

2.2. 春节、元旦、国庆、校庆等须配合甲方完成节日灯饰或氛围布置, 材料和劳务均由乙方提供。

2.3. 特约付费维修及其他付费服务内容及标准由甲方与乙方另行预定服务项目、收费标准(原则为: 小型项目免费, 大型项目计时收费, 未完成维修不收费)。

2.4. 特殊情况需外派到校外的服务, 另行约定。

三、总体要求

(一) 乙方须依据甲方各项规章制度及《西北大学长安校区后勤社会化服务标准》《高等学校物业服务规范》《陕西省物业管理条例》、属地政府和甲方疫情防控要求，制定完善切合实际的内部管理机制和服务工作流程。根据不同的服务内容制订并公示服务承诺，以便甲方对工作质量进行考核和监督。

(二) 合同费用中包括本次服务采购中所涉及的：人工(含工资、福利和社保)、人工培训费、工具、材料、机械、车辆、装备、器材、服装；卫生保洁、垃圾清运、消杀等设备；教学辅助用品(各类粉笔、黑板擦、水解笔等)；各类维修材料；卫生间大盘卷纸、擦手纸、卫生纸、洗手液等耗材；各类应急突发事件所需物资；楼内绿植摆放和养护；宣传装饰标识(牌)；保险；相关税费及市场价格风险，以及项目实施过程中的应预见及不可预见费用等完成项目规定责任和义务、达到合同目的的一切费用均包含在服务费用里。

(三) 乙方服务须充分发挥服务育人作用，通过科学专业管理服务手段进行服务工作，着力做好教学科研办公保障服务，树立良好的后勤服务窗口形象，致力于为广大师生提供安全、舒适和优美的学习、工作环境。自觉接受、服从甲方及校内用户单位、师生的监督检查考核。

(四) 乙方应该通过发挥自身的优势、合理配置资源、提高管理效率、减低管理成本来提高企业服务的“性价比”来增强企业的竞争力。积极发挥机械作业优势，避免纯人力作业。工作所需要的设备和工具，由乙方自行配置，自行维护保养，自行保管使用，其费用由乙方自行承担。乙方自行配置的设备和工具，产权归乙方。

(五) 本项目严禁转包、分包，如甲方发现乙方存在转包、分包行为的，有权立即解除合同，除履约保证金不予退还外，乙方需在合同解除之日起10个工作日内支付合同总价50%的金额作为违约金。

(六) 乙方进场工作时，应配合甲方完成各项交接工作，甲方移交的各类资产设备、机械器具等经核对无误签订移交清单，该移交清单作为合同的补充附件，具有同等法律效力。并根据甲方相关信息公示公开要求，制作相关标识标牌，公示内容及格式经甲方审核通过后进行公示张贴。

(七) 项目终止时, 乙方应向甲方提交总结报告; 乙方必须自合同终止或解除之日起 3 日内按入驻交接时清单内容向甲方移交原项目管理的全部档案、财务等资料; 移交的公共财产, 包括管理费、公共收入积累形成的资产 (除乙方在服务期内积累的办公设备、车辆及其他不影响后期正常运行的设备); 清除各自辖区内企业信息相关的标识标牌; 根据清单内容核算清楚后, 所有移交的内容由双方共同签收后进行转移; 全部手续完成后签署移交确认书。

(八) 乙方应保证双休日、节假日、寒暑假校园的物业服务及绿化养护服务标准和质量不降。

(九) 乙方应自觉遵守并执行甲方发布的《西北大学长安校区后勤社会化服务标准》等服务标准及技术指南文件内要求。

(十) 甲方对乙方日常管理中形成的会议纪要等文件资料作为合同附件, 具有同等法律效力。

四、人员要求

1. 乙方管理机构、人员配备应符合甲方总体管理目标的实现, 根据实际需要进行配置, 总人数不得低于 91 人, 具体要求见下表。乙方须保障所有人员待遇不得低于西安市社会平均最低工资标准。

第一标段: 岗位人员要求

序号	岗位	人数	要求
1	项目经理	2	▲1. 年龄均 $\leq$ 50 周岁, 均有大专及以上学历, 均有 3 年及以上类似项目物业服务管理经验; 2. 热情大方、沟通能力强, 具有积极健康的心态; 全面负责项目
2	保洁主管	1	男性不超过 60 岁, 女性不超过 55 岁, 有 3 年及以上类似项目物业服务管理经验。身体健康, 无犯罪记录, 无不良嗜好, 无传染病及易发突发性疾病。具备良好管理协调能力, 能够深入一线, 责任心强。
3	保洁人员	53	身体健康, 无犯罪记录, 无不良嗜好, 无传染病及易发突发性疾病, 男性不超过 60 岁, 女性不超过 55 岁。

4	维修主管	1	年龄≤55 周岁，有 3 年及以上类似项目物业服务管理经验。身体健康，无犯罪记录，无不良嗜好，无传染病及易发突发性疾病。具有低压电工操作证，具有设施设备维护维修经验，同时具备良好管理协调能力，能够深入一线，责任心强。
5	维修人员	2	电工（1 人），18-55 岁，具有低压电工操作证，具有设施设备维护维修经验，上岗人员须保证持证上岗。 水暖工（1 人），18-55 岁，具有设施设备维护维修经验。
6	安保主管	1	男性，年龄≤55 周岁，有 3 年及以上类似项目物业服务管理经验。身体健康，无犯罪记录，无不良嗜好，无传染病及易发突发性疾病。具备良好管理协调能力，能够深入一线，责任心强。
7	安保人员	7	安保人员，年龄在 18-55 周岁之间；夜间值守必须为男性，身体健康，无犯罪记录，1.65 米以上，退伍军人优先。
8	消防控制室人员	24	消防监控室人员，年龄在 18-55 周岁之间，持有处于有效期内的消防设施操作员证（或建（构）筑物消防员证），并保证持证上岗。
9	人员配备：乙方需提供人员配置清单；承诺拟派人员均持有健康证。		
合计：91 人			

2. 乙方须承诺按照国家规定为所有适龄员工缴纳社会保险（五险）及相关福利保障。

3. 一线服务人员男性年龄不得超过60岁，女性不得超过55岁，若人员超龄企业应为超龄员工缴纳商业意外保险及相关福利保障。

4. 乙方的项目管理团队和工作人员的年龄和学历结构合理，应有完备的培训机制来保证员工队伍的总体素质不断提高。

5. 乙方应承诺员工录用必须符合入职政审的相关规定，无犯罪记录，重要岗位工作人员应经过甲方审批同意后方可上岗工作。同时全体员工应自觉遵守甲方各项规章制度，自觉遵守疫情防控各项要求，经过相关专业知识培训，具备从事与物业服务采购相关的服务工作的业务技能和素质，能胜任工作

6. 乙方项目经理须常驻学校，不得同时兼任其他项目的项目经理，须具有与岗位相匹配的任职资质，具有同类物业项目三年以上管理运行工作经验，有较强的协

调、沟通、解决和处理问题的能力。项目经理工作能力无法满足甲方的要求，甲方可要求乙方进行更换或调整。如因乙方原因需对项目经理进行更换或调整，须征得甲方校内管理单位同意后进行。未经甲方同意，乙方擅自更换、调整项目经理或配备工作人员团队人数及配置未满足要求的视为乙方单方面违约，甲方有权终止合同。

7. 乙方配备专职的各岗位工作主管须常驻学校，不能兼任，应具有 3 年以上的相关领域工作经验，具备良好管理协调能力，能够深入一线，责任心强。

8. 乙方配备经理或副经理不可同时休假，保证节假日期间至少一人值班；工作期间必须保证经理、副经理在岗，如请假三天以上乙方必须安排具有同等资历及以上的管理人员替岗，并报甲方备案。

9. 重要岗位的人员如离职，则需在接到员工离职申请（包括口头离职）的 1 天内，上报甲方相关物业管理部门。其他岗位需 2 天内上报甲方相关物业管理部门。

10. 乙方应配备充足一线工作人员以保障正常教学活动开展，正常教学日内，除人员轮休外，一标段在校一线员工不得少于 81 人，二标段在校一线员工不得少于 92 人。节假日及寒暑假期间，企业应自行做好人员调配，在保障校园正常运行情况下，一标段在校一线员工不得少于 61 人，二标段在校一线员工不得少于 70 人。甲方有权抽查乙方每日打卡情况，若人员不足，甲方有权在服务费支付时，按照人员实际缺失情况，按照 100 元/人/天予以费用扣减。

11. 乙方每学期初应将全套员工档案情况汇总上报甲方备案，期间人员有调整及时更新员工档案向甲方报备，甲方有权对乙方的服务用工情况进行督查，如因乙方人员配备不足导致工作不到位，甲方有权在服务费支付时，按照人员实际配备缺失情况，按照 100 元/人/天予以费用扣减。

12. 经甲方辞退的，或校内其他单位经甲方要求更换的人员，乙方不得再次雇佣。

13. 服务人员有下列情形之一的，甲方可将其退回或要求乙方更换人员：

- ①严重违反学校规章制度的；
- ②严重失职、营私舞弊，给学校造成重大损害的；

③同时与其他用人单位建立劳动关系，对完成甲方的工作任务造成严重影响，或者甲方提出相关解决方法，但拒不改正的；

④提供虚假个人信息资料的；

⑤被依法追究刑事责任的；

⑥员工患病或者非因公负伤，在规定的医疗期满后不能从事现岗位工作的；

⑦员工不能胜任工作或不服从甲方合理工作安排的；

⑧拟聘人员不能提供健康证明。

13. 安保人员要求

(1) 门岗人员要求：18-55 周岁，男性（夜间值守必须为男性），1.65 米以上，身体健康，退伍军人优先，无犯罪记录。

(2) 一标段服务区域内东学楼、西学楼、物理信息楼、城环大楼，1#、3#、5#、7#教学楼楼宇门值及巡逻每楼每班要求至少配备 1 人。

二标段服务区域内化工大楼、化材大楼、生科大楼，2#、4#、6#、8#教学楼楼宇门值及巡逻每楼每班要求至少配备 1 人，图书馆楼宇门值及巡逻每班要求至少配置 3 人。

(3) 有整套的严格管理、操作性强且行之有效的安全巡视岗位、应急处置的规定和制度，经常加强对门岗、安全巡逻人员的政治教育与业务培训，树立爱岗敬业的主人翁精神和文明礼貌的风尚，坚持文明值勤，礼貌待人，处事公正、依法依规办事，遵纪守法，执行政策；防止违法乱纪和监守自盗的现象。

(4) 积极协助甲方做好安全防范宣传教育工作；主动配合保卫部门或公安机关开展的专项打击各种违法犯罪的活动，维护甲方的正常秩序和安全。

(5) 所有人员均是义务消防员，应具备一定的消防安全知识，遇有火灾、火警应积极参加扑救工作；同时均应英勇善战，敢于与不法分子和不良倾向作斗争，积极抓获各类违法犯罪分子。门卫还应具备应付应急事件的能力。

(6) 每个岗位配备对讲机，制服整洁干净。

(7) 各个岗位人员为各自管辖范围内出现的师生员工投诉、给排水故障、卫生或其它需要汇报处理的事件的第一责任人，应主动及时汇报，并对于各自管辖范围内的广告宣传、施工工程、学生活动等按照甲方要求进行监督管理。

14. 管理人员配置

乙方针对本项目的服务需求，派驻本项目的管理团队人员明细如下：

序号	姓名	岗位	联系方式
1	杨文静	经理	18203695214
2	王茂旭	副经理	13080915863
3	王超毅	保洁主管	13072999260
4	刘鹏敏	安保主管	18691882318
5	冀新社	工程主管	15829768781

合同履行期间，乙方不得随意更换上述管理人员，所有人员调动需书面报甲方批准。

附件 2:

考核办法

考核要求:

一、考核要求及效力

(一) 服务质量监管的组织形式

监管考核工作由后勤集团牵头，由后勤集团物业部门组成日考核小组，每天对乙方服务情况进行检查、考核、打分并出具《物业服务质量检查现场记录单》；并负责组织由西北大学各职能处室、师生代表组成的月度考核小组，对物业服务质量情况进行月检查考核并进行月满意度评价，由后勤集团专人负责每月综合考核工作的组织、沟通、汇总等工作。

(二) 服务质量监管的考核内容及考核办法

物业服务质量监管的考核内容包括现场检查、师生投诉、负面清单、加分服务、月度计划等五类项目。现场检查及师生投诉的结果通过《月综合服务质量考核评分表》体现，负面清单作为每月另行处罚的依据，月度计划作为每月月度考核结算的依据，服务创新作为年度考核加分项目。

1. 现场检查：甲方对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）。现场检查内容根据各标段服务内容确定。

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、校领导信箱、信访、网络平台及通过其他渠道受理的有效投诉。

3. 加分服务：指由乙方服务项目创造并推行的有一定影响力且成效明显的服务新举措及受到各级机构表扬等情况。

4. 负面清单：每月甲方根据实际服务情况指定的《物业管理负面清单》进行相应的处罚。

5. 月度计划：指乙方每月月初提交的月度重点工作计划，包含月度重点工作内容及完成标准。乙方每月提报的月度计划经甲方审批通过后方可执行，月度计划执行情况计入当月考核结果，无合理正当理由，月度计划未完成者将进行相应处罚。

（三）考核要求

采取日常检查、月度考核和年度考核相结合的形式进行。

检查标准依据《西北大学长安校区后勤社会化服务标准》和《现场考核评分表》。

1. 日常检查

日常检查分为每日检查及每月综合考核。服务期内，甲方依据招标需求和合同条款并结合乙方日常工作情况，由甲方物业部门组织相关单位组成考核小组，每天对乙方服务情况进行检查考核。甲方可采取明查、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。

（1）每日检查：

①甲方每日检查乙方服务质量，发现问题视情况口头指出或填写《日常工作检查记录》及《服务质量现场记录单》，进行考核打分，并将相关扣分项公示在工作群中，乙方应及时进行整改，对于2日内仍未能整改到位的区域，按《现场考核评分表》规定分值2倍再次进行扣分处理。如乙方有疑义需在检查结果公示当日17:00前向甲方提出申诉；如未申诉、无疑义或无效申诉，每周一下午由甲方汇总上周检查结果，乙方签字确认检查结果；相关文件保留存档，作为月考核的评分依据之一，每日日常检查考核所扣分值在月总分中扣除。

②若甲方指出的问题，乙方拖延处理或拒不处理的，甲方可出具《物业服务问题整改通知单》，由乙方项目负责人签收，对发现的问题限时整改，整改完成后乙方应及时填写《物业服务问题整改情况表》并通知甲方复查。同时，对于整改通知单中指出的不达标行为，每次给予500元以上，1500元以下的处罚。其中，《整改通知单》内容为室内外环境卫生、垃圾清运等卫生问题的给予每次500元处罚，内容为楼宇秩序维护、值守等问题的给予每次800元处罚，内容为设施维修维护等维修问题的给予每次1000元处罚。其他未列明但因乙方服务工作中出现的未按要求完成、质量不达标、服务效果差而影响正常教学科研办公秩序，或造成安全隐患事故等问题的，给予每次1500元处罚。处罚金额在当月服务费支付时予以扣除；同一学期内相同问题二次或反复出现的，甲方可再次开具

《整改通知单》并加倍从重处罚，直至乙方完成整改通过甲方验收。乙方同一自然月内收到三张及以上经济处罚通知单的，当月考核不得评为优秀。

③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。

(2) 每月综合考核：

①月度考核每月进行一次，日常考核结果作为月度考核的主要依据。同时甲方每月组织由西北大学各职能处室、师生代表组成的月度考核小组，对物业服务质量情况进行月检查考核并进行月满意度评价打分，满意度测评已调查问卷形式开展，若平均得分低于 85 分（含），扣除当月服务费 1000 元。同时乙方每月末应提交月度工作报告，包括日常服务情况、待协调事宜、重点工作完成情况等内容。对于列入月度重点工作计划的，若无不可抗力或合理正当理由，甲方可对未完成项处以单项 500 元罚款。处罚金额在当月服务费支付时予以扣除。

②甲方有权对乙方的服务用工情况进行督查，如因乙方人员配备不足导致工作不到位，甲方有权在月度服务费支付时，按照人员实际配备情况予以扣减。

(3) 月度考核考核效力

月度考核总分为 100 分，日常考核结果作为月度考核的主要依据。根据月度考核结果按月支付服务费，乙方每月服务费为项目年服务总费用的 1/12。

①每月服务质量考核分数

月综合考核评分=100 分-日常工作检查记录扣分-有责投诉记录扣分+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。

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，70 分以上＜含＞）；

不合格（70 分以下＜不含＞）。

⑤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，扣分解释权归甲方的所有：

综合评分达到“优”（90 分以上＜含＞），若无其他扣款，全额支付当月服务费；

综合评分为“良”（90 分以下，80 分以上＜含＞），当月服务费根据低于 90 分以下扣分部分，处以 1500 元/分扣款；

综合评分为“合格”（80 分以下，70 分以上＜含＞），甲方校内用户单位或监管单位向乙方发出警告函，按照月应付金额的 80%支付；

综合评分为“不合格”（70 分以下＜不含＞），甲方校内用户单位或监管单位向乙方发出警告函，按照月应付金额的 70%支付。

⑥乙方每月应付服务费为项目年服务总费用的 1/12，月度考核评分扣款及其他处罚扣款在月度费用支付时扣除。

⑦在合同履行期，甲方校内用户单位或监管单位对乙方的月度考核出现 2 次“不合格”，甲方有权终止合同，乙方履约保证金不予退还。

⑧乙方因日常、月度考核被扣除的费用，甲方不予补拨支付。

2、考核表格（具体内容根据实际项目进行调整）

（1）《现场考核评分表》

物业服务现场考核评分表（适用第一、第二标段）

内容	分项指标	分值	扣分	得分
室内保洁 20分	1. 每天上班之前，大厅地面清洁干净，无垃圾、无卫生死角。雨雪天气门口要放防滑告示牌。	2		
	2. 各楼层通道和楼梯台阶清洁干净；各层通道的防火门、电梯门、消防栓柜、灯具、楼梯扶手、护栏、墙面、墙根部分地脚线、指示牌等公共设施，应保证每周循环保洁一次；清洁工具不能放在楼梯间通道。	3		
	3. 梯间顶面无蜘蛛网、灰尘。	2		
	4. 卫生间干净整洁，无杂物、无污渍、无积水、无异味。及时清倒垃圾篓垃圾、垃圾篓超过 2/3 换新的垃圾袋后放回原处。	2		
	5. 卫生间洗手盆，大、小便器上，清洁干净无黄渍。适量喷洒空气清新剂，保持空气清新、无异味	2		
	6. 卫生间墙面、镜子、台面无污渍、无积水、无小广告。	2		
	7. 保洁每日有值班、有记录。	2		
	8、教室、教师休息室整洁、无杂物、无异味、消毒	3		
	9、老师休息室、教室定期消毒并有完整记录	1		
	10、室内墙面无垃圾、无小广告	1		
室外保洁 20分	1. 校园主干道内，目视地面清洁干净，无纸屑、果皮、树枝、杂物、垃圾、口香糖、油污、污渍、青苔、杂草、泥沙、积水、烟头等，地面垃圾滞留不超过 1h，无卫生死角。	3		
	2. 草地、灌木丛中无纸屑、塑料袋、烟头等白色垃圾，树上无捆绑物，无晾晒衣物棉被等。	1		
	3. 景观及景观座椅上无可见灰尘、无垃圾、无污迹、无广告。	2		
	4. 公共区域路灯、标识牌、目视无垃圾、无灰尘、无污迹、无水渍、无可见灰尘。	2		
	5. 垃圾箱、垃圾桶表面目视箱体清洁、无脏污；箱体外无散落垃圾杂物，垃圾区域干净整洁，地面无污迹，无异味。	2		
	6. 宣传栏、标识标牌连廊、亭子、桌椅擦拭干净，目视无污迹、无小广告，无可见灰尘。	1		
	7. 地沟、沙井目视无垃圾、无积水。	2		

	8. 水体景观无漂浮物、杂物。	2		
	9. 校门前责任地带地面整洁，无乱堆、乱放、乱扔、乱贴等现象。	2		
	10. 雨、雪后按规定时间内扫水、除雪、铲冰。	2		
	11. 建筑物外立面上无悬挂物，无杂物，干净整洁。	1		
零星维修 20分	1、大楼内外土建小维修无因维修不及时导致破损，而未采取措施。	2		
	2、师生登记小型报修（线上和线下）均在当日解决，不能完成做好解释工作，通过抽查报修记录查看。	3		
	3、具有完善线上报修系统，引导师生快捷报修，提高服务效率。	3		
	4、服务人员文明举止、服务用语、工装整洁度	1		
	5、维修现场的自我保护、成品保护、客户财产保护	2		
	6、服务区域无裸露电线、悬挂电气设备、私拉乱接现象	2		
	7、室外管网无堵塞、上下水管网正常	2		
	8、重点安全区域有醒目提示，特种设备操作有防护措施	1		
	9、一般小维修重复维修率<50%，重大维修有记录	2		
	10、师生对维修人员的评价，师生测评，酌情给分	2		
楼宇秩序 维护 10分	1、工装整洁、精神面貌、文明举止、服务用语	1		
	2、服务现场 5S，记录完整有效，无乱涂乱画	1		
	3、熟悉八成以上进出楼内的师生，重要领导识别率 100%	1		
	4、岗位门前三包，无广告、售卖等未经校方统一的经营性活动	1		
	5、管控大楼外来人员登记、大件物品进出登记、公共财产带出手续等	1		
	6、妥善保管好师生的遗留物品，及时主动联系失主	1		
	7、以人为本，关心和帮助师生解决力所能及的困难	1		
	8、及时发现、制止、上报楼内违反公共安全秩序的不文明行为，防止偷盗	1		
	9、按要求实行站岗服务，人员出入高峰做好人员的疏导	1		
	10、重大活动及临时任务的完成情况	1		
垃圾分类 7分	1. 垃圾及时分类清理到甲方指定的垃圾中转点，工完场清，垃圾分类清运不过夜；废品不得堆放在中转站内外，不得在垃圾场内外燃烧废品。	3		
	2. 对垃圾中转站进行巡视检查，定期联系服务单位对垃圾中转站进行分类清运，不得出现垃圾外溢；对垃圾分类清运的操作规范、事后清理进行监管。	2		
	3. 及时收管站内工具和设施，对站内设备和设施的完好情	1		

	况时行登记，故障要及时汇报。			
	4. 监管垃圾清运公司每天足额配备垃圾箱，建立运行管理台帐，监督清运过程无垃圾遗撒。	1		
四害消杀 3分	定期进行消杀，严格遵守消杀操作制度，并做好记录；效果达到甲方要求及相关标准。	3		
综合管理 10分	1. 组织架构明确，有健全的党组织，分工明确，按合同条款配备人员。	2		
	2. 做好校园内环境的安全监督与管理，对校园内文明行为引导，劝止不文明行为；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。	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. 建立各类台帐、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。	2		
	8. 物业工作人员有义务对公共设施的损坏情况向相关主管部门报修，重点情况需要记录，并存档。	1		
加分工作 10分	1. 根据学校各类活动需要，能积极主动配合及执行甲方及公司安排的其它工作，包括迎新、送旧时期校园现场及开学、毕业典礼会场布置；各类考试、大型活动；临时接待任务；大型会议任务；配合相关部门做好现场植物布置以及办公室植物搬运、摆放、养护工作等临时用工。	3		
	2. 能够配合校方对现有绿化浇灌设施进行优化和改造。	2		
	3. 在日常工作中，能够积极提出环保节能建议。	2		
	4. 受到学校师生及外界的有效表扬。（表扬信、锦旗、网络平台公开表扬等）	3		
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		
附注	1、每月考核满分为 100 分（不包括加分 10 分及过失单中的 30 分） 2、以上各项每条内容发现一处扣 0.5 分，扣完为止。 3、最后得分为 100 分减去相应的扣分总和，加上加分项目得分。 4、发生重大问题，实行一票否决，当月考核不合格。			

(2) 《服务质量现场记录单》

物业服务质量检查现场记录单

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。			

(3) 《整改通知书》

物业服务质量检查整改通知书

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。			

(4) 《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

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)措施实施情况:
执行人: 日期:
纠正(预防)措施验证情况:
验证人: 日期:
备注:

附件内容核对无误,
赵伟