

南京艺术学院校内学生公寓物业管理合同

项目名称：南京艺术学院校内学生公寓物业管理

项目编号：JSZC-320000-SCZX-G2024-0734

甲方：（买方/采购人）南京艺术学院

乙方：（卖方/中标供应商）浙江浙大新宇物业集团有限公司

甲、乙双方根据江苏省政府采购中心南京艺术学院校内学生公寓物业管理项目公开招标的结果，签署本合同。

一、合同内容

1.1 标的名称：南京艺术学院校内学生公寓物业管理

1.2 标的数量（规模）：

1.2.1 服务范围包含 43 号楼、44 号楼、45 号楼、46 号楼、9 号楼、大件公寓、专家楼国际学生公寓、西门外三套公寓、西青楼青年教师公寓的日常管理、卫生保洁、垃圾转运和 46 号楼下公共卫生间保洁等日常工作，迎新和毕业生退宿卫生打扫等时令性工作。乙方人员不得少于 65 人。

序号	公寓名称	楼层面积	宿舍间数	床位数	管理岗人数	宿管员人数	保洁员人数
1	管理人员	/	/	/	8	/	/
2	43 号楼	11251	200 间	1180 张	/	6	2
3	44 号楼	13786	286 间	1716 张	/	6	3
4	45 号楼	14772	308 间	1844 张	/	6	3
5	46 号楼	11769	211 间	1266 张	/	6	2
6	9 号楼	4500	113 间	678 张	/	9	2
7	大件公寓	2515	95 间	449 张	/	3	1
8	专家楼国际学生公寓	3237	47 间	199 张	/	3	1
9	西门外三套	100	5 间	20 张	/		
10	西青楼青年教师公寓	3180	105 间	105 张	/	1	

11	46 号楼下公共卫生间	/	/	/	/	/	1
12	垃圾转运	/	/	/	/	/	2
合计	65 人						

1.2.2 乙方提供物资、设备、工具及物耗配置，包括本项目物业办公、清洁保洁、员工服装、易耗品、服务用具等，具体包含工作服、电脑、打印机、复印机、本子、笔、打印纸、手电筒、电池、喇叭、小黑板等办公用品，微波炉、冰箱、针线包、小药箱、打气筒等生活服务类用品；保洁工具、保洁车、垃圾桶（袋）、果皮箱、84 消毒液等卫生保洁用品；铁锹、雪铲、草垫等扫雪除冰设备等。

1.2.3 根据招标文件的规定，甲方需追加与合同标的相同的服务，在不改变合同其他条款的前提下，可以与乙方协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不超过原合同金额 10%。

1.3 履行期限：

1.3.1 根据物业服务中标通知书，双方签订合同。合同期限为 2025 年 2 月 8 日至 2028 年 2 月 7 日止。合同为每年一签。本年度合同期限为 2025 年 2 月 8 日至 2026 年 2 月 7 日止。根据合同履行情况，经甲方同意，双方签订下一年度的合同。

1.3.2 本合同预计履行期限为 3 年，若因甲方校区搬迁或房屋退租等不可抗力因素，则合同期限自行终止或部分终止，甲方除不承担违约责任外，还有权要求乙方在甲方限定的期限内撤场，否则甲方有权要求乙方承担对应的违约责任（包括但不限于甲方因维权产生的保全费、保全保费、诉讼费、律师费、误工费、差旅费等）。

1.4 履行地点：

南京艺术学院校内

1.5 人员接收：

1.5.1 根据招标文件中写明的项目需求，乙方应接收原物业管理公司的所有在岗管理人员、宿管员和保洁员等相关人员（包括但不限于签订劳动合同或劳务协议的人员、原与劳务派遣公司派遣签订劳动合同或劳务协议的人员），妥善安排相关人员的工作岗位。且该些员工原在江苏南艺后勤服务有限公司工作期间的工龄在乙方处合并计算，乙方承诺不得降低该些员工的劳动（劳务）报酬、福利待遇以及本合同 2.1、2.2 条规定的所有应支付给前述员工的费用。

1.5.2 乙方在合同签订 1 个月内与该部分人员签署相关协议，对接收人员中符合年龄条件的员工签订劳动合同，达到退休年龄的员工签订劳务协议。同时与本项目原物业管理公司和该部分人员签署三（四）方协议。否则甲方有权利终止合同，不退还乙方

履约保证金，并保留采取法律措施的权利。

1.5.3 与接收的本合同第 1.5.1 条约定的人员和乙方派至本项目的人员建立具有合法、完备的劳动或劳务关系，并办理社会保险、商业保险等手续。

1.5.4 如因乙方未妥善安置本合同第 1.5.1 条约定的人员，导致甲方承担赔偿责任的，该赔偿责任应由乙方承担并由乙方直接向当事人支付；如甲方被强制执行支付后，甲方有权向乙方追偿；如甲方因追偿所产生的所有费用(包括但不限于赔偿第三方的费用、交通费、诉讼费、律师费、误工费、差旅费等)，乙方应一并承担。

二、合同金额

2.1 本年度合同金额为(大写)：叁佰壹拾柒万玖仟伍佰陆拾元整(3179560 元)人民币。本合同总价包括但不限于人员费用(工资、福利、培训、体检、社会保险、住房公积金、加班费、年终奖(绩效考核奖)、拾金不昧奖等)、服务所用设备工具购置及维修费用、服务所用材料消耗费用、管理费用、利润、税金等费用。

2.2 最低工资标准、福利、津贴、社保和公积金等应当符合行政主管部门相关规定。如合同期内国家或地方政府公布增长当地职工最低工资标准、社会保险费或其他福利、津贴，经甲方同意后可调整本合同金额，但上浮总金额不得超过上一年度总合同金额的 10%。

2.3 根据招标文件的规定，乙方报价时已充分考虑所有可能影响到报价的因素，如发生漏、缺、少项，都将被认为是乙方的报价让利行为。

三、技术资料

3.1 乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供服务(包含与服务相关的货物)的有关技术资料。

3.2 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

四、知识产权

乙方应保证甲方在使用、接受本合同服务(包含与服务相关的货物)或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权和工业设计权等知识产权的起诉。一旦出现侵权，由乙方负全部责任。因乙方原因，经法院判决导致甲方承担赔偿责任的该赔偿责任应由乙方直接向第三方赔偿，如甲方被强制执行交付后，甲方有权向乙方追偿，乙方并应承担甲方因追偿产生的所有费用(包括但不限于赔偿第三方的费用、交通费、诉讼费、律师费、误工费、差旅费等)。

五、产权担保

5.1 乙方保证所交付的服务(包含与服务相关的货物)的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

六、履约保证金

六、履约保证金

6.1 合同签订后 5 个工作日内，乙方交纳人民币叁拾万元整元作为本合同的履约保证金。（不得超过合同金额的 10%）

6.2 合同履行结束后，甲方应及时退还交纳的履约保证金。

6.2.1 履约保证金退还方式：以转帐方式直接转入乙方的账户。

6.2.2 履约保证金退还时间和条件：合同履行结束后，并与甲方的下家服务商交接完成、撤场后 30 个工作日，甲方无息方式返还乙方履约保证金。

6.2.3 履约保证金不予退还的情形：（1）乙方未按合同规定的质量要求提供服务，造成甲方损失时，甲方可不退还相应履约保证金，若还有不足部分，可向乙方追索；（2）本合同约定的其他不予退还的情形。

七、合同转包或分包

7.1 乙方不得将合同标的转包给他人履行。

7.2 乙方不得将合同标的分包给他人履行。

7.3 乙方如有转包或未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同。

八、合同款项支付

8.1 付款方式

8.1.1 预付款：无

8.1.2 付款比例：每季度结束（除合作期内最后一个季度），甲方根据招投标文件以及《南京艺术学院物业管理考核表》对乙方服务质量进行季度考核，依据考核结果支付物业费用，经甲方考核合格 90 分以上（含 90 分），20 个工作日内全额支付上季度的物业服务费，金额：794890 元，以转帐方式直接转入乙方的账户。

8.1.3 合作期内最后一个季度结束，经甲方考核合格、乙方提交完整过程资料并与甲方及下家服务商交接完成、撤场后 30 个工作日，以转帐方式直接转入乙方的账户。

8.1.4 其他事项以采购文件为准。甲方支付每笔合同款项前，乙方应按照甲方的要求出具相应金额的增值税发票。

8.1.5 如遇甲方账期的原因，付款时间相应顺延。此种情况下，甲方不承担延期付款的责任。

8.1.6 甲方指定开票账户：

户名：南京艺术学院

账号：4301016309001012232

行号：102301000622
开户行：工商银行草场门支行

乙方指定的收款银行账户：
户名：浙江浙大新宇物业集团有限公司
开户行：中国农业银行股份有限公司杭州国际人才创业创新园支行
账号：19012901040006061

九. 税费

9.1 本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十. 权利、义务与考核

10.1 甲方权利、义务：

10.1.1 监督乙方用工的合法性和规范性，保持主要服务人员的相对稳定。

10.1.2 依据服务合同，对乙方服务质量进行例行检查和定期考核。

10.1.3 依据服务合同和考核结果，支付给乙方物业服务经费。

10.1.4 为乙方提供办公场所及服务必需的水、电能源。

10.1.5 审议乙方服务项目的管理制度、年度计划、工作安排和保障措施。

10.1.6 监督乙方收集、整理、上交服务管理资料。

10.1.7 履行对乙方服务质量的追偿权力。

10.2 乙方权利、义务：

10.2.1 科学设置管理机构 and 人员、切实加强对物业服务人员的考核（职业道德教育、安全保密）培训（岗前、技能）和使用管理。按照投标文件的承诺，各岗位人员配备到岗。

10.2.2 依据招标文件规定的服务范围、内容和标准，制定年度计划和保障措施，制定规章制度和工作规范，并报甲方批准备案后组织实施，提高服务质量。积极协助学工处、后勤保障处等职能部门做好学生教育管理工作，落实后勤服务“三育人”相关工作要求。

10.2.3 依据物业服务规范、规程、规章，高标准、高质量实施管理、抓好服务，实现管理目标，提高服务满意度。

10.2.4 自觉服从甲方的管理监督和检查考核，及时整改物业服务中的问题。

10.2.5 依据物业服务需要，配备标段内的服务设备用具、保洁材料、办公及消毒物资用品。

10.2.6 严格遵守甲方管理规定，爱护公共设施和场所，未经甲方同意，不得擅自改变其功能。

10.2.7 建立物业服务档案并负责及时记载有关变更情况，每月初向甲方提供上个月与托管物业有关的管理资料。

10.2.8 物业服务中的债权债务、财产损失、人身伤害、劳动纠纷等一切问题，均由乙

方承担责任，甲方不承担责任。

10.3 甲方对乙方的考核

10.3.1 物业管理公司必须接受采购人授权委托的职能处室（后勤保障处）的管理。

10.3.2 每季度考核巡查一次、全年根据甲方需要开展不定期巡查，考核标准执行甲方相关考核文件。

10.3.3 考核评分满分 100 分，每季度考核分值达到 90 分及以上，给予全额付款。低于 90 分的，每低 1 分扣 5000 元履约保证金；考核分数低于 80 分，每低 1 分扣 10000 元履约保证金，甲方有权要求物业服务单位立即采取有力措施提高物业服务质量；考核分数低于 70 分，每低 1 分扣 15000 元履约保证金，视为物业服务单位不积极履行合同义务，甲方有权提前解除合同，不支付剩余周期的物业服务费，并要求乙方赔偿不超过合同总值 20% 的违约金，同时将相应的考评结果报送至甲方招标、纪监部门，作为单位诚信、勤勉执业档案予以管理。

10.3.4 合同期满交接时，乙方要保证资料完整、按期离场并配合下任服务商完成交接工作。

十一、违约责任

11.1 甲方无正当理由拒绝接受乙方提供服务的，甲方向乙方偿付拒绝接受服务合同价款总值 1% 的违约金。

11.2 如遇甲方账期的原因，付款时间相应顺延，甲方不承担延期付款的责任。

11.3 乙方逾期提供服务的，乙方应按逾期提供服务合同总额每日千分之六向甲方支付违约金，由甲方从待付合同款项中扣除。逾期超过约定日期 10 个工作日不能提供服务的，甲方可解除本合同。乙方因逾期提供服务或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同价款总额 20% 的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任（包括但不限于甲方因维权产生的保全费、保全保费、诉讼费、律师费、误工费、差旅费等）。

11.4 乙方所提供服务的标准不符合合同规定及招标文件规定标准的，甲方有权拒绝接受服务，并可单方面解除合同。由此造成乙方的直接损失和间接损失甲方不予补偿；造成甲方损失时，甲方有权要求乙方赔偿，赔偿经费可从物业管理费、履约保证金中直接扣除，不足部分向乙方追索。

11.5 乙方存在下列情况之一的，甲方可解除本合同，扣除乙方缴纳的全部履约保证金，要求乙方按照合同总价的 20% 向甲方支付违约金，赔偿由此给甲方造成的全部损失等权利。

- (1) 季度或年度考核不合格（低于 70 分）的；
- (2) 因管理不善，发生火灾、学生伤亡等重大安全事故的；

- (3) 因管理不善, 导致甲方受到省、市相关部门通报的;
- (4) 物业服务人员殴打甲方人员或学生的;
- (5) 乙方擅自转让或转包或分包项目的;
- (6) 乙方擅自更换项目经理或项目主任的;
- (7) 乙方未按投标文件接收人员及安排岗位的, 经甲方督促仍未履行的;
- (8) 未按时足额发放员工劳动或劳务报酬、福利待遇导致员工闹事或其他严重后果的;
- (9) 法律法规规定的或者本合同约定的甲方有权解除本合同的情况。

11.6 乙方的项目管理, 经省、市相关部门及业主检查、考核、年审等达不到质量要求的, 甲方有权在季度款中扣除相应费用。造成严重后果的, 还将根据《南京艺术学院物业管理考核办法》扣除当季 1%-5% 的季度款。

因乙方原因经法院裁判导致甲方承担赔偿责任的, 该赔偿责任应由乙方直接向第三方赔偿, 如甲方被强制执行支付后, 甲方有权向乙方追偿, 乙方并应承担甲方因追偿所产生的所有费用(包括但不限于赔偿第三方的费用、交通费、诉讼费、律师费、误工费、差旅费等)。

11.7 下列情况每次(项)扣除 200 元:

- (1) 学生住宿档案(纸质以及公寓管理系统中)管理不规范, 信息不准确, 有差错, 有疏漏的;
- (2) 标示系统不全、难以识别的;
- (3) 占用空置公寓、活动室等非指定的物业用房的;
- (4) 未按规定进行设备设施维护与报修的;
- (5) 未按规定进行卫生保洁或垃圾清运的;
- (6) 雨雪天气地面大量积水、结冰的;
- (7) 未按规定对楼道、学生公寓进行消毒、灭鼠、灭虫的;
- (8) 未按规定进行公寓卫生检查、评比、上报的;
- (9) 公寓门前车辆乱停乱放;
- (10) 未按规定召开学生座谈会或反馈学生意见不及时。

11.8 下列情况每次(项)扣除 500 元:

- (1) 排水管道、化粪池、检查井等阻塞、污物溢漏未报修的;
- (2) 违规收取维修费用的;
- (3) 未按规定抄录、公示水电记录的;
- (4) 未按规定设置及更新专用公告栏、学生文化宣传栏或橱窗的;
- (5) 未按规定制作公寓宣传稿件的;
- (6) 未按规定召开公寓工作会议的;
- (7) 违反节能要求, 多次提醒仍未改善的;

(8) 管理服务人员不注意言行举止, 违反员工守则的;

(9) 未按规定开展员工培训的。

11.9 下列情况每次(项)扣除 1000 元:

(1) 未按规定配备值班人员或值班人员脱岗的;

(2) 未按作息时间开关学生公寓大门和通道的;

(3) 未能禁止闲杂人员出入学生公寓的;

(4) 未能禁止学生公寓内兜售物品或商业宣传的;

(5) 放任公寓外围腰鼓等非专用晾晒位置晾晒的;

(6) 学生公寓发生失窃的;

(7) 管理服务人员未能掌握消防器材使用及火灾逃生方法, 不熟悉报警报案电话及程序的;

(8) 未能积极协助二级学院等相关部门开展公寓区学生教育管理工作;

(9) 未按规定开展真情服务活动的。

11.10 下列情况每次(项)扣除当季 1%以下的季度款:

(1) 管理制度不健全或未按要求装订、张贴的;

(2) 未能及时关注学生思想状况, 产生严重后果的;

(3) 未按规定开展安全防范教育和安全演练的;

(4) 未按规定开展毕业生离校后的公寓保洁的;

(5) 未按规定对电风扇、空调、纱窗等室内设施进行卫生保洁的;

(6) 维修工作流程不规范, 台帐记录不完整的;

(7) 未按规定提供便民服务项目的。

11.11 下列情况每次(项)扣除当季 2%以下的季度款:

(1) 未能严格执行物业管理制度的;

(2) 安全设施不完备, 或存在安全隐患的;

(3) 未按规定开展安全巡查和例行检查的;

(4) 突发事件处置不及时, 程序不规范的;

(5) 物业管理各类台账不齐全, 记录不规范的。

11.12 下列情况每次(项)扣除当季 5%以下的季度款:

(1) 未按学校规定设置宿管站的;

(2) 未按规定进行员工配备的;

(3) 未能保证水电正常供应, 严重影响学生生活的;

(4) 擅自进行收费服务或违规收费的;

(5) 在学生公寓内存放易燃、易爆、易腐蚀、细菌和病毒标本、剧毒及具有放射性等危险物品, 焚烧物品, 擅自挪动消防器材, 使用燃气炉、酒精炉、蜡烛等明火器具, 使用危害消防安全、人身安全的电器的;

(6) 未按时足额发放员工劳动或劳务报酬、福利等待遇的；

(7) 其他不规范的工作，导致学生投诉或产生严重影响的。

十二、不可抗力事件处理

12.1 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。

12.2 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。

12.3 不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十三、解决争议的方法

13.1 双方在签订、履行合同中所发生的一切争议，应通过友好协商解决。如协商不成，由甲方住所地人民法院管辖。

十四、合同生效及其它

14.1 本合同经双方法定代表人或授权委托代理人签字并加盖单位公章后生效。

14.2 本合同未尽事宜，遵照中华人民共和国现行法律法规有关条文执行。

14.3 本合同正本一式陆份，具有同等法律效力，甲方、乙方各执叁份。本合同附件为本合同重要组成部分，与本合同具有同等法律效力。

14.4 甲方联络人及联系方式：杨露露 83517710；乙方联络人及联系方式：何方来 18072952613

14.5 组成本合同的有关文件及效力优先适用顺序如下：本合同及其附件、双方就本合同另行达成的补充协议；投标文件；招标文件。

甲方：

地址：

法定代表人或授权代表：

联系电话：

签订日期：2015年2月8日

乙方：

地址：

法定代表人或授权代表：

联系电话：

签订日期：2015年2月8日



李政柏

附件一、服务内容

物业管理项目及及要求如下：（包括但不限于以下内容，在不少于 65 人的前提下，招标方有权根据工作需求，调配各岗位人数及部分岗位人员工作时间）

1、管理岗（8人）

岗位	人员配置	工作内容和服务标准
项目经理	1人	1、根据招标文件和双方签署的《物业服务合同》全面负责本项目的管理服务工 作，定期提交工作报告、工作计划；并完成工作任务书中的各项工作，保证服务质 量；
		2、全面负责与校方有关部门的联系，及时了解校方的需求；保证项目部物业服务 工作的正常运行；
		3、定期检查项目各岗位值班记录、档案管理、安全巡视等规定的执行情况，并填 写检查表交后勤处备案；
		4、负责妥善协调、处理招标方的各类活动和突发事件；
		5、负责项目部员工的培训，编制培训计划，定期对员工业务知识进行考核。按照 物业服务合同中规定，完成收费工作；
		6、按照要求和规定输入各种信息和记录，及时准确的上报规定的各类报表和交办 任务的完成情况；
		7、制定各项费用预算，实施成本控制；
		8、每日早晚全面巡查楼宇各一遍，重要部位每 2 小时巡查一遍；
		9、每周需到学校各重要部门办公室沟通，听取客户的建议及意见；
		10、有物业管理师证或物业经理上岗证、从事高校物业管理经验。
项目主任	1人	1、完成上级领导交办的各项事务，对公司的通知、文件要做到及时上传下达。
		2、负责学校管理处有关资料、文件的收发和分类归档，准确无误地填制各种报表 和表格。
		3、负责协助、指导、跟进处理客户投诉，每月对投诉情况进行统计。
		4、负责监督本部门员工出勤情况，对本部门员工进行月度及季度考核并存档。
		5、按月统计上报本月各项工作开展情况，按时制定事务部周及月工作计划，并落 实完成。
		6、服务热情，礼貌接待内外来访人员，与学校领导对接，及时了解学校领导的意 见和建立，并向项目主任反馈，落实完成。
		7、按计划定期完成满意度调查。
		8、组织本部门周例会，分析总结一周工作情况并传达上级有关工作安排。
		9、负责本部门员工岗位技能培训工作，指导本部门日常工作的开展。
		10、负责每月对辖区内的物业管理工作进行全面检查。
		11、负责处理各种公共事务，熟悉物业建筑及设备设施情况，负责每日巡视物业的

公共区域，了解设备设施的运行情况，环境卫生状况，建筑物的完损情况、及交通、治安消防状况发现问题及时处理。确保物业的整体形象及使用情况良好。

12、熟悉了解内部人员的家庭情况。

13、协助项目主任每日早晚全面巡查楼宇各一遍，重要部位每2小时巡查一遍；

14、做好项目经理的助手。

15、自觉遵守国家法令，法规的有关规定和公司的各项规章制度。

16、坚守岗位，按时上下班，上班时按公司要求着装、佩戴工作证，热情接待来访客人，对顾客的投诉要耐心解释并及时处理。

17、负责各项接待服务，包括接听电话，接待顾客投诉、报修与咨询，办理顾客场地使用申请手续，对他们咨询事项给予主动、文明、圆满、详尽的答复、解释，及时处理并做好相关记录，为服务中心树立良好的外部形象。

18、负责上传下达，收集客户、员工的意见，向项目经理汇报。

19、负责校区内部重要通讯的联络工作，对突发事件，如失火、偷盗、急病、重大事故，及时通知有关部门。

20、雨雪天气时，保证路面不积水、少结冰，中、大雪以上负责组织物业人员共同清扫责任区。

1、与顾客保持良好的沟通，了解其服务需求，为服务计划的制定提供依据，并适时做好对外宣传工作。

2、定期对各项工作进行统计，包括回访率、满意率、维修及时率、每日维修量等服务质量数据进行统计以及档案管理和更新工作。

3、负责做好各类文件和各载体（如纸、相片、胶卷、磁带、磁盘）文件材料的形成、积累、归类、修改补充和复印（晒）等工作及各类档案资料的保管、整理、归档等工作，对所管理档案的丢失、损坏、泄密负责。

4、负责管理处日常行政事务（打字、会议记录、办公用品的购买及发放）工作。

5、负责管理处报纸、信函、文件的收发工作。

6、设施设备日常零星报修和督促跟进维修。包括墙面、吊顶、地砖、踢脚线、指示牌、钢木门窗、门锁、小五金、桌椅、床铺、电源插座、电路、开关、灯头、电扇、玻璃、上下水系统、卫生洁具、化粪池、配电柜、消防设施、空调、电梯、门禁等。

7、完成项目主任交办的其它工作。

1、完成上级领导交办的各项事务，对公司的通知、文件要做到及时上传下达。

2、负责监督本部门员工出勤情况，对本部门员工进行月度及季度考核并上报人事专员存档。

3、按月统计上报本月各项工作开展情况，按时制定事务部周及月工作计划，并落实完成。

综合管
理 3人

站长
3人

- 4、服务热情，礼貌接待内外来访人员，与学校领导对接，及时了解学校领导的意见和建立，并向项目主任反馈，落实完成。
- 5、按计划定期完成顾客满意度调查
- 6、组织本部门周例会，分析总结一周工作情况并传达上级有关工作安排。
- 7、负责本部门员工岗位技能培训工作，指导本部门日常工作的开展。
- 8、负责每月对辖区内的公寓管理工作进行全面检查。
- 9、熟悉了解内部人员的家庭情况。
- 10、每日巡查各公寓楼 2 次；
- 11、临时替岗宿管员岗位；
- 12、统计公寓报修项目，带领维修人员进公寓维修，并做好维修记录；
- 13、新生报道前的公寓调整工作；
- 14、不定期巡查楼层，及时消除安全隐患，发现学生使用违禁电器应立刻没收，定期汇总各宿管站数据；发现可能存在的安全隐患（公寓内设施、消防器材、楼顶晾晒场所等），应及时上报；
- 15、每天早晚统计住宿人数，要求不错报、漏报并及时向宿管主管汇报；查房数据及时上报；
- 16、法定假日期间统计留校人数并汇总上报校方管理人员。
- 17、对于学生内部公寓卫生打扫等特殊需求可以提供特约服务，明码标价，统计学生的特约服务并做好排期，服务完成后要及时回访；
- 18、完成领导交办的其它任务。

2、宿管管理员

岗位	人员配置	工作内容和服务标准
学生公寓 管理员		1、行为举止得体，使用文明规范用语； 2、24 小时值班，做好交、接班记录； 3、严禁脱岗，如需离岗上厕所或上楼检查，需请示宿管主管替岗后方可离开； 4、每天按时送电、拉电，准时开关门，时间按校方要求； 5、做好来访人员的进出门登记，拒绝一切非学校正常管理人员进入公寓； 6、做好请假学生的核对登记工作； 7、开具学生大件物品的出门证； 8、登记公寓报修项目； 9、不定期巡查楼层，及时消除安全隐患，发现学生使用违禁电器应立刻没收，并向主管，定期汇总；发现可能存在的安全隐患（公寓内设施、消
	根据公寓实际情况配备人员（不低于原有人数）	

防器材、楼顶晾晒场所等），应及时上报；

10、每天定时开、锁顶层楼梯门，给学生晾晒衣被提供方便；

11、每天早晚统计住宿人数，要求不错报、漏报并及时向宿管主管汇报；

12、对于学生的抽烟行为，看到时应及时处理，并向学生宣传公寓消防防火的重要性，查房或巡查时对于学生公寓门口烟头较多的学生，先进行提醒教育，如不改，及时上报学生的主管领导；

13、对公寓内发生的情节严重事件（遗失物品、打架斗殴、火情等）除及时上报外，还应有书面形式的报告；

14、每次放假时，应逐个公寓检查，关好公寓门窗和水、电阀（闸）门；

15、及时帮助学生排忧解难，每个宿管站配备宣传栏、微波炉、针线包、小药箱、打气筒，如学生不会使用，主动帮助学生，如遇学生生病要多关心，必要时协助送医或叫救护车并同时上报主管领导，遇学生心情不好时，及时疏导；

16、法定假日期间统计留校人数并汇总上报校方管理人员。

3、公寓保洁

岗位	人员配置	工作内容和服务标准
学生公寓 保洁员	根据公寓实际情况配备人员（不低于原有人数）	- 负责学生公寓楼道、门厅、走廊等公共区域的保洁及垃圾清运工作； - 公共区域地面干净无杂物，天花板无蜘蛛网，厕所无异味； - 垃圾箱（桶）每天清掏及擦拭二次； - 公共门窗、玻璃、镜子、桌椅保持洁净光亮； - 每天对楼道用“84 消毒液”进行消毒一次，流行病高发期，每天消毒两次；对已确认有传染病的公寓应按规定及时消毒； - 保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点，保证楼道、门厅的整洁； - 捡拾物品及时上交楼管员做失物招领，不许私自处理； - 本栋公寓的开水炉和洗衣机的外观进行保洁。 - 门前三包区域卫生保洁。

4、公寓环境卫生和垃圾清运

岗位	人员配置	工作内容和服务标准
垃圾转运和 46 号楼下公 共卫生间保 洁	3 人	- 每日早、中、晚三次将桶、箱内垃圾集中转运至学校垃圾中转站； - 生活垃圾日产日清，清运率达到 100%； - 垃圾必须摆放在指定地点，不得乱倒； - 覆盖蓬布，密闭化运输，减少道路污染； - 垃圾运送清扫干净，做到车走地净；

- 6、车容车貌保持整洁，设备完好无损；
- 7、清理完垃圾，及时关好垃圾桶盖；
- 8、每天至少四次打扫 46 号楼下公共卫生间。

（注：建筑渣土的清理由施工队负责，不包含在此服务范围内）

附件二、具体服务要求

（一）综合管理服务方案要求

1. 中标供应商必须严格执行南京市政府用工工资标准的有关规定，并承担其雇员的劳动报酬、福利待遇、按劳动法交纳社会保险、劳动保护、工伤抚恤等用人费用，承担未正确执行劳动用工规定所产生的法律责任。维护和保障员工的合法权益。
2. 根据采购人各部门工作需要，物业管理公司应根据学校开学、上课、放学、放假、毕业等的时间节点安排好各岗位人员值班，由中标供应商自行编制各岗位排班表报采购人审批通过后执行，所涉及的费用，由参加投标的供应商计入此次报价中。
3. 投标人应根据本项目特点及服务要求，提供有针对性的管理规章制度，制度应科学、合理、可行，包括：人员培训制度、值班制度等。科学设置管理机构 and 人员、切实加强对物业服务人员的考核（职业道德教育、安全保密）培训（岗前、技能）和使用管理。员工应具有较强的服务、责任、保密意识以及稳定性，按照投标文件的承诺，各岗位人员配备到岗。并制定详细的规章制度用于日常管理。

（二）生活服务管理方案要求

- 1、乙方要提供学生公寓管理服务方案，方案要科学、合理。
- 2、要求 24 小时值班，做好交、接班记录。
- 3、做好来访人员的进出门登记工作。
- 4、登记公寓报修项目，带维修人员进公寓维修，并做好维修记录。
- 5、不定期巡查楼层，及时消除安全隐患，发现学生使用违禁电器立即没收，并向校方报告。发现安全隐患，应及时上报。
- 6、对公寓内发生的情节严重事件（物品遗失、打架斗殴、火情等）除及时上报外，还应有书面记录。
- 7、节假日期间，应对公寓门窗和水电进行检查，确保安全等。
- 8、学生公寓堵塞的小便斗、蹲坑、马桶、地漏要及时报修，确保及时疏通、维修。
- 9、配备专业的设备、工具配置及物耗。
- 10、学生寝室内布置要整洁、健康、温馨、高雅，不使用违章电器。
- 11、公寓大厅管理服务人员信息上墙，24 小时服务热线、主管热线等。

12、各类服务公示上墙，服务流程上墙(报修维修流程、跳电处理流程等)，各类免费便民服务公示(微波炉、针线包、小药箱、打气筒等)。

13、邮件代收内容包括:邮件代收;邮件通知;邮件领取;邮件退回。邮件代收范围包括平信、包裹单、挂号信，不包含快递。邮件签收有记录，领取有记录，退还无主信件有记录。

14、车辆管理:严禁车辆进入学生公寓。

(三) 设施设备报修陪维服务方案要求

1、确保设施、设备的正常使用、运行，做到养护妥善、应急有力、运行正常、保障陪维。

2、急迫性小修项目包括:楼房厕所间排污管道堵塞;室内给水系统小修、换管等。自接到学生报修之时起立即到达现场，20分钟内报修给相关部门。除急迫性小修之外的零修项目，自接到报修之日起，24小时内报修，督促相关部门三日之内修复。

3、报修内容:(一)钢木门窗框松动、门窗扇开关不灵活、脱榫、开焊、小五金缺损、课桌椅小损坏;督促相关部门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，课桌椅以及公寓家具能正常使用。

4、室内给水系统:楼房内管道锈蚀脱皮的，管道锈蚀严重的，给水系统漏水的，应及时进行报修，督促相关部门修缮后的给水系统畅通，部件应配齐全，无跑、冒、滴、漏现象，能正常使用。

5、卫生设备:卫生设备及配件残缺的应配齐，破损的应报修;督促相关部门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。

6、排水管道、化粪池，检查井:楼房排污管道堵塞、楼顶落水管清污、排污不畅通的，化粪池、检查井满溢或积存较多污物影响使用的应及时报修。督促相关部门楼房排污管道经疏通后，应达到排污管道畅通，不滴水;达到井体、池体、井圈、井盖、池盖完好。

7、室内设备和电路:(1)闸具(2)电源插座(3)开关(4)灯头(5)公寓电扇(6)导线要求:出现故障20分钟内到达现场并报修。

8、各层和通道的防火门、消防栓、玻璃箱内侧、灯具、墙面、踢脚线、指示牌等公共设施，如有损坏，及时分类报修给相关部门。

9、设施设备报修标准:

9.1 设立报修值班服务电话，按照轻重有序、科学实效的原则，随时掌握设备运行状态，满足各种服务需要。

9.2 建立维修申报、监督、回访等相关制度，确保维修服务质量。

9.3 主动与校区相关部门就有关重大会议、重大活动的安排中对设备运行的具体要求进行沟通与咨询，充分做好各项前期准备工作。

9.4 设施设备的定期维修保养必须错开各大楼办公时间，以保证其在办公时间内的运行正常。

9.5 对有较大影响的计划性维修(如供电局检修)，应至少提前24小时通知校区后勤管理部门。

9.6 电梯、消防设备、空调、多媒体设备、门禁等大型设备的维修养护由甲方委托专业公司，乙方负责安排专人配合，确保维修保养工作的正常进行。

(四) 安全管理与应急预案要求

根据项目实际情况，编制适合本项目的各种突发事件的应急处理预案，包括断电、停水、火灾、电梯关人、雷击、雨雪、台风、走水、各类矛盾纠纷等事件，确保妥善处理上述突发应急事件。乙方必须提供必要稳定校园的处置措施，协助校方应急处置，维护稳定校园环境。

（五）卫生保洁和垃圾转运要求

1、学生公寓保洁：

- 1.1 负责学生公寓楼道、门厅、走廊、电梯厅、楼顶等公共区域的保洁及垃圾清运工作；
- 1.2 公共区域地面干净无杂物，天花板无蜘蛛网，厕所无异味；
- 1.3 垃圾箱（桶）每天清掏及擦拭二次；
- 1.4 公共门窗、玻璃、镜子、桌椅保持洁净光亮；
- 1.5 每天对楼道用“84 消毒液”进行消毒一次，流行病高发期，每天消毒两次；对已确认有传染病的公寓应按规定及时消毒；
- 1.6 保洁工具与保洁用品要统一放在指定地点，保证楼道、门厅的整洁；
- 1.7 捡拾物品及时上交楼管员做失物招领，不许私自处理；
- 1.8 本栋公寓的开水炉和洗衣机的外观进行保洁。
- 1.9 门前三包区域卫生保洁。

2、垃圾转运和 46 号楼下公共卫生间保洁：

- 2.1 每日早、中、晚三次将桶、箱内垃圾集中转运至学校垃圾中转站；
- 2.2 生活垃圾日产日清，清运率达到 100%；
- 2.3 垃圾必须摆放在指定地点，不得乱倒；
- 2.4 覆盖篷布，密闭化运输，减少道路污染；
- 2.5 垃圾运送清扫干净，做到车走地净；
- 2.6 车容车貌保持整洁，设备完好无损；
- 2.7 清理完垃圾，及时关好垃圾桶盖；
- 2.8 每天至少四次打扫 46 号楼下公共卫生间。

（注：建筑渣土的清理由施工队负责，不包含在此服务范围内）

（六）迎新和新生入住方案要求

根据本项目的实际情况，编制迎新和入住服务保障方案。人员配置充足且分工职责明确，提供必要的物资保障、设施设备配置，具有科学完善的工作标准和细致可行的方案，确保本校迎新和学生搬家入住顺利展开。乙方需无条件服从和满足校方管理与调度需求，在甲方要求时间内，集中力量完成迎新、学生搬家、登记、入住、保洁、报修、陪维、布置、服务、协调和管理工作。

（七）毕业生退宿和卫生打扫方案要求

根据本项目的实际情况，编制毕业生退宿、清理、保洁、报修等工作保障方案。人员配置充足且分工职责明确，提供必要的物资保障、设施设备配置，具有科学完善的工作标准和细致可行的方案，确保本校毕业生退宿、清理、保洁、报修等工作顺利完成。乙方需无条件服从和满足校方管理与调度需求，在甲方要求时间内，集中力量完成毕业生退宿、卫生打扫、杂物清理、垃圾转运、

报修陪维、协调管理等工作。

（八）公寓文化建设方案要求

1、学生公寓文化建设相关要求，制定托管区域内的各类学生公寓文化建设工作方案，积极做好三全育人，营造安全、舒适、温馨的公寓环境，更好地促进学生全面发展和成人成才。

1.1 公寓文化是校园文化的重要组成部分，是全面提升学生素质的第二课堂。

1.2 公寓文化建设，要求内容健康向上，简洁雅致，富有知识性、趣味性、先进性，融思想教育、道德教育、法治教育、文化教育、行为习惯养成教育于一体。

1.3 文化建设涉及的方面：环境布置、活动策划、宣传工作、消防宣传、安全宣传、反诈宣传、宿管会议、文明卫生宿舍评比等等。

1.4 活动策划在学生间有广泛影响，参与面广，能体现区域特色，营造一种良好的生活氛围，展现良好的精神风貌。

2、环境布置

2.1 公寓的门厅、楼道、走廊布置美观大方，突出文化氛围和育人功能。

2.2 公寓楼设有专用公告栏、学生文化宣传栏或橱窗等，并经常更新内容。

2.3 公告栏信息定期更新，按照需求频次进行，公告栏要涵盖通知、提示、天气预报、点亮预警、各类操作提示、各类通知等公共信息。

2.4 公告栏无不良信息，杜绝商业广告。

3、畅通师生沟通协调渠道，定期或不定期听取师生意见建议，及时将住宿学生的相关信息报校方相关职能部门或学院，协助相关部门做好管理区域内的师生沟通协调工作。

3.1 意见收集渠道主要包括：座谈会、意见箱、投诉箱、留言墙、网络平台。

3.2 意见收集有专人负责，收集、处理、反馈、回访。

3.3 意见收集应每周一次，问题处理不超过3个工作日。

（九）承接查验和合同到期及交接方案要求

1、乙方提前派出相关工程技术人员进驻现场，了解整个物业所配置的设备设施、熟悉各类设备的构造、性能和产地，熟悉水、电、气管道线路的铺设位置及走向。根据实际情况，制订切实可行的承接查验工作计划表，开展承接查验工作，保障项目顺利接管运行。

2、乙方需提前与校方及现有在管单位，沟通协调，确认建筑及设备设施相关资料清单及物业各类钥匙清单。乙方与撤场单位，需在有校方见证的前提下，交接相关资料及钥匙。

3、乙方需提供明确的人员接管方案，协助处理相关遗留问题。

合同到期以后，配合甲方与新中标单位，开展交接工作，保障项目顺利、平稳过度。

（十）优化服务方案要求

投标人可围绕精细化物业管理服务，为住宿学生提供温馨贴心、周到实用的便民服务。或提升优质化物业管理服务，争创国家级、省级、市级优秀考核获奖励。或围绕本项目特色，制定符合本项目需求的优化方案，创立特色鲜明的服务品牌。

（十一）接收原在职员工数量方案要求

*投标人提供书面承诺函并盖章，愿意接收现物业公司聘用的相关人员，并妥善安排工作岗位。且需在1个月内与员工签署相关协议。

（十二）被接收员工薪资待遇落实方案要求

*接收的人员的薪资、福利待遇不低于原有上期岗位的薪资、福利待遇，提供书面承诺书并加盖公章。

（十三）物资、设备、工具及物耗配置方案要求

提供物资、设备、工具及物耗配置，包括本项目物业办公、清洁保洁、员工服装、易耗品、服务用具等，具体包含工作服、电脑、打印机、复印机、本子、笔、打印纸、手电筒、电池、喇叭、小黑板等办公用品，微波炉、冰箱、针线包、小药箱、打气筒等生活服务类用品；保洁工具、保洁车、垃圾桶（袋）、果皮箱、84消毒液等卫生保洁用品；铁锹、雪铲、草垫等扫雪除冰设备等。

附件三、《南京艺术学院物业管理考核表》

物业管理考核表（一）

被考核单位：

考核范围：

考核部门	考核内容	考核标准	分数（100分）	备注
学工处	学生夜不归宿（5分）	未及时上报，发现一次扣0.5分		
	学生心理健康出现隐患（5分）	未及时上报，发现一次扣0.5分		
	学生在楼栋内吸烟劝阻无效（5分）	未及时上报，发现一次扣0.5分		
	学生在楼栋内堆积杂物影响消防通道（5分）	未及时上报，发现一次扣0.5分		
	学生使用违禁物品或大功率电器（5分）	未及时上报，发现一次扣0.5分		
	学生公寓内出现安全事故（15分）	未及时上报，发现一次扣5分		
	学生公寓内出现传染性疾病（10分）	未及时上报，发现一次扣1分		
	配合做好学生公寓的日常管理和服务工作（15分）	不按要求配合，发现一次扣1分		
	及时发现、制止、报告各类违规违纪和违法犯罪行为和安全隐患，协助处置楼内发生的群体性事件和各种突发事件（15分）	不及时制止、报告的，发现一次扣5分		
	协助甲方完成重大活动中学生公寓的安全防范等任务。（10分）	不按要求配合，发现一次扣1分		
	对甲方反映的问题，应及时整改并反馈整改结果（10分）	未及时整改或者整改不到位发现一次扣1分		
签字（盖章）：日期：年 月 日				

物业管理考核表（二）

被考核单位：

考核范围：

考核部门	考核内容	考核标准	分数 (100)	备注
保卫处	学生公寓的消防器材、安防设备损坏或过期（15分）	未及时上报，发现一次扣0.5分		
	宿舍内发生物品失窃（10分）	未及时上报，发现一次扣0.5分		
	学生公寓内出现安全事故（15分）	未及时上报，发现一次扣5分		
	公寓管理员应熟记各类报警求助电话号码；熟练掌握各种消防器材使用方法，了解各种类型火灾的扑救措施	随机考查，发现相关业务生疏或操作错误者		
	须按照学校保卫处要求，建立完善的消防安全制度、预案和消防安全档案，开展每日防火巡查、登记工作（15分）	未建立相关制度、档案的；制度、档案不完善的，发现一次扣		
	消防设施、设备、器材每周检查1次，确保完好、齐备、有效；	检查次数达不到要求；消防通道和安全出口不畅通的，发现一次		
	确保消防设施设备完好；确保区域内安全指示灯和应急灯（含固定、开启和防护附件）无损坏（10分）	有损坏的，发现一次扣0.5分		
	对甲方反映的问题，应及时整改并反馈整改结果（15分）	未及时整改或者整改不到位，发现一次扣1分		
签名（盖章）：日期：年 月 日				

物业管理考核表（三）

被考核单位：

考核范围：

考核部门	考核内容	考核标准	分数（100分）	备注
后勤处	学生公寓内出现安全事故（10分）	未及时上报，发现一次扣5分		
	学生公寓内出现传染性疾病（5分）	未及时上报，发现一次扣1分		
	必须根据有关法律法规及合同的约定，制订详细的实施方案和服务计划，报我校审定、备案（5分）	无实施方案或服务计划，或方案无实用性和可操作性的，发现一次扣1分		
	不得占用所负责区域建筑物及附属设施，或改变其使用功能；不得利用学校建筑物或设施设备从事经营活动或其他商业活动（5分）	发现一次扣1分；并责令整改		
	不得将所承担的业务转包给第三方（5分）	发现一次扣10分；并取消物业资格		
	建立和完善有关管理服务制度，建立合理的组织管理体系，按要求配备各种管理服务人员。（10分）	未按要求配备管理人员或未足额配备的，发现一次扣0.5分		
	结合所负责区域的特点，制定各种预案。包括安全管理力量的配备和分布；重点部位的岗位设置及岗位任务；各岗位具体任务及要求；发生刑事案件和恶性事故的处理、意外情况的处理、安全事故的处理以及防火、防盗、防骗预案等（5分）	缺一项预案扣0.5分，并责令限期制定		
	实行24小时值守，工作时间不得缺岗、离岗、串岗、娱乐、聊天、睡觉；不得从事与工作无关的事情（5分）	发现一次，扣0.5分		
	建立学生寝室设施设备登记表，并和学生当面核查，签字存档；退房时，及时仔细清查设施设备使用情况，对损坏或丢失的设施设备登记造册（5分）	设施设备有丢失或者损坏又找不到责任人的，发现一次扣0.5分		
	按照要求配合做好学生公寓的日常管理和服务工作；协助学校完成重大活动中学生公寓的安全防范等任务（5分）	不按要求配合的，发现一次扣1分		
	宿舍楼内地面、墙面及附属设施设备保洁每天至少一次，并安排人员进行巡回保洁，及时清除各种垃圾和张贴物（5分）	未及时保洁或保洁不到位的，发现一次扣0.5分		
	承担学校方移交的所有设施设备安全保管责任，确保其不丢失和人为损坏（5分）	如发现丢失或损坏，发现一次扣1分		
	建立学生公寓公共设施重大故障和突发故障及时报告制度（5分）	未及时报告，发现一次扣除1分		
	建立公寓内家具、电器、公共设施详细档案，并在每学期结束进行设施设备和资产清查并上报甲方（5分）	没有档案并未及时上报，发现一次扣除0.5分		
	严格遵守维修时限：急修项目（如：自来水设施跑冒滴漏、下水管道堵塞、门或门锁坏、电源线路和照明设备故障等）接到来电、来人报修后10分钟内到位，5小时内修复；一般维修项目10小时内修复（5分）	超过维修时限，发现一次扣除0.5分		
	确保各类照明灯具完好率100%；各类给水设施（包括阀门、管道）无跑冒滴漏；水龙头完好率100%（5分）	如有损坏未及时修复，发现一次扣除0.5分		
	对学校反映的问题，应及时整改并反馈整改结果（10分）	未及时整改或整改不到位，发现一次扣5分		
签字（盖章）：日期：年 月 日				