南京医科大学江宁校区物业服务项目合同

甲方：南京医科大学

乙方：江苏省怡达后勤服务有限公司

根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》《江苏省物业管理条例》和物业管理相关法律法规及政策精神，在自愿、平等、协商一致的基础上，甲方南京医科大学委托乙方进行江宁校区物业管理，特制定本合同。

第一条 委托物业管理期限

1、本协议总委托期限自2025年11月1日起至2028年7月31日止，其中首期自2025年11月1日至2026年7月31日。后续协议实行一年一签，委托期限均为每年8月1日至次年7月31日，委托期限到期，协议自然终止。

2、合同期内采购人进行年度考核，经每年7月考核合格后可履行下一年度合同，年度考核不合格，采购人有权终止合同；若所在公司托管范围发生重大责任事故的，采购人有权终止合同。

3、乙方在委托期限内不得向任何第三方转委托，否则甲方有权单方解除协议。因乙方违约或考核未通过续签造成甲方损失的，乙方应赔偿甲方因此遭受的全部直接经济损失。

第二条 合同总金额

1、本合同金额为人民币壹仟壹佰零陆万肆仟柒佰零伍元捌角捌分(小写：¥11,064,705.88)。

2、此项费用包括但不限于人员费用、设备工具费用、设施设备日常维护、巡检费用、校园建设费用、绿化养护费用、寝室退宿打扫费用及新生入住公寓内提供扫把、簸箕、垃圾桶、球刷、拖把以及晾衣叉一次性购置费用、行政办公费、企业管理费及利润、税费以及其他乙方认为需要投入的费用等由于所委托的物业管理服务产生的全部费用。以上人员费用为所委托项目全部正常运行情况下人员费用，未启用的楼宇（楼层）或相关服务的物业管理费用依据相应未配备的各类岗位人数，按照人员综合单价据实核减。

3、支付方式：

3.1每三个月（每季度）经考核支付一次，季度考核分值达85分（含）以上为合格，按合同据实支付当季合同款，季度考核分值低于85分为不合格，每低一分扣除当季合同款的1%。一年共计支付四次。

若因财务管理或者国库封账等需要延后的，则延期支付，具体支付时间以财务部门开账时间为准，乙方应当予以充分理解。每季度应付款项由乙方提出书面付款申请，并提供合规的发票后，经甲方审核批准后十五个工作日内，付清前季度应付款项（遇节假日顺延）。

3.2 上述服务费用的支付方式为汇款，乙方指定收款账户信息见合同签署页。乙方应当保证收款账户正确且有效，如因乙方收款账户异常、变动等原因，导致甲方汇款不能到账或逾期到账或汇款错误，不视为甲方违约。由此产生的损失由乙方自行承担。

3.3 甲方付款前由乙方开具等额合规的增值税发票，甲方收到该发票后按上述约定的付款金额和时间安排付款。否则甲方有权暂不付款，而不视为违约。因乙方开具的发票不合规造成甲方损失的，由乙方承担赔偿责任。甲方开票信息见合同签署页。

第三条 物业管理服务内容

本项目为南京医科大学江宁校区物业管理服务项目，服务内容包括但不限于宿舍、教学楼、行政楼、实验楼、活动中心、图书馆、体育馆及校园道路、停车场、运动场地、草坪等环境保洁物业管理服务项目。所提供的服务包括物业承接查验、师生服务、房屋及设施设备管理、秩序维护管理、环境卫生服务、应急管理、专项服务等

第四条 物业服务标准

乙方了解并认同甲方《南京医科大学物业服务管理办法》，并承诺按照《南京医科大学物业服务管理办法》的规定标准提供物业管理服务。

第五条服务范围及清单

1.基本情况

南京医科大学江宁校区总占地1300亩（86.7万㎡），需要物业服务的楼宇总建筑面积：44.7万㎡：其中，教学楼：20.6万㎡，图书馆：1.8万㎡，体育场馆、活动中心：1.8万㎡，学生公寓：15.4万㎡，行政办公楼面积：5.1万㎡，道路面积：15万㎡，绿化面积：35.7万㎡，水域面积：6万㎡。

2.项目清单

本次招标为南京医科大学江宁校区的宿舍、教学楼、行政楼、实验楼、活动中心、图书馆、体育馆及校园道路、停车场、田径场、草坪等环境保洁物业管理服务项目。

序号	楼栋	面积（㎡）	人员配置（人）							
			管理员（门值）	保洁	秩序维护（巡楼）	会务	绿化养护	客服中心	班组长	主管以上
1	学生公寓北苑01栋	9076	6	2	2			3	10	5

2	学生公寓北苑 02 栋	9076	6	2						
3	学生公寓北苑 03 栋	9076	6	2						
4	学生公寓北苑 04 栋	9076	6	2						
5	学生公寓北苑 05 栋	10297	6	2						
6	学生公寓北苑 06 栋	10297	6	3						
7	学生公寓北苑 07 栋	10297	6	2						
8	学生公寓北苑 08 栋	8800	6	2						
9	学生公寓北苑 09 栋	8800	6	2						
10	学生公寓综合楼	4118	6	2						
11	天元公寓	14038	6	2						
12	学生公寓南苑 01-03 栋（原研究生公寓）	17511	6	4	1					
13	学生公寓南苑 06-07 栋（原留学生公寓）	11896	6	2						
14	学生公寓南苑 05 栋（原研 5 栋）	21988	6	4						
15	德馨楼	23343	6	6	1	4				
16	学海楼	79703	6	16	1	2				
17	公卫、药学楼	30972	6	6	1	1				
18	教学楼	33400	3	7	1					
19	明达楼	14600	3	3						
20	体育馆	14834	3	6	1	1				
21	体育办公（器材）楼、知行楼	2243	3	1						
22	动物实验基地	24377	3	2						
23	图书馆	18292	0	4	1	1				
24	“一站式”学生事务与发展中心	770	1	1						

25	大学生活动中心	2900	3	1						
26	公共卫生科教综合楼	47095	6	10	2	2				
27	校园绿化	356936					23			
28	校园保洁	210526		14						
小计			127	110	11	11	23	3	10	5
合计			300							

第六条物业从业人员要求

（一）素质要求：所有工作人员必须遵守国家的法律法规及甲方的各项规章制度；具有上岗资质，无犯罪记录，无不良嗜好；具有良好素养，爱岗敬业，责任心强，工作勤快，礼貌待人，和蔼处事；相貌端正，着装统一，身体健康（无传染性疾病）。其他具体要求如下：

1、项目主管：30-50 周岁，本科及以上学历，5 年以上类似物业项目经理（或项目主管）经验，精通类似项目后勤全流程（报修/安保/保洁/应急），能妥善处理类似项目服务客户群体诉求。

2、保洁主管：30-50 周岁，3 年以上类似物业项目保洁管理经验，能制定分级保洁方案，掌握医疗废物暂存点管理规范，熟悉实验室保洁流程。

3、客服主管：30-50 周岁，3 年以上类似项目客服管理经验，具有普通话二级甲等证书，能制定服务咨询、答疑、投诉处理方案，熟悉类似项目服务客户群体沟通方式，能处理突发舆情。

4、安全主管：30-50 周岁，3 年以上安全巡查管理经验，持有保安员或消防设施操作员或特种设备安全管理员和作业人员证或特种作业操作证（电工作业），熟悉类似项目突发事件处置流程（含消防/群体事件/防疫等预案）。

5、人力行政主管：30-50 周岁，3 年以上物业行业人力资源全模块管理经验，精通物业行业薪酬体系设计及劳务风险管控，具备类似物业团队组建及文化落地实施经验。

6、绿化技术员：30-50 周岁，园林/园艺相关专业本科及以上学历，3 年以上类似项目绿化养护经验（熟悉乔木修剪/病虫害防治），持有建设工程(风景园林)助理工程师证书，掌握类似项目植物季相管理技术（含花境营造能力）。

7、会务组长：30-50 周岁，2 年以上类似项目会议服务管理经验，能制定标准化会务流程（含设备调试/座次安排/应急预案），熟悉远程会议特点。

8、保洁组长：30-50 周岁，2 年以上类似项目保洁现场管理经验，能执行分级保洁标准，掌握垃圾分类及类似环卫作业规范。

9、客服组长：30-50 周岁，2 年以上物业客服团队管理经验，能培训客服人员（含投诉处理 SOP 制定），熟悉类似项目服务客户群体服务要求（含舆情应对经验）。

10、安全组长：30-50 周岁，2 年以上安保团队管理经验，能组织应急处理突发事件演练，掌握类似项目监控系统操作规范（含人脸识别系统管理）。

11、客服中心人员：40 周岁（含）以下，大专及以上学历，能熟练操作电脑办公软件，2 年以上类似项目客户群体服务经验，能制定投诉处理 SOP 及舆情应对方案。

12、会务人员：45 周岁（含）以下，大专及以上学历，能熟练操作会议室多媒体设备和电脑办公软件，熟悉掌握会议室礼仪和服务规范，责任心强，具备一定的协调组织能力。

13、绿化养护人员：男性年龄不超过 60 周岁，女性年龄不超过 50 周岁，熟悉乔木修剪/病虫害防治，掌握类似项目植物季相管理技术（含花境营造）。

14、秩序维护（巡楼）人员：50 周岁（含）以下，有设备设施安全巡逻经验（含夜间值班），能执行突发事件处置预案（含防疫/群体事件），掌握基础急救技能（CPR/AED/海姆立克拥抱）。

15、保洁人员：男性年龄不超过 60 周岁，女性年龄不超过 50 周岁，2 年以上保洁经验，掌握类似项目环卫标准和保洁用品使用。

16、管理员（门值）人员：50 周岁（含）以下：高中及以上，普通话标准（留学生公寓需英语 4 级及以上，至少 1 人），熟练操作人脸识别闸机，掌握基础急救技能（CPR/AED/海姆立克拥抱）。

16、人员年流失率不超过 20%。

第七条 双方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务

1、代表和维护物业产权人的合法权益。

2、甲方有权根据招标文件第四章物业服务需求及标准，要求乙方按照投标文件所确定的服务、管理、育人项目及承诺的质量标准，采用量化评比，定期检查与不定期抽查的方式，对乙方物业管理活动进行检查、监督和考核。

3、因乙方原因，发生重大责任事故，给甲方造成重大经济损失或恶劣社会影响的，乙方承担全部责任并赔偿甲方和事故受害方全部损失。同时甲方有权解除本合同。

4、根据甲方物业服务管理办法考核乙方物业管理服务工作情况，如甲方发现乙方管理工作未达到甲方的标准，甲方有权提出整改意见和整改要求，乙方应按照整改意见和整改要求及时整改并将整改结果汇报甲方审核。

5、对受托的一切公共设施及设备享有所有权，并有对固定资产的保护、使用和监督权。

6、帮助协调乙方与甲方内其他部门的关系，协助乙方做好物业管理工作。

7、负责收集、汇总物业使用人对物业服务的意见建议，受理物业服务活动中的各类投诉。在日常工作中，乙方工作人员若出现服务态度不好、长期工作不认真、不遵守甲方各项规定、造成不良影响等情况，甲方有权向乙方提出改派和更换人员要求，并发出书面整改要求，乙方应在规定的时间内完成人员更换和整改。

8、按时向乙方支付物业管理服务费用。甲方发现乙方服务未达到附件及本合同要求的服务标准，并就同一项目内容连续发出两次以上（包括两次）的书面告知单或整改通知单，仍未达到有效整改效果的，甲方有权延期付款或拒绝付款。

9、为乙方提供各楼宇的开放时间、服务要求等相关资料，履行协助义务。

10、在合同生效之后，向乙方提供管理用房（产权仍属于甲方），由乙方无偿使用，并提供水、电保障。

11、合同期满后，甲方有权决定是否与乙方续签合同。

（二）乙方的权利和义务

1、根据考核结果取得相应委托管理费用的权利。

2、根据有关法律法规及本合同的约定，制定并有效执行的物业管理制度和具体物业服务实施工作办法的文件。

3、自主选聘各类服务人员（重要岗位人员需经甲方同意备案后方可上岗工作）。

4、根据有关法律法规及本合同的约定，物业服务单位是所管区域物业服务管理主体，对物业服务承担主体责任。建立和完善物业管理公司各项规章制度、各部门工作规范。自行选聘各类管理人员（人员素质水平必须符合甲方规定的要求），且必须进行岗前培训，并定期对管理人员进行相关培训，做好培训记录。把具体人员分工名单和每月（周）排班表报给甲方，加强人员管理，统一着装，佩戴工号牌，文明礼貌服务。

5、日常物业人事管理等必须严格按国家《中华人民共和国劳动法》规定执行，乙方所用全体工作人员的岗位职责、操作规范、人身安全、医疗、工资、五险一金、意外伤害险、工程机械、劳动工具、劳保用品、内部管理、各类纠纷等各项事宜及所涉及经费均由乙方自行负责和承担，与甲方无关。乙方聘用的物业从业人员的行为均代表乙方，任何行为或事件

均由乙方负责。应保持物业管理队伍的日常稳定，每月底向甲方递交当月物业员工变更情况报表。除特别约定外，项目主管不得多项目任职。本物业管理项目主管更换至少需提前 15 日以书面形式征求甲方意见。

6、受托管理过程中与政府及社会各方面发生的相关税、费，以及行政性罚款和民事赔偿均由乙方自理，并承担委托管理期间所发生的债权和债务；员工管理、工伤、事故及劳资纠纷等由乙方负责，甲方不承担任何责任。乙方应及时支付聘用员工符合《中华人民共和国劳动法》的工资报酬且不得拖欠，不得影响物业服务形象。

7、严格遵守甲方的各项规章制度，按照甲方制定的物业服务标准和考核办法，接受甲方指导、监督和考核，听取甲方对乙方有利改善工作的安排，包括使用部门在具体使用过程中提出的物业范围内的改进意见和整改要求。乙方为师生提供必要的“便民”服务等；不得从事任何违法违规活动。

8、负责楼宇值班和安全管理工作，管理范围内发生纠纷及治安安全问题，及时采取有效措施控制事态发展，报告甲方相关管理部门，积极配合处理，并做好相关记录。

9、保持设施完好，负责合同范围内的设备的运行管理、维护，报修，以及维修监管与验收服务工作（详见招标文件：项目需求）。

10、乙方日常办公实现网络化，关注甲方发布的与日常管理有关的通知，及时做好保障；按年度、月度制订工作计划并有月总结、年度总结；工作计划、工作总结、员工培训、维修量统计等报甲方备案。

11、针对甲方在检查考核中提出的问题在接到整改通知时及时完成整改，涉及维修方面的问题在规定的维修服务时限内完成报修，以及维修监管与验收服务工作并报甲方审核。

12、乙方不得擅自将受托事项转让给第三方管理；不得在甲方从事商品销售、代销代购等经营活动；不得将甲方场地、设备、设施出借、出租、转租。

13、妥善使用和维护甲方固定资产，对固定资产和有关技术资料（复印件）及时建档、妥善保管并做好保密工作，确保合同期满顺利交接。

14、乙方管理人员办公室所用的电费按甲方规定缴纳。

15、委托管理期满前，乙方必须对管理范围进行一次全面保洁和设备检查，并完好归还甲方所提供的一切设施、设备。

16、乙方在提供服务时，应严格履行安全生产责任。在合同履行期间，因乙方原因或乙方管理原因造成的安全责任事故、水电安全事故、消防事故等导致的人身财产损害由乙方

承担全部法律及经济赔偿责任；如发生突发安全事件、设施设备受损、侵占、失火、停电、漏水等，乙方应及时通知甲方。因乙方拖延不报，造成损失的，乙方应承担全部责任和损失。

17、如因管理不善，造成设施、设备损坏，乙方应承担相应的维修费或更新费，如因渎职或未尽到履职责任，给师生财物造成损失的，需进行相应的赔偿。如因管理不善，在公寓内发生严重违反校纪校规事件（如男女同宿、斗殴致伤、重大失窃事件等），乙方应负有相应管理责任。甲方有权收取乙方一定的违约金。如果发生因乙方工作失职造成治安、消防等重大责任事故或其他财产损失，均由乙方承担相关经济损失赔偿责任和法律责任。

18、服从甲方各职能部门工作的需要，协助做好相关工作，全天候服务。协助甲方做好重大活动的安全保障工作，服从甲方的统一指挥和调遣，在处理突发事件时，首先考虑甲方利益和学生安危，维护正常的教学和生活秩序，确保甲方的稳定。按甲方要求做好其他临时性的管理工作。自觉维护甲方的良好形象。

19、制定各类应急预案并组织演练实施，协助相关部门做好物业服务管理区域内的安全防范工作。对于在物业管辖范围内人员违反法律法规及双方约定制度的行为，进行劝阻及制止，并及时报甲方相关部门处理。

20、本合同约定的甲方提供给乙方的资料最终仍归甲方所有，物业在其占用期间有保管及保密义务，其使用仅限于物业必须管理事务。对上述约定的违反构成对本合同的根本违约。委托期满，如不再续约视为合同终止，合同终止当日内乙方必须完好归还甲方提供的一切设施、设备及有关财产、全部物业管理档案及有关资料，并正常、有序、无“真空”做好各项交接工作，且乙方自行处理乙方的所有物品，合同终止 7 日后乙方未处理的所有物品视为自动放弃所有权，甲方有权对该物品进行处理。

21、乙方不得在服务范围内进行任何营利性活动。

第八条 考核与奖惩

甲方将依据《南京医科大学物业服务管理办法》及本合同条款，对公寓物业管理的质量进行考核。考核结果是决定是否续签合同或终止合同的重要依据；同时，考核按照“物业考核办法”为使用依据。

第九条 履约保证金约定

乙方需要交纳 50 万元履约保证金。中标后 5 个工作日内以银行转账形式缴纳，当年年度合同到期后，若满足甲方的考核要求，履约保证金顺延至下一年。委托管理期满，并与接管企业完成交接手续后，甲方退还保证金给乙方（不计息，如因乙方管理不善而造成设施、

设备损坏，可以修复的扣除维修费后其余保证金退还给乙方，无法修复的按其原价扣除后退还给乙方，以保证设施和设备的完好率）。

当乙方与其他相关单位或个人发生经济纠纷，双方已签字确认处理结果或经司法机构裁决后，因乙方的拒绝或故意不履行，给甲方工作造成严重影响或损害时，由乙方全权负责，赔偿甲方直接和间接损失。甲方有权暂停支付物业服务费或在物业服务费范围内扣除乙方应承担甲方的损失。

第十条 违约责任

1、乙方合同期满时，乙方按甲方要求移交物业和退出物业场所，乙方履约保证金剩余款按合同约定予以退还。乙方未按甲方要求移交和退场的，甲方有权将乙方的未撤离滞留在场地的设备、资产等作为无主财产进行处置并不承担任何违约和侵权责任，甲方有权拒付剩余合同款，并没收剩余履约保证金。造成甲方损失的，乙方还应继续承担全部赔偿责任。

2、甲方无正当理由拒绝接受乙方提供服务的，甲方向乙方退还保证金。

3、乙方逾期提供服务的，乙方应按逾期提供服务合同总额20%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、没收履约保证金并要求乙方无条件退场及赔偿全部损失。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，乙方应将履约保证金作为向甲方支付的违约金，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。

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及没收履约保证金，乙方应无条件退场。

5、乙方违反本合同约定，或者不能完成管理目标，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改或整改仍不能达到要求的，甲方有权解除合同，没收履约保证金，乙方还应当返还已收款项；如乙方造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

6、乙方在经营服务期间，造成甲方提供的房屋、设施、财物损坏的，应当承担赔偿责任。

7、乙方在经营服务期间造成的一切安全责任事故，由其自行承担经济和法律责任。造成甲方或其他第三人损失的，还应承担赔偿责任。

8、如政府相关行政部门作出行政处罚决定的乙方应自行承担相关责任及支付相关罚款。造成甲方损失的，还应承担赔偿责任。

9、乙方不得擅自部分或全部转让其应履行的合同义务，否则一切后果由乙方承担，甲

方有权解除合同，无需支付任何费用，乙方还应当赔偿物业管理费总额的20%的违约金。

10、合同期间，乙方擅自停止履行合同义务的，甲方有权要求乙方继续履行合同义务，乙方拒绝继续履行的，甲方有权解除合同。造成甲方损失的，乙方还应承担赔偿责任。

11、合同期满，乙方未向甲方移交相关财产、物管档案资料、其他资料等影响业务交接的，乙方应承担违约责任，甲方不予退还履约保证金。造成甲方损失的，乙方还应承担赔偿责任。

12、甲乙双方任何一方违反本合同约定的，除应承担上述违约责任外，违约方还应当赔偿因此给守约方造成的一切直接和间接损失，包括但不限于守约方的实际损失和预期可得利益损失以及因实现债权而产生的诉讼费、保全费、保全保险费、物业场地清理和运输费、鉴定费和差旅费、律师费、公证费等。

13、乙方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。

14. 乙方应于合同签订后的7个工作日内，向甲方提供人员花名册，人员要求资质及数量不得低于招标文件采购需求。服务期间，乙方严格按照甲方要求，每日进行考勤记录。甲方将根据考勤情况，核查人员在岗及实际用工状况。若发现人员缺岗或配置人员与现场实际情况不符，将按照每人每天500元的标准，扣除乙方相应费用。

第十一条 不可抗力事件处理

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，则合同履行期延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

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。

3、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，因不可抗力造成双方损失的，双方均不负违约责任。造成的损失由双方友好协商合理解决。

4、双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，可向甲方所在地法院起诉。

5、招标文件、中标通知书和投标文件以及本合同附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等效力。

第十二条 合同生效及其他

1、合同经双方法定代表人或授权委托代表人签字并加盖单位公章后生效。

2、自本合同生效之日起，根据甲方委托物业管理事项，办理完交接验收手续，乙方进行物业管理。

3、合同到期后另行签订新合同。若乙方本年度考核未通过，或甲方认为需要重新招标，或者房屋改变用途、取消物业，则期满合同终止。

4、本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按相关法律规定及时协商处理。

5、本合同履行期间发生争议，双方应尽量协商解决或报请物业管理行政部门进行调解；协商调解不成的，双方同意向甲方所在地人民法院起诉。因诉讼产生的相关费用及开支（包括但不限于公证费、诉讼费、保全担保费、鉴定费、律师费、交通费用）均由败诉方承担。

6、本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

7、本合同一式柒份，甲方执伍份，乙方执贰份，具有同等法律效力。

甲方：南京医科大学

地址：江宁区龙眠大道 101 号

法定代表人或授权代表：

签订日期：2025 年 10 月 31 日

乙方：江苏省怡达后勤服务有限公司

地址：南京市汉中路 140 号

法定代表人或授权代表：

签订日期：2025 年 10 月 31 日