2026-JZCG-0080

南京信息工程大学金牛湖产教融合园区

楼宇、公寓、校园安保物业服务合同

甲方（委托方）：南京信息工程大学

乙方（受托方）：东吴服务产业集团（江苏）有限公司

第一条 合同当事人

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》《南京市物业管理办法》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，甲方南京信息工程大学同意委托乙方东吴服务产业集团（江苏）有限公司实行物业管理，特制定本合同。

第二条 委托物业项目

1、本项目所在地安徽省天长市冶山镇纵二路28号南京信息工程大学金牛湖产教融合园区内。

2、本次委托管理项目为园区楼宇、公寓、校园安保、高压配电房值班、宿舍服务、客房服务、教学服务、设备管理和零星维修、公共楼宇中央空调维保、室内保洁（含耗材）、会务服务及大型活动保障等。

序号	类别	名称	层数	建筑面积（m2）	服务内容
1	公共教学科研	立畅楼	地下1层地上5层	21605.74	保洁、秩序、应急维修、教室管理、教学服务等
2		立行楼	地上5层	9788.54	
3		立远楼	地上5层	7686.15	
4		明想楼	地上5层	7306.54	
5		会堂	地上2层	2844.68	保洁、会议服务、应急维修等
6		图书馆	地上5层地下1层	18721.47	保洁、值班、应急维修
7		公共教学楼	地上5层地下1层	36760.28	保洁、秩序、应急维修、教室管理、教学服务等
8		旋转实验平台及海洋学科楼	地上4层	11377.84	
9		小计		116091.24	
10	场馆	综合体育馆	地上3层地下1层	14565.63	保洁、应急维修、值班巡查
11		看台	地上1层	1165.52	保洁、应急维修、值班巡查
12		小计		15731.15	
13	公寓服务	晨园公寓1-2栋	地上6层	13730.88	保洁、秩序、应急维修、公寓管理等
14		晨园公寓3-5栋	地上6层	21175.42	保洁、秩序、应急维修、公寓管理等

15		晨园公寓 6-7 栋	地上 6 层	15762.66	保洁、秩序、应急维修、公寓管理、客房管理等
16		晨园商贸	地上 2 层	5563.47	保洁、应急维修
17		曦园公寓 1 栋、2 栋组团	地上 6 层	15258.46	保洁、秩序、应急维修、公寓管理等
18		曦园公寓 3 栋、4 栋组团	地上 6 层	10960.53	保洁、秩序、应急维修、公寓管理等
19		曦园公寓 5 栋、6 栋组团（含曦园商贸一楼公共部位保洁）	地上 6 层	10960.53	保洁、秩序、应急维修、公寓管理、客房管理等
20		曦园公寓 7 栋、8 栋组团	地上 6 层	10791.95	保洁、秩序、应急维修、公寓管理等
21		小计		104203.9	
22	行政办公	行政办公楼	地下 1 层地上 10 层	8828.33	保洁、秩序、会议服务、应急维修等
23	行政办公	综合服务楼（含大学生活动中心）	地上 4 层	8293.26	保洁、秩序、应急维修、客房管理等
24	校园安保	校园南门、西北门、校园巡查、消控室值班、生态基地值班等			校园安保服务
25	设备管理	高压配电值班、楼宇设备巡查、维修及公共楼宇中央空调维保服务等			设备值班、巡查及日常维修服务
26		合计		253147.88	

3、本委托管理为服务、管理、育人三位一体全方位的管理，物业服务内容包括环境保洁（含耗材）、行政楼、实验楼、客房管理服务、公寓（宿管）服务、设备管理和零星维修、公共楼宇中央空调维保、会务服务及大型活动保障等。

乙方必须按甲方的要求及乙方投标文件所承诺和确定的管理服务项目及质量标准实施管理。

第三条 委托管理内容

（一）宿舍服务（学生公寓组团）

1、值班岗 24 小时值班，着装整洁（统一着装）、服务热情周到，本楼人员须持一卡通或通过人脸识别进出本楼，楼门口设统一服务台，严禁外来人员及非本楼学生进入楼内。

2、男性工作人员进入女生公寓必须由女性管理人员陪同。除紧急情况外，严禁男性工作人员进入女生公寓。

3、及时报修，并做好报修、维修纪录，晚上关门后对楼内的大厅、楼梯、洗漱间等部位进行巡查并关好窗户，及时制止影响他人正常休息和违规行为。

4、门卫值班人员根据要求锁门和开门。遇突发事件必须做到迅速及时进行处理，尽快与有关人员和部门取得联系。

5、配合园区办学需求，负责学生住宿安排、学生报到入住、退宿等全过程管理。

6、协助公寓开展学生养成教育，营造与优质办学和住宿环境相适应的温馨有序文明的公寓育人环境；学生住宿安排由学生事务部提出申请、园区管理部门审核协调、物业企业配合做好各项工作。

7、根据园区安排做好迎新服务，建立楼内住宿人员花名册以及辅导员老师的通讯档案。通过多媒体进行短片宣传、制作迎新板报、张贴横幅等方式营造迎新氛围；做好入住人流高峰期的人员疏导，避免大量人员滞留、拥挤。

8、提供由公寓开展的各类文化共建活动、温馨服务等，不得收费。

9、与公寓、园区相关部门有良好的沟通措施及渠道，有顺畅的信息反馈及处理机制。

10、按照标准做好学生公寓日常保洁、垃圾清理、消防人防和灭四害等工作。灭四害每学期至少集中进行 2 次，须有和符合资质的专业公司签订的灭四害协议。该协议应提交给甲方备案。因该专业公司未履行灭四害义务、履行灭四害义务不符合相关标准及要求，造成甲方损失的，乙方对此承担全部法律及经济责任；对师生临时上报的“四害”问题，响应时间不超过 15 分钟，处理完成时间不超过 4 小时，确保师生生活正常。

11、一年不少于二次向甲方职能部门及师生采用走访、问卷调查等形式，开展物业服务工作回访，并对薄弱环节进行改进。

（二）教师宿舍服务

1、做好教师宿舍客房入住前、入住中、退房后的卫生保洁工作。

2、按照园区通知做好入住人员的钥匙发放回收、生活用品发放、更换等工作。

3、负责房间设备设施维护和管理工作。

4、负责客房卧具发放、更换和洗涤晾晒等工作。

（三）楼宇服务

1、按照招标文件及投标文件做好各楼宇（包括空置房）物业服务工作，包括但不限于楼宇内的教学服务、会务服务、人员入驻服务、设备管理及维修服务、环境清洁、安全巡视等服务。

2、做好各楼宇（包括空置房）的内部门值、安全巡查、消防人防设施巡检、公共秩序维护和安全管理等工作。

3、按照教务部门要求，做好教学实验楼教辅用品发放、多媒体设备管理、教室调换、日常保洁等教学服务工作。

4、按照体育教学的要求，做好体育场馆的日常开放、场馆巡查、日常保洁、体育教学和体育活动保障服务等工作。

5、做好相关楼宇的节能管理，在楼内开展节能宣传，倡导学生节约水电。加强节能减排的巡视力度，特别对公共部位出现常明灯和常流水现象进行纠正和处理。

6、建立各个楼宇基础设施设备管理资料台账，完善的档案管理制度（包括物业竣工验收资料、设备管理档案、使用部门资料、日常管理档案等），各种基础资料、台帐报表、图册健全，保存完好。协助园区资产处做好固定资产清查。

7、一年不少于二次向使用部门及师生采用走访、问卷调查等形式，开展物业服务工作回访，并对薄弱环节进行改进。

8、做好各项考试、参观接待等重大活动保障。

9、做好空置房的管理工作，包括日常的保洁，每两周不少于一次的全面保洁，保证空置房的环境卫生。做好空置房的安全工作，包括门锁检查、消防等相关公共设施检查等。

（四）保洁服务

1、根据园区相关要求，按时做好各楼宇及公寓内部的日常保洁工作。

2、负责管理范围内及周边环境卫生保洁、消毒工作并做好记录。

3、室内公共部位每天清扫 2 次以上，并保持整洁；门前三包区域内每天清扫，并保持整洁。

4、地面、台阶无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘。雨雪天气要有防滑、防水措施。地砖或水磨石地面每月刷洗不少于 1 次；墙面无明显灰尘、无乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚目视无灰尘、无蛛网；玻璃表面无手印、无积尘、无污渍；不锈钢表面无手印、无积尘、无污渍；垃圾桶及时清运，并保持垃圾桶周围区域干净整洁，空气流通无明显异味；楼梯扶手、栏杆、窗台无污渍、无积尘；绿植花盆无积尘、无污渍；其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏。

5、负责管理范围内雨污水管道的定期疏通，确保室外雨污管道畅通。

6、做好楼宇内生活垃圾日常清理、收集、分类等工作。

（五）设备管理及维修服务

1、负责办公实验楼、公寓组团、高压配电房值班、公共道路、硬质铺装地面等区域的

设备管理及设备运维，以及单次单处材料费在人民币1000元（含）以内的维修工作（相关维修费用已包含在合同报价中，甲方不再另行支付）。双方如对材料费有争议，由甲方根据市场调研情况核定。

2、严格执行报修流程，在每幢楼宇都设立报修服务站，并建立报修信息化平台和24小时报修电话，方便师生报修。

3、责任范围内维修项目，响应不超过半小时。突发报修（水管爆裂、下水管倒灌、漏水等）10分钟之内赶赴现场排查事故原因并处理，小故障1小时内修复，无特殊情况故障应6小时内排除，做到日报日清。24小时内无法修复的项目须向报修人说明未能及时修复的原因和预估的修复时间。

4、维修任务结束后，维修人员及时清理维修现场，保证现场干净整洁、物品复位。

5、按园区要求临时无偿增加维修人员完成设施批量换装任务及临时维修、抢修任务。

6、按园区要求负责做好楼宇防汛工作，并做好相关防汛物资的购置与准备工作。

7、所有维修材料均应符合国家节能及认证标准的合格产品，按照设备运行规律，有计划进行调整、更换易损件，减少故障发生率。运行中的设备出现了故障后，及时进行修理。

8、维修期间做好安全措施，放置维修警示标识，有行业技术要求的维修工作，做到持证上岗。乙方履行本条义务并不免除乙方应承担的安全责任。

9、建立各类设备巡检维保制度，使用信息化平台对设备进行日常巡查工作，发现问题及时维修、及时上报，做好设备巡检维保相关档案的管理工作。

10、配合做好楼内相关的其他维修、改造项目的验收，监督配合维保单位对设备的维保、检测，配合园区做好节能减排工作。

11、公共楼宇中央空调维保

（1）每月需对公共楼宇的中央空调设备（具体见附件清单）进行至少一次巡检，巡检中，维保人员必须认真仔细地对空调设备各个部件进行检查、保养，并有巡检项目明细表。巡检记录表需有使用方和设备管理员签字认可。

（2）每年4月和11月需对空调设备进行换季检修保养，清洗内机过滤网、出风口及外机翅片、配电设备检修等，并书面上报甲方检修保养小结。

（3）公共楼宇中央空调的维修配件的采购及费用都由乙方承担，如果由于乙方更换的配件原因，导致甲方设备出现问题，由此产生的所有费用及法律责任由乙方负责。

（4）一般性故障应在2小时内排除，其它故障应在12小时内完成（不可抗力除外），如确因技术或配件等原因不能完成，需书面形式告知甲方原因及应急预案和预计完成时间。

（5）维修响应时间：一般维修，维修人员需在120分钟内赶至现场进行维修。应急维

修，维修人员需在90分钟内赶至现场进行维修。如乙方不能在规定的时间内到达现场维修，甲方有权从当期应付服务费中每次按500元扣除违约金。造成重大影响的甲方有权保留延伸追责的权利。

(6)配件供应部分：具有提供海信、美的、环都拓普等原厂配件和维保的能力，提供的空调配件需为原厂全新配件。

（六）会务服务及重大活动保障

做好各类会务场所的会议准备、会务服务与场租安全保障等各项支持服务；同时做好园区各类重大活动全过程保障和支持服务，包括但不限于：校庆、毕业礼、开学季、大型体育、文化、艺术、课外学术科技赛事、园区组织的大型招聘会、考试或者会议等。

（七）校园安保服务

1、24小时工作制，每日早晚高峰期实行立岗，其余时段坐立结合、有客起立，并统一着装。执行园区相关规定，对外来机动车辆，经相关部门同意后放行；对于非机动车辆、人员、货物出门等按园区规定管理；检查出入校门的物资，校外物资送入校园，要认真登记检查，防止危险物品带入校园；校内物资、设备运出或搬出园区凭所属部门出具的物品放行单，并办理登记手续，经检验无误后放行。

2、协助监控岗做好对嫌疑人的监视与识别工作。

3、做好各校门周围及校园内的道路交通管理及安全，机动车和非机动车的停放管理，确保校门区域出入畅通。

4、建立岗位记事簿，对异常情况，记事记录备案，并做好换岗和交接班口头和书面报告，值班记录必须详实、整洁、无乱涂、卷角、缺角等现象。

5、巡逻岗保安员着装整齐、认真巡逻且不间断的对校园内各重点部位及死角进行巡查。发现异常情况及时报告园区相关部门。

6、防止各类不利于校园治安秩序特别是盗窃、火灾、打架斗殴等事故和危害校园稳定事件的发生，一旦发现立即处置并向甲方园区管理部门报告。

7、认真巡查校内各种设施设备安全隐患，发现问题，及时向管理部门报告，并做好日常巡查台账。

8、消监控室要求24小时工作制，监控系统值班人员必须具备有效的岗位资质并已取得相应的操作证书，严格按照监控设备操作规程操作，密切注意监控屏幕和红外报警系统的情况，发现可疑情况要跟踪巡视，保留录像；并根据要求联系相关人员前去询问盘查，同时向保卫处报告，做好记录。

9、每天检查各监控探头运行情况和快速检查回访记录，做好每日监控工作台账的登记，

并做好值班记录保留存档。

10、监控人员发现园区内的打架、斗殴及盗窃、交通事故、火灾等情况，应即时处置并在第一时间向甲方园区管理部门汇报。

11、发现监控设备系统发生故障时，应及时报园区管理部门，并做好登记。未经管理部门允许，不得外泄视频监控内容。

12、园区规定的其他工作。

第四条 委托管理期限

2026年8月1日——2029年7月31日。

第五条 委托费用与支付

1、本次物业委托管理三年总价为贰仟伍佰肆拾玖万伍仟陆佰零捌元（￥25495608.00）。此项费用包括人员工资、相关保险、税金、服装费、通讯费、劳保用品费、各类消耗品费、保洁费、办公用品费、维修费等本合同约定的物业管理服务产生的全部费用和利润及税金。如果甲方因工作需要，对部分楼宇进行封闭管理，则按照实际情况根据投标报价中的岗位分项报价、校园维修费分项报价及中央空调维保费分项报价进行相应扣除。

2、支付方式：

2.1 每三个月（每季）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。每季度应付款项于次季度第1个月20日前，由乙方提出书面付款申请，并提供合规的发票后，经甲方审核批准后七个工作日内，付清前季度应付款项（遇节假日顺延）。

2.2 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，不视为甲方违约。由此产生的损失由乙方自行承担。

2.3 甲方付款前由乙方开具等额合规的增值税专用发票，甲方收到该发票后按上述约定的付款金额、比例和时间安排付款。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。

第六条 履约保证金

乙方在签订合同前向甲方缴纳履约保证金为人民币伍拾万元（¥500000.00），乙方受托管理期满如不续管，甲方将根据履约情况，在扣除相关违约金及其他费用后，剩余部分在

服务期满且与下一中标人交接完成后15个工作日内无息退还。

第七条 委托物业服务标准

详见招标文件第四章（物业服务需求及标准）。

第八条 委托物业从业人员要求

（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；具有良好修养，爱岗敬业，责任心强，工作勤快，礼貌待人；相貌端正，着装统一，身体健康（无传染疾病）。

（二）技能要求：上岗员工必须符合招标文件中对年龄、学历、工作经验、岗位证书等各项要求，并将员工花名册、证件复印件及上岗员工与乙方的劳动合同报送甲方备案。

（三）数量要求：甲方根据乙方投标承诺对配备的工作人员数量进行考核。

第九条 甲方的权利和义务

甲方的权利：

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，要求及乙方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、甲方有权对乙方不合标准管理与服务提出工作整改与建议，监督乙方物业管理制度的运行。

4、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。

甲方的义务：

1、根据考核结果按规定支付给乙方物业管理费；对物业管理的定期检查、考核由甲方管理部门及教师代表、学生代表共同组成，基本依据为本合同附件及学生代表和有关部门的反馈意见。

2、协助乙方做好物业管理工作和宣传、教育、文化活动。

3、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。

4、为乙方提供必要的办公用房，并提供水、电等保障。

5、协调乙方与园区内其他部门的关系。

第十条 乙方的权利和义务

乙方的权利：

1、根据考核结果取得相应委托管理费用的权力。

2、根据有关法律法规及本合同的约定，制定并有效执行物业管理制度。

3、自主选聘各类服务人员（项目经理、主管、设备维修工程人员需经甲方同意备案后方可上岗工作）。

乙方的义务：

1、乙方在受托管理期间，应遵循国家法律法规、社会行业标准和甲方的相关制度、要求合法用工；乙方违反国家相关法规，与其聘用人员发生劳动、劳务、经济纠纷，均由乙方负责调解与处理，并承担全部法律、行政、经济赔偿责任。甲方不承担任何责任。

2、做好员工的培训工作，员工变动应及时上报甲方备案。

3、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的工资报酬。

4、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。

5、保持设施完好，负责合同范围内的设备管理和日常维修工作（详见招标文件：项目需求）。

6、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。

7、针对甲方在检查考核中提出的问题在接到整改通知3个工作日内完成整改，涉及维修方面的问题在规定的维修服务时限内完成整改。

8、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。

9、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，确保合同期满顺利交接。

10、乙方管理人员办公室所用的电费按甲方规定缴纳。

11、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维修，并完好归还甲方所提供的一切设施、设备。

12、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；若发生重大责任事故，给甲方造成重大经济损失或恶劣社会影响的，乙方应向甲方支付合同总额30%的违约金，违约金不足以赔偿甲方或第三人损失的，乙方还应继续承担赔偿责任，同时甲方有权解除本合同。

第十一条 考核

考核由甲方对乙方随机进行，采取日常服务考核（表一）和满意度调查（表二）方式进行。

1.考核分数：采取百分制考核法，其中日常服务考核占比70%，满意度调查占比30%。季度内日常服务考核得分的平均值作为季度日常服务考核得分，季度内满意度调查得分的平均值作为季度满意度调查考核得分。

2.按上述考核办法得出的季度考核得分是支付合同款和奖惩的依据。

3.满意度测评表共十项，每项满分10分，总计满分100分。

4.季度考核分值达85分（含）以上为合格，按合同支付当季合同款，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%，同时甲方将约谈乙方限期整改。一年内，如累计两个季度考核分值均低于75分，甲方有权立即终止合同。终止合同当季的服务费按当季服务天数进行结算（根据考核分值扣除应该扣除的金额）。

5.每年各季度考核得分的平均分作为年度考核结果，年度考核结果低于85分，甲方有权提前终止合同。

第十二条 乙方合同期满时，乙方按甲方要求移交和退出，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的设备、资产等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。

第十三条 违约责任

甲乙双方应严格履行本合同约定。任何一方违反合同约定，应按本条规定承担违约责任。本合同约定的违约责任与招标文件、附件等不一致的，以本条约定为准。

（一）通用违约责任

1、甲方无正当理由拒绝乙方提供服务的，甲方向乙方偿付合同总额百分之五的违约金。

2、甲方无故逾期支付合同款的，甲方应按逾期付款总额每日万分之五向乙方支付违约金，但违约金总额不超过逾期付款总额的百分之五。

3、乙方逾期提供服务的，乙方应按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中扣除。逾期超过10个工作日的，甲方可解除合同，乙方另需支付合同总额5%的违约金。

4、乙方所提供的服务不符合约定标准，经甲方通知后3日内仍不整改或整改后仍不符合要求的，甲方有权解除合同，乙方应向甲方支付合同总额5%的违约金。

5、乙方擅自转包、分包（本合同或招标文件允许的除外），或将受托事项转让给第三

方，或将甲方场地、设备用于经营、出租、出借的，甲方有权解除合同，乙方应向甲方支付合同总额5%的违约金。

6、合同期满，乙方未按甲方要求移交档案、财产、退场的，甲方有权没收剩余的履约保证金并拒付剩余合同款，乙方另应向甲方支付合同总额5%的违约金。

7、因乙方原因发生重大安全责任事故、群体性事件、媒体负面曝光等，给甲方造成重大经济损失或恶劣社会影响的，乙方应向甲方支付合同总额30%的违约金，甲方有权解除合同。违约金不足以赔偿甲方损失的，乙方还应继续承担赔偿责任。

8、如乙方不履行合同、不完全履行合同、履行合同严重不符合合同约定或有其他违约行为，甲方有权解除合同。乙方应向甲方支付合同总额30%的违约金。造成甲方损失的，乙方还应承担全部赔偿责任。

（二）日常管理专项违约责任

1、对于不服从管理、工作质量差的人员，甲方要求更换的，乙方应在5日内完成更换。逾期未更换的，每推迟一天，甲方有权扣除服务费1000元/人/天；超过10天的，甲方有权解除合同。

2、项目负责人或主管擅自缺岗的，甲方有权扣除服务费1000元/天。乙方更换项目负责人或主管，须经甲方书面同意。未经同意擅自更换的，甲方有权扣除服务费10000元/次，并有权解除合同。

3、出现以下情形之一的，甲方有权每次（项）扣除服务费1000元至10000元：

(1) 物业服务期间人员缺岗、未履行岗位职责或不按规程操作；

(2) 工程维修维护不及时；

(3) 台账记录不及时、不完整；

(4) 闲杂人员进入楼宇推销、发放广告等；

(5) 未妥善保管设施设备；

(6) 工作人员私自销售商品；

(7) 应持证上岗的岗位未持证；

(8) 服务人员发生违纪违法行为对甲方造成重大影响。

4、维修与设备损坏：因乙方操作违规导致甲方设备设施损坏的，能修复的由乙方负责修复并承担费用；无法修复的，乙方按原价赔偿或按评估价值赔偿。乙方保管的甲方设施设备如有丢失，按资产现值从服务费中扣除。

5、违反保密义务：乙方违反保密规定的，视情节给予警告、解除合同等处理；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

6、累计违约与合同解除：本合同约定的各项违约金、扣款，甲方有权直接从应付服务费或履约保证金中扣除。如乙方违约行为累计达到三次（含）以上，或单次违约造成严重后果的，甲方有权单方解除本合同。

（三）保险要求

乙方应在进场后二周内，向甲方提供本项目全部服务人员的雇主责任险（每人不低于30万元）、公众责任险/第三方责任险（总保额不低于1000万元）的有效保单复印件，其中公众责任险/第三方责任险须将甲方列为共同被保险人，且保险期限应覆盖整个合同期；若乙方未按时提供或保额不足，或保险期限未能完整覆盖合同期，均视为违约，甲方有权单方解除合同，并追究乙方的违约责任。

第十四条 乙方必须严格执行安徽省天长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。乙方与其雇员之间的劳动、劳务纠纷由乙方自行处理并承担全部责任，与甲方无关。

第十五条 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。

第十六条 廉政条款

1. 在本项目招投标、合同签订、变更、履行过程中，乙方应支持甲方的廉政建设，应遵守国家法律法规、国家廉政政策以及甲方廉政建设规定。不得有向甲方人员行贿、提供不正当利益、安排不正当活动、提供不正当便利等行为。

2. 乙方未遵守上述条款，被甲方相关部门或甲方上级部门认定存在违反廉政建设法律法规的，乙方应向甲方支付合同总额20%的违约金。甲方有权终止或解除合同，由此造成甲方损失的，乙方应承担全部赔偿责任。甲方还有权将乙方长期纳入不诚信供应商名单。

3. 乙方在本项目招投标、合同签订、变更、履行过程中，发现甲方或甲方人员及其亲属有索贿、接受不正当利益、参与不正当活动、获得不正当便利等行为的，有权书面实名向甲方相关部门或甲方上级部门反映。

第十七条 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，可向合同签订地法院起诉，合同签订地在此约定为安徽省天长市。

第十八条 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。

第十九条 合同生效及其它

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、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。

3、本合同正本一式伍份，具有同等法律效力，甲方叁份、乙方及财政监管部门各执一份。

甲方：

甲方账户：

地址：

法定代表人或授权代表：

联系电话：

乙方：

乙方账户：

地址：

法定代表人或授权代表：

联系电话：

签订日期：2026年 7月 30日。

表一：南京信息工程大学金牛湖产教融合园区物业日常服务考评表

考核人：　　考核时间：

项目	内容	考核要点	分值	评分标准	分值
环境保洁服务（15分）	公共教室、教师休息室、自修室、体育场馆等室内	每天7：30前完成室内卫生保洁，其他时间巡回保洁。（1）地面无明显灰尘、水迹污迹、杂物、垃圾；（2）桌面、讲台、设备设施、抽屉、座椅、支撑架等无污迹、积尘、废纸及杂物；（3）门窗干净无明显灰尘；（4）墙壁无明显灰尘蜘蛛网等；（5）无小广告、乱写乱画等。	3	未做到一次扣0.5分	
	楼宇公共区域	每天7：50前完成室外公共区域的保洁，其他时间巡回保洁。（1）桌面、地面、墙面无污渍、污迹、积尘。（2）大厅、走道、楼梯、扶手、栏杆、地面、台阶、墙面、顶棚、护栏、门及门框、玻璃门窗、窗台、灯光罩、设备设施等每天清洁。	2	未做到一次扣0.5分	
	楼层垃圾桶	每天及时清理垃圾桶内垃圾并清洗垃圾桶。垃圾桶摆放整齐无垃圾外溢、异味，垃圾桶外侧清洁干净无污垢，周围环境清洁无痰迹、水迹、废纸、塑料袋等杂物。	2	未做到一次扣0.5分	
	电梯保洁	电梯每日巡回保洁，每周用不锈钢保养液擦拭一遍。电梯内外、电梯内侧面、承台和顶部清洁无污迹；电梯地垫每日更换、清洁。	2	未做到一次扣0.5分	
	公共卫生间	每日巡回保洁，卫生间的清洁频率不低于每日四次，男卫生间小便池须有除臭清洁球，确保无异味。其它时间指定专人巡回保洁。（1）地面、台阶清洁干燥、无污迹和卫生死角；（2）便器（槽）、盥洗台（盆、池）、龙头干净清洁无污垢和残渣等杂物；（3）镜面干净无污迹；（4）墙面、顶棚、厕所隔断干净无污迹、蜘蛛网及“墙壁厕所文化”；（5）门窗干净无明显灰尘污迹；（6）保洁工具摆放整齐；（7）适时通风，保持室内空气清新无异味。	2	未做到一次扣0.5分	
	开水房	每日巡回保洁，清洁频次不低于每日2次。地面无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、光亮。墙面无明显灰尘、无	2	未做到一次扣0.5分	

		乱悬挂、无乱张贴等现象；顶棚目视无明显灰尘、无蛛网。开水器表面干净整洁、无污渍、无乱张贴。沥水桶及时倾倒，并保持沥水桶周围区域清理干净整洁，无污渍、无垃圾。			
	其他	（1）每日对卫生间进行清洁拖洗、保洁，保洁时设置提醒标志； （2）每周至少对公共区域、卫生间进行一次消毒，有记录。	2	未做到一次扣 0.5 分	

维修及设备管理（15 分）	人员管理	（1）维修工程人员必须具有有效的特种作业证件； （2）每月对维修工程人员进行业务技能的培训、考核，相关记录完好。	2	未做到一次扣 0.5 分	
	设备管理	（1） 根据设备具体情况制定合理、科学的巡查维保制度，并报甲方审核备案，按照制度对各类设备进行巡查维保，相关记录完好无误。饮水机、空调、电梯、强弱电等设备正常运行，出现故障第一时间解决（联系厂家或自行解决）； （2）高压配电安排专业人员值班，故障停电 15 分钟内倒闸复电，定期检查并保持所有的电气和机械装置（设备）处于正常运行状态； （3）确定合理的电梯和中央空调运行时间，及时监督电梯和中央空调的运行状态；巡查楼层，防止水流入电梯井，防止违章使用电梯； （4）协调和监督电梯、消防等维保单位进行保养和维修，保养记录、年检材料齐全无缺失。 （5）做好公共楼宇中央空调设备的日常巡检和维保，及时做好空调滤网清洗，相关保养记录齐全无确认。	5	未做到一次扣 0.5 分	
	日常维修	（1） 维修人员做好日常值班工作，设施设备故障的报修应在 10 分钟内到达报修区域：责任范围内的维修责任范围内维修项目，响应不超过半小时。突发报修（水管爆裂、下水管倒灌、漏水等）10 分钟之内赶赴现场排查事故原因并处理，小故障 1 小时内修复，无特殊情况故障应 6 小时内排除，做到日报日清。24 小时内无法修复的项目须向报修人说	5	未做到一次扣 0.5 分	

		明未能及时修复的原因和预估的修复时间。 （2）楼宇内供电系统运作良好，及时对损坏电器设备进行报修；楼内公共区域照明完好率达到99%以上，供电线路及空调、照明灯具等发现损坏及时报修； （3）项目维修及时率达100%，并做好维修及回访记录。			
	节能及日常巡检	（1） 各楼宇设置兼职节能巡视员；每天至少3次节能巡检，做好巡视记录，保证公共区域空调、电灯在无人时及时关闭，无人使用的教室及时关闭空调和电灯、锁门； （2） 每月对水电等进行抄表，相关记录完好无误； （3）每天安排值班员和其他管理人员对公共基础设施进行巡视，对安全隐患或损坏情况及时上报并跟踪处理情况，相应记录完好无误。	3	未做到一次扣0.5分	
公寓管理（20分）	值班及温馨服务	（1）建立24小时值班制度，严格执行学生宿舍管理规定。 （2）耐心、细致、礼貌地接受师生的报修、投诉、求助、建议、问询、质疑并及时处理各类诉求，做好记录，建立回访制度。 （3）建设一站式爱心服务站，开展公寓日常爱心服务。	4	未做到一次扣0.5分	
	应急处理	（1）做好突发事件应急预案，对公寓内突发事件及时到现场调查处理，对公寓内突发事件按程序及时汇报，按规定的工作程序处理事件。 （2）关注学生动态，开展文化创建与宣传活动，按时公布园区颁发的通知、规定，对公寓内文化活动、先进事迹进行宣传。	3	未做到一次扣0.5分	
	入住信息管理	（1）建立健全学生信息系统和临时入住信息登记，要求方便查阅，信息完整，及时更新，确保信息无误。 （2）严格执行信息保密制度，未经园区相关部门许可不得私自将学生信息泄露给他人	3	未做到一次扣0.5分	
	安全管理	1）每周至少一次对公寓消防设施、防火门、应急通道等进行全面检查，确保设	3	未做到一次扣0.5分	

		备完好，发现异常情况及时上报； （2）严格落实夜间巡查制度，及时排查并消除公寓内的安全隐患，确保学生公寓无安全事故发生； （3）配合园区学生事务部开展夜间查房、迟归学生信息统计及大功率电器管理等相关工作。			
	设备管理	（1）保护好公寓内的固定资产，公共设施出现人为损坏及时处理； （2）设施损坏后，物业管理方应及时采取必要的临时防护及过渡性措施，确保安全。维修及回访工作应做到及时、规范，并做好记录。涉及报修的项目，应按照相关规定和程序办理手续。	3	未做到一次扣 0.5 分	
	教师公寓服务	做好客房入住前、入住中、退房后的卫生保洁工作； 按照园区通知做好入住人员的钥匙发放回收、生活用品发放、更换等工作； 负责房间设备设施维护和管理工作； 负责客房卧具发放、更换和洗涤晾晒等工作。	4	未做到一次扣 0.5 分	
楼宇服务（20 分）	教学实验楼服务	（1）做好值班接待工作，处理师生投诉及反馈；根据园区要求，及时开关、调整教室空调运行状态； （2）根据教务部门教学安排，准时开关教室门，及时发放教辅材料； （3）教学楼公共区域每天巡查二次，发现天花板、窗户、窗帘等公共设施损坏的及时报修；无课教室及时关闭照明灯具、空调及教学设施设备； （4）配合园区做好重大参观接待； （5）加强设备巡检和节能减排的巡视力度，及时关闭长明灯和长流水。	10	未做到一次扣 1 分	
	活动中心服务	（1）负责做好活动中心的日常管理工作，确保各类运动设备安全； （2）按照要求做好活动中心体育器材区域的开关门、日常保洁等工作，加强设备巡检和节能减排的巡视力度，及时关闭长明灯和长流水。	5	未做到一次扣 0.5 分	
	设备管理	（1）保护好楼内的固定资产，公共设施出现人为损坏及时处理； （2）设施损坏后，物业管理方应及时采取必要的临时防护及过渡性措施，确保安全。维修及回访工作应做到及时、规	5	未做到一次扣 0.5 分	

		范，并做好记录。涉及报修的项目，应按照相关规定和程序办理手续。			
会议服务（5分）	会议服务	（1）会议服务人员必须经过培训，具有良好的仪态仪表。熟知所有会议场馆的分布状况及设施配置和功能，熟练使用各种设备和掌握各类服务的基本技能；着装统一、整洁，文明礼貌，现场操作规范。 （2）会议室、接待室，操作间等管理区域整洁整齐，无垃圾、杂物； （3）会议服务人员必须提前到达会场（会议室），全面做好会议服务的各项准备工作； （4）全程保证音响、投影、电视、灯光等效果，准确无差错。不间断提供茶水服务，保障服务到位。	5	未做到一项扣0.5分	
基础管理（10分）	基础管理	（1）物业公司需制定详细的物业管理实施方案和服务标准； （2）建立各岗位的工作标准，并制定具体的考核办法； （3）物业管理人员需持证上岗，要有完善的网格化管理制度，条线分工和责任区域明确； （4）要有员工培训计划，每季度至少组织一次员工培训； （5）每季度向师生进行服务满意度调查；对合理意见建议及时进行整改； （6）员工值班室规范、整洁，每月检查一次，无私拉乱接现象，无安全隐患； （7）员工穿戴工作服、工号牌，服务形象好，不在工作场所吸烟、吃零食等； （8）配合园区做好管理区域内文化氛围营造，策划开展各项共建活动，共建校园教书育人的人文气息。	10	未做到一项扣1分	
校园安保服务（15分）	校园安全管理	（1）巡逻安保实行24小时在岗巡逻制度，严格按照规定的时间、路线和频次执行。落实“四防”制度（防火、防盗、防破坏、防灾害事故），发现不安全因素立即报告，并提出初步处置或整改建议。 （2）巡逻期间，检查校园公共设施及环境（包括路灯、水电设施、电缆、电线、窨井盖、标牌、标线、路牌、监控设施、消防设施、树木、草坪等）的完好情况。	5	未做到一次扣0.5分	

		发现隐患应立即报告，并在能力范围内采取临时警示或防护措施。 （3）每月对园区内所有灭火器进行全覆盖巡检，巡检记录完整可追溯。无故漏检数量不得超过灭火器总数的1%。 （4）发现未经允许的施工或动火行为，应立即制止并上报。 （5）制定各类应急预案（火情、漏水、漏气、台风、洪涝、冰冻等），并据此配置人员及基础物资。每季度至少组织一次全体安保人员的岗位技能培训、考核及预案演练，相关记录应完整、真实。 （6）维护校园秩序，及时制止打架斗殴、酗酒闹事等行为，防止事态扩大。遇有案件，保护案件现场，协助公安、安保部门查处案件，对师生报称的危难提供帮助。			
	监控消控值班管理	（1）消控室实行24小时专人值班，值班人员应持证上岗，熟练掌握设备操作。保持完整的巡查记录和台账，如实记录设备运行状态，对误报、故障及时登记并通知处理。值班人员每季度至少接受一次培训及考核，记录存档备查。 （2）未经批准，严禁无关人员进入消控室及核心安全保卫区域。调看监控信息须经园区后勤服务部审批同意。除执法部门依法调取或经批准的内部调查外，严禁任何形式的翻拍、翻录监控视频。 （3）值班期间应实时记录消防设施的火警、故障等信息，记录须包含时间、位置、类型、处置方式及人员签字。未经园区管委会后勤服务部批准，严禁屏蔽报警信号。相关记录保存期限不少于1年。 （4）接到火警报警信号后，消控室值班人员应在1分钟内通知就近巡逻安保前往现场确认，巡逻安保应在接到通知后3分钟内到达报警点位，立即启动内部应急疏散和灭火预案，并填写记录。	5	未做到一次扣0.5分	
	门卫及车辆值班管理	（1）严格执行园区校门值班管理制度。对外来人员、外来车辆、大件物品进出校园实施询问、核实、登记，登记内容须包含：姓名、单位（车牌号）、事由、进出时间、携带物品。值班记录应完整、	5	未做到一次扣0.5分	

		清晰。发现可疑人员或物品，应立即上报园区后勤服务部。 （2）维护校园内车辆行驶和停放秩序，确保道路畅通。发现交通标志、标线损坏的，应及时报告。重要活动期间，按预案执行交通疏导。发生校内交通事故（涉及师生）时，应立即保护现场、救助伤员、报告校方并协助交警部门处理交通事故。 （3）值班室应保持整洁，物品摆放有序。值班人员应态度和蔼、服务热情周到，严禁和师生发生矛盾，严禁酒后值班、擅自脱岗、睡岗，玩手机，吃零食等，严禁不严格检查、不认真登记。			

考核表为试行，甲方可以根据考核情况和考核需要对考核内容做出修改。

表二：物业服务满意度调查表

尊敬的老师、同学：

您们好！为了充分体现您对我校物业服务的意见和监督，提高服务的质量和水平，特制定满意度调查表，请您仔细阅读并如实填写。您的意见非常重要，感谢您的配合！

序号	指标	分数（每项满分 10 分）
1	教学、办公等楼宇内（行政楼、尚学楼、实验楼、图书馆、综合服务楼等）总体卫生状况	
2	学生公寓内总体卫生状况	
3	教学、办公等楼宇内（行政楼、尚学楼、实验楼、综合服务楼等）的安全管理工作	
4	学生公寓的安全管理工作	
5	校园安保服务（门岗管理、巡逻、外来人员及车辆登记、交通秩序维护、违规停车管理、大型活动安保配合等）	
6	物业人员的服务态度、服务质量	
7	物业人员响应速度、反馈及时程度	
8	设施、设备维修维护状况	
9	节日氛围营造、温馨生活服务等	
10	园区重大活动的配合和服务工作	
总 得 分（十项得分之和）		
其他	如果您还有其他意见，请写下：	

满意度调查表为试行，甲方可以根据考核情况和考核需要对考核内容做出修改。

（二）考核分值计算和结果运用

1.考核分数：采取百分制考核法，其中日常服务考核占比70%，满意度调查占比30%。季度内日常服务考核得分的平均值作为季度日常服务考核得分，季度内满意度调查得分的平均值作为季度满意度调查考核得分。

2.按上述考核办法得出的季度考核得分是支付合同款和奖惩的依据。

3.满意度测评表共十项，每项满分10分，总计满分100分。

4.季度考核分值达85分（含）以上为合格，按合同支付当季合同款，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%，同时甲方将约谈乙方限期整改。一年内，如累计两个季度考核分值均低于75分，甲方有权立即终止合同。终止合同当季的服务费按当季服务天数进行结算（根据考核分值扣除应该扣除的金额）。

5.每年各季度考核得分的平均分作为年度考核结果，年度考核结果低于85分，甲方有权提前终止合同。