南京林业大学淮安校区物业管理服务项目合同

项目名称：南京林业大学淮安校区物业管理服务项目

项目编号：JSZC-320000-SCZX-G2025-0415

甲方：（买方）南京林业大学

乙方：（卖方）南京芳草青物业管理有限公司

根据《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》《江苏省物业管理条例》《南京市住宅物业管理条例》和物业管理相关法律、法规及政策精神，甲、乙双方根据江苏省政府采购中心南京林业大学淮安校区物业管理服务项目公开招标的结果，依据本项目招标文件、投标文件等条款，遵循自愿、公平、诚实信用和协商一致的基础上，甲乙双方同意按下述条款和条件签订本合同，并共同遵守。

第一条 采购标的

一、服务项目

南京林业大学淮安校区位于淮安市经济开发区枚皋路1号，占地面积约500亩，现有在校师生7000余人，校区实行2+2办学模式，即学生一、二年级在淮安校区学习，三年级开始在南京校区相应学院学习。淮安校区物业服务楼宇包括：行政楼、教学主楼AB、教学2号楼、实验1号楼、实验4号楼、图书馆、运动场等。服务内容为：淮安校区的**安全管理与楼宇运维服务**：公共安全保卫及消防监控值守、楼宇设施日常巡查与维护管理、消防泵房及安防系统运维保障；**环境维护服务**：公共区域保洁与垃圾收集清运（不含外运）、园林绿化/建筑小品日常保洁、污水管网/雨水管网/化粪池定期疏通；**公共设施设备运维管理服务**：配电系统及附属设备管理、供水/供电/供气/通讯管线协调管理、其他公共设备设施日常维护；**应急保障服务**：突发设备故障应急响应、极端天气设施防护处置、重要活动场地保障支持；**会务配套服务**：会议场所设备调试、会议活动基础保障、临时性会务需求响应。

淮安校区物业服务范围情况如下：

序号	类型	楼栋名称	面积/㎡	楼层	布局	备注
1	办公楼	行政楼	4962	共4层	主要为行政办公室，会议室，部分作为教师办公室使用。2层为监控中心	每层均设有男女卫生间
2	教学楼	教学主楼AB	23737	共7层	A栋1—4楼为教室，	每层均设

					5—7楼为实验室； 内设两部电梯	有男女卫生间
3		教学2号楼	8172	共5层	5层均教室	每层均设有男女卫生间
4		实验1号楼	8880	共5层	1层为土木院实验室 2层为信息院实验室与教室 3层为艺术院实验室 4层为画室 5层为计算机中心	每层均设有男女卫生间
5		实验4号楼	8170	共5层	一楼二楼为力学实验室、材料院实验室、四楼五楼化学实验室，其它为教室	每层均设有2个卫生间
6		图书馆楼	8170	共5层	一到二楼为学校图书馆， 三楼四楼为自习教室， 五楼为模型实验室及多功能教室	每层均设有2个卫生间
7	运动场	体育场	22571		位于校园东南方	带有2个卫生间
		篮球场	10482		位于校园东南方	
		排球场	1810		位于校园西北方	
		网球场	9767		位于校园西北方	
8	主要配电设施	开闭所	200	1层	南面2台高压柜，北面低压柜带2台变压器	位于教学A楼东
		2#变电所	120	1层	北面2台高压柜，南面低压柜带2台变压器	位于5号宿舍东
		3#变电所	100	1层	西面2台高压柜，东面低压柜带2台变压器	位于网球场东
		4#变电所	120	1层	北面2台高压柜，南面低压柜带2台变压器	位于8A东
		5#变电所	110	1层	南面2台高压柜，北面低压柜带2台变压器	位于1号宿舍南
9	消防设施	消防泵房	150	地下1层	东侧1台增压泵，中间2台喷淋泵，2台稳压泵，西侧2台消防泵，4组电源柜	
		消控中心	30	1层	消控主机	
10	其他区域	公共道路	29073			
		公共广场	25336			
		北门	校区人员及车辆主要出入口，需2名保安24小时值守			
		南门	日常为关闭状态，重点活动等特殊时期开放，需1名保安24小时值守			
		东门	校区人员步行、送货车辆主要出入口，需2名保安24小时值守			

二、服务内容

（一）安保工作要求

1. 校园安全管理要求

（1）负责全校区范围内的公共安全秩序的维护与管理，建立健全安全管理制度，确保物业管理区域人员、财产及设备的安全；保证校区各出入口安全、畅通，保证师生人员正常出入；校区内防火标识清晰，防止火灾责任事故发生；对校区内车辆秩序的维护；突发事件的应急处理等消防安保管理，附有各预案及岗位职责、管理规范等制度上墙；

（2）校区的北门、南门、东门需专人24小时值守，教学楼及行政楼在开放期间，需要有专人值守并楼内巡查，校区教学区、宿舍区等重点区域安排人员定时双人巡查；

（3）建立大件物品出门和来客联系登记制度，确保校区内各类设备安全，门卫岗负责外来人员接待登记、引导等工作，对进入大楼内部施工的人员进行必要的登记和管理，做到工完、人走、场清，不留建筑垃圾；对楼内公共财产擅自带出的行为予以制止并妥善按相应规定处理；

（4）执行巡逻制度；进行定时巡视，重点部位、重点时间以及遇到特殊情况时必须加强巡逻，**每日巡逻次数不低于10次**，安全巡逻有记录有检查；在执行日常巡视工作中，应加强节能减排的巡视力度，特别对公共部位出现长明灯、常流水等现象进行纠正和处理；

（5）按甲方要求对校区内车辆进行停放秩序的管理；

（6）认真、规范做好日常值班记录，做好交接班工作；

（7）负责招标范围内的人身和财产安全；

（8）负责招标范围内消防设施的管理；

（9）负责劝离招标范围内玩耍的闲杂人员；

（10）及时上缴甲方或来往人员在招标范围内丢失的物品，鼓励工作人员拾金不昧；

（11）区域内实行24小时安全保卫制；

（12）负责公共场所消防设施的保管；定期检查消防器材是否缺失和是否在有效期的日期范围内（消防器材的配备、灌装均由甲方统一负责），并有书面台账；如有需补充和更换的器材要及时上报；工作人员熟练使用灭火器材等消防设施；

（13）紧急事故反应：制定紧急事故处理预案，包括：火灾、爆炸、地震、炸弹恐吓、安全疏散、公共卫生以及电梯应急等。对紧急事故做出快速、正确的反应，防止事态扩大，尽可能减少损失降低影响。

2. 教学楼、实验楼及图书馆

总体标准：确保该场所安全，保证学生、上课老师及其它工作人员的正常出入，维护好该场所内部及周边区域正常秩序，保证消防系统运行正常，防火标识清晰，防止火灾责任事故及**各类恶性事件发生**；

（1）按楼宇开关门时间开闭大门；做好晚间各楼宇关闭后的全楼巡视，关闭门窗、检查水电无异常情况并确认无闲杂人员滞留；

（2）负责各楼宇出入口的值班管理，向导咨询、有求必应、主动热情为师生解决问题；

（3）在各楼内设置失物招领处，妥善保管师生的遗留物品，做好领取登记；

（4）负责楼内的定时全楼巡视，及时发现和处置安全隐患；对重点部位、重点时间以及遇到特殊情况时必须加强巡逻；**无常明灯、常流水，整理配置教室、教师休息室桌椅，及时清除各类小张贴，做好当班日志**；

（5）负责劝止楼内违反公共安全秩序及不文明的行为（如喧哗、占座、刻画等），防止发生盗窃、斗殴及人为破坏事件；

（6）值班人员按服务要求在规定时间实行站岗服务；人员出入高峰时段要做好人员的疏导工作，确保各出入口畅通，遇紧急情况，能迅速将人员从楼内疏散；

（7）学校重大活动及节庆期间应做出相应的工作调整，做好秩序维护及学校相应宣传品的管理。

3. 行政楼

总体标准：确保该场所安全，保证学生、办公人员及来访人员的正常出入，维护好该场所内部及周边区域正常秩序，保证消防系统运行正常，防火标识清晰，防止火灾责任事故发生；

（1）按楼宇开关门时间开闭大门；做好晚间各楼宇关闭后的全楼巡视，关闭门窗、检查水电、无异常情况并确认无闲杂人员滞留；

（2）负责各楼宇出入口的值班管理，向导咨询、有求必应、主动热情为师生解决问题；

（3）在各楼内设置失物招领处，妥善保管师生的遗留物品，做好领取登记；

（4）负责楼内的定时全楼巡视，及时发现和处置安全隐患；对重点部位、重点时间以及遇到特殊情况时必须加强巡逻；

（5）负责劝止楼内违反公共安全秩序及不文明的行为（如喧哗、占座、刻画等），防止发生盗窃、斗殴、及人为破坏事件；

（6）值班人员按服务要求在规定时间实行站岗服务；人员出入高峰时段要做好人员的疏导工作，确保各出入口畅通，遇紧急情况，能迅速将人员从楼内疏散；

（7）学校重大活动及节庆期间应做出相应的工作调整，做好秩序维护及学校相应宣传品的管理；

（8）在日常巡视工作中，应加强节能减排的巡视力度，特别对公共部位出现长明灯

和常流水现象进行纠正和处理。

4. 体育场所

总体标准：确保该场馆安全，保证学生、老师及其它人员的正常出入，维护好该场所内部及周边区域正常秩序，保证消防系统运行正常，防火标识清晰，防止火灾责任事故；应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。

学校重大活动及节庆期间应做出相应的工作调整，做好秩序维护及学校相应宣传品的管理。

（二）保洁工作要求

1. 校区环境保洁共同工作要求

（1）保洁服务标准按照招标人的保洁要求和国家公共场所卫生标准执行，并细化考核细则；

（2）乙方根据季节转换特点，主动做好保洁调整工作，每天须在7：30前完成主体环路（包括环湖路）路面保洁工作以及楼宇室内所有保洁工作；

（3）乙方对会议室要及时打扫，确保地面、墙壁、桌椅、会议设备清洁；

（4）乙方对公共通道随时打扫，确保空气清新，保持地面、墙壁、吊顶的洁净，确保无杂物，无污痕，无蛛网，无灰尘，清洁光亮，确保走道四角及踢脚板干净卫生；

（5）乙方对洗手间随时打扫，确保洁具、墙面、地面、镜面等室内设施的清洁，无异味，无积水，洗手间需配备洗手液；

（6）乙方确保大厅地面大理石干净、光亮，墙面、台面、栏杆、椅子、沙发等确保光亮、整洁，确保室内外三米以下玻璃门窗和玻璃外墙干净、光亮；

（7）乙方确保楼内垃圾筒摆设整齐，垃圾袋套在垃圾筒内，无异味，及时清洗、清理；

（8）招标区域内垃圾日产日清，并送到指定位置，乙方确保卫生设施齐全、完好，对损坏的卫生设施及时进行处理；

（9）乙方的卫生保洁管理服务必须流程化，使卫生保洁过程有记录可查，责任人明确，以便监控质量，招标人可随时抽查核实；

（10）楼内公共区域顶部天花板、玻璃门窗一周保洁一次；

（11）定期检查楼宇屋顶（每月至少2次清扫屋面）、天台及道路，雨季要特别检查，确保无杂物、垃圾，排水口畅通，水沟无污垢，屋顶与墙面无杂草（学校特意种植的植物除外）；

（12）公共区域内卫生每日保洁、消杀，保洁劳动工具及物资配备齐全；

（13）按办公区域设置垃圾桶，生活垃圾每天清运2次；

（14）全时段做好公共厕所（体育场卫生间、中心湖卫生间等）、楼宇厕所的保洁、消杀、垃圾清运等工作，工作时间为6：00-21：00，高峰时段（每次上课前后、放学前后）加强保洁；公厕周边环境应整洁有序，无垃圾、杂草，无卫生死角，公厕内洗手池、台面、墙面、隔板、天花板、地面保持洁净，无积灰、无污渍、无蛛网、无张贴、无积水，蹲位及小便池应洁净，无水锈、尿垢、无异味，工具摆放整齐，纸篓内废弃物及时清理，垃圾容量不得达到三分之二；每天在厕所点檀香，小便池每天摆放除臭球；

（15）按照标准作业流程完成楼宇内公共区域清洁卫生。

环境清洁服务质量控制标准

内容	范围	服务标准
公共区域	地面、台阶、墙面、顶棚、门厅、门斗、门窗、玻璃、灯具及开关、楼梯扶手、栏杆、消防栓、标志牌、宣传窗、垃圾桶、装饰物、植物花盆等	1、地面、台阶无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、光亮。雨天气要有防滑、防水措施。地砖或水磨石地面每月刷洗不少于1次。 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、垃圾桶及时清运，并保持垃圾桶周围区域干净整洁，空气流通无异味。 6、楼梯扶手、栏杆、窗台无污渍、无积尘。 7、绿植花盆无积尘、无污渍。 8、其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏。
公共卫生间	地面、墙面、顶棚、门窗、窗台、玻璃、灯具及开关、镜面、洗手盆、台面、便具、垃圾桶、标志牌、排气扇等	1、地面无水渍、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、垃圾桶及时清运，并保持垃圾桶周围区域干净整洁，空气流通无异味。 6、便具洁净无黄渍、下水道畅通无阻塞，垃圾桶随时清理。 7、镜面、洗手盆、台面无污点，光亮。 8、保洁工具及用品要统一放在指定地点。 9、其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏。
开水房	地面、墙面、顶棚、开水器等	1、地面无水渍、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、开水器表面干净整洁、无污渍、无乱张贴。 4、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。
电梯	电梯轿厢、电梯门、操作面板、厢壁、通风口、天花板、监控器探头等	1、电梯轿厢内地面干净，无垃圾杂物；电梯门内槽无垃圾杂物；电梯内地胶、地毯破损及时更换。 2、操作面板定期消毒。 3、电梯门、厢壁、天花板、灯具及开关、监控器探头无积尘、无污渍、无粘贴物。

		4、不锈钢表面无手印、无积尘、无污渍，光亮。 5、其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏。
公共教室、实验室	地面、墙面、顶棚、门窗、窗台、玻璃、窗帘、灯具及开关、课桌椅、讲桌、黑板、多媒体设备等	1、地面无水渍、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1次。 6、纸篓及时倾倒，并保持纸篓周围区域干净整洁，室内空气流通无异味。 7、课桌椅、讲桌、黑板、多媒体控制柜表面无积尘、无垃圾，整洁光亮。 8、讲台地面、窗台无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、光亮。 9、其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏。
教师休息室	地面、墙面、顶棚、门窗、窗台、窗帘、玻璃、灯具及开关、桌椅及其他家具	1、地面无水渍、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1次。 6、室内空气流通无异味。 7、桌椅、茶几、沙发等家具表面无积尘、无垃圾，整洁光亮。 8、窗台无水渍、无污渍、无垃圾、无积尘、光亮。 9、其他设施表面无积尘、无污渍、无损坏。
空气质量	楼内	1、负责新风系统的启动和关闭。 2、做好室内空气质量监控。 3、卫生间排风系统，无异味。 4、公共区域定期进行环境消毒和四害消杀，有记录。楼内无蚊蝇、蟑螂、鼠害；传染病高发期做好预防消杀。
保洁设施	楼内	1、负责在教室、教师休息室、卫生间等房间配置垃圾桶、纸篓等保洁设施，并定期巡查，及时更换破损的设施。 2、负责做好垃圾桶、纸篓等垃圾设施的保洁工作，垃圾桶、纸篓无异味、无污渍。
工具间	楼内	1、工具间用于存放保洁工具及用品，不得在工具间内存放废品、易燃易爆物品。 2、保持工具间地面、拖布池等干净整洁。
楼外围	楼宇外侧平台、石材地面、围栏、台阶、柱子、天井等	1、硬化地面无垃圾、无杂物、无污泥、无积水、无泼撒物，干净整洁，路见本色。 2、不锈钢围栏表面无手印、无积尘、无污渍，光亮。 3、设专人日常保洁，保持干净整洁无杂物。地面、墙面及公共设施表面无黏贴小广告。 4、区域内落叶、积水等应按照每天学校作息时间上班前进行清扫。 5、雨天，做好地面防滑警示、措施，保证路面不积水。
门前三包	三包区域内楼前灯、垃圾桶、果皮箱、宣传栏、室外标志牌等	1、宣传栏、室外标志牌、灯杆等无灰尘、无污痕、无破损、无黏贴。 2、生活垃圾装袋入桶，垃圾桶、果皮箱无异味，夏天每天消毒，桶、箱外壁干净、无明显污渍。 3、工程垃圾以及有害垃圾专门地点存放，不得放入垃圾桶内。

		4、楼前灯无灰尘、无污痕、无损坏。 5、区域内落叶、积水等应按照每天学校作息时间上班前进行清扫，保证路面不积水。

2. 体育场馆环境保洁工作补充要求

负责足球场、篮球场、足球场看台、网球场、羽毛球场等公共部位的保洁；体育场内垃圾收集，日产日清；体育场所重要活动期间持续保持场所整洁，提前组织调配人员，确保活动井然有序、无投诉。

3. 行政楼、教学楼、实验室及图书馆补充要求

（1）负责教学楼、实验楼及图书馆周边、楼内门厅、走廊、楼梯、电梯、卫生间、屋面杂物及落水管口清理等公共部位保洁；楼内房间的保洁包括教室及公共阅览室内地面、黑板、墙壁、窗台、栏杆、书架、玻璃窗、阅览桌椅、电脑、显示器、投影仪、音箱、空调、电扇、电灯、书报架、存包柜、橱柜等设施；

（2）提供教室粉笔、板擦等物品的供应并及时摆放规范整齐；

（3）绿植服务。负责为行政楼及图书馆楼内公共区域配置并定期更换、摆放绿植（不少于300盆，摆放位置服从甲方安排），做好绿植的定期保养、更新，确保绿植美观。

（三）设施维护要求

1. 维修范围

物业管理服务范围内的各类设施中，单件维修材料费在500元及以下的（以天猫、京东等采购平台同等级同规格产品价格为参考），由乙方负责购买配件（符合国家节能及认证标准的合格产品）并维修，乙方承担材料费、运输费、维修费等因此发生的一切费用。维修材料单件费用在500元以上的维修，由甲乙双方友好协商。未经甲方核价并书面确认的材料费甲方不予支付。维修范围包含但不仅限于以下内容：

（1）灯具设备的修理与更换，包含节能灯、日光灯、筒灯、格栅灯、灯开关、插座、地插、面板、小型断路器（80A以下）、已安装的控制器、接触器、电动门控制器、吊扇、调速器、线槽板、开水器的小型故障处理、保持小型配电箱完好、低压线路故障处理等；

（2）开水龙头、面盆龙头、开水炉龙头、冲水阀、混水阀、卫生间坐便器盖、坐便器按钮、坐便器上下水、三角阀、DN50以下闸阀、DN50以下球阀等龙头、水管、阀门的修理与更换，管道漏水维修、地漏疏通、坐便器疏通、蹲便器疏通、小便挂斗疏通、台盆落水头维修、下水管维修、小型雨、污水管疏通、雨水管维修、给水管道保温检查、小型给水管道保温、室外平台广场雨水落水口检查清理等；

（3）各种门锁（防盗门锁、塑钢门锁、木门锁、壁柜锁）的修理与更换；门、窗、

教室课桌椅、木亭、木桥等维修及附属配件（纱窗、玻璃、搭扣、推拉窗月牙锁、把手、铰链、搭扣、插销、电脑桌轨道、办公桌拉手、文件柜玻璃、窗帘、窗帘轨道、窗帘挂钩等）的修理与更换；

（4）物业服务范围内矿棉板、小型吊顶龙骨维修、小范围纸面石膏板等维修，室内外地砖局部维修、室外道路路牙、局部基石等工作；

（5）熟悉并掌握校区物业服务范围内阀门等位置以及控制区域，熟悉并掌握校区内供水供电设备、设备柜等位置以及控制区域，做好有突发事件发生时，能准确停水断电减免损失。

2. 木亭、木桥等木质结构的保养修缮要求

（1）定期检查木质构件的稳固性、腐蚀情况以及连接部位松动问题，重点关注虫蛀、开裂、油漆脱落等常见木质结构问题；雨季前后加强检查排水性能及防滑措施；

（2）每10个月至少进行1次全面防腐处理（如桐油涂刷或专用防腐剂施工）；

（3）出现结构变形需立即设置隔离带和警示牌，并在24小时内采取临时支护措施；

（4）做好季节性防护工作，如冬季前检查防冻裂措施，梅雨季增加防霉处理频次，台风季前加固易松动部件；

（5）建立木亭、木桥等木质结构的保养修缮专项检查档案及维护历史台账。

3. 专业设施设备巡查和维护配合服务

服务内容：对物业服务范围内的基本水电设备、空调、路灯照明系统、消防系统、监控系统、燃气设施、教室多媒体设施设备、变电所（含配电房）、地下管网等，物业服务方做好日常检查管理，保证运行正常，发现异常情况及时通知甲方和维保单位进行检修处理，并督促做好维修后现场的恢复工作，做好各类突发情况的应对处置；由甲方明确物业管理单位和维保单位的维修责任边界。

维修人员实行24小时运行值班，认真做好《运行值班日志》、《停电跳闸记录》、《设备缺陷记录》、《设备检修记录》等各项记录，处理设备停电故障，解决设备缺陷无误，无任何责任停电事故；每日巡检管辖区域，及时发现问题并处理；对于存在安全隐患的问题项，应第一时间排除并处理及时书面上报，检查项包括但不限于电器设备、电线、线路、强弱电间等，且按照国家相关规范完成日、月、季度、年度检查与养护，第一时间排除故障或险情，保证设备完好率达100%，其中单件维修材料费在500元及以下的（以天猫、京东等采购平台同等级同规格产品价格为参考），由乙方负责购买配件（符合国家节能及认证标准的合格产品）并维修，乙方承担材料费、运输费、维修费等因此发生的一切费用。维修材料单件费用在500元以上的维修，由甲乙双方友好协商。未经甲方核价并书面确认的材料费甲方不予支付。具体要求：

协助工作主要包括以下事项，发现异常，及时上报相关部门；

（1）强电间：巡查每周至少一次，室内干净整洁，无杂物，警示标识清晰，无私拉乱接；

（2）弱电间：巡查每周至少一次，室内干净整洁，无杂物，警示标识清晰，无私拉乱接；

（3）**严格配电房出入登记管理，无资质人员需由持证专业人员全程陪同方可进入配电柜间，并同步登记陪同人员信息；**

（4）电梯：配合与校方合作的专业电梯安全操作员（持证）定期巡查，电梯及机房内干净整洁，无杂物；检查监督维保单位定期巡查和维保工作；

（5）开水器：巡查每天至少一次，做好警示标志；检查监督维保单位定期巡查和维保工作；做好开水器周边的卫生清洁及安全用电工作；

（6）定期做好人防设备的巡查，发现问题及时报甲方管理部门；

（7）各楼宇物业服务项目设立明显报修点或设置报修电话，有微信报修等报修平台；

（8）接到报修，十分钟内电话反馈至所需维修项目所属相应的部门；

（9）对报修事项进度进行跟进，验证维修效果，并签字确认，必要时给报修人反馈；

（10）保持校区雨水管道、污水管道、楼宇楼面落水管落水口等正常完好；至少保证2个月对地下管井清理1次，每季度对地下管井疏通1次，做好相关记录，遇到雨季及管道堵塞情况，要立即处置疏通，保证通道清洁，排水畅通；

（11）熟悉校区主要水电表、井、阀、管道等的位置、走向、型号、功率、数量等相关参数，并做好统计和相关记录；

（12）多媒体设备服务：对教室的多媒体设备登记造册，做好台账；定期对多媒体设备进行维护，设备除尘；对甲方的特殊要求的应积极协助解决。

4.维修要求

（1）不得将同类维修项目合并申报大修（如玻璃、水龙头、瓷砖、管道疏通等），相同位置的故障不得连续重复出现；服务期间严格遵守国家相关操作规范与操作规程，各种维修保修服务能够及时得到处理；

（2）建立畅通的零星维修项目报修与响应机制，信息登记要完整、准确，并定期上报甲方职能部门；

（3）维修人员接到报修后，一般30分钟内到达现场进行处理，一般维修2个小时内维修完毕；较复杂维修在12小时内完成；重大维修需要超过12小时的，应向报修人及甲方说明情况，力争最短时间内维修完毕；因维修影响教室上课的，应及时向甲方职能部门和教

务处报告，以便调整教室；对于需要外购或特殊加工材料的，应告知报修人，并说明修复时限；维修现场必须设置相应的警示标识，并按照作业规程操作；维修完毕后，要及时清理现场，并做好维修记录；

（4）乙方应注重平时巡查和维护，对巡查中发现的只需简易加固并不需要维修的设备、设施等要予以加固，不能等到损坏加重后再报甲方维修，比如螺丝扭紧、增加线路线卡等；为提高维修效率，乙方应根据管辖区域内的情况，备有一定量的维修物资；

（5）维修负责人要全面熟悉管辖区域内楼内外线路、管线走向等；维修过程中，工程技术人员须佩戴工作牌，服务规范，文明施工，礼貌服务；

（6）乙方应在管辖区域内实行维修、施工登记制度，督促维修队伍及时清运建筑垃圾，保持校园整洁、安全；

（7）不属于乙方管辖范围并经甲方职能部门批准进楼的各类维修、维保和其他工作的，要始终与相关部门保持联系，跟踪工作进度，督促工作进程，并及时与师生沟通做好沟通解释工作，确保师生生命与财产安全；乙方应制止未经甲方职能部门批准或报备的各类施工；

（8）工程人员每日巡检管辖区域，及时发现问题并处理；对于存在安全隐患的问题项，应第一时间排除险情并处理及时书面上报，第一时间排除故障或险情；

（9）各楼宇物业服务项目设立报修点，设置报修电话，有线上报修等报修平台；

（10）熟悉主要水表、井、阀、管道等的位置、走向、型号、功率、数量等相关参数，并做好统计和相关记录；

（11）保持楼面落水管、落水口等正常完好；每月清扫1次以上排水明沟；每2个月对地下管井清理1次，每季度对地下管井疏通1次，每月疏通屋顶天沟至少2次，做好相关记录，保证通道清洁，排水畅通。

5.维修免责或仅需配合项目

（1）甲方的设施维修职权分散在各机关部门，对于不属于淮安校区后勤保障部维修职责的范围，相关维修费用无需乙方承担，但是日常要做好相关的日常巡查工作，发现异常情况及时上报其他主管部门，协助其他部门安排的维保单位进行检修处理，并督促做好维修后现场的恢复工作，做好各类突发情况的应对处置；

（2）对于教学设施，如教室内的投影仪、中控台、打铃系统等，由校区教学科研部委托专业维保公司进行维修；

（3）对于监控和各类消防设施，由校区后勤保障部委托专业维保公司进行维修；

（4）对于各类网络设施，由网信办委托专业维保公司进行维修；

（5）对于高压电力设施、供水设施、中心水泵房，由校区后勤保障部委托专业维保

公司进行维修；

（6）对于房屋主体结构、外墙外立面屋面漏水、脱落等，报校区后勤保障部进行工程维修，无需乙方承担维修费用，但乙方要做好相关的日常巡查工作，发现异常情况及时上报主管部门，协助工程施工单位进行修缮，并督促做好维修后现场的恢复工作，做好各类突发情况的应对处置；

（7）对于有明确使用单位的办公室、实验室内部的各类设施，遵循谁使用、谁负责的原则，由该使用单位（学院、部门）负责维修，无需乙方承担维修费用，平时无需进入办公室、实验室内部巡视，但在使用单位维修改造时，需要做好协调和配合工作；

（8）对于电梯的维护维修，由校区后勤保障部委托专业的电梯公司负责，但是乙方要熟悉各楼宇电梯的基本情况，并配备1名维修人员陪同，负责监督和配合电梯公司的工作，并留存相关资料，接受特种设备安全管理部门的检查；

（9）对于校区室内空调中已经委托专业公司开展维保维修的，乙方要做好报修记录和配合；对于尚未委托专业公司维保的，要经常巡视、清洁，熟悉空调的各类故障代码，能够排除简单的故障，对配件更换维修由甲方另行承担费用；

（10）对于校区后勤保障部和其他职能部门的监督检查和日常管理要求，乙方均需配合，如人防设施的管理维护情况，固定资产清查等；

（11）对于新建设、新安装、新购置的且仍在原供应商保修期内的损坏，由原建设单位协调原施工单位承担维修职责，乙方应做好报修和配合工作，无需承担费用。

6.体育场所补充需求

（1）熟悉各类体育器材的基本保养维护知识，定期巡查，简单故障及时处理，其它故障及时报告甲方职能部门，并做好相关记录；

（2）举行活动时,负责场馆设备设施的运行保障服务，活动结束后，及时恢复现场。

（四）消控、监控室值班管理工作要求

1.消控室值班要求

（1）消防控制室实行持证上岗制度（上岗人员须持有公安部消防局颁发的建（构）筑物消防员四级及以上或应急管理部消防救援局颁发的消防设施操作员四级及以上证书），实行24小时轮班制度，每班值班人员不少于2人，值班人员应认真填写交接班记录，发现问题及时处置和报告；值班人员应在上岗前经过专门培训，并经消防机构考试合格，方可上岗；

（2）严密监视设备运行状况，接到火灾警报后，应立即确认，确认后立即将火灾报警联动控制开关转入自动状态，同时拨打“119”火警电话报警，启动应急预案，并向甲方管理部门汇报；

（3）无消防命令且各消防控制设备系统开关置于自动状态时应不定期对消防泵做自动巡检，确保消防设施正常运行；

（4）应确保高位消防水箱、消防水池、气压水罐等消防储水设施水量充足；确保消防泵出水管阀门、自动喷水灭火系统管道上的阀门常开；确保消防水泵、防排烟风机、防火卷帘等消防用电设备的配电柜开关处于自动接通位置；

（5）未经公安消防机构同意不得擅自关闭火灾自动报警、自动灭火系统及其他固定消防设备；

（6）消防控制室内严禁存放易燃易爆危险物品和堆放与设备运行无关的杂物；严禁使用会干扰仪器正常运行的电子设备；

（7）消防控制室内严禁吸烟或动用明火，严禁无关人员进入消防控制室，随意触动设备；

（8）配合维保厂家做好消防设施维保工作，确保消防设施正常运行。

2.监控室值班要求

（1）监控系统值班人员实行持证上岗制度（上岗人员须持有公安局颁发的保安员资格证），熟悉并严格按照监控设备操作规程操作，实行24小时轮班制度，每班值班人员不少于2人，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，同时向甲方管理部门报告，做好记录；

（2）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；

（3）监控人员发现学校内的打架、斗殴及盗窃、交通事故、火灾等情况，在第一时间向甲方管理部门汇报，并将以上录像另存入U盘存档保留，并做好标记；

（4）发现监控设备系统发生故障时，应及时报甲方管理部门，并做好登记；

（5）巡视掌握监控室设备运行的变化情况，做好巡视检查工作；遇到恶劣天气如：台风、暴雨、打雷、大雾或设备运行异常时应进行特殊巡视；巡视检查中发现不正常情况，应详细记录，并及时处理，无法消除的缺陷要汇报上一级领导处理，并填写有关记录，按规定要上报的缺陷问题，应按要求尽快通知甲方有关部门；

（6）未经甲方管理部门允许，不得外泄视频监控内容；

（7）完成甲方规定的其他工作。

（五）节能管理工作要求

1、按建设节约型校园的要求，加强对所辖范围内的水、电、气等资源的监管；主要加强对物业服务范围的水、电进行管理和控制，按甲方节能要求和相关规定，对存在的常明灯、常流水、未按学校规定开关空调等现象进行管控；

2、根据甲方节能要求和相关规定，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；

3、在物业服务范围内开展节能宣传，倡导学生节约水电，列出拟投入项目的节能宣传物资或设备清单；

4、 建立楼宇节能台账。

（六）应急处置工作要求

1.根据甲方保卫处的工作流程和文件要求，做好应急事故反应，完善紧急事故处理预案，包括：火灾、地震、安全疏散、公共卫生、停电、电梯应急、汛情、扫雪除冰、警情、群体事件等各类突发事件做出快速、正确的反应，防止事态扩大，尽可能减少损失降低影响；

2.经常性进行演练，组织楼宇消防疏散逃生演练每年不少于三次，防恐防暴演练每年不少于三次，防汛演练每学期至少一次，消防器材及防恐防暴工具使用实操培训每月至少一次。

（七）会务服务要求

1.各会议室及外围、走廊、卫生间保持清洁卫生；

2.各会议室内所有物品摆放整齐，会议上所需物品（资料）准备齐全；

3.各会议室所有设施（照明、空调、话筒、音响、桌椅等）使用状态良好；

4.及时清理会场上的烟灰、溢出的茶水，保持会场整洁；

5.会务保密：会场服务人员做好资料发放登记，不随意翻阅会议资料，防止闲杂人员进场，不得在任何场所透露会议的内容；

6.会后及时清理，检查是否有遗留物品、未熄灭的火种，关闭设备电源等；

7.学校重大活动期间（考试、开学、运动会、毕业等）无偿为甲方提供用工服务。

（八）综合服务要求

1.综合服务共同要求

（1）管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得相关资格证书或者岗位证书；

（2）乙方有完善的管理方案，质量管理、财务管理、档案管理等制度健全；

（3）楼宇相关标识、标志清晰，设备分区摆放规范；

（4）派驻服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情；

（5）公示24小时服务电话；急修1小时内、其它报修按双方约定时间到达现场，有报修、维修和回访记录；

（6）根据甲方需求，提供本项目合同之外的特约服务和代办服务的；

（7）每季度进行一次征询甲方对乙方提供服务的意见，满意率90%以上；

（8）对本项目有关服务工作的投诉及报修受理情况，物业管理质量情况进行监督检查，对外来及进入校区施工的人员进行登记监督；

（9）对师生提出的投诉进行答复，对零星维修及物业服务进行回访，工作应有详细记录；

（10）建立校区基础设施设备管理资料台账，完善的档案管理制度（包括竣工验收资料、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；协助甲方做好固定资产清查；

（11）人员出入高峰时段，管理人员到场协助监管；

（12）每季度不少于一次向甲方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；

（13）有甲方师生投诉或提出服务要求时，乙方应在10分钟内向责任部门发出工作通知单，对于投诉应在一个工作日内上门回复客户处理进展情况；有效投诉率低于每月2%，服务接待及投诉处理率100%、回访率100%；

（14）乙方保障会议室在使用时的开水供应，有重要会议时，做好会前布置和引导工作，会后做好恢复工作；客服人员提前把会议室、接待室开门卫生情况，使其始终处于完善良好的备用状态；在岗期间，不得随意串岗、空岗，不擅离工作岗位；不得干私活，不做与本职工作无关的任何事情；不得在会议室扎堆聊天，不在岗位上吃东西；

（15）学校重大活动期间（开学、大型考试、运动会、毕业典礼等）无偿为学校提供搬运物品和会议活动的用工；完成甲方及主管部门交办的突击性工作，做好节日和学校大型活动期间在校园和楼宇内挂横幅、摆指示牌等事宜；

（16）发生紧急事件时，立即组织相关责任人处理，按应急方案制定的措施执行，并分析原因，提出整改方案和预防措施；

（17）负责服务范围内各楼栋所有房间的备用钥匙管理，按照相关规定进行管理并做好钥匙借用登记；

（18）负责对教室使用的管理工作。

2.教学服务保障

（1）负责配备教室内粉笔、板擦等易耗品，因此发生的一切费用由乙方承担；

（2）定期检查安全、卫生及设备（含多媒体）完好状况，合格率95%以上，发现问题及时报修，并做好记录；

（3）根据课程安排，提前将教室准备完毕（含多媒体设备），为师生提供方便、舒适的上课环境；

（4）熟悉教学楼楼宇一切情况，包括：教室、座位、卫生间数量，公共区域面积

，上课老师的特征及其教学安排等；具备处理应急突发事件的能力；

（5）对教室使用、开放，严格按甲方教务部门的排课通知单执行，特殊情况应立即向相关部门汇报；

（6）负责临时借用教室用于开展非课堂教学活动的管理；根据甲方教务处开具的教室使用申请单开放教室；

（7）制定打铃应急预案，确保甲方教学工作顺利进行。

3. 开水间服务

（1）做好开水房秩序维护，引导师生按序打水，不得拥挤，预防烫伤；

（2）定期做好热水器滤芯的更换监督登记工作，滤芯（热水器滤芯由甲方提供）更换后饮用水需检验合格后，方可使用；所用的净水剂和消毒剂必须符合卫生要求和有关规定；

（3）督促维保单位寒暑假开学前、定期对热水器进行一次清洗消毒；

（4）接受当地生活饮用水卫生监督机构的监督检查和业务指导。

4. 教师休息室服务

（1）教师休息室是为教师提供课间休息的专用场所；任何单位和个人不得挪作他用，也不得堆放杂物挤占休息室的空间；未经允许，学生不得进入教师休息室或在室外打闹、喧哗；

（2）负责教师休息室的日常维护和服务，提供开水和有关日常用品；

（3）值班人员应按时开门，提前做好室内清洁卫生，保持室内整洁，定期对室内设备进行维护和保养；

（4）值班人员应虚心听取上课教师的意见和建议，不断提高服务水平，改进服务质量。

5. 通知、标示等张贴秩序维护与管理

（1）负责服务范围内的通知、标示等张贴秩序维护与管理，楼内通知、标示等只能在楼内设置的公示栏张贴；

（2）各区域内的标志、标牌的格式由学校统一规范；

（3）负责甲方有关部门临时通知的张贴。

6. 公共区域文化氛围布置

（1）公共楼道区域营造文化氛围，张贴人文宣传材料，提供学生知识普及和艺术欣赏的平台；

（2）在教学楼设置专用宣传栏、橱窗，布置节能、安全、学生共建、校园文化的宣传内容，做到规格统一，整齐美观。

（九）物资材料及装备投入

1.根据项目实际情况和需求，乙方为本项目配备安防八件套应不低于4套、二轮巡逻车不低于3辆、对讲机不低于8台、清洁清扫车不低于1台、防汛物资配备齐全（防汛沙袋、抽水泵等）、道路秩序物资配备充足（隔离带、阻车路障等）等设备，维修和保洁等工具；

2.提供物业人员的统一服装、保洁和维修耗材等，以满足物业服务项目需求；

3.提供物业服务信息化软件，为会议管理、报修、访客登记等做好信息化管理；

4.乙方提供物业管理服务所需设备、工具及物料、耗材（甲方提供设备、物资除外），所需费用均已列入物业管理费之中。如相关设备、工具及物料、耗材项目漏报、缺项等均视为乙方让利，甲方不予承担。乙方提供的各类设备、工具及物料、耗材等，均需符合甲方的要求，并且要求提供合格的优质产品。

（十）项目交接要求

1.乙方应按投标文件承诺的完善可行的进退场项目交接方案，与前服务单位进行对接、交接，明确重大注重事项；乙方与甲方原服务单位完成项目交接的期限为10个工作日。

2.进场要求：因学校物业服务的特殊性及时间要求，乙方应制定全面的进场交接计划，确保交接过程平稳有序，不影响学校正常的教学、科研工作；本项目进场时间由甲方确定，乙方未按要求逾期进场履行的，乙方应按合同总金额每日千分之六向甲方支付违约金，且甲方有权从待付合同款中扣除；逾期超过约定日期10个工作日后不能履约的，甲方可解除本合同；乙方因逾期履约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总额百分之五的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由甲方继续承担赔偿责任。

3.退场要求：本合同履行期届满，乙方仍需配合甲方工作，直至与新物业服务公司交接完毕；乙方或其员工在提供本合同服务过程中过失或疏忽，造成甲方或第三方财产损失或人身伤害的，乙方应承担一切责任（为此所需的保险费由乙方自行承担）。

（十一）考核要求

1.计分办法

（1）考核实行百分制，每季度考核一次；

（2）考核按分值分段计算；季度考核成绩90分以上（含90分）为优良，80-90分（含80分）为合格，80分以下为不合格。

2.奖惩办法

（1）季度考核成绩为优良的，足额支付当期物管费；

（2）季度考核成绩为合格的，物管费则按照考核成绩分值的百分比计算（如：若本

季度季度考核成绩为80分，则支付当期物管费的80%）；考核成绩不合格的，则以双倍扣除分数计算物管费（如：若本季度考核成绩为79分，则支付当期物管费的58%）；

（3）年度服务结束前一个月内，甲方将结合季度考核情况和是否存在失信、过失行为进行年度考核，考核合格的方可续签下一年度的合同。若乙方出现两次及以上季度考核不合格或存在重大过失、失信行为的，则年度考核不合格，甲方不与乙方续签下一年度合同。

3.考核办法

（1）考核采取日常考核与季度统一考核相结合（日常考核以图片资料作为考核依据）；

（2）考核发现的问题将通知乙方，并给予10日整改期限，若未能及时处理将重复扣分；

（3）每次考核由甲方组织至少三人进行考核，参与考核人员不得泄露信息；

4.考核表（见附件）

5.其他要求

（1）乙方应严格执行国家相关法律、法规，严格按操作规程与操作标准执行；

（2）乙方应接受甲方全面监督、指导、检查、验收和考核；按乙方投标文件承诺派驻项目经理及主管常驻现场，服从甲方的管理，如遇突发事件，应第一时间到达现场处理；项目经理和主管不在现场需向甲方提前请假，项目经理、主管或管理人员擅自缺岗的则乙方构成违约，甲方有权按照2000元/天从未付款相中扣除违约金，并有权随时解除合同；乙方更换项目经理和主管需提交书面申请，经甲方书面同意后，可按照本招标文件人员配备条件和基本要求的规定进行更换，且合同期内只能更换一次；如再次更换，需书面申请经甲方同意且乙方构成违约，甲方有权按照20000元/次从未付款相中扣除违约金；如因管理不善等工作或其他方面原因，甲方要求乙方更换项目经理和主管的，乙方构成违约，乙方应按照本招标文件人员配备条件和基本要求的规定进行更换，同时甲方有权按照20000元/次从未付款项中扣除违约金；未经甲方书面同意，乙方擅自更换项目经理和主管的构成违约，甲方有权按照20000元/次从未付款项中扣除违约金，并有权随时解除合同；

（3）对于不服从甲方管理、工作态度或工作技能或工作质量较差的项目经理、主管及现场工作人员，甲方有权要求乙方立即（2日内）调整更换，如不按时调整更换的乙方构成违约，每人每推迟一天，甲方有权按照5000元/次从未付款项中扣除违约金，并有权随时解除合同；

（4）合同期间乙方人员配备数量不足的，甲方有权按照500元/人/天标准扣除当季物业服务费；乙方员工没有履行岗位职责或履行岗位职责中不按照操作规程的，甲方有权按照500元/人/次标准扣除当季物业服务费；未按规定执行能耗管控，发现一次扣除当季物

业服务费500元；工程维修监管不到位每次扣除当季物业服务费500元；工程维护不到位每次扣除当季物业服务费500元；乙方员工偷盗每次扣除当季物业服务费500元（乙方应予以开除，严重者追究法律责任）；乙方员工“顺手牵羊”拿不属于自己的物品或采摘甲方校园的苗木和花果每次扣除当季物业服务费500元（乙方应予以开除）；乙方员工车辆乱停乱放每次扣除当季物业服务费500元；管理资料在服务期间未及时记录或未完整性记录每次扣除当季物业服务费500元；闲杂人等进入楼宇进行推销、发放广告等骚扰办公秩序每次扣除当季物业服务费500元；未保障好设备设施的完好性每次扣除当季物业服务费500元；发现私自销售商品、提供服务、私自收费、提供有偿室内保洁等每次扣除当季物业服务费500元；未按照甲方相关规定投放生活垃圾和非生活垃圾的每次扣当季物业服务费500元，同时按照规定整改；对于国家明文规定和甲方明确要求，须有上岗证方能上岗工作的岗位，乙方员工若有不符合要求的情况，甲方有权按照3000元/人/天标准扣除当季物业服务费；

（5）对出现以下情形之一的，每发生一项，扣除当季物业服务费1000元—10000元：因乙方服务不到位导致发生有较大影响的责任事件；乙方未在甲方要求期限内完成整改的；发生同样问题3次（含3次）以上的；乙方员工存在违纪违法行为，对学校造成不良影响的；因乙方行为，发生重大有影响责任事件的，根据情节严重程度扣除当季物业服务费5000元—10000元（甲方有权决定扣除费用），并由乙方承担因此发生的一切责任和损失，严重的乙方应依法承担相应的刑事责任；

（6）乙方就本项目购买雇主责任险、财产损失险、公众责任险和第三方责任险等一切费用，履行合同时产生的债权债务、财产损失、人身伤害、劳动纠纷等一切责任，均由乙方承担；

（7）乙方应在本合同签订之日起一周内提供本项目的全部服务人员的雇主责任险和公众责任险/第三方责任险复印件给甲方，保险期限应涵盖本合同期限，并将甲方同时列为被保险人；如乙方已购买统一公众责任险覆盖至其提供服务的所有项目，则可不需另外购买，但须提供保险单复印件给甲方；

（8）乙方自主开展各项管理活动，但不得侵害学校、使用人及他人的合法权益，不得利用提供管理服务的便利获取不当利益，不得擅自占用或改变本物业公用设施的使用功能；

（9）乙方工作人员在工作中违反操作规范，致甲方设备、设施等损坏，造成的损失经评估后由乙方赔偿；

（10）甲方向乙方提供本项目所必需的工作场所，不收取房租、水电、供冷供暖费用；乙方如需其他办公、休息场所，需向甲方申请，房租、水电、供冷供暖等费用由乙方承担；

（11）考虑到安全第一因素，乙方在服务期内不得在甲方单位使用明火开伙做饭；乙方办公、生活所需的任何电器必须符合安全规范标准，如有违规经教育仍不整改，甲方有权按照500元/次予以扣除当季物业服务费；

（12）对未在招标文件中列举，但乙方存在明显属于违约违规行为的，经甲方认定，甲方有权按照500—5000元/次予以扣除当季物业服务费；

（十二）管理用房要求

物业管理办公用房5间，面积共约100平方米；项目楼宇中部分空间在经甲方批准的情况下，可作为工具间，工人休息区等使用；甲方无法提供宿舍，乙方需自行考虑住宿安置方案；提供给乙方使用的房屋由乙方全权负责安全管理责任，并承担日常维护费用。

第二条 服务期限及金额

1.本项目服务期为：**自本合同签订之日起至2028年7月16日止，采用年度签约制；**

2.本合同服务期：自本合同签订之日起至2026年7月16日。本合同期满前30日内，甲方根据乙方服务质量和年度考核结果决定是否续签下一年度合同；

3.本项目总金额为（大写）：捌佰玖拾伍万陆佰柒拾壹圆（￥8,950,671.00）；

4.本合同总金额（暂定）为（大写）：贰佰叁拾陆万壹仟玖佰捌拾贰元陆角贰分（¥2361982.625），甲、乙双方依照乙方投标文件中的报价（即人民币248629.75元/月）及乙方实际履行合同的时间据实结算；

5.本项目服务期限内，甲方根据服务情况可对学生宿舍物业管理服务考核办法等管理文件的相关条款进行调整或修改，乙方应依照甲方修改过的最新版文件执行。

第三条 付款方式

1.履约保证金

乙方在合同签署前应向甲方缴纳履约保证金，人民币壹拾壹万捌仟零玖拾玖元整（年合同金额的5%），本合同履约完毕且乙方无违约行为的，甲方予以无息退还；因乙方管理不善而造成物业管理范围内财产损失或学生发生意外人身事故的，甲方可根据国家有关职能部门认定的责任及双方协商的结果扣除相应费用，剩余保证金如数退还给乙方，不足部分甲方有权从未付的物业管理费中扣除；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；设施设备无法修复或丢失的按其原价扣除后退还给乙方；因甲方自行撤卸造成的损坏责任由甲方自付；如因产品质量造成的损坏且在保修期内，则由甲方配合乙方督促厂方或建筑方予以保修，超出保修期的由甲方负责维修。

2.支付方式

物业管理费按季度考核后支付。本年度物业管理费以本合同服务期为准，季度物业管理费支付前的考核开始时间分别为2025年12月31日、2026年3月31日、2026年7月16日。本

合同服务期最后一个季度乙方考核合格后30个工作日内（遇节假日及寒暑假顺延）甲方办理相关支付手续，若乙方年度考核合格的续签下一年度合同，根据乙方考核结果由甲方支付物业管理费。甲方每次支付物业管理费前，乙方须先行按照甲方要求开票，否则甲方有权拒付物业管理费用。

本项目最后一个季度乙方经考核合格、提交完整过程资料并与后续物业服务公司完成交接、撤场后30个工作日内，甲方支付当期物业管理费，同时返还相应履约保证金，以转帐方式直接转入乙方的账户。

第四条 人员配置

1. 总体要求

各类管理和服务人员均不得有违法犯罪记录（进驻一周内所有人员需提供身份证复印件报甲方）。管理人员、专业操作人员按照国家有关规定取得物业管理职业资格证书或者上岗证书。所有人员上岗时必须遵守“五不”，即不喝酒，不抽烟，不擅离工作岗位，不迟到早退，不做与工作无关的事。所有工作人员上班时间必须按季节统一着装和佩戴胸牌，仪态、仪表符合规范，文明作业、文明用语。

2. 人员配置需求

（1）乙方应按投标文件承诺，配置项目经理1人，教学楼管理人员3人，会务客服1人，安保主管1人，安保员32人，监控值班员6人，消控值班员6人，保洁主管1人，保洁员19人，维修主管1人，维修工4人。

（2）乙方配置总人数不得低于75人，要求工种齐全，身体健康，具有相应专业技术能力和经验。可根据实际情况增设岗位和人员。若乙方使用的人员超出法定退休年龄，乙方必须承诺为其购买足额的意外保险，相关人员发生工伤等劳动纠纷，由乙方负责处理并承担一切责任，与甲方无关。

（3）乙方实际驻场主要管理人员应与其投标文件里提供的人员信息身份保持一致。

3. 岗位要求

岗位名称	人数	岗位要求
项目经理	1	1. *50周岁（含）以下*，性别不限，本科及以上学历； 业务能力强，工作责任感好，组织管理能力强，具有3年及以上同类项目管理经验，有相应规模团队的人力资源管理能力，能合理分配和调整人员岗位，在重大活动和应急保障中调动员工积极性，妥善处理基层员工的矛盾纠纷，增强学校物业服务团队的凝聚力； *3. 合同期内不得任意更换，如果更换须提前一个月书面通知甲方并经甲方同意，方可更换同等要求或以上的人员，不得影响正常工作开展。*
教学楼管理人员	3	1. *55周岁（含）以下*，性别不限，大专及以上学历； 2. 政治素质好，业务能力强，工作责任感好，组织管理能

		力强，管理经验丰富； 3.能够适应和熟悉现代化智能楼宇的管理现状和需求，对网络通信、门禁、监控、消防、教学多媒体设备、灯光音响舞台等智能化设备具有管理维护和简单故障排除的能力。 4.合同期内不得任意更换，如果更换须提前一个月书面通知甲方并经甲方同意，方可更换同等要求或以上的人员，不得影响正常工作开展。
会务客服	1	1.50周岁（含）以下，女性，形象气质好，身体健康，大专及以上学历； 2.熟悉高校楼宇服务、会议服务需求与管理要求； 3.政治素质好，工作责任感强，具备团队合作精神。
安保主管	1	1.55周岁（含）以下，性别不限，大专及以上学历，退伍军人优先； 业务能力强，工作责任感好，组织管理能力强，具有3年及以上同类项目安保管理经验，能合理分配和调整人员岗位，在重大活动和应急保障中调动员工积极性，妥善处理基层员工的矛盾纠纷，增强学校安保管理服务团队的凝聚力； 3.具有公安局颁发的保安员资格证； 4.合同期内不得任意更换，如果更换须提前一个月书面通知甲方并经甲方同意，方可更换同等要求或以上的人员，不得影响正常工作开展。
安保员	32	1.男性60周岁（含）以下，女性55周岁（含）以下； 2.具有值班工作经验，高中及以上学历； 3.形象好有亲和力，有良好的沟通能力。 4.具有公安局颁发的保安员资格证 5、身体健康，责任心强，接受过安全护卫或相关训练，基本了解有关法律法规，掌握基本安全护卫技能，思想品质好，作风正派，无犯罪记录。
监控室值班员	6	1.55周岁（含）以下，性别不限。 2.具有监控值班工作经验； 3.具有公安局颁发的保安员资格证，熟悉监控设备操作使用； 4.身体健康，无犯罪记录； 5.合同期内不得任意更换，如果更换须提前一个月书面通知甲方并经甲方同意，方可更换同等要求或以上的人员，不得影响正常工作开展。
消控室值班员	6	1.55周岁（含）以下，性别不限。 具有消控值班工作经验； 3.所有消控值班人员均需具有公安部消防局颁发的建（构）筑物消防员四级及以上或应急管理部消防救援局颁发的消防设施操作员四级及以上，（均须提供身份证复印件、劳动合同、有效期内证书复印及近半年内乙方为其缴纳任意一个月的社保证明等材料，加盖公章）熟悉消监控设备操作使用； 4.身体健康，无犯罪记录； 5.合同期内不得任意更换，如果更换须提前一个月书面通知甲方并经甲方同意，方可更换同等要求或以上的人员

		，不得影响正常工作开展。
保洁主管	1	1. 55周岁（含）以下，性别不限； 2. 大专及以上学历； 3. 具有3年及以上同类项目保洁工作经验； 4. 身体健康，无犯罪记录。 5. 合同期内不得任意更换，如果更换须提前一个月书面通知甲方并经甲方同意，方可更换同等要求或以上的人员，不得影响正常工作开展。
保洁员	19	1. 男性60周岁（含）以下，女性55周岁（含）以下； 2. 具有保洁工作经验，高中及以上学历； 3. 身体健康，无犯罪记录。
维修主管	1	1. 55周岁（含）以下，性别不限； 2. 具有3年及以上同类项目工程维修管理经验，熟练掌握常规水电、焊接、泥瓦工、木工、油漆工、管道疏通等实操技能； 3. 具有应急管理部门签发的特种作业操作证（低压）电工作业证及（高压）电工作业证； 4. 身体健康，无犯罪记录。 5. 合同期内不得任意更换，如果更换须提前一个月书面通知甲方并经甲方同意，方可更换同等要求或以上的人员，不得影响正常工作开展。
维修工	4	1. 男性60周岁（含）以下，女性55周岁（含）以下； 2. 具备各类物业设施维修技能和经验； 3. 身体健康，无犯罪记录； 4. 具有应急管理部门签发的特种作业操作证（低压）电工作业证及（高压）电工作业证；

4. 乙方不得擅自减少员工人数，甲方若发现员工人数减少的，有权按实际减少的人数扣除相应的人均管理服务费，同时要求乙方补足规定人数，未按要求补足的甲方有权解除合同。对于不能满足甲方服务要求和标准的人员，甲方有权要求乙方在规定时间内进行调换，未按甲方要求调整的扣除相关人员费用，甲方有权解除合同；

5. 保险购买承诺：乙方承诺中标后在合同期内为本项目购买公众责任险（第三者意外险）及雇主责任险，保额不少于1000万。

第五条 转包或分包

1. 本合同范围的服务，应由乙方直接供应，不得转让他人供应。

2. 除非得到甲方的书面同意，乙方不得部分分包给他人供应。

3. 如有转让和未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同。

第六条 税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

第七条 服务质量保证

1. 乙方应按招标文件规定和投标文件承诺的服务及质量标准向甲方提供服务，同时满

足国家和行业标准。

2. 乙方提供的服务未满足合同要求的，甲方有权根据实际情况，按以下办法处理:

(1)更换:若因乙方的工作人员不能满足甲方要求的，甲方有权要求乙方更换，由乙方承担所发生的全部费用。

(2)解除合同:甲方解除合同的，因此产生的一切费用由乙方承担，并不再续签。

3. 如在合同履行过程中，乙方的服务质量不能满足甲方要求，乙方在接到甲方通知后应及时整改。

4. 在合同履行过程中所发生的一切风险及费用由乙方承担，除合同中明确约定由甲方承担的以外。

5. 由于乙方服务、管理不当造成甲方或第三方以及乙方自身损失的，由乙方承担全部责任。

6. 合同标的对质量保证和售后服务另有要求的，按招投标文件中的相关要求处理。

第八条 甲方的权利和义务

（一）甲方的权利

1. 代表和维护物业产权人的合法权益。

2. 甲方有权根据委托管理实施标准、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. 因乙方疏忽或因乙方管理混乱而导致发生重大责任事故，给甲方造成重大经济损失或恶劣社会影响的，甲方保留对乙方要求经济赔偿或提起诉讼的权利，且因此造成的一切费用和损失由乙方承担。

4. 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，并作出扣除违约金处理，监督乙方物业管理制度的运行。

5. 甲方对提供给乙方管理的设施、设备等资产享有所有权，对乙方合理使用该资产享有监督权。

6. 甲方有权对乙方提供的维修材料和零配件进行定期抽查，监督乙方所提供的维修材料和零配件为甲方原有品牌或推荐品牌，使用其他品牌配件的，相关标准和质量不得低于原有品牌配件和甲方推荐品牌配件。

7. 若乙方在该项目中（包含中标过程中、履行合同中等）涉及违法违规，或收到上级有关部门处理要求终止的，甲方有权单方面解除合同，因此发生的一切费用和损失均由乙方承担。

（二）甲方的义务

1. 依照合同的约定根据考核结果向乙方付款；对物业管理的定期检查、考核人员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. 为乙方提供学生宿舍的开放时间、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. 协调乙方与甲方校内其他部门的关系。

第九条 乙方的权利和义务

（一）乙方的权利

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，制定并有效执行物业管理制度。

3. 自主选聘各类服务人员（项目经理、主管类人员、维修人员、值班员、室内外保洁员（含垃圾拖运员）均需经甲方同意备案后方可上岗工作）。

（二）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；乙方违反国家相关法规，与聘用人员发生劳动、劳务、经济法律责任，均由乙方负责调解与处理并承担相应的法律及经济责任，甲方不承担任何责任及任何费用。

2. 做好员工的培训工作，员工变动应及时书面上报甲方备案。项目管理人员在合同期内不得任意更换，如果更换须提前一个月通知甲方并经甲方同意，方可更换同等条件或高于原条件的人员。进场前一周提前报备所有工作人员名单。

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，报告甲方保卫处和相关部门，积极配合处理，并做好相关记录。

5. 保持设施完好，负责合同范围内的维修工作（详见招标文件：项目需求）。

6. 承担管理范围内供电部分和供水部分的管理与维护，保证水、电正常使用，同时注意控制和节约公用部分的水电。

7. 管理范围内地面、走廊、墙面等公共部位整洁无杂物。

8. 乙方日常办公实现网络信息化，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。

9.寒、暑假期间乙方根据甲方要求提供服务，做好校内设施设备的检修和清洁卫生，相关费用由乙方承担，费用已包含在合同价款内。

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

11.乙方不得将受托事项全部或部分转让给第三方管理，一经发现，甲方有权解除合同，并要求乙方承担违约责任；乙方或乙方委托第三方，不得在甲方委托区域从事商品销售、代销代购等经营活动，一经发现，乙方取得的收益全部归甲方所有，同时甲方有权解除合同，并要求乙方承担违约责任；乙方不得将甲方委托区域的场地、设备、设施出借、出租、转租。

12.妥善使用和维护受托管理区域内的固定资产，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。

13.负责维护管理范围内公用设施设备（公用照明、楼梯、公用设施设备等)的正常使用、卫生保洁和安全检查等。

14.乙方进场时，现状接收楼宇日常维修范围内的设施。委托管理期满前一周，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。

15.乙方各类人员均不得允许亲属、朋友及其它任何人员在管理区留宿、滞留。宿管工作人员进入学生宿舍时注意文明礼貌，尊重学生的隐私，男性工作人员白天因公进入女生宿舍应有该站女性工作人员陪同，原则上夜间不得进入女生宿舍。

16.乙方自主开展各项管理活动，但不得侵害甲方、甲方学生及第三人的合法权益，不得利用提供管理服务的便利获取不当利益，不得擅自占用或改变本物业公用设施的使用功能。

17.在服务期内不得在服务场所使用明火开火做饭，办公、生活所需的任何电器使用前需到甲方管理部门备案，许可后方可使用。

18.甲方向乙方提供本项目所必需的值班室，不收取房租、水电、供冷供暖费用。乙方如需其他办公、休息场所，需向甲方管理部门申请，电费、水费按甲方规定缴纳，供冷供暖等费用由乙方承担。甲方不提供乙方的所有员工住宿用房安排，乙方自行负责。

19.乙方与所聘人员签订劳动合同后，须到劳动保障行政部门进行劳动合同登记备案。

20.乙方工作人员如违反法律法规或甲方的管理规定，应立即予以辞退，由此产生的责任由乙方承担。乙方拒绝辞退的，甲方有权解除合同。

21.乙方不得在责任范围区域内私自向学生开展各类有偿经营性收费活动。

第十条 违约责任

1. 甲方逾期付款的，甲方应按逾期付款总额每日万分之五向乙方支付违约金。

2. 乙方逾期履行合同义务的，乙方应按合同总金额千分之六每日向甲方支付违约金，甲方可从未付款项中扣除。逾期超过约定日期10个工作日乙方仍不能履行合同义务的，甲方有权解除合同。乙方因逾期或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总金额15%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。

3. 乙方提供的服务不能通过甲方考核的，乙方应立即按甲方要求整改，因此造成逾期履行合同义务的，乙方应按本合同第十条第2款承担逾期履行的违约责任；乙方拒绝整改的，甲方可解除合同，甲方因此解除本合同的乙方应退还甲方所有已付款项且履约保证金不予退还，并且由此造成的一切费用和损失均由乙方承担。

4. 任何一方违反本合同约定，除承担违约金外，还承担守约方向违约方追责所支付的一切费用，包括但不限于律师费、诉讼费、保全费、公告费、鉴定费、交通费、食宿费、保函费等。

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，则合同履行期可延长，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120天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十二条 诉讼

1. 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，可向甲方住所地人民法院提起诉讼。

第十三条 合同生效及其它

1. 本项目的招标文件、投标文件及有关的澄清文件、承诺文件、乙方承诺函等均为本合同有效附件，是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

2. 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。

3. 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。

4. 本合同正本一式六份，具有同等法律效力，甲方四份、乙方两份。

南京林業大學
NANJING FORESTRY UNIVERSITY

甲方：（盖章）南京林业大学

授权代表：

签订日期：2025 年 10 月 1 日

乙方：（盖章）南京芳草青物业管理有限公司

授权代表：

附件：物业管理项目考核表

物业管理项目考核表

考核日期：　年　月　日　　被考核单位：　　总扣分：　分　　考核人：

序号	项目	考核内容	评分细则
1	人员管理	1.1 保洁、保安、工程、监控、客服人员着装统一、规范、整洁，不准披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿、歪戴帽子、穿拖鞋或赤足；有物业标识牌，当班人员无着便装现象；	一人次不符合扣1分
		1.2 所有人员言语文明、服务热情、周到，责任心强，熟悉园区环境，无有损园区形象的言语和行为，不得饮酒后上班；	一人次不符合扣1分
		1.3 安保培训到位，形象良好，敬礼规范、队列整齐、走路有力；	一人次不符合扣1分
		1.4 根据管理需要定期或者不定期组织人员进行各项安全、工作相关培训；有入职培训、上岗培训；培训做好记录；	无相关培训扣1分
		1.5 如实填写物业人员登记表，若有人员变动，及时通知甲方并提供新进人员相关资料；	一次不符合扣1分
		1.6 根据本单位实际情况编写物业排班表，在每月1号前发送到甲方邮箱；法定节假日前两天将排班表发到指定邮箱；	未按时提供排班表扣1分
		1.7 物业单位根据物业排班表进行考核，甲方进行抽查物业考核及人员执勤情况；	未考核或一人次不符合扣1分
		▲1.8 工程人员、消防员持证上岗；所有人员具有健康证明、所有人员均与物业单位签署劳动合同；（考核时需提供用工社保记录）	发现一人次不符合扣1分
2	环境卫生	▲2.1 保洁区域无死角，垃圾清扫及时（场馆花坛、盆景里无烟头等；室外无杂物，道路周边无砖块等）、水面无漂浮物、服务范围无乱贴乱画乱堆现象、路面无大面积落叶、明显尘土、积雪;发现的垃圾在考核结束后仍未处理将扣分；	发现一处不符合扣1分
		2.2 垃圾桶垃圾量不超过2/3（人数多时除外，但不能满出），所有垃圾桶配备垃圾袋；金属垃圾桶门保持关闭状；	发现一处不符合扣1分
		▲2.3 卫生间清洁、无异味、无垃圾、无堵塞；镜子上无污迹；每个卫生间必须配备檀香、小便池香精球；便池无污；	发现一处不符合扣1分
		2.4 公共设施设备无蛛网、灰尘（标识牌、岗亭、木坐凳、车辆、灯杆等），场馆电梯无指纹、墙体地上2米、房屋门窗干净无污垢；房屋内无大量蚊虫、苍蝇，无老鼠；路牙、铺砖路面无杂草；	发现一处不符合扣1分
		2.5 灯具、探头等高空设备根据需要及时清理，保证无明显虫尸；探头无水雾、灰尘；	发现一处不符合扣1分
3	安保	▲3.1 保安执勤到位，值勤时要仪表端正，精神饱满；岗亭、门岗无脱岗（10分钟以上）、缺岗、串岗现	发现一人次不符合扣1分

	服务	象；	
		3.2 在岗保安无玩手机、听歌、聊天、抽烟、酒后上岗及睡觉等影响形象的现象；执勤保安姿势端正；	发现一人次不符合扣1分
		3.3 岗亭整洁、物品摆放整齐，岗亭门不得敞开，岗亭内设备及垃圾篓等不得放置在岗亭外；岗亭禁止外单位人员进入；	发现一处不符合扣1分
		▲3.4 物管范围内巡逻监管到位，服务范围无安全隐患，设施设备无人为破坏、无捕钓鱼、破坏绿化、治安事件等现象；做好交接、执勤记录；所有场馆、办公室实行外单位人员来访登记制度、物品出门登记制度；遇可疑人物须盘问；	发现一处不符合扣1分
		3.5 机动、电动车辆有序停放在停车场，非停车区域禁止停车；	发现一处不符合扣1分
		3.6 对区域内施工、大型活动进行审批、登记、监管，无手续不得施工；保证施工无破坏公共设施设备；需破坏绿化，施工完要恢复；施工、活动垃圾及时清理；	发现一次不符合扣1分
		3.7 物管区域内发生火灾要做到发现及时、扑灭及时、上报及时；应急事件处理及时、上报及时；	发现一次不符合扣1分
		▲3.8 遵守服务单位内部的各项规章制度，对服务单位内部的机密事项，不准随意打听、记录、传播；有重要情况要妥善处理并及时上报，不准 迟报、漏报、隐瞒不报；	发现一次不符合扣1分
4	设备巡查维修维保	4.1 有详细的设施设备统计表，制定巡查表，巡查到位，有问题及时记录；	发现一项不符合扣1分
		4.2 水龙头、消防栓及其他水设施无漏滴水现场；所有井盖盖严、无破损，污水井、雨水井、下水管道确保畅通；	发现一处不符合扣1分
		▲4.3 照明、景观亮化维修及时，节能灯、甲供材料的灯具当晚坏做好记录第二天亮灯前修好；其它灯具四天内维修到位；	发现一处不符合扣1分
		4.4 警示牌、路灯、草坪灯、监控杆等无倾斜；配电柜、照明柜供电正常，柜内无杂物，柜门保持在关闭状态；	发现一处不符合扣1分
		4.5 灭火器、消防器材、消防泵房维护得当，能随时启用、并建立档案并确定责任人；所有人员知晓灭火器摆放位置；	发现一项不符合扣1分
		4.6 设施设备有专人开闭、监管、维护；景观亮化未经甲方同意不得私自更改开、关时间；水、电无浪费现象；	发现一处不符合扣1分
		▲4.7 设施设备维修按合同规定，属物业自备材料维修的及时记录并备材更换(维修时间不超过五天，有安全隐患的一天内解决)，自备材料外维修及时记录上报甲方（查明故障原因、维修所需材料等）；所有维修做好维修记录；	发现一处不符合扣1分
		▲4.8 设施设备未经甲方允许不得改变原用途，不得随便移动位置； 甲方所配设施设备未经甲方批准禁止擅自出借或者用作与甲方工作无关的事情；施工、活动临时用电需经甲方批准，物业单位做好监督；用电无	发现一处不符合扣1分

		私拉乱接现象；	
5	绿化监管养护	5.1 服务范围内监管树林、树上、灌木丛、绿化带中无垃圾及影响美观的悬挂物；	发现一处不符合扣2分
6	客服服务	6.1使用文明用语，微笑服务，在管理服务期间，必须仪容整洁、仪表端正、礼仪规范，做到文明礼貌，热情周到；	发现一处不符合扣1分
		6.2在岗期间，不得随意串岗、空岗，不擅离工作岗位；不得干私活，不做与本职工作无关的任何事情；不得在会议室扎堆聊天，不在岗位上吃东西；	发现一处不符合扣1分
		▲6.3负责各会议室所有设施（照明、空调、话筒、音响、桌椅、饮水设施等）使用状态良好，有问题及时向办公室汇报；	发现一处不符合扣1分
		6.4各会议室内所有物品摆放整齐，会议上所需物品（资料）准备齐全；	发现一处不符合扣1分
		▲6.5有重要会议时，做好会前布置和引导工作，会后做好恢复工作；客服人员提前把会议室、接待室开门卫生情况，使其始终处于完善良好的备用状态；保障会议室在使用时的开水供应，及时清理会场上的烟灰、溢出的茶水，保持会场整洁；会后及时清理，检查是否有遗留物品、未熄灭的火种，关闭设备电源等；	发现一处不符合扣1分
		6.6会务保密：会场服务人员做好资料发放登记，不随意翻阅会议资料，防止闲杂人员进场，不得在任何场所透露会议的内容；	发现一处不符合扣1分
		6.7负责与相关物业保洁人员做好工作协同和配合，确保各会议室及外围、走廊、卫生间时刻保持干净整洁；	发现一处不符合扣1分
		▲6.8有师生投诉或提出服务要求时，乙方应在10分钟内向相关部门发出工作通知单，对于投诉应在一个工作日内上门回复师生处理进展情况；有效投诉率低于每月2%，服务接待及投诉处理率100%、回访率100%；	发现一处不符合扣1分
		6.9学校重大活动期间（考试、开学、运动会、毕业等）无偿为学校提供用工服务；	发现一处不符合扣1分
7	消防监控管理	▲7.1消防监控室人员严格按照国家规定要求，持证上岗，实行24小时轮班制度，每班值班人员不少于2人，值班人员应认真填写交接班记录，发现问题及时处置和报告；值班人员不得擅离岗位，脱岗，睡岗；严禁值班前当班中喝酒，吸烟；保持消防监控室卫生整洁；若由于以上重大过失，致使出现安全事故和安全责任，后果由供应商承担；	发现一处不符合扣1分
		▲7.2消防值班人员必须熟悉消防设施设备的性能、结构、原理、操作方式和设备状况，坚守岗位，严格执行《消防监控安全工作规程》；	发现一处不符合扣1分
		7.3消防控制室内严禁存放易燃易爆危险物品和堆放与设备运行无关的杂物；严禁使用会干扰仪器正常运行的电子设备；	发现一处不符合扣1分
		▲7.4消防控制室内严禁吸烟或动用明火，严禁无关人员进入消防控制室，随意触动设备；	发现一处不符合扣1分
		7.5配合维保厂家做好消防设备设施维保工作，确保消防设备设施正常运行；	发现一处不符合扣1分

		7.6遇到恶劣天气如：台风、暴雨、打雷、大雾或设备运行异常时应进行特殊巡视；巡视检查中发现不正常情况，应详细记录，并及时处理，无法消除的缺陷要汇报上一级领导处理，并填写有关记录，按规定要上报的缺陷问题，应按要求尽快通知有关部门；	发现一处不符合扣1分
		7.7监控室实行24小时工作制，监控系统值班人员熟悉并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，同时向后勤保障部报告，做好记录；	发现一处不符合扣1分
		▲7.8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；	发现一处不符合扣1分
		7.9监控人员发现学校内的打架、斗殴及盗窃、交通事故、火灾等情况，在第一时间向管理部门汇报，并对以上录像进行另存入U盘存档保留，并做好标记；	发现一处不符合扣1分
		▲7.10发现监控设备系统发生故障时，应及时报学校管理部门，并做好登记；	发现一处不符合扣1分
		▲7.11巡视掌握监控室设备运行的变化情况，做好巡视检查工作；遇到恶劣天气如：台风、暴雨、打雷、大雾或设备运行异常时应进行特殊巡视；巡视检查中发现不正常情况，应详细记录，并及时处理，无法消除的缺陷要汇报上一级领导处理，并填写有关记录，按规定要上报的缺陷问题，应按要求尽快通知有关部门；	发现一处不符合扣1分
		▲7.12未经学校保卫部门允许，不得外泄视频监控内容；	发现一处不符合扣1分
8	物业资料管理	▲8.1 制定各岗位工作职责和标准，并有具体落实措施，所以物业人员熟悉其工作职责；物业单位台账齐全；	发现一处不符合扣1分
		8.2 周报简洁、真实无虚话，每周一下午14：00前发送到甲方邮箱；	发现一项不符合扣1分
		8.3 根据甲方实际制定可行的应急预案，如溺水、消防、治安事件、防雪防雷防风防汛、医疗救护等；人员知晓率100%；	发现一次不符合扣1分
9	其它	9.1 及时参加甲方会议，特殊情况不能参与需请假；	一次不符合扣1分
		▲9.2 甲方安排物管范围内的任务及时响应及时处理；接待、重大活动保障零失误；	一次不符合扣2分
		9.3 物业经理手机保持24小时畅通，若有特殊情况，请及时提供备用联系人或者备用手机号；	一次不符合扣1分
		9.4 每次考核情况将通报给相关单位，并由对方负责人签字；	拒绝签字扣1分
		9.5招投标文件及合同规定的其他事项；	一次不符合扣1分
10	奖惩条例	▲10.1 物管范围内突发火灾扑灭不及时造成重大损失；出现重大治安、纠纷事件、安全事故造成重大影响的情况，物业方负管理责任	出现一次查明属实后扣10分
		▲10.2 因物业公司管理不到位，造成物品被盗、被破坏且经济损失超过500元未及时恢复或解决的情况；	出现一次查明属实后扣5分

		▲10.3 物业公司因管理服务缺陷，被相关单位通报，对甲方造成负面影响的情况；	出现一次查明属实后扣10分
		10.4 配合甲方完成较大的本职工作以外的活动且表现较好的情况；受到主要论坛媒体表扬、见义勇为等情况；	出现一次查明属实后加5分