

安徽师范大学天门山校区物业 管理服务合同

甲方（委托方）：安徽师范大学天门山书院（未来技术学院）

住所地：安徽省芜湖市九华北路 171 号

统一社会信用代码：123400004851237538

乙方（服务方）：安徽新亚物业科技集团有限公司

住所地：安徽省合肥市蜀山区望江西路 157 号南屏家园 4 栋商 301

统一社会信用代码：91340000752990334U

经 合肥 市公共资源交易中心公开招标，乙方取得甲方天门山校区物业托管
项目经营权（项目名称：2026 年安徽师范大学天门山校区物业管理服务

号，项目编号 2026BFAFZ50242：政府采购任务书编号：JCSD3400012026545

号，按照《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等相关法律
法规，双方在平等、自愿、互利的基础上，签订本合同（含附件），以共同遵
守：

第一条、合同期限及合同管理

1.1 合同有效期限三年，即 2026 年 8 月 1 日至 2029 年 7
月 31 日，按照“1+1+1”模式有条件逐年执行。首签合同期限为 2026
年 8 月 1 日至 2027 年 7 月 31 日（其中安保部分服务期自 202
6 年 8 月 26 日至 2027 年 7 月 31 日），对上一个合同年物业安保管理考核合格且

双方就托管事宜协商一致的，执行下一个合同年合同；否则本合同终止，甲方对乙方因此可能造成的损失不承担任何形式的责任。（详见本合同终止条款）

1.2 本合同年度服务的执行以甲方年度考核结果为核心依据，考核标准按本合同附件《安徽师范大学天门山校区物业安保管理考核办法》执行，对该办法乙方在签订本合同时已经充分知悉并完全接受。本合同签订后，甲方有权根据实际情况单方修订该考核办法，修订后的版本自通知乙方之日起生效，作为考核与费用扣减的依据。

第二条、物业安保托管服务内容和范围

2.1 物业安保服务主要内容：涵盖物业管理服务与安保管理服务两大类。物业管理服务包括卫生保洁、绿化养护、公寓管理、日常维修、设施设备维护、供配电维保、专项服务（除“四害”、节能管理、勤杂搬运）；安保管理服务包括门卫管理、校园巡防、楼宇综合管理、视频监控巡查、应急与重大活动保障、专项服务（消防协管等）。具体服务标准严格按照招标文件第四章“采购需求”相关规定执行，若招标文件采购需求与本合同附件《安徽师范大学天门山校区物业安保管理考核办法》约定不一致的，以考核办法为准。（详见招标文件及附件）

2.2 物业安保服务范围：安徽师范大学天门山校区位于安徽省芜湖市九华北路 171 号，总占地面积约 200 亩，建筑面积达 7.3 万平方米，目前在校学生数约 3000 人。本项目的服务区域为天门山校区全域，具体服务内容以本合同第二条

2.1 款约定为准。天门山校区主要有：综合楼、教学楼、实验楼、学生公寓、食堂、图书馆、室外运动场地（含 400 米标准运动跑道、足球场、篮球场、排球场、网球场等）、体育馆、教工宿舍等，主次干道若干条，楼宇间道路若干条，水系三处，四周有围墙等（具体以招标文件列明的楼宇及场地清单为准）。校区目前仅有东侧大门提供出行、车流量、人流量较大。校园内乔木、灌木众多，草坪绿地广泛，绿化覆盖率高。

2.3 在签订本合同之前，乙方已经对上述物业安保服务范围进行现场踏勘，充分了解并完全接受该现状提供本合同项下的物业安保服务。

第三条、甲方的权利与义务

3.1 代表和维护产权人、使用人的合法权益。

3.2 审定乙方拟订的物业安保管理与服务制度、专项工作方案、服务计划。

3.3 负责监督检查乙方服务工作的实施及制度执行情况。

3.4 有权要求乙方更换项目经理或其他人员；对违反服务承诺的事项有权要求乙方进行限期整改。

3.5 有权检查乙方管理服务费的使用情况；有权根据合同约定对乙方不达标项予以违约扣款；因乙方原因造成重大经济损失或重大管理失误的，有权终止合同并要求乙方赔偿经济损失。

3.6 根据本合同具体情况和乙方工作实际需要，向乙方提供必要的办公、服务用房及免费的水电、仓储场所，具体地点、面积及数量由甲方确定。

3.7 指导乙方做好物业安保管理等服务工作，协调各方关系。

3.8 依照物业安保管理考核办法对乙方服务质量进行考核，有权根据相关政策、师生意见等对考核办法和实施细则适时修改，修改内容提前 30 日书面通知乙方，乙方对此充分理解并完全接受，不因此为由向甲方主张任何形式的费用增付。

3.9 按时支付物业安保托管服务费用。

3.10 甲方现有的物业安保类设施设备可供乙方使用，乙方应尽到保管、维护责任；电梯、空调专业维保由甲方另行确定的专业单位承担，不在此次物业安保服务范围内；消防设施设备维护与保养由甲方委托第三方维保单位负责，消防强电线路由乙方维修维护。

第四条、乙方的权利与义务

4.1 有权根据本合同约定及实际服务需求，向甲方申请使用甲方指定的办公、服务用房，使用用途仅限履行本合同项下服务义务，不得转借、转租或改变房屋用途。

4.2 有权要求甲方按时支付物业安保托管服务费用。

4.3 研究把握高校物业安保服务规律，依据物业安保托管服务相关要求，按时按质按量完成服务内容。

4.4 建立健全各类工作台账，妥善保管和正确使用本物业相关的管理档案，对各项工作建账建卡、做好记录，并负责及时记载有关变更情况；工作记录、存档资料与图纸等每六个月按档案管理要求报送甲方；对于甲方急需的资料须随时报送。乙方基于本合同服务形成的所有工作记录、档案资料、数据成果的知识产权及所有权均归甲方所有，乙方仅可为履行本合同目的使用该等资料，不得向任何第三方泄露或用于其他用途。

4.5 接受甲方对物业安保服务的考核。甲方每合同年组织年度考核，年度考核合格为双方继续履行下一个年度合同的必要条件。

4.6 按月按时足额发放员工工资及待遇，确保符合芜湖市最低工资标准、社保及住房公积金要求，若政策调整，按最新规定执行；否则由此造成的经济和法律费用由乙方承担，甲方概不负责。

4.7 乙方应全额赔偿甲方及第三方因其未依法依规依约提供物业或安保服务而遭受的全部直接及间接经济损失，并承担由此产生的全部法律责任。

4.8 自行购置自身使用的办公用品（办公桌、电脑、打印机、文件柜等），服务保障相关设施设备自理，具体包括：

4.8.1 自行配置门卫值勤及安全巡逻所需器材和通讯设备，包括电动货运三轮 2 部（车厢宽度 1.3 米）、两轮电动巡逻车 3 部、对讲机、防恐防爆器具及器具柜（需经甲方认可）等；

4.8.2 自行配置绿化、保洁所需工具和设备，包括但不限于扫地机 2 台、三轮电动巡回保洁车（带垃圾桶）2 辆、碎枝机 1 台、旋耕机 1 台、农药喷洒机 1 台、割灌机台、绿篱机、高杆油锯、洗地机等若干；

4.8.3 自行配置符合垃圾分类规范要求的室内外各类垃圾桶及卫生保洁器具，包括 240 升翻盖分类垃圾桶、座地不锈钢烟灰桶、茶水分离桶（根据使用场景配备），垃圾桶按需补充，损坏或影响美观的及时更换；

4.8.4 按需配置其他物业服务常用设施设备，如升降梯、下水管道疏通机、洒水车、割草机、修剪机、电锯、岸机等。

4.9 自行承担通讯费用、所有人员服装费用及设备燃料费、耗材费等。

4.10 建立事项报告制度。对安全隐患、突发事件的应急处理、设施设备丢失或损坏、停电停水等情况，及时向物业安保相应监管部门报告。

4.11 承担安全生产责任，对管理服务中发生的安全责任事故承担全部责任。

4.12 在法律法规框架范围内无条件配合甲方相关工作。因工作需要乙方负责区域内进行土建、安装、维修等施工导致的乙方工作量临时增加，乙方无条件配合，并按要求做好相关区域内的秩序维护和卫生保洁工作；对校园内施工单位及送货单位进行规范管理，包括建筑垃圾清理、室内施工现场卫生、货物拆卸包装物清理等，对检查出的问题要求实施方及时恢复，未恢复的由乙方自行恢复。因施工遗留问题产生的全部费用由乙方自行向责任方追偿，甲方不承担任何费用。

4.13 爱护甲方的各种公用设施设备，若因乙方原因造成损坏或丢失，乙方应全额赔偿甲方及第三方因此遭受的全部直接及间接经济损失，并承担由此产生的全部法律责任。

4.14 乙方按招标文件要求配足水、电（电焊工）、木、瓦等维修工种，其中：

4.14.1 零星维修及供配电维保人员、保安、消防协管员等需持证上岗；

4.14.2 每天晚上须安排 1 名高压电工驻点值班，及时处理各类应急报修。

4.14.3 自本合同实际履行之日起，乙方应安排专职人员持有效《中华人民共和国特种作业操作证》全面负责天门山校区供配电保障工作（包括高压电房维保），且作业人员中至少 1 人持低压电工特种作业操作证、至少 1 人持高压电工特种作业操作证，未取得，按照 2000 元/人/日的标准扣减服务费直至实际取得之日止，因此导致的后果均由乙方承担。

4.14.4 消防协管人员须持有建（构）筑物消防员证书或消防设施操作员证书（中级或四级及以上），未取得，按照 2000 元/人/日的标准扣减服务费直至实际取得之日止，因此导致的后果均由乙方承担

4.15 负责甲方食堂、超市的外围以及家属区的楼道卫生保洁、垃圾清运（不含厨余垃圾）和管道疏通（不含室内管道）；家属区每 2 日清扫四周道路并及时清运垃圾，楼梯扶手每周保洁 1 次，楼道全面清理每两周 1 次；

4.16 负责当年所有毕业生离校后宿舍的深度保洁工作，包括垃圾清运，室内灯具、门窗、电风扇、空调等保洁和维护管理。

4.17 每半个月对上人屋面巡检一次，清理杂物、清除杂草，排查安全隐患，确保屋面排水口畅通；定期对连廊屋面、雨棚进行清理，确保干净整洁。

4.18 每半个月清理 1 次雨水井、排水沟内的垃圾、杂物，确保排水通畅无堵塞；雨后及时清理天台及地面低洼处积水；如遇特殊天气，雨水井、排水沟渠需应急疏通处理。

4.19 每学期定期使用机械设备集中清理污水井、污水管道、化粪池、隔油池不少于一次，且保证日常无粪便堵塞或溢出现象，确保污水管道畅通；清掏物全部清运，不得污染校园路面；清理后目视井内无积物、无块状物浮于上面，出入口畅通，污水不溢出地面；乙方应具备污水管道、窖井、化粪池清掏疏通施工资质，如不具备，应提交与具备相应资质的市政公司等相关单位签订的合作协议（原件备查）。

4.20 根据招标文件要求，配备或提供日常维修、卫生保洁、绿化养护、设施设备维护、楼宇综合管理等服务所需的常备工器具及低值易耗材料（参照同期徽采平台信息价，原产品规格单项单件材料费单价在 300 元及以下），确保物料质量达标且保障充足，费用由乙方承担；甲方因发展建设、升级改造等需要自行批量采购、更新的物料不在此约定范围内。

4.21 诚实守信，不得以任何形式转包、分包、挂靠、借用资质或以其他变相方式转移物业安保服务全部或部分内容，违者甲方有权立即解除合同并追究全部损失，且乙方应按照本合同服务费总额的 20%承担违约责任。

4.22 在天门山校区设立物业服务接待中心，登记师生各类报修，受理师生投诉与建议，及时处理物业管理服务合同范围内的公共性事务，协助做好学生宿舍智能电控系统的日常运行管理与过流后复供工作。

4.23 做好家属区住户电表、水表度数抄取及代收费用工作，要求入户率 100%。乙方代收的水电费用须于收到费用后 3 个工作日内全额缴至甲方指定账户，不得截留、挪用。

4.24 假期物业人员安排须服从甲方统筹安排，未经甲方许可，不得安排人员放假休息；法定节假日和甲方安排的休息日，须做好值班和日常管理工作。

4.25 做好灾害气候应急抢险工作（台风、暴雨、大雪、干旱等），恶劣天气时组织人员校内巡查，及时处理路面积水、积雪、树木倒塌等问题，必要时增派人员和机械。

4.26 入驻现场后一个月内向甲方提供校区《在岗人员花名册》《身份证》《无犯罪记录证明》及相关岗位资质证书等材料备查。

4.27 承担以下专项服务费用：

4.27.1 校区东门广场、图书馆广场等区域及花箱四季花更换（品种须征得甲方同意）；

4.27.2 根据甲方要求，逐年在指定区域实施小型绿化改造。若单一铺种草坪，面积不超过 400 平米；若单一栽种灌木，数量不超过 800 株、高度不低于 0.3 米。具体改造方案须征得甲方同意；

4.27.3 为教学楼提供粉笔、白板笔、板擦以及教室空调遥控器（含电池）等教学日常损耗品；

4.27.4 为甲方 1 台电梯配备地垫（按尺寸），合同期内随坏随换；

4.27.5 重要迎评迎检、大型活动保障期间，为指定卫生间配备抽纸、洗手液；

4.27.6 配备 1 台 12kg 以上洗衣机和 1 台 10kg 以上烘干机，用于教室窗帘等的清洗；

4.27.7 雨雪天铺设防滑垫，提供工业盐、铁揪、沙袋、挡水板等应急物品；

4.27.8 做好学生宿舍空调遥控器的发放与管理，数量不足时自行采购（含电池）；为学生公寓一楼逃生窗配备钥匙盒、配足锁具及钥匙（学生遗失的引导其自行补配）；

4.27.9 提供非服务外包的公共楼宇开水机维护服务（日常维保、更换滤芯等），滤芯等涉及饮用水安全的部件由甲方采购并提供；

4.27.10 合同期内，根据学校需要对所有配电房变压器进行预防性试验，乙方应提前将试验结果及整改方案书面报甲方审核确认后，方可实施整改，后续如

需整改，相应支出由甲方承担；

4.27.11 将校区每日产生的垃圾及时对外清运至城市垃圾中转站，自备垃圾清运车辆，承担垃圾倾倒可能产生的费用。

4.28 除“四害”、节能管理、勤杂搬运、消防协管等专项服务按招标文件要求执行。

第五条、乙方对甲方的承诺

5.1 积极配合甲方或其授权人员对服务质量的检查及监管，配合甲方开展物业安保服务质量考核。

5.2 各项服务工作时间满足甲方要求，包括周末及假期；特殊情况可按甲方要求临时调整工作时间直至 24 小时工作；项目部实行 24 小时在岗（主管人员）轮流值班制。

5.3 配备项目经理 1 名（全权代表乙方与甲方对接，统筹管理校区各项工作），设项目主任若干名（全面协调该校区物业、安保、绿化、供配电维保等工作）；甲方有权根据月、年度考核或工作成效，要求乙方在限定时间内更换项目经理或其他骨干人员。

5.4 不得随意调整、更换项目经理和管理人员，确需更换的，须提前 15 天告知甲方并获得同意，新人员学历、工作经验、业绩水平不得低于投标文件标准；未经甲方许可，不得擅自更换业务主管；甲方有权根据实际工作表现情况要求调整人员，乙方须积极配合。

5.5 项目经理须驻点天门山校区现场管理，各项目主任须驻点校区现场管理；未经甲方许可擅自离岗或缺勤的，首次扣款 500 元，第二次扣款 1000 元，第三次及以上每次扣款 2000 元，且甲方有权随时要求立即调换项目经理或相关人员；违约扣款费用从当月物业安保托管服务费中扣除。

5.6 严格按招标文件及本合同约定配足人员、设备及耗材，确保服务质量达标：

5.6.1 管理服务岗位总人数不少于 71 人，具体岗位配置按招标文件规定执行；因工作需要确需调整岗位配置的，须报经甲方同意并备案后方可变动，但不

得减少总人数；每少一人，按照200元/日/人扣减服务费直至实际补足之日止。

5.6.2 所有安保人员上岗前须取得有效保安证，未取得，视为人员缺额，按照 5.6.1 的标准扣减服务费。；

5.6.3 各岗位不得缺岗，不得出现交叉岗、代岗、顶岗等现象，否则视同缺岗。

5.6.4 乙方承诺并保证依法依规用工，应与其聘用的工作人员仅建立劳动合同关系，人员发生任何事故或与乙方发生劳动争议均由乙方自行全权负责，相关费用乙方自行承担，甲方不承担任何责任，如因此导致甲方承担责任，甲方有权直接从应付服务费中全额扣除。

5.6.5 乙方聘用的工作人员须符合劳动行政主管部门有关用工规定，对招标文件要求的特定岗位人员（包括但不限于电工、电焊工、保安、消防协管员）须经相关专业考核合格后持证上岗，甲方有权进行审核、抽查，特定岗位人员的培训、考核等费用由乙方负担。乙方须出具或办妥法律及甲方规定的与服务区域经营业务有关的执照和许可证，方可从事经营并遵守一切相关条例和规定，自行缴纳有关税费。

5.7 为甲方提供优质、高效的专业服务，根据甲方要求改进不满意的服务状况，接受有关部门监督与检查；自觉参加甲方认为有助提高甲方形象的宣传活动。

5.8 定期对所有员工进行培训，每学期不少于组织 1 次大型教育培训会和技能演练，不少于 2 次体能训练；培训内容包括学习招投标文件、行业规范、岗位职责、工作要求、服务质量要求等，并将培训材料、培训记录及时报甲方备案。

5.9 每季度考核前，提交上季度工作总结及下季度工作计划，内容包含卫生保洁、绿化养护、设备维修维护、公寓管理、安保综合服务五大项。

5.10 诚信履约，不得以任何理由向甲方工作人员支付费用、赠送实物、购物卡券或安排宴请，违者认定当月考核“不合格”并报学校纪检部门处理；也不允许工作人员向甲方相关人员索取小费或钱物；不在服务区域从事非法活动、自主或委托第三方开展未经允许的活动，不从事有损甲方利益或滋扰甲方正常工作的活动；不存放易燃易爆物品、挥发性大或气味浓烈的液体（合理消杀、防疫必需

物品以及经甲方书面同意的情况除外)；工作人员不得在办公、服务用房(含值班室、工具间等)内做饭、饮酒，工作期间饮酒或饮酒后作业的，按 500 元/次/人扣款，违约扣款从当月物业安保托管服务费中扣除。

5.11 工作人员不得在垃圾桶内拾荒(违反按 200 元/人/次扣款)，不得在校园内焚烧树枝、树叶、垃圾、杂物等(违反按 500 元/人/次扣款)；垃圾清运不及时导致垃圾外溢的，按 500 元/次扣款；违约扣款从当月物业安保托管服务费中扣除。

5.12 校园公共区域发生火灾事件未及时发现与扑救的，视严重程度扣 5000—10000 元当月物业安保托管服务费，甲方保留进一步追偿损失的权利。

5.13 因乙方管理不善导致校内公共资产或师生个人财物外盗(经公安机关和保卫处鉴定)的，乙方按市价全额赔偿，另处 1000 元扣款；内盗经查确属乙方管理不善的，给予 500 元扣款。

5.14 对甲方安排的任务，乙方不能按时完成的，甲方有权直接安排其他人员办理，产生费用从当月物业安保托管服务费中扣除，并视情节严重程度，给予 500—3000 元/次的违约扣款。

第六条、甲方对乙方的承诺

6.1 在职责范围内保证乙方的正常工作不受干扰。

6.2 保证乙方的员工按规定正常进入服务区域开展工作。

6.3 乙方人员积极作为，为维护校园安全稳定做出较大贡献(如见义勇为、扑救火灾等)，经政府相关部门认定或甲方认可、分管领导审批，给予相关人员一定的奖励。

第七条、服务变更

7.1 甲方有权根据自身建设发展需要变更托管项目内容与要求。双方根据实际建设发展需要以及政策性变化因素，在符合国家相关法律法规规定的范围内，按照投标报价标准和约定原则商定增减调整托管费用事宜，并签订补充协议，乙方对此充分理解并完全接受。

第八条、经营制约

8.1 乙方不得以任何形式转让、分包、转租、抵押物业安保服务项目及项目区域的房屋、设施设备和资产，在项目区域只能从事甲方认可的物业安保管理与服务工作；合同期间，乙方的任何股权（份）变动、法定代表人变更等应书面通知甲方；未经甲方书面批准，任何占有支配地位的股份转让、法定代表人变更等均视为乙方转包或分包本合同项下的物业安保服务。

8.2 乙方不得以甲方的名义从事本合同物业安保管理与服务以外的任何经济活动，由此发生的一切债权、债务与甲方无关。

8.3 乙方不得擅自利用甲方资源从事经营、商业活动，不得改变甲方资产使用功能。

8.4 乙方违反上述条款约定的，由此产生的一切责任由乙方自行承担；给甲方造成不良影响或损失的，应当承担赔偿责任。

第九条、物业安保管理考核与费用支付

9.1 本合同年度服务费用为人民币 ¥ 2720000.00 元（大写：贰佰柒拾贰万元整），此价格包含人员费用、设备工具费用、维修维护费用、耗材费用、管理费、利润、税费等完成本项目所需的一切费用。

9.2 支付方式：按季度支付，甲方根据季度考核结果计算应付服务费，于次月支付；寒暑假及年末可适当延迟付款。服务期最后一个月服务费，在乙方完成校区设施设备、台账档案移交且交接合格后支付。

9.3 甲方支付款项前十天，乙方应向甲方提供合法有效的发票，否则甲方有权顺延付款，不承担任何违约责任。

9.4 考核结果运用

9.4.1 季度量化考核扣费：得分 90 分及以上，足额支付并通报表扬；80 分（含本数）至 90 分，足额支付；70 分（含本数）至 80 分，主管部门约谈项目负责人并责令限期改进服务；得分低于 70 分，扣减金额=(70-得分)*2000 元，且当季度服务费可不予支付，连续两次低于 70 分，甲方有权单方解除合同并要求乙方赔偿因此导致甲方的全部损失。

9.4.2 乙方对甲方依据本合同约定的考核结果以及各项考核扣费，完全认可

并接受，但有充分证据可提出书面异议，由甲方复核，对复核结果不得再次提出异议，甲方有权按照考核结果核算并支付对应服务费。

9.5 年度考核结果运用：年度考核综合得分为本年度四个季度考核的平均分，年度综合得分 70 分为合格，方可续签下一年度合同；年度综合得分低于 70 分为不合格，合同到期后自动终止。

第十条、合同生效和终止

10.1 本合同经甲乙双方法定代表人或其委托人签字盖章后生效。

10.2 提前终止

10.2.1 年度考核不合格的，甲方有权随时单方解除合同，乙方应承担因此给甲方造成的全部损失，且不得主张任何补偿；

10.2.2 一个合同年内，乙方连续两次季度考核不合格的，视为年度考核不合格，甲方有权随时单方解除合同，乙方应承担因此给甲方造成的全部损失，且不得主张任何补偿；

10.2.3 因乙方管理不善，造成甲方经济损失 5000 元以上、发生人身伤亡或亡的安全事故、引发省级以上媒体或省级以上区域内的舆情或其它导致甲方形象名誉等受损的事件的，甲方有权单方面解除本合同，暂停支付所有未结算的服务费，乙方应向甲方支付相当于本合同年度服务费总额 20%的违约金，若该违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应就差额部分予以赔偿，包括直接损失、间接损失及维权产生的合理费用。

10.2.4 未经甲方书面同意，乙方以合作、联营、合资、股权转让等方式转包或分包本合同项下的物业、安保服务的，甲方有权单方解除本合同。

10.2.5 合同签订后试运行 2 个月，乙方未按招标文件要求及投标文件承诺履行合同（或试用期考核不合格）的，甲方有权随时单方解除合同，暂停支付所有未结算的服务费，乙方应向甲方支付相当于本合同年度服务费总额 20%的违约金，若该违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应就差额部分予以赔偿，包括直接损失、间接损失及维权产生的合理费用。

10.2.6 乙方出现重大违法违纪行为或因管理不善影响校园安全稳定的，甲方

有权单方面解除合同，乙方承担甲方全部损失，并按照 10.2.4 对甲方承担违约责任。

10.2.7 因乙方管理不善造成恶劣社会影响，经甲方书面警告后 15 日内未消除影响的，甲方有权随时单方解除合同，乙方应承担因此给甲方造成的全部损失，并按照 10.2.5 承担违约责任。

10.2.8 甲方有证据表明乙方可能发生服务保障危机，无法继续按投标文件及合同约定提供服务质量保障的，甲方有权随时单方解除合同，乙方应承担因此给甲方造成的全部损失，并按照 10.2.5 承担违约责任。

10.2.9 乙方未按甲方书面整改要求在规定时限内完成整改，一年内达到 3 次的，甲方有权随时单方解除合同，乙方应承担因此给甲方造成的全部损失，并按照 10.2.5 承担违约责任。

10.3 协议终止

10.3.1 除本合同另有约定和本合同条款中解除合同的规定外，本合同期满前，未经甲方书面同意，乙方不得终止合同；

10.3.2 因不可抗力致使合同无法履行的，双方均不承担违约责任。

10.4 自然终止：本合同服务期限届满后自然终止，双方停止履行合同权利义务，但应遵循诚实信用原则，履行必要的交接、通知、协助等义务。

第十一条、违约责任

11.1 甲乙双方任何一方违反合同，造成对方经济损失的，应给予对方经济赔偿，但因不可抗力或甲方为配合国家政策、上级指令、维护公共利益所采取的必要措施除外。

11.2 如果甲方延期返还履约保证金、延期支付合同款项，在乙方已按约定提供合法有效发票且不属于本合同约定的顺延付款情形的前提下，乙方可要求甲方按照同期人民银行 LPR 支付逾期利息。

11.3 除本合同另有约定，因乙方原因导致迟延履行或不完全履行合同，逾期一天，乙方需支付合同金额的千分之五违约金，甲方有权直接从应付服务费中扣除，违约金不影响甲方主张实际损失赔偿，乙方如给甲方造成的实际损失高于违

约金的，对高出违约金的部分乙方应予以赔偿。

11.4 除本合同另有约定外，乙方如迟延履行合同、不完全履行合同，除支付违约金外，乙方仍应继续履行合同；乙方逾期达 15 天或累计违约金达到合同金额的 5%时，甲方有权立即解除本合同，暂停支付所有未结算的服务费，乙方应向甲方支付相当于本合同年度服务费总额 20%的违约金，若该违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应就差额部分予以赔偿，包括直接损失、间接损失及维权产生的合理费用。

11.5 本合同上述条款中约定的各项扣款、费用扣除、赔偿责任，均为乙方违约责任的组成部分。甲方有权直接从应付服务费中扣除，不足部分有权向乙方继续追偿。甲方行使上述扣款及追偿权利，不影响其根据本合同其他约定追究乙方违约责任的权利。

第十二条、争议解决

12.1 因本合同履行产生争议或纠纷的，由甲、乙双方协商解决；协商无法解决的，可向甲方住所地人民法院提起诉讼。

第十三条、附则

13.1 合同到期时，甲方重新招标选择物业安保服务单位，乙方须支持甲方工作，按照甲方要求协助做好物业安保服务单位的平稳过渡和交接。服务合同期满后或合同期内甲方单方解除合同时，乙方在合同到期日或收到甲方解除合同通知之日起停止物业安保托管服务（甲方另有协助要求的除外），并在合同到期日或收到甲方解除合同通知之日起 15 日内完成撤场及全部移交工作，撤场时保持设施设备完好，连同台账和档案资料一并移交甲方；服务期内最后一次物业费在交接工作完成后支付。乙方未按规定撤场的，按每天（含节假日和双休日）1 万元的标准向甲方支付场地占用费，直至撤场完成，并赔偿因此导致甲方的经济损失，包括直接损失、间接损失及维权产生的合理费用等。

13.2 乙方承诺自行妥善处理聘用员工的相关问题。

13.3 招标文件、中标通知书、采购文件、投标文件和有关说明承诺（若有）、合同附件是本合同不可分割的部分，与本合同具有同等法律效力；本合同未明确

的事宜，以甲方招标文件、乙方投标文件为准（二者有冲突的以招标文件为准）；均未提及的遵照有关法律、法规和规章执行或双方协商处理。

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

13.5 其他未尽事宜，由甲乙双方协商解决，并签订书面补充协议。

13.6 本合同一式捌份，甲方执伍份，乙方执贰份，交芜湖市公共资源交易监督管理局审核备案后，采购中心留存壹份，具有同等法律效力。

13.7 本合同自甲、乙双方法定代表人或其授权委托人签字并盖章之日起生效。

13.8 附件 1：《安徽师范大学天门山校区物业服务监管及考核办法》

附件 2：《安徽师范大学天门山校区物业管理服务质量考核及评分标准》

甲方：



乙方：



联系方式：

联系方式：

签署日期：



签署日期：

附件 1

安徽师范大学天门山校区物业服务监管及考核办法

第一章 总则

第一条 为加强校园物业安保管理服务工作，规范物业安保管理服务行为，提升物业安保管理服务质量，根据《物业管理条例》等相关规定，结合物业安保服务招、投标文件和安徽师范大学天门山校区实际情况，制定本办法。

第二条 本办法适用于为安徽师范大学天门山校区提供物业安保管理服务的社会企业（以下简称“物业公司”）。

第二章 组织机构与职责

第三条 天门山书院代表学校天门山校区行使物业安保服务监管与考核职责。主要职责为：

1. 定期对物业安保服务工作进行检查并做好记录。
2. 每季度对相关学院和单位的评分进行认定及汇总。
3. 研究决定考核等次。
4. 研究决定日常与定期考核结果，审核每季度物业服务费扣减金额。
5. 审核、支付物业服务费用。

第四条 天门山书院指定专人负责本区域物业服务考核，主要职责为：

1. 做好与物业公司及后勤保障部的协调工作。
2. 对物业服务工作进行检查并做好记录。
3. 每季度根据监管考核标准进行评分。

第五条 天门山书院具体负责全校区物业、安保、绿化养护、供配电维保等服务监管考核工作。主要职责为：

1. 负责全校区物业安保管理、监督、一线巡查。
2. 受理及核实全校区范围内物业安保服务相关投诉。
3. 组织、协调物业安保服务质量考核并形成考核结果报天门山书院领导审核。

4. 指导学生助管监管员开展校内日常巡查和物业安保服务质量监督。
5. 对物业公司未达到约定服务标准事项予以记录，作为物业安保服务费扣减依据。

第三章 监管

第六条 监管内容及标准

（一）物业公司内部组织管理及客服中心运行情况

1. 各类物业安保服务人员数量、要求与投标书承诺相符。
2. 所有员工统一着装，统一佩戴工号牌，工作行为规范，安全作业。
3. 健全和完善的各类管理制度和措施，并上墙公布。工作有计划、有方案、有总结。
4. 企业内部质量监管机制运行正常，与使用单位沟通有效。
5. 客服中心及一线服务人员~~对~~师生反映的问题、意见、建议积极采纳。不推诿延误，落实首问负责制。认真做好记录，及时处理并做好反馈。服务过程文明礼貌、热情周到。
6. 对管理服务区域内的突发事件（水、电、气、火灾、治安、刑事案件、自然灾害等）处置及时。
7. 完成使用单位交办的，属于合同规定范围内的其他事宜。

（二）楼宇门岗管理服务情况

1. 门岗人员在指定位置值班，无脱岗现象，不做与本岗位工作无关事情。
2. 门岗人员服务热情周到，积极响应学生需求，无不文明、不礼貌行为。
3. 严格执行外来人员登记、学生早出晚归登记、大件物品出门登记、钥匙借用登记、遗失物品登记等制度。
4. 供电、消防等设施设备定期巡查，检查记录详实、完整；消防设施设备责任人明确，消防通道畅通。
5. 及时制止所负责区域内各类车辆不规范行驶、停放，引导各类车辆在指定区域有序停放。确保道路畅通、环境整洁。

6. 及时有效制止影响师生正常工作、学习、生活的各类事件。做好楼宇内公共物品及设施设备保护。

（三）卫生保洁及生物管护情况

1. 清洁卫生实行责任制，有专职卫生保洁人员和明确的责任范围；垃圾收集、清运由专人、专车负责。

2. 垃圾桶（箱、篓）有清晰分类、外表清洁、无明显污渍、无破损；垃圾日产日清；垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味。

3. 设施设备（含休闲座椅、景观、开关、路标等）外表无残标，无乱贴、乱画、乱挂；无明显积尘、无明显污渍。

4. 公共场所地面、墙面、墙角、天花板、梯级无水渍、无污渍，无明显垃圾，无明显积尘，无卫生死角，无小广告，无个人物品存放。

5. 门窗玻璃明亮无手印，无积尘，无污渍（二层以上外立面除外）。

6. 公共卫生间通风、无异味，厕坑无积垢，小便器具无尿垢，纸篓随时清理（不外溢为准），小便器具内放置卫生球。

7. 公共水房水盆、水池、台面无杂物、污渍、污水；镜面明净无污迹、水迹。

8. 会议室、接待室、报告厅、阅览室等公共场所桌面无积尘、无粘贴，桌斗内无杂物，窗帘挂放整齐牢固。

9. 电梯厢内地面干净、无明显垃圾杂物，不锈钢表面无积尘，无污渍。

10. 楼宇门（窗）遮雨平台、天台、楼层顶部平台无杂物堆积、无积水。

11. 道路、广场、景观及停车场区域无积水，无杂草杂物，无暴露垃圾，无锄草残留物；冬季及时扫雪铲冰，雨天保持无明显积水，校园内无卫生死角。

12. 定期开展灭蚊蝇鼠蟑螂和病虫害防治工作；有消杀管理制度和记录；使用符合有关规定的低毒环保农药。

13. 水面无污物、垃圾，枯枝落叶等漂浮物，及时清理水生植物的枯死、倒伏植株，合理控制校园水体水位。

14. 垃圾中转站管理有序，垃圾日产日清，及时外运，无垃圾杂物堆积。

15. 黑天鹅等生物看护养殖得当，无丢失或非正常死亡。

（四）物业修缮施工情况

1. 地面、墙面面砖、涂料等出现起鼓、破损，天花板、吊顶出现松动、破损等维修规范及时。

2. 门窗（含玻璃、门锁等附属配件）损坏维修规范及时。

3. 公共场所照明设备（不含实验台、工作台、舞台等自配照明设备）损坏维修规范及时。

4. 各类给水设施（包括阀门、管道）无跑冒滴漏，水龙头损坏维修规范及时。

5. 各类排水、排污管道畅通，无堵塞、无外溢。如有堵塞需及时疏通。

6. 电梯电房每日巡查，记录规范详细；及时报告运行故障，停用须预先通知。

7. 做好各类教学场所教学设施设备（除多媒体）维修管理。

8. 教室、会议室、接待室、报告厅、阅览室等公共场所的桌、椅、凳、窗帘（含轨道等附属配件）等设施设备完好。

9. 公共卫生间、盥洗室水池、台盆无损坏、缺失。

10. 楼梯扶手、过道栏杆无松动、缺失。

11. 无长流水、长明灯现象。

12. 各类下水通道（包括管、沟、井、池）畅通。

13. 维修时限：急修项目（如：自来水设施跑冒滴漏、下水管道堵塞、门破锁坏（含门、扣等）、电源线路和照明设备故障等）接到报修后 10 分钟内到位，6 小时内修复；一般维修项目 12 小时内修复。

14. 认真做好各类设施设备运行的日常巡查维修记录，内容准确、要素完整。

15. 物业公司正在使用中的各类车辆、机械定期检修。

16. 及时查证、解决涉及维修工作的投诉。

（五）安全管理情况

1. 全面开展隐患排查，排查记录规范、隐患处理及时。

2. 对校园突发事件处置得当，当事人对矛盾纠纷化解结果满意。

3. 教师休息室管理规范有序、服务周到，未发现无关人员占用现象。

4. 及时关闭无人教室、教师休息室空调、电扇及照明设施，无长流水、长明

灯现象。

5. 对学生或外来人员在楼宇内派发传单、贩卖电话卡或小商品等行为及时发现、及时制止，必要时扭送到甲方主管部门。

6. 危险隐患部位及时设置安全警示标志，采取防范措施。

7. 对楼宇内施工行为监督有力有效。

（六）配套服务保障情况

1. 卫生间内厕纸、擦手纸及洗手液按要求配备到位。

2. 会议服务人员工作时热情周到、耐心细致、规范有序，做好卫生保洁、茶水准备、会场抽纸配备等工作。

3. 根据学校要求做好重大活动前后桌椅搬运、卫生保洁、开水供应等服务，确保活动有序开展。

4. 节日期间，按照学校要求采购并在指定地点悬挂灯笼、彩旗等烘托节日氛围的物品。

5. 及时足额配备品牌无尘粉笔（含 R 标志）、黑板擦、话筒电池等教学材料，做好教学场所时钟电池配备等的管理使用工作。

第四章 考核

第七条 考核方式

考核方式分为日常考核和季度期考核两部分。

（一）日常考核

1. 日常考核主要包括随机发现和日常检查。

随机发现是指物业监管单位通过各种渠道随机获取物业公司各种形式的违约信息，并予以确认、登记的活动。主要途径包括物业使用人投诉、举报、媒体曝光、座谈会举证、领导巡视等。

日常检查是指物业监管单位日常工作中所开展的针对物业管理服务工作的各种形式的监督、检查和评估活动。

2. 日常考核应保留相关信息记录以及现场照片，作为考核计分依据。日常考

核中发现的问题应以正式文件或函件及时向物业公司通报。

（二）季度考核

季度考核分为线下考核和网络考核。

1. 线下考核。天门山书院组织相关部门按季度对物业服务质量作出综合性考核和评价。

2. 网络考核。通过“智慧总务”APP、问卷星 APP 或校园网发布物业服务质量考核页面，接受全校区师生员工对物业服务质量的综合考核和评价。

季度考核结果作为该季度物业费支付的依据。

第八条 考核计分

（一）考核计分方式

考核计分实行线下考核和网络考核综合计分，按照合同履行时间以季度进行汇总。

线下考核计分：天门山书院每季度评定、汇总一次日常考核记录，并计算各考核指标项具体得分。各考核指标项得分加和后为该季度物业服务线下考核得分。

网络考核计分：所有评价者通过网络对当季度物业服务质量评价的分值的平均分即为该季度网络考核得分。

（二）考核总分及计分档次

考核总分按线下考核得分占 75%、网络考核得分占 25%计算（未实行网络考核时以线下考核得分为考核总分）。共分为四个计分档次，每个档次按分值从高到低依次为 100-90 分、90-80 分、80-70 分、70 分以下。

第九条 考核等级

（一）考核总分在 100-90 分为优秀。

（二）考核总分在 90-80 分之间（含 90 分）为良好。

（三）考核总分在 80-70 分之间（含 80 分）为合格。

（四）考核总分低于 70 分（不含 70 分）为不合格。

第十条 考核结果运用

（一）考核等级为“优秀”“良好”“合格”的，全额支付当季度物业服务费。

(二) 考核等级为“不合格”的，扣减金额= (70-考核实际得分) ×2000 元，扣减金额最高不超过当季度物业服务费总额。

(三) 各单项考核指标考核不合格 (单项得分低于 70 分)，学校有权要求物业公司在 3 日内整体更换该单项管理及服务人员，逾期未更换或更换后仍不合格的，甲方有权单方解除合同并要求乙方赔偿全部损失。

(四) 季度考核连续两次为“不合格”的，学校有权随时单方解除物业服务合同，并要求物业公司赔偿全部直接及间接损失。

第五章 附则

第十一条 本办法由天门山书院负责解释，自发布之日起执行。天门山校区其他有关文件规定与本办法不一致的，以本办法为准。

附件 2

安徽师范大学天门山校区物业管理服务质量考核及评分标准

物业企业名称:

考核时间:

服务质量考核指标		分值	得 分
一级	二级		
一、企业内部组织管理及客服中心运行情况 (10分)	1. 各类管理服务人员数量、要求与投标书承诺相符。	2	
	2. 所有员工统一着装, 统一佩戴工号牌, 工作行为规范。	1	
	3. 健全和完善各类管理制度和措施并上墙公布; 工作有计划、有方案、有总结。	1	
	4. 企业内部质量监管机制运行正常, 能及时发现、报告并处置各类问题。	1	
	5. 客服中心及一线服务人员对学生反映的问题、意见、建议积极回应, 不推诿延误, 必要时作好记录、及时处理并予以反馈; 服务文明礼貌、热情周到。	2	
	6. 对管理服务区域内的突发事件(水、电、气、火灾、治安、刑事案件、自然灾害等)处置及时、应对有效。	2	
	7. 完成使用单位交办的属于合同规定范围内的其它事宜。	1	
	1. 门岗人员在指定位置值班, 无脱岗现象; 不做与本岗位工作无关事情。	2	
	2. 门岗人员服务热情周到, 积极响应学生需求, 无不文明行为。	1	
	3. 严格执行楼宇外来人员登记、学生早出晚归登记、		
	大件物品出入登记、钥匙借用登记、遗失物品登记等	1	
二、楼宇门岗管理服务情况 (10分)	制度。		
	4. 消防设施设备定期巡查, 检查记录详实、完整; 消防通道畅通。	1	
	5. 及时制止所负责区域内各类车辆不规范行驶、停		
	放, 引导各类车辆按指定区域停放。确保道路畅通、环境整洁。	1	
	6. 及时规劝和阻止各类影响教学、科研、工作和休息的不文明行为。	1	
	7. 突发事件应对及时(10 分钟内赶到事发现场), 保护措施得力, 汇报及时。	2	
	8. 危险隐患部位及时设置安全警示标志并采取防范措施。	1	
	1. 卫生保洁实行责任制, 有专职的卫生保洁人员和明确的责任范围; 垃圾的收集、清运由专人负责。	1	

	2. 垃圾桶（箱、篓）有清晰分类，外表清洁、无明显污渍、无破损；垃圾日产日清；垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无污渍、无异味。	1	
	3. 设施设备(含休闲座椅、景观设施、固定路标路牌等)外表无残标，无乱贴、乱画、乱挂；无明显积尘、无明显污渍。	1	
	4. 公共场所地面、墙面、墙角、天花板、梯级无水渍、无污渍，无明显垃圾，无明显积尘，无卫生死角，无小广告，无个人物品存放。门窗玻璃明亮无手印，无积尘，无污渍(二层以上外立面除外)。	1	
	5、公共卫生间通风、无异味，厕坑无积垢，小便器具无尿垢，纸篓随时清理(不外溢为准)，小便器具内放置卫生球。公共水房水盆、水池、台面无杂物、污渍、污水；镜面明净无污渍、水迹。楼宇门(窗)遮雨平台、天台、楼层顶部平台无杂物堆积，无积水。	1	
	6. 会议室、接待室、报告厅、阅览室等公共场所桌面无积尘、无粘贴，桌斗内无杂物，窗帘悬挂整齐牢固。	1	
	7. 电梯轿厢地面干净、无明显垃圾杂物，不锈钢表面无积尘，无污渍。	1	
	8. 道路、广场、景观及停车场区域无积水，无杂草杂物，无暴露垃圾，无锄草残留物；冬季及时扫雪铲冰，雨天保持无明显积水，校园内无卫生死角。	1	
	9. 定期安排消杀蚊蝇鼠蟑螂等，有消杀管理制度和记录；使用符合有关规定的低毒环保药品，消杀效果明显。	1	
	10. 水面无污物、垃圾、枯枝落叶等漂浮物，对零星枯死的水生植物及时清理，保持水域清洁。垃圾中转站管理有序，垃圾日产日清、及时外运，无垃圾杂物堆积。	1	
四、零星维修情况 (10分)	1. 地面、墙面面砖、涂料等出现起鼓、破损，天花板、吊顶出现松动、破损等维修规范及时（仅限零星维修）。门窗(含玻璃、门锁等附属配件)损坏维修规范及时。	1	
	2. 楼宇内的开关、插座、吊扇、公共场所路灯、室内照明灯具(不含舞台灯、化妆灯、实验台灯、球场排灯等特殊用途的灯具)、漏电保护器的维修更换及时。	1	
	3. 各类给水设施(包括墙体外部阀门、管道)无跑冒滴漏，水龙头损坏维修规范及时。各类排水、排污管道畅通，无堵塞、无外溢。如有堵塞需及时疏通。	1	
	4. 学生宿舍床柜椅凳等家具、学生宿舍阳台晾晒设施维修及时。	1	
	5. 教室、会议室、接待室、报告厅、阅览室等公共场所的桌、椅、凳、窗帘(含轨道等附属配件)等设施设备完好。	1	
	6. 公共卫生间、盥洗室水池、台盆无损坏、缺失。楼梯扶手、过道栏杆无松动、缺失。无长流水、长明灯现象。	1	
	7. 电梯、电房每日巡查，记录规范详细；及时报告运行故障，停用须预先通知。	1	
	8. 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、门破锁坏(含门、扣等)、电源线路和照明设备故障等)接到报修后10分钟内到位，6小时内修复；一般维修项目12小时内修复。	1	

	9. 做好各类设施设备的日常巡查维修记录，内容准确、要素完整规范。	1	
	10. 及时查证、解决涉及维修问题的投诉和反馈。	1	
五、配套服务情况 (10分)	1. 合同要求的区域内卫生间卷筒纸、擦手纸及洗手液按规定要求配备，无短缺现象；特殊情况下按学校要求配备。	2	
	2. 会议服务人员工作时热情周到、耐心细致、规范有序，做好会场卫生保洁、茶水准备、抽纸或毛巾配备等工作。	2	
	3. 根据学校要求做好学校重大活动桌椅搬运、卫生保洁、开水供给等服务，确保活动有序开展。	2	
	4. 节假日期间，按照学校要求采购并在指定地点悬挂灯笼、彩旗等烘托节日氛围的物品。	2	
	5. 及时足额配备指定品牌的无尘粉笔、板擦、话筒电池等教学用品，做好教室时钟管理工作。	2	
六、绿化管理情况 (10分)	1. 及时上报月养护计划和季度等工作总结，做好工作台账及巡查记录。	1	
	2. 人员到岗情况，所有员工统一着装，车辆、机械安全（车辆、机械安全）。	1	
	3. 对使用单位提出的意见、建议积极采纳，迅速整改并及时反馈，完成使用单位交办的，属于合同规定范围内的其它事宜。	1	
	4. 草坪、灌木、乔木及时修剪，及时除草，，裸露土地、枯死树木及时处理，并补植草坪、树木。	1	
	5. 绿地无明显垃圾、杂物、落叶，无树挂，及时开展有害生物防治（包括白蚁防治等）。	1	
	6. 及时松土、施肥，根据天气情况及时灌溉与排水，按时间要求刷白。	1	
	7. 绿化景观及小品维护，水体生物管控。	1	
	8. 突发事件应急处理（树木扶正、除雪除冰、树枝断裂等）	1	
	9. 人员安全要有岗前安全培训，安全隐患排查及应急处置台账和记录完整。	1	
	10. 作业安全，绿化文明作业（噪声、扬尘等）情况	1	
七、安保服务情况 (30分)	1、门卫执勤人员要着装整齐、行为举止规范、礼貌待人，文明执勤；	3	
	2、工作时间严禁喝酒、吸烟、聊天、娱乐、嬉笑打闹，严禁从事与工作无关的活动；	3	
	3、严格执行外来人员会客登记制度，携物出门验证及夜间机动车辆出校门检查等制度。	3	
	4、坚守岗位，保持高度警惕，注意分析可疑的人、事、物，预防治安案件的发生；密切注意片区内人员的异常行为和安全情况，进行适当的劝阻，	3	
	5、按规定路线巡视责任片区，并做好巡视记录，发现陌生人要主动盘查，不放过任何可疑份子；	3	
	6、门卫要认真查验师生员工、家属和其他在校内学习、工作、居住的人员，进入校门应主动从道闸处刷脸进入，	3	
	7、及时维护校内住户、工作人员等相关人员系统信息；防止无关人员混入。安全保卫办公室应与校内住户、商户等保持联系，	3	

	8、制定应急预案，在发生事故时能够迅速采取相应措施。	3	
	9、严格执行外来人员会客登记制度，携物出门验证及夜间机动车辆出校门检查等制度。	3	
	10、各类消防设施安全检查，并做好记录，发现损坏、过期的设备应及时更换。	3	
八、高压配电 维保情况 (10分)	1、制定应急预案，在发生事故时能够迅速采取相应措施。	2	
	2、遵守巡回检查制度，做好设备运行登记和工作记录。	2	
	3、定期对变压器、开关柜、配电柜等进行检查。	2	
	4、严格执行安全操作规程。	2	
	5、熟知消防报警程序以及配电室的消防器材存放位置和使用方法，保证应急照明装置正常运行。	2	
总 分			