

西北大学服务类项目采购合同

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》及有关法律
规定，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，西北大学（甲方）与春秋智慧
后勤集团（陕西）有限公司（乙方）就西北大学继续教育学院（系）购买的桃园
校区棣朴培训中心培训公寓运营管理服务项目（招标编号：KY2023-3-174）经双
方协商达成如下合同条款：

一、服务名称

桃园校区棣朴培训中心培训公寓运营管理服务项目

二、服务内容、要求及标准

详见附件。

三、服务费用及支付方式

（一）服务费用：大写金额：壹佰柒拾壹万零肆佰壹拾陆元整；小写金额：
1710416.00。

（二）支付方式和要求

服务费用由甲方按照月为周期向乙方支付费用（寒暑假除外），同时由甲方
进行服务质量检查，并根据考核情况核算服务费用据实结算（如遇法定公休节假
日顺延），每月 5 日前乙方依据考核结果开具全额发票给甲方，达到付款条件起
15 日内支付相应服务费用。

四、服务期限

自合同签订之日起 365 日

本项目在合同期满前，甲方将对乙方进行考核，根据服务满意度，甲方有权
决定是否续签合同，累计合同履行期限不超过三年，合同一年一签。

五、知识产权

乙方应保证所提供的服务或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的专利权、
商标权或著作权。

乙方保证所提供的服务的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕
疵。如有产权瑕疵的，视为乙方违约。乙方应负担由此而产生的一切损失。

六、验收要求

（一）质量标准

乙方保证提供的服务质量应符合中华人民共和国相关标准及相应的技术规范、本次采购相关文件中的全部相关要求及乙方相关服务标准及相应的技术规范中之较高者。

（二）验收组织

甲方负责按规定组织验收工作并出具验收书，涉及向学校师生提供的公共服务项目，验收时须邀请服务对象参与并出具意见。

七、甲方的权利和义务

（一）甲方有权对合同规定范围内乙方的服务行为进行监督和检查，拥有监管权。有权定期核对乙方提供服务所配备的人员数量。对甲方认为不合理的部分有权下达整改通知书，并要求乙方限期整改。

（二）甲方有权依据双方签订的合同约定对乙方提供的服务进行定期考评。当考评结果未达到标准时，有权依据约定的数额延迟付款或扣除履约保证金。

（三）负责检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。

（四）根据本合同规定，按时向乙方支付应付服务费用。

（五）国家法律、法规所规定由甲方承担的其它责任。

八、乙方的权利和义务

（一）对本合同规定的委托服务范围内的项目享有管理权及服务义务。

（二）根据本合同的规定向甲方收取相关服务费用，并有权在本项目管理范围内管理及合理使用。

（三）及时向甲方通告本项目服务范围内有关服务的重大事项，及时配合处理投诉。

（四）接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受甲方的监督。

（五）国家法律、法规所规定由乙方承担的其它责任。

九、售后服务

(一) 乙方对合同服务的质量保证期为验收合格后之日起 12 个月。

(二) 根据甲方按检验标准自己检验或委托有资质的相关质检机构检验的检验结果，发现服务的质量或性能与政府采购合同不符；或者在质量保证期内，证实服务存在缺陷（包括潜在的缺陷等），甲方应尽快通知乙方。乙方在收到通知后 7 天内免费维修或更换有缺陷的部分。

(三) 如乙方在收到通知后，没有弥补缺陷，甲方可采取必要的补救措施，但由此引发的风险和费用将由乙方承担。

十、履约保证金

成交供应商在与采购人签订合同前，须缴纳履约保证金；履约保证金金额为成交金额的 5.0%。待验收合格后凭验收单和缴款收据，履约保证金予以无息退还。

十一、违约责任

(一) 合同生效后，甲乙双方应按合同规定认真履约。合同履约责任只涉及合同甲乙双方，不考虑第三方因素。

(二) 如因乙方工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害，包括但不限于甲方本身的财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等，乙方对此均应承担全部的赔偿责任。

(三) 如乙方提供的服务构成第三方知识产权侵权，由乙方承担全部责任。

(四) 合同履约过程中，甲方应积极配合乙方进行验收以及验收前的外围配套等工作。否则，因此导致不能按期验收时，不能追究乙方责任；正常情况下应在验收合格后 15 天内按规定向乙方付款，最长时间不能超过 30 天。否则，每超过一周应向乙方支付合同应付款 3% 的滞纳金。

(五) 除不可抗力原因外，如遇下列情况之一者，乙方所缴纳的合同履约、产品质量保证金甲方有权不予退还，作为对甲方的赔偿：(1) 合同签订后不能按合同时限要求提供服务；(2) 所提供服务和合同不符；(3) 不能按合同履约；(4) 项目验收不合格。

十二、不可抗力事件处理

(一) 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。

(二) 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。

(三) 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。

十三、合同的终止

(一) 本合同因下列原因而终止:

- 1、本合同正常履行完毕;
- 2、合同双方协议终止本合同的履行;
- 3、不可抗力事件导致本合同无法履行或履行不必要;
- 4、符合本合同约定的其他终止合同的条款。

(二) 对本合同终止有过错的一方应赔偿另一方因合同终止而受到的损失。
对合同终止双方均无过错的, 则各自承担所受到的损失。

十四、其他事项

(一) 合同经双方签字盖章后生效。本合同一式柒份, 甲方执伍份 (采招办 1 份, 财资部 2 份, 使用单位 2 份), 乙方执壹份, 招标公司执壹份, 执行完毕后自行失效。

(二) 下述文件为本合同的一部分, 并与本合同一起阅读和解释, 且具有同等法律效力:

- 1、合同附件 1: 服务内容、要求及标准;
- 2、合同附件 2: 补充条款 (如果有);
- 3、合同附件 3: 澄清函及最终报价和承诺;
- 4、招标文件;
- 5、投标文件;
- 6、中标通知书。

(三) 在本合同执行过程中, 甲、乙双方协商签订的补充合同与原合同具有同等法律效力。

(四) 未尽事宜, 双方协商解决。

(五) 合同签订地点: 西安. 西北大学

(六) 合同签订时间: 2023-9-1

甲 方

单位名称 (盖章):

地 址:

法定代表人:

委托代理人: (签字)

电话:

传真:

邮编:

乙 方 (全填) 春秋智慧后勤集团
(陕西) 有限公司

单位名称 (盖章):

地 址: 陕西省西安市雁塔区小寨
西路 119 号省委党校 6 号楼 5 层

法定代表人: (盖章/签字)

委托代理人: (签字)

电话: 029-85377886

传真: 029-85377886

邮编: 710061

开户银行及账号: 西安银行股份有限公司
含光路支行 815011580000152299

招标代理机构名称: 陕西开源招标有限公司

联系人: 张宇

联系电话: 029-81206622-831

合同附件 1：服务内容、要求及标准

一、项目概况

西北大学桃园校区棧朴培训中心培训公寓共有客房 133 间（其中标间 81 间，单间 48 间，套间 4 间）和会客厅 2 间，拟将公寓楼客房、保洁、接待等服务外包给服务公司承担，负责区域的安全、卫生保洁、日常水电及设备的维修保养等，保证客房正常使用并为学员提供周到、规范、舒适、安全的住宿服务。

二、服务内容

1. 前台接待服务，要求接待人员普通话标准，有良好的表达和沟通能力并熟练掌握酒管软件操作流程；接待宾客及时处理客人投诉，提供相应的服务和必要的协助；做好客户资料收集存档工作，对相关资料进行审核；

2. 卫生防疫及虫害控制，要求达到 A 级卫生标准；

3. 客房及辖区内外公共区域卫生保洁，要求物品摆放整齐，无污渍、无积尘、无蜘蛛网，干净整洁；

4. 客房内易耗品配备、布草洗涤、网络电视电话维护、日常小型维修等；

5. 安保服务，熟悉安保工作的特点与要求，确保辖区安全无事故。消防安全员要求持证上岗，确保 24 小时值班。

三、服务要求

（一）服务基本要求

1. 建立质量管理体系，健全各项管理制度，明确岗位职责、岗位工作标准，落实奖惩措施及考核办法，实施标准化服务。

2. 公开服务标准、公示服务，实行 24 小时值班制度，设立监督投诉电话，所有投诉 24 小时内予以回复。

3. 对公共设施、顶层天台等存在危险隐患部位定期进行安全检查，对有危及人身安全隐患的设施设备，设有明显的安全防范警示标志和防范措施。

4. 项目运行严格按照规程执行，无重大管理责任事故，建立突发事件应急处理机制，确保突发事件能够有效处理。

5. 每半年进行一次意见征询，提高管理水平，提升服务质量，确保甲方、学员满意。

（二）服务人员要求

序号	岗位	人数	标准要求
1	项目经理	1	1. 年龄 50 周岁以下，具有大专及以上学历，有 3 年及以上类似项目服务管理经验； 2. 热情大方，沟通能力强，具有积极健康的心态，全面负责项目日常组织和指挥工作。
2	领班	1	年龄 50 周岁以下，有 3 年及以上类似项目服务管理经验，身体健康，无犯罪记录，无不良嗜好，无传染病及易发突发性疾病，具备良好管理协调能力，能够深入一线，责任心强。
3	库管	1	男性不超过 60 周岁，女性不超过 55 周岁，有 3 年及以上类似项目服务管理经验，身体健康，无犯罪记录，无不良嗜好，无传染病及易发突发性疾病，具备良好管理协调能力，能够深入一线，责任心强。
4	消防监控室人员	2	年龄在 18-55 周岁之间，持有处于有效期内的消防设施操作员证（或建（构）筑物消防员证），并保证持证上岗。
5	电工	1	18-55 周岁，具有低压电工操作证，具有设施设备维护维修经验，上岗人员须保证持证上岗。
6	水暖工	1	18-55 周岁，具有设施设备维护维修经验。
7	安保人员	1	18-55 周岁，男性，身体健康，无犯罪记录。
8	前厅接待员	4	1、熟练掌握酒管软件操作流程； 2、普通话标准，表达和沟通能力较好。

9	客房服务员	12	18-55 周岁，身体健康，无犯罪记录，无不良嗜好，无传染病及易发突发性疾病
10	保洁员	2	男性不超过 60 周岁，女性不超过 55 周岁，身体健康，无犯罪记录，无不良嗜好，无传染病及易发突发性疾病。
▲岗位及人数要求为满足服务的最低要求，供应商可根据实际服务情况自行安排，但不得低于上述标准的岗位及人数要求。特殊岗位需按照岗位要求持证上岗，拟派所有人员均需持有健康证。			

四、服务标准

1、客房服务：

序号	类别	服务内容	服务标准
1	综合指标	虫害控制	楼内无虫害；随时跟踪，发现虫害及时放药，药剂投放率 100%
		卫生防疫	卫生消杀合格率 100%、频度实现率 100%
		卫生信誉度等级	符合酒店 A 级卫生标准要求。
2	客房使用和管理	房间	
		房门	门开关灵活，门后有火警逃生指示图；门框清洁。
		衣柜	衣柜门开关状况良好；衣柜挂衣杠及衣架无积尘；棉被干净，整齐。
		家具	家具清洁，台面光亮；沙发、座椅无纸片、指甲等小物品。
		垃圾桶	桶内无垃圾；内外清洁。
		房间用品	文具、用品齐全；烟盅清洁，茶杯清洁光亮。
		电器	电器状态完好、清洁。
		挂画	悬挂端正，无积尘。
		墙壁	墙壁干净，无破裂无蜘蛛网。
		天花	无掉灰的现象；无蜘蛛网。
		窗帘	厚、薄窗帘清洁及悬挂美观；窗玻光亮、清洁；窗锁关闭安全。
		电话	电话操作键正常，清洁卫生。
		床	床铺铺叠完美；床架及床头板清洁卫生而无破损。
		空调	温度适中，出风口清洁。
		地板	地面清洁无破损、顽渍；地边无积尘。
		房内用品摆放	按实际培训要求摆放整齐有序。
		卫生间	
		镜子	无积尘及污渍；无破裂。
		马桶	盖板及座板清洁；内外壁清洁；操作系统正常。

		地面	清洁卫生无毛发，无水渍。
		洗脸盆及与淋浴	所有水龙头、开关等光洁；内壁及隔断干净无水珠、水渍；冷热水喉操作正常；给排水系统正常，无毛发堵塞；皂碟清洁卫生。
		天花板	排风机正常、室内无异味。
		用品摆放	按实际培训要求摆放整齐有序
3	辖区内外公共区域、场所的环境卫生维护和保洁	大厅、走道	
		大厅玻璃门、玻璃幕墙	洁净、明亮，无手印和伤痕
		铝合金门框	干净、光洁、无污迹
		石材地面	无脚印、污渍、烟蒂、垃圾
		垃圾筒	外表光洁、垃圾不超 1/3
		楼梯	无污渍、无烟蒂、无垃圾
		扶栏	光洁、无污迹
		家具	无污迹、无灰尘
		饰物	无积灰、色彩鲜艳
		指示设施	无污迹、灰尘、屏幕手印
		地垫	干爽、无破损、无污渍、烟蒂、垃圾
		消防设备设施	干净、无污迹、灰尘
		木门、门框	光洁，无污迹、灰尘
		照明设施	灯泡明亮、无积灰、罩干净
		天花板、风口	无污迹、无灰尘、无斑点
		楼内绿植	地面无落叶、叶上无灰尘、色彩鲜艳
		天面排水沟	无淤泥、无垃圾、畅通
		屋顶	整洁、无垃圾、无杂物
		明管道	无积尘、无挂物
		墙面	无蛛网、无污迹、无积灰
		地面	整洁、无垃圾、无水迹
		金属框架清洁	无浮灰
		洗手间	
		地面	无垃圾、无污渍、无水迹
		洁具	光洁、无污渍、无水迹、无异味
		台面、面盆	光洁、无污渍、无水迹
		镜面、镜灯	光洁、无污渍、无水迹
		纸架	光洁、无污渍、无水迹
		污物筒	及时清理，污物量不超过 2/3
		隔断、内门	无污渍、无水迹、无划痕
		标识	光洁、无污渍、无划痕
		楼层	
		地面	无脚印、无污渍、无烟蒂、无垃圾

		地面（地毯）	无污渍、无烟蒂、无垃圾、无毛头
		收集垃圾	按时、无遗留
		消防设备设施	干净、无污迹、无灰尘
		木门、门框	干净、无污渍、铰链不锈
		墙面	无污迹、无灰尘、无蜡痕
		空调风口	无积灰、干净
		壁画	无积灰、色彩鲜艳
		照明	灯泡明亮、无积灰、灯罩干净
		窗玻璃	洁净、明亮、无手印
4	辖区内能源、资产、消耗品等	(1) 提倡节约观念，控制物耗； (2) 按月、季进行物耗统计，完成率 100%	
5	辖区内公共秩序维护、消防安全防范事项的管理	(1) 管理服务范围内公共区域和周边环境标识清楚，制度完善； (2) 建立有安全防范制度和突发处理预案； (3) 管理服务范围内不发生重大安全责任事故； (4) 管理服务范围内不发生重大火灾责任事故； (5) 有效投诉率低于 0.1%，有效投诉处理率 100%，投诉人签字满意率 95%以上。	

2、前台服务

服务内容	服务标准
基础服务	1、做好客户资料收集存档工作，对相关资料进行审核； 2、接待宾客及时处理客人投诉，提供相应的服务和必要的协助； 3、提供查询服务，但切记不要随便将客人信息告知他人； 4、告知客人公寓各种设施及服务。

3、安保服务

服务内容	服务标准
日常规范	1、熟练掌握保安部各岗位工作特点、职责与要求；2、熟悉公寓各种报警装置及消防器材的位置，并熟练掌握其使用方法；3、熟悉公寓各部门出口通道，包括员工通道、客用通道、消防通道等。
消防常识	1、消防工作实行“预防为主、防消结合”的方针；2、掌握一般火灾的灭火方法：冷却法、隔离法、窒息法、抑制法；3、熟悉消防“四会”：会报警、会疏散人员、会使用灭火器、会扑救初起火灾。
治安防范	1、掌握保安工作的“五防”：防火、防盗、防破坏、防爆、防突发事件；2、熟悉治安管理的基本原则：（1）坚持“预防为主、防治结合”的原则；（2）坚持“服务第一、客户至上”的服务宗旨。

4、维修服务

服务内容	服务标准
基础服务	1、保证水电气暖设备正常运行； 2、保证维修响应在 10 分钟内，维修项目 30 分钟内完成；

	3、大型维修需两天内完成。
--	---------------

五、服务目标

序号	服务目标	达标率 (%)
1	客户对服务质量总体满意率	95%
2	仪容仪表满意率	98%
3	服务态度满意率	98%
4	客房服务满意率	95%
6	值班服务满意率	95%
7	管理人员专业培训和人员岗位培训合格率	95%
8	安全责任事故发生率	0
9	服务有效投诉	≤1
10	有效投诉处理率	100%

服务管理质量保证及考评

1. 采购人根据服务质量标准、服务要求以及职责每月对供应商进行一次考评，评分采取百分制，采购人有权根据综合考评得分情况核减每月实付金额，具体如下：

- ①若考评得分 ≥ 90 分，不核减当月实付金额。
- ②若 $85 \text{ 分} \leq \text{考评得分} < 90 \text{ 分}$ ，核减当月实付金额的 1%。
- ③若 $80 \text{ 分} \leq \text{考评得分} < 85 \text{ 分}$ ，核减当月实付金额的 2%。
- ④若考评得分低于 80 分，核减当月实付金额的 3%；连续两次低于 80 分，采购人有权提出终止服务合同。

2. 服务考核表(仅供参考)

考核对象	考核项目	考核得分
	客户对服务质量总体满意度	
	仪容仪表满意度	
	服务态度满意度	

	客房服务满意度	
	值班服务满意度	
	管理人员专业培训和服务人员岗位培训合格率	
	处理安全责任事故	
	有效投诉处理	
考核组意见		
考核组成员签字		
考核组组长签字		

五、其他要求：

1、电话、网络、有线电视、办公用品（如桌椅、电脑、打印机、日常办公用品等）、安保器材（对讲机、手电筒、等）、清洁用品（工具、耗材等）、布草车、吸尘器以及客房配置的学员用品和低值消耗品以及客房布草洗涤等费用均包含在服务费中；

2、小额日常维修费用包含在服务费中，大额费用由双方协商确定；

3、水、电、天然气、空调、油耗等能源费用不包含在服务费中；

4、国家法定节假日工资由供应商按照国家规定发放，采购人不再另行付费；

5、周六、周日加班及学校寒暑假加班，供应商按照日常服务标准安排好服务人员，采购人不另行付费。

已确认附件内容。
张永