

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）与西安昌嘉人力资源有限公司（乙方）就西北大学继续教育学院棫朴培训中心购买的培训公寓服务采购项目（招标编号：JXRC-251116）经双方协商达成如下合同条款：

一、服务名称

西北大学继续教育学院棫朴培训中心培训公寓服务采购项目

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 捌拾捌万零壹佰陆拾元整；小写金额 880160 元。

（二）支付方式和要求

合同生效后，次月月初甲方考核合格后足额支付上月服务费用，一年服务期满后，甲方有权根据乙方服务质量决定是否续签，如续签，则延续该付款方式，如不续签，则在乙方服务到期一个月内，付清剩余服务费用。

四、服务期限

合同周期：本项目服务签订之日起 365 天。合同实行“一年一签”制，每年度合同期满前，由采购人对服务质量进行综合考核；采购人依据年度考核结果，决定是否续签下一年度服务合同，最多续签两次。

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）考核周期

1.年度考核：于每年度服务合同期满前 30 日内完成，覆盖全年度服务情况；

2.季度抽查：每季度末月开展，聚焦当季重点服务模块（如客房清洁、维修响应），抽查结果纳入年度考核评分参考。

（二）考核办法

1.年度考核得分 ≥ 85 分为“合格”：乙方可参与下一年度服务合同续约评估，续约需另行签订合同；

2.年度考核得分 < 85 分为“不合格”：终止乙方续约资格，且甲方有权依据合同约定追究相关责任；

3.季度抽查结果若出现 2 次及以上不达标，甲方可提前启动年度考核。

（三）考核表

见附件：西北大学桃园校区棫朴培训中心培训公寓运营管理服务考核表

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 1

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天内调整整改。

(三) 如乙方在收到通知后,没有弥补缺陷,甲方可以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

乙方在与甲方签订合同前,须缴纳履约保证金;履约保证金金额为成交金额的5%。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) 合同履行过程中,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30天内按规定向乙方付款,最长时间不能超过60天。否则,按照每日利率万分之五支付逾期利息。

(五)除不可抗力原因外,如遇下列情况之一者,乙方所缴纳的
合同履行、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
服务与合同不符;(3)不能按合同履行;(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,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、采购文件；
- 5、响应文件；
- 6、成交通知书。

（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

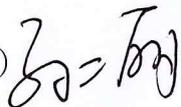
（六）合同签订时间： 2015 年 12 月 1 日

甲 方 西北大学
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）西安昌嘉人力资源有限公司
单位名称（盖章）：

地 址：

法定代表人：（盖章/签字）

委托代理人：（签字）

电话：

传真：

邮编：



开户银行及账号：

招标代理机构名称：陕西嘉信瑞诚招标有限公司

联系人：张海

联系电话：029-81541692



附件一

一、服务内容：

1. 服务工作：各类服务人员 20 人。如甲方因增加工作任务，需要额外再增加人员，甲乙双方根据新增加人数商定费用总额。
2. 服务地点：西安市雁塔区高新四路 155 号西北大学继续教育学院棫朴培训中心。
3. 保洁工作：棫朴培训中心客房清扫等。
4. 接待服务工作：接待前准备、接待中服务、接待后服务问询。
5. 工程工作：棫朴培训中心客房水电维修，巡查等。
6. 乙方按要求做好棫朴培训中心及甲方交办的与棫朴培训中心相关的其他事项。因客房卫生不达标造成对甲方经济处罚的相关费用以及其他赔偿责任均由乙方承担。

二、服务要求：

1. 人员配备：

依照《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国劳动法》，合法聘请服务人员，并对其组织施行严格的管理教育和相应的职业培训。乙方为甲方提供合适的服务人员前须经甲方面试，经甲方确认后方可上岗。

(1) 投入本项目的工作人员不得随意更换，乙方应向甲方提出申请且经甲方同意后方可进行人员调动或者更换，乙方私自更换或调动人员一经甲方发现，处罚 1000 元/人/次。

(2) 对确属违规、违纪或技术不达标的人员，甲方有权要求乙方立即更换，乙方应在 7 日内进行同岗位补充，确保甲方棫朴培训中心正常使用，7 日内不能将人员补充到岗的，扣除缺岗人员缺勤薪资及当月服务费用的 2 % 的违约金。

(3) 乙方须按时发放员工工资并为其购买保险，由此引发的任何责任与纠纷由乙方承担。

(4) 工作期间乙方工作人员应保持良好的形象，做到衣着整洁、仪容端正、礼仪规范。

(5) 乙方负责乙方公司员工的培训及安全教育。因乙方工作人员违规操作或安全意识不强造成的任何安全责任均由乙方承担，与甲方无关。

(6) 甲乙双方确认：本合同之签订与履行，不代表甲方与乙方工作人员建立劳务派遣关系、雇佣关系或类似关系，甲方不向乙方及乙方服务人员承担任何雇主或用人单位的责任。

三、服务标准

<p>一、考核周期</p> <p>1. 年度考核：于每年度服务合同期满前 30 日内完成，覆盖全年度服务情况；</p> <p>2. 季度抽查：每季度末月开展，聚焦当季重点服务模块（如客房清洁、维修响应），抽查结果纳入年度考核评分参考。</p> <p>二、考核办法</p> <p>1. 年度考核得分≥ 85分为“合格”：乙方可参与下一年度服务合同续约评估，续约需另行签订合同；</p> <p>2. 年度考核得分< 85分为“不合格”：终止乙方续约资格，且甲方有权依据合同约定追究相关责任；</p> <p>3. 季度抽查结果若出现 2 次及以上不达标，甲方可提前启动年度考核复核。</p> <p>三、考核表</p> <p style="text-align: center;">西北大学桃园校区棣朴培训中心培训公寓运营管理服务考核表</p>					
考核模块	考核项目	考核内容	评分标准 (总分 100 分)	实际得分	备注

一、运营管理 (15分)	1. 制度执行与统筹	1. 是否建立完善的服务流程、应急预案; 2. 甲方指令传达与落地效率; 3. 突发问题处理及时性(如客诉升级、设施故障)	1. 制度健全得4分, 缺失1项扣2分; 2. 指令24小时内落地得4分, 延迟1次扣1分; 3. 突发问题1小时内响应得7分, 延迟1次扣3分		以甲方记录及沟通台账为准
	2. 人员稳定性	1. 核心服务(管理服务、主管服务)人员留存率; 2. 人员缺岗、减员情况	1. 核心服务留存率 $\geq 90\%$ 得4分, 每低5%扣1分; 2. 无擅自缺岗得4分, 擅自缺岗1次扣2分		以人员考勤及报备记录为准
二、服务质量专项考核 (15分)	1. 宾客综合反馈	1. 年度宾客满意度总评分(涵盖前台、客房、维修等全服务环节); 2. 重大客诉发生率(造成负面影响的客诉)	1. 满意度 $\geq 93\%$ 得8分, 每低1%扣1分; 2. 无重大客诉得7分, 发生1起扣5分, 2起及以上本项不得分		满意度通过季度问卷汇总, 重大客诉以甲方认定为准
	2. 服务规范性与改进	1. 服务人员规范执行率(如着装、话术、操作流程); 2. 往期考核问题整改完成率	1. 规范执行率100%得4分, 抽查1人违规扣1分; 2. 整改完成率100%得4分, 未完成1项扣2分		服务规范随机抽查, 整改情况核查整改报告
三、前台服务 (12分)	1. 服务效率与规范	1. 入住/退房办理时长(单客 ≤ 5 分钟); 2. 宾客信息登记准确率; 3. 服务礼仪执行(着装、话术)	1. 达标得3分, 超标1次扣0.5分; 2. 准确率100%得4分, 错登1次扣1分; 3. 礼仪合规得5分, 违规1次扣1分		随机抽查10笔业务记录
	2. 宾客满意度	1. 前台服务相关客诉率; 2. 随机宾客问卷反馈(满意度 $\geq 92\%$)	1. 客诉率 $\leq 1\%$ 得3分, 每超0.5%扣1分; 2. 满意度达标得3分, 每低1%扣0.5分		客诉以甲方记录为准, 问卷样本 ≥ 30 份
四、客房服务 (22分)	1. 清洁与物资管理	1. 客房清洁达标率(无卫生死角、消毒记录完整); 2. 易耗品配备齐全率; 3. 布草更换合规性	1. 清洁达标率100%得7分, 抽查1间不达标扣2分; 2. 易耗品齐全率100%得6分, 缺失1项扣1分; 3. 布草1客1换得9分, 违规1次扣2分		每季度随机抽查10间客房

	2. 设施检查与反馈	1. 客房设施故障上报及时性; 2. 维修配合度(协助工程岗排查问题)	1. 故障2小时内上报得4分, 延迟1次扣1分; 2. 配合度100%得4分, 推诿1次扣2分		以客房巡检记录为准
五、库房与公卫(13分)	1. 库房管理服务	1. 物资台账完整性、盘点误差率; 2. 物资质量(无过期、破损)	1. 台账完整且盘点误差率≤1%得4分, 误差超1%扣2分; 2. 无问题物资得4分, 发现1项问题扣1分		考核时现场核查库房
	2. 公共区域卫生	1. 公共区域(走廊、卫生间、大堂)清洁度(无垃圾、异味); 2. 卫生设施补充及时性	1. 清洁达标得5分, 抽查1处不达标扣1分; 2. 设施24小时内补充得5分, 缺失1项扣1分		每季度随机抽查3次
六、工程维修(13分)	1. 维修响应与质量	1. 报修响应时间(一般维修≤30分钟, 紧急维修≤15分钟); 2. 维修合格率、复发率	1. 响应达标得5分, 延迟1次扣1分; 2. 合格率100%且复发率≤2%得8分, 不合格1次扣2分		以维修工单记录为准
	2. 设施巡检	1. 每周全区域巡检记录完整性; 2. 隐患排查准确率、整改及时性	1. 巡检记录完整得4分, 缺失1次扣1分; 2. 隐患整改100%及时得4分, 延迟1项扣1分		核查巡检台账及整改报告
七、合规性(10分)	1. 管理规定遵守	1. 是否违反甲方安全制度、作息要求; 2. 费用使用合规性(易耗品、维修费)	1. 无违规得5分, 违规1次扣2分; 2. 费用合规且台账清晰得5分, 违规1项扣3分		以甲方检查及财务凭证为准
	2. 考核配合度	1. 是否按要求提供考核材料(报表、记录); 2. 问题整改反馈及时性	1. 材料按时提交得3分, 延迟1次扣1分; 2. 整改7日内反馈得7分, 延迟1次扣2分		以考核沟通记录为准

械朴培训中心____月服务考核汇总表

序号	考核项目	分值	备注
1	运营管理		
2	服务质量		
3	前台接待		
4	客房清洁		
5	库房与公卫		
6	工程维修		
7	合规性		
合计		分	
奖励与处罚			_____元
乙方项目负责人:		甲方负责人:	日期:

(1) 考核分值满分为 100 分:

得分 90 分以上为优秀, 每得 1 分, 奖励乙方 200 元;

得分 80~90 分为良好 (含 90 分), 每得 1 分, 奖励乙方 100 元;

得分 70~80 分为合格 (含 80 分);

得分低于 70 分 (含 70 分), 为不合格, 每减少 1 分, 扣除乙方费用 300 元。

(2) 当月考核不合格的, 除按 (1) 中进行罚款外, 乙方还应按甲方要求进行立即整改, 1 天内整改不合格的, 甲方有权酌情进行 500-1000 元处罚。

(3) 乙方累计 3 个月考核不合格的, 甲方有权单方面解除合同, 乙方无条件退场。