**政府采购项目（仅供参考）**

**(项目名称)**

**服 务 合 同**

（项目编号： ）

甲 方：

乙 方：

年 月

# 合同条款及格式

甲方：

乙方：

根据有关法律、法规，在甲乙双方自愿、平等、协商一致的基础上，订立本合同。

**一、项目概况**

后勤物业管理服务

服务期限：本项目服务期限三年，本次采购预算为1年的服务费。

二、**服务范围**

物业管理基础服务：设施设备维保、环境卫生保洁、绿化养护、安保服务、餐饮管理等工作，主要包含以下内容：

（1）房屋共用部位的管理维护、修缮服务，包括：基础、内外承重墙体、柱、楼板、屋顶等、户外墙面、门厅、楼梯间、走廊通道；

（2）共用照明设备、设施及其运行的维护、养护与管理，主要包括：上下水道、落水管、配电系统、给排水系统、公共照明系统等；

（3）院内共用部位（楼梯间、共用卫生间）楼前、屋顶、院内、及楼层环境卫生及清洁及消杀；

（4）负责对工作区域内的花草树木进行清理，做到花草无枯死，无虫害，按时除草、修枝；

（5）安保人员24小时值岗，定时巡检巡查并做记录；

（6）结合甲方的需求及人数，做好职工食堂的管理；

**三、服务内容**

（一）环境清洁

1、日常清洁工作：医院所属建筑物内公共部位的日常清洁工作，包括门诊楼公用所有房间、走廊、楼梯、大厅、卫生间、墙面、地面、顶棚、门窗等，以及以上区域内的灯具、电器、控制开关、标志牌、指示牌、装饰性陈列和其它设施设备的清洁卫生工作。

2、外围环境的清洁：包括停车场、主干道、建筑物以外院内空地、公用设施、指示牌、宣传栏、座椅等清洁卫生工作及不间断保洁工作以及绿化带的修剪、浇灌、平整、栽植、日常保洁等工作。

3、定期清洗工作：石材、地砖、地面、墙面定期清洗；塑胶地面需日常维护；公共区域门窗玻璃、灯具、指示牌、公用设施定期清洗。3 米以下外墙及遮阳棚定期清洗。

4、室内消毒工作和灭蝇工作：室内消毒工作，应包括墙面、地面消毒、室内空气消毒、设施设备的擦拭消毒、保洁用具的消毒。

5、生活垃圾及医疗垃圾、相关废弃物的处置工作：生活垃圾必须日产日清、随时收集、分类、打包桶装至垃圾暂存点。医疗垃圾及相关废弃物的收集需使用专用包装袋打包送至垃圾暂存点。

（二）秩序维护服务

1、保安服务：包括医院内安全监控24小时值班；

2、门卫服务：包括在医院出入口进行值守、验证、检查登记；坚守岗位，服从指挥，文明服务，礼貌待人，做好值班记录，交接班要准时并做好交接班记录；严格执行来客来访登记制度、货物出门查验制度，对来访人员进行登记、记录和引导；对出入的机动车辆进行引导，行驶有序并停放在指定位置，非机动车辆停放整齐。

3、守护服务：包括对医院及特定的目标进行看护和守卫。

4、巡逻服务：包括医院内外所有管辖区域的巡视检查、警戒；按照规定路线和时间巡逻，并做好巡逻记录；巡逻过程中对异常情况及可疑人员应以询问查清，发现火警或治安隐患、事故等紧急情况应立即处置，并及时报告有关部门；巡查各公共部位设施、设备的完好情况，看管公共财产，包括医院内的门窗及院区的井盖、花、草、树木等。

5、群防群治；做到及时发现并及时报告和积极配合有关部门处置"四防"或发生在区域内的刑事、治安案件现场。

（三）工程维护及设施设备管理维护

1、设备维护：包括对医院配套设施设备，如供水（二次供水）、供电日常维护（包括变配电、强电、弱电及设备运行）；

2、设备维修：包括医院内灯具、开关、上下水等日常维修；

3、冬季采暖设备运行辅助配合。

（四）餐饮服务

1、承包方合理安排员工餐、接待餐食谱。业主方全程监管。

2、餐饮区内公共区域的通道、地面、楼梯、墙壁、走廊、玻璃、餐具、取样盒等的清洁、保洁、消毒工作。

3、保洁垃圾清倒至指定区域。

**四、服务要求**

（一）人员要求

1、所有物业服务人员必须思想端正，有吃苦耐劳精神，身体健康、五官端正，熟悉业主方相关管理制度;中标供应商必须依法合规与员工签订劳动合同；

2、中标供应商必须建立员工个人档案(个人信息及培训档案)，并向业主方报备:

3、项目主管具有一定物业管理经验和应急经验，熟悉物业管理流程，普通话流利，有较强的协调能力，年龄在55周岁以下。

4、餐饮区所有服务人员必须持有健康证上岗，厨师应具备当地菜(小吃)、家常菜(小吃)等特色风味厨艺。

5、水电维修工须持有低压电工证，并具备其他日常维修维水平，年龄在18 -55周岁。

6、秩序维护人员需身体健康，年龄在60周岁以下，具备保安证。

7、男员工不准留胡须、蓄长发;女员工不准浓妆艳抹、佩戴过份的饰物，头发染色不能过艳。所有员工白天工作时间不能着大衣、背心，或衣冠不整。

8、工作中使用语言要文明，举止要大方。

（二）人员配置

项目主管1人、保安员2名、保洁员1名、水电维修工1名、厨师1名、面点师1名、帮厨1名。合计：8人。

**五、服务标准**

(一)服务总体要求

1、保密性:要求物业工作人员必须具备良好的政治素质，通过严格审核和培训，定期开展思想政治和保密教育工作的培训。

2、安全性:物业公司工作人员应主动接受审核、检查，并周密做好防火、防盗、防爆、防破坏、防事故工作，确保医院安全。

3、规范化和标准化服务;按照《院感管理条例》进行规范服务。配备的工程、协防、保洁工作人员要求身体健康、统一着装，普通话标准，做到举止大方，谈吐文雅，服务标准规范。

（二）秩序维护服务：

1、服务范围包括日常门岗值勤，安全防范、巡查，监控管理，车辆停放管理等工作，包括广场。

2、保证24小时做到出入有登记，来访有电话，处事有节奏:

3、服务时间:协防24小时值班看守:

4、交接班:有详细完整的交接班记录;

5、值班室、大门口清洁:保持值班室、大门口环境整洁、有序:

6、夜间:工作人员下班后关闭大门，对医院各区域门窗及楼道窗户关闭情况进行必要的安全检查，关闭各楼道内不必要的电灯。

7、应急响应;接到火警、警情后3分钟内到达现场，并报招标人领导与警方，协助采取有关措施:

8、负责按时分发报纸、信件，对挂号信、快递、包裹单要逐件登记并交收件人签收;

9、专业停车场管理制度完善，管理责任明确:车辆出入登记完善，登记率达100%。指引车辆停放，动作标准，微笑服务;摩托车及自行车在指定区域(非机动车车场)按指定位置停放，管理有序;车辆管理员经岗前培训，配证上岗，交通指挥动作统一规范。

10、根据招标人的需求，提供力所能及的帮助;

11、工作纪律:协防人员在工作期间要接受招标人的领导和监督，遵守招标人的有关规章制度。

（三）水电设备维修养护服务;

1、设施设备运行良好，有运行记录，有保养、检修制度。

2、设备运行严格执行操作规程，无重大管理责任事故。有突发事件应急处理措施和处理记录。

3、维修人员每月2次对共用设施设备进行巡视，有巡检记录。

4、实行8小时报修值班制度，紧急维修30分钟内到达现场，一般维修一天之内或在双方约定的时间到达现场。

5、为了节的用电，全院灯光按规定时间开关。

6、对有危及人身安全隐患的设施设备，设有明显标志和防范措施；安全警示类标牌由采购方提供。

7、定期检查、保养给排水管道。

8、上门服务应文明礼貌，并做到工完料清场净。

9、维修材料费用由采购人承担。

（四）卫生保洁服务：

1、保洁范围：采购人所属物业的建筑物内公共区域、公共通道、设备、设施的保洁；广场、道路等公共区域的保洁服务；门诊楼层、行政楼层及卫生间的卫生保洁。

2、保洁时间为 7：00-18：00。制定保洁清扫计划，保持建筑内外环境整洁，消灭卫生管理死角，给人以清新、舒适的感觉。

3、具体保洁要求

（1）实行全院洁净保障，保洁率达99%以上，医疗垃圾日清两次，袋装垃圾，中转垃圾日产日清。

（2）洁净设施齐全，设有垃圾箱、果皮箱、垃圾中转站，设施表面干净，无破损；

（3）公共部分无卫生死角，无明显污迹，无灰尘，无鼠、虫害，天棚无蜘蛛网，楼梯扶栏、天台、公共玻璃窗等保持洁净；

（4）洁净工具摆放有序，作业完毕清洗干净每天两次消毒灭菌；

（5）保洁人员经岗前培训，统一着装，配证上岗；

（6）明确责任区域，实行责任制酒店化标准化保洁；

（7）排烟、排污、噪声等符合国家标准，外墙无污染；

（8）房屋共用部位无乱贴、乱画和擅自占用、堆放杂物现象；

（9）公共楼道、卫生间器具门窗设施每天2次以上擦洗率须达100%；

（10）公共楼道、卫生间器具门窗设施每天2次拖洗率须达100%以上；

（11）全日制保洁，共用场地，卫生间。纸屑、烟头等废弃物 15分钟内清理完毕；

（12）公共接待区域大厅专设保洁员，保洁设施及用具干净整洁，烟灰缸内烟头不超过3个；

（13）卫生用品洗手液等随时保障1/3以上用量。正常使用率达100%以上。

（14）道路、场地、室内停车场等保洁进行全范围冲洗2次/周；

（15）室外保洁，道路、场地、岗亭、设施等，清扫、擦拭、拖洗100%；

（16）每日管理人员进行两次保洁检查，记录完整。发现不合格当日内纠正；

（17）卫生区域进行消毒灭杀2次/天；

（五）后厨餐饮服务

1、为周至县妇幼保健院110人每日提供早、中餐，及值班人员晚餐供应。服务商负责食材加工及用餐服务工作，熟练掌握餐厅设备，熟悉操作流程，气、电专人负责，开关有记录，确保万无一失。保持操作间、就餐大厅及厨房整洁卫生，每周按时大扫除一次，餐具消毒一次。精工细作、热情服务、着装整洁、按时开饭，全力保障医护工作正常开展。

2、厨房的水电气维修由中标供应商承担，维修物料由采购人承担。

（六）绿化服务

1、绿化养护范围：具体负责采购人所有绿化养护。

2、绿化养护所需水电、杀虫剂、化肥等由采购人负责，绿化所需工具由中标供应商负责。苗木费用由采购人负责。

3、养护要求：

（1）除草：每月一次，杂草要连根拔起，并把杂草清理场外。

（2）修剪：修剪要求每月一次。 剪下的树叶及时清除，保持整形的几何面基本平整，大部分枝条之间长短差不超过 2-4cm，枯枝剪除。

（3）病虫防治一年二次。6 月底至 7 月中旬进行。行道树要视病虫发生情况及时进行；一般的树种，视病虫发生情况及时进行。其他寄生性植物及病害防治对象应及时清除。草坪锈病，灌木都应及时检查及时防治。喷洒药剂时做到均匀细致。事后要检查，对效果不好的要重新喷药，同一树种病虫株害率控制在 5%以下，死亡率在 1%以下。

4、新种树木养护

（1）绿地新种树木养护，第一次浇透水后，以后浇水及其他 养护归花房管理。无特殊原因成活率在 95%以上。

（2）地被植物养护，无特殊原因成活率(面积比)在 95%以上， 没有面积超过 lm2 以上的成块草皮死亡。调整补缺新种树木养护：没有特殊原因成活率在 90%以上。

5、清除枯枝死树

（1）凡清理的枯枝死树必须放到指定地点，并堆放整齐。

（2）乔木的清除枯枝工作：高大行道树的清洁工作及时进行， 不得挂树一周以上。

（3）灌木绿篱的清除枯枝工作，应随时进行，不得超过一周以上。死树一经发现随时清除。

五、检查与考核

由考核成员采取明查与暗访相结合的方式进行，依据附件的内容，每周至少1次对物业服务单位的工作内容完成情况进行检查，其余时间不定期抽查，检查人填写的工作检查记录由物业公司被检查人签字认可并整理保存。经物业确认，作为月支付物业费考核依据。

根据平时检查结果，甲方单位有权针对出现的问题对物业公司实施处罚，并下达书面整改通知，责成物业公司限期整改。

如考核无法通过，甲方有权终止续签合同。

**六、付款方式**

**七、物业管理服务期限**

本物业管理服务合同期限自 年 月 日起至 年 月 日止（周末法定节假日50%以上人员在岗，原则上无寒暑假）。

**八、双方权利义务**

**1.甲方的权利义务**

（1）代表和维护使用人的合法权益。

（2）制定《物业管理考核办法》，并按照《物业管理考核办法》检查监督乙方物业管理服务的实施情况，并根据考核结果进行奖罚。

（3）负责收集物业管理的房屋和设施、设备所需的图纸、档案、资料，并向乙方移交。

（4）按本合同约定的数额和时间付给乙方物业管理服务费。

（5）配合乙方进行物业管理区域内的物业管理及宣传教育工作。

（6）甲方负责对空调、安防、消防设施设备进行定期专业维保。

（7）乙方所有从业人员的人员工资、养老、医疗保险、服装、劳保、办公用品，劳保用品、劳动工具、防暑降温等费用均由乙方承担。安保设备由甲方承担。

（8）甲方向乙方提供员工宿舍和必要的办公场地，允许乙方员工在甲方职工食堂同标准用餐。

（9）甲方有权利对乙方服务人员的违纪行为、违章作业、责任事故进行处罚和索赔。

（10）乙方不能兑现服务承诺，连续3个月考核达不到90分或月考核达不到60分且整改无效，甲方有权单方终止合同。

（11）因乙方原因服务期间发生了重大安全责任事故，对甲方造成了严重影响和经济损失，除责任自负之外，甲方有权单方终止合同。

**2.乙方权利义务**

（1）制定物业管理制度，建立完整的管理工作程序，并在实施中不断完善。配合学校制定和组织物业服务周计划、月计划、学期计划、临假安排的实施方案，并送甲方备案。

（2）上级相关部门的专项检查涉及乙方服务内容部分的汇报、总结、措施等过程性资料与影音资料，以书面和电子版两种形式提供给甲方。

（3）为业主提供热情、周到的服务，并定期进行服务质量回访。

（4）对物业使用人违反规约的行为，视情节轻重，采取规劝、警告、制止等措施，对于情节严重的，经甲方同意后可采取处罚或依照有关政策法规进行解决。

（5）经甲方同意后可选聘专业公司承担本物业的专项服务业务。

（6）乙方给甲方提供的服务人员，要求身体健康，初中以上文化，品行良好，吃苦耐劳，无犯罪记录。乙方应持所有管理人员、服务人员身份证复印件及名册在甲方备案。

（7）乙方给甲方提供服务的消防、安保、水工、电工及空调工等岗位，应持有有效的等级证、上岗证，持原件、复印件在甲方备案。

（8）乙方应加强对其服务人员和管理人员进行安全教育和技能培训，遵守法律法规和学校制度纪律，坚持按章操作，在校期间发生的一切安全事故和工伤事故均由乙方负全责。

（9）本合同终止或不续签时，乙方必须向甲方移交物业管理用房、工具（由甲方提供的）、耗材（由甲方提供的）、设备（由甲方提供的）和物业管理的全部档案资料，无条件协助甲方进行交接。

（10）乙方工作人员作息时间须与甲方保持一致，日常上岗率必须达到100%，遇周末或节假日甲方安排校园活动，乙方要无条件配合。

（11）甲方为严格控烟单位，乙方服务人员在校园内任何地方不得吸烟。

（12）乙方要严格执行《劳动法》和《劳动合同法》，确保服务人员的合法权益，积极化解劳务纠纷，不得因此影响学校教学秩序。

**九、费用条款**

合同总价人民币 元，大写： ；每月甲方向乙方支付核实表述金额为 元，大写 。

**十、结算方式**

甲方每月验收一次，经综合验收合格办理结算上月付款手续，乙方提交当季验收结算付款申请书，经审定后提交正式税务发票（物业服务发票），由甲方按照相关程序向乙方指定账户支付当期物业管理费用。

**十一、争议解决**

1. 本合同的成立、签订、效力、解释、履行、变更、终止和争议解决，均适用中华人民共和国法律。

2. 与本合同有关的任何争议都应由双方通过友好协商解决。协商应在本合同一方向另一方送达关于协商的书面通知后开始。

3. 经协商不能解决的，甲乙双方均可将该争议提交甲方所在地人民法院诉讼解决。

4. 诉讼进行过程中，除双方有争议的部分外，本合同其他部分仍然有效，各方应继续履行。

**十二、附则**

1.本合同有效期内，乙方对物业管理服务范围内的房屋建筑物、构筑物及设施设备，其他配置设施、设备等工程内容均负有维护、维修责任。大修与中修、更新与改造由甲方负责进行。

2. 本合同执行过程中，因房屋建筑质量，设施设备质量或安装技术等原因，达不到使用功能，造成重大事故的，由甲方承担责任；如乙方瞒报、迟报事故隐患而发生事故的，由乙方承担相应责任。

3. 未经本合同一方书面同意，相对方不得转让本合同中的任何权利和义务。

4. 招投标文件、合同附件为本合同不可分割的组成部分，与合同具有同等法律效力。

5. 本合同未尽事宜应由双方友好协商解决。

6. 本合同一式4份，甲方持2份，乙方持2份，具有同等法律效力。

7. 本合同自双方签字盖章之日起生效。双方履行完毕本合同及其有关的所有义务时，本合同终止。

（此页无正文）

甲方（公章）： 乙方（公章）：

法定代表人： 法定代表人：

甲方授权代理人签字： 乙方授权代理人签字：

日 期： 日 期：