**后勤服务外包项目**

**服 务 合 同**

**（示范文本）**

**成交供应商和采购人也可根据项目特点自行拟定合同条款。**

**合同条款**

**（此合同草案条款，除商务要求外，其余部分只作为参考，最终签订的合同以采购人确定的合同内容为准。）**

**采购人 （甲方）**：

**供应商（乙方）**：

依据《中华人民共和国民法典》和《物业管理条例》以及国家法律、法规的有关规定，经甲乙双方充分协商，就甲方 （项目名称） 事宜达成如下协议，以资双方共同遵守。

**一、服务条件**

（一）服务地点：

（二）服务期：

**二、合同约定**

（一）合同总价款为人民币（大写） （￥ ），其中每月 。

（二）合同总价包括：人员工资薪酬、价格表所包含的福利、税金及管理费等，本项目所需服务的全部费用。

（三）合同总价为包干价，合同期内不受市场价格变化因素的影响。

（四）服务期：一年，自 年 月 日起— 年 月 日。本项目服务期一年，根据《财政部关于推进和完善服务项目政府采购有关问题的通知》（财库〔2014〕37号）有关规定，本项目在合同期满前，甲方将对乙方进行考核，根据服务满意程度，甲方有权决定是否续签合同，累计合同履行期限不超过3年。

**三、付款方式**

每三个月的实际服务时间为一个付款周期，每个付款周期的第30天乙方向甲方提供正式发票（含税），甲方在收到乙方发票后进行支付，支付方式为银行转账。

**四、管理服务人员配置标准**

该项目需配备人员不少于18人，所有人员须经专业培训，能独立熟练承担各项工作，严守秘密。物业管理所需工具及耗材由甲方提供。

1. **验收要求**

甲方依据磋商文件规定及响应文件的服务承诺对项目及提交的成果资料进行验收。

**六、管理服务内容**

1、服务范围

办公楼1-5层，教学楼、办公区等室外保洁、绿化养护以及设备间日常巡查和维修。

服务要求：

（1）服务内容：办公楼区域卫生、卫生间卫生、室外卫生、会议室清洁、服务；24小时安保、门岗值守验证登记、来人来访的通报、办公区机动车、非机动车停放管理等公共治安秩序维护及巡查；水电管理；绿化区域日常维护和病虫害防治等临勤服务，适应学校需求的其它服务。

（2）服务标准：

保洁服务标准：

1）、人员素质及现场服务员工仪容仪表标准：

（1）注重个人仪容仪表；

（2）上班前确保着装干净整洁；

（3）如无紧急情况不可离岗；

2）、环境清洁服务的要求

（1）地面清洁：无垃圾杂物、积尘、积水，无明显的拖布擦拭痕迹；

（2）室内墙壁：无灰尘、污迹，无乱张贴；

（3）走廊扶手：固定完好，无灰尘、污迹，随时发现有脏、污立即清抹；

（4）门：无灰尘、污迹，拉手洁净；

（5）窗：窗框无灰尘、污迹，拉手洁净，玻璃上无污渍；

（6）洗手池：池壁无污垢、痰迹、头发等不洁物，镜子镜面洁净，无污垢、水垢；

（7）水龙头：光亮洁净，无任何污垢、水垢；

（8）小便器：无尿碱、水锈印迹（黄渍）、无污垢，喷水嘴应洁净；

（9）大便器：内外洁净，无大便痕迹，无污垢黄渍；

（10）手纸架：光亮洁净，无手印；

（11）垃圾桶：外表干净，每日清倒；

（12）公共卫生间确保卫生清洁、干净、无异味；

（13）清洁剂、清扫工具等按要求分类放置；

（14）楼梯清洁标准：地面洁净无尘土、烟头、痰迹、垃圾、杂物，扶手无尘土；

（15）消防设备：表面洁净、无尘土；

安保人员服务标准；

（1）人员年龄：保安全年龄不得超过50周岁，供应商需提供保安员的相关证件（保安证、身份证的那个）以备核查。

（2）门岗管理：24小时值班，严格执行校园封闭化管理，人员、车辆出入登记制度，严禁无关人员进入校园。

（3）校园巡逻：定时与不定时相结合对校园重点区域（如教学楼、围墙、操场）进行巡逻，并做好记录。

（4）监控与消防：协助学校监控室值守，熟悉消防设备位置，能处理初期火情。

（5）应急处理：对校园内突发事件（如防爆恐、纠纷、安全事故等）有应急预案，能迅速响应并上报学校负责人。

绿化养护服务

（1）日常养护：对校园内草坪、绿植、花卉进行定期浇水、施肥、修剪、除草、病虫害防治。

（2）景观维护：保持绿化带整洁，无枯枝败叶，保证校园四季有绿，三季有花。

维修服务

（1）范围：水电、门窗、锁具、课桌椅、照明等小型日常维修。

（2）要求：设立报修平台，接到报修后规定时间内（如：紧急维修30分钟内到场，小修不超过4小时）响应并处理。大型维修或更换主要配件需向学校报备。

**七、管理服务标准**

1、总体标准

1.1无因管理服务造成的安全事故、质量事故。

1.2服务的满意度达90%以上。

1.3有效投诉处理率100%。

1.4有效投诉率低于1%。

1.5环境卫生达标率95%。

2.建筑物及构筑物养护、维修服务。

**八、双方的权利和义务**

**甲方权利与义务**

（1）甲方有权监督管理乙方的日常工作、要求乙方做好例行工作和完成突发工作任务；

（2）监督、检查乙方物业服务方案实施及各项制度的执行情况；

（3）遵守物业管理及其他有关法律、政策，协助乙方落实各项管理工作；

（4）法律、法规规定及本合同约定的其他权利、义务；

（5）向乙方提供必要的职工居住宿舍（男女）、办公管理用房、办公家具、电器等；

（6）对乙方的服务内容和服务质量按照本合同约定的标准进行考核；对乙方派驻的管理人员和各岗位的员工进行监督考核，考核情况直接反馈给乙方，如考核不合格，甲方给予3日整改期限，如连续两次考核不合格，甲方要求乙方调换时，乙方应立即更换派驻人员，直至达到甲方要求为止。

**乙方权利与义务**

（1）在本物业管理区域内设立管理机构，负责本物业的日常管理工作，履行本合同约定的有关权利、义务，保证服务内容和服务质量达到附件服务标准中的承诺。

（2）按照约定向本物业派驻的所有人员须经专业培训，能独立熟练承担各项工作，严守秘密。

（3）根据有关法律、法规及本合同的约定，制定本物业管理区域内的物业管理制度和物业管理方案，开展物业服务活动，但不得侵害物业使用人及他人的合法权益，不得利用提供物业管理服务的便利获取不当利益；

（4）开展对本物业管理服务的安全检查工作，发现安全隐患应及时予以整改，相关费用由甲方承担；

（5）做好物业管理区域内的安全防范工作，发生安全事故时，乙方在采取应急措施的同时，应当及时向林场后勤部门报告，并协助做好救助工作；

（6）法律、法规规定及本合同约定的其他权利、义务；

（7）乙方要在正常办公时间前完成管理区域的清洁工作；

（8）乙方要为物业工作人员提供工服，统一着装，注意自身形象；

（9）乙方要为物业工作人员购买人身意外险和办理从业资格健康证；

（10）物业工作人员由乙方自行招聘，乙方做好员工劳务合同的签订、劳务费发放及保险缴纳等工作。因拖欠工资、人事变动、人身意外产生的纠纷，乙方作为用人单位全权负责，不得影响正常的物业服务。

（11）加强对派驻员工的各项管理，因乙方管理不善或操作不当等原因造成的人身、财产损害由乙方承担责任并负责善后处理。

（12）乙方须妥善使用甲方向乙方提供的必要的职工居住宿舍（男女）、办公管理用房、办公家具、电器等，若因乙方使用不当造成毁损灭失的，乙方承担全部赔偿责任。

**九、质量保证**

保证所供后勤保障期内的服务标准按照合同执行。

**十、违约责任**

(一)按《民法典》中的相关条款执行。

(二)甲方须按本合同第三条约定及时足额支付服务费。如不按时支付，逾期1天则加收待支付款项万分之一的滞纳金。滞纳金最多不得超过一个月的服务费。

（三）乙方须按本合同的约定提供物业服务，乙方提供物业达不到甲方要求的，甲方有权要求乙方限期整改。乙方拒绝整改或两次整改后仍不合格的，甲方有权解除合同，并要求乙方承担合同总价20%的违约金。

（四）因乙方原因致使合同不能正常履行的，甲方有权终止合同，乙方须赔偿甲方1个月的服务费作为违约金；

（五）因乙方与其聘用的人员发生争议而使甲方陷入争议事项或在争议中承担相关经济责任的，甲方有权向乙方追偿包括但不限于违约金、赔偿金、诉讼费、律师费、鉴定费、执行费等在内的全部费用，并要求乙方赔偿甲方全部损失。

(六)在本合同履行过程中,双方因违约或造成对方经济、社会效益等损失的应当赔偿。

**十一、保密条款**

(一)乙方应遵守国家有关保密的法律法规和行业规定，并对甲方提供的资料负有保密义务。本保密义务自合同生效之日起至合同终止后五年内持续有效。未经甲方同意，保密人员不得将承接本项目各种信息和资料提供给其他单位和个人。如发生以上情况，甲方有权索赔。但是，若因法律强制要求披露信息，乙方可以在遵循法律法规的前提下披露相关信息，但需尽可能提前通知甲方。

(二)本条款为独立条款，本合同的无效、变更、解除和终止均不影响本条款的效力。

**十二、争议解决**

因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决，可向甲方所在地人民法院起诉。诉讼期间，本合同继续履行。

**十三、合同变更**

在合同的执行期内，双方均不得随意变更或解除合同。如因项目需求情况发生变化，需要项目变更的，应双方协商后签订项目变更协议。

**十四、合同生效**

本合同一式 份，甲方持 份，乙方持 份，本合同双方签字盖章后生效，合同执行完毕后，自动失效。

**十五、其他事项**

合同未尽事宜，由双方协商确认后签订补充协议，与原合同具有同等法律效力。

以下无正文

|  |  |
| --- | --- |
| 甲 方（盖章） | 乙 方（盖章） |
| 通讯地址： | 通讯地址： |
| 法定代表或委托代理人： | 法定代表或委托代理人： |
| 电话： | 电话： |
| 开户银行： | 开户银行： |
| 账号： | 账号： |
| 签订日期： | 签订日期： |