**后勤服务外包**

**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、合同价款**

（一）合同总价款为人民币（大写） （￥ ）。

（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。

**三、付款方式**

（一）服务满3个月后，在第4个月采购人按照服务期间的考核情况支付前3个月的服务费，达到付款条件起20日内，支付合同总金额的25%，付款至合同履约结束。

（二）付款方式为转账支付。付款前，乙方应提供等额有效发票。甲方收到乙方正式发票后，20日内支付费用。

**四 、管理服务人员配置标准**

项目人员配备人数 人，其中：

**五、管理服务内容及要求**

一、保洁服务范围及工作要求

（一）服务范围

1.室外：校园环境、操场、公共区域座椅及各种辅助设施的清洁及日常保洁。

2.室内：学校教学楼及校内公共区域的保洁工作。

3.其他：办公区垃圾、卫生间垃圾转运至校园垃圾台，及时转运垃圾至第三方垃圾清运公司的垃圾清运车，清出校园。

（二）服务要求

1.楼内服务区域每天清洁地面、擦拭楼梯扶手、栏杆、墙面、垃圾桶，每周擦拭门窗，保持地面清洁无垃圾污渍，墙壁无浮灰、蜘蛛网、污迹。

2.办公楼二楼会议室、多功能厅、报告厅、录播室、闲置教室等公共区域每天清扫，保证随时使用。

3.卫生间每天上课期间清扫，保证卫生间及水房地面无明显水渍，其余时间巡回清扫，保持厕所卫生清洁，卫生间无异味，便池水池地面、管道无积水、无堵塞，无垃圾存放现象。保洁用品摆放整齐有序。

4.需在保洁区域巡视，及时清扫捡拾杂物，确保路面场地绿化区域无垃圾、杂物，无卫生死角。展板、宣传栏、景观小品、乒乓球台、篮球架等设施每天擦拭，达到无明显灰尘。

5.根据上级卫生部门规定及学校要求，定期对学校内进行开展消毒，并保存相关记录。

二、安保服务范围及工作要求

（一）服务范围

保证校园内安全和正常工作、生活秩序，做好协防保卫，做好车辆、车库、道路及校园安全秩序管理等。

（二）服务要求

1.保安年龄不超过50岁，并实行全天候24小时值班制度。

2.协防设置门岗和巡逻岗，对外来人员，建立询问登记制度，礼貌用语、文明用语、热情服务，按照采购人要求进行出入管理服务。

3.保证区域内安全秩序良好，道路通畅，引导指挥车辆停放有序。

4.根据采购人要求，服从学校工作人员调配，做好各项活动的秩序维护工作。

5.制定安全管理服务预案，完善责任制，遇突发事件能应急处理。

6.能及时发现和处理各种事故隐患，确保不发生安全方面的问题，能迅速有效处置突发事件。

7.对针对本区域的盗抢破坏等违法行为，能够积极应对，及时报警协助制止。

8.遇有重要活动承担礼宾工作，精神饱满，举止得体。

三、水电勤杂维修服务范围及工作要求

（一）服务范围

1.负责校内基础水电正常运行和日常维护。

2.负责校园灯具、家具、门窗锁具、上下水管路等的小型维修工作。

3.日常水电系统及设施的巡查，发现问题及时上报，协助维保人员对专业设施设备进行维护保养工作。

4.处理包括停电、水浸等突发事件的应急处置。

5.配合学校工程施工方临电的接送。

6.配合学校水电设施设备质保期外的维修，产生的施工维修成本及设备更换费用等上报维修方案。

（二）服务要求

1.24小时维修值班，按作业指导标准进行设施设备的维护保养，水电暖等运行正常，接到急修呼唤，十五分钟内到达。

2.日常水电维修值班，接到维修处理派单24小时之内完成维修；小范围维修及时率达到100%。

3.维修人员作业持有相应的上岗证件（电工—低压电工证、管道工证、消防设施操作员证、钳工证等操作证），不能无证上岗。

4.严格履行维修人员职责及各项规章制度，维修、保养好公共设备，确保设施运行正常。接到报修电话后，应及时、周到，保证维修质量，防止发生安全事故。

四、绿化养护服务范围及工作要求

（一）服务范围

主要包括校区内绿地垃圾清洁、树木修剪、草坪修剪与养护、花卉养护和浇水、除草病虫害防治等服务内容。

（二）服务要求

1.定期清理服务区域内枯枝、落叶、杂物等绿化垃圾，并及时清运至指定地点。

2.严格保持绿地排水通畅，大雨后及时排出局部积水，避免绿地积水。根据土壤“墒情”及时灌溉，水量适当。

3.绿化地及时除杂草，保证观赏效果，树木根部附近土壤要保持疏松，不影响根系生长。

4.科学合理施肥，保证花草树木旺盛生长。科学合理施用农药，对绿化病害、虫害进行防治。

5.修剪：草坪高度控制在10-15㎝以下。乔木类遵循不同品种的生长要求和观赏价值定期进行修剪，去除病虫害枝、扭伤枝以及枯烂枝。灌木类遵循不同品种的生长要求和观赏价值定期进行修剪，促使连年开花、枝叶茂盛。

6.及时剥去树木主干上根基部的萌蘖条。

7.紧急情况抢救：大风暴雨来临前，对树木采取相应防护措施。寒流来临或气温降低前及时采取防寒、防冻措施，翌年及时解除包扎物，如遇有大雪及时清除树冠积雪，但不能损伤树冠。如果在大风暴雨中树木劈断或倒伏，应及时清理或扶起重栽，重栽后必须采取有效的固定措施。

五、其他要求

1.供应商按照物业托管条款细则和要求，完成物业托管范围内各个岗位职责及管理制度。

2.供应商应按照物业托管合同要求，落实重点岗位的安全责任和工种作业规范。

3.供应商自行处理物业托管范围内的劳务纠纷，并承担物业活动过程中的一切人员伤亡、意外事故后果。

4.供应商应按照物业托管合同考核要求，配合业务对口科室的日常监管与服务项目考核。

5.遇重大节日、上级检查、新生报到、军训、招聘会、招生考试、运动会及其他突发事件等特殊情况的，供应商应加大保障服务力度，按照采购人要求积极做好各项工作。

6.遇极端天气暴雨、暴雪、雷电、冰凌、大风、大雾，地震、火灾等极端天气时，配合采购人进行抢修和灾后恢复工作。

7. 供应商必须无条件遵守采购人的相关管理办法，并严格按照其制定的考核办法参与考核。

**六、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。

3、考核标准

3.1监管权限：监管工作小组对供应商所辖范围内的服务工作进行全面监督检查。在检查过程中供应商必须予以配合，对检查中发现的问题有权责成其限期整改，对整改不到位或造成一定负面影响的可以给予通报批评并进行经济处罚。有权查阅供应商服务过程中相关档案资料。

3.2考核组成部分：考核由采购人日常教职员工反馈意见、采购人相关管理机构、随机抽查学生代表、随机抽查教职工代表四部分按照一定比例进行考核打分。

3.3考核形式：包括监管微信平台反馈、每天不定时巡查、每周定期检查、按月考核等方式。

3.4考核办法：满分100分。

（1）月考核成绩在95分以上者全额付款（含95分）。

（2）月考核成绩在90分-95分按照月应付金额的97%付款（含90分）。

（3）月考核成绩在85分-90分之间按照月应付金额的94%付款（含85分）。

（4）月考核成绩在80分-85分之间的按照月应付金额的90%付款（含80分）。

（5）月考核成绩在75分-80分之间的按照月应付金额的85%付款（含75分）。

（6）月考核成绩在70分-75分之间的按照月应付金额的80%付款（含70分）。

（7）月考核成绩在65分-70分之间的按照月应付金额的75%付款。

（8）月考核成绩在60分-65分之间的按照月应付金额的60%付款。

（9）月考核成绩在60分以下者，按照月应付金额的20%付款。

**七、双方的权利和义务**

（一）甲方的权利和义务

1.甲方有权检查、监督乙方物业服务工作的实施及合同的执行情况。若甲方未履行监督义务，导致乙方服务质量受到影响，甲方应承担相应的违约责任，包括但不限于赔偿乙方因此遭受的损失。

2.甲方免费提供物业管理用房，乙方在使用时均不得擅自改变房屋用途、以及对外出借、出租、闲置等，只能专项用于物业管理用途。

3.依照合同约定向乙方支付服务费及其他本合同约定应当由甲方承担的费用。

（二）乙方的权利和义务

1.乙方有权根据有关法律法规的规定及本合同约定，自行制定后勤服务保障相关制度，拟定管理公约。

2.本合同终止时，乙方必须向甲方移交全部管理用房。

**八、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。

**九、违约责任**

(一)按《民法典》中的相关条款执行。

(二)乙方提供的服务不符合本项目相关文件和本合同规定的，甲方有权拒绝,并且乙方须向甲方支付本合同总价款1%的违约金。

(三)乙方未能按照本合同约定时间提供服务或完成约定的项目服务内容的，从逾期之日起每日按本合同总价款0.5%的数额向甲方支付违约金;逾期10日以上的，甲方有权终止合同，由此造成的甲方经济损失由乙方承担。如因不可抗力或其他非乙方原因导致的延误，乙方不承担违约责任。

(四)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、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。

**十一、争议解决**

本合同履行过程中发生的纠纷双方应协商解决。协商不成的，合同任何一方均有权向甲方所在地人民法院提起诉讼。

**十二、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。

**十三、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。

**十四、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： |