**西安高新区第****十八小学**

**后勤服务外包采购项目合同**

**项目名称：**

**项目编号:**

**甲 方： 西安高新区第十八小学**

**乙 方：**

**签署日期： 年 月 日**

**目 录**

**[后勤服务外包采购项目合同 1](#_Toc21204)**

**[一、合同价款 3](#_Toc17766)**

**[二、服务内容 3](#_Toc25450)**

**[三、付款方式 8](#_Toc22879)**

**[四、履行期限及地点 8](#_Toc13296)**

**[五、甲乙方义务](#_Toc10656) 8**

**[六、违约责任 8](#_Toc18519)**

**[七、合同争议解决的方式 9](#_Toc32015)**

**[八、合同生效 9](#_Toc15295)**

**九、合同附件.......................................................10**

甲方： 西安高新区第十八小学

乙方：

(项目编号： )在由陕西健坤工程造价咨询有限公司组织竞争性磋商 西安高新区第十八小学 (以下简称“甲方”)确定 （以下简称“乙方”）为成交供应商。

依据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》，经双方协商按下述条款和条件签署本合同。

**一、合同价款**

（一）合同总价款为人民币（大写） 元整 （¥ ）。

（二）合同总价包括但不限于完成本次招标所要求服务至验收合格的其他一切相关费用。

（三）合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

**二、服务内容**

**（一）组织架构**

**1.管理架构设计说明**

①设置原则：精干高效、目标管理

②设置形式：垂直领导、整体协调

③设置人员：按实际需求及服务标准现场配备人员共计 14 人。

**（二）人员区域配备**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **职务** | **人数** | **区域** |
| 项目经理 | 1 | 负责整体项目的规划、协调和管理； |
| 保安员 | 6 | 负责校园治安秩序及消防安防工作； |
| 保洁员 | 6 | 负责校园卫生清洁工作及公共区域消杀； |
| 水电维修人员 | 1 | 负责校园水电维修 |
| 合计 | 14 |  |

**（三）岗位职责**

**1.项目经理岗位职责**

①综合协调与管理：项目经理需要全面负责项目团队的协调和管理工作，确保各岗位协同高效运作。同时，制定并执行岗位责任制度，确保团队成员明确各自的职责和任务。

②质量控制与监督：项目经理需监督和检查承接范围内的工作质量，定期向相关部门报告评定结果。此外，还需指导、监督和检查各岗位的工作内容和完成情况，确保服务标准得到遵守。

③规划与执行：项目经理需要制定管理服务、保洁、绿化等工作计划，并确保这些计划得到有效实施。

④物资管理：项目经理负责记录和管理各岗位相关物资的分发和使用情况。

⑤投诉处理与沟通：项目经理需对后勤管理处提出的投诉进行整改，并与相关部门保持有效沟通。同时，梳理并汇总主管部门提出的服务改进建议，组织实施整改措施。

⑥记录与档案管理：项目经理要确保所有工作记录的完整性、准确性和有效性，并负责相关文档的归档工作。

⑦培训与发展：项目经理需组织员工培训，提升团队的文化素养、工作能力和专业技能。

⑧沟通与协调：作为学校与服务团队之间的桥梁，项目经理负责双方的沟通和协调工作，定期组织联络会议。

⑨日常运营协调：项目经理需协调处理日常工作中的问题，协助解决服务过程中出现的任何矛盾或分歧。

⑩其他职责：项目经理还需执行领导交办的其他任务和职责，确保项目的顺利运行。

**2.保洁员岗位职责**

①日常清洁：负责校园内指定区域的日常清洁工作，包括办公室、会议室、图书馆、游泳馆、篮球馆、卫生间、走廊、楼梯、室外等。

②垃圾处理：定时收集校园内的垃圾，进行分类，并负责垃圾的临时存放和定期清运工作。

③地面护理：对地板进行扫、拖、擦等工作，确保地面无尘土、无污渍。对地毯进行吸尘处理，必要时进行专业清洗。

④玻璃和镜面清洁：定期擦拭窗户玻璃、镜子及其他反光面，保持透明度和光洁度。

⑤卫生设备维护：清洁和维护卫生设备，如马桶、洗手盆、尿斗等，确保其正常运作且卫生。及时报告需要维修或更换的卫生设备。

⑥墙面和天花板清洁：定期清理墙面和天花板上的蜘蛛网、灰尘等。

⑦家具和设备护理：清洁和保养家具表面，确保无尘污迹。对特殊材质的家具进行适当护理。

⑧应急清洁处理：快速响应并处理意外泼洒、污染等情况。

⑨工具和化学品管理：正确使用各种清洁工具和化学品，确保工作效率和安全。妥善保管清洁工具和设备，确保其完好无损。

⑩安全与健康：遵守安全操作规程，使用个人防护装备。关注自身健康，避免接触有害物质。

⑪报告和记录：完成日常工作记录，及时报告工作中的问题和异常情况。

⑫其他任务：根据需要执行领导安排的其他相关工作。

**3.保安岗位职责**

①定时巡逻：定时在校园内进行巡逻，防止非法侵入和犯罪行为，确保校园的安全。

②门卫管理：负责校门的出入管理，登记来访者信息，检查离开校园的人员和车辆，确保无关人员不得随意进入。

③应急响应：在紧急情况下，如火灾、医疗急救等，迅速响应并采取相应措施，协助疏散人群，维护现场秩序。

④安全设备操作：熟练操作监控系统、报警系统等安全设备，定期检查和维护安全设备，确保其正常运行。

⑤防火防盗：执行防火、防盗措施，参与消防演习和安全培训，熟悉消防设施的位置和使用方法。

⑥交通管理：管理校园内的交通秩序，指导车辆正确停放，确保行人和车辆的安全，预防交通事故。

⑦安全教育与宣传：向师生宣传安全知识，提高校园整体的安全意识，参与组织安全教育活动。

⑧记录与报告：记录日常工作日志，包括巡逻时间、事件处理等，定期向管理层报告安全状况和特殊事件。

⑨法律法规遵守：遵守国家法律法规和校园安全管理规定，执行校园安全政策和程序。

⑩其他任务：根据需要执行领导安排的其他相关工作。

4.水电维修工：负责协助项目经理开展各项工作，按照工作计划、工作标准检查监督工程维修人员对设备设施的维修养护；组织维修队对供水、电、消防、供暖系统进行日常养护维修、巡查，协助消防安全用电宣传、检查、维修等工作。

**（四）管理制度**

**1.驻场员工纪律：**

（一）员工行为准则

1）所有驻场员工必须遵守学校的规章制度，尊重学校文化及教学秩序。

2）员工应着装得体，佩戴工作证，保持良好的个人形象和专业态度。

3）严禁任何形式的骚扰、歧视和不文明行为。

4）保持工作场所的清洁与整洁，不得在非指定区域吸烟、进食或闲聊。

（二）工作时间管理

1）员工应遵守规定的工作时间，按时到岗，不得无故迟到、早退、旷工。

2）加班工作需事先经过批准，并确保记录加班时数以便于核算。

（三）遵守操作规程

1）员工必须按照既定的操作规程执行工作任务，确保服务质量和安全。

2）对于特殊岗位的员工（如清洁、保安等），要求持有相应的资格证书，并定期参加培训。

（四）保密与信息安全

1）员工必须保护学校的信息资料，不得泄露给无关人员。

2）妥善使用和保管所有的工作设备，包括电子设备和文件资料。

（五）违规处理

1）对于违反纪律的员工，将根据情节轻重采取警告、罚款、停职检查或解雇等措施。

2）建立完善的投诉机制，确保师生和学校管理部门可以及时反映员工的问题行为。

（六）持续监督与评估

1）实施定期和不定期的工作检查，确保员工遵守纪律规定。

2）通过内部审计、满意度调查等方式，持续评估员工的表现和纪律执行情况。

（七）培训与发展

1）为新入职员工提供全面的岗前培训，包括纪律规定、岗位职责等内容。

2）定期为员工提供职业道德、服务技能等方面的培训，促进其个人成长和职业发展。

**2.服务礼仪规范**

（一）基本服务原则

1）以师生为中心，提供热情、周到、专业的服务。

2）尊重每位师生的个性差异，耐心倾听，细致响应其需求。

3）仪表整洁，举止大方得体，微笑待客，礼貌服务

（二）职业着装与仪表

1）员工应着统一的工作服装，保持整洁、符合职业形象。

2）个人卫生需符合规定，保持清新的体味，禁止浓妆艳抹。

（三）礼貌用语与沟通技巧

1）在任何情况下使用礼貌用语，如“请”、“谢谢”、“您好”等。

2）保持正面积极的语言表达，避免使用否定或不明确的词汇。

3）善于倾听，确保理解对方的需求和问题，避免误解。

（四） 服务态度

1）展现友好的微笑，传递积极的服务态度。

2）对待师生的任何咨询或请求，都应以认真负责的态度处理。

3）遇到投诉或建议时，保持冷静，积极寻找解决方案。

（五）响应时效与效率

1）对于师生的请求，应在规定时间内给予响应。

2）提供服务时，注重效率，减少师生等待时间。

（六）特殊场合礼仪

1）在学校重要活动或庆典中，员工应了解并遵守相关的礼仪要求。

2）在接待访客或贵宾时，应展现出更高的专业素养和服务水准。

（七）持续培训与提升

1）定期对员工进行服务礼仪培训，提升服务质量。

2）定期对员工进行业务能力培训和技能培训，并过程性资料。

3）鼓励员工参与服务技能竞赛和评选活动，激发服务热情。

**3.服务工作的五勤：**

（一）勤勉

1）所有物业服务人员必须具备勤勉敬业的工作态度，对待工作积极主动，确保服务的连续性和稳定性。

2）定期对员工进行职业道德和勤勉精神的教育培训，提升工作积极性。

3）实施考勤管理制度，监控员工出勤情况，确保足够的工作力量投入。

（二） 勤查

1）建立日常巡查制度，由专人负责检查校园内的公共区域、设施设备等，确保运行良好无安全隐患。

2）制定详细的巡查清单和记录表格，要求巡查人员按计划执行，并对发现的问题立即采取措施。

3）通过摄像头监控系统，加强对校园关键区域的实时监控，及时发现并处理异常情况。

（三）勤反馈

1）设立反馈机制，鼓励师生和家长就物业服务提出意见和建议。

2）对收集到的反馈信息进行分类整理，及时响应并采取改进措施。

3）定期发布服务工作反馈报告，公开问题处理进度和效果。

（四）勤维护

1）制定设施设备维护保养计划，按照预定周期进行常规检查和维护工作。

2）对易损耗物品进行适量备存，确保快速响应维修更换需求。

3）对维护保养活动进行详细记录，包括维护时间、内容以及负责人等信息。

（五） 勤沟通

1）建立多方沟通机制，包括与校方管理层、师生、家长以及服务团队内部的有效沟通。

2）定期召开协调会议，讨论服务工作进展，解决存在的问题，协调各方面的需求和资源。

3）利用信息化工具，如移动应用或在线平台，提高沟通效率，确保信息的快速流通和共享。

**三、付款方式**

（一）付款方式： 分一年四个季度支付，每一季度第一个月10号之前支付本季度费用 。

（二）支付方式：银行转账。

（三）结算方式：乙方在接受付款前开具全额发票给甲方。

（四）如因甲方开班数增加，导致乙方全年费用增加的，具体增加的费用数额以教体局实际支付给甲方的金额为准，甲方须及时将前述费用支付给乙方。

**四、履行期限及地点**

（一）服务期：自 年 月 日至 年 月 日 。

（二）服务地点： 西安高新区第十八小学 。

**五、甲乙方义务**

（一）按学校要求定期对办公室、教室进行消毒（耗材、工具费用由甲方负责），按照要求制定灭鼠等病媒生物防治工作处置方案并实施。

（二）协助校方完成合同内交办的其它临时性随机工作及其它突发事件的应对处理工作。

（三）物业办公保洁保安工作所需消耗品及工具由甲方负责。

（四）在服务期内，物业人员的安全责任由乙方负责。

**六、违约责任**

（一）按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

（二）未按合同要求提供货物或者货物质量不能满足采购要求，甲方会同监督机构、招标代理机构有权终止合同和对乙方违约行为进行追究，同时按招标投标法的有关规定进行相应的处罚。

**七、合同争议解决的方式**

（一）甲乙双方就合同条款的解释或执行以及与项目密切相关的事项发生争议，应在7个工作日内友好协商解决，协商不成，依法向甲方所在地人民法院起诉。

（二）因质量问题发生的争议，由国家权威技术单位进行质量鉴定，该鉴定结论是终局的，甲乙双方应当接受。

**八、合同生效**

（一）本合同须经甲、乙双方的法定代表人（授权代理人）在合同书上签字并加盖本单位公章后正式生效。

（二）合同生效后，甲、乙双方须严格执行本合同条款的规定，全面履行合同，违者按《中华人民共和国合同法》的有关规定承担相应责任。

（三）本合同一式8份，甲方6份，乙执2份。

（四）本合同如有未尽事宜，甲、乙双方协商解决。

（五）甲乙双方不得擅自变更、中止、终止政府采购合同。

|  |  |
| --- | --- |
| 甲 方:西安高新区第十八小学 | 乙 方： |
| （盖章） | （盖章） |
| 地址： | 地址： |
| 邮编： | 邮编： |
| 法定代表人或授权代表人： | 法定代表人或授权代表人： |
| 日期： 年 月 日 | 日期： 年 月 日 |