# 后勤服务合同

甲方：西安高新第五幼儿园

乙方：陕西凌岳物业管理有限公司

根据《中华人民共和国物业管理条例》和有关法律法规，经甲乙双方友好协商，就后勤服务事宜达成一致，签订本合同。

第一章　项目基本情况

第一条　基本情况：

物业类型：后勤服务

坐落位置：高新区锦业公寓小区内。

建筑面积：建筑面积 3553 平方米。

第二条　本合同相关名词的含义

1、物业使用人：是指实际使用物业的单位及部门。

2、管理用房：是甲方给乙方提供的物业服务用房、库房等。

3、日常耗材：是指甲方办公所需的保洁用品等。

4、本合同所称重大经济损失为:一次达到 2 万元以上或年累计达到 5 万元以上。

5、合同所称重大管理失误是指下列情况：

（1）发生外来人员撬盗现象,造成重大经济损失的；

（2）由于乙方工作原因导致发生火灾，造成重大经济损失的；

（3）由于乙方原因发生事故，严重影响工作人员正常办公，造成重大经济损失或重大影响的；

（4）由于乙方原因造成物业重要资料丢失或毁损，已经造成重大经济损失的。

第二章　物业服务事项

第三条　双方约定的物业服务包括以下内容：

一、后勤服务人员配置标准

服务人数：10 人。

二、服务内容及标准

1、保洁服务

(1)服务区域

室外:校园周边环境、操场、公共区域、各种辅助设施的清洁及日常保洁。

室内:教学楼及园内公共区域的保洁工作。

其他:办公区垃圾、卫生间垃圾转运至垃圾房，清洁垃圾桶及垃圾房卫生、配合完成幼儿园交办的其他工作。

(2)服务标准:

教学楼内每天清洁地面、擦拭楼梯扶手、栏杆、瓷砖墙面、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，玻璃干净;办公室、会议室、厨房、各个部室每天清扫，保证随时使用。

扫描全能王 创建

卫生间每天清扫，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。

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无垃圾、杂物，无卫生死角。展板，宣传栏、绿植等定期擦拭，达到无明显灰尘。墙面、门窗等及时清理、保持洁净无污渍。

根据防疫规定及幼儿园要求，定期对园内进行消毒，并保存相关记录。

2.水电维修

(1)服务内容:

负责园内基础水电正常运行和日常维护。

负责幼儿园灯具、家具、门窗锁具、上下水管路等的小型维修工作。

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;

处理包括停电、水浸等突发事件的应急处置;

配合幼儿园工程施工方临电的接送;

配合幼儿园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由乙方上报维修方案。

配合完成幼儿园交办的其他工作。

(2)服务标准:

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。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.安保服务

(1)服务内容:

保证幼儿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、道路及安全秩序管理等;

保安年龄需不超过 50 岁，并实行全天候 24 小时值班制度;

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;

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;

配合完成幼儿园交办的其他工作。

（2）服务标准:

根据采购人要求，服从工作人员调配，做好各项活动的秩序维护工作。

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;

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;

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。

遇有重要活动承担礼宾工作，精神饱满，举止得体。

4.其他要求

供应商应根据“陕西省财政厅陕财办采函[2023]14 号文”《陕西省财政厅关于省级预算单位全面推行政府采购项目电子化交易的通知》、“陕西省财政厅陕财办采[2022]9 号文”《政府采购项目电子化交易规则》等文件的要求，做好人员配备、设施设备、系统操作的相应准备，熟悉并正确实施相关操作流程，承担由于操作或其他因素造成的不利后果。

扫描全能王 创建

第三章　物业服务质量标准

第四条　物业服务质量标准：

1、按照　一　级资质物业企业服务标准。

2、物业服务目标：乙方严格按照《全国物业管理示范大厦标准及评分细则》中的标准及ISO9001质量体系认证标准操作管理，实施专业化、规范化、科学化的管理，具体服务标准见采购需求。

3、双方约定的具体服务内容、质量及标准如与本次物业服务竞争性磋商文件、乙方物业服务投标书的服务标准、服务承诺不一致，按最高标准执行。

4、后勤服务人员素质好、文明礼貌、行为规范、服务意识强，服务的满意率达到90%以上，无因管理服务造成的安全事故、质量事故。

5、按要求落实服务区域的夜间重点区域巡查、监控值守，负责外来人员出入检查管理、专家出入手续检查等秩序维护；配合采购人进行紧急疏散预案演练，保障采购人重大活动顺利进行。

6、保安实行24小时值班，值班电话向全体服务对象公布。

7、卫生保洁服务标准及要求严格按照竞争性磋商文件要求执行，环境卫生达标率95%以上。

第四章　物业服务期限

第五条　本合同服务期限为 1 年，自 2026年8月11日 至 2027年8月10日 。

第五章　物业服务费用

第六条　本物业服务费人民币¥ 418200 元，（大写： 肆拾壹万捌仟贰佰元）。

第七条　物业服务费的支付：

1、物业服务费按 月 支付，每 月 应付费用为¥ 34850 元，（大写： 叁万肆仟捌佰伍拾元整 ）。乙方每 月 服务期满后，甲方按照本合同约定的相应服务费金额向乙方支付 上月 服务费，12月除外，当月25号之前支付当月费用，同时，乙方给甲方开具数额相等的合法票据；

2、如甲方根据实际工作需要，要求乙方增减管理面积或物业服务人员时，甲方须向乙方支付或扣除相应费用。

第八条　服务费的构成：

（1）员工工资、社保、福利费、工会经费、教育经费、加班费、服装费、劳保用品、伙食补助、员工意外险、津贴等；

（2）耗材工具费用；

（3）维护保养费；

（4）办公费用；

（5）法定税费；

（6）合理利润；

扫描全能王 创建

（7）经单位协商认可的其他费用。

（8）服务企业具体承接物业服务项目时，采购内容可根据具体需求及项目具体情况，在此次招标范围内适当进行调整，收费标准由双方协商确定。

第六章　双方权利与义务

第九条　甲方权利和义务：

1、监督乙方制定物业管理方案、制度及其它管理规定。

2、审议乙方年度工作计划、工作报告。对乙方达不到物业管理服务标准的，或因乙方责任造成重大管理失误情节严重的，甲方有权解除合约。

3、交付乙方管理的物业达到设计和使用验收标准的要求。如存在质量问题，确保施工单位履行工程保修的责任和义务。

4、为乙方提供必需的物业服务用房、工程技术资料，并在乙方服务期满且未获续约时予以收回。

5、及时、足额向乙方支付物业服务费。

6、协助乙方约束进驻园所的工作人员遵守物业管理的各项规定。

第十条　乙方权利和义务

1、制定履行物业管理服务制度、服务标准和相关方案，不得转包、分包本合同项目，不得将本物业的管理服务责任转给第三方。

2、依据本合同委托服务事项，向甲方提出合理化建议。

3、发生安全事故，在采取应急措施的同时，及时向机关和有关行政管理部门报告，做好救助工作。

4、本合同终止，向甲方移交全部物业服务用房、设备、物业服务的档案材料及甲方采购的物品等，自购物品由乙方收回。

5、工作人员应遵纪守法，服从甲方管理，不得泄露秘密。工作人员发生的工伤、安全责任事故与甲方无关。

6、爱护移交的资产以及为乙方开展服务提供的固定资产。因乙方管理失误导致的设施设备失窃、失密等其他损失，由乙方承担责任，负责赔偿。

7、乙方有自主选聘人员、决定薪酬的权利。

第七章　物业的承接查验

第十一条 乙方承接物业时，甲方应配合乙方对物业共用部位、共用设施设备进行承接查验。

第十二条 档案资料管理：

1、承接档案：竣工验收相关资料、档案等，由甲方提供，乙方指定专人管理。

2、物业档案：乙方制定详细的物业档案，专人保管，注意保密。

3、对甲方交给乙方的所有资料，乙方指定专人管理，不得丢失、外借，复制给无关人员传阅，不得在其他经营活动中使用。因乙方原因造成泄密的，甲方将依法追究经济和刑事

扫描全能王 创建

责任。

第八章　合同的履行及违约责任

第十三条　乙方提供的服务达不到合同约定标准，甲方有权要求乙方限期整改，整改后仍达不到约定服务标准的，甲方可根据情况进行处罚，罚金从物业服务费用中扣除，如造成甲方经济损失的，乙方应予以赔偿。

第十四条　双方任何一方无正当理由提前终止合同，违约方应赔偿对方半年服务费用的15%作为违约金；造成对方经济损失的，应予以赔偿。

第十五条　以下情况乙方不承担责任：

1、因不可抗力导致物业管理服务中断的；

2、非乙方责任出现供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视及其他共用设施设备运行障碍造成损失的。

第九章　合同的解除、终止和延续

第十六条　每月甲方对乙方进行考核，连续两次考核不合格，甲方有权解除物业合同，乙方应在30日内撤出本物业，并移交服务用房及有关的全部资料。

第十七条　合同执行期间，如遇不可抗力（国家大的政策调整、地震、战争、拆迁等），导致合同无法继续履行需提前终止的，双方免责。甲方按照乙方实际提供服务时间以月为单位结算服务费用，不足月的按天平均费用计算。

第十章　其他

第十八条　本合同未尽事宜，双方应友好协商，可以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。本合同补充协议仍未规定的事宜，按照国家和地方有关法律、法规和规章执行。

第十九条　对合同履行当中的争议，双方应友好协商，协商不一致时，可申请陕西省物业管理协会调解仲裁，仍不能取得一致时，可向甲方当地法院提请诉讼。

第二十条　乙方应提前进场，熟悉掌握情况，介入服务场地的查验、设施设备调试，接受相关培训。

第二十一条　乙方承担其聘用的本物业服务工作人员的人身安全、疾病等责任。

第二十二条　《服务质量量化考核表》作为本合同的附件。

第二十三条　本合同一式 6 份。双方各执 3 份，均具有同等法律效力。本合同经双方签字盖章后生效。

甲方（签章）：西安高新第五幼儿园　　乙方（签章）：陕西凌岳物业管理有限公司

法定代表人或甲方代表：　　法定代表人或甲方代表：

经　办　人：　　经　办　人：

签订时间：2026 年 8 月 11 日　　签订时间：2026 年 8 月 11 日

扫描全能王 创建

附件：

注：每次付款前乙方向甲方提交此服务阶段的《岗位考勤表》及被服务学校出具《服务质量量化考核表》，经双方核对无误后，甲方按照合同约定金额付款，同时乙方向甲方提供等额正规发票。甲方有权根据实际工作量变化减少服务内容及合同金额，但不接受追加金额。

（一）考核办法及内容

服务质量由各被服务学校负责考核，具体服务质量量化考核表如下，各被服务学校可结合自身实际情况，对服务质量量化考核表内容进行适应性调整。

服务质量量化考核表（满分 100）

| 序号 | 检查项目 | 考核指标 | 评分标准 | 权重 | 得分 | 扣分 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 日常管理（30 分） | 出勤纪律 | 迟到/早退 1 次扣 2 分，旷工 1 次扣 5 分 | 10 | | |
| | | 值班记录 | 巡逻记录、交接班记录完整清晰，缺失 1 次扣 1 分 | 6 | | |
| | | 卫生管理 | 岗位及周边区域卫生达标，发现脏乱 1 次扣 2 分 | 7 | | |
| | | 制度执行 | 严格执行门禁、巡逻等制度，违规操作 1 次扣 3 分 | 7 | | |
| 2 | 工作形象（40 分） | 仪容仪表 | 制服整洁、佩戴工牌，违规 1 次扣 2 分 | 12 | | |
| | | 文明执勤 | 使用礼貌用语（如“您好”“请出示证件”），辱骂/推搡师生 1 次扣 3 分 | 12 | | |
| | | 沟通能力 | 与师生/访客沟通清晰有效，因沟通问题引发矛盾 1 次扣 2 分 | 10 | | |
| | | 团队协作 | 积极配合其他岗位工作，推诿责任 1 次扣 2 分 | 6 | | |
| 3 | 突发事件或异常情况处理(30 分) | 响应速度 | 火灾、盗窃等事件响应≤3 分钟，每超 1 分钟扣 2 分 | 10 | | |
| | | 处置流程 | 按预案操作(如疏散、警戒、上报)，流程错误 1 次扣 3 分 | 10 | | |
| | | 协同配合 | 与警方/消防联动高效，因配合失误导致延误扣 3 分 | 10 | | |
| 4 | 加分项（20 分） | 拾金不昧 | 归还失物价值≥500 元加 3 分，≥1000 元加 5 分 | 8 | | |
| | | 有效建议 | 提出安全管理优化建议并被采纳，每条加 2 分 | 6 | | |
| | | 表彰奖励 | 获师生书面表扬 1 次加 2 分，获校级通报表扬加 3 分 | 6 | | |
| 5 | 重大管理或投诉 | 重大安全事故 | 火灾、斗殴等未及时处置导致损失，扣 3 分 | / | / | |

扫描全能王 创建

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 事件（倒扣分） | 有效投诉 | 因服务态度差、失职引发有效投诉（经核实），每次扣3分 | / | / | |
| | | 违规操作 | 私自使用器械、泄露监控信息等，扣5分 | / | / | |
| 考核期：　年　月　日至　年　月　日 | | | | | | |
| 考核得分 | | | | | | |
| 考核意见：<br><br>（学校公章）<br>年　月　日 | | | | | | |

（二）考核层次

考核结果分为四档，分别对应考核得分为：

1、优秀：90分（含）以上；

2、良好：80（含）-90分（不含）；

3、合格：70（含）-80分（不含）；

4、不合格：低于 70 分，视为考核不合格。

（三）考核结果运用

1、考核结果作为支付服务费用的主要依据，视情形按考核评分档次支付服务费。

考核平均得分 80 分（含）以上的，服务费按付款比例全额支付；

考核平均得分低于 80 分（不含）的，服务费按付款比例的95%支付。

2、若考核结果低于70分为不合格，连续两次考核不合格采购人有权单方面解除服务合同，造成相关损失由供应商全部承担。

（二）违约责任

1、按《中华人民共和国政府采购法》第五章第五十条“政府采购合同的双方当事人不得擅自变更、中止或者终止合同。政府采购合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当变更、中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。”

2、双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。

3、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。

扫描全能王 创建