

中共蚌埠市委党校学员公寓服务管理合同

甲方（招标方）：中共蚌埠市委党校

社会信用代码：12340300485220414J

地 址：安徽省蚌埠市经开区环湖西路 345 号

电 话：0552-3124073

乙方（中标供应商）：合肥黄山大厦酒店管理集团有限公司

社会信用代码：

地 址：

电 话：

根据《中华人民共和国合同法》及其他有关法律、行政法规，遵循平等、自愿、公平和诚实守信的原则，在双方承诺招标文件全部内容和被认定的投标文件全部内容的基础上，经双方协商，订立本合同。

一、服务范围、内容和要求

1、委托管理区域和内容：

学员公寓的运营服务与管理（含前厅接待、客房、会议室、讨论室服务及设施设备、公共场所维护保养保洁等），校区、教学楼、综合楼、礼堂二楼、拓展训练中心和家属区的卫生清扫保洁；校区东、西门岗的门卫安保秩序维护及校园安全巡查；校园的绿化养护；垃圾清运、消防安全、工程服务保障和其他零星劳务。

2、乙方在委托管理区域内提供合同约定的服务及相关服务管理，且只能在该范围内从事合同约定的相关工作。（甲方调配除外）。

3、乙方在明确的服务内容、管理措施、岗位责任制和服务流程、服务管理质量目标、控制及检验手段作为考核办法的补充考核依据，乙方必须严格落实。

4、乙方约定的拟驻现场项目管理人员和其他人员、项目部及其他人员的考核激励办法和稳定人员、提升人员素质的具体措施应严格履行、落实到位，否则甲方可单方面采取相应措施予以落实，费用由乙方承担。

5、有关人员配置等内容，针对本项目的特点和难点分析及解决措施，相关承诺等，乙方应履行到位。

6、甲方提供服务过程中的相关工具及耗材，乙方应安全、规范使用设备设施和工具。

乙方应保证各设备、设施、工具的完好性，乙方负责维护；相关耗材应合理节约使用，不得随意挪做他用；因使用不当而造成设备损坏的，由乙方负责赔偿。服务所需的水、电、气等能源消耗由甲方负责。

7、所有人员的服装(含标识及装饰物品)费用由乙方自行负责配备，但服装方案和样式需经甲方核准。不同部门不同服装要求，2年一更新，服装发至个人。

8、甲方提供乙方服务所需办公场地，涉及甲方经营性的相关办公用品及耗材由甲方提供，同时甲方提供经营性及项目部所需电脑 2 台、复印打印机一体机 1 台供乙方使用。乙方行政办公所需办公用品及耗材由甲方提供。

9、甲方提供乙方派驻 2 人管理人员的日常工作餐及住宿。

二、合同期限

本合同服务期限 1 年（采用 1+1+1 模式，合同实行一年一签，如甲方对乙方当年服务考核平均分达到 90 分以上的，期满后可以续签下一年度合同，累计不超过 3 年。）

在合同期满，甲方如尚未确定管理单位的，乙方的服务期应予以顺延，乙方不得终止服务，否则履约保证金不予退还。延期服务期间服务费用由乙方申报，经甲方审核后支付。

三、服务费用及支付：

1. 合同价格：固定管理费人民币（大写）：陆拾陆万玖仟零玖拾玖元陆角整 元。
小写：669099.6 元整。费用已包括：人员工资、奖金、加班费、夜餐费、培训费，各种社会保险、劳保、公积金，办公费用，经营管理费、税费、利润、完成合同所需的一切本身和不可或缺的所有工作开支、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任、采购代理服务费等所有与工作相关的服装等各项全部费用，并承担一切风险责任。全部费用，实行费用总包干（除另有约定外）。对甲方的设备维修过程中所需相关配件由乙方提出采购清单及要求，经甲方审核后，由甲方提供。

2. 支付方式：每月支付一次，每月 15 日为上月管理服务费用结算日，凭完税发票，办理付款手续。

四、履约保证金

1. 签订合同后 3 个工作日内，乙方须向甲方交纳相当于合同总额 10% 的履约保证金。以保证乙方遵守本合同的一切条款、条件和承诺，该保证金在甲方的规定存续期间不计息。

2. 甲方有权从履约保证金中扣除用于修复乙方损坏甲方的设备、设施、场地或因乙方违约而导致损失的金额和违约金，且乙方应在接到扣除履约保证金通知后一周内补足扣除差额，保证承包期间履约保证金的完整。

3. 履约保证金退还方法以合同约定为准。

五、委托服务管理要求

1、总体要求：

1.1 学员公寓服务达到三星级（含）宾馆以上标准，有效投诉率低于 0.2%，有效投诉处理率达 100%；

1.2 因管理原因造成的治安重大案件发生率为 0；

1.3 因管理原因造成车辆被盗率为 0；

1.4 业主对乙方满意率达到 90%；

1.5 重大应急接待任务，满意率为 95%。

2、对乙方服务的具体要求：

2.1 学员公寓管理要求

2.1.1 乙方必须自行做好安全、防盗、防火和卫生等工作；划分消防责任区、指定消防责任人，负责客房范围内及招标人指定区域内的防火安全，负责培训员工熟练掌握消防设施、器材的使用方法，如发生失窃、火灾、等事故，造成的一切损失均由乙方承担。

2.1.2 负责落实客房经营范围内及招标人指定区域的卫生工作，建立和健全一整套卫生管理和安全管理制度；制定停电、停水等应急预案，并定期演练。建立客房工作人员与住客的信息沟通及意见收集反馈改进渠道；

2.1.3 乙方必须接受甲方的监督与管理，积极配合开展工作，自觉接受对财务管理、卫生消毒、服务规范等方面的全方位监控。

2.1.4 遵守宾馆客房部制定的劳动纪律及各项规章制度，做好本职工作。

2.1.5 穿着干净、整齐的制服，按时打卡考勤。

2.1.6 妥善保管好工作钥匙，下班后交下一班。

2.1.7 按客房部规定的工作标准，做好所管辖的房间及公共区域卫生并及时补充用品。

2.1.8 按客人要求收取客衣，与有关人员做好交接记录。

2.1.9 发现客人遗留物品，应立即上交领班或由客房办公室处理。

2.1.10 为住客提供各项服务并报告客房状况。

2.1.11 检查并及时报告客房设备、物品的损坏及遗失情况。

2.1.12 负责开启房门，让有关部门的员工进房工作。

2.1.13 注意楼层及客人的安全，发现可疑的人或事应立即报告。

2.1.14 每日做好交接班记录及工作记录。

2.2 治安保卫、秩序维护、消防、安全

2.2.1 安保管理工作总体要求：负责校区内的传达、值班、监控、巡查、秩序维持、车辆停放、消防、安保监控、收发报纸等工作，确保服务区域内的人身财物安全，以及工作正常有序运转，确保公安、消防部门每次检查均合格。

2.2.2 实行 24 小时值班，不得少于三个班次，确保无漏岗、脱岗等失职现象；发现情况须及时向安全管理部门汇报，必要时向甲方或当地公安机关报告，填写当班记录。

2.2.3 负责对外来车辆、来客来访人员进出登记、引导车辆正确停放，做好门前“三包”等工作。

2.2.4 对区域内所有搬出物品，须有我校的出门证，并进行查验，登记出门时间、经办人，建立相应台帐。资料、物品出校必须持有我校职能部门主要负责人签发的出门证，并逐项查验核对后方可放行。

2.2.5 谢绝甲方拒绝访问的人员进入区域内，严禁闲杂人员进入非开放区域内。

2.2.6 实行 24 小时值班巡查制度，每小时至少巡逻 1 次，节假日增加巡逻 2 次，根据甲方制定的巡逻时间、路线，进行巡逻检查，对重点区域加强巡逻，巡逻人员着装规范整齐，携带必要的安全器械。巡逻时接受学员的投诉和求助，回答相关询问，发现问题应及时果断处置，并迅速向相关部门汇报。在遇到突发事件时，及时报告警方与甲方，必要时采取正当防卫，防止事态扩大，协助保护现场和证据；扭送违法犯罪嫌疑人；调解民事纠纷。安全巡逻要建立台帐，做到有记录、有检查。

2.2.7 甲方认为乙方配备的保卫力量不足或人员素质、年龄层次、业务水平不符合要求，需要加强保卫力量、增加保安岗位或调整人员配备的，乙方必须无条件服从，立即调整到位。

2.2.8 保安服装由乙方负责配备，但必须得到甲方认可，甲方认为不符合要求的，乙方必须无条件地立即整改到位。

2.2.9 安保监控人员始终在岗位上执勤，不得脱岗、睡觉。制定应急预案，按照应急预案处理突发事件。根据消防部门的相关规定建立消防档案、按时报送相关资料。

标准：熟练操作安防系统、消防控制系统，发现安全隐患、可疑人员及其他可疑情况，及时稳妥处置，确保不出任何差错。

2.3 卫生保洁

2.3.1 保洁范围：

1、室内部分：学员公寓 1、2 号楼公共区域、室内卫生及物品摆放和擦拭；教学楼的公共区域、接待室、会议室（讨论室）、各类教室、楼梯等；综合楼公共区域、教室、会议室、接待室、校领导办公室；礼堂 1-2 楼楼梯、接待室、主席台、教室、卫生间；拓展训练中心室内卫生及器械擦拭；。

2、室外部分：道路、空地、停车场、篮球场、绿化区、家属区保洁；景观池水面清洁及池底清淤。

2.3.2 保洁要求

道路、空地、停车场等所有外环境全日随时保洁，无明显垃圾、异物和积水；景观池无明显漂浮物和沉淀废物，经常清除落叶、淤泥，保持水面清洁、水质清澈。

1、室外区域

①每天清扫道路、停车场、绿化带的地面 1 次，每天巡视 2-4 次，发现垃圾、废品应及时处理。对区域内各种设施进行抹尘和清洁，保持外围干净、整洁。

②根据各种地面脏的程度要及时进行清洗。

③绿化区域定期巡查，及时绿化、补种、施肥，清扫果皮、废纸、杂物等垃圾，及时清除枯萎枝苗。

④及时收集各类垃圾，堆放在指定地点。清运时密封装置，确保无飘洒和漏水现象。及时清洗垃圾筒筒身，更换垃圾袋，保持干净、无异味、无满溢。

⑤保持路牌、标识、消防箱、电表箱、水表箱、外围灯柱、音箱等物体表面上的清洁，及时处理违章乱贴、乱画的海报、小广告及污迹等。

⑥每周清除 1 次卫生死角，水管处、下水道口、排水沟、水池、阴沟、污水井等地方，要确保其畅通无杂物。

⑦外墙 2 米以下随时保洁，保持无污渍。

⑧甲方举行的活动要有专人值班，重点区域重点保洁。

⑨对可上人的屋顶、雨水沟、下水道定期进行清扫，确保无积水、无垃圾。

2、大厅、走廊、楼梯

①每日循环清扫地面垃圾，清除台面、地面的污迹，雨天无水渍，每月彻底清洗 2 次，平时发现污渍及时处理；大厅的地面每日巡回保洁。

②每日抹净门厅玻璃，每周彻底清洗 1 次，保持玻璃干净明亮，无手印、无水印、擦净门框、柱子等灰尘，保持地面无脚印、无灰尘。

③抹净墙面的灰尘，不可留有指印或污迹。

④垃圾不能满过筒身的 1/2。每日清倒垃圾两次，及时更换垃圾袋，处理垃圾筒上面的痰迹，使其表面干净、无满溢现象。

⑤擦净楼梯扶手，拖净楼梯，眼见、手及之处，经常抹尘，保持清洁。

⑥主要道路、大厅、楼梯等部位的保洁工作必须在早晨 8：00 前完成。

3、室内保洁

①每天清扫地面垃圾，擦抹桌椅、橱柜、沙发、茶几等办公教学设施，擦净电源开关、插座及相关设施、设备。

②室内所有垃圾篓的垃圾不能超过 2/3，无虫、无异味、及时运送至指定地点堆放。每天至少更换垃圾袋 1 次，每周全面清洁 1 次，每月彻底清洗 1 次。

③彻底清理室内墙壁、墙角、天花、风口等蜘蛛网，每周 1 次。平时随见随时清理，局部灰尘、污渍随时处理。

④发现日光灯不亮、闪烁或损坏及时报告，及时清除拆装时留下的污迹。

⑤对地面痰迹、口香糖等及时进行清除，拖洗地面后抹净地角线、墙角上的污迹、水迹、清理卫生死角。

⑥教室、讨论室、会议室保持设施摆放整齐，卫生清洁到位，使用前、后及时保洁、整理。

4、领导办公室

除按室内保洁外应做到不得翻阅资料、报刊、书籍，不得透露所看到的、听

到的有关工作信息。

5、公共洗手间、开水间

①公共洗手间的卷纸供应和摆放。

②拖洗所有卫生间地面，抹净洁具、门框、墙身，保持无灰尘、无垃圾、无异味、无手脚印、无污渍等。

③洗手间隔板、小便池、厕位、水池每 1 小时冲洗 1 次，每天用洗液清洗 1 次。洁具每周用消毒剂消毒 2 次，整体卫生间全面消毒，每月 1 次。洗手台每月抛光保养 1 次，镜面、台面、洗手盆每天清洁 4 次。上班时间每小时巡视 1 次，发现污迹、水迹、积水、头发、手印、便迹、异味、报纸等及时清理。

2.4 各类会议室、讨论室、教室、特色馆（厅）的管理

2.4.1 按照甲方培训课表的安排、调课通知、教（课）室使用计划，准时开关教（课）室门窗、空调和照明设备；

2.4.2 在不影响正常教学安排下，对于甲方举办的其他活动给予积极配合，合理安排；如甲方举办大型讲座、授课或承办大型会议，乙方需根据甲方要求提供茶水保障；

2.4.3 对设施设备及时检查维护，确保设施设备的运行安全；

2.4.4 对配备的其他教具、物品及时归位、请领、更新；

2.4.5 按照室内保洁的要求进行保洁。

2.5 绿化养护

2.5.1 草 坪：

修剪草坪保持平整，随时清除杂草，目视无杂草；常年保证有效供水，有低洼及时整平，基本无积水；按肥力、草种、生长情况及时施肥，每年二次以上；及时做好病虫害防治；草地生长正常，斑秃黄萎率低于 5%。

2.5.2 树 木：

乔、灌木修剪每年四次以上，基本做到无枯枝、萌蘖枝；蒿、球、造型植物及时修剪，每年不少于六遍，做到枝叶紧密、圆整、无脱节；地被、攀缘植物修剪及时，每年不少于四次，基本无枯枝；适时中耕除草，做到基本无杂草，土壤疏松；按植物品种、生长状况、土壤条件适时施肥，每年普施基肥不少于一次，花灌木增施追肥一次；防治结合、及时灭治，无病虫害发生；树木基本无倾斜；

乔灌木生长良好，树冠完整；花灌木按时开花结果；球、篱、地被生长良好，无缺枝、空档。

花坛花境：保持有效供水，无积水；缺枝倒伏不超过三处；及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾；每年施基肥一次；适时做好病虫害防治。

2.5.3 垃圾处理

绿化垃圾能随时清理干净，无垃圾堆放过夜情况。

2.5.4 树干涂白

涂白时间一般在 11 月上旬至 12 月中旬， 内的树干涂白高度应保持一致。

2.6 工程服务保障

2.6.1 确保各栋建筑及院内各类设备、设施的正常使用、运行，做到维护妥善、保障有力、响应迅速。

2.6.2 负责各类设备设施的管理、巡查与维护工作。

2.6.3 负责设备设施的日常维护保养工作的具体实施，按照维保要求按时维护保养设备设施（包括测试、疏通、清洗、更换易耗件等）。

2.6.4 协助招标人管理保修单位，对设备进行定期保养与维护、检测与年检等工作，督促其按时、保质保量地开展维保工作。

2.6.5 建立和完善有关规章制度，包括事故处理规程、巡视检查制度、维护制度、安全及交接班制度。

2.6.6 设备出现故障时，能够随喊随到，遇突发故障，5 分钟赶到现场，一般故障 30 分钟内处置完毕，较大故障 24 小时内处置完毕，重大故障 1 周内处置完毕。对一般性故障在紧急情况下能应急调整、修复，遇工程维修负责随工监理。

2.6.7 维护工作影响机关正常工作的，一律安排在工作时间以外进行。在维护工作中，维护人员必须在做好维修区域防护及警示措施后，方可进行工作。维修完毕，立即清理现场。

2.6.8 设备设施运行维护过程中的日常耗材、备品、备件等物资由甲方提供。

2.6.9 因物管工作需要的各种维修工具、专业工具、劳保用品均由甲方购置并承担费用。

2.7 档案、资料管理

加强有关学员公寓服务的档案和资料管理。包括：业主投诉和意见档案、安

全管理记录档案、清洁卫生管理档案、环境绿化管理档案、人事管理及人员培训档案等。所有档案要求做到保存完整，管理完善，交接手续完备，检索方便准确。

2.8 建立健全管理制度

根据甲方的具体情况，乙方应制定详细的内部管理制度、日常服务的运作管理制度等相关制度。

- 2.8.1 管理员工行为规范；
- 2.8.2 管理人员岗位职责；
- 2.8.3 办公室工作职责；
- 2.8.4 保安工作职责；
- 2.8.5 保洁工作职责；
- 2.8.6 管理人员、操作人员考核细则（百分考核）；
- 2.8.7 考核奖惩制度；
- 2.8.8 安全保卫制度；
- 2.8.9 综合服务制度；
- 2.8.10 其他。

六、乙方的人员配置

（一）乙方的人员配置 实行弹性服务人员配置，所列人员配置为最低要求，投乙方可以据此进行优化配置。若根据管理需要，需增加人员配置，甲方无需额外支付费用。

（二）服务委托人员要求：

所有服务人员以中青年为主，男性 60 周岁以下，女性 60 周岁以下，身体健康、品貌端正、诚实守信、工作认真负责，且须经必要审核把关，保证上岗人员基本政治思想素质。乙方须定期向甲方书面报告人员聘用情况。

1、乙方须在合同签订前须提供管理项目人员的相关有效证件和信息，如果乙方不能提供，则甲方有权终止合同签订。

2、按服务管理的内容和要求，科学合理配置管理和服务人员。并保持人员的稳定。遇调动或辞职时，总经理人员须与投标拟派人员一致，服务期内在校时间每月不少于 22 天，原则上在服务期内不得离任，如因特殊情况离任，应提前 20 天通知甲方并征得同意，调整人员须经甲方同意，其资质和管理水平不得低

于其前任。其他人员提前 10 天告知业主并得到同意后才能更换，且更换人选的条件和素质须满足岗位需求，人员更换和调整要做好交接班。对甲方认为无能力、工作失职或不合适人员，应立即更换。岗位人数不足时，按相应岗位成本扣除服务费

3、乙方须对管理和服务人员进行考勤管理，每月上报人员流动及考勤情况。甲方有权调阅考勤数据和对违章情况的罚款。

4、管理与服务人员应取得相应的宾馆管理执业资格证书，专业技术岗位的操作人员应取得相应专业技术证书、专业上岗证或职业技能资格证书。管理和服务人员不能在项目外兼职。

5、管理与服务人员在服务过程中应保持良好的精神状态；表情自然、亲切；举止大方、有礼；用语文明、规范；提供主动、热情、周到、及时的服务。

6、管理与服务人员应按规定统一着装，服装整齐清洁，仪表仪容整洁端庄，行为举止规范得体。

7、管理与服务人员应及时、认真做好工作日志、交接班、接待数据、消耗数据等记录工作，做到字迹清晰、数据准确。

8、管理与服务人员应接受过相关专业技能的培训，掌握酒店管理的基本法律法规，尽快熟悉甲方的基本情况、熟练操作。

9、人员安排必须充分满足各岗位和工作量的需要。

（三）乙方岗位设置及人员配置要求

序号	岗位设置	岗位配置	职数	人数	备 注
1	管理岗位	项目经理	1	1	兼会计
	保安	保安队长	1	1	兼发放报纸、管理工程维修人员
		保安人员	3	3	东、西门卫及校区安保
3	公寓	公寓领班	1	1	负责学员公寓、校园、各楼室内外保洁
		服务员	5	5	岗位配置：学员公寓 4 名，兼礼堂二楼及楼道卫生；综合楼、教学楼各 1 名
4	绿化	绿化工	1	1	兼校园保洁

5	工程 维修	水电工	1	1	校园水、电维修，消防安全日常维护， 兼收取家属院水电费。
合计	13 人				

说明：一、本表所列人员配置为最低要求，乙方可以据此进行优化配置。

二、若根据管理需要，乙方配置超出上表规定人员，甲方无需额外支付费用。

七、对乙方的服务质量考核

1、对服务质量的考核分为二部分：一是基本要求和分类指标完成情况为 85 分，二是不定期在学员、办学单位和教职工中进行满意率测评，分值为 15 分。

2、考核方案详见附件（一）

3、考核结果运用

①考核结果不低于 90 分。如低于 90 分，每低 1 分将扣罚 1%的合同价，考核低于 85 分可终止合同。

②合同期间如因管理服务影响评比创优，在重要活动中因乙方管理服务出现重大安全责任事故，甲方有权终止合同并给予相应罚款。

③合同期满若平均满意率高于 90 分，在不增加费用的情况下可以直接续约 12 个月，若要求增加费用将重新招标，乙方如愿意继续投标，甲方将为其适当加分。

④合同期满若平均满意率高于 95 分（含），续签合同时增加 10%服务费用作为奖励。

4、处罚

①出现基本目标所列重大责任事故，可提前解除合同，并拒付当季度未付服务总费用。

②日常检查中甲方及服务对象发现乙方现场管理或其他要求未能达到约定的目标和要求，每月发现 1 次给予警告，2 次罚款 200 元，以后每增加 1 次，罚款依次递增 100 元。若因乙方工作人员的失误造成甲方或第三方人身损害和财产损失的，乙方应承担相应的赔偿责任。

③乙方每天上班时向甲方通报当天缺勤情况，如发现人员不足时应扣罚相应的托管费用。

八、经营制约

1. 未经甲方同意，乙方无权在委托管理区域内从事任何广告活动或类似宣传，甲方有权依照广告法和甲方相关的规定责令乙方限期改正，并接受处罚。但甲方在该区域发布的广告宣传保证不会影响乙方的正常工作。

2. 乙方不得以甲方的名义从事任何经济活动，由此发生的一切债权、债务与甲方无关。

九、双方承诺

1. 乙方对甲方作出如下承诺：

1.1 不得以任何形式转租、转让、抵押委托管理区域，在委托管理区域内只从事甲方认可的服务工作。在委托管理期间，乙方的任何股份配置变动应通知甲方。未经甲方书面批准，任何占有支配地位的股份转让都将视为乙方出租、转让的行为。

1.2 乙方应允许甲方或其授权的人员对委托管理区域各项服务质量进行检查。

1.3 在委托管理区域内的各项服务，其工作时间必须满足甲方的工作要求，包括双休日及节假日，无论乙方有什么理由，都不许停止服务工作。必要时甲方可要求乙方调整工作时间直至全天二十四小时工作。

1.4 乙方必须聘请（或指定）一位总经理（负责人），全权代表乙方与甲方保持密切联系以保证委托管理区域内服务工作正常进行。

1.5 乙方须确保人员到位，项目部各部门经理以上的管理人员需为在职员工，未经甲方同意不得随意更换。

1.6 为委托管理区域的服务工作正常开展，乙方必须配备足够的服务人员，且聘用的服务人员必须符合劳动部门有关用工规定。

1.7 服务人员上岗穿着由甲方确认的制服及甲方许可的标识、装饰物品，费用和制作均由乙方负担。

1.8 乙方必须确保为甲方提供优质、高效的服务，并根据甲方要求不断改进服务手段，自觉接受甲方相关部门的监督与检查。同时，自觉参加有助于提高甲方形象和经营业绩的宣传活动。

1.9 在委托管理期内乙方应保证委托管理区域内的设施、设备始终处于良好的运营状况和保持委托管理区域内环境卫生整洁。对由乙方引起或造成设施、设备的损坏及环境卫生不理想状况，甲方将书面通知乙方进行整改，在书面通知下达一周后，仍未按要求整改的，甲方将负责完成这一工作，所需费用连同 5%行政附加费全部由乙方承担。

1.10 乙方在委托管理区域内因服务需要而增加的机械、电力设备及设施事先应征

得甲方同意，并聘请有资格的委托管理商进行安装、保养，并将施工安装保养记录手册和图纸，交由甲方备案。

1.11 禁止事件

1.11.1 乙方不得以任何理由向甲方工作人员支付小费或赠送实物，违者将受到处罚并终止合同。乙方人员也不不得以任何形式向甲方相关人员索取小费或钱物等。

1.11.2 不得在委托管理区域内从事非法活动，也不得从事有损甲方利益的活动，同时不允许在委托管理区域内对甲方活动进行扰乱行为。

1.11.3 除经甲方批准进行必要的维护工程外，乙方不得损毁委托管理区域内原有的设施和装潢，不得更改已铺设的电缆、电线等电力设施。同时，也不得安装任何可能造成电缆负载过大的电器设备，以免遭受干扰。

1.11.4 未获甲方书面同意，乙方任何时候都不能在委托管理区域内存放易燃易爆物品、挥发性大或气味浓烈的液体等。

1.12 人身安全责任

1.12.1 第三者责任保险

乙方应对乙方人员以及第三方全权负责（乙方应投保第三责任险），在乙方的责任区内由于乙方原因导致第三方的人身伤害事故由乙方负责，甲方不承担任何责任。

1.12.2 服务人员人身意外

在委托管理期内，乙方所有人员的人身安全由乙方全权负责（乙方应对其员工投保人身意外险），以保证甲方在乙方工作人员进行索赔时不受任何责任的约束。

1.12.3 其他保险及费用

乙方应按社保部门的要求，为员工缴纳相关保险。

1.13 乙方服务人员应遵守甲方内部的一切行政管理、消防安全等规章制度，保证委托管理区域内的消防设施能正常使用，消防通道畅通，同时承担消防安全管理第一责任人和相应违规责任。

1.14 遇突发事件或安全检查时，乙方必须配合有关部门执行任务，并指定专职人员协助工作，直至完成。

1.15 乙方保证在委托管理期满日当天下午五时撤离现场。

2. 甲方对乙方作出如下承诺：

2.1 甲方在职权范围内保证乙方的正常经营不受干扰。

2.2 保证乙方服务所需的工具按规定正常进入委托管理区域内开展服务工作。

十、不可抗力

1. 在委托管理期间发生地震等双方不能预料和不可抗力的自然灾害导致委托管理区不能正常经营，合同不能或不能全部履行。双方可以按以下内容执行：

1.1 任何一方可以书面形式终止合同无需作出任何赔偿。

1.2 因不可抗力导致合同终止，并不影响任何一方对不可抗力先前发生的违约行为合法追偿。

1.3 甲方不负责因不可抗力造成合同不能正常履行的责任。

1.4 因不可抗力造成甲方的损害，甲方的保险赔偿不受影响。对恢复委托管理合同期的价格及其它费用双方可以协商解决。

十一、合同生效、终止、延续

1. 合同生效

本合同经双方授权代表签字盖章并在乙方提交履约保证金后生效。

2. 合同终止

2.1 提前终止

2.1.1 因委托管理区域布局调整，导致乙方无法正常经营，甲方须提前三个月向乙方发出书面通知终止委托管理，并赔偿乙方损失。

2.1.2 因乙方连续三次服务评定未达到要求，甲方有权向乙方发出书面通知终止委托管理。

2.1.3 假如乙方未提前三个月向甲方发出书面通知终止委托管理，乙方应支付给甲方月度委托管理服务款一月金额的赔偿金。

2.1.4 提前终止委托管理期早于月底最后一天，应视为月底最后一天期满，此条适用上述 2.1.1、2.1.2、2.1.3 三条。

2.1.5 乙方未能履行合同和遵守相关规定，在甲方发出书面警告后仍未采取补救措施的，甲方可单方面终止委托管理合同。

2.1.6 乙方破产清算、重组及兼并等事实发生，或被债权接管经营，甲方不必通知乙方即可终止委托管理。

2.2 协议终止

经双方协商同意，可在任何时候终止委托管理合同。

2.3 自然终止

合同规定的委托管理期满，委托管理自然终止。

2.4 合同终止前，乙方应编制资产清单及管理服务情况说明书、管理的档案资料等，逐一向甲方移交。甲方组织专门接收人员，核实盘查、签字。

3. 委托管理终止后果

3.1 终止委托管理，不影响根据合同规定进行的赔偿、补偿，也不影响履约保证金的效力。

3.2 上述 2.1.2、2.1.5 二条的终止，乙方的履约保证金作为违约金支付给甲方。

3.3 委托管理终止时，双方应进行结算，甲方同时进行乙方委托管理区域设施、设备状况检查并要求乙方三天内将其物品撤离委托管理区域，否则甲方将代行处理，并追偿代理费及 5% 的行政手续费。

4. 不放弃权利

甲方接受乙方的服务，但不放弃对乙方违约行为进行追究的权利；同时，甲方可以对乙方某一违约行为放弃进行追究，但不放弃对乙方其他违约行为进行追究的权利。

5. 合同的延续

5.1 本合同期满，甲方决定不再实行委托管理方式的，应提前 3 个月书面通知乙方；乙方决定不再接受委托的，应提前 3 个月书面通知甲方。不通知的视作有延续的意愿。

5.2 本合同期满，若一方要求续签合同，应在合同期满前 3 个月，以书面形式向对方提出。

十二、违约责任

1. 因甲方行为违约导致乙方未能完成管理服务内容，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期不解决的，乙方有权终止合同，并不承担相应责任。

2. 乙方提供的服务达不到合同约定标准的，甲方有权要求乙方限期整改，并按乙方投标服务承诺予以处罚；整改后仍不符合要求的，甲方有权终止本合同，乙方应给予甲方一个月委托管理服务费用标准作为经济赔偿。

3. 因乙方管理原因(不可抗力因素除外)或人为因素造成重大责任事故，导致甲方内所指定的、设备及其他直接损失或严重影响甲方教学、培训、工作和声誉的，甲方有权最高扣除乙方月委托管理服务费的 10% 作为对乙方的处罚，并有权终止合同，因事故造成的一切损失由乙方负责赔偿。

4. 乙方不得以任何形式将本项目转包、分包给其他任何单位和个人，违者，甲方有权要求乙方限期整改或终止合同，同时不予退还履约保证金，由此造成的一切经济损失由乙方承担。

5. 下列情况属不可抗拒之因素，甲乙双方不承担损失：

5.1 战争；

5.2 自然灾害（指水灾、风灾、地震、自然引起的火灾等）；

5.3 国家法令强制停业等；

5.4 市级以上党委政府机关政策、指令。

出现以上不可抗力原因，甲、乙双方可以终止本合同，并不需赔偿违约金，其他相关内容详见本合同“七、不可抗力”的相关约定。

6. 合同期内发生以下情况的，甲方有权提前终止合同：

6.1 由于乙方原因发生重大安全责任事故；

6.2 年度考评综合满意率低于 80%的；

6.3 年度考评为不合格的；

6.4 年度有效投诉率高于 0.3%。

十三、组成合同的文件

（一）组成合同的文件包括

1、合同协议书；2、中标通知书；3、投标书及附件；4、本合同协议条款；5、标准、法规及有关技术文件。

（二）双方有关学员公寓服务管理工作的洽商、变更等书面协议或文件视为本合同的组成部分。

十四、合同有效时间

2021 年 9 月 1 日至 2022 年 8 月 31 日。

十五、其他

1. 乙方所有人员发生的事故由乙方自行全权负责，甲方不承担任何责任及经济责任。在乙方的责任区内由于乙方原因导致第三方的事故由乙方负责，甲方不承担任何责任及经济责任。

2. 本合同中所述通知必须以书面形式，送达对方签收。

3. 本合同争议，应双方友好协商解决，协商不能解决的，任何一方均可提起仲裁或诉讼，仲裁或诉讼按合同属地原则，仲裁或诉讼费用由败诉方承担。

4. 合同履行期内甲乙双方均不得随意变更或解除合同。合同若有未尽事宜，需经双方共同协商，订立补充协议；合同的附件、补充协议与本合同有同等法律效力。

5、本合同一式伍份，甲方执贰份、乙方执贰份、采购机构执壹份。经甲、乙双方

授权代表签字盖章后立即生效。

甲方：（盖章）

乙方：（盖章）

法定代表人或委托代理人：

法定代表人或委托代理人：

地址：

地址：

电话：

电话：

开户银行：

开户银行：

账号：

账号：

年 月 日

年 月 日

蚌埠市公共资源交易监督管理局（备案专用章）

年 月 日

《管理考核评分细则》

一、基本要求（总分 20 分）			
序号	评分标准	总分	评分
1	有学员公寓管理方案并根据业主要求适时修改并完善（3 分），各工种有作业规范和工作流程（2 分）。	5 分	
2	所有人员上岗前必须进行安全培训和业务培训（1 分），管理人员与专业技术人员须持证上岗。（1 分）	2 分	
3	工作态度端正，积极主动负责，文明作业，精神状态饱满（与业主、学员或办班单位发生冲突扣一人次 5 分）。	5 分	
4	着装整洁、规范（1 分）。	1 分	
5	值班时间无离岗、睡岗现象（发现一人次扣 3 分）；无聊天、串岗、脱岗、迟到、早退现象（发现一人次扣 1 分）。	4 分	
6	遵守双方的相关规章制度	3 分	
二、工作质量（总分 65 分）			
1、共用设施设备维修养护（总分 15 分）			
1	对共用设施设备进行日常管理和维修养护，定期组织巡查，做好巡查记录，需要维修，属于小修范围的，及时组织修复，保证正常使用和运行（依法应由专业部门负责的除外）。	5 分	
2	设施设备标志齐全、规范，责任明确（1 分），操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范，设施设备运行正常（2 分）。	3 分	
3	对业主报修项目要第一时间到达现场并按照承诺时限完成，做好记录和回访。	2 分	
4	消防设施设备完好，可随时启用，消防通道畅通	2 分	
5	水、电设施完好率 99%以上。	3 分	
2、协助维护公共秩序（总分 20 分）			
1	做好门岗 24 小时值班。	2 分	
2	做好大楼的全面安防工作，加强对大楼的巡查，保障人、财、物的	3 分	

	安全。		
3	做好重点区域安保工作和秩序维护。	3 分	
4	管理好门前、院内及停车场车辆停放，引导车辆有顺通行、停放。	2 分	
5	对进出大楼的其他人员实行登记管理。	2 分	
6	保安人员夜晚从 8 点开始巡更，每 1 个半小时巡更一次，每次巡更时间不少于 20 分钟，查看楼院内及四周的异常情况，夜间巡更共 6 次，至凌晨 5 点前结束。巡更期间，对巡更时间短或少于次数的应付式巡更，业主方检查后，追究中标单位的责任。	5 分	
7	对火灾、治安、公共卫生突发事件应有应急预案，事发时及时报告业主并配合妥善处置。	3 分	

3、保洁服务（总分 30 分）

1	保洁人员上下午上班要比业主方提前 1 小时，并在业主上班前完成清洁工作。	2 分	
2	走廊、大厅：地面干净、光亮、无纸屑、杂物、烟头、积水、垃圾桶清洁等。大厅大门玻璃要每天抹尘一遍，确保视线范围内无污点、印迹及灰尘。	3 分	
3	楼梯：地面干净、光亮、无纸屑、杂物、烟头、积水、垃圾桶清洁等。楼梯扶栏：表面无灰尘污垢、清洁光亮。	2 分	
4	卫生间：便池表面光洁无水、无异味、内壁无污染，定期消毒。	3 分	
5	会议室、教室、讨论室、接待室等：应随时保持地面干净、光亮、无废纸、杂物、烟头等、桌椅保持整齐、整洁，表面无灰尘，玻璃无积尘。每次会议、教学前后应普洁一次。	5 分	
6	学员公寓：24 小时值班，公共区域地面干净、光亮、无纸屑、杂物、烟头、积水、垃圾桶清洁等。室内按照三星级宾馆标准保洁、摆放。	5 分	
7	门前、院落、停车场：应保持整洁、干净。由于受天气影响，如遇风、雨、雪等自然天气造成的污染，及时派员工或临时人员清除干净。降雪时，及时清扫积雪，铲除结冰。夜间降雪的，主要道路的冰雪在次日清扫干净。	5 分	
8	上人屋顶：地面保持干净，无垃圾污物。	1 分	

9	花坛、绿植内：无烟头、杂物、纸屑。	2 分	
10	科学设置垃圾桶，做到垃圾日产日清。	2 分	
4、服务满意度（总分 15 分）			
1	由学校主体班学员、办班单位、教职工评分确定	15 分	

说明：

一、甲方每月对乙方按此标准评分，90 分以上为服务质量合格，甲方视考核情况决定是否续签服务合同。

二、本考核办法为甲方支付管理服务费的依据，甲方按月支付有关费用，每月由行政处及相关部门依据此考核细则进行量化评分，得分 90 分（含 90 分）以上的按 100%支付服务费；得分 80-89 分按 90%支付服务费；得分 70-79 分按 80%支付服务费；70 分以下甲方不支付当月服务费；一年内出现 2 次 70 分以下的甲方有权终止服务合同。