

【新希望物业服务集团有限公司】公司
【昆明冶金高等专科学校安宁校区】项目
【 2023 】年度保洁外包合同

合同编号：_____

甲 方： 新希望物业服务集团有限公司

乙 方： 上海中高后勤服务（集团）有限公司

保洁外包合同

甲方：新希望物业服务集团有限公司

法定代表人：陈静

住所：四川省成都市武侯区人民南路四段27号商鼎国际1栋1楼1号2号附1号

乙方：上海中高后勤服务（集团）有限公司

法定代表人：简国帅

住所：上海市嘉定区华江路129弄7号J10157室

甲、乙双方依照《中华人民共和国民法典》及其他有关法律、行政法规，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，就乙方承担保洁服务事宜达成一致，特签订本合同，以兹共同遵守。

第一条 服务内容及服务标准

1.1 服务事项：甲方项目保洁服务，具体服务项目详见附件一：《乙方服务项目及人员、岗位要求清单》。

1.2 项目地点：【昆明冶金高等专科学校安宁校区】

1.3 服务范围及内容：

1.3.1 乙方提供公共通道、停车场、电梯、墙面、地面、屋顶顶面、物业办公区域及甲方指定的其它公共区域的日常清洁作业、消毒、垃圾的收集和清运、日常灭虫消杀等服务，具体服务以甲方要求为准。（乙方提供的服务以下统称为“保洁服务”）

1.3.2 重大活动配合：乙方每月应在本合同要求的服务人数基础上额外免费提供【2】人无偿配合甲方活动。需免费提供的服务内容具体以甲方要求为准。

1.3.3 其他服务内容：详见附件三：《保洁服务工作内容及标准》。

1.4 服务方式：乙方指派乙方人员前往甲方指定地点完成保洁服务。

1.5 服务标准：详见附件三：《保洁服务工作内容及标准》。

1.6 乙方服务人员要求

1.6.1 各项目乙方人员要求：详见附件一：《乙方服务项目及人员、岗位要求清单》。

1.6.2 项目乙方人员各岗位人数：详见附件一：《乙方服务项目及人员、岗位要求清单》。

1.6.3 乙方每日应安排保洁人员值班，具体的值班安排为：《乙方服务项目及人员、岗位要求清单》。

1.6.4 具体岗位数额及服务人数以本合同约定及甲方要求为准，甲方有权根据实际情况调整服务项目、岗位数额及服务人数、服务期限等，但应提前【7】天通知，乙方接到通知后应无条件执行。

1.7 本合同履行期间，乙方负责提供服务所需的机器设备（机具配置详见附件四：《保洁机器设备配置表》）。

1.7.1 为了保证现场的清洁品质，上述机器设备应在乙方入场前配备到位，如因乙方原因，机器设备在乙方进场后一周内无法到位，甲方有权按照 200 元/台从乙方的任何一笔服务费中扣除；超过一周未能到位的，甲方有权按照 400 元/台从乙方的任何一笔服务费中扣除；超过一月未能到位的，甲方有权按照项目需求和本合同约定在市场上自行购买或者租赁相应的机器设备，所需费用从乙方的履约保证金或任何一笔服务费中予以扣除。

1.7.2 乙方应该确保上述机器设备的性能良好，使用正常，出现故障，乙方应及时维修。维修期间，如果甲方因现场需要使用设备的，乙方应提供备用机器设备，因此产生的所有费用由乙方承担。

1.8 乙方应自行妥善地保管乙方保洁服务的机具配置及清洁耗材，乙方自行承担机具配置及清洁耗材毁损、灭失的风险。如机具配置及清洁耗材损坏、灭失，乙方应及时补足相应的机具配置及清洁耗材。

第二条 合同期限：

2.1 服务期限及试用期要求

2.1.1 乙方服务各项目的服务期限如下：

序号	项目名称	暂定服务期限 (月)	暂定服务起止时间	试用期起止时间	试用期限 (月)	备注
1	保洁服务	12	2023 年 10 月 1 日 -2024 年 9 月 30 日	2023 年 10 月 1 日- 2023 年 12 月 31 日	3	

具体服务期限以甲方要求为准，具体起始时间为乙方按照甲方要求时间指派人员实际进场之日，具体截止时间按照服务期限从前述起始时间相应推算得出。

2.1.2 试用期内，乙方出现以下任一情况的，甲方有权不予支付任何费用且有权单方面解除本合同，乙方还应赔偿由此给甲方造成的损失：

- (1) 乙方人员未按甲方要求或合同约定时间进场进行保洁服务的；
- (2) 乙方未按时提供本合同附件二约定的机器设备的；
- (3) 服务人员年龄不符合合同约定的；
- (4) 乙方服务人员月度平均缺岗超过 20%（含 20%）的；

(5) 因乙方原因造成甲方在管项目被业主投诉超过 3 次的;

(6) 乙方进场后未按合同约定执行保洁服务的或保洁服务质量严重不达标的 (即考核分数在【60】分以下的)。

第三条 服务考核

3.1 乙方必须在本项目现场配置一部脸谱+指纹打卡机, 给予甲方管理人员掌握打卡机监督管理权限, 乙方按照保洁服务时间要求乙方服务人员出勤签到。甲方结合打卡机、签到表检查核实乙方服务人员每月实际到岗人数及服务时间, 该检查结果作为计算当月保洁服务费用的依据之一。乙方保洁人员的每日的在岗服务时间 (不含值班) 为【8】小时, 本合同对值班时间及具体要求另有约定的从其约定, 乙方任一保洁人员一日内离岗时间超过 1 小时, 视为当日缺勤, 乙方服务人员缺勤的, 甲方有权按照附件五的标准扣减乙方相应的服务费。

3.2 甲方根据乙方提供的花名册及乙方员工身份证复印件, 在每月底检查核实乙方服务人员的数量、年龄等是否符合本合同约定, 甲方有权按综合包干单价/当月编制天数*月缺勤总天数进行缺编扣款, 乙方人员超龄的, 甲方有权按照附件五的标准扣减乙方相应的服务费, 该检查结果作为计算当月保洁服务费用的依据之一。

3.3 甲方指定考核人员对乙方保洁服务进行日检、周检, 月检等品质监督检查, 每月根据检查结果评定乙方保洁服务当月得分情况 (考核标准详见附件三、附件五、附件六), 考核结果作为计算当月保洁服务费用的依据: 总分为 100 分, 如当月检查得分值不达 90 分, 每少一分则扣除当月保洁服务费用总额的 1%。品质监督检查得分以甲方评定为准, 乙方不得有任何异议。

第四条 合同价款及付款方式

4.1 合同价款

4.1.1 本合同采用不含税综合单价包干的计价方式, 具体单价参照【4.1.2】条各项所列单价执行。该不含税包干单价为乙方完成本合同约定服务内容所发生的全部费用, 包括但不限于人工费、加班费、服务费、食宿费、服装费、管理费、保险费、交通费、材料费 (含工具及低值易耗品)、道具费、设备费、通讯费、保管费、协调费、利润等为实现本合同目的所需的全部费用及本合同内容所涉及的所有风险、责任等, 乙方确认报价和签约时已充分论证和考虑履行本合同的难度和风险。合同履行期间和结算时, 除本合同另有约定且经甲方书面同意外, 本合同约定的不含税综合包干单价不作任何调整, 甲方无需向乙方支付或报销其他任何款项。最终合同结算总价以经甲方确认的乙方按照本合同约定及甲方要求实际提供服务的人数、时间、服务情况据实结算。

4.1.2 暂定合同价款如下:

序号	项目名称	暂定岗位数量 (岗)	暂定服务期限 (月)	不含税包干单价 (元/岗/月)	税率	税费(元/岗/月)	含税包干单价 (元/岗/月)	合同暂定含税总价 (元)
1	保洁	20	12	3010	3%	90	3100	744000
2	保洁主管	4	12	4175	3%	125	4300	206400
3	宿管	10	12	3398	3%	102	3500	420000
							合计	1370400

非因甲方的原因，结算时税率和本合同约定增值税税率不一致导致甲方损失，乙方应足额补偿；如遇法定税率调减，则以不含税价为基准，本合同含税价相应地调减。

4.2 付款方式

4.2.1 本合同项下无任何预付款，服务费用按公历月为周期结算、支付。乙方每月提供的服务经甲方验收合格后，甲乙双方根据所提供服务的的人数及本合同约定的服务费用标准，结算甲方应支付的费用。每月【3】日前，乙方以费用通知的形式向甲方发送上月服务收费清单，甲方应在收到收费清单的【3】个工作日内确认是否无误。双方最终确认一致，无异议后，乙方应在【3】个工作日内向甲方提供结算资料，甲方收到乙方提交的结算资料并审核无误后于【30】个工作日内向乙方支付相应服务费（如遇法定节假日相应顺延）。

4.2.2 甲方要求乙方提供的结算资料如下：

- （1）乙方出具的保洁服务月度工作总结；
- （2）乙方出具的付款申请书；
- （3）乙方人员在岗人员考勤记录、花名册、排班表及甲方负责人签字确认的乙方保洁服务情况、乙方人员实际考勤记录（实际到岗人数、实际出勤天数）及考核分数表。
- （4）由甲方出具的、乙方签确认的月度服务评估报告（若乙方不能证明甲方评估存在违反合同条款的情形而拒绝签字，一切责任由乙方承担）。
- （5）乙方出具的等额有效的增值税专用发票。
- （6）甲方要求的其他结算资料。

以上资料或文件缺少任何一项的，甲方有权拒绝向乙方支付服务费用，由此导致的不利后果由乙方自行承担。甲方人员签字确认超出合同约定的结算项目或结算费用，不作为结算凭据。

4.3 乙方向甲方提供月度保洁服务费发票必须是与结算金额的等额的、真实、合法有效的增值税专用发票原件，且发票票面发票专用章单位名称必须与乙方名称一致。如乙方未提供增值税专用发票或发票不

符合规定的（包括但不限于字迹不清楚、压线、错格、盖章不清楚），甲方有权拒收并要求乙方重新开具增值税专用发票。甲方在收到乙方提交的符合甲方要求的结算资料，包括发票原件以及付款申请原件，且对相关发票原件等结算资料审核无误后再行付款，若乙方未如期提供符合本合同约定的发票及付款申请原件的，甲方有权将付款时间顺延且不承担违约责任。

4.4 乙方指定收款账户：

公司名称：上海中高后勤服务（集团）有限公司；

开户银行：中国建设银行股份有限公司上海临平路支行；

银行账号：31050172440000002260。

乙方指定收款账户信息变更的，应于变更前提前 15 个工作日书面通知甲方，乙方未按前述要求通知的，则由此导致的不利后果均由乙方承担。

4.5 本合同项下甲方包括了甲方及甲方关联公司，甲方关联公司可直接援引本合同条款享有或承担甲方的权利及义务。若乙方提供服务的项目所属甲方关联公司的，本合同项下的款项由该项目所在的甲方关联公司自行承担，乙方向付款主体开具发票。

第五条 双方权利和义务

5.1 甲方的权利和义务

5.1.1 甲方应当提前向乙方明确服务项目、工作要求，并对乙方服务质量、乙方人员进行检查、考核，并根据甲方检查考核结果办理结算。

5.1.2 甲方有权对乙方服务进行监督管理，并有提出意见和建议的权利，乙方自收到甲方要求或建议后【2】个工作日内书面回应处理情况，乙方应积极采纳甲方提出的合理化建议。

5.1.3 合同履行中经甲方认为乙方人员不适任者，甲方有权要求乙方更换，乙方应在接到甲方通知后【3】日内更换合适人员，否则甲方有权按缺勤处理。

5.1.4 甲方发现该等人员品行不端或不按本合同约定提供保洁服务或达不到保洁服务质量要求的，甲方方可要求乙方加强管理该等人员；如乙方怠于管理，甲方有权解除本合同。

5.1.5 甲方有权制定相应的保洁服务管理制度，乙方应保障其人员应按前述管理制度的规定提供服务。

5.1.6 甲方有权对乙方的各种管理、操作、预防文件及措施进行审核、监督，并有权对乙方的各种管理、操作、预防文件及措施提供建议和要求。

5.1.7 甲方有权在合同期间内，根据经营管理需要增减本合同约定的岗位数量、服务范围、服务期限，调整服务标准等或提前终止本合同，乙方应无条件配合；但甲方应当提前【5】天书面通知乙方，双方据实结算费用，甲方不承担违约责任。

5.1.8 在乙方配合甲方完成每月的考核工作及付款流程后，甲方应按照本合同约定付款。

5.1.9 在本合同履行过程中，甲方授权潘雪瑞（联系电话：13888545452）为本合同协调及验收的甲方负责人。

5.2 乙方权利和义务

5.2.1 乙方应具备从事所约定的专业服务所应具备的资质、营业范围、专业人员、专业设备、专业技术等条件。

5.2.2 乙方应当按照甲方要求如期提供服务，保证服务质量符合国家、行业标准及甲方要求，并按照双方约定的时间周期定期向甲方汇报服务工作情况。对确需变更甲方服务要求的，应当经过甲方同意。

5.2.3 乙方应当根据甲乙双方的约定在服务项目开始前认真选聘适当的工作人员承担服务工作，并保证服务事项如期开展。在乙方工作人员到甲方处提供服务之前，应按甲方要求向甲方提供乙方指派人员的人事档案及花名册（包括不限于人员花名册、劳动/合同、身份证复印件、近半年体检报告、社会保险及商业保险购买证明等），并确保所提供的资料的合法性、真实性、有效性。

5.2.4 乙方对乙方指派的服务人员负责，乙方及乙方指派的服务人员应当满足如下要求：

（1）应具有一定的保洁服务工作经验、资质证书，品质优良、爱岗敬业、安全可靠、体检合格、持证上岗。

（2）乙方服务人员在保洁服务时间必须穿戴符合甲方要求的保洁工作服、工具包、佩戴工牌、化淡妆，前述所需费用由乙方承担。

（3）乙方指派服务人员应确保满足本合同约定及甲方要求的人员数额，若需换休，乙方应自行考虑人员安排。

（4）乙方服务人员入场，须提前经甲方同意。

（5）乙方应为服务人员配置适宜的个人防护用具，并对服务人员进行安全教育培训，保障服务人员健康安全，乙方服务人员在作业时须做好安全保护措施。

（6）乙方为服务人员每人配置2套（抹布、拖把、扫帚、尘推、撮箕、药水、手套、口罩、垃圾袋、玻璃刮双单面整套、伸缩杆、铲刀、桶、钳子等）保洁服务工具，清运垃圾人员需每人配置1辆电动三轮车。

（7）乙方服务人员不得为甲方项目的业主或业主亲属。

（8）乙方服务人员应维护甲方及甲方项目利益，应节约水电等资源。

（9）乙方应做好岗前培训、在岗培训、岗位作业安全知识培训、岗位业务技能知识培训，确保服务人员能力和素质符合保洁服务内容要求。

(10) 符合其他本合同约定及甲方要求。

5.2.5 乙方或乙方指派人员违反上述任一要求的，乙方应在甲方要求的时间内整改，整改所需费用由乙方承担，因整改造成的缺勤按照本合同约定处理。乙方未及时整改或者整改不到位的，甲方有权单方解除本合同，乙方应承担违约责任，给甲方造成损失的乙方应承担赔偿责任。

5.2.6 乙方有权安排或更换乙方服务人员，但所安排、更换的服务人员需提前 15 个工作日书面通知甲方并经甲方书面认可。乙方指派的保洁主管人员须经甲方认可后方可上岗，若甲方要求更换主管人员的，乙方应确保在 15 天内更换合适人员到岗。

5.2.7 乙方与乙方服务人员具有劳动合同关系，乙方服务人员的工资报酬由乙方支付，乙方应确保按照法律规定为服务人员购买社会保险，此外，乙方应为其项目员工购买伤亡赔付总额不低于¥50 万元的商业保险，商业保险类别包括：雇主责任险、意外伤害险、意外医疗险，所需费用由乙方承担。

5.2.8 乙方应及时发放服务人员的劳动报酬及其他福利，乙方为甲方提供外包服务期间，乙方服务人员发生工伤事故的，乙方负责向社保局申请工伤认定，甲方配合乙方提供相关材料。乙方服务人员非因工发生伤亡事故的，乙方负责伤亡事故或损害事故的处理。若因乙方人员发生工伤，导致甲方承担任何责任的，甲方有权向乙方追偿甲方由此产生的一切损失（包括但不限于甲方因追偿而产生的律师费、诉讼费、保全费、保全担保费、差旅费等）。

5.2.9 乙方工作人员与乙方之间为劳动法律关系，乙方向甲方提供整体服务。乙方工作人员与甲方不具有任何劳动法律关系。若因乙方人员发生工伤，导致甲方承担任何责任的，甲方有权向乙方追偿甲方由此产生的一切损失（包括但不限于甲方因追偿而产生的律师费、诉讼费、保全费、保全担保费、差旅费等）。

5.2.10 因乙方在保洁服务工作中操作、指定不当造成服务人员自身及他人损伤、设施设备损坏，该等损失由乙方全额赔偿。若因乙方人员发生工伤，导致甲方承担任何责任的，甲方有权向乙方追偿甲方由此产生的一切损失（包括但不限于甲方因追偿而产生的律师费、诉讼费、保全费、保全担保费、差旅费等）。

5.2.11 乙方应建立管理资料档案，将相关管理、操作、检查等品质控制措施报甲方审核备案，并接受甲方的监督。

5.2.12 乙方服务人员须自觉接受甲方的消防、治安等相关业务培训，担任甲方的义务消防员、治安员，发现火警或盗窃异常情况行为要及时通报管理处，并配合行动。

5.2.13 如遇台风、暴雨、水浸、火灾等意外情况，乙方有义务在甲方的统一指挥下参加抢险救灾工作，同时积极配合外事接待、突发事件处理及临时性工作（如工程维修造成的加班或节日布置等）。由于乙方配合不到位造成甲方及甲方客户的损失，由乙方承担全部赔偿责任。

5.2.14 乙方应按照法律规定、本合同约定履行义务、提供服务，并接受甲方管理监督，因乙方或者乙方服务人员违法违规行为或者违约行为，所造成的一切后果由乙方承担，给甲方造成损失的乙方应承担赔偿责任。

5.2.15 乙方负责小区垃圾的收集、清运，做到垃圾日产日清，分类收集、无害化处理，不得将有害废弃物混入生活垃圾中，同时每年至少两次将收集的有害垃圾交资质单位进行无害化处理，乙方自行承担相关费用。

5.2.16 乙方应自觉遵守甲乙双方的规章制度，维护小区良好的生活环境和秩序，保持轻声作业，严禁在作业区域内喧哗。乙方及乙方服务人员应爱护甲方的财物，维护甲方良好的公众形象。如有违法乱纪行为，乙方须及时作出严肃处理。

5.2.17 如遇有关部门的工作检查、考评，乙方需积极配合甲方搞好清洁工作，并保证检查合格，如因乙方清洁服务质量原因造成检查不合格，乙方应承担全部责任并赔偿甲方损失。

5.2.18 乙方接受该项目业主对清洁卫生的评价，该项目清洁卫生综合满意度须达到【 80 】分以上（按甲方各项目保洁单项指标执行）。此数据由甲方一年两次（半年度/年度）聘请第三方人员完成，对于满意度测评结果，乙方认可。此结果作为乙方合格供方评价的主要参考依据之一。若无特别原因而导致半年度清洁满意度低于合同约定的满意度结果的，扣除半年度合同总金额的 1%；若无特别原因而导致年度清洁满意度低于合同约定的满意度结果的，扣除年度合同总金额的 1%。如双方另行签订满意度指标达成补充协议，以补充协议的考核标准为准。

5.2.19 乙方人员造成乙方、乙方人员自身、甲方或者任何第三方财产、人身损失的，由乙方承担责任，与甲方无关。由此给甲方造成损失的，乙方应承担赔偿责任。

5.2.20 乙方应为乙方工作人员的换岗休息间提供必要的生活设施，包括但不限于：桌、椅、饮水、防暑降温等符合国家安全标准的必要设施，此部分费用已包含于合同包干价格中。

5.2.21 乙方应为乙方工作人员提供必要的防暑和避寒的药品及保暖用品等，此部分费用已包含于合同包干价格中。

5.2.22 乙方授权 常朝发（联系电话：14787830102）为本项目的负责人，代表乙方行使合同约定的权利，履行合同约定的义务。

5.2.23 如甲方因物业管理权变化或终止物业服务，甲方提前 7 个日历天告知乙方，双方均免责解除本合同，乙方应无条件配合撤场及相关结算手续。

第六条 履约保证金

6.1 本合同签订前或本合同签订之日，乙方应向甲方缴纳本合同暂定含税总价的【3】%（即人民币

【 41112.00 】元整）作为本合同履约保证金，乙方逾期未支付履约保证金的应当按照【3%】/日的标准向甲方支付逾期违约金，甲方有权在任何应付未付款项中扣除履约保证金和逾期违约金，乙方逾期七日未足额支付甲方履约保证金的，甲方有权单方解除本合同且不承担任何责任。

6.2 乙方违反本合同约定的，甲方有权直接在履约保证金中扣除乙方应承担的违约金、赔偿金，不足部分甲方有权另行向乙方追偿。本合同有效期内，履约保证金扣除违约金、赔偿金后，乙方应在甲方通知时间内补足履约保证金。乙方逾期七日未足额支付甲方履约保证金的，甲方有权单方解除本合同且不承担任何责任。

6.3 本合同期满或甲方原因导致本合同终止后，乙方完成本合同约定的服务内容并经甲方认可后，由乙方凭合同及缴纳收据向甲方提起履约保证金的退款申请，甲方审批完成后在 30 个工作日内扣除乙方应向甲方支付的赔偿金额、违约金（如有）后将余额无息退还乙方。

第七条 不可抗力

7.1 由于地震、台风、水灾、火灾、战争及其他无法预见、无法避免、无法克服等不可抗力事件，致使合同无法履行时，无法履行合同义务的一方应在不可抗力发生之日起 3 个工作日内将不能履行合同的事实通知另一方，并于 10 个工作日内提供不可抗力发生的详情及本合同不能履行、或者部分不能履行、或者需要延期履行的理由的有效证明文件，则前述无法履行应不被视为违约。

7.2 根据不可抗力事由对履行本合同影响的程度，由双方协商延长履行期、部分免除本合同的履行义务或者终止本合同。无法履行合同义务一方应尽最大努力减少损失，未尽合理努力义务致使另一方遭受损失的，无法履行方应向另一方赔偿损失。

第八条 违约责任

8.1 任何一方未按本合同约定履行义务而导致对方蒙受经济损失的，应承担全部赔偿责任。

8.2 甲方无正当理由而延迟向乙方支付服务费，并经乙方书面催告仍未支付时，则从超过乙方书面催告通知要求期限的次日起每日按应付未付服务费金额的【万分之一】向乙方支付违约金。如甲方无正当理由迟延向乙方支付服务费用超过【15】日，在乙方提出支付要求后甲方在【15】日内仍未履行支付义务，乙方有权通知甲方解除本合同，服务费用据实结算。

8.3 乙方的违约责任：

8.3.1 乙方未照本合同约定及甲方要求进场的，每逾期一天，按照本合同暂定含税总价的【3%】支付违约金。

8.3.2 乙方擅自解除合同或因乙方违约导致甲方解除合同的，合同履行保证金甲方不予退还且乙方向甲方支付本合同暂定合同价款的 30%（即 411120.00 元）作为违约金。

8.3.3 乙方的保洁服务质量和标准不符合本合同约定，并在一个月内经甲方叁次书面通知后未能整改达标的，甲方有权解除本合同并按品质检核结果扣除履约保证金。

8.3.5 乙方应严格完成承包的各项清洁事项，并对乙方在工作过程中所发生的事故承担全部责任：

1) 乙方工作人员在实施服务过程中出现盗窃、抢劫业户财产的由乙方承担全部赔偿责任；

2) 乙方工作人员在实施服务过程中因故意或过失对甲方及第三方造成伤害的由乙方承担全部赔偿责任；

3) 乙方工作人员在实施服务过程中因故意或过失（包括但不限于工作中没有放置警示牌、没有清除地面水迹、向住户提供室内清洁及灭虫鼠不合格而造成的损失等）造成甲方及第三方财产损失的，由乙方承担全部赔偿责任。

上述因乙方给甲方造成的损失包含直接损失与间接损失，间接损失包括但不限于甲方因此而商誉受损、因维护品牌形象而支出的费用、因维护权益而支出的律师费、诉讼费、保全费、保函费、公证费等。

8.3.6 如因乙方原因造成甲方管理的设备设施损坏，乙方应按该设备的原价进行赔偿。

8.3.7 乙方负有赔偿责任而未能偿清，甲方有权将乙方的机具配置及清洁耗材折价抵偿。倘若不足以赔偿时，乙方应向甲方补足。

8.4 甲方认为乙方工作人员不能胜任本合同项下工作的，乙方应按甲方要求限期进行更换，否则按【 1000 】元/岗/天向甲方支付违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应予补足。乙方未经甲方事先书面允许，变更乙方工作人员的，应按【 1000 】元/岗/天向甲方支付违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应予补足。

8.5 在本合同履行过程中，若乙方人员身份造假或乙方存在使用虚假考勤记录等行为骗取服务费的情况（如使用虚假指纹进行考核），则甲方除有权扣除、追回甲方超额支付的服务费外，可按照根本性违约追究乙方的违约责任

8.6 因乙方违法拖欠乙方服务人员工资报酬导致乙方服务人员闹事的，甲方为平息闹事可代为从应付乙方服务费中将乙方欠付的工资报酬支付给乙方服务人员，乙方认可甲方处理结果并自愿承担相应的后果，此外，甲方可按照根本性违约追究乙方的违约责任。

8.7 除上述情况外，乙方行为符合以下任一情形之一的，视为乙方根本性违约：

（1）未经甲方书面同意，乙方将本合同项下义务全部或部分分包、转包给第三方的；

（2）因乙方或乙方服务人员导致发生媒体曝光、员工闹事、罢工、伤人等事件的；

（3）乙方服务或乙方服务人员行为给乙方、乙方人员、甲方或任何第三方造成人身、财产损失的；

（4）因乙方与乙方服务人员之间争议影响本合同履行的；

(5) 乙方延迟进场逾期达【15】天的；

(6) 乙方缺勤岗位超过【5】个或甲方要求岗位数量【20%】的；

(7) 在合同履行期间，乙方连续两个月或者累计四个月保洁服务考评不合格（考核分数低于85分/月）的；

(8) 甲方遇突发事件或重大投诉，乙方拒绝配合的；

(9) 乙方丧失清洁服务公司资格；

(4) 乙方严重违约使合同无法履行的；

(10) 无法定或约定的理由，乙方单方解除合同或以自身行为明示、默示不履行本合同义务致使合同目的不能实现的。

8.10 乙方根本性违约的，甲方有权选择以下一种或者多种方式要求乙方承担违约责任：

(1) 甲方有权单方解除合同；

(2) 甲方有权要求乙方按照合同含税总价的【30%】承担违约金，该违约金不足以弥补给甲方造成损失的，超过部分由乙方补足。

(3) 乙方支付的履约保证金（若有），甲方不予退还。

单方解除合同的情况下，甲方愿意接受乙方已完成且经甲方确认的合格部分工作成果的，针对该部分甲方按约定费用的【100%】结算，甲方多付的合同款项乙方应予退回；甲方不愿意接受乙方服务成果的，乙方退回甲方所有费用。

甲方同意乙方继续履行合同的，乙方仍须履行继续整改义务，相关结算价格按照本合同约定价的【100%】执行。

8.11 本合同终止或者解除的，乙方应在甲方通知时间内撤回乙方服务人员及设备设施，乙方逾期撤回的，应按照【1000】元/日向甲方支付逾期违约金，逾期违约金不足以赔偿甲方损失的，乙方还应补足。

8.12 乙方及乙方人员应对所获知的甲方、甲方项目相关的信息予以保密，不得泄露给第三方或另作他用，否则乙方交付的履约保证金不予退还，且乙方应按照合同暂定含税包干总价【20%】向甲方支付违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应予补足。该保密违约责任不受本合同效力影响。

8.13 乙方未按本合同约定开具、送达增值税发票的，应按甲方要求采取重新开具发票等补救措施。如导致甲方损失的，乙方还应予以赔偿；情节严重的，包括但不限于出现乙方未按合同约定开具、送达发票次数达【2】次的、乙方违约给甲方造成严重损失的、乙方违约致使合同无法继续履行等情况，甲方有权解除合同，乙方应赔偿甲方因此遭受的全部损失，乙方在甲方解除合同之日起两年内不得参加甲方及其关联公司同类合作业务。

8.14 乙方违反国家法律、法规、规章、政策等规定出现虚开增值税发票的，乙方应自行承担相应法律责任，并承担如下违约责任：

8.14.1 乙方须向甲方支付合同含税总价【10】%的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方须予以补足。

8.14.2 甲方有权解除合同，乙方在甲方解除合同之日起两年内不得承接甲方及其关联公司同类合作业务。

8.15 乙方提供的增值税发票没有通过税务部门认证，造成甲方不能抵扣的，乙方应向甲方支付未通过认证发票中载明的税款金额作为违约金。违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应予以赔偿。乙方未按甲方要求支付违约金的，甲方有权终止合同。

8.16 乙方违约造成甲方损失的，均应另行赔偿甲方损失。本合同项下的考核条款与违约条款同时适用，同时，若乙方的同一违约行为同时适用两条或两条以上违约条款的，则同时予以适用；乙方应付的违约金、赔偿金等，甲方有权在履约保证金或任何应付乙方的款项中直接扣除。

8.17 本合同所称甲方损失包括但不限于甲方为履行本合同支付的费用、甲方委托第三方服务的费用、甲方逾期利润的损失、甲方对第三方的违约责任或赔偿责任损失、甲方受到的追索或处罚损失、甲方为追偿损失或应对第三方所支付的差旅费、诉讼费、律师费、保全费、保全担保费等。

第九条 合同终止、解除条件

9.1 发生如下任一情况的，本合同终止，甲乙双方互不承担违约责任，双方按照本合同约定据实结算乙方服务费：

- （1）本合同到期后，甲方决定不再续签合同的；
- （2）甲方决定终止本合同；
- （3）甲乙双方协议解除本合同的；
- （4）甲方丧失住宅小区的物业管理资格；
- （5）不可抗力使合同无法继续履行的。

9.2 合同解除

（1）在合同履行期间，乙方连续三个月或者累计五个月保洁服务考评不合格（考核分数低于[]分）的，甲方可无条件解除本合同且不承担违约责任。

（2）甲方遇突发事件或重大投诉，向乙方提出书面函件要求乙方配合工作而乙方拒绝配合的，甲方可无条件解除本合同。

- （3）甲乙双方协议解除；

(4) 乙方严重违约使合同无法履行的，甲方有权解除本合同；

(5) 乙方丧失清洁服务公司资格或公司收到行政处罚致使乙方无法继续承接清洁服务的、被吊销营业执照的，甲方有权解除本合同；

(6) 出现约定解除事项。

第十条 法律适用及争议解决方式

10.1 本合同的签订及履行均适用中华人民共和国的相关法律、法规。

10.2 本合同项下发生任何争议，双方应本着诚信原则，友好协商解决。协商不成的，任意一方可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

10.3 本合同履行过程中，甲乙双方就本合同发生争议的，对未发生争议的部分，双方仍应按本合同的约定继续履行。

第十一条 通知及送达

11.1 与本合同相关的任何书面通知、命令或其他通信（以下统称通知），应以亲自递交、邮递、特快专递、电子邮件的方式发至本合同中列明的联系地址和/或联系方式。一方下述联系地址/方式变更的，需在变更前【7】日内书面通知另一方，否则另一方按变更前的地址和/或方式进行通知送达的，在本合同约定的送达日期届满时仍视为有效送达，变更方自行承担不能收到通知的后果。

甲方通讯地址：云南省昆明市西山区前兴路大商汇商贸中心 65 幢 2 层

联系人： 潘雪瑞

电话： 13888545452

邮箱：418651099@qq.com

乙方通讯地址： 昆明市官渡区世纪城金源国际商务中心 2 幢 6A 号

联系人： 常朝发

电话：0871-65188308、14787830102

邮箱： 806456147@qq.com

11.2 通知被视为送达的日期应按如下方法确定：

11.2.1 专人递交的通知在专人递交之时视为有效送达；

11.2.2 以（预付邮资）的挂号信件发出的通知，应在寄出日（以邮戳为准）后第 5 日视为有效送达；

11.2.3 以快递发送的通知应于交予合法的快递服务发送后第 3 日视为有效送达；

11.2.4 以电子邮件发送的通知，发送方收到系统“发送成功”的确认时，即视为有效送达。

第十二条 合同生效及其他

12.1 本合同部分被认定无效或被撤销的，不影响其他部分效力。

12.2 在本合同生效前甲乙双方就本合同内容往来的相关函件、资料或签订的协议，与本合同不一致的，以本合同约定为准。若有未尽事宜，经双方协商，可另行签订补充协议，补充协议与本合同不一致的，以补充协议为准。

12.3 本合同自双方【盖章（含电子印章）】后生效。若使用电子印章，则乙方同意使用甲方指定的电子合同签署平台签订电子合同。电子合同与纸质合同具有同等法律效力，电子合同签署后将以数据电文形式存储。乙方应自行妥善保管其电子合同签署平台系统账号、密码/验证码等资料，确保其电子签章行为合法有效，凡使用乙方账号、密码/验证码形成的电子印章均视为乙方的签章行为。

若使用实体印章，则本合同一式【伍】份，甲方执【叁】份，乙方执【贰】份，每份具有同等法律效力。

12.4 本合同附件为本合同组成部分，与本合同具有同等法律效力。

第十三条 附件

附件一：乙方服务项目及人员、岗位要求清单

附件二：阳光合作协议

附件三：保洁服务工作内容与标准

附件四：保洁机械设备配置表

附件五：保洁外包考核管理标准

附件六：保洁外包月度考核统计表

附件七：服务质量问题整改通知单

附件八：环境主管日常工作检查记录表

附件九：安全责任协议

附件十：本项目人员身份证、劳动合同（员工签字确认劳动合同真实性并按手印）、保单、体检报告复印件等

（以下无正文）

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字）：

法定代表人或授权代表（签字）：

合同签订日期：____年____月____日

附件一：乙方服务项目及人员、岗位要求清单

乙方服务项目及人员、岗位要求清单

序号	项目名称	项目业态	项目地址	总建筑面积	编制（岗）	服务内容	乙方人员要求（年龄、身高、形象）	岗位在岗时长（小时）
1	保洁主管 (男)	高等学校	昆明冶专安宁校区	146897	4	保洁外包	18 岁以上，60 岁以下，具有电工作业操作证，身体健康。	8
2	宿管	高等学校	昆明冶专安宁校区	146897	10	保洁外包	18 岁以上，55 岁以下，初中以上文化，身体健康。	8
3	保洁员	高等学校	昆明冶专安宁校区	146897	20	保洁外包	18 岁以上，55 岁以下，身体健康。	8

附件二：阳光合作协议

阳光合作协议

为加强双方阳光合作，维护公平竞争秩序与双方合法权益，保证双方员工的廉洁性，甲乙双方经协商一致订立本《阳光合作协议》（以下简称“本协议”），以资共同遵守。

一、甲方声明

1、甲方珍视与乙方的合作，在合法、正当、互惠互利的商业原则下，甲方尊重乙方的合作利益。但甲方坚决反对任何单位或个人为谋取利益对甲方员工进行私下请吃、向甲方员工提供私人便利、行贿等一切非正常的经济活动，甲方严禁甲方员工、其亲属或其他有关人员以任何形式任何理由索要、接受乙方或乙方员工（包括其关联方）提供的回扣、佣金、好处费、信息费、购物卡、礼品（卡）、礼金、宴请招待、旅游、娱乐等现金、实物或其他利益。

2、本协议是甲乙双方站在维护企业利益和员工保护的立场上做出的约定，双方一致同意共同遵守。

二、甲方义务及责任

1、甲方员工不得索要、接受乙方及其员工（包括其关联方）任何形式的回扣、佣金、好处费、信息费、不当馈赠、购物卡、礼品（卡）、礼金、宴请招待或其它有价物品或参加乙方提供的旅游、娱乐或其他可能影响职务公正履行的任何活动或服务（以下统称“非职务行为”）。

2、对于乙方举报甲方员工违反本协议的情况，甲方应及时进行调查，根据调查情况进行处理，并将处理结果向乙方反馈。

3、甲方将对举报方予以保密，并承诺对举报属实和严格遵守本协议的合作方，给予在同等条件下继续合作的优先权。

三、乙方义务及责任

1、乙方应保证其员工了解甲方有关采购、招投标、现场管理、费用结算等通用原则及本协议的约定并遵照执行。

2、在原合同（指使用本《阳光合作协议》作为附件的合同，下同）签署前、履行中与终止后，乙方及其员工（包括其关联方）不得以任何形式任何理由向甲方员工、其亲属或其他有关人员（包括为甲方提供服务的相关人员，如监理）等提供现金、实物或其他利益，包括但不限于：直接提供回扣、佣金、好处费、信息费、购物卡、礼品（卡）、礼金、宴请招待、旅游、娱乐等，或假借促销费、宣传费、赞助费、科研费、劳务费、咨询费、佣金、报销各种费用、借款等方式给付财物、利益或作出类似承诺等。

3、乙方及其员工不得以任何形式向甲方员工提供私人便利或进行诱引，不得为了谋取利益弄虚作假，不得与甲方员工从事与甲乙双方业务竞合的商业活动。在双方合作期间，乙方应接受甲方对乙方阳光合作管理执行情况的合理监督，并对甲方相关部门、人员的调查工作予以积极配合。

4、如果发现或知晓甲方员工、其亲属或其他有关人员有任何形式的索取或非职务行为，乙方有义务及时向甲方举报。

5、若乙方或乙方员工（包括其关联方）存在以下任一情形的，乙方构成违约：

（1）向甲方员工及其亲属或其他有关人员等提供私人便利、财物、利益或进行诱引的；

- (2) 知道或应当知道甲方员工、其亲属或其他有关人员违反本协议规定而未向甲方举报的;
- (3) 不配合甲方与有关机关进行调查、查处等情形的;
- (4) 为谋取利益, 弄虚作假的;
- (5) 与甲方员工从事与甲乙双方业务竞合的商业活动的;
- (6) 违反本协议相关约定的其他情形。

乙方出现上述任一违约情形的, 甲方有权要求乙方按照原合同约定总价金额的 20%或者 30 万元(二者按金额较高者执行)的标准向甲方支付违约金, 若原合同其他条款及附件就乙方上述违约情形有约定的, 甲方有权同时按照原合同其他条款及附件与本协议约定追究违约及赔偿责任, 所有违约及赔偿责任应累加计取, 若违约金不足以弥补甲方损失的, 则甲方有权按损失金额向乙方追偿。除收取违约金外, 甲方还有权选择单方解除原合同而不向乙方承担任何责任。

6、若双方合作期间, 乙方违反本协议规定, 出现连续两次及以上违约或类似情况的, 甲方有权将其列入黑名单, 五年之内不与其合作。

四、甲方接受实名或匿名举报的常设部门及联系方式

1、受理部门: 新希望集团有限公司审计监察部

2、邮箱: jiancha@newhope.cn

3、电话: 028-85260000 手机: 18224432600

4、邮寄地址: 四川省成都市锦江区金石路 366 号中鼎国际 2#楼 22 楼新希望集团有限公司审计监察部(邮编 610063)。

(以下无正文)

甲方:

乙方:

附件三:

保洁、维修、值班服务工作内容及标准

1、清洁服务:

服务项目	工作内容	服务标准承诺
楼内公共部分清洁、保洁	门厅、楼道、走廊、楼梯清洁、保洁: 每日负责对门厅、楼道、楼梯、墙裙、栏杆、灭火器材、窗台、玻璃窗、公共设施等的清扫、清运垃圾, 全天保洁。	1、保洁员每日负责对室内外走道、公共门厅、楼梯、电梯厅、墙裙、栏杆、消防栓箱表面、窗台、玻璃门窗、垃圾箱等的清洁, 清洁后公共走道、楼道达到地面干净; 2、走道、楼梯、门厅、电梯厅地面每天最少清拖二次, 楼梯扶手、垃圾箱、栏杆每天擦拭一次, 定期扫除墙面、顶面, 窗台、玻璃门窗、内庭院, 每星期最少擦拭一次, 清洁后楼梯扶手、栏杆、屋顶屋角、墙裙、墙面干净无灰尘、无蜘蛛网; 3、各屋顶平台、露台每周打扫一次; 4、灭火栓箱表面、防火门每周用半干抹布清洁一次, 清洁后灭火器材、窗台、公共设施无灰尘、玻璃透亮洁净, 无水渍污斑; 楼道内的垃圾桶、纸篓干净无污迹; 5、电梯: 每日对电梯轿厢、电梯门进行清扫、清拖、擦拭两次, 视情况不定期用不锈钢光亮剂对电梯外表面进行保养, 清洁后电梯间地面干净、无痕迹、无烟头、无果皮纸屑, 无污垢, 无口胶糖, 侧面、顶面玻璃清洁、明亮; 6、定时清运办公室、过道垃圾箱内的垃圾, 垃圾每天最少清运两次, 清运途中不掉漏垃圾, 无污染路面; 7、建筑物棱角干净无灰尘、无污垢; 8、并经常巡视保洁, 擦抹保洁果皮箱、垃圾桶外部、门、护栏及消防设施等每天清擦一次, 保持清洁;
卫生间	卫生间清洁: 每日负责对卫生间清扫、擦拭、冲洗、消毒, 清除垃圾桶、手纸篓垃圾。全天保洁。	1、每日负责对卫生间、洗手间、茶水间清扫、擦拭、冲洗四次, 下雨天增加次数, 每月对卫生间蹲坑、小便槽进行消毒、除臭, 定期扫除墙面、顶面, 清洁后便坑、便盆干净无污垢, 下水道无淤积, 门、隔板、墙面干净无灰尘、整洁无污迹、无乱粘贴、顶面无蜘蛛网, 地面干净无积水、无烟头; 2、每日擦拭洗手间水暖器材、门、隔板等设施, 面盆及台面干净、明亮、无污渍, 清洁后做到设施干净无尘, 卫生检查达标; 3、垃圾每天至少收集、清运一次, 卫生间的手纸篓干净无污物; 每月或者不定期擦拭一次建筑物棱角上的灰尘;
公共设施及定期扫除:	公共设施及定期扫除: 包含公共区域的照明灯具、电梯等设施设备。全天保洁。	1、各屋顶平台、露台每周打扫一次; 2、垃圾每天至少收集、清运一次, 楼道内的垃圾桶、纸篓干净无污迹, 每月或者不定期擦拭一次建筑物棱角上的灰尘; 3、灭火栓箱表面、防火门每周用半干抹布清洁一次, 清洁后灭火器材、窗台、公共设施无灰尘、玻璃透亮洁净, 无水渍污斑; 4、电梯: 每日对电梯轿厢、电梯门进行清扫、清拖、擦拭两次, 视情况不定期用不锈钢光亮剂对电梯外表面进行保养, 清洁后电梯间地面干净、无痕迹、无烟头、无果皮纸屑, 无污垢, 无口胶糖, 侧面、顶面玻璃清洁、明亮;

服务项目	工作内容	服务标准承诺
消杀工作:	消杀工作: 每月对楼内公共区域药物消毒一次, 在特殊时期根据需要增加消毒频率。配合学校爱卫会做好灭“四害”工作。	1、消毒, 每月对楼内公共区域药物消毒一次, 将 2 克优氯净放入 3 公斤水中溶解, 再用喷壶对消杀地点喷洒, 在特殊时期根据需要增加消毒频率; 2、灭鼠, 每年两次, 具体时间与学校同步, 在投放老鼠药前两周, 发放通知, 提醒大家注意, 消杀范围内投放鼠药, 放置一星期后清除, 收回死老鼠, 统一进行处理;
	卫生监督	监督辖区范围校园环境卫生, 制止破坏环境卫生的行为。
教室 清洁 其它要求	室内清洁: 教室每次使用后清扫, 包括学生桌椅、讲桌椅、多媒体控制台柜等。及时收集、清运垃圾。每次清洁时整理摆放桌椅, 桌椅摆放整齐。	教室每次使用后清扫(每天至少一次), 包括学生桌椅、讲桌椅、多媒体控制台柜等。及时收集、清运垃圾。每次清洁时整理摆放桌椅, 桌椅摆放整齐, 课桌抽屉无垃圾。每次开门后检查教室墙面有无乱涂乱画现象, 出现此不良行为的, 对上课班级给予责任追究。每次卫生检查按省级文明单位标准达标。窗户玻璃每月清擦一次。
	值班、接待、失物招领	1) 上课期间保持值班, 受理教室申请、调整, 接待来访、问询、求助, 提供开水等服务, 值班期间不脱岗, 创造教学区师生的温馨之家 2) 清理教室时拾获的物品登记、收存、公告、招领, 建立与师生的紧密联系。服务使用文明用语, 微笑服务, 失物管理规范, 招领及时, 师生满意。 3) 提供力所能及的便民服务。
	规章制度	遵守学校的规章制度, 树立良好形象, 共同承担“服务育人”的职责。
	保洁工具	按照学校的规定摆放在指定的位置, 工具使用后清洁干净、整洁, 摆放整齐。
	房屋、设施报修	在服务过程中定期巡视、检查服务区域, 发现房屋、设施损坏, 有安全隐患等情况, 及时提出维修。

2、维修(小修)、维护服务:

工作项目	工作内容、频度、要求	质量标准	保障措施
总体要求	1、熟悉大楼公用设施种类、位置、分布安全要求开关位置; 2、房屋共用部位进行日常管理和维修养护, 建立检修记录和保养记录。 3、在设施发生损坏或接到报修时, 维修人员在 20 分钟内展开维修, 一般小型维修在当天内完成。	1、根据房屋实际使用情况, 定期检查房屋共用部位的使用状况, 需要维修, 属于小修范围的, 及时组织修复; 2、属于大、中修范围的, 及时编制维修计划, 向甲方提出报告与建议, 根据甲方的决定, 经甲方审批后由甲方负责实施或委托乙方实施, 费用由甲方承担; 3、保持公用设施完好率 95%以上。	1、工程维修人员负责大楼内的水电维修、设备养护、设备运行管理工作; 2、管理员、值班员、保洁员负责将在工作中发现的设施损坏情况及时报工程部维修; 3、项目负责人、公司物管部负责维修管理工作的服务质量监控, 负责维修、养护、管理工作的业务指导、质量监督、用户回访, 与各施工单位、设备厂家等的联络、跟进保修事宜等;

工作项目	工作内容、频度、要求	质量标准	保障措施
巡视	1、每周巡查 2 次公共区域及其他共用部位的门窗、玻璃、窗帘、墙、顶、灯具、水暖器材等设施，设备运行是否正常。做好巡查记录，发现问题及时维修养护。 2、其间走访办公室老师、学生，了解维修需求，争取主动维修。	1、照明：灯罩完好，开关、灯泡正常，外露线无脱落； 2、消防设施：消防栓外、灭火器、烟感、消防报警按钮等完好，正常； 3、停车场、场地：检查照明完好无损，地面无破损，标识、导视牌完好； 4、屋顶平台：管道无漏水，防雷设施无脱落断裂，排水口无淤积堵塞； 5、各类管线、桥架无脱落、断裂，无安全隐患； 6、卫生间水暖设施等：水暖设施无跑、冒、滴、漏、堵、溢现象，墙面地面完好，电照、风扇设施正常； 服务设施：正常完好，及时报告工作人员，尽力辅助维修。	4、实行区域维修责任人制度，各个设备挂牌设立责任人，建立责任人专责巡查管理、问题处置； 5、工作时间：全天 24 小时设维修值班、报修受理服务； 6、项目负责人、综合管理员在职责权限内处理突发事件、纠纷以及投诉；每周对维修进行不定期抽查，并对各区域人员进行月度考核； 7、公司物管部每月不定期检查； 8、项目负责人每月对服务区域的日常检查情况进行汇总，开展质量分析会，制定改进措施； 9、公司品质监管部门每季度对管理处的质量运行情况进行质量分析，持续改进服务质量。
各用户单位、老师、学生室内维修（报修）	全天 24 小时维修值班、报修受理，急修不过夜、小修小补 24 小时内完成。	1、接到报修后 20 分钟内到达现场维修、紧急维修 10 分钟内到达； 2、一般维修当天内完成，较复杂的维修两天内完成； 3、维修过程形成维修单记录，维修后在两天内对维修情况进行复验或回访。100%回访，师生满意率 90%以上；	同上
供电、照明	每周两遍巡检维修，全天接受报修，维修值班。	1、随坏随修，保证供电正常、照明设施正常、无用电安全隐患； 2、维修当天完成，形成维修记录，修后专人负责维修结果复检、验证； 3、保证维修合格率 100%，师生满意率 90%以上；	
给水、排水管道	1、每周两遍巡检维修，全天接受报修，维修值班； 2、保洁员，助理巡查工作中发现漏、堵现象随时报修。	1、保证供水正常、排水畅通，疏通给排水管道，杜绝跑、冒、滴、漏、堵、溢现象发生； 2、更换零部件时保持使用原安装规格型号、保持“修旧如旧”的维修标准； 3、在设施发生损坏或接到报修时，维修人员在 20 分钟内展开维修，一般小型维修在当天内完成；	
卫生间设施	1、每周两遍巡检维修，全天接受报修，维修值班；	1、水暖卫生设施均能正常使用、发挥正常功能，经常检查、调整冲水阀、下水器、洁具，无滴、漏、堵、溢现象发生；	

工作项目	工作内容、频度、要求	质 量 标 准	保 障 措 施
	2、保洁员清洁时发现漏、堵现象随时报修； 3、助理巡查工作中发现漏、堵现象随时报修。	2、在设施发生损坏或接到报修时，维修人员在 20 分钟内展开维修，减小漏水损失； 3、保证水暖器材完好正常率 100%	同上
楼梯走道及墙面地面 桥架、各类管线	1、工程维修人员每周一遍巡检维修； 2、保洁员清洁时发现漏、堵现象随时报修； 3、助理巡查工作中发现漏、堵现象随时报修。	1、地面、墙面完好无破损，地砖无空鼓、松动，楼梯台阶防滑条无脱落； 2、各种管线、桥架安全稳固，无脱落、歪斜。	
外墙	每月一巡检，发现情况及时维修	外墙面整洁，无乱贴乱挂。墙面无明显裂缝，外墙砖稳固牢实，无安全隐患。	
各类门窗	1、工程维修人员每周二遍巡检维修； 2、保洁员清洁时发现漏、堵现象随时报修； 3、助理巡查工作中发现漏、堵现象随时报修	1、各种门开闭灵活，门五金配件完好； 2、锁具完整，开关灵活，闭门器动作正常。 3、各窗户完好，推拉顺畅，纱窗完整。 4、玻璃稳固完好，密封条完整，无险玻烂窗，窗帘无脱落、卡死。	
备注	1、房屋“滴水线”以内范围的（含沟在内），属于房屋本体及其固定安装的设施、设备维修费用单件/单次在 1000 元以上的，报请校方审查决定，费用由校方支出。 2、包含楼宇本身（含公共部分和所有房间）及其附属设施的日常小型维修、日常养护(单件/单次费用在 1000 元以内，含 1000 元。)：（1）供电、照明设施：自楼层配电间（不含总配电室）到各用电插座、灯具、设备间的线路，楼内安装的各种照明设施、灯具、开关、插座、换气扇的日常维修维护。（2）给、排水设施：给水自进入到楼内各用水点的管线、阀门等供水设施，楼内安装的各种用水器具、水暖器材、卫生洁具等；排水自天台雨水排水、楼内各用水点排水到排出楼外的第一个雨水、污水井止的排水管线的日常维修、维护、疏通清理。（3）房屋的土建：房屋的墙、地、顶、门、窗、锁具、五金等的日常维修、养护。（4）防雷系统：防雷系统的日常维修、养护，定期对大楼的防雷系统作外观性检查、日常维修，对锈蚀情况进行及时处理，防雷系统的定期检测由学校负责组织实施，我公司负责做好检测期间的配合工作。（5）电梯：电梯的日常检查、报修、困人救援等管理，协助电梯年检工作。（6）房屋本体的维保及中、大型维修由乙方提出方案，由甲方组织实施，费用由甲方承担。（7）对服务范围内的图书服务设施、教学设施如桌椅、书架，教室的课桌椅等，按照其使用及损坏情况，报甲方进行维护保养，材料费用由甲方承担，小型维修人工费由乙方承担。（8）不含网络、电信、电视、综合布线系统、安防系统、消防系统的维修、维护。（9）不含因单位需要而另行安装、放置的设备、设施如办公家具、书架、图书服务设施设备、电脑等的维修、维护，材料费用由甲方承担，小型维修人工费由乙方承担。（10）不含电梯的维修、定期保养、年检、安全责任。		

3、教室管理服务

工作项目	操作标准	质量标准
总体要求	1、熟悉楼宇内公共设施种类、位置、分布情况和开关位置，掌握安全管理要求。管理人员熟知教学楼内的教室数量、各种教室的容量，是普通教室还是多媒体教室，多媒体教室的设备配置情况等信息； 2、各楼区设立相对固定的管理、服务人员，设立楼区组长负责制度，根据教学楼规模情况配备管理人员数量； 3、各类管理、服务人员统一制服、佩带工作牌。	
教室使用信息整理	1、根据学期课程安排表，整理、编排教室使用信息表，供每日开关门使用。临时使用教室的，必须持有教务处、相关部门签章的教室使用申请表，并留存备查。 2、受理因补课、调课、考试、集中讲座、学生活动等需求而进行的教室临时使用申请，登记临时使用信息，按规定的时间开关临时教室。	1、不影响学校正常教学秩序，信息整理及时、无漏登、错登，教室冲突在每周两间次； 2、遇有临时教室安排有冲突情况，能主动与校方进行沟通交流。
多媒体教室管理	1、多媒体教室实行定时开关门制。每次课上课前 15 分钟左右打开教室门，打开、调试让课教室的多媒体设备（也可以是由上课教师自行开机）；每次课结束后及时检查室内设施、设备，关闭设备电源，锁闭教室门窗； 2、经常巡视教室，有提前下课后教室提前关闭，出现设备故障的及时报相关部门维修。	1、按时、准确开关门； 2、定期巡视到位，不良情况得到及时处理、上报； 3、教室使用有序，设备安全运行，开、关门及时，报修到位。
设施设备报修	1、工作人员在服务过程中发现有设施损坏现象应分轻重缓急及时上报管理处并作好记录，维修员接到报修后及时进行维修； 2、属桌椅的维修当天报学校，负责无结构性损坏的课桌椅维修。	上报及维修及时，设施设备均能正常使用。
值班、接待、失物招领	1、上课期间保持值班，受理教室申请、调整，接待来访、问询、求助，提供开水等服务； 2、清理教室时拾获的物品登记、收存、公告、招领，建立与师生的紧密联系； 3、提供力所能及的便民服务。	1、服务使用文明用语，微笑服务，失物管理规范，招领及时，师生满意； 2、值班期间不脱岗，创造教学区师生的温馨之家。
教学耗材提供	摆放黑板擦、粉笔（仅限于公共教室），耗材由学校提供。	教学耗材提供

4、楼宇值班服务：

工作项目	操作标准	质量标准
------	------	------

值班	1、各楼宇设立相对固定的值班人员，熟悉楼宇内公共设备各类、分布情况，值班时间保证人员在岗，做好值班、交接班记录，消防安全查验记录、保洁日志，措施执行情况记录。 2、值班人员定时巡查，记录情况，检查水电设施、防火仪器措施，及时上报不安全因素，对拾获的物品及时登记、整理，并进行信息公布，严禁私藏现象。 3、值班时间段值班人员不得到工作区域以外活动，不得带值班人员以外的人到工作区域活动、逗留闲谈。 4、严格执行开关门制度，按时、准确开关门，值班人员在关门后检查有无闲杂人员，检查水电设施、防火措施，并做工作日志。 5、重大节日、重大活动接受学校工作安排。	1、上岗时统一佩戴公司的标志标牌，着装统一，仪容仪表规范整齐。 2、值班期间不脱岗，按时、准确开关门；保证师生人身安全。 3、定期巡视到位，不良情况得到及时处理、上报。 4、服务使用文明用语，微笑服务，失物管理规范，招领及时，师生满意。 5、保证楼宇内设备、设施安全，无安全消防隐患。 6、做好安全保卫，防火、防盗、防破坏，保障环境秩序良好。 7、能及时发现和处理各种安全事故隐患，有效处理各种突发事件。 8、对进出人员和携带的物品进行关注，必要时进行询问核实。
-----------	---	---

附件四：保洁机器设备配置表

设备 名称	驾驶式洗地机	手推式 洗地机	高压 清洗机	单擦机	垃圾巡检车	工具车	工具包（内含毛巾、 铲刀、喷壶）
合计	1	0	1	1	1	20	32

附件五：

保洁外包考核管理标准

项目	检查标准	违反规定扣款标准	检查方法
人员管理	岗位及考勤	扣款=包干单价/当月编制天数*月缺勤总天数	结合打卡机、签到表检查核实
	2、岗位年龄标准	超龄扣款金额=考核限额*超龄天数/编制岗位天数（住宅服务人员超龄考核限额=月度总费用*1%，写字楼服务人员超龄考核限额=月度总费用*5%）	根据月保洁人员身份证复印件进行检查核实

总坪品质

项目	检查标准	违反规定扣分标准	检查方法
公共设施	1、车辆进出通道、人行通道保持清洁，无垃圾杂物及积水。	每处每次不符合扣 2 分	1、视检：各区域是否符合检查标准。 2、嗅检：垃圾桶是否有明显异味。
	2、道路无明显白色垃圾、无油污、无积水。	每处每次不符合扣 1 分	
	3、周界围墙无蛛网、积尘及乱贴乱画现象。	每处每次不符合扣 2 分	
	4、各类标识标牌、公告栏无积尘、污垢。	每处每次不符合扣 1 分	
	5、路边照明灯具无积尘、污垢。	每处每次不符合扣 1 分	
	6、休闲桌椅等无积尘、污迹、积水。	每处每次不符合扣 2 分	
	7、垃圾桶内部清洁，外表无污垢、污渍，无沾着物，无明显异味。	每处每次不符合扣 2 分	

	8、垃圾房内壁、地面无残渣垃圾、无污垢、无沾着物、无明显异味。	每处每次不符合扣 1 分	
绿 地	1、绿地内无果皮、纸屑等垃圾。	每处每次不符合扣 2 分	视检：各区域是否符合检查标准。
	2、绿地内无烟蒂、饮料罐等杂物。	每处每次不符合扣 1 分	
	3、绿地上无明显枯枝落叶。	每处每次不符合扣 1 分	
	4、花坛、花盆无污渍、积尘。	每处每次不符合扣 2 分	
垃 圾 房	1、地面整洁，无明显白色垃圾	每处每次不符合扣 2 分	视检：各区域是否符合检查标准。 嗅检：是否有明显异味。
	2、垃圾摆放整齐，地面整洁、无明显异味	每处每次不符合扣 2 分	
	3、墙面无大面积污渍，无蛛网	每处每次不符合扣 2 分	
公 区 卫 生 间	1、地面干净，不打滑，无白色垃圾	每处每次不符合扣 2 分	视检：各区域是否符合检查标准。 嗅检：是否有明显异味。
	2、门窗、墙面无积尘、污渍、蜘蛛网	每处每次不符合扣 2 分	
	3、垃圾桶内部清洁，外表无污垢、污渍，无沾着物，无明显异味	每处每次不符合扣 1 分	
	4、灯具无积尘、污垢，灯具内无蚊虫	每处每次不符合扣 1 分	
	5、小便器内外部无积尘、污渍、污垢及其他印记，无明显异味；釉面色泽光亮、无损伤	每处每次不符合扣 2 分	

楼层品质

项目	检查标准	违反规定扣分标准	检查方法
玻璃、金属框	1、楼内玻璃清洁，无污垢污渍、水渍、手印及其他印记。	每处每次不符合扣 2 分	视检：各区域是否符合检查标准。 手检：用白色餐巾纸擦拭玻璃查看有无污垢、积尘。
	2、楼内玻璃与金属框交接缝隙无污垢、杂物。	每处每次不符合扣 1 分	
	3、楼内金属结构框的立面和平面上不得有污垢、污渍、积尘、印记。	每处每次不符合扣 1 分	
	4、楼内金属结构框与墙面、窗台和平面交接缝隙不得有污垢、积尘存在。	每处每次不符合扣 1 分	
公共门窗	1、玻璃表面清洁光亮，不得有积尘、污垢、污渍。	每处每次不符合扣 1 分	视检：各区域是否符合检查标准。 手检：用白色餐巾纸擦拭玻璃查看有无污垢、积尘。
	2、金属门框、门套、拉手表面不得有积尘、污渍、水渍等残留。	每处每次不符合扣 1 分	
	3、木质门框、门套表面不得有积尘、污渍、水渍等残留。	每处每次不符合扣 1 分	
	4、玻璃门与门框交接缝隙处不得有积尘、污垢。	每处每次不符合扣 1 分	
	5、门框与门套铰链处、旋转门中轴处，自动开启门上下轨迹槽内不得有积尘、污垢。	每处每次不符合扣 1 分	
地墙面	1、瓷砖地面无积尘、污渍、污迹、积水。	每处每次不符合扣 2 分	视检：各区域是否符合检查标准。
	2、地毯表面无污渍、污迹，梳理整齐。	每处每次不符合扣 2 分	
	3、墙面无蛛网、积尘及乱贴乱画现象。	每处每次不符合扣 2 分	
公共	1、灯具无积尘、污垢。	每处每次不符合扣 2 分	视检：各区域是否符合检

设施	2、垃圾桶内部清洁，外表无污垢、污渍，无沾着物，无明显异味；石米无明显变色现象。	每处每次不符合扣 2 分	查标准。 嗅检：垃圾桶是否有明显异味。
	3、花盆无污渍、污垢，接水盘内无污水。	每处每次不符合扣 1 分	
	4、楼道扶手、消火栓、灭火器、各类标识、开关无积尘、污垢。	每处每次不符合扣 1 分	

地下车库品质

项目	检查标准	违反规定扣分标准	检查方法
地下车库	1、停车场地面无果皮、纸屑等垃圾。	每处每次不符合扣 2 分	视检：各区域是否符合检查标准。
	2、停车场地面无积尘、污垢、污渍、油渍。	每处每次不符合扣 2 分	
	3、停车场各类管道无明显积尘、蜘蛛网。	每处每次不符合扣 2 分	
	4、停车场墙面无蜘蛛网、积尘及乱贴乱画。	每处每次不符合扣 2 分	
	5、停车场内消防设施无污垢、污渍、积尘。	每处每次不符合扣 2 分	

项目	检查标准	违反规定扣分标准	检查方法
玻璃、金属	1、楼内玻璃清洁无积尘、污垢污渍、水渍、手印及其它印记。	每处每次不符合扣 1 分	视检：各区域是否符合检查标准。 手检：用白色餐巾纸擦拭
	2、楼内玻璃与金属框交接缝隙无污垢、积尘。	每处每次不符合扣 1 分	

框	3、楼内金属结构框的立面和平面上不得有污垢、污渍、积尘、印记。	每处每次不符合扣 1 分	玻璃查看有无污垢、积尘。
	4、楼内金属结构框与墙面和窗台和平面交接缝隙不得有污垢、积尘存在。	每处每次不符合扣 1 分	
公共 服务 门	1、玻璃表面清洁光亮，不得有积尘、污垢、污渍。	每处每次不符合扣 1 分	视检：各区域是否符合检查标准。 手检：用白色餐巾纸擦拭玻璃查看有无污垢、积尘。
	2、金属门框、门套、拉手表面不得有积尘、污渍、水渍等残留。	每处每次不符合扣 1 分	
	3、木质门框、门套表面不得有积尘、污渍、水渍等残留。	每处每次不符合扣 1 分	
	4、玻璃门与门框交接缝隙处不得有积尘、污垢。	每处每次不符合扣 1 分	
	5、门框与门套铰链处、旋转门中轴处，自动开启门上下轨迹槽内不得有积尘、污垢。	每处每次不符合扣 1 分	
地 墙 面	1、瓷砖地面无积尘、污渍、污迹、积水。	每处每次不符合扣 2 分	视检：各区域是否符合检查标准。
	2、地毯表面无污渍、污迹、杂物，梳理整齐。	每处每次不符合扣 2 分	
	3、墙面无蛛网、积尘及乱贴乱画。	每处每次不符合扣 2 分	
公 共 设 施	1、灯具无积尘、污垢。	每处每次不符合扣 1 分	视检：各区域是否符合检查标准。 嗅检：垃圾桶、垃圾房是否有明显异味。
	2、垃圾桶内部清洁，外表无污垢、污渍，无沾着物，无明显异味；石米无明显变色现象。	每处每次不符合扣 2 分	
	3、花盆无污渍、污垢，接水盘内无污水。	每处每次不符合扣 1 分	
	4、楼道扶手、消火栓、灭火器、各类标识、开关无积尘、污垢。	每处每次不符合扣 1 分	

卫 生 间	1、小便器内外部无积尘、污渍、污垢及其他印记，无明显异味；釉面色泽光亮、无损伤。	每处每次不符合扣 2 分	1. 视检：各区域是否符合检查标准。 2. 嗅检：卫生间是否有明显异味。
	2、垃圾桶内部清洁，外表无污垢、污渍，无沾着物，无明显异味。	每处每次不符合扣 1 分	
	3、木制地板无积尘、污渍、污迹、水迹，蜡面平滑丰满、光亮柔和质感好。	每处每次不符合扣 1 分	
	4、门窗、墙面无积尘、污渍、蜘蛛网。	每处每次不符合扣 1 分	
	5、灯具无积尘、污垢，灯具内无蚊虫。	每处每次不符合扣 1 分	
	6、瓷砖地面无积尘、污渍、污迹、水迹；木制地板无积尘、污渍、污迹、水迹。	每处每次不符合扣 1 分	

商铺品质

项目	检查标准	违反规定扣分标准	检查方法
仪容 仪表 要求 仪容 仪表 要求	工作时间内着统一工装，并保持干净、平整，无明显污迹、破损。不敞开外衣，非工作需要不允许将衣袖、裤管卷起，不将衣物搭在肩上，外衣衣袖、衣领不显露个人衣物，服装衣袋不装过大过重的物品。	每处每次不符合扣 1 分	抽查，每次不少于 3 个
	工号牌佩戴在规定位置，不歪斜、无破损、无污迹。		抽查，每次不少于 3 个
	所有员工头发保持整洁光鲜，不染怪异颜色		抽查，每次不少于 3 个
			抽查，每次不少于 3 个
	保持手部干净，指甲不超过指肚，指甲内不应残留污物，不涂有色指甲油		抽查，每次不少于 3 个

	上班前不吃有异味的食品，保持口腔清洁，口气清新		抽查，每次不少于 3 个
	上班时不在客户面前或公共场所整理仪容仪表。		抽查，每次不少于 3 个
行为 规范 要求	面对客户时面带微笑，热情主动。对客户的询问、评价或投诉耐心倾听，记下客户房号、姓名和所描述的问题，当日内及时反馈至班长或主管，或直接指引客户到物业客服中心。	每处每次不符合扣 2 分	抽查，每次不少于 3 个
	在小区内行走，要 2 人成排 3 人成行，不要勾肩搭背、大声嬉闹，遇客户需主动侧面让路并点头致意或问候“您好”，不与客户抢道		抽查，每次不少于 3 个
	上班时间在小区公共场所不吸烟、不打堆聊天，不将双手插入裤兜，不做与工作无关的事情，工作应做到三轻，即操作轻，走路轻，说话轻		抽查，每次不少于 3 个
	现场作业时工具应放置在规定位置，并摆放整齐，作业结束及时收回工具		抽查，每次不少于 3 个
	在楼道内等公共区域进行作业时，应放置相关的标识，以知会相关人员		抽查，每次不少于 3 个
	遇客户问路，需放下手中工具，使用规范动作进行指引		抽查，每次不少于 3 个
	工作进行中遇见客户，暂停操作，待客户离开时再继续操作		抽查，每次不少于 3 个

仪容仪表

附件六：

_____保洁外包月度考核统计表						
____年__月						
序号	分项考核					备注
	考核内容	分值	考核标准	扣分扣款情况说明	扣分扣款	
1	日检	20 分	分值由日检表所得分数对应权重得出			
2	周检	20 分	分值由周检表所得分数对应权重得出			
3	月检专项检查	20 分	分值由分/子公司月检所得分数以及各种专项检查所得分数对应权重得出			
4	基础管理	20 分	分值由基础管理表所得分数对应权重得出			
5	客户投诉	20 分	升级投诉按照每次 2 分扣除；重大投诉：第一次扣 5 分，第二次扣 10 分，第三次全部扣除。			
6	人员	/	人员缺编及人员超龄按照附件 5：《人员管理》种的要求执行			
5	机械专项考核	/	按照合同约定扣除相应款项			
	满意度考核	/	按照半年度/年度保洁专项满意度指标达成考核（每半年/年度考核 1 次）（按项目保洁单项指标执行）			
6	客户表扬	/	表扬信当月奖 0.5 分；对项目和公司有特殊贡献每次奖励 1 分。（虚报谎报双倍处罚）			
按照保洁外包合同约定，当月费用扣除按[]分以下，				总得分：		

每低于 1 分扣除当月外包费用的 1% 。		扣除费用：	
改进意见			
环境维护主管：		项目负责人：	外包单位：
分公司运营部：		招采部：	
分公司总经理：			

NO:

注： 1、现场质量问题需要扣分扣款的需以《服务质量整改通知单》为依据；

2、升级投诉、重大投诉的界定，请参照 Q/SCDS2.02.03.01.11-2017《投诉处理管理制度》。

附件七：

服务质量问题整改通知单

编号：

质量问题说明：			
发单人		发单时间	
接单人		接单时间	

存根

服务质量问题整改通知单

编号：

质量问题说明:	
---------	--

发单人		发单时间	
接单人		接单时间	

服务质量问题整改回执单

编号：

质量问题整改说明：			
回执人		回执时间	
复查人		复查时间	

附件八

环境主管日常工作检查记录表

序号	检查内容/ 部位、地段	检查 时间	检查 情况	存在 问题	性质 判定	整改 措施	责任 部门/ 人	完成 情况 验证	验证 时间	验 证 人

说明：

1、检查情况正常，应在“检查情况”栏打“√”；不正常打“×”，并在“存在问题”一栏加以说明，并在“性质判定”一栏说明为一般不合格/不符合，还是严重不合格/不符合。

2、责任人对一般不合格/不符合采取纠正方式处理后，由检查人验证后直接将验证结果填写在“验证结论”栏内，属严重不合格/不符合的应填写《纠正/预防措施处理单》，采取纠正措施进行处理，处理完毕后，由检查人验证后将验证结果填写在“验证结论”栏内。验证结论为“合格/符合”或“不合格/不符合两种”。

检查人：

审核：

日期：

附件九：

安全责任协议

甲方：【新希望物业服务集团有限公司】

公司地址：【四川省成都市武侯区人民南路四段27号商鼎国际1栋1楼1号2号附1号】

乙方：【上海中高后勤服务（集团）有限公司】

公司地址：【上海市嘉定区华江路129弄7号J10157室】

为明确责任，做好本合同项下各项目保洁服务外包期间的安全、治安等工作，特签订本安全责任协议，具体内容如下：

- 1、甲乙双方均应严格遵守国家的法律、法规，自觉接受执法和主管部门的检查。
- 2、乙方在实施本合同项下各项目保洁服务开始前必须做好员工安全培训、采取安全防范措施，确保作业安全。
- 3、乙方在向本合同项下各项目提供保洁服务期间，须严格执行和遵守安全管理要求，随时接受甲方管理人员的监督检查，对提出的安全隐患立即整改。
- 4、乙方在向本合同项下各项目提供保洁服务期间须做好保护措施及设立明显警示标志。如存在安全隐患，必须在该处范围设置安全围栏。乙方在向本合同项下各项目提供保洁服务期间所造成工作人员及第三方人身安全事故、人身伤亡及财产损失的，责任由乙方全部承担，与甲方无关。
- 5、乙方必须做好作业期间的防火工作。
- 6、乙方现场施工的全体员工自觉遵守甲方安全管理方面的规章制度，服从安全管理条例；

7、乙方现场施工全体员工应具备消防、火灾、水涝等突发事件的应急能力并能灵活运用相应的安全应急处理措施。

8、乙方必须做好施工用电、用水的管理工作。乙方因施工需要，拉接临时电线或使用电热工具必须经甲方批准。

9、乙方必须严格遵守甲方项目现场的管理，保洁工作所需材料应码放整齐，不能堆放易燃易爆物品。

10、乙方在向本合同项下各项目提供保洁服务期间，违反本协议及其他相关管理规定，给甲方造成经济损失和不良影响的，甲方有权要求乙方立即停止实施；因乙方过失，造成重大责任事故，乙方需承担法律责任，并赔偿甲方的全部经济损失。

11、本协议作为【 】年【 】月【 】日甲乙双方签订的【 】（简称“原合同”）的附件，与原合同具有同等法律效力。

12、如有未尽事宜，双方另行协商解决。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人或授权代表签字：

法定代表人或授权代表签字：

签署日期： 年 月 日

签署日期： 年 月 日

附件十：本项目人员身份证、劳动合同（乙方单位盖章并经乙方员工签字捺印，确认劳动合同真实性）、保单、体检报告复印件等