盐城幼儿师范高等专科学校

服务外包项目管理办法

**第一章 总 则**

第一条  为进一步规范后勤服务外包项目采购、签约、监督管理工作，提高学校后勤服务保障能力和水平，特制定本办法。

第二条  后勤服务外包项目管理工作以服务师生员工为宗旨，以契约管理、严格监督、依规奖惩、提质增效为基本管理原则，以提供安全、优质、高效的服务满足师生生活需要为目标。

第三条  本办法适用于后勤管理处对食堂、超市、咖啡厅、洗衣、浴室、直饮水、理发、绿化养护、水电维护、电梯维护、灭鼠灭蟑、生活垃圾等各项服务外包工作的管理。

第四条 本办法使用区域包括学海路校区、海洋路校区、建校校区家属区、阜师校区家属区。

**第二章 采购**

第五条 根据学校工作需要，经学校研究同意后，后勤管理处在多方调研基础上编制服务外包项目采购需求和预算等具体情况，按照财务审批权限与流程进行预算报学校、市财政部门审批，审批通过后方可依据审批意见进入采购程序。

第六条 招标办具体负责服务外包项目采购工作。

**第三章 合同管理**

第七条  根据采购文件约定或学校审批意见，后勤管理处负责代表学校与服务外包项目承包人完成合同的签订工作。

第八条  合同文本格式必须按照办公室要求执行，合同中要明确服务外包项目具体内容、服务标准、考核方式方法、合同金额及支付方式要求、合同期限、双方的项目负责人及职责权限、双方的权利和义务、法律适用与争议解决、合同文件构成及法律效率排序等。

**第四章 监督、考核、处罚**

第九条 根据国家的法律法规、政策、文件和服务行业的规范标准，依据后勤服务外包项目采购文件、合同，结合学校相关规章制度，后勤管理处积极加强和完善对后勤服务外包项目承包人的管理，努力为师生员工提供优质服务。

第十条  后勤管理处负责统一监督服务外包项目承包人履约情况，主要监督内容包括但不限于：

1.督查是否按照采购文件、合同的约定服务项目、服务价格进行服务，新增服务项目、服务价格是否经过审批。新增项目审批必须重点审查以下内容（包含但不限于）：是否具备服务经营资格，是否存在经营纠纷，改造方案是否可行，服务安全是否存有隐患，服务价格是否适当，水电线路改造是否可行，电力负荷增加是否满足，监控系统是否满足；

2.督查服务项目运行是否存在安全隐患；

3.审核月度考核资料是否按照要求提供完整、真实；

4.审核上级行政管理部门和学校实施的各项检查是否合格、整改是否完成；

5.审核服务外包项目承包人是否自觉接受和主动配合后勤管理处的检查监督，后勤管理处布置的工作是否在规定时限内落实到位。

6.督查有固定经营场地的服务外包项目是否严格执行“门前三包”（指包卫生、包绿化、包秩序。其中，包卫生，即做到经营场地周边无垃圾杂物、无污水、无污垢、无油渍或严重积尘，[遮阳棚](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=71611950&ss_c=ssc.citiao.link)规范、整洁，无破损，卫生设施完好整洁，无破损；包绿化，即协助学校管护好树木花草和绿化设施，及时清理门前花坛内的垃圾杂物，不攀树折枝，采摘花朵，不得在树干、树枝上钉钉子和乱挂杂物等；包秩序，即禁止乱挂晒、乱占道、乱堆放、乱张贴等影响市容秩序的行为，对其他行为人的乱停、乱靠、乱摆摊设点、乱挖掘等影响市容秩序的行为有监督、劝说和举报的责任等）。

督查无固定经营场地的服务外包项目是否严格执行“工完场清”。

7.督查服务外包项目承包人是否存在损坏学校设施设备情况。服务外包项目承包人车辆、送货车辆均须在进场前向校安全保卫部门进行备案审查；通过审查的服务外包项目承包人车辆、送货车辆，进校须按指定路线低速行驶，不得乱鸣；服务外包项目承包人在提供服务过程中，不得损坏学校设施设备，否则照价赔偿或免费原样恢复。

8．督查水电费用和其他应缴纳给学校的费用是否准确、按时、规范缴纳，缴纳凭证是否按照要求提交复印件给后勤管理处。服务外包项目承包人会同后勤管理处生活服务中心服务外包管理员三人一起现场抄录水电表计量，填写一式三份《盐城幼专水电表抄录表》(附件一)并分别签字确认，一份由服务外包管理员报后勤管理处生活服务中心存档用于考核，一份由服务外包管理员交财务处用于结付，一份由服务外包项目承包人用于办理结付。

水、电费按实际用量，依据规定价格，凭《盐城幼专水电表抄录表》向学校财务处缴纳水电费，并将缴费凭证复印件交服务外包管理员存档用于考核。

第十一条  监督形式

1.常规工作检查。服务外包项目承包人是否按照行业规范和学校要求，建立健全规章制度并严格执行。后勤管理处对现场服务和服务资料进行定期和不定期的检查监督，检查情况存档用于月度考核，对发现的问题及时下发《服务外包项目专项任务交办单》（详见附件一），对整改时限和内容提出明确要求，任务完成情况存档用于月度考核。

2.师生员工投诉。师生员工可采取书面投诉、电话投诉、短信投诉、微信投诉等方式，对服务外包项目承包人在服务价格、服务质量、服务态度、服务效率等方面存在的问题进行投诉。投诉及处理情况存档用于月度考核。

3.征求师生意见。后勤管理处通过伙管会发放调查问卷、召开座谈会、联合现场考核等方式，征求师生员工对后勤服务外包项目的意见、建议。师生意见存档用于月度考核。

第十二条 考核程序

1.实施月度考核。后勤管理处依据采购文件、合同约定，结合项目特点，每月单独或联合对监督内容进行量化考核，形成考核结果。考核资料存档用于服务费用结付和下一阶段服务外包项目发包签约的参考。

2.服务外包项目合作时限截止前，后勤管理处负责对服务外包项目进行考核汇总，提交考核情况报学校研究下一阶段服务外包项目采购、签约等问题。

第十三条  依据采购文件、合同约定，服务外包项目承包人接受学校的处罚。

1.月度考核处罚。后勤管理处每月对服务外包项目承包人履约情况进行量化考核，依据考核结果，按照采购文件、合同约定进行处罚，发出《服务外包项目考核处罚书》（详见附件二），承包人签收后存档（承包人拒签的不影响处罚效力，后勤管理处可依据采购文件、合同约定进行进一步处罚），在支付服务外包项目服务费用时由学校财务处依据处罚书在服务费中扣除。

2.解除服务合同关系。后勤管理处对服务外包项目承包人发出《服务外包项目专项任务交办单》或《服务外包项目考核处罚书》后，服务外包项目承包人没有在规定期限内完成任务内容，并拒绝接受经济处罚和整改时，后勤管理处依据采购文件、合同约定进行进一步处罚，直至解除服务合同关系。

**第五章 附 则**

第十四条 后勤管理处负责教育部门工作人员爱岗敬业，加强对服务外包项目承包人履约情况的监督管理。根据监管项目细化监管任务，落实监管职责，对监管工作不到位的人员，依据学校有关制度，视其情节情况进行批评教育或问责。

第十五条  本办法自印发之日起施行 。

第十六条  本办法由后勤管理处负责解释。