

紫荆公园物业服务采购合同

甲方（需方）：常州市公园管理中心

合同编号：常采公[2020]0072号

乙方（供方）：常州市中鑫物业有限公司

签订地点：常州市公园管理中心

签订时间：2020年7月1日

依据《中华人民共和国合同法》以及有关法律、法规的规定，甲方、乙方经协商一致，订立本合同。

一、合同标的之名称、型号、规格、数量

标段序号	工程名称	范围	规模（公顷）	项目金额（万元）（一年）
1	紫荆公园物业服务项目	保洁、保安等物业管理	20	286.2970

首轮合同期 2020 年 7 月 1 日至 2021 年 6 月 30 日，可按照招标文件要求续签。

二、下列文件为本合同不可分割部分

1. 乙方中标的投标书；
2. 招标文件；
3. 乙方在招投标过程中所作的其它承诺、声明、书面澄清等。

三、合同价款：

合同价款人民币：2862970 元/年

（大写）（¥：贰佰捌拾陆万贰仟玖佰柒拾元）；

四、甲方权利和义务

1. 代表和维护产权人及使用人的合法权益；
2. 不得干涉乙方依法或依本合同规定内容所进行的管理活动；
3. 负责处理非乙方原因而产生的各种纠纷；
4. 审定乙方撰写的保安、保洁管理服务管理制度及考核细则；
5. 检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况；
6. 审定乙方提出的保安、保洁管理服务年度、月度计划及财务预决算；
7. 在合同生效之日起向乙方提供管理用房（产权属甲方），由乙方无偿使用，具体位置和面积根据实际情况商定；
8. 提供乙方进行保安、保洁管理服务所必须的水、电供应；
9. 协助乙方做好保安、保洁服务管理工作；
10. 法规、政策规定由甲方承担的其他责任。

五、乙方权利和义务

1. 根据有关法律、法规、本合同的规定及本保安、保洁的实际情况，制定保安、保洁

服务管理制度及管理方案、年度及月度管理计划等工作目标；

2、乙方独立负责管理公园，并独自承担管理期间因未尽安全保障义务或其它原因导致他人的人身、财产损害责任。

2. 在本保安、保洁管理区域内设立专门机构负责本保安、保洁的日常管理工作，并独自承担全部人员的用工风险。

3. 自主开展各项保安、保洁管理活动，但不得侵害甲方、使用人及他人的合法权益，不得利用提供保安、保洁管理服务的便利获取不当利益；

4. 根据有关法律、法规的规定和本合同的规定，及时向甲方公告本管理区域内的重大服务事项；

5. 不得将本保安、保洁的管理及责任转嫁给第三方；

6. 对本保安、保洁的公用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需改、扩建或完善配套项目，须与甲方协商，经甲方同意报有关部门方可实施；

7. 按本合同第九条第1、2款规定，对甲方的违约行为进行处理；

8. 合同终止时，向甲方移交全部保安、保洁管理用房、档案资料和属甲方所有的其他资产，并办理交接手续；

9. 在岗的养护、保洁、安保等人员统一着装，衣帽整齐，佩戴工号牌，且有所属单位及紫荆公园的明显标志。以上着装由中标单位自行负责购买，式样报采购方确定。

10. 法规、政策规定由乙方承担的其他责任。

六、物业管理内容的调整

在管理过程中，因下列因素所致的损害，不论其为直接或间接，均构成对乙方的免责事由，乙方均不负赔偿之责：

1. 天灾、地震等不可抗力事由所致的损害；

2. 暴动、持械抢劫、爆炸、重大刑事犯罪等重大违法行为等事由所致的损害，但因乙方故意或过失所致，不在此限。

3. 为维护公众、甲方及使用人的合法利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄露、漏电、火灾、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等情况，乙方因未采取紧急避险措施造成财产损失的，按有关法律规定处理。

七、质量保证

1、建立质量管理体系并有效运行，保安、保洁管理服务能够接受质量审核。

2、各项承诺指标及所采取的措施详见“投标文件”。

3、其他保安、保洁管理服务质量要求按采购要求及常州市有关标准执行。

八、款项支付

1. 本合同项下所有款项均以人民币支付。合同订立后中标单位凭合同复印件每季度与招标单位办理合同结款；

2、合同期满后中标单位凭甲方出具的考核合格证明与评分表、验收合格报告、本单位发票原件及合同复印件到招标单位办理管理款结算手续。

3、付款方式：

- 1) 年度中标金额的 10%作为余款，当年服务期结束一次性结算。
- 2) 每 3 个月支付的合同价款=年度合同价款×90%÷12×3-月度考核罚金-相应处罚金。
- 3) 付款时间：每季度末结束后 10 天内。

九、不可抗力

1. 因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任。但合同一方迟延履行后发生严重后果的，不能免除责任。

2. 合同一方因不可抗力不能履行合同的，应当及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理期限内提供证明。

十、合同的解除和转让

1. 合同的解除：

(1) 甲方和乙方协商一致，可以解除合同。并报政府采购监管部门审查备案。

(2) 有下列情形之一的，合同一方可以解除合同：

- ①因不可抗力致使不能实现合同目的，未受不可抗力影响的一方有权解除合同。
- ②因合同一方违约导致合同不能履行，另一方有权解除合同。
- ③有权解除合同的一方，应当在违约事实或不可抗力发生之后三十天内书面通知对方以主张解除合同，合同在书面通知到达对方时解除。

(3) 有下列情形之一的，甲方可以解除合同：

- ①乙方在月度考核中综合得分两次低于 85（含 85）分。
- ②未按招标文件的要求（如管养期间固定经营场所、养护机械等）组织养护工作的。
- ③管养合同进行转包的。
- ④同一事项，二次未按甲方要求及时进行整改，并无正当书面理由的。
- ⑤被终止物业服务合同的标段由原招标产生的第二名物业服务投标单位续管，物业服务价格以原中标价为准，不作调整。若第二名放弃，依次顺延。价格维持原中标价，原则上不作调整。若全部放弃，采取重新招标选择队伍。
- ⑥由于政策调整或管理权属发生变化，甲方有权解除合同。

2. 合同的转让：

合同的部分和全部都不得转让。

十一、合同的生效

本合同在双方签字盖章后。

十二、争议解决

甲乙双方因合同发生争议，签约双方应友好协商解决。协商不成，任何一方可以向甲方所在地人民法院起诉。

十三、附则

1、合同份数

本合同一式六份，甲乙双方各执二份，政府采购管理部门一份，采购方主管部门一份。

2、未尽事宜：

本合同未尽事宜应按《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国政府采购法》以及其他同相关法律、法规之规定解释。

十四：附件

一、《紫荆公园物业投标分项报价表》

二、《紫荆公园物业采购需求》

甲 方：常州市公园管理中心

单位名称（章）：

单位地址：

法定代表人：

联系电话：0519-81181802 12960

日期：2020年 月 日

乙方：

单位名称（章）：

单位地址：

法定代表人：

联系电话：

日期：2020年 月 日



附件一：紫荆公园物业投标分项报价表

招标编号：常采公[2020]0072号

招标编号：常州市紫荆公园物业管理项目

项目	分项						备注
(1) 人工费用	工资(*)	工种	月工资/人	年工资/人	人数	合计(元)	
		项目主管	2020	24240	1	24240	
		综合管理员	2020	24240	38	921120	包含班组长若干
		固定岗	2020	24240	20	484800	包含班组长若干
		维修人员	2020	24240	2	48480	
		河面工	2020	24240	2	48480	
		小计1(元)					
	社会保险费(企业缴纳)(*)	工种	缴费基数	缴费比例	人数	合计(元)	
		全体人员	3368	25.20%	63	641644	
		小计2(元)	641644				
		法定假日加班费	2020/21.75*11天*3倍*63人			193084	不少于63人
		周末加班费	2020/21.75*52天*2倍*17人			164200	不少于17人
		高温费	1200元/年		63	75600	
		服装费			63	12600	
		人工费用合计(元)	2614248				
(2) 企业费用	耗材费	5000				保洁耗材、保安设备耗材等	
	其他费用	3000				含管理中的电费、水费等一切费用	
	企业费用合计	8000					
(3) 管理费	【(1)+(2)】*(管理费率)				78667		
(4) 税金	按项计取(元)	【(1)+(2)+(3)】*税金税率			162055		
总计(元/年)		(1)+(2)+(3)+(4)=2862970					

填报说明：

- 1、如果按单价计算的结果与总价不一致，以单价为准修正总价；
- 2、“投标分项报价表”中的合计数应与“投标一览表”中的总报价一致，如有不一致，以“投标一览表”中的总报价为准；
- 3、行数不够可自行添加。
- 4、最低工资标准 2020 元/人·月，社保月缴费基数不低于 3368 元，社保月缴费比例不低于 25.2%，税金税率不低于 6%、法定加班费、周末加班费，高温费不得低于上表中数据。（本项为实质性要求。）

5、企业费用包括地方残疾人基金、耗材费、设备配置费、垃圾外运费（生活垃圾及绿化垃圾等全部垃圾）、零星维修材料费、应急抢险配合及园事、花事活动配合等发生的费用、管理费、利润、办公费、政策风险及物价风险费、餐费、冬、夏令用品、节日福利等一切其他费用。当发生零星维修材料费用时，提前填写材料申请单进行申请，经服务中心相关领导批准后，予以实施。按甲方要求按时送货，并签字确认。最终按实结算，价格以第三方审计价格为准。

6、报价说明：（1）法定假日加班费：法定假日要求全员到岗，符合现行《劳动法》第四十四条规定：“（三）法定休假日安排劳动者工作的，支付不低于工资的百分之三百的工资报酬。”

（法定休假日有新年：1月1日；春节：农历正月初一、初二、初三；清明节：农历清明当日；劳动节：5月1日；端午节：农历端午当日；中秋节：农历中秋当日；国庆节：10月1日、2日、3日，共计11日历天。对于实行标准工时制的劳动者，加班费应当以不低于日工资基数的3倍支付加班工资。）（2）服装费：按采购文件要求配置的着装，自行测算相关费用。（3）其他一切费：与履行本合同相关的其他一切费用，自行测算相关费用。

7、投标人为本次招标所产生的费用均包含在合同价内，不另行结算。

8、如不提供详细分项报价或填报不符合实质性要求将被视为无效投标文件。

9、分项报价表中各步骤计算结果及合价均须按四舍五入法精确到个位（元）。

附件二：紫荆公园物业采购需求

（一）公园保洁管理工作内容

1、景观建筑、及构筑物保洁（亭、台、廊、石山榭）

每天安排保洁员对建筑、及构筑物进行清扫和杂物清理，日常安排区域保洁员进行巡回保洁。保持无污秽、无蜘蛛网、无乱张贴、无乱涂写。每日擦拭花台面砖，休闲椅、廊柱、健身器械等建筑小品，实施巡回检查发现问题及时处理，保证整洁；对定期擦洗，对地砖地面或鹅卵石地面定期擦洗或冲洗。雨篷、停车棚的清洁：每月彻底清扫一次，清扫时应避开人员出入频繁时间。清洁时应准备好梯子、编织袋、扫把、垃圾铲、铁杆等工具。

2、桥梁保洁，道路的清洁保洁

每天开园前对园内桥梁进行全面清扫，使用除渍、除胶剂除去地面上的污迹。每天对桥梁的玻璃进行清洁、不锈钢制品上保护剂。安排保洁员每天不间断地进行巡回保洁。每天一次对管理区域主干道、支道定时清扫；对主干道除定时清扫外，必要时还需进行冲洗。安排固定人员巡回保洁；下雨天应及时清扫路面，确保路面无积水；发现路面有油污应立即清除。

3、绿化带的保洁

用扫帚仔细清扫草地、绿地上无果皮、纸屑、烟头、石块、树叶等垃圾杂物；每天巡回保洁绿化带，秋冬季节或落叶较多时应安排综合管理员增加清理次数；

4、卫生保洁设施的清洁

垃圾桶、果皮箱内垃圾每天清运两次。垃圾桶、果皮箱每天全面清洗一次，每日清洁表面，巡回检查发现问题及时处理；遇特殊情况应增加清洗次数或消杀。垃圾房清洁、垃圾处理（1）安排专人及时清除管理区域内所有的垃圾，收集清运时，用垃圾袋装好，选择适宜的通道和时间。（2）在清除垃圾时，不能将垃圾散落在地面上。（3）要注意安全，避免产生二次环境污染。（4）经常冲洗垃圾房、消杀、保持垃圾间的清洁，防止产生异味及飞虫。

5、标示、标牌

标示、标牌每天擦拭一遍，有广告纸时应先撕下纸后再用湿抹布从上往下擦抹，然后用干抹布擦净，如有污迹用清洁剂进行清洗，每天巡视检查发现问题及时处理。

6、水池、水面保洁

每天定人定岗巡视区域内的水景保洁情况，及时打捞水面漂浮物，全面清洁一次。水池等需每两个月清洗换水一次，夏季应当适当增加换水次数，每半年对河面水锈、黑带用药1次。

7、公共厕所

每个厕所安排人员负责卫生工作，12小时全面清洁地面、洗手池、蹲坑、便池、墙面，综合管理人员进行巡回检查，发现问题及时处理。每周对厕所吸顶灯清洁1次。

8、电器、照明、监控、音响等

每日对公共电器、照明、监控、音响进行擦洗，保持整洁。每月对散水、排水沟全面清理一次。综合管理人员实施不间断保洁，发现污迹及时处理。

9、活动期间

根据委托方的要求对保洁进行定人定岗及灵活调配相结合。

10、公共停车场

每天对停车场管理区域定时清扫，定期进行冲洗。安排固定人员巡回保洁；下雨天应及时清扫路面，确保路面无积水；发现路面有淤泥、油污应立即清除。

11、环境消杀工作。

常州市敞开公园管理服务标准化—保洁管理规范

保洁规范标准

序号	项目	标准	
1	路面	无瓜果皮壳、纸屑等杂物，无积水，无污渍；每 10m ² 内的烟头及相应大小的杂物不应超过 1 个	每天彻底清扫 1 次；每天 16 小时不间断巡查清扫，每月用水冲刷路面 1 次，每月清理明沟 1 次，路面发现积泥、污迹等，应在 30 分钟内进行冲刷
2	草坪、色块、防护林带	无杂物、白色垃圾、落叶，林带内落叶定期清除、无落叶堆积（落叶期、赏秋色叶等特定区域除外），树木上无垃圾袋等异物飘挂。	草坪每天彻底清扫 1 次；每天 16 小时不间断巡查清扫；色块、林带定期清扫落叶
3	果皮箱、垃圾房、垃圾桶	垃圾桶无隔日垃圾、无散落垃圾，无污迹，无污水	垃圾桶每天清倒 2 次；垃圾超过垃圾箱/桶的三分之二或垃圾桶内有异味，应立即清理；垃圾桶每天刷洗 1 次；每周用清洁剂刷洗 1 次；
3	垃圾房	内部垃圾及时清理，屋外无散落垃圾，无污水、污渍	日产日清、冲刷 2 次；每周用清洁剂刷洗 1 次
4	标识宣传牌、雕塑装饰物	无乱张贴，目视表面无明显灰尘，无污迹	每天清抹 1 次
5	公共座椅、健身器械	无污迹，无积水，无明显杂物	每天清洁 1 次
6	花岗岩、水磨石地面的清洁	无垃圾杂物，无泥沙，无污渍，大理石地面打蜡抛光后有光泽	花岗岩光面每天拖洗 1 次，全天不间断保洁。
7	玻璃、门窗、不锈钢件	无明显污迹，用纸巾擦拭任何一处，无明显灰尘	每日擦拭 1 次
8	假山	无污秽、无蜘蛛网、无乱张贴、无乱涂写	每日不间断清扫
9	厕所	无异味，无杂物，地面、洗手台干爽无水迹，镜面光亮无灰尘，坐厕通畅，小便池无尿碱、无烟头	定人定岗，全天不间断保洁
10	水面、湖面	无漂浮物、无水锈、黑带	每天及时清理
11	木地板、桥面、木质扶手器材	无杂物、无污秽、无冒钉、注意缝隙间的清洁工作	每天及时清理、每日拖洗。
12	墙壁、天花板	无污秽、无蜘蛛网、无乱张贴、无破损、无涂写	每天及时清洁
13	路灯、草坪灯、庭院灯、地灯	灯座、灯杆、灯罩无污迹、无死虫	每天检查清洁 1 次
14	亭、台、廊、石山榭、喷泉等园	无灰尘、无蜘蛛网、无乱涂写、喷头无堵塞	每日清理 1 次

	林建筑		
15	消杀“四害”	室外低于规定标准、室内无“四害”	灭蝇蚊蟑螂 1 次/周灭鼠 1 次/月
16	散水、排水沟	无垃圾、无青苔、无石子	每天及时清洁

消杀工作规范和方法

序号	项目	标准	检查方法	清洁标准
1	灭鼠	老鼠密度不得超过 1%，鼠洞每 2 万 m ² 不超过 1 个	布粉法：用 100 块布粉取值；抽查约 2 万 m ² 的面积	投药：1 次/半月，堵鼠洞：1 次/半月
2	灭蚊	垃圾桶、垃圾屋、厕所内目视无明显蚊虫在飞	抽查 10 处	喷药、投药 1 次/周
3	灭蝇	垃圾桶、垃圾屋、厕所内目视无明显苍蝇在飞	抽查 10 处	喷药、投药 1 次/周
4	灭蟑螂	垃圾桶、垃圾屋、厕所内目视无明显蟑螂在爬	抽查 10 处	喷药、投药 1 次/周

常州市敞开公园管理服务标准—保洁管理规范考核细则

序号	考核项目和内容	评分细则	扣分
1	着装整齐，并佩戴工号牌，仪容仪表端正，说普通话，文明用语、礼貌待人	着装不整齐的，一人一次扣 0.1 分；不佩戴工号牌的，一人一次扣 0.1 分；仪容仪表不端正的，一人一次扣 0.1 分；与游客争吵，用语不文明或不讲普通话的，发现一次扣 0.1 分；	
2	无迟到、早退，无串岗、脱岗现象	发现一次扣 0.2 分；	
3	上班时间内不干私活，不看闲书杂报，不得下棋打扑克，不聚集闲谈	发现一人一次扣 0.1 分；	
4	园内无果皮丢弃，无遗留各类垃圾，痰迹及其他污物，绿地内地被上层不应有超过 5% 面积的落叶覆盖（落叶期、赏秋色叶等特定区域除外）	发现一处超过 15 分钟未处理，视情节轻重扣 1—0.3 分/次；	
5	一、二级园路每天清扫不少于一遍，所有园路随脏随扫	清洁、无垃圾杂物不扣分，一处垃圾、杂物、污渍扣 0.1 分；发现有破损没及时上报的，扣 0.1 分；	
6	亭、廊、桥等园林建筑、石山、雕塑、虹桥无涂写、刻画、乱张贴、污迹	有一处污渍扣 0.1 分，有一处缺损而没有向职能科室汇报的，扣 0.1 分；	
7	栏杆、座椅、健身设施、音箱、灯杆	有一处污渍扣 0.1 分，有一处缺损而没有向职能科室汇报的，扣 0.1 分；	
8	指示牌、景物牌、导游图	有一处污渍扣 0.1 分，有一处缺损而没有向职能科室汇报的，扣 0.1 分；	



9	垃圾桶每天至少一次擦洗，随脏随擦，保持干净干燥，垃圾超过垃圾箱/桶的三分之二或垃圾桶内有异味，应立即清理，夏季高温应增加运送频次	有一处污渍扣 0.1 分，垃圾桶超过三分之二或有异味未及时清理的，发现一处扣 0.1 分，有一处缺损而没有向职能科室汇报的，扣 0.1 分；	
10	保洁车、全自动扫地车等车容整洁，车体外无污物、灰垢等，作业车辆标志清晰、齐全，作业时靠边停放	有一处污渍扣 0.1 分，车辆标志不清晰、不齐全，作业时车辆阻碍景区道路正常通行的，发现一次扣 0.1 分；	
11	全自动扫地机作业时应打开双跳灯，车速不得超过 5 公里/小时，作业时禁止鸣笛，清扫时避开人群	扫地车作业时未开双跳灯，超速或随意鸣笛，影响游客正常通行的，发现一次后 0.1 分；	
12	水体清洁无污染，水面漂浮物，水底垃圾、杂物	有一处漂浮物垃圾扣 0.1 分，有一处水底垃圾或杂物扣 0.1 分；	
13	厕所保洁时应在入口处放置“正在清洁”指示牌，室内各处每天擦不少于一遍，其余时间随脏随擦，厕所各处保持干燥、洁净	保洁时未设置指示牌的，发现一次扣 0.1 分，发现一处垃圾、污渍扣 0.1 分；	
14	清理高空垃圾时，应配戴安全防护用具，放置安全警示标识	发现一处违规操作扣 0.1 分；	
15	保洁作业使用到打捞小船时，不得超载，应避免与游船碰擦引发安全事故，随船应配救生衣、救生圈。	发现一次违规操作扣 0.1 分；	
16	厕所每天消杀，无蚊蝇，无异味，消杀作业时应穿戴好防护用品	发现一处未不定期消杀的，扣 0.1 分，明显有蚊蝇扣 0.1 分，有异味扣 0.1 分，无台帐记录每次扣 0.1 分；消杀时未穿戴防护用品的，发现一次扣 0.1 分；	
17	垃圾堆场每周消毒一次，夏季每天至少喷洒一次杀虫剂或消毒剂。	未及时消杀的，发现一次扣 0.1 分；	
18	厕所内设施完好	设施损坏发现一处扣 0.1 分；	
19	保洁工具的摆放，做到保洁工具专人专用，作业时工具应随身携带，工具不得倚放在植物上，拖把、抹布等晾晒，所有保洁工具不使用时集中安放，不在游客视线内	清洁工具摆放不规范发现一次扣 0.1 分，杂乱无章的扣 0.2 分；	
20	积极配合做好公园的各项工作	不配合的，一次扣 0.2 分；	
21	台帐	每日记录工作台帐，记录不全一处扣 0.1 分；	

22	总分	以上各项情节严重的，均可酌情扣款	
----	----	------------------	--

考核人员签名：

考核负责人签名：

(二) 公园秩序管理及应急安全工作内容

公园秩序管理及应急防范、安全救援管理岗位按需设置。各个出入口、监控室、公共停车场及其它重要设施要保证定人定岗，监控和园内保安实时互动。要求全园巡查，不留死角。要能及时发现劝阻破坏绿化和设施的行为，及时制止危害游客安全的事件发生，看护区域及工作内容如下：

1、游园秩序

(1) 道口、区域值守巡查：保持良好的窗口服务人员形象，礼貌待人，文明执勤；维护各自区域秩序，对各类未经公园批准的活动进行劝阻、制止；禁止未办理手续者在园内散发广告宣传单、扫码送礼品等。

(2) 不文明游园行为劝阻：对各类违反公园规定的不文明行为进行劝阻、制止。（赤膊、躺卧、攀枝摘花、攀爬假山、踩踏绿地、游泳戏水、乱刻乱画、打架斗殴、携带危险品入园等）

(3) 流动摊贩、乞讨、看相算命等人群管理：对在公园区域内设摊或沿路兜售流动摊贩进行驱赶；对乞讨、看相算命、强拉游客合影等干扰游客者进行驱赶；

(4) 外来车辆、宠物入园管理：禁止宠物、非机动车、未经公园批准的外来车辆入园；对各出入口及公园广场上的秩序进行管理，禁止车辆乱停放。

(5) 公园各项活动的秩序维护：维护好活动现场秩序，劝阻、制止游客的危险行为，疏导游客，防止意外发生，保障公园各项活动的顺利进行。

2、安全保卫

(1) 公共设施财产看护：班中对区域内公共财产、设施巡查，发现损坏或失窃，及时上报，做好交接。发现破坏公共设施、偷盗公共财产的行为应立即上报并制止，同时控制当事人。

(2) 消防巡查：定期检查消防器材，掌握消防栓、灭火器的位置和使用方法；严禁他人擅自动用消防设施；加强木结构建筑周边的巡查，发现火灾隐患立即上报；发生火情，按应急预案进行报警、人员疏散、组织扑救、抢救物资等一系列处置。

(3) 做好公园监控、消防等工作，严格遵守岗位职责、熟练地使用操作设备，对全公园实行 24 小时监控。发现异常情况，及时通报领导。

(4) 安全隐患巡查处置：巡查中发现安全隐患，及时上报，并根据情况做好现场的围护，提醒游客注意人身安全，放置警示标志。

(5) 突发事件应急处理：发生治安突发事件，立即制止，迅速上报，积极协助游客，保障游客人身、财产安全。

(6) 恶劣天气巡查：恶劣天气加强区域巡查，发现隐患及时上报，采取临时措施，保障游客人身安全。

3、台账记录要求

及时记录、整合，记录完整、工整，检查时间（月、季度、年）。

常州市敞开心公园管理服务标准--应急管理规范考核细则

序号	检查项目和内容	评分细则	扣分
1	着装整齐、佩戴工号牌，仪容端正，举止文明，应讲普通话	着装不整齐、仪容仪表有问题或举止不文明的，一次扣0.2分；	
2	上下班准时，不迟到，不早退，不串岗，不旷工	迟到、早退、串岗的，一次扣0.2分，旷工的，一次扣0.5分；	
3	上班时间不睡觉，不做非工作需要的事情，不长时间停留在一处（5分钟以上）	发现一次扣0.2分；	
4	严格遵守纪律，按规定时间交接班，区域化责任制管理到位，坚守岗位，认真巡查，各班巡查不得少于4次，并及时做好台账	无责任制管理的扣0.2分；工作时间偷懒发现一次扣0.2分；发现有人脱岗一次扣0.5分；巡查少于4次，每次扣0.2分；	
5	车辆管理	违反标准化管理，不按工作要求处置应对入园车辆的，一次扣0.2分；	
6	设施管理	由于管理和处置不当导致设施遭受破坏的，一次扣0.2分；情节严重的，扣0.5分；	
7	绿化管理	由于管理和处置不当，绿化遭受破坏的，一次扣0.2分；情节严重的，扣0.5分；	
8	安全应急日常管理	定期进行隐患排查，有情况及时汇报，有检查记录。消防安全设施损坏或有安全隐患不汇报、不处理的，严格按照国家相关法律规定管理使用危化品，如有违反规定，发现一次扣0.2分；	
9	游园秩序管理	游园秩序混乱不及时维护处理，一次扣0.2分；有宠物、流动摊贩入园的，发现不及时，一次扣0.2分；	
10	台账记录和管理	台账及时记录，真实详尽；有明显缺项的、不按时记录的，一次扣0.2分，记录不详的，一次扣0.1分；	
11	文明执勤、礼貌待客，不发生与游客无理争吵、打架等恶性事件	和游客无理争吵的，一次扣0.2分；打架的，一次扣0.5分；	
12	管辖区内无安全事故	辖区内发生盗抢、火灾等事故，处理不当的，一次扣0.2分，造成严重后果的，一次扣10分；	
13	配合做好公园的各项活动及创建工作	不配合的，发生一次扣0.5分；配合不到位的，一次扣0.2分	
14	负责人在岗情况	无故不到岗，发现一次扣0.3分	

15	监控中心当班时不得擅自离岗，禁止无关人员入内，其它部门确因工作需要来监控室的人员应做好登记；外单位或上级有关部门需经审批后方可调取、查阅监控有关资料，并做好详细记录；认真记录相关信息资料，做好突发事件影像资料的采集，并负责信息资料的上报和存档工作	服务不规范的发现一项扣 0.1 分	
----	---	-------------------	--

考核人员签名：

考核负责人签名：

公园零星维修工作内容

- 1、配合做好园区内公共设施的维修保养工作（包括地面铺装、雕塑物、音响、休闲椅、栏杆、标示标牌、龙头管道等）；
- 2、每天巡查各用电设施的安全可靠性，确保无安全责任事故发生；
- 3、做好公园地面、建筑防水、园区公共设施的零星维修工作。
- 4、做好公园监控、消防、通讯、网络系统的完好，发现问题及时解决。做好汛期防汛工作，确保防汛设施的完好。
- 5、做好公园园事花事活动的配合工作。
- 6、配合做好防汛设施设备的维修工作。
- 7、包含公园内办公场所设施、设备的日常维修工作。

其他服务工作内容

- 1、公共观光车驾乘服务工作。

常州市敞开公园管理服务标准化—维修规范考核细则

序号	检查位置	评分细则	扣分
1	总则	在园内巡查发现设备实施破损或毁坏的，属于仓库常配材料的应在 3 小时内完成整改，不能修的、不属于公园维修范围的或需要提前定制材料的，应在需要维修处放置“巡查已发现”或“待维修”等警示牌及围护，并相关科室报备完成整改日期（不属于公园维修范围的应上报相关部门）；未按规定整改的或在整改期限内未完成整改的，发现一处扣 0.1 分；长期不修，酌情扣分；	
2	房屋主体	主体房屋破损、屋内瓷砖、墙面受损、外墙面破损、屋面漏水，未在规定时间内完成整改，发现一处扣 0.1 分；	
3	园内道路	路面破损、道牙破损，未在规定时间内完成整改，发现一处扣 0.1 分；工完场未清，发现一处扣 0.1 分；	
4	园内照明	发现及时通知路灯管理处，贴待维修，做好台账记录。	
5	沟渠池井	雨水口、雨水井、污水井、化粪池、阀门井等堵塞，井盖破损丢失，未在规定时间内完成整改，发现一处扣 0.1 分；	

6	停车场	标示破损、设施破损、路面破损，未在规定时间内完成整改，发现一处扣 0.1 分；	
7	厕所	厕所洁具、管道、地砖等缺失破损，未在规定时间内完成整改，发现一处扣 0.1 分；	
8	健身体育器材	发现未及时通知体育器材维修单位，贴待维修，做好台账记录，发现一次扣 0.1 分；	
9	塑石石山	塑石石山破损，未在规定时间内完成整改，发现一处扣 0.1 分；	
10	木结构	木地板、木桥、木栏杆等，缺失破损，未在规定时间内完成整改，发现一处扣 0.1 分；	
11	标示标牌	标示标牌缺失或样式不统一；标示标牌破损，倾倒，未在规定时间内完成整改，发现一处扣 0.1 分	
12	公共设施设备	栏杆、监控设备、隔离带、垃圾桶、桌椅、音响、宣传栏等破损、丢失，未在规定时间内完成整改，发现一处扣 0.1 分；	
13	临时设施	围挡、移动警示标志等缺失破损，未在规定时间内完成整改，发现一处扣 0.1 分；	
14	积极配合做好公园的各项工作	不配合的，一次扣 0.2 分；	
15	台帐	每日记录工作台帐，记录不全一处扣 0.1 分；	
16		以上各项情节严重的，均可酌情扣款；	

考核人员签名：

考核负责人签名：

(三)保安、保洁工作衔接要求

- 1、根据行业服务标准,结合园管中心相关管理规定、考核要求,独立运作,制订详细、可行的公园保安、保洁管理方案,并结合实际工作在管理中不断完善创新。
- 2、物业项目负责人和主管须与公园方保持积极的工作交流,定期参加工作例会。每天将工作情况向公园反馈,重大情况须及时采取书面形式报告公园管理中心。
- 3、公园管理中心如认为物业管理、服务人员的工作达不到要求,责成物业公司立即进行调换,并妥善做好衔接工作。
- 4、结合公园实际,完善工作台帐,制订年度、月度工作计划,做好各项工作记录,保存完好,以备园管中心核查。
- 5、积极配合做好公园园事花事活动期间(包括布展期间、活动期间、撤展期间)保卫保洁工作。
- 6、特殊区域(例如:红梅阁后的银杏落叶)落叶清扫和特殊区域(例如:水杉、池杉落叶)落叶收集都必须根据甲方具体要求进行。

(四)奖惩措施

- 1、公园管理中心根据考核标准每天对管理单位的人员到岗、工作成绩、现场效果、优质服务等情况进行百分制考核,每月综合得分与当月合同金额挂钩。
- 2、每月考核与城市长效管理、园管中心绩效考核等相结合,若因常州市城市长效综合管理考评中扣分的,每扣 0.1 分的,处罚 20000 元;若因常州市公园管理中心综合绩效考评中扣分的,每扣 1 分,当月考核扣分数为绩效考核扣分数的 2 倍;被各类媒体曝光(报纸、电视、电台、网站等)的,处罚 2000 元/次,当月考核分数相应扣除 1 分。上述所有费用在

管养经费中扣除。

3、公园管理中心根据每天考核、定期月考和整改通知落实情况确定月扣分数。

4、管理单位每月上报工作计划，经公园管理中心审核后安排每月工作，园管中心根据工作计划完成情况进行考核。

5、以上扣分在月度内累计得出当月得分。

6、月考核得分95分以上（包含95分），按合同价按季全额结付；月考核得分90-95分（包含90分），低一分则扣除月度合同价格1%；月考核得分85-90分（包含85分），低一分则扣除月度合同价格2%。

7、暴露出的同一问题采购方将开出“工作联系单”，再不整改甲方将开出“整改通知书”，并予以扣分。

8、投标项目负责人及相关管理人员应按时参加由公园管理中心召集的各种例会及其它临时通知的检查、会议，无故缺席扣1000元/人·次，缺席超过三次甲方有权解除合同，并向承包人追究由此给甲方带来的一切损失。所有费用在付款中扣除。

9、有下列情形之一的，合同采购方有权单方终止合同，当月的经费不予结算：

- (1) 未按招标文件的要求组织保安、保洁服务工作的；
- (2) 年度考核中，有二次月度考核综合评分在85（含85）分以下的；
- (3) 服务合同进行转包的；
- (4) 未按采购方指令要求，二次未及时进行整改并无正当理由（书面）的；
- (五) 岗位要求

1、项目主管：48周岁以下，大专以上学历，政治思想素质高，工作责任心强；熟悉物业管理工作流程，有较强的管理能力和良好的组织、沟通与协调能力。须持有物业管理经理上岗证（本项为实质性要求）。

2、固定岗人员：55岁以下，男性，8小时工作制。初中以上文化程度，具有较好的身体素质和政治素质，能吃苦耐劳，品貌端正，有一年以上从业经历，语言表达得体。保安人员必须经过岗前或在岗培训合格才能独立在岗，要求保安人员参加相关培训及考试，一年内所有保安人员必须均持有保安证，否则予以调岗。

3、水电维修：55岁以下，高中以上学历，具有5年以上相关工作经验，持有专业上岗证书，并有单独操作技能，有较强的管理能力和良好的组织、沟通与协调能力。

4、综合管理员及河面工：50岁以下，8小时工作制。初中以上文化程度，品行端正，身体健康，能吃苦耐劳，了解本岗位工作规范和流程，能按工作要求和质量标准独立完成工作，经培训后上岗。

(六) 设备和工具等物资配置要求（本项为实质性要求）

投标人必须承诺提供如下设备供本项目单独使用，产生的费用由中标人负责，设备日常维保由中标人负责并承担相关费用，设备报废或缺失必须及时新购：

序号	设备	紫荆公园数量	技术参数	备注
1	电动驾驶式扫地车	1台 (由中标单位新购)	纯电动道路清扫车技术参数（星号为必备项） 清扫效率 m ² /h14000 主刷宽度 mm 700 边刷直径 mm 650*2（前）500*2（后） 行驶速度 km/h≥22 工作速度 km/h≥7 垃圾箱容量 L 150 水箱容量 L 100L	

			电瓶 6V220AH. 天能免维护胶体电池. 8 节 电压/额定功率 V/W 48V/6500W, 充电时间 h8-10 工作时间 h ≥ 5 续航里程 km ≥ 60 爬坡度 % > 30 (1) 整车配备四轮充气轮胎, 行驶不颠簸 (2) 前驱独立悬挂汽车过桥, 缓冲舒适度高, 安全耐用, 爬坡更强; (3) 全密封驾驶室, 三面全玻通透, 清扫作业视线好, 外形美观, 配备电风扇; (4) 整车使用汽车冷轧钢板冲压成型, 电泳防腐; (5) 四边刷+主刷作业, 清扫更干净, 前置喷水降尘, 后置吸尘风机除尘, 避免作业产生二次扬尘. (6) 整车制动采用油压刹车系统, 安全可靠; 电动驾驶式扫地车必须为全新购置。 三年之内若损坏影响使用, 必须重新购置。	
2	保安电动巡逻车	1 辆	三年之内若损坏影响使用, 必须重新购置。	
3	汽油式落叶吹风机	2 台	三年之内若损坏影响使用, 必须重新购置。	
4	高压清洗机	1 台	三年之内若损坏影响使用, 必须重新购置。	
6	保洁巡查 2 轮电瓶车	1 辆	三年之内若损坏影响使用, 必须重新购置。	
7	电动观光车	2 辆(由中标单位新购)	额定乘员 14 人, 系统电压 72V, 外形尺寸 (长*宽*高) 5020*1490*2080, 载重 1120KG, 最大爬坡度 $\geq 15\%$, 续航里程 ≥ 80 KM, 最高时速 $\leq 40 \pm 10\%$ 。 三年之内若损坏影响使用, 必须重新购置。	

注:上表中所有设施及设备中标单位需配备相关专业人员操作(如有相关文件要求,需持证上岗)。在设施及设备使用过程中发生的安全责任及相关费用由中标单位承担。

(七)其他明确事项

1、公共设施由中标人负责日常看护,发现问题及时上报,因工作疏忽造成损失的应于考核扣分,并承担赔偿责任。

2、用于服务管理的劳动、清洁用品用具用品、保洁机械设备等由投标人负责购置并承担费用;公用部位的用具(如垃圾桶)由采购人负责。

3、中标单位的物业管理用房由招标人提供,相关办公设备由中标单位自行解决。

4、物业管理公司必须根据采购文件提供各项管理标准,岗位职责及工作程序,考核细则和服务承诺;必须遵守公园内各项制度和管理规定,并服从公园及常州市园管中心的统一调配与管理。

5、物业公司必须严格执行常州市政府用工工资标准的有关规定,报价中必须测算所有人员的高温费 1200 元/人/年,并承担其雇员的劳动报酬、福利待遇、按劳动法缴纳社会保险、劳动保护、工伤抚恤等所有用人费用,承担未正确执行劳动法用工规定所产生的法律责任,维护和保障员工的合法权益。测算时必须包含在投标单位报价中,否则作为无效标。

6、本合同采用总价包干制，合同期内费用一律不予调整（预留金除外），供应商考虑合同期内的物价、政策等所有风险因素，在报价时自行预测并纳入总价中。

7、所有人员必须在上岗前签订劳动合同并按照国家有关规定参加企业职工社会保险（五险）。报价时必须核算企业为该项目全部员工缴纳城镇职工社会保险（五险）和高温费1200元/人的费用，否则报价无效。项目实施期间，未按要求缴纳社保的，采购人可扣除相应费用，情节严重的，可终止服务合同。

8、项目总价应包括招标文件所确定的采购范围相应服务的各项应有费用，以及为完成该项服务项目所涉及的一切相关费用，包括但不限于：税金、人员工资、社保、福利等政策性调整因素以及其他政策性文件规定的各项应有费用。项目成交总价一经确定，服务期内不调整。

