

合同编号：_____

东四“国风静巷”综合治理提升项目 (二期) 项目-胡同运营项目服务合同

甲方：北京市东城区人民政府东四街道办事处

乙方：北京市东都城市运营发展集团有限公司

2025 年 8 月

甲方（委托方）：北京市东城区人民政府东四街道办事处

乙方（受托方）：北京市东都城市运营发展集团有限公司

东四“国风静巷”综合治理提升项目（二期）项目-胡同运营项目，由北京市东都城市运营发展集团有限公司承担。

根据《中华人民共和国民法典》《北京市物业管理条例》等有关法律、法规的规定，甲乙双方在自愿、平等、公平、诚实信用的基础上，就物业管理服务有关事宜，协商订立本合同。

第一部分 物业项目基本情况

第一条 物业管理服务范围

环卫保洁服务范围涉及东四街道全部辖区。服务区域面积为 132122 平方米。

其他服务范围均涉及东四街道西片平房区。

其中绿化养护服务区域面积为 6205.84 平方米，秩序维护服务区域面积为 89076.7 平方米。

第二部分 物业管理服务内容

第二条 物业管理服务范围及内容

平房区物业管理服务依据突出“十无一创建”内容的《东城区平房区物业管理服务标准 2.0》，在物业基本服务：环卫保洁、绿化养护、交通疏导、秩序维护、安全防范、设施巡查等方面达到标准要求。

1. 环卫保洁。按市区环卫作业要求配置人员、服装。负责管理服务范围内道路的每日清扫、保洁、洒水，以及街巷杂物、树挂、生活垃圾、落叶、堆物堆料和大件废弃物收集和清运，定期清掏雨水井和病虫害消杀；负责涂鸦、小广告清理，以及公益宣传栏、指路牌、花箱等城市家具清洁；负责垃圾分类和垃圾不落地工作；负责保洁车辆、工具的清洁和维护；负责屋面清洁降尘服务；负责雨雪天气积水清扫和扫雪铲冰，负责管理服务区域内环境卫生网格件、接诉即办案件的处置，重大节日、重要活动服务保障及街道临时安排的任务。

2. 绿化养护。物业管理服务企业要按照《北京市城市绿地建设和管理等级质量标准（试行）》《北京市城镇绿地分级分类管理办法》对辖区胡同内行道树及花箱绿植进行日

常养护管理、病虫害防治；负责管理服务区绿地草坪的浇水保洁、松土除草、打药除虫、修剪防寒等养护清理；负责管理服务区域内绿化网格件、接诉即办案件的处置，绿化应急抢险，协助相关单位对古树、名木采取保护措施。

3. **交通疏导。**物业管理服务企业要引导机动车辆有序行驶，保证道路畅通，规划停车设施，规范机动车停放，严格管控地桩、地锁；负责非机动车管理和停放码放，对共享单车停放进行疏导和巡查。

4. **秩序维护。**物业管理服务企业要及时发现、劝阻和上报新增违法建设、新增开墙打洞、违规经营、施工扬尘等行为；清理管控违规经营和无照游商；做好门前三包责任制的落实，责任书签订率达到 100%。

5. **安全防范。**物业管理服务企业要进行日常治安巡逻，胡同区域内 24 小时设专人巡视值守；负责防汛应急工作，雨季前检查排水设施，巡查低洼易积水区域，及时清理堵塞点；储备防汛物资，遇暴雨预警时启动应急预案，组织积水抽排和居民避险引导；定期维护消防设施，发现险情，第一时间上报并处置；有消防应急预案，定期组织消防演练，遇有情况随时启动应急处置流程。

6. **设施巡查。**物业管理服务企业要巡查公共区域用水、用电设施是否正常使用，对公用设施设备、配套服务设施设备、危旧房屋、墙面状况、路面状况等进行日常巡查。

7. 其他服务：

(1) 负责闲置房产、公共空间运营，非固定资产处置。

(2) 负责便民设施维修维护。包括城市家具等的日常维护和故障维修。

(3) 做好网格件、接诉即办案件的处理，接待各相关部门及居民意见和建议的反馈。

(4) 根据居民需求，进行低偿维修服务。包括入户更换灯具、下水管线疏通、室内电线、水路管线改造等（不涉及供电局、自来水公司、排污集团及公共区域共用设施、重要设备等）。个性化服务收费标准制定及内容应遵守行业规范，并在明显处向居民公示。

(5) 做好法规和政策规定及授权由乙方应承担的服务事项。

(6) 做好市、区有关部门和街道其他临时需要乙方予以配合事项。

第三部分 物业管理服务标准

第三条 乙方按照双方约定的《东城区平房区物业管理服务标准 2.0》(见附件 2)提供服务。

第四部分 物业管理服务期限

第四条 物业管理服务自 2025 年 08 月 08 日起至 2026 年 08 月 07 日止。

第五部分 物业管理服务相关费用

第五条 物业管理服务费

1. 物业管理服务费包含以上所有物业管理服务作业任务所产生的费用,服务费用为人民币 7014845.67 元(大写: 柒佰壹拾肆万肆仟捌佰肆拾伍元)。其中不含税金额为 6593954.93 元,税金为 420890.74 元,税率 6%。

2. 物业管理服务费按季度支付,原则上每季度结束后 10 个工作日内,向乙方支付季度费用的 95%,剩余 5%作为考核经费按服务考核评价情况在服务期结束后的 20 个工作日内进行拨付。甲方按合同付款的同时,乙方应向甲方出具正式、合法的物业管理服务费发票。

第六条 乙方为甲方或项目居民提供其他特约服务的,按乙方在物业区域内公示的收费标准或按双方的约定收取费用。

第七条 因合同服务范围为待拆迁区,服务期间如发生因拆迁造成的服务面积变更,甲、乙双方应重新测量核算实际面积,在下个支付周期按照新的核算面积支付物业管理服务费。

第八条 由于甲、乙双方本合同期相关服务事项有不确定性,故本合同费用只限于本合同所约定的服务内容及标准,如遇调整,甲、乙双方需另行协商确定。

第六部分 双方权利与义务

第九条 甲方的权利义务

1. 甲方的权利

- (1) 甲方有权审定乙方制定的物业管理服务方案,并监督实施。
- (2) 甲方对本项目的物业管理服务事项有知情权。

(3) 甲方定期对乙方提供的物业管理服务实行动态跟踪与检查；对乙方提供的物业管理服务有建议、督促和处罚的权利。具体处罚细则由甲方制定，乙方确认后予以实施。

(4) 每月甲方对乙方至少开展一次物业管理服务考核，考核内容主要包括：各服务事项的完成情况、城市管理网格件、市区两级检查评价情况、重点问题点位的处理情况、社会满意度等。在合同履行过程中，甲方有权对评分标准进行合理的调整和修改。

(5) 根据每月考核结果，甲方有权要求乙方及时整改。对乙方服务质量不达标且在规定时限内未整改的，甲方有权要求乙方更换物业管理服务人员及保安、保洁人员，对于因此造成损失的，按照本合同第十五条给予乙方惩罚。

(6) 上述对乙方合同履行的建议、监督、考评、处罚及标准调整等权利，甲方可根据《北京市物业管理条例》委托专业机构代为实施，乙方应服从其管理。

2. 甲方的义务

(1) 按照约定向乙方支付物业管理服务费用及由合同约定甲方支付的其他物业管理服务费用。

(2) 甲方应为乙方提供有偿使用的办公用房、应急力量住宿和机械设备停放、充电提供便利和协助。

(3) 配合乙方做好本项目物业管理服务工作，对乙方提交的有关物业管理服务相关报告或建议，应于收到后 10 个工作日内予以回复。

第十条 乙方的权利义务

1. 乙方的权利

(1) 根据有关法律、法规及本合同的约定，按照《东城区平房区物业管理服务标准 2.0》(附件 2) 的要求向甲方提供物业管理服务，收取物业管理服务费及特约服务费。

(2) 经甲方同意，乙方可以将部分专项工作，包括垃圾分类、再生资源回收、绿化分包给相应的专业公司，并加强监督管理，但严禁出现分包公司再次转包的现象；乙方与受托企业签订的合同中约定的服务标准，不得低于本合同约定；乙方应当对受托企业的服务行为进行监督，并对受托企业的服务行为向甲方承担责任。

2. 乙方的义务

(1) 乙方必须保证投标文件及服务方案中承诺的工作人员数量，服务标准不得低于本合同双方约定的标准。管理人员及作业人员实行实名制管理。乙方工作人员需经过

甲方审核同意，若乙方工作人员的工作未达到甲方标准和要求，乙方应按照甲方要求立即更换工作人员。

(2) 乙方应及时向甲方通报本物业区域内有关物业管理服务的重大事项，接受甲方的监督并妥善保管物业管理服务期间各类档案资料。

(3) 对违反国家、本市及本区有关管理方面的法律、法规和规章的行为进行劝阻、制止，并向甲方和有关部门报告。

(4) 配合甲方及甲方上级部门开展的动态跟踪和考核，并接受甲方及上级部门的监督、建议、处罚。

(5) 在本物业管理区域内发生治安案件或者各类灾害事故时，应当及时向公安和有关部门报告，并积极协助做好调查和救助工作。但乙方不承担非自身责任造成的住户的私人财产损失和法律责任。

(6) 乙方应为所委派的物业助理人员、保洁员、维护秩序人员、绿化养护人员等工作人员签署劳动合同，按照国家有关法律规定，对以上人员承担安全教育责任和培训义务。乙方承担所有工作人员的必要保险、安全管理、补贴发放、工伤赔偿等工作，并对其上岗期间的人身安全负责，乙方所委派的任何岗位、性质的工作人员在履行本合同中所发生的任何人身、财产损失，均由乙方负担，与甲方无关。

(7) 乙方不得将此项目整体转包给第三方单位，也不得出现单独项目进行分包后，分包项目再次出现转包的现象。如存在上述行为，则乙方承担违约责任。

第七部分 合同终止

第十一条 满足以下条件之一，甲方有权立刻终止合同，并保留追究乙方责任的权利：

1. 违反法律、法规及规范性文件的禁止性规定，造成重大事故的；
2. 未履行合同约定给居民生产生活造成重大损失或严重社会影响的；
3. 出现层层转包、违规分包情况及非法用工现象的；

第十二条 本合同到期前 30 日内，甲乙双方应按照政府采购相关规定，履行相关程序后，签订下一阶段物业管理服务合同。

第十三条 本合同终止后，甲乙双方决定不再续签合同的，甲乙双方应当共同做好债权债务处理事宜，包括相关费用的清算、对外签订的各种协议的执行等；甲乙双方应当相互配合，做好物业管理服务的交接和善后工作。

第八部分 违约责任

第十四条 甲方违反本合同第九条2款的约定,使乙方未完成规定的管理服务目标,乙方有权要求甲方解决。

第十五条 乙方违反本合同第三条,第十条2款约定,未能达到本合同约定的管理服务目标,甲方有权要求乙方在10日内整改,逾期未整改造成甲方损失的,乙方承担本合同物业管理服务费5%的违约金责任。整改之后还不达标的,甲方有权终止合同。

第十六条 甲、乙任何一方无正当理由提前终止合同的,应当按合同剩余期限的物业管理服务费用的20%的标准向对方支付违约金。

第十七条 在本合同终止后双方不再续约的情况下,乙方拒不撤出本物业区域的,乙方应当比照本合同费用标准按延迟撤出期间物业管理服务费用的20%的标准向甲方支付违约金。前述行为给甲方造成损失的,乙方应当承担相应的赔偿责任。

第十八条 因不可抗力致使合同部分或全部无法履行的,双方互不承担赔偿责任。

第十九条 乙方有确切证据证明属于由于甲方责任导致乙方的服务无法达到合同要求的,可不承担违约责任。

第九部分 争议解决

第二十条 合同履行过程中发生争议的,双方可以通过友好协商的方式解决。协商不成的,可以向北京市东城区人民法院提起诉讼。

第十部分 附则

第二十一条 本合同所列附件,与合同正文具有同等效力。

第二十二条 对本合同及附件的任何修改、补充须经双方书面确认,与本合同具有同等的法律效力。

第二十三条 本合同正本连同附件一式肆份,甲乙双方各执贰份,具有同等法律效力。

第二十四条 本合同经甲乙双方盖章或签字后生效。

附件:1. 东城区平房区物业管理服务标准 2.0

2. 东四街道环卫保洁作业标准(试行)

(以下为签署页)

甲方:

法人或授权代表:

联系电话:

地址:

2025 年 8 月 7 日



贾向东

乙方:

法人或授权代表:

联系电话: 010-67116065

地址: 北京市东城区左安门内大街

76 号 1 幢 2 层、3 层、4 层

2025 年 8 月 7 日



附件 1

东城区平房区物业管理服务标准 2.0

主编单位：东城区城市综合管理委员会
东城区房屋管理局
北京市物业管理协会
北京市物业服务评估监理协会

日期：2017 年 09 月

总则

1.为规范东城区平房区物业管理服务行为，全过程把控物业管理服务工作，确保居民需求的同时，实现物业管理的市场化、专业化、标准化、集约化，特制定本标准。

2.东城区平房区物业管理服务工作除遵守本标准外，应符合国家及北京市现行的法律、法规、规章、标准的规定。

3.本标准可作为平房区街道实施物业管理服务、选择物业管理服务企业或规范物业管理服务行为的参考依据。

4.按照东城区平房区物业管理服务工作要求，平房区街道签订物业管理服务委托合同之前应根据辖区特点确定具体物业管理服务内容，实施物业管理服务标准不限于但不得低于本标准。

5.各专业管理部门和专业管理公司可以委托物业管理服务企业实施专业管理，物业管理服务企业按照委托合同约定的内容提供个性化有偿服务。

6.对于多户居民共有院落，物业管理服务企业要做到定期对共有部位消防设施、用电设施、房屋安全等进行巡查。

7.本标准根据平房区物业管理的推进情况及新出现的问题进行修订。

术语和定义

1.平房区

指以老北京胡同街巷为脉络，以平房建筑群为主要构成，为市民提供生产、生活、经营等场所，具备一定四至范围的公共区域的集合区域。

2.平房区物业管理服务

指平房区行政管理机构以提供公共服务的方式委托物业管理服务企业对平房区内公共区域的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护平房区公共区域的环境卫生、市容市貌和公共秩序等活动。

3.公用设施设备

物业管理服务区域内业主专有部分以外的配套设施设备和相关场地。

4.居民自治公约

指社区居民之间的一个共同遵守的约定，一般是大家就有关社区居民之间的利益问题进行公开讨论达成的一致意见，并同意遵守的一个规定，街道居民内部拟定的供居民共同遵守的章程。

5.基本服务

是指物业管理服务企业为平房区公共区域提供的标准化服务，包括环卫保洁、绿化养护、交通疏导、安全防范、秩序维护、设施巡查等。

基本服务标准

（一）基础管理

物业管理机构设路：在所服务的平房区内设路物业管理机构，并符合以下要求：

1. 与平房区所在街道办事处签订物业管理服务委托合同。
2. 符合《东城区平房区物业管理服务企业准入退出要求》。
3. 根据街道要求确定是否设置物业管理服务场所。
4. 配备管理服务所需的保洁车辆、清扫工具、洒水车辆等设施设备。
5. 向街道及所辖社区（居民）公示物业管理服务企业营业执照、资质证书、服务标准、收费项目、依据和标准，项目管理人员照片、投诉渠道等，提供特约服务的，公示特约服务项目、服务流程及收费标准等。
6. 物业管理服务人员配备：根据服务区域情况，配备相应数量的管理人员和服务人员，定岗定编，并在《物业管理服务合同》中体现。人员要求如下：
 - （1）遵守法律法规，具有职业道德，经过专业的岗前培训；
 - （2）管理人员、专业技术操作人员按照国家有关规定取得相应证书；
 - （3）统一着装，佩戴明显工牌，仪容仪表整洁。
7. 建立完善的物业管理服务规章制度，按照各专业规章制度要求严格执行，同时对物业管理服务各专业实施过程进行详实记录。建立和完善档案管理制度，对平房区公共部位、公用设施设备进行全面承接查验，验收手续和资料齐全，对技术、管理和各专业运行管理操作记录等资料详尽收集、及时归档、安全管理、便于查阅。及时向街道报送工作信息、图片、总结等资料。
8. 打造物业企业文化：以企业文化凝聚物业公司员工思想，提升员工队伍整体素质，建立统一的标识系统，创新服务模式，形成发展企业、造福居民、回报社会的企业价值观，带动胡同文化内涵的挖掘和发展。
9. 服务渠道畅通：设置 24 小时服务电话，物业管理服务企业每天提供不少于 8 小时的服务时间，其他时间安排值班人员，提供居民服务和处理紧急情况；对于居民投诉，在两日内处置并答复，必要时上门回访，处置率、回访率达到 100%；对于网格案件，按照《网格件处理流程》的时间要求处理上报。
10. 物业管理服务企业纳入街巷环境理事会成员单位，将物业管理服务职责落实到街、巷、人。

11. 物业管理服务企业核心人员在岗在位，严禁层层转包。

（二）环卫保洁

1. 胡同路面及硬化地面每天清扫，夏季每日 7:00 前，冬季 7:30 前完成清扫，不间断进行巡回保洁，保持公共区域干净整洁无杂物；按洒水季节要求每天洒水不少于 2 次。

2. 及时清理胡同内垃圾渣土，引导居民定点投放大件废弃物，并及时清理。建筑垃圾按要求（区住建委小型工程管理办法相关规定）存放苫盖、做到无乱堆物堆料及暴露垃圾。

3. 公共区域墙壁、宣传栏等公用设施设备，以及胡同道路进行巡查、保洁，无乱悬挂、乱贴乱画。

4. 指路标志、导游图、电话亭、桌椅、健身器械等城市家居适时进行擦拭，配电箱进行安全维护，始终保持干净整洁。

5. 实行垃圾不落地、垃圾分类和再生资源回收一体化管理，促进垃圾资源化、减量化、无害化处理，厨余垃圾分出量至少达到垃圾总量的 7%，厨余垃圾单独收运，生活垃圾及时清运。

6. 区域内道路胡同积水、积雪、结冰、落叶及时进行清扫、清除。

7. 居民饲养的鸡、鸭、鹅、兔、羊、猪等家禽家畜(办理登记的宠物除外)行为依据有关规定进行监督、劝告，并上报有关部门进行处理。

8. 建立消杀工作管理制度，根据实际情况开展消杀工作，适时投放消杀药物，有效控制鼠、蟑、蚊、蝇等害虫孳生。

9. 雨水口、污水井箅子及周边干净整洁，无跑冒问题。

（三）绿化养护

1. 制定绿化养护方案，按季节及植物生长特性定期对辖区内绿植进行修剪、养护，定期除虫打药、整形，及时劝阻践踏绿地、攀折花木等破坏绿化的不良行为；

2. 定期巡查绿化区域，严格按照作业规程操作，对于枝枯杈、断枝压房、压线等情况及时进行处理。采取有效措施确保汛期不倒树、不伤人；保持园林建筑和辅助设施完好无损和整洁美观；

3. 协助相关单位对辖区内的古树、名木采取保护措施，悬挂注有名称、科属、产地、生长习性等标志牌。

4. 及时清理绿化带内白色垃圾、砖渣、废弃物，保持绿化区域干净整洁。

（四）交通疏导

1. 因地制宜施划机动车和非机动车停车位，引导机动车有序行驶、停车入位，引导并协助非机动车码放整齐，加强巡视，做到无乱停车；
2. 负责地桩、地锁、石墩、废旧自行车等道路障碍物的拆除和管控；保证辖区内无乱占车位和其他违规占道行为；
3. 发现“僵尸车”（含机动车、非机动车）及时上报，并协助相关部门进行清理；
4. 主要出入口视情况设置专人值守，保证无障碍物，车辆通行顺畅；
5. 按照辖区居民自治公约进行管理，维护停车秩序，达到共建共享的效果。

（五）秩序维护

1. 制止张贴、散发、喷涂、悬挂小广告行为，及时按照规定处理网格案件，按规定时间反馈办理结果；
2. 劝阻游商、黑车、黑三轮、无照废品回收车进入胡同；
3. 对装修居民和商户按规定进行登记，并签订装修管理协议和安全责任书。宣传告知居民、商户装修须知和安全注意事项。未登记或违规装修的，或装修影响房屋外观、危及房屋结构安全及拆改共用管线等损害公共利益的现象的，及时劝告、劝阻和取证，并在 1 小时内报告街道物业管理部门。
4. 加强巡查，及时发现、劝阻、上报居民搭建违法建设、违规开墙打洞行为；及时发现和上报违规出租转租行为。
5. 劝阻制止店外占道经营、露天烧烤（焚烧）、违规安装广告牌匾标识的行为，劝阻制止无效的立即报街道物业管理部门。

（六）安全防范

1. 消防设施完备，消防通道通畅，消防关键控制点标志明显，可随时启用；有消防应急预案，每年消防应急演练不少于 2 次；协助街道加强“微型消防站”建设，定期巡查消防安全、发现并及时处置火情。
2. 技防设备良好有效，专用设备设施齐全，应急处置分工明确，应急队伍保障到位。
3. 按照规定路线和时间进行 24 小时不间断巡逻，并有巡查记录，重点部位每小时巡查一次，发现可疑人员关注询问，消除治安事件及事故隐患。
4. 有完备的应急预案手册，应急指挥体系，及时有效处置水、电、气、热等突发事件。每年对服务人员进行不少于 2 次安全防范技能的培训。
5. 汛期要建立防汛安全值班、巡查制度，做好防汛安全检查，定期巡查疏通雨水口

等排水设施，发现排水设施不畅通及时按照有关规定处理并上报。

6. 发生群体访、聚集性事件或治安案件，立即维护控制秩序，上报街道物业管理部门。

（七）设施巡查

1. 对公共区域用水、用电及配套服务设施设备进行日常巡查，发现异常情况及时上报；严格执行设施设备操作规程及保养规范，建立公用设施设备档案（设备台账），设施设备的运行、检查等记录齐全。

2. 加强巡查巡视，发现危旧房屋屋顶塌陷、墙体脱落、开裂，胡同内架空线下坠、外立面破损和道路破损等存在安全隐患的情况，做好应急处置，及时上报街道物业管理部门。

3. 定期巡查和维护电话亭、空调室外机、城市小品、花、草、树木及共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，发现隐患及时上报。

个性化服务要求

1. 家政上门服务程序规范，双方签订委托合同，收费标准及价格需公开透明。
2. 个性化服务收费标准制定及内容应遵守行业规范，并在明显处向居民公示。
3. 房屋翻建、改扩建及维修符合市住建委相关法规要求，房屋修缮后达到安全使用标准。
4. 个性化服务回访率 100%。

街道、社区交予的相关问题，服务商必须在半小时内回应。按照市区要求每周开展深度清扫保洁日工作，消除卫生死角。每周擦洗桶站设施和垃圾桶、地垫。按市区环卫作业要求配置人员、服装、设备，负责管理服务范围内道路的每日清扫、保洁、垃圾清运等。按照市区要求完成精细化保洁作业。

作业标准

1. 道路清扫保洁

1.1. 日常清扫保洁

作业内容：对辖区内街巷、胡同、便道路牙清扫，果皮箱、垃圾不落地、小广告进行铲除、作业完成后进行不间断循环保洁作业。

作业标准：清扫垃圾符合规定。清扫垃圾及时清运到指定地点处理，禁止扫入或倾倒入雨水口、绿地内。

保洁地带无垃圾、无渣土、无烟头、无纸屑、无瓜果皮核、无痰迹、无砖头石块、树枝树叶等杂物，树坑边沟无污物，楼外无小广告、涂鸦。

不得焚烧垃圾、树叶。清扫保洁作业不产生扬尘。

作业频次：主胡同清扫工作为每日 6-11 点，14-17 点；由 2 名保洁员清扫道路，1 台机扫车对保洁员扫出的道路垃圾进行清理，每 2 天对主胡同清扫 1 次。

1.2 日常冲洗作业

作业内容：路面污水、污渍、结冰应及时处理。无道路遗洒。出现遗洒在确保安全的情况下清理。

作业标准：冲洗主胡同、支胡同、其他道路等冲洗车可作业道路。

作业频次：每周冲洗一次

1.3 夏季汛期及冬季扫雪铲冰

作业内容：夏季汛期及时清扫、清除雨水口污物、污垢等杂物,确保雨水口无污物、污垢。冬季清扫道路积雪、清理排水口结冰。

作业标准：

夏季汛期：小雨天气不停止作业。小雨及以上天气应及时清理雨水口的垃圾并盖好垃圾桶盖，依据市区通知进行作业。雨后及时开展推水作业。

冬季扫雪铲冰：白天下雪应随时清扫道路积雪，夜间降雪积雪应在市区通知的时限前清扫完主要道路和楼门与主要道路连接的道路，在市区通知的时限前清扫完其他居民

街道、社区寄予的相关问题，服务商必须在半小时内回应。按照市区要求每周开展深度清扫保洁日工作，消除卫生死角。每周擦洗桶站设施和垃圾桶、地垫。按市区环卫作业要求配置人员、服装、设备，负责管理服务范围内道路的每日清扫、保洁、垃圾清运等。按照市区要求完成精细化保洁作业。

作业标准

1. 道路清扫保洁

1.1. 日常清扫保洁

作业内容：对辖区内街巷、胡同、便道路牙清扫，果皮箱、垃圾不落地、小广告进行铲除、作业完成后进行不间断循环保洁作业。

作业标准：清扫垃圾符合规定。清扫垃圾及时清运到指定地点处理，禁止扫入或倾倒入雨水口、绿地内。

保洁地带无垃圾、无渣土、无烟头、无纸屑、无瓜果皮核、无痰迹、无砖头石块、树枝树叶等杂物，树坑边沟无污物，楼外无小广告、涂鸦。

不得焚烧垃圾、树叶。清扫保洁作业不产生扬尘。

作业频次：主胡同清扫工作为每日 6-11 点，14-17 点；由 2 名保洁员清扫道路，1 台机扫车对保洁员扫出的道路垃圾进行清理，每 2 天对主胡同清扫 1 次。

1.2 日常冲洗作业

作业内容：路面污水、污渍、结冰应及时处理。无道路遗洒。出现遗洒在确保安全的情况下清理。

作业标准：冲洗主胡同、支胡同、其他道路等冲洗车可作业道路。

作业频次：每周冲洗一次

1.3 夏季汛期及冬季扫雪铲冰

作业内容：夏季汛期及时清扫、清除雨水口污物、污垢等杂物,确保雨水口无污物、污垢。冬季清扫道路积雪、清理排水口结冰。

作业标准：

夏季汛期：小雨天气不停止作业。小雨及以上天气应及时清理雨水口的垃圾并盖好垃圾桶盖，依据市区通知进行作业。雨后及时开展推水作业。

冬季扫雪铲冰：白天下雪应随时清扫道路积雪，夜间降雪积雪应在市区通知的时限前清扫完主要道路和楼门与主要道路连接的道路，在市区通知的时限前清扫完其他居民

活动区的积雪，确保街巷无黑冰、黑雪。市区通知的区域不能使用融雪剂，每次下雪要有影像和书面记录并及时上报。

1.4 作业人员管理

作业人员应按时上岗，统一着装，干净整洁，佩戴胸卡。作业人员不应从事与工作无关的事情，不脱岗、不酒后上岗。作业人员文明礼貌，不得与居民发生冲突，积极配合各级检查人员的工作。作业人员按要求穿着有警示标志的服装，确保安全作业。有限空间作业人员应持证上岗。严禁无证人员作业。

1.5 作业情况管理

作业检查记录记载规范。记录应完整、清晰、及时、准确，包括时间、车辆、人员、作业路段、作业质量、存在问题及处理、是否按照要求安排作业及原因等信息。

1.6 作业车辆管理

车辆安全、文明作业，按照交通法规和市区要求依规文明驾驶，不得使用街道的车辆另做他用。详细见第 5 项环卫电动三轮车及车辆牌照管理要求。

2. 垃圾分类工作

东四街道托底小区垃圾分类固定设施情况明细：

固定桶站 9 处：二条 15 号院 1 处、东四北大街 303 号 3 处、十条甲 100 号 1 处、十条 25 号 1 处、十条 26 号 1 处、东门仓甲 3 号 1 处、仓南胡同 12 号院 1 处

临时桶站 103 处，根据接诉即办需求、垃圾分类考核、居民需求动态调整。

大件垃圾投放点：东四北大街 303 号 1 处、南门仓胡同 1 处

装修垃圾投放点：东四北大街 303 号 1 处、南门仓胡同 1 处

作业内容：对垃圾分类托底小区固定桶站、临时桶站垃圾进行分类收集清运作业，对固定桶站、临时桶站进行清洗。清理托底小区居民产生的无主的大件垃圾和建筑垃圾，保障辖区街巷环境整洁

做好可回收物上门回收工作，公布联系人电话，畅通回收渠道，确保居民随时可以拨通电话，在规定时间内提供上门回收服务。

做好大件垃圾上门清运工作，公示联系方式和上门服务价格，确保居民随时可以拨通电话，在规定时间内提供上门收运服务，定期开展大件垃圾集中投放日活动。

针对市区检查的薄弱小区，及时做好满冒脏污问题治理并长期保持治理效果。

作业标准：对垃圾按《北京市生活垃圾管理条例》分类收集，转运至相应的密闭式清洁站或中转点，定期清洗桶站外观。每日专人做好巡查和维护，确保各类硬件设施正

常使用，第一时间消除各类安全隐患。每天对桶站及周边 3 米范围进行保洁，喷洒除味剂。

作业频次：托底小区固定桶站、临时桶站垃圾收集清运作业时间 5:30-10:30 收集 2 次，13:30-17:00 收集 2 次，17:00-20:00 收集 1 次。每周对固定桶站、临时桶站外观清洗 1 次。每日对托底小区无主大件、装修垃圾。确实有清运困难的，及时苫盖并张贴临时暂存点公告。每年对托底小区进行建筑垃圾消纳备案并张贴在建筑垃圾投放点处。确保分类转运，严禁混装混运。

宣传教育：

配合社区开展垃圾分类宣传活动，引导市民养成主动分类的好习惯。

3. 网格案件处置

(1) 负责服务范围内的城市管理网格案件以及部分便民服务热线事项的办理，确定专人负责接收、回复案件事项。其中执法类案件事项，配合执法部门做好劝阻、取证等执法辅助工作，对拒不改正的及时上报相关责任部门。

(2) 网格案件按期处置完成，并按期向市民诉求处置中心报送完成情况。接到派件的 30 分钟内响应，在“城市管理系统”结案时间前及时处置，处置完成后的 30 分钟内告知完成情况。因单位、个人不配合，或需协调电力、燃气等多部门案件，第一时间上报执法部门或相关职能部门协调解决。

(3) 主动巡查，发现环境秩序问题，能够自行处理的，第一时间自行处理并上报至市民诉求处置中心。遇有单位、个人不配合等情况，上报执法部门或相关职能部门协调解决，同时配合执法部门做好劝阻、取证等执法辅助工作。同相关职能部门、市民诉求处置中心加强配合，及时反应，全力避免网格案件反复高发情况。

(4) 由监督管理员、视频监控、辖区居民、市区聘请的第三方拍照生成的“城市环境”、“随手拍”、“环保巡查 APP”、“12345 平台”、“小循环”等网格案件，应按照规定时限在接到案件第一时间处置，尽快回件，杜绝出现案件超期、返工、强结。

(5) 12 小时内上报回退案件，超过 12 小时及回退失败案件均由物业处理；其它部门、单位不予解决的问题，均由物业解决。

(6) 需要处理的范围包括但不限于小广告、户外广告、沿街晾晒、景观灯、破损暴露垃圾、废旧车辆无人处理、共享单车乱放、废弃家具、道路不洁、绿地脏乱、折断树枝、树木补种、施工废弃料、堆积建筑垃圾及所有物料、建筑外立面破损不洁、树坑花池围台破损、高空作业等各种情况的清理、维修。

(7) 辖区内无主渣土、大件垃圾及时请清理。

(8) 服务人员不少于 4 人。

4. 街道中心、重点工作的服务保障

保障节日、假日、上级检查、调研、考察等重要时期或重要会议、活动的环境秩序，做好环卫保洁、垃圾清运、大件及装修垃圾清运和消纳。做好极端天气应急预案，提前加大人力物力投入，按市区通知做好应急时期保障工作。

5. 环卫电动三轮车及车辆牌照管理要求

乙方加强对环卫电动三轮车日常使用情况检查，严禁不携带“两证一盔”、违反交通法规等行为；严禁挪作他用、非法出租出借及严重违反交通法规等行为。车辆严格用于环卫作业，承诺但不限于：不违规载客载人；不用作垃圾清运以外的载货；不作为通勤工具；不出租出借牌照及车辆；不私自售卖；不参与或为套牌、非法制牌等违法行为提供便利。

乙方作为交通安全第一责任人，如行业车辆及人员发生交通事故，承担相应责任。

乙方制定内部交通法规及安全驾驶学习培训方案，适时开展驾驶员集中学习；制定工作预案，若遇突发问题及时处理，遇重大问题及时上报，做到不推诿、不瞒报。如工作中出现违反相关法律法规等行为，乙方将承担一切责任和后果。

乙方的行业电动三轮摩托车驾驶员，均持 D 型驾驶证上岗。驾驶员严格遵守北京市摩托车驾驶规范，驾驶期间佩戴安全头盔，杜绝超载、载客、接打电话等危险驾驶行为，严格在安全车速内行驶。行业电动三轮摩托车严格遵守交通法规，不抢道不抢速，文明礼让行驶；严格杜绝乱停乱放、占道作业。

按照问题通报制度，对连续通报 2 次以上的单位，区城市管理委联合公安交通、区住建委、区房管局、属地街道、区环卫中心等部门对相关涉事企业进行约谈。对约谈后仍不整改的环卫作业单位，依法解除作业合同。

环卫电动三轮车实行“一车一档”，乙方要做好作业信息记录并定期汇总，记录应包含使用信息、作业信息、维修养护信息等，确保完整、清晰、及时、准确。环卫电动三轮车要加装轨迹定位装置，并与市级系统互联互通，实现实时监控。

乙方要强化对环卫作业单位、环卫电动三轮车的日常检查，对于发现的各类问题要及时整改。

乙方加强环卫电动三轮车日常管理，每日投入运行前进行检查，并按时开展车辆年检，确保车辆无安全隐患。

乙方建立健全安全生产管理制度并落实安全生产责任人责任；建立定期培训机制，对作业人员进行文明驾驶、文明作业等方面安全培训，确保作业人员熟知交通法规、安全作业。

乙方维护室外专用充电设施，环卫电动三轮车充电时应遵守相关操作规程，确保充电安全；充电时设专人值守，严禁在无任何监管措施的情况下进行充电，确保消防安全。

第三部分 惩罚措施

1. 以区下发网格化考核通报考核为依据，进行按月考核。

2. 网格件及环保 APP 案件等逾期未处置或因返工等扣分，在基准服务费用基础上，每个案件扣除 300 元。“12345”投诉类案件，经调查确有其事，在基准服务费用基础上，每个案件扣除 800 元。市、区垃圾分类检查桶站垃圾满冒脏污、桶站周边脏乱、容器标识不清晰、无便利性设施等问题经核实确实属于乙方日常维护不到位的，每个问题扣除 200 元。区常务会或专题会垃圾分类专项工作被通报为后三名问题街道，经核实确实属于乙方工作不到位的原因，每次通报扣除当月服务费 10000 元。

3. 需执法部门执法或相关职能部门协调的案件，30 分钟内未报送相关部门的视为未按期完成。

4. 网格案件处置效果较差，导致街道月考核成绩排名下跌，根据实际情况扣除服务费用。月考核排名在第 12-14 名，扣除当月服务费用 6000 元；月考核排名在第 15-17 名，扣除当月服务费用 9000 元。发现留宿无关人员或转租宿舍、集装箱房等行为，当月服务费扣除 50%。