

北京市海淀区甘家口街道兜底小区服务合同

甲方（招标方）：北京市海淀区人民政府甘家口街道办事处

地址：北京市海淀区阜成路南二街2号

法定代表人/授权代表：吕胜杰

联系电话：52812812

乙方（中标方）：北京海房物业管理有限公司

地址：北京市海淀区甘家口20号楼1层西部101室

法定代表人/授权代表：刘江波

联系电话：62578369

第一条 服务内容及范围

甲方委托乙方承担甘家口街道辖区所列表内所有自管老旧小区兜底服务：

街道兜底小区台账明细表

序号	所在社区	小区名称	建成年份	楼栋数	户数	常住人口	建筑面积（平方米）	产权单位/房屋管理部门	垃圾桶站数量
1	阜北社区	甘家口1号楼	1970	1	45	110	2350	海房安泰	1
2	阜北社区	甘家口3号楼	1970	1	45	110	2350	海房安泰	0.5
3	阜北社区	甘家口4号楼	1970	1	42	100	3363	海房安泰	0.5
4	阜北社区	甘家口28号楼	1980	1	153	350	10471	海房安泰	1
5	阜北社区	甘家口6（2、4单元）、7、9、26、34、35、甲108号楼	1995	9	1210	3000	72152	海房安泰	6
6	阜北社区	甘家口甲9号楼	1992	1	87	135	4105	首华物业	1
7	阜北社区	阜北8、9号楼，甘家口6号楼（1、3单元）	1964	3	185	561	12173	中央警卫团、广电部/首华物业	4
8	阜北社区	甘家口8号楼	1980	1	45	105	3100	城市规划院	1
9	甘东社区	甘家口31-33号楼	1998	3	884	2652	12330	海房安泰	4

10	甘东社区	甘家口丁楼	1958	1	48	144	1889	海房安泰	1
11	甘东社区	甘家口丙楼	1984	1	32	96	2265	海房安泰	1
12	甘东社区	甘家口甲 12 号院（园林局宿舍）	1964	1	45	135	3004	海房安泰	1
13	甘东社区	甘家口八号院（丙楼、辛楼、庚楼、巳楼）	1976	4	530	2012	49000	国管局、兵器集团等/首华物业	2
14	甘东社区	阜北 2、3、4、5、6、7 号楼	1964	4	226	751	14906	国管局/首华物业	3
15	四道口社区	景王坟 1 号楼	1989	1	110	194	10000	海房安泰	1
16	四道口社区	景王坟 2 号楼	1990	1	324	717	15000	海房安泰	2
17	四道口社区	甘家口 10 号楼	1985	1	54	164	6000	海房安泰	1
18	四道口社区	增光路 25 号楼	1982	1	144	526	13000	海房安泰	1
19	四道口社区	北沙沟 1 号楼	1990	1	141	296	13000	海房安泰	1
20	增光社区	西三环北路 82 号院	1993	6	447	1022	26020	海房安泰	3
21	潘庄社区	环保局 4 号楼	1995	1	56	185	3125	海房安泰	1
22	白中社区	后白堆子 2-3 号楼	1989	2	300	832	17628	海房安泰	4
23	白堆子社区	白堆子小区（阜光里 5、6、7、8 号楼，阜北 10、11、12 号楼）	1992	7	687	1759	48587	海房安泰	7
24	白堆子社区	阜北 13 号楼院	1983	2	102	322	5109	路政局宿舍	1

1.1 垃圾分类物业服务

1. 投放点管理：每日清洁、消毒垃圾分类驿站及垃圾桶 2 次，确保无满溢、无异味。
2. 分类督导：安排专职人员于每日 7:00-9:00、18:00-20:00 在投放点值守，指导居民分类投放。
3. 清运协调：垃圾日产日清，大件垃圾及装修废弃物 24 小时内清运。

1.2 应急兜底保洁服务

1. 日常清扫：

●楼道卫生：每周至少 1 次全面清扫（含楼梯、扶手、窗台），每日巡检并即时清理垃圾。

●公共区域：道路、广场每日清扫，路面无烟头、纸屑等垃圾及积水。

2. 绿地保洁：每日清理绿化带内垃圾（烟头、塑料袋等），每 100 m²垃圾≤2 处。

3. 堆物堆料清理：发现公共区域堆料（建筑垃圾、废弃家具等）后，24 小时内清运完毕。
4. 突发事件处置：暴雨、冰雪、油污等事件需 30 分钟内响应，2 小时内完成清理。

1.3 绿化美化服务

1. 日常养护：每周修剪草坪、绿篱，补种枯死植被，确保存活率 $\geq 95\%$ 及按要求进行病虫害防治。

第二条 服务标准

2.1 垃圾分类服务标准

- 分类准确率：居民投放分类错误率 $\leq 5\%$ ，月度市区检查发现超标每超 1%扣 500 元。
- 清运时效：垃圾滞留超 24 小时，每处扣 200 元；引发居民投诉加倍处罚。

2.2 应急保洁服务标准

项目	要求	扣罚标准
楼道清扫频次	每周 1 次全覆盖，台账记录完整	每少 1 次扣 500 元
公共区域烟头/纸屑	每 100 m ² ≤ 2 处	每超 1 处扣 50 元
堆物堆料清运时效	24 小时内完成	超时扣 200 元/处
突发事件响应	30 分钟内抵达现场	每延迟 10 分钟扣 300 元

2.3 绿化美化服务标准

- 黄土裸露：面积 ≤ 1 m²，超标的每 m²扣 100 元。

第三条 人员配置

岗位	人数	职责说明
项目经理	1 人	统筹项目运营，对接甲方检查
项目主管	1 人	负责项目保洁队伍管理、培训及保洁工作质量把控。
后勤主管	1 人	负责项目后勤保障、物资采买及设施设备管控
垃圾分类督导员	1 人	值守投放点，指导分类并记录台账
楼道保洁员	18 人	专职负责楼道及公共区域清扫
应急保洁队	6 人	24 小时轮班处置突发及堆料清理
绿化养护组	10 人	植被修剪、补种及病虫害防治

- 3.1 乙方应根据服务范围配置足够数量的保洁人员，并确保其具备相应的职业资格和健康状况。

- 3.2 乙方承诺亲自履行本合同项下全部义务，未经甲方书面同意不得将服务全部或者部分转委托第三方。乙方负责全部服务人员的培训、管理、工资发放和日常考勤。因乙方与服务人员发生的一切纠纷，由乙方自行处理与甲方无关。

第四条 合同期限及费用

1. 服务期限：自 2025 年 9 月 1 日至 2026 年 8 月 31 日。
2. 合同总价：人民币叁佰零伍万元整（¥3050000.00），包干价含人工、设备、耗材等全部费用。除此之外，甲方无需再支付乙方其他任何费用。
3. 支付方式：
- 甲方按季度及考核结果支付，每季度支付不超过 762500 元。
 - 乙方需在甲方付款前提供等额、合法、有效的增值税专用发票，否则甲方有权拒付且无需

承担任何违约责任。

4. 合同到期后，在预算可保障的前提下，合同期满前双方协商一致可按原价原标准续签一年，最多可续签两次，总服务期限不超过三年。如协商不一致可不续签合同，但需提前 30 天通知对方。如遇政策或财政预算调整等因素造成合同无法继续履约，采购人可随时解除协议，采购人需提前 30 天通知对方。

第五条 监督与考核（不限于以下内容，详见附件《甘家口街道兜底服务保洁服务质量标准》）

1. 日常检查：

●甲方每周随机抽查，发现问题后 1 小时内通知乙方整改，逾期未改按标准扣款。

●第三方检查（市、区网格、12345 投诉等）每形成 1 例案件扣 200 元，未及时整改加倍处罚。

2. 月度考核：

●居民满意度：低于 80 分，扣当月服务费 5%；低于 60 分，甲方有权解除合同。

●综合达标率：分类、保洁、绿化三项达标率均需 $\geq 95\%$ ，每项每低 1%扣总价 0.5%。乙方应于每月前 5 日向甲方提交包含服务台账、问题整改报告、下月工作计划等内容的书面服务报告。

第六条 违约责任

1. 服务质量：同一问题累计 3 次整改未达标，甲方可解除合同。甲方已支付但实际未发生的部分，乙方应于合同解除或终止时予以返还，并支付合同总价 10%违约金

2. 擅自转包：未经甲方事先书面同意，乙方将全部或部分服务转委托第三方的，甲方有权据此单方解除合同，甲方已支付但实际未发生的部分，乙方应于合同解除或终止时予以返还，并向甲方支付合同总价 20%违约金。

3. 安全事故：非因甲方原因导致的乙方或第三方人身或财产损失，与甲方无关，乙方自行解决处理。

第七条 其他条款

1. 保密义务：乙方及其工作人员应当妥善保管和保护在提供服务中获取或者知悉的关于甲方及居民的全部资料和信息，并履行保密义务。

2. 不可抗力：因自然灾害、政策调整等不可抗力原因导致合同无法履行，双方协商解除或变更。

3. 争议解决：协商不成时，提交甲方所在地北京市海淀区人民法院诉讼。

4. 本合同文本一式陆份，自双方法定代表人或授权代表签字，并加盖公章之日起生效。甲方执叁份，乙方执叁份，电子合同同样具有法律效益。

附件：《甘家口街道兜底服务保洁服务质量标准》

为了确保保洁工作规范和标准。严格落实“属地管理”和“兜底服务”理念。根据街道统一部署，认真完成兜底小区市、区、街道组织的各类市容环境卫生任务，积极参与街道综合整治活动，处理好每日下派的网格案卷、督办单和日常兜底服务工作，接受街道及社区日常监督。特制订以下保洁服务质量标准：

一、公共区域

1. 小区道路、广场应干净整洁，无明显垃圾、杂物、尘土。保洁工作区域应清洁，无烟头、果皮、白色垃圾等，无明显扬尘。路面应无明显泥沙、污垢，无 1cm 以上石子，每 100m² 烟头、纸屑不超过 3 处。

2. 楼梯、楼道无灰尘、污渍，扶手干净。

3. 公共设施如路灯、座椅等清洁无污渍。

4. 垃圾分类驿站、垃圾桶周边区域应清洁，无积水、积液，无外溢垃圾，垃圾分类驿站及

垃圾桶表面无污垢和“牛皮癣”。垃圾桶及周边区域保持清洁，垃圾及时清运，无异味散发。垃圾应做到日产日清，垃圾桶站每三天至少清洗一次，墙面无垃圾附着。

二、绿地及绿化带

1. 绿化带内无明显垃圾，绿化丛中应无烟盒、饮料盒、塑料袋等垃圾，烟头纸屑每 100m² 不超过 2 处。
2. 植物叶面无明显灰尘。

三、建筑物外墙

1. 外墙表面无明显污渍、灰尘。

四、垃圾分类

1. 落实北京市居住区垃圾分类主体责任人制度，配合市、区、街道垃圾分类指导开展相关工作，应积极响应市、区关于垃圾减量、垃圾分类等创新举措，服从街道办事处工作安排，完成街道办事处指派的各项工作。

五、保洁绿化人员

1. 专业技能：熟悉各类清洁及绿化工具和用品的使用方法，掌握不同区域的清洁技巧，能够高效完成保洁工作，熟悉绿化养护管理规范，适时根据绿化特点开展工作。
2. 安全规范：严格遵守安全操作规程，在高处作业时使用安全设备，确保自身及他人安全。
3. 服务态度：礼貌待人，耐心细心，热情主动，微笑服务，不与居民争执，具有敬业精神。
4. 监督机制：

1. 设立专门的监督部门或人员，定期对保洁人员的服务态度进行检查和评估。
2. 建立居民投诉渠道，及时了解居民对保洁人员服务态度的反馈。

对服务态度不佳的保洁人员进行相应的教育和处罚。

3. 保洁绿化人员实行实名制，受保洁公司和社区及街道双重管理，人员按实名制编配到各社区老旧小区，由社区和保洁公司共同调配使用本辖区的保洁员。

六、奖惩

（一）道路、庭院干净整洁、清洁率 100%

- 1、50 米以下漏扫，每次扣 50 元；50 米以上漏扫，每次扣 100 元。
- 2、路沿浮土、泥污未清除，50 米以下没清扫干净，每次扣 50 元；50 米以上没有扫干净，每次扣 100 元。
- 3、雨后雪后路面无积水、结冰，10 平方米以上每次扣 100 元。
- 4、路面不干净，发现有烟头、纸屑、瓜类皮渣、包装壳、塑料袋痕迹、砖瓦、石头、粪便、呕吐物、动物尸体、垃圾包等废弃物，每处扣 100 元。

（二）一带两口三根净（绿化带、墙根、树根、电杆根、雨水口、井口）

- 1、墙根、电杆根、树根扫不干净，每处扣 50 元。
- 2、下水道口内外不干净，每处扣 50 元。
- 3、绿化带不干净，每处扣 50 分。
- 4、人行道、小区内部路杂草等未清除干净，每处扣 50 元。

（三）清扫后的垃圾及时收集，收集率达 100%，不得无故拖延和漏收。做到垃圾聚集点干净，板车拉走地干净。

- 1、漏收一处垃圾，每次扣 100 元。
- 2、垃圾聚集点地面保洁不干净，每次扣 50 元。
- 3、垃圾车行车途中遗漏污染路面，每次扣 100 元。
- 4、垃圾运到中转站，未倾倒完工，人员脱岗，扣 50 元。
- 5、按规范及时开展可燃易燃物、大件垃圾清运处置，未能及时清运处置的每发现一处扣 200 元。

6、按照装修垃圾管理规范，做好装修垃圾日常管理，若发现责任区范围内有大量的装修垃圾，未能及时清运的，每次扣 100 元。

以上街道及社区组织日常检查发现的，半小时响应，一小时处置完毕，不予扣款处罚。

(四) 垃圾分类与管理，履行垃圾分类责任人制度，宣传引导小区居民正确分类投放，加强值守，不得混装混运

1. 定时定点与值守：厨余垃圾投放点需分时段专人值守，指导居民分类投放，高峰时段（如 7:00-9:00、18:00-20:00）加强督导，提升投放准确率，强化投放便利性措施，杜绝桶站周边脏乱、生活垃圾乱堆乱放，垃圾桶满冒，值守人员不到位、不规范等重点问题，每一问题点数扣 100 元。

2. 分类收运：严禁混装混运，推行“桶换桶”直运模式（空桶替换满桶），每一问题点数扣 100 元。

(五) 文明作业

1、未能按规定时间到岗，中间窜岗、脱岗的每次扣 100 元。

2、着装无标志，每人次扣 100 元。

3、工作中与他人吵架、恶语伤人，每次扣 50 元。

4、不文明作业，故意扬尘污染别人，挑起事端，每次扣 50 元。

(六) 垃圾清运车干净，性能好，安全有保障

1、骑行制动失灵等带病车辆上路，每次扣 50 元。

2、保洁车外观不洁净，每次扣 100 元。

3、逆行、闯红灯的行为每次扣 50 元，造成的后果自负。

(七) 第三方检查发现

1、市、区、街网格拍照曝光形成案件，限期未及时有效整改每一案件扣 100 元。

2、市民诉求中心办公室及社区日查自查、检查发现问题，限期未整改每张照片扣 100 元。

3、街道领导检查发现问题一张照片，每张扣 200 元。

4、责任区内 12345 市民热线反映曝光问题及市、区相关部门形成督查件，每个案件扣 200 元，限期整改不满意（未能取得居民理解并不能说明原因）扣 300 元，限期未整改不满意扣 500 元。

(八) 市区通报及媒体报道

1、依据上级对街道环境卫生考核通报为准，在上级市容环境卫生考核通报中，涉及“兜底服务作业”内容因处理不及时或其他原因被扣分，视情节严重程度，按照月考评成绩在倒数后三名之内的给予扣罚月承包金的 5%；连续两个月考评成绩位于倒数三名之内的扣罚月承包金的 20%，情节严重的，取消当月承包金，直至收回承包方的承包权，重新招标。

2、在国家、市、区相关媒体报刊上出现甘家口街道兜底服务环境卫生的正面报道每出现一次，奖励当月服务费的 5%；出现负面报道，每出现一次，扣除当月服务费的 5%。

甲方（盖章）：北京市海淀区人民政府甘家口街道办事处

法定代表人/授权代表签字：_____

日期：2025 年 8 月 25 日

乙方（盖章）：北京海房物业管理有限公司

法定代表人/授权代表签字：_____

日期：2025 年 8 月 25 日