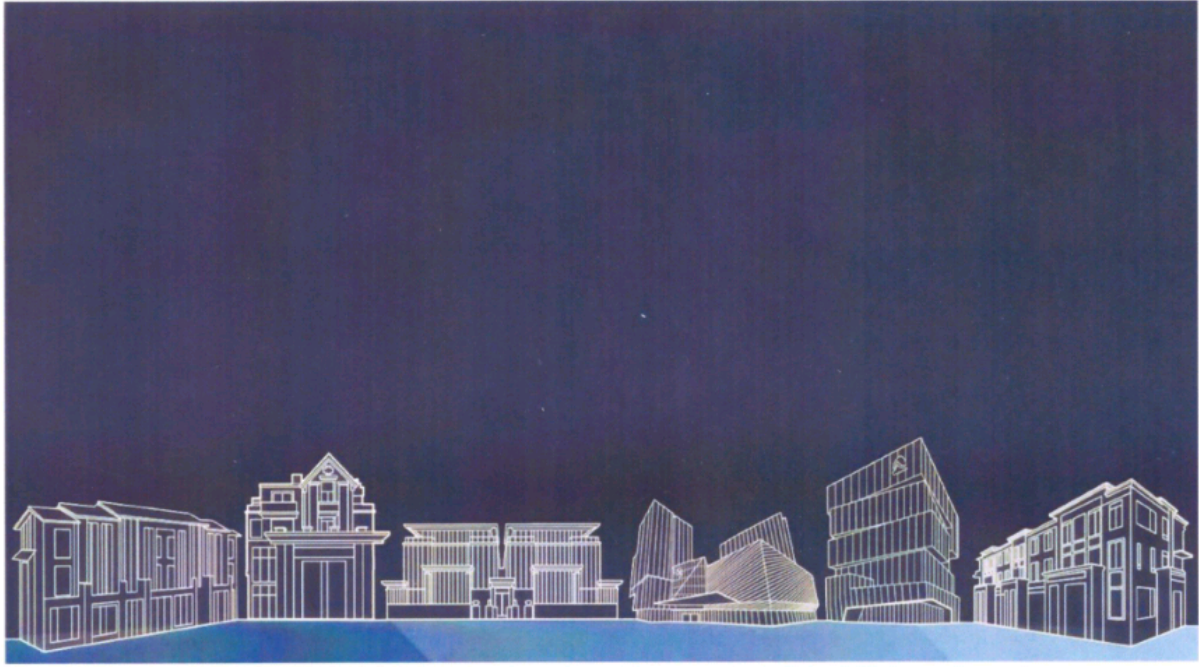




建国门街道 2024 年精细化运维服务项目合同

服务接收方：北京市东城区人民政府建国门街道办事处

服务提供方：北京首新屋宇资产管理有限公司

服务标的：北京市东城区人民政府建国门街道

合同期限：2024 年 01 月 01 日至 2024 年 12 月 31 日

合同编号：



建国门街道 2024 年精细化运维服务项目合同

甲方（委托方）：北京市东城区人民政府建国门街道办事处

乙方（受托方）：北京首新屋宇资产管理有限公司

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购》、《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 精细化运维服务项目基本情况

第一条 物业管理服务范围

（一）四至：

东至：东二环路西侧便道上；

南至：泡子河东巷、盔甲厂胡同、抽屉胡同、毛家湾胡同一线及北京站西街；

西至：东四南大街、东单北大街、崇内大街一线、“崇文门东北角”停车棚及周边绿化和便道；

北至：干面胡同、禄米仓胡同一线。

（二）责任区明细：

1、平房区胡同名称：面积 258174 平米，金宝街社区 10 条胡同，干面胡同、东罗圈胡同、西罗圈胡同、遂安伯胡同、东石槽胡同、西石槽胡同、禄米仓胡同、春松胡同、小雅宝胡同、大雅宝胡同；5 条便道，东四南大街两侧便道、金宝街北侧便道西段、金宝街便道东段、朝内南小街两侧便道。外交部街社区 4 条胡同，外交部街胡同、协和胡同、东堂子胡同、红星胡同；3 条便道，东单北大街两侧便道、朝内南小街西侧便道、金宝街南侧便道西段。苏州社区 8 条胡同，苏州胡同、侯位胡同、麻线胡同、北鲜鱼巷、中鲜鱼巷、公平巷、东镇江胡同、丁香胡同；4 条便道，北京日报南侧路、英大国际西侧路、崇内大街便道、邮通街。崇内社区 9 条胡同，南八宝胡同、三源胡同、治国胡同、庆平胡同、西镇江胡同、船板胡同、后沟胡同、小报房胡同、晓顺胡同；2 条便道，崇内大街便道，北京站西街北侧便道。西总布社区 9 条胡同，北极阁头条、北极阁二条、北极阁三条、北极阁四条、北极阁胡同、春雨胡同、春雨二巷、新开路胡同、西总布胡同；2 条便道，东单北大街便道、朝内南小街西侧便道。东总布社区 9 条胡同，东总布胡同，后椅子胡同、顶银胡同、南牌坊胡同、北顺城街、贡院西街、贡院东街、贡院头条、贡院二条；2 条便道，朝内南小街便道东侧部门、建国门北大街便道部分。赵家楼社区 6 条胡同，大羊宜宾胡同、小羊宜宾胡同、前赵家楼胡同、宝

珠子胡同、阳照胡同、赵堂子胡同；2条便道，朝内南小街便道东侧部分、建国门北大街便道部分。大雅宝社区9条胡同，赵堂子胡同、北总布胡同、盛芳胡同、弘通巷、先晓胡同、艺华胡同、宝盖胡同、向春胡同、后赵家楼胡同；3条便道，朝内南小街便道东侧、金宝街南侧便道东段、建国门北大街便道。站东社区9条胡同，东裱褙胡同、大羊毛胡同、柳罐胡同、盔甲厂胡同、抽厘胡同、毛家湾胡同、老钱局胡同、泡子河东巷、东受禄街胡同；1条便道，建国门南大街便道；

2、非平房区：面积5631.3平方米，包含物业小区、楼宇周边等全部公共区域；

3、弃管院落小区名称：包括但不限于小羊宜宾胡同4号院、大羊宜宾胡同35号院、大羊宜宾胡同31号院1号楼1、2、3、4、5单元、宝珠子6号楼、小羊宜宾3号楼、4号楼、东总布2号楼、赵堂子胡同5号楼、北总布胡同32号楼、6号楼、东堂子38号院、西总布55号院（1、2）号、盔甲厂胡同2号等。

4、拆迁滞留区门牌地址：包括但不限于干面双号12—50号、东石槽11—47号、东石槽14—26号、西石槽1—7号、西石槽2—16号、遂安伯23—27号、遂安伯31—39号、遂安伯53号、盛芳胡同37号独院、顶银胡同29.31号院、新开路（19、21、24、26、28、30、32、34、36、38、40、42、44、46、48）号、春雨胡同（2、6、8）号、春雨二巷（23、25、27、29、31、33、35、39、41、43、45、47）号、西总布（34、36、38）号、泡子河西巷24号、抽厘胡同42号等。

5、其它区域只负责处理网格件。包括：中粮街、朝阳门南小街（建国门段）、崇文门内大街、政协路、建国门内大街、丽亭饭店东侧路（西石槽胡同）、朝阳门南大街（建国门段）、富建胡同、贡院西街支线、八宝楼胡同、解放里、江擦胡同、站东街、站西街、恒河西巷、利山西路。

（三）建国门街道辖区社区及户数明细

建国门街道所辖金宝北社区、大雅宝社区、外交部社区、赵家楼社区、西总布社区、东总布社区、苏州社区、崇内社区及站东社区9个社区，共计26,688户居民。

（四）区域认定最终解释权在街道。

第二部分 精细化运维服务内容

第二条 物业管理服务内容

（一）基础管理

1. 根据街道要求设置物业管理服务场所，规范作业。
2. 配备管理服务所需的保洁车辆、清扫工具等设施设备并负责车辆的管理和维修，街道

所配备车辆需要配备开车人员。

3. 国家、市、区重大活动、节假日节庆活动、各级领导视察、指导和相关学习交流活动开展做好相关服务保障工作。

4. 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。

5. 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。人员要求如下：

5.1 遵守法律法规，具有职业道德，经过专业的岗前培训；

5.2 专业技术操作人员按照国家有关规定取得相应证书（持驾照 D 本、佩戴头盔等）；

5.3 身体健康，反应敏捷，形象及言行举止端庄，具有良好的职业素养，年龄及体力能够胜任物业服务工作强度（60 周岁以下为宜）。

5.4 配备项目负责人，负责西片区包括金北社区、西总布社区、外交部街社区，东片区包括赵家楼社区、东总布社区、大雅宝社区，南片区包括苏州社区、崇内社区、站东社区，具备内勤管理、财务管理、文案外宣、物业服务热线职能，以 263805.3 平方米的标准配备保洁员不少于 40 人负责环境清洁、分类驿站工作人员不少于 17 人、绿化一线工作人员不少于 6 人及工程维修人员不少于 2 人，配备人员工作方案需经街道通过方能执行。

5.5 统一着装，佩戴明显工牌，仪容仪表整洁。

6. 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，对街区公共部位、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、管理和各专业进行管理操作记录等资料详尽收集、第一时间归档、安全管理、便于查阅。通过有效手段及措施保证 1 小时内向街道报送工作信息、图片、总结等资料。

7. 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。

8. 服务渠道畅通：设置 24 小时服务电话，在建国门街道区域内设立办公地点，物业管理服务企业项目部办公室每天提供不少于 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，按照网格件处理相关流程的时间要求处理上报。

9. 街道办事处及各社区交办的其他工作。

（二）街道网格案件处置

1. 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，同时按区里要求完成物业小循环上报数量。

2. 物业 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。

3. 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。

（三）秩序管控

1. 服务保障时间：24 小时；工作标准：保障服务地点城市环境秩序良好，符合挂账点位的销账标准，实现“动态清零”，通过市区街等相关部门验收。

2. 对合同第一部分第一条（二）责任区明细内制止张贴、散发、喷涂、悬挂小广告行为。

3. 对合同第一部分第一条（二）责任区明细内劝阻游商、黑车、黑三轮、共享单车、无照废品回收车、黄牛、流浪乞讨人员，组织专门队伍或设立固定岗清理各种乱象。

4. 维护责任区秩序，服务区域内无乱占车位和其他违规占道行为，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。

5. 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。对合同第一部分第一条（二）责任区明细内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，第一时间劝告、劝阻和取证，并在 1 小时内报告街道物业管理部门。

6. 对合同第一部分第一条（二）责任区明细内加强巡查，第一时间发现、劝阻、上报居民搭建违法建设、违规开墙打洞行为，配合城管进行拆违工作；第一时间发现和上报违规出租转租行为，消除治安事件及事故隐患。

7. 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。

8. 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。

9. 对合同第一部分第一条（二）责任区明细内负责地桩、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。

10. 对合同第一部分第一条（二）责任区明细内发现“僵尸车”（含机动车、非机动车）第一时间上报，并协助相关部门进行清理。

11. 在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。

12. 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。

13. 参加包括但不限于疫情防控、垃圾分类、堆物堆料清理等街道工作。

14. 乙方负责全面做好协议区域内的垃圾分类工作。

15. 乙方负责做好居民引导工作，提高居民垃圾分类意识，做好居民源头分类工作。

16. 乙方负责垃圾分类积分管理、承接街道宣传物品发放。

17. 乙方负责完成市、区级检查、考核及验收工作，同时做好对外服务接待工作。对检查出现的问题及时做好整改工作。

18. 乙方负责对甲方现有的 17 座“生活垃圾分类驿站”的日常运营管理，建立相关制度，工作流程，做到运营有序、调度有方、账目清晰、档案齐全、条责到人，安全检查（要建立检查台账），同时对于新增驿站甲乙双方进行协商运营。

19. 乙方按照甲方的要求做好辖区内所有桶站厨余垃圾、可回收物及有害垃圾的清运工作，乙方根据甲方桶站数量的调整而进行工作调整。

20. 乙方按照甲方的要求设置流动收运点，同时按要求配备好“生活垃圾分类驿站”及流动收运点的工作人员。工作人员要认真负责、耐心待人，必要时要上门服务。

21. 乙方定期对“生活垃圾分类驿站”、厨余垃圾收集点等负责的设施做好定期维护工作。同时，做好对驿站周边进行蚊蝇消杀、消毒及地面清扫等工作，并建立设备维护和消杀管理长效机制及台账。

22. 乙方有义务配合、指导甲方聘请的街区物业服务企业开展垃圾分类工作及其他工作。

23. 乙方有义务配合甲方做好对“垃圾分类中转站”的日常管理。如：卫生防疫、安全生产、消防安全、用电安全、夜间巡逻等，并建立相关工作制度。

24. 乙方配合甲方做好全年的垃圾分类宣传工作。

25. 乙方保质、保量完成甲方交办的临时性工作以及 90 余家沿街七小商户的厨余垃圾收运。

（四）环卫保洁及环保任务

1. 日常任务：配齐人员按一级（类）保洁标准（早5点——晚9点）对街道辖区内道路胡同绿化等全范围（包含西总布、外交部街垃圾不落地胡同）的积水、积雪、结冰、落叶第一时间进行清扫、清除、收运，落叶及其他区相关部门统一收集的垃圾需按照区相关部门要求按时保质的运送至统一收集点，对暴露垃圾严重区域及时收运，确保环境整洁，收运单位严格按照新版《北京市生活垃圾管理条例》要求具备相应资质。雨水口、污水井箅子及周边干净整洁，无跑冒问题。对指路标志、导游图、电话亭、桌椅、健身器械等城市家具适时进行擦拭，始终保持干净整洁。对责任区墙壁、宣传栏等公共设施设备，以及胡同道路进行巡查、保洁、维修，确保无乱悬挂、乱贴乱画。第一时间清理责任区垃圾、渣土，引导居民定点投放大件废弃物，并第一时间清理。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；负责四类垃圾垃圾不落地定时定点收集运输，其他垃圾有效分出有害、可回收物（包含泡沫、玻璃瓶等低值可回收物）、厨余垃圾并准确投放放入桶站、驿站及自带的分类设施内，不得将未分拣的垃圾直接投入四分类桶或丢弃在路边、桶边，促进垃圾资源化、标准化、减量化、无害化处理，对生活垃圾第一时间清运，清运车辆符合管委标准并携带分类设施包括但不限于厨余桶、可回收袋等，保洁员负责指导居民进行垃圾分类、劝阻违规投放并取证、宣传垃圾分类，并进行二次分类。

2. 环保任务：对胡同路面及硬化地面每天清扫、吸尘、降尘，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，保持责任区干净整洁无杂物，每周进行一次深度保洁。针对环保监测站点（PM_{2.5}、PM_{10.0}等监测点）进行重点降尘作业，保持地面湿润，需不间断洒水。胡同路面及硬化地面每天洒水清扫：按照季节每天不少于4次，遇重度雾霾天气，每天至少增加2次；冬季根据气温情况合理掌握洒水次数或是停止洒水，保证道路行人和行车安全。

3. 按照城市管理办公室和环保巡查APP上出现的裸露地面、裸露渣土及道路遗撒问题在规定期限内第一时间进行清理或苫盖，不得超出规定时限；第一时间处理首都环境建设办公室检查下发的点位整改工作，确保点位检查合格。

4. 动物监管任务：对合同第一部分第一条（二）责任区明细内居民饲养鸡、鸭、鹅、兔、羊、猪、鸽子等家禽家畜（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。

5. 消杀任务：对合同第一部分第一条（二）责任区明细内建立消杀工作管理制度，根据春季灭鼠白蚁、夏季灭蚊蝇、秋季灭蟑、冬季灭鼠开展消杀工作，适时投放消杀药物，有效控制鼠、蟑、蚊、蝇等害虫滋生，对居民反映的消杀需求进行消杀作业。

（五）绿化养护

1. 合同签订起一周内制定绿化养护方案，核验街道产权枯死树木、绿植数量，超期承担所有树木、绿植养护责任及枯死树木、绿植砍伐挖根补种责任，按季节及植物生长特性定期对街道产权路树、绿地、花箱的绿植进行修剪、养护、浇水、整形，对街道产权、弃管院落小区、拆迁滞留区、私房院落等定期除虫打药。第一时间处理街道产权病死花木，第一时间劝阻践踏绿地、攀折花木等破坏绿地的不良行为，对绿地全部设施如围栏、墙垛、围台、树坑、花池、泥土、标牌等进行维护维修。街道疏整促新建的花箱及小微绿地施工养护期过后，由街物业接管并维护。养护期间，街道产权绿植出现病死枯死现象，承担砍伐责任。

2. 定期巡查绿化区域，严格按照作业规程操作，对街道产权干枝枯杈、断枝压房、压线等情况第一时间进行处理，采取有效措施确保汛期、大风期及日常不倒树、不伤人，如发生倒树，第一时间应急排险处置；保持园林建筑和辅助设施完好无损和整洁美观。

3. 协助相关单位对合同第一部分第一条（二）责任区明细内的古树、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. 第一时间清理合同第一部分第一条（二）责任区明细内绿化带内白色垃圾、砖渣、废弃物，保持绿化区域干净整洁。

（六）安全防范

1. 消防设施完备，消防通道畅通，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、发现并第一时间处置火情。

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，消防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，第一时间有效处置水、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第一时间按照有关规定处理并上报。冬季需要备足所用融雪剂及相关工具，要做好扫雪铲冰工作，保持路面无积雪、结冰现象。

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. 对责任区用水、用电及配套服务设施设备进行日常巡查，发现异常情况第一时间上报；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（设备台帐），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，应急处置完毕，第一时间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，发现隐患第一时间处置并上报。

（八）工程维修

街道范围内所需的工程维修及时快速处理。

（九）重点区域服务保障项目

加大重点区域服务保障，一是对重点区域产生的垃圾进行分拣及可回收物的接收；二是对重点区域周边桶站驿站垃圾分类工作增强保障力度；三是对重点区域周边胡同小巷清扫工作增强保障力度；四是对周边重点区域公共秩序进行定点值守。

（十）个性化服务

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且有市场竞争力，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%。

（十一）其他要求

1. 做好法规和政策规定及授权由乙方应承担的服务事项。

2. 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。

3. 根据市区相关政策其实调整服务事项。

4. 乙方做好精细化管理对外包服务任务分工、奖惩须有严格的考核办法，经采购人确认后执行分工及奖惩，并将相关材料报采购人备案。

第三部分 精细化运维服务标准

第三条 乙方按照《东城区平房区物业管理服务标准 2.0》提供服务，接受甲方按照《东城区平房区物业管理服务工作考核细则(试行)》、《网格管理标准》、按照垃圾分类检查考核标准进行考核。

第四部分 精细化运维服务期限

第四条 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。

第五部分 精细化运维服务相关费用

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, 1 年服务费用为人民币 2646000 元(大写: 贰佰陆拾肆万陆仟圆整)。其中管理费、保洁费、秩序维护费用共计 1245297 元, 绿化费用 200000 元, 驿站运营管理费用 1200703 元。签订合同后 10 日内, 向乙方支付半年费用的 80%, 第二季度末考核期结束后, 向乙方支付半年费用的 20%, 第三季度开始后 10 日内, 向乙方支付半年费用的 80%, 鉴于第四季度考核结束前临近封账, 剩余半年费用的 20%提前进行考核支付。注: 项目验收时, 乙方应在甲方支付尾款前向甲方支付合同半年费用的 20%服务费的 10%作为服务保证金, 即 26460 元, 如甲方根据服务考核结果发现乙方有应当予以扣减的费用或乙方存在合同第八条约定的违约情形的, 甲方有权直接从保证金中予以扣除相应金额, 如服务保证金不足以抵扣的, 则乙方应将相应款项在甲方通知之日起 10 日内退还至甲方。逾期退还的, 每逾期一日按应退还金额的 5%支付违约金。

2. 物业管理服务费中管理费、保洁费、秩序维护、绿化考核标准

2.1 按街道综合区里排名及街道检查得出成绩拨付(拨付条件详见下表), 并结合当月工作任务情况进行奖惩, 由街道主要领导和主管领导根据令行禁止及任务效果决定拨付金额。

2.2 管理费、保洁费、秩序维护费、绿化费成绩考核拨付标准如下:

环境类(网格案件、随手拍等)排名(综合区里排名及街道检查得出成绩拨付, 有小数点进一位)	144529.78 元
每月均为全区前 50%, 街道检查优秀	拨付 144529.78 元
每月任一排名在全区前 80%且不足前 50%, 街道检查良好	拨付 144529.78 元
每月任一排名在全区不足 80%且不是最后一名, 街道检查合格	拨付 143529.78 元
每月任一排名在最后一位, 街道检查不合格	拨付 140529.78 元

2.3 管理费、保洁费、秩序维护费、绿化费如出现网格案件、城市环境案件、12345 案件、随手拍、小循环超期、返工、强结; 秩序维护员、保洁不在规定点位; 未规范使用垃圾桶以及标识不清等情况, 均在应付经费中予以扣除(与成绩考核叠加适用):

2.3.1 超期案件, 每件每次扣除 20 元;

2.3.2 返工案件, 每件每次扣除 20 元;

2.3.3 强结案件，每件每次扣除 20 元；

2.3.4 同一案件出现超期、返工、强结情况，累加扣除。

2.3.5 秩序维护员、保洁不在规定点位检查部门发现一次扣除 50 元。

2.3.6 未按市、区、街要求规范使用收运车辆、垃圾桶、标识不清不全发现一次扣除 20 元。

2.3.7 清运车辆不符合管委标准或未携带分类设施包括但不限于厨余桶、可回收袋等。发现一次扣除 50 元。

2.3.8 其他垃圾未能有效分出有毒有害、可回收物、厨余垃圾，或未准确投放入桶站、驿站及自带的分类设施内，或将未分拣的垃圾直接投入四分类桶，或丢弃在路边、桶边。发现一次扣除 50 元。

2.3.9 小循环物业排名倒数前三每月扣除 200 元，排名前三抵消其余扣除款每月最高可以抵除 200 元。

2.3.10 市区城管委监控检查违规放置垃圾桶一次扣除 100 元。

3. 驿站运管理费用绩效考核拨付标准指标：

3.1 分类效果考核：厨余垃圾分出率达到东城区管委既定工作任务。每月未达到既定工作任务，相差百分之一将扣除 500 元，以此类推。（例如：区管委既定厨余分出率为 18%，而当月完成厨余分出率 15%，即扣除 1500 元）分出率统计以区管委下发统计表为准。如遇上级部门收运不及时、称重系统损坏等不可抗因素未达到厨余分出率考核任务的乙方应立即上报甲方相关情况，自行称重并留存图片，提交达标证据。甲方将积极予以协调，同时报建国门街道主任办公会或工委会议，以审议结果结算承包费。

3.2 居民知晓率、参与率考核：居民垃圾分类深度知晓率需达到 90%；居民深度参与率达到 60%（该百分比随东城区相关标准的调整而进行调整），此项工作由甲方随机抽查看居民办理积分卡情况，未达到指标，扣除 500 元。

3.3 人员考核：乙方人员在工作时应统一着装并佩戴标有照片、姓名的胸牌。驿站人员在岗时间为：春夏上午 7:00-10:00 下午 17:00-20:00 秋冬上午 7:00-10:00 下午 16:00-19:00；以上时间可根据居民投放情况进行调整；驿站人员要按时到岗到位，不得空岗，街道巡视发现空岗，每次扣除 100 元，市区级检查发现有空岗现象，每次扣除 1000 元；收运人员要按时到岗到位，在收运厨余垃圾的同时做好分类指导工作。须与东城区城市运营中心联系厨余垃圾清运事宜，并指派专人配合完成每天桶站源头称重计量工作，建立完整的垃圾分类工作台账。

3.4 设备考核：设施设备完好率 100%，“生活垃圾分类驿站”、周边桶站及周边环境卫生整洁有序，不能有异味，及时更换破损的所用垃圾桶，做好清运车辆的管理维护。

3.5 管理制度考核：对于乙方采用的“绿色驿站”、流动点位等收运方式，要建立相应管理制度，并报甲方备案。乙方及其合作的消纳单位相关证件、资质要齐全，符合城管检查要求。

3.6 网格件考核：乙方对所负责的点位、片区产生的网格件要按时、有效的进行处理。如未按时处理每件扣除 20 元。

3.7 例会考核：乙方应严格遵守甲方的例会制度，应由项目经理或项目主管按时参会，如无故不参加例会，每次扣除 500 元。

(3.8 投诉考核：对于垃圾分类工作产生的各类投诉(包含公示牌投诉电话)、举报、舆情、12345 回复等，乙方应积极配合，并由项目经理或项目主管接办，并妥善处置，如不接办或处置不当被居民或企业投诉，每次扣 200 元。(注：公示牌投诉电话应指定项目经理或项目主管座席接听并办理。)

3.9 公示牌考核：乙方应建立各类垃圾分类公示牌巡查制度，并严格按照制度巡查巡视，发现问题及时上报，保证各类公示牌完好率 100%、正确率 100%。如在各级检查中因公示牌问题产生扣分，每次扣除 50 元。

3.10 合同第 3.4 至 3.5 当月考核不合格整改期限为 10 日，3.6 整改期限以网格件规定时限为准。未按要求整改每次扣除 200 元。

4. 乙方明确知晓并同意：由于本项目资金来源为财政性资金，须执行国库集中支付的相关程序，甲方仅负责在约定时间内完成申请支付手续，实际付款到账时间及金额以财政拨付的时间及金额为准，甲方无需承担由此产生的迟延支付责任；在每次支付前，乙方必须向甲方提交书面支付申请并开具与支付费用等额的合法有效的发票，方可办理相关申报支付手续。如乙方未能提供合法、有效、等额的发票，由此所产生的不利后果及损失均应由乙方自行承担。甲方支付前有权扣除相应的违约金和赔偿款等费用。

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 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

第八条 甲方的权利义务

1. 甲方的权利

1.1 甲方有权审定乙方制定的物业管理服务方案，并监督实施。

1.2 甲方对本项目的物业管理服务事项有知情权。

1.3 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。

1.4 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、城市管理网格件及重点问题点位的处理情况、社会满意度，以及区街区考核成绩等。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。

1.5 根据每月考核结果，甲方有权要求乙方第一时间整改。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，按照本合同第十四条给予乙方惩罚。

1.6 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《北京市物业管理办法》委托专业机构代为实施，乙方应服从其管理。

1.7 遇重大节假日或重大会议、活动、社会突发事件时，甲方有权根据实际需要给乙方安排临时任务。

2. 甲方的义务

2.1 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。

2.2 甲方应为乙方提供办公用房、为应急力量住宿和机械设备停放、充电提供便利和协助。

2.3 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。

第九条 乙方的权利义务

1. 乙方的权利

1.1 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》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。

1.2 经甲方同意，乙方可以将部分专项工作，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

2.1 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。

2.2 新录用人员要进行岗前培训，每年要开展 2 次在岗培训，考试不合格人员不得录用；

2.3 乙方接受街巷长的监督和协调，参加服务区域环境理事会。

2.4 乙方应第一时间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。

2.5 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。

2.6 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。

2.7 在本物业管理区域内发生治安案件或者各类灾害事故时，应当第一时间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。

2.8 加强安全生产管理，落实企业法人是安全生产第一责任人的责任，制定安全生产管理制度，设定安全生产管理员岗位，与相关合作单位和工作人员签订安全生产责任书，对作业单位和个人每月进行 2 次以上的安全生产检查。

2.9 乙方应加强对管理人员及作业人员的安全教育，采取必要的安全防护措施，为作业人员配备必要的防护设备。对于履行合同期间发生的安全事故，由乙方承担所有责任，甲方不承担相关法律和经济责任。

2.10 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。

2.11 因乙方原因造成行政处罚、民事赔偿等，相应责任、相应损失由乙方自行承担。甲方因此受损的，乙方应全额赔偿甲方损失。

2.12 乙方应依法按时、足额为指派工作人员支付工资和缴纳社会保险（返聘退休人员也需为其缴纳意外险等）。

第七部分 合同终止

第十条 满足以下条件之一，甲方有权立刻提前终止合同，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. 未履行合同规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；
4. 物业管理服务企业在区综合评分连续两个月低于第九名（包括第九名）；网格件连续两个月排名低于第十二名（包括第十二名），甲方进行约谈、乙方进行整改（整改期为 2-3 个月），整改后仍无法达到甲方要求的排名的；
5. 合同期内，如乙方逾期执行甲方的整改要求超过二次的；
6. 因乙方拖欠员工工资、社保等情形，造成负面舆情或严重社会影响的。

甲方决定提前终止合同的，乙方除依约承担违约责任外，仍有义务在甲方规定的交接期限内提交相关项目资料并配合甲方重新选择项目承担单位（甲方确定新的项目承担单位之前，乙方不得停止服务），并与甲方选定的项目承担单位进行工作交接。

第十一条 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。

第十二条 本合同终止后，甲乙双方决定不再续签合同，甲乙双方应当共同做好工作资料及设施设备移交、债权债务处理等事宜，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

第十三条 甲方违反本合同第八条第二款的约定，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。

第十四条 乙方违反本合同约定，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总额 5% 的违约金责任。

第十五条 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百分之二十的标准向对方支付违约金。但是因政府财政预算调整提前终止合同的，不属于甲方违约。

第十六条 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百分之二十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。

第十七条 乙方违反本合同第十二条按当期百分之二十的标准向甲方支付违约金。

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。

甲方：

法定代表人/授权代表：

联系电话：

地址：

2023年12月31日

乙方：

法定代表人/授权代表：

经办人：

联系电话：

地址：

2023年12月31日