合同书

需方（采购人）：无锡市锡山区羊尖镇人民政府

供方（成交方）：江苏华泰保安服务有限公司

一、项目名称：羊尖镇“城市管家”服务项目

二、采购内容：羊尖镇“城市管家”服务

三、中标总金额：（大写）壹佰捌拾陆万玖仟元；（小写）1869000.00元

四、服务质量要求：考核合格，满足采购人需求。

五、服务期：合同签订生效之日起1年。

六、服务地点和方式：采购人指定地点，详见合同条款附件6

七、合同款支付步骤和办法：每三个月甲方根据考核情况向乙方分批支付，乙方需提供等额正式有效发票，在乙方提供发票前，甲方不予付款，收到发票后20个工作日内付款。

八、违约责任：详见合同条款。

九、解决争议的方式：详见合同条款。

十、其他事项：详见合同条款。

十一、合同不可分割部分：/

采购文件、投标文件、合同条款及中标通知书，供方在开标、评标过程中所作其他有关承诺、声明、书面澄清等均为合同不可分割的部分，与主合同具有同等法律效力。

十三、合同备案：

本合同一式伍份，双方各执贰份，代理机构壹份，具有同等法律效力。

十四、合同生效：

本合同由供需双方签字、盖章，并经采购代理机构见证后生效。

十五、合同签订地点：

本合同在 无锡市锡山区羊尖镇人民政府 签订。

需方（采购人）：（盖章）　　供方（成交方）：（盖章）

法定（授权）代表人：　　法定（授权）代表人：

2024年3月31日　　年　月　日

见证方（盖章）：

见证人

年　月　日

供方户名：江苏华泰保安服务有限公司

供方开户银行：建设银行无锡高新技术产业开发区支行

供方账号：32001615436052523711

合同条款

甲方（采购人）：无锡市锡山区羊尖镇人民政府

乙方（中标人）： 江苏华泰保安服务有限公司

甲乙双方根据《中华人民共和国民法典》及其他有关法律规定，遵循自愿、公平、诚实信用的原则，经平等协商，订立本合同，以兹双方共同遵守：

一、 组成本合同的有关文件

关于编号的招标文件、投标文件、合同条款及成交通知书，乙方在投标、评审过程中所作其他有关承诺、声明、书面澄清等均为合同不可分割的部分，与主合同具有同等法律效力。

二、 采购内容：

项目概况：为争创全国文明典范城市、打造“全国最干净城市”及城市精细化管理，对辖区内市容环境卫生及停车秩序标准进行升级和提档。对路段车辆停放秩序实行强化管理，对相关路段车辆停放采取劝导、贴单等方式进行严管；对镇区内游商、店外经营、暴露垃圾、垃圾不入桶等影响市容环境卫生的问题进行巡查并上报。按照采购人要求的管理模式对城市管家人员进行管理，根据双方确认的管理范围和岗位职责要求（具体管理范围和职责要求附后），执行市容管理任务。

服务范围：锡沪路、陈许路、东陈路、羊勤路、五洲国际、通羊路、育才路、羊尖大街、人民路、羊浦路、胶阳路、东廊路、廊宛路、胶山路、天佑路、园丰路、新羊大道、严家桥、廊下全域等；（详见合同条款附件 6《项目配置清单》）

人员数量： 市容管理员 35 名（含项目负责人）。

合同期限：一年，2026年4月1日到2027年3月31日。

三、合同总价款：（大写）壹佰捌拾陆万玖仟；（小写）¥1869000.00元 。

合同总价款包括但不仅限于人员费用（工资、福利、培训、社会保险、人身意外伤害险、服装费、高温费、劳保用品费等）、服务所用设备工具购置及维修费用、服务所用材料消耗费用、突击费用（临时加班加点产生的费用）、管理费用、利润、税金、政策性文件规定及合同包含的所有风险（包括但不限于遇最低工资调整、物价上涨、重大活动、检查、突发情况、税费调整、统计误差等）、责任等各项应有费用。

四、付款方式：每三个月甲方根据考核情况向乙方分批支付，乙方需提供等额正式有效发票，在乙方提供发票前，甲方不予付款，收到发票后20个工作日内付款。

五、服务标准：

1、服务内容：

（1）熟悉周边的环境，能处理和应对公共秩序维护工作。

（2）联合城管部门对路段上游商进行查处、劝离；

（3）联合城管部门对路段上店外经营、店外堆放、三乱等影响市容问题进行整改；

（4）联合城管部门对辖区内非机动车乱停放进行拖离；

（5）负责道路交通管理、机动车和非机动车停放管理；

（6）积极主动地配合、服从对口管理部门的临时应急调度；

（7）采购人交办的与市容管理服务有关的其他事项；

（8）协助采购人完成其他事项。

2、服务质量标准：

（1）市容管理

必须按要求配足35名城市管家人员（含项目负责人）。白班工作人数为30名，工作时间为7:00至17:00，晚班工作人数为5名，工作时间为16:00至24:00，如遇疫情失控、防台（防雪）抗灾等特殊情况必须无条件服从加班。后勤保障由投标人提供，如在日常管理工作中有意外伤害，由投标人承担一切费用，上岗时佩戴统一标志，按需求穿戴统一制服，装备佩戴规范，要求会使用智能手机，仪容仪表规范整齐，当值时站姿挺直，站岗时不倚不靠。文明执勤，训练有素，言语规范，认真负责。

（2）巡逻

投标人需配备30辆全新符合管理单位要求，统一外观和标识的巡查专用电动车及35 部对讲机。明确巡查工作职责，规范巡视工作流程，制定相对固定的巡视路线，对分配路段进行重点巡视并记录巡视情况，配合城管队员对管辖区域的店外经营、店外堆放等市容问题进行管理。

3、服务要求：

（1）城市管家人员必须遵守市容管理工作管理与考核制度和认真履行岗位职责，并严格执行采购人制定的所有规章制度，接受监督、管理，维护采购人的利益。服从羊尖镇城管中队的工作指挥及指导。

（2）城市管家人员必须会驾驶电动车辆且自行配备电动车辆；形象较好，身体健康，相貌端正，政治可靠，作风正派，无传染疾病，具备初中以上文化程度，具有良好的沟通交流能力，无违法犯罪记录。

（3）服装、标志符号和证件的设计、制作和供应，按规定执行。

（4）使用现代化办公管理手段，提供规范管理的相关技术资料和记录范本。

（5）保持与内部各部门的通信畅通，在遇有异常情况或紧急求助时，应及时赶到现场采取相应措施控制局面。

（6）在应急突发事件的情况下，采购人有直接管理、设置和调动服务公司岗位的权力；平时有权要求服务公司及时更换不服从管理、违纪或其他原因不适合继续工作的城市管家人员。投标人有权调换城市管家人员，有权辞退不合格的城市管家人员，但必须提前告知采购人并重新安排符合合同要求的城市管家人员。

（7）城市管家人员在服务期限内因工作致伤、致残、致死或遭受其他财产或人身损失的一切伤害责任，均由投标人负责。

（8）投标人应加强对城市管家人员的业务、技术、政治思想教育、日常行政管理、工作法纪教育和管理，采购人有权提出相关要求，投标人及城市管家人员应当予以落实。

（9）投标人必须按照《中华人民共和国劳动法》及无锡市的有关规定，根据采购人的管理要求及行业规定配置岗位、安排班次，明确人员质量，保障运行。具体班次、工作时间由双方商定安排。投标人支付工资、国假加班费和缴纳正常的社会保险。

（10）投标人管理监督好员工，禁止员工在外另兼职打工。

（11）投标人必须做好新上岗职工培训及在岗职工职业培训并有记录，不符合规定的及时调整。

（12）人员年龄要求：城市管家人员年龄不得超过 55 周岁，女性占比不得高于 10%。其中 45 岁以下男性占比不得少于 60%。

（13）投标人自行负责城市管家人员用餐及住宿。

（14）投标人在中标后向采购人提供35名城市管家人员名单，对于不符合合同要求的城市管家人员,采购人有权要求调换城市管家人员直至满足本项目采购需求。若中标后采购人现场抽查发现城市管家人员与名单不符，发现一次罚款3000元。

4、城市管理配合工作

（1）停车秩序：对沿街店面停车进行告知、劝导；发现道路违停现象，且不听劝导的，上报交警；发现道板违停的现象，且不听劝导的，上报城管；有停车位，未入位、停车方向不对的，且不听劝导的上报城管。

（2）市容秩序：发现无证摊点、流动摊贩；占道/超门窗经营、堆放、加工；乱拉、乱挂、乱晒；乱设横幅，气拱门、灯箱广告、电子屏；散发印刷品、高音揽客；店面立面及玻璃张贴广告等情况，应有效制止，无法制止应上报城管中队后配合处置。

（3）市容保洁：发现路面污染；乱张贴、乱涂写；垃圾桶、果壳箱未清理；雨水箅子堵塞；非机动车停放混乱；无主偷倒垃圾；偷倒污水等情况，应立即上报城管中队。

（4）市政设施。发现路面、人行道板、隔离栏、侧石、花坛、标识牌等设施破损；路灯、信号灯、草坪灯等照明设施破损；窨井盖缺失、路面积水；绿化缺失、树木倾倒等情况，应立即上报城管中队。

（5）施工监管：发现工地出入口污损、车辆带泥行驶、抛洒滴漏、围挡不到位；施工/装修无手续、未围挡、材料乱堆放等情况，应立即上报城管中队。

六、岗位职责：

（1）城市管家人员须按照国家规定穿戴统一的服装、佩戴统一的标志并佩戴胸卡，着装必须整洁、整齐，注意仪表、仪容，不得留胡须、蓄长发，上岗时不得戴墨镜。

（2）城市管家人员的车辆应按采购人要求在指定地点整齐停放。

（3）城市管家人员在工作期间应坚守岗位、尽职尽责，不得擅离职守，不得闲聊、打闹，不得干私活，不得看书、看报，不得下棋、打牌，不得会私客，不得酗酒、抽烟、打瞌睡。

（4）城市管家人员在工作期间应严格遵守作息制度，不得迟到、早退，不得脱岗、旷工。

（5）城市管家人员在工作期间应坚持文明服务、礼貌用语，处理问题要分清是非、坚持原则、实事求是、以理服人、态度和蔼，不讲污言秽语、不刁难群众，严禁打人、骂人、侮辱人格等侵权行为。

（6）城市管家人员应遵纪守法、秉公办事，不得侵犯群众的合法权益，严禁以权谋私、徇私舞弊。

（7）城市管家人员应做好详细的值班巡逻记录，以备检查。

（8）城市管家人员上岗时未经许可不得擅自换岗，有事不能上岗者应提前一天向管理人员请假，经批准方可换岗、离岗，同时市容管理服务公司须向采购人汇报换岗情况，若采购人发现擅自换岗、离岗情况将严格按考核制度扣分。

（9）城市管家人员相互之间应和睦相处，杜绝争吵、打骂等违纪现象。

七、考核要求：

1、市容管理服务公司保证员工政审合格率达到100%。公司在招录员工时，必须对员工进行政审，需提供员工的无犯罪记录证明，保证员工政治思想素质过硬。

2、市容管理服务公司要保证员工到岗率达到100%。

3、市容管理服务公司必须抓好员工日常培训，包括职业道德、礼仪礼貌、工作纪律、岗位职责等，并有培训记录。

4、市容管理服务公司必须有强有力的管理团队、有严格的规章制度和考核机制。

5、市容管理服务公司要保持队伍相对稳定。

6、市容管理服务公司要严格内部管理。如有下列情形，采购人有权按法律程序终止其合同，并追究相关责任；如涉嫌违法，则由司法机关追究其法律责任：

（1）因管理不善造成市容管理员负重伤和死亡的；

（2）在市容管理服务中若发生违法违纪案件，如被治安行政处罚、逮捕判刑的；

（3）因市容管理服务被投诉举报，造成恶劣影响并经查证属实的；

（4）市容管理服务工作中违反职业道德，发生监守自盗的；

（5）受到相关部门通报批评的、被媒体曝光查实的。

7、市容管理服务公司应该保证员工的权益福利。如果有员工举报公司克扣员工福利，损害员工正当权益，经查证属实的，则由采购人督促市容管理服务公司限期整改。

8、市容管理服务公司要加强设施设备的使用管理。

9、考评办法及考核表详见本章附件。

八、补偿条款

合同履行过程中发生下列情形的，甲方有权变更、中止或终止合同，乙方应当予以配合，但甲方应当在发生相应情形后及时通知乙方，并组织双方协商确定解决方案，甲方应当按约支付乙方已经完成的合格的服务内容对应的合同价款，并补偿因合同变更、中止或终止而引发的乙方直接损失：

（1）甲方内部工作安排、计划调整等自身原因；

（2）中央、省、市、区级政策变动，以及规划、计划调整等外部原因；

（3）其他甲方原因。

本合同对合同变更、中止或终止合同有其他特殊约定的，按该特殊约定执行。

九、争议解决

合同履行过程中，双方如有争议，由双方协调解决，如协商不能解决，双方可向无锡市锡山区人民法院起诉。

羊尖镇城市管家服务考核办法

为进一步加强羊尖镇“城市管家”服务项目管理工作，规范单位工作质量监督考核工作，明确考核模式，现结合羊尖镇城市管家服务管理实际，制定本考核办法。

制定本考核办法。

一、考核目的

以营造整洁优美、和谐有序的人居环境为目标，进一步规范城市管家服务项目监管体系，提高城市管理服务水平，建立适应羊尖镇发展的长效管理模式，实现城市管理服务运作的高标准、高效率、高质量。

二、考核范围

招标文件约定的管理范围

三、考核方式

采取日常巡查、随机抽查、集中检查、智能监管、第三方监管等方法进行考核，各项检查情况作为城市管家服务市场化作业项目考核结算费用的依据（后附考核方式及考核细则）。

四、终止合同

（1）一个合同期内累计 2 个月月度扣款达到单月合同价（中标价÷12）的 25%以上（含）时终止合同。

（2）投标人在中标后向采购人提供 35 名城市管家人员名单，对于不符合合同要求的城市管家人员,采购人有权要求调换城市管家人员直至满足本项目采购需求。若中标后采购人现场抽查发现城市管家人员与名单不符，发现一次罚款 3000 元。

附件 1：《羊尖镇城市管家人员统筹管理要求》
附件 2：《羊尖镇市容协助管理服务考核方式》
附件 3：《羊尖镇市容协助管理服务考核细则》
附件 4：《市容保安月度扣款通知单》
附件 5：《城管市容管理员路段结对表》
附件 6：《项目配置清单》

附件 1：

羊尖镇城市管家人员统筹管理要求

一、录用

1.坚持年轻化、知识化、专业化的原则。

2.符合上岗资质要求。

3.坚持公开和择优选聘的原则。

4.全体城市管家人员要求身体健康、品行端正、无不良嗜好及犯罪记录，必须获得保安证，持证上岗。

5. 城市管家人员年龄不得超过 55 周岁，女性占比不得高于 10%，其中 50 岁以下男性占比不得少于 60%。

二、培训

根据培训计划，实施全员全阶段培训战略，不断学习新观念、新方法、新技术，跟上时代的发展,注重员工的培训工作，形成规范化的培训体系，培养知识结构全面、业务技能精湛的管理人才队伍，为出色地完成城市管理目标提供有力的保证。

三、淘汰

实行淘汰制度,用于不断调整提高员工整体专业素质,增加员工职业危机感，强化员工服务意识，使管理水平和员工队伍保持在最佳状态。

1、淘汰依据:培训考核、月考核、年终考核、岗位民主评议、羊尖城管中队意见。

2、实施措施:严格按照淘汰依据，对员工进行综合评价，实行末位淘汰制和岗位轮换制，使员工队伍各类素质保持在最佳状态。

四、形象管理

1、在培训和工作过程中进一步培养、提升员工的服务意识，调动全体人员积极性，培养自豪感和凝聚力。

2、以服务准则、职业道德规范和日常用语规范指导员工的服务工作，使员工通过训练有素的言行举止，共同塑造中行的公众形象。无论是管理层人员还是普通员工一律着工作服上岗，职位和工种标志明确。

3、服装与制式:保安穿着全国统一制式保安服装、保安标志及服饰。保安服

分为夏服、春秋服、冬服、作训服四种。皮鞋:春、夏、秋、冬季为黑色皮鞋。

安全标志包括:帽徽、领花、阶级肩章、胸徽、臂章、饰带及服饰。

附件 2：

羊尖镇城市管家服务考核方式

日常巡查	由城管队员根据项目作业质量标准，对项目日常工作情况进行现场检查
	发现问题拍照存档，告知保安单位及时进行整改
	每月汇总扣分点的资料凭证，并根据项目合同中考核评分表进行月度考核
随机抽查	由羊尖城管中队对项目日常工作情况进行不定期抽查
	根据检查中发现的问题严重程度，可以以现场告知、整改通知书、扣款通知单等方式通知中标单位进行整改
	扣款通知单扣款额度参照《羊尖镇城市管家服务考核细则》，扣款通知单作为市场化作业项目每季度承包费用支付时的扣款依据
集中检查	由羊尖城管中队组织实施，对城市管家人员工作进行全面检查
	在现场检查的同时，着重对保安公司所涉及的人员到岗及公司内部考核、市容秩序管理等，投诉回复、重点工作推进、保障迎检等各类台账检查
	检查情况汇总存档，作为月度考核评分依据
智能监管	由智能监管平台系统根据项目开展情况、人员管理情况、日常问题处置情况等内容自动生成数据，作为项目月度考评依据
	根据无锡智慧城管数字平台案件采集数，作为保安公司考核问题数，作为月度考核依据
社会监管	根据社会群众等第三方投诉反馈意见，对查证属实的由保安人员管理不当、主观过错造成的问题，将问题情况作为月度考评依据

附件 3：

羊尖镇城市管家服务考核细则

考核项目	考核内容及要求	问题数量	扣款金额
人员管理	1.按合同要求配齐作业人员，督查发现缺岗情况，每少一岗扣除3000元，并立即补足人员上岗。		
	2.工作时不准擅自离岗，脱岗、窜岗、迟到早退等现象的，发现一人次扣200元。		
	3.工作期间人员按规定着装统一、明显，不得脱帽、袖管、敞胸露怀等行为；发现有1项不符的每次扣200元。		
	4.仪容仪表整洁，无染发、留长发、蓄胡须、非病剃光头、留长指甲、涂指甲油等现象；发现有1项不符的每次扣200元。		
	5.工作规范，语言举止文明；在平时工作中态度恶劣，语言举止粗鲁，经查实的，每次扣200元。		
	6.在执勤时不得睡觉、吃零食、嬉戏打闹、阅读书报、玩游戏等与工作无关的事，发现每次扣200元。		
	7.工作期间不得吸游烟、乱扔烟头杂物、随地吐痰小便等影响形象的事，发现每次扣200元。		
	8.全面遵守国家各类法律法规和区城管局各项规章制度，发现有吃拿卡要等行为，经查实的每次扣2000元。		
	9.针对投诉反映的作风纪律问题，经查证属实后，每次扣款500元。		
	10.所有人员必须培训合格后上岗，发现对工作职责不了解的人员，每次扣款200元。		
	11.所有人员必须政审合格后上岗，发现有犯罪记录的，每次扣款1000元，并且立即辞退。		

日常管理	1.对道路两侧停车进行劝导，发现道板违停、绿化带违停现象及时劝离且上报城管；发现未做到位的，一次扣 20 元。		
	2.有停车位，未入位、停车方向不对的，未及时告知并纠正的，一次扣 20 元。		
	3.发现路段上无证摊贩、流动摊贩等影响市容问题；未能有效制止且未上报的，一次扣 20 元。		
	4.发现路段上店外经营、店外堆放等影响市容问题；未能有效制止且未上报的，一次扣 20 元。		
	5.发现路段上乱张贴、乱悬挂、乱涂写等影响市容问题；未能及时清理且未上报的，一次扣 20 元。		
	6．道路上违停被城管或交警查处的，未能及时劝离的，一次扣 20 元。		
	7.发现路面污染、果壳箱未清理、雨水箅子堵塞、人行道板、隔离栏、侧石、花坛、标识牌、信号灯、草坪灯等照明设施破损未及时上报的，一起扣 20 元。		
	8.发现工地出入口污损、车辆带泥行驶、抛洒滴漏、围挡设置不规范，施工/装修无手续、无围挡、材料乱堆放等情况未及时上报的，一起扣 20 元。		
	9.工作时间段内使用水印相机每小时对该路段整体情况进行拍照，对该路段重点监管对象门前市容环境（整改后）进行打卡拍照，并将有效照片上传至微信群，每人每日暂定有效照片（管理整改完成后）不少于 20 张(后期根据实际情况调整)，每少一张扣 20 元。		
档案管理	1.各类原始台账、记录、报表齐全，能按要求及时上报和存档，未做到的每项每次扣 100 元。		

附件 4：

羊尖镇城市管家服务月度扣款通知单

XXX 公司 ：

根据《羊尖镇市容管理服务考核办法》以及我中队对你公司市容管理督查考核统计，对你公司_____年____月份合计扣除市容管理服务承包费____元。

羊尖镇城管中队

_____年____月____日

保安公司签字：_____ _____年____月____日

通知人签字：_____ _____年____月____日

附件 5：

城管队员及城市管家人员路段结对表

序号	保安姓名	身份证码	年龄	手机号	路段	备注	城管队员
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							

附件 6：

项目配置清单

序号	路名(起止点)	岗位数	备注
1	锡沪路南侧（后渔池路-金羊路）	1	
2	锡沪路南侧（后渔池路-通羊路）	1	
3	锡沪路南侧（新羊大道-通羊路）	1	
4	锡沪路北侧（后渔池路-羊福路）	1	
5	锡沪路北侧（后渔池路-通羊路）	1	
6	通羊路（锡沪路到胶山路） 胶阳路（通羊路到羊严路） 胶山路（通羊路到羊严路）	1	
7	锡沪路北侧（新羊大道-通羊路）	1	
8	育才路（通羊路-羊勤路） 羊勤路（锡沪路-南村） 通羊路（锡沪路到世纪路）	1	
9	羊严路（锡沪路-胶山路）	1	
10	陈许路（锡沪路-世纪路） 育礼路、育德路	1	
11	育才路（通羊路-新羊大道）	1	
12	新羊大道（锡沪路-育才路） 龙湖周边	1	
13	五洲国际周边	1	
14	东廊路（锡沪路到宛山湖花苑） 盛廊路沿线	1	
15	东廊路（锡沪路到安泰二路） 安泰二路 锡沪路两侧（联广路-东廊路）	1	
16	廊宛路沿线 廊下菜场周边	2	
17	锡沪路两侧（新廊路-东廊路）	1	

18	羊尖大街（锡沪路-正街） 后渔池路	1	
19	人民路（锡沪路-羊尖大街） 羊浦路（人民路到金羊路）	2	
20	羊尖菜场周边	2	
21	铃派周边	1	
22	爱玛周边	1	
23	高铁园区(胶山路、胶阳路、新羊大道、富羊路、通羊路、通园路）	1	
24	精密园区(胶山路、胶阳路、天佑路、通园路、厚新路）	1	
25	严家桥唐苑及菜场周边	2	
26	严家桥花海周边	1	
27	夜间（镇区及廊下全域）	5	
合计		35	