2025年城市管家管理服务项目
合同书

甲方（采购人）：无锡市新吴区人民政府鸿山街道办事处

乙方（中标方）：无锡圣捷保安服务有限公司

一、政府采购编号：JSZC-320214-CXLT-G2025-0025。

二、采购内容：本项目为城市管家管理服务项目，主要负责维护城市容貌、规范市容秩序、提倡文明新风、排除安全隐患，对责任范围内的各类城市管理事件进行巡查、劝导、处置、上报，对城市管理部件进行巡查和上报等工作。

三、中标金额：大写：叁佰叁拾肆万伍仟捌佰柒拾陆元整；小写：3345876元。

四、服务标准：满足采购人要求，通过考核和验收。

五、服务期限：一年，2025年11月20日-2026年11月19日。

六、服务地点和方式：无锡市鸿山街道，详见合同条款“五、服务内容”。

七、货款支付步骤和办法：详见合同条款“四、合同金额”。

八、违约责任：详见合同条款“八、违约责任”。

九、解决争议的方式：详见合同条款“九、其他”。

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，乙方在投标、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。

十二、合同备案：

合同一式伍份，甲乙双方各执贰份，见证方壹份。

十三、合同生效：

本合同由甲乙双方签字、盖章，并经无锡城兴绿碳全过程工程咨询有限公司见证后生效。

甲方（采购人）：无锡市新吴区人民政府　　乙方（中标方）：无锡圣捷保安服务有限公

法定（授

经办人：

2025年11月19日　　2025年11月19日

见证方：[redacted]　　乙方户名：无锡圣捷保安服务有限公司

见证人：

2025年[redacted]

合同条款

甲方（采购人）：无锡市新吴区人民政府鸿山街道办事处

乙方（中标方）：无锡圣捷保安服务有限公司

根据《中华人民共和国民法典》和国家有关法律法规、《新吴区“城市管家”工作实施指导意见》及相关规定，经甲乙双方平等协商，签订本合同。

一、本项目为城市管家管理服务，主要负责维护城市容貌、规范市容秩序、提倡文明新风、排除安全隐患，对责任范围内的各类城市管理事件进行巡查、劝导、处置、上报，对城市管理部件进行巡查和上报等工作。服务期：一年（以合同签订日期为准）。

二、质量要求：满足采购人要求，通过考核和验收。

三、安全措施及责任：成交单位自行承担项目服务期间的人员、设备等一切安全责任。在现场工作时，成交单位应遵守政府有关安全法律法规，并对其人员的安全负责，在作业现场，成交单位应采取必要的安全措施，并应保障甲方免于承担由此导致的一切诉讼、争执、索赔、罚款，任何事故和责任均由成交单位承担。

四、合同金额：大写：叁佰叁拾肆万伍仟捌佰柒拾陆元整 元 （小写：3345876 元）

供应商的报价应是供应商在投标文件中提出的各项支付金额的总和，也应是完成项目所列采购需求的全部费用。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、餐费、通讯费、福利费等）、突击费用（临时加班加点产生的费用）、其他费用（设备、工具等）、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。供应商投标时应充分考虑服务期内所有可能影响报价的因素，一旦中标，总价将固定，即为合同价，除人员费用以实际人数按实结算外，其余费用不予调整。投标供应商的报价必须以采购文件为依据，结合企业自身状况自行报价。

付款方式：服务费根据考核扣款标准计算后每季度结算一次，乙方需向甲方开具发票。

五、服务内容：

1、服务要求：

（1）市容秩序类

1）协助管理沿街经营秩序，主要包括对沿街商铺、履约情况的监管。巡查发现有占道经营、出店经营、店外堆放、私搭乱建、乱张贴、违规店招标牌、违规撑牌广告、广告标牌破损缺亮、沿街晾晒、沿街屠宰清洗、泔水偷倒、生活厨余垃圾偷倒、无证摊贩等情况，需及时进行劝阻和制止，并要求其立即整改；对拒不服从管理的，要及时向相关行政管理执法

扫描全能王 3亿人都在用的扫描App

部门报告，依法依规对其进行处置。

2）协助非机动车、共享单车有序停放。对违规停放非机动车、共享单车驾驶人在现场的，及时劝阻驾驶人员按照规定有序停放；对于驾驶人不在现场的零星违停，要主动将车辆按照规定摆放整齐；对于驾驶人不在现场的大面积违停，要及时采集上报，通知相关行政管理执法部门对违停非机动车、共享单车进行清理。

3）协助机动车有序停放。对违规停放机动车驾驶人在现场的，及时劝阻驾驶人员按照规定有序停放；对于驾驶人不在现场的违停现象，要及时向相关行政管理执法部门报告，依法依规处罚或拖离。

（2）市政养护类

1）发现雨水箅子、公安井盖、燃气井盖、通信井盖等各类井盖移位的，应立即复位；发现各类井盖缺失、破损、下沉、凸起等问题的，应立即设置警示标识，并采集上报，由相关部门及时进行修复。

2）发现桥体、路面（含车行道、人行道）、侧石及附属设施破损、缺失情况，应立即采集上报，由相关部门或单位及时进行处置。

3）发现交通护栏、水域护栏等设施破损、缺失的，应立即采集上报，由相关部门或单位及时进行修复。

（3）照明养护类

路灯、地灯、景观灯、楼体亮化等各类照明设施破损、缺亮、缺失、倾斜等问题，应立即采集上报，由相关部门或单位及时进行修复或更换。

（4）安全隐患类

1）发现有遮窗广告、高空广告、私自开挖城市道路、私拉管线造成路面损坏、飞线充电、私搭乱建的行为时，应立即采集上报，由相关行政管理执法部门依法处置。

2）发现道路积雪、结冰、架空线缆脱落、火灾、伤亡事故等突发事件，应立即设置警示标志，向相关单位报告，协助维持现场秩序，并按规定拨打“119”“110”或“120”等。

（5）文明宣传类

1）宣传《城市生活垃圾管理办法》等相关法规政策，引导市民正确进行垃圾分类。

2）宣传《无锡市市容和环境卫生管理条例》等相关法规政策，引导市民自觉维护城市道路通行秩序，倡导商户自觉遵守经营秩序。

3）宣传《无锡市养犬管理条例》等相关法规政策，引导市民规范宠物饲养行为，发现有宠物随地大小便、遛狗不牵绳等不良现象，应立即进行劝阻，对拒不听劝的违法行为及时采集上报，由相关行政管理执法部门依法处置。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

（6）其他类

发现工地有扬尘污染、暴露垃圾、车辆带泥上路、抛撒滴漏、违规停放等行为，应立即采集上报，由相关行政管理执法部门依法处置。

2、人员要求：

（1）人员配备：男性55周岁以下、女性50周岁以下，不少于50人（含项目经理一名、项目组长一名）。每个人需要配备一个通讯定位采集设备，该设备需要能接入采购人定位平台中，费用包含在报价中。

（2）投标单位投标时必须列出自身人员配置。在合同履行过程中，人员配置若有调整，必须经过采购人确认同意后执行。

3、设备要求：

（1）针对本项目所配备的机械、设备配置要求：中标单位需及时配备包括但不限于通讯定位采集设备、对讲机及相关完成项目服务的设备。

六、双方权利与义务：

1、甲方的权利。

（1）对乙方服务质量有指导、监督、检查、考核并实施奖罚的权利。

（2）对乙方违反合同中规定义务的行为，有扣除其质量保证金的权利。

（3）对乙方违约造成不良社会影响的行为，有实施处罚的权利。

（4）对乙方有召开业务会议的权利。

2、甲方的义务。

（1）甲方有协助乙方对员工进行业务培训和指导的义务。

（2）甲方有协助乙方协调服务期间涉及有关部门业务管理事宜的义务。

3、乙方的权利。

（1）在执行服务合同过程中，有自主调配设备及人员的权利。

（2）对甲方不及时履行义务，出现纠纷（包括对甲方扣除任务经费有异议），有要求仲裁的权利。

（3）对甲方违约所造成的经济损失，有要求赔偿的权利。

4、乙方的义务。

（1）乙方有自觉接受甲方业务指导、监督管理、服务质量考核检查的义务。

（2）乙方有严格按照甲方制定的时间和质量标准完成任务的义务。

（3）乙方对甲方提出存在的质量问题，应及时整改。

（4）乙方应无条件服从和配合各项重大活动、创建迎检、节假日环卫保障，确保服务

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

质量达标的义务。

（5）乙方在服务期内自行承担生产、交通等安全责任。如发生事故及法外事宜所造成的经济损失，一律由乙方承担。

（6）乙方根据本单位的标识须对人员统一着装作业。

（7）乙方须对服务人员进行入职体检，按规定缴纳社会保险费，购买团体意外险。乙方须定期对服务人员开展安全规范作业、交通安全常识、人身安全防范等方面的教育培训。服务人员在服务期间发生的一切意外伤害、人身安全等事宜，一律由乙方承担。

（8）乙方不得对服务任务进行转包或分包。

七、验收标准及考核内容：

1、按《新吴区“城市管家”工作实施指导意见》实施。

2、根据平时考核和抽查的情况，发现问题及时通知承包人整改。如通知后整改不到位，并在社会上造成不良影响的；或未通过采购单位考核的，采购单位有权单方终止合同，不再续签，但中标单位必须服务到下一个承包方接手为止，并承担相应损失。

3、中标单位终止合同后，采购单位可以按项目评标委员会评分由高到低的顺序，选择下一投标供应商按投标价承接本项目的工作，若第二名放弃，依次顺延，或选择重新招标。取消中标资格（终止合同）的单位将在三年内不得参加采购方本项目的招标活动。

八、违约责任：

1、合同一方不履行合同义务或违反履行合同义务约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任，并处以合同价的5%的罚款。

2、乙方在城市管家管理的过程中存在违法违规行为的，引起的后果和责任由乙方负责。

九、其他：

1、本合同如有未尽事宜，双方可另行协商并签订补充合同。

2、在合同履行过程中，如果双方产生纠纷的，应当协商解决，如果协商不成的，可向无锡市新吴区人民法院提起诉讼。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

附件一：《新吴区“城市管家”工作实施指导意见》

新吴区“城市管家”工作实施指导意见

为进一步提升城市精细化管理水平，改善城市形象，提升城市品质，根据《关于扎实推进美丽无锡建设的实施意见》（锡委发〔2020〕66号）、《2021年无锡市城市精细化管理工作考核办法》（锡城管委发〔2021〕6号）文件精神，制定本实施指导意见。

一、工作目标

深入贯彻落实建设“美丽无锡”工作要求，对照“全国最干净城市”目标定位，借鉴深圳、上海、昆山等先进城市推行“城市管家”的经验做法，引入一体化管理理念，以建立一支队伍、管好一片区域、打造一批典型为出发点和落脚点，构建内有城市管理、外有“城市管家”的全新治理模式，不断提高城市精细化管理水平，提升城市功能品质形象，打造“城市管家”新吴样本。

二、实施步骤

（一）试点实施阶段（2021年8月-12月）。在全面摸底排查的基础上，分类梳理热难点清单，按照“点、线、面”相结合的原则，对全区85条近3年包装出新道路与73条今年包装出新道路进行试点实施。各街道要制定“城市管家”工作计划，明确实施步骤，细化工作分工，完善治理举措。

（二）全面推广阶段（2022年1月-12月）。在“城市管家”试点区域工作经验基础上，各街道结合自身实际情况，不断优化管理方式，完善体系机制建设，在全区范围内全面推行“城市管家”治理模式，实行全域治理。

（三）经验总结阶段（2022年12月）。归纳总结“城市管家”全域治理经验，健全完善一系列管理标准与规范，固化形成一套适应新吴实际、务实管用并可复制推广的城市综合治理机制，打造“城市管家”新吴样板。

三、职能职责

“城市管家”是城市管理的重要组成力量，是集市容协管员、问题处置员、信息采集员、文明劝导员、安全管理员五位一体的综合性岗位，需对责任范围内的各类城市管理事、部件进行巡查、劝导、处置、上报，具体职能如下。

（一）市容协管职责。负责协助城市管理人员加强对责任范围内市容秩序的管理，具体包括对停车秩序等市容秩序的管理，不断提升城市管理水平和城市形象，对拒不服从管理的违规行为，要及时向相关行政管理部门进行报告。

（二）问题处置职责。对责任范围内的城市管理各类事件、部件进行巡查，对个人能力所及、短时间内可随手处理的“小微”问题应立即进行处置。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

（三）信息采集职责。对责任范围内个人无法处置的各类事件、部件（具体参考《2021年无锡市优美环境合格区长效管理规范暨数字化城管部事件立案处置结案规范》）进行巡查采集上报，及时交由绿化、环卫、市政、照明等部门的专业人员处理，并对其处置情况进行监管。

（四）文明劝导职责。负责文明宣传工作，主要对城市管理的相关法律法规、政策措施进行宣传，具体包括《“721”工作法》《城市生活垃圾管理办法》《无锡市市容和环境卫生管理条例》《无锡市养犬管理条例》等。对责任范围内的市民不文明行为和现象依法依规进行监督、劝导，倡导文明新风。

（五）安全管理职责。主要负责对责任范围内日常巡查过程中发现的安全隐患点立即设置警示标志，并上报相关部门；对正在进行的安全隐患行为进行劝阻、制止；对拒不服从管理的，要及时向相关行政管理部门进行报告，并邀请查证，以防止责任范围内各类安全事故发生。

主要工作内容详见附件1。

四、队伍建设

城市管家队伍建设应遵循城市精细化管理原则，根据城市管家保障等级，按照“点、线、面”相结合的方式，按需合理配备人员。

（一）城市管家保障等级

根据城市管理要素及管理难度，综合考量道路等级、商业业态、人流车流等因素将“城市管家”保障等级分为一类、二类、三类三个等级。

1.道路因素。城市道路主要分为主干道、次干道、背街小巷三类。应当优先保障涵盖商铺等管理要素的主次干道、背街小巷。

2.商业业态因素。商业业态主要分为大型商超、综合体、小型商铺等，其中小型商铺的经营种类繁多，管理难度较大，应当优先保障此类道路。

3.人流车流因素。需充分考虑人流车流密集程度，将涉及学校、医院、地铁出入口、公交中转站、景区周边、农贸市场周边等人流量大的道路纳入重点保障范围。

4.费用标准：一类保障等级费用标准为每年20元/㎡；二类、三类参照一类适当调整。

一、 人员配备

“城市管家”应遵循城市精细化管理原则，按照“点、线、面”相结合的方式，根据各街道实际情况综合考量，按需合理配备人员。

“点”指商业综合体、农贸市场、市容问题多发地等热难点区域，建议商业综合体、农贸市场等每个点配备1-人定点巡查。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

“线”指由多个“点”连接所形成的线路，如商业街等人流密集、市容问题高发路段。建议商业街每500米配备1人定区巡查。

“面”指由多条“线”包围所构成的片区。应结合单元网格进行划分，建议每个片区配备1-2人，每天定区巡查。

（三）工作时间及工作方式

1.商业综合体、农贸市场、商业街等（“点、线”区域）采用步行定点、定区巡查方式，工作时间为6:00-22:00。

2.除重难点区域外的其他道路（“面”片区）采用非机动车定区巡查方式，工作时间为6:00-22:00。

3.“城市管家”应合理安排就餐、休息时间，保证工作时间段内不断岗。

五、管理考核

（一）考核要求

各街道根据实际情况建立“城市管家”联络机制、“城市管家”服务考核机制等考核体系，每月对“城市管家”实施单位考核一次，并将市、区两级城市精细化管理采集数据以及行业主管部门的考核指导意见作为重要考核依据，同时要求“城市管家”实施单位完善“城市管家”运行考核方案，对“城市管家”人员实施星级评定。

（二）考核方式

“城市管家”服务考核实行百分制，分为优秀、良好、合格、不合格四个等次（详见附件2），各街道根据考核结果，对“城市管家”实施单位进行扣分扣款；对连续3个月考核不合格的实施单位应当予以解除服务合同。

附件：1.“城市管家”主要工作内容

2.“城市管家”服务考核标准（样例）

3.“城市管家”实施单位相关要求

4.“城市管家”实施单位人员考核标准（样例）

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

附件 1

“城市管家”主要工作内容

一、市容秩序类

1. 协助管理沿街经营秩序，主要包括对。巡查发现有占道经营、出店经营、店外堆放、私搭乱建、乱张贴、违规店招标牌、违规撑牌广告、广告标牌破损缺亮、沿街晾晒、沿街屠宰清洗、泔水偷倒、生活厨余垃圾偷倒、无证摊贩等情况，需及时进行劝阻和制止，并要求其立即整改；对拒不服从管理的，要及时向相关行政管理执法部门报告，依法依规对其进行处置。

2. 协助非机动车、共享单车有序停放。对违规停放非机动车、共享单车驾驶人在现场的，及时劝阻驾驶人员按照规定有序停放；对于驾驶人不在现场的零星违停，要主动将车辆按照规定摆放整齐；对于驾驶人不在现场的大面积违停，要及时采集上报，通知相关行政管理执法部门对违停非机动车、共享单车进行清理。

3. 协助机动车有序停放。对违规停放机动车驾驶人在现场的，及时劝阻驾驶人员按照规定有序停放；对于驾驶人不在现场的违停现象，要及时向相关行政管理执法部门报告，依法依规处罚或拖离。

二、市政养护类

1. 发现雨水箅子、公安井盖、燃气井盖、通信井盖等各类井盖移位的，应立即复位；发现各类井盖缺失、破损、下沉、凸起等问题的，应立即设置警示标识，并采集上报，由相关部门及时进行修复。

2. 发现桥体、路面（含车行道、人行道）、侧石及附属设施破损、缺失情况，应立即采集上报，由相关部门或单位及时进行处置。

3. 发现交通护栏、水域护栏等设施破损、缺失的，应立即采集上报，由相关部门或单位及时进行修复。

三、照明养护类

路灯、地灯、景观灯、楼体亮化等各类照明设施破损、缺亮、缺失、倾斜等问题，应立即采集上报，由相关部门或单位及时进行修复或更换。

四、安全隐患类

1. 发现有遮窗广告、高空广告、私自开挖城市道路、私拉管线造成路面损坏、飞线充电、私搭乱建的行为时，应立即采集上报，由相关行政管理执法部门依法处置。

2. 发现道路积雪、结冰、架空线缆脱落、火灾、伤亡事故等突发事件，应立即设置警示标志，向相关单位报告，协助维持现场秩序，并按规定拨打“119”“110”或“120”等。

五、文明宣传类

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

1. 宣传《城市生活垃圾管理办法》等相关法规政策，引导市民正确进行垃圾分类。

2. 宣传《无锡市市容和环境卫生管理条例》等相关法规政策，引导市民自觉维护城市道路通行秩序，倡导商户自觉遵守经营秩序。

3. 宣传《无锡市养犬管理条例》等相关法规政策，引导市民规范宠物饲养行为，发现有宠物随地大小便、遛狗不牵绳等不良现象，应立即进行劝阻，对拒不听劝的违法行为及时采集上报，由相关行政管理执法部门依法处置。

六、其他类

发现工地有扬尘污染、暴露垃圾、车辆带泥上路、抛撒滴漏、违规停放等行为，应立即采集上报，由相关行政管理执法部门依法处置。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

附件 2

“城市管家”服务考核标准

一、“城市管家”服务考核标准

街道每月对“城市管家”实施单位考核一次。人员管理包括人员考勤与业务能力，履职管理包括日常考核、专项考核与综合评议，具体如下。

序号	考核内容及要求
1	工作时不准擅自离岗，有脱岗、迟到早退等现象，（超过 15 分钟）作旷工处理，发现 1 次，扣 1 分。
2	工作期间人员按规定着装统一、明显，仪容仪表整洁，不得有脱帽、袖管、敞胸露怀等行为，发现有 1 项不符的扣 0.5 分。
3	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，1 次扣 0.5 分。
4	在工作期间不做与工作无关的事如睡觉、吃零食、嬉戏打闹、阅读书报、玩游戏等，不做影响形象的事如吸烟、乱扔烟头杂物、随地吐痰小便等，发现 1 次，扣 0.5 分。
5	现场点名未到场集合，扣 0.5 分/人次。
6	定位手环未开机，发现一次扣 0.5 分。
7	以市区两级城市精细化问题数和执法中队城治管理平台问题数作为依据，每个案件扣 0.5 分。
8	对道路两侧违停机动车车主进行劝导；附近有停车位，机动车辆未入位、停车方向错误，且车主不听劝导的贴告知单；发现人行道违停机动车现象的上报城管；发现未做到位的，一次扣 0.2 分。
9	对非机动车应劝导有序停放或将非机动车排放整齐。发现共享单车乱停放，应及时通知运维单位排放整齐或自行排放整齐。未能有效管理造成非机动车停车秩序混乱的一次扣 0.2 分。
10	发现无证摊点、流动摊贩、乱拉、乱挂、乱晒，未能有效制止且未上报的，一次扣 0.2 分。
11	发现店面未履行市容环卫区责任在店外经营、作业、堆放，未能有效制止且未及时上报的一次扣 0.2 分。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

12	发现路面污染、无主偷倒垃圾，未能有效制止且未上报的，一次扣 0.2 分。
13	发现道路两侧有乱张贴、乱涂写，未能有效制止、清理且未上报的，一次扣 0.1 分。
14	发现路面、人行道板、隔离栏、侧石、花坛、标识牌等设施破损等情况，24 小时内未上报 1 处扣 0.1 分。
15	发现井盖缺失、绿化缺失、树木倾倒等情况，24 小时内未上报 1 处扣 0.1 分。
16	发现施工/装修未围挡、材料乱堆放、工地出入口污损、车辆带泥行驶、扬尘等情况，未能有效制止且未上报的，一次扣 0.1 分。
17	各类原始台账、记录、报表齐全，能按要求及时上报，未做到的每项每次扣 1 分。
18	发现其他未履行市容秩序类、市政养护类等采购需求内城市管家职能的，一次扣 0.1 分。
19	各行业部门、城管办对“城市管家”履职情况进行评议评分。
20	被街道级通报批评的，一次扣 3 分；被区级通报批评的，一次扣 5 分；被市级通报批评的，一次扣 10 分。
21	被街道级通报表扬的，一次加 3 分；被区级通报表扬的，一次加 5 分；被市级通报表扬的，一次加 10 分。
22	乙方按甲方要求每月对城市管家人员进行业务培训，照片资料留档，台账、记录要求齐全，未做到的每项每次扣 1 分。
23	案件处置不当，引起群众投诉、上访、集体事件或 12345 投诉等，影响政府形象，发现一次扣 5 分。
24	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，发现一次扣 10 分。

注：根据被考评单位的每月考核扣分得分情况，考核满分为 100 分，考核平均成绩 70 分（含）以下为不合格，扣除结算款的 5%；考核平均成绩 70 分-80 分为合格，扣除 5000 元；考核平均成绩 80 分（含）-90 分为良好，扣除 3000 元；90 分（含）以上为优秀，服务费以全款结算，每月形成考核通报，按照考核结果对中标供应商扣分扣款。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

附件 3

“城市管家”实施单位相关要求

一、公司资质：从事过物业管理或安保服务或城市管理相关工作经验的公司。

二、人员资质：身体健康，无违法犯罪记录，形象气质佳、责任心强、沟通能力强，会使用智能手机，退伍军人、从事过社区工作的人员优先。

人员遵循培训上岗原则，熟悉相关法律法规，熟练掌握具体工作职责及工作流程，能做到现场有效指导。

三、物资配备（符合“附件二物资配备要求”）：每位“城市管家”应配置 1 个通讯定位采集设备、1 个工作记录仪、1 套工具（包括喷壶、干抹布、湿抹布、铲子、夹子、袋子、资料盒、哨子）；按需配置电瓶车、自行车等交通工具；全区统一着装，由“城市管家”中标供应商统一配置。

四、管理要求

1. “城市管家”实施单位应根据需求建立完善的运行管理机制，包括“城市管家”的运行方案、“城市管家”的人员考勤与管理考核方案等。

2. “城市管家”实施单位每月对“城市管家”的上岗情况、知识掌握、工作成效、服务对象综合评价等方面进行考核评分，对当月考核不合格的“城市管家”需要重新进行岗前培训，对连续两个月考核不合格的，应当予以辞退。每季度对“城市管家”实施星级评定，给予一定的绩效奖励。

3. “城市管家”实施单位应至少配备一名项目经理，统筹负责服务内容，确保沟通顺畅，及时按管理方要求调整工作安排，做好相关资料的归档汇总工作。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

附件 4

“城市管家”实施单位人员考核标准（样例）

一、“城市管家”人员考评标准

“城市管家”实施单位应建立人员考核奖惩激励机制，每月对“城市管家”人员实施考核，每季对“城市管家”人员进行星级评定。“城市管家”人员考核标准满分为 100 分，其中考勤制度 20 分、工作形象 10 分、工作纪律 20 分、绩效考核 35 分、培训学习 15 分，具体如下。

1. 考勤制度（20 分）：以人员在岗在位出勤情况作为考核依据。

2. 工作形象（10 分）：以人员的着装规范、仪容仪表作为考核依据。

3. 工作纪律（20 分）：以人员的自觉性、纪律性、组织性作为考核依据。

4. 绩效考核（35 分）：以人员的工作质量和工作效率作为考核依据。

5. 培训学习（15 分）：以人员参加培训情况和对工作职责、工作内容与工作标准等相关规定熟悉程度作为考核依据。

项目	要求	扣分标准	考核得分
考勤制度（20 分）	1. 按时上岗，无迟到、无早退、无代岗或擅离职守。 2. 严格履行请假销假制度，请假调班必须填写相关请假调班单并得到领导批准。	1. 请病假：必须持有医院鉴定和相关有效证明（特殊情况请假手续后补）病假每天扣 0.5 分； 2. 请事假：必须提前填写相关请假调班表并得到部门领导批准，方能准假。事假每天扣 2 分； 3. 旷工：每天扣 10 分，旷工 2 次本月考核取消。	
工作形象（10 分）	1. 工作期间必须按照规定规范着装，佩戴标志牌，各种装备携带齐全； 2. 仪容仪表整洁，不得有脱帽、袖管、袒胸露怀等行为。	1. 违反此项规定的，发现一次扣 2 分。	

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

工作纪律 （20 分）	1. 顾全大局，服从上级的工作安排，一经上级主管决定，应严格遵照上级指示。工作期间注意自身安全； 2. 工作期间不做与工作无关的事，如睡觉、吃零食、嬉戏打闹、阅读书报、玩游戏等； 3. 工作期间不做影响形象的事，如吸烟、乱扔烟头杂物、随地吐痰小便等； 4. 言语规范，语言举止文明；在平时工作中态度恶劣，语言举止粗鲁； 5. 禁止人员佩戴标志牌在巡查责任区域购物、消费或出入娱乐场所； 6. 严格按照规定时间、地点交接班，认真填写交接班日志，业务工作相关事项当面交接清楚。	1. 不服从相关工作安排的，发现一次，扣 5 分； 2. 不遵纪守法的，做有损公司形象的，发现一次，扣 2 分； 3. 未按照规定时间、地点交接班，导致工作出错的，发现一次，扣 2 分。	
绩效考核 （35 分）	1. 严格按照责任范围进行巡查，做到巡查区域全覆盖，问题处置、上报需及时、准确、有效； 2. 责任区域内被相关部门检查、质量督查、网络单位反映、媒体曝光、群众投诉等各种渠道的城市管理问题信息，记为未及时处置或上	1. 上报问题不在采集范围内的，不符合采集要求的，发现一次扣 1 分； 2. 上报问题位置不准确的或重复上报等情况的，发现一次扣 1 分； 3. 未及时处置或上报被市区两级城市精细化采集的问题，每个案件扣 2 分。	

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

培训学习（15分）	1.准时参加各种学习、培训等活动，如不能出席应提前至少一天请假； 2.对于培训内容应贯彻落实； 3.熟练掌握工作职责、工作内容与工作标准。	1.培训迟到或早退的一次扣1分；未请假直接不参加的一次扣2分；开会培训不认真听，会后仍不清楚相关需求的，考试不合格的，一次扣1分。 2.针对人员工作职责、工作内容、工作标准的熟悉度，采取现场随机抽查提问的方式进行考核，回答情况优秀不扣分，良好扣2分，合格扣5分，不合格扣10分。	
附加分	当月考勤规定全部达到者加5分		
备注	各项分值扣完为止，不负分。		

二、“城市管家”人员考评运用

“城市管家”实施单位根据月度考核和季度星级评定结果，对“城市管家”人员进行奖惩激励。

（一）月度考核等次标准

根据被考评人员的每月得分（Q）情况，按下列标准确定为优秀、良好、合格、不合格四个等次。对当月考核不合格的“城市管家”人员需要重新进行岗前培训，对连续两个月考核不合格的，应当予以辞退。

1. 优秀等次：Q≧90 分。

2. 良好等次：75 分≦Q<90 分 。

3. 合格等次：60≦Q<75 分 。

4. 不合格等次：Q<60 分。

（二）季度评定星级标准

综合评定被考评人员的月度考核等次，按下列标准确定为三星“城市管家”、二星“城市管家”、一星“城市管家”、普通“城市管家”四个等级。

1. 三星“城市管家”：连续三个月月度考核得分达到优秀等次。

2. 二星“城市管家”：当季月度考核良好等次及以上，且至少有一次月度考核为优秀等次。

3. 一星“城市管家”：当季月度考核合格等次及以上。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

4. 普通“城市管家”：当季有一次月度考核为不合格等次。

（三）每季度考核奖惩措施

按照公开、公正、公平的原则，依据被考评人员的季度考核评定情况确定奖惩。

1. 三星“城市管家”：当季应予以奖金 1000 元。

2. 二星“城市管家”：当季应予以奖金 500 元。

3. 一星“城市管家”：当季应予以奖金 100 元。

4. 普通“城市管家”：对连续两个季度考评结果为普通等次的，应当予以辞退。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App