政 府 采 购 合 同 书

（第二标段 松陵街道 CBD 新质城市运营服务）

采购编号：JSZC-320509-CJZB-G2025-0202

甲方（采购单位）：苏州市吴江区人民政府松陵街道办事处

联系人：张志强

电　话：0512-60903337

地　址：苏州市吴江区县府路 98 号

乙方（中标单位）：苏州城投环境科技发展有限公司

联系人：马 秋

电　话：15050393920

地　址：苏州市相城区高铁新城南天成路 99 号启迪大厦 21 楼 2108 室

根据苏州市政府采购招标编号 JSZC-320509-CJZB-G2025-0202 号松陵街道一体化新质城市运营服务招标文件、乙方的投标文件和中标通知书，依照《中华人民共和国民法典》及其他有关法律、行政法规，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，甲方（采购单位）乙方（中标单位）双方就此次中标的**【第二标段松陵街道 CBD 新质城市运营服务】**的事宜，签订本合同书。

一、合同内容

1. 乙方负责提供本次中标的【第二标段 松陵街道 CBD 新质城市运营服务】，具体工作内容及要求按照招标文件及考核规定。

2. 合同履约期限（服务期限）：**三年，2025 年 12 月 21 日至 2028 年 12 月 20 日。**合同具体履行期限根据实际进退场时间，相应未开展月份的服务费按照中标综合单价及实际月数进行扣除。乙方接到甲方通知进场时间以后，与原服务相关单位之间应无缝交接、平稳过渡，确保各标段区域的综合管理服务工作如期顺利开展。

3. 下列文件为本合同不可分割部分，其中的条款与要求为本合同执行的依据：

①中标通知书；

②乙方的投标文件；

③乙方在招投标过程中所作的其它承诺、声明、书面澄清等；

④招标文件及其附件；

⑤ 合同附件。

以上与本合同具有同等法律效力。

4.乙方针对本项目【第二标段 松陵街道CBD新质城市运营服务】配置服务总人数为【200】人。

二、费用及结算

1.合同金额暂按中标金额，为**人民币陆仟玖佰壹拾壹万柒仟玖佰壹拾柒元玖角壹分（¥69117917.91）**，结合考核办法结算支付费用。合同总价包括全部服务所需的人员费用（包括但不限于人员工资、社保<非超龄人员>、加班费<如涉及>、高温费、春节慰问金/环卫津贴（如涉及）、意外险、人员培训费、劳保费、工具费、服装、防暑降温物品费等所有费用），所有作业车辆使用费（保险费、保养费、油费/电费、车辆维修费、轮胎更换费用及其他易损件更换、车辆折旧、车辆智能化使用费等所有费用），通讯费、胸卡、办公设备、巡检器材、垃圾清运费、环卫信息化费用及相关的维护技术支持、船只和所有设备及场地使用费、耗材、管理、利润、税金、政策性文件规定等在服务过程中发生的一切费用及合同包含的所有风险、责任等完成本项目的各项应有费用。本项目为总价包干服务，招标暂定面积数据为报价参考数据，实际服务均以现场实际情况为准，在本项目招标区域范围内后期如有新增服务工作量或其他相关新增工作任务的，所需费用均含在合同总价之内，乙方自行承担风险责任。服务期内如有综合管理面积减少的，则按照减少面积核减服务费用。作业期内服务工作时间如有调整具体根据甲方要求。

2.结算与支付（付款步骤）：本项目先服务后付款。

2.1付款步骤：

（1）乙方每完成一个月工作服务内容后，甲方在次月，待上月的考核结果出来后根据上个月度考核得分情况，支付上个月度的服务费。具体月度服务费用的计算方式为：所有参与考核的一体化服务项目的月度考核最终得分的算术平均值，作为月度考核的基准线分数。项目当月考核得分达到或高于基准线分数的，全额支付项目当月服务费（即支付费用为投标总报价/36个月）；项目当月考核得分低于基准线分数的，每低1分，从当月服务费用（投标总报价/36个月）中扣款10000元，不足1分按实际比例扣分扣款。费用结算金额四舍五入保留至人民币单位分。

（2）年度考核扣款返还奖励机制：根据吴江区在苏州市相关工作各类考核综合排名或本年度相同作业区域数字化工单（经查实为乙方管理责任造成，含文明工单）数量降低率统计结算，考核排名在前30%（含30%）或工单数量（相较本项目合同服务期开始前的上一年度）降低率达30%（含）或以上的，返还全额考核扣款；考核排名在前30%（不含30%）—70%（含70%）的或工单数量（相较本项目合同服务期开始前的上一年度）降低率达15%（含）-30%（不含）的，返还50%的考核扣款。考核排名在后30%或工单数量（相较本项目合同服务期开始前的上一年度）降低率未达15%的，考核扣款全部不予返还。

（3）在合同到期并完成移交后，新服务单位接收并签订移交单一个月后，支付最后一个月的费用。如移交过程中发现存在缺陷未整改的，可指定第三方公司进行整改，相关费用在最终结算时扣除。如果相关费用超过最后一笔应当支付的费用的，乙方应就超出部分向甲方承担赔偿责任。

2.2甲方付款前乙方须提供合格的发票及相关考核材料等付款凭证资料，否则甲方有权延期付款，且不视为甲方违约。鉴于甲方向政府财政部门申请资金等因素，具体付款进度视财政拨付情况而定。若因此甲方未能遵照上述支付期付款的，不视为甲方逾期支付。

2.3如乙方对服务缺陷不予更正，甲方有权另请其他单位更正，所发生的费用在合同金额中扣除。

2.4 甲方支付此项费用外不再承担其它任何费用（包括个人），服务人员的薪金（含国家或地方政府政策性调整基础工资、社保）、福利、保险、休假日补贴等所有工资福利待遇由乙方付给，与甲方无关。

3. 付款方式：银行转账或甲乙双方约定得其他合法形式。

4. **合同履约保证金：**

4.1☐不要求提交履约保证金。

4.2☑要求提交履约保证金：乙方交纳合同金额的【5】%，即人民币叁佰肆拾伍万伍仟捌佰玖拾伍元玖角【3455895.90】，作为本合同的履约保证金。合同签订后一个月内，乙方应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。

4.3 合同履行结束后，甲方应及时退还交纳的履约保证金（无息）。甲方逾期退还的，应当根据实际逾期期限向乙方支付逾期利息。

4.4 履约保证金退还条件：保证金（无息）在服务期满且项目服务缺陷更正完毕经甲方确认合格，并配合甲方和新中标单位办理移交手续后由履约保证金在一个月内收取部门退还（无息）。

4.5 履约保证金退还时间：见上述序号 4.4 约定。

4.6 履约保证金退还方式：见上述序号 4.4 约定。

4.7 履约保证金不予退还的情形：根据招标文件约定。

4.8 其他：乙方无故拖延或拒不提交履约保证金的，视为拒绝与甲方签订合同。

4.9 根据《关于在全省政府采购领域推行电子履约保函（保险）的通知》（苏财购〔2023〕150 号）规定，中标（成交）供应商可以自愿选择，使用以电子履约保函（保险）形式代替提供履约保证金。供应商可通过江苏省政府采购网、“苏采云”系统链接访问登录“政府采购电子履约保函（保险）平台”，选择第三方机构并提交保函（保险）申请。详见：江苏政府采购网“资料下载”栏目（网址：www.ccgp-jiangsu.gov.cn/jiangsu/zlxz）下载“政府采购电子履约保函（保险）操作手册”。

三、双方的责任

1. 甲方责任：

1.1 协助乙方完成服务交接工作，并指定专人作为甲方联系人予以协调工作。加强与乙方沟通，交流情况，互通信息。

1.2 甲方应教育所属人员尊重乙方工作人员的劳动成果，积极配合乙方工作人员履行好合同所规定的职责和义务。

1.3 甲方对乙方的工作依据招标文件、投标承诺、服务合同和服务管理考核办法的相关规定每月实行考核，对工作中的不足将以书面形式汇总至乙方，要求乙方根据要求限期整改并在相应支付的款额中进行抵扣。

2. 乙方责任：

2.1 乙方在从事工作中应当做到文明工作、安全生产，采取必要的安全防范措施，合同期内若发生安全事故由乙方承担，与甲方无关。

2.2 乙方应及时调整不适应工作需求的人员，如甲方认为该员工不能胜任本职工作、违反劳动法等相关

法律法规的，必须按甲方规定调整。

2.3 乙方应经常对员工进行岗位职责和安全教育，加强岗位责任考核。因管理不当、违规操作发生设备损坏、被盗等安全事故对甲方造成一定损失的，乙方需承担相应的赔偿责任。

2.4 根据招标要求、招标文件中的考核办法和乙方投标文件中所作的承诺自觉开展各项服务工作。

2.5 接受甲方及各级管理部门的监督检查及考核，并按规定时间响应整改要求。

2.6 为保证本项目服务工作正常有效开展，乙方须根据《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规规定，组建固定的服务队伍，按要求将从业人员资料、作业计划（含作业设备、工具》和各项服务预案，报甲方备案。

2.7 乙方应按甲方要求制定和建立本项目各项服务管理相关制度和台账记录，报甲方备案。

2.8 乙方按招标规定配备车辆船只等工具，所有人员统一着装上岗，并承担人员、车辆、船只等相关的安全责任。

2.9 在任何情况下（灾害天气期间或重大活动期间），乙方均应按照合同约定的服务范畴服从甲方要求和安排，做好本项目各项服务工作。

2.10 接受社会监督，对群众提出的合理要求和存在的问题必须在甲方规定时间内进行整改，并将整改结果报甲方。

2.11 乙方独立承担服务作业中的各类责任（安全责任、用工责任和经济责任、交通安全责任等）。乙方在从事人员外包服务工作中应当做到文明工作、安全生产，采取必要的安全防范措施，合同期内若发生消防事故、安全事故、治安案件、刑事案件的，乙方应依法承担全部责任，并负责赔偿由此造成的损失，与甲方无关。

2.12 乙方的工作人员在岗履行职责期间（包括上下班途中），发生自身或第三方的人身伤害、伤亡，均由乙方负责处理并承担经济和道义上的责任，甲方不承担任何责任。

2.13 乙方应执行国家有关规定（如苏州市吴江区最低工资标准和其他规定），负责乙方员工的生病、事故、伤残、死亡和劳务纠纷，甲方不承担任何相关责任。

2.14 乙方必须将所投入本项目的车辆、船只行驶证及产权证等原件及复印件交给甲方核查及备案，针对本项目配置使用的车辆、船只只能在本项目使用，不得与其他项目重复使用。

2.15 车辆、船只在作业期间发生车祸或其他相关安全问题，均由乙方全权负责，甲方不承担任何责任。

2.16 乙方管理人员应按甲方规定准时参加甲方召开的本项目各类会议。

2.17 乙方及其工作人员不得为谋取自身利益，向甲方工作人员给予任何形式的财物（包括现金、礼品、礼金、有价证券、贵重物品等）；不得违反国家规定，给予甲方工作人员各种名义的回扣、手续费等好处费。

四、考核、验收：

1.考核办法：本项目每个月采用考核方式进行服务质量验收，具体根据考核得分进行付款。考核办法详见合同附件二履约考核办法。

2.验收说明：进场验收根据合同附件一进场履约验收方案。

3. 验收标准：招标文件、中标单位投标文件、最终的合同及考核标准均作为验收依据。

五、其它说明

1. 乙方除应为相关人员提供必要的劳动保护条件并支付员工工资和缴纳正常的社会保险外（具体根据采购需求规定），还应为其办理作业时的意外险，乙方在合同期限内发生的一切安全责任事故均由乙方自行负责（保险种类由乙方自行选择）。

2. 乙方应做好职工的安全生产教育，并配备一定的劳动保护必需品以供职工使用。

3. 乙方服务人员需遵守有关保密规定。

4. 乙方服务人员需遵守甲方管理规定。

5. 针对本项目的工作安排具体根据甲方的要求，实施过程中如有调整，乙方应予以配合调整。在合同履行过程中乙方无法达到招标文件及合同相关约定或甲方各项要求的，项目内乙方工作人员的工作未达到甲方工作要求的，甲方有权要求乙方在规定的时间内调换或增配服务人员，乙方应按甲方要求将人员安排到位，甲方不承担除合同约定以外的其他任何费用。

6. 甲方有权视情况对乙方进行约谈，乙方需按要求在规定时间内进行书面答复并加盖公章，根据约谈事项的严重性额外每次扣款 5000 元～30000 元，如未在规定时间内进行书面答复且实际未落实甲方约谈要求的，直接扣款 30000 元。

7. 廉洁责任和责任追究

7.1 乙方及其工作人员不得向甲方工作人员及其亲属或其他特定关系人提供个人利益，包括但不限于财物、权益、便利等，不得向甲方工作人员及其亲属或其他特定关系人提供宴请、娱乐、旅游、体育休闲服务及其他可能影响公正履职的活动安排。

7.2 乙方及其工作人员存在上述 7.1 款行为，首次发生的，甲方需对乙方负责人进行约谈；出现 2 次的，乙方应向甲方支付合同金额 3‰（千分之三）的违约金；本项目履约期间，因乙方及其工作人员存在前款行为，致使甲方工作人员被党纪政务处分 3 人次及以上的，或因职务犯罪 1 人次及以上被移送司法的，甲方有权单方面终止合同，且乙方应向甲方赔偿由此造成的全部经济损失，并向甲方支付合同金额 5%（千分之五）的违约金。

六、违约责任

1. 甲方违约责任：

1.1 在合同生效后，甲方无故要求解除合同的，应向乙方偿付合同总价款 5%的违约金，违约金不足以补偿损失的，乙方有权要求甲方补足。

2. 乙方的违约责任：

2.1 在合同生效后，乙方无故要求解除合同的，应向甲方偿付合同总价款 5%的违约金，违约金不足以补偿损失的，甲方有权要求乙方补足。

2.2 乙方未按合同规定的时间、质量要求提供服务，不能按甲方要求完成合同并经甲方三次或以上书面督促仍未整改完成时，甲方有权解除合同，由此造成乙方的直接损失和间接损失甲方不给予补偿和赔偿；造成甲方损失时，甲方有权要求乙方赔偿，可从余款、合同履约保证金中扣除并可提出索赔要求。

2.3 乙方必须自己完成合同内容，不得整体转包，否则，甲方有权按乙方不能完成合同处理。本项目中涉及需要特殊资质负责的服务，允许委托给具有相应资质的单位负责，例如本项目涉及电梯维保服务可以委托分包给具有专业资质的单位负责。如有委托分包的，乙方应当向甲方提交具体分包承担主体资质证明（具体根据实际需求）且不得再次分包，且乙方承担上述分包服务的全部责任。

2.4 乙方应执行国家有关规定（如苏州最低工资标准和其他规定），负责乙方员工的生病、事故、伤残、死亡和劳务纠纷，甲方不承担任何相关责任。

2.5 乙方在服务过程中无法满足甲方服务要求的，应自行补足相关人员设备直至满足甲方服务要求，甲方不再支付任何费用，并保留追究乙方相关责任的权力。

2.6 乙方负有对自己员工的安全责任，甲方不承担任何相关责任。

2.7 乙方无法有效开展服务的其它行为。

七、不可抗力

1. 如果乙方和甲方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。因乙方或甲方先延误或不能履行合同而后遇不可抗力的情形除外。

2. 本条所述的“不可抗力”系指那些双方无法控制，不可预见的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震以及其它双方商定的事件。

3. 在不可抗力事件发生后，当事方应在十五日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。双方应尽实际可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其他事项。双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

八、合同的解除和转让：

1. 甲方和乙方协商一致，可以解除合同。

2. 有下列情形之一，合同一方可以解除合同：

（1）乙方未能如期进场（因甲方原因除外），或进场后不提供或提供的设备不符合招标使用需求，或进场人员配置不能满足招标使用需求的，甲方有权解除合同。

（2）乙方无正当理由停止作业的，甲方有权解除承包合同。

（3）乙方不得有转包或未经甲方同意的分包行为，如发现甲方有权立即解除承包合同。

（4）因不可抗力致使不能实现合同目的，未受不可抗力影响的一方有权解除合同。

（5）因合同一方违约导致合同不能履行，另一方有权解除合同。

（6）在合同履约期限内，甲方视情况约谈乙方的次数满三次的，甲方有权解除合同，并扣除乙方所提交的履约保证金。

（7）一个作业服务年度内累计书面记满 3 次落实不力（含约谈）的，作乙方违约处理，甲方有权解除合同，并进行通报和扣除合同履约保证金。

（8）因乙方在合同履约期限内，如果一个服务年度内连续三次考评得分＜90 分，或者累计两次考评得分＜85 分，视为考核不合格，甲方有权直接解除合同，并扣除乙方所缴纳的履约保证金。

（9）因乙方管理失职造成恶劣社会影响、安全事故或导致各级（含县区级、地市级、省级）管理部门

被追责的，甲方有权直接解除合同，当月服务费不予支付，并扣除乙方所缴纳的履约保证金。

（10）因乙方管理失职而严重损害国家声誉的，或者发现乙方及其工作人员为谋取自身利益，向甲方工作人员给予任何形式的财物（包括现金、礼品、礼金、有价证券、贵重物品等）；或者违反国家规定，给予甲方工作人员各种名义的回扣、手续费等好处费的，甲方有权直接解除合同，当月服务费不予支付，乙方需免费服务至新的中标单位交接为止；如乙方直接退场的，需扣除乙方所缴纳的履约保证金。

（11）发生其他按照招标文件或考核标准规定的合同解除的情形的，甲方有权解除合同。

（12）以上合同解除情形，甲方均有权向履约担保单位提取相应的履约保证金，且乙方须继续负责免费执行本项目相关要求直至甲方找到新的接替服务企业。

3. 有权解除合同的一方，应当在违约事实或不可抗力发生之后三十天内书面通知对方以主张解除合同，合同在书面通知到达对方时解除。

4. 本项目不允许整体转包。

九、争议的解决：

1. 甲方和乙方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决，可向有关合同管理部门提请调解。

2. 如果调解不成，双方中的任何一方可向人民法院提起诉讼。诉讼由合同签订地人民法院管辖。诉讼费由败诉方负担。

3. 因合同部分履行引发诉讼的，在诉讼期间，除正在进行诉讼的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

十、合同份数：

1. 本合同经招标代理机构加盖骑缝章，并甲、乙双方签字盖章后生效，生效合同需在签订日期起 2 个工作日内上传系统备案。

2. 合同签订后双方即直接产生权利与义务的关系，合同执行过程中出现的问题应按照《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等的规定办理。

3. 合同在执行过程中出现的未尽事宜，双方在不违背本合同和招标文件的原则下协商解决，协商结果以书面形式盖章记录在案，作为本合同的附件，与本合同具有同等效力，但需提交甲方一份备存。

4. 合同份数：本合同一式【捌】份，甲方、乙方各执【叁】份，招标代理机构执【贰】份，具备同等法律效力。

（以下无正文）

甲方（盖章）：

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

签订日期：2025.12.5

乙方（盖章）：

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

签订日期：2025.12.5

合同附件一：

进场履约验收方案

为确保 JSZC-320509-CJZB-G2025-0202 号松陵街道一体化新质城市运营服务【第二标段 松陵街道 CBD 新质城市运营服务】，有序衔接中标单位进场前验收及日常督查考核，特制定方案如下：

一、验收步骤

中标公示后采购单位规定进场日期前，中标单位按街道部门指定时间、地点进行人员及车辆等设备的清点，符合人员及车辆等设备的配置规定的予以进场，中标单位进场后松陵街道环卫予以日常考核，日常考核不达标的松陵街道有权解除合同。具体根据考核标准。

二、人员及车辆验收清单明细（格式）

人员验收表

中标单位名称（盖章）：

服务项目	序号	姓名	工种（岗位）	性别	身份证号码	联系电话	资质证书	备注

1. 验收日期为：　　年　　月　　日
2. 进场日期为：　　年　　月　　日
3. 验收人：

车辆（船只等设备）验收表

中标单位名称（盖章）：

服务项目	序号	车辆(或船只设备)	规格（吨）	驾驶员姓名	性别	身份证号	联系电话	车牌（或牌照号码）	照片

1. 验收日期为：　　年　　月　　日

2. 进场日期为：　　年　　月　　日

3. 验收人：

合同附件二：松陵街道一体化新质城市运营服务考核办法（简称考核办法）

松陵街道一体化新质城市运营服务考核办法

（试行）

为促进松陵街道城区管理规范化、制度化，维护市场的正常秩序，结合松陵街道实际情况，制定本办法。

一、适用范围

苏州市吴江区人民政府松陵街道办事处所管辖的所有一体化服务管理项目（包括本次招标的两个标段，以及松陵街道东部一体化、南部一体化四个项目）管理工作适用本办法进行考核。

二、考核内容

考核分为现场考核（50 分），服务态度考核（30 分），工单、督察等考核（20 分）。每月对考核结果进行汇总和通报，并根据考核结果支付相应款项。

（一）现场考核（50 分）：

现场考核采用双随机、一公开考核方法，由综合考核小组（8 名成员）根据管理服务日常工作情况由建管办每月组织一次不定期考核，考核内容包括但不限于各标段范围内的所有综合城市管理服务和合同履约过程中采购单位要求的其他与各标段新质城市管理服务相关的工作，检查考核内容参照附件《松陵街道一体化新质城市运营服务考核实施细则（试行）》（各项目均依据其相应的专用考核细则进行问题排查与情况评估，并以此作为排序评判的客观参考。）。

本项目每月统一组织一次不定期考核，考核覆盖本项目两个标段以及松陵街道管辖的松陵街道东部一体化、南部一体化，一共四个项目，每月为每个项目随机抽取 2 个地块，共 8 个地块进行统一勘查考核。考核评分规则如下：勘察结束后，8 位考核人员对 8 个地块根据《松陵街道一体化新质城市运营服务考核实施细则（试行）》的情况进行评分和排名，按第一名 10 分、后续以 0.5 分差递减至第八名 6.5 分的规则评分，每个地块的得分为 8 人评分之和。每个项目的月度现场得分为其所属 2 个地块得分之和。最终，月度现场得分最高的项目获 50 分满分，其余项目按得分与最高分的比例折算得出现场考核最终得分。

（二）服务态度考核（30 分）

由各个社区（项目服务范围涉及的社区）、街道（环卫、绿化、市政、公园等条线）的相关工作人员根据中标单位针对本项目服务范围内的综合管理服务的日常服务态度情况，按月度进行考核。

服务态度考核总分 30 分，由社区评价与内部条线评价两部分构成，各占 15 分。具体打分方式如下：

1. 社区评价（15 分）

由项目所涉相关社区进行打分。每个社区的打分表满分为 15 分，对所有社区的评分计算算术平均值，作为该项目的社区评价得分。

2. 内部条线评价（15 分）

由采购单位与项目相关的各条线负责人进行打分，每位负责人的打分表满分为 15 分，对所有条线负责人的评分计算算术平均值，作为该项目的内部条线评价得分。

3. 总分计算

项目的服务态度考核总分=社区评价得分＋内部条线评价得分

（三）工单、督察等考核（20 分）

1. 数字化工单：中标单位应做好日常管理和巡查工作，及时发现并处置问题，避免出现工单和投诉。因市民投诉、便民中心 12345、各类论坛和媒体等渠道产生的工单，经查实为中标单位管理责任造成，能按时处理并完成回复的，一标段每月 200 个（含）以内/二标段每月 100 个（含）以内不扣分（不包括网格员工单），数量每超出 1 个扣 0.05 分；所有工单有超时完成的，扣 0.1 分/件。如发现工单投诉情况恶劣且调查属实的按照扣 0.5 分 /个处理。

2. 督查通报：各相关部门督查、通报反应的问题，经查实为中标单位管理责任造成的，区级扣 0.5 分/次，市级扣 1 分/次，省级扣 2 分/次，国家级扣 3 分/次；如有获得上级各类通报或官媒表扬的，区级加 0.5 分/次，市级加 1 分/次，省级加 2 分/次，国家级加 3 分/次。因管理失职造成恶劣社会影响、安全事故或导致管理部门被追责的，直接解除合同，当月费用不予支付、履约保证金不予返还，并列入黑名单体系。

3. 专项工作：遇重大保障、上级检查、庆典、专项布置、文明创建等重要工作时，及时落实各项工作，确保作业质量。工作措施不到位扣 0.2 分/次；未采取措施的扣 1 分/次，并书面记落实不力 1 次；一个作业服务年度内累计书面记满 3 次落实不力（含约谈）的，作违约处理，采购单位有权解除合同，并进行通报。采购单位有权视情况对中标单位进行约谈，中标单位需按要求在规定时间内进行书面答复并加盖公章，根据约谈事项的严重性额外每次扣款 5000 元～30000 元，如未在规定时间内进行书面答复且实际未落实采购单位约谈要求的，直接扣款 30000 元。

（四）综合上述三项超过一体化项目所有服务单位考核得分的平均分的不扣分，低于平均分的每低 1 分扣 10000 元，不足 1 分按实际比例扣分扣款。全年服务考核排名第一名的，推荐进入东太湖年度经济会议表彰单位。

（五）附件：

松陵街道一体化新质城市运营服务考核实施细则（试行）

类别		考核内容
管理制度	工作制度	项目负责人、项目管理组工作人员未到位情况（每月请假天数小于 4 天）；
		未经甲方同意或备案，更换、调整、减少或未按照甲方要求配置服务人员（项目负责人、项目管理组工作人员），发生上述情况的：扣 1 分/人/次；
		未能提供人员组织安排，变动时未经甲方同意，每发现一人次扣一次分。
		服务人员未穿着统一工作服，未佩戴环卫信息卡；
		未及时按照采购单位或上级时效要求完成作业任务量、上报各类台账资料、信息数据，其他相关台账资料的制作未规范完善；
		未按时参加工作例会；
		部管理各内项制度未健全，未能对各类媒体曝光，社会投诉及各类紧急情况处办

		妥当，应急措施落实未到位。
	安全文明	服务人员未经过岗位培训、不遵守规章制度，每发现一人次扣一次分。
		工作现场未设置安全设施。
		工作区域内指示、警示、施工安全标志不齐全。
		现场布置不合理；材料、设备堆放不整齐。
		做饮酒、玩牌聚集闲聊及做与工作无关之事； 有无理阻挠、谩骂检查考核人员，影响其正常工作等干扰事宜；
环卫保洁	主次干道	未达管理指标：按道路等级标准达到规定保洁时间和要求；上门收集垃圾路段一天少于三次。
		未达保洁指标:实行道路从墙根到墙根保洁，快慢车道、人行道（含匣道、缩档、树窝、便道台阶、绿化带、沿街游园、公共绿地等）、广场无垃圾、无油污迹、无积泥积水、无小广告，路面无杂草，下水井沟眼畅通。降雪天气，及时组织铲雪作业。
		未达作业规范指标:文明作业，遵章守纪，作业时穿着统一工作服并保持衣着整洁，道路保洁使用的各类环卫作业工具有序放置，保持整洁。
		未达果壳箱、灭烟柱、垃圾桶（房）保洁管理指标:实行一日至少两清，体表整洁，无满溢。
		垃圾收集房（亭）保洁管理指标:垃圾收集房（亭）完好整洁美观，收集房（亭）完好率达到100%（顶面、标示牌、支架立柱、地面无明显缺损），擦洗外立面及亭顶，确保立柱及立面无乱张贴、乱涂写、无明显污迹。垃圾桶密闭、完好、摆放整齐，进行有效消杀和异味控制。
		未达机械化车辆作业管理指标:作业人员统一着装，车容车貌整洁，安全文明行驶，规范操作，专车专用。
	街巷新村	未达保洁指标:实行从墙根到墙根保洁，路面、地面（含绿化带等）、楼道楼梯等无垃圾、无油污迹、无积泥积水、无小广告，路面无杂草，窨井沟眼畅通。
		未达作业规范指标:文明作业，遵章守纪，作业时穿着统一工作服并保持衣着整洁，保洁使用的各类环卫作业工具有序放置，保持整洁。
	垃圾清运	生活垃圾收集未做到日产日清，垃圾不满溢，垃圾桶和垃圾房内垃圾不得过夜搁置。
		垃圾收集运输途中没有做到密闭运输；生活垃圾未运至指定中转站点，在进入中转站点后的排水、卸料等作业未严格遵守相关管理规定，并未服从相关人员指挥。区域内其他垃圾根据苏州或吴江的垃圾分类要求未运至规定地点。区域内垃圾分类处置未符合地方规定要求。

		未收集结束后垃圾容器及时复位，垃圾房门未及时关闭、摆放不整齐，未打扫周边环境，未做到人走地净。
		无主垃圾收集未做到日产日清，未采用专用车辆专门收集至垃圾堆放场。
		苍蝇孳生季节（4-11 月）未及时消杀。
	环卫作业管理	申报环卫收集、运输车辆并未在规定区域内运输。
		未对通报的问题按规定时间整改、反馈信息。
		未积极推进各项专项行动、制定行动计划并落实行动人员及设备。
		未找寻服务范围内合理点位，增设一线员工休息点，并按规定开放投入。
		发生环卫作业安全文明事故或者环卫从业人员意外伤害伤亡的，未立即上报且上报情况属实。
		对各类媒体曝光，社会投诉及各类紧急情况未处办妥当。
	小广告清理	各类检查反馈中出现小广告。
		经告知超过 12 小时未清除，扣 0.1 分/次
		经告知超过一日及以上仍未清除，扣 0.2 分/次
	绿化带保洁	绿化带内零星垃圾杂物（处）。
		绿化带内积存垃圾杂物（处）。
		修剪后枝叶未立刻清理。
		草花换苗或浇水时垃圾、花箱、地面未清理干净。
绿化养护	乔木、孤植灌木	绿化死亡、截干或缺失。
		绿化断枝、枯枝。
		绿化病虫害明显危害症状。
		未及时修剪（乔木、孤植灌木）。
	片植灌木、地被	绿化死亡、缺失（片植灌木、地被）（含被种菜）。
		绿化杂草高度超出绿化 10cm 或密度超过 10%（片植灌木、地被）。
		绿化明显病虫害危害症状（片植灌木、地被）。
		未及时修剪（片植灌木、地被）。
	草坪	明显枯黄。
		杂草高度超出绿化 10cm 或密度超过 10%（草坪）。
		病虫害明显危害症状（草坪）。
		未及时修剪（草坪）。
	施肥	未上报施肥工作计划。
		每季至少追肥一次或施肥。

合同鉴证章

		施肥方法不适当，用量不合理，产生肥害。
	浇水	未上报工作计划（浇水）（时间、地点、设备数量）。
		未上传工作现场照片（浇水）。
		未按规定时间浇水。
		未浇水到位。
	果岭草补播	未上报工作计划（果岭草补播）
		未按工序操作（修剪、清理、播草籽、浇水）
		未上传工作现场照片（果岭草补播）
	涂白	未上报工作计划（涂白）
		及时涂白，涂白高度不一致，乔木及行道树涂白高度未到 1.2 米，灌木涂白高度未到 0.4 米
		涂白工作不全面、细致，有遗漏，未达到涂白均匀、美观
		涂白剂成本和配比未向采购单位申报并同意后
	林地	未熟悉掌握绿化管理区域内林地情况，未每月进行巡林工作并上报相应台账，未做好林地保护及防火、防灾等工作。
	草花长势	草花长势不良、黄叶多或残花多
		草花内有明显杂草
		草花有明显死亡，未及时清理和补种
	草花种植	未提前半个月上报种植方案或方案不全
		未在采购单位要求时间内完成草花更换（一般为 10 天）
		种植时未调整土壤高度
		草花花苞率未达到 80%及以上
		草花种植密度不达标
		种植过程中造成地面或者花箱脏乱
市政管网养护	排水养护	窨井有阻水物，泄水孔不通畅。
		井盖缺失、破损。
		雨水井淤积大于 4cm，检查井积泥大于 8cm。
		管道不畅通，接管不规范。
		泵站机电设备异常，水泵运行不正常，泵站未清洁、整齐、卫生。
	养护管理	窨井框盖未及时恢复，或井框盖缺失需定制时，现场未及时设置安全护栏。
		排水设施堵塞时未及时疏通。
		完工后未及时清理建材、垃圾，未保证日常清理部位清洁到位。
		完工后造成道路市政设施污染。

	业务管理	养护过程中发现需大修的项目未及时书面上报甲方。
		未按审核通过的施工组织设计中的人员与设备到场施工。
		养护台帐、内部考核制度、维修制度、应急预案、巡查记录等未完善，资料未齐全。
公园管理	秩序维护	未能维持公园管理区域内市民休闲活动秩序，有偷盗花草树木或财物行为
		未管理好公园的车辆行驶及秩序,每日巡查记录不齐全，电子监控设备运行不正常。
		在公园管理区域内实行 24 小时全天候安全保卫巡查未到位，有迟到、早退、擅离职守现象。
		未能熟练掌握消防设备设施的使用，未及时发现并处理消防安全隐患。
	卫生保洁	未经甲方同意或备案，更换增配、调整服务人员，人员未按要求配置
		道路、绿化带、绿化地块有散落垃圾杂物
		道路有明显积灰、污垢
		落叶未及时清扫造成堆积，落叶季节及时增加作业人员清扫落叶，降雪天气，未及时组织铲雪作业
		湖面无垃圾、水草、树叶、树枝等漂浮物；驳岸、堤岸、河滩、弯道处无垃圾沉淀死角；桥梁、桥洞内无垃圾、杂草、杂物；
		门窗地面洁具等有污染物未清理
		果壳箱垃圾未日产日清，垃圾中转点有垃圾堆积，未及时清理
	卫生间管理	卫生间便池有积垢、杂物，手纸篓未及时清理，小便池内有杂物，香球未及时更换补充室内无明显异味。
		门窗隔板、地、墙面有尘、污、杂物、蛛网、水迹、痰迹、乱涂写等。
		面池、龙头、镜面等洁具，有尘、污迹、杂物，未做到洁净明亮。
	水电设备维护	公共部位和办公区域线路、电灯、插座、各类控制开关等未保证正常运转，未及时修复损坏，排除安全隐患。
		公共部位水管、水箱未维保，未保持畅通，供水有跑冒滴漏现象，公共部位污、雨水井未维保，无计划养护、管道未保持通畅，井盖有缺损。
		报修项目：未及时、有效完成，有因维修技术或者操作水平问题导致的返修。
		广场管理区域内设有灯光、照明运行不正常，有残缺损坏或不亮.未按照业主要求开启关闭各类灯光照明机电运行时间。
		机电水等设施、设备发生故障时无应急措施，未能及时给予抢修，确保正常运行。
		强弱电给排水系统，未按规定检查运行措施，未认真做好记录及报表，未按操作制度操作发生故障的修复，不能修复的未及时上报，有隐瞒。

其他	其他问题	巡查发现偷倒建筑垃圾、破坏绿化和市政设施、污染或破坏河道等行为，能够提供明确线索或证据，上报街道相关部门并形成案件，给予考核加分（根据案情大小及案发时间等情况酌情在 0.01 分-0.5 分范围内加分）。
		本项目为一体化管理服务，乙方应掌握本项目管理区域范围内所有城市维护和建设情况，对实施单位和部门能够保持协调沟通，发现现场问题能够第一时间妥善协调处理并汇报甲方，若因不了解情况或现场管理不到位形成的服务脱管等问题，按规定扣分；若及时发现上报，并经甲方核实的视情况加分。
		服务期间出现招标要求以内、上述考核内容以外的其他管理不到位问题，每发现一次扣一次分，安全隐患类问题扣 1-3 分/次，重大安全问题解除合同。

三、考核结果运用

（一）结算方式：先服务后付款。

1. 中标单位每完成一个月工作服务内容后，采购单位在次月，待上月的考核结果出来后根据上个月度考核得分情况，支付上个月度的服务费。具体月度服务费用的计算方式为：所有参与考核的一体化服务项目的月度考核最终得分的算术平均值，作为月度考核的基准线分数。项目当月考核得分达到或高于基准线分数的，全额支付项目当月服务费（即支付费用为投标总报价/36 个月）；项目当月考核得分低于基准线分数的，每低 1 分，从当月服务费用（投标总报价/36 个月）中扣款 10000 元，不足 1 分按实际比例扣分扣款。费用结算金额四舍五入保留至人民币单位分。

2. 年度考核扣款返还奖励机制：根据吴江区在苏州市相关工作各类考核综合排名或本年度相同作业区域数字化工单（经查实为中标单位管理责任造成，含文明工单）数量降低率统计结算，考核排名在前 30%（含 30%）或工单数量（相较本项目合同服务期开始前的上一年度）降低率达 30%（含）或以上的，返还全额考核扣款；考核排名在前 30%（不含 30%）—70%（含 70%）的或工单数量（相较本项目合同服务期开始前的上一年度）降低率达 15%（含）-30%（不含）的，返还 50%的考核扣款。考核排名在后 30%或工单数量（相较本项目合同服务期开始前的上一年度）降低率未达 15%的，考核扣款全部不予返还。

3. 在合同到期并完成移交后，新服务单位接收并签订移交单一个月后，支付最后一个月的费用。如移交过程中发现存在缺陷未整改的，可指定第三方公司进行整改，相关费用在最终结算时扣除，如果相关费用超过最后一笔应当支付的费用的，中标单位应就超出部分向采购单位承担赔偿责任。

（二）项目退出机制：

1. 中标单位未能如期进场（因采购单位原因除外），或进场后不提供或提供的设备不符合招标使用需求，或进场人员配置不能满足招标使用需求的，采购单位有权解除合同。

2. 中标单位无正当理由停止作业的，采购单位有权解除承包合同。

3. 中标单位不得有转包或未经采购单位同意的分包行为，如发现采购单位有权立即解除承包合同。

4. 因不可抗力致使不能实现合同目的，未受不可抗力影响的一方有权解除合同；

5. 因合同一方违约导致合同不能履行，另一方有权解除合同。

6. 在合同履约期限内，采购单位视情况约谈中标单位的次数满三次的，采购单位有权解除合同，并扣除中

标单位所缴纳的履约保证金。

7. 一个作业服务年度内累计书面记满 3 次落实不力（含约谈）的，作中标单位违约处理，采购单位有权解除合同，并进行通报和扣除合同履约保证金。

8. 因中标单位在合同履约期限内如果一个服务年度内连续三次考评得分＜90 分，或者累计两次考评得分＜85 分，视为考核不合格，采购单位有权直接解除合同，并扣除中标单位所缴纳的履约保证金。

9. 因中标单位管理失职造成恶劣社会影响、安全事故或导致各级（含县区级、地市级、省级）管理部门被追责的，采购单位有权直接解除合同，当月服务费不予支付，并扣除中标单位所缴纳的履约保证金。

10. 因中标单位管理失职而严重损害国家声誉的，或者发现中标单位及其工作人员为谋取自身利益，向采购单位工作人员给予任何形式的财物（包括现金、礼品、礼金、有价证券、贵重物品等）；或者违反国家规定，给予采购单位工作人员各种名义的回扣、手续费等好处费的，采购单位有权直接解除合同，当月服务费不予支付，中标单位需免费服务至新的中标单位交接为止；如中标单位直接退场的，需扣除中标单位所缴纳的履约保证金。

11. 发生其他按照招标文件或考核标准规定的合同解除的情形的，采购单位有权解除合同。

12. 以上退出情形，采购单位均有权向履约担保单位提取相应的履约保证金，且中标单位须继续负责免费执行本项目相关要求直至采购单位找到新的接替服务企业。

四、在合同履行期间，采购单位有权根据实际情况对考核办法、考核细则作出变更，中标单位应按照变更条款接受考核，否则采购单位有权解除合同。

（全文完）