

一、项目概况

二、服务区域范围

服务区域包含此片区内所有主次干道（不包含村级、小区内部道路），漕泾浜菜市场内部、小商品市场内部。



三、服务总体要求

2、服务内容、规程及标准：遵照采购人制定的有关规章制度执行。

四、服务基本要求

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，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备，能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急处置方法；

(2) 公共秩序管理维护，部分应急事件的应急处置；

(3) 农贸市场商户秩序维护、经营费用代收、日常清洁、日常小零星工程维护申报；

(4) 负责道路、沿街门店交通秩序管理，机动车和非机动车停放管理；

(5) 沿街商户“门前五包”监督管理；

(6) 重点时段重点区域秩序维护和引导；

(7) 负责市容秩序管理，及时发现上报、配合处理有关市容保洁、市政设施、施工监管方面的问题。

(8) 积极主动的配合、服从采购人的临时应急调度；

(9) 采购单位交办的与城市管理服务有关的其他事项。

2、服务质量标准：

管理区域内要求工作时间为 14 小时/天(7-21 点)。

(1) 停车秩序工作要求

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，且不听劝导的贴告知单。

(2) 交通组织停车管理

管辖区域设置行车指示标志，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，非机动车应实行定点停放。对进出管辖区域的各类车辆进行管理，维护交通秩序，保证车辆有序通行、有序停放。

①机动车管理:提醒车主停放到车位区域内，车头与车位箭头方向一致，发现违规停车第一时间劝阻，如未能在第一时间劝阻或劝阻无用，在主驾驶门窗玻璃上张贴“温馨提示单”，并拍照发工作群。

②非机动车管理：提醒车主停放到非机动车指定停放区域内，车辆统一方向停放整齐紧凑，发现违规停车第一时间劝阻，如未能在第一时间劝阻，及时主动将违停车辆移至指定停放处，并张贴“温馨提示单”。

③日常工作时，对违规停放车主耐心解释沟通，加大宣传力度，倡导文明城市建设，保障城市正常秩序，维护良好市容市貌。

④成交供应商应遵守安全生产的有关管理规定，严格按照安全标准组织作业，采取必要的安全防护措施，消除隐患，并积极配合其他有关部门做好各项管理工作。由于成

交供应商管理或安全措施不力造成周边环境破坏或事故的责任和因此发生的费用，由成交供应商承担。

⑤执行上级机关或领导部署的其他工作任务。

3、服务要求：

(1) 市容协管人员必须遵守秩序维护工作管理与考核制度和认真履行岗位职责，并严格执行采购单位制定的所有规章制度，接受采购单位的监督、管理，维护采购单位的利益。

(2) 市容协管人员形象较好，身体健康，相貌端正，政治可靠，作风正派，无传染疾病，无违法犯罪纪录，能独立履行工作职能。

(3) 市容协管人员的服装、标志符号和证件的设计、制作和供应，按国家规定执行。

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

(6) 采购单位在应急突发事件的情况下，有直接管理、设置和调动成交供应商人员岗位的权力；平时有权要求成交供应商及时更换不服从管理、违纪或其他原因不适合继续在采购单位工作的人员。

(7) 市容协管人员在服务期限内的一切伤害责任，均由成交供应商负责。

(8) 成交供应商应加强对市容协管人员的法纪教育和管理，并列入队伍考核。

(9) 成交供应商必须按照《劳动法》及江阴市的有关规定，根据采购单位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。成交供应商支付工资、国假加班费和缴纳正常的社会保险，不得安排工作人员超时限加班。

(10) 成交供应商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。

五、各岗位职责要求

1、市容协管人员工作职责：

(1) 严格遵守并执行各项规章制度。

(2) 注意仪容仪表，并做到严肃礼貌，尊重领导、尊敬他人，爱岗敬业。同事之间相互尊重、团结友爱、互帮互助。

(3) 当班期间，不得擅离职守、串岗、不得与他人闲聊，禁止吸烟、喝酒，禁止吃零食，不做与工作无关的事情。

(4) 落实各项安全保卫责任制度，对各种可能发生的事件进行积极地防范，维护区域正常的工作秩序。

(5) 切实做好区域内各设施设备的监管与管理，做好记录归档，并对设备设施的损坏情况及时向上汇报。

(6) 针对区域内的各种活动，采取相应的安全保卫措施，并积极配合其他有关部门做好各项安保工作。

(7) 认真做好区域内的巡逻工作，对各个区域内的设施设备进行监管，妥善处理突发事件，并在工作值班日志内详细记录，并及时向上汇报。

(8) 定期开展安全检查，及时发现安全隐患，发现问题及时处理，并积极配合各相关部门工作，切实做到防范于未然。

2、市容管理人员工作职责

(1) 落实各项安全保卫责任制，负责组织全组人员对各种可能发生的事件实施积极防范，以维护服务区域正常的运转次序，为采购单位创造安全、可靠的工作环境。

(2) 负责管理各区域的巡查管理工作，并处理好各类应急性、临时性、紧急性安保情况。

(3) 检查督导市容协管人员的日常工作情况，查阅各班组、各岗位的值班台账。

(4) 抓好队伍的业务培训，加强市容协管人员应对突发情况的处理能力，并对班组队员进行考核。

(5) 定期组织安全检查，及时发现事故隐患。发现问题及时处理，重大事项上报项目经理。

3、市容巡逻人员的岗位细则

(1) 具体负责管辖区范围内的巡查工作。按时上岗，了解处理上一班的记录及未解决的事宜。

(2) 严格按照规定的巡查范围、路线进行巡查，并及时做好书面记录。

(3) 巡查时，必须做到眼要看（无不正常现象）、耳要听（无异常声响）、嘴要问（对可疑人员要询问）、手要勤（触摸检查）、脚要轻（身手敏捷）。

(4) 对巡逻中发现的各类问题要做好及时记录，及时处理，及时汇报；一旦发生突发事件，须严格按照规定程序执行。

(5) 对区域内违章停车现象要及时劝阻、制止、纠正，确保单位外围环境安全有序。

(6) 下岗前，认真做好记录并向下一班做好详细移交。

(7) 发挥工作主动性，积极参加各项培训，服从当值领班及监控中心的指挥，搞好员工之间的团结，不折不扣完成上级交办的各项工作。

4、人员职业操守与劳动纪律

(1) 须按照规定穿戴统一的服装、佩带统一的标志并佩带胸卡，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) 车辆应按采购单位要求在指定地点整齐停放。

(3) 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) 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) 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) 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) 应认真维护好区域内的治安秩序，发现破坏、恶意污染或其它可疑情况以及发生的治安、刑事等案件要及时汇报、妥善处置，配合相关部门调查处理。

(8) 应做好详细的交接班记录、值班巡逻记录，以备检查。

(9) 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，同时成交供应商须向采购单位汇报换岗情况，若采购单位发现擅自换岗、离岗情况将严格按考核制度扣分。

(10) 相互之间应和睦相处，杜绝争吵、打骂等违纪现象。

5、城市管理配合工作

(1) 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，且不听劝导的贴告知单。

(2) 市容秩序：发现无证摊点、流动摊贩；占道/超门窗经营、乱堆乱放、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，应先进行沟通劝导，并有效制止，无法制止应上报采购人后配合处置。

(3) 市容保洁：对于道路上漂浮垃圾及时进行清理，见垃圾就拣，确保道路地面干净、整洁，安全畅通；必须规范非机动车停放秩序，保障人行道通行安全。

乱张贴、乱涂写；垃圾桶、果壳箱未清理；雨水篦子堵塞；无主偷倒垃圾；偷倒污水等情况，应上报采购人。

(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，应上报采购人。

(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，应上报采购人。

六、人员配备要求

1、农贸市场工作时间为 5:00-18:00，路段市容协管人员工作时间 7:00-21:00。全天分两班，白班安排 16 人，晚班安排 8 人，轮休 7 人，合计 31 人（含 3-4 名女市容协管人员和清洁人员），具体岗位根据甲方现场需求安排。其中 80% 的人员年龄 60 周岁以

下，20%人员年龄 50 周岁以下。若低于上述标准，作无效投标文件处理。项目负责人即为投标书中明确的项目经理，更换项目负责人需经甲方允许；中标单位正式进场时需按项目招标文件配足人员，采购人将现场检验否则采购人有权取消其中标资格，一切损失由中标方负责。实际管理过程中，投标人可以根据实际情况调整人员，但人员年龄结构需满足招投标文件要求，人员数量不得少于投标文件中配置的数量，否则发现一次，按每少一人 1 万元/人/次在安保服务费中扣除，同时中标单位须在一周内补足至投标文件中配置的数量，考核办法和标准同时执行。岗位设置投标人可机动调整，但必须符合项目管理要求。

2、投标人中标后须按规定为上述所有人员缴纳社会保险、提供相关福利等，现场所有人员工资、社保及福利等必须符合国家及地方相关政策最低要求，不享受特殊社保政策；不符合相关要求的，作无效投标文件处理。

七、服务期限

服务期三年，合同一年一签。具体起算时间以合同约定为准。每一年通过采购人考核可续签合同，续签期限为一年。若未通过考核，则终止合同，不再续签，但中标单位必须服务到下一个承包方接手为止。（进驻时间以甲方通知时间为准）

八、付款方式

服务费用每季度结算支付 1 次，根据考核情况支付该季度服务费。

九、其他说明：

1、投标人报价为一年管理期的总价格，包含员工工资、社会保险费用、福利、意外保险、法定计提费用、行政办公费用、器械装备费、服装费、食宿、交通、培训、管理费、合理利润、税费、其他支出、政策性风险等项目涉及的所有费用。投标人对合同内容的费用、质量、安全、文明服务等实行全面承包。在有效期内，投标人承担所有可能影响到服务报价的因素（包括最低工资标准和社保基数的政策性调整）。

2、投标人应充分考虑涨价因素，在合同执行中不再更改或调整价格。所有根据合同或其他原因，应由投标人支付的所有税收和其它费用，须根据投标时国家及有关部门规定的费用、招标文件中规定的不可竞争费用以及其他有关资料进行计算，并列入投标人呈报的总价金额中。采购文件未列明，而供应商认为其他必需的费用也需列入报价。在合同实施时，采购方将不予支付供应商没有填列的项目费用，并认为此项目的费用已包括在合同价格中。

3、各投标人须对项目进行现场踏勘，认识到现状与项目招标要求存在的差异，投标报价时充分考虑在 1 个月内将作业质量提升至项目招标要求所需成本。

4、中标单位为全部用于本项目服务人员购买人身意外伤害险，须报给采购人备案管

理，年底根据实际上交情况做考核处理，如果没有达到要求比例的则相应扣除费用。

5、中标单位必须高度重视工作安全。项目服务期间，由于管理不善或造成服务人员操作不规范等因素造成的安全事故，均由中标单位承担一切责任和损失。

6、退出机制：合同期内累计 2 个月月度考核得分低于 70 分时终止合同。

7、凡涉及采购文件的补充说明或修正，均以书面依据为准。

8、采购人对本次招标结果不作任何解释。

附件一：

市容协管人员路面管理“十必须”

- 1、巡逻发现非机动车（二三轮车、共享单车）乱停放，必须主动排放整齐，若附近有划线区域，必须整齐地、朝向一致地排放至划线区域内。
- 2、巡逻发现超门窗占道经营，必须按中队要求取证上报；巡逻发现店前放置非经营性的拖把、水桶等杂物，必须规劝当事人立即整改。
- 3、巡逻发现乱涂写、乱张贴、乱刻画、乱发小广告，必须取证上报中队，并立即处理。
- 4、巡逻发现乱挂乱晒，必须规劝当事人立即整改。
- 5、巡逻发现可视垃圾，必须主动捡拾。
- 6、巡逻发现无证摊点，必须上报中队，并按中队指令进行处置。
- 7、巡逻发现道板违停，若当事人在场，必须上前劝离；若当事人不在场或拒绝驶离，必须上报中队，并按中队指令进行处置。
- 8、巡逻发现占道施工、占道设置广告、占道搭建，必须上报中队，并按中队指令进行处置。
- 9、巡逻发现乱倒污水，必须上报中队，并按中队指令进行处置。
- 10、巡逻发现高音喇叭招徕顾客现象，必须上报中队，并按中队指令进行处置。

备注：

- 1、若当事人拒不整改，必须上报中队，并按中队指令进行处置。
- 2、上报中队必须做好拍照取证工作。
- 3、路面管理过程中必须注意自身形象，规范自己言行，注重文明用语，必须尽量避免与当事人发生矛盾冲突，若发生冲突必须立刻上报中队，并按中队指令进行处置。

附件二：

考核办法

为加强江阴市月城镇城市精细化管理外包服务项目的管理工作，规范工作质量，明确考核模式，现根据管理实际制定本考核办法。

一、考核目的

以营造整洁优美、和谐有序的人居环境为目标，进一步规范月城镇城镇精细化管理服务项目监管体系，提高安保服务水平，建立适应美丽月城镇发展的长效管理模式，实现安保管理市场化运作的高标准、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。检查情况作为市场化作业项目考核结算费用的依据。

1. 日常巡查：由镇综合执法局安排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，告知中标单位及时进行整改；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评分。

2. 随机抽查：由镇综合执法局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为项目月度承包费用(1%~1%)/次，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。

3. 集中检查：由镇综合执法局组织实施，对项目进行全面检查(市场化作业单位参加)。在现场检查的同时，着重对项目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。检查情况作为月度考核评分依据。

4. 智能监管：由镇综合执法局实施，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。

5. 社会第三方：根据社会群众等第三方投诉反馈意见，对查证属实的由市容协管人员管理不当、主观过错造成的问题，将问题情况作为月度考评依据。

四、结算支付

1. 考核评分。实行 100 分制，如当月度考核得分超过 90 分，不扣当月作业费用；如

得分低于 90 分，每低 1 分扣当月服务费的 0.5%。上述扣除费用在季度支付时落实。

2. 结算支付。根据合同条款，扣除月度考核评分扣款费用和扣款单费用后，结算申请支付。如遇支付合同最后一笔承包费用时，要求市场化作业单位根据招投标文件和合同履约到位(含台账资料移交、项目交接等内容)后方可支付费用，否则不予支付。

3. 支付周期。服务费用每季度结算支付 1 次，根据考核情况支付该季度服务费。

五、终止合同

一个合同期内累计 2 个月月度考核得分低于 70 分时终止合同，进入退出程序。

六、退出流程

1. 退出方式。由采购单位与中标单位进行协商解约；如协商未果，则由项目所在地法院调解/仲裁/诉讼解约。

2. 临时管理。项目启动退出程序后(终止合同)，采购单位可委托在采购单位提供同类项目服务作业单位(考评得分高者)进行临时管理。如无同类项目或同类项目服务单位不愿意，采购单位可按项目公开招标时的投标得分排名顺序，邀请原投标单位进行项目临时管理。如项目招标时所有投标单位均无意愿进行临时管理，采购单位可委托在月城镇范围内同类项目作业单位(合同服务期内)进行临时管理。临时管理时间自项目终止时起至项目新一轮招标完成之日，费用按项目新中标单价进行结算支付。

七、采购人有权根据实施情况对本考核办法及时做出修改，中标单位需无条件执行。

工 作 情 况 考 核 评 分 表

检查日期： 签名：

序号	考核项目	扣分数	总分
1	店招牌牌破损、脱落、掉色，未及时提醒修复的扣 0.5 分		5
2	在店外门前展示商品、堆放商品招揽生意的、堆放杂物，提醒、整改不到位的每处扣 1 分		10
3	张挂横幅、在橱窗内张贴广告、宣传品等，未及时清理的每处扣 1.5 分		10
4	门口存在电动车飞线充电，每辆扣 0.2 分，车辆未按规定停放在停车区域内、未按方向停放的每辆扣 0.1 分		10
5	有利用杂物占用停车位，未及时整改的每处扣 1 分		10
6	在门前堆放、晾晒拖把、扫帚，未及时整改的每处扣 0.2 分		5
7	经营物品堆放门店外，未及时清理的每处扣 1 分		10
8	发现有擅自将污水倾倒入门前的雨水管道的、未及时清理门前油渍等污水的每处扣 2 分		5
9	门店处发现有张贴、涂写、牵挂的每处扣 0.2 分，有乱晾晒的每处扣 0.15 分		10
10	门店前必须保持整洁卫生，有烟头、塑料袋、餐巾纸等，每个（只）扣 0.1 分		15
11	存在其他影响市容的行为每次扣 1 分		10
12	所辖区域因职责范围出现被市局通报批评或上黑榜的，一次扣 30 分。		
13	积极配合、支持综合执法局工作的，有优良表现的；其他应当予以表彰的行为每次加 1-3 分		

备注：每分对应管理费 100 元