

# 常州市凤栖龙潭生态人文纪念园运营管理合同

甲方：江苏省常州市钟楼区邹区人民政府

乙方：常州隆基福寿园有限公司

代理机构：常州中宇建设工程管理有限公司

项目编号：JSZC-320404-CZZY-C2023-0007

合同编号：

签署日期： 年 月 日

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》及相关法律法规规定，甲乙双方本着公平、自愿、合作的原则，经协商一致，就甲方委托乙方承担常州市凤栖龙潭生态人文纪念园运营管理达成如下采购合同。

## 一、本次合作服务内容：

本项目合同价委托管理费为每年人民币1000000元整（¥ 壹佰万元 整）。

### （一）基础管理事项

包含：基础管理区域内的基础管理、环境卫生维护（含绿化保洁）、房屋的管理、水电的维修、安保及秩序维护、消防安全保障；

#### 1.1 基础管理

配备项目经理，负责与采购人对接并统筹全面开展本项目的基础管理服务工作，未经甲方同意不得随意更换。

#### 1.2 环境卫生维护

保洁员着统一的保洁工作服，保洁工作时间每天7小时，一般为上午7:00—11:00,下午：夏季14:30-17:30,冬季13:00-16:00，保洁具体的时间安排可根据采购人或业主要求合理调整；保洁范围具体为公墓围墙内的所有公共区域，包括办公区、公共卫生间、台阶、走廊、凉亭、陵园内部道路、祭拜物品按相关要求收纳清理、空置房间、绿化、除四害等。

### 1.3 卫生保洁要求

1)保持办公区的卫生整洁，门窗(指内窗)明亮，并根据要求及时摆放、擦洗桌椅，确保会议室桌椅整洁；

2)保持骨灰室地面及格位的整洁、室内地面无纸屑、果皮、烟头等杂物，格位无灰尘污渍；

3)卫生间每天冲洗，做到无污迹、无明显异味，及时更换卫生袋、洗手液、卫生球、卫生纸等物品；

4)陵园内部道路要保持清洁，无杂物、无沙土、无纸屑、无枯枝、无积水，雨污水井每月检查一次，确保无堵塞；

5)绿化带、花坛、树穴内干净无白色垃圾，果皮箱按位摆放、按时清洗及时维护；

6)垃圾要做到日产日清，并转运至指定的地点，并保持外观整洁，无外漏、无异味；做好除四害工作。

### 1.4 绿化养护

发现绿化养护问题及时报告采购人，与施工单位对接养护事项。

### 1.5 水电维修服务

陵园的水电费用由供应商自行承担。若发生故障及时到场维修，并协助采购人做好配电室设备的维护；

供应商负责对供配电房管理，保障供电系统有效运行，供电设备正常运转；负责墓区内公共设施设备及房屋的日常巡查、保养维护,发现问题及时报告采购人，与施工单位对接保修事项，以及配电室巡查。

负责墓区内水电设施零星维修，做好空调、消防及其系统设备等专业维保服务。

### 1.6 安保巡查服务

供应商在指定地点内每天安排保安人员(包括夜间值班) 提供全天候安全巡值、门岗值班、控制人员、车辆及物品进出 ,协助维持秩序，维护墓区公共秩序，处理应急突发事件。

做好对重点区域(包括但不限于办公楼、机房、消防水泵房、配电设备)、重点部位(包括但不限于总配电室、各楼门窗、把锁、消防栓箱、绿化)定时巡查工

作；防止恶意破坏绿化行为；

**★消防安全人员必须持有消防安全员证书方可上岗**

查验出入墓区执勤区域可疑人员的证件，进出执勤区域车辆、物品的出入手续，并进行登记；

做好高峰期间车辆管理工作，引导车辆有序通行、停放；

建立应急预案机制，及时采取相应措施，并及时报告采购人指定负责人；

如供应商未按要求做好巡查工作，导致陵园内设施、设备损坏的，由供应商负责修理、恢复。由此造成的一切损失由供应商承担。

**1.7 祭扫高峰期间管理**

供应商须做好在每年冬至、春节、清明、中元节等期间的安保人员及相关人员的配备，做好安全秩序维护工作，。严禁在焚化炉外进行焚烧纸钱等祭祀活动。

**1.8 固定资产维护**

对陵园所有物品及相关资产做好保养、维护工作，一旦因供应商管理不善而造成破坏、损失、遗失等均由供应商承担。

**(二) 殡葬服务事项**

包含：碑文篆刻、墓穴修缮等、安葬服务；

须配合履行的其他事项：

**1)选择定位**

凭逝者户口本及死亡证明。经办人带上本人身份证，由工作人员带领确认具体墓位，协助交款（至采购人指定账户）。

**2)碑文篆刻**

经办人协助碑文篆刻信息填制，运营方按采购人要求格式委托专业人员，提供碑文撰写、信息核对并主家认可、刻字、制作照片等服务，按规定收费标准收费（参考原龙潭陵园碑文篆刻标准），定价标准须经采购人许可备案；

**3)落葬服务**

家属确定入葬时间，提前一天通知工作人员，由清洁工、保安陪同家属提前打开墓穴，对穴位进行卫生安全检查，确保墓穴内部干燥卫生。等骨灰放进墓穴，专业人员进行封穴，完成落葬。

**4)建立相关数据管理软件并做好数据维护**

收集客户信息，建立相关数据管理软件，将购墓人、使用人信息建立电子档案并及时更新与管理，定期向采购人上报数据。软件含服务费用，数据维护、更新等，定期向甲方上报数据（含 Excel 数据），专用软件无偿无期限提供给采购方使用。

#### 5)文明宣传

制作宣传资料及宣传小物品，将“移风易俗、文明殡葬”

的理念结合墓区的生态安葬和公益属性进行宣传。

制作横幅、版画、墙画等，将各项政令、禁令及墓区相关管理规定进行宣传。

在祭扫高峰时，利用墓区内的广播，墓区外的电子显示屏(如有)进行相关警示宣传。

#### 6) 规范收费

严格按照上级要求落实殡葬服务收费管理政策，严格执行殡葬服务公开制度，在网站、服务场所等显著位置公布殡葬服务项目、收费标准明码标价、文件依据、减免政策、举报电话、服务流程和服务规范等内容。安葬仪式、抬灵服务、代客祭扫、代客描碑、花艺服务等合法的服务。

#### （三）祭扫高峰期间基础管理范围内事项

包含：祭扫高峰期间墓区内人员疏导、森林防火、文明祭扫、清洁卫生等工作；

#### （四）其他所需的延伸服务。

包含：其他与公墓运营管理相关的内容。

#### （五）人员配置

公墓服务人员配备最低要求总人数不少于 11 人，所配备人员须无任何违法违纪行为，敬业爱岗。具体配备为:项目经理 1 名，业务管理人员 2 名(含数据管理)，保洁员 2 名，保安 3 名。至少配备 1 名持有消防安全员证书方可上岗。每天保持至少 6 人在岗。

供应商确保高峰期（每年冬至、春节、清明、中元节等期间）墓区内公共秩序维护、环境卫生、安全措施，消防安全等，确保公墓运营正常有序。

## 二、项目服务期：

服务期2年，合同一年一签。

第一年服务时间为：2024年01月10日-2025年01月10日

### 三、责任与义务

#### (一) 甲方的权利和义务

- 1.对乙方提供的管理服务实施监督检查，发现问题及时通知乙方进行整改。
- 2.为乙方无偿提供物品存放库房及人员管理用房。
- 3.因不可抗力因素或其他非乙方管理责任或其他不可预见的因素(如台风等)引起的苗木损坏或死亡，乙方负责上报甲方。
- 4.按时支付合同约定的费用。

#### (二) 乙方的权利和义务

- 1.有权根据合同约定向甲方按时收取委托管理费。
- 2.根据有关法律法规相关规定，制定相关管理规定及岗位责任制度以及乙方指派到甲方从事水电维修，保洁绿化及维序服务工作的员工(以下统称“员工”)的奖惩、考核标准。
- 3.乙方在未获得甲方书面同意时，不得擅自改变墓区内绿化现状。如甲方确需变更时，乙方及时记录有关变更情况并经甲方确认后方可施工。
- 4.供应商须做好在每年冬至、春节、清明、中元节等期间的安保人员及相关人员的配备，做好安全秩序维护工作。严禁在焚化炉外进行焚烧纸钱等祭祀活动。
- 5.严格按照操作规范施工，做好员工安全教育，自行承担乙方员工在工作中所受到的侵权责任。
- 6.乙方的经营管理和服务质量必须遵守相关法律规定，接受相关行政管理机关的管理和监督，虚心接受各方意见，不断改善管理和服务水平。
- 7.为进一步做好安葬及祭扫客户的服务工作，乙方有权合法、合规地开展延伸服务，收入归乙方所有。
- 8.运营期间乙方各项收费标准按照相关部门核定的标准执行，根据服务成本和合理回报测算后确定，并须经甲方同意。如发现未经甲方同意擅自定价收费的，甲方有权提前解除合同。
- 9.乙方在经营管理过程中对第三方造成侵权的，由乙方自行承担相应的法律责任。若第三方向甲方主张赔偿并且甲方依法向第三方进行赔付的，则甲方有权向乙方追索，并有权直接从应付的管理费或履约保证金中扣减。

10.在每年冬至、春节、清明祭扫高峰期间，乙方仅负责园区内部管理，如骨灰安葬、祭扫人员秩序维护、墓区内清洁 卫生等工作。协助甲方做好墓区以外的工作，如交通疏导、相关部门协调等。

11.乙方对现场施工安全负有全部责任，施工期间由于乙方现场安全管理不到位等造成的安全责任事故造成的建设方、承包方以及第三方包括人身安全、经济赔偿等一切责任由乙方承担。

#### 四、项目验收方式

甲方根据实际服务进行最终验收。

#### 五、付款方式

具体付款进度及方式如下：

甲方合同签订后预付合同总价的20%，合同签订半年后向乙方支付合同总价40%款项；剩余款项，由采购人年度考核完毕后（每季度至少考核一次），根据考核结果支付相应款项。

#### 六、履约保证金

本项目需向甲方缴纳成交总金额的 10%作为履约保证金，项目服务期满经甲方验收通过后 30 个工作日内（无息）返还。

#### 七、保密条款

双方将遵守中华人民共和国相关法律法规的要求，对合作过程中知悉的对方的保密信息予以保密。保密义务自双方首次接洽开始，直至保密信息成为公开信息止。

#### 八、终止条款

1. 双方协商一致，可以终止本协议。
2. 一方严重违反本协议规定的义务，经另一方催告后，2 个月内仍未改正的，另一方有权发出书面通知，单方面终止本协议。
3. 本协议的终止不影响知识产权、保密条款、违约责任、适用法律和争议解决条款的效力。

#### 九、违约责任

本协议任何一方不履行或不全面履行或迟延履行本协议项下其承担的任何义务，致使合同目的无法实现，构成根本违约的，应承担违约责任，负责赔偿另一方因此遭受的全部直接损失。

管理期间，乙方所管理范围内如有管理不到位的，甲方书面警告或发整改通知单后乙方应及时出具整改方案，经甲方认可后限期整改完成，整改内容若涉及安全隐患的，由乙方加大管理力度，直至隐患消除为止。

本合同及标书未尽事宜，双方可签订补充协议，与本合同具有同等效力。

甲方因管理服务需要，要求乙方变更或增加的项目，双方另行商定。

因乙方造成的失误造成严重纠纷及舆情且不服从甲方安排的，或经甲方考核（每半年考核一次）一年内因乙方原因造成的有效投诉达到3次及以上且乙方未妥善处理的，甲方有权单方解除合同，并扣除全额履约保证金。

## 十、争议解决

本协议适用中华人民共和国法律。因履行本合同发生争议协商解决不成的向甲方所在地人民法院起诉。

## 十一、不可抗力

1. 因战争、恐怖活动、洪水、火灾、爆炸、雷电、地震、风暴、停电等和（或）其他不可预见、不可避免、不可克服、不可控制的不可抗力事件，合同不能完全履行，不属于乙方违约，但乙方应尽其可能尽快恢复服务。

2. 不可抗力事件发生时，双方应立即通过友好协商决定如何执行本协议。主张不可抗力一方应在事发后最短时间内通知对方，提供不可抗力证明，采取必要措施防止损失扩大。

## 十二、其他条款

1. 未尽事宜，由甲乙双方协商确定。

2. 本协议附件为协议的组成部分，具有同等法律效力。

3. 本协议一式伍份，自双方授权代表签章之日起生效。甲方持贰份，乙方持贰份，代理机构持壹份，均具同等法律效力。

以下材料均作为合同的组成部分：

1. 本项目的招标（采购）文件；
2. 乙方的投标（响应）文件
3. 澄清文件（如有）。

甲方：（盖章）

法定代表人：

委托代理人：

经办人：

地址：

电话：

开具发票信息：

单位名称：

开户行：

银行账号：

统一社会信用代码（税号）：



乙方：（盖章）

法定代表人：

委托代理人：

经办人：

地址：

电话：17701502888

开具发票信息：

单位名称：常州隆基福寿园有限公司

开户行：工行常州城北支行

银行账号：1105020909001383176

统一社会信用代码（税号）913204127796606346



见证方：（盖章）





附件：考核表

序号	服务项目	内容	考核标准	分值	扣分细则	考评
1	安全管理	保安队伍基本要求	配备专业保安人员，签订劳动合同，定期参加业务培训。	5	劳动合同签订，每缺一人扣1分，上岗前未参加培训扣1分。	
		墓区门岗管理	维护墓区系统严密性，安全性。对进出车辆进行管理。出入口环境清洁整齐有序。	5	1. 未能保障墓区系统严密性，安全性扣1分。2. 车辆、人员管控不到位一例各扣1分，交通疏导不及时、不到位一例扣1分。3. 未能维持岗亭内部外部环境干净整洁，周围有垃圾、乱堆、乱放、乱张贴一处扣1分。	
		安全巡查	白天夜间不间断巡逻，并有巡逻记录。	5	无巡逻记录扣1分，巡逻少一次扣0.5分。	
		消防规范管理	消防演练每年一次，有台账、有照片。每月1次检查与维修，消防水阀、消防标志、疏散指示灯、消防应急灯等消防设备24小时正常运转。每季度检测1次消防设备，有记录。灭火器每月检查1次，无压力不够现象。	10	1. 无消防记录扣1分，无演练扣2分。2. 每月1次未对消防标志，疏散指示灯，消防应急灯保养或无保养记录扣1分。 3. 消防排烟系统等消防设备检查1次发现运转异常扣1分。 4. 每季度未对消防设备或系统检测无记录扣1分。 5. 每月未对灭火器检查扣1分。 6. 管网水压力不正常扣1分。 7. 无台账、缺月、季、年养护计划扣1分。	
2	环境卫生	垃圾收集与处理	保持公共区域、绿化带干净整洁。每天清理垃圾两次，垃圾进行分类，并且及时清理。	5	未及时收集、清运扣1分，其余每发现一处不符合扣1分。	
		绿化养护	定期绿化养护，及时上报问题。	5	绿化养护缺位，出现明显问题，未及时上报解决扣1分。	
		公共厕所养护	保持公共厕所干净清洁，损坏及时	5	设施损坏、卫生打扫不到位，扣1分。	

			修理。			
3	管理 人员 标准	工作态度	物业管理人员热情、礼貌；遇到问题及时解决，保持耐心；	5	1. 物业管理人员因为工作态度问题接到投诉扣1分；2. 遇到问题未能及时解决扣1分。	
		人员在岗情况	按工作要求在岗	10	如有脱岗，造成无法提供骨灰安放服务扣3分。	
		秩序维护	祭扫高峰时间段，保持祭扫秩序有序；管理制止随意焚烧纸钱现象。	10	1. 祭扫高峰时间段，未能保持祭扫秩序有序扣2分；2. 存在随意焚烧纸钱现象扣2分。	
		处理投诉要求	开通专门的投诉渠道；及时处理问题，公平公正公开；对投诉进行跟着回访。	5	1. 未开通专门的投诉渠道扣1分；2. 未能及时处理问题扣1分；3. 未对投诉进行跟着回访扣1分。	
4	数据 档案	与甲方沟通交流	定期向甲方上报陵园的管理情况以及基本数据档案。	10	未及时上报，存在信息差，扣1分。	
		数据档案处理要求	数据档案及时入库；保证数据档案的准确性。	10	数据档案未及时入库扣5分；保证数据档案的不准确扣5分。	
5	收费 标准	管理费用的收缴	按有关规定收缴相关费用。收费标准进行明示，合理透明；按要求收至指定账户。	10	1. 未按有关规定收缴相关费用扣1分。2. 收费标准进行明示，合理透明扣1分。3. 按要求收至指定账户扣1分。	

以上考核内容，每违反一起，扣一分，每分300元，除每季度固定考核外，会不定期抽查情况。