

庐江高铁西站

综合管养服务合同

项 目 名 称：庐江高铁西站综合管养服务

甲 方：庐江高铁西站综合管理服务中心

乙 方：合肥湖滨物业管理有限公司



签订时间：2024 年 04 月 20 日



说 明

- 一、本合同系庐江高铁西站综合管养服务合同。
- 二、本合同一式肆份，由甲、乙双方共同签订，双方各执贰份。

甲方：庐江高铁西站综合管理服务中心

法定住所地：庐江县高铁西站

邮政编码：231500；

电话：0551-82550186

乙方：合肥湖滨物业管理有限公司

法定住所地：安徽省合肥市包河区北京路与龙川路交口西南角仁和佳园三期商业

楼3楼整层

邮政编码：230041；

电话：0551-63439893

- 三、在本合同中，凡甲、乙双方约定无须填写的条款或认为可删除的已写明条款可以“/”表示(属于乙方的内容在☑前划√)。

四、本合同应加盖甲、乙双方公章，各页之间应加盖骑缝章。



附表6：分项预算明细表（项目管理）

序号	类别	项目	单位	数量	综合单价 (元/月)	合计 (元/年)	备 注
一	人员经费	人员工资	人	6	4500	324000.00	
		社会保险	人	6	936.43	67422.96	
		工会教育经费 (人员工资的 3.5%)	人	6		11340.00	
		其他	人	6	800	57600.00	含福利、服装、 通话补贴、交通 补贴等
小 计						460362.96	
二	办公经费	办公耗材费	月	12	300	3600.00	估算
		管理标识费	年	1	20000	20000.00	
		餐费	人	6	390	28080.00	
		公众责任险		1		10000.00	
		固定资产折旧				51920.72	1 年折旧
		对讲通讯	部	30	310	9300.00	310 元/台/年
		意外险	项	1		10000.00	
小 计						132900.72	
合 计						593263.68	

附表7：分项预算明细表（绿化提升改造）

序号	类别	项目	单位	数量	综合单价 (元/月)	合计 (元/年)	备 注
一	绿化提升改造	/	/	/	/	100000.00	每年提升花费不 低于拾万元整， 实际发生量由甲 方进行考核
合 计						100000.00	

1. 项目名称

庐江高铁西站综合管养服务（项目编号：2024ANNFZ00021）

2. 项目概况

庐江西站位于合肥市庐江县庐城镇移湖街道境内，建筑面积12000m²。站房共有两层候车大厅，一层设有售票厅、旅客服务等用房，二层为车站办公及其他生产生活用房，设到发线6条。站区内设有社会车辆停车场、出租车停车场、公交车停车场、中心广场等功能区域。

庐江高铁西站综合管养区域范围为站前广场和站前大道部分道路（文昌路桥以南，立人路桥以北），站前广场服务面积共97668.61m²。其中集散广场18608.36m²、出租车停车场6689.37m²、公交车停车场6736.22m²、景观广场14400.62m²、地下车库39081m²、高架匝道7100.33m²、旅客活动平台5052.71m²。

本次物业服务内容为含高铁西站综合管理区内道路以及站前大道部分道路秩序维护等（文昌路桥以南，立人路桥以北）、匝道桥梁、广场日常保洁，园林绿化，市政设施及机电设备管养，安全秩序维护，问询服务，重大活动和突发事件应急保障等相关工作。

庐江高铁西站综合管理服务中心负责综合管理，监督考核等工作，并负责协调管理服务范围内各部门、单位综合管理工作。

3. 合同履行期限及地点

3.1 合同履行期限

本合同期自 2024 年 04 月 21 日至 2025 年 04 月 20 日止，合同一年一签，本次合同服务期限为合同签订后实际服务之日起一周年。第一年合同履约完成后，经甲方对本服务期管理服务等方面进行考核，综合考核合格后，在保持费用服务不变的前提下，经双方协商，可续签下一年合同，续签年限最多不超过 2 年。

3.2 履行地点

庐江高铁西站。

4. 合同价款及支付方式

4.1 合同价款

4.1.1 本合同总价为：4326821.96元/年（人民币大写：肆佰叁拾贰万陆仟捌佰贰拾壹元玖角陆分）。

附表 3：分项预算明细表（绿化养护）

序号	类别	项目	单位	数量	综合单价 (元/月)	合计 (元/年)	备注
一	绿化养护	人员工资	人	3	3000	108000.00	
		社会保险	人	3	936.43	33711.48	
		工会教育经费 (人员工资的 3.5%)	人	3		3780.00	
		其他	人	3	1000	36000.00	含福利、服装、 油费等
合 计						181491.48	

附表 4：分项预算明细表（安保秩序维护）

序号	类别	项目	单位	数量	综合单价 (元/月)	合计 (元/年)	备 注
一	安保秩序维护	人员工资	人	33	3050	1207800.00	
		社会保险	人	33	936.43	370826.28	
		工会教育经费 (人员工资的 3.5%)	人	33		42273.00	
		其他	人	33	300	118800.00	含福利、服装、 装备等
合 计						1739699.28	

附表 5：分项预算明细表（食堂服务）

序号	类别	项目	单位	数量	综合单价 (元/月)	合计 (元/年)	备 注
一	食堂服务	人员工资	人	2	4650	111600.00	
		社会保险	人	2	936.43	22474.32	
		工会教育经费 (人员工资的 3.5%)	人	2		3960.00	
		其他	人	2	500	12000.00	含福利、服装等
合 计						150034.32	

附表 1：分项预算明细表（环卫保洁）

序号	类别	项目	单位	数量	综合单价 (元/月)	合计 (元/年)	备 注
一	环卫保洁	人员工资	人	26	2000	624000.00	
		社会保险	人	26	936.43	292166.16	
		工会教育经费 (人员工资的 3.5%)	人	26		21840.00	
		其他	人	26	300	93600.00	含福利、服装等
合 计						1031606.16	

附表 2：分项预算明细表（市政设施及机电设备管养）

序号	类别	项目	单位	数量	综合单价 (元/月)	合计 (元/年)	备 注
一	市政设施及机电设备管养	人员工资	人	3	4000	144000.00	
		社会保险	人	3	936.43	33711.48	
		工会教育经费 (人员工资的 3.5%)	人	3		5040.00	
		其他	人	3	400	14400.00	含福利、服装、 工具等
合 计						197151.48	

4.1.2 应急保障费、工程维修材料费、设施设备维保维修费（含电梯年检、维保等）、绿植摆放费均不计入本项目费用，如发生由乙方按照实际发生量据实结算。

4.1.3 本项目计价采用总价包干方式，即完成服务范围内全部内容的所有费用，除此之外甲方不承担任何其他费用，乙方自行承担管养工作所发生的一切人工及税费等。

4.2 支付方式

本项目综合管养服务费由甲方（庐江高铁西站综合管理服务中心）按季支付，根据考核结果据实结算支付上季度服务费用。

5. 服务范围、内容及要求

5.1 服务范围及内容

5.1.1 道路设施

站前广场和站前大道部分道路（文昌路桥以南，立人路桥以北）、匝道、排水、绿化、照明、交通信号、标牌等均属本次招标范围；

5.1.2 照明设施

西站管辖区域所属范围内路灯、灯饰及附属设施均在本次招标范围(不包括电费)；

5.1.3 排水设施

西站管辖区域所属范围内道路排水及附属设施属于本次招标范围；

5.1.4 绿化设施

西站管辖区域所属范围内的绿化及附属设施属于本次招标范围，站前广场绿化面积共 19000 m²；

5.1.5 站前广场

除国铁站房外，站前广场内所有供电设施、电梯设备设施均属本次招标范围；

5.1.6 管养内容

1) 市政设施养护

西站综合管养范围内沥青路面、人行道、侧石、高架匝道（包括附属设施）、雨、污水检查井、管网、路灯（包括管线、控制柜、箱变等）、灯饰、交通信号灯、道路标线、无障碍标志牌等日常巡查、养护、维修、补缺、检测、清淤等；

- 2) 绿化养护
- 西站综合管养范围内行道树、绿地、时花、长绿草等设施日常巡查、养护、防虫害、抗击自然灾害等；
- 3) 环卫保洁
- 西站综合管养范围内路面（含人行道、沥青路面）、广场、雨污井、高架匝道、绿化带等设施日常清扫保洁设施养护、清运垃圾、防尘除臭等；
- 4) 物业管理
- 西站综合管养范围内房屋建筑主体、地面(不含沥青路面)、门窗、停车场设施修缮，公共配套设施设备维护及运行管理、电梯日常巡查养护、公共秩序维护、安保人员值守、食堂服务、热线接听及舆情记录、反馈、回复等；
- 5) 问询服务
- 按旅客问询服务规范标准，提供问询帮扶服务，具备简单的英语口语表达能力；及时掌握旅客需求，并尽最大努力满足旅客需求，提高旅客满意度；热情、文明、礼貌服务；
- 6) 应急保障
- 西站设施、设备大规模功能性损坏或突发事件处理、疫情防控、台风抢险、汛期防汛、冰雪天铲冰除雪、防恐维稳、大客流滞留、重大活动保障等；
- 7) 食堂服务
- 依据《食品安全法》有关规定，按标准做好庐江高铁西站综管中心食堂供餐及保洁服务工作，具备食堂相关燃气设施维护能力。配备专职厨师人员 2 名，工作日期间提供早、中、晚工作餐（食材等均由甲方提供）；
- 8) 其他
- 综合管养服务范围以实际发生量为准，根据管养需求，甲方有权新增或减少设施量。

5.2 人员配备

乙方应配置充分和适宜的管理服务人员，人员配置的原则为“高效、敬业、团结、专业、健康”，为本项目服务的人数不低于 73 名，其中管理人员 6 人，其他人员 67 人：其中市政工程人员 3 人，厨师 2 人，绿化养护 3 人，安保人员 33 人，保洁人员 26 人。

附件

庐江县高铁西站综合管养服务报价汇总表

序号	项目	项	总价 (元/年)	备注
一	环卫保洁	1	1031606.16	详见分项报价明细表 1
二	市政设施及机电设备管养	1	197151.48	详见分项报价明细表 2
三	绿化养护	1	181491.48	详见分项报价明细表 3
四	安保秩序维护	1	1739699.28	详见分项报价明细表 4
五	食堂服务	1	150034.32	详见分项报价明细表 5
六	项目管理	1	593263.68	详见分项报价明细表 6
七	绿化提升改造	1	100000.00	每年提升花费不低于拾万元整，实际发生量由甲方进行考核
八	管理费及不可预见费	1	61122.00	
九	一般纳税人税金（6.72%）	1	272453.56	
合 计			4326821.96	

备注：

- 1) 本项目最终结算，以实际发生的管养量*投标分项报价表据实结算。报价应包含管理、人工、管养所需的材料、安全保卫、绿化养护、环境卫生管理、不可预见费、税金等完成综合管养服务范围内工作所发生的全部费用；
- 2) 应急保障费、工程维修材料费、设施设备维保维修费（含电梯年检、维保等）、绿植摆放费、绿化提升改造费不计入本项目预算。根据后期综合管养需求，由乙方按照实际发生量据实结算。

果不愿意协商、调解解决或者协商调解不成的，可向合同履行地法院提起诉讼。

3) 在甲、乙双方协商一致的基础上，可对本合同条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与合同同具法律效力。

4) 本合同及补充协议中未规定事宜，按照国家有关法律、法规和行业规范执行。

5) 本合同一式捌份，由甲、乙双方共同签订，甲、乙双方各执肆份。

甲方（盖章）：庐江高铁西站综合管理服务中心

授权代表签字：

签订日期：

年

月

日

乙方（盖章）：合肥湖滨物业管理有限公司

授权代表签字：

签订日期：

年

月

日

乙方明确拟派的项目现场负责人，在合同履行期间，该现场负责人将全权代表乙方处理与本项目运营管理相关的一切事务，确保本项目的运行正常有序，并与甲方保持密切联系。

甲方按现场管理需要，有权对乙方的人员配置作适当的调整；同时，乙方在聘用、任命、调整、调换、替换项目负责人、主要技术主管之前须征得甲方同意，甲方同时享有对主管以上人员指定调整、调换、替换的权利。

5.3 综合管养服务规范及标准

5.3.1 基本规范

5.3.1.1 机构设置及人员配置

- 1) 中标后按机构设置要求设立项目部。
- 2) 项目部须按基本架构设置相应的管理、技术、专业等部门和操作班组，投标供应商可进行适当调整，但不得降低对各管养子项目的质量控制要求，并以书面形式向甲方上报。

3) 投标供应商应按甲方要求配置相应的管理、技术人员和管养操作工、保洁人员、安保人员，配置标准及人数不得低于招标文件的规定，开工 2 个月内向甲方报送人员花名册。

4) 管理、技术人员须具备相应的学历要求、执业资格和技术职称，操作人员须持证上岗。

5) 主管及以上人员应常驻现场（不少于 300 天/年），合同期内原则上不得调换、不得与其他项目兼任，如需调整应向甲方书面申请。

6) 主管及以上人员的调整比例应低于 5%，主管以下人员的调整比例应低于 10%，调整后的人员不得低于招标文件的配置要求，并应将调整人员的名单及时上报甲方。

7) 甲方可以要求投标供应商调整、调换主管及以上人员，投标供应商必须响应。

8) 乙方有义务在关键岗位培养庐江本地户籍管理人员，本地管理人员人数不得低于总管理岗位人数的 40%。

5.3.1.2 文明服务

- 1) 弘扬爱岗敬业精神、忠于职守、勤奋学习，刻苦工作，胜任本职，乐于奉

献。

- 2) 树立全心全意为人民服务的意识，积极为旅客排忧解难。
- 3) 工作人员应规范着装、佩戴工作证，并做到仪表端庄、举止文明。
- 4) 营造文明工作环境，办公环境整洁美观，使用文明用语，礼貌待人，热情服务。
- 5) 坚持首问责任制，认真解答旅客问询。
- 6) 设立投诉信箱，公布监督电话，对投诉信件、电话，应认真对待，妥善处理，及时反馈。

5.3.1.3 档案资料管理

- 1) 档案资料的管理应有专门部门及专职人员负责。
 - 2) 档案资料的管理应建立收集、整理、鉴定、统计、归档、保管、借阅、检查、销毁等一系列规章制度。
 - 3) 档案资料的存放地应有防火、防潮、防虫鼠、防霉、防蛀、防盗等有效措施。
 - 4) 档案资料包括但不限于以下内容：
 - A. 管理、运营和维修养护的指导性文件。
 - B. 各类运行、养护、值班日志和记录。
 - C. 国家、地方、企业的维修养护技术标准和维修养护操作规程。
 - D. 设施设备专项检查记录及年度技术状况分析报告。
 - E. 技术检测记录及季度技术检测分析报告。
 - F. 各类突发事件的应急预案。
 - G. 工程技术档案：竣工图纸、设备产品说明书和操作维护手册、软件使用操作手册等。
 - H. 技术教育培训、质量管理文件、科技情报等资料。
 - I. 核心区范围内，按照设施分类，建立道路、高架匝道、广场等设施档案。
- 5.3.1.4 安全管理
- 1) 贯彻“安全第一，预防为主”方针，建立并落实安全生产岗位责任制及相关制度，提高全员安全生产意识。
 - 2) 建立安全管理领导小组，明确职责和任务。

2) 甲方提供与相关部门协调工作的组织与联系；乙方必须以国家法律法规、相关产业政策及有关标准、规范为依据，按合同书内容和质量要求按时完成施工任务。

3) 为了保证项目工作的进度和质量，必须对项目工作进行严格科学的管理。乙方须就工作内容、管养方案、组织管理、质量监督等制定详细的方案，经甲方认可后执行，并向甲方提供各阶段执行情况；甲方应及时组织人员对乙方提供的材料进行审查，反馈审查意见。

4) 在合同执行过程中，如需修改合同内容，须经甲、乙双方协商同意后，由修改意见提出方向对方提出修改内容及其理由的修改报告，待对方审定认可后实施。未获对方正式认可前，双方需按原合同条款执行。

5) 乙方对甲方提供的资料以及乙方收集的部门非公开性资料负有保密责任。

6) 乙方在接到甲方项目开始履行的通知后应及时作出响应，组织项目实施，如未及时按甲方及合同要求做出响应，甲方应及时督促乙方及时履行合同，如乙方仍未实施，甲方有权解除合同。

9. 违约责任

1) 甲方违反本合同约定，致使乙方未完成规定的服务目标，乙方有权要求甲方在一定期限内予以解决。

2) 乙方违反本合同约定，不能完成管理目标，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的，甲方有权追究乙方违约责任，按照考核办法进行追责，直至解除合同。

10. 附则

1) 管养范围内设施、设备、建筑因建造质量或安装技术等原因，造成重大事故的，由建设单位和设备生产安装部门承担责任并作善后处理；产生质量事故的直接原因，以政府相关行业主管部门鉴定为准；如管养服务不到位造成的损失，由乙方承担。

2) 合同一经签订，甲、乙双方均负有合同的法律责任，在执行过程中发生争议或涉及本合同书以外的内容时，双方按有关政策进行友好协商，共同解决。如

2) 合同履行期间,如发生意外事故而造成设施缺损或因规划建设需要而需移植、拆除、改造的,其发生的费用以双方签证认可的联系单为准,产生的费用按照工程结算价=(工程决算审计价-工程所用大宗主材价格)×75%+工程所用大宗主要材料价格+固定费用,材料按照发生当月合肥市市场价格信息计算,没有定额或市场信息价的以市场询价计算。

3) 合同履行期间,由于乙方养管不力(如偷盗等人为破坏行为)引起本设施、设备等发生缺损的,乙方应予以及时补齐或修复,并承担全部费用。特殊情况(如不可抗力因素导致)造成的损失由甲方与乙方协商解决。乙方应严格遵守业主单位制定的考核办法,因服务不到位导致的安全事故责任应由乙方承担。

4) 乙方须为全体作业服务员工购买社保(五险)和人身意外等其他保险,必须重视安全生产工作,确保合同期内不出安全生产责任事故。如发任何生安全生产责任事故或其他事故,由乙方承担一切责任及损失。

5) 本项目不接受联合体投标,乙方不得合包、转包,未经甲方允许,不得分包。投标供应商不得借用他人资质或名义参投标,一经发现且查实有上述行为的,上报上级主管部门,并按照法律法规相关规定处理。

6) 乙方须在入场提供服务前将投标时提供的企业资质证书、业绩合同、各类人员证书、设备购置发票与行驶证等相关投标资料原件送至甲方指定地点备查,如与投标时不符或弄虚作假,一经查实,上报上级主管部门,并按相关规定处理。

7) 在合同签订后一个月内乙方按照招标文要求将设备及人员足额配备,并进场作业,同时将设备及人员名单报甲方备案。如乙方未按招标文件上述要求及投标承诺履行合同的,一经发现甲方有权单方面解除合同,由此产生的一切责任与损失均由乙方自行承担。

8) 合同终止时,乙方应将所养护的各类设施完整地移交给甲方,如有损失,按设施原价在养护经费中扣减。

8. 共同条款

1) 甲方对具体项目的进度和质量进行监督;乙方成立项目工作小组,保证项目按计划完成。

- 3) 定期(每月不得少于1次)进行安全教育、安全检查。
- 4) 实行安全考核一票否决制,建立安全事故责任追究制。
- 5) 科学、合理地调度和控制设备设施,确保安全运营。
- 6) 电气、消防、电梯等专业维护作业人员必须按规定持有相对应的上岗证;作业人员应具备与其工作相适合的健康条件,方可上岗。

5.3.1.5 文明作业

- 1) 养护作业车辆及围护设施应标识规范,标明单位名称与监督电话,标识统一。
- 2) 养护作业人员作业时必须穿着反光背心,严格按照规定穿着作业服,戴安全帽。
- 3) 养护维修作业区应留有人员和机具材料等的出入口,作业区两侧应有防护栏等防护和隔离措施。
- 4) 作业区围护设施必须派专人看管,看管人员必须在护栏以内。
- 5) 作业区围护完毕后,方可施工作业。
- 6) 作业结束后,作业人员撤退完毕,方可收回作业区围护设施,顺序为后放的先收,直至收回恢复原状。

5.3.1.6 环境保护

- 1) 贯彻绿色施工、文明作业原则,最大程度减少和消除管养作业对环境的污染。
- 2) 在保证质量和安全的前提下,通过科学管理和技术革新,最大程度减少资源消耗和对环境造成严重污染的管养作业,实现四节一环保(节能、节水、节地、节材和环境保护)。
- 3) 做到5个百分百:现场围护100%、作业降尘100%、沙土覆盖100%、车轮冲洗100%、噪音和光污染控制100%。

- 4) 做到工完场清,严禁随地倾倒污水,乱丢、焚烧垃圾。

5.3.1.7 质量控制

- 1) 建立质量责任制。项目部设专职质量员,班组设兼职质量员,明确各级责任。
- 2) 对现场施工人员加强质量教育,强化质量意识,开工前技术交底,进行应

知应会教育，严格执行规范，严格操作规程，分项工程开工前必须按要求执行先试验再铺开的程序。

3) 要加强质量监控，确保规范规定的设备开箱检验、隐蔽工程检查检验、试验调试检验、交工自检自查、试运行检查等，现场检查检验的原始资料、记录必须真实、准确、可靠，不得追记，接受质量检查时必须出示原始资料，重要的隐蔽工程覆盖前进行摄像或照相并保存现场记录。

4) 必须完善检验手段，要根据技术规范的规定配齐检测和试验仪器、仪表，并及时校正确保其精度，加强标准计量基础工作和材料检验工作，不得违规计量，不合格设备、材料严禁用于本项目。

5) 要建立质量奖罚制度，对质量事故要严肃处理，坚持三不放过：事故原因不明不放过，不分清责任不放过，没有改进措施不放过。

6) 质量控制方法

(1) 人的控制

对人的控制首先要加强对作业队伍的质量意识教育，强化质量意识，树立“质量是企业的生命，质量是企业的信誉”及“质量第一，安全至上”的思想。其次是对人的资质的控制，严格持证上岗和一般操作人员经操作培训后上岗的制度。最后是合理调度人员的使用，按技术等级、生理及心理素质、工作难易程度安排工作岗位，做到“人尽其才，才尽其用”，充分发挥人的积极性和创造性。

(2) 材料的控制

材料的控制包括进场设备、材料、构配件的控制，供货方必须提供出厂合格证明等材料，要严格检查验收，严把进场关，正确合理地使用，甲方对进场材料进行抽检，检测费用由投标供应商承担。建立管理台帐，进行收、发、储、运等各个环节的技术管理，避免错用或将不合格的设备材料用于本项目。

(3) 机械的控制

机械的控制是指施工机械、机具的使用控制。施工机械在进场使用前应全面检修，检修合格后，应标志设备完好；施工机械应实行定人定机，专人操作保养，明确责任人；施工机械的使用应根据施工内容选择合适的型号和性能参数，满足施工质量要求。

(4) 方法的控制

序号	评定等级	扣分标准
1	评定为优秀：900 分及以上部分	每扣减 1 分，该等级内扣除该当季管养经费的 100 元
2	评定为合格：800（含）分-900 分（不含）部分	每扣减 1 分，该等级内扣除当季管养经费的 1000 元
3	评定为不合格：800 分以下部分	每扣减 1 分，该等级内扣除当季管养经费的 2000 元

4) 西站综管中心对年度关键工作项目指标进行重点检查考核，并执行强制性指标，发生以下情形时每项扣 100 分，计入当季考核扣分中。

- 发生安全责任事故，导致人员重伤或死亡的；
- 因工作不力影响省、市、县文明创建成绩的；
- 因抢险救灾工作不力造成社会重大影响的；
- 重点指令性任务未完成的；
- 因管养责任被媒体曝光或造成社会恶劣影响的；
- 擅自将所养护的设施出租、抵押、担保或利用其从事其他经营性行为的。

发生上述 2 种及以上情况的，西站综管中心有权对乙方进行附加处罚，并有权终止管养合同。

5) 管养企业年度内 2 个季度考核不合格，除按考核成绩扣减相应管养经费外，西站综管中心有权要求本项目委托人终止管养合同。

6.9 附则

综管中心可根据实际情况对考核办法进行适当调整。

7. 项目其他要求

1) 设施量清单仅作为参考依据，投标供应商需自行实地考察招标范围内设施量。合同履行期间，如发生管养范围的增加或减少，及新增加的管养内容，以签证认可的联系单为准，产生的费用按设施量报价清单中同类型的综合单价×数量来核算，并计入发生期间所对应的月份中。合同履行期间，竣工移交的设施从正式签订移交协议起纳入设施量范围。

3) 专项检查：根据市、县及站区重大活动等需要安排的特殊检查，扣分计入当季考核扣分。

4) 季度考核：每季度一次综合性考核，按照考核标准要求，由考核小组组织进行。

5) 年度考核：每年第四季度同时进行年度考核，以四个季度的考核平均分为当年年度考核得分。

6.7 考核依据

1) 国家、地方、行业相关技术规范和标准。

2) 招标文件“服务需求及技术规范”。

3) 投标响应条款。

4) 管养合同。

5) 考核评分标准。

6) 上级文件要求。

6.8 考核评定奖惩及费用支付

1) 考核得分总分在 900 分及以上为优秀；800 分至 900 分（含 800 分）为合格，800 分以下为不合格。

2) 提取中标价的 5%作为年度考核奖励资金，年度考核评定为优秀的（900 分及以上，且四个季度中至少有 2 个季度获得优秀；如有不合格不得参加本年度评优），全额拨付年度考核奖励资金；年度考核分数评定为合格的（800（含）分-900 分），年度考核经费=年度考核奖励资金*（年度考核得分/900 分）；年度考核分数评定为不合格的（800 分以下），将全额扣除年度考核奖励资金。

3) 结合站区管养的实际工作情况，对本轮项目绩效考核体系优化如下：管养费用按季度支付，季度考核等级与管养经费的支付挂钩，季度考核被评定为优秀的，管养经费实际支付额按照 900 分及以上部分每扣减 1 分，扣除当季管养经费的 100 元；季度考核被评定为合格的，管养经费实际支付额按照 800（含）分-900（不含）分部分每扣减 1 分，扣除当季管养经费的 1000 元；被评定为不合格的，管养经费实际支付额按照 800 分以下部分每扣减 1 分，扣除当季管养经费的 2000 元，以此累加。（采用分段式扣除法，具体详见下表

方法的控制是指作业过程中所采取的技术要素、工艺流程、组织措施、检测手段、施工组织设计等的控制。制定适用的施工方法是保证工程质量的重要手段，施工方法以各项目行业内规范为主要依据，以确保质量为目的，严加控制，杜绝偷工减料，随便随意。

（5）环境的控制

环境的控制是指对影响工程质量的工程技术环境、工程管理环境、劳动环境，根据工程特点采取有效的措施严加控制。对环境的控制应与施工方案和技术措施紧密结合，综合分析，全面考虑。充分利用有利的环境，创造有利环境，避免不利环境对工程的影响。

（6）过程质量的三检

自检：由质检员组织进行班组施工的质量自检。上班前进行交底，下班前对每项操作工作的施工全过程进行认真仔细的检查，并做好自检记录。互检：工序交接时坚持实行互检，由施工员会同质检员进行，合格后方可进入下道工序施工，并做好互检记录。专检：由项目部及甲方相关管理人员参加，进行已完工工程质量检验，并做好检验记录。

（7）关键部位的过程质量控制

工程关键部位的质量将直接影响工程质量和工程的投用，对关键部位的质量控制应更为重视和严格。关键部位的质量控制必须遵循隐蔽工程检验规范，新材料、新工艺、新技术、新设备投用规程，采取连续监控、项目部以及甲方相关负责人现场监督、进行标识标志等手段，确保关键部位的施工处于全过程质量监控状态。

5.3.1.8 应急保障

1) 建立应急处置领导小组，明确各自职责分工。

2) 根据管养特点制订相应的防汛、防疫、防恐、火灾、自然灾害、设备事故、交通事故等应急处置预案，并定期进行演练。

3) 建立恶劣天气及其他异常情况应急值班制度，及时上报各类信息，保持通讯联络畅通。

4) 建立应急物资、抢险设备储备制度，保持一定存量。

5) 应急响应时限不大于 15 分钟。

- 6) 建立应急预备队，并保持在岗在位。
- 7) 做好事故原因调查和损失评估工作。
- 8) 乙方应在重大节日、庆典、接待、“迎检”、“创建”等期间按要求完成西站综管中心交办的突击性任务和指令性任务。

5.3.2 道路管养作业规范

5.3.2.1 道路巡查

- 1) 市政道路安排专业人员巡查。
- 2) 巡查人员每人每日不少于两次巡查，特殊时段要全天巡视，并做好巡查记录。发现存在安全隐患的，应做好安全围挡，立即通知上级主管部门及西站综管中心人员。

3) 道路设施巡查内容

- (1) 路面损毁，裂缝、松散、壅包、车辙、沉陷、剥落、坑槽、啃边等；
- (2) 人行道砖缺失、沉陷、破损、松动、无高差等；
- (3) 侧石断裂、翘头、损毁、缺失、松动、沉陷等；
- (4) 窨井盖破损、缺失、检查井排水冒溢，车辆碾压后发出噪音、与路面高差较大等；
- (5) 路牌损坏、歪斜、锈蚀、画面破损、字体脱落、丢失、有无牛皮癣等；
- (6) 无障碍设标志牌歪斜、破损、有无牛皮癣；
- (7) 挡墙护栏等附属设施是否损坏、缺失；
- (8) 隔离栏（墩）是否歪斜、破损、缺失；
- (9) 道路或人行道上是否有建筑垃圾；
- (10) 是否有施工单位占道堆放材料、拌和砂浆、泵送混凝土未做铺垫处理、私自向道路排水，私开道口等损坏道路现象；
- (11) 甲方安排的其他巡查任务。

4) 信息反馈

巡查人员应做好巡查记录（时间、地点、存在问题），填写日报表内容详实，对存在的问题由管理人员每日上报给项目部，项目部汇总后上报甲方。

5) 问题处理

- (1) 对危险较大的问题（如道路大面积沉陷、井盖丢失、路灯损坏、灯杆倾

分。

1) 工作绩效考核内容包括管养企业落实机构设置与人员配置、文明服务、档案资料管理、安全管理、文明作业、环境保护、质量控制、应急保障的情况。

2) 市政管养考核内容包括道路、高架匝道、排水、路灯的养护情况。

3) 保洁考核内容包括站前广场、地下停车场、绿化带等保洁和果皮箱、垃圾桶管理的情况。

4) 绿化管养考核内容包括乔木及花灌木、绿篱、种植块及整形灌木、草坪、草花的养护质量与病虫害防治、浇水和喷淋、整形修剪、开盘与施肥、防护措施、绿地管理及保护、其他专项等工作的实施情况。

5) 物业管理考核内容包括物业工程维修、安保管理、地下停车场管理、行政客服、热线接听、问询服务、人员管理、安全管理等工作的落实情况。

总分=工作绩效得分+市政管养得分+保洁得分+绿化管养得分+物业管理得分。

6.5 加分因素

1) 管养单位在庐江高铁西站综合管养中受省市县媒体专题表扬的，每次加 10 分，累计最高加 40 分（管养单位需提供相关材料）。

2) 管养单位积极参与各类竞赛、评比活动，并为西站综管中心争得荣誉的，视省、市、县不同层次在年度总评分中进行加分，分值分别为 30、20、10 分，同一项目按最高奖项加分，累计最高加 60 分。

3) 管养设施在庐江县市政、绿化单项年度抽查、考核中表现突出，单项每项加 50 分。

4) 管养单位自筹资金完成设施技术改造或工艺创新，效果良好的加 30 分；遇突发事件或重大险情抢救及时，降低损失的，依情况酌情加 10-30 分。累计最高加 60 分。

6.6 考核方式

考核方式主要有定期检查、不定期检查、专项检查和季度考核、年度考核。1) 日常巡查：西站综管中心每日巡查设施状况或养护现场情况，扣分计入当季考核扣分。

2) 不定期检查：不定期对管养企业的履约情况及设施状况进行全方位检查，扣分计入当季考核扣分。

路秩序，参加甲方组织并要求乙方参加的会议、演练、抢险救灾等行动，听从甲方及其指定人员的指挥，服从命令、执行任务、接受考核，确保各项安全目标的实现。

5.3.11 热线接听、问询管理规范

1) 提供 12 小时热线接听记录服务及旅客问询帮扶工作，要求服务人员具有英语口语能力，会基本的急救知识，懂得会议服务礼仪、口齿清楚、普通话标准，并使用文明用语，礼貌、热心服务。

2) 负责收集各类媒体关于庐江西站的报道，每日上报综管中心。

负责 12345 热线、数字城管等投诉热线记录、回复及反馈。

6. 考核办法与考核管理

6.1 考核总则及指导思想

为适应庐江西站地区综合管理的需要，进一步提升庐江西站窗口区域的精细化管理水平，保障设施的使用功能，规范市政、绿化、物业管养的管理行为，科学合理使用和管理养护经费，根据国家及省、市有关法律、法规和规范性文件，结合地区的实际情况，制定本办法。

6.2 考核办法的制定及使用

庐江高铁西站综管中心是庐江西站地区的行政主管部门，负责本办法及考核细化方案的制定和监督管理，养护中心负责本办法的具体实施。庐江西站经验收移交纳入管养的设施养护检查考核适用本办法；未纳入管养的设施，不适用本办法，仅以整改通知书的形式将所发现的问题告知并督促其建设单位进行整改。

6.3 考核主体及考核对象

检查考核的主体为庐江高铁西站综管中心，考核对象为管养企业，考核时由西站综管中心工作人员与养护企业管理人员共同进行现场及企业台账等考核测评，并坚持公平、公正、公开原则；坚持责、权、利相统一原则；坚持过程与结果并重原则；坚持奖惩并举原则。

6.4 考核内容

检查考核是指庐江高铁西站综管中心对设施类管养企业的工作绩效、市政管养、保洁、绿化管养、物业管理等五个方面进行测评。总分为 1000 分，其中：工作绩效 100 分、市政管养 100 分、保洁 300 分、绿化管养 200 分、物业管理 300

分、高架匝道出现结构性破坏、积水等）要求立即上报上级主管部门及西站综管中心管理人员并在现场看守，待围挡后方可离开，并在指定时间内实施修复；

(2) 对一般巡查问题（如路面、人行道板损坏、侧石松动缺损、铺装损坏、护栏破损等）按程序进行测量、拍摄照片上报甲方确认后修复；

(3) 对其他单位破坏道路、路面上搅拌砂浆、侵占道路、破坏高架匝道、排放污水等现象要求立即制止并上报上级主管部门及西站综管中心管理人员。

5.3.2.2 水泥混凝土道路

水泥混凝土路面应及时清除嵌入路面接缝内的杂物、补充或更换填缝材料，以保持接缝的使用功能，防止雨(雪)水渗入，伸缩缝应 2 年更换一次，并上报计划及完成情况至甲方备案。

5.3.2.3 沥青混凝土道路

1) 沥青路面出现裂缝、松散、坑槽、破碎、麻面、拥包、啃边、翻浆等破损应及时维修，沥青路面零星挖补保养，应符合槽型规则，凿边作方，整齐垂直，密实平整，接茬平顺。

2) 沥青路面保养应结合气候特点，按照“预防为主、防治结合”的原则进行。春夏季节气温较高，应抓住时机，及时防治路面病害，以加铺面层为主；冬季气温低，则以保养过冬为主，同时做好排水工作。

3) 沥青路面面层严禁采用水泥混凝土进行修补。

5.3.2.4 人行道

1) 表面及侧石顶面平整，表面清洁无积水；

2) 表面铺砌块完整、无色差，花色图案一致，砌块块间缝宽及相邻砌块间高差、表面纵横坡应符合规范要求；

3) 盲道上的导向砖、止步砖位置应安装正确；

4) 人行道养护作业在同一路、同一时间段进行时，不得在道路对称两侧同时施工；必须设置行人通道，行人通道宽度不得小于 1 米。

5.3.2.5 侧（平）石

1) 侧（平）石维修应当符合规范要求，其规格、材质应与原路段保持一致；

2) 侧（平）石安装应稳固，外边线直顺；花岗岩、大理石类的侧（平）石其线宽不小于 3mm，最大缝宽不得超过 10mm；

5.3.2.6 井圈和井盖

要求采用宽边防沉降井盖，安装位置正确，牢靠，收水井井壁结构完好，发现沉陷或崩坏，立即修复。窨井壁必须安装铝制身份证标志牌、防坠网。及时清除井底浮泥，及其它杂物，以防井底淤泥堵塞管道。

5.3.2.7 附属设施

道路标志、隔离桩、防护栏、防撞墩等位置正确，保持整齐、清洁、无缺损、结构稳定，构件表面油漆完好。当损坏或丢失，应按原设计的样式、颜色及时修补。

5.3.3 高架匝道管养作业规范

5.3.3.1 高架匝道巡查

- 1) 对高架匝道每天安排人员巡查不少于两次。
- 2) 巡查应做好巡查记录，发现存在安全隐患的，应做好安全围挡，立即通知上级主管部门及综管中心管理人员。
- 3) 高架匝道设施巡查内容
 - (1) 匝道路面铺装损毁，裂缝、松散、沉陷、剥落、坑槽、啃边等；
 - (2) 匝道路面瓷砖缺失、破损等；
 - (3) 防护栏杆、防护栅、防护栏、防护网、隔离带、防撞墩、防撞护栏等防护设施有断裂、松动、错位、丢失残缺、剥落露筋、锈蚀等；
 - (4) 高架匝道墩台柱砌体缺损，成块脱落等；
 - (5) 高架匝道基础位移、倾斜、下沉，混凝土结构破损漏筋等；
 - (6) 高架匝道泄水孔堵塞，排水管破损残缺护坡(锥坡)有破坏、污秽、下沉残缺等；
 - (7) 高架匝道挡墙有破损、污秽、倾斜或鼓胀、位移下沉等；
 - (8) 高架匝道名牌、限载牌、无障碍标牌破损、缺失等；
 - (9) 高架匝道伸缩装置变形、开裂，雨水渗漏和缝间堵塞等；
 - (10) 高架匝道电器、电路、控制设备是否漏电和超负运行，照明灯具是否完好；
 - (11) 高架匝道主体结构是否有裂缝、断裂、脱落现象；
 - (12) 侧墙或翼墙粉饰材料或装饰件是否有脱落、残破混凝土钢筋是否外露，

1) 安保人员实行三班三运转，同时辅助执法人员要求服从西站各执法部门及综管中心领导；安保人员要求身体健康、体态匀称、五官端正、无纹身。乙方须保证安保人员服装统一，着制式服装上岗，制式服装可由甲方指定样式、面料等。

安保人员执行 24 小时工作制，管养单位在每天运营开始前、运营期间和运营结束后都应安排安保人员对甲方指定的管辖区域进行保卫任务。

所有法定节假日、重大事件及自然灾害等因素均不能作为中断服务的理由。管养单位需要注意的是，安保人员应根据甲方需求分批上岗；部分时间段由于外部环境改善，客流量会出现较大变化。在上述情况或其他可能影响用人需求的情况发生后，甲方有权要求乙方减少或增加相应的安保服务，并根据减少或增加的服务量按相应服务人数扣减或增加服务费用。

因安保人员在管理过程中发生安全事故和媒体曝光等事件由乙方自行负责。

2) 物业管理范围内采取站岗执勤与巡逻执勤相结合的方式，协助相关执法部门，维护西站出租场站、社会停车场、公交场站、站前广场等公共区域的公共秩序，确保无任何损害旅客利益和危及旅客人生安全的行为。

安全巡查按规定路线巡视检查，不留死角；巡查内容包括：车辆停放情况，维护道路畅通，做好安全防范工作，巡查，防范和制止各类违反管理制度行为，并文明劝导。

3) 熟练掌握公安、交警、运管、城管等职能部门的职责，协助各执法部门做好管辖区域的安全保卫工作。发现管理区域保序保洁、治安事件、违法停车、非法营运车辆等违规行为，应立即教育、劝导、阻止，对不听劝导的，应立即报告当班班长、队长，队长应组织人员进一步劝阻，在无效的情况下，上报到各相关职能部门，请求执法支撑，当值管理人员要一起配合解决，并记录整个事件的时间、内容、处置结果等情况，每周汇总交至综管中心。

4) 负责做好西站的秩序管理。遇到旅客纠纷，当班管理人员在第一时间进行调解，遇调解不成功的立即上报；及时制止和劝导旅客吵架、打架、吸烟、乱扔垃圾、翻越栏杆等不文明行为，负责广场正常的公共秩序；协助有困难的旅客，确保广场客流顺畅，掌握本站客流情况，引导旅客有秩序地进出站；遇客流大时应及时引导、疏散旅客尽快离站；发现异常情况及时汇报。

5) 负责保护甲方指定范围内的人身、财产和信息等安全，维护现场秩序、道

7) 卫生间门、窗玻璃，隔板光洁明亮本色，无污迹、积尘，无乱贴广告、无乱涂乱画现象。

8) 洗手台面清洁干净，无水垢、积水、灰尘、污迹等脏物；水龙头明亮干净，无水垢、水渍。

9) 厕纸手纸箱、烘手器、皂液盒明亮无污迹、无积尘。

10) 垃圾篓摆放整齐、清洁干净，垃圾不能超过容器的三分之二。

11) 卫生间内烘手器、皂液盒、纸盒、挂钩、自动感应标牌等设备设施完好无损。物品摆放干净、整洁，无异味。

12) 卫生间每天消毒。

5.3.8.4 钢结构保洁

1) 钢结构表面洁净、无污迹、无积尘

2) 因天气或其他原因造成钢结构出现明显污迹，应及时清洁。

3) 钢结构距地面 2m 以下随时清洁。

4) 钢结构每月保洁 1 次。

5.3.8.5 绿植摆放

1) 要求四季常青、摆放合理。

2) 保持植物生长旺盛，四季有花，叶色墨绿光亮，盆身洁净，盆内无烟头等垃圾杂物。

5.3.9 物业工程维修规范

1) 西站地区结构装饰工程、电梯、标识系统、照明系统除质量问题外的修缮。

2) 卫生间及排水设备、排水沟（明沟、暗沟）疏通清淤；卫生间耗品（如电池）更换、设施管理维修。

3) 电梯日常启闭、管理、维护、检测等。电梯应有专人持证操作，维修、保养，执行厂商规定的使用维护说明书和安全操作规定，每年应按规定进行安检，安检不合格的严禁使用，超过安检期未安检的应停止使用，严禁带病运转。

4) 对接供水、供电等单位在物业管理区域内的协调、对接。

5) 针对物业管理管辖设施范围内的设施大规模功能性损坏、极端自然灾害天气、恐暴活动的应急处置，重大节日、活动、接待（含讲解）、指令性任务保障。

5.3.10 物业安保服务管理规范

是否有渗漏水现象；

（13）通风设施是否正常运行；

（14）标志是否残破，隔离墩、栏是否破损，限高架完好等；

（15）各类监控系统是否完好、运转正常；

（16）关键时段的夜间巡查。

5.3.3.2 高架匝道养护

1) 匝道结构长期含水浸泡造成的脱落、拥包、应采取有效的排水措施，修补面晾干后，再进行面层修补。

2) 高架匝道损坏的防水层，应及时进行修补。防水层维修应按施工要求进行。

3) 修补后的防水层，其防水性能、整体强度、与下层粘结强度和耐久性等指标，应满足原设计要求。

4) 当金属或非金属防护栏杆褪色严重或有表皮脱落现象时，应清除并维修。

5) 当栏杆被撞有严重变形、断裂和残损现象时，应及时按原结构构造进行恢复，并应安装整齐、牢固。

6) 伸缩装置处的栏杆或护栏维修后应满足高架匝道随温度变化的位移，不得将套筒焊死。

7) 伸缩装置应平整、直顺、伸缩自如，处于良好的工作状态。有堵塞时应及时清除，出现渗漏、变形、开裂、行车有异常响声、跳车时及时维修。保养周期每年应 2 次。

8) 高架匝道支座部分应保持完整、清洁、有效、应每年检查保养一次，冬季应及时清除积雪和冰块，梁跨活动应自由。

9) 墩台表面应保持清洁，并及时清除青苔、杂草、荆棘和污秽。

10) 墩台混凝土表面发生侵蚀剥落、蜂窝麻面等病害时，应及时将周围凿毛洗净后做表面防护。

11) 匝道泄水孔应完好、畅通、有效。

12) 匝道泄水管、排水槽每年雨季前应全面检查、疏通。

13) 高架匝道的防护栏杆、防护栅、防护栏、防护网、隔离带、防撞墩、防撞护栏等防护设施应完整、美观、有效、不得有断裂、松动、错位、缺件、剥落、锈蚀等损坏现象。

14) 各类知识标志应完整、有效、不得误挂和缺项。

15) 挡墙应坚固、耐用、完好。挡墙应每季度检查一次, 中雨以上降雨时应巡检, 挡墙倾斜超过 20mm 或鼓胀、位移、下沉超过 20mm 时, 应进行维修加固。挡墙拆断, 应及时加固, 开裂超过 10mm, 应进行封闭。

16) 护坡应完好, 下沉超过 30mm、残缺超过 0.2m², 应及时维修。

17) 电器、电路、控制设备应每月检查一次, 所有电器设备必须安全、可靠、有效, 严禁漏电和超负荷运行。照明灯具应完好、有效。

18) 抽水站的电机、水泵等机械设备应按照有关机械保修规范进行保养。

19) 内排水管道应完好畅通。

5.3.4 排水设施管养作业规范

5.3.4.1 排水设施检查

1) 每天巡查不少于 2 次, 汛期加大巡查频率, 并做好记录。

2) 巡查内容: 雨水、污水排水管网、渠沟(暗、明沟)、检查井、雨水井、出水口。

3) 巡查标准: 排水设施完好, 无阻水物, 泄水孔畅通, 无积水; 排水管道畅通, 积泥深度不超过 1/3 管径; 雨水口篦子不得高于路面影响进水; 各类管线井框固定平稳, 井盖与井框吻合, 无破损、缺失、异响。

4) 发现缺失、破损的井盖须及时做好安全防护措施并上报。

5.3.4.2 排水设施养护

1) 养护方法: 人工清掏、真空吸泥车、高压冲水车。

2) 汛期前、后及特大暴雨后须集中对雨水井、检查井、管道、沟渠(明、暗沟)进行清疏。

3) 缺失或损坏的井盖须在 24 小时内完成补装、更换。

4) 及时按排水工程要求做好泄漏、渗漏管道的专项维修。

5.3.5 路灯管养作业规范

5.3.5.1 日常巡查

每日安排人员进行日常巡查, 巡查内容包括设施完好率、亮灯率、各类故障、设施防盗等, 并建立详细巡查台账。如发现重大故障以及设施被盗, 应立即安全处理, 并报主管部门。

9) 玻璃雨棚、屋顶等高处清洁作业应安排避开客流高峰期, 并做好安全防护措施。

10) 保洁人员统一着装, 按规定挂牌, 规范用语及行为。

11) 清洁不得使用劣质、腐蚀性清洁剂, 按规定程序保洁不得粗糙作业、野蛮作业损毁楼内设备、设施。若因保洁原因造成设备、设施、地面、墙面、门窗、玻璃幕墙等的损坏, 必须照价赔偿。

12) 公共区域无非法广告、无蜘蛛网、无印迹; 高处无积尘、无杂物、无污迹。

13) 扶手、消防设施(内外)等物品干净无灰尘、摆放整齐。

14) 垃圾桶外壳干净、无污物, 垃圾不多于总容量的 2/3, 无燃着的烟头。

15) 各安全消防通道内地面台阶、玻璃隔断、不锈钢栏杆无烟头、纸屑、灰尘、污迹、杂物、水渍等。

16) 标识、标牌、灯箱、消防栓箱内外部干净、无灰尘、污迹、蜘蛛网等。保洁人员要定时擦拭, 擦拭完毕后确保调至正确位置。

17) 厕所、保洁休息室、工具房清洁干净, 地面、台面无污迹、水渍、杂物等脏物。

18) 所有垃圾桶必须套垃圾袋。

5.3.8.2 电梯扶梯保洁

1) 电梯内四周不锈钢明亮、不油腻、镜面光洁、明亮。

2) 电梯槽坑清洁门轨无污渍、无沙尘。

3) 扶梯层无污迹、无灰尘、干净, 玻璃表面光亮无水渍、污迹。

4) 电梯地面干净无污物。

5.3.8.3 卫生间保洁

1) 卫生间地面清洁干净, 无积水、污迹、无纸屑、烟头等脏物。

2) 卫生间内喷香系统正常使用、无异味; 无蚊、蝇、蛆等有害物体出现。

3) 小便池干净、明亮见本色, 无尿垢、无烟头、无异味。

4) 蹲、坐便器干净明亮见本色无异物。

5) 水池干净明亮见本色无异物。

6) 墙面、顶面、镜面洁净明亮无水迹、无手印, 墙面顶部干净无蜘蛛网。

须扶正、修剪或安排更换；对易受冻害树木，须在每年的 11 月底之前完成根际培土、覆草、包扎、修剪及裹干等措施；为防止雪压损毁树枝或变形，降雪天气时应及时清除树木枝叶上的积雪。

5.3.7.11 绿地管理及保护

绿地、树池内无砖瓦石块、杂物、积水、杂草、杂树等，行道树树池、绿化带内表土应低于侧石；绿地内、树木上无拉挂、晾晒、乱绑扎、刻画、牛皮癣、悬挂物、禁锢物等；绿地内、树池内无私栽植物等现象；对破坏绿化和毁绿行为要及时制止，并及时向综管中心养护中心汇报，对已遭破坏的绿化，待城管执法大队现场取证后即行恢复；经审批同意在绿地内施工的项目，要监督施工单位，确保其在审批范围内施工，不得超范围破坏绿化；在日常养管中，不得擅自改变绿化设计意图。

5.3.8 物业环境维护规范

5.3.8.1 公共区域保洁

- 1) 要求各层卫生保洁到位，确保明亮、整洁、通透、面、墙面、柱面光洁，玻璃干净、明亮。
- 2) 保洁人员应按照保洁标准进行保洁工作，在规定时间内完成所有保洁任务，每天实行 16 小时不间断保洁，实行 2 班制，每 8 小时一班，为保证无缝对接，各休息时间段有人加班，吃饭时间各地段有人轮岗。
- 3) 专人对站前广场、停车场等地面（不含沥青地面）进行不间断清洁，随时保持地面干净，每 1000m2 内不能出现烟头等杂物超过 5 个，所出现垃圾在 10 分钟内清理完毕。
- 4) 钢结构、地面、楼梯、扶梯采取循环清洁，随时保持清洁卫生，每 1000m2 内不能出现烟头等杂物超过 5 个，所出现垃圾在 10 分钟内清理完毕。
- 5) 玻璃雨棚根据洁净程度每月应清理 1 次、墙壁、楼角每周清理 2 次。
- 6) 垂直电梯不锈钢清洁项目，每周清洁不少于 1 次，有特殊活动需要清洗时，由甲方要求及时清洗。
- 7) 垃圾日产日清。
- 8) 保洁用具及日常保洁品存放在指定房间，不得摆放在洗手间工具间以外区域等公共场所。

5.3.5.2 亮灯率及设施完好率

合同期内综合管养范围内路灯亮灯率（亮灯率指所检查路灯的亮灯数与检查路灯的总灯数之比）达到 99%以上，设施完好率（主要包括灯杆灯具完好率、线路完好率、配电箱完好率、照明及交通设施清洁率等）达到 97%以上。

灯杆、灯具、变压器、检查井、控制箱等设置规范，保持清洁，无乱贴乱画、歪斜、锈蚀、油漆脱落等现象；每月对道路路灯、控制箱接地等情况进行测试，每年应对辖区内有专变箱的配电设施要申请进行安全检测，测试完成后应及时向业主上报测试报告，并立即对测试不合格的进行整改。

5.3.5.3 故障修复

自接到通知之时起，有可能危及人身安全和扩大设备损失的故障，在 30 分钟内到现场处理，并将现场情况及时上报业主单位；线路短路、断线、设备零部件损坏等一般性故障在 24 小时内修复；线路、设备被盗或其他原因造成路灯不亮 24 小时内无法修复的，应及时向主管部门报告，并在主管部门规定的时间内修复，线路、设备被盗应同时向公安部门报案。故障修复及时率合格标准为 100%。

5.3.5.4 单灯维修

若光源电器等出现损坏，应立即更换相同规格品种的产品，如无相同的，须经业主同意后，更换同等价值产品作为替换，维护材料质量合格率须达 100%。

5.3.6 保洁要求

5.3.6.1 路面保洁

1000 m²烟头等废弃物不得超过 5 个，飘白不超过 2 个，10 分钟内需有人响应并进行清扫。

车行道（含路面、路牙、隔离桩、树圈、喇叭口）、人行道、高架匝道、绿化带内无杂物、纸屑、建筑垃圾；路面无积水（雨天除外）；路面、路牙、隔离桩下无积灰，无污迹；窞井盖、下水道盖应保持清洁。

5.3.6.2 设施设备保洁

1) 果皮箱、垃圾箱

果皮箱、垃圾桶等环卫容器无垃圾满溢和散落现象；果皮箱内垃圾容量达到 2/3 时，应及时收集并更换垃圾袋；损坏应及时修复或更新；每天至少擦拭一次，不能遗漏。

2) 隔离带、护栏

交通隔离带，出租、公交停车场不锈钢护栏每天擦洗做到表面无灰尘，无涂写、张贴。

3) 其他道路附属设施

道路两侧及道路出入口可视 10 米内交叉口的建（构）筑物立面、围墙（门）、车行道人行道路面、高架匝道、高架匝道隔音板、路灯杆、栏杆、路灯控制箱及底座、路牌、公交站亭、配电箱、电线杆、有线电视接线杆箱、电缆线杆、电话亭、书报亭、宣传栏、邮箱、路灯杆及岗亭、交通隔离带、窨井盖、管线、树木及其他设施上无明显污渍、无乱张贴、乱涂写、乱刻画等。

4) 重点保洁区域

玻璃通风口、落客平台、公交车站、无障碍牌及各类标牌等设施需重点保洁，每日擦洗、清扫不得少于 1 次。

5.3.7 绿化管养规范

5.3.7.1 乔木及花灌木

生长旺盛、树形美观，无枯枝死杈；冠型美观，分枝点合适，内堂不乱，通风透光；叶片、枝干健壮；及时抹芽，树干、一级分枝上无萌条；及时扶正倾斜树木；行道树分支点高度、树高、冠幅应基本保持一致，无黄土裸露。

5.3.7.2 绿篱、种植块及整形灌木

绿篱及种植块生长茂盛，栽植到边到角，无死枯；绿篱及种植块轮廓清晰，平立面整齐，线条流畅，边缘线清晰；无杂生植物、爬藤、蛛网等和缺株、断档现象；无倒伏、歪斜、亮脚现象；整形灌木（球类等）生长丰满，无偏冠、空洞，修剪面光滑。

5.3.7.3 草坪

生长茂盛、叶色正常；无秃斑、杂草，生长季节无枯黄，无违规使用化学药剂现象；暖季性草坪高度保持在 6cm 以下，冷季性草坪保持在 8cm 以下；草坪与种植块等绿化相接处应切边；做好草坪的冬季防火工作。

5.3.7.4 草花

植株健壮，茎叶无黄斑、褐斑或黑色斑点，无病虫害；植株颜色正常，规格整齐，高度冠径之间差距不超过 15%，叶片正常、无虫眼、无枯萎现象；花卉根茎

处无裸露、枯叶现象，花卉品种配置科学、美观；花丛中无砖瓦、石块、积水、废弃物等现象；花卉无缺株、倒伏现象。

5.3.7.5 补植

管养单位正常养管中，凡出现死亡、严重损伤的苗木，须安排补植、更换；乔木补植须选用干径不低于现有的同品种全冠苗，大灌木及整形灌木须选用同规格、同品种全冠苗，绿篱、种植块等须选择同品种、大于现规格健壮苗密植，然后修剪至同等高度。

5.3.7.6 病虫害防治

根据植物病虫害的发生规律，做好病虫害预防工作，发现病虫害疫情及时上报，对于已发生的病虫害，要根据不同的树种、病虫害的种类和具体环境条件，及时治理；食叶性害虫危害的叶片每株（m²）小于 5%，刺吸性害虫危害的叶片每株（m²）小于 10%，基本无蛀干性害虫危害。

5.3.7.7 浇水和喷淋

乔木与灌木，应根据气温、土壤墒情等情况合理安排浇水：一般在无雨气候下，30℃ 以下天气一周安排浇水至少一次，30℃ 以上天气持续每天安排浇水一次、35℃ 以上天气应安排每天浇水 2 次；无雨气候下，广场绿化喷淋工作每天进行一次，并进行日报，保证绿化无积尘。

5.3.7.8 整形修剪

修剪应根据树种习性、养护季节、景观效果进行，达到均衡树势、调节生长、姿态优美、花繁叶茂的目的。乔木、大灌木每年修剪内膛枝、下垂枝、平行枝等不少于 2 次，修剪创面大于 20cm²，必须进行防腐处理；绿篱、种植块及整形灌木（球类等）适时修剪（针叶类萌条不超过 5cm，阔叶类萌条不超过 10cm），表面无修剪残留物。

5.3.7.9 开盘与施肥

树木开盘大小适当，边缘线圆滑整齐，盘面平整，深度控制在 10-20cm。结合开盘对绿化进行施肥，施肥对象、种类、次数及用量按《合肥市城市绿化养护导则》进行。

5.3.7.10 防护措施

新植乔木和有倒伏危险的树木须设置支撑，对意外造成的植物倒伏、折损，