

皂河、樊川公园二期管理运维服务项目

承包合同

日期：2025年 11 月 21 日

皂河、樊川公园二期管理运维项目

甲方: 西安市长安区水务局

乙方: 西安市长安区融辉工程项目管理有限责任公司

根据《中华人民共和国民法典》，甲乙双方在自愿、平等、协商一致的基础上，就皂河、樊川公园二期管理运维服务项目提供管理服务事宜，订立本合同。

第一章 基本情况

第一条 基本情况：

名称: 皂河、樊川公园二期管理运维服务项目

面积: 75.92 万平方米

服务范围：

本次管理运维范围包括: 皂河(少陵公园段、长安中央公园段)总面积38.97万平方米；3.1公里河道、1.1公里河道、1.2公里河道总面积26.63万平方米；漓河樊川公园二期(二期及延伸段)总面积27.34万平方米；长约5.1km引水管线(DN600球墨铸铁管)的管理维护。

1、皂河主要包括: 3.1公里河道和6个口袋公园、少陵公园、1.1公里河道、1.2公里河道、中央公园；皂河(长安中央公园段)水域清淤每年4次。

其中，1.1公里河道、1.2公里河道主要包括灯带、石材、玻璃栏杆、液压坝管护、水体保洁等。中央公园主要包括，北区: 西部大道及儿童乐园2个公厕、管理用房等；中区: 1、2号公共服务建筑外围卫生、水池、鱼缸、喷泉清理维护等；南区: 音乐泉、公厕、运动场所等。

2、樊川公园二期主要包括: 沙滩、公共用房、公厕、集装箱、绿化区域、乔木、灌木等范围内保洁。

3、引水管线的管理维护。引水管线主要包括长安区皂河水源补给工程管线，包含管道、阀门、检查井、阀门井等，其起点位于航天南路与包茂高速交叉点，终点位于局连村附近的皂河源头，全长5.1km，管径为DN600，材质为球墨铸铁管。

4、中央公园、少陵公园及樊川公园二期复耕，复种。

5、在防汛期间，服从水务局和有关部门的安排，配合做好皂河长安段防汛工作，为防汛提供必要的人力资源、物资与装、通信与信息。

6、保证园区内道路通畅、路面平整、路边设施（含栈道构件）无损坏，如有损坏应及时修补。

7、监察区域内的外来单位施工，尽量杜绝违法违章施工和非施工作业审批范围以外的公共场地及设施的破坏。

8、注意事项：服务区域范围内的河道水面杂物清理、卫生保洁、绿化服务、安全工作、秩序维护、工程设施设备维修维护等一切工作均属于供应商服务的范畴。

9、自然灾害等不可抗力因素引起的河堤垮塌及水毁等，不在本次采购服务范围内，由采购人另行委托修复。

服务合同价款(承包费)：总价：19545943.92 元/年；中央公园南段停车场车位租赁费 18 万元/年不包含在合同总价中，应另行支付。

服务期限为一年，自2025年11月21日至2026年11月20日。

第二章 服务内容

第二条 在管理区域内，乙方提供的管理服务包括以下内容：

- 1、建立健全公园管理制度、管理运行机制。
- 2、公园内环境卫生清洁维护，垃圾的收集、清运。
- 3、公园内房屋建筑、园林小品、景观灯、喷泉等设施设备的看护、小型维修及

3、甲方定期或不定期对皂河、樊川公园二期管理运维服务情况进行全面检查。

检查程序:现场检查→下达整改通知书、提出整改意见→检查整改情况。

4、对乙方多次整改通知单不予执行，且警告无效者，甲方有权终止本同。

5、甲方向乙方交付时达到设施设备完善，能够满足正常使用功能。

6、甲方有义务为乙方协调办公场地，乙方可以在场地范围内搭建临时设施以满足办公使用需求。

7、甲方联系人：张荔；联系电话：13572187237。

第七条 乙方的权利义务

1、根据有关法律、法规、规章及本合同的约定，按照服务标准和内容提供服务，收取服务费用。

2、制定服务计划和管理制度，负责编制河道清理、秩序维护、环卫管理、绿化养护等工作计划以及设施设备、附属建筑物的维修养护计划，经甲方审核批准，予以实施，保证公园、广场日常功能。

3、及时向甲方通报本区域内有关服务的重大事项，接受甲方对服务内容和质量标准的监督。

4、对需进入区域内的宣传、检查、执法、救援等公共事务，甲乙双方均应积极配合。

5、遵守国家有关规定，教育秩序维护人员在维护管理区域内的公共秩序时，应履行职责，不得侵害公民的合法权益。

6、制定预防火灾、水灾、地震等应急突发事件或灾害事件的工作预案，明确妥善处置应急事件的具体内容。

7、负责对作业人员进行安全教育，岗前培训，提供安全作业的一切措施，并承

担相应的安全责任及费用。

8、设立服务监督电话，并在区域内公示。

9、不得擅自改变城市绿化规划用地性质或者改变、破坏绿化用地的地形地貌、附属物、配套设施、水体和植物。

10、搞好安全生产，定期检查配套设施，杜绝安全隐患并承担相应后果。

11、承担管理运维范围内自身安全责任，以及由于管理运维涉及的第三方安全责任。

12、未经甲方同意，乙方单位不得擅自变更本服务在投标文件中认定的服务范围。乙方必须自行管理，不得转让、拆分。

13、乙方联系人：赵吉祥；联系电话：18966686331。

第六章 违约责任

第八条 因甲方行为违约或现场结构原因导致乙方未能完成管理服务内容和质量标准的，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期不解决的，乙方有权终止合同。造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方相应的经济赔偿。

第九条 因乙方行为违约造成甲方利益受到侵害或造成社会影响的，甲方有权要求乙方在一定期限内解决，逾期不解决的，甲方有权终止合同。造成甲方经济损失的乙方应给予甲方相应的经济赔偿。

第十条 甲方违反合同，未按本合同约定的收费标准和时间付费的，乙方有权要求甲方限期补交并从逾期之日起每日加收应缴费用的千分之二的滞纳金，逾期仍不交纳的，乙方有权停止相关服务。

第七章 其他事项

第十一条 因不可抗力致使合同无法继续履行的，根据不可抗力的影响，部分或全部

免除责任；其他事宜由甲乙双方依法协商处理。

第十二条 本合同未尽事宜，双方可另行以书面形式签订补充协议。

第十三条 因合同的解释或履行发生争议，由双方协商解决，协商不成，双方选择向项目所在地人民法院提起诉讼。

第十四条 本合同之附件均为合同有效组成部分，本合同及附件内空格部分填写的文字与印刷文字具有同等法律效力。

第十五条 本合同一式肆份，甲、乙双方各执贰份。

第十六条 本合同经双方法定代表人或授权代表人签字并签章后生效。（以下无文）



甲方（签章）：

法定代表人：

委托代理人：

开户行：

账号：

电话：



乙方（签章）：

法定代表人：

委托代理人：

开户行：

账号：

电话：

合同签订日期：2025年 11月 21日

合同附件：

西安市长安区水务局皂河、樊川公园二期管理运维服务项目

绩效考核管理办法服务绩效考核管理办法

第一章 总则

第一条 为加强运营维护管理水平，提高资金合理利用，建立健全运营绩效长效管理机制，提高公园服务水平和质量，实现按效付费，依据《西安市城市绿化管理条例》、《西安市绿化养护管理标准》及《公园招标文件和合同有关要求》，制定本办法。

第二条 本办法适用于水务局全域治水项目、皂河综合治理项目运营维护管理工作。考核对象为西安市长安区融辉工程项目管理有限责任公司（以下简称：融辉项目管理公司）。

第三条 为确保绩效考核目标做到公开、公平、公正，由水务局负责委派专人组织对公园物业服务绩效考核工作。

第四条 本办法中的具体项目为樊川公园(二期)、河上游 3.1 公里、城区 1.1 公里、长安中央公园、少陵公园。

第二章 考核主体

第五条 物业服务运营维护绩效考核期内，水务局作为考核主体定期监督履约情况，将服务指标落实情况作为付款依据。

第六条 本项目运营期为合同约定期。

第三章 考核内容及考核方式

第七条 物业服务绩效考核采用月度考核和季度考核相结合的方式对服务质量

进行量化，并将考核结果与运维费挂钩，按效付费。对考核结果如有异议，可在接到考核结果通知之日起 7 日内申请复核，经水务局确认后可进行修改。

第八条 考核主要包括:客服人员服务管理、水面卫生(水质除外)、园区保洁、道路保洁、绿化维护、工程档案管理、社会服务责任、秩序维护、消防安全等方面进行考核；考核满分 100 分，实行定量扣分制，主要考核方式如下：

月度考核:水务局可以随时在工作时间内进行运营维护服务质量进行考核，如发现缺陷，则需在 24 小时内以书面形式通知。在接到通知后，应在要求的时间内及时修复缺陷，若未在要求时间内进行缺陷修复，将对缺陷考核指标进行双倍扣分，计入量化考核。

季度抽检考核:每季度进行一次，在每季度的首月或最后一月第一周进行季度抽检考核，并应在 7 日内完成。水务局需提前 48 小时通知开始考核的时间，同时依据月度考核内容及考核参数表进行量化考核，作为支付季度物业费依据。

第九条本项目服务范围详见图纸。运营维护的内容主要包括:景观绿化养护及人工湖水面保洁，公共绿地景观工程中的管理房、给排水、供电设施、道路公厕、理水、喷泉、音响、灯饰、座椅、环卫、停车场、运动场等设施的养护管理，保洁及应急处理等。具体如下所述(包括但不限于)：

1. 景观绿化维护:景观绿化养护、古树名木养护及人工湖水面保洁；
2. 工程及设施维护:管理房维护、道路养护、路灯照明系统、停车场运营维护、运动场运营维护及附属设施等设施的运营维护；
3. 保洁及应急处理:安保、保洁；

4. 客服日常服务及档案管理。

第四章 运营维护期绩效考核分值的设定

第十条 运营期内，运营服务质量考核采用月度考核与季度考核相结合的方式，运营期内若国家政策或行业规范变动，水务局有权针对涉及变动的考核指标调整考核指标要求。考核总分为 100 分，及格分为 80 分(各项分值及具体考核指标详见附表)。

1. 如月度考核三次加权平均在 100-75 分之间, 支付 100%季度物业服务费;
2. 如月度考核三次加权平均在 60-74 分之间，支付 80%季度物业服务费;
3. 如月度考核 3 次，有 2 次分数在 50-60 之间，支付 50%季度物业服务费;
4. 如月度三次分值均低于 50 分，存在问题(属于物业服务范畴内)在规定时间内整改到位情况下，支付 40%物业服务费;在规定时间内未完成或拒不改正水务局有权终止合同，且不支付物业服务费。

第五章 退出机制

第十一条 运营维护绩效考核过程中若发生以下事项，属于严重违约行为，水务局有权解除合同。

1. 如无不可抗力因素, 在合同约定运营期内, 无法继续进行运营维护管理的;
2. 发生安全事故的，由安监部门认定为重大事故及以上的;
3. 发生重大环境污染事故的(水质、清淤产生的问题除外);
4. 因管理不善形成负面社会新闻舆论导向，给水务局造成重大负面影响;
5. 连续两次绩效考核平均总分<50 分时。

第六章 附则

第十二条 本考核办法由水务局负责解释。

第十三条 本考核办法自发布之日起执行。

考核指标附表：

公园服务标准目录

序号	部门	分值	备注
1	保洁（公区）	25 分	
2	保洁（公厕）	15 分	
3	工程部	20 分	
4	绿化部	10 分	
5	客服部	10 分	
6	河道部	10 分	
7	秩序部	10 分	
总合计		100 分	

公园项目服务标准

序号	部门	部门服务内容	分值	评分标准
1	保洁部	地面	25 分	1、地面要求洁净、无污渍、无野广告、石材缝隙无杂草
		景观水池/鱼缸		2、水体清澈见底，无杂物、无漂浮物；音乐喷泉要求槽体内无积尘、苔藓，石材见本色
		园区主干道及外围人		3、洁净、无污渍，无野广告，石材缝隙无杂草
		园区垃圾箱		4、箱体洁净，无异味、周边无污染，垃圾不满溢
		园区标示牌		5、字迹清晰，无泥迹、无明显落灰
		各类灯饰		6、无泥迹、无明显落灰及蜘蛛网
		园区座椅		7、无水渍、泥迹、无落灰
		游步道/亭		8、步石上无泥迹，杂物
		湖心栈道及河道桥		9、无可见垃圾、桥体无脏污、蜘蛛网、杂草
		草坪绿地		10、草坪高度统一整洁，无烟头、纸屑等杂物
		儿童游乐场		11、设施上无泥迹、无明显落灰、树叶
		园区内雕刻物（铜）		12、洁净明亮、无锈迹、无灰尘
		园区内玻璃房		13、洁净明亮，无泥迹、无明显落灰、无痕迹
		白沙滩/栈道		14、沙池干净，无垃圾杂物
		公园停车场		15、无杂草、无白色垃圾
		河道两侧		16、无杂草、无白色垃圾
2	保洁部	公厕地面	15 分	1、无纸屑垃圾，无积水和污渍
		公厕墙面		2、墙面无污渍、下边无脚印及蜘蛛网

		灯具及踢脚线		3、无污渍、无蜘蛛网、无灰尘
		大小便池		4、无便渍污迹、便池洁净明亮、无水渍、尿垢，无垃圾杂物
		纸篓		5、纸篓内垃圾随时清理，不得超过二分之一
		门窗		6、无污迹及明显灰尘
		洗手台及面盆		7、无积水、无污渍
		镜子		8、干净明亮，无污迹、水印
		洗手液及纸盒		9、无落灰、积尘、无水渍
		拖把池		10、干净无泥沙
		灭蝇灯及换气扇		11、无积尘、无明显死亡蚊、蝇、虫尸体
		标示标牌		12、字迹清晰、无泥迹、无明显落灰
		环境消杀		13、每个公厕蚊蝇数量不超过 5 只，无蟑螂、鼠害现象
3	工程 部	地面	20 分	1、无断裂、无空鼓
		石材护栏		2、无断裂、无松动
		漫步道		3、无较大异味，颗粒无松散，路面平整度在 95%以上，厚度一致，弹性均匀
		园区主干道、外围人行道		4、路面平整、坚实，无下陷
		河道桥梁		5、地板无松动、无断裂
		桥梁铁索护栏		6、无松动、无断裂、无脱落
		高压配电柜		7、封闭空间，有提示标，无杂物、无积水
		低压电源箱		8、箱锁完整，防水密封完整
		路灯、灯带及各类灯饰		9、无损坏、不亮，线路封闭良好，无漏电

		监控设备		10、完整，图像清晰，摄像头安装牢固，具有较强的抗冲击力
		音响设备		11、完整，转换输入模式无杂音，开关机无卡顿
		喷泉景观设备		12、水系统无漏水，电路系统灯光音响无漏电，无虚接，电脑控制器无卡顿
		水泵设备		13、完整，无老化，无孔洞
		给排水系统		14、管道完整，无跑冒滴漏，阀门无损坏
		公共卫生间设施		15、照明无不亮，排气系统无损坏，上下水通畅无堵塞
		球类运动场设施		16、设备无损坏、不亮，设施无生锈、损坏，螺丝紧固，无安全隐患
		儿童游乐设施		17、无生锈、损坏，螺丝紧固，无安全隐患，提示牌完整
		樊川公园二期白沙滩		18、灯带等设施无损坏，正常运行
		樊川公园二期湖心栈道		19、灯带设施完好
4	绿化部	草坪修剪	10 分	1、草坪修剪时需准寻 1/3 原则，修剪长度不超过自然高度的 1/3，修剪后高度控制在 5cm 左右，高度要求一致
		灌木修剪		2、灌木修剪要保持表面干净，平整
		乔木修剪		3、生长枝不超过修剪面 50cm；枝条修剪平滑，无劈裂现象，2cm 以上的截口经过封蜡或涂伤口涂膜剂
		树木养护		4、生长期进行施肥、除虫、除霉等养护
		水生植物		5、沿水植物要求水深 1—10CM，沉水植物要求 150CM，挺水植物要求 100CM
		景观花卉		6、花卉无干枯、无虫害

5	客服部	资料登记	10 分	1、要求及时、无缺失、无遗漏
		排班、考勤		2、要求准确，详细记录
		回复投诉		3、要求文明用语，耐心，服务周到
		物资储备与申领		4、要求精细管理，不浪费
		资产统计		5、要求时间明确，数量准确
		档案管理		6、要求分类明确，台账无遗漏
		对突发事件及各类活动		7、要求配合园区活动正常秩序，记录以及突发事件的详情说明
		对问题区域整改		8、要求整改及时，有防治措施、有效果
		巡查区域		9、要求发现问题及时解决，解决不了及时上报
6	河道部	1.1/1.2/3.1 公里河道两侧	10 分	1、要求无白色垃圾、无杂草、护栏干净
		河道两侧救生圈		2、要求完好无破损；救生衣、安全绳、打捞服等应急物品要求配备齐全
		对河道巡视		3、要求有专人定点进行巡视，发现问题及时记录并处理
		河道两侧灯饰、灯带、监控		4、要求正常运行
		对河道人员		5、要求定期进行安全技能培训
		河道内		6、要求无沉积淤泥、无漂浮物、无白色垃圾、无枯枝、烂叶
		河道内水质		7、要求无异味
7	秩序部	安保人员形象	10 分	1、要求服装统一，不符合人次每月不大于 2 人次
		巡视周期		2、要求配备相应的安保人员每两小时巡视一次，发现问题及时上报，做好巡视记录
		正常秩序巡视		3、要求维护公共秩序，及时制止、劝导破坏、遛狗、溜滑、骑车、踩踏草坪、攀折花木果实等

				不文明行为及违规行为
		设施管理		4、要求发现问题及时联系维修
		对突发事件处理		5、紧急情况 5 分钟之内赶到现场，30 分钟之内采取有效措施
		对火灾问题		6、要求全年火灾发生率为零； 不达标直接扣除所有分数
		配合其他部门		7、要求协助公安、城管等执法人员处理违法事件，协助城市管理局处理各方投诉

总分：

年月/季度考核情况汇总表

日期:

序号	部门	分值标准			分值	考核情况			备注
		优秀	良好	不及格		标准			
						优秀	良好	不及格	
1	保洁部	25-20 分	19-14 分	13-0 分					
2	公厕	15-12 分	11-8 分	7-0 分					
3	工程部	20-15 分	14-9 分	8-0 分					
4	绿化部	10-7 分	6-4 分	3-0 分					
5	客服部	10-7 分	6-4 分	4-0 分					
6	河道部	10-6 分	5-3 分	2-0 分					
7	秩序部	10-7 分	6-4 分	4-0 分					
合计		100-80 分	79-60	59-0 分					

考核人员:

管理人员:

核准人:

年月/季度保洁部（公区）考核情况统计表

时间:

序号	部门服务内容	分值	评分标准	打分标准	现场考核检查情况 (达标/不达标原因)	考核得分
1	地面	1	地面要求洁净、无污渍、无野广告、石材，缝隙无杂草	无垃圾、保持光亮；达标得1分、不达标扣1分		
2	景观水池/鱼缸	1	水体清澈见底，无杂物、漂浮物；喷泉槽体内无积尘、苔藓，石材见本色	无污渍、无手印；达标得1分、不达标扣1分		
3	园区主干道及外围人行道	2	洁净、无污渍，无野广告，石材缝隙无杂草	达标得2分、不达标扣1-2分		
4	园区垃圾箱	2	箱体洁净，无异味、周边无污染，垃圾不满溢	不得超过容量的2/3；达标得2分、不达标扣1-2分		
5	园区标示牌	2	字迹清晰，无泥迹、无明显落灰	无灰尘、无污点；达标得2分、不达标扣1-2分		
6	各类灯饰	1	无泥迹、无明显落灰及蜘蛛网	达标得1分、不达标扣1分		
7	园区座椅	2	无水渍、泥迹、无落灰	达标得2分、不达标扣1-2分		
8	游步道/亭	2	步石上无泥迹，杂物	达标得2分、不达标扣1-2分		

9	湖心栈道及河道桥	2	无垃圾、桥体无脏污、蜘蛛网、杂草	达标得 2 分、不达标扣 1-2 分		
10	草坪绿地	1	草坪高度统一整洁，无烟头、纸屑等杂物	达标得 1 分、不达标扣 1 分		
11	儿童游乐场	2	设施上无泥迹、无明显落灰、树叶	达标得 2 分、不达标扣 1-2 分		
12	园区内雕刻物（铜）	1	洁净明亮、无锈迹、无灰尘	达标得 1 分、不达标扣 1 分		
13	园区内玻璃房	2	洁净明亮，无泥迹、无明显落灰、无痕迹	达标得 2 分、不达标扣 1-2 分		
14	白沙滩/栈道	2	沙池干净，无垃圾杂物	达标得 2 分、不达标扣 1-2 分		
15	公园停车场	1	无杂草、无白色垃圾	达标得 1 分、不达标扣 1 分		
16	河道两侧	1	无杂草、无白色垃圾	达标得 1 分、不达标扣 1 分		
合计		25	优秀（25-20 分）、良好（19-14 分）、不合格（13-0 分）		优秀/良好/不合格	

区水务局考核人员：

管理人员：

年月/季度保洁部（公厕）考核情况统计表

时间:

序号	部门服务内容	分值	评分标准	打分标准	现场考核情况(达标/不达标原因)	考核得分
1	公厕地面	1	无纸屑垃圾, 无积水和污渍	达标得 1 分、不达标扣 1 分		
2	公厕墙面	1	墙面无污渍、下边无脚印及蜘蛛网	达标得 1 分、不达标扣 1 分		
3	灯具及踢脚线	1	无污渍、无蜘蛛网、无灰尘	达标得 1 分、不达标扣 1 分		
4	大小便池	2	无便渍污迹、便池洁净明亮、无污渍、尿垢, 无垃圾杂物	无污点、无异味、无水印、表面光亮; 达标得 2 分、不达标扣 1-2 分		
5	纸篓	0.5	纸篓内垃圾随时清理, 不得超过 2/3	达标得 0.5 分、不达标扣 0.5 分		
6	门窗	0.5	无污迹及明显灰尘	达标得 0.5 分、不达标扣 0.5 分		
7	洗手台及面盆	1	无积水、无污渍、无堵塞	达标得 1 分、不达标扣 1 分		

8	镜子	1	干净明亮, 无污迹、水印	达标得 1 分、不达标扣 1 分		
9	洗手液及纸盒	1	无落灰、积尘、无水渍	不得短缺; 达标得 1 分、不达标扣 1 分		
10	拖把池	1	干净无泥沙、无堵塞	达标得 1 分、不达标扣 1 分		
11	灭蝇灯及换气扇	2	无积尘、无明显死亡蚊、蝇、虫尸体	达标得 2 分、不达标扣 1-2 分		
12	标识标牌	1	字迹清晰、无泥迹、无明显落灰	保持干净; 达标得 1 分、不达标扣 1 分		
13	环境消杀	2	无蟑螂、鼠害现象	无污点、没有积聚灰尘; 达标得 2 分、不达标扣 1-2 分		
合计		15	优秀为 15-12 分良好为 11-8 分不合格 7-0 分		优秀/良好/ 不合格	

区水务局考核人员:

管理人员:

年月/季度工程部考核情况统计表

时间:

序号	部门服务内容	分值	评分标准	打分标准	现场考核检查情况 (达标/不达标原因)	考核得分
1	地面	2	无断裂、无空鼓	达标得 2 分、不达标扣 1-2 分		
2	石材护栏	1	无断裂、无松动	达标得 1 分、不达标扣 1 分		
3	漫步道	1	无较大异味, 颗粒无松散, 路面平整度在 95%以上, 厚度一致, 弹性均匀	达标得 1 分、不达标扣 1 分		
4	园区主干道、外围人行道	1	路面平整、坚实, 无下陷	达标得 1 分、不达标扣 1 分		
5	河道桥梁	0.5	地板无松动、无断裂	达标得 0.5 分、不达标扣 0.5 分		
6	桥梁铁索护栏	1	无松动、无断裂、无脱落	达标得 1 分、不达标扣 1 分		
7	高压配电柜	1	封闭空间, 有提示标, 无杂物、无积水	达标得 1 分、不达标扣 1 分		

8	低压电源箱	0.5	箱锁完整，防水密封完整	达标得0.5分、不达标扣0.5分	
9	路灯、灯带及各类灯饰	2	无损坏、不亮，线路封闭良好，无漏电	达标得2分、不达标扣1-2分	
10	监控设备	1	完整，图像清晰，摄像头安装牢固，具有较强的抗冲击力	达标得1分、不达标扣1分	
11	音响设备	0.5	完整，转换输入模式无杂音，开关机无卡顿	达标得0.5分、不达标扣.5分	
12	喷泉景观设备	1	水系统无漏水，电路系统灯光音响无漏电，无虚接，电脑控制无卡顿	达标得1分、不达标扣1分	
13	水泵设备	0.5	完整，无老化，无孔洞	达标得0.5分、不达标扣0.5分	
14	给排水系统	0.5	管道完整，无跑冒滴漏，检查记录完善，阀门无损坏	达标得0.5分、不达标扣0.5分	
15	公共卫生间设施	2	照明无不亮，排气系统无损坏，上下水通畅无堵塞	达标得2分、不达标扣1-2分	
16	球类运动场设施	1	系统无损坏、照明无不亮，设施无生锈、损坏，螺丝紧固，无安全隐患	达标得1分、不达标扣1分	
17	儿童游乐设施	2	无生锈、损坏，螺丝紧固，无安全隐患，提示牌完整	达标得2分、不达标扣1-2分	

18	樊川公园二期 白沙滩	0.5	灯带等设施无损坏，正常运行	达标得 0.5 分、不达标扣 0.5 分	
19	樊川公园二期 湖心栈道	1	灯带设施完好	达标得 1 分、不达标扣 1 分	
合计		20	优秀为 20-15 分良好为 14-9 分	优秀/良好/不合格	

区水务局考核人员：

管理人员：

年月/季度考核情况统计表

时间:

序号	部门服务内容	分值	评分标准	打分标准	现场考核检查情况（达标/不达标原因）	考核得分
1	草坪修剪	2	草坪修剪时需遵循 1/3 原则，修剪长度不超过自然高度的 1/3，修剪后高度控制在 5cm 左右，高度要求一致	达标得 2 分、不达标扣 1-2 分		
2	灌木修剪	2	灌木球修剪要保持表面干净，平整	达标得 2 分、不达标扣 1-2 分		
3	乔木修剪	1	生长枝不超过修剪面 50cm；枝条修剪平滑，无劈裂现象，2cm 以上的截口经过封蜡或涂伤口涂膜剂	达标得 1 分、不达标扣 1 分		
4	树木养护	2	生长期进行施肥、除虫、除霉等养护	达标得 2 分、不达标扣 1-2 分		

5	水生植物	2	沿水植物要求水深 1—10CM，沉水植物要求 150CM，挺水植物要求 100CM	达标得 2 分、不达标扣 1-2 分		
6	景观花卉	1	花卉无干枯、无虫害	达标得 1 分、不达标扣 1 分		
合计		10	优秀为 10-7 分良好为 6-4 分不合格 3-0 分		优秀/良好/不合格	

区水务局考核人员：

管理人员：

年月/季度客服部考核情况统计表

时间:

序号	部门服务内容	分值	评分标准	打分标准	现场考核检查情况 (达标/不达标原因)	考核得分
1	资料登记	2	要求及时、无缺失、无遗漏	达标得 2 分、不达标扣 1-2 分		
2	排班、考勤	1	要求准确，详细记录	达标得 1 分、不达标扣 1 分		
3	回复投诉	1	要求文明用语，耐心，服务周到	达标得 1 分、不达标扣 1 分		
4	物资储备与申领	1	要求精细化管理，不浪费	达标得 1 分、不达标扣 1 分		
5	资产统计	1	要求时间明确，数量准确	达标得 1 分、不达标扣 1 分		

6	档案管理	1	要求分类明确，台账无遗漏	达标得 1 分、不达标扣 1 分		
7	对突发事件及各类活动	1	要求配合园区活动正常秩序，记录以及突发事件的详情说明	达标得 1 分、不达标扣 1 分		
8	对问题区域整改	1	要求整改及时，有防治措施、有效果	达标得 1 分、不达标扣 1 分		
9	巡查区域	1	要求发现问题及时解决，解决不了及时上报	达标得 1 分、不达标扣 1 分		
合计		10	优秀为 10-7 分良好为 6-4 分	优秀/良好/不合格		

区水务局考核人员：

管理人员：

年月/季度河道部考核情况统计表

时间:

序 号	部门服务内容	分值	评分标准	打分标准	现场考核检查情况(达标/不达标原因)	考核得分
1	1.1/1.2/3.1 公里河道两侧	0.5	要求无白色垃圾、无杂草、护栏干净	达标得 0.5 分、不达标扣 0.5 分		
2	河道两侧救生圈	4	要求完好无破损;救生衣、安全绳、打捞服等应急物品要求配备齐全	达标得 4 分、不达标扣 1-4 分		
3	对河道巡视	1	要求有专人定点进行巡视,发现问题及时记录并处理	达标得 1 分、不达标扣 1 分		
4	河道两侧灯饰、灯带、监控	1	要求正常运行	达标得 1 分、不达标扣 1 分		
5	对河道人员	0.5	要求定期进行安全技能培训	达标得 0.5 分、不达标扣 0.5 分		

6	河道内	1	要求无沉积淤泥、无漂浮物、无白色垃圾、无枯枝、烂叶	达标得 1 分、不达标扣 1 分		
7	河道内水质	2	要求无异味	达标得 2 分、不达标扣 1-2 分		
合计		10	优秀为 10-6 分良好为 5-3 分不合格 2-0 分		优秀/良好/不合格	

区水务局考核人员：

管理人员：

年月/季度秩序部考核情况统计表

时间:

序号	部门服务内容	分值	评分标准	打分标准	现场考核检查情况（达标/不达标原因）	考核得分
1	安保人员形象	2	要求服装统一，不符合人次每月不大于2人次	达标得2分、不达标扣1-2分		
2	巡视周期	1	要求配备相应的安保人员每两小时巡视一次，发现问题及时上报，做好巡视记录	达标得1分、不达标扣1分		
3	正常秩序巡视	1	要求维护公共秩序，及时制止、劝导破坏、遛狗、溜滑、骑车、踩踏草坪、攀折花木果实等不文明行为及违规行为	达标得1分、不达标扣1分		
4	设施管理	1	要求发现问题及时联系维修	达标得1分、不达标扣1分		
5	突发事件处理	3	紧急情况5分钟之内赶到现场，30分钟之内采取有效措施	达标得3分、不达标扣1-3分		

6	对火灾问题	1	减少火灾事故，争取全年火灾发生率为零	达标得1分、不达标扣1分		
7	配合其他部门	1	要求协助公安、城管等执法人员处理违法事件，协助城市管理局处理各方投诉	达标得1分、不达标扣1分		
合计		10	优秀为10-7分良好为6-4分不合格4-0分		优秀/良好/不合格	

区水务局考核人员：

管理人员：

