

合同编号：

## 海曙区白云街道联北未来社区项目（运营服务）合同书

项目名称：海曙区白云街道联北未来社区项目（运营服务）

甲方：宁波市海曙区人民政府白云街道办事处

乙方：浙江筑好家运营管理有限公司

签订地：

签订日期： 年 月 日

甲方：宁波市海曙区人民政府白云街道办事处（以下简称甲方）

乙方：浙江筑好家运营管理有限公司（以下简称乙方）

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等法律法规的规定，由甲方以公开招标方式（政采云电子交易系统全程在线完成），确定乙方为海曙区白云街道联北未来社区项目（运营服务）的成交单位，为明确双方的权利和义务，经甲乙双方协商一致，达成合同如下：

### 第一条 服务内容及价格

1.1 服务目标：白云街道联北未来社区顺利通过浙江省级未来社区验收以及宁波市未来社区相关运营指导办法，并实现项目长效可持续运营，打造居民满意度高、归属感强的未来社区标杆。

1.2 服务内容：白云街道联北未来社区一体化运营服务（含综合运营服务、社群运营服务、文化运营服务、智慧运营服务、场景运营管理服务等内容）。

1.3 合同履行期限：自本项目运营之日起三年，合同一年一签，一年服务期满后经采购人考核合格，并经双方同意后可续订合同。

1.4 项目实施地点：浙江省宁波市白云街道联北未来社区。

1.5 合同价明细表

序号	服务项目	服务内容	年度分项价格（人民币元）		
			第一年	第二年	第三年
1	综合运营服务	包括运营统筹谋划、团队运营管理、参观考察接待、多部门政府工作对接、运营经验提炼、基层治理协助。	170000	170000	170000
2	社群运营服务	包括活动策划及运营、社群组织、社区达人管理。	400000	400000	400000
3	文化运营服务	包括运营规划、场景设计、宣传展示、视觉规划。	200000	200000	200000
4	智慧运营服务	包括平台运营机制谋划、平台数据管理、平台运营管理、场景线上运营实施。	80000	80000	80000

5	场景运营管理服务	包括场景运营落地、日常运营管理。	250000	250000	250000
6	社区日常运维服务	包括社区活动经费、公区日常维修维护、水电保洁费用以及其它疑难问题解决协助。	3000	3000	3000
7	活动费用及不可预计费	需用于经发包方同意的指定费用成本中。	7000	7000	7000
小计			1110000	1110000	1110000
合同价 (三年合计)	大写：叁佰叁拾叁万 小写：3330000				

## 第二条 具体服务内容

以下服务内容均在所属社区主导下开展，具体内容以社区为准。

### 2.1 运营管理服务

服务项目	服务内容	内容说明	服务标准
综合运营服务	运营统筹 谋划	提出年度未来社区运营计划，阶段性向甲方汇报工作情况，并按要求进行优化调整。	1、年度社区运营计划，1份/年；半年度运营计划，2份/年 2、社区运营月度总结及下月计划汇报，12次/年。
	团队运营 管理	整个运营团队的管理，含工作计划、职责分配、方案指导、过程监督、工作复盘。明确运营组织架构，编制运营模式图，进行运营内容和资金测算平衡。统筹养老、幼托运营，确保提供部分公益普惠的服务内容，且符合未来社区验收运营标准。	1、完成综合运营团队搭建，人数2人。 2、每季度培训不少于1次。
	参观考察 接待	负责牵头组织协助重要领导或专家来访时的展厅接待和配合讲解。	1、制定参观接待预约单及台账模板，1份。 2、提供专项接待，制定针对性的接待

			<p>预案。</p> <p>3、现场讲解接待陪同，适时提供。</p>
	<b>培训交流</b>	组织牵头带领社区团队省内 外优秀项目参观学习	一年一次
	<b>技能培训</b>	邀请相关专家对社区相关工作 人员进行培训，培训内容与 社区建设有关	一年一次
	<b>多部门政 府工作对 接</b>	协助甲方完成与各政府部门 对接，完成政府公共资源下沉 的相应空间/业态相关工作， 完成与未来社区（完整社区） 等相关配合工作。	根据需协调问题，组织沟通会，配合 完成项目创建工作，主要包括“一老 一小”等工作内容。
	<b>运营经验 提炼</b>	负责向上级政府部门阶段性 提交汇报材料，提炼社区可对 外宣传、推广经验。	未来社区运营经验总结，提供年中复 盘报告和年终复盘报告，2份
	<b>基层治理 协助</b>	参与政府组织的各类政策性 学习或工作布置会议，协助完 成社区的工作对接及政策落 地执行，协助参与关键性事件 的处置指导。配合建设主体开 展社区创建跨部门协调，配合 开展各局委办对接工作，保障 项目各要素支撑和保障。	<p>1、与社区保持积极沟通，组织未来社 区相关的例会，1次/周。</p> <p>2、配合社区完成完整社区、现代社区、 儿童友好型社区等各类创建工作。</p>
<b>社群运营 服务</b>	<b>活动策划 及运营</b>	组织月度、季度、年度的社群 活动，各类型活动的文案策 划、执行指导。	<p>1、完成年度活动建议方案，1份。</p> <p>2、每月牵头开展活动不低于3场，结 合社区活动需求灵活调整。</p> <p>3、每年举办大型社区活动，2次。</p> <p>4、活动台账搜集、整理，常态化开展。</p>

	<b>社群组织</b>	按初步社群设计建立社区居民以兴趣爱好为导向的社群组织。	1、完成社群搭建及运营建议，1份。 2、新增搭建社群不少于6个/社区/年。 3. 社群活动不少于1次/星期
	<b>社区达人管理</b>	对社区内的社群达人进行培训、管理，形成自发社群KOL。	1、每年挖掘12个以上社区达人（单社区），对其进行专项培训。 2、联动社区达人开展活动，并对其进 行包装推广，为社区自运营体系搭建 储备能力。
	<b>运营规划</b>	文化挖掘梳理、运营理念定位	出具定位方案
	<b>场景设计</b>	场景运营定位	出具1份落地执行内容规划方案
		内容策划	
验收手册			
<b>宣传展示</b>	运营成果设计	1、平面及空间设计实施 2、提供执行物料制作文件 3、市级及以上媒体宣传报备2篇/季度	
	节点海报设计		
	日常宣传报道		
<b>智慧运营服务</b>	<b>平台运营机制谋划</b>	制定未来社区居民贡献的声望制度及积分兑换机制、场景供应商奖惩机制、居民贡献认证机制。	1、制定未来社区积分赋分、统计、应用规则（内部），1份。 2、制定未来社区积分使用说明（外部），1份。
	<b>平台数据管理</b>	APP（或小程序）平台空间、人群、业务信息的搜集、清洗、分类、应用与归档。省级验收前完成用户注册数不低于社区常住居民数的30%，保证运营平台数据满足相关考核要求，根据省、市开展满意度调查工作。	APP（或小程序）平台运营数据台账，每月更新，保证运营平台数据满足相关考核要求，根据省、市完成满意度调查工作。

	<b>平台运营管理</b>	APP（或小程序）平台 banner、页面信息、公告的日常更新，场景运营相关的各类服务、活动、优惠、政策信息的页面制作及发布。要求运营期间辖区内餐饮、服务等商户平台入驻。	APP（或小程序）平台的公告、广告、信息、帖子，根据运营需求适时提供。要求运营期间辖区内餐饮、服务等商户平台入驻率达 50%（各 250 家以上）。
	<b>场景线上运营实施</b>	辅助居民、社区、物业、平台商家养成线上线下的活动参与和运营服务的习惯，负责对线下居民参加活动后对居民声望或积分授权认证；线上场景供应商运营管理，商家积分兑换的履行监督。未来社区积分赋分、统计、应用规则及说明制定，积分商城推广相应成本等。	日常运营管理，确保智慧运营机制常态化运作。
	<b>场地空间租赁</b>	要求承租民丰街 199 号空间满 5 年（包含物业费）	满足租赁要求
<b>场景运营管理服务</b>	<b>场景运营落地</b>	发布公益型、普惠型空间招商信息，组织社区投票，落实目前缺失的场景供应商招引、空间内外装修、开业仪式、优惠设计、社商联动活动组织等工作。	服务期间，保证场景空间正常运营。
	<b>日常运营管理</b>	供应商的日常营运管理（开、闭店、对安保、保洁的工作监督和管理等），撤场供应商的空间返还验收和接收、新入场	1、供应商撤场，提前对接新入场供应商，在撤场后三（改为一）个月内完成入场工作。 2、日常营运管理，确保无重大安全事

		供应商的空间验收和交接、新入场供应商的空间设计图纸审核及业协助。	故发生。
	<b>空间保洁</b>	针对民丰街 199 号空间做好清洁卫生保洁工作	服务期间,保证各场景空间干净整洁。
<b>社区日常运维服务</b>	<b>社区日常运维协助</b>	针对社区实际情况,给予协助和支持	社区日常维修维护、公区日常维修维护、水电以及其他疑难问题解决。
备注:具体运营内容及考核内容根据社区建设情况进行灵活调整。针对验收服务项,中标人须全力配合,具体内容包括但不限于整理未来社区验收自评资料(运营部分)、配合居民满意度调研工作、配合专家组现场勘察验收、同时配合验收后不定期的抽查汇报等工作。			

### 第三条 项目款项支付

#### 3.1 运营管理服务付款方式:

合同生效以及具备实施条件后 7 个工作日内,采购人向中标人支付年合同总价的 40%作为预付款,剩余款项按季度支付费用(第一季度款暂不支付),第二季度开始七个工作日内,采购人向中标人分别支付年合同总价的 10%;第三季度开始七个工作日内,采购人向中标人分别支付年合同总价的 25%,第四季度为年度指标考核季度,第四季度服务期结束前,若达成年度绩效评估指标,则支付分项报价运营管理服务费金额的 25%,否则扣除。

3.2 甲方付款前,乙方应先行提供符合增值税专用发票。由于乙方原因引起的延迟支付,不属于甲方违约,由乙方自行承担相应责任。

3.3 合同有效期内,本合同金额任何因包括但不限于法律、行政法规、政府政策修订或变化导致上述增值税税率调整的,除含税价格保持不变外,增值税税率、税额可做相应调整。

### 第四条 其他约定

4.1 甲方将依据《海曙区白云街道未来社区运营单位考核办法》开展相关考核工作,所支付费用将依据考核结果进行结算,并根据每年的考核决定下一年是否继续签订。

4.2 乙方应确保按甲方要求的时间计划通过《浙江省未来社区（完整社区）验收办法（试行）》的标准验收。如省级引领型未来社区验收未通过，乙方须无条件进行整改并承担所有费用，且甲方有权不续签下一年合同或提前解除本运营合同，乙方不得有异议。

4.3 甲方需确保向乙方提供有关联北未来社区的详细信息及相关资料。

4.4 工作期间，由甲方为主导联络相关各级政府部门，组织会议、资料传递推进工作，过程中确需乙方协助的，乙方积极配合。

4.5 甲方向乙方提供精装修办公空间（包含但不限于会议室、办公室、电脑、打印机以及网络等），作为办公场地。

4.6 乙方项目团队人员不少于 2 名，包含 1 个项目经理（负责统筹未来社区整体运营事宜，阶段性驻场，月考勤率达 50%以上）、1 个运营专员（协助项目经理统筹未来社区整体运营事宜、参观考察接待等，项目驻场）。

4.7 乙方需承担公益类、普惠类供应商的引入，若后期如有经营性空间招商需求的，甲乙双方另行协商确认。

4.8 针对乙方在日常运营中产生的收益，需用于该项目未来社区可持续运营中，具体内容及形式由双方另行协商。

4.9 运营期间，乙方需围绕数字化平台运营、积分管理、社区运营其它相关项开展培训与分享会，年度不少于 3 次（含 3 次）。

## **第五条 履约担保**

履约保证金金额（人民币）：一年合同总价的 1%；

履约保证金形式：保函、保险或现金；

提交时间：合同签订后 5 个工作日内；

履约保证金的退还：三年运营完成并验收合格后无息退还，但如中标人未履行或未完全履行合同规定的任何义务，给采购人造成损失的，采购人有权在其提交的履约保证金中获得相应赔偿，不足部分采购人有权继续向中标人追偿。如提供履约保函的，中标人应确保保函在本项目合同履行期限内一直有效；如本项目合同履行期限延期的，中标人应及时办理保函延期手续。

## **第六条 违约责任**

6.1 乙方未能如期提供服务，每日向甲方支付合同价款的千分之一作为违约

金。乙方超过 15 个工作日仍不能提供服务的，甲方有权单方解除本合同。乙方因未能如期提供服务或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付运营管理服务费总金额的百分之五作为违约金。

6.2 甲方未能如期支付款项，每日向乙方支付合同价款的万分之一作为违约金。甲方超过 30 个工作日仍不能支付款项的，乙方有权单方解除本合同。甲方因未能如期支付款项或因其他违约行为导致乙方解除合同的，甲方应向乙方支付运营管理服务费总金额的百分之五作为违约金。

### 6.3 不可抗力：

如双方中任何一方由于战争、严重疫情、火灾、水灾、台风和地震以及其它经双方同意属于不可抗力事件，致使合同履行受阻时，受事故影响的一方应在不可抗力事件发生后尽快以书面形式通知另一方。

## 第七条 争议的解决

因履行本合同发生争议的，应双方友好协商解决。无法协商解决的，任何一方均可向项目所在地人民法院起诉。

## 第八条 其他

8.1 本合同一式肆份，甲、乙双方各执贰份，具有同等法律效力。

8.2 本合同经甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章自乙方提交履约担保后生效。

8.3 本合同未尽事宜，经双方商议可续签补充协议。该补充协议与本合同具有相同法律效力。

甲方（盖公章）：

乙方（盖公章）：

法定代表人或授权代表

法定代表人或授权代表

（签字或盖章）：

（签字或盖章）：

日期：

日期：

## 附件一：运营人员月度工作考核表

未来社区月度考核表							
考核月度：XXX年X月		所属项目：	完成情况 (勾选：√)				得分
工作任务事项	完成情况	权重 (合计100分)	完成情况 (勾选：√)				得分 (完成情况对应分数×完成度)
			优秀 100%	良好 80%	合格 60%	不合格 0%	
<b>【空间管理】</b> 1、空间整理 2、破损物件上报维修跟进 3、空间标准物料的完整性及月度更新		5					
<b>【社群运营】</b> 1、社群活动数量及覆盖面 2、居民共建活动数量		25					
<b>【合伙人挖掘】</b> 1、小程序注册量/运营官微信添加率 2、新增服务量 (新增首次接触业主参加活动或参与深访) 3、社区合伙人总量及新增量		20					
<b>【社区经营】</b> 1、利润达成情况 2、BC端经营亮点		10					
<b>【政企共建】</b> 各级政府、商家资源合作情况，共建频次，共建成果		15					
<b>【宣传推广】</b> 宣传内容的多样性、频次及形式		5					
<b>【数字化平台运营】</b> 1、APP (或小程序) 平台banner、页面信息、公告的日常更新 2、小程序日活次数		10					
<b>【社区工作协助】</b> 社区日常工作协助情况		5					
<b>【其他阶段性重点工作及创新事项】</b>		5					
<b>满分值</b>		<b>100分</b>	<b>考核得分</b>				
			<b>绩效浮动比例</b>				
直接上级签字：		被考核人签字：				社区签字：	

## 附件二：海曙区白云街道未来社区运营单位年度考核办法

### 海曙区白云街道未来社区运营单位年度考核办法

根据《浙江省城乡风貌整治提升行动实施方案》《浙江省未来社区建设试点工作方案》以及宁波市未来社区相关运营指导办法等文件的工作要求，为更好开展未来社区运营工作，特制定本办法对运营单位开展年度考核。

#### 一、考核对象

白云街道联南未来社区创建项目运营单位

#### 二、考核时间

以合同签订时间为准，每季度运营周期结束前进行考核。

#### 三、评分主体

白云街道社会事务办公室

白云街道城市建设办公室

白云街道联南社区

#### 三、考核内容及要求

根据省市区“数字化改革”及“未来社区”相关工作要求，海曙区白云街道联南未来社区坚持以人为核心，打造共建、共治、共享的共同富裕型未来社区，促进环境优化、服务多元、内涵丰富、享受充分，开展场景运营、宣传策划、运营接待、数字化运营（不含系统建设开发）等。考核总分 100 分，具体如下：

服务项目	服务内容	内容说明	服务标准
综合运营服务 (30分)	运营统筹谋划 (5分)	提出年度未来社区运营计划，阶段性向甲方汇报工作情况，并按要求进行优化调整。	1、年度社区运营计划，1份/年；半年度运营计划，2份/年。 2、社区运营月度总结及下月计划汇报，12次/年。
	团队运营管理 (3分)	整个运营团队的管理，含工作计划、职责分配、方案指导、过程监督、工作复盘。明确运营组织架构，编制运营模式图，进行运营内容和资金测算平衡。统筹养老、幼托运营，确保提供部分公益普惠的服务内容，且符合未来社区验收运营标准。	1、完成综合运营团队搭建，人数2人。 2、每季度培训不少于1次。

	参观考察接待（3分）	负责牵头组织协助重要领导或专家来访时的展厅接待和配合讲解。	<p>1、制定参观接待预约单及台账模版，1份</p> <p>2、提供专项接待，制定针对性的接待预案。</p> <p>3、现场讲解接待陪同，适时提供。</p>
	培训交流（2分）	组织牵头带领社区团队省内外优秀项目参观学习	一年一次
	技能培训（2分）	邀请相关专家对社区相关工作人员进行培训，培训内容与社区建设有关	一年一次
	多部门政府工作对接、基层治理协助（5分）	协助甲方完成与各政府部门对接，完成政府公共资源下沉的相应空间/业态相关工作，完成与未来社区（完整社区）等相关配合工作。	根据需协调问题，组织沟通会，配合完成项目创建工作，主要包括“一老一小”等工作内容。
	运营经验提炼（5分）	负责向上级政府部门阶段性提交汇报材料，提炼社区可对外宣传、推广经验。	未来社区运营经验总结，提供年中复盘报告和年终复盘报告，2份
	基层治理协助（5分）	参与政府组织的各类政策性学习或工作布置会议，协助完成社区的工作对接及政策落地执行，协助参与关键性事件的处置指导。配合建设主体开展社区创建跨部门协调，配合开展各局委办对接工作，保障项目各要素支撑和保障。	<p>1、与社区保持积极沟通，组织未来社区相关的例会，1次/周。</p> <p>2、配合社区完成完整社区、现代社区、儿童友好型社区等各类创建工作。</p>
社群运营服务（35分）	活动策划及运营（10分）	组织月度、季度、年度的社群活动，各类型活动的文案策划、执行指导。	<p>1、完成年度活动建议方案，1份。</p> <p>2、每月牵头执行活动不低于3场，结合社区活动需求灵活调整。</p>

			<p>3、每年举办大型社区活动，2次。</p> <p>4、活动台账搜集、整理，常态化开展。</p>
	社群组织（10分）	按初步社群设计建立社区居民以兴趣爱好为导向的社群组织。	<p>1、完成社群搭建及运营建议，1份。</p> <p>2、新增搭建社群不少于6个/社区/年。</p> <p>3、社群活动每月不少于1次/星期。</p>
	社区达人管理（10分）	对社区内的社群达人进行培训、管理，形成自发社群KOL。	<p>1、每年挖掘12个以上社区达人（单社区），对其进行专项培训。</p> <p>2、联动社区达人开展活动，并对其包装推广，为社区自运营体系搭建储备能力。</p>
	场景设计（2分）	场景运营定位	出具1份落地执行内容规划方案
内容策划			
验收手册			
	宣传展示（3分）	运营成果设计	<p>1、平面及空间设计实施</p> <p>2、提供执行物料制作文件</p> <p>3、日常活动宣传报备（市级以上媒体宣传报备2篇/季）</p>
节点海报设计			
日常宣传报道			
智慧运营服务（15分）	平台运营机制谋划（2分）	制定未来社区居民贡献的声望制度及积分兑换机制、场景供应商奖惩机制、居民贡献认证机制。	<p>1、制定未来社区积分赋分、统计、应用规则（内部），1份。</p> <p>2、制定未来社区积分使用说明（外部），1份。</p>
	平台数据管理（5分）	APP（或小程序）平台空间、人群、业务信息的搜集、清洗、分类、应用与归档。省级验收前完成用户注册数不低于社区常住居民数的30%。	APP（或小程序）平台运营数据台账，每月更新。
	平台运营管理（5分）	APP（或小程序）平台banner、页面信息、公告的日常更新，场景运营相关的各类服务、活动、优惠、政策信息的页面制作及发布。	APP（或小程序）平台的公告、广告、信息、帖子，根据运营需求适时提供。要求运营期间辖区内餐饮、服务等商户平台入驻率达50%（各250家以上）。
	场景线上运营实施（3分）	辅助居民、社区、物业、平台商家养成线上线下的活动参与和运营服务的习惯，负责对线下居民参加活动后对居民声望或积分授权认证；线上场景供应商运营管理，商家积分兑换	日常运营管理，确保智慧运营机制常态化运作。

		的履行监督。未来社区积分赋分、统计、应用规则及说明制定,积分商城推广相应成本等。	
场景运营管理服务 (10分)	场地空间租赁(必须项)	要求承租国安巷8号、联丰路55号空间满5年(包含物业费)	满足租赁要求
	场景运营落地(5分)	发布公益型、普惠型空间招商信息,组织社区投票,落实目前缺失的场景供应商招引、空间内外装修、开业仪式、优惠设计、社商联动活动组织等工作。	服务期间,保证场景空间正常运营。
	日常运营管理(5分)	供应商的日常运营管理(开、闭店、对安保、保洁的工作监督和管理等),撤场供应商的空间返还验收和接收、新入场供应商的空间验收和交接、新入场供应商的空间设计图纸审核及业协助。	1、供应商撤场,提前对接新入场供应商,在撤场后一个月内完成入场工作。 2、日常运营管理,确保无重大安全事故发生。
社区日常运维服务 (10分)	空间保洁(5分)	针对联南社区联立方、居民活动室做好清洁卫生保洁工作	服务期间,保证各空间干净整洁。
	社区日常运维协助(5分)	针对社区实际情况,给予协助和支持	社区日常维修维护、公区日常维修维护、水电以及其他疑难问题解决。
备注:具体运营内容及考核内容根据社区建设情况进行灵活调整。针对验收服务项,中标人须全力配合,具体内容包括但不限于整理未来社区验收自评资料(运营部分)、配合居民满意度调研工作、配合专家组现场勘察验收、同时配合验收后不定期的抽查汇报等工作。			

#### 四、考核程序

由白云街道社会事务办公室、城市建设办公室、各社区分条块对各项内容进行打分,其中重复部分取平均分。最终各条块相加得到总分。

90分以上:按合同支付全款

80-90分:按照合同支付90%款项

70-80分:按照合同支付80%款项

#### 五、其它

(一)考核细则涉及的相关证明材料需要进行整体存档。

(二)考核细则可依据浙江省城镇未来社区验收办法和现实要求进行修订。

