

合同编号：

## 海曙区段塘街道芝江未来社区项目（运营服务）合同书

项目名称：海曙区段塘街道芝江未来社区项目（运营服务）

甲方：宁波市海曙区人民政府段塘街道办事处

乙方：浙江筑好家运营管理有限公司

签订地：宁波市海曙区人民政府段塘街道办事处

签订日期：2024年12月 19 日

甲方：宁波市海曙区人民政府段塘街道办事处（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），确定乙方为海曙区段塘街道芝江未来社区项目（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：段塘街道芝江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：段塘街道芝江未来社区一体化运营服务及全域综合运营服务（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。

1.4 项目实施地点：浙江省宁波市段塘街道芝江未来社区。

#### 1.5 合同价明细表

序号	服务项目	服务内容	分项价格（人民币元）
1	芝江社区运营人员薪资	第一年工资	360000
2	芝江社区运营人员薪资	第二年工资	120000
3	芝江社区运营人员薪资	第三年工资	120000
4	芝江社区活动经费	三年中小型活动经费	360000
5	芝江社区活动经费	三年大型活动经费	480000
6	芝江社区积分运营	三年积分运营经费	60000
7	芝江社区宣传运营	三年社区宣传经费	50000
8	全域项目活动经费	三年全域活动经费	1625000
9	全域项目宣传	三年全域宣传活动及	150000

浙江筑好家运营管理有限公司

		物料	
小计			3325000
合同价 (三年合计)	大写: 叁佰叁拾贰万伍仟元整 小写: 3325000 元		

## 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(含 全域)	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； 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。（首年两人，后续年份一人） 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，制定针对性的接待预案。 3、现场讲解接待陪同，适时提供。
	培训交流	组织牵头带领社区团队省内 外优秀项目参观学习	不少于一年一次

	技能培训	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	不少于一年一次
	多部门政府工作对接	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	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年终复盘报告，1份
	基层治理协助	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。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、与社区保持积极沟通，组织未来社区相关的例会，不少于1次/周。</li> <li>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。</li> </ol>
社群运营服务（含全域）	活动策划及运营	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。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、完成年度活动建议方案，1份。</li> <li>2、每月牵头开展活动不低于4场，结合社区活动需求灵活调整。</li> <li>3、分运营主体活动配合落地，根据实际情况开展（健身房、养老、绘本、造作星期八）。</li> <li>4、每年举办大型社区活动，不少于2次。熟人节、体育赛事类</li> </ol>

			等。 5、活动台账搜集、整理，常态化开展。
	社群组织	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 3 个/社区/年。
	社区达人管理	对社区内的社群达人进行培训、管理，形成自发社群 KOL。	1、每年挖掘不少于 10 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。
	运营规划	文化挖掘梳理、运营理念定位	出具定位方案
	场景设计	场景运营定位	出具 1 份落地执行内容规划方案
		内容策划	
	宣传展示	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、发布报道省级 1 篇，市级 4 篇
		节点海报设计	
		日常宣传报道	
智慧运营服务（含全域）	平台运营机制谋划	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。
	平台数据管理	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。	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。

	平台运营管理	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。
	场景线上运营实施	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。
场景运营管理服务（含全域）	场景运营落地	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	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、日常营运管理，确保无重大安全事故发生。
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：

1、第一年占比总运营费用的 60%：(1) 在合同生效后 7 个工作日内支付第一年运营服务费的 70%，(2) 第一年运营满六个月后支付第一年运营服务费的 30%。

2、第二年占比总运营费用的 20%：(1) 第二年运营期开始后 7 个工作日内支付第二年运营服务费的 70%，(2) 第二年运营满六个月后支付第二年运营服务费的 30%。

3、第三年占比总运营费用的 20%：(1) 第三年运营期开始后 7 个工作日内支付第三年运营服务费的 70%，(2) 第三年运营满六个月后支付第三年运营服务费的 10%。(3) 三年运营期满，乙方提交费用申请经甲方审定后，甲方支付至审定价的 100%。

备注：每次合同付款审核已付款费用实际使用情况，酌情调整付款时间，并结合运营年度考核情况进行付款【（付款前由运营单位提供对应台账资料，交由社区/街道评定打分，针对年度 1 个/1 项/1 次的考核项，在中间付款阶段可按照满分界定，在本年度最后一次考核的时候做整体得分，具体考核项由合同签订前双方约定。每年度考核得分对应付款标准：年度考核评分 80 分以下（含 80）该年度费用核准按 50% 支付；年度考核评分 80-90 分区间该年度费用核准按 80% 支付；年度考核评分 90 分以上（含 90 分）该年度费用核准按 100% 支付】。

3.2 甲方付款前（除预付款），乙方应先行提供符合增值税发票。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 本合同一签三年。

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。如因运营成效导致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芝江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（包括但不限于会议室、办公室、电脑、打印机以及网络等），作为办公场地。

4.6 乙方项目团队人员首年不少于6名，包含2名项目经理（其中1人全面负责芝江社区运营整体事宜，阶段性驻场；剩余1人全面负责段塘街道全域未来社区运营，项目驻场）、4名运营专员（其中1人全面负责芝江社区运营整体事宜，剩余3人负责段塘街道全域未来社区运营，项目驻场）。次年及第三年项目团队人员不少于4人，包含1名项目经理（全面负责段塘街道全域未来社区运营，项目驻场）、3名运营专员（其中1人全面负责芝江社区运营整体事宜，剩余2人负责段塘街道全域未来社区运营，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 若因上级政策要求，甲方有权提前解除本运营合同，乙方不得有异议。

## 第五条 履约担保

履约保证金金额（人民币）：（小写）33250元，（大写）叁万叁仟贰佰伍拾元（合同总价的1%）；

履约保证金形式：保函；

提交时间：合同签订后25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）：  
法定代表人或授权代表

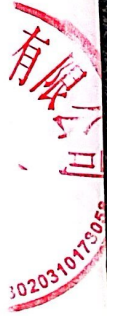
（签字或盖章）：

日期：

乙方（盖公章）：  
法定代表人或授权代表

（签字或盖章）：

日期：



附：

### 未来社区运营考核打分表

序号	指标	评分标准	分值
1	市级运营数据数字化看板数据	参照最近考核周期内市级运营数据数字化看板数据得分	50
2	运营策划	社区总体运营和活动策划，台账规范性，运营官驻点办公日常考勤情况（一周工作5天可调休）	10
3	【空间运营管理】	空间标准物料的完整性及更新，空间设备保管巡查及整理	5
4	【社区活动】	定期开展常规活动，讲座、义诊、分享课、读书会、培训等小型活动（10-20人），一个月不少于8次。中型（30-60人）每年不少于6次。大型活动（100人以上）一季度一次每年不少于3次。	5
5	【居民维护】	社区达人，每年新增运营30人以上社群3个。	5
6	【商家资源导入】	导入优质供应商，运营情况良好	5
7	【宣传推广】	每年省级（含市级宁波日报）宣传推广数量不少于2篇	5
8	【数字化平台运营】	小程序根据活动情况每日讯息更新情况，常态化开展商家积分上架及兑换	5
9	对街道社区的配合度	所在社区和街道打分，涉及到全域运营的由涉及的所有社区打分取平均分。配合度高4-5分，配合度一般3分，配合度低2分，拒不配合的0分。	5
10	街道社区满意度	所在社区和街道打分，涉及到全域运营的由涉及的所有社区打分取平均分。非常满意5分，满意3-4分，不满意0-2分	5
11	品牌创建	街道审核	5
12	国家级省级以上媒体发布或者得到市区领导批示	街道审核	5