



合同编号:

海曙区段塘街道丽园3未来社区项目（运营服务）合同书



中国移动

项目名称：海曙区段塘街道丽园3未来社区项目（运营服务）

China Mobile

甲方：宁波市海曙区人民政府段塘街道办事处

乙方：中国移动通信集团浙江有限公司宁波分公司

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：中国移动通信集团浙江有限公司宁波分公司（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丽园3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：段塘街道丽园3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：段塘街道丽园3未来社区综合运营服务、社群运营服务、智慧运营服务、场景运营服务、包含全域综合运营服务等。

1.3 合同履行期限：自从乙方向甲方发出正式书面通知进场之日，即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丽园3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	丽园3运营人员工资	第一年工资	240000
2	丽园3运营人员工资	第二年工资	120000
3	丽园3运营人员工资	第三年工资	120000
4	丽园3活动经费	三年中小型活动经费	500000
5	丽园3活动经费	三年大型活动经费	480000
6	丽园3积分运营	三年积分运营	60000
7	丽园3宣传运营	第一年宣传费用	50000
8	全域活动经费	三年全域活动经费	1650000
9	全域宣传经费	三年全域宣传经费	200000





	小计	3420000
合同价 (三年合计)	大写：叁佰肆拾贰万元整 小写：3420000	

第二条 具体服务内容

以下服务内容均在所属社区指导下开展，具体内容以街道、社区书面通知为准。

1、项目背景及需求

根据省市区“数字化改革”及“未来社区”相关工作要求，段塘街道坚持以人为核心，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，已通过公开招标选取对段塘街道丽园3未来社区活动运营、宣传策划、运营接待、数字化运营（不含系统建设开发）、**全域运营管理服务**等一体化运营服务单位。现根据甲方需求，完成年度合同目标。综合运营服务内容需满足最新的浙江省未来社区验收标准和以下要求：

1.1 丽园3运营管理服务（含全域）

运营项目	运营要求
活动运营	挖掘宁波特色文化，结合社区内外部特色，展现居社区风貌、提升居民个人素养，针对家庭、重点群体策划主题活动，如大型集会、游园会、运动会等。平均每年不低于2场，三年合计不低于6场。承担活动开展的相关费用。
	开展重要节庆活动，如春节、端午、中秋、七夕、感恩节等小长假或特色节点活动，平均每年不低于12场，3年合计不低于36场。承担活动开展的相关费用。
	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，频次不低于1年10次，3年合计不低于30次。并明确活动组织主体、活动场地、资金来源、组织频次等内容，承担活动开展的相关费用。
数字化运营	依托数字化平台，打造2个高频社区应用，单个应用平均日活跃度应大于50人次；进行应用的推广，确保平台注册用户数超过社区常住居民数30%，居民服务端日均活跃度超过注册用户数5%。
	依托数字化平台，建立线上线下联动的积分体系，明确积分规则、资金来源等内容；超过20%常住居民注册积分账户，且注册账户中60%以上，已有积分存储或消费记录（社区统一发放扣除的除外）；
场景及社群运营	食堂运营：严格把控食品质量，确保食品的新鲜和品质，面向居民提供惠民价格及便民服务





	健身运营：携手居民组织，在价格普惠的基础上配备专业团队，可以满足居民个性化健身需求，并提供普惠型服务。
社区托育运营	提供开展临时托、半日托、暑期托育等服务内容。乙方引入具有丰富实操经验且富有社会责任感的市场主体、企事业单位、社会组织或个人进行运营，1. 对于社区人员儿童场地免费开放。2. 提供高性价比的托育活动，对于社区内部人员享受折扣优惠。
社区养老运营	引入具有丰富实操经验且富有社会责任感的市场主体、企事业单位、社会组织或个人进行运营，提供各项服务，包含有偿（惠民价格）和免费服务，并定期举办适合老年人的活动。

2、空间场景运营

根据调研结果及省市验收标准，明确公益性、惠民性的业态空间布局，按要求完成运营的空间落位方案，最终完成落地服务。明确该项目所有空间运营内容，并提供该空间独立的运营方案，针对实施方案及施工现状进行内部空间及室外空间的深化改造意见，协助甲方提供施工单位整改意见及整改措施，完成项目工程施工的验收。

3、社群运营

乙方需完成该项目内社群的维系、扶持和发掘工作，并提供相应的活动记录、活动计划和工作机制。针对该社区已有社群，对每个社群组织进行访谈及问卷调研，了解各社群的痛点及需求。

4、活动运营

乙方需完成该项目内各类活动组织，包括重要主题活动、重要节庆活动、常规活动等，并承担活动开展的相关费用。

5、数字化平台运营

乙方需提供该项目的日常平台运营服务，包括用户拉新，用户培养，提升用户粘性等。

5.1 持续提供用户拉新、促活、粘性培养服务：

(1) 用户拉新促活：策划拉新活动、促活活动、节点活动等，提高用户注册量及活跃度；

(2) 精英用户培养：引入生活合伙人机制，培育精英用户，分享生活美学，促进邻里文化传播；

(3) 用户行为分析：分析用户数据，为运营策略和商业服务提供支持。





5.2 根据用户需求，持续更新迭代产品：

- (1) 功能迭代：关注产品各板块数据，联动产品部门推进产品迭代；
- (2) 需求收集：收集用户反馈，合理化流程设计。

5.3 整理、分析平台数据，为事项决策、平台规划、服务管理等提供支持，建立第三方服务管理标准，持续管理平台服务商：

(1) 服务接入：用户服务平台引入多种类型的服务供应商，包括物业管理、健康医疗、养老服务、社区零售等多类业态，按照项目需求进行匹配，完善社区服务体系；

(2) 服务管理：建立服务商管理标准，包括准入准出标准、质量监督标准、客诉服务流程等。

6、积分运营

为贯彻共同富裕总体工作思路，落实省委省政府部署的2022年共同富裕示范区建设的工作任务。乙方需针对未来社区积分体系提出符合该社区的可持续积分运营方案，包括九大场景数字化应用接入积分系统，实时利用未来社区智慧服务平台发放积分活动，实现用户纳新、促活。

7、运营其他要求

7.1 平台技术运维服务

- (1) 运营数据维护：日常业务数据的增删改查等。
- (2) 拉新推广：根据未来社区建设要求完成用户注册量，完成线上社群运营、公益课、活动等线上报名；通过数字化平台制定社群激励方案与流量转化；
- (3) 运用反馈：根据运营情况提请高频应用建设需求，及时反馈平台运营情况，完成数据迭代更新与改进。

7.2 接待标准化服务要求

统筹相关接待工作，包括参观路线策划、讲解文稿输出、接待报道及现场非专业摄影，满足丽园3未来社区在参观接待上的需求。

7.3 宣传策划服务要求





(1) 活动 KV (主海报) 发布: 定期在未来社区的各展示媒介设计及发布公益广告、社区通知 (防疫提醒、防灾提醒)、活动公告、节假日宣传等相关内容。

(2) 相关平台推广: 及时完成相关推广平台的内容发布, 如活动预告、现场回顾、亮点特色宣传等; 如遇重大节点活动, 及时做好单篇信息报道发布;

7.4 人员要求

投标人须配备运营专员开展运营服务, 合同履行期间, 甲方有权对乙方配置的运营管理服务人员进行监督、管理, 对不适应岗位或失职人员, 甲方可要求乙方进行调整, 更换, 乙方须按甲方要求实施。

7.5、其他要求

(1) 运营管理培训

乙方定期进行运营管理服务培训。指导使用人员对场景内设施设备的使用 (包含数字化平台及相关设备的使用指导) 直至会熟练使用。建立场景内设施设备的运行管理和维护制度。

(2) 应急响应要求

乙方应提供项目保障应急预案, 其中应包括现场应急处理、技术支撑保障、应急队伍保障、物质条件保障等。

(3) 第三方供应商管理

乙方要严格落实主体责任, 引入的市场主体、企事业单位、社会组织或个人等第三方运营主体要符合甲方及社区要求, 对不符合要求的第三方运营主体做好监督整改、及时无偿清退等工作, 要维护社区日常管理 (包括安全生产、食品安全、环保等相关工作)。

(4) 安全生产管理及责任

乙方在服务本项目过程中应严格按有关规范、操作规程执行, 符合甲方管理要求。要始终贯彻和社区居民保持和谐为第一的方针, 如有发生任何纠纷类事件, 由乙方及时沟通有效解决, 承担所有责任及费用并及时反馈甲方备案。

合同履行期间乙方在工作中发生安全事故, 造成人身财产损害、第三方财产损失等, 由乙方承担赔偿责任, 与甲方无涉。

(5) 质量标准: 按未来社区标准要求, 提供场景运营服务并达到甲方要求, 通过年度省市未来社区复评。





7.6 服务时间

自甲方通知运营进场后，提供为期3年的综合运营服务。

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；考核具体标准及要求乙方正式进场前和甲方进行书面确认】。

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 本项目合同期限3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。

4.3 甲方需确保向乙方提供有关丽园 3 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 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。

4.6 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。

4.7 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）34200 元，（大写）叁万肆仟贰佰元 整元（合同总价的 1%）；

履约保证金形式：银行转账（电汇、银行或保险公司出具的履约保函等甲方认可的非现金形式；）

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，如乙方未履行或未完全履行合同规定的任何义务，给甲方造成损失的，甲方有权在其提交的履约保证金中获得相应赔偿，不足部分甲方有权继续向乙方追偿。如提供履约保函的，乙方应确保保函在本项目合同履约期限内一直有效；如本项目合同履约期限延期的，乙方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千分之一作为违约金。甲方超过 15 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的事件,致使合同履行受阻时,受事故影响的一方应在不可抗力的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(盖章):
法定代表人或授权代表
(签字或盖章):
日期:



乙方(盖章):
法定代表人或授权代表
(签字或盖章):
日期:



Handwritten signature or mark.

Red vertical stamp on the right margin: 上海浦东新区人民政府 段塘街道办事处





附件 1: 丽园 3 未来社区运营考核打分表

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
	运营策划	社区总体运营和活动策划, 规范制作台账, 运营官驻点形成工作制度 (一周工作 5 天可调休)	10
2	空间运营管理	保持空间标准物料的完整性, 定期巡查和整理空间设备	5
3	社区活动	定期开展活动: 小型活动 (10-20 人) 一个月不少于 10 次 中型 (30-60 人) 每月不少于 1 次 大型活动 (100 人以上) 一季度一次每年不少于 4 次	5
4	居民维护	挖掘/深化社区达人, 每年孵化或培养 30 人以上社团 3 个	5
5	商家资源导入	导入优质供应商, 运营情况良好	5
6	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
7	数字化平台运营	小程序根据活动情况每日更新讯息, 常态化设置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, 涉及到全域运营的部分由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	社区党建联合活动品牌创建, 形成常态化可复制推广活动	附加分: 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	附加分街道审核	5

总计

110

