

特定行业公用经费公园服务采购项目 社会化用工保洁合同

甲 方： 北京市景山公园管理处

地 址： 北京市西城区景山西街 44 号

联系电话： (010) 84034848

传 真： (010) 64009868

户 名： 北京市景山公园管理处

开 户 行： 北京银行西单支行

账 号： 01090371520120111001083

乙 方： 顺和阳光（北京）物业管理有限公司

地 址： 北京市密云区阳光街 418 号楼 1 至 3 层 102（1 层 102 室）

传 真：

户 名： 顺和阳光（北京）物业管理有限公司

开 户 行： 中国建设银行北京市分行长安支行营业部

账 号： 11050170360000000297

根据《中华人民共和国民法典》等有关法律、法规的规定，甲乙双方在自愿、平等、公开、诚实信用的基础上，就甲方保洁服务项目有关工作事宜，协商订立本合同。

第一节、服务范围及服务内容

1.1 保洁区域：景山公园。

1.2 保洁内容及数量：游览区域卫生保洁（广场、道路、开放古建院落及景区、建筑、服务设施保洁等）46568m²、卫生间保洁 5 座、水面保洁 0m²、绿地保洁 220500m²。

1.3 服务内容及标准

(1) 《北京市公园管理中心园容卫生保洁工作标准指导意见（试行）》。

(2) 《景山公园社会化园容保洁服务管理规范》。

第二节、岗位设置、工作时长表及要求

序号	采购内容	分项服务内容	保洁数量	平均岗位数	备注
1	年度保洁服务	厕所保洁	5 座	10 岗/天	含厕所手纸、洗手液等游客服务项目费用
		广场及道路铺装保洁	46568 平米	11 岗/天	
		绿地保洁	220500 平米	4 岗/天	
		水面保洁	0 平米	0	

2.2 配备驻园负责人 1 名，按照劳动法要求和岗位数量配齐人员，在国家法定节假日期间应增加保洁力量，劳动节、国庆节免费增加 10 个保洁力量，确保工作效果。

2.2.1 驻园负责人：负责对公园保洁工作进行总体管理，做好与公园的协调、沟通工作；做好各项规定、要求的传达工作；定期开展业务技能培训、考核，提高保洁员的业务水平，带头并督促保洁员执行公园的各项规章制度。

2.2.2 保洁主管：配合驻园负责人做好日常管理工作，负责保洁人员管理。督导保洁人员按要求开展保洁工作，并对保洁标准进行检查。

2.2.3 厕所保洁岗位：共 10 个岗位（男女各半），男性 18-60 岁、女性 18-55

岁，能够胜任本岗位工作。工作时间为旺季（4月1日至10月31日）6时至21时、淡季（11月1日至次年3月31日）6时30分至20时。负责卫生间保洁和消毒工作，包括卫生间门前三包、卫生间地面、墙面、玻璃门帘、座椅、洗手台台面、镜子、照明、便位、隔板、废纸篓等以及工具间、管理间等其他配套设施的保洁工作；负责洗手液、卫生纸等工作；负责填写各种记录。同时，关注卫生间内各种设施设备运行情况，发现故障及时报修；有义务对吸烟等不文明行为的游客进行劝阻并为需要帮助的游客提供力所能及的帮助。

2.2.4 广场、道路铺装及绿化保洁岗位：共15个岗位。男性18-60岁、女性18-55岁，能够胜任本岗位工作。常规工作时间：旺季5时至18时、淡季5时30分至17时。常规工作时间之后（旺季18时至21时、淡季17时至20时）须留不少于6名机动人员巡视保洁。负责公园内广场、道路、开放古建院落及景区的清扫保洁工作（开园前完成主干道路晨扫工作）；负责游览区垃圾箱、路椅、牌示、栏杆、挂杆、宣传栏等服务设施的日常清理保洁和消毒工作；负责绿地垃圾、路面雨篦子下的杂物、堵塞物、5米以下树挂和路面落叶清理工作（文物古建保洁应按相关规定执行）。同时，应具备操作扫雪机的能力。有义务对吸烟等不文明行为进行劝阻，引导游客分类投放垃圾并为需要帮助的游客提供力所能及的帮助。

第三节、甲乙双方的权利义务

一、甲方的权利和义务

1、为乙方承接保洁工作提供支持（提供保洁工作所需的水、电、取暖等能源的正常供应及入园证件、设备办理的相关事宜）。

2、为乙方保洁人员、驻园管理者提供更衣、上岗期间临时休息用房和管理办公用房；可提供为应对极端天气及早晚保洁工作的临时住宿，保证正常开园，（不提供相关所需的水、电费）。

3、为乙方保洁设备、物品提供库存保管用房和会议临时用房。

4、为乙方提供甲方园区内相关的管理规定，协助乙方进行有关园林行业及公园内各种规章方面的入园培训，提供技术支持。

- 5、为应对突发事件，甲方有权保留一套所有保洁用房的钥匙。
- 6、按时向乙方支付承包费用。如不能按期支付保洁费用，应承担未支付金额 5%的滞纳金。
- 7、甲方管理部门有权按照保洁行业相关标准和甲方各项规章制度对乙方作业进行监督、检查、指导。
- 8、甲方管理部门将按照岗位投入分配计划数量不定期对保洁人员在岗在位情况进行抽查，并将抽查结果列入保洁日常绩效考核，如出现以上人员数量未达标准，甲方有权对合同费用进行相应扣罚。
- 9、对达不到保洁标准及违反甲方规章制度的行为，甲方管理部门将有权通报乙方，责成整改，要求乙方更换保洁员，并有权按照本合同违约责任相关条款进行经济处罚。
- 10、《北京市公园管理中心园容卫生保洁工作标准指导意见（试行）》以及公园相关管理规定为本合同最终服务管理、保洁作业执行标准，甲方有权依据此文件对乙方保洁服务工作开展进行监督指导、工作要求、资金奖惩、责任追究、项目评估、费用支付及合同终止。
- 11、在协议履行期间，如发生危及社会安全稳定的重大事件或遭遇不可抗力，或因甲方上级单位政策调整导致本合同不能继续履行，甲方有权单方终止合同，但应书面通知乙方，甲方并不承担因此给乙方造成的损失。
- 12、合同期内有下列情形之一的，甲方有权要求单方解除本合同，甲方有权拒绝支付全部合同费用，并有权要求乙方赔偿由此给甲方造成的直接和间接损失：
- （1）乙方擅自以与其他机构合作等各种方式将本合同约定的服务内容分包或转包给第三方。（2）乙方未达到甲方的工作要求，在收到甲方书面通知 7 个工作日内仍不能采取补救措施及行动。（3）因乙方原因造成重大投诉（市级）或不良影响的。（4）因乙方故意或过失造成甲方失火、伤亡等较严重安全事故的。（5）在检查中存在安全隐患不能按甲方要求整改的。（6）乙方拖欠员工工资引发纠纷并造成影响的。（7）乙方连续一个月工作标准未到达甲方要求的。（8）乙方不配合监督检查，或不执行考核验收处理结果的。
- ## 二、乙方的权利和义务
- 1、乙方应按照甲方规范和要求做好清扫保洁服务工作，保证质量，对甲方临时性工作安排给予充分响应，及时应对极端天气，保证正常开园。

2、乙方人员应爱护甲方的设备设施，节约水电能源及各种耗材；乙方驻园工作人员生活用水、用电费用由乙方全部承担。保洁作业人员与车辆、设备使用应遵守甲方园区内相关的管理规定，文明作业。如未按规定操作专项作业车辆，一经查实，甲方有权对合同费用进行扣罚，情节严重时，甲方有权解除保洁服务合同。

3、乙方为开展保洁工作，需要驾驶车辆用于物料供给、卫生耗材挪运、保洁职工送餐等事项，按甲方管理规定执行。驾驶人员必须持有场内电瓶车车辆特种作业操作证，时速不得超过5公里/小时，保证驾驶安全。

4、爱护甲方园区内的植物、绿地、基础设施与建筑设施及甲方提供使用的设备设施，发生损坏情况，乙方应承担赔偿责任。

5、保洁人员在作业中与游客发生的服务事故、安全事故以及影响甲方各方面公众社会形象的突发事件，乙方应立即着手处理解决。须以文字形式报送甲方处理流程、结果和整改措施。甲方有权根据影响程度下达处理决定直至解除合同，如甲方决定解除合同，将提前15天书面通知对方。

6、乙方应保障配备足够数量的保洁人员，能够高效地完成本合同中约定的保洁作业，并将全部保洁人员的名单及身份证复印件提交至甲方备案。所有保洁人员须经过公园安全部门及驻园派出所进行人员核录，合格后方可入园服务。并有责任按照合同要求做好保洁人员岗前培训。每月向甲方管理部门提报社会化用工情况表，包括工作完成情况、人员在岗情况、人员思想状况等内容。

7、乙方应当保证其为甲方提供保洁服务的人员均与乙方签有合法的劳动合同，并按照法律规定支付工资、缴纳社保，不存在任何劳动纠纷。

8、一旦乙方保洁员工及管理人员在为甲方提供服务的过程中发生任何意外事件，乙方应及时出面解决。非因甲方原因给乙方员工造成的意外伤害，甲方不负责赔偿。

9、乙方同意并承诺，甲方与乙方之间是服务承包关系，乙方的任何人员均与甲方之间不存在任何劳动、劳务、雇佣及劳务派遣关系。甲方要求乙方增加、减少或更换保洁人员的行为均不构成保洁人员劳动关系的任何改变；乙方与其项目管理人员及保洁人员之间的任何劳动纠纷均与甲方无关，所签署的劳动合同及附件中应明确，乙方在承包甲方服务工作期间，应保证职工入职前身体健康并提

供体检证明,并定期组织职工体检,确保项目开展期间的人员健康。

10、乙方自行采购用于保洁作业的入园设备设施,应做好提前保养和检查,确保设备设施安全合格,性能完好,外观整洁。

11、乙方须设立此项工作专门监督负责人,全权负责保洁工作质量和服务方面的管理、监督、协调工作。

12、甲方提供的管理用房,乙方不得以任何形式转租、转让或抵押与第三方,如出现上述情况,甲方可无条件单方停止合同执行,同时追究乙方相关司法责任与经济赔偿。

13、因乙方原因,如用料不当、工作程序不当、管理不善等造成甲方设施损坏或设备丢失,乙方应给予相同价格的赔偿。

14、负责派出经验丰富的专业管理人员进行管理,督导保洁人员严格执行工作程序作业。确保各厕所的卫生清洁质量、游客如厕用品供应不断档和各种设施设备的正常使用。

15、负责保洁人员的各种技能培训及安全、内保、防火、防盗等知识教育,强化为游客的服务意识,遵守甲方和乙方的各项规章制度。

16、对未能按照合同书中规定履行其职责以及在工作中表现不好或不遵守甲方各工作制度的人员,在接到甲方通知后三天内进行调换。

17、按甲方规定着装,确保服务人员着装整洁,佩戴胸卡。并将保洁人员的姓名、岗位等基础资料报甲方备案。

18、负责确保服务保洁人员人数、年龄(男性:18-60岁、女性:18-55岁)、服务质量、工作标准的执行,完成涉及本合同规定的服务内容,不断改进工作,提高服务质量,积极与甲方进行沟通。

19、负责承担服务人员所有劳动保护用品所需费用。

20、负责承担发生使用人投诉,经核准后所造成后果的处理。

21、除甲方同意外,不得以任何理由在规定的时间内关闭卫生间停止使用,不得向使用人收取使用费用。

22、负责将在保洁区域内捡拾的游客遗失物品上交甲方保卫部门或游客服务中心。

23、免费提供温度计、消毒喷壶、游客意见本等提升厕所服务标准的辅助设

施及工具，能够按照甲方管理部门的工作要求报送相关管理信息及数据。

24、乙方应保证完全服从甲方进行的工作调配，并保证按时按质完成甲方交予的工作。乙方需自行准备大、小型扫雪车等机械设备，并负责在下雪天气使用机械设备在园内不间断使用，春夏季自行准备洒水车一台，用于降尘、花粉使用，确保游客正常游览，此部分设备（设备及设备维修、燃料等）及服务包含在合同总价中不予另行计费。

25、除甲方提出外，项目负责人不得随意更换。

26、乙方应当保证其为甲方提供保洁服务的人员均与乙方签有合法的劳动合同，并按照法律规定支付工资、缴纳社保，不存在任何劳动纠纷。乙方需每月按时、足额发放聘用人员工资，不得拖欠。

27、合同履行期间，若发生乙方员工在工作中遭受人身损害或其伤害任何第三方，或在工作中因自身身体机能而生病、伤残等，上述责任和费用由乙方独力承担，甲方不承担任何费用和责任。

28、乙方应当按法律、法规规定，为派驻现场的相关人员办理相应保险，以保证乙方现场人员的安全。

29、对于乙方在合同期内履行合同义务的情况，甲方有权进行检查审核，对于甲方的检查审核工作，乙方必须予以全力配合。

30、如因乙方人员的过错行为而给甲方造成经济损失和人身损失（包括任何第三方）的，乙方必须予以全额赔偿。

第四节、服务费支付

一、本保洁服务的收费方式为包干制

1、本节所称服务费系指乙方为甲方提供本协议项下全部保洁服务人员、保洁工具、厕所手纸、洗手液等履行本合同所需的一切费用，包括乙方为提供服务所需的一切成本、利润及税费。

2、在乙方履行合同的基础上，甲方支付给乙方合同金额。

3、实行包干制，盈余或者亏损均由乙方享有或者承担；乙方不得以亏损为由要求增加费用、降低服务标准或减少服务项目。

二、付款方式

1、在乙方履行合同的基础上，甲方支付给乙方合同金额，据实结算，支付形式为支票或银行转账。总金额人民币：1620000 元（大写：壹佰陆拾贰万元整）。

具体支付：服务期内每月支付服务费用人民币：135000 元（大写：壹拾叁万伍仟元整），12 月服务费于 12 月 20 日前完成支付，2026 年 4 月对合同期考核完成后，据实结算剩余款项。上述费用最终实际支付金额以双方认可的绩效考核扣减后的数额为准。如乙方履行合同存在瑕疵，甲方有权从履约保证金中予以扣除，相关扣除数额及比例，甲方有权自主决定。

2、乙方应在甲方付款前，向甲方提供上次付款周期内人员考勤，并由甲方用工管理部门签字后，提交至甲方合同签订部门，作为甲方付款的必要条件。甲方付款前，乙方应当将相应的金额发票提交甲方。

3、为确保乙方按规定履行本合同各项条款，乙方应于签订合同后 15 个工作日内向甲方缴纳总合同金额 10%即人民币：162000 元（大写：壹拾陆万贰仟元整）的履约保证金。如乙方未能如期上交，甲方有权进行相应扣罚，相关扣罚数额及比例，甲方有权自主决定。甲方有权单方解除合同，甲方有权拒绝支付全部合同费用，乙方已收取部分也必须无条件退回。合同期满后，甲方将履约保证金余额退还乙方。

第五节、违约责任

1、乙方在服务期限内未按合同上约定的工作标准对甲方园区进行保洁作业的，甲方有权依据《公园卫生保洁管理指导意见》以及景山公园相关管理规定进行绩效考核与资金扣罚。当月安全类、服务类（同类问题三次以上）的，扣罚当月服务承包费用的 3%（以书面通知单为准）。

2、如甲方发现乙方保洁人员年龄违反双方约定范围，甲方有权责令乙方立即进行人员更换，同时有权对乙方保洁工作绩效问责及相应合同费用扣罚。

3、遇特殊天气（雪天、雨天当日，风天次日）时，乙方须保证严格按公园特殊天气工作预案开展工作，若没有达到上述工作要求，每发生一次，甲方有权依据《园区日常卫生管理考核细则》扣罚当月园区保洁承包费用的 3%（以书面通知单为准）。

4、乙方人员在园作业期间，如发生违反国家、北京市相关法律法规及公园各项管理规章制度之情况，甲方有权视情节严重程度扣罚乙方当月保洁承包费用的 3%至 20%。

5、乙方在承包甲方服务工作期间，应保证职工入职前身体健康并提供体检证明，并定期组织职工体检，确保项目开展期间的人员健康。乙方在承包甲方保

保洁服务工作期间，应保证职工入职前身体健康，并定期组织职工体检，确保项目开展期间的人员健康。乙方工作人员发生的任何伤、亡事故以及产生的一切相关费用均由乙方自行处理解决，甲方不承担任何法律责任。乙方在承包甲方保洁服务工作期间，因乙方工作人员业务工作不当造成的游客意外伤害以及连带费用均由乙方承担，甲方不承担任何法律责任。

6、乙方在服务期限内未按合同上约定的工作标准对甲方园区进行保洁作业的，每发生一次，甲方有权扣罚承包金 1000 元，累计 3 次甲方有权扣罚当月保洁承包费用的 3%（以书面通知单为准）。

7、在执行本合同期间，对发生三次（含三次）的游客有效投诉或在检查中不能达到本合同中规定工作标准的乙方项目负责人，甲方有权要求乙方辞退。如乙方人员发生重大服务或安全事故（如致使用人受伤、失火、投诉至上级机关或被新闻媒体曝光等），视给甲方造成公众负面影响的大小，甲方可扣除年度保洁合同总费用的 10% 作为赔偿，同时甲方有权单方终止此合同的执行。

8、因乙方未能履行协议给甲方造成的直接经济损失（如水路、电源未及时关闭，造成设施跑水、冻裂、消防安全事故等），乙方应无条件按实物损坏情况进行原价赔偿。

9、因双方各自原因共同造成的损失由双方各自承担责任。因不可预见的因素造成的损失双方互不追究责任。

10、除本合同规定的合同终止情形外，甲乙双方均不得提前解除本合同，否则解约方应当承担相应的违约责任；造成损失的，解约方应当承担相应的赔偿责任。

11、除本合同另有约定外，甲乙双方可以结合本保洁的具体情况和服务需求以附件的形式对违约责任进行详细约定。违约行为给他方造成损失的，均应承担相应的赔偿责任。

12. 乙方不得以与其他机构合作等任何方式将本合同约定的服务内容分包或转包给第三方，否则，甲方有权解除合同，甲方有权拒绝支付全部合同费用，同时乙方应承担本合同约定的违约责任。

第六节、保洁人员临时办公、休息

1、为保障甲方园区卫生保洁工作的顺利开展，及时响应极端天气（雪天、大风、汛期、杨柳飞絮、落叶期等）作业预案，确保保洁人员随时到岗到位。甲方

可提供给乙方使用的临时办公、休息用房共计 1 处，具体为：西南角园务班驻地内。合同到期后乙方须及时腾退占用的临时办公、休息用房，乙方不能及时腾退占用的临时办公、休息用房，甲方有权进行相应扣罚，相关扣罚数额及比例，甲方有权自主决定。

2、甲方管理部门有权随时检查、督促乙方用水、用电、用气、防火、防盗等安全事项，对乙方存在的安全隐患，有权要求其及时纠正，如果影响到整体安全，有权要求乙方进行整改或停业。

3、乙方不得利用临时办公、休息场所进行非法活动，损害国家、集体、他人及甲方利益的行为，乙方必须遵守国家有关法律、法规，不得在临时办公、休息场所内从事违纪、违规、违法等非法活动，乙方应与甲方签订防火、防盗、治安责任书（年度安全责任书），因乙方发生火灾及失盗，乙方应自行承担责任，对他人造成损失的应承担相应的经济赔偿责任。

4、临时办公、休息场所使用期内，如遇政府或甲方上级部门拆迁、行政规划或公园整体规划要求等因素，需要拆除、腾空房屋的，乙方应无条件腾空，交由甲方处理，双方均不予补偿或赔偿；若发生不可抗力之事件，甲乙双方各自承担自己的损失。

第七节、其他

一、合同的期限：

自 2025 年 5 月 1 日至 2026 年 4 月 30 日。

二、合同的终止：

1、甲乙双方中任何一方决定在服务期限届满后不再续约的，均应在期满前 15 天书面通知对方。

2、本合同终止后，新的合作方为甲方提供服务前，应甲方的要求乙方应当暂时继续提供保洁服务，一般不超过 30 天；双方的权利和义务继续按本合同执行。

3、本合同终止后，甲乙双方应当共同做好债权债务处理事宜，包括保洁费用的清算；甲乙双方应当相互配合，做好保洁工作的交接和善后工作。

4、因乙方未能按本合同工作要求及标准履约，甲方有权即时终止本合同，并不承担任何责任。

5、双方约定在合同当事人之间或与第三人进行诉讼或仲裁的过程中，除法律规定或国家司法机关依职权要求中止双方有争议的事项外，本合同约定的其他事项应当继续履行。

三、合同的修改

1、合同期内，如遇保洁区域变更情况，甲乙双方可根据实际承包区域就用工人数、承包资金等事项共同协商解决，签订补充协议。

2、对本合同的任何修改、补充须经双方书面确定，与本合同具有同等的法律效力。修改、补充的内容不得与本合同文本的内容相抵触。

四、争议的解决

合同履行过程中发生争议的，双方可通过友好协商解决；不愿协商、调解或者协商、调解不成的，任意一方均可以向甲方属地管辖范围内的人民法院提出诉讼。

五、合同的效力

1、本合同连同附件一式肆份，甲方执叁份、乙方执壹份，一经签订，具有同等法律约束力，附件与正文具有同等的法律效力。

2、本合同经双方签字并签章后生效。

甲方（盖章）

代表人（签字）



2025年4月30日

乙方（盖章）

代表人（签字）



2025年4月30日

附件：

服务要求

一、公园基本情况

（一）公园开放时间

4月1日-10月31日：6:00-21:00(20:30 停止入园)

11月1日-3月31日：6:30-20:00(19:30 停止入园)

（二）公园客流量情况

客流量 700 万人次。最高日客流量 7 万人次。

（三）公园面积

全园占地 23 公顷

清扫保洁项目服务范围、保洁服务内容及标准，厕所保洁服务内容及标准、保洁时间。

如服务要求与《北京市公园管理中心园容卫生保洁工作标准指导意见(试行)》不同，以《北京市公园管理中心园容卫生保洁工作标准指导意见(试行)》为最终要求。

（四）清扫保洁服务范围

1. 全园游览道路清扫。

2. 公园门前“三包”区域内的卫生清扫。

3. 全园绿地内垃圾清扫。

4. 园区所属所有路椅、果皮箱、灯杆、牌示、电话亭、宣传栏、栏杆、围栏等设施。

5. 万春亭、富览亭、辑芳亭、观妙亭、周赏亭、绮望楼、寿皇殿广场牌楼、关帝庙、观德殿、寿皇殿建筑群等开放区域内建筑物、构筑物的外观除尘。

6. 全园 5 座厕所。包括西南角厕所、东南角厕所、东北角厕所、西北角厕所、寿皇殿厕所保洁及相关服务工作。

7. 西门、南门、东门门区、北门区域、管理处庭院、东西二楼、会议室及相关办公室保洁。

8. 全园范围内的垃圾清扫、垃圾清运、倾倒。

9. 其他季节性、临时性保洁任务。

二、园容保洁服务内容、标准

1. 保洁服务内容：

(1) 完成区域内绿化用地、公园主次干路、游览公共区域的日常保洁。

(2) 完成区域内垃圾桶、果皮箱、路椅、2 米以下橱窗玻璃、4 米以下树挂、路面下水雨篦子及堵塞杂物的日常保洁。

(3) 开园前完成区域内主次道路的晨扫工作。

(4) 特殊天气，开园前完成扫雪铲冰、清扫路面积水工作。

(5) 落叶期完成区域内落叶的装袋收集、清理工作。

(6) 随时向游客提供导览指路、小型救助、简易外语咨询答疑、游客疏导、公园简要介绍等园区服务。

(7) 随时对区域内绿化景观、施工建设、建筑外立面、公共服务设施、卫生保洁状况进行监督巡视，及时制止游客吸烟行为，对可疑人员及物品、非法商业贩卖、偷钓鱼等违规行为及时报送护园执法队。

(8) 每月以文字表格形式记录保洁工作内容及相关数据，报送文化队。

(9) 完成低矮屋顶上的干枯树叶、园区所属所有路椅、果皮箱、灯杆、牌示、导览牌、电话亭、宣传栏、围栏等设施的立体化清扫清擦工作。

(10) 东南竹林、西南竹林、绮望楼等汉白玉栏杆保洁。

(11) 垃圾桶内垃圾日产日清保洁。

2. 保洁服务工作标准：

(1) 每日对游览区内的道路、绿地、园容设施、牌示、厕所、北门停车场进行不间断立体保洁服务工作。在公园各保洁区域 10 分钟内应见到保洁人员清扫。

(2) 严格执行污物滞留的时间不超过 10 分钟的作业标准，实现“一见四无”的标准，既见路面本色，无浮土、无痰迹、无烟头、无污物。同时，确保桶内外的垃圾清理及时，周围环境清洁，无遗漏暴露垃圾，实现从“日产日清”向“随产随清”转变。

(3) 游览区道路、广场便道、花卉绿地每 1000 平方米范围内不得有 2 处以

上果皮、纸屑、烟蒂、痰迹等散落垃圾(以10分钟为检查考核周期)。

(4) 亭、廊、山石、建筑物外观上不得有蛛网、塔灰、污物。游览区内不得有卫生死角。

(5) 游览区内4米以下的树挂杂物须及时清除,做到每1000平方米范围内不得有2处。及时清理路面下水雨篦子及堵塞杂物,做到下水口畅通无堵。

(6) 每日须随时对垃圾桶、路椅、围栏、扶手等园容设施进行擦拭保洁,不得有积灰、污渍。果皮箱内胆须每日套装垃圾袋并及时清倒垃圾,不能暴满外溢,设施要保证完好。

(7) 做到立体保洁,不得有蛛网、塔灰、地面不得有痰迹、烟蒂、果皮、核、包装和纸屑等污物、污渍。保洁卫生工具应保证外观干净整洁、使用完好。

(8) 清扫保洁作业时应避免扬尘(扬尘标准:达到北京市市容管理局的规定标准);不留死角,不遗洒,不丢地段;

(9) 保洁公司应以特殊天气工作预案为依据,制定特殊任务工作预案(大型活动、雨雪天、落叶期、节假日)。雨天:集中人力对园区积水路面进行清扫。雪天:做到及时清扫(昼间降雪的进行随时清扫,夜间降雪的应在开园前完成主路的清扫工作)。风天:突击检查区域危险源,及时清理树挂。

(10) 保洁人员有责任按照公园管理部门的指示,集中力量开展承包区域内专项卫生清理整治工作。

(11) 保洁人员作业过程中,应重点确保游客、植物、设施的安全,并向游客提供导览指路、小型救助、公园介绍等服务。

(12) 保洁人员每日随身佩戴服务腰包,内含导游图、抹布、方便袋,免费提供给游客使用。

(13) 保洁过程中,须及时按公园管理要求对设施、建筑、绿化景观进行循环巡检,发现问题及时上报。

(14) 每周汇总保洁管理数据,上报公园管理部门(文化队),并对当月工作事项进行分析总结,不断整改。

(15) 保洁人员年龄须为男工年龄不超过60岁,女工年龄不超过50岁,知晓公园地理分布、简易园史、非紧急救助工作流程、服务礼仪、英语简短对话,拥有充沛的体力,做到眼勤,腿勤,手勤,嘴勤。能够高效的完成日常保洁服务,

给游客提供干净、整洁的游园环境。

(16) 乙方应设有驻园主管对工作进行总体管理。包括与甲方的工作协调、应急事件处理、费用结算等相关工作。

(17) 保洁人员须佩戴胸卡，统一着装，服务手势、微笑、问候语整齐划一。

(18) 乙方负责保洁人员的各种技能培训及安全、内保、防火、防盗等知识教育，并督促所属人员认真做好本职工作，遵守甲方各项规章制度，强化为游客服务的意识。

(19) 乙方须采用手台、耳麦等设备进行园区网格化日常巡检，做到一线保洁人员人手一套，用于网格化管理工作及信息报送。

(20) 在保洁作业中，不发生作业人员和游客之间的服务投诉和安全事故。所有保洁人员须经过公园安保部门进行人员核录，合格后方可入园服务。

(21) 其他未尽事宜按照《公园服务管理规范（试行）第五章园容卫生管理》执行。

三、厕所保洁服务内容及标准

1. 保洁服务内容：

每天：硬地面墩拭，清洁洗手盆，擦拭台面、座便、小便池，并进行消毒，擦拭地角线、各种标志牌示、门、窗台、风口，倾倒垃圾桶及烟灰缸。

做好手纸、洗手液等消耗品更换数量统计；

做好文明游园、文明如厕宣传及管理工作；

每周：擦拭门窗、玻璃、灯罩，清洗地面。室内墙壁、玻璃、顶棚、隔板、灯具等无浮土、蛛网、塔灰，无划刻，大小便池无污物、无尿碱，地面无污迹、无水迹、无烟头儿等，室内无异味、无蚊蝇，卫生工具及生活用品无外露，洗手设备无损坏、无污物、无水锈，卫生纸、洗手液、香剂无短缺。

2. 保洁服务工作标准：

(1) 服务人员在工作期间遵守国家和地方的法律、法规及甲方各项管理规定。

(2) 卫生间开放使用时间与公园开闭园时间同步

节假日照常开放使用，国家法定节假日（如：国庆节、清明节）期间视游客入厕需求适当延长开放时间（厕所整体保洁应在开闭园时间以外）。

(3) 工作质量要求：按规定要求做好卫生清扫保洁工作，不发生使用人的投诉事故及安全事故，节约水电能源及各种耗材。

(4) 每座卫生间要求有两名保洁员在岗（即男性卫生间由男性保洁员保洁，女性卫生间由女性保洁员保洁）。

(5) 厕所设置无障碍设施、标识牌示、烘手器、除臭设备，为游客免费提供洗手液、卫生纸。

(6) 所有坑位需全部开放，地面、台面、玻璃无污物、水痕，下水管道需定期疏通、清掏。

(7) 厕所保洁应设专人负责，加强管理，不定期对意见本进行检查，及时向上级（文化队）反馈意见并提出整改措施。

(8) 应选用环保卫生药剂对厕所进行定期喷洒，做到地面干净，室内无异味、无污垢。

(9) 厕所内严禁堆放杂物和垃圾，垃圾筐内纸张及时清理，不得倒入便池内。清洁工具和用品不得外露。

(10) 厕所的保洁管理标准应达到北京市人民政府令第 208 号《北京市公共厕所管理办法》的要求。

(11) 其他未尽事宜按照公园要求执行

四、保洁时间

于每日开放之前完成主要干道、主要游览区清扫工作及厕所保洁。

五、工作要求：

(一) 园容卫生间服务规范第 1 部分：清扫保洁及保洁服务规范

1. 范围

本标准规定了景山公园园容卫生的服务规范、服务提供规范和服务质量控制方法。

本标准适用于景山公园园容卫生服务。

2. 服务规范

(1) 工作人员着装上岗，服装整洁，佩戴服务牌。

(2) 在公园开放之前，完成开放区域内的清扫保洁工作。

(3) 岗位作业过程中，应检查劳动防护用品穿戴、保洁设备运转安全装置

是否完好。

(4) 全天候、全方位立体保洁不断线。保洁及清扫时不能有扬尘、丢堆现象,同时注意避让游客,使用的工具不得随手随意乱放,避免绊倒游人,影响景观效果。

(5) 路面无油渍、污渍等污物;无尘土、纸屑、痰迹、烟头、食品包装、口香糖残迹、落叶、落果、落花等废弃物。

(6) 绿地不能有干粪便、白色垃圾、废弃物及无用的砖头瓦块。不能有小干枝、落叶、残花。

(7) 果皮箱保证整洁无污、无尘、无痰、无爆满。

(8) 确保无障碍设施完好和正常使用。

(9) 果皮箱及时清掏、清运,做到箱内垃圾日产日清,垃圾不过夜,将垃圾分类倒在指定地点,倒垃圾时无遗撒。

(10) 路椅、长廊、开放建筑物、栏杆、坐板和牌示掸土擦拭,做到无蛛网、无浮土、无垃圾。

(11) 垃圾清运避开拥堵路段的游人高峰,可先装垃圾袋存放,待游览高峰回落时倾倒指定地点,确保游人游览路线畅通。

(12) 在下雪时及时将公园主路清出一米五以上步行道,夜间下雪需提前上岗,开园前完成步行道扫雪,并及时进行全园路面、山道、桥面、台阶等扫雪、铲冰,分工并设防滑牌示和防滑垫。

(13) 沟眼要平整、畅通,随时有人管,雨天有人转,要及时清除积水、淤泥。

(14) 山石不能有大脏,石缝中不得存有瓜果皮核烟头等杂物。

(15) 树上无树挂,无蛛网。

(16) 检查果皮箱、路椅、牌示等设施有无损坏,发现设施损坏要及时上报。

(17) 清扫保洁完毕后,卫生工具放到指定地点,做到卫生工具不外露。

(18) 禁止在公园内焚烧树叶、荒草、废弃物等生产垃圾和生活垃圾。

(19) 按公园相关规定保护古建、古树、绿地。

(20) 所管辖水面保持清洁,无明显脏物。

(21) 植物落叶期及时清理落叶,落花、果期要及时清理,并清洗地面,保

持整洁。

(22) 整体要求做到清新、整洁、设施完整、协调，形成优美的大环境，达到总体的良好景观效果。

(23) 工作时严守工作纪律，不准脱岗、串岗和酒后上岗，不准会亲友、带小孩，不准办与工作无关的事。

(24) 提高安全意识，预防火灾和意外事故的发生，掌握自防自救常识和安全逃生技能。当安全事故发生时，保障游客与自身的人身安全。

(25) 保洁作业结束后，应将水阀、电气设备开关关好；整理好保洁方面的工作车、用具及设备，放在指定地点；清洁物品应存放在指定场所，做好每日工作记录、交接班记录。

(26) 捡拾物品登记上交。

3. 服务提供规范

(1) 道路清扫保洁

① 每天对区域内的路面的保洁不断线。

② 路面落叶、白色垃圾的清扫工作必须在当天完毕。当日清扫的落叶、白色垃圾等废弃物，必须当日清运，做到日产日清。

③ 下雨（雪）天及时放上小心地滑等提示牌，雨（雪）后应及时清扫路面，确保路面无积水、积雪和白色垃圾。

④ 用铲刀及时清除粘在地面上的口香糖、小广告等杂物。

⑤ 每周对沟眼彻底清理一次，确保沟眼畅通无堵塞现象。

⑥ 每天对区域内的路椅、果皮箱、灯杆、牌示、导览牌、电话亭、报栏、环湖栏杆、围栏等公共设施，进行清洁，并每月对设施设备进行一次消毒工作。

⑦ 每天对开放建筑物及构筑物、部分建筑外观进行擦拭、除脏。

⑧ 石材地面应每月清洗一次（特殊天气除外）。

⑨ 发现路面有油污应及时用清洁剂清除。每日对所辖区域的路面进行检查，当日完成油污清除。

⑩ 路面垃圾滞留时间不得超过 10 分钟。

⑪ 4 米高度范围内无树挂。

⑫ 随时进行山体、山石捡脏。

(2) 绿地保洁

- ①每天用笤帚仔细清扫绿地上的落叶, 捡拾烟头、棉签等垃圾。
- ②秋冬季节或落叶较多时应增加清扫次数、组织员工集中清扫。
- ③目视绿地无明显垃圾、落叶等杂物。

4. 服务质量控制规范

(1) 社会化公司经理负责带领公园园容员工严格执行本规范、自觉遵守各项管理制度, 并每天检查执行情况。

(2) 文化队园容卫生检查人员每天依据园容卫生相关规定和标准进行检查、监督, 对查出的问题限期整改, 并对改进情况跟踪验证, 做好记录。

(3) 对查出的问题, 由文化队提出处罚意见, 经管理处批准进行处罚, 对改进情况跟踪验证。

5. 报告与记录

- (1) 《队级检查、整改记录本》
- (2) 《检查组检查、整改记录本》
- (3) 《游客投诉处理本》

(二) 园容卫生间服务规范第2部分: 卫生间服务规范

1. 范围

本标准规定了景山公园卫生间清理保洁的服务规范、服务提供规范和服务质量控制方法。

本标准适用于景山公园卫生间保洁服务。

服务规范

- (1) 工作人员着装上岗, 服装整洁, 佩戴服务牌。
- (2) 卫生间开放时间与公园开放时间同步。
- (3) 卫生标准要达到卫生间的“十无”标准(设备完好无损; 地面无积水污物; 无痰迹、烟头; 尿池无碱疤; 墙壁无刻画; 坑边无粪便; 卫生间无臭味; 卫生间无蝇、蛆; 室内无蛛网、塔灰; 粪池无外溢)。
- (4) 墙身、天花板、门窗、隔板、灯具等设施干净整洁, 无污痕、灰尘。
- (5) 洗手盆、镜子、干手器及手纸盒擦拭干净, 无水迹、灰尘等。
- (6) 卫生间周围10米之内的卫生区域, 要求无脏物、无烟头。

- (7) 化粪池要按时疏通清掏，随满随清，确保不外溢。
- (8) 保洁时注意避让游客。
- (9) 开放时间保证洗手液、卫生纸供应，随时添加，并劝阻游人浪费行为。
- (10) 服务员要在卫生间内或洗手间和大厅站立服务，不间断保洁。边服务、边看管，劝阻游客不文明行为，避免设施的丢失与损坏。
- (11) 卫生间纸篓内，厕纸等废弃物，不能超过纸篓的 2/3。
- (12) 开窗通风，保证室内的空气流通。
- (13) 在超过 1.5 米高处操作时，必须双脚踏在工具上，避免高处坠落。
- (14) 不得私自拨动工作外的任何机器设备及开关，以免发生事故。
- (15) 遇到雨雪天气时，卫生间地面及门区及时清除积水、积雪、薄冰，设立防滑牌示和防滑垫。
- (16) 定期喷洒药物，防止蚊蝇滋生和细菌的传播。
- (17) 检查通道是否有障碍物，确保残疾坑位道路畅通无障碍。
- (18) 确保设施、设备完好使用，设施损坏，及时报修。
- (19) 卫生工具不得随手乱放，以免拌倒游人，做到生活用品不外露、卫生工具不外露、垃圾不外露。
- (20) 工作时严守工作纪律，不准脱岗、串岗和酒后上岗，不准会亲友、带小孩，不准办与工作无关事。
- (21) 提高安全意识，预防火灾和意外事故的发生，掌握自防自救常识和安全逃生技能。当安全事故发生时，保障游客与自身的人身安全。
- (22) 公示栏完好齐全，意见本、员工照片、承诺语、监督电话完好、无损坏。
- (23) 保洁作业结束后，应将水阀、电气设备开关关好；整理好保洁方面的工作车、用具及设备，放在指定地点；清洁物品应存放在指定场所，做好每日工作记录、交接班记录。
- (24) 捡拾物品登记上交。

3. 服务提供规范

- (1) 上岗前穿好工作服，戴好工作帽。
- (2) 早班上岗后首先清扫门前 10 米以内的卫生，擦外面窗台，开窗通气。

擦平面卫生（窗台、暖气罩、隔挡板横梁），大厅地面，档板随脏随擦。

（3）检查通道是否有障碍物，检查设施状况，确保设备完好使用。

（4）卫生间空气清新无异味。

（5）保洁人员应达到窗口服务要求，礼貌待人。杜绝与游人发生冲突、纠纷和投诉事故。

（6）正常班在保证大厅地面干净的同时，清擦大厅及休息间的平面、椅子、茶几，柜台随脏随擦。全天负责厕所周围 10 米之内的卫生区域，要求无脏物、无烟头。

（7）晚班，在正常卫生间保洁的同时，择人流量少时，墙面每天清擦一次，玻璃、挡板随脏随擦。坑位，小便池每天清理。便池不能挂尿碱及水锈，香球随时添加。

（8）严格遵守各项规章制度与劳动纪律。保洁员要在卫生间内或洗手间和大厅站立服务，不间断保洁。边服务、边看管，劝阻游客不文明行为，避免设施的丢失与损坏，如有损坏，通知维修工及时修理更新。做好保洁与设施的交接班工作，如出现管理不当造成设施的丢失与损坏由当班保洁员照价赔偿。

（9）保洁时注意避让游客，设立提示牌示。

（10）卫生间内纸篓随时清倒，确保纸篓内厕纸等杂物，不超过纸篓的 2/3，厕纸等杂物统一处理，不得倒入坑位内。

（11）检查卫生间设施，清理厕所坑位，打扫室内卫生，冲刷地面，做到干净彻底。

（12）检查每个坑位，确定室内无人后，关好门窗，拉闸断电，锁门离岗。

4. 服务质量控制规范

（1）社会化公司经理负责带领公园园容员工自觉遵守各项管理制度，并每天检查执行情况。

（2）文化队园容卫生检查人员每天依据园容卫生相关规定和标准进行检查、监督，对查出的问题限期整改，并对改进情况跟踪验证，做好记录。

5. 报告与记录

（1）《队级检查、整改记录本》

（2）《游客投诉处理本》

（三）园容卫生管理规范

1. 范围

本标准规定了景山公园园容卫生的管理要求。

本标准适用于景山公园园容卫生服务。

2. 具体要求

（1）游览区：砖地无土、土地无脏。犄角旮旯无剩脏，马路牙下无积土，做到干净、整洁。无杂乱物品，不能乱放物料、杂树等；不能乱放垃圾。

（2）殿堂、票房及商业点：无蛛网、塔灰，窗明、几净、灯亮、地洁，墙上不乱挂，地上不乱丢，桌上不乱放，边角无漏洞。

（3）厕所“十无”标准：厕所地面无痰迹、烟头、污物；小便池无尿碱；大便池坑壁无陈旧粪迹无痰迹；室内无蛛网、塔灰；无臭味；无蚊蝇；无设施损坏不全；无卫生工具外露；无违章刻画；无粪便外溢。

（4）厕所设施：洗手盆、门、窗、灯、挂衣钩完好无损。

（5）建筑：无蛛网，无尘土，门窗、房檐、坐凳、楣子等干净，不得乱贴乱挂，周围无杂草。

（6）园容：沟眼要平整、畅通，雨后要清淤泥，清路边杂草。

（7）山体：山体道路两侧可视范围内无垃圾。

（8）山石：山石上不能有脏物，石上要干净，石缝中不得存有瓜果皮核烟头等杂物。

（9）设施：要干净，无蛛网，无尘土，完好无损。

（10）树池、草坪、花池、绿篱：无杂树、杂草、杂脏、粪便，不得有枯枝败叶。游览区树池中要没有无用的砖头瓦块等杂物。

（11）整体要求：清新、整洁、优美、设施完整、协调，形成优美的大环境。

（12）做到“六不见”、“八不乱”、“三不外露”。

①“六不见”：不见果皮果核、乱纸、冰棍棒、烟头；不见堆放包装和物料、暴露垃圾；不见工作人员和游人吵架；不见痰迹；不见车辆（垃圾车除外）；不见无照经营。

②“八不乱”：不乱设摊点；不乱设牌示；不乱张贴；不乱拉绳拦路；不乱堆放杂物；不乱放卫生及工作用具；不乱建房；不乱设各种不规格的设施。

③“三不外露”：生活用品不外露；卫生工具不外露；废旧包装不外露。

立体保洁内容：景山公园的全日保洁内容是指在整个游览时间内，室内、室外的所有地面、山体，上、下、左、右、前、后的各个方位，即视觉可见的全方位，均达到园容卫生的高标准、高水平。

六、人员及其他要求

1. 应确保保洁员符合政审要求，身心健康，男工年龄不超过 60 岁，女工年龄不超过 55 岁。

2. 投标人应拟派固定的项目经理及管理人员配合甲方完成工作。

3. 每日中标单位至少安排不少于投标文件明确的社会化保洁人员，上岗进行工作。根据甲方要求如遇公园活动期、法定节假日按合同约定人数基础上，适当增加社会化保洁人员，保障公园整体园容环境。