

# 陶然亭公园社会化保洁服务 项目合同书

甲方：北京市陶然亭公园管理处

乙方：北京圣美洁物业管理有限公司

2026年4月

本签署页于 2026 年 4 月 日,由北京市陶然亭公园管理处(以下简称“甲方”)和北京圣美洁物业管理有限公司(以下简称“乙方”)按下述条款和条件签署。

甲方和乙方在本签署页上加盖公章或合同专用章并由法定代表人或委托代理人签字视同对该合同项下所有条款一并签署。本签署页一经甲方和乙方加盖公章或合同专用章并由法定代表人或委托代理人签字,即为生效,对双方均具有法律约束力。

甲方名称(盖章):北京市陶然亭公园管理处

法定代表人或委托代理人(签字):

2026年4月28日

号悦



乙方名称(盖章):北京圣美洁物业管理有限公司

法定代表人或委托代理人(签字):

2026年4月28日



甲 方：北京市陶然亭公园管理处  
地 址：北京市西城区太平街 19 号  
户 名：北京市陶然亭公园管理处  
开 户 行：工行陶然亭支行  
账 号：0200049109200010983

乙 方：北京圣美洁物业管理有限公司  
地 址：北京市东城区东花市南里东区 8 号楼 5 层 1 单元 516 室  
户 名：北京圣美洁物业管理有限公司  
开 户 行：北京农商银行成寿寺支行营业部  
账 号：0204020103000016026

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，就陶然亭公园园容、厕所保洁服务项目有关工作事宜，协商订立本合同。

### 第一条、服务范围及服务内容

1.1 保洁区域：陶然亭公园

1.2 保洁内容及数量：

1.2.1 广场及道路铺装保洁面积为 108221.06 平方米、绿地保洁面积为 301000 平方米、水面保洁面积为 161500 平方米。

1.2.2 负责公园各门区门前三包及园内所有道路、广场、铺装、山体、绿地、旱溪、沙坑、亭、廊、栈道、车棚内、园容设施（果皮箱、路椅、路凳、健身器械、牌示、绿地栏杆）等项目的清扫保洁、雨后积水清理、5 米以下的树挂、落叶期落叶集中清理工作和冬季扫雪铲冰工作。

1.2.3 负责慈悲庵区域空间内楹联牌匾及临时性清扫保洁工作。

1.2.4 负责料门南侧花园酒店东大门至管理队队部道路日常清扫保洁工作。

1.2.6 负责老西门外花卉市场西门至龙泉胡同、西北门园巷道路、绿地、垃圾清运。

1.2.5 游览区厕所 9 处。

### 1.3 其他服务：

1.3.1 负责公园垃圾楼日常工作，包括：垃圾分类、设备操作、清洁打扫等。

1.3.2 负责大型保洁清扫车毛刷、扫雪毛刷的更换及维护。

1.3.3 每日开园前驾驶大清扫车对园内主要道路进行机扫，定期检查车辆及清扫设备，确保正常使用。

### 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）》，详见本合同附件 1。

(2) 《北京市公园管理中心关于市属公园生活垃圾分类工作指导细则（试行）》，详见本合同附件 2。

(3) 《北京市陶然亭公园公共区域卫生保洁管理办法（修订版）》，详见本合同附件 3。

(4) 《陶然亭公园社会化卫生人员管理考核细则》，详见本合同附件 4。

## 第二条、岗位设置及工作时长表

园容部分：

序号	岗位	工作时长 淡季 (11-3)	工作时长 旺季 (4-10)	面积/平米	工作总时长/小时
1	广场及道路 铺装保洁	15.5 小时	16 小时	108221.06 m <sup>2</sup>	97996.5 小时
2	绿地保洁	10 小时	11 小时	301000 m <sup>2</sup>	19320 小时
3	水面保洁	12 小时	12 小时	161500 m <sup>2</sup>	8760 小时

厕所部分:

序号	岗位	工作时长 淡季 11-3	工作时长 旺季 4-10	工作总时长/小时
1	厕所保洁	15.5 小时	16 小时	103761 小时

- 要求: 1. 乙方每日需提供 1 名保洁经理和 2 名保洁主管。  
2. 乙方每日需提供 1 名垃圾分类管理员。  
3. 乙方每日需提供 1 名司机 (B 本以上)。

### 第三条、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,甲方不提供乙方作业人员园内用餐服务及现场加工餐饮场地。
- 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、甲方负责提供公园公共卫生间所需的卫生纸、抽纸、洗手液等公共卫生用品及卫生间设施日常维修,乙方应根据日常消耗情况,制定合理的耗材使用计划,并提前向甲方提出领用申请。甲方负责按需提供、补充上述耗材,并保证质量。乙方应合理使用,杜绝浪费,如因乙方管理不善、使用不当或浪费行为导致耗材超量消耗的,甲方有权在季度考评中予以扣分,并可要求乙方赔偿相应损失。

- 6、为应对突发事件，甲方有权保留一套所有保洁用房的钥匙。
- 7、按时向乙方支付服务费用。
- 8、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。
- 9、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，甲方有权在应付合同款项中予以相应抵扣。
- 10、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理。
- 11、《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。

## 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。
- 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。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除，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、卫生耗材搬运、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保卫科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订了合法的劳动合同，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伤害，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、甲方与乙方之间是服务合同关系，乙方的任何人员均与甲方之间不存在任何劳动、劳务、雇佣及劳务派遣等合同关系。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与乙方之间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注明本条款。

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、转借、转让或抵押给第三方，如出现上述情况，甲方可无条件单方解除合同，同时追究乙方相关违约责任。

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、乙方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、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，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、对未能按照合同约定履行其职责以及在工作中表现不好或不遵守甲方各项工作制度的人员，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（男性：18-60岁、女性：18-55岁，上岗前需提供体检证明、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、负责承担因乙方原因导致甲方被游客投诉、诉讼所产生的费用，该费用包括但不限于诉讼费、律师费以及法院判决甲方承担的侵权赔偿费用等。

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、定期集中清理园内卫生死角（一季度一次）。

24、乙方每日开园前负责使用清扫车辆对公园主路进行清扫，保证开园前主路清扫完毕。

25、生活垃圾与绿化垃圾清运分离，配备绿化垃圾专用清运垃圾车，不得倾倒入园内垃圾站中。

26、明确水面保洁人员，每日对公园水面开展保洁作业，如遇水面垃圾大量增加，集中开展清理。

27、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。

28、乙方负责提供保洁服务所需的保洁耗材、保洁工具，相关费用已包含在合同价款

内，甲方不再另行支付。

29、负责临时性的厕所清洁工作和补充日常所需用品，如大会议室、职工之家等。

30、定期对园内古建等重点景区开展集中清洁。

31、负责责任区垃圾分类相关工作。

32、负责公园其他临时性保洁工作任务。

#### 第四条、服务费支付

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的费用，包括乙方为提供服务所需的一切成本、利润及税费（服务费用不包括卫生间保洁耗材费用）。

2、在乙方全面、适当履行合同的基础上，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、服务费金额

付款方式：最终合同价格以中标价格为准，在乙方服务期限内，甲方向乙方支付服务费共计人民币：¥2999586.72元（大写：贰佰玖拾玖万玖仟伍佰捌拾陆元柒角贰分）。

1、在乙方全面、适当履行合同的基础上，甲方支付给乙方合同金额。本项目根据服务期，按季度支付，支付时间为每季度中间月份。

2、甲方应于每个自然季度结束后的30个工作日内完成满意度考评并书面告知乙方，并明确扣除相关金额或费用在合同结束后一次性从履约保证金中扣除。在甲方支付每期应付款项前，乙方应当为甲方开具与当期应付款项等额的增值税普通发票，否则甲方有权拒绝支付当期应付款项，并且不承担逾期付款违约责任。

3、本合同签订后10个工作日内，乙方向甲方支付总合同金额的10%，即人民币：¥299958.67元（大写：贰拾玖万玖仟玖佰伍拾捌元陆角柒分）作为履约保证金，履约保证金因乙方工作未达到甲方要求扣除达到50%以下时（参照附件4），乙方需30个工作日内补齐履约保证金金额达到总合同金额的10%。甲方于本合同履行完毕后30个工作日内无息退还履约保证金。

4、乙方指定收款银行账户信息：

户名：北京圣美洁物业管理有限公司

开户银行：北京农商银行成寿寺支行营业部

银行账号：0204020103000016026

### 第五条、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《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）》和《陶然亭公园园容卫生管理办法》以及公园相关管理规定进行绩效考核与资金扣除。当月安全类、服务类的未达标事项扣分值累计高于5次，扣除当月服务费用的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除。

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》扣除当月园区保洁服务费用的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制度之情况，甲方有权视情节严重程度扣除乙方当月保洁服务费用的3%至20%。

5、乙方在向甲方提供保洁服务期间，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。

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，甲方有权扣除服务费1000元，累计5次甲方有权扣除当月保洁服务费用的3%（以书面通知单为准）。

7、在执行本合同期间，对发生三次及三次以上的游客有效投诉或在检查中不能达到本合同中规定的工作标准的责任人，甲方有权要求乙方辞退责任人。如乙方人员发生重大服务或安全事故（如致游人或财产损害、使用人受伤、失火、投诉至上级机关或被新闻媒

体曝光、起诉等), 由乙方承担全部责任。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%作为违约金, 同时甲方有权解除合同。如因此导致甲方对第三方承担赔偿责任的, 乙方同意向甲方赔偿因此发生的全部损失, 该损失包括但不限于诉讼费、律师费以及法院判决甲方承担的侵权赔偿费用等。甲方有权扣除乙方履约保证金用于赔偿甲方损失, 履约保证金不足以赔偿甲方损失的, 甲方有权向乙方追偿。

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并按原价赔偿。

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、除本合同约定的合同终止情形外, 甲乙双方均不得擅自提前解除本合同, 否则解约方应当承担相应的违约责任; 造成损失的, 擅自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服务项目的具体情况和服务需求以补充协议的形式对违约责任进行详细约定。

12、如甲方逾期向乙方支付服务费, 每逾期一日, 按应付未付服务费金额的万分之五向乙方支付逾期付款违约金, 违约金的最高限额为应付未付服务费金额的百分之五。

13、如乙方逾期向甲方支付履约保证金, 每逾期一日, 按履约保证金金额的万分之五向甲方支付违约金, 逾期超过 5 个工作日的, 甲方有权解除合同。因此造成合同解除的, 乙方应当向甲方支付合同总价款百分之十的违约金。

14、乙方在向甲方提供保洁服务期间, 不得对其工作人员实施违反劳动合同法的行为, 如甲方发现乙方有违反劳动合同法的行为, 有权告知乙方整改。乙方于收到甲方要求纠正违反劳动合同法行为通知之日起 3 日内完成整改工作。否则, 乙方每实施一次违反劳动合同法行为, 如未按照甲方要求的期限完成整改的, 应当向甲方支付违约金 5000 元。乙方实施 5 次以上违反劳动合同法行为的, 甲方有权解除合同, 乙方应当承担因此发生的一切损失。

## 第六条、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、疫情、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应急保障用房共计 3 间，具体为：西北门区域内老园务班内 3 间房屋。

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，乙方应自行承担相应责任，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、行政规划等非甲方意志所能决定的因素，需要拆除房屋的，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。

## 第七条、其他

一、本合同的有效期限：

1.1 乙方向甲方提供保洁服务的期限为 12 个月，自 2026 年 5 月 1 日起至 2027 年 4 月 30 日止。

二、合同的终止：

1、甲乙双方中在服务期限满后为合同履行结束。

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，甲方有权解除本合同，并不承担任何责任。

5、乙方履约保证金因乙方未能达到甲方要求被一次性全部扣除或累计全部扣除时候，甲方有权终止合同。

### 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保洁服务区域就用工人数、服务费用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；协商不成的，任意一方均可以向甲方住所地人民法院提出诉讼。

### 五、合同的效力

1、本合同连同附件一式陆份，甲方、乙方各执叁份，一经签订，具有同等法律约束力，附件经甲、乙双方盖章后与正文具有同等的法律效力。

2、本合同经甲、乙加盖公章或合同专用章并由法定代表人或委托代理人签字后生效。

附件 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）》。

附件 2:《北京市公园管理中心关于市属公园生活垃圾分类工作指导细则（试行）》。

附件 3:《北京市陶然亭公园公共区域卫生保洁管理办法（修订版）》。

附件 4:《陶然亭公园社会化卫生人员管理考核细则》。

附件 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)

为规范园容卫生保洁管理工作，推进卫生保洁标准化，增强服务，提升园容保洁水平，营造优美环境，特制定《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）》。

## 1. 适用范围

适用于颐和园、天坛、北海、景山、中山、香山、北京动物园、北京植物园、陶然亭、玉渊潭、紫竹院 11 家市属公园。

## 2. 服务内容

### 2.1 游览区域卫生保洁。

完成广场、道路、开放古建院落及景区、庭院、山石、建筑外立面（一般情况下建筑外立面的所指包括除屋顶外建筑所有外围护部分）晨扫及日常清扫保洁工作；完成游览公共区果皮箱、路椅、牌示、栏杆、宣传栏等服务设施的日常清理保洁工作，及路面雨篦子下的杂物、堵塞物、5 米以下树挂的清理工作。文物古建保洁应按相关规定执行。

### 2.2 卫生间保洁。完成卫生间的日常清扫保洁工作。

### 2.3 水面保洁。完成非结冰期水面白色垃圾清捞，结冰期冰面清理、冲刷工作。

### 2.4 绿地保洁。日常绿地内白色垃圾清捡及落叶期落叶集中清理工作。

2.5 随时对范围内的景观环境、山石道路、建筑本体、游客秩序、公共服务设施、卫生状况等进行综合巡视，发现问题及时上报。

### 2.6 随时向游客提供导览指路、答疑解惑、非紧急救助等公园服务。

## 3. 服务人员配置标准

3.1 基本要求：身体健康，品行良好，五官端正，无生理、心理及精神疾病。未受到过公安机关或其他部门行政处罚及刑事处理的；无肢体残疾或体表明显部位无纹身。

3.2 项目负责人不少于1人，需具备大专以上（含大专）学历，具有管理经验、较强的沟通协调能力，较好的团队管理经验及项目管理经营，熟悉清扫保洁作业。

3.3 驻点巡检员不少于2人，具有一定管理经验、熟悉清扫保洁作业工作、责任心强。

3.4 保洁人员要求：男性，年龄要求18周岁至60周岁之间。女性，年龄要求18周岁至55岁之间。

3.5 保洁岗位平均工作时长10小时，在各岗位总服务时长之内，公园可根据淡、旺季和公园分区特点合理调配岗位配置。

3.6 游览区域卫生保洁 6500m<sup>2</sup>/人工、绿地保洁 70000m<sup>2</sup>/人工、水体保洁 100000m<sup>2</sup>/人工。

#### 4. 保洁服务标准及要求

##### 4.1 总体要求

4.1.1 三不外露：生活用品不外露、卫生工具不外露、垃圾不外露。

4.1.2 六不见：游览区不见各种废弃物；水面不见浮脏杂草；不见随地吐痰痰迹、鸟粪；不见暴露垃圾；室内不见塔灰、残破痕迹；不见违规停放车辆。

4.1.3 八不乱：不乱搭建；不乱设摊点；不乱堆放杂物；不乱设牌示；不乱张贴通知公告；不乱拉绳挂物；不乱设各种不规范设施；不乱放工具用品。

4.1.4 立体保洁：是指在游览时间内，室内、室外的所有陆地、水面，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。

4.1.5 为保障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。公园可提供给合作方使用的临时办公、休息用房，原则上不提供住宿。

##### 4.2 分项作业标准

4.2.1 游览区卫生保洁：做到“抓两头，保中间，全日不断线，全方位立体保洁”，游人越多，保洁越勤。清扫保洁作业中要避免扬尘对游客造成影响。

4.2.1.1 清扫时间：旺季每年4月1日至10月31日，淡季每年11月1日至次年3月31日，开园前结束“大扫帚”清扫工作，随后进入日常保洁。

4.2.1.2 每日对景区内的广场、庭院、山石、湖面、建筑外立面（一般情况下建筑外

立面包括除屋顶外建筑所有外围部分)(文物古建按相关规定执行)、灯槽、什锦窗、楣子、主路、支路、次路、游览公共区等进行晨扫及日常保洁工作。

4.2.1.3 砖地保持无脏、无土、无杂草、无痰迹、无粪便、无呕吐物、雨后无淤泥、积水、雪后无积雪、无积冰。

4.2.1.4 土地面保持无脏、无粪便、无呕吐物，必要时喷水洒地，避免扬尘。雨后及时疏通雨水口，做好泄水，并垫平坑洼。

4.2.1.5 及时清理范围内广场、山石道路无果皮、纸屑、烟蒂、痰迹等污物(清理时间为10至15分钟)。

4.2.1.6 每天对范围内的牌示、路椅、果皮箱、步道栏杆、宣传栏等公共设施进行擦拭保洁，果皮箱内垃圾不爆满、垃圾不隔日。

4.2.1.7 范围内的山石、山洞、建筑、斗拱、匾额、抱柱、门窗、地面文物、长廊的坐凳、楣子、沿湖的桥梁栏杆等(文物古建按相关规定执行)，每日进行掸擦、保洁，不得有蛛网、塔灰、尘土、污物，5米以下树木不得有树挂，边槽勾缝不得存有卫生死角。

4.2.1.8 重大节日、重大接待任务前要及时冲刷清洗范围内的广场地面，确保完成接待任务。

4.2.1.9 及时将果皮箱内垃圾清运到指定的大垃圾箱内，清运过程中，不得遗撒，果皮箱内不得有隔日垃圾。

4.2.1.10 保洁员在园内使用保洁车辆(三轮车)只能推行、不得骑行，且要避让游客。

4.2.1.11 入园作业保洁车辆时速不得超过5公里/小时，保洁车辆外观应干净整洁，无异味，并定期消毒，作业过程不得遗漏遗洒。

4.2.2 卫生间保洁：全面落实“空气清新、环境整洁、设施完好、全日开放、让游客满意”的工作目标。不发生使用人的投诉事故，节约能源，节约各种耗材，做好卫生间内各种设备的维护工作，出现问题及时上报。

4.2.2.1 每座卫生间在开放时间，至少2名保洁人员在岗(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。)，不能串岗保洁。

4.2.2.2 全日保洁，按规定清除异味，保持卫生间清洁，检查卫生间各种设备的正常

使用情况，发现问题及时上报，定期为卫生间进行消毒，选用环保卫生药剂对卫生间进行喷洒，做到室内无异味、无蚊蝇。

4.2.2.3 每日对卫生间的地面进行墩擦，保持地面无积水、无污物、无杂物；对厕位的隔板、洗手盆、台面、镜子、门、窗、灯具、排风扇、牌示、垃圾桶、除臭机、空调进行擦拭，确保卫生间各种设施的清洁；清洗卫生间内的大、小便池，做到大、小便池内无污物、无尿碱，便器周边无积尿、无粪便。厕位纸篓随时检查、随时更换，杜绝出现满溢情况。

4.2.2.4 每日清扫卫生间的整体环境卫生，做到室内、室外无蛛网、无尘土、无塔灰、无刻画，门窗保持干净整洁。

4.2.2.5 卫生间开放时间内为游客免费提供卫生纸、洗手液，保障供应不断线。

4.2.2.6 卫生间保洁应设专人负责，加强管理，保洁人员应照片、工牌上墙公示。应设专人不定期对意见本进行检查，及时向上级反馈意见并提出整改措施。

4.2.2.7 卫生间内严禁堆放各种杂物和垃圾，清洁工具不得外露。工具间或休息间内应保持整洁，严禁堆放杂物，严禁使用违规电器，严禁做饭等。

4.2.2.8 遇重大节假日、重大接待任务时，按要求延长卫生间开放时间。

4.2.2.9 遇重大节假日、重大接待任务时，公园应合理增设临时卫生间，需增派专人负责临时卫生间的日常保洁工作，临时卫生间保洁标准及要求与常设卫生间相同。

4.2.2.10 卫生间保洁管理标准须达到《北京市公共厕所管理办法》的要求。

4.2.3 水面保洁：

4.2.3.1 水面保洁应安排专人每日对服务范围内水域进行清捞，确保水面无生活垃圾、无水草漂浮。

4.2.3.2 水面保洁人员应具备相应资质，如：船舶驾驶证、深水证等。

4.2.3.3 遭遇大风等极端天气时，应停止水面保洁作业。极端天气后，应加强湖面保洁力度和密度，全面清捞湖面内各类垃圾。

4.2.3.4 水面垃圾应做好装袋收集，不得遗弃在公园果皮箱或大垃圾箱内，由水面保洁员统一送至垃圾场消纳处理。

4.2.3.5 水面保洁专用设备（清捞船只等）要符合相关航行规定，做好设备保养和维护。保洁过程中避让湖面游船航线。

4.2.3.6 冬季为落实公园防火安全管理规定，水面保洁人员需对辖区内水面上的垃圾进行彻底清除、清运。

4.2.4 扫雪铲冰：雪中冲路、雪中扫雪、雪停清雪、雪后铲冰。

4.2.4.1 做到团结协作，无缝对接，不留死角。雪中台阶、路面随时清扫，不留积雪，山道积雪清理到路肩以上。

4.2.4.2 下雪期间，保洁员应及时安放提示牌示，门区台阶、卫生间入口等游客集中较为湿滑地区、地段铺设防滑毯。

4.2.4.3 雪停后及时清理积雪，清理过程中严禁将积雪堆放在绿地、草坪、果皮箱、大垃圾箱内，做到地面无积雪、无积冰。

4.2.4.4 清扫积雪过程中，要注意不影响到游客正常游览，做好保护路面、文物不受破坏。

4.2.4.5 为保护园内树木、草坪和路面不受伤害、损坏，在清扫过程中，严禁使用工业盐和融雪剂。

4.2.5 遇有重大政治任务、重大接待任务、大型活动以及重要节假日时，按管理处的统一部署，要延长保洁工作时间，延长卫生间开放时间，增加保洁员数量，确保任务完成。

4.2.6 遇有极端天气，保洁员应提前上班，协助园内工作人员及时清理范围内的树叶、树枝、杂物、积雪、积水等。

4.2.7 落叶期完成范围内落叶清扫、装袋收集工作，并统一消纳处理。

4.2.8 随时对范围内的景观环境、山石道路、建筑本体、游客秩序、公共服务设施、卫生状况等进行综合巡视，发现问题及时上报。随时向游客提供导览指路、答疑解惑、非紧急救助等公园服务。

## 5. 日常检查考核

5.1 第三方工作检查、以及中心组织开展的节假日访查、卫生专项检查等明查暗访工作，如涉及园容卫生保洁问题，将根据检查问题对单位进行处罚。

5.2 各单位需建立日常监督检查机制。各单位应根据自身情况开展日检、周检、月检的综合检查机制，发现问题、及时整改。

5.3 各单位须制定内部卫生管理考核细则。发现卫生不达标情况，主管部门依据考核细则予以扣分，累计扣分达到一定分数时，予以处罚直至取消下一年度合作资格。

## 6. 一票否决及黑名单制度

6.1 公园应加强对合作方及社会化人员的监管，不能以包代管，社会化人员培训工作应与正式职工同样要求、同等标准。合作方须严格执行园方的各种安全要求、服务规范，确保不发生安全事故及服务事故。

6.2 建立黑名单制度。凡在为市属公园和园博馆提供保洁服务期间，造成重大负面影响或财产损失的合作方，一律纳入公园保洁服务黑名单，不再列入市属公园和园博馆保洁服务合作范围。

北京市公园管理中心

2018年11月13日

附件 2:

## 北京市公园管理中心 关于市属公园生活垃圾分类工作指导细则 (试行)

为贯彻落实新修订的《北京市生活垃圾管理条例》、《北京市党政机关社会单位垃圾分类实施办法》，规范市属公园生活垃圾分类和管理工作，结合市属公园特点，制定本指导细则。

### 一、指导思想

针对市属公园性质特点，坚持服务为先，全面实施生活垃圾分类，推进园林绿化废弃物资源化处置，着力提高游客的垃圾分类意识、资源环保意识，实现市属公园生活垃圾分类投放、分类收集、分类运输、分类处理，倡导健康、文明、绿色、环保的游园新风尚，使市属公园成为垃圾分类工作的示范标杆。

### 二、主要目标

健全生活垃圾分类长效工作机制，通过多种形式开展生活垃圾分类宣传、动员和实施工作，加强生活垃圾分类管理，实现生活垃圾分类强制分类全覆盖，合理利用园林绿化废弃物，建立市属公园垃圾分类施行标准和工作制度，明显提升公园垃圾无害化、减量化、资源化和利用水平，积极打造“零废弃公园”。

### 三、分类标准

公园生活垃圾分类基本品类，主要包括：厨余垃圾、可回收物、有害垃圾、其他垃圾。

(一) 厨余垃圾。是指公园职工食堂、园区内便民餐饮企业、商业网点等产生的食物残渣和废料，俗称泔脚、泔水或馊水。厨余垃圾以淀粉类、食物纤维类、动物脂肪类等有机物质为主要成分。具有含水率高、油脂、盐分含量高、易腐发酵发臭等特点。主要包括剩菜剩饭、过期食品(如面包、饼干、巧克力、膨化食品、番茄酱)、瓜果皮壳(如橙皮、香蕉皮、菠萝皮、苹果皮、西瓜皮、花生壳、瓜子壳)、鸡蛋壳、茶叶渣、甘蔗渣、咖啡渣、动物内脏、烂菜叶、鸡鸭猪牛羊肉、鱼刺鱼骨头、虾壳、调味品、过期食用油、火锅底料等。

(二) 可回收物。是指在日常生活中或者为日常生活提供服务活动中产生的，已经失去原有全部或者部分使用价值，回收后经过再加工可以成为生产原料或者经过整理可以再

利用的物品,主要包括废纸类(如报纸、书本、纸张、纸箱纸板、纸质牛奶盒、宣传单页等)、塑料类(如塑料玩具、泡沫塑料、塑料瓶等)、玻璃类(玻璃瓶、玻璃杯、积木等)、金属类(如易拉罐、铁钉等)、电子废弃物类(如插座等)、织物类(如毛绒玩具、衣服裤子等)。

(三)有害垃圾。是指生活垃圾中的有毒有害物质,主要包括废电池(镉镍电池、氧化汞电池、铅蓄电池、手机电池、纽扣电池等),过期药品及其包装物,废荧光灯管(日光灯管、节能灯等),废水银体温计和血压计,废杀虫剂、消毒剂、老鼠药及其包装物,废指甲油、废胶片相纸、硒鼓、墨盒,废油漆及油漆桶,不用的X光片等。

(四)其他垃圾。是指除厨余垃圾、可回收物、有害垃圾之外的生活垃圾以及难以辨识类别的生活垃圾。主要包括污染纸张(如餐巾纸、湿纸巾、厕纸等)、快餐盒、食品包装袋、保鲜膜、塑料袋、一次性餐具及纸杯、奶茶杯、竹筷子、牙签、烟蒂、尘土、毛发、橡皮泥、尿不湿、打火机、创可贴、一次性口罩、棉签、干燥剂、口香糖、牙膏皮、硬坚果壳、椰子壳、贝壳、榴莲壳、玻璃碎片、陶瓷制品碎片、大棒骨等。

另外,园林绿化废弃物根据北京市园林绿化局制定的《关于加快园林绿化废弃物科学处置利用的意见》和北京市地方标准 DB11/T 1512-2018《园林绿化废弃物资源化利用规范》,主要是指树木生长和林地绿地管护过程中产生的枝叶、草屑、花败、锯末等有机废弃物。

#### 四、设施建设

##### (一)基本原则。

1.按照公园规划、生活垃圾分类设施配置规范,在公园的各个区域,遵循方便游客投放、方便运输作业、设置简洁适用、不影响公园景观的原则,补齐配足垃圾投放、收集、运输、处理、分类的各类设施,并迅速投入使用。

2.按照绿色环保、循环利用、垃圾减量的原则,开展园林绿化废弃物、动物类公园的动物粪便等特殊垃圾的回收利用,有计划、有步骤、有定点地实施园林绿化废弃物及动物粪便循环利用设施建设。

3.搞好生活垃圾分类标识、标牌建设。生活垃圾投放收集点应统一标识和公示牌并建立档案。

4.积极推进“无痕公园”建设。在森林公园等自然类公园,要将生活垃圾分类与“无痕山林(LNT)”行动、“自然北京无痕游”结合起来,对入园游客发放可降解垃圾袋,提示游客将游园中产生的垃圾带回门区,在工作人员指导下分类投放,减少园区内垃圾桶设置,实现“无痕游园”。在城市公园中有条件的公园园区或园外固定场所建立适度规模的堆肥

场，通过堆肥将枯枝落叶、碎草变废为宝，实现园林绿化废弃物“无痕化”处理。在动物类公园，将收集的动物粪便定点沤肥“无痕化”处理，变废为宝并减少城市污染，实现垃圾减量。

## （二）分类垃圾收集容器设置。

按照“可回收物、厨余垃圾、其他垃圾、有害垃圾”四类设置垃圾收集容器，科学规划，合理布局，倡导集中定点、分类设置，保持垃圾收集容器完好和整洁美观，出现破旧、污损或数量不足的，及时维修、更换、清洗或补设，确保各种分类垃圾收集容器设置合理、要素齐全、标识醒目、周边整洁。各公园可结合游览环境定制分类垃圾收集容器，相关分类标志等须符合《生活垃圾分类标志 GB/T-19095-2019》要求。

1. 游客游览等公共区域。在公园大环境、办公楼外区域应成组设置可回收物、其他垃圾两类收集容器。在单位门区、主要道路、广场以及游人休息集中区、儿童游乐区等区域，根据实际需求可增设厨余垃圾及有害垃圾收集容器，成组设置一定数量的三分类、四分类垃圾收集容器。

2. 游客中心、公共卫生间等服务场所。根据游客产生垃圾实际情况，应设置其他垃圾收集容器。

3. 办公场所。在办公室内应设置其他垃圾收集容器。在办公楼出入通道、楼层廊道等公共区域因地制宜设置可回收物、有害垃圾、其他垃圾收集容器。同时，在办公场所区域还应集中设置废旧报纸、纸张等可回收物暂存点。

4. 食堂餐饮点。食品加工区应设置厨余垃圾收集容器收集食物残渣、食品加工废料等；应设置其他垃圾收集容器收集食品包装物等；应设置专用容器收集煎炸废油；应配置油水分离装置（油水分离器或隔油池），对含油废水进行分离收集。集中用餐区应在餐具集中回收处成组设置厨余垃圾、其他垃圾，并予以明确指引。在夏秋等炎热季节，应加大厨余垃圾收运频次，及时清运。暂存时间超过 12 小时的，应在厨余垃圾暂存间采取降温措施，有效控制异味产生。可因需设置可回收物收集容器。

5. 酒店等经营场所。应根据经营区域的产废情况合理设置垃圾收集容器，不得主动向消费者提供一次性牙刷、梳子、浴擦、剃须刀、指甲锉、鞋擦等用品。餐饮点、酒店等经营场所不得主动向消费者提供一次性筷子、叉子、勺子等用品，并应在相应醒目位置提示不主动提供一次性用品的文字说明。

6. 垃圾贮存点或垃圾转运站。按照“可回收物、厨余垃圾、其他垃圾、有害垃圾”四类设置垃圾收集容器，进行分类收集、分类贮存。另外，各公园应专项设置园林绿化废

弃物、大件垃圾和装修垃圾暂存点1处以上，进行分类收集、分类贮存。垃圾暂存点需设置围挡，地面要硬化，便于收运作业，清洁干净、无臭无味，按垃圾类别分区有序存放。有害垃圾暂存点，应设置在有监管条件的固定场所，场地条件符合相关管理要求，配备有害垃圾分类暂存容器，并有专人管理，采取措施防止二次污染。

7. 注重做好垃圾分类指引提示。每个垃圾收集容器顶部或面向游客的侧面应有该种垃圾详细投放指引，张贴“垃圾分类宝典”二维码，供游客参考使用。在门区、主要干道、广场等游客流量大的区域，应设置垃圾分类指引员，引导游客正确投放垃圾。

## 五、综合管理

### （一）坚持分类管理。

1. 分类投放环节。通过宣传动员、定点引导、随机提醒等方式，引导干部职工和游客正确分类投放，把好垃圾分类关口。

2. 分类收集环节。严格按照“可回收物、厨余垃圾、其他垃圾、有害垃圾”分类收集到垃圾贮存点，不混收、混放。有条件的单位可购置用于垃圾回收的专业保障车辆或对已有的园内垃圾转运车进行改造，按照分类要求设置垃圾回收容器（垃圾袋），以便于保洁人员分类收集垃圾。

3. 分类运输环节。区分不同垃圾种类，与具备资质的生活垃圾收集运输单位签订回收合同，按规定组织分类运输。

4. 分类处理环节。有条件的公园积极开展园林绿化废弃物垃圾、动物类公园的动物粪便垃圾等特殊垃圾的回收利用。

（二）加强台账管理。根据垃圾类型分别建立生活垃圾管理台账，记录好生活垃圾种类、数量、去向等信息，做好交接、登记和统计工作，确保垃圾种类清楚、来源清楚、去向清楚。

（三）实施编号管理。做好垃圾桶（站）基础数据管理维护，对垃圾桶（站）进行编号统一管理，按照网格区域划分，根据不同编号设施精准设置、精准管理、精准维护，提高垃圾分类精细化管理水平。

（四）加强卫生治理。将垃圾分类工作、疫情防控工作、爱国卫生运动结合起来，进行综合治理。结合疫情防控工作，加大公园环境卫生整治力度，定期进行公园卫生大扫除，每日对垃圾桶进行消毒，定期对垃圾贮存点或垃圾转运站进行彻底消杀，杜绝细菌、病毒滋生。结合爱国卫生运动，做到垃圾日产日清，及时清运、不遗留、不暴露。

（五）制止餐饮浪费。餐饮点、食堂应当在用餐场所的显著位置设置明显标识，提示

用餐人员适量点餐，践行光盘行动，积极推进厨余垃圾减量化。食堂应当设立监督员，督促用餐人员按需取餐；提倡从源头上科学定量核定食材，按需制作。餐饮经营者应当提供合理分量饭菜，提倡小份菜，并为消费者打包剩余食品提供便利。餐饮经营者提供自助餐的，在作出提示后，对剩餐超过合理限度的可以收取费用。

（六）做好提示提醒。在公园出入口、主要通道、公共场所、垃圾垃圾贮存点或垃圾转运站等醒目位置设置生活垃圾分类公示牌，提示提醒游客做好垃圾分类。公示牌的内容应至少包含以下信息：（1）公示牌名称，名称为“生活垃圾分类公示牌”；（2）各品类生活垃圾投放点指示图；（3）生活垃圾分类管理责任单位、责任人及电话；（4）管理区域内各品类生活垃圾收集运输方式；（5）生活垃圾收集运输服务单位、责任人及电话；（6）区城市管理委监督电话。

（七）常态规范管理。各单位把垃圾分类纳入常态管理，将临时、临设转换为常规服务设施，推动垃圾桶规范定型，结合公园服务实施规划，有计划、分步骤抓好垃圾桶更新更换。

## 六、宣传引导

（一）加强专业知识培训。通过集中宣讲、专家授课、专题辅导等多种形式，组织本单位垃圾分类管理人员、保洁人员等相关人员，进行垃圾分类相关业务学习培训，应包括《生活垃圾分类标志 GB/T-19095-2019》、《北京市生活垃圾管理条例》、《北京市党政机关社会单位垃圾分类实施办法》，以及市园林绿化行业及旅游行业垃圾分类要求等内容，了解垃圾分类知识，掌握垃圾分类方法。

（二）多种形式广泛宣传。积极营造生活垃圾分类浓厚氛围，充分利用户外大屏、横幅标语、张贴挂图等方式，利用橱窗、广播、网络、新媒体等渠道，广泛开展生活垃圾分类宣传引导。垃圾投放区应张贴“垃圾分类宝典”二维码，引导干部职工和游客正确实施垃圾分类。

（三）筹划开展配套活动。大力开展垃圾分类知识普及和公益宣传，积极开展“垃圾分类，我们一起来”等主题宣传活动，每半年至少组织一次，通过发放宣传资料、现场演示示范、专家咨询解答、趣味问答等，传播垃圾分类知识，普及垃圾分类要求，增强垃圾分类意识。

（四）加强先进典型宣扬。根据本单位生活垃圾分类实施工作情况，积极宣扬在学习培训、宣传引导、组织管理、模范带头等方面的典型人和事，充分发挥榜样示范引领作用。

## 七、工作要求

(一) 加强组织领导。将垃圾分类作为一把手工程，主要领导亲自部署，主管领导亲自督导；成立工作专班，强化组织领导，明确责任分工，安排专人负责，细化任务台账，建立自查机制，加强统筹协调和监督检查，确保垃圾分类各项工作任务落实。

(二) 健全工作制度。建立工作例会、信息报送、检查通报等制度，及时传达上级指示要求，通报工作进展，曝光典型问题，确保垃圾分类工作有序推进。建立健全必要的垃圾分类引导制度和二次筛拣制度，确保生活垃圾应分尽分。

(三) 落实资金保障。本着厉行节约、使用高效的原则，有序保障生活垃圾分类容器规范和设置、学习培训、宣传教育、二次分拣等必要经费，保证垃圾分类各项工作落地。垃圾分类经费解决途径除了各单位管理费用外，要合理利用党员工作经费给予保障（市垃圾分类推进工作指挥部第57次会议提出）。

(四) 强化监督检查。建立中心系统生活垃圾分类四级监督检查机制（中心、公园、科队、班组），适时组织开展督查、检查、自查。要将垃圾分类工作纳入公园日检、周检、月检等工作机制，每半月进行一次垃圾分类工作情况分析，查找问题，分析原因，抓好整改，确保各项要求落到实处。建立内部垃圾分类考评制度，定期组织检查考评，及时通报情况。充分发挥纪委监委作用，对垃圾分类不到位的部门、个人视情给予批评教育和内部通报；对履职缺位、工作不力的，要按规定问责。

中国园林博物馆按照本细则实施。中心机关后勤服务中心及北京市园林科学研究院、北京市园林学校、中心党校参照本细则相关条目执行。

北京市公园管理中心

2020年9月27日

### 附件 3

## 北京市陶然亭公园公共区域卫生保洁管理办法 (修订版)

根据《北京市市容环境卫生条例》、《北京市公园条例》、《北京市公园管理中心公园服务管理规范》及其他相关规定，结合我园实际，特制定本办法，具体办法如下：

一、园容卫生是公园管理水平、文明形象和职工精神面貌的基本体现，全体职工、驻园单位须共同努力，并争取广大游人的支持。为此，对全园的卫生工作实行统一领导，专职负责，分片包干，建立岗位责任制，认真落实各项工作任务，并加强全方位的宣传工作。公园公共区域卫生保洁工作由工程队直接管理、管理经营科负责监督检查，社会化保洁人员须接受公园领导干部的指导，服从工作安排。

二、园容卫生要以《北京市市容环境卫生条例》、《北京市公园条例》和市公园管理中心提出的各项要求为标准，做到清新、整洁、美观和“四个一样”，即：上午和下午一样；旺季和淡季一样；节假日和平常一样；检查和不检查一样。

对主要游览区要做到“六不见，八不乱”。“六不见”是：不见果皮、核；不见各种包装废纸、废弃物；不见痰迹；不见烟头；水面不见漂浮废弃物；室内不见残破痕迹（破设施、破门脸、破栏杆、破牌示）。“八不乱”是：不乱搭建；不乱设摊点；不乱堆放杂物；不乱放生产工具和卫生、生活用品；不乱设牌示；不乱张贴通知广告；不乱拉绳挂物；不乱设各种不符合规格要求的设施。

三、对地面及干道的卫生要求是每日清扫，全日保洁。在游人入园 6:00 前清扫完毕，开园后不得进行大范围扬尘及机械性质的清扫工作。保洁员不得在岗位上扎堆聊天、空岗、看报、吃东西、玩手机、听广播，不得在工作岗位干与工作无关的事。保洁工具放置于不影响景观及游客同行的其他区域，定期对保洁工具开展消毒、清洁。四、全园卫生保洁标准：

- 1、砖地无浮土，土地无陈脏，马路牙下无积土，清扫不扬尘。
- 2、路面、草坪、花池、树池、绿地内无纸屑烟头、软包装、果皮、口罩、白色污染等废弃物，无落叶堆积，无陈旧粪便。废弃物在保洁区域内的滞留时间不超过 15 分钟。

3、每日上午 10: 00 前将果皮箱、路椅、路凳、健身器械、衣帽架、相关牌示等园容设施擦拭干净。

4、根据垃圾量随时清掏果皮箱。

5、每月至少清理地沟 1 次。

6、雨后 1 小时内将路面积水清扫干净；疏通雨水口、平整坑洼、擦拭园容设施；桥面、台阶、上下坡、商店门前等区域放置“小心地滑”提示牌。

7、雪后，各部门要按照划分的地段及时清扫路面，要保持干道和主要游览区无积雪，除树坑和草皮地少量堆雪外，其它地方一律不得堆雪。具体要求遵守冬季扫雪铲冰工作的相关规定。

8、山石、山洞、地面文物、游览建筑、桥梁、栏杆及各种园容设施，做到无蛛网、无脏、无刻画，每日进行掸扫擦拭，保洁维护。

9、园内禁止焚烧任何垃圾和杂物。

10、园内垃圾桶全天候保持外观整洁，垃圾不能外溢，不得过夜，做到无异味，日产日清；清运按垃圾分类标准分开收集。

11、全日立体保洁不断线，指在整个游览开放时间内，做到室内外陆地、水面、树下，即视觉可见范围内全方位保洁要求。

12、能正确引导游客将垃圾投放至对应的垃圾分类收集桶内，分类桶内混投现象不得超过 30 分钟，必须对收集来的垃圾开展二次分拣工作。

#### 五、全园厕所保洁标准

1、厕所开放时间为每日 6: 00—21: 30，严格遵守陶然亭公园卫生间工作流程。

2、厕所开放期间，保洁人员不得从事与保洁服务无关的工作，如闲逛、聊天、看报、听收音机、洗衣服、玩手机等。不得在休息室会见家属、亲友，不得让游客进入休息室。

3、保洁人员上岗必须穿工作服，佩戴证章，使用文明用语，礼貌待客，公示保洁员照片和证章号码。

4、任何时间段每个厕所至少有一名男保洁员和一名女保洁员；在国家法定节假日和公园大型活动期间，东门、水榭、雪山、剧场四个厕所在 8: 30—17: 00 时段至少各增加一名女保洁员。

5、以 6:00 上班开始计算,保洁员每保洁 25 分钟、休息 5 分钟,每半小时为一轮回,男、女保洁员休息时间应相互交叉,不得同时进行,用工作餐时间不得超过 20 分钟。

6、厕所卫生清洁,做到十无:“即设备完好无损、地面无积水污物、无痰迹、烟头,尿池无碱疤,坑内无粪便,厕所无臭味,无蚊蝇,室内无蜘蛛网、塔灰,粪便无外溢,无残留”。

7、厕所每天开窗通风,保证每天至少在 10 点、15 点前各喷洒卫生消毒药剂一次(疫情防控期间参照疫情防控管理办法),根据实际情况随时增加消毒次数,并时刻保持室内空气清新、流通、无异味、无蚊蝇。

8、厕所平时及时保洁,随时清扫,具体要求:地面、蹲台、便池随时拖擦、不断保洁,保持无水迹、无尿迹;恭桶、纸篓、挂衣钩等不断保洁、无污迹;纸篓及时倾倒,废弃物不能超过容器的 2/3;台面、洗手池、镜面:日常拖擦、不断保洁、无明显水迹;墙面、隔断板、门窗、窗台:每日上午 8 点前擦拭完毕,保持干净、无污迹;天花板、灯具:保证每周进行彻底清扫、擦拭,保证无塔灰、尘土、蛛网、污物等。上述地点、物品在开放时间内受污,应在 15 分钟内及时发现并清理完毕,不得延误。

10、不得将卫生纸等废弃物倒入坑内,以免造成坑内堵塞。

11、严格区分清洁工具的使用,清洁坑位工具严禁清洁地面等区域,不得将使用的墩布、扫帚、擦布晾晒在厕所外边,保证工具码放在工具间,做到工具不外露。

12、休息室、大厅和穿堂廊的地面、地垫、桌面、座椅等不得有灰尘和污物,不得破损。

13、厕所每月彻底清刷两次,分别在每月 10 日和 25 日前完成;在国家法定节假日及接受重要检查或各项任务前夕的 1—2 天内应增加彻底清刷一次。

14、实时检查厕所内设施,发现问题及时上报,直接影响厕所正常使用的应在 10 分钟之内上报,如:漏水、管道堵塞、停水、停电等情况;非急迫性设施损坏应在 1 小时内上报,如挂衣钩、门窗、室内外标识等。不得因设施损坏关闭厕所、私锁坑位。

15、负责厕所门区的日常保洁,至少每隔 15 分钟巡查一次。

16、小便池香球,洗手液、卫生纸等消耗品,做到随缺随补。

17、保洁人员要准确、详细记录纸品消耗数量,控制消耗品的用量,避免资源浪费。

18、节约使用水、电，爱护各种设施。

19、确保安全，严格执行公园用火、用电等规定，不得私接电源，不得私自使用取暖炉等。

20、每个厕所必须配备“小心地滑”、“清理中，请稍候”、“设施维护中，造成不便请谅解”等温馨提示牌。

21、建立厕所维修维护档案管理制度，应对厕所维修维护的时间、人员、维护内容进行记录。

22、保洁承包公司的管理人员至少每日对每个厕所巡视检查一次，做好检查记录，对发现的问题提出整改措施，并对落实情况进行跟踪验证。

23、加强通风换气，保持空气流通，在保证设备正常使用的条件下提倡开门服务，保证干净整洁、空气清新。

24、负责厕所内垃圾桶、垃圾车等设施的保管、维护工作，确保设施清洁。25、厕所内只能投放其他垃圾，如产生厨余垃圾、有害垃圾、可回收物将其投放至园内垃圾收集桶内。

## 附件 4

## 陶然亭公园社会化卫生人员管理考核细则

类别	处罚事项	起罚金额 (元)
队伍管理	保洁人员出现违法乱纪等严重行为	10000
	出现对公园造成名誉损失的现象	5000
	管理人员未落实甲方布置的任务	1000
	人员未能保证甲方提出的同时在园人数, (含管理岗及保洁岗的,) 每缺一人次	500
	保洁人员年龄、标准未按照中心及公园要求进行配置, 每一人次未达标	500
	上报保洁人员数量上出现弄虚作假现象	1000
	保洁员队伍未能保持相对稳定, 人员调换频率较高或调换前未经公园园容及管理部门同意的	2000
	保洁管理团队未能保持相对稳定, 人员调换频率较高或调换前未经公园园容及管理部门同意的	1000
	不能依据公园实际情况建立保洁员培训机制, 并不接受公园园容管理部门的监管	500
	出现顶撞、谩骂、骚扰公园领导、职工和游客的现象, 影响工作开展	1000
	不服从公园工作安排, 有消极怠工的现象	1000
	出现擅自离岗、空岗等现象	1000
	在岗期间做与工作无关的各类事情	500
	发现问题不及时向上级汇报	1000
	未能妥善处理保洁员的诉求, 造成保洁员越级诉求反映问题, 视每次问题大小酌情进行处罚。	500-1000
	不按照合同中 1.3 服务内容及标准中规定的保洁标准和操作规程执行的	500
	日常管理	未按公园要求及时配备或更新园容卫生或厕所保洁所需的相关保洁用品及设备设施, 每拖延 1 天。
未准确填写各种表格、检查记录, 或丢失、污损现象, 未及时上交存档		500
无法熟练操作所管辖区作业范围内各项保洁、运营、消防等设备器材, 不熟悉所管辖区内保洁、运营、消防等设备设施的存放位置		500
	未达到合同中 1.3 服务内容及标准中规定的保洁标准, 造成投诉或第三方检查对公园造成影响和损失的。视每次问题大小酌情进行处罚	500-2000

	未按要求存放保洁工具及相关作业设备设施	500
	卫生间设备设施损坏应立即报修并填写报修记录，未及时报修或未按要求填写记录	500
	交付给保洁员使用的装备、物品、器材、设备、设施要妥善保管，不得出现丢失和损坏现象。如有违反照价赔偿	
	公司应组织保洁人员每月至少一次岗位培训，组织新入职保洁员至少8小时岗位培训，培训内容及考核内容记录应报送园容管理部门，未达到此标准的	1000
	出现保洁队伍内部打架斗殴现象	1000
	休息室（管理间）不整洁，不合标准，休息室（管理间）及所管辖范围卫生不合格	200
	休息室（管理间）私留其他无关人员现象	100
	休息室内私拉电线，私自使用大功率用电设备及违规电器	1000
	出现赌博、饮酒等现象	500
	应急管理用房区域不符合公园管理规定：1. 严禁生火做饭；2. 超出规定应急人员居住；3. 周边区域卫生标准不达标	500
垃圾分类	因二次分拣不彻底导致对清运工作造成影响、公园形象受损、导致公园经济损失	1000
	转运垃圾时未按分类标准分开收集	500
	园内垃圾分类桶出现混投现象	500
其他	在岗人员未岗前培训或面对公园对岗位相关知识（服务技能、垃圾分类基础、岗位规范等）的检查中保洁人员未达标	500
	每月累计扣分5次，扣罚当月服务承包费用的3%（以书面通知单为准）	
公园管理中心的满意度评价	评价报告中保洁评分为倒数第三名的	3000
	评价报告中保洁评分为倒数第二名的	6000
	评价报告中保洁评分为倒数第一名的	9000
	评价报告中保洁评分为倒数后三名且连续3次	20000
	注：1. 根据评价报告中实际发生问题，按问题发生比例扣除相应责任金额； 2. 同比上一次报告评分有所提升不扣分； 3. 如有排名前三名可免除一次（免除上一次报告评分）。	

