北海公园园容保洁服务合同

甲　　方：北京市北海公园管理处

地　　址：北京市西城区文津街一号

联系电话：（010）64031102

传　　真：（010）64033225

户　　名：北京市北海公园管理处

开 户 行：中国银行官园桥支行

账　　号：318156023000

乙　　方：北京朝盛物业管理有限公司

地　　址：北京市丰台区丰台北路 32 号 6 幢 103

电　　话：（010）64615686

户　　名：北京朝盛物业管理有限公司

开 户 行：华夏银行北京丰台科技园支行

账　　号：10286000001416753

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 2026 年度园容保洁服务项目有关工作事宜，协商订立本合同。

双方确定,在本合同有效期内，甲方指定谢培研为甲方项目联系人，乙方指定周序坤为乙方项目联系人。一方变更项目联系人的，应当及时以书面形式通知另一方。未及时通知并影响本合同履行或造成损失的，应承担相应的责任。甲方指派的项目联系人无权做出任何承诺、确认，无权减少本合同项下的乙方义务或甲方权利，无权增加乙方权利、费用或甲方义务，任何承诺、确认等均须以甲

方加盖公章的方式确认。

一.服务范围及服务内容

1.大园区保洁区域：北海公园全园除封闭庭院以外的区域及厕所保洁工作。包含：果皮箱、路椅、座灯、牌示、导览牌、报栏、宣传栏、沟眼、古建大门等所有园容设施的卫生保洁，及路面雨篦子下的杂物、堵塞物、5 米以下树挂的清理工作。

2. 园中园保洁范围：团城、永安寺景区、阅古楼、漪澜堂、静心斋、天王殿、小西天、阐福寺、快雪堂、画舫斋及琼岛西坡的封闭庭院。具体为园中园封闭区域内主体建筑外亭、台、廊、榭、地面、湖面、山石、牌示、垃圾桶等全部范围，其中团城、漪澜堂、画舫斋、阐福寺及静心斋景区包含厕所保洁。

3.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）11.019833 万 m^2、卫生间保洁 16 个、水面 38.9 万 m^2、绿地保洁 15.1017164 万 m^2。

4.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）《北海公园旅游服务标准体系 》。

（3）《北海公园园容卫生绩效考核办法》。

（4）公园开放期间不间断保洁。

二.岗位设置及工作时长表

1.大园区保洁服务岗位设置及工作时长

序号	服务名称	分项服务内容	保洁数量	平均岗位数	年工作时长/小时	备注
1	大园区园容保洁服务	厕所保洁	11 个		87600	
		游览区域卫生保洁（广场、道路、开放古建院落及服务设施的保洁等）	8.517833 万平米		51816.82	

		绿地保洁	13.2140164万平米		6890.17	
		水面保洁	38.9万平米		14198.5	

2.园中园保洁服务岗位设置及工作时长

序号	服务名称	分项服务内容	岗位数量	年工作时长/小时	备注
1	园中园容保洁服务	永安寺景区	2	8400	
		琼岛西坡	1		
		团城	2	8030	
		静心斋	1	2920	
		阅古楼	1	2920	
		天王殿	1	2920	
		小西天	1	2920	
		闸福寺	1	2920	
		快雪堂	1	2920	
		画舫斋	1	2920	
		漪澜堂	1	2920	

三.合同的期限

1.乙方服务期限自 2026 年 6 月 1 日至 2027 年 5 月 31 日。

四.人员配置要求

1.遵纪守法，无任何不良记录；

2.初中以上文化程度，口齿清楚；

3.动作灵活，无身体缺陷；

4.年龄符合相应岗位要求；

5.按不同岗位持证上岗，大园区保洁和小庭院保洁岗位人员不能交叉使用，不能一人多岗。全体岗上人员配备对讲机。

五.甲乙双方的权利义务

1.甲方的权利和义务

1.1 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）。

1.2 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（不提供作业人员住宿用房及相关费用）。

1.3 为乙方保洁设备、物品提供库存保管用房和会议临时用房。为应对突发事件，甲方有权保留一套所有用房的钥匙。

1.4 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。

1.5 甲方有权对本保洁服务情况进行监督考核，对实施情况提出意见和建议。

1.6 甲方有权对乙方管理人员的工作业绩进行综合评定，甲方有权要求乙方更换工作人员及管理人员。

1.7 审议并监督乙方拟订的保洁管理各项规章、制度、工作计划；

1.8 遵守甲方及甲方上级单位的有关规定；

1.9 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。

1.10 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、管理、指导，对乙方承担的项目任务、完成时限进行全面考核验收。

1.11 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。

1.12 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。

1.13《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。

1.14 如遇紧急突发事件，乙方保洁人员必须服从甲方统一调配。

2.乙方的权利和义务

2.1.其本身具备合法经营资格，并完全有能力履行本合同项下义务。否则，甲方有权解除本合同，并要求乙方赔偿甲方因此而遭受的全部损失。

2.2 乙方有签订并完全履行本合同的权利，并保守相关商业秘密。

2.3 接受甲方行政部门对保洁日常工作的监督和管理，并对甲方管理部门负责。

2.4 根据有关法律、法规及本合同的约定，制定保洁管理规章、制度，并报甲方认可。

2.5 乙方应以熟练、专业的方式完成服务，以及其提供的一切产品将符合本合同约定的要求并适合于甲方的目的。

2.6 对甲方重点提出的问题，乙方应先提出方案，经甲方同意后实施。

2.7 设置 24 小时负责人制度，乙方项目负责人必须对公司日常工作经常进行监督、检查，随时与相关部门沟通解决问题，日常及时参加管理部门的例会，必要时参加其它相关部门的工作会。

2.8 制定或提出安全防范措施，制定安全防范方案，对发现的安全隐患问题及时上报甲方，积极配合实施有效的措施，避免隐患；在乙方服务范围内承担安全管理责任。

2.9 乙方需统一工作人员工服、佩戴工牌等。

2.10 在未经甲方授权，由于乙方人员故意、过失或未履行职责造成甲方、第三方的人身财产及一切损失，由乙方负责赔偿，并消除由此给甲方造成的不良影响。

2.11 乙方遵守甲方关于保洁人员管理的相关规定，员工出勤情况由甲方进行监管，未能出勤人员应及时通知甲方人员。如出现请假、调班等情况需由甲方

预先批准确认。

2.12 乙方必须服从甲方指挥,乙方到岗保洁员必须按甲方要求完成培训并符合甲方工作要求.所有乙方保洁员入职前必须向甲方备案。

2.13 乙方派驻的保洁员人数能够按照甲方工作标准完成日常保洁工作，如甲方日常检查中乙方出现十次以上保洁质量不达标、不合格情况的，甲方可单方解除合同，同时除要求乙方退还有关费用外，还可要求乙方赔偿相关损失。

2.14 乙方应严格约束保洁员遵守甲方有关规定，对保洁员的违规违纪行为应及时纠正，并向甲方提供书面整改措施。

2.15 未经甲方允许，乙方不得以任何形式在甲方区域内向第三方提供服务。不得撤调驻场保洁员。

2.16 乙方有义务在甲方提供的整改及罚款通知单上签字。

2.17 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。

2.18 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罚，情节严重时，甲方有权解除保洁服务合同。

2.19 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。

2.20 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。

2.21 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。

2.22 乙方应按照甲方要求的每日到岗人数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(配备人员中要有相关资质的车辆驾驶员不得低于 2 人)，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应急科及驻园派出所进行人员核录,合格后办理相关证件，持证后方可入园服务；乙方应每年为保洁人员至少进行一次体检，并按

相关要求为保洁人员上好保险；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。

2.23 乙方要坚持按国家规定合法用工，负责处理乙方单位内员工的各种劳工问题，切实保证各项待遇的落实，特别是各项社会保险政策的落实，由于违法用工所带来的一切责任由乙方自行承担。乙方人员发生生病、受伤、死亡等事件所带来的一切责任由乙方自行承担。

2.24 乙方应按劳动法和社会保险法的相关法律、法规，为派入甲方提供服务的人员支付工资、节、假日加班费及社会保险费用。

2.25 乙方对其工作人员进行管理，若在服务期间，乙方派入甲方的工作人员发生意外事故、工伤事故、疾病等引起的伤亡，乙方应依法自行承担全部赔偿或补偿责任。

2.26 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注明本条款。

2.27 乙方应配备足够满足园内机械化保洁的设备设施，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。

2.28 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。

2.29 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。

2.30 乙方人员有义务参加园区的各类公益活动，如扫雪、爱园卫生活动等，效果良好的，在月度服务考评中进行加分，年终考核时给予奖励。

2.31 乙方对所用房屋财产安全负责，乙方人员工作期间，由于乙方过错原因造成甲方设备或设施损坏、人员（包括不特定第三方）伤亡的，乙方应依法按甲方要求进行赔偿（可以从履约保证金中扣除）或修复，并承担相应法律责任。

2.32 本合同终止时，必须向甲方移交全部保洁管理用房，如未及时归还，

逾期按500元/间/日缴纳罚金。

2.33 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。

2.34 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。

2.35 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。

2.36 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。

2.37 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。

2.38 负责确保服务保洁人员人数（男性：18-63 岁、女性：18-58 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。

2.39 负责承担服务人员所有劳动保护用品所需费用。

2.40 负责承担发生使用人投诉，经核准后所造成后果的处理。

2.41 负责配备保洁区域的道路机扫、喷雾洗地和扫雪铲冰的机械设备，并承担相应工作。

2.42 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。

2.43 卫生间开放期间内保证保洁员为1男1女，2人进行保洁。

2.44 乙方负责在保洁区域内捡拾的游客遗失物品上交甲方管理部门或派出所。

2.45 按甲方要求免费提供洗手液、香球、清新剂、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。

2.46 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。

2.47 除甲方提出外，项目负责人不得随意更换。

2.48 乙方保洁服务水平必须达到甲方 ISO 认证及服务标准化的标准。

2.49 乙方应向甲方提供企业营业执照复印件、法定代表人身份证复印件、保洁人员的有效身份证复印件供甲方留档、备案。

2.50 本合同终止时，必须向甲方移交园容保洁管理的全部档案资料，并配合甲方的接管交接工作。

2.51 重点节假日期间，无偿增派保洁人员为甲方加强园容保洁工作。

2.52 其它相关法律、法规规定的权利和义务。

六.人员及培训

1.乙方应对其派往本项目的工作人员进行培训，甲方将对乙方派往本项目的所有工作人员进行考核，考核不合格的人员乙方需无条件更换。

2.乙方应加强工作人员的安全作业意识，定期进行安全教育，做好劳动保护和安全防护工作。乙方所属工作人员在工作过程中发生的工伤事故，由乙方负责，甲方概不负责。

3.乙方应要求工作人员要积极参加岗位学习培训，乙方每年要对全体工作人员至少培训两次，各相关部门要负责监督，切实不断提高服务意识和技能水平，确保客户满意。

4.乙方对工作人员须进行岗前培训，要有记录，经甲方验收合格后方可上岗。

5.乙方招用的工作人员如其辞职或被辞退，负责将其工作卡（证）收回，要服从甲方的检查和监督。

七.服务费支付

1.本保洁服务的收费方式为包干制

1.1 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。

1.2 在乙方履行合同的基础上，甲方支付给乙方合同金额。

1.3 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。

1.4 服务费标准：甲方同意在乙方服务期限内，向乙方支付服务费暂定共计人民币：<u>￥466.9188 万元（大写：肆佰陆拾陆万玖仟壹佰捌拾捌元整）</u>（根据全年考核结果实际发放）。

2.服务费付款方式

2.1 在乙方履行合同的基础上，甲方支付给乙方合同金额。甲方于 7 月向乙方支付合同中 6 至 8 月合同款，人民币：￥116.7297 万元（大写：壹佰壹拾陆万柒仟贰佰玖拾柒元整）；11 月向乙方支付合同中 9 至 12 月合同款，人民币：￥155.6396 万元（大写：壹佰伍拾伍万陆仟叁佰玖拾陆元整）；剩余 2027 年 1 月 1 日至 2027 年 5 月 31 日期间的合同款人民币：￥194.5495 万元（大写：壹佰玖拾肆万伍仟肆佰玖拾伍元整），待 2027 年园容保洁服务项目经费审批后，且本合同园容保洁服务项目全部履行结束后进行支付。

2.2 甲方每次向乙方支付的合同金额应为暂定额，甲方向乙方每次的支付应当结合相关绩效考核办法，根据乙方履行合同的实际情况进行扣罚。相关扣罚的数额及比例，甲方有权自主决定。甲方付款前，乙方应当将相应的金额发票交给甲方。

2.3 甲乙双方签订合同 15 个工作日内，乙方向甲方支付总合同金额的 10%，即人民币：￥46.69188 万元（大写：肆拾陆万陆仟玖佰壹拾捌元捌角零分）作为履约保证金。如乙方未能如期缴纳履约保证金，甲方有权单方解除合同。如在履行合同过程中因乙方违约、违反公园管理规定，违反《北海公园园容保洁绩效考核处罚细则》，受到公园管理部门经济处罚，甲方有权从应支付给乙方服务费中自行扣除，不足部分甲方有权从履约保证金中自行扣除。合同履行完毕后 30 个工作日内履约保证金如有剩余无息返还给乙方。

八.违约责任和赔偿

1.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,乙方应承担本合同约定的违约责任。

2.未经甲方允许，任何人不得擅自动用甲方的任何资源、设备，乙方任何员工的违约行为均被视为乙方所为，如发生不良后果及经济损失，均由乙方承担法律责任。

3.在合同履行期间，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。

4.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《北海公园旅游服务标准体系》以及公园相关管理规定进行绩效考核与资金扣

罚。当月安全类、服务类的未达标事项扣分值累计高于 30 分 ，扣罚当月服务承包费用的 3%（以书面通知单为准）。

5.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。

6.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《北海公园旅游服务标准体系》以及公园相关管理规定扣罚当月园区保洁承包费用的 5%（以书面通知单为准）。

7.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%-20%。

8.乙方在承包甲方保洁服务工作期间，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。

9.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，甲方有权按固定扣罚乙方承包金，情节较严重的累计 3 次甲方有权扣罚当月保洁承包费用的 3-20 %（以书面通知单为准）。

10.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。

11.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。

12.有下列情形之一的，甲方有权要求乙方调换相关人员并及时作出整改，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）乙方人员有违法行为的。

（2）乙方人员患有恶性传染病的。

（3）乙方人员未经甲方同意，以第三方人代为提供服务的。

（4）乙方人员存在严重影响甲方正常工作行为的。

（5）乙方人员给甲方造成较大财产损失的。

（6）乙方人员工作消极懈怠或故意提供不合格服务的。

13.有下列情形之一的，甲方有权要求单方解除本合同，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。

（2）乙方服务造成重大投诉（市级）或不良影响的。

（3）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。

（4）在检查中存在安全隐患不能按甲方要求整改的。

（5）乙方拖欠员工工资引发纠纷并造成影响的。

（6）乙方连续两个月工作标准未到达甲方要求的。

（7）乙方不配合监督检查，或不执行考核处理结果的。

14.有下列情形之一时，乙方有权解除合同，并有权要求甲方赔偿由此给乙方造成的直接和间接损失：

（1）甲方单方要求工作人员脱离乙方管理的；

（2）甲方未按时支付服务费超过 60 个工作日的；

（3）甲方无正当理由频繁要求调换工作人员达十次以上的；

15.甲方逾期支付保洁服务费用的，从逾期之日起每天按欠费总额的万分之三支付违约金。

16.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。

17.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。

18.除本合同另有约定外，甲乙双方可以结合本保洁合同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。

九.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

可提供给乙方使用临时办公、休息用房。

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。

十.转让和分包

1.转让

未经甲方同意，乙方不得转让合同或合同的任何部分或任何权利。

2.分包

未经甲方同意，乙方不得将合同项目的任何部分分包出去。

十一.免责条件

1.因不可抗力原因导致本合同不能履行而造成的损失，甲乙双方互不承担责任。

不可抗力系指不能预见、不能避免、不能克服的客观事件，包括：

1.1 由于适用法律的变更或任何适用的后继法律、法规的颁布导致本合同的履行不再合法；

1.2 甲乙双方一致认可属于不可抗力的“政府部门或甲方上级部门需要终止合同”的情况。

2.如果不可抗力影响时间延续三十天以上的，双方应通过友好协商达成变更合同或解除合同。

3.因不可抗力原因而终止合同的，服务费用按实际时间计算，不足整月的按天数计算。

十二.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住所地人民法院提出诉讼。

十三.合同的终止：

1.本合同到期后自行终止。

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。

十四.合同的修改

1.合同期内，如遇保洁区域等变更情况，甲乙双方可根据实际承包情况就用工人数、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。

十五.合同的效力

1.本合同连同附件一式柒份，甲方执肆份、乙方执叁份，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.磋商文件、成交供应商的响应文件及其澄清文件、磋商纪要、乙方的承诺等，均为签订合同的依据。

3.本合同附件1、附件2、附件3、附件4、以及今后对未尽事宜签署的补充协议与本合同具有同样的法律效力。

4.本合同经双方签字并签章后生效。

（以下无正文）

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.《园容卫生间服务规范第1部分：清扫保及保洁服务规范》

《园容卫生间服务规范第2部分：卫生间服务规范》

《园容卫生管理规范》

附件 3.《北海公园园中园卫生管理要求》

附件 4.《北海公园园容保洁绩效考核处罚细则》

甲方：（盖章）　　乙方：（盖章）

代表人（签字或盖章）：　　代表人（签字或盖章）：

2026 年 5 月 29 日

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）》

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、答疑解难、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，年龄要求在 18 周岁至 60 周岁之间。女性，年龄要求在 18 周岁至 55 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 6000m2/人工、绿地保洁 70000m2/人工、水体保洁 100000m2/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；不乱张贴通知广告；不乱拉绳挂物；不乱设各种不规格设施；不乱放工具用品。

4.1.4 立体保洁：是指在整个游览时间内，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，严谨堆放杂物，严禁使用违规电器，严谨做饭等。

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、答疑解难、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.《园容卫生间服务规范第 1 部分：清扫保及保洁服务规范》

《园容卫生间服务规范第 2 部分：卫生间服务规范》

《园容卫生管理规范》

第 1 部分：清扫及保洁服务规范

1.范围

本标准规定了北海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。

本标准适用于北海公园园容卫生服务。

2.规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

《园容卫生管理规范》

《行业管理检查处罚规范》

《游客投诉处理工作规范》

3.服务规范

3.1 工作人员着装上岗，服装整洁，佩戴服务牌。

3.2 在公园开放之前，完成公园主干道的清扫工作。

3.3 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。

3.4 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乱放，以免绊倒游人。

3.5 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。

3.6 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。

3.7 果皮箱保证整洁无污、无尘、无痰、无爆满。

3.8 确保无障碍设施完好和正常使用。

3.9 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。

3.10 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。

3.11 垃圾清运避开琼岛长廊、园中园等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。

3.12 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。

3.13 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。

3.14 山石不能有大脏，石缝中不得存有瓜果皮核烟头等杂物。

3.15 树上无树挂，无蛛网。

3.16 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。

3.17 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。

3.18 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。

3.19 按公园相关规定保护古建、古树、绿地。

3.20 所管辖水面保持清洁，无明显脏物。

3.21 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。

3.22 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。

3.23 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。

3.24 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。

3.25 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，各班组做好每日工作记录、交接班记录。

3.26 捡拾物品登记上交。

4.服务提供规范

4.1 道路清扫保洁

4.1.1 每天对区域内的路面的保洁不断线。

4.1.2 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。

4.1.3 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。

4.1.4 用铲刀及时清除粘在地面上的口香糖、小广告等杂物。

4.1.5 每周对沟眼彻底清理一次，确保沟眼畅通无堵塞现象。

4.1.6 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、围栏等公共设备设，进行清洁，并每月对设施设备进行一次消毒工作。

4.1.7 每天对车棚、亭廊、牌楼等开放建筑物及构筑物、部分建筑外观进行擦拭、除脏。

4.1.8 石材地面应每月清洗一次（特殊天气除外）。

4.1.9 发现路面有油圬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。

4.1.10 路面垃圾滞留时间不得超过 15 分钟。

4.1.11 四米高度范围内无树挂。

4.1.12 随时进行山石捡脏。

4.2 绿地保洁

4.2.1 每天用笤子仔细清扫绿地上的落叶，捡拾烟头、棉签等垃圾。

4.2.2 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。

4.2.3 目视绿地无明显垃圾、落叶等杂物。

5.服务质量控制规范

5.1 社会化公司经理负责带领公园园容员工严格执行本规范、《园容卫生间服务规范》和《园容卫生管理规范》，自觉遵守各项管理制度，并每天检查执行情况。

5.2 园容队和园容卫生检查组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。

5.3 依据《园容保洁管理规范》 对查出的问题，由园容队提出处罚意见，经管理处批准进行处罚，对改进情况跟踪验证。如出现游客投诉，按照《游客投

诉处理工作规范》执行。

第 2 部分：卫生间服务规范

1.范围

本标准规定了北海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。

本标准适用于北海公园卫生间保洁服务。

2.规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

《市属公园厕所建设管理规范》（试行）

《园容卫生管理规范》

《行业管理检查处罚规范》

《游人投诉管理规范》

3.服务规范

3.1 工作人员着装上岗，服装整洁，佩戴服务牌。

3.2 卫生间开放时间与公园开放时间同步。

3.3 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）。

3.4 墙身、天花板、门窗、隔板、灯具等设施干净整洁，无污痕、灰尘。

3.5 洗手盆、镜子、干手器及手纸盒擦拭干净，无水迹、灰尘等。

3.6 卫生间周围 10 米之内的卫生区域，要求无大脏、无烟头。

3.7 化粪池要按时疏通清掏，随满随清，确保不外溢。

3.8 保洁时注意避让游客。

3.9 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。

3.10 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。

3.11 卫生间纸篓内，厕纸等废弃物，不能超过纸篓的 2/3。

3.12 开窗通风，保证室内的空气流通。

3.13 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。

3.14 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。

3.15 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。

3.16 定期喷洒药物，防止蚊蝇滋生和细菌的传播。

3.17 检查通道是否有障碍物，确保残疾坑位道路畅通无障碍。

3.18 确保设施、设备完好使用，设施损坏，及时报修。

3.19 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。

3.20 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。

3.21 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。

3.22 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。

3.23 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，各班组做好每日工作记录、交接班记录。

3.24 捡拾物品登记上交。

4.服务提供规范

4.1 上岗前穿好工作服，戴好工作帽。

4.2 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。

4.3 检查通道是否有障碍物，检查设施状况，确保设备完好使用。

4.4 卫生间空气清新无异味。

4.5 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。

4.6 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，要求无大脏、无烟头。

4.7 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。

4.8 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。

4.9 保洁时注意避让游客，设立提示牌示。

4.10 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。

4.11 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。

4.12 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。

5.服务质量控制规范

5.1 社会化公司经理负责带领公园园容员工严格执行《园容卫生间服务规范》和《园容卫生管理规范》，自觉遵守各项管理制度，并每天检查执行情况。

5.2 园容队和园容卫生检查组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。

5.3 依据《园容卫生间管理规范》 对查出的问题，由园容队提出处罚意见，经管理处批准进行处罚，对改进情况跟踪验证。如出现游客投诉，按照《游客投诉处理工作规范》执行。

园容卫生管理规范

1.范围

本标准规定了北海公园园容卫生的管理要求。

本标准适用于北海公园园园容卫生服务。

2.具体要求

2.1 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。

2.2 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。

2.3 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。

2.4 厕所设施：洗手盆、门、窗、灯、挂衣钩完好无损。

2.5 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。

2.6 园容：沟眼要平整、畅通，雨后要轻淤泥，清路边杂草。

2.7 湖面：清洁，无漂浮物及杂脏，岸边湖内无视觉可视物。

2.8 山石：山石上不能有大脏，石上要干净，石缝中不得存有瓜果皮核烟头等杂物。

2.9 设施：要干净，无蛛网，无尘土，完好无损。

2.10 树池、草坪、花池、绿篱：青枝、绿叶，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。

2.11 船只：无尘、无蛛网，干净。早晨发船时，船内不得有积水和杂物，设备要完好。冬季搞好未上岸船只卫生。

2.12 整体要求：清新、整洁、优美、设施完整、协调，形成优美的大环境，达到总体效果美。

2.13 做到“六不见”、“八不乱”、“三不外露”。

2.13.1 “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。

2.13.2 “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。

2.13.3 “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。

2.14 立体保洁内容：北海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。

附件 3.《北海公园园中园卫生管理要求》

北海公园园中园园容卫生管理要求

一、园中园园容卫生保洁范围

1. 园中园园容卫生保洁人员基本要求：

1.1 热爱园容卫生工作、遵守职业道德、坚守岗位、尽职尽责。

1.2 园中园保洁人员按甲方要求由乙方统一配备对讲机。

（二）保洁范围：

团城、永安寺景区、阅古楼、静心斋、天王殿、小西天、阐福寺、快雪堂、画舫斋等园中园及琼岛西坡的封闭庭院。具体为图例中园中园封闭区域内主体建筑外亭、台、廊、榭、地面、湖面、山石、牌示、垃圾筒等全部范围，其中团城、阐福寺及静心斋景区包含厕所保洁。

二、岗位职责

1. 负责日常园中园环境的打扫和保洁工作，全天候立体保洁不断线。

2. 负责每日垃圾箱、路椅、牌示、灯杆等设施的擦拭工作。

3. 负责园中园内垃圾的倾倒，杜绝垃圾外溢，日产日清。

4. 负责秋季园中园内落叶的清扫工作。

5. 负责冬季下雪天气园内积雪的清理工作。

6. 遇重大活动、重要检查以及临时性活动等要保证园中园的干净、清新、整洁。

7. 遇有园容设施损坏，发现及时上报，消除安全隐患。

8. 填制各项上报表格和工作记录。

9. 完成领导交办的临时性工作。

三、园中园保洁要求

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；无树挂。

2．卫生间工作人员及保洁要求严格执行北海公园《卫生间服务规范》。

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。

3. 厕所设施如洗手盆、门、窗、灯、挂衣钩完好无损。

4. 亭、台、廊、榭等建筑：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。

5. 园容：沟眼要平整、畅通，雨后要轻淤泥，清路边杂草。

6. 湖面：清洁，无漂浮物及杂脏，岸边湖内无视觉可视物。

7. 山石：山石上不能有大脏，石上要干净，石缝中不得存有瓜果皮核烟头等杂物。

8. 设施：要干净，无蛛网，无尘土，完好无损。

9. 树池、草坪、花池、绿篱：青枝、绿叶，无杂树、杂草、杂脏、粪便，不得有枯枝败叶。游览区树池中没有无用的砖头瓦块等杂物。

10. 整体要求：清新、整洁、优美、设施完整、协调，形成优美的大环境，达到总体效果美。

11. 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。

12. 立体保洁内容：北海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。

四、各阶段工作要求

1. 准备工作

（1）提前上岗，着工作服，佩戴标牌。

（2）准备好清扫保洁工具。

2. 工作阶段

（1）园中园开放前完成清扫工作。

（2）清扫到位，不留死角。清扫和保洁时注意避让游客。路面落叶、垃圾的清扫工作必须在当天完毕。

（3）清扫绿地上的果皮、纸屑、树叶等垃圾。对烟头、棉签等小杂物，应用竹夹子拣起放在垃圾桶内。

（4）对区域内的路椅、果皮箱、灯杆、牌示、导览牌、报栏、环湖栏杆、围栏等公共设备设施进行清洁，做到无蛛网、无浮土。并定期对设施设备进行消毒工作。

（5）对亭廊、牌楼等开放建筑物及构筑物、部分建筑外观进行擦拭、除脏。

（6）用铲刀清除粘在地面上的口香糖、小广告等杂物。随时进行山石捡脏。

（7）四米高度范围内无树挂。地漏每周清理一次，石材地面应每月清洗一次。

（8）检查果皮箱、路椅、牌示有无损坏，通知维修工及时修理更新。垃圾车一周擦拭一次。

（9）清洗果皮箱，保证整洁无污、无尘、无痰。及时清掏、清运、处理垃圾。

（10）检查厕所设备是否完好，及时报修，提供厕纸、洗手液。

（11）为游客分忧解难，捡拾物品登记上交。

（12）耐心回答游客提问，耐心做好卫生宣传工作。

（13）雨天及时清扫雨水；雪天及时清出便道，做好扫雪铲冰工作。门区、桥面、坡道等处采取防滑措施。安放“小心地滑”牌示。

3. 收尾阶段

（1）对责任区重点保洁一遍，清掏果皮箱，做到箱内垃圾不过夜。

（2）将垃圾分类倒在指定地点。

（3）准备好次日的清扫工具。

（4）做好工作记录。

（5）休息室门窗关好，检查电器设备确保安全后锁门。

附件 4.《北海公园园容保洁绩效考核处罚细则》

北海公园园容保洁绩效考核处罚细则

项目	处罚事项	起罚金额（元）	次数
队伍管理	保洁人员出现违法乱纪等严重行为。	20000	1
	出现对公园造成名誉损失的现象。	20000	1
	管理人员未落实甲方布置的任务。	2000	1
	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）每缺一人次。	1000	1
	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。	1000	1
	上报保洁人员数量上出现弄虚作假现象。	2000	1
	保洁员队伍未能保持相对稳定，人员调换频率较高，因此造成保洁不符合标准。	200-1000	1
	保洁管理团队未能保持相对稳定，人员调换频率较高，造成管理工作出现问题。	300-1000	1
	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。	500-1000	1
	出现员工之间，员工与游客之间发生矛盾，影响工作正常开展。	1000—3000	1
	不服从公园工作安排，有消极怠工的现象。	1000	1
	出现擅自离岗、空岗等现象。	1000	1
	在岗期间做与工作无关的各类事情。	1000	1
	发现问题不及时向上级汇报，视情节。	300-500	1
	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。	500-2000	1
	不按照《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）》、《园容卫生间服务规范第 1 部分：清扫保及保洁服务规范》、《园容卫生间服务规范第 2 部分：卫生间服务规范》、《园容卫生管理规范》及《北海公园园中园卫生管理要求》中规定的岗位职责与服务规范执行的。暗访、接诉即办、公园周检出现问题。	按公园相应标准进行处罚。	1
日常管理	未准确填写各种表格、检查记录，或出现丢失、污损现象，未及时上交存档。除按要求进行补录外，进行处罚。	100-300	1
	服务期间，出现 12345 投诉被核实情况属实扣除项目服务费 1000 元。 投诉导致公园月度考核失分扣除项目服务费 3000 元。 投诉导致中心月度考核在全市排名靠后扣除项目服务费 5000 元。 游客满意度调查中卫生保洁类评价低于中心系统平均值扣除项目服务费 3000 元。	1000-9000	1

	游客满意度调查中卫生保洁类评价低于中心系统平均值,导致公园整体满意度在中心系统排名第七至九名扣除项目服务费 6000 元。 游客满意度调查中卫生保洁类评价低于中心系统平均值,导致公园整体满意度在中心系统排名第十及以下扣除项目服务费 9000 元。		
	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。	200	1
	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。	100	1
	交付给保洁员使用的装备、物品、器材、设备、设施要妥善保管，如出现丢失和损坏现象。由保洁员或公司照价赔偿。		1
	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，未达到此标准的。	500	1
	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。	200-500	1
	休息室（管理间）内私拉电线，私自使用大功率用电设备及违规电器	1000	1
	出现赌博、饮酒等现象	3000	1
	未经公园允许，私自留宿园内	3000	1