

紫竹院公园合同编号  
紫管合[2026] 73号

## 社会化用工-保洁合同

甲方：北京市紫竹院公园管理处

地址：北京市海淀区中关村南大街 35 号

联系电话：010-88412805

纳税识别号：12110000400708833N

乙方：北京阜康丽洁物业管理有限责任公司

地址：北京市海淀区温泉镇太舟坞村东工业区 2-1 号  
院内平房

邮政编码：100095

电话：13522519839

传真：62493057

联系人：王春丽



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，就甲方北京市紫竹院公园管理处社会化用工-保洁项目有关工作事宜，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：紫竹院公园规划面积全部区域。

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、庭院、山石、建筑外立面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）35293m<sup>2</sup>、卫生间保洁12个、水面保洁146982m<sup>2</sup>、绿地保洁250238m<sup>2</sup>。

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)《紫竹院公园园容卫生管理规定》《紫竹院公园厕所管理规定》。

(3)《紫竹院公园保洁管理工作手册》（见附件3）

(4)《保洁公司补充处罚细则》（见附件4）

(5)招标文件要求及服务合同约定。

(6) 甲方工作安排。

## 第二节 岗位设置标准

岗位设置及工作时长表

序号	采购内容	分项服务内容	数量	年工作时长/小时	采购内容	质量要求	服务期限
1	年度保洁服务	厕所保洁	12 个	140160	详见第四章采购需求	详见《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)》	自合同生效之日起 12 个月
		广场、道路铺装开放古建院落及景区保洁	35293 平方米	33775.0560			
		绿地保洁	250238 平方米	13260.0850			
		水面保洁	146982 平方米	5515.15			



### 厕所

序号	岗位 工作 时长		厕所数量	工作总 时长/小 时	岗位数量
1	16		12	140160	38

### 广场及道路铺装保洁

序号	岗位 工作 时长	人均日 工作量 /平米	广场及道 路铺装面 积/平米	工作总 时长/小 时	岗位数量
2	16	6000	352393	33775.0 560	10

### 绿地保洁

序号	日工 作时 长/小 时	人均日 工作量 /平米	绿地面积 /平米	工作总 时长/小 时	岗位数量
3	10	70000	250238	13260.0 850	4

### 水面保洁

序	日工	人均年	水体面积	工作总	岗位数量
---	----	-----	------	-----	------

1094128  
 1094128  
 1094128

号	作时 长/小 时	工作量 /平米	/平米	时长/小 时	
4	10	100000	146982	5515.15	3

### 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(不提供作业人员住宿用房及相关费用)。
3. 为乙方保洁设备、物品提供库存保管用房。
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. 按时向乙方支付保洁服务费。如不能按期支付服务费,应按同期银行贷款利率支付违约金,但违约金总计不超过

逾期支付金额 5%。

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。

## 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。相应设备设施及服务的提供要得到甲方的认可方可投入使用。

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、卫生耗材搬运、垃圾清运等事项，按甲方管理规定执行。

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应急科及属地派出所进行人员核录身份信息，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。

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，表明用人单位主体身份，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。乙方员工在为甲方提供服务过程中给甲方、第三方造成的损失，均由乙方负责。如甲方代为赔偿，有权从应付乙方款项中自行扣除，不足部分乙方应支付给甲方。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注明本条款。乙方与委派的员工发生的任何纠纷或因不规范用工与提供劳动或劳务的人员发生纠纷，包括但不限于劳动争议、民事纠纷等以及乙方聘用的员工对甲方或有关的任何第三人发生的争议，均由乙方负责解决并承担全部法律责任，由此造成甲方损失的，乙方有义务予以全部赔偿。甲方因此承担相关责任的，有权向乙方追偿。

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

有限



0108

整洁。

11. 乙方须设立此项工作专门监督负责人 2 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；乙方应指定不少于 2 名专职垃圾清运人员，负责全园垃圾的收集、运输和消纳工作。专职清运人员应具备驾驶垃圾分类清运车的资质（持有相应驾驶执照），并熟悉园内垃圾清运路线和安全规范。每日 10 时、17 时、21 时前的三次定时清运，应确保有足够人手按时完成，不得因人员不足导致清运延误。

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（专职驻场项目经理 1 人）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



盗等知识教育并做好资料留存，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. 按甲方规定统一着装、佩戴工作牌，确保服务人员着装整洁、工作牌完好。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周岁至60周岁、女性：18周岁至55周岁）、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。

25. 乙方需按照公园需求配备 3-5 名具备机械化作业能力的保洁人员，能够熟练使用扫地车、垃圾分类清运车（要求有摩托车驾驶执照）、湖面保洁船等作业设备，为保证保洁工作有序开展，需自备保洁船 4 条、路面清扫车辆不少于 2 台、路面机械化清雪设备不少于 5 台，水面垃圾清理器 2 台。

26. 除甲方提出外，专职驻场项目经理不得随意更换。

27. 乙方负责绿地内的日常保洁，包括：白色垃圾清捡、自然掉落的落叶清扫、装袋收集及清运消纳。乙方与甲方园艺队职责划分以本约定为准。如对某项垃圾归属存在争议，由甲方管理部门最终认定。

#### 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. 甲方同意在乙方服务期限内，向乙方支付服务费共计人民币：叁佰壹拾柒万伍仟元整（小写：3175000元）。

8月31日前支付合同总价款的33%，人民币壹佰零肆万柒仟柒佰伍拾元整（小写：1047750元）；

12月10日前支付合同总价款的33%，人民币壹佰零肆万柒仟柒佰伍拾元整（小写：1047750元）；

2027年2月28日前支付合同总价款的20%，人民币陆拾叁万伍仟元整（小写：635000元）；

2027年完成考核后据实结算剩余款项。

2. 在乙方履行合同的基础上，甲方分别于8月、12月、2027年2月、2027年完成考核后支付相应服务费。

3. 甲方应于每月结束后的15个工作日内完成科队两级考评并书面告知乙方，并明确扣除相关违约金或费用并于2027年5月结算尾款时一次性扣除。乙方应当将相应的金额发票给甲方。

4. 甲乙双方签订合同30个工作日内，乙方向甲方支付总合同金额的10%，即人民币：叁拾壹万柒仟伍佰元整（小写：

管理



71010

317500元)作为履约保证金,甲方有权从保证金中扣除乙方按照本合同约定应承担的支付义务或违约责任,剩余部分合同履行完毕后30个工作日内无息退还。

### 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《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)》、《紫竹院公园园容卫生管理规定》、《紫竹院公园厕所管理规定》、《紫竹院公园保洁管理工作手册》《保洁公司补充处罚细则》招标文件要求及服务合同约定。甲方应于每月结束后开展行业管理部门和属地使用部门综合绩效考评工作(管理科、管理队各占比50%)。科队两级考评结果需书面告知乙方进行签字确认,并明确扣除相关违约金或费用并于2027年5月结算尾款时一次性扣除。乙方应当将相应的金额发票给甲方。甲方工作安排等相关内容进行绩效考核资金扣罚。当月未达标事项扣分值累计100分,扣罚事发当月服务费用的3%(以书面通知单为准)扣分值超过100分的部分每增加10分扣罚事发当月服务费用1%。

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问责。

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，甲方有权扣罚事发当月园区保洁承包费用的 1%（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事发当月保洁服务费用的 1%-20%。
5. 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。
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，视具体情况，甲方有权扣罚服务费人民币 500 元-10000 元。
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并腾退管理用房。

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。

### **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、花粉期、落叶期等)作业预案，确保保洁人员随时到岗到位。甲方可根据实际情况提供给乙方可使用的临时办公、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止使用临时办公、休息用房。

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、休息场所内从事违法、违规、违纪等非法活动，乙方应与甲方签订安全责任书（年度安全责任书），因乙方发生火灾及失盗，乙方应自行承担赔偿责任，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。本合同终止履行、解除或履行期限届满三日内，乙方应无条件腾空并返还临时办公、休息场所，逾期视为乙方放弃所有物品所有权，甲方有权对于房屋自行处置而不给予赔偿补偿。

## 第七节 其他

### 一、合同的期限

自 2026 年 5 月 1 日至 2027 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。

### 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、调解不成的可以向北京市海淀区人民法院提出诉讼。

### 五、合同的效力

1. 本合同连同附件一式肆份，甲方叁份、乙方壹份，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. 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. 本合同经双方签字并盖章后生效。



甲方：(盖章)



乙方：(盖章)

法人代表或委托人：

法人代表或委托人：



魏全刚

2026年4月30日

2026年4月30日

附件：

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 《紫竹院公园园容卫生管理规定》

附件 3 《紫竹院公园厕所管理规定》

附件 4 《紫竹院公园保洁管理工作手册》

附件 5 《保洁公司补充处罚细则》



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 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

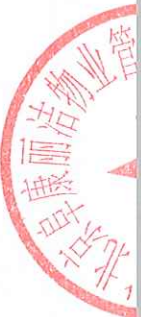
##### 4.1 总体要求

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

# 紫竹院公园园容卫生管理规定

### 第一条 紫竹院公园园容卫生工作的主体、职责及范围

(一) 全园园容卫生工作的主体分为

园属各部门、联营单位、承租单位、社会化保洁公司。

(二) 各主体的工作职责及范围

#### 1. 主责科室

管理科负责全园保洁的布置、检查、考核、保洁社会化招投标等工作。

#### 2. 机关各科室

负责本科室办公区域的卫生保洁工作。

#### 3. 园属各队及班组

(1) 管理队：负责队部及所属各班组办公区域卫生保洁工作，负责社会化保洁公司的日常管理工作。

(2) 园艺队：负责队部及所属各班组办公区域卫生保洁工作，以及绿地内的绿化垃圾清理工作。

(3) 文化队、游客服务中心队、服务队、综合指挥中心队、游艺游船队：负责各队队部及所属各班组办公区域、游船码头、游艺设施、殿堂、展厅、各门区出入口周边 3 米范围的保洁工作。

(4) 后勤队：负责队部及所属各班组办公区域卫生保洁工作，负责食堂及建筑物落叶保洁工作。

#### 4. 联营单位、承租单位

负责联营项目或承租房屋周边 3 米范围的保洁工作。

#### 5. 社会化保洁公司

负责园内厕所、广场、道路、铺装开放古建院落、景点、水面、绿地白色垃圾的保洁工作。

## 第二条 紫竹院公园保洁工作总则

### (一) 目的和依据

为提高紫竹院公园卫生保洁工作管理水平，确保公园环境整洁、舒适、优美，根据《城市环境卫生质量标准》《城市公共厕所卫生标准》(GB/T17217-1998)、《北京市公园管理中心园容卫生保洁工作指导意见(试行)》等行业规范，以及紫竹院公园其他相关管理规定，特制定本规定。

### (二) 适用范围

本规定适用于紫竹院公园整体保洁工作、管理科、管理队的日常管理工作。

### (三) 工作目标

以优美整洁的紫竹院公园为工作定位，以打造免票公园典范为工作标准，以打造紫竹院公园品牌为工作目标。

## 第三条 保洁监管机制



(一) 成立以管理科、管理队为主的监督检查小组。

(二) 建立三级联动监督检查机制：一是管理队保洁班人员按照《园容环境卫生保洁检查标准》对社会化保洁公司开展日常检查、填写《环境卫生保洁检查记录表》并及时记录并上报检查情况。社会化保洁公司按照公园各项要求每日进行自查；二是管理队领导在分析检查结果的基础上，组织社会化保洁主管进行每周一次的综合检查，重点督查整改情况；三是管理科对全园保洁每周检查一次，通过检查协调处理影响工作开展和问题整改的困难，最后对检查中发现问题进行总结，进一步完善工作。

(三) 保洁例会制度：检查小组定期召开小组会议，针对上阶段检查中出现的问题制定相应措施，不断改进工作，并向社会化保洁公司提出整改意见。

(四) 采用 AI 进行大数据分析，分析合格及不合格的趋势，制定预期目标整改计划。

第四条 本规定自发布之日起施行。

第五条 本规定由管理科负责解释。

附件：

1. 紫竹院公园社会化保洁工作标准



## 附件 3

# 紫竹院公园厕所管理规定

第一条 为进一步提高公园厕所管理和服务水平，为中外游客提供规范化、人性化的服务，依据《市属公园厕所建设管理规范》要求，制定本规定。

第二条 厕所管理服务的总体要求是空气清新、环境整洁、设施完好、全日开放，让游客满意。

第三条 厕所卫生保洁实行社会化管理，由具有保洁服务资质的公司承包。按公园要求和标准实施全日保洁服务。

第四条 保洁范围：厕所内的顶棚、墙壁、门窗、地面、蹲台、便器、隔断门板、镜面、洗手盆、墩布池、干手器、洗液盒、卫生纸盒、挂衣钩、座椅、标牌、灯具等设施，以及厕所门前 3 米内区域卫生。

第五条 社会化保洁公司须安排足够的人员专门负责对保洁员及厕所的日常管理。每日在开放时间前、中、后期进行巡视、检查，发现问题，及时解决。特别要加强对早、晚厕所的检查和管理工作。

第六条 保洁人员要认真执行《公园厕所岗位服务规范》，做到室内设施干净整洁，无蚊蝇、无异味、无污垢，门前卫生洁净。

理有



10810

第七条 保洁人员对厕所内的设施负有擦拭、维护、保养的责任，坚持日常检查、擦拭，做到勤修勤管，保证设备完好，水源充足，使用正常。

第八条 依据协议，管理队对社会化保洁公司负有直接监督、协调、检查和管理责任，并设专人负责，坚持日常管理和检查，督促保洁公司落实各项规章制度。

第九条 厕所内停水、停电、漏水、便器堵塞、抽风机损坏等故障第三方公司应及时向管理队、管理科报告并由管理队向后勤队报修，报告同时张贴牌示向游人公示，如在短时间内不能修复的，应及时向管理科报告，由管理科统一制作牌示进行公示。

第十条 后勤队负责厕所维修，在接到维修报告后，应及时赶到现场维修，将维修记录录入管护档案，详细登记损坏时间、维修人员、维修内容等，内容准确真实。

第十一条 公园厕所服务标准

- (一) 厕所的管理服务水平要与园内其他服务岗位一致。
- (二) 厕所开放时间应随公园开闭园时间开放。(游乐场、行宫厕所按照各自开、闭时间开放并做好牌示)
- (三) 保证室内做到“十无”。
- (四) 做到“三不外露”。
- (五) 随时清擦大小便器、洗手池，检查维修冲水设备，

保持各种设备整洁完好，使用正常。

(六) 三齐上岗，服务热情，主动照顾老幼病残，帮助游人解决困难。

第十二条 本规定自发布之日起施行。

第十三条 本规定由管理科负责解释。

## 附件4

# 紫竹院公园保洁管理工作手册

### 一、紫竹院公园保洁工作的主体、职责及范围

(一) 紫竹院公园全园保洁工作的主体分为：园属各单位、联营单位、社会化保洁公司。

#### (二) 各保洁主体的工作职责及范围

1. 主责科室：管理科负责全园保洁的布置、检查、评比、考核、社会化招投标等工作。

2. 机关各科室：负责本科室内及科室门前的卫生保洁工作。

#### 3. 园属各队及班组：

(1) 管理队：负责队部及所属各班组办公区域卫生保洁工作，负责社会化保洁公司的日常管理工作。

(2) 园艺队：负责队部及所属各班组办公区域卫生保洁工作，以及所属绿地内的绿化垃圾清理工作。

(3) 文化队、游客服务中心队、服务队：负责各队队部及所属各班组办公区域、殿堂、展厅内、各门区出入口 3 米内的保洁工作。



(4) 后勤队：负责队部及所属各班组办公区域卫生保洁工作，负责食堂及2米以上建筑物屋顶落叶清理工作。

(5) 游艺游船队：负责队部及所属各班组办公区域卫生保洁工作，负责游乐设施区域内及游船码头区域内的保洁工作。

(6) 其他部门：负责队部及所属各班组办公区域卫生保洁工作。

4. 联营单位：负责所属商业网点内部及门前三包区域的卫生保洁工作。

5. 社会化保洁公司：负责与紫竹院公园签订合同范围内的所属区域的卫生保洁工作。

## 二、紫竹院公园保洁工作总则

### (一) 目的和依据

为提高紫竹院公园卫生保洁工作管理水平，确保公园环境整洁、舒适、优美，根据《城市环境卫生质量标准》、《城市公共厕所卫生标准》(GB/T17217-1998)、《北京市公园管理中心园容卫生保洁工作指导意见(试行)》等行业规范，以及紫竹院公园其他相关管理规定，特制定本规范。

### (二) 适用范围



28109

本手册适用于紫竹院公园社会化保洁管理及管理科、管理队相关监督、检查、管理工作。

### （三）工作目标

以优美整洁的紫竹院公园为工作定位，以打造免票公园典范为工作标准，以打造紫竹院公园品牌为工作目标。

## 三、紫竹院公园社会化保洁工作标准

### （一）社会化保洁工作范围

公园开放区域内的所有公共道路，广场铺装，绿地，园容设施及十二处卫生间。

### （二）公共道路和广场铺装保洁标准

地面无纸屑、痰迹、烟头、食品包装、口香糖残迹、污水污物等杂物；风沙天气、飞絮期、落果、落叶、落花期地面无明显脏物；雨后路面无积水；降雪天气及时清扫主要道路、门区等责任区内积雪，并在责任区内过道、台阶等易滑区域铺设防滑垫、放置防滑提示牌。广场、道路、铺装地面的砖缝、路沿石缝隙等处不得有杂草生长。保洁人员应在日常清扫保洁中同步拔除缝隙杂草，确保路面整洁、无杂草。

### （三）绿地保洁标准



绿地保持整洁无垃圾，做到无烟头、纸屑、果壳、粪便等杂物树上 5 米以下无树挂、蛛网；风雨后无树挂；无成堆的枯枝、落叶。

#### （四）园容设施保洁标准

1. 垃圾桶：二分类垃圾桶应成组码放；四分类垃圾桶四个一组码放；做到每日清擦，风、雨后清擦；码放整齐、牌示明显；果皮箱表面无污垢；果皮箱内垃圾不爆满、无异味、随时清理。

2. 宣传栏、报栏：干净明亮无污垢，无鸟粪，清洁美观，表面无广告纸，无乱贴乱画。

3. 健身设施：干净整洁，无污物，无口香糖粘连，无鸟粪等污物，检查设施运行情况，损坏及时上报。

4. 景区大门：无尘土，蛛网，鸟粪等污物。

5. 路椅及长廊座椅：干净无尘土、蛛网、鸟粪等污物。

6. 园内排水设施：雨季前清理、雨后清理，确保排水畅通。

7. 灯杆、牌示、电话亭、衣帽架：每日清擦（冬季禁止用水），风、雨后及时清擦；确保无污垢，清洁美观，同时检查并处理破损情况。

#### （五）厕所保洁标准



1. 厕所空气：厕所内应定期喷洒卫生药剂，做到无蝇、无粪便外溢，保持室内无异味、无污垢。

2. 厕所地面：应保持清洁干燥，无污物、积水，不打滑。

3. 厕所设施：齐备、完好，电器能正常运行，保证厕所能正常使用。厕所内顶棚、墙壁、门窗、地面、蹲台、便器、隔断门板、镜面、洗手盆、墩布池、干手器、挂衣钩、标牌、灯具等应做到干净整洁。

4. 厕所器具：如手纸、洗手液、香球、清新剂等物品应保持在容器容积的1/5以上，及时更换，不得断档。

5. 厕所内保洁工具：严禁堆放杂物和垃圾，清洁工具和用品摆放有序，不能外露。

6. 厕所牌示：保洁人员进行清扫保洁时应设置提示标志，文字清晰，雨、雪等特殊天气应及时放置防滑垫、公示牌。厕所内应在明显位置设置意见本，定期收集游客意见。

7. 厕所开放时间：厕所开关门时间与公园开放时间一致。厕所应在开放前打扫完毕，开放过程中随时清扫，保证空气清新、环境整洁、干净明亮。关门时保洁员必须查



看每一隔段门是否有人（注意聋哑人），防止游客被锁在厕所内。

8. 厕所保洁人员：厕所开放时间内，男厕所由男性保洁，女厕所由女性保洁，男女保洁员皆不断岗。在厕所开放期间，保洁人员不得从事与保洁服务无关的工作。

#### （六）垃圾清运标准

1. 安全标准：垃圾站由专人进行管理，做到专人操作，对上岗人员进行安全工作培训。垃圾站内必须配备灭火器材，工作人员熟记防火工作要求。垃圾站内禁止吸烟，垃圾站不能有引火物。垃圾装卸、运输和消纳过程中不得与游人发生矛盾，避免安全事故。运输车辆进入公园后要减速慢行（15 公里/小时），不鸣喇叭，人员严禁吸烟。

2. 室内外环境标准：垃圾站内外场地应整洁，无散落垃圾和堆积杂物，无积留污水。室内通风应良好，无恶臭，墙壁、窗户应无积尘、蛛网。保洁车容应整洁，车体外部无污垢，标志应清晰。运输过程中无垃圾扬撒、拖挂和污水滴漏。

3. 操作标准：站内垃圾做到及时运输。应以车辆的额定荷载和有效容积为限，不得超重、超高运输。垃圾清运

作业时，不得遗撒，严禁野蛮装卸。保洁车内垃圾不过夜，清运时遮盖或封闭清运，按要求运送到指定地点。

### （七）园路机扫标准

1. 安全标准：扫地车等特种车辆应由专职司机驾驶。作业人员必须具有相关执照，经过培训才能上岗。工作前进行车辆自查，确保制动、转向、灯光等装置正常，车况完好，杜绝开故障车。特种车辆在园内行驶时遵守交通法和公园安全管理规定。驾驶员保持良好精神状态，思想要集中，严禁酒后开车、疲劳驾驶，行车时严禁吸烟。园内道路时速 15 公里以下，雨、雪、雾天，最高时速不得超过 5 公里。遇道路狭小和转弯等特殊路况时应严格限速行驶，确保行车安全。在行驶中应注意车辆是否有异常声响，出现异常现象应及时停车检修；发生事故应立即停车，保护现场，如有人员伤亡应及时抢救，报告有关主管部门，以便调查处理。

2. 操作标准：为减少机械扫地作业对游客的影响，扫地车工作时间严格控制在闭园后到开门前（晚 10 点至次日 6 点前），清扫范围为公园七大门区及园内主要道路并确保以上区域清扫干净。工作完毕后及时做好车辆的检查、保养工作。

### （八）人员管理标准

1. 进场前人员备案：社会化公司雇用的作业人员，须提前10日将所有人员名单、证件上报至公园保卫部门进行人员核录，合格后方可入园开展保洁服务作业。保洁员须经过严格审核，保证身体健康，无犯罪记录。

2. 岗前培训：社会化公司在正式进场前，应定期组织保洁人员，按照公园园容、管理、保卫部门的要求和部署，开展保洁技能、安全教育、消防演练、防火防盗等专项培训。保洁人员应遵守公园各项规章制度，强化为游客服务的意识。

3. 上岗要求：保洁人员须按所管辖区域开放时间提前半小时到岗，着装规范统一，服务手势、微笑、问候语整齐划一。

服从甲方领导指挥，执行其工作指示，严格遵守各项规章制度。

4. 工作规范：社会化公司应设项目驻园主管，负责对保洁工作进行总体管理，包括与甲方的工作协调、应急事件处理、临时工作任务完成。按照质量、环境、职业健康安全管理体系及标准化的要求做好景区内的园容环境卫生保洁工作。熟悉负责的业务和各种工具的使用，实现景区内全天候、全方位、不间断立体保洁。保洁人员须每日

对所辖区域进行循环巡检，发现问题按工作程序及时上报。

保洁人员应做好工作记录，内容准确真实。及时向管理队反馈清扫保洁、捡拾物品、园容设施破损等情况，做好信息上报工作。

5. 安全要求：社会化公司保洁人员驻园休息场所、办公场所的综合管理须严格按照公园各类安全保卫规章制度执行，公园管理部门有权对合作单位执行情况进行监管。

特种作业人员应具备相关职业资格证，每次作业完毕做好工作记录。特种车辆应由专职驾驶员驾驶。驾驶员必须经过训练和考试合格，并持有驾驶证，严禁非专职司机开车。

## (九)景区分类保洁频次

### 1. 景区保洁频次项目

	标准	清洁频率
园路地面	无纸屑、烟头、食品包装等垃圾,无痰迹、口香糖残迹、污水等污物,每100平方米烟头杂物不超过1个	每天彻底清扫2次,每15分钟巡视1次
果皮箱	表面无破损、无污垢;果皮箱内垃圾不超过1/2、无异味,底部无垃圾粘连	每天定期清倒3次,不定期随满随清,每天清擦1次
栏杆、牌示、座椅等 园容设施	无破损,无污垢,清洁美观,无水渍、无污渍、干净光亮,底部无垃圾杂物,无粪便	每天擦拭1次
排水设施	确保排水畅通	每月清理,汛期前后清理
绿地及开放区域	无纸屑、烟头、食品包装等垃圾、无痰迹、口香	每天彻底清扫2次,每15分钟巡视1次



	糖残迹、污水等污物，无干粪便。	
开放区域树木	树池内无粪便无垃圾杂物，树上无树挂、无蛛网	不间断巡视
卫生间	保持室内无异味、无污垢，无粪便外溢，无蚊蝇，地面无污物、积水，不打滑，设施完整有效，干净整洁。耗材不低于1/5，及时更换，不得断档。纸篓内垃圾不得超过1/2。	每天彻底清扫 2 次， 一客一清扫
廊架等园容设施	无污渍、蛛网等污物，椅凳：无尘土、鸟粪等污物，无死角	每天擦拭 1 次

7/7  
710

## （十）保洁监管机制

1. 成立以管理科、管理队、社会化保洁公司三方人员为主的监督检查小组。

2. 建立三级联动监督检查机制：一是管理队保洁班人员按照《紫竹院公园保洁管理工作手册》对社会化保洁公司开展日常检查、填写《环境卫生保洁检查记录表》，及时记录并上报检查情况。社会化保洁公司按照公园各项要求进行自查；二是队领导在分析检查结果的基础上，组织社会化保洁主管进行每周一次的综合检查，重点督查整改情况；三是管理科对社会化公司服务质量、整体形象等进行抽查，并协调处理影响工作开展和问题整改的困难，最后对检查中发现问题进行总结，进一步完善工作。

3. 保洁例会制度：检查小组定期召开小组会议，针对上阶段检查中出现的问题制定相应措施，不断改进工作，并向社会化保洁公司提出整改意见。

## 四、紫竹院公园景区保洁绩效考核

### （一）绩效考核职责分工

1. 管理科负责全园保洁工作的分工、检查、绩效考核，负责考核标准的制定，按照规定定期检查保洁工作，并负责考核结果的审核与兑现。

2. 管理队负责每天对社会化公司进行工作检查和考核记录，发现不达标项后通知社会化公司负责人，确认并签字，责成其进行整改；负责每次给社会化公司拨款前的绩效验收工作，出具验收单，明确不符合扣分项。

3. 社会化公司负责每日对本区域保洁情况进行自查，填写每日的检查记录。

## （二）绩效考核内容

管理队根据紫竹院公园卫生管理相关标准，每日对公园保洁单位的工作流程、工作效果以及相应管理进行监督、检查、协调、记录。对未达标的情况进行记录，联系相关单位保洁主管协调处理。以每月 26 日至次月 25 日为绩效考核周期。周期结束后，管理队在 3 个工作日内完成资料汇总并上报管理科作为绩效考核依据。

## （三）绩效考核评分

1. 评分标准见《园容环境卫生保洁检查标准》

2. 发现卫生不达标情况，管理队依据《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）》、《紫竹院公园园容卫生管理规定》、《紫竹院公园厕所管理规定》、《紫竹院公园保洁管理工作手册》《保洁公司补充处罚细则》招标文件要求及服务合同约定予以扣分。一个月内累计扣分

达到 50 分，管理队提出处罚意见，报管理科审批。一个月内累计扣分达到 100 分，公园进行项目黄色预警，本年度内累计两次项目黄色预警，取消下一年度合作资格。

3. 环境卫生管理责任不到位，给公园造成恶劣影响的，追究主责部门责任。

## 五、紫竹院公园景区保洁工作流程

### (一) 园区保洁

#### 保洁工作流程

顺序编号	工作流程
1	换工作服，戴工作牌。6:00前道路机扫和人工清扫完毕。
2	检查责任区地面，用夹子或扫帚对明显脏物进行处理。
3	将果皮箱箱体及表面清洁干净。
4	用抹布和少量水（冬季禁止用水）清洁园容设施，同时检查园容设施并处理破损情况。
5	用扫帚将地面、路沿、台阶清扫干净，清扫时注意压低扫帚，减少扬尘。
6	用布清洁栏杆，收集垃圾桶内垃圾，用布和少量水（冬季禁止用水）清洁牌示、座椅等设施，同时检查并处理破损情况。
7	进行不间断保洁巡视，对即时的垃圾、树挂等进行现场处理，保洁过程中注意服务用语并尽量减少打扰游客的情况。
8	对责任区再进行全面保洁一遍，并在每日17:00前收集垃圾桶内垃圾。
9	将不可回收垃圾统一清运到垃圾站处理。
10	准备好次日的清扫工具。
11	检查班组电器设备等，确保安全。

## (二) 厕所保洁

保洁时间（6：00-22：00）

顺序编号	工作流程
1	上岗前穿好工作服，戴好工作牌。
2	擦平面卫生（窗台、暖气罩、隔挡板） 八点之前擦大厅地面，挡板随脏随擦。
3	检查通道是否有障碍物及设施完好状况，确保设备完好使用。
4	按时开放。热情服务、语言文明、积极热情地为游客提供服务与方便。
5	在厕内或洗手间和大厅站立服务，不间断保洁。边服务边看管，防止设施的丢失与损坏。
6	做好保洁与设施的交接班工作。
7	在正常厕所保洁的同时，抓人流量少时，墙面每天清擦一次，玻璃、挡板随脏随擦。
8	在厕内或洗手间和大厅站立服务，不间断保洁。边服务边看管，防止设施的丢失与损坏。
9	清理厕所坑位，打扫室内卫生，做到干净彻底。
10	检查厕所设施，冲刷地面，做到干净彻底，下班前拉闸断电。



11

关好门窗，检查每个坑位，确定屋内无人关门离岗。

有



110

附表1: 环境卫生保洁检查记录表

检查区域		检查人	日期
日常保洁情况	标准落实情况	检查结果	纠正及整改
	道路无纸屑、包装、烟头、痰迹等，地面无明显污水污物；		出现问题： 采取： 跟踪验证：
	林区内、绿地中无粪便、无垃圾；树上无树挂、蛛网；		
	无卫生死角，垃圾不外露；		
	垃圾车、果皮箱内垃圾随满随倒（掏），不爆满，不过夜；		
	责任区内无猫窝、落叶堆等易燃物；		
	果皮箱、路椅、牌示等园容设施干净，摆放整齐；		
	设施破损及时上报；		
	保洁员着装整齐，文明服务；		
	保洁工具不外露，保洁工作中避让行人，扫地不扬尘；		
特	(降雪天气)认真执行“扫雪铲冰工作预案”；		

108109

	(降雪天气)提前做好防滑工作,及时清扫积雪;		
	(降雨天气)及时清扫路面积水;地面无大面积积水;		
	(降雨天气)雨后及时清擦园容设施,清掏排水设施,(风、沙天气)风沙后及时清擦园容设施,摘除树挂,及时清理责任区内落叶等垃圾,清理窝风死角;		
	(雨、雪、风、沙等天气)不间断保洁;		
	(冬季落叶清理)及时清理,落叶堆堆不过夜;		
其他情况			



附表2: 厕所服务检查记录表

检查区域	东门	老管理处	游乐场	北山岛	核桃地	筠石苑	北门	检查人	日期
	西门	行官	西南门	南山					
日常保洁情况	标准落实情况							检查结果	纠正及整改
	厕所周围 10 米内的区域无污水污物, 环境卫生整洁;								出现问题: 采
	厕所内空气清新、无异味, 各种标识醒目, 无破损、掉落;								取措施:
	厕所地面干净, 无脚印、便迹、痰迹、烟头、积水等;								跟踪验证:
墙壁、窗台、顶棚、隔断板无浮土、无蛛网、无刻画, 柜台、椅子、茶几等干净无污;									



	洁具无水锈、无尿碱、无堵塞，及时上报厕所设施破损情况;	
	无三只以上蚊蝇;	
	“卫生纸、消毒液、洗手液”，随时填补;	
	卫生工具、生活用品不外露;	
	残疾人无障碍设施不能有障碍;	
特殊天气保洁情况	保洁员文明作业，保洁时设置提示标志;	
	厕所内空调、暖气等设施按规定时间启用;	
	无浪费水、电等情况;	
	厕所开放时间与公园同步;	
	消防器材摆放位置正确，职工会使用、会报火警;	
	无私拉乱接电线及违规使用电气设备的现象;	
	电器周边无可燃物，电源开关、插座、电线等无破损、无故障;	
	(雨、雪天气)及时做好防滑工作;	



其他情况			
------	--	--	--

附表3: 园容环境卫生保洁检查标准

类别	序号	要求标准	未达标准所扣最高分值				备注
			1分	2分	5分	10分	
日常保洁	1	未按要求完成晨扫, 影响游客游览			√		
	2	地面上的垃圾杂物, 15分钟之内完成清理, 不得超时	√				
	3	遇有重大检查、接待服务任务的, 检查人员视线范围内不得出现失管的垃圾杂物			√		
	4	游览区、工作区内, 不得出现卫生死角	√				
	5	路椅、扶手、果皮箱、牌示、展板、橱窗、2米以下玻璃、山石、隔栏设施周边、底部无垃圾杂物、粪便等, 果皮箱无满溢	√				
	6	雨篦子定期清理, 无污迹、浮土、内部无垃圾杂物, 保持通畅	√				

010810  
责任公司

7	垃圾桶每天清擦，摆放整齐	✓						
8	卫生工具不得出现失管现象，随意摆放，影响景观的	✓						
9	保洁区域内的树木、建筑等（5米以下高度），出现未经许可的气球、塑料袋等悬挂，黏贴、捆绑物及垃圾杂物，10-15分钟之内需完成清理，不得超时	✓						
10	路椅、石凳、石桌、扶手、电话亭、果皮箱、山石、雕塑、隔栏等需保持表面有污迹、鸟粪、粘贴物、涂写刻画及原始颜色	✓						
11	牌示、展板、橱窗、2米以下玻璃等有污迹、浮土、粘贴物、涂写刻画、塔灰、蛛网	✓						
12	擦拭工具专用，不得混用						✓	

类别	序号	要求标准	未达标准所扣最高分值					备注
			1分	2分	5分	10分	50分	
日常保洁	13	清扫工具未按规定时间使用		√				
	14	清扫作业需全面彻底,不得将垃圾杂物扫入绿植树丛中		√				
	15	清扫完成后,垃圾及时收堆,不得出现丢堆未收或收堆不彻底有遗留痕迹等现象			√			
	16	垃圾围挡内外必须保持干净,关闭状态	√					
	17	保洁员遇厕所浪费用纸,打核桃,挖野菜等不文明游园行为应耐心劝阻	√					
	18	保洁人员衣冠不整,未穿工作服或戴工牌		√				
	19	对上一次检查问题未整改的				√		
	20	落叶及垃圾扫入绿地内			√			



21	保洁工具外露		√				
22	保洁人员扎堆聊天			√			
23	卫生间须免费提供洗手液、卫生纸，保证充足，洗手液不能低于容积1/5、卫生纸厚度不能少于1cm，不得断档	√					
24	卫生间闭门后需进行最后一次清扫，坑位便池无污物，纸篓清空	√					
25	卫生间各项设施设备须完好无损，运行稳定，发现故障及时上报，报修时间不得超过10-15分钟			√			
26	关闭卫生间时需检查室内所有坑位、残疾间，确保没有游客，不得发生游客被锁事件			√			

北京... 管理

类别	序号	要求标准	未达标准所扣最高分值					备注
			1分	2分	5分	10分	50分	
	27	卫生间关闭前，需检查室内所有电源、水龙头、门窗等，确保全部关闭	√					
	28	厕所日志及检查记录未填写，或填写不完整			√			
	29	厕所消耗品（卫生纸、洗手液、空气清新剂、香球等）不足时，未及时添加更换				√		
	30	厕所休息室内工作用品与生活用品应分开摆放。未分开摆放，休息室内杂乱无章的			√			
	31	未按要求及时进行推水作业，影响游客游览	√					
	32	遇4级以上风力时路面支架、三角筒不得摆放	√					
	33	落叶堆积点需摆放整齐，有明显防火标识，日产日清不得过夜	√					

34	未按雪天清扫作业方案工作的，影响游客游览的				√		
35	雨雪天气，未按要求及时摆放“小心地滑”提示牌	√					
36	避免发生任何形式的游客投诉、服务事故及曝光事件。 被投诉到园管理处			√			
37	避免发生任何形式的游客投诉、服务事故及曝光事件。 被投诉到公园管理中心				√		
38	避免发生任何形式的游客投诉、服务事故及曝光事件。 被投诉到其他上级部门					√	
39	避免发生任何形式的游客投诉、服务事故及曝光事件。 被媒体曝光一次					√	
40	定期进行服务培训，并留存资料			√			
41	注意文明礼仪，礼貌待人，微笑服务	√					

类别	序号	要求标准	未达标准所扣最高分值					备注
			1分	2分	5分	10分	50分	
	42	工作人员须根据各岗位规定，着装统一、服装整洁，佩戴工牌上岗作业，符合我园保洁人员服务形象的有关规定	√					
	43	工作时要避让游客，避免发生碰撞，不得与游客发生争吵		√				
	44	在岗作业人员不得从事与工作无关的事情，如吸烟、饮食、看报纸书籍、听音乐，不得扎堆聊天	√					
	45	上岗前及在岗内不得饮酒			√			
	46	使用设备作业前，工作人员须经过承包单位内部完整专业的安全培训，记录全面		√				

47	捡拾物品要求及时上报主管领导并保护捡拾物品现场，根据实际情况，给予奖励							
48	不得发生“八种恶性事故”，即①不发生火灾事故②不发生爆炸事故③不发生治安灾害事故④不发生危及首长或重要外宾安全的事件⑤不发生因抢险救灾造成的重伤、死亡事故⑥不发生交通事故责任造成的重伤、死亡事故⑦不发生工作中人员重伤、死亡责任事故⑧不雇用因违法违纪而受到处罚的人员					√		
49	定期未组织安全培训，无相关安全记录，记录不完善的					√		
50	所有保洁人员，岗前安全培训合格后，方可上岗；在职培训不得少于每季度一次，要有相应安全内容					√		
51	未经许可公园内不得私自骑行、停放车辆（含汽车、电动车、自行车等）					√		
52	保管好责任区域的消防器材，保证其性能完好，不得							√



类别	序号	擅自挪用	要求标准	未达标准所扣最高分值					备注
				1	2	5	10	50	
				分	分	分	分	分	
	53	未经许可不得在公园内存放易燃、易爆和其他危险品		√					
	54	未经许可不得擅自开闭暖气开关；不得擅自改装、安装电器、线路、设备；电气设备、线路损坏及时上报，不得擅自处理	√						
	55	根据实际情况，需要新增或配备电气设备的，需提交申请，经批准后方可使用			√				
	56	下班前，需进行安全检查，关闭电源、水源；检查无误后，锁好门窗方可下班	√						



57	水面塑料瓶、泡沫、树枝、树叶、生活垃圾等漂浮物，油渍、水华等水污物未及时打捞清理。				√			
58	游客满意度调查保洁排名垫底					√		

附件5

## 保洁公司补充处罚细则

在合同期间，乙方保洁人员有以下行为，应当向甲方支付相对应的违约金。

### 一、有下列情况之一向甲方支付违约金 500-1000 元：

（一）保洁人员不熟悉自身岗位职责、不能够使用规范用语的。

（二）保洁人员上岗期间衣冠不整，有破损、污渍。

（三）保洁人员上岗期间未穿工作服或未佩戴工牌的。

（四）保洁人员上岗期间未按要求使用保洁工具。

（五）保洁人员不能熟练掌握保洁流程，未按流程进行保洁作业。

（六）保洁人员上岗期间发现垃圾、便溺、呕吐物、水面垃圾未及时清理的。

（七）保洁人员不服从公园管理人员管理的。

（八）保洁公司未经甲方同意私自更换保洁人员。

（九）乙方保洁人员在园内作业期间，不得追逐、驱赶、惊吓园内动物（包括但不限于鸽子、猫、松鼠、鸟类等），应保持与动物的安全距离，避免影响其正常活动。

（十）针对以上 1-9 项问题，同一问题出现两次以上时

违约金加倍。

## 二、有下列情况之一向甲方支付违约金 1000-5000 元：

- (一) 保洁人员作业期间出现服务类有效投诉的。
- (二) 保洁人员身体患有重大疾病工作期间出现问题隐瞒不报的。
- (三) 卫生间保洁人员无故脱岗。
- (四) 保洁人员之间发生打架斗殴事件。
- (五) 违反公园安全用电管理规定，未遵守“四个严禁”、“六个必须”规定的。
- (六) 违规做饭、违规使用炊具。
- (七) 保洁人员违规驾驶电瓶车，造成财产损失从重处罚。
- (八) 保洁人员在园内有吸烟、饮酒、留宿他人等情况的。保洁人员上岗前 8 小时内饮酒的。
- (九) 保洁人员未能及时发现便溺、垃圾、呕吐物、水面垃圾引发投诉的。
- (十) 保洁人员违规领取使用保洁耗材的。
- (十一) 保洁人员未及时清理果皮箱引发火情的。
- (十二) 针对以上 1-11 项问题，同一问题出现两次以上时违约金加倍。

## 三、有下列情况之一向甲方支付违约金 5000-10000 元：



- (一) 保洁人员偷盗公园财物的。
- (二) 保洁人员与游人发生肢体冲突，情节严重的。
- (三) 保洁人员违规使用电器、吸烟发生火灾的。
- (四) 保洁人员违规驾驶电瓶车，造成人员受伤的。
- (五) 针对以上 1-4 项问题，除正常赔偿损失以外，追加 5000-10000 元违约金。同一问题出现两次以上时违约金加倍。

