

北京园博园环境卫生服务合同

甲方：北京园博园管理中心

乙方：北京京丰物业管理有限公司



北京园博园环境卫生服务合同

委托方（甲方）：北京园博园管理中心

通讯地址：北京市丰台区长辛店射击场路15号

联系电话：63915431

邮政编码：100072

受委托方（乙方）：北京京丰物业管理有限责任公司

营业执照注册号：91110106743344859N

企业资质证书号：京物企资二[2005]021号

法定代表人：安萌 联系电话：13701133557

委托代理人：赵菲 联系电话：15801491501

通讯地址：北京市丰台区右安门外大街6号右外大厦5层

邮政编码：100069

为维护北京园博园环境卫生，保证园内干净整洁，为游客营造良好的游园环境，以公开招标方式选定中标单位，以兹共同遵守。

第一条 服务内容

乙方负责完成园博园内公共游览区、公共绿地、公共卫生间的保洁清洁、消毒、垃圾分类收集运输、扫雪铲冰、粪便清掏等保洁服务工作（不含园博湖、湿地、企业展园、北京园、台湾园和园内经营性商铺）。

一、作业范围及内容

乙方具体服务范围及内容：

（一）公共游览区卫生保洁

1. 道路铺装：负责园内所有游客能够到达的道路及铺装面的保洁，包括各类小路、汀步、台阶、园内景观步廊、广场等室外公众活动场所的卫生保洁工作，共计约35万平米。

2. 公共设施保洁：负责园内所有为游客游览提供的标识标牌、室外区域监控摄像头、座椅等公共服务设施及园林附属构筑物亭、台、阁、廊的卫生保洁作业。（其中，室外区域监控摄像头每年清洗一次。）

3. 立面保洁：负责园内开放门区围栏、展园构筑物立面的保洁工作。（其中，三号门区及附属建筑每年清洗两次。）

4. 展园室内保洁

负责江苏园、福建园、广东园、鄂尔多斯园、济南园、石家庄园、南昌园、鄂州园、成都园、荆门市园、晋中园、拉萨园、遵义园、银川园、西安园共15个展园（其中不包括武汉园、澳门园、杭州园因已经成为经营性场所，不属于公共游览区）、永定塔及文昌阁的室内保洁作业，共计约2.38万平米。

（其中，永定塔2-8层每季度保洁一次，其他室内区域一个月保洁一次。广东园、江苏园、福建园为日

常保洁。)

(二) 公共绿地保洁

负责园内所有公共绿地的白色垃圾清理工作，(其中鹰山区域为主路及小路两侧各五米范围)，共计约 112 万平米。

(三) 公共卫生间保洁

负责所有的固定公厕及移动公厕的卫生保洁及粪便清掏工作。

(四) 环卫设施维护

乙方负责甲方提供的设备设施包括除雪设备、电动三轮车、洗地车、人力三轮车的日常维修维护工作。

(五) 物资购置

以上服务内容中所有保洁工具、易耗品及附属用具、厕纸洗手液等均由乙方自行解决，其费用由乙方自行承担。

第二条 服务标准及检查考核标准

乙方的服务质量，包括：a) 配备的人员数量和结构组成；b) 作业的内容、时间、频次、工艺和规范；c) 使用设备、工具、消耗品的种类和质量要求；d) 清洗消毒的方法；e) 作业完成后的质量验收方法及指标。以上按照甲方制定的考核办法执行，其详情见附件。本合同附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

附件包括：

1. 《北京园博园环境卫生服务考核管理办法》
2. 《园区保洁项目服务质量综合评分细则》
3. 《北京园博园环境卫生区划图》

第三条 合同期限

服务期限为：2023 年度。

第四条 费用及结算方式

(一) 费用

合同金额：肆佰叁拾陆万叁仟零叁拾壹元肆角。(小写：¥ 4363031.4 元)

(二) 支付方式

支付方式：2023 年 3 月 31 日前甲方向乙方支付第 1 季度的服务费 1308900 元(大约为合同总金额的 30%)；

2023 年 6 月 30 日前甲方向乙方支付第 2 季度的服务费 1308900 元(大约为合同总金额的 30%)；

2023 年 9 月 30 日前甲方向乙方支付第 3 季度的服务费 1090000 元(大约为合同总金额的 25%)；

2023 年 12 月 30 日前甲方向乙方支付第 4 季度的剩余服务费 655231.4 元(大约为合同总

金额的 15%)。

甲方每次付款前,乙方应提供等额正规发票。否则,甲方有权暂不付款且不构成违约。

第五条 履约保证金

1. 收取:自本合同签订之日起 1 个月内,乙方应向甲方一次性缴纳合同金额 10%的履约保证金 436000 元,作为履行本合同和提供本项目服务质量的担保。

2. 返还:乙方完全履行合同完毕后 2 个月内,依据合同约定一次性返还全部或剩余履约保证金。

3. 依据:《中华人民共和国政府采购法实施条例》第四十八条 采购文件要求中标或者成交供应商提交履约保证金的,供应商应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。履约保证金的数额不得超过政府采购合同金额的 10%。

第六条 双方权利与义务

(一) 甲方的权利义务

1. 根据本合同规定的内容,甲方有权对乙方的工作进行检查指导和实施监督;有权审定乙方制定的相关服务方案、工作计划及规章制度;有权对保洁服务实施情况提出意见和建议。

2. 甲方有权对乙方的作业规范、作业质量进行检查、监督。

3. 甲方支持乙方开展工作,做好园区环境卫生保障服务的相关协调工作。

(二) 乙方的权利义务

1. 乙方有义务为甲方提供在服务过程中各项协议履行所涉及的相关依据资料。

2. 乙方应遵守国家法律、法规及园区相关管理规定,文明、安全作业,遵守北京园博园管理中心相关安全生产制度和规定,如发生相关事故,由乙方承担全部责任并完成善后处理工作,与甲方无关。如甲方因此承担责任后其有权向乙方追偿。

3. 乙方应依照甲方规定的作业标准及规范,按时、保质、保量完成园区环境卫生保障服务工作。

4. 乙方应积极配合甲方及相关部门的管理、监督和检查,并根据需要提供相关的文件和资料以及必要的解释和说明。

5. 如因乙方卫生保洁作业原因造成的职工、游客或其他人、物等损害,由乙方承担全部责任并完成善后处理工作,如甲方因此承担责任后其有权向乙方追偿。

6. 合同期内,乙方负责保洁人员的思想教育、安全教育、作业培训及文明用语等工作,同时负责作业用品、设备的保管工作,如发生物品、设备等丢失或者其他侵权行为,由乙方承担全部责任并完成善后处理工作,如甲方因此承担责任后其有权向乙方追偿。

7. 乙方不得擅自拆除或更改房屋建筑结构,确需改变房屋结构的应报送书面申请,审核通过后实施。否则甲方有权要求乙方恢复房屋原貌,并由乙方承担相应的赔偿责任。

8. 乙方所雇佣的保洁人员劳动关系隶属于乙方,乙方按照国家相关规定做好雇佣人员的福利保障工作,乙方与其雇佣的保洁人员因劳动关系产生的一切争议由乙方自行解决,与甲方无关。

9. 乙方负责对保洁人员进行包括“园区情况、保洁技能、安全防范、服务规范”等内容的培训工作。切实提高为游客服务的意识和服务中的自我保护意识。

10. 乙方负责保质、保量为保洁人员提供餐饮服务并按照《食品卫生法》等相关管理规定，保证就餐人员的食品卫生安全，杜绝发生食物中毒或者其他影响保洁人员身体健康的问题。如因乙方原因导致乙方所雇佣保洁人员发生食物中毒或其他健康问题，由乙方承担所有的赔偿责任。因甲方因此承担相应的赔偿责任后，其有权向乙方追偿。

第七条 违约责任及合同的解除

乙方应按合同约定完成相应的工作，如乙方提供的服务达不到合同约定，甲方有权要求乙方限期进行整改。连续两个月考核不合格的，乙方应向甲方支付违约金 300000 元，甲方有权从本合同约定每次支付中扣除。连续三次考核不合格，甲方有权单方解除合同，并不予支付剩余的合同款和不再退还剩余的合同保证金。乙方应严格遵守其内部管理规定和甲方的相关管理规定。如乙方不能按照合同约定完成相关保洁工作，则甲方可以依据甲方或者乙方的管理制度或者相关规定等对乙方追究相应的违约责任。如乙方的履约保证金不足以支付其违约赔偿金的，甲方在扣除其履约保证金后，不足部分可以继续向乙方追偿。

第八条 争议解决方式

本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决。协商不成，任何一方均有权向北京市丰台区人民法院提起诉讼。

第九条 合同生效及其他

1. 本合同执行期间，如遇不可抗力（不限于以下事件战争行为、自然灾害、大规模流行疾病、法律变更等），该事件是在签订本合同时不能合理预见的，且声称不可抗力的一方对不可抗力及其后果不能克服和不能避免的，如果任何不可抗力事件阻止一方履行其义务的时间，自该不可抗力事件发生日起连续超过三十（30）日，双方应协商决定继续履行本合同的条件或者同意终止本合同。如果自不可抗力发生后六十（60）日之内双方不能就继续履行的条件或终止本合同达成一致意见，任何一方需给予另一方书面通知后终止本合同。

2. 本合同自甲乙双方签字并加盖公章后生效。本合同一式六份，甲乙双方各执三份，每份均具有同等法律效力。

3. 合同中如有未尽事项，双方可另行协商。必要时可另行签订补充协议，补充协议及所有附件与本合同具有同等法律效力，对甲乙双方均有约束力。补充协议与本协议有冲突的，以补充协议为准。

4. 本合同终止时，乙方将使用房屋、保洁服务所有相关资料，前期甲方购置的设施等完整地交给甲方。如乙方不能完整交接，则甲方有权扣除乙方的保证金直到所有材料和设施交付完毕为止方可要求退还履约保证金。

5、甲乙双方通过以下银行账户支付相关合同费用，如一方银行账户信息发生变更应及时书面通知另外一方并签订书面的补充协议：

甲方银行支付账户信息如下：

单位名称：北京园博园管理中心

纳税人识别号：12110106590691736L

地址：北京市丰台区长辛店镇射击场路 15 号

电话：63915455

开户银行：北京银行丰台支行

银行账号：01090341400120112007372

乙方银行账户信息如下：

单位名称：北京京丰物业管理有限责任公司

纳税人识别号：91110106743344859N

地址：北京市丰台区右安门外大街 6 号右外大厦 5 层

电话：010-63554547

开户银行：工商银行北京幸福街支行

银行账户：0200004709200083781

6、附件的效力

本合同所有附件均为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。甲乙双方均需遵照本合同及附件中的规定履行其各自的权利和义务并承担相应的法律责任。

本合同附件如下：

1. 《北京园博园环境卫生服务考核管理办法》
2. 《园区保洁项目服务质量综合评分细则》
3. 《北京园博园环境卫生区划图》

(以下无正文，为签字页)

甲方：（盖章）

法定代表人或授权人（签字）：

日期：2023年3月21日



乙方：（盖章）

法定代表人或授权人（签字）：

日期：2023年3月21日



附件 1

北京园博园环境卫生服务考核管理办法

为加强北京园博园园区保洁项目管理，规范和完善园区环境卫生工作标准，提升服务和管理水平，建立量化考核机制，参照《旅游景区质量等级的划分与评定》(GB/T 17775-2016)、《公共厕所运行管理规范》(DB11/T 356-2017)、国家卫生城市标准等相关要求，结合园博园保洁服务工作实际，特制订本办法。

一、考核对象

北京园博园园区保洁外包项目。

二、考核方式

(一) 考核检查由环境卫生部组建考核小组组织实施。

(二) 日常考核采取定期考核和不定期随机抽查两种考核方式。

(三) 定期考核以月度考核为主，不定期考核即经常性巡查及重大节日、迎检等指令性检查进行的随机性抽查考核，每次考核检查填写《园区保洁项目服务质量综合评分细则》。

(四) 考核实行百分等级评定制，每月组织一次月度考核，每季度最后一个月公布一次季度考核结果。季度考核平均分值 90 分（含 90 分）以上为优秀，70-90 分为合格，70 分（不含 70 分）以下为不合格。

(五) 每次考核评分原始记录由环境卫生部存档备案，考核结果作为季度合同款支付的主要依据。

三、考核项目及分值

(一) 组织管理 10 分

(二) 服务质量 70 分

(三) 安全管理 10 分

(四) 服务效果 10 分

（五）拓展指标 5 分

四、考核奖惩

月度考核中有一次不合格的，环境卫生部向服务单位下发整改通知，责令当月立即整改。一季度内连续两月考核不合格的，依据合同约定，承包方应向发包方支付违约金 30 万元，并从本次支付中扣除。一季度内连续三次考核不合格的，承包方有权解除合同，并不予支付剩余的合同款和不再退还合同保证金。设立一票否决类考核指标，如出现服务人员因工作失误，酿成重大责任事故或为园区造成不良影响的，出现服务人员人为因素造成的安全、治安、消防等事故，在解除合同的同时，由服务团队赔偿经济损失、消除不良影响。

附件：园区保洁项目服务质量综合评分细则

园区保洁项目服务质量综合评分细则					
被考核单位:		考核月度:			
考核类别	考核项目	考核标准	考核要求	权重分	考核情况
组织管理	组织机构管理制度	建立科学、合理、执行有力的组织机构 建立完善的管理制度，并实时自我完善	根据组织机构建立的完整性、严密性、合理性、可行性等进行评分，每发现1处不规范扣1分 根据制度建设的完整性、严密性、可行性和执行情况等进行评分，每发现1处不规范扣1分		
	培训体系	建立完善的培训体系，服务质量持续提升	1. 科学制定全年培训计划，按要求参加管理部门组织的统一培训和专业技术岗专门培训 2. 加强岗前培训，对岗位职责、操作流程、作业规范、园区基础知识、安全生产知识、消防器材使用等进行培训，培训考核合格后发放依据园区实际设定的上岗证，持证上岗 3. 每月开展服务知识、作业规范、安全等日常培训、研讨、学习不少于4次，每次不少于1小时 根据培训的记录资料和培训效果评分，每发现1项未按要求执行扣1分	10	
	档案管理	建立全面准确的档案资料，归档及时，管理规范	1. 建立涵盖作业记录、质量监督、投诉建议、培训、安全生产、资产管理、总结分析、项目成果等各类档案，每出现1处档案不全或归档不及时扣1分 2. 专人管理，可随时调阅，未按要求时限提供档案材料的，每延迟1小时扣1分		
	团队管理	建立积极向上、稳定有序的服务团队	1. 未按照要求派驻服务人员，每1人次扣1分 2. 备案人员与实际服务人员不符，每1人次扣1分 3. 人员更换频繁，影响工作连续性，每1人次扣1分 管理及技术岗累计更换不得超过2人次（管理方要求的除外） 服务岗累计更换不得超过20人次（管理方要求的除外）		

			4. 替换人员必须符合要求并无缝交接到岗，每延迟 1 天扣 1 分			
			1. 遵守工作纪律，按时上岗，无串岗、脱岗、睡岗等现象，上岗不得出现与岗位无关的行为 2. 按规定保管、摆放、维护园内物品，保证保洁区域、工具间及周边干净整洁 3. 遵守园区安全生产等规章制度，维护园区公共形象 4. 保护旅游资源，不浪费园区水电等资源 每发现 1 项不符合要求的扣 1 分			
	遵守纪律	严格执行各项规章制度				
	文明作业	姿态端正，举止文明	符合北京园博园服务人员的行为规范，每发现 1 处不符合要求扣 1 分			
服务质量	环境整洁	按照现行相关标准及作业规范，各作业面保洁效果良好	各工作范围清扫、清洗、保洁等符合作业规范，每发现 1 项达不到作业标准、不符合规范等情况扣 1 分。具体包括公共游览区域的以下 7 个方面：道路铺装及公共场所清扫及保洁、绿地保洁、公共卫生间清洗及保洁、立面保洁（每月一次，三号门每半年一次）、室内保洁（每月一次）、公共设施保洁（标牌、摄像头、座椅、亭台楼阁等，其中探头每年一次）、垃圾收集运输（包括收集容器车辆的维护）等。	70		
安全管理	安全巡查	日常安全培训、自检自查到位	1. 按要求参加安全相关会议，学习传达有关精神 2. 落实园区关于安全管理的相关要求 3. 每日对所辖区域进行安全检查，建立检查台账，对发现的隐患或安全隐患素及时上报、整改或采取防范措施 4. 每月开展安全培训不少于 1 次 未按要求执行的，每发现 1 次扣 1 分	10		
	设备安全	设备保管妥善、运转良好	1. 消防设施设备齐全，定期检查，及时更换 2. 每日进行作业器材、工具间物品的维修保养，确保运转良好 未按要求执行的，每发现 1 次扣 1 分			

	作业安全	做好职责范围内的安全保障工作	1. 作业中文明礼让，确保游客安全游园 2. 不对园内旅游资源产生负向影响 3. 确保保洁人员自身人身安全，避让行人、车辆、周边危险物品 4. 配合做好反恐工作，发现和上报可疑人员、物品、标语 5. 发现和上报游客不文明行为 6. 对可疑物品及时上报 未按要求执行的，每发现 1 次扣 1 分			
效果反馈	游客评价	游客满意率达 75%以上	以考核期限内游客满意度调查问卷打分为准，低于要求分数每 1 个百分点扣 1 分	10		
	游客投诉	游客对保洁服务工作的投诉情况	1. 出现游客对保洁服务方面的有效投诉或不执行游客提出的合理意见建议每次扣 2 分 2. 重复出现游客有效投诉，每发现 1 次扣 4 分			
	园方投诉	园方对保洁服务工作的投诉情况	出现园方或行业管理部门对保洁服务方面的投诉、问题等，每次扣 2 分			
	持续改进	整改事项完成情况	每次检查不合格地方未按要求整改或整改不力的，每次扣 2 分			
	游客表扬	游客对保洁服务工作的肯定情况	积极主动为游客排忧解难，工作受到游客表扬的（上门致谢、正面舆论等），每次加 2 分			
拓展指标	临时性工作	重大活动或其他临时增加的任务完成情况	能及时完成重大活动或临时增加的任务、受到表扬的，每次加 2 分	5		
	荣誉	为园区获得荣誉情况	能积极发挥特长、技能，在行业内技能展示、比赛中获得奖项或荣誉称号的，每次加 2 分			
	建言献策	为园区发展建言献策情况	提出的合理化建议被园区采纳或成果应用于园区发展，每次加 2 分			
注：1. 加扣分上不封顶，下不保底。 2. 出现影响服务质量的 key 事件，加、扣分项，视程度处理。						
考核评定得分						
考核检查组						

被考核单位负责人				
考核时间		年	月	日
一票否决类考核指标				
出现服务人员因工作失误，酿成重大服务事故或为园区造成不良影响的		/		
出现服务人员为因素造成的安全、治安、消防等事故		/		
其他重大事件		/		

