

# 滨河公园物业管理项目采购合同

## 第一部分 合同书

项目名称：滨河公园物业管理项目采购

项目编号：2020AEEFZ00318

甲方（采购人）：肥西县林业和园林建设服务中心

乙方（中标人）：安徽省长城物业管理有限公司

签订地：合肥市.肥西县

签订日期：2021年1月26日



肥西县林业和园林建设服务中心(以下简称:甲方)通过肥西  
县公共资源交易有限责任公司组织的公开招标方式采购活动,经评  
标委员会评定,(安徽省长城物业管理有限公司)(以下简称:乙方)  
为本项目成交供应商,现按照采购文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国政府采购法》  
等相关法律法规之规定,按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则,  
经甲方和乙方协商一致,约定以下合同条款,以兹共同遵守、全面履  
行。

### 1.1 合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分,并构成一个整体,需综合解释、  
相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形,那么在保证按照采  
购文件确定的事项前提下,组成本合同的多个文件的优先适用顺序如  
下:

- 1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议;
- 1.1.2 中标通知书;
- 1.1.3 投标文件(含澄清或者说明文件);
- 1.1.4 招标文件(含澄清或者修改文件);
- 1.1.5 其他相关采购文件。

### 1.2 项目概况

公园位于上派镇,北至滨河路,南至派河北岸,东至金寨路,西  
至翡翠路。占地面积约 42 万  $m^2$ ,其中绿化面积约 26.5 万  $m^2$ ,水域面  
积约 6 万  $m^2$ ,设有公共厕所 2 座(240  $m^2$ )、运动场 2785  $m^2$ ,停车



场3处（其中地面停车场2处约6800 m<sup>2</sup>、车库1座占地5982 m<sup>2</sup>）、管理用房1座（3083 m<sup>2</sup>）、公共广场及道路约86400 m<sup>2</sup>、跨派河桥梁4座，湿地栈桥5座。（详细情况请现场勘看）。

### 1.3 服务

1.3.1 服务名称：滨河公园物业管理项目采购；

1.3.2 服务内容：

**保安服务：**投标人提供每天24小时的保安服务，包括但不限于安全防范管理、消防管理、交通和车辆管理、紧急事故处置、其他防范措施、档案资料、专项服务、特约服务等，积极主动与采购单位及现场管理部门协调好安全防范工作。

**保洁服务：**投标人提供硬化部分公共区域卫生清洁、环境消杀、绿化区域清洁及公共区域装饰材料保洁等工作。

1.3.3 服务质量：符合合同约定的服务标准。（详见 第三部分 合同专用条款）

### 1.4 价款

本合同总价为：¥2590182.51 元/28 月（大写：人民币 贰佰伍拾玖万零壹佰捌拾贰元伍角壹分/贰拾捌个月）。

### 1.5 付款方式和发票开具方式

1.5.1 付款方式：合同签订后，每月考核合格，按照中标价均价277519.55 元/每季度（3 个月）支付一次合同进度款，支付时间一般按下个季度第一个月 15 天左右支付；合同最后 4 个月结束一次结算，付清合同余款 370026.11 元。



1.5.2 发票开具方式：普通增值税发票（按季度转账）。

#### 1.6 服务期限、地点和方式

1.6.1 服务期限：合同签订后 28 个月，自 2021 年 2 月 1 日至 2023 年 5 月 31 日；

1.6.2 服务地点：肥西县上派镇

1.6.3 服务方式：按招标文件规定（详见 第三部分 合同专用条款）。

#### 1.7 违约责任

1.7.1 除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或者隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同；

1.7.2 任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时，仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施，并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时，仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失。



1.7.3 除前述约定外,除不可抗力外,任何一方未能履行本合同约定的义务,对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等。

1.7.4 如果出现招标代理监督管理部门在处理投诉事项期间,书面通知甲方暂停采购活动的情形,或者询问或异议事项可能影响中标结果,导致甲方中止履行合同的情形,均不视为甲方违约。

### 1.8 合同争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议,双方当事人均可通过和解或者调解解决;不愿和解、调解或者和解、调解不成的,可以选择下列第 1.8.2 种方式解决:

1.8.1 将争议提交仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决;

1.8.2 向 项目所在地 人民法院起诉。

### 1.9 合同生效

本合同自甲乙双方当事人签字并盖章时生效。

甲方: (单位盖章)

乙方: (单位盖章)

法定代表人

法定代表人 朱寿明

或授权代表(签章)

或授权代表(签章):

时间: 年 月 日

时间: 年 月 日



## 第二部分 合同一般条款

### 2.1 定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

2.1.1 “合同”系指招标人和中标人签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2 “合同价”系指根据合同约定，中标人在完全履行合同义务后，招标人应支付给中标人的价格。

2.1.3 “服务”系指中标人根据合同约定应向招标人履行的除货物和工程以外的其他招标对象，包括招标人自身需要的服务和向社会公众提供的公共服务。

2.1.4 “甲方”系指与中标人签署合同的招标人；招标人委托招标代理机构代表其与乙方签订合同的，招标人的授权委托书作为合同附件。

2.1.5 “乙方”系指根据合同约定提供服务的中标人；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加招标代理的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6 “现场”系指合同约定提供服务的地点。

### 2.2 技术规范

货物所应遵守的技术规范应与采购文件规定的技术规范和技术规范附件(如果有的话)及其技术规范偏差表(如果被甲方接受的话)



相一致；如果采购文件中没有技术规范的相应说明，那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

### 2.3 知识产权

2.3.1 乙方应保证其提供的服务不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标权、专利权等知识产权方面的起诉；如果任何第三方提出侵权指控，那么乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿；

2.3.2 具有知识产权的计算机软件等货物的知识产权归属，详见合同专用条款。

### 2.4 履约检查和问题反馈

2.4.1 甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查，以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方项目需求，但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作，乙方应予积极配合；

2.4.2 合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

### 2.5 结算方式和付款条件

详见合同专用条款。

### 2.6 技术资料和保密义务

2.6.1 乙方有权依据合同约定和项目需要，向甲方了解有关情况，调阅有关资料等，甲方可予积极配合；



2.6.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等；

2.6.3 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意，任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料，包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等，并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

## 2.7 质量保证

2.7.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并提供相关内部规章制度给甲方，以便甲方进行监督检查；

2.7.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求，并应接受甲方的监督检查。

## 2.8 延迟履行

在合同履行过程中，如果乙方遇到不能按时提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时提供服务的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可以延长履行的具体时间。

## 2.9 合同变更

2.9.1 双方当事人协商一致，可以签订书面补充合同的形式变更合同，但不得违背采购文件确定的事项；



2.9.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的,双方当事人应当以书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任,双方当事人都有过错的,各自承担相应的责任。

## 2.10 合同转让和分包

合同的权利义务依法不得转让,但经甲方同意,乙方可以依法采取分包方式履行合同,即:依法可以将合同项下的部分非主体、非关键性工作分包给他人完成,接受分包的人应当具备相应的资格条件,并不得再次分包,且乙方应就分包项目向甲方负责,并与分包投标人就分包项目向甲方承担连带责任。如乙方未经甲方书面同意,擅自转包或分包给甲方或第三方人员造成人身、财产损失,由乙方承担全部赔偿责任,且包含但不限于甲方因此支付的诉讼费、律师费、交通费等。

## 2.11 不可抗力

2.11.1 如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力,致使合同履行受阻时,履行合同的期限应予延长,延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间;

2.11.2 因不可抗力致使不能实现合同目的的,当事人可以解除合同;

2.11.3 因不可抗力致使合同有变更必要的,双方当事人应在合同专用条款约定时间内以书面形式变更合同;



2.11.4 受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在合同专用条款约定时间内以书面形式通知对方当事人，并在合同专用条款约定时间内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

## 2.12 税费

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定缴纳。

## 2.13 乙方破产

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不给予乙方任何补偿和赔偿，但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

## 2.14 合同中止、终止

2.14.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.14.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

## 2.15 检验和验收

2.15.1 乙方按照合同专用条款的约定，定期提交服务报告，甲方按照合同专用条款的约定进行定期验收；

2.15.2 合同期满或者履行完毕后，甲方有权组织（包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加）对乙方履约的验收，即：按照合同约定的标准，组织对乙方履约情况的验收，并出具验收书；向社会公



众提供的公共服务项目，验收时应当邀请服务对象参与并出具意见，验收结果应当向社会公告；

2.15.3 检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力详见合同专用条款。

2.16 合同使用的文字和适用的法律

2.16.1 合同使用汉语书就、变更和解释；

2.16.2 合同适用中华人民共和国法律。

2.17 履约保证金(投标人须知前附表条款号 31.1 约定免收)

2.18 合同份数

合同份数按合同专用条款规定，每份均具有同等法律效力。



### 第三部分 合同专用条款

本部分是对前两部分的补充和修改,如果前两部分和本部分的约定不一致,应以本部分的约定为准。本部分的条款号应与前两部分的条款号保持对应;与前两部分无对应关系的内容可另行编制条款号。

| 条款号     | 约定内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                  |      |    |      |    |                                    |    |     |                             |    |               |                      |         |    |                                                  |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------|----|------|----|------------------------------------|----|-----|-----------------------------|----|---------------|----------------------|---------|----|--------------------------------------------------|
| 一       | <p style="text-align: center;"><b>人员配置基本要求</b></p> <p>投标人须为本项目组建专门的项目组，并配备资格与数量均不低于下表。规定的项目组人员。</p> <table><tr><th>服务项目</th><th>滨河公园</th><th>备注</th></tr><tr><td>项目经理</td><td>1人</td><td>负责对本项目的全面统筹管理，与采购人保持工作上的沟通，保证服务品质。</td></tr><tr><td>保安</td><td>18人</td><td>其中设保安主管 1 人，大专及以上学历，退役军人优先。</td></tr><tr><td>保洁</td><td>13人（含保洁车辆驾驶员）</td><td>其中设保洁主管 1 人，高中及以上学历。</td></tr><tr><td>停车场值守人员</td><td>4人</td><td>大专及以上学历。主要负责停车场值守、物业办公室工作，包括档案整理、群众接待、基本工作协调安排等。</td></tr></table> | 服务项目                                             | 滨河公园 | 备注 | 项目经理 | 1人 | 负责对本项目的全面统筹管理，与采购人保持工作上的沟通，保证服务品质。 | 保安 | 18人 | 其中设保安主管 1 人，大专及以上学历，退役军人优先。 | 保洁 | 13人（含保洁车辆驾驶员） | 其中设保洁主管 1 人，高中及以上学历。 | 停车场值守人员 | 4人 | 大专及以上学历。主要负责停车场值守、物业办公室工作，包括档案整理、群众接待、基本工作协调安排等。 |
| 服务项目    | 滨河公园                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 备注                                               |      |    |      |    |                                    |    |     |                             |    |               |                      |         |    |                                                  |
| 项目经理    | 1人                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 负责对本项目的全面统筹管理，与采购人保持工作上的沟通，保证服务品质。               |      |    |      |    |                                    |    |     |                             |    |               |                      |         |    |                                                  |
| 保安      | 18人                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 其中设保安主管 1 人，大专及以上学历，退役军人优先。                      |      |    |      |    |                                    |    |     |                             |    |               |                      |         |    |                                                  |
| 保洁      | 13人（含保洁车辆驾驶员）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 其中设保洁主管 1 人，高中及以上学历。                             |      |    |      |    |                                    |    |     |                             |    |               |                      |         |    |                                                  |
| 停车场值守人员 | 4人                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 大专及以上学历。主要负责停车场值守、物业办公室工作，包括档案整理、群众接待、基本工作协调安排等。 |      |    |      |    |                                    |    |     |                             |    |               |                      |         |    |                                                  |
| 二       | <p style="text-align: center;"><b>保安人员基本要求</b></p> <p>①身体健康，责任心强，工作认真负责，无犯罪记录；</p> <p>②接受过相关的安全护卫知识与技能培训，训练有素，掌握基本安全护卫技能；</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                  |      |    |      |    |                                    |    |     |                             |    |               |                      |         |    |                                                  |



|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | <p>③熟悉物业管理及有关法律法规，能恰当的处理和应对公园护卫工作，并定期进行安全防范学习，增强安全防范能力；</p> <p>④思想品质好，作风正派，热爱安全护卫工作；</p> <p>⑤安全护卫人员配备对讲装置和其他必备的安全护卫工具；</p> <p>⑥上岗时精神振作，姿态良好，在执勤时不得吸烟、吃零食，不袖手、背手、插腰或将手插入衣袋；</p> <p>⑦ 举止应文明，礼貌待人，用语规范；</p> <p>⑧交接班制度完善，并有工作及交接班记录。</p> <p>⑨男女不限；仪容仪表规范整齐。</p>                                                                                                                                                                         |
| 三 | <p style="text-align: center;"><b>保洁人员素质要求</b></p> <p>①男女不限，男性年龄不超过 60 周岁（除主管及停车场值守人员外）；女性年龄不超过 55 周岁（除主管及停车场值守人员外），仪容仪表规范整齐。</p> <p>②身体健康，手脚灵活，责任心强，作风正派，工作认真负责。</p> <p>③专职保洁人员，接受过相关的保洁知识与清洁技能岗位培训。</p> <p>④ 保洁管理人员 1 名，至少 2 年以上相关保洁管理工作经验。</p> <p>⑤当班时应佩戴明显标志，统一着装，仪容仪表规范整齐；</p> <p>⑥能对突发性事件做出正确反应，并能定期参加安全防范学习，增强安全防范能力。</p> <p>⑦一旦发生治安、刑事案件或灾害、事故时，当班人员应采取有效措施予以制止，并保护好现场，维持好秩序，第一时间向采购单位现场管理部门、投标人报告。在此过程中应积极协助处理突发事件，使损失</p> |



减少到最低限度。

#### 车辆（设备、工具）配置要求

| 设备名称       | 数量 | 单位 |
|------------|----|----|
| 执法记录仪、对讲机  | 各5 | 个  |
| 通讯数字机（交业主） | 2  | 部  |
| 电脑         | 2  | 台  |
| 救生圈        | 5  | 个  |
| 保洁工具车      | 2  | 辆  |
| 扫地车        | 2  | 辆  |
| 两轮电动巡逻车    | 1  | 辆  |

备注：1、其他设备根据甲方需要另行配置，设备配备不得少于此表数量要求。

2、服务期结束后（交业主设备除外）由中标人自行处理。

车辆（设备、工具）外观要求标识统一，中标后，必须按采购方要求进行车辆涂装。相关费用包含于投标报价内。合同履行期间，中标人应做好车辆（设备、工具）的维护保养工作，若专用车辆出现故障，中标人应及时维修或采用临时提供备用车辆（设备、工具）来进行保洁保安工作，若经维修后仍无法满足保洁保安要求的，中标人应及时进行更换，并报请采购人同意。

#### 服饰要求

乙方必须提供统一款式工作服、工作鞋、帽子、帽徽、胸牌、手套等配饰齐全。



## 综合服务要求

### (一) 保安管理服务要求

#### 1、仪容要求及标准

- (1) 按规定统一着装,帽子、帽徽、胸牌等配饰齐全;
- (2) 服装保持整齐、清洁;衣领、袖口洗涤干净;穿着衬衫需将下摆塞在裤腰内,袖口和裤管不得卷起来;帽徽、肩章要保持端正;胸卡别在左胸前、左上口袋的中间;不准赤脚穿凉鞋或拖鞋立岗、巡逻;
- (3) 着装要保持整洁,制服袋扣、领扣、衬衫袖扣必须扣好。穿大衣不准披在肩上,穿春秋套装内穿衬衫,系好领带。注意仪容风纪,严禁制服、便服混穿;
- (4) 内外衣口袋内不准放过多物品,如香烟、打火机等;腰间皮带上不准挂钥匙及其他挂件;佩肩章的外套或衬衫须将肩章戴正;
- (5) 帽子要戴端正,对讲机佩在腰间皮带右后侧。除因工作需要外,不得佩戴有色眼镜;
- (6) 巡逻步行时,上身要挺直,步伐稳重,双臂自然摆动,不得晃来晃去;骑车巡逻,眼睛注视前方,兼顾左右,但不要戏车玩耍,或在公共区域内随意穿行;
- (7) 门岗要站在指定的岗位上,姿势要端正,不准弯腰曲背。不准背靠门柱或墙角、树上等;
- (8) 立正时双手下垂,手指自然并拢,双手中指贴在裤的齐缝中间,不可将手插进衣袋或裤袋内;
- (9) 与客户沟通时,眼睛应注视对方眼睛,应注意对方说什么,不要左

六



顾右望，心不在焉；

(10) 不论是巡逻行走还是门卫站岗，都要精神饱满，姿势端正，举止行为规范，不得搭肩挽臂，嬉戏打闹，不得吸烟，不准有倦怠表现。

## 2、仪表要求及标准

(1) 注意个人卫生，常理发、常修面、勤剪指甲，不得留小胡子、长头发和长指甲；

(2) 不在公众场合吃东西、抽烟、闲聊、阅读书报、大声喧嚷或做与工作无关之事；

(3) 立岗人员只能在保安休息室内喝水、休息，不准在执勤时端着茶杯喝水或拿着与工作无关的物品在工作区域走动；

(4) 不准酒后值勤或在值勤中饮酒，不准在值勤中食用大蒜等气味浓烈的食品。

## 3、语言规范要求及标准

(1) 值勤服务中，对所有业户和来宾坚持使用文明礼貌用语，对人称呼要得当，对人讲话要用“请、您、欢迎您、谢谢、对不起、抱歉、再见、您好、您早、请稍候、请坐”等文雅语句，切忌出言不逊和说脏话。回答问题要明确，不要与无关人员闲聊。对业户和来宾的来访要热情，对业户和来宾询问事项的回答要自然诚恳，不得使用“不知道、不了解、不清楚、不是我管的”等生硬语句；

(2) 盘问大件物资（物品）携出项目时要有礼貌，先举手致意或点头示意，并向前招呼说：“对不起，请出示您的证件（请出示大件物品出入证）”，盘问清楚后登记放行。阻止大型货车驶入项目时，先举手致意，



说明项目规定、不准驶入理由，请求理解、支持和配合；

(3) 遇到不友好的来客或陌生人，要保持冷静，不可急躁生气，不得与其争吵；如对方有怨言应耐心听取，或作解释，或作劝导，使其知晓公司有关规定和事项；

(4) 听别人说话时，要注意对方态度与情绪，如果需要询问对方姓名、单位、住址或其他问题，应先说：“对不起，请问您的姓名/单位/住址。”即使是处理违章，也不得以粗鲁态度待人，更不得有刁难、推拉和打、骂人的行为发生。

#### 4、保安服务范围：

(1) 交通管制：禁止所有机动车、非机动车（工作用车除外）进入公园内部（内部允许的行车干道和停车场除外）。

(2) 设施管理：看管公园内的市政设施（包括道路、桥梁、雨污水、广场、停车场等）、景观设施（包括绿化、雕塑、水景等）、小型建筑（包括公共厕所、管理房、控制室、商业建筑、长廊、亭子等）、照明设施（包括各种灯具等）、其它公共设施（包括标志牌、果壳箱、音响、座椅、游乐设施等），避免人为偷盗、破坏和污染。

(3) 停车秩序管理：维护车辆进出秩序，防止事故发生，指导各种车辆停入规定的停车场所，并停放整齐。

(4) 公共秩序管理：为游客提供力所能及的帮助，处理游客纠纷及其它各类突发性事件，举报各类违法、犯罪事件，禁止各类未经批准的摆摊、兜售行为，维持良好的公共秩序。在管辖区域内严禁出现钓鱼、捕鱼等现象，如有发生应及时规劝。做好 24 小时水面巡查和溺水救援工作。



(5) 与城管执法大队建立良好的联动机制,积极配合执法人员做好公园内流动摊贩监管工作。同时水域范围出现捕鱼、钓鱼现象时,保安应及时上报甲方及相关执法部门,做好规范监管工作。

(6) 保洁配合:配合公园保洁人员做好公园内所有保洁工作,对自己管辖范围内保洁出现的问题能处理及时处理,不能处理的第一时间汇报,配合保洁班组完成保洁工作。巡查过程中发现的白色垃圾等需及时清捡。

(7) 活动配合:配合完成相关部门在公园内举办的各类活动,做好活动期间的安全保卫和公共秩序管理工作。

## 5、保安服务标准及要求

### 5.1 保安门岗要求

5.1.1 24 小时值班看守,24 小时保持警戒状态;

5.1.2 按照公园管理制度及业主方要求礼貌区分游客、工作人员、访客及施工人员,针对各出入口人员、车辆进出要求,进行人员、进出车辆、物品的管理、夜间访客登记。

5.1.3 严格执行公园管理制度,按制度要求安排车辆在指定停车场停放。入园的车辆也必须随时处于受控状态,并在指定的停放点停放。

5.1.4 任何物品的出入必须经业主方书面同意后方可放行(特别是出国物品),并作详细书面记录登记。

### 5.2 保安巡逻岗要求

5.1.1 科学、合理地安排园内巡逻线路。

5.1.2 保安白天巡逻次数不少于 8 次,夜间巡逻次数不少于 6 次,重点部位、重点时间以及特殊情况加强巡逻。



5.1.3 保安应接受游客或业主的投诉和求助；回答游客的询问；在遇到突发事件时，及时报告警方与采购单位，必要时采取正当防卫，防止事态扩大，协助保护现场和证据。

5.1.4 保安应有巡逻、检查记录。白班在确保公园整体秩序和安全的前提下，还应重点加强水域周边地区巡逻，要合理安排人员，以确保现场秩序和安全。

## 6. 紧急事故反应

6.1 制定紧急事故处理预案，至少包括：火灾、爆炸、炸弹恐吓、安全疏散；

6.2 有紧急事件救护组织，并始终处于紧急事故反应状态；书面描述紧急事故救护组织职责，并让每位成员了解，周期性地反应训练；

6.3 遇紧急状况对游客的疏散演习；

6.4 对紧急事故做出快速、正确的反应；尽可能减少破坏和损失程度；按照业主的委托组织恢复运转秩序，如：抢救财产等。

## 7. 防范措施

7.1 设有求助与报警电话，24 小时有人值守；

7.2 接到报警信号，确认后管理处应立即派人赶往现场查看，予以恰当的紧急处理；

7.3 涉及人身安全处，设有明显标志并有防护措施；

7.4 协助有关部门维持公园正常运转秩序，防止不安全事件发生；

7.5 对公园内外围边界、角落、车库、道路的照明设施加强维护，保持必要的照明。



## 8. 交通、车辆管理

- 8.1 根据采购人公园车辆管理制度制定较为完善的车辆管理制度；
- 8.2 公园设置明显的交通标志；
- 8.3 维持园内外停车场交通秩序；
- 8.4 机动车辆进出公园必须经采购人公园许可，中标单位文明登记、检查。

## 9. 消防

- 9.1 执行《中华人民共和国消防条例》、《中华人民共和国消防条例实施细则》和其他有关消防法规；
- 9.2 健全消防组织，建立消防责任制；
- 9.3 定期进行消防训练（每年不少于 4 次），保证有关人员知道消防器材和设备位置，掌握基本消防技能；熟练掌握防火、灭火知识和消防器材的使用方法，提高自防自救的能力；
- 9.4 根据防火、灭火的需要，配置相应种类、数量的消防器材、设备和设施（主要由业主配置和提供）；保持消防通道畅通，禁止在消防通道设置路障（由物业公司负责实施检查）；
- 9.5 制定防火安全管理办法，指定专人维护、管理消防器材、设备和设施，保持完整好用；
- 9.6 发现火警有义务迅速向消防队报警，并马上派人前往报警地点，迅速采取措施，组织力量救火，抢救生命和物资，派人接应消防车，服从火场总指挥员的统一指挥；
- 9.7 每月 1 次巡查；发现设备故障时，必须及时报业主方；



9.8 消防器材保持整洁，每周至少保洁 1 次，要求箱体、器材及地面无积灰，箱体表面无污渍，每周填写工作记录，建档备查。

#### 10. 资料归档

10.1 档案资料齐全完整，分类成册，管理完善，合理分类，查阅方便；

10.2 及时变更登记，账物相符。

10.3 有完善的值班制度、巡查制度、考勤、人事制度、交接班制度、人员、物品进出管理制度、保安管理（服务）作业计划、安全隐患上报制度和明确的岗位职责、工作纪律和 workflows 及完整的工作记录。

### （二）保洁管理服务要求

#### 1、保洁人员工作要求

（1）各岗位员工须着本岗位制服上岗（指定样式），佩戴铭牌，着装整洁统一；

（2）头发应保持自然颜色和样式并且保持干净整洁；

（3）男员工头发不过衣领，女员工发长过肩者必须扎起，刘海不得遮住眼睛；

（4）保持口腔清洁，上班前不能喝酒或吃有异味食品；女员工应化淡妆上岗；

（5）男员工不得蓄胡，保持面部整洁干净。当班时间不得使用较强气味的发胶；

（6）指甲保持干净整洁，不得留长指甲，不得涂有色指甲油；

（7）饰物只能佩戴结婚或订婚戒指、小耳钉及手表；

（8）清洁作业时，清洁工具摆放在适当位置，不得放在路中间或阻碍



其他人员通行的部位（尽量放在墙边或一角并在可视范围内）；

(9) 服务过程中做到三轻，说话轻、走路轻、操作轻、遇到业主要主动礼让；

(10) 清洁时适当避开业主聚集的区域，待业主离散后在予以清洁。

## 2、日常保洁范围

本区域内的路、桥、亭、广场、停车场、湖面、公共卫生间、沟渠、建筑小品及其它附属设施和设备，如休闲设施、告示牌、照明及景观灯具（1.8 米以下）等；所有建筑物离地可站立地面或楼板 3 米以下（外墙、幕墙）及建筑门廊的顶棚。 垃圾的清理。

## 3、保洁服务要求及标准

### (1) 作业准备

1.1 服装准备：作业前应穿好制式反光工作服，戴好制式帽子，穿平跟类鞋子。

### 1.2 工具准备

1.2.1 清扫工具：大扫把、小扫把、簸箕、保洁车、抹布、竹签、垃圾袋。

1.2.2 清拣工具：小扫把、簸箕、抹布、水桶、垃圾夹、保洁车、垃圾袋。

1.2.3 巡检工具：巡检车辆、垃圾夹、垃圾袋。

## 2、作业方法及要求

公园保洁时间为：07：00-19：00（具体按招标人要求调整）

### 2.1 平面保洁：



2.1.1 园路保洁：园路每日全面清扫1次。路面冲洗，每两月1次；目视道路、人行道无污迹、无积泥、无积水、无油迹；大雨后应于次日开园前对主干道冲刷一次，确保主干道的整洁，并集中力量对次要道路进行清扫，确保道路畅通、无淤泥、无积水。

2.1.2 停车场、广场、栈道等硬铺地保洁：每天清扫1次停车场、广场（周六、周日、节假日和游客高峰期应增加清扫次数）；地面无污迹、无积泥、无积水、无油迹、无杂物；

2.1.3 绿化带保洁：硬铺地外侧2米范围内绿化带生活垃圾的清理。

## 2.2. 立面保洁：

2.2.1 标示牌、宣传牌、景观灯、座椅：每两日分批擦拭1次。清洁后检查无污渍、无积灰，不损伤被清洁物，玻璃镜面通透无明显污渍；尽量确保无灰黑色蛛网、无鸟粪、无其它明显污渍。

2.2.2 桥面及阶梯、扶手、栏杆：桥面及阶梯常规保洁，确保无污迹、无积泥、无积水、无油迹、无青苔。扶手、栏杆每日擦拭1次，尽量确保无灰黑色蛛网、无鸟粪、无其它明显污渍。

2.2.3 假山、亭、廊、雕塑等建筑小品：保持清洁卫生。有玻璃面的应每周刮拭1次，有不锈钢器的在清洁后用不锈钢油进行擦拭。

2.2.4 门卫、岗亭、监控探头：门卫、岗亭每日清洁1次，内外地面拖洗干净，擦洗干净内外门窗玻璃、窗台及其他台面，室内外墙面每月清洁2次，发现不卫生随时处理，保持墙、地面干净、光亮、整洁，秩序维护岗亭随时保洁，墙面、顶面无积灰；工、器具排放整齐、有序。

2.2.5 蛛网：尽量确保无黑、灰色及大片蛛网存在。



2.2.6 垃圾桶、果皮箱：垃圾桶、果皮箱：道路果壳箱内部必须放置垃圾袋，每天 18 点半前完成一遍清理，做到园内垃圾筒内的垃圾不过夜。箱内的垃圾不得超过投放口，不得出现满溢现象，垃圾要求袋装化处理，做到日产日清。果壳箱体每天擦洗，保证果壳箱内外表干净整洁，不得有污渍、油渍。果壳箱周边不得有垃圾、污水。如有损坏及时报修。每周对果壳箱内外部至少冲洗一次，不得有污垢、垃圾积存。

2.2.8 建筑物（管理房、开闭所等）保洁：工作用房周边 10 米范围内不得堆放杂物，不得有垃圾、种菜。用房外观整洁干净，不得有乱涂乱画。内部工具摆放整齐，不得堆放杂物，不得使用违章电器。

### 3、公厕保洁作业规范

#### 3.1 公厕保洁作业规范

##### 3.1.1 公厕内部

3.1.1.1 地面：湿拖布彻底擦洗一次，开窗通风吹干，并保持地面整洁。

3.1.1.2 墙壁：磁砖到顶的公厕，每 3 日自上而下彻底清理，对于 2 米以下（包括 2 米）的磁砖，每隔 4 小时，用拧干的湿布擦洗一次。

3.1.1.3 顶、灯、拉盒、换气扇，每月清理一次。

3.1.1.4 大便器、小便器、坐便器，每日班后彻底清理一次。

3.1.1.5 洗手池、台面、各种手动阀门、高水位水箱外部及拉绳、烘干器，每日班前，彻底清理一次。

3.1.1.6 隔板、厕内门、户门、防盗门（包括衣帽钩、插销、拉手、玻璃等），每日班后，彻底清理一次；

3.1.1.7 对乱写乱画，随时发现随时清理。



3.1.1.8 拖布池、地漏，每日班后，彻底清理一次。

3.1.1.9 管道、工作人员用桌、椅，每日班后用湿布擦洗一次，管道无法下手处用清水冲洗干净。

3.1.1.10 高水位水箱内部、坐便水箱内部、贮水箱的水箱的内部每月清理一次水碱。

3.1.1.11 窗户（纱窗、玻璃、框）防护栏、铝合金卷闸，每月清理一次。

3.1.1.12 消杀、灭蝇，每年 4 月初至 10 月底实施：消杀作业在班后进行。消杀作业时，要穿戴工作衣、帽、佩带口罩、胶皮手套，要求关闭门窗。

3.1.1.13 工具间工具及其它相关物品，每月清理一次，要干净、整洁，无尘土。

3.1.1.14 公厕保持熏香不间断使用，确保无异味。

### 3.1.2 公厕外部

3.1.2.1 按周边 10 米范围进行清扫保洁，保持周边卫生状况良好；

3.1.2.2 外墙：公厕贴瓷砖部分每五天用湿布自上面下整体擦洗一次，每十五天用长鸡毛掸清理一次；发现乱贴乱画要及时清理。

3.1.2.3 外部标致牌：指路牌、编号牌等、油漆字体，应每天用湿布擦洗一次，再用干布擦净。

## 3.2 公厕保洁人员的服务规范

### 4. 垃圾收集

垃圾桶、垃圾暂存点内垃圾应在每天 18 点半前完成收集和运输，不遗漏，不得堆放在路边，日产日清，相关费用包含在投标报价中。



## 5、作业安全文明规范及管理责任

### 1、作业安全文明规范（劳动纪律）

(1) 作业人员应做到文明、清洁、安全和有序作业，最大限度地减少对环境的污染和对公众生活的影响。

(2) 作业单位应建立健全安全生产管理制度和落实安全生产责任人，并有完整的作业和检查记录。

(3) 人员应严格按照作业时间，按时上岗，准点离岗，并做好交接班工作。有事不能上岗者应提前一天向乙方管理人员请假，经批准方可离岗，同时乙方须向甲方汇报换岗情况，若甲方发现擅自离岗情况将严格按考核制度进行扣分。

(4) 作业人员必须正确穿工作服，并保持着装干净、整洁，衣冠不整不得上岗作业。其他环卫作业人员也必须按规定统一着装。服装、工具按甲方指定要求配备。

(5) 作业人员要根据本公园的人流、车流情况，合理安排作业时间和方式，以免发生意外，保证人身安全。

(6) 作业工具不得放置在花坛、绿化带、游乐设施、建造小品内，或靠立在树和电线杆旁，暂时不用的工具应放置在工作车内或不显眼位置。

(7) 作业人员在作业时，不得向窞井、绿化带、河道内扫倒路渣、落叶等垃圾，不得焚烧树叶及各类杂物。

(8) 各类垃圾收集车应外观干净整洁，不得有明显污渍、牵挂物；垃圾转运时车辆要做到轻停放、轻开关门、轻上垃圾，尽量减少噪音扰民。

(9) 作业期间不得串岗、擅自离岗、扎堆聊天，如有特殊情况（上厕所、



因急病等)需离岗时,应与邻近作业人员做好交接;长时间离岗需向乙方管理人员请假,经批准方可离岗,同时乙方须向甲方汇报换岗情况,若甲方发现擅自离岗情况将严格按考核制度进行扣款。

(10) 上岗时间不得干私活,捡废品或进行与工作无关的事情,一经发现按考核检查制度扣款。

(11) 晨扫作业时,不得大声喧哗,影响居民休息。清扫作业间隙,工具摆放整齐,保洁垃圾密闭存放。

(12) 作业人员在作业中必须文明用语,不得无故与人发生争执。

(13) 作业人员必须身体健康,无犯罪记录,水上保洁员需会游泳。

## 2、劳动组织及乙方管理责任

(1) 严格遵守劳动法中的相对规定,严禁非法用工,若因非法用工导致劳动纠纷,甲方不承担任何责任,必要时与乙方终止相关合同;严格按照甲方规定按公园配备人员。

(2) 乙方必须与工人签订劳动合同并按照劳动法规定缴纳相应的社保,所有工人劳动合同和相关证明(如社保等)必须报甲方备案,如不能及时提供合法用工的相关证明,甲方有权与乙方终止合同。

(3) 乙方必须加强工人的安全防范工作,并为职工购买必要的劳动保险。

(4) 节假日照常上班,遇突击任务及重大活动时乙方应无条件按甲方要求完成甲方布置的工作(合同保洁范围外的费用另计)。

(5) 乙方应在合同或协议签订时将班组和工作区域安排情况、负责人、班组人员、岗位安排、管理人员名单以书面形式汇报甲方,同时未经甲



方同意，乙方不得擅自进行人员调动，变更保洁范围。

(6) 乙方应就服务范围内设施量的多少和公园人流的具体情况，划分工作片，安排工作负责的人员担任片管理员，保持与甲方在工作上的紧密联系，加强保洁现场的巡视、监督，以提高道路的保洁水平和保洁质量。

(7) 在工作时间内乙方管理层必须保持通讯畅通，尤其重大任务时必须24小时保持通讯畅通。

(8) 乙方公园保安保洁人员与管理人员对违反城市道路管理规定的行为和损坏市政设施的现象应及时向甲方汇报，对违章冲撞损坏市政设施的车辆应记录车号，并立即报告甲方；

(9) 如发现乱到垃圾、乱扔杂物的情况，应及时制止，并记录车号等有关特征，同时向甲方汇报；

(10) 中标单位工作人员应按工种、岗位统一服装，佩戴统一标志，衣着整洁。仪表端庄、大方，表情自然和蔼、亲切；对游客及业主一视同仁；执勤时主动、热情、规范；迎送接待游客和业主时，用语准确，称呼恰当，问候亲切，语气诚恳，耐心细致；使用文明用语，不应使用服务忌语。



(11) 检查和验收标准、程序及验收考核意见效力：甲方按月考核一次，采用日巡周查，将问题及时反馈给乙方，出具月考核表，验收标准为合格标准。考核合格作为支付合同款的依据。

(12) 合同份数：本合同一式十五份，其中正本二份，副本十三份，甲方持三份，乙方持十二份。

