

附件二：

保洁服务细则要求

一、派驻保洁员要求：

1.1 选派至甲方的保洁人员应服务热情、经过专业培训。乙方指定现场主管 1 名，领班 1-2 名（不脱岗，协助现场主管工作），安排及全面督导日常清洁服务工作，巡检现场清洁卫生情况，及时处理甲方投诉及反映的工作问题，并保持与甲方相关负责人的日常联系，以便于工作配合与协调。管理人员须建立并填写卫生巡检记录，以确保落实每日例行巡检的执行，尤其是午餐时段和保洁员下班前时段。

1.2 现场服务人员入职条件：

- 年龄在 57 周岁以下，具有初中以上文化；
- 身体健康，外形无明显伤疤、缺陷、身体无严重异味影响到保洁作业和景区形象；无传染性疾病或其它重大疾病的非残疾人士；
- 合同履行过程中，因人员流动或其他原因，需调换或新招员工的，在员工进场之前，须知会甲方，并经甲方同意后方可进场；新员工需开展专业技能规范操作培训，所有员工要定期组织岗位技能、安全、礼仪、服务意识培训并做好痕迹化管理；
- 乙方保证保洁员待遇和员工素质良好。

每出现不符合上述条件的情况一次，视为严重不合格一项，扣除当月总承包费 5% 进行考核。

二、现场管理人员要求

2.1 每月至少一次指派高级管理人员到本项目检查承包范围内的清洁卫生情况，并积极征询甲方相关负责人意见、加强沟通，不断提高服务品质。

2.2 乙方保证现场员工月流动率不高于 30%，现场主管更换频率不高于 2 人/年（甲方要求更换的情况除外）。在旺季及五一、六一、

十一期间需配合景区接待工作的特殊性，必须保证常驻管理人员在岗。

2.3 乙方积极听取甲方对景区清洁工作的意见，认真配合并完成其它特殊清洁事项。如遇台风、水浸、冰雪等意外情况，有义务在甲方的统一指挥下参加抢险工作。

2.4 如遇有关部门的工作检查，乙方必须配合做好清洁工作并保证检查合格。

2.5 如遇春节及其他燃放烟花的传统节假日，需安排 1 名以上管理人员、不低于 4 名保洁人员将现场清扫干净，直至达到甲方清洁要求。

2.6 定期（每月至少一次）对保洁员进行职业道德教育、安全和业务培训，加强其自律意识，全面提升业务技能。

三、保洁员操作日常要求

3.1 乙方公司派驻甲方的所有工作人员（含临时用工），必须向甲方提交所有工作人员的身份证、居住证或其他相关有效证件复印件。并在甲方办理入园卡（入园卡有效期与合同期限一致）或入园单，禁止无卡、未办理入园手续、工卡转他人使用的入园情况，违者按甲方园区管理制度予以处罚。园区入园模式为一票制时，保洁人员入园需出示入园卡，否则甲方有权拒绝无卡无单人员入园。

3.2 在工作时间内必须统一身着乙方作业工作服、遮阳帽、必要时佩戴好口罩及甲方制作的入园卡（乙方自行承担入园卡工本费），着装整洁大方得体，时刻保持良好的形象。若发现保洁人员未按要求着工作服、乱放工具等行为，甲方有权在当月保洁服务费内处以 20 元/每人/每次的罚款。

3.3 严格遵守甲方之相关管理规定，在工作时间内不得随意离开其工作岗位；非工作时间不得在甲方管理区域内逗留。不得在游览区休息、吃饭、扎堆聊天。

增强工作主动性，非自己划分的区域内有垃圾也需主动清扫，不

可拒绝甲方管理人员的工作要求。若存在上述违规行为，甲方在乙方当月保洁服务费内予以 50 元/每人/每次的罚款。

3.4 要配备统一的工具车/工具箱，便于操作，解决工具乱放的问题。

3.5 乙方工作人员在进入放置或张贴有甲方规章制度、信息资料等文件的办公场所、培训室等房间进行室内清洁时，不得翻阅、查看上述资料，如因特殊原因获悉上述信息，应严守秘密，不得向外传述、传阅。如乙方泄露甲方相关商业信息或秘密，乙方应向甲方一次性支付 1 万元违约金，造成甲方损失的，乙方还应另行负责赔偿。

3.6 乙方派驻甲方的工作人员应接受甲方相关部门指定的主管的监督和指导，并接受甲方按双方确定的清洁工作检验标准对其工作进行检查和改正。

3.7 乙方现场工作人员有责任向甲方相关部门指定的主管反映公共设施、设备的完好状况，在甲方管辖范围内发现安全隐患及可疑人员时，应及时通知甲方相关部门指定的主管，配合甲方做好安全防范工作。

3.8 乙方保证清洁服务员工（含临时用工）必须言谈文雅，举止文明，礼貌服务，拾金不昧，不得在园区与游客及甲方管理人员发生冲突，当礼让三分。

因冲突给甲方带来负面影响的，甲方有权在当月服务费内扣除 50-500 元不等的服务费作为违约金（根据具体影响程度由甲方进行确定）。情节严重的，乙方必须负责消除对甲方的负面影响，并承担由此产生的经济赔偿或费用。

3.9 乙方员工应在日常操作中应尽可能配合甲方制止游客的不文明行为，乙方员工有拾金不昧或其他值得嘉奖的行为，甲方将按奖惩条例对当事人进行奖励。

拾到游客物品应第一时间交甲方保安员，对于隐瞒不报的经甲方

查实，对乙方给予 2000 元/次的处罚，再次出现扣罚 5000 元/次，后续再有出现按 5000 元/次予以叠加处罚。

禁止回收游客丢弃的泳衣、泳裤、泳具、毛巾等物品转卖、变现折物、收集待处理。甲方一经查实，对乙方处罚 2000 元/次的处罚，后续再次出现按 5000 元/次予以叠加处罚。

3.10 乙方保洁人员严禁在园区内做饭、晾晒个人物品；保洁人员不得在园区内住宿。若有发生，按 500 元/次扣除乙方的服务费。

3.11 乙方只能在开园前、闭园后用电动车拖运垃圾时，车辆应低速（时速不超过 20 码）通行，开园后只能用垃圾拖车人工清运垃圾至垃圾房，若有违规按 200 元/次予以处罚。

3.12 乙方需准时参加甲方组织的各类培训，未向甲方提前报备通过的迟到、缺席人员按 50 元/人予以处罚。

四、人员配置要求：

淡季每天 实际上岗人数	旺季每天 实际上岗人数	备注
11 月-次年 4 月	5 月-10 月	
不低于 16 人	5/6/9/10 月不低于 25 人，7/8 月不低于 26 人	1. 5 月-10 月海洋馆内三个卫生间各安排 1 人专职清洁； 2. 水上乐园必须保证不少于 2 人同时在岗； 3. 洋洋乐园五一、六一、十一法定节假日、7 月、8 月按 2 人实际上岗考勤，其余时间按 1 人实际上岗考勤

旺季五一、六一、十一法定节假日（淡季除外）、7 月下旬至 8 月中旬期间的周六日，全员上岗（5、6、9、10 月 29 人/月，7、8 月

30人/月),因游客数量受各种外部环境影响无法做出非常精准判断,增补临时用工按临时保洁员薪酬标准另外增补费用。乙方只能根据甲方总办的通知,方可增加临时用工人数及支援区域。未经甲方总办通知乙方自行增加的临时工,甲方不予认可结算费用。

洋洋乐园五一、六一、十一法定节假日(上述期间增加的1人无需另付费用)、7月、8月按2人实际上岗考勤,其余时间按1人实际上岗考勤。

五、驻场保洁工作要求及工作质量标准

5.1 乙方每月定期做好安全生产教育,每次培训应有图文记录并报送甲方总办存档,督促员工落实安全作业,并为员工配备岗位所需的劳保用品、人员保险等安全生产要求的措施。

5.2 乙方应保证保洁人员上班时间需比甲方员工上班时间每天提前不低于一小时上班,在甲方开园前,保证门楼、餐厅旁等地面清扫和拖干净。必须在甲方闭馆后必须留有足够的保洁人员进行保洁工作(如拖地、洗地、打扫剧场最后一场表演结束后的卫生、把馆内所有垃圾桶里的垃圾清理出馆、把易产生异味的饵料残渣等垃圾每天清理出园区),并达到开园卫生要求,如未执行按200元/次扣除乙方的服务费,乙方员工因此产生加班行为的,由乙方负责给予加班费。

5.3 园内主干道洗地,原则上采用机械进行。但在花坛和拐角旮旯机器清洗不到的地方,在闭园时段可以借助高压水枪对地面进行冲洗(注:瓷砖地面、外广场石材不得用高压水枪清洗)。带有危险性质的高空清洁作业,要有资质的专业清洁队伍完成操作,操作期间乙方要安排专人全程负责安全指导,若发生安全事故,由乙方全权承担。(海洋馆造景假石、绿植盆内每周定期清洁,园区所有绿化带内的垃圾每天要不定时清理。)

5.4 乙方负责每天及时清理、收集垃圾,禁止将垃圾存放在垃圾中转站以外区域,尤其是园区游客通行区域,中转站内垃圾按时通知

环卫部门清运并按相关规定存放，做到不渗漏、不挥发、不扬洒。垃圾站每天都用水冲洗 1-2 次，去除异味。垃圾清运人员每次清理完垃圾后要及时将垃圾桶盖和烟灰缸摆放好。垃圾桶周边的垃圾也应及时清理干净，清理垃圾流出的污渍要及时处理干净。除建筑垃圾以外的一切园区垃圾以及各种废弃物，全部由乙方负责及时清运出园，垃圾不得随意堆放，只能码放在垃圾站及垃圾桶内，园区公共区域禁止使用纸箱、泡沫箱存放垃圾，影响甲方的对外形象，严禁将垃圾树叶倾倒在围墙外否则每次按 1000 元/次扣除乙方的服务费，若乙方未按要求处理垃圾，由此产生的费用和责任由乙方自行承担，给甲方带来负面影响的，甲方可对乙方进行处罚（罚款金额甲方视情节严重程度程序确定）。

乙方指定专人负责操作垃圾站内设备的操作，上岗操作前必须做好操作培训、注意事项交代，乙方操作人员按照操作规程执行，并在设备操作过程中必须做好安全警示摆放，避免安全事故的发生。

5.5 大型节假日（五一、六一、十一等法定节假日）前 5 天，向甲方提交保洁岗位分布表。

5.6 大型活动、大型节假日（五一、六一、十一等节假日）及旺季期间，需增加垃圾拖运人员，达到随满随清运。负责拖运垃圾的保洁员不得在营业时间内在垃圾站清理废品，影响到园区各区域垃圾的清运效率，一旦发现上述情况甲方将对乙方进行 200 元/次的处罚。每日做好垃圾分类、清运台账，登记不及时每次罚款 100 元。

5.7 乙方所使用的设备及清洁中使用一些毒性和各种可燃性清洁剂，由乙方安排专人保管存放在安全区域。做好相关标识、标签，甲方有权随时检查。乙方根据甲方实际情况配备高效实用的专业清洁用品及设备。

5.8 乙方清洁废水不可倒入雨水井和绿化带内，只能倒入污水井中。

5.9 卫生工具、用品摆放在指定位置，不得随意丢弃在园区内，及时登记工作日志。若发现一次，甲方通知乙方主管并对其进行 20 元/次的罚款。破损的清洁工具用品要及时更换。

5.10 做完清洁工作后须及时恢复现场设施原状，地面湿拖后必须设置防滑提示牌，若因乙方保洁员未按上述工作规范执行导致游客意外伤害的，乙方需承担相应责任。

5.11 馆内展缸玻璃（游客观赏面）擦拭要到位，不得有污渍和水渍。

5.12. 中心广场的喷泉要及时补水，放水清洁前必须关停水泵，禁止出现水泵空转情况，若因未关停水泵导致设备烧坏产生的修理费用由乙方承担。

5.13 在清洁用水节约资源的管理方面，乙方承诺采取如下措施：

- 严格要求员工做到人走阀门关，保证取水阀无跑、冒、漏等情况；对于乙方员工不按节能降耗管理要求有长流水现象进行制止和教育，甲方提醒超过 2 次（含）的按 500 元/次予以处罚。
- 对大面积路面的清洗和景观池的清洗的清洁用水，需事先经甲方监督人员的同意后，方可取水，乙方必须节约用水，发现浪费行为按 200 元/次予以处罚。

六、本细则为合同的附件，与合同具有同等效力。