

、服务标准

景区道路清扫保洁（含区间站）：每日人工与机械清扫保洁时间不少于 8 小时。

清扫时

间：夏季早 7：00-晚 24：00，冬季早 9：00-晚 22：00，机械清扫率达到 100%

以上。春秋季节

每天车辆洒水降尘所有路段必须要及时，如遇特殊情况随时洒水降尘。清洁工必须巡回保

洁，及时清扫各类散落垃圾，做到勤走、勤看、勤扫，确保路面整洁，地面垃圾、纸屑、

塑料袋等废弃物遗落时间不得超过 20 分钟。路面清扫保洁的垃圾现堆现收，不漏扫不漏收，

延时保洁的按要求完成。清扫质量要求彻底、精细，确保清扫范围内无死角。日常清扫保

洁质量达到“四无、六不、九净”，四无：无白色污染、无碎砖乱瓦、无瓜果皮核、无垃圾

污染。六不：不丢堆、不丢片、不划道、不往树池绿化带内清扫或乱倒扫垃圾、不焚烧树

叶或垃圾、不留卫生死角。九净：路面净、步道净、桌椅净、树池净、便道净、墙根净、

隔离带净、垃圾箱净、垃圾车净。及时更换影响清扫质量的扫帚，并将清扫的垃圾运至就

近的垃圾箱或指定的垃圾容器中，禁止往窨井、绿化带、人行道、果皮箱、树穴、空地内

倾倒垃圾。春夏秋每周冲洗所有清扫保洁路面最少 1 遍，每周擦洗护栏（含草坪护栏）最

少 1 遍，冬季按气候决定，如遇特殊情况随时擦洗护栏。路灯杆、站台、绿地护栏、自行

车停放器、路牌、灯杆、灯箱、沿街小品、休闲座椅等公共设施每日清洗一次。

（1）景区垃圾箱及垃圾清运管理：作业范围内的垃圾箱，夏季每天擦洗消毒一次，

冬季保持垃圾箱外表清洁，无痰迹、污垢。不准使用有可能损坏箱体的工具洗刷果皮箱；

垃圾箱内垃圾应及时清掏，无满溢；垃圾箱周围整洁，无散落垃圾和污水；垃圾箱应定期

清洗，外观洁净，无污垢；现破损、歪斜和倒下的垃圾箱，应及时修理、紧固。

垃圾箱被

盗或严重损坏应 24 小时内更换，特殊情况除外。垃圾清运及时，要求无积压现象。清运过

程中无扬、撒、拖挂和污水滴漏。装卸垃圾要符合作业要求，不得乱倒、乱卸、乱抛垃圾。

内外场地整洁，无积尘，无积存垃圾，车辆、工具放置有序。设施设备完好，运行正常。

(2) 景区安全生产：清扫保洁人员在岗期间，要着有安全标志队作业服装，反光标

志要完整，衣服干净整洁，确保人身安全。各组设安全员，负责安全工作。保洁

车和安全标识锥要横向摆放，距离保洁员 50 米停放；保证车体干净、车体喷反光标识，工作间整齐，必须遵守交通规则，每组配安全员，不得逆行清扫。

(3) 景区旅游厕所的卫生管理：必须达到“七无九净”标准。“七无”：无臭味、无蛆、

无蝇、无蚊、无大小便污垢、无痰迹、无淤水；“九净”：地板、门窗、便池、隔板、屋顶、

灯具、蹲位、墙壁、环境净并做好记录，公厕内部设施设备齐全，用水畅通，废弃物及时处理。

(4) 景区冬季除雪：按照“以雪为令、雪停即扫”的要求，坚持小雪 1 日内清除，中雪 2

日内清除，大雪到暴雪 2 日内主要街路通行，3 日内清运完毕。清雪必须达到“根清、面净”

的目标，保证路面上不留积雪。即：主次干道达到见路面，见道线、见路边石、见步道板

的标准。清扫的积雪不得随意就近堆入隔离带内或桥洞下，必须及时清运到景区外指定地

点。严禁将路面积雪向绿化带、绿篱及公共区域倾倒、堆放；根据甲方安排对部分公共区

域无人管理、无人清扫路段，由乙方清扫。

（5）景区人员管理：每月对一线工人人员实际在岗人数进行核定，一线工人未按合

同约定最低人数配置，对未达到最低配置人数标准，在无特殊原因前提下，按细则扣分。

景区路段管理员及一线工人在上班作业期间统一着装、挂牌上岗，禁止工作期间捡拾废品，

不得影响正常的清扫保洁工作，管理员保持通讯 24 小时畅通。拒不配合整改，刁难、顶撞、

谩骂管理人员的，严重不服从管理的。遇到临时突击任务和特殊情形的购买服务，乙方必

须服从甲方安排，按时完成交办任务。因清洁工清扫保洁不到位，被媒体曝光、游客投诉

或被市、上级领导严厉批评，造成恶劣影响的。迎接区州市各类检查验收及领导观摩调研

不予重视，对保洁区域卫生不进行清理整治或管理不到位，影响景区整体形象的。都给予

处罚。

（6）景区特种车辆管理：车辆的使用、保养、维修按正常保养要求定期对各种车辆

进行彻底地检查、保养、维修，消除一切安全隐患。车辆的消耗配件、维修、保养需向甲

方报备。定期常规检查和保养，对所有车辆灯光、刹车、传动等部件进行全面检查，更换

三滤、机油等，排除一切故障隐患，确保车辆各部件正常运，针对不同的特种车辆有针对

性地进行维护；所有车辆加装卫星定位设备，车辆外派城区以外区域要向甲方报告；本项

目车辆应由供应商提供售后与维修，不允许开带病的车辆上路作业，更新后的部件归甲方

所有；作业车辆外观及驾驶室不整洁，配备灭火器、必要维修工具；作业时不开警示灯、

警示音效；作业车辆早晚上道作业，不按规定的作业速度；由乙方驾驶员操作不当，造成

车辆、设备、设施损坏等维修费用由乙方承担；造成重大事故人员伤亡的等所有费用均由

乙方承担所有费用；车辆未做到每日清洗消毒，作业车体不干净整洁、油漆脱落、标识不

清的。**安保服务考核要求**

(1) 保安工作人员服装统一、整齐，佩戴统一标识；景区上下班、时段人流高峰期，

各门处须设置值勤岗。

(2) 保安各岗位人员按要求配备齐全，不得缺岗、脱岗。保安工作人员要自觉遵守

景区的各项规章制度，服从上级的指令。杜绝无故迟到或早退现象发生，不做有损景区形

象和破坏景区声誉的事情。

(3) 规范服务管理制度，保安队长监督检查日常安保工作，每天有值班、巡查记录，

有班前班后的准备和交接工作记录，有员工的考勤、检查纪录，各项工作记录完备详尽。

(4) 高度重视和正确对待工作人员及游客的投诉，及时做好意见的反馈和跟踪。微

笑服务，礼貌待客，热情友好，不卑不亢。言行文明，无粗暴行为、不得无理顶撞游客，

或对游客的合理请求不理不睬。

(5) 能按照管理规定处理自身权限范围内的日常事宜，工作积极、主动，能随时接

受上级和管理部门的工作检查、监督。

(6) 熟悉工作环境，清楚工作中的安全事项，注意工作现场的安全。严格执行景区

的安全、消防制度，管理区域内无火灾、无治安、刑事案件发生，全年保障安全无重大责

任事故。发现异常情况，应进行检查处理，做好处理情况记录，遇重大情况及时汇报安保处和当日值班领导。

(7) 保安人员相对稳定，有重要物品的出入登记。

人员要求

(1) 管理人员：物业经理 1 名，副经理 1 名，物业助理 1 名，办公室主任 1 名，办公文员 2 名，会计 1 名，出纳 1 名，保洁项目负责人 2 名，综合管理人员 2 名，厨师 4 名，车队队长 1 名，副队长 1 名，共 18 人。

(2) 保洁：厕所保洁、道路保洁、木栈道保洁（含冬季除雪）、垃圾清运、污水清运、停车场保洁、标识标牌清洁、垃圾场管理、基础设施外立面清洁、区间车停靠站保洁、区域卫生保洁（道路、草甸、水体等）。

(3) 保安：保安服务主要是在景区办公楼、周转房、各游客中心、停车场、车库、水厂、污水厂等重点部位进行安保。

设备配置要求

特种车辆：需有足够数量和种类的特种车辆，保证能够完成景区所需的各项机械作业。

压缩车在能够分组，分时，分段及时清运景区内各点位的垃圾。吸污车辆每天巡回清运污

水，保证各点位旅游公厕、业态室内不返水、返味。扫路车辆保证日常路面清洁，牧民转场季节要有专人专车负责，保证随转随清。冬季扫雪工作要按照“下雪就是命令，雪停既

是干净”的原则进行清雪工作。车辆平时做好日常保养、维修按正常保养要求定期对各种

车辆进行彻底地检查、保养、维修，消除一切安全隐患。定期常规检查和保养，对所有车

辆灯光、刹车、传动等部件进行全面检查，更换三滤、机油等，排除一切故障隐患，确保

车辆各部件正常运