

南京市政府采购合同（服务）

合同编号：

项目名称：鼓楼公园 2025-2027 年度绿化养护及综合服务项目

项目编号：

甲方（委托方）：南京市鼓楼公园管理处

乙方（受托方）：南京银城物业服务有限公司

甲、乙双方按照南京信诺工程造价咨询有限责任公司组织的 鼓楼公园 2025-2027 年度绿化养护及综合服务 项目竞争性磋商结果，根据《中华人民共和国民法典》及有关法律、法规的规定，甲、乙双方本着平等、自愿的原则，经过友好协商，甲方同意将鼓楼公园绿化养护及综合服务采购项目委托乙方完成，现经双方友好协商，特订立本合同，以资共同遵守。

一、服务区域：南京市鼓楼公园管理处所辖管理区域

二、服务内容及要求、标准：南京市鼓楼公园管理处所辖全部区域绿化养护及综合服务。（具体服务内容详见附件一）。

三、服务期限：

服务合同时间为 2025 年 9 月 8 日至 2026 年 9 月 7 日止。

（服务合同一年一签，第二年服务合同结合第一年服务质量综合考评结果为优良，可续签，不合格则不续签。）

合同期内有以下 2 项问题则合同自动终止：1、履约合同一年内 5 次 12345 投诉、造成重大安全事故（人员伤亡）或重大社会负面影响的；2、国家、省、市、区级各项检查考核中出现不合格情况、日常工作中未能及时完成采购人下达的整改要求，具体以绿化养护、综合服务等服务开始及完成时间以甲方发出《进场通知书》规定为准。

四、服务方式及验收标准

1. 乙方以服务费总价包干方式，合同期限内人员、机械、工具和物料（特别注明的除外），以包工，包辅料（水电由甲方提供）、包生产资料（含油料、生产工具、节假日人员加班费用、派驻工作人员的服装费、垃圾清运费等涉及服务的费用）、包质量、包安全、包所有税费、包自检、包巡检、包风险系数等方式，依据合同约定条款开展各项服务工作。在合同有效期内甲方不调整任何费用。

2. 以甲方制定的考核验收标准验收，考核标准见附件三。

五、费用及支付方式：

1. 本项目采用含税总价形式承包。

2. 绿化养护及综合服务费用于每季度在验收、整改和考核结果的基础上按等次核算于次季度第一个自然月的 30 日前支付。

3. 甲方每次付款前，乙方应于次季度第一个自然月的 10 日前开具同等金额合法有效的税务发票。

4. 以上付款，甲方以转账支票或电汇的方式支付。

5. 乙方中标后需缴纳 30000 元（大写：叁万元整） 履约保证金，合同期满 15 日内依据合同期内任务完成情况予以不计息退还。

6. 本项目绿化养护及综合服务合同每年服务费用合计人民币小写¥1,110,000 元（大写：壹佰壹拾壹万元整），其中包含年度设施、设备维修（护）包干价¥50,000 元（大写：伍万元整）。包含且不局限于监控设施设备维修（护）、消防器材、卫生间设施维修（护）、空调、室内照明、门窗、硬质铺装、办公设施维修（护）及水、电等公园辖区内管理的所有设施、设备、物品、标识的维修（护）费用，由甲方根据每季度考核情况按季度拨付给乙方。如遇不可抗力设施、设备重大损坏，维修（护）金额已超出包干费用，由甲方与乙方另行书面协商解决。

六、双方权利和义务

（一）甲方权利和义务

1. 按合同约定委派现场负责人，按园方要求定期、不定期地检查，负责每天对合同约定的绿化养护及综合服务项目达标情况进行考核、监督。考核不达标，甲方限时要求乙方整改到位，整改期满达不到标准按考核细则扣分。

1.1 乙方如未能及时完成整改，甲方将严格按相关规则对乙方进行扣分处罚。

（见附件二）

1.2 考核结果以书面形式通知乙方，考评及整改结果作为支付乙方费用的依据。

2. 乙方日常工作中涉及的水、电使用由甲方无偿提供，以便乙方能按照合同约定顺利开展正常的保障服务管理工作。

3. 按合同约定每季依据考核结果测算服务费并按期向乙方支付相关服务费用。

4. 合同期满 15 日内依据乙方合同期内任务完成情况不计息退还乙方交付的履约保证金。

5. 遇国家、省、市、区各项检查及园事活动等重大事项，甲方及时告知乙方以便乙方作出工作方案调整与安排。

6. 甲方负责协调服务项目范围内涉及其他部门的对接联系，支持乙方行使责任范围内的正当权利，有效做好绿化养护、卫生环境维护、客服讲解、设施设备维修（护）服务及各项安全保障服务工作。

7. 甲方保留对考核细则调整的权力。

（二）乙方权利和义务

1. 进场一周内缴纳叁万元履约保证金。
2. 严格执行甲方相关监管制度及规定，接受并完成本合同内的所有服务工作。
3. 按照相关考核标准、指标要求及时完成整改，每期整改项目不得超过 8 条。
4. 负责提供开展工作必需的工具、设备、物料等，另有约定的除外。
5. 依本合同的约定聘用符合各服务岗位条件的员工完成各项服务工作，并对员工工作质效、文明服务等进行综合管理。乙方派驻的人员应身体健康（需提供相应体检报告），经岗位专业培训，特殊岗位需按行业要求执有相应的资格证。乙方配备 1 名现场主管，能按甲方的工作要求全权负责所涉服务项目的日常管理和紧急事项的应急处理，具有较强的管理、协调工作能力。环境维护人员年龄构成：男 55 岁以下，女 50 岁以下，男职工比例不低于 20%，客服讲解人员年龄不超过 45 岁且为女性，主管的年龄在 50 岁之内，所有人员无不良记录。
6. 乙方员工应遵守本合同及其附件和甲方有关规章制度的规定，遵守各岗位管理制度，接受甲方管理人员的指导和监督，爱护各类设施，节约用水用电节能减耗。
7. 乙方应确保从事危险作业人员及其他员工的安全，并为员工、机械、工具、运输工具等购买有效的保险，费用由乙方自行支付。若发生事故，由乙方自行负责。乙方须承担因由其生产、施工、不规范操作造成安全事故、伤亡事故等一切责任及相应的赔偿，包含使用园林机械、生产工具、运输工具造成的各类事故等情况。对其工作人员在工作中发生的意外及伤亡承担责任，负责追偿、投诉及赔偿等费用。
8. 乙方作业时间应进行必要的环保遮避措施，以避免其所使用的设备、药物用品损害他人。如因乙方的过失造成甲方或第三人的损失，乙方应全额赔偿。
9. 乙方负责按要求做好员工培训教育宣传工作，保证属下员工遵纪守法、文明服务、服从管理，如因乙方属下员工原因引起的投诉、曝光、舆情等不良后果，责任由乙方承担。
10. 因乙方提供的物资质量不符合行业相关要求或乙方现场人员行为失当导致对一切人员造成伤害、影响或不良后果的行为、纠纷、投诉、赔偿责任，应由乙方承担全部法律责任。
11. 遇台风或雨、雪等极端天气，乙方需主动履行抢险、救灾工作，并有效做好预防准备工作。
12. 乙方所有员工行为准则必须符合本合同及附件和甲方有关规章制度的规定。乙方员工素质（包括形象、态度等）达不到甲方的要求，甲方有权要求更换，乙方应认真执行。
13. 乙方严禁将本合同的有关权利和义务转让第三方。

14. 乙方所有员工必须统一着装，着装样式应获得甲方同意，并佩戴工卡。乙方驻场管理人员未经甲方同意，不得频繁更换。详见附件四《服务人员要求规定》。

15. 乙方需要将派驻现场工作的员工资料（档案）保留一份送甲方备案。乙方每天依据绿化养护、安全保障、环境维护、客服讲解及设施维修（护）工作具体需要的服务岗位安排工作人员，每日必须保证 1 名现场负责人在岗，每日保证 1 名环境维护员定岗保障公园卫生间环境维护工作。倘若无法完成约定内工作，而需另增加人员或调派其他人员时，费用全部由乙方承担。

注：乙方需按甲方人员定岗要求进行人员安排。（具体定岗要求参照附件一）

16. 乙方必须遵守合同及执行合同的一切规定。

17. 对甲方考核不合格之处，自接到甲方《整改通知书》之时起，在规定的时间内必须整改完毕，限期整改到位不扣分。经整改仍未达到要求，在季度考核中按项目扣分。具体考核按《绿化养护及综合服务考核测评细则》及《季度考核测评表》执行。

18. 乙方提交的发票必须真实、合法、有效。若乙方提交虚假发票，乙方必须在甲方规定时限内更换发票。并且对此甲方有权解除合同；甲方尚未支付款项的，甲方停止支付并按虚假发票金额的 20%扣除乙方违约金直至乙方发票符合约定；甲方已支付款项的，甲方有权从此笔进度款或结算款中扣回已支付的款项并按虚假发票金额的 20%扣除乙方违约金，乙方提供合法有效发票后甲方按约定付款；对已完成结算并支付款项完毕，乙方拒不提供合法有效发票并按虚假发票金额的 20%承担违约责任的，甲方将通过法律途径追究乙方相关责任。

19. 定期向甲方提供如下基本台账备查：

- ①全年安全培训计划、实施方案；
- ②全年工作计划、实施方案；
- ③月工作计划、工作总结；
- ④垃圾分类台账（数量、负责人员、清运人员、相对应委托合同）；
- ⑤各类应急预案（防汛防讯、防控、设备应急抢修、冬季防雪等恶劣天气、高温天气应急预案、安全应急预案等）；
- ⑥各类培训工作总结及安全演练评估报告等（图文）；
- ⑦维修保养记录（月）；
- ⑧安全检查工作记录（月）；
- ⑨日常工作台账（消杀、环境维护、监控值班等）；
- ⑩人员名单及请销假制度；
- ⑪人员管理制度；
- ⑫消防责任制度；

- ⑬定点主管责任制度；
- ⑭环境维护员职责制度；
- ⑮卫生间管理制度；
- ⑯客服讲解管理制度；
- ⑰绿化养护日常工作记录、危化品使用记录、古树名木保护等各类资料；
- ⑱其他需补充的文字台账等。

七、违约责任

1. 若乙方提供的服务不符合合同约定，经甲方书面通知、乙方收到通知后的次日仍未改善的，甲方有权扣除相关服务费。乙方收到通知后的三日内仍不加以理会或不做改善的，甲方有权解除合同，并按本合同第八条的规定执行。

2. 乙方员工在工作中造成他人人身、财产损害的，乙方必须承担由此而产生的一切责任。

3. 乙方未能履行本合同约定的，甲方有权以书面形式要求乙方限期整改，乙方应按期整改相关问题，否则，甲方有权安排他人解决问题，所产生的合理费用在乙方服务费中按实扣减。

4. 乙方应与其派驻本合同约定现场的人员签订正式劳动合同并购买完整的社会保险，乙方未与其派驻人员正式签订劳动合同或购买完整社会保险的，甲方有权解除本合同，乙方应按本合同暂定总金额 20%向甲方支付违约金。

八、合同的终止

（一）因解除而终止：

1. 由于乙方违约造成本合同不能履行或不能完全履行，如果甲方认为本合同已无必要继续履行或乙方在收到甲方要求其纠正违约的通知后仍不纠正其违约行为，则甲方有权向乙方发出解除本合同的书面通知，该通知自送达乙方时生效。同时，乙方须承担本合同总金额 20%（即 ¥220000 元，大写：贰拾贰万元整）的违约责任。

2. 由于甲方违约造成本合同不能履行或不能完全履行，如果甲方在收到乙方要求其纠正违约的通知后仍不纠正其违约行为，则乙方有权向甲方发出解除本合同的书面通知，该通知自送达甲方时生效，甲方应向乙方支付双方确认已完成工作量的款项。

3. 合同一方依本合同约定行使解除权的，合同自解除通知送达之日起终止。

4. 合同终止后，不妨碍守约方向违约方追究违约责任。

（二）有下列情形之一的，合同权利义务终止：

- 1. 本合同已按约定履行完毕；
- 2. 本合同经各方协商一致而终止；
- 3. 本合同因一方出现本条第（一）款的违约情况（包括一方擅自转让本合同项下

权利义务行为)，另一方发出解除合同的通知；

4. 合同期内有以下 2 项问题则合同自动作废：1、履约合同一年内因服务不到位造成 5 次 12345 投诉、造成重大安全事故（人员伤亡）或重大社会负面影响及舆情的；2、国家、省、市、区级各项检查考核中出现不合格情况、日常工作中未能及时完成甲方下达的整改。

5. 法律法规规定终止的其他情形。

九、免责条款

由于不可预见、不可避免或不可克服的自然原因或社会原因，致使本合同不能履行或者不能完全履行时，遇到上述不可抗力事件的一方，应立即书面通知合同其他方，由合同各方按事件对履行合同影响的程度协商决定是否解除合同，或者部分或全部免除履行合同的责任，或者延期履行合同。

遭受不可抗力的一方未履行上述义务的，不能免除其违约责任。

十、法律适用

对本合同的订立、履行、解释、效力和争议的解决均适用中华人民共和国法律法规。

十一、争议的解决

在本合同的签订、履行过程中发生争议的，双方应当本着友好、协作的精神进行协商。协商不成的，任何一方可以向甲方所在地人民法院提起诉讼。

十二、其他

1. 函件通知

甲方如有任何关于合同的通知书或信件，可以用下列方式送达乙方：

根据乙方公司注册地址或乙方以书面形式确定的地址、邮箱以邮件形式交寄。乙方如有任何关于合同的通知书或信件交给甲方，也按以上方式送达甲方。

2. 合同履约过程中，甲方工作人员明示或暗示要求宴请、招待，或索取礼金、礼品、礼券、其他利益，或故意刁难、显失公平现象，向南京市鼓楼公园管理处进行举报。具体举报渠道告知如下：

举报电话及联系人：025—86635513 唐鸿颖

举报传真：025-86635513

举报地址：南京市中山北路 99 号 12 楼（邮政编码：210008）

甲方承诺：对所有举报信息及时调查处理，对举报来源严格保守秘密，对举报单位因举报所可能遭受的利益损害采取特别措施予以保护。

3. 合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与供应商协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原

合同采购金额的 10%。

4. 本合同如有未尽事宜，由甲、乙双方另行签订补充协议，补充协议与本合同具有同等的法律效力。

5. 本合同附件是本合同有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

6. 甲方的磋商文件与乙方的投标书均作为本合同的附件，与本合同具有同等的法律效力；若其中与本合同约定有违背之处的，以本合同的约定为有效。

7. 本合同壹式 肆 份，甲方执 叁 份，乙方执 壹 份。

8. 本合同及其附件自甲、乙双方签字盖章之日起生效。

附件一：鼓楼公园绿化养护及综合服务内容 & 标准要求；

附件二：鼓楼公园绿化养护及综合服务考核测评细则；

附件三：鼓楼公园绿化养护季度考核表、综合服务季度考核表；

附件四：服务人员要求规定。

注：附件一、附件二、附件三依据上级的考核要求，考核内容会有所调整。

甲方（盖章）：

法人或授权代表

签字或盖章：

地址：

开户银行：

户名：

账号：

乙方（盖章）：

法人或授权代表

签字或盖章：

地址：

开户银行：

户名：

账号：

签约时间： 2025 年 7 月 8 日



廉洁诚信协议

采购人（甲方）：

供应商（乙方）：

为保障甲方与乙方在业务来往的合法权益，推进甲、乙双方及其工作人员的廉洁诚信建设，使甲、乙双方的业务往来充分体现廉洁、诚信的原则，预防商业贿赂和不正当竞争，甲、乙双方在自愿的基础上签署本协议。

第一条 本协议作为本项目采购合同的附件，经甲、乙双方签署后生效。本协议所指利害关系人是指采购人有关工作人员、有关工作人员亲属及其他共同利益关系人。

第二条 甲、乙双方应共同遵守下列条款：

（一）严格遵守国家法律法规，坚持廉洁、诚信的原则，恪守公认的商业道德和职业道德规范，不从事并抵制不廉洁、不诚信行为；

（二）对各自工作人员开展廉政教育，增强相关人员廉洁自律的意识。

第三条 甲方应遵守下列条款：

（一）利害关系人不得接受或以借用等名义占用乙方或乙方工作人员的财物；

（二）利害关系人不得接受乙方提供的礼品、宴请以及旅游、健身、娱乐等活动安排；

（三）利害关系人不得接受乙方提供的礼金和各种有价证券、支付凭证；

（四）利害关系人不得要求乙方支付应由本人负担的费用或报销票据；

（五）利害关系人不得接受由乙方提供的其他任何可能影响本人公正执行公务的财物或服务；

（六）当乙方提供本条第（一）至（五）款所指的内容，或实施其他不廉洁、不诚信行为时，利害关系人应予以拒绝；对于无法拒绝的，应及时向甲方工作团队的上级主管部门或监督管理部门举报并上缴相关财物。

第四条 乙方应遵守下列条款：

（一）不得给予或以借用等名义向利害关系人提供财物；

（二）不得向利害关系人提供礼品、宴请以及旅游、健身、娱乐等活动安排；

（三）不得向利害关系人提供礼金和各种有价证券、支付凭证；

（四）不得为利害关系人支付应由其本人承担的费用或报销票据；

（五）不得向利害关系人提供其他任何可能影响其公正执行公务的财物或服务；

(六) 利害关系人主动索取和要求本条(一)至(五)款所指的内容,或实施其他不廉洁、不诚信行为时,乙方应拒绝,并有义务向甲方工作团队的上级主管部门、监督管理部门举报或异议,也可向国家有关部门举报。甲方相关部门应保护乙方当事人的合法权益。

第五条 违约责任

甲、乙双方工作人员如违反本协议规定,由甲、乙双方依据有关规定严肃处理。如乙方违反本协议规定,甲方有权依据甲方相关采购文件及单位内部相关规定,对乙方进行严肃处理。

乙方不廉洁、不诚信行为造成甲方经济损失或有损甲方企业社会形象和声誉的,由乙方予以赔偿。

第六条 本协议为采购合同附件,与采购合同一并签署。

甲方单位: (盖章)



法定代表(委托)人:



乙方单位: (盖章)



法定代表(委托)人:

签订日期:

2025 年 7 月 8 日

鼓楼公园绿化养护及综合服务内容及标准要求

一、绿化养护服务内容及标准要求：

1. 工作范围：南京市鼓楼公园所辖区域范围内进行绿化养管工作。
2. 公园内绿化养护面积约为 7000 m²，养护要求按照一级养护标准；
3. 公园内花境面积约为 120 m²，养护要求每年更换植物品种 3-4 次；
4. 公园原综合办公楼前绿化养护面积约为 2500 m²，养护要求按照一级养护标准；
5. 公园正对面三角岛绿化（仅乔木）7 棵，养护要求按照一级养护标准；
6. 根据鼓楼公园相关责任部门要求开展园林绿化养护管理工作，服从公园相关部门工作安排。
7. 建立健全各类台账管理制度，此项制度纳入考核内容项。
8. 建立健全年、月工作计划、工作总结、方案拟订、各项应急预案及演练方案、演练评估、整改落实回复单、工作中发现问题汇报记录（工作表）、零星改造工程申请表及落实制度，此项制度纳入考核内容项。
9. 如在公园所辖区域涉及绿化提档改造等项目根据甲方指示按照项目内容签订补充协议后由养护单位实施，增加的项目费用按审计结果结算（审计费用由乙方自行承担）。
10. 园林养护质量要求：
 - 10.1. 绿化养护按《江苏省城市园林绿化植物养护技术规定》执行。养护质量达到《南京市园林绿化植物养护质量标准》中的一级标准。
 - 10.2. 其他依照《南京市城市绿化管理条例》《南京市公园管理办法》等有关规定执行。
11. 园林工作人员要求：

要求拟安排在鼓楼公园从事相关园林绿化工作 2 人，男性 55 岁以内且不少于 1 人，以上工作人员必须从事园林生产相关工作 3 年以上，其中至少有 1 人具有园林中级工资格或以上技术等级（证书复印件加盖公章），其中至少一人主要从事修剪、园林质保等相关技术工作。
12. 园林具体工作要求：
 - 12.1. 浇水方面：
 - ①草坪、色块、灌木为主；
 - ②具体视天气情况、植物本身特性而定；
 - ③保持植物良好长势，不出现枯萎等缺水现象；
 - ④按公园用水计划，做到节约用水。
 - 12.2. 施肥方面：

根据各种苗木和草坪生长状况，施肥要适量、多次，使植物生长强壮、枝叶茂盛。

肥料：有机肥缓溶复合肥，长效复合肥，尿素等；

施肥方法：人工施肥，机械追肥，以保证施肥均匀；

施肥周期：草坪：在梅雨季节、冬季施有机或复合肥，其他季节根据植物长势追肥；绿篱、乔灌木：冬季施有机肥或复合肥；

施肥量：全年不少于 2000 斤；

施肥方案：每年施肥不少于 5 次，其中施有机肥不少于 2 次，施肥后三小时内淋水一次，水渗透深度 10 cm 以上；

12.3. 修剪整形方面：

草坪：4-8 次/年（根据长势、气候状况而定）；

灌木：4-6 次/年（根据长势、气候状况而定）；

乔木：修剪 2-4 次，冬季保证修剪一次，剥芽工作不得低于 3 次；

要求：

A、草地要求草的高度一致，整齐美观无疯长现象；

B、乔、灌木：植物主枝分布均匀、通风通气、造型美观，绿篱整齐一致，其中灌木和绿篱应采取多种修剪造型，避免单一化，并与公园主题氛围相融洽；

12.4. 病虫害防治方面：

病虫害防治：经常巡查，要注意病虫害防治，根据病虫害的发生规律，在病虫害发生前采取有效措施加以控制。

要注意病虫害防治，根据病虫害的发生规律，对于个别有病虫害的地方及时打药，采取有效措施加以控制；

植物生长季每两个月喷洒一次，每年 4-5 次，对于突发性的病虫害，应及时针对性地选用农药加以喷洒，以防蔓延；

对因病虫害而导致严重退化的草坪、绿篱、乔灌木应及时更换；

12.5. 除杂草、松土方面：

草坪等除草每月一遍，雨后杂草严重则每周一遍，草坪上不允许有开花杂草，色块、花木丛不允许有高于花木的杂草；花丛下无杂草，树盘内无杂草；

12.6. 补栽补植方面：

对因生长不良造成的残缺花草、树木及时补植恢复，公园辖区内满足苗木生长条件区域内不得出现黄土裸露现象；

12.7. 绿化清理方面：

日常工作中产生的绿化垃圾以及修剪下来的树枝和杂草，当天要清运到临时存放处，不准就地焚烧，并且要随时保证临时堆放点的规整，做到定期清运堆放点垃圾不隔夜的要求，少量视具体情况及时清运；

12.8. 预防、抢险等恶劣天气情况下的工作方面：

灾前积极预防，对重点部位进行加固，灾后及时清除倒树断枝、疏通道路，清理扶植，尽快恢复原状，以免影响交通及游客的出行游玩，其他具体事项需制定相应的应急抢险预案，并参照公园关于各项抢险的应急预案实施；

12.9. 保护措施方面：

保护现有绿化完整，如发现人为破坏绿化时应及时加以制止并上报公园方处理（对于已出现的破坏绿化，双方协商后在恢复期内加以恢复）；特别需要注意公园现有的7棵古树名木的保护工作，要做到相应工作必须有台账；

12.10. 其他考核方面：

参加公园及上级部门的各项考核任务，对于发现的问题及时整改上报；

公园长效考核与其它各项考核不合格的情况下，公园方有权对其服务费用进行相应扣减；

13. 其他未列明的园林养护要求参照上级相应规范标准更新，按照最新版本执行。

二、秩序维护与安全保障服务内容及标准要求：

1. 包括对园区内管辖区域、目标、消防设施进行安全巡查、警戒、验证、检查、守护、秩序维护、监控室值守等。

2. 主要范围：园区内所管辖指定范围、节假日及重大活动、各类防控、应急处理、其他认定必要区域等。

3. 园区内和管辖指定范围的秩序维护与安全保障。包括准许入园车辆的指挥停放、守护、巡逻，秩序维护等。

4. 日常全天和节假日及重大活动、各类防控的秩序维护与安全保障。包括维持好所辖区域秩序，保持各通道畅通，控制公园区域的出入口，不间断对公园区域进行安全巡视，做实夜间巡逻秩序维护与安全保障工作，负责协助做好防盗抢、防火、防自然灾害、设施设备完好等一切相关的安全保障工作。

5. 应急处理。包括对火灾、治安、交通事故、反扒，自然灾害、防控等突发事件制定应急预案，随时关注游客的游园状态，事发时积极采取相应措施，配合公安处理特殊事件。

6. 对公园所辖区域设施损坏行为、缺失情况等及时劝阻和报告，对损坏、偷盗公物、破坏绿化等不文明行为有效劝阻制止。

7. 每日24小时结合公园监控系统进行监控，做好人机双防工作，发现异常状况及时干预，确保公园安全零事故。

8. 对所辖区域消防设施定期开展检查维护，符合消防安全检查标准，发现异常状态及时整改并上报园方。

9. 定期组织员工做好安全培训、演练及评估。

10. 其他认定必要区域的秩序维护与安全保障工作等。

11. 秩序维护与安全保障工作时间为 24 小时，白天工作时间按公园开放时间 7:00-19:00（根据实际需求时间会有所调整）。

12. 岗位基本要求：

（1）在工作时间必须按规定着定制制服，并佩戴定制标志。

（2）着定制制服应干净整洁、不准披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿、歪戴帽子、穿拖鞋，定制制服不准与便服混穿。

（3）站岗、执勤要精神饱满，姿态端正，动作规范，举止文明，不准刁难游人。

（4）在工作中使用语言要简洁准确，文明规范，接触游客时，说话要和气，使用“请、您好、对不起、谢谢、再见”等礼貌语言。要注意称谓的使用。

（5）严格在法律规定范围内开展服务工作，不准超越职责权限，严格履行岗位职责，不准做与服务无关的事情。

（6）不准脱岗、空岗，不得迟到早退。

（7）在执勤中发现重要情况和不安全的因素要妥善处理，并及时上报，不准迟报、隐瞒不报。

（8）实行 24 小时值班，选派的秩序维护与安全保障人员必须持有相应的上岗证书方可上岗工作，如：保安证、监控员证、消防员证等。

（9）夜班秩序维护与安全保障需有管理措施，保障夜间公园无安全事故发生。

（10）所有工作必须有相对应台账记录及相应的工作应急处置预案，并定期交给公园方作为检查资料。

13. 秩序维护人员要求：秩序维护人员不得少于 7 人，全部持证上岗。

三、环境维护、客服讲解及设施设备维护（修）服务内容及标准要求：

1. 环境维护：

（1）工作内容：

环境维护类型	工作内容
室外区域环境维护	室外铺装、公共区域、户外设施、所有道路部分（含路边沟渠）
建筑体室内外环境维护	明代鼓楼室内 1-3 层、监控室、游客中心、配电室等建筑室内外区域及办公区域日常环境维护
卫生间环境维护	园内公厕及办公区域内厕所

（2）具体范围及内容以招标人或招标人委托的管理人员的指令为准。

（3）环境维护具体内容和要求如下：

3.1 环境维护工作范围：

3.1.1. 室外区域环境维护工作范围

(1) 道路部分，包括但不限于所辖区所有道路（包括主干道、次干道、支路、小径）、路边沟渠等一切需要清洁的道路项目；

(2) 室外部分：包括但不限于所有园内铺装、所有建筑地面、栏杆、台阶、外墙等一切需要清洁的项目；

(3) 公共区域部分：包括但不限于所有园内座椅、垃圾箱、叠石裙边、标识系统、附属公共设施设备及地上场区清洁。

3.1.2. 建筑体室内外环境维护工作范围

包括但不限于园内鼓楼建筑 1-3 层、监控室、游客中心、配电室等建筑室内外区域及办公区域一切需要清洁的项目。

3.1.3. 卫生间环境维护工作范围

包括但不限于园内、办公区域厕所等一切需要清洁的项目，园内卫生间必须保证每天定人定岗，不得有脱岗现象。

(4) 环境维护工作要求：

4.1. 路面清洁标准及工作时间

道路、平台、园路及室外区域等主要区域每日上午 7:00 完成全部区域第一次清扫环境维护，并实施全天动态环境维护，流动环境维护人员 19:00 时撤岗。铺装、道路每日清扫 2 次，确保地面无垃圾、无杂物、无积水、无粪便、无油渍，无污迹、青苔、杂草等。雨雪天后及时清扫平台、道路的积水、积雪冰，无雨后淤泥并及时采取措施防止路面湿滑。雪停后 0.5 天内清除主园路、平台、台阶等积雪冰。具体工作时间暂定为：7:00-19:00（根据实际需求时间会有所调整）

叠石裙边、标识系统及附属公共设施设备外观、配电柜等设施设备每周除尘 1 次，确保无蜘蛛网、无可见杂物，无积尘、无污迹，无水迹。

垃圾箱、各类路标、标示牌、灯具、宣传载体等日常巡查环境维护中发现污迹即时清理，如遇特殊天气，如：雨、雪天气转晴后对相关设施进行即时清理。要求其外观整洁，无积尘、无污渍等。保持灯具正常使用，垃圾池整洁。

园区坐凳每日环境维护不少于 2 次，发现污迹即时清洁，保证游客正常使用，环境维护工具按照要求摆放规范。

4.2. 室内清洁标准

每天依据要求对鼓楼 1-3 层、监控室、客服中心等建筑体室内外区域进行日常清洁，并实施全天动态环境维护，确保无纸屑、无杂物等，流动环境维护人员 18:00 时撤岗。对所辖区建筑室内门、窗、橱柜及展品等每周除尘 1 次，每月对园区配电室进行日常环境维护不少于 2 次，确保无蜘蛛网、无可见杂物、无积尘、无污迹、无水迹，环境维护工具按照要求摆放规范。

4.3. 厕所清洁标准

①洗手间：用洁厕灵清洗便池，再用清水过洗，每日 2 次。无污渍、无烟头纸屑、无积水等。蹲位清洁，配有垃圾桶（篓）并更换垃圾袋，每日至少 2 次，确保不留异味。便槽内无蛆鼠、无粪便污物，洁净见底。小便斗（槽）无尿垢、无杂物、无水锈痕迹；洁具洁净光亮；不锈钢管件光亮洁净、地面无死角、无遗漏、无异味。

②洗手盆及水龙头：无水渍、无污渍、无泥渍；

③镜面镜框：无水渍、无污渍、无手印；

④电源开关：无灰痕、无水泥迹、无浮尘；

⑤用鸡毛掸等清洁工具清洁四周墙壁，每周不少于 2 次。确保墙面、顶面无灰尘、无蜘蛛网；

⑥采取措施保证下水畅通；

⑦擦净壁板、门窗，每日至少一次。要求不留污迹；

⑧根据使用频率和防控消杀要求，每日使用消毒液和空气清新剂，保持无异味；

⑨每月不少于 2 次对卫生间内的排风扇进行清洁作业；

⑩环境维护工具按照要求摆放规范。

4.4. 垃圾清理标准

①树叶不得扫入绿化带、树木下及地被、树林丛中，须及时按照南京市垃圾分类标准清理到指定垃圾桶内。

②垃圾每日清理出园，保证垃圾箱内垃圾不足箱的 1/3，保持垃圾临时摆放点无明显污渍且无垃圾散发出的异味，无蚊蝇。

③每日清理垃圾桶，确保外部无污渍且无垃圾散发出的异味，内部垃圾袋完好、无积水、无蚊蝇等现象。

④保持园区各垃圾临时摆放点整洁，工具摆放规范。

4.5. 其他

①在工作时间必须按规定着装并佩戴服务标志。遇重大活动及各级检查，提前 1 小时做好区域内所有环境维护工作；并加强流动环境维护，确保达标，收工时间按公园通知要求。

②举办园事活动时，环境维护人员除完成日常环境维护工作外，还要对区域内加强流动环境维护，确保活动场所的干净、整洁。

③做好除“四害”工作，严格预防传染性疾病。每月定期对全园厕所、垃圾场等进行 2—4 次药物喷杀、消毒。

④做好各类防疫防控工作，每日对公园景区管辖范围内进行不少于 3 次的消杀工作。

⑤管理用房（工具间）物品摆放整齐、有序、无杂物堆放。

⑥确保公园所辖区域无卫生死角。

⑦涉及清理灯具、墙体等高处作业，需切实做好安全保障措施。

⑧每季度至少对园区内的女儿墙、下水设施清理 1 次，在梅雨季、汛期、落叶季等特殊时期前至少进行一次对园区内的女儿墙、下水设施的清理。

⑨垃圾运出园区，日产日清，垃圾不得过夜。

4.6. 所有工作必须有相对应台账记录，并定期交给公园方作为检查资料。

4.7. 定期组织员工做好业务服务培训。

(5) 环境维护工作人员要求：不得少于 3 人，其中 1 人为机动人员，根据业主的指令进行环境维护服务。

2. 客服讲解服务：

(1) 岗位要求

①讲解人员应具有良好的思想品德与职业道德，遵守国家法律法规，热爱文物管理事业，有旅游服务接待工作的责任心，有服务至上，全心全意服务的理念。

②要具有良好的文化素质和知识修养，要掌握较丰富的专业知识和历史知识。接待服务工作人员以文博、历史、考古、旅游、中文、播音或相关专业毕业优先，具有大专以上学历。

③应具有良好的公众形象，身体健康，身高、面容符合职业要求。

④具有良好的嗓音条件和语言表达能力，善于与游客交流。具有标准的普通话水平，英语可达到相应水平。

⑤应具有良好的性格特征、心理素质和反应能力，能面对不同的游客较好地完成服务。

⑥有一定文字编写和计算机使用能力，能够做好相关台账整编。

(2) 工作内容

①负责日常参观游览、展览活动的咨询、讲解工作；

②负责服务过程中，园区内文物、展品的安全、监护；

③负责协助秩序维护与服务对室内展区维护游客参观的安全、秩序；

④负责日常服务外，需配合实际需要进行的工作；

⑤负责参观讲解的信息反馈、相关报道；

⑥负责讲解器的保管、维护、充电；

⑦负责处理 12345 诉求等工单办理；

⑧负责完成临时突发性工作；

⑨具体工作时间：可结合园方日常工作时间，按实际工作需要安排；

⑩定期参加服务培训，以提高讲解服务水平；

⑪所涉工作必须有相对应台账记录及工作应急处置预案，并定期交给公园方作为检查资料。

（3）任职资格

- ①身高 1.60m 以上，年龄控制在 45 岁及以下；
- ②性别：女
- ③普通话标准；
- ④具备第二种语言会话能力；
- ⑤身体健康、五官端正、形体匀称、精力充沛；
- ⑥要求团队意识强，善于合作配合，有良好的表达与沟通能力。

（4）讲解服务人员要求

客服讲解服务不得少于 1 人（专职），负责讲解、客服、台账等相关工作。

3. 设施设备维修维护：

- ①公园所辖区域室内外所属配套设施设备（含办公区域）。
- ②公园卫生间所属设施。
- ③公园景区内监控设施。

除正常使用中的维（修）护保养外，需承担在以上项目中的设施设备出现故障时及时排查、修复工作，保证公园开放、办公期间的正常使用，从业人员必须持有相关行业资格证。

④应保障园方所辖区域内的设施设备完好、可正常使用，如发现有破损（损坏）应及时向园方报备并及时修复。

⑤应保障园区内监控设备及系统设施完好，如发现有损坏应及时向园方报备，并及时修复。

⑥涉及维修维护设备、设施时，需切实做好安全保障、警示、提示工作，严格落实相应安全标准和操作规范要求。

⑦所有工作必须有相对应台账记录及相应的工作应急处置预案，并定期交给公园方作为检查资料。

⑧设施设备维修（护）采取包干方式。包含且不局限于监控设施设备维修（护）、卫生间设施维修（护）、空调、室内照明、门窗、硬质铺装、办公设施维修（护）及水、电等公园辖区内管理的所有设施、设备、物品的维修（护）费用，由公园方根据每季度考核情况按季度拨付给物业服务单位。如遇不可抗力设施、设备重大损坏，修复资金已超出包干费用，由公园方与物业服务方另行协商解决。

4. 配电房值守

配电房值守人员需在本次报价中配备，此岗位为机动，实际服务时间以采购人书面通知为准。配备的人员应符合相关要求，需持证上岗（高压电工证）。

鼓楼公园绿化养护及综合服务考核测评细则

服务公司根据公园方的具体工作要求，为有效做好绿化养护、环境维护、公益讲解、安全保障及设施维护等服务工作，特制定本考核测评细则。

1. 每季度考核基础分为 100 分，90 分为合格，考核测评合格按照《绿化养护及综合服务合同》约定，季度服务费全额支付。

2. 依据公园方每月的长效考核检查，每发现一项问题，限期整改到位不扣分；超期未整改到位，列入当季考核扣减。一项问题扣 1 分，以此类推。

3. 如出现 12345 投诉、造成舆情影响或其他投诉则一项（次）扣减当季服务费的 3%。

4. 如出现安全事故一次扣减当季服务费的 100%，甲方有权立即终止服务。

4. 考核分值在 80-89 分，按照《绿化养护及综合服务合同》约定金额扣减当季服务费用的 3%。

5. 考核分值在 60-79 分，按照《绿化养护及综合服务合同》约定金额扣减当季服务费用的 5%。

6. 考核分值在 ≤ 60 分，按照《绿化养护及综合服务合同》约定金额扣减当季服务费用的 10%。

以上细则作为季度考核标准与依据支付季度服务费。其他事项以在实际工作中发现的问题及时进行协商补充。

鼓楼公园绿化养护季度考核表

部门	考核项目	考核内容	分值	评分标准	得分	存在问题
绿化养护	人员管理	出勤规范：工作时无饮酒、醉酒、吸烟现象；人员着装、管理与培训规范：定期开展安全培训；规范使用培训与实操要求等各项规章制度；各项应急预案完备；定期上报台账；月有计划、小结、日工作合理安排；作业安全规范。	2	每重复发现1次扣0.5分		
	修剪	全园乔、灌木（含球类造型、色块）剪发枝超过平面5cm，草坪生长高低不齐、杂草超过5cm。	1	每重复发现1次扣0.2分		
	施肥	施肥时采取方式（撒洒、穴施）规范，无堵塞，植株长势良好，工作中无操作不规范影响游客现象。	1	每重复发现1次扣0.2分		
	抗旱、防台防汛等	工作时存在农人挑水桶及高温洒水及水管、工具摆放不规范，影响游客等，应对恶劣天气不及时，无预案等工作不规范等现象。	2	每重复发现1次扣0.2分		
	设施维护	是否有机械现象，是否有存在不整洁现象	1	每重复发现1次扣0.2分		
	病虫害防治	病虫害发生面积超过5m²，修剪后枝干直径超过3公分未做切口处理的，修剪未做防护措施，及其他病虫害现象，病虫害防治安排是否合理，有无影响游客游览现象	1	每发现1处扣0.2分		
	投诉及安全	无12345或上级的投诉督办等现象；无安全隐患及事故发生。	2	发生1起此项不得分		

检查时间：

鼓楼公园综合服务季度考核表

部门	考核项目	考核内容	分值	评分标准	得分	存在问题
综合服务	环境维护	管辖范围内道路、室内外卫生是否整洁；各项工作规章制度、垃圾分类要求是否落实；卫生间、垃圾池等保洁工具摆放是否规范；卫生间是否按标准要求维护；服务人员着装是否规范，有无迟到早退现象，人员管理与培训是否规范到位。	2	每重复发现1次扣0.2分		
	安全保障	工作时无饮酒、醉酒、吸烟现象，人员着装、文明礼貌用语是否规范，是否定期开展安全教育；各项规章制度是否完备；相应的应急预案是否完备；有无定期检查记录；每日工作结束后是否将电源全部关闭，检查目的是否明确，检查力度安排是否合理到位，人员管理与培训是否规范；各类安全设备是否完好；是否有有效处理解决突发安全事件。	2	每重复发现1次扣0.2分		
	设施维护	全园设施维护是否有相应台账等资料备查，是否完整、规范；办公设备、监控设施、卫生间设施等公用设施是否存放机械，各类设施维修是否及时，保障日常安全运行；负责人员管理与培训是否规范，及其他事项。	2	每重复发现1次扣0.2分		
	客服服务	工作时无不礼貌现象、文明礼貌、挂牌服务、仪表端庄、主动热情、微笑服务，并主动接受监督，是否能按园方要求做好各项服务、巡查工作，每日是否对服务区域安全进行巡查，工作有计划、小结、记录，环境整洁、展陈摆放整齐、无卫生死角。能否胜任讲解服务要求，项目负责人及员工培训是否到位，工作时间内无脱岗、做无关工作之事。	2	每发现1次扣0.2分		
	投诉及安全	无12345或上级的投诉督办等现象；无安全隐患及事故发生。	2	发生1起此项不得分		

检查时间：

服务人员要求规定

1. 乙方必须按合同所列的要求安排固定工作人员驻于南京市鼓楼公园工作。
2. 合同规定的驻项目人数为最低限额，倘若未能完成合同内工作，而需另加人手，或调派其他人员时，费用全由乙方负责。
3. 乙方应根据现行劳动法，安排员工的休息、休假，有关务工人员的劳资纠纷及赔偿概由乙方负责。
4. 合同项下的人员配置属岗位制，乙方必须另行安排员工于假期时替班，甲方无须缴付任何额外费用。
5. 所有进入项目的员工必须按本合同规定穿着特定制服和佩戴工作证以资识别。
6. 乙方必须向员工提供安全设施，以保障其工作安全，否则一切后果，概由乙方承担。倘甲方因此而遭受牵连，则乙方必须赔偿甲方一切名誉及金钱损失。
7. 甲方严禁乙方雇用非法劳工、童工，否则一切后果概由乙方承担。若甲方因此而遭受牵连，乙方必须赔偿甲方的一切名誉及经济损失。
8. 乙方的雇员除保证甲方管辖区域的各项服务外，还应不断在服务态度和服务意识方面有所提高。乙方员工不得在项目范围内口出秽言、酗酒、赌博、吸毒、打架及行为不检，倘若发现，甲方及其授权人可要求乙方更换雇员。如因此而招致的损失，概由乙方负责。
9. 在岗期间不得随意串岗，看报纸、与游客闲聊等与工作无关的行为。
10. 遇有检查、应急抢险等情况，依据甲方指令，提前至甲方指定时间节点完成各项任务。



