**附件1：**

养护服务考核细则

| 项目 | 考核内容 | | | 评分标准 | 备注 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. 管理制度   （10分） | 1.合法性手续 | 公司运营需满足消防、排污要求 | | 不符合每项扣3分 |  |
| 2.运营方案与计划 | 项目公司应依据相关国家规范制定《年度运维计划》，需包括项目运营期间计划内的维护、修理和更换时间及费用 | | 不符合每项扣1分 |  |
| 3.管理制度 | 项目公司应根据自身提供服务的内容，编制相关日常维护管理制度；严格贯彻执行国家、地方有关规定，编制财务制度；完善档案管理制度，做到档案齐全 | | 不符合每项扣1分 |  |
| 1. 组织架构   （5分） | 1.公司管理架构 | 在运营维护期，项目公司应确保其合法存续， 且组织机构齐全，项目公司人员数量合理，出勤率达标，素质能力足够 | | 不符合每项扣1分 |  |
| 2.运营管理架构 | 依据中标文件运营公司部门岗位配置齐全；总人数需满足项目服务需要；主要负责人及管理层需具有大型园林、公园项目运营管理经验 | | 不符合每项扣1分 |  |
| 1. 工作要求   （10分） | 建立长效工作机制（单位内部业务绩效考核、巡查考核制度）不健全、不落实的 | | | 每次/项扣1分 |  |
| 未按要求参加会议及各项活动的 | | | 每次扣0.5分，影响大型活动扣1分 |  |
| 未按时按质完成市、区、局下达的临时性工作任务的，未按要求及时提交工作日志和其他相关资料的，未及时整改回复市、区、局督查问题的 | | | 每次/项扣5分 |  |
| 中心制订下发的业务管理文件未执行或执行不到位的 | | | 未执行的每次/项扣1分，执行不到位的每次/项扣0.5分 |  |
| 存在迟报、瞒报、虚报、假报各类信息的情况 | | | 发现一次扣2分 |  |
| 凡有通知要求保障的重要线路，无特殊情况现场负责人未提前1小时到达线路现场进行督促 | | | 发现一次扣2分 |  |
| 1. 安全责任   （15分） | 未设置专职安全管理员1人/班，未及时园内安全巡查，未及时处理重大安全隐患且未上报，未按规定填写巡查日志，未及时将最新业务管理规定传达给一线作业人员 | | | 发现一次扣1分 |  |
| 对于安全隐患等异常情况，未及时处理重大安全隐患且未上报，未在隐患排除前进行游人劝离和隐患处封闭保护 | | | 发现一次扣2分，并扣除1000元违约金 |  |
| 出现安全事故，安全事故责任及赔偿由中标公司负责 | | | 根据事故责任大小及赔偿金额，扣除1千-5千的违约金 |  |
| 未采用喷有专用字牌、标志和编号、无污水防漏装置垃圾密闭专用运输车辆清运垃圾，利用喷有规范专用标志垃圾运输车辆清运建筑垃圾、渣土等非生活垃圾的 | | | 发现一台扣0.5分 |  |
| 园内垃圾清运车辆不按规定装载、车容不洁有污物、字牌不清晰；车箱变形，后挡板及顶盖有漏缝，污水防漏装置有洒漏，发生二次污染； | | | 发现一处扣0.5分 |  |
| 保安人员上班时间着装不规范、不文明的；未统一穿着工作服、佩戴工号牌；上班期间喝酒；未按值班表值班，分工不明确的。 | | | 扣0.5分/项\*次 |  |
| 24小时巡逻未到岗，未制止游客不文明行为，未能制止、解决的问题不及时向物业办公室或公园管理处相关领导汇报。  针对突发事件未制定应急处理机制，未及时处理园区各种纠纷和突发事件，对扰乱游园秩序的违法行为采取有力措施未加以制止，情节严重的未及时报告公安机关。 | | | 扣1分/项\*次 |  |
| 出现起火、盗窃、治安灾害事故，安全隐患未及时上报并协助处理；园区消防设施无法正常使用。 | | | 扣2分/项\*次 |  |
| 车辆进、出园区（含非机动车及滑板车等），机动车停靠不规范。未阻止游客携带违禁品（如宠物、玩具气枪、烟花爆竹等），公园进出通道不畅通、不整洁；未及时制止、清理公园大门周围乱设摊点、随意停放车辆、张贴非法广告的行为。 | | | 扣0.5分/项\*次 |  |
| 1. 作业规范   （10分） | 1.作业人员、监管员作业规范 | | 08:00前未完成园内普扫工作，普扫标准参照道路保洁标准 | 发现一处扣2.5分 |  |
| 作业人员迟到、早退，作业时间清扫员串岗、离岗、成堆，作业人员不在岗、在岗不履职、上班干私活或其他看打牌、玩手机等现象，未按合同要求配备相应岗位人数，未建立并及时更新员工管理台账 | 每人/次扣1分 |  |
| 上岗时间，清扫人员未着统一发放的工作服、工作帽，穿高跟鞋、裙装作业；夜间作业未穿戴有反光标志的安全作业服、佩戴爆闪灯 | 发现一处扣0.5分 |  |
| 往非责任地带乱扫乱倒、向绿化带或果皮筒内倾倒垃圾或者有意往泄水板扫泥沙、杂物 | 发现一处扣1分 |  |
| 就地焚烧垃圾、落叶 | 发现一处扣2分 |  |
| 2.公园保洁 | | 地面、绿地内有杂物、污渍、积水、泥沙、烟蒂、槟榔渣、塑料袋、痰迹等垃圾；水体有垃圾、水葫芦、水浮莲等漂浮 | 发现一处扣0.2分 |  |
| 建筑物、构筑物屋顶、地面、墙面、柱、梁不干净有积尘、蜘蛛网、玻璃不干净有灰尘 | 发现一处扣0.2分 |  |
| 未落实水污染防治、水环境治理等要求 | 每次扣2分 |  |
| 不及时、不足量浇水，或方法不得当造成叶片蒙尘、枯黄、萎蔫、根系裸露、苗木死亡等后果的 | 发现一处扣1分 |  |
| 未按要求在指定地段进行清洗作业，清洗后仍不见本色 | 发现一处扣1分 |  |
| 1. 绿化维护与管理   （30分） | 1.绿化维护 | | 修剪除杂：乔木修剪和抹芽的时间、方式、方法科学，伤口处理到位，无明显枯枝、病枝、断枝；灌木、绿篱根据品种、规格、种植年限科学安排修剪；乔木无严重倾斜；不能出现明显杂草（见采购需求） | 不符合规范每项每处扣0.2分 |  |
| 补栽补种：乔木、大灌木无死株、缺株；绿篱、小灌木、草坪、地被植物死株、缺株面积不大于 0.2 ㎡；补栽植物品种一致；补栽植物规格基本匹配； | 不符合规范每项每处扣0.2分 |  |
| 中耕施肥：土壤无大面积严重板结；草坪与灌木、绿篱之间原则上应抽隔离沟；草坪上的乔木、大灌木视情况作围，开花大灌木、球灌木原则上都应作围；按计划、标准进行施肥作业 | 不符合规范每项每处扣0.2分 |  |
| 发现病虫害应及时采取有效措施，防止出现较大面积的病害、虫害。3株乔木、5株大灌木、10平方米绿篱/模纹/花卉/草皮 | 发现一处扣0.2分。 |  |
| 抗旱防寒：植物不能因缺水导致大面积萎蔫放涝甚至死亡现象；易受冻害的植物要进行防寒防冻处理（如：灌水、包扎、培土、树干刷白、草绳缠干等）；及时处理冰雪天气植物、设施、游路上的积雪、冰块等；不能出现明显积水 | 不符合规范每项每处扣0.2分 |  |
| 景观效果：乔木树形优美，植物生长茂盛，无“秃顶”现象；绿地无侵占、无乱设广告牌、无破坏等现象；水体无严重污染 | 不符合规范每项每处扣0.2分 |  |
| 2.设施维护 | | 休闲座椅、园林雕塑、景墙、景观石等小品、路灯杆、监控杆以及户外水电设施等有灰尘、污渍、积水、乱贴乱画。 | 发现一处扣0.2分 |  |
| 排水沟不干净有杂草杂物。排水不畅通堵塞、有积水、异味。 | 发现一处扣0.2分 |  |
| 花坛石、护栏、廊架、雕塑、指示牌、亮化、垂直绿化设施等如有损坏应按原样进行修复，一般修复时间不得超过3天，特殊情况不超过7天。 | 设施损坏未修复每处扣0.5分；园林绿化设施严重损毁扣1分。 |  |
| 供水、供电、排水、喷灌等管网设施运行良好；电子显示屏、监控设备正常运行；维护范围照明设施定时启闭。 | 不符合规范一次扣1分 |  |
| 木制的亭、廊、榭、台、护栏、桌椅等每年要油漆一遍。 | 按生产作业安排计划，未完成扣0.5分。 |  |
| 垃圾桶垃圾已满，垃圾桶地面不干净、有积水；垃圾桶有异味，表面有灰尘、污物、痰迹、小广告。 | 发现一处扣0.5分 |  |
| 果皮桶未按行业标准间距配备安装 | 每个/项扣0.5分 |  |
| 果皮筒（箱）存在功能性故障、损坏、缺失、基础松动、箱体歪斜等现象，未及时报修 | 不符合规范扣0.5分，逾期未整改扣0.5分 |  |
| 未按垃圾分类要求设置垃圾桶、投放、收集、处置垃圾等 | 发现一处扣0.5分 |  |
| 3.管理用房维护 | | 管理房不整洁，窗台、房顶、门口工具摆放杂乱、堆放废品、杂物，违规用电、随意私拉乱接电源等 | 发现一处扣0.5分 |  |
| 4.公共厕所维护 | | 公共厕所周围三米范围和公厕内（含所有设施）脏乱差，有牛皮癣、蚊蝇（一个视野范围不超过3只）、蛛网、有臭味，有尿碱污物、积灰现象、乱堆物品、墙（地）破损（2块或及以上）、保洁工具摆放无序、未放置纸篓暴露便纸及异味浓烈，污水未达标乱排放的 | 发现一处扣0.5分 |  |
| 公共卫生间无标识牌和无编号牌、指示牌、管理制度牌，地面未采取防滑措施，安全警示牌 | 不符合规范扣0.5分，逾期未整改扣0.5分 |  |
| 公共卫生间内水龙头、水管、蹲位门、扶手、照明等设施存在故障，不能发挥正常功能，未及时报备维修 | 不符合规范扣0.5分，逾期未整改扣0.5分 |  |
| 卫生间内蹲坑、座盆、小便池裙、小便池台、外墙、地面有污物、便迹、尿碱、破损 | 发现一处扣0.5分 |  |
| 化粪池澎溢未及时与疏通公司联系而导致的 | 发现一处扣0.5分 |  |
| 5.安全文明劝导 | | 未对园区游客行为进行劝导，未配合招标人进行爱卫宣传，未制止不文明、不安全行为。 | 发现一处扣0.5分 |  |
| 1. 重点工作、重大事件处置   （10分） | 被市级领导点名批评或被媒体曝光造成严重负面影响的 | | | 每次/项扣1分 |  |
| 未经许可擅自闲置、废弃和改变用途的垃圾站、公共厕所或许可未及时上报备案等 | | | 每次/项扣1分，未整改重复扣分 |  |
| 重大突发事件未及时上报，且（冰冻、旱、涝等）安全事故、文明创建、古树名木保护、有害生物防治、森林火灾防控、“蓝天保卫战”“河长制”“林长制”工作任务落实不及时，文物保护不到位遭到损毁的 | | | 未上报扣1分，落实缺位、不及时或文物损毁等造成严重负面影 响加扣3分 |  |
| 八、检查、考核、数字化案卷等问题处置（10分） | 一类问题、案卷（积泥、油污类、水车作业规范类） | | | 每条扣1.5分 |  |
| 二类问题、案卷（垃圾堆积、设施缺损类等） | | | 每条扣1分 |  |
| 三类问题、案卷（一般不洁类） | | | 每条扣0.5分 |  |