一、项目名称：汉中植物园保洁服务采购项目

二、购买保洁服务岗位职责及服务标准

（一）岗位要求：

1、保洁人员年龄为58岁以下，票务岗人员年龄为25-40岁。

2、上岗人员坚守岗位、履行职责、文明服务、保守机密。

3、成交企业所派遣工作人员需服从园区办管理层的工作安排。

4、成交企业需向采购单位提供所派遣人员上岗相关证件、工作人员体检报告、意外保险证明、用工合同，并承诺上岗人员无不良嗜好。

5、成交供应商、要保障所派遣人员的合法权益。

6、成交供应商须为上岗人员提供统一的四季服装及基础的清扫工具及清洁用品。

（二）岗位职责：

1、保洁岗：负责整个园区指定区域环境卫生、保洁清扫工作。人员要求:年龄58岁以下，五宫端正，身体健康，具备基本的文明服务素养，吃苦耐劳，服从管理。

2、票务岗：负责票务服务及财务各项工作。日常售票工作、突发事件的协调与处理、解答游客咨询、协助票务核算、开展游客满意度问卷调查和分析、配合开展公众服务能力提升及实现路径分析、领导交办的其他工作。人员要求:具有高中(中专)以上学历，熟练掌握票务岗位工作流程，年龄25-40岁，五官端正，体型匀称，身体健康，善沟通交流，服从管理。

（三）服务管理要求：

1、思想健康，遵纪守法，作风正派，忠诚老实；思想素质高，品行端正，无任何不良社会记录；凡公司在岗工作的人员不能有违法犯罪、劳教等记录，如出现这类问题，视为公司严重违约对待。

2、服务期间，所有保洁人员应服从采购人与保洁公司的双重管理，采购人有权要求更换不服从安排的保洁人员。

3、成交供应商必须承诺服务期间，保洁人员服从采购人的安排及管理，履行合同内人数，非特殊情况不得随意更换人员，如需调整或更换人员要经采购单位同意,并在24小时内完成人员调整及变动。

4、成交供应商安排的保洁人员应按有关规定进行体检，向采购人出具体检报告（体检费用由成交供应商自行承担）；保洁人员应主动向采购人说明自身是否存在慢性病史（包括但不限于：精神病、癌症、高血压、心脏病、急慢性传染病等）。对于身体健康状况不符合相关要求的人员，采购人有权拒绝使用。如因成交供应商或保洁人员故意隐瞒或疏忽大意导致采购人未能发现相关保洁人员的慢性病等身体疾病隐患，造成的一切后果由相关保洁人员与成交供应商自行承担；对采购人造成损失的，须承担赔偿责任。

5、成交供应商派遣的保洁人员须提供入职人员档案、身份证复印件、员工花名册以及对应照片、保险、体检报告、无犯罪记录证明等，采购人有权要求成交供应商提供该等文件的复印件并加盖公章留存备查。

6、成交供应商派遣的保洁人员应具备相应岗位的工作能力和工作经验，思想作风正派。

7、自觉遵守公司及招标方及成交供应商的各项规章制度，爱护公司及采购人的各处设备、设施、用品等，如对采购人配备的物品出现丢失或损坏，成交供应商将按照物品价格进行赔偿，一切后果将由成交供应商承担，如成交供应商不予赔偿，采购人将在成交供应商服务费中进行扣除。

（四）保洁人员形象要求：

1、整体形象简单、大方、整洁、明快。严格按照规定着装。精神饱满，面带微笑；头发洁净、整齐、无头屑、色泽自然(黑色、深棕色)。

2、男职员：前发不过眉，侧发不盖耳，后发不触后衣领，无烫发，每日剃刮胡须，不蓄胡须。女职员：发长不过肩，如留长发须盘起使用黑色或深棕色发髻，可化淡妆，但不浓妆艳抹。

3、脸、颈及五官干净，男士每日剃刮胡须；随时保持清洁，指甲整齐，不留长指甲及涂有色指甲油；注意个人卫生，勤洗澡，无异味。

4、上班前不吃异味食物，保持口腔清洁；在工作场所内不吸烟、不吃零食。

5、工作场合必须按本岗位规定着装，非工作需要，外出时不得着工装。

6、工装干净、平整，无明显污迹、破损，工装衣、裤口袋整理平整，不卷起裤脚、衣袖，不得私自增减工装饰物。

（五）服务标准：

1、成交供应商保洁人员应政治可靠、责任心强、身体健康、着装规范，做到文明上岗，礼貌用语，维护采购人单位形象。

2、成交供应商保洁人员负责清洁门、窗、墙地、楼梯、扶手、台面、开关、示意牌等卫生（包括玻璃）。

3、成交供应商保洁人员对垃圾桶进行清洁消毒，及时更换倾倒垃圾。保质保量完成每日工作量。

4、建立与采购人定期交流制度，每季向采购人进行一次工作汇报，每月进行一次沟通；与采购人代表、工作人员随时交流，虚心接受采购人的监督及意见，经常走访服务对象，及时改进工作方法和服务方式，提高服务水平。

5、贯彻落实项目的各项指示、通知，随时接受部门的抽检，组织部门员工的消防知识、服务礼节等方面培训。

6、组织、安排、检查日常清洁工作，领导保洁队员执行和完成各项工作，督促本项目全体员工维护管理区域内环境清洁。

7、按要求提报工作计划、总结，培训计划、应急预案、人员配置表等采购人要求的各项报表。

8、贯彻落实项目的各项规章制度，督促指导其余保洁人员做好本职工作。

9、贯彻落实项目的各项指示、通知，随时接受部门的抽检，组织部门员工的环境维护知识、服务礼节等方面培训。

10、限期整改项目存在的工作服务质量问题及投诉，不得拖延。