**第五部分**

**用户需求书**

## 第一部分

一、项目概述

根据甲方需求，乙方为二号航站楼提供绿植组合设计、实施、日常养护、定期检查、更换植物等服务，提供绿植花卉、配套花钵、造型材料，以及施工阶段全过程总承包管理、施工、养护至工程竣工验收，完成、配合甲方相关部门对项目的预结（决）算审核，配合项目全过程的综合协调。具体包括但不限于以下事项：负责为二号航站楼中央标志性景观、到达迎客厅、空中花园、绿墙、指廊内旅客座椅区、工作区的绿植、水景内植物和观赏鱼养护、更换、修剪等服务。

（1）项目名称：广州白云国际机场二号航站楼绿化景观采购项目（2022-2023年度）（第二次）

（2）项目地点：二号航站楼

二、工作内容及要求

（一）服务内容

根据甲方需求，乙方为二号航站楼提供绿植组合设计、实施、日常养护、定期检查、更换植物等服务，提供绿植花卉、配套花钵、造型材料，以及作业阶段全过程管理、养护至验收，完成、配合相关部门预结（决）算审核，配合甲方项目全过程的综合协调。具体包括但不限于以下事项：（根据甲方需求，满足本项目服务清单），负责为二号航站楼中央标志性景观、到达迎客厅、空中花园、绿墙、指廊内旅客座椅区、二号航管公司办公区的绿植、水景内植物和观赏鱼养护、更换、修剪等服务。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **工作清单** | | |
| **项序** | **绿化景观项目流程** | **工作内容** |
| 1 | 绿化景观设计 | 1.1勘察现场环境及双方沟通设计意向 |
| 1.2制作效果图勘、平面布置图 |
| 1.3双方确定设计方案 |
| 2 | 材料准备 | 2.1选择株形美观、色泽较好、生长健壮的植物材料 |
| 2.2选择合适的花盆和装饰品 |
| 2.3修剪黄叶、擦拭叶片，使植物整体保持洁净 |
| 2.4花钵款式美观、无破损、无污渍；盆具与环境及植物株形相协调 |
| 2.5植物造型衬饰与环境及植物株形相协调，造型要美观 |
| 3 | 现场作业 | 3.1办理进场作业手续 |
| 3.2按设计要求将植物摆放到位 |
| 3.3呈现植物最佳观赏效果 |
| 3.4竣工验收 |
| 4 | 日常维护 | 4.1浇水、修剪黄叶、保持叶面清洁 |
| 4.2定期施肥 |
| 4.3预防病虫害发生 |
| 5 | 定期检查 | 5.1植物的观赏状态、生长情况 |
| 5.2养护人员的养护水平 |
| 6 | 更换植物 | 6.1按照植物的生长状况进行定期更换 |
| 6.2按合同条款定期更换 |
| 7 | 信息反馈 | 7.1绿化景观主管与合作方及时沟通 |
| 7.2提高植物养护人员水平 |
| 7.3改善植物绿化效果 |

（二）服务要求

1.乙方应设立全年24 小时热线电话，并指派专员做好应急响应工作，负责与甲方相关服务事项的受理和跟踪。

2.乙方指派专业人员定期对花木进行管理，浇水、施肥、病虫害防治、修剪整形、情节叶片等；随时了解绿化景观情况，并及时解决影响绿化品质的问题。

3.二号航站楼流程作相应调整时，乙方应积极配合甲方对绿化景观点位进行相应调整，并做好现场布置等工作。

4.乙方提供的绿化景观组合品质应与经甲方审批同意后的效果方案一致，若未达到设计效果则列入考核结果，予以扣除服务费处理；若乙方变更、提升绿化景观组合方案的，应经得甲方审核同意后方可实施。如甲方需要增加涉及绿化工程计算的，需根据第三方核定价格实施。

5.乙方应保证植物造型美观、摆放合理、叶色自然，不得出现爬虫、枯萎、脱叶、盆体渗水等问题；发现类似问题,应按照甲方要求,及时更换并做好现场消杀清洁工作。

6.乙方需更换绿植花卉组合或涉及更换绿化工程的，需提前一个月向甲方提供更换植物、景组进场的具体方案，经甲方审核同意后方可实施，乙方进场布置绿化景观组后需做好现场的清理工作。

7.重大节日、重大活动期间，需甲方要求提前做好主题绿化总体效果方案，经甲方审核通过后，方可实施；现场布置方案必须符合二号航站楼相关安全和服务标准，并服从甲方的现场监督与指导。

8.绿化养护工作时期，应提供工作警示牌、防护标识等，并作好绿化养护工作中的安全防护工作。

9.乙方更换绿植及组景的，应提供书面清单、一式两份（含品种、数量、点位构成等），完成绿植更换工作后需经甲方验收合格，并双方在清单签字确认。

10.乙方向甲方提交书面申请并通过甲方审批后，可在甲方指定点位展示与绿植内容相关的广告、产品及宣传语。若未经甲方允许或在甲方允许范围外，乙方在绿化景观点位、场地以任何形式展示广告、产品及宣传语的，甲方有权要求乙方立即整改，并根据考核条款进行考核。

11.服务期内，如遇设计变更、特殊活动保障、重大迎审活动，以及甲方提出的合理优化意见等，乙方不应以任何理由增加服务费等相关费用。

12.效果方案中的艺术造景效果图为概念意向方案，乙方应在此基础上提炼或提升创意设计方案；若照搬该概念意向方案的，涉及到的设计方案知识产权风险，均由乙方承担。

13.乙方必须遵守广州白云国际机场的各项规章制度，并无条件接受各项规章制度的约束。

14.乙方应按照白云国际机场相关管理规定，为所有参与本项目工作的员工及设备、工具、物料办理广州白云国际机场控制区通行证及相关手续。办理相关证件的费用已在合同费用中一并包含。甲方所有参与本项目工作的员工正式上岗办证前应提供其户口所在地公安机关出具的无犯罪记录证明原件并提供复印件供中标人备案。

15.乙方必须统一着装（着装样式由甲方提供），衣帽整洁，佩带工作牌。

16.甲方将提供适当面积的房间，乙方可在房间内进行花艺拼接，存放等。

17.本项目服务期满，乙方应服从甲方安排并按甲方要求撤离现场。

（三）设计服务内容及标准

1.弘扬广州花城美誉，打造“繁花如画”美丽机场名片，乙方对现有绿化景观及点位进行整体提升，结合二号航站楼楼体风格深度挖掘岭南、广府等将得天独厚的地域文化与特色花卉进行融合，根据全年度重要节假日、日常等进行分时分段的不同主题设计，打造清新、自然、怡人的绿化景观氛围。

2.根据二号航站楼整体流程、候机环境和服务功能设施布局等，对航站楼空间布局、景观设置进行全面评估，确定航站楼室内大型绿化主题景观、绿化小品、花钵散摆点位,并应在旅客主流程区域指定点位打造特色景观展示区。

3.对标国际先进机场，结合二号航站楼总体设计风格，挖掘广州建筑风格与文化特质的深层次互动关系；提出富含广州元素、符合国际枢纽的高品质空间环境营造理念，满足旅客更高层次的精神需求，提升旅客出行体验，平衡服务功能性与景观艺术性的关系，打造精品航站楼。

4.多方面体现国际机场现代化气息，彰显活力；景观设计应从布局、设计、花卉运用等考虑到季节性因素，体现四季变化，传统的节假日主题，例如：元旦、春节、国庆、中秋等主题应鲜明，有亮点，营造节日氛围，设计内容不得雷同。重大节假日方案以花卉为主，花卉品种应符合节日氛围、岭南特色、多样且高档，如遇特殊情况，需配合甲方修改完善。

5.节假日主题点位须以花卉为主，花卉品种应凸显特殊节庆、岭南特色、室内生长、多样且高档等原则。

6.根据生态学原理，因地制宜地将各类景观进行空间艺术处理，合理配置，做到有层次、厚度、色彩，充分利用二号航站楼空间特点，使景观设计能够达到调节温度、湿度以及空气质量的效果，达到净化空气，让旅客放松心情的效果。

7.应尽量与设计场所的周围环境相融合，不显得突兀、怪异，能够让服务人群体验到自然的景观之美。

8.景观设计应基于现有空间条件进行设计，原则上不对现有空间结构进行调整，包括现有绿化点化基座设施，不得对机场的正常运行造成任何不利影响。

9.景观设计要根据场所性质进行专项研究和功能分区，不同的场所要有不同的设计风格，突出设计主题与设计理念满足客户的不同需求，创造一个可融入式的幽雅环境，满足休憩、充电、观景等相关需求，坚持“以人为本”，充分体现现代的生态环保型的设计思想。

10.设计方案中所采用的鲜花、绿植品种应符合高品质空间需求，根据四季季节需求设置不同种类的绿植、鲜花，并明确绿植数量、品质、株高、冠幅、花朵花苞数、更换频次和时间周期。

（四）作业部分内容及要求

1.负责完成本项目所需的所有的作业工作，具体以甲方确认的作业图纸为准，根据设计方案效果图、作业图明细，包括且不限于项目作业实施阶段全过程及养护等工作，完成并配合甲方及相关部门结（决）算审核、养护等工作，组织本项目的验收备案和资料汇总及整理归档工作。

2.负责结算的编制工作，配合甲方对预算和结算的审核及审计工作。

3.负责或配合办理作业及验收所需的各项手续,包括但不限于办理作业手续、项目验收,并承担办理上述手续作业方的费用。

4.项目方案中涉及乙方的各类花卉、硬件设施摆放后归乙方所有，乙方负责将更换后的耗材进行清理和运输。

5.项目涉及的花卉绿植养护周期、更换次数按甲方确认的作业明细频次进行更换，乙方须保证服务期间花卉鲜活。

6.完成甲方指派的其他工作。

三、绿墙养护要求

绿墙面积为2024平方米,分为空中花园、东连廊、出发厅安检前、七号岛共4个区。具体工作内容包括但不限于包括设计、补苗、淋水、修剪、施肥、除草、修剪抹芽、病虫害防治、扶正等。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 地点 | 位置图 | 面积 |
| 1 | 空中花园 | 9a40667c08b84e12e9501962f8e00ba | 1400㎡分为5个区。绿墙1面积为179㎡ 绿墙2面积为392㎡ 绿墙3面积为180㎡ 绿墙4面积为395㎡ 绿墙5面积为254㎡ |
| 2 | 东连廊二层绿墙 | 814b1e429c52cf487a2d645551d4dd1 | 面积约117㎡分两块 |
| 3 | 出发厅安检前绿墙 |  | 面积约483㎡分六块 |
| 4 | 出发厅中央标志性景观绿墙 |  | 面积24㎡ |

四、乙方须对主景位置进行节日期间方案设计和日常养护

指定点位为：主楼出发厅三楼七号岛主景、东侧玻璃幕墙边、西侧玻璃幕墙边；主楼到达厅一楼东边主景、西边主景；二层候机厅主景；空中花园主景等7个主景合计面积约2920.9平米。具体工作内容包括但不限于包括设计、作业、淋水、修剪、施肥、除草、病虫害防治、扶正、补苗、换花等。具体如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 实施地点 | 位置图片 | 实施面积 |
| 1 | 主楼出发厅三楼七号岛主景 | d873bcdb71c62911c116d7ce9ef3536 | 面积100.4㎡  （1.中间花坛：17M 宽5M。2.两边各一个小花坛各约7.5㎡） |
| 2 | 出发厅三楼东侧玻璃幕墙边 | a822d285b5a6af0a00cdebb238036f3 | 面积49.3㎡  长：17M 宽：2.9M |
| 3 | 出发厅三楼西侧玻璃幕墙边 | 4dfb4470667eb6f69a3aa0f3f7f5d4d | 面积49.3㎡  长：17M 宽：2.9M |
| 4 | 主楼到达厅一楼东边主景 | b32bd79e50b0f2c2e7b83bbfb144f54 | 面积124.1㎡  长：18M 宽：6.9M |
| 5 | 主楼到达厅一楼西边主景 | 99cce2fd1b949f27b55e788d7f62bf4 | 面积124.1㎡  长：18M 宽：6.9M |
| 6 | 二层候机厅主景 | 40e142afe404fd4a6c00f8f2ee97e97 | 面积40.7㎡， 直径：7.2M |
| 7 | 空中花园主景 | 51cddcf27083afca8a3d5685df9ed0b | 面积2433㎡，分3个区 |

五、精美组景方案设计和日常养护

二号航站楼内有精美组景点位89个，分别位于三层引桥、出发厅航显屏、指廊和连廊手扶梯、旅客用洗手间、一层到达大厅、问询台、TOC等，选用以兰花为主的花卉。另有护栏玻璃小景228㎡，具体工作内容包括但不限于包括设计、换花、拼花、淋水、修剪、施肥、除草、病虫害防治、扶正等。具体如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 实施地点 | 位置图片 | 点位数量 |
| 1 | 三层出发厅引桥花钵 | a0f66f8aeb38859fe3f6e45b0d2f9fb | 20组 |
| 2 | 出发大厅航显屏组合 | 17028534c527aba812aa2b2481dadea | 8组 |
| 3 | 三层出发厅岛尾 | f15d619782b751170654d64040fba80 | 11组 |
| 4 | 护栏玻璃旁 | c0302713def832a935089f2cf8cee53 | 面积228㎡（长380M宽0.6M） |
| 5 | 洗手间 | 8f8c1fde3f4465cc334f82c53137bf2 | (根据甲方要求调整） |
| 6 | 幕墙玻璃旁 | c6e953bb1aafe764458225f1f7e4897 | 3组 |
| 7 | 一层到达 | b5ac6deab78b73b92d2c6b5faecae05 | 3组 |
| 8 | 指廊扶梯 | 9dca94832187a27948d70734c23cbff | 32组 |
| 9 | 问询台 | 61ebe11cfd814aa8119ab4afe798275 | 7盆 |
| 10 | TOC办公室 | 32668677353749c9a4eaf3e0b55868d | 5组 |
| 其他点位按照甲方要求，在合同约定范围之内执行 | | | |

六、空中花园养护要求

二号航站楼空中花园面积约2433㎡，分3个区，其中台湾草面积1400㎡，时花面积约100㎡，1.5米以上植物90棵，其他绿植约933㎡，具体工作内容包括但不限于设计、作业、淋水、开窝培土、修剪、施肥、除草、修剪抹芽、病虫害防治、扶正、补苗等。

七、特色展示区

该区域设在到达厅一楼大厅，占地面积约为长15米，宽5米。报价人可在指定区域通过策划实施一系列花卉展示活动，给旅客带来集观赏、游玩、品尝等沉浸式体验，可在本场地植入与绿植和花卉相关的品牌以及自身品牌和业务用于宣传（同时，在航站楼内的绿化内可以植入与绿植和花卉相关的用于宣传）。具体位置如下图：



八、报价说明

1.报价要求

乙方报价内容包括本绿化景观设计费、作业、植物、提供配套花钵、造型材料结构、拼花、佐料、观赏鱼、养护服务费、设备使用费、交通运输费、水电费、人工费、服装费、办证费、培训费、管理、利润、税金及政策性文件规定的各项应有费用等总价包干方式。

2.服务期限：合同期为2022年10月13日至2023年10月31日。

九、人员需求

（一）组织机构

乙方根据项目情况成立相应的组织机构，包括项目负责人、专业养护人员的主要资历和经验，各角色的职责、人员姓名、人员数量，说明人员归属的公司或组织。

1.拟派项目负责人、专业养护人员的履历说明，至少包含以下信息：从事类似项目的年数及工作职责描述、服务于本公司的时间以及承担过的项目、专业和职称等。

2.在项目启动后乙方指定项目负责人必须常驻现场，项目负责人更换须经甲方认可；

3.项目中标后，乙方应提前进驻二号航站楼，熟悉现场并根据甲方要求，协助甲方做好绿化景观点位的布置等工作。

（二）人员要求

1.项目负责人：具备园林或林业类资质证书，从事园林、绿化项目管理等达到3年以上管理经验；

2.绿化养护员：有一定的养护经验，并具备相应的从业条件，人员不少于8人。

3.技术负责人：具备园林或林业类资质证书

4.基本要求

（1）持健康证上岗；

（2）员工录用符合入职政审的相关规定，无不良及刑事犯罪记录；

（3）项目人员女性小于50岁，身高不得低于150CM；男性小于60岁（高空作业人员小于等于45岁），身高不得低于160CM，项目人员需经甲方审核通过才可录用。

（4）身体健康，遵守规章制度，服从领导，责任心强，能吃苦耐劳，适应倒班运转；

（5）工作人员必须经过甲方培训考核合格后上岗，培训费由乙方自理。

（6） 乙方每次应将招聘情况报甲方，否则甲方不予办理上岗资格证。

（三）人员管理要求

1.乙方应遵照《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国劳动保险条例》、《住房公积金管理条例》等国家或地方政策制定完善的人力资源管理制度，并严格执行。若因乙方未规范用工而产生劳务纠纷或造成经济损失等，则由乙方自行解决。

2.乙方应建立现场的组织机构，编制现场组织机构图，阐述项目负责人、主要管理人员的岗位职责，并说明人员岗位设置的名称、数量、岗位安排及每个班次排班情况（包括：白班、夜班），需报甲方审核备案；

3.乙方须每月将实际新进与离职人员情况向甲方报备。

4.乙方不得录用机场范围内因违规而被辞退的员工。

5.乙方须严格按照甲方审定的人员配置方案实施用工，合理排班，确保各岗位有相应人数的本职员工在岗，杜绝缺岗现象，甲方将不定期对乙方员工考勤进行抽查。

6.乙方在本项目所聘用的人员条件，包括但不限于以下内容：一是不得聘用被机场列为黑名单或政审不通过的人员；二是身体健康；三是四肢健全，五官端正；

7.乙方应高度重视用工教育培训工作，通过培训达到提高乙方员工综合业务素质和工作技能的目的。

8.甲方以指导、监督的形式行使对乙方员工的培训管理职能。乙方员工须进行机场相关知识培训，甲方随时可对乙方员工教育培训和考核情况进行监督检查。

9.乙方须配备相应的培训管理人员，负责本单位的培训管理工作，具体职责如下：

（1）负责本单位培训组织工作。

（2）负责本单位年度培训需求调查与分析，据此制定本单位年度培训计划。

（3）负责本单位业务范围内培训计划的组织实施，对培训实施情况和培训效果进行检查和考核。

（4）负责本单位内部讲师的选拔、评聘、考核及内训课程的开发完善。

（5）负责本单位员工个人培训档案的建立及管理。

10.乙方的培训工作需细化为入职培训、在职复训。培训内容包括各类通识类课程、专业技能课程以及态度类课程等，学员培训情况须录入员工个人培训档案。在职复训是指乙方根据岗位规范及岗位工作的发展需要，对员工在现有基础上不断提高其履行岗位职责能力而进行的培训。在职复训的培训对象为全体在职员工。

11.甲方对用工单位培训计划、培训项目及实施过程实行统一审核和控制管理。用工单位培训时学员应填写《培训考勤表》，培训结束后应填写《培训效果评估表》，同时应为每位员工设立《全员质量管理档案》。《全员质量管理档案》是员工培训经历的系统记录，培训经考核或考试合格方可录入《全员质量管理档案》，《全员质量管理档案》由乙方管理。

12. 乙方须积极配合甲方组织的各类培训。如乙方需要甲方提供业务提升和机场相关知识的培训，相关费用由乙方支付。

13.乙方应严格按照甲方审定的人员配置要求进行员工的招聘，所有进入机场工作的员工必须经过机场培训，经甲方考核合格后发放准入证，凭证方可上岗。

14.岗位培训。内容包括但不仅限于项目必须的安全知识、疫情防控要求、服务要求、绿化养护及相关设备操作流程规范、员工行为规范、服务理念、机场相关管理规定制度等。

15. 培训内容包括但不限于以下内容：

（1）机场消防、空防安全、首问负责制、首看负责制、服务规范、候机楼管理规定、现场作业标准、应急预案、疫情防控要求等内容；

（2）人员技能操作流程、人员行为规范、安全须知等内容。

（四）岗位要求

1.人数配置需求：乙方按现场实际需求，每日配备养护人员，保证现场绿植花卉的观赏效果。

2.服务时间：绿化养护服务时间为每日8:00-21:00，遇特殊情况按甲方要求执行。

（五）设备配置要求

1. 6米高空作业活动支撑架：2套（乙方提供，可租用）。

2. 2台高空作业车（由乙方提供，可租用）。

十一、高空作业标准

（一）高空作业规范

1.高空作业的员工必须年满18周岁以上的男性公民，经过专业技术训练及安全技术培训，懂得高空作业原理、性能，持有行业协会颁发的高空作业资格证书。

2.高空作业的员工必须经过身体检查和定期检查，确认无重大疾病史，身体健康。凡有高血压、心脏病、恐高症及饮酒后等，一律不准从事高空作业工作。

3.高空作业不得擅自乱接墙柱上的按钮装置或报警系统，及电子设备等。

4.高空作业时，注意做好防护，注意现场周围的设施设备应作适当的保护，避免损坏。特别是广告灯箱上方做好防护措施。

5.划出危险禁区，高空作业人员要把作业现场警示带围起来，并摆放高空作业警示牌，提示行人绕到而行。

6.高空作业前，要将下方的易燃、易爆、易碎物品移至安全地带。

7.使用脚手架一定要安装支架固定。作业时，四边滑轮锁紧不准移动。移动脚手架时上面不准有人。固定脚手架应选择平面地。一律不准在高低不平的地面、阶梯、斜坡上移动或推动脚手架。

8.高空作业时，要固定好安全绳（附绳），并扣好自锁器。

9.脚手架作业时，上面不准摆放工具、物品。工具应用袋子装好，做好固定，确保工具材料不会意外坠落。

（二）高空作业的操作程序及要求

1.高空作业前需向二号航管公司进行申报审批。提交作业计划表、园林公司担保书，以及资质证书、作业人员上岗证书和意外伤害保险保单、作业设备和更换项目清单等，审批同意后按计划进行作业。

2.现场主管根据工作情况做好作业方案，准备操作设备、工具、物料、安全防护用品等。

3.在高空作业的范围内的醒目处挂“禁止入内”的警示牌以及绑好围带、并设专人看守，防止行人走进围带范围以内，看守人必须头戴安全帽。

4.判断作业的周围环境、确认作业辖区是否有需要保护的花草及物体，并做好防护工作。

5.高空清洁设备接取电源时，要经机场有关部门的同意后方可接取。

6.铝合金高空架搭架时，必须先固定底座然后一节一节提上。搭好架后，安全员检查合格，方可让作业人员使用。

7.作业时，必须佩带好安全带和安全帽、规定的工衣、工鞋。

8.高空作业人员高空作业不超过2个小时，下来休息不少于1小时。换人作业。

9.高空架不使用时，要按规定位置放好。

## 第二部分 考核管理

一、绿化景观养护服务要求

1. 目的

为了进一步规范二号航站楼绿化景观的日常养护，确保绿化环境和谐美观，植物生长繁盛，使得环境绿化工作系统化、规范化、标准化，根据二号航站楼实际环境因素，特拟定绿化景观项目管理要求。

2. 乙方在绿化景观须遵守的具体要求

2.1工作注意事项

2.1.1乙方应制定专业人员负责二号航站楼绿化景观项目的日常清洁、维护、保养等工作。

2.1.2乙方进场布置或更换绿景的，必须提**前3个**工作日知会甲方，以便进行现场管理及验收，所有绿化现场及周边的卫生由乙方绿化养护人员负责清理。

2.1.3所有涉及日常养护之外的工作，如更换植物品类或组合、景组作业等，需提前向甲方提供更换植物品类、景组进场的具体方案，经甲方审核同意后方可实施，乙方进场布置绿化景组后需做好现场的清理工作。

2.1.4不得私自未经许可下占用二号航站楼内的公共服务设施（如手推车、客用电梯）运送绿植花卉；运送绿植花卉时要遵循右行礼让的原则，尽量避开客流密集的地方及客流高峰时段。

2.1.5运送绿植花卉的运送工具必须使用塑料或橡胶轮子，不得直接拖行绿植花卉，以免刮花地面。运送过程中不得弄脏地面，如沿路遗漏泥土、水渍，必须立即跟进清理；如运送或养护过程造成二号航站楼设备设施损坏的，需修复或按价赔偿。

2.1.6不得摆放有毒植物，另如摆放有刺植物，必须置于顾客身体部分不能接触到的区域，并做好警示工作。

2.1.7乙方必须督促员工注意文明作业或维护，浇水时注意不要弄湿地面或花盆，如溅湿、弄脏，要及时做好清洁工作。

2.1.8工作或作业过程中产生的垃圾（非大件物品）需用垃圾袋密封装好并清理运送至指定垃圾临时堆放点。

2.1.9 乙方应严格按照业主方的要求以及设计方案执行绿化景观方案。若绿化景观效果未能满足业主方需求或社会各方对效果方案不尽满意的，应按照业主方要求调整及优化。

2.2日常管理要求

2.2.1养护人员必须穿着统一制服、佩戴工牌上岗，不得在公共区域内大声喧哗；乙方必须积极配合甲方所提出的特殊养护时间。

2.2.2在二号航站楼内不得堆放易燃、易爆、剧毒、放射性等物品；不得损坏、拆除、改造供电、消防、排水、空调等公共设施；不得聚赌，滋事。

2.2.3所有植物不得乱摆乱放，必须遵守甲方的日常管理规定。

2.2.4 不得在消防疏散通道、消防梯、各通道门等公共区域摆放物品阻塞通道，否则后果自行承担；灭火或避险时必须听从消防人员的指挥，维持现场秩序及按次序疏散。发生威胁人身安全的火警等危险事情时，应该及时按照大厦引导疏散，按照就近原则，经距离最近的消防安全门，不得乘坐电梯。

2.2.5 植物周边的卫生由乙方养护人员负责清理，乙方必须保证周边的环境整洁。

2.2.6 所有盆装植物必须配置底盘，淋水需掌握注意用量，不可以将水溢出，流到地面。

2.2.7二号航站楼内出现滴漏情况的，应积极配合甲方摆放临时绿植组景，并做好现场布景等工作，确保现场环境符合二号航站楼服务需求。

2.3植物养护标准

2.3.1修剪：绿化植物每周修剪不少于一次，每次护理，养护员对每棵植物应仔细检查，对出现黄叶残叶，树型不对称，有陡长枝的要及时修剪。黄叶病枝应立即剪除，有死亡或生长不良、影响观赏效果的花木，应立即更换同时通知甲方。

2.3.2卫生：清洁植物叶面，每次进场前清洁植物叶面。养护员定期对植物叶片抹干净，叶面不残留泥土和灰尘。清理花盆、套盆内垃圾，杂物、残叶等，清洁花盆、套盆外表泥污，清洁底碟无泥垢，积水等。每次护理完毕将现场积水拖干、清除残叶残花等。

2.3.3浇水：室内花木浇水量，根据花木所处的位置与花卉品种、习性、季节调整浇水量，对靠窗边或西照光线强烈或空调位的植物应多浇水，对多肉多桨、宿根类植物要少浇水。夏秋两季多浇水，冬春两季少浇水，保持适量水分，对客户是木地板或地毯更要严格控制水量。

2.3.4施肥：室内观叶植物常用N-P-K复合肥及有机肥，应按照不同地点的湿度、光线植物品种来决定施肥用量。室内花木不应使用有异味的肥料及尿素等高效纯氮肥。施肥必须在非旅客高峰时段进行，同时确保气味不会长时间散发出来，并根据实际情况作调整。

2.3.5病虫防治：乙方应制定防治蚜虫螨虫、蚧壳虫、软腐病、黑斑等病虫害的有效措施及方案，将病虫害扑灭于萌芽状态。出现虫害的，应及时对植物进行更换，确保无虫患植物。

2.3.6更换：当甲方提出绿化生长状态不佳时，应在1天内完成更换。对花钵、花盆等发生损坏，乙方责任原因损坏的，由乙方自行更换，非责任原因损坏的，将具体清单样式报由甲方实施采购。

2.3.7乙方需派一名驻楼项目负责人负责二号航站楼的绿化养护工作，项目负责人每周至少巡场2次，根据实际情况及时整改甲方提出的问题；乙方有义务就二号航站楼绿化摆放效果按甲方的要求随时进行调整。

2.3.8遇到重大活动、季节变化或节日气氛布置时，乙方应根据甲方要求对关键区域的绿植进行调整、更换。

2.3.9乙方对观赏及怕践踏的草坪不得开放，任人践踏。人流较多处的草坪应设护栏围护，专人管理，保护草地清洁。对于较耐践踏的草坪、实行开放的场所，要定期封闭进行养护管理，凡新播种或新栽植养护而未达到开放条件的不得开放。

3.乙方日常自检要求

3.1摆设植物：保持植物处于最佳生长及观赏状态；修剪黄叶烂叶；检查并做好花缸花盆内的清洁卫生；保持直立姿态；并检查摆设位置有没有改变；植物需定期更换保养。

3.2 摆设辅件：保持辅件干净、无残缺破损、无污渍。

3.3乙方需在每月25日前提交次月的专业养护人员排班表交予甲方。

3.4乙方工作人员需统一着工装、工鞋、佩戴工牌；日常所用养护工具及用品乙方需自备；另如水桶、水瓢颜色需统一颜色、统一样式。

二、二号航站楼绿化景观养护服务考核管理要求

为加强二号航站区全面管理工作，发挥考核的激励和导向作用，调动二号航站区服务商的积极性，促进二号航站区整体安全、服务、运行水平的提升，实现“国内一流、国际先进”总体目标，制定本考核管理办法。

1.总则

1.1甲方根据前述标准和要求进行检查、评定乙方所提供的服务与管理。

1.2甲方可在合同履行过程中，根据实际情况，以书面形式提前通知乙方增加、变更本附件所列的内容，以达到管理要求，乙方应无条件服从。

1.3任何违反合同规定的服务与管理执行标准或要求的行为及表现情况将根据考核标准进行评价。

1.4乙方如单月被扣罚满100分或三个月内累计被扣罚满300分，甲方予以警告。

1.5乙方如六个月内累计被扣罚满600分，视为乙方根本违约，甲方有权提前终止合同，并根据合同条款的约定追究乙方违约责任。

1.6如果认定由于乙方原因（现场认定由甲方负责，乙方对认定结果有疑义的，可提出申诉并举证）造成的旅客伤害或是有损机场方利益事件，由乙方承担所有责任与赔偿，一旦发生上述情况的乙方却拒不支付赔偿的，甲方有权在服务费用中进行扣罚（实际赔偿金额的双倍进行扣罚）。

2.考核原则

2.1验证原则

根据项目管理部门签发的《整改通知单》中应限期整改的问题，对于责任单位现场整改不及时、整改不力或整改问题重复发生等情况，将进行重点督查，并视情况约请责任单位法人代表及授权代表进行约谈或签发《通告函》，共同查证问题根源，直至问题整改验收通过。

2.2从重原则

在考核过程中，如发生满足多项考核指标时，按从重原则经考核组审定。

1. 考核管理
2. 考核扣罚

（1）甲方根据前述标准和要求来检查、评定乙方所提供的服务与管理。

（2）甲方可在合同履行过程中，根据实际情况，以书面形式提前通知乙方增加、变更本附件所列的内容，以达到控制运行质量及管理的要求，乙方应无条件服从。

（3）任何违反合同规定的服务与管理执行标准或要求的行为及表现情况将根据检查标准进行扣分。绿化养护项目T2公司内部检查每扣一分扣罚500元人民币，项目中的重要指标项目每扣一分扣罚1000元人民币。股份公司检查按每扣一分扣罚1500元人民币，项目中的重要指标项目每扣一分扣罚3000元人民币；股份以上检查按每扣一分扣罚2500元人民币，项目中的重要指标项目每扣一分扣罚5000元人民币。甲方有权在服务费中扣除或在乙方业已缴纳的履约保证金中扣除。

(二)考核条款

1.安全类考核

安全考核参照股份公司安全管理制度和二号航站区安全协议。

2.服务类考核

服务考核参照股份公司和二号航站区服务质量管理体系执行。

3.考核分数

3.1月度考核分数

月度考核初始分数为100分，月度加分项最高不超过10分，每月考核分数最高不超过110分；月度考核分数为100分或以上的，即可获取当月满额服务费，超出100分部分不再计加服务费，可抵扣当月扣分项。

3.2月度考核指标评分表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **来源** | **频次** | **处理方式** | **考核标准** |
| **扣分标准** | | | | |
| **机场集团** | **集团抽查或转报的问题** | **动态** | **每出现一例问题，则向责任单位发放《整改通知单》，视情况约谈，要求限期整改。** | **1.每例问题扣3分；**  **2.如未按要求整改完毕，则加倍扣罚。** |
| **股份公司** | **公司领导** | **动态** | **1.发放《整改通知单》，要求责任单位限期整改；**  **2.如同一问题重复发生2次，则进行约谈，要求加大整改力度，并计入服务商履约考核档案。** | **1.每例问题扣2分；**  **2.若未按要求整改完毕，则每例问题加倍扣罚；**  **3.如同一问题重复发生的，加倍扣（问题重复发生数n\*2分）。** |
| **值班领导（011）** | **动态** |
| **值班领导（02）** | **动态** |
| **协作会议** | **动态** |
| **安全、服务管理部门** | **动态** |
| **现场巡查督察大队** | **动态** |
| **甲方** | **公司领导** | **动态** | **1.发放《整改通知单》，要求责任单位限期整改；**  **2.如同一问题重复发生多次的，则加倍扣分，并计入服务商履约考核档案。** | **1.每例问题扣2分；**  **2.若未按要求整改完毕，则每例问题加倍扣罚；**  **3.如同一问题重复发生的，加倍扣（问题重复发生数n\*2分）；**  **4.如进行约谈，则每次谈话加扣5分。** |
| **安全质量模块** | **每月** |
| **业务部门模块** | **每月** |
| **现场监管模块** | **每天** | **1.每查出一例（含口头提醒）问题，计入督查台账并通报TOC，由TOC记入考核台账；**  **2.违反同一考核指标每月累计发生2起或每季度累计发生5起（含）以上，则向责任单位发放《整改通知单》，视情进行诫勉谈话，要求限期整改，并计入服务商履约考核档案。** | **1.每例问题（非关键性标准）可口头提醒1次，从第2次起每例问题扣1分；**  **2.每例问题（关键标准，带★号标准）扣1分；**  **3.若未按要求整改完毕，则每例问题加扣1分；**  **4. 如同一问题重复发生的，加倍扣（问题重复发生数n\*1分）；**  **5.如进行约谈，则每次谈话加扣2分。** |
| **其他** | **驻场单位、服务商及机场其它单位** | **每天** | **1.服务过程中，发现现场问题的，及时通报TOC，由TOC确认现场问题；**  **2.经确认问题属实的，则计入TOC考核台账。** | **1.每例问题（非关键性标准）可口头提醒1次，从第2次起每例问题扣1分；**  **2.每例问题（关键标准，带★号标准）扣1分；**  **3.若未按要求整改完毕，则每例问题加扣1分；**  **4. 如同一问题重复发生的，加倍扣（问题重复发生数n\*1分）；**  **5.如进行诫勉谈话，则每次谈话加扣2分。** |
| **旅客** | **投诉** | **动态** | **1.接到旅客投诉事件的，由甲方指定专人认定现场情况，确定责任原因由乙方造成的，**  **每出现一例，发放《整改通知单》，并视情况进行约谈，并计入服务商履约考核档案。** | **1.每发出服务投诉《整改通知书》扣10分；**  **2.若未按要求整改完毕，则每例问题加扣5分。** |
| **上述问题如在考核周期内首次发生，且甲方并未受到上级考核扣分，乙方及时整改的，不予以扣分。** | | | | |
| **加分标准** | | | | |
| **政府部门、行业管理部门** | **获奖（表扬）情况** | **动态** | **1.获得主流媒体正面报道**  **2.参与机场方的各类奖项评选获得荣誉的单位或个人**  **3.在机场方的各类会议中获得表扬的事项，每出现一例则给予加分** | **每个奖项（表扬）加5分。** |
| **机场集团** | **每个奖项（表扬）加1分。** |
| **股份公司** | **每个奖项（表扬）加1分。** |
| **航站区** | **好人好事** | **动态** | **依据每月上报的好人好事，情况属实给予加分** | **每例好人好事加0.5分，每月最高2分。** |
| **安全、服务提升举措** | **动态** | **安全、服务举措或亮点，获得机场方认可** | **每个举措（亮点）加1分。** |
| **安全、服务举措或亮点，获得机场方认可，并形成长效机制** | **每个举措（亮点）加2分。** |
| **备注** | **月度考核指标可根据实际运营情况作相应调整。** | | | |

4.服务期内考核标准

4.1通用考核标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **考核内容** | **考核项目及标准** | | **违反扣分值** |
| 1.安全指标 | 1.1 | 参考二号航站楼安全管理规定及安全责任书相关条款 |  |
| 2.服务指标 | 2.1 | 参考二号航站楼服务管理规定及服务协议书相关条款、指标 |  |
| 3.仪表仪容 | 3.1 | 员工头发须梳理整齐，不得蓬头散发，梳理奇异发型、染怪异头发。  不得留长指甲，不得涂深色指甲油，指甲内不得有污垢。  男员工头发鬓角不过耳，后不过衣领，不得剃光头，不得蓄须。女员工前发不遮眼睑。女员工上岗忌佩戴过多、过大的装饰品（耳环不得有下坠物）。 | 1 |
| 3.2 | 员工着工作服上岗，服装干净整洁，并且在显眼位置佩带通行证或工作证。  着外套者不得将外套敞开，纽扣必须完全扣好；非手推车操作工作期间不得卷起袖子。长发员工头发必须梳起并佩戴黑色发套统一制服、皮鞋，鞋袜必须保持无破损，不得裸脚穿鞋，不准卷裤脚、戴袖套。 | 1 |
| 4.行为规范 | 4.1 | 员工在工作场所，须保持良好的工作状态，不串岗、离岗、不打瞌睡、不扎堆聊天、不看书、看报、不吃零食；不准依靠在固定物体上（—墙、立柱、不锈钢栏杆等）；  工作时间不准坐在公共区域休息（或在坐便器、垃圾桶上，或在母婴室、无障碍洗手间休息）或看电视，不得非工作原因出入商业模块除工作所需及应急电话之外，不可在公共场所使用手提电话；不做与工作无关的事 | 1 |
| 4.2 | 员工应保持工作场所和休息、更衣场所的环境整洁，在指定地点吸烟、用餐 | 1 |
| 4.3 | 节约航站楼内的水电、易耗品等公共资源，不随意浪费 | 1 |
| 4.4 | 爱护公共设施设备，不破坏公共财物，否则照价赔偿 | 1 |
| 5.礼貌礼仪 | 5.1 | 不得在公共场所大声喧哗、说笑、勾肩搭背行走 | 1 |
| 5.2 | 员工在工作中应礼貌微笑对待旅客，说普通话，使用文明用语（如：您好、请让一下、谢谢、对不起、再见），接物送物必须双手递送，引导旅客是五指并拢指引方向。 | 1 |
| 5.3 | 确保旅客优先，倡导文明先行，白云机场一切服务设施设备都以满足旅客需求为第一优先级。乙方所有员工在楼内不得与旅客争抢服务资源，应主动避让，请旅客优先使用一切公共设施。服务过程中谨记服务言行，严格遵守《白云机场服务标准》，体现国际大都市的文明素养。 | 1 |
| 5.4 | 履行首问责任，主动热情服务，乙方员工遇到旅客问到有关航空业务和乘机事宜时，第一位被问到的员工必须做到首问负责，立即给予应答或有效引导。当不知道答案时，不能简单回答“不知道”，必须指引旅客到相关部门询问，确保旅客满意 | 1 |
| 5.5 | 执行首接负责，快速响应受理，遇到旅客不满、指责、投诉以及摔倒、病倒等情况时，无论谁的责任，第一家受理单位（人）应第一时间安抚旅客，了解情况，保护现场，发现旅客受伤，及时通知医疗部门救治，同时按程序上报 | 1 |
| 5.6 | 协助旅客正确使用机场内的设备设施 | 1 |
| 6.员工准入和培训 | 6.1 | 新进员工符合合同约定的资历要求 | 1 |
| 6.2 | 所有员工经过岗位培训，通过机场方组织的考核取得上岗证后方可上岗，岗位培训内容包括但不仅限于项目必须的安全知识、服务要求、清洁及相关设备操作流程规范、员工行为规范、服务理念、机场相关管理规定制度等 | 1 |
| 6.3 | 员工培训记录完整，符合合同要求 | 1 |
| 6.4 | 乙方在公共区域进行员工培训的，必须书面报甲方同意后、在甲方指定的位置进行 | 1 |
| 7.人员配备和调整 | 7.1 | 按甲方要求的人员配置，在未提前获得甲方认可的前提下，不得擅自更改人员配置 | 5 |
| 7.2 | 在发生大面积航班延误期间，根据预案约定的人数进行人员配置 | 5 |
| 7.3 | 领班以上管理人员调整需按照甲方约定的时间提前予以书面告知 | 2 |
| 其他 | 乙方在未经得甲方同意的情况下，没有按合同约定点位配置绿植花卉（每个花钵点位10分;主景50分、绿墙50分） | | 每次10-50分，月内可累计处罚，连续3个月出现的甲方有权终止合同，相关损失由乙方自行承担。 |
| 备注 | 通用考核标准可根据实际运营情况作相应调整。 | |  |

4.2专项考核标准（分值与月度考核指标表不一致之处就高处理）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **考核内容** | **考核项目及标准** | | **违反扣分值** |
| 1.绿化养护 | 1.1 | 绿植摆放方式、间距及整体效果美观、整齐，与提交方案相符 | 5-20 |
| 1.2 | 绿化景观（花盆）中无飞虫、爬虫 | 1 |
| 1.3 | 具有良好观赏效果，无黄叶、焦叶、卷叶，绿植叶面无明显积尘 | 1 |
| 1.4 | 每天对现场绿化进行浇水、擦拭及清扫落叶 | 1 |
| 1.5 | 每周不少于1次，对固定及节日景点绿化进行擦拭、整修 | 1 |
| 1.6 | 养护完毕后，须在30分钟内清除散落在地面和盆内的垃圾杂物，并擦干地面 | 1 |
| 1.7 | 植株丰满健壮，株型自然匀称。叶面干净光亮，无明显灰尘赃物，无明显病斑，无明显虫害，无明显残留害虫。 | 1 |
| 1.8 ★ | 植株无明显残枝、黄叶。对叶片叶尖存有少许黄尾的，要合理修剪，保持株形美观自然。 | 1 |
| 1.9 | 植物花卉在摆放期间为保证其生长需要，必需定期施用肥料，施用的肥料应无异味、无毒的有机肥或高效无机肥。保证无刺激性气味，摆放环境清新自然。对虫害严重的应更换。 | 1 |
| 1.10 | 保证植物见干见湿，不过量浇水，不缺水分，保持植物对生长水分的需求。 | 1 |
| 1.11★ | 保持植物的花盆、器皿干净整洁，无脏污、无破损，盆器内无杂物、垃圾，对损坏残缺的花盆套缸及时更换，做到进场无烂、坏盆。 | 1 |
| 1.12 | 保持花盆、底托，套缸内无泥垢，脏水，定期清洗，干净整洁，每次养护完毕，清理现场并保持现场清洁。 | 1 |
| 1.13 | 保证摆放植物的观赏性，对叶片少于植株1/2以上的、或没有观赏性的植物定期更换。 | 1 |
| 1.14 | 植物的底托、套缸、花盆应协调配套，美观大方，底托、套缸、花盆的颜色搭配适当。 | 1 |
| 1.15★ | 养护人员每次养护工作完毕必须接受甲方监督并检查，给予评定，对服务态度，工作不到位的可以要求改正。 | 1 |
| 1.16 | 保持植物历久常新，根据甲方提出的要求，安排定期更换、轮换或调整。 | 1 |
| 1.17★ | 每周至少巡场2次，根据实际情况及时整改甲方提出的问题。 | 1 |
| 1.18 | 每月25日将次月的专业养护人员排班表交予甲方。 | 1 |
| 1.19 | 盆垫需与花盆在大小、形状、色彩上相配套； | 1 |
| 1.20 | 在每次工作结束后，盆垫内除有较少清水外，保证盆垫内是干净的，白色的；遇有盆垫出现水垢，无法去除，就及时更换新的盆垫。 | 1 |
| 1.21 | 盆具与环境及植物株形相协调，套缸要美观； | 1 |
| 1.22 | 盆具上一律不出现水、泥土的痕迹； | 1 |
| 1.23 | 盆具内清洁，不出现任何异物； | 1 |
| 2.绿化效果 | 2.1 | 绿化景观效果应达到业主要求，并服从业主的调整和优化。 | 10-20 |
| 3.作业要求 | 3.1 | 绿化作业要提前报备 | 2 |
| 3.2 | 作业现场按二号航管公司的规范要求围蔽 | 2 |
| 3.3 | 作业作业工具、花卉材料摆放规范 | 2 |
| 3.4 | 作业过程中严谨大声喧哗、嬉戏打闹，不做与工作无关的事情 | 2 |
| 4.其他 | 4.1★ | 选用肥料和药剂符合国家环保要求，不得在楼内高峰时段喷洒药剂，喷洒药剂防治除虫必须在园林公司内进行 | 5 |
| 4.2★ | 绿化养护作业应避免在航班高峰时段进行，不得妨碍旅客 | 2 |
| 4.3★ | 养护服务车内必须放置相应的养护用品及养护工具，包括剪刀、毛巾、扫帚、簸箕、喷雾器等 | 2 |
| 4.4 | 楼内绿化局部调整，响应速度不超过一周 | 1 |
| 备注 | 专项考核标准可根据实际运营情况作相应调整。 | |  |