

# 广州市花都区公园管理中心 养护维护质量管理规范

广州市花都区公园管理中心编制

# 第一节

## 《绿化养护质量管理规范》

### 第一部分

#### 说明

本范例依照 1992 年《城市绿化条例》、《广州市城市绿化管理条例》及 GB/T19001:1994 — ISO9001:1994 标准中园林绿化养护管理标准结合花都区实际情况编制。

### 第二部分

#### 控制程序

#### 第一节 绿化养护管理质量评价控制程序

1. 目的  
通过对花都区公园管理中心管辖各公园的绿化养护工程承接单位的管理过程及效果进行检查和评价，及时发现养护管理过程存在的问题并加以解决，从而不断提高绿化管理水平和管理质量。
2. 适用范围  
花都区公园管理中心所有绿化养护管理质量的评价。
3. 职责  
各公园管理处负责对绿化养护管理质量进行日检、周检和月检，并填写检查表。
4. 程序内容
  - 4.1 绿化管理质量的评价分为绿化养护管理的内部评价和绿化养护管理的外部评价。
  - 4.2 绿化养护管理的内部评价  
通过日检、周检和月检结果来评价。
    - 4.2.1 绿化养护管理的日检  
各公园管理处绿化管理员根据绿化养护管理标准和作业指导书，每天对绿化养护管理日常工作进行检查，并在《巡检表》上做好记录，日检表由各公园管理处绿化管理员保存 1 年，供月检时参考。
    - 4.2.2 绿化养护管理的周检  
由各公园管理处组织相关人员对每周绿化养护管理工作计划完成情况以及质量进行一次检查，填写《周检表》，对未完成周工作计划以及不符合管理标准的进行处罚，并由绿化管理员查找原因，提出整改措施。
    - 4.2.3 绿化养护管理的月检  
由上级领导部门牵头于每月 25~27 日组织绿化管理员及相关部门对绿化养护管理工作进行全面检查，填写《绿化养护管理月检表》。对发现的问题发出《不合格通知书》并仔细查找原因，由绿化管理员将整改报告送绿化养护工程承接单位，并在一定时间内或下次月检时对整改结果进行跟踪验证。

#### 4.3 绿化养护管理的外部评价

绿化养护管理的外部评价包括上级领导的评价和社会的评价。

##### 4.3.1 上级领导的评价

- a) 各公园管理处每年向上级领导发放《绿化养护管理质量意见征询表》，以了解上级领导对养护管理质量的评价。
- b) 上级领导的月度、季度、年度检查结果反映绿化养护管理质量。

##### 4.3.2 社会的评价

对绿化养护管理的社会评价以参加有关绿化养护管理业务考评活动，以获得相应的绿化管理奖牌、证书以及有关领导大会表扬的形式确认，各公园管理处绿化管理员负责将每次的考评结果做好记录。

## 第二节 纠正和预防措施控制程序

### 1. 目的

制定和实施纠正和预防措施，以消除实际或潜在不合格的原因，并采取适当的措施以避免问题的重复发生。

### 2. 适用范围

适用于花都区公园管理中心管辖的各公园所有绿化养护管理质量体系中对不合格的纠正和预防活动。

### 3. 职责和权限

- 3.1 各公园管理处绿化管理员负责审查《纠正和预防措施要求书》的发出、登记，并安排跟踪纠正和预防措施的完成情况
- 3.2 纠正和预防措施的发出人负责填写不合格情况、责任部门、要求完成日期等内容。
- 3.3 工程承接单位负责不合格原因的分析及采取纠正和预防措施并按期回复纠正和预防结果

### 4. 程序内容

#### 4.1 《纠正和预防措施要求书》可在以下情况使用：

4.1.1 内部审核及管理评审中发现或提出的不合格项。

4.1.2 上级领导或社会投诉

经确认分析鉴定后可决定采取纠正和预防措施。

4.1.3 绿化养护管理不合格

对日检、周检和月检中发生的较大或重复的问题，可决定采取纠正和预防措施。

4.1.4 外部意见征询中的不合格

对单项客户满意率低于 80% 的，采取纠正和预防措施。

4.1.5 其它影响品质和工作情况有绿化管理部门酌情发出。

#### 4.2 《纠正和预防措施要求书》的发出

《纠正和预防措施要求书》的发出人，提出需纠正和预防的内容和要求完成期限，经公园管理中心领导审查后统一编号登记并分发给相关单位。编号用五位数表示，前两位表示年份的后两位数，后三位数表示流水号，两者用“—”连接。

#### 4.3 《纠正和预防措施要求书》的验证由发出人进行，并将验证结果记入《纠正和预防措施要求书》的“验证结果”一栏中。

4.3.1 如果验证结果为有效，该《纠正和预防措施要求书》则可完成，并将验证结果记入《纠正和预防措施跟踪表》中。

4.3.2 如果验证结果为有效，发出人应重新发出《纠正和预防措施要求书》，要求承接单位重新纠正，该《纠正和预防措施要求书》的编号为在原

编号加 A，如果第二次发出的纠正和预防措施验证仍然无效，则应将其提交公园管理中心进行处理。

- 4.3.3 《纠正和预防措施要求书》一式两份，在《纠正和预防措施要求书》完结后，由绿化养护工程承接单位和各公园管理处绿化管理员分别保存。

### 第三节 质量记录控制程序

1. 目的 保持质量记录的完整、准确、清晰，为确认质量体系的有效运行以及质量改进提供可追溯性的依据。
2. 适用范围 适用于花都区公园管理中心各公园管理处所有绿化养护管理质量体系中各类质量记录的管理。
3. 职责 各公园管理处绿化管理员负责质量记录管理程序的执行。
4. 程序内容
  - 4.1 质量记录包括直接或间接的证明绿化养护质量体系要素的有效性，服务满足规范要求和合同要求的全部证据。
  - 4.2 质量记录的收集、归档及保管  
质量记录的收集、归档及保管由各公园管理处指定专人负责并依照《质量记录表格清单》相关内容执行各项质量记录要求清晰、完整、手续齐全。
  - 4.3 质量记录的借阅  
因工作需要，需查阅存档的质量记录时，应征得部门主管领导的批准方可查阅存档的记录。
  - 4.4 失效及过期质量记录的处理  
对超过保存期或需销毁的记录，由保存部门自行销毁。
  - 4.5 质量记录的保存  
按相关文件规定的期限保存，如无规定则至少保存 2 年。

## 第三部分

### 绿化养护工程承接单位作业指导书

#### 第一节 草地养护管理作业指导书

1. 工具配置 小铁棒、垃圾袋、剪草机、锄头、洞撬、喷灌设施（水车）、喷雾器。
2. 工作内容
  - 2.1 除杂草  
生长季节（4~10月），每月除杂草 3 次，非生长季节每月除杂草 1~2 次，要求连根拔除。
  - 2.2 修剪修边  
台湾草 5cm，大叶油草、假俭草 10cm，蟛蜞菊 30cm 以上即须安排修剪，4~5 月、8~9 月沿路牙各修边 1 次，将长出路牙的草去掉。
  - 2.3 填坑洼，平整草地  
对因市政工程等各种原因遭到破坏的草坪，及时进行平整、填坑洼，对大面积坑洼不大的草坪，利用冬季保绿铺砂填平，以保持绿地平坦。
  - 2.4 补植

对因市政工程、交通事故、人为践踏、生长不良等造成的裸露地，及时密植草地并加强保护，保证其迅速长满。

#### 2.5 淋水、施肥

草地淋水主要安排在冬季少雨季节，1~2天淋水1次，每年10月份开始至翌年3月份结合淋水撒肥，一般每个月撒肥1次（肥料以复合肥、尿素为主）以保持良好的长势，度过干旱的秋冬季，其他季节根据草地生长情况安排施肥。

### 3. 检查项目

3.1 草地完好率即草地覆盖率98%以上，平整无裸露及无坑洼，

3.2 杂草率低于3%，蝼蛄菊无杂草。

3.3 草坪长势旺盛，四季常绿。

3.4 草坪高度：台湾草不超过6cm，大叶油草、假俭草不超过10cm，蝼蛄菊不超过30cm，且整齐美观。

3.5 草地无杂物、垃圾树叶。

### 4. 注意事项

草地管理标准是目的草坪生长旺盛，草坪整齐雅观，一年四季常绿，呈勃勃生机；草地无坑洼积水，无裸露地。

## 第二节 花坛（小品）养护管理作业指导书

### 1. 工具配置

草剪、锄头、洞撬、洒水车等。

### 2. 工作内容

#### 2.1 松土除杂草

对于尚未郁闭的花坛，生长季节每月松土1次，除杂草2次，松土深度3~5cm；非生长季节每月除杂草1次，为防止草坪长入花坛，影响植物生长，每年4~5月和8~9月在松土同时进行修边，修边宽度30cm，线条流畅。

#### 2.2 修剪

一般每年2~3月份重剪1次，保留30~50cm，以促进侧枝发芽，以后每个月根据花坛养护标准进行修剪造型，中间高、两边低，中间高度根据品种不同而异，一般50~80cm，形成曲面并有较好的园林美化效果。

#### 2.3 施肥

2~3月份重剪之后以撒施基肥为主，0.1~0.15kg/m<sup>2</sup>，以后根据生长情况用复合肥进行追肥，结合雨天洒施0.1~0.15kg/m<sup>2</sup>，晴天施肥时应保证淋足水，施肥方法以撒施为主。

#### 2.4 补植

对因市政工程、交通事故、人为践踏、养护不当等造成的死苗要及时补植，一般应补回原来品种，并力求规格与原来相近。

#### 2.5 淋水

补植后一个星期内每天淋水1次，施肥时加强淋水，一般情况下2~3天淋水1次。

### 3. 检查项目

3.1 花坛完整情况：有无缺株、残缺。

3.2 生长情况：长势旺盛，无病虫害发生。

3.3 修剪造型：要有一定的园林效果。

名称	主要灌木造型及规格 (以此表所列品种为参考)	
	大红花	球形、园柱形
九里香	球形	高 1.0~1.3m 径 1.0~1.5m
杜鹃	球形、蘑菇形、动物造型等	高 1.2~1.5m 径 1.0~1.5m
含笑、米兰	球形	高 0.8~1.0m 径 0.8~1.0m
福建茶	球形、动物造型等	高 1.0~1.5m 径 1.0~1.5m
山瑞香	球形	高 1.0~1.3m 径 1.0~1.5m

3.4 开花：开花植物，开花准时、艳丽，花朵覆盖率 50%以上。

3.5 土壤：疏松，无杂草。

4. 注意事项 生长旺盛，花繁叶茂，修剪精细美观，具有艺术感和创意。

### 第三节 摆花养护管理作业指导书

1. 工具配置 锄头、镰刀、喷雾器、洒水车等。

2. 工作内容

2.1 松土除杂草

4~10月每个月松土除杂草 1~2次,11月到次年3月份每个月除杂草、松土 1次。

2.2 补植

对因市政工程、交通事故、人为践踏、养护不当等造成的死苗要及时补植，一般应补回原来品种，并力求规格与原来相近。

2.3 淋水

1~2天全面淋水 1次，淋水深度 3cm 以上。

2.4 病虫害防治：以预防为主，生长季节（5~10月）每月喷百菌清或灭病威或托布津 1~2次，并经常观察一旦发现病虫害，立即跟踪防治。

3. 检查项目

3.1 全年摆（种）时花，保持鲜艳，不能出现枯萎或病虫害等不良状况。

3.2 有色彩对比、有层次、有图案、上档次，不能仅以单一品种摆设。

3.3 摆（种）鲜花密度适宜，不能裸露花槽（台）底面。

3.4 无杂草，保持土壤疏松。

4. 注意事项 无

### 第四节 地被植物（如：美人蕉等）养护管理作业指导书

1. 工具配置 锄头、镰刀、喷雾器、洒水车等。

2. 工作内容

2.1 松土除杂草

4~10月每个月松土除杂草 1~2次,11月到次年3月份每个月除杂草、松土 1次，并在 4~5月和 8~9月进行修边，修边宽度 30cm，以防止草地长入美人蕉内，影响地被植物的生长。

2.2 修剪

3~5天修剪残花、清理枯枝 1次，每年 4~5月和 8~9月间苗 1次，

以防止密度过大、过高影响生长和美观。

### 2.3 施肥

2~3 月份施基肥 1 次， $0.1\sim 0.15\text{kg}/\text{m}^2$ ，每个月追复合肥 1 次，施肥方法以撒施为主。

### 2.4 补植

对因市政工程、交通事故、人为践踏、养护不当等造成的死苗要及时补植，一般应补回原来品种，并力求规格与原来相近。

### 2.5 淋水

1~2 天全面淋水 1 次，淋水深度 3cm 以上。

2.6 病虫害防治：以预防为主，生长季节（5~10 月）每月喷百菌清或灭病威或托布津 1~2 次，并经常观察一旦发现病虫害，立即跟踪防治。

## 3. 检查项目

3.1 长势：生长良好，生机盎然。

3.2 花覆盖率（如：美人蕉）：开花覆盖率 50% 以上。

3.3 无杂草，保持土壤疏松。

## 4. 注意事项

无

## 第五节 绿篱养护管理作业指导书

### 1. 工具配置

草剪、锄头、手剪、洞撬、绿篱机、洒水车等。

### 2. 工作内容

#### 2.1 松土除杂草

对于尚未郁闭的绿篱每月松土除杂草 2 次，已郁闭的绿篱每月清除寄生藤 2~3 次，养护面松土除杂草 1 次，为防止草坪长入，5~6 月和 8~9 月各修边 1 次，修边宽度 30cm，修边一定要整齐，有美感。

#### 2.2 修剪整形

保持 0.7~0.8m 高，上面平整、边角整齐、线条流畅，新梢 10cm 以上即须修剪，一般生长季节 4~10 月每月修剪整形 3 次，非生长季节每月修剪 2 次，对勒杜鹃等开花植物 10 月份修剪，只进行轻度修剪，以保证开花。

#### 2.3 施肥

每月追复合肥 1 次，结合雨天进行，每年根据其长势和覆盖率情况适当施基肥 1~2 次，基肥  $0.5\sim 1\text{kg}/\text{m}^2$ ，复合肥  $0.1\sim 0.15\text{kg}/\text{m}^2$ ，施肥方法以撒施为主。

#### 2.4 补植

对因市政工程、交通事故、人为践踏、养护不当等造成的缺株出现绿篱断层，要及时补植，尽量用盆苗尽快封行。

#### 2.5 淋水

施肥和补植需加强淋水，补植后一个星期内每天淋水 1 次，一般冬季干旱季节安排 2~3 天淋水 1 次。

## 3. 检查项目

3.1 长势：生长良好。

3.2 完好率：无断层、缺株。

3.3 修剪造型：上面平整、边角线棱角分明、有艺术美感。

3.5 无杂草、寄生藤，绿篱内无垃圾和枯枝落叶堆积。

## 4. 注意事项

生长良好，修剪精细美观，具有艺术感。

## 第六节 乔木养护管理作业指导书

1. 工具配置
2. 工作内容

草剪、锄头、高枝剪、木梯、护树板、绑带、钳子、锯子等。

### 2.1 修剪

从5月份开始，每月修剪1次，主要修荫枝、下垂枝、干枯枝、侧缘线以及下缘线，下缘线高1.8~2.5m，开花植物应在花芽萌动前进行，乔木整形要与周围环境协调，以增强园林美化效果。

### 2.2 施肥

一般在2~3月和8~9月，采用对角埋施，肥穴规格30cm\*30cm\*40cm，施肥量根据树木种类和生长情况而定，一般2~3kg/株，施肥种类采用复合肥与花生麸等基肥相结合。

### 2.4 补植

对因市政工程、交通事故、病虫害、养护不当等原因造成死亡的树木，应及时清走，补回与原有树种种类相同、规格基本一致的植株，并加强管理。

### 2.5 加护树桩（板）和绑带

对护树桩（板）受到损坏或歪斜须及时进行扶正、加固或更换，同时每年将护树绑带放松1~2次，以防止橡皮带嵌入树皮内。

### 2.6 松土、整理养护穴

新植乔木（1~3年）及棕榈科植物保留植穴径80cm，每年进行1~2次松土、培土；3年以上乔木，根已经扎深可不留植穴并回填土（棕榈科植物除外）。

### 2.5 淋水

新植乔木及施肥时，要保证足够的水分。新补植乔，1周内每天淋水1次；棕榈科植物在冬季（11月到次年2月）须2天淋水1次，其他乔木冬季3~5天淋水1次。。

### 3. 检查项目

3.1 乔木长势：生长旺盛。

3.2 保存率：无缺株。

3.3 修剪造型：下缘线是否整齐，下垂枝、干枝有无修剪。

3.5 养护设施：护树桩（板）、绑带是否整齐、完整。

### 4. 注意事项

乔木管理标准是生长旺盛、枝叶健壮、树形美观、下缘线整齐、修剪适度、干直冠美、无死树缺树、景观效果好。

## 第七节 病虫害防治作业指导书

1. 工具配置
2. 工作内容

普通喷雾器、自动喷雾器、量筒、器皿、车辆等

2.1 以预防为主，定期做好喷药防治工作，一般在病虫害发生季节4~10月份，每月对易感植物喷药1~2次，美人蕉以喷百菌清、灭病威、托布津等为主；阴香、刺桐等可用速灭杀丁、氧化乐果等。

2.2 经常观察绿地植物、病虫害情况，一旦发现立即跟踪防治，喷药时须先诊断病虫害种类和危害程度，然后对症下药，进行跟踪观察。

2.3 对于灌木、草地一般用普通喷雾器，对于乔木和垂直绿化用自动喷雾器。

2.4 喷药如果效果不明显，应立即更换不同的药物或加大浓度，直至得到全面控制。

3. 检查项目

- 3.1 危害程度：最严重受害程度不超过 8%。
- 3.2 未出现因病虫害造成的景观影响。
- 3.3 树木虫屎不明显。

4. 注意事项

- 4.1 喷药时须戴口罩，做好安全生产。
- 4.2 用完的农药必须清走。

## 第八节 绿地保洁作业指导书

1. 工具配置

小铁锹、垃圾袋、竹耙等

2. 工作内容

- 2.1 每天上午 8: 30，下午 2: 30 之前将纸屑、垃圾、杂物等全部清出绿地。
- 2.2 养护垃圾每天下班前清运出绿地，进行全天候巡回保洁。
- 2.3 经常清理绿地石头、杂物，特别是边角杂物要经常进行清理。落叶季节（10 月～次年 2 月），1～2 天清理 1 次树叶；3 月～9 月，2～3 天清理 1 次树叶，保证无树叶堆积而影响景观。

3. 检查项目

- 3.1 每天上午 8: 30，下午 2: 30 以后绿地中垃圾数量。
- 3.2 养护垃圾堆放及当天清运情况。
- 3.3 边角是否有垃圾杂物堆放。
- 3.4 绿地石头及树叶清理情况。

4. 注意事项

无

## 第九节 安全生产作业指导书

- 1. 工作人员着装必须统一，靠近交通路线的人员服装上必须有明显的交通警示标志。
- 2. 所有园林机械的操作必须严格按照《园林机械安全操作规范》操作。
- 3. 定期对公园内的大型乔木进行巡检，对发现有松动、偏斜等现象的，必须及时采取措施进行处理，以消灭安全隐患
- 4. 所有施工工具必须统一收存管理。
- 5. 高空作业（如修剪高枝）时，必须注意作业人员的安全，所有人员必须佩带安全帽，并且必须划出有效安全施工范围。
- 6. 机械须带电操作时必须要有专业电工在场操作。

## 第二节

# 《治安保卫质量管理规范》

## 第一部分

### 说明

本范例依照有关管理条例结合花都区实际情况编制。

# 第二部分

## 控制程序

### 第一节 治安保卫管理质量评价控制程序

1. 目的 通过对广州市花都区公园管理中心治安保卫项目承接单位的管理过程及效果进行检查和评价，及时发现治安保卫管理过程存在的问题并加以解决，从而不断提高治安保卫管理水平和管理质量。
2. 适用范围 花都区公园管理中心管辖各公园所有治安保卫管理质量的评价。
3. 职责 各公园管理处及保卫部负责对治安保卫管理质量进行日常管理打分和周检，并填写相应部门的检查表。
4. 程序内容

4.1 治安保卫管理质量的评价分为治安保卫管理的内部评价和治安保卫管理的外部评价。

#### 4.2 治安保卫管理的内部评价

通过日检和月检结果来评价。

##### 4.2.1 治安保卫管理的日检

治安保卫管理的日检由公园管理处和保卫部共同完成，其中保卫部门牵头每周组织对各公园治安保卫管理工作进行全面检查，其当天检查结果记录在《治安保卫管理日常得分表》中，而各公园管理处治安保卫管理员根据治安保卫管理标准和作业指导书，完成其余 6 天的公园治安保卫管理日常工作进行检查，并在《治安保卫管理日常得分表》上做好记录。日检表由各公园管理处治安保卫管理员保存。

##### 4.2.2 治安保卫管理的月检

由保卫部门牵头局相关部门于每月最后一周对各公园治安保卫管理工作进行全面检查，根据存在问题填写《花都区公园管理中心月度检查总评》。月检得分以每月保卫部的《治安保卫管理月检表》及管理处的《治安保卫管理日常得分表》的平均分构成，《治安保卫管理月检情况表》是汇总了中心各部门的《部门月检问题整改情况表》对发现的问题记录并仔细查找原因，由治安保卫管理员将整改报告送治安保卫项目承接单位，并在一定时间内或下次月检时对整改结果进行跟踪验证。

#### 4.3 治安保卫管理的外部评价

治安保卫管理的外部评价包括上级领导的评价和社会的评价。

##### 4.3.1 上级领导的评价

各公园管理处每年向上级领导征询治安保卫管理质量意见，以了解上级领导对治安保卫管理质量的评价。

##### 4.3.2 社会的评价

对治安保卫管理的社会评价以参加有关治安保卫管理业务考评活动，以获得相应的治安保卫管理奖牌、证书以及有关领导大会表扬的形式确认，社会团体、群众对各公园管理方面的建议及投诉意见等，各公园管理处治安保卫管理员负责将每次的考评结果做好记录。

### 第二节 纠正和预防措施控制程序

1. 目的 制定和实施纠正和预防措施，以消除实际或潜在不合格的原因，并采取适当的措施以避免问题的重复发生。对造成重大安全事故的人员及部门的问责机

制，敦促其及时整改并提交整改情况说明，可要求涉事人员进行停工、解聘处理，部门要开展培训工作及考核，以此加强及提升安全保卫的管理质量。

2. 适用范围 适用于花都区公园管理中心管辖各公园所有治安保卫质量管理体系中对不合格的纠正和预防活动时出具《安全保卫整改书》。主要体现在月度检评中低于90分的情况及在《治安保卫管理周检表》备注项目的三个造成重大安全事项进行专项整治。
3. 职责和权限
  - 3.1 治安保卫管理部门负责审查存在问题的发出、登记，并安排跟踪纠正和预防措施完成情况。
  - 3.2 工程承接单位负责不合格原因的分析及采取纠正和预防措施并按期回复纠正和预防结果。

### 第三节 质量记录控制程序

1. 目的 保持质量记录的完整、准确、清晰，为确认质量体系的有效运行以及质量改进提供可追溯性的依据。
2. 适用范围 适用于花都区公园管理中心管辖各公园所有治安保卫质量管理体系中各类质量记录的管理。
3. 职责 各公园管理处治安保卫管理员负责质量记录管理程序的执行。

## 第三部分 细 则

### 一、治安保卫人员工作规范

- 1、 保安人员在工作时间内必须按照各公园管理处制定的保安工作要求进行工作，服从管理人员的合理安排。
- 2、 保安人员必须穿戴整齐，工作时间内不得除帽、解扣。
- 3、 保安人员工作时间内，随身装备必须齐全，包括警棍、对讲机、手电、扩音喇叭等。
- 4、 保安工作必须责任到岗，每个保安人员必须要有自己负责的责任区域，上岗时间不得擅自离岗、缺岗和串岗；不得利用对讲机互相聊天，对讲内容不得涉及与工作无关的内容。
- 5、 保安人员工作时间内必须保持良好精神面貌，在维持治安秩序过程中必须做到礼貌待人、文明管理。要求做到：讲道德、讲文明、讲礼貌；不做伤害他人人身安全的行为，不讲伤害他人的话语，不做有损工作人员形象的行为。发生纠纷时，保安人员在保证自身安全的前提下，不得动手伤人。
- 6、 保安人员应积极参与到日常管理中，树立主人翁形象，对于身边发生的对整体良好环境的破坏行为、现象（包括卫生、秩序、绿化、管线等），不得视而不见、袖手旁观，小问题自己即时解决，自己无法解决的，应立即向管理处人员汇报。
- 7、 对于恶意破坏公共设施及其它违法乱纪的行为，保安人员应做到挺身而出予以制止，与违法乱纪行为作坚决的斗争。遇到重大事件必须立即与秀全公园管理处值班人员联系。
- 8、 如有重大事件发生，保安人员必须协助警方人员和管理人员共同维持现场秩序。
- 9、 除雨天外，保安人员不得在治安岗亭内长留。
- 10、 执行各公园广场新型冠状病毒的防疫防控措施落实

### 二、保安公司管理要求

- 1、 必须服从管理部门的合理指挥安排。

- 2、 到岗保安人员数目必须与合同要求数目相符。
- 3、 上岗保安人员必须持有上岗证件。
- 4、 对于保安人员的更换，必须与秀全公园管理处沟通、协商后方可进行更换。
- 5、 必须完成治安保卫的日常管理台帐的登记。
- 6、 必须制定合理的治安保卫工作计划，以及严格的治安保卫工作制度。
- 7、 必须按时向各公园管理处保安工作管理员递交工作计划及总结报告。
- 8、 保安公司必须定期对保安人员进行专业训练以及政治思想教育。
- 9、 由于保安人员工作上的疏忽而造成的管辖区内设施失窃现象以及设施破坏现象，对所造成的经济损失由保安公司按照所失（被破坏）物品实价赔偿。
- 10、 由于保安人员工作上的疏忽而造成的管辖区内发生抢劫、伤害等严重治安事件的，事件处理工作交由司法部门处理，其法律责任由保安公司全部承担，公园管理中心在经济上予以严惩。
- 11、 由于保安人员工作上的疏忽而造成的管辖区内发生重大安全事故的，事故处理工作交由司法部门处理，其法律责任由保安公司全部承担，公园管理中心在经济上予以严惩。

## 第三节

# 《卫生保洁质量管理规范》

## 第一部分

### 说明

本范例依照有关条例结合花都区实际情况编制。

## 第二部分

### 控制程序

#### 第一节 环境卫生管理质量评价控制程序

1. 目的  
通过对广州市花都区公园管理中心管辖的各公园卫生保洁项目承接单位的管理过程及效果进行检查和评价，及时发现保洁管理过程存在的问题并加以解决，从而不断提高环境卫生管理水平和管理质量。
2. 适用范围  
花都区公园管理中心管辖的各公园所有环境卫生管理质量的评价。
3. 职责  
各公园管理处负责对环境卫生管理质量进行日检和月检，并填写检查表。
4. 程序内容
  - 4.1 环境卫生管理质量的评价分为环境卫生管理的内部评价和环境卫生管理的外部评价。
  - 4.2 环境卫生管理的内部评价  
通过日检和月检结果来评价。
    - 4.2.5 环境卫生管理的日检  
各公园管理处卫生管理员根据环境卫生管理标准和作业指导书，每天对环境卫生管理日常工作进行检查，并在《巡检表》上做好记录，日检表由各公园管理处卫生管理员保存1年，供月检时参考。
    - 4.2.6 环境卫生管理的月检

由上级领导部门牵头于每月 25~27 日组织卫生管理员及相关部门对环境卫生管理工作进行全面检查，填写《环境卫生管理月检表》。对发现的问题发出《不合格通知书》并仔细查找原因，由卫生管理员将整改报告送环境卫生项目承接单位，并在一定时间内或下次月检时对整改结果进行跟踪验证。

#### 4.3 环境卫生管理的外部评价

环境卫生管理的外部评价包括上级领导的评价和社会的评价。

##### 4.3.3 上级领导的评价

c) 各公园管理处每年向上级领导发放《环境卫生管理质量意见征询表》，以了解上级领导对养护管理质量的评价。

d) 上级领导的月度、季度、年度检查结果反映环境卫生管理质量。

##### 4.3.4 社会的评价

对环境卫生管理的社会评价以参加有关环境卫生管理业务考评活动，以获得相应的卫生管理奖牌、证书以及有关领导大会表扬的形式确认，卫生管理员负责将每次的考评结果做好记录。

## 第二节 纠正和预防措施控制程序

### 1. 目的

制定和实施纠正和预防措施，以消除实际或潜在不合格的原因，并采取适当的措施以避免问题的重复发生。

### 2. 适用范围

适用于花都区公园管理中心管辖的各公园内所有环境卫生管理质量体系中不合格的纠正和预防活动。

### 3. 职责和权限

3.1 卫生管理部门负责审查《纠正和预防措施要求书》的发出、登记，并安排跟踪纠正和预防措施的完成情况

3.2 纠正和预防措施的发出人负责填写不合格情况、责任部门、要求完成日期等内容。

3.3 工程承接单位负责不合格原因的分析及采取纠正和预防措施并按期回复纠正和预防结果

### 4. 程序内容

4.1 《纠正和预防措施要求书》可在以下情况使用：

4.1.1 内部审核及管理评审中发现或提出的不合格项。

4.1.2 上级领导或社会投诉

经确认分析鉴定后可决定采取纠正和预防措施。

4.1.3 环境卫生管理不合格

对日检和月检中发生的较大或重复的问题，可决定采取纠正和预防措施。

4.1.4 外部意见征询中的不合格

对单项客户满意率低于 80%的，采取纠正和预防措施。

4.1.5 其它影响品质和工作的情况有卫生管理部门酌情发出。

4.2 《纠正和预防措施要求书》的发出

《纠正和预防措施要求书》的发出人，提出需纠正和预防的内容和要求完成期限，经公园管理中心领导审查后统一编号登记并分发给相关单位。编号用五位数表示，前两位表示年份的后两位数，后三位数表示流水号，两者用“—”连接。

4.3 《纠正和预防措施要求书》的验证由发出人进行，并将验证结果记入《纠正和预防措施要求书》的“验证结果”一栏中。

- 4.3.4 如果验证结果为有效，该《纠正和预防措施要求书》则可完成，并将验证结果记入《纠正和预防措施跟踪表》中。
- 4.3.5 如果验证结果为有效，发出人应重新发出《纠正和预防措施要求书》，要求承接单位重新纠正，该《纠正和预防措施要求书》的编号为在原编号加 A，如果第二次发出的纠正和预防措施验证仍然无效，则应将其提交公园管理中心领导进行处理。
- 4.3.6 《纠正和预防措施要求书》一式两份，在《纠正和预防措施要求书》完结后，由环境卫生工程承接单位和各公园管理处卫生管理员分别保存。

### 第三节 质量记录控制程序

- 1. 目的 保持质量记录的完整、准确、清晰，为确认质量体系的有效运行以及质量改进提供可追溯性的依据。
- 2. 适用范围 适用于花都区公园管理中心管辖的各公园内所有环境卫生管理质量体系中各类质量记录的管理。
- 3. 职责 卫生管理部门人员负责质量记录管理程序的执行。
- 4. 程序内容
  - 4.1 质量记录包括直接或间接的证明环境卫生质量体系要素的有效性，服务满足规范要求和合同要求的全部证据。
  - 4.2 质量记录的收集、归档及保管
    - 质量记录的收集、归档及保管由各公园管理处指定专人负责并依照《质量记录表格清单》相关内容执行各项质量记录要求清晰、完整、手续齐全。
  - 4.3 质量记录的借阅
    - 因工作需要，需查阅存档的质量记录时，应征得部门主管领导的批准方可查阅存档的记录。
  - 4.4 失效及过期质量记录的处理
    - 对超过保存期或需销毁的记录，由保存部门自行销毁。
  - 4.5 质量记录的保存
    - 按相关文件规定的期限保存，如无规定则至少保存 2 年。

## 第三部分

### 环境卫生保洁项目承接单位作业指导书

#### 第一节 卫生保洁管理作业指导书

- 1. 工具配置 高压清洗机、吸水机、洗地机、水上卫生船及打捞工具、扫帚、铁刷、毛刷、小铲子、小铁锤、清洁布、刀片、水管、水桶、垃圾铲、斗车、洗洁精、全能水、柠檬家私蜡、洁厕净、速消净、去污粉、除锈剂、不锈钢擦亮剂、去渍水、除香口胶液、不干胶等。
- 2. 工作内容
  - 2.1 一般性垃圾
    - 对于一般性垃圾，如：果皮纸屑等，每天全面清洁 2 次（上午 8：00，中午 2：30），正常工作时间内，要求做到随时发现垃圾，随时清理，任一范围内垃圾不得滞留超过 1 小时。
  - 2.2 较难清理的垃圾

如香口胶等粘性物质，必须利用小铲子等工具及时铲除；油渍等油性物质，必须用专用清洁剂或汽油等及时清理；对于施工总残留的水泥块等垃圾，要求用小铁锤砸碎、清理。

### 2.3 垃圾筒

对于管理范围内的垃圾桶内垃圾，每天必须清运 3 次，即上午 8：00 以前，中午 2：30 以前以及下午 7：00 以前；垃圾筒外表清洁每天 2 次，即上午 8：00 以前，中午 2：30 以前，正常工作时间内，要求做到随时发现不洁，随时清洁，每个垃圾筒表面污迹不得滞留超过 1 小时。

### 2.4 管理范围内的公共设施

公共设施包括：坐椅、灯饰、音箱、栏杆、沙井口、石阶、路边侧石、指示牌等。这些设施的清洁要求每天 2 次，即上午 8：00 以前，中午 2：30 以前，正常工作时间内，要求做到随时发现不洁，随时清洁，每处污迹不得滞留超过 1 小时。

### 2.5 厕所

厕所应做到地面无积水、无蝇蛆、无淤塞、无明显恶臭味；厕所内外设施及四周环境应洁净；厕所每天清洗不少于 2 次，全天保洁，节假日增加清洗次数，每周应用去污药物洗擦 2 次以上；化粪池每年清渣 1 次以上。

### 2.6 湖（池）水卫生管理

应保持清洁无蚊虫孳生，无臭味，水面无漂杂物；水池应定期换水，换水时应洗擦池底、池壁及池内设施。

### 2.7 施工及后勤场地管理

施工场地及后勤区域应每天清扫，保持周围环境整洁；施工现场围蔽区外的废弃物料应及时清理，竣工后 3—15 天内完成清理工作。

### 2.8 整个保洁范围内无卫生死角存在。

## 3. 检查项目

3.1 所有保洁范围内，卫生整洁率 99% 以上，无明显垃圾、污迹。

3.2 公共设施整洁，表面光洁。

3.3 垃圾及时清运，无堆放现象。

3.4 地面无香口胶等粘性物质残留，无明显油渍、水泥块、颜料等污迹残留。

3.5 厕所全天保持整洁，无积水、无蝇蛆、无淤塞、无明显恶臭味。

3.6 湖（池）水无蚊虫孳生，无臭味，水面无漂杂物，水质良好，池底、池壁及池内设施整洁。

3.7 无卫生死角存在。

## 第二节 安全作业指导书

1. 路面作业人员必须穿着统一反光服装。
2. 使用机械过程中必须严格按照机械使用说明操作。
3. 机械须带电操作时必须要有专业电工在场操作。

## 第四节

# 《水电操控质量管理规范》

# 第一部分

## 说明

本范例依照有关条例结合花都区实际情况编制。

# 第二部分

## 控制程序

### 第一节 水电操控管理质量评价控制程序

1. 目的  
通过对广州市花都区公园管理中心管辖的各公园内水电操控项目承接单位的管理过程及效果进行检查和评价，及时发现水电操控管理过程存在的问题并加以解决，从而不断提高水电操控管理水平和管理质量。
2. 适用范围  
适用于花都区公园管理中心管辖的各公园内所有水电操控管理质量的评价。
3. 职责  
各公园管理处负责对水电操控管理质量进行日检和月检，并填写检查表。
4. 程序内容
  - 4.1 水电操控管理质量的评价分为水电操控管理的内部评价和水电操控管理的外部评价。
  - 4.2 水电操控管理的内部评价  
通过日检和月检结果来评价。
    - 4.2.7 水电操控管理的日检  
各公园管理处水电操控管理员根据水电操控管理标准和作业指导书，每天对水电操控管理日常工作进行检查，并在《巡检表》上做好记录，日检表由各公园管理处水电操控管理员保存1年，供月检时参考。
    - 4.2.8 水电操控管理的月检  
由上级领导部门牵头于每月25~27日组织水电操控管理员及相关部门对水电操控管理工作进行全面检查，填写《水电操控管理月检表》。对发现的问题发出《不合格通知书》并仔细查找原因，由水电操控管理部门将整改报告送水电操控项目承接单位，并在一定时间内或下次月检时对整改结果进行跟踪验证。
  - 4.3 水电操控管理的外部评价  
水电操控管理的外部评价包括上级领导的评价和社会的评价。
    - 4.3.5 上级领导的评价
      - e) 各公园管理处每年向上级领导发放《水电操控管理质量意见征询表》，以了解上级领导对水电操控管理质量的评价。
      - f) 上级领导的月度、季度、年度检查结果反映水电操控管理质量。
    - 4.3.6 社会的评价  
对水电操控管理的社会评价以参加有关水电操控管理业务考评活动，以获得相应的水电操控管理奖牌、证书以及有关领导大会表扬的形式确认，水电操控管理员负责将每次的考评结果做好记录。

## 第二节 纠正和预防措施控制程序

1. 目的 制定和实施纠正和预防措施，以消除实际或潜在不合格的原因，并采取适当的措施以避免问题的重复发生。
2. 适用范围 适用于花都区公园管理中心管辖的各公园内所有水电操控管理质量体系中对不合格的纠正和预防活动。
3. 职责和权限
  - 3.1 水电操控管理部门负责审查《纠正和预防措施要求书》的发出、登记，并安排跟踪纠正和预防措施的完成情况
  - 3.2 纠正和预防措施的发出人负责填写不合格情况、责任部门、要求完成日期等内容。
  - 3.3 工程承接单位负责不合格原因的分析及采取纠正和预防措施并按期回复纠正和预防结果
4. 程序内容
  - 4.1 《纠正和预防措施要求书》可在以下情况使用：
    - 4.1.1 内部审核及管理评审中发现或提出的不合格项。
    - 4.1.2 上级领导或社会投诉  
经确认分析鉴定后可决定采取纠正和预防措施。
    - 4.1.3 水电操控管理不合格  
对日检和月检中发生的较大或重复的问题，可决定采取纠正和预防措施。
    - 4.1.4 外部意见征询中的不合格  
对单项客户满意率低于 80%的，采取纠正和预防措施。
    - 4.1.5 其它影响品质和工作情况有水电操控管理部门酌情发出。
  - 4.2 《纠正和预防措施要求书》的发出  
《纠正和预防措施要求书》的发出人，提出需纠正和预防的内容和要求完成期限，经公园管理中心领导审查后统一编号登记并分发给相关单位。编号用五位数表示，前两位表示年份的后两位数，后三位数表示流水号，两者用“—”连接。
  - 4.3 《纠正和预防措施要求书》的验证由发出人进行，并将验证结果记入《纠正和预防措施要求书》的“验证结果”一栏中。
    - 4.3.7 如果验证结果为有效，该《纠正和预防措施要求书》则可完成，并将验证结果记入《纠正和预防措施跟踪表》中。
    - 4.3.8 如果验证结果为有效，发出人应重新发出《纠正和预防措施要求书》，要求承接单位重新纠正，该《纠正和预防措施要求书》的编号为在原编号加 A，如果第二次发出的纠正和预防措施验证仍然无效，则应将其提交各公园管理处领导进行处理。
    - 4.3.9 《纠正和预防措施要求书》一式两份，在《纠正和预防措施要求书》完结后，由水电操控工程承接单位和各公园管理处水电操控管理员分别保存。

## 第三节 质量记录控制程序

1. 目的 保持质量记录的完整、准确、清晰，为确认质量体系的有效运行以及质量改进提供可追溯性的依据。
2. 适用范围 适用于花都区公园管理处管辖的各公园内所有水电操控管理质量体系各

类质量记录的管理。

3. 职责 水电操控管理部门人员负责质量记录管理程序的执行。
4. 程序内容

4.1 质量记录包括直接或间接的证明水电操控质量体系要素的有效性，服务满足规范要求和合同要求的全部证据。

4.2 质量记录的收集、归档及保管

质量记录的收集、归档及保管由各公园管理处指定专人负责并依照《质量记录表格清单》相关内容执行各项质量记录要求清晰、完整、手续齐全。

4.3 质量记录的借阅

因工作需要，需查阅存档的质量记录时，应征得部门主管领导的批准方可查阅存档的记录。

4.4 失效及过期质量记录的处理

对超过保存期或需销毁的记录，由保存部门自行销毁。

4.5 质量记录的保存

按相关文件规定的期限保存，如无规定则至少保存 2 年。

## 第三部分

### 细 则

#### 第一节 水电操控管理质量要求

- 1、 花都区公园管理中心管辖的各公园所有设备必须齐全、完整，无破损、老化现象，对于产生破损、老化的设备必须及时更换，以保证所有设备的正常运作。
- 2、 所有设备必须能够正常运作。
  - 2.1 所有灯必须能够正常点亮，灯泡必须齐全。
  - 2.2 所有电缆必须完整，无短路、断线、漏电现象；所有电缆接头部分不得裸露。
  - 2.3 所有输水排水管道必须畅通，无断、漏现象。
  - 2.4 所有喇叭必须能够正常运作。
  - 2.5 所有电话线路必须完整，通讯设备必须能够正常使用。
  - 2.6 电房内所有设备必须完整，无漏电、生锈现象。
  - 2.7 水泵房内所有设备必须完整，无断裂、生锈现象。
  - 2.8 监控房内所有设备必须完整，无漏电、生锈现象。
  - 2.9 所有管线，除必要部分以外，一概不得裸露于地面以上。
- 3、 水电操控人员必须持有专业上岗资格证书。
- 4、 安全
  - 4.1 路面作业人员必须穿着统一反光服装。
  - 4.2 使用机械过程中必须严格按照机械使用说明操作。
  - 4.3 带电操作时必须由专业电工在场操作。
  - 4.3 带电操作必须规范化，严格按照《专业电工工作手册》操作。
  - 4.4 因操作人员工作失误造成的安全事故，其责任由承接单位全部承担。
- 5、 水电操控项目承接单位每月必须按时缴交。（每月水电用量估算见附表）
- 6、 必须制定合理的水电操控工作计划，以及严格的水电操控工作制度。
- 7、 必须按时向秀全公园管理处保安工作管理部门递交工作计划及总结报告

# 第五节

## 《设施维护质量管理规范》

### 第一部分

#### 说明

本范例依照有关条例结合花都区实际情况编制。

### 第二部分

#### 控制程序

#### 第一节 设施维护管理质量评价控制程序

1. 目的  
通过对广州市花都区公园管理中心管辖的各公园内的设施维护项目承接单位的管理过程及效果进行检查和评价，及时发现维护管理过程存在的问题并加以解决，从而不断提高设施维护管理水平和管理质量。
2. 适用范围  
花都区公园管理中心管辖的各公园内所有设施维护管理质量的评价。
3. 职责  
各公园管理处负责对设施维护管理质量进行日检和月检，并填写检查表。
4. 程序内容
  - 4.1 设施维护管理质量的评价分为设施维护管理的内部评价和设施维护管理的外部评价。
  - 4.2 设施维护管理的内部评价  
通过日检和月检结果来评价。
    - 4.2.9 设施维护管理的日检  
各公园管理处设施管理员根据设施维护管理标准和作业指导书，每天对设施维护管理日常工作进行检查，并在《巡检表》上做好记录，日检表由各公园管理处设施管理员保存1年，供月检时参考。
    - 4.2.10 设施维护管理的月检  
由上级领导部门牵头于每月25~27日组织设施管理员及相关部门对设施维护管理工作进行全面检查，填写《设施维护管理月检表》。对发现的问题发出《不合格通知书》并仔细查找原因，由设施管理员将整改报告送设施维护项目承接单位，并在一定时间内或下次月检时对整改结果进行跟踪验证。
  - 4.3 设施维护管理的外部评价  
设施维护管理的外部评价包括上级领导的评价和社会的评价。
    - 4.3.7 上级领导的评价
      - g) 各公园管理处每年向上级领导发放《设施维护管理质量意见征询表》，以了解上级领导对养护管理质量的评价。
      - h) 上级领导的月度、季度、年度检查结果反映设施维护管理质量。
    - 4.3.8 社会的评价

对设施维护管理的社会评价以参加有关设施维护管理业务考评活动，以获得相应的设施管理奖牌、证书以及有关领导大会表扬的形式确认，设施管理员负责将每次的考评结果做好记录。

## 第二节 纠正和预防措施控制程序

1. 目的 制定和实施纠正和预防措施，以消除实际或潜在不合格的原因，并采取适当的措施以避免问题的重复发生。
2. 适用范围 适用于花都区公园管理中心管辖的各公园内所有设施维护管理质量体系中对不合格的纠正和预防活动。
3. 职责和权限
  - 3.1 设施管理部门负责审查《纠正和预防措施要求书》的发出、登记，并安排跟踪纠正和预防措施的完成情况
  - 3.2 纠正和预防措施的发出人负责填写不合格情况、责任部门、要求完成日期等内容。
  - 3.3 工程承接单位负责不合格原因的分析及采取纠正和预防措施并按期回复纠正和预防结果
4. 程序内容
  - 4.1 《纠正和预防措施要求书》可在以下情况使用：
    - 4.1.1 内部审核及管理评审中发现或提出的不合格项。
    - 4.1.2 上级领导或社会投诉  
经确认分析鉴定后可决定采取纠正和预防措施。
    - 4.1.3 设施维护管理不合格  
对日检和月检中发生的较大或重复的问题，可决定采取纠正和预防措施。
    - 4.1.4 外部意见征询中的不合格  
对单项客户满意率低于 80%的，采取纠正和预防措施。
    - 4.1.5 其它影响品质和工作情况有设施管理部门酌情发出。
  - 4.2 《纠正和预防措施要求书》的发出  
《纠正和预防措施要求书》的发出人，提出需纠正和预防的内容和要求完成期限，经公园管理中心领导审查后统一编号登记并分发给相关单位。编号用五位数表示，前两位表示年份的后两位数，后三位数表示流水号，两者用“—”连接。
  - 4.3 《纠正和预防措施要求书》的验证由发出人进行，并将验证结果记入《纠正和预防措施要求书》的“验证结果”一栏中。
    - 4.3.10 如果验证结果为有效，该《纠正和预防措施要求书》则可完成，并将验证结果记入《纠正和预防措施跟踪表》中。
    - 4.3.11 如果验证结果为有效，发出人应重新发出《纠正和预防措施要求书》，要求承接单位重新纠正，该《纠正和预防措施要求书》的编号为在原编号加 A，如果第二次发出的纠正和预防措施验证仍然无效，则应将其提交公园管理中心领导进行处理。
    - 4.3.12 《纠正和预防措施要求书》一式两份，在《纠正和预防措施要求书》完结后，由设施维护工程承接单位和各公园管理处设施管理员分别保存。

### 第三节 纠正和预防措施控制程序

1. 目的 保持质量记录的完整、准确、清晰，为确认质量体系的有效运行以及质量改进提供可追溯性的依据。
2. 适用范围 适用于花都区公园管理中心管辖的各公园内所有设施维护管理质量体系中各类质量记录的管理。
3. 职责 设施管理部门人员负责质量记录管理程序的执行。
4. 程序内容
  - 4.1 质量记录包括直接或间接的证明设施维护质量体系要素的有效性，服务满足规范要求和合同要求的全部证据。
  - 4.2 质量记录的收集、归档及保管  
质量记录的收集、归档及保管由各公园管理处指定专人负责并依照《质量记录表格清单》相关内容执行各项质量记录要求清晰、完整、手续齐全。
  - 4.3 质量记录的借阅  
因工作需要，需查阅存档的质量记录时，应征得部门主管领导的批准方可查阅存档的记录。
  - 4.4 失效及过期质量记录的处理  
对超过保存期或需销毁的记录，由保存部门自行销毁。
  - 4.5 质量记录的保存  
按相关文件规定的期限保存，如无规定则至少保存 2 年。

## 第三部分

### 设施维护项目质量要求

#### 第一节 设施维护管理质量要求

1. 设施外观  
花都区公园管理中心管辖的各公园内所有需维护设施的日常维护过程中，要求必须保持设施外观上的完整，无明显破损、残旧现象，所有需固定的设施必须牢固，无松动与歪斜现象；所有木结构设施，必须定期进行表面涂料的补充；对于所有铰链、螺丝等设施，必须定期进行维护，防止生锈现象。
2. 设施功能  
花都区公园管理中心管辖的各公园内所有需维护设施的日常维护过程中，必须保证所有设施的正常使用功能。对于发现问题的设施，从接到甲方通知起到维护人员进场不得超过 2 小时，12 小时之内必须做出妥善处理，并且作好设施维护记录。
3. 施工要求  
花都区公园管理中心管辖的各公园内所有需维护设施的日常维护施工过程中，必须对施工场地进行围合，施工过程中以及施工结束后，不得破坏周边环境，清场工作包括施工场地卫生恢复。
4. 其他
  - 4.1 必须制定合理的水电操控工作计划，以及严格的水电操控工作制度。
  - 4.2 必须按时向秀全公园管理处设施维护工作管理部门递交工作计划及总结报告。

## 第二节 安全作业指导书

1. 维护工程施工过程须严格按照有关建设工程安全生产规范操作。
2. 使用机械过程中必须严格按照机械使用说明操作。
3. 机械须带电操作时必须要有专业电工在场操作。

(所有表格见附表)

### 规范附表部分

## 绿化养护管理\_\_\_\_\_月检表

受检标段：\_\_\_\_\_

承包单位：\_\_\_\_\_

NO. :

序号	检查项目	分值	扣分标准	扣分原因	扣分	得分
1 管理	1. 不服从管理部门合理管理	5	不服从者两次扣完 一项未完成扣1分 扣完为止。			
	2. 上月检查提出需整改的问题	5				
2 劳动 纪律	1. 不按时到岗及上班时间离岗。	2	每人次扣0.1分  每次扣1分			
	2. 无养护管理计划及安全生产管理制度的。	2				
小计		14				
3 草地	1. 绿地裸露补种不及时。	3	每 m <sup>2</sup> 扣 0.1			
	2. 绿地石头、杂物、垃圾。	2	每块（件）扣 0.1			
	3. 杂草率，台湾草 2% 以上，假俭草、大叶油草 5% 以上，蟛蜞菊 1% 以上。	4	每 m <sup>2</sup> 扣 0.1			
	4. 台湾草超过 6cm；假俭草、大叶油草超过 10cm；蟛蜞菊超过 30cm 未修剪。	3	每 m <sup>2</sup> 扣 0.1			
	5. 草地凹凸不平，有积水未填平。	2	每 m <sup>2</sup> 扣 0.1			
	6. 草地长势不良、枯黄、缺水。	2	每 m <sup>2</sup> 扣 0.1			
小计		16				
4 灌木 花坛 绿篱 及 摆花	1. 在规定时间内未松土、除杂草或松土不合格（含修边）。	4	每 m <sup>2</sup> 扣 0.1			
	2. 未及时施肥（淋水）（或施肥、淋水处理不当）	3	每 m <sup>2</sup> 扣 0.1			
	3. 修剪不及时或整形不合格。	5	每 m <sup>2</sup> 扣 0.1			
	4. 因管理不善，造成死亡，补救不及时。	5	每 m <sup>2</sup> 扣 0.1			
小计		17				
5 地被 植物	1. 未及时修剪或修剪不合格	1	每 m <sup>2</sup> 扣 0.1			
	2. 长势不良，有病虫害发生。	2	每 m <sup>2</sup> 扣 0.1			
	3. 松土除杂草不及时或不合格。	1	每 m <sup>2</sup> 扣 0.1			

(如美人蕉等)	4. 施肥淋水不及时或不合格。	2	每 m <sup>2</sup> 扣 0.1			
	5. 开花覆盖率 (美人蕉) 50% 以下。	2	每 m <sup>2</sup> 扣 0.1			
	6. 地面裸露。	2	每 m <sup>2</sup> 扣 0.1			
<b>小计</b>		<b>10</b>				
<b>6 乔木</b>	1. 未按要求修剪或下缘线修剪不整齐。	2	每株扣 0.1			
	2. 死树及下缘线荫蘖条未清除。	3	每株扣 0.5			
	3. 施肥淋水不及时或不合格。	2	每株扣 0.1			
	4. 护树带未松绑造成树木损伤。	3	每株扣 0.1			
	5. 未及时补植, 造成缺株。	3	每株扣 0.5			
<b>小计</b>		<b>13</b>				
<b>序号</b>	<b>检查项目</b>	<b>分值</b>	<b>扣分标准</b>	<b>扣分原因</b>	<b>扣分</b>	<b>得分</b>
<b>7 病虫害</b>	1. 病虫害防治能力, 受害程度在 30% 以上。	7	每株 (m <sup>2</sup> ) 扣 0.1			
	2. 在病虫害多发季节, 对易感植物未及时喷药预防。	3	每株 (m <sup>2</sup> ) 扣 0.1			
<b>小计</b>		<b>10</b>				
<b>8 绿地保洁</b>	1. 在规定的时间内, 未清除垃圾、杂物。	4	每块扣 0.05			
	2. 养护垃圾当天未清运。	3	每堆扣 0.1			
	3. 焚烧垃圾。	2	每处扣 0.5			
	4. 养护垃圾生产工具乱摆放。	3	每处扣 0.1			
<b>小计</b>		<b>12</b>				
<b>9 养护设施及保护</b>	1. 护树桩、护树板缺少。	2	每株扣 0.1			
	2. 护树桩、护树板歪斜。	1	每株扣 0.1			
	3. 对占用绿地未报告、制止。	2	每株 (m <sup>2</sup> ) 扣 0.1			
<b>小计</b>		<b>5</b>				
<b>10 施肥</b>	1. 植物施肥根据不同品种要求施肥次数不同。 所有植物施肥次数不小于 3 次 / 年。 每次施肥必须填写施肥登记表。	3	缺少一次即全部一次扣完。			
<b>小计</b>		<b>3</b>				
<b>总计</b>		<b>100</b>				

注: 月检包括记录检查和现场检查两个部分。

公园管理中心领导签名:

\_\_\_\_\_ 公园管理处:

承包单位:

## 时花花坛养护管理\_\_\_\_月检表

受检标段：\_\_\_\_\_

承包单位：\_\_\_\_\_

NO. :

序号	检查项目	分值	扣分标准	扣分原因	扣分	得分
1.	摆花不能达到要求的视觉效果。	20	每次扣 1 分			
2.	时花花坛花卉更换不及时，有枯萎现象。	30	每株扣 0.01 分			
3.	摆花更换次数不够	30	缺少一次扣 10 分			
4.	花坛内存在杂草	10	每株扣 0.1 分			
5.	花坛品种少于 3 种	10	每次扣 5 分			
<b>合计</b>		<b>100</b>				

注：月检包括记录检查和现场检查两个部分。

公园管理中心领导签名：

\_\_\_\_\_公园管理处：

承包单位：

## 时花花坛换花跟踪记录表

NO. :

序号	更 换 时 间	更 换 品 种	检查人员 签 名	部门负责 人签 名	承包单位 负责人签 名
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					

10					
11					
12					

## 纠正和预防措施要求书

承包单位		发出日期		要求书编号	
发出者		要求完成日期		审核报告号	

不符合描述：

原因分析：

纠正措施：

预防措施：

验证结果：

\_\_\_\_\_ 公园管理处：

承包单位：

## 纠正和预防措施跟踪表

文件名称：纠正和预防措施控制程序

NO. :

序号	发出人	承包单位	发出日期	要求完成日期	实际完成日期	备注
不符合描述						
结果						
序号	发出人	承包单位	发出日期	要求完成日期	实际完成日期	备注
不符合描述						
结果						
序号	发出人	承包单位	发出日期	要求完成日期	实际完成日期	备注
不符合描述						
结果						
序号	发出人	承包单位	发出日期	要求完成日期	实际完成日期	备注

不符合描述	
结果	

## 绿化养护管理质量 意见征询表

NO. :

征询项目：	领导评价		
各单项情况	满意	基本满意	不满意
乔木完好、树形美观			
灌木长势好、修剪整齐			
花坛（小品）造型美观、四季鲜花常开			
绿篱线形美观、完整无断层			
草地平整、翠绿			
垂直绿化覆盖率高、整齐雅观			
绿地保洁及总体效果			

您认为需增加的绿化养护项目：			
<b>备注</b>	请将您的意见用“√”号在相应栏中表达，我们将以您的意见作为养护质量评分标准之一。		

领导签名： \_\_\_\_\_ 公园管理处： \_\_\_\_\_ 承包单位： \_\_\_\_\_

## 施 肥 情 况 跟 踪 记 录 表

NO. :

承包单位	
施肥时间	
施肥地点	
肥料类型	
施肥方法	
检查人员签名	
部门负责人签名	
承包单位负责人签名	
承包单位	
施肥时间	
施肥地点	
肥料类型	
施肥方法	
检查人员签名	
部门负责人签名	
承包单位负责人签名	
承包单位	

施肥时间	
施肥地点	
肥料类型	
施肥方法	
检查人员签名	
部门负责人签名	
承包单位负责人签名	

注：此表记录情况为月检评分主要依据之一。

## 植物病虫害防治记录表

NO. :

日期	
范围	
内容	
方法	
检查人员签名	
部门负责人签名	
承包单位负责人签名	
日期	
范围	
内容	
方法	
检查人员签名	
部门负责人签名	
承包单位负责人签名	
日期	

范 围	
内 容	
方 法	
检查人员签名	
部门负责人签名	
承包单位负责人签名	

注：此表记录情况为月检评分主要依据之一。

## 环境卫生管理\_\_\_\_\_月检表

受检标段：\_\_\_\_\_

承包单位：\_\_\_\_\_

NO. :

号	检查项目	分值	扣分标准	扣分原因	扣分	得分
1 管理	1. 不服从管理部门合理管理	5	不服从者两次扣完 一项未完成扣1分 扣完为止。			
	2. 上月检查提出需整改的问题	5				
2 劳动 纪律	1. 不按时到岗及上班时间离岗。	3	每人次扣0.1分			
	3. 无清扫保洁计划及安全生产管理制度的	2	每次扣1分			
小计		15				
3 主要 保洁 项目	A. 路面状况					
	1. 明显垃圾清理不及时。	10	每件扣0.5分			
	2. 垃圾未及时清运。	6	每处扣0.5分			
	3. 明显油渍、颜料、香口胶等粘性物质 未及时清除。	10	每处扣0.1分			
	B. 水面状况					
	1. 水面有漂浮杂物未及时清理。	10	每件扣0.2分			
	2. 水池未按要求定时清理，水质差。	5	每次扣1分			
	C. 厕所状况					
	1. 厕所地面有积水。	4	每m <sup>2</sup> 扣1分			
	2. 厕所有蝇蛆。	4	每只扣0.1分			
3. 厕所有淤塞现象。	5	每处扣1分				
4. 厕所有明显恶臭味。	5	一次全部扣完				
D. 公用设施状况						

	座椅、栏杆、石阶、花基、路边侧石头、灯柱、灯饰、音箱、喇叭、垃圾筒、指示牌、电话亭、木(石)凳、凉亭、花架、电房及管理房内及建筑外墙等有明显污渍	16	每处扣 0.1 分			
	E. 其它					
	1. 清洁工具随意放置影响整体美观。	5	每次扣 1 分			
	2. 存在卫生死角。	5	每 m <sup>2</sup> 扣 1 分			
<b>小计</b>		<b>85</b>				
<b>总计</b>		<b>100</b>				

注：月检包括记录检查和现场检查两个部分。

公园管理中心领导签名： \_\_\_\_\_ 公园管理处： \_\_\_\_\_ 承包单位： \_\_\_\_\_

## 环境卫生管理质量意见征询表

NO. :

征询项目：	领导评价		
	满意	基本满意	不满意
各单项情况			
无明显垃圾 地面无粘性物质、油渍、颜料等残留			
无垃圾堆放现象			
水面洁净、无漂杂物、无蚊虫孳生			
水池清晰见底，无污渍沉积、无垃圾，池内设施光亮、整洁			
厕所洁净、无蝇蛆、无恶臭味			
公用设施整洁			

无卫生死角存在			
您认为需增加的卫生保洁项目：			
<b>备注</b>	请将您的意见用“√”号在相应栏中表达，我们将以您的意见作为养护质量评分标准之一。		

公园管理中心领导签名：

\_\_\_\_\_公园管理处：

承包单位：

## (XX公园) 维护管理日常得分表

\_\_\_\_\_月

序号	检查项目	分值	扣分标准						
1. 管理 5分	1、不服从管理	2.5	一次扣完						
	2、上次提出问题整改不到位	2.5	一次扣完						
二、工 作 管理 20 分	1、缺岗、离岗、串岗	20	每次扣1分						
	2、仪容不端正，		每次扣1分						
	3、岗亭应急单元物资配备		每次扣1分						
	4、岗亭值班记录、交班记录		每次扣1分						
	5、人员素质考核		每次扣1分						
三、公 园 秩 序 管 理 20 分	1、躺卧、践踏、吸烟等不文明行为	10	每次扣0.5分						
	2、乱张贴行为、宠物入园行为	10	每次扣1分						
	3、攀爬树木、雕像等不文明行为		每次扣1分						
	4、破坏园建配套设施行为		每次扣1分						
四、安 全 生 产 自 检 自 查 20 分	1、树木、园建设施、消防救生、施工隐患排查		15	每次扣1分					
	2、消防设施等配套巡查情况	2	每次扣1分						
	3、隐患问题安全措施落实不到位	3	每次扣1分						
	五、日 常 登 记 管 理 10 分	1、人员、车辆入园、噪音、保安岗亭值班日记登记	10	每次扣1分					
2、保安部门值班登记		每次扣1分							
3、台帐资料上报滞后		每次扣1分							
六、应 急 演 练 10 分	1、无落实相关演练，记录评估	5	每次扣1分						
	2、应急演练抽查考核	5	考核评估打分						
七、外 来 评 价 15 分	1、由于保安人员工作上的疏忽而造成的管辖区内设施失窃现象以及设施破坏现象		视乎事件影响程度扣分处理						
	2、由于保安人员工作上的疏忽而造成的管辖区内发生抢劫、伤害等严重治安事件的								
	3、由于保安人员工作上的疏忽而造成的管辖区内发生重大安全事故的								
	4、游客、上级投诉意见								
	5、安保工作上有积极作用，能主动组织开展应急演练、排查工作，或工作能得到游客、中心及上级部门的嘉奖等行为		视乎事件影响程度加分处理，分值在1-10分间						
总得分		扣分							

- 1、《治安保卫管理日常得分表》在7天检评中管理处要落实自检自评6次，保卫部检评1次，存在问题累计叠加扣分，存在问题在对应扣分项标注，该表总分是100分制。本表要一式两份，管理处、保安队各一份存档。
- 2、检评发现的问题在《存在问题整改记录表》记录明细，并记录及时整改后的结果，对超过24小时未整改的、存在备注中问题的要作前后整改对比图。
- 3、第七项第五点加分项包括好人好事，应急抽查演练得到肯定
- 3、第七点（5）加分项包括好人好事、应急演练抽查按要求完成等

## 2、存在问题整改记录表

序号	检查部门	检查时间	存在问题	整改情况
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
序号	整改前		整改后	
1				
2				
3				
4				
5				
6				



\_\_\_\_年\_\_月份\_\_\_\_\_公园维护月度检查明细表

项目名称(合同名称)：

养护单位(公司名称)

维护扣分明细：

序号	发现问题时间	发现问题地点	发现的具体问题	问题图片	整改完成图片	整改期限	扣分	备注
扣分合计								
得分(满分为100分)								

保安队长：

部门主管：

保卫部负责人：

分管领导签名：

# 水电设施维护及管控管理\_\_\_\_\_月检表

受检标段：\_\_\_\_\_

承包单位：\_\_\_\_\_

NO. :

序号	检查项目	分值	扣分标准	扣分原因	扣分	得分
<b>1</b> <b>管理</b>	1. 不服从管理部门合理管理	5	不服从者两次扣完			
	2. 上月检查提出需整改的问题	5	每次扣 1 分			
<b>2</b> <b>劳动纪律</b>	1. 不按时到岗及上班时间离岗。	3	每人次扣 0.1 分			
	2. 无水电设施维护及管控管理计划及安全生产管理制度的。	2	每次扣 1 分			
<b>小计</b>		<b>15</b>				
<b>3</b> <b>管理规范</b>	1. 灯不能正常点亮，灯泡不齐全。	5	每个扣 0.1 分			
	2. 电缆不完整，有短路、断线、漏电现象； 电缆接头裸露。	15	每处扣 1 分			
	3. 输水排水管道不畅通，有断、漏现象。	15	每处扣 1 分			
	4. 喇叭不能够正常运作。	5	每个扣 0.2 分			
	5. 电话线路残缺，通讯设备不能正常使用。	5	每处扣 0.2 分			
	6. 电房内设备表面破损、有漏电、生锈现象。	10	每处扣 1 分			
	7. 泵房内设备不完整、有断裂、生锈现象。	5	每处扣 0.5 分			
	8. 监控房内设备不完整、有漏电、生锈现象。	5	每处扣 1 分			
	9. 管线，除必要部分以外，有裸露于地面以上现象。	5	每处扣 1 分			
	10. 水电设施维护及管控人员无专业上岗资格证书。	3	每人次扣 1 分			
	11. 设施正常使用功能出现问题，接到通知后 6 小时内未能妥善处理的。	6	每次扣 2 分			
	12. 未报管理部门同意，设施更换前后型号不同的。	6	每次扣 1 分			
<b>小计</b>		<b>85</b>				
<b>总计</b>		<b>100</b>				

注：①月检包括记录检查和现场检查两个部分。

②每月水电费用未按时缴纳而造成公园被停水、停电的，由秀全公园管理处从其工程合同保证金中扣除并支付，且当月评分以不合格论处。

③一次有 20%灯不亮者，当月以不合格论处。

④应操作人员工作失误造成安全事故的，当月以不合格论处。

公园管理中心领导签名：\_\_\_\_\_公园管理处：

承包单位：

# 水电设施维护及管控管理质量意见征询表

NO. :

征询项目：	领导评价		
各单项情况	满意	基本满意	不满意
公园内灯饰美观，能够全部点亮。			
公园内无电缆裸露。			
所有设备能够正常运作。			
公园内无漏水漏电现象			
您认为需增加的水电设施维护项目：			
<b>备注</b>	请将您的意见用“√”号在相应栏中表达，我们将以您的意见作为养护质量评分标准之一。		

公园管理中心领导签名：

\_\_\_\_\_ 公园管理处：

承包单位：

# 园建设施维护管理\_\_\_\_月检表

受检标段：\_\_\_\_\_

承包单位：\_\_\_\_\_

NO. :

序号	检查项目	分值	扣分标准	扣分原因	扣分	得分
1 管理	1. 不服从管理部门合理管理	5	不服从者两次扣完 一项未完成扣 1 分 扣完为止。			
	2. 上月检查提出需整改的问题	5				
2 劳动 纪律	1. 不按时到岗及上班时间离岗。	3	每人次扣 0.1 分			
	2. 无园建设施维护计划及安全生产管理制度的。	2	每人次扣 1 分			
<b>小计</b>		<b>15</b>				
3 主要 维护 项目	<b>A. 外观</b>					
	1. 设施有明显残缺。	20	每件扣 1 分			
	2. 设施呈现残旧现象。	10	每件扣 1 分			
	3. 木结构设施表面未进行有效处理	10	每次扣 1 分			
	4. 铁或钢质设施出现生锈现象	5	每件扣 1 分			
	<b>B. 功能</b>					
1. 设施正常使用功能出现问题、及接到通知后 12 小时内未能妥善处理的	30	每次扣 5 分				
<b>C. 其他</b>						
1. 施工中及施工后，对施工场地周边环境造成破坏，施工结束后未能做好清场工作的	5	每次扣 1 分				
2. 未报管理处审核同意，设施更换前后型号不同的。	5	每次（件）扣 1 分				
<b>小计</b>		<b>85</b>				
<b>总计</b>		<b>100</b>				

注：月检包括记录检查和现场检查两个部分。

公园管理中心领导签名：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_公园管理处：

承包单位：\_\_\_\_\_

# 园建设施维护管理质量意见征询表

NO. :

征询项目：	领导评价		
各单项情况	满意	基本满意	不满意
所有设施焕然一新，无破损残旧现象			
所有设施能够正常满足其使用功能。			
园建设施维护施工过程中，对周边环境及卫生没有造成破坏。			
您认为需增加的设施维护项目：			
<b>备注</b>	请将您的意见用“√”号在相应栏中表达，我们将以您的意见作为养护质量评分标准之一。		

公园管理中心领导签名： \_\_\_\_\_ 公园管理处： \_\_\_\_\_ 承包单位： \_\_\_\_\_



# 花都区公园中心养护项目日常评分标准

根据各公园管理实际情况需要，并以《广州市花都区公园管理中心养护维护质量管理规范》为依据，为使公园管理工作进一步规范化、标准化，特拟定以下日常评分标准：

检查时间	项目	标准	评分标准	检查结果	不合格原因
早上 8:30 后随机检查	整体卫生	1. 草地无生活垃圾 2. 水面无漂浮物 3. 绿地无前一班次产生的枯叶	超十处或未全面清扫为不合格	合格 ( ) 不合格 ( )	
早上 9:00 后随机检查	所有设施卫生	干净、整洁、无明显污迹、水渍等	超十处(次)为不合格	合格 ( ) 不合格 ( )	
早上 11:00 下午 18:00	垃圾清运	垃圾筒容量不超过三分之二，无绿化垃圾在园内	超三处为不合格*	合格 ( ) 不合格 ( )	
随机检查	园内设施	整齐、安全、功能正常	超五处(件)为不合格*	合格 ( ) 不合格 ( )	
随机检查	绿化效果	按照《质量管理规范》标准	超十处需扣分为不合格	合格 ( ) 不合格 ( )	
下午 18:00~凌晨 5:00	照明灯光	正常使用	超五处需扣分为不合格	合格 ( ) 不合格 ( )	
全天	安全保卫	无违反公园管理规定，无治安事件	有发生治安事件或违规 3 次为不合格	合格 ( ) 不合格 ( )	
全天	服从安排	接报后三十分钟前完成整改	超时二次为不合格	合格 ( ) 不合格 ( )	

注：1、标有“\*”号处的工作检查项可根据现场工作情况处置。

2、当月总得分为 100 分，当超过三项不合格为当天不合格，扣当月总得分 1 分。

3、遇有接待任务或上级检查以秀全公园管理处临时方案为主。

4、本方案为日检标准。

5、如遇对本方案有争议时以《广州市花都区公园管理中心养护维护质量管理规范》为准。

年 月 日 本日评分为：合格 ( ) 不合格 ( )

值班人员签名：\_\_\_\_\_

主管签名：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_公园管理处

## 花都区公园管理中心周检查记录表

序号	事项	通知时间	完成时间	负责人	备注
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					

不合格项记录:

值班人员签名: \_\_\_\_\_

主管签名: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ 公园管理处

年    月    日

## 花都区公园管理中心月度检查总评

根据《广州市花都区城市管理和综合执法局关于引发局外包服务项目监督考评工作实施方案（试行）的通知》的有关细则，公园管理中心分别于\_\_\_\_年\_\_月\_\_日对\_\_\_\_\_公园\_\_公园\_\_月份卫生保洁、绿化养护、园建水电设施维护、治安保卫管理质量进行检评，按《广州市花都区公园管理中心养护维护质量管理规范》中各项评分标准，本月总体综合管理质量评分如下：

**月度总评表**

项 目	日常得分	月检得分	本月得分	承包单位 签名	管理处 签名	管养部门 签名	分管领导 签名
绿化养护	—						
卫生养护	—						
水电园建设 设施	—						
养护总体评分							
治安保卫							
评价部门			评价意见			签名	
公园管理中心							
绿化二科							
局领导							

**广州市花都区公园管理中心**

年 月 日

注：1、日常总体评分=当月总分 100 分-当月日常不合格累计分数；  
 2、月检总体评分=（绿化养护+卫生保洁+治安保卫+水电设施+园建设施）（月检得分）×20%；  
 3、本月得分=日常总体评分×50%+月检总体评分×50%。（1）考评结果为 90 分以上（含 90 分）不扣减月服务费；（2）考评结果为 85 分（含 85 分）-90 分时，当月扣减作业经费=（90-当月考评得分）×当月作业经费×1%；（3）考评结果为 85 分以下时，当月扣减作业经费=（90-85）×当月作业经费×1%+（85-当月考评得分）×当月作业经费×5%，作业经费扣完即止。