

采购内容与需求	
功能目标	做好成都双流国际机场、成都天府国际机场的国航及其代理航司的客舱清洁、机上蟑螂及其它有害生物防制、机载药箱更换相关业务，确保正常生产运营。
需执行的标准规范	<p>(一) 服务标准</p> <p>根据国航运行保障要求与服务规范要求，严格按照国航要求的清洁时间与质量标准完成客舱清洁服务。应遵守的标准/程序性文件包括但不限于（实时更新，确保现行有效）：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.公司最新版《飞机航线客舱清洁服务规范》相关文件、附录及附件。 2.《成都天府国际机场机坪运行管理规则》（ZUTF-SI-016 版本/修改：1.8）、《成都双流国际机场机坪运行管理规则》。 3.《中国国际航空股份有限公司站坪保障手册》。 4.《中华人民共和国环境保护法》等相关法律法规。 5.参照民航发【2007】159号文件附件七所附《内地航空公司内地航班地面服务项目》。 6.《中华人民共和国国境卫生检疫法》； 7.《中华人民共和国国境卫生检疫法实施细则》； 8.《大型飞机公共航空运输航空卫生工作要求》（AC-121-FS-101R2）； 9.中国国际航空股份有限公司《航空卫生管理手册》； 10.其他海关检疫部门、行业主管部门的标准； 11.其他卫生处理相关法律法规、部门规章、规范性文件及检验检疫、卫生处理、消毒服务行业标准。 12.《公共航空运输企业航空安全保卫规则》 13.中国民用航空局、机场方以及国际航空运输方面各类规则、规定和程序。 <p>（实时更新，确保现行有效）</p>
采购产品具体要求	<p>(一) 服务对象：成都双流国际机场、成都天府国际机场的国航及其代理航司。</p> <p>(二) 服务地点：成都双流国际机场、成都天府国际机场。</p> <p>(三) 服务范围：机上实施客舱清洁服务；机上用品的领用、配备、摆放、回收、交接及暂存管理等服务；机下实施加饮用水、污水排放、垃圾下机、清拉污特种车辆机下引导指挥等服务；机上捡拾旅客遗留物品的移交、机上蟑螂及其它有害生物防制、机载药箱更换服务等。</p>

(四) 服务内容

客舱清洁供应商对国航实际承运航班及国航提供地面代理服务的其它承运人的航班应至少提供以下服务（具体详见附录 1：航线客舱清洁操作规范）：

1.客舱内部清洁及整理

1.1 检查、整理或擦拭、清洁：餐桌、座椅扶手、小桌板、装饰板、舷窗、遮阳板、舱位隔板及其上面的报刊栏、舱壁污迹点、行李架外表面、配餐台面、电视外壳、娱乐系统手柄及存放区、内话麦克、两舱座椅后部护板外表面、护板内部及有污迹的中央扶手台上表面、两舱座椅旁通风格栅区域、卫生间门区把手区域、化妆台、镜面、面盆及周边壁板、舱门内表面、热水器及电热咖啡壶加热器的表面、冷风柜、冰柜、加温柜、配餐间的墙壁、门框、出风口、休息室内外壁、衣帽间内外部、座椅后兜、各个储物盒/槽内的垃圾及杂物、烟缸、因呕吐、食物、饮料等造成的污物等。

1.2 清洁地面、椅面、马桶、卫生间地板、婴儿整理台、更衣凳、烤箱及微波炉、配餐间地板及垃圾箱、餐车存放区，清空垃圾箱。

1.3 整理抽屉、储物柜、头片、枕套，摆放安全带，座椅后兜吸尘，复位座椅踏板。

1.4 清理机组休息室垃圾、机组休息室床位及座椅、乘务员座椅，整理毛毯。

1.5 部分机型需擦拭楼梯台阶、围板、扶手、两舱吧台、头排家具外观表面、投影机横梁。

1.6 检查杂志是否整洁、完好。

2.机上用品的领用、配备、摆放回收、交接及暂存管理：

2.1 按照国航要求的领取时间，安排车辆和人员到国航指定地点提前领用机上用品。

2.2 按照国航各机型和航线的物品配备要求及相关标准，配备机上用品。

2.3 实施机上用品摆放、添补及更换，填制相关单据，与乘务人员签字交接，工作内容包括但不限于：按《国航机上供应品配备结算单》配齐缺损配置品，码放配置品，配放耳机，配放卫生用品，更换或配放头片、枕套、毛毯、被子，添加盥洗间除臭药水，套上垃圾袋等，将外观有污迹、撕毁、卷边的杂志进行更换或补充，实施防疫包、急救药箱、应急药箱的到期更换和应急更换。

2.4 配备物品包括：安全说明和安全演示类（含：安全须知卡、紧急出口使用说明卡等局方要求必配的客舱安全指南及告知；吸氧管、鼻氧管）、旅客服务用品类（含：头片、清洁袋、耳机等满足旅客服务需求的用品）、刊物印刷品类（含：《国际航空报》、《中国之翼》、《空中娱乐指南》、《机上免税品购物指南》等报刊）、卫生

间用品类（含：紧肤水、香水、营养蜜、香片、洗手液、保湿水、手霜等，及鲜花、杀虫剂、除臭剂等）、洲际航班救生衣、烧水杯、机上消毒剂等。

2.5 实施机上用品的回收，包括但不限于：吸氧管、耳机、头片、座椅套、烧水杯、卫生防疫包、急救箱、应急医疗箱、未使用的清洁袋及卫生间内未使用的用品等。

2.6 机上回收物品或未使用完的物品，按国航要求进行交接或由客舱清洁供应商暂存管理。

3.机下服务

3.1 加水服务：按照《站坪保障手册》等文件要求根据水表指示将机上水箱加入饮用水。

3.2 垃圾回收服务：按照《站坪保障手册》等文件要求及时清理和收集客舱内的垃圾至垃圾车内。

3.3 污水排放服务：按照《站坪保障手册》等文件要求排空机上污水、清洁污水罐。

3.4 车辆引导指挥服务：按照《站坪保障手册》等文件要求，指挥饮水车、污水车和垃圾车近靠飞机，挡轮档，撤离前完成绕车检查、收起轮档并指挥车辆撤离飞机。

4.机上捡拾旅客遗留物品后的移交服务

客舱清洁人员捡拾的客舱遗留物品，应按国航相关要求及时报告国航，按规定交接时间将物品移交至国航行李查询室，完成物品交接单交接签字手续。

5.机上有害生物防制

5.1 服务项目

5.1.1 服务内容

机上有害生物防制，防制范围包括但不限于蜚蠊（蟑螂）、鼠类、蚊类、蝇类等有害生物。

5.1.2 服务场所

指定机号飞机内的客舱、驾驶舱、货舱及厨房、卫生间等飞机所有场所。

5.1.3 服务标准及频次

常规灭蟑：每架飞机每月 1 次，或按照采购人《航空卫生管理手册》规定实施更高频次。

深度灭蟑：A330 机型及其它《航空卫生管理手册》规定之机型在飞机执行 C 检时 1 次，或按照《航空卫生管理手册》规定实施更高频次。

应急灭蟑：根据采购人需要，在通知供应商 2 小时内上机实施灭蟑。

灭鼠、其它灭虫：根据采购人需要，在通知供应商 2 小时内或其它指定时间上机

实施灭鼠、其它灭虫；灭鼠完成后，供应商须按照采购人要求出具灭鼠报告。

在《航空卫生管理手册》及其它行业规章中机上有害生物防制工作频次规定发生变化时，以采购人最新通知为准。

常规灭蟑完成后，如收到机上出现蟑螂的报告（包括但不限于机组报告、旅客投诉等情形），该架飞机在收到报告之日起的 30 天内，按照采购人要求实施常规灭蟑，该期间内灭蟑服务无次数限制，直至杀灭蟑螂，并且在此期间提供的灭蟑服务供应商不再收取服务费用。

5.1.4 服务要求:完成服务后，采购人指定机号飞机内应满足：鼠类密度控制水平应达 GB/T27770-2011 附录 B 中 B.2 和 SN/T 1415-2004 中 5.3 的要求；蚊类密度控制水平应达 GB/T 27771-2011 中 5.2 和 SN/T 1415-2004 中 5.1.2.1-5.1.2.2 的要求；蝇类密度控制水平应达 GB/T27772-2011 中 A.3 和 SN/T1415-2004 中的 5.2.1-5.2.3 的要求；蜚蠊密度控制水平应达 GB/T27773-2011 中 A.3 和 SN/T1415-2004 中的 5.4 的要求。

6.机载药箱更换

6.1 临期更换。综保部航医室发出更换药箱的通知后，供应商取回飞机上的旧药箱，到综保部航医室更换新效期的药箱并签字。每次集中临期更换需要连续大约 20 个工作日。根据综保部航医室监管的飞机及机载药箱，确保西南在册飞机均配备在有效期内的新药箱。

6.2 临时更换。如遇使用药箱或检查发现药箱开封的情况，需及时更换为铅封好且在有效期内的药箱，并将已使用或已开封的药箱送至综保部航医室。

6.3 供应商将已做药箱更换的飞机号和新更换上机的药箱编号做登记并更新台账，以上信息需发送至综保部航医室。

6.4 供应商必须在药箱到期前完成所有西南执管飞机药箱更新。具体时效以综保部航医室发布为准。

6.5 如遇西南分公司的药箱带至其他分公司或者接收其他分公司的药箱，在接到综保部航医室通知后，供应商将备份药箱转交给已联系好的机组上机或及时上机接收药箱。

6.6 其他分公司的飞机如需紧急补充西南的药箱上机，更换后及时告知综保部航医室，以便综保部航医室通知其他分公司并后续追踪药箱。

6.7 供应商在工作场所设库房存放在有效期内的机载药箱，如药箱备份不足时，及时到综保部航医室领取

6.8 如遇在原有基础上增配药箱等特殊情况，按照综保部航医室通知，及时将增

<p>配的药箱配上相应机号的飞机</p> <p>6.9 如遇引进新飞机，需及时换下飞机生产厂商配备的原装药箱，将综保部航医室配备好的，符合中国民航局认可的药箱按照飞机型号配备相应数量的三种药箱配上飞机，确保新飞机投入运营前，符合药箱配备标准。并将飞机的原装药箱返还航医室。</p> <p>(五) 其他要求</p> <p>1. 清洁人员到位时间</p> <p>1.1 过站航班，应在飞机下客完毕前到位。</p> <p>1.2 进港航班，应在航班入位后 20 分钟到位。</p> <p>1.3 出港航班，应在航班计划离港前 70 分钟到位。</p> <p>2. 清洁人员开始工作时间</p> <p>2.1 过站飞机，在旅客全部下机或乘务员允许登机后开始工作。</p> <p>2.2 进港飞机，在飞机下客完毕后或飞机被拖到停机位后开始工作。</p> <p>2.3 出港飞机，应在航班计划离港前 70 分钟开始工作。</p> <p>3. 清洁人员工作完毕时间</p> <p>3.1 按最短过站时间停留的过站飞机</p> <p>B747-400P、B777、B747-8 飞机：按规定出港时间提前 35 分钟。</p> <p>B787、A350、A330 飞机：按规定出港时间提前 25 分钟。</p> <p>B737、A319、A320、A321、C909(ARJ21-700)、C919 飞机：按规定出港时间提前 20 分钟。</p> <p>3.2 出港飞机按规定出港时间提前 40 分钟。</p> <p>4. 客舱清洁人员最低配置标准</p> <p>4.1 清洁人员最低数量要求</p> <p>(1) 300 至 400 座机型，以安排 30 人为宜 (不少于 18 人)。</p> <p>(2) 200 至 300 座机型，以安排 20 人为宜 (不少于 12 人)。</p> <p>(3) 200 座以下机型，以安排 8 人为宜 (不少于 6 人)。</p> <p>4.2 客舱清洁服务车辆及驾驶员均由客舱清洁供应商按需提供。</p> <p>5. 内部管理要求</p> <p>5.1 客舱清洁供应商应为员工提供包含但不限于以下相关内容的培训：职业道德与纪律、仪容仪表、服务礼仪、清洁业务能力、空防安全、航空安保、应急处置、职业安全与健康防护等。具体培训要求按照国航要求执行。</p> <p>5.2 客舱清洁供应商应有品质监控要求与流程，并积极配合国航开展客舱清洁供应商开展日常监控和绩效考核，及时落实国航提出的整改要求。</p>
--

	<p>5.3 客舱清洁服务人员，应持有有效期内的健康证。</p> <p>5.4 应确保客舱清洁供应商工作人员无犯罪记录及其它不良行为记录，应符合机场公安局关于背景审查的相关规定。</p> <p>5.5 客舱清洁供应商应严格执行《中华人民共和国劳动法》，做好人员的劳动保护。</p> <p>5.6 客舱清洁服务人员需签署国航保密承诺书（含落实上级要求的舆情、自媒体管控措施）与空防安全责任书，并承担相应义务与责任。</p> <p>5.7 清洁及配送人员均应符合规范中的仪容仪表要求。</p> <p>5.8 须安排经过培训且资质通过国航审核的专门团队为国航及其代理航提供客舱清洁服务，不能与提供其他航司客舱清洁服务的人员混用，如遇特殊情况需更换人员，须报国航当日值班主管同意。</p> <p>5.9 特殊航班保障按国航要求执行。客舱清洁供应商选派参与重要航班保障的人员，须有高度责任心、业务精湛，并具有高度保密意识；如重要航班保障需保障人员提前隔离，客舱清洁供应商需按国航要求，选派参与保障的人员与公司保障人员统一提前集中隔离，隔离期间服从国航管理。</p> <p>5.10 客舱清洁供应商根据民航局相关法律、规章及国航相关要求制定《客舱清洁用品航空安保管理措施》，明确客舱清洁用品名称目录、规格型号、使用要求、产品成分等相关内容及在客舱清洁保障过程中的使用、检查等相关规定，管理措施应合法合规并符合《公共航空运输企业航空安全保卫规则》要求。</p> <p>5.11 客舱清洁供应商应根据民航局相关法律、规章及国航相关要求制定《客舱清洁外包工作重点部位检查程序》，明确具体的重点部位并编号列表，检查程序应合法合规并符合《公共航空运输企业航空安全保卫规则》要求。</p> <p>5.12 客舱清洁供应商应根据民航局相关法律、规章及国航相关要求制定《旅客遗留物品检查程序》，明确旅客遗留物品分类，检查程序应合法合规并符合《公共航空运输企业航空安全保卫规则》要求。</p> <p>5.13 客舱清洁供应商应根据民航局相关法律、规章及国航相关要求制定《发现可疑情况的报告程序》，明确可疑情况类别、报告流程、报告的及时性、准确性等，报告程序应合法合规并符合《公共航空运输企业航空安全保卫规则》要求。</p> <p>5.14 能为我方提供增值服务。</p> <p>6.售后服务要求</p> <p>6.1 能够配合我方及提供地面代理服务的其它承运人开展例行的服务检查及审计。</p>
--	---

	<p>6.2 若发生旅客投诉，能够按照我方及提供地面代理服务的其它承运人要求对事件过程开展调查，反馈调查结果及整改方案，能够按照合同承担相应的费用。</p> <p>6.3 能够落实我方及提供地面代理服务的其它承运人提出的各类服务改进要求。</p> <p>6.4 国航与其它承运人谈判签署地面服务代理协议过程中，供应商应参与涉及客舱清洁服务的谈判和合同条款制定，提供不低于国航航班的服务标准，在能力范围内积极响应承运方的服务需求，并予以合理报价（若涉及，供应商则根据国航要求提供相关服务）。</p>
<p>技术需求 /服务标准</p>	<p>客舱清洁供应商要求：</p> <p>（一）营业执照经营范围包含经营客舱清洁服务所涉及项目。</p> <p>（二）具有客舱清洁、特殊航班保障服务经验。</p> <p>（三）需提供专业客舱清洁设备、清洁用品及专业工具，包括但不限于：机上吸尘器、毛巾、喷壶、消毒剂、清洁剂、消杀等各种设备与用品，符合公司《飞机航线客舱清洁服务规范》（CA/SI-CA-GH-005-2025V2）中附录3：航线客舱清洁工具标准和附录4：航线客舱清洁试剂标准。</p> <p>（四）在成都双流国际机场和成都天府国际机场至少能提供57人/天的机上清洁人员，如后续航班量增长，机上清洁人员应相应增加。</p> <p>（五）服务质量和团队管理水平较高，未发生责任原因造成的严重业务外包纠纷和劳资纠纷。</p> <p>（六）具备天府机场及双流机场控制区域内客舱服务能力（服务团队具备机场控制区内证件），满足民用机场航空器活动区道路交通与作业安全相关要求。</p> <p>（七）符合国家对业务外包的相关法律规定。</p> <p>（八）符合公司客舱清洁供应商资质符合性审查的要求。</p> <p>机上有害生物防制资质要求：</p> <p>（一）供应商具备合法有效的营业执照，经营范围涵盖本项目的需求。</p> <p>（二）供应商所有从事本协议约定服务的人员应经过有害生物防制专业培训或满足专业要求，具备有害生物防制员职业资格证书或同等资质证书。</p>