### 附件二：

**中山陵园风景区公共厕所保洁和维护项目（2025.7-2026.6）管理考核细则**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | |
| 序号 | 项目 | 内容 | 扣分细则 | 考核扣分 |
| 一、人员配备和制度落实情况 | 人员配备 | 人数符合要求、及时到岗、无迟到早退；组织管理科学合理、人员配置合理 | 人员少于合理配置人数的，每1人次扣1分，在当月考核中扣除；迟到早退的，每人次扣1分；组织不科学、人员配备不合理、影响正常工作落实开展的，每项扣1分 |  |
| 人员符合景区要求、景区形象要求、仪容仪表规范文明 | 人员年龄、劳动状态、形象等方面不符合甲方的要求，每人次扣1分；保洁人员应按照甲方的要求和统一式样，穿戴工作服，公司名称只能绣于工作服左前胸，保持服装干净整洁，违反以上内容之一的，每人次扣1分，不穿工作服、错穿或不整洁的，每人次扣1分，不戴工号牌佩戴不规则或无工号等的每人次扣1分。 |  |
| 人员尽职尽责、工作及时完成 | 未按操作规范操作的每例扣1分；维修、绿化工作、保洁、管理、维护等不及时、不到位的每例扣1分 |  |
| 制度管理和工作台帐 | 严格遵守上级及甲方各项规章制度，文明作业 | 不尽职、落实不到位的每例扣2分；不文明作业的每例扣2分；因未尽告知义务引起纠纷，每例扣2分 |  |
| 作业期间如与其它相关部门有交叉有告知其它相关部门的义务，相互协调，以免造成纠纷 | 引起纠纷或造成影响的每例扣2分 |  |
| 乙方单位负责人应按时参加工作例会 | 无故不参加或不按时参加工作例会，每次扣2分 |  |
| 工作人员景区公共场所等禁烟区、控烟区工作时间内不得吸烟. | 发现一次扣1分 |  |
| 日常工作台帐完善，每月月底工作小结连续、真实 | 日常工作台账缺、漏一次扣1分；台帐不真实每发现一处扣1分 |  |
| 对甲方通知整改事项及下发的通知书应做到条条有回复、事事有反馈 | 对甲方通知的整改事项或通知书，不及时反馈的或整改不到位的，每次扣5分 |  |
| 安全生产管理 | 设置安全员，做好日巡查并建台帐，台帐连续、真实，在月底将本月巡查台帐上报甲方 | 安全巡查台帐漏、缺一次扣2分；台帐不真实视情况扣2-5分 |  |
| 维护维修作业人员必须采取安全防范措施，同时设置必要的警示和隔离装置；四轮电瓶车等生产设备不得在后面货仓内载人；无安全生产隐患；无安全生产责任事故（一项否决制）；巡查发现安全隐患提出相应整改措施，及时上报甲方；无私拉乱接电线情形；无违规充电。 | 安全措施不到位的，一次一处扣2分；出现安全生产事故的，一次扣10-20分；隐报、瞒报安全隐患的，一次扣10分 |  |
| 二、公厕卫生保洁 | “门前三包” | 门前小广场、花坛花境内无纸屑、塑料袋杂物、堆积落叶 | 工作时间内，发现杂物、纸屑、烟头等扣1分，每多3片（个）加扣1分；以上发现的杂物、纸屑、烟头等，5分钟以后仍然存在的，再扣0.5分，每多3片（个）另加扣1分；门前小广场、花坛花境内有污物（人畜粪便、呕吐物、杂物）每处扣1分；门前小广场有污迹的扣1分、1㎡以上扣1分、2㎡以上扣2分；小广场出现抛撒滴漏，保洁不及时，每例扣l分；接报后10分钟内未赶到现场作业扣1分，每延长10分钟加扣1分；垃圾堆清理不及时，每处扣1分；垃圾未随扫随清，归堆量过大，影响景观，每处扣1分；攀枝摘花、绿地践踏不劝阻每例扣1分 |  |
| 卫生工具摆放隐蔽、位置合理 | 卫生保洁工具乱放，每处扣0.5分，重点部位每处扣1分 |  |
| 门前路面无积水、有污水要及时清除 | 门前路面有积水（雨雪天除外）扣0.5分，1㎡以上扣1分，5㎡以上扣2分，10㎡以上扣3分；接报后10分钟内未赶到现场作业加扣1分， 20分钟内未赶到现场加扣2分 |  |
| 标识标牌 | 各类设施标识和措施齐全、完好、清洁。 | 设施损坏未悬挂提示牌的每次扣1-2分，烘手器齐全，各类标识完好，各类警示齐全完好；有脱落的或损坏的，每处扣1分；地面湿滑时，防滑牌等不到位的，每处扣1分；防滑垫不到位的，每处扣1-2分。 |  |
| 垃圾箱和垃圾桶 | 废弃物外溢及时清掏 | 垃圾桶内的废弃物超过2/3，不及时清理，每只扣0.5分，垃圾桶周围存在卫生死角的，每只扣1分 |  |
| 箱体清洗干净,无痰迹污迹 | 箱体不清洗、不净、有痰迹污迹的，标识不符合规范的，每只（项）扣1分 |  |
| 箱内垃圾日产日清、门关闭完好 | 垃圾桶未套塑料袋、未日产日清、垃圾桶门没关闭的，每只扣0.5分，厕所内垃圾套袋后每日清理至垃圾房，乱放或在厕所内冲走的1次扣10分 |  |
| 公厕管理 | 保洁质量 | 厕所内、外部无异味，有异味1处扣2分。 |  |
| 墙壁、天花、窗台、灯具、隔离板和门窗干净无污渍、无灰尘、无蛛网、无乱涂乱画；便池便斗、大便厕位和大便器内干净无尿碱、粪疤；不达标处，每处每次视情形扣1分 |  |
| 公厕通道地面洁净，无地面积水（0.5㎡以上）、无纸张、烟头、塑料袋等杂物；每天消毒2次以上；厕位（小便斗）完好无破损，清洁无污渍，无蚊蝇，无蛆鼠，配有垃圾桶（纸篓）；不达标处，每处每次视情形扣1分 |  |
| 公厕外环境整洁，无垃圾、杂物堆放、晾晒衣物；管理室、休息间（工具房）整洁、无不达标处，每处每次视情形扣1分 |  |
| 设施维护 | 保洁工具齐备，摆放规范、整齐，无明显异味；不达标处，每处每次视情形扣1分 |  |
| 水龙头、灯具、开关、干手器、门窗、隔板、镜子、门锁、挂衣钩等基本设施及时维修，保证完好。不达标处，每处每次视情形扣1分 |  |
| 化粪池密封良好，每年清理3次以上,无漫溢、无臭味；不达标处，每处每次视情形扣1分 |  |
| 厕所管理标准规范执行情况 | 有违反国家、省、市及其部门等制定的规定、规范以及行业标准的，每违反1处扣1-2分。 |  |
| 投诉举报 | 服务规范，文明礼貌，无投诉，洗手液、绿植、厕纸、纸篓按规定摆放清理；不达标处，每处每次有效投诉扣2分。 |  |
| 三、配套设施维修维护 | 配套设施报修 | 配套设施损坏及时报修并处理 | 配套设施、设备损坏不及时报修、维修到位的超时的（紧急事项除外），每发现一处扣1-2分。 |  |
| 耗材等配备 | 根据招标文件应由乙方提供的耗材等必须配备到位 | 招标文件规定配备的耗材、必要物品、必要维护（详见采购需求）没有到位的，视情况一次扣2-4分。 |  |
| 巡查和上报 | 发现有人偷盗、破坏公厕设施的，不及时发现、不积极制止、不及时上报的，出现以上现象之一的，一次扣2分并扣款3000-5000元，同一标段只扣一次 |  |
| 服务、秩序 | 配套设施维修、维护等特殊岗位工作人员应持证上岗，严格按相关操作规程作业 | 维修等特殊岗位工作人员不持证上岗，扣5分 |  |
| 消毒水等使用后的空瓶及包装物及时带离景区，及时正确地消除游客投诉 | 不达标扣2分/处 |  |
| 四、专项考核 | 监督管理 | 群众来信、来访、来电举报 | 群众来信、来访、来电有效举报的，每例扣2分 |  |
| 报纸、电台、电视台等曝光，上级部门问责 | 报纸、电台、电视台曝光，上级部门问责，每例扣2-5分 |  |
| 加分项（在“月度考核综合得分”中直接加分） | 媒体表扬宣传 | 每次国家级加2分/项，南京市以上媒体1分/项，累计最高加分5分，需要提供相关证明材料 |  |
| 管理制度健全，各类应急预案、奖惩措施得力、员工精神面貌好、文明服务便民措施突出的 | 有示范效应的加2分/条 |  |
| 得到媒体、社会、上级单位表扬表彰的、完成专家一致建议出色的 | 有示范效应的酌情加分 |  |
| 减分项（在“月度考核综合得分”中直接减分） | 应急事件处置 | 安全生产、紧急救援、突发事件处理、防汛防台、打雪扫雪、抗旱、抢险、地质灾害应急抢险不及时、措施不得力的，每次扣1-3分并扣款3000-5000元，同一标段只扣一次 |  |
| 创建、迎查、上级检查 | 对甲方及国家、省、市相关部门和中山陵园管理局相关部门各项园事活动、创建、迎查检查中，发现的问题，每次扣1-3分，并每次每条酌情扣1000-5000元。 |  |
| 人员未按投标文件中的承诺对应到岗的、形象不符合要求的、实际到岗人员与规定要求人数不符、与游客发生争吵、谩骂等不文明行为的 | 人员数量不达标扣1分/人次,人员缺少不到位的，每人次另同时扣款500-1000元；发生争吵、谩骂行为的，每人次扣款3000-6000元。 |  |
| 未按规定的时间清扫、保洁，保洁工具乱摆放 | 不达标扣2分/条 |  |
| 机械未按招标文件或投标文件中承诺到位的 | 不达标的设施、设备1-2分/次 |  |
| 对检查出的问题能按照整改通知单未按时按量完成整改、未按主管部门行业要求加强管理的其他情况。 | 不达标扣3分/条 |  |
| 特别扣款 | 整改事项落实 | 游客来电、来信、来访投诉、上级领导日常巡查、第三方检查发现问题要求限时整改，整改不及时或者不到位或者有返工工单的一次扣3000-8000元，并在当月保洁费扣除。 |  |
| 媒体曝光或问责 | 新闻媒体曝光或上级部门问责扣除3000-10000元。 |  |
| 工作失误或失职 | 乙方工作失误、失职、未按甲方计划要求完成工作量或不执行甲方临时变更计划，扣除3000元至当月经费的5-10%。 |  |
| 安全生产 | 存在电线等私拉乱接或不规范用水用电的、三轮或四轮电瓶车违规带人的、电瓶车违规充电的、防滑措施不到位的、缺乏消防器材或摆放不规范或过期的等涉及安全生产隐患的，每项除按规定扣分外，每次扣款2000-5000元；发生安全生产事故的，每次每例扣款5000元至当月合同款的10%。 |  |
| 工作主观不落实 | 乙方工作严重失职、主观上未重视并未按甲方计划要求完成工作量或不执行甲方临时变更计划，扣当月项目费的5-10% |  |
| 应急响应 | 突发事件、突发状况、恶劣天气（大风、台风、大雨、暴雨、大雪、暴雪）等因素发生时，乙方应24小时通讯通畅，在第一时间派人到现场处理，及时开展巡查，确保最短时间内恢复公厕正常运转。如有违反，视情节轻重扣除当月项目费5000元至当月费用的5%-30%，并承担一切责任 |  |
|  |  |  |