**项目需求书**

1. **服务范围及要求：**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * 1. **为以下13座公厕提供维护管理服务。**  |  |  | | --- | --- | | 厕所名称 | 公厕具体位置 | | 北海东路公厕 | 天津经济开发区北海东路与发达街交口 | | 太湖路公厕 | 天津经济开发区太湖路与发达街交口 | | 天海公寓公厕 | 天津经济开发区黄海路与第七大街交口 | | 泰丰公园公厕 | 天津经济开发区第四大街与泰华路交口泰丰公园旁 | | 恂园西里公厕 | 天津经济开发区第二大街嘉德园后身恂园西路丁字路口处 | | 海通街公厕 | 天津经济开发区海通街天润公寓对面 | | 花园街公厕 | 天津经济技术开发区规划展览馆旁 | | 天鸿公寓公厕 | 天津经济技术开发区西区天虹公寓旁 | | 海燕公寓公厕 | 天津经济技术开发区西区海燕公寓旁 | | 腾龙市场公厕 | 天津经济技术开发区第三大街菜市场院内 | | 第二体育场公厕 | 天津经济技术开发区第二大街第二体育西侧 | | 福瑞家园公厕 | 天津经济技术开发区福瑞家园临时市场院内 | | 美克公寓公厕 | 天津经济技术开发区第八大街临时市场旁(美克生活区对面) |  * 1. **人员要求：**      1. 公厕实施24小时不间断物业式保洁服务，每处公厕至少配备3名(含3名)以上保洁人员。      2. 配备专职项目经理。      3. 配备专职水电设备综合维修人员，具备维修项目的专业资格证书。      4. 以上所有人员工资均不低于天津市最低工资标准，并按照《劳动法》缴纳社会保险。   2. **作业要求：**      1. **保洁内容：**  1. 公厕内：清理垃圾及清洁室内外垃圾桶、清洁马桶、清洁大、小便池及周边、清洁洗手盆及台面周边、清洁镜面、擦拭地面、墙立面、隔板、吊顶及灯具、清洁电气设备及软装饰、清洁设备间、更换卫生纸、洗手液、熏香剂。 2. 公厕外：清洁公厕门口台阶及无障碍通道、外墙壁、屋顶、窗户、纱窗。    * 1. **保洁标准：** 3. 洗手间内的吊顶、墙体立面、地面、隔板光洁、无污染、无积水、无杂物及乱贴乱画。 4. 洗手盆台面、镜面洁净无水渍。 5. 大、小便器洁净、周边无污染、无异味。 6. 室内外垃圾桶及周边整洁、无堆积。 7. 公厕内玻璃、纱窗洁净，无破损。 8. 公厕指示牌、标志牌、电器配套设施、软装饰干净整洁，无积尘、无锈痕及乱贴乱画。 9. 残卫配套设施干净整洁，无损坏。 10. 设备间无杂物堆积、无灰尘、无油污、无蜘蛛网。 11. 公厕门口台阶及无障碍通道洁净，无油渍、无杂物堆积、无破损。 12. 卫生间整体通风良好、自来水通；照明电路通；排水管道通。 13. 公厕内卫生要求随脏随清理；每小时不少于公厕外围清洁一次；每天清理公厕所有垃圾篓内的垃圾5次以上。 14. 须负责公厕蚊虫鼠疫的消杀、预防等工作。夏季每天最少2次蚊虫消杀，春秋季每天最少1次蚊虫消杀；定期进行毒鼠饵的补充。 15. 须负责13座公厕化粪池所有清掏疏通，保证公厕每日正常运转。   **1.4其他要求**   1. 公厕24小时免费开放，公厕内管理员服务态度良好，严禁商品经营或收取其它费用，如发生被投诉（含网络投诉）经调查情况属实将进行严惩。 2. 公厕所有设施设备应完好，如有损坏应及时维修，维修期间应告知市民，确保正常使用。 3. 公厕内外设备、设施严禁改变其用途与性质。 4. 公厕内的卫生纸、洗手液、熏香液需足量供应。 5. 公厕内提示牌、标志牌、画框、装饰画、花盆等软装饰，如损坏或丢失，需及时补充。 6. 若非不可抗力因素(如地震、特大飓风、洪水等)或建筑质量问题的原因，乙方须负责对管理维护期间公厕主体及设施设备，如有损失需进行赔偿。 7. 应配备有效的消防器材，设有明显的安全警示标志，对管理人员定期开展安全培训。杜绝造成工伤、火灾、爆炸等事故的安全隐患，杜绝明火取暖做饭。如因管理不当导致的任何损失由乙方承担及相关法律责任人。   **1.5保洁消耗品要求：**  公厕保洁消耗品由乙方提供，包括卫生纸、洁厕剂、除菌液、洗手液、洗衣粉、玻璃清洁剂、不锈钢保养油、万能清洁剂、垃圾袋、芳香球、杀虫剂、熏香剂、手套、抹布、马桶刷、皮搋子、玻璃刮子、墩布、垃圾桶等。所提供的保洁消耗品须为正常渠道购进的品牌产品，须确保使用质量，如因易耗品出现质量问题，甲方有权提出更换及处罚。  **1.6维修服务内容**  须提供公厕内所有项目维护及维修养护等服务，其中包括：公厕内监控、空调、热水器、电视机、风幕机、水龙头、开关、灯具、门锁、纱窗、吊顶、隔板等常用设施维修，管路系统、排风系统、活氧机及一体式抽水泵等重要设备维修、水电维修、公厕外观及顶部维修等。  所提供的维修材料，应使用现有品牌型号或同等质量的维修配件(有质量合格证)，如因材料质量导致公厕不能正常运行、设备损坏、投诉的，采购人有权提出更换配件及处罚。  应对维修工作做详细记录的台账，对于比较重大的维修工作应及时报采购人备案。  **1.7项目管理架构**  需提供项目整体管理组织架构及各架构组成的具体工作分工及职责。  **1.8应急情况处理方案**  应提供遇到地震、特大飓风等特殊情况下的应急处理方案。  **1.9保洁服务总体方案**  需提供维护保洁服务总体方案，其中包括详细保洁作业流程、管理标准等内容。  **2、移交**  公厕由原服务公司移交给中标单位，双方签署交接单（说明公厕详细现状）。本项目结束后，中标单位应做好移交工作。  **3、服务承诺**  需提供针对本项目的保洁服务承诺。  **4、处罚规定**  日常及月度综合检查实行实查实扣款制度，扣款金额与月度综合评分挂钩，如当月扣款5000元，月度综合评分即为95分；当月扣款10000元，月度综合评分即为90分；当月扣款20000元，月度综合评分即为85分，当月扣款50000元，月度综合评分即为80分。当月综合评分值为90分以下，甲方向乙方发出黄牌警告，书面通知乙方单位进行整顿；每年黄牌警告超过2次，甲方有权立即终止本承包合同。  **5、处罚标准**   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **公厕维护管理验评标准** | | | | | | **项目** | **考核内容** | | **扣款标准** | **备注** | | **保洁** | 1 | 公厕内地面不洁，有积水、脚印(大厅、男卫、女卫、残卫) | 5元/座•处 |  | | 2 | 公厕内立面不洁，有水印、乱贴乱画(大厅、男卫、女卫、残卫) | 5元/座•处 |  | | 3 | 公厕内小便池、马桶、蹲位及周边卫生不洁，有污垢、粪便、杂物 | 10元/个 |  | | 4 | 公厕内外指示牌、标志牌、装饰品不整洁，有乱贴乱画 | 10元/个 |  | | 5 | 公厕内设施、设备有积尘、污垢 | 10元/处 |  | | 6 | 镜面映像应清晰、无水渍、锈迹，不锈钢扶手、通风玻璃等无水渍（迹），否则 | 10元/处 |  | | 7 | 公厕内有恶臭 | 100元/次 |  | | 8 | 小便器未按时投放或更换（每周2次）除臭球 | 20元/处 |  | | 9 | 垃圾篓内垃圾应及时清理,超过容积2/3的，否则 | 10元/个 |  | | 10 | 管理间、设备间应保持整洁，否则 | 20元/间 |  | | 11 | 工具、杂物乱堆乱放 | 10元/次 |  | | 12 | 瓷兜堵塞不通 | 10元/个 |  | | 13 | 隔板（天花板）或其它易腐烂变质的材料不得直接用水喷淋冲洗，否则 | 100元/次 |  | | 14 | 公厕外围周围环境不清洁 | 20元/次 |  | | 15 | 公厕门口地面、楼梯应光洁，无垃圾，无积水，否则 | 20元/处 |  | | 16 | 公厕门口、屋顶、窗台、地漏、拖布池有蜘蛛网  杂草、烟头、废弃物垃圾等 | 10元/项 |  | | 17 | 公厕内有蚊虫鼠疫未及时治理 | 20元/次 |  | | 18 | 卫生纸，洗手液、熏香等消耗品应供应充足否则 | 20元/次 |  | | 19 | 保洁公厕的过程中不得污染或破坏周围的绿化，否则 | 100元/次 |  | | 20 | 公厕化粪池满溢，未及时清掏，影响正常使用 | 200元/次 |  | | 21 | 清粪后不清走粪渣 | 200元/次 |  | | 22 | 清渣后地面不冲洗或地面冲洗干净 | 100元/次 |  | | 23 | 公厕开放期间，专人管理公厕保洁人员擅离岗位的 | 200元/人·次 |  | | 24 | 管理人员和保洁人员必须穿着统一工作服、佩证上岗，工作服应整洁、无破损，否则 | 10元/人·次 |  | | 25 | 公厕清洁时，应在门口或显眼处放置告示牌 | 20元/次 |  | | **设备** | 26 | 公厕的所有设施设备应完好，闲置、补充、维修的应符合甲方要求的标准，否则 | 50元/个 |  | | 27 | 公厕设施遭到被盗或破坏时,未及时补充维修，影响正常使用，否则 | 100元/件 |  | | 28 | 擅自更改公厕内设施设备 | 500元/次·项 |  | | 29 | 擅自关闭公厕 | 500元/次 |  | | 30 | 维修时，应在明显位置张贴告示告知市民，否则 | 20元/次 |  | | 31 | 无消防器材或消防器材不能正常使用 | 200元/次 |  | | **其他** | 32 | 擅自公厕内经营或收费(含广告机、播音广告) | 500元/次 |  | | 33 | 遭居民投诉，问题核实属实的 | 500元/次 |  | | 34 | 停用公厕有弄虚作假行为的 | 200元/次 |  | |