公厕委托保洁协议

甲方：北京市东城区环境卫生服务中心六所（简称“甲方”）

地址：北京市东城区安德路 11 号

法定代表人：尚书发

联系电话：84132905

乙方：北京一三城市环境管理有限公司（简称“乙方”）

地址：北京市怀柔区杨宋镇凤翔东大街 9 号 A 座 860 室

法定代表人：俞紫煊

联系电话：18519264779

景山街道区域内 69 座公厕地处重点繁华地区，人流量大，标准要求高，重大保障任务多。为解决六所工力不足问题，提高整体管理服务水平，确保公厕运行安全，本着互惠互利、共同发展的原则，经协商，甲乙双方在平等、自愿的基础上，签订公厕委托保洁协议如下：

一、委托保洁协议期限

自 2023 年 9 月 8 日至 2023 年 12 月 31 日止。

二、委托保洁协议内容

（一）负责景山街道区域内 69 座公厕委托保洁服务（见附件 1）。

（二）负责委托保洁公厕设施设备正常完好运转，不丢失、不损坏。

（三）负责委托保洁公厕的日常维修（见附件 8）。

三、委托保洁费用及支付方式

（一）委托保洁费用：125.51 万元（1255119.5 元）。

（二）委托保洁费用包括

（1）人工费：人员工资、福利劳保、其他行业性补贴、重大节日及其他保障任务等工作人员调整所产生的费用。法律规定的职工应有的津贴、补贴、工资、福利待遇等，不得低于北京市最低工资标准，不得拖欠工资。

（2）公厕的保洁工具等耗材费、水费、电费、房屋维修费（主体结构、隐蔽工程、翻改建除外）。

（3）设备维修、消防器材等材料费。

（4）垃圾处理等其他费用。

（5）其他甲方委托乙方完成保洁服务所需的任何费用。

（三）支付方式：甲方首次支付 2023 年 9 月 8 日至 30 日的委托保洁费，支付金额 25.29 万元（252902.96 元），以后按自然季度进行支付，每季度支付金额 100.22 万元（1002216.54 元），共计 125.51 万元（1255119.5 元）（扣款除外），以上经费须财政资金到位后支付。

四、甲方权利、义务

（一）甲方按双方约定向乙方支付扣款外协议款项。

（二）为乙方提供六所《制度汇编》中“公厕保洁员岗位职责”、“作业流程及安全操作规程”、“接诉即办管理制度”等。（见附件）

（三）甲方有权按照上级要求制定、更改相应的管理措施、监督、检查标准等。如有变化、变更应当及时告知乙方。乙方

及乙方保洁员应遵守甲方现有的及其不时颁布、修订的各项规范制度及工作要求等。

（四）甲方负责对乙方委托保洁公厕的作业质量、作息时间、作业流程、作业纪录等情况进行监督、检查。乙方工作人员要听从甲方检查人员的督导、检查，对检查出现的问题，甲方有权进行扣款处理，有权在结算款项时予以扣除。

（五）如遇上级通知检查、文明城区等迎检任务时，甲方按照需求通知乙方做好迎检工作。遇重大节假日、重要活动等，甲方根据工作需要安排乙方认真高效的完成保障任务。

（六）公厕委托保洁期间，发现乙方有将公厕部分或全部转包、租赁行为的，视为乙方严重违约，甲方有权终止协议，拒绝支付委托保洁费用，乙方应退还甲方已支付而未产生的费用，造成的损失由乙方承担全部责任，甲方有权从委托保洁费中扣除。

五、乙方权利、义务

（一）乙方需与聘用员工签订《劳动合同》，遵守国家法律法规，合法、合理用工，加强对保洁员的日常管理、培训及教育，禁止参加任何违法违纪活动。委托服务中产生的劳动争议及提供服务过程中员工发生的自身及第三人人身、财产损害赔偿均与甲方无关，乙方应予妥善解决。如发生诉讼、仲裁、上访等影响甲方正常工作秩序，造成重大社会影响的，甲方有权单方解除协议，拒绝支付委托保洁费用，并要求乙方赔偿损失或对乙方进行处罚。

（二）乙方应严格按照本协议的承诺，为69座委托保洁公厕提供专业管理、保洁及维修。要严格对保洁员工进行教育、培训和管理，维护甲方良好形象。

（三）乙方应按照甲方提供的标准进行作业。

（四）乙方要树立为人民、为社会服务的政治意识，从思想上认识到公厕保洁工作的光荣性和重要性，规范工作行为，树立良好的行业形象。

（五）公厕委托保洁期间，严禁以任何形式将公厕转包、租赁等任何使用行为。

（六）乙方应当具备专业的公厕管理队伍，遇有突发事情，要立即到达现场及时了解并解决问题。委托保洁期间发生的各类纠纷由乙方自行解决，责任由乙方承担。

（七）乙方必须保证保洁质量，在甲方、上级部门检查中，如因乙方原因在检查中被扣分，乙方将承担全部责任，甲方有权视具体情况对乙方采取扣款处理。

（八）乙方应合法、合理安排公厕管理保洁人员的工作时间，负责承担乙方管理保洁人员的工资、社会保险，劳保，危害岗位补助等所有费用。因乙方管理保洁人员发生劳务纠纷而影响到本协议的履行，乙方应及时做出相应人员调整，以保证公厕的正常运行。

（九）乙方管理保洁人员如出现违法、违规行为、意外伤害、安全生产伤亡事故、交通事故、因病死亡事故等，一切责任由乙方负责。

（十）乙方应按照相关规定做好各类台账：如检查记录、维修记录、消毒灭杀记录等。

（十一）乙方应做好防汛、防疫、消防、用电、交通、生产等各类安全突发事件的应急预案；做好扫雪铲冰应急预案及人员物资的准备工作。在重大节假日、重大活动期间服从甲方安排（包括但不限于时间要求、人员数量及工作质量标准）。

（十二）乙方必须遵守甲方现有的及不时颁布的管理制度。

六、扣款规定

如出现下述情况，甲方将按照下列处罚标准从应付乙方委托保洁费中扣除，该期费用不足以抵扣的，继续抵扣，同时甲方有权解除本协议。

1. 乙方在履行责任期间严重违规造成恶劣影响，发生重大事故、领导批示、媒体曝光、舆情等事件的每次扣款 30000 元。

2. 市级检查中，乙方发生保洁质量问题、劳动纪律问题、违反各级管理制度等，每次扣款 30000 元。

3. 区级检查中，乙方发生保洁质量问题、劳动纪律问题、违反各级管理制度等，每次扣款 20000 元。

4. 中心级检查中，乙方发生保洁质量问题、劳动纪律问题、违反各级管理制度等，每次扣款 5000 元。

5. 所级检查中，乙方发生保洁质量问题每次扣款 1000 元；发生劳动纪律问题、违反各级管理制度等，每次扣款 1000 元—2000 元。

6. 乙方未按时完成甲方安排的工作或甲方安排的工作不能通过甲方的检查或验收，每次扣款 1000 元。

7. 在“接诉即办”工作中存在问题的，视情况扣款 1000 元-5000 元。

8. 按照《北京市控制吸烟条例》中相关规定，被甲方检查出现问题，每次扣 500 元，如被上级部门检查出现问题，加倍处罚。

9. 以上扣款项目经甲方核实确属乙方责任，甲方报请上级单位同意或接到上级通知后执行。

七、其它约定事项

（一）乙方在本协议履行过程中所招聘的员工发生的相关用工待遇问题，由乙方负责，并由乙方按国家有关法律、法规及相关规定执行。

（二）乙方在本协议履行过程中所招聘员工发生伤、残、亡，所发生费用由乙方承担，并妥善处理好善后事宜。

（三）公厕水电费用的收取及缴纳：乙方按照市自来水公司、供电局的计量数据足额按时缴纳水电费用。

（四）乙方按照甲方提供的公厕基础信息接收公厕，签订协议表示对公厕设施完好表示认可。

（五）甲、乙双方需对委托保洁公厕的水费及电费进行交接。

1. 9 月 1 日至 7 日费用由甲方负责，公厕水费以北京市自来水集团有限责任公司提供票据为依据，公厕电费以国网北京市电力公司提供票据为依据。

2. 甲、乙双方变更缴费单位前费用由甲方代缴，甲方按日收取乙方水费及电费。变更后的水费及电费甲方不再缴纳。

3.水费及电费的收取以甲方收到票据并核算完成后 10 日内收取 。

八、委托保洁协议履行期间，若有补充事宜，经双方协商后签署补充协议，补充协议视为原协议的一部分，具有同等法律效力。

九、委托保洁协议履行期间委托保洁费用不调整。

十、为保证项目的顺利执行，69 座公厕每日保洁人员不少于 60 人。

十一、有下列情形之一的，终止协议。

（一）由于不可抗力或者国家政策等原因致使本协议部分或完全无法履行，经双方协商一致可以变更或解除本协议，双方互不承担违约责任的。

（二）本协议规定的委托保洁期满，权利、义务履行完毕的。

（三）委托保洁期间，公厕发生重特大安全事故，造成人员伤亡和重大财产损失的。

（四）甲方视以下情况有权随时终止合同：1.年度内市级检查 5 次不达标，2.区、中心检查 20 次不达标，3.所级检查 40 次不达标。以上情况甲方不承担任何责任。

（五）若本合同生效后因政府采购预算调整，甲方有权根据预算安排情况，提前一个月书面通知乙方解除合同，双方视为政策调整等不可抗力，双方互不承担违约责任。

（六）不可抗力致使本协议无法履行时，协议自然终止，并按有关法律规定及时协商处理善后事宜。

十二、甲乙双方因履行本协议所产生的争议，应协商解决。如协商未果，任何一方可向北京市东城区人民法院提起诉讼。

十三、附件与本协议是不可分割的部分，具有同等法律效力。

十四、本协议一式伍份，甲乙双方各执贰份，一份由甲方中心备案，甲乙双方签字盖章后生效。

甲方：（盖章）　　乙方：（盖章）

法定代表人：　　法定代表人：

2023 年 9 月 7 日　　2023 年 9 月 7 日

附件：1. 委托保洁公厕地址

2. 公厕保洁员岗位职责

3. 二类以上公厕保洁员作业流程

4. 三类公厕保洁员作业流程

5. 二类以上公厕保洁员安全生产管理制度

6. 三类公厕保洁员安全生产岗位职责

7. “接诉即办”管理制度

8. 公厕维修范围界定

9. 公厕空调和取暖设备管理制度

附件 1：

景山街道区域内 69 座公厕地址

序号	公厕名称	水（立方米）	电（千瓦时）
1	五四大街 3 号	10328	817
2	东四北大街 507 号旁	71672	660
3	崔府夹道 3 号	722	246
4	崔府夹道 8 号旁	11696	43
5	达教胡同 1 号	989	308
6	达教胡同 8 号旁	2329	25
7	大佛寺东街 1 号	2829	361
8	大佛寺东街 11 号	4140	116
9	大佛寺东街 22 号旁	9403	551
10	大取灯 5 号旁	10380	763
11	道湾胡同 19 号	3918	43
12	刚察胡同 4 号旁	6454	192
13	刚察胡同 13 号	1788	45
14	弓弦胡同 10 号对	1408	33
15	弓弦胡同 11 号	2488	56
16	皇城根北街甲 18 号	27548	93
17	皇城遗址（北）	6601	690
18	黄米胡同 8 号	14471	33
19	黄米胡同 9 号旁	3479	204
20	蒋家大院 1 号旁	3832	69
21	蒋家大院 6 号	2916	25
22	轿子胡同 1 号旁	11423	308
23	轿子胡同 18 号	3014	33
24	轿子胡同 43 号旁	3016	33
25	利薄营 6 号	2795	51
26	连丰胡同 24 号旁	5965	54

27	连丰胡同 31 号旁	6210	666
28	连丰胡同 40 号	2563	137
29	连丰西巷 19 号（人民市场东巷 16 号）	1942	44
30	亮果厂 10 号	2954	258
31	美术馆东花园	开	351
32	美术馆后街 19 号	6581	274
33	美术馆后街 70 号旁	11704	123
34	南吉祥 3 号旁	2756	31
35	南吉祥 9 号旁	6602	66
36	南吉祥 27 号	1792	48
37	南剪子巷 20 号旁	10039	389
38	钱粮北巷 8 号旁	2027	70
39	钱粮胡同 16 号	2933	141
40	钱粮胡同 38 号旁	5984	40
41	钱粮胡同 40 号	743	663
42	钱粮南巷 4 号北	7101	33
43	钱粮南巷 17 号	3556	42
44	钱粮西巷 4 号	1761	37
45	人民市场东巷 15 号旁	7625	663
46	人民市场西巷 13 号旁	2727	65
47	人民市场西巷 33 号	4158	194
48	山老胡同 5 号(4 号对)	2658	28
49	什锦花园 9 号对	2791	256
50	什锦花园 37 号对	1976	23
51	什锦花园甲 26 号旁	3170	423
52	铜钟胡同 1 号(男单女单)	3135	45
53	汪魏新巷 4 号	2628	23
54	汪芝麻 19 号	2207	28
55	汪芝麻胡同 1 号旁	4643	87
56	汪芝麻胡同 41 号对(44 号)	1450	372

56	汪芝麻胡同 41 号对(44 号)	1450	372
57	魏家胡同 7 号旁	8814	633
58	魏家胡同 35 号	5077	133
59	魏家胡同 59 号旁	3328	37
60	魏家胡同 63 号	2535	45
61	西扬威 4 号(1 号对)	3840	371
62	西扬威 16 号	28571	42
63	小细管 13 号	9191	415
64	晓教胡同 2 号旁	2165	66
65	协作胡同 1 号旁	1256	35
66	协作胡同 32 号	5343	854
67	阳春胡同 6 号	2640	141
68	育群胡同 10 号	6294	446
69	育群胡同 18 号旁	3012	71

附件 2：

公厕保洁员岗位职责

一、服从领导，服从组织安排。遵守国家的法律法规及所里制订的各项规章制度，搞好团结，营造和谐工作环境。

二、保洁员上岗要统一着工装，干净整齐佩戴胸卡，举止文明礼貌待人，不得穿拖鞋、高跟鞋、凉鞋、短裤，不得浓妆、美甲或梳怪异发饰。

三、保洁员到岗后，要对公厕内外环境和设施情况进行巡查，排除厕内安全隐患，收班前要再检查一遍，发现异常情况及时处置或上报。

四、保洁员工作时间内不得从事与保洁工作无关的事情。

五、卫生间内卫生纸（长 80cm、宽 10cm）、洗手液要保持供应，不间断。

六、公厕保洁员要无条件服从工作安排以及岗位变动调整和轮换。

七、公厕保洁时间：每日 6:00 至 22:00。

八、所有公厕全天 24 小时开放。

九、公厕外立面保持干净、整洁、完好、无破损。

十、公厕设置的标识、标牌，做到完整、干净、清晰。

十一、公厕周边 3 米为保洁责任范围，周边 3 米内要保

持干净,无垃圾、积水、积雪、污物。雪天责任范围 5 米内要清扫干净。

十二、厕内地面、蹲台，要保持洁净,不能有粪迹、污迹、污物、浮土、碱迹、积水、积尿。

十三、公厕内小便器，不能有碱迹、污迹、污物。

十四、公厕内大便器，不能有碱迹、粪迹、积粪、污物；纸篓：保持干净整洁，篓内污物不超纸篓高度的四分之三。每天收班前应在纸篓底部留存 2-3cm 的水。

十五、公厕内墙壁，要完好无破损，不能有碱迹、痰迹、泥污、浮土、蜘蛛网、小广告、乱写乱画，有破损及时报修。

十六、公厕内厕门、门帘、窗户、窗台、玻璃、照明灯具、标识牌、洗手器具、手纸架、镜面、挂衣钩、烘手器、冲水设备等要干净整洁无破损，不能有污物、浮土、污迹、痰迹。

十七、公厕内隔断板要干净整洁,不能有粪迹、痰迹、污迹、乱写乱画、小广告。

十八、公厕内避风阁要保持干净整洁，不能有痰迹、污迹、浮土、乱写乱画、小广告。

十九、保洁工具用后要放回工具间或工具柜，没有工具间或工具柜的要在不影响环境卫生的地点码放整齐,不得乱堆乱放。

二十、根据季节或按照规定喷洒和投放灭蚊、蝇、蟑、鼠药物。

二十一、公厕内外定期除臭、消毒。

二十二、公厕保洁作业时应设置国家规定的防滑标志与警示作业标志。

二十三、残疾间不得随意停止使用，不得移作他用，不准堆放杂物；保持厕间内设施设备有效。

二十四、公厕内设施设备良好，不无故关停，保持外观整洁，有损坏需及时报修。

二十五、 公厕管理间只允许本公厕保洁人员休息使用，不许停留外来人及家属，不许明火取暖、做饭。

二十六、 保洁员不得允许外人使用公厕的水电，不得私自改造公厕水管或线路；外人或外单位接用公厕电线或水管的要及时上报。

二十七、公厕周边严禁私搭乱建，或摆放个人物品。

二十八、冬季作业时，厕内温控需按照规定温度调试，要随时查看，发现百姓调温时要耐心劝阻并调回规定温度。（一般情况下公厕室温不低于12度）

二十九、冬季作业时，严禁用水冲刷地面、墙面、厕内温控或其他设备。

三十、卫生间内“小水宝”的水温不要调试过高，控制在10至15度之间，最高不得超过15度，柜子内严禁堆放杂物。

三十一、按规定设置公厕导向标识，并保持导向标识安全牢固，完好整洁。

三十二、配合各级检查人员做好各种表格的填写。

三十三、对公厕内的设备设施需熟练使用。

三十四、带有管理间的单班公厕保洁员下班时做好交接班工作。

三十五、公厕配备的消防器材要保持完好，外观干净、整洁。

三十六、公厕内外严禁销售食品和商品。

三十七、不得捡拾、存放、销售废品或废弃物。

三十八、严禁在单位内或在社会上打架斗殴、恐吓他人、酒后（醉酒）驾车、赌博等违法违纪行为。严禁在单位内饮酒、酒后上岗等违规行为。

三十九、离开工作岗位后，不得着工装。

附件 3：

二类以上公厕保洁员作业流程

一、作业前对公厕内外环境和和安全情况进行检查，对厕内设备设施进行检查，无异常后方可作业。

二、准备进入异性公厕保洁时先打招呼，确认无人时，设置警示作业标识后方可进入。

三、6：00 准时上班，清扫门前三包外环境。

四、6：15 用抹布擦拭门、窗、玻璃、厕内外窗台、窗纱、门帘。

五、6：30 擦拭镜子、洗手台面、洗手池、水龙头、烘手器、洗手液盒、标志牌。

六、6：40 用水冲刷小便器、大便器、座便器，再用抹布擦拭小便器、大便器、座便器。

七、6：55 用墩布或吸水拖把擦拭厕内地面。

八、7：05 用墩布或吸水拖把擦拭大厅地面。

九、7：15 清洗墩布池。

十、7：20 将保洁所用工具放到指定地点，码放整齐，擦拭工具间。

十一、7：30—8：00 夫妻轮换吃早饭。

十二、8：00—18：00 巡回保洁，随脏随保洁，包括大小便器、扶手、果皮箱、小厕门、隔板上下、镜子、洗手台面、洗手池、大厅地面、厕内地面、纸篓、烘手器、洗手液盒、水龙头、墩布池、残疾间、厕所门前三包等。

十三、12：00—13：30 做饭及吃饭时间，需轮换吃午饭。

十四、18：00—19：30 做饭及吃饭时间，需轮换吃晚饭。

十五、19：00—22：00 巡回保洁。

十六、20：30 擦、扫外墙面（不许水冲）。

十七、20：50 擦、扫内墙面（不许水冲）。

十八、21：10 擦扫隔板、厕内外窗台、小厕门、天花板、灯具、坑墙上部、卫生间内暴露的管道及设备等。

十九、21：30 先用水冲大、小便器和座便器，再用抹布擦拭。

二十、21：50 用墩布或吸水拖把擦拭厕内地面、大厅地面、墩布池。

二十一、22：00 下班。带有管理间的单班公厕保洁员下班前要巡视工厕周边有无异常情况，确认安全后将管理间房门锁好，并告知班长。

二十二、根据季节和厕内情况随时喷洒灭蚊蝇及除臭等药液，每天不得少于规定次数。

二十三、做好交接班记录。

附件 4:

三类公厕保洁员作业流程

一、来到工作岗位后，对公厕内外环境和和安全情况进行检查，对厕内设备设施进行检查，无异常后方可作业。

二、准备进入异性公厕保洁时先打招呼，确认无人时，设置警示作业标识后方可进入。

三、工作时间：每日 6:00—22 点。

四、早班吃午饭时间：12：00-13：00 ， 晚班吃晚饭时间：18：00-19：00。

五、到达工作地点后，先清扫公厕周边 3 米责任区内的脏物。

六、擦拭门、窗、门帘、窗纱、窗台、玻璃、天花板、灯具、须知牌、标识牌、扶手、墙壁、外暴露管道及设备。

七、发现厕内墙壁隔板有乱写乱画痕迹和粘贴的小广告，要及时清理，如无法清理的需及时上报。

八、对水路畅通情况、水龙头节门和脚踏节门完好情况要全部检查一遍。

九、接水管冲刷小便器、大便器、老人座、管线。

十、严禁用水冲刷厕内屋顶及墙面。

十一、用墩布墩地（准二类公厕用拖把），用抹布擦拭墙面和墩布池。

十二、每座公厕 30 分钟巡回保洁一次，包括门前三包卫生；小便池、大便池、老年座等不能有积粪、碱迹、污物；

地面不能有痰迹、碱迹、污物、积水；墙面、地面、隔板不能有粪迹、痰迹、碱迹。巡回保洁不能用水冲刷地面和墙面。

十三、检查自己保洁公厕内的灯具照明、石墨烯（冬季）等供暖设备、水晶帘及棉门帘等其他设施是否完好，如有损坏及时上报。

十四、根据季节和厕内情况随时喷洒灭蚊蝇及除臭等药液，每天不得少于规定次数。

十五、晚班保洁员下班之前需最后一遍用水冲刷地面、小便池、大便器、老人座、管线。

附件 5：

二类以上公厕保洁员安全生产管理制度

一、公厕管理间内物品需摆放在规定位置，严禁乱堆乱放杂物，保持环境干净整洁。

二、灭火器箱需摆放在规定位置，箱内不得存放杂物，保持灭火器和灭火器箱洁净，掌握灭火器的使用方法，检查指针位置，发现不合格及时上报。

三、公厕内电暖气等取暖设备开关时间需根据“公厕空调和取暖设备管理制度”执行，由所内专业人员进行操作。如有国家或上级规定提前或延长供暖时间则按规定执行。

四、严禁私自连接、使用或允许他人使用本单位公厕电线、水管。需要进行线路改装、增加电器、添置插座线板时，要逐级上报经电工鉴定确实具备安装条件，安全主管领导签字批准后方可安装使用，不得私自领取或委派他人安装、改造。

五、空调、电扇等电器不得连续长时间或昼夜使用，外出时要将所有电器电源拔掉或关停。

六、电水壶、手机等电器在使用时或充电时要有人看管，使用后或电充满后要及时拔掉插头，不得空插。

七、严禁使用煤气罐等明火做饭、取暖，严禁使用电炉子、电褥子等大功率电器。

八、严禁在工作场所、公厕内外、管理间内吸烟。

九、工作站、管理间内不得私自容留或住宿保洁员子女、亲属等其他外来人员。

十、公厕管理间属工作场所，不得存放贵重物品或钱财，保证检查人员能够随时检查。

十一、公厕和管理间内的设施、电器等物品由本单位统一配发安装，严禁私自摆放和使用本单位配备以外的任何电器。

十二、严禁捡拾、堆积废弃物，严禁从事其他经营性活动或第二职业。

十三、不得聚众赌博、传播观看淫秽录像和书籍；严禁登录非法网站、参与法轮功等邪教组织。

十四、卫生间保洁员在公厕关门之前需检查厕内人员滞留情况、设备设施及电器关闭等情况，待确认正常安全后方可关门。

十五、保洁员下班前巡查公厕内外及周边确认安全后锁好管理间，并向班长报平安，没有特殊工作要求保洁员不得夜间住宿。

附件 6：

三类公厕保洁员安全生产岗位职责

一、严格遵守本单位安全生产管理制度，主动做好个人及管辖公厕内的安全生产工作。

二、认真参加各种安全培训，完成全年培训任务。

三、职工在保洁作业前，要检查三轮车等工具有无故障，确认安全后方可骑行上路，发现故障及时维修，不得强行出车。

四、要严格遵守交通法规，骑行三轮车出行要精神集中，注意安全，禁止接打手机；作业重要爱护车辆和作业工具，防止丢失。

五、职工在作业中要严格执行安全操作规程，工作服、胸牌、安全防护用品要穿着到位；严禁穿高跟鞋、拖鞋、凉鞋和趿拉鞋上岗；严禁嬉戏打闹或使用不文明语言。

六、作业时要摆放相应的警示标识牌（或锥桶），雨季低洼处积水，未经批准严禁打开井盖泄水。发现安全隐患及时上报班长，必要时拨打报警电话。

七、工作时间禁止玩游戏、看音像视频、登录非法网站或做与工作无关的事情。

八、严禁在工作场所乱接电线插头、插座，严禁使用单位配备以外的电器。

九、保持公厕和管理间内的环境卫生，工具要码放整齐，不得捡拾或留存废弃物品。

十、保持工作站内外、休息室的环境卫生整洁，工具要码放整齐，不得捡拾或留存废弃物。

十一、保洁员发现动物僵尸或死伤动物，需第一时间上报班长，不得私自处置。

十二、禁止在公厕内外或工作场所吸烟。

十三、严禁酒后上岗，工作时间内严禁喝酒，其他时间不得酗酒。

十四、职工个人电动车不得在工作场所内停放和充电。

十五、严禁加入法轮功等邪教组织，严禁从事非法传销等违法乱纪活动。

附件 7：

“接诉即办”管理制度

为提高本单位“12345”接诉即办工作的的运行效率和接办案件的处置能力，确保完成全年网格及接诉即办案件工作任务，特制订此制度。

一、办理范围

管辖区域内各类投诉案件。

二、岗位职责

设立接诉即办领导小组，主要领导为组长，主管领导为副组长，办公室管理人员 2 名为网格员，各班长为办事员，做到环环相扣，层层落实。

（一）主要领导：负责接诉即办工作的全面指导、部署、监督等工作。

（二）主管领导：负责接诉即办工作人员的培训、案件的落实、各岗位完成情况的监督指导工作。

（三）网格员：设置管理人员 2 名，熟悉接诉即办工作的评分考核标准，负责案件的接件、询问、处置、回访、上传等工作，每月进行分析汇总，将资料收集存档。

（四）办事员：保洁和班长、委托保洁单位负责人，协助网格员落实具体案件的解决和处理，随时反馈信息。

三、工作流程

（一）网格员接收环卫中心下发的接诉即办案件。

（二）按照“响应”、“反馈”、“上传”、“结案存档”流程进

行。

（三）接到案件后向案件举报人详细询问情况，确认案件地点、举报内容及举报人的诉求。

（四）网格员发现地址不符和超出责任范围的案件，必须在12小时内告知环卫中心相关部门“申请退回”，并注明回退单位。

（五）将案件地点、举报内容以及举报人的诉求进行分析并拟定解决方案向主管领导汇报。

（六）主管领导审核案件解决方案后，报主要领导审议。

（七）审议后由网格员告知举报人解决方案及落实时间，在时效期内安排办事员落实解决方案。

（八）办事员对于出现的公厕卫生质量问题、职工态度问题、设施设备问题，要亲自落实具体方案的实施，必要时可协同当班保洁员、维修人员与举报人面对面交谈，保证举报人的满意度。

（九）问题解决后网格员需再次回访举报人，确认举报人是否满意。

（十）网格员将回访时间、回访内容、回访录音上报主管领导审核后以文案的方式发送到环卫中心接诉即办审核部门审核。

（十一）将接诉即办案件的接收时间、案件内容、举报人诉求、解决方案、解决时间等详细情况记录整理并制作成表格存入文书档案。

（十二）接到环卫中心下发的需要剔除案件后，按要求填写不计入考核案件情况说明及热线电话单，并提供相应的剔除佐证，照片要清晰，与案件相关的内容要重点勾画。

四、工作要求

（一）响应

网格员应在接到环卫中心下发给本所的接诉即办案件后第一时间内签收，并开始实施办理。

1. 回退案件

（1）接到案件经与来诉人进行确认后，不属于本单位管理范围、超出本单位管理职能的应在 12 个小时内进行回退，特殊案件需在规定时间内进行回退，回退时应注明回退部门（如：街道、管委等）。

（2）超过规定时限未回退的案件必须由本单位网格员负责协调其他单位人员处理解决，结案时应由六所网格员答复来诉人并进行结案。

2. 办理案件

（1）询问：网格员首先联系来诉人询问情况，来诉具体诉求，确认案件类型，同时联系负责管理本案件公厕的办事员核实情况，多方面了解案件原因。

（2）汇报：网格员拟定整改措施或方案并向主要领导、主管领导汇报，确定解决方案。

3. 处置

（1）保洁业务类：由办事员安排保洁员一同前往案件

公厕进行整改，必要时网格员、办事员、当班保洁员等与投诉人面对面交谈。

（2）设备设施类：由网格员联系来诉人，询问是否可以进行现场沟通，或者在来诉人无法进行现场沟通时，将整改方案告知来诉人，得到来诉人认可后，开始实施整改。

（3）其他类：由网格员联系来诉人，了解具体诉求后，由相关部门人员进行回答来诉人，

（4）全部整改完成后，由网格员现场进行验收整改结果。

（二）反馈

1.办事员反馈给网格员

反馈方式：办事员在办理完案件诉求后，将处理完成的水印照片或视频反馈给网格员。如未能在案件时效内完成的，要将工作进度反馈给网格员。

2.网格员反馈给来诉人

反馈方式：主要采取现场反馈、电话反馈和短信或微信反馈形式。可根据本单位实际情况，采取相应的反馈形式。

（1）现场反馈

网格员到现场办案或与来诉人见面约谈，要将办理过程及解决措施详细告知，并拍照留存。

(2）电话反馈

网格员通过案件上预留的联系方式，拨打对方电话进

行答复，并将办理的过程及解决措施告知来诉人，并录音留存。

（3）短信反馈

如现场见面和电话都无法联系到来诉人，可通过短信或微信留言方式给予反馈办理结果，同时要电话告知来诉人办理情况已通过短信（微信）形式发送，截图留存。

（三）上传

案件答复公众或文字回复时应严格按照“六有”(有时间、有地点、有人员、有过程、有结果、有反馈）的工作要求填写，并把相应的整改照片及反馈录音上报给主要领导审批，审批通过后上报至环卫中心接诉即办工作群。

（四）结案存档

案件办理完成后网格员将本月接诉即办台账进行更新，案件回复文字、整改照片、视频、录音等材料整理存档，并进行分析总结。

其他注意事项

1. 网格员进行回访时要态度端正，思维敏捷，平等沟通，避免答非所问。

2. 反馈来诉人之前，要将案件进行梳理，在熟悉掌握各项政策的基础上，围绕案件的讨求点进行回复，提前准备回复话术。

3. 在完成与来诉人沟通后，及时对中心转派的单双否类案件按照相关规定进行剔除。

4. 在办理案件全过程中，要做到讲道理，讲政策，讲

情怀，不得与举报人发生口角和争吵等情况。

五、违纪处罚

（一）网格员在案件办理的全过程中，未按照时效和标准完成，属于环卫中心级别的，扣除 200 元，停工学习 1 天；出现第二次的在处罚后调离本岗位；属于市区级督办的，扣除当月奖金并停工学习 3 天，期间如再出现工作失误的调离本岗位。

（二）在处置案件过程中，与投诉人发生口角、争吵等情况的，一次扣除当月奖金，停工学习 3 天；情节严重的调离本岗位。

（三）接诉即办案件投诉属实的，在按照《东城区环境卫生服务中心六所制度汇编》相应条款处罚的同时，扣除相关人员 100 元；未按照时效整改的，加倍处罚，情节严重的调离本岗位。

（四）接诉即办案件中出现服务态度问题的，经核查情况属实，扣除相关人员各 200 元，停工学习 1 天，情节严重的调离本岗位。

（五）接诉即办案件中出现的质量、服务态度、未及时维修等问题，未进行整改出现单否或双否案件的，在按照《东城区环境卫生服务中心六所制度汇编》相应条款处罚的同时，扣除当月剩余奖金，情节严重的调离本岗位。

（六）在接诉即办工作中出现任何工作失误，被环卫中心、区级或市级批评或处罚的、在年中和年末的环卫中心考核中出现扣分的，在按照《东城区环境卫生服务中心六所

制度汇编》相应条款处罚的同时，扣除相关人员当月奖金，年末连带扣除年终一次性绩效奖金。

（七）接诉即办案件中相关人员出现第二次被投诉的，情况属实，扣 200 元，并停工学习 1-3 天。

六、委托保洁单位

（一）委托保洁单位出现质量、服务态度、维修不及时等问题的，经核查属实，按照《委托保洁协议》中第六条扣款规定进行处罚。

（二）委托保洁单位出现质量、服务态度、维修不及时等问题的，未按时效整改造成单否或双否案件的，经核查属实，按照《委托保洁协议》中第六条扣款规定进行处罚。

（三）委托保洁单位出现群体举报案件或性质恶劣案件的，经核查属实，按照《委托保洁协议》中第六条扣款规定进行处罚。

（四）管理制度中没有涉及的违纪行为或违纪行为特别严重的，以所长办公会最终决议为准。

附件 8：

公厕维修范围界定

为落实中心关于公厕精细化作业要求，进一步做好公厕维修项目责任划分，业务科特制定公厕维修范围界定指导意见：

一、固定公厕

1. 渣土所、十一所维修范围：公厕主体结构破损或存在安全隐患及隐蔽电路故障等隐蔽工程项目，具体包括电保温、上下水管线（不含外露管线）、公厕主体内部电路（含吊顶内电路）、空调、新风系统、石墨烯取暖器、真空排导设备。

2. 委托保洁公司维修范围：非公厕主体和隐蔽工程，具体包括内外墙面、地砖、门窗（含地插、闭门器等）、屋面瓦（屋檐）、雨搭子、台阶坡道、屋面防水、灯箱、门帘杆、蹲便器、坐便器、小便器、倒尿池、脚踏阀（含感应式）、隔板、小托盘、呼叫器、衣帽钩、地漏、各类水龙头、墩布池、洗手盆（含台面、柜体、上下水管）、厨宝、儿童安全座椅、婴儿台、扶手、吊柜、桌椅、床、面镜、各类标牌、烟感、吊顶、配电箱（含内部设备）、电表箱（含内部设备）、电暖气、各类照明灯具、排风扇、风道、各类面板、烘手器、皂液盒、裸露管线的油饰、其他损耗类设施设备、公厕防冻、下水管线疏通等。

二、活动公厕

（一）免水可冲式活动公厕

1.渣土所、十一所维修范围：活厕主体结构破损或存在安全隐患及隐蔽电路故障等隐蔽工程项目。

2.委托保洁公司维修范围包括内外墙面局部破损、门窗、地面、坑位、洗手盆、扶手、面镜、各类标识牌、烟感、求助系统、照明、排风等设施设备及机器设备选通阀、控制器、增压泵、粉碎泵、原点传感器、阀位传感器等项目维修。

3.没有常电的活厕，蓄电瓶维修更换由渣土所负责。真空排导公厕机器由渣土所负责维修。

（二）水冲式活动公厕

1.渣土所、十一所维修范围：活厕主体结构破损或存在安全隐患及隐蔽电路故障，上下水管线改造等隐蔽工程。

2.委托保洁公司维修范围包括内外墙面局部破损、门窗、地面、坑位、洗手盆、扶手、面镜、各类标识牌、冲洗阀、烟感、求助系统、照明、排风、下水管线疏通等设施设备项目维修。

三、工作要求

1.维修单位、委托保洁公司维修公厕时要严格按照公厕维修标准进行作业。

2.维修电路及相关设施设备的维修人员必须有相应的电工资格，持证上岗。

3.不得从事有限空间作业，如有相关作业需求要及时向设安科报备。

4.不可私自处置损坏设施设备，需与渣土所、十一所沟

通。特别是固定资产类设施更换后须交回渣土所、十一所。

5.本指导意见如有未尽事宜由业务科、基建科、设安科、各相关作业单位及委托保洁公司召开协调会确定。

附件 9：

公厕空调和取暖设备管理制度

为加强公厕空调和取暖设备的管理，保证节约用电和安全使用，防止安全隐患发生，特制定此制度。

一、空调：夏季使用时间为每年 6 月 21 日起至 8 月 31 日止，温度设置不低于 26 度，冬季不得使用。

二、油汀电暖气：冬季使用时间为每年 11 月 15 日起至次年 3 月 15 日止。如遇国家要求提前或延后供暖时间，则按照国家规定时间执行。

三、石墨烯：冬季使用时间为每年 11 月 15 日起至次年 3 月 15 日止，管理间内温度不得高于 20 度，厕间温度不得高于 15 度。如遇国家要求提前或延后供暖时间，则按照国家规定时间执行。

四、凡装有空调的公厕，每年由本单位电工按照使用时间进行统一开启、调节温度和封堵插口，严禁保洁员私自拆封或在使用中调温。

五、装有空调的公厕，保洁员在工作时间内，管理间不得开启使用。配备电暖器和电扇的公厕，保洁员作业或外出时，要拔掉电源，保证安全使用。

六、配备石墨烯、电暖气的公厕，保洁员要严格遵守使用时间的规定，不得随意开启，保证设备安全使用。发现石墨烯周边屋顶或其他设备有泛黄迹象，立即关停并上报班长，再逐级上报相关部门。