**上海市水域保洁作业服务质量评议办法**

根据《上海市水域市容环境卫生管理规定》相关内容，为加强本市水域保洁作业服务管理，推进对水域保洁作业服务企业的有效监管，确保本市水域保洁作业依法开展，实施本市水域保洁作业服务质量评议工作，特制定本办法。

**一、评议目的**

为贯彻落实《上海市水域市容环境卫生管理规定》第十五条评议要求，进一步增强全市水域作业服务企业规范服务的意识，提升水域保洁作业服务管理水平，促进对本市水域保洁企业的精细化管理。

**二、评议原则**

按照“实事求是、公正公开、分级管理、综合考评”和“谁采购谁评议，谁评议谁公布”的原则，由市、区两级绿化市容、水务部门或镇（乡）人民政府按照本办法规定，根据管理职责分工，对上海市水域保洁作业服务企业的日常服务质量予以评议，及时公开评议结果。

**三、评议对象**

承担由政府公共财政购买水域保洁单一任务的作业服务企业；从事含水域保洁业务的河道综合养护作业服务企业，其作业服务质量评议按照本市河道综合养护有关规定执行。

**四、评议内容**

履约情况与服务质量、日常管理、公众监督、安全生产等方面的运行情况（详见附件）。

**五、评议要求**

（一）时限要求。以合同起始日期为基准，每年度时限内实施一次评议。

（二）结果要求。评议应在量化考核基础上并行划定等次。按照100分满分制，对未达到相关评议标准的予以扣分，评议等级划分为：90分及以上的为优秀、80分以上（含80分）90分以下的为良好、60分以上（含60分）80分以下的为合格，60分以下为不合格。

（三）程序要求。各单位在评议时，应注重日常作业效果。评议过程中，应当听取水域保洁作业服务区域内相关单位、个人的意见。评议结束后，各单位以适当方式公示评议结果，公示时间不得少于5个工作日。

**六、结果运用**

评议结果应当作为延续作业服务协议的重要依据。评议结果为优秀的，可以在下一轮招标中作为加分项。

**七、其他**

各单位应在次年的一季度前完成评议工作，并将评议结果报送至辖区上级主管部门，由市绿化市容、水务部门汇总。

附件 水域保洁作业服务质量评议表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级项目** | **评议要求** | **扣分标准** | **扣分项说明** | **单项评议扣分** |
| 履约情况  与  服务质量（60分） | 作业情况：：日常保洁达标；有效应对应急任务。（40分） | 未达要求，发现一例扣1分，扣满40分为止。 |  |  |
| 船容船貌：水线以上无锈斑、外观油漆完整、标识规范清晰、环境整洁有序。（10分） | 未达要求，发现一例扣1分，扣满10分为止。 |  |  |
| 作业规范：统一着装、配备清扫工具、作业不扰民、不超速不超载。（10分） | 未达要求，发现一例扣1分，扣满10分为止。 |  |  |
| 日常管理  （10分） | 基础台账：月度工作计划；作业人员培训情况、船舶等设备固定资产情况、作业船舶作业路线计划与记录、单位内部作业质量考评记录、投诉处理备忘录等。（10分） | 未达要求，发现一例扣1分。 |  |  |
| 公众监督（20分） | 问卷调查：每年度开展至少50份社区与单位满意度调查。（10分） | 调查问卷有不满意的，每份问卷扣1分，扣满10分为止。 |  |  |
| 媒体曝光。（5分） | 发现属于有责曝光的，每次扣1分，扣满5分为止。 |  |  |
| 市民投诉。（5分） | 发现属于有责投诉的，每次扣1分，扣满5分为止。 |  |  |
| 安全生产（10分） | 作业环境、设施设备应符合安全管理要求；作业人员应培训上岗，严格遵守安全管理制度和操作规程。（10分） | 作业环境、设施设备存在安全隐患，每发现一次扣1分，未经过培训合格上岗的，每人次扣1分，人员违规操作的，每发现一次扣1分。 |  |  |