**用户需求书**

**一、项目概况**

为巩固麻涌镇生活垃圾分类工作成果，提升麻涌镇生活垃圾提高生活垃圾减量化、资源化、无害化处理水平，优化我镇人居环境和生态环境，实现生活垃圾分类全覆盖。

**二、项目经费及付款方式**

1、合同总额为全包价。合同金额包括但不限于：服务期服务人员的工资、福利、法定节假日加班费、员工的社会保险费用（包括养老、医疗、工伤、生育险和失业保险、其费用必须符合现行东莞市政府最新的相关规定）、服装费、劳保用品、物资费、场地费、调研费、培训费、活动费用、税费、咨询费、其他费用（清洁费、办公费、低值易耗品等）、不可预见费等完成本项目内容所需的一切费用。

2、承包费用每月支付一次，结合我镇对垃圾分类服务的考评成绩，支付上月的承包款，综合得分合格的可全额支付承包款。中标单位向采购人提供上月服务款的正规、合法、有效的发票，采购人在收到发票后，以银行划账形式向中标单位支付上月的服务费用，若中标单位有相应扣款或罚款的从承包款中相应扣除后再支付。

**三、服务期限：**自合同签订之日起2年。

**四、项目服务范围**

1、垃圾分类实施范围为全镇辖区范围。重点开展垃圾分类工作八大产生源示范点，包括公共机构（办公区）、公共场所、集贸市场、医疗机构、餐饮机构、学校（文教区）、企业（办公区）、居住区（物管小区、非物管小区、自治村/社区）等。

2、在服务期限内，按照省、市有关文件要求，其他未列明的需新增的生活垃圾分类服务区域。

**五、项目服务要求**

中标单位负责为试点区域提供垃圾分类指导培训、试点走访、设施布置、培训活动、日常巡检、桶边引导、顾问指引、宣传活动、整理市要求的垃圾分类资料、月度总结、调整意见反馈等服务。具体工作内容如下：

**（一）垃圾分类宣传工作**

1、入户宣传。通过入户走访宣的方式，在“1+1”示范区、全镇所有公共机构、垃圾分类八大源等区域进行实地走访宣传，宣传垃圾四分类工作，给居民和职工普及垃圾分类知识，为居民和职工解疑答惑，亲身示范、指导居民便利地、科学地在家中、在单位进行垃圾分类。通过入户宣传增加居民和职工对生活垃圾分类减量的知晓度、认同度、参与度。引导居民从身边做起、从点滴做起，自觉开展生活垃圾分类，逐步形成垃圾分类的环保意识，养成珍惜资源、节约能源的生活习惯。

2、静态宣传。在镇公共区域、分类示范区、公共机构等张贴垃圾分类宣传海报，在宣传栏张贴含有四类垃圾流向公示牌内容的海报，在显著位置制定、印发张贴垃圾分类指引宣教图。设置与地块设施文化建设、建筑风格和谐统一的垃圾分类宣传立体牌等，使试点区域垃圾分类宣传氛围浓厚有创新。

3、户外宣传。通过开展室内或室外宣传活动方式，包括宣讲会、知识技能培训活动，产业链体验活动、趣味游戏互动等，营造垃圾分类人人知晓的良好氛围。每月分类宣传活动不少于10场。

**（二）举办生活垃圾分类宣讲、培训**

在生活垃圾分类服务范围的村（社区）、公共机构等八大源场所开展垃圾分类专题宣讲培训，每月不少于4场。原则上要覆盖各个服务区域，逐步推广。

**（三）垃圾分类亭、分类投放点现场引导**

在垃圾分类投放点按人流量配套现场引导员，现场指引居民群众如何正确进行垃圾分类，向群众进行垃圾分类知识普及教育，提高群众对垃圾分类的知晓率和分类正确率。具体现场引导时间以采购人意见为准。

**（四）现场巡查、反馈指导**

设置巡查、指导员，执行入户宣传工作任务，指导垃圾分类工作开展，具体如下：

1、在垃圾分类服务区域内进行巡查，并入户宣传，派发宣传资料。

2、每周定期到全镇垃圾分类“八大源”进行工作指导，协助指导单位进行资料整理、现场指导等。

3、现场指导八大产生源的单位开展垃圾分类，从科学管理、宣传发动、分类设施、分类效果四个方面按照最新的文件要求进行，整理每天走访资料。

4、走访后需要整改的单位情况进行汇总，并在三个工作日后再次走访。

**（五）资料整理上报**

1、按照市垃圾分类工作要求，指导、协助我镇垃圾分类服务范围内各个单位按时进行资料整理、上报。

2、根据年底工作任务清单要求，定期组织开展相关垃圾活动，对接市垃圾分类办，定期报送相关垃圾分类资料。

**（六）线上宣传**

设置我镇垃圾分类知识宣传线上小程序，为居民群众、单位职工等开拓垃圾分类知识学习、宣传推广渠道。

**（七）大数据系统**

开发使用大数据平台系统，每日统计我镇生活垃圾分类情况，并为采购方提供管理及查询账户，实时掌握垃圾分类有关数据。

**（八）垃圾分类中端收运**

根据服务单位需求，采取定时收运或者电话预约的方式，将服务范围内各点位的有害垃圾、可回收物等收运到采购人指定的全镇暂存点。

**六、人员配置要求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目名称** | **计量单位** | **数量** |
| 1 | 项目经理 | 人 | 1 |
| 2 | 垃圾分类培训师 | 人 | ≥1 |
| 3 | 现场引导员 | 人 | 足量 |
| 4 | 现场巡检、反馈指导专员 | 人 | 足量 |
| 5 | 资料员 | 人 | ≥1 |

**七、设备要求**

配备厨余垃圾、有害垃圾、可回收物等收运三轮车不少于1台。

**八、考核办法和考核标准**

1、每月不定期对垃圾分类的宣传服务、宣讲培训、分类指导等多方面内容进行综合考评，评定垃圾分类工作的该月得分。

2、综合成绩≥90分为合格，可全额支付当月承包款；90分以下为不及格，每扣一分相应扣减当月承包费的1%。

3、评分结果由采购人通知中标单位签名确认。

**九、退出机制**

在服务期内，如果中标单位的最终考评成绩连续三个月低于85分（不含85），采购人有权终止合同，无条件取消中标单位的服务资格。

**附表：麻涌镇垃圾分类实施服务项目考核表**

**麻涌镇2025-2027年垃圾分类实施服务项目考核表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 考核类别 | 考核项目 | 考核内容 | 扣分标准 | 标准分值 | 检查扣分 | 备注 |
| 宣传活动 | 入户宣传 | 每周不少于4次对示范区居民群众开展入户宣传工作，普及垃圾分类知识，提高群众知晓率。 | 1.次数达不到的，每少1次扣2分，扣完为止。2.抽查群众知晓率，90%以下，每少5%扣1分，扣完为止。 | 10 | 　 | 　 |
| 静态宣传 | 在镇公共区域、分类示范区、公共机构等张贴垃圾分类宣传海报，在宣传栏张贴含有四类垃圾流向公示牌，在显著位置制定、印发张贴垃圾分类指引宣教图。 | 1、按照市工作要求，各单位每缺少1样宣传资料，扣1分。2、宣传氛围不够浓厚，扣2分。 | 5 | 　 | 　 |
| 户外宣传 | 通过开展室内或室外宣传活动方式，包括宣讲会、知识技能培训活动，产业链体验活动、趣味游戏互动等，营造垃圾分类人人知晓的良好氛围。每月分类宣传活动不少于10场。 | 1、场数不足的，每少1场扣1分。2、举办的垃圾分类活动氛围活跃，对举办的活动氛围不够，每场扣2分。 | 10 | 　 | 　 |
| 志愿者活动 | 每月组织开展垃圾分类青年志愿活动，每月不少于1次。 | 未组织不得分。 | 5 | 　 | 　 |
| 宣讲、培训 | 宣讲培训 | 每月组织示范区、各公共机构等单位开展垃圾分类宣讲培训，要按照市工作要求，聘请相关资质的培训师进行授课，每月不少于4次 | 1、授课教师不达到市相关标准要求，扣2分。2、培训次数不足的，每少一次扣2分。 | 10 | 　 | 　 |
| 培训资料整理 | 按要求做好相关培训计划、培训方案、活动签到、培训记录、活动照片等资料，并做好资料整理存档。 | 缺少培训资料档案，每少1项扣2分。 | 10 | 　 | 　 |
| 引导员服务项 | 日常考勤 | 应按规范执行定时定点服务，遵守上班纪律。 | 1、每发现无故缺岗一次扣1分，扣完为止。2、迟到、早退每1次扣1分。 | 5 | 　 | 　 |
| 服务形象 | 按照东莞市引导员着装要求，着装规范得体，并使用文明用语。 | 未使用文明用语等合理投诉，每次投诉扣1分，扣完为止。 | 5 | 　 | 　 |
| 巡查、反馈指导 | 垃圾分类指导 | 到全镇公共机构、物业小区、市场、公共区域等垃圾分类“八大源”进行工作指导，协助指导单位进行资料整理、现场指导等 | 1、要服务范围全覆盖，每少指导1个单位扣1分；2、收到相关单位对服务公司的投诉，查实属实的，每次扣2分。 | 5 | 　 | 　 |
| 资料对接 | 协助各单位完成垃圾分类台账、相关方案及总结等资料，对接市考评检查，整理资料归档。 | 1、每缺少一项考评资料扣1分；2、按市相关考评标准，对各单位现场分类设施设置、资料整理等做出正确指引，每错漏1项扣1分；3、未与市做好资料对接工作，每漏报、迟报一次，扣2分。 | 10 | 　 | 　 |
| 数据管理 | 大数据平台 | 开发使用大数据平台系统，每日统计我镇生活垃圾分类情况，并为采购方提供管理及查询账户，实时掌握垃圾分类有关数据。 | 1、系统不能正常使用，扣5分。2、系统数据未按时录入，每次扣2分。 | 5 | 　 | 　 |
| 垃圾清运项 | 分类垃圾收集 | 可回收物独立清运、有害垃圾独立清运。 | 可回收物、有害垃圾等未按要求收运，每次扣1分； | 5 | 　 | 　 |
| 清运车辆整洁 | 车容车貌干净整洁、无异味。 | 发现一项不符合规定，扣1分，扣完为止。 | 5 | 　 | 　 |
| 人员管理 | 人员配置 | 按要求配备足额的工作人员。 | 人数不足的，每少1人扣1分。 | 5 |  |  |
| 人员纪律 | 各人员必须按要求准时上落班，不得迟到、早退、缺岗等。 | 每发现违规行为，每人次扣1分。 | 5 |  |  |
| 附加扣分项 | 全市排名扣分 | 结合全市垃圾分类第三方考评成绩，对垃圾分类服务工作进行评价。 | 我镇在全市排名在“合格”（第三档）或以下档次的，扣8分。 | / | 　 | 　 |
| 批评投诉扣分 | 工作没到位，受到被批评、投诉。 | 各级领导随机检查发现的问题，每处扣2分；群众来信来访中的有效投诉，每处扣2分，不设限；被市、镇垃圾分类相关文件点名批评的，每次扣2分。 | / |  |  |
| 重大事件扣分 | 工作没落实到位，出现对我镇影响较大的负面事件。 | 被媒体报道相关负面新闻，情况属实的每次扣5分；出现其他重大负面事件，每次扣5分。 | / |  |  |
| 总扣分 | 　 | 　 |
| 合计总得分（ ）=总分（100）-总扣分（ ） |

考评人员签名: 承包单位责任人签名（公章）：

注：招标人有权根据实际情况对本考核办法进行修改完善，并保留最终解释权。