

目 录

第一章	道路保洁、垃圾清运组织实施计划和方案	2
一、	管理架构	2
1.	设立项目管理机构	2
2.	管理网络结构图	2
3.	管理团队从业经验	3
二、	管理制度	3
1.	激励机制	3
2.	监督机制	3
3.	进退场交接班制度	4
4.	工作流程	5
5.	保洁人员管理制度	5
三、	作业方案	6
(一)	作业方式	6
(二)	作业流程与要求	7
(三)	作业路(地)段人员配置	8
1.	作业路(地)段人员配置人员配置表	8
2.	清扫保洁人员作业路段明细表	9
3.	清运作业地段人员配置明细表	11
(四)	作业设备、工具配置及维修计划	16
1.	道路清扫工具、车辆配置	16
2.	垃圾清运车辆、工具配置	16
3.	维修计划	16
(五)	每日作业人员交接班方式	17
(六)	法定休假、重大活动检查评比与季节变化期间的保障措施	17
(七)	恶劣、灾害性天气、突发事件应急预案	18
(八)	文明安全作业的保障措施	19
四、	保洁质量标准和管理工作标准及相关承诺	20
1.	保洁质量标准	20
2.	管理工作标准	22
3.	考核标准	23
4.	相关承诺	24
五、	本公司提供的优惠条件及对本次政府采购招标的态度	26
第二章	拟投入管理的主要负责人的情况介绍表	27

第一章 道路保洁、垃圾清运组织实施计划和方案

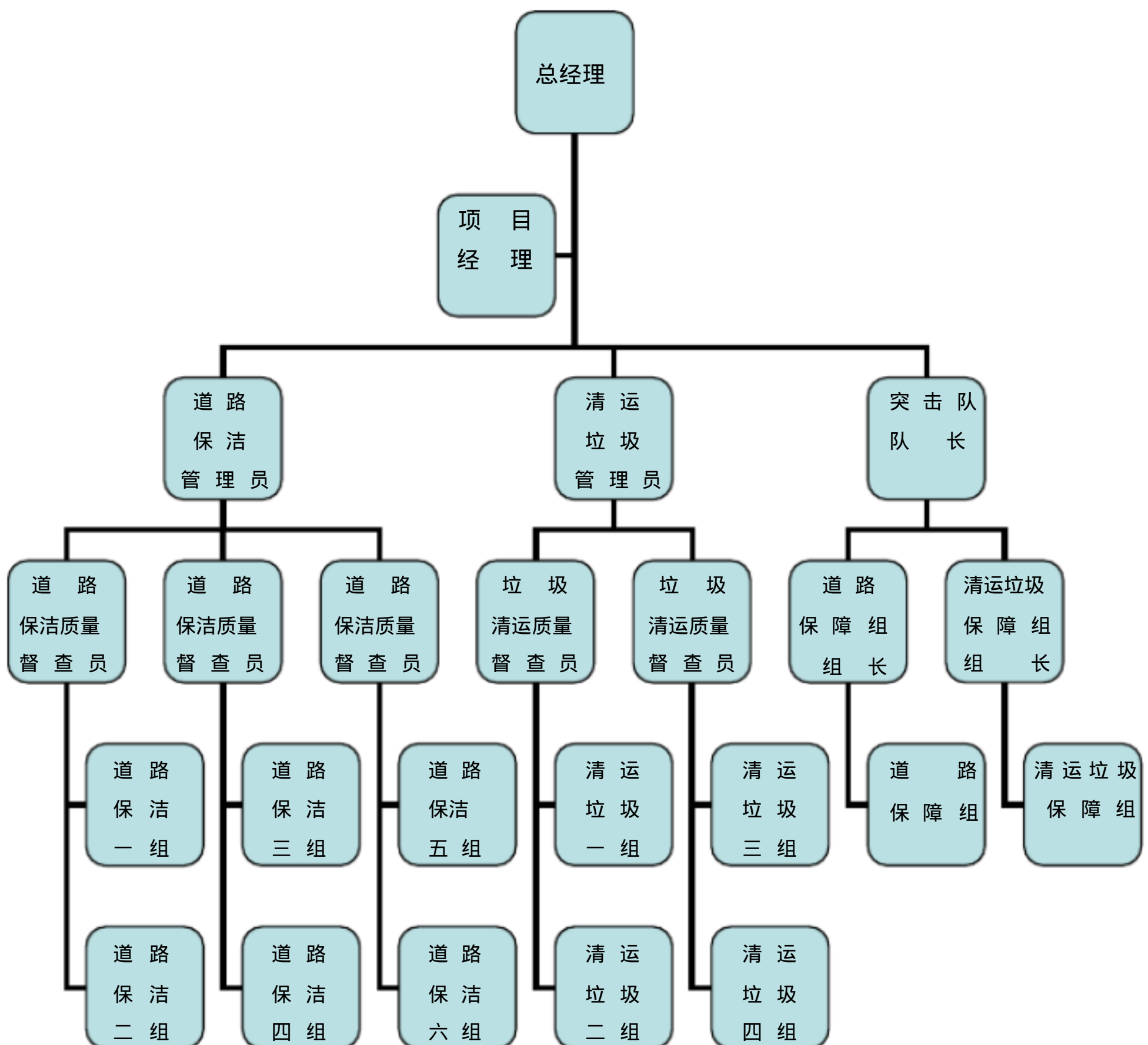
组织方案

一、管理架构

1. 设立项目管理机构：

组建以公司领导为主要负责人下设项目经理（现场负责人）、道路（地段）管理员为综合保洁作业质量的考核督查组。实行日巡查、周检查、月考查和不定期抽查的检查管理方式。从建立规章着手，严格制度发力，实行“定人、定位、定量、定质”的作业考核机制，把所有保洁工作与要求一一量化后落实到每一个道路保洁员（垃圾清运工），做到不留一处空白，不存一片死角，把质量与利益挂钩，用“奖勤、罚懒”、“奖优、罚劣”的经济调节杠杆，调动保洁员工的积极性、增强其责任心。

2. 管理网络结构图：



3. 管理团队从业经验：

公司拥有一批高素质的专业管理人员和专业技术人员， 现有从事环境卫生清洁服务的专业管理人员 名。从公司总经理 — 项目经理 — 管理员各层次上的人员均长期从事环境卫生的管理和操作工作，具有相当丰富的城市清洁卫生管理和作业经验。

二、 管理制度

1. 激励机制

实施固定工资与奖金相结合的分配方式将包括项目经理、管理员、保洁人员在内的所有员工的收入与考核结果、作业质量挂钩，根据月考核综合得分情况和日巡检检查情况决定所有员工的收入分配。月综合平定分数达到 96(含 96 分)发给基本工资 (固定工资)；达 96 分以上 98 分(包括 98 分)以下则每分发给奖金总额的 33%；98 分以上则每分嘉奖奖金总额的 50%。以此充分调动所有员工的工作积极性和作业责任心，以工作业绩最大化获取收入的最大化，连续月综合得分在 98 分以上三次则发给季度嘉奖 300 元—500 元；月综合得分低于 95 分则扣罚基本工资，每低 1 分扣工资总额 5%；月综合得分低于 95 分则扣罚基本工资总额 20%(每低 1 分扣罚标准)。连续三次综合得分低于 90 分则作辞退处理。

2. 监督机制

建立切实可行、 适合有效的监督机制以确保第一标段作业保洁质量的长效久洁。 保证每个员工在各自的岗位上发挥其应有的作用，保证每项工作的环节、作业的流程都达到紧密相扣和规范到位。从而最大程度的保证第一标段作业保洁的工作状态处于良性循环的态势。为此特制定以下监督管理机制。

作业质量考核监督机制 :实行由上而下的监督机制。即 :项目经理 — 管理员 — 保洁员，一级对一级的逐级负责制，一级对一级的逐级考核办法，使整个监督管理机制环环相扣，周密严谨。

劳动纪律监督机制 :每个员工必须遵守上下班作息制度， 交接班衔接制度， 上岗着装保持仪容整洁制度，分工明确职责分明制度，请假汇报制度，作业规范制度，通过岗位监督保证劳动纪律的严格执行。

作业动态、 安全生产监督机制： 每个管理员必须在各自负责的管辖区域内进行巡视，及时充分的掌握区域内的作业动态，处理突发性事件，监督每个保洁员的工作情况，及时修正工作中出现的差错，力求达到出现问题随时整改的效果。经常性组织作业人员开展以安全保障和事故防范为内容的检查与整改活动，安全生产监督机制的有效运作能够杜绝一切重大责任性

生产事故发生。

自我约束机制：严格遵照《市区环境卫生作业质量考核标准》和《管理考核标准》进行规范作业与严格督查。不徇私情袒护员工，不得擅自随意降低考核标准，每个员工必须严格按照工作的流程、作业的要求、操作的标准去做。自我约束机制能够促进工作的不断完善。

信息反馈及处理机制：信息反馈及处理机制的建立能够更加有效地纠正和预防工作中出现和可能出现的差错，及时调整工作标准，弥补工作缺位，预防出现重大差错。建立每日汇报制度，即：每个管理员每天必须将当天的工作情况在日巡记录上向项目经理汇报；项目经理每天必须将当天各管理员的日巡记录汇总后向主要负责人汇报。同时建立“服务质量评定表”征求第一标段内商店和社区以及居民的意见，经常性与环卫所、所属辖区街道保持联系，及时听取意见和建议，认真配合接受各方面的指导考核，对出现的问题、差错和意见做好整改和处理，做到当天事当天处理，疑难复杂事情调研后处理，紧急事情立即处理。做好记录，存档保管，达到事事有记录、件件有落实。完备综合的管理机制是各项工作的基本保证，我们将严格按照科学的管理方式把第一标段的卫生保洁质量保持在相当的水平。

3. 进退场交接班制度：

进场接班人员必须每天提前 15 分钟到岗接班，进场接班时退场交班人员必须向接班人员进行工具、车辆移交，并交待当班时的未尽事宜。

管理人员接班必须每天提前 15 分钟，交班管理人员必须向其交待当班时的未尽事宜，并通报当班巡查情况。

每个岗位、每个工种交接班必须做好规范的交接班衔接手续，因接班人员未及时到位，交班人员必须在岗位上继续工作等候接班人员到位方能退场，做到有接才能交，无接继续作业的退场交接原则，决不出现岗位空缺现象，保持各路段的卫生保洁水平在正常状态。

遇重大突击活动、重大检查期间需要调整作息时间根据临时保洁预案执行。

4. 工作流程

原则：严格执行《市区环境卫生作业质量考核标准》和《管理考核标准》。

符合：严密的工作流程

道路保洁人员按照道路保洁要求、环卫设施的保洁要求、公共设施保洁要求，按步骤、分项目的认真作业，所有作业时的操作流程必须规范、到位。

垃圾收集运输保洁人员按照垃圾收集运输保洁要求必须做到日产日清，密闭运输并按照指定地点、时间、运输线路清运垃圾，同时做好沿线居民生活垃圾的收集工作。

果壳箱等垃圾存放容器的清理作业人员必须严格按照要求倾倒、收集垃圾并做好擦洗清洁工作。

管理员必须根据作业要求和考核办法进行经常性不间断的巡视并做好巡查记录，严格做好整改工作的流程，即：发现问题 — 告知当班人员 — 整改到位 — 记录复查。

严格执行汇报请示制度，做好一级对一级负责、项目经理总负责制的工作。

每月将所有的报表、考查记录、考核结果等情况汇总后由项目经理上报主要负责人，主要负责人根据当月的综合考核结果并参照相关的奖惩激励机制分配员工的收入，即：汇总资料—报公司—审核评定—造册发放。

严格认真做好管理 workflow，服从的指挥和管理，每月向主管部门提交次月的保洁计划和重大活动、灾害天气、主要节假日之前的保洁预案，对检查反馈的信息及时复核、修正并汇报整改情况。

5. 保洁人员管理制度

录用与考核机制

为保证各项工作平稳过渡，本案在选聘作业人员时，以原作业人员为基础，以“公平、公正、自愿、守纪、守法”为原则，尽可能保留、使用中标路段上现有的保洁人员。注重专业技能、注重工作责任心、注重工作态度、注重职业道德修养、热爱本行业，讲实效、能吃苦者优先录用，并根据工作实绩进行嘉奖。

建立健全职工档案，完善考核机制。

淘汰机制

依据考核制度，连续三次低于规定分数线作辞退处理。

违反单位规章制度的作业人员、管理人员视情节轻重作警告、留用察看、辞退处理。

违反国家法律法规的人员一律作辞退处理。

协调关系、服务意识

经常性与各主管部门保持联系和沟通，及时听取意见和建议，不断完善工作质量，提高管理水平

协调好保洁员与管理员之间的关系；各工种、各岗位之间的关系；与社区、居民群众和商店的关系。营造和谐的工作氛围，充分得到辖区内市民、游客的理解和支持。发扬互帮互助的团队精神，齐心协力将第一标段的卫生保洁工作圆满完成。

树立优质服务意识，以一流的服务质量把第一标段地区擦亮。

三、 作业方案

(一) 作业方式

1. 道路保洁

实行普扫与循环捉脏相结合的轮班交替（分三班）作业方式确保各条道路在规定的时段内符合规定的人员配置数量，到岗率为 100%。

普遍清扫：道路清扫工每天对机动车道、非机动车道、人行道等城市道路和公共场所进行全面二次清扫（上、下午各一次，遇检查和重大活动根据相关要求增加普扫次数）

巡回保洁：为保持城市道路和公共场所整洁，道路清扫工在普扫之后进行巡回不间断清扫，做到随脏随扫，保持道路卫生状况长效久洁。

循环捉脏：循环保洁员辅助道路清扫工对城市道路和公共场所进行补充保洁。对卫生死角、空白遗漏之处、动态污染之地、普扫保洁时差间隙进行全面覆盖、细化保洁、捉脏。达到道路卫生清洁状况持久长效。

人机结合：市环卫处实施机械清扫机动车道后人工清扫作为补充和细化是必不可少的，只有人工清扫与机械清扫相互结合、形成互补才能提高工作效率。因此，凡实施机扫的道路必须加强人工清扫。

巡回督查：经常、有效的不间断督查机制是道路卫生质量的长效保障。要求每个督查员在各自的责任区范围内进行不间断巡回往复地督查道路保洁情况，发现问题，快速处理，使道路的卫生保洁状况始终维持在洁净的水平上。

2. 垃圾清运

日产日清：当天产生的垃圾必须当天清运干净（每天上、下午各收集清运一次。遇检查和重大活动根据相关要求增加收集清运次数，对特殊地段需二次以上清运垃圾的将增加清运次数）。

密闭运输：垃圾上车使用专用铁铲（装运垃圾房垃圾），注意扬尘和避让行人；垃圾直接上车（装运垃圾桶垃圾），将桶托起倒入车内，注意垃圾洒落和避让行人。密闭运输将垃圾直接送至指定的垃圾中转站。

工完场清：收集、装车作业完成后，及时清理场地，将可移动式垃圾收集窗口复位。垃圾房（箱、桶）周边 1 米范围内打扫干净，做到车走地净。

(二) 作业流程与要求

1. 道路保洁

作业时间：（服从主管部门规定，根据季节适时调整）

道路清扫工：分三班（ 5：00 时— 12：00 时； 12：00 时— 20：00 时； 20：00 时— 24：00 时）。上午 7：00 时前完成头遍彻底清扫；过后分段捉脏保洁— 12：00 时。中午 12：00 时— 14：00 时完成第二遍普扫，过后分段捉脏保洁— 20：00 时。 20：00—24：00 时分段捉脏保洁。

准备工作：作业时穿着统一警示服上岗作业，有明显“金环保洁”标志。早上、夜间作业时佩带反光安全标志。

普扫：人行道路面—树圈及周边—车行道路面—窞井口（堵塞沟牙及时疏通）进行全面清扫。

垃圾归拢打堆：必须靠边并及时清运，不漏收。清扫道路时不得将垃圾扫入窞井、喇叭口、绿地，并疏通窞井口。

注意事项：清扫道路时须小心清扫，不得漏扫、甩扫，控制扬尘，避免妨碍行人

保洁：普扫结束后巡回走动，用小扫把等工具及时清除路面的垃圾。

情况处理：发现有人随地乱扔垃圾，要及时进行劝阻。发现路面被严重污染时，要马上向管理部门汇报，并立即组织清理。

2. 垃圾清运

准备工作：作业时穿着统一警示服上岗作业，有明显“金环保洁”标志。早上、夜间作业时佩带反光安全标志。

清运时间：垃圾房头遍垃圾清运必须在 9：00 前结束，下午垃圾房清运必须在 16：00 前结束；

注意事项：垃圾房（箱）内无死角（或蛛网）、无积存垃圾，顶部清洁；垃圾房（桶）四周 1 米范围内无垃圾，垃圾房内零散建筑垃圾（或居民抛弃物）及时运走，果壳箱（桶）满及时清运。

扫净果壳箱周边污水，清除撒落的垃圾并对果壳箱定期擦洗、保洁，保持体表及箱底无积灰、污迹。

扫尾清场：清运结束后及时关好房（箱）门、盖好箱（桶）盖。

车容车貌：保持作业车辆整洁完好，封闭性能良好，定期清洗。未及时对车辆清洗，车容车貌不洁或运输时超高运载有抛洒，每车次扣 0.4 分

情况处理：果壳箱发生损坏要及时报环卫所维修。

（三）作业路（地）段人员配置

1. 道路保洁

标段号： 一

作业路（地）段人员配置表

单位：人

道 路 保 洁					垃圾清运 地段数
序号	道路名称	头遍道路保洁 (8：00 前)	正常道路保洁 (8：00 - 20：00)	夜间道路保洁 (20：00 后)	

清扫保洁人员作业路段明细表

单位：人

序号	道路名称	作业起、止点		人员配置
		起	止	

2. 垃圾清运

清运作业地段人员配置明细表

地段号	标书序号	自编号	地段名称	垃圾房桶管道(只)	地摊(只)	日产量(电瓶车)	班次安排	作业时间	作业时间	人员安排
-----	------	-----	------	-----------	-------	----------	------	------	------	------

(四) 作业设备、工具配置及维修计划

1. 道路清扫工具、车辆配置

普扫大扫帚(竹制)：按道路保洁人员总数量配置。每人每月 8 把。

循环捉脏小扫帚(竹制)：按道路保洁人员总数量配置。每人每月 2 把。

保洁车(不锈钢车箱或铁皮车箱)：按照单班人数结合路段产生的垃圾量配置。

簸箕(铁皮制作)：按道路保洁人员总数量配置。每人每二个月 1 只。

铁条(用于疏通窨井沟牙)：每人 1 根。

专用小铁铲：根据道路长度和污染程度配置。

抹布(揩擦果壳箱等垃圾贮放器具)：人手一块(不限量)

手套：3 付/月/人(精纺)；1 付/季度/人(橡胶)。

2. 垃圾清运车辆、工具配置

专用三轮电瓶垃圾运输车：辆(备用辆)。

专用铁铲：每辆车配备 1 把(使用时间：1 把/季度)。

小扫帚(竹制)：每辆车配备 1 把(使用时间：1 把/月)。

手套：2 付/月/人(橡胶)。

简单维修工具一套：螺丝刀、专用扳手、榔头等。

3. 维修计划

仓库内储存常用车辆配件：钢圈、内外胎、轴承、电机配件等。

为了顺利开展保洁工作，避免因车辆、工具的故障和损坏影响生产，我们特选择一家专业维修部门

承包本公司所有的人力车辆和电瓶车辆， 并与之签订日夜 24 小时上门维修服务的协定， 做到车辆随坏随修，配件供应充足，随时可供调

第一标段车辆配置一览表

车 辆 名 称	配 置 数 量	用 途	备 注
---------	---------	-----	-----

(五) 每日作业人员交接班方式

每个岗位、每个工种进场接班人员必须每天提前 15 分钟到岗接班。

每个岗位、每个工种交接班必须做好规范的交接班衔接手续（工作、工具、车辆等移交）。

每个岗位、每个工种必须做到有接才能交，无接继续作业的退场交接原则，决不出现岗位空缺现象，保持各路段的卫生保洁水平在正常状态。

(六) 法定休假、重大活动检查评比与季节变化期间的保障措施

1. 准备工作

- (1) 事先制订工作计划，并告知每个员工。
- (2) 检查作业工具的库存数量，及时添置到位。
- (3) 检查运输车辆的机械情况，及时维修，并将工作计划抄送一份给承包本公司车辆维修单位。
- (4) 组建应急小分队，随时准备应对突发保洁任务。

2. 法定休假、活动期间

- (1) 明确管理人员分工，增加单班管理人员，以此提高信息反馈处理速度。
- (2) 明确保洁员分工，增加白天（8：00 时—20：00 时）单班保洁员，夜间单班保洁员视情增加，以此提高保洁速度。
- (3) 从公司调用备用所需三轮电瓶垃圾收集车协助清运垃圾，以此提高垃圾收集速度。
- (4) 与主管部门加强沟通与联系，掌握保洁动态信息。

3. 检查与评比

- (1) 公司主要负责人每天到达现场进行管理、督查、调度、协调。
- (2) 增加检查次数和密度，确保不留一处空白、不存一个死角。
- (3) 采取循环往复式和重点地方严把死守式的督岗与流动巡视检查。

(4) 每个管理员划分责任区，采取网格式考查。

(5) 对每次类似的活动要充分准备、充实力量、充足储备、充分发挥。

(6) 及时评比与总结评定相结合，表扬先进，鞭策懈怠；实行重奖重罚与重用的奖罚分明的激励、处罚机制。对在活动中表现突出，贡献较大的优秀员工一次性奖励 500—1000 元。

4. 季节变化期间的保障措施

(1) 夏季清扫和清运时间适当调整。头遍清扫在 7：00 时前结束；清运时间也适当提前 1 小时。中午时，为避高温延迟上班时间，清扫：15：00 时；清运：14：00（16：00 时前结束）。同时要保证路面不断人（8：00—20：00），本公司专门抽调机动人员临时顶替，按照规定人数补充。

(2) 对重要道路我们将实行套班制作业（由三班临时改为四班），缩短当班作业时间，这样既减轻了劳动强度，保障了员工身体不受影响；又确保了保洁质量维持在正常状态。

(七) 恶劣、灾害性天气、突发事件应急预案

1. 恶劣、灾害性天气作业应急预案

安全措施到位，预防事故发生；

公司法人到达现场指挥作业并随时调集突击队员增援；

积极响应上级主管部门的指令，立即按照规定时间组织人员、调集物料、工具提前 30 分钟到达现场，听从管理部门的指挥与调度；

协助有关部门清除道路障碍物（路边树枝、倒塌的广告牌等）；

清扫和疏通道路两边的积水；

清除道路两边的垃圾、杂物、淤泥；

提前上班和延长作业时间保证在特殊天气的情况下道路保洁质量降低；

在大雪天气的情况下及时清扫、清除道路积雪，确保道路安全、通畅；

2. 突发事件的作业应急预案

根据主管部门相关要求，及时调整作息时间，增加普扫次数，对重点地区、保洁难度大的路段适当增加保洁人员，加大保洁力度，增加保洁密度。垃圾收集运输根据要求增加收集运输次数，储备好工具、车辆，做到人员、工具、车辆配备充足，有效地发挥团队作用。为使出现突发性事件时有备无患，本公司还组建一支专业的卫生保洁突击队伍，以供紧急调用。在此期间，公司法人到达现场全面调度指挥。项目经理和各段块管理员全面监控、确保重点，做到应对得当、指挥有方，井然有序，全面掌控、措施得力、整改及时、落实到位、万无一失。

(八) 文明安全作业的保障措施

1. 安全管理

安全制度

作业人员作业期间必须穿着统一服装，佩带工号卡、安全背带上岗。

在作业时，要做到文明、安全操作、规范作业，垃圾车辆不准随意停放，影响行人安全。

作业人员严禁焚烧树叶和垃圾。

作业人员在收集清运垃圾时要注意周边观察，谨防铁铲伤人；在清扫路面时注意行人动态，谨防扫帚柄伤人。运输垃圾时注意速度，缓慢拖行，谨防车把柄伤人；中转站倾倒垃圾时注意道路车辆，谨防事故发生。

清洗路面、冲刷道路注意自身防护，谨防滑跌。

冬季、冰雪天作业时注意行走安全，谨防滑跌。

夜间作业人员要注意来往车辆，必须穿上反光标志工作服。

上岗前不准饮酒，严禁酗酒上岗。

安全预案

保洁员录用上岗前每人购买意外保险一份。

保洁人员在作业期间发生意外情况时，项目经理、管理员应立即赶赴现场，及时处置。

经常性开展以安全保障和事故防范为内容的检查与整改活动，
杜绝一切重大责任性生产事故发生。

建立安全考核作业制度，严格、规范安全生产事项。

定期召开安全工作会议，做好安全预防工作，防患于未然。做好安全汇报工作。

安全管理人员配备、安全设施配备

生产必须安全，安全为了生产。为了将安全工作落到实处，由项目经理、管理员兼任各责任区安全员，负责安全工作的检查与考核。

配备醒目标志的工作服、安全背带。办公休息场所和扫帚工具废品存放间配备灭火器等灭火器具。

安全检查及记录

每月组织专门安全检查二次，内容是：上岗作业工作服是否穿着，防护背带是否穿戴，车辆停放是否规范，清扫、清运、清洗作业时是否按符合安全规范要求。

建立健全安全考核台帐，做好安全检查记录。

2. 安全事故处理

意外伤害赔偿

协助相关部门处理事故，并及时迅速地告知保险公司，办理赔付事项。

伤害情况严重的要适当给予补偿。

风险规避措施

购买人身意外伤害险，保险金额 10 万元，规避意外风险所带来的损失。

严格执行安全考核安全检查制度，发现问题或隐患，立即整改并作出相应的处理。

注意平时安全宣传、安全教育、安全培训工作，强化安全意识，做好安全防范工作。

四、保洁质量标准和管理工作标准及相关承诺

1. 保洁质量标准

(1) 道路保洁质量标准

主干道按要求实现全天候循环保洁，保洁人员按规定时间进行保洁。

每日道路保洁必须做到二普扫和循环保洁。早晨头遍道路普扫必须在 7:00 之前结束。

每天必须对道路两侧果壳箱进行上、下午两次清洗，出清垃圾，保持外观干净，无积灰，内无积存垃圾，周边无乱扔袋装垃圾或杂物，如发现果壳箱损坏、倾斜，作业人员应立即向环卫部门反映，以争取尽快修复。

作业人员必须按时到岗，加强道路的循环保洁，做到主次干道、人行道、绿化带外侧、行道树周边无零星垃圾、杂物。

道路保洁做到：侧石边无淤泥、灰砂；窞井沟牙畅通不堵塞；交通隔离墩下侧石边无淤泥、灰砂；无地摊、死角、暴露垃圾；缩档交界处、喇叭口五公尺内每日进行普扫保洁；按时收集沿街店面的袋装垃圾。

保洁所产生的垃圾必须按指定地点运送，不得随意乱倒垃圾。

作业人员应统一服装，佩带工号卡、安全背带上岗。

在作业时，要做到文明、安全操作，规范作业，垃圾车辆不准随意乱停乱放，影响行人交通安全。

要每周二至四次对垃圾车辆进行清洗，如垃圾车辆外观破损要及时修理，保持车辆洁净完好。

(2) 垃圾收集运输保洁标准

作业人员必须严格执行“四定”制度，即：定人、定车、定时、定点。

垃圾清运作业时做到现扒、现抄（吊）、现清，做到作业区内整洁，无第二次污染。

垃圾清运作业后垃圾容器及时恢复做好一手清工作。

垃圾车装载适量，加盖、密闭、运输途中无拖挂、洒落，以免影响市容环境、污染道路。

垃圾车清运途中车容车貌整洁。

收集、清运的垃圾，必须按指定地点运送与倾倒，严禁随意在绿化带内、阴沟、河道内等任何地方乱倒垃圾。

垃圾箱箱体内外整洁，无污物、无粘附、无吊挂。

垃圾箱周围无垃圾堆积。

垃圾箱无缺损。

垃圾收集清运必须日产日清，零星暴露垃圾和混杂少量建筑垃圾应一并清运。保证垃圾及时清，无满溢。

发现垃圾箱（房、桶）损坏，应及时向辖区街道居委会反映，以争取尽快修复。

作业人员应统一服装，佩带工号卡、安全背带上岗。

垃圾箱内上、下四角清，无剩余垃圾、无蛛网、无污水陈积，垃圾间顶无陈旧杂物。

垃圾箱内外壁、门无陈旧粘附物、无蜘蛛网、无乱张贴、无涂画。

服从平江环境管理所指定的垃圾中转站工作人员的指挥与安排，安全有序倾倒垃圾。

在作业时，要做到文明、安全操作，规范作业，垃圾车辆不准随意乱停乱放，影响行人交通安全。

要每周二至四次对垃圾车辆进行清洗，如垃圾车辆外观破损要及时修理，保持车辆洁净、完好。

环卫设施保洁标准

果壳箱、烟灰缸等垃圾存放容器每天至少保洁二次，保持容器内外整洁，无积灰，无乱涂乱贴，无痰渍、油渍等污渍。

果壳箱等垃圾存放容器定期消杀。可视范围内，苍蝇、蛆虫少于 3 只/次。

保持作业车辆整洁完好，定期清洗，车体外部无灰垢、无污渍，无破损、残缺，封闭性能良好。

2. 管理工作标准

（1）道路保洁管理标准、垃圾收集运输管理标准

根据平江环境卫生管理所制定的作业标准，不断完善作业制度，监督作业人员日常作业严格按照要求作业。

制定考核、奖惩制度，组织、落实考核人员，做到奖惩分明。

与各作业人员签定《道路保洁责任书》，提高作业人员的工作责任心。

制定详细的月度计划、季度计划、年度计划，合理安排各项工作。

合理安排各段的作业人员和作业，及时补缺，确保当天作业按时、按质完成。

作业人员在作业期间发生问题，管理人员应立即赶赴现场处理并记录。

制定各段作业路线，尽量使作业人员以最短距离完成道路保洁工作。

做好作业人员的日常培训和管理，做到安全作业、文明作业，诚信服务。

每月末召开全体作业人员会议，一方面听取意见，一方面指出工作中不到位地方，同时落实整改措施。

制定培训计划，落实培训方案。

做好作业人员日常考勤记录。

做好日常工作台帐

—— 日常作业内部检查、考核台帐

—— 日常作业上级部门考核台帐

—— 日常垃圾量记录台帐

—— 作业工具维修、更新记录台帐

—— 垃圾房维修台帐

—— 突击检查、突击任务台帐

—— 员工考勤记录台帐

经常性与上级保持联系和沟通，及时听取意见和建议，不断完善工作质量，提高工作水平。

在员工中经常性开展创优美环境、创优质服务和创优良秩序系列活动，如制定并落实系、

年十佳劳动竞赛活动，既增强员工的主人翁意识，又提高作业质量。

经常性组织作业人员开展以安全保障和事故防范为内容的检查和整改活动，杜绝一切重大责任性生产事故的发生。

建立档案制度，做好各类资料的归档、备档

(2) 员工档案资料

各类培训计划、实施情况等资料

循环车、铁铲、工作服等作业工具资料

作业地段、路线、垃圾房等设施详细资料

日常工作台帐

设置投诉电话，接受居民监督、考核。

接到投诉后，应立即赶赴现场了解、调查投诉情况，并立即进行整改。

3. 考核标准（考核内容，扣分标准）

(1) 在规定的时间内未完成头遍道路清扫工作		3—5分
(2) 在规定的时间内未完成 垃圾的收集清运工作		3—5分
(3) 保洁员未着装上岗		0.5—1分
(4) 无故擅自离岗、迟到、早退、并岗闲聊		0.5—2分
(5) 路面、人行道不洁		1—3分
(6) 漏扫路段、人行道		2—3分
(7) 有地摊、死角、暴露垃圾		1—3分
(8) 阴沟、沟牙不通（一条以上）		0.5—1分
(9) 侧石，交通隔离墩下有淤泥、灰砂		1—3分
(10) 垃圾房顶部不洁、箱、桶边散落或遗漏垃圾未及时清除，有杂物		0.5—5分
(11) 垃圾清运未做到日产日清，留存垃圾、丢漏地段		1—5分
(12) 垃圾箱、房、桶内存有死角		1—5分
(13) 清运装载垃圾时抛洒，影响市容环境、污染道路		2—5分
(14) 未按规定地点倒垃圾		20分
(15) 果壳箱未进行上、下午二次清洗		2—5分
(16) 果壳箱外观不洁、有积存垃圾	0.5	—2分
(17) 果壳箱未进行上、下午二次垃圾清理		2—5分
(18) 循环车不洁		0.5—1分
(19) 缩档交界处、喇叭口三公尺内不洁		0.5—1分
(20) 绿化带外侧、行道树周边不洁		0.5—1分
(21) 不按指定地点运倒垃圾	20	分
(22) 垃圾车乱停乱放、影响交通安全		1—5分
(23) 向绿化带内、阴沟、河道内扫或倒垃圾		1—5分
(24) 袋装垃圾不及时收集		0.5—2分
(25) 车辆外观破损未及时修理	0.5	—2分
(26) 凡考核检查中存在问题不及时整改	3	—10分
(27) 凡有群众来信、来电、上访反映的问题、新闻媒体曝光经调查	核实，情况属实	5—10分

4. 相关承诺

为了做好第一标段内的各项保洁工作，响应招标文件对投标人的所有相关规定与要求，本公司郑重承诺：

服务质量承诺

1. 严格执行和落实管理指标：按道路等级标准达到规定保洁时间和保洁要求（一类道路清扫保洁时间 4：30 - 24：00(火车站广场地区道路清扫保洁时间为 0：00-24：00)；二类道路清扫保洁时间 4：30 - 22：30；三类道路清扫保洁时间 4：30 - 20：30)。

2. 主次干道做到规定的巡回保洁时间；头遍道路清扫保证在 7:00 之前完成。

3. 严禁执行和落实并达到道路保洁质量标准：慢车道、人行道（含匝道）等路面整洁，见本色，无地摊、死角垃圾，路面无油污迹，侧石边、隔离墩下无淤泥、灰沙，窞井腰眼畅通，道路绿地树圈干净。决不出现如下情况：（1）每条道路保洁人员当班数未达到投标文件设定人数；（2）衣冠不整，未穿着统一警示服（或工作服）；（3）有迟到、早退、空岗或交接班断岗现象；（4）工作时间内打闹、聚堆闲聊，消极怠工及做其他与作业无关的事项；（5）作业人员未按指定地点倾倒垃圾或焚烧垃圾、树叶，将垃圾等废弃物扫入或倾倒入污水井、雨水井内；（6）未及时清除主次干道沿线垃圾的。

4. 严格执行和落实并达到作业规范、标准统一、执行到位、：作业人员文明作业，遵章守纪，作业时穿着统一警示服。

5. 重要道路根据情况增加班次（如东中市、西中市、平四路等平江区复杂地区）。

6. 垃圾日产日清方面：坚决做到垃圾房头遍垃圾清运在 9：00 前结束；下午垃圾房清运在 16：00 前结束；垃圾房（箱）内无死角（或蛛网）、无积存垃圾，顶部清洁；垃圾房(桶)四周 1 米范围内无垃圾；及时清除垃圾房内零散建筑垃圾（或居民抛弃物）。

7. 果壳箱（桶）方面：箱（桶）满及时清运。发生损坏及时报环卫所维修，不得擅自封闭或移除。决不出现如下情况：垃圾满溢；果壳箱周边有污水、撒落垃圾或果壳箱未定期擦洗、保洁，体表及箱底有积灰、污迹；

8. 工完场清方面：清运结束后及时关好房（箱）门、盖好箱（桶）盖。

9. 作业车辆方面：保持作业车辆整洁完好，封闭性能良好，定期清洗；车容车貌达标。运输时决不超高运载和抛洒滴漏。

10. 重要地段根据情况增加清运次数（如东中市、西中市、平四路等平江区复杂地区）。

11. 力求做到无新闻媒体曝光和投诉。

12. 无群众来信、来电、来访投诉及便民工单未在规定期限内妥善处理。

13. 保质保量按时完成主管部门安排的指令性任务。

规范用工承诺

坚决做到、做好履行合同期内的依法规范用工（规范做好作业人员招收、培训、

劳动合同签订、工资待遇、参加社保等事项) 。

安全事故善后处理的承诺

1. 做到第一时间上报安全生产事故的有关信息，在事发现场进行应急处理指挥。
2. 做好事发现场人员疏散、抢救，对生产物资进行保护和转移。
3. 做好事发现场的保卫、保护，保证有关信息的上通下达，配合有关部门进行事故调查保障供给必要的救援物资等。
4. 及时组织人员维持正常的保洁工作。
5. 为了保障在意外伤害事故发生后能够及时赔偿，我们承诺：

- (1) 在正常支出预算外，本单位账面留置 20 万元作为出现的意外伤害先行赔付保证金，用于先行赔付和对保险赔付范围外的经济赔偿。
- (2) 积极协助相关部门对事故进行妥善处理，并及时告知保险公司，办理赔付事宜。

合同履行期内各类风险的承诺

为了预防和保障合同履行期内各类风险的发生，本公司风险规避措施是：

- (1) 为每一位保洁员购买为 10 万元的人身意外伤害保险，规避因意外带来的经济风险，为保洁工作提供风险保障。
- (2) 与项目负责人和安全管理员签订安全生产责任书，明确安全生产管理目标为事故发生率为零。
- (3) 提高安全管理员的风险预见分析能力培养，加强安全生产检查力度，及时整改安全生产隐患。
- (4) 在岗前培训的基础上，强化保洁员的安全保护意识，做好安全防范工作。
- (5) 在合同履行期内所出现的各类风险和发生的各类事故本公司作为法人单位负责全部责任，与甲方无涉。

五、本公司提供的优惠条件及对本次政府采购招标的态度

1. 在甲方需要的时候，可提供人力、物力等无偿援助。
2. 道路保洁的同时，在确保保洁质量的情况下协助相关部门清洗交通隔离墩（栏、带） 。
3. 苏州市金环清洁服务有限公司有幸参加这次投标。我们抱着诚实、守信、认真的态度而来。在购买标书后，本公司主要负责人组织人员开展了实地了解查看行动，通过多天来的各方面了解到的情况以及看到和听到的一些现象与信息，综合汇总成详实的调查察看手记。我们与标段内现在的作业人员进行了沟通与交流，将一些经常出现的情

况和不可预见但可能会出现的情况都一一了解于胸，并做好了应急各类突发事件的预案。