

保洁服务

一、特点分析

道路清洁是环境卫生最直观、最重要的组成部分，也是牵涉面广、影响面大、管理难度大、作业琐碎的环境卫生工作，围绕着人的主观因素，以人的视野、审美观去观察和衡量城镇环境的好坏、整洁、干净与否。创造愉悦、宜人、舒适、健康、优美的人居环境，交通要道、商业步行街、内街内巷、公共场所、绿化带等的清洁尤为紧要。城市化进程的加快，生产、生活垃圾的与日俱增，简单体力劳动的旧式清洁已经无法满足现实的需要，人力、机械的有机结合成为必然趋势，各类科技设备、专用药剂和清洁理念的涌现，正推动着清洁水平的不断提升。

道路清洁指的是借助人力以及清扫车等作业器具，清除道路地面及其相关区域内附属设施的污迹、沙土、漂浮垃圾等各类废弃物。不同的道路等级，具有不同等级的作业要求和标准。日常的道路清扫，主要包括人工清扫、机械清扫，冲洗和道路洒水。

二、保洁服务内容及服务范围：

1. 人工清扫保洁内容

(1) 主次干道可视范围内的清扫保洁和清洗，绿化清理保洁，果皮箱和烟蒂不落地容器的清洗、清掏、复位和社区的生活垃圾收集，公共景观及休闲设施清扫清洗等。

(2) 牛皮癣清理。辖区范围内的牛皮癣清理。

(3) 上述(1)、(2)项垃圾的收集、转运到垃圾收集点或垃圾中转站等工作。

三、服务范围

范围内主次干道环卫作业服务

作业时间：

1、按规定时间进行

2、遇重大事件或突发事件随时按采购人要求无偿调整保洁时间。

四、作业人员安排

1、实行“四定”：定具体人员、定作业区域、定操作方案、定岗位职责。

2、日常人工清扫工作，由所属范围内的清洁人员包干负责，遵循固定作业路线执行。

五、岗位职责

1、对所属范围内的道路路面、人行道等等，每日上下午进行人工集中彻底清扫，还其基本原貌，消除卫生死角。

2、对所属范围内的公共地面出现的污渍、污迹、油性物质、沙尘等，结合使用清洁药剂、清水进行冲洗。对村落路边、道路沟边下的杂物、生物、杂草、砖堆、土堆等堆放废物进行清理、清运处理，并倾倒在指定的处理场地。保证垃圾桶干净整洁，做到天天清洗、及时清洗，对垃圾桶的破损要及时上报并更换维护，确保外观整洁。

六、设备设施配备

- 1、大扫把、小扫把、簸箕、垃圾铲，用于清扫地面撒落的各式废弃物。
- 2、铁铲、铁钳、铲刀、竹扒，用于夹取不宜手捡的垃圾，铲除地面的杂草等。
- 3、黑色塑胶袋、洗扫车、大垃圾桶、四轮车，用于收集、转运沿线垃圾。
- 4、口罩、手套，用于沿线作业预防灰尘、细菌。
- 5、斗笠、雨衣、胶水鞋，用于预防日晒、雨淋和雨天作业。

七、作业要求

1) 作业方式：普扫+保洁

2) 保洁要求

按招标文件用户需求执行。

3) 保洁车辆

①作业车辆应配挂安全标志牌，车容整洁、专用标志清晰完整，专用设备、警示灯和指示板灵敏有效，无残缺，并安装 GPS。

②车辆作业完毕，车箱内达到无残留垃圾杂物，干净整洁，并按规定位置摆放整齐。

③车辆应定期油饰和维修，保持完好无损。

④车辆必须密闭运输，保洁过程无遗漏、无洒漏，杜绝二次污染。

⑤道路冲洗、洗扫车要在指定加水点加水。

4) 保洁作业人员服装

- ①保洁作业人员应安全作业，配备安全防护用品
- ②保洁作业人员应统一穿着单位派发的工作服装，穿戴应整齐、干净。

5) 冲洗作业

- ①每日至少冲洗 1 次。
 - ②冲洗作业时要压茬作业，交接处无断茬现象，路面由中心线至道路边沿依次压茬冲洗，无断茬现象。
 - ③应急响应期间保洁：按照市、区环保部门的工作指引加强洒水。
 - ④冲洗作业冲洗后路面应干净，下水口不堵塞。
 - ⑤大雨（含）以上降水天气（以作业时天气为准）时暂停道路冲洗作业。
- （6）洒水作业
- ①洒水降温除尘作业时，必须使用后洒或后喷作业，严禁使用侧喷头作业，水要喷射成扇形或雾状，达到路面见潮不见流的效果。
 - ②遇小雨（含）以上天气（以作业时天气为准）暂停洒水降温除尘作业。

八、质量要求

道路清扫保洁质量应满足行业标准《城市道路清扫保洁质量与评价标准（CJJ/T 126-2008）》要求城市道路含机动车道、非机动车道、人行道（包括绿道）、街边公园和广场硬底路面（有物业的除外）、其他附属公共区域和环卫设施。

农民公寓保洁

保洁要求：

- （1）开放场所墙、窗、地、顶洁净，有光泽，室内无虫害，使用人对保洁满意率为 95% 以上。
- （2）公共通道：无杂物、无烟头污渍，电梯间每日保持清洁。
- （3）楼道：地面干净、无污渍、杂物、烟头，扶手及扶手架无尘。
- （4）墙面：公共场所的内墙面、槽及附属物明亮无灰尘、无污渍、无贴纸。
- （5）外环境：道路与场地无杂物、垃圾，台阶、花坛、护墙无污渍、泥沙，保持干净，花坛内无杂物等；
- （6）垃圾筒及垃圾堆放点：无污渍、水迹、明亮干净，无堆积、垃圾不过

夜；

- (7) 排污管道要定期检查疏通，确保污水畅流；
- (8) 所有垃圾均应分类堆放于垃圾间内，每天清理垃圾站及运送工具，每天清洗及消毒一次。
- (9) 完善保洁措施，健全完善规章制度，并能认真落实执行。

九、保洁人员

1. 保洁人员应具备一定的保洁经验和技能，能够熟练操作各类清洁工具和机器设备。

2. 保洁人员应具备良好的工作纪律和职业道德，能够保持良好的沟通和服务态度。

十、保洁区域划分

1. 根据公寓楼的楼层和房间数等情况，将公寓楼划分为若干保洁区域。
2. 每个保洁区域分配一名专职保洁人员负责保洁工作，确保每个区域的保洁质量。

十一、保洁内容

1. 日常保洁：包括房间、走廊、楼梯间等公共区域的清扫、擦拭、消毒等工作。
2. 定期清洁：包括地板、墙壁、天花板、窗户、门窗玻璃等的定期清洁工作。
3. 定期消毒：对公共区域的公共设施、电梯按钮、扶手等进行定期消毒处理。
4. 地毯清洁：对楼道和公共区域的地毯进行定期清洁，包括吸尘、清洗等。
5. 垃圾处理：负责公共区域的垃圾清理、分类及定期清运。

十二、保洁时间

1. 日常保洁：每天至少进行一次，根据职工公寓楼的具体情况确定具体时间。
2. 定期清洁：按照季度进行一次全面清洁，包括维修、清洗设备等。
3. 定期消毒：每月进行一次全面消毒，针对病毒流行期间，可以适当增加频次。

4. 地毯清洁：每季度进行一次全部清洁。
5. 垃圾处理：根据垃圾生成情况，每天或每周进行一次清理。

十三、保洁设备和物品

1. 各类清洁工具和器材：扫把、拖把、清洁布、刷子、吸尘器、洗涤器、消毒液等。
2. 清洁用品：洗涤剂、消毒水、清洁剂、玻璃水、地板蜡等。
3. 垃圾处理设备：垃圾桶、垃圾袋、垃圾车等。

十四、保洁质量控制

1. 设立保洁质量评估制度，对保洁人员进行定期评估，并根据评估结果进行相应的奖惩激励。
2. 举办保洁培训，提高保洁人员的专业知识和技能。
3. 建立反馈机制，接收职工对保洁服务的意见和建议，并及时进行改进。

★保洁工作有序推进

一、保洁服务工作思路

我公司全面响应招标内容及项目要求，把社会效益放在首位，以高质量、严要求的文明作业，做好本项目道路清扫保洁工作。

（一）管理程序化

为确保保洁服务管理有条不紊地开展，建立一整套与之相匹配的工作程序。做到管理环节有程序，安全作业有保证，工作内容有方向，完成任务有反馈，工作质量检查有记录，应急处置有预案。

（二）信息系统化

加强和增大保洁工作的科技含量，提高服务质量，我们将利用各种途径，采用多种形式采集道路信息、气象信息、人力资源、设备动态及其它有用信息。同时，我们建立各类数据库，做到对道路保洁有针对性的监控和巡查，确保巡查、监控、信息的同步性。

（三）作业安全化

在做好清扫保洁工作的同时，我们将充分利用我公司多年保洁工作经验，加大安全管理的力度，制定和完善安全管理措施，抓好安全管理培训和思想教育。在具体操作中，做到协调、管理、教育同步进行，随机检查安全制度落实情况，

努力使清扫保洁各项工作符合安全规范要求，杜绝一切可能出现的安全隐患。

（四）关爱人性化

我公司总部十分关心环卫人员的幸福指数，对于生活有困难的员工及时伸出援手给予关爱，帮助其度过难关；我公司还定期开展聚会等娱乐活动，减轻环卫人员的工作压力；对于员工生日还有生日小礼品等一系列措施提高环卫作业人员的幸福指数，提升员工工作的稳定性和积极性。

二、作业规范及要求

（一）作业规范要求

1、道路清扫保洁的作业规范和质量标准符合《绍兴市人民政府办公厅转发市城管委关于绍兴城区整洁度检查考核试行办法的通知》和《关于印发绍兴市城区整洁度检查考核实施细则（暂行）的通知》、《关于调整市区道路、公厕分类管理经费定额的通知》有关规定执行。

2、道路清扫采用机扫与人工相结合方式，机扫为主，人工为辅。快、慢车道实行机扫，每日不少于3遍，夏季每日不少于4遍。洒水三类每日道路4次，夏季每日均6次。清洗三类每周道路1次。按规定时间内完成第一遍普扫。5-10月每日上午6:30前完成普扫，其他月份每日上午7:00前完成普扫。普扫时将岔道喇叭口清扫向外延伸5米，道路垃圾不反扫、漏扫，垃圾不扫入窨井、喇叭口、绿地等。普扫结束后按规定时间做好巡回保洁工作。严格执行道路洒水降尘、路面冲洗（全路段）管理指标，发生严重污染时第一时间冲洗。

3、沿街道路两侧店家生活垃圾（包括垃圾桶）做到不少于一日二次上门处理，并做到即满即清；保持果壳箱的整洁完好，做到一日二清二擦洗，无积存垃圾，无明显污迹，外观无残标。

4、清扫垃圾采用专门车辆现场收集，不焚烧垃圾、树叶等。专用车辆整洁无破损、满溢，车厢无吊挂现象，密闭运输，不停放在消防栓、公交车站旁，停放离人行道侧石不超过20厘米，作业完毕后将工具清理干净，停放在规定地点。

5、道路沿线责任区范围内的“牛皮癣”及时清除，责任区范围内偷倒垃圾、废土及时清除。

6、保洁质量应达到路面、人行道“五无”、“五净”。即“五无”：道路无垃圾、无杂物、无积泥、无积水、无污迹；“五净”：路面干净、绿地和树圈干净，

边角侧石干净，雨水井沟眼畅通干净、果壳箱等环卫设施及交通隔离栏（墩）、路灯杆和交通信号杆（2.2米以下部分）干净。

7、遇有重大活动或抗台防汛、抗雪防冻等突发事件，无条件及时组织力量做好保障工作，服从招标单位的统一指挥启动城市管理保障应急机制，人员及时到位，并根据应急命令决定早到和离岗。

8、负责做好本承包地段作业范围内的“四化”长效管理抄告单、“数字城管”抄告单和群众信访、投诉处理件的处理、整改和回复工作。

（二）管理要求

1、加强对作业质量管理，做好作业质量自查日记并报监管部门，每月25-26日提交本月工作情况自查表、有关情况书面报告和下月作业安排计划。

2、规范管理、文明作业，自觉接受管理部门及上级各部门领导的检查和社会监督，对发现的问题及时整改。

3、清扫保洁员上岗统一着装，佩戴上岗证、穿安全反光黄背心和戴反光安全帽，对发现的问题及时整改。

4、作业时严格遵守劳动纪律，遵守安全操作规程，确保安全。发生各种意外事故由我单位自行依照法律法规妥善处理。

5、不向沿街单位和个人擅自收取任何费用。

6、保持取水栓、果壳箱等设施的整洁完好，承包期间由于管理不善造成破损的，由我单位负责赔偿或修复；对不能修复的设施及时上报管理部门。

7、保洁时杜绝垃圾、污水溅到行人身上，垃圾倾倒指定地点。

8、作业时作业工具摆（停）放地点适当，不影响行人和交通。

9、专用作业车辆做好编号、监督电话、负责单位等信息展示工作，并按规定安装GPS。

10、遇到乱丢、乱扔、渣土抛洒污染路面等不文明行为及未及时按《绍兴市城市市容和环境卫生管理条例》有关要求处置垃圾的店家、单位进行劝阻，并进行市容环卫法规的宣传教育，做到说话文明，以理服人，对不听劝阻造成不良影响的及时向管理部门报告。

11、严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》等劳动法规，保障职工合法权益，不采用劳务派遣的用工形式。认真贯彻《浙江省人民政府办公厅关于进一步改善

环卫工人工作生活条件促进环卫事业持续健康发展的若干意见》(浙政办发〔2009〕190号),保洁人员工资不低于文件规定的工资标准,落实职工劳保福利待遇,为职工缴纳社会保险费(养老、医疗、失业、工伤和生育)和住房公积金,“五金一险”缴纳,保障职工休息休假权利,加班足额支付加班费,环卫职工的工资、岗位津贴、加班工资等确保按月发放。

12、作业人员男性不超过50周岁,女性不超过45周岁。

13、环卫职工的工资、岗位津贴、加班工资等确保按月发放。

14、杜绝使用消防栓取水用于环卫作业。

15、加强与执法协作,保洁员在环卫保洁作业时发现的序化管理问题及时告知甲方。

三、项目保洁目标

我公司郑重承诺:以最优质、专业的保洁服务,为本项目营造一流的整洁、舒适、优美的清洁环境,并不断提升清洁服务水平及质量,特拟定以下指标。

序号	指标名称	指标	管理指标具体内容
1	工作满意度	98%以上	上级领导、业主单位对我们的管理团队提供的服务感到满意。
2	创建工作	100%	全体员工百分之百地努力做好各类创建工作。
3	安全事故发生率	0	作业人员佩证上岗,作业期间穿反光工作服,做到无重大安全事故发生,防微杜渐,防患于未然。
4	安全事件处理及时率	100%	安全事故杜绝在事发前,建立跟踪、回访记录。
5	客户投诉处理及时率	100%	按客服程序做细各项工作,提高管理人员素质,协调关系,服务业主,及时处理客户投诉。

6	员工上岗(培训)合格率	100%	培训合格的上岗人员。培训方式，集中培训与个人自学相结合，每半年轮训一次。
7	环境卫生质量达标率	99%以上	清洁区域洁净卫生，垃圾日产日清，清扫保洁达到“五无五净”的标准，环境卫生清洁度达99%以上。
8	违章发生率	1%以下	建立巡视制度，跟踪管理，服务投诉少于1%，有责零投诉。发现违章及时处理。
9	档案资料建立完好率	100%	员工在岗率达100%;建立资料库，档案齐全，管理完善。

