环卫清扫保洁保洁项目实施方案

目　录

第一节 服务响应及沟通措施 2

一、平稳过渡 2

二、交接措施 7

第二节 街道清扫服务方案 12

一、健全架构 12

二、工作制度 12

三、安全措施 14

四、安全制度 16

五、问题解决 17

第三节 街道清扫操作规程 20

一、清扫作业 20

二、绿化带清扫 24

三、“牛皮癣”清理 25

四、机扫洒水 26

五、清洗作业 28

第四节 道路清扫保洁标准化 32

一、清洁标准 33

二、作业规定 33

三、注意事项 33

第一节 服务响应及沟通措施

一、平稳过渡

若中标，为保证本项目顺利沟通平稳过渡，我们将提前做好对接工作，实行无间隙移交，即：不因为交接而造成道路清扫保洁出现保洁作业漏洞，确保交接过程作业无盲点和稳定有序。

（一）项目前期筹备工作计划

1.组建项目团队

我公司在投标前已经为本项目组建好了项目团队，收到中标通知书后，立即启动项目团队，项目负责人马上进驻所在地开展工作，同时开展商务洽谈、场地租赁、人员招聘和培训及设备采购等工作。

2.预算前期资金

我公司将给予投资本项目预算资金120%的额度予以准备，其中，20%的资金作为交接工作时突发事件或不可预见的费用，此预算经费在中标后马上作为项目资金启动，专款专用。

3.租用办公场所

收到中标通知书后，即在保洁服务区域范围增设办公场所，满足办公和员工休息的需求。承诺在接到委托方电话后，保证在10～15分钟内到达指定位置。

4.制定工作计划

（1）项目管理班子提前介入本项目的管理工作，走访

调查，摸清项目的具体情况，尽快熟悉保洁人员、地理位置、作业环境，制定具体详细的交接工作计划。

（2）中标后，项目负责人在本投标方案的基础上，制定更详尽的工作计划方案，报委托方备案后执行。

5.招聘培训人员

（1）人员招聘

根据本项目人员配备要求，项目管理班子先期进行人员招聘。优先接收原项目作业人员，优先录用下岗职工。录用新的保洁人员时，除对年龄和身体健康状况有一定要求外，还要求具有一定的文化知识和保洁经验。

（2）人员培训

①及时对一线员工以职业道德、劳动技能、安全意识为重点进行全员培训；同时进行工作目标、责任任务、规章制度等方面内容的综合培训。

②项目负责人对项目管理班子成员进行本项目的专项培训，培训内容主要包括工作目标、责任任务、规章制度、安全保洁等。

6.采购设备工具

（1）在投标时，已和各供应商就项目需要的设备达成初步购买意向，购置包括保洁专用设备、保洁工具、清扫材料和带反光标记的工作服等，为顺利实施项目进场做好物质上的准备。

（2）中标后，设备采购人员立即根据项目要求，安排资金，进行采购，保证各种设备、工具、物资及时到位；设

备采购人员协同技术人员验收调试设备后，保证设备及时投入使用。

7.组建应急小组

为保证项目平稳过渡，我们将组建一支应急小分队。从本公司及各项目部抽调 10～20 名人员（含管理人员、后勤人员、驾驶员、保洁班长、保洁员等），作为本项目应急预备队员，随时做好顶班上岗准备，保证本项目在交接后不空岗。同时，保证在接到应急任务后 5 分钟内出发，15 分钟到达现场开展工作，充分发挥应急队伍的保障作用。

8.落实福利待遇

（1）项目进场一个月内，我公司将依据每个工人的实际情况，及时向政府社会保障部门办理“五险一金”相关手续。

（2）员工基本工资不低于招标单位要求的工资标准；节假日、双休日等加班工资按国家规定的标准发放；并根据公司实际情况逐步提高员工福利待遇。

9.与委托方协调

（1）中标后，项目负责人及时和委托方进行沟通协调。了解采购人的需求；项目进行中需要委托方给予配合帮助时及时进行沟通，保证交接过程中无纰漏、无差错，确保交接过程作业无盲点和稳定有序。

（2）项目负责人提前进场和原保洁人员相互沟通，做好交接工作

（3）进场前，与原标段作业人员进行沟通洽谈，签订

（二）项目进场过渡期工作计划

日期	工作内容及进程
	组建项目管理团队；接到中标通知书后项目负责人立即开始员工招聘及设备采购配置等工作。 项目负责人将根据实际路况制定初期工作计划安排表，并上报委托方。项目进行中，需要委托方给予配合帮助的及时进行沟通协商。 项目部与后勤保障部沟通，做好项目进场前设备物资的准备工作；与人力资源部沟通，做好新员工进场的对接工作；同时组建 10—20 人的机动应急小组，做好顶岗、补岗工作。 实现目标：不因项目交接而造成清扫保洁出现保洁作业漏洞，确保交接过程作业无盲点和稳定有序。
	项目管理人员给每位作业人员发放作业工具、劳保用品等，同时，再次复核作业人数，确保进场当天无缺岗、漏岗情况。
	项目管理人员于进场当天 4：30 分之前到达项目现场，再次清点路段人数，确保项目实施过程中无缺岗现象； 同时，机动应急小组做好卫生死角的突击清理工作；其他作业人员做好日常保洁工作。

	对作业人员中有自由散漫的员工进行批评教育，通过耐心、细心的思想工作，提高作业人员的工作态度和责任心，通过谈话、引导等柔性管理方式，配合现场培训、监督多种措施，逐步实行规范化、标准化、长效化的管理。

（三）平稳交接工作实例

1.进场前，项目管理班子成员提前与委托方单位相关人员沟通



2.项目负责人提前进场和原保洁人员相互沟通



二、交接措施

在保障办公场所、作业人员、专项资金、作业机具等准备充分后，为让整个团队迅速凝聚成一团，提高团队服务保洁精神以及对环卫事业的热情，我公司入场后将对所有的环卫保洁人员进行培训和慰问，提高交接时的服务质量，让整个团队凝聚起来，保证无缝隙交接。

按照招标要求，我公司承诺原有作业人员全部接收，并保证 XX 个月内无变动。

（一）入场培训

1.培训的重要性

（1）员工培训，是现代企业人力资源管理的重要内容，其目的在于立足现有的人力资源基础，通过分析企业运行中存在的问题，针对性地设计出相关的团队合作、岗位技能、管理技能等课程，对员工进行培训和提高。

（2）通过培训培育和形成共同的价值观，增强凝聚力，提升员工技术、能力水准，达到人与“事”相匹配，激励员工工作积极性，建立学习型组织，以最终达到提高企业核心竞争力的目的。

2.培训目标

（1）培育和形成共同的价值观、增强凝聚力。不断地进行职工培训，向职工灌输企业的价值观，培训良好的行为规范，使职工能够自觉地按规章工作，从而形成良好、融洽的工作氛围。通过培训，可以增强员工对组织的认同感，增强员工与员工，员工与管理人员之间的凝聚力及团队精神。

（2）紧跟本项目工作总目标，及时传达和贯彻道路保洁工作的要求，使员工都明确组织和个人的工作目标，使我公司保洁项目起到良好的“窗口”作用，为人民打造美丽环境而努力。

（3）培训一支能干肯干，具有良好服务意识的专业队伍，提升公司核心竞争力，为实现管理目标提供有力保证。

（4）提高员工的服务意识、操作能力、管理能力及综合素质，培养出一批环卫管理专业人才，为社会、为保洁行业的发展作出贡献。

3.培训内容

（1）培训管理由公司人力资源部负责。项目经理组织落实员工培训工作，严格按质量管理体系要求结合实际工作需要实行培训，保证培训工作落到实处，促进团队管理水平提高。

（2）培训内容分为基础类、专业类和应用类三种。基础类主要是学习、了解环卫管理相关的法规和基本运作程序及方法，是日常工作的指导性知识和内容；专业类涉及具体工作所需的专业知识和专业技能；应用类主要指从事环卫管理行业并做好相应工作所必须用到的知识和技能。

（3）公司将培训内容分成企业概论、员工行为规范、操作规范、安全规范、管理规范、现场实习六个部分。

（4）业务培训内容

企业概论	1）道路保洁和垃圾分类项目概况； 2）清洁行业兴起及其意义；

	3）对员工的要求和希望。
员工行业规范	1）《员工行业规范》； 2）《员工手册》； 3）《岗位责任制》； 4）《奖惩条例》； 5）城市生活、住宿、交通、治安等方面的注意事项。
操作规范	1）现场情况简介； 2）清洁合同简介； 3）各种清洁设备性能、清洁剂的正确使用、工具物品的正确使用； 4）操作规范、质量标准。（重点）
安全规范	重点：防电、防工伤事故，防操作事故（碰人、碰物），防交通事故防盗以及治安法制宣传等。
管理规范	介绍部门管理组织机构、工资福利待遇、考勤制度、设备管理制度及其他有关制度。
现场实习	1）实际工作内容的培训（区域、范围、职责、程序等）； 2）操作方法的培训（机械和手工操作）； 3）质量意识、质量标准的培训； 4）特殊保洁和特殊问题的处理； 5）考核、总结员工培训情况，并根据考核结果发现骨干。

4.培训计划

员工培训计划的内容包括培训的目的和意义、培训的基本内容、培训的方法、培训的分类、培训的组织实施，培训的监督管理、培训的效果评估等。

（1）项目部全体员工入场培训计划

①目的：了解拟管保洁项目的情况及管理目标、更新知识、增强技能、创建综合素质优良的管理干部队伍。

②要求：传递信息，通过培训及时了解拟管保洁项目管理处的目标，方针以及同行业中的各类信息；更新知识，及时补充，更新各类技能知识，跟上时代的步伐。

（2）项目部全体员工入场的培训计划

对象	学时	内容	方式	考核	备注
管理层	24学时	1）岗位职责 2）基本业务知识、业务范围、工作技巧 3）ISO9001 服务标准 4）星级服务基本技巧	独立上岗独当一面	直接领导者的面授教育和自学、实践相结合	工作中进行考核鉴定
保洁员	三小时	公司概况，员工手册，职业道德	面授	项目经理	/
	一周		班长带	班长	

		本岗位职责、工作纪律；本岗位清洁操作规程和工作标准；环境保护意识，城市美化概念	领学习		工作中进行考核鉴定

（3）考试由人事部统一规划、统一安排、统一考核、统一记录，培训时间为入场后半个月，依据具体安排临时通知。

（二）员工慰问

入场后立即对项目保洁人员进行分析，了解他们的家庭状况和身体状况，给予他们人文关怀，尽最大努力解决他们的生活难题，让他们感受到公司对他们的关爱和社会的温暖。

（三）进场突击

项目进场后对作业区域内的道路进行一次彻底的大清除，降低后续保洁工作的难度，保证路段的长久清洁。

1.道路油污清除

进场后对道路进行整体彻底的勘察，出动所有的油污冲洗设备对作业路段所有油污区域进行彻底的清除，保证在进场当天清除完所有油污。

2.卫生死角清除

进场后对道路基石、绿化带、垃圾收集设施附近的卫生死角进行彻底清除，杜绝垃圾死角的遗留。

3.牛皮癣清除

进场后对保洁作业区域内垃圾收集装置、墙壁、路灯柱等设施上的牛皮癣合理使用清除剂，采用合适的方式进行彻底清除，还原设施原貌。

第二节 街道清扫服务方案

一、健全架构

（一）建立以项目负责人为首的工程安全管理机构，行驶安全监察职能，主管任安全员，并把安全工作贯彻到班组。

（二）坚持“安全第一，预防为主”的方针，把安全第一当做第一项工作来抓，强化安全保证体系，落实各项安全责任制，认真落实安全工作检查。

（三）对特殊岗位必须持证上岗，并加强各种安全培训及安全工作。严格按操作规程进行作业。

（四）加强劳动保护。在各类有危险的部位做好防护措施，悬挂危险标志；危险作业地段要设醒目标志，以其引起工人注意。提高现场人员的自我保护意识。

（五）制订安全责任制和安全工作检查制度。坚持每天检查，每星期一次安全活动日制度，对发现的问题限期整改。

二、工作制度

（一）实行安全责任制

安全工作由项目主管全面负责，各专业班组负责人就是该专业的安全第一负责人，层层负责，层层把关。

（二）进行安全教育

保洁组全体工作人员，必须是经过三级安全教育。并将考核合格的人员。

（三）购置保险措施

所有的上岗员工我们除加强安全教育，建立安全保证体系外，每一位员工上岗前购置个人意外保险，建立相应的保险制度。

（四）清洁剂的安全使用

保洁工程清洁剂（包括各种清洁剂、蜡水、起蜡水、晶面粉、不锈钢保养剂等，以下统称清洁剂）的使用必须符合以下规定：

1.使用的清洁剂必须是正规工厂所生产的合格产品，其产品质量必须达到国家有关质量和环保标准，使用前需提供产品合格证、质量标准和产品化验单。

2.严禁使用易燃、闪点低的清洁剂，如天那水、汽油等。

3.严禁使用含强酸、强碱的清洁剂。

4.不能使用易造成物品损坏，设备设施腐蚀、变色、变形的清洁剂。任何因使用清洁剂造成的物品损坏，设备设施腐蚀、变色、变形等问题，均由使用者承担全部相应责任。

（五）安全守则

1.保洁员工自觉遵守安全规则，服从管理部门调度指挥，班前必须充分休息、不得饮酒，确保上班时精神饱满。遇特别情况时，主动协助工作。

2.“五注意”

（1）注意警示标志，谨防发生意外。

（2）注意电梯运作，谨防夹伤。

（3）注意地面积水、积油，谨防滑倒。

（4）注意高空坠物，谨防砸伤。

（5）注意设备异常现象，及时发现、及时排除，谨防发生事故。

3.“五必须”

（1）必须坚守岗位，遵章守纪。

（2）必须按规定正确使用用品。

（3）做好防护，保洁后必须清理现场，出清线路。

（4）堆放物品必须整齐稳固。

（5）发现违章操作必须坚决加以制止。

4.“七不准”

（1）不准携带易燃、易爆、剧毒等危险物品进入。

（2）不准擅自移动改换防护装置、警示标志。

（3）不准发出违章指令。

（4）不准在追逐打闹、打架斗殴。

（5）不准使用有安全隐患的工具、设备。

（6）不准臆测行事。

（7）当班时不准饮酒、看报刊、聊天和打盹等。

三、安全措施

（一）服从委托方的管理，从事清洁工作，严格按照规定清洁程序进行，不能打乱仗，不懂的请示了主管后方可作业；

（二）不能辨认的清洁药水，立即销毁，不可随便用于清洁工作；分清楚各类设施的材料，选用对应的清洁材料。所有入库材料都应有正规厂家生产，具有产品合格证，标明有效期。

（三）清洁机房，应在委托方工程人员指导下进行，避免造成人员伤亡和财产损失。

（四）夜间工作应保证有足够的照明，不明情况的，坚决不能贸然作业。

（五）员工工作时集中精神、小心翼翼、谨小慎微，避免因为主观原因对设施设备造成破坏。

（六）使用机械设备清洁时，先检查机器是否能正常工作，如不能，马上停止工作进行检修；如果机器完好，应严格按照操作规程进行。

（七）倾倒清洁污水时应检查是否有毛巾或固态物存留，防止堵塞下水管道。

（八）不能随便触动各种设施按钮，防止意外产生。

（九）在日常清洁及服务工作中发现、设备松动、爆水管、漏水、照明灯不亮、防火隐患等问题，及时反馈报告给管理部门，等于为管理部门增加了几十双眼睛。便于保洁及时抢修或检查、避免发生意外事故。这样方便管理部门发现问题、提高效率、及时消灭事故隐患。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

https://d.book118.com/048030074106006050