环卫清扫保洁项目保洁服务策划方案

目　录

第一节 项目整体服务设想.....3
一、服务宗旨 3
二、整体设想 3
三、质量管理 4
四、管理体系 7
五、管理定位 8
六、管理目标 10
七、服务细节 11
八、质量保证 13
第二节 保洁管理模式策划方案.....18
一、运作模式 18
二、运行机制 19
三、考核模式 21
第三节 街道清扫服务理念.....21
一、提升服务 22
二、开拓创新 23
三、以人为本 24
第四节 疫情常态化防控计划.....25
一、工作原则 25
二、架构及职责 26
三、组织措施 27
四、“消”疫措施 32

五、防控物资 33
第五节 保洁项目合理化建议.....33
一、存在的问题 34
二、完善环卫设施 34
三、加强管理 36

第一节 项目整体服务设想

一、服务宗旨

根据保洁标准的总体要求,以公司微信管理平台为基础,以各级网格为工具，对本项目保洁按照“作业定片、管理定格、保洁定点、质量定酬”和“网中有格、格中有人、人尽其责”的总体思路和原则，全方位实现网格化管理模式，把握网格化定位、组团式联系、多元化服务、信息化管理和全方位覆盖五个基本要素，确保城市环卫保洁服务管理工作做到标准化、精细化和常态化。

二、整体设想

公司自成立以来，始终坚持“客户的满意是我们不懈的追求”的服务宗旨，充分满足客户的需求，诚信合作、用心服务，向项目方提供了优质高效的服务，使得保洁服务区域内环境卫生成效显著，赢得市民的一张张笑脸。为了做好城市环卫保洁服务工作，我公司针对本项目的特点，提出如下设想和建议：

（一）抓好技能培训、强化服务意识

我公司如能中标，为做好城市环卫保洁服务，我们将抓好员工的招聘和培训，并注重深度保洁服务技能、操作规范的培训、服务意识和服务礼仪培训，促使员工不断提高服务技能和自身素质、增强员工服务意识，以提高他们的服务能

力和服务水平。

（二）抓好难点突击、注重协调沟通

城市环卫保洁服务的特点是：路段多、路面宽、沿线长，垃圾乱丢现象时有发生。针对外围清扫保洁工作的难点，我们将采取分片包干、机动灵活、集中突击的办法；同时加强与城管、交警等职能部门、以及各建设工地的沟通和协作，协同解决沿路撒漏现象，彻底改变环卫车辆一过满地垃圾的脏、乱、差景象。

（三）严格检查考核、确保服务质量

我公司对路段实行“定人数、定岗位、定路段、定责任”的“四定”划分，要求每个员工对责任区内的每一区域（如医院、学校、商业门店）要严格按《日常作业管理方案》中的深度保洁操作规范和工作流程落实，从工作计划、工作实施、工作检查到工作考核实行“旋回”式贯彻落实，重点在考核检查环节上严格把好质量关，通过班组长巡回检查、质安专员全面检查、主管和项目负责人抽检、公司不定期检查等多种检查形式，通过层层检查监督，严格把好深度保洁的质量关。对不合格项目做到“立即反馈、限时整改”。还通过严格的考勤制度和完善的奖罚机制，使深度保洁管理进一步规范，增强对工作的贯彻力和执行力。

三、质量管理

（一）认真贯彻执行《城市市容和环境卫生管理条例（2017 修订）》、《城市生活垃圾管理办法（2015

修正）》、《城市道路清扫保洁质量与评价标准》等现行有关法律法规、行业技术标准、规范及规程，按照招标文件项目服务需求要求严格执行要求，切实履行服务合同，认真落实“全面控制、细节管理、现场督导、文明服务、一丝不苟”的环卫工作方针，通过加强技能培训、完善管理制度、增强考核力度等手段来提高该项目的管理水平，积极做到人无我有、人有我优，确保达到城市管理综合行政执法局制定的保洁标准和管理要求，使市民满意、领导满意。

（二）公司郑重承诺：以优质、专业的保洁服务，为XX市XX区XX街道营造一流的整洁、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	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、委托方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	100%	安全事故杜绝在事发前，建立跟踪、回访记录。

	及时率		
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，服务委托方，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“七无五净”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		100%	员工在岗率达 100%；建立资料库，档案齐全，管理完善。

	档案资料建立完好率		

四、管理体系

为了能更好地完成本项目保洁管理项目的工作，本着服务质量能够让市民满意、让委托方单位认同的同时，又能节约成本、提高工作绩效的原则，针对本项目的实际情况，编制了本套管理体系，一套好的管理体系不应只是空泛的理论阐述，而应联系实际，在日后的项目管理工作中能够得以充分地发挥，我们就是以此为目标，并且努力形成了本项目的管理特色。

（一）本管理方式按“决策、组织、领导、控制、创新”的体系进行编写。我们十分强调决策和创新在管理中的作用，我们坚持计划只是决策的一种体现形式。

（二）本管理方式在汲取以往保洁项目管理经验的同时，也注意发掘本项目的管理特点，对此进行认真地研究分析与总结，尽力做到在管理实践中不断地累积与进步。

（三）本管理方式高度重视道德和企业文化在管理中的运用，因而导入了公司的企业文化理念，以期建立一支高效而又高素质的环卫队伍。

（四）为了保证本管理方式在实际管理中能够正常的运

作，我们将以 ISO9001《质量管理体系》、ISO4001《环境管理体系》和 OHSAS18001

《职业健康安全管理体系》为基础，建立了一系列的管理制度，为日后的管理工作提供了有力的保障体系。

五、管理定位

以我们对于本项目的实际情况分析和委托方的委托要求来确定我们的管理定位。

（一）本项目保洁工作中应该关注的特点

1.本项目战线长，点多、面广，分布范围大，人员和作业管理及考核难度较大。

2.作业内容虽然并不复杂，但作业量可能会很大，保持作业效果也会有较大难度；尤其是考虑到本项目地处 XX 市 XX 区，为 XX 区的新城区，某些居民还保留有农村居民的某些不良卫生习惯，且 XX 区又与农村相邻，一些居民和外来务工人员的文明程度与现代城市的文明要求尚有一定差距，这必将增大作业量，使得作业的难度较大。

3.清除城市“牛皮癣”乱涂写，看似非常简单的作业，其实际难度很大。我们知道，“牛皮癣”的作案者打的是“游击战”，十分隐蔽，且时间不定，往往是你前脚刚清除完，他后脚又给你涂上贴上，让你除不胜除；涂料种类繁杂，具有极大的不确定性。对于不同的涂料，须有不同的清洗剂对付。

4.通常对付这类涂鸦的材料无外乎两大类，一类是有机溶剂类清洗剂，但此类有机溶剂清洗剂大部分有较强的挥发性能，且对人体刺激并有害。如丙酮、三氯乙烷、四氯乙烯、

香蕉水乃至汽油类。

5.这些物质不仅价高，挥发快，造成清洗成本高，而且其挥发气体对人体和大气有害，对环境不利，且有一定的危险性。所以基本上不能在本项目中普遍使用。我们的原则是只能使用表面活性剂类清洗剂。但，表面活性剂种类繁多，且无万能配方，有些只是针对特定对象配制的配方，是必须“对症下药”才有较好效果的。

6.不仅涂鸦的材料难以区分，而且被涂物的材料对于清洗也是各有要求的。如不锈钢表面、花岗石表面、大理石材料表面、未上油漆的木质表面和上过油漆的木制品表面等等，清洗要求和用药也是不同的。

7.对于花岗石、大理石类表面，毛面料和抛光面料又不一样。这类面料清洗难度大，而且，更由于被装饰物往往较高档，更加大了清洗要求和难度。这里不得不说明，如果保养要求很高的光面花岗石、大理石等云石类表面被恶意用矿物涂料涂抹时间稍长，肯定造成永久性的不可逆破坏，是绝对不可能在清洗后完全恢复到原状的。

8.这个行业不是“高档次”行业，从业人员一般不可能有很高的受教育程度和化学知识及相关专业水平，要他们自行区分不同的涂鸦并对症下药，其难处也是很客观的。

（二）确定的管理定位

根据委托方的招标要求和实际情况，确定如下的作业定位和作业目标：

1.树立长期服务意识

要克服临时观点并且树立长期服务行为的意识。以我市中心城区的市容保洁标准为参照，根据委托方对本项目的保洁管理的具体要求，建立、并逐步健全相应的保洁服务标准，严格实施。使本项目的重点街区的保洁环境质量向中心城区的标准靠近，非重点区域的保洁质量在现有基础上有明显改善，并逐年提高。

2.明确的作业目标

根据委托方的招标要求和实际情况，我们确定如下的作业目标：

在正式与委托方签订委托保洁合同后，完全根据委托方在合同中对本项目保洁质量的要求制订作业标准、管理制度和管理考核办法，并以此进行作业和管理。保证完全达到委托方的要求。使 XX 区 XX 街道环境卫生质量成为最整洁、最亮丽的地方之一。

六、管理目标

委托方要求是我们的作业定位的依据。我们一定达到如下的管理目标：

（一）保持保洁作业区范围的良好的环境，使 XX 区 XX 街道区域的总体环境状况达到和保持先进水平。让广大居民有一个良好的人居环境。要做到：

1.道路路面整洁无污物、周边立面干净无明显“三乱”；

2.道路旁水域清洁无明显漂浮物；

3.公厕设施完好，干净无臭环境好；

4.各处绿地无污物；

5.其他公共场所无明显废弃物。

（二）积极配合委托方将有可能开展的各项优质服务等活动，为树立委托方的良好形象而做好配合工作。

（三）积极参与城市的各项创优活动，为提高城市的综合竞争力做好配合工作。

作为专业的环卫保洁服务公司，我们希望能得到该项目的保洁服务委托，我们相信我们可以承担起这一职责，完全达到委托方的下述要求。使得 XX 市 XX 区 XX 街道将始终以崭新的形象和整洁的面貌服务于广大市民。

七、服务细节

（一）设施完好

要让我们保洁服务所管及的所有“物”都始终处于完好状态，让“物”始终完好地为人服务，当然我们的主要职责是保洁，不是管理设备。但我们将会要求我们的保洁人员时尽量关注所保养的“物”的功能。因为我们的保洁人员是最直接与“物”进行密切接触的人员。

一旦发现这些“物”的功能受损而不能很好的为人服务时，应及时向委托方提出，请求维修以保证其服务使用功能的正常。特别是公厕的设施完好最为重要。我们将会把保证公厕的设施完好作为管理的考核标准。同时，委托方配置的环卫车辆、工装器具及果壳箱、垃圾桶等等均须保持完好状态。

保洁人员必须每天在保洁的时间要检查所有设施，如发现任何设施的任何功能不能正常使用或损坏，必须立即自己修复或按程序报修。

（二）环境整洁优美

我们在接受本项目的委托后，将制定新的作业管理标准规定，所有作业范围内做到：

1.地面洁净无废物，保洁范围内无“三乱”，河道无漂浮废物、排污系统功能良好等等；

2.绿地基本无废弃物，垃圾箱及时清除无明显异味，周边地面干净无污染物，平时无尘沙、雨后无积水；

3.公厕内设施完好，门窗四壁无积灰、无蜘蛛网，冲洗斗、洗手盆无污迹，地面无积水、地漏无阻塞；

4.间隔板、蹲位、便池、倒便斗、挡墙无尿迹、无污迹、无痰迹，沟槽无堵塞；

5.在规定消毒季节（4-11 月），按规定进行消毒杀菌；

6.根据需要配置其他必要的提示性标志。

7.保证无障碍公厕的设施完好，公厕各处畅通无阻；

（三）以人为本服务理念

对人的尊重，这是本公司从事服务工作的最重要理念，这一点将贯彻在我们的服务工作始终。我们希望委托方我广大群众在日后对我们进行监督。

服务要体现对人的尊重。对人的尊重是现代社会的基本理念。

1.与客人说话一定要“请”字当头。

2.得到客人的理解、配合和支持，一定要说“谢谢！”

3.作业时需要客人配合，一定到说“请您让一下”、“对不起！”、“麻烦您”等等。得到客人配合时，一定要向客人表示感谢。

4.在进行保洁作业时，尽量做到少影响或不影响营业人员的商业活动。

5.保洁作业人员衣着整洁，语言文明，待客有礼貌。

6.在没有确定无人的情况下，不准直接进入异性公厕内从事保洁作业。

7.当保洁人员在异性公厕内从事保洁作业时，遇异性如厕人员进入，应立即停止作业，向客人说“对不起”后迅速退出。在方便时再重新进入作业。

8.保洁人员如遇老人、残疾人如厕，应主动关注，进行必要的搀扶，热情服务。

9.当保洁人员在公厕内进行打扫保洁时，应及时摆放提示语牌，如“保洁中，请稍候！”、“小心地滑！”等等，

10.如遇公厕的个别设施临时性故障或修理，应摆挂“故障，暂停使用，谢谢合作”、“维修中。”等等。

11.管理人员和作业人员要热情对待居民群众。实行微笑服务。常说“您好”、“再见”、“欢迎”、“谢谢合作”等等礼貌用语。

八、质量保证

（一）按委托方制定的环卫保洁作业考核标准提供优质服务，垃圾收集后按委托方要求倾倒处理。

（二）保洁人员清扫道路时着统一安全工作服，按规定的工作时间及操作程序作业，不擅自离开工作地界。

（三）根据招标文件的规定对重要路段实行滚动式保洁，做到路面无零星垃圾、无积泥，垃圾停留时间不超过 30 分钟，清扫成堆的垃圾不得就地焚烧，保持垃圾箱体外无积泥、积污，每天清洗桶体一次，洗后摆放整齐并保持周围二米内环境卫生。

（四）公厕根据二、三级管理要求，分别实行相应的循环保洁，每日至少两次。应做到公厕内外环境整洁。在规定消毒季节（4-11 月），消毒人员按照规定每天消毒两次。公厕男、女标志要明显规范，无明显破损。无障碍公厕必须保持畅通，设施必须保持完好。厕所内有照明，贮粪池有盖，若有设施损坏应及时修复。

（五）窨井、下水道要做到畅通，随堵随通：雨污水管疏通取泥合格率不低于 85%。窨井沟眼净、井框四周干净，下水道无堵塞、窨井无溢水现象，雨、污水井盖无缺损，检查雨污水积泥不得超过 5—8cm。

（六）保洁范围内已配置的果壳箱和垃圾桶应保持箱体外无积泥、无积污，箱内底下无积水、积泥、积垃圾，发现破、损、缺箱情况及时告知 XX 区 XX。

（七）保洁范围内（包括保洁路面两侧的立面“三乱”）的所有牛皮癣、立面乱涂写、乱张贴应及时清理并做到涂抹规范（主要见于墙面、电线杆、垃圾桶、果壳箱等上面）。“三乱”清理标准按照“XX 区 XX

街道市区“三乱”清除工作质量验收标准”。

（八）清洁保养的检验标准

根据本公司在其他类似项目的管理经验，我们提出以下标准作为对本项目作业考核标准的参考：

项目	达到标准
保洁作业组织管理工作	1.重视环境卫生管理、制订并不断完善作业人员的岗位职责、制订并不断完善管理制度并落实到位，重视委托方在考核中提出的问题和群众的投诉建议，及时整改和纠正落实。 2.重视安全教育，制定安全作业标准和规范，并严格落实实施。及时发现和排除安全隐患。保证不在作业中出现重大安全问题。每月定期召开一次安全会议。 3.贯彻落实目标管理考核办法和实施细则、台账资料规范、有序、齐全，有巡查记录内容。
道路保洁、垃圾房、桶果壳箱卫生与管理	1.作业人员按规定穿工作服、安全背心、戴安全帽，严禁穿拖鞋作业，保洁环卫车辆靠右停放。 2.作业人员按规定的作息时间，按时上下班，提前 10 分钟下班视为擅离。 3.不随意在保洁范围内、作业途中以垃圾中转站与人闲谈或消极怠工。 4.保洁作业人员应及时完成保洁范围内首扫任务，然后进行巡回保洁。

	5.辖区范围内的步阶、树穴、人行道上无乱堆放废弃物、小堆瓦砾、乱张贴广告应及时清理、喇叭口扫进 2 公尺，垃圾桶及垃圾亭四周保持干净，无陈积垃圾，基本无蝇。 6.重点保洁管理路面要求无零星垃圾、烟蒂、纸屑、砂石，不焚烧垃圾侧石无积泥，无陈积污水，污水窨井无堵塞，井框四周干净。 7.普通保洁管理道路保洁视线所及之内，无垃圾无白色物，人行道无杂草。 8.按时清理果壳箱内垃圾，保持果壳箱外观干净，无漫溢现象，箱内底无积水积泥，及时调换内袋，发现破损及时上报。
垃圾桶管理	发现损坏、遗失或垃圾桶不够用时应及时增补更换同等质量的垃圾桶。严禁出现垃圾堆积。
公厕清洁	1.公厕有专人保洁，按规定日冲洗 4 次以上，群众满意度高，无举报投诉。 2.公厕字牌、照明、排水等设施设备完好无损。自来水管子、水箱、落水管无破损、生锈、黄迹、烧破香烟洞，发现破损应及时修复或调换。 3.公厕内外环境整洁，包括导向牌完整、无乱刻画、门窗四壁无蛛网积灰，地面无积水、便池无尿迹痰迹、沟槽无黄迹堵塞、地漏无堵塞、倒粪口无明显污迹、便池无漫溢、基本无蝇、无恶臭。

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/097034013130006055