服务方案

项目名称：_____ 采购编号：_____

一、项目概况

为了加强公寓区环境管理工作,规范生活垃圾及绿化垃圾的清运,给师生营造一个洁净、舒适的生活、工作环境,需对××学生公寓区域内生活垃圾、绿化垃圾进行清运服务。

二、服务要求

1、××学生公寓区生活垃圾及绿化垃圾清运服务项目承包。

2、项目地点：××公寓区

3、生活垃圾及绿化垃圾清运服务费用年预算价：每年最高 8.2 万元。

4、服务期限：合同签订之日起 2 年。

三、清运工作内容及要求：

1、垃圾产量：生活垃圾及绿化垃圾日产量大约 2-3 吨。

2、清运频次：学生公寓区生活垃圾每天清运至少两次。

3、清运时间：每天第一次在上午 8:00 前完成，第二次在下午 15:00—16:00 完成。

4、如遇公寓区检查等特殊情况，或垃圾日产量增多，无条件增加清运次数。

5、绿化垃圾清运，树木及草坪修剪的绿化垃圾根据工作需要及时完整清理。

6、生活垃圾清运处理地点，必须符合市环保局有关规定。

7、如遇政策变动，有关部门要求垃圾分类、清运等工作由省市区环保局或其下属等机构统一处理的情况，本则本项目合同自动终止，双方均不承担相应法律责任。

8、上述垃圾量仅供参考，具体以实际产生垃圾量为准，报价：总价包干。

四、服务质量标准

1、做到垃圾日产日清，车走场地净，清运率 100%;

2、垃圾清运车辆车容整洁，车体无破损，密闭运输，不污染道路和环境，车辆完好率和出勤率 100%。

3、通过对员工进行上岗前培训、特殊关键作业培训或技术管理人员培训等，使其素质满足项目服务要求。

4、停车场环境整洁，车辆停放有序，车容整洁。

5、制度健全，有运行记录，各类台账、资料齐全。

6、落实质量管理责任制

领导班子定期召开质量工作例会，认真查处事故隐患，制定完善的质量措施，确保产品和服务质量。

本项目质量标准：每天清运至少两次(每天第一次在上午 8:00 前完成，第二次在下午 15:00—16:00 完成。)完成生活垃圾及绿化垃圾日产量大约 2-3 吨清运工作量。

五、保洁及设施设备维护制度

验收与保管

1、新购置的保洁设备和用具到货后，使用部门对设备和用具进行验收，验收合格后填写入库单办理入库手续。

2、经验收不合格的设备和用具，作退/换货处理。

3、保洁设备、工具、用品及保洁材料等均应建立台帐、编号、标识，建立《设备设施一览表》，并建立出入库记录，定期进行盘点。

4、设备入库时，应保存各类说明书。

5、保洁设备应存放在干燥通风场所，以免设备容易受潮。存放区域根据保洁设备使用操作的方便分区存放，并对照各类设备存放的区域粘贴醒目标识。对暂不能使用的设备和工具应放入不合格品区域，并做好标识。

领用/借用

1、应指定保洁设备、用具的管理人员，做到专人专管。

2、各类设备领用时，指定的设备管理人员应填写出库单或领料单，并在《设备管理卡》中登记，做到专人专管。

3、各类设备借用时，应作借出/归还登记。

4、各项目部之间需要借用保洁设备时，属于固定资产的设备填写《固定资产出租/出借单》。非固定资产类设备由借用项目的保洁负责人出具书面借条，说明需要借用的设备的名称、规格等。借出单位应由项目部负责人在借条上确认，方可借出。

使用要求

1、各类设备使用说明应归纳成册，需要时应编写相应的操作规程，以指导保洁人员正确使用。

2、保洁机具使用前，应对操作人员进行操作培训。

3、各类机械设备使用前，应进行检查，保证操作安全。

4、有新员工上岗或有采用新的设备，则应进行相关使用的培训，并保留相关培训记录。

5、使用过程中，发现设备有异常反映应立即停止操作，及时通知保洁负责人进行处理。

维修保养

机械、工具等设备使用完后，必须做好设备内外清洁、上油保养、保证设备以干净完好状态归还到指定存放地点，并与指定的管理人员进行交接，确认完好后方可入库。

六、作业时间、人员设备配备

根据客户需求定制安排清运时间和清运的频次。生活垃圾收集每天至少 2 次，定时定点全面清理清运，每天第一次在上午 8:00 前完成，第二次在下午 15:00—16:00 完成，集中收集后进入巡回收集，如遇公寓区检查等特殊情况，或垃圾日产量增多，无条件加大收集频率增加清运次数,确保按日产日清要求收集垃圾，做到车走地净，垃圾不落地。

人员安排及配置

服务人员、车辆配备

序号	人员安排	数量	备注
1	项目经理	1 人	购买社保和意外伤害保险
2	驾驶员	1 人	购买社保和意外伤害保险
3	垃圾清运车	1 辆	投入的车辆须满足本项目垃圾转运要求
4	垃圾装卸人员	1 人	购买社保和意外伤害保险

七、安全、环保、文明作业措施与管理规范

清运车辆运输作业规范

1、清运人员每天进行垃圾清运，每天第一次在上午 8:00 前完成，第二次在下午 15:00—16:00 完成。

2、进入校区的清运车辆必须外观整洁、无异味，定期检修车辆，观察各仪表指示是否正常，保持车况良好，清运完毕后，车辆需停放整齐，不乱停乱放。做好防污染措施，车辆在行驶过程中不得沿途散落、遗漏垃圾，垃圾清运车不得超高超载。

3、保证安全操作清运，如有特殊情况发生，要及时停运，在第一时间告知项目经理另作处理，避免安全事故发生。

4、爱护垃圾桶、垃圾箱、垃圾池等垃圾收集设施，爱护清运车辆，不得野蛮清运，恶意损坏设施及车辆。

5、保持垃圾收集设施使用良好，且无溢满现象、无隔夜垃圾。

6、严禁乱倾乱倒垃圾，垃圾必须清运至辖区内指定的×学生公寓区(清洁楼）转运站，不得违反规定往非规定地点清运垃圾。

7、为保护清运人员的健康，在工作时配有必要的劳保用品，清运工作人员要按规定做好防护措施。

8、项目经理应按相关作业标准检查清洁员的工作情况，并将检查情况记录于每天工作检查表中。

9、公司售后服务部对清运的情况不定时检查，发现没有按要求清运、检验、多报等其他违规行为的，责任人按相关程序给予扣罚，情节严重的，开除处理。

10、公司将对管理和作业人员进行周期性培训，以保证清运作业安全、合理、高效、稳定运行。

11、定期对职工进行安全培训和突击事件的应急处理训练，并做好记录。

12、下班前做好日工作记录，发现车辆异常情况、发生事故时，管理人员应立即上报主管部门及有关领导。

13、车辆进场时，不得有垃圾及污水残留，运输作业结束，应及时将车辆清洗干净、维护车辆。

14、应合理安排装运时间，避开早晨以及中午，减少噪声影响学生正常学习生活。运输垃圾应尽量避开上下课高峰期。

15、倾卸垃圾时应按车辆装卸有关规定操作，并听从倾卸点工作人员的指挥。

16、严格按照《中华人民共和国道路交通安全法》的规定，遵守市公安交通管理部门的有关规定，驾驶营运车辆。

垃圾清运工作人员的岗位要求

1、 垃圾清运员必须具备爱岗敬业，认真负责的态度，吃苦耐劳的精神，遵纪守法，按时完成垃圾清运任务。按时上下班，有事请假。

2、 清运车辆必须做到密闭化，运输过程中不得扬撒，泄露。要经常清洗车辆，保持整洁卫生和完好状态。

3、 不得遗漏，抛洒和清运不干净现象发生。

4、 保洁工具、车辆保持整洁，确保垃圾收集设施正常，规范安全使用，上班时间内必须穿保洁工作服。

5、 清运员必须做到车走地净，保持垃圾池、垃圾桶 3 米以内无垃圾、杂草等,保护环境。

6、 车辆清运后不得有残留，清运车要每日清理一次，收车后，车辆必须停放整齐，车体干净卫生，无异味。

7、 必须爱护垃圾桶垃圾箱垃圾台等环卫设施，爱护清运车辆，不得野蛮清运，恶意损坏设施及车辆。

8、 严格按照派车单进行拉运，不得擅自调换垃圾斗进行拉运。严禁公车私用，若发生事故，责任自负，从严处理。

9、 要保证安全操作清运，如有特殊情况发生，要及时停运，在第一时间告知主管领导另作处理，避免安全事故发生。

10、 严格遵守交通法规，爱惜车辆，谨慎驾驶，预防各类事故发生。

11、 清运人员违反上诉规定者,视情节轻重予以 20—50 元的经济处罚或待岗检查，情节严重者，予以辞退。

监督管理措施

1、项目经理应按相关作业标准检查清运人员的工作情况，并将检查情况记录于每天工作检查表中。

2、日常服从甲方业务管理和监督。

八、垃圾清运服务方案

清运作业技术措施

按照垃圾分类要求，采用密闭式垃圾清运车进行垃圾分类收集运往××学生公寓区(清洁楼）转运站，生活垃圾清运处理地点符合××市环保局有关规定。

1、 绿化垃圾清运

树木及草坪修剪、除草等绿化工作产生的枯枝、枯叶、杂草、废弃花木等绿化垃圾杂物不过夜，不焚烧，根据甲方工作需要按照病虫害较多的绿化垃圾、没有病虫害的绿化垃圾、不具备焚烧和回收条件的绿化垃圾进行分类收集及时清理并运送到××学生公寓区(清洁楼）转运站集中处理，确保日产日清，绿化垃圾运送过程中做好密闭覆盖，不得沿途散落、遗漏垃圾，保持辖区内公寓周边环境优美。

2、生活垃圾清运

生活垃圾按照可回收、有害、餐厨、其它垃圾四大类进行分类收集。 生活垃圾实行容器袋装分类收集，分类收集容器有明显的垃圾分类标识。 生活垃圾袋装密闭堆放。

（1）果壳箱、垃圾桶垃圾应及时清理，每日清理不少于 2 次，并巡回检查，确保垃圾无溢满和散落。

（2）收集作业完成后，应及时清理场地，将可移动式垃圾收集容器复位，车走地净。垃圾直接送至指定的××学生公寓区(清洁楼）转运站。

（3）垃圾收集点不得焚烧垃圾。

（4）生活垃圾应每日清除，无堆积；大件垃圾应按指定地点存放，定期清除。

（5）夏季蚊蝇孳生季节，所有垃圾设施周围应定期施药和除臭。

九、自检自查制度

1、　每月至少进行一次的自检自查，检查由公司管理领导小组统一协调调度，成员由项目经理、驾驶员、装卸工及相关人员组成。

2、　检查实行不定期、不定时、不定点的检查形式，进行突击检查。

3、　自查方式为：相关资料的自查和现场自查相结合

4、　检查工作要做到有问必查，有责任必究，做到检查到位、措施到位，宣传到位，层层把关，责任到人。

5、　对存在的相关问题，即时做好记录，能处理的及时处理，不能处理的限期做出整改。

6、　对自查中出现的问题，研究落实解决问题的措施和办法。

7、　传达贯彻垃圾清运工作的方针、政策和决议，研究贯彻落实措施。

十、突发事件应急处理预案

狂风天气应急处置方案

（1）处置预案

接到狂风天气预报（10-15 分钟内），项目组立即对辖区内环境卫生公用设施进行防风加固，并回收临时设置的环境卫生公用设施。

员工队伍在台风过后半小时内，组织垃圾清运人员到达辖区内进行垃圾清运工作；在 2 小时内完成路面垃圾、渣土及树枝的清运。夜间刮风时，在次日 7 时前完成路面垃圾清运工作。

台风过后，组织人员对区域内环境卫生公用设施损坏情况进行勘察，并将损坏情况形成书面报告上报甲方单位。

（2）驾驶员作业方案

要减速慢行，谨慎驾驶、打开后防雾灯，使用雨刮器，不猛打方向盘；路中行驶，选择路基高而坚实路面行驶，防止电器部件受潮。遇六级以上大风以及雷暴雨、冰雹等恶劣天气时，停止室外作业。特殊情况下，确需在恶劣天气进行抢修时，应组织应急人员充分讨论必要的安全措施，经主管领导批准后方可进行。

（3）垃圾清运人员作业方案

及时清运辖区内的垃圾和树叶，避免垃圾和树叶堵住下水口；遇六级以上大风以及雷暴雨、冰雹等恶劣天气时，停止室外作业。特殊情况下，确需在恶劣天气进行抢修时，应组织应急人员充分讨论必要的安全措施，经主管领导批准后方可进行。

暴雨天气应急处理方案

接到暴雨预报 15 分钟内管理人员、应急队做好排涝和雨后环境卫生垃圾清运准备工作，并将设备、垃圾清运车辆进入待命状态，确保雨后准时到位。

项目管理部门在降雨停止后 1 小时内，组织垃圾清运人员到达管辖区域内各主要道路和重要路段进行垃圾清运工作；在 4 小时内完成垃圾、淤泥清运作业。如不能及时

清运，在指定的转运点堆积，12 小时内完成清运，夜间降雨时，在次日 7 时前完成主干道和重点地段清运作业。

高温天气应急处理方案

（1）驾驶员高温作业方案

在高温天气时行车注意经常开窗，保持车内温度；切勿疲劳驾驶，保持充足睡眠和良好心态；防止爆胎；发生中暑事件；体温在 38.5℃以上，面色潮红、皮肤灼热或者面色苍白、呕吐、大量出汗、皮肤湿冷、血压下降、脉搏细弱、大量出汗、口渴、头晕、胸闷、心悸、恶心、乏力判断何种中暑至通风阴凉处休息，解开衣服，服用清凉饮料与人丹、十滴水；体温升高者可用冷敷或冷水擦身帮助散热至通风阴凉处休息，解开衣服，服用清凉饮料与人丹、十滴水；体温升高者可用冷敷或冷水擦身帮助散热体温 40℃以上，昏迷或者痉挛，情况没有好转或变得更严重情况没有好转或变得更严重立即送往医院救治。

选择茶色太阳镜；必须注意避免紧急制动或制动过猛；慎过积水区；对车辆进行经常性检查，确保车辆电路正常、发动机和传功部件无过热现象，防止车辆发生自燃；

（2）清运工人高温作业方案

在高温天气时应注意防暑降温；

在高温天气中作业时，尽量避免叉开高温与作业时间，减少中暑人员；

作业时应戴帽；

在雷雨天气作业时，应穿雨衣、雨鞋等防水服装；

应尽量避免在大暴雨中作业，可适当的调整下作业时间；

最好选择在路边作业，避免车辆带来的安全问题；

雾霾天气应急处置方案

根据雾霾天气对道路一线清运人员的影响，特制定本应急处理预案。

项目管理部门向一线垃圾清运宣讲雾霾天气危害与预防的相关知识，加深员工对

雾霾天气的认知与了解。

给每位员工发放口罩，防止污染物由鼻、口侵入肺部，作业结束后，要求其立即清洗面部及裸露肌肤。

对有支气管哮喘、慢性支气管炎、阻塞性肺气肿和慢性阻塞性肺疾病等慢性呼吸系统疾病患者的员工进行人性化管理，给予适当的调休或更换班次，减少其在雾霾天气中的工作时间。

加强安全管理。垃圾清运员工，要求穿着带有反光条的工作服。在中等和重度雾霾天气下，能见度较低，视线差，要减速慢行，遵守交通规则，避免发生交通事故。

如有突击检查任务时，提前一小时组织应急小组对辖区内进行清运作业；要求在突击检查半小时前完成清运工作，达到环境卫生保洁标准后，应急小组迅速撤离现场。

重要检查应急处置方案

我公司在接到甲方有关重大活动的通知后，积极做好迎接重大活动的准备工作。立即召开迎检预备会议，成立临时管理班子，部署工作任务和分工计划，制订详细的应急方案，确保遇到紧急情况时，能及时妥善处理。

要求项目管理人员全部投入到保障工作中去，到现场督察，详细了解现场工作的具体任务和重点难点，对重点路段的难点问题，进行现场部署。

各管理人员要求保证通讯畅通，确保遇到紧急情况时能及时和相关领导沟通。

召开动员会，布置任务，明确本次活动的质量标准、工作要求，让每个员工提前进入到应急状态中，将迎检工作提升为特级的清运标准。

根据特殊的标准和要求，配备足够的物资材料、机械设备、清运人员。物资、人员配置安排落实到位，公司仓库提前将物资材料准备充足。

成立特别应急小分队。要求车辆优先、物资优先、人员优先，按 10 分钟内到达现

场的要求，能即时处理现场的清运任务。随时保证增加临时人员，以备现场特殊情况的需要，确保质量达标为 100%。保证提供一个干净整洁的环境。

其他应急方案

（1）人员意外伤害处置预案

1）平时准备工作

组织小组成员学习抢修、急救、护理的基本知识；

储备救援所需要的药物、材料等物资。

2）事发期间

事发后在第一时间赶到事发现场进行应急处理；

立即上报安全作业事故的有关消息；

在事发现场进行人员的疏散和抢救，作业物资的保护和转移；

做好现场保护工作，配合有关部门进行事故调查；

组织垃圾清运人员维持正常的垃圾清运作业工作。

3）事发过后

及时恢复垃圾清运作业，作好善后工作；

总结教训，处理责任人。

（2）人员纠纷应急处置预案

垃圾清运工作面向学校，垃圾清运工人服务学校，在服务过程中可能会与学校学生产生一些误会或服务不到位的情况，从而产生一些纠纷。

遇到纠纷情况，项目经理或项目管理员于10～15 分钟内达到现场，处理解决纠纷。

1）可能出现的纠纷及预防措施

纠纷包括：A、外部纠纷，垃圾清运工人在作业时与学校人员发生意外引发的矛盾：B、内部纠纷，主要是劳资纠纷和管理人员与作业人员的纠纷。

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/508113112044006114