

河道市场化运作项目整体服务设想

目录

项目整体服务设想	3
第一节 服务理念及目标	3
一、服务理念	3
二、作业目标	3
三、作业规范	4
四、质量标准	6
五、作业内容	7
六、作业工具	8
七、作业方式	9
第二节 服务设想及重点策划	10
一、实施区域化管理	10
二、服务与管理并重	10
三、完善各种机制	11
四、加强安全管理	13
五、加强工作联系	14
第三节 进退场交接措施	15
一、交接前	15
二、交接	15
三、退场	16
第四节 管理方案	16
一、管理人员配备方案	17

二、管理体制	18
三、管理措施	19
四、安全措施	23
五、管理制度	32
六、培训计划	40
七、员工录用、考核及淘汰机制	41
八、文明作业保障措施	42
九、垃圾运输措施	44
第五节 服务及服务规范承诺	45
一、服务承诺	45
二、河道保洁作业质量承诺	46
三、保洁作业服务承诺	48
四、保洁作业优惠条件承诺	49
五、纪律承诺及措施	49
六、回访承诺及措施	51
七、培训承诺及措施	52
八、临时加班承诺及措施	52
九、合同履行承诺及措施	53
十、安全督察承诺及措施	54
十一、服务期限响应承诺	55

项目整体服务设想

第一节 服务理念及目标

一、服务理念

坚持以科学发展观为指导，按照“水清、流畅、岸绿、景美”的总体要求，坚持“政府主导、部门配合、突出重点、标本兼顾、市场运作、群众参与”的工作方针，巩固河道整治成果、改善和保护河道的水生态环境，恢复河道自然功能，建立河道保洁工作的长效管理机制，做到“沿岸无垃圾堆放、河面无杂草、无水葫芦、无水浮莲、无漂浮物、无障碍物”的“六无”标准，确保水面清洁、干净、流畅。

二、作业目标

1. 以科学发展观为指导，秉承人水和谐发展理念，按照水清、流畅、岸绿、景美的总体要求，坚持高标准养护，高强度投入，高效能管理，巩固河道日常性整治成果，改善和保护河道水生态环境，恢复河道自然功能达到，河面无杂草和漂浮物、河中无障碍、河岸无垃圾的三无目标。

2. 利用网格化管理制定各项工作计划与要求；

3. 通过网格化一体化对临时迎检突击任务做出迅速反应及应对措施；

4. 每月进行人员安全教育培训，做好应急预案及时处理突发事件；

5. 现场管理人员及巡查人员每天进行检查，并上报自查情况。

三、作业规范

按照市河道管理处河道保洁服务外包项目的招标文件要求，结合我公司的实力和类似项目的实际经验，我公司郑重承诺不低于招标文件的要求，实施该项目的河道保洁任务。同时提供服务的工作计划如下：

1. 工作时间：上午 X 点~X 点，下午 X 点~X 点。

（1）河道巡查：每日对所负责河段内的河道保洁情况开展全线巡查至少 X 遍，发现各类问题及时处理，无法处理的及时上报。

（2）河道保洁：特殊天气下根据情况进行调整。做好所负责河段内的河道保洁工作，确保河面无生活垃圾漂浮，无大量水生植物聚集。如需开展突击打捞，服从安排调度。

（3）水上垃圾中转站运行：做好河道保洁打捞垃圾的上岸及清运工作，确保上岸垃圾得到及时处理。

2. 作业人员上班时间必须穿着带标识的工作服，船上作业的工作人员必须穿救生衣。

3. 在承包期前 X 个月对作业范围内的垃圾、杂草进行一次彻底的清理。

4. 按要求做好河道保洁设施的管理、维护、保养工作。

5. 合理配备人员并明确岗位职责，保障项目顺利高效进行，对特殊应急情况，增派流动人员配合项目的服务要求。

6. 保持河道绿化整齐、水流畅通。每季度定期修理两侧的杂树、杂草等。保洁区域内发现有垃圾、动物尸体、树木倒塌等情况，必须及时拦截，阻止扩散，快速打捞，并运送安排的收集点，必须于 X 天内清理完毕。

7. 保洁区域内发现动物尸体必须配合水行政执法工作，及时制止河道控规范围内的违法行为（如倾倒余泥垃圾、设置拦鱼网或阻水物、在河道种养殖、控规范围内搭建构、建筑物等行为），马上通知市河道管理处和有关人员。

8. 保洁员如发现排放未达环保标准的水体污染物进入河道的行为及时制止，并马上通知市河道管理处和有关部门，为避免对河道及周边环境造成二次污染，河道保洁清理出来的垃圾、漂浮物等应上岸集中堆放，及时清运，就近集中至垃圾中转站处理，不得在岸边随意堆放。

9. 配合做好市、镇布置的临时性、阶段性任务（含检查、突击整治、重大活动、展览会等）中的河道保洁作业。

10. 每只保洁船配备救生圈，河道保洁、现场管理人员均需配备救生衣。保洁船驾驶员持证上岗，作业期间严禁酒后上船。

11. 打捞上岸的垃圾、杂物当日送至指定的垃圾中转站（房），做到日捞日清，河道保洁、保洁船内无积存垃圾，不发生将捞出的垃圾随意丢弃或乱堆乱放现象。

12. 全天巡回保洁：发现落河杂物及时清扫，落河垃圾废弃物滞留时间不超过 30 分钟。加强重要集聚区河段和水上旅游河道的检查、保洁频次，维持河道水环境的清洁。同

时，结合季节特点重点对河道圈养水生植物及生态浮岛河段进行植物收割和处置，不得将垃圾等转移至下游或其它水域，防止造成水体二次污染。遇重大节日或举办重大活动，服从客户的要求和安排，做好突击性的河道保洁工作。

13. 河床每日巡检一次，车辆、船舶定期清扫，保持外观清洁。每天详细记录完整的保洁日记。

14. 接受社会和广大市民的监督，对群众提出的合理要求在 X 小时内进行整改。

四、质量标准

1. 水域保洁质量标准

（1）每日开展巡回保洁，确保保洁养护无死角、无遗漏。

（2）足时开展保洁工作。

（3）水面洁净，无生活垃圾漂浮、大量水生植物聚集。

（4）认真履职，行船过程中所见垃圾及时打捞。

（5）清捞的垃圾必须在指定地点上岸并规范处置，禁止随意堆放或弃置，杜绝二次污染。打捞的漂浮物应集中堆放、包装放置指定地点并及时清运干净，做到垃圾、废弃物不堆放在人员集中地段或公共场所附近。

（6）禁止焚烧垃圾

（7）保护好坝堤，及时清淤，采取有效的措施保证汛期的安全。

（8）当发现河道内病死动物及病死动物产品时，及时

安排统一打捞河道内的病死动物及病死动物产品，并运送至无害化处理公共设施运营单位进行无害化处置；若发现疑似染疫，立即向相关防疫部门报告。对河道内病死动物，应当运送至所辖区无害化处理公共设施运营单位处置。

（9）台风、暴雨过后当日起 X 日内，清理河道内的垃圾、废弃漂浮物、杂草、障碍物等，确保河道畅通和河面、河岸干净整洁。

（10）当发生突发水污染事件（如藻类暴发、油类等污染物污染河道）立即向所在的区环境保护部门报告，积极配合有关部门采取相应措施。

2. 陆域保洁质量标准

（1）岸坡整洁，无垃圾。

（2）河道沿线桥、涵、闸站等管理范围内无垃圾、堆积物。

（3）沿河水工建筑物等设施无乱贴乱画、乱设小广告。

（4）河道沿线的警示牌、指示牌等设施保持清洁完好。

五、作业内容

使用养护专用工具，从事水面废弃物清除、打捞，以及沟渠、河岸设施异常情况报告。从事的主要工作内容：

1. 清除、清扫和打捞水面漂浮废弃物、水生植物、垃圾等；

2. 负责动物尸体的打捞并做好安全的处理措施；

3. 河道挡墙内杂草的清除和垃圾、杂物的清拣；

4. 垃圾、废弃物等的清运处理；
5. 对作业船进行维修保养；对养护保洁设备器具进行维修保养和改进；
6. 沟渠、河岸设施异常情况报告；
7. 各沟渠排水口异常排污情况报告。

六、作业工具

1. 大笤帚：主要在行人或车辆较少的时段进行大面积普扫，在大笤帚上缠扫帚面的二分之一以上尼龙草，以便清扫干净路面浮土，大大提高工作质量和效率。
2. 小笤帚：主要用于保洁和撮堆。
3. 簸箕：与小笤帚配合使用，用来收集地面的垃圾，倾倒至人力三轮车或其它运输工具。
4. 垃圾运输车：用于移动盛装所收集的垃圾，送至垃圾中转站或垃圾点。
5. 铁锹：用于辅助捡拾废纸、塑料袋等杂物，可减少劳动强度，提高工作效率。清理坡面及管理范围内的杂草、垃圾等，保持岸坡整洁。
6. 雨衣、雨鞋：用于带水作业或雨天作业需要。
7. 手套：保护手。
8. 机动保洁船：用于水面保洁、垃圾转运及配套清捞保洁工具，清捞漂浮垃圾、水生植物等漂浮废弃物和障碍物，保持水面清洁；
9. 自动机械保洁船：用于水面保洁、垃圾转运及配套清

捞保洁工具，清捞漂浮垃圾、水生植物等漂浮废弃物和障碍物，保持水面清洁；

10. 粉碎机：芦苇、水草等的粉碎；

七、作业方式

河道保洁作业工艺由于受到河道宽度、水流急缓、风向等因素的影响，作业方式较多。现将河道保洁的作业方式分为三种：

1. 水面（巡回）人工打捞作业；
2. 岸边（巡回）人工打捞作业。
3. 拦截漂浮物打捞作业。

每一种作业方式都有不同的作业工艺，适用不同的河道、河段甚至不同的季节，实际操作中，我公司作业方式将因地制宜，根据不同情况选用不同的作业方式和作业工艺，如：正常作业时巡回打捞；于水流较急的桥梁闸口附近拦网打捞；春季水生植物特别多时对河道日夜打捞；水生植物聚集处集中人力打捞；根据风向及水流流向在下风口打捞；水闸桥梁两侧重点打捞；突发情况突击打捞；卫生、市容市貌、环保、环卫检查时连续全天候专人定区域巡视和打捞；随时接受市政设施管理处的指派进行巡视和打捞。

打捞起的水面废弃物当天清除，经过集中、运输、再集中等多个环节之后，被纳入市生活垃圾处理系统，进行卫生填埋集中处置。

第二节 服务设想及重点策划

一、实施区域化管理

针对 XX 项目的地理结构，为了更好地方便实地管理和服 务，我司在全面综合考虑各种因素的前提下，统筹分析和决策。为了体现对本项目的重视，充分利用地区人员优势，强化地方经济实力。在公司技术支撑的条件下组建专业分公司进行属地管理，实施财务独立核算的管理模式，职权下放以简化管理层级。同时，也需要优质服务来满足局面对便捷、高效、清洁的居住环境的追求。而要使服务的细化及体现出服务的价值，更需要有专业精到的与之相匹配的管理方式为之提供全方位、科学化、人性化的管理服务解决方案，以排除政府的后顾之忧，从而专心、舒心、放心地居住、工作。而作为该项目的日后实物管理服务者，更应在充分对项目特征、项目服务需求的研究、管理方案的策划以及人员、制度、措施的准备上，进行详实、科学、深入、细致的准备，从而才可能为项目提供与服务品质、服务需求相符的服务，为 XX 又快又好的发展助一臂之力。

二、服务与管理并重

我公司依据现阶段对项目的了解，针对项目实际情况，做好河道的专项保洁管理及综合治理。在管理过程中要对现阶段乡镇发展和卫生达标的文件精神进行充分学习和领会，在此基础上突破创新，以美化环境为主体内容通过服务来规

范工作细节，配合政府做好文明举止和文明行为准则的推广，在管理和服务过程中要积极配合客户管理，对侵害客户和公共设施的行为协助政府完善管理。

管理服务定位于省级模范卫生达标的服务水准，结合我司的管理经验，我公司将始终坚持以社会效益、环境效益为主，经济效益为辅的经营宗旨，向项目的全体客户人员提供专业化、规范化、个性化管理服务，营造优美环境。

三、完善各种机制

我公司将在现行的管理机制基础上按照《XX 省城市环境卫生作业服务质量标准》和招标方在招标文件中关于《项目河道保洁作业标准及要求》等细则。针对河道保洁的特殊性、重要性、单独制定和完善内部的规章制度、岗位职责、考核办法、奖惩措施等，以此规范保洁人员的保洁方法，是保洁人员在保洁作业中有章可循。

（一）激励机制

为充分发挥全体员工在服务工作中的积极作用，公司将建立完善的激励机制

1. 奖励制度激励机制

以物质奖励和精神奖励相结合的方法充分调动员工积极性，发挥员工的聪明才智和主观能动性，促进管理。

（1）物质奖励

以物质奖励的激励作用达到调动员工积极性，降低劳动成本，提高劳动生产率，改善服务质量，提供管理水平。

（2）精神奖励

以精神奖励的激励作用，增加员工的荣誉感和对企业的归属感，从而引导员工的行为，主要表现在对于工作积极主动、工作优秀的员工通报表扬，在班组会议中把他的工作作为规范进行学习，从而对一线作业员工进行肯定，让其能最大限度的发挥积极性和主观能动性，也能带动其他员工的工作热情。

2. 企业文化激励机制

良好的企业文化能调动企业员工的积极性、主动性和创造性，追求和建立良好的企业文化将是我司的工作重点之一。

（二）监督机制

1. 外部监督机制

主要在保洁行为和质量方面主动接受社会舆论、业务主管部门和安全生产管理部门的监督，比如聘请社会监督员、设立专线投诉电话等，在内部管理的公正性、可行性有效性方面接受管理人员和保洁人员的监督，比如设立意见箱等。

（2）内部监督机制

公司总部不定期的抽样检查，对员工的工作质量进行评估。项目经理定期、不定期对保洁区域保洁工作质量进行检查，加强与一线作业组及员工的沟通，及时了解一线工作情况及员工情况。两个班的巡查人员每天负责本区域的工作检查，确保保洁工作正常有序、保质保量完成，加强与公司的沟通，及时将本区域的工作情况反馈给项目经理，由项目经理报与公司。

（三）自我约束机制

我司将严格遵照《XX 省城市环境卫生作业服务质量标准》和贵方《河道环境保洁作业标准及要求》等细则来加强内部管理，保洁员的保洁行为必须按照规定的作业方式和要求来进行，保洁员的保洁行为及结果与其收入挂钩，以此约束和规范保洁员的保洁行为。

（四）信息反馈和处理机制

根据保洁作业量的动态变化或主管部门安排的紧急任务来及时调整作业方式；根据客户意见或建议来调整作业方式、方法；考核过程中发现质量问题及时整改；通过《保洁质量征询表》来主动征询意见等几个方面。我公司通过上述管理机制贯彻实施，在职工中形成一种自愿接受监督、自觉处理问题、自我约束行为的工作心态，从而在管理机制上保障保洁作业的质量。

四、加强安全管理

根据本项目的工作特性，我认为安全生产在服务和管理当中是重中之重的管理内容。我司将结合公司现有安全防护管理的制度框架下，在分公司针对本项目因地制宜地组建安全生产领导小组，首先，由公司副总牵头，分公司负责人为主要领导，各基层管理人员为主的成员结构。在员工上岗前结合岗前培训，事先做好员工的安全防范意识教育，并在服务时限内要定期开展安全基本知识的培训，经常牢记安全

的意识。其次，由于工作性质的关系，夏季员工全部在户外工作的特性，准备充足的防暑降温用品发放和配置。劳逸结合利用时间差做好基础保洁工作，既要确保按质按量的完成本职工作，又要通过积极管理来改善员工的工作环境，比如中午增加休息时间，尽量利用清晨和傍晚来完成服务的工作量，以人为本地开展和推进我们的工作。再次，我公司将在服务过程中制定好安全生产的管理制度和安全运行预案的科学性和实用性，不断修正和完善这方面工作保障机制，以充分配合我司各项工作的开展。最后，我司将对所有员工购买人身意外保险和大病保险，以解决员工在生活和工作中的后顾之忧，让员工以良好的精神面貌和工作心态为的乡镇建设贡献自己的力量。

五、加强工作联系

针对项目地域比较大，管理与服务比较复杂的特性，加强工作联系的工作思路。

由于本项目服务包含多个区域，如何完善内部协调和管理机制是工作开展的难题，我司在本项目的管理服务中将利用垂直和横向管理相结合的模式进行管理与服务，在基层村级建立工作组，在几个村组建工作站，在总体成立管理办公室以协调各方面的工作，责任到人，权责统一。在人员聘用过程中尽量照顾当地村民为先得原则，一方面解决地方的就业问题，另一方面可以解决属地管理的便利性，熟悉地方的基础情况，从而有利于工作的开展。也能提高对卫生制度的

推广和宣传，配合镇政府做好统筹工作。

第三节 进退场交接措施

进退场交接的总体目标为：实现无间隙移交。即：不因为交接而造成道路清扫保洁出现保洁作业漏洞。

一、交接前

1. 与招标单位取得联系，协商交接手续，为慎重起见，委派专职的项目负责人提前介入河道、绿化清扫保洁的管理工作，尽快地熟悉保洁人员、地理位置和作业环境。

2. 立即按照已经联系的车辆、工具、服装单位，购置专用扫帚、簸箕等保洁工具、清扫材料和带反光标记的工作服等，为顺利实施保洁作业作好物质上的准备。

3. 立即着手招录保洁人员，并按照已达成的培训意向，实施第一批保洁人员培训，为顺利实施保洁作业做好人员上的准备。

二、交接

1. 与招标单位共同召开保洁人员交接会议，会议上明确交接后的工作安排，努力实现平稳过渡。

2. 为避免因开会而造成对保洁作业的影响，会议按作业时间分场次错开举行。

3. 发放专用工具和车辆，熟悉办公和报到地点。

4. 管理人员根据先制定好的作业及人员安排计划开展工作。

三、退场

1. 即使是在明确得知合同期满后将由其他公司接手的情况下，我单位仍旧一如既往地做好保洁工作，决不影响到XX项目河道保洁质量。

2. 如果主管部门需要，我单位在移交时可延长作业，以防止出现保洁作业的漏洞。

3. 采取可行的措施，做好保洁人员的思想工作，实现保洁工的平稳过渡。

第四节 管理方案

我公司中标后，将严格按照招标文件中的要求执行，配足配齐相关设备及工具材料。并利用现代化信息技术，采用数字化城市管理手段，将机械车辆纳入数字化管理系统；实现机械车辆管理的属地化、网络化、规范化、制度化管理，保证机械车辆在城市保洁运行中出现的问题能够及时发现、及时解决，建立沟通快捷、分工明确、责任到位、反应快速、处置及时、运转高效的河道保洁管理和监督长效机制。确保招标河道保洁、治理的顺利进行。

一、管理人员配备方案

1. 人员配置的素质要求

项目主管 30-55 岁具有大专以上学历或持有物业管理经理上岗证书，有丰富的河道保洁管理经验较强的事业心和责任感，工作勤奋，实事求是，有一定的理解、判断、组织、文字和社会活动能力，熟悉有关方针政策，并能灵活运用。在遇到争端和纠纷时能公正阐明有关问题及有关意见；遇到违反法律法规的行为时，能根据有关条款迅速的做出反应，及时采取相应措施，使问题妥善的得到解决；在遇到突发事件时，能沉着冷静，深入了解、及时掌握最新情况，用心倾听主管部门的意见；要有好学上进的精神及非常能吃苦精神。

2. 拟派管理人员介绍

根据招标文件精神，我公司响应其要求，拟派 X 名项目经理作为本次投标中标后的项目主管，具体情况如下：

_____担任，年龄_____周岁，具有管理企业经理资格(资格证和身份证明文件附后)。

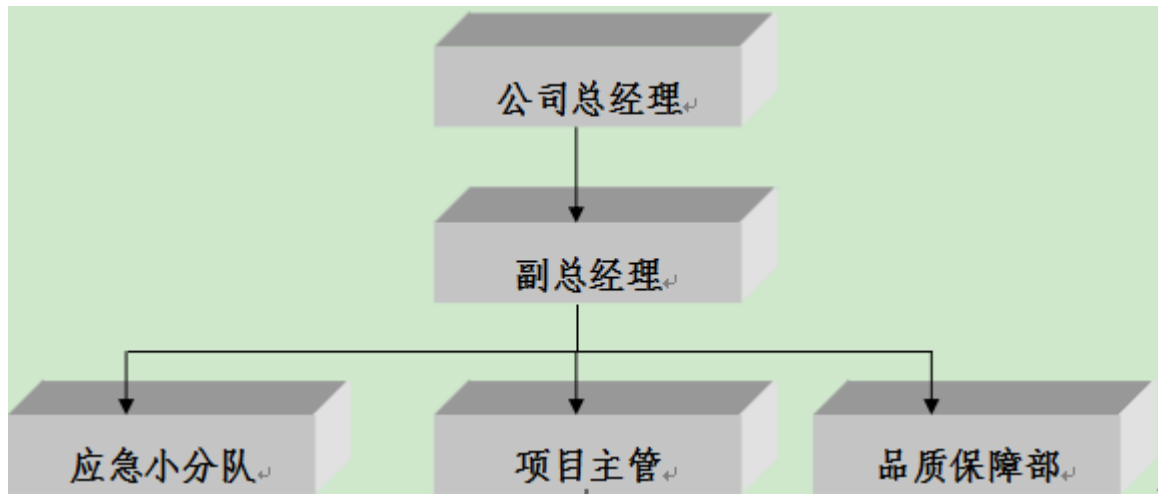
项目经理简历表

姓名		性别		年龄	
学历		职称		职务	
专业		联系电话			
主要业绩：					

(根据实际情况填写)

二、管理体制

机构配置



组织机构说明：

1. 组织机构的设置原则是精于高效，一专多能。管理处实行公司领导下的管理处负责制。实行整个管理中心整体管理和各围合分片管理相结合的管理方式。

2. 理处内部实行垂直领导，减少管理环节，提高工作效率。主任和管理中心属于管理层，下设各部为操作层。管理层人数相对多，操作层人数相对少。

3. 管理处每个中标项目设项目经理、副队长

4. 管理人员通讯 24 小时畅通。

三、管理措施

为保证河道、绿化带、果皮箱保洁达到标准，我公司的配备上将严格按照招标文件中的要求执行，配足配齐相关设备及工具材料，保证保洁员每人一辆保洁车及清扫保洁的相关工具材料。

河道、绿化带、果皮箱保洁管理措施分五个方面：

1. 要求:

河道、绿化带、果皮箱保洁干净整洁，在规定时间内完成作业任务且保洁率达到 100%

2. 作业质量标准

河道、绿化带、果皮箱保洁环卫作业质量应达到建设部《城市环境卫生质量标准》、《XX 省城市卫生作业服务质量标准》和《环境卫生考核评分细则（河道、绿化带、果皮箱保洁作业质量）》的要求。

3. 实施的办法

（1）河道、绿化带、果皮箱保洁、保洁按标准，实行凌晨机械清扫，按照河道、绿化带、果皮箱保洁一级、二级、三级河道、绿化带、果皮箱保洁标准要求清扫结束，清扫结束后，分班保洁、全天候保洁作业至晚上结束。做到路面无大面积水、无杂物。

（2）每天早上按照河道、绿化带、果皮箱保洁一级、二级、三级河道、绿化带、果皮箱保洁标准要求完成河道、绿化带、果皮箱保洁，果皮箱每日正常擦拭保洁 2 次，全天保洁，每周至少正常擦拭保洁 2 次做到无污迹、无野广告，清洁光亮。

（3）对河道、绿化带、果皮箱保洁的果皮箱负有保洁责任，如出现人为损坏，应及时联系厂家予以修复。

（4）全河道段垃圾采取袋装化，每天定人定时上午 9:00-10:30，河道、绿化带、果皮箱保洁上不积存垃圾、不落地造成二次污染。

（5）杂物清理对快慢人行道、花坛、树穴、墙根等处的砖头、瓦块等要及时进行清理，保证河道、绿化带、果皮箱保洁路面及两侧干净整齐。人工清扫保洁需要注意以下：

A. 保洁人员操作标准及劳动纪律：

a. 保洁人员应统一着装并佩戴胸卡，雨雪天气要统一着雨衣（裤、鞋）作业，清扫保洁作业规范，服务文明优质。使用保洁工具也应统一、规范，服装、胸卡、保洁工具按甲方指定要求配备。

b. 保洁人员的车辆应按甲方要求在指定地点整齐停放。

c. 保洁人员的操作工具应按甲方要求在指定地点整齐堆放，严禁乱堆乱放。

d. 保洁人员在规定的保洁时间段内不得迟到、早退。

e. 保洁人员山岗时未经许可不得相互替代，有事不能山岗者应提前一天向乙方管理人员请假，经批准方可离岗，同时乙方须向甲方汇报换岗情况，若甲方发现擅自离岗情况将严格按考核制度进行扣分。

f. 保洁员山岗时间不得干私活，捡废品或进行与保洁工作无关的事情，一经发现按考核检查制度扣分。

g. 保洁人员之间不得发生争吵、打骂事件，一经发现将严格按考核检查制度扣分。

h. 保洁人员在完成规定的清扫、保洁任务后应在保洁责任区内来回巡视，清捡零星垃圾，坚决禁止轧堆聊天和休息。

i. 不得将清扫、清拣垃圾乱倒，一经发现将严肃处理并按照考核办法进行处理。

j. 完成甲方安排的各项任务。

k. 河道、绿化带、果皮箱保洁人员与管理人员对违反城市河道、绿化带、果皮箱保洁管理规定行为和损坏市政设施的现象应及时向甲方汇报，对违章冲撞损坏市政设施的车辆应记录车号，并立即报告甲方；

1. 如发现乱倒垃圾、乱扔杂物的情况，应及时制止，并记录车号等有关特征，同时向甲方汇报；

B. 保洁作业质量标准

a. 认真开展普扫和巡回保洁作业，每日对合同规定的清扫范围至少清扫。

b. 做到保洁范围内无垃圾、无烟蒂、无积土、无积灰、无抛洒物、无积泥痕迹、无落叶，平、侧石无污垢。

c. 河道、绿化带、果皮箱保洁人员工具材料齐全，保洁车要求人车随行，保洁车要求封闭，车辆保持清洁，河道、绿化带、果皮箱保洁物及河道、绿化带、果皮箱保洁垃圾及时装车清运不得将任何清扫垃圾扫进绿化带、阴井中。

d. 雨水边井至少应每月清除一次，过水道中的淤泥、积灰应每天清扫，做到雨水边井及过水道内无淤泥，无杂物，保证排水畅通。

e. 雨、雪天，保洁工人在规定时间内保洁不得擅自离开现场。下雪天应先集中清扫和铲除主干道的积雪，以保证主干道的行车安全。下雨天应及时推水，并对一些土方污染河道、绿化带、果皮箱保洁进行冲刷。

f. 河道、绿化带、果皮箱保洁果壳箱要求及时清理，不得出现满溢现象，垃圾要求日产日清。果壳箱体定期擦洗，不得有污渍、油渍。果壳箱周边不得有垃圾、污水。

g. 河道、绿化带、果皮箱保洁、河道、绿化带、果皮箱路面保洁质量应符合要求，垃圾及时清运，无积存、暴露垃圾，渣土撒漏及时清理；降雪天气及时扫雪、融雪作业。

h. 准备好临时保洁突击队伍，发现由于施工或其他原因造成的大面积污染及时清除。

4. 保洁规范要求

（1）应统一着装并佩戴胸卡，雨雪天气要统一着雨衣（裤鞋）作业，清扫保洁作业规范，服务文明优质。使用保洁工具也应该统一、规范，服装、胸卡、保洁工具按甲方指定要求配备。

（2）车辆应按甲方要求在指定地点整齐停放。

（3）操作工具应按甲方要求在指定地点整齐堆放，严禁乱堆乱放。

（4）在规定的保洁时间段内不得迟到、早退。

（5）站岗时未经许可不得相互替代，有事不能上岗者应提前一天向乙方管理人员请假，经批准方可离岗，同时乙方须向甲方汇报换岗情况，若甲方发现擅自离岗情况将严格按考核制度进行扣分。

（6）站岗时未经许可不得干私活，捡废品或进行与保洁工作无关的事情，一经发现按考核检查制度扣分。

（7）工作期间不得发生争吵、打骂事件，一经发现将

严格按考核检查制度扣分。

（8）在完成规定的清扫、保洁任务后应在保洁责任区内来回巡视，清捡零星垃圾，坚决禁止轧堆聊天和休息。

（9）不得将清扫、清捡垃圾乱倒，一经发现将严肃处理并按照考核办法扣分。

（10）不折不扣完成甲方安排的各项任务。

（11）河道、绿化带、果皮箱保洁人员与管理人员对违反城市河道、绿化带、果皮箱保洁管理规定的行为和损坏市政设施的现象应及时向甲方汇报，对违章冲撞损坏市政设施的车辆应记录车号，并立即报告甲方；

（12）如发现乱倒垃圾、乱扔杂物的情况，应及时制止，并记录车号等有关特征，同时向甲方汇报。

四、安全措施

1. 安全制度

（1）每个员工均应有安全工作的意识，要坚持安全第一，预防为主的原则，做到人人懂安全，处处讲安全。

（2）凡本公司的财产、用户的财产及员工本人身体发生异常情况，必须立即向所在部门负责人报告。

（3）公司定期召开安全讲座

（4）河道、绿化带保洁管理人员每天早上晨会必须讲究注意安全的事项

2. 安全预案

（1）根据公司的安全特点，指导制定事故的应急程序和应变措施；

- (2) 定期组织安全检查；
- (3) 对发现的事故隐患，要认真落实整改；
- (4) 对重大安全隐患要及时逐级、如实以书面形式上报；
- (5) 一旦发生事故应及时组织抢救，并按规定立即上报；
- (6) 认真组织事故调查和事故处理。
- (7) 定期为员工办理意外伤害险。

3. 安全管理人员配备

- (1) 公司经理（或公司安全管理员）负责安全管理职责
- (2) 公司经理是安全管理的第一责任人，对公司的劳动保护和安全生产负全面领导责任。
- (3) 带领公司员工认真贯彻“安全第一，预防为主”的方针。
- (4) 制定本公司各项安全生产责任制和安全管理制度的提出本公司中长期和年度安全生产目标，并认真组织实施
- (5) 坚持安全生产“五同时”原则，在计划、布置、检查、总结、评比生产经营任务的同时，计划、布置检查、和和评比安全工作，确保“安全第一”贯穿于公司生产、经营、服务工作的全过程。

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/558025013106006050>