

服务要求

1、道路保洁：

1.1 道路清扫保洁采用机械化清扫保洁和人工清扫保洁。

1.2 道路清扫保洁作业时间、方式

道路等级	道路分类	具体作业时间	作业方式
一级	十二小时保洁的主、次干道	早晨 05：00—07：30	全面清扫
		下午 13：00—14：00	
		07：30—17：30	时段内巡回保洁
二、三级	八小时保洁的主、次干道	早晨 6：00—8：00	全面清扫
		下午 13：00—14：00	
		08：00—17：00	时段内巡回保洁

说明：1、遇重大检查时作业方式按招标人的要求执行。
2、高温作业时间由招标人员另行通知。
3、巡回保洁时段内人员作业时不得离岗倾倒或拖运垃圾，否则视为脱岗。
4、机械化清扫保洁道路作业，要求每班次一清扫一保洁。

1.3 道路的大扫必须在每日 7：30 前完成，大扫结束后实行不间断保洁作业。高温季节作业时间按采购人的通知执行。

1.4 道路车行道、人行道废弃物、如果皮、纸屑、塑膜、烟蒂、痰迹等不得大于零废弃物控制指标,且路面无污水。

1.5 全路段清扫无死角，垃圾无漏收；雨水窨井无阻塞；街巷交界处清扫保洁应各延伸 3 米。

1.6 降雪天气，应及时组织铲雪作业。道路融雪后，路面煤渣、灰沙及其它废弃物应及时清扫干净。

1.7 本次招标由道路环卫机械化作业、道路人工保洁和区域内生活垃圾清运组成。道路环卫机械化作业每日 22:00 开始组织冲洗作业（每年 3 月 1 日-12 月 31 日），并依次组织清扫和清洗作业，至次日上午 7:00 前全部撤离作业路段；洒水季节（每年 3 月 1 日-12 月 31 日）组织车辆在 9:00-15:00 作业。非核心区域路段的各项作业和一级道路每日增加一次日间机械化清扫作业，在确保回避交通高峰的情况下，作业时间可根据需要自行组织。人工保洁和生活垃圾收集清运根据路段作业时间要求组织。各标段应合理安排作业类型的人员和车辆，保证作业质量达到《环卫作业服务要求（道路清扫保洁和垃圾收运）》和《环卫作业质量考核奖惩办法（道路清扫保洁和垃圾收运）》要求。

1.8 机械化作业车辆整洁明亮、车辆各种配件齐全、使用功能齐备，车辆机扫装置做到保持

完好，有效。

1.9 遇突发事件，采购人有权调动中标方人员和车辆参与应急，如抗洪救灾等。

作业定额标准及作业频次：

作业类型 道路等级	清扫（次/日）	冲洗（次/日）	洒水（次/日）	备注
	频次	频次	频次	
定额	60 千米/工日	35 千米/工日	90 千米/工日	
一级	2	1	3	
二级	1	1	2	
三级	1	1	2	

作业行驶要求：

（1）清扫作业时选用一档，行驶速度不超过 15 公里/小时，副机转速不超过 2000 转/分，应严格按照放刷、喷水、调整箱体压力和刷盘转速、清扫的顺序进行操作；非特殊气候情况下，避免“干扫”；作业时禁止扫刷、吸嘴不落地。

（2）冲洗作业时控制车速为 15 公里/小时，冲洗压力 ≥ 300 千帕，洒水量 0.2~2.0 升/平方米，喷水口喷水有力，不得出现断续喷水的现象。

（3）洒水作业时控制车速为 20 公里/小时，喷水口喷水有力，不得出现断续喷水的现象，洒水作业应覆盖道路的所有机动车道，不得漏洒，作业后路面无干燥路段和片区；

（4）作业时须开启警示灯和示宽灯，夜间禁鸣，洒水作业日间必须播放提示音乐。

（5）所有机械化作业车辆必须双侧同时开启，严禁单边作业（除特殊情况下的冲洗作业）。

（6）作业人员必须按照规定的时间、线路、频次和作业模式作业；作业时应穿戴统一的、具有明显警示标识的工作服，并保持着装整洁。不得有滞留马路和加油加水超时等情况。

（7）车辆行驶、停放必须遵守《道路交通安全法》对车辆的管理要求，任何交通违法行为责任由中标方自行承担，并将纳入日常考核。

（8）所以车辆驾驶人员、车辆档案必须在市、区环卫处建立档案，纳入规范管理，人员更换，必须及时上报。

机械化作业车辆容貌要求：

（1）车体整洁明亮、各种配件齐全、使用功能齐备，各项作业装置保持完好、有效。车身如有宣传标贴，须保持清洁完整。

（2）应保持标志清晰、齐全，车体无破损、无锈蚀、无污物、无灰垢。车尾应有反光标志（或加贴反光膜）。车体杜绝吊挂、抛洒污物，滴漏水、油液体等现象。

2、垃圾收集清运：

2.1 垃圾桶要每天三次机械化清运，（早晨 7：30 分前，下午分别为 13：30 和 17：00 前）。清洗为上午九点前、下午三点前清洗结束并及时收集垃圾。

2.2 垃圾桶收运要定人、定时、定段，不丢桶（点），收运完毕后做到清洗见本色、归位（隐蔽）整齐、定期喷洒药物及保养转向轮，保证垃圾桶（点）的环境清洁。

2.3 果屑箱每日清掏二次清洗一次，早晨 7:30 前完成第一次清掏、清洗，18:00 前完成第二次清掏、清洗，每次作业之后进行巡回清掏。随时保持果屑箱不满不冒、桶体清洗见本色，果屑箱周边的环境清洁，定期进行喷洒药物灭蝇。

2.4 主次干道实行上门收集，时间为上午 07:00—10:30，中午 13:00—15:00，晚上 18:00—20:00。

2.5 垃圾清运车辆必须自觉遵守交通规则，做到安全生产。

2.6 垃圾清运车辆要进行编号，经常清洗，做到车辆性能完好、干净整洁。

2.7 垃圾清运点周围二米内必须打扫干净，无死角，无乱张贴。

2.8 确保承包清扫保洁的道路、公共设施、环卫设施等稳定呈现干净整洁的面貌，收集的清扫垃圾送往附近指定的转运站或垃圾房，不得拒绝沿线居民向垃圾收集车辆内倾倒生活垃圾。

2.9 机械化作业车辆整洁明亮、车辆各种配件齐全、使用功能齐备，车辆机扫装置做到保持完好，有效。

3、公厕保洁：

3.1 专人管理，镇区、村委、广场附近及三类以上的公厕实行 1 人 1 厕保洁制度，其他类别的可实行 1 人多厕保洁制度，但 1 人最多不超过 3 座。清洁卫生冲洗及时，每日保洁不得低于 4 次。

3.2 无臭味、无蝇蛆、无尿垢，室内外无乱张贴、乱涂写，无烟头，蚊蝇孳生季节（5-10 月）可视范围内无蚊蝇和飞虫。

3.3 化粪池畅通、粪便不满溢，周边 5m 范围内无垃圾、粪便的等。

4、绿化带保洁：

4.1 绿化带内无成堆或零散成片垃圾等

5、农贸市场内及周边环境：

5.1 农贸市场周边环境整洁，无乱堆放，场散场清，垃圾及时处理。

5.2 无乱张贴、乱涂写、乱吊挂

5.3 市场内有机易腐垃圾分类收集、运输

6、文明作业：

6.1 清扫保洁工人上岗期间不得有闲聊、窜岗，休息时坐在马路边；机械化作业车辆滞留马路和加油加水超时等违反劳动纪律的情形。

6.2 环卫作业人员必须穿有安全标志的工作服装上岗，无脱岗、到岗不到位和聚集聊天现象

6.3 认真落实各项工作制度，无，服从工作安排，发现影响环境卫生的突发性问题及时汇报、积极解决。

7、维护管理

7.1 随时对垃圾桶、果屑箱进行普查，发现损坏影响使用功能或影响观瞻，及时予以维修、

更换或拆除。

7.2 垃圾桶漆面完好，转向轮、桶盖无缺损。

7.3 公厕水电设施、排污管道完好，内饰安全、美观，无明显损坏等。

7.4 遇到问题，及时报修。

8、垃圾收集房管理要求

8.1 进站垃圾必须在规定时间内全部转运外运。

8.2 垃圾收集房不得堆放与操作无关的物品。

8.3 房内卫生作业：每日垃圾转运完毕，地面（含场外）、内墙面底部（瓷砖面）、设备清洗，不得有明显污迹、积水。墙面上部（1.5m 以上）和天棚面每周除尘一次，不得有蛛网等杂物吊挂。

服务标准

考评项目	考评内容	扣分依据	处置时限	每处扣分	备注
(一) 道路清扫机械化作业	清扫作业	各标段作业中，无故未按照有效作业里程、覆盖路段作业。	4 小时	1	
	洒水作业				
	清洗作业				
(二) 人工清扫保洁作业	道路、街巷、广场及其它公共场所应定时清扫保洁，路（地）面保持整洁，无积尘，无烟头、纸屑、瓜皮果壳、包装品等废弃物，公共场所无焚烧垃圾现象；无乱张贴、乱涂写；绿化隔离带、行道树穴、箱体内无垃圾杂物、烟头等废弃物	1、主次干道有明显的混凝土、沙、石、渣土等废弃物	4 小时	1	
		2、路（桥）面有明显积尘、油污、淤泥、污水、垃圾包、瓜皮果壳、纸屑、烟蒂等废弃物	2 小时	1	
		3、人工清扫道路漏扫、垃圾漏收的，人工清扫次数不达到规定次数的	4 小时	1	
		4、道路未按规定时间清扫完毕，每日 7：30 前未完成道路冲洗和清扫的，每 10 米为一处	4 小时	1	
		5、道路清扫作业时乱倒清扫垃圾，道路或公共场所焚烧垃圾、树叶等行为	2 小时	1	
		6、道路隔离设施底部有散乱垃圾或明显尘土	4 小时	1	
		7、背街小巷（含绿地带）有垃圾包、暴露垃圾、污水积存等现象	4 小时	1	
		8、绿地范围（绿化带、隔离带、行道树穴、绿化箱体）内脏乱、有垃圾杂物、烟头、建筑垃圾等	2 小时	1	
		9、机械化作业道路未按照规定要求每班次清扫、保洁的	4 小时	1	
		10、机械化车辆作业时扫路刷头高于路面的；运行途中有垃圾洒落的，乱倒垃圾、污水的	4 小时	1	

		11、道路两侧建筑物外表面、护栏、各类杆线、广告牌、分类亭等有乱张贴、乱涂写的	2 小时	1	
		12、降雪天未及时组织铲雪作业，融雪后未及时清扫干净的	4 小时	1	
(三) 环卫设施	垃圾收集容器应保持整洁，不得污染环境；应定期维护和更新，设施完好。垃圾箱(房)周围地面无存留垃圾，无明显污迹无违章(规)张贴、涂写	1、果壳箱、垃圾桶(亭)设施缺失、破损、锈蚀或腐蚀(损坏 2 日内须上报，未上报扣分)	1 天	1	
		2、果壳箱、垃圾桶(亭)垃圾满溢；箱体不整洁；周边有废弃物、污水、油污及焚烧痕迹	4 小时	1	
		3、果壳箱、垃圾桶(亭)等环卫设施上有乱张贴、乱涂写等现象	2 小时	1	
		4、垃圾桶无明显分类标志，未成对摆放	4 小时	1	
(四) 公共厕所	公共厕所环境卫生及公共设施应保持整洁，不得污染环境；应定期维护和更新；公厕设施完好，墙面整洁，排水通畅，无粪便淤塞；无违章(规)张贴、涂写等	1、内部照明设施、冲水设备、洗手器具损坏或缺失	12 小时	1	
		2、化粪池与出粪口盖板破损；粪槽、便槽(斗)和管道破损	4 天	1	
		3、粪便收集设施泄漏、堵塞；沟管堵塞漫溢；地下储粪槽渗漏或漫溢	4 天	1	
		4、公厕内杂物堆放；蹲位便纸乱扔、污物；蚊蝇孳生季节(5-10 月)可视范围内无蚊蝇和飞虫；非法张贴、喷涂、手写、刻画广告(内外)	2 小时	1	
		5、座便器(蹲坑)内有粪便、小便池或大便槽两侧有明显尿垢或污垢	2 小时	1	
		6、公厕外周边范围内，有垃圾、粪便、污水等污物	2 小时	1	
(五) 生活垃圾收集、 运输、转运	垃圾转运站环境卫生公共设施应保持整洁，无散落垃圾。垃圾密闭运输，车身整洁，标志清晰	1、垃圾转运站生产作业过程中和完成后，场内有散落垃圾和污水积存	2 小时	1	
		2、蚊蝇孳生季节(5-10 月)可视范围内无蚊蝇和飞虫	4 小时	1	
		3、垃圾运输(清扫保洁)车辆外部有污物、垃圾拖挂、集水装置破损	1 小时	1	

		4、垃圾运输过程中有垃圾扬洒、污水滴漏	1 小时	1	
		5、工业垃圾与生活垃圾混装	4 小时	1	
		6、违运转站相关操作规程	4 小时	1	
(六) 农贸市场	市场内部地面及墙壁、挡板等干净整洁，无乱张贴、乱涂写	1、地面清扫保洁及时，有积存垃圾和污水	4 小时	1	
		2、垃圾桶满溢；箱体不整洁；周边有废弃物、污水、油污等	4 小时	1	
		3、墙壁、门窗、立柱、挡板干净整洁，无乱张贴、乱涂写	2 小时	1	
		4、市场内垃圾分类收集、运输	2 小时	1	
(七) 管理规范	签订劳动用工合同，独立处理劳资纠纷，执行本地区最低工资标准，切实保障一线环卫作业人员慰问金补贴，切实保障“五金”按时足额缴纳。	1、抽查人员工资发放记录，确实有用工不满足本地区最低工资标准的		1	
		2、接到有关签订劳动合同投诉属实的		1	
		3、接到有关工资慰问金补贴发放不及时或不发的投诉，经查属实的		1	
		4、接到有关“五金”未按时足额缴纳的投诉经查属实的		1	
		5、出现五人以上劳资纠纷的		1	
	加强内部管理，科学合理的制定作业方案和应急保障措施，服从上级工作安排，迎接市区各项考核检查，建立各项内部管理制度和管理台账，不断提升企业内部管理	1、建立道路清扫保洁（含机械化和人工）、果壳箱垃圾箱保洁、垃圾清运等各项管理制度，包括行政管理、考勤制度、岗位责任制度、安全制度、考核制度、奖惩制度等管理制度		1	
	2、建立基础管理台账，包括《人员作业情况登记本》、《日常检查情况登记本》、《信访处理登记本》、《机械化作业车辆出入库登记本》等，登记不及时		1		
	3、未按时保质保量完成区采购方交给的指令性任务		1		
(八)	配备专职安全督察员	1、未配备专职安全员		1	

安全文明作业	（安全员），每月至少进行一次一线作业人员的安全教育，并做好台账，切实提高一线职工的安全意识	2、不进行安全教育，无教育台账的	1天	1	
		3、未穿戴作业单位统一规定的反光安全标志服、帽的	4小时	1	
		4、因环卫作业车辆未遵守《道路交通安全法》导致交通事故承担主要责任，并造成恶劣影响的		1	
		5、发生交通伤亡事故，未能正确妥善协调处置，造成恶劣影响的		1	
		6、机械作业车辆未按照规定开警示灯和鸣警示音的	4小时	1	
	环卫作业人员（含机械和人工）均需规范作业、文明作业，机械作业人员要遵守交通法律、法规，作业时避让行人和非机动车；人工清扫保洁作业人员、垃圾收集人员等要着装规范、遵守社会公德、文明作业。	1、不按照规定着装、穿拖鞋的	4小时	1	
		2、作业人员当班集聚、聊天的	4小时	1	
		3、作业人员当班围观突发事件或就地闲逛购物的	4小时	1	
		4、机械化作业车辆在岗作业时车辆无故停留休息的	4小时	1	
		5、车辆容貌未保持完好、密闭、整洁、安全的	4小时	1	
		6、不文明作业，故意扬尘的	4小时	1	
		7、主次干道应当采用电动车保洁的而采用人力保洁车保洁的	4小时	1	
		8、电瓶作业车辆有超速、在快车道上行驶、逆向行驶等违规现象的	4小时	1	
		9、作业工具、车辆未紧靠路边停放，或者停靠在公交车站、消防栓旁。收集车未在作业方向设置警示标志	4小时	1	
10、保洁人员在作业时间收拾废品		4小时	1		
(九) 社会监督	媒体曝光	1、被媒体曝光属实的		1	
	市民举报	1、被市民投诉查实的		1	
	领导督办	1、出现问题被市、区、镇领导督办的，被市、区、镇领导点名批评的，以及在区点评片中出现的问题		1	