

项目实施方案、质量保证及售后服务	1 -
第一章 项目概况	1 -
第一节 项目背景	1 -
一、环卫行业定义	1 -
二、行业主管部门	1 -
三、环卫行业相关政策	1 -
四、环卫行业产业链	4 -
五、行业状况及特征	4 -
六、环卫企业梳理	6 -
七、环卫行业未来趋势	6 -
第二节 服务范围	7 -
一、项目概述	7 -
二、项目名称	7 -
三、服务地点	7 -
四、服务期限	10 -
五、服务范围	10 -
六、本项目服务范围明细表	11 -
（一）道路清扫保洁	11 -
（二）公厕	25 -
（三）垃圾转运站	69 -
（四）环卫工人休息室	83 -
第三节 验收标准、作业要求和考核办法	91 -
一、招标要求及工作考核办法	91 -
（一）考核范围	91 -
（二）考核内容	91 -
二、我公司对于本项目制定的作业要求及质量标准	92 -
三、我公司对于本项目考核评分表	99 -
第四节 对本项目总体要求的理解	107 -
第五节 项目整体服务设想	109 -
第六节 服务管理各项质量指标的承诺、目标	109 -
一、服务质量承诺书	109 -

二、服务质量目标.....	113 -
（一）根据招标文件要求制定的各项质量目标	113 -
（二）服务管理质量承诺、目标的实施办法	123 -
二、整体设想	125 -
三、质量管理	126 -
四、管理体系	128 -
五、项目总体方向.....	129 -
六、管理定位	130 -
七、明确的作业目标.....	132 -
八、科学合理的管理模式与管理体系	139 -
九、管理架构与运作机制.....	140 -
十、有效的作业措施.....	144 -
第二章 组织管理方案	148 -
第一节 项目管理机构设置及职责明确	148 -
一、项目的管理思路及方法.....	148 -
二、公司管理架构.....	149 -
三、公司机构的职能.....	154 -
（一）总经理职责.....	154 -
（二）副总经理职责.....	155 -
（三）质量安全部职责.....	156 -
（四）项目管理部门职责.....	156 -
（五）市场开发部职责.....	157 -
（六）综合部职能职责.....	159 -
（七）财务部职责.....	160 -
（八）后勤保障部职责.....	161 -
四、驻场服务机构的设立.....	162 -
五、现场项目组织管理架构建立的基本原则	162 -
（一）本项目管理机构框架图.....	163 -
（二）作业现场运行机制图.....	165 -
（三）公司质量、安全监管示意图.....	166 -
（四）项目质量管理体系运行图.....	167 -

（五）项目安全管理体系运行图	168 -
（六）项目成本控制流程图	169 -
（七）项目计划流程图	170 -
（八）工作职能组织运行图	171 -
（九）管理职能模式图	172 -
六、各岗位管理职能职责	173 -
（一）项目经理岗位职责	173 -
（二）项目主管岗位职责	175 -
（三）会计岗位职责	176 -
（四）行政岗位职责	178 -
（五）运营经理岗位职责	179 -
（六）技术人员（信息化管理人员）岗位职责	180 -
（七）质量管理员岗位职能职责	180 -
（八）安全管理员岗位职责	181 -
（九）采购员岗位职责	182 -
（十）垃圾清运队长岗位职责	183 -
（十一）环卫车辆维修员岗位职责	184 -
（十二）中转站运营管理员岗位职责	185 -
（十三）装桶工岗位职责	185 -
（十四）冲桶工岗位职责	185 -
（十五）垃圾清运司机岗位职责	186 -
（十六）机械清扫队长岗位职责	188 -
（十七）洒水车司机岗位职责	189 -
（十八）洗扫车司机岗位职责	190 -
（十九）机动车道路沿石冲刷除尘作业岗位职能职责	192 -
（二十）人行道地砖及非机动车道路沿石清洗除污作业岗位职 责	193 -
（二十一）交通隔离护栏设施、道路桥梁栏杆和绿化带隔离护 栏等城市家具清洁除尘作业岗位职能职责	193 -
（二十二）绿化带、树池作业清扫保洁作业岗位职能职责	194 -
（二十三）果屑箱清掏清洗作业岗位职能职责	194 -

（二十四）路面养护作业人员岗位职责	195 -
（二十五）人工清扫队长岗位职责	196 -
（二十六）人工清扫班组长岗位职责	197 -
（二十七）保洁员岗位职责	198 -
（二十八）应急人员工职能职责	199 -
（二十九）环卫安全监督管理员岗位职责	200 -
（三十）车队队长岗位职责	200 -
（三十一）司机的岗位职责	202 -
（三十二）跟车工岗位职责	205 -
（三十三）修理工岗位职责	206 -
七、管理机构组织运作机制	206 -
（一）管理方式	207 -
（二）管理计划	210 -
（三）管理机构工作流程	217 -
（四）协作机制	223 -
（五）激励机制	226 -
（六）处罚机制	227 -
（七）责任机制	227 -
（八）监督和自我约束机制	227 -
（九）督导机制	228 -
（十）监督机制	229 -
（十一）人力资源激励机制	229 -
（十二）员工文明行为约束机制	233 -
（十三）信息沟通反馈机制	236 -
（十四）工作汇报机制	243 -
（十五）控制方式	244 -
1、人力资源控制流程图	244 -
2、信息沟通控制流程图	246 -
3、预防措施控制流程图	247 -
4、顾客满意度调查控制程序	248 -
5、记录控制流程图	249 -

6、审核控制流程图.....	250 -
7、员工考核流程图.....	251 -
8、奖罚流程	252 -
9、公司文件报批反馈流程图.....	253 -
10、物品申购流程图.....	255 -
11、紧急事件处理流程图.....	256 -
第二节 内部管理考核办法.....	257 -
一、建立员工考核机制.....	257 -
二、管理人员考核制度.....	260 -
三、项目实施管理.....	265 -
四、员工考核制度.....	271 -
第三节 我公司日常管理制度.....	287 -
一、办公室各项制度.....	287 -
（一）综合办公室管理制度.....	287 -
（二）办公室的工作职责.....	287 -
（三）公章使用管理制度.....	288 -
（四）办公例会制度.....	290 -
（五）财务管理制度.....	292 -
（六）财务负责人岗位职责制度.....	301 -
（七）会计人员岗位职责制度.....	302 -
（八）出纳人员岗位职责制度.....	303 -
（九）档案管理制度.....	304 -
（十）机房管理制度.....	305 -
（十一）办公用品管理制度.....	306 -
二、管理运作制度.....	310 -
（一）工作人员管理制度.....	310 -
（二）人事管理制度.....	312 -
（三）员工招聘与录用制度.....	325 -
（四）职工奖惩制度.....	330 -
三、技术办公室各项制度.....	334 -
（一）技术安全办公室工作职责.....	335 -

(二) 设备管理及维护制度.....	335 -
(三) 车辆维修档案管理制度.....	336 -
四、安全规章制度.....	337 -
(一) 安全交底制度.....	337 -
(二) 班前安全活动制度.....	337 -
(三) 安全自查自检登记制度.....	338 -
(四) 安全作业管理制度.....	339 -
(五) 安全生产（作业）责任制.....	342 -
五、质量控制制度.....	345 -
六、环保管理制度.....	347 -
七、作业管理考核制度.....	348 -
八、公司会议管理制度.....	352 -
九、项目部各项管理制度.....	358 -
(一) 组建项目部有关管理规定.....	358 -
(二) 项目部值班管理规定.....	361 -
(三) 项目部员工宿舍管理办法.....	363 -
(四) 清洁作业部各项制度.....	365 -
1、清扫保洁工作管理制度.....	365 -
2、环卫工人岗前培训制度.....	367 -
3、道路清扫保洁人员安全操作规程.....	368 -
4、机扫车管理制度.....	370 -
5、环卫工人休息室管理制度.....	373 -
(五) 清运作业部各项制度.....	373 -
1、清扫保洁工作管理制度.....	373 -
2、环卫工人岗前培训制度.....	375 -
3、道路清扫保洁人员安全操作规程.....	377 -
4、转运站管理制度.....	379 -
5、清运作业部培训制度.....	380 -
(六) 清便作业部各项制度.....	380 -
1、公共卫生间管理工作制度.....	380 -
2、居厕抽运清掏工作标准.....	381 -

3、公共厕所日常管理维护制度	382 -
4、清便作业部工作制度	382 -
(七) 环卫车辆使用管理制度	388 -
(八) 公共设施及工具管理制度	390 -
(九) 设备管理制度	392 -
(十) 应急管理制度	393 -
第四节 环卫档案室建立	394 -
一、环卫服务基础日常档案资料管理	394 -
(一) 档案的建立与管理	394 -
(二) 日常管理工作	399 -
(三) 员工行为管理	401 -
(四) 安全管理制度	405 -
(五) 投诉处理及回访	407 -
(六) 计算机的智能化管理	408 -
二、档案数字化建设方案	409 -
第三章 实施方案	427 -
第一节 现场情况描述及重点、难点的描述分析和建议	427 -
一、针对本项目现场路面实际情况描述和分析	427 -
(一) 道路清扫保洁现状	427 -
(二) 垃圾收集与清运	441 -
(三) 城中村无污水管线，生活脏水无处倾倒，污水收集处理 问题	445 -
(四) 环卫设施维护现状（垃圾容器陈旧破损影响市容环境问 题）	450 -
(五) 卫生死角及野垃圾场问题	456 -
(六) 城区部分饭店门口，修理厂门口存在油污污染路面不好 清理	459 -
(七) 城区及其周边旱厕的保洁管理问题	461 -
(八) 公厕卫生和管理问题	461 -
二、针对本项目环卫作业重点、难点的描述和分析	462 -
(一) 环卫安全管理的重点和难点	462 -

(二) 对应措施及解决方案	465 -
(三) 具体措施	470 -
三、针对垃圾压缩、分类处理的重难点描述和分析	475 -
(一) 居民层面重难点分析及解决方案	475 -
(二) 运营管理层面重难点分析	478 -
(三) 垃圾分类收集与综合处理	481 -
四、合理化建议	487 -
(一) 完善环卫设施，夯实环境卫生管理基础	487 -
(二) 加强城市环境卫生管理执法	488 -
(三) 加大环境卫生监察管理力度	489 -
五、对接及移交方案	490 -
(一) 平稳移交进度计划	491 -
(二) 前期接管服务准备工作	496 -
(三) 项目接管后的各项准备工作方案	501 -
(四) 进场人员的管理方案	502 -
(五) 平稳交接实施措施	508 -
(六) 期满后移交步骤	513 -
(七) 移交质量控制及保证措施	515 -
(八) 移交保证措施	516 -
第二节 道路清扫保洁总体部署	516 -
一、本项目环卫作业的服务范围及内容	517 -
二、综合环卫作业标准	518 -
(一) 环境卫生作业基本要求	518 -
(二) 环境卫生作业人员规范	519 -
三、项目保洁作业时间的安排	522 -
第三节 道路清扫保洁方案	524 -
一、道路清扫保洁整体方案	524 -
(一) 道路清扫保洁模式	525 -
(二) 作业规程	544 -
(三) 道路保洁安全规范	551 -
(四) 道路保洁工作流程	553 -

（五）道路清扫作业方法及流程	556 -
（六）城区道路清扫保洁方案	561 -
（七）隔离带护栏保洁	564 -
（八）绿化带保洁作业方案	567 -
（九）路面其他污染处置方案	573 -
（十）特殊天气的道路保洁	573 -
（十一）巡回保洁作业方式及规范	574 -
二、人行道、广场等人工清扫保洁方案	579 -
（一）道路人工保洁方案	583 -
（二）人行道清扫保洁方案	603 -
（三）广场公园的清扫保洁方案	611 -
（四）秋季道路落叶清扫服务措施	630 -
三、道路机械清扫方案	631 -
（一）洒水车操作安全作业指导书	631 -
（二）扫地车、洒水车司机工作职责	635 -
（三）作业车辆管理措施	636 -
（四）机械作业流程	655 -
（五）扫路车（多功能洗扫车）机械清扫作业方案	667 -
（六）洒水车机械清洗作业方案	670 -
（七）道路附属设施清洗保洁	677 -
四、道路冲洗除尘方案	680 -
五、道路洒水（含喷雾）降尘作业方案	684 -
（一）道路洒水降尘作业方案	684 -
（二）道路喷雾降尘作业方案	693 -
六、机械化绿色除雪作业方案	698 -
七、快速保洁作业方案	710 -
八、边沟保洁方案	714 -
九、雨季雨冲砂清理作业方案	725 -
十、夜间环卫作业方案	734 -
第四节 环卫设施设备、保洁维护方案	737 -
一、果皮箱、垃圾桶等环境卫生设施、设备的清洗保洁方案	737 -

二、市政环卫设施清洗保洁作业方案	742 -
三、各种设施的清洗方法及维护措施	744 -
（一）丰富保洁经验积累下的乱张贴解决方案	744 -
（二）各种设施的清洗方法具体操作管理方案	745 -
四、市政设施维护方案	755 -
（一）市政设施“牛皮癣”等非法小广告清除作业方案	755 -
（二）花台石凳维护	772 -
（三）公交站台维护	773 -
第五节 公厕管护方案	776 -
一、公厕保洁服务管理	776 -
二、公厕清洗控制方法与措施	790 -
三、公厕保洁作业具体实施措施	791 -
四、公厕维护管理措施	799 -
五、无障碍公厕维修保养	802 -
六、冲水公厕维护方案	804 -
七、公厕管养措施	810 -
八、公厕安全保障措施	813 -
九、厕所服务保障措施	815 -
十、公厕文明保洁作业措施	818 -
十一、公厕节能减排方案	819 -
十二、化粪池的清渣维护的方案	820 -
十三、公厕保洁管理质量承诺	824 -
十四、应急防护措施	825 -
第六节 垃圾转运站、收集点管理及消毒作业方案	831 -
一、垃圾桶清洁服务	831 -
二、垃圾中转站管理	832 -
三、垃圾收集点的管理	841 -
四、垃圾收集点（容器）维护	842 -
五、移动垃圾箱、果壳箱、垃圾房的清洗作业	843 -
六、垃圾站天花板、墙面、玻璃清洁	845 -
七、垃圾压缩站地面清洁操作	847 -

八、操作高压冲洗机注意事项	848
九、垃圾站周围保洁	849
十、垃圾吊装点和垃圾站的卫生标准	850
十一、垃圾收集点消毒作业方案	850
十二、垃圾分类管理实施方案	854
第七节 垃圾收集及清运实施方案	895
一、垃圾收集及清运工作目标	895
二、垃圾收集及清运具体流程	897
三、生活垃圾收运实施方案	902
四、无主垃圾清理方案	916
五、流动垃圾压缩车清运实施	921
六、垃圾清运、处理管理	921
七、垃圾清运车管理制度	930
八、垃圾装车作业方案	931
九、垃圾清运作业方案	933
十、巡回保洁实施方案	940
十一、垃圾渗滤液处理实施方案	944
第八节 日常巡检方案	945
一、日常巡检制度	945
二、环卫车辆日常巡检	953
三、道路绿化带保洁巡检	954
第九节 作业车辆清洗作业方案	957
第十节 环卫作业喷雾除尘作业方案	958
第四章 安全文明作业方案	964
第一节 安全作业管理制度	964
一、安全作业管理台账	964
二、安全作业制度	966
（一）安全教育的内容	967
（二）安全培训内容	968
（三）安全作业责任制	974
（四）安全作业操作规程	975

（五）安全作业监督检查制度	977 -
（六）安全防范制度	978 -
（七）员工安全管理制度	979 -
（八）消除安全作业事故隐患制度	983 -
（九）交通事故应急制度	984 -
（十）突发性事件应急预案	984 -
（十一）安全会议制度	985 -
（十二）安全检查制度	986 -
（十三）特种作业人员管理制度	987 -
（十四）危险化学品管理制度	988 -
（十五）相关方管理制度	988 -
（十六）安全投入保障制度	989 -
（十七）安全奖惩制度	990 -
三、员工安全文明守则	990 -
四、车辆安全文明管理制度	991 -
五、车辆行驶安全文明制度	994 -
六、风险分级管控与隐患排查治理制度	997 -
七、交通安全管理制度	1000 -
八、事故报告和调查处理管理制度	1001 -
第二节 安全文明作业培训方案	1009 -
一、岗前安全培训	1009 -
二、三级安全教育制度	1014 -
三、环卫工人进场项目部二级安全教育	1017 -
四、环卫工人进场作业班组三级安全教育	1017 -
五、垃圾运输班组安全教育内容	1018 -
六、劳动保障及社会责任	1026 -
第三节 安全作业方案	1059 -
一、安全作业管理总则和目标	1059 -
二、安全文明作业管理体系	1061 -
（一）建立安全生产组织机构	1061 -
（二）建立安全文明生产体系	1063 -

（三）安全生产组织计划.....	1064 -
三、设置安全作业管理组织机构.....	1066 -
四、安全作业规定.....	1067 -
五、先进的项目安全生产经验.....	1070 -
六、建立安全作业防范保障体系.....	1091 -
七、投入安全作业资金.....	1097 -
八、安全文明作业保障措施.....	1098 -
第四节 文明作业计划安排措施方案.....	1108 -
一、文明作业服务方针.....	1108 -
二、文明作业服务目标.....	1108 -
三、文明作业计划安排措施.....	1108 -
第五节 设施设备安全检查方法.....	1112 -
一、总体安全检查及操作规程.....	1112 -
二、车辆安全检查及操作规程.....	1114 -
（一）日常车辆安全检查、维修、保养及操作规程.....	1114 -
（二）洗扫车安全检查方案.....	1128 -
（三）洒水车安全检查方案.....	1132 -
（四）扫地车安全检查方案.....	1133 -
（五）路面养护车安全检查方案.....	1134 -
（六）环卫巡查车安全检查方案.....	1134 -
（七）电动三轮收集车安全检查方案.....	1137 -
（八）小型高压电动清洗车安全检查方案.....	1139 -
（九）电动保洁车岗前检查.....	1139 -
三、环卫设施设备安全检查及操作规程.....	1139 -
（一）一般规定.....	1140 -
（二）公厕设施安全检查.....	1142 -
（三）中转站设备安全检查.....	1144 -
（四）果皮箱和垃圾箱检查制度.....	1148 -
（五）移动压缩箱安全检查方案.....	1149 -
四、设备安全监督检查.....	1151 -
五、安全着装.....	1152 -

六、新技术，新工具的应用	1155 -
（一）环卫工作管理方面的创新	1155 -
（二）节能环保作业创新方案	1156 -
（三）电动保洁车运作方案	1157 -
（四）环卫创新技术在各项目中的应用	1183 -
第六节 安全事故处理方法	1227 -
一、设立事故应急领导小组架构	1228 -
二、建立健全事故应急领导小组职责	1228 -
三、紧急处置	1229 -
四、应急响应	1229 -
五、应急要点	1230 -
六、交通事故处理办法	1232 -
七、意外伤害事故发生的处理办法	1233 -
八、紧急救护预案	1242 -
九、安全生产事故过程处理	1244 -
十、事故防范措施	1246 -
第七节 典型位置的安全措施	1248 -
一、转运站安全措施	1248 -
二、机械道路清扫保洁作业安全措施	1249 -
三、垃圾清运作业安全措施	1250 -
四、人工清扫保洁作业安全措施	1252 -
五、车辆设备作业安全措施	1253 -
六、化粪池、污水池清掏时的安全	1254 -
七、安全作业标识与设施	1255 -
八、公厕清掏作业安全措施	1256 -
九、牛皮癣清理作业安全措施	1256 -
十、河道清理作业安全措施	1257 -
十一、隔离栏杆清洗	1258 -
第五章 人员安置方案	1259 -
第一节 人员接收安置方案	1259 -
一、人员安置原则	1259 -

二、资产处置原则	1260
三、人员交接	1260
四、人员接收安置措施	1263
五、人员稳定保障措施	1264
六、现有人员接收要求	1271
七、物料交接	1273
八、员工慰问	1273
第二节 员工招募上岗制度	1274
一、招募制度	1274
二、录用与考核机制	1274
三、员工入职管理	1275
四、试用期考核	1275
五、劳动合同管理制度	1275
六、考勤制度	1277
七、值班、加班制度	1280
八、请销假制度	1280
九、仪容仪表要求制度	1284
十、薪酬待遇制度	1290
十一、廉洁敬业制度	1292
十二、人员安全制度	1293
十三、环卫人员工装管理制度	1295
第三节 人员工资待遇及规章制度方案	1299
一、工资保障	1299
二、职业健康体检	1301
三、节假日关怀慰问	1302
四、困难职工支持帮助措施	1304
五、福利保障	1306
第四节 人员培训方案	1313
一、培训目标	1313
二、人员培训计划	1314
三、培训阶段	1315

四、培训的内容	1316 -
五、培训管理办法.....	1317 -
六、人员保障情况.....	1317 -
（一）人员招收、招聘方案.....	1317 -
（二）人员稳定性保障措施.....	1322 -
七、进场人员的管理方案.....	1329 -
（一）人力资源的共享和调配	1329 -
（二）人员量化管理.....	1330 -
（三）战略人力资源驱动方案.....	1331 -
（四）全员协同管理方案.....	1332 -
（五）招聘甄选体系.....	1333 -
（六）培训发展体系.....	1334 -
（七）服务意识与标准化运作	1337 -
（八）公司人员晋升管理制度.....	1337 -
八、人员培训及管理.....	1339 -
（一）工作人员的培训方案.....	1339 -
（二）培训方式（岗前培训和在岗培训）	1346 -
（三）内部培训.....	1347 -
（四）培训方法.....	1349 -
九、环卫工人岗前培训.....	1358 -
（一）培训类型.....	1358 -
（二）规章制度.....	1361 -
（三）日常作业.....	1365 -
（四）应急作业.....	1367 -
（五）管理人员培训.....	1374 -
（六）新员工培训.....	1377 -
（七）垃圾收集转运员培训	1377 -
（八）司机及维修技术员培训	1379 -
（九）质检安全专员培训.....	1382 -
（十）道路清扫保洁员培训	1385 -
（十一）紧急突发事件处理方面的培训	1386 -

(十二) 机械化作业方面培训	1387 -
(十三) 电子电器垃圾处理	1388 -
(十四) 接管后人员培训	1389 -
第六章 人员、车辆及设施设备配置	1390 -
第一节 项目人员配备	1390 -
第二节 车辆及设施设备配置	1392 -
一、设备配置计划	1392 -
二、拟投入本项目的作业设备情况表	1393 -
三、设备配置管理方案	1412 -
(一) 设备管理保证系统	1412 -
(二) 机械设备管理制度	1413 -
第三节 车辆保险制度	1422 -
一、总体要求	1423 -
二、保险分类	1423 -
三、有关规定	1424 -
四、投保程序	1424 -
五、车辆保险类别	1425 -
六、购买车辆保险原则	1425 -
七、出险及理赔流程	1425 -
八、车辆使用管理	1426 -
第四节 环卫设备维修保养流程及管理方案	1426 -
一、车辆维修保养的目的	1426 -
二、车辆维修保养的方式及内容	1427 -
(一) 日常维修保养方案	1427 -
(二) 作业中维护维修保养	1429 -
三、车辆维修保养内容	1430 -
(一) 出车前的检查	1430 -
(二) 启动车辆时需检查	1430 -
(三) 每日维修保养技术	1431 -
(四) 每周技术维修保养	1432 -
(五) 每月技术维修保养	1432 -

(六) 每季度技术维修保养.....	1432 -
(七) 每半年技术维修保养.....	1433 -
(八) 每年技术维修保养.....	1433 -
四、定期维修保养方案.....	1434 -
(一) 例行维修保养.....	1434 -
(二) 一级维修保养.....	1435 -
(三) 二级维修保养.....	1435 -
(四) 三级维修保养.....	1436 -
五、环卫机械车辆设备维修保养制度.....	1436 -
(一) 机械车辆设备维修保养制度.....	1437 -
(二) 垃圾清运车辆维护保养制度.....	1440 -
(三) 机械车辆设备日常维护保养制度.....	1441 -
(四) 垃圾中转站维护保养方案.....	1442 -
(五) 机械车辆定点维修及保养.....	1444 -
(六) 机械车辆定点保险.....	1446 -
(七) 机械车辆定点加油.....	1446 -
六、车辆设备恢复性大修方案.....	1447 -
(一) 维修原则.....	1447 -
(二) 车辆故障应急方案.....	1450 -
(三) 车辆特殊部件/配件的保养及维修.....	1455 -
七、环卫设施设备管理.....	1457 -
(一) 环卫设施设备管理标准.....	1457 -
(二) 环卫车辆管理方案.....	1463 -
(三) 环卫设备使用管理制度.....	1470 -
(四) 工具、物品、公共设施管理.....	1471 -
第七章 服务质量保障方案.....	1480 -
第一节 服务保障能力.....	1480 -
第二节 作业质量.....	1484 -
第三节 质量管理目标.....	1486 -
一、总体目标.....	1486 -
二、预期目标.....	1489 -

三、分期目标	1491 -
四、工作目标	1492 -
五、工作中应该关注的特点	1498 -
六、管理服务创新	1500 -
七、管理措施创新	1503 -
第四节 质量保证措施	1506 -
一、组织保障措施	1506 -
二、保洁设备及机具配置保障措施	1506 -
三、加强作业质量检查力度	1507 -
四、制度保障措施	1509 -
五、质量保障巡查监督措施	1517 -
六、质量校核制度	1521 -
七、科技保障措施	1523 -
第五节 服务质量控制保障措施	1529 -
第六节 保证服务质量的环境控制及措施	1546 -
第七节 质量考核体系	1563 -
一、考核体系及办法	1563 -
二、激励机制	1572 -
三、监督机制	1579 -
四、自我约束机制	1580 -
五、信息反馈渠道及处理机制	1580 -
六、考核标准	1580 -
第八节 管理规章制度	1583 -
一、项目经理管理制度、规章	1583 -
二、督查员管理制度、规章	1584 -
三、管理员管理制度、规章	1584 -
四、督查考评制度、规章	1585 -
五、质量保障管理制度	1585 -
六、设备设施维护制度	1586 -
七、车场管理制度	1589 -
八、车队维修中心管理制度	1590 -

九、制定人员在岗情况管理制度	1598 -
第九节 售后服务	1603 -
第八章 应急处置预案	1606 -
第一节 应急服务保障机制	1606 -
第二节 应急处置预案目标	1608 -
第三节 人员配备	1611 -
第四节 应急响应机制	1612 -
第五节 应急服务响应时间	1613 -
第六节 极端天气应急预案	1615 -
一、恶劣天气应急处理方案	1615 -
二、暴雨天气应急处理方案	1620 -
三、降雪冰冻天气应急处理方案	1625 -
四、高温环境作业应急预案	1636 -
五、扬尘、重污染天气应急预案	1638 -
六、大风天气应急预案	1646 -
七、洪涝灾害	1647 -
八、落叶处理应急预案	1651 -
九、雾霾天气应急预案	1653 -
十、沙尘暴天气应急预案	1657 -
十一、极端天气作业人员安全保障措施	1660 -
第七节 重大疫情期间执行方案	1670 -
一、指导思想	1670 -
二、制定原则及依据	1670 -
三、工作原则	1671 -
四、组织管理	1671 -
五、工作任务	1672 -
六、具体应对措施	1681 -
（一）前端保洁、垃圾收集环节应急措施	1681 -
（二）转运过程应急措施	1683 -
（三）环卫车辆应急措施	1684 -
（四）一线环卫工人防护措施	1685 -

(五) 作业实例.....	1688 -
七、疫情期间作业规程及要求.....	1689 -
(一) 道路保洁作业规程和要求.....	1689 -
(二) 定点医疗机构和集中隔离观察点及居家隔离观察点生活 垃圾收运要求.....	1691 -
(三) 生活垃圾投放点与垃圾箱房管理规范.....	1694 -
(四) 生活垃圾清运作业规程和要求.....	1695 -
(五) 生活垃圾中转站作业规程和要求.....	1696 -
(六) 生活垃圾焚烧设施作业规程和要求.....	1697 -
(七) 生活垃圾填埋作业规程和要求.....	1698 -
(八) 湿垃圾资源化利用设施作业规程和要求.....	1699 -
(九) 餐厨废弃油脂收运作业规程和要求.....	1700 -
(十) 公共厕所保洁作业规程和要求.....	1701 -
(十一) 化粪池、倒粪站抽吸作业及粪便运输（中转）作业规 程和要求.....	1703 -
第八节 重大活动应急预案.....	1704 -
一、重大活动内容.....	1704 -
二、重大活动前准备.....	1705 -
三、预案级别和分类响应.....	1705 -
四、工作总结.....	1721 -
第九节 迎检应急预案.....	1722 -
一、迎检、接待工作分类.....	1722 -
二、准备工作.....	1724 -
三、预案级别、责任分工及工作标准.....	1727 -
四、“双创”迎检应急预案.....	1730 -
第十节 重大节假日应急措施.....	1738 -
一、重大活动应急处置方案.....	1738 -
二、节假日应急处置方案.....	1739 -
第十一节 其他有利于本项目的应急预案.....	1740 -
一、发生安全事故应急保障方案和措施.....	1740 -
二、纠纷应急保障方案和措施.....	1744 -

三、人员意外伤害处置预案.....	1751 -
三、路面较大污染和泥土处理的应急保障	1752 -
四、垃圾压缩站建成后突发事件应急处理预案	1754 -
五、发生垃圾严重堆积应急预案	1759 -
六、主垃圾的日常处置方案.....	1759 -
七、倒塌树木清理.....	1760 -
八、坠落户外广告牌路面障碍清理	1762 -
九、突发车辆、交通事故应急预案	1763 -
十、群体性停工情况的分析及具体解决方案与措施	1767 -
十一、突发性交通事故现场清理应急方案	1776 -
十二、突发火灾爆炸事件应急预案	1777 -
十三、旅游旺季应急预案	1782 -
十四、防汛抢险、防震救灾	1786 -
第九章 智慧环卫建设方案	1790 -
第一节 智慧环卫平台建设	1790 -
一、背景	1792 -
二、智慧环卫现状	1793 -
三、建设思路	1796 -
四、建设管理目标	1802 -
五、建设原则	1805 -
（一）系统的先进性	1805 -
（二）系统的完整性和安全性	1806 -
（三）系统的易用性	1806 -
（四）系统的可扩展性	1806 -
（五）系统的稳定性	1806 -
六、智慧环卫系统建设内容	1827 -
（一）环卫基础信息管理	1827 -
（二）生活垃圾分类监管	1831 -
（三）环卫作业管理	1834 -
（四）生活垃圾收运监管	1836 -
（五）生活垃圾转运站监管	1837 -

(六) 生活垃圾处置监管.....	1838 -
(七) 公厕智慧化管理.....	1844 -
(八) 综合应用.....	1846 -
(九) 系统接口需求.....	1851 -
七、智慧环卫系统平台简述.....	1852 -
(一) 应用场景.....	1853 -
(二) 整体架构.....	1853 -
(三) 智慧环卫服务亮点.....	1854 -
八、智慧环卫系统功能介绍.....	1856 -
(一) 基础信息.....	1856 -
(二) 质量管理.....	1860 -
(三) 清扫保洁管理.....	1861 -
(四) 垃圾收运管理.....	1862 -
(五) 公厕管理.....	1864 -
(六) 中转站管理.....	1864 -
(七) 物资及维保.....	1865 -
九、系统总体部署.....	1866 -
十、管理平台解决方案.....	1868 -
十一、智慧环卫应用层各功能模块设计.....	1871 -
第二节 智慧城市垃圾分类管理软件平台建设.....	1876 -
一、设计背景.....	1876 -
二、设计目标.....	1877 -
三、设计内容.....	1877 -
四、垃圾分类综合监管平台.....	1907 -
五、垃圾分类的项目运维服务.....	1909 -
第三节 餐厨垃圾智慧管理软件平台建设.....	1911 -
一、前言.....	1911 -
二、平台建设目的.....	1911 -
三、平台建设框架.....	1912 -
四、平台实现功能.....	1912 -
五、餐厨垃圾收运称重管理系统.....	1913 -

六、平台建设方案.....	1914 -
第四节 智慧公厕管理平台软件建设.....	1923 -
一、城市公厕管理往往存在很多难题：	1923 -
二、智慧公厕在线监管系统.....	1923 -
三、智慧公厕系统功效.....	1926 -
四、智慧公厕应用.....	1927 -
五、智慧公厕的改造.....	1927 -
第五节 智慧环卫车辆监控管理系统建设.....	1939 -
一、建设必要性	1940 -
二、建设目标	1940 -
三、项目需求	1941 -
第六节 环卫人员监管系统建设.....	1950 -
一、人员监控及轨迹管理.....	1952 -
二、作业区段管理.....	1954 -
三、人员台账管理.....	1956 -
四、作业排班管理.....	1956 -
五、数据汇总统计.....	1958 -
第七节 环卫部件设施系统建设.....	1960 -
一、设施数据库管理.....	1960 -
二、环卫基础设施采集管理.....	1960 -
三、设施 GIS 管理	1960 -
四、果皮箱和垃圾分类管理.....	1962 -
五、设施日常管理.....	1964 -
六、汇总统计管理.....	1965 -
七、设施可视化规划管理.....	1966 -
八、设施动态管理.....	1967 -
第八节 作业质量考核系统建设.....	1968 -
一、作业状态与质量监控.....	1968 -
二、油料消耗实时跟踪.....	1969 -
三、人员绩效门禁管理.....	1969 -
四、车辆保养档案管理.....	1969 -

五、运营信息汇总分析.....	1969 -
六、智能抽样巡查管理.....	1970 -
七、WEB 端考核审核管理.....	1971 -
八、考核 GIS 管理.....	1972 -
九、作业考核统计分析.....	1973 -
十、考核标准管理.....	1974 -
第九节 环卫地理信息系统建设.....	1975 -
一、三维仿真数据.....	1975 -
二、三维仿真地图制作.....	1976 -
三、地图基本操作功能.....	1978 -
第十节 智慧环卫应对突发事件管理方案.....	1978 -
第十一节 智慧环卫系统设备配置方案.....	1982 -
第十章 项目模式创新.....	1986 -
项目创新.....	1986 -