

二、开标一览表

项目编号：建安政采公字（2023）8号

项目名称：建安区城区道路清扫保洁绿化管护（中原路）项目二次
（人民币）

单位：元（人

标段	项目名称	投标总价（即服务期限内拨款限额）	投标报价（一年总价，此报价参与评标办法中价格部分得分的计算）	合同履行期限（服务期限）	备注
一	建安区城区道路清扫保洁绿化管护（中原路）项目二次	大写：壹仟陆佰陆拾贰万捌仟叁佰陆拾柒元玖角叁分 小写：16628367.93	大写：柒佰万壹仟贰佰玖拾壹元捌角贰分 小写：7001291.82	三年（以合同签订的实际服务期限为准，最长不超过三年）	/

投标人名称：福建泰实业有限公司（全称）（公章）：

投标人法定代表人（单位负责人）或授权代表（签字或盖章）：袁静静

日期：2023年 5月15日

注：1、合同履行期限指完成该项目的最终时间（日历天）。

2、如招标公告明确合同履行期限以年为单位，本表应填写完成该项目的年限。



3.8 中小企业声明函（工程、服务）

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司参加 许昌市建安区城市管理局（单位名称）的 建安区城区道路清扫保洁绿化管护（中原路）项目二次（项目名称） 采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承建）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. 建安区城区道路清扫保洁绿化管护（中原路）项目二次（新元大道（启航大道—许开路）；忠武路（新元大道—示范区界）；东航路（南一路—北航路）；南一路（启航大道—东航路）；高铁北站北侧义务树林；高铁北站北侧大叶女贞树林；高铁北站南侧银杏林；西航路（新元大道—北航路）；北航路（东航路—西航路）；中航路（西航路—启航大道）；新元大道（启航大道—新107）；中原路（新元大道—毛里街）；启航大道（毛里街—新元大道南2路）；西航路（北航路—毛里街）；北航路（东航路—中原路）；毛里街（西航路—中原路））（标的名称），属于 其他未列明行业（采购文件中明确的所属行业） 行业；承建（承接）企业为 福建洁泰实业有限公司（企业名称），从业人员 210 人，营业收入为 250.04 万元，资产总额为 1556.1 万元，属于 （中型企业）；

2. （标的名称），属于 （采购文件中明确的所属行业） 行业；承建（承接）企业为 （企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于 （中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章） 福建洁泰实业有限公司

日期：2023年5月15日

说明：

1、从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

2、中小企业参加政府采购活动，应当出具《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。

四、符合性审查证明材料

4.1 投标分项报价表

项目编号：建安政采公字〔2023〕8号

项目名称：建安区城区道路清扫保洁绿化管护（中原路）项目二次

序号	道路名称	道路面积 (平方米)	道路级别	道路单价 (元/(平方米·年))	道路绿化 面积(平方米)	道路绿化单 价(元/(平方米·年))
1	服务期限（道路绿化除外）起止时间：自合同签订之日起至 2025 年 12 月 31 日					
1.1	新元大道（启航大道—许开路）	156400	三级（不含洒水）	4.05	92730	3.35
1.2	忠武路（新元大道—示范区界）	108240	三级（不含洒水）	4.05	14432	3.35
1.3	东航路（南一路—北航路）	29300	四级（不含洒水）	3.42	20000	3.35
1.4	南一路（起航大道—东航路）	12000	四级（不含洒水）	3.42	0	3.35
1.5	高铁北站北侧义务树林				46023	3.35
1.6	高铁北站北侧大叶女贞树林				55696	3.35
1.7	高铁北站南侧银杏林				87000	3.35
2	服务期限（道路绿化除外）起止时间：2023 年 5 月 23 日起至 2025 年 12 月 31 日					
2.1	西航路（新元大道—北航路）	20000	四级（不含洒水）	3.42	12800	3.35
2.2	北航路（东航路—西航路）	20000	四级（不含洒水）	3.42	12000	3.35
2.3	中航路（西航路—启航大道）	32000	四级（不含洒水）	3.42	32000	3.35
3	服务期限（道路绿化除外）起止时间：2024 年 1 月 1 日起至 2025 年 12 月 31 日					
3.1	新元大道（启航大道—新 107）	131960	二级（不含洒水）	5.95	83399	3.35
3.2	中原路（新元大道—毛里街）	144321.2	二级（不含洒水）	5.95	165120	3.35
3.3	启航大道（毛里街—新元大道南 2 路）	176123.328	三级（不含洒水）	4.05	85684	3.35
3.4	西航路（北航路—毛里街）	49813.724	四级（不含洒水）	3.42	28653	3.35

3.5	北航路（东航路—中原路）	47923.016	三级（不含洒水）	4.05	47491	3.35
3.6	毛里街（西航路—中原路）	30688.23	四级（不含洒水）	3.42	27550	3.35
注：本项目中所涉及道路绿化服务期限均为自合同签订之日起。						
注：合同签订之日按投标截止时间的次日，一年为 365 日历天。						
投标报价 (一年总价)		大写：柒佰万壹仟贰佰玖拾壹元捌角贰分 小写：7001291.82 元				
投标总价		大写：壹仟陆佰陆拾贰万捌仟叁佰陆拾柒元玖角叁分 小写：16628367.93 元				
备注：1、投标总价仅作为合同支付总限额，投标报价（一年总价）参与评标办法中报价得分的计算。 2、上述表格中的单价与面积的乘积之和须等于投标报价（一年总价）。						

投标人（公章）：福建洁泰实业有限公司

投标人法定代表人（单位负责人）或授权代表（签字或盖章）：袁静静

4.6 服务方案

1、运营服务方案

1.1 项目宏观把控

① 整体设想

(1) 我公司认真贯彻执行《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国城市市容和环境卫生管理条例》、《城市容貌标准》、《城市生活垃圾管理办法》、《城市道路和公共场所清扫保洁管理办法》等国家、省、市现行有关法律法规。按照招标文件及项目服务合同要求严格执行《环卫作业质量标准及检查考评办法》等国家、行业技术标准、规范及规程，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。

(2) 积极加强与采购人及街道有关单位的日常工作沟通；接受采购人的业务指导。认真完成上级交办的临时性、实质性工作任务，对采购人提出的意见及时采纳并积极落实相应整改措施；对作业服务范围内发生的违反环境卫生管理法律法规的人和事，采取积极劝阻、制止等措施，并及时向主管部门报告。

(3) “绿水青山就是金山银山”，一个地方的环境卫生状况集中体现一个地方的文化内涵及文明程度，即能充分彰显出地方人民的文化素质修养，也能明显反映出社会经济发展水平和人民的健康生活水平。

为此强化和提高环卫工作是环卫工作人员所肩负的一项光荣、神圣的社会使命。我公司项目部对本项目的环卫作业服务，充满信心、决心。请采购人放心，我们将会严格按照环卫作业服务质量和检查评定要求，认真做好、经营好、管理好、实施好、服务好环卫作业工作中的每个细节。

(4) 建立一套符合实情、有序、有效的环卫作业工作管理体系、制定切实可行的环卫作业工作流程，把细节管理、过程管理、绩效管理有机结合起来，从而确本项目环卫作业工作得以不断提升。

同时我公司还将开展经常性的职业素质教育培训，努力打造和培养一支优秀的专业环卫团队。在建立健全严格的工作考评考核机制的同时，运用激励机制不断提升环卫作业的服务质量水平；努力营造项目部文化氛围，积极开展环卫作业岗位的月、季、年度“优秀”员工评比和班、队流动红、黄旗等竞赛活动。



② 服务目标

我公司始终秉持“诚信铸造未来、专业质优高效”的服务理念，树立诚信、专业、质优、高效的企业形象。

我们的服务目标：

- 1、业主满意率达 95%以上；
- 2、质量投诉率 5%以下；
- 3、安全事故发生率 1%以下
- 4、机械化作业率达 95%以上；

- 5、员工培训合格率达 100%；
- 6、响应时间：一般响应 2 小时内处理；紧急响应 15 分钟内处理；
- 7、考核标准：按采购人要求的各项作业标准要求，完全响应采购人制定的各项考核标准等。
- 8、安全措施：各项措施齐全，保证做到万无一失，不因人为因素造成重大安全事故。
- 9、突发事件：预处理措施科学合理，能做到及时、有效、得当、影响小；
- 10、最终目标：通过我公司环卫保洁、垃圾治理达到辖区环境优美、秩序井然，实现天蓝、地绿、水清的良好生态环境。

③ 管理原则

1、本公司的管理主要实行以下原则：

- 严密、科学、规范的管理运作机制；
- 高效、精干、科学、实用的管理机构；
- 应急调度职能，随时协调处理紧急任务和突发事件；
- 实施督导机制，全面视察和计划目标管理
- 实施量化的考核方法，严格的督查和淘汰制度；
- 严密系统的运作流程，一环扣一环，一环监督一环。
- 重视细节，重视工作质量，重视隐蔽部位的作业质量。

2、管理运作机制的特征是：

- 必须是应需要而设职能；
- 必须指挥灵活，反应快速；
- 必须职能完善，但机构精干，决不能人浮于事；
- 必须有相互制约的职能存在；



➤ 必须有快速反馈的机能存在。

根据这管理原则，我公司设综合管理部，负责处理所有日常事务和人力资源管理工作，兼调度职能，接受项目主管的紧急要求，进行必要的调度。公司总经理兼任质量管理小组长，并负责公司的日常运营、质量管理，管理部负责标准化和管理督导考评工作，处理信息反馈管理事务。所有部门都对总经理负责。

根据业务需要设立相应的项目部。项目部经理直接对总经理负责，同时受公司业务部门的指导和考核。

根据现代管理的责权利一致的原则，项目部经理直接指挥本部作业人员，并接受公司的考查考核和管理。

上述运作机制具有职能基本完善，指挥系统高效精干，反应快速，指挥灵活的特点，基本适应我们现在的作业要求。

本项目管理部设项目经理一人，副经理一人。项目经理直接对公司总经理负责。质量管理员由副经理兼任，同时接受公司综合管理办公室的业务领导。所有的清扫作业保洁人员对项目经理负责，同时接受项目管理部人员的质量考查。公司综合管理办公室设紧急协调和调度机制，处理应急事务和突发事件。

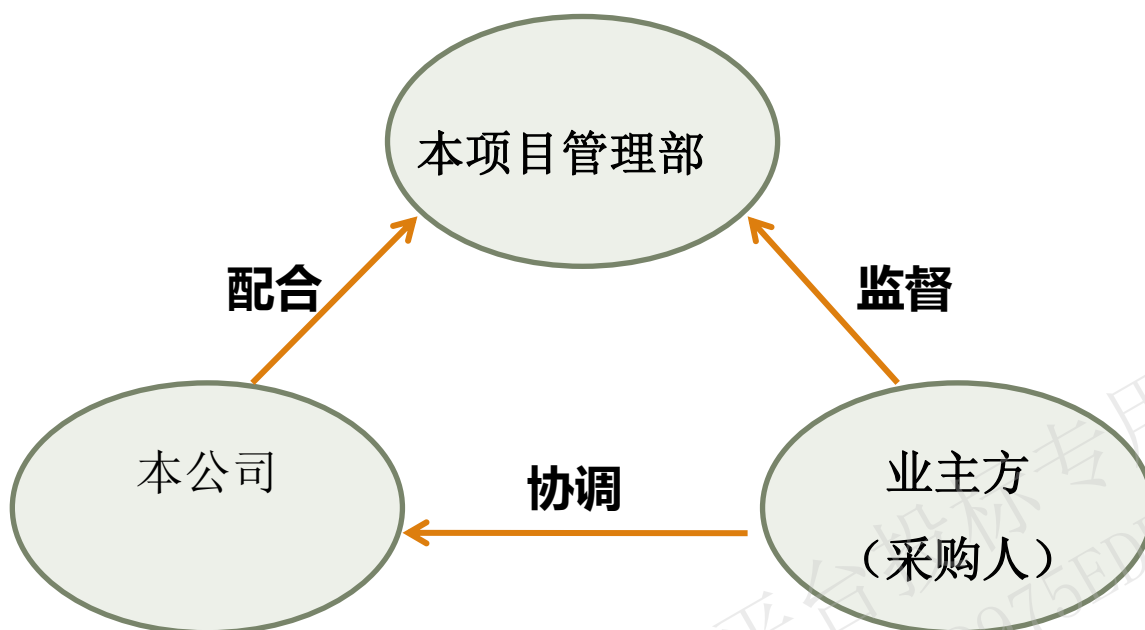
④ 管理模式

我司长期从事清扫保洁行业，在长期的服务实践中，主动借鉴行业先进的服务理念，不断学习总结，并结合客户地区的传统风俗和需求特点，面对环卫服务市场飞速发展的环境，经过不断总结、不断完善，提炼出富有企业特色的管理模式，即：

共管化的管理机制，目标化的管理责任；个性化的服务设计；合理化的服务成本；规范化的服务控制；共享化的服务资源。

我公司若有幸中标，将在本项目保洁服务项目中，结合区域特点及保洁标准，运用专业保洁技术，并结合本项目的具体特点和模式，确定最有效合理的运营管理模式。

本项目管理职能关系示意图



➤ 上述模式示意图说明：

- ◇ 我司对本项目实行专业化、规范化的垂直专业保洁服务管理。
- ◇ 业主单位及其有关业务主管部门和我公司构成监督协调关系。
- ◇ 采购方有关业务主管部门与我公司的本项目保洁服务部构成监督协调关系。

⑤ 管理机制

为保障保洁项目管理机构高效运作，我公司将建立一个有效的管理机制。

1 质量监管机制

全面推行质量管理，把质量目标落实到各岗位、各环节直至到个人，并通过质量管理监督检查，使工作质量不断提高，达到采购人满意的效果。

按我公司制定的各项管理指标和工作方案,公司各项目部职能管理人员将按照质量要求,明确责任,授予权利,抓好实施过程中的检查和控制,并将目标实施的各项进展情况、存在问题及时用图表和文字表述出来,实现目标动态控制,进行目标成果评价,确定成果和考绩,并与个人利益待遇相结合。同时,公司还会通过各种宣传教育手段培养员工的敬业精神,职业道德,加强员工培训,不断提高员工自身素质和工作水平,进而提高工作质量和工作效率。

2、协调机制

协调机制是指运用协调管理的方法,解决在管理服务过程中经常发生的各岗位之间、工种与员工之间、员工与员工之间矛盾和冲突。

2.1 行政手段,以行政职务权利为依托,以行政命令为基本形式,以奖罚为后盾的强制性管理手段。

2.2 竞争手段,运用竞争手段促使相关方面关系的协调,如通过竞争,以先进带动后进,共同完成任务。

3、激励机制

激励机制是激励活动要素在进行过程中互相联系、相互作用、相互制约及激励效果之间内在联系的综合机能,其作用旨在提高“内聚力”。

3.1 管理日常目标、责任制、增强管理层的工作主动性,按“最优”保洁标准制定各项管理指标,严格做好各项工作、明确奖罚。

3.2 实施奖金制和破格晋级制度,调动员工工作热情。对员工实施奖罚制度,奖金标准与工作表现和业绩挂钩,并可根据情况,对先进给予破格晋升,以形成竞争激励机制,提高员工积极性。

3.3 依据管理、管教结合,融情于管。公司关心员工生活,帮助其解决家庭困难,使其无后顾之忧,保持良好的工作情绪,给业主提供优质服务。

4、监督机制

监督机制是实现保洁服务管理各项工作开展的必要外在约束条件，防止或纠正工作中出现的偏差。保证管理机构及其工作人员按章办事。

4.1 各项目管理人员对内部保洁员工进行品质监督。

4.2 业主单位的质量管理部门对保洁现场及公共设施卫生进行广泛监督、检查，形成多方面综合监督体系。

4.3 通过信息反馈监督，以各种手段来实现监督管理的闭环机制，保证公共设施保洁管理监督机制的有效实施。

5、考评考绩体系

考评考绩是一种普遍应用于管理过程中的手段，即对工作进行成效评价，对担负工作的人进行业绩衡量，从而不断地改进工作方案、提高工作质量、促进员工进步和公司发展。

5.1 考评考绩的目的

保证高质量的完成工作，使分配机制更趋合理，使人事任用更趋客观；增强沟通、充分调动员工的积极性；建立一支高素质的保洁员工队伍。

5.2 考评考绩的原则

实事求是，公正合理，提出建议，共同提高。

5.3 考评考绩的内容

员工品行、工作态度、工作能力、工作业绩。重点是量化地对工作业绩进行考评。主要是员工在作业中的作业态度、作业质量、业主考核意见、群众反应情况等等。

5.4 考评考绩的标准

公司规章制度、岗位职责是对员工品行、工作态度的衡量标准；月（年）度工作计划、临时任务及目标是对员工工作能力、工作业绩的考核标准。

1.2 安全作业方案

① 安全作业方案

(1) 清扫保洁工上岗前必须进行面试体检和岗前培训，对上岗人员进行安全知识，自救防范知识、职业道德、法律法规、业务技能、演练实操等相关知识培训，合格后方准佩戴上岗证上岗操作。

(2) 清扫保洁工要熟悉交通标志和作业地区的道路状况，并有交警专业人士进行讲课。

(3) 清扫保洁工要熟悉掌握清扫作业工具大扫帚、小扫帚、铁锹、保洁簸箕、耙子、工具车的性能、名称和用途。

(4) 清扫保洁工要熟悉掌握在各种气候条件下进行道路清扫保洁及安全操作的规程。

(5) 上路作业前，要检查是否佩戴反光安全标志，是否穿高跟鞋或拖鞋作业，清扫工具是否符合清扫标准。

(6) 清扫保洁作业时，一扫人行道，二扫隔离带，三扫车道路面，四扫路边沟底。清扫人行道时，先扫地平，再扫墙角，三扫树坑，做到人行道干净整洁：在清扫车道路面时，先扫一把，再带一把，最后清一把。

(7) 清扫保洁作业时，要掌握气候顺风扫，雨天、秋天用力扫：车辆占道弯腰扫，车间门口朝外扫：人多地方招呼扫，灰尘一多轻轻扫，遇到水沟慢慢扫。

(8) 收集垃圾时，将工具车顺向摆放在人行道边，不得停放在道路拐弯处及十字路口，随扫垃圾随倒入工具车，并将收集垃圾倒入垃圾箱或指定中转站。如遇收集垃圾中有着火现象须彻底扑灭后方可倾倒。不得随意操作中转站天车等设备。严禁焚烧垃圾。

(9) 清掏果皮箱时，坚持巡回清掏，应将清掏车辆顺行停放在道路边，果皮箱的外罩要轻拿轻放，清掏完后逐个上锁，擦洗果皮箱需用专用刷子刷洗。保持箱体无污物，

无痕迹，无尘土，无小广告，整洁干净。

(10) 遇有砂土撒漏严重的路段，待设置好安全警示标志，落实安全防护和管理人员到现场组织指挥后方能清理撒漏沙土。

(11) 夏季作业时，应做好个人防暑措施，在水冲洗道路后，先推水后清扫，垃圾污物及时清运，禁止堆放在下水道口。

(12) 雨季作业时，必须穿带有反光安全标志的服装。带好雨具及时将地段积水推净。遇大雨先清下水道口表面污物。

(13) 雪天作业时，做好自身安全防范，注意防冻防滑。及时清除路牙，清除的冰雪整齐的堆放在向阳处，未用融雪剂的可倒入绿地污水井及工地空场地。

(14) 风天作业时，如遇 8 级大风时，不得在高层建筑物周围及危险地段作业。

(15) 雾天作业时，必须着反光安全标志服装，不得进入主车道作业，并高度进行自我防范。

(16) 雷电作业时，不得在树下、高压线下作业和停留。

(17) 在清扫保洁作业中，严禁翻越栏杆，跨区作业。

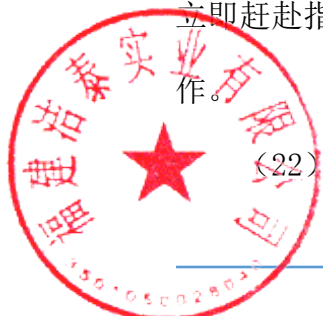
(18) 清扫工要按规定的时间、地点交接班，严禁擅自顶替上班，若在危险地段工作时，必须有两人在场方可作业。交班前，应对清扫工具、道路卫生状况进行检查，并将检查的情况告知代班人。

(19) 下班后，要做好工具保养和维修。

(20) 若发生事故时，同班组清扫保洁工必须立即赶到现场，组织第一时间抢救，及时报警和报告单位领导。

(21) 自然灾害警情预报为橙色时，各应急组成员要立即行动，按照单位领导指挥，立即赶赴指定地点，开展救援工作，并及时向上级领导汇报受灾情况，做好应急救援工作。

(22) 参与含有硫化氢等有毒气体的作业时，须做好安全防护措施，配备过滤式防



毒面具、湿毛巾、化学安全防护眼镜、全密封阻燃防化服、橡胶手套、工作靴等，人员须经过专业培训，严防事故发生。

② 安全作业规定

为了确保环卫清扫工人一年四季在道路清扫和除雪作业时的自身安全，防止被撞事故的发生，特制定环卫清扫工人安全作业规定。

(1) 环卫清扫工人上岗作业时，保持身体和精神状况良好，保持精力集中，不得带病和疲劳作业。

(2) 环卫清扫工人上岗作业时，熟知掌握安全知识和技能，做到熟记于心，问之即答。

(3) 环卫清扫工人上岗作业时，必须穿戴统一安全标志服装；在街路清扫和冬季除雪作业时，正确摆放安全桩，把保洁车放置在过往车辆行使方向前方 20 米以外，作为防护提示设施，随走随设。

(4) 环卫清扫工人上岗作业时，随时注意来往车辆，遇到车辆行驶速度过快和遇到大风天气时，不得强行通行和作业，严禁不顾个人安危强行捡拾快车道或不安全地段上的飘浮污物。

(5) 环卫清扫工人冬季除雪作业时，必须穿有防滑作用的鞋，每个除雪区域或班组都应安排带有袖标的安全员维护作业现场秩序。

(6) 环卫清扫工人往窞井卸雪时，井口处应摆放安全防范设施，作业后将井盖盖牢固，防止行人或车辆落入井中。

(7) 环卫清扫工人上岗作业时，互相关心，互相爱护，相互提示安全作业，遇有突发事件要互相帮助。

(8) 发生事故后，立即报告本单位领导和交通管理部门，要保护好现场，遇有逃逸车辆要牢记车型、车牌号。

(9) 各基层队可依据上述要求，制定本队操作细则，力保不出现任何伤亡事故。

(10) 环卫清扫保洁人员应熟记的安全口诀：

作业标志服，上岗务必穿；确认没危险，快行路对面；
污物空中飞，静观再拾拣；雨雪路湿滑，缓行莫蛮干。

③ 安全风险辨识

(1) 危险一 背对行车方向清扫

危险系数 ★★★★★

交警建议：在扫保时，环卫工人一定要迎着行车的方向，这样车来时可提前判断。

(2) 危险二 清扫时突然变换方向

危险系数 ★★★★★

交警建议：在行车道上，环卫工在改变方向时应提前打手势给驾驶员一个事前判断。

(3) 危险三 雨雪天清扫不瞭望

危险系数 ★★★★★

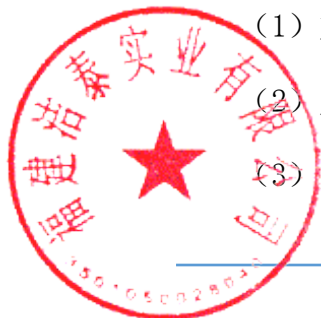
特别建议：雨雪天气时，环卫工人们一定要经常抬头预判车辆的行驶，而且判断的刹车距离应该是平时的2~3倍左右。

◆ 环卫工人如何避免车祸及安全事项？

(1) 加强职工的交通安全知识教育，提高个人安全意识，杜绝违章、杜绝事故。

(2) 所有环卫职工上班必须穿着统一的反光安全警示服（背心）。

(3) 如需要在固定一个位置长时间作业的，还应设置临时警告标志。



(4) 尽量夜间不要参加作业，如遇特殊原因的必须设置警告标志、照明灯具和监护人员。

(5) 大风、大雨、大雾（中雾）天气应不得进行环卫作业，严防发生安全事故。

(6) 环卫职工作业前必须经过系统的安全知识培训、考核，考核合格后方可上岗作业。作业后还应经常性的对其进行安全教育，包括有针对性的教育和考核，考核不合格的一律不得参加作业

(7) 主路作业时应始终保持在行车道的最右侧，严禁越位。

(8) 保证通讯畅通，遇到突发事件可以及时取得联系。

现行的《道路交通安全法》对环卫作业车辆作出了相应规定，却未对环卫工人在道路上清扫作业作出明确规定。笔者以为，环卫工人发现垃圾及时清理是职责所在，但是在车流量大的道路上清扫垃圾时，可能为此付出惨痛代价。当然，环卫工人被撞伤，也很可能是路上车辆速度过快、不注意避让，或者乘车人员随手开窗抛物等等原因所致。

其实，《道路交通安全法》第二条明确规定，车辆驾驶人、行人、乘车人以及与道路交通活动有关的单位和个人，都应当遵守本法。环卫工人当然也须遵守《道路交通安全法》。笔者以为，要避免类似交通事故再次发生，除了车辆驾驶人应严守交通法规，检点行为，注意避让环卫工人外，环卫工人也应注意自我安全防护。比如，在清扫作业时须穿戴统一的标志服装，注意避开车流高峰时段作业，注意利用保洁车或其他作业车辆进行避让：作业时不随意或突然穿行街道或公路，不要不顾个人安危强行去快车道或危险路段捡拾垃圾等等。



1.3 文明作业方案

① 文明服务作业措施

文明服务作业是一个企业管理水准的标志,也是达到该战略方针的必要条件。争创文明服务作业企业,执行文明服务作业条例,是我们的责任和义务,为此制订以下文明服务作业措施。

我单位承诺针对本项目的特点,制定现场文明服务作业计划,环境保护措施,各项措施周全、具体、有效,确保文明服务作业,符合国家现行相关规定,严格执行招标人有关文明服务作业的规定和招标人针对本项目所作出的文明措施。我单位承诺达到“安全文明示范项目”的标准,且我单位满足招标文件一切要求。

文明服务作业是一个企业管理水准的标志,也是达到该战略方针的必要条件。争创文明服务作业企业,执行文明服务作业条例,是我们的责任和义务,为此制订以下文明服务作业措施。

(1) 认真处理与当地群众关系

我们充分认识到要搞好一个项目离不开当地群众的支持,积极加强与当地群众的沟通,并做好宣传工作,相互理解、相互尊重、和睦相处。

(2) 认真处理与甲方、周边单位关系,多开对外联系渠道

认真履行甲方的战略部署,服从甲方的安排。虚心接受监督,积极配合甲方人员的工作。在甲方的领导下,我公司力争计划合理,质量优良,进度第一。

(3) 加强职工素质教育

职工的素质高低关系到文明服务作业能否顺利实施。加强职工素质教育是文明服务作业的主要措施之一。在加强对职工技术教育的同时,加强职工的精神文明教育,组织丰富多彩的文体活动,培养高尚品德的热潮,每年进行一次文明服务作业评选活动。

(4) 文明服务作业保证体系

1) 制定文明服务作业管理制度

根据招标文件及业主有关要求，我公司制定了文明服务作业管理制度，力争在文明服务作业中再创佳绩。

2) 成立文明服务作业领导、督促、管理机构

2.1) 领导机构：

为了确保文明服务作业及环境保护目标的实现，我司将专门成立“文明服务作业领导小组”，成员由我司项目负责人、保洁大队长等人组成，全面指导本项目的文明服务作业工作，负责转达上级有关文明服务作业管理的精神，并落实我司月检查制度。

2.2) 督促机构：

在文明服务作业领导小组的直接领导下，我司还将成立“文明服务作业领导小组文明服务作业稽查小组”。成员由总经理、副总经理等主要领导组成，对本项目文明服务作业进行监督管理。“稽查小组”属于机动组，对本项目文明服务作业进行不定期、突击式检查，并严格执行我司及有关部门文明服务作业的制度。

2.3) 管理机构：

项目经理部成立“文明服务作业管理小组”，成员由项目经理、项目部各部门负责人、各作业区负责人组成，负责本标段项目文明服务作业管理制度的制定、落实并实施周检制。小组内设专职文明服务作业督导员，全面负责监控本标段的文明服务作业工作。

(5) 环境保护、治污减排保证措施

环境保护是我国的一项基本国策，在市政建设中，应作好市政建设的环境保护工作，减轻因市政建设导致的坏境污染。保护自然、维护生态平衡，保障人体健康。

中标后，我公司在作业中将严格执行 IS014001 和 OHSA181001 体系有关要求，将严

格遵守国家 and 地方所有控制环境污染的法律和法规, 采取必要的措施防止作业中的燃料、油、化学物、污水、废料和垃圾以及土方等有害物质对环境的污染, 防止灰尘、噪音和汽油等物质对大气层的污染。并采取规范化的作业, 把作业对环境, 构筑物 and 居民生活的影响减少到最低限度。

我公司将积极主动地与当地环保部门联系, 取得当地环保部门的支持和对我们工作的指导, 加强对全体员工的环保思想教育, 重视环境保护的文明服务作业, 项目经理部设立一名环保负责人, 经常对所属工地进行检查、评比、奖优罚劣, 把环保工作当作一项重要的、经常性的工作来抓。防止由于作业造成的作业污染和扰民, 保障附近居民和作业人员的身体健康, 我公司将努力做好环境保护工作。

(6) 振动控制

- 1) 主要针对机具进行振动控制。
- 2) 各种作业机械应严格按操作规程进行操作。大型机械按要求定期进行维修保养, 避免大型机械违规操作所产生的振动。

(7) 噪音控制

- 1) 在作业过程中我司将严格控制作业产生的噪音, 尽量做到不扰民, 最大限度减少对周围环境的不良影响。
- 2) 严格控制各种作业机具的噪音, 对不符合噪音标准的汽车、机械严禁使用。
- 3) 机动车辆的排气消声器和喇叭应符合国家规定标准, 并保持技术性能良好。整车行驶噪音不得超过机动车辆噪音排放标准。必须将机动车辆噪音污染纳入检测内容, 对不符合机动车辆噪音排放标准的应按有关规定期限进行检修直至合格后方可用于本项目作业中, 在市区范围内行驶的机动车辆一律禁鸣喇叭。

(8) 空气、水质污染控制及防尘措施

- 1) 作业内燃动力机械遵照国家要求进行年审, 废气检测及格后才可以投入



使用。不允许使用超标车辆投入使用，最大限度较少废气排放。

2) 合理调配作业机械，避免集中使用大量作业机械造成局部环境污染。

3) 作业现场有毒有害的材料应由专人负责管理，并应贮存于仓库中，有可靠的密封性装置，不得露天堆放，以免有毒有害物质泄漏对水质造成污染。

4) 项目经理部文明服务作业维护小组为工地卫生的监控部门，项目部其他部门为实施及协助部门。

5) 材料及临时机具不得随意乱放。堆放应整齐，不得堆放在围蔽范围外，散体物料堆放时四周应有矮砖墙围栏。易燃易爆物品应分类单独存放并详细的标识。

6) 作业现场不得焚烧有毒、有害物质和建筑废料、生活垃圾。

7) 现场供应的卫生饮水设备及茶水桶应加盖或扣盖，并放置在远离灰尘、材料及作业机械的地方。

② 文明服务作业要求

(1) 人员上岗前，应按规定规范着装，着装应整洁，佩戴好工作牌。

(2) 作业工具应整洁、有效，标志清晰可辨，清晨、夜间作业要有反光标识。

(3) 作业时，应该按照岗位责任制和岗位作业流程操作，注意作业形象，禁止随意出入商店。

(4) 作业中，不得将清扫垃圾推入路边雨水井或者其他堆物处。

(5) 作业中要请路人配合，应该用“你好、请、对不起、请让一让、谢谢”等文明用语，禁止使用“喂、走开点、让开”等命令式用语。

(6) 作业中在可能情况下，应发扬扶老携幼、助残帮困、拾金不昧等美德，做到尽力而为；作业中回答路人问询时，应态度诚恳，语言文明，举止得体。

(7) 作业中，应避免与路人发生矛盾，严禁将垃圾向路人脚下清扫；对路人的误会、

不理解，要耐心做好解释工作。如万一发生矛盾，应采取严以律己，宽以待人的态度，用文明的方式妥善解决。

(8) 虚心接受市民（服务对象）提出的意见，有则改之，无则加勉，不生硬回绝。

(9) 凌晨或深夜作业时，杜绝人为喧哗、扰民等不文明现象。

③ 道路保洁清扫规范

人工清扫

(1) 人工清扫保洁作业规范

1) 上午头遍普扫前，用大扫帚普打，普扫后，一、二级道路全部用小扫帚进行巡回保洁，晚间再用大扫帚保洁至作业结束。

2) 扣人行道，二扣隔离桩，三扣车行道，四扫边沟底。

3) 清扫人行道时，应扫一把、带一把、清一把及时备。

4) 清扫车行道时，应扫一把、带一把、清一把及时备，进一步，继续扫。

5) 清扫边沟底时，应扫一把、带一把、清一把及时备，横一步，继续扫。

6) 作业后要求路面无污水、渗沥水沉积、流淌，行道树根本及周围地坪无废弃物。

7) 清扫人行天桥、地道时的保洁标准与相连的等级道路相同。保洁时必须自下而上的进行保洁，一扫阶梯，二清二侧墙面污迹与扶手灰尘。

8) 清扫作业时，垃圾要现扫现清，禁止一扫到底，倾倒垃圾应按照规定处理，不乱倒，垃圾倾倒不落地。

9) 根据气候特点作业，顺风扫时不扬尘、不影响过往行人；

10) 特殊情况下人工清扫保洁作业规范：

a. 雨天扫积水时，应当心污水，泥浆溅到过往行人；

b. 遇到路边窖井应绕道扫；

c. 车辆占道时，扫帚应伸入车底扫。

(2) 人行道人工洗刷作业规范

1) 一湿地面，二撒洗洁液，三刷路面，四冲污液，五扫清扫垃圾和墙角、沟底的污泥水；六要现刷现冲无遗漏；七要注意消防龙头及时开、关，有损坏及时上报；八要做到作业工具完好有效整洁。

2) 湿、洒、刷、冲、清时，要当心污水飞溅到行人，冲水时的水流量必须控制适当，不要将水冲进沿街商店和居民家中。

3) 遇雨天用大扫帚刷扫。

(3) 垃圾箱保洁作业规范

1) 作业前检查作业工具，确保完好有效整洁。

2) 注意保洁车停靠位置，确保安全。

3) 清除箱内垃圾，刷洗箱体内外，擦洗箱外水迹，关好箱门上锁，发现箱体内部损坏及时报修，清理箱体周围垃圾。

4) 垃圾到定点倾倒，不得随意进垃圾箱。

(4) 作业结束后，应认真填写车辆使用记录和报修单。

④ 清运车辆作业规范

1) 作业前做好车辆的例行保养。

2) 按时到达作业指定地点，启动作业系统，准备作业。

3) 倾卸垃圾时应按照倾卸点有关规定操作，并听从倾卸点工作人员的指挥。

4) 本班作业结束后到指定地点冲洗、维护车辆、车辆进场时，不得有垃圾及污水残留。

5) 下班前，认真填写车辆使用相关记录或者报修单。

◆ 清道垃圾收集车跟车作业规范

1) 作业时要控制翻转速度，避免因为速度过快而引起的撞击，启动车辆填塞器内

的刮板，将垃圾刮到手机车箱内。

- 2) 车辆离开作业点必须将作业场地清扫干净，做到车走场地清。
- 3) 车辆在行驶途中应确保填塞器内无积存垃圾。
- 4) 在倾倒垃圾后，到指定点或将车辆冲洗干净。

⑤ 垃圾清运作业规范

(1) 垃圾收运作业规范

1) 普扫垃圾收集:按照规定清扫成堆后放置于各路段垃圾定点放置处，要求堆放整齐，不影响道路通畅，不得焚烧垃圾、树叶，然后用垃圾清运车直接装载运往垃圾中转站,垃圾堆清理后及时清扫干净其他细微的垃圾。如遇大风天气，普扫垃圾直接装入垃圾清运车内。

2) 保洁垃圾收集:直接通过畚斗撞到随行的人力垃圾车内，不准堆放不准倒入果皮箱或垃圾桶内。

3) 垃圾桶、果皮箱垃圾收集:每日两次按照保洁路线清理垃圾，第二次清理后要擦洗干净垃圾桶、果皮箱，做到清洁无污垢、无垃圾满溢现象，无暴露垃圾。清掏的垃圾放入垃圾清运车，直接送到指定的垃圾中转站。

(2) 垃圾收集车作业规范

1) 垃圾收集车管理规范

1.1) 作业前做好车辆的例行检查保养工作。

1.2) 按照到达作业指定地点，启动作业系统，准备作业。

1.3) 倾卸垃圾时应该按照倾卸点有关规定操作，并听从倾卸地点现场工作人员的指挥调度。

1.4) 本班作业结束后到指定地点冲洗、维护车辆；车辆进场时，不得有垃圾及污水残留。

1.5) 离岗前，应认真填写车辆使用的相关记录或保修单。

2) 垃圾收集车跟车作业的管理与规范

2.1) 开车前先行检查车辆状况，检查无隐患后按照安全操作规程启动车辆。

2.2) 车辆行驶时遵守交通规则，“一慢、二看、三通过”，严禁闯红灯、不按规定路线行驶、不避让行人等违章行为。

2.3) 作业时要控制垃圾斗的翻转速度，避免因速度过快而引起的撞击，翻转后启动填塞器内的刮板，将垃圾刮到收集车箱内。

2.4) 车辆离开作业时，必须将作业场地清扫、冲洗干净，做到车走场地清。

2.5) 车辆在行驶途中因确保无垃圾抛洒、无污水滴漏、车厢外无吊挂。

2.6) 在倾倒垃圾后，到指定点将冲凉冲洗干净。

2.7) 下班前做好日工作记录，发现车辆异常情况及时向主管领导汇报。

(3) 垃圾收集的作业规范

3.1)、实行“垃圾不落地”作业，垃圾到站后随即倒入垃圾压缩设备的投料口，开启压缩装置将垃圾推送到密封箱体。可回收废弃物另行存放在专用容器内，随满随清。

3.2) 垃圾桶倾倒完毕应立即清洗消毒，并做性能检查，整齐排列在站内，以备下次上门收集垃圾时装车运送至垃圾桶顶点位置。缺损的垃圾桶应做好登记，及时安排修理或报废，并补充相应数量的完好垃圾桶。

3.3) 经压缩的垃圾应及时以专用运输车转运，根据垃圾量大小确定转运次数，确保垃圾日产日清。每次转运作业完成以后，应对操作场地、墙面、压缩箱体和其他垃圾接触的物品进行清洗。



⑥ 文明服务作业培训

通过开展岗前培训、岗位中的指导和员工之间的经验交流会等对保洁员进行素质养成教育，重点突出文明服务作业规范的学习。主要包括以下几方面的内容：

(1) 仪容仪表

- 1) 精神饱满，仪表整洁。
- 2) 上班穿工作服，佩带工号牌。
- 3) 男士不留长发。

(2) 服务态度

- 1) 服务态度端正，有良好的职业道德。
- 2) 文明服务礼貌待人，使用文明礼貌用语。
- 3) 上作认真负责，有较强的奉献精神。
- 4) 自觉接受管理人员的检查和监督，虚心接受意见和建议。

(3) 文明服务作业工作纪律

- 1) 履行职责，遵守员工纪律。
- 2) 遵守公司管理规章制度。
- 3) 岗上不抽烟，不打闹嬉戏，不会客。
- 4) 非工作需要，不得擅自进入其他场所。
- 5) 爱护公共财务，不得做任何有损他人的行为。
- 6) 禁止往窞井、绿化带内倒垃圾。
- 7) 不得将工具摆在人行道、车行道等，影响观瞻的地方。
- 8) 清扫时尽量低抬扫把，避免大面积扬尘，给过往行人和门面房造成影响。
- 9) 电瓶垃圾运输车及人力垃圾收集车不能外溢，滴漏。保持密封状态运输。

(4) 保持车辆外表清洁

由于保洁车辆在道路清扫保洁时引人非常注目，如果车身很脏会影响观瞻，如果进入居民区或人流量大的道路作业时会让市民反感，所以保持车辆外表的清洁尤为重要，并接受市民和上级主管部门的监督。

(5) 减少扰民措施

- 1) 在居民区内作业时尽量把工具轻拿轻放，不发出碰撞声音。
- 2) 车辆按时检修，避免发出噪音影响周围居民休息；在休息时间不大声喧哗。
- 3) 垃圾收集时轻拿轻放，避免扬尘。

许昌市公共资源交易平台投标专用
0D71C960CB9A476FA04FB9BE7D975EDE



⑦ 文明服务作业流程

(1) 人工

先扫人行道，后扫路面，再扫路沿石。清扫顺序是从人行道向路面清扫，然后由道路机扫车清扫收集。

1) 清扫内容：

清扫作业区域内的垃圾袋、纸屑、塑料袋、砖瓦石块、人畜粪便、路面浮土、树叶等垃圾污物。

1.1) 路沿石上的淤泥要及时清理干净，不留浮土。

1.2) 作业时，要及时撮堆，避免被风吹散。风天顺风扫。

1.3) 遇雨、污井口绕着扫，尘土不得扫入绿地和道路的雨水口及边沟内。雨天及时用扫帚水刷路沿石，雨后要及时清除积水。

1.4) 积雪不得扬洒在道路上。降雪时，先扫除人行道上的积雪，以方便市民行走。然后再清理路沿石和雨、污井口。

1.5) 不得将人行过街天桥上的污物、积雪直接清扫到路面上。不得焚烧垃圾、树叶等杂物。清扫时要防止出现扬尘，以免污染行人、车辆和周边环境。

2) 保洁作业

2.1) 全方位观察保洁区域，及时发现垃圾污物，及时进行巡回捡拾和清理，要速度快、频率高，严禁散步式保洁，要做到“眼快、腿勤、手快”。

2.2) 作业时，先清理大而明显的垃圾污物，再清理小块杂物。保洁区域干净时，要用小扫帚扫除路沿石的浮土。要注意不同路段保洁工作衔接。

2.3) 风大时，保洁重点放在窝风处，及时清除垃圾污物。

2.4) 遇有大面积污染，要及时汇报，组织机械清理，或者集中周边保洁人员进行

突击清扫。

2.5) 清除烟头，要将带火的烟头踩灭，以免保洁袋烫漏。

2.6) 不得将扫帚、保洁袋扛在肩上或合并搭在胳膊上。时刻保持沿街摆放的废物箱、垃圾桶垃圾不满溢，并及时清理周边地面残留的垃圾污渍，保持箱体表面整洁。

2.7) 当班保洁工作完成后，对所用工具进行清洁、检查，对不满足作业要求的要及时申请维修和更换，确保工具干净、有效存放整洁，为下一班工作正常进行做好准备。

(2) 车辆

1) 出车前，检查车辆，确保车容车貌整洁，各机件灵活有效。

2) 车辆须配备小铁锹一把，铁钩一个(用于阻塞物的清理)。

3) 在规定的作业路线上，作业车辆避让障碍物的前后距离，不得超出作业车身长度的1.5倍。如障碍物可排除或移动，驾驶员须下车清理，装入车厢后方可继续作业。严禁绕行和强行通过。

4) 不得擅自“跳扫”、“甩段”。按照车辆规定的时速进行清扫作业，以确保作业效果。

5) 清扫道路中间隔离带，车辆必须顺行。

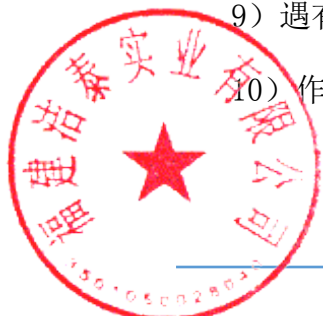
6) 作业完毕后按程序收起扫盘、吸嘴，驾驶员应下车查看吸嘴处有无遗漏垃圾，如有遗漏垃圾应清理干净后驶离作业现场。

7) 清理车厢时，须先打开后门，再翻起车厢，同时对空气滤芯进行脉冲清灰，之后对车容车貌进行彻底整理，保持洁净。

8) 作业时，驾驶员和保洁员紧密配合，集中精力，各司其职，仔细瞭望和观察，及时发现道路上的垃圾杂物，及时清理干净。

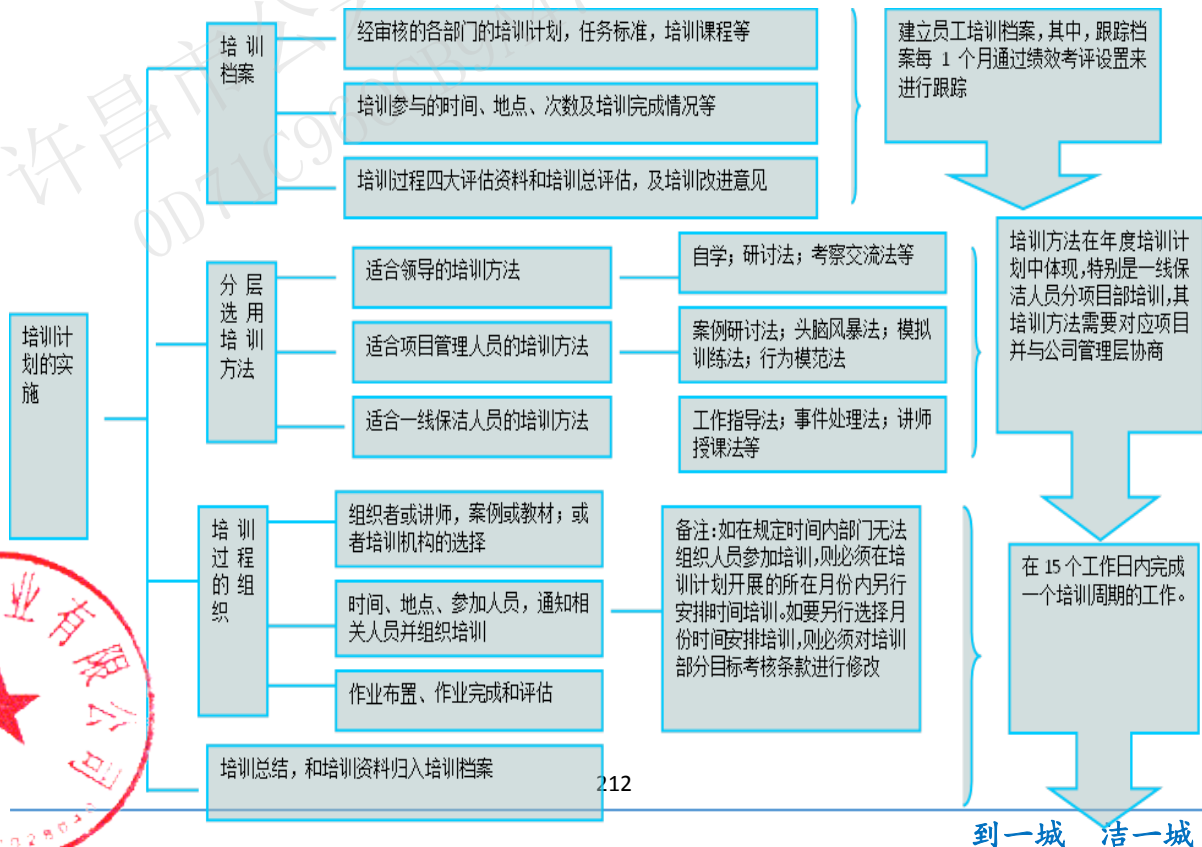
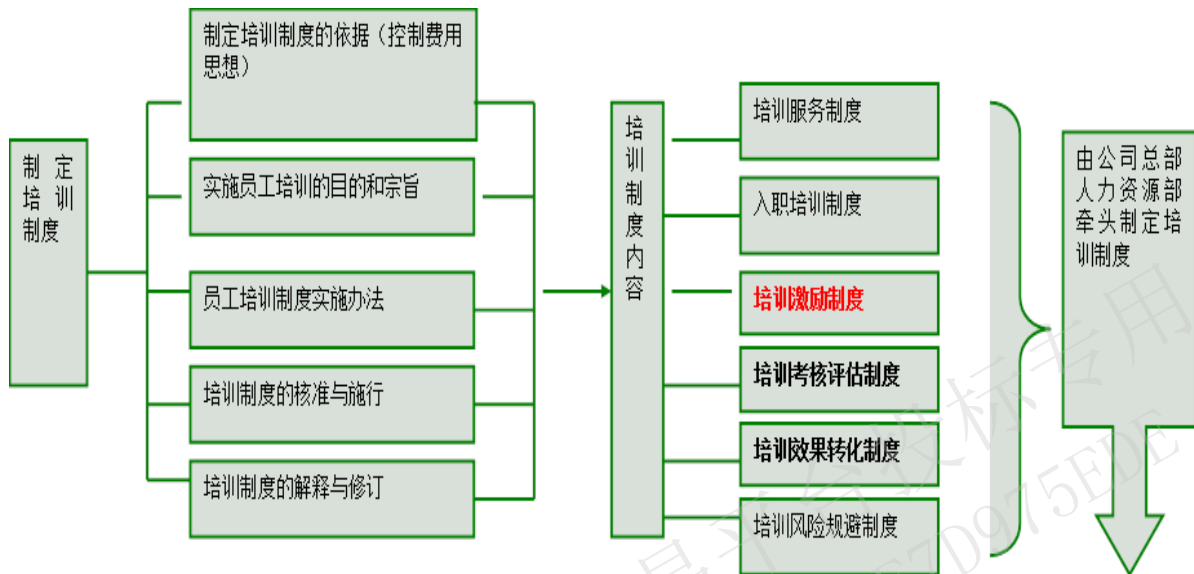
9) 遇有清理不了的大件废弃物，及时通报上级。

10) 作业完毕，将车内垃圾清理干净，保证车容整洁。



1.4 人员培训方案

培训体系详见下图



① 清扫作业人员培训计划

(1) 岗前培训

公司对于刚入职的道路清扫保洁作业人员都会进行岗前基本技能培训，培训合格后方能上岗，首先进行新员工素质教育，增强员工的承受能力和信心。



(2) 员工职业操守培训内容

- 1) 遵纪守法，遵守员工手册和公司的各项规章制度。
- 2) 遵守部门考勤制度和保洁操作程序，不得迟到、早退、私自加班。
- 3) 服从管理、明确责任、履行职责，争创一流工作质量，为客户提供优质服务。
- 4) 上班时间穿工作服、仪表整洁、精神饱满。
- 5) 文明服务，礼貌待人，虚心听取业主建议，尽量满足要求。
- 6) 服务态度端正，有较强的奉献精神，有良好的职业道德。
- 7) 爱岗敬业，在规定时间内保质保量完成任务。
- 8) 服从上级的领导、团结同事、互相帮助。

9) 工作中主动发现问题、提出建议，纠正一切卫生不良习惯和行为。

10) 爱护公物，损坏、遗失工具照价赔偿。

11) 不做有损公司形象的事，不收取业主或客户的钱物。

12) 拾金不昧，拾到财物立即上交或送还失主。

(3) 常用工具的操作制度培训内容

1) 使用前，要了解工具的性能、特点。

2) 操作前先清理场地，防止接线板、电机进水或因电线卷入正在操作的设备中而损坏设备。

3) 机械车辆设备均需按照使用说明正确操作，正确使用。

4) 设备使用后，按要求做好清洗、保养工作。

5) 妥善保管清洁工具和用品，不得丢失和人为损坏，不得将清洁工具和用品带回家中使用。

(4) 作业操作规范培训内容

1) 道路清扫保洁作业人员要求服装统一、佩戴工牌；

2) 道路清扫保洁作业标准：

做到每天两次按规定的路线、时间和要求进行普扫，必须做到“四无、五净”，无零星垃圾、杂物，无果皮纸屑烟蒂，无积泥灰积水污物，无堵塞窖井沟眼；“五净”：路面净，窖井沟眼净、树穴净、路边净、花台周围及隔离护栏下净。包括绿化内的垃圾清理也必须做到“四无、五净”。普扫后，应不间断地巡回保洁，不得坐岗、离岗或与人闲聊。



(5) 培训实例



② 设备使用人员培训计划

(1) 培训目的:

为加强对环卫车及驾驶员的安全作业，保障环卫车正常运行和驾驶员安全出行，完成路面清扫和垃圾清运任务，特制订此培训计划。



(2) 培训形式:

为使培训达到最佳效果，使驾驶员尽可能多的获得知识和经验，本公司将采用多种方式进行培训。

1) 现场授课：由公司的专职维修人员，在现场进行培训。通常以设备的操作说明书作为资料支持，现场设备操作为辅助。

2) 现场指导：在方案执行过程中，公司的有经验的驾驶人员在实际操作中，详细讲解操作步骤，指导学员操作，并解答有关问题。

3) 实际操作：在专业技术人员的跟踪指导下，让每个驾驶员亲自实际操作设备，随时纠正操作时的错误，并亲自示范正确的步骤。保证每位驾驶员都能熟练操作。

4) 考核制度：由公司服务团队量身打造的科学培训方案、系统的培训教程，在培训结束时，组织考核，由公司专业的技术人员评审，考核合格的驾驶员，予以上岗资格。



(3) 培训内容：

- 1) 环卫车辆设备运行原理；
- 2) 环卫车辆现场操作说明；
- 3) 环卫车辆设备调试、故障排除；
- 4) 文明、安全生产知识培训；

③ 安全培训教育学习制度

为提高企业职工(驾驶员)的安全生产意识和相关的安全生产知识，特制定企业安全

培训和教育学习制度如下：

(1) 企业负责人、安全管理人员必须参加市级以上安全监督部门及交通部门组织的安全管理相关知识培训后持证上岗。驾驶人员通过交通部门培训考试合格，取得上岗资格证后，方可上岗作业。

(2) 企业定期组织开展对企业员工及驾驶员安全培训和安全学

1) 岗前培训的主要内容

1.1) 国家有关安全生产的法律、法规、国家与行业标准，货物运输安全规章制度。

1.2) 劳动安全卫生的法律、法规、劳动安全卫生技术和劳动安全卫生基本知识；劳动防护和职业病预防基本知识：个人防护用品、防护器具和消防器材的使用方法。

1.3) 劳动职业道德教育。

1.4) 本企业运输生产特点企业规章制度以及安全注意事项。

1.5) 事故案例及预防措施，应急设施与设备操作使用的基本知识。

1.6) 岗位生产任务、特点、操作规程、岗位责任制、岗位案例技术规程。

2) 日常培训

项目部加强对安全管理人员、业务人员、驾驶员、装卸管理人员的日常教育与培训，全面提高从业人员的业务水平。





3) 安全培训和教育学习的形式

项目部结合自身实际及驾驶员行车情况，培训、学习教育可以采取以会代训、发
短信、发宣传单等形式并做好相关记录。



1.5 人员管理方案

为了加大辖区卫生力度，提高卫生保洁员的工作质量和工作效率，调动保洁工作的积极性和主动性，更好地为辖区环境服务，创建文明、卫生、整洁的生活环境。特制定本管理办法。

① 清扫作业人员管理方案

(1) 原则

- 1) 按劳分配、效果优先、兼顾公平的原则。
- 2) 奖优罚劣、提高清扫保洁作业人员劳动积极性和服务主动性的原则。
- 3) 划段包干、职责分明、奖罚明确的原则。
- 4) 服务到位、质量第一的原则。

(2) 管理考核

1) 清扫保洁作业人员必须接受项目部及中队长的领导，听从指挥，服从分配，如有不服从领导者，按有关规定进行严肃处理，并进行经济处罚 50 元。严重者予以开除。

2) 清扫保洁作业人员的工作时间须严格按照招标文件要求进行作业。

3) 清扫保洁作业人员每日对所包段区域的街路、通巷道及两侧绿化带等进行日常保洁，要做到不留卫生死角和卫生盲区，无杂物，无垃圾。如有违反者，经督促改正不到位，每发现一次，罚款 10 元。

4) 清扫保洁作业人员对所包区域的垃圾箱（点）要及时清理，做到垃圾不外溢，并保持垃圾箱外表整洁干净。垃圾箱（点）周围不允许有垃圾、纸屑、塑料袋等杂物。如有违反者，每发现一次，罚款 10 元。

5) 清扫保洁作业人员负责监督垃圾清运员的上下班, 如有漏岗, 清运不及时等现象, 要及时向社区报告, 做到垃圾日产日清。

6) 清扫保洁作业人员要按时到岗, 在所包路段进行卫生保洁, 不得无故迟到、早退, 更不准无故串岗、离岗。迟到、早退每发现一次罚款 20 元, 串岗、离岗按旷工处理, 每发现一次罚款 30 元, 累计三次, 做辞退处理。

7) 清扫保洁作业人员工作期间, 不得做与本职工作无关的事情, 不得酗酒, 不得参与任何的闹一事、上访, 不得参加任何违法团体和违法乱纪活动。一经发现, 予以辞退。

8) 保洁员的日常管理、工作由项目部负责。保洁员要按作息时间准时到岗工作。清扫保洁作业人员因病、因事请假者, 需提前向中队长提出申请, 经批准后, 方可给假, 需要找人替岗的, 没经批准, 不得找人替岗。如有违反者, 每发现一次, 罚款 30 元。无故不上班者, 按旷工处理, 每发现一次, 罚款 30 元, 累计三次者, 做辞退处理。申请病假须持县级以上医院证明, 经同意后方可休假。全年事假、病假累计不得超过 30 天, 超这天数的, 做辞退处理。

9、清扫保洁作业人员必须服从项目部及上级领导的检查, 检查方法是平时抽查和月末检查相结合, 每月总评一次。检查时, 5 分钟之内要见到包此区段保洁员本人, 否则视为漏岗, 漏岗一次罚款 30 元, 累计三次, 做辞退处理。

10、清扫保洁作业人员必须按时参加办事处和社区召开的会议, 每迟到一次, 罚款 10 元, 一年内参加会议迟到累计三次的, 做辞退处理。

11、清扫保洁作业人员上岗时必须穿保洁服, 仪表整洁, 工作期间不能聚集闲谈。违反者每发现一次, 罚款 10 元。

12、清扫保洁作业人员必须按时完成项目部交办的临时性工作任务, 在迎接上级检查和突击活动期间工作时间无限期延长, 如有违反上述几项条款的, 将加重处罚或予以辞退。

② 车辆驾驶人员管理方案

(1) 爱岗做业、遵纪守法、规范操作，文明驾驶、主动热情、态度谦和，团结友爱。

(2) 驾驶人员必须严格遵守交通法规，按操作规程的要求合法、文明驾驶车辆，并服从交通管理人员的监督检查。

(3) 驾驶车辆时须携带有效驾驶证、行驶证、路卡，以上证件不得转借、涂改、伪造，不得将车辆交给其他人驾驶。

(4) 驾驶车辆时必须严格遵章守纪，做到各行其道，礼貌行车，不得长期占用超车道，信守职业道德。

(5) 驾驶车辆时严禁穿拖鞋、闲谈、吃东西、酒后驾车，严禁行车中接、拨打电话。

(6) 驾驶员严禁在车内吸烟及携带明火。

(7) 发生行车事故时，驾驶员须立即停车，设置标志，抢救伤员保护现场，并及时向车队及交警部门报告，听候处理，不得开车逃逸或伪造现场，否则一切后果自负。

(8) 驾驶员必须积极参加车队或者站组织的安全活动，服从项目部安全管理措施。

(9) 驾驶员在行驶期间，应与其它车辆保持一定的距离。车辆必须在车队指定地点停放。

(10) 随车挂桶员等保洁人员必须随车做好密闭转运等工作。

(11) 车辆在路途中发生故障时，必须在车后安全距离的醒目地点放置随车的红色三角标牌，并打开应急灯，提示过往车辆和行人注意。

(12) 驾驶员在收车时必须做到“三勤三检、日常巡检”。

(13) 车队每月开一次例会，小结当月运行情况，并组织驾驶员学习遵章守纪安全知识。

(14) 车辆完成任务后必须开回车队安全停放，不可将车辆放在车队以外（特殊情况停放车队外指定地点须报告项目部领导同意）的任何地点过夜，否则造成的任何损失由责任者承担。

(15) 保持车容整洁，无明显泥污，附件及工具放置有序。

(16) 车辆进入作业现场，驾驶员应严格按照垃圾厂的相关要求作业。

(17) 在作业过程中对安全行车的驾驶员，全年无安全事故者，每年奖励 800 元，年终时一次性给予奖励以作鼓励。出现安全事故者取消当年先进评选资格。

(18) 发生责任事故，经济损失在保险公司理赔后的剩余部分按照责任由责任人承担，具体标准为：1、同责者承担 40%，次责者承担 20%；2、1000 元内由主责和全责责任人自行承担，超过 1000 元部分的全责者承担 80%，主责者承担 60%；3、自行承担部分最高不超过 15000 元。

(19) 酒后驾驶造成交通事故的自行承担全部经济损失。

(20) 由于个人违章驾驶所造成的扣证、罚款一律由责任者自负。

(21) 垃圾转运不密闭或者速度过快等原因造成沿途洒落所造成的罚款一律由责任人承担，不能查明责任人者由挂桶员和驾驶员按照 6:4 分担，同时对驾驶员和挂桶员分别扣款 50 元。

(22) 驾驶人员应绝对服从项目部的随时分配，不迟到早退。违反者依实际情况进行处罚。

(23) 任何情况下司机不得随意载客和拉与工作无关物资，一经发现将扣款 100，造成罚款者由责任人自行承担。

(24) 对违反车辆检修等规定造成工作延误的，扣款 50 元，造成严重影响的扣款 100 元，造成重大影响或者后果的扣款 200 元，并做待岗处理。

(25) 随车挂桶员未随车发现一次扣款 20 元，造成沿途洒落等行为者扣款 50 元/次，造成罚款的由责任人承担。

(26) 被市区政府、主管部门、交管部门等书面点名通报者，扣款 50 元/次。口头通报者扣款 20 元/次。

(27) 车辆未在指定地点停放发现一次扣款 20 元，造成被盗、车辆损失等由责任人自行承担全部经济损失。

1.6 作业车辆管控

① 作业车辆安全操作规程

为了保证公司内机动车辆的安全行驶，驾驶员除了要遵守国家 and 地方颁布的有关法规、标准以及企业区域内道路、车辆、驾驶员等有关安全管理规定，还应遵守以下常规安全操作规程。

(1) 驾驶作业前的安全准备工作

- 1) 作好严格、细致的交接班，特别要交接好车辆安全装置技术状况。
- 2) 工作时严禁赤脚和穿拖鞋操作。
- 3) 身体过于疲劳，睡眠严重不足和酒后严禁上车操作。
- 4) 有权拒绝违章指挥。发现车辆具有影响人身安全或造成设备损坏现象时，应及时修好后再作业。严禁开带病车。

(2) 出车前的检查

- 1) 检查转向装置各部件的联接是否牢固可靠。检查手、脚制动器和制动踏板及离合器踏板的自由行程是否正常。转向机构和制动器是最重要的关键部件，发现毛病，必须立即修理。根据规定润滑有关润滑点。

- 2) 检查车辆的灯光、仪表、信号装置(包括大灯、小灯、雾灯、转向指示灯、尾灯、制动灯、仪表灯、前位灯、侧位灯、后位灯、驻车灯、倒车灯、牌照灯、示廓灯)、

反射器、喇叭等是否完好，各种开关是否灵活。车厢板、车门、门锁等装置是否牢固可靠。

3) 检查轮胎、车轴、传动轴、钢板弹簧等处的螺栓、螺母是否紧固。轮胎气压是否符合固定。牵引装置是否联接可靠。

4) 检查蓄电池电解液是否充足，联接是否牢固。

5) 对内燃机车辆，检查机油、燃油、冷却水是否充足，发动机等动力装置的表面附属件是否齐全有效。

(3) 行车中的注意事项

1) 起步前，须先检查车旁和车下无人、畜和障碍物，观察车辆周围情况，确认安全后，关好车门，鸣号起步。起步时应采用低速档，起步后，应先试验制动器和转向是否良好。

2) 前、后换向应在车辆完全停稳后进行。

3) 下陡坡时，应采取低速档，同时断续地轻踩制动踏板，不得紧急制动，以免车辆向前倾覆。上坡时，也应及时转换为低速档。转弯时，应提前减速。急转弯时，应先调换为低速档。行驶中，除紧急情况外，一般不要使用紧急制动，应采取预见性制动，或利用减速滑行降低车速。

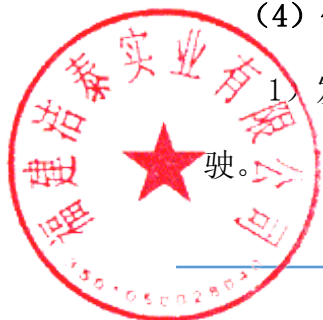
4) 矿区行驶，应遵守矿区限速规定不得高速行驶。并遵守矿区交通规则。

5) 同方向行驶，前后车距不得少于 5m。

6) 司机离开驾驶室，应切断电路，取下钥匙。

(4) 作业中的安全要求

1) 发现机械不正常或有异响，应立即停止作业，查明原因，不能带病作业或行驶。



- 2) 因天气、场地和货物影响安全操作时，不得强行作业、行驶。
- 3) 不得超载作业。
- 4) 在作业过程中，车辆的任何部位不准乘坐、站立人员。
- 5) 不准在操作时吸烟、闲谈、打瞌睡、饮食或做其他妨碍安全的活动。
- 6) 不准擅自把车辆交给他人驾驶或驾驶与执照不相符合的企业内机动车辆。
- 7) 不准将货物悬吊在空中停留而离开驾驶室或进行检修及长距离行驶等。
- 8) 汽油机在运转时，不准添加汽油。
- 9) 夏天洗刷车辆时，不准用冷水冲洗热发动机和电器部分。

(5) 停放要求

机动车辆不准在下列地点停放：

- 1) 消防设备 20m 以内。
- 2) 仓库进出口、交叉路口、铁道口、厂房门口等危险地段。
- 3) 距离地磅 15m 以内及妨碍交通，影响作业地段。
- 4) 在通过架空线路或在架空线路下作业时，机械各部距架空线路距离不得小于规定数值。

(6) 行驶后的检查

- 1) 停车后应先拔下钥匙，切断电路，拉紧手制动器，并把变速杆放在低速档。
- 2) 对车辆进行清扫和保养。
- 3) 检查、察看各类仪表，熄火后察看有无漏电现象。
- 4) 检查照明、信号是否正常。
- 5) 检查有无漏油现象。
- 6) 检查皮带松紧度，必要时进行调整。

- 7) 清洁蓄电池外部，检查电解液面和极柱的连接情况。
- 8) 检查轮胎气压及外观。检查轮胎螺母、半轴螺母是否松动。
- 9) 检查钢板弹簧是否折断，骑马螺栓是否松动。
- 10) 检查液压制动总泵液面高度。
- 11) 发现故障及时排除和汇报。
- 12) 低温时，放出冷却水，冬季做好防冻工作。



(7) 新车的走合

新车或大修车虽经磨合，但零件的加工表面还较粗糙，加工后的形状和位置还存在一定的偏差，因此必须有一段初驶的走合期。其目的在于改善表面质量，使之达到良好配合，以提高使用寿命。走合期应注意以下事项：

- 1) 走合期在走合前必须仔细检查各部及燃油、润滑油、冷却水等。
- 2) 走合期必须限速行驶，车速不得超过 15km/h.
- 3) 走合期不能猛轰油门，怠速运转 2-3min 才能行驶。按规定载重物料。
- 4) 走合期不要在很坏的路面，上行驶。
- 5) 应检查各部分，紧固各部螺栓，并进行必要的调整。
- 6) 走合期结束后，应更换润滑油，再投入正常使用。

② 作业车辆作业流程说明

(1) 垃圾运输车辆

1) 道路垃圾采取密闭方式进行转运, 禁止敞开式运送垃圾。

2) 在垃圾运输过程中无垃圾扬、撒、拖挂和污水滴漏。垃圾压缩车应加装污水收集装置, 在垃圾转运站装运垃圾时, 应将污水箱的排污口打开, 将污水排放干净, 出站前再将排污水口关上, 防止沿途洒漏, 定期检测车辆密封性能, 集装箱式垃圾车应定期更换密封条, 确保密封构件完好, 不洒漏污水, 在垃圾处理场厂卸完垃圾后, 应将污水箱的污水排放干净, 并对车辆进行清洗。

3) 运输垃圾应尽量避免避开上下班高峰期。装卸垃圾符合作业要求, 不占道、不妨碍交通, 不得乱倒、乱卸、乱抛垃圾, 作业时注意降低噪声。车辆行驶中必须严格遵守交通法规, 确保行车安全。

4) 垃圾运输车辆应车容整洁, 无污物灰垢, 保持车况良好, 车牌号码完整, 车门喷印清晰的单位名称, 车顶无乱焊铁架等现象。

5) 垃圾装运量以车辆的额定荷载为限, 不得超重。

6) 运输作业结束, 应将车辆清洗干净并停放到指定地点。

(2) 其他作业车辆

1) 各类环卫作业车辆出车前必须进行车辆检查, 发现故障及时排除, 确保车况良好方可上路作业, 作业完毕后, 应按有关规定对车辆进行清洗和维护。

2) 环卫作业车辆作业时须遵守交通规则, 尽量避开交通高峰时段作业, 礼让行车, 注意行人的安全, 不得违章停放。

3) 吸尘车作业时, 最快速度不能超过 15km/h, 正常速度为 5—15km/h。

4) 吸尘车、挖掘机作业时要符合环保规定, 不能有扬尘, 垃圾收集箱不得有滴漏污水、撒漏垃圾现象。

- 5) 吸尘车作业时要播放音乐，提醒行人避让。
- 6) 吸尘车要按规范排放废渣，严禁排放至雨水管道、海域、河道、水沟等地方。

(3) 车辆管理制度

- 1) 车辆管理按照“统一”的原则，特车队要建立全站车辆台帐。
- 2) 车辆外借时，必须经站长同意，方准出车，车辆超出辖区，必须经局领导、站长同意，方准出车。
- 3) 车辆驾驶员，任何时间不准出私车，有事必须提前请示领导，如发现未经领导同意私自出车的驾驶员，按照奖罚规定处理。
- 4) 车辆驾驶员，定车定人，未经领导同意不准外借他人驾驶、串开车辆。
- 5) 车辆驾驶员作业时，必须严格遵守行车路线、行驶里程，收车后特车队设专人进行核实。
- 6) 车辆驾驶员不允许私自脱线或改变工作任务。

(4) 车辆司机文明驾驶操作

为使驾驶员在文明、安全的前提下更好完成本项目，减少交通事故的发生，本项目所有驾驶员必须经过此节培训方可上岗作业。

车辆管理部门必须加强对驾驶员的技术培训和考核，注重驾驶员身体条件，加强法制教育和职业教育，熟悉企业文化，使驾驶员养成遵章守纪的自觉性，提高驾驶员的素质，保证行车安全。

1) 驾驶员职责

- ◆ 爱岗敬业，热爱公司，维护公司良好的形象；
- ◆ 认真钻研业务、技术，提高自身素质和服务水平；
- ◆ 遵守国家法律、条例和公司各项规章制度；



- ◆ 服从命令、听从指挥，努力完成各项任务；
- ◆ 精心爱护车辆，保证车况良好，车容整洁，各种设备齐全；
- ◆ 正确驾驶车辆，预防车辆事故。

2) 驾驶员交通行为规范

遵守行为美德和职业道德，文明驾驶、礼貌行车，严格遵守交通法规和公司各项规章制度；

坚持车辆“三检查制度”，安全设备保持齐全有效，车容保持整洁，不驾驶机件失灵的车辆；

随身携带驾驶证，不准驾驶与准驾车种不符的车辆，严禁将车辆交给非驾驶员驾驶；

驾驶车辆时要精力集中，不超速行驶，不强行超车，严禁疲劳驾驶、酒后驾驶；

停放车辆要遵守规定，严禁乱停乱放，拉好手制动，锁好车门，确保安全，注意保管货物，防丢失、破损；

行车中发生交通事故应保护

现场，积极抢救伤者并及时报告交通民警和公司领导。

驾驶员在出车前必须对车辆方向、制动、润滑、轮胎、灯光和电器线路等项目进行检查，不符合安全车规定的不准出车。

车辆起步前要做到“五看”：看四周和轮下有无障碍，看仪表是否正常，看制动气



压 是否达到标准，看有无车辆超越或交会。

车辆行驶必须各行其道，在允许超车的道路上超车，行驶中变换车道，须及时打开转向灯。

车辆在夜间或遇大风，雨雪天行驶，须打开示宽灯，尾灯，雾天还应打开防雾灯。

行驶中发现制动系，方向系，转向器，灯光，水湿，油压，气压不正常或有故障时，应立即选择安全的地方停车，待修复后再行驶。

严格遵守安 全生产法律法规及工作 规范，严肃安全生产操 作规程，落实各项安 全 生产工作制度，组织开 展安全生产活动和安全 知识学习，提高全员安 全生产意识。

对道路运输驾驶人员要 求做到“八不”。即：“不超载超限、不超速 行车、不强行超车、不开带病车、不开情绪车、不开急躁车、不开冒险车、不酒后开车”。保证精力充沛，谨慎驾驶，严格遵守道路交通规则和交通运输法规。

做好危险路段 记录并积极采取应对措施，特别是山区道路行车安全，要做到“一慢 、二看、三通过”。

运输法律、行政法规禁止运输的杂物，法律、行政法规规定 必须办理有关手续后方可运输的杂物，应当按规定查验有关手续，符合要求的方可承运。

保持车辆良好技术状况，不得擅自改装营运车辆。

做到 反三违：不违反劳动纪律，不违章指挥，不违反操作规程。

发生事故时，应立即停车、保护现场、及时报警、抢救伤员和货物财产，协助事故调查。

不违章作业，驾驶人员连续驾驶时间不超过 8 小时。



③ 作业车辆维保方案

驾驶员与非职业驾驶员应按照机械车辆维护保养的标准，负责对所使用的车辆进行日常维护和保养，以使车辆处于良好状态。

车辆的日常维护保养，是减少磨损、使车辆经常处于良好技术状态的基础工作。通过车辆维护保养，达到“整齐、清洁、安全”。在日常维护保养中，只有“严”字当头，正确、合理使用，精心地维护保养、认真管理，切实加强使用前、使用过程中和使用后的检查，及时、认真、高质量的消除隐患，排除故障。要做好使用运行情况记录。达到维护保养的目的。

(1) 标准

1) 机动车发动机的润滑油(机油)、刹车油、转向液、变速箱油和后牙包油的总量应保持在上限标志与下限标志之间。

2) 车辆(设备)的各种仪表必须显示正常。

3) 车辆水箱里的冷却水和副水箱内的液体必须保持充足，符合规定标准。

4) 机动车的刹车系统性能必须良好，传动系统无异常、无松动。

5) 机动车横直拉杆的球头间隙必须符合规定标准。

6) 机动车(设备)的电瓶应保持清洁，电瓶电解液应保持在上限标志与下限标志之间，电瓶接头无氧化、无松动。

7) 机动车的风扇皮带应保持一定的松紧度，能下压 0.5-0.8 厘米。

8) 车辆轮胎无损伤，轮胎和备胎的气压必须符合标准。

9) 车辆的雨刮器等仪器必须工作正常。

10) 车辆(设备)的发动机必须保持清洁，无漏油、漏水、漏电的现象。

11) 车辆的外观和内饰必须保持清洁。

12) 机动车辆的照明警示设备必须齐全、有效。

13) 机动车辆的各种证件如:行驶证、购置税、车船使用税等必须齐全,并随车携带。

14) 机动车辆的各种证件必须按规定时间办理。

(2) 机械车辆日常检查制度

为了车辆安全、可靠运行,要使车辆经常处于良好的技术状况,符合机动车安全运行技术标准,除应对车辆进行定期的检修保养外,还应结合进行预防性的日常检查维护。由驾驶员在出车前、行驶途中、收车后三个阶段进行,重点是清洁、检查和补给燃料。

1) 出车前

1.1) 检查行车证件、牌照是否齐全,并检查随车装置、工具及备件等是否齐全带足。

1.2) 环绕车辆周,检视车身外表情况和各部机件完好状况,是否有漏油、漏水、漏气、漏电现象。

1.3) 擦拭门窗玻璃、清洁车身外表,保持灯光照明装置和车辆号牌清晰。

1.4) 检查燃油箱储油量、散热器的冷却液量、曲轴箱内机油量、制动液量(液压制动车)、蓄电池内电解液量等是否合乎要求。

1.5) 检查发动机风扇皮带是否有老化、断裂、起毛线等现象,松紧度是否合适。

1.6) 检查轮胎外表和气压。剔除胎间及嵌入胎纹间杂物、小石子,轮胎气压应符合规定。还要注意带好备胎,放置要牢靠。

1.7) 检查转向机构是否灵活,横、直拉杆等各连接部位是否有松旷。

1.8) 检查轮毂轴承、转向节主销是否松动,轮胎、半轴、传动轴、钢板弹簧等处的螺母是否紧固。

1.9) 检视驾驶室内各个仪表和操纵装置的完好情况。检查灯光、刮水器、室内镜、

后视镜、门锁与升降器手摇柄等是否齐全有效。

1. 10) 检查方向盘、离合器、制动踏板自由行程和驻车制动器的情况是否正常，离合器踏板与制动踏板自由行程应符合正常规定值。注意方向盘自由转动量不得超过 30° 。

1. 11) 起动发动机后，检查发动机有无异响和异常气味，察看仪表工作是否正常。

1. 12) 检查车厢栏板及后门栏板是否牢固、可靠，货物的装载必须捆扎牢固、平稳安全。对拖带挂车的汽车，还应检查连接装置有无裂损、松旷、变形等现象，各种辅助设施是否符合规定，以保证牵引装置安全可靠。

2) 行驶途中

2. 1) 车辆起步后，应缓慢行一段距离，其间应检查离合器、转向、制动等各部分的工作性能。

2. 2) 在行驶中，应经常注意察看车上各种仪表，擦拭各种驾驶机件，察听发动机及底盘声音；如发觉操纵困难、车身跳动或颤抖、机件有异响或焦臭味时，即应停车检查进行必要的调整和修理。

2. 3) 车辆行驶涉水路段后应注意检查行车制动器的效能。

2. 4) 行驶中发动机动力突然下降，应检查是否冷却液或机油量不足引致发动机过热所致(注意水温高时不准打开水箱盖)。

2. 5) 行驶中方向盘的操纵忽然变得沉重并偏向侧，应检查是否因其中一边轮胎泄气所致。

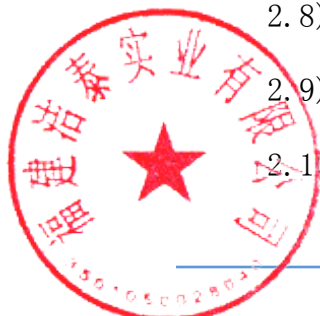
2. 6) 检查轮胎的外表和气压及温度，清除胎间和胎纹中的杂物。

2. 7) 检查冷却液和机油量，有无漏水、漏油，气压制动有无漏气现象。

2. 8) 检查车轮制动器有无拖滞、发咬或发热现象，驻车制动器作用是否可靠。

2. 9) 检查轮毂、制动毂(盘)、变速器、分动器和驱动桥温度有无异

2. 10) 检查转向、制动装置和传动轴、轮胎、钢板弹簧各连接部位是否牢固可靠。



2.11) 检查装载和拖挂装置是否安全可靠。

3) 收车后

3.1) 停车后, 应将手制动杆拉紧, 并把变速杆挂入档或倒档, 自动变速器的汽车应挂入停车档, 以防止汽车自动滑移, 发生危险。

3.2) 熄火前, 观察电流表、机油表、水温表、气压表的工作是否正常; 熄火后, 观察电流表是否有反向漏电的指示(若电流表指针偏向一侧, 则说明存在漏电现象)。

3.3) 检查有无漏油、漏水、漏气现象, 视需要补充燃油、润滑油和冷却水

3.4) 检查轮胎气压, 清除胎间及表面的杂物。

3.5) 检查油水分离器中是否有积水和污物, 注意清除干净。

3.6) 对于气压制动装置的车辆, 应将贮筒内的空气放净并关好放气开关; 对于液压制动的车辆, 应检查总泵制动液和液面高度。

3.7) 检查风扇皮带和空压机皮带的松紧度以及完好情况, 必要时应进行调整。

3.8) 检查轮胎螺母和半轴螺母是否松动, 并查看检查钢板弹簧总成是否有折断及骑马螺栓是否松动。

3.9) 对解放牌汽车, 每日停驶后转动机油粗滤器手柄 2—3 圈, 视情况放出沉淀物。并放出储气筒中的积水, 关好开关。

3.10) 在冬季当气温低于或接近 0°C 时, 若车库内无保温设施, 汽车冷却系也未加防冻液, 每日用车后应将散热器和气缸水套的放水开关打开, 放尽存水, 并作短时间的发动, 排尽余水, 然后关好放水开关。

3.11) 检查、整理随车的工具、附件, 并切断电源。

3.12) 打扫车厢和驾驶室, 清洗底盘, 擦拭发动机、各部附件和清洁整车外表。

同时察看各部有无破损。

3.13) 及时排除已发现的故障, 为下次出车作好准备。

4) 车辆维护管理制度

4.1) 维护的原则是“预防为主，强制维护”。维护是为了使车辆保持完好的技术状况，目的是保证车容整洁、及时发现和消除故障、隐患，防止车辆早期损坏。

4.2) 日常维护:是日常性的作业，由驾驶员(包括非职业驾驶员)负责执行其作业中心清洁、补给和安全检视。

4.3) 每天出车前检查:发动机机油、发动机冷却液、制冻液、胎压、灯光、仪表等是否在安全规定的位置。

4.4) 每周检查:液力转向、燃油滤清器、轮胎等。

4.5) 车辆的走合期维护、一级维护、二级维护等其它综合性维护，车辆管理部门根据车辆的行驶情况及国家或厂商对车辆的技术要求，对所管车辆制定定期维护计划并强制执行。

A、走合期维护(新车最初的 1500 公里)

a. 走合前，检查各连接部及紧固情况;检查冷却系有无漏水;检查各总成有无漏油;检查变速器各档能否正确啮合;检查转向系统是否灵活可靠;检查电器灯光仪表工作是否正常;检查制动系统是否可靠;检查轮胎气压是否符合规定的标准。

b. 走合中，在汽车行使 500KM 左右时，对汽车各部技术状况开始发生变化的部位及时进行一次维护;清洗发动机润滑系:更换润滑油和滤芯:润滑全车各润滑点:检查制动效能和各连接处、制动管路的密封程度;检查紧固汽缸盖及进排气歧管螺栓、螺母:检查紧固轮胎螺母等。

c. 走合后，应结合二级维护对汽车进行全面的清洗、检查、紧固、调整、补给和润滑作业。

B、一级保养(维护):一般车辆行驶 10000 公里(新车 5000 公里)后或根据有关交通管理部门规定的行驶里程或间隔时间维护保养，以清洁、润滑、紧固为主，并检查

有关制动操纵安全部件。

C、二级保养(维护):一般车辆行驶 20000 公里或根据有关交通管理部]规定的行时里程或间隔时间,其作业内容除级维护外,以检查、调整为主,并拆检轮胎,进行轮胎换位。

D、三级保养(维护):一般车辆行驶 40000 公里或根据有关交通管理部]规定的行时里程或间隔时间。维修保养内容包括一级、 二级维护内容。同时更换变速器、动力系、制动系等部位的机油。拆洗空滤器,换油;检查钢板弹簧;检查发动机悬架等。二级、三级维护(保养)前应进行检测诊断和技术平垫,确定附加作业或小修项目,结合二、三级维护(保养)一并进行。

5) 车辆维修管理制度

5.1) 原则:根据车辆的检测和技术鉴定的情况而定。要符合技术与经济相结合的原则。

5.2) 定义

A、车辆大修,修理或更换车辆任何零部件的方法,恢复车辆完好的技术状况,完全或接近完全恢复车辆寿命的恢复性修理。

B、总成大修,车辆总成经过一定的使用里程后,用修理或更换总成任何零件、部件(包括基础件)的方法,恢复其完好技术状况和寿命的修理作业。

C、车辆小修,用更换或修理个别零件的方法,保证车辆恢复工作能力的运行性修理。

D、零件修理,是对因磨损、变形、损伤等而不能继续使用的零件进行修理。

E、汽车总成大修标志

a. 发动机总成,发动机不能工作或缸体磨损,圆柱度达到 0.175-0.25cm,压力不到 75%,耗油量大,动力不足。

b. 车架总成, 车架断裂, 锈蚀、弯曲, 大部分铆钉松动, 钉孔磨损, 进行校正、修理或重铆方能修复者。

c. 变速器(分动器)总成, 壳体破裂, 轴承承孔磨损超限或变速齿轮及轴恶性磨损, 需要彻底修理者。

d. 前桥总成, 工字梁裂纹、变形, 主销承孔磨损超限, 需校正或彻底修理者。

e. 后桥(驱动桥、中桥)总成, 桥壳破裂、变形, 半轴套管承孔磨损, 减速器恶性磨损, 修理后达到技术标准。

f. 客、货车厢、车身总成, 车厢骨架断裂、锈蚀、变形、蒙皮大面积破损及横梁腐朽, 不能使用, 修理后达到技术要求。

g. 全套线(电路)总成, 燃烧部分较大, 不能用, 严重影响线路使用, 修理后达到技术要求。

h. 特种车辆(设备)发电机总成, 工作超过规定时间, 直接影响发电使用工作, 修理后达到技术要求。

F、车辆和总成送修规定

a. 车辆送修时, 应具备行使功能, 装备齐全。

b. 总成送修时, 应在装合状态, 附件、零件不得拆换和短缺。

c. 车辆和总成送修时, 维修部应在了解该车的情况下, 进行诊断维修。

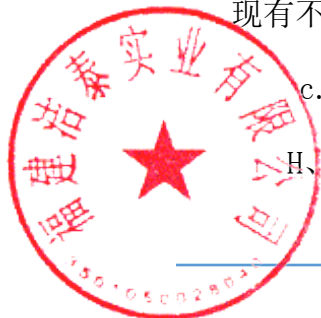
G、送修车辆和总成的出厂规定

a. 送修车辆和总成修里后, 由车辆技术人员根据有关技术标准检验, 合格后签署合格意见。填写好维修后的车辆技术情况。

b. 接车人员在接车时, 就车辆或总成的技术状况和装备情况等进行验收, 如发现有不符合要求的, 维修部要及时处理。

c. 公司车辆维修可根据实际的维修项参考执行以上相关规定。

H、车辆维护保养考核办法



- a. 认真落实作业车辆段有关设备管理工作的各项指示和要求，做好设备管理的基础工作。
- b. 依据车辆的管理章制，负责制订本车间的各项设备管理细则。安全操作规程，并落实按章作业。
- c. 负责组织车辆的合理使用，维护保养等具体工作。
- d. 掌握车辆的数量动态，技术状况，使用和安全情况。搞好设备的使用和修养等工作，提高设备完好率。
- e. 做好对车辆责任人的不定期考核、督促工作，保证设备的正常运转。
- f. 每季度末对车辆使用保养情况进行考核总结，对优胜班组或个人进行评选奖励。

许昌市公共资源交易平台投标专用
0D71C960CB9A476FA04FB9BE7D975EDE



1.7 内部考核方案

① 考核制度

为进一步强化单位内部管理，完善各岗位激励机制，促进环卫工作质量稳步提高，保持城区环境洁净优美常态化，现依据相关环卫工作要求，结合我公司工作实际，特制定本考核办法。

(1) 清扫保洁标准和内容

1) 我公司中标本项目后，承诺精心组织、精心管护，保质保量完成保洁养护任务。

2) 遇到建安区各种重要庆典活动、节假日或上级检查评比等，我公司服从工作安排，确保完成任务，采购人不给予补贴。

3) 我公司保证在临时突击任务（如台风、暴雨、交通事故、火灾、散落杂物等）发生时进行高效、有序的应急处理，切实履行在预防突发事件发生时的职责。

4) 养护作业频率：每天上路进行养护巡查及日常保洁，并做好养护巡查记录，建立上路人员签到表供采购人随时抽查；每个月进行一次全面普修，确保桥涵、边沟排水畅通，路面整洁，路容良好。

5) 除日常养护巡查外，我公司每年组织对所管养路段的路基、路面、桥梁、涵洞、排水系统、防护构造物及其它沿线设施等进行一次以上的专项检查，并把检查的情况汇报采购人。

6) 在汛期、大风、雨季期间，我公司成立抢险抢修小分队，上路巡查，及时排除边沟、路肩、路面等障碍物，保证公路畅通。对发现较大的公路水毁事件（单处溜方10米3及以上）和其它突发事件，立即上报采购人。

7) 我公司在日常养护中，对有以下情况的，当天给予排除，确保路面整洁、

行车安全。

7.1) 路面破碎严重、坑槽深度较大，影响行车安全的。

7.2) 路面泥土、砂石、及其它杂物。

7.3) 路面积水严重。

7.4) 边沟、排水沟、急流槽、涵洞、桥梁泄水孔堵塞。

7.5) 公路各类安全设施损坏，影响行车安全的。

7.6) 单处溜方 10 米 3 以下。

8) 特别强调：保证在临时突击任务（如大风、暴雨、交通事故、火灾、散落杂物等）发生时进行有效、有序的应急处理，切实履行在预防突发事件发生时的职责。

（2）日常工作的检查及监督

1) 督查考核领导小组每月检查考核至少三次，采取“二明一暗”方式进行不定期、不定时检查考核（一般在工作时段内）；各队（组）负责同志每天检查本责任区域不得少于三次。

2) 考核实行明查、暗查和自查三种，明查考核占 50%，暗查考核占 20%，自查考核占 30%。明查考核为每月两次，定路段、定时段、定标准考核；暗查考核采取不通知、不定时、不定点考核；自查考核采取各队（组）负责同志对本段巡回考核。考核结果当月底前报所考核领导小组汇总兑现。

3) 考核对象以部门、各队（组）为单位。明查考核，牵头负责人可提前告知考核对象。暗查不告知。自查为各队（组）负责同志自行考核。所有考核采取倒扣分制打分。

4) 每次明查、暗查考核人员不少于 2 人，必须留有检查记录、影像、照片等台账资料为证。自查必须留有文字记录。明查和暗查结果在 1 日内将汇总材料报领导小组组长。其他检查结果整理报考核分管领导签字，后交考核领导小组。考核组成员由领导班子进行考核。

5) 检查考核人员必须熟悉考核评分细则、检查标准、检查方法,确保正确实施评分,做到公平、公正、公开。

6) 考核结果在每周一 8:00 开早会时通报,每月 10 日前汇总兑现考核奖。

② 考核方案

(1) 惩罚事项

1) 惩罚扣款针对不同工种岗位的工作标准对照兑现,分为所部工作人员、考核组人员、环卫监察执法人员、设备管理人员、队(组)负责人员、道路清扫(保洁)人员等,分别从执行所规所纪和工作质量两方面着手。其中执行所规所纪作为各工种岗位考核的共性部分,工作质量考核作为个性部分。

2) 共性部分的考核标准:服从领导应急调配,按时上下班,及时履行请销假。不服从领导调配的,一次扣 10 分;不参加各类学习培训的一次扣 4 分;开会迟到或早退一次扣 2 分;无故不参加的一次扣 4 分;上班迟到或早退 10 分钟以内的扣 1 分,20 分钟以内扣 2 分,超过 30 分钟的按旷工半天扣 6 分;工作时间离岗、串岗每 10 分钟扣 1 分,各队(组)长(含办公人员)上报各类资料未在指定时间内送达分管领导签字核实有一次扣 4 分,提供资料不实的,有一次扣 5 分,材料上报推迟受主要领导或局领导批评的,有一次扣 10 分,如造成重大损失的,由所领导研究定。

3) 所部工作人员工作质量考核标准:对照岗位责任制完成情况兑现。

4) 考核组和环卫监察执法人员工作质量考核标准:工作不到位的,当班发现一次每人扣 2 分;非文明执法造成不良影响的或不按规定使用执法证、不按规定着装、饮酒执法的发现一次扣当事人 5 分,同时扣队长 5 分;劝导处罚力度不到位或不按规定做好工作记录的,发现一次扣队长 3 分;对处罚对象不开票或少开金额,发现一次扣当事人 10 分,扣队长 20 分,发现 2 次以上的调离岗位,另行处理;执法不公,粗

暴执法，吃拿卡要，造成上访投诉产生不良后果的，全额扣除当班人员月考核工资；其他未完成的具体事项按签定的监察合同执行直接扣款。巡查车辆不按交通规则行驶的造成事故的按《环卫作业车辆管理规定》执行。

5) 设备管理人员工作质量考核标准:未在限定(根据实际情况确定时间)时间内修复环卫设施(含车辆)的发现一次扣 5 分;未按规定保养使用管理设施的,发现一次扣 5 分;当月有人为安全责任事故的,扣除 10 分;事故造成经济损失按相关规定执行;发现以权谋私、弄虚作假,配件、油料以次代好造成单位经济损失的扣除当月全部考核工资;未排查设施设备安全隐患或车辆管理不力造成事故的,视情节研究定扣;因自然灾害可以避免而未及时排除造成直接经济损失的,由领导研究定扣。

6) 队(组)长负责人员工作质量考核标准:除开会或其他由单位组织的活动时间外,工作时段抽查不在岗的,发现一次扣 8 分;局、所任何一次抽查时队(组)长负责人不在岗的,一次扣 6 分;管理范围内出现卫生质量问题,经指出未及时处理的(通常时限范围为一个作业班次内),一次扣 4 分;发现工人向绿化带倾倒垃圾的,发现一次扣 5 分;发现工人未按规定使用或停放车辆的、未作安全背心或不在岗的扣负责人每次 1 分;垃圾桶清洗不到位的,发现每 2 只扣 1 分;检查考核没有记录的或上报材料不及时受批评的,有一次扣 6 分;有市民投诉情况属实的有一次扣 4 分。

7) 道路清扫保洁人员工作质量考核标准:实行早 4 点,下午 2 点为早班;下午 2 点到晚上 8 点为晚班的两班倒制度,在档案未完成责任区域清扫的,有一次扣 5 分;路面不洁,目视范围内有明显积存浮灰的每平方米扣 1 分;有白色漂浮物在 10 分钟内未处理的扣 1 分;门前清扫不到位扣 1 分;路面有零星沙石、泥块、粪便不及时扣 1 分;发现清扫人员将垃圾或杂物向下水道口清扫,发现一次扣 5 分;连接主干道的巷道口(到门市后檐墙)没有扫的扣 2 分;因吊装车故障原因不能及时清运沿街垃圾桶内垃圾,道路清扫人员未在本班时段内及时清理的扣 3 分;当班果壳箱垃圾满溢不清理的扣 1 分;垃圾桶外观不清洁的或桶体 1 平方不干净的有一只扣 1 分;垃圾桶内垃圾

超过桶容量的 80%的有 1 只扣 1 分;沿路路牙及人行道板有杂草不清除的每处扣 1 分;发现向绿化带倾倒垃圾的发现一次扣 5 分;发现工人未按规定使用或停放车辆的、未作安全背心或不在岗或串岗的,发现一次扣 1 分;交接班时不能做到无缝隙对接的,双方当事人均扣 5 分;收垃圾时不鸣哨的一次扣 1 分;有市民投诉情况属实的有一次扣 4 分。

8) 驾驶人员工作质量考核标准:按国家法律法规规定和单位制定的共性考核部分结合单位对驾驶人员的相关规定兑现。当月有责任事故的,扣除当月考核奖,直接损失超过规定标准的,按相关规定执行。

(2) 奖励事项

因工作出色受到社会公众和上级领导点名表扬的另设额外奖励资金,每次标准为:

1) 社会公众通过送锦旗、来电来信、亲自上门等形式表彰具体的工作人员的奖直接责任人 30 元,队(组)长负责人 30 元,所分管领导 30 元,所长 30 元;

2) 受上级部门表扬的奖直接责任人 50 元,队(组)长负责人 50 元,所分管领导 50 元,所长 50 元;

3) 受局主要领导表扬的奖直接责任人 60 元,队(组)长负责人 60 元,所分管领导 60 元,所长 60 元;

4) 受县领导表扬的奖直接责任人 80 元,队(组)长负责人 80 元,所分管领导 80 元,所长 80 元;

5) 受新闻媒体正面宣传的奖直接责任人 100 元,队(组)长负责人 100 元,所分管领导 100 元,所长 100 元.

6) 受其他表彰的由考核领导小组研究另定。



③ 标准办法

清扫保洁检查考核采取“四评工作法”即“旬自评、月考评、季小评、年总评”相结合的方式。年度综合考核按百分制计分，其中月考评占 50%，季小评占 20%，年总评占 30%。年度综合考核作为养护方绩效考核评分的依据。具体考评工作由项目部组织实施。

④ 奖惩兑现

(1) 奖惩兑现依据督查考核领导小组会办意见，查实受批评、表扬情况和岗位工作质量考核实绩，每月汇总兑现，随工资发放。

(2) 单位设立的专项考核工资：街道临时人员每人每月 100 元；后街背巷临时人员每人每月 60 元；驾驶员每人每月 150 元；上述人员由队(组)长负责人会同考核小组确定兑现数额；队(组)长负责人(含部门负责人)每人每月 200 元由所分管负责人会同考核小组确定兑现数额；所副职负责人每人每月 300 元依据队(组)长负责人平均兑现比例确定兑现数额，所正职负责人每月 400 元依据同比例确定兑现数额。

(3) 一个人在一个月之内被所级或以上领导点名批评三次以上(含 3 次)的，临时人员扣当月考核奖并作辞退处理，在编人员扣当月考核奖，年底不得评优；是队(组)长负责人的诫勉谈话，留岗察看一个月并停发两个月考核奖，年底不得评优晋升。

(4) 按照分值折算奖金的办法，以每扣一分值扣除五元人民币计算，直到扣除当月考核奖金为止。

⑤ 其它事项

本方案未尽事宜适时修订，由考核领导小组负责解释。

本考核办法于本项目运营起执行。

2、质量控制

2.1 质量目标

序号	指标名称	运营目标	管理指标具体内容
1	工作满意度	100%	上级领导、业主单位对我们的管理团队提供的服务感到满意。确保工作满意度达到100%
2	创建工作	100%	全体员工百分之百做好各类创建工作。
3	安全事故发生率	0	作业人员陪证上岗作业。 五大方面管理： 事故起数(隐患、征侯等)；死亡人数；重轻伤人次；损失工日(时)数；经济损失量等。确保安全事故发生率减低为0。
4	安全事件处理及时率	100%	在项目运营中杜绝安全事故的发生，若出现安全事故，一线作业人员10分钟内报告相关负责人或项目经理，项目经理在30分钟内做好处置计划和方案，1小时内该事件得到妥善处理，同时建立跟踪、回访记录。后期以此案件为案例，加强培训，杜绝类似事件发生。 确保安全事件的处理及时率达到100%。
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，服务业主，及时处理客户投诉。 确保客户投诉处理率达到100%。
6	员工上岗率和合格率	100%	通过智慧化平台监管及日常的监督管理确保全体工作人员的上岗率达到100%。 同时加强人员培训，确保培训合格者合格才能上岗。 培训方式，集中培训与个人自学相结合，每半年轮训一

序号	指标名称	运营目标	管理指标具体内容
			次。
7	环境卫生质量 达标率	99%以上	以日常作业为主，督查为辅，确保达到业主要求的作业标准。 确保环境卫生质量达标率在99%以上。
8	违章发生率	1%以下	建立用车登记制度，谁用车谁负责，谁违章谁处理的原则，企业不为个人违章买单，提高用车人员警惕，降低违章发生率。确保违章发生率达到1%以下。
9	档案资料建立 完好率	100%	建立资料库，由专人登记，专人负责，专人整理，确保档案齐全，查找便捷，审阅方便。同时确保管理制度的完善。确保档案资料建立完好率达到100%。
10	车容车貌	100%	能够实现关于车容车貌的管理规定。从以下标准执行。 1、车辆性能良好，统一标识，外观无缺损、号牌清晰。 2、车容整洁，每天有一次清洗，无残留垃圾、无陈旧积泥、无滋生蝇蛆。 3、作业结束后必须及时把车辆擦洗干净，并按指定位置停放好。 4、不能有影响环境卫生、市容市貌的现象存在。 确保车容车貌的管理达到100%。



2.2 质量管理

我公司自成立以来，一直致力于提供高质量以及完善的环卫服务。已培养了一批敬业精神强、管理水平高的管理团队和技术操作规范、责任心强、吃苦耐劳、服务技能熟练的员工队伍，用户满意度高。我公司从以下几点保证本项目环卫作业的服务质量。

全面落实本项目保洁质量责任制，特别加强落实重点路段、特殊区域的质量责任制，保证本项目作业效果保质保量；加强本项目质量检查和督促工作，及时处理本项目区域内的环境卫生问题，组织制定并落实本项目各类应急预案，组织专业应急预案演练；依法开展保洁作业教育培训。

① 监管机构

为加强对本项目道路保洁管理，公司成立由项目负责人为组长，由项目副经理、督查等为成员组成的质量管理领导小组，负责对本项目的道路保洁运行管理。

同时，由公司质量管理考核领导小组的质量监管机构对本项目进行质量监管，并针对本项目制定内部考核制度及具体质量管理考核细则。

①-1 质量监管机构的职能

1.1 制定道路保洁管理制度，调整作业目标，明确各岗位职责及考核办法等，同时制订定期保洁养护长效管理办法。

1.2 加强作业质量管理，建立保洁管理监督机制，完善巡查、保洁、检查等内部考核机制。

1.3 建立并完善保洁内部台帐资料管理系统，按时向合同甲方提交月度各类工作报表、作业书等资料。

1.4 及时完成合同甲方交办的工作任务，自觉接受甲方和上级有关部门的检查和社

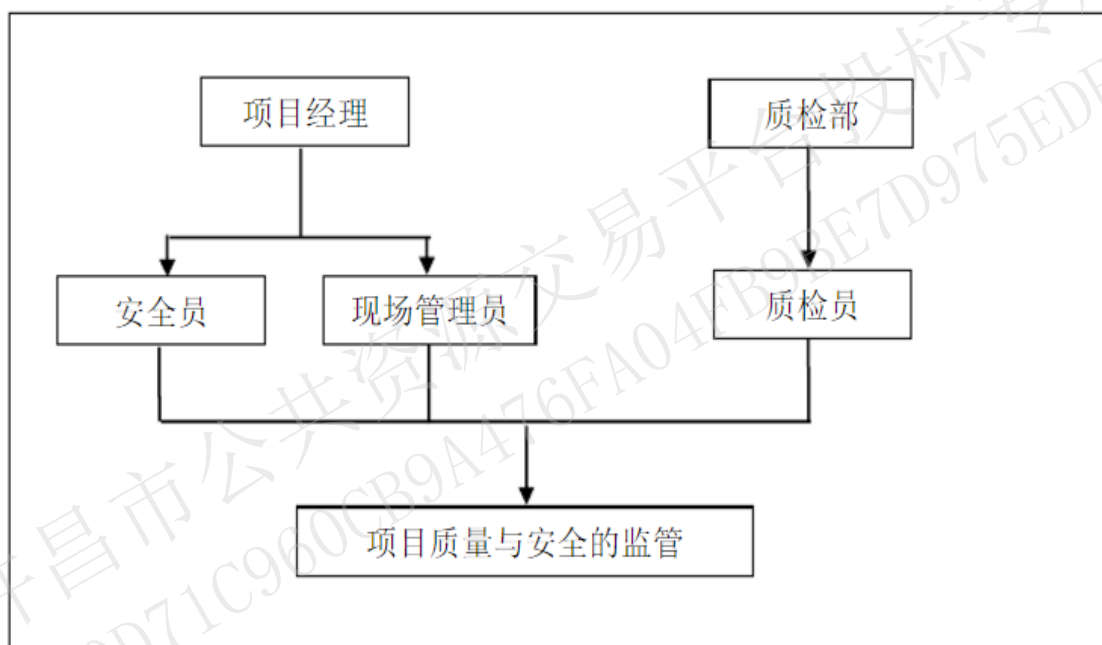
会监督，对不足之处进行及时整改。

1.5 坚持以人为本，严格遵守有关劳动法规，保障员工的合法权益，定期召开安全工作会议，总结经验，表彰先进。

1.6 及时进行保洁工作总结，同时制订下一阶段道路保洁管理计划。

质量监督巡查的频率为每天进行一次全方位的巡查、检查，及时发现问题，及时上报问题，做到发现问题到上报问题，不超过 10 分钟。并承诺小问题即时解决，大问题 1 小时内解决。（特殊情况除外）

① 质量监管组织机构结构



② 保证措施

根据本项目要求，我公司拟从思想保证措施、组织保证措施、作业流程保证措施、现场督察保证措施、经济保证措施五方面着手确保环卫清扫保洁作业项目质量管理的顺利实施。项目管理人员配备对讲机，并保持手机 24 小时畅通，公司与甲方单位可用电话随时联系，管理人员随叫随到，保洁员在指定的工作范围内，未经允许不得擅自离开岗

位，便于调配与指挥。

②-1 思想保证措施

思想是行为的指南，因此要搞好环卫作业工作，首先要树立正确的指导思想。无条件地接受政府、环卫主管部门的监督检查、接受社会各界人士，新闻媒体的舆论监督；加强对全体环卫员工质量意识的培训和职业道德培养，树立全心全意为人民服务、为社会服务、为项目服务的崇高思想品质。

②-2 组织保证措施

组织是实现环卫工作目标的手段与方法，是环卫质量的可靠保证。我公司对本项目质量工作高度重视，将集中总公司优势的人力管理资源，组建一支业务熟练、吃苦耐劳、坚持标准、突出质量、组织观念强，人员稳定的环卫工作团队，为项目质量创优提供有力的组织保证。

②-3 作业流程保证措施

标准是检查环卫质量的重要手段。我们承诺：在环卫工作过程中，不定期组织相关骨干人员进行业务技能培训、交流，并且聘请市、区环卫处专家到现场进行指导。同时针对环卫清扫保洁的作业特点、程序需求等采取有效的作业流程规范，达到统一标准、统一要求。

②-4 现场督察保证措施

跟踪作业状况的督察是保证质量、提升质量的重要环节。我公司拟将对项目质量检查做到“日抽检，周普检，月大检”的“三检制”和现场“警告、限时整改、发单处罚”与月考核、年总评有机结合起来，实施绩效经济挂钩，同时采用项目经理问责制，分管领导责任追究制的“两制”原则侧，从而达到有力、有效、有序的督查措施。

②-5 经济保证措施

为有力提升本项目的清扫保洁作业服务水平，激励全体环卫员工爱岗敬业的热忱和吃苦耐劳一丝不苟的工作精神，项目部将建立一套既有激励机制又有考核机制的《保洁

员工奖惩实施办法》。既使员工感到有压力，也使员工感到有动力。公司按国家规定提供员工劳动保障，与员工签订书面劳动合同，执行临海市最低工资标准上浮 10%，办理社会保险和意外人身伤害保险，提供规定的福利待遇。同时，从一定的管理费用中抽出奖金给予每月评选出来的“星级”环卫员工以资鼓励。

③ 激励机制

为解决员工流动量大，员工工作效率低下，员工心态不稳等问题特制定本激励机制。本方案以精神激励为主，适度配合物质激励的原则制定。

③-1 目标激励

由项目经理和项目副经理共同确定项目各岗位的岗位职责，明确告知员工从事的工作，并由项目经理结合每个员工实际工作效率制定的每月工作任务（注：是一个可以完成的任务目标）。对于达到目标的员工给予口头表扬及言语鼓励。对与达不到目标的员工应适度安慰并给予帮助，如安排培训，帮助员工达到工作目标。

成效：一是完成目标的员工会增加自豪感，增加了工作热情；二是完不成目标的员工在被帮助情况下更加努力工作。

③-2 参与激励

对于一些不涉及公司原则问题的决定时，以及制定作业管理方面一些规定时，可吸收员工参与讨论，听取员工意见。

成效：一是员工有被重视感，工作积极性提升；二是公司能及时了解第一线员工的思想。

③-3 评选优秀员工

公司按季度开展评优活动，评选秉承公平、公开、公正的原则。具体评选条件是根据员工的工作绩效、工作态度、出勤等情况：每个项目部从员工中评选出 1~2 名表现优秀的员工，颁发奖状并给予一定的物质奖励。

成效：一是荣誉激励与物质激励相结合的方式在员工中间形成良性竞争，提升工作积极性；二是被评上的优秀员工稳定性增强。

③-4 工资激励

制定工龄工资，在公司工作满一年以上的员工，每月给予 50 元的工龄工资补贴，依此类推，工龄工资 300 元封顶。

成效：工龄工资有利于吸引员工长期在公司工作，增强员工稳定性，防止培训出来的员工跳槽。

③-5 企业文化激励

制定人本的企业文化。通过培训的形式告知员工工作是为自己的，有能力的员工公司会为其提供广阔的发展空间以及相对应的薪酬。公司看重的不是学历、性别等其他因素。任何人只要肯努力在公司都有发展的机会。把公司的目标和员工的目标相结合。

成效：区别于没有文化激励的企业，是一种极有成效的方式。

③-6 绩效激励

根据公司绩效考核体系执行。

③-7 活动激励

根据公司营运状况，适时安排员工参加集体活动，如组织工会活动、文体活动、春节团拜会等。

成效：一方面团结员工，鼓舞士气，凝聚人心，营造友好愉快的团队精神；另一方面，可以起到宣传企业的效果。

④ 校核机制

④-1 质量校核制度

首先，加强公司质检部建设，配备齐全的质量检查组织网络，每月对项目部管理人员明查两次、暗查两次，检查管理是否勤政、作业是否符合流程，对员工作业现场进行

跟踪、回访反馈。

其次，现时、现场检查员工的具体作业流程，不允许有违背流程、颠倒或节省流程的现象发生。

第三，每月组织召开质量管理例会，及时研究倾向性的质量问题，查找不合格项和可能发生的不合格项，提出解决办法，督促实施落实。通过计划、执行、检查、总结四个阶段的连续运行过程，对质量目标实施动态管理，对各级员工管理和作业实行跟踪、反馈，确保员工违反规章制度和作业流程行为得到及时纠正，使道路清扫保洁质量稳定提升。

④-2 关注天气变化，做好应对措施

2.1 项目负责人每日收听天气预报，了解天气变化，做好心理准备和应对方案；

2.2 发现天气变化（暴雨、台风等），项目管理员及时通知所有项目作业人员，提高作业人员警惕性；

2.3 天气变化前，做好道路设施设备应对检查，整理好沿路垃圾箱、垃圾桶、果壳箱，控制道路设施设备受到天气变化带来的损害到最小程度；

2.4 对道路树木、花坛等，做好捆扎、加固措施，保证不会因为天气变化出现巨大损伤。

④-3 优选保高质量洁设施设备，并每日检查性能状况

3.1 道路清扫的扫帚选用优质竹丝竹条，保证道路清扫保洁的效率及作业效果的质量；

3.2 及时更新保洁易耗品（如扫帚），保证保洁效果在最佳状态；

3.3 机械设备做好每日检查，确保无隐患，做到发现问题立即修理；

3.4 设备达到报废程度或是到达报废时间立即报废，报废前做好同等性能以上替换设备的替补工作，保证不因设备缺失导致出现保洁漏洞。

⑤ 检查制度

⑤-1 日巡查：

项目管理员每日不低于三次在服务范围内进行巡查，对员工工作进行监督和指导。

⑤-2 日检查：

下班前，项目管理员对员工进行一次检查，记录在案，并在第二天报项目经理审查。

⑤-3 周、月总结：

项目经理每周、每月对员工工作进行全面检查，并打分记录在案，作为月终考核成绩。

⑤-4 制定工作计划：

项目部经理每月向公司和甲方单位，各提供一份工作计划表，以便公司对所有工作进行监控，甲方单位对项目进展的了解。

⑤-5 项目质量检查：

每天对路面情况进行巡查，及时发现并处理问题，对员工的现场作业情况进行监督，防止员工在岗不作业和离岗现象的发生。及时对员工进行有效考核记录归档，并作为员工年终考评的依据。

⑥ 检查措施

⑥-1 责任到位

本道路保洁，采取明确分工、责任到人的质量管理办法。管理人员、保洁人员的奖金和分配与保洁质量相挂钩，落实责任，赏罚严明。

⑥-2 时间到位

要求相关管理人员与清扫保洁人员同时到位，既保证动态保洁时间内无缺人、空岗等现象发生，又能及时发现与处理存在问题，保证清扫质量达到规定要求。

⑥-3 人员到位

通过加强督查的办法，避免出工不出力、消极怠工现象发生，强调高效率、高质量完成保洁任务。

⑥-4 记录到位

无论是机械化作业人员还是人工清扫人员，每天都认真填写《道路日常保洁检查记录表》，做到事事有记录，事事有者落。

⑥-5 督查到位

通过日巡查、日检查、周月总结、质检部督查、抓制度落实等多种方法，使高标准的保洁质量达到常态化。

⑥-6 反馈到位

对检查发现的问题，做好考核记录的同时，第一时间与保洁责任人沟通，商讨整改对策，最终达到真正把存在问题予以解决之目的。



2.3 质量保障

针对本项目实际情况，我公司制定了下述的“创新六化”的工作模式。依靠该管理模式，我公司对本项目运营的服务质量有了更强的信心，该模式大大提高了工作效率和作业质量。

① 作业标准化

我公司将环卫作业细化成多个环节，从员工着装、车辆标识、作业规程、监督巡查等每个环节都制定了相应的作业标准。各项作业标准要严格对照采购人及当地政府制定的考核标准，从满足考核标准到优于考核标准的目标一步步实行，保证做到从人员到设备全方位落实相应的标准。

② 高度标准化

我公司的作业方式向来是以机械化为主，人工配合为辅，高度的机械化作业是我公司立足于行业领域的强大力量。我公司将根据道路的人流量、宽窄、路面车辆拥挤程度以及地形的不同，配备相应的机械设备。旨在提高机械化作业率，通过大、中、小型设备的合理配置，降低人工作业量，提升作业效率，提高作业质量。

③ 效率最大化

我公司将根据作业区域的实际情况，通过采用多种机械设备组合作业的模式，如机动车道路采用一冲、二扫、三降尘的组合模式，该模式是利用高压清洗车先冲洗一遍路面垃圾并降低扬尘，再用洗扫车收走清洗车冲刷到路两边的垃圾，最后再用抑尘车喷雾降尘，达到提高作业效率及作业质量的最大化效果。

④ 配置科学化

路面宽窄、人流量、车辆拥挤状况以及地形，都是影响道路空间宽畅的因素。窄小的道路大型车辆无法进去，行人车辆状况复杂的步行街、商业区更难以进行良好的机械化清扫。人工+机械化结合一项是我公司关注重点。面对复杂的道路情况，我公司与合作伙伴研发或从外引进了可以适应各种复杂地形、人车状况的设备，并利用大数据对人员及设备进行合理排班，通过数据形成人车配比方案。

⑤ 应急系统化

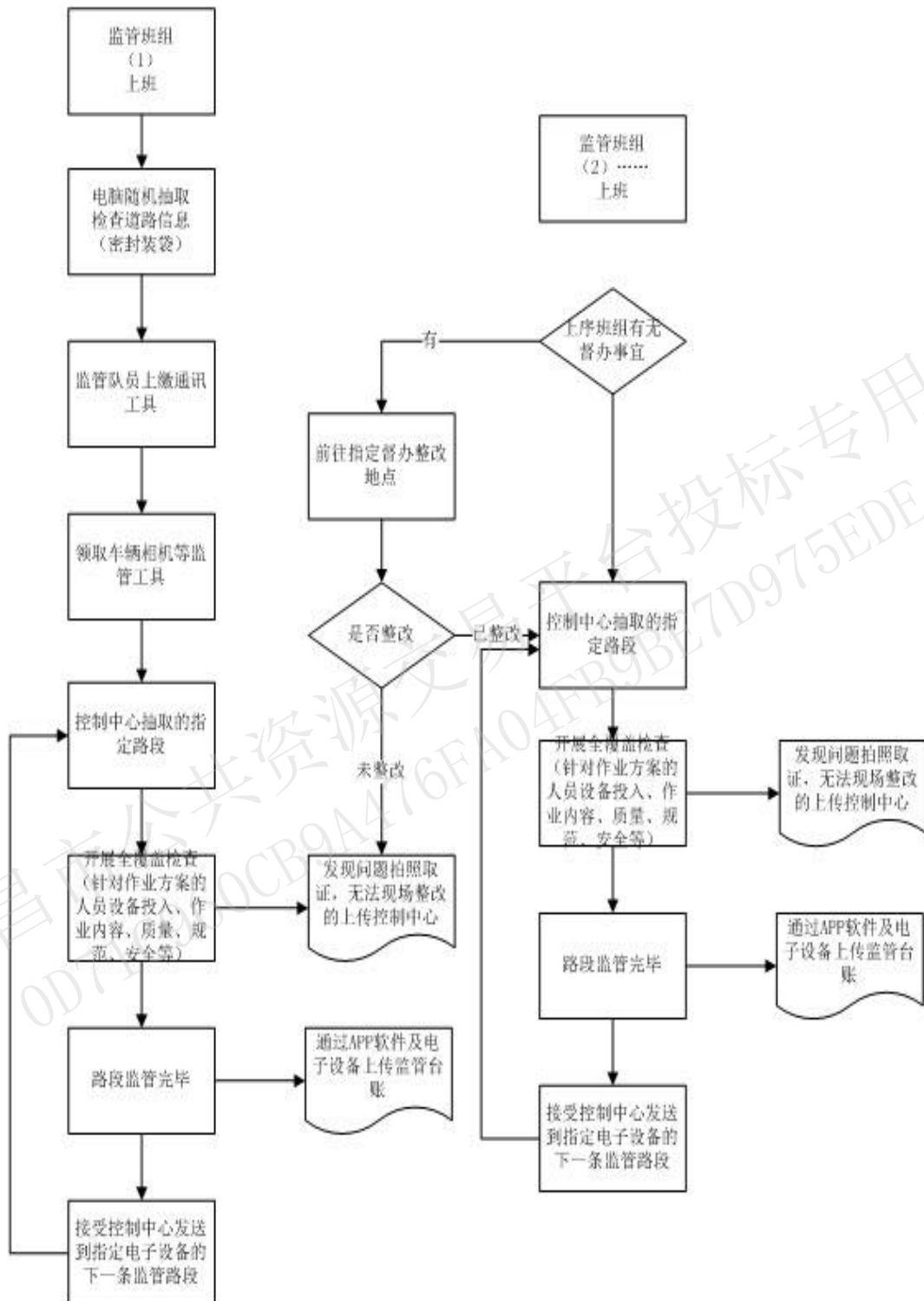
我公司在应急措施方面已经做到了系统化处理。例如：发现车辆撒漏事件，我公司将开展发现撒漏、维护现场，及时汇报、跟踪车辆，开展作业、清洁撒漏，记录表格、形成数据 4 个步骤进行系统化应急措施处理，不再只是单纯地清洁现场，更是为未来的应急解决方案提供数据上的支持。

⑥ 服务智能化

我公司目前正通过与国际一流 IT 企业合作，共同研发智慧环卫系统。在未来，我公司的智慧环卫系统具有连接万物的特性，将是推动垃圾分类、再生经济发展的重要手段。智慧环卫系统利用大数据，可实施监测道路状况、人员状况、设备状况等，可有效分析并优化工人排班、作业频次、作业路线等具体内容，科学合理、快捷有效的规划工作任务，提升效率。



保障措施流程图



2.4 质保措施

我公司自成立以来，一直致力于提供高质量以及完善的环卫服务。已培养了一批敬业精神强、管理水平高的管理团队和技术操作规范、责任心强、吃苦耐劳、服务技能熟练的员工队伍，用户满意度高。我公司从以下几点保证本项目服务质量。

① 保证体系

全面落实本项目保洁质量责任制，特别加强落实重点路段、特殊区域的质量责任制，保证本项目作业效果保质保量：加强本项目质量检查和督促工作，及时处理本项目区域内的环境卫生问题，组织制定并落实本项目各类应急预案，组织专业应急预案演练；依法开展保洁作业教育培训。

为加强对本项目道路保洁管理，公司成立由项目负责人为组长，由项目经理、督查等为成员组成的质量管理领导小组，负责对本项目的道路保洁运行管理。

同时，由公司质量管理考核领导小组的质量监管机构对本项目进行质量监管，并针对本项目制定内部考核制度及具体质量管理考核细则。

质量监管机构的职能

- 1) 制定道路保洁管理制度，调整作业目标，明确各岗位职责及考核办法等，同时制订定期保洁养护长效管理办法。
- 2) 加强作业质量管理，建立保洁管理监督机制，完善巡查、保洁、检查等内部考核机制。
- 3) 建立并完善保洁内部台帐资料管理系统, 按时向合同甲方提交月度各类工作报表、作业书等资料。
- 4) 及时完成合同甲方交办的工作任务，自觉接受甲方和上级有关部门的检查

和社会监督，对不足之处进行及时整改。

5) 坚持以人为本，严格遵守有关劳动法规，保障员工的合法权益，定期召开安全工作会议，总结经验，表彰先进。

6) 及时进行保洁工作总结，同时制订下一阶段道路保洁管理计划。

质量监督巡查的频率为每天进行一次全方位的巡查、检查，及时发现问题，及时上报问题，做到发现问题到上报问题，不超过10分钟。并承诺小问题即时解决，大问题1小时内解决。（特殊情况除外）

② 实施措施

本项目将从思想保证措施、组织保证措施、作业流程保证措施、现场督察保证措施、经济保证措施五方面着手确保环卫清扫保洁作业项目质量管理的顺利实施。

项目管理人员配备对讲机，并保持手机24小时畅通，公司与业主单位可用电话随时联系，管理人员随叫随到，保洁员在指定的工作范围内，未经允许不得擅自离开岗位，便于调配与指挥。

(1) 思想保证措施

思想是行为的指南，因此要搞好环卫作业工作，首先要树立正确的指导思想。

无条件的接受政府，环卫主管部门的监督检查、接受社会各界人士，新闻媒体的舆论监督；

加强对全体环卫员工质量意识的培训和职业道德培养，树立全心全意为人民服务、为社会服务、为项目服务的崇高思想品质；

(2) 组织保证措施

组织是实现环卫工作目标的手段与方法，是环卫质量的可靠保证。

我公司对本项目质量工作高度重视，将集中总公司优势的人力管理资源，组建一支

业务熟练、吃苦耐劳、坚持标准、突出质量、组织观念强，人员稳定的环卫工作团队，为项目质量创优提供有力的组织保证。

（3）作业流程保证措施

标准是检查环卫质量的重要手段。

我们承诺：在环卫工作过程中，不定期组织相关骨干人员进行业务技能培训、交流，并且聘请市、区环卫处专家到现场进行指导。同时针对环卫清扫保洁的作业特点、程序需求等采取有效的作业流程规范，达到统一标准、统一要求。

（4）现场督察保证措施

跟踪作业状况的督察是保证质量、提升质量的重要环节。

我公司拟将对项目质量检查做到“日抽检，周普检，月大检”的“三检制”和现场“警告、限时整改、发单处罚”与月考核、年总评有机结合起来，实施绩效经济挂钩，同时采用项目经理问责制，分管领导责任追究制的“两制”原则，从而达到有力、有效、有序的督查措施。

（5）经济保证措施

为有力提升本项目的清扫保洁作业服务水平，激励全体环卫员工爱岗敬业的热忱和吃苦耐劳一丝不苟的工作精神，项目部将建立一套既有激励机制又有考核机制的《保洁员工奖惩实施办法》。

既使员工感到有压力，也使员工感到有动力。公司按国家规定提供员工劳动保障，与员工签订书面劳动合同，办理社会保险和意外人身伤害保险，提供规定的福利待遇。同时，从一定的管理费用中抽出奖金给予每月评选出来的“星级”环卫员工以资鼓励。

③ 激励机制

为解决员工流动量大，员工工作效率低下，员工心态不稳等问题特制定本激励机制。本方案以精神激励为主，适度配合物质激励的原则制定。

（1）目标激励

由项目经理和项目副经理共同确定项目各岗位的岗位职责，明确告知员工从事的工作，并由项目经理结合每个员工实际工作效率制定的每月工作任务（注：是一个可以完成的任务目标）。对于达到目标的员工给予口头表扬及言语鼓励。对与达不到目标的员工应适度安慰并给予帮助，如安排培训，帮助员工达到工作目标。

成效：一是完成目标的员工会增加自豪感，增加了工作热情；二是完不成目标的员工在被帮助情况下更加努力工作。

（2）参与激励

对于一些不涉及公司原则问题的决定时，以及制定作业管理方面一些规定时，可吸收员工参与讨论，听取员工意见。

成效：一是员工有被重视感，积极性提升；二是公司能及时了解第一线员工的思想。

（3）评选优秀员工

公司按季度开展评优活动，评选秉承公平、公开、公正的原则。具体评选条件是根据员工的工作绩效、工作态度、出勤等情况；每个项目部从员工中评选出1~2名表现优秀的员工，颁发奖状并给予一定的物质奖励。

成效：一是荣誉激励与物质激励相结合的方式在员工中间形成良性竞争，提升工作积极性；二是被评上的优秀员工稳定性增强。

（4）工资激励

制定工龄工资，在公司工作满一年以上的员工，每月给予50元的工龄工资补贴，依此类推，工龄工资300元封顶。

成效：工龄工资有利于吸引员工长期在公司工作，增强员工稳定性，防止培训出来的员工跳槽。

（5）企业文化激励

制定以人为本的企业文化。通过培训的形式告知员工工作是为了自己的，有能力的员工公

司会为其提供广阔的发展空间以及相对应的薪酬。公司看重的不是学历、性别等其他因素。任何人只要肯努力在公司都有发展的机会。把公司的目标和员工的目标相结合。

成效：区别于没有文化激励的企业，是一种极有成效的方式。

(6) 绩效激励

根据公司绩效考核体系执行。

(7) 活动激励

根据公司营运状况，适时安排员工参加集体活动，如组织工会活动、文体活动、春节团拜会等。

成效：一方面团结员工，鼓舞士气，凝聚人心，营造友好愉快的团队精神；另一方面，可以起到宣传企业的效果。

④ 质量校核

(1) 质量校核制度

首先，加强公司质检部建设，配备齐全的质量检查组织网络，每月对项目部管理人员明查两次、暗查两次，检查管理是否勤政、作业是否符合流程，对员工作业现场进行跟踪、回访反馈。

其次，现时、现场检查员工的具体作业流程，不允许有违背流程、颠倒或节省流程的现象发生。

第三，每月组织召开质量管理例会，及时研究倾向性的质量问题，查找不合格项和可能发生的不合格项，提出解决办法，督促实施落实。通过计划、执行、检查、总结四个阶段的连续运行过程，对质量目标实施动态管理，对各级员工管理和作业实行跟踪、反馈，确保员工违反规章制度和作业流程行为得到及时纠正，使道路清扫保洁质量稳定提升。

(2) 关注天气变化，做好应对措施

- 1) 项目负责人每日收听天气预报，了解天气变化，做好心理准备和应对方案；
- 2) 发现天气变化（暴雨、台风等），项目管理员及时通知所有项目作业人员，提高作业人员警惕性；
- 3) 天气变化前，做好道路设施设备应对检查，整理好沿路垃圾箱、垃圾桶、果壳箱，控制道路设施设备受到天气变化带来的损害到最小程度；
- 4) 对道路树木、花坛等，做好捆扎、加固措施，保证不会因为天气变化出现巨大损伤。

(3) 优选保高质量洁设施设备，并每日检查性能状况

- 1) 道路清扫的扫帚选用优质竹条，保证清扫保洁的效率及作业效果的质量；
- 2) 及时更新保洁易耗品（如扫帚），保证保洁效果在最佳状态；
- 3) 机械设备做好每日检查，确保无隐患，做到发现问题立即修理；
- 4) 设备达到报废程度或是到达报废时间立即报废，报废前做好同等性能以上替换设备的替补工作，保证不因设备缺失导致出现保洁漏洞。

⑤ 质量检查

(1) 质量检查制度

- 1) 日巡查：项目管理员每日不低于三次在服务范围内进行巡查，对员工工作进行监督和指导。
- 2) 日检查：下班前，项目管理员对员工进行一次检查，记录在案，并在第二天报项目经理审查。
- 3) 周、月总结：项目经理每周、每月对员工工作进行全面检查，并打分记录在案，作为月终考核成绩。
- 4) 制定工作计划：项目部经理每月向公司和甲方单位，各提供一份工作计划表，以便公司对所有工作进行监控，甲方单位对项目进展的了解。

5) 项目质量检查：每天对路面情况进行巡查，及时发现并处理问题，对员工的现场作业情况进行监督，防止员工在岗不作业和离岗现象的发生。及时对员工进行有效考核记录归档，并作为员工年终考评的依据。

6) 甲方单位检查：定期或不定期邀请甲方单位相关人员一同检查，认真听取甲方单位的意见和建议。

(2) 质量检查措施

1) 责任到位

本道路保洁，采取明确分工、责任到人的质量管理办法。管理人员、保洁人员的奖金和分配与保洁质量相挂钩，落实责任，赏罚严明。

2) 时间到位

要求相关管理人员与清扫保洁人员同时到位，既保证动态保洁时间内无缺人、空岗等现象发生，又能及时发现与处理存在问题，保证清扫质量达到规定要求。

3) 人员到位

通过加强督查的办法，避免出工不出力、消极怠工现象发生，强调高效率、高质量完成保洁任务。

4) 记录到位

无论是机械化作业人员还是人工清扫人员，每天都认真填写《道路日常保洁检查记录表》，做到事事有记录，事事有者落。

5) 督查到位

通过日巡查、日检查、周月总结、质检部督查、抓制度落实等多种方法，使高标准的保洁质量达到常态化。

6) 反馈到位

对检查发现的问题，做好考核记录的同时，第一时间与保洁责任人沟通，商讨整改对策，最终达到真正把存在问题予以解决之目的。

3、保障措施

3.1 安全文明作业制度

① 安全管理制度

我公司拥有完善的安全管理制度。

福建洁泰实业有限公司 安全管理制度

一、制定目的

为了加强安全生产管理，防止或减少生产安全事故，保护员工人身和财产安全，促进公司的可持续发展，根据《中华人民共和国安全生产法》等相关法律法规，结合公司实际情况，制定本办法。

二、安全管理方针

安全生产管理工作必须贯彻“安全第一，预防为主，综合治理”的方针及公司“满足法规要求，控制危险源头；改进安全绩效，实现健康人生”的职业健康安全方针，努力实现“零”事故目标，推动项目安全作业、安全生产工作持续稳定发展。

三、管理机构

1、以各项目部为单位成立安全领导小组。各项目经理担任组长，项目副经理为副组长，各中（大）队长任安全监督员，成员由各项目司机、跟车员、保洁员等人员构成。一旦发生安全事故，由小组长为第一责任人，承担总体责以及重要领导责任，副组长承担直接责任以及主要领导责任，安全监督员承担直接责任。

2、安全小组组长职责：

2.1 小组长是安全责任第一人，对项目部的安全全权负责，承担项目部安全管理全部责任。

2.2 贯彻执行公司制定的安全政策，建立全面的项目安全管理体系。

2.3 负责组织学习和贯彻落实公司有关安全作业各项规定，组织划分项目部的安全作业职责。

2.4 负责组织开展各项目安全检查，定期组织并分析安全形势听取项目部各级人员的安全工作汇报。

3、安全小组副组长职责：

3.1 监督有关人员车辆、作业用品进行经常性维护，保养并定期检查，保证正常运转。

3.2 每天巡视现场工作情况，检查车辆运行情况，制止并考核危及人身和设备安全的违章行为。

3.3 督促、检查项目人员的作业情况，及时消除生产安全事故隐患。

4、安全督导员职责：

4.1 为一线作业人员提供相应的劳保用品，保障从业人员作业安全。

4.2 监督、教育保洁作业人员按照规定佩带反光背心、不穿拖鞋等安全作业事项。

4.3 不定期抽保洁人员操作规范以及相应安全制度，至少确保每周一次安全会议。

四、事故安全培训及相关规定

1、项目部每周召开安全例会，参会人员由项目部经理（组长）、副经理（副组长）、各中（大）队长（监督员）、车辆司机构成，并拍照发送行政部存档。

2、如未能及时参加安全会议，第一次未参加，需向项目经理做出书面情况说明，交由行政部存档；第二次未参加，直接取消红黄旗评比资格（项目经理、副经理不参予的，每次处罚 100 元）。累计多次（3 次及以上）未参加安全会议的小组成员，取消本年度各项评比资格。

3、安全小组组长、副组长以及安全督导员应确保至少每两周下一线对作业人员进行安全督导一次，拍照（小视频）形式发送行政部，若未进行现场指导作业，每次罚款 100 元。

五、事故的界定

1、事故分类，本办法所指事故包括人员事故和车辆事故：

1.1、人员事故：所管辖的人员因与工作有关的原因出现的伤亡事件。

1.2、车辆事故：公司所辖车辆发生的致财产损失或者致人员伤亡的事件。

2、事故等级

根据事故后果造成的人身伤害赔偿及财产损失程度，事故分为以下 5 个等级：

较小事故：人员事故单人医疗费用在 3 千元（含）及以下，车辆事故导致财产损失在 1 万元及以下（车辆损失和人员伤害赔偿额）的事故；

一般事故：人员事故单人医疗费用在 3 千元以上，1 万元（含）以下，或者车辆事故损失在 1 万元以上，3 万元以下的事故；

较大事故：人员事故单人医疗费用在 1 万元以上，3 万元（含）以下（一次事故多人医疗费总额不超过 6 万元），或者车辆事故导致财产损失在 3 万元以上，



10 万元及以下的事故。

重大事故：人员事故单人医疗费用在 3 万元以上，7 万元（含）以下（一次事故多人医疗费总额不超过 20 万元），或者车辆事故导致财产损失在 10 万元以上，20 万元及以下的事故

特大事故：人员事故单人医疗费用在 7 万元以上（多人医疗费总额超过 20 万元），或者车辆事故导致财产损失在 20 万元以上的事故。

六、事故报告管理

1、报告程序

发生事故后，第一时间报告到报告到安全小组组长及副组长处。事故报告后出现的新情况，应当及时补报。

2、报告内容应包含以下内容：

2.1 事故时间、地点以及事故现场情况简单描述；

2.2 事故简要经过；

2.3 事故已经造成或者可能造成的伤亡人数等情况；

2.4 已经采取的处理措施；

2.5 其他应当报告的情况。

3、事故的处理

3.1 接到事故报告的安全小组成员，在进行事故逐级上报的同时，应采取有效措施，组织抢险救援，防止事故及损失扩大。

3.2 发生人身伤害事故，现场人员应立即采取有效措施，杜绝继发二次事故，防止事故扩大，根据具体情况施行急救措施。在医务人员未赶到现场前，现场人员不得停止对伤害人员的抢救和护理。

3.3 事故发生后，要妥善保护事故现场和相关证据，因抢救人员、防止事故扩大以及疏散交通等原因，需要移动事故现场物件的，要做出标志，绘制简图并做出书面记录。

4、事故后的调查

在事故调查处理中要坚持实事求是、尊重科学的原则，要严格按照“四不放过”的原则进行处理，追究相关人员责任。

4.1 发生事故后，项目部要及时进行事故调查工作，对事故按照“四不放



过”(事故原因不查清不放过、责任人员未处理不放过、整改措施未落实不放过、有关人员未受到教育不放过)的原则进行处理

4.2、调查组职责有：查明事故经过、原因、人员伤亡情况、直接经济损失，认定事故性质和事故责任，提出对责任者的处理意见，总结教训，提出防范和整改措施等。

七、安全事故奖惩措施

1、发生事故后，无论何时，事故责任人必须于 10 分钟内将事故报告至项目经理处。轻伤事故要先口头报告，并在 24 小时内将书面报告填写完毕交至项目部负责人处，违反此规定者处罚相关责任人 200 元罚款。

2、事故报告要真实、及时，不得迟报、漏报、瞒报。违反此规定处罚相关责任人 500 元罚款。

3、发生事故后，由相关部门判定我方**全责**的，事故处理过后，对事故责任人处于 500 元罚款，对安全督导员处于 200 元罚款（与保洁员相关的事故），对安全小组副组长处于 200 元罚款，对安全小组组长处于 300 元罚款。

4、发生事故后，由相关部门判定我方**主要责任**的，事故处理过后，对事故责任人处于 500 元罚款，对安全督导员处于 200 元罚款（与保洁员相关的事故），对安全小组副组长处于 200 元罚款，对安全小组组长处于 300 元罚款。

5、发生事故后，由相关部门判定为**同等责任**的，事故处理过后，对事故责任人处于 500 元罚款，对安全督导员处于 200 元罚款（与保洁员相关的事故），对安全小组副组长处于 200 元罚款，对安全小组组长处于 300 元罚款。

6、发生事故后，由相关部门判定我方**次要责任**的，事故处理过后，对事故责任人处于 500 元罚款，对安全督导员处于 100 元罚款（与保洁员相关的事故），对安全小组副组长处于 100 元罚款，对安全小组组长处于 200 元罚款。

7、发生事故后，由相关部门判定我方**无责任**的，事故处理过后，对事故责任人员给予警告一次，并由项目部召开安全会议，会议上对本次事故作出原因分析原因及整改方案，由项目经理出具书面分析报告上交行政部。

8、发生事故后，若事故无人员伤亡、未造成经济损失，对事故责任人员给予警告一次，并应当于下次内部安全周例会时做出书面检讨。

9、除 1、2 项罚款外，本项内 3-6 条的罚款金，如当事人于 3 月内无任何事



故发生，予以返还；安全小组成员的罚款金，晚于当事人1个月后再进行返还。

10、出现事故后，行政部会下发处罚通知予以公示，罚金于当月工资中扣除。

八、附则

1、本制度解释权归福建洁泰实业有限公司所有。

2、本制度自颁布之日起执行。

后附：《福建洁泰实业有限公司事故报表》



福建洁泰实业有限公司

2021年9月

许昌市公共资源交易平台投标专用
0D71C960CB9A476FA04FB9BE7D975EDE



福建洁泰实业有限公司事故报表

项目部

事故时间		事故地点	
事故责任人		职务	
联系方式		身份证号	
死亡（人）		重伤（人）	
轻伤（人）		无人员伤亡	
直接经济损失			
事故责任划分			
一、事故经过自述 （自述内容包括，事故发生原因、发生经过、发生后第一处理措施等。） 事故发生人签字：			
二、安全督导员处理措施 安全督导员签字：			
三、安全小组副组长处理措施及意见 安全小组副组长签字：			
四、安全小组组长处理措施及意见 安全小组组长签字：			

注：填写完成由项目经理签字后上报行政部，由行政部出具事故处罚通知书。



② 文明作业制度

我公司拥有完善的文明作业制度。

福建洁泰实业有限公司 文明作业制度

通过开展岗前培训、岗位中的指导和员工之间的经验交流会等对保洁员进行素质养成教育，重点突出文明作业规范的学习。

主要包括以下几方面的内容：

1、仪容仪表

- (1)精神饱满，仪表整洁。
- (2)上班穿工作服，佩带工号牌。
- (3)男士不留长发，女士化清雅淡妆。

2、服务态度

- (1)服务态度端正，有良好的职业道德。
- (2)文明服务礼貌待人，使用文明礼貌用语。
- (3)工作认真负责，有较强的奉献精神。
- (4)自觉接受管理人员的检查和监督，虚心接受意见和建议。

3、文明作业工作纪律

- (1)履行职责遵守员工纪律。
- (2)遵守公司管理规章制度。
- (3)岗上不抽烟，不打闹嬉戏，不会客。
- (4)非工作需要，不得擅自进入其他场所。
- (5)爱护公共财务，不得做任何有损他人的行为。
- (6)不得将工具随意横放在地上或影响观瞻的地方。
- (7)垃圾不能外溢、滴漏。保持密封状态运输。



3.2 安全作业习惯培养

每名员工本性上都有怕出事、怕伤害他人、怕受伤的心理，往往却因一念之差的失误而激发成伤害事故。科学研究表明，一个人一天的行为中，大约只有 5%是属于非习惯性的，其余 95%的行为都是习惯性的。因此，员工要培养自己有利于安全、符合标准的习惯，是规避安全风险、减少事故概率的重要保证。

① 提升意识，小事做起

人的思想意识往往指导着自己的行为、行动，有什么样的意识就有什么样的行为。有了安全意识，才能知道违章作业、违章操作的危害。要从工作和生活中的点滴小事做起，提升安全意识，形成良好的安全习惯，事故就会远离我们。

② 遵章守纪，服从管理

安全的习惯，说到底就是在工作中能够严格遵守各种规定和操作规程，是认真地，而不是轻率地，是长久地，而不是临时地，把遵章守纪化作自己工作中的一个重要组成部分，让我们每一个人都变得更优秀、更安全。在作业过程中严格遵守本单位的安全生产规章制度和操作规程，服从安全生产管理，是实现安全生产的保证。

③ 自动自发，主动安全

每名员工应养成自动自发的安全习惯，主动学安全、主动懂安全、主动会安全，把安全放在自己最突出的位置上关注，若发生事故自己的切身利益会受到摧残。



④ 有事内求，掌握主动

安全工作必须首靠自己，现场有隐患必须及时发现、及时反馈、及时治理，不能等、靠、要，不能推责任、不能找借口，毕竟岗位隐患对自己的安全构成威胁。

⑤ 重复纠正，持续改进

每名员工必须对自己不正确的安全行为进行自我反复纠正，尽管在纠正的过程中很受煎熬，但纠正过后便会养成安全习惯，对自己的一生都有益处。

⑥ 坚持不懈，杜绝侥幸

有些人总存在一些侥幸心理，认为偶尔一次违章不会发生事故，大量事故案例说明就是这“偶尔”的一次违章行为，导致了终生的遗憾。因此，良好的安全生产行为必须坚持不懈，才能实现人的相对本质安全。

⑦ 以身作则，安全第一

搞好安全作业当作自己义不容辞的职责，用良好的安全行为带动和影响周围的同志，通过自己的一言一行，弘扬安全正能量，营造积极向上的安全文化。有些事故就是由于少数人或个别人的违章造成的，只有大家都养成了良好的安全行为，才能做到安全作业无事故。



3.3 安全作业预防措施

① 车辆及驾驶人员预防措施

1)、做好车辆的日常检查

定期检查电器、开关、灯座、制动灯开关等的插接头(或连接头)是否有松动或脱落等情况。特别要注意检查点火开关、蓄电池等大电流的电器件接线柱、导线的连接、绝缘等是否可靠;经常检查运动零件、车架、油箱、化油器、坐垫等油漆件、漏油件、易燃物周围的导线、插接头、开关件、线夹等处是否有“破皮”;经常检查发动机及底盘是否有漏油现象。

2)、防止电线短路

一旦发现电流表指示很大的放电电流、电器工作突然中断(例如大灯、空调电机等大负荷用电设备)、闻到胶皮臭味或见到机罩盖边隙处和仪表台附近冒烟时应迅速靠边停车熄火,断开全车总电源开关,查原因排除故障。

3)、防止发动机回火

发现回火要检查油路和电路,油路可能是混合气过稀、点火时间过晚等造成,需进行调整。也有可能是气缸垫击穿、进气歧管垫漏气造成。

4)、不违章操作

线路不要乱接,以免造成局部负荷过大,令线路发热。一些司机只顾多拉快跑,对车辆的小毛病不及时维修,甚至违章操作。如果行车过程中一旦出现故障,应尽量靠边停车,等待专业救援,切忌自己动手乱操作。

5)、不违章存放危险物品

日常生活中的打火机、香水、摩丝等也是构成汽车火灾的危险品。如将这些物品放在车内容易被太阳光线聚焦的部位,也具有一定的火灾危险性。



6)、保持发动机舱整洁，不要积有太多的污垢

发动机气缸等上油垢、油圪，能加速高火线圈导线或火花塞漏电。并且在高温情况下，油垢、油圪很容易挥发汽油，遇有搭铁等引发的电火花等，会引发火灾。

7)、车上要常备轻便的灭火器，并要学会使用。

② 安全生产作业预防措施

2.1 冬季作业安全防范

冬季室外温度较低，人的听觉、视力、行动能力和情绪都可能受到影响。在寒冷的环境下，作业人员易患冻疮、皮肤皲裂，可能因反应迟钝、动作不灵活等引发事故。此外，低温可能导致室外设备设施变形、破裂，引发泄漏事故。遇到暴雨、冰雹等异常天气时，脚手架、步踏等易变湿滑，可致作业人员滑倒摔伤，甚至引发高处坠落事故。

☆防范措施☆

1. 采用合理的冬季作息时间表。企业要适当调整作息時間，减少人员在室外作业的时间，避免疲劳作业，要利用班前会加强防冻、防滑、防摔教育。

2. 做好设备设施保温工作。企业要提前对设备设施进行检查，对一些露天生产设备、工艺管线要采取防冻措施，禁止使用明火为设备、管线解冻。室外设备、管线停用时，要将物料排放干净，避免结冰。

3. 防止道路和生产现场出现积水、湿滑等现象。遇到异常天气，组织人员尽快清除区内的积水、湿滑等现象，以防发生伤人事故。使用脚手架、梯子和步踏作业时，要落实防滑措施。作业现场如有湿滑情况，应暂停高处作业。

4. 作业人员要注意防寒保暖。进行室外作业的人员，应按相应的规定使用冬季防寒物品。在刮大风或大幅度降温时，应暂停室外作业。

5. 严格作业现场安全管理。现场负责人和安全员应加强检查，制止作业人员的不安全行为，及时查找隐患并采取措施。

2.2 火灾事故安全防范

时代发展导致用火用电用气量增加，极易发生火灾事故。天气干燥、可燃物积聚、超负荷用电、静电增多、违规使用取暖设备或燃料等，易引发火灾、爆炸事故。对此，应加强防范，增强作业人员的防火意识，及时排查并消除火灾隐患。

☆防范措施☆

1. 确保各类消防设施完好可用。企业组织开展消防安全检查，确认火灾报警系统、自动灭火系统、消防栓等设施完好可用，并定期进行维护保养。作业区域内的消防通道应保持畅通，防火间距应符合相关要求。

2. 落实消防安全责任。企业制定消防安全管理制度并严格执行。电工、焊工等特种作业人员持证上岗。需要进行动火作业的，要严格按照程序办理动火作业证。

3. 正确使用和管理电气设备。避免超负荷用电，电气设备、燃气设备、电源线路的使用和维护符合相关要求。

4. 加强易燃易爆物品及可燃物管理。对区内的易燃易爆物品和可燃物，要使用专库限量存放，可燃物禁止靠近热源。

5. 加强作业人员安全教育。作业人员应掌握消防设施的正确使用方法和防火逃生知识。发生险情后，应科学自救、互救。

2.3 有毒有害作业安全防范

要预防各类化学性职业中毒，如急性一氧化碳中毒、有机溶剂中毒。原因是多方面的：未结合季节特点排查整改隐患，为防风防寒而紧闭门窗，造成有毒有害气体积聚；未及时启用排风设施，导致有毒有害物质浓度升高；忽视现场管理，如化学品容器未密闭存放等。

☆防范措施☆

1. 加强职业健康防护。企业制定职业健康防护计划和操作规程，履行职业病危害告知义务，对作业人员进行安全培训。

2. 作业场所保持通风良好。安装抽风机、排风扇、排气罩、报警装置，加强作业场所职业病危害因素监测，定期检修设备、排查隐患。

3. 在一氧化碳高浓度区域落实监护措施。作业前要进行安全技术交底，如需动火作业，应办理动火作业证，并由专业人员监测一氧化碳含量，确保作业安全进行。夜间值班人员应按要求取暖，防范一氧化碳中毒。

4. 加强有机溶剂储存和使用管理。企业应对有机溶剂进行分类、分区保存，严格按照规程使用。

5. 作业人员要做好自身安全防护。企业应为作业人员提供个人防护用品，配备必要的应急救援设备和急救用品。

6. 不可盲目施救，以免伤亡扩大。一旦发生中毒窒息事故，科学救援十分重要。救援人员要正确使用防毒面具等个人防护用品，在确保自身安全的情况下施救。

③ 垃圾清运作业预防措施

季节变化，天气情况复杂多变，台风、暴雨、霜冻、大雾等天气对路况、能见度影响较大，垃圾清运作业安全面临严峻考验。此外，人流、物流高度集中，也是垃圾清运作业安全的一大隐患，应落实各项防范措施。

☆防范措施☆

1. 强化驾驶员安全教育。企业要加强对驾驶员的管理，开展行车安全教育，组织驾驶员交流安全行车经验，增强安全行车意识。驾驶员应安全出车、文明礼让，不开带病车、不开超速车、不酒后驾车、不疲劳驾车。

2. 把住车辆安全关。严格运营车辆管理，落实车辆安全检查制度，全面排查安全隐患，重点对车辆技术状况、随车安全设施配备情况、应急门窗开启顺畅情况等进行检查，及时消除安全隐患，防止车辆带病上路。必要时，应为车辆配备防冻装置。

3. 严格执行 GPS 监控管理制度。要对车辆实施全程监控，对驾驶员异常停车、超速行驶、疲劳驾驶、不按规定线路行驶等行为应及时给予警告，并进行严肃处理。

4. 做好预警和防范工作。要完善应急预案，做好应急保障工作。要密切关注天气变化，及时向运营车辆驾驶员和随车人员发出提醒。遇到恶劣天气，要尽可能避免和减少运输作业。

④ 人力保洁作业预防措施

保洁员户外作业时间长、范围广，极易发生各种意外安全事故，一些室外设施和固定措施不完善的搭建物易被大风吹倒、吹落，可引发坍塌及物体打击事故。另外，长大衣、围巾等物品易被卷入车轮、机器中，发生伤人事件。为了确保环卫清扫工人一年四季在街路清扫和除雪作业时的自身安全，防止被撞事故的发生，特制定环卫清扫工人安全防范措施。

☆防范措施☆

1. 企业要关注天气变化，防范大风来袭。要加强对作业人员、作业车辆等的安全管理。

2. 要经常对所有作业人员进行安全主题培训，加强作业人员的安全意识，提高自我安全保护能力。

3. 作业人员应做好交底工作，作业中要及时掌握风力变化情况。安全管理人员、项目安全监理人员要加强安全巡查。

4. 高处作业人员应系好安全带。遇六级及以上强风时，不得进行露天攀登与悬空高处作业。如风力达到四级及以上时，不得进行塔吊顶升、安装、拆卸作业。

5. 进入作业现场时，作业人员要根据相关要求着装，并正确使用个人防护用品。

6. 环卫清扫工人上岗作业时，保持身体和精神状况良好，保持精力集中，不得带病和疲劳作业。

7. 环卫清扫工人上岗作业时，熟知掌握安全知识和技能，做到熟记于心，问之即答。
8. 环卫清扫工人上岗作业时，必须穿戴统一安全标志服装；在街路清扫和冬季除雪作业时，正确摆放安全桩，把保洁车放置在过往车辆行使方向前方 20 米以外，作为防护提示设施，随走随设。
9. 环卫清扫工人上岗作业时，随时注意来往车辆，遇到车辆行驶速度过快和遇到大风天气时，不得强行通行和作业，严禁不顾个人安危强行捡拾快车道或不安全地段上的飘浮污物。
10. 环卫清扫工人冬季除雪作业时，必须穿有防滑作用的鞋，每个除雪区域或班组都应安排带有袖标的安全员维护作业现场秩序。
11. 环卫清扫工人往音井卸雪时，井口处应摆放安全防范设施，作业后将井盖盖牢固，防止行人或车辆落入井中。
12. 环卫清扫工人上岗作业时，互相关心，互相爱护，相互提示安全作业，遇有突发事件要互相帮助。
13. 发生事故后，立即报告本单位领导和交通管理部门，要保护好现场，遇有逃逸车辆要牢记车型、车牌号。
14. 各基层所（队）可依据上述要求，制定本所（队）操作细则，力保不出现任何伤亡事故。
15. 环卫清扫保洁人员应熟记的安全口诀：
作业标志服，上岗务必穿；
确认没危险，快行路对面；
污物空中飞，静观再拾拣；
雨雪路湿滑，缓行莫蛮干。
16. 加强职工的交通安全知识教育，提高个人安全意识，杜绝违章、杜绝事故。
17. 所有环卫职工上班必须穿着统一的反光安全警示服（背心）

18. 如需要在固定一个位置长时间作业的, 还应设置临时警告标志。
19. 尽量夜间不要参加作业, 如遇特殊原因的必须设置警告标志、照明灯具和监护人员。
20. 大风、大雨、大雾(中雾)天气不得进行环卫作业, 严防发生安全事故。
21. 环卫职工作业前必须经过系统的安全知识培训、考核, 考核合格后方可上岗作业。作业后还应经常性的对其进行安全教育, 包括有针对性的教育和考核, 考核不合格的一律不得参加作业。
22. 主路作业时应始终保持在行车道的最右侧, 严禁越位。
23. 保证通讯畅通, 遇到突发事件可以及时取得联系。
24. 加强对环卫工人的道路交通安全知识教育, 提高环卫作业人员的道路交通安全意识。
25. 经常组织所属一线环卫作业人员, 集中开展道路交通安全知识教育。重点开展道路交通安全法规、交通规则、交通标识知识教育, 同时加强特殊气候、特殊区域、特殊时段情况下交通安全和自我防护知识教育。要切实做到使每一个一线环卫作业人员受到一次道路交通安全知识教育。今后, 要把道路交通安全知识教育作为新增环卫临聘人员岗前培训必训的重要内容, 切实做到未经交通安全培训不得上岗。
26. 教育引导环卫一线作业人员不断增强自身防范意识和自我保护意识。要教育和要求环卫一线作业人员, 在交通复杂时段和区域清扫时, 必须保证一人清扫, 一人观察; 清扫多车道路口时, 要选择红灯亮时清扫, 而且要迎着车道清扫, 让对面车辆提前做出判断; 另外, 在一些特殊气候条件下, , 例如: 冰、雪、雨、雾或能见度低的情形下, 未采取有效防护措施或设置明显标志, 应当禁止环卫工人到马路中央作业, 以避免环卫作业人员发生交通事故, 确保他们的人身安全。
27. 科学合理安排环卫工人作业时间, 避免或减少交通高峰期的路面作业。

3.4 安全管理保障措施

① 指导思想

我公司在实施和完成本标项清扫保洁服务的整个过程中，将采取切实、有效的安全措施，充分关注和保障所有工作人员的安全，使项目的实施有条不紊、顺利进行。加强作业人员的安全思想教育，树立安全第一的思想，提高安全意识。设专职安全员，负责项目的安全检查和管理工作，组织开展“安全生产月”活动，定期进行检查、评比，不符合安全要求的限期整改，直至符合要求。制定相应的安全技术措施。加强对作业中事故苗头的检查分析，及时采取措施进行整改，对违章作业人员和事及时进行制止并做出处理。制定各岗位安全生产的操作规程，效用以规范安全作业。以隐患重于抢险的指导思想实现动态的、系统的、全员参与的、制度化的安全管理模式，从而在管理上确保全方位、多层次、快速有效的安全生产防护措施。

② 管理预案

通过建立由项目经理任组长，副经理任副组长，现场管理员等组成的应急处理领导小组，来保证发生安全事故时把损失降低到最低，应急处理领导小组的主要任务：

1、平时准备：

- (1) 组织小组成员学习抢修、急救、护理的基本知识。
- (2) 储备救援所需要的药物、材料等物资。

2、事发期间：

- (1) 事发后在第一时间赶到事发现场进行应急处理
- (2) 立即上报安全生产事故的有关消息。
- (3) 在事发现场进行人员的疏散和抢救，生产物资的保护和转移。
- (4) 做好现场保护工作，配合有关部门进行事故调查。

(5) 组织保洁人员维持正常的保洁作业工作。

3、事发过后：

(1) 及时恢复保洁作业，做好善后工作。

(2) 总结教训，处理责任人。

③ 体系组成

本公司项目经理、项目副经理、现场管理员等组成安全生产领导小组，共同负责安全生产的管理工作。为了将安全隐患减少到最低，我公司不仅要对安全管理员进行专业性的安全技术培训，还将对所有保洁人员进行安全基本知识培训，此项培训工作将结合员工岗前培训一起开展。

④ 设施配备

在办公室、材料仓库等场所内根据相关要求配备灭火器、安装漏电保护器、防盗报警器安全设施。在作业小组配备保洁专用安全作业设施，配备急救药箱，备足常规急救药品如绷带等，夏季期间为每一名清扫保洁工人准备充足的防暑降温物品。

序号	设施名称	用途	备注
1	反光路锥	隔离危险区域	按需配备
2	反光路牌	车辆方向标志	按需配备
3	警示灯	夜间保洁处理事件	按需配备
4	环卫车辆作业警示灯	车辆作业警示	按需配备
5	工具车辆反光标记	警示行驶车辆慢行	按需配备



⑤ 作业标准

⑤-1 道路清扫保洁作业安全

1.1 清扫保洁作业人员上岗前必须穿反光背心、佩戴闪烁灯。手推车、保洁车的车身必须贴反光条，车身后挡板必须设置三角反光警示标以志牌。

1.2 清扫保洁作业人员要根据路段的人、车流情况，合理安排作业时间，尽量避开行人和车流高峰，以免发生意外。

1.3 清扫保洁作业人员清扫和保洁时，清扫方向应与车行线反方向清扫，特别在清扫中间护栏时要提高警觉，注意来车。

1.4 作业时，手推车应放置作业同向前约 50 米距离。3 人以上集中作业时，应当在距离作业点正前方约 50 米处设置反光锥。

1.5 保洁小车不能太靠近车行线停放。清洗泥路口应有专人疏导车辆或有效阻止车辆快速行驶。

1.6、清扫保洁人员上岗作业时，保持身体和精神状况良好，保持精力集中，不得带病和疲劳作业。

1.7 加强保洁工作人员的安全知识教育，提高个人安全 意识，杜绝违章、杜绝事故。

⑤-2 机械化作清扫保洁作业安全

2.1 机械化清扫车辆出车前必须进行车辆检查，开警示灯，司机必须穿反光衣。

2.2 清扫车作业时，最快时速不能超过 10 公里/小时，正常时速为 6-8 公里/小时。

2.3 机扫车司机在工作过程中，要遵守道路交通规则，礼让行车，注意行人的安全；三轮车必须进入机动车道时，三轮车必须配有小红旗或警示标志，并在合理距离设置安

全标志。

2.4 清扫作业中，要文明作业，注意来往车辆、行人等，不得倒退着清扫路面，防

止扫帚把伤人和被车辆碰伤。不得将人行过街天桥上的污物、积雪直接清扫到路面上。

2.5 保洁时, 车辆不得停放在道路拐角处、快车道上、车站内等;不得影响交通、市容; 不得横放在街头、道路上;防止被机动车撞击。

⑤-3、汽车驾驶员作业安全

3.1、驾驶车辆时, 须待驾驶证、行驶证、营运准驾证和公司运营部制发的内部准驾证, 证件不齐或证件未按规定审验或审验不合格者, 不准驾驶车辆。证件不得转借、涂改或伪造。

3.2、严禁酒后开车, 驾驶车辆时不准吸烟、饮食、闲谈或由其它妨碍安全行车的行为;不准穿拖鞋驾驶车辆, 患有妨碍安全行车的疾病或过度疲劳时不准驾驶车辆。

3.3、不准超速行驶; 严禁下坡空档熄火滑行; 不准直流供油; 严禁将车交给没有驾驶资格或不符合跟车实习的人以及外单位人员驾驶。

3.4、不准驾驶与驾驶证、准驾资格不相符合的车辆; 不准驾驶安全设备不符合规定或机件失灵的车辆; 不准人货混装; 不准驾驶装载不符合规定的车辆; 不准私自聘请不符合公司安全管理规定的人员驾驶车辆。

3.5、车门未关好不准行车, 车未停稳不准开车门下客, 防止车门、车顶伤人及其它意外事故发生。

3.6、驾驶车辆时须做到遵章守纪、礼貌行车, 中速行驶。转弯时做到减速、鸣号、靠右行和随时准备停车; 起步做到一看车辆周围上下有无障碍, 二看仪表是否正常, 三看有无车辆超车、会车; 会车时做到先让、先慢和先停; 超车时做到不强行超车, 让车时不能让道不让速; 停车做到选好地点, 挂好排挡, 拉好手刹, 塞好三角木; 行车中做到情况不明慢, 视线不良慢, 起步、会车、停车慢, 通过交驻路口、狭路、桥梁、弯道、险坡、繁华路段慢; 行车中还须做好掌握车辆安全技术状况, 掌握道路及装载情况, 掌握气候及地区变化, 掌握各种车辆动态, 掌握行人、儿童及牲畜活动的特点。

3.7、雨雾天能见度不足 30 公尺, 必须指定一名观察员坐在右前排位置协助驾驶员

观察路况,慢速行驶。途中遇浓雾时,必须就地停车,不得冒雾行驶。通过泥泞路段时,要严格控制车速,遇危险路段,应停车察看路况,待确认安全后,方能通过,不准盲目冒险行驶。

3.8、车辆加油时,必须熄火。

3.9、驾驶员在开车前、行驶中、收车后必须做好安全例保工作,经常保持车容整洁,严格按照车辆保养规定,按期进行保养,使车辆长期保持良好技术状态。

3.10、驾驶员须严格遵章守纪,自觉服从公安交通管理部门和公司安全管理人员的检查和指挥;遵守运政法规,服从运政管理和公司调度管理,车辆加班或维修,必须经有关领导和部门批准。

3.11、驾驶员养成良好的生活习惯,自觉安排好休息时间,保证足够的休息,以较好的精力投入驾驶工作,严禁疲劳驾车。

⑥ 培训教育

⑥-1 安全培训

环卫行业是一种高风险行业,环卫人员普遍年龄大,在车来车往的现场保洁作业,为了消除安全隐患,使工作人员平平安安作业,本次培训着重从保洁员的安全意识、职责和任务、保洁服务项目的意义、垃圾收集运输质量标准、管理安全防范等环境卫生保洁实务为主要内容,结合保洁员在实际操作中经常碰到、见到的事例,进行深入浅出和通俗易懂的口语化辅导方式,使参加培训的保洁员对自己工作岗位职责有了充分认识,提高安全责任意识,从而为全面完成整洁达标建设任务奠定了基础。

公司定期开展安全生产管理教育与培训,严格执行“未经安全教育培训的人员,不得上岗作业”的规定,有计划、有组织的对所有各项目管理人员及作业人员进行安全生产培训教育,提高各项目作业人员安全意识,增强自我保护意识和能力。特别做好新进工人三级安全教育和特种作业人员培训考核工作,严格执行持证上岗制度,杜绝违章操

作、违反劳动纪律的现象。

为了切实做好保洁员培训工作，落实以科学发展观为指导，以提高安全意识为目标，提升保洁员的职业素质，推动我市向和谐方向发展。

同时为满足采购方的需求，我公司针对本项目特制定了相关培训计划，培训期间产生的所有费用均有我方承担。

（1）培训方式

培训教学主要是面授保洁技能技巧为基础，自觉和结合实际见习为辅。根据实际情况，在培训中采取通俗易懂的教学方法，所编排的教材中的知识面即分节又联系，教学时穿插知识讲座和实践活动相结合。

为了使培训达到最佳效果，使用户获得尽可能多的知识和经验，我们将采用多种途径对用户进行培训，所有培训以中文进行，培训地点可由业主指定。

岗前培训

新聘工作人员上岗前必须进行安全培训，经考试合格后方可上岗，否则不准上岗。

在岗培训

在岗位培训是主要的培训形式，由我司专业资深员工进行培训。通常由课堂讲授和现场操作讲授组成，包括委外培训和内部培训。

（2）安全培训内容

A：环卫清扫作业方面

1、清洁工人上班必须穿工作服、安全反光背心。

2、清洁工人要根据本路段的人、车流情况，合理安排作业时间和方式，主动避开行人和车流高峰，以免发生意外。

3、采取错时保洁，特别是早晨第一次普扫时，一定要在上班车流量高峰期到来前完成，一般在七点钟之前，而且必须要将道路清扫彻底干净到位，这样在接下来的巡回保洁中，可以把重点放在人行道和非机动车道上。要是晨扫不彻底，在车流量高峰期时

再去扫机动车道是非常危险的。

4、清洁工人在打扫和保洁时，应按车行线反方向清扫，特别在清扫中间护栏时要提高警觉，注意来车。保洁小车不能太靠近车行线停放。清理主车道上的成堆泥土时，应在清理点来车方向 100 米处设置醒目的路障，并做好防护措施。（注、处理突发事件、人员较多的情况下设置警示锥并现场有管理人员指挥）

B：机械化作业方面全面

提高环卫作业机械化水平，减轻环卫工人作业强度，降低安全风险：

1、员工乘车在车辆停稳后以序上下，不抢上抢下，不住头手伸出窗外，严禁外人乘车。

2、驾驶员必须定期做好车辆的大修、小修等检修工作，车辆因检修失误造成较大损失的追究驾驶员经济责任。

3、司机必须定期检查车况、发现故障及时维修、车辆不带故障上路。

4、司机必须遵守交通规则，不准酒后驾驶。

5、司机不准出私车，不准将车辆交给别人驾驶，因此造成的经济损失由司机本人负责。

6、垃圾装卸作业时，必须站在桶边一侧装车作业，细心作业，防止车上垃圾跌落伤到自己及行人，不得将杂物悬浮于车顶，垃圾装车完毕车顶必须加盖或者罩网。

7、洒水车洗路作业时，必须按亮作业指标灯，遵守交通规则，作业中不准逆行。辅助工在路边合理指挥车辆行驶，并注意自身安全、站在司机能看到的位置。

C：人身安全

1、定期体检：参加社区体检或环卫工人免费体检，了解自身身体状况。

2、天气因素：天气不好、车速过快，车主或驾驶员视线受阻碍、注意力不集中等因素都会导致事故的发生。

3、出行工具：保洁车辆、洗扫车、洒水车、垃圾车等需要检查刹车系统、不允许

私自安装遮阳伞等存在安全隐患的物品，车内严禁放置易燃易爆物品。

4、严禁酒后上岗、杜绝酒后驾驶。

5、新员工岗前需要培训:内容包括（安全知识、保洁技能、安全消防知识等）

6、平时对员工的安全教育方面（开展全面的环卫作业人员安全作业教育，并形成制度，定期开展安全教育，定期开展安全生产检查，增强环卫作业人员的自我保护意识，防止安全事故发生。）

⑥-2 安全教育

为规范本项目环卫作业安全工作，使环卫作业正常、安全、稳定的开展，确保环卫保洁人员作业安全无事故，特制定以下安全教育制度。

2.1 高度重视，常抓不懈。要从实践“三个代表”重要思想，贯彻落实科学发展观和构建社会主义和谐社会的高度认识安全工作，坚持“以人为本，关爱生命”的安全作业原则，把安全工作列入本项目单位重要议事日程，摆上重要位置，抓紧、抓实、常抓不懈。

2.2 加强领导，明确责任。坚持一把手负责制，项目经理亲自抓。全面落实各级安全岗位责任制，充分发挥安全管理组织的作用，扎扎实实地做好安全工作，坚决杜绝各类事故的发生。同时要保证安全作业资金，确保安全保护措施投入和劳动保护用品的落实。

2.3 搞好安全教育，增加防护意识。要广泛开展安全教育活动。认真组织有关人员学习安全生产的法律、法规，举办各种专题学习讲座，开展多种形式的安全知识竞赛和岗位练兵活动，不断提高环卫职工的安全意识和安全防范技能，牢固树立起“安全为了作业，作业必须安全”的思想。做到警钟长鸣，安全第一。

2.4 完善规章制度，遵守操作规程。要针对各类环卫作业的性质和特点，要不断完善和落实道路清扫、各种环卫专用车辆及其他作业的安全规章制度和操作规程，并将规章制度和操作规程张贴在醒目位置，时刻提醒环卫职工严格按照规范要求进行作业，坚

决杜绝违规操作行为的发生。

2.5 做好道路清扫、公厕保洁人员的安全防护工作。从事晨扫、隔离带掏扫作业的员工必须穿好安全防护背心，注意躲避车辆，加强自我保护，规避作业风险。消毒作业要加强保护，有防毒措施，杜绝作业人员中毒现象的发生。

2.6 加强车辆管理，保证交通安全。要组织驾驶人员认真学习道路交通安全法规，严格遵守交通规则，不断提高应急情况处理的能力。禁止超速、超载行驶和酒后驾车。要加强环卫专用车辆管理，坚持“科学管理、合理使用、定期保养、计划大修”的管理原则，认真做好车辆保养维修工作，车辆完好率要达到 100%。继续坚持做好出车前的“自检”工作，带“病”车辆不准上路行驶。

2.7 加强设备、设施管理，保证作业安全。严格按有关技术要求和标准，保证设备设施性能完好，技术指数在规定范围之内，无开焊变形、无锈蚀漏油现象。电器控制、制动系统安全可靠，灵敏有效，设备、设施完好率达到 100%。

2.8 开展自查活动，及时消除隐患。要坚持经常性地开展安全自查活动，及时发现事故苗头，消除事故隐患。要重点排查晨扫、隔离带掏扫作业的防护、转运站、公厕、库房、班队点、民工住房、专用车辆等环卫设施及电气部位的漏雨、漏电、危陋等不安全因素，对查出的问题，要制定措施，立即整改，坚决杜绝各类事故发生。

2.9 加强值班工作。要严格值班制度，加强值班管理，值班人员应坚守岗位，不得脱岗、空岗，做好交接班和值班记录，遇有问题及时向上级领导汇报。主要领导要经常深入一线检查指导工作，及时处理不安全问题。

2.10 做好安全应急预案工作。各单位要在做好应急事故预案的同时还应详细制定灾害情况的应急预案，做到未雨绸缪，防患未然。要制定出灾害情况发生时的领导指挥机构设置、应急措施、抢险组织安排、车辆设备配置、消毒药品和防护用品的储备等项安全应急措施，确保灾害情况下，环卫职工人身安全得到保障。环卫道路清扫、垃圾收集运输、公厕保洁作业及消毒灭菌等各项专业工作任务能安全有序进行并顺利完成。

2.11 环卫工作业前必须经过系统的安全知识培训、考核，考核合格后方可上岗作业。作业后还应经常性的对其进行安全教育，包括有针对性的教育和考核，考核不合格的一律不得参加作业。

2.12 加强对环卫工人的道路交通安全知识教育，提高环卫作业人员的道路交通安全意识。组织一线环卫作业人员，集中开展道路交通安全知识教育。重点开展道路交通安全法规、交通规则、交通标识知识教育，同时加强特殊气候、特殊区域、特殊时段情况下交通安全和自我防护知识教育。要切实做到使每一个一线环卫作业人员受到一次道路交通安全知识教育。把道路交通安全知识教育作为新增环卫临聘人员岗前培训必训的重要内容，切实做到未经交通安全培训不得上岗。

2.13 教育引导环卫一线作业人员不断增强自身防范意识和自我保护意识。要求环卫一线作业人员，在交通复杂时段和区域清扫时，必须保证一人清扫，一人观察；清扫多车道路口时，选择红灯亮时清扫，而且要迎着车道清扫，让对面车辆提前做出判断；另特殊气候条件下，例如：冰、雪、雨、雾或能见度低的情形下，未采取有效防护措施或设置明显标志，禁止环卫工人到马路中央作业，以避免环卫作业人员发生道路交通事故，确保员工人身安全。

⑦ 检查制度

⑦-1 安全检查机制

1.1 班组检查

员工自查：每日班前（作业前）班后，员工必须对本岗位工作场所使用车辆设备、工具材料进行安全检查。

班组检查：每日班前（作业前）班后，班组负责人检查班组所使用的车辆设备、工具材料是否符合安全要求，检查本班组岗位操作有无事故隐患、是否会伤害自己和他人，并提出如何安排和防范措施，对每天自查情况作好记录。

1.2 作业区域安全检查

由作业区域安全作业责任人组织本区域安全员每月对所管辖区域的安全大检查。各作业区域结合自己的实际情况安排安全检查，召开安全会议，总结安全工作经验，安排安全教育和培训计划，并作好每次检查记录。

检查中发现安全隐患立即采取措施及时消除，若本作业区域无法解决的，及时上报公司。

1.3 公司内部安全检查

由公司安全领导小组每季进行联合检查。每次检查做好记录，检查中发现严重的安全隐患，由公司办公室发出事故隐患整改通知书，限期整改，违反安全作业制度的进行处罚。同时每半年由项目部办公室按“标准”进行自评，填写考核结果，上报总公司并存档。

1.4 安全作业检查的内容和要求

结合各地区的气候特点以及季节变化情况，进行防暑降温、防洪、防雨、防雷电、防台等等季节性安全检查。每次检查做好记录，发现隐患及时消除。

1.5 安全作业检查内容

查思想：即检查项目人员是否树立安全“责任重于泰山”和是否把员工的安全放在第一位的思想认识和安全意识；

查制度：查各作业区域贯彻执行安全作业各项规章制度的情况；

查管理：各作业区域日常的安全管理工作；

查隐患：查作业区域工作场所、机械设备等是否存有事故隐患。

1.6 安全作业检查要求

贯彻边检查边整改的原则，对查处的安全隐患边定措施整改，并做好记录工作。对于暂时不能解决的隐患，不能存有侥幸心理，除采取有效措施外，定出整改计划，限期妥善解决。

⑦-2 安全制度总则

为落实本项目安全检查管理制度，根据本项目环卫作业实际情况，有针对性的制定安全检查制度，发现设备、环境中存在的危险和有害因素，推动安全技术措施的实施，消除事故隐患，防止伤亡事故和职业病，保证工作的顺利进行。

2.1 月度由项目负责人带队率领各负责人及对全项目进行一次综合性安全大检查，协调公司上下层机构和人员的安管理工作，对检查中存在的安全问题进行综合治理；

2.2 项目负责人每周进行一次局部性的安全检查，并具体分门别类有针对性的对各专业工种进行思想、查隐患，发现问题立即整改；

2.3 有计划的对安全问题进行月度的研究检查，特别是每年的春运期、雷雨季节、高温酷暑期间研究相应对策，进行终点检查监控，防止事故发生；

2.4 执行贯彻“三检”制度，对司机的日检和回场检不定期抽查，特别是回场安全检查，树立“回场必检”的大幅警句在车场显眼处；

2.5 检查主要途径和内容：查车场的管理及操作现场，查员工不安全行为，查作业环境，查车辆设备的不安全状态，查劳动者的个人安全防护，查安全记录，查思想及安全意识，查车辆员工的有效出车上岗证照；

2.6 定期检查各工种司机的驾驶证有效期，督促司机参加安全知识培训和及时参加驾照年审，提交身体健康证明。

2.7 建立安全台账，及时登记安全工作检查情况、落实情况，配备专职安全员，安全会议每半年召开一次。

2.8 重视消防安全，消防设施完全无损，应急措施落实到位，有应急预案。

2.9 严格遵守机械操作规程，做到安全操作无事故，操作人员须经过专业培训，持证上岗。

2.10 精心维护机械设备，经常对机件部位加注黄油，延长机器使用寿命。

2.11 保持场内外环境、设备整洁，物品摆放整齐，车辆停放整齐，安全用电无事故。

故。

2.12 设施缺损，设备故障及特殊情况及时汇报，保持日常工作运行良好。

2.13 遵守安全法规，谨慎驾驶，规范操作，文明礼让，安全行车，严禁酒后驾驶。

2.14 特殊车辆作业需有专人在现场指挥，确保人身安全，需确保安全，避免中毒事故发生，自觉参与安全教育活动，做到警钟长鸣。

2.15 重视消防安全，消防通道保持通畅，消防设施完全无损，应急措施落实到位。

2.16 各部门和项目部分对负有安全监督管理职责的专职安全管理人员依制度履行安全监督检查职责，应当予以配合，不得拒绝、阻挠。

2.17 安全监督检查不得影响各部门和项目部的正常环卫作业。

2.18 当事故隐患或者违反国家和秦皇岛市关于安全生产方面的法律法规和公司安全管理制度行为在公司内部得不到妥善解决时，公司各级领导及员工均有权向上级安全监督管理部门报告。

⑦-3 安全考核细则

3.1 路面清扫工作作业时，工作人员必须穿工作服和穿反光衣，不准穿拖鞋，打赤脚，违者纪律处分 10 分。

3.2 在路面中间或车流量较多处清扫作业时，必须放置清洁作业标志，违者纪律处分 5 分。

3.3 路面保洁员在清扫保洁作业时，必须严格遵守交通规则、过马路走斑马线、严禁闯红灯，遵守一停、二看、三通过的原则，违者纪律处分 10 分。

3.4 严禁在路面上嬉戏、打闹，休息时应离开路面，违者纪律处分 10 分。

3.5 垃圾日产日清，严禁燃烧垃圾，违者纪律处分 10 分。

3.6 保洁员人要根据本路段的人、车流情况，合理安排作业时间和方式，确保在工作时的人身安全，违者纪律处分 10 分。

3.7 保洁员人在清扫和保洁时，应按车行线反方向清扫，特别在清扫中间护栏时要

提高警觉，注意来车。电动保洁车不能太靠近车行线停放。清理主车道上的成堆的泥土时，应在清理点来车方向设置醒目的路障，并做好防护措施，违者纪律处分 10 分。

3.8 机械化清扫车辆出车前必须进行车辆检查，发现故障及时排除；清扫车辆必须有完好的喷水降尘装置；机械化清扫车辆作业时必须开警示灯，司机必须穿反光衣；清扫作业时速不超过 10 公里/小时；水车作业时速不得超过 15 公里/小时；机械化清扫车辆司机在工作过程中，要遵守路面交通规则，礼让行车，注意行人的安全，违者罚款 10 分。

3.9 司机必须严格遵守交通规则，不准酒后驾驶，违者纪律处分 100 分。

3.10 司机不准出私车，不准将车辆交给别人驾驶，违者纪律处分 30 分，因此造成的经济损失由司机本人负责。

3.11 洒水车洗路作业时，必须按亮作业指标灯，遵守交通规则，作业中不准逆行。辅助工在路边合理指挥车辆行驶，并注意自身安全、站在司机能看到的位置，违者纪律处分 10 分。

3.12 一旦出现工伤事故，现场人员应该及时把伤者送往医院救治，保护发现场并报 120、120 处理事故。

⑦-4 安全奖惩规则

4.1、对于有下列事迹的部门和个人，给予奖励。

4.1.1 部门负责人落实了安全生产责任制，做到计划、布置、检查、总结、评比生产的同时，计划、布置、检查、总结、评比安全工作的；

4.1.2 无违章指挥；

4.1.3 能发现事故隐患，及时避免的；

4.1.4 杜绝了轻伤以上事故；

4.1.5 职工因工负伤歇工时间控制在指标以内；

4.1.6 员工持证上岗率 100%；

4.1.7 安全教育率 100%；

4.1.8 事故发生后，按程序、实事求是及时报告的；

4.1.9 职工安全意识强，未发生个安全行为，主动消除不安全状态（事故隐患）的；

4.1.10 职工对改进安全生产管理，提合理化建议，效果良好的。

4.2、对于有下列事迹的部门和个人，给予处罚或移交有关部门处理。

4.2.1 违反安全制度规定安排员工工作发生重大事故的；

4.2.2 发生事故后，隐瞒不报、虚报、漏报、拖延时间的；

4.2.3 职工安全教育率未达指标；

4.2.4 职工因工负伤歇工时间超过指标规定的；

4.2.5 职工在工作中，发生重大未遂事故；

4.2.6 职工安全意识淡漠，在“不安全状态”时，不报告上级部门，或未抵制安排，仍继续工作，造成他人或自己发生事故的；

4.2.7 职工安全意识淡漠，在同事处于“不安全状态”时，不报告上级部门，不告知同事，发生事故的。

4.2.8 其它对安全工作造成隐患和导致事故的部门、个人的行为。



3.5 文明作业保障措施

通过开展岗前培训、岗位中的指导和员工之间的经验交流会等对保洁员进行素质养成教育，重点突出文明作业规范的学习。主要包括以下几方面的内容：

① 作业要求

①-1 仪容仪表

1.1 精神饱满，仪表整洁。

1.2 必须按规定着装。对于配发服装的，必须按要求着装。衣着必须整洁，不穿拖鞋。

①-2 服务态度

2.1 服务态度端正，有良好的职业道德。

2.2 工作认真负责，有较强的奉献精神。

2.3 自觉接受管理人员的检查和监督，虚心接受意见和建议。

①-3 文明作业

3.1 注意作业过程中尽可能不要影响或少影响作业区域的单位和居民的生活和工作。不得大声喧哗。

3.2 如实在难以避免造成对他人的影响时，应向人家道歉。如果因不慎对他人造成影响乃至损害，首先必须道歉，再报告公司处理。

3.3 由于我们的第一作业时间是在清晨进行，所以注意不要影响居民的生活是非常重要的。这一点我们会常抓不懈。

3.4 当着因为难以避免的原因与作业区域的居民或单位发生矛盾时，如难以取得对方理解时，不允许与人争吵，必须退让后报管理部和公司处理。

①-4 保持车辆外表清洁

由于保洁车辆在道路清扫保洁时引人非常注目，如果车身很脏会影响观瞻，如果进入居民区或人流量大的道路作业时会令市民反感，所以保持车辆外表的清洁尤为重要，并接受市民和上级主管部门的监督。

①-5 遵守交通法规

作业车辆不得乱停，必须服从交警指挥。

② 作业纪律

- 1、履行职责，遵守员工纪律。
- 2、遵守公司管理规章制度。
- 3、岗上不抽烟，不打闹嬉戏，不会客。
- 4、非工作需要，不得擅自进入其他场所。
- 5、爱护公共财务，不得做任何有损他人的行为。
- 6、禁止往窞井、绿化带内倒垃圾。
- 7、不得将工具摆在人行道、车行道等，影响观瞻的地方。
- 8、清扫时尽量低抬扫把，避免大面积扬尘，给过往行人和门面房造成影响。

③ 保障措施

我公司建立考核机制，根据公司考核制度对保洁员文明作业进行考核，为文明作业提供保障。

1、应统一着装并佩带胸卡，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。

2、司机员要保证车辆功能完好和整洁。

- 3、严格按照作业规程作业，在作业范围时严禁向窖井内扫垃圾。
- 4、在规定的保洁时间段内不得迟到，早退。
- 5、上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、上岗时间不得干私活，捡废品或进行与保洁无关的事情，一经发现按考核制度扣分。
- 7、工作期间不得发生争吵，打骂事件，一经发现按考核制度扣分。
- 8、在完成规定的清扫，保洁任务后应在保洁责任区域内来回巡视，清捡零星垃圾，坚决禁止扎堆聊天和休息。
- 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、道路、绿化带保洁人员与管理人员对违反城市道路、绿化带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；
- 13、保洁员在在班时间内应注意安全，文明作业，在班时间与群众发生争吵者一次扣分，情节严重者扣分；
- 14、保洁员在班时间应工具齐全，人随车行，车身应保持清洁，交车时应把车辆清洗干净，在运输过程中不得漏撒垃圾；
- 15、严禁将清扫的垃圾倒入果皮箱或者绿化带内，严禁焚烧垃圾，如树叶，纸屑等，
严禁在道路上中转垃圾。

- 16、节假日，重大活动，突击任务不符合甲方要求管理层未与甲方保持工作联系扣

分。

4、技术档案管理制度

1、技术档案是技术管理的组成部分，是设备维修的重要依据，必须不断提高管理水平，使档案及时地为设备管理维修服务。

2、为加强对档案的管理，所有技术资料 and 图纸一律必须交付档案管理部门统一管理，在没有办理交接手续前，任何人不得私自动用和存放。

3、档案管理部门对需要归档的技术文件资料，要及时做好收集、整理、鉴定、统计、保管，做到分类登记，系统排列，编目建卡，补充调整，保证档案的完整、准确和齐全。

4、凡是反映设备一生全过程管理的，具有长期保存价值的，一定要按归档制度作为真实的历史记录。集中统一保管起来的技术文件材料，都是设备档案归档的内容，设备档案的具体内容：一是设备进厂后开箱验收过程中产生的技术文件；二是设备安装试车过程中产生的技术文件；三是设备投产后使用、维修和改装记录资料。

5、技术档案归档的时间和要求：

每项工作结束后十天内，将各种技术资料妥善分类整理后，交档案管理部门归档，并办理交接手续，清点无误，双方签字后方可移交。

归档的技术文件资料，应符合国标、部门和企业标准要求，凡有关设备方面的技术文件资料，有保存价值的应及时交档案室归档。不得私自保存和丢失，归档的技术资料不得空项，做到数据准确可靠。文字清晰整齐，签字手续齐全。

6、设备档案的管理、鉴定与销毁

(1)对归档的技术文件，资料应及时进行登记、建账、整理、归档。

(2)档案的编号应符合标准的要求，依据档案的管理原则，分类保存，档案编号力求简明，并建索引目录，便于查找。

(3) 保护档案的安全，做好防火、防潮、防霉、防晒。

(4) 设备档案资料需要销毁时，由项目负责人组织有关人员鉴定，确无保存利用价值的方可销毁，销毁的档案应造清册，保存备查。

7、设备图纸应按各种设备的类型，进行整理、编制、存放。图纸的尺寸，绘制的方法及符号标记，都要符合国家标准。

8、技术档案、图纸的借阅：

(1) 设备档案、底图和原始资料，不得借用，仅供室查阅，如需借阅者必须办理手续，注明借阅时间，按时交回，如有丢失应及时报告档案室，查明原因酌情处理。

(2) 借阅应保证档案的清洁，完整齐全，不准转借、涂改、损坏和丢失，如发生上述问题，将严肃处理。

许昌市公共资源交易平台投标专用
0D71C960CB9A476FA04FB9BE7D975EDE



5、风险控制制度

5.1 对风险的认知与了解

伴随着城市化进程的推进，城市环卫保洁方式更加多样化，方法更加完善，分工更趋细致，环卫作业的理念和作业工具也不断推陈出新；各类保洁车辆、作业工具、作业方法的应用，极大地减轻了环卫工作的作业强度，提高了作业效率，环卫行业依然成为“新兴”行业，随着行业“新兴”，安全生产的风险也发生了巨大的变化，环卫作业安全管理日趋复杂化。

安全管理的目的一是“避责”即采取各类有效措施减少或避免发生人员伤亡事故，二是“免责”即在一旦发生人员伤亡事故时，如何降低损失，如何使各方承担的责任最轻。如何在新形势下达成城市道路扫保，尤其是针对面临“新安全问题”的环卫行业，是每一位环卫运营安全管理者面临的大问题。

5.1.1 现行环卫路面扫保概况

① 作业及装备情况作业机械化程度高。

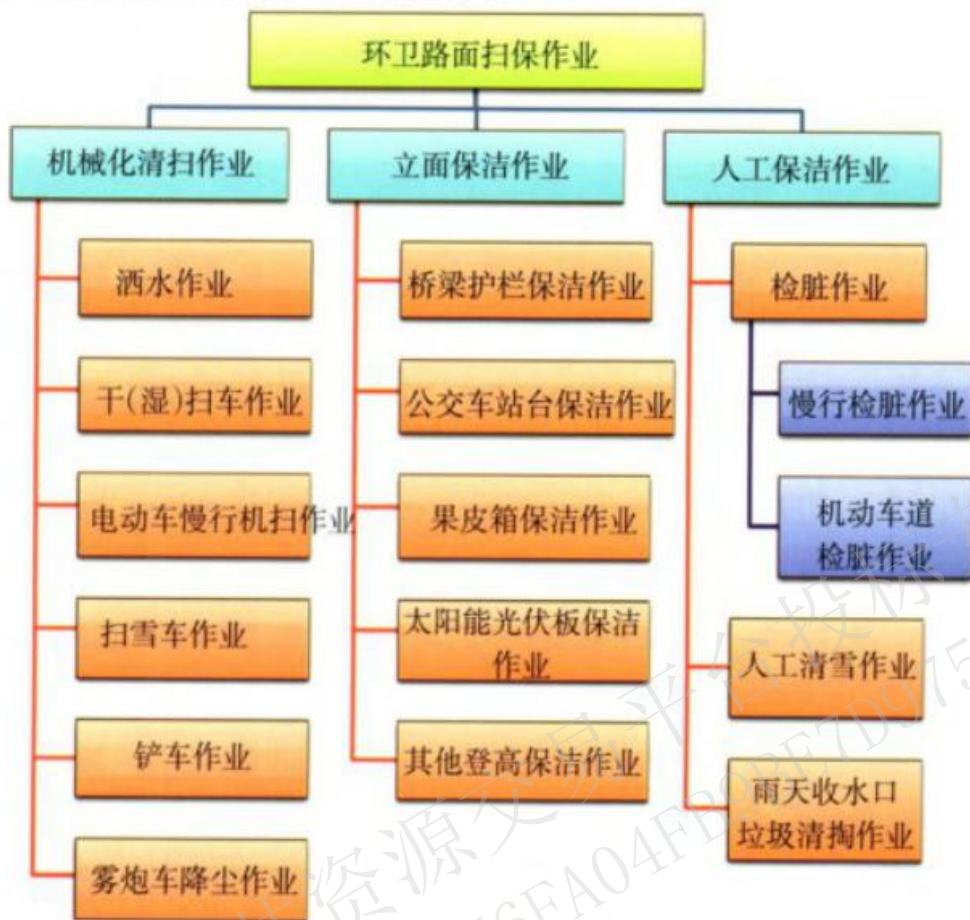
环卫作业以机械为主，人工扫保为辅，根据作业特点和作业内容细分为机械化清扫队、人工保洁队、立面保洁队、水域保洁队、爱卫消杀队、公厕保洁队、气力运行队、固废清运队、垃圾分类组和工程及维修组等班组，其中与环卫路面扫保相关的为机械化清扫队、人工保洁队、立面保洁队，基本涵盖生态城内全部机动车道、慢行道路及公交站罩棚果皮箱等立面保洁的工作内容。作业设备主要包括撒布机、洒水车、干扫车、湿扫车、雾炮车、扫雪车、清雪车、电动车以及清扫设备和工具等。

② 人员情况

平均年龄偏大，学历普遍偏低。环卫一线作业人员以其周边城镇居民为主。

5.1.2 环卫路面扫保安全风险分析及评价

① 风险辨识单元划分



② 作业过程分析

根据划分出的风险辨识单元作业，明确其负责人。利用表格法将作业按照作业步骤、作业频次、作业部位、作业环境、作业工具、是否有制度要求或作业许可等进行罗列，如人工保洁作业中的机动车道检脏作业，其作业过程分析如表所示。

作业部位/场所	操作步骤及顺序	频次	环境	所需主要工具	是否有制度要求	是否需要作业许可
机动车道路路面	1 道路维保;2 发现杂物,靠边停车;3 检脏;4 完成检脏,驶离	每天	室外作业;车流较多;冬冷夏热	保洁车;垃圾钳;扫把;杨铲	《环卫清扫工人安全作业规定》	否

根据上表分解情况，人工检脏机动车道检脏作业可分 4 步完成，作业频率较高，作业环境中车流较大，受天气状况影响大，有作业管理制度，属于不需要作业许可的作业。

③ 作业风险分析

在作业过程分析的基础上针对每个作业步骤从人、物、环境和管理等 4 方面因素进行分析，确定此项作业可能出现的安全风险因素和可能导致的事故类型，在风险分析的过程中，除考虑正常作业时危险因素外，也要考虑异常情况下潜在的各种危险，比如社会车辆醉驾、保洁车辆本身防护失效，操作失灵或自燃等情况下的安全风险。其作业风险

如表所示。

操作步骤及顺序	风险分析	危害因素	可能的危害后果	事故类型
1 道路维保	①车速过快会发生交通事故,车辆被追尾、或撞到行人	人	人员伤亡、设备损坏	交通事故
	②低速在快车道行驶会被追尾	人	车辆、人员受伤害	交通事故
	③车辆行驶过程中发生故障、车辆自燃	物、环境	人员伤亡、设备损坏	车辆伤害
	④楼下行驶时遇高空抛物	环境	人员被砸伤	物体伤害
	⑤作业工具掉落砸伤行人	物	伤害行人	物体伤害
	⑥夏季温度过高	环境	中暑、车辆自燃	职业伤害、火灾伤害
	⑦冬季气温低	环境	冻伤	职业伤害
2 发现杂物, 靠边 停车	①紧急停车会造成后方车辆追尾事故	人	追尾、碰撞、人员受伤害、车辆损坏	交通事故
	②未按规定停车,会影响过往车辆通行,发生交通事故	人	追尾、碰撞	交通事故
	③不观察后方情况,开门会造成后方非机动车碰撞	人	追尾、碰撞、人员受伤害	交通事故
	④清扫时,现场未设置警示标识,会造成车辆伤害事故	人、管理	人员受伤害	车辆伤害
3 检脏	①遇车窗抛物被砸伤或被其他行驶车辆撞伤	环境	人员受伤害	物体伤害
	②雨雪、大雾天气路面湿滑,能见度低	环境	滑倒	人身伤害
	③清扫时注意力不集中,易发生车辆伤害事故	人	人员受伤害	车辆伤害
	④作业现场噪声过大	环境	耳聋	职业伤害
	⑤作业现场扬尘过大,雾霾严重,未佩戴口罩	环境	粉尘伤害	职业伤害
4 完成检脏,驶离	①车速过慢被追尾	人、环境	车辆被追尾	交通事故
	②车辆在马路行驶不遵守交通规则发生交通事故	人	人员受伤害、车辆损坏	交通事故

由上表可知，人工机动车道检脏作业存在可能导致人员伤亡、设备损坏的安全风险 18 项，其中 7 项可致交通事故，4 项可致中暑等职业伤害事故，3 项可致车辆伤害事故，3 项可致物体打击事故，可致人身伤害及火灾事故的风险各 1 项。危险因素中，属于人的不稳定因素的风险有 9 项，环境因素有 8 项，物的不安全状态或管理缺失导致的风险

有 3 项。

通过分析可知，该作业主要存在的危害因素是人的不稳定状态和环境的因素，重点控制交通事故、职业伤害、车辆伤害和物体打击伤害事故。

④ 作业风险评价

针对分析出的安全风险因素和事故后果等进行综合评价，确定重点控制对象。一般组织环卫道路

发生事故的可能性 L		暴露于危险环境的频繁程度 E		发生事故产生的后果 C	
10	完全可以预料	10	连续暴露	100	大灾难,许多人死亡
6	相当可能	6	每天工作时间内暴露	40	灾难,数人死亡
3	可能,但不经常	3	每周一次,或偶然暴露	15	非常严重,一人死亡
1	可能性小,完全意外	2	每月一次暴露	7	严重,严重伤害
0.5	很不可能,可以设想	1	每年几次暴露	3	重大,致残
0.2	极不可能	0.5	非常罕见地暴露	1	引人注目,需要救护
0.1	实际不可能				

扫保管理人员、作业工人代表和安全专家以开会讨论的形式进行，常用头脑风暴法，根据以往经验和估计分析每一步作业的安全风险，对识别出的风险进行赋值，最后确定其危险等级。根据风险控制“就高”原则，将每一步作业安全风险最高的等级作为此项作业的安全风险等级。

作业风险评价常用的方法有矩阵法和 LEC 法，其中 LEC 法为美国安全专家 KJ 格雷厄姆和 KF. 金尼提出，L 为发生事故的概率；E 为暴露于危险环境的频繁程度；C 为一发生事故后产生的后果；D 为危险性。相关公式为： $D=L \times E \times C$ ，每一步作业参数的取值均参考上表进行，通过计算获得其 D 值，比照表 4 中的风险等级划分范围确定该作业的安全风险等级。



D 值	风险程度	风险级别	风险等级
>320	极其危险，会造成人员重大伤亡及系统严重破坏的灾难性事故	I	极其危险
160~320	高度危险，会造成人员死亡、重伤或设备设施损坏	II	高度危险
70~160	显著危险，会造成人员死亡、受伤或设备设施部分损坏	III	显著危险
20~70	可能危险，需要注意	IV	一般危险
<20	稍有危险，或许可以接受	V	

需要注意：同一作业步骤下 LEC 取值可能不危险环境的频繁程度与从事此项作业的频繁程度应同，如根据经验某事件发生的概率极小，但以往实区分，比如对机动车道路检脏作业风险评价如下表发生过，则加大其 L 赋值，并且某一作业暴露于所示。

操作步骤及顺序	风险分析	危害因素	风险评价					风险等级
			L	E	C	D	风险级别	
1 道路维保	①车速过快会发生交通事故，车辆被追尾、或撞到行人	人	3	6	7	126	III	显危
	②低速在快车道行驶会被追尾	人	3	6	7	126	III	显危
	③车辆行驶过程中发生故障，车辆自燃	物、环境	3	6	1	18	V	一般
	④楼下行驶时遇高空抛物	环境	1	6	7	42	IV	一般
	⑤作业工具掉落砸伤行人	物	0.5	6	7	21	IV	一般
	⑥夏季温度过高	环境	3	3	7	63	IV	一般
	⑦冬季气温低	环境	1	2	3	6	V	一般
2 发现杂物，靠边停车	①紧急停车会造成后方车辆追尾事故	人	1	6	7	42	IV	一般
	②未按规定停车，会影响过往车辆通行，发生交通事故	人	3	6	7	126	III	显危
	③不观察后方情况，开门会造成后方非机动车碰撞	人	6	6	7	252	II	高危
	④清扫时，现场未设置警示标识，会造成车辆伤害事故	人、管理	10	6	3	180	II	高危
3 进行检脏	①遇车窗抛物被砸伤或被其他行驶车辆撞伤	环境	3	6	7	126	III	显危
	②雨雪、大雾天气路面湿滑，能见度低	环境	3	3	1	9	V	一般
	③清扫时注意力不集中，易发生车辆伤害事故	人	1	6	15	90	III	显危
	④作业现场噪声过大	环境	0.5	2	3	3	V	一般
	⑤作业现场扬尘过大，雾霾严重，未佩戴口罩	环境	0.5	0.5	7	1.75	V	一般
4 完成检脏，驶离	①车速过慢被追尾	人、环境	3	6	7	126	III	显危
	②车辆在马路行驶不遵守交通规则发生交通事故	人	6	6	7	252	II	高危

通过上表评价可知，人工机动车道检脏作业涉及的风险中，一般性危险有 9 项，显著危险有 6 项，高度危险有 3 项；可能导致显危以上风险的因素主要是人的因素，占全部显危以上风险的 100%；根据风险控制“就高”原则，结合风险分析，综合评定，可确定该作业属于高度危险作业，该作业岗位属于高度危险作业岗位，风险控制的重点是

人的不稳定因素。

5.1.3 环卫路面扫保安全风险控制措施

根据上述分析评价，针对人工机动车道检脏作业的特点，结合现有工作条件下环卫工人心理、生理和行为方面的特点综合考虑，如：年龄、反应及接受能力等特点，对相关管理制度、安全操作规程等方面进行调整。分析如下表所示。

操作步骤及顺序	风险分析	危害因素	风险等级	控制措施
1 道路维保	①车速过快会发生交通事故，车辆被追尾、或撞到行人	人	显危	操作规程：电动车行驶速度不得大于 5 km/h，机动车不得大于 10 km/h 人员教育：岗前培训合格后上岗作业 经济措施：违规人员进行经济处罚
	②低速在快车道行驶会被追尾	人	显危	操作规程：道路维保期间，作业车辆必须在慢车道规定的路线上行驶
	③车辆行驶过程中发生故障，车辆自燃	物、环境	一般	管理措施：控制燃油车油量；作业人员作业前对标进行安全检查； 车辆定期维护保养；恶劣天气停止作业或调整作业时间；制定应急预案，减少损失
	④楼下行驶时遇高空抛物	环境	一般	人员防护：居民区等有高空抛物风险区域作业佩戴安全帽
	⑤作业工具掉落砸伤行人	物	一般	操作规程：遇行人减速慢行 技术措施：车辆加装固定工具的零件
	⑥夏季温度过高	环境	一般	组织措施：调整作业时间，为工人发放防暑降温用品，免费提供冷饮和绿豆汤等；岗前职业健康体检，禁忌症禁止上岗
	⑦冬季气温低	环境	一般	个人防护：为工人发放保暖工作服、防滑工作鞋、棉手套等
2 发现杂物，靠边停车	①紧急停车会造成后方车辆追尾事故	人	一般	操作规程：减速慢行靠右停车
	②未按规定停车，会影响过往车辆通行，发生交通事故	人	显危	操作规程：车辆停靠在距离路牙 30 cm 范围内，并打开双闪灯
	③不观察后方情况，开门会造成后方非机动车碰撞	人	高危	操作规程：观察后方情况，确认无人、车通行后，方可打开车门下车
	④清扫时，现场未设置警示标识，会造成车辆伤害事故	人、管理	高危	组织措施：双人配合作业，主操负责设置检脏点警示隔离带和检脏作业；副操负责摆放车辆安全墩(距车 30 m 处)；引导过往车辆通行
3 进行检脏	①遇车窗抛物被砸伤或被其他行驶车辆撞伤	环境	显危	人员防护：配备安全帽； 操作规程：先观察后作业，设置警示标识
	②雨雪、大雾天气路面湿滑，能见度低	环境	一般	组织措施：调整作业时间，停止作业 人员防护：配备防滑鞋
	③清扫时注意力不集中，易发生车辆伤害事故	人	显危	组织措施：禁止酒后作业，禁止带病作业，禁止情绪异常时上路作业
	④作业现场噪声过大	环境	一般	操作规程：噪声源消失或减小后再作业
	⑤作业现场扬尘过大，雾霾严重，未佩戴口罩	环境	一般	个人防护：配备防雾霾口罩；组织措施：调整作业时间
4 完成检脏，驶离	①车速过慢被追尾	人、环境	显危	操作规程：打开双闪，靠路牙边 30 cm 范围内行车
	②车辆在马路行驶不遵守交通规则发生交通事故	人	高危	人员教育：禁止逆行，注意往来车辆和行人；每日班前会学习交通法规、公司安全管理制度、安全操作规程

通过上表分析可知，针对该作业在制定安全风险控制措施时，首先考虑选择使用组织措施，如组织措施不能彻底解决问题，依次采取管理措施、经济措施及技术措施等方法，多措施并举对分析出的风险进行控制，既可以节省费用投入，又可以起到事半功倍的作用。

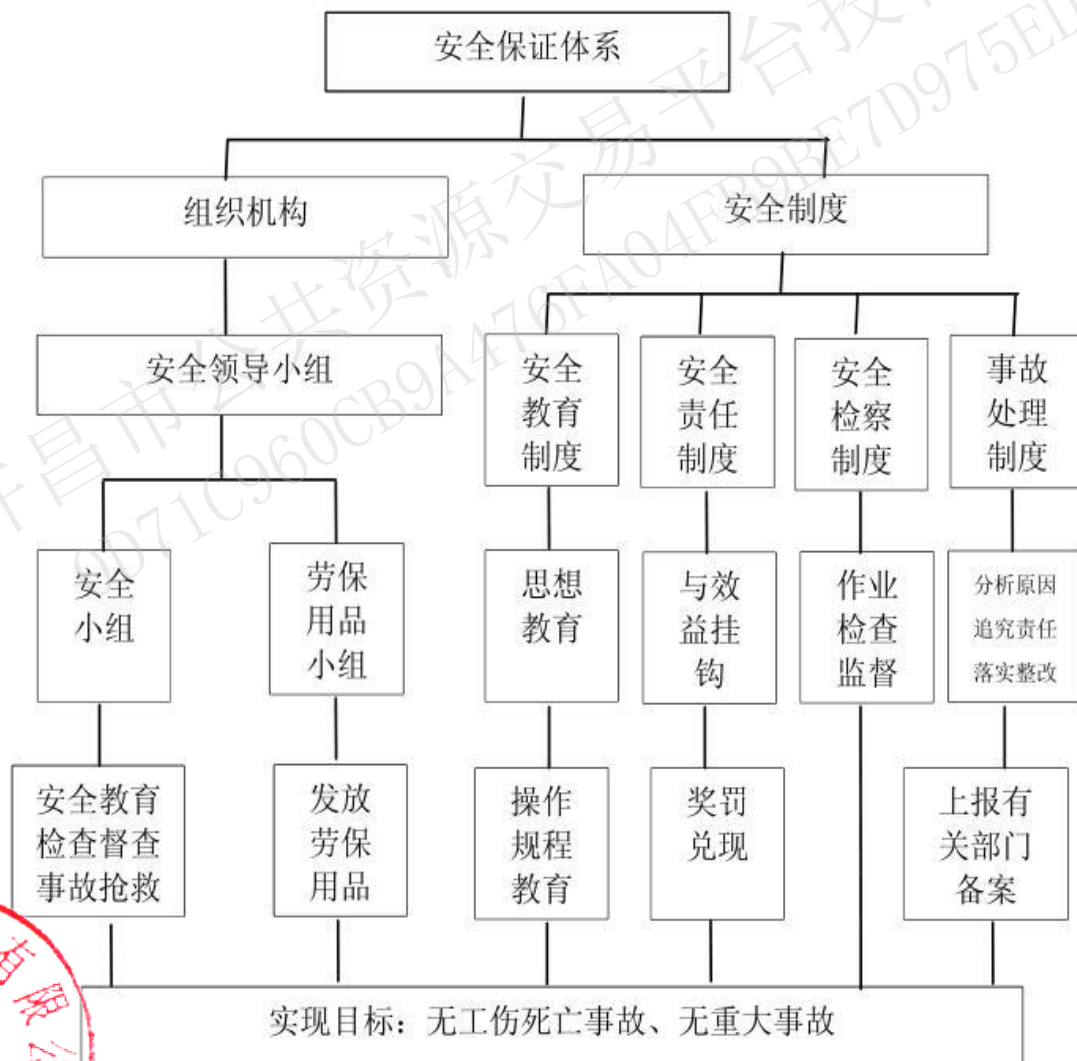


5.2 风险管控制度

① 落实安全责任

特别加强落实重点岗位、特殊工种的安全责任制；健全、完善本项目安全生产规章制度和操作规程；保证本项目安全投入的有效实施；加强本项目安全检查和督促工作，及时消除事故隐患；组织制定并落实本项目各类安全应急预案，组织专业应急预案演练；及时、如实报告安全生产事故；依法开展安全生产教育培训。

保洁安全保证体系图



② 设置管理机构

认真贯彻“安全第一、预防为主”的方针，切实加强劳动保护，做到安全、文明作业。公司成立由项目负责人为组长，分管副总为副组长，项目主管、安全员等为成员组成的安全领导小组。

为确保安全，项目部成立以项目主管为首的安全事故监督小组，设立专职安全员，为项目安全监护人，自始至终进行项目的安全管理和维护，禁止违规操作，消除安全隐患。

③ 安全管理制度

经常性组织安全员学习安全制度和安全操作规程。加强安全管理教育和宣传，形成人人重视安全，抓安全生产，使安全工作真正落到实处，防患于未然。公司内部签订安全生产责任状，制定目标管理指标，每月进行安全生产检查评比，奖优罚劣，并且项目中所有在岗员工全部投人身意外伤害保险。

④ 安全管控措施

公司在实施和完成本标项清扫保洁服务的整个过程中，将采取切实、有效的安全措施，充分关注和保障所有工作人员的安全，使项目的实施有条不紊、顺利进行。

加强作业人员的安全思想教育，树立安全第一的思想，提高安全意识。设专职安全员，负责项目的安全检查和管理工作，组织开展“安全生产月”活动，定期进行检查、评比，不符合安全要求的限期整改，直至符合要求。

制定相应的安全技术措施。加强对作业中事故苗头的检查分析，及时采取措施进行整改，对违章作业人员和事及时进行制止并做出处理。制定各岗位安全生产的操作规程，用以规范安全作业。

⑤ 安全管理规定

在员工手册规定安全管理内容，促使员工自觉执行安全管理规定。

(1) 员工安全工作权利

- 1) 享有危险因素和应急措施的知情权。
- 2) 享有拒绝违章指挥、强令冒险工作权。
- 3) 享有紧急情况下的停止工作和紧急撤离权。
- 4) 享有使用合格上岗用品的权利。

(2) 员工安全工作责任

- 1) 自觉遵守安全工作规章制度，不违章作业，并随时制止他人违章作业。
- 2) 接受培训，掌握安全生产技能，严格执行操作规范。
- 3) 遵守有关设备操作、维修、保养制度的规定。
- 4) 爱护和正确使用机器设备、工具、安全防护装置，正确使用上岗用品。
- 5) 关心安全工作情况，向有关领导或公司提出合理化建议。
- 6) 发现事故隐患和不安全因素及时向领导或公司汇报。
- 7) 发生工伤事故，及时抢救伤员、保护现场，报告领导，并协助调查工作。
- 8) 在汛期、雨雪天气、台风等突发应急事件中保障自身安全和设施正常运行。
- 9) 积极参加各种安全教有活动，牢固树立“安全第一，预防为主”的思想和自我保护意识。
- 10) 员工在生产过程中，因严重违反劳动纪律、玩忽职守、不遵守安全及交通管理制度（含道路作业人员在非机动车道骑自行车逆向行驶）、违章指挥或违章操作、未按规定穿戴和使用劳动防护用品等造成事故的，员工本人应该承担相应责任。
- 11) 上下班途中必须注意交通安全，发生意外事故，要及时报警，并留存肇事人和车辆以及现场目击者等有关信息，以便处理和索暗。涉及工伤的必须及时通知公司参与

处理，否则由本人自行承担责任。

12) 树立保密意识，保护公司机密，涉及公司机密的书籍、资料、信息和成果，员工应妥善保管，不得对外公开或透露，若有遗失或被窃，应立即向上级主管汇报。发现其他员工有泄密行为或非本公司人员有窃取机密行为和动机，应及时阻止并向上级领导汇报。

(3) 车辆安全管理

1) 驾驶员必须具有合法的驾照，方可驾驶相应的车辆。

2) 驾驶员应该严格遵守交通规则，服从交警管理，若因自身原因造成交通违章、罚款等情况，原则上由驾驶员本人承担；特殊情况经公司领导批准后由公司承担适当费用。

3) 严禁酒后驾驶，严禁疲劳驾驶。

4) 驾驶员对所驾驶的车辆应保持车容整洁，车况良好。严禁带故障运行，确保行车安全。

5) 严禁公车私用，未经公司领导批准不得将车辆借予本公司之外的人员使用。

6) 驾驶使用车辆时要防止车辆被盗被毁。注意锁好车门和库门。

7) 车辆一旦发生事故，驾驶员要及时向交警、公司领导和保险公司等有关部门报告，不得擅自处理。对事故负有责任者，扣发全年安全奖。因违反安全管理制度造成重大损失的，另行处理。

8) 驾驶机械清扫车和冲洗车作业时必须开警示灯或发送警示信号：机扫作业时，喷水压尘，保持合理车速。洒水作业时应适当控制水压和车速，避免把水溅到路边的行人。由驾驶员责任造成城管办扣分，公司则扣除驾驶员相应工资奖金。

9) 对确保完成行车任务、全年安全驾驶、未发生责任交通事故、未发生车辆损坏被盗的驾驶员，评为年度安全驾驶，并发给安全奖。

(4) 工作服及工号牌管理

1) 公司员工工作服和工号牌由公司按照行业要求统一定制发放，由后勤保障部具体

负责管理。各项目部统一领取并负责调剂。

2) 工作服是员工的劳动保护用品，也是公司员工的标志服装，不得随意更改工作服的款式。

3) 工作服发放对象为公司一线作业人员。

4) 工作服配发的标准按工作岗位另行规定。

5) 员工对配发的工作服有保管、补修的责任，如有污损，应自费清洗或修补。

6) 未到换发期，工作服破损不能穿用时，由项目所在部门调剂收回的旧工作服替换。

无

法调剂时，由项目所在部门填写《工作服换发申请表》报后勤保障部换发。

7) 工作服丢失或人为破损不能穿用时，按影响使用的月数折价赔偿费用后，补发工作服。财务部从员工工资中扣除工作服的赔偿费用。

8) 员工离职或辞退，应将服装清洗干净，离职时交回公司项目部。

9) 离职员工无故未交还工作服和工号牌者，按成本在其薪资中扣发赔偿。

10) 公司员工上岗时要统一穿着工作服，并保持清洁、整齐。

11) 员工应按季节转换合适着装，夏季工作服穿着时间：五月一日至九月底；冬季工作服穿着时间：十月一日至次年四月底。特殊情况以当地项目部通知为准。

12) 员工工号牌只限本人在工作时间使用，工号牌佩戴在左上衣兜上方或相应位置；员工工号牌不得转借他人，工作岗位发生变动时应及时更换工号牌。

13) 员工穿着工作服和佩戴工号牌情况将纳入个人绩效考核内容，由所在部门和公司质检部负责监督考核。

(5)、职工安全守则

1) 凡在本公司内进行作业的任何人员，必须遵守本守则：

2) 必须以“安全第一，预防为主”为作业指导思想：

3) 作业时严格做到“四不伤害”，即：不伤害自己，不伤害他（她）人，不被他（她）

伤害，保护他（她）人不被伤害：

- 4) 所有员工必须经过本公司安全培训，合格后方可上岗：
 - 5) 特殊作业时，必须有专人监护，并要个遵守《安全作业守则》：
 - 6) 作业时，严禁有嬉戏、打闹等不安全行为：
 - 7) 严禁在工作场所吸烟：
 - 8) 严禁酒后上岗：
 - 9) 积水等湿滑地面，需摆放“小心湿滑”等警牌：
 - 10) 在作业时，发现燃烧的微小火源应及时熄灭，以免发生火灾：
 - 11) 装卸、运输垃圾时，应戴好手套，小心操作，以免被竹签、碎玻璃等物品划伤：
 - 12) 搬运重物时，脚站稳，背挺直，保持平衡，以免滑倒摔伤或扭伤：
 - 13) 进入项目特殊作业时，必须挂“正在作业，禁止操作”警示牌，并遵守“谁负责谁挂牌，谁挂牌谁取牌”的原则，挂有警示牌的设备，禁止操作：保洁员必须遵守劳动保护用品使用要求和工具安全使用要求。
- 1) 员工上岗必须穿戴由项目部统一制作的工作服或标志性的荧光反光背心，并在右胸上方佩戴工号牌：
 - 2) 上岗前严禁饮酒，不准穿拖鞋上岗，不准赤身或者便装上岗：
 - 3) 保洁员在繁华路段及十字交叉路口、车辆或行人密集通过地段作业时，应面对车辆方向站立，横街时要注意观察行经车辆方位，车辆通过身边时，手持的工具把应与身体保持均衡，不能横跨以免发生意外：
 - 4) 在作业过程中，对有碍作业工作的行为，保洁员工应耐心劝阻，不能打人骂人，有意损坏他人物品，要严格做到文明用语、礼貌待人，文明施工作业：
 - 5) 在作业中如遇街面和人行道上下水道盖破损或丢失，作业人员应立即在洞口前后设立警示标志或围栏，并迅速报告，以免发生行人或车辆的伤害。

(6)、保洁员安全守则

- 1) 凡在本公司内进行清洁保养作业的任何人员，必须遵守本守则；
- 2) 必须以“安全第一，预防为主”为作业指导思想；
- 3) 作业时严格做到“四不伤害”，即：不伤害自己，不伤害他（她）人，不被他（她）伤害，保护他（她）人不被伤害；
- 4) 所有员工必须经过本公司安全培训，合格后方可上岗；
- 5) 特殊作业时，必须有专人监护，并要遵守《安全作业守则》；
- 6) 作业时，严禁有嬉戏、打闹等不安全行为；
- 7) 严禁在工作场所吸烟；
- 8) 严禁酒后上岗；
- 9) 积水等湿滑地面，需摆放“小心湿滑”等警牌：垃圾收集时，必须戴好口罩、胶手套；
- 10) 洁具清洁剂、消毒液必须严格统一定点存放管理；
- 11) 在清洁垃圾智能回收箱时，需挂“正在清洁，暂停使用”提示牌；
- 12) 在作业时，发现燃烧的微小火源应及时熄灭，以免发生火灾；
- 13) 搬运重物时，脚站稳，背挺直，保持平衡，以免滑倒摔伤或扭伤；
- 14) 禁止用湿手插、拔电源插头，以免触电；
- 15) 进入项目特殊作业时，必须挂“正在作业，禁止操作”警示牌，并遵守“谁负责谁挂牌，谁挂牌谁取牌”的原则，挂有警示牌的设备，禁止操作。
- 16) 雷雨天气，不准再树下停留，并远离高压线和通讯杆塔，以免雷击：高温天气注意防暑，大风天气注意高空坠物：保洁员必须遵守劳动保护用品使用要求和工具安全使用要求。

(7)、安全设备设施配备

为保证项目顺利进行，我公司在项目实施过程配备了安全设备设施。保洁员须根据情况应用。以安全为中心，安全为首，牢记心中，不可盲目作业，在做好环卫工作的同时，保障自身的安全。

⑥ 安全作业标准

(1) 班组检查

1) 员工自查：每日班前（作业前）班后，员工必须对本岗位工作场所使用车辆设备、工具材料进行安全检查。

2) 班组检查：每日班前（作业前）班后，班组负责人检查班组所使用的车辆设备、工具材料是否符合安全要求，检查本班组岗位操作有无事故隐患、是否会伤害自己和他人，并提出如何安排和防范措施，对每天自查情况作好记录。

(2) 作业区域安全检查

由作业区域安全作业责任人组织本区域安全员每月对所管辖区域的安全大检查。各作业区域结合自己的实际情况安排安全检查，召开安全会议，总结安全工作经验，安排安全教育和培训计划，并作好每次检查记录。检查中发现不安全因素或安全隐患立即采取措施，及时消除，若本作业区域无法解决的，应及时上报公司。

(3) 公司内部安全检查

由公司安全作业领导小组或有关职能部门每季进行联合检查。每次检查做好记录，检查中发现严重的安全隐患，由公司办公室发出安全隐患整改通知书，限期整改。违反有关规定及安全作业制度的进行处罚。同时每半年由项目部办公室按“标准”进行自评，填写考核结果，上报总公司并存档。

(4) 安全作业检查的内容和要求

结合各地区的气候特点以及季节变化情况，进行防暑降温、防洪、防雨、防雷电、

防台等季节性安全检查。每次检查做好记录，发现隐患及时消除。

⑦ 安全作业流程

为有效预防和减少清扫保洁人员的人身伤亡，切实保障保洁人员的人身安全，狠抓一线保洁人员的安管理工作。

1) 加大安全培训教有力度，从思想上高度重视安全工作。专职安全员对所有员工每月进行一次轮流培训，并结合邀请市交警大队为安全管理骨干进行集中培训，上岗作业安全常识作为培训的重要内容一并进行，经考核合格后方可上岗。

2) 做好作业人员安全防护措施，增强清扫保洁人员的安全性。落实安全作业规范，清扫保洁人员上岗时要佩戴工作证，穿着反光工作服，作业时面朝来车方向清扫，并对所有作业车辆的尾部及两侧张贴醒目的“警示条”安全标识，提高作业安全警示度，避免交通事故。

3) 保洁过程中要遵守交通规则，不得逆向作业，必须靠右行走：不随意横穿马路，过马路要走斑马线，并注意车辆行进状况，确保穿行马路的安全。

4) 在保洁工作中，注意行人安全，要合理避让：不能将车辆乱停放于公交车站、十字路口及店户门前：收集完毕的垃圾应送到指定地点，不得随意焚烧垃圾：注意不要把垃圾、污水藏到有人的地方，以免发生争执。

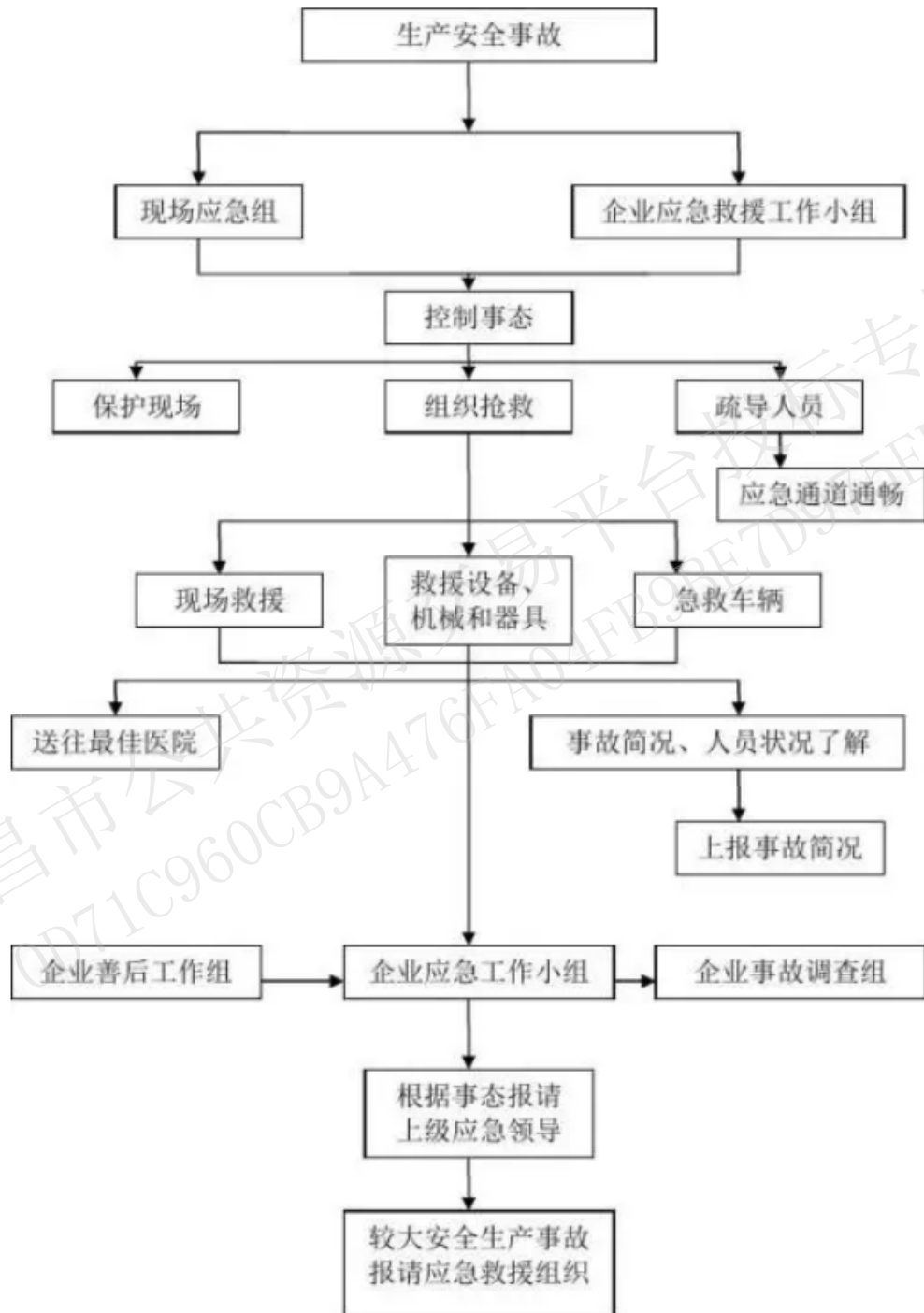
5) 夏季保洁时不要长时间在烈日下暴晒，以防中暑：遇有打雷等恶劣天气时，不要在电线杆旁或树下等容易引发雷击的地方停留，以确保人身安全。

6) 加强安全监督考核，落实责任到位。将清扫保洁作业安全管理分别纳入保洁分类管理检查和年终目标考核内容。

7) 健全安全作业责任制，建立安全员制度，加强日常安全巡查，定期检查和规范作业情况，定期对辖区内的环卫作业安全管理工作进行分析和总结，对个人进行奖惩。加大经费的投入，提高对清扫保洁安全工作的保障，推行机动车道以机械化清扫为主的作

业方式，在提高作业效率的同时，减少道路清扫保洁作业人员的作业风险。

⑧ 事故处理流程



6、后续服务及其它优化服务方案

6.1 应急服务

① 应急处理机制

首先项目部建立应急队伍，所有应急人员由本项目投入人员中调派组成，应急领导小组是应对紧急情况的应急指挥机构，领导小组组长由项目经理担任，副组长由项目副经理担任，项目小组组长为应急管理中心应急小分队组长。

成立应急抢险组、医疗救护组、后勤保障组、事故调查组、警戒疏散组、信息保障组等应急处置功能组，确保发生紧急情况能及时、有效地开展应急救援和应急处置工作。

本项目部设置应急小分队如下表：

职责	人员数量	职能描述	工作时间
队长	1 人	应急指挥、监督	随时
应急突击人员	3 人	突发事件处理	随时
车辆（垃圾清运车等）	1 辆	应急清洁清理处理	随时
物资保障车	1 辆	人员物资运输	随时
维修、清洁工具	视情况而定	维修、清洁等	随时
对讲机、电话等通讯设备	按需配	保证组织协调的通讯顺畅	24 小时

注：应急保障过程中，充分调动应急时在休息的作业人员，保证应急人员充分满足应急处理的需要，有必要的情况下调动应急区域附近的作业人员，保证发生突发事故时，及时进行现场处理，保证及时高效的应对应急事件。

工作职责

项目管理部：负责第一时间组织应急工作人员、车辆的调度；各种应急工作所需工具的发放；最大限度的减少危害造成的损失，并及时传达上级有关部门的各项决策和指令，检查、上报执行情况。

保洁人员：负责应急任务时清扫工作。

垃圾清运车辆：负责应急任务时垃圾清运任务。

应急响应

预案启动：一旦发生应急任务，立即启动相应预案。

响应时间：项目管理部接到应急任务后，10-15 分钟内赶到现场，组织应急处置工作；同时通知各相关班组立即执行相应的应急方案。

响应程序：项目管理部迅速有效的组织应急人员，根据各自职能和应急处置工作细则，开展相应的应急处置工作。如遇到重大事故和灾害，立即报告有关上级管理部门。工作过程中要采取相应的安全措施，保障参与工作人员的人身安全。管理人员通讯工具 24 小时保持畅通，并随时上报工作进展情况。

应急领导小组职责

- (1) 决定启动、终止本预案。
- (2) 负责统一领导、指挥、协调项目部各类紧急情况、事故的应急处置工作。
- (3) 负责组织调配施工现场应急物资的使用。
- (4) 负责组织与外部应急力量、政府部门的联系。
- (5) 负责应急信息、紧急情况的对、对外发布工作。

职责分工：

▲ 应急领导小组

负责对应急预案的审批及现场应急的统一指挥，落实应急器材、应急药品和预防物

品的准备、保障工作。

▲ 抢险救援组

负责对突然发生紧急情况的处置,被困、受伤人员紧急抢救工作,负责被困人员的解救、受伤人员的临时应急用药等。

▲ 医疗救护组

负责协调、安排救护车辆及与地方医疗机构的联系,负责受伤人员的善后安置工作。

▲ 后勤保障组

负责应急材料的供给及受伤人员的救护。

▲ 事故调查组

负责对发生的紧急情况按照“四不放过”的原则进行调查、分析、总结,并制定相应的防措施。

▲ 警戒疏散组

负责紧急情况发生后处于危险作业区域人员的紧急疏散,负责紧急情况发生后区域公私财物的治安保卫工作,在危险区域设置警戒、警示标识。

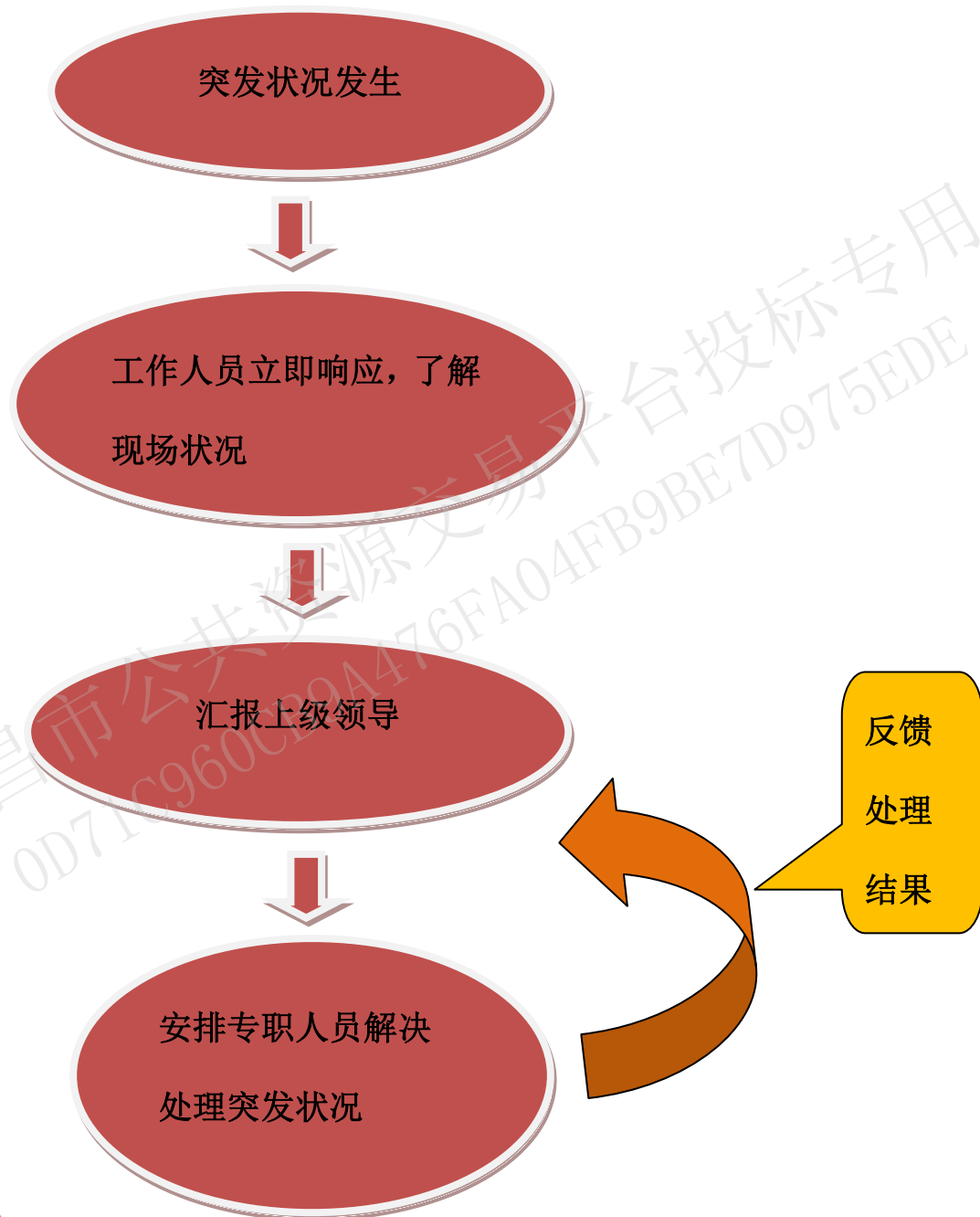
▲ 信息保障组

负责应急信息、紧急情况的对、对外发布,并将现场情况及时反应给指挥人员,以便调整人员,安排协调救援救护工作。



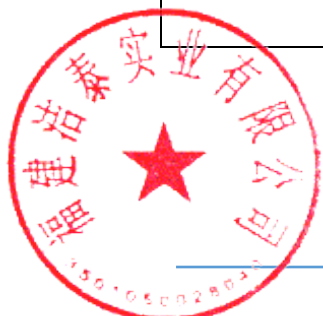
② 应急处理流程

A.应急预案流程



B.应急设备保障

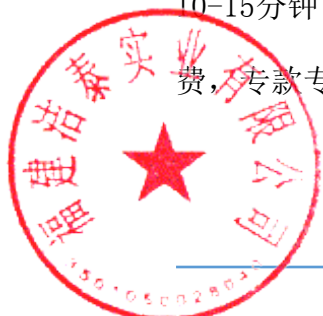
名称	数量	用途	实图	备注
扫把、畚箕		应急清扫 清扫作业		自有
铁锹		积泥清扫与铲雪		自有
推雪板		铲雪		自有
抽水泵		防洪抗汛排水		自有
药箱		防暑药品与 紧急救助药品		自有
凉茶		降暑		自有



撬棒		撬起窞井		自有
应急保障车		应急物资或建筑垃圾的运输		自有
应急照明灯		夜间应急作业 照明用途		自有
安全警示标志		作业时安全 警示标志		自有
毛竹片		疏通窞井 及下水道		自有
草包		抗雪、防滑		自有

C.应急经费保障

我公司郑重承诺，发生各类突发事故或突击保障任务时，管理人员与应急保障小队10-15分钟内赶到现场处理，并服从甲方单位的统一安排和调度，同时设置应急保障经费，专款专用，保证应急保障服务有效开展落实。



③ 应急处理制度

为贯彻“安全第一，预防为主”的安全作业方针，规范公司应急管理制度，提高应对风险和防范事故的能力，保障保洁员的安全健康和生命安全，最大限度的减少财产损失、环境损害，及时解决环境卫生污染问题，根据作业区域特点制定本应急制度。

1) 应急处理制度坚持“以人为本，减少危害，居安思危，预防为主，统一领导，分级负责，职责明确，快速反应”的原则。

2) 应急管理分“预防、准备、响应和恢复”四个过程。主要内容包括：应急管理体系、应急预案、应急培训、应急演练、应急物资保障等。

3) 成立项目经理为组长，项目主管为副组长，各班组为成员的应急管理制度领导小组。应急管理办公室为项目部行政部门，并负责日常管理。

4) 应急管理培训。每年至少进行一次全员应急管理培训，培训内容应当包括：事故预防、危险辨识，事故报告、应急响应、各类事故处置方案、基本救护常识等。

5) 应急通讯设备保障。要对电话、对讲机、手机等通讯器材进行经常性维护或更新，确保通讯畅通。应急救援物资保障。根据应急预案做好应急救援设备、器材、防护用品、工具、材料、药品等保障工作。确保经费、物资供应，切实加强应急保障能力。

④ 应急工作安排

1)、应急指挥组设有应急值班电话，保障 24 小时有人接听。

2)、发生应急或突发事件时，全体应急队全体人员立即响应。根据调度指挥中心的安排立即达到作业岗位。

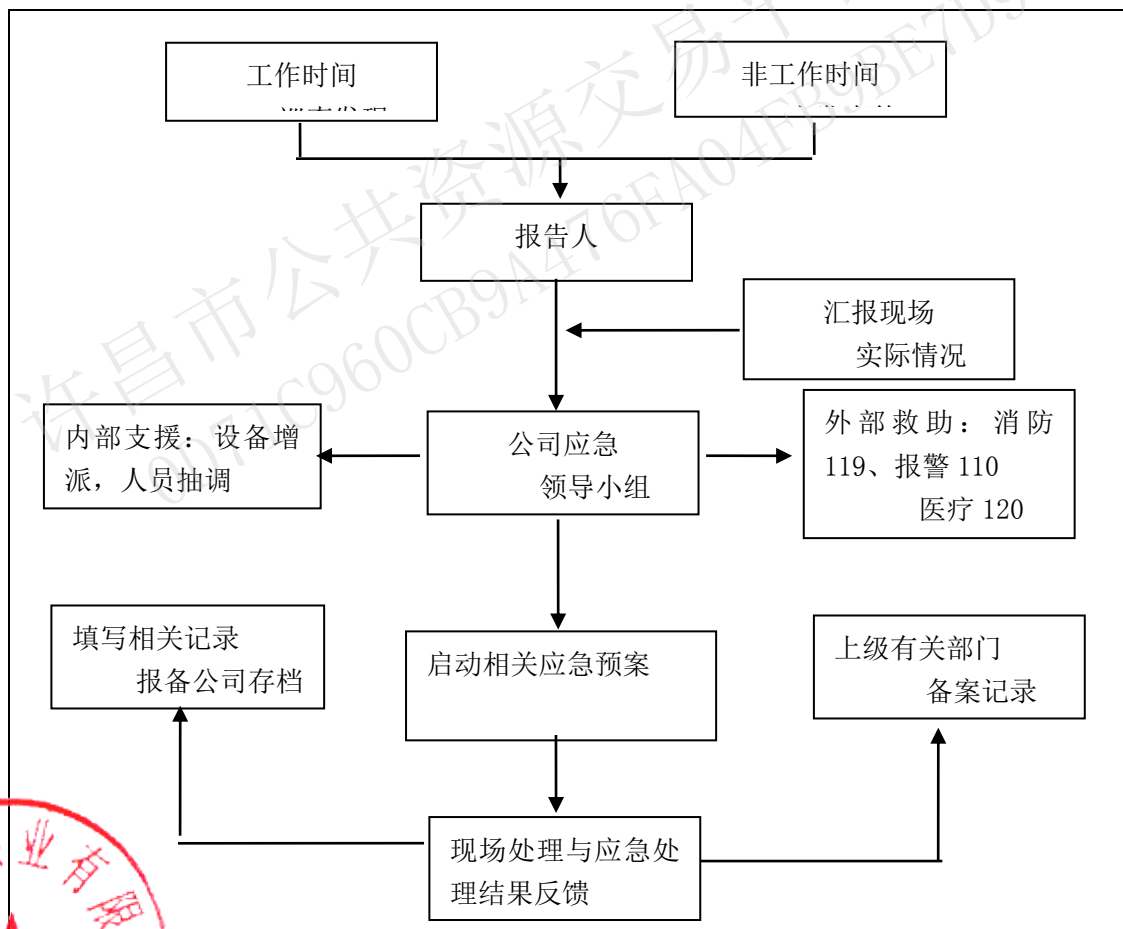
3)、公司安排应急专用车辆、设备、物资。保障设备车辆随时出动，应急物资满足紧急支取调拨要求。我公司根据需要可以调度其他项目车辆、人员、物资到达该项目作

业区，协助处置突发事件。

4)、当遇到重大突发事件时，我公司所有人员必须服从业主单位的调度总指挥。各部门积极配合应急队的工作，认真完成各项应急任务。保证应急事件反应迅速，调度科学，措施完善，效果明显。

5)、为控制应急服务的失误，最大限度降低处置应急事件的损失，公司各单位根据实际情况，分别制定详细、有效的工作措施，明确负责人、联系人及联系电话，做好应急期间值班工作安排。后勤保障部门做好相关服务工作，财务部门准备好应急处置过程所需资金保障。劳保部门提供好应急服务需要的劳动保护用具。保障安全可靠，使用方便有效。

6)、提高应对突发事件的应急能力，最大限度的减少人员和财产的损失，尽可能的降低不良的社会影响。



⑤ 应急响应措施

编制目的

做好恶劣天气、秋冬机械化清扫保洁及应对应急工作，保证本项目保洁任务高效有序进行。

适用范围

本方案恶劣天气、秋冬机械化清扫保洁应对应急处理。

工作原则

◆ 统一领导，分级负责。

在公司的统一领导下，实行项目经理负责制，统一指挥，分级分部门负责。

◆ 快速反应，部门联动。

各部门应急小分队联合行动、快速响应，及时、高效地开展应急处置。各部门都服从项目指挥部的统一指挥和调度。

◆ 工作重点：在恶劣天气、秋冬作业，确保人员、车辆正常作业、安全作业

应急处理机制

为防治自然灾害大风暴雨等恶劣天气，建立健全应对突发重大自然灾害紧急救助体系和运行机制，规范紧急救助行为，提高紧急救助能力、迅速、有序、高效地实施紧急救助，最大程度地减少职工的生命和财产损失，维护职工队伍的稳定，结合公司的实际，特制定本方案。

◆ 基本原则：

以人为本，预防为主。坚持预防与应急相结合，做好应对突发公共事件的准备，最大限度地保证我公司员工健康和生命财产安全。加强公共安全知识宣传，增强防灾减灾意识，提高应对突发事件的能力。贯彻落实责任制，防治结合，全面部署，我公司统一领导，统一指挥，统一管理，统一调度。分级管理，就地负责。坚持以人为本，最大程度地保护职工的生命和财产安全。依靠职工，充分发挥职工自治组织团体的作用。

◆ 成立应急工作领导小组：

由公司总经理任总指挥，项目经理为副总指挥、公司各部门领导和各分管人员为成员的应急领导小组。

按公司总体处置突发公共事件总体应急预案的要求，实行行政领导责任制，明确突发事件处置工作的责任单位、责任人及其职责和权限。

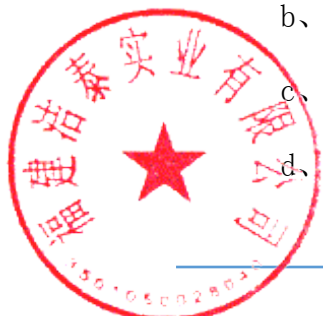
快速反应，协同应对。加强工作协调和配合，对突发事件作出快速、有序、高效的联动反应，充分发挥各管理处的作用。

建立通信制度，要求所有员工能及时保持联络，在发生全市性重大突发灾害时，决定启动突发重大气象灾害应急预案并实施组织指挥。

值班的管理人员要认真负责，勤巡查，善于发现问题，及时做好现场督导工作，加强与各部的联系和沟通，做好协调配合工作。后勤保障组负责现场上器材装备、供水排水、供电照明、运输工具等抢救工作所需的各种物资供应保障工作；医疗救护组主要负责现场上各种受伤人员的抢救、医疗、转移工作；项目各个部门都应在政府部门的洪水、狂风、暴雨总指挥的统一调度下，协同作战。

A 前期准备：

- a、建立由10人组成的应急突击队，用于处理突发情况及紧急任务。
- b、恶劣天气预警前，准备好应急处理所需要的材料、物资和急救药品。
- c、检查作业车辆的机械状况，及时维修，并采购好维修配件。
- d、关注气象部门预报。



e、召开动员大会，引起重视，做好个人防护措施。

f、高温天气，做好降温准备，贮备降温用品。

B 期间安排：

a、服从主管部门安排。

b、应急突击队成员集中待命，情况发生时由项目负责人现场指挥。

c、做好预防保护措施，极力保证设施、设备的安全。

d、情况发生时从保证人员生命安全的角度出发，停止露天作业。

e、恶劣天气一结束立即组织人员上路进行恢复性清扫。

f、高温天气期间，由专人送降温饮品，并适时调整工作时间。

C 事件过后：

a、总结经验和教训，完善应急处理办法。

b、做好台账记录。

D 保障条件：

a、人员保障，公司在特殊情况下可集中调度使用，一次性可调集名保洁人员突击保洁任务。

b、车辆保障，公司有多辆运输车辆，保证交通运输。

c、为所有员工另外购买一份意外伤害险。

d、宣传教育在日常的培训教育中，多方位宣传的气象灾害防治和交通知识教育，增强员工的防灾意识和自救互救能力。



1、暴雨（洪水）时期应急措施

项目部办公室在降雨过程中要密切关注天气预报，随时掌握天气动态，并收集当地相关信息及时上报公司领导及时调整安排作业时间：同时大风大雨过后，项目部所有员工对发现城区内环境卫生公用设施有损坏情况的，及时向项目经理及管理人员汇报，管理人员接报将损坏情况形成书面报告及时上报相关部门：对损坏较轻者以及进行维修，对损坏严重者，及时更换备用设施设备，保障项目正常运营。

应急小组分析紧急状态和确定相应报警级别，根据相关危险类型、潜在后果、现有资源和控制紧急情况的行动类型、指挥、协调应急行动、最大限度地保证现场人员和外援人员及相关人员的安全：协调后勤方面以支援应急组织、应急组织的启动、应急评估、确定升高或降低应急警报级别：通报外部机构：决定请求外部援助：决定应急撤离：决定事故现场外影响区域的安全性。

1.1 应急准备

在公司防汛排涝应急救援领导小组的领导下，负责组织各部门制定相应的应急预案，做好准备工作。

办公室负责做好天气预报信息的收集、跟踪和传递工作，督促各部门落实汛期的值班人员，并做好记录。

接到公司发布的有关紧急警报通知后，公司防汛排涝应急救援领导小组的全体人员应立即召开会议，并组织相关人员作好防汛排涝准备工作，督促做好各项应急措施，各组组长应加强巡逻检查，配备好抢险器材和物资。组织各部门制订水灾事故处理预想的应急措施。

应急小组按防汛区域做好应急措施，使施工现场的排水系统畅通，停电并加固临时用电线路，保证通讯畅通。危险品存放应有明显的位置标明、防止洪水将其搅乱、混杂、



流失、造成事故，需要时制定相应的应急措施。防汛排涉应急救援领导小组组织应急预案的实施和检查。

1.2 安全撤离

当确认发生水灾事故时，由现场负责人下令，立即电话通知值班室，组织所有保洁人员全部撤离。被困人员来不及撤离的，选择地势较高地方躲避洪水，进行自我保护，等待公司组织救援。

1.3 组织抢险

数援组及时清点人员，确认有无被困人员，并集结待命，不得私自外出：组织抢险突击队，负责安装堆砌砂袋，规范水流方向：在配备充分照明、救生设备时，由项目部决定组织身体素质好、水性高的工人执行搜索救援活动：在发生水灾时，如设备不能撤离到安全位置，应使设备处于动力关闭、加固和适当防护状态，防止设备造成不必要的损坏。并视汛情提前与定点医院联系。

1.4 应急措施

在现场显著位置配备适当的数生器具，如数生圈、安全绳、长竹竿等：手机、对讲机等联系工具保持畅通：自备发电机和照明专线保持良好工作状态：、现场预备沙袋、抽水泵等物，利于堵水和引导水流方向。受影响区域的疏散机制在对场区周边情况的摸查基础上，疏散路线和方向，形成行之有效的疏散通道网路。应急状态时，由应急总指挥决定下达应急疏散令。保卫疏导组引领受影响区域的人员从疏散通道网络疏散、撤退。



2、大风时期应急措施

2.1 对防御大风工作做周密的部署

(1) 切实做好安全工作。要求各部门加强员工特别是室外的一线作业人员提高自我防范、自我保护意识，提醒员工在工作期间要穿反光衣，并注意高空树枝、物体坠落现象发生，确保在大风期间无安全事故发生：

(2) 及时收回果皮箱：

(3) 对环卫设施、设备进行安全检查，加固铁皮屋、板房，做好垃圾房、宿舍、仓库及办公场所的安全保护措施：

(4) 是启动应急预案，储备好应急物资，应急人员随时待命，做好应急准备工作：

(5) 做好值班工作，及时汇报情况。

(6) 发布大风黄色预警信号下，通知户外作业人员采取有效的预防措施，发布大风蓝色预警信号时，由于大风持续时间短、风力相对较弱等因素，大风停止后，我公司将增加保洁人员，采取加班等形式，对道路进行突击保洁，尽快回复常态。

2.2 转移安置和组织

发生突发性灾害对职工的居住和生活造成威胁时，必须进行转移安置，转移安置由我公司领导组织实施，各救灾工作组进入数灾状态。并发出转移安置通知或进行动员，安置地点一般采取就近安置，安置方式可采取投亲靠友、借住公房、搭建帐篷等。我公司安排运输力量，按指定的路线进行转移，保证转移安置地和灾区的职工稳定：保障转移安置后职工的生活，解决饮水、食品、衣物的调集和发放：在灾区要防止如火灾、疫病等次生灾害的发生：对转移安置灾民情况进行登记：转移安置情况及需解决的困难要及时逐级上报。



2.3 灾情的统计和报告

灾情发生后，宣传报道组及时组织有关部门和人员对灾害损失情况进行调查，统计汇总后逐级上报。汇总灾情后及时向有关部门报告。

2.4 善后工作

认真开展大风过后的清理工作受大风影响，树枝、树叶会被大风刮下，使路面上留下很多残枝落叶和生活垃圾，大街小巷一片狼籍。为尽快恢复环境质量，给居民一个干净整洁的生活环境，我公司会出动大量环卫工人及垃圾作业服务车辆，对管辖区域内的大街小巷、社区进行大清理，对大风过后产生的垃圾、树枝、树叶、泡沫及时进行清扫、收集、运输。

许昌市公共资源交易平台投标文件
0D71C960CB9A476FA04FB9BE7D975EDE



3、大雾时期应急措施

我公司办公室人员随时通过信息平台了解天气状况，并及时关注我市气象台及有关部门下发的大雾预警，如遇大雾预警立即上报应急指挥小组，由气象台发布的等级启动相应应急预案，通报负责人根据预案预防措施进行防护治理。

通过公司建立的微信群，在安全部部统一领导部署下，及时启动应急案，传达到我项目部微信群，部署防护措施，让人人参与，个个行动起来，做到措施到位、切实可行。

3.1 工作原则

建立“防治为主、快速响应、协同作战、”的原则。认真落实《许昌市重污染天气应急预案》，及时启动应急响应预案。

3.2 工作要求

(1) 及时掌据空气污染形势。要及时通过电视、广播、手机等途径关注空气质量日报、预报。按要求及时启动应急预案。

(2) 迅速响应。接到市重污染天气应对指挥部启动应急通知后，启动应急预案，迅速采取应急措施，并在第一时间向上级主管部门报告。

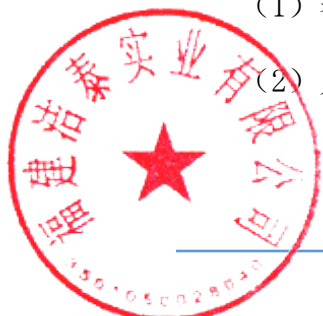
(3) 应急状态期间，小组各成员保证通信网络畅通。负责人根据应急指挥小组的统一部署，做好工地的突发事件应急处理工作，配合服从对突发事件应急处理工作进行督察和指导。

(4) 突发事件发生后，应急指挥工作领导小组根据需要，采取相应办法措施，并及时向上级部门汇报事件情况以及采取的应急措施。

3.3 应急救治

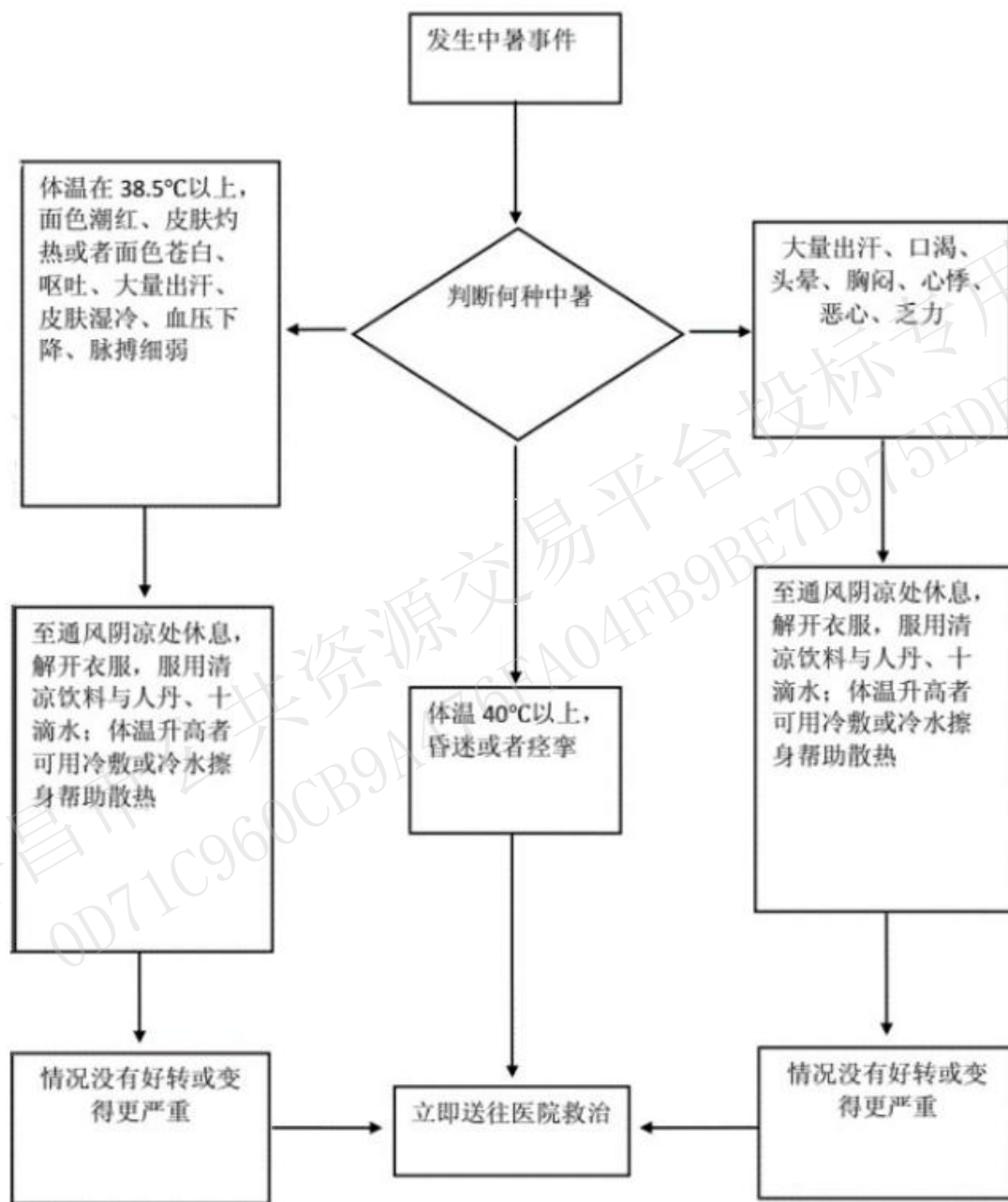
(1) 器材准备，应急车辆一台、防雾口罩 1000 个、氧气袋一个、担架一个。

(2) 人员救治，如遇人员身体不适立即就近医院进行救治(拨打 120)。



4、夏季高温时期应急措施

4.1 高温中暑处理流程



4.2 高温天气作业方案

◆ 驾驶员高温作业方案

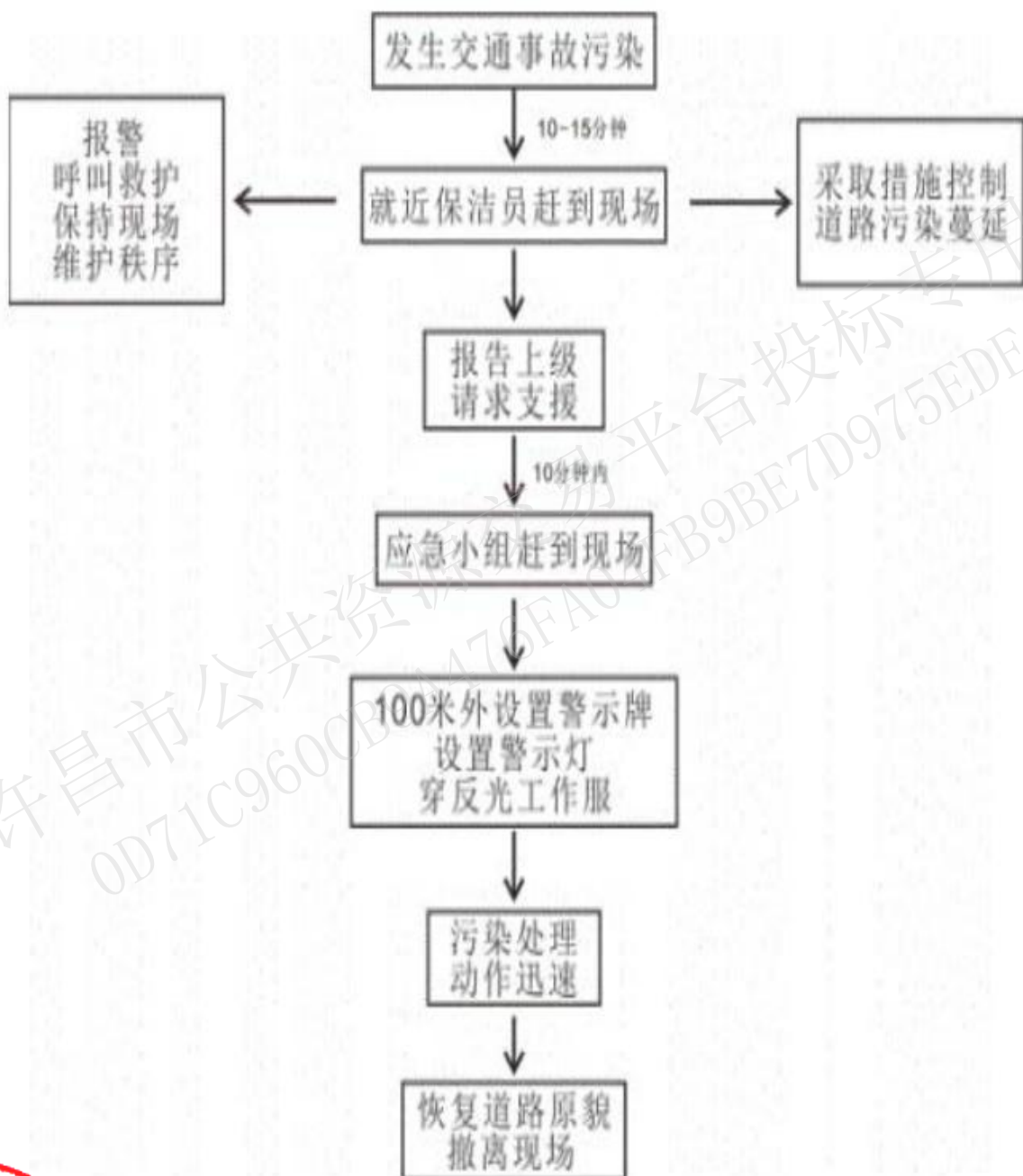
- (1) 在高温天气时行车注意经常开窗，保持车内温度：
- (2) 切勿疲劳驾驶，保持充足睡眠和良好心态：
- (3) 防止爆胎：
- (4) 选择茶色太阳镜：
- (5) 必须注意避免紧急制动或制动过猛：慎过积水区：
- (6) 对车辆进行经常性检查，确保车辆电路正常、发动机和传动部件无过热现象，防止车辆发生自燃：

◆ 环卫工人高温作业方案

- (1) 在高温天气时应注意防暑降温
- (2) 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：
- (3) 注意着装：在户外作业时，佩戴帽子，减缓头顶吸热的速度：不要赤膊工作，减少热辐射的吸收。
- (4) 在雷雨天气作业时，应穿雨衣、雨鞋等防水服装：
- (5) 应尽量避免在大暴雨中作业，可适当的调整下作业时间：
- (6) 最好选择在路边作业，避免车辆带来的安全问题：
- (7) 防暑物资及时发放及高温天气路面安全会议的开展。保证一线员工防暑物品齐全，仁丹、十滴水每日上班随身携带，及时补充水分防止中暑
- (8) 注意饮食：多吃各种清热解毒、防暑降温食品。
- (9) 落实防暑降温措施：加强巡查力度，发现有员工身体不适的，第一时间要求停止手上工作，并采取相关措施救治。

5、交通事故应急预案

突发交通事故应急处理流程图



人员配备：

组长：项目经理

副组长：项目副经理

成员：各区域保洁中队长

响应时间：接到通知后，10 分钟响应，30 分钟全员到位。

应急设备保障：垃圾收集车、洗扫车等

5.1 目的：

为了保护职工的人身安全，确保在交通事故发生时，能够有条不紊地按照预先制定的方案，迅速及时抢救伤员，最大限度降低伤亡伤害程度，为此制定交通事故应急响应预案。

5.2 依据：有关安全生产管理办法。

5.3 适用范围：项目部及其所属各路段作业组。

5.4 职责：

A、项目经理职责：

准确掌握事故动态，正确制定抢险方案，执行有效处理措施。及时向公司总部及有关部门汇报。保护事故现场。

B、应急行动组职责：

迅速赶往出事现场，救助伤员，控制事故蔓延，保护事故现场。配合交警或有关部门做好事故调查和善后工作



C、救护组职责：

制定各种紧急伤亡情况的应对方案和措施并做好救护准备。负责现场受伤人员的紧急护理，治疗和护送。

5.5 应急准备

事故应急领导小组定期组织有关全体人员学习交通知识及交通安全、防护等并储备数济药箱、担架等应急物资，以备应急之用。

⑥ 交通事故应急响应预案

◆ 报警和报告

当交通事故发生后，现场人员应尽快报告到应急响应小组进行现场总指挥，并拨打110报警，其他人员应积极地协助对伤员就地进行救护。

◆ 救护

事故发生后，应急响应小组现场总指挥应立即询问事故情况，了解人员伤害情况，并迅速拨打120急救电话，告知地点、附近醒目建筑物，并派接车员接应。在救护车未到前，应使伤员平躺地上，并对其进行急救。发现伤员呼吸障碍，应进行口对口人工呼吸。发现出血，应迅速采取止血措施，可在近心端结扎，但应每半小时松开一次，避免坏死。动脉出血应用指压大腿根部股动脉止血。

◆ 疏导交通



在事故区域安排专人负责疏导交通，防止交通堵塞，影响正常的交通通行。

◆ 现场保护

现场应急过程中，应保护好现场，因救护伤员而移动现场时，要做必要的标记，以方便事后对事故调查的需要。

◆ 事故调查

事故领导小组在事故紧急处置告一段落后，要及时按事故性质组成事故调查，作出内容包括：事故的简况、人员财产损失、处置或抢救经过、应吸取的教训，拟对责任人的处理和整改措施等情况的事故调查报告。

◆ 应急要点

☆遇到道路交通事故，不要惊慌失措，要保持冷静，及时拨打 122 交通事故报警电话，有人员伤亡的要拨打 120 急救中心报警电话。高速公路发生交通事故应拨打 12122。

☆报警时应准确描述发生事故的地点及事故的大致情况：在交通经常到来前，要保护好现场，不要移动现场物品。

☆交通事故造成人员伤亡时，当事人不要与对方私了，以免上当，后患无穷：遇到肇事者逃逸时，要记下车牌号码、车身颜色及特征，及时向当地公安机关举报，为侦破工作提供依据和线索。

☆机动车在高速公路上发生故障或交通事故时，应在故障车来车方向 150 米以



外设置警告标志，车上人员应迅速转移到右侧路肩上或应急车道内，并迅速报警。

☆遇有交通伤亡事故时，在无人救助的情况下，要尽可能将伤者移至安全地带，以免再次受伤。暴露的伤口要尽可能先用干净布覆盖，再进行包扎。利用身边现有的材料如三角巾、手绢、布条折成条状缠绕在伤口上，用力勒紧止血。

☆车辆意外落水时，不要急于打开车门和车窗，在汽车稳定后判断水面情况，趁车内的水淹没头顶前，深吸一口气，憋气潜水而出。

许昌市公共资源交易平台投标专用
0D71C960CB9A476FA04FB9BE7D975EDE



6.2 极端天气及特殊情况应急服务方案

① 大风天气应急方案

1、处置预案

1.1、项目部及时关注天气预报，接到大风天气预报(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。

1.2、保洁队伍在大风过后半小时内，组织清扫人员到达辖区内各主要道路和重要路段进行道路保洁工作；在 2 小时内完成路面清扫、渣土及树枝的清理，清除地面，绿化带内白色污染。夜间刮风时，在次日 7 时前完成主干道和重点地段垃圾清扫、清理工作。

1.3、大风过后，项目部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采购人单位。

2、机械作业

2.1、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；

2.2、路中行驶，选择路基高而坚实路面行驶，防止电器部件受潮。

2.3、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（进行抢修时，我公司应组织应急人员会充分讨论必要的安全措施，经主管领导批准后方可进行）。

3、保洁员作业

3.1、及时清理下水道边的垃圾和树叶，避免垃圾和树叶堵住下水口；

3.2、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，我公司应组织应急人员会充分讨论必要的安全措施，经主管领导批准后方可进行）。

② 暴雨天气应急方案

由于近两年我省地区夏季暴雨天气较多,我公司深受7.20暴雨影响,在事件发生后,便在公司内部召开管理层、项目部会议,时刻强调安全作业的重要性,并制定暴雨天气应急方案,以应对夏季暴雨天发生时的保洁工作。

公司要求项目部接到公司发布的有关紧急警报通知后,防汛排涝应急救援领导小组的全体人员应立即召开会议,并组织相关人员作好防汛排涝准备工作,督促做好各项应急措施,各组组长应加强巡逻检查,配备好抢险器材和物资。组织各部门制订水灾事故处理预想的应急措施。

1、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整治准备工作,并将设备(抽水设备)、车辆进入待命状态,确保雨后准时到位。

2、大雨、暴雨期间,保洁工作、机械作业工作暂停,待项目部统一安排;

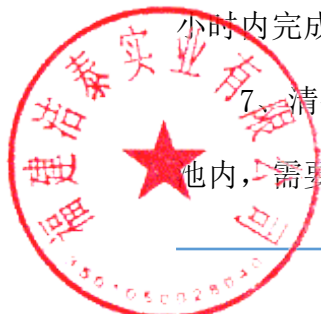
3、大雨、暴雨期间,项目部执行特殊天气紧急应急预案,并及时与采购方负责人取得联系,等待指令。

4、项目管理部门在降雨停止后 1 小时内,组织清扫人员到达管辖区域内各主要道路和重要路段进行道路保洁工作;在 2 小时内完成路面垃圾、淤泥、清扫作业,确保道路畅通;在 4 小时内完成垃圾、淤泥清理作业。如不能及时清理,在指定的转运点堆积,12 小时内完成清运。

5、夜间降雨时,保洁人员要在次日 7 点前完成主干道和重点地段清扫作业。

6、如因降雨形成城区内涝,道路积水,项目部在雨停后 15 分钟内调派抽水设备、车辆到达积水路段、地点,根据采购人要求实施积水、淤泥清抽作业,并在雨停后 12 小时内完成,淤泥、污水排放到排水公司指定的排污地点。

7、清抽工作需采用抽水泵时,严格按照操作规程作业,严禁任何人进入排水坑、池内,需要进入坑池工作时,必须切断水泵电源。



③ 高温雾霾天气处置方案

1、环卫工人高温作业方案

1.1、调整作业时段，执行夏季作业时段，日气温达到 35 度以上的，中午 12 时至下午 14:30 时暂停人工清扫保洁作业；日气温达到 37 度以上的，中午 11 时至下午 4 时暂停人工清扫保洁作业；高温时段保洁调整为快速保洁和机扫保洁为主。

1.2、加强交通安全教育。针对高温天气，作业司机易困倦等情况，指派专业人员及时做好行车前对作业司机的警示、提醒、安抚工作。并加强对高温道路作业车辆的车况进行多频次、不定期的排查和安全检测，确保安全上路。

1.3、结合实际，将年龄偏大、身体素质较弱的人员调整到保洁任务较轻的路段。落实高温津贴；完善环卫休息场所内配套设施，配备饮水机、防暑药品、风油精等防暑降温物品，采取防暑降温措施。同时，为高温作业的环卫工人提供绿豆水等降温饮品。

1.4、做好设施设备安全检查。随时检测高温天气下环卫设备的运行，防止机械故障、线路老化、及时散热、防火情况。

2、驾驶员高温作业方案

2.1、在高温天气时行车注意经常开窗，保持车内温度；

2.2、切勿疲劳驾驶，保持充足睡眠和良好心态；

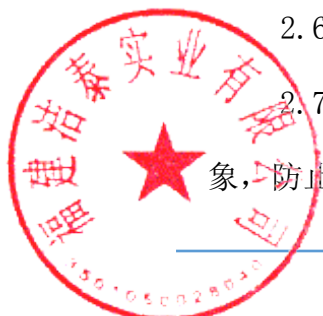
2.3、防止爆胎；

2.4、选择茶色太阳镜；

2.5、必须注意避免紧急制动或制动过猛；

2.6、慎过积水区；

2.7、对车辆进行经常性检查，确保车辆电路正常、发动机和传动部件无过热现象，防止车辆发生自燃；



3、雾霾天气应急处置方案

根据雾霾天气对道路一线保洁员的影响，特制定本应急处理预案。

1、项目管理部门向一线保洁员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。

2、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。

3、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。

4、加强安全管理。每个道路保洁员工，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。

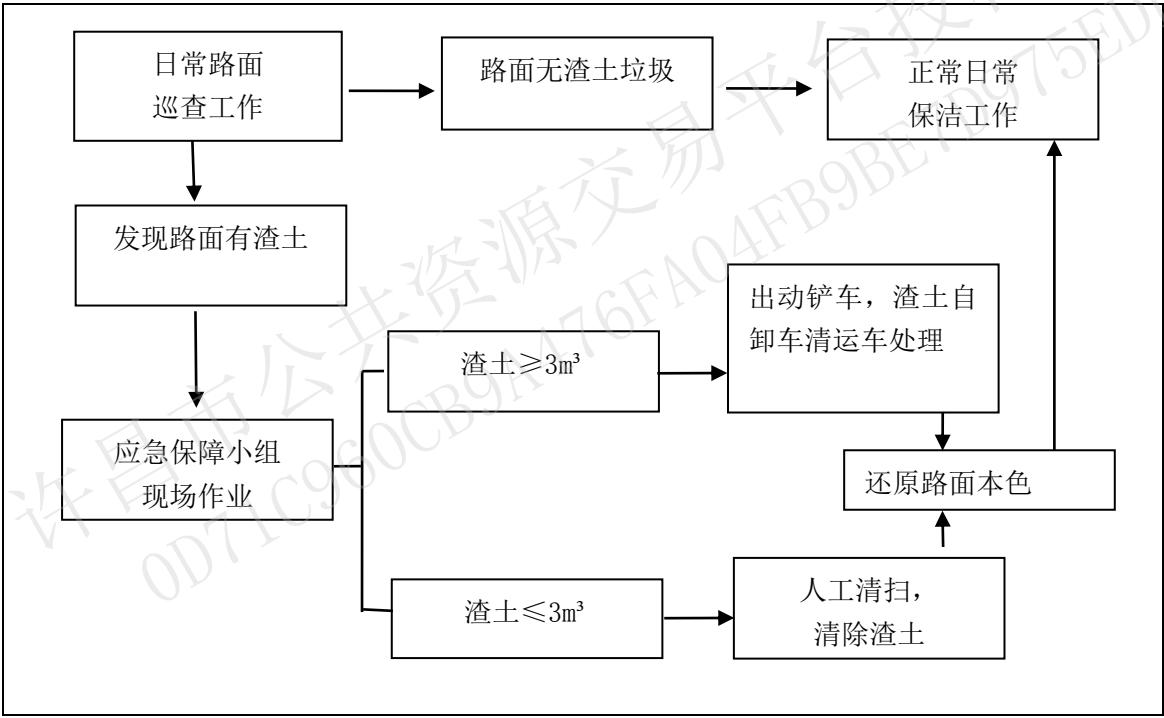


④ 抛洒地漏污染处置方案

1、路段作业人员，每天在作业前先进行渣土与建筑垃圾排查工作，一旦发现抛洒滴漏与渣土偷倒现象立即报告； 应急小组立即出动，10-15 分钟内到达偷倒点。超过100 公斤以上的渣土及时报告相关部门处理。

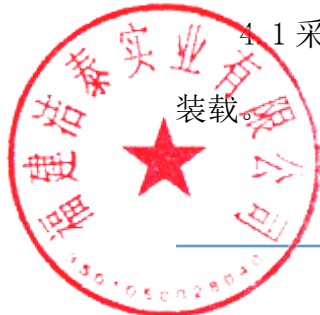
2、现场清理时，要在道路后方 50-100 米处放置警示牌，员工穿戴反光服，员工作业要迅速。

3、工作流程



4、渣土运输车辆管理措施

4.1 采用专用应急保障车辆进行渣土运输，车辆装载渣土时严格按照有关规定进行装载。



4.2 施工车辆完工后进行车轮冲洗，严防车辆车轮带渣土或泥土上路行驶。

4.3 设专人对运输的车辆进行管理，出现泄漏撒漏现象及时组织人员清理。

5、应急保障实例

5.1 小面积渣土应急处理案例



发现偷到渣土，应急小组立即到达现场



在作业后方放置警示标志



项目主管带头与小组成员一起作业



5.2 大面积渣土应急处理实例



铲车现场清理渣土



渣土倒入自卸式渣土清运车，清运渣土

5.3 工程车抛洒滴漏渣土处理实例



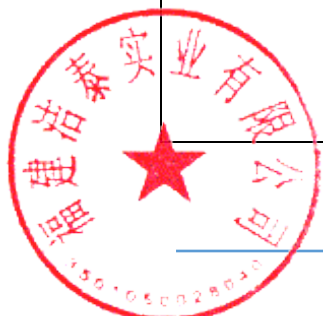
先将渣土清扫归拢



再将渣土装入自卸车清运车



最后路面洒水冲洗和人工清扫，还原路面本色



⑤ 秋季落叶清理应急方案

1、工作任务

落叶性季节期间,针对本项目作业范围内出现枯枝落叶的,项目用最短的工作时间,集中力量清理整治,确保项目范围内干净整洁。

2、应急保障

2.1 逢大风落叶期间保洁员普扫时间延长一个小时,如工作量激增可根据实际情况做二次普扫。

2.2 项目部要备足作业用的扫把、簸箕等劳动工具,为保洁员提供必要的食物和饮水。机械作业队全天候待命,做好落叶的机械清扫、清理工作。

3、工作安排

3.1 根据道路落叶情况调整充实清扫人员,在必要时全员上岗,加大清扫力度,延长工作时间,组织清扫人员对落叶进行及时收集。

3.2 对落叶较多的重点区域增加清扫次数,提高作业频率。

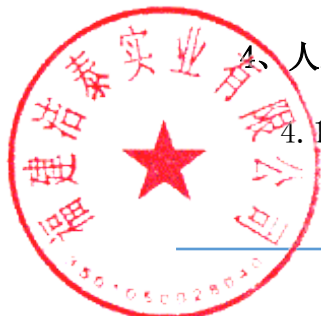
3.3 对外加强宣传教育,特别是对参加保洁工作的保洁员,强化作业规范,禁止焚烧落叶,避免造成环境污染和引发安全隐患。并引导保洁员和项目人员当好禁烧树叶杂草的宣传员和监督员。

3.4 增加机械作业,对主次干道进行洗扫,秋季尤其是支路干道,落实相对较多,人工保洁耗时较多,且清扫不彻底,公司安排增加机械作业次数,合理清扫落叶



4、人工保洁作业

4.1 早上普扫开始,保洁人员进入各自保洁路段,普扫时间延长1小时;



4.2 针对大区域落叶通过扫把清扫，将落叶暂时堆置路边，堆置时间不得超过15分钟，防止刮风形成二次污染；

4.3 针对零散落叶区域，保洁人员及时清扫将垃圾装入垃圾斗和飞行保洁车内；

4.4 在普扫开始30分钟之后，垃圾车和压缩车进行垃圾收集，装车过程中跟车工必须将散落垃圾清理干净，不得出现飘散污染现场；

4.5 针对窨井或是排水篦子处落叶清理，不得将垃圾落叶等扫入篦子或下水道管内，防止堵塞排水系统；

4.6 利用火钳或是垃圾钳子将堵塞排水管处落叶清理出来，时刻保持管道畅通。

5、机械作业

5.1 进入秋冬落叶季，机扫车作业主要任务目标为清扫落叶。

5.2 晴朗天气下，边作业边采用小型雾炮车对落叶进行降尘处理。

5.3 主次干道散落区域、树下等机扫车不能作业到的地方，由司机反馈项目部，项目部安排人员二次保洁，确保落实除尽。



⑥ 冰雪天气应急处置方案

1、机具设备保养及人员调动措施

项目管理部门要充分考虑雪天道路交通实际情况的影响，及时关注降雪预报，遇有降雪预报时，提前将作业车辆进入各待命作业位置，确保在短时间内迅速开展作业。

1.1 当温度降至 0℃ 之前，提前给各工作车辆做好防冻液，每辆车都准备好防滑链。

1.2 车辆出发工作前必须先发动预热。

1.3 因冰雪天气无法正常出班的工作人员调动到应急抗雪机动小组 24 小时待命。

1.4 做好人员抗冰雪准备，配置好塑料手套、雨鞋、雨衣等工具，确保作业工具能第一时间发到员工手中，并掌握好作业的时间，能在第一时间进行破冰、除雪作业。

1.5 提前与机械设备公司取得联系，在冰雪较大的情况下，租用除雪设备，以做到快速、全面除冰、除雪。

2、清除冰雪方案

2.1 清雪措施

当天气低于零度，但降雪量不大（降雪发生后 1 小时之内），少量积雪时，动用扫雪机，对道路主干道上的积雪进行循环清扫，并通过巡查人员的巡查结果及时向公司反映情况。

2.2 融雪措施

当气温等于 -3℃，降雪量较大，路面开始结冰，道路通行条件趋于恶化



时，我公司将派出设备前往主要道路和重要路段实施热水喷洒作业，防止降雪过程中道路积雪结冰。夜间降雪时，主要道路和重点地段热水喷洒作业在次日 7 时前完成；其他道路在 7:30 前完成清除作业。

热水喷洒作业同时，应急队伍趁着热水的力量，全力清除道路的结冰，以最快的速度清除道路积雪和路面冰块。严禁使用工业盐、融雪剂等对环境及道路桥梁等设施有负面影响的物品清除冰雪。

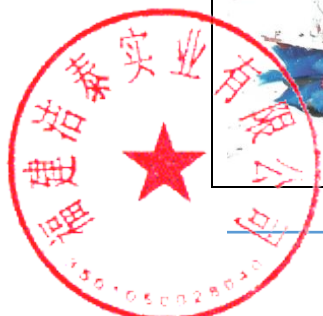
2.3 大面积清雪措施

在降雪停止后 1 小时内，组织清扫人员到达管辖区域内各主干道和重要地段（如桥梁、斜坡、十字路口等）实施清雪除冰作业，清雪时 2-3 位环卫工人作为一个作业小组，有组织地进行清雪。

主要道路清雪采用机械化作业为主，利用推雪铲、扫雪机、高压冲洗车、洒水车将快车道积雪冲至道路两边；人行道清雪作业以人工清雪为主，清出一米左右的道路。

清雪范围均含两侧人行道，清雪过程中，不得将雨水井堵住，保持雪水畅通排入市政管网。在不影响交通的情况下，将雪堆积在侧石边，不得往道路中央洒雪。

同时收集路面信息，及时并向上级领导汇报。



⑦ 路面污染应急处置方案

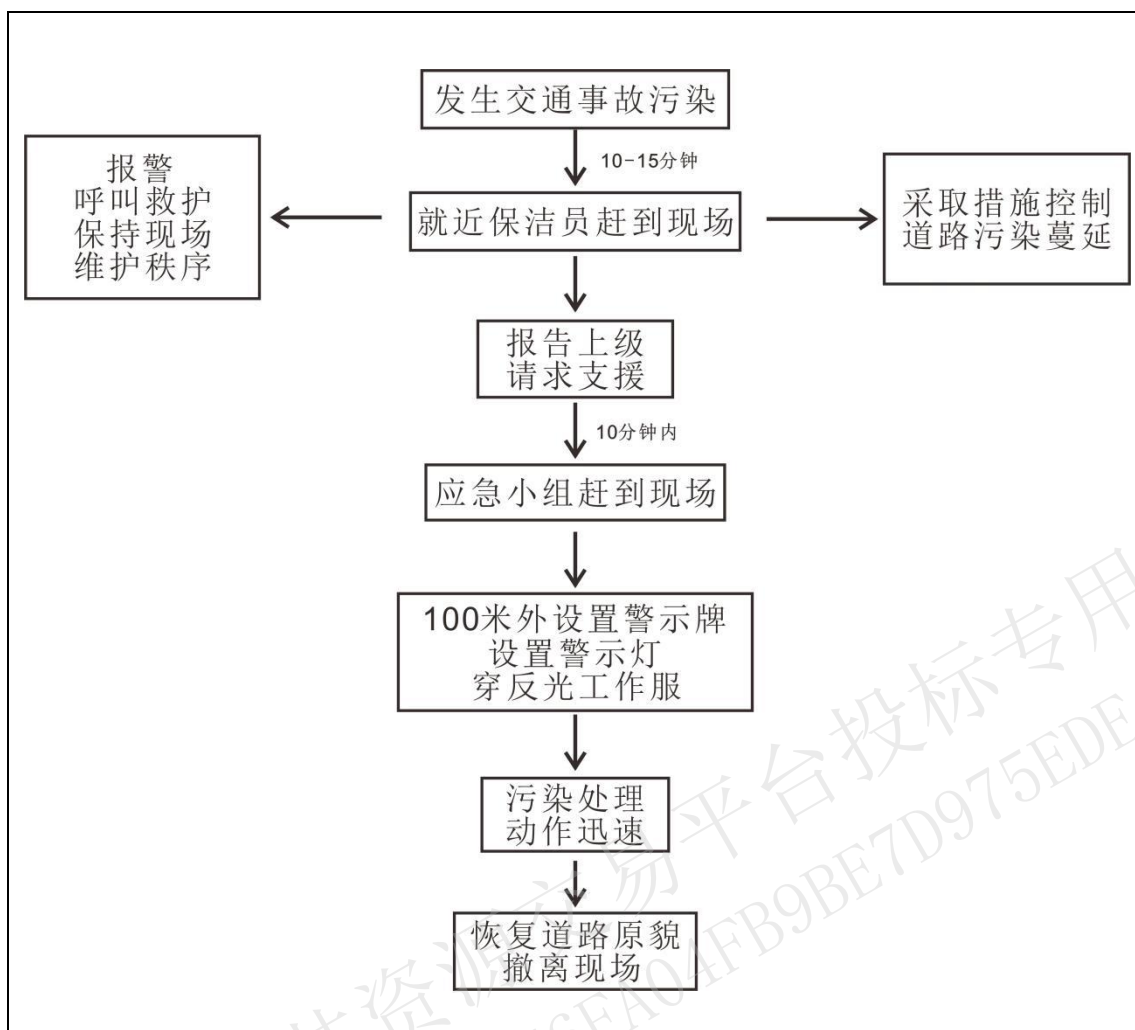
1、交通事故污染处置方案

1.1 发生交通事故时，要求在 10-15 分钟内，就近保洁员立即赶赴现场，一方面积极参与救援，第一时间报警、呼叫救护、协助保持现场、维护秩序等；另一方面迅速了解、判断事故已发生和可能发生的道路污染情况，采取措施进行处理或者向上级报告，要求进入应急处理状态。

1.2 清除污染时，要在道路前方 100 米处放置警示牌，员工穿戴反光服，设置警示灯，迅速作业。

1.3 清除大片污染时，做到有组织，有交通安全防护措施。采取小组作业方式进行，并在来车方向 100 米处设置反光锥形筒进行警示。





2、路面其他污染处置方案

2.1 油性液体泄漏

油性液体泄漏时，立即从养护物品中调出黄沙或木屑等吸附作用的物质，运至事故现场抛撒；抛撒厚度均匀适中，以减少对车辆行驶的影响。另外在道路边缘设置警示牌，提示过往车辆，减速谨慎驾驶。待现场清理干净后，撤除提示牌，恢复正常交通。

2.2 酸性（碱性）等腐蚀性物质泄漏

首先要确定其性质，然后根据其化学特性，选用合适的中和剂，对其进行中和。然后再按普通油性物质进行处理。

对于某些无法预测的特殊事件，我公司将在第一时间赶到现场，并做好现场

围护，同时报告上级主管部门，然后由上级主管部门指挥、协调处理。

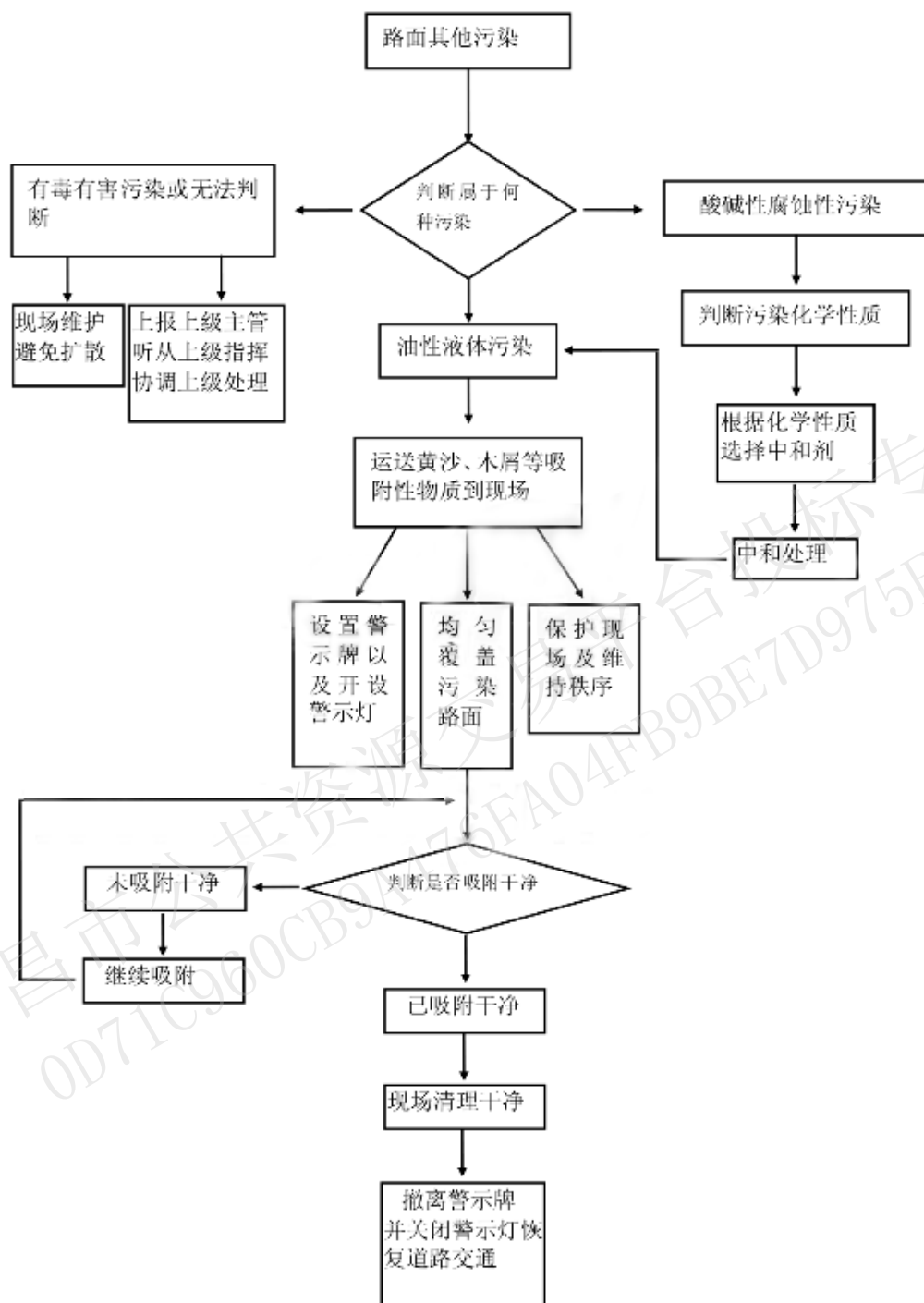
2.3 有毒有害物质

注意有毒有害物质的区分，对于化学用品要在上级领导指挥下进行处置。

处置有毒有害物质时，要采取好相应防护措施，保护好人身安全。

许昌市公共资源交易平台投标专用
0D71C960CB9A476FA04FB9BE7D975EDE





⑧ 其他情况应急处置方案

1、人员意外伤害处置预案

1.1 平时准备工作

- 1) 组织小组成员学习抢修、急救、护理的基本知识;
- 2) 储备救援所需要的药物、材料等物资。

1.2 事发期间

- 1) 事发后在第一时间赶到事发现场进行应急处理;
- 2) 立即上报安全作业事故的有关消息;
- 3) 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;
- 4) 做好现场保护工作, 配合有关部门进行事故调查;
- 5) 组织保洁人员维持正常的保洁作业工作。

1.3 事发过后

- 1) 及时恢复保洁作业, 作好善后工作;
- 2) 总结教训, 处理责任人。

2、人员纠纷应急处置预案

环卫事业面向社会, 环卫工人服务社会, 在服务过程中可能会与群众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。

2.1 可能出现的纠纷及预防措施

纠纷包括: A、外部纠纷, 环卫工人在作业时与社会其他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。



相应预防措施如下：

纠纷类型	纠纷原因	预防措施
外部纠纷	1、作业人员在作业时影响到公众，如作业时没注意观察周围环境，撞到行人，划伤车辆等。 2、在阻止不文明现象时，方法不对，引发矛盾纠纷。	1、做好作业规范的培训、服务意识的灌输、为环境卫生服务的同时，不影响到公众。 2、采取合适的办法劝导不文明现象，晓之以理，动之以情，要对于不听劝告的人员，以德报怨。 3、制定处罚措施。
内部纠纷	1、发生劳资纠纷的主要原因是没有明确劳动条款。 2、管理人员与作业人员的纠纷主要原因是管理方法不对或作业人员服从意识不强。	1、与每一名职工都签订劳动合同，明确劳资双方义务和权利，并尽量提高环卫作业人员的福利。 2、制定合理的培训计划，加强管理人员和作业人员的综合素质，提高管理人员的管理水平，保证作业人员的服从意识。 3、制定处罚措施。

2.2 纠纷处理响应时间

发生外部纠纷时，管理员在发现情况后立即前往现场，了解情况，采取措施，平息事件。

发生内部纠纷时，项目经理要立即找相关人员了解情况，如发生在公共场合，应立即带离至合适场所后进行处理。

2.3 纠纷处理措施

以积极的态度解决纠纷，大事化小，小事化无，为业主单位减少后顾之忧。



纠纷类型	纠纷内容	采取措施
外部纠纷	环卫车辆的交通事故	1、按法律法规处理、赔偿。 2、事后对行车安全进行再教育。 3、我公司驾驶员负主要责任的，进行处罚及教育，严重的开除处理。
	划伤车辆或其他损失	1、按条款处理。 2、向受损方道歉，并赔偿。 3、查询原因，作业规范的再教育或作业规范的修订。
	阻止不文明现象发生纠纷、甚至打架斗殴	1、管理员立即赶往现场，了解情况。 2、缓和当事人态度，对待每位市民要像业主那样，承认失职。 3、如造成损失，进行赔偿工作。 4、对员工阻止不文明现象的行为进行肯定，引导其使用正确的办法进行劝导。 5、对行为冲动，造成严重后果的予以开除处理，并对作业队伍进行再教育。
内部纠纷	劳资纠纷	1、项目经理找到当事人当面处理。 2、调阅劳动合同，依据劳动法规进行处理 3、咨询我公司聘用的律师。 4、公司内部不能解决，请劳动部门仲裁。
	管理员与作业人员纠纷	1、项目经理前往解决。 2、了解纠纷的原因，当面调解。 3、扣当事人绩效分。 4、强化管理水平和服从意识。 5、更换不能胜任的管理员，辞退服从意识不强的员工。
	作业人员之间纠纷	1、管理人员前往解决。 2、了解纠纷的原因、当面调解，促进团结。 3、扣当事人绩效分。 4、进行批评与教育，必要时予以行政处分。

每次纠纷发生处理过程，管理员都要做好记录，并及时根据纠纷发生情况制定相应措施，上报项目经理；项目经理审核后通知执行，确保纠纷数量持续减少。



6.3 重大活动应急方案

① 应急服务保障措施

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，确保遇到紧急情况能及时和相关领导沟通，取得政府的支持。

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保洁标准。

根据特殊的标准和要求，配备足够的物资材料、机械设备、保洁人员。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扫保洁任务。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%。为各种大型活动保证提供一个干净整洁的环境。

如有突击检查任务时，提前一小时组织应急小组对检查区域进行一次彻底的清扫保洁；要求在突击检查半小时前完成保洁工作，达到环境卫生保洁标准后，应急小组迅速撤离现场。

如接到领导视察通知任务时，要求在第一时间获知领导视察时间和视察路线，由项目负责人带领应急小组到相关责任路段，深入清扫，保证在视察领导来



前半小时内完成卫生保洁任务。

② 迅速成立应急小组

总公司设立应急保障工作领导小组，由总公司总经理任组长，副总经理任副组长，各部门负责人为成员。在各项目服务发生突发事件和重大应急任务时，实行集中指挥和紧急调度。公司各部门充分履行应急预案中相对应职责，切实做到上下联动，左右互动，紧密配合，高效运转。

项目公司设立应急保障小组，主要成员有：项目经理、项目副经理、督察员、中队长和文员等组成。

应急保障过程中，充分调动应急时在休息的作业人员，保证应急人员充分满足应急处理的需要，有必要的情况下调动应急区域附近的作业人员，保证发生突发事件时，及时进行现场处理，保证及时高效的应对应急事件。

项目部建立紧急物资储备，做到有足够物资的储存，以保证现场应急处理需要。

职务	职务	职责
组长	项目经理	突发事件发生时，第一时间召集组员按照预案进行及时处置，对应急事件负责。
副组长	副经理	突发事件发生时，协助组长安排具体处置分工及相关工作。
组员	督察员	突发事件发生时，服从领导安排，协调相关保洁员，第一时间对事件进行处置。
组员	中队长	突发事件发生时，服从领导安排，协调相关保洁员，第一时间对事件进行处置。
组员	文员	突发事件发生时，服从领导安排，协调相关保洁员，第一时间对事件进行处置。

③ 应急服务响应时间

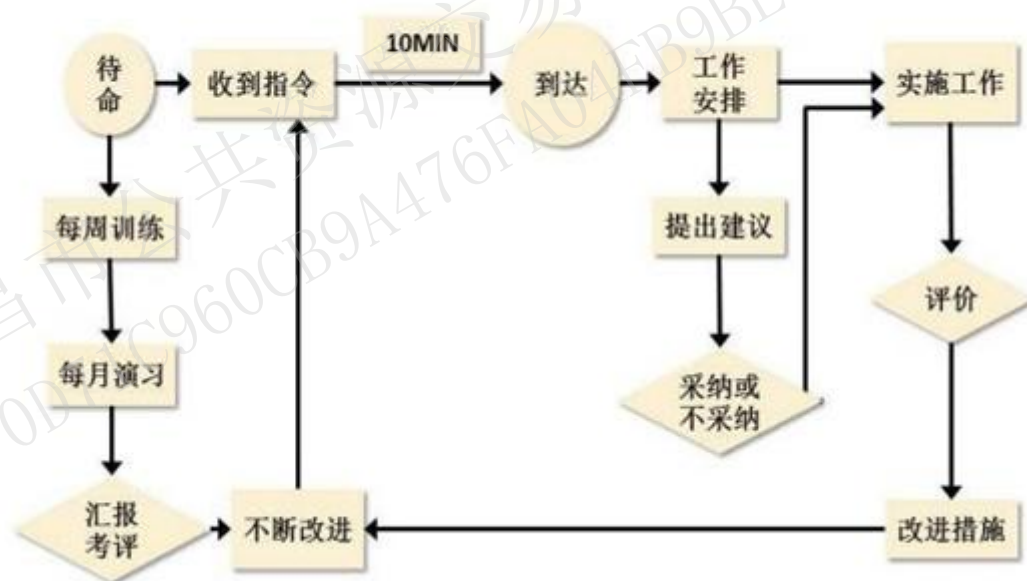
A. 预案启动：一旦发生应急任务，立即启动相应预案。

B. 响应时间：项目管理部接到应急任务后，10-15 分钟内赶到现场，组织应急处置工作；同时通知各相关班组立即执行相应的应急方案。

C. 响应程序：项目管理部迅速有效地组织应急人员，根据各自职能和应急处置工作细则，开展相应的应急处置工作。如遇到重大事故和灾害，立即报告有关上级管理部门。

工作过程中要采取相应的安全措施，保障参与工作人员的人身安全。管理人员通讯工具 24 小时保持畅通，并随时上报工作进展情况。

应急小分队工作流程及传达机制：



应急工作流程图

④ 应急设备保障预案

执行应急处置指挥部的决定；具体负责应急处置所需设施设备、工具等的管

理，参加应急处置工作人员的饮水、用餐以及在应急状态下协调、共享各小组的应急处置资源。

⑤ 突发事件人员配合

A. 项目管理部：负责第一时间组织应急工作人员、车辆的调度；各种应急工作所需工具的发放；最大限度的减少危害造成的损失，并及时传达上级有关部门的各项决策和指令，检查、上报执行情况。

B. 保洁员：负责应急任务时现场秩序维持及确保人员安全。

C. 车辆：负责应急任务时垃圾清运任务。

⑥ 控制失误方案

人无完人，谁都会犯错误，只要是有意识的行动，都会伴随着失误的发生。错误并不可怕，可怕的是害怕发生失误而没有纠正错误的勇气。减少人为失误，需要从感性直觉、经验、理性思维、行为实践、外加干预等方面去采取措施。

A. 教育培训。减少失误首先要从思维认识出发，提高对事物的认知能力，通过教育、培训等手段提高行为人对事物认识的正确性，防止主观认识偏差。

B. 经验养成。对于多次重复性的工作，需要在不断的行为形成经验，通过不断的经验总结和失误教训，使行为日渐趋于程式化，从而减少失误的发生。

C. 程序标准。对一件事情的各个环节，进行量化分析，选取环节中的易错部分，建立科学的工作程序和操作标准，防止和减少失误的发生。比如，决策的程序、操作规程等等。

D. 错误预期保护。预判可能发生人为失误的环节，事先采取保护措施，行动必须确认。

E. 共同完成。如同流水作业一件事情由多人完成，前一个人的正确操作是后一个人开始工作的条件，如此形成一个相互监督的循环，可以有效减少甚至杜绝人为



失误。对于非因果关系的行为，也可以通过相互验证的方法，减少失误的发生。

⑦ 应急工作要求

A. 应急指挥组设有应急值班电话，保障 24 小时有人接听。

B. 发生应急或突发事件时，应急队全体人员立即响应。根据调度指挥中心的安排立即达到作业岗位。响应时间 15 分钟。

C. 公司安排应急专用车辆、设备、物资。保障设备车辆随时出动，应急物资满足紧急支取调拨要求。我公司根据需要可以调度在其他作业公司提供车辆、人员、物资到达该项目作业区，协助处置突发事件。

D. 当遇到重大突发事件时，我公司所有人员必须服从业主单位的调度总指挥。各部门积极配合应急队的工作，认真完成各项应急任务。保证应急事件反应迅速，调度科学，措施完善，效果明显。

E. 为控制应急服务的失误，最大限度降低处置应急事件的损失。

F. 公司各单位根据实际情况，分别制定详细、有效地工作措施，明确负责人、联系人及联系电话，做好应急期间值班工作安排。后勤保障部门做好相关服务工作，财务部门准备好应急处置过程所需资金保障。劳保部门提供好应急服务需要的劳动保护用具。保障安全可靠，使用方便有效。

⑧ 应急保障服务

成立应急保障队，保障队设在项目部，配备必要的应急车辆设备，以及应急作业人员，一旦出现应急情况，确保能在最短时间采取有效措施采取有效措施应对处理；应急车辆人员要求 24 小时待命。



⑨ 应急处理制度

为贯彻“安全第一，预防为主”的安全作业方针，规范公司应急管理制度，提高应对风险和防范事故的能力，保障保洁员的安全健康和生命安全，最大限度的减少财产损失、环境损害，及时解决环境卫生污染问题，根据作业区域特点制定本应急制度。

A. 应急处理制度坚持“以人为本，减少危害，居安思危，预防为主，统一领导，分级负责，职责明确，快速反应”的原则。

B. 应急管理分“预防、准备、响应和恢复”四个过程。主要包括：应急管理组织体系，应急预案、应急培训、应急演练、应急物资保障等。

C. 成立项目经理为组长，项目主管为副组长，各班组为成员的应急管理制度领导小组。应急管理办公室为项目部行政部门，并负责日常管理。

D. 应急管理培训。每年至少进行一次全员应急管理培训，培训内容应当包括：事故预防、危险辨识，事故报告、应急响应、各类事故处置方案、基本救护常识等。

E. 应急通讯设备保障。要对电话、对讲机、手机等通讯器材进行经常性维护或更新，确保通讯畅通。应急救援物资保障。根据应急预案做好应急救援设备、器材、防护用品、工具、材料、药品等保障工作。确保经费、物资供应，切实加强应急保障能力。

⑩ 建立信息报告制度

所有应急处理指挥部组员的通讯设备 24 小时开机，每天 24 小时负责保洁辖区范围内突发性的应急工作处理，随时保证信息的联络，反馈和报告。



⑪ 建立重大事项报告程序

接到重大事项的报告或通知后，应急处理指挥部立即组织有关人员核实情况，迅速判断事项性质，及时向相关领导汇报，并通知有关单位和部门进行救援、抢险和特殊处理。安排工作组及时赶赴现场。尽量将损失降到最低限度。

⑫ 合理化调度

重大节日、阶段性活动期间，将根据实际情况的需要组织后备人员，人数15-30人不等，有项目内员工，有分公司员工，视情况合理进行调度。

⑬ 延长保洁时间

我们将根据业主要求，通过加班或调整人员方式，延长作业的保洁时间。

⑭ 活动期间工作开展

活动期间首先保证市民人员的安全问题，作业人员在不影响活动正常开展的情况下做好自己的本质工作，尽自己最大努力缩短垃圾滞留时间，努力创造良好的洁净环境。根据活动现场的实际发展，项目负责人在发现现场作业量有逐步增大趋势，且程度可能远远超过预测，原有项目应急人员无法迅速完成应急任务的情况下立即电话增派人手，保证应急的完成。

14.1、活动前准备

- (1) 制定重大活动和检查评比期间的岗位分工。
- (2) 检查工具保洁物资的库存情况，并采购到位。
- (3) 检查运输车辆的机械状况，及时维修，并采购好维修配件。
- (4) 储备候补队伍，准备迎接突发保洁任务。
- (5) 召开动员会，引起思想上的重视。

14.2、活动期间

- (1) 保持联络通畅，同主管部门加强联系，掌握保洁动态信息。



(2) 明确管理人员分工，加强路面巡查，以此提高信息反馈处理速度。

(3) 明确保洁分工，保洁时间增加，以此保洁作业效果。

(4) 做好后勤保障工作。

14.3、活动过后

(1) 总结经验和教训

(2) 做好记录存档。

(3) 重大活动的应急处理

3.1) 为重大活动的顺利进行做好准备工作，组织人力、物力有针对性和主动地做好突击清洁工作，加大保洁力度，完成重大活动中安排的临时性工作。

3.2) 必要时根据甲方需求增派保洁人员协助。

3.3) 重大活动结束后，迅速清理现场，并防止意外事故发生，如烟头、设备长期运转等引起的火灾，机密性文件的遗失等。

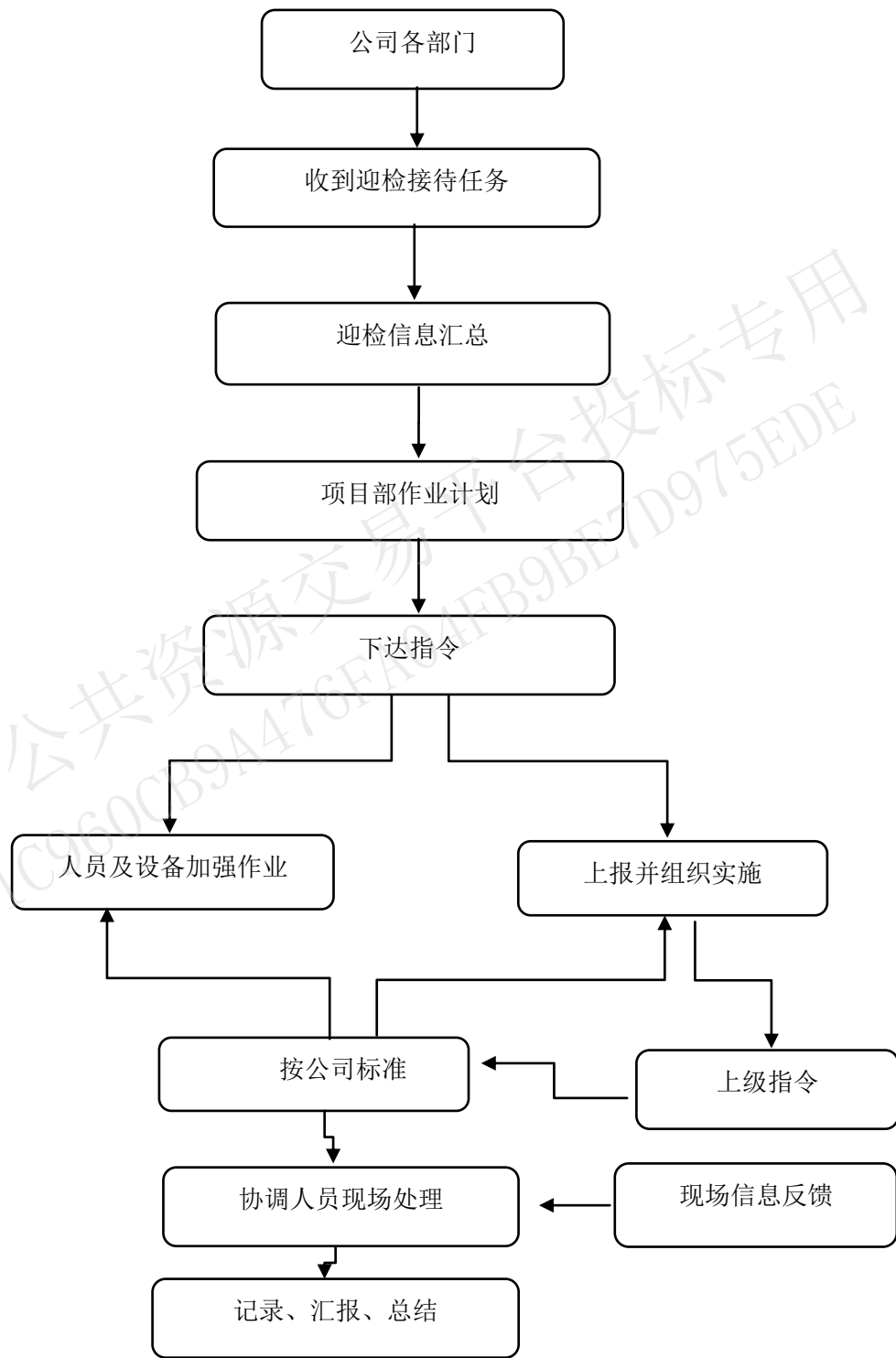
⑮ 活动结束后的清理

大型活动结束之后，对活动现场进行彻底的清理，一小时之内做到还原道路原貌。在节假日的每一天晚上，项目负责人带来应急小组所有人员对整个项目所有路段进行清查，保证每天早晨都给市民良好的城市面貌。

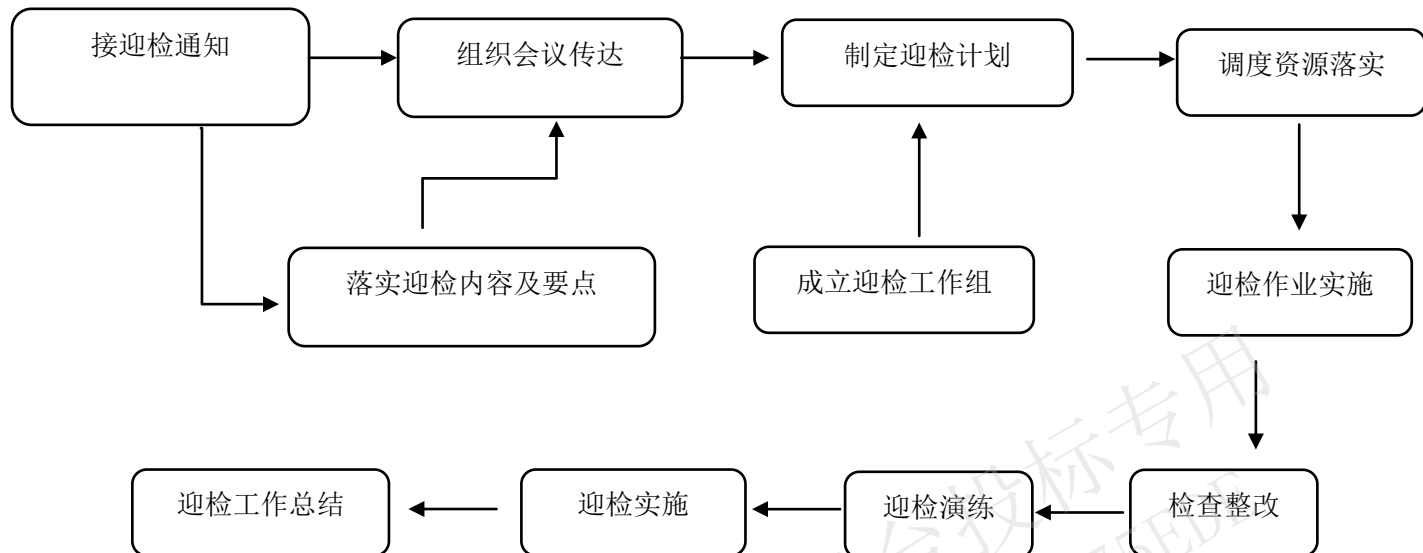


6.4 迎检及临时性工作应急方案

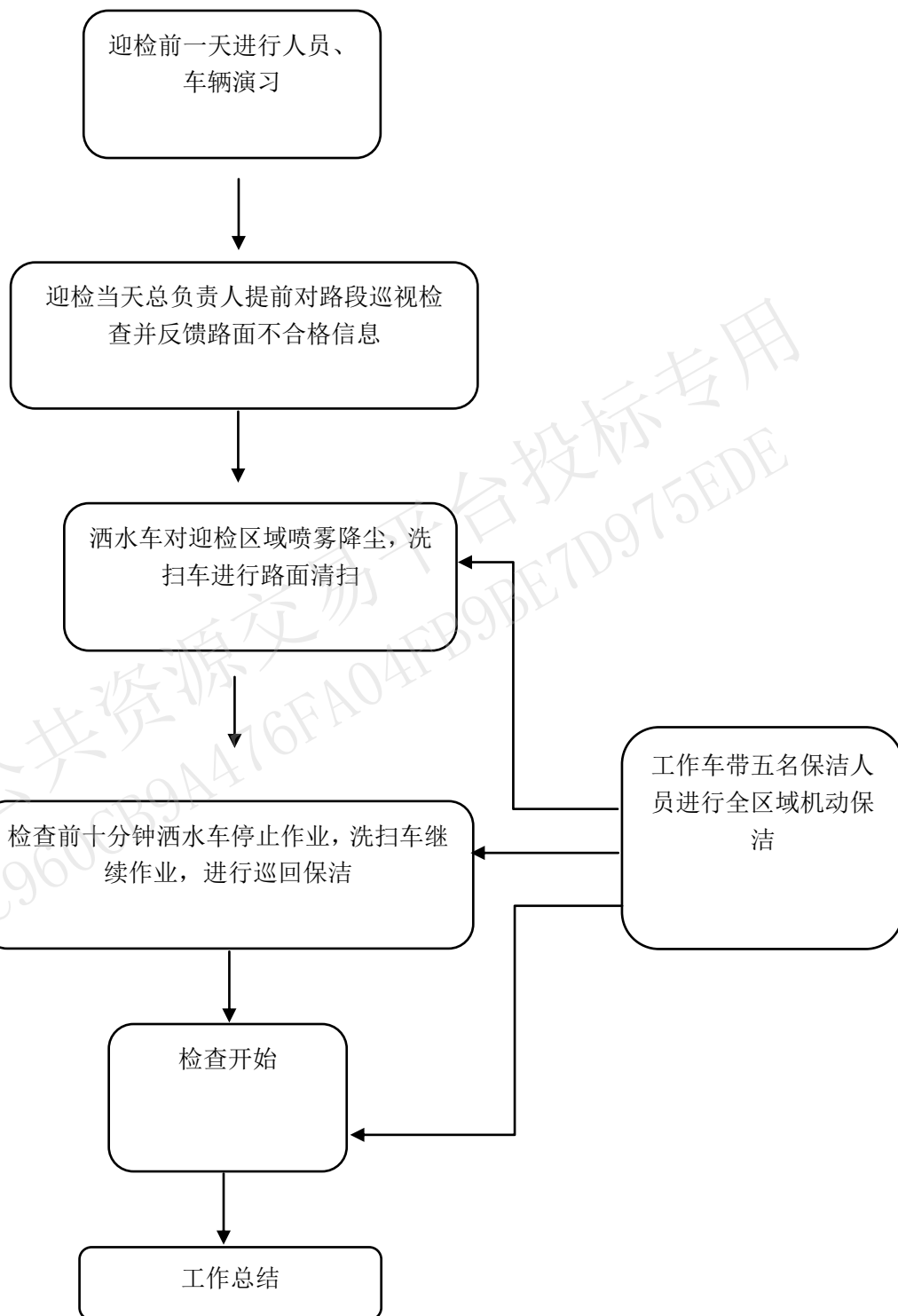
项目部迎检工作流程图



迎检管理流程



迎检当日作业流程



1、任务部署

保洁服务项目部在接到采购人的通知后，项目经理将第一时间了解清楚相关活动、需求的的具体时间、线路等情况，并明确重要地段，严格按照采购人的工作指挥，统一行动。

同时，项目经理将及时向项目主管、班长及员工发布信息，让各级员工做好心理准备，随时应对任务开展时的保洁工作。同时宣传作业的重要意义，提高员工工作积极性。

项目经理应召集项目主管、班长和清洁工召开专项会议，布置好相关工作，并针对任务的具体情况制定相应保洁方案。对重点时段和路段安排项目副经理、项目主管进行现场督办，保障保洁质量。

2、人员的准备

由原路段人员整装待备，全员出动。如需增员或支援，由项目经理上报公司总经理，经总经理同意后，调用公司机动应急队伍或其他项目员工到场，对保洁服务所属范围进行快速有效保洁。

3、作业要求

a. 各保洁人员要在任务开始前，对路面进行全面清扫保洁，确保活动路面的干净整洁。

b. 严格按照上级领导的指示安排作业岗位和作业密度，各保洁人员不得随意离开自己的保洁路段。

c. 活动开始后保洁要迅速，在保洁范围内产生的垃圾遗留时间不得超过 5 分钟，确保作业路面随时干净整洁。



- d. 保洁人员作业过程中要多注意观察,以随时发现垃圾,第一时间进行处理。
- e. 各管理人员要加紧巡查,做好监督,随时应对突发事件,确保万无一失。
- f. 作业完成后,马上恢复正常作业状态,机动应急人员应在 5 分钟内带齐作业工具撤离。

4、重大迎检任务保障措施

确保活动现场环境的干净、整洁,争创“三个一流”即:一流的安全,一流的环保,一流的服务。充分调动服务范围内周围的项目参与人员,确保大型活动期间环卫保洁质量的要求,同时根据我司环卫保洁丰富的经验特制定以下具体安排:

1)加大洗扫车工作力度的范围

2)加大洒水车工作力度的范围

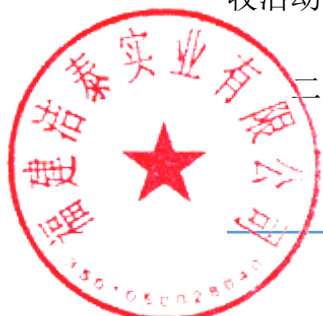
3)加大垃圾运输车工作力度的范围从其它服务区调度管理人员,加强活动期间保洁的现场管理及活动场所清扫保洁的效果,项目经理负责总调度。

总之,在此应急特殊期间要坚持以人为本,充分调动环卫人员的积极性,所有参与人员同心同德,确保大型活动期间或突击性的卫生清洁任务的环卫保洁工作顺利完成,为本项目提供我司优质的服务做到尽职尽责。

重大事件(重大活动、重要节假日、重大检查评比活动)工作的级别:

一级迎检任务:由国家部委组织的或市主管部门组织的全市级重大检查及验收活动。

二级迎检任务:由市主管部门组织的行业检查、验收活动。



三级迎检任务：区、县级部门组织检查、验收活动。

迎检工作的信息：

各部门、项目部均有搜集各类检查、验收工作信息的任务，要求各单位收到信息即时反馈到综合部，由综合部负责落实并汇总信息，并根据其迎检级别，向有关部门和分公司发出迎检通报，且跟踪迎检工作。

迎检工作的响应：

各级迎检工作的响应机构须成立相应的迎检指挥部，遇有迎检任务立即启动迎检工作程序。

一级迎检工作响应：动用全公司的资源，响应重大检查、验收任务：由公司最高负责人（或其指定的公司领导）任迎检工作总指挥。

二级迎检工作响应：动用生产体系资源，响应重点检查、验收活动，由分公司领导任迎检工作总指挥。

三级迎检工作响应：动用项目部资源，响应普通检查、验收活动，由项目部第一负责人任迎检工作总指挥。

各级迎检指挥部，在接到任务后，必须召开迎检工作准备会，充分考虑检查路线、时间、重点检查区域等相关要素，按轻重缓急合理安排设备、人员，制定迎检方案并下达书面通知：如需支援事宜，立即向上一级迎检指挥部申请协调解决。迎检期间，影响迎检工作的其他事务一律顺延。

迎检工作的总结

各级迎检指挥部应对迎检工作完成情况做好总结，对迎检过程中投入的资金、设备、人员进行统计：对迎检工作中产生的相关数据、组织管理中遇到的突



发事件、迎检工作中的典型事例和优秀员工等进行书面总结并报人事行政部，人事行政部将根据上述资料汇总编写《××迎检工作总结》和《××迎检工作花絮》。相关文章在公司网站和季刊上刊出及向相关单位报送。

(3) 接待及迎检具体措施

1) 负责人到现场查看，对工作进行布置，并进行记录。

2) 接到任务后，对相关人员作好安排。

3) 遇突击检查所在项目部人员应该全力配合展开行动，作息时间需要临时调整，超时劳动的应该按国家规定发放加班工资。同时，机动工作队全力协助项目部人员工作。水车、清运车须提前作好安排，原则上需要在检查当天凌晨 6 点之前完成作业。

4) 预检查：公司应急工作领导小组应该在突击检查三个小时之前进行预检查，需要整改的，项目部应该在 8 点之前整改完毕。

5) 卫生死角：对于卫生死角，项目部应该仔细检查视线范围内、合同范围外的暴露垃圾和白色垃圾，预早进行处理。

6) 按照普遍的作业标准进行道路检查，项目部应该全面检查辖区是否按照客户单位要求的作业标准执行，发现问题及时处理。

7) 员工培训：项目部应该对员工进行临时集中培训，着重强调着装、言语和形象，树立公司良好作风和样板。

8) 项目部经理现场指挥：遇有突击检查时，项目部经理必须到场进行现场指挥，随时掌握各方动态。负责人及时和各方面的人员进行联系，作好人员、设备的调用，保证任务按时、按要求圆满的完成。任务完成后对该项工作做好详细记录，并将此项工作汇报给甲方。



临时性工作的应急方案

1、明确各级业务主管部门安排的临时性工作内容。

2、根据临时性工作内容的实际情况，进行具体安排，责任到人，立即响应。

在限定时间内完成甲方的临时性工作。

3、公司应急指挥部下设两个应急分队。

每一梯队由本项目部经理带队，应急分队成员由项目内员工组成，人员15-25人不等。接到通知后，能迅速赶到现场投入支援工作。

第二梯队由分公司人员组成，人员10-15人不等，分公司总经理负责带队指挥，接到突发性或临时性任务，第一时间赶赴现场。

2、发现问题20分钟内迅速处理为做好这一方面的工作。我公司在遇突发事件时，承诺确保第一批保洁人员20分钟内赶到现场处理。

3、延长保洁时间。

根据业主要求，合理调整人员，延长作业保洁时间。



6.5 节假日保洁应急预案

① 重大节日环卫保洁预案

重大节假日主要是指春节、国庆、圣诞、元旦、五一等，这些节假日由于放假时间长，人流量大，会产生比平时更多的问题，整个作业强度和难度更高。

（1）编制目的

做好节假日期间特殊应对工作，保证各项工作高效有序进行。

（2）适用范围

本预案适用于节假日期间清扫保洁及垃圾清运的应急指导。

（3）工作原则

1. 统一领导，分级负责。在公司的统一领导下，实行项目经理负责制，统一指挥，分级分部门负责。
2. 快速反应，部门联动。各部门应急小分队联合行动、快速响应，及时、高效地开展应急处置。各部门都服从项目指挥部的统一指挥和调度。

（4）工作重点

及时加大人员和机械设备投入，确保节假日期间的环境卫生得到有效保障。

（5）应急保障措施

1. 应对措施

- （1.1）有针对性的制定假日期间的工作计划，在确保人员轮休的前提下科



学合理的安排值班。并制定节日期间应急措施，做到道路清扫保洁垃圾随有随清，实行全天巡查督导，加大清扫保洁力度、增加清运次数。

(1.2) 节假日期间，各级管理员必须全体到位，督导全体作业人员的工作并根据需要合理调整员工岗位。

(1.3) 为了强化节日期间人车流量增加造成的污染，提高道路的保洁力度，清扫保洁队合理安排作业时间和作业人员，在中心繁华路段增加清扫保洁人员。组织清扫保洁人员应急处理小分队进行集中突击清理，确保节日良好的市容环境。

(1.4) 垃圾桶清洗人员全日上岗，对垃圾桶桶体及周围卫生进行巡回保洁，确保垃圾桶的亮丽整洁，有效维护节日期间良好的卫生秩序。节假日期间增加垃圾清运的次数，去报垃圾随满随清。节假日期间维修人员坚守在工作岗位，做好随时抢修的准备，确保一线车辆的正常运转。

(1.5) 在指定区域或路段安排专人负责巡检以保证作业质量达标。

(1.6) 在原作业基础上，增加作业班次，延长巡回保洁时间。

(1.7) 加强清扫保洁力量，对重点地区、重点路段增加保洁人员，落实定时、定岗，确保无作业盲区和空白。

(1.8) 环卫作业人员着装统一，仪容整洁，文明作业，保持作业车辆、工具清洁，提升自身形象。

(1.9) 做好宣传工作，引导他人树立文明意识、爱护环境意识。

(1.10) 在日常保洁清扫作业过程中，应随时做好各方面工作以保证路面的整体质量标准。

(1.11) 对人流流量较大的道路设置临时垃圾箱，便于市民投放垃圾；对居民区的垃圾收集点增加垃圾收集次数，在原有收集时间的基础上，增加巡回



收集频次，对大年夜、元旦、平安夜等实夜间不间断收集，保证垃圾不堆积，确保垃圾日产日清，不过夜。

2. 落实到人，实行责任制

(1)根据项目划分的责任作业区域，责任人员进行驻点保障，拉长责任链条，将项目经理、管理员、督导员、保洁员四个环节捆绑在一起形成责任带，起到拾遗补缺作用，促进责任区域内保洁质量的稳步提高。

(2)项目检查组实地不间断的巡查并督促整改存在问题，问题不整改完成不离开。

(3)临时调整保洁力量，人员全上岗，出动应急机动队伍，随时解决突发环卫问题，同时加强与兄弟单位的联系和沟通，做到资源互通，资源共享。

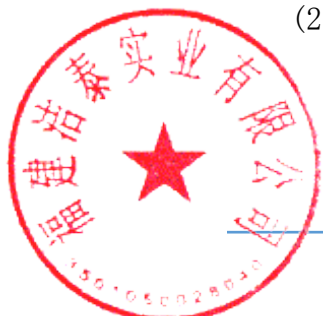
(4)项目质量管理人员，在节假日前对公司作业范围内进行全面巡查，及时发现问题及时整治；安排项目经理或主管轮流值班，值班人员保持全天 24 小时电话通畅。

(5)做好事后总结，在重大活动期间，公司将每天检查情况对个责任部门、区域、人员进行通报，内容包括好的作业方法、取得的效果，存在的主要问题等，重大活动结束后，总结工作经验。

3. 工作要求

(1)统一思想，提高认识，团结一致，高标准、高质量完成保障任务。加大自查自纠力度，发现问题及时整改；建立值班制度，保障通讯常态。

(2)服从主管部门统一调度，按标准作业，确保无重大环境卫生问题。



② 一般假日环卫保洁预案

1. 应对措施

(1.1) 全面排查负责公路车流量较大路段，以防出现保洁盲区，消除环境卫生薄弱区域，及时更新破损的环卫设施。

(1.2) 调配洗扫车和高压清洗车准备就位，随时应对突发状况发生。

(1.3) 接到重大活动通知时，各级管理员必须全员到位，督导全体作业人员的工作并根据需要合理调整员工岗位。

(1.4) 接到重大活动通知后，我司将密切配合主管单位要求，调动应急配合全面配合进行应急作业，快速清理各种污染、障碍物、乱粘贴、小广告等有碍环境卫生的污染物。

(1.5) 在指定区域或路段安排专人负责巡检以保证作业质量达标。

(1.6) 在原作业基础上，增加作业班次，延长巡回保洁时间。

(1.7) 加强清扫保洁力量，对重点地区、重点路段、商业区增加保洁人员，落实定时、定岗，确保无作业盲区和空白。

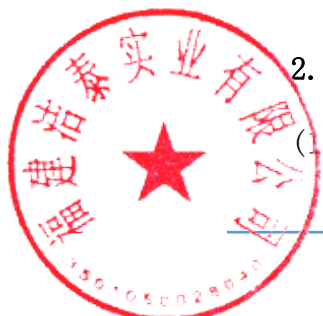
(1.8) 环卫作业人员着装统一，仪容整洁，文明作业，保持作业车辆、工具清洁，提升自身形象。

(1.9) 做好宣传工作，引导他人树立文明意识、爱护环境意识。

(1.10) 在日常保洁清扫作业过程中，应随时做好各方面工作以保证路面的整体质量标准。

2. 落实到人，实行责任制

(1) 根据项目划分的责任作业区域，责任人员进行驻点保障，拉长责任链条，



将项目经理、管理员、督导员、保洁员四个环节捆绑在一起形成责任带，起到拾遗补缺作用，促进责任区域内保洁质量的稳步提高。

(2)项目检查组实地不间断的巡查并督促整改存在问题，问题不整改完成不离开。

(3)临时调整保洁力量，人员全上岗，出动应急机动队伍，随时解决突发环卫问题，同时加强与兄弟单位的联系和沟通，做到资源互通，资源共享。

(4)加强检查督促力量，做到“三个提前”，即提前3天看重大活动场所的地点及路线，对发现的问题归类建档，督促整改，提前1天看问题整改效果，提前半天看重大活动场所、周边有无突发问题，如突发问题，应急队伍立即解决处理。

(5)做好事后总结，在重大活动期间，公司将每天检查情况对个责任部门、区域、人员进行通报，内容包括好的作业方法、取得的效果，存在的主要问题等，重大活动结束后，总结工作经验。

3. 工作要求

(1)统一思想，提高认识，团结一致，高标准、高质量完成保障任务。加大自查自纠力度，发现问题及时整改；建立值班制度，保障通讯常态。

(2)服从主管部门统一调度，按标准作业，确保无重大环境卫生问题出现。



6.6 安全事故处理方案

① 目的

有效保证安全生产、降低安全事故经济损失，保证安全事故的处理有据可依。

② 范围

适用于本项目员工作业、设备等方面安全事故的原因调查、责任分析、事故处理、改进预防措施的制定与实施。

③ 职责

人力行政部负责工伤事故的处理，安全管理员负责人员、设备安全事故的处理，并协助人力行政部进行工伤事故的处理。

④ 处理程序

安全事故不隐瞒、不夸张、不缩小。

事故处理三不放过，原因不清不放过、责任不明不放过、改进预防措施不落实不放过。

尽量将损失降低到最低。

⑤ 处理办法

在作业过程中如遇到人员伤亡情况及时拨打急救电话：120；

在作业过程中如遇到道路交通事故、火灾、危及人身、财产安全或者社会治



安秩序群体性事件、突发性自然、治安灾害事故、其他需要公安机关处置的与违法犯罪有关的情况及时拨打报警电话：110

在作业过程中如遇到火灾及时拨打火警电话：119；

在作业过程中如遇到车辆抛锚，无法启动，自动熄火等特殊情况，首先不要慌张，车停到紧急停车带，打双闪，后面放置警示牌，人撤到护栏外，打110，报告准确位置，同时上报项目经理调配其他作业车辆继续作业。

⑥ 处理结果

●设备安全事故的处理

设备安全事故发生后，有关人员立即停止生产，保护好现场并及时报告安全管理员。安全管理员接到事故报告后，及时通知相关人员（如设备管理员、开发工程师），并组织对安全事故进行现场处理，分析事故发生原因、采取纠正措施、查明事故性质、确定事故责任人。

安全管理员负责编写安全生产事故报告，并严格根据《安全生产管理制度》对事故责任者提出处理意见，报生产部、人力行政部决定处理。

●工伤事故的处理

若发生工伤事故，目击者迅速采取有效措施救护伤员，同时立即报告人力行政部、安全管理员或公司其他领导。

人力行政部、安全管理员或公司其他领导接到工伤报告后，立即安排将受伤人员送往医院急救，若有条件，可在厂内进行急救包扎。

安全管理员负责询问了解工伤过程，分析工伤事故原因，并向人力行政部提供工伤事故分析报告，人力行政部负责及时到劳动部门做好工伤认定。

人力行政部负责工伤医疗期间所有事务的安排处理，公司预先垫付工伤人员医疗期间的住院、医疗费，待向有关保险公司索赔后冲销。



伤员治愈后，人力行政部负责安排做好劳动伤残鉴定，向有关保险公司做好索赔工作，根据国家法律、法规做好员工伤残补偿工作。

●每一生产安全事故处理后，安全管理员都应组织相关人员总结事故教训，制定整改措施，落实整改责任，采取纠正和预防措施，消除潜在安全隐患，避免事故再次发生。

许昌市公共资源交易平台投标专用
0D71C960CB9A476FA04FB9BE7D975EDE



6.7 公司相关管理制度

（一）日常管理制度

1. 企业管理制度

第一章 管理总则

第一条 为了加强管理，完善各项工作制度，促进公司发展壮大，提高经济效益，根据国家有关法律、法规及公司章程的规定，特制订本管理细则。

第二条 公司全体员工都必须遵守公司章程，遵守公司的规章制度和各项决定。

第三条 禁止任何组织、个人利用任何手段侵占或破坏公司财产。

第四条 公司禁止任何所属机构、个人损害公司的形象、声誉的行为。

第五条 公司禁止任何所属机构、个人为小集体、个人利益而损害公司利益或破坏公司发展。

第六条 公司通过发挥全体员工的积极性、创造性和提高全体员工的管理、经营水平，不断完善公司的经营、管理体系，实行多种形式的责任制，不断壮大公司实力和提高经济效益。

第七条 公司提倡全体员工刻苦学相关知识及管理知识，公司为员工提供学习的条件和机会，努力提高员工的素质和水平，造就一支思想和技术过硬的员工队伍。

第八条 公司鼓励员工发挥才能，多作贡献。对有突出贡献者，公司予以奖励、表彰。

第九条 公司为员工提供平等的竞争环境和晋升机会，鼓励员工积极向上。

第十条 公司倡导员工团结互助，同舟共济，发扬团队合作和团队创造精神。



第十一条 公司欢迎员工就公司事务及发展提出合理化建议，对作出贡献者公司予以奖励、表彰。

第十二条 公司尊重员工的辛勤劳动，为其创造良好的工作条件，提供应有的待遇，充分发挥其能力为公司多作贡献。

第十三条 公司为员工提供福利保证，并随着经济效益的提高而提高员工各方面的待遇。

第十四条 公司实行“按劳取酬”、“多劳多得”的薪酬制度。

第十五条 公司推行岗位责任制，实行考勤、考核制度，端正工作作风和提高工作效率，反对办事拖拉和不负责任的工作态度。

第十六条 公司提倡厉行节约，反对铺张浪费；降低消耗，增加收入，提高效益。

第十七条 维护公司纪律，对任何人违反公司章程和各项制度的行为，都要予以追究。

第二章 员工守则

第十八条 遵纪守法，忠于职守，克己奉公。

第十九条 维护公司声誉，保护公司利益。

第二十条 服从领导，关心下属，团结互助。

第二十一条 爱护公物，节约开支，杜绝浪费。

第二十二条 努力学习，提高水平，精通业务。

第二十三条 积极进取，勇于开拓，创新贡献。

第三章 财务管理制度

第一节 总则

第二十四条 为加强财务管理，根据国家有关法律、法规及财务制度，结合



公司具体情况，制定本制度。

第二十五条 财务管理工作必须在加强宏观控制和微观搞活的基础上，严格执行财经纪律，以提高经济效益，壮大企业经济实力为宗旨。

第二十六条 财务管理工作要贯彻“勤俭办企业”的方针，勤俭节约，精打细算，在企业经营中制止铺张浪费和一切不必要的开支，降低消耗，增加积累。

第二十七条 公司的财务工作，必须执行本制度。

第二节 财务机构与会计人员

第二十八条 公司设财务部，财务部协助总经理管理好财务会计工作。

第二十九条 出纳员不得兼管、会计档案保管和债权债务账目的登记工作。

第三十条 财会人员都要认真执行岗位责任制，各司其职，互相配合，如实反映和严格监督各项经济活动。记账、算账、报账必须做到手续完备、内容真实、数字准确、账目清楚、日清月结、近期报账。

第三十一条 财务人员在办理会计事务中，必须坚持原则，照章办事。对于违反财经纪律和财务制度的事项，必须拒绝付款、拒绝报销或拒绝执行，并及时向总经理报告。

第三十二条 财会人员力求稳定，不随便调动。财务人员调动工作或因故离职，必须与接替经理交接手续，没有办清交接手续的，不得离职，亦不得中断会计工作。移交交接包括移交人经管的会计凭证、报表、账目、款项、公章、实物及未了事项等。

第三节 资金、现金、费用管理

第三十三条 财务部要加强对资产、资金、现金及费用开支的管理，防止损失，杜绝浪费，良好运用，提高效益。

第三十四条 银行账户必须遵守银行的规定开设和使用。银行账户只供本单



位经营业务收支结算使用，严禁借账户供外单位或个人使用，严禁为外单位或个人代收代支、转账套现。

第三十五条 银行账户的账号必须保密，非因业务需要不准外泄。

第三十六条 银行账户印鉴的使用实行分管并用制，即财务章由出纳保管，法人代表和会计私章由会计保管，不准由一人统一保管使用。印鉴保管人临时出差由其委托他人代管。

第三十七条 银行账户往来应逐笔登记入账，不准多笔汇总高收，也不准以收抵支记账。按月与银行对账单核对，未达收支，应作出调节逐笔调节平衡。

第三十八条 根据已获批准签订的合同付款，不得改变支付方式和用途；非经收款单位书面正式委托并经总经理批准，不准改变收款单位(人)。

第三十九条 库存现金不得超过限额，不得以白条抵作现金。现金收支做到日清月结，确保库存现金的账面余款与实际库存额相符，银行存款余款与银行对账单相符，现金、银行日记账数额分别与现金、银行存款总账数额相符。

第四十条 因公出差、经总经理批准借支公款，应在回单位后七天内交清，不得拖欠。非因公事并经总经理批准，任何人不得借支公款。

第四十一条 严格现金收支管理，除一般零星日常支出外，其余投资、业务支出都必须通过银行办理转账结算，不得直接兑付现金。

第四十三条 领用空白支票必须注明限额、日期、用途及使用期限、并报总经理报批。所有空白支票及作废支票均必须存放保险柜内，严禁空白支票在使用前先盖上印章。

第四十四条 正常的办公费用开支，必须有正式发票，印章齐全，经手人部门负责人签名，经总经理批准后方可报销付款。

第四十五条 严格资金使用审批手续。会计人员对一切审批手续不完备的资



金使用事项，都有权且必须拒绝办理。否则按违章论处并对该资金的损失负连带赔偿责任。

第四章 人事行政管理制度

第一节 总则

第四十六条 为进一步完善人事行政管理制度，提高人事行政管理水平和工作效率，使公司各项人事行政工作有章可循，照章办事，制定本制度。

第二节 工资、奖金及待遇

第四十七条 公司全权决定所属员工的工资、待遇。

第四十八条 公司按照“按劳取酬、多劳多得”的分配原则，根据员工的岗位、职责、能力、贡献、表现、工作年限、文化高低等情况综合考虑决定其工资（具体薪资结构及数额于劳动合同中详细解释）。

第四十九条 公司鼓励员工积极向上，多做贡献。员工表现好或贡献大者，所在部门可将材料报审，经总经理批准后予提级及奖励。

第五十条 公司执行国家劳动保护法规，员工享有相应的劳保待遇。

第三节 辞职、辞退、开除

第五十一条 公司有权辞退不合格的员工。员工有辞职的自由。但均须按本制度规定履行。

第五十二条 试用人员在试用期内辞职的应向人事部门部提出辞职报告。

第五十三条 员工未经批准而自行离职的，公司不予办理任何手续；给公司造成损失的，应负赔偿责任。

第五十四条 员工必须服从部门安排，遵守各项规章制度，凡有违反并经教育不改者，公司有权予以解聘、辞退。

第五十五条 员工严重违反规章制度、后果严重或者违法犯罪的，公司有权



予以开除并由自己承担责任。

第五十六条 员工辞职、被辞退、被开除或终止聘(雇)用，在离开公司以前，必须交还公司的一切财物、文件及业务资料，并移交业务渠道。否则，劳动人事部不予办理任何手续，给公司造成损失的，应负赔偿责任。

第四节 办公用品领用规定

第五十七条 公司各部门所需的办公用品，由办公室统一购置，各部按实际需要领用。

第五十八条 所有员工对办公用品必须爱护，勤俭节约，杜绝浪费，禁止贪污，努力降低消耗、费用。

第五十九条 购置日常办公用品或报销正常办公费用，由办公室主任审批，购置大宗、高级办公用品，必须按财务管理规定报总经理批准后始得购置。

第五章 公司考勤管理制度

第一节 总则

第六十条 为加强考勤管理，维护工作秩序，提高工作效率，特制定本制度。

第二节 工作时间、请假

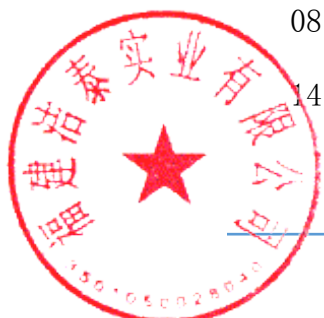
第六十一条 公司办公室人员及相关业务人员上下班必须严格按照作息时间安排执行。上班时间不得迟到、早退和不请假离开工作岗位，业务人员外出需填写外出登记表且向相关领导报备，不得出现旷工现象及擅自离岗，超过 30 分钟作旷工按半天处理(无法及时通知等特殊原因除外)。

第六十二条 公司员工作息时间：时间上班时间下班时间

周一至周五：

08:30AM—12:00AM

14:00PM-18:00PM(夏季)



13:30PM—17:30PM (冬季)

第六十三条 公司实行指纹识别打卡上下班考勤制度，员工必须自觉遵守此制度，人力资源部将严格按考勤导出系统进行月底上报。确因规定工作时间上(下)班而忘打卡者，最迟应在次日上午填写《考勤说明表》由部门负责人签字确认交人力资源部。

第六十四条 周一至周五为工作日，周六为统一培训时间(培训为全员参加)，培训时间为 10 : 00AM 至 12 : 00AM ，周日为休息日。因工作需要加班的，由各部门负责人自行安排，节日值班由公司统一安排。

第六十五条 严格请、销假制度。员工因私事请假 1 天以内的(含 1 天)，由部门负责人批准；1 天以上的，由副总批准。副总和部门负责人请假，一律由董事长批准。请假员工事毕向批准人销假。未经批准而擅离工作岗位的按旷工处理。

第六十六条 上班时间特殊私事需要中途离岗，必须向所属单位负责人请假；待领导批准方可离开单位；

第六十七条 公司员工因病、因事或其他特殊原因不能按时上下班的应请假，未经批准而不按时上下班的作旷工处理。

第六十八条 员工因公出差，须事先填写《出差登记表》，经部门最高负责人、总经理签字后可生效，并以此表作为借支和报销差旅费的依据。到达出差地点后应及时与公司取得联系。出差人员应于出差前先办理出差登记手续并交至人力资源部备案。凡过期或未填写出差登记表者，不予报销出差费用，特殊情况须报总经理审批。

第三节 迟到、早退、旷工行为的界定及处罚标准

第六十九条 迟到:在规定上班时间内到岗，超出上班时间 5 分钟以后(含 5 分钟)的视为迟到。



第七十条 早退:在规定下班时间前离岗，离下班时间 5 分钟以内的视为早退。

第七十一条 旷工:

- (1)不经请假或请假未获批准而擅自不上班行为;
- (2)临时口头请假，事后到岗当日未补办手续的行为;
- (3)请假期限已满，未提前续假或续假未获批准而逾期不归行为;
- (4)不服从调动或工作分配，未按时到工作岗位报到的行为; .
- (5)超过 2 小时未到岗(或离岗) ， 且无正当理由的行为;
- (6)请假原因不属实的行为。

第七十二条 迟到、早退处罚标准:一个月迟到或早退两次以内含两次口头提醒，三次(含)以上每次处罚金 50 元，四次每次处罚金 80 ，依此类推，月累计无故迟到 10 次，与其沟通如无特殊原因劝其离职。

第七十三条 未按规定时间到岗(离岗) 2 小时以上，4 小时以内者，以旷工半天计;未按规定时间到岗(离岗)大于 4 小时以上者，按旷工 1 天计;旷工半天，扣发基本日薪一天;旷工 1 天，扣发双倍基本日薪:当月旷工累计 1 天以上、3 天以下(含) ，扣发 50%当月基本薪资;员工连续旷工 3 天以上(含)或当年旷工累计达 10 天(含)以上者，依情节严重公司有权解除其劳动关系。

第六章 公司奖惩制度

第一节 总则

第七十四条 为了严明纪律、奖励先进、 处罚落后、调动员工积极性、提高工作效率和经济效益;为了明确奖惩的依据、标准和程序，使奖惩公开、公平、公正，更好地规范员工的行为，鼓励和鞭策广大员工奋发向上，创造更好的工作业绩，特制订本制度。



第二节 奖励的目的、方式和类型

第七十五条 奖励的目的在于既要使员工得到心理及物质上的满足，又要达到激励员工勤恳工作，奋发向上，争取更好业绩的目的。

第七十六条 奖励的方式分为行政奖励、经济奖励和公司特别贡献奖三种。

第七十七条 行政奖励包括嘉奖、记功、记大功。

第七十八条 经济奖励包括奖金、奖品。带薪假期，公司出费旅游。

第七十九条 公司特别贡献奖包括荣誉及其他物质奖励，由公司董事会视具体情况确定奖励内容。

第八十条 以上三种奖励可分别实行，也可合并执行。

第八十一条 嘉奖通报全公司，并颁发奖金 50-200 元；记功通报全公司，并颁发奖金 200-500 元；记大功在全体员工大会上宣布，并颁发奖金 500 元以上；以上奖金随同本月工资一起发放。

第八十二条 对为公司建设与发展作出巨大贡献者，经公司董事会公会研究另行给予“公司特别贡献奖”。奖励内容和奖金额度由董事会公开通报奖励。

第三节 处罚的目的、方式和类型

第八十三条 惩戒的目的在于促使员工必须和应该达到并保持应有的工作水准和完成公司所安排的工作任务；惩前毖后，从而保障公司和员工共同利益和长远利益。

第八十四条 条 按照规定的标准(规章制度、岗位描述、工作目标、工作计划等)检查员工的表现，对达不到标准的员工，视情节轻重给予相应的处罚。

第八十五条 惩戒的方式有行政处分和经济处罚两种。

第八十六条 行政处分分为警告、记过、记大过、开除。

第八十七条 经济处罚即为罚款。



第八十八条 以上两种惩戒可分别施行，也可合并施行。

第八十九条 （轻微）违纪行为，视情况严重情况给予 10-50 元不等的经济处罚，如造成损失需负赔偿责任；因个人工作失误若造成公司经济及名誉损失的，公司必将会追究相关的法律责任等。

第九十条 警告处分，警告通报全公司，同时给予 50-200 元经济处罚，如造成损失并需负责赔偿责任；

第九十一条 记过通报全公司，同时给予 200-500 元经济处罚，如造成损失并负赔偿责任；

第九十二条 记大过通报全公司，同时给予 500 元以上经济处罚，如造成损失并负赔偿责任；

第九十三条 严重违纪行为，予以开除，且不支付经济补偿金，同时通报全公司，并视情节移交司法机关处理。

第四节 具体奖惩内容

第九十四条 奖励部分：

- 1、全年满勤，无迟到、早退、病、事假者给予嘉奖；
- 2、认同公司文化、品行端正、恪尽职守、维护公司财产，堪为全体员工楷模者给予嘉奖。
- 3、遇有灾变或意外事故，能够奋不顾身，不避危难，极力抢救并减少公司损失者记功；
- 4、检举揭发违反公司规章制度或侵害公司利益的行为，为公司挽回形象或财产损失者记功并予嘉奖。
- 5、承担巨大风险，挽救公司财产，较前两款表现更为突出者记大功并予嘉

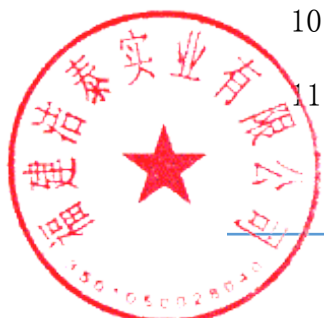
奖；



- 6、受到客户或外界书面表扬的嘉奖；
- 7、对维护公司荣誉、塑造企业形象方面 有较大贡献的，因个人行为受到社会赞同和舆论表扬者记功；
- 8、工作努力、业务纯熟，能适时完成重大或特殊交办任务者给予嘉奖；
- 9、每月能超额（ 20% -40% ）完成上级下达的工作任务者给予嘉奖及公司相关福利；
- 10、每月能超额（> 40%）完成上级下达的工作任务者给予记功；
- 11、全年累计获嘉奖三次者给予记功；
- 12、全年累计获记功 3 次以上且未受到惩戒处理者给予记大功；
- 13、通过自身努力避免了质量事故、安全事故和设备事故者给予记功；
- 14、通过自身努力避免了重大质量事故、安全事故和设备事故者给予记大功；

第九十五条 惩罚部分：

- 1、员工入职时提供虚假信息和虚假证件者视为严重违纪；
- 2、工作时间酗酒者；或在公司期间聚众赌博者记大过一次；
- 3、有旷工行为者视为严重违纪；
- 4、伪造病假单证明或无病说谎开病假证明者记大过一次；
- 5、上班时间串岗聊天 ， 或上班时间玩游戏者视为违纪；
- 6、未经批准擅自离岗怠慢工作者警告一次；
- 7、在工作场所喧哗、嬉戏、吵闹，妨碍他人工作而不听劝告者记过一次；
- 8、不服从上级领导工作安排及工作调动者记过一次；
- 9、在公司内煽动怠工或罢工者视为严重违纪；
- 10、谩骂同事或相互谩骂者记过一次；
- 11、殴打同事或相互殴打者记大过一次；



12、对同事恶意攻击或诬害，暴力威胁、恐吓、妨害团体秩序者视为眼中违纪；

13、故意造成同事失和或领导失察责任或致使他人工作受阻，公司利益直接或间接收到损害者记大过一次；

14、对下属正常申诉打击报复经查属实者记大过一次；

15、泄露公司秘密事项，已对公司利益造成损害但情节较轻者记过一次；

16、泄露公司秘密事项，已对公司利益造成严重损害者视为严重违纪，同时移交司法机关处理；

17、对能够预防的事故不积极采取措施致使公司利益受到 2000 元以内经济损失者记过一次；

18、对能够预防的事故不积极采取措施致使公司利益受到 2000-10000 元(经济损失者记大过一次；

19、玩忽职守，致使公司蒙受 10000 元(含)以上经济损失者视为严重违纪，并负赔偿责任；

20、故意损坏公司重要文件或公物者记大过一次；

21、瞒报事故者而蓄意妄取成绩、荣誉和个人私利者记大过一次；

22、未能及时传达、执行公司下发文件者视为违纪；

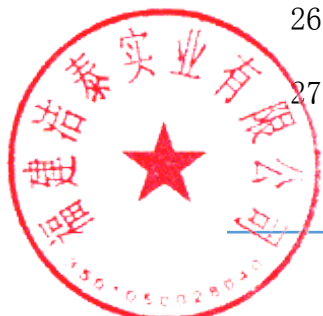
23、部门发生重大事情，如物品丢失等，未能及时上报有关部门或主管领导者视为违纪；因指挥、监督不力造成事故情节较轻者给予警告；

24、因操作不当，造成仪器、设备损坏者给予警告；

25、一个月内违纪三次者给予警告；

26、一个月内违纪三次或警告两次以上者给予记大过；

27、年度内累计警告三次者给予记过；



28、年度内累计记过三次者给予记大过；

29、年度内累计记大过三次者视为严重违纪；

第七章 办公环境管理

第一节 总则

第九十六条 为规范办公区域的工作秩序，营造整齐、清洁、安静、美观的办公环境，提高员工个人办公素养，特制定本规定。

第二节 公共区域环境

第九十七条 工作区内应保持安静，严禁聚众聊天、高声喧哗。

第九十八条 保持公共区域干净整洁、无杂物、纸屑、垃圾；

第九十九条 垃圾篓及时清理，无溢满现象。

第一百条 办公区域内禁止抽烟。

第一百零一条 办公区域绿化植物放置有序，美观、保持良好状态。

第一百零二条 可再利用的二次用纸放置在指定回收盒内。

第三节 个人区域环境

第一百零三条 办公桌：保持办公桌面清洁；桌面除当前使用文件、电脑、口杯、电话、笔筒、文件架外，不允许放其他物品；一般常用办公用品：订书机、涂改液、即时帖、便条 纸、橡皮、计算器，可以集中放在办公桌抽屉的一定区域内；

第一百零四条 办公室内电脑线、网线、电话线等电气吸办公设备路线扎带束好，有序放置整齐不凌乱。

第一百零五条 办公文件分别整理分类标标，整齐放入文件柜。

第一百零六条 笔、橡皮、尺子等办公文具整齐放于桌面一侧或抽屉中。

第一百零七条 电脑主机、打(复)印机、显示器、饮水机等保持无灰尘和污



渍，

第一百零八条 办公桌抽屉内物品应整齐有序、分类放置。

第一百零九条 衣服、挎包、公文包等个人物品不得置于办公桌面或卡位上。

第一百一十条 个人办公区域地面清洁，无纸屑，杂物。

第一百一十一条 条 垃圾桶统一放置于卡座内侧或中间。

第四节 个人仪容及行为

第一百一十二条 遵守公司着装要求，着装整洁大方；员工进入办公区应将工牌端正佩戴胸前。

第一百一十三条 工作期间应保持良好精神面貌，坐姿端正。

第一百一十四条 工作时间办公电话不得私用、闲聊；接拨电话言语简洁，长话短说。

第一百一十五条 人员离开座位时，应随手将椅子摆正归位。

第一百一十六条 下班后要整理办公桌面，桌面物品整齐有序。

第一百一十七条 下班时应确认各自办公区域电脑主机、显示器、照明等电源关闭后方可离开；

第一百一十八条 公共洗手池不得倾倒茶叶，残渣；不得将烟头及茶叶，水等随意倒入办公区绿色植物盆内；

第一百一十九条 上班时间不得在办公区内用餐，不得在办公区吃零食；

第一百二十条 用餐时间或下班注意安全防盗，在前台或公共办公区无人情况下应随手关闭大门。

第八章 机械设备管理制度

(1)、所有司机必须遵守《中华人民共和国道路交通安全法》及有关交通安全管理的规章制度，安全驾车。



(2)、上班时不出车时，司机必须在停车场等候工作，若临时有事离开需向车场主管说明去向和时间。

(3)、司机请假，必须经相关人员批准，方可请假。

(4)、所开车辆经项目经理批准后，才能进行车辆维修，修理完毕后，应做好确认工作。

(5)、出现事故时，司机应能作出应急处理，并向办公室和有关领导报告。

(6)、司机不得在车内脱鞋。

(7)、司机应爱惜单位车辆，平时注意车辆的保养，经常检查车辆的主要机件。每月至少用半天时间对车辆进行检修，确保车辆正常行驶。

(8)、出车前，要坚持“三检四勤”制，做到机油，刹车油，防冻液，轮胎气压，制动转向，喇叭，灯光的安全可靠，保证车辆处于良好的安全状态。

(9)、违反交通规则，因司机故意或者是其本人重大过失，造成的人身伤害，其赔偿金额全部由当事人承担。

(10)、酒后驾驶损坏车辆者，由司机负责维修费用，如发生交通事故，除负责维修费用外，按相关法律规定承担相应的刑事或民事责任。

(11)、车辆用油（除特殊情况）由办公室统一购买，油票由办公室发放登记。所有车辆每 100 公里耗油量计算，每月核算一次。

(12)、违章与事故处理

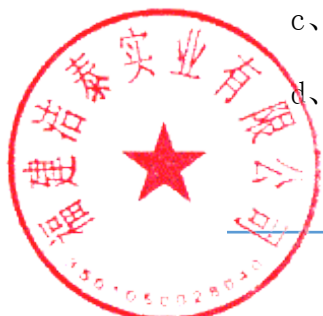
下列情况，违反交通规则或事故的经济损失及责任由驾驶员负担：

a、无证驾驶。

b、未经许可将车辆借予他人使用。

c、违反交通规则引起的交通肇事。

d、违反交通规则，其罚款和扣分由驾驶人员负担。



第九章 会议管理制度

为加强企业管理，更好地完成公司的统一目标，建立健全有序的工作秩序，提高工作效率和工作灵活性，规范工作行为，结合本公司的工作情况，特制定本制度。

(1)、会议要求

1-1 会议举办灵活进行

会议应根据实际工作需要（每周、月）展开，着眼于有效沟通、协调公司内部各方面的关系、解决问题、安排部署工作。

1-2 会议应注重质量，提高效率

会前应做好准备工作，做到充分沟通，心中有数；对议而不决的事项提出解决的原则和方法；各类会议力求精干、高效，工作进展和安排应明确、具体、量化，杜绝空谈和形式主义。

1-3 讲求实效

会议议定的事项、布置的工作任务、提出的办法措施，与会人员要按照职责分工传达、贯彻落实，力求取得最佳效果。

1-4 严格会议纪律

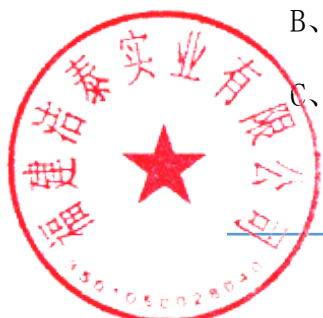
会议主办部门应加强会议管理，做好会议安排；与会人员应认真准备、准时参会，不得缺席或指定他人代表，确因个人紧急事务需要请假的，需提前向直属领导请假。

(2)、会议纪律

A、接到通知后准时到达指定地点参加会议。

B、不允许迟到、早退，中间有事需离开应向负责人请假。

C、会场手机保持静音、关机状态，会场不得随意走动，如有紧急事宜请示



领导后可以离场。

D、会议务求精简高效，严肃认真。会议发言要言简意赅，抓住重点。

E、会议期间与会人员注意倾听他人发言，积极参与讨论，充分尊重他人，不提倡对某一问题无休止的争论。

F、做好会议保密工作。会议原则上禁止拨打手机或录音。

许昌市公共资源交易平台投标专用
0D71C960CB9A476FA04FB9BE7D975EDE



（二）档案管理

我公司在档案管理中有严格的规章制度，以下制度是我公司现场配置的标准化管理制度目录，进入现场后，公司运行部将根据现场情况，制定和现场相适应的规章制度，进行培训教育。

1、物业档案管理措施

物业管理是长期细致的管理工作，涉及建筑物的硬件软件、政府机关、客户等各个方面。详实准确的档案管理，有助于保持管理信息的连贯真实，利于资产管理和客户服务，是非常重要的管理工作。项目管理的档案可以分为客户档案和管理档案两大部分。

● 客户档案：

主要包括个科室基本情况，各科室紧急联络人、投诉和意见处理记录、客户满意度调查等内容。

● 管理技术档案：

主要包括项目图纸、审批手续等法律技术资料、各物业管理专业的工作方案、ISO9001 工作记录、工作计划及报告、客户及政府机关工作指示、往来信函公文等。

2、档案管理职责

1 公司档案工作实行二级管理。其中：一级管理是指公司综合办公室统筹管理。二级管理是指各职能部门、服务提供部门的档案资料管理工作。

2. 公司档案由专人负责，业务归属综合办公室。各职能部门、服务提供部门指定人员，兼职档案资料管理工作。

3. 公司档案管理人按照国家有关规定，以及公司档案工作制度、作业规程统



一管理公司的档案。各职能部门、服务提供部门的档案管理人员应参照公司的有关管理规定做好工作，负责收集、整理、保管本部门或本单位的档案资料。

4 档案管理人员要严格执行公司档案管理规定，认真细致地做好档案保管以及利用工作，充分发挥档案资料的作用。

5. 公司档案管理人员有责任对二级档案管理工作进行监督和指导。

3、档案保管的目的

1. 便于查阅。
2. 保证档案的安全。
3. 防止档案损坏。
4. 采取修复技术，延长档案寿命。

4、档案保管的责任部门

1. 项目所有档案由档案管理员统一归档、保管。
2. 各部门日常工作记录由部门档案负责人于每月 1 号统一递交档案管理员归档。

5、档案的保管程序

1. 各部门将需要保管的资料经文书处理程序后，移交档案管理员。
2. 档案管理员将该资料登记在《档案目录》中，归入相应案卷并统一编号。
3. 档案原则上保管原件。

6、档案的查阅权限

1. 项目经理可查阅所有档案。
2. 部门负责人可查阅该部门相关的所有档案。
3. 其他人员根据审批查阅有关档案。



7、档案的查阅/借阅/复制

1. 查阅/借阅/复制人员到档案室在《文件查阅/借阅/复制登记表》中登记。
2. 档案管理员审核其查（借）阅资格。
3. 权限内（经授权/审批）的按正常手续办理。
4. 权限外的，档案员开具《文件查阅/借阅/复制审批单》给查阅人办理审批手续。
5. 属公司或 1S09000 质量体系档案，由项目经理审批。
6. 属部门档案，由部门负责人审批。
7. 借阅档案原则上需当日归还，如不能当日归还的，应严格按申请的归还日期归还档案，档案管理员负责验收保证档案完好、整洁交还档案室。
8. 需复制档案：一般和涉密档案由部门负责人负责审批。机密和绝密档案报部门负责人及项目经理逐级审批。

8、档案的销毁

1. 档案管理员依据档案保管期限，编制计划，填写《档案销毁记录》经审批后进行销毁。
2. 属公司档案，由项目经理审批。
3. 属部门档案，由部门负责人及项目经理逐级审批。
4. 属 1S09000 质量体系档案，需报分公司总经理审批。

9、归档制度

1. 凡是反映公司企业开发、物业管理服务、企业管理及工程建设等活动，具有查考利用价值的文件资料均属归档范围。
2. 凡属归档范围的文件资料，均由公司集中统一管理，任何个人不得擅自留



3. 归档的文件资料，原则上必须是原件，原件用于报批不能归档或各部门须保留的，保存人必须到综合办公室登记，办公室保存复印件。

4. 由公司业务活动中收到的文件、函件承办后均要及时归档：以公司名义发出的文件、函件要留底稿及正文备查。

5. 业务活动中的有关请示报告及公司领导批复，属付款性质的，由计划财务部保存原件。属人力资源问题的，由人事部保存原件。其他重要报告，在公司资料归档范围内的连同有关资料由经办人整理后移交综合办公室，在工程资料归档范围的，连同有关资料由经办人整理后，根据具体情况移交工程维护部或综合办公室、相关项目部。归档范围外的请示报告由各部门自行保管。

6. 由公司对外签订的经济合同，均保留两份原件，综合办公室、计划财务室各存一份。特殊情况只有一份原件时，财务部保存原件，办公室保存复印件并注明原件存放处。

7. 公司的收文、发文等文书资料在综合办公室归档。

10、档案保管制度

1. 各职能部门应根据保存档案数量，设置专门存放档案的文件柜并具备防火、防潮、防虫等安全条件。

2. 归档资料要进行登记，编制全行目录。

3. 科学地编制分类法，根据分类法，编制分类目录。根据需要编制专题目录，完善检索工具，以便提供利用。

4. 档案要分类，分卷装订成册，保管要有条理，主次分明，存放科学合理。

5. 库存档案必须图物相符，账物相符。

6. 档案管理人员要熟悉所负责的档案资料，了解利用者的需求，掌握利用规



7. 根据有关规定及公司实际情况，确定档案保管期限，每年年终据此进行整理、剔除。

8. 经鉴定需销毁的档案，由综合办公室编造销毁清册，经公司领导及有关人员会审批后销毁。销毁的档案清单由档案员永久保存。

9. 严格遵守档案安全保密制度，做好档案流失的防护工作。

10. 公司工作人员调离岗位前必须做好资料移交工作，方可办理调动手续。

11. 项目部的管理档案除国家规定外保存期为三年。项目结束后，所有档案资料需要移交给客户保管。

11、档案借阅制度

1. 档案属于公司机密，未经许可不得外借、外传。外单位人员未经公司领导批准不得借阅。

2. 借阅部门保管的档案、材料，须经档案所属部门负责人批准。借阅档案材料，属借阅部门经办的，由部门负责人批准。借阅非本部门经办的档案、材料须经综合办公室项目经理批准。阅档必须在综合办公室指定的地方，不得携带外出。需要借出档案的，须经综合办公室项目经理批准。

3. 借阅档案，必须履行登记、签收手续。

4. 借出档案材料的时间不得超过一周，必要时可以续借。过期由档案管理员催还。需要长期借出的，须经综合办公室项目经理并报总经理、副总经理批准。

5. 借出档案时，应在借出的档案位置上，放一代替卡，标明卷号、借阅时间、借阅单位或借阅人，以便查阅和催还。

6. 调阅或借阅档案者必须妥善保管档案，不得任意转借或复印、不得拆卸、损坏文件，归还时保证档案材料完整无损。否则，追究当事人责任。借出档案资料，因保管不慎丢失时，要及时追查，并报告主管部门及时处理。



7、违约责任

我公司参加本项目投标，现就有关事项向采购人郑重承诺，如若违约，我公司承担所有违约责任，具体承诺如下：

7.1、项目质量达到合格标准，若因我方单方面原因造成项目质量未达到投标文件中所呈报质量要求，我公司无条件进行整改，承担相关违约责任，并承担由此给贵单位造成的一切损失及赔偿费用。在限定期限内我方不能按照要求进行整改的，贵单位有权终止合同，并追究一切责任。

7.2、我公司承诺保证投标文件内容无任何虚假。如查有虚假，我方承担一切责任。

7.3、招标人有权对我公司进行实地考察。我公司保证所提供相关材料资质的真实性。保证不借用他人资质或出借资质。

7.4、保证投标文件不存在低于成本价的恶意报价行为。若我公司有幸中标，我公司保证按照合同约定的单价进行结算。

7.5、根据招标文件要求，如为小微企业中标，则不允许分包。我公司承诺如有有幸中标，坚决履行该要求。如若违约，贵单位有权终止合同。

7.6、保证招标人免于承担因我公司违反法律而引起的任何责任。如有违反，我公司同意按有关规定接受行政和法律处罚，同意贵方终止合同。

7.7、若我公司中标，保证按照招标文件要求、投标文件约定中拟派的项目管理机构进场，且服从招标人统一指挥与协调管理。项目负责人每周在现场不少于五个工作日，有事请假。

每缺岗一人次罚款 1000 元，其他管理人员也必须到项目现场(每月不少于 25 天)，否则每天每人罚款 500 元。对于不称职管理人员，招标人有权要求中



标人更换。

7.7、若我公司中标，保证按合同、投标文件中的承诺和招标文件规定的条件履行，如未能履行，招标人有权按违约处理。

7.8、若我公司中标，保证服从招标人的监督管理，配合各责任主体完成职责范围内的工作。

7.9、若我公司中标，项目用水电开支由我公司负责，费用由我公司自理。

7.10、针对本项目投入人员、机械设备做出如下承诺：

① 人员配备承诺

(1) 我公司承诺若我方中标，保证无条件严格执行承包合同约定，并承担所有相关的责任与风险；

(2) 我公司承诺按投标方案投入充足的人力，保证作业时间的充分完整，保质保量完成保洁任务；

(3) 我公司承诺上述相关人员分工明确，一人一岗；

(4) 我公司承诺加强对作业人员的日常管理，不得拾捡、堆放餐厨垃圾，不得随意拾捡、堆放纸皮纸箱、塑料瓶、袋子等可回收垃圾而影响保洁作业；

(5) 我公司承诺按时发放聘用工人的工资、福利劳保待遇，缴纳社会保险、意外伤害保险，保障工人合法权益。

(6) 对一线保洁人员进行岗前培训，其中包含仪容仪表、作业标准、安全培训、企业规章制度等。

(7) 若中标，采购人与我公司签定承包合同，我公司与工人签订劳动合同，合同一经签订即具有法律效力。任何违反承包合同规定的行为均视为违约，并按有关法律规定追究责任。

② 设备配备承诺



(1) 我公司在投标时所提供的车辆及配套工具在中标后均能投入到该项目中使用。

(2) 若有幸中标，在实际运营过程中，若出现偏差，将按照招标要求进行设备调整。

(3) 对机动车驾驶员进行岗前培训，考核通过后方可上岗。

我公司对上述承诺完全履行，如若违约，我方承担所有违约责任！

8、经济赔偿

若我公司有幸中标，中标后我方承诺严格按照合同约定提供服务，如我公司单方面原因未能履约，所造成的经济损失由我方全权承担。

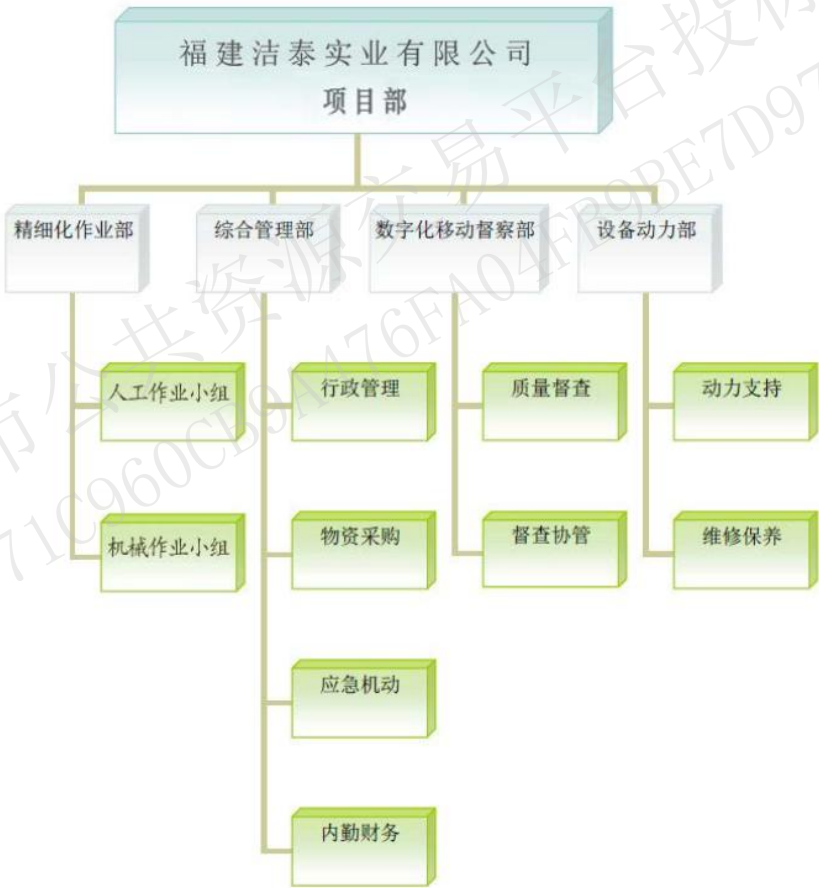
许昌市公共资源交易平台投标专用
0D71C960CB9A476FA04FB9BE7D975EDE



9、内部机构设置

为进一步改善环境质量，保障人民群众的身体健康，使辖区内环卫作业质量水平达到业主的标准要求，规范保洁精细化作业管理，为贵单位环境卫生专项整治行动工作做贡献，若我公司有幸中标，我司针对本目标标段设立项目部，对该辖区环卫作业进行数字化移动管理，快速保洁，动态督查监管，实时汇报作业情况，实现本项目作业质量水平跨越式发展。

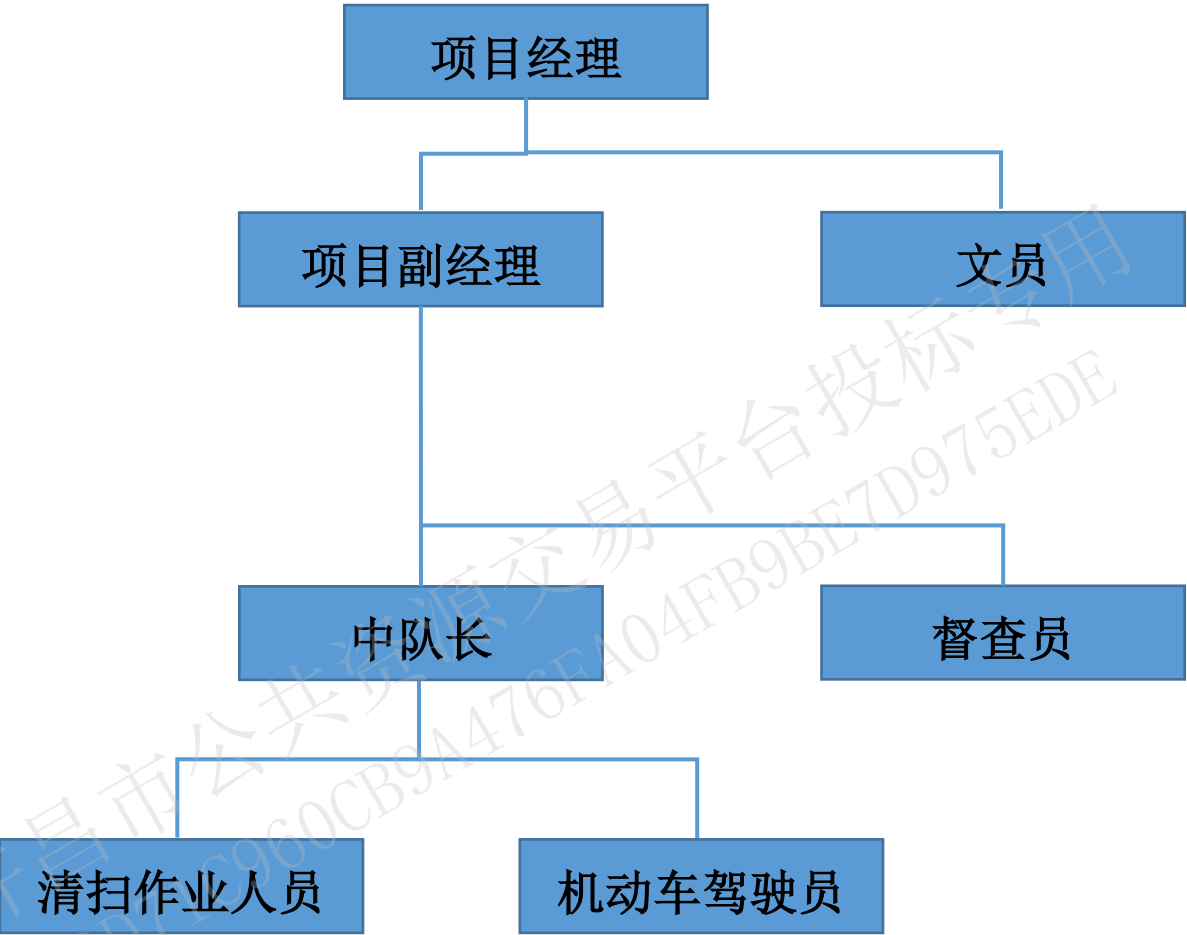
内部机构设置如下：



为更好落实本项目的优质质量措施，本公司本着“质量第一，服务取胜”的经营理念，确保该项目的总优秀率稳定在 99%以上，总合格率保持在 100%。

为规范作业，明确项目管理事项，促进道路长效保洁，特制定本规程。本项目操作规程由公司项目部负责落实，并严格执行。

项目部组成成员：项目经理、项目副经理、文员、项目管理员、清扫作业人员、机动车驾驶员。



10、权责分工

10.1 项目经理

1) 贯彻落实公司质量目标和任务，提出具体实施方案和措施，合理调整和
调整人力，保质保量完成目标任务。

2) 根据任务变化和发展的要求，做好本部门员工的教育和培训工作。

3) 执行和落实公司的各项规章制度，确保安全、文明作业，维护公司形象。

4) 按规定和计划对本部门各项工作进行监督、考核，确保道路管理质量和其它工作质量，发现问题及时解决，掌握工作主动权，把检查抄告、群众投诉降到最低程度。

5) 重视安全生产，抓好安全教育，明确安全措施，配合相关部门逐个与员工签订劳动合同和安全责任书，及时上报员工参保信息，确保本部门员工和服务对象的生命和财产安全。

6) 做好月度工作小结和计划，协助相关部门做好部门员工考勤及工资、福利发放工作。

7) 做好管辖范围内各类物资、设备的使用管理和维修，确保设施设备的使用效率和完好率。

8) 定期或不定期向分管领导汇报工作，积极接受和配合公司及甲方单位各级领导的检查、监督、考核，发现问题及时整改。

9) 做好本部门的工作台帐。

10) 及时完成公司领导和甲方交办的各项临时性任务。



10.2 项目副经理

- 1) 协助项目经理工作，对本项目各方面工作负责。
- 2) 负责实施本项目工作计划。
- 3) 传达项目经理指示，指导、督促作业员工按照规定办事。
- 4) 负责对本项目员工的思想教育和日常管理工作，负责接待领导对项目各项事宜的征询或投诉，提高领导对员工及项目满意的程度。
- 5) 定期对员工进行培训，严格管理，按期工作，做好示范。
- 6) 负责检查记录本项目员工作业情况，及时了解掌握本项目各方面情况。
- 7) 加强与上级沟通，及时交换意见，反映下属的意见和建议，以便工作顺利进行。
- 8) 协调员工之间的关系，以达到最佳合作状态。
- 9) 根据工作需要，组织安排人力，以达到高效服务的目的。
- 10) 负责本项目的钥匙、档案的管理。
- 11) 负责处理本项目日常服务中发生的问题。
- 12) 了解掌握本项目日常消耗品和工作用品的使用情况。
- 13) 负责临时增派任务的组织管理工作，协助其它部门处理紧急情况。
- 14) 负责制定、修改、实施项目内各项岗位责任制。
- 15) 负责处理客户投诉，解决客户提出的各种问题。
- 16) 负责协调、协商与各有关部门业务往来，负责上级部门的各种报告、报表的制订。

10.3 中队长

- 1)、在项目经理的领导下，处理下辖各中队的一切日常事务，确保所辖区域清扫保洁、垃圾清运、环卫设备与设施管理、迎检等各项环卫工作稳步开展。



2)、负责下辖各中队安全制度和规程的落实，杜绝安全事故的发生，发生事故及时上报处理。

3)、组织本项目内部的质量检查、总结分析、评比、奖惩等工作。

4)、根据项目部的成本控制要求与目标，在人员编制、物资发放、劳保工具、设备维修、车辆作业、工资福利、财务报销等方面对项目部日常开支予以把控。

5)、协调区域内各中队间工作的配合，及工作中与周边住户、商户的关系维护，营造良好的外部环境。

6)、加强日常应急预案的演练，不断提高应急事件的处理能力。

7)、落实项目部传达的各项工作安排，并按时间要求完成和反馈。

8)、每周按要求以书面形式向项目部及公司汇报工作。

9)、服从项目工作安排，及时完成项目部及公司交办的临时任务。

10.4 文员

1)、负责项目的资料档案管理、计划、统计管理及管理工作：

2)、负责定期清理档案、合同、资质和相关部门审批原件，及时存档：

3)、负责做好会议记录和收集保存好公司及相关部门的会议文件，并进行整理、归档；

4)、负责做好与相关部门的资料传递工作：

5)、负责项目行政日常工作；

6)、完成领导临时交办的其他任务。

10.5 督察员

1)、公正廉明、不徇私情，具备高度责任心和端正务实的工作态度开展工作；

2)、协助部门经理做好督查的具体事务性工作，包括收集和汇总督查资料、巡检、考核、反馈、建议、整理、归档等情况；



3)、协助部门经理按照部门督查工作计划(每周、每月、重点工作)和工作总结(每月)的出台;组织实施日常工作。

4)、负责对各部門,各項目进行日常工作的监督;做好公司审查考核工作,处理员工奖惩事宜。

5)、负责周汇报、专项汇报和反馈汇报的起草打印;

6)、负责督察报告及建议的起草、打印;

7)、具体负责月度经理会、员工会当月工作检核结果的汇总、分析、整理工作。

8)、参与公司各部门相关方案或工作计划等需要督办、考核环节制定的讨论记录工作。

9)、负责督查事项的总结、整理、汇报及资料的归档工作。

10)、做好日工作总结,做到工作日清日结,每天下班前发至经理邮箱。

11)、周六审核各部门所递交工作总结以及制作本周巡查情况汇总表。

12)、每月月底前统计当月各部门工作遵章守纪、工作能力、廉洁自律等方面审查情况及相关考核、建议、整改、反馈等资料的汇总,重大事项予以公示通报。

13)、爱岗敬业、坚决服从部门经理及上级领导工作安排,保质保量完成任务。

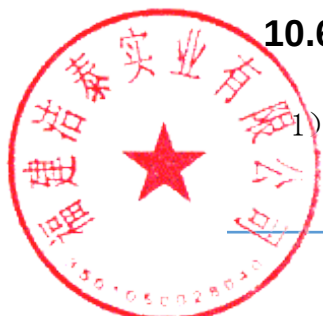
14)、不讲任何借口,提升部门执行力,不推诿、认真积极完成工作。

15)、负责本部门和相关部門工作协调、沟通工作。

16)、完成上级领导交办的其他工作。

10.6 清扫作业人员

1) 树立高度的工作责任心,严格片区保洁责任制。在保洁过程中,如发现



设施设备有损坏或异常情况及时向班长汇报，负责做好片区内的保洁工作，不留卫生死角。发现污染物、杂物及时处理， 随时保证路面清洁。

2) 努力提高自身负责和对公司负责的觉悟，服从领导工作安排，遵守劳动纪律，不迟到、不早退、不擅自离岗，如有急事向班长请假。当班人员不得做与本职工作无关的事。

3) 负责片区内的保洁卫生，必须达到规定标准，连续 3 次未达标者，分别给予警告、罚款、辞退的处罚。

4) 上班时必须穿工作服，并将工作牌戴在左胸前，不穿短裤、背心、拖鞋上岗。

5) 工作中坚持原则、团结协作、以礼相待，不准以个人恩怨懈怠工作，不准以任何借口扰乱工作秩序。 做好路段衔接部分的清扫保洁。

6) 不准私拿公物，私卖废品，如有发现，罚款并同时辞退；如有损坏卫生工具者，照价赔偿。拾到物品，不得占为己有，要及时归还失主或上交班长。

7) 自觉接受各级领导的监督管理，完成领导交办的其它临时性任务。

10.7 机动车驾驶员

1) 按标准作业，做到按时机扫、洒水及清洗作业。

2) 遵守交通规则，服从交警指挥。

3) 驾驶员要服从管理遵守单位规章制度，没有特殊情况必须到单位上班，除维修、保养机车及垃圾箱时间外上班与单位同步。

4) 驾驶员必须具有专业技术和与本职工作相符合，经公安部门交管部门核发的证照，并要定期审照，证照不全者不得出车。

5) 驾驶员工作不得无故缺勤。除正常清运垃圾外，车辆启动运行必须征得镇主管领导同意。



- 6) 如因特殊情况，需离岗外出必须经单位领导同意。
- 7) 驾驶员要对环卫车进行清洁和爱护，进车库保持车辆整洁。
- 8) 驾驶员按照行业技术规范要求，对机车进行检修、保养。车辆检修、大修情况要预期向领导报告，要保证车辆处于能正常运行。
- 9) 驾驶员必须严格遵守请假制度，无故不上班按旷工对待
- 10) 出车前仔细检查车辆安全状况，严格检查转向、制动等机械性能是否正常，加足汽油、机油、泵油等，冬季晚上水箱、发动机内的水必须及时放掉。
- 11) 谨慎驾驶，高度集中注意力。不开高速车、英雄车、赌气车、带病车、酒后车、文明开车，礼貌让车，不以车谋私利，不弄虚作假。

许昌市公共资源交易平台投标专用
0D71C960CB9A476FA04FB9BE7D975EDE



11、工作开展流程

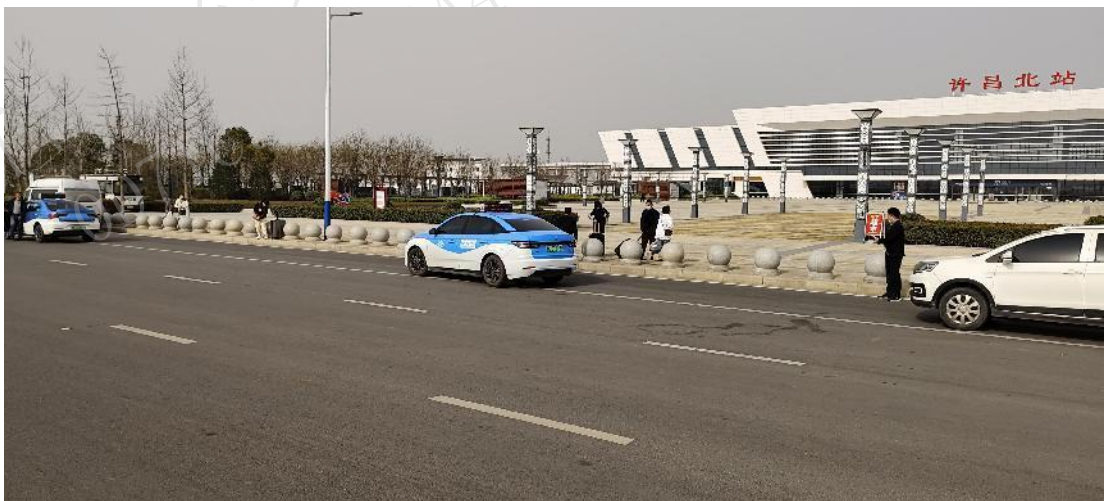
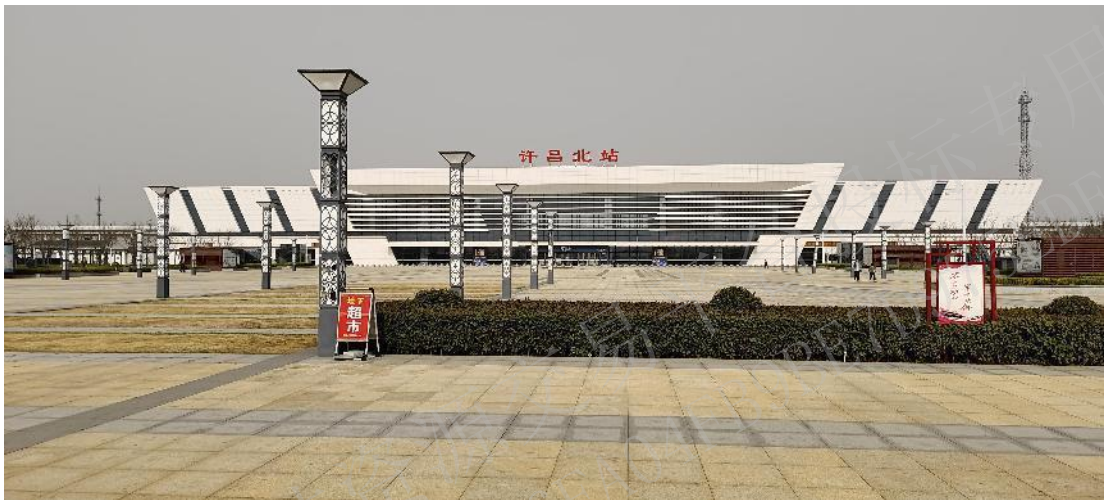


1、项目实地考察勘查

1.1 项目区域实地勘察

获取招标文件后，我公司第一时间组织人员，由项目经验丰富的负责人带队，到标段划分区域进行实地考察。





(部分现场勘查照片)



1.2 拟定项目运行方案

通过实地勘察，由负责人牵头，召开临时现场会议，针对不同的路段、区域（主道路机动车道、非机动车道、行人道路、绿化带及卫生死角等），作出相应的作业计划，初步拟定后期项目运行方案。

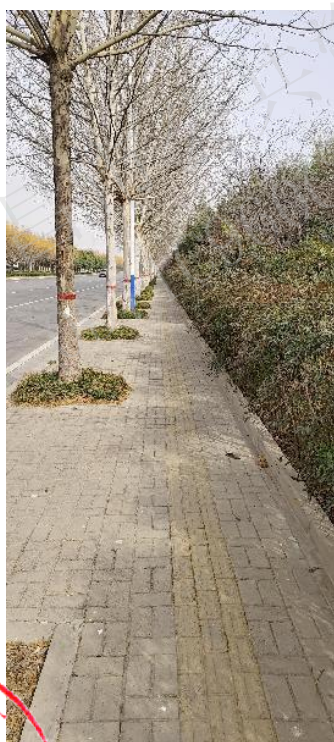


（机动车道）

420

到一城 洁一城





(道路旁绿化)





(高铁北站南侧银杏林)



(高铁北站北侧义务树林、大叶女贞树林)



2、项目立项启动阶段

2.1 商务统筹工作交底

在政府采购网中标信息公布之日后 3 天之内，公司综合办公室须将本项目的“招标文件、投标文件、服务合同”等项目相关电子版资料，发送项目前期筹备工作小组，同时《工作交底联络函》（重要信息、注意事项）移交给项目部办公室签收确认。

2.2 总部协调组织会议

综合办办公室负责对新项目进场总部协调会议的组织安排工作，内容包括会务安排、会议通知，资料准备、会议流程、会议纪要等工作。

2.3 项目管理人员商定

根据新项目规模大小，人力资源部和环境服务事业部共同商定本项目的组织条构与管理人员编制，根据新项目的复杂程度，商定派驻本项目的项目经理、项目副经理、项目管理团队和支援团队，做好人事调动前的沟通协调与人事异动后的工作安排。



2.4 总部协调会议召开

新项目进场总部协调会议会议须由公司高层领导主持，项目部办公室负责会务工作。对新项目可能存在的重点难点问题，由总部协调会议共同商议决策并形成会议纪要。明确相关责任部门与责任人，落实解决问题的方式方法，工作步骤、操作流程，完成时间与追责机制。

2.5 设施设备提前采购

根据招标文件对设施设备投入要求与公司投标文件的承诺，结合项目的实际需求，考虑到设施设备采购供货周期需要一定时间，我公司在中标公告生效之后立即启动采购程序，资产管理部在招标要求规定时间内将可以调配的闲置资产清单，报送环境综合管理办会室，便于综合办对项目固定资产配置的统等。

在项目管理班子尚未组建完成之前，由综合管理办公室负责新项目设施设备的提前采购申报工作，后续由项目部补办申购流程。提前采购的设施设备数量原则上不得低于项目实际需求的 50%，具体型号，数量由进场运营管理小组、资产管理部、采购部共同协议确定。



3、项目情况摸底调查

3.1 进场团队组建工作

根据招标文件要求、投标文件及合同约定，依据项目实际规模，在招标文件要求规定时间内完成项目进场团队组建。

3.2 关系协调工作交接

市场部人员有义务引荐公司分管领导、项目经理与业主方主要负责人进行工作对接，负责项目前期客户关系维护与沟通协调工作。

咨询业主方领导对进场工作的意见与要求、了解项目移交方式、签约仪式、进场时间、作业模式、监管方式。重点与难点、优化调整等事项。

一般情况下业主关系的维护由公司分管领导和项目经理主导，特殊情况由综合管理办公室总经理协助，重要事项由公司分管领导或市场相关人员协调。

3.3 前期费用预算列支

项目前期的开办费用包括进驻管理团队的差旅费、交通费，业务招待费等，由项目经理做好前期开办费用的预算申请，在钉钉 APP 内按流程提交，做到专款专用。

若项目经理因工作、时间等原因暂无法完成提交的，为不影响项目开展进度，暂由综合管理办公室提交申请代办，后续由项目经理补办相关流程。



新项目的前期开办费用原则上每次额度不宜超过 2 万元，上次报销凭证经审核通过后，方可再次借支。特殊情况可走特殊审批流程。

3.4 项目运营实施方案

由项目运营管理小组负责进行项目基本情况摸底调查，包括原有服务单位的服务范围、服务内容，作业模式、管理方式、设备配置、岗位设置、人员配置、作业时长、作业排班、工资标准、加班补贴、节假日补贴、监管方式、考核要求、重点难点、业主信息等，形成《项目基本情况摸底调查报告》。同时依据招标文件要求、投标文件及合同约定，编制《项目运营管理实施方案》，包括项目概述、移交方式、组织分工，设施设备配置、作业岗位设置、人员配置、作业模式、作业排班、应急预案、阶段性优化调整方案，员工薪酬福利待遇等，并做出《项目利润预算分析报告》呈报公司相关领导。

3.5 服务内容偏离核对

招标文件所列服务内容在项目摸底调查时须认真核对，对存在重大偏离的，由综合管理办公室会同项目管理团队共同核实，并形成《项目服务内容重大偏离调查报告》，报送公司相关领导，同时报送业主单位相关领导，并作为服务合同磋商谈判的重要议题与凭据。若无偏离，即按既定要求正常进行项目开展即可。

3.6 业主移交设施设备

如有涉及到业主单位有设施设备移交的，根据招标文件、投标文件及合同



约定需进行（第三方）资产评估，移交设施设备的相关手续按照法定流程和公司相关管理制度执行。

采购部负责资产评估价格的审核，资产管理部负责核查移交资产状况，负责资产过户相关手续的办理，项目管理团队负责设施设备的移交验收。综合管理办公室和项目管理团队会议提交《移交设施设备淘汰、调拨、留用方案》，并呈报公司资产管理部。

3.7 设施设备采购申请

由项目管理团队按照《项目运营管理实施方素》所核准的设施设备型号、数量，剔除业主移交设施设备教量和提前采购的设施设备数量，由项目管理团队在钉钉 APP 里提交设施设备的差额采购申请。

若项目经理因工作、时间等原因暂无法完成提交的，为不影响项目开展进度，暂由综合管理办公室提交申请代办，后续由项目经理补办相关流程。

3.8 工具物资采购申请

由项目管理团队参照《项目透营实施方案》所核准的劳保、工具、物料的配置标准，结合业主移交工具数量，由项目管理团队在公司钉钉 APP 里提交劳保、工具、物料采购申请。

若项目经理因工作、时间等原因暂无法完成提交的，为不影响项目开展进度，暂由综合管理办公室提交申请代办，后续由项目经理补办相关流程。



4、项目前期筹备阶段

4.1 办公场所选址设立

为保证服务质量，方便日常管理，若我公司中标，我方承诺会就近设立项目部。并挑选项目管理经验丰富的人员组成项目领导班子，统筹管理项目后期运营。

办公场所的设定由项目管理团队负责商定。选址时应对场所位置、租赁价格，租赁期限，产权关系、付款方式、合同约定等方面进行优劣比对，并形成书面报告报送公司采购部、综合办。

办公场所的租赁须满足合法合规基本要求，规避敏感事项。办公与停车场所的租赁合同的签订由项目部负责，押金与租金的支付由公司综合管理办公室及财务部负责。

4.2 车辆停靠场所规划

依据招标文件要求，本项目涉及一定数量的环卫车辆和办公车辆，须规划专门场所进行车辆停靠暂存。综合管理办公室协项目部共同参与停车场的选址、规划等事项。

4.3 设备设施维修定点

项目部依据项目所需设施设备实际情况，确定设施设备维修地点。

项目部负责维修事项确认、旧件回收、维修质量评估确认等工作。费用审核、付款结算由项目部汇总上报，交由公司财务部门审核、拨款结算。



4.4 服务合同磋商谈判

如若项目开展过程中，对服务合同相关条款甲乙双方存在分歧与争议的，由项目部牵头协调相关部门人员组成谈判小组，并负责编制《项目服务合同谈判意见书》，分别与业主及相关领导进行沟通，尽最大努力解决争议，更好的服务业主。

许昌市公共资源交易平台投标专用
0D71C960CB9A476FA04FB9BE7D975EDE



5、项目进场准备阶段

5.1 薪酬福利方案确定

公司人力资源部根据项目管理团队提交的《项目基本情况摸底调查报告》和《项目员工薪酬福利建议书》，结合项目所在地的市场行情和公司用工的要求，编制《项目员工薪酬福利待遇执行方案》，报公司相关领导审批同意后公布实施。

5.2 原有人员移交接收

根据招标文件要求，按公司人事用工制度，若业主方指定需要或结合项目实际需求，需要接收原有项目从业人员的，我公司会依据实际情况，合理合法接收原有从业人员，对人员重新按照人事管理制度展行面试、录用，报备等流程。

对于不符合公司用工标准的需与业主沟通协调解决办法，超龄人员的接收严格按照公司相关文件规定执行，凡用工关系涉及法律问题的，须按人力资源部与法务部意见处理。

注：如若业主方不需要或依据实际情况不符合接收标准的，则不进行此项流程。

5.3 项目人员招聘计划

项目管理团队应提前做好本项目人员招聘计划，人力资源部负责对项目部给予以下支持：宣传贯彻公司人力资源管理制度和工作流程；提供相关的文书材料和工具表格；对项目部相关工作人员进行工作技能培训；对入职手续办理工作过



程进行指导和纠偏。

5.4 项目骨干资格审查

项目副经理以下的管理人员的招聘、面试、录用、入职、试用原则上由项目经理负责组织实施，符合公司相关管理制度要求，在人员入职周之内须提交《项目管理人员聘用评价报告》，经公司综合管理办公室审批，并报人力资源部备案审查。

5.5 项目人员培训工作

由人力资源部协助项目管理团队负责开展对项目管理骨干的培训工作，包括企业宣传、公司制度、工作流程，安全作业、作业标准、操作规范，管理方法等。

5.6 设施设备支援组织

当项目所需的设施设备在进场之前尚未采购到位或存在部分缺口的，由综合管理办公室组织召开临时支援协调会议，明确设施设备支援教量、支援单位、支援时间和工作要求，由综合管理办公室负责具体组织实施。

5.7 工具材料就近采购

项目所需的劳保、工具、物料原则上执行集中采购管理，由采购部统筹负责，



确定具体到位时间。不适宜集中采购的和进场之日不能到位的，由采购部授权项目部执行就地就近采购。指导相关产品规格、数量与参考价格，保障项目进场之前所有劳保、工具、物料到位。

5.8 发票开具车辆办证

采购部必须明确设施设备发票的开具时间，便于提前做好资产管理和车辆牌证的相关准备工作。

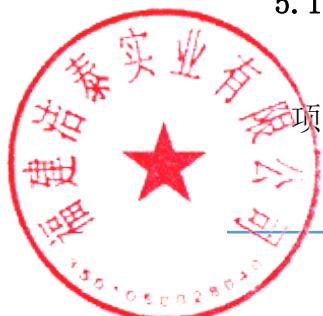
资产管理部收到采购部设施设备发票当天，将发票原件及其他上牌相关资料一并递交给项目部。项目部在收齐资产管理部的上牌资料后，立即办理车辆上牌的预约，自预约之日起7个工作日内完成车辆的上牌，并在收到车管所发放车辆证件当天将车辆行驶扫描件、车辆登记证书和发票（发票联）发送给资源管理部。

5.9 车辆手续保险购买

由资产管理部负责统筹车辆证件、牌照，规费缴纳等工作，如需要项目就地支援的，须指导指引项目具体操作。车辆保险由资产管理部以公司采购方式统一购买，个别特殊情况得到资产管理部授权后，项目可以根据实际情况购买，并报资产管理部审核。

5.10 企业文化载体落地

项目部应当按照公司《企业文化标准化体系》的工作要求，在公司综合办公



室的指导指引下，负责落实项目的文化体系、LOGO 标识、企宣文案，管理制度等上墙工作。

5.11 人员到岗设备进场

签订合同后，我公司承诺在合同规定时间内，所有人员全部按时到岗，所有设备准时进场，按约开展工作。

5.12 岗位设置作业排班

项目管理团队须按照《项目运营管理实施方案》中所核定的岗位设置与人员编制，在进场前期应明确各中队长工作责任区域、责任区域岗位数量与人员编制，交由中队长按工作要求展开工作。

中队长应合理安排人员与作业排班，严格执行“定岗、定员、定工作任务、定作业标准、定奖惩措施”的工作制度。

在进场 7 日内向项目部提交所管责任区域内《岗位明细表》，由项目经理组织对各责任区域内的人员作业排班进行审查、审核、优化调整。

5.13 车辆配置作业排班

项目管理团队须按照《项目运营管理实施方案》中所核定的设施设备配置合理做好作业计划与作业排班，进场前期工作计划由项目经理或副经理负责编制制定，并根据项目的实际情况执行合理调度安排，做《车辆周工作计划表》或《车



辆月度工作计划表》。

1 个自然月之后严格执行“定车、定人、定作业路线、定工作任务、定作业标准、定奖惩措施”的工作制度。调整优化各车作业计划与作业排班并核定台班油耗。常态作业计划与作业排表，定期作业计划与作业排表，机动作业计划与作业排表执行每月更新。

5.14 应急机动工作预案

项目进场前期工作任务大，作业车辆与岗位人员可能存在尚未完全进入理想的工作状态，项目部可以按照《项目运营管理实施方案》所核定的岗位设置数量的 10%~15%成立应急机动小组（特殊情况另行申报），应急机动小组的工作计划与工作安排由项目经理或项目副经理统筹。

应急机动小组是项目进场过渡性阶段的人员配置，解数时间原则上不得超过 2 个月，视具体情况应急动小组人员应逐步向固定岗位分流。



6、项目运营管理阶段

6.1 项目进场动员大会

进场目之前组织员工着装列队，签名宣誓、签定作业质量，安全文明作业承诺书，由项目管理团队宣传贯彻公司管理制度、项目工作安排与工作要求。

6.2 人员保险购买落实

新员工入职资料需在三个工作日之内由项目文员准确报送至公司人力资源部，由专人负责项目员工保险的购买工作。

6.3 例会工作制度要求

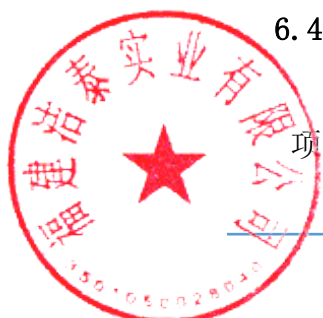
项目部应当按照公司的工作要求，由项目经理或项目副经理定期组织召开例会，通报存在的问题，布置工作任务，明确工作要求。

由项经理组织每周召开周总结会议，通报本周工作完成情况与存在的问题，明确整改时间与责任主体，部署下周工作计划。

周会要形成会议纪要，并上报综合管理办公室存档。

6.4 管理岗位工作职责

项目经理负责草拟各管理人员的《岗位职责说明书》，组织相关管理人员交



流讨论。定稿后的《岗位职责说明书》和《廉洁自律承诺书》交综合管理办公室审核审定，审核后由当事人签名摁手印，项目部留存复印件，原件报送综合管理办公室存档，该项工作须在项目进场后 15 天内全部完成。

6.5 项目运营工作汇报

定期与业主单位相关管理人员的工作交流与沟通协调，主动呈报《项目月度工作情况汇报》（包括人员投入情况、设施设备投入情况、项目运作与管理模式、阶段性已完成工作任务、进场前后效果比对、请求协调解决的问题与建议）。

6.6 内部考核验收审核

项目开始运行后，所有环节将按照预定方案实施，实施过程中如需调整，项目负责人将及时调整、更换作业方案。

项目运行过程中，每月、每季度，我公司都会对各项目成分进行内部考核，并根据奖惩制度进行处理。

