二、开标一览表

项目编号：建安政采公字（2023）6号

项目名称：建安区城区道路清扫保洁绿化管护（文峰路）项目二次

单位：元（人民币）

标段	项目名称	投标总价（总价暨服务期限内投款限额）	投标报价（一年总价，此报价参与评标方法中价格部分得分的计算）	合同履行期限（服务期限）	备注
第一标段	建安区城区道路清扫保洁绿化管护（文峰路）项目二次	大写：叁仟叁佰贰拾玖万叁仟伍佰陆拾肆元叁角伍分 小写：33293564.35	大写：壹仟贰佰捌拾柒万玖仟陆佰肆拾贰元肆角贰分 小写：12879642.42	三年（以合同签订的实际服务期限为准，最长不超过三年）。	我公司完全响应招标文件的要求。

投标人名称：兴盾物业服务集团有限公司（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）：张官凤

日期：2023年5月18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。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76DE8B29547D1850C4908C7F2A407

3.4 中小企业声明函（工程、服务）

本公司（联合体）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（联合体）参加（单位名称）许昌市建安区城市管理局的（项目名称）建安区城区道路清扫保洁绿化管护（文峰路）项目二次采购活动，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.（标的名称）建安区城区道路清扫保洁绿化管护（文峰路）项目二次【文峰北路（示范区界—长葛界）】，属于（采购文件中明确的所属行业）其他未列明行业；承建（承接）企业为（企业名称）兴盾物业服务集团有限公司，从业人员 293 人，营业收入为 10405.62 万元，资产总额为 8053.26 万元，属于**中型企业**（中型企业、小型企业、微型企业）；

2.（标的名称）建安区城区道路清扫保洁绿化管护（文峰路）项目二次【新元大道（文峰路—魏武大道）】，属于（采购文件中明确的所属行业）其他未列明行业；承建（承接）企业为（企业名称）兴盾物业服务集团有限公司，从业人员 293 人，营业收入为 10405.62 万元，资产总额为 8053.26 万元，属于**中型企业**（中型企业、小型企业、微型企业）；

3.（标的名称）建安区城区道路清扫保洁绿化管护（文峰路）项目二次【新元大道（魏武大道—许开路）】，属于（采购文件中明确的所属行业）其他未列明行业；承建（承接）企业为（企业名称）兴盾物业服务集团有限公司，从业人员 293 人，营业收入为 10405.62 万元，资产总额为 8053.26 万元，属于**中型企业**（中型企业、小型企业、微型企业）；

4.（标的名称）建安区城区道路清扫保洁绿化管护（文峰路）项目二次【魏武大道（龙泉街—长葛界）】，属于（采购文件中明确的所属行业）其他未列明行业；承建（承接）企业为（企业名称）兴盾物业服务集团有限公司，从业人

员 293 人，营业收入为 10405.62 万元，资产总额为 8053.26 万元，属于 **中型企业**（中型企业、小型企业、微型企业）；

5. （标的名称）建安区城区道路清扫保洁绿化管护（文峰路）项目二次【龙泉街（魏武大道—文峰路）】，属于 （采购文件中明确的所属行业）其他未列明行业；承建（承接）企业为 （企业名称）兴盾物业服务集团有限公司，从业人员 293 人，营业收入为 10405.62 万元，资产总额为 8053.26 万元，属于 **中型企业**（中型企业、小型企业、微型企业）；

6. （标的名称）建安区城区道路清扫保洁绿化管护（文峰路）项目二次【聚贤街（魏武大道—文峰路）】，属于 （采购文件中明确的所属行业）其他未列明行业；承建（承接）企业为 （企业名称）兴盾物业服务集团有限公司，从业人员 293 人，营业收入为 10405.62 万元，资产总额为 8053.26 万元，属于 **中型企业**（中型企业、小型企业、微型企业）；

7. （标的名称）建安区城区道路清扫保洁绿化管护（文峰路）项目二次【魏庄街（魏武大道—文峰路）】，属于 （采购文件中明确的所属行业）其他未列明行业；承建（承接）企业为 （企业名称）兴盾物业服务集团有限公司，从业人员 293 人，营业收入为 10405.62 万元，资产总额为 8053.26 万元，属于 **中型企业**（中型企业、小型企业、微型企业）；

8. （标的名称）建安区城区道路清扫保洁绿化管护（文峰路）项目二次【魏庄北街（魏武大道—文峰路）】，属于 （采购文件中明确的所属行业）其他未列明行业；承建（承接）企业为 （企业名称）兴盾物业服务集团有限公司，从业人员 293 人，营业收入为 10405.62 万元，资产总额为 8053.26 万元，属于 **中型企业**（中型企业、小型企业、微型企业）；

9. （标的名称）建安区城区道路清扫保洁绿化管护（文峰路）项目二次【永宁街（魏武大道—文峰路）】，属于 （采购文件中明确的所属行业）其他未列明行业；承建（承接）企业为 （企业名称）兴盾物业服务集团有限公司，从业人

员 293 人，营业收入为 10405.62 万元，资产总额为 8053.26 万元，属于 **中型企业**（中型企业、小型企业、微型企业）；

10. （标的名称）建安区城区道路清扫保洁绿化管护（文峰路）项目二次【建德路（魏武大道—文峰路）】，属于（采购文件中明确的所属行业）其他未列明行业；承建（承接）企业为（企业名称）兴盾物业服务集团有限公司，从业人员 293 人，营业收入为 10405.62 万元，资产总额为 8053.26 万元，属于 **中型企业**（中型企业、小型企业、微型企业）；

11. （标的名称）建安区城区道路清扫保洁绿化管护（文峰路）项目二次【莲苑路（莲苑桥南—龙泉街北 100 米、魏庄北街—永宁街）】，属于（采购文件中明确的所属行业）其他未列明行业；承建（承接）企业为（企业名称）兴盾物业服务集团有限公司，从业人员 293 人，营业收入为 10405.62 万元，资产总额为 8053.26 万元，属于 **中型企业**（中型企业、小型企业、微型企业）；

12. （标的名称）建安区城区道路清扫保洁绿化管护（文峰路）项目二次【魏文路（聚贤街道—新元大道）】，属于（采购文件中明确的所属行业）其他未列明行业；承建（承接）企业为（企业名称）兴盾物业服务集团有限公司，从业人员 293 人，营业收入为 10405.62 万元，资产总额为 8053.26 万元，属于 **中型企业**（中型企业、小型企业、微型企业）；

13. （标的名称）建安区城区道路清扫保洁绿化管护（文峰路）项目二次【魏文路（聚贤街—许开路）】，属于（采购文件中明确的所属行业）其他未列明行业；承建（承接）企业为（企业名称）兴盾物业服务集团有限公司，从业人员 293 人，营业收入为 10405.62 万元，资产总额为 8053.26 万元，属于 **中型企业**（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）：兴盾物业服务集团有限公司

日期：2023 年 5 月 18 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。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B42954 7D1850C4908C7F2A407

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〕6号

项目名称：建安区城区道路清扫保洁绿化管护（文峰路）项目二次

序号	道路名称	道路面积（平方米）	道路级别	单价(元/(平方米·年))	服务期限	道路绿化面积（平方米）	单价（元/（平方米·年))	服务期限
1	文峰北路（示范区界—长葛界）	381966.72	一级（含洒水）	9.15	自合同签订之日起至2025年12月31日	144542.3	3.33	自合同签订之日起至2025年12月31日
2	新元大道（文峰路—魏武大道）	59800	一级（含洒水）	9.15	自合同签订之日起至2025年12月31日	26722	3.33	自合同签订之日起至2025年12月31日
3	新元大道（魏武大道—许开路）	197800	三级（不含洒水）	4.05	自合同签订之日起至2025年12月31日	117270	3.33	自合同签订之日起至2025年12月31日
4	魏武大道（龙泉街—长葛界）	313200	二级（含洒水）	7.8	自合同签订之日起至2025年12月31日	302400	3.33	自合同签订之日起至2025年12月31日
5	龙泉街（魏武大道—文峰路）	30200	二级（含洒水）	7.8	自合同签订之日起至2025年12月31日	29334	3.33	自合同签订之日起至2025年12月31日
6	聚贤街（魏武大道—文峰路）	53412	二级（含洒水）	7.8	自合同签订之日起至2025年12月31日	34000	3.33	自合同签订之日起至2025年12月31日
7	魏庄街（魏武大道—文峰路）	33900	二级（含洒水）	7.8	自合同签订之日起至2025年12月31日	21000	3.33	自合同签订之日起至2025年12月31日
8	魏庄北街（魏武大道—文峰路）	29400	二级（含洒水）	7.8	自合同签订之日起至2025年12月31日	18000	3.33	自合同签订之日起至2025年12月31日
9	永宁街（魏武大道—文峰路）	29250	二级（含洒水）	7.8	自合同签订之日起至2025年12月31日	17000	3.33	自合同签订之日起至2025年12月31日
10	建德路（魏武大道—文峰路）	30260	二级（含洒水）	7.8	自合同签订之日起至2025年12月31日	22100	3.33	自合同签订之日起至2025年12月31日
11	莲苑路（莲苑桥南—龙泉街北100米、魏庄北街—永宁街）	41880	三级（含洒水）	5.75	自合同签订之日起至2025年12月31日	12860	3.33	自合同签订之日起至2025年12月31日

12	魏文路（聚贤街道—新元大道）	58335.72	二级（含洒水）	7.8	自2024年1月1日至2025年12月31日	26556	3.33	自合同签订之日起至2025年12月31日
13	魏文路（聚贤街—许开路）	76400	二级（含洒水）	7.8	自2023年9月9日至2025年12月31日	36500	3.33	自2023年6月13日至2025年12月31日
注：合同签订之日为投标截止时间的次日，一年为365日历天。								
投标报价（一年）	**大写：壹仟贰佰捌拾柒万玖仟陆佰肆拾贰元肆角贰分 小写：12879642.42元**							
投标总价	**大写：叁仟叁佰贰拾玖万叁仟伍佰陆拾肆元叁角伍分 小写：33293564.35元**							
备注：1、投标总价仅作为合同支付总限额，一年报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一年投标报价。								

投标人（公章）：兴昌物业服务集团有限公司

投标人法定代表人（单位负责人）或授权代表（签字或盖章）：

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B429547D1850C4908C1F2A407

评标委员会评分汇总表

项目编号:建安政采公字〔2023〕6号

项目名称:建安政采公字〔2023〕6号许昌市建安区城市管理局建安区城区道路清扫保洁绿化管护（文峰路）项目二次（不见面开标）

序号	投标人	评标委员会							汇总分	平均分	商务分	技术分	报价分	最终得分	名次
		王伟	代新安	李盼	张军超	蒋丽军	李运忠	李振宇							
1	兴盾物业服务集团有限公司	74.00	69.00	74.00	63.00	75.00	74.00	69.00	498.00	71.00	30.00	41.00	20.00	91.00	1
2	河南森源城市环境科技服务有限公司	63.00	63.00	69.00	63.00	74.00	63.00	80.00	475.00	66.40	30.00	36.40	19.40	85.80	2
3	河南沁洁环保科技有限公司	57.00	57.00	57.00	57.00	52.00	57.00	63.00	400.00	57.00	24.00	33.00	19.37	76.37	3
4	许昌亿安物业管理有限公司	22.00	22.00	22.00	33.00	22.00	28.00	39.00	188.00	25.40	0.00	25.40	19.35	44.75	4
5	河南旭顺物业服务有限公司	22.00	22.00	22.00	28.00	22.00	27.00	39.00	182.00	24.20	0.00	24.20	19.38	43.58	5

评标委员会成员：王伟、代新安、李盼、张军超(组长)、蒋丽军、李运忠、李振宇

2023年05月18日

王伟　代新安　李运忠　蒋丽军　李振宇

张军超　李盼

4.3 技术方案（实施方案）

（投标人根据招标文件要求自行编制）

目 录

4.3 技术方案（实施方案）.....1
4.3.1 总体服务方案.....4
4.3.1.1 项目经营思路.....4
4.3.1.2 保洁区域特点分析.....5
4.3.1.3 作业总体设想.....7
4.3.1.4 清扫保洁作业方案.....13
4.1.3.5 绿化管护作业方案.....57
4.3.2 质量控制.....119
4.3.2.1 质量控制措施.....119
4.3.2.2 质量控制方案.....121
4.3.2.3 公司规章制度.....129
4.3.3 保障措施.....144
4.3.3.1 安全作业方案及措施.....144
4.3.3.2 文明作业方案及措施.....158
4.3.3.3 环保作业措施.....163
4.3.3.4 绿化养护保障措施.....165
4.3.3.5 劳动保障措施.....167
4.3.4 技术档案管理制度.....177
4.3.4.1 档案室设置.....177
4.3.4.2 档案的建立与管理程序.....178
4.3.4.3 档案的收集.....180
4.3.4.4 档案的整理.....180
4.3.4.5 档案的鉴定.....182
4.3.4.6 档案的保管.....185

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8425547D1850C4908C7F2A407

4.3.4.7 档案的提供利用 185
4.3.4.8 档案的登记统计 185
4.3.4.9 档案的销毁 186
4.3.4.10 档案管理制度 186
4.3.4.11 利用电脑对档案进行管理 186
4.3.5 风险控制制度 189
4.3.5.1 风险内容 189
4.3.5.2 加强服务流程的规范性 190
4.3.5.3 工伤及劳资纠纷风险管控办法 210
4.3.5.4 职业道德、行为规范流程规范 221
4.3.5.5 重大活动、节假日保洁工作安排 231
4.3.5.6 绿化风险管控办法 237
4.3.5.7 重大活动组织、突发事件应急方案 246
4.3.6 后续服务及其它优化服务方案 263
4.3.6.1 后续支持和维护能力、响应时间等承诺 263
4.3.6.1 员工保障服务承诺 267
4.3.6.3 对服务承诺的保障措施 271
4.3.6.4 绿化管护后续服务方案 282
4.3.6.5 后续项目人员培训方案 286
4.3.7 违约责任 302
4.3.7.1 违约承诺书 302
4.3.7.2 公司职责 303
4.3.8 经济赔偿 305
4.3.8.1 员工处罚标准 305
4.3.8.2 考核制度 307
4.3.9 内部机构设置及权责分工 321
4.3.9.1 内部机构设置 321
4.3.9.2 权责分工（岗位职责） 322

许昌市公共资源交易平台投标专用

4.3.10 工作开展流程 326
4.3.10.1 作业流程 326
4.3.10.2 工作开展流程 332
4.3.10.3 项目接管计划 341

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B429547D1850C4908C7F2A407

4.3.1 总体服务方案

4.3.1.1 项目经营思路

环卫工作岗位平凡、特殊，一年365天，每天都要上岗作业，没有星期天和节假日，相反遇重大节假日放假休息时，城区人口相对集聚，流动量大，产生果皮纸屑、塑料袋等生活垃圾相对较多，环卫工作量大；且环卫工作极易反弹，特别是雨后，车辆轮胎带的泥土大量抛洒到路面，严重影响环境卫生质量。长期以来，环卫从业者以美化城市环境为己任，充分发扬“宁愿一人脏、换来万家洁”的环卫奉献精神，默默无闻，埋头苦干，夏战酷暑，冬战严寒，在平凡的工作岗位上做出了不平凡的业绩，为在管城市人民创造了清洁、优美的工作生活环境。

针对环卫项目的特点我公司总体经营思路是：深入贯彻落实政府创卫工作精神，以科学发展观学习实践活动为主线，抢抓机遇，攻坚克难，以全面提升城市管理水平为总体目标，以为居民提供良好环境卫生，争取达到最干净、优美、和谐为奋斗目标。

管理理念：围绕“条块结合、全面提升、长效管理”的工作思路，按照社会化、市场化运作原则，积极把兴盾特有环卫工作管理模式在延伸，努力打造精细化、精品化环卫样板工程，提高城市管理的社会化、专业化、产业化水平，使环卫工作走在全省前列。

工作目标：创新环境卫生管理理念，引进技术先进、功能齐全的全新环卫装备和先进的管理理念，结合项目实际，采取人工与机械结合互补的环卫作业模式，打造环卫管理精品工程，树立新的窗口形象，使环境卫生做到人民称赞、领导放心，并形成以点带面和比学赶帮超的氛围，促进环境卫生管理工作更好地发展。

许昌市公共资源交易平台供参考用

4.3.1.2 保洁区域特点分析

服务范围：招标文件要求的内容。

序号	道路名称	道路面积（平方米）	道路级别	单价（元/（平方米·年））	服务期限	道路绿化面积（平方米）	单价（元/（平方米·年））	服务期限
1	文峰北路（示范区界—长葛界）	381966.72	一级（含洒水）	9.4	自合同签订之日起至2025年12月31日	144542.3	3.6	自合同签订之日起至2025年12月31日
2	新元大道（文峰路—魏武大道）	59800	一级（含洒水）	9.4	自合同签订之日起至2025年12月31日	26722	3.6	自合同签订之日起至2025年12月31日
3	新元大道（魏武大道—许开路）	197800	三级（不含洒水）	4.25	自合同签订之日起至2025年12月31日	117270	3.6	自合同签订之日起至2025年12月31日
4	魏武大道（龙泉街—长葛界）	313200	二级（含洒水）	7.95	自合同签订之日起至2025年12月31日	302400	3.6	自合同签订之日起至2025年12月31日
5	龙泉街（魏武大道—文峰路）	30200	二级（含洒水）	7.95	自合同签订之日起至2025年12月31日	29334	3.6	自合同签订之日起至2025年12月31日
6	聚贤街（魏武大道—文峰路）	53412	二级（含洒水）	7.95	自合同签订之日起至2025年12月31日	34000	3.6	自合同签订之日起至2025年12月31日
7	魏庄街（魏武大道—文峰路）	33900	二级（含洒水）	7.95	自合同签订之日起至2025年12月31日	21000	3.6	自合同签订之日起至2025年12月31日
8	魏庄北街（魏武大道—文峰路）	29400	二级（含洒水）	7.95	自合同签订之日起至2025年	18000	3.6	自合同签订之日起至2025年

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B42954701850649908C7F2A407

					12 月 31 日			12 月 31 日
9	永宁街（魏武大道—文峰路）	29250	二级（含洒水）	7.95	自合同签订之日起至 2025 年 12 月 31 日	17000	3.6	自合同签订之日起至 2025 年 12 月 31 日
10	建德路（魏武大道—文峰路）	30260	二级（含洒水）	7.95	自合同签订之日起至 2025 年 12 月 31 日	22100	3.6	自合同签订之日起至 2025 年 12 月 31 日
11	莲苑路（莲苑桥南—龙泉街北 100 米、魏庄北街—永宁街）	41880	三级（含洒水）	5.95	自合同签订之日起至 2025 年 12 月 31 日	12860	3.6	自合同签订之日起至 2025 年 12 月 31 日
12	魏文路（聚贤街道—新元大道）	58335.72	二级（含洒水）	7.95	自 2024 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日	26556	3.6	自合同签订之日起至 2025 年 12 月 31 日
13	魏文路（聚贤街—许开路）	76400	二级（含洒水）	7.95	自 2023 年 9 月 9 日至 2025 年 12 月 31 日	36500	3.6	自 2023 年 6 月 13 日至 2025 年 12 月 31 日

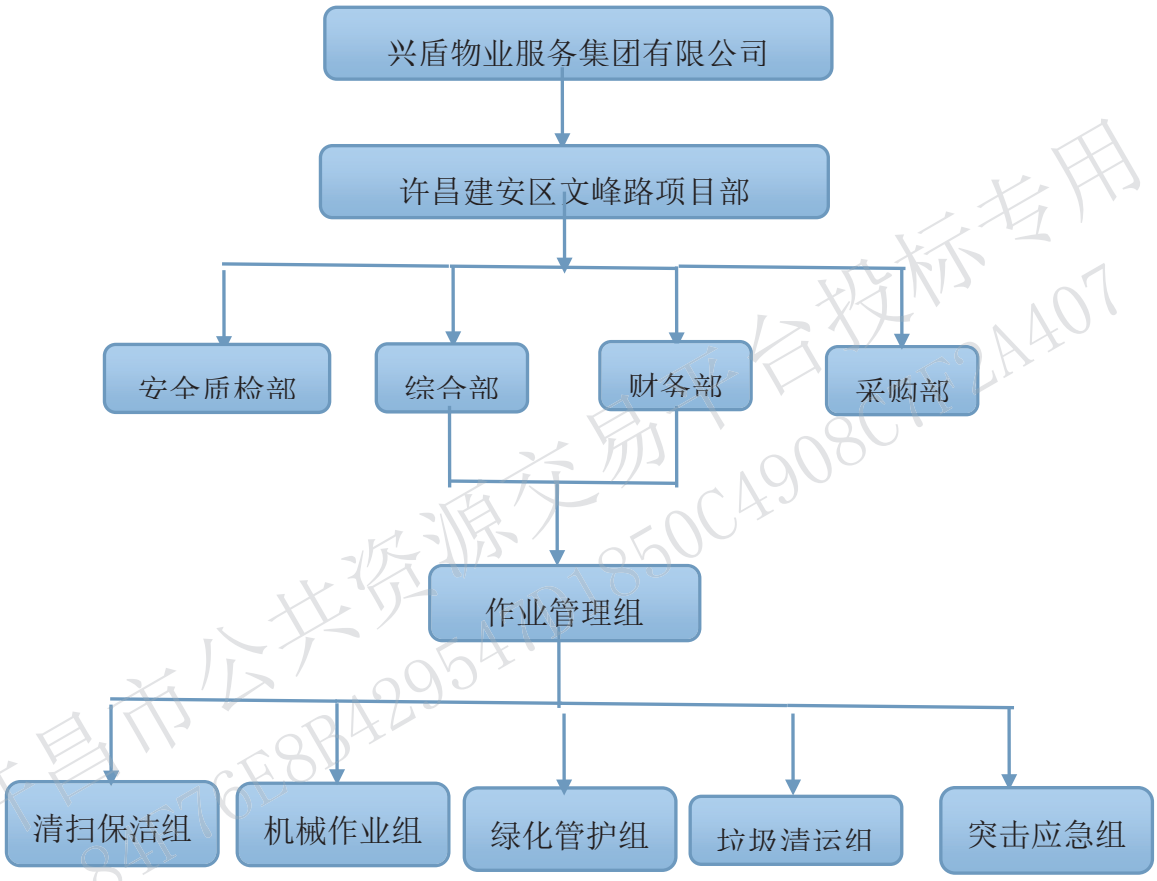
备注：人员车辆配备：需要 210 人，配备 3 辆大型洗扫车(18 吨或以上)，2 辆新能源（纯电）大型洗扫车（18 吨或以上），5 辆中型洗扫车（7 吨或以上），4 辆大型洒水车（25 吨），2 辆新能源（纯电）大型洒水车（18 吨或以上），1 辆新能源（纯电）抑尘车（18 吨或以上），雪磙 2 台，雪铲 1 台，落叶粉碎机 1 台，10 辆三轮电动清洗保洁车，25 辆快速保洁车等设备，截止 2025 年 12 月 31 日，三年费用共计 39111026.65 元。**（因部分路段服务期限不足 3 年，总费用与每年费用乘以 3 不等。）**

许昌市公共资源交易平台投标专用

4.3.1.3 作业总体设想

4.3.1.3.1 服务组织设计及机构设置

兴盾物业集团下设项目部，负责管辖该区域内道路清扫保洁项目的全面工作，具体组织架构如下：



一、具体实施流程：

A、对本项目进行可行性论证，针对如何提升环卫作业质量和环卫员工的各项保障，研究方案文件内容，并拿出可行性报告。

B、副经理组织相关人员对现场进行全面深入调研，制定提升服务质量的管理方案。

C、环卫公司各部门成员对方案文件内容进行复核。

D、参加项目开标会议。

二、制定项目服务宗旨：

许昌市公共资源交易平台投标专用

上至环卫公司各职能部门，下至环卫公司机械及人工清扫作业人员，按“直线制”设置管理架构。环卫公司下设各个路段管理员，全面对本项目实施高效的清洁管理与服务。

其优点是集指挥和职能于一身，指令统一，责权分明，指挥及时，既能满足本项目管理的要求，使人力、物力、财力得到合理的配置，达到降低管理成本、提供优质服务的目的，又能为将来业务的发展留下充足的空间。

选拔项目部成员，一是在全集团公司范围内选拔优秀管理人员。二是发布招聘广告，公开招聘相关人员，设备、工具的采购。

三、项目培训实施阶段

1.项目培训阶段：

培训内容分为两个方面，一个是思想教育，另一个是技术知识教育。

思想教育包括法制教育和劳动纪律教育。加强法制观念，严格执行规章制度，是做好安全工作的基础。

技术知识培训包括作业流程、安全知识等两个层次的培训。

作业流程培训包括公司的基本概况、工作流程、操作方法、设备性能等。

安全技术知识教育包括企业生产过程中的不安全因素及其规律性、可预防性、安全防护基本知识和尘毒防治的综合措施，个人防护用品的正确使用、发生事故时的紧急救护及自救措施等。

2.培训的形式：主要是三级教育。即初级培训、部门培训和岗位（工段、班组）培训。

A 初级培训：对新入司的职工在分配到部门和工作地点以前，由公司人事部门对其进行的初步培训。

B 部门培训：是对新职工分配到本部门进行的第二级培训，由部门主管负责具体实施。

C 岗位培训：新员工到岗位开始工作之前，由班组长进行第三级安全教育。主要介绍班组工作概况、工作性质和职责范围、岗位工种的工作性质、机械设备的安全操作方法、各种安全防护设施的性能和作用、工作地点的环境卫生、危险机件、危险物的控制方法以及个人防护用品的使用方法。

许昌市公共资源交易平台投标专用

四、项目实施运行阶段

1. 除本公司现有服务路段之外，新承接路段人员上岗试岗

2. 纠正存在的问题

3. 收集作业情况

4. 进一步完善工作方案

五、岗位职责

环卫公司总经理兼项目负责人：在集团总经理的领导下，全面负责本项目工作。遵守国家政策法令，严格执行《环境卫生质量标准》和其他有关规定。服从甲方监督指导，认真完成环卫部门下达交办的各项工作任务。加强对项目作业的环卫人员思想教育和职业道德教育，组织实施和严格履行各项约定；负责全面质量控制体系，有效保证特殊情况下应急措施的实施落实。努力打造一支吃苦耐劳、能战、善战、合格的环卫团队。

安全质检部：在环卫公司总经理的领导下，负责本项目全面质量控制和质量检查，负责作业员工的日常安全教育，杜绝作业路段一切安全事故的发生。每日必须对项目全部作业路段进行不低于一次的常规质量检查，针对现场作业存在的质量问题进行及时有效的跟踪整改，对设置于沿街（巷）的果皮箱、垃圾桶、垃圾清运人力（电）三轮车等环卫设施设备进行定期检查和维护维修，以确保其使用功能和使用周期。

综合部：在环卫公司总经理的领导下，负责本项目的各项日常事务工作，做好上传下达及各类文件、通知等资料的收发、打印、存档工作。负责沟通，协调与环卫职能部门的工作联系配合，组织实施作业员工月、年度的工作考评考核。负责员工社保“五险”的办理，劳保用品的按月核发。按时向环卫局报送当月项目环卫工作简报，组织开展有益于员工健康向上的各类团队活动和岗位业务比武练兵活动，着力提升团队的凝聚力、向心力、战斗力。

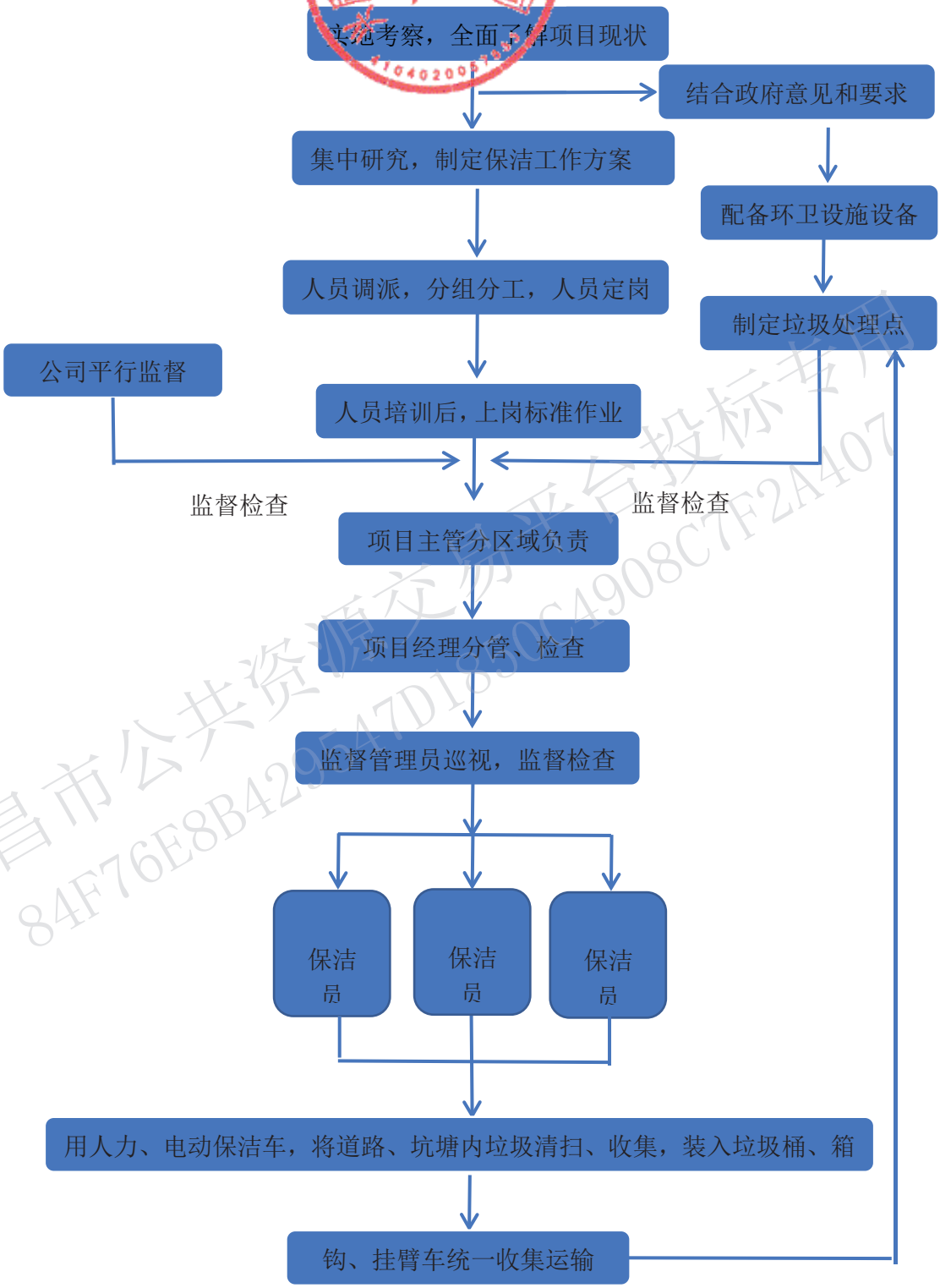
财务部：在环卫公司总经理的领导下，负责本项目财务核算和相关统计工作，按月发放作业员工劳酬，根据项目当月作业考评资料，申报拨付《作业服务费》，办理营业税缴纳及日常项目费用的支付；建立健全移交财务的登记入库台帐及损耗情况统筹。按月向环卫部门报送相关财务报表。

采购部：在环卫公司总经理的领导下，负责本项目所需物资设备设施的采购、保管和供应。建立健全物资领耗三账，根据不同物资的使用周期定期采购预存，以保证作业生产所需。按时计发作业员工劳保用品，经常深入作业现场对环卫设备设施损耗情况进行查看，发现损坏丢失及时报告环卫相关部门领导并积极补充措施，以保证作业设备设施的完好率。

作业管理组：在环卫公司总经理及副经理的领导下，负责本项目各个作业路段的清扫、保洁、绿化管护、垃圾清运工作。科学、合理调配各工作路段作业人员，组织召开各类生产会议，制作特殊情况下的应急措施，并保证付诸实施有效。保持与环卫部门业务管理科日常性工作联系、衔接；认真接受和圆满完成环卫部门临时下达和指派的各项工作，积极配合环卫部门有关工作人员每月定期对本项目作业路段的检查、考评。对有关部门下发的环卫整改通知进行认真落实，并按要求及时整改。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B429547D1850C4908C7F2A401

4.3.1.3.2 项目整体设计实施流程图



许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B42B547D1830C4908C7F2A407

针对环卫项目，公司本着高标准高服务质量的作业要求，志在改变环境质量差、污染严重的问题，建设美丽城市，造福广大人民群众，我公司进驻后，可在短期内改变城市面貌。



4.3.1.4 清扫保洁作业方案

4.3.1.4.1 项目初期进驻方案

一、接管工作要点

1. 项目进驻时，负责人应充分与甲方沟通，摸清目前环卫运行系统状况，车辆信息、人员配置、数目，管理范围内的重点、难点，巡视各路段状况。为初步接手工作做准备。项目进驻之前 3 天内完成。

2. 根据区域的实际情况，从公司内部调派环卫高层领导进驻项目组建项目部初期运行系统。重点选拔管理人才、规划环卫区域内的人员管理系统。该任务由集团高层领导负责，项目进驻前人员调派完毕。

3. 接管小组组长全权代表公司处理项目日常运营工作，对接管项目实际存在的问题“即发生即研究即解决即反馈”，暂定扶持期为 50 天（视项目实际运营情况与甲方充分沟通后再撤出），确保项目顺利接管。

4. 对原有人员进行筛选，特别是企业职工进行详细登记造册，通过手把手培训兴盾环卫工作模式、流程、标准，管理岗位通过考核后安排上岗；

5. 实际考察各级区域情况，按照公司现有的环卫模式，结合项目实际情况，对各个区域内的人员进行细致划分、重组、达到正常运行。

6. 在项目各责任路段以统一标准进行考核评比，形成竞争和“比、学、赶、帮、超”氛围，并对考评结果公布、奖惩（原则上重奖、轻罚）。

二、关于解决员工流失问题方面

1. 加强与周边社区干部联系，招聘合适员工，并做好员工后勤保障工作；

2. 根据路段实际情况及清扫面积合理调配员工，并调整工资，避免增加工资与增加工作量不成正比现象；

3. 对项目人员流失情况作充分预估，提前制定应急预案，确保支援人员第一时间到位。已组建不低于 50 人的应急队伍，发生问题时，2 小时内抵达作业现场。

4. 在实际管理过程中，充分发挥关爱员工、尊重员工的企业精神，让员工真正愿意跟着兴盾干，愿意做兴盾的主人。

许昌市公共资源交易平台投标专用

三、关于检查反馈和应急事故的处理

1.项目进驻第一个月内，由进驻小组机动人员对项目进行不定点不定时的检查，随时检查出来的问题随时反馈给项目主管，由项目主管第一时间到场通知员工进行处理，并把检查出来的问题统一归整反馈给项目总负责人，如有需要对路段的人员及机械清扫进行相应调整；

2.项目进驻第一个月内，进行不间断的统一大检查，对发现的问题找根源，出解决方案，监督实施；

3.项目进驻第一个月，检查到员工不规范作业的情况第一次给予指导，第二次给予警告，第三次给予扣分处罚，对表现好的员工进行记分奖励；

4.项目进驻第一个月，各个路段由主管负责制，如路段出现突发状况，其他相邻路段主管第一时间赶到现场进行处理，如不能处理的，路段主管第一时间智能反映给区域经理及项目总负责人，并对突发状况先进行紧急处理，之后由分管领导进行全面处理。

四、物资保障明细

项目进驻初期，需投入大量资金进行物料与车辆设备购置。项目负责人应提前与公司后勤、财务部门充分沟通。待了解项目情况后，列出物料采购清单、后备物资需求清单，报与相关部门。由财务拨款，后勤处采购、转运至项目部，由项目部领导对物料进行统一安排。该任务由总经理负责，物料需求下发至项目主管，由项目主管负责对区域内物料进行统计、划分、上报项目经理，待其对各路段人员情况细致了解后，上报至集团财务、后勤。（物料采购具体清单以项目情况为准）

序号	物料名称	单位	数量	到场日期	责任人
1	反光马夹（含帽子）	件	1500	项目交接前 2 天	张官凤 张改霞
2	长袖工装（含帽子）	件	1500	项目交接前 2 天	张官凤 张改霞
3	机械作业司机服装	套	100	项目交接前 2 天	张官凤 张改霞

许昌市公共资源交易平台投标专用

4	水扫把	把	850	项目交接前 2 天	张官凤 张改霞
5	毛扫把	把	850	项目交接前 2 天	张官凤 张改霞
6	短竹扫	把	850	项目交接前 2 天	张官凤 张改霞
7	垃圾斗	个	500	项目交接前 2 天	张官凤 张改霞
8	垃圾袋	个	2000	项目交接前 2 天	张官凤 张改霞
9	铁铲	把	500	项目交接前 2 天	张官凤 张改霞
10	编织袋	个	500	项目交接前 2 天	张官凤 张改霞
11	手套	双	850	项目交接前 2 天	张官凤 张改霞
12	口罩	个	850	项目交接前 2 天	张官凤 张改霞
13	毛巾	条	850	项目交接前 2 天	张官凤 张改霞
14	洗衣粉	包	1000	项目交接前 2 天	张官凤 张改霞
15	小广告清理铁丝	个	200	项目交接前 2 天	张官凤 张改霞
16	小广告清理扁铲	个	200	项目交接前 2 天	张官凤 张改霞
17	喷壶	个	200	项目交接前 2 天	小广告清理

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B429547D1850C490C7F2407

18	油漆及油漆刷	套	200	项目交接前 2 天	张官凤 张改霞
19	涂料	袋	200	项目交接前 2 天	张官凤 张改霞
20	垃圾袋	捆	大小号各 200	项目交接前 2 天	张官凤 张改霞
20	被褥	套	50	项目交接前 2 天	张官凤 张改霞
21	高低床	张	20	项目交接前 2 天	张官凤 张改霞
22	稿纸	本	50	项目交接前 2 天	张官凤 张改霞
23	空白化名册	本	50	项目交接前 2 天	张官凤 张改霞
24	水笔	盒	10	项目交接前 2 天	张官凤 张改霞
25	笔芯	盒	20	项目交接前 2 天	张官凤 张改霞
26	笔记本	本	50	项目交接前 2 天	张官凤 张改霞
27	档案盒	个	30	项目交接前 2 天	张官凤 张改霞

五、关于员工入职相关内容明细

1、员工入职要求：

A、员工年龄要求：40 岁以上需体检；

B、体检费 50 元：第一年个人承担，如体检正常，第二年续合同时公司承担费用，员工再去体检办理合同续签，如第一年体检不正常（心电图异常：缺血、

许昌市公共资源交易平台投标专用 84F76E8B4295 47D1850C4908C7E2A07

心跳快但影响不大，可以办理入职的），第二年续签时体检费个人承担；

C、工装费：个人出现金购买（马夹免费）；

D、保险费 130 元：第一年直接从工资中扣除，如连续无中断干满一年，续合同时第二年保险费由公司承担；

E、工资发放日期：每月 25 日发放；

2、员工离职要求：

A、体检费：干满一年正常者，退 20 元，不满一年不退；

B、工装费：满两年者原价退还，不满两年按照公司制度（折旧）进行退款；

C、保险费：干满一年且未中断者，退 50 元，不满一年不退；

D、工资结算：按照每月的发放日期进行发放。

3、工资、福利待遇及其他费用：

A、中秋、春节发放福利；

B、6 月份发放降暑用品；

C、冬天发放棉袄；

D、每月发放一次肥皂、口罩；

E、每季度发放一次毛巾；

F、优秀员工及家属享受参加公司年会待遇；

六、违规处罚制度

1、清扫、保洁作业人员数量要达到核定人数，如有特殊原因应及时上报督察部备案。无故缺岗、空岗的，每减少 1 人次扣 5 分即 5 元（以下分值标准相同）。

2、清扫、保洁作业人员不按规定要求落实上下班时间，出现迟到、早退的，每人次扣 5 分；保洁人员在上班时间私自窜岗或离岗的，每人次扣 10 分；迟到、早退 30 分钟按旷工处理，每人次扣 20 分。

3、清扫、保洁作业人员在实施清扫、保洁作业期间，不按要求穿戴作业服的，每人次扣 2 分。

4、保洁作业人员在保洁车内垃圾量达不到半车标准就向中转站倾倒的，一次扣 10 分。

5、保洁作业人员在岗聚堆聊天的，每人次扣 5 分。

许昌市公共资源交易平台投标专用
3417CE8B4235447D1850C4908C7F2A407

6、保洁作业人员因坐岗造成所管路段卫生质量差的，每人次扣 5 分。

7、保洁作业人员在上班期间从事与工作无关事项的，一次扣 10 分。

8、保洁作业人员在保洁车外沿悬挂与生产无关的物品的，一次扣 5 分。

9、清扫、保洁作业人员穿拖鞋上岗或着作业服吸烟的，每人次扣 5 分。

10、清扫、保洁作业人员酒后上岗的，每人次扣 30 分。

11、保洁作业人员作业时与车辆顺行，不按规范作业的，每人次扣 50 分；休息不面朝作业路面，眼看作业范围的，每人次扣 30 分。

12、相关设备作业人员不按制度执行或不服从调度的，每次扣罚 100 分。

七、对现有人员收编与分配

1、现有人员经培训后愿意留下的，携带本人证件原件，由其原主管带队逐个签字统一领取工装、工具，并由公司管理人员对其证件进行留影备案。

2、依据员工就近工作的原则，合理安排清扫、保洁上岗时间制度，即：清扫人员早上 4 点至 7：30 为上班时间，中午 12 点至 2：30 为上班时间，保洁人员早上 7：30 至 12：00 为上班时间，下午 2：30 至 6：00 为上班时间，清扫和保洁必须进行交接班制度。

3、人员收编及分配明细在项目交接前一日定稿。

4、机械作业人员按照具体工作标准进行上岗。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84176E8B42547B1850C4508C7E2407

4.3.1.4.2 日常人工清扫保洁的流程规范

1. 岗前准备

保洁员需按规定着工装、反光马甲，佩戴口罩、手套等防护物品，携带扫帚、锄头、簸箕、刷子、铲子、钩子、抹布等必须的保洁工具上岗。

2. 路面清扫流程

2.1 工具使用

2.1.1 保洁员使用扫帚清扫时要双手放在适宜位置握住扫帚把。扫帚挥动时扫帚杆与胸持平。扫帚与身体保持平衡。清扫作业时，身体要挺直，不要将腰弯曲，清扫路沿石时，扫帚需立起来用扫帚尖清扫。为保持扫帚使用平衡，应学会

双侧使用扫帚。

2.1.2 保洁时使用保洁捡拾车，捡拾工具快速捡拾，局部污染的地面使用专用工具进行清理。

2.2 清扫作业

2.2.1 清扫顺序

先扫人行道，后扫路面，再扫路沿石。扫步道时要由边石往墙根扫，然后再顺墙根进行清扫。清扫无覆盖的步道要按顺序排扫，做到不断档。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。

2.2.2 清扫内容

2.2.2.1 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。遇有杂草要连根拔掉，以免形成草丛而藏污纳垢。

2.2.2.2 清扫到绿地、绿蔷、围栏等边缘时要扩大清扫范围，扫帚能够到的范围内有垃圾杂物要一并扫除。

2.2.2.3 路沿石上的淤泥要及时清理干净，不留浮土。

2.2.2.4 遇有工作工地，把运输车辆带到道路上的泥土、沙石等清理干净。作业时，要及时撮，避免被风吹散。

2.2.2.5 大风天气应顺风清扫。

2.2.2.6 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。

2.2.2.7 雨天及时用扫帚水刷路沿石，雨后要及时清除积水。

2.2.2.8 积雪不得扬洒在道路上。

2.2.2.9 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。

2.2.2.10 扫街土和清扫保洁作业收集的垃圾应及时由保洁车辆清运，倒入垃圾站或垃圾收集容器，不得露天堆放在道路两侧。

2.2.2.11 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。

2.2.2.12 清扫时要防止出现扬尘，以免污染行人、车辆和周边环境。

3. 其他要求

许昌市公共资源交易平台投标专用

3.1 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”。

3.2 作业时，先清理大而明显的垃圾污物，再清理小块杂物。

3.3 保洁区域干净时，要用小扫帚扫除路沿石的浮土。

3.4 要注意不同路段保洁工作衔接。

3.5 风大时，保洁重点放在窝风处，及时清除垃圾污物。

3.6 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。

3.7 在人群密集处，保洁作业要快拣、快撤。

3.8 清除烟头，要将带火的烟头踩灭，以免保洁袋烫漏。

3.9 不得将扫帚、保洁袋扛在肩上或合并搭在胳膊上。

3.10 遇上下雨、下雪天气，雨、雪停后立即上工，工作期间不坐岗、不离岗。

3.11 保洁遵循“空中擦，水中捞”的立体保洁模式，上至挂树垃圾，下至水域垃圾，都需清理干净。

许昌市公共资源交易平台投标专用
8F70E8B429547D1850C4308C7F2A407

4.3.1.4.3 果皮箱管理方案

（一）道路垃圾桶的清洗及保洁

1.垃圾桶收集车驾驶员每天要把责任区域内的垃圾桶内垃圾清理一遍。

2.垃圾桶内胆附着垃圾要及时用小铲子等工具清理下来，保持内胆洁净

3.垃圾桶要摆放整齐，桶体要整洁，保洁员要每天对垃圾桶进行一次擦洗。

二、道路垃圾桶的管理

1.道路垃圾桶要摆放整齐，桶体要整洁，保洁员要每天对垃圾桶进行一次擦洗。

2.管理员要熟悉所分管片区内垃圾桶数目，熟悉垃圾桶的放置点，以及时发现垃圾桶是否有异常情况（如是否有丢失、损坏、烧毁的现象发生），如果发现垃圾桶有丢失、烧坏或缺少桶盖、缺少桶轴、桶体裂缝等问题，保洁员要立即告

诉片区管理员，管理员应当立即查找、上报、补、维修。

3.做好垃圾桶的交接工作，当区域内保洁员有变更时，上一任责任人应与下一任责任人要做好垃圾桶的交接工作，清清楚楚每个区域内垃圾桶桶数、实有垃圾桶数、自购桶数以及烧毁桶数、丢失桶数、损坏桶数，若发生烧毁、丢失、损坏垃圾桶的情况并及时上报综合执法局。

三、道路垃圾桶的维护方案

1.片区管理员、保洁员或者车组发现垃圾桶有破碎时，管理员应带好维修工具（电钻或手钻、铁丝）到破桶现场进行维修。

2.管理员到现场后应先观察垃圾桶破碎情况，考虑从何处着手，然后将垃圾倒到桶外，再进行维修。

3.垃圾桶如果出现上下裂缝或左右裂缝，应打孔，用铁丝捆扎，裂缝两头应各打孔 1 个，以防继续向外延伸，上下裂缝铁丝捆扎距离应 10cm,横向打孔应在 6cm，然后用铁丝拧紧。

4.垃圾桶因燃烧引起的窟窿，要用废弃的桶体或者桶盖将垃圾桶修补完毕。

5.垃圾桶的维修要求：

a)打孔要规范，孔与孔之间要均等、横平竖直、不歪不斜，美观耐用。

b)铁丝捆扎要规范，首选穿好铁丝，将裂缝对平、对严、对齐，然后将铁丝拧紧，拧扣要小而牢固。

c)垃圾桶维修完成后，要用胶将裂缝封死，以防止污水从桶内流出，最后将桶外垃圾装到桶内，将地面清扫干净。

四、道路垃圾桶的监督与考核

1.垃圾桶的监督检查由督查部负责并每月进行一次检查考核。

2.区域主管每月对各个环卫区域内抽取一个管理员片区进行考核，考核管理员对所管片区内的垃圾桶数目、位置是否熟悉，是否及时修补有破损的垃圾桶，并将检查考核结果列入公司主管部门对各环卫区域的一级考核成绩中，直接与一级考核奖惩挂钩。

3.垃圾桶的管理应形成有报告记录：垃圾桶统计表、垃圾桶出库单、垃圾桶维修记录。

许昌市公共资源交易平台投标专用

果壳箱的密封



果壳箱的冲洗

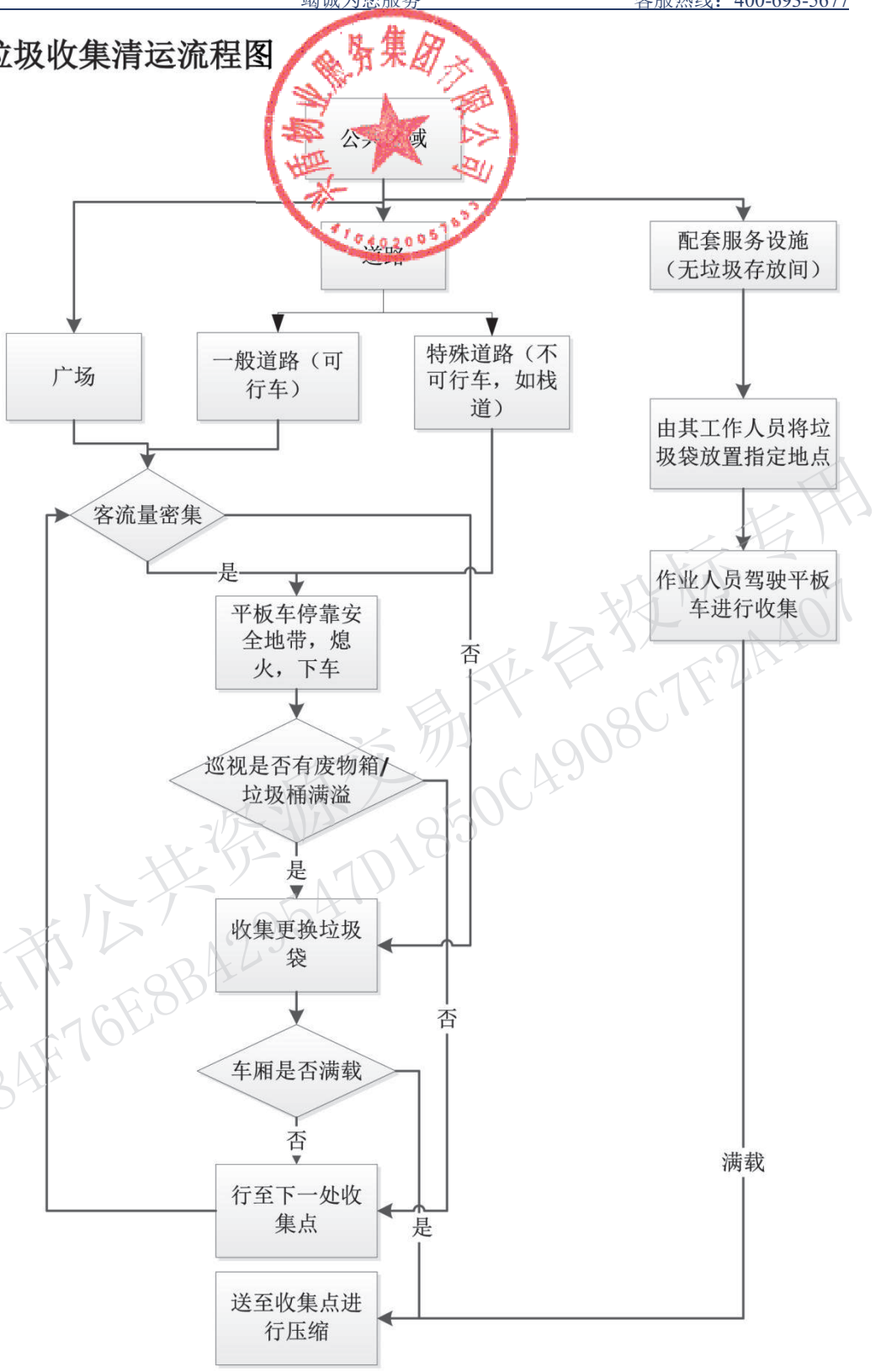


定期对果壳箱的消杀



许昌市公共资源交易中心 电子交易专用
84F76E6B4295410D9C98C42A407

垃圾收集清运流程图



许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B42B547D1850C4908C7F2A407

4.3.1.4.4 环卫设施维护操作方案

作业要求

A、做好环卫设施设备【如小水站、果皮箱、保洁车、小水车、工具房、垃圾桶、人力（助力）清扫车等】的维修保养。环卫设施的款式、型号须符合规定，按要求统一编号、喷写标识，并需保证其功能齐全、正常使用、标识明确、外观良好；环卫工具房和垃圾桶屋内作业工具摆放整齐，不储藏杂物。未经采购人同意，不得对市政道路的设施设置进行变更。

B、垃圾桶、保洁车、小水车及其它环卫作业工具应按规定位置有序停放。环卫工具及设备应归位摆放或停放整齐，不得横向占道，不得随便停放路边影响正常交通。不使用的工具均应存放在工具房内，工具房外壁无明显破损，无污迹和积尘，保持外观洁净。

C、环卫工具及设备应归位摆放或停放整齐，不得横向占道，不得随便停放路边影响正常交通。不使用的工具均应存放在工具房内，工具房外壁无明显破损，无污迹和积尘，保持外观洁净。

D、垃圾桶应摆放整齐，开口方向应统一对外，桶内垃圾应及时清空和清洗，保持外观清洁，保证距垃圾分类收集容器 0.5m 外无臭。

E、各类环卫设施，包括垃圾桶、果皮箱、器具、车辆、站场应保持干净整洁，不得有明显污渍、牵挂物和渗漏物；车辆要保持外观整洁，无破损、掉漆、滴漏，标志清晰，性能良好，车体周边不得堆放或拖挂与作业无关的物品；垃圾收集运输过程中应做好垃圾覆盖，尽量减少垃圾裸露、倒腾、落地，确保周边干净整洁。

F、垃圾桶、保洁车、小水车、保洁工具应按规定的要求和位置有序停放，按业主要求规范编号，统一朝向，整齐有序，不影响市容，不妨碍交通。

G、采购人负责提供加水站、工具房、果皮箱，做好环卫设施（如加水站、废物箱、保洁车、小水车、工具房、垃圾桶等）的维护保养，保证环卫设施功能齐全，干净整洁，正常使用；工具房内作业工具摆放整齐，不储藏杂物。维护保养所发生的费用由承担。

许昌市公共资源交易平台投标专用

作业要点

A、保洁车、小水车保洁管养：保洁车、小水车日常清洁由使用有负责，作业人员每天下班前须将车体清洗干净，按规定位置有序停放。

B、压缩站专用塑料桶保洁管养：垃圾收集点专用塑料桶必须每天清洗二次保持桶容干净，垃圾容器要加盖，确保垃圾桶无暴露垃圾，无垃圾落地，无蝇、无臭、无污水，不造成对环境的二次污染。

C、工具房或垃圾桶屋管养：工具房内作业工具做到摆放整齐，不储藏杂物，保持室内整洁干净；工具房实行每周喷药消毒二次。

D、环卫设施的维修管理：环卫设施如需维修时，由班长填报《环卫设施设备维修单》，维修工凭维修单维修保养；设施的报修、维修必须及时、快速，避免因设施故障而影响作业的正常进行。

作业流程

A、将垃圾桶盖打开，取出垃圾桶，将垃圾倒入垃圾袋内，保洁桶周围的垃圾。

B、用去污粉或洗衣粉撒在垃圾桶内，用刷子擦洗污迹，用水洗干净后将内桶放入桶中。

C、同时用抹布把外桶表面清理干净。果皮箱按规定做好清洗，一类道路的果皮箱应套用环保卫生塑料袋。

D、时间安排：每天对垃圾保洁车、垃圾桶、垃圾装车点进行清洗。

E、及时清理果皮箱垃圾，并将保洁垃圾清运到垃圾压缩站或装车点，做到路面、站地无垃圾堆积，日产日清，干净整洁。垃圾集运点必须专人管理，桶容干净，垃圾溶器要加盖，无暴露垃圾，无垃圾落地，无蝇、无臭、无污水，不造成对环境的二次污染。

作业规范

1、放置路边的垃圾桶、垃圾斗放置位置要整齐、安全、恰当，必须贴有明显反光标识。

2、果皮箱及时清掏，外壳每天擦洗，保持清洁无臭味。

3、保证果皮箱、垃圾桶周边无垃圾，要安排专人清洗果皮箱，保证其表面

许昌市公共资源交易平台投标专用

无污垢，清洗范围包括果皮箱四周的地面污迹。

4、保证果皮箱、垃圾桶周边无垃圾，保证其表面无污垢，清洗范围包括果皮箱四周的地面污迹。

5、发现残旧、破损、缺盖的市政分类垃圾桶，及时报采购人登记确认并进行更换。

A、作业前先把小水车、保洁车、毛巾、扫把等各种工具、物料准备好。

B、在作业过程中，所带的作业工具必须跟人走，不要将工具遗留在一边，而作业人员却在另一边，因为这样不仅会造成工具遗失，还会影响道路。

C、要安全文明作业，按规定着装，佩戴安全保护标志，作业时要留意周边环境，以免发生事故或不必要的纠纷。

D、作业完毕后把工具、物料清洗干净，统一放到工具房，摆放整齐。

注意事项：

A、垃圾保洁车、垃圾桶、果皮箱清洗作业应避开上下班交通高峰期和人流量较大的时段。作业时应提醒行人、车辆注意避让。

B、小水车、保洁车要靠边停放，不妨碍行人、车辆。

C、如因街道开展临时性活动，要求中标供应商必须对活动场地及周边清洗。

D、垃圾桶应摆放整齐，开口方向应统一对外，桶内垃圾应及时清空和清洗。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84176E8B4295470185C49086F2A407

4.3.1.4.5 垃圾清理及清运方案

垃圾清理

道路及清扫范围内无主垃圾目前存在主要问题是道路运输车辆遗撒、施工单位产出废弃物、道路污染物及各种生活垃圾。道路及清扫范围内无主垃圾长期没有人清理，将越积越多。遇到大风天气，白漂、灰尘四溢，在高温天气下发出阵阵恶臭，气味十分难闻，将严重影响居民的正常生活。

1. 调派大型垃圾清运车辆，在短时间内将大面积无主垃圾进行清理。

2. 对无主垃圾应每日收集，无积压、无漏收，收集作业完成后，及时清除场地，车去地净。垃圾转运应当日转运、有序倾倒，转运结束后彻底冲洗地面，保

持内外环境整洁。

3. 按标准装载垃圾，密闭运输，运输过程中避免垃圾拖挂、抛撒和污水呈线状滴漏等二次污染现象。

4. 为彻底解决该地生活垃圾无人清理的问题，加大巡查力度，及时发现、劝导和处置；协调社区加强对居民开展宣传，严禁随意丢弃垃圾；大型垃圾容器，方便居民排放垃圾；组织人员封闭居民楼内垃圾通道口，从源头上解决乱扔垃圾的问题。

垃圾清运

垃圾清运方式：服务区域内每天产生的生活垃圾分片区管理，由垃圾清运员使用环卫作业车辆按照规定路线和频次进行清运，垃圾产生量大时增加作业频次。

垃圾清运人员管理

1、必须着环卫服装，配备好清运工具（清洁车、铲子、钉耙、扫帚等）。

2、清运质量必须达到要求，保证清运干净，不留积存垃圾。若当天未清理完毕，必须加班清运。

3、清运人员注意自身安全。备好防暑药、雨具和口罩、手套等。

4、垃圾清运处置地点管理：垃圾处置地点必须进行消毒处理，保证周边居民的生产生活不受影响。

垃圾清运车辆维护

1、每天下班后对所有清运车辆进行全面检查，发现问题，及时维护。确保第二天能正常使用。

2、清运车辆定期进行保养，确保车况良好。

3、清运车辆每周必须清洗一次，确保车辆整洁。

许昌市公共资源交易平台投标专用

前端清扫保洁


清扫


清扫


集中

前端垃圾收集


50L塑料垃圾桶


100L塑料垃圾桶


240L塑料垃圾桶

前端垃圾转运





中端垃圾转运





末端垃圾处理


垃圾焚烧炉


垃圾填埋场


垃圾堆肥场

4.3.1.4.6 机扫作业流程及要求

不同路段及区域内车辆作业流程图

快车道作业模式流程图



中联牌扫地车



神狐牌洒水车

高压清洗车

慢车道作业模式流程图


车辆联合作业


方砖清洗

商业街、事业单位作业模式流程图





许昌市公共资源交易平台 仅供查询专用

岗前检查及注意事项

1. 机扫车司机按规定着装（含工服、反光马甲、安全帽等），确保着装干净整洁。

2. 驾驶员应认真阅读学习洗扫车使用说明书，具体了解洗扫作业、作业中途垃圾箱排污水作业，卸车作业、喷雾降尘作业、低压冲洗作业操作规程。

3. 检查车容车貌是否整洁，前驾驶室打开检查时必须打开保险销，后垃圾箱打开检查时必须支起支撑杆。

4. 检查油（机油、柴油、液压油）贮量、冷却液、电瓶液、降尘水箱、黄油室是否需要添加。

5. 检查喇叭、灯光（车灯，警示灯，导向灯，爆闪灯）、刹车、雨刷、后视镜、牌照等是否齐全有效。

6. 检查清扫刷长度，能否完成此次清扫作业，如不能，注意更换（更换标准：新刷苗长 30 厘米，内盘刷苗短于 10 厘米需更换，外盘刷苗短于 15 厘米需更换）。检查降尘水泵是否能正常工作。

7. 检查各紧固螺栓、螺母（轮胎、半轴、传动轴等处），是否有松脱现象。

8. 检查轮胎气压是否符合标准。

9. 检查前后发动机风机皮带是否松动，安全有效。

10. 确认后部小电控箱上的旋钮开关都置于中间的停止位置。

11. 检查垃圾吸筒有无堵塞现象，垃圾箱后盖是否盖严及密封情况。

12. 注意主、副发动机启动后需预热 5-10 分钟，方可行驶和工作。

13. 主、副发动机启动后，听有无异响，检视各仪表、操作键盘是否工作正常有效。

14. 检查发动机启动后检查有关部位是否漏油、漏水、漏气。

15. 检查安全锥筒和反光标识牌是否随车携带。

16. 作业时驾驶员必须遵守交通法规，空驶速度不得超于 60km/h，作业速度保持在 10km/h，按规定行车路线、速度驶入作业区域，注意避让社会车辆。

17. 作业过程中注意安全，作业时随时观看后视镜查看路面洗扫情况。

18. 操作过程中严格执行机械设备的操作程序，以免损坏设备。

许昌市公共资源交易平台投标专用

19.利用途中停车时间检查路面清扫情况，吸筒有无堵塞，轮胎气压和螺母紧同情况，有无漏油、漏水、漏气现象。

20.作业时应时刻注意降尘喷嘴与路缘间距，以防损坏水喷嘴及喷管。

21.作业时经过道路进出口，必须注意车辆，确保安全通过。

道路机扫作业操作流程

1.机扫车行驶至需要洗扫路段起点暂停，底盘发动机怠速运行，变速器置于空档位置，驻车制动手柄置于“驻车”位置。

2.将“作业模式”选择开关置于所需要的作业模式位置。

3.将“标准一强洗”旋钮开关置于所需位置。置于“标准”位置，副发动机将以 1700r/min 的转速工作，置于“强洗”位置，副发动机将以 2000r / min 的转速工作。两档速度可以在作业过程中进行切换。

4.将“低速一扫盘一中速”旋钮开关置于所需位置。置于“低速”位置，扫刷将以 60r/min 的转速工作，置于“扫盘”位置，扫盘将于 100r/min 的转速作业，置于“中速”位置，扫盘将以 80r/min 的转速作业。

5.启动副发动机。将“作业起动一停”旋钮开关处于“停”位置，将“停止副发工作——起动”。

机械作业操作规程规定

道路清扫保洁采用机械化清扫为主，人工清扫为辅。由于机械作业速度快、作业范围广、清扫保洁的面积大，因此，加强对机械作业的操作的管理是机械化作业成败的关键。

驾驶员责任心要强。公司会制定一套适合本地实际的操作规程。对机械车辆操作的程序、作业质量的要求、考核细则等要制定相应的规章制度，防止作业时驾驶员随心所欲，确保作业的安全与质量。

对机械作业操作流程要根据实际情况进行不断优化，尽量减少车辆空驶、重复作业等情况。

加强对机械作业的科学管理。采取科学的管理方法来管理机械化作业队伍，如 GPS 车辆定位系统。

人工作业补充安排

许昌市公共资源交易平台投标专用

机械作业与人工作业各有各的优势与劣势，为充分发挥各自的优势，相互之间形成优势互补，公司会对两者的作业职责、范围、程序进行固定与制度规定，以确定两者紧密配备。根据项目情况确定机械作业最佳的作业量及作业路线，同时考虑相应路段人工作业的情况，确保机械作业车辆与人工作业数量上的匹配。驾驶员与路段上的班组长每周召开碰头会，协调作业过程中相互之间产生的问题，以及解决的方法。

机械作业无法到达的路段由人工进行补充。如部分宽度较窄的 慢车道、快车道与慢车道互通、隔离带基座下、道路交叉、圆盘四周、同向多条道路等。

协调各自作业的时间与路线。明确各自作业的时间与路线，制定机械作业经过路线时间表，固定什么时间在什么路线进行作业。

如遇道路人车流量太大，第二遍大扫机械无法作业，经业主同意方可置换成人工清扫，卫生标准不变。

机械化作业标准

路面、隔离桩下、路牙、下水口等整洁，无残留垃圾、无漂浮垃圾、无积灰，路面见本色。机械化作业道路必须符合以下作业规定：除雨雪大风、气温零度以下等恶劣天气外，一、二级道路清扫 2 次 / 日、洗扫 1 次 / 周、冲洗 1 次 / 日、洒水 3 次 / 日、巡回保洁 4 次 / 日，三、四级道路清扫 1 次 / 日、洗扫 1 次 / 半月、冲洗 3-5 次 / 周、洒水 2 次 / 日、巡回保洁 2 次 / 日。气温 4 度以下不得进行洒水作业，零度以下不得进行湿扫、洗扫作业。（街巷机械化作业参照四级道路标准）

城市道路路面废弃物控制指标

保洁等级	果皮、纸屑、塑膜及其他杂物（件/500 m^2）	烟蒂（个/500 m^2）	污水（m^2/500 m^2）	尘土量（克/ m^2）	路面本色呈现率（%）
严控区	≤4	≤2	无	≤20	≥85
控制区	≤6	≤4	无	≤35	≥80

许昌市公共资源交易平台投标专用

一般区	≤8	≤5	0.5	≤55	≥75

注：路面本色呈现率表示路面见本色的程度，以百分比表示；夜间保洁时，路面垃圾杂物每 500 m2 不超过 8 件。

六、机械化作业考核标准：

路面、隔离桩下、路牙、下水口等整洁，无残留垃圾、无漂浮垃圾、无积灰路面见本色。具体作业次数和时间段应符合（道路机械化清扫保洁作业规定）。

道路机械化清扫保洁作业规定

1.作业流程：

机械清扫（洗扫）：车队一领取调度单一取车一装水一作业点一清扫（洗扫）一倾倒垃圾（排放污水）一返回一清洗一保养一填写资料一归位。

道路冲洗（洒水）：车队一领取调度单一取车一装水一作业点一冲洗、洒水一返回一清洗一保养一填写资料一归位。

机械保洁：车队一领取调度单一取车一作业点一保洁一倾倒垃圾一返回一清洗一保养一填写资料一归位。

2.作业要求

质量标准：路面、隔离桩下、路牙、下水口等整洁，无残留垃圾、无漂浮垃圾、无积灰，路面见本色。

机械化清扫保洁作业应符合以下规定：

（1）清扫、洗扫作业：有效工作时间 6 小时 / 工日，作业时速 5 公里/小时，作业里程 30 公里 / 工日。

（2）冲洗作业：有效工作时间 6 小时 / 工日，作业时速 8 公里 / 小时，作业里程 48 公里 / 工日。

（3）洒水作业：有效工作时间 6 小时 / 工日，作业时速 15 公里 / 小时，作业里程 90 公里 / 工日。

（4）机械保洁作业（皮卡捡拾车）：有效工作时间 6.5 小时 / 工日，作业时速 15 公里 / 小时，作业里程 97.5 公里 / 工日。

（5）遇有其他重大环境保障任务，各区县可自行调整作业时间，但不得减

许昌市公共资源交易平台投标专用
84E7C6B8B1295A7D1850C4908C7F2A107

少作业次数。雨雪大风、气温零度以下空气不进行机械化清扫作业。

工作任务

1. 所有道路机械化保洁作业车辆安装GPS，实行数字化监管。

2. 根据自身拥有机械化作业车辆的数量和劳动定额，自行核定本项目机械化清扫保洁作业任务，道路机扫率必须达到80%以上。

机械化作业文明规定

为加强道路清扫保洁文明作业管理，提高作业管理水平，保障作业环境，维护城市市容整洁，保护生态环境，保障人身健康和公共安全，根据国家省、市有关法律、法规，结台本公司实际，制定本规定。

1. 作业人员必须按规定穿戴公司统一标志服装并佩戴公司工作标牌方可上岗.

2. 作业人员按规定着装整齐，不得穿拖鞋上岗。

3. 作业人员作业过程中不得抽烟。

4. 作业车辆每天必须清洗，外观保持整洁、干净，驾驶室内无杂物、干净整洁。

5. 作业车辆必须按规定进行检查、保养，保持安全状态。

6. 作业时必须按规定进行喷水降尘，以减少扬尘，避免二次污染。

7. 作业时必须开启警示、提示音，以提醒其他车辆注意。

8. 按规定进行避高峰，避高峰期间车辆按规定时间、地点停放。车辆不得停放在妨碍交通的地点，

9. 须按规定时间、路线进行作业，不得随意停车、休息。

10. 车辆行驶做到安全、文明。行车中要文明驾驶，礼让行车，做到不开英雄车、冒险车、赌气车。

许昌市公共资源交易平台投标专用

清扫车作业流程

① 检查、准备



② 加　水



③ 作　业



④ 倾倒垃圾



⑤ 清洗车辆



⑥ 入　库



许昌市公共资源交易中心 专用章 84170E68B4295 8C49 7F2A407

吸尘车作业流程

① 检查、准备



② 加 水



③ 作 业



④ 清洗车辆



⑤ 入 库



许昌市公共资源交易平台技术专用

冲洗车作业流程

① 检查、准备



② 加 水



③ 作 业



④ 清洗车辆



⑤ 入 库



许昌市公共资源交易中心合规标专用



作业人员挂牌上岗，文明作业

进场前对车辆进行检查维修保养







许昌市资源交易中心 专用

4.3.1.4.7 道路冲洗洒水降尘作业方案

岗前检查及注意事项

1. 洒水车司机按规定着工装、反光马甲、安全帽等，确保着装干净整洁。

2. 驾驶员应认真阅读学习洒水车使用说明书，了解洒水作业操作规程。

3. 检查轮胎气压是否符合标准。

4. 检查油贮量、冷却液、电瓶液是否需要添加。

5. 检查喇叭、灯光（车灯、警示灯、导向灯、爆闪灯）、刹车、雨刷、后视镜、牌照等是否齐全有效。

6. 检查清扫刷长度，能否完成此次清扫作业，如不能，注意更换（更换标准：新刷苗长 30 厘米，内盘刷苗短于 10 厘米需更换，外盘刷苗短于 15 厘米需更换）。检查降尘水泵是否能正常工作。

7. 检查各紧固螺栓、螺母（轮胎、半轴、传动轴等处），是否有松脱现象。

8. 出车前预热车辆五分钟，水箱加满水，检查各阀门、出水口、喷嘴是否异常、清除水罐内部残留的杂质污物，防止水泵系统机件损坏。

9. 主、副发动机启动后，听有无异响，检视各仪表、操作键盘是否工作正常有效。

10. 检查发动机启动后检查有关部位是否漏油、漏水、漏气。

11. 检查安全锥筒和反光标识牌是否随车携带。

12. 作业时驾驶员必须遵守交通法规，按规定行车路线、速度驶入作业区域，注意避让社会车辆。

13. 作业过程中注意安全，作业时随时观看后视镜查看路面洒水情况。

14. 操作过程中严格执行机械设备的操作程序，以免损坏设备。洒水车使用前须检查水泵齿轮箱内的机油量及泵体内是否充满水，避免水泵空转。

15. 开始洒水作业时应先打开相应球阀，再启动水泵。反之，洒水作业结束时应先停止水泵，再关闭球阀。防止管路内压力过大。

16. 非作业行驶时或存放时各阀门应保持关闭状态，防止气路故障造成罐内水泄漏。

许昌市公共资源交易平台投标专用

17.使用高压喷枪作业时操作人员佩戴安全带以保证安全，禁止行驶过程中高压枪作业。

18.冬季气温低至冰点以下时应停止洒水作业，防止行人滑倒摔伤及车辆侧滑酿成安全事故。

道路洒水服务流程

1.发动车辆，预热五分钟，待气压达到7兆帕后，车辆起步。

2.驾驶员需遵循交通法规要求，平稳驾驶车辆至作业区域。

3.到达作业区域后，驾驶员打开车辆双闪灯及作业提示灯，开启提示音乐喇叭，提醒附近车辆及行人及时避让，避免淋湿及发生交通事故。

4.洒水车驾驶员通过油门控制发动机转速，使发动机转速维持在1200r/m-1500T/m，到理想水压。

5.洒水车驾驶员视作业需要，调整洒水车作业方式：

a)洒水降尘：洒水车驾驶员按下上喷、下喷按钮，使水雾从洒水车车顶喷出、扬起高米以上，均匀喷洒在后方路面上，达到降尘目的。

b)冲洗路面：洒水车驾驶员按下喷水按钮，车头下方喷嘴开始喷水，通过油门控制喷水水压，达到冲洗路面污渍、污泥的目的。

c)冲洗护栏：洒水车驾驶员按下左喷水扁嘴按钮，打开左喷水扁嘴，调整喷嘴方向，达到冲洗护栏的目的。

d)冲洗路沿石：洒水车驾驶员按下右喷水扁嘴按钮，打开右喷承扁嘴，调整喷嘴方向，达到冲洗路沿石的目的。

e)高压冲洗：洒水车驾驶员打开车顶高压喷枪控制杆，使水流从高压喷枪口喷出，达到高压冲洗目的。

6.洒水作业结束后，返回公司保养维护车辆。

7.如遇特殊天气，洒水车不能出车工作，需在办公室待班，并要服从领导的其他工作安排。

8.洒水车驾驶员要着工作服上岗，注意个人仪容仪表并保持车容车貌。

9.完成领导交给的其他临时性任务。

道路冲洗洒水作业质量要求

许昌市公共资源交易平台投标专用

1. 道路冲洗作业时间及流程：每日定时（23：00 时至次日 06:00 时）对辖区主要道路、人行道方块砖、繁华路段、出入城通道、污渍较重等的街道和路沿石灰带进行冲刷洗降尘作业。同时，配备足够的作业人员配合扫水。

2. 道路冲洗降尘标准：(1)重点道路、一级道路每日不少于 1 次进行冲洗降尘，二级道路（具备下水条件）每两日不少于 1 次进行冲洗降尘，作业时洒水车时速不超过每小时 20 公里，每台洒水车必须配置清洗作业人员专职负责人行道采砖和路沿石及灰带清洗工作。

3. 辖区人行道方砖、路沿石边沟每半月清洗 1 次；清洗后无明显积尘、油渍、污垢。

保养与维护

1. 新洒水车使用前，应将罐内注满水浸泡五天后放尽，再用水冲洗涂层表面，然后再注满水静置两天后，方可使用。

2. 经常检查水路系统的联接件，开关及吸水胶管等部件部位的密封情况，如发现渗漏应立即修复或更换密封件。

3. 经常检查水罐、泵架、支架的固定情况，所有螺母应旋紧，保证联接牢固可靠。

4. 经常检查取力器与水泵的联接情况，应联接可靠，运转正常，使用中若发现取力箱和水泵轴漏油，应更换密封件。

5. 整车水路系统无防冻装置，因此严寒的地区，气温摄氏零度以下使用后，应立即将水泵、水罐及水路系统中的积水全部放净，注意水泵放水螺塞放水后应关闭严密，确保密封，否则将影响水泵吸水。

6. 罐体上的油漆不得沾上汽油和煤气油，这样会使油漆加速损坏。按期检查罐体上的油漆质量，油漆损坏严重时，应即时补漆，以防止罐体产生锈蚀。

7. 进泵滤网应经常拆洗，以防渣滓堵塞滤网，影响流量。

故障检查与排除

1. 故障：进水管路不密封。

排除方法：逐段检查，排除漏气地方的故障。

2. 故障：发动机转速太低，达不到所需的真空度。

许昌市公共资源交易平台投标专用

排除方法：调整油门使转速在 1700 转/分左右。

3. 故障：吸水高度小于允许安上高度。

排除方法：吸水高度应小于 5 米。

4. 故障：进水管路严重堵塞。

排除方法：疏通管路。

5. 故障：泵轴密封件损坏，泵轴渗漏影响其真空度

排除方法：更改密件。

标准的实施和监督

1 本服务流程应严格贯彻执行公司制定的企业标准，服务和管理等工作都符合标准要求。

2 对标准实施过程中发现的问题，应及时向办公室咨询。

3 办公室对标准执行情况进行监督和检查。

4 检查与考核

督导部根据规定对道路洒水服务质量进行检查和考核。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B429547D1850C4308C7F2A407

4.3.1.4.8“牛皮癣”清除方案

乱张贴乱喷涂广告清理

1.作业时间：每日 8：00 前需将对道路及区域范围内的配电箱、路灯、交通指示牌、报刊亭、交接箱、路名牌、围墙、单位指示牌、公示牌、红绿指示灯、门面，电线杆等乱张贴广告全部清理完毕。 8:00 后进行巡回式清理，对上述小广告随有随清理。

2.作业标准：清理保洁质量达到路面和临街立面无不干胶、油漆、宣传单等乱张贴：每 1000 平方米牛皮癣少于 4 个（片），辖区所有路面和临街立面干净清爽。

3.清理保洁内容：范围内道路、街巷里弄两侧建筑物外墙、地面和城市桥梁、电杆、杆灯箱、电话亭、书报亭等、公共设施和树干上乱张贴、刻画、乱涂写广告、宣传品、电话号码等城市“牛皮癣”。

清理保洁服务标准

1.日常保洁要求，实行定街、定段、定人、责任到人管理。

2.清理量要求：外墙、地面、栏杆等清理保洁做到“日有日清”，原则上应在每日上午 9 点以前清除完毕。同一地方的乱张贴或乱涂写存续时间主次干道（桥梁）不能超过 2 小时，特殊情况不得超过 1 小时；其它地方不能超过 3 小时，特殊情况不能超过 2 小时：

3.外墙、地面、栏杆、灯箱、电话亭、书报亭清理乱张贴或乱涂写保洁基本上做到“同色覆盖”。清除乱张贴、乱涂写的涂料要用与墙体、地面、栏杆相同或相接近的颜色进行有规则（正方形、长方形等）的覆盖对花岗岩、大理石等墙面、地面应通过清洗方式进行保洁。

4.清除乱张贴乱涂写时注意不得污损周围墙体、地面、桥面，保持整洁每天主干道（桥梁）（含较长的道路）不能多于 5 个乱张贴、乱涂写 的地方，次干道（桥梁）（含较短的道路）不能多于 10 个乱张贴、乱涂写的地方：其余地方不能多余 15 个；

5.在对外墙等保洁之前，应向有关建筑物的产权单位先行告知，避免产生不

许昌市公共资源交易平台招标专用

必要的纠纷。



许昌市公共资源交易中心专用
84F76E8B429547D18506490BC7A1407

4.3.1.4.9 环卫智能化管理方案

我公司环卫智能化管理健全，通过保洁员手机进行实时定位，客服中心根据人员内的移动情况、地区内垃圾量产生情况实时通知保洁人员进行垃圾清理。使环卫工作高效、节俭、智能化。

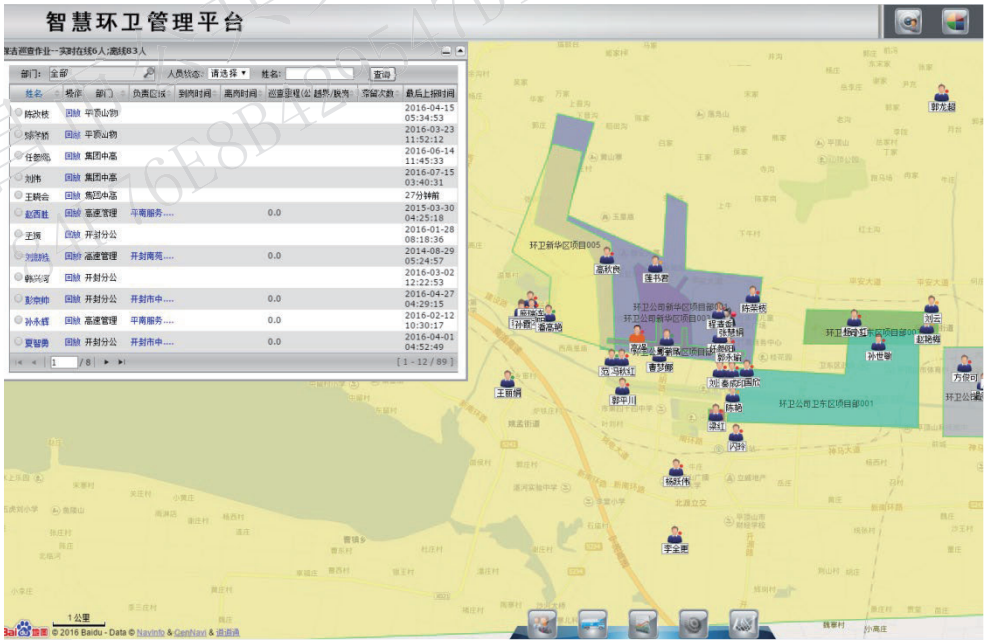
以下为我公司人工保洁智能化系统介绍情况：

人工保洁作业过程管理及考核

系统按照“全封闭，无缝隙”的原则，将环卫作业区域划分为若干责任区域，按不同角色规划每个人负责的区域。给每个相关人员配备带 GPS 功能模块的移动终端（集群对讲手机），系统实时采集人员 GPS 数据，结合责任区域和相关监控指标在电子地图上实时监控人员作业、巡察情况，并将这些数据进行自动汇总形成考评数据。

1. 作业人员责任区域规划

系统平台运用 GPS 技术及 GIS 地理信息技术，采用 SOA 架构及 JAVA 编程语言，在电子地图上规划一线管理人员负责的责任区域，责任区域规划效果图如下图所示。



平顶山市环卫责任区域部分划分图

在 GIS 地图中，可显示责任网格内的责任区域划分，每个责任区域的负责人

名称，区域名称，规划内的巡查次数、在岗时间、巡查时长等信息。

系统可对责任区域的作业规划进行添加、修改。



添加修改规划

2. 作业过程实时监控

系统通过 GPS 模块设备上报人员的位置数据，并结合规划的责任区域、上报时间实时监控一线管理人员的在岗情况，滞留时间，实时监控作业是否在规定的时间、指定的区域内进行作业。系统平台具体实现以下功能：

- **位置监控**

系统通过 GIS 地理信息系统，实时记录并展现一线管理人员的当前位置。系统在规定的上岗时间内，如当前季度的上岗时间为 6:30~19:00，系统将至少每隔 5 秒即上报 GPS 模块所在的地理位置，以此作为一线管理人员的所在位置，如下图“人员实时监控”所示。

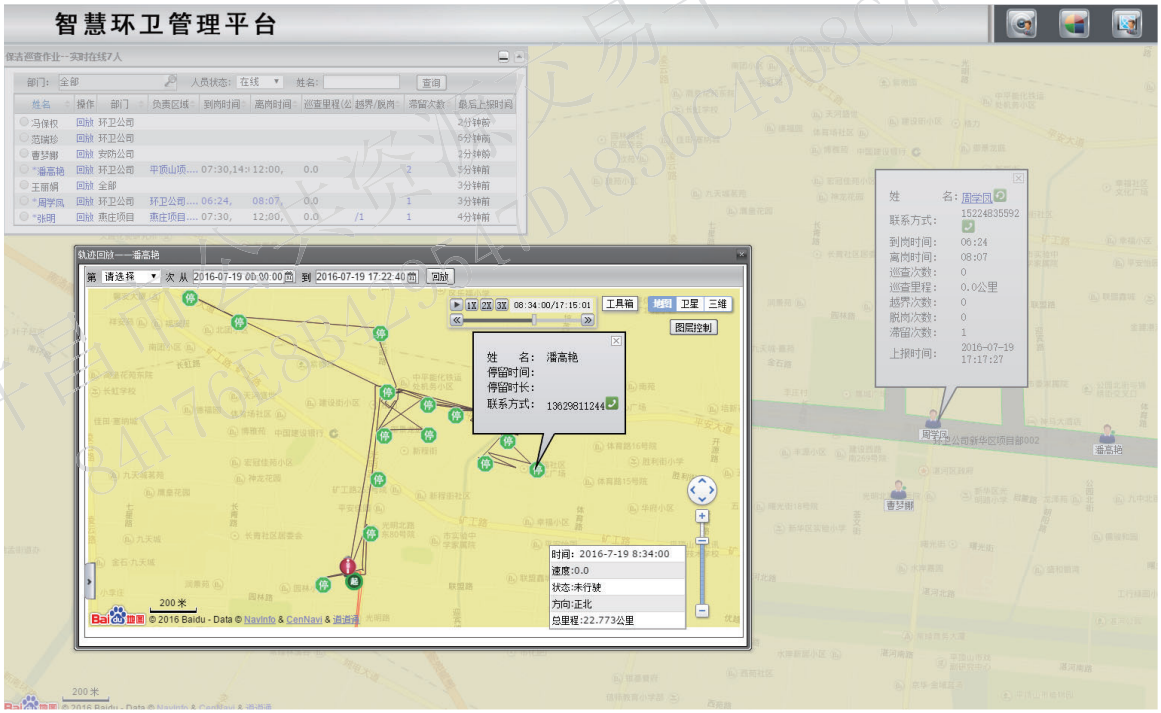


环卫人员实时监控

系统将通过 GPS 上报的数据信息与一线管理人员所负责的区域相比对，从而判断一线管理人员是否在岗、是否滞留、是否离岗。后台管理中通过打开一线管理人员功能模块进行实时监控，系统界面上即可实时显示所有一线管理人员的当前位置。对于离岗、滞留人员，用特殊颜色显示。根据设置的刷新时间，不断更新巡查员的当前位置。系统平台如果监测到一线管理人员处于违规状态，如超时停泊、离岗等情况，系统会自动报警并形成考评记录。

● **作业过程实时监控**

系统实时监控一线管理人员的作业路线、滞留时间，并可以按时间段对某个一线管理人员的运行轨迹进行作业路线轨迹回放、超时停泊点报警检查等。如果一线管理人员在某一点停留时间过长，系统会报警并自动记录。系统可以实时查看一线管理人员当天所有在岗信息，系统显示内容包括：离岗时间、离岗时长、离岗路线，可以在电子地图上查看人员离岗后的轨迹。功能图如下图所示。



环卫人员作业过程轨迹回放

3. 自动化考核评价

此模块评价对象包括区域评价及岗位评价。评价指标包括：区域保洁员按时到岗次数、区域保洁员缺勤人次、区域包路队长按时到岗次数、事件按时处置数/事件总数。岗位评价主要包括环卫所长评价、包路队长评价、保洁员评价。评

价指标包括：按时到岗次数、巡查（保洁）里程等等。所有这些指标均通过系统自动获得，系统获取监控指标如下图所示。



环卫监控指标

作业质量考核管理

上述考核评价的主体是现场责任人员，作业质量考核管理的主体是城市中被管理的对象，主路段等。建立作业质量考核管理系统的主要作用是面向管理对象进行区域评价，从而全面反映城市管理现状。

作业质量考核系统实现了环卫日常考核的数字化，通过运用数字模型、人员 GPS 设备、以及 GIS 等技术手段，实现日常考核内容的智能化筛选、考核路线自动安排、考核任务的定时派发以及考核结果的在线反馈等。

通过系统建立，可加强环卫部门考核样本的公平及可靠性，提高考核的效率及流转速度，保证问题的快速响应和及时处理。

系统主要包括智能抽样管理、移动考核管理、工单处办管理、考核标准管理及作业评估管理四大内容。

智能抽样管理：对全区所有路段进行单元网格/责任网格的划分，系统自动按规则抽取考核路段，按相关人员进行现场考核，并记录考核过程中发现的问题及得分；

考核路线自动安排：系统自动化为考核巡查人员安排巡查路线，优化巡查路径选择，提高巡查效率；

考核任务定时派发：系统定时对考核路段进行自动抽样，抽样结果形成考核

任务，并派发到巡查人员任务列表中，巡查人员将根据此任务安排巡查任务；

考核结果在线反馈：巡查考核人员根据考核任务安排，对路段保洁等情况进行巡查考核，并将考核结果通过智能手机实时在线进行反馈登记，系统实时将考核记录到数据库中。

通过以上系统建设，建立起全自动化的考核评价工作机制，从考核对象的选择，到考核任务的分派，都由系统自动完成，避免了“人管人”模式中打人情分、考核不公平的现象。

巡查人员管理

系统按照“全封闭，无缝隙”的原则，将我区划分为若干责任区域，系统按司机、清运工、队长等不同角色规划每个人负责的区域，同时规定各种作业标准，通过给每个相关人员配备的 GPS 模块或电动车辆安装的 GPS 终端，实时采集人员 GPS 数据，结合责任区域和相关监控指标在电子地图上实时监控人员作业、巡察情况，并将这些数据进行自动汇总形成考评数据。系统数据形式分为前端数据采集子系统、作业管理子系统、考核评价及决策分析子系统。前端数据采集子系统又分为数据接收系统、数据处理系统、数据保存系统；作业管理系系统分为责任区域管理、作业规划管理、实时监控、系统配置管理几大模块，并按司机、清运工、队长等角色又划分了不同的子模块。

责任区域管理

责任区域按行政区划或一定范围将我区划分为多个区域，为每个区域指定负责人就成为了责任区域。责任区针对不同作业、不同部门，又进行了细分划分为不同维度，如机扫责任区、洒水责任区、保洁责任区、清运责任区，以适应不同管理的需要，同时每种维度下面的责任区又按级别进行了细化。

责任区域分维度管理

系统责任区域管理可以根据不同管理需进行多维度管理，同时责任区域可以分级添加。

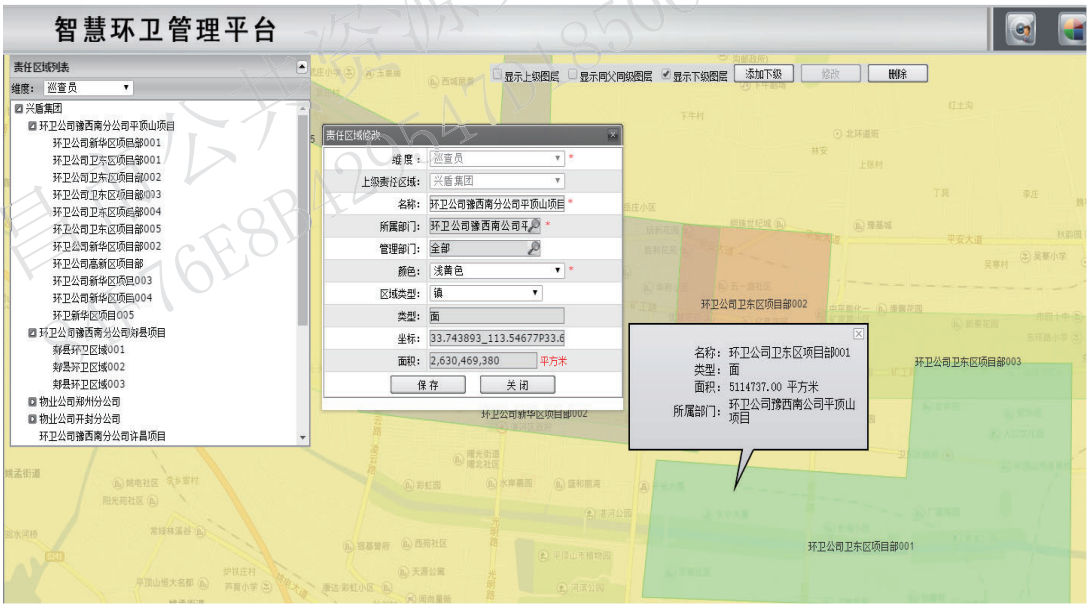
许昌市公共资源交易平台投标专用
84E76E8B1995170185C4908C7F2A107



责任区域分级管理

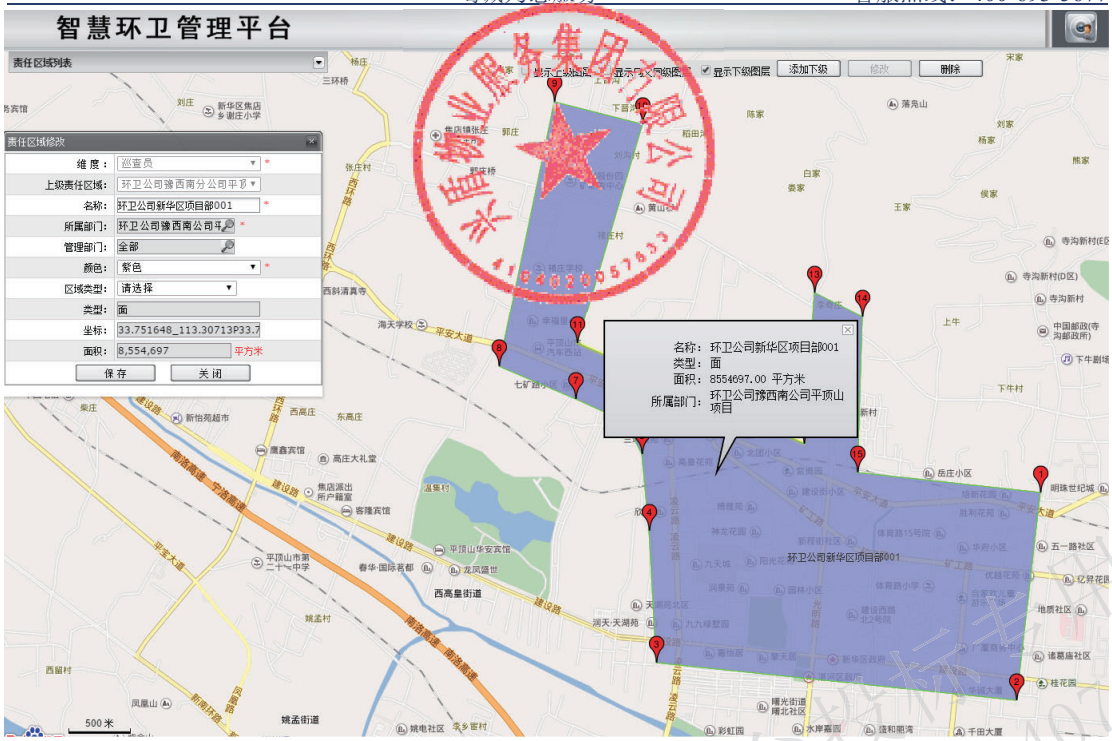
责任区域之间可以有上下级从属关系，并且从属关系可以灵活配置。责任区域之间从属关系即可以按照行政区域进行划分，也可以不按行政所属关系进行灵活配置。

可以按不同级别查找下级责任区域，同时在责任区域管理时可以指定本责任区域所属的其他环卫元素如所属垃圾箱、所属中转站、所属车辆等。在查询时可以根据条件将责任区域所属元素一并查询出来。



责任区基于电子地图灵活管理

系统提供基于电子地图的责任区域管理。所有责任区域的添加和维护全部基于电子地图，用户无需了解任何 GIS 相关知识就可以在地图上灵活添加、编辑责任区域地理范围和管理责任区域的相关属性。



监控模式管理

系统根据对不同角色人员的管理需要和前端采集设备的不同以及对作业人员业务的理解总结出一套基于 GPS、RFID、GIS 等技术手段的监控模式。每一种监控模式可以针对不同角色的人员监控不同指标，每类人员如何监控、监控哪些指标都可以通过监控模式灵活定制。

巡查过程管理

巡查过程管理主要分作业规划管理模块、实时监控模块两部分。系统对巡查员按照“事前规划、事中监控”的原则，事前对每名巡查员规划责任区域，按照监控模式定义监控指标，定义每种监控类型的指标值。前端数据采集系统按照规划定义的各类监控指标进行监控，通过分析处理将数据上报中心服务器。中心业务监管系统实时展示巡查人员规划的内容，实时监控巡查人员在规定的责任区内的作业情况，并自动汇总各类监控指标形成考核报表。同时如果有异常违规情况自动报警提示。

作业规划管理

系统提供基于电子地图的图形化作业规划管理。规划内容如模式、区域类型、作业区域等都是事先系统定义好的，操作人员无需过多输入，操作简便，使用灵活。

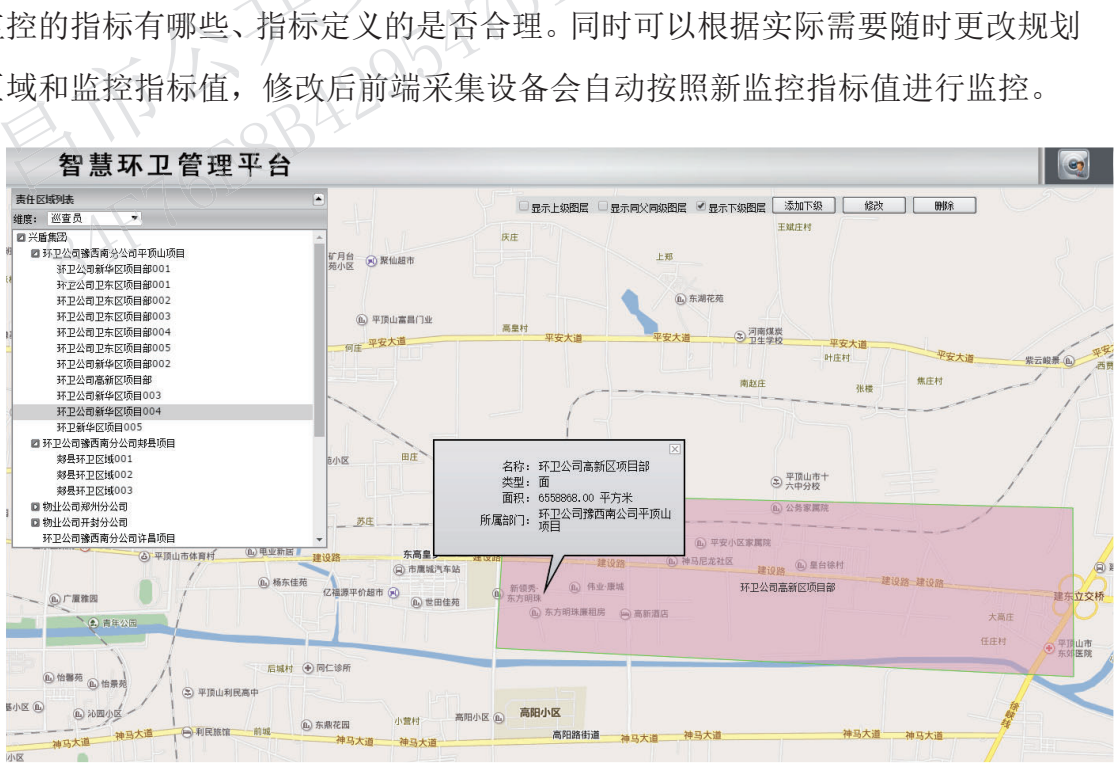


监控指标值管理

系统列出监控模式定义的所有的监控指标，系统操作人员根据业务需要和所要监管的对象输入各项监控类型的指标值，如上下班时间，对重点路段或重要区域规定巡察次数、停留多长时间算做滞留、是否允许越界、每次巡察的时长等指标值。

作业规划展示

规划制定完成后，管理人员可以随时查看每名巡查人员负责的区域、系统所监控的指标有哪些、指标定义的是否合理。同时可以根据实际需要随时更改规划区域和监控指标值，修改后前端采集设备会自动按照新监控指标值进行监控。



实时监控

系统通过 GPS 模块上报的位置数据，结合规划的区域和上报的时间实时监控巡查人员的所在位置、在岗情况、是否滞留、在规定的时间内是否在指定的区域里等指标，作业人员在巡察过程中如果不按规划定义的指标进行巡察时系统自动报警，并记录。系统可以对作业人员一天的巡察轨迹进行回放。

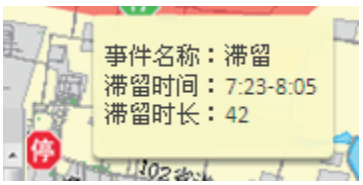


实时记录当前位置

系统在规定的上岗时间（上岗时间根据原人员管理系统工作时间段来制定）内不断记录 GPS 模块所在的地理位置，以此作为作业人员的所在位置。记录时间间隔为 1 分钟。系统每间隔 10 秒核对巡查人员的位置与其所负责的区域，判断人员是否离岗。项目经理一旦离岗，系统会报警并自动记录。

地图监控巡查员滞留、离岗、越界情况

如果巡查员在某一点停留时间过长，系统会报警并自动记录，并将事件点在电子地图上进行展示，点击显示事件详细信息。并将有违规事件的人员用特殊图标标识。





列表查看滞留、离岗、越界情况

系统在提供地图监控的同时以列表的形式列出各类指标的监控情况，可以查看巡查员当天所有离岗、滞留等情况，具体内容包括：离岗时间、离岗时长、离岗路线。列表与地图同步显示，即在地图上直观展示事件点的同时可以查看相关事件数据，方便操作人员查看、统计。

人员姓名	所在位置	巡查轨迹	巡查次数	巡查时长	离岗时间	滞留时长	巡察区域
李在强	和平路	泉城路-和平路-二环东-至头路	4次	4小时	17:30	1小时38分	燕山环卫所-姚家环卫所
刘伟	文化东路东口	文化东路-二环东路-	3次	1小时30分	17：00	1小时30分	姚家环卫所
向东林	燕子山路	燕子山路	4次	1小时20分	14：00	1小时20分	燕山环卫所
任振东	文化东路	文化东路	3次	1小时	15：00	1小时	文东环卫所
[illegible]	解放路	解放路	2次	1小时20	18:00	1小时20分	解放路环卫所

监控巡查员实时位置

系统实时监控巡查员所在位置，在电子地图上实时显示所有巡查员当前位置，也可按条件显示某一位或几位巡查员的位置。对于离岗、滞留人员，用特殊颜色显示。点击某一项目经理显示详细信息如当前位置、巡察里程、巡察次数、违规状态。系统可以根据设置的刷新时间，不断更新巡查员的当前位置。



监控巡查员行走轨迹

可以对某个巡查员当天的轨迹进行回放，回放过程中如果有违规情况，轨迹线会用不同颜色来进行区分，并将违规的事件点在地图上显示。选择某一事件点可以查看事件类型、事件位置、事发时间等。同时系统以列表的形式展示回放过程中当前位置的详细信息，如当前时间、当前位置、违规状态（是否违规）、巡察里程等信息。



报表管理

1）人员考勤及日常信息查询

系统对人员的到岗情况、人员基本信息如姓名、作业时间、到岗时间、离岗时间等日常信息形成报表。

2）违规作业事件信息统计与分析

系统针对人员是否正常上岗、是否有越界、是否超时停泊/滞留、是否脱岗等违规事件进行统计，并按日、周、月形成报表。

3）违规作业事件历史信息统计与分析

系统对历史违规作业事件，可按时间段、人员姓名、事件类别进行查询分析。

4）人员携带设备情况统计与分析

系统对人员是否正常携带设备、设备是否开机、是否有损坏等情况进行统计分析，并形成报表。

自动化考核评价

评价对象包括区域评价及岗位评价。评价指标包括：巡查员按时到岗次数、缺勤人次、事件按时处置数/事件总数。岗位评价主要包括班组长评价、保洁员评价。评价指标包括：按时到岗次数、巡查（保洁）里程等等。所有这些指标均通过系统自动获得。评价的周期分为日报、周报、月报也可以按自定义时间进行评价。

许昌市公共资源交易平台投标专用



巡察员巡察综合统计

设备类型 请选择 姓名 部门 请选择 报表类型 日报表 查询 导出该表

-- 表示未到岗或未在指定片区巡查

序号	人员	到岗时间	离岗时间	巡查时长	巡查里程	滞留时长	违规滞留	脱岗时长	越界时长	迟到次数	早退次数	巡查次数	自动得分
1	相晓丹	09:02,13:54,	11:24,16:03,	04:07:19	[illegible]	00:00:00	00:00:00	[illegible]	00:00:00	0	0	0	93.62
2	宋夏	09:02,13:30,	11:36,16:18,	03:36:13	21.27[illegible]	00:00:00	[illegible]	[illegible]	00:00:00	0	0	0	89.44
3	孙茹	09:02,13:50,	11:32,16:29,	03:35:02	25.2[illegible]	00:00:00	[illegible]	[illegible]	00:00:00	0	0	0	89.29
4	刘朋	09:02,13:49,	11:27,16:15,	03:36:28	5.668	00:24:06	[illegible]	[illegible]	00:00:00	0	0	0	88.05
5	魏雪君	09:02,13:54,	11:10,16:11,	03:15:39	[illegible]	00:00:00	00:00:00	[illegible]	00:00:00	0	0	0	85.35
6	林德辉	09:02,13:42,	11:32,16:05,	03:10:43	25.[illegible]	00:00:00	00:00:00	[illegible]	00:00:00	0	0	0	83.22
7	马洁芳	09:08,13:54,	11:21,16:03,	03:24:19	19.80	00:00:00	00:00:00	[illegible]	00:00:00	1	0	0	81.2
8	翟强	09:02,13:41,	11:29,16:02,	02:55:00	21.297	00:20:17	00:00:00	[illegible]	00:00:00	0	0	0	80.89
9	孙欣欣	09:21,14:02,	11:30,16:15,	03:05:45	12.927	00:[illegible]	00:00:00	[illegible]	00:00:00	1	0	0	79.75
10	栗兆福	09:02,13:46,	12:04,16:26,	02:30:36	20.203	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	79.67
11	赵晴	09:02,13:59,	11:08,16:19,	02:39:28	9.797	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	79.49
12	陈鹏	09:02,13:34,	11:33,16:08,	02:39:02	16.81	01:06:18	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	79.09
13	吴冠楠	09:02,13:30,	11:05,16:17,	02:45:05	18.885	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	78.56
14	孙靖	09:02,13:51,	11:32,16:02,	02:31:06	11.37	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	78.54

1 / 5 [1 - 15 / 64]

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B429547D1850C4908C7F2A407

4.1.3.5 绿化管护作业方案

4.1.3.5.1 养护准备工作计划

工程养护准备工作包括技术准备、物质准备、劳动组织、养护现场准备和养护场外设备。

技术准备：熟悉养护范围，对表土肥力、土层厚度、保水保肥大能力，pH值、不良杂质含量等情况进行调查分析。

物资材料准备：包括植物材料、机具和设备等保证养护顺利进行的物资基础的准备，根据各种物资材料的需要量计划，分别落实货源，安排运输和储备，使其满足连续养护和要求。

（1）落实、检修在养护所需机械设备，对于易耗性的和使用率较高的物件，备有充足的量。

（2）安装、调试养护机具，按照养护机具需要量计划，组织养护机具进场，在养护前进行检查和试运转。

（3）养护工程中所用各种材料的落实，并确保有充足的备量，对厂区中所用的材料及早进行落实。

劳动力准备：成立长期养护项目部。建立精干的养护队伍，组织劳动力进场，选择优秀的管理人员、技术人员；有丰富经验的专家、机械操作师等组成养护队伍进场。向养护工人进行技术交底和安全教育。

建立健全各项管理制度，包括养护质量检查制度，养护技术档案管理制度，实物和材料的质量验收制度，技术责任制度，职工考勤考核制度，安全操作制度和机具使用保养制度。

养护现场准备：做好养护场地的测量工作，按照竣工图和实际面积进行对比，确定养护范围，正常养护。

许昌市公共资源交易平台投标专用

4.1.3.5.2 月度常规养护计划

根据工程现场实际考察情况，现状结合工程的位置及相关数据分析，制定切合实际的每月养护方案对本工程尤为必要。本项目的绿化种类涵盖了许多**草坪、乔木、灌木、绿篱、藤本**，种类比较丰富，现参照河南省《河南省城市绿地养护标准》（DBJ41/T172-2017）及《园林绿化养护管理标准》的要求，制定 1-12 月常规的养护方案。

1、一月养护工作

（1）各种落叶灌木进行灌水，进行冬季修剪整形。

（2）对常绿的乔木、灌木进行疏枝，防止苗木整体过密不透风，过多的消化营养。

（3）苗木整体景观效果的横枝进行修剪。

（4）对乔木、灌木等苗木周围的土壤进行松土，防止病虫害在土壤里越冬，改善土壤的结构。

（5）对部分苗木进行冬季施肥。

（6）做好防冻防寒工作，防止苗木受冻。

（7）对局部草坪进行除草，做到除旱、除小、除好，保持绿地整洁。

（8）对局部苗木做调整及移栽。

2、二月养护工作

（1）局部地块的冬季杂草进行人工拔草。

（2）对休眠期的乔木、灌木以整形为主，稍加修剪。

（3）对树木进行施肥，肥料以豆饼为主。

（4）修除冬季的杂草，保证草坪的整洁。

3、三月养护工作

（1）天气转暖，全面做好病虫害的防治。

（2）在杂草幼嫩期，以化学除草为主，不使杂草蔓延，草坪进入生长期，对草坪进行施肥。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F6E8B4295470B850C49080E2A407

（3）雨季来临之前，及时做好排水措施，防止积水。

（4）缺株的苗木在发芽前及时补植。

4、四月养护工作

（1）清除杂草，保持环境整洁，适当春灌。

（2）对冷季型草坪进行追肥，施肥方法可撒施和根外追肥，适当春灌，除草、剪草，宜短。

（3）做好树木修剪、剥芽工作，随时除多余的嫩芽和生长部位不得当的枝条，对绿篱类、球类植物进行修剪，促使分枝，保持枝叶丰满。

（4）对草坪和灌木等植物防病治虫一次。

5、五月养护工作

（1）加强花坛、花镜的养护管理：及时清除花坛内枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，补种换苗，进行花后修剪、更新、施肥。

（2）气温较高，虫害大量危害树木，做好虫情预测预报工作，及时治虫治病。

（3）内部人员的技术培训并进行工具机械养护。

6、六月养护工作

（1）处于病虫害高发期，及时防治，防止蔓延，使用高效低毒农药。

（2）对草坪、树木疏剪，增强通风透光，适当施肥，对观花、观果树种增施磷、钾肥。

（3）清除杂草，保持环境整洁，时至梅雨季节，做好排水防涝工作。

（4）气温逐渐增高，天气变热，晴天做好灌溉工作，雷雨天做好排水抗涝工作。

7、七月养护工作

（1）高温久旱天气，对苗木进行早晚浇灌（避开日照高温时段），要一次浇透。在暴雨、台风潮汛季节，做好排涝、抗台防治工作。

（2）做好病虫害防治工作，尤其是天牛、刺蛾等虫害的防治工作。

（3）草坪及时修剪、灌溉、除杂草、防病虫、适当追肥。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B42954701850C4963C7F2A407

（4）苗木生长季节的修剪工作，生长期的修剪以调整苗势为主，宜轻剪。根据长势适当追肥。

8、八月养护工作

（1）翻除凋谢的草花，平整土地，施基肥，对土壤进行消毒灭菌。对草坪进行切边，做到有明显分界线。

（2）做好病虫害的防治工作，选择无公害药剂或高效低毒的化学药剂消除病虫害。

（3）抓好抗旱、防涝、抗台防汛工作，采取防护措施。

（4）对苗木生长过密、影响主枝生长的侧枝抽稀修剪，有利通风透光，减少病虫害，促进树木生长。

9、九月养护工作

（1）中耕松土应在晴朗或初晴天气，且土壤不过分潮湿的条件下作业。增强土壤通透性，使树木根部土壤疏松并对乔灌木周围野草进行铲除。

（2）抓好防虫防病工作，尤其是螟类、蚜虫类。

（3）常绿苗木进行整形修剪。

10、十月养护工作

（1）防治病虫害，本月是许多害虫成虫成卵时期，重点消灭成虫及成卵。

（2）对进入休眠期的树木进行施肥。

（3）对常绿树木的整枝修剪，使之生长发育趋向合理，树姿外形得到改善。

（4）草坪修剪、灌溉、除杂草、防病虫。

（5）对缺株苗木进行补植。

11、十一月养护工作

（1）清除杂草，修剪草坪树木冬季修剪并对花后树木进行修剪、整枝（为第二年树木长势方向定位）。

（2）翻除凋零的草花，平整土地，施肥以及布置新花坛。

（3）防治病虫害，部分树种石灰涂白，以及进行每年一次的预防喷药。

（4）员工操作技能培训。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F7C58B429547D18566490C7F2A407

12、十二月养护工作

（1）全面清理、清除杂草、残枝落叶并对树木全面整枝、修剪。

（2）草坪低洼地覆沙培土，施冬肥同时对长势不良的草地进行更新、播种。

（3）园林机械开始年底保养（清洗机器、内部零件加油）。

（4）员工技能知识的培训。

（5）根据本年度养护情况进行年终总结工作，总结经验，吸取教训

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B429547D1850C4908C7F2A407

绿化养护年度计划表

时间 / 工作项目	一月			二月			三月			四月			五月			六月			七月			八月			九月			十月			十一月			十二月		
	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬
浇水、除杂草等日常工作							△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△						
保护设施的调换、松绑	△	△	△																△	△	△	△	△	△										△	△	△
乔木修剪整形	△	△	△	△	△	△																												△	△	△
花灌木修剪整形	△	△	△										△	△	△		△			△			△			△			△						△	△	△
地被（草皮除外）修剪										△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△			△	△					
苗木扶正																			△	△	△	△	△	△												
草皮修剪										△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△					
苗木补植							△	△	△	△	△	△																								
施肥（地被、草皮）														△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△												
乔灌整穴、培土																														△	△	△	△			
修整草边										△	△	△																△	△	△	△	△	△			
乔灌木施肥							△	△	△	△	△	△																								
病虫害防治							△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△
清理枯枝、残缺枝	△	△	△	△	△	△																												△	△	△
防寒防冻	△	△	△	△	△	△																									△	△	△	△	△	△

许昌市公共资源交易平台技术专用
84F76E8B42554701850490807F2A4D7

养护管理的重要性

养护工作一年四季均要进行，但施工后头几年的养护尤为重要。因此，根据植物的生物学特性了解其生长发育规律，并结合当地的具体生态条件，制定一套符合实情的科学的养护措施，是实施养护的关键。结合本工程具体的生态条件，为确保养护工作按部有序进行，在保证工程人员和养护机械充足有效投入的基础上，根据本工程特点及实际情况，为确保养护工作按部有序进行特制定如下符合实情的、科学的、常规性的养护月历计划。

植物的养护管理在园林施工和园林管理中的重要作用，主要体现在以下几方面：

a、及时科学的养护管理可以克服植物在种植过程中对植物枝叶、根系所造成的损伤、保证成活，迅速恢复生长势，是充分发挥景观美化效果的重要手段。

b、经常、有效、合理的日常养护管理，可以使植物适应各种环境因素，克服自然灾害和病虫害的侵袭，保持健壮、旺盛的自然长势，增强绿化效果，是发挥园林植物在园林中多种功能效益的有力保障。

c、长期、科学、精心的养护管理，还能预防植物早衰，延长生长寿命，保持优美的景观效果，尽量节省开支，是提高园林经济、社会效益的有效途径。

许昌市公共资源交易平台投标专用

养护管理的内容

养护工作内容包括：浇水、排水、除草、中耕、施肥、修剪整形、病虫害防治、防风防寒、绿地保洁等。

养护承诺

本绿化工程养护期为两年，在工程管理养护上主要做到以下几点：

a、在养护期间，保持苗木、草坪生长旺盛，成活率 100%，无大规模病虫害发生。

b、保持绿地内无明显杂草，绿篱修剪整齐，草坪长度控制在 10cm 以下。

c、色块植物保持块面整齐，乔木无风倒现象。

d、保持绿地内清洁卫生，一发现垃圾及时清除。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B429547D1850C4908C7F2A407

4.1.3.5.3 养护管理方案

1、树木养护管理

（1）土壤管理

A、土壤改良

土壤的改良方法有深耕熟化、客土改良、培土与掺沙、施有机肥等。

a、深翻熟化

翻土结合施肥，可改善土壤结构和理化性质，促使土壤团粒结构的形成，增加空隙度。深翻的时间一般以冬初为宜，这时伤口易愈合，易发出新根，经过冬季有利于土壤风化、积雪保墒。早春土壤化冻后应及时进行深翻。

翻土的深度：粘重土壤翻的较深沙质土壤适当浅耕，地下水位高时宜浅，深层为砾石，也应深翻，并捡出砾石并换好土。深度一般为 5——10cm，最好距根系分布层较深，稍远些。深翻应结合施肥，灌溉同时进行。深翻后的土壤状况加以处理，通常维持原来的层次不变，就地耕松后掺合有机肥，再将新土放在下部，表土放在表层。

B、土壤管理措施

a、松土透气，控制杂草。时间在天气晴朗时，或初晴以后，要选土壤不过干或不过湿时进行。松土除草时不可碰伤树皮，每年松土除草 2 - 3 次，大苗松土深度为 6-9cm，小苗松土深度为 3cm。

b、树木、灌木下若出现裸露的土壤，既会影响植物的生长又会破坪景观，可于春季利用已有生长繁茂的地被植物进行分株栽植。

（2）追肥

施肥可供给植物生长发育所需营养素，并不断改善土壤理化性状，为植物创造良好的生长条件。

A、施肥量

施肥量的确定，需依据植物的生长情况、土壤肥力、水分与光照条件等多种因素。

落叶树的施肥根据是每 3 cm 胸径施氮、磷、钾配比为 10:6:4 复合肥 1.0kg，小于 1.5cm 胸径的小数按此剂量的一半使用。阔叶常绿树种按胸径每 3cm 胸径

许昌市公共资源交易平台投标专用

施氮、磷、钾配比为 10:6:4 复合肥 0.5-1.0kg 为标准。

草皮上的施肥，一般施 N 量为 4 . 8 g / m2 ， N 于 K 的比例以 2 ： 1 为宜。

B、施肥时期

休眠期施肥

早春或晚秋休眠期施肥，所施肥料一般为迟性长效肥如堆肥、厩肥等有机肥，也可加少量速效肥料，总称为基肥。在晚秋于树木根基周围施有机肥。一般落叶树根系在 2 月上旬开始活动生长，故以积肥结合试用氮肥，在早春发芽前 2 - 3 月最为有利。也可以在冬翻时进行。

生长期施肥

在树木生长期内，还应及时施入适量的速效性肥料。花灌木宜在花前、花后、花芽分化等时期分别追肥，有些花期长或开花次数多的植物，追肥次数也应增加。如月季，除施足了基肥外，每次开花后要及时追肥。

C、施肥方法

土壤施肥方法要与树木的根系分布特点相适应。把肥料施在距根系集中分布层较深较远的地方。具体施肥的深度范围与树种、树龄、土壤和肥料性质有关。银杏等树木根系强大，分布较远，施肥宜深，范围也要大一些。幼树根系浅，分布范围也小，一般施肥范围较小而浅。氮肥可浅施，磷肥应与有机肥混合施。基肥宜深施，追肥宜浅施。常用的施肥方法有：

a、沟施

①、环施。没树冠正投影线外缘开挖 3 0 - 4 0 cm 宽的环状沟，将肥料施入沟内，上面覆土适踩，使与地平。适用于青、壮龄树。

②、放射状沟施。以树干为中心，距干不远处开始，由浅而深向外，挖 4 - 6 条分布均匀，呈放射状的沟，沟宽 3 0 - 4 0 cm，深 3 0 - 4 0 cm，沟长稍超出树冠正投影的外缘。将肥料施入沟内，上覆土适踩与地平。这种方法可保证内膛枝也能吸收肥分，对壮龄树适用。

b、撒施

应用于较大面积的群植树坛，树丛或树体高大的孤植树树盘中，把肥料撒于土表，结合秋季深翻，把肥料翻入土中。雨后土壤潮湿或湿润时，直接撒施化肥，或先施化肥溶于水，再浇于根部。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84176E8B42954701350649082C7F2A407

在树冠边缘内外，每隔 50cm 左右挖深度为 40-50cm，直径约 30cm 的穴，施肥穴可挖成一环，也可交错成 2-3 环，把肥料施入穴内，然后覆盖好。

（3）修剪

植物生长到一定的程度，容易生长过密，使树木形成天棚形，开花结果集中在顶部，影响了观赏效果。同时，生长过密会形成繁殖病虫害的小环境，基于上述原因，需要对植物进行整形修剪。

修剪在树木养护中是相当重要的，它可以美化树型，改造树林，调整树势，平衡生长，防止自然灾害，减少病虫害，提高生存活力。

整形修剪的原则：根据树木在绿化中的不同用途。根据树龄成年树，修剪重；幼年树，修剪轻。根据生物的特性，要顺其自然。根据具体的工程环境进行修剪。

修剪的时间可以有两种，一种是在落叶后期萌芽前，即休眠期修剪。另一种是萌芽后落叶前，即生长期间的修剪，树木进入休眠后至第二年萌芽前进形修剪，称为休眠期修剪。落叶树大多在冬季和早春进行修剪，常绿树宜在晚春进行修剪。生长期修剪是指树木萌芽后至新梢停止生长前这段时间进行的修剪，在这个时期对树木进行除芽、摘心、捻梢、摘叶、摘蕾等工作。

同时修剪时应对所有种类植物全面进行，根据树木具体的应用情况进行合理的修剪。如对主要树种的修剪，除对落叶树进行美观性动机重修剪外，对常绿树进行疏枝叶即可，这样可以减少对景观的影响。

（4）大树养护：

对于大树必须进行特别精心地养护工作，我方将采取下列措施：

A、支撑树干：大树特别容易歪倒，要设立支架，把树牢固地支撑起来，确保大树不会歪斜。

B 浇水：养护期中，要注意浇水。在夏天，要多对地面和树冠喷洒清水，增加环境湿度，降低蒸腾作用。

C、施肥：秋天施追肥。早春和秋季，也至少要施肥 2~3 次。

D、生长素处理：为了促进根系生长，可在浇灌的水分中加入 0.02%的生长素，使根系生长健全。包括施用树木吊液（营养）。

E、包裹树干：为了保持树干的湿度，减少树叶蒸腾的水分，要对树干进行包裹，盛夏，为降低蒸腾量，也可在树冠周围搭荫棚或挂草帘。裹干时可用锦湿

的草强从树基往上密密地缠绕树干，直缠裹到主干顶部。接着，再将调制的粘土泥浆厚厚的糊满草绳子裹着树干，以后可经常用喷雾器为树干保湿。

（5）病虫害的防治：

序号	病虫种类	防治方法
1	介壳虫	2-3 月、5-6 月施 40%氧化乐果 2000 倍溶液
2	樟叶蜂	4-5 月施生物药剂　　如：BT 乳剂
3	丝绵木金星尺蛾	4-5 月施 50%杀螟松 1000 倍溶液
4	地老虎类	4-5 月喷施生物药剂　　如：呋喃丹
5	毒蛾类	4-9 月施 50%杀螟松 1000 倍溶液
6	蓟马类	5-6 月施 40%氧化乐果 1000-1500 倍溶液
7	蔷薇叶蜂	5-6 月施 50%杀螟松 1000-1500 倍溶液
8	短蛾负蝗	5-6 月施 50%杀螟松 1000 倍溶液
9	绿尾大蚕蛾	5-7 月喷施生物药剂
10	大造桥虫	5-10 月施 50%杀螟松 1000 倍溶液
11	红蜘蛛	5-7 月施 73%克螨特乳油 2000 杯溶液
12	樟丛螟	6 月喷施生物药剂　　如：BT 乳剂
13	月季黑斑病	6 月施 75%百菌清可湿性粉剂 700 倍溶液
14	月季白粉病	6 月施 15%粉锈宁可湿性粉剂 1500-2000 倍溶液
15	刺蛾类	6、7 月喷施用生物药剂
16	蓑蛾类	6-10 月喷施生物药剂　　如：花保
17	蝽类	7-8 月施 40%氧化乐果 2000 倍溶液
18	黄杨卷叶螟	7-9 月施 50%杀螟松 1000 倍溶液
19	蚜虫	开花前后施 50%灭芽乳油 1000-1500 倍溶液
20	天牛	用 50%氧化乐果 100 倍喷于产卵处
21	蝼蛄类	春秋根际泼浇 50%辛硫磷乳剂 1000 倍溶液
22	鸢尾软腐病	发病初期每 15 天施用 1：1：100 的波尔多液

（6）除草

杂草是影响植物正常生长的因素之一，所有种植区的杂草，至少每月除草一次，除草的方法可以采用化学除草和人工除草。化学除草的优点：1）除草效果

好，除草效果一般在 80-90%，有的可达 100%。2）消除了杂草与苗木争夺肥、水、光的危害，提高苗木的质量和产量。3）省钱省力。4）化学除草使耕作减少到最低限度，有效地防止水肥的流失。但化学除草也有不利的一面，即容易污染环境。因此，化学除草和人工除草两者相互结合，人工除草辅助化学除草，减少化学除草的次数。除草剂有除草醚，草甘酸等。

（7）抗旱技术措施

每年的七月份-九月份是郑州地区的夏季，气温较高，在这段时间中经常是持续的高温，因此要加强苗木的抗旱工作。根据不同植物的生长习性的不同，进行不同程度的浇灌，对水分和空气湿度较高的树种，须在清晨或傍晚进行浇灌，浇水量根据土壤情况。

（8）防汛防台的措施和工作内容

防台、防汛的技术措施：

高大乔木在台风来临前夕，以“预防为主，综合防治”对树木存在根浅、迎风、树冠庞大、枝叶过密以及产地条件差等情况分别采取立支柱、绑扎、加大、扶正、疏枝、打地桩等措施。预防工作在六月下旬以前结束。

a.立支柱：在大风来临前夕，应逐株检查，凡不符合要求的支柱及其扎缚情况及时纠正。

b.绑扎是一项流失措施，采用 8 号铅丝或绳索绑扎树枝，绑扎点衬垫橡皮，另一端固定。

c.加土：坑槽内的土壤，出现低洼和积水现象时，必须在台风来临之前加土，使根颈周围的土保持馒头状。

d.扶正：一般在树木的休眠季进行，但对树身已严重倾斜的植株，在台风袭击之前立支柱，绑扎铅丝等工作，待台风过后及时做好扶正工作。

e.疏枝：根据树木立地条件，生长情况，尤其是和架空线有碰撞可能的枝条以及过密的树枝，采用不同程度的疏校后端短截。

f.打地桩：是一项应急措施。主要针对迎风树干基部横置树桩，利用人行道边的侧石，将树桩截成树干和侧石等距离长度，使树桩一端顶住树干基部，一头顶在侧石上。在整个台风季节，做到随时检查、补株。

暴风雨、台风过后，对绿化带进行全面的检查，扶正歪斜的植株并培土，重

许昌市公共资源交易平台投标专用
841776E8B4295470D1650619BC7F2A407

新进行支撑，并积极排水。对于倒伏而影响景观的树木顺势拉倒，进行树冠的修剪，并及时扶正。

在六月下旬左右，留意天气情况的变化和天气预报，成立防汛防台小组。防汛防台小组组长由项目经理直接担当，组员包括现场协调员、气象资料搜索员、技术措施负责人等。

A.在台风和汛期来临之前，搜集好气象资料，落实养护人员和技术人员、防护措施组织方案。

B.组织人员现场查看。针对存在的问题及时采取措施补救，对于采取的技术措施，施工结束后进行施工质量检查。

C.在大风和雨季中，不时的到现场进行检查，一有问题马上采取措施。汛期和台风后，及时采取补救措施。

D.对于在这个过程中出现的重大问题，及时向管理单位汇报，商讨解决的方法。在大风和雨季中注意提醒养护人员的安全问题。

一、二级树木：

1.群落结构。树木结构合理，有较完整的层次和不少于两层的林木结构。黄土不裸露。

2.植物生长。植物生长良好，空间分布合理，树型符合其自然特性，整形植物应保持其形态，局部要求适当控制生长速度。地被植物中宜为观花或观叶品种。

3.杂草控制。无大型野草，无缠绕性、攀缘性杂草。路边及零星区域的杂草控制在 5cm 以下，并不得蔓延到路面、花树坛。不影响景观效果。

4.设施设备。园林建设和构筑设施基本完好，树坛整洁。

二、三级树木：

1.群落结构。种植片状或带状，有完整的绿化效果。

2.植物生长。植物生长健康，全年有绿色效果，无枯枝烂头、无死树。应有30%面积种植粗放的地被植物。没有地被植物的区域杂草高不超过 25cm。或用有机物覆盖。

3.杂草控制。藤类杂草应予清除。

4.设施设备。有必要设施，无沉积垃圾。

2、灌木与木本地被养护管理

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E2B429B57D1850E1908C7F2A107

（1）对模纹花坛、绿篱和造型的灌木及时修剪，以保持图案清晰，层次分明、面线平整、线条流畅，冠形丰满。对自然生长的灌木，修剪以维持植物自然形态为原则。

（2）绿篱的控制高度应符合设计要求，满足功能需要。

（3）木本类地被植物，根据起其生物学特性及景观要求控制高度，一般不宜超过 60cm。对于阻碍景观透视线的大型灌木进行及时修剪，并要符合景观要求。

3、草本花卉养护管理

（1）播种、种植或翻种前，将种植地的土壤深翻 25—35cm，清除石砾、杂物；同时进行土壤消毒，施足腐熟的有机肥，待 5—7 天后再进行播种或种植。

（2）宿根或球根花卉根据其种类特性及生长状况，每年或每隔 1—2 年于其休眠或相对休眠期，进行翻种更新，翻种时先将其地上部分剪去，并将老的根茎或母球去除。

（3）浇灌采用滴灌或微喷灌的方式。人工浇水时，应控制水的流速和水量，避免冲刷花朵，并防止泥土溅到花卉、茎、叶上。

（4）施足基肥，并视种类（品种）的不同，于生长期和开开花期适当追肥。追肥采用颗粒肥料，亦可采用水肥。必要时，可进行叶面追肥。

（5）根据种类（品种）和花期要求的不同，及时整形，分别采用摘心或疏枝措施，以促使其株型美观、适时开花、着花整齐。

（6）草本花卉的修剪不在雨后立即进行，残花、枯萎的黄叶和花蒂（梗）或植株等及时清除。

（7）成片种植的草本花卉，在未完全覆盖地表前，及时中耕与除杂草，但不应损伤植物根系。

4、草坪养护管理

（1）视季节与天气情况及时浇灌。浇灌宜采用喷灌方法，水滴宜细密均匀，并浸湿坪床以下 8—10cm 的土层。

（2）施用肥料的种类和次数视目的草的种类（品种）、生长阶段、生长势以及景观要求而确定。

当温度、水分等条件有利草坪生长时应进行施肥，当环境不适或病虫害时应

许昌市公共资源交易平台投标专用
84176E8B42954701650C4908C7F2A107

避免施肥。冷地型草最重要的施肥时间是春末，其次是秋季。

用滴式或旋转式撒播机施颗粒肥料，通过离地面几厘米的小孔，将肥料直接落在地上，可调节孔大小来改变施肥量。施颗粒肥时叶面应是干的。液体肥料通过喷雾设备进行喷施，每 100m2 使用 12-29L 的水脂混合液。施肥后应立即浇水，使肥料离开叶子，以防灼伤。如果施肥过量，应用较大水量灌溉。

（3）干旱季节或地区，采取控制氮肥、增施钾肥的措施，以减少浇灌及修剪次数。

（4）修剪前先清除草坪上的石砾、树枝等杂物，以消除安全隐患。

a.高度、

每次修剪草量不能超过叶子的 1/3，也不能伤害根茎。当受不良影响时，应提高修剪高度。如：冷地型草在生长季节的早期和晚期出现低温时，可剪得高一些；病虫害等使草坪受伤害时应剪低一些；树下生长的草坪，因遮荫而经常处于瘦弱状态，应剪的较高，以适应遮荫条件。有时则须修剪得低些，如：休眠期可剪得比可耐底低高温度略低些；生长季节开始以前， 可剪得低并运走枯叶，以加速春季返青。

b.次数

取决于草的生长速度、环境条件。冷季型草要保持经常修剪。其它较冷的季节里，减少次数。施肥量大、灌溉多的草坪，生长较快，修剪次数要多。如果草长的过高，要一次剪到正常高度，应定期间隔剪草。

（5）修剪安排在 3 月中旬至 10 月下旬之间的非雨天进行。修剪的频率根据草坪目的的草种类（品种）、生长势、养护质量要求、当地气候和坪床的土壤肥力等因素确定。

（6）每次的修剪量不超过茎叶组织纵向高度的 1/3。草坪控制高度及修剪留茬高度视目的草的种类、生长势以及立地条件和季节的不同而确定。

（7）手工拔草时将杂草连根清除，并压实目的草。化学除草应科学、合理，并需经小面积试验后，方可大面积应用。

（8）病虫害防治

序号	病害名称	症状	措施
1	炭疽病	不规则褪绿，呈黄色小片红	50%褪菌可湿性粉剂 600-800 倍；80%代

		棕色草斑→大量黑色刺状突起，森锌粉剂 100 倍；1：1：200 波尔多液生孢子盘。	15ml/ m^2
2	褐斑病	叶有云斑状黄褐斑，直立茎褐色腐败→叶卷萎，果岭平坪棕褐圆斑→淡褐色，边缘灰黑色菌丝“烟雾”环。	50%多菌灵可湿性粉剂 1000 倍，2-4 次，7-10 天一次；1%等量式波尔多液；2%多菌灵可湿性粉剂 100-200 倍。
3	铜斑病	叶浅红小斑→铜色或粉色大斑，直径 2-7cm。	50%多菌灵可湿性粉剂 800-1000 倍；50%托布津可湿性粉剂 1000 倍。
4	腐霉枯萎病	直径 5-15cm 圆斑或长条纹黑色油污斑→早晨可见白色蛛网状菌丝体。	25%多菌灵可湿性粉剂 600-800 倍，50%托布津可湿性粉剂 1000 倍。
5	银元斑块病	叶淡黄色条纹或斑块，边缘浅红棕色→白色圆斑，银元大小早晨可见白色蛛网状菌丝体。	50%多菌灵可湿性粉剂 800 倍；50%代森锌粉剂 600 倍；增施肥。
6	锈病	叶有小黄点大斑，且沿叶方伸展→病斑突起，散出黄褐色夏孢子锈色干枯死亡。	25%粉锈宁可湿性粉剂 2000-3000 倍，25%甲基托布津可湿性粉剂 1000 倍。25%多菌灵可湿性粉剂 800 倍。
7	白粉病	叶表白色菌丝体→叶褪绿死亡，病株灰色如面粉。	25%粉锈宁可湿性粉剂 2000-3000 倍，25%甲基托布津可湿性粉剂 1000 倍。
8	黑粉病	叶黄色长条纹→灰色→黑色表皮破裂，叶端下卷	90%CuSO41000 倍；50%福美双可湿性粉剂 500-800 倍；清除枯草层。

4.1.3.5.4 绿化巡查工作

为进一步贯彻执行采购单位有关园林绿化工作的相关内容、河南省《河南省城市绿地养护标准》（DBJ41/T172-2017）及《许昌市园林绿化养护管理标准》的要求，并及时掌握和收集本项目园林绿化工作总体情况，更好的保护已有绿化成果，提高绿化水平，促进园林绿化日常巡查工作的规范化、标准化，为本项目员工提供一个舒适、整洁的生活和工作环境，现结合本项目实际情况，制定本工作内容。

1、范围

巡查范围包括：本项目路旁绿化带、公共绿地以及水系景观带等园林绿化公共设施。

2、巡查内容

园林绿化公共设施巡查内容：主要检查厂区道路沿线绿化防护设施有无缺少损坏，变形、污染等情况；检查道路沿线绿化植物的抚育管理，记录新发现的缺

株、死株、妨碍视距、影响道路通行安全、遮挡标志牌等情况；检查园林绿化设施如花坛、假山、景观喷泉有无损坏、污染、车辆乱停乱放等情况。

广场、公共绿地巡查内容：主要巡查广场、公共绿地环境卫生，有无垃圾乱丢乱放问题，造成相关垃圾污染、水污染等现象，排水设施是否齐全畅通等；绿化景观有无污染、损坏；植被有无缺株、死株现象；有无公共绿化设施破损的现象。

3、巡查要求

巡查人员应定人、定路段、定内容、定时间巡查。巡查人员由 2～3 人组成，巡查次数每周不少于 2 次，每月不少于 10 次，巡查时间要求每天不少于 6 小时，在台风及冰冻等恶劣天气及重大活动期间，适当加大巡查频率和巡查时间。

配备必要的设备和车辆，巡查车辆应有明显标识，装备黄色警示灯。巡查人员在进行巡查工作时，必须着工作帽，佩戴袖标，携带米尺、相机、巡查记录等用品，以便在发现问题时及时记录和上报。

严禁酒后巡查，对擅离职守、不负责任、记录不详或伪造记录者，按违反劳动纪律处分。加强对巡查人员的培训，巡查人员应掌握巡查的内容和方法，具备一定的绿化管理业务知识和技术技能及处理突发事件的能力。

4、巡查分类

（1）日常巡查：每天进行全程巡查不少于一次。由一线养护生产人员对路旁绿化等进行的日常性外观观察、生长情况等检查，及时发现绿化植物及附属设施的损害情况，记录各绿化植物状况、病害发展情况及存在的安全隐患并及时上报；即时处治发现的问题，如清理影响行车安全的路面树枝等。

（2）经常性检查：主要检查白蚁、红火蚁、薇甘菊等病虫害情况，进行专项经常性检查。每个月 1 次，并填写专项经常性检查表。

（3）特殊巡查：主要是在暴雨、台风、重大节假日或特殊任务等其他可能危及树木绿化植物的灾害性气候或节日任务需要时进行的巡查，包括防汛防台巡查、重大节假日巡查、特殊任务巡查等。在灾害天气到来之前进行预防性巡查；在灾害天气中进行应急巡查；在灾害性天气过后进行补救性巡查。在重大节假日或特殊任务时进行专项任务巡查。

（4）专项调查：对某些数量较多、要求详细、危害较大的病害或绿化状况

许昌市公共资源交易平台投标专用
84176128342954701650619C7F2A107

发生异常变化的进行较为细致的检查。根据实际需要决定调查频率。

5、巡查步骤

巡查以车行目测为主，辅以摄影或摄像。巡查车速一般控制在 40－50km/h，按规定开启示警灯。遇到需要停车检查的情况，应停在路旁或紧急停车带上。必须停在行车道上时，应开启巡查车的危险报警闪光灯，并采取必要的安全措施，巡查人员应在巡查车的前方迅速完成检查或测量作业。应详细记录发现问题的具体位置，准确描述发现的问题。

巡查中发现的垃圾、油污、积水等能清除的必须立即清除，不能立即清除的应采取相应的安全措施，并及时组织人员进行清理。

巡查应由专人记录巡查情况，巡查结束后应尽快整理、汇总巡查记录，形成巡查日志、经常性检查记录、季度报表及其它调查表等资料，并及时通知相关人员采取相应的养护措施。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B429547D1850C4908C7F2A407

4.1.3.5.5 园林绿化设施维护管理

1、对侵占绿地、践踏绿地、损坏植物和设施、乱摆乱卖、乱停乱放和其它破坏绿化的行为，要坚决制止，同时向业主方报告，并及时对现场进行清理和修复。

2、对交通事故损坏的绿化和设施，要及时进行清理和修复。

3、对损坏的园林设施（包括建筑物、小品、给排水设施、电力、照明、音响、园路、铺装地、台凳、垃圾箱、喷泉、护栏和公厕设施等），要即时采取相应的处理措施并及时修复。

4、对园林设施应在每年冬季翻新一次；对铁质或木质结构的设施，要涂刷油漆，防止表面生锈或腐烂；对木结构的设施，要加强白蚁防治工作。

5、对下水道要定期进行清疏，确保排水畅顺。

6、护树设施要保持整齐，对损坏的护树设施要及时维修。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B429547D1850C4908C7F2A407

4.1.3.5.6 进度保证措施

养护总进度计划保证措施：

为了顺利完成本养护工作，确保养护质量达到优良，制定下列措施：

（1）组织保证措施：从组织上落实进度控制责任制，建立进度控制协调制度。在内部选好优秀的养护人员，各自分工成不同的人员。对不常用品种乔木提前了解熟悉。对养护所用的机械设备全面检修，排除故障。对于老化的设备进行更新。

（2）技术保证措施：编制养护进度计划实施细则，建立多级网络计划和养护作业周体系，强化养护进度控制。养护过程中，有专人协调各分工不同的养护人员，以免相互间发生冲突。绿化养护应充分考虑到季节对苗木的影响，考虑到天气因素的影响，有针对性的采取措施，引入先进设备，增加人员，以确保在规定的范围内正常养护。

（3）经济保证措施：确保资金供应，保证养护资源正常供应。

（4）设备供应保证措施：充分发挥我公司设备先进的优越条件，择优选择目前市场较为先进的机械。合理调整人员使用设备，做到专业班组，设备专人管理。

上述参养班组，都是在我公司工作多年，对其人员资质技术水平，组织能力，工人素质都很了解。我们在劳务合同安全协议中，明确双方的目标和责任，劳务单位进场后进行技术、质量、安全以及操作工序标准交底。以保证质量、安全、文明和各项目标的实现。

4.1.3.5.7 质量保证措施

质量是企业的生命，工程建设的前提条件就是保证质量，今日对质量的重视，也就是明日企业的发展，确保工程质量不仅是对业主负责，也是对企业本身的自重，我公司承诺确保本工程质量达到优良，为此本公司将采取如下措施。

（一）质量目标

我单位严格按照业主维护标准进行绿化养护及其他设备设施维护，达到业主满意水平。

（二）质量控制的原则

1.坚持“质量第一,用户满意”的原则，以“诚信”为宗旨：

在工程施工过程中，我公司将始终以业主为重，充分重视业主及监理对工程质量提出的意见或建议，在质量面前，监理和业主具有一票否决权，任何工作均以能够确保施工质量为前提而展开。

2.“以人为核心”的质量控制原则:

各施工人员是质量的创造者，质量控制必须“以人为核心”，把人作为质量控制的动力，调动人的积极性、创造性，增强人的责任感，树立“质量第一”的观念，提高人的素质，避免人的失误，以人的工作质量确保工序质量，促进工程质量。

3.“以预防为主”的质量控制原则:

“以预防为主”就是从对质量的事后检查把关转向对质量的事前控制、事中控制；从对材料质量的检查转向对工作质量的检查、对工序质量的检查、对中间材料的质量检查。

4.坚持质量标准，严格检查，一切用数据说话的原则:

质量标准是评价产品质量的尺度，数据是质量控制的基础和依据，材料质量是否符合质量标准，必须通过严格检查，用数据说话。

5.贯彻科学、公正、守法的职业规范的质量控制原则:

工程施工当中，任何管理人员在处理质量问题过程中，均应尊重客观事实，尊重科学、正直、公正，不持偏见;遵纪守法，杜绝不正之风;既要坚持原则，严格要求，秉公办事，同时又要谦虚谨慎，实事求是。

（三）项目的质量控制

从上到下，从先到后，每一过程的质量控制好坏均会影响下一过程的质量控制，要控制好一个施工项目的质量，必须从先到后控制好每一个环节的质量，以上几个过程中，最关键的是应做好工作质量和工序质量的控制。

1.工作质量和工序质量的控制:

要控制好一个项目的施工质量,关键是控制好各分部分项的工作质量及工序质量。施工工序质量控制的主要内容为:严格遵守工艺规程，主动控制工序活动条件的质量，主要控制影响质量的五大因素，即施工操作者、材料、施工机械设

许昌市公共资源交易平台投标专用

备、施工方法和施工环境。及时检验工序活动效果的质量。在关键部位或薄弱环节设置工序质量控制点。

为确保各施工人员严格遵守各分项工程的施工工艺规程，在施工开展前，编制施工组织设计时，重点分项工程均列明工艺流程，在施工前，由技术员对照既定的工艺流程及相应的施工操作规程现场交底，使每一位职工心领神会。

2.工序活动条件的质量控制

（1）人的控制:人是质量的创造者，本工程工序活动条件质量的控制重点应抓牢人的控制。

（2）操作工人的选用除大部分选用公司在职技术工人外，向外招收的工人全部经过公司的统一考核，按照公司管理制度重新评定其技术等级，再经过公司、项目部、班组三级教育后持证上岗。

（3）没有规矩不成方圆，项目部成立后，马上对全体员工进行包括政治思想教育、劳动纪律教育、职业道德教育、基础上管理制度的学习、治安保卫的教育，安全、文明、卫生教育等的全面教育。使各施工人员充分了解公司的管理制度加强自身素养的建设。为创造好的施工质量，工人的技术水平是关键，为使各技术工人的技术水平在原有的基础上有进一步的提高，项目部定期开展一个月三次的技术培训，聘请公司或兄弟单位的技术标兵来现场传授技艺并请监理单位及质监部门共同参加指导。

（4）为充分调动工人的工作积极性及加强工人的工作责任心，施工现场制定明确的质量奖罚制度，质量好的重奖，质量差的重罚直至除名。并将质量奖罚名单定期张榜公布，以资奖励或警告在职员工。

（5）为了给职工带来良好的工作环境，宿舍全部按文明工地的要求布置，公司领导定期检查，慰问职工，充分关心职工生活，以给工人创造良好的心情投入到工作中去，发挥职工的内在潜力，创造一流的质量。

（6）对技术复杂、难度大、精度高的工序和操作，操作工作由项目部事前挑选，由技术熟练经验丰富的工人完成，动作复杂的重要设备要由项目部统一考察选择反应敏捷，应变能力好的工人操作。

（四）质量等级确保措施:

1.质量目标控制:

强化全员的质量意识和创优意识，在全体施工职工中进行“百年大计，质量第一”的教育使职工明确认识到工程质量是关系到千秋伟业的大事，同时也与企业的生存和发展息息相关，真正树立“质量第一”的观念和比强抓质量的责任感，从而在思想上为工程创优打下基础，同时在施工过程中实施目标管理制度。

2.组织保证：

（1）建立以项目经理负责制的质量保证体系，在项目部下设工程质检组，班组设质检员，形成一个质量管理网络。各级施工管理人员做到认真学习合同文件，技术规范和监理规程，按设计图纸、质量标准及监理工程师指令进行施工，落实各项管理制度，严格按程序施工。各施工班组以自检为主，落实自检、互检、交接检的三检制。开展三工序(复查上工序，保证本工序，服务下工序)活动，强化质量意识，教育全体职工人员，人人关心质量，人人搞好质量。

（2）坚持谁施工谁负责的原则，制定各部门、岗位质量责任制，使责任到人。企业一把手是工程质量的第一责任者，生产、技术、管理人员，从各自的范围和要求承担质量责任，把质量作为评比业绩时一项重要考核指标。

（3）加强对各级施工管理人员和质检人员的培训学习工作，并认真学习贯彻招标文件、技术规范、质量标准和监理规程，除平时自学外，项目经理都要针对施工实际，定期限进行分层次的集中培训学习进一步提高业务素质，使之在施工过程中更好地落实标准，履行职责，提高管理水平，把好质量关，以一流的质量创一流牌子。

3.技术控制：

（1）建立以总工程师为主的技术系统质量保证体系。以总工程师、施工技术人员、施工管理部直到施工班组的各级技术负责人，从施工方案、施工工艺，技术措施上确保达到质量标准，从技术上对质量负责，并积极采用和推广先进的施工工艺和科技成果，提高产品质量和产品优良率。

（2）开工前由施工技术员负责，进行分层次的书面技术交底、交施工方案、交施工工艺设施意图、交质量标准、交安全措施，使施工程序化、技术标准化、质量规范化，使每个施工人员做到目标明确，心中有数。

（3）资料管理控制。认真管理施工资料和技术质量资料，做好各种统计报表，对有关的质量数据仔细复合，经常性检验各班组的原始纪录，并进行业务指

许昌市公共资源交易平台 投标专用
841776E8B4295270165061903C7F2A107

导从而保证资料的真实性，同时要及时、全面地将业主、监理和项目部在施工中形成的文件进行收集、管理、归档，并在工程结束时，做好竣工项目的资料汇编工作。

4.物资质量控制:

物资材料的质量和供应是影响工程质量的重要环节，所以，要严格控制工程材料的采购，对材料商进行认真考察对比，慎重选择材料供应商。对进场的材料，要经常不定期的自检，检查材料的各种质量资料和外观，如发现不合格材料，坚决不投入使用。

5.施工过程控制:

（1）在施工过程中，施工员及时对班组进行技术交底，要求班组严格按照施工规范、标准对施工的方法、步骤、设备、人员严加控制，并及时做好各类质量记录。各施工班组建立自检制度，认真执行各项质量制度。

（2）技术负责人和施工员经常性对各项工程的施工过程进行检查，及时指出过程中出现的质量问题和质量通病，尽早整改，每一道工序施工完毕后，报监理工程师验收合格后方可进入下一道工序的施工。

6.经济保证:统筹安排好资金计划，保证急需材料、人工费和日常开支等费用。

（五）质量检验仪器配置:

1.项目部配备兼职计量员负责计量器具的管理和保养，做好登记、建卡和建立台帐工作。

2.计量器具应存放适当的环境，同时做好防锈、润滑等保养工作，在搬运、防护和储存期间应确保计量器具准确度和适用性。

3.计量器具，应指定专人使用，使用者要具备相应的资格，具备保证检验、测量和试验在适宜的环境下工作。

4.计量器具一般一年检验一次，检验不合格或应检而未检的计量器具不准投入使用。

（六）质量管理制度;

1.在项目部成立领导小组，由总部派质检员和现场技术员、施工员共同负责本工程试验、计量、施工的全面质量管理，下属各专业队设有专职质检人员具体

许昌市公共资源交易平台 投标专用

分工负责各项质量工作，对质量问题及时处理。所有工程项目经质检员检查合格后，方可向监理工程师报检。

2. 推行全面质量管理，成立各级质检小组，针对质量要求高的工序展开活动，及时反馈给施工人员进行改进和调整，提高全体施工人员的质量意识和整体素质。

3. 实行项目经理质量责任制的技术质量双向承包责任制，组成签订技术质量责任状，激发全体参与项目施工人员的积极性，促进工程质量的提高。

4. 各种原材料的计量工作，必须落到实处，务必使职工树立牢固质量意识，形成车车过磅的习惯。

5. 资料保证:严格材料进场手续，质保资料不符合设计要求不得使用，做好隐蔽工程等技术资料。

6. 确保整个工程的放样精确，做到“有放必复”，严格控制偏差在允许误差范围内。

7. 对一些关键工序，在其施工前，应组织各班组对施工方案、质量目标、操作程序等进行详细的交底、消化，必要时组织开现场会。

8. 采取挂牌作业制度，以强职责，明确范围，促进联系，方便监督。

9. 对每个工序的衔接一定要按照规范要求进行，不能只考虑条件允许就颠倒顺序，特别注意交叉作业，严格按照计划进度表控制施工。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B42953701650C49C9C7F2A407

4.1.3.5.8 安全管理措施

1、园林机械操作人员，应在上岗前接受必要的培训；凡需持证上岗的，操作人员必须取得相应的资格证，并严格按照操作规程操作。

2、砍伐或修剪树木，要在施工现场划定安全警界范围，设置安全警示标志。要有专人维护秩序，防止过往行人和车辆进入施工现场。在城市道路上进行施工作业时，应在距离作业点正、反方向分别不少于 80 米和 150 米的地方设置反光警示牌及其它警示标志。

3、在架空电力线路等管线附近进行砍伐或修剪树木作业时，应主动与电力等相关部门联系，切实做好安全防护措施。

4、在厂区道路作业的施工人员必须穿着带有反光标志的工作服。

5、从事高空修剪作业人员，应符合高空作业健康条件。作业时，必须戴安全帽、穿防滑鞋；条件允许的，应系安全带。遇暴风雨等恶劣天气影响施工人员安全时，应停止高空修枝作业。水车上的淋水操作人员要系安全带。

6、水车、垃圾清运车和喷农药车等车辆在道路作业时，要在车上设置危险警示标志牌，开启危险信号灯。

7、在道路绿化带上进行淋水或喷施农药，应选择在非繁忙时段进行，并注意避让行人和车辆。

8、在广场、厂区绿地和庭院绿地等区域喷农药时，要提前在喷药现场张贴告示。并应避开行人高峰期，并设立警示牌提醒注意。

9、加强园林设施、挡土墙、危险树、车辆、超重设备、消防和施工现场的安全检查，对检查中发现的安全隐患要及时采取措施加以整改，防止安全事故发生。在每年 4-5 月要对建筑物、挡土墙和危险树进行一次全面检查，在秋、冬季要加强消防检查。

许昌市公共资源交易平台供标专用

4.1.3.5.9 其他管理措施

1、因交通事故造成树木倒伏而影响道路交通，或者发生其它涉及园林绿化的安全事故时，相关施工人员要在接到通知后 1 小时内到现场，做好事故处理工作。

2、当发生台风和暴雨等不可抗力自然灾害时，要按照公司或甲方的统一部署，积极参与抢险救灾。

3、遇有重要的参观、检查或节庆活动时，要进一步加强园林绿化养护管理，并积极完成单位或业主布置的各项突击任务。

4、做好绿化养护的其它工作。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B429547D1850C4908C7F2A407

4.1.3.5.10 日常保洁

清洁保洁方案

1、每天上午 9 时前对绿地范围内的垃圾进行一次全面的清理（包括生活垃圾、石砾、砖块、余泥、枯枝落叶和粪便等），在此基础上做好保洁工作。

2、垃圾（含修剪植物的残枝）要归堆、装箩或装袋，摆放在不影响景观和车辆行人通行的地方，并及时清运，做到“日产日清”；清运垃圾时，要将垃圾堆放处的污迹清扫干净；清运垃圾不得沿途洒漏；不准焚烧垃圾。

3、对粘在园林设施（包括台凳、垃圾桶、花基和铺装地面等）的粉尘和污迹，要及时清理。

4、对园路、铺装地面的积水和泥迹要及时清扫冲洗。

5、对建筑物内的蜘蛛网、建筑物顶部的落叶和野生植物等，要及时清理。

6、对乱写乱画现象（俗称“牛皮癣”）要及时清理。

7、做好除“四害”工作，及时填塞鼠洞和清理蚊蝇滋生地。

8、对公厕要每天全面清洗 2 次，并做到全日保洁，确保无臭味。

9、对水池和喷泉等水体要定期清洗，保持清洁，水质良好。

10、工具要摆放在不影响景观和车辆行人通行的地方。

11、杂物应整齐地摆放在隐蔽的地方，对弃置的杂物要及时清理。

12、对绿地和树上的杂物（包括扫把、地拖、毛巾、衣服、广告牌和灯箱等），要及时清理。

13、在园林绿化建设、改造和养护等工程施工过程中，要注重卫生和环境管理；在工程完工后，要及时清理施工现场，搞好环境卫生。

14、施工车辆不得将泥土带入铺装地面和绿地；对淋水时冲入铺装地面和花基上的枯叶和泥土要及时清洗干净。

15、每天的 7：00—19：00 内对管理范围内的垃圾、树叶进行清理，保持绿地清洁，无垃圾杂物，无石砾砖块，无干枯枝叶，无粪便暴露，无鼠洞和蚊蝇滋生地等。归堆后的垃圾杂物和箩筐等器具摆放在隐蔽的地方，垃圾做到日产日清，不过夜，不焚烧。

16、将落叶、树枝等绿化垃圾归堆后运回我公司苗圃场进行堆肥处理，使其

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76B8B1295170185C4968C7F2A07

自然分解成肥料达到循环利用的目的。

广场保洁管理

1、养护管理制度

绿化养护管理制度健全，管理记录健全，管理得当，达到黄土不露天。

2、园林绿地管理

（1）绿地完整，无堆物、堆料、搭棚，树干上无钉拴刻画等现象。行道树下距树干 2m 范围内无堆物、堆料、圈栏或搭棚设摊等影响树木生长和养护管理的现象。

（2）花坛、花带轮廓清晰，花坛地势平整或顺平，浇灌不积水，边缘留深不低于 7cm。

（3）绿地内各类摊点应证、照齐全，遵守管理单位的各项规章制度，要定点、定位、定数量，保持场地整洁、造型美观，不影响交通和园容园貌，保持摊区卫生整洁、无废弃物，不经营国家禁止的或劣质的商品。

（4）广场内严格执行车辆管理规定，园内无违规车辆出入现象，各种车辆定线定点存放。

（5）绿地整洁，无杂物、无白色污染（树挂），对绿化生产垃圾（如树枝、树叶、草屑等）、绿地内水面杂物，重点地区随产随清，其它地区日产日清，做到巡视保洁。游路、休闲场地卫生干净，随时清扫全日保洁，地面破损恢复及时，无各类杂物堆放。

（6）雕塑定期刷新，景石、小品清洁完整，果皮箱、导向牌、栏杆定期油漆，残缺、破烂的及时维修、更换；桌椅等休息设施干净整洁，无乱贴、乱画现象，健身、休闲娱乐设施及时维护、修缮，保证安全。

（7）各类灯饰、喷泉、喷灌等水电设施运行良好，及时维护和随时消除不安全隐患；湖、渠、池等水面清洁、无漂浮物，警示牌醒目、完备，定期更换；喷泉严格按照规定定时开放，并能保证各类应急要求。

环境消杀作业

许昌市公共资源交易平台投标专用

1. 目的

为环境消杀工作提供作业指引，及时消灭害

2. 范围

适用各管理服务项目的环境消杀工作。

3. 职责

3.1 保洁人员负责环境消杀工作的具体实施，并对每次的消杀效果进行评估。

3.2 环境主管负责环境消杀工作的组织实施，并对消杀工作进行监督、抽查，对月度消杀工作进行评估。

4. 方法和过程控制

4.1 消杀应注意事项

4.1.1 对农药有皮肤过敏者或身体状况不佳者严禁从事消杀工作。

4.1.2 在进行消杀活动时要做好消杀工作标识。

4.1.3 作业时工作人员要戴好胶手套、口罩。

4.1.4 消杀时注意风向，作业从下风区域开始，先喷高处后喷低处，严禁药液口对准行人。作业后用肥皂水清洗皮肤裸露处。

4.1.5 室外进行消杀作业时应避开阳光强烈的正午，尽量选在晴朗天气的阴凉无风时候进行，以防中暑或中毒。

4.1.6 消杀药品浓度应根据药品使用说明书的使用量而定，对施用的农药应每隔一段时间进行更换。否则浓度过高或长期施用一种农药会使病虫产生抗药性，不利于消杀工作的有效进行。

4.2 消杀方法

4.2.1 蚊虫的孳生地在潮湿、阴暗处，苍蝇的孳生地在湿热和有垃圾、腐败物的地方。

4.2.2 灭蚊蝇用家虫清，并按说明书的比例进行调配喷杀，一般采用浓度为 500—1000 倍液。也可用黑旋风、喷雾杀虫剂等药物喷杀。

4.2.3 对雨水井、污水井、化粪池等处的蚊蝇进行消杀时，只将井盖移开一条缝将喷头插入后进行喷杀，不可将井盖一次性翻开，以防蚊虫大量飞出。消杀完成后需及时将井盖复位盖实。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84176E8B42954D1650A1908C7F2A407

4.2.4 楼层灭蝇时间定于正午为佳，灭蚊宜在傍晚进行，灭蚊药液一般喷洒在阴凉潮湿的角落、绿篱花丛、天台阴暗处及地下室阴暗处和灯具上为宜。

4.2.5 灭鼠时间定于 22：00 以后为佳，一般将灭鼠药物投放在各阴暗的角落及洞口附近，放药后第二日早上 7：00 前应收捡死鼠，并用垃圾袋装好送到垃圾清运站，同时将残留的药物清扫干净。

4.3 消杀效果评估

4.3.1 每次消杀工作结束后，由消杀人对本次消杀做好质量记录，并对消杀效果予以评估。

4.3.2 环境主管应在每月末对当月消杀效果进行评估，填写《消杀工作记录表》，并报部门经理批阅。

4.4 消杀药品的管理

4.4.1 消杀药品严格按照《危险品管理办法》的有关内容予以储存、保管，严格执行领用程序。

4.4.2 消杀责任人须于消杀工作完成后清洗消杀工具，及时归还工具和物品。消杀责任人须严格执行领借用工具和物品的程序，严禁将任何物品及工具放置于其他公共区域。

4.5 白蚁防治

4.5.1 运营中心应根据属地相关白蚁防治的法规和管理物业的形态，制定管理服务区域内的白蚁防止方案。

4.5.2 运营中心-环境组应对管理服务区域的房屋及周边进行日常巡查，若发有白蚁活动的迹象，应分析其危险程度，必要时应根据防止方案进行消杀处理，该过程可以聘请专业公司进行。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84176E0B42954 7D1850649 68C7F2A407

4.1.3.5.11 灌水与排水

1、根据天气、植物的习性和生长需要等因素，合理进行淋水，以满足植物正常生长需要，确保无花瓣或叶片萎蔫、老叶变黄脱落、植株枯死等明显缺水现象。具体要求：土壤含水量符合河南省《城市绿地养护管理技术规范》（DB44T 268-2005）中规定，即砂土为 3%～8%，砂壤土为 6%～15%，壤土为 12%～23%，粘土为 21%～28%；水质不低于《地表水环境质量标准》（GB 3838—2002）Ⅴ类水标准的要求。

2、对新种的植物要及时淋“定根水”，并加强日常淋水管理工作。

3、淋水时要防止因水压过高而损坏绿地上的设施和花卉，不得将泥土和垃圾冲到铺装地面。

4、及时处理绿地的坑洼或积水，避免绿地出现坑洼影响景观，防止绿地积水导致植物生长不良甚至死亡。

5、灌溉方法：

常用的浇灌方法有喷灌、用胶管浇灌和用水车运水浇灌三种。喷灌有经济、高效、洒水面积较大而均匀，不会产生深层渗漏，一定程度上可节约用水，若能配合施肥、喷药及除草剂，可节省管理用工等优点。其不足之处：在风较大的情况下，难以做到灌水均匀，而且蒸发损失、地面流失都会较高；早春或夏季经常性的喷灌，对一些易感病的品种有加重白粉病和其他真菌性病害的可能。在区内多采用胶管浇灌，其可根据不同植物对水需要的不同有针对性的灌水，但它容易产生深层渗漏。水车运水是在未能预先埋设管道的绿地用，长期来说，成本过大，且对园林植物伤害较大。

6、浇水量：

根据园林植物的需水量和蒸腾量来确定，某一植物在生长期间的蒸腾量，与其生长期间所生成干物质的重量之比称为需水量。

灌水量可从土壤质地、气候和园林植物特性三方面加以考虑，并在实践中灵活掌握运用“见干见湿”和“灌饱浇透”这两个原则进行适期、适量的浇灌，可保持土壤中有效水分，避免植物萎蔫。

7、浇水时间

许昌市公共资源交易平台投标专用

日浇灌的时间应根据季节与气温决定，并注意控制水温与表土温差不宜太大，以免造成根系伤害。计划在夏秋高温季节，避开中午烈日，在 10 时之前或 16 时之后进行；冬季及早春，在 10 时至 16 时之间进行。用机械进行浇水时避开交通繁忙时段进行。

8、排水

土壤出现积水时，如不及时排出，对植株生长会严重影响。这是因为积水过多时，土壤中严重缺氧，此时根系只能进行无氧呼吸，会产生和积累酒精，使细胞内的蛋白质凝固，引起死亡。土壤通气不良，好气性细菌活动受阻，嫌气性细菌大量活动，会影响土壤内营养元素的有效度。土壤缺氧时，还会产生毒害根系的还原性物质，造成植物生长缓慢甚至死亡。

计划对城市绿地中的排水设施在每年雨季来临前全面清疏一次。在绿地中的低洼地，通过增设排水管道、雨水口回改良土壤的通透性等措施排除积水。暴雨后，及时排去种植穴、树盘内或草坪上的积水。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B429547D1850C4908C7F2A107

4.1.3.5.12 施肥

1、施肥要及时、充足，确保植物长势旺盛，无叶黄、叶细、植株矮小等明显的缺肥现象。施肥的具体时间、种类及数量要根据植物的习性和生长状况而定，重点施好开春肥（3-4 月）和过冬肥（10 月）。

2、对种植一年内的灌木和种植三年内的乔木，应在每年 3-10 月各施肥一次。

3、乔木和单植灌木要埋施，片状或带状植物可撒施或淋水肥。对植株较疏的绿地，施肥要结合松土同时进行，防止肥料裸露。施肥时要防止肥料洒漏，不能在大雨天气进行施肥，以免浪费肥料。

4、要严格控制施肥量，施水肥要严格控制浓度并搅拌均匀；在撒施肥料时，要及时清理粘在植物叶片上的肥料并加强淋水；防止施肥不当导致植物发生肥害。

5、施肥原则：

（1）提倡应用平衡施肥技术，肥料的种类及数量应根据植物种类（品种）、生长发育阶段及观赏特性不同而确定。生长期应施氮肥为主的完全肥，发育期应增施磷、钾肥。每次施肥量尚应考虑施肥方法。

（2）施肥应以有机肥料为主，无机肥料为辅；不应长期在同一块地施用同一种化学肥料，以免破坏土壤的理化性状。

（3）木本植物宜每年施肥 2~4 次。其中，观花植物应分别在花芽分化前和开花后各施磷肥一次；观果植物应在花前和果实膨大期各追钾肥一次，必要时，可在果实生长后期追肥一次。

（4）木本植物采用环沟施肥时，其环状沟内径宜与植物冠外缘线保持一致，深度和宽度均可为 25—30cm。

（5）施肥应避免在雨天进行。其中，根外追肥宜在清晨或傍晚进行，浓度一般不宜大于 1.5‰。除根外追肥外，肥料不得触及目的植物的叶片。

（6）施肥方法：施肥方法可采用沟施、撒施或穴施；也可结合浇灌进行。干施肥料时，应用土层将肥料覆盖，并进行一次浇灌。

根据以上原则，计划对施肥做以下安排：乔木每年施肥两次，每次每株施放 1 公斤，灌木丛每年施肥两次，每次每株施放 0.5 公斤，乔灌木的施肥时间为每

许昌市公共资源交易平台投标专用

年的 3 月及 10 月，乔灌木的肥料按有机复合肥、磷肥、钾费按比例配好后采用环沟施肥；地被每季度施肥一次，每次每平方米施放 0.05 公斤的有机复合肥。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B429547D1850C4908C7F2A407

4.1.3.5.13 中耕除草

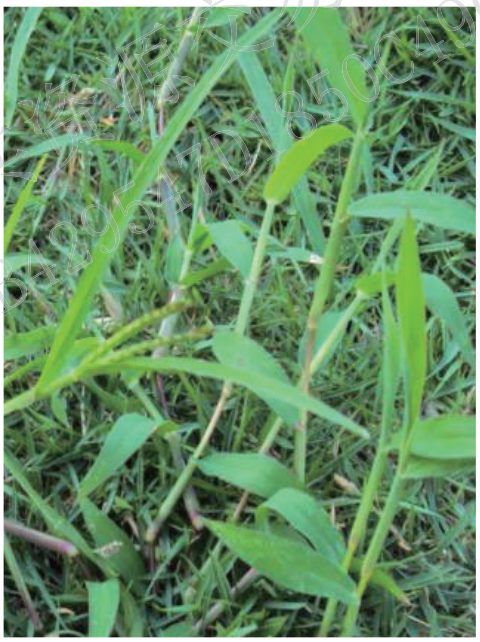
中耕是指采用人工方法促使土壤表层松动，从而增加土壤透气性，提高土温，促进肥料的分解，有利于根系生长。中耕还可切断土壤表层毛细管，增加孔隙度，以减少水分蒸发和增加透水性，因此中耕是不浇水的灌溉。

中耕安排在晴天或雨后 2-3 天进行，花灌木一年内 4-5 次，小乔木一年至少 2-3 次，大乔木至少每年一次。夏季中耕同时结合除草一举两得，宜浅些；秋后中耕宜深些，且可结合施肥进行。

除草本着“除早、除小、除了”原则，结合中耕进行除杂草，这是一项繁重的工作，一般用手拔除或用小铲、锄头除草，春夏季每月进行 2-3 次，不让杂草结籽。对杂草严重的地方采用化学除草剂除草。

杂草识别

根据除草对象，一般把杂草分为：禾本科、莎草科、阔叶草。如下图：



禾本科

（常见禾本科杂草类型有：1 年生早熟禾、棒头草花序、棒头草植株、白茅、铺地黍、双穗雀稗等）

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B95A0B5C0A20867F2A407



莎草科

（常见莎草科类型有：碎米莎草、香附子、水蜈蚣等）



阔叶草

（常见的阔叶类杂草有：菊科、藜科、苋科、十字花科、堇菜科、茜草科、豆科、马齿苋科、酢浆草科、伞形科、大戟科、玄参科、石竹科、蓼科、茄科等）

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B429547D1B5B0A4908C7F2A407

除草方法

1、草坪中杂草防除方法

（1）台湾草：

卓尔 2 包+格尔 1 盖+禾盼 1 包（常规除草）

卓尔 2 包+格尔 1 盖+巧思 2 盖（禾本科杂草多）

卓尔 2 包+格尔 1 盖+颜化 1 包（3-5 月，9-11 月）

以上配方都兑水 30 斤，喷 100-150 平米，不可来回喷雾；提前半天浇水，喷药后 6 小时不浇水；温度在 25 度以上使用效果较好。

（2）海滨雀稗(夏威夷)：

禾盼 1 包+格尔 1 盖+颜化 1 包（除莎草科杂草）

兑水 30 斤，喷 150 平米左右，不可来回喷雾；提前半天浇水，喷药后 6 小时以内不浇水。

2、地被植物中杂草的防除方法

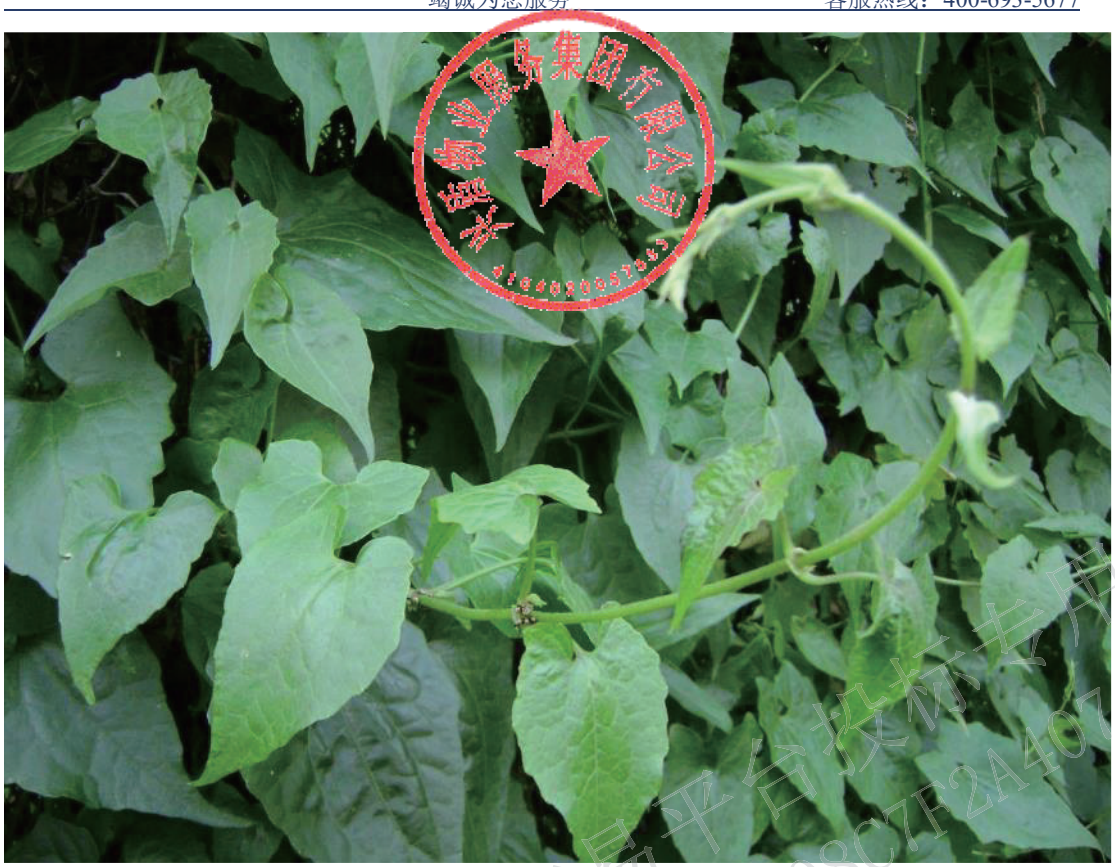
均合迪 2 盖+壹变静 2 盖+颜化 1 包

用药时压低喷头，最好不要喷到嫩叶上。

薇甘菊防治

薇甘菊是我国新入侵的、危害性极强的农林害草，在我国香港、台湾、广东、河南等地广泛分布并产生严重危害。总结我司多年来的研究成果，系统介绍薇甘菊的生物特性、危害特征及防除技术。

许昌市公共资源交易平台投标专用
845765B8429547D1850C4908C7F2A407



薇甘菊的叶片、茎蔓特征

薇甘菊防治有人工清除、化学防治、种植遏制薇甘菊生长的树木、引种田野菟丝子等 4 种方法。不同的生境，可选用不同的防治方法。目前最好的方法是化学防治，因此尽可能地采用化学防治。也可采用综合防治技术，即根据不同生态环境特点，采用以上 4 种方法相结合，综合使用，以达到长期控制薇甘菊危害的目标。而在这里我们不能采用化学防治，只能采有其它三种方法。

薇甘菊越冬后 3 月开始生长，当薇甘菊零星出现时，尽早进行防除，可达到事半功倍的防治效果。发生薇甘菊危害的地方一般是野外的林地、灌木丛，在防治时要注意做好防摔倒、防蛇伤、防蜂和蚊虫叮咬、防有刺植物挂伤等人身安全工作。

1、人工清除

薇甘菊的根、茎被折断后遇土遇水可以重新复生为新个体，因此一般不提倡人工清除。但对于管理强度较大的菜地、苗圃、绿化带、住宅绿化地等，化学防除可能会影响其它植物生长，宜采用人工清除。

人工清除的方法是：在每年 4 月～9 月用人工将薇甘菊连根拔起，清除的薇

许昌市公共资源交易平台投标专用

甘菊枝蔓不要随意扔掉，应集中堆放处理，以防重新繁殖生长。

薇甘菊结果期（一般 1 月、2 月），严禁对薇甘菊实施人工拔除，因为此时薇甘菊已结果，一株薇甘菊一年可生出几亿粒种子，而几十万粒种子才一毫克重，此时人工拔除薇甘菊的种子会随风飘散，扩散到更大的范围，危害极大。

2、化学防治

薇甘菊生长多年、危害严重且周边没有敏感的菜地、农田、花卉苗圃的区域，宜采用化学防治，即选用森草净（70%嘧磺隆可溶性粉剂）进行防治。森草净是一种低毒、高效的防除薇甘菊专用药物，对人和动物无害，对生态环境比较安全。森草净喷施到薇甘菊叶面、茎、根表土，通过吸收输送各部位，造成慢性中毒，可连根致死，达到完全杀灭薇甘菊的目标。该方法操作简便、成本低、效果好，是目前首选的防治方法。

（1）施药量

根据薇甘菊生长时间、覆盖厚度及面积等来确定施药量。用药量范围为 0.05g/m2～0. 1g/m2 (即每 1 0 0m2 用 5g～10g 森草净)。如薇甘菊生长时间 3 年以下、覆盖厚度 10cm 以下，一般用低限量；如薇甘菊生长时间 5 年以上、覆盖厚度 20cm 以上，或薇甘菊生长在阴湿的地方，一般用高限量；一般情况可用平均药量，即每 1 0 0m2 用 7 g～8 g 森草净。

（2）配药方法

按 100m2 用 5g～10g 药的比例配药。通常喷洒 100m2 面积用水量为 15kg～20kg，需药物 5g～ 1 0 g。如将药物配在水箱内，则 15kg～20kg 水箱加药 5g～10g(平均 7g～8g)。洗衣粉可增加着附力，提高防治效果，配药时加适量洗衣粉。有如下两种配药法：

一是取森草净 5g～10g 和 2.5g 洗衣粉，用 1 kg 水在容器中搅拌至全部溶解，然后通过滤网倒入喷雾器中，加 15kg～20kg 水稀释，稍加搅拌使药液与水混匀，按照上述施约方式均匀喷洒 100m2。

二是取森草净 50g 和 25g 洗衣粉，用 10kg 水在容器中搅拌至全部溶解，然后装入带盖的容器中备用。用时取 1kg 药液，通过滤网倒入喷雾器中，加入 15kg～20kg 水稀释并混匀后，按照上述方式均匀喷洒 100m2。

（3）施药方法

许昌市公共资源交易平台投标专用 84176E8B42954701B50649087F2A407

施药时保持喷雾器的喷头呈雾状，对不同生境类型选用以下不同的喷药方法。

一是非定向喷雾法：对几乎没有其它植物生长的大面积薇甘菊区域，可采用高浓度限量、非定向施药法，对茎和叶面喷洒，直到薇甘菊的茎或叶片有水流淌为标准。

二是定向喷雾法：对薇甘菊覆盖其它植物或与其它植物混合生长的区域，采用定向喷药方法，只对薇甘菊的茎和叶喷洒，直到薇甘菊的茎和叶片有水流淌为标准。

三是根部施药法：对薇甘菊攀上高大乔木或灌木的树冠层，可以在地面寻找薇甘菊的地面茎和根，对其根和地面老茎进行喷药来回 3 次喷洒，直到茎上有药液流淌为止，也可以对其根部的土壤喷药，直到土壤表面湿润为止。

（4）施药时间

5 月～9 月是薇甘菊生长较旺盛时期，在此阶段用药防治效果最好。施药前注意天气预报，最好选择无风或微风、无雨的天气施药，施药后 24 小时内不遇中雨和大雨天气。

（5）施药工具

要达到既防除薇甘菊又对生态环境影响最小，且工作高效，一般使用背负式喷雾器。

（6）施药次数

大面积防治，常发生漏喷及喷后复生的问题。因此一般需喷 3 次药：一普遍喷，二补漏，三杀灭。即第一次普遍喷药，2～3 个月后补漏喷药，补喷 6～12 个月后对重新复生的区域，进行第三次打药。

（7）施药效果

不同生境、不同施药量，施药效果也不同。一般要求防治后薇甘菊根部杀灭率达 95%以上；施药 90 天后，乔木林和灌木林中薇甘菊再生的频次在 5%以下，草丛林中薇甘菊再生的频次在 10%以下。

（8）注意用药安全

沼泽地、溪沟、小溪流及阴湿区域的薇甘菊，一般不宜用森草净进行防除。药物包装袋集中销毁，沾过药的用具、容器及其清洗水，禁止乱倒、乱扔，防止

许昌市公共资源交易平台投标专用
841761E8B42951D1850C490C7E2A407

污染农田、菜地、水源。

对森草净敏感的个别植物，喷药时应尽量避开。这些敏感植物有：对叶榕、紫薇、野苎麻、马缨丹、三裂叶蟛蒿、胜红蓟、少花龙葵、野苦荬、类芦等植物及菊科其它植物、十字花科、禾本科等植物。

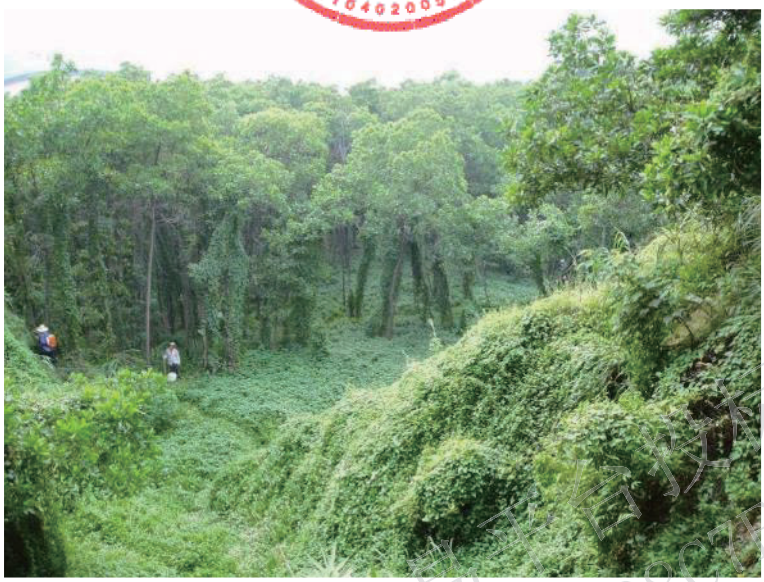


图 2 薇甘菊严重危害马占相思林等植物



图 3 喷药防治后，薇甘菊死亡，而其它植物生长良好。

3、种植遏制薇甘菊生长的树木

在菜地、农田、苗圃周边和水源林、林地，可先人工清除或对局部区域定向喷洒森草净杀灭薇甘菊，2 个月后种植幌伞枫、血桐、阴香、海南蒲桃等能遏制薇甘菊生长的树木，种植密度可采用 2m×2m、3m×3m 等株行距，通过乔木树种

快速生长，及早郁闭，来遏制薇甘菊生长和繁殖。

4、引种田野菟丝子

田野兔丝子寄生，对薇甘菊生长有抑制作用。在林地、陡坡地、丢弃地及化学防除后植被恢复困难的立地，采用引入田野菟丝子寄生薇甘菊的方法进行防治。按照每 3～5 平方米放置一株田野菟丝子袋苗，养护一年的办法，可较好地控制住薇甘菊的危害。

因是在水源区处理，只好采取人工清理，鉴于薇甘菊的根、茎被折断后遇土遇水可以重新复生为新个体的特性，一般不提倡采用偶尔人工清除的方法进行防治。但对于管理强度较大的菜地、苗圃、绿化带、住宅绿化地等，化学防除可能会影响其它植物生长，宜采用人工连续清除方法进行（即：每年 4～9 月人工清除 3～4 次），将薇甘菊连根拔起。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B429547D1850C4908C7F2A407

4.1.3.5.14 绿化整形与修剪

绿化整形与修剪要求

1、草坪表面整齐、流畅，高度符合以下要求：

（1）台湾草、马尼拉草 5cm 以下。

（2）大叶油草 10 cm 以下。

（3）蟛蜞菊和杂草坪 15 cm 以下。

（4）其它草种按具体管理要求确定。

2、整形灌木图案清晰，层次分明，表面整齐流畅。整齐度保持在 10cm 以下（即最长的枝条与设计修剪面或上次修剪面相差不超过 10cm）。

3、花灌木、草本花卉要在花芽分化前或开花后修剪，防止修剪不当影响植物正常开花。对花后残枝要及时清理，以免影响景观。

4、对片状或带状种植的植物，在两种植物之间要有宽度为 5-10cm 的分界线；线条要流畅。

5、按下列要求，做好乔木的修剪管理工作：

（1）行道树的下缘线要整齐，一般不低于 3m；顶部高度宜基本保持一致。

（2）对乔木树头、主干和主枝上萌发的新枝要及时清除。

（3）对树上的枯枝枯叶、断枝要及时清理。

（4）对因过高或偏冠而存在安全隐患的树木，要及时通过适当的修剪调整高度和冠幅，防止树木倒伏。

（5）修枝的剪口（锯口）应靠近节位，剪口要平整，不劈不裂，不留残桩。当口径大于 25 cm时应作防腐处理。

6、对藤本植物的藤蔓要及时牵引或修剪，以免影响其它园林植物生长和景观、阻碍车辆和行人通行。

7、按下列要求，对影响安全的植物及时进行修剪：

（1）道路绿化带的路口两侧各 15m 范围内的植物，其修剪高度应控制在 70cm 以下（从地面计起）。

（2）对遮挡交通信号灯、路灯和路牌的植物要及时进行修剪。

（3）对靠近架空线路导线和电力设备的植物要及时进行修剪，使其保持安

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B1295170185DC4908C7F2A407

全距离。

（4）对公园绿地内的园路两旁影响行人通行的植物要及时修剪。

8、防止修剪时间不当或过度修剪，导致植物生长不良甚至枯死。

9、植物的“秃顶性修剪”（复壮性修剪）宜在春季进行，并需经单位或业主同意后方可实施。

10、根据植物生长状况适时进行密度调控，防止因植株密度过大导致植物生长不良、诱发严重病虫害或影响观花植物的正常开花。

绿化整形与修剪安排

园林植物整形修剪受植物自身和外界环境等诸多因制约，是一项理论性和实践性都很强的工作，而苗木整形与修剪技术的好坏直接影响到园林的景观效果，因此作出以下安排：

1、根据园林植物的生物学特性、生长发育阶段、树龄及景观等要求的不同进行修剪与整形，选择适当的方法和时期进行。园林树木的整形修剪常年可进行，但大规模修剪在休眠期进行为好，以免伤流过多，影响树势。

2、遵循“先上后下，先内后外，去弱留强，去老留新”的原则修剪进行，促使园林植物枝序分布均匀、疏密得当，冠形完整、丰满，树形美观。

3、顶端优势强的植物，保留其顶芽；轮状分枝的树木，不短截其一级分枝；顶端优势不强而萌发力强的，让其形成自然树形，或根据景观需要修剪造型。

4、早春开花的观花木本植物，在花后轻剪；夏季开花的落叶植物，在冬季休眠期或生长相对停滞期修剪；一年多次开花的，在花后及时轻剪。

5、休眠期修剪以整形为主，可稍重剪；生长期修剪以调整树势为主，宜轻剪。有伤流的植物须避免雨期修剪，在休眠期修剪。

6、树木的徒长枝、下垂枝、交叉枝、并生枝、病虫枝、枯枝、残枝、凋枯的叶片和花梗均安排及时修剪，以促进生长保持美观。修剪下的枝叶，在当天清运完毕。

许昌市公共资源交易平台投标专用 84F76B8B2953701B5C4908C7F2A407

4.1.3.5.15 补植与更换

1、对缺苗要及时清理，并在 7 天内补种同种苗木，补种成活率要达 95%以上。

2、每年春季要对死亡或缺失的苗木进行一次全面检查和补种，并在 4 月中旬完成春季补种工作。

3、补种的苗木要与原品种相同，其规格要与原有苗木的规格基本一致或稍大。

4、对已呈对老化、生长不良、抗性差或景观欠佳的植物要及时改种。

5、新种的乔木，要设置坚固的护树设施。

6、为在管理其间提高绿化的景观效果，完善绿化的生态系统，特制订以下计划：

（1）对于某些设计不合理，造成植物生长态势不佳的，如阴生植物处无乔木遮阴的，将一些易于成活的园林乔木移种至阴生植物处。

（2）若有缺苗现象，及时补植。

（3）有些草本植物长至一定时，会由于株量过多而枯死，如银边草，大叶红草等，在保证花坛线条顺畅的情况下，挖除部分草坪，将植物挖起分株再植。

（4）对死亡的园林植物应及时清除并补植；发现因病虫害致死的植物，先对土壤进行消毒，并更换种植穴内的土壤后再行补植；对生长环境不适应或与周围环境不协调的园林植物，将及时改植形状、颜色相似的品种以保持原有景观效果。

（5）补植的植物选用与原植物种类（品种）一致，规格、形态相近的植株。

（6）对种植有美人蕉的地段，每年重新进行一次深翻种植土消毒后更换种植，在 10 月底前完成。

许昌市公共资源交易平台投标专用

4.1.3.5.16 植物病害防治

园林植物由于病原物侵染或不适宜环境因素的影响，生长发育受到抑制，正常生理代谢受到干扰，组织和器官遭到破坏，导致叶、花、果等器官变色、畸形和腐烂，甚至全株死亡，这种现象称为园林植物病害。

根据病原的不同分非侵染性（常见如缺素症、冻害、干旱、水涝等）和侵染性病害（由生物性病原如真菌、细菌、病毒、类菌质体、线虫、寄生性种子植物等引起的病害）。

缺素症防治

非侵染性病害常造成植物变色、枯死、生长不良等现象，无病症，不传染，分布较均匀，常成片发生且没有明显的发病中心。定期施加银泰+思它灵+雨阳，为植物施肥及病害预防。

冻害防护

对易受寒害或冻害的园林植物，日常将加强管理，提高植物抗寒能力，计划的措施为：加强栽培管理，在生长期适时适量施肥、灌水，促进苗木健壮生长，使树体内积累较多的营养物质与糖分，可以增强树体的抗寒能力。在秋季必须停止施肥，以免枝条徒长，枝梢来不及木质化而受冻害。

对易受寒害或冻害的园林植物，在寒潮来临之前将做好防护措施，如在立冬前根据树种的不同，分别采取控制晚秋新梢的萌发、剪除已萌发而未充分老熟的新梢、根际培土或覆草、主干包扎或覆盖塑料薄膜架等措施进行防寒。用于植物的包扎或覆盖物，宜在次年 3 月底前清除完毕。

创伤修复

树木受到雷电风雨、人畜危害而受到创伤，会造成劈裂、折断、腐枝、疮痂、溃疡、孔洞、剥皮、干枯等创伤。及时对创伤进行处理，首先加以清除、剪除或挖除，消除腐垢杂物后进行消毒和防腐处理，最后使用国光愈伤涂膜剂（糊涂）拌匀后涂抹伤口。

侵染性病害防治

常见的病征如：粉状物、锈状物、霉状物、点状物、丝状物、伞状物、脓状物或其它结构等；

许昌市公共资源交易平台投标专用
041C1B0A5541D1850C4D086CF2A407

1、物理防治：人为修剪掉危害严重的枝条和叶片，合理修枝，提高树木的透风透光性。

2、化学防治：定期施加银泰、思它灵、雨阳、为植物施肥及病害预防。

（一）、根部病害

常见根部病害有：立枯病、猝倒病、白纹羽病、白绢病等。

国光三灭：土壤消毒用，也可与多菌灵混配防治枯萎病。

国光地爱：防治立枯、猝倒病，可与代森锰锌、黑杀或三唑酮复配使用。

国光根灵：防治立枯、猝倒、白绢病，可与唑类药混配。

国光健致：对根部病害治疗效果好。

使用时注意：（1）如根系受损严重的，以上药物应结合跟多或根盼使用，防根腐同时结合促根处理。（2）尽量用浇泼或喷淋法，若用药时土壤潮湿，应先晾晒土壤再行浇灌。

（二）、枝干病害

常见枝干病害有：枝枯病、杨树腐烂病、杨树溃疡病、流胶病等。

1、预防

（1）针对天气变化（光照、温度、风）引起的干腐，如冬季冻害引起的干部开裂腐烂，夏季日灼引起的皮层开裂，一定要注意冬季干部的保温处理以及夏季树干防日灼处理。在树干部位涂抹国光糊涂树干涂抹剂、或用保温保湿带包裹树干。

（2）平时加强水肥管理：通过合理施肥和结合用根盼+跟多壮根，或施用叶面肥（思它灵）以健壮植株，提高抗性。

（3）落叶后和萌芽前喷松尔 600-800 倍或英纳，正常生长季节也可定期喷施松尔 600-800 倍或英纳预防。

2、防治

（1）小苗或小枝干腐，直接喷国光英纳 500 倍。

（2）对大树干部病：初期刮除病斑，使用国光愈伤涂膜剂（糊涂）+5-10 克松尔拌匀后涂抹伤口；发病比较严重的，用钉板钉上或在病斑上刻井字纹，再涂刷配好的膏剂。

（三）、叶、花、果病害

常见叶、花、果病害有：叶斑病、炭疽病、锈病、白粉病、霜霉病、灰霉病、煤污病等。

1、真菌性叶斑病、炭疽病的防治

（1）清除病枝、病叶，减少侵染源，加强通风；

（2）培育健壮植株，平时可定期使用国光思它灵叶面肥+国光雨阳，增强植株抗性，减少感病。

（3）在发病前可用国光银泰、多菌灵等进行预防；

发病初使用“英纳”、必鲜、绿杀、康圃等对症杀菌剂，连用 2-3 次,间隔期为 5-7 天。

2、锈病、白粉病的防治

（1）在园林设计及定植时，避免海棠、苹果等与桧柏混栽，以减少锈病病原菌。并加强栽培管理，提高抗病性。

（2）在发病前或发病初使用“国光三唑酮”（1500-2000 倍）、“黑杀”（3000-4000 倍）等药剂防治（或搭配英纳，预防结合），连用 1-2 次，间隔 7-10 天。

3、霜霉病、灰霉病防治

防治措施：深埋枯枝落叶或集中烧毁，春季初病期应立即清除发病组织，用国光绿青 1000-1500 倍液喷雾防治。

4、煤污病防治

煤污病是由蚜虫、蚧壳虫、粉虱等刺吸式口器害虫诱发形成的。因此要注意以下 2 点：

（1）注意防治这些虫害，合理修剪，增强通风、透光；

（2）发病前或初期用“国光矿物油”、“英纳”等药剂防治。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84176E8B4295...

4.1.3.5.17 虫害防治

贯彻“预防为主，综合治理”的虫害防治方针，严格执行有关植物检疫的法规和制度，防止检疫性有害生物、病原菌及虫害带入本地区，防治计划如下：

1、做好虫害预测预报，制定科学的虫害防治预案，采用综合防治措施，做到准确、及时、有效。

2、采用农业防治、物理机械防治或生物防治等方法，尽量少用化学防治，以减少农药对环境的污染，并避免杀死和影响天敌或有益生物的栖息、繁衍。

3、有必要采用化学防治时，选择符合环保要求，以及对有益生物影响小的高效、低毒农药；同时，掌握适当的浓度，避免发生药害。对于同一种害虫，避免长时间重复使用同一种农药。以免使病虫害产生耐药性，影响防治效果。

4、在开放性的绿地中喷药时，选择人流较少的时段进行；同时采取必要的防护措施，避免危及人畜。

5、鼠害的防治：对绿地的鼠害采用综合治理的对策，及时的清理鼠类隐蔽的场所和清除绿地中可提供鼠类食用的食物，减少绿地上鼠类种群的容纳量。当害鼠种群密度较高时，采用对人畜安全的剂型化学杀鼠剂进行灭杀，并在夜间投放。对零星的鼠害，采用物理方法进行捕杀；之后，及时封堵鼠洞。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B42954...

4.1.3.5.18 绿化垃圾处理方案

由于城市绿化面积不断扩大，园林垃圾量巨大且逐年上升。大部分园林垃圾都没有实现资源化利用，仅仅作为城市垃圾填埋或焚烧，不仅造成生物质资源浪费、占用土地资源，还会增加垃圾处理成本。园林绿化是为了美化园区，使人民的生活更美好，如果绿化产生大量的垃圾，还会污染环境，就“美中不足”了，我公司通过本项目的绿化垃圾处理方案的实施，能“变废为宝”，产出优质的有机腐殖质，创造价值，使绿化更绿，环境更美。

绿化垃圾种类

绿化垃圾，也称或绿色垃圾或园林植物废弃物，主要是指园林植物自然凋落或人工修剪所产生的植物残体，主要包括树叶、草屑、树木与灌木剪枝等，其主要成分为木质纤维。随着绿化覆盖率的不断上升，园林植物废弃物的数量日益增加，如果任意处理，不仅影响厂区面貌，而且还可能引起环境污染。同时，这些园林绿化废弃物因含有丰富的有机物和营养物而不同于日常生活、医用、工业生产等垃圾；因此园林绿化废弃物资源的再利用，已成为极具生态价值及经济价值的关注焦点。

绿化垃圾主要成分为纤维素、多糖和木质素等，基本是可生化降解的有机物，相比生活垃圾等其他城市固体废物，其原料污染少、不含重金属等有毒有害物质。

虫害防治方法

河南地区常见园林虫害有：刺吸式口器类、食叶及卷叶类、蛀干害虫类、地下害虫类、产生虫瘿类等五大类。

刺吸式口器类防治技术（蚧壳虫类、蚜虫类、螨虫类、木虱、粉虱、叶蝉类、蓟马（锉吸式）等）

（一）蚧壳虫防治技术

1、物理防治：人为修剪掉危害严重的枝条和叶片，合理修枝，提高树木的透风透光性。

2、化学防治：

（1）、在虫孵化期用国光必治+国光甲刻（40 克/包）按 1：5 兑水 150 公

斤水喷雾防治，防治效果比较理想，该时期虫对药物比较敏感，用量少、效果好；之后形成很厚的“铠甲”，若选择内吸性、渗透性不强的药剂很难有效防治。

（二）蚜虫防治技术

1、保护天敌昆虫：常见能够取食蚜虫的昆虫有草蛉、七星瓢虫、蚜茧蜂等。

2、人为修剪掉危害严重的枝条和叶片，减少虫害的传播源。

3、化学药剂防治：建议用攻尔一瓶+甲刻五包兑水 300 斤喷雾防治。

用法：间隔期为 3-4 天，连用 2 次。

（三）螨类害虫防治技术

1、物理防治：人为修剪掉危害严重的枝条和叶片，集中销毁处理。

2、化学防治：建议用国光攻尔+国光乐克按 2：1 兑水 600 斤喷雾防治，7-10 天一次，连续两到三次。

（四）木虱、粉虱防治技术

1、物理防治：人为修剪掉危害严重的枝条和叶片，集中销毁处理。

2、化学防治：建议用国光必治+国光攻尔按 1：1 兑水 150 公斤喷雾防治，或是国光必治+国光崇刻按 1：5 兑水 150 公斤喷雾防治，7-10 天再喷一次，连续两到三次，防治效果比较理想。

（五）叶蝉类防治技术

（1）加强庭园绿地的管理，勤除草；结合修剪，剪除被害枝叶以减少虫源。

（2）在成虫、若虫危害期，使用国光攻尔+国光必治按 1：1 兑水 300 斤防治，或是用国光必治+国光甲刻按 1：5 兑水 300 斤防治。

（六）蓟马（锉吸式）防治技术

1、物理防治：人为修剪掉危害严重的枝条和叶片，集中销毁处理。

2、化学防治：建议用必治+甲刻（40 克/包）按 1：6 兑水 300 斤，或是必治 1 瓶+甲刻（1 公斤/包）1/4 包兑水 300 斤喷雾，7-10 天一次，连用两到三次 。

食叶及卷叶类防治技术（鳞翅目、鞘翅目等）

常见食叶害虫：蛾类、蝶类、椰心叶甲虫、螺、蜗牛、蛞蝓等。

1、蛾类防治技术

选取害虫最为薄弱的环节（幼虫 1-3 龄期），推荐国光攻尔+国光乐克按 2：1 兑水 600 斤防治，7-10 天喷一次，连用两到三次。

2、蝶类防治技术

苏铁曲纹紫灰蝶、尺蠖、柑橘凤蝶

叶蜂、葱兰夜蛾、大豆蚕蛾

、椰心叶甲虫防治技术

（1）预防方法：选择甲刻（挂包型）挂包，悬挂于棕榈科植物新叶上面，一般挂 2-4 小包，依靠雨水淋湿将药液附着于心叶上，起着很好的预防作用，也有不错的治疗作用。

（2）防治：使用必治 1 瓶+甲刻（喷施型）1/4 包喷淋心叶部位，持续 3-5 分钟，并结合根部浇灌，毒杀虫体。

螺、蜗牛

（1）物理防治：清除绿地枯枝杂草、石块和杂物，减少其栖息生活场所。

（2）化学防治：土杀（1000 倍）、诺定清（3-5 公斤/亩）直接毒杀。蛞蝓、卷叶蛾

卷叶害虫相对于食叶害虫来说，由于有植株叶片包裹，危害更具有隐蔽性，不容易接触杀虫剂，防治难度较大，应选取具有熏蒸和高渗透的杀虫剂。

选取害虫最为薄弱的环节（幼虫 1-3 龄期），推荐国光必治+国光乐克按 2：1 兑水 600 斤防治。

蛀干害虫类防治技术（天牛、红棕象甲等）

蛀干害虫类常见有：天牛、吉丁虫、小蠹虫、茎 蜂、木蠹蛾、红棕象甲、白蚁等。

1、天牛、吉丁虫、小蠹虫、茎 蜂、木蠹蛾等防治技术

（1）选取树干危害严重部位，底部打孔插防蛀液剂直插瓶。

（2）选取必治 1 瓶加上甲刻 1/4 包兑水 300 斤，将兑好的药液喷淋树干，有条件可以在喷药过后用塑料薄膜包裹树干。

（3）根部使用甲刻 800 倍加上土杀 1000 倍浇灌，利用植株根部吸收进行杀虫。

2、红棕象甲防治技术

（1）预防：选择甲刻（挂包型）挂包，悬挂于棕榈科植物新叶上面，一般挂 2-4 小包，依靠雨水淋湿将药液附着于心叶上，起着很好的预防作用。一般

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F7C58B109547D1650619C7F2A407

1-2 个月换一次挂包。

（2）防治：使用必治 1 瓶+甲刻（喷施型）1/4 包喷淋 心叶部位，持续 3-5 分钟，并结合根部浇灌，毒杀虫体。

3、白蚁防治技术

化学防治：使用乐克+土杀按 1：2 兑水 300 公斤浇灌蚁穴及蚁路

地下害虫类防治技术（蛴螬、蚯蚓等）

地下害虫多生活与土壤浅层，主要有蛴螬、蝼蛄、蚯蚓、地老虎以及金针虫等，其危害或取食植株根系、根茎（蛴螬、金针虫、地老虎）；或破坏植株根系生长环境（破坏土壤结构）（蝼蛄）；或影响园林美观（蚯蚓）等。

地下用药：对于蛴螬、金针虫、蚯蚓等使用土杀、甲刻（颗粒剂）等药剂防治，尽量做到用药量足，用药前先疏草、浇水及清除过厚的枯草层，最好在下午用药。

对于蝼蛄选择乳油剂型的药剂好于颗粒剂，可以使用虫土杀等药剂进行防治。

产生虫瘿类防治技术（姬小蜂、部分刺吸式口器昆虫等）

1、物理防治：人为修剪掉危害严重的枝条和叶片，集中销毁处理。

2、化学防治：选择内吸性和渗透性强的药剂，如乐克（3000 倍）及必治（600-800 倍）叶片喷施；甲刻（600-800 倍）输液或是根部浇灌。（备注：虫瘿较小时用药效果好，对于常年发生虫瘿情况，可定期喷施甲刻 600 进行预防。）

白蚁、红火蚁专项防治

一（1）检查：

a. 在所属红火蚁和白蚁防治范围内进行检查，所检查部位并做好标记

b. 在检查不同的白蚁品种时，做好详细的标记。

（2）灭杀及预防

a. 对已发现的白蚁进行灭杀，防治结合，预防为主。要求 30 天内杀灭已经发现的白蚁群，一年内不再出现白蚁危害，起到防治效果。

b. 针对不同类型的白蚁采用不同的的方法进行灭杀。一星期内全面“诱杀”，30 天内全面喷施白蚁预防药水。

c.平时管理人员发现白蚁时，管理部门随时通知，白蚁防治公司必须在 24 小时内赶到现场进行处理。

A：诱杀法（使用白蚁）：

认真、全面检查所有绿化白蚁危害的情况时，发现有白蚁危害的地方及时采取灭治措施，并不是随便喷点药物进行灭治处理，而是在发现白蚁的地方，采取“诱杀法”进行诱杀，能装“白蚁诱集箱”的地方，统一进行装“白蚁诱集箱”，在箱中放进“白蚁引诱剂”，使一巢中 70%的白蚁引诱到箱中，经过二十天后才开箱喷高效的白蚁药物，使更多的白蚁中毒，由中毒的白蚁再把药物带进蚁巢互相传染，达到整个蚁巢灭亡，再到 5~7 天后清理“白蚁诱集箱”。

B.药杀法：

有些发现有白蚁的地方，可能装不了“白蚁诱集箱”，统一进行喷施高效的白蚁药物，使白蚁中毒，由中毒的白蚁再把药物带进蚁巢互相传染，达到全巢的白蚁灭亡

C.白蚁预防药水施喷法

①、有些树上较高的地方有白蚁蛀食的树干，如采用喷药粉进行灭治，对施工人员可能比较不安全，可以直接往树干里喷白蚁预防药水（），使白蚁预防药水渗进树干里面，可以直接杀死树干里的白底。

②、对第⑴、⑵点进行灭治 7~10 天后，在处理过树、绿化花草白蚁的地方，再施喷一次白蚁预防药水，使白蚁预防药水渗进树里，以进一步灭治大树，绿化树木和花草上的白蚁。甚至往树根里施喷白蚁预防药水，使白蚁预防药水渗进泥土里，把土壤里的白蚁杀死。

注：施喷白蚁预防药水需根据周围环境才能施喷药水，靠湖周围的树、草地必须谨慎施喷药水，甚至不能施喷药水，以免造成二次污染。

③、对各种树要以预防为主，往树表周围及树头的泥土喷白蚁预防药水，使用白蚁预防药水渗进树皮、泥土里面，这样既可杀死树皮、泥土里的白蚁，又可起到预防白蚁的作用.

④、没有白蚁的树木，有损坏是树叉,往树叉里喷白蚁预防药水，以达到预防分飞期里飞进来白蚁的作用。

⑷有些树的白蚁是最难灭治，比如、白蚁喜食椰树里面的纤维，椰树的树皮

许昌市公共资源交易平台投标专用

厚，往往根本不可能检查到白蚁有蛀食的迹象，等到发现有白蚁蛀食的迹象时，白蚁已把椰树蛀食得很严重。所以有些椰树看能否往椰树的树身钻孔（需要贵公司配合钻孔），往树孔灌注药水进去。

⑸、针对黑翅土白蚁、散白蚁的施工方案：

绿化树木不但有家白蚁的蛀食，同时又会遭到黑翅土白蚁、散白蚁的危害。黑翅土白蚁、散白蚁是分散性的白蚁，一个主巢有多个附巢相连，群体数量不多，活动力强，行动快，往往灭治主巢后，附巢又成为新的主巢，灭治其中一个附巢后，其余的附巢可能又会成为独立的主巢。所以对黑翅土白蚁、散白蚁是比较难灭治的白蚁，也难于用“白蚁诱集箱”进行“诱杀”。

二、灭治黑翅土白蚁、散白蚁：

在树、绿化花草发现白蚁的地方，往树、绿化花草上喷高效的白蚁药粉，使白蚁中毒，由中毒的白蚁再把药物带进蚁巢互相传染，达到蚁巢灭亡。

b、施喷白蚁预防药水灭治黑翅土白蚁、散白蚁

对上、绿化花草尽量减少黑翅土白蚁、散白蚁的危害，主要以预防为主。在树头的周围及树头的周围的泥土喷白蚁预防药水，使白蚁预防药水渗进树皮，泥土里面，这样既可杀死树皮、泥土里面的白蚁，又可起到预防白蚁的作用。

c、灭治花草的黑翅土白蚁、散白蚁：

家白蚁和黑翅土白蚁、散白蚁都会蛀食绿化花草的跟，家白蚁和黑翅土白蚁、散白蚁通过泥土把绿化带花草的跟蛀食，被蛀食的花草不用多久就死亡。

在绿化花草发现白蚁的地方，往绿化花草上喷高效的白蚁药粉，使白蚁中毒，由中毒的白蚁再把药物带进蚁巢互相传染，达到蚁巢灭亡。

灭治 7～10 天后，再往灭治过的地方施喷一次白蚁预防药水。

三、绿化树木、草地防治白蚁的效果是一项的影响。

①、药物受雨水的影响。往往刚喷药灭治后，突然下雨，造成药物流失，特别是施喷白蚁预防药水后，药水完全被流失，失去了药物的效果，同时也惊动了白蚁。

②、药物受淋水的影响。往往刚喷药灭治后，养护绿化的工作人员，往刚喷药的地方淋水，也造成药物流失，失去效果。

③、药物受气候的影响。在潮湿的气候里，药物传染的效果没有干燥的气候

许昌市公共资源交易平台投标专用

效果好。所以，绿化树木、草地防治白蚁必须是连续性进行防治，一次性灭治后，达到没有白蚁是完全不可能的。当这次灭治后，白蚁已经死亡，残留在此处的药物被雨水，淋水冲走，等于此处已经没有药物。在白蚁的分飞期里，繁殖蚁又飞到此处，可以在此处重新繁殖筑巢。

四、对绿化草地全面检查红火蚁并做好标记，发现蚁巢千万不能乱动，因为红火蚁毒性比较强。被红火蚁咬后，会导致皮肤红肿，溃烂。轻者导致昏迷。重者死亡。

五、白蚁、红火蚁防治工程期

①、在保治期内每月定期检查一次防治区不受白蚁危害，如发现白蚁危害并及时处理。

②、每次检查红火蚁和灭治白蚁的情况，都进行详细的记录，并定期向管理部门反映处理白蚁的情况。

③、甲方如发现白蚁情况通知乙方，乙方接到甲方通知，24 小时内赶到现场处理。

六、质量标准

①、质量达到行业的质量检验评定的合格标准。

②、向顾客提供合格的白蚁防治工程。顾客满意率 98%以上，工程返工率低于 1%。

③、乙方通过制定企业岗位职责制，强调以人为核心的管理理念，实现有章可循、有据可依。组织、协调生产各部门的关系，实施全面质量管理，确保生产质量。

④、在工程质量管理中，实行奖罚制度，严把质量关，积极开展质量管理小组活动。

⑤、乙方保证严格按照白蚁、红火蚁预防规程和签订的施工合同严密组织施工，保证按期、按质、按量完工。

⑥、为确保工程的质量和安全，工作人员的素质。乙方的所有施工人员都是经过严格培训的，持有上岗证的技术员。

⑦、开工前检查机具和药品，确保机具良好，施工药品充足及全面。

⑧、定期进行药物自检，以保证药物质量。杜绝因药物浓度不当引起的低效

许昌市公共资源交易平台投标专用

甚至无效的质量事故。择优选用高效，低毒，残效期长，环保安全的药物，符合白蚁，红火蚁预防技术规程药物要求。做好记录工作。保证施工用药的用量。

⑨、施工前由乙方技术人员定制施工方案，并向甲方管理人员解说施工要求，进行技术交底。如需变动，需向甲方及乙方施工人员求证后方可实施。

⑩、施工过程中按工序和正确的方法操作，避免遗漏和处理不均匀。完成后，由现场施工人员详细填写施工记录单，交甲方管理人员签证，确保记录齐全清楚。

七、施工保证措施

①、药物施工阶段，由于该工程属于隐蔽工程，在确保工程进度及质量的前提下服从管理部门的同意协调。严格遵守有关的安全规定和管理规定。

②、乙方已对将进入现场的施工人员进行建筑工地安全知识培训，施工人员将严格遵守工地有关规定和安全管理。

③、设安全文明管理工程师，全权负责本方人员的安全文明施工管理。

④、遵守有关法律、法规和条例，保障安全运输和使用药物。

⑤、熟悉操作规则，熟悉施工器械的操作，并熟知使用药物的注意事项和急救方法。

⑥、施工过程中，现场人员严禁饮食和吸烟。以免施工过程中发生药液渗漏事故。

⑦、立体交叉作业时须小心施药，发生矛盾时及时协调解决。

⑧、严格遵守业主的各项规章制度。

⑨、复查人员统一服装，并佩戴上岗证和出入证。

⑩、施工完毕要负责现场的清理工作，直到业主认可为止。

绿化垃圾处理分析

现城市园林绿化行业没有统一的园林绿化垃圾集散点，或填埋、或焚烧，没有固定的存放园林垃圾的地方，以临时找地方堆放为主，并且每年需使用大量的有机肥、土壤改良剂等。根据绿化垃圾主要成分及特别，利用微生物分解有机物，采用绿化垃圾回收、堆肥处理再利用，是对物质再利用的一种天然方法。

堆肥只是模仿大自然的循环，并将速度加快，将本来称为垃圾而又能被生物降解的东西堆放在一起，让它们被各类生物分解，把有用的有机物循环再用。堆

肥令泥土的养分能得到较全面的补充，令苗初生长较佳，抗病虫害的能力会相对提高，虫药的需求自然减少。堆肥也提供食物予泥土里的生物，把有机垃圾循环再用，也就减轻对生态环境造成的污染。

堆肥产品可自产自销，更是有机种植最好的肥料兼土壤改良剂，可实现资源循环利用，同时解决了园林垃圾的处置问题，降低城市绿化维护成本。园林废物中 N、S 等堆肥臭气元素较少，堆肥过程基本无臭味污染，二次污染小，对周边环境影响相对较小，堆肥处理环保效益好。

处理方法

工艺流程：收集→破碎→菌剂混合→堆积→覆盖→过程控制→成品

1、收集

绿化养护产生的废物（如：树枝、树叶和杂草等），做到随产随清，可用于堆肥的绿化废物与其他垃圾分类收集，绿化废物中无砖石瓦块、瓶筐和塑料袋等不可降解物质。

分类收集后集中运送到我公司租赁的苗圃场里的临时堆放处，等待下一个处理步骤。

2、破碎

将运送来的树干、树枝、灌木、枯花卉、杂草和树叶等进行破碎，对粉碎过程进行降尘。破碎后与后工序混合。



粉碎机详细规格参数

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B42D547D18500490BC7B94407

型号	WBSH5007H
动力	12H332 VANGUARD，6.5HP
发动机转速(Max. rpm)	3600
切削刀盘转速(rpm)	2500
切片刀数量(pcs)	2
甩刀数量 (pcs)	24
树棍直径(Max. mm)	45
整机尺寸(mm)L*W*H	1050*660*1600
耳旁噪声(dB)	90
净重(kgs)	115
生产效率 (m^3/小时)	0.6

3、菌剂混合

根据绿化废物量取堆肥专用菌剂（如：EM 菌），用水稀释到需要的倍数，然后与破碎的有机物料充分混合均匀。

4、堆积

堆肥区底层先安设通风管，将混合均匀的物料堆积约 40cm 高，不要压紧以利排水及通气，再覆上一层薄薄的旧堆肥，重复上述步骤堆到约 1m 高，最后插入通风管。

5、覆盖

覆盖防止水分散失、保温，使堆肥水分及温度均匀分布，而有促进酸酵之作用，其次可防止蚊虫放卵兹生，及病菌杂草种子侵入，以维持堆肥质量。覆盖物之材质以麻布类稍具通气性者为上品，其次为稻草、蒿秆类、草席等。

最后表层覆盖塑料布防雨使用，以防雨水冲刷，并在堆肥区周边挖排水沟，雨期排水。

6、过程控制

堆肥发酵期间，视情况翻堆，目的在于增加堆肥的通气性、散发酸酵热以及将外面未酸酵部分向内翻，使其充分腐熟。正常堆积约 7~14 日后，温度由 60℃以上逐渐下降，必须翻堆；尔后，堆肥温度应维持在 45~60℃之间，超出上下限即应翻堆。另安置通气设备、打洞，或安设通气管等亦有减少翻堆之效果。

当堆肥酸酵温度降至 40℃左右，即使翻堆也不再升温，且堆肥色泽变黑，没有臭味，材质脆软，可将堆肥摊开呈高约 20~40 公分平铺状。此时微生物转为低温后酸酵作用，堆肥成分趋于稳定腐熟，同时让水分自然蒸散，以减少日后搬

许昌市公共资源交易平台投标专用

运之重量。

7、成品

堆肥堆积时间快则一二个月，慢则三四个月，如冬天则时间延长，时间延长腐质快速分解成熟堆肥。

8、肥料成品利用

根据项目绿化实际情况，用回到项目绿化中，实现垃圾循环利用，自然和经济可持续发展。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B429547D1850C4908C7F2A407

4.3.2 质量控制

4.3.2.1 质量控制措施

一、人员培训制度

好的管理离不开优秀的人才。由公司行政部牵头，建立了完善的环卫人才培训教育机制，主要包括：

1.1 公司环卫战略培训学习

1.2 环卫基础知识学习培训

1.3 项目实习操作

1.4出外进行外派培训

具体参见《员工培训制度》

二、严格考核制度

公司成立质量安全部，由分区负责人及办公室人员组成，统筹负责各项目的环境卫生质量、安全监督检查考核工作。组建“三级考核”机制，对项目作业质量和作业安全进行全面监督，保证项目作业质量和作业安全。

公司级考核：质量安全部对各项目部所辖区域进行日常考核，考核对象主要针对各项目部项目经理及综合管理员。

项目级考核：各项目部设置人员，对项目现场进行定期巡查考核，考核对象主要针对区域内负责人（队长）。

班组级考核：项目部下属区域内负责人（队长），对所属区域进行日常的巡查监督考核，考核对象主要针对区域内的一线作业人员（保洁员、垃圾收集员等）。

三、项目管理方法

在项目上推行PDCA闭环管理，就像爬楼梯一样，一个循环运转结束，工作质量就会提高一步，然后再制定下一个循环，再运转、再提高，不断前进，不断提高。项目、班组都有自己的PDCA循环，层层循环，形成大环套小环，小环推动大环，朝着统一的目标方向移动。

许昌市公共资源交易平台投标专用



图1 PDCA 循环

四.严格执行服务方案

根据项目前期调研制定的项目实施方案、作业模式，符合当地居民实际生活习惯。严格执行项目服务方案，通过PDCA的科学管理，超越完成业主制定各项指标，最终完成项目的质量目标及其他目标。

五.智慧环卫的调配、监督

依托物联网技术与移动互联网技术，对环卫管理所涉及到的人、车、物、事进行全过程实时管理，合理设计规划环卫管理模式，提升环卫作业质量，降低环卫运营成本，用数字评估和推动垃圾分类管理实效。

六.建立应急响应机制

（1）成立应急事件领导指挥小组，作为处置突发事件工作的指挥中心，负责向镇政府主管部门报告和请示，负责与应急部门联络，统筹安排各项应急行动，保证应急工作快速、有序、有效地进行。

（2）针对重大活动、重要节日、特殊天气、交通事故、道路抛洒等特殊情况建立4相应的应急预案。根据不同突发事件，依照已制定应急预案。协助政府工作4人员对服务区域内环境和秩序的管理，做好监督和督促工作。

七.覆盖整个项目的满意度调查

每季度进行覆盖整个项目的满意度调查，使项目所在地居民人人有意识的思考居住环境问题，通过有效引导，使保护环境的意识深入人心；此外，根据业主、项目所在地居民调查结果进行新一轮的自我改善活动，提升作业质量，使居民满意、政府信赖。

八.完善的后勤服务和车辆维修体系

（1）由于环卫作业的特殊性，一线环卫作业人员在高温期间仍坚守岗位，我公司相应也做了人性化安排，针对高温，除了设立的给每名工人提供防署用品

许昌市公共资源交易平台投标专用
84176E8B42951D1850C4908CF2A407

外，还开展夏季送清凉活动。

（2）在日常工作中对设备保养选择专业的维修保养单位，使用纯正的配件。为此我司除在自己的维修车间对专用于本项目的保洁车辆保养、维修外，按照专业车辆的特性，与专业维修厂指定签约维修。

九.覆盖整个项目的环卫宣传工作。

（1）公司除结合政府进行环境保护宣传；

（2）利用自身车辆日常播报环境保护小知识、垃圾分类知识，在潜移默化中改变人们的观点；

（3）公司结合学校，对学生进行环卫知识宣导；

（4）印发宣传单页、在关键位置设立环境保护宣传标识。

4.3.2.2 质量控制方案

公司为了提高全员安全防范意识，保障环卫工作人员人身安全，特制定如下安全作业制度：购买工作人员人身保险，成立安全生产工作领导小组，建立安全管理制度，加强员工安全培训及安全检查，做好特殊性气候安全作业措施。

1、购买作业人员人身保险

公司为每位员工购买 1 份商业意外险。

严格按照《工伤保险条例》的有关规定，为员工购买工伤保险。

2、配置环卫作业安全生产设施及安全劳保用品

◆配置环卫作业安全生产设施，如夜间作业警示用的警示牌，环卫车辆作业警示灯等。

◆配置环卫员工安全劳动保护用品，如反光背心、反光袖、工作服、雨衣、水鞋、胶手套、太阳帽等。

3、成立安全生产工作领导小组

成立“安全生产工作领导小组”，由公司副总经理任组长，安全主任任副组长，各班组管理负责人为成员。实行安全文明生产三级管理，三级管理的层级分别为：一级管理由公司副总经理负责，二级管理由专职安全员负责，三级管理由

各班组管理人员负责，切实加强对安全生产的监督。

4、建立安全管理制度

4.1 清扫保洁安全操作规范

4.1.1 上岗前必须穿好醒目的环卫服装和安全劳动防护用品（反光背心、反光袖套、手套等）并相互检查是否干净利落。

4.1.2.准备好手推车、竹扫、灰斗等必须的作业工具，并检查车辆是否完好，扫把灰斗有无破损，如有损坏应说明原因后及时申领更换，以保证打扫作业的正常进行。

4.1.3.作业前先观察路面情况如：（车流情况、灯光、及可见度等）确认无异常，开始进行作业。

4.1.4.作业时须逆向（面向来车方向）清扫，扫把握紧，用力均匀，清扫仔细，并时刻注意路面车辆有无异常情况，如发现异常及时回避。

4.1.5.清铲垃圾时，斗车上应贴上安全反光标志，并放置于合理位置（车道边缘，黄线外）不可影响正常的交通秩序，离清铲垃圾的地方 50 米以上，作业人员必须面向来车方向，注意路面的一切异常情况，做好自我保护。

4.1.6.在往斗车内倒装垃圾时，应把垃圾倒于斗车前厢内，作业人员应站于斗车侧面，不能站于斗车尾部倒装垃圾，以防斗车失衡后翻伤人。

4.1.7.打扫完毕，应将所有垃圾收集好放置于各路段垃圾定点放置处，堆放整齐，由垃圾清运车及时运走，以免影响道路畅通。

4.1.8.打扫完成后，非值班保洁人员应把工具等清洁干净整齐有序的放于工具房内，需移交的工具要当面移交好，保证工具的安全使用。

4.1.9.当值保洁人员，在保洁过程中要不断的来回巡视自己的保洁范围，着装整齐、精神饱满，集中在保洁红绿灯路口或机动车道时，严格遵守交通规则，不冲红灯不翻越路中隔离栏，不在机动道上追扫（车辆行驶时带起或被风吹起）垃圾。

4.1.10.保洁过程中如路面出现突发情况（交通事故或其它严重路面污染）时，应及时通知当值领导等相关部门处理完事故后，清理现场，并在现场来车方向 50 米以上放置安全标志，如有成堆垃圾需清理，应在现场配置监护人员，确

许昌市公共资源交易平台投标专用

保作业人员安全。

4.1.11.在主干道清理余泥渣土、垃圾时，必须按规定在距离清理点来车方向 100 米处放置醒目的路障及警示标志，并做好防护措施。

4.1.12.雨天作业，穿好雨衣（裤）将安全反光背心、袖套穿于雨衣裤外面，确保整齐利落，雨帽不可挡住两眼视线，雷雨天不可站于树下或金属导体附近躲雨，以防树枝断裂或雷电伤人，并密切注意路面车行情况，发现异常及时躲避。

4.1.13.夜间保洁作业时，更要精力集中，并严格按照上述要求进行保洁作业，车稀人少时，更不可放松警惕，麻痹大意，严禁穿高跟鞋及拖鞋作业。

4.1.14.保洁人行道、公交车站台等人多的地方，握扫把的方式一定要规范、正确，扫把杆应靠于手小臂内侧，挥动幅度不宜过大，不能把扫把杆放于小臂处，更不能抓住扫把中间前后摆动，以防伤害别人。

4.1.15.在使用化学药水清洗，清擦路边广告时，药水应严格按照兑水比例配制，在使用前戴好防护胶手套，根据需要用多少配多少，及时用完，并将水水妥善放置，以防伤人、伤己，清铲电线杆，高处广告时，要防止灰尘药水掉入眼内。

4.1.16.下班时须将使用的斗车、工具等清理干净，整齐有序的放人工具房内，并将门关好、锁好，以防失窃。

4.1.17.七必须：

(1)自行车必须遵守交通规则，车刹灵敏有效。

(2)过马路必须走人行天桥、隧道或斑马线。

(3)自行车通过路口时必须下车推行。

(4)上班时间必须穿上反光衣。

(5)在机扫车清扫不到的主道、辅道等地方作业时，必须在天亮后进行并有警示车作保护。

(6)在主道、辅道保洁时必须逆向进行。

(7)跟随自卸车作业时，必须等车停稳，确保安全后方可下车，并按规定放置路障及警示标志。

4.1.18.五不准：

(1)不准打架、斗殴。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84176E2B42954 7D1650C4962C752A107

(2)不准横穿马路。

(3)不准带病作业。

(4)不准与行人发生口角。

(5)不准超出安全范围作业。

4.1.19.严格按照规定使用电器设备，安全用电节约用电，确保用电安全。

4.2 机扫车安全操作规范

4.2.1.遵守交通规则，作业时按规定使用警示灯。

4.2.2.出车前，司机要做好车辆的检查，特别是油泵、主刷、边刷、上水截门、土箱是否齐全，灵敏有效。对制动系、传动系、转向系、润滑系确保安全可靠，听察发动机和底盘有无异响。

4.2.3.上路前，司机要熟悉清扫地段的线路，作业时先要检查主刷落地高度，一般降至刷苗稍压地面为合适，土箱调整到扫进土不遗漏为宜。

4.2.4.料箱没有放回正常状态时禁止启动车辆。

4.2.5.正常行驶前应确保提起扫盘、吸咀。

4.2.6.扫盘、吸咀的伸缩、升降只能在发动机怠速状态下进行。

4.2.7.在作业过程中，应根据路面污染情况操控副发动机转速，避免长时间高速运转。

4.2.8.连续作业 50 分钟后应检查水箱水位，水泵不能无水空转。

4.2.9.作业中应适当调试扫盘高低，保证清扫质量及延长扫把的使用时间。

4.2.10.经常检查吸咀离地工作距离，检查吸筒有无漏气或堵塞。

4.2.11.主副发动机加、减速都应柔顺，发动机熄火前应怠速运行 1-2 分钟，不得加大油门后马上熄火。

4.2.12.作业时注意清扫速度，清扫路牙子时不得超过 12 公里 / 小时；清扫路面时不得超过 20 公里 / 小时；清扫作业时严禁高速行驶疲劳驾驶及其他违反交通规则的行为。

4.2.13.清扫车遇五级以下风力时，应继续作业，五级以上大风及下雨、下雪时方可收车停止清扫作业。

4.2.14.完成清扫任务后，回场要对车辆进行清洗和日常保养、加油、填写路面清扫登记单，如有故障要及时报修，保证次日的正常用车。

4.2.15.机扫车跟车人员必须服从车辆管理单位领导的工作分配，遵守各项规章制度。

4.2.16.跟车人员要积极配合主车司机完成本地段清扫任务。

4.2.17.跟车人员不得在车内睡觉，及时将保洁车的污物倒入密闭式清洁站内或指定地点，要清扫干净。

4.2.18.严格执行公司专人专车制度。两班交接时或车辆故障临时调换时严格检查车况及证件是否齐全有效，严格明确责任，任何驾驶员不得擅自交换和自选车辆。

4.2.19.司机应每天利用工作间隙擦洗自己驾驶的车辆，经常保持车辆的干净整洁（包括车箱内、车辆外表及其他配置设备），每天车出车前必须清洗干净。严禁出现“驾驶室脏乱、车厢内油腻、车辆外观不整洁、遮挡牌照”等现象。

4.2.20.出车返回时，要检查存油量，发现存油不能满足正常作业要求时，应立即向车队长申请补充油料。

4.2.21.每天下班时将所有车辆集中到公司指定停车场整齐停放，采取必要的防盗措施并由值班保安对车辆外观、随车工具、车辆证件等进行清点查看，确认一切正常后驾驶员方可离开。

4.2.22.司机发现所驾车辆有故障时要立即检修。故障不能立即排除的，应立即报告所属车队长，详细汇报车辆位置和车辆损坏情况，以方便修理人员能及时快速赶往现场抢修，未经批准，不许私自将车辆送厂维修。

4.2.23.出车在外或出车归来停放车辆，一定要注意选取停放地点和位置，不能在禁停路段或危险地段停车。司机离开车辆时，要锁好保险锁，防止车辆被盗。

4.3 洒水车安全操作规范

4.3.1.遵守交通规则，作业时按规定使用警示灯。

4.3.2.在加水点加水时要注意停车位置，避免堵塞交通。

4.3.3.冲水作业遇有行人，要适当减速收水，文明作业。

4.3.4.严格遵守交通规则安全作业。

4.3.5.每次揭开进料口盖之前，应先打开卸压阀，排出罐内余气，以免发生伤人事故。

4.3.6.注意压力表是否工作正常，严防压力表失灵而超压发生罐体爆炸。

4.3.7.经常查看安全阀，保证在安全压力范围开始排气，不得使罐内压力超过安全压力范围。

4.3.8.经常查看转速表工作是否正常，以免超转而损坏空压机及取力箱。并经常清洗转速表探头（此探头在空压机飞轮处）。

4.3.9.经常倾听取力箱及空压机转动声音，若有异常响声，应立即停机排除故障。

4.3.10.司机应当遵守职业道德，必须一切行动听从指挥，并无条件接受公司车队调度工作安排，如有异议应在完成调度交予的任务后，再向上级反映。

4.3.11.司机出车时要穿工作服、反光衣、佩戴工作证。上、下班时必须到车队调度报到，并在签到表上签字确认时间，并服从调度安排。

4.3.12.严格执行公司专人专车制度。两班交接时或车辆故障临时调换时严格检查车况及证件齐全情况，严格明确责任，任何驾驶员不得擅自交换和自选车辆，司机应爱惜公司车辆，按规定操作，按时进行车辆保养，每日认真检查车辆的主要机件。

4.3.13.司机应每天利用工作间隙擦洗自己驾驶的车辆，经常保持车辆的干净整洁（包括车箱内、车辆外表及其他配置设备），每天车出车前必须清洗干净。

4.3.14.司机必须按照规定要求进行车辆出车前、收车后的车况检查。

4.3.15.每天下班时将所有车辆集中到公司指定停车场整齐停放。

4.3.16.遵守安全操作规程，保证安全作业，司机发现所驾车辆有故障时要立即检修。

4.3.17.出车在外或出车归来停放车辆，一定要注意选取停放地点和位置，不能在禁停路段或危险地段停车。司机离开车辆时，要锁好保险锁，防止车辆被盗。

4.4 垃圾清运车安全作业规范

4.4.1.遵守交通规则，作业时按规定使用警示灯或箱尾照明灯。

4.4.2.发现路面有垃圾要停车清理或装载时，司机必须确保安全情况下方可开车门让清运工下车。

4.4.3.在主干道清理余泥渣土、垃圾时，必须按规定在距离清理点来车方向

许昌市公共资源交易平台招标专用

100 米处放置醒目的路障及警示标志。

4.4.4. 随车清运工必须穿反光衣。

4.4.5. 正常作业时司机不得离开驾驶室，应保持高度警觉。

4.4.6. 自卸车在起斗前应停放在平地上，不得在斜坡和左右不平的地方或车斗上升空间不够的地方起斗。

4.4.7. 自卸车起斗后禁止启动车辆，须等卸完垃圾、斗箱回复原位后方可行驶。

4.4.8. 起斗洗车、检修时应将保险杆顶在车斗上，以防发生意外。

4.4.9. 装轻飘的垃圾时，应用网罩罩在车斗上，以防二次污染。

5、加强员工安全培训及安全检查

5.1 安全培训

针对员工的素质特点及具体岗位，采取授课、案例录像、现场示范等形式对员工进行安全培训。

安全培训内容

安全知识培训，清扫清运一般流程，环境、区域概括介绍，安全作业一般注意事项，企业内外典型事故案例简介与分析，工种、岗位安全生产知识。

安全技术培训

安全生产技术，安全技术操作规程，安全纪律教育，场规场纪，员工守则，劳动纪律，安全生产奖惩制度。

劳动保护培训

对员工采取授课、示范、观摩、设宣传栏等形式进行安全培训，以提高员工的安全防范意识。

一是环卫作业安全。严格执行安全作业管理条例、安全操作规程等，防止发生意外事故。

二是上下班途中安全。教育员工遵守交通规则，注意交通安全；

三是生活安全。自觉做到安全用水、用电、用燃气，自觉做好防火、防风、防雷等。

5.2 安全检查

许昌市公共资源交易平台投标专用
241761E84295470D1650C4908C7124407

公司“安全生产工作领导小组”负责对现场作业人员的作业安全进行每月不定期检查，发现问题及时整改。

层层落实安全生产责任制，分级签订安全生产目标管理责任书，把安全作业工作作为单位考核的一项重要指标，严格执行安全生产规章制度和安全操作规程，把生产责任制切实落到实处。

制定切实可行的安全检查制度，在检查的形式上采取定期检查和突击检查相结合的“两检”方法，在检查内容上坚持“查现场、查隐患、查思想、查管理、查制度、查事故处理”的“六查”原则，对安全隐患限期整改，一抓到底。

6、做好特殊性气候安全作业措施

我公司针对天气特点，将特殊气候的不利因素分为：强风、暴雨、大雪、大雾、持续高温等情况，在日常工作将收听天气预报纳入正常工作范畴，依据不同的情况提出针对性的安全作业措施。如雨天、大雪、大雾天作业车辆行驶的安全措施，高温季节预防员工中暑的安全作业措施等。

许昌市公共资源交易平台特供专用
84F76E8B429547D1850C4908C7

4.3.2.3 公司规章制度

4.3.2.3.1 企业内部管理制度

公司管理制度

1. 宗旨

管理制度是公司运行的灵魂，良好的管理一方面能增强公司管理运作和员工个人工作效率及素质，另一方面在为客户提供服务过程中，使客户感到满意，并赢得良好的市场声誉及市场占有率。为保证公司运作的良好秩序，要求每位员工严格遵守项目相应的规定及本制度中的各项规章制度。

2. 总则

公司属于董事会领导的总经理负责制，总经理经董事会授权，对公司运行与管理负全面责任，故本公司总经理的决定为最后决定，总经理的命令为最高命令。

3. 管理制度的“七大原则”：

公司在管理过程中，将严格贯彻以下七大原则：

3.1 层级指挥制

各员工均要求接受直接上级的领导。

3.2 分工负责制

各员工按照分工对自己分担的工作负全面责任。

3.3 责权利连带制

各员工的责任、权限、利益三方面连带生效。

3.4 命令服从制

各员工必须执行其直接上级的命令。

3.5 奖优罚劣制

各员工的功绩将受到奖励，其过失也将受到应有的处罚。

3.6 民主参与制

各员工对本部分的运行与管理，均享有建议权。

3.7 友好协作制

在不影响本部分正常运作前提下，各部门尽可能为其他部门提供协作。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84176E2B42954701850C4908C7F2A107

员工守则

1. 员工工作守则

1.1 遵守公司各项规章制度，工作勤奋耐劳，勤学上进。

1.2 各岗位员工作业时，必须穿工作服、佩戴工卡，衣着整齐。

1.3 不迟到、不早退、上班期间不擅自离岗，不私自换岗位。

1.4 文明作业，爱护贵校公物。

1.5 保证作业质量，做到安全工作，做好自己的本份。

1.6 严格遵守规章制度，遇到甲方重大活动，作业安排服从分配。

1.7 作业时要注意安全。

2. 劳动纪律：

2.1 遵纪守法，严格执行公司的各项规章制度。

2.2 热爱本职，忠于职守，按时上下班，不迟到、早退，不无故旷工或离岗，不做与工作无关的事。

2.3 上班要穿工作服、戴工作牌，统一按公司要求着装，严禁在工作场所穿短裤、短裙、背心及拖鞋。

2.4 服从公司安排，不准恶意造谣、中伤公司、妨碍公司业务；团结同事，互相帮助。

2.5 讲究工作效率，工作时间不窜岗、不离岗、不偷懒，事事日清日毕；

2.6 严禁聚赌、吸毒、醉酒、盗窃、打架、吵闹；

2.7 执行公司《文明礼貌用语规范》，礼貌待人，严禁与客户争吵。

2.8 维护公司形象，严禁以任何理由向客户收取钱财。

2.9 爱护、爱惜公共财物，严格按照作业程序使用工具、物料，损坏、遗失工具照价赔偿。

2.10 严守操作规程，保证安全生产，防止事故发生。

3. 行为规范

3.1 工作态度

◇服从领导——不折不扣地服从公司领导及甲方的工作安排及调配。

◇严于职守——坚守本职岗位，不得擅自离岗、串岗或偷懒。

◇正直诚实——对上级领导、客户和同事要以诚相待，不得阳奉阴违。

许昌市公共资源交易平台投标专用

◇团结协作——员工之间要互相配合，同心协力解决工作的困难。

◇勤劳高效——发扬勤奋敬业的精神，优质高效地完成所担负的工作。

3.2 服务态度

◇礼貌——是清洁工最基本的服务态度，在任何时候都应礼貌用语。

◇乐观——以乐观的态度对待工作，接待客户。

◇友善——“微笑”是体现友善最适当的表达方式，因此应以微笑来迎接客户及与同事相处。

◇热情——尽己所能为客户和同事提供方便，热情服务。

◇耐心——对客户的要求应认真耐心地聆听，在不违反公司规定的前提下，应积极配合办理。

◇平等——对待客户一视同仁。

3.3 仪容仪表

◇上班按规定统一着装，并佩戴工作证，工作服要干净、整洁、无污迹、破损、折皱等；钮扣要对应扣齐，不能错扣漏扣；仪表整洁、精神饱满。

◇脸部、手部要清洁干净不能留长指甲。

◇男员工不能留长发，发不盖耳、遮领，不得剃光头，每天刮胡须。

◇女员工不做怪异发型，可化淡妆；衣着要得体。

3.4 道德规范

◇提倡敬业爱岗，恪守职业道德，工作尽职尽责。

◇热情为客户或业主服务，积极为市民排忧解难。

◇工作时仪容整洁，文明用语，礼貌待人。

许昌市公共资源交易平台投标专用

考勤制度

1．出勤的考勤内容

1.1 考勤种类：正常、请假、迟到、早退、擅离职守。

1.2 迟到、早退或擅离职守超过 30 钟，或未经准假而不上班者，均为旷工，不到半天者按旷工半天处理，超过半天、不到一天者按旷工一天处理，以此类推。

1.3 所有人员须先到公司报到后，方能外出办理各项业务。外出前，须向部门负责人说明外出原因及返回公司时间，特殊情况需经主管领导批准，不办理核准手续者，按迟到或旷工处理。

1.4 员工一个月内迟到、早退累计达 3 次，按旷工半天处理：累计达 5 次，按旷工一天处理；员工连续旷工三天者按擅自离职处理，一年累计旷工五天以上者予以解雇除名。

1.5 考勤负责人每天上班前检查前一天员工的出勤情况，及收集请假等资料，填报于公司考勤表上。

2．请假

2.1 请假程序

事假：如因事必须亲自处理，应提前半天请假，经主管核实认可，并批准后方有效，每年积累以 15 天为限，超过时，报人事部处理。事后申请视为旷工，如遇特殊情况，应于事后出具证明，办理补假手续。

病假：员工请病假须出具医院就医资料和证明。请假一天以内者，最迟应于请假的第二天办理请假手续；请假三天以内者，应于第四天内办理请假手续。由于病情严重需三天以上的较长时间请假的，需报总办准假或做其他处理。

2.2 请假的核准权限

一般员工一天以内的请假由直接主管批准，七天以内的请假由办公室主任批准，七天以上的请假由总经理批准。

一般管理人员三天以内的请假由主任批准，三天以上的请假由总经理批准。

2.3 请假的记录

由考勤负责人每天检查员工当日出勤情况做好登记记录，并收集有关员工的请假资料或信息，将请假员工信息及时录入《考勤表》并汇总。

3．加班

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E0B4265AFD1850C4908C7F2A497

如因政府相关部门各类检查和临时应急突发新增工作量需安排加班工作时必须填写加班申请表，申请批准后方可生效。

4.考勤汇总及上报

每月考勤由负责人进行每日确认记录，由员工本人确认并签名，考勤负责人于月初根据填员工上月出勤和请假记录的《考勤表》，每月第 3 个工作日前交人事行政部，人事行政部予以核对并于第 5 个工作日前报财务部，核准后进行工资核算。

项目经理岗位制度

1．代表公司与甲方沟通，传达甲方要求。

2．保持与甲方沟通的渠道畅通，甲方提出意见及时整改，甲方信息及时反馈。

3．负责本项目日常事务的总体安排，服从公司统一领导。

4．根据项目具体要求，每月做好员工作业时间安排表，检查员工出勤情况，合理安排工作。

5．全面负责本项目的服务质量，每日巡查所辖范围的环境卫生情况，做好工作记录。

6．如现场出现紧急情况，无需通知公司，可紧急调派员工进行支援。

7．每月制定材料消耗计划表，检查材料、设备用具的使用状况，并做到合理使用。

8．遇节假日及上级主管部门检查，应做好应急及迎检工作。

9．做到工作情况日检查、日记录、日反馈，做到责任工作日事日清，执行周工作计划总结、月计划总结上报。

10．关心员工的生活，掌握员工的工作情绪，指导员工的工作，增强集体凝聚力。

11.对员工的工作进行督导、处罚、奖励以及再培训。

12.与员工进行经常性的沟通、征询等，解决员工无法解决的问题。

13.坚决执行甲方及公司制订的各项规章制度，超额完成下达的工作任务。

14.组织本项目员工开周例会，相互沟通掌握项目最新动态。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E6B42D547D1850C490CC7F2A407

15. 解决相关投诉问题。

16. 作好项目的成本控制。

清扫保洁工具、材料管理制度

1．作业工具的管理和发放，由经理登记造册，统一管理、丢失或使用不当以致工具损坏，由责任人赔偿，查不出直接责任人由主管承担，临时性领用工具用由主管登记发放，定时回收。

2. 保洁易耗品的领用管理、垃圾斗、垃圾袋等清扫保洁易耗品的领用由主管申请发放。

3．管理发放原则

3.1 由经理制定出每日耗品消耗量向上一级领导申请。

3.2 经理根据日耗定额，确定常用易耗品发放办法，原则上每月发放一次，由主管签名领用。

3.3 不常用工具耗品的领用由经理登记发放。

4．监督检查

经理每月对工器具、材料等的使用情况进行检查。

管理层员工考核管理制度

1. 目的

1.1 为公平、公正、科学地评价员工工作绩效，完善激励与约束机制，突出对优秀员工的激励，充分调动员工的工作积极性，有效地促进工作绩效改进，合理配置人力资源。

1.2 创建规范的考核平台，进一步规范、统一、完善公司考评体系，更好地指引各部门开展考评工作。

2. 原则

严格遵循“公平、公正、公开、科学”的原则，真实地反映被考核人员的实际情况绩效考核办法，避免个人和其他主观因素影响绩效考核的结果。

3．适用范围

本办法适用于本项目所有员工。

许昌市公共资源交易平台投标专用
24F76E8B426547D1850C4908C7F2A487

4．考核内容

4.1 每月考核：日常工作是指每月例行的工作绩效考核办法，日常工作的考核根据日常工作完成的质量及相关指标达成情况进行考核。

4.2 季度考核：每季度对员工进行一次，员工季度内工作完成的质量及相关指标达成情况进行考核。

4.3 年终考核：每年对员工进行一次总考核，对所有员工进行全面达标的考核，要求做到公平、公正，年度考核时间：1 月 1 日至 12 月 31 日。

5．考核方式

采用逐项打分、三级考核的方式，先由员工自主考核，后由直接项目经理评分，最后由公司部门经理审核，员工自主考核作为参考，以公司部门经理考核评分作为最终考核结果。

6．考核细则

由公司统一制定具体考核办法。

7．考核流程

下发考核表——员工自主考核——直接项目经理考核签名——部门经理考核签名——员工签名确认。

8.考核档案管理

各部门考核结果由各项目部自行存档，并将副本上报公司办公室，由办公室将考核结果汇总、分析后存档。考核档案的保存期为两年。

9．考核结果等级

优秀：标准分 95 分以下

良好：标准分 90 分以上

中等：标准分 85 分以上

差：标准分 80 分以下

注：考核结果分为优、良、中、差四个等级。

11.提薪与升职

1-12 月考核结果有六次以上（含六次）为优，且一年中未出现过差者，工资提升一级，9 次以上（含 9 次）为优，且一年中未出现过差者，则工资提升二级。

许昌市公共资源交易平台投标专用

另外，考核结果作为员工升职的重要参考依据，一年内月度绩效考核出现过两次差者，本年度内不能晋升。

12. 考核面谈必须及时进行，并贯穿于考核的全过程。通过面谈达到让被考核者了解自身工作优、缺点，并对下一阶段工作的期望达成一致意见；

13. 考核面谈主要是由直接项目经理进行。直接项目经理每月必须与所有属下员工进行面谈；部门经理必须每月与优秀及差级员工面谈。

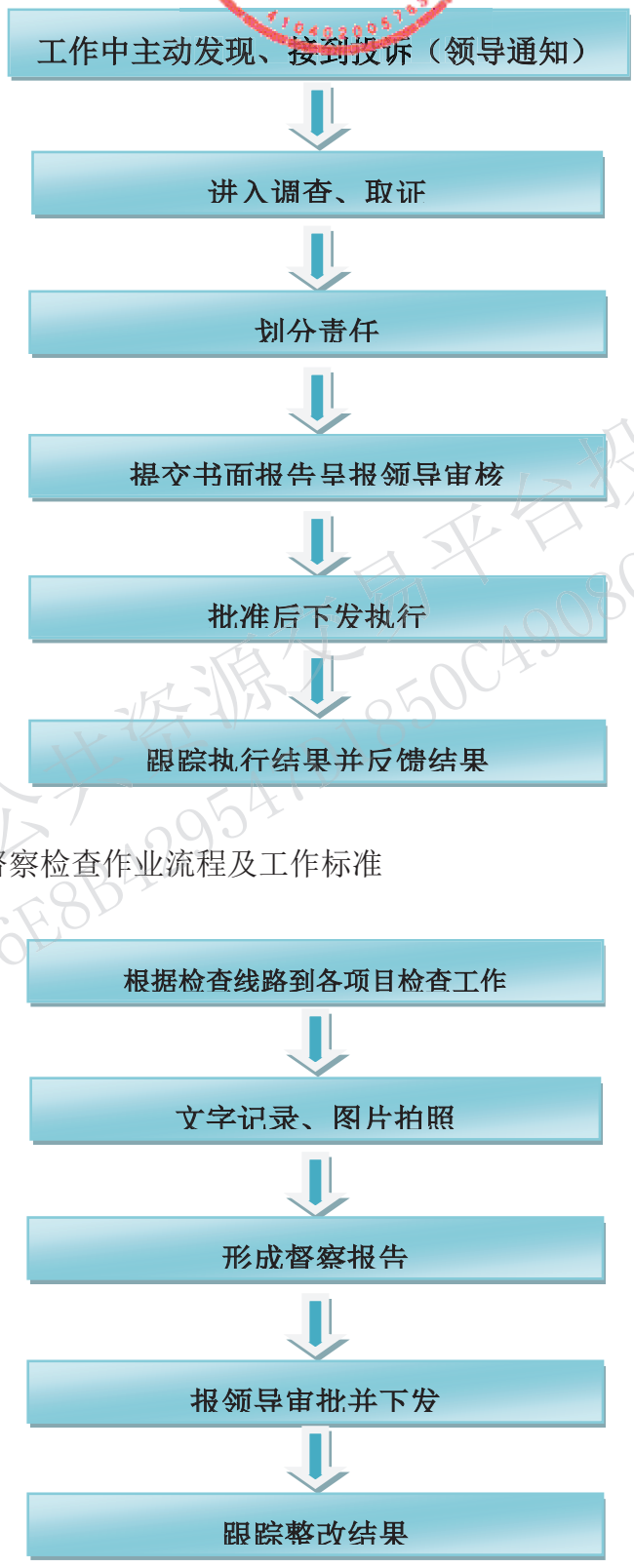
14. 部门经理指导绩效考核结果为差的员工编制绩效改进计划，并监督执行；

15. 如员工对考核结果有异议，可向直接项目经理提出，若不能达成共识，可向部门经理提出，部门经理应从公平、公正、科学的角度，在三天内给予合理的答复。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B429547D1850C4908C7F2A407

4.3.2.3.2 监督机制

集团公司监审部调查干部违纪（作风）流程



一、督察检查作业流程及工作标准

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B-1995-4[illegible]850C4908C7F2A407

一、每月对（环卫、保安、物业项目督察表）中市区部分各项目检查率不低于 300%；

二、每月对（环卫、保安、物业项目督察表）中市区外部分含县区各项目检查率不低于 200%；

三、每月初对集团分子公司、职能部门进行线上工作检查或抽查一次；

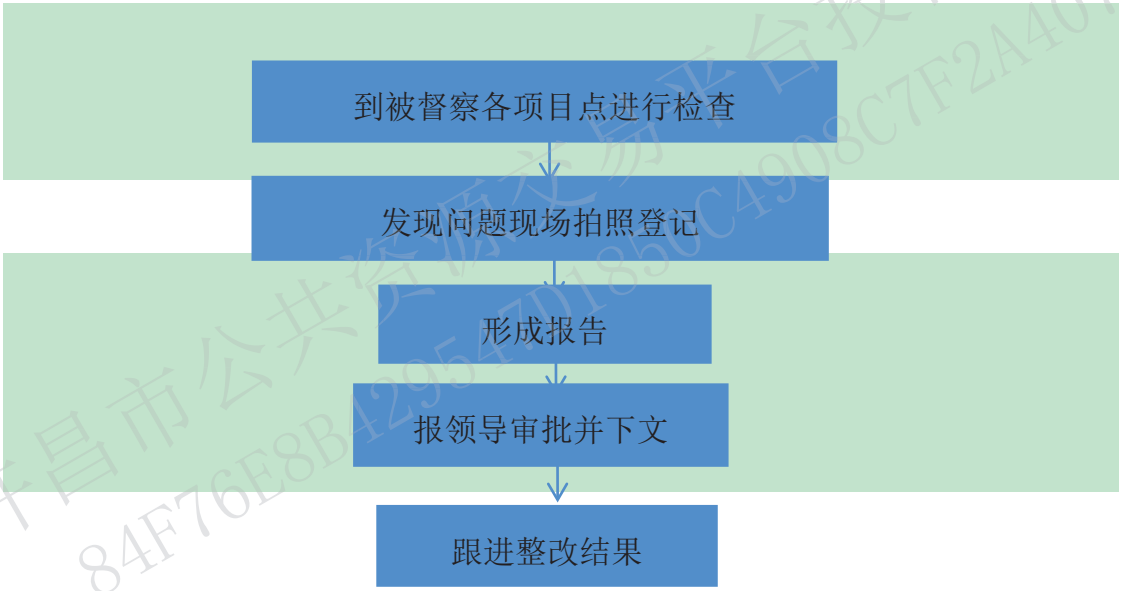
四、每月对集团职能部门监控抽查率不低于 200%；

五、每月对集团外地各分子公司进行抽查一次；

六、每周五出督察通报一次；

七、完成领导交办的临时性工作。

监审部督察队日工作流程



许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B42954701850C4908C7F2A407

4.3.2.3.3 自我约束机制

物业管理服务活动的各方面约束条件的建立，都需要以自我约束为基础，其中包括职业道德的自我约束、遵纪守法的自我约束，信守合同、交往规范的自我约束等。从管理服务机制来说，完善其自我约束的实质，就是要遵循自律性规律进行管理。

我公司将建立以下四个层次的约束机制对服务提供保障。

1、国家及地方相关法律法规的约束

健全的法制为项目管理顺利进行提供根本保证，政府部门制定出台的有关法规是明确公司与业主双方权利义务的基本依据。本项目部将严格遵循相关法律法规规定，确保管理服务工作在法规规范范围内健康、有序开展。同时定期举行行业法规知识宣传学习工作和行业先进管理经验教训的学习借鉴工作。

2、签订详细完善的《项目管理合同》

本项目进驻后，我公司将遵循市场化、法制化规则，明确公司与业主双方享有的权利以及应承担的义务，确保项目整个管理活动的顺利进行。

3、公司内部管理制度的约束

在公司统一管理前提下，对项目实施监督管理，推行公司管理制度的约束力，规范项目部的管理活动范围及行为标准，给予项目部人力、物力及政策上的支持，监督项目部在协定范围内管理，不断增强项目部的自律意识。

4、项目部内部的自我约束

⑴根据项目情况制定明确、严格、完善的各类管理规章制度、服务质量标准及考核制度，对项目部的管理运作和员工的具体行为进行监控。项目部严格自律，在法律法规及相关合同约定范围内为业主提供优质、完善的服务，不滥用权力、不推卸责任。

⑵公布管理目标，接受业主及市政府主管部门和公司监督。

⑶制订整合型管理体系实施计划，定期向公司汇报执行情况。

⑷制订、公布服务承诺，并要求全体员工坚决做到，接受监督。

⑸按“闭环+激励”控制系统，管理处“字上而下”和“自下而上”形成互相约束体系，公司质量管理部定期检查，确保管理体系正常运作。

⑹建立员工信息档案，将一定范围内的信息公之于众，便于员工个人自我约束机制的形成，促使每个员工对自己的行为负责，并对行为的后果承担责任，从而增强工作的规范化及标准化，确保管理处自我约束机制的良性发展。

4.3.2.3.4 信息反馈渠道及处理机制

为保证优质的服务质量，我公司设立客服快捷投诉电话，全天 24 小时随时接受业主保修或投诉，同时制作业主服务明白卡，并负责即时服务回访，监督管理处的服务行为。

如在我方服务过程中有任何问题、不满，均可拨打我方投诉电话，我公司保证在接到投诉后第一时间解决问题。确保问题解决高效。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B429547D1850C4908C7F2A407


兴盾

兴盾物业服务集团有限公司

业主服务明白卡

做业主需要的人 干业主满意的事

地址：河南平顶山建设西路建宏大厦8楼


尊敬的业主您好，如果您对我们的服务有任何不满意，请拨打集团客服电话：400-693-5677

如果您对客服部跟踪处理的结果不满意，请拨打集团监审部主任电话：15137575757

如果您仍然对监审部的处理结果不满意，请拨打集团总经理电话：15333907777

我们的目标是让您满意，感谢您对我们的信任与支持。

许昌市公共资源交易平台投标专用

服务满意度测评表

测评时间区间：（____年___月至____年___月）或（____年___月）

服务单位名称：		
测 评 内 容		注： 请您在相应的栏目☐内划√。
工作情况	☐非常满意 ☐满意 ☐不满意	
礼节、礼貌	☐非常满意 ☐满意 ☐不满意	
管理制度落实	☐非常满意 ☐满意 ☐不满意	
综合测评	☐非常满意 ☐满意 ☐不满意	
主要问题及建议： 服务单位（盖章）： 年 月 日		
备注：		

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B429547D1850C4908C7F2A407

4.3.2.3.5 落实高温天气的劳动保护措施制度



注意落实高温天气的劳动保护措施，
确保劳动者的身体健康和生命安全！

一、建立健全防暑降温工作制度

严格落实防暑降温有关规定，尽可能避开高温天气的酷热时段，科学合理安排一线劳动者工作休息，确保劳动者的生命健康安全。

二、严格执行高温天气室外露天作业时间规定。

1.日最高气温达 40℃以上，用人单位应当停止当日室外露天作业;

2.日最高气温达到 37℃以上、40℃以下时，全天安排劳动者室外露天作业时间累计不得超过 6 小时，连续作业时间不得超过国家规定，且在气温最高时段 3 小时内不得安排室外露天作业;

3.日最高气温达到 35℃以上、37℃以下时，采取换班轮休等方式，缩短劳动者连续作业时间，并且不得安排室外露天作业劳动者加班。

三、认真执行高温津贴发放规定

全年按 4 月、5 月、6 月、7 月、8 月、9 月、10 月累计 7 个月计发。

四、提供防暑降温饮料及药品

在高温工作环境设立休息场所，为高温作业、高温天气作业的劳动者供给足够的、符合卫生标准的防暑降温饮料及必需的药品。不得以发放钱物替代提供防暑降温饮料，不得以防暑降温饮料充抵高温津贴。

除此之外，根据国家有关规定保证工作场所符合国家职业卫生标准、配备防暑降温设施、落实高温作业劳动保护措施、制定高温中暑应急预案等，切实保护劳动者的身体健康不受高温天气影响。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84576188129347D1856C4968C7F2A407

4.3.3 保障措施

4.3.3.1 安全作业方案及措施

公司为了提高全员安全防范意识，保障环卫工作人员人身安全，特制定如下安全作业制度：购买工作人员人身保险，成立安全生产工作领导小组，建立安全管理制度，加强员工安全培训及安全检查，做好特殊性气候安全作业措施。

1、购买作业人员人身保险

公司为每位员工购买 1 份商业意外险。

严格按照《工伤保险条例》的有关规定，为员工购买工伤保险。

2、配置环卫作业安全生产设施及安全劳保用品

◆配置环卫作业安全生产设施，如夜间作业警示用的警示牌，环卫车辆作业警示灯等。

◆配置环卫员工安全劳动保护用品，如反光背心、反光袖、工作服、雨衣、水鞋、胶手套、太阳帽等。





许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B42954301850C49080F2A401

3、成立安全生产工作领导小组

成立“安全生产工作领导小组”，由公司副总经理任组长，安全主任任副组长，各班组管理负责人为成员。实行安全文明生产三级管理，三级管理的层级分别为：一级管理由公司副总经理负责，二级管理由专职安全员负责，三级管理由各班组管理人员负责，切实加强对安全生产的监督。

4．建立安全管理制度

4.1 清扫保洁安全操作规范

4.1.1 上岗前穿好工作服和安全劳动防护用品（反光背心、反光袖套、手套等）并相互检查是否干净利落。



4.1.2.准备好手推车、竹扫、灰斗等必须的作业工具，并检查车辆是否完好，扫把灰斗有无破损，如有损坏应说明原因后及时申领更换，以保证打扫作业的正常进行。

4.1.3.作业前先观察路面情况如：（车流情况、灯光、及可见度等）确认无异常，开始进行作业。

4.1.4.作业时须逆向（面向来车方向）清扫，扫把握紧，用力均匀，清扫仔细，并时刻注意路面车辆有无异常情况，如发现异常及时回避。



4.1.5.清铲垃圾时，斗车上应贴上安全反光标志，并放置于合理位置（车道边缘，黄线外）不可影响正常的交通秩序，离清铲垃圾的地方 50 米以上，作业人员必须面向来车方向，注意路面的一切异常情况，做好自我保护。

4.1.6.在往斗车内倒装垃圾时，应把垃圾倒于斗车前厢内，作业人员应站于

斗车侧面，不能站于斗车尾部倒装垃圾，以防斗车失衡后翻伤人。



4.1.7. 打扫完毕，应将所有垃圾收集好放置于各路段垃圾定点放置处，堆放整齐，由垃圾清运车及时运走，以免影响道路畅通。

4.1.8. 打扫完成后，非值班保洁人员应把工具等清洁干净整齐有序的放于工具房内，需移交的工具要当面移交好，保证工具的安全使用。

4.1.9. 当值保洁人员，在保洁过程中要不断的来回巡视自己的保洁范围，着装整齐、精神饱满，集中在保洁红绿灯路口或机动车道时，严格遵守交通规则，不冲红灯不翻越路中隔离栏，不在机动道上追扫（车辆行驶时带起或被风吹起）垃圾。

4.1.10. 保洁过程中如路面出现突发情况（交通事故或其它严重路面污染）时，应及时通知当值领导等相关部门处理完事故后，清理现场，并在现场来车方向100米以上放置安全标志，如有成堆垃圾需清理，应在现场配置监护人员，确保作业人员安全。



4.1.11. 在主干道清理余泥渣土、垃圾时，必须按规定在距离清理点来车方向100米处放置醒目的路障及警示标志，并做好防护措施。

4.1.12. 雨天作业，穿好雨衣（裤）将安全反光背心、袖套穿于雨衣裤外面，确保整齐利落，雨帽不可挡住两眼视线，雷雨天不可站于树下或金属导体附近躲雨，以防树枝断裂或雷电伤人，并密切注意路面车行情



况，发现异常及时躲避。

4.1.13.夜间保洁作业时，更要精力集中，并严格按照上述要求进行保洁作业，车稀人少时，更不可放松警惕，麻痹大意，严禁穿高跟鞋及拖鞋作业。



4.1.14.保洁人行道、公交车站台等人多的地方，握扫把的方式一定要规范、正确，扫把杆应靠于手小臂内侧，挥动幅度不宜过大，不能把扫把杆放于小臂处，更不能抓住扫把中间前后摆动，以防伤害别人。

4.1.15.在使用化学药水清洗，清擦路边广告时，药水应严格按照兑水比例配制，在使用前戴好防护胶手套，根据需要用多少配多少，及时用完，并将水水妥善放置，以防伤人、伤己，清铲电线杆，高处广告时，要防止灰尘药水掉入眼内。



4.1.16.下班时须将使用的斗车、工具等清理干净，整齐有序的放人工具房内，并将门关好、锁好，以防失窃。

4.1.17.七必须：

(1)自行车必须遵守交通规则，车刹灵敏有效。



(2)过马路必须走人行天桥、隧道或斑马线。

(3)自行车通过路口时必须下车推行。

(4)上班时间必须穿上反光衣。

(5)在机扫车清扫不到的主道、辅道等处方作业时，必须在天亮后进行并有警示车作保护。

(6)在主道、辅道保洁时必须逆向进行。

(7)跟随自卸车作业时，必须等车停稳，确保安全后方可下车，并按规定放置路障及警示标志。

4.1.18.五不准：

(1)不准打架、斗殴。

(2)不准横穿马路。

(3)不准带病作业。

(4)不准与行人发生口角。

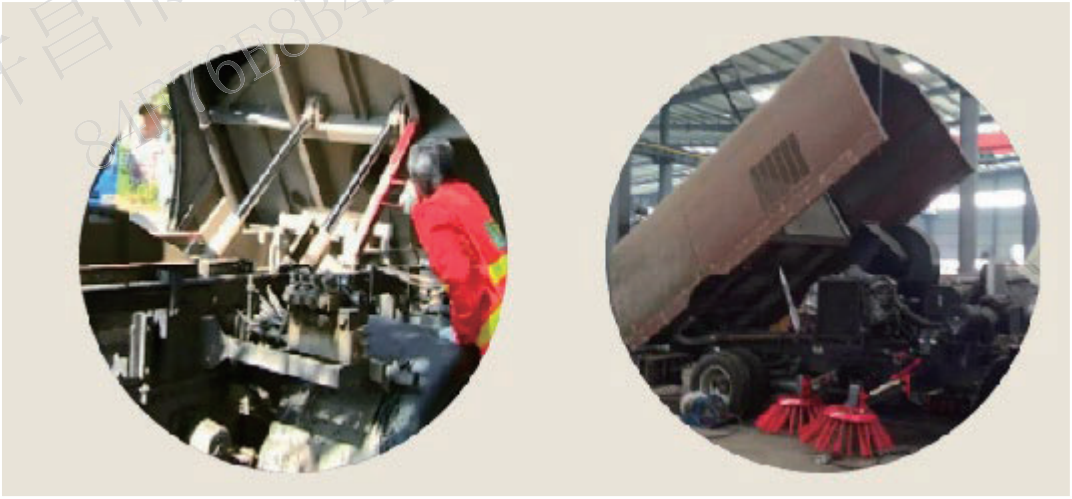
(5)不准超出安全范围作业。

4.1.19.严格按照规定使用电器设备，安全用电节约用电，确保用电安全。

4.2 机扫车安全操作规范

4.2.1.遵守交通规则，作业时按规定使用警示灯。

4.2.2.出车前，司机要做好车辆的检查，特别是油泵、主刷、边刷、上水截门、土箱是否齐全，灵敏有效。对制动系、传动系、转向系、润滑系确保安全可靠，听察发动机和底盘有无异响。



环卫车辆在检查维修时，必须升起“支撑保险杆”

4.2.3.上路前，司机要熟悉清扫地段的线路，作业时先要检查主刷落地高度，

一般降至刷苗稍压地面为合适，土箱调整到扫进土不遗漏为宜。

4.2.4. 料箱没有放回正常状态时禁止启动车辆。

4.2.5. 正常行驶前应确保提起扫盘、吸咀。

4.2.6. 扫盘、吸咀的伸缩、升降只能在发动机怠速状态下进行。

4.2.7. 在作业过程中，应根据路面污染情况操控副发动机转速，避免长时间高速运转。

4.2.8. 连续作业 50 分钟后应检查水箱水位，水泵不能无水空转。

4.2.9. 作业中应适当调试扫盘高低，保证清扫质量及延长扫把的使用时间。

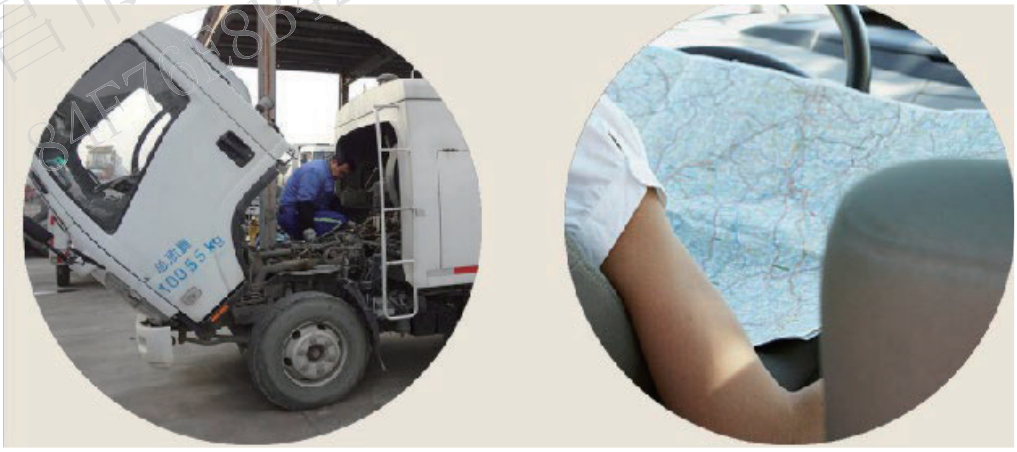
4.2.10. 经常检查吸咀离地工作距离，检查吸筒有无漏气或堵塞。

4.2.11. 主副发动机加、减速都应柔顺，发动机熄火前应怠速运行 1-2 分钟，不得加大油门后马上熄火。

4.2.12. 作业时注意清扫速度，清扫路牙子时不得超过 12 公里 / 小时；清扫路面时不得超过 20 公里 / 小时；清扫作业时严禁高速行驶疲劳驾驶及其他违反交通规则的行为。

4.2.13. 清扫车遇五级以下风力时，应继续作业，五级以上大风及下雨、下雪时方可收车停止清扫作业。

4.2.14. 完成清扫任务后，回场要对车辆进行清洗和日常保养、加油、填写路面清扫登记单，如有故障要及时报修，保证次日的正常用车。



4.2.15. 机扫车跟车人员必须服从车辆管理单位领导的工作分配，遵守各项规章制度。

4.2.16. 跟车人员要积极配合扫车司机完成本地段清扫任务。

4.2.17. 跟车人员不得在车内睡觉，及时将保洁车的污物倒入密闭式清洁站

内或指定地点，要清扫干净。

4.2.18.严格执行公司专人专车制度。两班交接时或车辆故障临时调换时严格检查车况及证件是否齐全有效，严格明确责任，任何驾驶员不得擅自交换和自选车辆。

4.2.19.司机应每天利用工作间隙擦洗自己驾驶的车辆，经常保持车辆的干净整洁（包括车箱内、车辆外表及其他配置设备），每天车出车前必须清洗干净。严禁出现“驾驶室脏乱、车厢内油腻、车辆外观不整洁、遮挡牌照”等现象。

4.2.20.出车返回时，要检查存油量，发现存油不能满足正常作业要求时，应立即向车队长申请补充油料。

4.2.21.每天下班时将所有车辆集中到公司指定停车场整齐停放，采取必要的防盗措施并由值班保安对车辆外观、随车工具、车辆证件等进行清点查看，确认一切正常后驾驶员方可离开。

4.2.22.司机发现所驾车辆有故障时要立即检修。故障不能立即排除的，应立即报告所属车队长，详细汇报车辆位置和车辆损坏情况，以方便修理人员能及时快速赶往现场抢修，未经批准，不许私自将车辆送厂维修。

4.2.23.出车在外或出车归来停放车辆，一定要注意选取停放地点和位置，不能在禁停路段或危险地段停车。司机离开车辆时，要锁好保险锁，防止车辆被盗。

4.3 洒水车安全操作规范

4.3.1.遵守交通规则，作业时按规定使用警示灯。



4.3.2.在加水点加水时要注意停车位置，避免堵塞交通。

许昌市公共资源交易平台投标专用

4.3.3.冲水作业遇有行人，要适当减速放水，文明作业。

4.3.4.严格遵守交通规则安全作业。

4.3.5.每次揭开进料口盖之前，应先打开卸压阀，排出罐内余气，以免发生伤人事故。

4.3.6.注意压力表是否工作正常，严防压力表失灵而超压发生罐体爆炸。

4.3.7.经常查看安全阀，保证在安全压力范围开始排气，不得使罐内压力超过安全压力范围。

4.3.8.经常查看转速表工作是否正常，以免超转而损坏空压机及取力箱。并经常清洗转速表探头（此探头在空压机飞轮处）。

4.3.9.经常倾听取力箱及空压机转动声音，若有异常响声，应立即停机排除故障。

4.3.10.司机应当遵守职业道德，必须一切行动听从指挥，并无条件接受公司车队调度工作安排，如有异议应在完成调度交予的任务后，再向上级反映。

4.3.11.司机出车时要穿工作服、反光衣、佩戴王作证。上、下班时必须到车队调度报到，并在签到表上签字确认时间，并服从调度安排。

4.3.12.严格执行公司专人专车制度。两班交接时或车辆故障临时调换时严格检查车况及证件齐全情况，严格明确责任，任何驾驶员不得擅自交换和自选车辆，司机应爱惜公司车辆，按规定操作，按时进行车辆保养，每日认真检查车辆的主要机件。

4.3.13.司机应每天利用工作间隙擦洗自己驾驶的车辆，经常保持车辆的干净整洁（包括车箱内、车辆外表及其他配置设备），每天车出车前必须清洗干净。

4.3.14.司机必须按照规定要求进行车辆出车前、收车后的车况检查。

4.3.15.每天下班时将所有车辆集中到公司指定停车场整齐停放。

4.3.16.遵守安全操作规程，保证安全作业，司机发现所驾车辆有故障时要立即检修。

4.3.17.出车在外或出车归来停放车辆，一定要注意选取停放地点和位置，不能在禁停路段或危险地段停车。司机离开车辆时，要锁好保险锁，防止车辆被盗。

4.4、垃圾清运车安全作业规范

许昌市公共资源交易平台投标专用

4.4.1.遵守交通规则，作业时按规定使用警示灯或箱尾照明灯。

4.4.2.发现路面有垃圾要停车清理或装载时，司机必须确保安全情况下方可开车门让清运工下车。

4.4.3.在主干道清理余泥渣土、垃圾时，必须按规定在距离清理点来车方向100米处放置醒目的路障及警示标志。

4.4.4.随车清运工必须穿反光衣。

4.4.5.正常作业时司机不得离开驾驶室，应保持高度警觉。

4.4.6.自卸车在起斗前应停放在平地上，不得在斜坡和左右不平的地方或车斗上升空间不够的地方起斗。

4.4.7.自卸车起斗后禁止启动车辆，须等卸完垃圾、斗箱回复原位后方可行驶。

4.4.8.起斗洗车、检修时应将保险杆顶在车斗上，以防发生意外。

4.4.9.装轻飘的垃圾时，应用网罩罩在车斗上，以防二次污染。

5. 加强员工安全培训及安全检查

5.1 安全培训

针对员工的素质特点及具体岗位，采取授课、案例录像、现场示范等形式对员工进行安全培训。

安全培训内容

安全知识培训，清扫保洁一般流程，环境、区域概括介绍，安全作业一般注意事项，企业内外典型事故案例简介与分析，工种、岗位安全生产知识。

安全技术培训

安全生产技术，安全技术操作规程，安全纪律教育，场规场纪，员工守则，劳动纪律，安全生产奖惩制度。

劳动保护培训

对员工采取授课、示范、观摩、设宣传栏等形式进行安全培训，以提高员工的安全防范意识。

一是环卫作业安全。严格执行安全作业管理条例、安全操作规程等，防止发生意外事故。

二是上下班途中安全。教育员工遵守交通规则，注意交通安全；

许昌市公共资源交易平台投标专用
24F76C8429547D1850C4908C7F2A407

三是生活安全。自觉做到安全用水、用电、用燃气，自觉做好防火、防风、防雷等。

5.2 安全检查

公司“安全生产工作领导小组”负责对现场作业人员的作业安全进行每月不定期检查，发现问题及时整改。

层层落实安全生产责任制，分级签订安全生产目标管理责任书，把安全作业工作作为单位考核的一项重要指标，严格执行安全生产规章制度和安全操作规程，把生产责任制切实落到实处。

制定切实可行的安全检查制度，在检查的形式上采取定期检查和突击检查相结合的“两检”方法，在检查内容上坚持“查现场、查隐患、查思想、查管理、查制度、查事故处理”的“六查”原则，对安全隐患限期整改，一抓到底。

6. 做好特殊性气候安全作业措施

我公司针对当地的特点，将特殊气候的不利因素分为：台风、暴雨、大雪、大雾、持续高温等情况，在日常工作将收听天气预报纳入正常工作范畴，依据不同的情况提出针对性的安全作业措施。如雨天、大雪、大雾天作业车辆行驶的安全措施，高温季节员工预防员工中暑的安全作业措施等。

7、安全生产管理机构与职责

1）安全生产管理机构的设置

安全生产管理机构是指企业生产经营过程中设置的负责安全生产管理工作的职能部门。为本项目能够顺利进行，我司为本项目设立了安全生产管理机构和配备了专职安全生产管理员。公司安全生产委员会（简称安委会）是公司安全生产的领导机构，由公司领导、专职安全生产管理员和有关部门的主要负责人组成，其职责是：全面负责公司安全生产管理工作，研究制订安全生产技术措施和劳动保护计划，实施安全生产检查和监督，调查处理事故等工作。安委会的日常工作由办公室负责处理。

公司成立了安全生产领导小组，负责对员工进行安全生产教育，制订安全生产实施细则和操作规程；实施安全生产监督检查，贯彻安委会的各项安全指令，确保生产安全。安全生产领导小组组长由总经理担任，副组长由专职安全员担任，各部门负责人和指定4的基层管理人员为兼职安全生产管理人员。

2）主要安全人员的职责

2.1安全生产领导组长（总经理）安全职责总经理是公司安全生产第一责任人，对企业的安全生产全面负责。具体要做到：+

（1）认真贯彻执行国家安全生产方针、政策、法令和上级指示，把职业安全卫生工作列入企业的管理的重要议事日程。要亲自主持重要的职业安全卫生工作会议，批阅上级有关安全方面的文件，签发有关职业安全卫生工作的重大决定。

（2）负责落实各级安全生产责任制。督促检查各部门经理抓好安全生产工作。

（3）健全安全管理机构，充实专兼职安全技术管理人员。定期听取安全监察部门的工4作汇报，及时研究解决或审批有关安全生产中的重大问题。

（4）组织审定并批准企业安规章制度、安全技术规程和重大的安全技术措施，解决安4措费用。

（5）按事故处理“三不放过”原则，组织对重大事故的调查处理。

（6）加强对各项安全活动的领导，决定安全方面的重要奖惩。

2.2专职安全生产员（安全员）的安全职责

专职安管员是公司安全生产的直接责任人。要按谁主管谁负责的原则，抓好以下工作：

（1）坚持贯彻"五同时”的原则，监督检查各部门对职业安全卫生各项规章制度执行情况，及时纠正失职和违章行为。

（2）组织制订、修订分管部门的安全规章制度、安全技术规程和编制安全技术措施计划，并认真组织实施。

（3）组织安全大检查、落实重大事故隐患的整改。

（4）组织各部门开展安全生产竞赛活动，总结推广安全工作的先进经验。

（5）负责各部门的安全教育与考核工作。

（6）组织各部门对报上级安全主管部门以上事故的调查处理，并及时向上级主管部门报告。

（7）定期召开各部门安全工作会议，分析安全生产动态，及时解决安全生产中存在的问题。

2.3项目经理的安全职责

许昌市公共资源交易平台投标专用
84176E0B42954701650C4908C7E2A407

（1）贯彻执行企业和部门对安全生产的指令和要求，全面负责负责范围的安全生产。

（2）组织员工学习并贯彻执行企业、部门各项安全生产规章制度和安全技术操作规4程，教育职工遵纪守法，制止违章行为。

（3）组织并参加安全活动日及其它安全活动，坚持班前讲安全、班中检查安全、班后总结安全。

（4）负责对新员工进行岗位（班组级）安全教育。

（5）负责安全检查，发现不安全因素及时组织力量消除，并报告上级。做好详细记录，参加事故调查、分析，落实防范措施。

（6）搞好生产设备、安全装备、消防设施、防护器材和急救器具的检查维护工作，使其经常保持完好和正常运行。督促教育员工合理使用劳保用品、用具，正确使用灭火器材。

（7）搞好安全生产竞赛，表彰先进，总结经验。

（8）抓好安全建设，提高班组管理水平。保持生产作业现场整洁、清洁，实现文明生产，并做好班组的思想政治工作。

8、安全责任制

我公司将建立和认真执行安全生产责任制，制度上墙，责任到人。做到分级负责，分片负责，事事有人负责，时时有人负责，把坚持“安全第一、预防为主”的安全生产方针贯彻到日常生产的各个环节中去，把安全生产真正地统一起来。

1、公司经理安全生产岗位职责

（1）建立、健全安全生产责任制。

（2）组织制定安全生产规章制度和操作规程。

（3）保证公司安全生产投入的有效实施。

（4）督促、检查安全生产工作，及时消除生产安全事故隐患。

（5）组织制定并实施生产安全事故应急救援预案。

（6）及时、如实报告安全生产事故。

2、项目经理安全生产岗位职责

（1）认真贯彻执行有关安全工作的法律、法规、标准及有关安全生产工作制度。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84176E8B4295A7D1850C4908C7F2A407

（2）负责制定安全生产工作规章制度，并具体组织实施。

（3）定期进行安全检查，对安全隐患，提出整改意见，并督促检查落实。

（4）组织开展运输安全知识和技能竞赛等活动。总结交流安全运输经验，落实安全教育工作。

（5）组织对车辆驾驶员、保洁员及安全管理人员进行安全意识和安全技术教育，定期进行安全考核。

（6）参与有关事故的调查、处理工作。

3、安全主任安全生产岗位职责

（1）参与公司安全生产管理工作，督促检查企业安全生产管理工作。

（2）拟定本单位安全清扫保洁服务、垃圾运输工作规划，并协助项目负责人实施日常安全管理工作。

（3）参与公司安全生产技术改造工作，确保安全生产。

（4）组织公司安全预案演习。

（5）涉及安全隐患方面提出整改技术意见。

（6）参与有关事故的调查、处理工作。

4、车队长安全生产岗位职责

（1）在项目负责人的领导下开展车辆管理工作。

（2）具体落实运输车辆的维护、修理、检测工作。

（3）协同安全员对运输车辆的定期安全检查和回场检查工作，发现安全隐患及时处理，确保车辆技术性能良好。

（4）发现车辆安全隐患，协同安全员及时处理，保证车辆安全运行。

（5）负责车辆有关年检、季检及有关规费工作并做好记录。

（6）参与有关事故的调查、处理工作。

（7）认真贯彻执行有关安全工作的法律、法规、标准及有关安全生产工作制度。

（8）负责车辆日常调度工作，合理安排运能和人员以及其他设施设备的使用，协调各岗位作业人员关系，确保业务顺利进行。

（9）做好出工和出车记录，包括人员姓名、车号、出发地和目的地等信息。

（10）通过手机等通讯方式建立和司机的及时联系，做好及时调度工作。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84176E3B42957D1850C4908C7F2A407

（11）提前一日做好次日调度计划并报分管经理同意。

（12）为应付突发事件，需要准备相关预案并报分管经理同意。

（13）每月进行一次按车号或人员的业绩统计，并做成月报表送相关职能部门和分管经理。

（14）对节假日或特殊时期的任务安排做好提前设计，合理安排车辆轮检和人员轮休。

（15）完成项目负责人交办的其他任务。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B429547D1850C4908C7F2A407

4.3.3.2 文明作业方案及措施

城市环卫工作是象征城市文明的一道亮丽风景线，点多，面广，环卫员工来自不同层次，文化素质、基本结构参差不一，是一支劳动密集型的队伍。强化对他们的安全、文明作业的教育至关重要。因此，为保证环卫作业质量的不断提升，我们特制定如下安全文明作业标准及规范，保证员工文明作业的达标。

1）文明作业措施：

1.环卫人员上岗前必须穿由项目部统一制作的环卫工作服或标志性的反光背心，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，不准赤身或着便装上岗。

3.环卫清扫员在繁华路段及十字交叉路口、车辆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径车辆方位，车辆通过身边时，手持的大扫把应与身体保持均衡，不能横跨以免发生意外。

4.垃圾清运三轮车要紧靠路边停放，收尽垃圾后按交通规则行车靠右骑驶，横街面时应下车推行。

5.在环卫作业过程中，对有碍作业工作的行为，环卫员工应耐心劝阻，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、文明作业。

6.在作业中如遇街面和人行道上下水道盖破损或损失，作业人员应立即在洞口前后设立警示标志或围栏，并迅速报告有关部门，以免因此发生行人或车辆的伤害。

许昌市公共资源交易平台投标专用

2）文明行为规范细则：

(1)时刻保持自己的姿势端正，精神饱满，工作利索，说话要清楚，讲求礼貌，不喧哗，不嬉闹。

(2)工作时，不允许打瞌睡，不看小说、杂志，保持良好的精神状态。

(3)对待游客或过客问询，要有问必答，不许说“不知道”，如不知道要指引过客就近向知情人士问询，不允许手举清洁工具作指示方向。

(4)注意问候、称呼及应答，迎送等礼节，正确使用礼貌用语。问候语一般为“您好”、“早上好”、“请”、“对不起”、“谢谢”、“早安”、“晚上好”、“晚安”、“再见”、“有什么可以帮到您的吗？”；对过客称呼一般为“小姐”、“先生”、“太太”、“小朋友”等，对上级领导要带姓称呼。

(5) 不随地吐痰，乱丢纸屑、不在公共场所吸烟（包括非上班人员）。

(6)不得将工具沿地拖行或扛在肩上行走（包括地拖、扫把、垃圾铲、梯、伸缩杆等）。

(7)公共场所不能修指甲、挑牙、挖鼻、梳发及办其它私事。

(8)当班时间不可吃口香糖、零食，不可摇肩摆腿，手敲桌子等小动作。

(9)拾到任何物品应及时上交并登记。不能私自打开检查，不能占为己有、送人或私藏物品。

(10)上班时间，要求站立与坐时都要挺直不能斜靠墙边及角落。

(11)操作时要保持三轻，脚步轻、动作轻、说话轻。

(12)不能约亲戚朋友在工作场地玩耍或参观，上班时间不能会客，不许私自拍照。

(13)发现保洁工作范围内设备设施损坏或不正常情况要及时向主管汇报。

(14)在做好自己区域清洁的同时，也有义务保持各区域的清洁，不管在何处，即使不是在自己区域内，见到纸屑、烟头等杂物要顺手捡起，共同维护清洁环境。

(15)不能将垃圾杂物扔在马桶内，以免引起堵塞。

(16)任何情况下，不许与过客及其他工作人员发生争吵。

(17)在作业时，不得妨碍公共秩序及工作人员活动。

(18)应注意个人形象、言谈举止。

许昌市公共资源交易平台投标专用

(19)工作时间（含上班前用餐）不准喝酒，不在非休息时间和地点休息。

(20)将个人烦恼留在家中，不要将情绪带到岗位上来，上班应保持良好的工作状态。

(21)当班时，必须佩戴员工工牌及穿着工装。

(22)员工必须穿着反光衣，戴好工牌。

(23)必须按规定保养、保管使用后的设备、工具。

3）文明社会公德

(1)做有理想、有道德、肯上进、守纪律的环卫服务人员。

(2)树立正确的人生观和价值观、热爱劳动、乐于奉献。

(3)遵纪守法、自觉维护公共秩序、坚决抵制不良行为。

(4)讲文明礼貌、待人和气、不讲粗言秽语。

(5)倡导仁爱之风、乐于助人、尊老爱幼、不吵架闹事、做到家庭和睦、邻里团结。

(6)养成文明习惯、不酗酒、不在禁烟区吸烟。

(7)美化环境、不乱扔果皮纸屑、不随地吐痰、不践踏绿化带。

(8)自觉履行公民应尽的义务。

4）文明职业道德

(1)热爱本职、做好本职工作、献身环卫服务。

(2)自觉遵守国家的法律法规、兴盾环卫的有关管理规定、标准要求。

(3)忠于职守、自觉履行本人的职责和义务、创造性地开展工作。

(4)发扬主人翁精神、艰苦创业、开拓进取、争创一流业绩。

(5)拾到物品金钱等有价物，及时上报上交，不准占为己有，不准转送他人。

(6)树立强烈的安全观念、改革观念、全局观念、时间观念，以高度负责的工作责任心和严肃认真的科学态度在职责范围内。

(7)在一切服务工作中，应讲文明、讲礼貌，做到以“诚”待人，以“情”感人，以“优”服人。

(8)必须讲究文明礼貌，禁止吵闹打架、高声喧哗，不准光膀、穿背心、拖鞋、脏衣服或光脚，不得随地吐痰、乱扔纸屑、果皮杂物，禁止在公共场所躺卧、做出不文明的行为。

许昌市公共资源交易平台投标专用
@4176E3B42E547D1850C1908C7F2A407

(9)遵守劳动纪律及各项规章制度，不旷工、不迟到、不早退、保质保量完成工作。

(10)艰苦奋斗、增收节支、珍惜爱护国家和集体财产。

(11)团结协作、顾全大局。应树立全局观念、互相尊重、真诚合作，共同维护甲方的信誉，坚决反对本位主义，小团体主义。

(12)虚心接受批评、勇于改正缺点、扶持正气、抵制歪风、勇于同一切违法行为和不良风气斗争。

(13)勤奋学习、精通业务。刻苦钻研业务、熟练掌握劳动技能、不断提高环卫工作技能。

(14)面对机遇和挑战、要有危机感和紧迫感，不断学习新的文化知识、管理经验和技术、努力使自己成为有高尚职业道德、有高超业务技能的社会主义劳动者。

(15)树立强烈的集体荣誉感，在一切公共场合自觉维护新华区环卫的声誉，共塑新华区环卫的美好形象。

5）文明形象规范

(1)员工上班或参加公司举办的各项活动及会议时必须穿公司统一制作的工装，并佩戴工牌。

(2)穿制服时必须穿统一的黑色布鞋，不得穿拖鞋或凉鞋。

(3)穿着应保持整洁、大方、得体、庄重，不得卷缩袖口和裤脚，穿在里面的衣服下摆必须系入裤子里，扣好制服所配置的纽扣，不得在工作场所敞胸露怀，更忌穿奇装异服。

(4)下班后，应将工装妥善保管、清洗烫直，不得在工作场所范围外穿着，禁止将工作制服借给他人穿着。

(5)员工应讲究仪容仪表，男性员工不留长发、胡子；女性员工不得化浓妆，长发要扎起；指甲应该经常修剪。

(6)站立时要挺直腰，不得弯腰驼背，或倚靠在墙壁、角落、清洁工具车。

(7)在工作场所内，不得勾肩搭背行走，不得动手动脚搞小动作。

(8)对待过客要热情、礼貌、举止得体：回答过客问题时，双目要正视对方，指引时，不得用手指指点点，应用明确的手势指引（手伸直，四指并拢，拇指自

许昌市公共资源交易平台投标专用
341761824205547D1850C4908C7124407

然张开，掌心斜向上）。

(9)服务过程中，不论任何国籍、民族、肤色、风俗习惯、宗教信仰的过客，均不能对其随便议论、评头论足或歧视。

(10)在公共场所不得抓头痒痒、剔牙、挖耳朵等不文明动作。

(11)在服务过程中讲话不得骂骂咧咧，应做到遇事不急躁、态度诚恳、谦虚、和气、稳重妥当。

(12)上班前忌吃葱、蒜、韭菜、榴莲、酒之类使口内带异味的食物。

(13)不得与社会上“拉客”、“拉货”、“发放传单”、“办假证”、“倒卖发票”等无业闲杂人员扯在一起，必须同其分清界限，更不得参与行为。

6）文明语言规范准则

(1)礼貌用语：你好、请问、对不起、谢谢、再见等文明用语。

(2)语言要求：会讲普通话，口齿清晰。

(3)本岗基本服务用语：你好、请问、请稍候、请让一让、对不起、谢谢、不客气、您走好、再见。

(4)对过客的称呼：男性称“先生”，女性称“小姐”、“太太”、“女士”等，切忌用“喂”来称呼。

(5)讲究语言艺术，不与过客顶撞，不说伤害过客自尊的话，有辱过客人格的话不讲，讽刺、挖苦过客的话不讲。

(6)要求每位员工必须时刻记住对待过客要热情、礼貌、举止得体。回答过客问题时，双目要正视对方；指引时，不得用手指指点点，应明确手势指引；答复过客问询时，对不知道的事或自己不能处理的问题不要不懂装懂、或擅自回绝，禁止使用“不知道”等类似的否定语，更不能不理会过客，应问清情况或指引其到能提供相关服务的部门或相关人员处，给过客以清楚、满意的答复。

7）工作制度

(1)员工必须自觉树立起主动、热情、负责的工作态度，始终遵循“一切对市民负责”的工作原则。

(2)员工上班文明礼貌，不准发生损害本项目环卫形象的行为。

(3)员工之间时刻发扬团结协作精神，力求将工作做得更好。

(4)员工必须努力钻研技术，提高工作水平，务求对工作精益求精。

许昌市公共资源交易平台投标专用

(5)员工服从工作安排，不得以任何借口对工作马马虎虎。

(6)员工不得以任何理由与过客争吵，若由于过客的实际原因而造成工作时间的拖延，须耐心等候，不得刁难过客。

(7)工作中遇到自己解决不了的问题及时向主管反映，主管必要时应及时向各车控室或相关部门反映情况，力求使问题尽快解决。

(8)员工在公共场所工作时，必须坚决遵守规章制度，工作时间内不得大声喧哗。

(9)员工若由于工作上的疏忽对物件有损坏事故，应及时向主管汇报，并按合理要求给予赔偿，不得隐瞒事实。

(10)如有员工私自拿走过客物品者，将视为偷盗行为，一经发现证实，送交地铁公安机关处理。

(11)员工不得以个人行为上班时间收集废品外卖。

(12)如有员工受到投诉，经过调查核实后，按规定给予经济处罚。

(13)严格遵守上下班时间，不得无故迟到、早退、旷工。

(14)上班时间不准擅离工作岗位、做私活、串岗、看书、打电话等与工作无关的事情。

(15)上下班路程中，必须注意各项安全、遵守交通规则，注意过往车辆及防止被劫事件或人身伤害的发生。

4.3.3.3 环保作业措施

一、生活污水处理

生活污水先经化粪池发酵杀菌后，按规定集中处理或由专用管道输送到无危害水域。化粪池的有效容积满足生活污水停留一天以上，并定期清理，以保证处理效果。

二、废弃物处理

1、施工弃渣和固体废弃物以国家《固体废弃物污染环境防治法》为依据，按设计和合同文件要求送至指定弃渣场。

2、做好弃渣场的综合治理，按照设计要求采取工程保护措施，避免边坡失稳和弃渣流失。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F7C58B42B54D18500190BC712A407

3、保持责任区内道路的清扫卫生工作，在责任区域内设置足够数量的临时垃圾贮存设施，防止垃圾流失，定期将垃圾送至指定垃圾场，按要求进行覆土填埋。

4、遇有含铅、铬、砷、汞、氰、硫、铜、病原体等有害成份的废渣，经报请当地环保部门批准，在环保人员和监理工程师指导下进行处理。

5、保持施工区和生活区的环境卫生，在施工区和生活区设置足够数量的临时卫生设施，定时清除垃圾，并将其运至指定地点堆放或掩埋、焚烧处理。

6、做好弃渣场的治理措施，按照监理工程师批准的弃渣规划有序地堆放和利用弃渣，完善渣场地表截排水规划措施，确保开挖和渣场边坡稳定。

三、大气污染防治

1、环卫工作用机械车辆在使用过程中，加强维修和保养，防止汽油、柴油、机油的泄露，保证进气、排气系统畅通。

2、垃圾运输车辆及施工机械，使用 0 柴油和无铅汽油等优质燃料，减少有毒、有害气体的排放量。

3、采取一切措施尽可能防止垃圾运输车辆将石渣等撒落在施工道路及工区场地上，安排专人及时进行清扫。场内施工道路保持路面平整，排水畅通，并经常检查、维护及保养。晴天洒水除尘，道路每天洒水 2 次，施工现场不少于 2 次。

4、不在责任区域内焚烧会产生有毒或恶臭气体的物质。因工作需要时，报请当地环境行政主管部门同意，采取防治措施，在监理工程师监督下实施。

5、运输可能产生粉尘物料的敞篷车，车厢两侧和尾部配备挡板，控制物料的堆高不超过挡板，并用干净的雨布覆盖。

6、在现场安装冲洗车轮设施并冲洗工地的车辆，确保工地的车辆不将泥土、碎屑及粉尘等类似物体带到公共道路路面及施工场地上，在冲洗设施和公共道路之间设置一段过渡的硬地路面。

四、噪音控制

1、加强垃圾运输车辆交通噪声的控制和管理。合理安排垃圾运输时间，避免车辆噪声污染对敏感区影响。

2、调整施工时段：晚间控制高噪声机械的设备运行、作业，噪声较大的施

许昌市公共资源交易平台投标专用
84176E2B4295170185064908C7F2A407

工机械设备操作人员实行轮班制，控制工作时间，并为相应机械设备操作人员配发噪声防护用品。

3、选用低噪声设备，加强机械设备的维护和保养，降低施工噪声。

4、进入生活营地和其它非施工作业区的垃圾运输车辆，不使用高音和怪音喇叭，尽量减少鸣笛次数，最好以灯光代替喇叭；广播宣传、音响设备合理安排时间，不影响公众办公、学习和休息。

五、绿色植被保护

1、搞好责任区域内绿地的绿化、美化工作，临时住房、仓库、厂房等临时施工设施，在设计及建造时，考虑美观和与周围环境协调的要求。

2、在每个责任区内的道路清扫工作完成后，道路采用机械化清扫时，尽量减少对绿化植被的影响，如果在工作期间因机械问题对绿化带产生损害，应在工作完成后补种或修复损害部位。

3、按施工设计要求，认真及时地完成工地绿化工作。

4.3.3.4 绿化养护保障措施

（1）组织保障措施：建立养护项目的养护体系，明确分工职责和质量监督制度，落实养护质量控制责任。

（2）技术保障措施：编制养护项目养护质量计划实施细则，完善养护质量控制点和控制标准，强化养护质量事前，事中和事后的全过程控制。

（3）经济保障措施：保证资金正常供应，奖励养护质量优秀的有功者，惩罚养护质量低劣的操作者，确保养护安全和养护资源正常供应

（4）合同保障措施：全面履行工程承包合同，严格控制养护质量，及时了解及处理项目养护质量，热情接受养护监理，一定达到甲方要求标准。

总之，我们要充分掌握招标文件上的质量指标，制定各工种的作业标准，操作规程，作业顺序等，并对各工种的工人进行培训教育，根据养护质量等级要求，以及国家颁布的相关工程养护质量评定与验收标准，养护规范和规程有关要求，选定各工种的质量特性，对于影响工程质量的关键部位或环节设置养护质量控制点，如：绿化部分的苗木养护，必须对其进行质量控制。

实行养护准备、养护、验收、服务全过程的质量监督，抓好全过程的质量控

许昌市公共资源交易平台投标专用

制，确保工程质量目标达到预定的要求，计划措施如下：

①将质量目标逐层分解到分部工程、分项工程，并落实到部门、班组和个人。以指标控制为目的，以要素控制为手段，以体系活动为基础，执行“三检一评”，实施“三级检查”、“三工序管理”，做到“三不放过”，进行“预防控制”。

②实行质量责任制。项目经理是工程养护质量的第一责任人，各工程队长是本队养护质量的第一责任人，质量保证工程师和责任工程师是各专业质量责任人，各部门负责人要按分工认真履行质量职责。

③每周组织一次质量大检查，一切用数据说话，实施质量奖惩，激励养护人员，保证养护质量的自觉性和责任心。

④每周召开一次质量分析会，通过各部门、各单位反馈输入各种不合格信息，采取纠正和预防措施，排除质量隐患。

⑤加大质量权威，质检部门及质检人员根据公司质量管理制度可以行使质量否决权。

⑥养护全过程执行业主和有关工程质量管理及质量监督的各种制度和规定，对各部门检查发现的任何质量问题应及时制定整改措施，进行整改，达到合格为止.

4、劳力安排保证措施

本项目绿化养护劳动力配备计划是根据招标文件提供的要求、有关的预算定额、劳动定额和总进度计划编制的，它是项目部控制劳动力平衡、调配的主要依据。

（1）按照即定的现场管理组织机构配足管理人员，同时制定管理制度。

（2）进场施工人员必须进行入场教育，包括我公司及项目部管理制度的学习，安全知识教育，基本施工规程的学习等。

（3）为保证养护管理措施落到实处，技术人员及机械操作人员，由公司直接从集团项目内部抽选，保证骨干人员的稳定。

（4）花卉工、绿化工从集团公司中挑选，保证精明强干，其余人员从项目本地落实，保证农忙时节，特别是麦收季节，人员的稳定及养护管理的实施。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F761CB42547D1850619C7F2A107

4.3.3.5 劳动保障措施

（1）为员工购买社保

表单验证号码8bb3535aec8343baa28e2a3572691ed

河南省社会保险单位参保缴费证明

（ 2023 ）

统一社会信用代码	91410400732440167 4	单位名称	兴盾物业服务集团有限公司

参保缴费情况

月份	基本养老保险			失业保险			工伤保险		
	参保时间	缴费状态	欠费	参保时间	缴费状态	欠费	参保时间	缴费状态	欠费
	1995-01-01	参保缴费	124777.68	2011-07-01	参保缴费	5199.07	2009-01-01	参保缴费	3102.23
01	●			●			●		
02	●			●			●		
03	●			●			●		
04	●			●			●		
05	△			△			△		
06	-			-			-		
07	-			-			-		
08	-			-			-		
09	-			-			-		
10	-			-			-		
11	-			-			-		
12	-			-			-		

说明：
1、本证明的信息，仅证明单位参保情况以及在本年度参保缴费情况，本证明自打印之日起三个月内有效。
2、扫描二维码验证表单真伪。
3、●表示已经实缴，△表示欠费，-表示未制定计划。

平顶山市社会保险 业务查询专用章

打印时间：2023-05-16

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E3B429547D1850C4908C7B2A407

（2）兴盾物业劳动保障能力

雇主责任险



雇主责任险方案

雇主责任险	
保障项目	保额
意外伤害残疾/身故	20万
诉讼/法律费用	累计整体限额50万元
意外医疗	3万
意外医疗公共保额	30万
误工费	100天
价格（元/人/年）	55

- 雇主责任险方案为主险， 为公司必选方案， 保费由公司全额承担；
- 每人限购一份；
- 雇主险保什么？——关键词：意外

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B429547D1850C4908C7F2A407

为员工购买商业保险

李团	居民身份证	410422196110048125	女	1961年10月04日
卢献丽	居民身份证	410422197003309141	女	1970年03月30日
王秀云	居民身份证	41042219591114918	女	1959年11月14日
李勋	居民身份证	410422195509059911x	男	1955年09月05日
赵国富	居民身份证	410422195907159116	男	1959年07月15日
梅转红	居民身份证	410422197412248183	女	1974年12月24日
马军周	居民身份证	410422196603179139	男	1966年03月17日
陈新民	居民身份证	410422196107089150	男	1961年07月08日
赵秀平	居民身份证	41042219520603912X	女	1952年06月03日
刘云	居民身份证	410422195103119127	女	1951年03月11日
王大昌	居民身份证	410403195210215510	男	1952年10月21日
孙发圈	居民身份证	410422195010059110	男	1950年10月05日
鲁言遵	居民身份证	410422195102249114	男	1951年02月24日
胡丑	居民身份证	410422195106049128	女	1951年06月04日
叶双德	居民身份证	410422195203159150	男	1952年03月15日
李香兰	居民身份证	410422195009219121	女	1950年09月21日
张拴林	居民身份证	410422195110309113	男	1951年10月30日

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B429547D1850C4908C7F2A407

被保险人信息明细				
被保险人姓名	证件类型	证件号码	性别	出生日期
闫燕	居民身份证	410422195903107028	女	1959年03月10日
徐二辽	居民身份证	410422197403186558	男	1974年03月18日
张凤莲	居民身份证	410422195602018646	女	1956年02月01日
马线	居民身份证	410422195512288127	女	1955年12月28日
杨留周	居民身份证	410422197806219115	男	1978年06月21日
冯德良	居民身份证	410422196105139118	男	1961年05月13日
马爱玲	居民身份证	41042219590126912X	女	1959年01月26日
袁秀连	居民身份证	410422195805069128	女	1958年05月06日
焦大梅	居民身份证	410422195311039121	女	1953年11月03日
宋荣香	居民身份证	410422195708169186	女	1957年08月16日
祁花	居民身份证	410422195703159149	女	1957年03月15日
祁留军	居民身份证	410422197504109113	男	1975年04月10日
王亲	居民身份证	410422195412079122	女	1954年12月07日
郑秀梅	居民身份证	410422196305209125	女	1963年05月20日
李翠莲	居民身份证	410422197608153426	女	1976年08月15日
贾国强	居民身份证	410422195708219171	男	1957年08月21日
马然	居民身份证	410422195407109120	女	1954年07月10日
郑瑞峰	居民身份证	410422196104259126	女	1961年04月25日
田玉焕	居民身份证	410422195511289125	女	1955年11月28日
景芝	居民身份证	410422195801069120	女	1958年01月06日
景翠娥	居民身份证	410422195411049124	女	1954年11月04日
朱景	居民身份证	410422195305189123	女	1953年05月18日
王向丽	居民身份证	410422197309039121	女	1973年09月03日
葛巧丽	居民身份证	410422197912235928	女	1979年12月23日
王秋阳	居民身份证	410422195709129127	女	1957年09月12日
王春峰	居民身份证	410422195803109122	女	1958年03月10日
马松	居民身份证	410422195812209125	女	1958年12月20日
张秀珍	居民身份证	410422196002039122	女	1960年02月03日
张保柱	居民身份证	410422195508039133	男	1955年08月03日
张二有	居民身份证	410422195704069137	男	1957年04月06日
节秀玲	居民身份证	410422195607159202	女	1956年07月15日
吴延朋	居民身份证	410422197608209135	男	1976年08月20日
吴丽丽	居民身份证	410422198201259127	女	1982年01月25日
张建合	居民身份证	410422195712059115	男	1957年12月05日
边黑妮	居民身份证	41042219620612912X	女	1962年06月12日
史让	居民身份证	410422196712149123	女	1967年12月14日
冯国头	居民身份证	410422195411049116	男	1954年11月04日
黄松菊	居民身份证	410422197908139124	女	1979年08月13日
王现委	居民身份证	410422197312069110	男	1973年12月06日
李鸣	居民身份证	410422195510209138	男	1955年10月20日
王玉连	居民身份证	410422196603069167	女	1966年03月06日

许昌市公共资源交易平台投标专用

上述约定进行赔付，并以每人保险金额为限。保障计划2中，意外伤害住院津贴保险，被保险人因意外伤害住院，每人每天补贴金额150元，免赔天数为3天，每次住院治疗的住院津贴保险金的给付天数最高以180日为限，在符合条款规定的范围内，按上述约定进行赔付，并以每人保险金额为限。保障计划3中，意外伤害住院津贴保险，被保险人因意外伤害住院，每人每天补贴金额150元，免赔天数为3天，每次住院治疗的住院津贴保险金的给付天数最高以180日为限，在符合条款规定的范围内，按上述约定进行赔付，并以每人保险金额为限。保障计划4中，意外伤害住院津贴保险，被保险人因意外伤害住院，每人每天补贴金额150元，免赔天数为3天，每次住院治疗的住院津贴保险金的给付天数最高以180日为限，在符合条款规定的范围内，按上述约定进行赔付，并以每人保险金额为限。3、70岁以上人员仅承担工作期间以及上下班途中保险责任。 4、经双方约定，如出险时被保险人从事职业与投保时不符，则保险公司将按照下述约定进行赔付：
（1）投保时选择1-2类职业投保的，根据出险时的职业工种与类别对应的赔付比例为：1-2类100%、3类60%、4类40%、5-6类10%、拒保类别0%。
（2）投保时选择3类职业投保的，根据出险时的职业工种与类别对应的赔付比例为：1-3类100%、4类50%、5-6类15%、拒保类别0%。
（3）投保时选择4类职业投保的，根据出险时的职业工种与类别对应的赔付比例为：1-4类100%、5-6类40%、拒保类别0%。5、发生保险责任事故后，投保人（被保险人）需在事故发生48小时内向我公司报案（报案热线电话95585），如未按上款要求导致赔偿责任无法核实部分，保险人不承担赔偿责任。6、根据投保人提供的信息，本保单被保险人农村环境分公司职业为1-2类，保洁，管理人员、司机。被保险人出险时如果所从事的工种危险程度增加到足以使职业分类危险性增加的情况下，保险人有权拒绝承担赔偿责任或加大免赔率。

温馨提示：

温馨提示：
1、保单查询及报案电话：95585（无法接通时加拨 0371’）；
2、网络查询请访问http://query.cic.cn/autoclaim/epiq/main.jsp；
3、公司最近季度的综合偿付能力充足率、分类监管评级信息，请在公司网站http://property.cic.cn/payInfo/index.jhtml中进行查看；
4、保障内容详见所附条款，敬请特别留意责任免除部分；
5、任何年龄在18周岁以下的被保险人，如果其以死亡为给付责任的保险金额（包括在所有商业保险公司所购买的保险）超出中国保监会所规定的限额（不满10周岁的，不得超过人民币20万元；已满10周岁但未满18周岁的，不得超过人民币50万元；航空意外和重大自然灾害意外死亡保险金不受此限），
保险公司就超过限额部分不承担保险金给付责任。

签单机构：中华联合财产保险股份有限公司平顶山中心支公司郏县营销部

地址：郏县郏城龙山大道东段路北

中华联合财产保险股份有限公司河南分公司（营业公司签章）

业务员：王鹏　　核保：自动核保　　制单：

销售渠道：个人代理　　销售渠道名称：李梦薇

中华联合财产保险股份有限公司 电子保单专用章

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B42[illegible]

中华联合财产保险股份有限公司
CHINA UNITED PROPERTY INSURANCE COMPANY LIMITED
团体意外伤害保险保险单
保险单号码：PDZH120234104070019I200000006

投保人：	兴盾物业服务集团有限公司	**联系电话：**	037****75777
被保险人：	共58人（详见被保险人清单）		
保障计划		人数：44人	职业类别：物业保洁员
险种名称		**保险责任**	**每人保额（元）**
团体意外伤害保险（A款）条款		意外伤害身故/伤残保险责任	350000.00
团体意外伤害保险（A款）条款		意外伤害医疗保险责任	50000.00
团体意外伤害保险（A款）条款		意外伤害住院津贴保险责任	27000.00
团体意外伤害保险（A款）条款		意外伤害身故/伤残保险责任	350000.00
团体意外伤害保险（A款）条款		意外伤害医疗保险责任	50000.00
团体意外伤害保险（A款）条款		意外伤害住院津贴保险责任	27000.00
团体意外伤害保险（A款）条款		意外伤害身故/伤残保险责任	350000.00
团体意外伤害保险（A款）条款		意外伤害医疗保险责任	50000.00
团体意外伤害保险（A款）条款		意外伤害住院津贴保险责任	27000.00
团体意外伤害保险（A款）条款		意外伤害身故/伤残保险责任	200000.00
团体意外伤害保险（A款）条款		意外伤害医疗保险责任	30000.00
团体意外伤害保险（A款）条款		意外伤害住院津贴保险责任	27000.00
保额合计：	89204000.00		
保险费：	人民币：陆仟叁佰捌拾元整 RMB：¥6380.00		
保险期间：	2023年03月01日零时起至2024年02月29日二十四时止		
争议解决方式：	诉讼		

特别约定：

1、保障计划1中，本保险合同意外伤害医疗保险责任，每人每次事故免赔额100元，赔付比例90%，每次门急诊限额500元，在符合条款规定的范围内，按上述规定赔付，并以每人保险金额为限。保障计划2中，本保险合同意外伤害医疗保险责任，每人每次事故免赔额100元，赔付比例90%，每次门急诊限额500元，在符合条款规定的范围内，按上述规定赔付，并以每人保险金额为限。保障计划3中，本保险合同意外伤害医疗保险责任，每人每次事故免赔额100元，赔付比例90%，每次门急诊限额500元，在符合条款规定的范围内，按上述规定赔付，并以每人保险金额为限。保障计划4中，本保险合同意外伤害医疗保险责任，每人每次事故免赔额100元，赔付比例90%，每次门急诊限额500元，在符合条款规定的范围内，按上述规定赔付，并以每人保险金额为限。2、保障计划1中，意外伤害住院津贴保险，被保险人因意外伤害住院，每人每天补贴金额150元，免赔天数为3天，每次住院治疗的住院津贴保险金的给付天数最高以180日为限，在符合条款规定的范围内，按

许昌市公共资源交易平台投标专用

（3）兴盾物业困难员工救济政策

关于困难员工补助的通知

为切实做好关爱员工，帮助困难家庭，落实“大好”企业文化，公司后续每年年底对部分困难员工给予帮助，现将有关规定通知如下：

1、帮扶对象

1.1 因病或重大偶发困难，造成家庭生活困难员工者；

1.2 家庭人均收入长期低于最低生活保障的员工；

1.3 临时发生重大困难的员工。

2、帮扶流程

2.1 员工本人发起申请，经部门、分（子）公司负责人同意后，报集团工会审批；

2.2 由部门、分（子）公司推荐，报集团工会审批。

3、帮扶标准

工会根据实际情况，作出帮扶标准审批并具体执行，特大困难情况，报集团党委书记核准。

4、经费来源

集团统一拨付。

河南兴盾企业管理集团有限公司

二〇二二年三月二十四日

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B429547D1858C4908C7F2A407

关于 2022 年度困难职工申报工作的通知

集团所属各分（子）公司、事业部、专业公司：

2022 年即将圆满结束，为让公司困难职工切实感受到兴盾大家庭的温暖，现启动 2022 年度困难职工申报工作。

请依照通知要求，将本单位困难职工上报集团工会。

困难职工申报标准：

1. 家庭人均年收入低于 5000 元（附家庭户口薄复印件）。

2. 因重大疾病、子女教育、新冠疫情等造成家庭生活困难的职工。

截止上报时间：2022 年 12 月 25 日 17:30

集团工会联系人:魏向楠

联系电话：188375C2000

兴盾物业服务集团有限公司工会委员会

2022 年 12 月 18 日

附：《困难职工申报表》

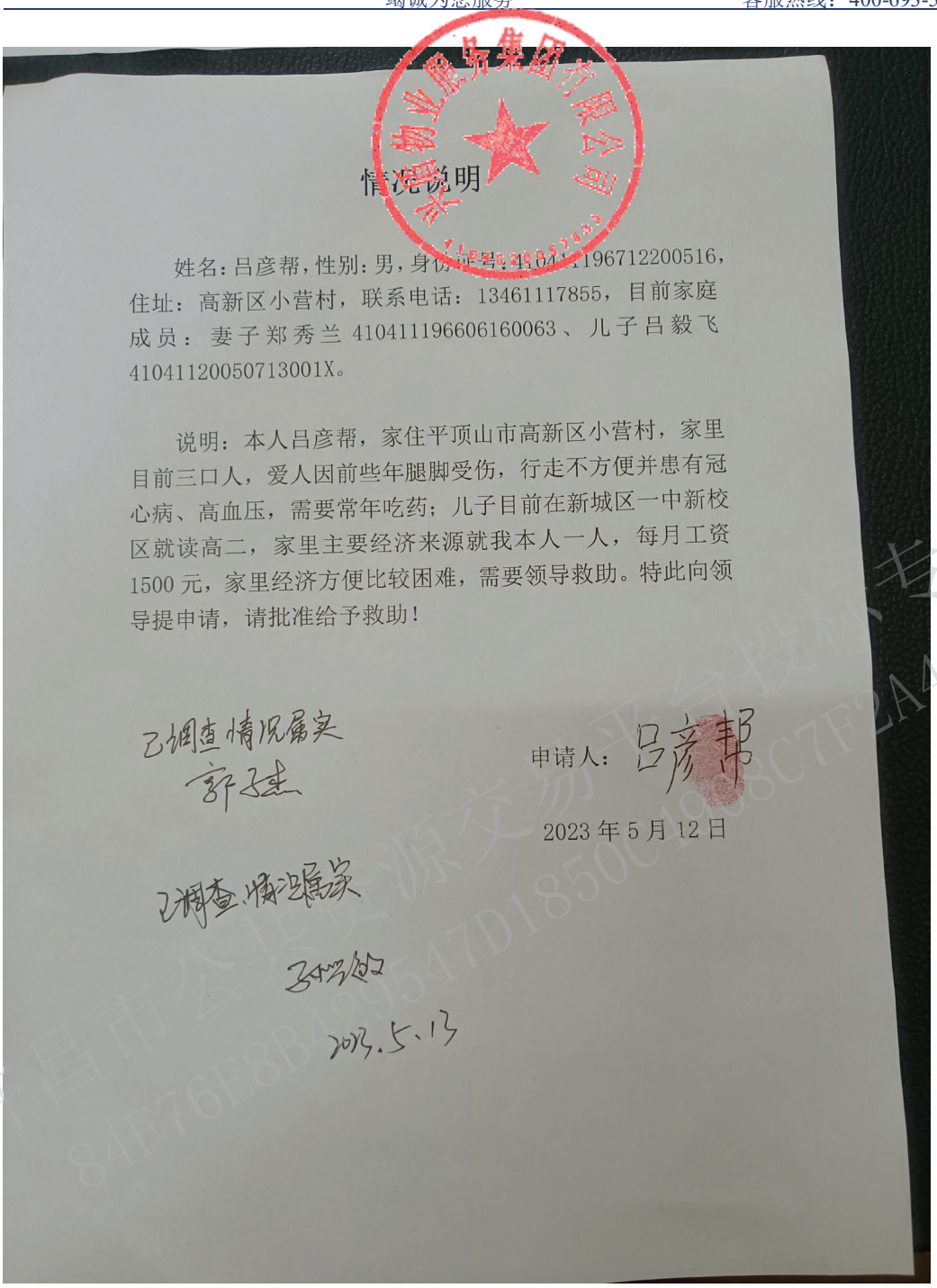
许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B429547D18[illegible]908C7F2A407

困难职工申报表

姓名		性别		年龄	
所在单位		工作部门			
人均年收入		家庭人口			
联系方式					
基本情况					
项目负责人意见	负责人（签字） 年　月　日				
分总审核意见	负责人（签字） 年　月　日				
工会意见	负责人（签字） 年　月　日				

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B42954 7D1850C4908C7F2A407

2



情况说明

姓名：吕彦帮，性别：男，身份证号：41041119671220051 6，住址：高新区小营村，联系电话：13461117855，目前家庭成员：妻子郑秀兰 410411196606160063、儿子吕毅飞 41041120050713001X。

说明：本人吕彦帮，家住平顶山市高新区小营村，家里目前三口人，爱人因前些年腿脚受伤，行走不方便并患有冠心病、高血压，需要常年吃药；儿子目前在新城区一中新校区就读高二，家里主要经济来源就我本人一人，每月工资1500元，家里经济方便比较困难，需要领导救助。特此向领导提申请，请批准给予救助！

已调查情况属实
郭建

申请人：吕彦帮

2023年5月12日

已调查情况属实

2023.5.13

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B4295347D18500198C7F2A407

4.3.4 技术档案管理制度

4.3.4.1 档案室设置

- ✓有专门的库房，并到档案库、阅览室与办公分开
- ✓有充足且规范的档案箱柜，条件好的单位配置有密集架、底图柜等
- ✓有照相机、录音机、复印机、计算机、打印机、装订机、档案装订机等工具
- ✓有空调、抽湿机、温湿度计，且要达到国家标准
- ✓档案室要安装防盗门窗，配置灭火器等消防设施





档案室布局

- 档案室用房一般要求档案库房、办公室、阅览室分开
- 平房做档案室的，位置在办公室附近，要高于周边地势
- 楼房做档案室的，一般不要安排在顶楼或楼两侧
- 档案室要远离卫生间、洗刷间、热水房等
- 使用计算机管理的，一般计算机应该放在办公室

档案室防护措施

- 要在明显处标识“严禁烟火”警示牌
- 档案库房应采用低紫外线及散热良好之照明设备；
- 灭火器要放在方便取放的地方
- 档案室要备手电筒，以备停电的时候使用，严禁明火照明
- 档案室温度一般控制在14—24度之间，相对湿度为50%—65%
- 档案库房要有两层窗帘，避免阳光直射档案
- 档案柜的摆放应与窗户垂直
- 档案室要安装防盗门窗，要安全保管钥匙

许昌市公共资源交易平台 投标专用

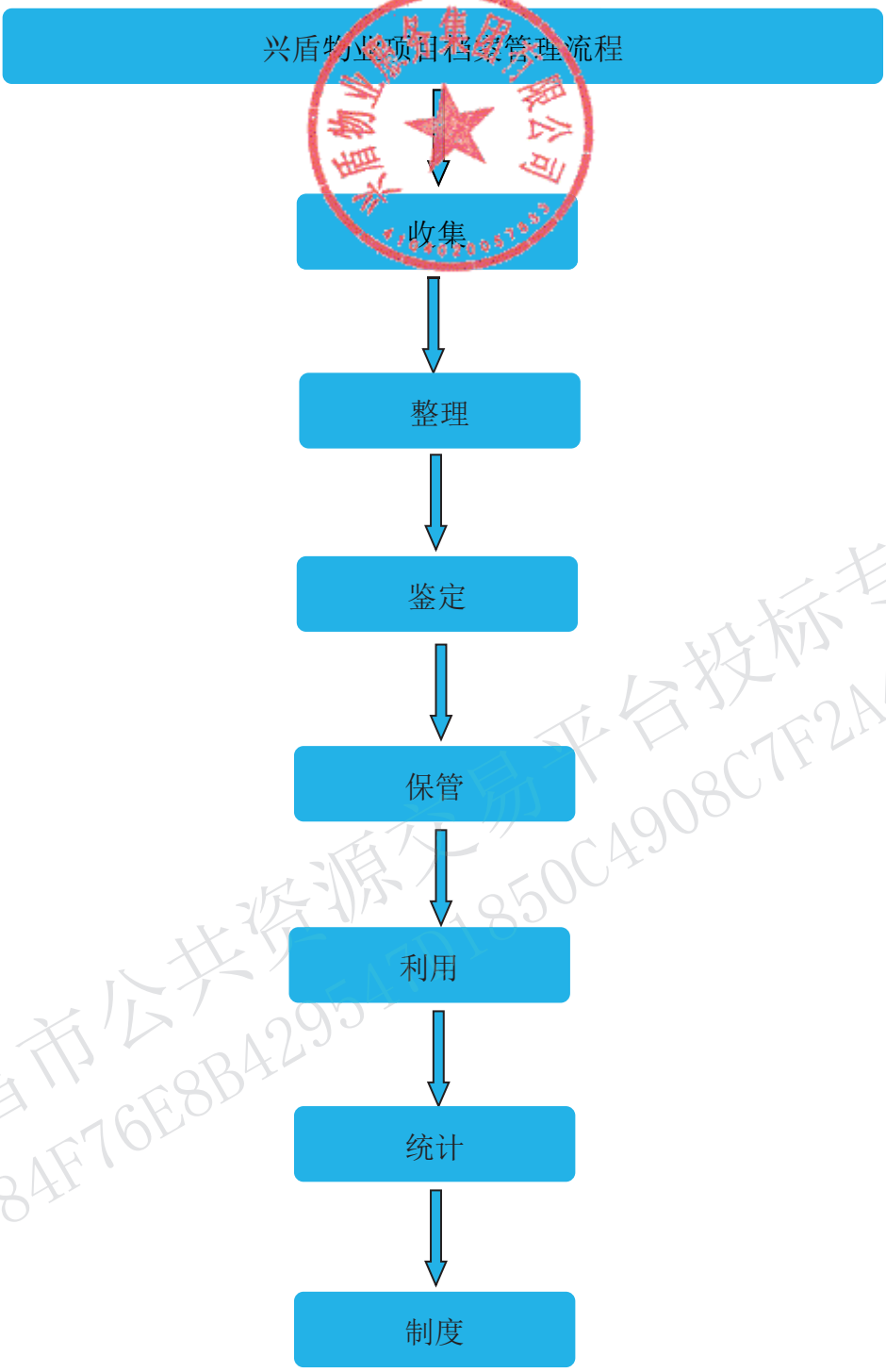
4.3.4.2 档案的建立与管理程序

档案、资料包括但不限于：基本档案、设备及管理运行资料（规律性）、管理运作资料、人事档案、文书档案、创建档案、管理体系文件以及照片、磁带、光盘、影带等资料。由专人按规定的程序完成对档案资料进行相应的整理、分类、立卷、归档、保管、销毁等工作。

档案建立与管理不同于其它的管理，其作为公司文化的一个重要组成部分，它是服务企业管理、经营、服务等一系列活动，成为考评服务企业资质情况的依据，也是检验管理水平的标志。档案管理的好坏将直接影响公司在项目管理中的信息和文化管理，所以，公司必须做好档案的建立与管理工作。

具体到本项目，本项目档案的建立与管理应遵循如下程序（图示）：

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B429547D1850C4908C7F2A407



许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B4295[illegible]1850C4908C7F2A407

4.3.4.3 档案的收集

本项目档案的核心是所属辖区的保洁、环卫、车辆、值班、安全、面积资料及员工的自身、培训资料。

这项工作需要安排综合素质好且具有专业水平的人员对资料包括图、档、卡、册等复印件， 各类具有查考利用价值的文件材料：公文、传真、图表、电子版资料、图片、PPT、报刊、录音、录像等；各项会议形成的文件材料；包括会议的通知、报告、决议、领导人讲话、典型发言、会议简报、会议记录等；报刊、杂志及发表的稿件、理论性文章；有效证照、证件、印章；资金、业务往来方面的文件材料：含合同、特约服务协议、重要报表等；规章制度体系（含部门）、内部发文：包含总经理批示后的各项决议、公司决定等；工作总结、计划；楼宇接管数据、流程，与相关部门的交接资料；具有法律效力及保存价值的文件；办公电脑中与公司有关的电子版资料、文件等；获得的社会荣誉资料；其他有必要归档管理的资料：包括声像形式记录下来的对公司管理与服务产生作用的各种资料，上级领导、名人、友人、协作单位提供和赠送的题词、书画、文献资料、有纪念意义的各种工艺制品等进行收集，以备查用。档案记载的信息资料，具有“隐私性”和“保密性”。所以，档案除要及时收集、归档，利于查阅借鉴外。

资料的收集应坚持内容完整、数据可靠的原则，并根据管理的实际需求，扩大资料信息的来源渠道。

1、与甲方积极合作，力争全面准确地收集到有关的项目信息等原始资料。

2、日常管理中建立和收集档案、本体维修档案、设备运行档案、资料、主题活动资料、巡视记录、来访记录以及其它相关资料，并将档案的收集制度化。

3、通过国际互联网等渠道获取相关信息。

4.3.4.4 档案的整理

1、建立规范、完善的档案管理体系。

档案资料体系除在记录的载体形式上要做到“图、档、卡、册”以及电脑软件、声像磁带齐全外，还要做到以下三点：

（1）“十清楚”———即管辖区域清、管理指标清、管理制度清、作业程序清、人员资料清、设备设施清、培训资料清、维修记录清、值班记录用清、巡

查记录况清。

（2）“四一致”———指图、档、卡、形与详书面资料所反映的情况及指标与辖区实情完全一致，即数据准确、资料翔实、不错不漏、账实相符。

（3）“一新鲜“———指档案必须具有动态性，是活的最新的客观记录。因为准确、客观是档案的价值所在，而人员流动大、管辖的区域也可能发生变化。只有及时变更记录或注记，才能准确反映客观。若时过境迁，有些事会变得模糊，甚至漏记或误记。

（4）进行科学合理的分类。

档案作为公司用工、工作考评管理和后勤建设与管理等的原始信息资料或基础信息资料，其首要功能便是供查阅。资料的分类，就是为了使查阅简捷方便。

所谓分类，就是按照档案本身内在的规律性进行科学的划分。一个规范有序的资料库是一个完整的树形图，分类要合理。

档案分类的方法很多，具体到本项目的特点，可以按客户服务中心、后勤部、门岗部、巡逻部、督查部五大部分进行分类，再以上级发文、公司内部发文、计划总结、人事档案、管理制度、人员培训制度、公司主要活动音像记录、值班记录、维修记录等分类后按其序号排列。

文件材料应按排列顺序依次编写页号或件号。装订的案卷，应统一在有文字的每页材料正面的右上角、背面的左上角填写页号；不装订的案卷，应在卷内每份文件材料的右上方编号， 图表和声像材料等也应在图表上或声像材料的背面编号。档案盒编号原则取部门汉语拼音首字母加年份和排列序号。按各类档案资料的保密级别、保存期限，必须以规定的格式逐件填写文件目录，对文件材料的题名不要随意更改和简化；没有题名应拟写题名，有的虽有题名无实质内容的也应重新拟写；没有年、月、日的文件材料要考证清楚， 填入有关项内；文件目录放在卷首。

许昌市公共资源交易平台投标专用

4.3.4.5 档案的鉴定

按照一定的目的和标准，对档案的来源，价值，质量等方面进行鉴别，判定并进行处置的过程。

1、档案保管期限

根据档案价值鉴定标准。一般文书档案的保管期限定为永久、长期、短期、临时四种。长期为十至五十年左右；短期为十年以下，三年以上；临时为半年至三年。

具体到本项目的保管期限，应遵循如下原则：凡是反映公司主要职能活动和基本历史面貌的，对本公司有长远利用价值的档案，列为永久保管；凡是反映公司一般活动，在较长期时间内对公司工作有查考利用价值的文件材料，列为长期保管；凡是在较短时间内对公司有参考价值的文件材料，列为短期保管；凡是需要“持续改进”，每半年或每年度均要修订的文件材料，列为临时保管。

2、档案级别分类

原始基础资料

包括竣工图及施工资料，各设备设施的原始技术资料、技术参数，竣工图纸，检验合格证书和质量保证书，单机试运转报告，系统加压测试报告，维修资料等。

运行管理资料

对所有设备设施及机房、管井进行编号挂牌，各类管道、流向、阀门状态等清楚标示，各类安全警示牌放置到位；划分责任区，指定责任人，并记录在案。

按设备的具体情况制订操作规程、机房管理规定，绘制各类系统流程示意图，放置在适当位置，并复制存档。

建立设备卡，除抄录设备的原始技术资料外，每次维修保养的过程特别是原始技术资料中无法反映的零配件型号等均需记录在卡，便于日后维修。

日常运行资料：如运行数据记录表，设备巡查记录，都应忠实记录并留存在档。维修资料：为日常维修保养，大、中修记录验收表等资料，存档留查。

工程改造资料：在大楼运作中，不可避免的会发生各种工程改造，所有的技术资料、图纸均需详细编目留存，以备日后询查。详见下表一、二 ：

许昌市公共资源交易平台投标专用

表一 接管移交资料

名 称	资 料 内 容
工程建筑产权资料	A：规划图纸、项目批文、用地批文 B：建筑许可证、投资许可证、开工许可证 C：拆迁安置资料
	A：红线图、总平面图 B：地质勘察报告、开竣工报告、图纸会审报告 C：工程合同、工程预决算 D：工程设计变更、通知及技术核算单 E：竣工图：1、单体建筑、结构、设备竣工图 消防、智能化等工程及地下管网竣工图 F：房屋、消防竣工验收证明书 G：钢材、水泥等主要材料的质量保证书 H：新材料、构配件的鉴定合格证书 I：供水、供电、消防、智能化等设备的检验合格证书及技术资料 J：绿化工程竣工图 K：其他技术资料

名 称	资 料 内 容
物业资料	房屋基本资料、分区资料
事务资料	A：事务值班表 B：事务交接记录表 C：日常事务巡视记录 D：事务回访登记表 E：搬出（入）物品登记表

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B42954D1850C4908C7F2A407

维修资料	A：日常维修记录表 B：公共设施维修记录表 C：大中修更新改造记录验收表
护管交通管理资料	A：日常巡查记录、交接班记录、值班记录 B：查岗记录 C：物资搬运放行记录、 D：车辆管理记录 E：紧急事件处理记录
设备管理资料	A：公用设施设备保养维修记录 B：各项机电设备保养维修运行记录 C：设备承包方维修保养记录 D：设备检查记录
员工管理资料	A：员工个人资料、聘用表 B：员工业绩考核及奖罚记录 C：员工培训计划及实施记录 D：员工培训考核记录 F：重要岗位员工地址、电话等记录
客户反馈资料	A：客户意见调查、统计记录 B：客户投诉及处理记录表
行政文件资料	A：主管人员值班及督察记录 B：政府部门文件 C：主管领导部门文件及兄弟单位资料 D：管理处规章制度、通知、通报等文件 E：管理处荣誉一览表 F：管理处会议记录

许昌市公共资源交易平台投标专用

4.3.4.6 档案的保管

1、对管理活动中形成的档案还要妥善保管，做到两个“安全”：一是保密上的安全，严格遵守借阅制度；二是保管上的安全，做到防火、防光、防潮、防灰、防虫、防鼠、防盗、防有害气体等侵害。

2、公司所有区域办公电脑必须按要求存放公司相关的文件、资料，使用电脑工作人员将各类文件、资料在该文件夹中设定子文件夹分类存放。

3、电脑档案管理责任人须定时对本部门的电脑按照公司要求进行检查；经理办将对各部门电脑档案的管理进行检查。

4、各部门电脑档案管理责任人每学期，将部门电脑档案拷入指定的移动硬盘进行备份，同时过往文件不许删除、覆盖，并标注拷贝日期。

5、所有归档的文件标题不宜过于简要，标题中需注明“关于××通知、报告、申请”等， 并标注具体日期。

6、重要的文件（会议决议、电子考勤记录）等不仅要电子备份，还要求纸质备份；防止丢失。

4.3.4.7 档案的提供利用

档案提供利用工作是档案室通过一定的方式与方法提供档案为利用者利用，亦为管理事业服务的工作。

1、为领导者、职能机构办事人员、基层管理中提供档案的利用。

2、通过提供档案原件，满足档案用户的利用需求；制发档案复本服务；通过提供档案信息加工品，满足档案用户的利用需求。

4.3.4.8 档案的登记统计

1、档案的借阅需手续齐全

借阅档案必须严格履行登记手续，借阅人对档案要妥善保管，不得遗失。归还的档案要进行检查、清点，并在登记薄上注销。

各部门因工作需要，借阅本部门的业务档案需经本部门领导批准；借阅非本部门的业务档案须经档案分管副总批准。

借阅档案的人员，不得泄密、涂改、折散、转借复印和携带档案外出，如有

许昌市公共资源交易平台投标专用
84E76E8B1293A7D1850C49080F2A407

特殊情况需要转借或携带档案外出时，须经总经理批准。

借阅的档案用完后，应及时归还，借用时间一般不得超过十天。

凡借阅的档案、文件一律不得私自复印，如工作需要，应按公司有关规定办理。

2、动态注记，按时报表。

由于本项目服务是一个流量性的、动态的过程，所以记录、反映这一过程的档案也具有动态特征，而营造资料的动态特征是由档案管理中的动态注记完成的，即各管理环节中的有关管理人员要进行及时、经常、定期、完备的动态注记。

4.3.4.9 档案的销毁

根据文件的保存期限和性质，定期对过期和作废的文档进行剔除和销毁，防止档案的堆积和混淆。对于已过存档期的档案，经主管领导批准方可销毁，同时建立已销毁文档清单备查。

4.3.4.10 档案管理制度

公司人事变动交接时造成文件资料不全或丢失的，一经发现，根据规定，给予部门文件管理人二级处罚；部门负责人二级处罚，在全公司通报批评。

未经总经理批准转借、复印或携带受控文件或档案外出的，视具体情况，对部门负责人和当事人书面检查，在全公司通报批评；如造成恶劣后果者，视情况严重程度追究其法律责任。借阅后凡不按期限归还的需限期归还，并根据相关规定，视拖延期限的长短给予借阅人一级或二级处罚。

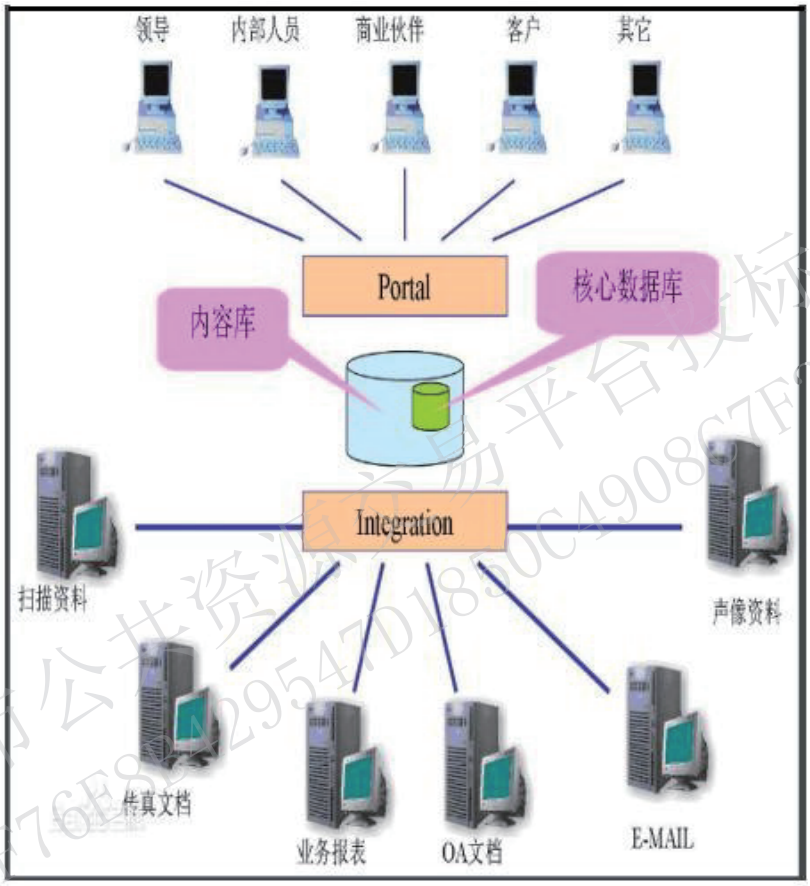
在外借过程中造成档案遗失的，应立即报告，如因遗失档案，泄露公司秘密，造成恶劣后果者，据相关规定，给予当事人三级处罚。

4.3.4.11 利用电脑对档案进行管理

传统的档案管理以纸质文稿为主要载体，随着时代的发展，电子档案应运而生并逐渐成为档案管理的主流形式。电子档案，是指通过计算机磁盘等设备进行存储的相互关联的通用电子图像文件集合。如何加强电子档案的管理，以便更准确、更完整、更可靠地利用电子档案，是新时期档案管理工作的重中之重。

（一）保护电子档案安全

电子档案通过提供拷贝、通信传输和直接利用三种途径得以利用，依赖于电子信息技术基础和特定的软件设备，利用途径的多样性和技术设备的依赖性决定了电子档案利用工作的复杂化，因此切实做好电子档案的安全性保护工作至关重要。必须提高电子档案持有者和管理者的责任心，增强对档案管理工作重要性认识，培养忠于职守、认真负责、精益求精的工作态度， 从技术层面上采取有效的保护手段，在最大限度利用电子档案的同时切实保护好这些电子档案安全。



（二）整合电子档案资源

充分利用电子网络技术收集档案资源，保证电子档案及时归档、更新、完善与维护；建立并遵循通用的电子档案管理标准，完善档案管理信息化“法”的建设，最大限度整合各单位各系统电子档案数据资源；有机整合传统的纸质档案管理办法和电子档案信息化手段，建立“双套制”综合档案管理模式，确保重要档案信息资源完整安全。

（三）规范电子档案利用

建立健全电子档案密级管理制度，根据电子档案内容的密级层次进行有效管理，对于内含密级信息的电子档案一般不宜提供拷贝，通讯传输应使用有效“密

匙”，直接利用浏览过程也应有效监控；建立健全电子档案利用审批制度，严格履行主管领导审批程序并切实负责。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B429547D1850C4908C7F2A407

4.3.5 风险控制制度

4.3.5.1 风险内容

在环卫管理中，通常主要存在两种风险，即：用工风险和现场管理风险。

用工风险：包括工伤、交通意外事故、超龄、重大疾病和劳资纠纷。

对于工伤、交通意外事故，重点是要经常组织工人进行安全规范作业、交通安全方面的知识培训和反复强调要求。其次要强制性规范工人上班期间的工作行为；如规范标准安全作业，要求穿反光工衣，不准穿拖鞋等。

对于超龄、重大疾病的风险控制，首先要从招工时加以控制，发现超龄及身体状况不良的坚决不予录用。其次对于已在职的超龄和身体有健康问题的员工，采取“劝退”处理，不要留下风险隐患。

对于劳资纠纷的风险控制，劳资纠纷的产生，有些往往是由于管理人员处置不当，轻易对有问题或犯错误员工直接作出开除或辞退处理，引发工人不满出现纠纷。防止这类纠纷，首先要改变处置方法，可以对该工人进行罚款、劝退、停工、增加工作量、调离岗位等多种方法，直到要让其本人觉得呆不下去提出辞工为止。

现场管理风险：包括出现重大质量问题、出现重大工伤意外事故、工人罢工闹事等。

对于避免出现重大质量问题，首先要提高现场质量的有效管控；其次发现问题要及时解决，不要积少成多；第三积极主动理甲方提出的整改问题和投诉。

对于避免出现重大工伤意外事故。俗话说：“有备而不患”。对于工人要进行常态化安全生产教育，培训员工正确规范化作业，日常巡查要管控好工人不符合规范的行为。

对于避免工人罢工闹事。首先，出现问题事件时不要激化矛盾，扩大事态；其次，要善于化解矛盾，对于有问题工人单独疏导解决，尽量不要在工人聚集场所与工人产生对立局面。第三，问题不能在现场及时解决的上报公司出面协助解决。

许昌市公共资源交易平台投标专用
8457CE8B42954D1850C4908CF2A407

4.3.5.2 加强服务流程的规范性

1、岗前、岗位培训服务流程规范

道路洗扫服务流程规范

1、道路洗扫服务的管理主体为车管部。

2、道路洗扫服务的提供主体为洗扫车司机，服务设施为洗扫车。

3、道路洗扫服务的质量考核主体督察部，监督主体为调度指挥中心。

4、岗前检查及注意事项

4.1 洗扫车司机按规定着装（着工服、反光马甲、安全帽等），确保着装干净整洁。

4.2 驾驶员应认真阅读学习洗扫车使用说明书，具体了解洗扫作业、作业中途垃圾箱排污水作业，卸车作业、喷雾降尘作业、低压冲洗作业操作规程。

4.3 检查车容车貌是否整洁，前驾驶室打开检查时必须打开保险销，后垃圾箱打开检查时必须支起支撑杆。

4.4 检查油（机油、柴油、液压油）贮量、冷却液、电瓶液、降尘水箱、黄油室是否需要添加。

4.5 检查喇叭、灯光（车灯，警示灯，导向灯，爆闪灯）、刹午、雨刷、后视镜、牌照等是否齐全有效。

4.6 检查清扫刷长度，能否完成此次清扫作业，如不能，注意更换（更换标准：新刷苗长 30 厘米，内盘刷苗短于 10 厘米需更换，外盘刷苗短于 15 厘米需更换）。检查降尘水泵是否能正常工作。

4.7 检查各紧固螺栓、螺母（轮胎、半轴、传动轴等处），是否有松脱现象。

4.8 检查轮胎气压是否符合标准。

4.9 检查前后发动机风机皮带是否松动，安全有效。

4.10 确认后部小电控箱上的旋钮开关都置于中间的停止位置。

4.11 检查垃圾吸筒有无堵塞现象，垃圾箱后盖是否盖严及密封情况。

4.12 注意主、副发动机启动后需预热 5-10 分钟，方可行驶和工作。

4.13 主、副发动机启动后，听有无异响，检视各仪表、操作键盘是否工作正常

许昌市公共资源交易平台投标专用

有效。

4.14 检查发动机启动后检查有关部位是否漏油、漏水、漏气。

4.15 检查安全锥筒和反光标识牌是否随车携带。

4.16 作业时驾驶员必须遵守交通法规，空驶速度不得超于 60km/h，作业速度保持在 10km/h，按规定行午路线、速度驶入作业区域，注意避让社会车辆。

4.17 作业过程中注意安全，作业时随时观看后视镜查看路面洗扫情况。

4.18 操作过程中严格执行机械设备的操作程序，以免损坏设备。

4.19 利用途中停车时间检查路面清扫情况，吸筒有无堵塞，轮胎气压和螺母紧同情况，有无漏油、漏水、漏气现象。

4.20 作业时应时刻注意降尘喷嘴与路缘间距，以防损坏水喷嘴及喷管。

4.21 作业时经过道路进出口，必须注意车辆，确保安全通过。

5、道路洗扫服务流程

5.1 路面洗扫作业

5.1.1 洗扫车行驶至需要洗扫路段起点暂停，底盘发动机怠速运行，变速器置于空档位置，驻车制动手柄置于“驻车”位置。

5.1.2 将“作业模式”选择开关置于所需要的作业模式位置。

5.1.3 将“标准一强洗”旋钮开关置于所需位置。置于“标准”位置，副发动机将以 1700r/min 的转速工作，置于“强洗”位置，副发动机将以 2000r / min 的转速工作。两档速度可以在作业过程中进行切换。

5.1.4 将“低速一扫盘一中速”旋钮开关置于所需位置。置于“低速”位置，扫刷将以 60r/min 的转速工作，置于“扫盘”位置，扫盘将于 100r/min 的转速作业，置于“中速”位置，扫盘将以 80r/min 的转速作业。

5.1.5 启动副发动机。将“作业起动一停”旋钮开关处于“停”位置，将“停止副发工作——起动”。

许昌市公共资源交易平台投标专用

道路洒水服务流程规范

1、范围

本标准规定了道路洒水服务的工作流程规范。

本标准适用于道路洒水工作。

2、主体

2.1 道路洒水服务的管理主体为保洁部

2.2 道路洒水服务的提供主体为洒水车司机，服务设施为洒水车。

2.3 道路洒水服务的质量考核主体督察部，监督主体为调度指挥中心。

3、岗前检查及注意事项

3.1 洒水车司机按规定着工装、反光马甲、安全帽等，确保着装干净整洁。

3.2 驾驶员应认真阅读学习洒水车使用说明书，了解洒水作业操作规程。

3.3 检查轮胎气压是否符合标准。

3.4 检查油贮量、冷却液、电瓶液是否需要添加。

3.5 检查喇叭、灯光（车灯、警示灯、导向灯、爆闪灯）、刹车、雨刷、后视镜、牌照等是否齐全有效。

3.6 检查清扫刷长度，能否完成此次清扫作业，如不能，注意更换（更换标准：新刷苗长 30 厘米，内盘刷苗短于 10 厘米需更换，外盘刷苗短于 15 厘米需更换）。检查降尘水泵是否能正常工作。

3.7 检查各紧固螺栓、螺母（轮胎、半轴、传动轴等处），是否有松脱现象。

3.8 出车前预热车辆五分钟，水箱加满水，检查各阀门、出水口、喷嘴是否异常、清除水罐内部残留的杂质污物，防止水泵系统机件损坏。

3.9 主、副发动机启动后，听有无异响，检视各仪表、操作键盘是否工作正常有效。

3.10 检查发动机启动后检查有关部位是否漏油、漏水、漏气。

3.11 检查安全锥筒和反光标识牌是否随车携带。

3.12 作业时驾驶员必须遵守交通法规，按规定行车路线、速度驶入作业区域，注意避让社会车辆。

3.13 作业过程中注意安全，作业时随时观看后视镜查看路面洒水情况。

许昌市公共资源交易平台技术专用

3.14 操作过程中严格执行机械设备的操作程序，以免损坏设备。洒水车使用前须检查水泵齿轮箱内的机油量及泵体内是否充满水，避免水泵空转。

3.15 开始洒水作业时应先打开相应球阀，再启动水泵。反之，洒水作业结束时应先停止水泵，再关闭球阀。防止管路内压力过大。

3.16 非作业行驶时或存放时各阀门应保持关闭状态，防止气路故障造成罐内水泄漏。

3.17 使用高压喷枪作业时操作人员佩戴安全带以保证安全，禁止行驶过程中高压枪作业。

3.18 冬季气温低至冰点以下时应停止洒水作业，防止行人滑倒摔伤及车辆侧滑酿成安全事故。

4、道路洒水服务流程

4.1 发动车辆，预热五分钟，待气压达到 7 兆帕后，车辆起步。

4.2 驾驶员需遵循交通法规要求，平稳驾驶车辆至作业区域。

4.3 到达作业区域后，驾驶员打开车辆双闪灯及作业提示灯，开启提示音乐喇叭，提醒附近车辆及行人及时避让，避免淋湿及发生交通事故。

4.4 洒水车驾驶员通过油门控制发动机转速，使发动机转速维持在 1200r/m-1500T/m，到理想水压。

4.5 洒水车驾驶员视作业需要，调整洒水车作业方式：

a)洒水降尘：洒水车驾驶员按下上喷、下喷按钮，使水雾从洒水车车顶喷出、扬起高米以上，均匀喷洒在后方路面上，达到降尘目的。

b)冲洗路面：洒水车驾驶员按下喷水按钮，车头下方喷嘴开始喷水，通过油门控制喷水水压，达到冲洗路面污渍、污泥的目的。

c)冲洗护栏：洒水车驾驶员按下左喷水扁嘴按钮，打开左喷水扁嘴，调整喷嘴方向，达到冲洗护栏的目的。

d)冲洗路沿石：洒水车驾驶员按下右喷水扁嘴按钮，打开右喷承扁嘴，调整喷嘴方向，达到冲洗路沿石的目的。

e)高压冲洗：洒水车驾驶员打开车顶高压喷枪控制杆，使水流从高压喷枪口喷出，达到高压冲洗目的。

4.6 洒水作业结束后，返回公司保养维护车辆。

许昌市公共资源交易平台 投标专用
84176E3B429547D1C5C4908C7F2A407

4.7 如遇特殊天气，洒水车不能出车工作，需在办公室待班，并要服从领导的其他工作安排。

4.8 洒水车驾驶员要着工作服上岗，注意个人仪容仪表并保持车容车貌。

4.9 完成领导交给的其他临时性任务。

5、保养与维护

5.1 新洒水车使用前，应将罐内注满水浸泡五天后放尽，再用水冲洗涂层表面，然后再注满水静置两天后，方可使用。

5.2 经常检查水路系统的联接件，开关及吸水胶管等部件部位的密封情况，如发现渗漏应立即修复或更换密封件。

5.3 经常检查水罐、泵架、支架的固定情况，所有螺母应旋紧，保证联接牢固可靠。

5.4 经常检查取力器与水泵的联接情况，应联接可靠，运转正常，使用中若发现取力箱和水泵轴漏油，应更换密封件。

5.5 整车水路系统无防冻装置，因此严寒的地区，气温摄氏零度以下使用后，应立即将水泵、水罐及水路系统中的积水全部放净，注意水泵放水螺塞放水后应关闭严密，确保密封，否则将影响水泵吸水。

5.6 罐体上的油漆不得沾上汽油和煤气油，这样会使油漆加速损坏。按期检查罐体上的油漆质量，油漆损坏严重时，应即时补漆，以防止罐体产生锈蚀。

5.7 进泵滤网应经常拆洗，以防渣滓堵塞滤网，影响流量。

6、故障检查与排除

6.1 故障：进水管路不密封。

排除方法：逐段检查，排除漏气地方的故障。

6.2 故障：发动机转速太低，达不到所需的真空度。

排除方法：调整油门使转速在 1700 转 / 分左右。

6.3 故障：吸水高度小于允许吸上高度。

排除方法：吸水高度应小于 5 米。

6.4 故障：进水管路严重堵塞。

排除方法：疏通管路。

6.5 故障：泵轴密封件损坏，泵轴渗漏影响其真空度

许昌市公共资源交易平台投标专用

排除方法：更改密件。

7、标准的实施和监督

7.1 本服务流程应严格贯彻执行公司制定的企业标准，服务和管理等工作都符合标准要求。

7.2 对标准实施过程中发现的问题，应及时向标准化办公室咨询。

7.3 标准化办公室对标准执行情况进行监督和检查。

7.4 检查与考核

督察部根据规定对道路洒水服务质量进行检查和考核。

设施清洗服务流程规范

1、范围

本标准规定了设施清洗的工作流程规范。

本标准使用于设施清洗工作。

2、主体

2.1 设施清洗服务的管理主体为保洁部。

2.2 设施清洗服务的提供主体为洗扫车司机，服务设施为洗扫车。

2.3 设施清洗服务的质量考核主体督察部，监督主体为调度指挥中心。

3、岗前检查及注意事项

3.1 洗扫车司机按规定着工装、反光马甲、安全帽等，确保着装干净整洁。

3.2 驾驶员应认真阅读学习洗扫车使用说明书，了解设施清洗作业操作规程。

3.3 检查车容车貌是否整洁，前驾驶室打开检查时必须打开保险销，后垃圾箱打开检查时必须支起撑杆。

3.4 检查油贮量、冷却液、电瓶液、降尘水箱、黄油室是否需要添加。

3.5 检查喇叭、灯光、刹车、后视镜、牌照等是否齐全有效。

3.6 检查轮胎气压是否符合标准。

3.7 作业时驾驶员必须遵守交通法规，按规定行车路线、速度驶入作业区域，注意避让社会车辆。

4、设施清洗服务流程

许昌市公共资源交易平台投标专用

4.1 完成出车前检查，车辆基本情况良好方可出车。

4.2 主要负责各路段下水道口、小吃摊、线杆广告、路边果皮箱油污的清理及路口转角泥土的清理和树挂的摘除。

4.3 车辆行驶时要遵守交通规则，上路作业时驾驶员必须遵守交通法规，空驶速度不得超过 60km/h。注意避让行人及车辆，避免发生交通事故。

4.4 到达作业地点后，必须正确开启导向灯、双闪、警示灯，提示行人、车辆及时避让。

4.5 发现有需要冲洗的环卫设施时，应将车辆靠近环卫设施停车，拉起手刹，打开副机，预热五分钟，调节副机转速，得到理想水压。

4.6 作业过程中必须严格按照“环卫设施清洗标准”进行，作业时随时观察设施清洗情况，反复冲洗，直至显露设施原色。

4.7 对于普通落尘区域，可以打开水管喷头，距离环卫设施 1-2 米进行冲洗，冲洗过程中注意水管不要朝向马路及行人，防止淋湿行人。

4.8 对于有顽固污渍的区域，可以选择用火碱兑水，洒在污渍区域，待 10-15 分钟后，打开喷水按钮，重点反复冲洗，直至见到设施本色。

4.9 操作过程中严格执行机械设备的操作程序，以免损坏设备。

5、检查与考核

督察部根据规定对设施清洗服务质量进行检查和考核。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B429547D1650C4908C7F2A107

护栏清洗服务流程规范

1、范围

本标准规定了护栏清洗服务的工作流程规范。

本标准适用于护栏清洗工作。

2、术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

护栏：用于隔离往返车道、机动车与非机动车道、车辆道路与人行道路的栏杆。

公路护栏清洗车：装备有液压系统和护栏清洗工作装置，用于公路护栏清洗作业

的罐式专用作业车。

清洗高度：护栏清洗车所能清洗的不同规格护栏的高度范围。

清洗宽度：护栏清洗车所能清洗的不同规格护栏的厚度范围

清洁度：在规定的试验条件下，护栏清洗车作业后，护栏被清除的污染物的质量与未清洗前护栏表面污染物的质量之比，用%表示。

可靠度：护栏清洗车整车及作业性能稳定程度，用%表示。

清洗速度：护栏清洗车进行清洗作业且达到规定的清洁度的作业速度范围。

设施物品配备：根据护栏清洗车驾驶员岗位职责需要配备护栏清洗车、制服、口罩、手套、对讲手机等必要的设施设备和用品。

3、主体

3.1 护栏清洗服务的管理主体为保洁部。

3.2 护栏清洗服务的提供主体为护栏清洗车司机，服务设施为护栏清洗车。

3.3 护栏清洗服务的质量考核主体督察部，监督主体为调度指挥中心。

4、岗前检查及注意事项

4.1 护栏清洗车司机按规定着工装、反光马甲、安全帽等，确保着装干净整洁。

4.2 驾驶员应认真阅读学习护栏清洗车使用说明书，具体了解护栏清洗作业操作规程。

4.3 检查车客车貌是否整洁。

4.4 检查机油、柴油、液压油贮量、冷却液、黄油是否需要添加。

4.5 检查喇叭、灯光（车灯，警示灯，导向灯，爆闪灯）、刹车、雨刷、后视镜、牌照等是否齐全有效。

4.6 检查毛刷磨损程度，能否完成此次清扫作业，如不能，注意更换。

4.7 检查各紧固螺栓、螺母是否有松脱现象。

4.8 检查轮胎气压是否符合标准。

4.9 检查前后发动机风机皮带是否松动，安全有效。

4.10 注意主、副发动机启动后需预热 5-10 分钟，方可行驶和工作。

4.11 主、副发动机启动后，听有无异响，检视各仪表、操作键盘是否工作正常有效。

4.12 作业时驾驶员必须遵守交通法规，按规定行车路线、速度驶入作业区域，

许昌市公共资源交易平台投标专用
841762B8429547D1650A1908C7F2A407

注意避让社会车辆。

5、护栏清洗服务流程

5.1 车辆检查情况正常，遵照交通法规，行驶到责任保洁区域，观察护栏清洁状况，依据污渍、灰尘附着程度，向水箱内加入适量清洗液，彻底清洗污渍。

5.2 到达保洁区域后开启双闪灯和指示灯，驾驶员先将护栏清洗车行驶至距离护栏始端 5M 处，将右侧毛刷平行对准护栏，汽车缓缓向前行驶至毛刷在护栏始端上方时，按下毛刷下降控制，使护栏夹在两个毛刷中间。

5.3 打开毛刷旋转按钮，开始清洗护栏，以适当的速度匀速行驶，护栏如有转弯，护栏清洗车要及时随护栏的变化而变化。

5.4 在清洗速度较高时，护栏清洗车驾驶员要保证车载清洗机与护栏保持在同一轴线上，否则就会损坏护栏。

5.5 护栏清洗车驾驶员要适应城市交通护栏的结构标准，护栏清洗机工作时能够越过护栏基座，实现连续工作。

5.6 依靠高压水洗、毛刷刷洗和专用护栏清洗车滚刷双面擦洗来保证良好的清洗效果，毛刷采用人字形尼龙刷毛制成，能够使栏面上下方向清洗，同时将清洗后的废水过滤后回收至水箱，提高水的利用率。

5.7 护栏清洗作业过程中，驾驶员应时刻注意前后方车辆行驶状况，及时调整行驶速度和避让。

5.8 护栏清洗作业结束后，驾驶员按下毛刷收回控制，待毛刷回复原位后，返回指定地点。

5.9 护栏清洗车驾驶员应在下班前一小时返回指定地点对护栏清洗车进行加水、清洗、保养作业，保障第二天正常运行。

5.10 护栏清洗车出现问题时，能自行修理的问题由驾驶员自行修理，不能自行修理的，报保洁部科长后，联系后勤保障科车辆维修岗位人员进行维修。

6、检查与考核

督察部根据规定对护栏清洗服务质量进行检查和考核。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76EB42954701B5C4962C7F2A407

人工保洁流程规范

1、范围

本标准规定了环卫服务中路面清扫、立面保洁、排水沟清理、除草、水域清理等人工保洁的流程规范。

本标准适用于环卫服务的人工保洁管理。

2、岗前准备

保洁员需按规定着工装、反光马甲，佩戴口罩、手套等防护物品，携带扫帚、锄头、簸箕、刷子、铲子、钩子、抹布等必须的保洁工具上岗。

3、路面清扫流程

3.1 工具使用

3.1.1 保洁员使用扫帚清扫时要双手放在适宜位置握住扫帚把。扫帚挥动时扫帚杆与胸持平。扫帚与身体保持平衡。清扫作业时，身体要挺直，不要将腰弯曲，清扫路沿石时,扫帚需立起来用扫帚尖清扫。为保持扫帚使用平衡，应学会双侧使用扫帚。

3.1.2 保洁时使用保洁捡拾车、捡拾工具快速捡拾，局部污染的地面使用专用工具进行清理。

3.2 清扫作业

3.2.1 清扫顺序

先扫人行道，后扫路面，再扫路沿石。扫步道时要由边石往墙根扫,然后再顺墙根进行清扫。清扫无覆盖的步道要按顺序普扫，做到不断档。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。

3.2.2 清扫内容

3.2.2.1 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。遇有杂草要连根拔掉，以免形成草丛而藏污纳垢。

3.2.2.2 清扫到绿地、绿蔷、围栏等边缘时要扩大清扫范围，扫帚能够到的范围内有垃圾杂物要一并扫除。

3.2.2.3 路沿石上的淤泥要及时清理干净，不留浮土。

3.2.2.4 遇有施工工地，把运输车辆带到道路上的泥土、沙石等清理干净。作业

许昌市公共资源交易平台投标专用

时，要及时撮，避免被风吹散。

3.2.2.5 大风天气应顺风清扫。

3.2.2.6 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。

3.2.2.7 雨天及时用扫帚水刷路沿石，雨后要及时清除积水。

3.2.2.8 积雪不得扬洒在道路上。

3.2.2.9 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。

3.2.2.10 扫街土和清扫保洁作业收集的垃圾应及时由保洁车辆清运，倒入垃圾站或垃圾收集容器，不得露天堆放在道路两侧。

3.2.2.11 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。

3.2.2.12 清扫时要防止出现扬尘，以免污染行人、车辆和周边环境。

3.2.3 立面保洁流程

3.2.3.1 对保洁区域内的电线杆、墙面、广告栏等立面上粘贴的小广告用清水滋润。

3.2.3.2 待小广告被彻底润湿后，用铲子轻轻铲下。

3.2.3.3 对遗留的脏痕，用抹布擦挣。

3.2.4 排水沟清理流程

3.2.4.1 主要道路为硬化路面的区域，保洁员对路面进行彻底清扫，保洁路面清洁。

3.2.4.2 保洁员对道路两边的排水沟及排水沟过桥内的杂草、落叶、垃圾袋等进行清理。

3.2.4.3 主要道路为沙石、土路路面的区域，保洁员对路面进行养护及彻底清扫，保洁路面清洁。

3.2.4.4 对没有排水沟的主要保洁路段修理出排水沟。

3.2.4.5 对排水沟、路面至排水沟区域进行清理，使排水沟内无杂草、落叶、垃圾袋等杂物。

3.2.5 除草流程

3.2.5.1 春夏季节保洁员需每天对区域进出路口、区域内道路、胡同、排水沟内、

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E0B42954D7D1650C4968C7F2A407

排水沟到墙根的杂草进行清除。

3.2.5.2 保洁员先清理需喷洒除草剂路段、胡同，修理好排水沟，为喷洒除草剂做好准备。

3.2.5.3 使用人必须严格按照药品说明书操作。

3.2.5.4 药品配制人员需在远离饮用水源、居民点的安全地方，由管理员严格管理，进行农药配制。

3.2.5.5 药品配制人员戴胶皮手套，严格按规定剂量称取药液或药粉。

3.2.5.6 工作人员在喷洒农药前，仔细检查药械的开关、接头、喷头等螺丝是否松动，药桶有无渗漏，如果药械发生堵塞，应先用清水对药械进行冲洗排除故障。

3.2.5.7 工作人员在喷洒农药时，穿戴好防护手套和口罩，穿长袖上衣、长裤。

3.2.5.8 在操作过程中禁止吸烟，避免用手擦嘴、脸、眼睛，严禁在下风口作业。

3.2.5.9 喷洒工作结束后，工作人员需立即用肥皂水彻底洗净手、脸，用清水漱口，更换被农药污染的工作服。

3.2.5.10 选择安全地点，将喷雾器清洗干净，如有剩余药剂，交回部门或仓库保管员。

3.2.5.11 保洁员对已打过除草剂的路段进行清理，铲除枯死的杂草。

4、其他要求

4.1 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”。

4.2 作业时，先清理大而明显的垃圾污物，再清理小块杂物。

4.3 保洁区域干净时，要用小扫帚扫除路沿石的浮土。

4.4 要注意不同路段保洁工作衔接。

4.5 风大时，保洁重点放在窝风处，及时清除垃圾污物。

4.6 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。

4.7 在人群密集处，保洁作业要快拣、快撤。

4.8 清除烟头，要将带火的烟头踩灭，以免保洁袋烫漏。

4.9 不得将扫帚、保洁袋扛在肩上或合并搭在胳膊上。

4.10 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

许昌市公共资源交易平台投标专用
84176E0B42954D1650C4908C7F2A107

留的垃圾污渍，保持箱体表面整洁。

4.11 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。

4.12 遇上下雨、下雪天气，雨、雪停后立即上工，工作期间不坐岗、不离岗。

4.13 保洁遵循“空中擦，水中捞”的立体保洁模式，上至挂树垃圾，下至水域垃圾，都需清理干净。

5、督察部对标准执行情况进行监督和检查。

垃圾清运服务流程规范

1、范围

本标准规定了垃圾清运服务的工作流程规范。

本标准适用于垃圾清运工作。

2、主体

2.1 垃圾清运服务的管理主体为清运部。

2.2 垃圾清运服务的提供主体为清运车司机和装工，服务设施为清运车。

2.3 垃圾清运服务的质量考核主体督察部，监督主体为调度指挥中心。

3、岗前检查及注意事项

3.1 清运车驾驶员在检查车辆无问题的前提下，发动清运车开始行驶，到达作业区域后，车辆首先向右打方向，靠近垃圾桶，使车辆右侧提升装置与垃圾桶平行，停车，拉起手刹。

3.2 车辆停稳后装工下车，将垃圾桶在清运车挂臂上挂好挂牢，驾驶员操作液压换向器将垃圾桶吊起将垃圾卸于车厢内，然后操作液压换向器的相反方向将垃圾桶放到地面，驾驶员操作压缩按钮，将临时舱内垃圾转入大仓进行压缩（每两桶压缩一次），装工将垃圾桶放在原位置摆正、摆齐，夏季喷蝻灭蝇，然后驾驶员、装工上车，在道路无障碍的情况下鸣笛、行驶到下一个垃圾桶点按上述流程作业。

4.3 在清运过程中，必须做到分类清运，压缩车、挑臂车只能运输生活垃圾，严禁用于建筑垃圾、医疗垃圾及有毒有害、易燃易爆垃圾的混装清运。禁止在驾驶

许昌市公共资源交易平台投标专用
41040200578533
84F766B42054D1850C4908C7F2A407

室内堆放垃圾袋，垃圾应堆放在车中心，以保证车辆平衡，稳定行驶。

3.4 装工将垃圾装车后，负责把装车时掉下的垃圾清扫干净，将垃圾桶摆放到原来位置。

3.5 清运车车厢装满后，返回到垃圾中转站卸车压缩垃圾。清运车辆进入垃圾中转站后，将车倒进车间上料仓泊位停车，然后驾驶员升起垃圾车大箱，将垃圾倒入垃圾上料舱内，驾驶员落箱将车开去车间。

3.6 垃圾倒入上料仓后，操作员将上料仓升起升到规定高度，打开上料仓门，将垃圾推出推到压缩仓内，压缩舱内垃圾如果不平稳，倒料工将垃圾扒平，然后上料仓关门，将上料仓降落到原位置。

3.7 料仓降到原位置之后，便开始压缩，每块垃圾的压力要达到 15MP.压头在压缩仓内停留 3 分钟（使每块垃圾重量达到 3 吨左右）然后压头升起，压缩仓后门开启，将第一块压缩垃圾推进压缩仓的储料箱内，后门关闭，按照流程办法将第二块垃圾压缩完毕。

3.8 第二块垃圾压缩完成后，用压缩头将压缩仓挂好锁死，吊起压缩仓至适合装转运车的高度，然后转运车倒入车间与压缩仓对接，对接后驾驶员刹住车（刹车气压在 6MP 以上）然后设备操作员将两块压缩垃圾推到转运车箱内。

3.9 清运车要对在管区域每天清运一次垃圾，做到垃圾无积压，桶外无垃圾，装完桶后，垃圾桶摆正、摆齐，车走地净，地面无洒落垃圾。

3.10 每个垃圾台、点必须一天一清理（特殊天气及不可抗因素除外），不得有遗漏、抛洒和清运不干净的现象发生。

3.11 车厢内清运后不得有残留，压缩车要每日清理一次污水箱。收车后，车辆要停放整齐，车体干净卫生，无异味。

4、安全注意事项

4.1 车辆在行驶时必须控制车速，应和其它车辆保持适当距离，严禁争道抢行，超速行驶。

4.2 严格遵守交通规则，不得随意变道，不闯红灯，转弯或改变车道时，应开启转向灯，严禁逆向行驶。

4.3 在上班期间严禁酒后驾驶车辆和作业，严禁无荚人员驾驶、搭乘车辆。

4.4 若在沿街收集过程中需要临时停放车辆时，必须顺着和紧靠在街沿边停放，

许昌市公共资源交易平台投标专用

且必须开启应急灯光，且在车厢后约 3 米位置摆放作业安全锥。

4.5 在充电或停车时，必须关闭并拔下电源锁钥匙，拉起手刹，以防意外情况发生。

4.6 车管部每周进行一次安全教育培训，对新驾驶员进行培训合格后方可上岗。

5、车辆维护与保养

5.1 车辆每天作业后，必须及时（特殊时段、特殊情况由车管部同意除外）内外冲洗、擦拭干净后驶入停车场指定位置停放，及时充电。

5.2 在行驶过程中，注意车辆有无异常，发现问题，必须在下班前及时报告车管部主管，安排抢修排除故障。

5.3 出库前必须对车辆进行检查，检查轮胎气压，各类紧固件、连接件、调节件是否到位，检查刹车，充电、转向灯是否安全有效关，调速带手把是否复位，以防事故发牛和机件损坏。

5.4 定期对脚刹、手刹进行调整，车辆制动距离要能有效控制在 4 米内。

5.5 电瓶表面应保持干燥、清洁，禁止将金属等杂物堆积在上面，防止短路，电瓶内应保持正常液面。如发现缺液立即到维修点加蒸馏水（一般 10 天到指定维修点加一次）。

5.6 车辆加油时要服从项目经理或车管部主管安排，对里程数和加油升数做详细记录。不得错报里程数，影响内勤计算数据的准确性。

5.7 车辆在行驶过程中出现问题要及时向项目主管和车管部汇报情况，确定不能自行维修时按照领导意见进行下一步处理，并在车辆维修本上作好记录。

5.8 车辆在行驶 5000 公里时要进行维护保养，轮胎等部件需要更换时要车辆管理流程进行）OA 申报，流程审批完成后再进行更换，并在维修记录本上做好详细记录。

6、清运车作业质量要求

6.1 清运车驾驶员上班不得迟到、早退，工作期间，不得坐岗、待岗、离岗，做与工作无关的事。

6.2 上班时间内着工作服（含手套），言行文明。

6.3 服从管理，参与做好各项突击性工作；如遇重大活动和重要检查，必须听从上级统一安排和调度，不得推诿、拖沓，不服从管理或给公司造成不良后果的要

严肃处理。

6.4 垃圾清运要做到垃圾收集点位逐一收集转运，无遗留，垃圾装车完后必须将原地清扫干净，下班之前所有垃圾收集点位无堆积垃圾。

6.5 运输过程中保持车体整洁、覆盖严密、严禁垃圾拖挂、二次污染、超载等现象。

6.6 清运车驾驶员必须在规定时间内完成垃圾清运任务。

7、标准的实施和监督

7.1 本服务流程应严格贯彻执行集团督察部制定的规范标准，服务和管理等工作都必须符合标准要求。

7.2 对标准实施过程中发现的问题，应及时向总经办咨询。

8、集团督察部对标准执行情况进行监督和检查。

9、检查与考核

督察部依据标准对垃圾清运服务质量进行检查和考核。

垃圾转运服务流程规范

1、范围

本标准规定了垃圾转运服务的工作流程规范。

本标准适用于垃圾转运工作。

2、主体

2.1 垃圾转运服务的管理主体为清洁公司。

2.2 垃圾转运服务的提供主体为转运车司机，服务设施为转运车。

2.3 垃圾转运服务的质量考核主体督察部，监督主体为调度指挥中心。

3、岗前检查及注意事项

3.1 转运车司机按规定着工装、反光马甲、安全帽等，确保着装干净整洁。

3.2 驾驶员应认真阅读学习转运车使用说明书，了解洗扫作业、作业中途垃圾箱排污水作业、卸车作业、喷雾降尘作业、低压冲洗作业操作规程。

3.3 检查车容车貌是否整洁。

3.4 检查油贮量、冷却渡、电瓶液、降生水箱、黄油室是否需要添加。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B129547D1850C4908C7F2A407

3.5 检查喇叭、灯光、刹车、雨刷、后视镜、牌照等是否齐全有效。

3.6 检查安全锥筒和反光标识牌是否随车携带。

3.7 检查各紧固螺栓、螺母、轮胎、半轴、传动轴等是否有松脱现象。

3.8 检查轮胎气压是否符合标准。

3.9 作业时驾驶员必须遵守交通法规，按规定行车路线、速度驶入作业区域，注意避让社会车辆。

4、垃圾转运服务流程

4.1 转运车行驶到垃圾中转站后，摁下车厢开关按钮．打开车厢，中转站管理员将垃圾压缩设备升起到跟车厢一致高度．转运车驾驶员缓慢倒车，使车厢与垃圾压缩设备对接，中转站管理员操作设备将压缩垃圾推入转运车车厢。

4.2 压缩垃圾进入车厢后，转运车驾驶员操作喷药按钮，对垃圾进行杀菌、除臭喷药，操作压缩和缩回按钮对垃圾进行压缩（按下功能停止按钮，可使推出按钮、缩回按钮、上升按钮、下降按钮等按钮锁死，防止错误操作），转运车驶离垃圾压缩设备后，驾驶员负责将车厢门栓锁死。

4.3 垃圾推装完成后，根据垃圾中转站管理员指令将转运车安全驶离转运车间，驶往生活垃圾场。

4.4 在车辆行驶过程中保持仓门密封，防止垃圾外泄污染环境。

4.5 转运车到达生活垃圾场后，转运车驾驶员将车辆对准垃圾倾倒池，踩下离台器，操作取力器后轻轻抬起离合器，按动升降按钮，车厢自然升起后将垃圾卸出。

4.6 垃圾卸载完成后，转运车驾驶员驶回垃圾中转站，重复以上操作。

5、检查与考核

督察部根据规定对垃圾转运服务质量进行检查和考核。

6、垃圾压缩流程

6.1 清运车辆进入中转站后，将车倒进车间入料仓泊位停车，然后装工打开后仓门司机操作升起垃圾车大箱手柄，将垃圾倒入垃圾上料舱内，司机操作落箱手柄将将大复位，清运车开去车间，装工将后仓门关牢。

6.2 垃圾倒入上料仓后，垃圾中转站管理员将上料仓升起升到规定高度，打开上料仓门，将垃圾推出推到压缩仓内，压缩舱内垃圾如果不平整，倒料工将垃圾扒平，然后上料仓关门，上料仓降落到原位置。

6.3 上料仓降到原位置之后开始压缩，每块垃圾的压力要达到 15MP，压头在压缩舱内停留 3 分钟（使每块垃圾重量达到 1 吨以上左右，并防止垃圾体积反弹）然后压头升起，压缩仓后门开启，将第一块压缩垃圾推进压缩仓的储料箱内，后门关闭，按照流程办法将第二块垃圾压缩完毕。

6.4 第二块垃圾压缩完成后，用压缩头将压缩仓挂好锁死，吊起压缩仓至适合装转运车的高度，此时压缩后门前面同时开启，然后转运车倒入车间与压缩仓对接，对接后压缩仓稍落到转运车大箱上，垃圾中转站管理员将两块压缩垃圾推到转运车箱内。

6.5 转运车装完压缩垃圾之后，将车开出。设备压缩仓前门、后门关闭，然后压缩仓降落到原位置。车间内的工作人员将洒落的地面上的垃圾立即清理干净。

6.6 辖运车开出车间后，关牢车厢门，清扫地上遗落垃圾。

7、检查与考核

督察部根据规定对垃圾压缩服务质量进行检查和考核。

2、安全作业培训及措施

一、安全保障培训

对员工进行安全意识培训教育：措施是指通过不同形式和途径的安全教育，使员工掌握安全方面的知识和操作方法。安全教育不仅仅是为了学习安全知识，更重要的是要会应用安全知识。

1、教育的内容

安全教育分两个大方面，一个是思想教育，另一个是安全技术知识教育。

思想教育的目的是使企业领导、管理人员和操作人员从思想上认识到安全工作对生产的促进和保护作用，正确处理好安全与生产的关系，自觉地去组织和落实安全措施。

思想教育包括法制教育和劳动纪律教育。加强法制观念，严格执行规章制度，是做好安全工作的基础。

思想教育还包括安全生产方针、政策教育。通过提高各级管理人员和广大员工的政策水平，正确理解安全生产方针，严格认真执行安全生产法规，做到不

许昌市公共资源交易平台投标专用
3417681B42054 7D1850C4908C7F2A407

违章指挥、不违章作业。

安全技术知识教育包括生产技术、安全技术以及专业安全技术等三个层次的教育。

生产技术教育包括企业的基本生产概况、工作流程、操作方法、设备性能以及产品的结构、质量和规格。安全技术知识教育包括企业生产过程中的不安全因素及其规律性、可预防性、安全防护基本知识和尘毒防治的综合措施，个人防护用品的正确使用、发生事故时的紧急救护及自救措施等。而专业安全技术知识教育是对特种作业人员进行的专门教育。掌握先进、实用的安全技术是进行安全生产的另一重要前提。

2、教育的形式

主要是三级教育。即对新入司人员的初级教育、部门教育和岗位（工段、班组）教育，它是企业安全生产教育制度的基本形式。

初级教育：对新入司的员工（工人、干部）或调动工作的工人以及到公司临时工、合同工、培训和实习人员等，在分配到部门和工作地点以前，由公司劳资部门组织安全部门对其进行的初步安全教育。教育的内容主要是国家有关安全生产法令和规定；本公司安全生产的一般状况；企业内部特殊危险部位的介绍；一般的机械安全知识；入司安全须知和预防事故的基本知识。可采用报告、座谈、展览、挂图、幻灯及电影录像等形式。

部门教育：部门教育是对新员工或调动工作的工人分配到本部门进行的第二级安全教育。由部门主管安全生产的主任负责，部门安全员具体实施。教育内容包括本部门的工作概况；安全生产情况；本部门的劳动纪律和工作规则；安全注意事项；尘毒作业情况以及必须遵守的安全工作规程等。

教育的方法一般由部门安全员负责进行实地参观、直观教育、介绍事故教训等。

岗位教育：新员工到岗位开始工作之前，由班组长进行第三级安全教育。主要介绍工段、班组安全生产概况；工作性质和职责范围；岗位工种的工作性质；机具设备的安全操作方法；各种安全防护设施的性能和作用；工作地点的环境卫生及尘毒源、危险机件、危险物的控制方法以及个人防护用品的使用方法；发生事故的紧急处理措施和安全撤退路线。教育方法一般是以老带新，订立师徒合同、

许昌市公共资源交易平台投标专用

包教合同，规定一个具体期限，熟悉和掌握上述教育内容。最后把安全知识与生产操作方法结合起来，经过考试合格后，才能正式分配到岗位独立操作。凡是未经三级教育，或考核未合格的人员，禁止独立操作。

把安全知识考核与晋级考核结合进行，可收到较好效果。

二、安全生产管理

1、环卫人员上岗必须穿醒目的标有环卫字样的环卫服装和帽子。

2、环卫人员要根据本路段的人、车流高峰，合理安排作业方法，注意观察，主动避开行人和车流高峰，以免发生意外。

3、环卫人员在无隔离障道路作业时，要分两边清扫，严禁从道路一侧清扫到另一侧。

4、环卫人员在清扫保洁时，应按车行线反向作业，在有大风时应注意顺风清扫。特别在道路中间清扫保洁时要提高警觉，注意来往车辆。

5、密闭垃圾收集车应紧靠人行道，不能靠近车行线停放。

6、清理主车道上成堆的垃圾或泥土时，应在清理点来车方向 50 米左右设置醒目的路障，并做好防护措施。

7、高温和低温上岗时，应做好环卫工人的防护措施，注意防暑防冻。

8、作业项目认真管理保洁人员，做到文明作业，不与行人发生争执，如发生争执及打架斗殴等现象产生的纠纷，由相关责任人自行解决。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B42B5...

4.3.5.3 工伤及劳资纠纷风险管控办法

4.3.5.3.1 承诺书

我公司郑重承诺，独立解决道路事故、工伤及劳资纠纷，不让采购人承担责任。

特此承诺

承诺单位：兴盾物业服务集团有限公司

2023 年 5 月 15 日

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B429547D1850C4908C7F2A407

4.3.5.3.2 工伤处理预案

一、目的

1、为了保障员工因工作遭受事故伤害获得医疗救治和经济补偿，妥善处理工伤事故，并维护公司的利益，特制定本方案。

2、认真贯彻执行安全生产规定，及时、准确、全面地掌握工伤事故的情况，研究工伤事故发生的原因和规律，总结经验教训，以便采取有效的预防措施，防止事故的重复发生，实现安全生产，保护员工安全与健康。

二、范围

适用于本公司全体员工。

三、工伤事故认定标准

伤员在工作时间从事与公司生产或维护公司利益的情况下，因不小心发生的意外事故，造成的身体伤害。另外特别提醒，如员工故意或因私负伤/致残/死亡的，将不被认定为工伤事故。

四、工伤事故处理指导方案

1、在公司范围内发生的意外伤害事故，（1）如属伤势轻微者，由该部门主管联系急救员或代为处理，并送伤者前往工伤指定医院就医，有关医药费，单据，证明由综合事务部负责人办理报销事宜，同时需发生工伤部门主管填报一份“工伤事故调查报告”交综合人事部负责人处备案。（2）如属伤势较重者，由该部门主管立即通知 120 急救车及综合人事部，将伤者送到工伤指定医院，并由综合人事部到财务暂支适量现金，用以支付员工的一切医疗费用，在办理完伤者入院手续后，该部门主管填写一份“工伤事故报告”填写核实情况及处理意见，然后交综合人事部审核批准。

2、在公司范围外发生的意外伤害事故，应第一时间报警处理，经劳动局认定为工伤事故的，按照工伤事故规定处理。

3、因公出差发生的意外伤害事故，应第一时间电话通知公司指定人员，根据实际情况上报领导申请特殊处理。

4、所有工伤事故均须有“工伤事故报告”，并报综合人事部审批方可报销医料费用。

许昌市公共资源交易平台投标专用

所有用以支付工伤员工的一切医疗费及治疗费用，同综合人事部负责人统筹办理报销事宜，及时到保险公司申报赔偿手续，一般工伤须在两天内报告至保险公司，重伤或死亡必须于 24 小时内书面报告保险公司。

五、工伤事故的跟踪处理

1、公司指定人员要跟踪伤员的治疗恢复情况。

2、出院后根据医院开具休息证明的天数休息，到期后仍未痊愈的仍需继续休息治疗的，必须到医院续开休息证明。

3、无医院提供的休息证明不来公司报到，自证明到期日开始视为事假，公司不再发放工资。

4、工伤人员在休息证明日到期日上班者，如不能从事原工作岗位的，可优先安排到其他岗位工作，工资标准随其岗位发放。

六、工伤事故的调查处理及纠正预防措施

1、安全事故发生后，公司指定人员组织伤员部门所有干部及班组员工，共同进行现场调查取证，明确事故发生原因，制定根本对策。由参与调查人员在《工伤事故报告》共同签署意见。

2、事故调查和处理须严格遵循安全生产条例，明确事故原因，严肃处理事故责任人，积极培训职工的安全教育，严格落实防范措施。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B4295170D650C490C7E2A407

附表：

工伤事故报告

姓名		部门		发生事故时间		地点	

发生事故经过描述：

部门主管（签名）_____ 见证人（签名）_____

日期 日期

行政部调查结果：

调查人（签名）_____行政部领导（签名）_____

改正及预防措施具体行动：

行政部领导批核：

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F7638B429547D1850C4908C7E2A407

工伤事故明细清单

姓　　名	
部　　门	
发生工伤日期	
工伤误工天数	
工伤医疗总费用	
公司自付费用	
备　　注	

工伤事故明细清单

姓　　名	
部　　门	
发生工伤日期	
工伤误工天数	
工伤医疗总费用	
公司自付费用	
备　　注	

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F7618B42954 7D1850C4908C7F2A407

3、劳资纠纷处理预案

第一条 为进一步建立健全劳资纠纷处理功能齐全、责任明确、反应灵敏、运转高效的应急体系，切实提高维护企业稳定和处理劳资纠纷突发事件的能力，完善公司对劳资纠纷突发事件联动工作机制，制定本预案。

第二条 本预案所称的劳资纠纷突发事件是一种突发的群体劳资纠纷事件，指公司项目部因劳资纠纷引发的员工集体上访、罢工、示威等群体性突发事件。

第三条 工作原则

（一）以人为本，预防为主。处理劳资纠纷突发事件的基本目标是避免或最大限度降低因此而造成的经济损失和社会影响，最大限度保障劳资双方的合法权益。

（二）科学管理，依法规范。依法建立健全信息报告制度、科学决策体系，采取预测、预警报告和应急机制，提高预防和应对重大劳资纠纷突发事件的水平。

（三）分级处理，迅速高效。在发生劳资纠纷突发事件时，项目经理必须第一时间赶赴现场，了解情况掌握第一手信息，并协调维护好现场秩序，防止事件进一步恶化，并及时上报公司领导小组办公室。公司领导小组办公室接到通知后，在最短时间内赶赴现场，精心组织，靠前指挥，根据事件具体情况调配、协助项目部有效处理劳资纠纷突发事件，并将劳资纠纷处理预案上报司领导小组办公室。

第四条 劳资纠纷突发事件按照发生劳资纠纷突发事件人数、可控性、严重性和影响范围，原则上划分为一般（IV 级）、较大（III 级）、重大（II 级）和特别重大（I 级）四个等级。

1.一般劳资纠纷突发事件是指事态比较简单，仅对项目部较小范围内的生产、生活秩序造成影响的，并未引发群体性罢工及其它事件的劳资纠纷。

2.较大劳资纠纷突发事件是指事态比较复杂，已经引起群体性罢工及其他严重事件，人数在50人以内的劳资纠纷。

3.重大劳资纠纷突发事件是指事态复杂，已经引起群体性罢工、拦截当地主要交通干道及其他严重事件，人数在50人以上的劳资纠纷。

4，特别重大劳资纠纷突发事件是指事态非常复杂，对企业产生恶劣影响、对社会稳定、社会秩序造成严重危害的劳资纠纷。

第五条 劳资纠纷突发事件预警级别。

许昌市公共资源交易平台投标专用

按照劳资纠纷突发事件的严重性、紧急程度和影响范围，可分为一般（IV级）、较大（III级）、重大（II级）和特别重大（I级）四个等级，依次采用蓝色、黄色、橙色、红色表示。

1.蓝色预警：预计将要发生一般以上的劳资纠纷突发事件，事件即将临近，事态可能会扩大。

2.黄色预警：预计将要发生较大以上的劳资纠纷突发事件，事件已经临近，事态有扩大的趋势。

3.橙色预警：预计将要发生重大以上的劳资纠纷突发事件，事件即将发生，事态正在逐步扩大。

4，红色预警：预计将要发生特别重大的劳资纠纷突发事件，事件已经发生，事态正在蔓延。

第六条 预警机制

（一）公司领导小组办公室负责组织专门人员进行劳资纠纷突发事件的预警研究工作，对劳资纠纷事件的风险系数、发展趋势等及时分析，科学预测，及时发布预警信号，提出一般处理机制或启动相应应急预案的建议，并按照职责向领导小组报告分析结果。

预警信息发布后，公司领导小组应及时按照应急预案做出部署，迅速通知有关部门采取行动，防止事态进一步扩大。

（二）项目部一旦发现发生重大劳资纠纷突发事件征兆或发生重大劳资纠纷突发事件的情况，应及时将情况报告公司领导小组办公室。并迅速通过 110等特服电话以及劳动执法部门服务专线电话报送劳资纠纷突发事件信息。

第七条 劳资纠纷突发事件报告制度

项目部应及时将劳资纠纷突发事件动态信息报告司领导小组办公室，信息报告应及时、真实。

属于一般劳资纠纷突发事件应在事发 20 分钟内向公司领导小组办公室报告事件主要情况，并在90分钟内书面报送详细情况：属于较大劳资纠纷突发事件应在事发 10 分钟内向公司领导小组办公室报告事件主要情况，并在 40 分钟内书面报送详细情况：

属于重大和特别重大的劳资纠纷突发事件应在 5分钟内向公司领导小组办

许昌市公共资源交易平台投标专用
84176EB42954D1850649C52A407

公室报告事件主要情况，并在40分钟内书面报送详细情况。

第八条 响应程序

（一）先期处理机制

劳资纠纷突发事件发生后，事发项目部作为第一责任单位，应在事发后10分钟内启动本项目部的先期处理机制。项目经理应立即赶赴现场收集现场信息、初步判定劳资纠纷突发事件级别等基础处理工作。对于初步判定为较大、重大、特别重大的劳资纠纷突发事件，应立即向司领导小组办公室报告。

（二）一般劳资纠纷突发事件应急处理

1.当一般劳资纠纷突发事件发生后，事发项目部应立即启动先期处理机制和项目部劳资纠纷突发事件应急预案，同时，在规定时间将事件情况向公司领导小组办公室报告，并及时报告处理工作的进展情况。

2.公司领导小组办公室接到事件报告后，应立即派人赶赴现场，配合、协助项目部做好劳资纠纷突发事件应急处理工作。

3.处理工作结束后，事发项目部应将处理结果报送公司领导小组办公室。

4.在处理过程中，公司领导小组办公室对项目部报送的初步判断为较大、重大、特别重大劳资纠纷突发事件情况，应立即快速作出综合分析。对确定属于较大、重大、特别重大劳资纠纷突发事件的，应立即报告公司领导小组组长或授权的副组长，按相应级别开展应急响应。

（三）较大劳资纠纷突发事件应急处理

1.事发项目部作为第一责任单位，应立即启动先期处理机制，并立即向公司领导小组办公室报告。

2.公司领导小组办公室提出启动本预案的建议，报告公司领导小组组长或授权的副组长；由公司领导小组组长或授权的副组长决定并及时启动应急预案。

3.在公司领导小组的统一领导下，工程部负责牵头。公司领导小组办公室派人员赶赴现场，指导项目部做好应急处理工作。

4，应急处理工作结束后，工程部应将处理结果报告公司领导小组。

5，在处理过程中，对判定属于重大、特别重大的劳资纠纷突发事件，公司领导小组办公室应立即向司领导小组组长或授权的副组长报告，并按相应级别开展应急响应。

许昌市公共资源交易平台投标专用

（四）重大、特别重大劳资纠纷突发事件应急处理1.事发项目部作为第一责任单位，应在事发后立即启动先期处理机制，并在15分钟内向公司领导小组办公室报告。

2.公司领导小组办公室提出启动本预案的建议，报告公司领导小组组长或授权的副组长；由公司领导小组组长或授权的副组长决定并及时启动应急预案，成立现场指挥部，组织各方面力量进行处理工作。

现场指挥部根据事件情况，适时启动相关应急组。参与处理工作的应急组应在60分钟内赶到现场并开展应急工作。

3.应急处理工作结束后，工程部应将处理结果报告公司领导小组。

第九条 应急结束

一般劳资纠纷突发事件处理工作完毕后，项目部劳资纠纷应急处理小组应及时研判，适时决定应急工作结束。

较大劳资纠纷突发事件处理工作完毕后，公司领导小组办公室应会同项目部劳资纠纷应急小组及时研判，适时决定应急工作结束。

重大、特别重大劳资纠纷突发事件处理工作完毕后，公司领导小组应及时研判，适时决定应急工作结束。

第十条对在劳资纠纷突发事件处理工作中，指挥、信息报送、处理过程等方面有突出贡献的部门和个人，公司应当按有关规定给予表彰和奖励。

第十一条 严格责任倒查和责任追究。

对因报告不及时、领导不到位、措施不得力、执行不坚决等行为而影响了突发劳资纠纷事件处理的，应依照相关规定严肃处理。

4、措施

1）、工作方针

以人为本，安全第一。

2）、 事故、纠纷管理要求

出现紧急情况时，由应急指挥领导小组成员及工作组各司其职，维护现场秩序，进行劝阻和力争谈判解决矛盾，防止事态扩大，及时将纠纷或事件发生的时间、原因、事态、采取的措施通知相关部门。

发生事故，要保护现场，抢救伤员时必须做好标记，并及时向有关部门

许昌市公共资源交易平台投标专用

汇报联系。

对发现有交通违法行为或发生交通事故后，保护好第一现场并采取有效措施将车号、车型、颜色、特征、行驶方向等迅速报警并积极配合交管部门对交通违法行为予以坚决打击。

妥善处理好伤亡事故、道路上意外情况，以及道路破坏、污染等，并在第一时间向业主报告；发生自然灾害等突发情况时，及时报告，服从业主指挥，进行

抢险救灾和恢复重建工作。

用工必须身体健康且不超过 60 岁；必须为每位环卫工人办理人身意外保险；严禁严重超标准、超时间安排工人劳动量，严禁侮辱、殴打、歧视环卫工人。我公司独立解决伤亡事故和用工上访等纠纷。

做好环卫队伍管理。分层级配备管理人员，分层级召开会议，教育工人统一着装，安全意识警钟长鸣，减少事故发生。

按《劳动法》规定用工，优先雇佣原有环卫工人，人员不够可扩招，杜绝拖欠工资，合理安排工人劳动量，妥善解决用工纠纷，杜绝出现上访、罢工等群体性事件。

各部门负责人要加强安全意识教育。树立安全意识，抓好安全培训，利用班前和班后时间，对保洁人员进行交通安全知识等方面的培训。

保洁人员上岗前要及时办理人身意外保险手续，教育保洁人员在作业时要迎着车辆行驶方向作业，以方便保洁人员尽早发现危险，增强保洁人员自我保护意识，减少事故率。

一旦接到发生劳务纠纷报告，及时采取有效措施，防止事件影响进一步扩大。

在事故易发地点应设置醒目标志，并应符合国家现行标准的有关规定。

接到劳务事件报告后，能沉着冷静，安排各项工作，提供相关的人力、资金保证，确保应急预案的准确实施。

事件处理完后，组织相关人员进行总结、分析，汲取教训。

3）、事故责任与赔偿

许昌市公共资源交易平台投标专用

公司独立解决道路伤亡事故和雇工等纠纷，不让业主承担任何责任。

小型车辆驾驶员必须严格遵守《中华人民共和国道路交通安全法》。发生交通事故或致使车辆损坏，驾驶员应及时如实报告车队队长，并承担相应的经济责任：

执行任务发生交通事故的，我方负主要或全部责任的，由事故直接责任人赔偿实际损失（实际损失是指保险公司理赔后的不足部分，或不予理赔的绝对免赔款。下同）的 30%，负同等责任或次要责任的，赔偿实际损失的 10%。（或本条：执行任务发生交通事故的，造成实际损失，驾驶员负责 70%，公司负责 30%）

经批准因私用车发生交通事故的以及未经批准擅自出车或将自己驾驶的车辆交由他人（含本公司员工）驾驶发生交通事故的，赔偿实际损失的 100%。

发生交通事故后，未报经交警部门处理而导致保险公司拒赔的，一切经济损失由驾驶员自负。

4）、预防措施

安排部署日常劳务管理的宣贯与劳务工作检查落实，提高项目劳务管理意识。

根据公司劳务管理办法，监督、落实项目劳务管理工作的开展情况，及时收集项目劳务管理现状，经整理后提出劳务工作改进意见。在应急方案制定后，认真学习方案内容，明确职责，确保在发生事故后，能迅速处理问题，将影响降至最低。

许昌市公共资源交易平台投标专用

4.3.5.4 职业道德、行为规范流程规范

文明服务目标

我方在本次项目实施项目中，严格要求员工，按照公司制定的规章制度执行，标准按照国家级文明标准实行，对照国家优秀示范项目整改自己，力争省级或者国家级优秀奖项获取。

1、文明作业措施

（一）员工守则

1. 员工工作守则

1.1 遵守公司各项规章制度，工作刻苦耐劳，勤学上进。

1.2 各岗位员工作业时，必须穿工作服、佩戴工卡，衣着整齐。

1.3 不迟到、不早退、上班期间不擅自离岗，不私自换岗位。

1.4 文明作业，爱护公物。

1.5 保证作业质量，做到安全工作，做好自己的本份。

1.6 严格遵守规章制度，遇到业主重大活动，作业安排服从分配。

1.7 作业时要注意安全。

2. 劳动纪律：

2.1 遵纪守法，严格执行公司的各项规章制度。

2.2 热爱本职，忠于职守，按时上下班，不迟到、早退，不无故旷工或离岗，不做与工作无关的事。

2.3 上班要穿工作服、戴工作牌，统一按公司要求着装，严禁在工作场所穿短裤、短裙、背心及拖鞋。

2.4 服从公司安排，不准恶意造谣、中伤公司、妨碍公司业务；团结同事，互相帮助。

2.5 讲究工作效率，工作时间不窜岗、不离岗、不偷懒，事事日清日毕；

2.6 严禁聚赌、吸毒、醉酒、盗窃、打架、吵闹；

2.7 执行公司《文明礼貌用语规范》，礼貌待人，严禁与客户争吵。

2.8 维护公司形象，严禁以任何理由向客户收取钱财。

2.9 爱护、爱惜公共财物，严格按照作业程序使用工具、物料，损坏、遗失

许昌市公共资源交易平台投标专用
84576E8B129547D1850C4908C7F2A407

工具照价赔偿。

2.10 严守操作规程，保证安全生产，防止事故发生。

3. 行为规范

3.1 工作态度

◇服从领导——不折不扣地服从公司领导及业主方的工作安排及调配。

◇严于职守——坚守本职岗位，不得擅自离岗、串岗或偷懒。

◇正直诚实——对上级领导、客户和同事要以诚相待，不得阳奉阴违。

◇团结协作——员工之间要互相配合，同心协力解决工作的困难。

◇勤劳高效——发扬勤奋踏实的精神，优质高效地完成所担负的工作。

3.2 服务态度

◇礼貌——是清洁工最基本的服务态度，在任何时候都应礼貌用语。

◇乐观——以乐观的态度对待工作，接待客户。

◇友善——“微笑”是体现友善最适当的表达方式，因此应以微笑来迎接客户及与同事相处。

◇热情——尽己所能为客户和同事提供方便，热情服务。

◇耐心——对客户的要求应认真耐心地聆听，在不违反公司规定的前提下，应积极配合办理。

◇平等——对待客户一视同仁。

3.3 仪容仪表

◇上班按规定统一着装，并佩戴工作证，工作服要干净、整洁、无污迹、破损、折皱等；钮扣要对应扣齐，不能错扣漏扣；仪表整洁、精神饱满。

◇脸部、手部要清洁干净不能留长指甲。

◇男员工不能留长发，发不盖耳、遮领，不得剃光头，每天刮胡须。

◇女员工不做怪异发型，可化淡妆；衣着要得体。

3.4 道德规范

◇提倡敬业爱岗，恪守职业道德，工作尽职尽责。

◇热情为客户或业主服务，积极为客户和业主排忧解难。

◇工作时仪容整洁，文明用语，礼貌待人。

（二）员工仪容仪表

许昌市公共资源交易平台投标专用
84176E8B42547D1650C1908C7F2A407

1. 上班时必须做到三统一（统一服装、统一发饰、统一佩戴胸卡）。

2. 上班期间，女士不准浓妆艳抹，可化淡装、除婚戒外不准佩戴各类首饰。

3. 女士不准披肩发、烫染另类发型，长发统一盘起或是戴帽子，不穿超短裙或过于暴露的衣服，不准用过于浓烈的香水，男士不准蓄留胡须和过于奇异的发型。

4. 注意个人卫生，不留过长的指甲，上班期间，不准吃蒜、葱等有刺激气味的食物，对不注意卫生、有损形象者罚款 20 元/次。

5. 办公室区域均为禁烟区，不准有抽烟现象。

6. 上班时保持仪表端庄整洁，在客户面前禁止做不雅动作。

7. 工作时必须使用文明用语，微笑待客、礼貌服务。

8. 工作中遇到客户或上级领导要主动打招呼问好。

9. 工作中需进入办公地点，必须先敲门，经允许后方可进入。

（三）员工工作纪律

1. 员工必须具备诚实坦白的品质，发扬拾金不昧的精神。如发现有偷窃行为即交有关公安部门处理。

2. 员工必须服从管理人员指挥，工作保持高水准。

3. 员工上班时间内不得讲粗言、看书报、聚堆闲谈、打闹、睡觉、擅离岗位，影响工作。上班时间内严禁在工作范围内吸烟。

4. 要文明作业，对客户要有礼貌，不得与客户吵架，如发生意外问题要报业主主管部门解决。

5. 遵守公司《员工守则》，遵守管理制度。

（四）员工工作准则

1. 各员工严格遵守国家法律和贵单位的各项规章制度树立良好的职业道德，并具有一定的法制观念和保密意识。

2. 上岗的员工必须仪容端庄、仪表整洁、微笑待客、礼貌服务。

3. 上岗工作人员必须按规定着装，保持服饰整洁干净将工号牌佩戴在左胸前。

4. 定岗、定人、定时进行服务工作，服务规范、程序完善。

5. 保洁人员要做到四轻：轻拿、轻放、轻说、轻走，保持项目范围内的安静，

许昌市公共资源交易平台投标专用
84176E8B42054701650C4908C7F2A407

爱惜、保护一切设施和物品，如有损坏照价赔偿。

6. 礼貌回答客户问题，树立良好的仪容仪表。

2、减少扰民措施

1. 在人流量大的区域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；

3. 垃圾收集时轻拿轻放，避免扬尘；

4. 清理垃圾时，使用封闭的专用垃圾运输车或采用容器运输， 严禁随意凌空抛撒造成扬尘， 生活垃圾及时清运。清运时，适量洒水减少扬尘；

5. 夜间作业时，禁止工作车辆鸣笛，减少噪音污染；

6. 杜绝工作人员大声喧哗、敲击物品等；

7. 作业前要做好宣传工作，令人们对本项目保洁工作加以理解和包容；

8. 如我公司作业过程中对流动人群有妨碍之处，我公司将尽力解决问题并作出相应赔偿，以树立我司形象、信誉；

9. 加强工作人员的管理力度，并注意个人形象及公司形象；

10. 严禁焚烧垃圾和任何能产生有毒气体的物品；

11. 固体废弃物分类存放，有组织的进行清运，能回收的进行回收利用。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B4295[illegible]

禁止行为

岗位	红线部分（禁止）	黄线部分（不允许）
管理人员	1、以权谋私、营私舞弊、索贿、受贿、欺诈，或利用职权间接获利的行为。 2、私设小金库，指使下属做假帐行为。 3、未经公司批准不得在外兼职。 4、纵容打击报复员工或顾客的行为。 5、挪用或盗窃公司或顾客财物。 6、窃取或泄露顾客资料或隐私。 7、收费不给票据。 8、与顾客或与同事打架。 9、拾遗不上交。 10、向顾客或外部单位（含个人）索取小费、物品或其他报酬。 11、大声喧哗、嬉笑打闹。 12、对投诉不能马上处理，与业主发生争执。	1、轻视顾客需求或对顾客言而无信。 2、不调查实情，放纵或乱指挥给公司造成损失的关。 3、不关心员工，不解决员工合理要求。 4、知情不报，有意缓报造成损失和不良影响行为。 5、遇到工作职责交叉或模糊事项时，推三阻四， 不执行上级指示，不顾大局，遇紧急工作时临阵脱逃。 6、不关心业务，不熟悉业务，业务重心管理失衡而产生不良影响的行为。 7、不举贤避亲，不主动回避与自己有特殊关系人员的利益合作或利益分配。 8、私自接受顾客赠送的物品。 9、上班期间看书、看报、玩手机、听音乐等做与工作无关的事情。 10、不服从安排和调动，私自换岗，消极怠工。
保洁及服务人员	1、玩忽职守，违反操作规程，造成严重后果。 2、私自为顾客提供获取报酬的劳务。 3、不顾大局，遇紧急工作时临阵脱逃，推卸责任。 4、挪用或盗窃公司或顾客财物。 5、窃取或泄露顾客资料或隐私。 6、收费不给票据。 7、与顾客或同事打架。 8、拾遗不上交。 9、向顾客索取小费、物品或其他报酬。	1、轻视顾客需求或对顾客言而无信。 2、发现问题故意回避，不处理、不报告。 3、浪费或损坏顾客或公司财物。 4、与顾客发生言语上的冲突。 5、不讲究个人卫生，影响服务质量的行为。 6、不遵守安全作业规定，不自我保护，不采取保护他人措施，可能造成人身伤害的行为。 7、向顾客搬弄是非，造成不良影响。 8、私自接受顾客赠送的物品。 9、工作时间接打私人电话或公话私打。 10、上班期间看书、看报、玩手机、听音乐等

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B42954761B5C4968C6A407

	10、当值时间擅离职守，造成损失。 11、大声喧哗、嬉笑打闹。 12、对投诉不能马上处理，与业主发生争执。	做与工作无关的事情。 11、不服从安排和调动，私自换岗，消极怠工。 12、钥匙外借、丢失，不按规定交接，私自带离工作区域。
厨师、司机、电工、发卡员	1、玩忽职守，违反操作规程，造成严重后果。 2、发现安全隐患，不及时整改，导致人员伤亡和财产损失。 3、弄虚作假，偷工减料，造成损失。 4、挪用或盗窃公司或顾客财物。 5、窃取或泄露顾客资料或隐私。 6、收费不给票据。 7、与顾客或同事打架。 8、拾遗不上交。 9、向顾客或外部单位（含个人）索取小费、物品或其他报酬。 10、私自为顾客提供获取报酬的劳务。 11、大声喧哗、嬉笑打闹。 12、对投诉不能马上处理，与业主发生争执。	1、轻视顾客需求或对顾客言而无信。 2、不钻研业务，维修、安装工作不到位。 3、浪费或损坏顾客或公司财物。 4、与顾客发生言语上的冲突。 5、知情不报，有意缓报造成损失和不良影响的行为。 6、向顾客搬弄是非，造成不良影响。 7、不遵守安全作业规定，不自我保护，不采取保护他人措施，可能造成人身伤害的行为。 8、私自接受顾客赠送的物品。 9、工作时间接打私人电话或公话私打。 10、上班期间看书、看报、玩手机、听音乐等做与工作无关的事情。 11、不服从安排和调动，私自换岗，消极。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76D2B42951ZD1250649B8C7F2A407

基准行为

仪容仪表

部位	男性	女性	不允许	要领
整体	自然大方得体，符合工作需要及安全规则。精神奕奕，充满活力，整齐干净。微笑是员工最起码应有的表情。		精神不振，面无表情，目光无神，邋遢。	容貌端正举止大方服饰庄重整洁挺拔淡妆素抹打扮得体态度和蔼待人诚恳不卑不亢
头发	头发要整齐、干净，不得染发，切勿标新立异。		有头油和异味。	
发型	前发不过眉，侧发不盖耳，后发不触后衣领，保安为寸头。	长发后束，发夹为黑色。	张扬、散乱，佩带艳丽的头饰，怪异发型。	
面容	脸、颈及耳朵保持干净，不准留胡须。	脸、颈及耳朵保持干净，上班化淡妆。	男士胡须拉杂，女士浓妆艳抹、在众人前化妆。	
身体	注意个人卫生，身体、面部、手部保持清洁。上班前不吃异味食物，保持口腔清洁，上班时不在工作场所内吸烟，不饮酒，以免散发烟味或酒气。		异味、污垢。	
饰物	男士领带平整、端正，长度一定要盖过皮带扣。领带夹夹在衬衣自上而下第四个钮扣处。只可戴婚戒、订婚戒。	领花平整，紧贴衣领。注意各部细节。只可戴婚戒、订婚戒、耳针。	服饰皱巴，佩带夸张的首饰或饰物，内衣外露，衬衣不束腰内。男士项链不得外露。	
衣服	1、工作时间内着本岗位规定制服，非因工作需要，外出时不得穿着制服。制服应干净、平整。		1、制服有明显污迹、破损，掉扣。敞开外衣、卷起裤脚、衣袖，	

	2、制服外不得显露个人物品，衣、裤口袋整理平整，勿显鼓起。 3、西装制服按规范扣好纽扣，衬衣领、袖整洁，钮扣扣好。 4、裤子要烫直，折痕清晰，长及鞋面。		搭在肩膀上。 2、衣服不合身，过大过小或过长过短。 3、冬装和夏装混合穿。 4、擅自改变制服的穿着形式，私自增减饰物。	
手	保持指甲干净、整齐。		涂指甲油，长度过指尖。	
鞋	黑色皮鞋，鞋底、鞋面、鞋侧保持清洁，鞋面要擦亮。		鞋子破损，或鞋上有灰尘污迹不拭擦。穿着运动鞋、拖鞋（泳池救生员除外），钉金属掌或着露　趾凉鞋，女士穿中、高跟鞋。	
袜	着黑色或深色、不透明的短中筒袜。	夏季穿肉色袜，冬季穿黑色袜。	袜子有破损；女士穿着带花边、通花的袜子，有破洞，袜筒根露在外。	
工牌和徽标	工牌佩带在左胸显眼处（男士上衣口袋正中上方约 1CM 处位置），保持清洁、端正。		工作牌放在上衣口袋中，工牌有破损或字面有磨损	

许昌市公共资源交易平台指定专用
84F76B8B429547D1850C4908CF2A407

行为举止

项目	规范	不允许	要领
整体	姿态端正，自然大方，做到：走路轻、说话清、操作稳，尽量不露出物品相互碰撞的声音。	精神委靡，面无表情，态度冷漠，做事粗鲁。	端正、自然，走路轻、说话清、操作稳。
握手	与人握手时，主人、年长者、身份地位高者、女性先伸手，年轻者、身份职位低者和男性见面时先问候，待对方伸手后，上身前倾，两足立正，伸出右手，四指并拢，拇指张开，手掌呈垂直状态，距离对方一步，双目注视对方，面带微笑，自然大方，一般握手 3 秒钟左右即可。 寒冷冬天，在户外与人握手，来不及脱手套时，应说一声：对不起。	握手用力过大，不时拍对方肩膀。 男士戴着手套同他人握手。衣冠不整，手指肮脏与人握手。用力而长久地握着异性的手。用左手与他人握手。交叉握手。握手时目光它顾。握完手用手纸巾等擦手。	尊长伸手，受者恭敬，面带微笑。

语言态度

项目	规范 BI	不允许	要领
问候	在任何工作场所，见到客人应主动问候。与同事首次见面应主动问好，合理使用六大待客用语“您好，好的知道了，请稍等一等，对不起谢谢您，欢迎您再来”。	问候时面无表情或嬉皮笑脸。 对同事的问候毫无反应。	互相问候，主动真诚。
称呼	称呼视地区习惯（尊重和礼貌的方言）。一般男性称呼“先生”、未婚女性呼“小姐”、已婚女性呼“太太”、“夫人”，如无法断定对方婚否，则可称呼为“女士”。对儿童可称呼为“小朋友”。	称一个单独的女性为妇女。 态度不礼貌，侮辱性的称谓。面对群体时，称呼次序颠倒，先卑后尊。	称呼亲切友好，不逾习俗。

许昌市公共资源交易平台技术专用 8E76E8B42954D1890C908C72407

礼貌语言	使用 10 字礼貌语：您好、请、对不起、谢谢、再见。 接受别人的帮助或称赞，应及时致谢。 因自身原因给对方造成不便，应及时致歉。 节假日的祝福语根据地域习惯使用。	用“喂”招呼客人，即使客人距离较远。 使用礼貌语言态度生硬冷淡。	音量适中，语气真诚，用语礼貌。
面对客人	1、礼貌亲切、一视同仁、热情接待客人。 2、面对客人发脾气时，应耐心忍让，友善劝解和说明，注意语气亲切。 3、尊重客人，诚恳耐心地倾听。 4、客人有过激行为时，工作人员应巧妙地化解，不得与客人正面冲突，尤其避免动用武力。	客人话没有说完就开始为自己辩解。不关心顾客，不维护顾客尊严。 与客人当面争吵。 对客人问题心不在焉，不做记录。	主动亲切，尊重礼让，不卑不亢。
态度	1、交谈时，应态度诚恳，耐心聆听，不轻易打断别人的话语。 2、对客人咨询和困难，应诚心帮助解决，任何时候不能说“不知道”或“不归我们管”、“这是地产的事”之类的言语。根据实际情况，给予对方帮助，但不轻易许诺。	对待客人“冷、硬、顶”。 粗心大意，办事拖拉，互相推诿，态度消极。	耐心诚恳，尽心尽力，专业守信。

许昌市公共资源交易平台投标专用

4.3.5.5 重大活动、节假日保洁工作安排

节假日期间保洁工作安排

为严格落实节假日期间清扫保洁管理、环境卫生保障工作，我公司将在节假日前做好公司作业人员安排，认真开展节假日期间环境清理作业，确保及时有效的解决节假日期间突发的环境卫生污染现象，保障广大市民和游客节假日期间有一个干净、整洁的卫生环境。特制订如下应急预案：

（1）保障措施

1. 增加清扫保洁车辆及作业人员，保证全天候到位；备用车辆随时候命，一旦需要立即上路作业。

2. 增加作业人员。全体职工一律放弃休息、休假，全部待命，随时准备处理应急情况。确保作业岗位劳力充足。

3. 组织节日应急机动预备队（以正常工作人员的 10%配备），保证应对突发情况的力量，管理部门配备技术人员、作业车辆及相关设备。

4. 对设备、车辆、物资进行安全隐患排查，保证车辆及设备状况良好。

5. 做好职工安全教育培训工作。在注意自身安全的前提下还要注意他人的安全．做判警钟长鸣，时刻监督管理把各类事故消灭在萌芽状态。

6. 抓重点，促难点，保关键。对重点路段及匝道实行重点倾斜，确保关键环节与薄弱环节，促进整体质量水平提高。

7. 安排领导值班、带班，保持手机或其他通讯联络通畅，做好全程合理调度与机动应急处理。

（2）工作措施

1. 在节假日之前召开员工会议，提前准备，周密部署，认真细致地排查环境卫生存在的问题，明晰重点，打印下发，及时反馈，督促整改。做好节假日期间的思想准备和组织准备工作。

2. 做好公司作业人员安排，强化责任区域，落实作业人员，切实做到处处有人管，面面有人抓，无盲点、无死角，确保及时有效的解决节假日期间突发的环境卫生污染现象。

3. 对各项目管辖区内重点区域和重点线路进行应急处理，适量加派人手，重

许昌市公共资源交易平台投标专用

点加强绿化带、人行道、果皮箱、沿街牛皮癣等白色污染的清理整治。

4. 组织人员捡拾白色污染，专业作业避免二次扬尘。

5. 延长清扫车、洒水车、清障车的作业时间，从上午到晚上不间断进行作业。

6. 及时做好节假日烟花炮竹残屑清除工作，公司自行启动烟花爆竹残屑清除工作预案，每天对烟花爆竹残屑全面清扫，并于每日 7 时 30 分前清扫完毕。严禁将未燃尽的烟花爆竹残屑混入生活垃圾中，以免残留火星引燃生活垃圾；禁止未燃尽残屑倒入站内，避免垃圾燃烧，保证垃圾正常收运处理

7. 合理调配作业人员，如调派人流较少路段的作业人员，紧急增援人流集中的路段。保证 24 小时联络畅通。

8. 如有需要，备用车辆、人员随时准备充实一线，重点加强繁华路段保洁力度，及时清理果皮箱，确保节假日期间果皮箱不漫溢。

9. 针对节假日期间城市生活垃圾量大幅增加的规律，增加垃圾清运收集次数，确保节假日期间垃圾清运作业不受影响，保质保量完成清运任务。

10. 加强督导检查，实行多次巡查，加大对细节检查的力度，在检查中实行每天步行时间和步行路段。对发现的卫生死角、烟花爆竹残屑、积存垃圾渣土等环境卫生问题及时解决，必要时要亲自动手，清理来不及整治的生活垃圾，确保周边的环境卫生干净整洁。

11. 加强节假日道路作业质量检查考核，确保道路作业质量不因节假日情况特殊而下降。

12. 做好节假日检查值班工作，轮流职守，及时发现和处理相关阐题，确保监察工作不断档。

13. 高度重视节假日期间各项安全工作，包括上下班安全、作业安全、年辆安全、仓库和场地安全、员工生活安全等。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84176E8B4295470D13B0C4908C7E2A407

重大活动期间保洁工作安排

为保证大型活动、重大检查活动期间能保质、保量按时完成上级领导或其他政府职能部门下达的各项任务，公司及各项目部高度重视，提前制定大型活动、重大检查活动等的保障预案，明确责任、分工协作、层层落实，高质量完成重大活动和检查评比的各项任务。

（1）组织机构

成立工作领导小组，由公司领导总负责，项目部具体负责实施。

组长：公司领导

副组长：项目经理

成员：项目部管理人员

（2）指导思想，工作目标与总体思路

指导思想：大型活动、重大检查活动等的保障工作遵循预防为主，属地管理，分级负责、部门配合、职责明确、技术指导。依法监督的原则，围绕“全面准备、突出重点、反应迅速”的主线，努力实现领导视察、法定节假日、大型活动、重大检查活动期间环卫作业质量的最高要求。

工作目标：按公司既定的保障方案实施，坚持以人为本，齐抓共管，全面达标。

工作思路：狠抓三个方面：一级道路和沿街店面。突出三个重点，创造整洁道路环境，提高员工素质，创公司品牌。完善四项机制，激励机制、监督机制、考核机制、投入机制。

（3）大型活动和重大检查活动前准备措施

1. 公司领导要亲自抓，深入项目部坐镇指挥。

2. 组建领导工作小组，制定岗位分工及岗位职责。

3. 召开动员大会，使与会人员引起思想上的重视。

4. 调配机动人员成立临时任务突击队。

5. 检查机械化作业车辆性能与状况，确保矿良好，随时上路作业。

6. 重大活动和检查评比前准备充分，全面预查，对死角及时整治。

7. 召开全体员工会议，无特殊情况须全面上岗，保证作业人员数量。

许昌市公共资源交易平台投标专用

8. 调整作业时间。根据各路段实际情况，延长机械作业与人工作业时间，安排加班加点，确保作业频率与质量。

9. 调配机动保洁车辆实施全范围，高频率“飞行”保洁，确保路面废弃物零指标的实现。

10. 组织专人对活动期间的安全工作进行有效监控，确保安全作业。

11. 与劳务公司签订劳力派遣协议，遇重大活动或检查评比时，要求其承诺在 24 小时内能随时补充 5%-10%的人员，确保作业人员数量。

（4）大型活动和重大检查活动期间的保障措施

1. 加强与分管部门的沟通联系，掌握上级部门领导的管理意图，并及时向下送达，确保上清下达。

2. 领导小组成员按事先划定的管理区域进行工作，实行“问责制”。

3. 加大清洁保洁的考核，发现问题及时处理，无法处理及时上报。

4. 项目经理根据事件的动态发展，有规划地调动人员与设备，重点区域，重点路段加派人手，如车站、大型市场、公园、广场等地区。

5. 各成员之间相互沟通、协调、掌握动态信息，及时处理突发事件。

（5）监督检查措施

1. 公司领导带队，按预定的方案对活动开展的各项工作进行逐一的排查，即查面也查点，确保细节。

2. 考核需形成书面材料，进行汇总整理，奖优罚劣。

活动前、活动中、活动后保洁措施

●方案规划

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）检查工具等保洁物资的库存情况，并采购到位。

（3）检查作业车辆的机械状况，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。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84E76E8B4295A7D18506190BC7F2A407

（5）召开动员会，引起思想上的重视。

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，单班管理人员可增加1倍，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，单班保洁人数可增加二分之一，以此提高保洁作业速度。

（4）可调用多辆电动垃圾收集车，以此提高垃圾收集速度。

（5）做好后勤保障工作。

3、活动过后

（1）总结经验和教训

（2）做好记录存档。

细化方案及具体措施

为有效预防、及时调控在环卫工作过程中的各类应急、突发情况，提高应急防范能力，有序、有效的组织应急预案，保证环卫处布置下达的紧急任务和临时工作得到迅速落实，项目部制订了特殊情况的应急措施方案：

1、拟成立“环境卫生应急小分队”，每支小分队由队、班骨干组成，其中管理人员1名（负责检查、记分、协调、督办），保洁员1-2名(负责跟车拣拾、保洁)，并配备一辆专用检查车。一旦任务下达应急预案立即启动，各应急队、组将立即赶赴现场进行作业。

2、“应急小分队”综合检查与拣拾(保洁)，拉长责任链条，将综合办、管理员、质检员、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。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84576E8B129547D1850C4908C7F2A407

3、对主干线道路，特别是市容形象线段，要有控检查，实行重点预防，如遇临时紧急情况，应马上在现场调配和组织其他临街、巷人员迅速补充到作业现场，完成好临时突发的紧急任务。

4、同时做好日常检查、监管工作，每天进行路面查岗、查作业、查质量的检查，保洁员分路段巡回作业，管理员分片跟班检查，对辖区内道路保洁、设施养护、垃圾收集等作业情况进行检查，包括主路、支路、街巷及城乡结合部的卫生保洁情况，根据检查内容、细则，详细做好记录、记分工作，遇到的环境卫生突发事件及时做好协调、反馈、处理等工作。

5、建立长效机制的信息沟通平台，项目部综合办、质量安检办随时保持与环卫部门正常的工作联系，保证应急人员随叫随到，绝不滞后。

6、保持与业主方日常性工作联系、衔接。

7、积极配合业主方有关部门每月定期对本项目作业段的检查、考评。

8、按时向业主方报送当月项目环卫工作简报。

9、对业主方领导及各部门领导发生的环卫整改通知进行认真落实，并按要求及时整改。

10、认证接受和圆满完成业主方临时下达和指派的各项工作。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8D4295470185DC4908C7F2A407

4.3.5.6 绿化风险管控办法



园林绿化养护安全生产管理、绿化养护安全生产作业规范，在日常绿化养护中往往容易被忽视，多数养护企业的安全生产意识薄弱。所以应尽快建立安全事故预防控制体系，切实排查隐患，加强管理。

加强绿化养护安全生产管理的措施

“安全第一，预防为主”，强化绿化养护安全意识



“每一起严重事故的背后，必然有29次轻微事故、300起未遂先兆以及1000起事故隐患”“只要存在发生事故的原因，事故就一定会发生，而且不管其可能性多么小，但总会发生，并造成最大可能的损失”。这就是安全管理上广泛应用的“海恩法则”和“墨菲定律”，虽然两者都不是针对绿化安全而言，但它们所揭示的“事故背后有征兆，征兆背后有苗头”，适用的却是各行各业。

任何安全生产事故的发生都可归结为一个物的危险状态和人的不规范行为结合而引起的。要避免园林绿化养护安全生产事故，也必须从排除“物的危险状态”和“规范人的行为”着手控制，并从多角度分析园林绿化养护面临的安全生产问题，提高绿化管理部门、养护企业和园林工人的安全生产责任意识、防范意识，规范园林工人的养护作业过程，以实际有效的行动来维护绿化这一有生命力的基础设施。

建立、健全绿化养护安全生产制度

在园林绿化养护安全生产管理方面，其法规建设、管理机构配置和企业人员素质都处于较低水平，当务之急是参照现有的法律法规、规范标准和绿化工程的成功做法，制定出适合园林绿化养护特点的管理办法和考核评分办法，使绿化养护工作在安全监督管理体系、企业安全生产工作机制上有所突破。如杭州市绿化管理站针对高架挂箱养护作业实际情况，根据本项目绿地养护管理办法等相关文件，制定了绿化养护管理规定。根据文件规定，绿化养护作业时必须在现场划出安全区，设置作业标志，作业车辆必须亮警示灯、双向导向箭头指示灯，作业人员一律穿反光背心，安全设施必须配备到位，这就对绿化养护作业提出了合理的规范要求和控制措施，从而保障了绿化安全。

城市绿化安全不仅表现在绿化活动的全过程中，而且发生在社会经济活动中。从绿化安全的问题类型上看，主要有绿化生态安全、绿化养护安全、绿化规划布局安全、绿化交通安全和绿化施工安全等。

加强园林绿化养护安全长效管理

绿化养护安全生产不能有任何放松，即使在没有发生绿化安全事故的时期亦应如此。绿化服务企业依靠法规和技术把绿化安全列入日常管理工作是最有效的方法。

绿化服务企业可以建立绿化养护项目安全生产信用监督和失信惩戒制度。将

许昌市公共资源交易平台投标专用

绿化养护项目安全生产各方责任主体和从业人员安全生产不良行为记录在案，并利用网络、媒体等向全社会公示，加大安全生产社会监督力度。

养护企业可结合实际，建立一健全以下的安全生产工作制度：

1）绿化养护项目安全生产预警提示制度。在重大节日、重要会议、特殊季节、恶劣天气到来和施工高峰期之前，认真分析和查找本绿化养护项目安全生产的薄弱环节，深刻吸取以往年度同时期曾发生事故的教训，有针对性地提早作出符合实际的安全生产工作部署。

2）绿化养护项目安全生产监督管理人员培训制度。绿化养护企业的主要负责人、养护项目负责人、专职安全生产管理人员定期参加安全生产法律、法规和标准、规范的培训。

3）绿化养护项目重大事故上报制度。绿化养护企业发生人身伤害事故、养护质量事故和交通安全事故时应及时将事故情况上报绿化管理部门。绿化管理部门应责令该养护企业立即内部整顿，限期整改，落实善后措施。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B429547D1850C4908C7F2A107

一、绿化安全操作规程

（一）绿篱剪草机安全操作规程

1.使用前必须认真阅读使用说明书，对该产品的性能和注意事项做很好的了解。

2.初使用者使用机械时，队长应安排熟练工做好技术和安全交底。

3.操作者必须做好个人防护，如穿长袖衣裤、防滑鞋等。

4.保养注意事项

①机械使用前应全面检查各部位的螺丝和连接件等，如有松动必须加固。

②定期且及时清理容易堵塞空气滤清器里的毛絮和垃圾。

（二）草坪机安全操作规程

1.使用前必须仔细阅读说明书。

2.使用时必须穿长袖衣裤、防护鞋，带防护镜。

3.操作前先清除草坪上的木棍、石头、瓦片、铁丝及其它杂物。

4.使用前检查刀片、螺母、螺栓，确保机器处于安全状态。

5.发动机转速不可太高，割草时只许走步前进，不得跑步。

6.草坪机出现不正常振动，或与异物撞击，立即停止工作进行保养。

7.草坪机保养注意事项

①每次使用时，检查机油油位，空气滤清器及零件、刀片、螺栓、集草器。

②使用后第一个月更换机油。

③夏季机械使用时，要注意及时清理排气孔的杨絮、柳絮等杂物。

（三）小型园林机械安全操作规程

1、各类小型园林机械应有专人管理，经常保养维修，确保各种机械安全可靠，不带故障使用，并做好各种机械设备的维修、保养记录。

2、操作各种小型机械人员，须经过培训，掌握一定技术，并且要专人使用，非专业人员不得使用。机械设备的油箱一律不得将油加满，且不得在中午和温度最高的时间进行加油。

3、机械设备加油必须由专人负责。

4、设备使用前，维修人员必须认真检查设备的完好情况，如发现有缺机油、漏油或设备异常，必须要停止使用，并及时排除隐患。

5、使用剪草机应检查清理工作场地，不得有砖瓦、铁丝等杂物，以免造成人身伤害事故或损毁设备。

6、操作小型机械人员严禁吸烟和酒后操作。

7、多台机械同时操作，应保持安全距离，不得低于10米。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B429547D1850C4908C7F2A407

二、绿化苗木移植

1.开道口或者施工破坏占用绿移植工程，移植时需在路口设置反光锥和养护作业安全警示牌。

2.装卸和运输过程应保护好树木，尤其是根系，土球应保证其完好。树冠应围拢，树干要包装保护。

3.装车时根系、土球、木箱向前，树冠朝后。

4·装卸裸根树木，应特别注意保护好根部，减少根部劈裂、折断，装车后支稳、挤严，并盖上湿草袋或苫布遮盖加以保护。卸车时应顺序吊下。

5.大苗木种植时，可能会用上起重机（吊车）。起重机司机必须专门训练，经有关部门考核合格，发给合格证，方准上岗操作，严禁无证人 员操作起重设备。

6，在起吊较重苗木时，应先将重物吊离地面10厘米左右，检查起重机的稳定性和制动器等是否灵活和有效，在确认正常的情况下方可继续工作。起吊苗木时，应先检查捆缚是否牢固，绳索经过有棱角、快口处应设衬垫，吊位重心要准确，不许对象在受力后产生扭、曲、沉、斜等现象。

7，起重机司机必须与指挥人员密切配合，服从指挥人员的信号指挥。操作前必须先鸣喇叭。如发现指挥信号不清或错误时，司机有权拒绝执行；工作中，司机对任何人发出的紧急停车信号，必须立即服从。严禁苗木上站人、严禁苗木超过人顶、严禁一切人员在苗木下站立和通过。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76F5B5129547D185C45986F2A407

三、绿化养护作业

（一）道路绿化带绿篱草坪修剪安全操作规程

1、操作人员必须穿着有黄色荧光条纹的施工作业的外套。穿行道路要特别注意交通安全，遵守交通规则。

2、作业现场，要确定适当的安全作业范围并设置安全警示标牌，提醒行人车辆安全通行，操作人员要在安全作业范围内作业，密切注意行人车辆通行情况，防止发生安全事故。

3、使用绿篱机、割灌机、草坪机作业，必须仔细了解各机具的性能、功效、使用方法、注意事项；熟练操作方法，正确、安全操作，专人使用、机具定期保养。

4、使用绿篱机操作时操作人须脚踏实地稳定身体，循序渐进，同时注意旁人安全。

5、使用草坪机、割灌机剪草作业前须清理草坪中的大小石块，以免损坏刀片及石子崩弹伤人。

（二）绿化养护作业安全防护达标标准

1.对养护车辆进行自检自查，对车辆各项性能进行保养，特别是对制动、转向、轮胎、喇叭、灯光、防滑等关键系统、设备进行全面检查，对反光条破损车辆重新更换反光条，及时整改安全隐患。

2.养护作业人员必须穿戴反光服、安全帽。养护作业现场要确定适当的安全作业范围并设置安全警示标牌，做好围挡，车辆前后50m内设立反光锥和养护作业安全警示牌。操作人员要在安全作业范围内作业，密切注意行人车辆通行情况，防止发生安全事故。

3.使用绿篱机、割灌机、草坪机作业，必须仔细了解各机具的性能、功效、使用方法、注意事项；熟练操作方法，正确、安全操作，专人使用、机具定期保养。

4、使用绿篱机操作时操作人须脚踏实地稳定身体，循序渐进，同时注意旁人安全。

5、使用草坪机、割灌机剪草作业前须清理草坪中的大小石块，以免损坏刀片及石子崩弹伤人。

6、养护作业人员在休息时请勿坐在路牙边，尽量选择安全的地方。

7、养护作业车辆必须靠在正常行驶路道的右侧停放。

（三）打药安全操作规程

1、打药人员必须身体健康，孕妇、哺乳期妇女、患有皮肤病、心血管疾病、呼吸系统疾病及药物过敏反应的人员，不宜参加打药工作。

2、打药人员要经过一定的技术培训，按规定和说明使用药品，严格控制使用浓度，喷药后要检查防治效果，药液随打随配，打药过程中，防护用品要配戴齐全。

3、喷药选择在晴朗无风天进行，雨天、夏季中午天气炎热时不得打药。如有小风应顺风喷射，防止逆风打药中毒。风力超过四级不打药，防止药物喷到建筑物和游人身上。

4、喷药或配药时，不准喝酒、吸烟、吃食物。工作完毕要用肥皂洗净手脸及外露部位。

5、打药前必须做好各种准备，检查车辆、机具是否完好，使用时如喷头堵塞，应先停机关毕水节门，然后才可用清水冲洗排除故障严禁用嘴吹吸。中途配药，须先关闭机器，方可操作。

6、药品的购买、使用、运输和保管，要严格遵照有关药品安全使用规定执行。使用剧毒农药，须申报有关部门批准。药品要设专人保管。

7、在喷药过程中，如有头痛、头昏、恶心、呕吐等症状，应立即离开现场，脱去工作服，洗净手脸，安静休息，重症者应及时送往医院治疗。

8、绿化生产中各种农药、油料属于易燃、易爆、剧毒危险品，使用和保管要严格按制度办事，严禁丢失，严禁随意丢放，避免中毒或爆燃事故。

9、喷洒农药时间应尽量避开人流高峰，尤其是繁华路段，注意不要喷及沿街店铺。

10、打药机使用完毕，应及时清洗机器内遗留的药液，解缓罐体腐蚀。

（四）绿化施工车辆安全操作规程

1、出车前，应对车辆的汽（柴）油、机油、冷却液、指示灯、制动、方向、档位及发动机运行等情况进行全面的检查，一切正常方可出车。

2、行驶中驾驶人员思想要集中，起步、上路、加减速均应按车辆驾驶有关

许昌市公共资源交易平台投标专用
84176E8B42954ED1850619C8C7F2A107

规定操作，密切注意观察发动机运行情况和仪表盘反映情况，发现异常及时修复。

3、文明行车，遵守交规，严禁酒后驾车，不准无证驾车，谨慎驾驶，注意安全，严格执行驾驶规章制度。

4、按规定停放车辆，保持车辆清洁，及时进行车辆保养，车辆使用完毕及时入库。

5、现场作业用的三轮车，禁止带人，只能放工具。

（五）夏季高温室外工作安全规程

1、在露天作业的工人，严禁在暴晒后，猛灌冰水或喝冰冻饮料，解除酷暑，这种不恰当的饮水方法，不但不能补充已丢失的水分，反而会损害健康，诱发中暑，引起胃肠道疾病。正确的饮水方法是，多喝盐开水，每 500 克水中加食盐 1 克左右为宜。这样既可消暑解渴，又能及时补充必需的食盐。每次不要喝得过多过快，这样可减少汗液排出，有利于增加饮食。

2、应该穿宽松的浅色衣服，戴宽边草帽，身上应随时准备清凉油等防暑药品。中午应尽量午休，避免在中午高温期开工。还要注意水分的适当补充，多吃豆类食品、水果蔬菜等。

3、如果发现自己和其他人有先兆中暑和轻症中暑表现时，先要做的是迅速撤离引起中暑的高温环境，选择阴凉通风的地方休息；并多饮用一些含盐分的清凉饮料。还可以在额部、颞部（俗称的太阳穴）

涂抹清凉油、风油精等，或服用人丹、十滴水、藿香正气水等中药。如果出现血压降低、虚脱时应立即平卧，及时上医院静脉滴注盐水。

4、对于重症中暑者除了立即把中暑者从高温环境中转移至阴凉通风处外，还应该迅速将其送至医院，同时采取综合措施进行救治。

5、若远离医院，应将病人脱离高温环境，用湿床单或湿衣服包裹病人并给强力风扇，以增加蒸发散热。在等待送院期间，可将病人浸泡于湖泊或河流，或甚至用冰冷却，也是一种办法。

6、若病人出现发抖，应减缓冷却过程，因为发抖可增加核心体温（警告：应每10分钟测1次体温，不允许体温降至38.3℃，以免继续降温而导致低体温）。

7、身体虚弱或不能适应高温天气工作的工人，建议请假休息。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84176E8B4295D7D1650C490BC7E2A407

4.3.5.7 重大活动组织、突发事件应急方案

4.3.5.7.1 应急响应组织处理措施

一、机构设置

1、编制目的

为加强暴风雨雪雾等恶劣天气（以下简称恶劣天气）应急预案情况下的环卫安全生产作业组织工作，有效地预防和减小恶劣天气对环卫作业的影响及对作业设备设施造成的损害，进一步提高公司在非正常情况下的应急反应能力和应急处置水平，特制定本预案。

2、编制依据

本应急预案依据《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国劳动法》、《恶劣天气应急预案》等法律法规和有关规定制定。

3、工作原则

本应急预案的制定和实施，坚持“安全第一，常备不懈，以防为主，全力抢险”的方针，严格遵循“发生险情，及时通报、全数召集、快速出动、统一指挥、各负其责”的原则，把保障生命财产安全和最大限度地减少自然灾害损失作为应急处理的首要任务，把最快速度的恢复城市市容市貌作为应急预案的主要目标。加强预案启动和实施过程中的安全管理，落实安全防护责任和安全卡控措施，确保应急处置期间的职工人身安全和生产经营安全。

4、指挥体系及职责

公司设立恶劣天气应急管理领导小组

组长：总经理

副组长：办公室主任、部门负责人

组员：项目经理和安全员

职责：

(1)统一领导公司管内恶劣天气应急处置工作，决定启动相关专项应急预案和救援工作；

(2)负责组织各部门负责人和安全管理人员深入现场，加强对应急预案落实情况和督导；

许昌市公共资源交易平台投标专用

(3)决定向上级领导机构报告和请求；

(4)负责现场协调与相关部门的联系沟通；

(5)有关紧急事项的决策。

应急管理办公室

(1)负责与集团公司恶劣天气管理办公室及有关部门的协调、联系及时传达和组织执行上级的各项决策，检查和报告执行情况；

(2)负责恶劣天气期间安全信息的收集、核实、处理、传递、通报和报告，了解汇总应急工作情况；

(3)接应急管理领导小组指示，具体负责向集团公司的请示报告；

(4)参加恶劣天气值班，掌握灾情，即时动态，及时了解各类气象预报及恶劣天气变化情况；

(5)负责处理恶劣天气应急管理领导小组交办的工作。

二、应急预案

1、领导小组的应急反应

（1）领导小组根据公司领导的意见，对接报的信息进行综合分析、评估与判定，1 小时内作出启动应急预案的决定，并召开紧急会议，研究部署工作。

（2）根据突发事件的性质和程度，领导小组需现场办公，具体设置地点可根据工作需要，由领导小组确定。

（3）实行 24 小时值班制度。领导小组所有成员到岗值班，根据分工各司其责，并保持通讯渠道的畅通。

（4）及时向公司领导报告情况，并传达贯彻公司领导对处突工作的指示，根据事件发展动态不断调整应对措施。

2、工作小组的应急反应

（1）根据领导小组做出的应急预案的决定，直接参与现场工作。

（2）及时向领导小组报告事件发展情况，特大事故、事件每 30 分钟上报一次处理进展情况。

（3）实行 24 小时待命，保持各类通讯渠道的畅通。

3、抢险小分队的应急反应

（1）队长手机 24 小时待命，如有事或要出差，必须事先确定联系人。

许昌市公共资源交易平台投标专用

（2）各车辆必须做好日常保养，保证水、电、油充足，正常运行。

（3）及时调集各类处突所需车辆，运输车、工具车等 24 小时待命，以应对各类突发事件。

（4）工具、物质准备到位，包括洋镐、铁锹、清扫用具、口罩、药筒等，以备应急使用。

（5）各抢险队必须配备抢险人员 10 名，并做到“召之即来，来之能战，战之能胜”。

三、应急处理措施

1、暴雨天气应急处理措施

（1）接到暴雨预报之后，由应急工作小组带领小组成员检查责任范围内的排水沟、井、窖等排水设施有无堵塞现象。

（2）督促员工穿戴雨具、准备工具。

（3）巡查道路有无严重积水，若有立即疏通。

（4）巡查各个土路口有无泥沙冲道路面，若有待雨停后立即清理。

2、冰雪应急处理措施

（1）降小雪（降雪量在 2.5 毫米以下或降雪厚度在 25 毫米以下）。降雪停止后，6 小时内把影响市区主次干道的车行道、非机动车道、人行通道、立交桥、铁路涵洞上的冰雪清除。

（2）降中雪（降雪量在 5 毫米以下或降雪厚度在 50 毫米以下）。根据降雪情况，在主要道路、立交桥涵洞上下引坡及重点地区撒融雪剂。降雪停止后，8 小时内把一类道路区域内所有积雪清理完毕。

（3）降大雪或特大雪（降雪量在 6 毫米以上或降雪厚度在 60 毫米以上）。根据降雪情况，在主要道路、立交桥涵洞上下引坡及重点地区撒融雪剂。降雪停止后，16 小时内把一类道路区域内的车行道、非机动车道、人行通道、立交桥、铁路涵洞上的冰雪清理完毕。

清理的积雪，应当及时运送到指定的地点，一时无法清运的，可暂时堆放到不影响行人、非机动车、机动车通行的地方。不得在公交车站、人行道上堆雪、摊雪、撒雪；不得向雨水井内倾倒冰雪；不得在公交站、垃圾箱周围堆放、倾倒冰雪；不得在冰雪堆上倾倒垃圾、污物、污水等废弃物；严禁将使用有融雪剂的

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8842954D1850C4906C7F2A407

积雪堆放到树穴或草坪内。

3、大风与沙尘天气应急处理措施

（1）接到大风天气预报后，环卫项目部应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。环卫项目部要协同相关部门在大风前督促辖区内施工工地和拆迁工地的施工单位做好渣土的苫盖，防止扬尘。

（2）各物业项目处应在大风过后 1 小时内组织清扫人员到达管辖区域内各主街道和重要路段进行清扫工作，在 2 小时内完成路面清扫、渣土清运，清除地面、绿化带内白色污染。夜间刮风时，应在次日早 8 时前完成主干道和重点地段垃圾清扫、清运作业。

（3）大风过后，项目处组织人员对城区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相关部门。各物业项目处组织维修人员对辖区内损坏的环境卫生公用设施进行抢修，确保在大风过后 3 个工作日内恢复使用。损坏较重的应在 2 周内完成修理工作。严重损坏，无法恢复使用的应上报相关部门，并组织相关人员进行重建。

4、交通事故应急处理措施

（1）当责任区内发生交通事故后，该区的保洁员应立即通知项目经理。

（2）项目经理安排应急小组队员携带作业人员具到达现场。

（3）待相关部门处理完毕之后，清理现场。

（4）如果事故车辆属于危险品车辆并由危险品泄露，该责任区保洁员应立即拨打报警电话 119，并通知项目经理。

（5）事故处理完毕后，应急工作小组应用沙、土等材料覆盖泄露液体，待液体被吸收后，清理现场，并将垃圾按照危险品处理办法进行处理。

5、路面污染应急预案

为提高应对突发环境污染事故的能力，保护环境，促进社会全面、协调、可持续发展，在发生环保事故的情况下，迅速控制事故发展，防止扩大，降低环保事故造成的损失程度，从而达到保护环境的目的，特制定本方案。

（一）应急预案组织机构、职责

①项目部成立环保污染应急领导小组：

许昌市公共资源交易平台投标专用

总指挥：项目经理

副总指挥：项目主管

成员：班长及各员工

②项目部应急领导小组职责

（1）保持与上级领导单位的通讯联系，及时发布现场信息；

（2）接到污染信息后，应在最短时间内赶赴现场，组织工作；

（3）根据污染情况，统一部署应急的实施工作，并对应急实施工作中发生的争议采取紧急处理措施。

（二）污染处理措施

①泥土、粉尘、砂浆、混凝土污染的路面，应先清扫，砂浆和混凝土采用钢丝刷刷洗干净，再用森林灭火器吹尽杂物，之后用高压水枪冲洗干净，晒干后检查达到洁净要求后，补洒粘层油。

②当出现油包等粘贴路面时，应采用人工及时铲除。

③当发现油污时，应在第一时间对油污位置进行清理，采用洗洁精、洗衣粉配合高压水枪反复冲洗，直至清洗干净为止。

④对于没有及时处理的油污路面，应采用切割或洗刨措施，之后在四周和底部补涂粘层，并用同类型材料填补、压实。

⑤对于遗留在路面上的废弃物，采用人工及时进行清理。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B42654701850C4908C7F2A407

4.3.5.7.2 雾霾天气应急预案

冬季雾霾天气严重，因此如何有效改善空气指数，应对恶劣天气，降低PM2.5，保障本市居民的身体健康，是市委市政府及各级环保部门关心的大事。



首先，我公司将针对气象局发布的蓝黄红橙四个不同等级的重污染天气的预警级别落实相应保障措施，优化作业线路，进一步扩大机械化作业的范围，加大力度进行机械化清扫保洁和洒水清洗作业。

同时将在各洒水车、高压冲洗车、喷雾降尘车上安装便捷式空气监测仪。



许昌市公共资源交易平台投标专用 84F76E8B42564D1850C1908C7F2A407

针对不同路段、区域，各环卫车辆在雾霾等恶劣天气下，实施应急化机动作业，针对监测仪监测的空气指数，随时加大对污染区域的洒水、降尘。

在雾霾、扬尘等天气下，各环卫车辆将根据空气监测指数，作业时开启喷淋装置，有效压制路面扬尘的同时控制洒水量，避免也可引起路面湿滑。此外，我公司将结合每日空气质量指数，在重污染天气时，所有喷雾降尘车辆将全部机动化作业，全天候对道路进行喷雾降尘，重点加强对城区建筑工地出入口及周边道路的冲洗，减少雾霾天对市民的影响。

我公司喷雾降尘车辆配置如下：



喷雾降尘车



高压冲洗车



吸尘车



雾炮车

许昌市公共资源交易平台 专用

4.3.5.7.3 法定节假日期间应急预案

为严格落实节假日期间清扫保洁管理、环境卫生保障工作，我公司将在节假日前做好公司作业人员安排，认真开展节假日期间环境清理作业，确保及时有效的解决节假日期间突发的环境卫生污染现象，保障广大市民和游客节假日期间有一个干净、整洁的卫生环境。特制订如下应急预案：

一、保障措施

1、增加清扫保洁车辆及作业人员，保证全天候到位；备用车辆随时候命，一旦需要立即上路作业。

2、增加作业人员。全体职工一律放弃休息、休假，全部待命，随时准备处理应急情况，确保作业岗位劳力充足。

3、组织节日应急机动预备队（以正常工作人员的 10%配备），保证应对突发情况的力量，管理部门配备技术人员、作业车辆及相关设备。

4、对设备、车辆、物资进行安全隐患排查，保证车辆及设备状况良好。

5、做好职工安全教育培训工作。在注意自身安全的前提下还要注意他人的安全．做判警钟长鸣，时刻监督管理把各类事故消灭在萌芽状态。

6、抓重点，促难点，保关键。对重点路段及匝道实行重点倾斜，确保关键环节与薄弱环节，促进整体质量水平提高。

7、安排领导值班、带班，保持手机或其他通讯联络通畅，做好全程合理调度与机动应急处理。

二、工作措施

1、在节假日之前召开员工会议，提前准备，周密部署，认真细致地排查环境卫生存在的问题，明晰重点，打印下发，及时反馈，督促整改。做好节假日期间的思想准备和组织准备工作。

2、做好公司作业人员安排，强化责任区域，落实作业人员，切实做到处处有人管，面面有人抓，无盲点、无死角，确保及时有效的解决节假日期间突发的环境卫生污染现象。

3、对各项目管辖区内重点区域和重点线路进行应急处理，适量加派人手，重点加强绿化带、人行道、果皮箱、沿街商铺等白色污染的清理整治。

4、组织人员捡拾白色污染，专业作业避免二次扬尘。

5、延长清扫车、洒水车、清障车的作业时间，从上午到晚上不间断进行作业。

7、合理调配作业人员，如调派人流较少路段的作业人员，紧急增援人流集中的路段。保证 24 小时联络畅通。

8、如有需要，备用车辆、人员随时准备充实一线，重点加强繁华路段保洁力度，及时清理果皮箱，确保节假日期间果皮箱不漫溢。

9、针对节假日期间城市生活垃圾量大幅增加的规律，增加垃圾清运收集次数，确保节假日期间垃圾清运作业不受影响，保质保量完成清运任务。

10、加强督导检查，实行多次巡查，加大对细节检查的力度，在检查中实行每天步行时间和步行路段。对发现的卫生死角、烟花爆竹残屑、积存垃圾渣土等环境卫生问题及时解决，必要时要亲自动手，清理来不及整治的生活垃圾，确保周边的环境卫生干净整洁。

11、加强节假日道路作业质量检查考核，确保道路作业质量不因节假日情况特殊而下降。

12、做好节假日检查值班工作，轮流职守，及时发现和处理相关闸题，确保监察工作不断档。

13、高度重视节假日期间各项安全工作，包括上下班安全、作业安全、年辆安全、仓库和场地安全、员工生活安全等。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84E76E8B42B64701850A908C7184407

4.3.5.7.4 领导视察、大型活动和重大检查活动等迎检预案

为保证大型活动、重大检查活动期间能保质、保量按时完成上级领导或其他政府职能部门下达的各项任务，公司及各项目部高度重视，提前制定大型活动、重大检查活动等的保障预案，明确责任、分工协作、层层落实，高质量完成重大活动和检查评比的各项任务。

一、组织机构

成立工作领导小组，由公司领导总负责，项目部具体负责实施。

组长：公司领导

副组长：项目经理

成员：项目部管理人员

二、指导思想，工作目标与总体思路

指导思想：大型活动、重大检查活动期间的保障工作遵循预防为主，属地管理，分级负责、部门配合、职责明确、技术指导。依法监督的原则，围绕“全面准备、突出重点、反应迅速”的主线，努力实现领导视察、法定节假日、大型活动、重大检查活动期间环卫作业质量的最高要求。

工作目标：按公司既定的保障方案实施，坚持以人为本，齐抓共管，全面达标。

工作思路：狠抓三个方面：一级道路和沿街店面。突出三个重点，创造整洁道路环境，提高员工素质，创公司品牌。完善四项机制，激励机制、监督机制、考核机制、投入机制。

三、大型活动和重大检查活动前准备措施

1、公司领导要亲自抓，深入项目部坐镇指挥。

2、组建领导工作小组，制定岗位分工及岗位职责。

3、召开动员大会，使与会人员引起思想上的重视。

4、调配机动人员成立临时任务突击队。

5、检查机械化作业车辆性能与状况，确保矿良好，随时上路作业。

6、重大活动和检查评比前准备充分，全面预查，对死角及时整治。

7、召开全体员工会议，无特殊情况须全面上岗，保证作业人员数量。

8、调整作业时间。根据各路段实际情况，延长机械作业与人工作业时间，安排加班加点，确保作业频率与质量。

9、调配机动保洁车辆实施全范围，高频率“飞行”保洁，确保路面废弃物零指标的实现。

10、组织专人对活动期间的安全工作进行有效监控，确保安全作业。

11、与劳务公司签订劳力派遣协议，遇重大活动或检查评比时，要求其承诺在 24 小时内能随时补充 5%-10%的人员，确保作业人员数量。

四、大型活动和重大检查活动期间的保障措施

1、加强与分管部门的沟通联系，掌握上级部门领导的管理意图，并及时向下送达，确保上清下达。

许昌市公共资源交易平台投标专用
91761084285470185004908C7F2A407

2、领导小组成员按事先划定的管理区域进行工作，实行“问责制”。

3、加大清洁保洁的考核，发现问题及时处理，无法处理及时上报。

4、项目经理根据事件的动态发展，合规划地调动人员与设备，重点区域，重点路段加派人手，如车站、大型市场、公园、广场等地区。

5、各成员之间相互沟通、协调、掌握动态信息，及时处理突发事件。

五、监督检查措施

1、公司领导带队，按预定的方案对活动开展的各项工作进行逐一的排查，即查面也查点，确保细节。

2、考核需形成书面材料，进行汇总整理，奖优罚劣。

4.3.5.7.5 城市市政道路清扫保洁项目冬季除雪应急预案

随时关注天气预报和天气变化，及时掌握周边地区天气情况，结合城市以往气象信息，随时做好应急调度准备工作，并设立常态化的冬季除雪应急管理小组，24 小时随时待命，必须保证全天候通讯畅通。

一、成立城市项目应急管理小组

组长：项目部经理

副组长：现场主管 2 名

组员：各作业人员

二、各岗位工作职责

应急组组长：依据城市以往气象信息，周边地区天气情况和实际天气预报与实际天气变化，提前做和物资及设备、人员的准备工作，一旦出现下雪天气立即启动应急预案。

应急组副组长 A：依据指令负责清雪物资和工具的准备工作，当应急预案启动时确保融雪剂、铁锹、防滑链、棉手套、安全作业提示牌等物资及时领发到各责任路段。

应急组副组长 B：依据指令联络租用的铲车、垃圾转运车，确保接到应急预案启动指令 30 分钟内大型作业设备安全到位，并依据积雪情况区分轻重点地组织机械清雪和积雪清运工作。

常态作业组组长：及时组织责任路段员工在降雪的同时进行清扫，并将降雪

和积雪量大的路段向机械作业进行汇报，确保及时清运。安排责任路段员工将积雪尽快堆积成相对容易铲除的堆，提高清洁效率，保证道路积雪及时打扫。

突击整改组组长：带领应急车一辆、垃圾收集转运车两辆、应急突击人员总计 10 人，在责任区域内重点路段巡回检查，对积雪少、易清理的路段立即组织清理，避免上冻结冰打滑。并随时对常态作业组进行支援。

清扫保洁组组长：带领垃圾收集转运车两辆，并带领应急支援小组 5 人，在责任区域各路段流动清理积雪并将积雪运送至易融化、不影响交通的地段。

机械作业组组长：依据实际天气情况，停止机械清扫作业，并对洗扫车进行水箱排放工作，避免上冻结冰损坏车辆。组织驾驶员为冲洗车加水并加注融雪剂，对重点路段先行组织融雪剂喷洒，如气温低于零度，并有迹象时停止融雪剂加水喷洒，机械作业组人员改为协助电动垃圾转运车工撒放融雪剂。

垃圾清运组组长：抽调责任路段员工 10 人并驾驶三轮电动保洁车对责任区域进行巡回清雪运输工作，将路面积雪运送至易融化、不影响交通的中转站。

应急突击组组长：受应急领导小组亲自指挥调度，配备管理车一辆，保证 3 分钟内带领员工 6-8 人携带作业工具赶赴现场处置发现问题。

二、降雪应急任务工作总结

降雪应急任务完成后，由应急领导小组召集核心管理人员，依据降雪应急任务过程中出现的问题进行分析总结，对先进经验进行汇总整理，并对表现优异的员工进行表彰。

许昌市公共资源交易平台投标专用 84F76E8B42564D18500480C6A2407

4.3.5.7.6 城市市政道路清扫保洁项目夏、雨季应急预案

随时关注天气预报和天气变化，及时掌握周边地区天气情况，结合城市以往气象信息，随时做好应急调度准备工作，并设立常态化的夏季暴雨处置应急管理小组，24 小时随时待命，必须保证全天候通讯畅通。

一、成立城市项目应急管理小组

组长：项目部经理

副组长：现场主管 2 名

组员：各作业人员

二、各岗位工作职责

应急组组长：依据城市以往气象信息、周边地区天气情况和实际天气预报与实际天气变化，提前做好物资及设备、人员的准备工作，一出现暴雨内涝天气立即启动应急预案。

应急组副组长 A：依据指令负责暴雨内涝物资和工具的准备工作，当应急预案启动时确保耙子、铁锹、铁钳、雨衣、雨鞋安全作业提示牌等物资及时领发到各责任路段。

应急组副组长 B：依据指令调用大型冲洗车、小型冲洗车三台、垃圾转运车四台，确保接到应急预案启动指令 15 分钟内大型作业设备安全到位，并依据积水情况区分轻重点地组织机械抽水和淤泥清理、清运工作。

常态作业组组长：及时组织责任路段员工在降雨的同时进行清扫，将降雨过程中沉积的泥沙清扫至路边，避免堵塞排水管道。并将积水和积淤量大的路段向机械作业组进行汇报，确保及时排水和清运。安排责任路段员工清掏排水管道口，保证路面积水及时排放。在积水严重路段设置警示标志，安排专人看守，避免发生严重事故。

突击整改组组长：带领应急车一辆、垃圾收集转运车二辆、应急突击人员总计 15 人，在责任区域内重点路段巡回检查，对淤泥多、难清理的路段立即组织清理，避免淤泥阻碍交通。并随时对常态作业组进行支援。

清扫保洁组组长：带领垃圾收集转运车两辆，并带领应急支援小组 5 人，在责任区域各路段流动清理淤泥和水面漂浮垃圾，并及时运送至中转站。

机械作业组组长：依据实际天气情况，停止机械清扫作业。组织驾驶员驾驶冲洗车赶赴积水严重路段抽水排淤，对重点路段先行处置，并设立警示标志。

垃圾清运组组长：抽调责任路段员工 10 人并驾驶三轮电动保洁车对责任区域进行巡回清淤运输工作，将路面淤泥和水面漂浮垃圾运送至垃圾中转站。

应急突击组组长：受应急领导小组亲自指挥调度，配备管理车一辆，保证三分钟内带领员工 6-8 人携带作业工具赶赴现场处置发现问题。

三、暴雨内涝任务工作总结

暴雨内涝应急任务完成后，由应急领导小组召集核心管理人员，依据暴雨内涝任务过程中出现的问题进行分析总结，对先进经验进行汇总整理，并对表现优异的员工进行表彰。

许昌市公共资源交易平台投标专用

4.3.5.7.7 突发事件维稳预案

1 范围

本标准规定了突发性事件安全应急机制的管理主体、内容与要求、突发事件分级、运行机制、应急保障、报告与记录。

本标准适用于新华区突发性事件安全应急工作。

2 组织机构

组成应急指挥部，下设应急小分队，集团办公室牵头，其他部门（单位）配合具体负责安全应急工作的组织、协调。指挥部具体分工如下：

——应急总指挥：公司总经理；

——应急副总指挥：分公司经理；

——应急小分队队长：项目经理、主管；

——应急小分队成员：全体人员。

3 管理内容与要求

3.1 遵循原则

统一指挥、服从命令；生命第一、降低损失；快速反应、争分夺秒；有序处置、先人后己原则。

3.2 各类突发事件及处理程序

3.2.1 设备故障类应急

a) 各类水、电、气等重要设施设备突发性故障时，由办公室牵头协调后勤保障部门立即启用相应设施设备的备用设备，确保工作正常运行；

b) 及时组织水、电、气、空调等设施设备供应商、安装单位的技术人员对设施设备发生故障的原因分析、诊断及抢修排障，尽快恢复设施设备的正常运行。

3.2.2 卫生事件类应急

a) 重大传染病疫情、群体性疾病、重大食物中毒等严重损害健康的公共卫生事件突发或出现临险前兆时，由办公室专门负责人协调中心医院、疾控中心等部门配备相应的医疗急救药物、技术、设备和人员；

b) 接到求援报告后，应立即组织急救队伍，紧急抢救病人；

c) 采取医疗救护和隔离等有效措施，控制事件扩散；

d) 科学鉴定发生卫生事件的原因，分清事件责任；

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F7C58D4295347D1850C4908C7F2A407

e） 定期检查、监测中心饮用水源、食品卫生等，做到防患于未然。

3.2.3 安全事故类应急预案

a） 火警、火灾、安全保卫、车辆等严重影响生命财产安全的事故突发时，由办公室负责组织协调消防，公安、交通等部门组织力量维护秩序；

b） 调集抢险救灾队伍和必要的设备，进行紧急疏散、撤离、救护等行动。

3.2.4 自然灾害类应急

a） 发生水涝、地震、台风等自然性灾害时，由办公室负责协调水利局、地震局、气象局等部门及时预测水涝、地震、台风等自然性灾害发生、发展趋势和潜在威胁，提出应急防范对策、措施。

b） 根据实际情况，及时组织人员采取紧急防灾抢险行动。

c） 转移受灾害威胁的人员和物资，情况紧急时，强行组织避灾疏散人员。

3.3 突发事件分级

各类突发公共事件按照其性质、严重程度、可控性和影响范围等因素，一般分为四级：I 级（特别重大）、II 级（重大）、III 级（较大）和Ⅳ级（一般）。

3.4 运行机制

3. 4.1 预测与预警

针对各种可能发生的突发公共事件，完善预测预警机制，建立预测预警系统，开展风险分析，做到早发现、早报告、早处置。

3.4.2 预警级别

依据突发公共事件可能造成的危害程度、紧急程度和发展势态，一般划分为四级：I 级（特别严重），II 级（严重）、III 级（较重）和Ⅳ级（一般），依次用红色、橙色、黄色和蓝色表示。

3.4. 3 预警信息

包括突发公共事件的类别、预警级别、起始时间、可能影响范围、警示事项、应采取的措施等。

3.4.4 预警信息的发布、调整和解除通过广播，信息网络、警报器或组织人员通知等方式进行。

3.5 应急处置

3.5.1 信息报告

许昌市公共资源交易平台投标专用

特别重大或者重大突发公共事件发生后，要立即报告市应急管理办公室，应急处置过程中，要及时续报有关情况。

3.5.2 先期处置

突发公共事件发生后，办公室在报告信息的同时，根据职责和规定的权限启动相关应急预案，及时、有效地进行处置，控制事态。

3.5.3 应急响应

对于先期处置未能有效控制事态的特别重大突发公共事件，要及时启动相关预案，由市工作组统一指挥开展处置工作。

3.5.4 应急结束

突发公共事件应急处置工作结束，或者相关危险因素消除后，现场应急指挥机构予以撤销。

3.5.5 善后处置

对突发公共事件中的伤亡人员、应急处置工作人员，以及紧急调集、征用有关单位及个人的物资，按照规定给予抚恤、补助或补偿，并做好疫病防治和环境污染消除工作，实施好恢复重建工作。

3.5.6 信息发布

事件发生的第一时间，要及时、准确、客观、全面向社会发布简要信息，随后发布初步核实情况、政府应对措施和公众防范措施等，并根据事件处置情况做好后续发布工作。

3.6 应急保障

3.6.1 人力保障

a) 应急救援实行全员参与，应急指挥部统一组织指挥。

b) 办公室人员应对执行的应急处预案认真组织学习，并定期不定期安排安全知识学习，全面了解安全管理、消防管理以及应急处理的相关制度。

3.6.2 财力保障

设立突发公共事件应急准备和救援工作资金，财务人员每年对应急保障资金的使用和效果进行监管和评估。

3.6.3 物资保障

建立健全应急物资储备、调拨及紧急配送体系，加强对物资储备的监督管理，

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B42354D1850C4906C7A2A407

及时予以补充和更新。

3.6.4 治安维护

加强对重点场所、重点人群、重要物资和设备的安全保护，依法采取有效管制措施，控制事态维护秩序。

3.6.5 人员防护

文化广场为临时应急避险场所，在紧急情况下将公众安全、有序的转移或疏散。

4 报告与记录

形成的报告和记录：突发事件安全应急工作记录。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B429547D1850C4908C7F2A407

4.3.6 后续服务及其它优化服务方案

4.3.6.1 后续支持和维护能力、响应时间等承诺

后续支持和维护能力承诺：

若我公司中标，在完成日常清扫保洁服务的同时，我公司将对本项目服务人员、作业车辆、作业设备进行智能化数字管理，通过安装数字化无线设备，对环卫作业人员、环卫车辆、垃圾清运设备等进行监控与检查，保证作业质量高于招标人的要求。**此部分后台软件加设施设备的费用预计投入 90 万元，不包含在此次费用报价中，由我公司承担此项费用支出。**

在项目遇到重大活动时，除本项目投入的车辆设备外，公司所有环卫设备均随时待命，用于支援该项目。

在服务过程中，我公司将无偿提供电动巡逻车、管理用车供监督巡查该项目使用。

在服务过程中，我公司将组建一支应急队伍，确保在项目突发事件、迎检突击过程中，能够快速、有效提供有力的人员支持和后勤保障。

响应时间承诺：

在服务过程中，本项目所有应急车辆设备可于一小时内赶至项目突发事件、迎检突击现场。

在服务过程中，本项目所有一线作业人员可全员在岗，同时项目外组建的应急队伍 3 小时内可投入使用， 并赶至项目突发事件、迎检突击现场。

在服务过程中，本项目外的公司其他车辆设备随时用于支援本项目使用，可根据业主方需要，2 小时内赶至项目突发事件、迎检突击现场。

在服务过程中，所有项目管理人员全员在岗，一旦发生突发事件，或遇到迎检突击工作，半小时内可赶至项目现场。

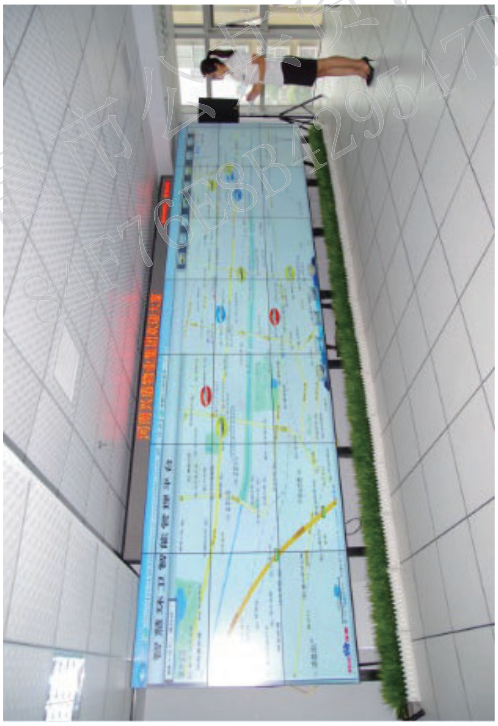
（后附智能化管理中心现场照片、电动巡逻车、管理用车图片）

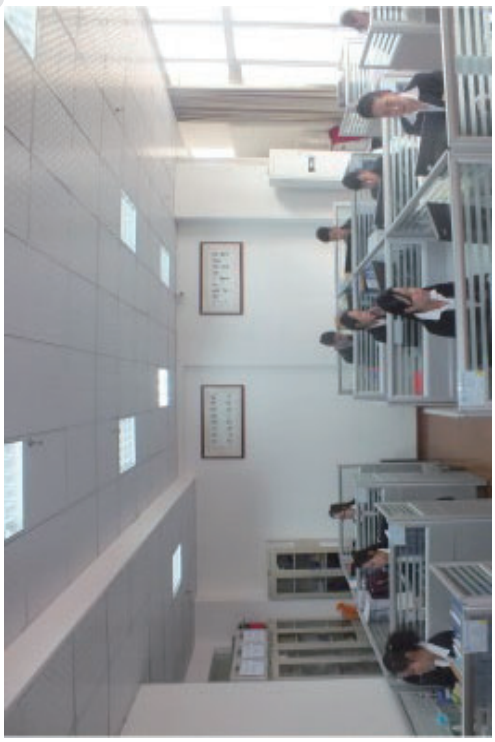
许昌市公共资源交易平台投标专用

智能化指挥中心照片









许昌市公共资源交易平台技术专用

数字化无线设备



许昌市公共资源交易平台投标专用

电动巡逻车



管理用车



许昌兴盾环卫集团有限公司投标专用

4.3.6.1 员工保障服务承诺

我公司承诺一旦中标，将妥善安置现有员工及未来招纳的新入职人员，在员工入职前，为其进行体检，检测身体有无疾病和不适，并**为其购买意外伤害保险**，充分保证每位员工的人身财产安全。

我公司承诺，为每位员工每月定期发放劳保用品，保证员工顺利工作，具体劳保用品如下图：



棉袄



肥皂



毛巾



手套



口罩

我公司承诺每逢中秋、春节等大型节日，为员工发放米、油等福利。

我公司承诺在酷夏季节为员工发放白糖、绿豆、小米物品等当做降温防暑福利。

我公司承诺在每年环卫节时举行环卫工人慰问、比赛活动，发放奖品，提高工人积极性。

同时，我公司每年举办慰问困难职工活动，为贫困家庭送去温暖与关爱，让他们全心全意为人民服务。如下图：

许昌市公共资源交易平台投标专用
845765B4293470A850C49085F2A407



2019 年春节，怀着感恩的心，兴盾物业集团工会组织了各项慰问活动，慰问活动由集团党委副书记兼工会主席沈国欣组织实施。

首先慰问了夕阳美老年公寓的老人们，给他们送去新春祝福和温暖。





许昌市公共资源交易平台技术专用
84F6618B1297D1850490867F2A407

然后慰问了困难员工，鼓励他们战胜困难，乐观坚强的面对生活。





许昌市公共资源交易平台投标专用

4.3.6.3 对服务承诺的保障措施

我公司对项目日常管理及业主方的服务承诺，离不开制度保障，方案及措施保障，我公司针对以上服务承诺，拟定以下制度标准及措施，并严格履行：

道路保洁质量控制与评价标准

1、范围

本标准规定了道路清扫保洁质量控制与评价标准。

本标准适用于道路保洁作业。

2、术语和定义

2.1 快速路

城市道路中，具有四个或四个以上车道，设有中央分隔带，全部立体交叉，供车辆以较高的速度行驶的道路

2.2 服务提供组织

能够提供服务的，职责、权限和相互关系得到安排的一组人员及设施，应具有法人资格。

2.3 道路机械清扫作业

为维护道路整洁而对路面进行全面机械清扫作业的过程。

2.4 道路机械保洁作业

为维护道路整洁而对路面进行机械保持作业的过程。

2.5 道路附属设施保洁作业

对道路附属设施进行清扫保洁的过程。道路附属设施包括交通安全设施、交通服务设施、交通管理设施等附属设施。

2.6 道路人工捡拾作业

对道路上的平台、护坡、护栏、绿地等道路设施及清扫车无法作业的部位或对象进行人工清除废弃物的过程。

2.7 道路机械喷雾压尘作业

保持道路路面潮湿，减少路面上尘埃对空气的污染而进行的机械洒水作业过程。

许昌市公共资源交易平台投标专用

2.8 道路机械冲刷作业

利用洒水车水流对道路路面污物进行清洗的过程。

2.9 应急作业

对于路面出现突发的自然灾害和事故灾害时，利用机械或人工作业的方式进行清扫保洁的过程。

2.10 交通安全设施

为保障行车和行人的安全，充分发挥道路的作用，在道路沿线所设置的人行地道、人行天桥、照明设备以及护栏、护墙、标柱、标志、标线、视线诱导标、隔离栅、防护网；中央分隔带护栏、防炫设施：隔音墙、交通标志、防撞等等设施的总称。

2.11 交通服务设施

交通服务设施包括服务区、停车区、公共汽车停靠站、加油站等设施。

2.12 交通管理设施

交通管理设施包括监控、收费、通信、配电、照明和管理养护等设施。

3、 作业质量要求

3.1 一般要求

3.1.1 高速路所有清扫保洁作业均应安排在白天进行。

3.1.2 快速路的清扫保洁作业可安排在白天和夜间进行，白天进行道路保洁和喷雾压尘作业，夜间进行人工捡拾、道路清扫和冲刷作业。

3.1.3 高速路清扫保浩作业项目：道路机械清扫、道路机械保洁、道路附属设施保洁、道路人工捡拾等。

3.1.4 快速路清扫保洁作业项目：道路机械清扫、道路机械保洁、道路附属设施保洁、道路人工捡拾、道路喷雾压尘、道路机械冲刷等。

3.1.5 实施道路清扫保洁作业的车辆，应设置引导标志牌。

3.1.6 服务提供组织应建立道路清扫保洁作业管理系统，并具备指挥通讯设备。

3.1.7 服务提供组织根据作业项目可自行调整作业工艺。

3.2 道路机械清扫作业

3.2.1 作业范围

道路机械清扫作业范围包括：主路、辅路、立交桥、匝道及路肩的路面。

许昌市公共资源交易平台投标专用

3.2.2 作业质量要求

3.2.2.1 道路机械清扫作业过程中应控制作业扬尘，减少对周围环境的影响。作业后路面应无废弃物，减少路面积尘量。

3.2.2.2 道路清扫感观质量等级见表 1。

3.2.2.3 道路机械清扫质量等级见表 2。

3.2.3 作业频次和时间

3.2.3.1 道路机械清扫作业频次等级见表 3。

3.2.3.2 快速路在当日 23：00--次日 6：30 时间内进行作业。

表 1　感观质量等级

作业质量等级	清扫、保洁	人工捡拾	喷雾压尘	冲刷	道路设施
一级	可视范围内无废弃物		路面潮湿不见水流	路面无泥沙、污物，标识清晰	无积尘，无非法张贴和喷涂宣传品
二级	可视范围内有少量废弃物		路面潮湿局部有水流	路面有少量泥沙、污物，标识清晰	无明显积尘，无非法张贴和喷涂宣传品
三级	可视范蜀内连续出现少量废弃物		路面及路段交接处有断茬现象	路面有成片泥沙、污物，路段交接处有断茬现象	有少量积尘和少量非法张贴和喷涂宣传品
四级	可视范围内多处出现少量废弃物		有明显漏段、甩段现象	路面有大片泥沙、污物有明显漏段、甩段现象	有明显积尘和较多非法张贴和喷涂宣传品

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B42954D1853C43086F24407

表 2　道路机械清扫保洁作业质量等级

作业质量等级	主路、路肩路面废弃物		辅路、立交桥及匝道路面废弃物	
	停留时间(h)	废弃物密度(处 a/km)	停留时间(h)	废弃物密度（处 a/km）
一级	3	≤5	4	≤7
二级	5	≤7	6	≤9
三级	7	≤9	9	≤11
四级	9	≤11	12	≤13
a　每 10m 范围内的废弃物记为 1 处				

表 3 道路机械清扫保洁作业频次等级

作业质量等级	作业次数
一级	1 天 2 次
二级	1 天 1 次
三级、四级	2 天 1 次

3.2.4 作业速度

道路机械清扫作业时速一般应小于 10km/h。

3.2.5 气候条件

当出现五级（含）以上刮风天气、中雨（含）以上天气或下雪天气时，应停止道路机械清扫作业。

3.3 道路机械保洁作业

3.3.1 作业范围

道路机械保洁作业范围包括：主路、辅路、立交桥、匝道及路肩的路面。

3.3.2 作业质量要求

3.3.2.1 道路机械保洁作业过程中应控制作业扬尘，减少对周围环境的影响，保持道路整洁。作业路面应无废弃物，减少路面积尘量。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B429547D1850C4908C7F2A407

3.3.2.2 道路保洁感观质量等级见表 1。

3.3.2.3 道路机械保洁质量等级见表 2。

3.3.3 作业频次和时间

3.3.3.1 道路机械保洁作业频次等级见表 3。

3.3.3.2 在上午 9：00--下午 15：00 时间内进行作业，或按照主管部门规定的时间进行作业。

3.3.4 作业速度

道路机械保洁作业时速一般应小于 20km/h。

3.3.5 气候条件

当出现五级（含）以上刮风天气、中雨（含）以上天气或下雪天气时，应停止道路机械保洁作业。

3.4 道路设施保洁作业

3.4.1 作业范围

道路附属设施作业范围包括：交通安全设施、交通服务设施、交通管理设和收费站区等。

3.4.2 作业质量要求

3.4.3 交通安全设施保洁作业后表面清洁，无积尘、油迹、锈迹，标识清晰，无非法张贴和喷涂传品、广告等。

3.4.4 交通服务设施和收费站各建筑物门窗玻璃应光洁明亮：室内墙壁棚顶无积灰、蛛网；外墙及设施表面无非法张贴和喷涂宣传品、广告等。

3.4.5 交通管理设施的监控、收费、通信、配电等系统应畅通；照明及警示或信号灯具齐全有效。

3.4.6 道路附属设施出现故障，应及时报修，并在 3 日内修复。

3.4.7 道路附属设施的建筑物外墙面、收费站区船岛，以及标志杆、灯杆、护栏等每 3 年应油饰 1 次。

3.4.8 道路附属设施感观质量等级见表 1。

3.4.9 道路附属设施保洁质量等级见表 4。

表 4　道路附属设施保洁作业质量等级

作业质量等级	设施表面	路面	室内	清除非法宣传
一级	手摸无积尘感、标识清晰可见	废弃物密度≤20 个（处）/1000m2；废弃物停留时间≤4h	在可视范围内无蝇蚊，玻璃明亮	非法张贴宣传品停留时间≤24h；非法喷涂宣传品停留时间≤48h
二级	目测无明显积尘、标识较清晰可见	废弃物密度≤35 个（处）/1000m2；废弃物停留时间≤6h	在可视范围内应少于 3 只蝇蚊，玻璃较明亮	非法张贴宣传品停留时间≤48h；非法喷涂宣传品停留时间≤1 周
三级	目标有明显积尘、标识较模糊	废弃物密度≤50 个（处）/1000m2；废弃物停留时间≤9h	在可视范围内应少于 5 只蝇蚊，玻璃无明显污物	非法张贴宣传品停留时间≤1 周；非法喷涂宣传品停留时间≤2 周
四级	目标有明显积尘、标识较模糊	废弃物密度>50 个（处）/1000m2；废弃物停留时间≤12h	在可视范围内应少于 5 只蝇蚊，玻璃有明显污物	非法张贴宣传品停留时间≤1 周；非法喷涂宣传品停留时间≤2 周

3.5 作业频次和时间

3.5.1 道路附属设施保洁作业频次等级见表 5。

表 5　道路附属设施保洁作业频次等级

作业质量等级	设施表面	路面	室内	清除非法宣传
一级	每月保洁 2 次，每季度清洗 1 次	每月清扫 1 次，保洁 2 次	每月清扫保洁 1 次	每日清理 1 次
二级	每月保洁 2 次，每季度清洗 1 次	每月清扫 1 次，保洁 1 次	每 3 日清扫保洁 1 次	每 2 日清理 1 次
三级、四级	每月保洁 1 次，每季度清洗 1 次	每月清扫保洁 1 次	每周清扫保洁 1 次	每周清理 1 次

许昌市公共资源交易中心投标专用
84F76E8B29547D1850C4908C1D0407

环卫作业车辆管理措施

一、扫路车作业管理措施

（一）扫路车管理制度

1、为避免操作失误，扫路车控制阀主要区分为主阀门和副阀门。主阀门的动力来自扫路车底盘，副阀门的动力来自专用功能部分的副发动机。常见的扫路车副发动机有朝柴、江铃、康明斯。主阀门管理底盘后面的外壳车厢倾斜和车厢后门的液压开关，副阀门管理扫路车的四把地刷（可单独控制一面或全部工作）和吸盘的工作。

2、扫路车的副发动机因为选用发动机品牌不同功率不同，不过一般的的转速在 1500 转-1800 转左右。

3、根据工作需要一般可以选择是否需要带喷水降尘功能，常规配置一般自带后喷水，同时需注意清水箱水量是否够用，一般清水箱容积不同，工作时间可能有差距。

4、道路清扫车电磁多路阀压力调节一般在溢流阀上，用户可以适当调节压力来改变扫地刷的转速。

5、另外扫地车可根据路面情况选择车辆左边地刷和右边地刷是否同时工作，如扫路边角落则只用开启靠角的一边地刷转动工作。

6、扫路车的垃圾箱可能有细小的灰尘沉积，清理垃圾箱时需要人工手动处理。

7、扫路车吸盘离地面的距离应根据路段情况经常调整。

8、扫路车吸尘管可能经常有尘土泥巴粘附，需经常清理到达更好效果。

9、控制箱内的电器部分为了使用更稳定需要更换时最好是拆一件换一件。

10、驾驶人员应该经常定期检查车辆各功能部位是否正常。

11、为了避免液压油中的异物会对电磁控制阀的正常工作造成影响，环卫工人应定期检查液压油是否正常。

12、经常检查车辆副发动机的离合器电动推杆的限位装置是否正常。

13、扫地车控制钮转换时，时间间隔应为 5 秒。

14、当道路清扫车的某液压件工作不正常时，按步骤先检查油路再检查电路。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B125541B1850C4908C7F24467

（1）电路部分不正常可能的原因有：保险断开、 线路连接松动脱落、 线路断裂。

（2）油路部分不正常可能的原因有： 油泵的故障、油管破裂或油路连接处脱落漏油、电磁阀故障。

（二）扫路车操作程序

1、清扫工作

(1)打开控制箱电源，将控制阀指向副阀位置。

(2)启动副机。

(3)将副机离合器控制按钮指向合的位置，风机开始工作。

(4)将吸尘盒控制钮指向降的位置。

(5)将左扫盘或右扫盘控制钮指向降的位置。

(6)将左扫旋转或右扫旋转控制钮指向正转位置（左盘顺时针、右盘逆时针）。

(7)将左喷水、右喷水、后喷水控制钮指向开的位置。

(8)将水泵控制钮指向开的位置。

(9)车辆以适当的速度行驶，开始清扫动作。

2、清扫结束

(1)车辆停止行驶。

(2)将水泵控制钮、左喷水控制钮 、右喷水控制钮、后喷水控制钮指向关的位置。

(3)将扫把控制钮指向中间的位置。

(4)将扫盘控制钮指向升的位置，然后再指向中间的位置。

(5)将吸尘盒控制钮指向升、然后再指向中间位置。

(6)将副发动机离合器控制钮指向分的位置，然后再指向中间位置。

(7)将控制阀控制键指向中间位置。

(8)关闭副发动机。

(9)关闭控制箱的电源。

3、卸出垃圾

(1)将控制箱的电源打开，将控制阀的控制钮指向主阀的位置。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E2B42954 7D1650C4908C7F2A107

(2)将车辆主发动机启动。

(3)踩下车辆离合器。

(4)将车辆附加的油泵离合器开关门开（向外拉）。

(5)以适当的速度松开车辆离合器。

(6)将控制箱上的后门控制钮指向开的位置，5 秒后再指向中间位置。

(7)将车厢控制钮指向升的位置，根据车厢倾斜角度可随时将控制键指向中间位置，此时车厢倾斜升起停止。

(8)垃圾清扫。

(9)垃圾清扫完毕，将车厢控制钮指向降的位置，待车厢完全回位后将控制钮指向中间位置。

(10)将后门控制键指向关的位置，10 秒后再指向中间位置。

(11)清理垃圾结束。

(12)踩下车辆离合器。

(13)将附加的油泵离合器控制钮关闭（向内推）。

(14)以适当的速度松开车辆离合器。

(15)将控制箱的控制阀指向中间位置。

(16)关闭控制箱电源。

二、洒水车作业管理措施

（一）洒水车安全操作规程

1、作业前的准备

(1)汽车部分按汽车操作规程进行检查与准备。

(2)了解施工现场及技术要求，取水地点和水源情况。

(3)检查各连接部位有无松动，吸水软管有夫断裂、漏气和堵塞。

(4)吸水应选择在坚实，平坦的地方，便于洒水车安全停放。吸水高度不得超过洒水车吸程允许的范围。吸水时关闭出水口。

(5)洒水车进行抽水作业而水泵中无水时，要从加水口往泵里注入适量的清水。

2、作业与行驶的要求：

(1)抽水作业时，先踏下离合器，挂上取力箱齿轮档，慢慢加大油门，使发

许昌市公共资源交易平台投标专用
84176E3B42954701850C4908C7F2A407

动机达到规定的传速，然后进行抽水作业，严禁猛轰油门。

(2)用气操作取力箱挂档时，要在气压牌规定的范围内挂档，使齿轮全部啮合。

(3)喷洒作业应按要求控制水量和车速，车辆要保持匀速行驶，不得违反喷洒要求忽快忽慢。

(4)按照喷洒要求，进行前喷、侧喷或特殊喷洒，并开、关相应的阀门。

(5)洒水车行驶在上、下坡和弯道时，不得高速行驶，避免紧急制动。

(6)作业结束时，拆装好抽水软管，关闭五通换向门进出口或进水阀门，减少油门，摘下取水箱档，使发动机怠速运转。

3、作业后要求：

(1)洒水车作业完毕后，若短期内不用，应放掉水罐中的存水，以卸载和防锈。

(2)当气温降到零度时，每日作业后应将水罐、管道系统和水泵中的积水放净，以免冻坏机件。

(3)将洒水车停放在安全而不防碍交通的地方，如长期不用，应用方木或其他刚性物体进行撑顶固定。

（二）洒水车作业标准

1、洒水车要根据环保部指派任务的需要，随时出车洒水。在洒水过程中，不但要控制洒水强度，还要做到即不起尘，又不形成积水。特别是冬季洒水作业，要实行小水量，多便次，杜绝积水；对于风干物燥的天气可适当加大洒水频次和洒水量。

2、对公共道路洒水作业时，要兼顾中间隔离带；要兼顾两侧没有硬化或绿化的便道；适当加大各交叉路口的洒水量；对于正在清扫的路段，洒水量要控制在不影响清扫的程度。

3、对各汽车衡的引道可适当加大洒水力度，以不和泥为宜；汽车衡衡体上不能洒水。

4、洒水车注水时间一般控制在 10 分钟内，如遇到作业繁忙时（由于管道的直径有限，加水口共同出水时会影响注水质量），时间可适当延长 5 分钟，且必须保证水罐装满。

许昌市公共资源交易平台投标专用
841762B8429547D1850C4908C752A407

5、各洒水车使用项目及部门有权对洒水质量进行监督

（三）洒水车司机职责

1、洒水车司机要严格遵守职业道德，坚决杜绝利用工作之便从事有损公司利益和形象的活动；严格按照洒水车作业标准作业，不得擅自更改作业标准；争做文明司机，对待用户说话和气，态度热情，工作积极。

2、凡未经公司环保部允许，私自洒水或加水者，一律交由公安机关处理。

3、洒水车辆如遇故障时，本车司机应立即于事发当天将车辆故障情况报知水车调度，由水车调度报公司环保部，环保部报公司主管部门。

4、洒水车司机应加强对洒水车的保养工作，按时清理车内杂物，确保设备完好和驶室内干净整洁。

5、洒水车作业时要注意现场交叉作业给生产和抑尘带来的影响，确保作业安全。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B429547D1850C4908C7F2A407

4.3.6.4 绿化管护后续服务方案

一月份：全年中气温最低的月份，绿地树木处于休眠状态。

1、冬季修剪：全面展开对落叶树木的整形修剪作业：大小乔木上的枯枝、伤残枝、病虫枝及妨碍架空线和建筑物的枝杈进行修剪。

2、行道树检查：及时检查行道树绑扎、立桩情况，发现松绑、铅丝嵌皮、摇桩等情况时立即整改。

3、防治害虫：冬季是消灭园林害虫的有利季节。可在树下疏松的土中挖集刺蛾的虫蛹、虫茧，集中烧死。1 月中旬的时候，蚧壳虫类开始活动，但这时候行动迟缓，我们可以采取刮除树干上的幼虫的方法。在冬季防治害虫，往往有事半功倍的效果。

4、绿地养护：绿地、花坛等地要注意挑除大型野草：草坪要及时挑草、切边：绿地内要注意防冻浇水。

二月份：气温较上月有所回升，树木仍处于休眠状态。

1、养护基本与 1 月份相同。

剪完。

2、修剪：继续对大小乔木的枯枝、病枝进行修剪。月底以前，把各种树木修 3、防治害虫：继续以防刺蛾和蚧壳虫为主。

开花。

三月份：气温继续上升，中旬以后，树木开始萌芽，下旬有些树木（如山茶）1、植树：春季是植树的有利时机。土壤解冻后，应立即抓紧时机植树。植大小乔木前作好规划设计，事先挖（刨）好树坑，要做到随挖、随运、随种、随浇水。种植灌木时也应做到随挖、随运、随种，并充分浇水，以提高苗木存活率。

2、春灌：因春季干早多风，蒸发量大，为防止春早，对绿地等应及时浇水。

3、施肥：土壤解冻后，对植物施用基肥并灌水。

4、防治病虫害：本月是防治病虫害的关键时刻。一些苗木出现了煤污病，瓜子黄杨卷叶螟也出现了（采用喷洒杀螟松等农药进行防治）。防治刺蛾可以继续采用挖蛹方法。

四月份：气温继续上升，树木均萌芽开花或展叶开始进入生长旺盛期。

许昌市公共资源交易平台投标专用
C4F76F8B42354D1850C4908C7F2A407

1、继续植树：四月上旬应抓紧时间种植萌芽晚的树木，对冬季死亡的灌木（杜鹃、红花继木等）应及时拔除补种，对新种树木要充分浇水。

2、灌水：继续对养护绿地进行及时的浇水。

3、施肥：对草坪、灌木结合灌水，追施速效氮肥，或者根据需要进行叶面喷施。

4、修剪：剪除冬、春季干枯的枝条，可以修剪常绿绿篱。

5、防治病虫害：（1）蚧壳虫在第二次蜕皮后陆续转移到树皮裂缝内、树洞、树干基部、墙角等处分泌白色蜡质薄茧化蛹。可以用硬竹扫帚扫除，然后集中深埋或浸泡。或者采用喷洒杀螟松等农药的方法。（2）天牛开始活动了，可以采用嫁接刀或自制钢丝挑除幼虫，但是伤口要做到越小越好。（3）其它病虫害的防治工作。

6、绿地内养护：注意大型绿地内的杂草及攀援植物的挑除。对草坪也要进行挑草及切边工作。

7、草花：迎五一替换冬季草花，注意做好浇水工作。

五月份：气温急骤上升，树木生长迅速。

1、浇水：树木展叶盛期，需水量很大，应适时浇水。

2、修剪：修剪残花。行道树进行第一次的剥芽修剪。

3、防治病虫害：继续以捕捉天牛为主。刺蛾第一代孵化，但尚未达到危害程度，根据养护区内的实际情况做出相应措施。由蚧壳虫、蚜虫等引起的煤污病也进入了盛发期（在紫薇、海桐、夹竹桃等上），在 5 月中、下旬喷洒 10？20 倍的松脂合剂及 50%三硫磷乳剂 1500？2000 倍液以防治病害及杀死虫害。（其它可用杀虫素、花保等农药）六月份：气温高

1、浇水：植物需水量大，要及时浇水，不能“看天吃饭”。

2、施肥：结合松土除草、施肥、浇水以达到最好的效果。

3、修剪：继续对行道树进行剥芽除蘖工作。对绿篱、球类及部分花灌木实施

4、排水工作：有大雨天气时要注意低洼处的排水工作。

5、防治病虫害：六月中、下旬刺蛾进入孵化盛期，应及时采取措施，现基本采用50%杀螟松乳剂500？800倍液喷洒。（或用复合BT乳剂进行喷施）继续

许昌市公共资源交易平台投标专用 84176108420951701850C4908C7F2A107

对天牛进行人工捕捉。

6、做好树木防汛防台前的检查工作，对松动、倾斜的树木进行扶正、加固及重新绑扎。

七月份：气温最高，中旬以后会出现大风大雨情况。

1、移植常绿树：雨季期间，水分充足，可以移植针叶树和竹类，但要注意天气变化，一旦碰到高温要及时浇水。

2、排涝：大雨过后要及时排涝。

3、施追肥：在下雨前干施氮肥等速效肥。

4、行道树：进行防台剥芽修剪，对与电线有矛盾的树枝一律修剪，并对树桩逐个检查，发现松垮、不稳立即扶正绑紧。事先做好劳力组织、物资材料、工具设备等方面的准备，并随时派人检查，发现险情及时处理。

5、防治病虫害：继续对天牛及刺蛾进行防治。防治天牛可以采用 50%杀螟松 1：50 倍液注射，（或果树宝、或园科三号）然后封住洞口，也可达到很好的效果。香樟樟巢螟要及时的剪除，并销毁虫巢，以免再次危害。

八月份：仍为雨季

1、排涝：大雨过后，对低洼积水处要及时排涝。

2、行道树防台工作：继续做好行道树的防台工作。

3、修剪：除一般树木夏修外，要对绿篱进行造型修剪。

4、中耕除草：杂草生长也旺盛，要及时的除草，并可结合除草进行施肥。

5、防治病虫害：捕捉天牛为主，注意根部的天牛捕捉。蚜虫危害、香樟樟巢螟要及时防治。潮湿天气要注意白粉病及腐烂病，要及时采取措施。

九月份：气温有所下降，迎国庆做好相关工作。

1、修剪：迎接国庆工作，行道树三级分叉以下剥芽。绿篱造型修剪。绿地内除草，草坪切边，及时清理死树，做到树木青枝绿叶，绿地干净整齐。

2、施肥：对一些生长较弱，枝条不够充实的树木，应追施一些磷、钾肥。

3、草花：迎国庆，草花更换，选择颜色鲜艳的草花品种，注意浇水要充足。

4、防治病虫害：穿孔病为发病高峰，采用 500%多菌灵 1000 倍液防止侵染。

天牛开始转向根部危害，注意根部天牛的捕捉。对杨、柳上的木蠹蛾也要及时防治。做好其它病虫害的防治工作。

5、节前做好各类绿化设施的检查工作。

十月份：气温下降，十月下旬进入深冬，树木开始落叶，陆续进入休眠期。

1、做好秋季植树的准备，下旬耐寒树木一落叶，就可以开始栽植。

2、绿地养护：及时去除死树，及时浇水。绿地、草坪挑草切边工作要做好。草花生长不良的要施肥。

3、防治病虫害：继续捕捉根部大牛。香樟樟巢螟也要注意观察防治。

十一月份：土壤开始夜冻日化，进入隆冬季节。

1、植树：继续栽植耐寒植物，土壤冻结前完成。

2、翻土：对绿地土壤翻土，暴露准备越冬的害虫。

3、浇水：对干、板结的土壤浇水，要在封冻前完成。

4、病虫害防治各种害虫在下旬准备过冬，防治任务相对较轻。

十二月份：低气温，开始冬季养护工作。

1、冬季修剪：对些常绿乔木、灌木进行修剪。

2、消灭越冬病虫害。

3、做好明年调整工作准备：待落叶植物落叶以后，对养护区进行观察，绘制要调整的方位。

园林树木养护的质量标准：

1、树体枝繁叶茂，生长健壮，无病虫害。

2、树形丰满、美观，人、畜、机械、车辆对树木有极少损坏现象。

3、高大乔木不与架空线发生干扰，分枝较高，无阻挡车辆、碰伤人头、防碍司机视线现象，

4、经常保持树木周围地面土壤疏松、通气、树基部无堆积污染物现象。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84176E3B42954D1850C490C7F2A407

4.3.6.5 后续项目人员培训方案

4.3.6.5.1 培训体系

兴盾物业针对基层员工、核心骨干、管理干部不同层级的人员，建立了完善的人才培养体系：兴盾物业化通用体系、专业技能提升体系及领导力提升体系。兴盾物业化培训通过入职引导、新员工培训、职业安全培训等打造服务意识强、专业技能强的兴盾物业化强兵；专业技能提升对核心骨干建立各专业系统的培训体系，领导力提升则对管理干部建立培养发展体系。

我司选派素质高、服务态度好、业务技能熟练的人员履行本项目服务工作，上岗前应对其进行岗前培训，并定期开展业务知识、技能培训和职业道德、法律教育。新入职员工必须经过为期不少于 7 天的岗前培训才能安排到本项目上岗。

兴盾物业坚信，人才是企业的核心资本，不仅追求产品及业务保持业内领先地位，还追求整体人才素质在业内的领先地位。在兴盾物业，我们高度重视人力资本的持续增值，为员工提供丰富的培训与学习机会，帮助员工持续成长。

在培训领域，我们的优势是：

经验丰富的讲师队伍；成熟的培训管理体系；

专业的技术平台支持；强大的课程开发能力；

丰富的企业内训经验；

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B1295170185C4958C7F3A07

一、培训目标

在态度、知识、技能三个方面改变和强或改进员工的行为及表现，从而提高物业人员的素质、技能及管理水平，以达到企业的目标。就我公司而言，培训的目标就是使各级人员的专业素质及水平达到兴盾物业资质要求，使其能为广大顾客提供尽善尽美的服务。

二、培训方式

为保障兴盾物业服务品质的标准化管理，兴盾物业建立了成熟的培训管理机制，以培训为主要载体搭建人才培养体系，以规范公司职员培训及师资管理，满足公司发展和员工自我发展。

兴盾物业集团人力资源部、招聘训练中心及一线物业公司人力资源部门统称“培训管理部门”。“培训管理部门”负责内部培训师团队的建设规划、管理指导、选拔考核，为内部培训师提供授课、课程开发、课件编制等工作平台，对培训师的晋升渠道提供指引和考核。

（一）培训讲师体系

培训讲师是培训工作得以发展的力量之源，《兴盾物业内部培训师管理制度》自实施以来，已选拔出多名带位讲师，各级管理者、认证培训师站在讲台上，为数以万计的兴盾物业人传道授业解惑。公司每年针对内部讲师进行“选、用、育、留”，不断维护并完善公司内部讲师体系，激发讲师工作热情，鼓励更多同事进行经验的有效传承。

（二）员工培训类型

三、公司人力资源部门职责

A. 负责统筹管理公司的外部培训工作。

B. 与参加培训人签订《外出培训协议书》。

C. 负责培训台账的登记工作和培训资料与培训总结的统一备存工作。

D. 负责组织、召集培训交流会。

许昌市公共培训资源交易平台投标专用

4.3.6.5.2 培训流程



4.3.6.5.3 总体培训计划

作为管理组成部分，此培训计划旨在根据项目物业管理的特殊性，结合项目的实际工作内容进行有针对性的强化训练，以进一步提高专业技能，激发职业潜能，以保障物业管理的规范化和创造性发展。基于此，我们计划将此培训分为两个阶段进行：

一、第一阶段：项目移交接管前

培训主题：针对项目物业管理的特点，对拟调配到项目服务中心的员工，进行项目交接相关事项的培训，了解各业务块交接工作中的要点。同时加强职业道德、管理技能、团队建设、礼仪与仪容仪表等方面的培训。

培训目的：使上岗员工迅速适应新的岗位工作要求，对项目的地理位置、物业特点等全面掌握，为今后工作的开展打下坚实的基础。提高工作人员的专业水平，加强员工之间的团结性，提高部门的整体凝聚力和工作能力。

培训名称	培训对象	培训目标

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8242554D1850C4908C7F2A07

项目基本情况讲解	到岗员工	让员工了解项目的基本概况，快熟熟悉现场，尽快开展现场工作。
BI 及服务礼仪	到岗员工	规范项目现场员工的服务礼仪，树立良好的第一印象。
财务交接	到岗员工	让员工了解财务交接要点，重难点问问题解析培训。
现场查验	到岗员工	让员工了解现场业务交接要点，查验现场，建立现场业务交接清单及后续工作重难点标注。
资产管理	到岗员工	清点项目资产，建立资产清单及管理标准。
文档资料管理	到岗员工	做好项目重要资料的交接于存档。

二、第二阶段：项目正式移交接管后

培训目的：进一步提高工作人员的工作能力与服务水平，强化各层次、各岗位的工作能力和服务理念，旨在为物业使用人提供和保持一个舒适、安全、有序、整洁的办公环境。同时，培养专业的物业管理人才，塑造高效的团队。

培训主题：针对项目管理特点与实际，及时调整、完善相关规章制度，明确物业环节和岗位职责，加强操作性、实务性培训。重点进行服务意识提升、高端项目服务要点及专业技能提升等方面的培训。针对各类灾害和极端天气制订有针对性的应急预案并不断演练。

引导阶段	引导项目	引导内容	入职引导人	参考时长
公共引导	新人加入	欢迎新同事加入，介绍团队人员	入职引导人	30 分钟
	公司简介	介绍兴盾物业		10 分钟
	公司文化	讲解公司企业文化		40 分钟
	制度规范	讲解制度规范		40 分钟
生活引导	衣食住行	衣—发放工装及介绍穿着标准		10 分钟
		食—食堂及用餐情况介绍		10 分钟

		住—宿舍介绍			20 分钟
		行—交通出行情况简介			10 分钟
	沟通与学习	学习平台介绍			10 分钟
专业引导培训	工作平台	OA 办公平台		训练师/直接上级	30 分钟
	物资配备	岗位文件、工具、物资配备			30 分钟
	岗位工作	专业组	岗位训练		3-7 天
			岗位工作内容		30 分钟
			岗位应知应会		60 分钟
			岗位工作流程、方法		30 分钟
			问题解答		30 分钟
面对面沟通	了解员工入职感受、解答新员工的问题			值班经理/项目、部门负责人	依据实际情况而定

进驻时间	课程名称	持续时间	培训对象	培训地点
1-3 个月	《崭新征程，扬帆起航》	0.5h	项目员工	项目服务中心
1-3 个月	《职业安全》	1.5h	项目员工	项目服务中心
1-3 个月	《阳光照亮的体制全》	1h	项目员工	项目服务中心
1-3 个月	《没有成功的企业，只有时代的企业》	1.5h	项目员工	项目服务中心
3-6 个月	《日常职业安全》	1h	项目员工	项目服务中心
3-6 个月	《职员职务行为》	1h	项目员工	项目服务中心

许昌市公共资源交易平台投标专用

3-6 个月	《预防肢体冲突》	1h	项目员工	项目服务中心
3-6 个月	《紧急事件及突发事件的处理方法与程序》	1h	项目员工	项目服务中心
3-6 个月	《顾客满意度测评与实施》	1h	项目员工	项目服务中心
6-12 个月	《设备设施管理》	2h	项目员工	项目服务中心
6-12 个月	《品质管理和品质改善基础知识》	2h	项目员工	项目服务中心
6-12 个月	《法律知识：法律法规、民法典等》	2h	项目员工	项目服务中心
6-12 个月	《强化培训》	2 天	项目员工	项目服务中心

许昌市公共资源交易平台投标专用
8F76B8429547D1850C49080F2A407

4.3.6.5.4 管理人员培训

一、项目经理培训

由集团人力资源部部门定期统一组织的面向中层骨干管理人员的培训，意在提高中层管理队伍的管理技能和水平。

A、培训内容：兴盾职业经理人手册、经营管理、业务管理、资源整合及综合管理、领导力、集团发展战略、企业文化价值观等。

B、培训对象：一线物业公司近一年内新任命的物业部门经理及拟任命经理、拟培养的人员。

二、其他培训

公司为战略需要及人员发展而组织的其它内部培训。

三、外部培训

指外部单位组织的各种培训。主要是公司派遣参加的专业教育、培训机构在国内举办的短期和长期培训班、进修班、职称和资格水平考试。包括短期培训、

长期培训。

外部培训是公司组织培训的方式之一。包括：政府法令规定的、由政府单位主办及核定的资格鉴定课程；职业必备的特殊专业知识或技能课程；职业必备的各种取证考试；集团外行业交流考察；国内外工商管理进修培训，企业经理人员进修培训等。

四、培训目标

（一）了解物业管理行业发展的历史沿革、发展现状及前景展望；

（二）熟悉物业项目的运作机制、全生命周期各阶段工作重心及工作内容；

（三）熟悉物业管理、物业服务收费、前期物业管理、业主自治等基础物业知识；

（四）了解物业管理项目现场品质标准构建和场景氛围营造技巧，提升服务满意度；

（五）了解物业经理应具备的专业知识、素质要求、各项能力的养成技巧等；

（六）提高物业经理管理能力、风险防控能力、核心阶段关键点管理能力；

（七）提升物业项目经验萃取能力，让“能人”方法和技术流程进行组织复制和传承；

（八）提升项目经理项目管理能力和市场拓展能力，双轮驱动快速成长；

（九）加强客户服务能力，提升客户投诉及群诉事件应对能力。

五、课程纲要

序号	课程名称	形式
1	《法律法规》	集中讲授
2	《客户服务关系管理》	集中讲授
3	《投诉处理技巧》	集中讲授
4	《品质管理基础知识》	集中讲授
5	《职业安全》	集中讲授
6	《纠纷的处理方法》	集中讲授
7	《职业化培训》	集中讲授
8	《员工职业生涯规划》	集中讲授
9	《案例分析》	集中讲授

10	《优质客户服务》	集中讲授

4.3.6.5.5 新员工入职培训（至少 7 天）

一、课程内容

序号	课程名称	形式
1	——展望 2021 《崭新征程·扬帆起航》	互动形式
2	——走进兴盾 《没有成功的企业，只有时代的企业》	集中讲授
3	——职员职务行为准则《阳光照亮的体制》	集中讲授
4	——平平安安就是福 《职业安全》	集中讲授
5	——熟悉企业文化 《成就更好的自己》	集中讲授
6	——“薪”要让你件见 《薪酬福利及职业发展规划》	集中讲授
7	物业项目具体服务标准	集中讲授
8	应知应会	集中讲授
9	岗位职责	集中讲授
10	岗位技能	集中讲授
11	常用的《体系文件》表格	集中讲授
12	职员职务行为	集中讲授
13	物业项目具体服务标准	集中讲授
14	培训考核及结业仪式	机试
15	——以心融心，畅所欲言 《新员工面对面》	座谈

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B2B5D7D1350C4908C7F2A407

4.3.6.5.6 服务中心培训

一、训练宗旨

1. 通过训练四步骤（准备、呈现、实践和鉴定），肩并肩训练，使训练流程更具成效。

2. 训练过程由简单开始，循序渐进，使员工有兴趣、有信心、并充满激情完成全部训练过程，并快速、准确掌握所有技能。

3. 训练采用“我说我做”、“我说你做”和“你说你做”的模式展开训练。

二、时间安排

	第一天-第三天	第四天-第六天	第七天
训练内容	熟悉工作现场环境 岗位行为规范 岗位设备设施使用及操作 讲解负责的服务区域及客户情况； 物资配备使用及维护； 客户触点巡查。	客户访谈； 客户诉求类型讲解及报事处理； 常见突发事件处置。	客户信息收集，管理系统操作； APP 管理操作。

三、准备

准备对训练阶段至关重要，准备得好，可以使员工第一次就学习正确，并且能够全面掌握岗位操作步骤及标准，同时还可以避免训练被中断。

（一）准备自己

1. 重温岗位操作指南，明确操作标准和岗位要求，如果长时间没有操作，建议培训讲师自行在岗位上操作一次；

2. 重温岗位训练指引，便于自己使用一致的训练方法来训练新员工。

（二）准备场景

根据岗位训练顺序，设计好训练场景，包括岗位人员安排（避免训练中断），需要哪些岗位配合 哪些事项。

第 1 天准备场景		
场景	涉及的工具及表格	相关岗位配合事

许昌市公共资源交易平台招标专用 84176184295470185OC490BC7F2A407

		项
内容：岗位职责职权及发展路径宣讲 标准：明确岗位的角色及要求 时间：2 小时 要点：客服人员的责任要求、职业发展路径、业绩收入考核	无	无
内容：讲解管理的服务区域及办公人群特点 标准：熟知负责的服务区域及客户群体 时间：2 小时 要点：项目区域情况及办公人群特点	表格： 项目介绍（包括平面图、楼栋、电梯数、办公人数）	岗位：后台信息岗 事项： 协助排班工作 提供项目情况信息
内容：讲解管理的服务区域及办公人群特点 标准：熟知负责的服务区域及客户群体 时间：2 小时 要点：区域的划分、项目信息		
内容：物资配备使用及维护 标准：熟知随身携带工具及可选工具的使用和维护 时间：1 小时 要点：手机的统一设置和使用规范 随身携带的物品使用可选工具的使用	表格： 日志本工具 智能手机	无
内容：客户触点巡查 标准：熟知巡查路线的要点和标准，并能进行客户触点巡查的培训及督导。 时间：1 小时	表格： 客服人员日志本 工具 智能手机 助英台 APP	岗位：值班经理 事项：对巡查问题的处理及反馈情况进行监督和考核。

许昌市公共资源交易平台投标专用
841762[illegible]29547D1850C4908C7F2A407

要点：巡查区域及巡查路线的制定、触点巡查的培训及督导、未关闭巡查问题的跟进、已关闭巡查问题的评价		
第 2 天准备场景		
场景	**涉及的工具及表格**	**相关岗位配合事项**
内容： 客户访谈 标准：能够合理制定客户访谈计划，跟进访谈计划的实施，并对客户访谈进行通报和盘点 时间：60 分钟 要点：访谈计划的制定、客户访谈的实施、 客户访谈的跟进和盘点	工具：智能手机、APP 表格：公司标准	无
内容：客户诉求类型讲解及报事处理； 标准：快速解决客户诉求，并对客户诉求进行分析和改进。 时间： 60 分钟 要点：客户诉求的类型、客户诉求的分析与改进诉求处理原则	工具：智能手机、APP 表格：公司 BI 标准	无
内容：添加客户微信及信息发布 标准：通过微信与业主建立良好的关系，和业主建立高效的信息沟通渠道 要点：添加客户微信和梳理微信好友信息、微信信息发布回复业主信息规范	工具：智能手机	无
内容：常见突发事件处置 标准：熟知常见突发事件的种类及其处理方法和流程，能正确应对各种突	无	无

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B42954701856A4908C7F2A407

发事件。 时间：60 分钟 要点：突发事件总结归纳 、 常见突发事件处理方法和流程		
第 3 天准备场景		
场景	**涉及的工具及表格**	**相关岗位配合事项**
内容：客户信息收集，OA 管理系统操作； 标准：通过客户信息收集，确保客户信息的准确率；分析客户的需求信息，决策服务调整。 时间： 60 分钟 要点：客户信息收集工作计划、 客户信息的复核及更新、客户信息分析	工具：OA 管理系统	岗位：客服人员 事项：需要客服人员去实施信息的收集工作。
内容： APP 管理操作。 标准：回复和处理客户发帖、“客服你好”客户发布内容，按照客户诉求处理规则回复与处理，保证客户的需求能得到及时、闭环处理；观测和引导客户 讨论话题，促进邻里之间的交流和讨论，营造良好的社区范围。 时间：30 分钟 要点： 引导客户参与互动帖子响应和回复 客服你好客户发布内容回复	工具： APP	
第 4 天准备场景（根据项目实际业务开展情况选择是否对员工进行训练）		
场景	**涉及的工具及表格**	**相关岗位配合事**

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B42954701850C4908C7F2A407

		项
内容：房屋资产与资产打理 时间：90 分钟 要点： 项目建筑特点及存在特点 整改方法	工具：智能手机、助英台上“陪看任务” 表格： 《建筑信息表》	岗位：物业服务中心、出入口岗位、消控室 事项： 报修受理
内容：其他增值服务项目处理 标准：结合客户实际需求，推进项目的实施，为客户提供优质的服务项目 时间：30 分钟 要点：服务产品的筛选 、服务产品实施和跟踪反馈	无	无

四、呈现

在本阶段所有操作必须是设计好的真实情景，这就意味着培训讲师根据事先准备阶段的场景进行训练，不要采用讲述方式让员工凭空猜想。因此准备好相应的场景、场景中涉及的人员角色和任务 都要事先安排好，使员工如同在真实工作情景中一样。

结合准备的场景一次只呈现一个场景，先训练正常的操作流程，当员工完全正确掌握正常的操作流程后，再针对一些突发情景进行训练，无论是正常的操作流程还是突发事件，都必须遵循我说我做、我说你做和你说你做的训练过程。

五、岗位重要性及学习目标

向员工说明本岗位的重要性，本岗位对项目的作用：通过网格管理与客户建立联系，代表客户监督网格内的服务品质并提升客户体验，了解并收集客户信息及需求，通过系统调度资源快速响应并处理客户诉求，最终赢得客户满意及客户信任。

借助岗位鉴定表，说明岗位要学习的内容、标准及要求，学习本岗位后，你可以：

1. 加深对岗位的认知，明确岗位的职责
2. 提升负责网格的熟识度；

许昌市公共资源交易平台投标专用

3. 工作更加轻松，内部沟通、协调更加简单；

4. 更好的发挥自身的价值，合理提升收入；

5. 能够及时了解服务现状，发现客户潜在的需求，推荐物业产品。

六、岗位流程训练

（一）我说我做

1.根据岗位操作指南，培训讲师边说边操作，使员工对整个操作流程有一个初步印象，可以让员工拿着岗位操作指南，边看边观察；

2.如果该员工已经学习过一个岗位，可以鼓励员工边读操作指引，培训讲师边操作；

3.训练从容易开始，以正常流程操作为主，不要设计场景中有场景、突发中有突发，让员工对快速对岗位操作有一个整体认知，并产生兴趣。

（二）我说你做

1. 培训讲师边读出岗位操作指南，鼓励新员工自己按操作要求以及先前观察，尝试自行操作；

2. 新员工在操作过程中会比较紧张，并容易出差错，因此，多鼓励新员工大胆尝试，培训讲师根据情况可再次示范，确保新员工能够正确执行；

3. 逐个步骤进行训练，使员工从回忆到实操，使员工快速完成正常操作流程，树立员工信心。

（三）你说你做

1. 员工通过两轮学习后，对整个流程有初步印象，本轮训练属于加强加固，必不可少；

2. 鼓励新员工自己边阐述操作步骤，边演示操作过程，此时培训讲师可以担当场景中的客户或其他人员，以观察员工操作步骤准确性；

3. 尽量少打断员工演示操作，除非员工出现很大的错误，培训讲师可将员工小错误记录下来，等员工演示完整个操作流程后，再给员工进行点评；

4. 如果员工演示过程中出现一个步骤错误，培训讲师可针对一个步骤进行纠正，并让员工再次演示该步骤；

5. 如果员工演示过程中出现两个及以上步骤错误，建议培训讲师将本流程进行分拆重新训练，也说意味着重新从我说我做、我说你做和你说你做的步骤进行

许昌市公共资源交易平台投标专用

训练新员工。

（四）关键步骤简要操作索引

1. 如何进行现场客户触点巡查区域的划分及排班表的编制；
2. 如何对客户触点巡查进行培训和督导；
3. 如何对客户诉求进行分析与改进；
4. 如何制定客户访谈计划并对访谈中收集的问题进行分析和改进；
5. 如何对极光系统的客户诉求进行响应和回复；

（五）训练难点提示

1. 巡查区域的划分要尽量以楼栋单元、户数、电梯数、占地面积、容积率等因素进行巡查区 域划分；
2. 区域巡查时间要控制在 40 分钟以内；
3. 客户诉求处理之后要定期进行典型的案例分析，在部门内进行分享学习；
4. 乔迁拜访的过程中熟识客户，并对客户的信息进行收集和复核；
5. 管理费的催缴要善于协调项目内外部的资源去解决。

七、实践

1. 安排员工和你一起在岗位上操作，并安排员工自行操作，除非员工在操作过程中偏离标准或直接影响客户满意，否则你尽量不要替代员工亲自操作，以确保员工能够得到足够的练习；

2. 确保员工每一个步骤都正确无误，并达到标准，培训讲师才可以让新员工独立一人操作岗位，否则不可以安排新员工一人上岗，即便新员工能够独立上岗，培训讲师也必须每小时现场观 察并指导一次，直到新员工完成岗位鉴定为止；

3. 在实践过程中，培训讲师必须与新员工肩并肩工作，直止新员工 100%正确操作岗位。

八、鉴定

1. 根据岗位鉴定表逐项对员工进行鉴定；
2. 在鉴定过程中，员工 100%按标准操作才能通过岗位鉴定；
3. 在员工有 1-3 项未达到标准，培训讲师在当天对该项进行训练，并让员工练习，视情况在本班次或下一班对 1-3 项再次鉴定；

4. 如果员工超过 3 项操作标准未能达到要求，培训讲师必须对该岗位重新安排训练，并通知项目经理重新为该员工设置训练计划。

4.3.6.5.7 消防教育安全培训

1.明确消防安全教育、培训的责任部门、责任人和职责、频次、培训对象（包括特殊工种及新员工）、培训形式、培训内容、考核办法、情况记录等要点。

2.消防安全责任人将消防安全教育、培训工作列入年度消防工作计划，为消防安全教育、培训提供经费和组织保障。

3.消防安全管理人制定单位年度消防安全教育、培训计划，确定培训内容及授课人，并严格按照年度消防安全教育、培训计划，组织全体员工参加消防教育、培训。

4.对每位员工的集中消防培训至少每半年组织一次；新上岗员工或有关从业人员必须进行上岗前的消防培训，做到“四懂五会”，并将组织开展宣传教育培训的情况做好记录。

5.通过张贴图画、消防刊物、视频、网络等多种方式宣传消防知识；在春冬季防火期间和重大节日、活动期间，应开展有针对性的消费宣传和教育活动。

6.消防培训应包括以下内容：有关消防法规、消防安全管理制度、保证消防安全的操作规程等；本单位、本岗位的火灾危险性和防火措施；建筑消防设施、灭火器材的性能、使用方法和操作规程；报火警、扑救初起火灾、应急疏散和自救逃生的知识、技能；本场所的安全疏散路线，引导人员疏散的程序和方法等；灭火和应急疏散预案的内容、操作程序。

7.单位消防安全责任人、消防安全管理人、专兼职消防管理人员、消防控制室的值班、操作人员和其他依照规定应当接受消防安全专门培训的人员，应接受消防安全专门培训，消防安全管理人员和消防控制室的值班、操作人员应持证上岗。

注：“四懂”即懂火灾的危险性、懂火灾预防措施、懂火灾扑救方法、懂火场逃生方法，

“五会”即会报火警、会使用灭火器材、会扑救初起火灾、会组织人员疏散、会开展消防宣传。

许昌市公共资源交易平台投标专用

4.3.7 违约责任

4.3.7.1 违约承诺书

致：许昌市建安区城市管理局

河南天扬工程项目管理有限公司

若我司中标，承诺本项目服务过程中均参照质量管理和质量保证标准中的内容进行。确保服务达到相应的质量标准或技术规范。

在服务过程中我公司提出以下违约承诺：

1、因我方服务质量等问题导致修改或变更所发生的一切费用，均由我方负担。

2、我方不能按期按要求保质保量完成服务，除承担相关责任外，甲方可在支付合同余款中扣除合同价款千分之一。

3、因我方原因，未能按规定时间完成有关工作的，每延误一天，甲方可在支付合同余款中扣除合同价款千分之一。

4、若甲方发现我方派出的服务人员或提供的服务不符合合同要求，我方在 3 天之内按要求派出人员或提供满足投标文件承诺的服务，否则甲方有权终止合同，并保留追究我方责任及要求赔偿损失的权利。

特此承诺

投标人名称(盖章)：兴盾物业服务集团有限公司

2023 年 5 月 18 日

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B429547B183C49086F2A407

4.3.7.2 公司职责

（1）认真抓好道路清扫保洁队伍整体素质建设，加强员工思想教育工作。让每位员工都能认识到“公司是我家”、“我们大家是一个整体”、“保洁荣辱就是我们大家荣辱”。狠抓员工服务意识，树立“业主至上、服务第一"、"客户就是上帝"在业主开口前让业主满意。同时还着力开展一些专业技能知识学习，因为只有在不断学习进取中才潜力求发展。使每一位员工始终鼓足劲、持续最旺盛斗志。

（2）进一步建全了各项规章制度。以相关规章制度来严格规范每位员工日常工作、行为准则，做到“定人定岗，职责到人”让每位员工都能认识到自我不足之处，并用心寻求改善和进取。

（3）严格按保洁管理作业程序和保洁标准及公司检查考核评分标准，实行工作检查制度，包括：自查、互查、主管检查、抽查等检查制度，将考核结果切实与员工工资挂钩。做到奖勤罚懒，赏罚分明。坚持每一天巡视服务区域，有效制止各种违章现象，现场督导保洁工作。落实各种会议制度，坚持天有天评，周有小结，月有讲评。

（4）围绕“条块结合、全面提升、长效管理”的工作思路，按照社会化、市场化运作原则，积极把兴盾特有环卫工作管理模式在延伸，努力打造精细化、精品化环卫样板工程，提高城市管理的社会化、专业化、产业化水平，使环卫工作走在全省前列。

（5）绿化管护方面，一是强化管理。对管护范围要分段、分时、分区，进行合理化人员分配，明确职责任务，实行网格化、精细化管理；二是加大巡查。加大对施工侵占毁绿破绿行为和病虫害苗木花草的巡查力度，及时报告，采取整治措施，三是突出重点。抢抓春季时机，做好补植补栽工作，同时对补栽的草花和苗木，要做好日常管护；四是加强宣传。对森林防火、疫情防控工作，要及时劝阻、加强宣传、做好引导，形成同日常管护工作齐抓共管的良好局面。保证道路整洁与绿化观赏的整体性，并向甲方提供绿化服务方案及管护进度统计表。

（6）物资配备方面，根据现场、甲方要求等确定待交接区域所需的机械设备及清扫保洁服务作业工作人员人数等，及时通知公司车队及领导，确定机械设备的安排到场时间及人员到场时间；若出现道路清扫保洁工不足或者机械设备不

许昌市公共资源交易平台技术专用
C4F7CE8B42574D1850C49086F2A467

足，则上报公司领导，申请购买相关机械设备，由项目负责人跟进相关工人的招聘工作，如待接管区域上的清扫保洁服务作业工人选择在项目上继续工作，我司将根据项目需要做好人员的接纳工作；根据甲方及项目需求，按要求配备相关技术人员，并把人员的相关资料上交至甲方核验。

（7）我公司在接管前，将与采购单位沟通，了解采购单位的具体要求，协商制定出具体的清扫保洁服务作业方案及相应的岗位职责、管理规定和制度，实现与现有清扫保洁服务作业人员工作的无缝交接；并将管理制度与人员名单等相关档案资料交于甲方备案存档。

（8）清扫保洁服务作业人员实行双重管理，清扫保洁服务作业人员在接受公司管理的同时，也要严格服从采购单位的管理，遵守采购单位的各项规章制度；管理人员按时制订每月工作计划表、人员排班表呈报采购单位相关管理部门的领导和公司总部；派驻点负责人每周定时向采购单位相关管理部门的领导汇报请示工作，对工作中出现的问题，第一时间应与采购单位沟通，并汇报给公司总部及时协调解决；

（9）对派驻点清扫保洁服务作业人员日常工作中的仪容仪表、礼貌礼节、岗位职责、岗位纪律、业务技能、岗位卫生、岗位巡查、学习训练、日常管理、客户沟通等情况实行客服部、派驻点班队长、基层清扫保洁服务作业人员"四级”检查考评制度，并根据每月的考评结果进行奖罚；

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B1995470185C49080F2A407

4.3.8 经济赔偿

4.3.8.1 员工处罚标准

第一项：日常工作处罚标准

1、无清扫保洁规章制度、未责任落实到人、未定人定岗的，一项扣 5 分。

2、两清扫要全面普扫，漏扫一处扣 20 分，普扫不彻底或未在规定时间结束普扫的，一处扣 10 分。漏扫或普扫不彻底面积在 15 平方米以内的（含 15 平方）视为一处，超过 15 平方米的加倍处罚，50 平方米以上的漏扫或普扫不彻底的，扣 20 分。

3、道路路面、人行道的废弃物（含果皮、纸屑、塑料、烟蒂等）数量超出标准的，一处扣 10 分；废弃物数量严重超标的，一处扣 20 分。

4、作业过程中向下水道、雨水箅子、绿化带、花坛、草坪等扫倒垃圾的，每发现一人次扣 20 分；焚烧垃圾的，每人次扣 50 分。

5、清扫作业时漏收垃圾堆一处，扣 10 分；保洁作业时路面成堆或袋状垃圾杂物收集不及时，一处扣 10 分。

6、道路两侧有污水横流或油渍的，一处扣 10 分。

7、清扫保洁路面（包括人行道）有明显渣土、积水或积泥的，一处扣 5 分。

8、道牙边不见底、有尘土的，一处扣 2 分。

9、辖区地面发现乱贴小广告或喷涂乱画未及时清理的，一处扣 5 分。

10、内部考核制度完善，记录完整、规范。缺项一处扣 10 分；不规范一处扣 5 分。

11、未按要求开展机械作业或未保质保量完成作业任务的，一次扣 10 分。

12、工作期间清扫车辆无故停靠路边怠工的扣 5 分；未按要求填写作业记录的扣 2 分。

13、工作期间车辆设备超速行使或不按操作规范作业的，每项扣罚责任人 50 分。

第二项：人员管理处罚标准

1、保洁作业人员数量要达到核定人数，如有特殊原因应及时上报督察部备案。无故缺岗、空岗的，每减少 1 人次扣 5 分。

许昌市公共资源交易平台 技标专用 84C76E8B3295170185C4508C7F2A407

2、保洁作业人员不按规定要求落实上下班时间，出现迟到、早退的，每人次扣 5 分；保洁人员在上班时间私自窜岗或离岗的，每人次扣 10 分；迟到、早退 30 分钟按旷工处理，每人次扣 20 分。

3、保洁作业人员在实施清扫保洁作业期间，不按要求着作业服的，每人次扣 2 分。

4、保洁作业人员在保洁车内垃圾量达不到半车标准就向中转站倾倒的，一次扣 10 分。

5、保洁作业人员在岗聚堆聊天的，每人次扣 5 分。

6、保洁作业人员因坐岗造成所管路段卫生质量差的，每人次扣 5 分。

7、保洁作业人员在上班期间从事与工作无关事项的，一次扣 10 分。

8、保洁作业人员在保洁车外沿悬挂与生产无关的物品的，一次扣 5 分。

9、保洁作业人员穿拖鞋上岗或着作业服吸烟的，每人次扣 5 分。

10、保洁作业人员酒后上岗的，每人次扣 30 分。

11、保洁作业人员作业时与车辆顺行，不按规范作业的，每人次扣 50 分；休息不面朝作业路面，眼看作业范围的，每人次扣 30 分。

12、相关设备作业人员不按制度执行或不服从调度的，每次扣罚 100 分。

第三项：环卫设施设备处罚标准

1、果皮箱清掏不及时，造成箱内垃圾漫溢的，一处扣 5 分。

2、果皮箱周围地面有零散垃圾堆放或箱体旁边有袋装垃圾的，一处扣 5 分。

3、果皮箱擦拭不到位，箱体有油渍、污物或乱贴乱画、喷涂的，一处扣 3 分。

4、果皮箱内胆在箱外摆放的，一处扣 2 分。

5、不按要求对路段露天垃圾点或果皮箱喷洒消杀药物的，一处扣 2 分。

6、清扫保洁收集车未密闭清运的，一次扣 5 分。

7、各类作业车辆（保洁车、扫地车、洒水车等）无编号或编号磨损严重无法识别的，一次扣 20 分。

8、各类作业车辆（保洁车、扫地车、洒水车等）车体擦拭不及时（有污渍）的，一次扣 20 分。

9、各类作业车辆（保洁车、扫地车、洒水车等）维护不及时，影响作业的，

许昌市住房保障和物业管理局 许昌市城市管理局 许昌市城乡建设发展中心 许昌市城乡一体化示范区城市管理局 许昌市城乡建设发展中心 许昌市城乡一体化示范区城市管理局

一次扣罚责任人 50 分，责任部门领导 100 分。

10、驾驶人员不按规定填写各类作业车辆（保洁车、扫地车、洒水车等）行使记录的，一次扣罚驾驶员 50 分，责任人部门领导 100 分。

4.3.8.2 考核制度

（一）考核分为集团综合考核、督察部日常考核和各项目日常考核三级开展

1、集团综合考核：由集团领导带队，督察部组织、各公司领导参加，分别以徒步检查和乘车检查两种方式进行，按照工作标准对各项目的日常工作进行不定期、全方位、多方面的考核，考核结果记入考核台帐。

2、督察部日常考核：每天由督察部考核人员分早、中、晚乘车或徒步，按照工作标准对各区域的日常工作进行考核，查出的问题及时通知相关项目部处理，并计入当天考核台帐，相关项目问题处理后要及时向考核人员上报处理结果，以便考核人员复查处理情况。

3、各项目日常考评：根据各公司实际情况，办法自定。要求：有组织、有办法、有落实、有台帐，每月底以书面形式将本月考核结果向督察部上报，督察部每周不定期对各公司的考评进行抽查，抽查结果记入考核台帐。

(二)考评分为月考评、季考评、年考评三种形式

1、月考评：督察部每月度底对考核项目进行综合排名并向全公司通报。

2、季考评：督察部每季度底对考核项目进行综合排名并向全公司通报。

3、年考评：督察部每年底对考核项目进行综合排名向全公司通报。

（三）、结果运用

1、每月汇总月考核通报扣分情况，兑现处罚。月度排名第一的项目对项目经理全公司通报表扬、奖励 300 元，排名末位的项目罚款 200 元，连续两次排名末位的项目经理写出整改方案报公司审核监督。

2、每季度考核考评结果通报全公司。季度排名第一的项目对项目经理全公司通报表扬、奖励 500 元，排名末位的项目经理罚款 300 元，连续两次排名末位的项目经理处罚后撤（降）职。

3、在年底评比中被评为第一名的项目经理给予 2000 元奖励，被评为末位的

项目经理处罚 1500 元，连续两年排名末位的项目经理处罚后撤（降）职。

4.3.8.3 各类案件、信件、批示件处罚标准

1）各路段管理人员因工作失职，造成不良影响，甲方领导点名批评的，每次处罚100元；被市、区领导批评的，每次处罚300元。

2）群众举报、媒体曝光的问题，每起处罚300元，被局领导点名批评的，每起处罚100元，并取消年终评先资格。

3）督查通报的问题，每起处罚 50元，通报问题在复查中仍未整改的，每起处罚 100元。

4）数字城管案件处置，凡超出办理时限办结的案件，每超期 1 天处罚 100 元。（不足 1 天按整天计算），依次加倍处罚。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B429547D1850C4908C7F2A407

4.3.8.4 集团内部处罚标准



兴盾物业服务集团有限公司文件

兴盾物字〔2018〕14号　　签发人：张官兴

关于印发《兴盾集团奖惩管理制度》的通知

集团各分子公司、事业部、顾问公司，集团各职能部门：

现将《兴盾集团奖惩管理制度》印发给你们，该制度包含两个文件（详见附件），请认真领会传达文件精神并贯彻执行。

兴盾物业服务集团有限公司

2018年11月7日

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B429547D1850C4908C7F2A407

附件一：

兴盾集团奖惩标准

一、奖励标准，适用于集团全体人员

有下列事迹之一，经核实情况属实者，根据实际情况对当事人经济奖励 50 至 1000 元：

㈠为保护公司（甲方）及他人生命财产安全，防止或挽救事故发生，见义勇为挺身而出者；

㈡拾金不昧，将钱财物品及时上缴交还失主者；

㈢在成本控制、节、减、降耗方面成绩突出，给公司带来较大收益者；

㈣严格遵守公司的规章制度，对工作积极主动、任劳任怨、听从调动分配，连续三个月未休假且无任何罚款者；

㈤为维护公司形象，坚持原则，抵制歪风邪气，敢于揭发违规违纪员工之行为者；

㈥改进公司经营管理，开拓创新，积极为公司的发展提出合理化建议，公司采纳后卓有成绩，为公司增加效益有突出贡献者；

㈦努力完成本职工作，成绩显著，多次受到甲方赞誉和书面表扬且无任何罚款者；

㈧被评为全国和省、市、县劳动模范、优秀党员、先进工作者，以及在县及以上组织的各项技能大赛中获奖者；

㈨其他有特殊贡献者。

二、违规违纪处罚标准：

（一）保安公司员工：

1. 上岗期间严禁看电视、看棋牌、听音乐、玩手机、聚堆聊天等，凡违反者每项经济处罚 20 元/次；

2. 上岗期间严禁吸烟、看书、看报、插手、背手、袖手、翘腿、抖腿、叠腿及工装不整（包括：未束腰、未穿黑皮鞋、未戴领带、未戴肩章、未戴胸牌、未戴帽、工装便装混穿等），值班站岗期间严禁左顾右盼，凡违反者每项经济处罚

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E85A3547D1650C4908C7F2A407

10 元/次；

3. 岗期间严禁脱岗、睡岗、漏岗，脱岗（脱岗十分钟以上处罚 30 元/次，脱岗三十分钟以上处罚 50 元/次）、睡岗（易或坐着处罚 30 元/次；躺在床上、地上或凳子上处罚 50 元/次、脱衣盖被睡觉 100 元/次）、漏岗者给予上一班 30 元—100 元/次处罚；上述违纪造成严重后果的视情况加倍或加重处罚；

4. 接登记薄、值班巡逻登记薄、来访登记薄、车辆出入登记薄等各项登记薄必须按照要求认真登记填写字迹端正（包括：漏登、乱涂乱画、撕毁、提前虚假登记等），凡违反者每项经济处罚 10 元/次；

5. 接班迟到 5 分钟以内按 10 元/次扣计，超过 5 分钟 10 分钟以内的扣 20 元/次；超过 10 分钟 30 分钟以内的扣 30 元/次；推迟接岗 30 分钟以上或拒绝接班者处以 50 元/次罚款；

6. 在岗保安员负值班室及大门内外周围 100 米内的物品摆放、卫生状况，杜绝出现脏乱差现象，若发现纸屑、塑料袋等垃圾物，必须主动进行清理，巡逻时如有明显垃圾物，也有清理的义务，如未积极进行清理，每次处罚 10 元/处；

7. 按照门卫管理规定，对外来办事的人员要礼貌接待，由登记人员负责填写《外来人员会客登记表》，询明来访何人何部门，经联系确认后才允许进入本单位、车辆检查、登记，不得借故与任何来往人员发生，否则投诉一项处罚 30 元/次；

8. 徇私舞弊，无原则地放行车辆、物资等，最低每次处以 50 元的罚款；

9. 岗前禁止喝酒，酒后禁止上岗和串岗，违者罚款 100 元/次，在岗上喝酒者、误岗者处罚款 200 元/次，如出现严重问题的加倍处罚并追究其责任；

10. 因服务态度或服务质量遭甲方投诉的，经核实情况属实的经济处罚 100 元/次，情节严重的加重罚款或给予辞退处理。

（二）物业公司（含高速公路事业部）员工违规违纪处罚标准：

1. 保安员：

①上岗期间严禁吸烟、看电视、看棋牌、听音乐、玩手机、聚堆聊天等，凡违反者每项经济处罚 20 元/次；

3

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E0B8954701850C4D9D4F2A407

②上岗期间严禁看书、看报、插手、[illegible]、翘腿、抖腿、叠腿及工装不整（包括：未束腰、未穿黑皮鞋、未戴领带、未戴肩章、未戴胸牌、未戴帽、工装便装混穿等），值班站岗期间严禁左顾右盼，夜间值勤人员和白天巡逻人员必须随手携带橡胶棒或狼牙棒，凡违反者每项经济处罚 10 元/次；

③上岗期间严禁脱岗、睡岗、漏岗，脱岗（脱岗十分钟以上处罚 30 元/次，脱岗三十分钟以上处罚 50 元/次）、睡岗（打瞌睡处罚 15 元/次；趴或坐着处罚 30 元/次；躺在床上、地上或凳子上处罚 50 元/次）、漏岗者给予上一班 50 元—100 元/次处罚；上述违纪造成严重后果的视情况加倍或加重处罚；

④交接登记薄、值班巡逻登记薄、来访登记薄、车辆出入登记薄等各项登记薄必须按照要求认真登记填写字迹端正（包括：漏登、乱涂乱画、撕毁、提前虚假登记等），凡违反者每项经济处罚 15 元/次；

⑤接班迟到 5 分钟以内按 10 元/次扣计，超过 5 分钟扣 15 元/次；超过 10 分钟扣 20 元/次；推迟接岗 30 分钟以上 40 分钟以内，罚款 30 元/次；拒绝接班者处以 50 元/次罚款；

⑥保安员负责岗点以内及周围的卫生状况，在站岗时视力所及范围内（岗点周围）若发现纸屑、塑料袋等垃圾物，必须主动进行清理，巡逻时如有明显垃圾物，也有清理的义务，如未积极进行清理，每次处罚 10 元/处；

⑦按照门卫管理规定，对外来办事的人员，由登记人员负责填写《外来人员会客登记表》，询明来访何人何部门，经联系确认车辆检查、登记后才允许进入本单位；

⑧徇私舞弊，无原则地放行车辆、物资等，最低每次处以 20 元的罚款；

⑨岗前禁止喝酒，酒后禁止上岗和串岗，违者罚款 30 元/次，在岗上喝酒者、误岗者处罚款 50 元/次，如出现严重问题的加倍处罚并追究其责任；

⑩因服务态度或服务质量遭甲方投诉的，经核实情况属实的经济处罚 100 元/次，情节严重的加重罚款或给予辞退处理。对于严重违反公司管理规定者可随时给予除名，除名员工公司有权不予结算工资，并且要追究其相关责任。

2. 保洁员：

4

许昌市公共资源交易平台投标专用

①上岗期间严禁看电视、玩棋牌、[illegible]机、聚堆聊天、大声喧哗，称姐道妹拉家常或做与工作无关事物等，凡违反者每项经济处罚 20 元/次；

②上岗工作期间严禁工装不整（包括：工装积[illegible]混穿、未穿黑色平底鞋、未戴胸牌等），头发按照公司统一发[illegible]，不得随意披散，不得戴饰品和浓妆艳抹，凡违反者每项经济处罚 10 元/次；

③上岗期间严禁脱岗、睡岗，工作时间不能有明显响动，影响甲方办公或病员休息，在不懂得专用设备使用时，不得私自开启，以免发生意外事故，凡违反者每项经济处罚 15 元/次；

④保洁签到薄、必须按照要求认真登记填写字迹端正（包括：漏登、乱涂乱画、撕毁、提前虚假登记等），凡违反者每项经济处罚 15 元/次；

⑤按公司要求使用作业工具及用品，不得丢失或人为损坏，不得将清洁工具和用品私借他人和带回家中使用，一经发现，按偷盗公司公共财物处理，处以 50-100 元/次的罚款，并给予辞退处理；

⑥承包岗位片区卫生必须达到保洁工作规定标准，检查中凡连续 2 处不达标者，经济处罚 10 元/次，问题多的按问题多少加倍处罚，情节严重的加重罚款或给予辞退处理；

⑦因服务态度或服务质量遭甲方投诉的，经核实情况属实的经济处罚 100 元/次，情节严重的加重罚款或给予辞退处理。

（三）环境事业部员工违规违纪处罚标准：

1. 环卫清扫/保洁员：

①上岗期间应严格遵守工作时间，严禁迟到、早退、工装不整（不戴帽、不穿马夹、穿拖鞋等），凡违反者每项经济处罚 10 元/次；

②上岗期间严禁窜岗、脱岗、睡岗、聚堆聊天、看棋牌、捡拾废品等做与工作无关事物，凡违反者每项经济处罚 10 元/次；

③工作时间严禁旷工，如出现无故旷工现象，处以 40 元/次的罚款；

④保洁人员应该尽职尽责，如发现路上有垃圾杂物，而保洁人员还在路边休息，不及时清扫，或在保洁时经过垃圾杂物路段视而不见，不及时清收的，以及

许昌市公共资源交易平台投标专用

做与工作无关事情的（抽烟、喝饮料、[illegible]）处以20元/次的罚款；

⑤保洁人员承包岗位片区卫生必须达到“双净”标准，检查中凡连续2处不达标者，经济处罚10元/次，问题多的按问题多少加倍处罚，情节严重的加重罚款或给予辞退处理；

⑥保洁人员承包岗位片区内如发现有成堆垃圾，处以30元/堆/次的罚款，情节严重的加重罚款或给予辞退处理（保洁人员正在干活时除外）；

⑦果皮箱（垃圾桶）清掏不及时，造成箱内垃圾漫溢的，处以50元/次的罚款（保洁员正在工作时除外）；

⑧因服务态度或服务质量遭投诉的，经核实情况属实的经济处罚100元/次，情节严重的加重罚款或给予辞退处理；

⑨清扫人员没有按照要求进行普扫或普扫不彻底的不计考勤（按保洁员工资标准处罚）；

⑩保洁人员所负责的区域必须达到“六无六净”及（以克论净）标准，每发现一项扣10元/次。

2. 环卫机械驾驶员：

①驾驶员上岗期间应严格遵守工作时间，严禁迟到、早退、不穿工装等，凡违反者每项经济处罚30元/次；

②凡不按规定填写各类作业车辆（保洁车、洗扫车、洒水车、垃圾收集车等）行使记录的，对该机动车驾驶员经济处罚30元/次；

③驾驶员在工作期间驾驶车辆设备超速行使或不按作业规定规范作业，造成作业质量差的，对该机动车驾驶员经济处罚50元/次；

④各类作业车辆（保洁车、洗扫车、洒水车、垃圾收集车等）无编号或编号磨损严重无法识别的，对该机动车驾驶员经济处罚15元/次；

⑤各类作业车辆（保洁车、洗扫车、洒水车、垃圾收集车等）车体擦拭不及时（有污渍）的，对该机动车驾驶员经济处罚15元/次；

⑥各类作业车辆（保洁车、洗扫车、洒水车、垃圾收集车等）因维护不及时影响作业的（包括：定期对车辆刹车、车灯、转向、扫刷等部位的检修，保证车

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E5U/2B4D1B3C4908C7F2A407

辆完好使用率，无安全隐患），对该机[illegible]车驾驶员经济处罚 30 元/次；

⑦垃圾清运车驾驶员[illegible]严格遵守交通法规，坚决执行各项安全作业规定，确保垃圾车辆车容整洁、车体无[illegible]、密闭运输、无超[illegible]、乱卸现象，凡违反者每项经济处罚 50 元/次；

⑧因服务态度或服务质量遭投诉的，经核实情况属实的经济处罚 100 元/次，情节严重的加重罚款或给予辞退处理；

⑨作业车辆不避让行人的处罚驾驶员 50 元/次；

⑩对驾驶的车辆没有按照要求进行检查维护的处罚驾驶员 100 元/次；发生交通事故的应及时上报，如隐瞒不报的，对责任人经济处罚 500 元/次。

（四）城乡一体化公司员工违规违纪处罚标准：

1. 保洁员：

①上岗期间应严格遵守工作时间，严禁迟到、早退、工装不整（不戴帽、不穿马夹、穿拖鞋等），违者每项经济处罚 10 元/次；

②上岗期间严禁坐岗、脱岗、睡岗、聚堆聊天、看棋牌、捡拾废品等做与工作无关的事务，违者每项经济处罚 10 元/次；

③工作时间严禁旷工，如出现旷工现象，处以 20 元/次的罚款；

④保洁人员承包岗位片区卫生必须达到保洁工作规定标准，检查中凡连续 2 处不达标者，经济处罚 10 元/次，问题多的按问题多少加倍处罚，情节严重的加重罚款或给予辞退处理；

⑤垃圾桶清掏不及时，造成箱内垃圾满溢的，根据实际情况进行责任划分后处以 20 元/次的罚款；

⑥发现大于 1 m³小于 2 m³垃圾堆的处以 20 元/处的罚款；

⑦发现大于 2 m³以上垃圾堆的处以 30 元/处的罚款；

⑧坑塘沟渠有漂浮物或白色垃圾的处以 30 元/处的罚款。

2. 机械驾驶员：

①驾驶员应确保垃圾及时清运，严禁不穿工装等，凡违反者每项经济处罚 10 元/次；

许昌市公共资源交易平台投标专用 84F76[illegible]

②凡不按规定填写作业车运行使记录的，对该机动车驾驶员经济处罚 30 元/次；

③驾驶员在工作期间驾驶车辆设备超速行驶或不按作业规定规范作业，造成作业质量差的，对该机动车驾驶员经济处罚 50 元/次；

④各类作业车辆无编号或编号磨损严重无法识别的，对该机动车驾驶员经济处罚 15 元/次；

⑤各类作业车辆车体擦拭不及时（有污渍）的，对该机动车驾驶员经济处罚 15 元/次；

⑥各类作业车辆因维护不及时影响作业的（包括：定期对车辆刹车、车灯、转向、扫刷等部位的检修，保证车辆完好使用率，无安全隐患），对该机动车驾驶员经济处罚 30 元/次；

⑦垃圾清运车驾驶员要严格遵守交通法规，坚决执行各项安全作业规定，确保垃圾车辆车容整洁、车体无损、密闭运输、无乱倒、乱卸现象，凡违反者每项经济处罚 50 元/次；

⑧发生交通事故的应及时上报，如隐瞒不报的，对责任人经济处罚 500 元/次。

（五）生产单位中高层管理人员的奖惩规定：

为提高各单位服务质量，调动各级管理人员工作积极性，加强对各级管理人员职责的监督，现作如下规定：

1. 奖励标准，适用于各单位总经理助理（含）以上管理人员：

①各单位在甲方组织的各类评比中得到第一名奖项的，对该单位第一责任人经济奖励 1000 元/次；

②全年安全生产无事故、无罚款（含甲方罚款，集团罚款）同时得到甲方高度好评的，对该单位第一责任人经济奖励 10000 元/次。

2. 处罚标准，适用于各单位总经理助理（含）以上管理人员：

①上岗期间必须着工装戴工牌（没有工装的应着正装），凡违反者经济处罚 100 元/次；

8

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F7C4B5B1B954D1B6C49088C7F2A407

②各单位办公场所必须保持干净、[illegible]物品摆放有序，杜绝出现脏、乱、差现象，凡有脏、乱、差现象的对该单位第一责任人经济处罚 200 元/次；

③严禁无请示脱离工作岗位、办理私事等，休事时必须提前一天走钉钉审批流程逐级上报，无审批不得离岗，凡违反者对当事人经济处罚 500 元/次；

④管理人员在日常工作中必须留下管理痕迹，如巡查项目时在各类登记本上签名及个人工作笔记等，凡无任何管理痕迹的对当事人经济处罚 500 元/次；

⑤各单位每周必须对所管各项目的巡查情况进行归档，对于巡查出的违规违纪行为或好人好事案例分专项建立奖罚档案，凡无任何档案信息的对该单位第一责任人经济处罚 500 元/次；

⑥分管项目因服务质量被甲方（业主）投诉，经核实情况属实的，对该单位第一责任人经济处罚 500 元/次。

（六）集团职能部门员工违规违纪处罚标准：

详见《集团制度汇编》

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B429547D1850C4908C7F2A407

附件二：

兴盾集团奖惩措施

9

一、责任界定：

㈠不作为：有下列情形之一的视作不作为并承担不作为连带罚金（长期病假、事假除外）：

1. 分管项目无管理痕迹的（即：各类登记本上无签名、时间等痕迹的）；

2. 分管项目有多次管理痕迹，但重复出现同一违纪行为的；

3. 分管项目出现同一违纪行为，占总项目30%以上（含30%）的。

附表1：不作为连带罚金

级 别	职 务	经济处罚
一 级	员工	按处罚标准处罚
二 级	班长	按处罚标准0.5倍处罚
三 级	主管（队长）	按处罚标准2倍处罚
四 级	项目经理（大队长、主任、部门经理）	按处罚标准1.5倍处罚
五 级	分公司副总经理（总经理助理）	按处罚标准1倍处罚
六 级	分子公司总经理	按处罚标准0.5倍处罚
七级	集团分管领导	按处罚标准0.2倍处罚

㈡连带责任：分管项目期间，项目出现因违规违纪遭集团罚款的（长期病假、事假除外）承担连带责任罚金。

附表2：违规违纪连带罚金

级 别	职 务	经济处罚
一 级	员工	按处罚标准处罚
二 级	班长	按处罚标准0.2倍处罚
三 级	主管（队长）	按处罚标准0.3倍处罚
四 级	项目经理（大队长、主任、部门经理）	按处罚标准0.5倍处罚
五 级	分公司副总经理（总经理助理）	按处罚标准0.3倍处罚
六 级	分子公司总经理	按处罚标准0.2倍处罚
七级	集团分管领导	按处罚标准0.2倍处罚

10

许昌市公共资源交易电子投标专用

㈢加倍处罚：有下列情形之一的承担双倍从重罚金（原罚金的2-5倍）：

1.项目因服务质量被甲方（业主）投诉，经核实情况属实的；

2.项目被集团董事长查出严重违规违纪行为的（含服务质量）。

二、奖励方式

自2018年11月起，兴盾简报由每周一期改为半月一期，同时在简报内增加奖励宣传板块，素材及文稿来源由各单位提供，具体投稿要求如下：

1. 对于各单位好人好事、先进行为、创新经验、奖励及事例等由各单位自行编辑，各单位总经理审核把关；

2. 各类稿件应在每月13日、29日之前提交完毕，超出时间的下期刊登；

3. 所有稿件必须真实，严禁弄虚作假，如发现有弄虚作假行为的，对该单位第一责任人从重处罚（视情况严重性按500至1000元不等的罚金处罚）。

三、处罚方式：

㈠监审部在督查项目时，对发现的问题及时进行拍照（或录像截屏）取证，并将取证素材及时告知该单位相关人员（含：总经理、文员、该项目负责人），并依据集团相关规章制度及处罚标准在简报中进行通报处罚；

㈡被通报处罚项目如果在监审部告知后2日内，向监审部出具保证书（纸质），保证该项目今后不会再出现该种现象，如再出现该种现象原意接受集团加倍处罚的，此次可免予通报处罚；

㈢保证书中必须有保证人（项目负责人）、担保人（单位总经理/职能部门负责人）签名；

㈣由于特殊情况非管理能力造成服务质量低下，甲方并且知晓、认可，同时对集团公司不处罚、不投诉的，由该单位出具情况说明材料（需总经理签字），报监审部进行备案，此次可免予通报处罚；

㈤针对检查出的问题，依据处罚标准，累计处罚金额，对各单位进行通报处罚，由各单位内部进行处罚分解；

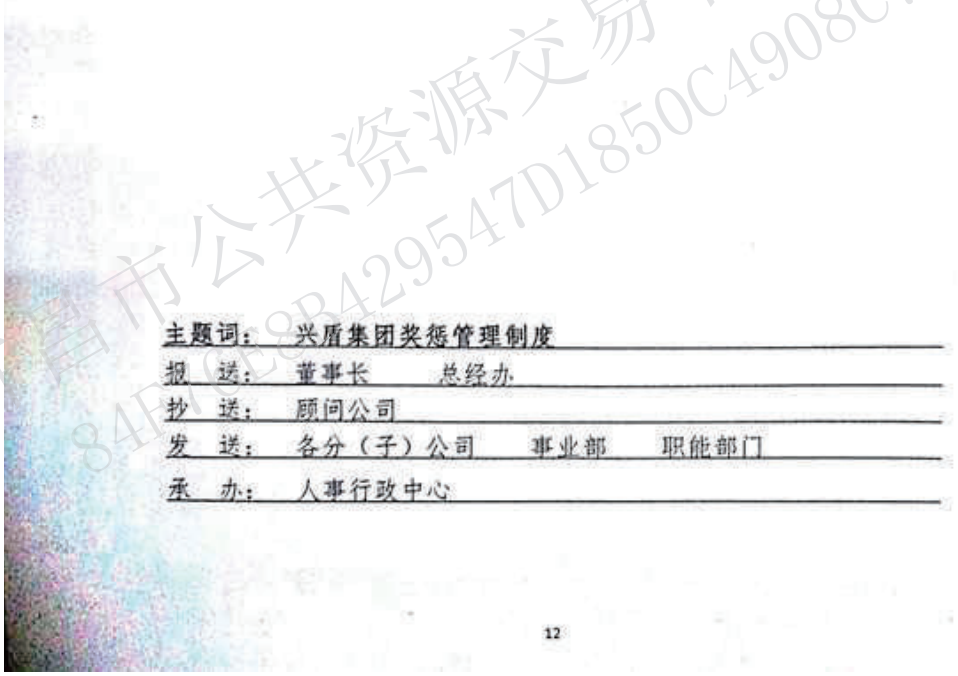
㈥自通报发出后5日内，各单位将内部处罚分解名单报送至集团人事行政中心及监察审计部进行登记备案，未在规定时间内上报分解意见的，由该单位一把

11

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F7C6D5135ED1850C4968C7F2A407

手全额承担：

(七)各单位必须建立自查机制，对查出问题按照处罚标准内部（如****分子公司）进行通报，同时建立相关档案信息。



主题词：兴盾集团奖惩管理制度

报　送：董事长　总经办

抄　送：顾问公司

发　送：各分（子）公司　事业部　职能部门

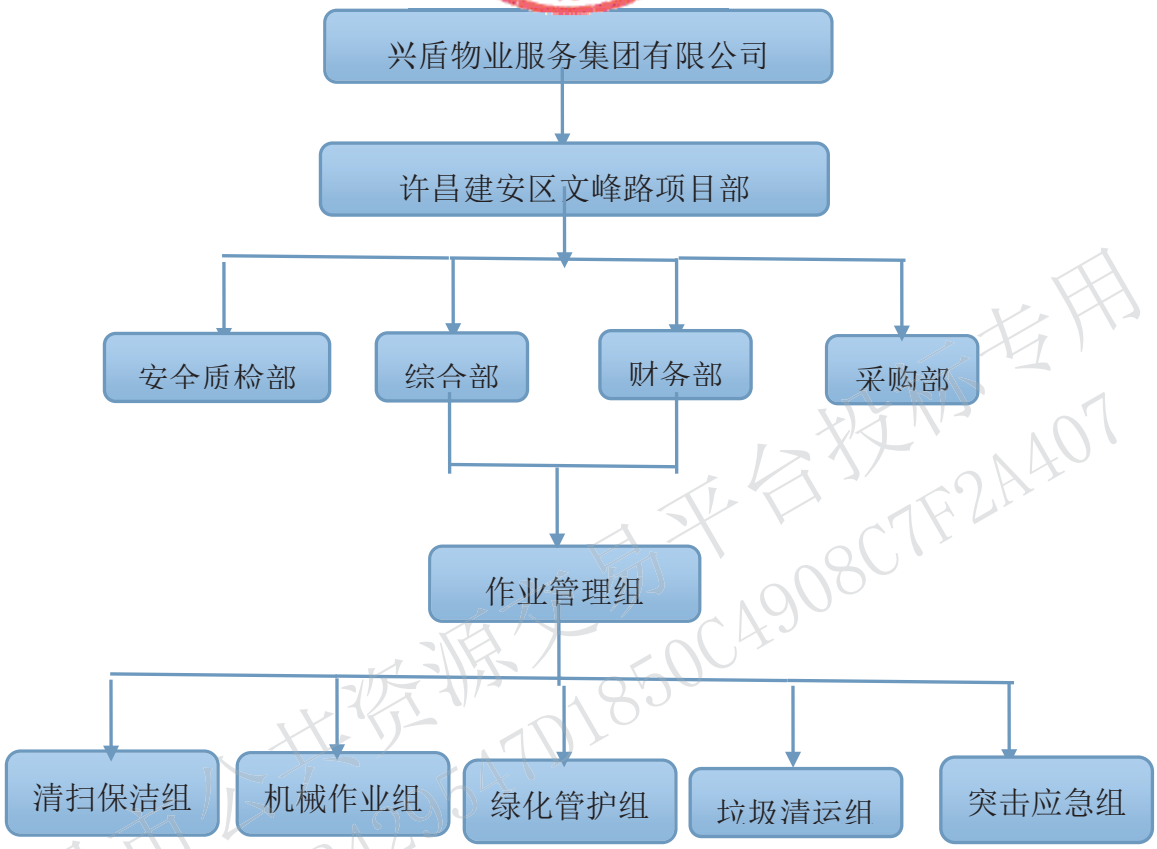
承　办：人事行政中心

12

许昌市公共资源交易平台投标专用
84B1C8429547D1850C4908C7F2A407

4.3.9 内部机构设置及权责分工

4.3.9.1 内部机构设置



许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B42[illegible]47D1850C4908C7F2A407

4.3.9.2 权责分工（岗位职责）

环卫公司总经理兼项目负责人：在集团总经理的领导下，全面负责本项目工作。遵守国家政策法令，严格执行《环境卫生质量标准》和其他有关规定。服从甲方监督指导，认真完成环卫部门下达交办的各项工作任务。加强对项目作业的环卫人员思想教育和职业道德教育，组织实施和严格履行各项约定；负责全面质量控制体系，有效保证特殊情况下应急措施的实施落实。努力打造一支吃苦耐劳、能战、善战、合格的环卫团队。

安全质检部：在环卫公司总经理的领导下，负责本项目全面质量控制和质量检查，负责作业员工的日常安全教育，杜绝作业路段一切安全事故的发生。每日必须对项目全部作业路段进行不低于一次的常规质量检查，针对现场作业存在的质量问题进行及时有效的跟踪整改，对设置于沿街（巷）的果皮箱、垃圾桶、垃圾清运人力（电）三轮车等环卫设施设备进行定期检查和维护维修，以确保其使用功能和使用周期。

综合部：在环卫公司总经理的领导下，负责本项目的各项日常事务工作，做好上传下达及各类文件、通知等资料的收发、打印、存档工作。负责沟通，协调与环卫职能部门的工作联系配合，组织实施作业员工月、年度的工作考评考核。负责员工社保“五险”的办理，劳保用品的按月核发。按时向环卫局报送当月项目环卫工作简报，组织开展有益于员工健康向上的各类团队活动和岗位业务比武练兵活动，着力提升团队的凝聚力、向心力、战斗力。

财务部：在环卫公司总经理的领导下，负责本项目财务核算和相关统计工作，按月发放作业员工劳酬，根据项目当月作业考评资料，申报拨付《作业服务费》，办理营业税缴纳及日常项目费用的支付；建立健全移交财务的登记入库台帐及损耗情况统筹。按月向环卫部门报送相关财务报表。

采购部：在环卫公司总经理的领导下，负责本项目所需物资设备设施的采购、保管和供应。建立健全物资领耗台帐，根据不同物资的使用周期定期采购预存，以保证作业生产所需。按时计发作业员工劳保用品，经常深入作业现场对环卫设备设施损耗情况进行查看，发现损坏丢失及时报告环卫相关部门领导并积极补充措施，以保证作业设备设施的完好率。

作业管理组：在环卫公司总经理及副经理的领导下，负责本项目各个作业路段的清扫、保洁、绿化管护、垃圾清运工作。科学、合理调配各工作路段作业人员，组织召开各类生产会议，制作特殊情况下的应急措施，并保证付诸实施有效。保持与环卫部门业务管理科日常性工作联系、衔接；认真接受和圆满完成环卫部门临时下达和指派的各项工作，积极配合环卫部门有关工作人员每月定期对本项目作业路段的检查、考评。对有关部门下发的环卫整改通知进行认真落实，并按要求及时整改。

（一）项目经理

1. 负责具体环卫项目的生产管理工作。

2. 认真组织项目全体人员履行合同，保证本合同所确定的各项目标全部实现。

3. 负责本项目全体人员工作的考核、评比及考勤审核，每月定时将奖罚名单上报行政人事部。

4. 合理的组织和调度工作，并及时进行督导。

5. 负责项目内路段的现场管理，合理调配清洁工具和劳动力。

6. 负责本项目人员的培训工作。

7. 负责各项应急预案的具体实施。

8. 完成上级领导交办的其他工作。

（二）项目主管

1. 在项目经理的领导下，负责路段的生产管理工作；

2. 负责路段员工工作的考核、评比及考勤上报，每月定时将奖罚名单上报项目经理处；

3. 根据环卫作业标准，要求员工按标准执行，并随时检查；

4. 加强路段巡检，发现问题及时处理；

5. 严格质量管理，保证道路清扫质量达到标准；

6. 根据路段需求，合理申请或调配缺口物资；

7. 负责本项目人员的培训工作。

8. 负责各项应急预案的具体实施。

9. 完成领导交办的其他工作任务。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84176E8B4295A7D18506908C7F2A107

（三）环卫班长

1. 负责环卫作业人员的工作安排和管理，带领全班员工搞好责任区域内环卫保洁工作。

2. 定期检查每个岗位的工作情况，并做好书面记录，严格管理和奖惩。

3. 坚持原则，为人正派，不徇私情，办事公道。

4. 发挥模范带头作用，搞好班组内部团结及班组之间的团结与协作。

5. 负责本项目人员的培训工作。

8. 负责各项应急预案的具体实施。

9. 完成上级领导交办的其他工作。

（四）、清运工

1. 每天在规定的时间内清运责任区域内所产生的垃圾，及所有果皮箱内的垃圾。

2. 垃圾运到中转站，要及时请环卫清运车拉走，不能长时间堆积。

3. 及时清理，冲洗中转站地面沟渠，确保中转站区域干净。

4. 每天必须对垃圾中转站地面、沟渠及周边环境进行消杀。

5. 巡查责任区域的垃圾状况，及时清除产生的垃圾。

6. 完成上级领导交办的其他工作。

（五）、保洁工

1. 每天在规定的时间内清理责任区域内所产生的垃圾。

2. 区域内每天所产生的果皮、纸屑、烟头、塑料袋、废弃物等一切垃圾，按照划分责任管理区按时进行清理，做到路面、人行道、路沿根、绿化带净，人走地净，不丢堆、掉堆，不乱倒垃圾（包括绿化带），确保责任地段整齐清洁；

3. 定时进行巡查，保持责任区域内卫生整洁；

4. 处理突发卫生事件以及领导安排的临时保洁任务；

5. 完成上级领导交办的其他工作。

（六）、清扫工

1. 每天在规定的时间内清理责任区域内所产生的垃圾。

2. 对所负责清扫的区域，每天清扫，保持全天干净、无死角、杂物和污迹，水道畅通。

许昌市公共资源交易平台投标专用

3. 管好责任区的公共设备，发现故障及时报修（水电报修不过夜），对非自然损坏要追究其责任；

4. 严格执行环卫作业标准，提高安全意识。

5. 完成上级领导交办的其他工作。

（七）、驾驶员

1. 认真完成公司的派车任务要求，服从派车调度人员指挥，遵守交通规则；

2. 坚持行车安全检查，每次行车前检查车辆，发现问题及时排除，确保车辆运行；

3. 每次出车回来后，如实填写行车记录，向派车主管简要汇报出车情况，车辆用毕后，车辆停泊在指定位置，锁好方向盘、门窗等。

4. 做好车辆的维护、保养工作，保持车辆整洁干净和车况良好。

5. 认真填写车辆档案，对车辆事故、违章、损坏等异常情况及时汇报，写好情况汇报。对车辆运行里程和耗油情况进行统计分析，提出报告和降低成本的合理化建议。

6. 出车送达时，未经乘车人允许不得离开车辆，应听从乘车人安排。

7. 完成领导临时交办的其他任务。

（八）、督察员

1. 充分发挥工作职责，全面加强对工作的监督、检查，当好领导的助手；

2. 在公司授权的范围内行使独立督察权，对任何违纪及时纠正与跟进；

3. 按环卫作业标准检查并监督各个项目的工作，有记录、有汇总；

4. 明察暗访各个项目，协助公司严肃处理各种违纪行为，纠正各种不正之风，对查出的问题进行处理；

5. 处理各种投诉，并及时整改；

6. 认真做好日常工作记录，及时向公司领导反馈督察工作情况，并提出合理化建议；

7. 完成领导临时交办的其他任务。

许昌市公共资源交易平台投标专用
841761C8B42954D1850C4908C7F2407

4.3.10 工作开展流程

4.3.10.1 作业流程

1、主城区道路保洁

1.1、人工普扫作业安排

(1)人工普扫:凌晨 5:00—7:00，中午 12:30—14:30。

(2)随时收集:路面及果皮箱内垃圾随时收集。

(3)全天保洁:除两次普扫时间以外,其他时间进行路面常态化保洁。

1.2、以下特殊情况需人工配合清扫安排:

（1）死角:车辆作业转弯、不规则路面、连通道和单位进出口等机械化作业盲区。

（2）回深沟:因路面原因洗扫车扫刷不能放到位的地方。

（3）道路两侧行道树过低过近:容易划伤车体，洗扫车不能靠边清扫。

（4）垃圾杂物过长、过大、过多:容易造成吸盘堵死，或机驾人员无法清除的。

（5）特殊情况保障:遇有重大保障活动和突发污染事件，洗扫车迅速到位，有效配合人工和其他功能作业车辆进行快速处置。

2、（1）每日的清扫作业应在 7:00 前结束，路面、人行道、侧石、窨井口、树穴池等一并完毕。

（2）路面冲洗、洒水作业时应鸣报信号，冲洗后路面应干净，下水口不堵塞，道路冲洗应在 6:30 前结束。

（3）冬季每天机扫 2 次，春夏每天机扫 4 次；

（4）人行道一天冲洗 1 次；

（5）洒水 11 月到 3 月每天 4 次，4 月到 6 月每天 6 次，7 月到 10 月每天 8 次；

（6）垃圾分类果皮箱应干净美观，与周围环境协调。每天清空箱内垃圾，周围地面清洁卫生，无废弃物。

3、机械化作业

3.1 春季作业要求

3.1.1 机械化作业安排

许昌市公共资源交易平台投标专用
84576E8B4295470185C49380F2A407

(1)早班时间:5:00—7:00(二车联合作业)

(2)上午时间:7:00—12:00(洗扫车保洁作业)

(3)中午时间:12:30—14:30(二车联合作业)

(4)下午时间:14:30—19:00(洗扫车保洁作业)

(5)晚班时间:19:00—21:00(二车联合作业)

3.1.2 人工普扫作业安排

(1)人工普扫:凌晨 5:00—7:00,中午 12:30—14:30。

(2)随时收集:路面及果皮箱内垃圾随时收集。

(3)全天保洁:除两次普扫时间以外,其他时间进行路面保洁。

3.1.3 洒水喷雾作业:根据气象条件适时调整洒水作业。

3.1.4 人行道每周冲洗作业 2 遍以上。

3.2 夏秋季作业要求

3.2.1 机械化作业安排

(1)早班时间:5:00—7:00 (二车联合作业)

(2)上午时间:7:00—12:00 (洗扫车保洁作业)

(3)中午时间:12:30—14:30(二车联合作业)

(4)下午时间:14:30—19:00(洗扫车保洁作业)

(5)晚班时间:20:00—22:00(二车联合作业)

3.2.2 人工普扫作业标准按照 5.1.2 要求落实

3.2.3 洒水喷雾作业:凌晨 4:00—晚上 23:00 使用洒水车与喷雾车不间断巡回作业,车速 12 公里/小时。

3.2.4 人行道每周冲洗作业 2 遍以上。

3.3 冬季作业要求

3.3.1 机械化作业安排

(1)早班时间:5:00—7:00 (干式作业)

(2)上午时间:7:00—12:00(干式保洁作业)

(3)中午时间:12:30—14:30(气温高于 4℃时采用二车联合作业,4℃及以下采用干式作业)

(4)下午时间:14:30—19:00(干式保洁作业)

许昌市公共资源交易平台投标专用
84176E2B42051701650C4908C7F2A407

(5)晚班时间:19:00—21:00(午式作业)

3.3.2 人工普扫作业标准按照5.1.2要求落实

3.3.3 洒水喷雾作业

(1)气温在低于4℃时停止洒水喷雾作业。

(2)气温高于4℃时适时进行洒水喷雾作业。

3.3.4 人行道适时冲洗。

4、特殊天气作业

4.1 大风沙尘暴天气作业要求

4.1.1 大风沙尘暴来临前半小时,所有人员、车辆均提前半小时到岗。

4.1.2 人工作业先捡拾路面大的枯枝,为机械化清扫提供有利条件。

4.1.3 环卫机械采用六车联合的作业模式对城区主次道路进行冲洗、洗扫、降尘。

4.1.4 人工在机械作业后及时清理零星落叶或其它杂物。

4.1.5 对不具备机械化清扫作业的路段,采用人工不间断清扫作业,并做好保洁车辆的密闭运输工作。

4.2 降雨天气作业要求

4.2.1 小雨天气

(1)小量降雨时,安排环卫机械正常洗扫作业。

(2)机械结合人工对慢车道、人行道、道牙边、交通护栏底部进行冲洗作业,雨后及时对快车道进行洗扫作业。

(3)人工作业重点对公交站点、商场等人流量大、污染较快的部位及路段巡回保洁,快速捡拾路面纸片、塑料袋等明显杂物,对形成径流的路面及时推水。

4.2.2 中大暴雨天气

(1)降中到大雨时,及时对下水道口周边垃圾进行清理,防止杂物堵塞下水道口,造成下水不畅。

(2)对路面掉落树枝、白色垃圾及时捡拾。

(3)利用中雨时段采取人工推水作业(可视雨情定时间),清理路面和道牙边尘土和淤泥。

(4)雨停后洗扫车辆关闭喷水装置,对城区主要道路进行吸水作业。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84176E3B429547D1850C490C7F2A407

(5)中大暴雨过后,人工于 2 小时内将路面树枝、落叶和杂物清理完毕,及时出动车辆对快慢车道进行高冲洗和洗扫作业。

4.2.3 夜间降雨

次日车辆、人员全部提前半小时到岗作业。

4.2.4 降雪天气作业要求

降雪天气清雪除冰要求依据许昌市城市管理局或许昌市建安区城市管理局统一调配要求作业。（清雪除冰所需用品由中标人提供，其费用包含在保洁费用以内）

注：（1）强风天气过后，组织人员对区域内环境卫生公用设施损坏情况进行勘察，并将损坏情况形成书面报告上报甲方单位。

（2）遇六级以上大风以及雷暴雨、冰雹等恶劣天气时，停止室外作业。特殊情况下，确需在恶劣天气进行抢修时，应组织应急人员充分讨论必要的安全措施，经主管领导批准后方可进行。

5、垃圾清运要求

每天分上午下午对垃圾清理两遍。

上午 9：00 分之前清理完毕，下午 14：00 分之前清理完毕，如特殊情况时需调整清运时间的根据需要随时清理。

按照要求将垃圾分类清运到相应的垃圾中转站或存放点。严禁随处倾倒或随处存放垃圾。

清运车辆要封闭，严禁垃圾在运输过程中撒落造成二次污染。

定期对垃圾箱内外进行清洗。5 月—10 月份每周清洗两遍，11 月—次年 4 月份每周清洗一遍。如遇重特殊情况时根据需要随时清洗。

6、绿化苗木养护

城市道路绿化修剪、灌溉、病虫害防治、补植补栽及游园内保洁等工作。

6.1 草坪修剪：修剪掉的草及时清走；有杂草的应先剔除杂草后修剪。

6.2 除草

6.2.1 草坪剔草：杂草连根剔除，剔除的杂草及时清除并清运，草坪纯度保持在 90%以上，对草坪内的裸露地及时补植。

6.2.2 地被植物：视杂草生长情况决定除草次数和除草方式(削、拔)。 基

许昌市公共资源交易平台投标专用
84176E8B42B517D1650C4908C7F2A107

本控制在无杂草状态，拔、削除的杂草及时清除并清运。

6.3 乔木、灌木及绿篱模纹修剪

6.3.1 整形树修剪：剪下的枝叶及时清除，保持整形的几何面基本平整，枯枝剪除。

6.3.2 绿篱模纹修剪：保持篱面基本平整，枯枝剪除，夹于绿篱间杂树及剪下的枝叶及时清除并清运。

6.3.3 灌木修剪：一年一次。夏季开花的于冬季进行，春季开花的于花后进行。腊梅、梅花、桃花、海棠、红叶李、紫荆等必须每年一次。

6.3.4 行道树抹芽(指悬铃木行道树)，一年 2—3 次。去除四米以下不必要的半木质化不定芽，抹下的芽及时清除并清运。

6.3.5 行道树修剪，一年一次，按美观原则，于冬季进行。

6.3.6 一般树木修剪，必须按美观原则，随时进行。

6.4 病虫害防治

6.4.1 视病虫发生情况及时进行。

6.4.2 其他寄生性植物及病害防治对象应及时清除。草坪锈病，大叶黄杨等灌木都应及时检查及时防治。喷洒药剂时做到均匀细致。事后要检查，对效果不好的要重新喷药，同一树种控制病虫株害率和死亡率。

6.5 新种树木养护

6.5.1 新种树木养护（工程养护期除外），第一次要浇透水，以后根据墒情及时浇水。无特殊原因成活率在 95%以上。

6.5.2 地被植物养护,无特殊原因成活率(面积比)在 95%以上，没有面积超过 1 平方以上的成块草皮死亡。

6.6 干枯树枝、枯树的清理

6.6.1 乔木的清除枯枝工作：高大行道树的清洁工作及时进行，不得挂树一周以上。

6.6.2 灌木绿篱的清除枯枝工作应随时进行，不得超过一周以上。

6.6.3 凡剔除、修剪、清理下来的树枝、死树等必须及时清运。

6.7 抗旱、排涝

6.7.1 夏秋季经常关注墒情，一旦出现旱情立即组织浇水；秋冬两季普遍灌

许昌市公共资源交易平台投标专用
841761B3B4295470165064908C7F2A407

溉两次。

6.7.2 非特殊情况下不得漫灌，杜绝浪费水资源。

6.7.3 遇到持续强降雨天气出现涝情时，应及时采取相应排涝措施，防止花草树木因内涝死亡。

6.8 防冻

冬季来临之前必须用保暖布条对个别树木进行保暖抗寒处理，遇到特别严寒天气时应对树冠进行保暖处理。

6.9 施肥

6.9.1 一般树木施肥，在冬季之前施肥一次，开沟施肥，施后覆土。

6.9.2 低矮花灌木花坛施肥：一年二次。秋季修剪后重施基肥一次，春季开花前一次。

6.9.3 地被植物施肥：一年二次，草坪可在下雨之前以化肥为主撒肥，天晴施肥必须随后喷水，以防肥伤。

6.10 部分行道树涂白

6.10.1 使用正规的行道树涂白剂，确保杀虫、消毒、保暖效果；

6.10.2 涂白高度 1 米，涂白前应先去除死皮，周身涂抹，涂抹均匀，美观。

6.11 绿地保洁

及时清理绿化带内的落叶、树枝等垃圾，及时清运。

6.12 其它要求

配备足够必要的绿化养护机具。

7、安全标准

（1）在机动车道、人员流动的场地作业时，要摆放安全锥桶。

（2）高压水枪作业时，不得影响行人通行。

（3）严禁高压水枪向带电设施喷水。

（4）登高作业时，架梯要支架牢固。

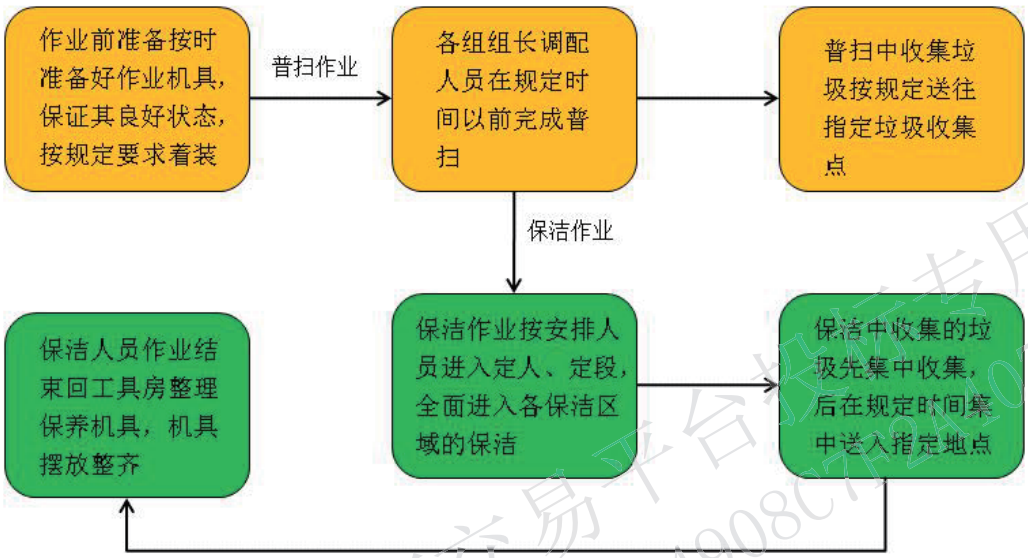
（5）行车时，遵守交通法规，文明行车。

（6）人员作业时，佩戴好防护用品，穿戴安全服。

许昌市公共资源交易平台投标专用
841A76E8B429547D1650C4908C7F2A107

4.3.10.2 工作开展流程

1、人工清扫保洁作业流程



作业内容及岗前准备

机械作业覆盖不到的区域（慢车道、人行道、村内道路）采用人工清扫保洁的作业模式。

保洁员需按规定着工装，手套等防护物品，携带扫帚、锄头、簸箕、刷子、铲子、钩子、抹布等必须的保洁工具上岗。

作业要求

人工使用大扫把进行清扫作业，对慢车道、人行道、村内道路进行全面普扫，落叶量大的季节根据实际情况加强普扫，人工清扫时应压低笤帚，尽量减少扬尘、减低空气污染程度。在快车道内作业时，要侧身斜扫，面朝车辆驶来的方向：在地下道车辆密集地段作业时，应设置反光锥。

作业时，环卫工人应着安全标志工作服、坚持安全、文明礼貌作业，确保人员按时间到岗到位，安全作业、不准串岗、不准坐岗、不准离岗、不准逛商店、不准看书、不准闲谈、不准焚烧垃圾，确保路面、人行道干净。清扫保洁的垃圾做到随扫随清，不得往下水口中扫垃圾，往绿地、窨井及花坛内倾倒垃圾，严禁

许昌市公共资源交易平台指定专用

焚烧落叶。

工具使用

保洁员使用扫帚清扫时要双手放在合宜位置握住扫帚把。扫帚挥动时扫帚把与胸持平，扫帚与身体保持平衡。清扫作业时，身体要挺直，不要将腰弯曲，清扫路沿石时，扫帚需立起来，用扫帚尖清扫。为保持扫帚使用平衡，应学会双侧使用扫帚。

保洁时使用保洁捡拾车、捡拾工具快速捡拾，局部污染的地面使用专用工具进行清理。

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。

遇有杂草要连根拔掉，以免形成草丛而藏污纳垢。

清扫到绿地、绿蔷、围栏等边缘时要扩大清扫范围，扫帚能够到的范围内有垃圾杂物要一并扫除。

路沿石上的淤泥要及时清理干净，不留浮土。遇有施工工地，把运输车辆带到道路上的泥土、砂石等清理干净。

作业时，要及时撮堆，避免被风吹散。

大风天气应顺风清扫。

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岩石，雨后要及时清除积水。

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。

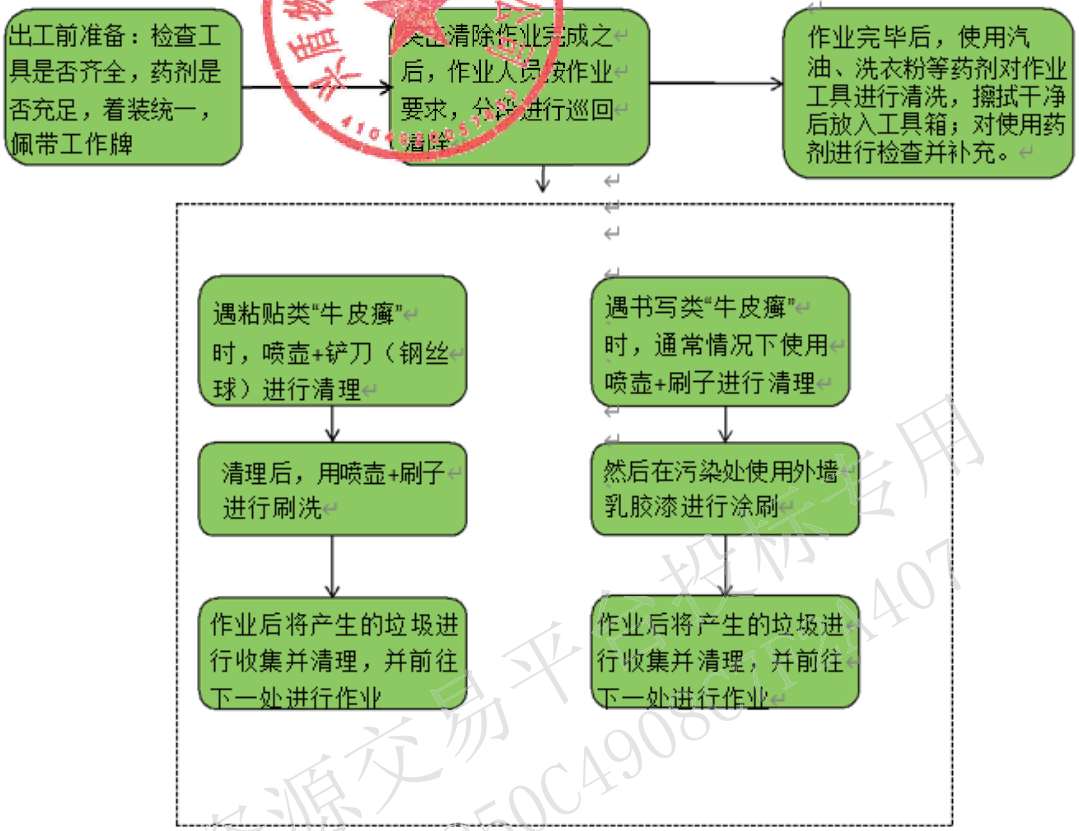
扫街和清扫保洁作业收集的垃圾应及时由保洁车辆清运，倒入垃圾站或垃圾收集容器，不得露天堆放在道路两侧。

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。

许昌市公共资源交易平台投标专用

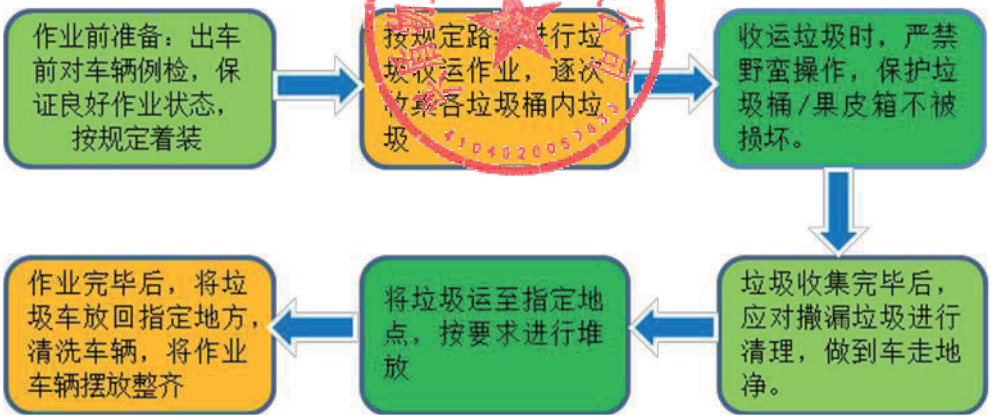
2、牛皮癣作业流程



牛皮癣清理作业流程

许昌市公共资源交易平台 招标专用
84F76E8B42954 7D1850C49080 1407

3、垃圾收运作业流程



许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B429547D1850C4908C7F2A407

4、不同路段及区域内车辆作业流程图







清扫车作业流程

① 检查、准备



② 加　水



③ 作　业



④ 倾倒垃圾



⑤ 清洗车辆

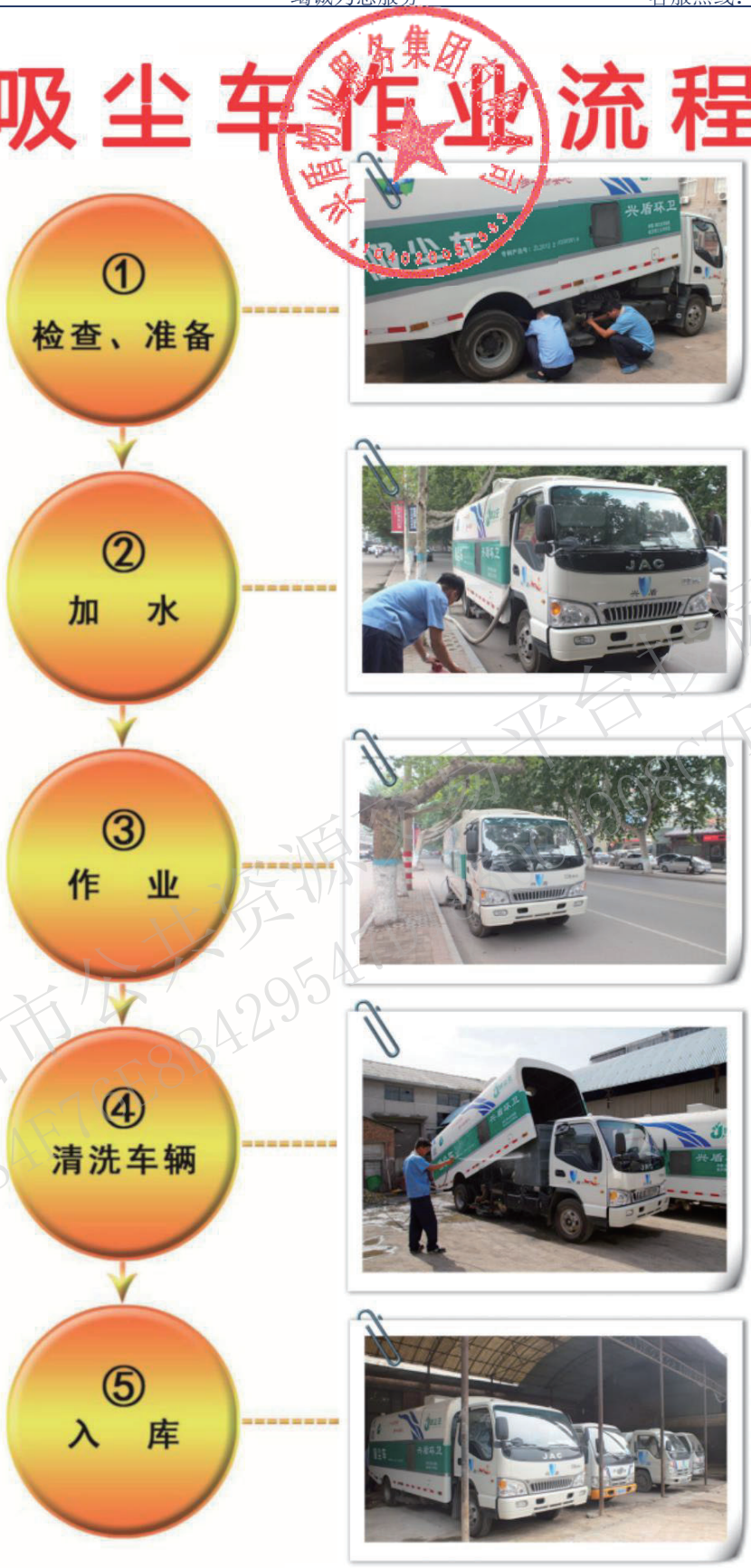


⑥ 入　库



许昌市公共资源交易中心 标专用

吸尘车作业流程



许昌市公共资源交易平台仅供专用

冲洗车作业流程

① 检查、准备



② 加　水



③ 作　业



④ 清洗车辆



⑤ 入　库



许昌市公共资源交易平台投标专用



作业人员挂牌上岗，文明作业

进场前对车辆进行检查维修保养







许昌市资源交易平台专用

4.3.19.3 项目接管计划

1. 项目管理交接工作计划

1. 项目进驻交接原则：

兴盾物业秉承 “满意只是起点，服务没有终点”的服务理念，为实现高效、平稳过渡该项目的进驻与交接，营造一个和谐、温馨的工作空间与氛围，兴盾物业将成立进驻交接工作组。通过计划的制定，进驻交接风险评估，应急预案演练等措施，确保进驻交接工作的顺利进行，降低对业主方正常运营的影响，力求三方共赢。

全集团动员	充分沟通	完善计划
总部技术指导支持	进驻交接方案沟通	设备设施交接计划
全国区域公司专业支持	进驻交接时间沟通	清洁服务交接计划
全国城市公司资源调配	进驻交接人员沟通	环卫管理交接计划
项目经理总体指挥	行政对接沟通	绿化管理交接计划
职能部门专业分工	原供应商对接沟通	综合服务交接计划

2. 项目进驻交接思路

文峰路项目，其设备管理、环境管理、清扫保洁服务、绿化养护服务的重要性不言而喻，为确保项目的正常运行，维护资产安全，为提供周到细致不间断的服务，作为项目整体服务供应商必须提前对环境及项目整体情况进行熟悉，并开展全方位的进驻交接查验工作，评估风险，全面梳理遗留问题，制定切实可行的整改方案。

3. 项目进驻交接实施计划

为保证进驻交接工作的全面性和及时性，需提前建立整体进驻交接计划，明确各阶段责任人，同时针对进驻交接各阶段的重点工作及责任人进行进驻交接培训，做到进驻交接计划执行落地。

4. 项目进驻交接实施步骤

兴盾物业将提前安排前期人员摸岗，制定细致的进驻交接计划。涉及档案资产进驻交接、现场进驻交接查验和风险评估工作。风险评估包含对进驻交接工作

许昌市公共资源交易平台投标专用
84176E8429547D1853649080F2A407

自身存在的风险预估及通过档案资产及现场进驻交接中风险的评估，其中，后者的评估主要从制度制定和制度执行的角度进行风险源的追溯及风控建议的制定。

通过对风险的梳理，兴盾物业将提供风险评估一览表，包含风险项、风险表现、风险等级、风控方案，提交该行政相关部门审核，协调三方落实风险控制方案：

1. 成立该物业接管领导小组

公司在接到中标书通知后，立即成立项目接管领导小组，负责该接管相关事宜进行沟通和磋商。

2. 签订环卫服务合同

在接管小组与业主单位充分沟通的基础上，双方签订《环卫服务合同》。将物业服务的内容、档次、标准、双方的权利和义务以及相关事项以合同的具体条款形式明确下来，为日后的服务工作提供依据。

3. 组建环卫服务中心

合同签订后，公司成立环卫项目服务中心。明确服务中心主要职责：

（1）按《服务合同》要求提供各项服务工作；

（2）实现公司制定的各项管理服务目标，全面满足业主单位的要求。

4. 按投标书上拟定的服务人员与技术人员进驻服务中心开展项目服务的准备工作，对驻场全体服务人员实施服务标准、管理制度、现场情况的岗前培训。

5. 服务工具及物资配置

准备办公及清洁、设备、绿化、运行保障服务的各项物资装备。

6. 项目接管

根据《服务合同》约定的时间，按《接管工作规程》对环卫服务中心进行全面接管。

5. 接管工作规程

1）目的

对该进行全面接管，保证接管工作的细致、完善及顺利进行。

2）适用范围

适用于公司与业主单位之间的交接。

3）职责

许昌市公共资源交易平台投标专用

（1）公司成立该接管小组。

（2）接管小组负责对文件资料、房屋及设备设施、场地等进行查验。

（3）接管小组代表公司与业主单位办理接管手续。

（4）对接管查验中发现的问题提出整改方案。

4）工作程序

（1）公司接到中标通知后，成立接管工作小组。

小组成员由公司管理部总经理及派驻本项目的项目经理任正、副组长，相关部门技术人员、服务中心各部门负责人任组员。

（2）对文件资料进行查验接管。

对业主单位提供的图纸、设施清单等资料进行逐项查验；对设施技术资料、绿化养护资料进行逐项查验；对房屋、场地及附属设施资料进行逐项查验。

（3）房屋及场地、设备设施进行逐项查验。

对办公室本体进行逐项查验，对大楼公共设备、设施进行逐项查验，根据查验情况，填写《房屋及设备设施接管情况一览表》。

（4）办理接管手续。

所有现场查验记录表一式两份，经双方签字确认后，各保留一份。

（5）对接管查验发现的问题的处理。

根据接管查验一览表，统计查验时发现的各类问题，针对存在的问题，提出整改方案，报业主单位审批后组织落实。

5）对接管查验发现的相关问题提出整改方案

根据接管查验时发现的各项问题，提出整改方案，经业主单位审批后，组织实施。

6）建立 ISO9001 质量管理体系及各项管理制度

（1）按 GB/T19001-2000：dtISO9001：2000 标准结合项目及招标文件的实际情况，建立该项目管理质量管理体系。重点落实以下几项工作：

（2）确定质量方针：

确立“精益求精，持续改进”的环卫项目管理服务工作质量方针；

（3）根据实际情况修订各岗位的职责和权限；

（4）根据实际情况修订各项工作的工作规程。

许昌市公共资源交易平台技术专用
84F76E2B42951701650C4908C7F2A407

（5）建立各项规章制度及档案资料管理体系。

（6）导入公司物业管理服务理念，创建“兴盾物业”服务特色。

7）根据管理服务过程中的实际情况，对管理整体方案进行修正、调整

8）进入日常管理阶段

（1）就服务工作征询甲方单位意见，改进服务；

（2）公司对服务中心管理服务工作进行指导、督促、考核；

（3）邀请行业专家就本项目的服务工作进行考评、指导，促进服务工作的提高。

9）争取创建许昌市文明单位

（1）按许昌市文明单位标准，逐条逐项落实；

（2）申请相关主管部门对项目进行达标考评。

6. 项目进驻交接前期准备

根据工作需求，与该及原物业沟通收集基本信息，作为人员培训及进驻交接验收培训的资料使用。收集信息示例：

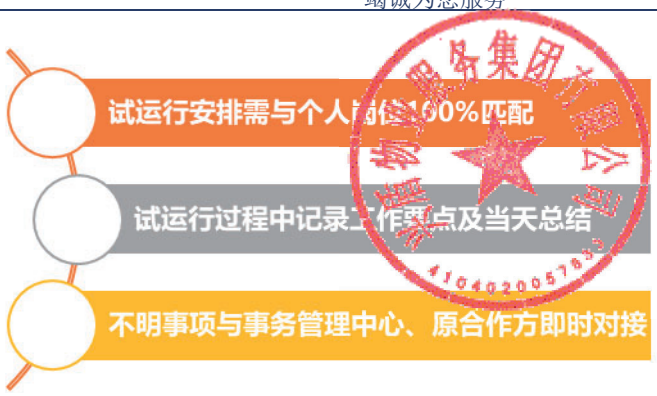
收集模块	对接人
进驻交接区域平面图及建筑本体、设备设施信息清单等	许昌市建安区城市管理局
各业务运作及服务的规范与标准	许昌市建安区城市管理局
进驻交接区域部门信息及人员信息	许昌市建安区城市管理局
本项目各部门对接资料	许昌市建安区城市管理局及原物业
其他前期介入信息	许昌市建安区城市管理局及原物业

7. 进驻交接实施

（1）并行交接，实现无缝对接

所有岗位人员提前入场跟岗试运行，并记录岗位工作要点，总结实际岗位服务中的关键点，真正实现切换无缝对接。并行切换阶段关注要点：

许昌市公共资源交易平台投标专用



（2）档案移交阶段

主要是对档案的梳理和进驻交接，并同步委派驻场负责人，通过对档案的全面梳理，了解项目的服务情况，明确现场进驻交接的关注重点。相关风险点提交该相关部门，确定整改方案。

① 档案移交阶段要点



② 档案移交范围（包括但不限于以下内容）

类别	资料内容
设备设施	设备房钥匙清单； 设备操作钥匙清单； 泵房钥匙清单； 箱柜钥匙清单； 维修工具清单； 设备使用说明书； 设备合格证； 维保期内档案； 长期性的维保计划。
能源管理	能源台账；

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F7C8B42934D1850C4908C7F2A407

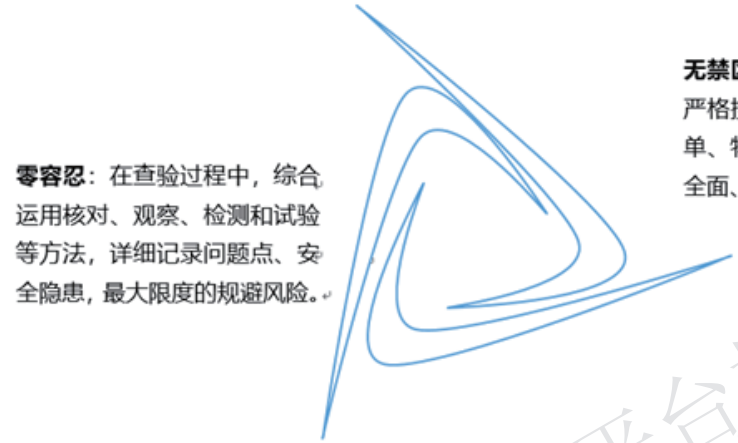
类别	资料内容
	历年 KPI 指标及完成情况； 历年节能改造工程立案、竣工验收情况； 能源管理制度、节能操作规程； 节能宣传活动档案。
物业工程	竣工蓝图及验收单； 表格化明细合同金额、改造范围、施工单位、维保期限、维保单位联系人及联系方式； 工程备用关键部件备用件清单； 工程合同； 工程方案； 工程图纸； 工程施工计划； 工程支付情况。
清洁	垃圾桶分布图及数量清单； 工具房及遗留工具、用品； 垃圾分类各区域分布图； 2022 年度保洁类质量记录； 清洁设备使用说明书、产品合格证、保修单等。
绿化等综合服务	未完成工单清单； 运营商清单及联系方式； 该项目周边基础信息； 废旧物品清单； 历史场地改造方案、改造竣工验收； 场地图纸档案； 会务服务相关档案资料； 政府部门联系人档案。

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76128B4895170185C4908C7F2A407

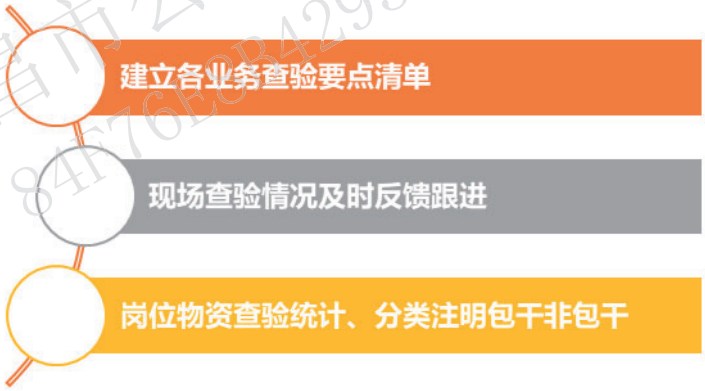
（3）现场查验阶段

需要对第一阶段的风险项整改情况进行验证，并开展现场踏勘进驻交接工作，考虑现场问题对客户的影响最为明显，所以此部分进驻交接工作责任和难度最大，对风险的评估需尽可能全面、客观，为进驻交接后的工作开展打下坚实的基础。

现场查验原则



现场查验阶段关注要点



- 建立各业务查验要点清单；
- 现场查验情况出具评估报告及跟进反馈；
- 物资及工具盘存结果与清单不符或功能无法正常使用时，需整理《缺损清单》提交该行政相关部门评估。

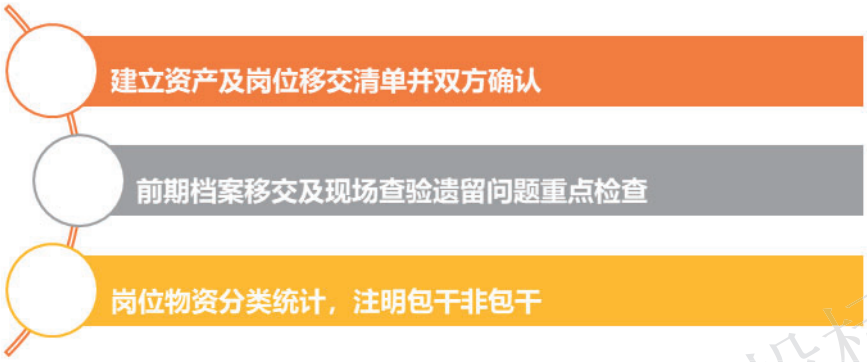
资产及岗位移交阶段

许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76EB429547D1850C4950B7F2A407

根据查验进度问题整改完善情况，逐步切换各类设备、资产及岗位，并建立所有清单，向城管局相关部门汇报交接情况。

根据查验进度问题整改完善情况，逐步切换各类设备、资产及岗位，并建立所有清单，向该行政相关部门汇报交接情况。

资产及岗位移交阶段关注要点



- 根据前期的资产清单及物资清单，各个岗位进行转交确认；
- 对于前期两次查验的遗留问题重点检查，对仍未解决问题上报汇总。
- 现场盘点物资，除数量盘点外，需关注物资的功能是否正常，型号是够匹配，盘存的物资须注明包干及非包干，并将盘存、切换签字记录提交该行政相关部门。

项目切换验收遗留问题的解决

切换验收中所发现的遗留问题，处理程序如下：收集整理存在的问题、问题的处理方法、问题的跟进验证。整改完成后，由该行政相关部门及物业现场确认完毕，并签字、盖章，统一归档保存。

8. 风险评估及应急预案

（1）进驻交接计划风险评估及管理

项目进驻交接风险管理是一个过程，包括运用既定的步骤去辨别、评估和控制风险，从而减少事故发生可能性或使受影响的范围和损失控制在一个可接受的程度。通过对风险的管理，形成闭环，让风险评估具有实操意义，针对此次新老物业进驻交接的具体需求，兴盾物业将从整体进驻交接流程中梳理出的风险清单提交该行政相关部门审核，并共同配合杜绝风险。

许昌市公共资源交易平台投标专用



（2）风险梳理

① 根据前期查验结果及之前的进驻交接经验，生成风险清单，对风险现场进行描述，评估风险等级，提供风险控制意见，提交该行政相关部门审核并与原物业服务提供商沟通处理方案。

② 风险梳理结果将按类别进行区分，为风险信息传递至该行政相关部门提供便利。

（3）风险评估

根据风险评估结果，从交接期管理方案制定和服务实施两个角度，分析风险源，及时纠正进驻交接过程中存在的风险源，优化服务流程，针对性加强对现场进驻交接实施的监控力度。

（4）风控手段

① 根据风险责任归属的不同，可能存在由原服务提供商进行风险消除、该行政相关部门负责风险消除及新物业服务提供商进行风险消除三种可能性。兴盾物业作为该新物业服务提供商，将从全局考虑，主动配合该行政公司进行后两项责任归属的风险控制工作。

② 风控主要手段

培训至应当知晓的岗位；加强作业监控；制定应急预案。

9. 物业接管验收问题处理

1、物业接管验收一定在竣工验收合格基础上再验收，并永久保存期间发生的资料、记录。

2、验收责任人对自己签发的《交接问题处理单》的执行情况进行监控，经与总包沟通确定工程缺陷整改的消项方式，确定物业跟进整改消项接口人；物业

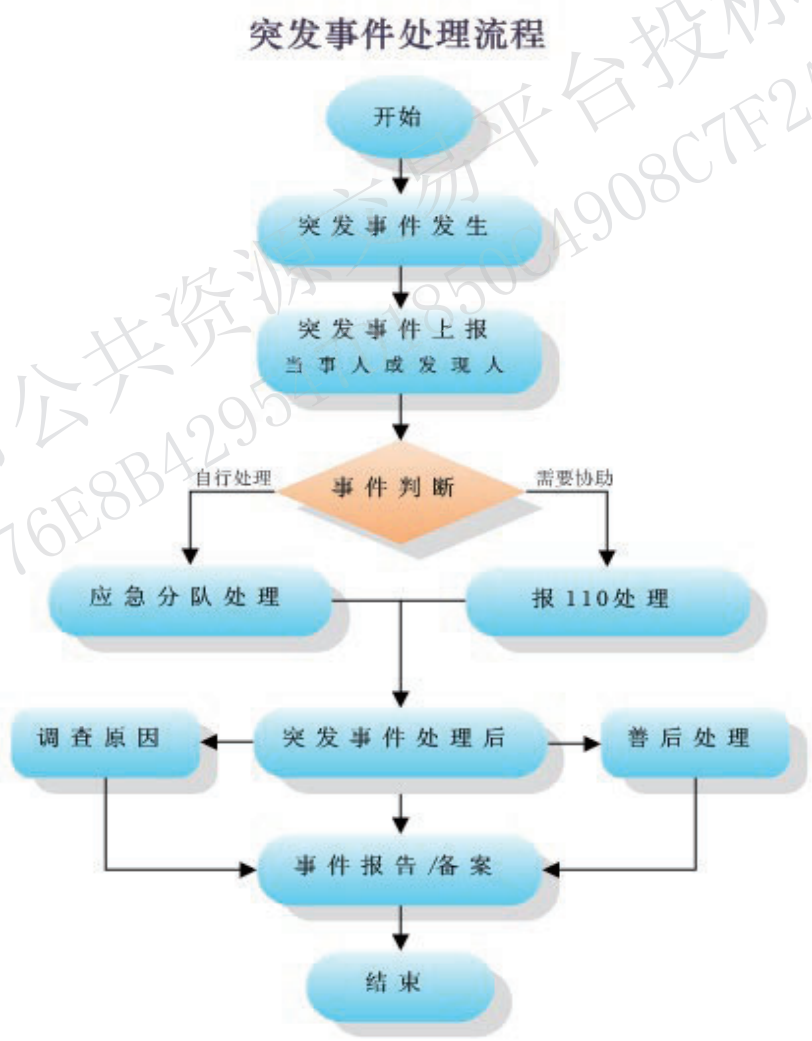
许昌市公共资源交易平台投标专用
84E76F8B4295470B1856C4908C7F2407

每月统计反馈消项情况，对影响使用的要及时提交给施工单位限期整改。并在完善期限满或移交单位要求对存在问题项目重新进行验收时，验收责任人规定组织人员参与验收，验收合格的，在备注栏内注明，并签字，验收仍不合格的，要求其继续完善。

3、统计巡视及清洁人员发现的各类问题，及时上报行政部协调处理并同时知会施工方；物业与总包及各施工方的正式协调需用正式函件进行；

4、在接管期期间如果发生突发事件（如跑水、火灾、群体事件、服务中断事件、自然灾害等），须启动应急处理流程，应急小组由城管局统一指挥，兴盾物业和移交单位共同组织应急处理队伍，共同保障接管期间顺利过渡。

应急处理流程如下：



许昌市公共资源交易平台投标专用
84F76E8B4295[illegible]85[illegible]4908C7F2A407