

## 4.4 服务承诺

(供应商根据招标文件要求自行编制)

### 4.4.1 服务承诺

采购人：鄢陵县城市综合执法大队

经研究，我方自愿参与贵方 2024 年 10 月 21 日 鄢财招标采购-2024-14、鄢陵县城市综合执法大队鄢陵县城区及三大功能区环卫市场化项目（项目编号、项目名称）的投标，将严格遵守《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规规定，并无条件地遵守本次采购活动各项规定。我们郑重承诺如下：

#### 一、项目概况

服务范围：鄢陵县城区及三大功能区（先进制造业开发区、高铁站片区、鹤鸣湖片区），其中县城区主次干道61条，面积约289.87万平方米，先进制造业开发区主次干道11，面积约83.66万平方米。高铁站片区主次干道2条，广场一个，面积约36.40万平方米。鹤鸣湖片区道路及广场、绿地，面积约86.09万平方米。以上区域均包括主次干道中间及两侧的绿化带。合计面积约496.00万平方米。

服务内容：所有道路的机械、人工清扫、保洁、洒水，垃圾收集、运输，绿化带下垃圾清掏，果皮箱的设置及更新维护，垃圾分类及示范点的打造，垃圾桶及其他公用设备的清掏保洁和擦洗，主干道喷雾作业，公厕、中转站管理、维护，冬季除雪，零星装修、建筑垃圾、

破旧衣物家具、农作物秸秆、树枝等的收集运输，重大活动时安排的临时突击任务，建立智能环卫平台等。

## 二、采购清单承诺

**2.1、人员投入：**根据行业标准和本项目实际情况，拟配置672人，其中管理人员16人，其他人员656人，其中一线作业人员福利待遇不低于原标准。

项目	部门名称	岗位名称	人数
管理层	项目负责人	总经理	1
		副总经理	1
	财务部	会计	1
	综合管理部	统计兼库管员	1
		综合专员	1
	运营管理部	运营经理	1
		人工经理	1
		片区经理	6
		机械经理	1
	品质安全部	安全督查员	2
合计			16
主城区	运营管理部人工作业中心	保洁队长	15
		保洁员	288
	运营管理部机械作业中心	班长	2
		大车司机	21

		小车司机	16
	小计		342
产业集聚区	运营管理部人工作业中心	班长	2
		保洁员	52
	运营管理部机械作业中心	班长	1
		大车司机	6
		小车司机	1
小计		62	
高铁站	运营管理部人工作业中心	班长	2
		保洁员	34
	运营管理部机械作业中心	大车司机	2
	小计		38
鹤鸣湖	运营管理部人工作业中心	班长	4
		保洁员	67
	运营管理部机械作业中心	大车司机	1
	小计		72
合计			514
垃圾收运	运营管理部机械作业中心	收集车司机	46
		勾臂车司机	4
		对接车司机	5
		车队长	1
合计			56
设施运管	运营管理部设施运管中心中 转站	维修工	1
		中转站操作工	35

	小计		36
运营管理部设施运管中心公厕	队长		2
	公厕保洁员		48
	小计		50
合计			86
总计			672

**2.2、车辆设备投入：**该项目拟投入车辆设备352台。其中，巡检车2台，智慧环卫云平台1套，清扫洒水车辆53台，垃圾收运车辆46台，垃圾中转车辆9台，垃圾中转站设备8套，电动三轮保洁车233台。240L垃圾桶投入5544套。

项目	设备名称	数量
监管	巡检车（皮卡）	2
	智慧环卫平台	1
合计		3
主城区	电动三轮保洁车	152
	18吨洗扫车	10
	18T洒水车	7
	18T抑尘车	3
	路养车	4
	护栏清洗车	1
	小型冲洗车	12
	小计	189

产业集聚区	电动三轮保洁车	27
	18吨洗扫车	3
	18T洒水车	3
	路养车	1
	小型冲洗车	3
	小计	37
高铁站	电动三轮保洁车	18
	18吨洗扫车	1
	18T洒水车	1
	小型冲洗车	2
	小计	22
雁鸣湖	电动三轮保洁车	36
	18吨洗扫车	1
	小型冲洗车	1
	小计	38
合计		286
垃圾收转运	240L垃圾桶	5544
	电动收集车	46
合计		5590
垃圾中转	25T勾臂车	4
	18m <sup>3</sup> 勾臂箱	8
	对接车	5
合计		17
总计		5896

### 三、工作目标承诺

#### (1) 精细化作业

“全覆盖，无缝隙”的原则，将本项目环卫作业区域划分为若干小网格进行“网格化”管理，做好每个网格信息统计，通过每个网格的基本信息、存在问题、解决方案、解决时间的动态化信息更新，将网格分为缺陷网格和标准网。依据动态网格信息，提高问题上报、分发处理、效果反馈等各环节的时效性，实现作业常态化、管理精细化。

#### (2) 提高机械化作业水平

市场化后，企业应改变传统作业模式，加大资金投入，依靠公司拥有的专业保洁机械机具，通过多种车辆设备协同作业，达到高质量作业效果，全面提升当地环境卫生水平。

#### (3) 建立智慧化环卫管理平台

综合利用互联网、云计算及物联网等技术，车辆加装GPS系统、感应元件，垃圾桶加装电子标签，员工配备智能环卫通手机。对环卫管理所涉及的人、车、物、事进行全方位的实时监控管理。通过为各级环卫管理元素配备不同的感知设备、智能终端，形成一个信息互联互通的物联网络。对道路清扫保洁质量进行科学的数字化评价，提升环卫作业质量，降低环卫运营成本。

#### (4) 降低环卫工人劳动强度、合理提高福利待遇

通过机械化、信息化实现的高效运营模式，将捡拾绿化带和人行道的漂浮垃圾等保洁工作作为环卫工人日常工作的主要内容，配备电

动保洁车，有效降低工作强度。同时合理提高环卫工人工资及福利待遇。

### （5）与现代服务业接轨

环卫项目的运营不局限于传统的保洁作业，将会涉及市场经营性和个性化比较突出的特殊保洁和专业保洁等服务领域，并依靠环卫项目建成的网络，进行再生资源回收、利用服务，借助环卫平台发展物流、快递、广告等增值服务，届时将全面带动当地的经济发展和社会主义服务体系的完善。

## 四、承诺达到的服务标准及具体要求

### 1. 道路清扫保洁标准

#### （1）道路等级划分

① 道路清扫保洁范围包括车行道、人行道、车行隧道、人行地下通道、公交站、高架路、人行天桥、立交桥及其他设施。

② 道路清扫保洁划分为四个保洁等级，分别为一级、二级、三级、背街小巷。

③ 道路清扫保洁等级划分条件（各等级道路中的广场、绿化带保洁，包含在对应的等级道路中）

一级道路：商业网点集中，道路旁商业店铺占道路长度不小于70%的繁华闹市地段；主要旅游点和进出机场、车站、港口的主干路及其所在地路段；大型文化娱乐、展览等主要公共场所所在路段；平均人流量为100人次/分钟以上和公共交通线路较多的路段；市、区主

要领导机关、外事机构所在地。

二级道路：城市主、次干道及其附近路段；商业网点较集中、占道路长度60%~70%的路段；公共文化娱乐场所所在路段；平均人流量为50~100人次/分钟的路段；有固定公共交通线路的路段；城中村道路。

三级道路：商业网点较少的路段；居民区和单位相间的路段；城郊结合部的主要交通路段；人流量、车流量一般的路段。

背街小巷：城郊结合部的支路；居住区街巷道路；人流量、车流量较少的路段。

## (2) 路面清扫保洁、广场及绿化带保洁标准

道路清扫保洁质量达到“七净、七无”（七净：路面净、人行道净、道牙净、雨（污）水口净、树坑净、墙（杆柱、箱体）根净、隔离带净，七无：无漏扫、无漏收、无人畜粪便、无砖瓦石块、无杂草、无乱倒、无焚烧）。路面废弃物分布控制指标应符合表4-1规定。

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/500m <sup>2</sup> )	烟蒂(个/500m <sup>2</sup> )	污水 (m <sup>2</sup> /500m <sup>2</sup> )	尘土量 (g/m <sup>2</sup> )	路面本色呈现率(%)
一级	≤4	≤2	无	≤20	≥85
二级	≤6	≤4	无	≤35	≥80
三级	≤8	≤5	1	≤55	≥75
背街	≤12	≤8	1	≤75	≥70

注:路面本色呈现率表示路面见本色的程度,以百分比表示。

路面尘土残存量指标(根据实际情况调整)

道路清扫指标主要按照“路见本色”进行衡量

一级道路:人工作业区域尘土残存量小于 $25\text{g}/\text{m}^2$ ;机械作业区域尘土残存量小于 $10\text{g}/\text{m}^2$ 。

二级道路:人工作业区域尘土残存量小于 $35\text{g}/\text{m}^2$ ;机械作业区域尘土残存量小于 $15\text{g}/\text{m}^2$ 。

三级、背街道路:人工作业区域尘土残存量小于 $45\text{g}/\text{m}^2$ ;机械作业区域尘土残存量小于 $20\text{g}/\text{m}^2$ 。

### (3) 道路人工清扫、保洁及绿化带、广场保洁作业要求

①人工道路清扫确定为“两次普扫,分班保洁”的作业模式。

②普扫完成时间:第一次普扫夏秋季在4:00-6:30之前完成,春冬季在4:30-7:00之前完成,第二次普扫在12:30-15:00完成。

③一、二级道路清扫保洁时长不少于16小时,三、四级道路清扫保洁时长不少于10小时。

④保洁时段内,各班组、各路段保洁员要不间断巡回保洁。

⑤绿化带、广场清扫保洁与其所在路段的工作时间同时进行。

### (4) 机械化清扫车作业质量标准

在满足机械化作业条件的情况下,主城区城市主、次干道机械化作业率要达到100%。机械化作业道路以“单项作业、组合作业、人机结合”的方式作业,以道路无扬尘为基础作业标准。

## 洒水降尘作业

一、二级道路洒水降尘不低于4次/日，重点街路及重点路段洒水降尘次数不少于6次/日，并按实际情况增加。

每年的7/8/9月份，洒水降尘的频次不低于6次/日，重点街路及重点路段洒水降尘次数不少于8次/日，高温天气按实际情况增加。

三级道路洒水不少于3次/日；背街小巷根据实际情况需要安排洒水。建筑工地门前道路不少于4次/日。

洒水时间按照道路交通实际情况实行错峰洒水（雨天除外）。

### 冲洗作业时间及频次。

因冬季气候寒冷不适宜冲洗作业，道路冲洗作业安排在夏季进行。

城市中心区域一、二级道路（含广场、人行道）冲洗频次为1次/日，其他道路每周冲洗1-2次。

考虑城市道路实际情况，道路冲洗作业应时间安排在夜间进行。

## 机械清扫作业

市区一、二级道路应进行全面积机械清扫作业，机扫频次为2次/日。道路状态不能满足机械清扫作业需要的，应强化冲洗作业（冬季除外）。

三级道路根据道路实际情况，每周安排机械清扫不少于2次。

雨后要加强道路清扫冲洗强度，避免因雨导致低洼处积沙。

## 作业车辆管理

①作业车辆车容整洁，专用标志清晰完整、专用设备、警示灯和

指示板齐全灵敏有效、无残缺，机械设备运行正常。

车体无破损、无锈蚀、无污物、无灰垢。清扫车作业时，确保无漏土(污水)，不扬尘。

车辆作业完毕回场后，要对车辆进行清洗，确保车辆外观清洁无污物。

②作业人员必须按照规定的时间、线路、频次和作业模式进行作业，作业时应佩戴统一的、具有明显警示标识的工作服，并保持着装整洁。

③作业时不甩段，作业车辆之间要保持一定距离，保证清扫覆盖面，清扫作业符合规定。

④多功能车用水要符合规定。每车水作业时间不能低于50分钟。

⑤道路清扫时，按规定时速作业。清扫作业时速标准：8~10公里/小时，最高时速不超过15公里/小时。副发动机转速达到1500转-2000转/分。清扫车主刷、边刷长度小于10厘米时须及时更换。

⑥清扫、保洁作业后的路面、路牙无污物、浮土和各种废弃物。作业路段无扬尘（污水）、中间线无黑渍，路面无积留污水，无大面积污渍，冬季无结冰。

⑦作业车辆必须严格遵守道路交通安全法规，并按规定开启提示音乐、警示灯，夜间作业开启示宽灯；作业尽量避开交通高峰时段，作业过程中，车体应杜绝吊挂、抛洒污物，滴漏水、油液体等现象。

⑧作业车辆临时停靠必须紧靠路边。距公交车站50米内禁止停车，

停车时不得影响其他车辆、行人通行，并在车后设警示标志。

⑨冲洗和洒水作业遇人群密集以及公交站点时，应降低车速、减少水量，不干扰行人；同时应树立节约用水观念，提高作业水平。

⑩作业应按规定填写出车日志，作业车辆应在规定地点取水、清洁污物箱。

## 2. 垃圾收运作业标准

### (1) 垃圾收集作业

(1) 生活垃圾的收集工作，应做到定时定点、日产日清，不得堆积、滞留，污染城市环境。

(2) 垃圾收集容器应定置定位，摆放整齐，方便居民投放。收集点及周围5m内应整洁，无散落、存留垃圾和污水。

(3) 垃圾收集采取密闭方式，逐步推行分类收集。垃圾收集容器应无残缺、破损，封闭性好，外体干净。构筑物内外墙面不得有明显积尘、污迹。

(4) 垃圾收集站（点）应定期喷洒消毒、灭蚊蝇药物，在可视范围内，苍蝇应少于3只/次。

(5) 居民的生活垃圾合规投放点应每日清除，无堆积，无积压，不腐烂发臭；废旧家具、家用电器等大件垃圾应按指定地点存放，定期清理。城市生活垃圾日清运率应达到100%。

(6) 收集搬运过程应无遗漏、无撒漏、无渗滤液滴漏。垃圾收集车向垃圾转运站运送垃圾的过程应覆盖密闭，实行“垃圾不落地”

作业，避免造成二次污染。

(7) 地面（含天桥、地道）清扫的垃圾应及时收集和运输，不遗漏，不得堆放在路边。

(8) 辖区内无主生活垃圾应及时收集和清运。

## (2) 垃圾运输作业

城市生活垃圾应采取密闭方式进行转运，禁止敞开式运送垃圾。在垃圾运输过程中无垃圾扬、撒、拖挂和污水滴漏。

(1) 吊桶垃圾车应加盖，不得超高超载、挂包运输垃圾。

(2) 垃圾装车完毕后，装卸工人要对垃圾点周边进行清扫，将可移动式垃圾收集容器复位，车走地净。

(3) 垃圾压缩车应加装污水收集装置，在垃圾转运站装运垃圾时，应将污水箱的排污口打开，将污水排放干净，出站前再将排污口水口关上，防止沿途洒漏。

(4) 每次卸车作业完成后，应对接污箱的污水及沉渣、箱体上吊挂垃圾进行清理，不得携带污水、垃圾离场。

(5) 经常检查车辆密封构件，集装箱式垃圾车应定期更换密封条，确保完好，不洒漏污水。

(6) 运输垃圾应尽量避免上下班高峰期。装卸垃圾符合作业要求，不得乱倒、乱卸、乱抛垃圾，在居民住宅附近的垃圾站装运垃圾时，应尽量避免扰民。

(7) 垃圾运输车辆应车容整洁，车况良好，车牌号码完整，车

门喷印清晰的单位名称，车顶无乱焊铁架等现象。

(8) 垃圾装运量应以车辆的额定荷载和有效容积为限，不得超重、超高运输。

(9) 车辆安全管理达到“四有一无”，即：有安全管理组织，有健全的安全管理制度；有完善的安全检查制度；有定期的安全培训制度；无安全事故发生。

### 3. 公厕运营管理标准

(1) 做到“六无六净”：无痰涕、纸屑，无尿粪堵塞，无积尘、蛛网，无污泥积水，无蝇蛆，基本无臭味；墙壁净、门窗净、隔板净、蹲位净、地面净、内外倒粪口净。负责厕所周围3米内的清洁、绿化，厕内不得堆放杂物和晾晒衣物，每月必须对公厕屋顶及门窗进行彻底清理，公厕外墙应随时清洗，不得有小广告等存在。公共厕所的粪便严禁直接排入雨水管、河道或水沟内，有污水管道且下游建有污水处理厂的地区应排入污水管道，没有污水管道的地区应建化粪池等处理设施；

(2) 定时启动室内排风设施，保持空气清新，无异味；

(3) 室内建筑物、摆设物、设施表面无灰尘、污渍，室内地面无烟头、纸屑、果皮等细小杂物。室外公厕周边5米范围内无杂物（水泥铺装无灰尘）；

(4) 纸篓不得满溢；

(5) 室内蝇不得超过3只，厕内每天至少消杀一次；

(6) 清洗工具应在管理间或储藏间堆放整齐；

(7) 保持公厕清洁，每天选择人流量小的时间段暂时关闭公厕，彻底清洁公厕内外各一次（含门、窗、墙、洗面台、地面）。关闭公厕的时间不得超过15分钟；

(8) 管理间或储物间物品不得超范围堆放；靠窗摆放经营品或物品必须齐整、洁净；厕内无其他杂物堆放；

(9) 建筑物外围5米内无摆摊设点、无杂物堆放。

#### 4. 中转站运营管理标准

(1) 垃圾转运站内所有垃圾，必须每天清理，不得堆积在站内。转运结束后站内外要彻底清扫、冲洗。转运站应设有绿化隔离带，有隔音、防尘、除臭及污水处置等防污染扩散设施，转运站周边50米范围内无垃圾散发的臭味。

(2) 保持垃圾转运站内基本无臭味，墙壁、窗户应无积尘、蛛网，站内场地和站外周围5米内环境整洁，墙面无乱涂乱画，无散落垃圾和无乱堆杂物，无晾晒衣物、无积水，工具、物品、车辆放置应有序，绿化良好。

(3) 垃圾车在站内装载垃圾时要充分排放污水并检查密封是否良好，必要时应紧固锁紧装置。离站前要冲洗车身。

(4) 垃圾转运站每日做好药物消杀工作，并有记录台账。

(5) 站内要设有电力保障措施、应急机制以及协商处理措施，以防突发事件发生时可以有效解决，保证工作的正常运行。

(6) 站点有规范标志牌、管理制度，并公布站点名称、服务范围、作业时间、投诉电话。转运过程不占道，不妨碍交通。

(7) 保证垃圾转运站安全生产，确保车辆站内设施设备的完好及随车人员、站内工作人员人身安全。

## 5. 环卫设施清洁维护标准

(1) 各级道路果皮箱每日清掏2次，早晚各1次。每周彻底清洗1次果皮箱周边及底部污迹，确保其周边地面整洁卫生，见本色。每周喷洒消杀药水至少1次。遇突发性大量垃圾排放在果皮箱内及周边的情况，应及时清理。

(2) 对责任范围所有街路果皮箱进行全日巡回维修保养，对环卫主管部门检查发现果皮箱破损缺失（包括内桶及整体缺失）的，及时完成维修和补装。

(3) 果皮箱清洗清掏做到不满溢，箱体表面整洁无污物、痰迹、尘土，无乱贴乱画，箱内桶下无积存垃圾，清洗清掏完成后，必须将周边打扫干净，并将果皮箱门锁好，确保其周边地面整洁卫生，基本见本色。

## 6. 除雪作业标准

(1) 每年10月25日起，各组根据各自的职责筹备冬季机械化除雪工作。

a.综合组每天晚4:30分之前必须将48小时的天气预报情况报到各相关单位负责人。

- b.撒融雪剂组必须提前做好融雪剂的采购招标和储备工作。
- c.车辆调配维修保障组负责车辆调度、维修，保障车辆正常运行；做好夜间作业出现故障需临时维修的维修点的联系落实工作。
- d.车辆零配件保障组负责对参与机械化除雪的车辆设备进行一次系统安全检查。储备好除雪设备零配件。
- e.各推雪组做好社会铲车人员通讯联系及出车调度通知工作。
- f.宣传报导组在结束机械化除雪工作8小时之内要及时将除雪简报报出。

(2) 凡承担机械化除雪任务的有关单位责任人及市环卫处有关人员，一律以雪为令，服从统一指挥，降雪后立即参加机械化除雪的相关工作。

(3) 冬季除雪期间所有工作人员通讯工具必须保持24小时畅通，便于联系，确保接到通知后第一时间（20分钟内）到达现场，确因有事不能上岗的，必须提前一天与各单位主管领导请假，同时各相关单位或部门安排好临时顶岗人员。原则上雪停后12小时内机械化除雪工作结束。

(4) 保持车辆状况完好，指定专门司机，掌握各种除雪机械设备的正确使用技术要求，同时落实单位领导及作业人员责任。

(5) 布撒融雪剂的车辆，始终处于待命状态，有关部门要备足融雪剂。

(6) 布撒融雪剂要及时，布撒车辆必须按照指定作业时间、路

线和要求进行适量布撒，适情调整撒融雪剂粒度、匀度和速度，确保布撒融雪剂路段布撒质量达标。按照科学布撒、合理、灵活使用融雪剂的原则。

(7) 推雪铲作业时，要避免碰到道路标线，道路减速带，确保路面无硬厚雪层或冰疙瘩，无漏除冰雪路段。尤其是清理好各积雪路段交接处、交叉路口、道路转盘周边的积雪，做到接交口处无雪墙，方便行人和车辆通行。

(8) 各推雪组之间要相互通力协作，在完成各自责任路段除雪任务时，要向机械化除雪指挥部汇报，经指挥部检查合格后方可撤离。

(9) 各机械化除雪组组长负责本组出车情况的记录工作，作业结束后，统一报送到机械化除雪办公室。

(10) 机械化除雪结束后，凡机械化除雪路段的路面残雪由各专业保洁队负责清理，各保洁队伍要在雪后次日3时-3:30时前上路清理残雪，将残雪整齐堆放在路两侧人行道下，要科学组织，统一运作，尽量缩短积雪在路段上的存放时间。各保洁队除雪作业时严禁往路面扬雪和将机械化除雪后残雪堆放在马路中间，影响交通畅通及除雪质量。

(11) 参加机械化除雪的车辆、人员应将安全工作放到第一位，尤其是车辆，各司驾人员必须做到出车前、作业后对设备进行系统安全检查，消除安全隐患，坚决杜绝病车上路作业，同时除雪期间严禁饮酒驾驶和上岗作业，安全文明行车，遵守交通法律法规。

(12)在参加机械化除雪的各推雪组按责任人负责对本组内铲车进行作业前实习演练，重点演练队形排布，推雪力度、角度，发现问题及时解决。

(13)原则上小雪停后12小时内除净，中雪24小时除净，大雪72小时内将积雪运到指定排放地点。

(14)机械化除雪后，各保洁队清理残雪时应将残雪整齐堆放在道路两侧人行步道下，市城区主要干道残雪堆放区域不得超出马路牙子下右侧第一排车行道。

## 五、承诺达到的其他要求

### 1. 人员安置方案

一线作业人员按照自愿原则，整体由中标公司全盘接收。在保证人员平稳过渡的基础上，制定积极稳妥的人员转移安置接收方案确保人员平稳过渡，业务无缝衔接、不断档。

### 2. 设备处置方案

中标公司采取承接方式收购原运营公司所有作业车辆，双方可委托第三方中介机构对拟承接车辆资产进行评估，由中标公司接收。

## 六、承诺达到的商务要求

- 1.服务期限：自签订合同之日起三年；
- 2.交付（实施）地点（范围）：鄢陵县境内；
- 3.我公司就本项目（每包或者标段）完整响应；

供应商名称（并加盖公章）：河南康盈环保科技有限公司

日期： 2024 年 10 月 21 日

#### 4.4.2 售后服务方案

##### 一、服务目标

1. 确保鄞陵县城城区及三大功能区（先进制造业开发区、高铁站片区、鹤鸣湖片区）的环境卫生达到“全覆盖，无缝隙”的精细化作业标准。

2. 持续提高机械化作业水平，全面提升当地环境卫生质量。

3. 建立并完善智慧化环卫管理平台，实现对人、车、物、事的全方位实时监控管理。

##### 二、服务内容

###### 1. 人员管理

严格按照配置的 672 人进行岗位安排，包括管理人员 16 人和一线作业人员 656 人。确保一线作业人员福利待遇不低于原标准，以提高员工的工作积极性和稳定性。

定期对员工进行专业培训，包括清扫保洁技能、安全作业规范、垃圾分类知识等，提升员工的业务水平和服务质量。

建立健全绩效考核制度，对员工的工作表现进行定期考核，奖优罚劣，激励员工不断提高工作效率和质量。

###### 2. 机械和设备维护

对投入的 352 台车辆设备进行定期维护和保养，制定详细的设备维护计划，明确维护周期、内容和责任人，确保设备的设备性能良好和正常运行。包括巡检车、清扫洒水车辆、垃圾收运车辆、垃圾中

转车辆等。

对电动三轮保洁车、240L 垃圾桶等设备进行定期检查和维修，及时更换损坏的部件，确保设备的完好性。

对设备故障进行快速响应，安排专业技术人员在规定时间内到达现场进行维修，尽量减少设备停机时间。

建立设备维修档案，记录设备的维修情况和保养情况，为设备的管理和维护提供依据。

### 3. 清扫保洁服务

按照“网格化”管理原则，将服务区域划分为若干小网格，做好每个网格的信息统计和动态化管理。确保每个网格的清扫保洁工作做到“全覆盖，无缝隙”。

合理安排机械和人工清扫、保洁、洒水作业，根据不同区域的实际情况，制定科学合理的作业计划。对负责区域进行日常清扫和保洁，保持道路、广场等公共场所的干净整洁。对重点区域（如商业区、旅游景点等）加大保洁力度，增加清扫频次。

及时清理绿化带内的垃圾和杂物，确保主次干道中间及两侧绿化带的垃圾清掏工作及时、彻底，保持绿化环境美观。

加强对果皮箱的设置及更新维护，确保果皮箱的数量充足、布局合理、外观整洁。定期对垃圾桶及其他公用设备进行清掏保洁和擦洗，保持设备的干净整洁。

### 4. 垃圾收集和运输

严格按照规定的时间和路线进行垃圾收集和运输，确保垃圾不积压、不遗漏，确保垃圾日产日清。对零星装修、建筑垃圾、破旧衣物家具、农作物秸秆、树枝等进行及时收集运输。

对垃圾收集点、垃圾桶等设施进行定期清洁消毒，保持环境卫生。

加强对垃圾收运车辆的管理和维护，确保车辆的密封性和安全性。防止垃圾在运输过程中散落和泄漏，造成二次污染。

对垃圾中转站进行科学管理和维护，确保中转站设备的正常运行。及时清理中转站的垃圾，保持中转站的环境整洁。

如遇特殊情况（如垃圾量突增、恶劣天气等），及时调整清理和运输计划，确保垃圾不堆积。

## 5. 智慧环卫平台管理

建立专业的智慧环卫管理团队，负责平台的日常运行和维护。确保平台的稳定性和可靠性。

对车辆加装 GPS 系统、感应元件，垃圾桶加装电子标签，员工配备智能环卫通手机。实现对人、车、物、事的全方位实时监控管理。

利用智慧环卫平台对道路清扫保洁质量进行科学的数字化评价，及时发现问题并进行整改，提升环卫作业质量。

## 三、服务保障措施

### 1. 组织保障

成立专门的售后服务小组，由项目负责人担任组长，各部门负责人为成员。明确各成员的职责和分工，确保售后服务工作的顺利开展。

建立健全售后服务管理制度，规范售后服务流程，提高售后服务效率和质量。

## 2. 技术保障

配备专业的技术人员，负责机械和设备的维护、维修和技术改造。确保设备的正常运行和技术性能的不断提升。

加强与设备供应商的合作，及时获取设备的技术支持和售后服务。确保设备的维修和保养工作得到及时有效地解决。

## 3. 培训提升保障

定期开展服务意识培训，每月至少组织一次，增强工作人员对售后服务重要性的认识，提升服务态度。

根据客户反馈问题类型，针对性开展技能培训，如垃圾处理规范、清洁设备操作与维护等，每季度至少一次培训并考核。

## 4. 应急保障

制定应急预案，对突发的环境卫生事件进行及时有效地处理。如冬季除雪、重大活动时的临时突击任务等。

建立应急物资储备制度，储备必要的应急物资和设备，确保应急事件的处理工作得到有力保障。

## 5. 响应机制

### (1) 客户反馈渠道建立

设置专门的服务热线电话，保持 24 小时畅通，安排专人接听并记录客户反馈信息。

建立在线反馈平台，如电子邮箱、项目专属网站反馈板块等，方便客户随时提交问题和建议。

## (2) 响应时间承诺

对于一般咨询问题，在接到反馈后的 1 小时内给予准确清晰地回复解答。

对于服务质量投诉问题，如垃圾清理不及时、清扫不到位等，在接到反馈后的 30 分钟内响应，安排工作人员前往现场核实情况。

## 6. 问题处理流程

### (1) 现场勘查与评估

工作人员到达现场后，对问题进行详细勘查，包括问题类型、影响范围、严重程度等，并拍照记录相关情况。

根据勘察结果进行评估，确定初步的处理方案和所需资源。

### (2) 问题处理实施

对于轻微问题，如小型垃圾堆积，现场工作人员立即进行清理处理，在 1 小时内完成处理并向客户反馈处理结果。

对于较严重问题，如大面积污染、设备故障等，组织专业团队在 4 小时内制定详细解决方案，并在规定时间内完成处理，处理过程中及时向客户通报进度。

### (3) 质量验收与客户确认

问题处理完成后，由项目质量监督人员进行验收，确保问题得到彻底解决且符合质量标准。

向客户反馈处理结果，邀请客户进行现场检查确认，获取客户的满意度评价。

#### 四、服务监督与反馈

1. 建立健全服务监督机制，对服务过程进行全程监督，定期对服务质量进行检查和评估。通过内部监督和外部监督相结合的方式，确保服务质量得到有效保障。

2. 制定服务考核指标，定期对服务团队进行考核，根据考核结果进行奖惩。

3. 设立服务热线，接受客户的投诉和建议。对客户的投诉和建议进行及时处理和反馈，不断改进服务质量。

4. 邀请客户参与服务监督和考核，听取客户的意见和建议，定期对客户进行满意度调查，了解客户的需求和意见。根据客户的反馈意见，及时调整服务内容和方式，提高客户满意度。

5. 定期对客户进行回访，了解客户对服务的满意度，征求客户的意见和建议，不断改进服务质量。

6. 定期对客户反馈问题进行汇总分析，找出高频问题和关键点，制定针对性地改进措施，明确责任人和时间节点并及时落实。

总之，我们将以高度的责任感和使命感，为鄢陵县城区及三大功能区提供优质、高效、专业的环卫售后服务，为打造美丽鄢陵贡献我们的力量。