

《城镇环卫一体化运营服务要求》

团体标准编制说明

一、工作简介

（一）任务来源

本标准由万嘉清水（厦门）环境技术有限公司提出，福建省城市市容环境卫生行业协会归口。本标准起草单位包括：……

（二）编制目的和意义

（1）目的

随着城镇化进程的推进，城镇环卫工作面临日益增大的压力和挑战，亟需采取更高效、一体化的运营服务模式。传统的环卫工作模式存在诸如资源分散、效率不高等问题，需要进行一体化改革以适应新形势下的需求。环卫工作直接关系到城镇的环境质量，而通过一体化运营服务，可以显著提升城镇整体环境卫生水平。

（2）意义

1. 促进城镇环卫事业发展：该标准将为城镇环卫一体化运营服务提供统一的要求和指导，推动城镇环卫事业的健康发展。

2. 提升运营效率和资源利用率：通过一体化运营，可以实现资源共享和优化配置，提高环卫工作的运营效率和资源利用率。

3. 改善城镇环境质量：一体化运营服务要求将强调环境卫生和垃圾处理等方面的规范化操作，有助于改善城镇整体环境质量。

4. 推动行业转型升级和创新发展：标准的制定将鼓励企业采用先进的技术和管理模式，推动环卫行业的转型升级和创新发展。

（三）标准编制过程

（1）成立标准起草组，技术调研和资料收集

2023年12月6日，为保证制订工作的顺利开展、提高标准的质量和可用性，由起草单位和相关技术专家共同组建了标准起草组，负责对相关技术指标和试验方法编制和技术确定。通过制订工作方案，标准起草组进一步明确了目标要求、工作思路、人员分工和工作进度等。

标准起草组对当前的城镇环卫一体化服务涉及的相关技术和要求进行了调研，收集了众多城镇环卫一体化服务相关的标准、文献、成果案例等资料，着手标准制定。

（2）确定标准框架，形成标准草案

2024年1月1日—4月3日，起草组结合前期的调研和资料，多次召开内部研讨会，形成标准大纲，并邀请了专家和相关企业对标准进行技术指导，对《城镇环卫一体化运营服务要求》的标准编制工作重点、标准制定依据和编制原则等达成了共识，同时完成标准草案稿的撰写。

（3）形成标准征求意见稿，开展征求意见

2024年4月7日，标准起草组对标准草案进行修改完善，包括调整基

本框架内容、修改错误用词和格式，完善清理流程等，在反复讨论和论证的基础上，修改形成了标准征求意见稿。

（四）主要起草人及其所做的工作

主要起草人：……。主要起草人负责标准编制的组织协调、工作推进，并从工作角度提出意见建议，修改相关资料。具体工作内容：共同组建标准编写组；提供相关技术性资料；从技术专业角度出发，提出修改建议，确定标准框架和内容；组织全省征求意见；综合分析修订意见是否采纳；组织召开标准研讨和标准审查，并根据专家意见修改完善标准和编制说明；整理送审和报批材料等。

二、制定标准的原则和确定标准主要内容（如技术指标、参数、公式、性能要求、试验方法、检验规则等）的依据

（一）制定标准的原则

着先进性、科学性、合理性的原则以及标准的目标、统一性、协调性、适用性、一致性和规范性原则来进行本标准的制定工作。

本标准在编制的过程中遵循“先进性、科学性、可操作性”的原则，按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。本标准制定过程中，主要参考了以下标准和文件：

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB 14554 恶臭污染物排放标准

GB 18597 危险废物贮存污染控制标准

GB/T 19095 生活垃圾分类标志

GB/T 50337 城市环境卫生设施规划标准

CJJ 27 环境卫生设施设置标准

CJJ/T 126 城市道路清扫保洁与质量评价标准

CJJ/T 174 城市水域保洁作业及质量标准

CJJ 205 生活垃圾收集运输技术规程

T/FJCHX 00004 城镇生活垃圾分类投放要求

住房和城乡建设部关于印发《城镇市容环境卫生劳动定额》的通知（建标〔2008〕110号）

（二）确定标准主要内容的依据

1. 第3章 术语和定义

为便于对标准的理解与执行，本章给出了“城镇环卫一体化”1个术语的定义。

2. 第4章 服务提供组织基本要求

本章针对服务提供组织在技术、人员和设备保障、安全与环保、服务质量提升、新能源与信息化等方面提出了一些基本要求。

3. 第5章 服务范围

本章节规定了城镇环卫一体化运营服务范围包括道路、公共场所、农贸市场、公厕等的清扫保洁，以及管网维护、清淤、垃圾收集运输、中转站运营管理和应急作业等业务。服务范围内容取自于近期环卫一体化采购项目服务内容。

4. 第 6 章 资源配置

本章节主要提出了人员配置、设备设施、工具用品及信息化设备等要求。

5. 第 7 章 服务要求

本章节主要针对不同环卫一体化项目提出针对性的质量要求。

6. 第 8 章 质量监控

本章节内容通过管理体系、管理制度、监视测量制度、记录制度、追溯制度等质量监控措施，强调对城镇环卫清洁服务的质量监控。

7. 第 9 章 服务监督与投诉

本章节主要规定了餐厨收运企业须建立安全事故应急预案体系、各岗位操作人员应熟悉相关安全事故应急预案体系及餐厨垃圾收运各环节应满足的应急处置要求。

8. 第 10 章 服务管理

本章节主要介绍服务管理的相关内容，包括合同管理、设施设备管理、文档管理和安全管理。

9. 第 11 章 服务评价与改进

本章节提出了以下要求：建立服务评价机制，综合考虑服务过程和结果。评价依据包括满意度调查、实地查看、服务过程文件以及投诉及处理情况。定期分析评价结果，总结不合格服务的原因，并采取措施减少或规避其发生。积极倾听和收集各方面的意见建议，推动管理和服务创新，持续提高服务质效。

三、主要试验（或验证）的分析报告

无。

四、与国际、国外对比情况

本标准没有采用国际标准，未查到同类国际、国外标准。

五、重大分歧意见的处理依据和结果

无。

六、与现行相关法律法规、规章、强制性标准的关系

本标准与现行相关法律法规、规章及相关强制性标准协调一致。

七、贯彻标准的措施建议

标准只有通过实施才能起作用，如果不能实施，再好的标准也是“一纸空文”，更无法体现它的作用。贯彻实施标准要做好宣传教育工作、有良好的实施方法和检查监督机制。具体来说：（1）加大宣贯力度。利用报纸、

电视、电台及微信、微博等各种新媒体，大力宣传，为标准的实施营造良好的社会氛围。（2）加强标准实施反馈。对在标准实施过程中发现的问题及提出的意见，要进行深入探讨和研究，做好标准的修订和完善工作。

八、废止现行有关标准的建议

本标准不涉及现行标准的废止。

九、其他应予说明的事项

无。

《城镇环卫一体化运营服务要求》起草小组

2024年4月