

团 体 标 准

T/FCAESA XXXX—XXXX

城镇环卫一体化运营服务要求

Urban sanitation integrated operation service requirements

(征求意见稿)

XXXX — XX — XX 发布

XXXX — XX — XX 实施

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务提供组织基本要求	1
5 服务范围	1
6 资源配置	2
6.1 人员配置	2
6.2 设备设施	2
6.3 工具用品	2
6.4 信息化设备	2
7 服务要求	3
7.1 道路	3
7.1.1 清扫保洁	3
7.1.2 质量要求	3
7.2 室外公共场所	3
7.2.1 清扫保洁	3
7.2.2 质量要求	4
7.3 农贸市场	4
7.3.1 清扫保洁	4
7.3.2 质量要求	4
7.4 公厕	4
7.4.1 清扫保洁	4
7.4.2 质量要求	4
7.5 水域	5
7.5.1 清理保洁	5
7.5.2 质量要求	5
7.6 园林绿地、绿化带	5
7.6.1 清理保洁	5
7.6.2 质量要求	5
7.7 垃圾收集、运输及处置	5
7.7.1 收集	5
7.7.2 运输	5
7.7.3 处置	6
7.8 垃圾中转站运营管理	6
7.9 应急作业	6
8 质量监控	6

9	服务监督与投诉	6
10	服务管理	6
10.1	合同管理	6
10.2	设施设备管理	7
10.3	文档管理	7
10.4	安全管理	7
11	服务评价与改进	7
附录 A (资料性)	服务提供组织宜制订专项应急预案的突发事件	8
参考文献	9

前 言

本文件按照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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由万嘉清水（厦门）环境技术有限公司提出。

本文件由福建省城市市容环境卫生行业协会归口。

本文件主编单位：万嘉清水（厦门）环境技术有限公司。

本文件参编单位：

本文件主要起草人：

城镇环卫一体化运营服务要求

1 范围

本文件规定了城镇环卫服务的术语和定义、服务提供组织基本要求、服务项目、资源配置要求、服务要求及持续改进等内容。

本文件适用于城镇环卫一体化服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

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）

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

城镇环卫一体化 Urban sanitation integration management

通过建立城镇环境卫生统一规划、分步实施和协调发展的服务机制，将城镇环卫相关作业统筹优化，道路清扫、公厕管理维护、水域保洁管养、垃圾分类收集及运输、垃圾中转站运营等业务统一打包，强化环卫系统内部耦合，减少推诿扯皮，降低作业成本，提高作业标准。

4 服务提供组织基本要求

4.1 应具备提供城镇环卫一体化运营服务所需的技术、人员、设备、完善的内部管理体系等保障条件。

4.2 应提供安全、环保、规范的环卫清洁服务。

4.3 应充分识别服务要求，以服务对象满意为关注焦点，持续提升服务质量。

4.4 鼓励服务提供组织采用新能源设备设施，并建立信息化智慧管理系统。

5 服务范围

城镇环卫一体化运营服务范围包括但不限于：

——道路清扫保洁，包括车行道、人行道、车行隧道、高架路、立交路面、人行天桥、人行地下通道、路肩、路沿石、雨水口、路边排水沟渠（涵洞）等区域的清扫保洁；

——室外公共场所清扫保洁，包括公共立面、公共水域、垃圾桶、道路护栏、公交站、公共文体娱乐、休憩场所等区域的清扫保洁；

- 农贸市场清扫保洁；
- 公厕清扫保洁；
- 中心城区污水及雨污合流管网维护、内河河道清淤；
- 绿化带及片区绿化区域管养；
- 生活垃圾收集运输；
- 建筑垃圾清运；
- 垃圾中转站运营管理；
- 应急作业。

6 资源配置

6.1 人员配置

6.1.1 应根据城镇环卫一体化服务需求，配备满足开展工作需要的综合管理、作业操作、检查巡视、信息管理等人员。

6.1.2 作业人员要求包括但不限于：

- 公厕管理保洁作业人员配置应符合《城镇市容环境卫生劳动定额》（建标〔2008〕110号）中4.4的要求；
- 水域清洁作业人员配置应符合《城镇市容环境卫生劳动定额》（建标〔2008〕110号）中4.5的要求；
- 垃圾转运站、垃圾收集容器管理、保洁作业人员配置应符合《城镇市容环境卫生劳动定额》（建标〔2008〕110号）中4.2.4的要求。

6.1.3 建立作业人员培训制度，开展入职上岗、职业技能、安全知识、应急处置及法律法规等培训，特殊作业人员取得有效作业资格证书方可上岗。

6.1.4 定期对各岗位人员能力进行考核评价。

6.2 设备设施

6.2.1 环卫设备设施配置应分别符合GB/T 50337和CJJ 27的要求。

6.2.2 应针对陆上清洁服务区域，配备与清洁作业要求相匹配的清扫车、洒水车、清洗车、护栏清洗车、垃圾收集车、垃圾运输车、巡回捡拾车、人行道冲洗车等清洁设备。

6.2.3 应针对河流、湖泊、水系、湾塘等水域清洁服务区域，配备与清洁作业要求相匹配的作业船舶、防汛墙、驳岸等。

6.2.4 应为清洁作业车船等机械设备安装安全警示灯，悬挂安全引导标志牌。安全标志应符合GB 2894的要求。

6.2.5 应为检查巡视人员配备必要的交通巡查设备。

6.2.6 应在作业工作区域内设置作业人员休息场所，并能满足小型车辆及作业工具的放置。休息场所可与其他环卫设施合建共用。

6.2.7 应根据需要配备公厕管理用房、垃圾收集站、环卫车辆停车场、水域清洁工作基地等基础设施。

6.2.8 应配备工作联络、服务投诉等通信联络设施、设备。

6.2.9 应配备防洪、防汛及防台风的设施设备，如发电机、抽水泵、沙袋、油锯等。

6.3 工具用品

6.3.1 应配备适宜数量的铁锹、扫帚、笤帚、拖把、抹布、捡拾夹、打捞用具等清洁工具。

6.3.2 应配备绿化养护需用的修剪刀、锄头、喷壶、喷雾器等绿化工具。

6.3.3 应配备消毒液、清洁剂等消杀用品用具，并定期补充与更换。

6.3.4 应配备相应的反光安全工作服、安全帽、口罩、手套、雨衣、水鞋、标志旗等劳动防护用品，为巡查人员配备必要的交通工具。

6.3.5 应配备相应的应急药品。

6.4 信息化设备

通过信息化手段建立或购买大数据分析系统，采集、分析、应用环卫清洁服务过程中的数据信息。包括但不限于以下系统：

- 人员定位管理系统；
- 车辆作业、船舶作业状态实时监控系统；
- 垃圾收运物联网管理系统；
- 设备设施、工具用品使用管理系统及作业状态管理系统；
- 服务投诉处理系统。

7 服务要求

7.1 道路

7.1.1 清扫保洁

- 7.1.1.1 城镇道路应按 CJJ/T 126 的规定确定清扫保洁等级。
- 7.1.1.2 采用清扫作业、保洁作业、洒水作业、冲洗作业等方式实施道路清洁作业。
- 7.1.1.3 采用机械清扫作业方式时，遇狭窄街巷、人行道、未硬化道路等不宜实施机械清扫的情况时可采用人工清扫作业辅助。
- 7.1.1.4 清扫作业前实施冲洗作业，清扫作业后实施洒水作业。
- 7.1.1.5 结冰期停止用水作业。
- 7.1.1.6 道路清扫和冲洗应在早晨人流和车流高峰以前完成，即夏季和秋季应在上午 7:00 之前完成，冬季和春季应在上午 7:30 之前完成。
- 7.1.1.7 道路和公共场所全面清扫每日不少于 1 次，实施机械清扫的道路每周清扫不少于 1 次。
- 7.1.1.8 保洁时间一级道路每日不少于 16 h、二级道路每日不少于 12 h、三级道路每日不少于 8 h，保洁应巡回走动，做到勤走、勤看、勤清理。
- 7.1.1.9 主干道路和次干道路洒水降尘每天不少于 1 次，古城核心区道路冲洗每周不少于 2 次，根据路面和天气实际情况增加冲洗和洒水频次。
- 7.1.1.10 公共立面、公共区域洗手台、垃圾箱外表等每天至少擦拭 1 次，每天检查并及时清理墙壁、电线杆、护栏等的乱涂乱画和小广告。
- 7.1.1.11 古城核心区路段、繁华地段、建筑施工周边路段及节假日和重大活动期间等应增加各项作业频次和保洁时间。

7.1.2 质量要求

- 7.1.2.1 一级道路、二级道路应达到以下要求：
 - a) 达到“七无”要求，即无堆积物、无积尘、无积水、无果皮纸屑塑膜、无烟头、无碎砖瓦砾、无痰迹；
 - b) 保持“七净”要求，即人行道净、车行道净、路缘石净、下水口净、边沟净、树池净、绿化带内及周边净；
 - c) 保洁时间内道路垃圾停留时间不超过 15 min；
 - d) 雨后路面无积水。
- 7.1.2.2 三级道路应达到以下要求：
 - a) 达到“五无”要求，即无堆积物、无积水、无果皮纸屑塑膜、无烟头、无碎砖瓦砾；
 - b) 保持“五净”要求，即人行道净、车行道净、边沟净、树池净、绿化带内及周边净；
 - c) 保洁时间内道路垃圾停留时间不超过 30 min。
- 7.1.2.3 道路冲洗应达到路见本色，无积沙、淤泥、无污迹；道路冲洗及洒水作业应优先采用再生水。
- 7.1.2.4 其他道路清扫保洁质量应符合 CJJ/T 126 的要求。

7.2 室外公共场所

7.2.1 清扫保洁

- 7.2.1.1 每日对室外公共文娱活动、公共交通运营等场所实施清扫，并及时清除场所内设施的浮尘、污迹。
- 7.2.1.2 对室外绿化带、树穴、绿道等非硬化公共区域进行清扫保洁，及时清理袋装垃圾、枯枝落叶等杂物。
- 7.2.1.3 及时清除公共立面污染物、浮尘和非法宣传品等，每周至少擦拭1次。
- 7.2.1.4 实施公共立面清洗作业时，应避开车流及人流高峰，确保车辆和行人正常通行，并在距离作业点来车方向100 m处设置警示标志。

7.2.2 质量要求

- 7.2.2.1 室外公共场所应保持清洁，达到路面见本色，无乱堆积杂物、痰迹、积灰、果皮、纸屑、烟头等其他垃圾。
- 7.2.2.2 保洁时间内垃圾在室外公共场所停留时间不得超过30 min。
- 7.2.2.3 公共立面表面无污物，无积尘。

7.3 农贸市场

7.3.1 清扫保洁

- 7.3.1.1 每日农贸市场开放前，完成1次全面清扫清洗，并对农贸市场开放全过程实施清扫保洁作业，定时实施消杀。
- 7.3.1.2 每日市场开放前和开放后分别对市场摊位实施清扫清洗。必要时，对肉、菜、水产等重污染摊位增加清扫清洗频次。
- 7.3.1.3 按照垃圾分类要求配置密闭式垃圾收集容器，保持垃圾收集容器周边清洁卫生。
- 7.3.1.4 垃圾收集点、垃圾箱（桶）每日至少清洗和消毒1次，垃圾日产日清。
- 7.3.1.5 定期检查排水系统，确保排水渠道畅通，排水口无污迹及淤塞。

7.3.2 质量要求

- 7.3.2.1 保持地面清洁、无积水、无异味。
- 7.3.2.2 排水沟渠无杂物、无污水。
- 7.3.2.3 无蝇蚊滋生。

7.4 公厕

7.4.1 清扫保洁

- 7.4.1.1 每日对公厕实施不少于2次的清扫，确保纸篓等卫生用品放置到位，定时清理。
- 7.4.1.2 每日全时段保洁，保持厕位整洁，大便槽两侧无粪便污物，槽内无积粪，小便槽（斗）无水锈、尿垢、垃圾、异味；适时抽吸公厕化粪池，防止污物满溢。
- 7.4.1.3 保持公厕内地面清洁、无积水；内墙面、天花板、门窗、隔离板等无积灰、污迹、蛛网；外墙整洁，无杂物堆放；公厕周边无垃圾、粪便、污水等污物。
- 7.4.1.4 保持公厕内照明灯具、无障碍用具、洗手器具、仪容镜、挂衣钩、烘手器、冲水设备等用具用品无积灰、污物。
- 7.4.1.5 定期喷洒灭虫灭鼠药物。

7.4.2 质量要求

- 7.4.2.1 地面无积水、纸屑、污迹、痰迹、烟头，及时清理垃圾篓。
- 7.4.2.2 小便池、蹲便器无尿碱、污迹、杂物，不堵塞。
- 7.4.2.3 洗手台、镜面保持洁净、无积水，不摆放操作工具及其他杂物。
- 7.4.2.4 门、墙、隔离板、面砖无污迹、脚印、乱涂画，不悬挂杂物。
- 7.4.2.5 窗户、窗台、灯具无积灰、无蜘蛛网，玻璃窗干净、明亮。
- 7.4.2.6 公厕内无异味、蚊、蝇、虫、鼠等。
- 7.4.2.7 公厕内应有手纸、洗手液、熏香。
- 7.4.2.8 公厕贮（化）粪池内的粪便、粪水定期清除，无外溢。

7.5 水域

7.5.1 清理保洁

- 7.5.1.1 每日对服务区域内水域实施不少于 1 次打捞作业。
- 7.5.1.2 确保作业船舶处于适航状态，定期对船舶、防汛墙、驳岸等设备设施实施冲洗。
- 7.5.1.3 及时清除堤岸外立面杂物、水线附着物、吊挂废弃物、水生植物等污染物。
- 7.5.1.4 重点水域的清洁作业应符合 CJJ/T 174 中第 5 章的要求。

7.5.2 质量要求

- 7.5.2.1 在保洁期间，水面上无垃圾、枯枝落叶和枯死水草等漂浮物，保持水面清洁。
- 7.5.2.2 堤岸坡面、沟边保持清洁，无垃圾，无吊挂杂物。
- 7.5.2.3 水域保洁质量应符合 CJJ/T 174 的要求。

7.6 园林绿地、绿化带

7.6.1 清理保洁

- 7.6.1.1 保洁范围包括道路绿化隔离带、道路两侧绿化带、街心花园、园林绿地等，应全天巡视保洁。
- 7.6.1.2 绿道、空地等应每天至少清扫 1 次，设施、雕塑、果皮箱、桌椅、景观灯具等公共设施应每天清洁，对其上的乱涂画、乱粘贴的要及时清理干净。
- 7.6.1.3 蚁穴、鼠洞及时清除，定期消杀蚊蝇。

7.6.2 质量要求

- 7.6.2.1 保持绿地整洁、无垃圾杂物、枯枝落叶等，产生的垃圾当天清运。
- 7.6.2.2 公共设施无灰尘，无乱涂乱画及粘贴小广告等。
- 7.6.2.3 无蜘蛛网、蚁穴、鼠洞，无蚊蝇滋生。

7.7 垃圾收集、运输及处置

7.7.1 收集

- 7.7.1.1 设置生活垃圾收集站（点），集中摆放垃圾收集容器，每日至少清理 1 次垃圾收集容器，保证垃圾日产日清。
- 7.7.1.2 垃圾收集箱体、桶体应保持干净整洁，收集站（点）周边地面应整洁、无积存垃圾、无杂物堆放、无污迹。
- 7.7.1.3 为实施垃圾分类社区的收集站（点）配备垃圾分类收集容器，鼓励配备智能垃圾分类收集容器，有毒有害垃圾密闭放置。
- 7.7.1.4 垃圾分类收集容器的标识、颜色等应符合 GB/T 19095 的要求。
- 7.7.1.5 垃圾收集站（点）应定期喷洒消毒、灭蚊蝇药物等，应无蝇、蚊、活鼠等。
- 7.7.1.6 定时收集水域沿岸码头及船舶产生的垃圾，集中有序堆放。
- 7.7.1.7 餐厨垃圾与生活垃圾分开收集，宜采用带盖的专用桶收集，餐厨垃圾收集过程应无泼洒、滴漏。
- 7.7.1.8 工业垃圾、建筑垃圾及绿化养护过程产生的垃圾，应与生活垃圾分类收运。
- 7.7.1.9 收集作业完成后清理现场，及时复位可移动式收集容器，做到车离地净，无遗留垃圾。

7.7.2 运输

- 7.7.2.1 垃圾运输尽量避开上下班高峰期，垃圾站离居民住宅区较近时，应合理安排装运时间，避开居民休息时段。
- 7.7.2.2 应保持垃圾运输车辆整洁，车牌号码完整；出车前检查车况，保持性能良好。
- 7.7.2.3 实行分类收集的收集站（点）应实行垃圾分类运输，车辆配置应符合 CJJ 205 要求，运输车辆标识应符合 GB/T 19095 的要求。
- 7.7.2.4 餐厨垃圾宜采取桶装车或专用密闭车辆运输，公厕粪便运输应采用专用密闭车辆运输，运输过程中无滴漏，按指定地点卸载，不得随意排放，运输作业结束后及时清洗车辆和辅助设施。

7.7.3 处置

垃圾分类收集后，分别运输至相应的处置场地，交与相关单位处理。

7.8 垃圾中转站运营管理

- 7.8.1 进入生活垃圾集装化运输中转站的生活垃圾应符合 T/FJCHX 00004 的要求。
- 7.8.2 中转站内作业车辆应按规定线路行驶，车速应小于 15 km/h，在中转站出入口及卸料平台区域、人行横道、转弯口车速应小于 5 km/h。
- 7.8.3 清运车应服从中转站现场管理要求，不得干扰现场作业秩序。
- 7.8.4 清运工应检查箱门有无垃圾夹带，保持车辆、现场整洁；
- 7.8.5 中转站内各类作业人员应严格遵守操作规程，严格按操作规程作业。
- 7.8.6 废气排放应符合 GB 14554 的要求。

7.9 应急作业

- 7.9.1 遇特殊天气时，应在确保作业人员安全的前提下启动应急处置程序。
- 7.9.2 对路面出现的大面积无毒无害遗撒物应及时进行清理。当作业区域出现列入《国家危险废物名录》的危险废弃物时，应按《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》和 GB 18597 的要求实施清理处置与报备。
- 7.9.3 当水域出现大面积突发性漂浮垃圾和水生植物时，应迅速启动应急处置程序，防止污染扩大。
- 7.9.4 遇突发公共卫生安全事件，提高卫生作业要求及频次，加强公共卫生安全防控。
- 7.9.5 环卫一体化服务提供组织应就自然灾害事件、公共卫生事件、节假日和重大活动事件、设施设备故障事件、作业人员意外伤害事件、道路交通事故等可能影响环卫作业的突发事件制订相应的专项应急预案，宜制订专项应急预案的突发事件参见附录 A。

8 质量监控

- 8.1 建立并运行城镇环卫清洁服务管理体系，保证环卫清洁服务的持续有效提供。
- 8.2 建立并运行与服务提供组织的规模、服务水平相适应的环卫清洁服务管理制度。
- 8.3 建立并运行质量监视测量制度，对城镇环卫清洁服务情况实施质量监控。
- 8.4 建立并运行记录制度，识别证明服务提供、服务监督、服务改进有效实施的记录并保留。
- 8.5 建立追溯制度，确保对环卫清洁服务重点运行过程实施有效追溯。

9 服务监督与投诉

- 9.1 建立服务过程监督机制，监督的形式包括但不限于：
 - 日常巡查；
 - 定期检查；
 - 居民监督。
- 9.2 建立服务投诉机制，制定投诉受理程序，听取各方投诉意见，并反馈处理结果，建立投诉档案。

10 服务管理

10.1 合同管理

按有关规定与服务提供方（专业组织、个人承接者）签订服务合同，合同内容包括但不限于：

- d) 甲方（服务购买方）、乙方（服务提供方）基本信息；
- e) 服务范围、内容、频次和质量要求；
- f) 合同期限；
- g) 双方的权利和义务；
- h) 合同金额、支付方式；
- i) 服务评价；

- j) 违约责任;
- k) 合同终止、变更和解除的条件;
- l) 争议的解决。

10.2 设施设备管理

- 10.2.1 建立设施设备的使用、维护和保养制度。
- 10.2.2 定期对设施设备进行维护保养,发现损坏,应及时向主管部门报修。

10.3 文档管理

- 10.3.1 建立文件和记录管理制度,并实行专人负责。
- 10.3.2 宜采用信息化手段对管理服务过程中形成的文件记录进行归档保存。

10.4 安全管理

- 10.4.1 服务人员应配备必要的劳动保护和安全警示用品、用具和标识标牌。
- 10.4.2 出现易燃易爆、有毒有害物质遗撒泄漏,应及时报告当地有关部门配合处理。

11 服务评价与改进

- 11.1 建立服务评价机制,对综合服务过程和结果进行评价。评价依据包括:
 - 满意度调查;
 - 实地查看;
 - 服务过程文件;
 - 投诉及处理情况。
- 11.2 定期分析评价结果,总结不合格服务产生的原因,采取措施减少或规避不合格服务的发生。
- 11.3 积极听取和收集各方面的意见建议,创新管理和服务,持续提高服务质效。

附录 A
(资料性)

服务提供组织宜制订专项应急预案的突发事件

表A.1给出了建议环卫一体化服务提供组织编制专项应急预案的突发事件列表，主要包括自然灾害事件、公共卫生事件、节假日和重大活动事件、设施设备故障事件、作业人员意外伤害事件、道路交通事故等六类事件。

表A.1 服务提供组织宜制订专项应急预案的突发事件

编号	类型	备注
1	自然灾害事件	根据当地的气候特征确定的几种具体恶劣天气和自然灾害。主要包括地震、台风、防汛、暴（大）风、暴（大）雨、路面结冰、雾霾、强雷电、泥石流和滑坡等突发地质灾害等
2	公共卫生事件	主要指突发重大传染病、群体性不明原因疾病等
3	节假日和重大活动事件	主要指春节、国庆等节假日及重大活动
4	设施设备故障事件	主要指车辆作业故障、运营通信系统故障等严重影响行车作业的故障
5	作业人员意外伤害事件	主要指作业人员在工作期间发生的人身伤害事件，比如擦伤、割伤、中暑、骨折等
6	道路交通事故	主要指作业车辆在作业中发生的交通事故等

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国固体废物污染环境防治法
 - [2] 城市市容和环境卫生管理条例
 - [3] 国家危险废物名录
-