

团 体 标 准

T/FCAESA 00008—2024

城镇环卫一体化运营服务准则

Urban environmental sanitation integrated operation service criteria

2024 — 08 — 29 发布

2024 — 08 — 29 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 信息化建设 3

7 服务要求 3

7.1 道路 3

7.1.1 作业规范 3

7.1.2 质量标准 3

7.2 室外公共场所 3

7.2.1 作业规范 3

7.2.2 质量标准 4

7.3 农贸市场 4

7.3.1 作业规范 4

7.3.2 质量标准 4

7.4 公厕 4

7.4.1 作业规范 4

7.4.2 质量标准 4

7.5 城镇水域 4

7.5.1 作业规范 4

7.5.2 质量标准 5

7.6 园林绿地、绿化带 5

7.6.1 作业规范 5

7.6.2 质量标准 5

7.7 生活垃圾收集、运输及处置 5

7.7.1 收集 5

7.7.2 运输 5

7.7.3 处置 5

7.8 生活垃圾转运站管理 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

参考文献..... 8

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。

本文件主要起草单位：万嘉清水（厦门）环境技术有限公司。

本文件参与起草单位：福州双元教育科技有限公司，厦门同安城建管护有限公司，宁德绿康环境工程有限公司，厦门市洁升环境工程有限公司，福建德源环境服务有限公司，福建鸿仕环境工程有限公司，福建中园市政景观发展有限公司，福建省环佳环境服务有限公司，福建万佳友环境工程有限公司，厦门乔之然环境技术有限公司，厦门九悦环境科技有限公司，福建粤山环境科技有限公司，厦门深富华生态环境建设有限公司，厦门和郡公共服务管理有限公司，厦门馨茁环境工程有限公司，中洲湾集团有限公司，福州美佳环保资源开发有限公司，福建省铭源城市环境服务集团有限公司，福州蓝天佳好智能科技有限公司，福建省三洋保洁服务有限公司，福建琰衡实业有限公司，福建聚贤兴环保科技有限公司。

本文件主要起草人：卢海彬，杨超然，施金钗，郑少锦，杨豪杰，寇亮，杨文兵，朱连华，王晓慧，贾高举，谷昌兴，林海鸿，沈巧英，黄德明，方俊昆，陈佳乐，黄建宗，熊伟，张文种，陈海永，吕光荣，林峰，吴将金，卢佳宜，李仕见，游志丹，刘丽清，陈建良。

本文件评审专家：杨孝仁、陈钧、黄志强、林健、庄秋惠。

城镇环卫一体化运营服务准则

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、服务范围、资源配置、服务要求、质量监控、服务监督与投诉、服务管理及服务评价与改进等内容。

本文件适用于城镇环卫一体化运营服务。

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/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 109 生活垃圾转运站运行维护技术标准
CJJ/T 126—2022 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

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 environmental sanitation integration

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，道路清扫保洁、公厕管理维护、水域保洁、生活垃圾分类收集运输、生活垃圾转运站管理等业务统一打包，强化环卫系统内部耦合，减少推诿扯皮，降低作业成本，提高作业水平。

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、规范的一体化运营服务。
- 4.3 应充分识别服务要求，以服务对象满意为焦点，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（含立面）、高架路（含声障屏）、立交路面、人行天桥、人行地下通道（含立面）、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；
- 城镇水域保洁；
- 园林绿地、绿化带清扫保洁，包括道路绿化隔离带、道路两侧绿化带、街心花园、园林绿地等区域的清扫保洁；
- 生活垃圾收集运输；
- 生活垃圾转运站管理；
- 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s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4.5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、驳岸等设备设施。

6.2.4 应针对海上环卫作业服务区域，配备相应作业车辆、船舶等。船舶应防风防浪、安全可靠，应配备消防、定位、应急通讯、救援等安全设施。应优先采用清洁能源为动力、低噪声的环保船舶，并应按照规定配备油污水处理设备。

6.2.5 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。

6.2.6 应为检查巡视人员配备必要的交通巡查设备，安全防护设备。

6.2.7 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。

6.2.8 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。

6.2.9 应配备工作联络、服务投诉等通信联络设施、设备。

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

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 信息化建设

宜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 作业规范

- 7.1.1.1 城镇道路应按 CJJ/T 126—2022 中表 3.0.1 的规定确定等级。人行过街天桥、人行地下通道等道路附属设施的清扫保洁质量标准应与所连接道路清扫保洁质量标准保持一致。
- 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 结冰期应停止用水作业。
- 7.1.1.6 道路清扫保洁作业应采取适当措施降低作业扬尘污染。
- 7.1.1.7 各清扫保洁等级道路日常组合作业工艺宜包含 CJJ/T 126—2022 表 4.2.3 中规定的作业内容,并宜符合 CJJ/T 126—2022 表 4.2.3 中规定的作业频次。
- 7.1.1.8 缺水地区各清扫保洁等级道路日常组合作业工艺包含的作业内容宜按 CJJ/T 126—2022 表 4.2.4 的规定执行,并宜符合 CJJ/T 126—2022 表 4.2.4 中规定的作业频次。
- 7.1.1.9 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 质量标准

- 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、无痕迹;
 - 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) 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;
- 7.1.2.3 道路冲洗应达到路见本色,无积沙、淤泥、无污迹。
- 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 作业规范

- 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保洁,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“牛皮癣”等。

7.2.1.4 实施公共立面清扫保洁作业时，应避开车流及人流高峰，确保车辆和行人正常通行，并根据当地交警部门相关规定设置安全警示标志。

7.2.2 质量标准

7.2.2.1 室外公共场所应保持清洁，达到路见本色，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应超过 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 作业规范

7.3.1.1 每日农贸市场开放前，完成 1 次全面清扫清洗作业，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。必要时，对肉、菜、水产等重污染摊位增加清扫清洗频次。

7.3.1.2 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。

7.3.1.3 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。

7.3.1.4 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 质量标准

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 作业规范

7.4.1.1 公厕开放前应全面清扫公厕市容环境卫生责任区，接通公厕内设备设施电源，检查其完好性并确保正常使用，设备设施功能异常的要停止使用并立即报修。

7.4.1.2 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。

7.4.1.3 及时清除纸篓内废弃物，补充洗手液（肥皂）、卫生纸、擦手纸等卫生用品。

7.4.1.4 公厕保洁以跟踪保洁为主，保洁过程中，不应将水渍等污物溅洒到如厕人。

7.4.1.5 潮湿气候应铺设防滑垫，设置防滑标识，并及时使用干燥拖把清除地面水渍。

7.4.1.6 保洁结束后，应将保洁工具清洗干净并整齐摆放。

7.4.1.7 公厕停止服务前，应确保无人如厕，之后切断电源、水源，关好门窗。

7.4.1.8 公厕贮（化）粪池内的粪便、粪水应定期清除，无外溢。

7.4.1.9 应定期喷洒灭虫、灭鼠药物。

7.4.2 质量标准

7.4.2.1 地面无积水、纸屑、污迹、痰迹、烟头。

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 公厕设备设施能正常使用。

7.4.2.7 无障碍通道保持干净整洁、畅通无阻。

7.4.2.8 公厕内无异味，无蚊、蝇、虫、鼠等。

7.4.2.9 公厕内宜有手纸、洗手液、熏香。

7.5 城镇水域

7.5.1 作业规范

- 7.5.1.1 每日对服务区域内水域实施不少于1次的打捞作业。
- 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 水域的清洁作业还应符合CJJ/T 174—2013中第5章的要求。

7.5.2 质量标准

- 7.5.2.1 保持水面清洁，水面上无垃圾、枯枝落叶和枯死水草等漂浮物。
- 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 作业规范

- 7.6.1.1 应全天巡回保洁。
- 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 质量标准

- 7.6.2.1 保持绿地整洁、无垃圾杂物、枯枝落叶等，垃圾日产日清。
- 7.6.2.2 公共设施无积尘，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 生活垃圾收集、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 应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。
- 7.7.1.4 垃圾分类收集容器的标识、颜色等应符合GB/T 50337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，集中有序分类堆放。
- 7.7.1.7 餐厨垃圾与生活垃圾应分开收集，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，垃圾转运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、标识清晰可辨。出车前应检查车况，确保性能处于最佳状态。完成运输任务后，及时清理车辆，维持其整洁。
- 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，不应随意排放，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所处理。

7.8 生活垃圾转运站管理

- 7.8.1 生活垃圾转运站投入运行前应制订各项管理制度及应急处置预案。
- 7.8.2 进入生活垃圾转运站的生活垃圾应符合 T/FJCHX 00004 的规定。
- 7.8.3 生活垃圾转运站计量系统应运行规范，信息记录完整、及时、准确。
- 7.8.4 压缩设备应由专人操作，操作人员应培训合格持证上岗，压缩作业应严格按照工艺要求和操作规程进行操作。
- 7.8.5 相关设施、设备应定期进行维护，保证完好，满足生产需求。
- 7.8.6 生活垃圾收集转运车辆宜优先采用新能源车辆。
- 7.8.7 恶臭排放应符合 GB 14554 的要求。
- 7.8.8 生活垃圾转运站运行维护除应符合本文件的规定外，还应符合 CJJ 109 的规定。

7.9 应急作业

- 7.9.1 应制订相应的专项应急预案，并定期组织应急演练和应急处置培训。
- 7.9.2 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。
- 7.9.3 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》的危险废弃物时应及时报备。
- 7.9.4 当水域出现大面积漂浮垃圾时，应迅速启动应急处置程序，防止污染扩大。
- 7.9.5 当道路公共区域出现成堆建筑垃圾时，应配合属地主管部门及时清理。

8 质量监控

- 8.1 建立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 建立与服务提供组织的规模、服务水平等相适应的环卫清洁服务管理制度。
- 8.3 建立质量监视测量制度，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 建议建立追溯制度，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：

- a) 甲方（服务购买方）、乙方（服务提供方）基本信息；
- b) 服务范围、内容、频次和质量标准；
- c) 合同期限；
- d) 双方的权利和义务；
- e) 合同金额、支付方式；
- f) 服务评价；
- g) 违约责任；
- h) 合同终止、变更和解除的条件；
- i) 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。

11 服务评价与改进

- 11.1 建立服务评价机制，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。

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
 - [4] 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）
-