

ICS 13.020.10

CCS Z 00

团体标准

T/SZHW 001—2024

深圳市城市管家服务管理规范（试行）

Shenzhen city steward service management standards

2023-12-29 发布

2024-01-01 实施

深圳市环卫清洁行业协会

发布

目次

前 言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 服务范围 3

5 城市管家团队服务要求 3

6 环卫清扫清运管理 3

7 公厕管理服务 14

8 垃圾转运站除臭设备管理服务 16

9 绿化管养服务 17

10 公园管养服务 20

11 大件垃圾（专项垃圾）收集清运及资源化处理服务 23

12 路灯照明设施管养服务 23

13 爱卫消杀和四害防治服务 25

14 水域保洁服务 27

15 公共区域管理服务 29

16 其他综合管理服务 31

17 智慧管理系统 32

参 考 文 献 34

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》给出的规则起草。

本文件由深圳市环卫清洁行业协会提出并起草。

本文件起草单位：深圳市先达威环境产业有限公司、深圳市升阳升人居环境服务有限公司、深圳市洁亚环保产业有限公司、深圳世路源环境有限公司、广东恒宝环境科技有限公司、深圳市碧雅丽清洁服务有限公司、深圳市华富环境有限公司、深圳市白莲和环境产业有限公司、深圳市保洁恒环境产业有限公司、深圳市玉龙环保产业有限公司。

本文件主要起草人：刘青、尚定刚、朱晓芬、钟志平、彭东升、林加青、陆柱、周元胜、李发宽、车文武、田海鹏、罗云芳。

本文件为首次发布。

深圳市城市管家服务工作指引

1 范围

本文件规定了深圳市城市管家服务的环卫清扫清运、市政绿化管养、垃圾分类、路灯照明设施管养服务、爱卫消杀服务、水域保洁服务、公共区域管理服务（市容巡查、扬尘治理、文明养宠巡查、共享单车巡查）、智慧管理系统等相关要求。

本文件适用于深圳市（含深汕特别合作区）内城市管家服务的运行管理。

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/T27770 病媒生物密度控制水平 鼠类
GB/T27771 病媒生物密度控制水平 蚊虫
GB/T27772 病媒生物密度控制水平 蝇类
GB/T27773 病媒生物密度控制水平 蜚蠊
GB/T19095 城市生活垃圾分类标志
GB5678 道路交通标志和标线
SZDB/Z 207.1 病媒生物预防控制技术规范 第1部分：鼠类
SZDB/Z 207.2 病媒生物预防控制技术规范 第2部分：蚊虫
SZDB/Z 207.3 病媒生物预防控制技术规范 第3部分：蝇类
SZDB/Z 207.4 病媒生物预防控制技术规范 第4部分：蜚蠊
DB4403/T 59 公共区域环境卫生质量和管理要求
GB/T 23626 红火蚁监测规程
DB44/T 1323 红火蚁防控效果评价标准
NY/T3541 红火蚁专业化防控实施规范
GA182 道路业交通安全标志
T/GDRTA 001 道路运输车辆智能视频监控报警系统终端技术规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

城市管家 city butler

按网格化要求对各自负责网格内所涉及的环卫清扫清运、市政绿化管养、垃圾分类、路灯照明设施管养服务、爱卫消杀服务、水域保洁服务、公共区域管理服务等依托人工智能巡检设备及智慧管理平台进行统筹协调管理的服务团队，构建城市管理共建共享共治新模式。

3.2

公共区域 public area

人群经常聚集、供公众使用、对公众开放或服务于公众的场所。

3.3

废弃物 waste

对持有者失去了继续保存和利用价值的物质，通常以固态、半固态和液态存在。

3.4

环卫作业 environmental sanitation work

以保障环境卫生功能的正常发挥和人民健康为目的的作业，包括普扫、保洁、清运。

3.5

普扫 general sweeping

对城市道路等公共区域进行的全面清洁作业，包括机械清洁作业和人工清洁作业。

3.6

保洁 cleaning

普扫后，为维护城市道路等公共区域环境整洁而进行的保持性清洁作业。

3.7

垃圾收集点 refuse collection spot

按规定设置的、用于存放垃圾收集容器，临时中转垃圾的设施。

3.8

公共厕所 public toilet

在公共场所独立设置或附属其他建筑物设置，供社会公众使用的厕所。

3.9

移动厕所 mobile toilet

能够移动使用的公共厕所，包括拖动厕所、汽车厕所等。

3.10

绿地 greenbelt

道路及广场范围内，用于改善生态、保护环境、为居民提供游憩场地和美化景观的绿化用地。

3.11

城中村 urban-village

城市化过程中由原农村集体经济组织的村民及继受单位保留使用的非农建设用地的地域范围内的建成区域。

3.12

城市道路 urbanroad

城市供车辆和行人通行的，具有一定技术条件的公共道路及其附属设施，公共道路包括车行道、人行道、街巷、桥梁、隧道、广场等，附属设施包括人行过街天桥、人行地下通道等。

3.13

机械化作业 mechanical operation

使用机动车辆、设备进行的道路清扫作业或道路保洁作业，包括机械扫路、机械洗扫、机械清洗、机械洒水和喷雾等作业方式。

3.14

人工作业 manual operation

使用人力、非机动车及辅助工具进行的道路清扫作业或道路保洁作业，包括人工清扫、人工保洁、果皮箱清掏、果皮箱清洁等作业方式。

3.15

生活垃圾 domestic waste ; household garbage

人类在生活活动过程中产生的垃圾，是生活废物的重要组成部分。

3.16

市容 city appearance

城市物质空间、整体环境的视觉效果。

4 服务范围

对服务区域内（一般以街道为单位）的包含环卫清扫清运（清扫保洁，垃圾清运，垃圾转运站管理，转运站除臭设备管理，市政公厕管理）、市政绿化管养（道路绿化管养、绿道管养、公园管养）、垃圾分类（督导宣传、设施更新、物资采购、大件垃圾资源化处理、年花年桔回收处理）、路灯管养、爱卫消杀（爱卫消杀和四害防治、红火蚁防治）、水域保洁、公共区域管理（市容巡查、扬尘治理、文明养宠巡查、共享单车巡查）、智慧管理系统等服务分项，进行统筹协调管理，配合做好进行环卫样本框测评，实现管理服务的科学化、智慧化、精细化。

5 城市管家团队服务要求

5.1 组建城市管家服务团队，按网格化要求指定城市管家对各自负责区域所涉及的服务内容等依托人工智能巡检设备及智慧管理系统进行统筹协调管理，进行全方位的巡查、监督，实施“发现问题—研判分析—迅速上报—督促解决—支撑决策”全流程操作，对作业现场进行一体调度。

5.2 城市管家每周对工作内容进行汇总、分析并反馈给社区、街道，形成城市管理的良性闭环，解决城区治理的边界过多、职责不明确的问题，实现全天候、无死角、网格化管理。

5.3 配合上级主管部门及管理方拟定的市容环境测评指标和测评方案等工作。

5.4 “城市管家”运行模式

5.4.1 常规工作时间：8:30-12:00，13:30-18:00。因管理方工作安排需要“城市管家”在常规工作时间以外提供服务的，服务单位应及时安排人员出勤，具体时间由管理方指定。

5.4.2 城市管家专职管理人员应具备大专以上学历或相关工作经验。结合城市管家智慧管理系统，活用数据对辖区市容环境突出问题巡查点位进行梳理，利用辖区监控视频资源，快速识别发现超门线经营、乱摆卖、垃圾桶满溢等常见的市容问题以及门前三包、占道收购废品等难点痛点市容问题，并将发现的问题及时向街道上报。

5.4.3 实施街道月度品质分析会、社区月度品质分析会、周度品质管控小组例会。

5.4.4 低分样本框做到每日必巡、每周一会，建立找问题、齐探讨、必落实的良性工作制度。

5.4.5 配合街道做好第一书记入驻“城市管家”的工作，加强内部管理，落实“街区制”网格化管理，促进建立“联动共治”的工作机制。

6 环卫清扫清运管理

6.1 基本要求

6.1.1 环卫作业应做到文明、安全和有序，最大限度地减少对环境的污染和对公众生活的影响。

6.1.2 环卫作业单位应建立健全安全生产管理制度和落实安全生产责任人，确保安全生产。

6.1.3 环卫作业人员（含车辆驾驶员、随车工作人员等）作业时须穿着反光衣、佩戴LED

肩部焊闪灯等防护用品，佩戴工作牌，做到着装整齐。

6.1.4 环卫作业车辆出车前应进行车辆检查，发现故障及时排除，确保车况良好；作业完成后，应对车辆进行清洗和维护。非工作需要禁止随意使用环卫作业车辆。

6.1.5 环卫作业车辆应遵守交通规则，尽量避开交通高峰时段（工作日上午 07：30-09：30；下午 17：30-19：30）作业，礼让行车，注意行人安全，禁止违章停放。

6.1.6 快速干道，清扫保洁作业需符合高速公路作业规范。

6.2 城市道路清扫保洁

6.2.1 城市道路清扫保洁质量要求

6.2.1.1 日间，各清扫保洁区域的路面废弃物总数应符合表 1 规定。

表 1 城市道路路面废弃物控制指标

清扫保洁等级	果皮、纸屑、塑膜及其他 杂物（件/500 平方米）	烟蒂（个/500 平方 米）	污水（平方米/500 平方 米）	尘土量（克/平方 米）
特级	≤2	≤1	无	≤10
一级	≤2	≤2	无	≤10
二级	≤4	≤4	无	≤15
三级	≤6	≤5	0.5	≤25
一类城中村	≤2	≤2	无	≤10
二类城中村	≤4	≤4	无	≤15

6.2.1.2 夜间保洁时，所有区域的路面垃圾杂物（仅计塑料袋、纸屑、饭盒等超过火柴盒大小的较大垃圾）每 500 平方米不超过 4 件。

6.2.2 城市道路清扫保洁的作业规范

6.2.2.1 道路清扫保洁作业规范和定额作业方式为普扫与保洁相结合，每日至少普扫一次，其余时段进行保洁，定期对路面进行冲洗，各区域清扫保洁作业应符合表 2 的要求。

表 2 城市道路保洁分类管理指标和定额标准表

清扫保洁 等级	清扫保洁时间 （每日）	人均保洁面积 （平方米）	机械保洁频次 （次 /日）	冲洗频次
特级	24 小时（普扫时间见表注，除普扫外其余时间均为保洁时间）	≤3300	3	机动车道每日冲洗不低于 3 次（4 车道及以下 的，最左或最右车道保洁算一次；4 车道及以上的，最左及最右车道均有保洁算一次）。人行道每周冲洗不低于 3 次。步行

				街地面每日冲洗不低于 1 次。
一级	20 小时（普扫时间见表注，保洁 7: 00 至 24: 00）	≤ 5900	3	机动车道每日冲洗不低于 3 次（4 车道及以下 的，最左或最右车道保洁算一次；4 车道及以上的，最左及最右车道均有保洁算一次）。 人行道每周冲洗不低于 2 次。
二级	18 小时（普扫时间见表注，保洁 7: 00 至 22: 00）	≤ 8000	3	机动车道每日冲洗不低于 3 次（4 车道及以下 的，最左或最右车道保洁算一次；4 车道及以上的，最左及最右车道均有保洁算一次）。 人行道每周冲洗不低于 2 次。
三级	16 小时（普扫时间见表注，保洁 7: 00 至 20: 00）	≤ 10000	3	机动车道每日冲洗不低于 3 次（4 车道及以下 的，最左或最右车道保洁算一次；4 车道及以上的，最左及最右车道均有保洁算一次）。 人行道每周冲洗不低于 1 次。
一类城中村	20 小时（普扫时间见表注，保洁 7: 00 至 24: 00）	≤ 5900	--	每周冲洗 3 次
二类城中村	20 小时（普扫时间见表注，保洁 7: 00 至 22: 00）	≤ 8000	--	每周冲洗 3 次
注：普扫人工清扫分为两个时间制：11 月 1 日至第二年 4 月 30 日为早上 4: 30-7: 00；5 月 1 日至 10 月 31 日为早上 4: 00-7: 00。				

6.2.2.2 城市道路清扫保洁应对道路环境突发事件如重大活动、恶劣天气等制定应急预案，并选用适当的环卫作业设备以提高清扫保洁效果。

6.2.2.3 环卫工人在清扫和保洁作业时，应穿着反光背心，并佩戴工号牌，夜间作业时要佩戴双 LED 肩部爆闪灯或高亮爆闪 LED 发光背心。不宜安排作业人员在快速路、车速较快的主次干道进行清扫保洁作业，需要人工在车行道进行作业时，应按车行线反方向清扫，现场须有专人指挥，疏通车辆。禁止将垃圾扫入雨水井、绿化带等位置，应到指定地点倾倒垃圾。垃圾倾倒后应将垃圾收集容器、清扫保洁工具复位、摆放整齐，并将冲洗污水处理干净，不

对行人、周边环境和市民生活造成影响。

6.2.2.3 普扫时，环卫工人应着重对路面、人行道、道牙、雨水口、树眼、绿化带、天桥等处进行清扫。雨后应及时进行路面积水清除作业。

6.2.2.4 保洁时，环卫工人巡回走动，清理路面的纸屑、饮料瓶等垃圾，做到勤走、勤看、勤扫，确保路面整洁。

6.2.2.5 路面日间冲洗、洒水作业时应鸣报信号或放置警示牌；冲洗后路面应干净，雨水口不堵塞。没有雨水口的路段可不冲洗。一般情况下，普扫的道路冲洗应在 7:00 前结束，应尽量避开人流和车流高峰期。冲洗作业应优先采用再生水，再生水应符合国家颁布的再生水的水质标准。遇到台风暴雨等不适宜冲洗的气候条件下，应停止冲洗、喷雾等作业。

6.2.2.6 路面冲洗时，应有环卫工人配合，及时清除路面积水，达到路面见本色，无油污、痕迹、口香糖渣等污垢，雨水篦子表面无垃圾堆积、堵塞，必要时使用洗涤剂，且应符合国家或地方产品质量标准，清洁保洁后不对地面造成损害。

6.2.2.7 城市道路大面积污染需要集中清理时，应严格按照占道作业规范进行作业，在清理点来车方向设置醒目的路障和警示牌，并做好防护措施。

6.2.2.8 道路清扫保洁机械作业应提高垃圾扫净率并喷水降尘，机械冲洗喷水设备水压应不小于 300kPa。

6.2.2.9 作业车清扫时的行驶速度应为每小时 6—8 km，保洁时的行驶速度应为每小时 8—10km。机扫车及洒水车作业时须亮警示灯、鸣警示信号提醒路边行人，控制适当的水压和行速，避免污水飞溅过往行人；夜间作业时须开启示宽灯，降低或关闭提示音乐。洒水车应在规定取水栓取水。环卫作业车辆收集的垃圾、污水应按规定在指定点倾倒排放。

6.2.2.10 环卫作业车辆禁止停放在消防通道、公交车站、盲道等影响车辆和行人通行的公共通道。作业车辆清扫作业时候应确保安全，发现地面废弃物需进行清扫保洁时应根据实际情况减速或靠边停车。

6.2.2.11 作业车辆尾气排放及噪声要求应符合国家的机动车尾污染控制气排放标准和国家机动车噪音标准。

6.2.2.12 餐饮饭店、集贸市场和建筑工地等周边易受污染道路和泥头车运输路线应适当增加各项作业频次。建筑工地等周边易扬尘道路，应开展机械洒水和喷雾作业，抑制道路扬尘。

6.2.3 绿地作业规范

绿地保洁等级与路面清扫保洁级别相同。每天 7:00 前完成全面清理，巡回保洁时间和废弃物控制指标与路面保洁相同。

6.2.4 其他设施的保洁

6.2.4.1 交通护栏无积尘、无明显污迹；交通护栏每周清洗至少一次；道路隔音设施、桥梁墩柱等部位每月至少清洗一次；公交候车站、地铁出入口应整洁，其保洁质量应与所在道路保洁质量标准相同。

6.2.4.2 重点区域道路两侧的建筑物外墙高度 3 米以下部分每日至少清理 2 次小广告，每周至少清洗 1 次墙面；城中村和一般区域道路两侧建筑物外墙高度 2 米以下部分每日至少清理 1 次小广告，每两周至少清洗 1 次墙面。日常巡回保洁时一经发现小广告，须立即进行清除。

6.2.4.3 道路两侧休闲椅、康体娱乐设施、雕塑等无积尘、无明显污迹；道路两侧广告牌、路牌、邮筒、读报栏等设施无污迹、积尘。

6.2.4.4 道路两侧喷泉、水幕、水池等人工造景定期进行清理，确保水体及周边无垃圾、无污水积存。

6.2.4.5 道路两侧休闲椅等服务设施、康体娱乐设施、雕塑每天至少擦洗 1 次；广告牌、路牌、邮筒、读报栏等设施每日至少清理 1 次，每周至少擦洗 1 次；公交候车站、地铁站出

入口的相应设施应每日清理乱张贴、乱涂写，每周至少擦洗 1 次。

6.2.4.6 立交桥、高架桥等桥面的保洁质量应与所连接的道路保洁质量标准相同。桥栏杆整洁，无乱张贴、乱涂写。

6.2.4.7 人行天桥桥面应无明显垃圾，阶梯、扶手、栏杆应干净整洁，无乱张贴、乱涂写。重点区域人行天桥桥面每两天至少冲洗 1 次，注意清理香口糖渣等污垢，做到桥面见本色。阶梯、扶手、栏杆每天至少擦拭 1 次，及时对乱张贴、乱涂写进行清理；一般区域人行天桥桥面保洁质量应与道路相同，天桥阶梯、扶手、栏杆应干净。人行天桥雨篷应定期进行清理，确保无暴露垃圾。作业应采取自上而下、从立面到平面、从中间道两边、从里到外的顺序。

6.2.4.8 人行地道地面、阶梯、扶手应干净，两侧墙面无乱张贴、乱涂写。重点区域人行地道地面至少每天冲洗 1 次，注意清理口香糖渣等污垢，做到地面见本色。阶梯、扶手、瓷砖墙面每天擦洗。一般区域人行地道的保洁质量应与所连接的道路保洁质量标准相同。

6.2.4.9 车行隧道的路面应干净，无积存污水和垃圾；隧道两壁应无明显污物；隧道进出口保洁质量应与所连接路段保洁质量标准相同。

6.2.4.10 定期对雨水口安装的防蚊闸进行清理和维护。

6.2.5 环卫工具房设置与管理

6.2.5.1 工具房应设置在道路两旁不影响观瞻的隐蔽位置。

6.2.5.2 工具房仅供存放环卫工具使用，室内应保持干净整洁、工具应摆放整齐，任何单位和个人禁止擅自改变工具房用途。

6.2.5.3 工具房外墙每天至少擦洗 1 次，确保墙面无乱张贴、乱涂写、无积尘、无明显污迹，房顶无垃圾、杂物堆积。

6.2.5.4 工具房每半年至少翻新 1 次。

6.2.5.5 应使用符合密闭收运要求的环卫工具，严禁使用箩筐或编制袋装垃圾。

6.2.5.6 垃圾运输设备运输垃圾时必须实行密闭运输，禁止撒漏垃圾或滴漏污水，禁止超高超载或拖挂垃圾。

6.3 垃圾收运管理

6.3.1 垃圾收集容器位置适宜，摆放整齐，方便居民投放，垃圾收集容器的使用期限禁止超过 18 个月。收集点及周围应整洁，无散落、存留垃圾和污水。

6.3.2 垃圾收集采取密闭方式，推行垃圾分类收集。分类收集容器的数量、规格、间距应根据垃圾产生量和收运频率确定。分类收集容器应采用阻燃、耐酸碱腐蚀、具一定韧性、承载力及耐温性的材料制造。分类收集容器应与垃圾收运车辆的装载机构相匹配。应确保分类收集容器外观整洁、标志规范、密闭性好，并及时维护或更新。

6.3.3 垃圾收集站（点）应定期消杀并设置毒鼠站，在可视范围内，苍蝇应少于 2 只/次；

6.3.4 居民应按规定将生活垃圾袋装后投入垃圾收集容器内。实行分类收集的小区，居民应将垃圾分离并定时投入收集容器内或放置于指定的收集点。

6.3.5 分类投放的生活垃圾应当分类收集，禁止将已分类投放的生活垃圾混合收集。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。

6.3.6 督促企、事业单位将所产生的生活垃圾投放于自设的收集容器内，禁止裸露堆放、外扫至市容道路或废弃于市政道路废物箱。垃圾收集容器应设置在单位红线内。

6.3.7 特种垃圾（包括医疗卫生垃圾、涉外单位垃圾、受化学和物理性有害物质污染的城市生活垃圾等）、有毒有害工业垃圾应与生活垃圾分类存放、分别收集。

6.3.8 推行定时定点投放和收集废纸、废金属、废玻璃、废塑料、废旧织物等可回收物和废电池、废荧光灯管等有害垃圾；大件垃圾、年花年桔等应按指定地点存放，定期妥善处理；

其他垃圾应做到及时清运。

6.3.9 餐厨垃圾应与其他城市生活垃圾分开收集，收集容器应当保持完好和密闭，并标明“餐厨垃圾”字样。禁止向排水管道排放或者随意倾倒、抛撒、堆放餐厨垃圾。餐厨垃圾产生单位应委托有资质的清运单位进行餐厨垃圾的收集、运输。

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

6.3.11 公交车、长途汽车、飞机、火车上的垃圾，应由营运单位自行袋装收集，按规定处置，禁止任意排放。

6.3.12 行驶、停泊市区水域的各类船舶产生的生活垃圾，应按规定分类袋装，定时收集，统一处置；扫舱垃圾等应分类存放，按规定处置，禁止任意排放。

6.3.13 市内水域漂浮垃圾应有专人负责打捞，及时清除；主要湖区、水库应每天清除，在可视范围内禁止有明显的漂浮垃圾。

6.3.14 禁止向排水管道排放或者随意倾倒、抛洒、堆放垃圾。

6.3.15 垃圾转运站压缩的垃圾渗沥液不符合纳管标准的应参考《污水排入城镇下水道水质标准》GB/T31962 执行。

6.3.16 应根据生活垃圾分类、收集量、作业时间等因素，做好收集和运输工作。

6.4 垃圾转运站管理

6.4.1 站点应做到硬底化，有给排水、排水排污设施且通畅，确保正常运行。

6.4.2 设置转运站舒适美观信息标志牌，开放时间、管理责任单位、责任人、管理守则、卫生质量标准和投诉电话应悬挂于墙上醒目位置，便于市民监督，所有标识牌、管理制度、保洁记录台账要求完好、舒适美观。

6.4.3 转运站应配备隔音、防尘、除臭、照明设施、减水及污水处置等防污染扩散设施。

6.4.4 室内通风良好，无明显臭味，墙壁、窗户应无积尘、蛛网；垃圾转运站墙面（内、外）、地面、钢导轨、卷帘门无破损、无变形、无坑洼等。

6.4.5 垃圾转运站清运实行“垃圾不落地”作业，垃圾到站后随即用挂桶式倒入压缩箱，不应倒在地面堆积再由人工倒入压缩箱，避免造成二次污染，全面推广垃圾压缩箱转运方式。

6.4.6 进入站内的垃圾应日产日清，根据垃圾量的大小确定清运次数并每天记录台账，确保垃圾及时清运。

6.4.7 每次转运作业完成以后，必须将垃圾桶、地面、墙壁清洗干净，做到站内外场地整洁，无散落垃圾和堆积杂物，无积留污水。

6.4.8 每周至少喷洒药物 2 次，站内基本无蝇。

6.4.9 每隔 1 小时应全面冲洗 1 次。

6.4.10 沉砂池、隔油池每月应按时清理并有现场清理照片、台账。

6.4.11 有条件的站点宜设置自动起落杆并有车辆识别系统。

6.4.12 制定专用工具摆放区并贴上舒适美观标识牌，保洁工具使用完毕应整齐摆放在相关区域内。

6.4.13 压缩箱应保持完好，无掉漆、腐蚀，外观整洁；胶条密封良好；排污阀常开（转运时关闭）并安装排污管，排污管必须接入排污暗管接口，污水禁止散排；不卸料时压缩箱进料口须关闭；压缩箱按环卫主管部门规定统一喷印服务单位、所服务街道名称等标识。

6.4.14 必须有专人驻点管理，站内严禁非管理人员操作站内设施，严禁非环卫作业人员、手推车出入。

6.4.15 垃圾转运站内各类设施、设备维护完好，如高压冲水设施、除臭设施、门、窗、灯、灭火器、水沟盖板保障正常运作。

6.4.16 站内及周围 5 m 范围内环境整洁，无散落垃圾或积存污水，无杂物乱堆放。

6.4.17 采用不低于 304 不锈钢的标准全覆盖铺设，站内地面铺设 304 不锈钢刨槽地面；垃圾压缩箱采用先进技术、材料有效减少工作噪音。

6.4.18 转运站保洁记录、垃圾日产日清、安全检查、消杀等台账等必须每日按时记录；沉砂池、隔油池每月要按时清理并有现场清理照片、台账。

6.4.19 制定专用工具摆放区并贴上舒适美观标识牌，保洁工具使用完毕应整齐摆放在相关区域内。

6.4.20 压缩箱完好，外观整洁；胶条密封良好；排污阀常开（转运时关闭）并安装排污管，排污管必须接入排污暗管接口，污水禁止散排；不卸料时压缩箱进料口须关闭；压缩箱按环卫主管部门规定统一喷印服务单位、所服务街道名称等标识。

6.5 垃圾收集点（垃圾屋）设置与管理

6.5.1 垃圾收集点（垃圾屋）地面应硬化，防止污水渗入地下。收集点（垃圾屋）及周围应整洁，无散落、存留垃圾和污水。收集点构筑物内外墙面、地面、玻璃窗户、围栏不能有破损、掉漆、明显积尘、污迹。

6.5.2 垃圾收集点（垃圾屋）内的垃圾收集容器禁止满溢，垃圾在收集点内存放时间禁止超过 24 小时。进行装载作业时，应控制噪音、扬尘和垃圾飘散。作业后地面禁止有垃圾、污水。

6.5.3 垃圾收集点（垃圾屋）应确保设施设备完好，保障正常运行。设施设备损坏或丢失的，应在 12 小时内修复补齐。遇到长时间停水、停电的，应在 8 小时内采取紧急措施，恢复正常工作。

6.5.4 屋式垃圾收集点垃圾桶应摆放在垃圾屋内，并确保密闭。杜绝“垃圾不入桶，桶不入屋”现象。

6.5.5 桶式垃圾收集点垃圾桶应有序摆放并确保密闭。

6.5.6 垃圾收集点应定期消杀并设置毒鼠屋，防止四害。

6.5.7 垃圾收集点（垃圾屋）及周围应整洁卫生，垃圾必须入桶，无暴露垃圾，无散落、存留垃圾和污水外流、地面污脏等不洁情况，无臭味溢出。

6.5.8 垃圾收集点、垃圾屋需每隔 4 小时定时一冲洗。

6.5.9 各类保洁台账需按时登记，禁止缺失或提前登记。

6.5.10 屋式垃圾收集点以及摆放 5 个 660 L（含 5 个）或者 8 个 240 L（含 8 个）以上垃圾桶的垃圾收集点应有专人管理，并设置管理指示牌。

6.6 废物箱设置与清洗管理

6.6.1 废物箱应美观、适用，并能防雨、抗老化、防腐、阻燃。

6.6.2 废物箱应密闭，应放置入相应的垃圾袋，实行垃圾袋装收集并保持箱体清洁。垃圾箱投放口不应堵塞，应在废弃物达到 2/3 容量时及时清掏，箱周围地面无抛撒、存留垃圾。

6.6.3 重点区域道路废物箱完好率应达 100%，城中村、一般区域道路应不低于 98%。发现废物箱有破损等问题时应及时上报并维修或更换。

6.6.4 重点区域、一般区域废物箱应按间隔 25 m—50 m 设置。

6.6.5 市政道路公共汽车上落站点、地铁站出入口、步行街出入口宜配置至少 1 组可回收物和其他垃圾两类收集容器。

6.6.6 重点区域废物箱垃圾随满随清，每天至少清理 3 次，每天至少清洗 1 次；城中村、一般区域每天至少清理 2 次，每天至少清洗 1 次；商业街区等繁华路段的废物箱应保证随脏即清。清理后废物箱周边地面应保持清洁。

6.6.7 废物箱内胆每周至少清洗及消毒 2 次。

6.7 垃圾运输管理

6.7.1 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；分类收集的生活垃圾应当分类运输，禁止将已分类收集的生活垃圾混合运输。

6.7.2 在垃圾运输过程中无垃圾扬、撒、拖挂和污水滴漏。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关上，防止沿途洒漏。在垃圾处理场（厂）卸完垃圾后，应将污水箱的污水排放干净，并对车辆进行清洗。经常检密封构件，车厢可卸式垃圾车厢体应定期更换密封条，确保完好，不洒漏污水。

6.7.3 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。分类收运车辆应在车身喷涂与收运垃圾相应的分类标志。机动垃圾运输车辆应安装 GPS，并按规定的路线、规定时间、规定区域收集运输垃圾。

6.7.4 运输作业结束，应将车辆清洗干净。

6.7.5 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，禁止乱倒、乱卸、乱抛垃圾，在居民住宅附近的垃圾站装运垃圾时，应尽量避免早晨、中午时间，作业时注意减少噪声。

6.8 垃圾运输车辆分类管理

6.8.1 桶装垃圾收集车

6.8.1.1 应符合 QC/T 52 的规定，采用载货部位结构为封闭厢体的厢式货车。宜优先选用绿色环保的纯电动动力车。

6.8.1.2 车外部应喷涂市环卫部门统一设计的图案、图标，并在车厢侧面喷涂车辆编号和二维码。两侧车门应喷印与车辆行驶证相符的单位名称。

6.8.1.3 应保持车体整洁、密闭，无垃圾散落、污水滴漏，不超载。

6.8.1.4 所载垃圾桶应完全密闭，无垃圾裸露、吊挂。

6.8.1.5 运输作业时车厢尾板应关严密闭。

6.8.1.6 桶装垃圾收集车应于每次作业后对车体及箱体内外进行清洗，保持整洁。

6.8.1.7 桶装垃圾收集车应定期维护、检修，进入垃圾转运站的桶装垃圾车服务期限自车辆购置之日起算，最长应不超过 6 年。

6.8.1.8 运输垃圾时严格遵守交通法规，不超速、不超载，安全行驶。

6.8.1.9 运输过程中应全密闭作业，车容整洁，无明显污垢，无滴漏，无拖挂，无散落，标志齐全、清晰。

6.8.1.10 进入生活垃圾转运站作业时，严格遵守其内部管理相关规定。

6.8.1.11 垃圾运输车应保持车容整洁，如遇污迹，应及时清理，每日工作完毕，应对垃圾运输车进行清洗。

6.8.1.12 垃圾运输车在收集、运输和转运垃圾时，垃圾禁止暴露、满溢、超载。

6.8.2 车厢可卸式垃圾车（垃圾转运勾臂车）

6.8.2.1 车厢可卸式垃圾车外部应喷涂市环卫部门统一设计的图案、图标，并在车厢侧面喷涂车辆编号。两侧车门应喷印与车辆行驶证相符的单位名称。

6.8.2.2 车厢可卸式垃圾车出站前应密闭压缩箱排水阀和箱门，防止污水滴漏，并对车体和箱体进行清洗，保持整洁。

6.8.2.3 车厢可卸式垃圾车应安装防遗撒、渗漏装置。运输过程中禁止有垃圾散落吊挂和污水滴漏。

- 6.8.2.4 车厢可卸式垃圾车每次运输作业后应对车体及箱体内外进行清洗，保持整洁。
- 6.8.2.5 车厢可卸式垃圾车应定期维护、检修，进入垃圾转运站、垃圾末端处置设施（垃圾填埋场、焚烧厂）的服务期限自车辆购置之日起算，最长应不超过6年。
- 6.8.2.6 运输垃圾时严格遵守交通法规，不超速、不超载，安全行驶。
- 6.8.2.7 运输过程中应全密闭作业，车容整洁，无明显污垢，无滴漏，无拖挂，无散落，标志齐全、清晰。
- 6.8.2.8 禁止在居住区鸣喇叭，禁止随意提高车辆发动机转速，避免噪音扰民。
- 6.8.2.9 进入生活垃圾转运站或垃圾填埋（焚烧）场进行垃圾处置时，严格遵守其内部管理相关规定。
- 6.8.2.10 垃圾运输车应保持车容整洁，如遇污迹，应及时清理，每日工作完毕，应对垃圾运输车进行清洗。
- 6.8.2.11 垃圾运输车在收集、运输和转运垃圾时，垃圾禁止暴露、满溢、超载。

6.9 集烟器设置要求

- 6.9.1 整体尺寸：直径30 cm、高度108 cm。
- 6.9.2 顶部蘑菇头直径22 cm，底座直径30 cm，厚度0.8 mm的201不锈钢，内胆厚度为0.4 mm的201不锈钢。

6.10 双分类果皮箱（大桶）设置要求

- 6.10.1 二分类垃圾桶规格：长760 mm、宽820 mm、高1500 mm。
- 6.10.2 性能参数：整体材质主箱体采用201不锈钢板制作，箱体材料厚度不低于1.2mm，桶顶端需为圆弧结构，桶盖为弧形，方便雨水滑落，避免雨水残留腐蚀顶盖，具有高强度、不生锈、防划痕、成型美观等特点。
- 6.10.3 制作工艺：垃圾分类桶部件采用模具压铸而成，内部加装焊点链接。
- 6.10.4 内桶为两个塑料垃圾桶，内桶规格要求：240 L塑料桶。
- 6.10.5 产品要求提供全新产品，外观无损坏、破裂、起泡、退色或色彩不均、毛刺或不光滑的现象。

6.11 双分类果皮箱（小桶）设置要求

- 6.11.1 二分类垃圾桶尺寸：长800 mm；宽380 mm；高920 mm（偏差为正负5 mm）。
- 6.11.2 整体材质：采用201不锈钢板制作成型。
- 6.11.3 框架整体采用双层1.5 mm厚的201不锈钢，框架总厚度不低于18 mm。
- 6.11.4 外桶采用1.5 mm（偏差为正负0.5 mm）厚的201不锈钢，总厚度：1.7 mm（偏差为正负0.05 mm）（不锈钢板材厚1.5 mm（偏差为正负0.2mm）烤漆）。
- 6.11.5 外观要求：整体静电喷塑户外漆，具有良好的防腐、防锈、耐磨、耐酸碱、质硬等性能。
- 6.11.6 桶身设计摇摆式方便倾倒垃圾，分类箱增设内胆，内胆为材质为不锈钢201，桶口设有插销。桶身侧面标有低碳标志，标志采用蚀刻技术。
- 6.11.7 标识：箱体应按照GB/T19095执行垃圾分类要求的标志和颜色，采用丝网印刷印制分类图标等标识。
- 6.11.8 表面处理工艺：箱体表面平整、平滑，无明显结接、伤疤、划痕和裂纹等缺陷，人体易触及表面无飞边及毛刺。产品整体美观大方，具有厚实与弧线美感。

6.12 其他垃圾收集容器外罩设置要求

- 6.12.1 尺寸：长度为 1600 mm，宽度为 950 mm，高度为 1730 mm。
- 6.12.2 201 不锈钢材质，底部安装物件板材厚度 2.0mm，外罩材料厚度 1.5mm。
- 6.12.3 可以内置 660 升 HDPE（高聚乙烯）桶。
- 6.12.4 每个门设置 3 个铰链、加强结构，旋转角度不低于 120°；上部和下部安装门锁，中部安装隐藏式扣手。
- 6.12.5 投放口盖板设置加强结构，双侧加装撑杆，打开角度不低于 60°，中间安装拉手。
- 6.12.6 投放口边缘及投放口盖板设置防护胶条。

6.13 垃圾分类督导

6.13.1 定时定点督导服务要求

- 6.13.1.1 每个集中投放点安排一名督导员在每天生活垃圾投放高峰时间段进行现场督导，指导居民开展生活垃圾分类、引导居民分类投放生活垃圾、督导居民做好生活垃圾分类。
- 6.13.1.2 各城中村可根据实际情况，从发挥督导的最大效应出发，从志愿者、社区党员、热心老年人（居民）、物业管理等人员中，组织发展最佳力量担任督导员。
- 6.13.1.3 应对督导员进行系统的培训，明确督导工作要求，使督导员熟悉垃圾分类知识，掌握与居民的沟通方法，善于指导和引导居民参与生活垃圾分类。
- 6.13.1.4 督导员必须在投放点现场指导、引导和督导居民分类投放生活垃圾，观察居民参与垃圾分类情况，认真填写督导记录，做好基础数据台账。
- 6.13.1.5 督导工作方法：主动向居民宣传普及生活垃圾分类知识，认真讲解分类投放要求，耐心指导分类投放行为；文明引导和善意提醒居民参与生活垃圾分类投放，对待不配合、不理解的居民要保持耐心，持之以恒地做好宣传引导；在督导过程要保持亲切的笑容和平和的语气，真情实感呼吁居民参与分类；对没有正确投放的生活垃圾进行二次分拣，以身作则示范如何正确分类，从而带动居民认同和参与分类。
- 6.13.1.6 垃圾分类督导员要求：熟练掌握分类知识，通过培训及考核后，持证上岗；使用文明用语、规范动作与居民沟通交流，耐心指导居民正确投放各类垃圾，并对没有正确投放的生活垃圾进行二次分拣；督导过程中禁止存在脱岗、玩手机、开小差等现象；认真填写督导表格，记录居民投放情况。

6.13.2 督导服务要求

- 6.13.2.1 应制定每月督导计划表、检查计划表，包括城中村或小区名称、检查数量，并报送管理方审核后实施。
- 6.13.2.2 协助管理方与物业小区沟通、协调垃圾分类相关事宜。
- 6.13.2.3 每月编制一次督导专题工作月报（美篇）；
- 6.13.2.4 每月提交一次现场督导运营报告，每月对全街道督导情况进行汇总，进行数据分析；利用区级线上平台每月对全街道督导情况进行数据收集和分析，便于后期宣传工作和执法工作的开展。
- 6.13.2.5 编制年度垃圾分类督导服务项目工作总结报告、街道督导平台运行报告及台账；所有涉及的文字记录、报表、影像资料等，无论纸质还是电子资料都要保存，分类存档后移交至管理方。
- 6.13.2.6 应负责城中村垃圾分类投放点水电设施维护，保证洗手盆每天 24 小时不停水，保证投放点夜间照明和物联感知系统每天 24 小时供电。

6.13.3 宣传服务要求

- 6.13.3.1 以“垃圾减量日”“国际志愿者”等主题举办大型宣传活动，开展大型主题宣传

活动，并在区级以上主流媒体进行宣传报道。

6.13.3.2 协助管理方发动辖区内各个社区开展主题活动试点，并建立社区志愿者团队。进行各个社区志愿宣传活动。

6.13.3.3 根据管理方要求开展垃圾分类专项执法网络直播行动。

6.13.3.4 根据管理方要求选取商务写字楼和机关事业单位，打造垃圾分类特色示范项目，根据特色示范项目配置对应的设施设备和宣传物料，并做好垃圾分类数据台账。

6.13.3.5 在服务范围内住宅区开展垃圾分类入户宣传并通过市生活垃圾全过程分类管理平台的 APP 或各区自建信息化应用记录入户宣传活动。

6.13.3.6 指导服务范围内住宅小区进行星级小区创建工作。

6.13.3.7 对服务范围内社区的物业小区开展垃圾分类专项学习工作，提升物业单位垃圾分类专项工作能力。

6.13.3.8 对垃圾分类督导员开展专项宣教工作，主要宣传并解读出台的垃圾分类最新政策法规，教导最新法规要求，提升督导人员的专业能力，根据项目情况开展。

6.14 垃圾分类和减量活动内容要求应按照表 3 执行。

表 3 垃圾分类和减量活动内容及要求

序号	项目内容	具体工作内容	说明及测算方法
1	宣传教育	体验馆运营	无
		社区“微课堂”	每个社区“微课堂”每月至少开展 2 次微课堂活动，确保年底前辖区范围内的居民、义工、机关企事业单位、物业宣传覆盖率达 100%
		12 类场所相关人员培训和垃圾分类知识宣传资料发放	组织辖区内工业园区、酒店、农贸市场、公园景区、餐饮场所、商务写字楼、大型商超等场所从业人员每半年至少开展 1 次垃圾分类培训和发放 1 次垃圾分类知识宣传资料
		党政机关事业单位培训和垃圾分类知识宣传资料发放	组织党政机关事业单位每半年至少开展 1 次垃圾分类培训和发放 1 次垃圾分类知识宣传资料，包括工作人员、物业、保洁等全体人员
		成立街道、社区垃圾分类志愿服务队伍，并开展志	无
		督导员全面培训	组织辖区督导员每季度至少开展 1 次全面的培训
		上门入户宣传	包含宣传资料

2	设施	分类桶、灯、宣传栏等硬件设施丢失、老旧、破损等更换	不包含花园小区分类桶的更换,除此之外其他的分类桶(包含城中村)由服务单位维修及更换
3	年花年桔资源化处理	年花年桔宣传、收运、资源化处理(时间在春节前后,具体开始和结束时间由管理方决定)	协调各社区、花园小区等相关场所建设废弃年花年桔堆放点。定期到辖区内的废弃年花年桔堆放点(包括花园小区、城中村、工业区等)进行废弃年花年桔应回收。对回收的年花年桔进行“盆、泥、花树”分拣处理,盆和泥需循环利用于园林绿化种植,废弃植物运输到大件垃圾处理基地处理,瓦片、陶瓷运到填埋场填埋,塑料按可再生资源进行回收处理。

7 公厕管理服务

- 7.1 公厕应无偿对外开放,开放时间为6:00—24:00(法定节假日期间24小时开放),公厕每天至少全面冲洗两次并随时保洁。
- 7.2 公厕内采光、照明和通风良好,无臭味,按时添加除臭药剂确保设备正常有效运转且保持无臭味,并配备鼓风机保持地面干燥,所有保洁记录台账按时登记。
- 7.3 公厕内外墙面、天花板、屋顶、门窗、隔板、厕具、洁具及其它设施设备无积灰、污迹、蛛网,无乱涂乱画,内外墙面、地面光洁,地面无积水。屋顶每周至少清理一次,其它墙面及设施设备每天至少清理三次。
- 7.4 蹲位整洁,大便槽两侧无粪便污物,槽内无积粪,洁净见底。小便槽(斗)无水锈、尿垢、垃圾、烟蒂,基本无臭。沟眼、管道保持通畅。
- 7.5 公厕内除基本设施设备外,必须配备镜子、挂衣钩、纸巾架、洗手液、烘手器、服务指示牌等人性化设施设备,公厕内及周边设施设备应保持洁净及完好无损,能正常提供使用。纸巾及洗手液等易耗品应免费保持24小时不间断供应。
- 7.6 公厕外部环境整洁(含花圃),无乱堆杂物,公厕四周10米范围内无垃圾、粪迹、污水等污物。
- 7.7 定期喷洒除四害药物,并做好消杀记录,夏季必须每天喷洒灭蚊蝇药物,春季、秋季每2天喷洒灭蚊蝇药物,有效控制蝇蛆孳生。
- 7.8 公厕应定期消毒,并做好消毒记录,具体要求为:夏季4小时至少进行一次消毒作业,冬季每天至少进行2次以上消毒。厕所内的龙头,烘手器、扶手、洗手器、通风管道等设施设备每间隔3小时至少进行一次消毒。厕所内的龙头,烘手器、扶手、洗手器、通风管道等设施设备每间隔5小时至少进行1次消毒。
- 7.9 公厕内卫生保洁质量控制指标应符合一类公厕标准,具体指标详见表4。

表4 公厕内卫生保洁质量控制指标

项目	固定式厕所	移动公厕
纸片（块）	无	无
烟蒂（个）	无	无
粪迹（处）	无	无
痰迹（处）	无	无
积灰（处）	无	无
臭味（级）	0 级	0 级或 1 级
苍蝇（只）	无	无
蛛网	无	无
注：臭味强度 0 级为无臭味。1 级为勉强感觉臭味存在。2 级为稍可感出的臭味。3 级为极易感觉臭味存在。4 级为强烈的气味。5 级为无法忍受的极强气味。		

- 7.10 公厕的通风、冲水、洗手、照明等设施及门板、便器应完好，正常提供使用。
- 7.11 公厕的内外墙、天花板保持完好、无剥落，地面无破损。
- 7.12 管理方禁止擅自改变公厕管理间、工具房及无障碍设施的使用功能。
- 7.13 按相关规范设置导向标志牌，开放时间、管理责任单位、责任人、管理守则、卫生质量标准 and 投诉电话应悬挂于墙上醒目位置，便于市民监督。
- 7.14 公厕管理及保洁人员应保持衣冠整齐，有明显所属单位标志，文明作业，礼貌服务。
- 7.15 保洁工具使用完毕应整齐存放在不显眼的位置或工具房内，禁止将保洁工具放在通道、便器及洗手盆。
- 7.16 供洗手用的水龙头禁止用于保洁作业。
- 7.17 管理人员工作室、工作台保持整洁美观。
- 7.18 禁止占用或妨碍残疾人公厕的正常使用。
- 7.19 定时清理公厕贮（化）粪池内的粪便或粪渣，粪水不溢，确保公厕正常使用。
- 7.20 收集和运输容器应密闭性好，无滴漏。
- 7.21 应保持作业场地清洁卫生，无遗撒粪便。清掏作业结束后，应盖严粪口，并及时清理场地和清掏工具。
- 7.22 引导市民文明、合理、安全使用公厕及附属设施；发现安全隐患，应设置警示标志，并及时采取有效措施排除隐患。因服务单位看管不力、处理不当或操作不规范致人身及财产损害的，损害赔偿責任由服务单位全权承担。
- 7.23 移动厕所应安排专人进行管理，落实清扫保洁工作。
- 7.24 移动厕所应内外整洁，设施完好，可正常使用。
- 7.25 移动厕所开放时间内，应保证厕所随用随冲，厕内无垃圾杂物，并定时进行除臭处理。
- 7.26 厕所化粪池内粪便或粪渣应定时清除，作业完毕后应对现场进行清理，确保粪水不外溢。
- 7.27 移动厕所开放前和关闭后应进行全面清洗。
- 7.28 所有的厕所都必须由服务单位安排工作人员管理，所发生的费用由服务单位负责，管理人员不准在厕所内住宿、不准使用明火、外接电源。

- 7.29 管理方禁止擅自改变公厕及公厕管理间、工具房、无障碍设施等使用功能。
- 7.30 公厕管理及保洁人员应节约用水用电，因设施设备故障，导致水、电浪费情况，必须在3个日历日内整改。
- 7.31 公厕所有设施设备及电缆应安排人看管，发现被盗应及时报警或通知管理方。
- 7.32 公厕及管理房周边禁止乱搭建乱堆放。
- 7.33 负责质保期内公共厕所的日常清洁、吸粪及设备的维护。
- 7.34 在规定的保洁时间内应有专人进行保洁服务，公共厕所保洁管理主要包括开门前、运行期间和关门后三个阶段。
- 7.35 根据公厕的人流及时间段，每天对公厕至少进行2—3次的大保洁。不定期保洁是针对公厕所在使用过程中被污染的部分、设施的突发异常状态进行的跟踪式随时清洁保养。
- 7.36 在公共厕所开放使用时间内，每座独立公厕应不少于2名清洁人员，转运站公厕应不少于1名清洁人员。
- 7.37 公共厕所开放使用时间内，应保持内外整洁，厕所内及四周3米范围内无垃圾、粪便、污水等污物，应参照DB4403/T 59中一类公共厕所保洁质量控制指标执行。
- 7.38 公共厕所内若有设施损坏，维修人员应在接到故障通知后2小时内到达现场并进行维修，以免影响正常使用，维修期间应在显眼处悬挂或摆放温馨提示。
- 7.39 公共厕所管理人员应着规范、整齐工作服及管理间内干净整洁。
- 7.40 公共厕所开放使用时间内，应保证厕所随用随冲，用后立刻进行保洁。
- 7.41 公共厕所内外墙面应保持整洁，厕所内外墙面无污迹、无乱涂画、无乱张贴。
- 7.42 管理服务期间如遇堵塞，吸粪车需在30分钟内响应，2小时内到达指定现场。
- 7.43 公共厕所所有内、外标识牌、导视牌须按《深圳市公共洗手间标识系统设置应用指引》设置并保持干净、完整，禁止有缺失、损坏。
- 7.44 所有照明设施应保持完好无损，厕间光线充足。
- 7.45 厕间纸篓保持不溢满（2/3），盖子保持密闭，桶身（盖）干净无污垢。
- 7.46 第三卫生间设施齐全（室内回转直径 ≥ 1.5 m，有无障碍通道、坐便器、小便斗、洗手盆、面镜、挂钩、紧急呼叫按钮、安全扶手、婴儿安全座椅和婴儿操作台）完好无损。
- 7.47 母婴室（哺乳区、冲奶区）功能区域设施齐全。
- 7.48 转运站公厕楼道墙体贴不低于2.5 m的瓷砖，其余部分每半年至少粉刷一次，其中涂料要求性能：耐腐蚀、防潮、防霉、不易脱落、便于清洗。

8 垃圾转运站除臭设备管理服务

8.1 基本要求

- 8.1.1 每3座垃圾转运站至少配置1名维护人员，负责垃圾转运站除臭设备的日常药剂添加及设备维修保养服务等工作。从事除臭工作人员必须熟悉除臭设备器械的使用，并熟知所用产品说明书上的注意事项和急救措施。
- 8.1.2 保证垃圾转运站除臭设备的正常运行。
- 8.1.3 有充足的药剂备用，并及时做好应急服务。
- 8.1.4 承担垃圾转运站除臭设备运行服务过程中一切意外事故责任。
- 8.1.5 保证设备经常处于正常工作状态，接用户维修信息后30分钟内技术服务人赶到现场解决问题。
- 8.1.6 除臭设备运行所需的除臭药剂缺液时，接到通知后30分钟内送到相应的垃圾转运站点并使设备处于正常工作状态。
- 8.1.7 对除臭设备运行服务进行信息反馈和质量跟踪，并实行相应服务制度。

8.1.8 确保站内及周边无异味。

8.2 拟选除臭剂技术要求

8.2.1 拟采购的药剂需提供近两年（以投标截止日期为准）具有 CMA、CNAS、ilac-MRA 认证检测部门的检测报告证明文件。

8.2.2 除臭剂须提供 PH 值检测报告，药剂检测标准 PH 值 6.5—7.5 之间。

8.2.3 所提供除臭剂禁止含有铅、砷、汞、镉。

8.2.4 除臭剂在试验条件下，对金黄色葡萄球菌、大肠杆菌、铜绿假单胞菌和白色念珠菌的抑菌率均为>90%，均具有较强的抑菌作用。

8.2.5 除臭剂须提供稳定性实验，对送样除臭剂要求有效期为一年。

8.2.6 除臭剂要求细菌菌落总数 ≤ 10 CFU/mL，真菌菌落总数 ≤ 10 CFU/mL。

8.2.7 除臭剂须提供无刺激性检测报告。无刺激性试验要求多次完整皮肤刺激性试验，试验结果为无刺激性反应。

8.2.8 除臭剂须提供急性眼刺激试验。试验结论为无刺激性反应。

8.2.9 除臭剂须提供急性吸入毒性试验，属实际无毒级物质。

8.2.10 所提供除臭剂禁止含有甲醛。

8.2.11 除臭剂提供小鼠骨髓嗜多染红细胞微核试验，试验结论表明，受试物对 SPF 级昆明种小鼠不具有体内染色体损伤作用。

9 绿化管养服务

9.1 人员要求

9.1.1 绿地养护总标准配备人数，按特级绿地 3600 平方米/人、一级绿地 5000 平方米/人、二级绿地 7000 平方米/人、三级绿地 18000 平方米/人、相邻林地 40000 平方米/人、一级行道树 2000 株/人、二级行道树 2500 株/人。

9.1.2 派驻的项目绿化管理团队及一线绿化工人信息需在深圳市绿化管理作业信息系统进行录入备案，备案资料包括身份证、职称（资格）证书、社保卡、社保清单、劳动合同等。

9.1.3 绿化养护人员和机械配备包括绿化管理养护所需的项目负责人、技术人员、一线在岗绿化工人、技术专业组（修剪组、喷药组、应急组等）、后勤人员（司机、资料员、财务、饭堂等相关人员）和绿地养护需要的机械设备。

9.1.4 一线岗位工人佩戴智能定位终端设备、车辆全部安装车载定位设备、水车安装水量监测仪，工作时间内定位信息接入深圳市绿化管理作业信息系统，定位监测信息将作为人力、车辆投入分项监管和核算的依据。

9.2 管护要求

9.2.1 绿地上的枯残枝叶、垃圾等要及时清扫，绿化施工垃圾应在完工后马上清理干净并外运。在规定的保洁时间内特级绿地（含行道树）宜为每天的 4:00—24:00，相邻林地为每天的 8:00—18:00 保持绿地清洁无垃圾杂物，产出垃圾当天清运。垃圾做到日产日清，不过夜，不焚烧。

9.2.2 保持绿化设施的清洁，及时清理乱涂写、乱张贴。

9.2.3 根据植物生长需要加强淋水和施肥，各级绿地每平方米每年投放的肥料不宜低于以下标准：特级复合肥 0.4 斤、有机肥 0.4 斤、花生麸 0.25 斤；行道（列）树每株每年不低于以下标准：复合肥 0.3 斤、有机肥 0.8 斤、花生麸 1.5 斤；复合肥要求 N: P: K=15: 15: 15，有机肥只限于腐熟的粪肥、污泥生物肥、草木灰。施肥过程中不能产生厌恶性味道，并

按现场签证确认。所有肥料均应附有合格证明，不合格的禁止使用，每年至少应全面施 1 次重肥（有机肥）。

9.2.4 根据植物的生长发育要求、景观要求、安全要求及防风要求等，对植物进行有计划的定期修剪和不定期修剪。对遮挡交通指示牌、监控设施、路灯等公共设施的树木要及时发现，及时修剪。

9.2.5 行道树及其它种植在路边的乔木每年春秋各修剪一遍，台风季节前再作一次检查和修整。主要实施清除老弱枝、过密枝条等促进植物生长的修剪措施，以及修整下缘线、冠型等整型修剪措施。修剪伤口应作消毒封闭处理。树枝的堆放禁止影响交通，枝叶应当天清运。

9.2.6 花灌木和地被的修剪措施以促进生长、保持美观为方向。

9.2.7 草坪以定期修剪平整为主，适当结合疏草等措施以促进生长。特级绿地每月至少安排一次乔灌木地被的全面修剪整型。

9.2.8 中耕除杂草工作及草坪、花坛、灌木等的复壮工作，对于草坪、花坛的杂草要及时清除，绿地内禁止存在薇甘菊、菟丝子等植物危害。对于老化的草坪、花坛要及时更换，灌木及时安排重剪和施肥复壮工作。

9.2.9 应定期检查绿地缺苗情况，及时补齐缺株苗木、修补黄土裸露，对老化植物进行更新改造，并对草本、球茎、宿根花卉（例如美人蕉、蚌花、风雨花等）每两年翻种一次，特、一级绿地每两周安排补植一遍，其它绿地和行道树每月安排补植一遍。

9.2.10 植物病虫害防治工作及绿地除“四害”工作，应配备病虫害防治及除“四害”工作专业人员，确保按相关操作规程执行，其中投放鼠药、灭蚊、灭蝇等工作每季度统一进行一次，并按现场签证确认。对绿地内的有害生物有效监控，采取对环境影响尽可能小的措施进行防治，保持植物受损程度控制在不影响景观的限度内。应尽量选择高效、低毒、低残留的农药，所有农药均应附有合格证证明，不合格的禁止使用。

9.2.11 绿化乔木及其设施的养护、维修、翻新和更换工作（含绿地乔木及绿地上设施造成损坏和人为破坏、盗窃、交通事故等对绿化乔木及绿地上设施造成损坏的，要及时清理并尽快修复。对于地面铺装的破损需及时修复，并定期用高压水枪冲洗地面，保持铺装面的整洁、干净。

9.2.12 防意外及修复工作包括及时巡查、发现和及时消除安全隐患，精心看护绿地及绿地上设施，做好防台风、防汛、防寒等自然灾害及森林火灾等工作，对灾害引起的损坏及时清理修复，并在一线管理人员中组织 20 人以上的应急分队处理突发事件，要求定期对应急分队成员进行应急抢险技能培训，所有成员能熟练掌握抢险的基本技能，在重大灾害时需及时调度增派人员、车辆和机械满足抢险需要。

9.2.13 应在一线管理人员中组织成立巡查分队进行巡察，全天候保护绿地红线不被侵占，对破坏绿化及影响绿化景观的现象及时制止，对侵占和破坏绿地的自然人及时劝离和制止，并及时采取有效措施（包括由服务单位自行出资安装防护设施等），对劝阻无效的，应在事故发生半小时内通知各管理方管理方。

9.2.14 绿化养护车辆需提供资料送管理方管理方备案，并在实际运行中使用备案的车辆，禁止随意调整，确因养护需要增加或调整的需先将资料提交管理方审核通过后方可使用。服务单位应自行解决禁行区车辆运行问题，所有车辆需保持车容、车况良好，安全警示标志明晰，尽量避开交通高峰期（非节假日 7:30—9:30, 17:30—19:30）占道作业，并严格按照 GB5678、GA182 和深圳市《占道作业交通管理设施设置技术指引》（2012）的要求做好非高峰期间占道作业的安全工作。如遇应急抢险、突发事件或阶段性重要养护任务时，绿化养护企业应增派临时车辆，确保达到标段绿化养护的实际需求。

9.2.15 在实施绿地养护过程中，须服从管理方的指挥和合理调整，服从各级数字化城管的

指挥和调度。

9.2.16 服务单位按现状接管中标绿地,进场后一个月之内按绿化养护要求完成承包地块内存在问题(如缺株、人为破坏、黄土裸露、设施缺损等)的治理,并防止新的人为破坏产生。在进场后三个月内服务单位需通过绿地养护和景观提升促进承包地块的养护水平达到任务明细表中养护级别的标准。

9.2.17 对古树名木须制订专业的养护方法进行重点管养。

9.3 绿道管护要求

9.3.1 绿道管理养护内容包括植物养护(含草坪、灌木、乔木、草本花卉、各类绿化设施(含垃圾筒、果皮箱等卫生设施、护栏、护树设施、灯光及各类电气设施、座椅、指示牌、宣传牌、警示牌等标识系统等)、绿地建筑及构筑物(含亭、廊、桥、园道、铺装广场、花基、小品、雕塑等)、水体及给排水系统(含给水系统、喷灌系统、排水沟及防洪设施、喷泉、水池等)的养护和维护管理。

9.3.2 作业人员工作服(冬、夏)、手套、反光衣、雨衣、雨鞋、遮阳帽、清洁用品和交通警示器具等劳动保护工具、材料配备齐全,整洁完好,保证作业期间的正常使用需求。员工要统一着装,安全文明作业。

9.3.3 服从统一指挥和合理调整,在重大节日、公共活动、迎接检查或临时处理突发性问题时,必须积极主动配合管理方认真做好重要时段、路段或应急任务期间的作业任务。

9.3.4 按现状接管中标地段,进场后按照主管部门及管理方要求的时间和绿化养护标准自行完成承包地段内存在问题(包括但不限于缺株、黄土裸露、人为破坏、降土维护、绿化乔木设施缺损等)的治理,并防止新的人为破坏的产生,费用自行承担。

9.3.5 行道(列)树木修剪工作要求

9.3.5.1 按管理方要求至少分2个点同时开展修剪工作,各项准备工作要充分全面。

9.3.5.2 应按管理方提出的服务要求组织服务团队勘察标段现场,编制《树木修剪服务方案》,并提交管理方,经管理方审核通过后,按《树木修剪服务方案》和管理方委派的专家指导下开展修剪工作。未审核通过,应在5个工作日内重新提交,直至方案通过审核。

9.3.5.3 《树木修剪服务方案》应包含修剪技术方案、安全文明施工措施、高空安全作业措施、规范占道作业措施、周边环境保护、应急预案、员工培训等内容,同时应对住宅小区、交通要道、学校及人流量大等重点区域优先开展修剪工作。

9.3.6 行道(列)树木修剪作业要求

9.3.6.1 树木修剪作业禁止妨碍和影响交通,禁止噪音扰民,道路围挡占用必须规范、有序。

9.3.6.2 开展修剪作业前,必须有专职安全员检查合格后方可开工,作业现场必须有安全员及专人疏导交通、看护作业现场,确保作业和现场安全以及道路交通顺畅。

9.3.6.3 开展修剪作业前,应用彩条布或类似材料铺设地面,防止污染路面。

9.3.6.4 开展修剪作业前,必须有专人检查车辆、设备的安全状况,杜绝车辆设备带病上岗。

9.3.6.5 现场高空作业人员必须具有高空作业证,具有一定的高空作业经验,作业时必须戴安全帽、系安全带(绳)、穿反光衣/安全作业服、佩带通话设备等。

9.3.6.6 树木修剪时,技术顾问应在现场进行技术指导,树木修剪后应在技术顾问的指导下,做好树木维保工作,确保树木生长良好,若验收移交前及经修剪后三个月内树木存在生长不良、枯黄萎蔫或死亡,服务单位应及时采取补救措施。

9.3.6.7 树木修剪工作应规范、有序、安全。树木修剪后舒朗通透,树形优美,无歪斜、无偏冠、无病残枝,高度与冠幅适中,无明显的安全隐患。修剪后的树木应生长良好,无坏

死、残败、萎蔫。

9.3.6.8 根据管理方提出的服务需求，对道路红线范围外影响市容市貌的杂草、杂树等，服务单位应每年至少组织 1 次全面的清除或修剪。

9.3.6.9 进行树木修剪作业时，工作人员均应戴安全帽，操作机械和其它工具的人员必须配备安全防护用具。

9.3.7 每个季度聘请园林绿化专家，进行对作业人员进行园林绿化管养、树木修剪、绿化培植、花景建设等专业培训及监管考核并出具整改提升报告。

10 公园管养服务

10.1 管养人员人均最高管养面积为一级公园 3600 平方米/人，二级公园 5000 平方米/人，三级公园 15000 平方米/人。

10.2 在规定的保洁时间内（7:00-19:00）保持绿地清洁无垃圾杂物，产出垃圾当天清运；保持绿化设施的清洁。绿地上的枯残枝叶、垃圾等要及时清扫，绿化施工垃圾应在完工后马上清理干净并外运。及时清理乱涂写，乱张贴。

10.3 根据植物生长需要加强淋水和 1 年施肥不少于 3 次，及时防治林业有害生物，防范生态灾害的发生，植物病虫害防治工作每月至少进行一次。

10.4 根据植物的生长发育要求、景观要求、安全要求及防风要求等，对植物进行有计划的定期修剪和不定期修剪。

10.5 及时补齐缺株苗木、对新增的缺株苗木和死亡苗木、修补黄土裸露，并对草本、球茎、宿根花卉每两年翻种一次。老化植物按照管理方要求及时补种（自然灾害如台风、暴雨等不可抗力因素在采取了防范措施后仍造成的损失除外），修补和更换的苗木应与原苗木规格相接近，并对草本、球茎、宿根花卉（例如美人蕉、蚌花、风雨花等）每两年翻种一次。

10.6 一级林地须清理生活垃圾、建筑垃圾、枯死树木、断枝等。管养范围内无垃圾杂物、死植株、枯枝断枝等。

10.7 二级林地须清理生活垃圾、建筑垃圾、枯死树木、断枝等。

10.8 水体一天打捞两次，水面清洁明净，无漂浮垃圾，无植物残体、无异味。池底无沉积，池壁无明显污渍。

10.9 绿化及其设施的养护、维修、翻新和更换工作（含绿地及绿地上设施造成损坏和人为破坏、盗窃等对绿地及绿地上设施造成损坏的，要及时清理）。

10.10 防意外及修复工作包括及时巡查、发现和及时消除安全隐患，精心看护绿地及绿地上设施，做好防台风、防汛、防寒等自然灾害及森林火灾等工作，对灾害引起的损坏及时清理修复。

10.11 应保护绿地红线不被侵占，对破坏绿化及影响绿化景观的现象及时制止，并及时采取有效措施。

10.12 安保服务要求

10.12.1 对所负责区域实行开放时间的值班及安保工作。

10.12.2 对服务责任区域内的车辆和人员出入进行指挥和控制，禁止未经允许的闲散人员进入服务责任区域内。

10.12.3 保护服务责任区域内的财产，防止上述财产被盗或受到损坏。

10.12.4 制止在服务责任区域内的非法现象。

10.12.5 林地巡查，杜绝野外非法用火，遏制森林火灾的发生，确保森林资源安全。

10.12.6 协助相关部门进行安全疏导工作；管理方安排的其他合理工作。

10.12.7 派遣保安员，按照专业的管理模式对保安员进行管理，依据双方确认的岗位职责要求，在服务责任区域内执行安全防范任务，承担相应的保安服务责任。须服从管理方的指挥和合理调度。

10.12.8 根据服务区域工作性质的特殊性，应制定确实有效保安服务重大事故应急预案，特别是重大自然灾害，包括台风、暴雨、地震等和突发性的重大事故，安保工作措施要应急到位。

10.12.9 对发生在执勤区域内的刑事案件、治安案件和自然灾害事故，服务单位应及时报告管理方或当地政府相关部门并及时采取措施保护案发现场，尽力所能及的救助义务，积极协助相关职能部门处理。

10.13 环境保洁要求

10.13.1 园内设施（廊亭、坐凳、扶手、灯杆、指示警示牌、消防器材、健身器材等）每星期至少擦拭一遍。

10.13.2 产生垃圾需当天清运，保持所有公用设备清洁，及时清理乱涂写、乱张贴。

10.13.3 果皮箱要配置垃圾袋，每周至少清洗箱体1次，箱内的垃圾应日产日清，无积压、溢满；周围地面禁止有垃圾抛落、堆放。

10.13.4 园内排水网管出入口保持畅通，沙井沟下的垃圾、泥沙、落叶须及时清理。

10.13.5 广场、园路每星期至少冲洗一遍，明显污迹应立即冲洗。

10.13.6 山体边坡排洪沟渠内的杂草、落叶、淤泥每年至少清理2次，塌方堵塞应及时疏通。

10.13.7 逢重大节假日，应确实有效地增加员工及时清扫保洁。

10.13.8 作业人员工作服（冬、夏）、手套、反光衣、雨衣、雨鞋、遮阳帽、清洁用品和交通警示器具等劳动保护工具、材料配备齐全，整洁完好，保证作业期间的正常使用需求。进行养护作业的人员必须穿着统一的工作服、反光衣，佩戴工作证，禁止穿便装，安全文明作业。进行树木修剪作业时，工作人员均应带安全帽，操作机械和其他工具的人员必须配备安全防护用具。

10.13.9 服从管理方的统一指挥和合理调整，在重大节日、公共活动、迎接检查或临时处理突发性问题时，积极主动配合管理方认真做好重要时段、路段或应急任务期间的作业任务。

10.13.10 负责安排员工参加作业服务的上岗培训和定期学习，达到相应岗位上岗资格，掌握安全规程，并逐渐提高工作素质和作业水平。

10.14 公园管理标准和要求详见表5。

表5 公园管理的分项标准要求

序号	项 目	服务标准
1	绿化管理	植物配置合理，绿地充分，无裸露土地；花草树木生长正常，修剪及时，无枯枝死杈及病虫害现象；绿地管理和养护措施落实，无破坏、践踏及随意占用现象。
2	环境卫生管理	建立环境卫生管理制度并认真落实，环卫设施齐备；楼梯、扶手、大厅、走廊、电梯间、天台、内外墙面、停车场、道路等所有公共区域和会议室等保持清洁，无随意堆放杂物和占用，不见废弃物、污渍，卫生间洁净无异味；及时清扫积水，确保物业容貌整洁。零修合格率 100%；保证建筑物外墙每年清洗二次。
3	场地、道路养护	确保场地、道路的完好和正常使用；及时完成各项零星维修任务，零修合格率 100%。

	维修	
4	给排水设备运行维护管理	保证给排水系统正常运行使用。建立正常供水管理制度，保证水质符合国家标准，防止跑、冒、滴、漏，对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常维护和定期检修，水箱保持清洁卫生并定期消毒，定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁；定期对排水管进行疏通、养护及清除污垢，保证室内外排水系统通畅；及时发现并解决故障，零修合格率 100%。
5	供配电、供气设备运行维护管理	对供电范围内的电气设备定期巡视维护和重点检测，建立各项设备档案，做到安全、合理、节约用电；建立严格的配供电运行制度、电气维修制度和配电房管理制度，供电运行和维修人员必须持上岗；建立 24 小时运行维修值班制度，及时排除故障，零修合格率 100%；加强日常维护检修，公共使用的照明灯具、线路、开关保证完好，确保用电安全；确保供气管道及设施完好无损；管理和维护好避雷设施。
6	消防系统(含水灾自动报警系统、消防系统、防排烟系统、气体消防系统)	加强日常检查巡视，确保消防控制中心及消防系统的设施、线路齐全，完好无损，随时可启用，定期进行联动测试，确保整个系统反应正常及时发现并排除故障，零修合格率 100%；制定突发性火灾等应急方案，设立消防疏散示意图，紧急疏散通道通畅，照明设备，引路标志完好，零修合格率 100%。定期对消防系统及背景音乐系统进行保养维护。
7	秩序环境管理	确保安全和正常工作环境；环境秩序良好；做好安全防范和日常巡视工作，及时发现和处理各种安全和事故隐患，迅速有效处置突发事件；道路畅通，车辆停放有序。
8	监控、音响系统运行维护	定期对系统性能状态检查、系统测试和计划性修理，发现隐患及时处理（24 小时内），零修合格率 100%。
9	室外 3 米以内庭院灯系统维护管理	加强日常检查巡视，确保灯光的正常使用；定期检测，发现故障及时维修，零修及时率达到 100%，小修不过夜。
10	档案资料管理	必须保证采购单位交给物业档案资料的完整性、完好性。
11	精神文明建设	协助管理本项目内文体娱乐活动。

10.15 管理目标要求

- 10.15.1 有效投诉率须低于 0.2%。
- 10.15.2 有效投诉处理率须达 100%。
- 10.15.3 房屋及公共配套设备、设备完好率须达 95%以上。
- 10.15.4 辖区内治安案件案发率为零，无任何重大事故发生。
- 10.15.5 环境卫生（含乱张贴清理）、消杀、绿化达标率为 100%。
- 10.15.6 利用现代化管理手段对公园进行管理。

- 10.15.7 消防管理通过政府规定，年检完好率 100%。
- 10.15.8 无公园内的乱摆卖、乱堆放、乱丢、乱吐等达到 100%。
- 10.16 春节、五一、十一等长假加班安排：安排值班人员、管养工人正常上班并保证各项系统正常运行。
- 10.17 设施设备须按照市、区、街道的相关要求进行升级。
- 10.18 于法定重大节日（国庆、春节等）及重要纪念周年（改革开放周年纪念等）期间在中心区域、重要节点、重点场所、公园广场等人流密集区域营造节日氛围，包括但不限于以下内容：采用合适花期植物布置建设花景、摆时花（箱）、挂灯笼等工作。
- 10.19 每个季度须聘请园林绿化专家，对作业人员进行园林绿化管养、树木修剪、绿化培植、花景建设等专培训及监管考核。

11 大件垃圾（专项垃圾）收集清运及资源化处理服务

11.1 作业要求

- 11.1.1 堆放场属临时大件垃圾（专项垃圾）堆放场地，服务单位须做到日产日清，确保大件垃圾（专项垃圾）不过夜。
- 11.1.2 负责辖区内各专项垃圾暂存点维修、维护及标识牌更新，灭火器新增、更换及定时检测、维护。
- 11.1.3 大件垃圾（专项垃圾）清理完毕后，须清扫现场，洒水降尘；须对清理现场消杀、除臭处理。
- 11.1.4 严禁任何人在垃圾临时堆放场住宿、生活。
- 11.1.5 严禁在垃圾临时堆放场分拣垃圾、焚烧垃圾。
- 11.1.6 特殊情况需吊装运输的，由服务单位负责聘请吊车设备。
- 11.1.7 转运出的大件垃圾（专项垃圾）由服务单位自行运往有资质的处理厂（站）进行人工拆解处理，禁止将大件垃圾（专项垃圾）违规处理，否则由服务单位承担一切法律责任和经济赔偿责任。

11.2 质量管理和监督措施

- 11.2.1 应按照资源化进行作业。
- 11.2.2 服从管理方的严格监督管理。
- 11.2.3 负责辖区内各大件垃圾（专项垃圾）投放点及辖区各花园小区投放点的所有的的大件垃圾（专项垃圾）统一及时转运至有经营许可范围的处理厂（站）进行人工拆解资源化处理。
- 11.3 组织所有项目管理和作业人员进行作业技术、安全、服务意识等方面的培训，并组织骨干进行技术强化培训。

12 路灯照明设施管养服务

- 12.1 按照国家现行的标准、规范和规程进行维修、保养，根据管理方提出的技术要求，对维修维护质量负责。服务单位在维修、维护中所更换的设施须按所在位置原设施的技术指标恢复原状。
- 12.2 按国家有关安全条例的规定对各种作业采取有效的安全保障措施，确保人员、机具、设施的安全及第三方的安全，落实安全生产措施，强化安全生产教育、培训和管理，且应按管理方的要求，为上岗工人配置统一的专用维护工作服、反光衣、安全帽、绝缘鞋等安全防

护设备,自行解决安全作业问题。在进行维护作业时必须认真负责,严格遵守操作规程和安全生产管理制度。

12.3 应做好日常维护,保养记录的统计汇总,并安排好每日的维护工作(即制定每日维护计划)。规范填写各类维护报表。在日常维修中,必须做到维修故障点维修前、后、维修现场拍照存档,建立完整的维修检修档案。更换电缆等隐蔽工程必须故障现场拍照并填写维修报表,经管理方批准后并在管理方监管人员在场情况下方可更换并且必须更换与原型号、规格相同的电缆。

12.4 设立每日巡灯、节假日值班及故障抢修制度,建立全天候巡查制度及受理群众投诉,发现问题及时记录及检修,排除一般故障及修复须在12小时内完成,排除重大故障及修复须在24小时内完成,因各种原因被损坏或被盗的,必须按时修复,并承担相应的费用,不可抗力因素造成的除外。

12.5 其它用电设施如广告、灯饰及其它非用于城市照明设施的用电未经管理方书面同意,服务单位禁止擅自接驳线路,一经发现,按偷电处理,除扣减服务单位当月路灯维护经费外,并按规定对服务单位予以处罚,情况严重者,管理方有权单方面终止合同,并没收全部履约保证金。若经管理方同意接驳的线路,服务单位必须认真配合。

12.6 在维护中严格遵守品牌承诺;每日维修更换的材料必须现场拍照留底并交给管理方,同时需请管理方现场确认存档。

12.7 数字化城管案件、媒体投诉必须按规定如期处理。

12.8 政府如有大型活动,应积极配合管理方的相应工作。每逢法定节日(含元旦、春节、五一、国庆等)及迎检活动,服从管理方组织的突击性任务,按时、按标准、按要求完成管理方所分配的工作。

12.9 台风、雨季、节假日应加强巡查,做好安全措施,并有应急抢修人员随时做好准备,并制定应急预案,做好各项防御工作,对管养范围内安全隐患排查工作,并及时消除隐患,应急抢险期间,所有人员、车辆、设备必须全部到岗,管理方有权根据灾害性天气的破坏程度,要求服务单位适当增加巡查和维护人员数量,听从管理方的指挥安排,全员投入到抢险救灾中,并按要求加班加点(包括节假日期间)。

12.10 如因市政建设影响部分路灯暂时不运行,必需报经过管理方审批,经管理方确认、备案。未运行的路灯及设备不计入亮灯率、灯容灯貌测评。

12.11 应随时巡查辖区,并上报、制止辖区内未经管理方同意的可能损坏到路灯及设备的行为。

12.12 在维护期满前一个月,按时向管理方提交与实际相符的路灯设施分布图、路灯设施量统计表。

12.13 建立安全生产工作台账,每次巡视巡查、检修、检测、维修作业必须如实书面记录,形成台账。台账记录内容包括作业的时间、地点、作业过程、作业结果,安全作业防护措施等。安全生产管理按照《深圳市城市照明维修维护行业安全生产监管的规范标准(修改版)》执行,若《深圳市城市照明维修维护行业安全生产监管的规范标准(修改版)》根据工作实际需要调整时,则按调整后执行。

12.14 负责安排员工参加作业服务的上岗培训、安全生产培训和定期学习,达到相应岗位上岗资格,掌握安全规程,并逐渐提高工作素质和作业水平。

12.15 配合管理方进行现场管理检查及考核工作,并负责提供交通便利。

12.16 禁止在项目办公场所、仓库生产、储存经营易燃、易爆、有毒、放射性等危险物品。在办公场所、仓库内的办公、作业、存储的一切责任,及所发生的安全事故等均由服务单位承担全部责任,管理方不予承担。服务单位需整理仓库材料堆放,堆放满足国家、地方相关

标准。

12.17 路灯涂漆要求：基础表面处理，依据原有不同的材质及表面材料采用合理的处理方法，除去污渍，如污渍严重的需打磨至露出金属色；镀锌灯杆，要求刷涂两道镀锌专用环氧底漆与两道聚氨酯面漆（厚度不低于 $2 \times 40 \mu\text{m}$ ）；喷塑灯杆，要求刷涂两道环氧底漆与两道聚氨酯面漆（厚度不低于 $2 \times 40 \mu\text{m}$ ）；底部至三米高处面漆颜色为中灰，其余部分面漆颜色与原有灯杆颜色保持一致；在底部至三米高处刷防粘贴涂料；刷漆后达到表面平整、均匀、色泽一致、无流挂、无气泡、无针孔的效果。

12.18 管理方要求服务单位项目纳入灯光照明精细化管理等系统或平台进行管理的，服务单位应无条件予以配合。

12.19 无条件配合管理方开展考核工作。

12.20 购买路灯设施公众责任保险，对辖区范围内路灯及设施因自然灾害及意外事故造成第三者伤害及财产损失进行理赔。

13 爱卫消杀和四害防治服务

13.1 作业要求

13.1.1 实施杀灭作业前，先到现场调查采购人卫生四害的本底情况，应对卫生害虫种类、栖息部位、密度状况及孳生环境等情况有全面的了解，因地制宜制订合理的害虫综合控制方案。

13.1.2 根据控制方案备好药品器械和个人防护用品。

13.1.3 实施防制作业，应遵守安全操作规定，合理用药，施药到位，保证防制效果，并防止药品污染环境。

13.1.4 从事四害防治服务的从业人员必须具有中华人民共和国职业资格证书《有害生物防治员》资格证书或四害消杀《上岗证》，并着统一服装，符合防护要求，文明礼貌服务。

13.1.5 作业完成后应建立消杀台账交由管理方签认，双方各执一份，保存待查。

13.1.6 根据卫生害虫种类和有关规定，定期进行虫害密度监测或防制效果监测，资料及时统计分析上报并归档保存。

13.1.7 若所在服务区域内发生登革热、出血热等病媒生物防治相关应急事件，服务单位需额外增配应急防治人员不少于 10 人。

13.1.8 每周至少开展一次巡查，清除各种积水，减少蚊虫孳生及蝇类密度；封堵鼠洞，断绝老鼠的食源、水源。毒鼠屋设置明显警告标示，定期回收毒鼠谷，巡查维护“四害”防治基础设施完善。

13.1.9 消杀作业优先采用物理消杀方式，在防治效果达到合同要求的情况下，化学消杀频次可酌情减少，以减少药剂对环境的影响，将病媒生物长期控制在不足为害的水平。

13.2 药物及设备要求

13.2.1 卫生害虫防制所使用的化学消杀药物病媒生物防制优先选用微生物制剂一类生态环保药物，必须是国家规定允许使用的卫生杀虫剂（以下简称药物），其使用范围、使用剂型、浓度、剂量应符合本规范要求。

13.2.2 从事卫生害虫防制服务的单位应确保所使用的药物符合国家和市有关部门的现行规定。

13.2.3 药物必须是国家有关主管部门批准生产（具有三证）。药物包装应符合化工产品通用标准。严禁把农用杀虫剂用于卫生害虫的防治。

13.2.4 不同类型药物的混合配伍用药，应注意互补增效作用，并进行相应的测试，避免两

用药配伍产生拮抗作用，影响防制效果。

13.2.5 药物在不同环境用于不同的防制对象，应采用相配套的喷洒器械，滞留喷洒应采用手动或背负式、手推式机动喷雾器，室内空间喷杀应采用超低容量电动喷雾机，特殊环境（下水道、电缆沟、地下室、防空洞、垃圾场）喷杀应采用热烟雾发生器或机动喷雾器。

13.2.6 用于卫生害虫病媒生物防制的药物，其性能应符合化学性质稳定，且残效期较长；高效低毒、安全、对人畜及环境无害；具有显著的击倒和致死作用等要求。

13.2.7 药物必须存放在专用仓库，分类离墙离地存放，并设有专人管理，药物采购及进出仓库制度健全。

13.2.8 存放药物专用仓库，应当符合有关安全，防火规定，设置相应的通风防爆、防火、报警等安全设施。

13.2.9 盛装药物的容器，入库时必须检查包装是否完好无损。药物使用完毕，应按照环境保护法的有关规定，妥善处理。

13.3 安全防护措施

13.3.1 从事四害病媒生物防制从业人员必须经过职业培训，熟悉卫生杀虫器械的使用，并熟知所用药物说明书上的注意事项和急救措施，必须持有有害生物防治工资格证及上岗证。

13.3.2 在操作过程中必须穿长袖衣、长裤和鞋袜。戴防毒口罩及上岗证。

在实施消杀时，服务单位应提前一天以各种形式告知消杀区域的人员，防止安全事故的发生。

13.3.3 在毒鼠屋等“四害”防制设施上要有明显的防毒安全警示标志。

13.3.4 四害防制人员应以体魄健康的中青年为宜，凡皮肤病者，有禁忌症者以及“三期”（即经期、孕期、哺乳期）妇女禁止从事配药、施药工作。

13.3.5 药物稀释喷杀，操作人员应熟悉药物的性质和配制方法，使用专门的量具，按要求正确配置使用。

13.3.6 定期检测施药器械和所有的密封（圈）垫及断流阀，保证使用性能良好，以防发生渗漏，污染皮肤及其它现场物品；禁止使用质量低劣或时有故障的器械，防止器械伤人。

13.3.7 室内喷药应关掉电风扇及抽风设备，室外作业应选择适宜的气候条件，进行顺风喷药，用长杆喷药等正确作业方法。

13.3.8 作业时禁止吸烟、饮酒、吃东西，不能有手擦嘴、眼睛，绝对不准互相喷射。作业后喝水、抽烟、吃东西前，必须有肥皂彻底洗手、洗脸、清水漱口。作业完毕应及时洗澡，换洗防护用品。

13.3.9 施药人员每天喷药时间应不超过 6 小时，使用背负式机动喷雾机、热烟雾发生机要两人轮换操作。

13.3.10 当皮肤、眼睛粘有药液时，应立即有肥皂或清水冲洗；如出现头痛、头晕、恶心、呕吐等症状时，应立即离开施药现场，及时送医院治疗。

13.3.11 施药结束后，应及时清洗器械，盛药的空瓶或容器应集中处理，禁止任意丢弃或作它用。未用完的药液或药剂应加上标签，运回仓库妥善保管。

13.4 应制定完整、可行、详细的公共场所消杀服务组织实施方案，明确组织机构、人员配备、消杀要求、质量标准、检查考核办法、安全措施、奖惩措施、应急预案等。

13.5 管理要求

13.5.1 开展病媒生物防控工作应参照 SZDB/Z 207.1、SZDB/Z 207.2、SZDB/Z 207.3 和 SZDB/Z 207.4 中相关要求。

13.5.2 服务期内服务范围出现非输入性的虫媒传染病，必须服从管理方的安排进行应急处置。

- 13.5.3 服务期内遇到上级爱国卫生检查及国家卫生城市复查必须服从管理方工作安排。
- 13.5.4 服务期内出现洪涝灾害以及其他需要应急抢险的突发事件,必须接受管理方的应急工作安排。
- 13.5.5 服务单位必须有熟悉掌握药物中毒应急处置知识的人员,在服务期内因消杀药物投放或保管不当引起的人畜中毒事件发生,必须主动进行施治,积极做好后续工作,且事故中产生的经济损失和法律责任由服务单位承担。
- 13.5.6 确保承包范围内“四害”密度应达到 GB/T27770、GB/T27771、GB/T27772、GB/T27773 中要求的 C 级以上标准。
- 13.5.7 红火蚁防治标准参考 GB/T 23626、DB44/T 1323、NY/T3541 执行。
- 13.5.8 每月提交一份消杀报告,详细分析当月病媒生物现状、特点、原因,并制定下月消杀方案。项目结束后将工作报告装订成册报管理方备案。
- 13.5.9 制定四害消杀应急预案,提供爱国卫生应急处置服务。
- 13.5.10 定期开展有关爱卫消杀除四害宣传或红火蚁防治宣传工作。

14 水域保洁服务

14.1 作业要求

- 14.1.1 承包范围内所有河道、湖面、滩涂、湿地、海岸线的保洁工作,且质量应达到一级标准。
- 14.1.2 河段保洁质量一级标准
- 14.1.2.1 河道水面、两岸和滩涂无大件($\geq 1\text{m}^3$)、次大件($\geq 0.5\text{m}^3$)垃圾和生活废弃物、动物尸体,两小件零星垃圾之间的距离不少于 30 米。
- 14.1.2.2 河道无漂浮垃圾及动物尸体,河道亲水码头、平台、步梯无垃圾,河道堤岸立面、斜面无悬挂漂浮垃圾。对管理方管辖范围以外河段流入的垃圾及时拦截清捞,河道漂浮垃圾拦截点聚集的废弃物和水生植物禁止超过 4 平方米。
- 14.1.2.3 打捞保洁范围内每天至少 1 次彻底打捞(具体次数视实际情况确定);打捞作业须符合有关海事安全、水上作业安全的标准、规定。
- 14.1.2.4 打捞船只必须保持良好的船容船貌和安全作业标准,环卫工人应按规定穿着统一的工作服,装卸垃圾要做到日产日清。
- 14.1.2.5 每天 8:00 前拦截点的垃圾必须清理完毕。对转运的垃圾做到分类分拣,日产日清,作业车辆运输过程中应避免滴漏等二次污染现象的发生,如对路面造成污染应及时快速进行处理。
- 14.1.3 每天从 8:00—19:00 对水域实行 12 小时轮回动态保洁,首次清捞应在 10:00 前完成。中午时段应安排作业船只人员轮班巡回保洁。
- 14.1.4 打捞船舶使用结束后需清洗干净并停泊于河边安全停靠点并锚固可靠。
- 14.1.5 每天安排环卫工人负责服务范围内的保洁工作,并将打捞的垃圾搬运到采购人环卫主管部门指定的垃圾投放点投放,禁止违规偷排。
- 14.1.6 发现河道内有病死动物尸体,要立即上报畜牧兽医等相关部门,并打捞运送至指定地点进行无害化填埋处理,以确保辖区河道水面清洁。若发现疑似染疫,应立即向当地卫生防疫主管部门报告。
- 14.1.7 做好自然灾害、汛期排水期等引起的河道环境卫生问题的应急处理。
- 14.1.8 突发污染事件及其他影响水域保洁工作的,服务单位应立即向上级领导汇报,并积极配合妥善处置。

14.1.9 配合做好市、区、镇(街)布置的临时性任务(含检查、突击整治、重大活动等)中的环卫作业。

14.1.10 打捞起的水面废弃物当天清除,经过集中、运输、再集中等多个环节之后,被纳入市生活垃圾处理系统,进行卫生填埋集中处置。

14.2 设备、人员配置要求

14.2.1 每 500 米河道长度配 1 名水域保洁员,每 3000 米河道长度配 1 名垃圾转运员。在河宽超过 40 米的河段使用机械保洁船对主航道进行清漂作业,以提高保洁效率。

14.2.2 保洁小木船每艘配 1 个工人,保洁木机船每艘配 2 人,机械保洁船每艘配 3 人(其中 1 名为驾驶员)。玻璃钢垃圾车每辆配 1 人。

14.3 水域保洁人员工作内容

14.3.1 清除、清扫和打捞水面漂浮废弃物、水生植物、垃圾等。

14.3.2 负责动物尸体的打捞并做好安全的处理措施。

14.3.3 河道挡墙内杂草的清除和垃圾、杂物的清拣。

14.3.4 垃圾、废弃物等的清运处理。

14.3.5 对作业船、浮筏进行维修保养;对养护保洁设备器具进行维修保养和改进。

14.3.6 沟渠、河岸设施异常情况报告。

14.3.7 各沟渠排水口异常排污情况报告。

14.4 水域保洁巡视监督员工作内容

14.4.1 实地踏看河道,经常巡查沟渠水面是否有漂浮废弃物。

14.4.2 对作业河段进行现场管理。

14.4.3 制定保洁措施和日常保洁工作制度。

14.4.4 制定养护保洁作业安全制度与安全管理制度。

14.4.5 沟渠、河岸设施异常情况报告。

14.4.6 各沟渠排水口异常排污情况报告。

14.4.7 开发养护保洁作业方式,进行人员、设备配置。

14.5 水域保洁作业服务质量标准

14.5.1 全天连续保洁,使水面保持清洁。每 10000 平方米水面内漂浮物控制在 1 平方米以下,水面无漂浮废弃物。

14.5.2 水面无漂浮水生植物、动物尸体。

14.5.3 拦截设施内聚集的废弃物或水生植物禁止超过 0.2 平方米以上。

14.5.4 桥角、桥墩边、水闸前面无垃圾及漂浮物,严禁采取开闸放漂。

14.5.5 保洁沟渠凡遇到支流,必须向支流延伸 20 米保洁。

14.5.6 由专人全天每 2 小时(特殊情况 24 小时)对沟渠排水口进行巡视,发现排污及时上报市市政设施管理处。

14.5.7 人员统水面作业时穿救生衣,船舶、设备、拦截设施等保洁工具着色规范,均有保洁单位的明显标志。

14.5.8 当日垃圾当日清,及时运至垃圾中转站或垃圾场。

14.5.9 作业船舶、车辆在运输途中,采取密闭或遮盖措施,机容机貌整洁、干净。保洁船船舱无积存垃圾。

14.5.10 进行吊卸作业时,有防范垃圾下河措施,保持吊卸区域干净整洁,无二次污染。

14.6 水域保洁作业操作规范

14.6.1 水面（巡回）人工打捞作业

14.6.1.1 保洁员须按各自职责做好各项检查和准备工作并穿好救生衣。

14.6.1.2 进入作业区域后，保洁员手持打捞工具，扫视水面，发现漂浮物后将船缓速驶近漂浮物，把漂浮物打捞到船上。

14.6.1.3 工作过程中垃圾舱必须遮盖，扎紧四周绳扣。卸垃圾时，必须系好船只或浮筏。

14.6.1.4 在扫清船只或浮筏残留物后，应按要求放置好打捞工具。

14.6.2 岸边（巡回）人工打捞作业（适用于船舶、浮筏无法驶入的区域）

14.6.2.1 出发前保洁员按各自职责做好各项检查和准备工作。

14.6.2.2 进入作业区后，保洁员手持打捞工具，将漂浮物打捞进随身携带的垃圾容器中；保洁人员在打捞作业过程中应采取必要措施确保安全。

14.6.2.3 垃圾容器内的垃圾使用较为专用的运输车转运到指定场所。

14.6.2.4 每日的打捞作业结束后，应清除垃圾容器内的残留物，并放置好作业工具。

14.7 保洁作业时禁止损坏现有配套的市政设施，保持河道畅通和良好的清洁卫生环境。

15 公共区域管理服务

15.1 市容巡查

15.1.1 市容巡查员工作内容

15.1.1.1 协助管理流浪乞讨人员的救助、劝导工作。

15.1.1.2 协助管理方落实市、区关于市容环境方面有关要求。

15.1.1.3 协助辖区园林绿化管理工作：发现存在安全隐患或者破坏、损坏树木等事件应及时上报处理。

15.1.1.4 协助辖区乱倒垃圾管理工作：发现有不按规定乱倾倒行为，现场做好宣传教育、上报执法等工作。

15.1.1.5 协助人行道、人行天桥管理工作：发现辖区人行道、人行天桥有电动车、单车乱摆放等问题应及时劝导有序摆放；对无人管理的电动车、单车，应主动进行规范摆放整齐。

15.1.1.6 协助管理方开展非经常性活动。

15.1.1.7 协助进行街区内专项活动、救灾抢险及处理突发事件等应急工作。

15.1.1.8 组织街区宣传活动及向商户、市民提供便民服务。

15.1.1.9 协助巡查、督导工地扬尘治理，协助规范设置和管理工地摆卖疏导区域，协助街道大型活动环卫保洁、秩序维护等工作。

15.1.1.10 协助完成日常市容巡查的其他交办事项。

15.1.2 市容巡查服务要求

15.1.2.1 应保证组织协管员在服务区域内，通过轮班的方式提供全天候 24 小时巡逻服务，但禁止违反《中华人民共和国劳动合同法》以及其他法律法规的规定，市容巡查员服务区域及时段等具体调配由管理方负责。未经管理方同意，服禁止擅自对市容巡查员的工作岗位进行调动和调整。

15.1.2.2 应保证市容巡查员按管理方要求每日报到，由管理方统一安排当日工作，建立并实行定期岗位轮换制度。

15.1.2.3 应根据管理方的要求派出相应数量的协管员提供服务，将市容巡查员交由管理方执法队统一管理和调配，并把市容巡查员有关信息报管理方备案。

15.1.2.4 应根据管理方的要求选派身体健康、思想品德好、纪律性和责任心强、业务水平过硬的市容巡查员，对其进行岗前和岗中培训，并经管理方执法队审核通过后方可从事协助管理服务工作，上岗前须签订廉洁服务保证书。管理方执法队对服务单位派出的协管员提供的服务进行检查和考核，若违反管理方有关要求的，有权要求服务单位退换市容巡查员。

15.1.2.5 禁止实施行政处罚及采取行政强制措施。市容巡查员工作时，须由正式执法人员安排、指导、督促，统一佩戴协管员证件，着统一协管员制服，禁止穿戴城管执法服装、佩戴城管执法标志。禁止单独使用带有城管执法标识的执法车辆。

15.1.2.6 市容巡查员在工作方式上只能采取提醒、告知、劝阻、定点看守等方式，协助维护市容秩序辅助管理。若发现违反市容秩序的行为予以说服教育，如不能解决应通报采购人执法队进行执法，发现市政设施损坏或遗失的应及时通报相关部门处理，确保各类违反城市管理违法行为得到及时处理。

15.2 扬尘治理

15.2.1 扬尘治理巡查内容

15.2.1.1 协助对服务范围内的建筑工地、房屋拆迁改造现场、场地平整等场所进行扬尘情况巡查，发现问题及时上报；

15.2.1.2 重点对服务范围内主要道路及学校周边的空气检测国控点周边进行扬尘情况巡查，发现问题及时上报；

15.2.1.3 协助街道完成大气环境质量相关迎检工作；

15.2.1.4 协助街道完成扬尘治理的临时性紧急任务。

15.2.2 扬尘治理要求

15.2.2.1 依托城市管家智慧管理系统，布设固定和移动监测设备，实时、自动对街道辖区范围内的空气质量进行监测，根据扬尘污染预警情况，实施降尘保障措施。

15.2.2.2 每天根据服务范围内的抑尘要求，在重点区域安排监测设备以及喷雾常规性作业，并根据实际情况增加次数。

15.2.2.3 定期对服务范围内大气污染防治重点区域，包括厂矿周边、拆迁地段、土建施工路段、辖区 PM2.5、PM10 空气超标地段，重点对空气检测国控点周边的降尘、抑尘处理情况进行巡查，发现问题及时上报。

15.2.2.4 在重大节日、公共活动、迎接检查或临时突发性大气环境卫生问题时，积极配合采购人认真做好应急、迎检期间或重要时段（或路段）的降尘、抑尘处理任务。

15.2.2.5 协助巡查抑尘作业服务成果是否达到深圳市、区、街道环卫主管部门核定的指标和标准，协助街道辖区扬尘整治工作、重点道路周边整治提升等任务，实现区大气环境质量提升工作要求。

15.2.2.6 应根据天气状况及预报情况实时调整降尘措施的频次和强度，达到资源节约的目的。

15.3 文明养宠巡查服务要求

15.3.1 开展文明养宠巡查、宣传，规范辖区养犬秩序，劝阻教育不文明养宠行为，避免流浪犬扰民伤人，营造良好的社会秩序。

15.3.2 对辖区内遛狗不牵绳、犬吠扰民、随地便溺不清理等不文明养犬行为进行巡查、劝导管理，对违法者进行教育、普法，对屡教不改者，配合执法人员依据《深圳市养犬管理条例》依法执法。

15.3.3 巡查发现市民无证养犬，劝导犬主在微信公众号“美丽深圳”—便民服务—养犬服

务平台，登记办证。

15.3.4 发现未拴犬绳、犬只随地排泄等乱象，教育养犬人系好犬绳、清理粪便等。对拒不改正、态度恶劣的养犬人，及时取证，报告片长或片区执法人员，并协助执法人员处理。

15.3.5 劝导犬只及宠物的携带者不及时自行清除宠物在道路、道路两侧和公共场所产生的粪便的行为。

15.3.6 监督劝导养犬人遵守下列规定：

- 1) 避让老年人、残疾人、孕妇和儿童；
- 2) 犬只在户外排泄的粪便，携犬人应当立即清除；
- 3) 携带犬只乘坐出租小汽车的，应当征得驾驶员同意；
- 4) 携带犬只乘坐电梯的，应当采取有效措施防止犬只伤人。

15.3.7 巡查烈性犬、单位饲养的犬只、待销售的犬只，劝导养犬人拴养或者圈养：

15.3.8 犬吠影响他人正常工作和休息的，协调养犬人应当采取有效措施予以制止。

15.3.9 根据区主管部门建立养犬违法记录档案，对养犬人被多次举报或者处罚，以及所养犬只伤人的，对其养犬活动进行重点监管。

15.3.10 做好文明养宠宣传，定期举行宣导活动。

15.4 共享单车巡查服务要求

15.4.1 协助管理服务范围内共享单车停放，对未按规定停放、有碍市容的共享单车进行管理，确保共享单车停放在允许停放的区域、点位，对于乱停乱放的共享单车，第一时间告知涉事共享单车企业及时清理整治。

15.4.2 对零星倒伏的共享单车进行“随手扶”。

15.4.3 发现无序摆放、倒伏、占用盲道绿地、杂乱堆放、堵塞人行通道的共享单车，积极开展“随手扶”规整摆放。

15.4.4 主动清理退市共享单车。发现成片、大量堆放的共享单车，拍照取证，立即向片长或片区执法人员报告。

16 其他综合管理服务

16.1 “三无”小区管理服务要求

16.1.1 协助街道进行辖区内“无物业管理单位、无管理方委员会、无物业专项维修资金”的小区（简称“三无”小区）纳管工作，做好公共区域环境卫生保洁（不含楼道）、垃圾清运、秩序维护等工作。

16.1.2 协助推进“三无”小区的规范化物业管理，提升小区生活环境，实现物业管理的全覆盖等工作。

16.2 城中村物业管理服务要求

16.2.1 承担客服、巡查、沟通调解等工作，及时发现村内存在的问题，沟通协调城中村现有物业公司、社区及其他相关责任单位解决问题。

16.2.2 听取收集城中村居民反馈意见，及时协助解决问题。

16.2.3 推动党建引领，打造城中村红色物业。

16.2.4 推动实现物业管理全覆盖，切实提升辖区群众的获得感、幸福感、安全感。

16.3 共建花园后期管养维护

16.3.1 为服务范围内建成后的共建花园后期进行共治运营、管养维护服务等。

16.3.2 每个共建花园中招募一名园长和若干名志愿者,每季度至少组织社区居民开展不少于一次的活动内容,包括但不限于组织开展进行社区花园维护,进行日常的科学管养,除草、施肥、松土、动植物科普等活动类型,以保持花园四季有花,生机盎然。

16.3.3 应做好相片,视频等咨询存档整理,登记居民参与养护的台账工作。

16.4 绿色宜居社区创建

16.4.1 按照绿色(宜居)社区创建总体安排及生态文明建设考核指标、《深圳市绿色(宜居)社区建设评价要求》、《绿色社区评价规范》的要求,对本项目辖区范围内的绿色宜居社区创建提供技术辅助服务。

16.4.2 协助街道建立健全绿色宜居社区档案、资料、台账。

16.4.3 协助街道进行社区公民行为规范、环境环保意识的宣传服务。

16.4.4 协助组织开展绿色宜居社区的政策宣讲及环保科普知识培训讲座等。

16.4.5 协助引导社区公民关心社区环境建设与管理,爱护社区公共设施等。

16.4.6 为街道绿色宜居社区创建提供专业技术支持和辅助服务,协助街道完成绿色宜居社区创建工作任务。

17 智慧管理系统

17.1 进行“城市管家”智慧管理系统建设,在管理方指定的场地进行“城市管家”智慧平台指挥中心升级改造,完成软、硬件升级改造及人员配备,接入软硬件设备及系统。

17.2 “城市管家”智慧管理系统应包含人员、车辆监控系统、车辆调度系统、信息上报系统、考核平台等,具备环卫作业人员及车辆实时调度功能。

17.3 人员、车辆监控系统应实时展现整个项目的环卫作业状况,设施、设备、车辆、人员作业情况,油耗、车耗、作业量等必要数据。

17.4 人员、车辆监控系统应实现实时监控环卫作业车辆轨迹及作业状态,实时监控压缩箱体的定位轨迹,实时监控环卫作业人员的定位及作业状况,并接入区级及街道的环卫智慧化监管平台,接受区级、街道的监督和检查。

17.5 人员、车辆调度系统应具备环卫作业人员及车辆实时调度功能,实时调度环卫资源,应对突发事件,通过统计分析一定时间段环卫数据,为环卫精细化作业提供有力的数据支持和云分析。

17.6 环卫工人应配置含有定位功能的智能终端设备,环卫作业车辆设备应安装智能视频监控报警系统终端,且所有监管设备可以区、街道的环卫智慧化监管平台系统兼容。

17.7 智能视频监控报警系统终端应符合 T/GDRTA·001 标准相关要求。

17.8 配置专职环卫作业信息化管理人员,实现环卫作业信息化管理。

17.9 车辆监控系统对接环卫作业车监控设备,对车辆行驶状态和驾驶员驾驶行为实时监控。

17.10 车辆监控设备应具备监控驾驶员危险驾驶行为、记录车辆行驶轨迹、车辆超速报警、危险路段主动提醒等功能,并能保存不少于 30 天的历史数据。

17.11 信息上报系统应实现作业车辆智能监管,作业车辆运行轨迹、油耗等数据实时监测和统计、智能分析;车内外影像实时传输、保存,随时回放。

17.12 在各类垃圾点、收集转运车辆配套终端,将生活垃圾收运情况纳入智慧环卫数据库,利用大数据智能规划垃圾收运路线,自动分析垃圾收运效果,提供环卫相关数据分析,实现智慧垃圾收运处置。

17.13 环卫作业车辆调度系统应根据作业状态适时调配作业车辆,实现自动规划作业线路

的功能。

17.14 环卫作业考核平台应实时监测所有作业人员、车辆、区域作业状态，收集相关路线、轨迹等具体作业指标，提供环卫考核数据分析报表。

17.15 应满足《城市运管服平台深圳市环境卫生信息化系统规范（试行）》规定的系统功能要求，并按照数据标准和指定接入协议将数据共享至市级环卫信息化系统（平台），杜绝烟囱式建设，实现系统数据互联互通。

17.16 硬件设备地理位置信息应按照深圳市要求，统一采用 2000 国家大地坐标系。

17.17 “城市管家”人员信息、信息化管理负责人信息、环卫作业人员信息、项目经理信息、安全负责人信息、环卫作业车辆信息需要在管理方规定时间内准确完整全面录入“城市管家”智慧管理系统。相关信息发生变化的，应在 5 日内更新上报。

参 考 文 献

- [1] DB440300T 18 立交桥悬挂绿化技术规程
 - [2] DB/T26 深圳市木本园林植物修剪技术规范
 - [3] DB440300/T 33 深圳市农业地方标准社区公园管理维护技术规范
 - [4] DB4403/T 58 生活垃圾收集和运输密闭化标准
 - [5] DB4403/T 73 生活垃圾分类设施设备配置规范
 - [6] DB4403/T 87 深圳市园林绿化管养规范
 - [7] SZDB/Z 144 绿道管理维护技术规范
 - [8] CJJ 14 城市公共厕所设计标准
 - [9] CJJ/T 65 市容环境卫生术语标准
 - [10] CJJ 109 生活垃圾转运站运行维护技术规程
 - [11] CJJ/T 126 城市道路清扫保洁质量与评价标准
 - [12] 深圳市人民政府. 深圳市绿道管理办法: 2012年第242号
 - [13] 深圳市城市管理和综合执法局. 深圳市生活垃圾转运站清洁作业指引: 深城管[2019]13 号
 - [14] 深圳市城市管理和综合执法局. 深圳市公共场所生活垃圾分类设施设置及管理規定 (试行): 深城管规[2018]2号
 - [15] 深圳市城市管理和综合执法局. 鹏城市容环卫杯竞赛评分标准: 深城管[2010]110号
-