

T/ACCEM

中国商业企业管理协会团体标准

T/ACCEM XXXX—XXXX

智慧环卫综合服务规范

Smart sanitation comprehensive service standard

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

中国商业企业管理协会 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 基本规定	1
5 道路等级划分	1
6 资源配置	2
7 清洁作业和质量要求	2
8 作业信息管理	3
9 检查	4
10 服务评价与改进	4

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。

本文件由重庆市康绿环境服务有限公司提出。

本文件由中国商业企业管理协会归口。

本文件起草单位：重庆市康绿环境服务有限公司、重庆康鸿联行物业管理有限公司、绥芬河市康绿环境卫生服务有限公司、林口县康绿环境服务有限公司。

本文件主要起草人：汪志勇、陈庚、咎智菲、陶牛、杨仕平、徐楠。

智慧环卫综合服务规范

1 范围

本文件规定了智慧环卫综合服务规范的基本规定、道路等级划分、资源配置、清洁作业和质量要求、作业信息管理、检查、服务评价与改进。

本文件适用于智慧环卫综合服务规范。

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/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(附条文说明)

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 基本规定

4.1 服务机构

4.1.1 应具备独立法人资格，依法登记注册，具有经营和服务资格，信用良好。

4.1.2 应具备环卫清洁服务所需的人员、技术、设备及管理体系等。

4.1.3 应提供安全、环保、规范的清洁服务。

4.1.4 应充分识别服务要求，以服务对象满意为关注焦点，持续提升服务质量鼓励服务提供组织采用新能源设备设施，并建立智慧管理系统。

4.2 作业人员

4.2.1 应有完全民事行为能力，具备岗位所需的技能，能够承受相应的体力劳动。

4.2.2 应掌握与工作相关的质量、环境、安全规定和基本的防护应急措施。

4.2.3 上岗前应接受岗前培训。应举止文明，语言礼貌，态度友善。

5 道路等级划分

5.1 一级

等级为一级的道路包括：

a) 城市快速路、主干道；

b) 位于重要党政机关、外事机构周边的道路；

c) 位于重要商业、文化、教育、卫生、体育、交通场站、旅游景区等公共场所周边的道路；

d) 位于历史文化保护区的道路。

5.2 二级

等级为二级的道路包括：

a) 城市次干路、支路；

b) 位于一般商业、文化、教育、卫生、体育、交通场站、旅游景区等公共场所周边的道路；

c) 位于一般企事业单位和居住区周边的道路。

5.3 三级

等级为三级的道路包括：

- a) 位于远离居住区、企事业单位和公共场所地区的道路；
- b) 无排水管道、路缘石和人行道未硬化等简陋的道路。

6 资源配置

6.1 设备

- 6.1.1 环卫设备配置应符合 GB/T 50337 和 CJJ 27 的要求。
- 6.1.2 应为清洁作业车等机械设备安装安全警示灯，悬挂安全引导标志牌。
- 6.1.3 应为检查巡视人员配备必要的交通巡查设备。
- 6.1.4 应在清洁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。
- 6.1.5 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 工具

- 6.2.1 应配备适宜数量的铁锹、扫帚、笤帚、捡拾夹、打捞用具等清洁工具。
- 6.2.2 应配备消毒液、清洁剂等消杀用品用具，并定期补充与更换。
- 6.2.3 应配备相应的安全标志服、救生衣、雨衣、安全帽、手套、水靴、棉鞋，标志旗等劳动防护用品。
- 6.2.4 应配备必要的通信联络设备。

6.3 信息化设备

通过信息化手段建立智慧管理系统，采集、分析、应用环卫清洁服务过程中的数据信息。必要时，建立但不限于以下系统：

- a) 人员定位管理系统；
- b) 车辆作业状态实时监控系統；
- c) 垃圾清运物联网管理系统；
- d) 服务投诉处理系统。

7 清洁作业和质量要求

7.1 垃圾收集点

- 7.1.1 应及时对垃圾收集点内部和周围进行清理，内部清扫应有效防止粉尘飘散、垃圾飞扬；周围应做到整洁，无散落，无存留垃圾和污水。
- 7.1.2 定期对垃圾收集点内外部进行消毒，保持通风良好，无恶臭。
- 7.1.3 应对没有分类投放或错误投放的垃圾进行重新分拣，有害垃圾应按照相关主管部门规定单独收集和清运。
- 7.1.4 开展垃圾收集点的动态监测，发现垃圾堆积，应及时清理，做到垃圾不满溢。

7.2 道路

- 7.2.1 道路保洁范围包括车行道、人行道、绿化带等，涵盖路面、路肩、雨水口等区域。
- 7.2.2 采取全面清扫和捡拾保洁相结合的方式，每日全面清扫不少于 1 次，其余时段进行捡拾保洁作业。
- 7.2.3 道路保洁应做到无堆积物，无沙石泥土，无垃圾，无动物尸体和粪便，无积水，保持路面净、边角净、路肩净。
- 7.2.4 道路公共设施，如交通护栏、广告牌、路牌等应及时清洁，做到无乱贴乱画，无明显污渍。

7.3 室外公共区域

- 7.3.1 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。
- 7.3.2 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。
- 7.3.3 应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。
- 7.3.4 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。

7.4 室内公共区域

- 7.4.1 应每日对室内公共区域实施清扫作业，作业时间和频次可依各地时差和气候等实际情况确定。
- 7.4.2 定期擦拭宣传栏、信报箱、消火栓、灯具、指示牌、天花板、墙面、玻璃门窗等设施，保持无蛛网、污迹灰尘。
- 7.4.3 每日清扫地面与楼梯，擦拭楼梯扶手，保持目视干净，无杂物、污渍。
- 7.4.4 每日擦拭电梯轿厢门和内壁，清拖轿厢地面，保持清洁无杂物。
- 7.4.5 应及时清理楼内公共区域的散落垃圾。

7.5 公厕

- 7.5.1 公厕内部保洁每日不少于 1 次，保持公厕照明和通风良好。
- 7.5.2 应做到地面无积水、痰迹和垃圾；便池内无积尿积粪，无粪迹尿垢；化粪池、贮粪池、贮尿池内积存的粪液、尿液应及时清运，不应外溢。
- 7.5.3 公厕内宜无蝇，化粪池和贮粪池周围应无蝇蛆孳生。
- 7.5.4 墙壁、顶棚、门窗、灯具、洗手池应保持整洁，定期对洗手盆、门把手等进行消毒。

7.6 其他公共设施

- 7.6.1 垃圾容器应保持外观干净卫生，清洁无异味，垃圾不满溢。
- 7.6.2 对电线杆、灯杆、桥栏等杆体栏体进行清洁，及时清除乱贴乱画和污渍。
- 7.6.3 对宣传展板进行管护，保持展板整洁，字迹图示清晰，无污损。
- 7.6.4 公共健身、休闲设施应保持清洁卫生。

8 作业信息管理

8.1 业务台账

应按照相关行业管理部门关于环境卫生统计报表制度要求的格式和内容，建立环卫作业道路业务台账，做好分级管理。

8.2 作业记录

8.2.1 作业安排

应根据不同作业方式的要求，对所对应的作业道路进行作业顺序和作业人员的编排。

8.2.2 运行记录

8.2.2.1 分为机械作业运行记录和人工作业运行记录。

8.2.2.2 记录应包括作业人员、作业时间、作业车辆、作业路段、作业情况、作业里程、行驶里程，以及作业用油及用水等物料消耗情况、道路环境突发事件与处理措施等信息，记录应完整、清晰、及时准确。

8.2.3 作业车辆轨迹记录

承担机械清扫、机械保洁、机械捡拾、机械清洗和机械冲刷任务的作业车辆，应安装卫星定位系统，保存 3 个月的电子轨迹记录。

8.3 文档管理

8.3.1 建立文件和记录管理制度，并实行专人负责。

8.3.2 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。

8.4 安全管理

8.4.1 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。

8.4.2 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。

9 检查

9.1 检查内容

9.1.1 作业现场检查

9.1.1.1 作业现场检查包括作业质量和作业要求。

9.1.1.2 作业质量包括感官质量要求和定量质量要求。

9.1.1.3 作业要求包括作业安排落实情况和相关要求。

9.1.2 作业信息检查

包括业务台账和作业记录（作业安排、运行记录和作业车辆轨迹记录），记录为电子或纸质记录。

9.2 检查方法

9.2.1 核对作业安排、运行记录和作业车辆轨迹记录完整准确性，对作业整体情况进行检查。

9.2.2 比对作业安排、作业记录和作业车辆轨迹记录关联性，对作业频次进行检查。

9.2.3 跟随作业车辆或作业人员的方式，对作业时间和要求进行检查。

9.2.4 随机或选择重点道路的方式，对各级道路总体作业质量进行检查。

9.2.5 应对检查结果进行记录，留存相关影像资料，记录应完整、清晰、及时、准确。

10 服务评价与改进

10.1 应建立服务评价机制，综合服务过程和结果进行评价。评价依据包括：

- a) 满意度调查；
- b) 实地查看；
- c) 服务过程文件；
- d) 投诉及处理情况。

10.2 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。

10.3 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。