

227-202511-042

合同编号: _____

政府采购合同

甲 方: 北京市大兴区长子营镇人民政府

乙 方: 北京汀星科技有限公司

签署日期: 2025.11.27

签署地点: 北京市大兴区长子营镇



服务合同

甲方：北京市大兴区长子营镇人民政府

法定代表人：周放

地址：北京市大兴区长子营镇长思路 39 号

联系方式：010-80269330

乙方：北京汀星科技有限公司

法定代表人：李秀青

地址：北京市昌平区文华东路 8 号院 1 号楼 4 层 433

联系方式：13849272326

2025-2026 年度长子营镇生活垃圾分类服务项目所需垃圾分类管理服务经公开招标方式确定北京汀星科技有限公司为中标单位，甲、乙双方依据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》及相关法律、法规的规定，在平等自愿的基础上，同意按照下面的条款和条件，签署并履行本合同。

一、合同文件

下列文件构成本合同的组成部分：

a. 本合同书；b. 中标通知书；c. 合同补充条款或说明；d. 投标文件(含澄清文件)；e. 招标文件(含招标文件补充通知)

二、合同范围和条件、履行期限

本合同的范围和条件应与上述规定的合同文件内容一致。本合同的履行期限为：1 年，自 2025 年 12 月 1 日起至 2026 年 11 月 30 日止。

三、管理项目

本合同要求提供的管理项目见招标文件。

四、合同价款

服务费总价：12388692元人民币（大写：壹仟贰佰叁拾捌万捌仟陆佰玖拾贰元整）。本价款中包括但不限于人员劳动报酬及保险、劳动工具、加班费、工作服、福利、税费、发生工伤及意外伤害的费用以及管理费用等乙方完成本合同约定全部服务内容所能获得的全部款项，除本合同另有明文规定外，甲方无需承担向乙方支付其他任何款项或费用的义务。如需进行审计，最终结算金额参考审计审定金额，甲方付款日期可适当延长，但不应超过付款起算之日起 60 日。

五、付款方式

本合同的付款方式详见合同特殊条款中规定。

六、合同生效

本合同须经甲方、乙方双方法定代表人或授权代表签字或盖章，并加盖各单位公章或合同专用章后方可生效。

七、合同一般条款

1. 定义

本合同中的下列术语应解释为：

1.1 “合同”系指甲、乙双方签署的、合同格式中载明的甲、乙双方所达成的协议，包括所有的附件、附录、管理办法和考核细则等构成合同的其它文件。

1.2 “合同价”系指根据合同规定，在乙方完全履行合同义务且经甲方书面确认通过后应付给乙方的价格。

1.3 “服务”系指根据合同规定乙方承担的垃圾分类管理服务。

1.4 “甲方”系指用货币换取垃圾分类普法监督员服务的单位。

1.5 “乙方”系指根据通过公开招标中标和按合同规定提供垃圾分类管理的具有法人资格的公司。

2. 服务标准

2.1 提供的垃圾分类管理服务标准应与招标文件和国家及北京市及大兴区政府或有关部门最新颁布的相关标准及规范为准，以上标准不一致的以严格标准

为准。

3. 质量保证及检验

3.1 乙方应按照甲方指定的时间及要求入驻并提供垃圾分类宣传、指导、桶站值守、厨余垃圾收集、其他垃圾分类、大件垃圾、可回收物、有害垃圾、装修垃圾等服务和管理工作。

3.2 在履行合同过程中，如果乙方遇到不能按时入驻和提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时入驻和提供服务的理由、延误时间通知甲方，但因此产生的一切不利后果由乙方承担。甲方在收到乙方通知后，应进行分析，如果同意，可通过修改、补充合同，酌情延长入驻和提供服务时间。

3.3 如果乙方无合理理由故意拖延入驻和提供服务的时间，甲方有权解除合同。

4. 不可抗力

4.1 如果双方中任何一方由于战争、法律、严重火灾、水灾、台风和地震以及其它经双方同意属于不可抗力的事故，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于事故所影响的时间。

4.2 因不可抗力，使本合同无法履行，遭受不可抗力的一方需 7 日内书面通知对方，并做好善后工作，遭受不可抗力的一方不承担责任，法律另有规定的，依照其规定。

5. 税费

5.1 根据国家现行税法对甲、乙双方征收的与本合同有关的一切税费均由乙方负担。

6. 甲、乙双方的权利与义务

(1)、乙方的权利与义务

6.1 遵守国家的法律法规和社会公德，服务管理中不得发生违法、违纪和违反社会公序良俗的行为。

6.2 认真履行合同内容，积极做好承包区域垃圾分类宣传、指导、服务和管理的工作，保证服务质量达到国家、北京市及大兴区政府或其他有关部门规定的垃圾分类有关标准和要求。

6.3 加强对普法监督员的日常教育、培训和管理，提高人员素质和服务管理能力。

6.4 妥善处理与服务管理对象发生的矛盾和纠纷，并独立承担由此产生的法律责任和有关赔偿费用及其它有关费用。

6.5 对甲方在检查考核中发现的问题要及时整改，对经甲方查证属实的考核结果要严格服从，否则甲方有权解除合同。

6.6 双方均已明确乙方的工作人员不属于甲方员工，乙方工作人员与甲方不存在任何劳动法律关系。乙方聘用的垃圾分类管理服务人员须符合国家用工有关政策规定，符合甲方的工作要求，并向甲方提供聘用人员的有关资料，供甲方备案。乙方应与其聘用人员依法签订劳动合同，负担聘用人员的劳动报酬、各项社会保险及福利费用等，并独自承担相关责任。如因此产生的任何劳动争议/劳务纠纷，由乙方自行解决并承担责任。乙方应保证甲方免于委派人员等在甲方工作范围内所引起的劳资纠纷、责任及索赔；并保证不因工作人员的工资、保险、福利等相关待遇不到位影响对甲方提供的服务质量。

6.7 在履行本合同义务期间，乙方聘用的工作人员的任何行为，均视为代表乙方的职务行为。乙方聘用人员从事违法行为、违反本合同的约定或甲方管理规定的，乙方应根据甲方要求决定是否撤换该聘用人员，并应采取有效的措施彻底解决。乙方人员发生的任何人身及财产损害及给甲方或他人造成的任何人身及财产损害，均由乙方自行承担责任及法律后果。如构成治安或刑事案件的，乙方按公安、司法部门的裁决或判决赔偿。如发生乙方人员上访或围堵工作岗位或有关机关、单位等及出现其它负面影响时，乙方应及时进行解决；因此给甲方造成任何损失的，乙方负责赔偿，同时甲方有权解除合同。

6.8 乙方有义务就执行过程中的突发事件及时通知甲方，因实际情况需对工作计划做相应变动或调整的，乙方应在得到甲方书面同意后方可执行；在乙方负责的工作范围内，如因乙方单方面的原因，导致意外事故或计划不能按期、按质、

按量完成等情况出现，其经济损失（包括因处理事故实际发生的费用，由此给甲方造成的相关合同损失、声誉损失）及法律责任由乙方单方承担。

6.9 加强服务作业全过程的安全管理，对合同期内发生的一切安全责任事故负全部法律及经济赔偿等责任，甲方不承担任何责任。

6.10 如因乙方就上述事由未及时处理或赔偿，甲方认为有可能给甲方造成不利影响时，甲方可先行（但无义务）垫付，甲方垫付的费用无论是否合理，均由乙方全部承担，甲方有权在应付乙方费用中扣除，不足部分甲方有权向乙方追偿，并要求乙方按垫付费用的 30%承担违约责任，且甲方有权解除合同。

（2）甲方的权利与义务

6.11 为规范乙方工作人员的服务质量，甲方有权制定对乙方工作的检查考核标准，有权按相关考核标准对乙方的工作及服务进行监督、指导、检查和考核，并根据检查考核情况扣除乙方服务不达标项目的服务费用，产生的扣罚费用甲方直接在应付乙方合同价款中扣除。并由乙方相关人员进行相应的培训和整改，整改不彻底的甲方有权解除合同。但甲方的监督、检查并不解除乙方对履行本合同合法、合规性的责任。

6.12 甲方发现乙方工作人员违规作业时，有权当场立即要求其停止违规作业或通知乙方立即妥善处理，对于不服甲方管理、甲方认为不适格的人员或情节严重的，甲方有权要求乙方对工作人员予以更换。乙方拒不处理或拒不更换工作人员的，甲方有权解除本合同。

6.13 甲方有权审核乙方工作计划和管理方案，并实施有效监督和提出意见或建议以保证方案的落实。因乙方工作人员的失职造成甲方任何损失的，甲方有权要求乙方做出相应的赔偿，并追究其相应的法律责任。

6.14 如遇其他机关单位组织参观、考察等，甲方应及时通知乙方，乙方应积极配合，并按甲方的要求安排好组织参观、考察等工作。

6.15 根据合同约定，按时向乙方支付服务费用。

6.16 若因乙方工作人员的行为导致纠纷的，甲方有权要求该人员立即退场，因此导致的甲方或第三方的损失，全部由乙方承担，在应付乙方费用中扣除；不

足抵扣的部分，甲方有权向乙方追偿。

6.17 对乙方在工作中提出的合理请求，应当力所能及的提供支持帮助。

7. 合同争议的解决

7.1 因合同履行中发生的争议，甲乙双方可通过协商解决。协商不成的，任何一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

7.2 在诉讼期间，除正在进行诉讼的部分外，本合同其它部分应继续执行。

8. 违约责任

8.1 乙方应按照甲方规定履行各项义务，否则，每延迟一日应按合同总价款的/承担违约金，最高不得超过合同总价款的 30%；若乙方延迟 5 日仍未履行的，甲方有权解除本合同。

8.2 乙方未履行合同义务，经甲方通知后在通知的期限内仍未履行的，甲方有权解除合同。

8.3 在本合同履行期间，若乙方拒绝或不能完全履行合同工作内容，甲方有权直接委托第三方完成，所发生的费用从向乙方支付的合同款项中扣除，且甲方有权终止或解除本合同。

8.4 乙方提供的服务累计 3 个月或连续两个月达不到合同约定标准要求的，甲方有权解除本合同。乙方被甲方累计处罚达 5 次的，甲方有权解除本合同。

8.5 因乙方原因给甲方造成损失或损害的，乙方应立即对甲方作出赔偿，承担甲方由此产生的费用，包括但不限于律师费、诉讼费、保全费、评估费、拍卖费、办案差旅费等有关支出费用及其他任何甲方为追偿损失而支出的合理费用以及对第三方支付的任何赔偿等。

8.6 因乙方原因甲方行使合同终止或解除权时，本合同自合同解除通知送达乙方时解除。甲方有权不支付合同价款，乙方应自收到甲方解除合同的通知后十个日历日内退还甲方全部已付款项（若有），且乙方应向甲方支付相当于合同总金额 30%的违约金，还应赔偿甲方的其他损失，包括但不限于诉讼费、保全费、律师费、评估费、拍卖费、办案差旅费等有关支出费用及其他任何甲方为追偿损

失而支出的合理费用以及对第三方支付的任何赔偿等。

8.7 甲方有权在应支付的款项中扣除乙方应支付的违约金和赔偿金，不足抵扣的部分，乙方应于三日内补足。

9. 破产终止合同

9.1 如果乙方破产或无清偿能力时，甲方可在任何时候以书面通知乙方终止合同，不损害或影响甲方已经采取或将要采取的对乙方追偿的权利。

10. 转让和分包

10.1 未经甲方事先书面同意，乙方不得将本合同全部或部分内容进行转包或分包，否则甲方有权解除本合同。

11. 通知和送达

11.1 一方向另一方发送的有关法律文件等，均按本合同记载的联系方式及通讯地址送达。一方联系方式、通讯地址发生变化的，应当及时通知到对方；在一方通知到达对方前，对方按本合同列明的联系方式及通讯地址送达的均为有效送达，由未通知方承担相应的责任。

11.2 以书面方式邮寄至本合同记载之地址时，即视为送达。如按本合同记载之地址送达被拒收或退回，拒收或退回之日视为送达。直接送达的以接收人签收为有效送达。

12. 计量单位

12.1 除招标文件中另有规定外，计量单位均使用国家法定计量单位。

13. 适用法律

13.1 本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

14. 其它

14.1 本合同为打印体书写，任何的涂改、添加、删除等均无效。本合同未尽事宜，双方可另行签订补充协议，该协议将作为本合同的一个组成部分，与本合同具有同等法律效力。

14.2 本项目合同期自 2025 年 12 月 1 日 起至 2026 年 11 月 30 日 止，合同期满，甲乙双方可另行协商是否续签，确认续签后由双方另行签订书面协议。

14.3 本合同签订后，甲、乙双方主动配合接受结果查究。

八、合同特殊条款

合同特殊条款是合同一般条款的补充和修改。如果两者之间有抵触，应以特殊条款为准。

1. 定义：

1.1 甲方：本合同甲方系指：北京市大兴区长子营镇人民政府

1.2 乙方：本合同乙方系指：北京汀星科技有限公司

1.3 现场：本合同项下需要垃圾分类管理服务地点位于：北京市大兴区长子营镇。

2. 付款条件：

2.1 支付方式：采购人根据督查、验收、考核的实际情况以转账或支票方式向中标人按三个自然月为一个季度支付服务费用，每季度后的下一个月进行拨付，采购人具体付款时间以财政审批拨款进度为准。

2.2 甲方付款前，乙方按照甲方要求开具发票，否则，甲方有权在合理期限内延迟付款并不承担违约责任；甲方收到乙方提供的发票后，无论任何时间发现乙方提供的发票不合格，乙方均应在甲方通知期限内予以重开并更换，因此为甲方带来的损失由乙方承担相应赔偿责任。

3. **服务标准：**以招标文件的规定为准，招标文件没有规定的，以国家、北京市和大兴区政府或有关部门的有关规定为准，上述标准不一致的以严格的标准为准。

4. 验收标准：

(1) 质量要求必须达到现行中华人民共和国、北京市及行业的有关法规、规范的要求及相关文件的质量标准。

(2) 执行《北京市生活垃圾管理条例》《城市生活垃圾收运服务质量标准》(DB11/T 1022-2022) 文件要求。

2、采购人按季度进行考核验收。

(1) 垃圾清运及时率 $\geq 95\%$ 、垃圾分类准确率 $\geq 80\%$ 分；

(2) 厨余垃圾大村每日 ≥ 2 次；分类垃圾桶及设施保洁消杀每日不少于 2 次；

(3) 垃圾消纳符合大兴区城管委指定地点要求；

(4) 具体内容详见考核验收表。

5. 其它：

本合同一式柒份，具有同等法律效力。甲方执伍份、乙方执贰份。

本合同自双方法定代表人或授权代表签字或盖章，并加盖单位公章或合同专用章之日起生效。

(以下无正文，签章页)

甲方名称：北京市大兴区长子营镇人民政府 乙方名称：北京汀星科技有限公司
(印章) (印章)

法定代表人(负责人)
或授权代表(签字或盖章)：

之周
印放

法定代表人(负责人)
或授权代表(签字或盖章)：

青李
印秀

通讯地址：北京市大兴区长子营镇

通讯地址：北京市昌平区文华东路 8
号

长思路 39 号

号楼 4 层 433

联系电话： /

联系电话： 13849272326

电子邮箱： /

电子邮箱： 461333708@qq.com

2025年11月27日

2025年11月27日

附件 1 考核办法

总分 100 分，按以下项目进行扣分制考核，扣完单项分值为止。

考核大类	考核细项	考核标准与要求	分值	扣分细则
组织管理与协调（15分）	工作统筹	现场工作统筹安排有序，与市区两级政策及检查工作衔接顺畅、响应及时。	5分	工作安排混乱、对接不力或响应迟缓，每次扣 1-2 分。
	人员配备	管理人员及各类岗位人员按合同要求配齐、在岗履职。	5分	关键岗位人员缺失或擅离职守，每人扣 1 分。
	方案预案	项目管理方案、质量保障方案、应急预案等资料齐全并有效执行。	5分	方案缺失或执行不力，扣 2-5 分。
垃圾收运作业（40分）	清运频次	各类垃圾（其他、厨余、餐厨、有害、可回收、大件、装修）严格按照规定频次和时间完成清运。	15分	未按规定频次或时间清运，每发现一次/类扣 2 分。
	运输规范	运输车辆密闭良好，车容整洁，运输过程中无撒漏、滴漏现象。	10分	存在撒漏、滴漏或车容不洁，每次扣 1-2 分。
	作业点卫生	清运后作业点地面干净，无残留垃圾与污水。	10分	作业点不洁，每处扣 1 分。
	大件装修垃圾	大件垃圾及时拆解，大件与装修垃圾及时清运、规	5分	堆积未及时处理，每处扣 1 分。

		范消纳，无堆积。		
站点维护与 清洁（15 分）	站点环境	垃圾中转站、分类驿站、桶站等设施完好，周边环境整洁。	10 分	设施脏污、破损或周边环境脏乱，每处扣1分。
	日常维护	每日完成分类垃圾桶的擦拭、清洁及站点的消杀工作，并有记录。	5 分	未完成清洁消杀或记录缺失，每次扣1分。
宣传与指 导（15分）	宣传指导	常态化开展入户、社区、校园等宣传活动，有效指导居民正确分类。	10 分	宣传指导工作未按计划落实或效果差，扣2-5分。
	资料与活动	宣传资料、礼品按时发放；主题宣讲等活动按计划有效执行。	5 分	资料发放或宣传活动未完成，每次扣1分。
人员与安 全（15分）	人员形象	作业人员统一着装，佩戴工牌，行为得体，文明作业。	10 分	未统一着装、未佩工牌或不文明作业，每人次扣1分。
	安全生产	遵守安全操作规程，无安全事故发生。	5 分	发现违规操作，每次扣1分；发生一般安全事故，本项不得分；发生重大事故，甲方有权单方解除合同。

考核结果应用：

月度考核：月度考核得分与当月服务费用挂钩。

1. 得分90分（含）以上，足额支付当月服务费；
2. 得分80-89分，扣除当月服务费的5%；
3. 得分70-79分，扣除当月服务费的10%；
4. 得分60-69分，扣除当月服务费的20%；

5. 得分低于 60 分，甲方有权暂缓支付当月服务费，并责令乙方限期整改。

附件 2：服务方案

11-1 日常工作流程

11-1-1 每日工作启动前准备

为确保长子营镇生活垃圾分类服务项目每日工作高效、安全、规范地启动，北京汀星科技有限公司制定了标准化的“岗前准备流程”。该流程旨在通过任务部署、安全警示与状态确认三大环节，为全天的服务质量奠定坚实基础。

核心目标： 人员到位、任务明确、车辆安全、物资齐全、状态饱满。

一、 人员集合与动态点名

1. 定点集合：

所有当日上岗人员（包括司机、装卸工、垃圾分类指导员、片区管理员）须于早 7:30 前，统一到达指定集合点（例如：指定停车场）。

2. 着装与装备检查：

由各片区管理员逐一对队员进行岗前检查，确保：

- (1) 统一着装： 穿着公司统一定制、印有特定标识的反光工作服。
- (2) 佩戴齐全： 正确佩戴工牌（包含姓名、工号、岗位），穿戴安全劳保鞋、防护手套。
- (3) 精神面貌： 仪容仪表整洁，无影响作业安全的疲劳或酒后状态。

二、 班组晨会与任务部署

1. 晨会主持： 由运营副经理或值班班长主持，以班组为单位召开。

2. 内容传达（“三交清”原则）：

(1) 交清任务：

通报当日重点工作任务。

明确各车辆、各小组的收运路线、服务村庄及重点对象（学校、单位食堂等）。

提醒特殊垃圾的清运安排（如：当日为有害垃圾/大件垃圾清运日，需特别注意）。

（2）交清安全：

进行“安全一分钟”警示教育，针对当日天气（如：雨雪、大风）提出具体行车与作业要求。

重申交通安全法规，特别是村庄道路限速、避让行人。

强调作业安全规范，如“车辆未停稳不操作”、“装卸时注意脚下”、“正确使用消毒液”等。

（3）交清技术：

针对近期常见的分类错误（如：塑料袋误投入厨余垃圾），进行简短复盘和正确分类标准再培训。

传达甲方（镇政府）的最新通知或临时调整的工作要求。

三、 车辆与设备出车前检查

1. 车辆专项检查：

- （1）安全性检查：检查轮胎气压、刹车系统、灯光、转向、机油、冷却液等，确保车辆运行安全。
- （2）密闭性检查：重点检查车厢密封条、排水阀，确保运输过程中无“撒漏、滴漏”。
- （3）整洁性检查：驾驶室与车厢内外清洁，无残留垃圾、污渍、异味。车辆标识清晰、无破损。
- （4）随车工具：确保随车灭火器、三角警示牌、防滑链等安全设备齐全有效。

2. 作业工具与物资清点：

- （1）工具类：检查铁锹、扫帚、簸箕、夹子等是否完好、够用。
- （2）消杀类：按标准比例配比消毒液，检查喷雾器功能正常，确保消毒液、灭蚊蝇药物充足。
- （3）保洁类：清点抹布、清洁剂、备用垃圾袋等消耗品。

四、 最终状态确认与出发

1. 岗前状态最终确认：

- (1) 管理员进行出发前最后巡查，确认所有人员精神饱满、所有车辆检查完毕、所有物资配备齐全。

2. 列队出发：

- (1) 各车辆按预定路线顺序出发。
- (2) 全体人员以饱满的精神状态，于 8：00 准时驶向各自作业区域，正式开始一天的垃圾分类服务工作。

11-1-2 垃圾分类收集与清运

本阶段是项目运营的核心执行环节，北京汀星科技有限公司将采用“定时定点、分类收运、人车联动、闭环管理”的模式，确保各类垃圾从源头到末端的规范、高效、清洁处理。

核心目标：频次达标、分类准确、运输密闭、作业规范、场地清洁。

一、厨余垃圾与其他垃圾：日产日清，高频保障

1. 按频次精准作业：

2. “公交化”收运与“桶车对接”：

清运车辆严格按照预先规划的“公交化”收运路线及时间表行驶，准点到达每个桶站。

作业时，实现“桶车对接”，规范操作，避免垃圾落地。厨余垃圾在装车前，由指导员或装卸工进行快速二次分拣，剔除明显杂质，确保分类纯净度。

3. 即时保洁与消杀：

严格执行“一清运一保洁”标准。每次清运作业后，装卸工立即清扫地面散落垃圾，用清水冲洗残留污渍。

随后，使用配比好的消毒液对桶站地面、墙面及垃圾桶盖进行全方位喷洒消杀。

二、餐厨垃圾：专线收运，无缝对接

定时定点上门：针对镇域内餐馆，固定每日上午为餐厨垃圾专线收运时间。

密闭运输保障：确保餐厨垃圾运输车辆密封性能最佳，运输途中无滴漏、

无遗洒，最大限度减少异味扩散。

三、可回收物与有害垃圾：定期清运，规范暂存

1. 可回收物（每周一次）：

每周固定日期进行集中清运。

清运前，对可回收物（废纸、塑料、金属、玻璃、布料）进行初步分拣、打包，提高资源化利用效率。

清运至甲方指定区域。

2. 有害垃圾（每3天一次）：

严格按“每3天一次”的频次进行收集。

作业人员佩戴防护用具，轻拿轻放，确保有害垃圾（如废灯管、电池、过期药品）包装完好，防止破损。

运输至甲方指定危废处理点。

四、大件垃圾与装修垃圾：定点收集，安全清运

1. 大件垃圾（每3天一次）：

(1) 在村庄设定的大件垃圾临时堆放点进行收集。

(2) 现场对家具、家电等大件垃圾进行初步安全拆解，去除易燃易爆部件，规范装车，提高单车载运效率。

(3) 清运至甲方指定拆解处理场所。

2. 装修垃圾（每3天一次）：

(1) 在指定的装修垃圾堆放点进行收集。

(2) 装车前进行喷水降尘，防止扬尘污染。运输车辆必须全程密闭苫盖，确保渣土、碎砖块不遗撒。

(3) 清运至甲方指定的场所。

11-1-3 宣传与社区互动（常态化）

核心目标：提升认知、促进参与、建立互信、形成风尚。

一、 常态化阵地宣传（贯穿全年）

1. 桶站现场指导与宣传：

“面对面”指导：垃圾分类指导员在每日早晚投放高峰时段值守，不仅是监督，更是“移动宣传站”，对居民进行一对一、手把手的分类指导。

桶站形象升级：确保所有桶站张贴清晰、图文并茂的分类指引图。利用桶身、周边墙体等空间，设置醒目的宣传海报、标语，及时更新宣传内容，保持新鲜感。

二、 精准化宣传（按计划分批次实施）

1. “分类奖励”兑换：

推广“垃圾分类奖励”制度，居民正确投放可获得奖励。宣传人员定期携带礼品（如垃圾袋、洗手液、毛巾等），为居民提供现场奖励兑换服务，变“宣传”为“奖励”，有效提升居民参与感与获得感。

三、 主题性社区活动

1. “垃圾分类讲堂”进社区、进校园、进单位：

进社区：针对中老年群体，举办通俗易懂的讲座，重点讲解厨余垃圾破袋、有害垃圾危害等实用知识。

进校园：与镇内中小学、幼儿园合作，开展“垃圾分类小课堂”、“小小监督员”等互动活动，通过“教育一个孩子，影响一个家庭”。

进单位：对机关、企事业单位食堂、商户进行专项培训，明确分类责任与标准，确保源头分类质量。

四、 长效化融合互动（贯穿项目始终）

1. “红色”引领与志愿服务：

积极与镇党委、村党支部联动，发动党员、退休干部担任“垃圾分类志愿者”或“监督员”，发挥其模范带头作用，形成“红色”引领效应。

2. 建立“居民-公司-政府”沟通反馈机制：

设立并公示 24 小时服务与监督热线，及时接听、记录、处理居民关于垃圾分类的咨询、建议与投诉。

建立“问题反馈-整改落实-结果回复”的闭环流程，确保居民声音被倾听、问

题得到解决。

11-1-4 收工与交接

本阶段是当日服务的收官环节，旨在通过标准化撤场、数据化复盘与规范化交接，确保当日工作圆满收尾，并为次日工作做好无缝衔接。北京汀星科技有限公司将此举措视为保障服务品质连续性、实现精细化管理的关键闭环。

核心目标：设备归位、车容整洁、数据准确、交接明晰、明日待命。

一、 车辆回场与全面洗消

1. 有序进场与定点停放：

所有作业车辆完成当日清运任务后，按规定路线返回指定停车场。

车辆按类型（厨余车、其他垃圾车、可回收物车等）停放在划定的专用车位，车头朝向一致，排列整齐。

2. “三步骤”深度清洗与消毒：

第一步：高压冲洗。使用高压水枪对车辆外观、轮胎、底盘及车厢内部进行彻底冲洗，清除所有附着污渍、残留垃圾。

第二步：泡沫精洗与消毒。对车厢内部和车身喷洒专用清洁泡沫与消毒液，重点刷洗车厢内壁、密封条及排水阀，确保无污垢、无残留、无异味。

第三步：清水漂净与擦拭。用清水漂净后，用干抹布擦拭车身外部，确保车容整洁、标识清晰。

3. 出车检查逆向流程——收工检查：

司机对清洗后的车辆进行再次检查，确保车辆干净、无损。

检查燃油/电量，为次日出车做好准备。

二、 工具归位与物资整理

1. 工具清洁与保养：

装卸工和指导员将所有手持工具（铁锹、扫帚、夹子等）清洗干净，统一存放至工具库房指定位置。

对喷雾器等消杀设备进行清洁，并检查其使用状况。

2. 物资清点与补充：

清点当日消耗品（如垃圾袋、消毒液、抹布、手套等）的库存。

三、 总结

- 将关键的运营问题总结。

四、 班后会与工作交接

1. 班后会（每日复盘）：

由运营副经理召集全体管理人员及班组长召开十分钟班后会。

内容主要包括：通报当日整体运营情况，点评各班组表现，分享优秀经验，剖析典型问题，并简要部署次日工作重点。

2. 最终状态确认：

运营副经理在离场前，对停车场、库房进行最后巡查，确认水电安全、门窗关闭、一切井然有序。

11-1-5 应急响应与夜间备勤（全天候）

为应对长子营镇垃圾分类服务项目中可能出现的各类突发状况，确保 7x24 小时服务不间断、风险可管控，北京汀星科技有限公司建立了一套反应迅速、流程清晰、资源到位、处理高效的全天候应急响应与备勤体系。该体系是保障项目平稳运行的最后一道坚固防线。

核心目标：快速响应、有效处置、信息畅通、安全第一。

一、 应急指挥体系与通讯保障

1. 成立应急指挥小组：

由运营副经理担任总指挥，各片区管理员及骨干员工为成员，明确各自职责。

建立“长子营项目应急工作群”，确保指令和信息能够瞬间传达至所有相关人员。

2. 24 小时服务热线：

设立并广泛公示专属应急服务热线，由指挥小组成员轮流值班接听。

该热线负责接收来自甲方、村委会、居民等各方关于垃圾分类的紧急报告（如垃圾爆桶、严重遗撒、安全事故等）。

二、 分级响应机制与处置流程

根据突发事件的性质和紧急程度，启动不同级别的响应。

1. 三级响应（一般事件）：

(1) 情形：单个桶站垃圾满溢、小范围垃圾遗撒、非主要路段轻微污染、居民一般性投诉等。

(2) 流程：

- 值班人员接到报告后，立即通知距离最近的作业人员或应急小队。
- 处置人员须在 30 分钟内抵达现场，在 1 小时内完成清理、复位和保洁工作。
- 处理完毕后，向报告方反馈结果，并在工作群内报备。

2. 二级响应（紧急事件）：

(1) 情形：主要路段发生垃圾或污水遗撒、清运车辆发生故障导致交通受阻、小规模服务纠纷、收到上级紧急检查通知等。

(2) 流程：

- 值班人员立即报告应急指挥小组组长。
- 组长 10 分钟内启动预案，调动应急车辆、设备和后备人员赶赴现场。
- 处置人员须在 20 分钟内抵达现场，设立警示标志，优先保障交通畅通与公共安全，并在 2 小时内完成核心处置。
- 运营副经理需向甲方相关责任人同步报告事件情况及处理进展。

3. 一级响应（重大/安全事故）：

(1) 情形：车辆交通事故、人员伤亡、火灾、暴雨/大雪等极端天气导致服务大面积中断、重大环境污染事件等。

(2) 流程：

- 立即上报：第一时间上报应急指挥小组，并同步上报甲方主管单位及政府相关职能部门（如交警、消防、环保局）。
- 优先原则：以保障人员生命安全为第一要务，立即开展自救或协助救援。

- 现场控制：配合政府部门进行现场封锁、抢险和调查，防止事态扩大。
- 危机公关：统一信息发布口径，由运营副经理负责对外沟通，防止不实信息传播。

三、 夜间备勤与巡查机制 (17:30 - 次日 6:00)

1. 夜间应急值班制度：

安排管理人员及司机骨干组成夜间值班小组，确保至少 1 名管理员+1 名司机处于备勤状态，手机保持畅通。

值班人员严禁饮酒，确保随时可以出动。

2. 重点区域机动巡查：

针对镇中心区、餐饮街、人口密集村等重点区域，夜间备勤车辆进行不定时机动巡查。

巡查重点：检查桶站是否爆满、是否存在违规偷倒垃圾、设施是否被破坏等情况，发现问题及时处理。

3. 突发任务响应：

如遇政府临时指派的紧急清运任务或居民紧急投诉，夜间值班小组须按“二级响应”标准执行，确保夜间应急服务不掉线。

四、 应急资源储备与培训演练

1. 应急资源库：

常备应急物资，包括：备用清运车辆、铲雪板、沙土（用于吸附遗撒污水）、警示锥筒、应急照明、全套防护装备等，并定期检查，确保随时可用。

2. 常态化培训与演练：

每季度至少组织一次全体员工的应急知识培训和专项演练。

确保每一位员工，特别是司机和应急队员，都熟悉应急预案内容、清楚自己的职责、掌握处置流程和器材使用方法。

11-2 分类范围

11-2-1 垃圾分类目标

一、提高垃圾分类覆盖率

为实现垃圾分类“横向到边、纵向到底”的全域覆盖目标，我公司将采取“人群、品类”二维度协同推进的策略，确保无死角、无盲区。

（一）人群维度：实现“责任主体”全覆盖

社会单位“责任制”管理：

1. “一对一”对接：为 42 村垃圾点位及 16 家企事业单位及所有沿街商铺指定专属客户经理，负责对接培训、容器配置和收运协调。

2. 落实责任人：督促每个村/单位明确一名“垃圾分类管理专员”，并对其进行专业培训，由其负责单位内部的分类推进工作。

3. 联合检查：与我公司及镇政府主管部门共同进行定期检查，压实单位主体责任。

（二）品类维度：实现“垃圾种类”全覆盖

1. 七大品类全链条管理：

针对招标文件明确的可回收物、厨余垃圾、餐厨垃圾、有害垃圾、其他垃圾、大件垃圾、装修垃圾七大品类，建立从“源头投放→中端收运→末端处理”的独立且完整的管理链条，确保各类垃圾“有家可归、有路可去”。

2. 易忽略垃圾专项管理：

（1）专项一：农业废弃物（针对本地农业特色）：

与农户沟通，明确蔬菜烂叶、秸秆等不属于生活垃圾，指导其进行就地堆肥或资源化利用，严禁混入生活垃圾。

（2）专项二：废弃油脂：

与餐馆、食堂签订专项协议，要求其单独收集、存放废弃食用油脂，并由我司或指定有资质的单位进行专项收运，杜绝非法流向。

（3）专项三：电子废弃物：

在宣传中明确废旧电器、充电电池等属于可回收物或有害垃圾，提供预约上

门回收服务，防止随意丢弃。

二、提升垃圾分类准确率

为实现垃圾分类从“分得开”到“分得对”的质变，我公司构建了以“精准教育、便利投放、有效监督、持续激励”四大支柱为核心的提升体系。

（一）精准教育：从“知道”到“会做”

1. 打造“沉浸式”指导场景：

桶边“一对一”教学：垃圾分类指导员在居民投放高峰期进行现场值守。对分类不准确的居民，不是简单拒收，而是进行“开袋检查，现场纠正，即时教学”，利用居民自家的垃圾进行实物教学。

设立“分类咨询台”：在人口密集的村庄轮流设置“移动咨询台”，展示常见易混淆垃圾实物样本（如大骨头、椰子壳、污染塑料、过期药品等），提供咨询服务。

2. 开发“可视化”宣传工具：

发放宣传页分类指南：设计制作防水、耐磨的迷你折页或钥匙扣，上面以图文并茂的形式清晰列出“七大类”垃圾的常见物品，方便居民在家中或投放时随时查阅。

创建专题海报：针对本地居民最常分错的物品（如大骨头（其他垃圾）vs 小碎骨（厨余垃圾）、塑料袋（其他垃圾）vs 干净塑料瓶（可回收物）、过期药品（有害垃圾）等）。

3. 实施“定制化”培训：

针对老年人：开展“夕阳红”专场讲座，用当地方言、慢速讲解，重点讲解厨余垃圾破袋和药品等有害垃圾的分类。

针对流动人口：开展“新长子营人”融入活动，将分类知识与社会融入相结合，发放多语言简易指南。

（二）持续激励：让“分得对”成为风尚

1. 深化“激励”制度：

丰富兑换：持续更新垃圾分类奖励礼品库，引入更实用、更受欢迎的物品，保持激励的吸引力。

2. 建立“良性互动”社区：

成立“绿色志愿者”团队：招募热心居民作为志愿者，协助进行宣传和监督，用邻里影响力带动更多人。

三、完善分类收集和运输体系

为实现“不同种类、不同车辆、不同去向”的分类收运目标，杜绝“前端分类、后端混合”，我公司将从收集、运输、管理三个层面进行系统性完善。

（一）分类收集体系：实现“源头精准对接”

1. 标准化收集容器与布局优化：

“四分类+”容器全覆盖：严格按照标准，在居民区、单位、公共区域规范设置“蓝、绿、红、灰”四分类收集容器。

（1）布局动态优化：根据人口密度、投放习惯和季节变化（如夏季厨余垃圾增多），动态调整容器的数量和位置，避免满溢和投放不便。

2. 规范化收集作业流程：

（1）“公交化”定时定点收集：在条件成熟的居民区，推行“定时定点”投放收集模式，指导员在固定时间、固定点位进行监督和指导，非投放时间撤走垃圾桶，从源头提升分类纯净度和环境整洁度。

（2）“直收直运”与“中转收集”结合：

- 对于其他垃圾和厨余垃圾：采用“桶车对接”模式，由压缩车直接到桶站收集，直运至末端。
- 对于可回收物和有害垃圾：采用“小车换大车”模式，由巡回电瓶车收集至村内暂存点，再按规定频次由专用车辆统一运走。

（二）分类运输体系：打造“高效专业物流网”

1. “专型专线”运输模式：

车辆专业化：严格按照招标文件要求，配备不同类别的专用车辆，确保厨余垃圾、餐厨垃圾采用密闭、带压缩功能的专用车辆；其他垃圾使用压缩式运输车；可回收物使用厢式货车；有害垃圾使用具备安全存放设施的防泄漏车辆。

路线最优化：根据各区域垃圾产量、道路状况、收运频次，为每类垃圾、每条路线规划最优收运路径，减少空驶里程，确保“日产日清”和规定频次的刚性执行。

2. 全过程密闭化与规范化运输:

“装-运-卸”全程密闭: 确保所有运输车辆箱体密闭完好, 无“跑、冒、滴、漏”。在装载点, 确保“车走地净”; 在运输途中, 严禁超速、野蛮驾驶; 在末端卸料, 规范操作。

四、 推动资源化利用

我公司将以“物尽其用、应收尽收、高值化导向”为原则, 通过前端精细化分类、中端专业化收运、后端市场化对接, 系统性地提升长子营镇生活垃圾的资源化利用率。

(一) 可回收物: 构建“全链条、高价值”回收体系

1. 精细化分类回收, 提升资源价值:

前端细分引导: 在居民端宣传和容器设置上, 引导对“可回收物”进行更精细的预处理, 如鼓励居民清洗饮料瓶、压扁纸箱, 将不同材质的塑料、金属、玻璃分开投放, 从源头提升回收物的纯净度和经济价值。

2. 建立“点-站-场”联动模式:

“点”(社区回收点): 依托分类垃圾桶实现基础回收。

“站”(村级暂存点): 在各村设立可回收物暂存点, 进行简单的分拣、打包和存储。

“场”(专业分拣中心): 将我司收集的可回收物, 统一运送至甲方指定的场所, 确保资源流入正规处理渠道。

(二) 厨余/餐厨垃圾: 实现“定向化、能源化”利用

1. 保障末端定向消纳, 杜绝非法流向:

严格对接指定处理厂: 确保收集的厨余和餐厨垃圾 100%运送至甲方指定区域。

(三) 大件与装修垃圾: 推行“拆解化、材料化”再生

1. 大件垃圾“价值挖掘”模式:

“先拆解, 后回收”: 在镇域内设立大件垃圾集中拆解点。对废旧家具、家电等进行专业拆解, 将其分解为木材、金属、塑料、玻璃等可再生材料, 分别送入相应的回收渠道, 最大化提取资源价值。

2. 装修垃圾“分级资源化”处理：

源头分拣指导：对居民和装修单位进行宣传，鼓励其将装修垃圾中的金属、木材、干净的塑料等可回收成分初步分拣出来。

末端协同处置：将收集的装修垃圾运至指定的场所。

五、 加强宣传教育

为从根本上提升居民垃圾分类的知晓率、参与率和准确率，我公司将采用“线上线下结合、宣教活动并重、精准滴灌与广泛覆盖并行”的策略，开展系统化、常态化的宣传教育工作。

（一）构建全覆盖宣传网络，营造浓厚社会氛围

1. 巩固传统宣传阵地：

标准化物料全覆盖：在全镇 42 个村庄、16 家企事业单位的垃圾投放点、宣传栏、主要出入口等位置，统一设置、张贴或悬挂垃圾分类宣传海报、指引图、管理制度等。内容清晰明了，图文并茂，重点突出“七大类”垃圾的区分方法。

（二）开展多元化教育培训，提升全民分类技能

实施分层分类培训：

1. 对社区居民：定期在社区活动中心、广场等举办“垃圾分类大讲堂”、“楼门微课堂”，采用有奖问答、互动游戏等寓教于乐的方式，面对面讲解分类知识，解决“怎么分”的问题。

2. 对机关企事业单位：组织开展专场培训会，重点讲解单位内部垃圾分类容器配置要求、分类标准、特别是餐厨垃圾和可回收物的规范管理，压实单位主体责任。

3. 对学校师生：开展“垃圾分类进校园”系列活动，通过主题班会、知识竞赛、手工制作（变废为宝）等形式，培养青少年垃圾分类习惯，发挥“小手拉大手”的带动作用。

4. 对一线作业人员（指导员、装卸工）：进行持续的岗位培训和考核，确保其不仅自身分类知识过硬，更能有效指导、监督居民正确投放。

（三）策划主题性宣传活动，激发持续参与热情

1. 推行常态化激励机制：

全面推行奖励制度：建立居民垃圾分类奖励，对正确投放的可回收物、有

害垃圾等进行奖励，形成长效激励。

（四） 强化宣传保障措施，确保工作长效落实

1. 组织保障： 成立由公司领导牵头的宣传工作组，配备专职宣传人员，明确职责分工，确保宣传工作有人抓、有人管。

2. 效果评估： 建立宣传教育工作评估机制，通过居民访谈等方式，定期评估宣传效果，并及时调整和优化宣传策略。

六、 强化监督管理

为确保本项目各项服务标准落到实处，我公司将建立以“内部自查为基础、智慧监管为手段、甲方考核为导向、社会监督为补充”的四位一体监督管理体系，实现管理的闭环化、精细化与透明化。

（一） 健全内部自查体系，实现“过程可控”

1. 建立巡查机制：

巡查： 各区域主管、车队长每日对所属班组的工作区域进行全覆盖巡查。

2. 实施专项质量稽核：

每月由公司质量管理部门牵头，组织一次跨区域的专项交叉稽核。

（二） 引入智慧监管手段，实现“数据说话”

1. 车辆作业全程监控：

为所有作业车辆安装行车记录仪。

轨迹监控： 定时抽查车辆行驶路线、作业点位、停留时间，确保按既定路线和频次作业，杜绝违规行驶和私自改变去向。

（三） 主动对接甲方考核，实现“协同共管”

1. 建立常态化沟通汇报机制：

指定专人作为与甲方的对接联络员，确保沟通渠道 24 小时畅通。

2. 预先对标考核标准：

将招标文件《附件 1：考核要求》的内容完全内化，作为公司内部考核的最高标准。在日常管理中，严格按照考核表中的细项进行自我检查和整改，做到“迎检常态化”。

（四） 强化结果应用与持续改进

1. 严格实施绩效挂钩：

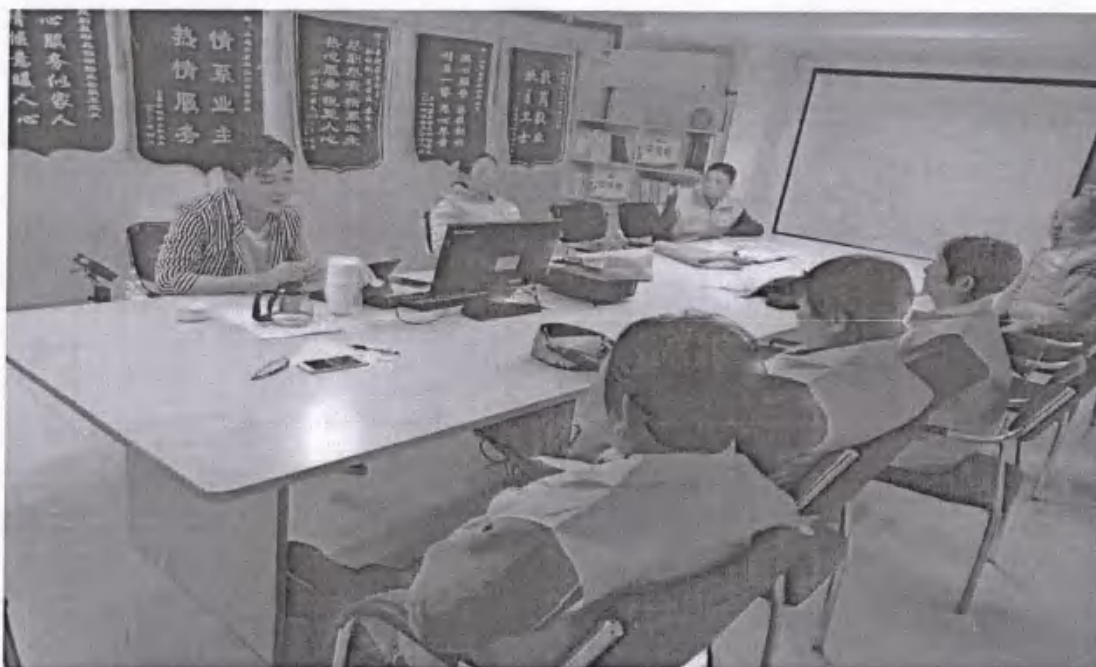
将内外部各项监督检查结果与项目团队、乃至每一位员工的绩效奖金直接挂钩，形成“奖优罚劣”的鲜明导向。

2. 建立闭环整改流程：

对任何渠道发现的问题，均严格执行闭环管理流程，确保所有问题得到彻底解决，并防止同类问题重复发生。

3. 定期召开管理评审会：

每月召开由运营副经理主持的管理评审会，全面审视当月监督管理工作成效，分析问题根源，制定系统性改进措施，并跟踪措施落实情况，推动管理水平持续提升。



七、 保障服务质量和安全

我公司承诺，将严格遵循 ISO9001 质量管理体系和 ISO45001 职业健康安全管理体系的核心理念，构建一个“目标明确、责任清晰、过程受控、应急有效”的质量与安全保障体系。

（一） 构建全面的质量管理体系

1. 标准化作业流程（SOP）全覆盖：

针对垃圾分类指导、垃圾收集、车辆运输、设备维护、宣传推广等所有服务环节，制定《作业操作规范》。

所有员工上岗前必须通过 SOP 培训与考核，确保其清晰了解“做什么、怎么做、做到什么标准”，从源头统一服务质量。

2. 关键质量指标（KPI）持续监控：

(1) 围绕招标文件核心要求，设定并实时监控以下关键质量指标：

垃圾清运及时率： $\geq 95\%$ （目标： $\geq 98\%$ ）

垃圾分类准确率： $\geq 80\%$ （目标： $\geq 85\%$ 并持续提升）

设施设备完好率： $\geq 98\%$

居民/甲方满意度： 稳步提升

3. 全过程质量检查：

质量分析会： 每周召开质量分析会，通报检查结果，分析典型问题，共享优秀经验，实现质量管理的持续循环（PDCA）。

（二） 实施严格的安全生产管理

1. 落实安全生产责任制：

建立从运营副经理到一线员工的全员安全生产责任清单，将安全责任落实到每一个岗位。

2. 强化风险辨识与管控：

(1) 全面风险辨识： 对车辆驾驶、机械操作、人工装卸、道路作业、接触污染物等所有作业活动进行危险源辨识与风险评估。

(2) 制定管控措施： 针对中高风险活动，制定并落实严格的管控措施。

例如：

- 车辆安全： 严禁超速、疲劳驾驶。
- 作业安全： 规范穿戴反光服、安全帽、防滑手套、口罩等个人防护装备（PPE）。
- 现场安全： 作业时设置警示锥桶，确保作业区域安全。

3. 常态化安全教育与演练：

每日班前安全会： 班前 5 分钟，强调当日作业安全注意事项。

每季度安全主题培训：针对性地开展交通安全、消防知识、职业病防护、夏季防暑、冬季防滑等专题培训。

定期应急演练：每季度至少组织一次专项应急演练（如车辆事故、人员中暑、消防灭火），确保员工熟练掌握应急处置流程。

（三）保障人员健康与稳定

1. 规范用工与权益保障：

与所有员工依法签订用工合同，按时足额发放薪酬，购买意外伤害商业保险，保障队伍稳定性。

定期组织员工体检，关注员工身心健康。

2. 人文关怀与团队建设：

设立员工关怀基金，对困难员工进行帮扶。

定期组织团队建设活动，增强员工归属感和团队凝聚力，从而以更积极的状态投入工作，间接提升服务质量和安全水平。

（四）确保设施设备本质安全

1. 强制性维护保养制度：

对所有车辆、设备严格维修保养。

2. 出车前安全检查：

驾驶员每日出车前必须逐项检查，并由车队长复核，确保车辆处于安全状态方可出场。

（五）建立高效的应急保障机制

1. 完善的应急预案体系：

针对交通事故、设备故障、突发疫情、极端天气、安全事故、群众纠纷等可能出现的紧急情况，制定专项应急预案。

2. 充足的应急物资储备：

在中心场站和各片区配备充足的应急物资，包括警示设备、消防器材、急救药品、清理工具、备用车辆等，并定期检查，确保随时可用。

3. 畅通的应急通讯与报告流程：

建立 24 小时应急值班制度，确保信息畅通。

明确突发事件报告流程，事发后 15 分钟内电话初报，1 小时内书面报告，确保甲方及相关部门能及时掌握情况并协同处置。

八、促进社区参与

1. 目标：激发社区居民的参与热情，形成良好的垃圾分类氛围。
2. 措施：组织社区垃圾分类竞赛和奖励活动，激励居民积极参与；设立垃圾分类志愿者队伍，协助开展分类工作；定期召开社区会议，听取居民的意见和建议，共同推进垃圾分类工作。



九、实现可持续发展

我公司认为，项目的成功不应仅以合同期内的指标完成为终点，而应着眼于培养一种能够长期延续的垃圾分类文化与运营模式。为此，我们提出以下三大可持续发展战略：

（一）经济可持续：构建“成本可控、效益多元”的运营模式

1. 运营效率持续优化以控制成本：

设备全生命周期管理：通过科学的维护保养延长车辆和设备的使用寿命，降低重置成本和大修频率。对政府提供的车辆，确保其在服务期满后仍保持良好的技术状态，实现资产的保值。

2. 探索资源化价值反哺机制：

深化可回收物经营：建立与下游再生资源利用企业的稳定合作，通过提升可回收物的分类纯度和规模，获取更稳定的销售收入。探索将这部分收益设立为“社区绿色基金”，用于支持社区的环保公益项目、垃圾分类奖励或奖励优秀居民，形成“分类-回收-收益-反哺”的良性内部循环。

探索碳普惠等创新机制：积极关注并研究北京市碳普惠政策，探索将垃圾分类减排量进行核算和交易的可能性，开拓项目新的收入来源，为项目的长期经济可持续性注入活力。

（二）社会可持续：培育“人人参与、代代相传”的长效机制

1. 构建坚实的社区治理网络：

培养社区“种子”力量：在项目执行期内，有意识地在每个社区培养和赋能一批热心居民、社区志愿者和楼门长，使其成为“永不撤离的宣传队”。通过他们持续地影响和带动邻里，确保即使项目结束后，分类文化的火种依然留存。

与本地社会组织深度绑定：与本地社区居委会、物业、学校建立战略合作关系，将垃圾分类工作深度融入社区的日常管理和文化建设中，使其成为社区自治的一部分，而非一个孤立的外包项目。

（三）环境可持续：追求“减量化、资源化”的终极目标

1. 目标从“处理”导向“预防”：

推动源头减量：在宣传中，不仅教“怎么分”，更要倡导“怎么少”。与镇政府合作，推广“光盘行动”、引导绿色消费、鼓励使用可再生用品，从源头上减少垃圾的产生量。

2. 最大化资源化利用路径：

持续优化分类体系：通过不断提高分类准确率，保障可回收物和厨余垃圾的纯净度，从而提升其进入资源化利用渠道的价值和比例，真正实现垃圾从“废物”到“资源”的转变。

11-2-2 分类总体框架

为确保本项目垃圾分类工作的科学性、系统性与可操作性，我司（北京汀星科技有限公司）基于《北京市生活垃圾管理条例》及招标文件要求，结合行业最佳实践，构建了一套多层次、全链条的“1+4+N”精细化分类总体框架。

该框架旨在实现对生活垃圾从源头到末端的全过程、精细化管控。

一、 核心框架：“1+4+N”体系

“1”个核心目标：以实现长子营镇生活垃圾的“减量化、资源化、无害化”为根本核心，指导所有分类工作的开展。

“4”大基础类别：确立 可回收物、厨余垃圾、有害垃圾、其他垃圾 为居民源生活垃圾的四大基础分类，覆盖 95%以上的日常生活垃圾场景。

“N”个专项分流渠道：针对特定场景产生的、不适宜进入日常四分类体系的特种废弃物，设立独立的 专项分流体系，实现精准收集与专业处置。本项目首要涵盖 大件垃圾 与 装修垃圾 两大专项。

二、 框架层级详解

第一层级：居民源头四大基础分类

此层级是面向居民和常规企事业单位的核心分类标准，是整个框架的基石。

分类类别	核心定义	关键特征	处置导向
可回收物	未经污染、适宜回收循环利用和资源化利用的废弃物。	“能卖钱的”、清洁干燥、未受污染。	资源化 -> 进入再生资源回收系统
厨余垃圾	易腐烂的、含有机质的废弃物。	“易腐坏的”、含水分和有机物。	生物转化 -> 产沼堆肥、资源化处理
有害垃圾	对人体健康或自然环境造成直接或潜在危害的物质。	“有毒的”、对环境或健康有风险。	无害化 -> 危废专业处理
其他垃圾	除上述三类之外的其他生活垃圾。	“无用的”、进入末端焚烧或填埋。	资源化/减量化 -> 焚烧发电或卫生填埋

第二层级：专项分流体系（针对特定废弃物）

此层级是对基础分类的必要补充，旨在解决特定垃圾在收集、运输和处理上的特殊性问题。

专项类别	产生源特征	与基础分类关系	处置导向
大件垃圾	体积大、整体性强，需拆分处理。	成分复杂，可拆解出可回收物、其他垃圾，部分电子电器属有害垃圾。	拆解分选 -> 资源回收后，残余物按性质归类处置
装修垃圾	装修、修缮过程中产生的无机类废弃物。	成分以砖瓦、陶瓷等为主，属其他垃圾，但需单独收运管理。	分选回收 -> 部分资源化利用，其余进入装修垃圾消纳场

第三层级：精细化细分目录（供作业人员使用）

此层级是在四大基础分类和专项分流体系下的进一步细化，主要用于司机、装卸工、垃圾分类指导员进行精准作业，是实现高质量分类的关键。

1. 可回收物

定义：指生活垃圾中未经污染、适宜回收循环利用和资源化利用类的废弃物，主要包括废纸、金属、玻璃、塑料和布料五大类。

分类方法：

- 废纸类：废弃的本子、打印纸、报纸、杂志、图书、宣传单页；此外还有纸箱、纸板纸盒、牛奶盒等利乐包装、饮料纸盒、纸质餐具杯具等。
- 金属类：易拉罐、铁盒、铅皮牙膏皮、金属水龙头、铁丝等。
- 玻璃类：各种玻璃瓶（如牛奶瓶、墨水瓶、饮料瓶）、碎玻璃、镜子、灯泡等。
- 塑料类：各种塑料制品，最常见的是饮料瓶、塑料袋、塑料餐盒餐具、塑料包装物，塑料办公用品（如文件盒、文件夹、文件袋、中性笔等）以及生活用品（如塑料材质的牙刷、杯子、水盆、水桶、

塑料扫帚、簸箕等)。

➤ 布料类：废弃的衣帽鞋袜、毛巾、书包、布鞋、床单被套等。

清运时间：每周收运一次。

处理方式：按照大兴区城管委相关要求，将可回收物送到指定消纳场。

2. 厨余垃圾

定义：指易腐烂的、含有机质的家庭厨余垃圾、餐厨垃圾和其他厨余垃圾等，主要包括家庭中产生的菜帮菜叶、瓜果皮核、剩菜剩饭、废弃食物等易腐性垃圾，从事餐饮经营活动的企业和机关、部队、学校、企事业等单位集体食堂在食品加工、饮食服务、单位供餐等活动中产生的食物残渣、食品加工废料和废弃食用油脂，以及农贸市场、农产品批发市场产生的蔬菜瓜果垃圾、腐肉、肉碎骨、水产品、畜禽内脏等。其中，废弃食用油脂是指不可再食用的动植物油脂和油水混合物。

分类方法：将厨余垃圾放入专用的厨余垃圾桶内，避免与其他垃圾混杂。

清运时间：大村每天不少于3次，小村每天不少于2次

处理方式：按照大兴区城管委相关要求，将厨余垃圾送到指定消纳场。

3. 有害垃圾

定义：指生活垃圾中对人体健康或自然环境造成直接或潜在危害的物质，主要包括废电池（镉镍电池、氧化汞电池、铅蓄电池等），废荧光灯管（日光灯管、节能灯等），废水银温度计、废血压计、废药品及其包装物、废油漆、溶剂及其包装物、废杀虫剂、消毒剂、水彩笔、农药瓶、医用纱布、过期化妆品、注射器、煤气罐及其包装物、废胶片及废相纸等。

分类方法：将有害垃圾放入专用的有害垃圾桶内，避免与其他垃圾混杂。

清运时间：每3天收运一次。

处理方式：按照大兴区城管委相关要求，将有害垃圾送到指定消纳场。

4. 其他垃圾

定义：指除可回收物、厨余垃圾、有害垃圾之外的生活垃圾，主要包括污损后不宜回收利用的废弃瓶罐、渣土、包装物、餐巾纸、厕纸、尿不湿、一次性筷子、竹木和陶瓷碎片等。

分类方法：将其他垃圾放入专用的其他垃圾桶内，避免与其他垃圾混杂。

清运时间：大村每天不少于 3 次，小村每天不少于 2 次

处理方式：按照大兴区城管委相关要求，将其他垃圾送到指定消纳场，采取卫生填埋或焚烧的方式，有效减少对地下水、地表水、土壤及空气的污染。

5. 大件垃圾

定义：包括家具（床架、床垫、沙发、桌子、椅子、衣柜、书柜、废旧生活和办公器具，包括制作家具的材料等），家用电器和电子产品（电视机、电冰箱、柜、空调、洗衣机、吸尘器、微波炉、电饭煲、烤箱等，电脑），厨房用具（卫生用具、以及陶瓷、玻璃、金属、皮革、装饰板等不同材料制作的各种大件物品）。

分类方法：将大件垃圾放置在指定的收集点，避免随意丢弃。

清运时间：每 3 天收运一次。

处理方式：按照大兴区城管委相关要求，将大件垃圾送到指定消纳场。

6. 装修垃圾

定义：包含装修中废弃的混凝土、砂浆、砖瓦、陶瓷、石材、石膏、墙体材料，废弃的金属、木材、玻璃和塑料等，废弃的涂料、油漆及其包装物。

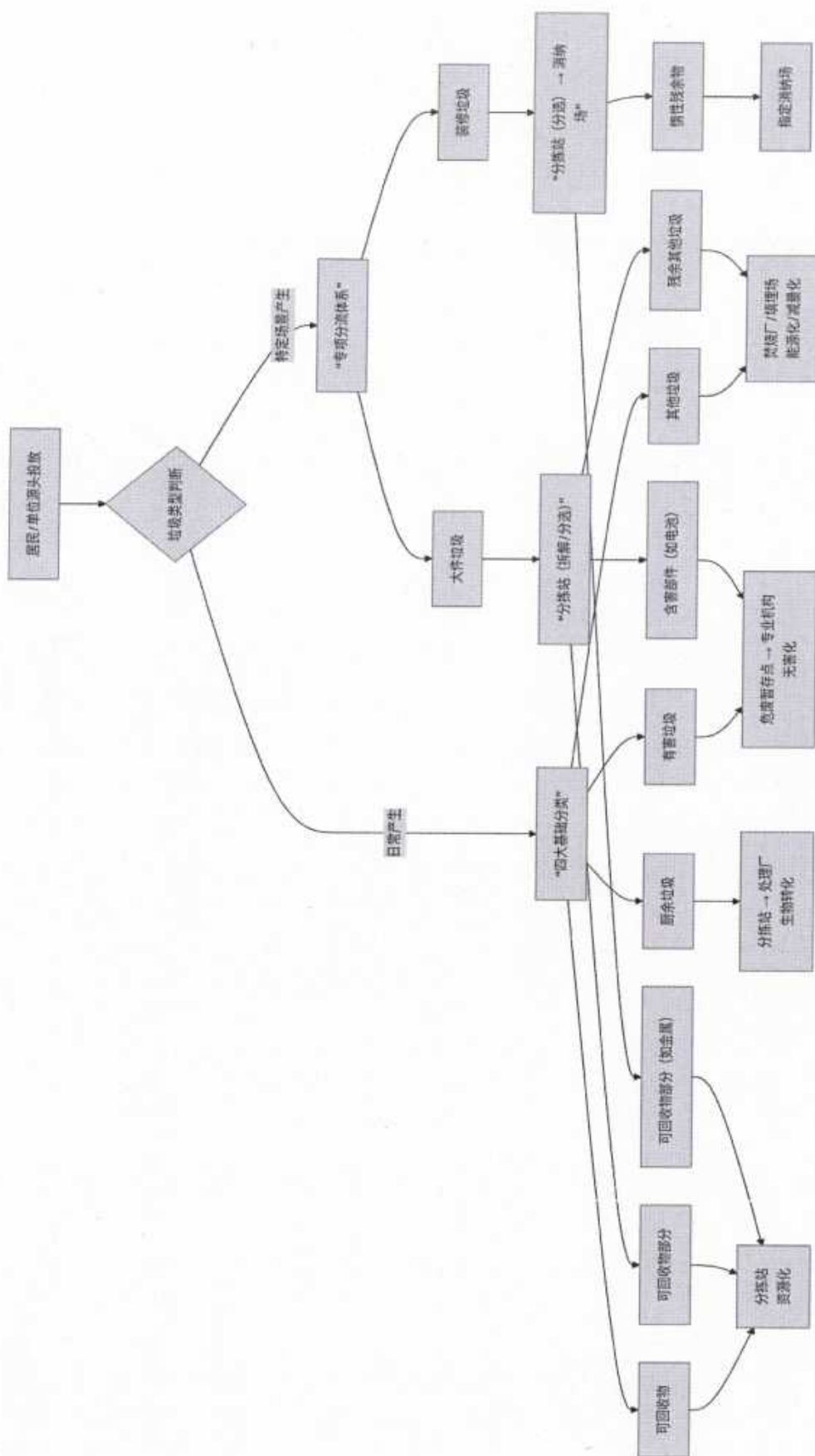
分类方法：将装修垃圾放置在指定的收集点，避免随意丢弃。

清运时间：每 3 天收运一次。

处理方式：按照大兴区城管委相关要求，将装修垃圾送到指定消纳场。

三、 框架运行逻辑与流程衔接

本分类框架通过清晰的流程，确保各类垃圾在对应体系内高效流转，并最终实现分类目的。



11-2-3 各类别详细分类范围

一、各类别详细分布

1. 可回收物

(1) 定义：指生活垃圾中未经污染、适宜回收循环利用和资源化利用的废弃物。

(2) 具体范围：

- 废纸类：报纸、杂志、图书、宣传单页、废弃打印纸、笔记本、纸箱、纸板、纸盒、牛奶利乐包、饮料纸基包装、纸质餐具杯具等。
- 塑料类：塑料瓶（饮料瓶、洗发水瓶等）、塑料桶、塑料餐盒、塑料餐具（刀叉、勺子）、塑料玩具、塑料包装物、塑料文件盒/文件夹/文件袋、塑料中性笔、塑料材质的牙刷、杯子、水盆、水桶、塑料扫帚、簸箕等。
- 金属类：易拉罐、金属罐头盒、铁皮文具盒、金属水龙头、铁丝、螺丝、铅皮牙膏皮等。
- 玻璃类：各种玻璃瓶（如牛奶瓶、调料瓶、饮料瓶）、碎玻璃、玻璃杯、镜子、窗玻璃等。
- 布料类：废弃的衣物、帽子、鞋子、袜子、毛巾、床单、被套、窗帘、书包、布艺玩具等。

(3) 处理去向：集中收集后，运送至分拣站进行精细化分拣、打包，最终送至政府指定的再生资源回收场所。

2. 厨余垃圾

(1) 定义：指易腐烂的、含有机质的家庭厨余垃圾、餐厨垃圾和其他厨余垃圾。

(2) 具体范围：

- 家庭厨余垃圾：居民家庭日常生活中产生的菜帮菜叶、瓜果皮核、剩菜剩饭、废弃食物、茶叶渣、中药渣等。
- 餐厨垃圾：镇域内餐馆、企事业单位食堂等产生的食物残渣、食品加工废料和废弃食用油脂。
- 其他厨余垃圾：农贸市场、农产品批发市场产生的蔬菜瓜果垃圾、腐肉、肉碎骨、水产品、畜禽内脏等。
- 特别注意：需沥干水分，去除包装物。严禁将塑料袋、餐具、竹筷、

餐巾纸等异物混入。

- (3) 处理去向：经收集后，送至分拣站进行二次精细分拣，确保纯度后，运往政府指定的厨余垃圾处理场进行资源化处理。

3. 有害垃圾

- (1) 定义：指生活垃圾中对人体健康或自然环境造成直接或潜在危害的物质。

- (2) 具体范围：

- 废电池类：充电电池、纽扣电池、镉镍电池、氧化汞电池、铅蓄电池等（不含普通干电池）。
- 废灯管类：日光灯管、节能灯等。
- 废温度计/血压计：水银温度计、水银血压计。
- 废药品及其包装物：过期药品、药品内包装、药瓶等。
- 废化学品类：油漆、溶剂及其包装物，杀虫剂、消毒剂、农药瓶及其包装。
- 其他：废胶片、废相纸、过期化妆品、医用纱布、注射器、水彩笔、废弃煤气罐等。

- (3) 处理去向：由专人、专车进行收集和运输，交由具备危险废物处理资质的单位进行无害化处置。

4. 其他垃圾

- (1) 定义：指除可回收物、厨余垃圾、有害垃圾之外的生活垃圾。

- (2) 具体范围：

- 污损严重的塑料袋、一次性餐具、餐巾纸、厕纸、尿不湿、猫砂、烟头、陶瓷碎片。
- 污损后的纸类（如卫生纸、湿纸巾）、塑料类。
- 破损的玻璃杯、碗碟。
- 清扫的灰尘、渣土、头发。

- (3) 处理去向：统一收集后，运送至政府指定的焚烧厂或卫生填埋场进行无害化处置。

5. 大件垃圾

(1) 定义：体积较大、整体性强，需要拆分再处理的废弃物品。

(2) 具体范围：

- 废旧家具：床架、床垫、沙发、桌子、椅子、衣柜、书柜等。
- 废旧家电与电子产品：电视机、电冰箱、空调、洗衣机、吸尘器、微波炉、电饭煲、烤箱、电脑等。

(3) 处理去向：在分拣站进行专业拆解，将金属、木材、塑料等可回收部分分离利用，其余部分按其他垃圾或专项规定处置。

6. 装修垃圾

(1) 定义：家庭装修、修缮过程中产生的废弃物。

(2) 具体范围：

- 废弃的砖瓦、陶瓷、石材、石膏、混凝土、砂浆块。
- 废弃的金属材料、木材、玻璃、塑料。
- 废弃的涂料、油漆桶及其包装物。

(4) 特别注意：装修垃圾需袋装或捆绑后投放至指定暂存点，严禁与生活垃圾混合。

(3) 处理去向：运送至分拣站进行分选，可回收物回收利用，其余部分运至政府指定的装修垃圾消纳场。

二、分类标准的宣传与培训

（一）分类标准的宣传

为确保“垃圾分类，人人会分”的目标，我公司（北京汀星科技有限公司）将实施一套多层次、广覆盖、易理解、强触达的宣传体系，将复杂的分类标准转化为居民看得懂、记得住、做得到的日常行动指南。

一、宣传核心信息：建立统一的分类话语体系

我们将严格依据招标文件附件 3、4 中的规定，统一宣传口径，确保信息准确无误。核心是向居民清晰地传递“六分法”：

1. 可回收物（蓝色桶）：宣传为“卖了可以买猪的”（利用谐音记忆法）。

废纸类：报纸、书本、纸箱、牛奶盒（利乐包）。

塑料类：饮料瓶、洗发水瓶、塑料玩具、泡沫塑料。

玻璃类：酒瓶、窗户玻璃、碎玻璃（提醒小心投放）。

金属类：易拉罐、罐头盒、旧五金。

布料类：旧衣服、床单、窗帘。

宣传要点：干净整洁、未受污染。油污的纸巾、包装盒不属于此类。

2. 厨余垃圾（绿色桶）：宣传为“猪可以吃的”。

家庭厨余：菜叶、果皮、剩饭剩菜、茶叶渣。

餐厨垃圾：餐厅、食堂的剩饭菜、食材废料。

宣传要点：易腐烂、含有机质。强调“破袋投放”（将垃圾从塑料袋中倒出，塑料袋投放到其他垃圾）。

3. 有害垃圾（红色桶）：宣传为“猪吃了会死的”。

电池类：充电电池、纽扣电池、蓄电池。

灯管类：荧光灯管、节能灯。

日化类：过期药品、杀虫剂、油漆桶、水银温度计。

宣传要点：对环境或人体健康有直接或潜在危害。单独存放，切勿随意丢弃。

4. 其他垃圾（灰色桶）：宣传为“猪都不吃的”。

污染物品：污染的纸巾、尿不湿、保鲜膜、一次性餐具。

难以辨别：大骨头、硬贝壳、毛发、烟头。

宣传要点：除上述三类之外的所有生活垃圾。这是“兜底”类别。

5. 大件垃圾 & 装修垃圾（专项收集）：

大件垃圾：旧家具、旧家电、旧马桶。

装修垃圾：砖块、渣土、废弃建材。

宣传要点：严禁混入生活垃圾桶！需预约上门回收或投放到指定堆放点。

二、宣传渠道与载体：构建全方位宣传矩阵

1. 线下实体阵地宣传：

标准化桶站宣传栏：在每个垃圾分类站点设置防水、耐用的宣传栏，张贴高清分类图谱，图文并茂展示“六分法”，确保居民在投放时“抬头即见，对照即分”。

社区氛围营造：在村委会、社区活动中心、主要出入口等人员密集区域，利用横幅、海报、墙绘、道旗等形式，营造“垃圾分类，人人有责”的浓厚氛围。

2. 互动式活动宣传：

“垃圾分类课堂”开进社区/校园：每季度举办线下主题讲座或趣味课堂，利用实物道具、分类卡片等，通过现场演示和有奖问答，让居民，特别是老人和孩子，亲手分、当面学。

三、 宣传策略与话术：提升宣传的精准性与亲和力

1. 差异化宣传策略：

对老年人：多用实物对比、口头讲解、方言沟通，强调“破袋”和“有害垃圾单独放”等关键点，耐心反复。

对上班族：利用多种渠道，宣传内容简洁明了、直奔主题，突出便利性和奖励激励。

对学生儿童：采用卡通动漫、儿歌、手工课等形式，从小培养分类习惯，并通过“小手拉大手”影响家庭。

2. 标准化宣传话术：

为所有一线人员（尤其是垃圾分类指导员）提供统一的宣传话术。

例如，当居民分错时：“阿姨/叔叔您好！您看这个塑料袋，它不属于厨余垃圾，它‘猪’都不吃，我们应该把它扔到灰色的其他垃圾桶里。下次记得先把袋子破开，把菜叶倒进绿桶，袋子再扔灰桶就好啦！”

话术要求：态度友好、指出错误、告知正确方法、解释原因（用猪举例）、给予鼓励。

（二）分类标准的培训

为确保项目团队自身成为“行走的分类词典”和“合格的社区讲师”，我公司（北京汀星科技有限公司）将建立一套系统化、常态化、实战化的培训体系，确保全体员工，尤其是一线人员，能够深刻理解、精准掌握并有效传递垃圾分类标准。

一、 培训体系架构：分层级、全覆盖

目标：确保从管理者到一线员工，人人通过培训、人人考核达标。

1. 三级培训机制：

公司级基础培训（通用知识）：所有新员工入职前的必修课，涵盖垃圾分类的国家

及地方法规、项目背景意义、公司文化及安全须知。

项目部专项培训（岗位技能）：针对不同岗位定制的深度培训，聚焦于该岗位所需的分类知识深度与应用技能。

班组日常培训（持续提升）：以晨会、周会为载体，进行短平快的知识复盘、案例分享和新政策速递，实现持续强化。

二、培训对象与内容定制：按岗施教，精准赋能

目标：确保培训内容与岗位职责 100%匹配，杜绝“学用脱节”。

1. 针对全体一线员工（装卸工、垃圾分类指导员等）：

(1) 培训重点：“精准辨识”与“现场纠错”。

(2) 核心内容：

- 六类垃圾深度解析：不仅知道是什么，更要理解为什么。例如：
- 为什么大骨头是其他垃圾？解释其质地坚硬，不易腐烂，会损伤厨余垃圾处理设备。
- 为什么污染的纸巾是可回收物？解释其纤维被污染，失去了回收价值。
- 为什么药品是有害垃圾？解释其化学成分对环境和人体的潜在危害。

(3) “疑难杂症”图鉴：集中培训生活中常见但易分错的物品，如奶茶杯（清洗后塑料杯身可回收，杯盖等其他垃圾，残留液体需倒入下水道）、粽子叶（因其纤维高不易腐烂，按本市标准属其他垃圾）等。

(4) 现场实操演练：准备混合垃圾样本，让员工在模拟场景中进行快速分拣，训练其反应速度和准确度。

2. 针对宣传策划与垃圾分类奖励人员：

(1) 培训重点：“知识转化”与“沟通技巧”。

(2) 核心内容：

- 标准化宣传话术培训：如何用最通俗易懂的语言（如“猪定律”）向不同年龄、不同文化程度的居民解释分类标准。
- 学习并演练如何应对居民的各类质疑和不理解，做到有问必答、答必准确。
- 活动策划与宣讲技巧：如何设计有趣的互动游戏来传授分类知识，如

何主持一场有效的社区宣讲会。

3. 针对管理人员（项目负责人、各主管）：

(1) 培训重点：“质量把控”与“趋势分析”。

(2) 核心内容：

- 分类质量评估标准：学习如何通过现场检查，评估各片区、各环节的分类质量。
- 溯源与整改方法：学习如何根据末端反馈或考核结果，追溯分类问题的根源，并制定有效的整改培训方案。
- 政策解读与传导：及时学习市、区两级的最新政策动态和考核标准变化，并确保能有效传导至团队。

三、培训方法与工具：多元化、重实战

目标：改变枯燥的课堂讲授，提升培训的吸引力和有效性。

1. 教学方法：

情景模拟法：设置“居民不配合”、“当场分错垃圾”等场景，让员工角色扮演，练习沟通与纠错技巧。

案例分析法：将日常工作中遇到的典型错误案例、优秀指导案例制作成教材，进行集体讨论和分析。

“传帮带”师徒制：为新员工指定一名经验丰富的老员工作为导师，进行为期一周的在岗实操指导。

2. 培训工具：

《各类别详细分类范围》：为每位员工发放防水、耐磨的掌上手册，内含高清图片和简明文字，方便随时查阅。

实物教学箱：制作包含几十种常见“疑难垃圾”实物的教学箱，培训时让员工亲手触摸、辨认，形成肌肉记忆。

三、分类标准的执行与监督

（一）分类标准的执行

分类标准的执行是整个垃圾分类服务项目的核心战场，是将理论标准转化为实际成效的关键。我公司（北京汀星科技有限公司）将通过一套标准化、流程化、责任到人的执行体系，确保分类标准在每一个环节都得到不折不扣的贯彻。

一、源头执行：居民投放环节的引导与固化

目标：通过现场干预，将分类标准转化为居民的肌肉记忆和自觉习惯。

1. 垃圾分类指导员“三步执行法”：

- (1) 第一步：主动观察与询问。居民前来投放时，主动迎上，友好问候：“您好，需要帮您看一下分得怎么样吗？”
- (2) 第二步：开袋检查与现场判定。在居民同意后，进行开袋检查，依据《各类别详细分类范围》和培训知识，快速、准确地对袋内垃圾进行合规性判定。
- (3) 第三步：即时纠正与正向激励。
 - 分类正确：立即给予肯定和表扬，并引导其进行奖励，强化正向行为。例如：“您分得特别准，给您点赞！”
 - 分类错误：
 - ◆ 耐心讲解：指出具体错误物品及其正确类别，并使用标准话术解释原因。例如：“您好，这个塑料袋属于其他垃圾，不能和厨余垃圾放一起。下次记得‘破袋’投放，菜叶倒绿桶，袋子扔灰桶。”
 - ◆ 现场分拣：随身携带分拣夹，亲自或指导居民将错投的垃圾拣出，放入正确的容器中。确保离开站点的垃圾符合标准。

二、中端执行：收运与分拣环节的纯度控制

目标：严格执行“不同类别、不同车辆、不同去向”，确保分类成果在运输和处理中不被破坏。

1. 装卸工“装车前复核执行”：

- (1) 法定职责：装卸工是分类质量的第二道防线，负有对垃圾分类指导员工作的复核职责。
- (2) 执行动作：在将垃圾桶挂车提升前，必须进行目视检查。发现同一桶内存在明显混投（如厨余桶中有塑料瓶），有权暂停收集。
- (3) 执行流程：
 - 轻微问题：立即使用工具现场完成二次分拣。
 - 严重问题：立即通知该站点的垃圾分类指导员和主管，要求其进行整改和教育，待问题解决后方可清运。

2. “专车专运”铁律执行：

车辆标识化管理：所有清运车辆必须车身喷涂清晰，标明所承运的垃圾类别（如“其他垃圾专运车”、“厨余垃圾专运车”），接受公众监督。

绝对禁止混装：司机与装卸工在作业中，严禁将不同类别的垃圾装入同一密闭箱体。一经发现，视为严重违纪，从严处理。

行车记录仪轨迹监控：通抽查车辆轨迹，确保各类垃圾车辆均行驶至其指定的末端处置设施，从技术上杜绝“混装混运”的可能性。

三、末端执行：合规处置与闭环管理

目标：确保分类后的垃圾得到合规处置，完成全链条“最后一公里”的闭环。

1. 指定地点处置执行：

所有垃圾必须运送至大兴区城管委指定的对应末端设施，绝不允许私自改变去向或随意倾倒。

2. 凭证管理执行：

在末端处置场（厂）办理正规的交接手续，获取并妥善保管称重单据、转移联单等处置凭证。

这些凭证是证明分类垃圾得到合规处置的唯一法律证据，纸质凭证归档备查。

（二）分类标准的监督

为确保分类标准在全链条中得到严格、一致的执行，我公司（北京汀星科技有限公司）将建立一个多维、立体、闭环的监督体系。该体系旨在及时发现问题、精准追溯责任、有效驱动改进，保障项目运行的品质与公信力。

一、监督体系架构：三级联动，全覆盖

目标：形成“公司—项目部—一线班组”三级监督网络，确保监督无死角。

1. 公司级督导（战略层）：由公司品质管理部或运营总监牵头，进行不定期飞行检查，侧重于对项目整体运行状况、管理体系有效性和重大风险的监督。

2. 项目部自查（管理层）：以项目负责人为核心，各职能主管为主体，开展日常化、制度化的监督检查，是监督体系的主力军。

3. 班组级互查（执行层）：鼓励班组内部、不同班组之间进行交叉检查与互相

监督，形成基层自我纠偏的机制。

二、监督内容与标准：对标对表，量化可考

目标：将模糊的“分类好坏”转化为可测量、可考核的具体指标。

1. 源头投放环节监督：

(1) 监督对象：垃圾分类指导员、居民投放行为。

(2) 监督内容：

- 垃圾分类指导员在岗与履职情况：是否在高峰时段在岗？是否执行“三步执行法”？服务态度是否规范？
- 站点分类纯净度：随机抽查站点垃圾桶，检查其中混投率。例如，抽查厨余垃圾桶。
- 居民投放准确率：通过现场观察或监控回放，统计一定时间内居民正确投放的人次比例。

(3) 监督标准：直接对标招标文件中“月度专项考核”标准和“接诉即办”要求。

2. 中端收运与分拣环节监督：

(1) 监督对象：装卸工、司机、垃圾分类指导员。

(2) 监督内容：

- “装车前复核”执行率：检查装卸工是否对每一桶垃圾进行装车前检查。
- 车辆“专车专运”符合率：检查车辆装载垃圾类型与车身标识是否一致，有无混装现象。
- 分拣站作业规范与出料纯度：检查分拣作业是否按区进行，二次分拣是否彻底，出站的可回收物、厨余垃圾等是否达到预设的纯度标准。

(3) 监督标准：依据公司内部制定的《收运作业 SOP》。

3. 末端处置：

(1) 监督对象：末端处置交接流程。

(2) 监督内容：

➤ 末端处置合规性：核对交接凭证，确保所有垃圾运往指定地点。

三、监督方法与工具：人技结合，高效精准

目标：运用多种手段，提升监督的效率和客观性。

1. 现场检查法：

明查：进行例行检查。

暗访：监督人员以普通居民身份进行检查，真实评估一线人员的常态工作水平。

交叉检查：组织不同区域的主管进行互查，打破“当局者迷”的局限。

2. 技术监督法：

视频监控调阅：对重点站点关键区域的监控录像进行定期回放检查。

3. 凭证审核法：

定期对末端处置凭证（其他垃圾和厨余垃圾）进行审计，核实业务活动的真实性与合规性。

四、监督结果的应用：闭环管理，驱动改进

目标：确保监督发现的问题得到有效解决，并防止再次发生。

1. 问题反馈与整改流程：

即时反馈：监督人员发现问题时，立即通过口头、工作群向责任人和其主管发出《整改通知单》。

限期整改：责任团队需在规定时限内（通常不超过 24 小时）完成整改，并提交整改图片。

复核验证：监督人员对整改结果进行现场或线上复核，形成闭环。

2. 绩效考核联动：

将监督结果与员工、团队的月度、季度绩效奖金直接挂钩。

对重复发生的问题、严重违规行为，依据公司制度进行警告、罚款乃至辞退处理。

3. 追溯与系统性改进：

对于普遍性或严重性问题，启动根本原因分析，追溯至是培训不足、流程缺陷还是资源不够。

根据分析结论，修订 SOP、加强培训、调整资源分配，从系统层面进行优化，提升整体执行水平。

11-2-4 全覆盖分类范围管理

为彻底实现“垃圾分类全覆盖”的核心目标，我公司采用“网格化属地管理”与“分类别精准施策”相结合的双轨模式，确保责任到人、标准统一、管理闭环。

一、 管理范围全覆盖：明确“谁需要被管理”

我司的服务管理范围将严格覆盖招标文件指定的全部区域与单位，并将其细化为三大管理板块：

1. 居民源（42 个村庄）：

管理对象：所有常住人口与流动人口的家庭生活垃圾。

管理重点：针对各村人口数量与结构差异（参考附件 2），实施差异化服务。例如，对牛坊、朱脑、沁水营等人口大村及流动人口多的村庄，增加宣传频次与桶站值守力量；对郑二营、安场等小村，确保基础服务不打折扣。

实现路径：以自然村为基本管理单元，将管理责任落实到具体的垃圾分类指导员与清运班组。

2. 社会单位源（16 家企事业单位）：

管理对象：长子营镇政府、学校、幼儿园、卫生院、派出所、产业园等。

管理重点：此类单位垃圾成分特殊（如食堂餐厨垃圾、办公可回收物、文印耗材等），需建立“一对一”沟通机制，为其提供定制化的分类指导与收运服务。

实现路径：为每家单位指定专属联络员，定期上门进行垃圾分类知识培训与容器

设置指导。

二、垃圾品类全覆盖：明确“管理什么垃圾”

我司将严格按照《北京市生活垃圾管理条例》及招标文件要求，对以下七大品类垃圾进行全流程、差异化管理：

垃圾品类	管理重点与实施细则
1. 可回收物	· 精细化分类：在宣传与指导中，明确分为废纸、塑料、金属、玻璃、织物五大类，避免“一锅端”。 · 定点收集：在村庄/单位设置统一的蓝色收集容器或预约收集点。 · 规范去向：统一运送至大兴区城管委指定的再生资源分拣中心，并保留销售凭证备查。
2. 厨余垃圾	· 纯度控制：指导居民“沥干水分、去除塑料袋”，提高厨余垃圾纯净度。 · 专车专运：使用政府提供及自备的专用厨余车辆，严禁与其他垃圾混装混运。 · 日产日清：严格执行“大村每日≥ 2次，小村≥ 1次”的收运频次，杜绝腐败异味。
3. 餐厨垃圾	· 独立管理：与厨余垃圾区分，建立独立的收运台账，与餐馆、食堂签订收运协议。 · 每日清运：保障对镇域内所有餐饮单位的每日清运，并记录每一桶的收集情况。
4. 有害垃圾	· 安全收集：设置专门的红色有害垃圾收集箱，避免破损与泄漏。 · 安全运输：使用专用的有害垃圾运输车，固定存放，每3天清运一次。 · 专业处置：运送至指定危废处理企业，严格执行危险废物转移联单制度。
5. 其他垃圾	· 兜底收运：作为前述分类垃圾的补充，收集不宜回收、无害的垃圾。 · 保障能力：配备足量的其他垃圾运输车，确保“日产日清”，防

	止桶站满溢。
6. 大件垃圾	· 预约收运与定点堆放相结合：建立便民预约电话/微信平台，同时在各村设置大件垃圾临时堆放点并明确标识。 · 规范拆解：收运后对家具等大件垃圾进行初步拆解，提高资源回收率，再运至指定拆解场所。
7. 装修垃圾	· 源头申报：与村委会、物业联动，建立居民装修垃圾申报登记制度。 · 专车清运：使用密闭性好的自卸式货车进行清运，防止扬尘。 · 定点消纳：运送至大兴区指定的装修垃圾资源化处理厂或消纳场。

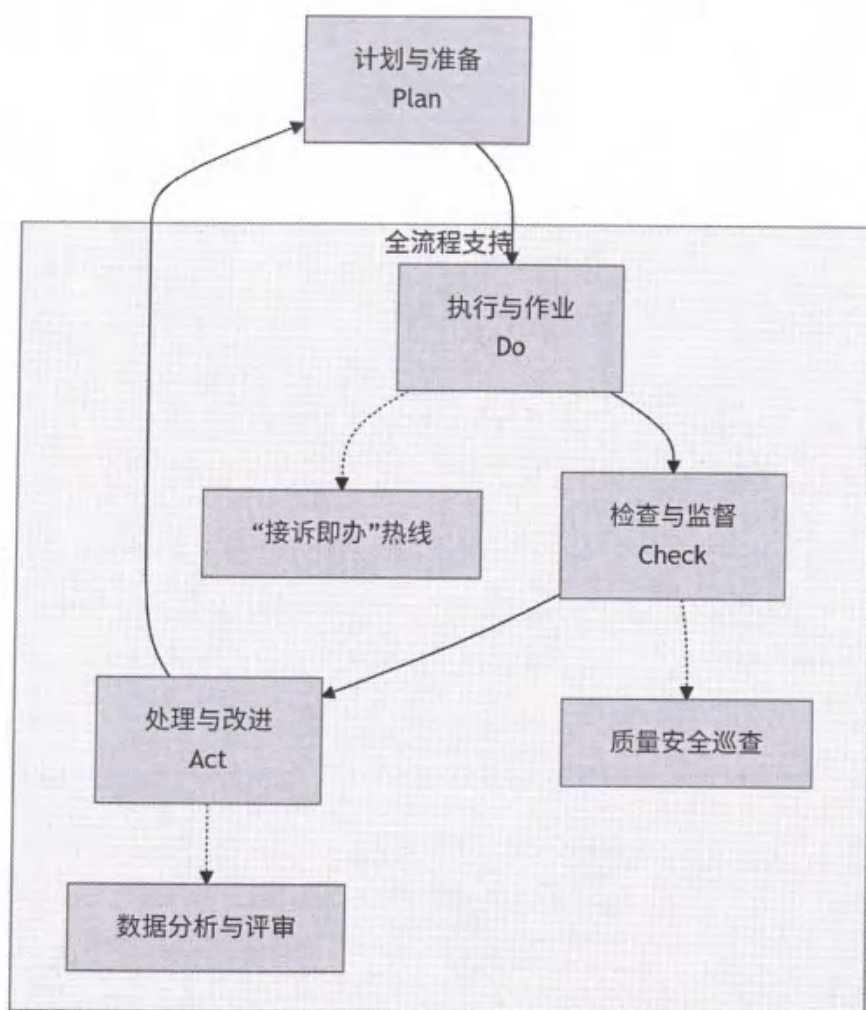
11-3 日常运行和管理

11-3-1 概述

为确保项目服务的持续性与稳定性，汀星公司建立了以“标准化、流程化、数据化、责任制”为核心的日常运行与管理体系。本方案旨在确保项目各项服务在受控状态下高质量交付，并对日常运营进行持续优化。

一、 日常运行管理框架

本项目日常运行管理遵循一个清晰的循环框架，具体如下图所示：



二、核心运行管理机制

1. 调度管理机制

动态调度：建立集中调度中心，通过车辆行车记录仪，监控作业进度。遇交通拥堵、车辆故障等突发情况，调度员可即时调整收运路线和任务，确保服务不间断。

2. 现场作业执行与监控机制

标准化作业（SOP）：所有一线岗位，包括督导、收运、分拣，必须严格执行公司下发的《标准化作业手册》，确保服务输出的统一性和专业性。

“定人、定岗、定责”：对 42 个村和 16 个企事业单位实行网格化管理，每个网格的司机、装卸工、垃圾分类指导员均实现责任到人，杜绝管理盲区。

3. 质量、安全与绩效管理机制

◇ 质量巡查制度：

- 经理抽检：运营副经理进行不定期抽查，并重点复核甲方检查及投诉涉及的点位。

- ◆ 安全生产检查制：重点检查车辆安全、用电安全、工人劳保用品穿戴等，限期整改。

4. 沟通与响应管理机制

早晚例会制度：通过晨会部署、夕会总结，确保信息上传下达畅通，问题日清日结。

“接诉即办”快速通道：严格执行“15 分钟响应、24 小时办结、48 小时回访”的服务承诺，将处理效率和满意度纳入考核。

三、管理保障措施

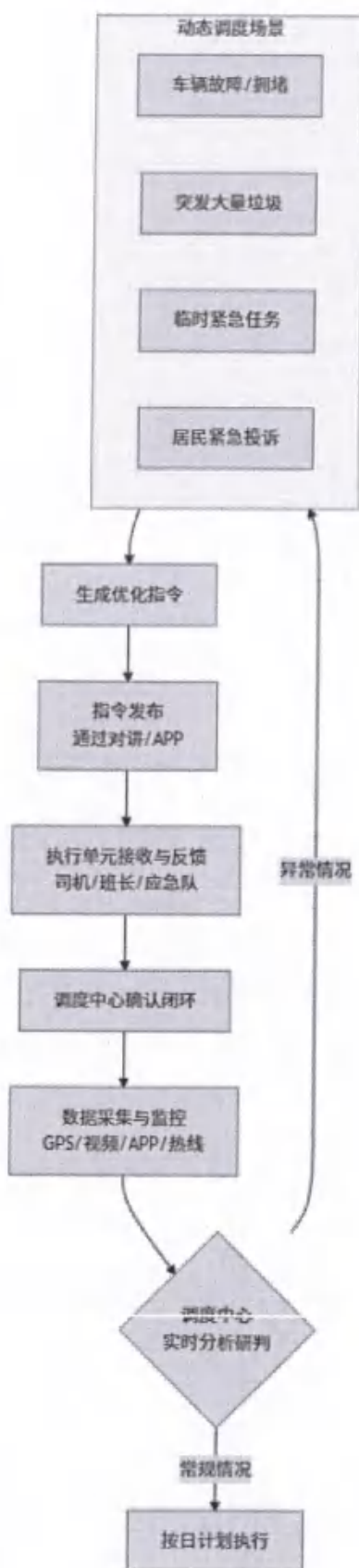
1. 应急保障：确保应急队伍物资、车辆 24 小时待命，随时应对各类突发事件，最大限度减少对日常运行的影响。

2. 后勤保障：建立高效的物资供应链，确保垃圾袋、消杀用品等耗材及时供应；对车辆、设备执行严格的预防性维护保养。

3. 人员保障：实行人性化管理，关注员工状态。定期组织技能提升和安全生产培训，保持团队稳定与战斗力。

11-3-2 计划与调度管理机制

为确保项目在覆盖 42 个村庄和 16 个企事业单位的复杂环境下



高效、有序运行，汀星公司建立了以数据驱动、动态优化、快速响应为核心的精细化计划与调度管理机制。该机制旨在实现对人员、车辆、任务的最优配置，确保服务精准交付。

一、智能化调度指挥体系

1. 调度中心架构

人员：设立专职调度员岗位，实行两班倒，确保 12 小时以上实时调度覆盖。

硬件：建立项目调度室，配备移动电话。

软件：核心是行车记录仪车辆定位、视频监控。

2. 动态调度与实时优化

调度中心是整个项目日常运行的“智慧大脑”，其动态调度流程如图所示：

◇ 场景一：车辆故障或严重交通拥堵

- ▶ 系统预警：行车记录仪显示车辆长时间停滞，或司机通过移动终端报告。
- ▶ 调度决策：调度员立即查询故障点或拥堵点附近的备用车辆或已完成任务的邻近车辆。
- ▶ 指令发布：通过手机，指令备用车辆前往救援，或指令邻近车辆绕行至故障车路线，优先保障关键站点的清运。

◇ 场景二：突发性大量垃圾（如村庄整治、大型活动后）

- ▶ 信息获取：巡检员或村委会通过电话报告。
- ▶ 调度决策：调度员评估垃圾量，从应急队伍或临近收运班次抽调人员与车辆，组成临时清运小组。
- ▶ 指令发布：向临时小组下达紧急清运指令，并同步通知该区域垃圾分类指导员做好现场协调与保洁准备。
- ▶ 结果跟踪：小组完成任务后，通过微信群上传现场照片，调度中心确认闭环。

◇ 场景三：应对“接诉即办”与甲方指令

- ▶ 信息接收：调度中心与“接诉即办”热线无缝对接，实时接收投诉工单和甲方指令。
- ▶ 任务创建：调度员立即在系统中创建高优先级调度任务。

- ▶ 派单：根据任务地点和类型，直接派发至最近的相关作业人员微信群，并设定处理时限。
- ▶ 跟踪与反馈：系统自动计时，调度员监督处理过程，处理完毕后收集居民反馈，形成闭环报告。

三、调度保障与协同机制

沟通保障：建立“调度中心-运营副经理-班组长-作业人员”四级即时通讯网络，确保调度指令在 5 分钟内传达至所有相关方。

资源保障：常备 1-2 台应急车辆和一支 5-10 人的机动应急队伍，24 小时待命，供调度中心随时调遣。

11-3-3 现场作业执行与监控机制

为确保项目服务质量在基层一线得到不折不扣的落实，汀星公司建立了以“标准化作业为基础，智能化监控为手段，闭环化管理为核心”的现场作业执行与监控机制。该机制旨在确保每一位员工、每一个作业环节都处于受控状态，实现过程的规范化与结果的可追溯。

一、标准化作业执行体系

1. 作业流程标准化 (SOP)

- ◇ 编制《作业操作规范》：为宣传策划人员、司机、装卸工、垃圾分类指导员四大核心岗位分别制定作业指导规范，将招标文件中的职责要求转化为具体的、可操作的行动步骤。
- ◇ 关键作业流程固化：
 - ▶ 垃圾分类指导员“五步法”：①迎（主动迎接居民）、②看（查看分类情况）、③导（指导正确投放）、④拣（进行二次分拣）、⑤净（完成桶边保洁与消杀）。
 - ▶ 装卸工“六步法”：①查（出车前检查）、②到（准时到达点位）、③对（与垃圾分类指导员对接）、④装（规范装载垃圾）、⑤清（清理作业现场）、⑥运（密闭运输至终点）。
 - ▶ 分拣员“四分法”：①初筛（初步分类）、②精分（按材质细分）、③去杂（剔除杂质）、④打包（分类打包贴标）。

2. 网格化责任制

- ◇ 定人定岗定责：将 42 个村和 16 个企事业单位划分为若干个网格，每个网格的垃圾桶站、收运路线、督导人员、收运人员一一对应，责任到人。

二、立体化、智能化监控体系

1. 人员现场监控

- ◇ 巡查制度：

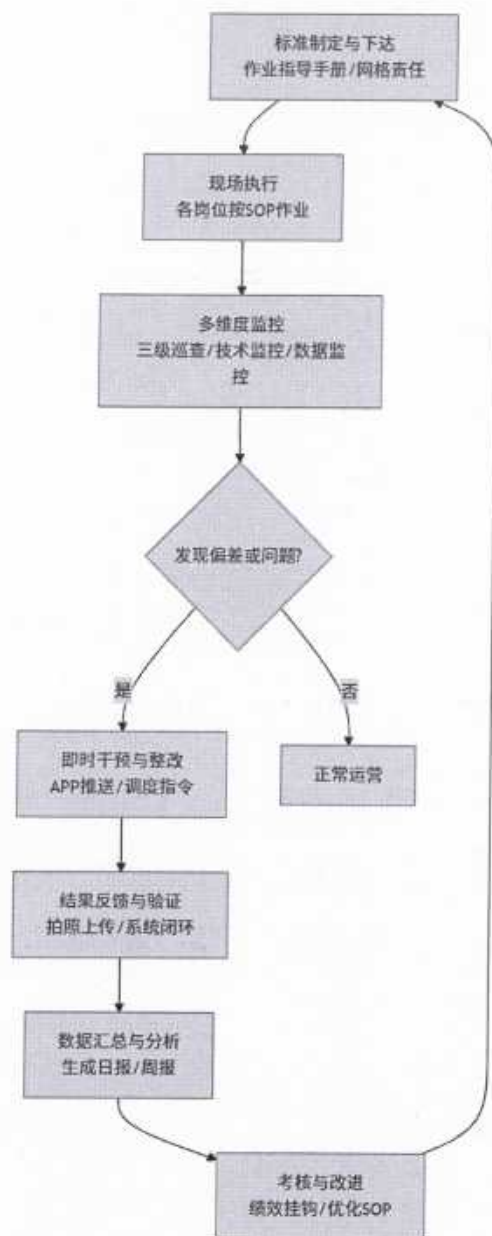
- ▶ 管理抽检：运营副经理每日进行不定时、不定点的随机抽检，重点复核一、二级检查中发现的问题点位、高发投诉区域及甲方重点关注区域。

2. 技术监控

- ◇ 车辆作业监控：

- ▶ 行车记录仪轨迹监控：抽查收运车辆行驶轨迹、速度、停靠点及停靠时长，确保车辆按既定路线和时间作业，杜绝违规行驶。

现场作业执行与监控的整体闭环管理流程，可通过下图清晰展示：



三、 闭环化问题处理机制

1. 问题发现与上报：任何员工或居民均可作为问题发现源。员工通过微信群上报，居民通过热线投诉。
2. 任务派发与处理：监控中心（或调度员）通过微信群，将问题任务派发至指定责任人，并设定处理时限。
3. 处理过程跟踪：责任人在微信群上接收任务，赴现场处理，并通过微信群拍照、录像反馈处理结果。
4. 结果验证与闭环：派发人员根据反馈结果进行验证，合格后确认闭环；不合格则打回重办，直至问题解决。

11-3-4 质量、安全与绩效管理机制

为确保持续稳定地输出高标准服务，并保障人员、资产及环境安全，汀星公司构建了集质量管控、安全管理、绩效驱动三位一体的精细化日常管理机制。该机制旨在通过预防、控制与改进，实现项目运营的卓越与可靠。

一、全面质量管理机制

1. 质量目标体系

将项目总体质量目标（如居民知晓率 100%、分类准确率 $\geq 90\%$ 、清运及时率 100% 等）层层分解至各班组及岗位，形成可量化、可测量的个人及团队 KPI 指标。

2. 过程质量控制

◇ “三检一体”质量巡查制度：

- ▶ 员工自检：一线员工（垃圾分类指导员、装卸工）根据《作业操作规范》标准，对自身工作完成情况进行即时检查与纠正。
- ▶ 班组互检：班组成员之间、相邻网格员工之间进行交叉检查，形成相互监督、共同提升的氛围。
- ▶ 专职专检：质量安全员每日使用移动终端微信群，按预设路线进行专业化巡查。

3. 终端质量验证

甲方考核对接：将甲方（长子营镇政府）的月度专项考核及“接诉即办”考核结果，作为衡量我方服务质量的核心依据，并建立内部追溯机制，将问题责任落实到人。

4. 质量分析与改进

每日质量例会：在例会中通报当日质量巡查结果，分析典型问题。

二、全过程安全管理机制

1. 安全责任体系

建立从“运营副经理→班组长→员工”的安全生产责任制，逐级签订《安全生产责任书》，将安全指标与绩效强关联。

2. 安全教育与培训

岗前安全培训：未经安全培训并考核合格的员工，一律不得上岗。

每周安全例会：利用晨会或每周固定时间，进行安全知识宣贯、事故案例分析和

安全技能培训。

专项安全交底：在进行高风险作业（如大件垃圾拆解、车辆维修）前，进行专项安全技术交底。

3. 安全风险管控

危险源辨识：全面识别收运、分拣、交通等各环节的危险源。

每日安全巡查：质量安全员在巡检时，同步检查安全隐患，如车辆状况、员工劳保用品佩戴、用电安全等，发现问题立即责令整改。

应急预案与演练：完善各类应急预案，并每季度至少组织一次实战演练，确保每位员工熟悉应急流程。

4. 安全事故管理

建立安全事故报告、调查和处理流程。对任何安全事故，无论大小，均坚持“四不放过”原则（原因未查清不放过、责任人员未处理不放过、整改措施未落实不放过、有关人员未受教育不放过）。

三、绩效驱动的考核与激励机制

1. 绩效指标体系

建立以质量、安全、效率、满意度为核心的绩效考核指标体系。

序号	考核维度	核心指标（KPI）	数据来源
1	质量	分类准确率、桶站洁净度、整改完成率	甲方考核
2	安全	安全事故率、隐患整改率、安全培训出席率	甲方考核
3	效率	收运任务完成率、出车准点率、收运里程效率	居民回访
4	满意度	“接诉即办”响应率、办结率、回访满意率	居民回访

2. 考核方式与流程

月度绩效考核：每月初根据数据、巡查记录和甲方反馈，对全体员工进行月度绩效评分。评分由直接上级初评，运营副经理复核。

年度/项目期综合评估：结合月度考核结果，进行阶段性综合评定。

3. 激励与奖惩措施

- ◆ 绩效薪酬挂钩：将月度绩效分数与绩效工资直接挂钩，实现“多劳多得，优绩优酬”。
- ◆ 专项奖励基金：设立“服务之星”、“安全标兵”、“红旗班组”等专项奖励，对表现突出的个人和团队给予物质与精神双重激励。
- ◆ 负向约束：对于连续考核不合格、造成重大服务质量问题或安全事故的员工，实行“黄牌警告”、“停岗培训”、“直至解除劳动合同”等阶梯式惩处。

质量、安全与绩效三大管理机制并非孤立运行，而是相互关联、相互促进的有机整体。

11-3-6 沟通与响应管理机制

为确保项目在复杂的内外部环境信息畅通、响应迅速、协同高效，汀星公司建立了立体化、多渠道、全闭环的沟通与响应管理机制。本机制旨在无缝对接甲方与居民需求，确保内部指令传递准确，最终实现“上情下达、下情上传、内外联动、快速响应”的管理目标。

一、内部垂直沟通机制

1. 标准化例会制度

◆ 每日晨会（“启动会”）：

- ▶ 时间/参与人：每日上岗前，以班组为单位，由班组长主持，全体一线员工参加。
- ▶ 内容：部署当日重点任务，传达最新指令，进行安全与技术交底，通报前一日典型问题，鼓舞士气。

◆ 每日例会（“复盘会”）：

- ▶ 时间/参与人：每日主要作业结束后，由运营副经理或班组长主持，相关管理人员参加。
- ▶ 内容：汇总当日工作完成情况，通报“接诉即办”工单处理结果，复盘当

日出现的异常问题，初步安排次日工作重点。

◇ 每周例会：

- ▶ 时间/参与人：每周一上午，运营副经理主持，全体班组长及管理人员参加。
- ▶ 内容：总结上周运营数据与得失，部署本周工作，协调解决跨班组资源与协作问题，传达公司及甲方最新要求。

2. 指令与报告系统

指令下达：所有正式工作指令（如计划变更、临时任务）均通过项目管理微信群以文字形式下达，确保指令清晰、可追溯。

报告上传：建立“事毕有回复”的文化。任何指令的执行结果、发现的问题，均需通过相同渠道在规定时限内向上级反馈，形成管理闭环。

二、 内部横向协同机制

跨班组协调会：由运营副经理根据需要随时召集，解决需要宣传、收运、分拣等多班组配合的综合性问题。

三、 对外沟通与响应机制

1. 与甲方（长子营镇政府）的沟通

- ◇ 指定对接人：项目负责人为与甲方沟通的唯一正式接口人，确保信息口径统一。
- ◇ 定期汇报：定期报送工作情况。
- ◇ 主动沟通：定期主动与甲方相关负责人进行电话或面对面沟通，了解其反馈与期望，及时调整工作方向。
- ◇ 会议参与：积极响应并准时参加甲方组织的各类协调会、评审会。

2. 与居民/社区的沟通（“接诉即办”深化机制）

- ◇ 多元化诉求接收渠道：
 - ▶ 24 小时服务热线：设立并广泛公示专属服务电话。
 - ▶ 线下渠道：垃圾分类指导员在值守时主动收集居民口头意见。
- ◇ 标准化响应流程：
 - ▶ 快速派单：根据问题类型和地点，通过微信群在 15 分钟内派单至相应

责任人（班长或具体作业人员）。

► 限时处理：

- 简单问题（如桶站满溢）：2 小时内处理完毕。
- 一般问题（如分类不清）：24 小时内处理并反馈。
- 复杂问题（如设施损坏）：48 小时内制定方案并持续沟通。

► 百分百回访：处理完毕后，由客服专员在 24 小时内对投诉人进行电话或上门回访，确认满意度。

项目沟通与响应的全流程，特别是对居民诉求的闭环管理，可通过下图清晰展示：



四、 应急沟通机制

预案明确：在应急预案中明确不同突发事件（安全事故、群体事件、环保事件）的内部上报流程和对外报告单位与时限（如立即上报甲方，并视情况联系公安、消防、环保等部门）。

信息统一出口：突发事件发生时，由项目负责人或其授权指定人员作为唯一信息发布出口，对外发布权威信息，避免信息混乱。

11-3-7 日常运行方案

为保障长子营镇生活垃圾分类服务项目每日高效、规范、有序运行，汀星公司建立了从清晨到日暮的标准化日常运行方案。本方案确保各类垃圾从源头投放、中端收运到末端处理的各个环节无缝衔接，形成高效、闭环的日常运营管理模式。

11-3-7-1 日常运行总流程

本日常运行总流程旨在构建一个闭环管理、数据驱动、高效协同的作业体系，确保从垃圾产生到末端处置的全过程顺畅、规范、可控。总体流程遵循“宣传引导-分类投放-收集转运-分拣处理-末端处置-数据分析”的主线，并辅以全程的质量监督与应急保障。

一、 流程总图与核心环节

本项目日常运行总流程可概括为以下五个核心环节构成的闭环系统：

[居民源头] → [督导值守] → [分类收运] → [末端处置] → [微信群] → (反馈优化) → [居民源头]

二、 各环节详细运行流程

环节一：居民源头分类与投放

1. 行为引导：居民在户内参照我公司发放的《各类别详细分类范围》，进行初步分类。

2. 站点投放：居民将分类好的垃圾携带至就近的垃圾分类站点/驿站。

3. 关键控制点：居民的分类准确度是整个流程的起点和基础。

环节二：督导值守与现场管理

1. 高峰值守：垃圾分类指导员在早晚高峰时段全员在岗，执行“三步工作法”（问候、开袋检查、指导/纠错）。

2. 即时指导与纠错：对正确投放的居民进行奖励；对分类错误的，进行现场指导并协助完成二次分拣。

3. 站点维护：确保垃圾桶盖常闭，站点及周边环境整洁，并完成每日2次的消杀作业。

4. 关键控制点：垃圾分类指导员的履职质量直接决定了源头投放的纯净度。

环节三：分类收集与密闭运输

1. 出车前准备：司机与装卸工进行车辆安全与技术检查，确认路线。

2. 站点收集：

(1) 质量复核：装卸工在装车前对桶内垃圾进行快速目测复核，发现严重混投立即上报并暂停收集。

(2) 规范作业：执行“车走站净”原则，收集完毕后立即清理现场，复位垃圾桶。

3. 密闭运输：确保车辆箱体密闭，规划的最优路线，安全行驶。

4. 关键控制点：严格执行“专车专运”，杜绝混装混运；保证运输过程无抛洒滴漏。

环节四：末端处置与合规交接

1. 定向运输：各类垃圾由专用车辆运至大兴区城管委指定的末端处置设施。

2. 合规交接：在处置场办理正式交接手续，获取并保存称重单据、转移联单等法定凭证。

3. 凭证归档：所有纸质版归档备查，形成完整的合规证据链。

4. 关键控制点：100%合法合规处置，所有流程有据可查。

环节五：数据汇聚与分析优化

1. 数据采集：车辆行车记录仪、称重、视频监控等数据。

2. 分析应用：

(1) 抽查监控：检查各项 KPI（如垃圾量、参与率、车辆位置）。

(2) 问题溯源：发现纯净度问题，可反向追溯至具体车辆、班组、站点。

(3) 决策支持：为优化路线、调整人员、精准宣传提供数据依据。

3. 反馈优化：将分析发现的问题，反馈至前端的宣传、督导、管理等环节，驱动整个系统持续改进。

4. 关键控制点：数据的真实性、及时性和深度分析能力。

三、 流程保障机制

1. 协同机制：通过每日晨会和每周协调会，解决各环节间的衔接问题。

2. 应急机制：针对车辆故障、人员短缺、突发事件等，启动相应预案，确保流程不中断。

3. 监督考核机制：通过三级检查、甲方考核、数据监控等方式，确保流程执行的质量。

11-3-7-2 分时段标准化运行细则

11-3-7-2-1 启动准备阶段

启动准备阶段是全天作业的基石与引擎，其核心目标是确保所有人员、车辆、设备及数据在首个作业高峰来临前，全部处于最佳待命状态。本阶段工作以“检查、准备、动员”为核心，为全天的顺畅、高效、安全运行奠定坚实基础。

一、 管理团队准备

目标：完成全局部署与信息同步，形成当日指挥决策。

1. 项目负责人/值班经理：

系统巡检：登录“微信群”，快速浏览前一日全天的情况，对整体运行状况心中有数。

气象与要情通报：查阅当日天气预警、交通管制及镇政府发布的重大活动保障通知。

制定当日工作重点：基于数据分析和外部信息，确定当日需重点关注的区域、环节或特殊任务。

2. 各职能主管：

接收指令：参加项目负责人组织的简短线上或线下晨会（约 10-15 分钟），领受当日工作重点。

计划细化：将总体指令转化为本团队的具体行动指令。

二、 一线作业团队准备

目标：完成人员集结、车辆设备检查与岗前动员，确保全员以最佳状态投入作业。

1. 全员安全晨会：

(1) 主持人：装卸工主管 / 当日值班主管。

(2) 地点：指定集合点（如分拣站场地）。

(3) 内容（“三查三明”）：

- 查人员：点名考勤，检查工装、工牌、防护用品（反光背心、手套、口罩）是否规范佩戴。
- 查状态：观察员工精神状态，进行简短安全提示。
- 查知识：随机抽问 1-2 名员工一个分类疑难问题（如“奶茶杯如何分类？”），进行知识巩固。
- 明任务：通报当日各清运线路、值守点位的任何微调（如因道路施工绕行）。
- 明标准：重申“车走站净”、“装车前复核”、“高峰在岗”等关键作业标准。
- 明安全：强调当日作业安全重点，如雨天防滑、行车安全等。

2. 车辆与设备出车前检查：

(1) 责任主体：司机与跟车装卸工。

(2) 检查流程（绕车检查法）：

- 外观与证件：检查车容车貌是否整洁，车身分类标识是否清晰，随车证件、保险是否齐全有效。
- 性能与安全：检查轮胎气压、机油、冷却液、灯光、刹车、喇叭等是否正常。
- 专用功能：检查压缩箱体密封条是否完好，举升机构、箱盖锁闭是否正常，确保无渗漏隐患。
- 随车工具：确认铁锹、扫帚、灭火器、警示牌、简易维修工具及应急处理包（含吸油毡、消毒液）已配备齐全。

3. 站点与物料准备：

(1) 垃圾分类指导员：

- 物料清点：检查并配足“垃圾分类指导员五件套”：宣传折页、备用垃圾袋、居民卡、消毒小工具。

- 站点预检：在前往值守点位前，对负责的站点进行快速巡视，检查垃圾桶是否完好、标识是否清晰、周边环境是否整洁，如有问题立即通过微信群上报。

11-3-7-2-2 上午高效运行阶段

上午高效运行阶段是全天的核心作业时段与关键攻坚期。此阶段覆盖了居民投放的早高峰、各类垃圾的首轮集中清运的精细化作业。核心目标是：确保源头投放质量、完成首轮分类收运的高效运转，为全天的稳定运行打下决定性基础。

一、 源头督导与质量把控

目标：坚守分类“第一道防线”，最大化提升早高峰投放准确率。

1. 全员高峰值守：

全勤在岗：所有垃圾分类指导员于指定时间前到达指定点位，进入值守状态。

标准作业：严格执行“主动问候—开袋检查—精准指导/即时纠错”的三步工作法。

重点人群关注：针对早起投放的老年人，给予更多耐心和细致的讲解，协助其完成破袋、投放等动作。

2. 即时问题处理：

现场分拣：对于分类错误的垃圾，垃圾分类指导员必须现场使用工具进行二次分拣，确保入桶垃圾类别正确。

突发情况上报：遇到居民不配合、设备故障或垃圾桶满溢等情况，立即上报分拣督导主管。

3. 站点环境维护：

动态保洁：在值守间隙，随时清理站点周边散落的垃圾，确保环境整洁。

首次消杀：在早高峰过后，对垃圾桶把手、桶盖等易接触部位进行第一次集中消杀。

二、 分类收集与首轮清运

目标：高效完成厨余垃圾、其他垃圾及其他指定类别垃圾的首轮分类收运，做到“日产日清”。

1. 按频次精准清运：

高频率垃圾（厨余、其他）：清运车辆按照既定路线，对 42 个行政村及 16 个企

事业单位进行首轮清运。大村每天不少于3次，小村不少于2次，上午必须完成首次全覆盖。

低频率垃圾（有害、大件、装修）：安排专项车辆进行巡回收运。

2. 标准化收运作业：

质量复核：装卸工在装车前严格执行“目测复核”，对混投严重的垃圾桶，立即拍照上报并通知垃圾分类指导员，暂不清运。

“车走站净”：每清运完一个点位，必须将现场清扫干净，将空桶复位摆齐。

密闭运输：确保车辆箱体密闭，无抛洒滴漏，按规定路线行驶。

3. 实时调度与监控：

行车记录仪监控：指挥中心监控车辆位置、速度和作业进度，对偏离路线、长时间停滞等异常情况进行抽查。

灵活调度：根据现场反馈的垃圾量情况，临时调度周边车辆进行支援，避免点位垃圾满溢。

三、 管理协调与质量巡查 (全程)

目标：确保各环节协同高效，及时发现并解决问题。

1. 主管现场巡查：

各职能主管深入一线，对督导值守、收运作业、分拣操作进行不间断巡查，现场纠正偏差。

2. “接诉即办”工单响应：

对于上午接收到的任何居民投诉或甲方指令，必须在15分钟内响应，并启动处理流程。

11-3-7-2-3 中午平峰阶段

中午平峰阶段是全天的休整、恢复与准备期。此阶段居民投放活动显著减少，核心目标从高强度作业转变为：保障基础服务不间断、进行人员设备休整与补给、处理内部事务、为下午及晚高峰作业蓄力。

一、 人员轮休与能量补给

目标：确保员工得到必要休息，以饱满精神投入后续工作。

1. 固定休息点管理：

在甲方指定场所设立固定休息区，提供热水、微波炉等基本设施，保障员工用餐环境。

休息期间，督促员工进行短暂休整，避免疲劳作业。

二、基础服务与动态巡查

目标：维持基础服务标准，确保午间环境整洁与设施完好。

1. 值守点位动态巡查：

在岗垃圾分类指导员职责：坚守岗位，对零星前来投放的居民进行正常指导。利用低人流间隙，对负责的站点进行深度保洁，擦拭宣传栏、清理卫生死角。

主管巡查：各区域主管利用此时段，对辖区内所有站点进行一轮快速巡查，重点检查环境卫生、设施完好度及在岗人员状态。

2. 垃圾清运作业调整：

策略性清运：清运作业转为按需响应模式。指挥中心根据微信群或垃圾分类指导员上报的信息，调度车辆对个别满溢点位进行突击清运，避免在午间进行大规模、高噪音的集中收运作业，减少对居民午休的干扰。

车辆回场整理：上午作业车辆回场后，司机与装卸工需进行车辆初步清洗，并整理随车工具。

三、设备维护与内部整理

目标：利用作业间隙，完成设备日常维护与工作环境整理。

1. 车辆与设备点检：

快速检修：维修人员对上午回场的车辆进行快速检查，处理小故障（如轮胎充气、灯光不亮等），确保下午出车车况良好。

11-3-7-2-4 下午专项运行阶段

下午专项运行阶段是全天的“优化、攻坚与准备期”。此阶段居民投放活动处于低峰，核心目标从早上的全面铺开转变为：进行专项深度作业、解决复杂问题、开展系统维护与培训，并为晚高峰做针对性准备。

一、专项清运与深度作业

目标：完成低频次、专项性垃圾的清运，并对重点区域进行深度保洁。

1. 低频次垃圾专项收运:

执行依据: 严格按照招标文件附件 3 规定的清运频次执行。

可回收物清运: 安排厢式货车, 按计划对各村、企事业单位积累的可回收物进行每周一次的集中清运, 运送至制定地点。

有害垃圾巡回收运: 根据计划(每 3 天一次), 由专人专车对各村有害垃圾暂存点的垃圾进行安全收集、登记, 并运至制定地点。

大件/装修垃圾预约清运: 对接居民通过电话、公众号等渠道提交的大件垃圾、装修垃圾清运预约, 安排专项车辆上门收运。

2. 重点区域与难点问题攻坚:

商业网点与单位收运: 针对镇域内餐馆、企事业单位食堂产生的餐厨垃圾, 进行每日下午的专项收运。

问题点位复查: 对上午巡查、考核或居民投诉中指出的分类质量差、环境脏乱的点位, 进行“回头看”复查, 确保整改到位。

满溢应急响应: 持续监控各站点情况, 对因午间投放或特殊情况导致的满溢点位, 进行快速应急清运。

二、 管理提升与内部建设

目标: 利用作业间隙, 提升团队专业能力与解决系统性难题。

1. 针对性培训与复盘:

小型研讨会: 由主管组织, 针对上午发现的共性分类错误、沟通难题等进行小范围复盘和针对性培训。

技能提升: 对新员工或技能薄弱员工进行“一对一”或“一对多”的在岗技能强化训练。

三、 晚高峰前置准备

目标: 为即将到来的晚高峰做好万全准备, 确保平稳过渡。

1. 人员与物资再确认:

垃圾分类指导员到岗确认: 确认所有晚班垃圾分类指导员已就位, 并完成岗前物资(宣传页、垃圾袋等)的补充。

车辆状态再检查: 对负责晚高峰清运的车辆进行出车前快速复检, 确保车况良好。

2. 工作指令传达:

项目负责人或值班经理召开简短的晚班动员会，传达注意事项，提醒员工保持良好的服务状态。

11-3-7-2-5 晚高峰及收官阶段

晚高峰及收官阶段是全天的“最后攻坚、全面复盘与安全闭环”时期。此阶段面临居民投放的晚高峰，核心目标是：确保晚高峰服务质量不降级，完成全天垃圾的“日产日清”，做好全面的数据复盘、设施维护与安全收尾，为次日运营做好准备。

一、晚高峰攻坚与巩固

目标：坚守岗位，保障晚高峰投放秩序与分类质量，展现专业服务形象。

1. 全员强化值守：

全勤在岗：所有负责晚班的垃圾分类指导员必须在 18:00 前到达指定点位，精神饱满地投入工作。与早班做好交接（如有轮换）。

服务标准不降：严格执行“三步工作法”，针对下班、放学归来的居民，保持耐心和友好的服务态度。此时段居民可能携带的垃圾种类更复杂（如快递包装、晚餐厨余），需给予更细致的指导。

引导激励：利用晚高峰人流量大的特点，积极引导居民使用垃圾分类奖励，宣传奖励政策，提升居民参与感和获得感。

2. 最后一轮集中清运：

清运保障：清运车辆根据智慧平台调度，对全天垃圾量大的区域、以及晚高峰产生的垃圾进行最后一轮集中清运，确保所有站点夜间无垃圾积压，实现“日产日清”的硬性目标。

静音作业：临近夜间，要求清运车辆操作更加规范，尽可能减少作业噪音（如避免猛踩油门、轻放垃圾桶），做到文明、安静清运。

3. 动态巡查与应急：

管理人员在此阶段需加强巡查，重点关注人流密集站点，及时协调处理突发状况，如垃圾桶快速满溢、居民纠纷等。

二、日间作业收官与设施复位

目标：完成全天作业的收尾工作，确保所有设施、场地恢复整洁、安全状态。

1. 站点全面闭站检查：

(1) 垃圾分类指导员职责：

- 保洁消杀：对值守站点进行当日的最后一次彻底清扫和全面消杀，确保站点及周边环境整洁无异味。
- 设施检查：检查垃圾桶是否完好、桶盖是否盖好、宣传标识是否完整。
- 物资整理：清点并整理剩余的宣传物料、工具，锁好智能设备箱（如有）。

2. 车辆回场与清洗：

所有清运车辆完成当日任务后返回指定停车场。

强制清洗：司机与装卸工必须对车辆进行里外彻底的清洗、消杀，确保车容车貌整洁，无残留垃圾与污渍。

安全检查：进行收车后检查，将车辆停放在指定位置，关闭电源，拉好手刹。

三、全天数据汇总与复盘

目标：锁定全天运营成果，形成数据闭环，为管理决策提供支持。

1. 管理层复盘：

(1) 项目负责人组织各主管召开“每日复盘会”（可采用线上形式），时长约15-20分钟。

(2) 会议内容：

- 回顾当日计划完成情况。
- 通报重大事项和未解决的问题。
- 分析当日出现的典型问题（如某个区域分类准确率骤降），初步讨论原因。
- 确认次日的工作重点和特殊安排。

四、应急值守与夜间准备

目标：建立夜间应急响应机制，确保24小时责任不间断。

1. 值班制度：建立管理人员夜间值班表，保持电话24小时畅通，应对夜间可能发生的突发事件（如设施被盗、火灾、交通事故等）。

2. 应急准备：确保应急车辆和物资处于待命状态，随时可以响应。

11-3-7-2-6 夜间保障阶段

夜间保障阶段是全天的“静默监护、应急待命与后台维护”时期。此阶段面向公众的服务暂停，但内部保障工作不间断。核心目标是：确保资产安全、维持系统运转、具备夜间应急能力，并为次日的重启做好后台准备。

一、安全巡检与资产守护

目标：通过人防与技防结合，确保夜间项目资产安全无虞。

1. 固定设施夜间巡查：

(1) 巡检人员：由值班保安与夜间值班管理员共同负责。

(2) 巡检范围与内容：

- 停车场：检查所有停放车辆是否完好，有无异常。
- 重点站点抽检：对位于主干道、人流复杂区域的垃圾分类站点进行不定期抽检，防止垃圾桶被挪动、盗窃或恶意破坏。

二、应急值守与响应 (全程)

目标：建立高效的夜间应急指挥与处置链路。

1. 值班制度：

严格执行管理人员 24 小时电话值班制度，确保通讯畅通。

在指定地点安排司机、应急人员驻场待命，确保能快速出动。

2. 应急响应流程：

接报：值班电话接到来自甲方、居民或巡检人员的紧急报告（如交通事故、火灾、严重泄漏、安全事故）。

研判与启动：值班经理立即对事件级别进行初步研判，并决定是否启动相应级别的应急预案。

处置：通知驻场应急队员在 15 分钟内完成集结与出动，赶赴现场进行先期处置（如设置警戒线、控制污染、灭火等）。

上报：同步向公司高层及甲方相关联系人报告事件概况与已采取的应急措施。

三、后台作业与次日准备

目标：为次日的启动准备阶段进行前瞻性作业。

1. 特殊清运作业:

根据合同要求或甲方指令,对农贸市场、批发市场等需要在清晨营业前完成垃圾清运的场所,安排夜间或凌晨作业班组,确保完成清运,不影响日间市容。

2. 早期准备:

最早班的司机或垃圾分类指导员开始陆续到岗,进行非常规的早班任务。

11-3-8 日常管理方案

11-3-8-1 概述

为确保长子营镇生活垃圾分类服务项目的标准化、精细化与高效化运行,北京汀星科技有限公司特制定本全面、系统的日常管理方案。本方案旨在通过制度化、流程化的管理,覆盖人员、车辆、设备、指导、运行、环境及培训等各个环节,保障项目稳定交付并超越预期服务目标。

一、人员日常管理

本公司将组建一支职责清晰、纪律严明、激励有效的项目团队,具体管理措施如下:

1. 岗位职责与组织架构:

项目负责人:作为项目总指挥,全面负责项目的规划、执行、协调与督导。每日召开晨会,部署当日工作;每周向甲方及公司总部提交工作简报;负责与镇政府、各村委及相关部门的外联沟通。

宣传策划人员:负责月度宣传活动的策划、素材设计与制作。每日监测宣传效果,收集居民反馈,及时调整宣传策略。管理宣传物料库存,确保传单、手册等供应充足。

垃圾分类指导主管:管理全镇分拣垃圾分类指导员团队。制定并排定各桶站值守班次,每日巡查各值守点不少于2次,检查垃圾分类指导员在岗情况、工作状态及分类指导准确性,并记录巡查日志。

装卸工主管:统筹管理装卸工团队与可回收物、大件垃圾、装修垃圾的收运流程。规划最优收运路线,监督装卸工规范操作,每日核对回收物数量、种类台账,确保数据准确。

行政后勤主管:主管负责奖励系统的日常维护、礼品采购与库存管理。兑换人员需热情接待居民,准确完成奖励录入与礼品兑换,每日进行账物盘点,确保数据、实物与台账三相符。

2. 日常考勤与绩效:

实行岗位点长现场核查考勤机制,杜绝脱岗、迟到、早退现象。

建立以“分类准确率”、“居民投诉率”、“任务完成及时率”为核心的 KPI 绩效考核体系,考核结果与月度绩效奖金直接挂钩,并作为年度评优依据。

二、车辆日常管理

✿ 针对项目自有及政府提供的清运车辆,实施全生命周期管理:

出车前检查:驾驶员每日出车前须完成车辆“三检”(检查机油、水温、轮胎气压),确保车辆牌照清晰、车身整洁、密闭装置完好、无污物吊挂。

行车中规范:严格遵守交通法规,按规定路线行驶。全程保持行车记录仪定位系统开启,实时监控车辆位置与状态。清运过程中严禁超载、超速,确保无“跑冒滴漏”现象。

收车后维护:每日收车后,驾驶员需在指定场地对车辆进行彻底冲洗、消杀。

三、设备日常管理

✿ 对项目范围内的所有设施设备进行周期化维护:

分类容器管理:每周对全部容器进行一次彻底清洗与消毒。

设施维护保养:定期检查分类驿站、宣传栏的结构安全与功能完好性。建立设备维护日历,对电机、称重、智能屏等核心部件进行预防性维护,确保故障率低于 1%。

工具与耗材管理:建立统一的工具间,对扫帚、簸箕、消杀喷雾器、防护服等工具与耗材执行“以旧换新”的领用制度,避免浪费与流失。

四、垃圾分类指导

✿ 构建“点-面-户”三位一体的指导体系:

定点督导:垃圾分类指导员在早晚投放高峰时段(7:00-9:00, 18:00-20:00)全员在岗,使用规范礼貌用语对居民进行面对面指导,对错误分类行为进行现场纠正与二次分拣。

全面宣传:在 42 个行政村轮流开展至少一次大型主题宣讲活动。利用村内广播、公告栏、微信群等渠道,持续推送垃圾分类知识。

五、环境卫生日常管理

✿ 执行高于行业标准的保洁消杀制度:

桶站环境卫生:每个桶站配备扫帚、簸箕和抹布。垃圾分类指导员在值守期间随

时清理落地垃圾，每日对垃圾桶盖、拉手及周边地面进行至少 2 次擦拭和清扫。收运后立即对桶位进行冲洗，确保无残留、无异味。

全域保洁与消杀：每日对设备进行冲洗。在夏季蚊蝇滋生期，每日喷洒生物降解型杀虫剂；冬季针对可能结冰区域提前铺设防滑垫。每周对全镇所有垃圾分类相关公共区域进行一次全面消毒。

六、培训日常管理

✿ 构建覆盖全员、贯穿全程的培训体系：

1. 新员工入职培训：所有新员工必须接受为期 3 天的岗前封闭培训，内容包括垃圾分类政策法规、岗位技能、安全知识、服务礼仪及公司规章制度，经考核合格后方可上岗。

2. 在岗周期性培训：

每周例会：以班组为单位，进行 15 分钟的安全与服务要点复盘。

月度专项培训：每月组织一次全员专项培训，内容涵盖新政策解读、典型案例分析、设备操作演练、应急响应流程等。

季度技能比武：每季度开展一次技能竞赛，激发员工学习热情，提升团队整体业务水平。

11-3-8-2 人员日常管理

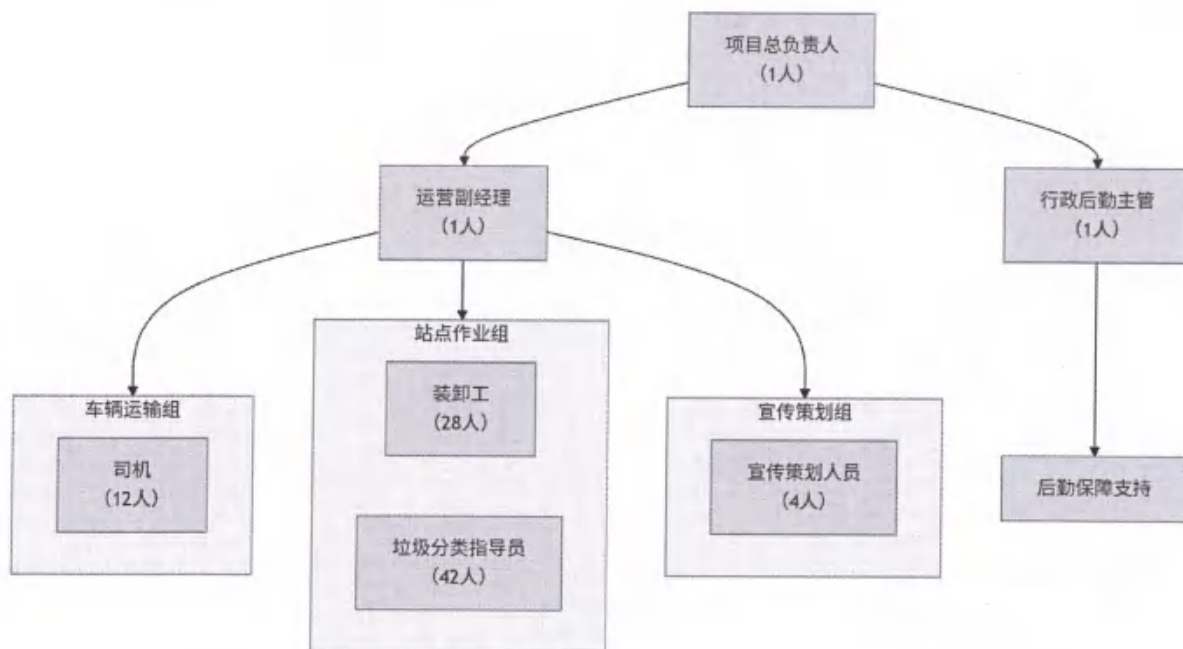
为确保本项目拥有一支稳定、专业、高效、敬业的运营团队，我司（北京汀星科技有限公司）将实施一套系统化、标准化与人性化相结合的人员日常管理体系。本方案涵盖从组织架构到个人行为的全方位管理，是项目服务质量的核心保障。

一、组织架构与岗位职责

1. 清晰的组织架构：

建立以项目总负责人为总负责的直线职能制架构，下设运营副经理、行政后勤主管等管理岗位，以及司机班、垃圾分类指导员班、装卸工班等一线作业班组。

绘制清晰的组织架构图，明确汇报关系和信息流转路径，确保指挥畅通。



2. 明确的岗位说明书:

为每一个岗位（如项目负责人、司机、装卸工、垃圾分类指导员）制定详细的《岗位说明书》，明确其岗位职责、工作标准、任职要求（知识、技能、经验）。

确保每位员工清晰了解自己的工作内容、责任范围以及需要达到的标准。

二、 人员配置与团队建设

1. 科学定岗定编:

根据 42 个行政村及 16 个企事业单位的服务范围、垃圾产生量及清运频次，科学测算并配置各岗位人员数量，确保人力资源投入充足且高效。

核心岗位（如班组长、关键设备操作员）设置 AB 角，确保人员临时缺席时工作不受影响。

2. 团队文化建设:

通过定期召开团队会议、组织团建活动等方式，培养员工的团队协作精神和归属感。

树立“爱岗敬业、精益求精”的团队价值观，营造积极向上的工作氛围。

三、 日常管理流程与规范

1. 班前会制度:

每日作业前，由各班组长组织召开班前会，时长约 10-15 分钟。

内容：检查员工出勤及仪容仪表；传达当日工作重点及注意事项；进行安全提示；简要总结前日工作。

2. 在岗巡查与督导：

管理人员每日进行现场巡查，监督员工劳动纪律、操作规范及服务质量。

采用“走动式管理”，及时发现问题、现场指导、即时纠正。

四、 考勤管理

为保障长子营镇生活垃圾分类服务项目的规范运行，确保各岗位人员履职在岗，实现对人资资源的高效、精准管理，北京汀星科技有限公司特制定本考勤管理专项方案。本方案旨在通过多层次、数字化的管理手段，杜绝脱岗、缺勤现象，为项目服务质量与稳定运营奠定坚实基础。

（一） 考勤管理原则

公平公正原则：考勤标准与制度对所有岗位人员一视同仁。

及时准确原则：考勤记录需实时、准确，作为薪资核算与绩效评估的客观依据。

严格规范原则：明确考勤纪律，对违规行为进行清晰界定与相应处理。

管理与关怀相结合原则：在严格执行制度的同时，关注员工实际困难，体现人性化管理。

（三） 考勤对象与范围

本项目全体在岗人员，包括：项目负责人、宣传策划人员、司机、装卸工、垃圾分类指导人员。

（四） 考勤方式：双重核查机制

为解决偏远村庄及分散作业点的管理难题，采用“线下实地核查”的考勤机制。

1. 线下实地核查

（1）执行人：由项目负责人、各岗位主管及公司指派的专职巡查员共同执行。

（2）核查方式：

- 定时巡查：各主管每日对所属岗位人员的在岗情况、工作状态进行不少于 2 次的随机抽查。
- 随机抽查：项目负责人与专职巡查员采用不预先通知的方式，对全镇

42 个行政村的服务点位进行全覆盖循环抽查，每周至少覆盖一遍。

- “微视频”报备：对于临时性、突发性任务，要求执行人员通过微信群发送简短现场视频进行实时报备。

（四）考勤纪律与处理规定

（1）迟到/早退：单次迟到或早退（10 分钟以上，30 分钟以内），予以口头警告并扣发当日 50%绩效工资；月累计超过 3 次，予以书面警告并扣发当月全部绩效工资。

（2）旷工：凡出现以下情况之一，均记为旷工：

- 未办理任何请假手续或请假未获批准而擅自离岗者。
- 线上打卡与线下核查均无法证实其在岗，且无法提供合理解释者。
- 谎报、伪造考勤记录者。
- 处理规定：旷工半天，扣发当日双倍工资；旷工一天，扣发三日工资并进行严肃批评教育；当月连续旷工 3 天或累计旷工 5 天，视为严重违纪，公司有权予以无条件辞退，并承担由此对项目造成的一切损失。

（3）脱岗：指在工作时间内未经许可离开工作岗位。一经核实，按旷工半天处理。

（五）请假与调休流程

1. 请假审批：所有请假必须提前在考勤微信群中提交申请。

- 1 天以内（含 1 天）的假别，由直属主管审批。
- 1 天以上、3 天以内（含 3 天）的假别，经直属主管审核后，报项目负责人审批。
- 3 天以上的假别，须报公司总部人力资源部备案批准。
- 突发急病等特殊情況，须在当日上午上班前电话通知直属主管，事后 24 小时内补办请假手续。

2. 调休安排：因项目保障需要，在周末或法定节假日工作的岗位，将安排轮休。调休需提前申请，由主管根据工作安排进行统筹批准，确保各岗位服务不间断。

五、绩效考核与激励

为全面提升长子营镇生活垃圾分类服务项目的运营效率与服务品质，激发员工积极性与责任感，北京汀星科技有限公司特制定本绩效考核与激励专项方案。本方案遵

循“公平公正、量化为主、奖惩分明、持续改进”的原则，旨在通过科学的指标体系与多元化的激励手段，打造一支高绩效、高凝聚力的项目团队。

（一）绩效考核体系

绩效考核采用“关键绩效指标（KPI）考核 + 综合行为评估”相结合的模式，按月进行。

1. 关键绩效指标（KPI）考核（占比 70%）

根据不同岗位的核心职责，设定差异化的量化考核指标：

岗位类别	核心考核指标（KPI）	考核方式与数据来源
垃圾分类指导员	1. 分类准确率（30%）：负责点位厨余垃圾纯净度 $\geq 95\%$ ，混合率低于 5%。 2. 居民参与率（20%）：负责片区居民垃圾分类知晓率与参与率稳步提升。 3. 投诉率（10%）：因服务态度或指导不当导致的有效投诉为零。	甲方/公司突击检查抽样；居民回访；公司巡查记录；12345 等投诉平台记录。
装卸工	1. 清运及时率（25%）：严格按照附件 3 规定频次完成清运，无积压、满溢。 2. 作业规范率（25%）：运输过程无“跑冒滴漏”，车辆整洁，操作符合规程。 3. 安全驾驶（10%）：无交通安全事故。	行车记录仪轨迹核对；现场巡查。
宣传策划人员	1. 活动完成量（25%）：按月完成计划内的宣传活动次数。	活动照片；居民回访。

	2. 居民满意度（25%）：服务对象对宣传内容服务的满意度评价。 3. 系统/物料管理（10%）：奖励系统稳定，物料无浪费。 4. 创新与效果（10%）：宣传形式有创新，居民参与度与分类效果有提升。	
各岗位主管	1. 团队目标达成率（30%）：所辖团队整体 KPI 完成情况。 2. 团队管理与培训（20%）：团队纪律、士气、技能培训落实到位。 3. 问题解决效率（10%）：对辖区突发问题响应及时，处理有效。	公司及甲方评价。
行政后勤主管	1. 响应及时率（40%）：接到指令后 30 分钟内抵达现场。 2. 任务完成率（30%）：指派应急任务 100% 完成。	任务完成反馈报告。

2.综合行为评估（占比 30%）

由直属主管和项目负责人共同评定，内容包括：

1. 工作态度（10%）：责任心、主动性、协作精神。
2. 规章制度遵守（10%）：考勤纪律、安全规范、甲方及公司管理制度的执行情况。
3. 学习与成长（10%）：参与培训的积极性，技能提升程度。

（二）绩效结果应用与激励措施

绩效考核结果直接与员工的物质回报、职业发展和精神荣誉挂钩，形成多层次激

励体系。

1. 物质激励

(1) 月度绩效奖金：

- 考评等级：根据综合得分，划分为S（优秀，≥95分）、A（良好，85-94分）、B（合格，75-84分）、C（待改进，60-74分）、D（不合格，<60分）五个等级。
- 奖金挂钩：月度绩效奖金 = 奖金基数 × 绩效系数。
 - ◆ S级：系数 1.5 （全额奖金 150%）
 - ◆ A级：系数 1.2 （全额奖金 120%）
 - ◆ B级：系数 1.0 （全额奖金 100%）
 - ◆ C级：系数 0.5 （全额奖金 50%）
 - ◆ D级：系数 0 （无绩效奖金）
- 专项奖励：
 - ◆ “分类之星”奖：每月评选在分类准确率、居民指导方面表现突出的员工，给予现金奖励及通报表扬。
 - ◆ “零投诉”奖：对月度内无任何有效投诉的员工或团队给予额外奖励。
 - ◆ “金点子”奖：对提出合理化建议并被采纳，产生显著效益的员工给予奖励。

2. 发展与晋升激励

人才梯队建设：连续三个月或累计六个月获得S/A级评价的员工，直接纳入公司“后备人才库”。

优先晋升权：项目内出现岗位空缺（如主管岗位）时，优先从“后备人才库”中选拔。

技能培训机会：高绩效员工享有优先参加外部高端培训、行业交流会议的资格。

3. 精神与荣誉激励

公开表彰：在月度全体员工大会上，对优秀员工和团队进行公开表彰，颁发荣誉证书。

榜样宣传：将优秀员工的照片和事迹在宣传栏、工作群等平台展示，树立榜样。

“服务标兵”评选：每季度/年度开展“服务标兵”评选，授予荣誉称号并给予重奖。

（三）绩效改进与反馈

绩效面谈制度：每月考核结束后，直属主管必须与下属进行一对一的绩效面谈，肯定成绩，指出不足。

对于 C/D 级员工：启动“帮扶计划”，由主管或指定优秀员工进行为期一个月的辅导。连续两个月评为 D 级者，将考虑调岗或根据合同规定予以辞退。

六、培训与发展

1. 系统化培训体系：

岗前培训：所有员工必须经过公司、项目部、班组三级岗前培训，考核合格后方可上岗。内容涵盖公司制度、安全知识、岗位技能、服务礼仪等。

在岗培训：每月至少组织一次在岗强化培训，针对薄弱环节、新政策、新标准进行持续教育。

专项培训：针对管理人员，提供管理能力、沟通技巧等专项培训。

2. 员工职业发展：

建立内部晋升通道，鼓励一线员工通过努力走向班组长、主管等管理岗位。

支持员工考取相关职业资格证书，提升个人专业能力。

七、劳动纪律与行为规范

1. 严格考勤管理：

采用信息化手段进行考勤记录，确保出勤的准确性与公正性。严格请销假制度。

2. 统一形象与行为标准：

仪容仪表：工作时间必须按规定统一穿着工装，佩戴工牌，保持个人清洁、仪表端正。

行为规范：严格遵守公司规章制度，文明作业，礼貌待人，不得与居民发生争执。严禁工作时间饮酒、赌博等违纪行为。

八、沟通与关怀

1. 建立畅通的沟通渠道：

定期召开员工座谈会，设立总经理/运营副经理信箱，鼓励员工就管理工作、工作条件等提出意见和建议。

管理层需主动与员工沟通，了解其思想动态和实际困难。

2. 实施人性化关怀：

关注员工身心健康，定期组织体检。在高温、严寒等极端天气时，提供必要的劳保和慰问品。

对于遇到特殊困难（如家庭变故、重大疾病）的员工，公司给予力所能及的帮助和支持，增强团队凝聚力。

11-3-8-3 车辆日常管理

为确保项目所属作业车辆（包括政府提供与公司自备）始终处于安全、整洁、高效的运行状态，保障生活垃圾收运工作的稳定性和连续性，我司（北京汀星科技有限公司）特制定本车辆日常管理方案。本方案涵盖车辆从出车到回场的全流程精细化管控。

一、 管理目标

安全零事故：杜绝重大交通安全责任事故。

车辆高完好：车辆完好率 $\geq 95\%$ ，保障每日出车需求。

作业标准化：车容整洁、密闭运输、文明作业达标率 100%。

成本最优化：通过规范操作和预防性维护，有效控制燃油与维修成本。

二、 组织架构与职责

车辆主管：负责车队全面管理，包括调度、安全、维修、考核。

班组长：负责本班组车辆的日常调度、班前检查与人员管理。

驾驶员：为所驾车辆的直接责任人，负责日常驾驶、操作、检查与基本维护。

三、 全流程日常管理规范

1. 出车前检查与准备（驾驶员执行）

(1) 三检：

- 检查车辆性能：围绕车辆一周，检查轮胎气压、车身有无刮蹭、灯光、车牌是否清晰。

- 检查车辆状况：发动车辆，检查机油、冷却液、制动液液位，仪表盘有无故障报警，听辨发动机有无异响。
- 检查专用设备：检查压缩箱、举升机构、密闭盖板等专用设备是否工作正常，确保车辆密闭性良好，无破损。

(2) 一记：发现问题立即上报班组长，严禁“带病出车”。

2. 作业中规范与监督

(1) 安全驾驶：严格遵守交通法规，严禁超速、超载、疲劳驾驶、酒后驾车。

(2) 文明作业：

- 收运过程中轻装轻卸，减少噪音。
- 确保垃圾不遗撒、污水不滴漏，做到“污水不满溢、车走场地净”。
- 穿着统一工装，佩戴工牌，言行文明，树立公司良好形象。

(3) 分类收运：坚决执行“一类一车”，严禁混装混运。驾驶员有责任对装载垃圾的类别进行监督。

(4) 定时监控：利用车辆行车记录仪系统，监控车辆实时位置与行驶状态，对异常情况（如长时间停车、偏离路线）查询。

3. 收车后维护与交接

进场清洗：每日作业完毕后，必须将车辆驶入指定洗车区，对车身、轮胎、垃圾箱内外进行彻底冲洗和消杀，确保车容车貌干净、无残留、无异味。

定点停放：清洗完毕后，将车辆有序停放在指定停车场，关闭电源，锁好门窗。

故障报修：收车后再次检查车辆，发现新增问题或故障，立即报修。

四、维护保养管理

1. 分级保养制度：

日常保养：由驾驶员负责，包括清洁、补给和安全检视。

一级保养（每月或每行驶 5000 公里）：由专业维修工执行，重点检查、紧固、润滑和调整。

二级保养（每季度或每行驶 15000 公里）：进行更深入的检查、调整和更换滤清器等易损件。

强制性年检：按时参加机动车年检，确保车辆合法上路。

2. 维修管理:

建立规范的报修、审批、维修、验收流程。

五、 安全管理

1. 安全培训: 每月组织至少一次驾驶员安全教育会议, 学习交通法规, 分析典型事故案例。

2. 安全责任书: 公司与每位驾驶员签订《安全行车责任书》, 明确安全责任与奖惩措施。

3. 应急预案: 车辆配备灭火器、三角警示牌等应急设备。驾驶员熟知交通事故、车辆自燃、垃圾泄漏等突发情况的应急处置流程。

六、 监督与考核

日常抽查: 车辆主管与质量安全员每日对出场和回场车辆进行抽查, 检查车容车貌等。

定期考核: 将车辆完好率、油耗、违章率、事故率、车容车貌等指标纳入驾驶员及班组的月度/季度绩效考核。

附件:《安全行车责任书》

为切实加强垃圾收运车辆行车安全管理, 落实安全生产责任制, 保障人民群众生命财产安全, 维护公司良好形象, 确保长子营镇生活垃圾分类服务项目顺利实施, 根据《中华人民共和国道路交通安全法》《北京市生活垃圾管理条例》及公司相关管理制度, 特制定本安全行车责任书, 由北京汀星科技有限公司(以下简称“公司”)与驾驶员签订并共同遵守:

一、驾驶员安全行车责任

1. 严格遵守交通法规: 自觉学习并遵守《道路交通安全法》等法律法规, 杜绝超速、超载、疲劳驾驶、酒后驾驶、闯红灯、逆行等严重交通违法行为。

2. 执行车辆检查制度: 每日出车前、收车后对车辆进行例行检查, 确保车辆性能良好、设备完好, 严禁“带病上路”。

3. 文明驾驶与作业: 驾驶过程中保持注意力集中, 不接打手机、不吸烟、不闲聊; 作业中轻装轻卸, 减少噪音, 做到“车走场地净”。

4. 保持车容车貌整洁: 每日作业完毕后对车辆进行清洗、消杀, 确保车身干净、无污物、无异味。

5. 规范使用行车记录设备: 不得擅自关闭、遮挡或破坏车载监控设备, 配合公司

对行车数据的调取与分析。

6. 熟悉应急预案：掌握车辆故障、交通事故、火灾、垃圾泄漏等突发情况的应急处置流程，熟练使用车载灭火器、三角警示牌等应急设备。

7. 服从管理与调度：严格遵守公司调度安排，按指定路线、时间完成收运任务，不得私自改变路线或搭载无关人员、物品。

二、公司安全管理责任

1. 组织安全培训：每月至少组织一次驾驶员安全教育培训，学习交通法规、典型案例及应急处置知识。

2. 提供合格车辆：保证车辆手续齐全、保险有效，定期进行维护保养，确保车辆符合安全运行标准。

3. 落实监督检查：通过日常抽查、行车数据监控等方式对驾驶员行车行为进行监督，及时发现并纠正违章行为。

4. 完善考核机制：将安全行车纳入驾驶员绩效考核，对无事故、无违章的驾驶员给予表彰奖励。

三、奖惩机制

1. 奖励：对全年无责任交通事故、无交通违法记录的驾驶员，给予通报表扬及物质奖励，并在评优评先中优先考虑。

2. 处罚：

(1) 发生交通违法行为，除由驾驶员自行承担罚款、扣分外，公司视情节给予警告、罚款、停岗培训处理；

(2) 发生负有责任的交通事故，根据事故等级扣除相应绩效，情节严重的予以辞退；

(3) 因驾驶员责任造成重大安全事故或严重影响公司形象的，公司有权解除劳动合同，并追究其经济与法律责任。

四、附则

1. 本责任书一式两份，公司与驾驶员各执一份，自双方签字之日起生效。

2. 本责任书有效期与驾驶员在长子营镇生活垃圾分类服务项目的服务期一致。

驾驶员签字：

日期：____年____月____日

公司代表签字：

日期：____年____月____日

(加盖公章)

11-3-8-4 设备日常管理

为确保项目范围内所有设备（包括政府提供与公司自备）稳定、高效、安全运行，延长使用寿命，保障服务工作的连续性与质量，我司（北京汀星科技有限公司）特制定本设备日常管理方案。本方案旨在实现对设备的精细化、全生命周期管理。

一、管理范围与目标

1. 管理范围：

收运车辆：政府提供的压缩车、厨余车及公司自备各类专用车辆。

垃圾容器：服务区域内所有户外垃圾桶、果皮箱、分类收集容器等。

支持设备：行车记录仪设备、保洁工具等。

2. 管理目标：

设备高完好率：关键设备（车辆、分拣线）完好率 $\geq 95\%$ 。

运行零重大事故：杜绝因设备管理不善导致的重大安全与环境事故。

成本有效控制：通过预防性维护，降低故障率与维修成本。

二、管理原则

预防为主，维修为辅：强调日常保养，防范于未然。

定人定机，责任到人：每台关键设备明确操作员与保管员，落实管理责任。

安全第一，规范操作：所有设备操作必须严格遵守安全规程。

全过程管理：从设备入库、使用、维护到报废，实施闭环管理。

三、日常管理组织与职责

设备管理专员：负责项目所有设备的统筹管理，包括台账、调度、维修协调、考核。

各班组长：负责本班组所用设备的日常管理、使用监督及报修申请。

设备操作员/保管员：为所操作或保管设备的直接责任人，负责日常使用、检查、保养与保管。

四、 全流程日常管理规范

1. 日常使用与操作管理

持证上岗与培训：关键设备（如车辆、打包机）操作人员必须经过专业培训，掌握设备性能、操作规程及安全注意事项，考核合格后方可上岗。

班前检查：操作员每日工作前，需对设备进行例行检查（如车辆油水电、垃圾桶完整性、分拣设备空载试运行）。

规范操作：严格按照设备操作规程进行作业，严禁超负荷、超范围使用。

班后交接：作业完成后，对设备进行清洁，并停放在指定位置。

2. 日常维护与保养管理

(1) 分级保养制度：

- 日常保养（操作员负责）：每日进行的清洁、润滑、紧固、检查等。
- 一级保养（操作员为主，维修工辅助）：每月或每运行一定时长后，进行的全面检查、调整和局部更换。
- 二级保养（专业维修工负责）：每季度或每运行一定周期后，进行的深度检查、性能检测和预防性更换。

(2) 计划性维护：根据设备说明书和使用情况进行维护，避免突发性故障。

4. 维修管理

报修流程：操作员发现故障 → 立即停止使用 → 报告班组长 → 班组长上报设备管理员 → 设备管理员组织维修（内部或外协）。

维修验收：维修完成后，由设备管理员和使用者共同验收，确认故障排除后，方可重新投入使用。

5. 容器类设备专项管理

网格化巡查：保洁员或指定巡查员每日对责任区域的垃圾桶进行巡查。

日清日洗：每日清运作业后，对垃圾桶进行彻底冲洗和消杀，确保桶体及周边清洁、无污渍、无异味。

五、 安全管理

1. 安全警示：在设备危险部位（如分拣机传动部位）张贴醒目的安全警示标识。
2. 劳动防护：为操作人员配备必要的劳动防护用品（如手套、安全鞋、防护眼镜）
3. 安全培训与演练：定期组织设备安全操作培训和应急演练。

六、监督与考核

1. 日常抽查：设备管理员与质量安全员每日对设备状况、点检记录、卫生状况进行抽查。
2. 定期盘点：每季度对所有设备进行一次全面盘点，做到账物相符。
3. 绩效考核：将设备完好率、故障率、维护计划完成率等纳入相关班组及人员的绩效考核。

11-3-8-5 垃圾分类指导日常管理

一、现场指导

(1) 定点指导

- 设立指导点：在各村的主要公共场所设立垃圾分类指导点，如村委会、企事业单位等。
- 安排专人：安排专人负责指导点的工作，提供现场咨询和指导。
- 指导内容：包括垃圾分类的基本知识、分类方法、分类标识等，解答居民的疑问。

(2) 流动指导

- 组织流动小组：组建流动指导小组，成员包括垃圾分类指导员、宣传策划人员等。
- 定期巡访：定期到各村进行现场指导，确保每个村庄都能得到充分的指导。
- 巡访内容：现场检查居民的垃圾分类情况，提供纠正和改进建议，解答居民的疑问。

二、培训管理

(1) 培训计划

- 制定计划：制定详细的培训计划，明确培训对象、培训内容、培训时间和培训地点。

- 培训对象：包括宣传策划人员、垃圾分类指导员、装卸工、司机、行政后勤主管等。

- 培训时间：根据实际需要，安排定期培训，如每月一次或每季度一次。

(2) 培训内容

- 基础知识：垃圾分类的基本概念、重要性、法律法规等。

- 具体分类方法：可回收物、厨余垃圾、有害垃圾、其他垃圾的分类方法和标识。

- 操作技能：智能设备的使用、分类公众号的操作、分类垃圾桶的使用等。

- 沟通技巧：如何与居民有效沟通，引导居民积极参与垃圾分类。

- 安全知识：个人防护装备的使用、安全操作规程、应急处理等。

(3) 培训形式

- 小型讲座：组织小型讲座，邀请专家或经验丰富的人员进行授课。

- 现场讲解：在实际工作环境中进行现场讲解，让学员更好地理解和掌握操作技能。

- 实操演练：组织实操演练，模拟实际工作场景，让学员动手操作，提高实际操作能力。

- 考核评估：培训结束后进行考核评估，确保学员能够胜任工作。

11-3-8-6 收运日常管理

一、收运时间

(1) 可回收物

收运频率：每周收运一次。

收运时间：选择固定的收运时间，如每周五上午，确保居民有充足的时间准备可回收物。

(2) 厨余垃圾

- 大村：每天不少于2次。

○收运时间：早、中、晚三个时间段，具体时间可根据居民生活习惯和垃圾产生高峰时段灵活调整。

- 小村：每天不少于1次。

○收运时间：早上和下午两个时间段，具体时间根据实际情况确定。

(3) 有害垃圾

- 收运频率：每3天收运一次。

- 收运时间：选择固定的时间，如每隔3天的上午，确保有害垃圾能够及时处理。

(4) 其他垃圾

- 大村：每天不少于2次。

○收运时间：早、中、晚三个时间段，具体时间根据实际情况确定。

- 小村：每天不少于1次。

○收运时间：早上和下午两个时间段，具体时间根据实际情况确定。

(5) 大件垃圾

- 收运频率：每3天收运一次。

- 收运时间：选择固定的时间，如每隔3天的上午，确保大件垃圾能够及时处理。

(6) 装修垃圾

- 收运频率：每3天收运一次。

- 收运时间：选择固定的时间，如每隔3天的上午，确保装修垃圾能够及时处理。

二、收运路线

(1) 路线规划

- 需求调研：根据各村的垃圾产生量和分布情况，进行详细的调研，了解各村的垃圾产生规律和分布特点。

- 路线设计：制定合理的收运路线，确保全覆盖，减少空驶率，提高收运效率。

(2) 路线调整

- **动态调整：**根据实际情况，适时调整收运路线，如垃圾产生量的变化、道路状况的改变等。
- **优化方案：**定期分析收运数据，优化收运路线，提高收运效率。
- **反馈机制：**建立反馈机制，收集居民和工作人员的意见和建议，及时调整收运路线。

11-3-8-7 环境卫生日常管理

一、收集点管理

(1) 环境卫生

- ✿ **每日清理：**确保每个垃圾收集点的地面每日清理，及时清除地面残留的垃圾，保持地面干净整洁。
- ✿ **冲洗除污：**每日对收集点的地面进行冲洗，去除污渍和残留物，确保地面无明显污垢。

(2) 消毒灭蚊

- ✿ **喷洒药物：**每日对垃圾房内部及周边喷洒消毒、灭蚊蝇药物2次，具体时间为早晨和傍晚。

11-3-8-8 培训日常管理

为确保本项目垃圾分类服务的专业化、规范化和高效化运营，北京汀星科技有限公司将建立一套系统、严谨且可持续的培训日常管理体系。我们坚信，高素质、高执行力的团队是项目成功的核心保障。本公司的培训管理将围绕“培训计划、培训考核、持续培训”三大核心环节展开，并融入数字化管理工具，形成闭环管理。

一、培训计划：系统化与全覆盖

我们将制定覆盖全员、全岗位、全周期的系统化培训计划，确保每一位员工均能明确职责、掌握技能、熟知标准。

1. 新员工入职“三级”培训：

一级（公司级）：由公司人事与项目总监组织，在入职当天完成。内容包括：公司企业文化、项目重要性及意义、安全生产基本法规、劳动纪律、礼仪规范及本合同项目的核心考核标准。

二级（项目部级）：由项目负责人组织，在入职后3天内完成。内容包括：长子营

镇 42 个村及 16 个企事业单位的分布与特点（结合采购需求附件 2 人口数据）、服务流程详解、各类垃圾的精准分类标准、突发事件上报流程、与村民/单位人员的沟通技巧。

三级（岗位实操级）：由班组长或指定老员工担任导师，进行“传帮带”式在岗培训。内容包括：驾驶员进行指定清运路线跟车实习；装卸工进行现场分类、装卸及保洁实操；指导员进行桶站值守、居民指导情景模拟；宣传员熟悉长子营镇既有宣传材料与活动模式。

2. 在岗员工常态化培训：

月度例会培训：每月召开一次全体员工例会，通报上月考核结果，分析典型问题，针对薄弱环节（如某一时期有害垃圾误投率高）进行 15-30 分钟的强化培训。

季度专题培训：每季度组织一次专题培训，邀请行业专家或区城管委相关负责人（如可能），解读最新政策法规（如《北京市生活垃圾管理条例》更新内容）、分享先进分类技术、进行安全警示教育。

季节性/专项培训：针对夏季垃圾易腐坏、冬季道路易结冰等特点，开展专项作业规范与安全培训。在重大活动或迎检前，组织全员进行服务质量提升与应急预案演练培训。

3. 管理人员提升培训：

针对运营副经理、班组长等管理人员，定期组织管理技能、沟通协调、应急处理、数据分析和成本控制等方面的培训，提升其综合管理能力。

二、 培训考核：实效化与绩效挂钩

为确保培训不流于形式，我们将建立严格的考核机制，并将考核结果与员工绩效直接挂钩。

1. 考核方式多元化：

实操考核：在模拟或真实工作场景中，考核员工的作业流程是否规范。例如，考核驾驶员是否按规定路线、安全车速行驶，作业后是否清洗车辆；考核指导员是否能准确识别错误分类并进行友好纠正。

日常观察考核：班组长与管理人员的日常巡查，是考核员工持续表现的重要依据。通过微信群，实时记录员工的在岗情况、作业质量，作为月度绩效考核的重要组成部分。

2. 考核结果强应用：

上岗许可：新员工必须通过三级培训的全部考核，方可独立上岗。

绩效关联：月度/季度考核成绩与员工绩效奖金直接挂钩。对于考核优秀的员工给予公开表彰和物质奖励；对于不合格的员工，予以留岗查看、重新培训或调岗处理。

末位淘汰：连续两次考核不合格或在关键项（如安全操作）出现重大失误的员工，将启动退出机制，确保团队整体战斗力。

三、持续培训：动态化与闭环管理

培训是一个持续改进的动态过程，我们将通过反馈机制不断优化培训内容与方式。

1. 建立培训反馈机制：

每次培训后，通过问卷调查或小组座谈，收集员工对培训内容、方式、讲师的评价与建议。

鼓励员工在日常工作中提出培训需求和建议，形成自下而上的反馈通道。

2. 实施“问题导向”培训：

针对甲方（长子营镇政府）在考核中指出的问题、内部巡查发现的高频错误、以及村民反馈的集中诉求，立即组织针对性的“微培训”或“现场短会”，做到“问题不过夜，整改有培训”。

例如，若某村出现装修垃圾堆积问题，立即组织该区域装卸工和司机，现场复盘清运流程，强化时间节点和责任意识。

3. 营造学习型组织氛围：

开展“分类标兵”、“安全驾驶员”等评选活动，树立榜样。

建立微信工作群，定期推送垃圾分类小知识、政策快讯、天气及路况提醒，将学习融入日常。

11-3-9 垃圾分类培训方案

一、培训总目标

为确保本项目垃圾分类服务质量达到并超越招标文件要求，北京汀星科技有限公司将员工培训视为项目成功的基石。本方案旨在通过系统化、常态化、差异化的培训体系，打造一支专业精通、操作规范、服务热情、应急高效的项目团队，全面提升长子营镇生活垃圾分类的精准率、参与度与长效管理水平。

二、培训对象与核心职责

培训对象	核心职责与培训侧重点
全体新入职员工	掌握基础分类知识、公司规章制度、安全作业规范及服务礼仪，实现全员持证（内部培训合格证）上岗。
垃圾分类指导员 (42 人)	核心受训群体。深度掌握分类标准、沟通技巧、居民引导方法、常见问题处理，是面向居民的“首席宣传官”。
司机与装卸工 (40 人)	重点培训分类收运规范、车辆密闭运输、作业点即时保洁与消杀、安全驾驶与操作流程。
管理人员 (2 人及以上)	聚焦政策解读、数据分析、应急指挥、团队管理、甲方沟通及考核标准应对，提升整体项目运营效能。
宣传策划人员 (4 人)	培训宣传内容策划、新媒体运用、活动组织、舆情应对，确保宣传内容专业、形式生动、效果显著。

三、 培训内容体系

（一） 通用基础培训（面向全体员工）

本模块是所有员工的入职“第一课”和终身“必修课”，旨在确保北京汀星科技有限公司的每一位成员，从运营副经理到一线指导员，都具备最核心、最统一的专业素养与服务理念。

1、 政策法规篇——明确“为何做”与“必须做”

培训目标：让员工深刻理解工作的法律背景与社会意义，树立责任感和使命感。

（1） 国家与地方法规深度解读：

➤ 《北京市生活垃圾管理条例》精讲：

- ✓ 重点讲解单位和个人在垃圾分类中的法定责任与义务。
- ✓ 明确生活垃圾“四分法”（厨余、可回收、有害、其他）的法定标准。

✓ 阐述混投混运、随意倾倒等违法行为的法律后果，强化依法作业意识。

➤ 《城市生活垃圾收运服务质量标准》(DB11/T 1022-2022) 对标学习：

这是本项目执行的核心技术标准。将组织全员逐条学习与本职岗位相关的条款，特别是：

- ✓ 垃圾收集点的设置与卫生要求。
- ✓ 运输车辆的密闭性、标识与车容车貌标准。
- ✓ 作业过程中的文明、安全与环保规范。

➤ 大兴区城管委具体要求传达：

及时传达并学习区城管委关于各品类垃圾指定消纳场地、运输路线、管理台账等本地化、强制性要求，确保实际操作与区域管理政策完全接轨。

(2) 项目合同与考核标准学习：

组织学习本项目《招标文件》第五章“采购需求”及“附件 1：考核要求”，让每位员工清楚了解甲方的质量要求、考核指标（如清运及时率 $\geq 95\%$ 、准确率 $\geq 80\%$ ）及扣分细则，使日常工作直接对标考核目标。

2、分类标准篇——解决“做什么”与“如何分”

培训目标：确保每一位员工都能精准、快速地进行生活垃圾分类，并能向居民解释清楚。

(1) “四分法”精准解析与本地化案例教学：

➤ 厨余垃圾（绿色桶）：

- ✓ 核心口诀：“易腐烂、易粉碎”。
- ✓ 重点强调：“净菜入桶”、“破袋投放”（塑料袋属于其他垃圾）。针对长子营镇家庭特点，重点讲解菜帮菜叶、剩饭剩菜、果皮果核等。
- ✓ 常见误区辨析：大骨头（如猪腿骨）、椰子壳、榴莲壳、玉米核因不易腐烂粉碎，属于其他垃圾；塑料袋、食品包装袋、餐巾纸绝对不能混入厨余垃圾。

➤ 可回收物（蓝色桶）：

- ✓ 核心口诀：“干净、干燥、未污染”。
- ✓ 五大类记忆法：“纸、塑、玻、金、衣”。

◆ 纸：报纸、纸箱、办公用纸（注意：卫生纸、餐巾纸因水溶性强，不可回

收)。

- ◆ 塑：饮料瓶、塑料玩具、塑料容器（要求清淨）。
- ◆ 玻：玻璃瓶、窗户玻璃（碎玻璃需包裹并标注）。
- ◆ 金：易拉罐、金属厨具、五金件。
- ◆ 衣：废旧衣物、床单、窗帘（要求干燥、未污损）。

➤ 有害垃圾（红色桶）：

- ✓ 核心口诀：“对环境或人体有潜在危害”。
- ✓ 重点品类：废电池（充电电池、纽扣电池）、废荧光灯管、废药品及其包装、废油漆桶、过期化妆品、杀虫剂罐。
- ✓ 安全强调：必须轻拿轻放，防止破损，避免直接接触。

➤ 其他垃圾（灰色桶）：

- ✓ 核心口诀：“除了以上三类，都是其他垃圾”。
- ✓ 常见物品：污染的塑料袋、餐巾纸、尿不湿、一次性餐具、烟头、尘土、陶瓷碎片等。

(2) 长子营镇特色垃圾辨析：

结合附件2的村庄与单位人口数据，针对农村地区可能产生的特殊垃圾进行讲解，如：少量农作物秸秆、小型废旧农资包装物等如何正确分类投放。

3、安全、礼仪与公司制度篇——规范“如何做”与“如何表现”

培训目标：塑造专业、安全、文明的团队形象，防范作业风险，杜绝服务纠纷。

(1) 安全生产规范：

- 交通安全：严格遵守交通规则，清运车辆在村庄道路减速慢行，主动避让行人。
- 作业安全：车辆未停稳不操作，装卸时注意脚下，正确使用劳动工具，防止割伤、砸伤。
- 健康防护：必须规范佩戴和使用公司配发的防护用品（手套、口罩、工作服、劳保鞋）。培训消毒液的正确配比与使用方法，避免化学品伤害。
- 消防安全：熟知作业区域消防设施位置，严禁在停车场等区域吸烟或动用明火。

(2) 服务礼仪与沟通技巧：

- 职业形象：统一穿着公司配发的工服，保持整洁，正确佩戴工牌。
- 文明用语：学习并使用“您好”、“请”、“谢谢”、“对不起”等文明用语。与居民沟通时，耐心倾听，态度友善。
- 沟通“黄金法则”：
 - ✓ 多引导，少指责：使用“请您…”句式，而非“你不能…”。
 - ✓ 多示范，少说教：主动动手帮居民进行二次分拣示范。
 - ✓ 多鼓励，少批评：对分类准确的居民给予即时表扬。

(3) 公司核心规章制度：

- 明确考勤、请假、汇报流程等基本人事制度。
- 强调廉洁自律，禁止收受居民财物等职业道德规范。
- 介绍绩效考核与奖惩机制，让员工明确工作与回报的关系。

(二) 岗位专项培训

本模块旨在针对不同岗位的工作职责与核心技能，进行“靶向式”的精准赋能，确保各岗位员工不仅能掌握通用知识，更能具备胜任本职岗位的高阶能力。

1、垃圾分类指导员专项培训——成为“社区分类专家”

培训目标：培养指导员成为垃圾分类的“现场管理者”、“政策宣传员”和“居民沟通桥梁”，显著提升桶站分类准确率与居民满意度。

(1) 情景模拟与沟通技巧强化：

- “破冰”与指导话术训练：针对不同年龄、不同态度的居民，设计标准化应对话术。例如，如何友善地开口指导，如何解释“破袋”的必要性，如何应对居民的抱怨或不理解。
- 典型冲突场景模拟：

◆ 场景一：居民坚持将塑料袋投入厨余垃圾桶。

应对演练：上前微笑问候，主动提供帮助：“阿姨您好，我帮您把袋子里的厨余垃圾倒进去，这个塑料袋咱们扔到旁边的灰桶里。”

◆ 场景二：居民因分类不清被纠正而产生抵触情绪。

应对演练：保持冷静，使用“同理心”沟通法：“我理解您，一开始是有点记不住，没关系，多分几次就熟了。您看，这个奶茶杯是其他垃圾，剩下的茶叶水属于厨余垃圾。”

圾……”

- “桶站明星”微宣讲培训：培训指导员利用居民投放垃圾的短暂时间，进行不超过1分钟的精准宣传，如：“您今天分得特别准，感谢您为环保出力！”或“最近区里在检查，咱们一起努力，为咱村争光！”

(2) 分类纯净度“火眼金睛”训练：

利用实物或高清图片，进行快速识别测试，重点提升对厨余垃圾中杂质（如塑料袋、包装纸、大骨头）的辨识速度。

培训其进行“桶边二次分拣”的标准、安全、高效的操作流程。

2、司机与装卸工专项培训——成为“安全运营专家”

培训目标：强化驾驶安全、规范作业和应急处理能力，确保收运过程零事故、无遗撒、符合环保要求。

(1) “飞行检查”式在岗培训：

由运营副经理或资深司机跟车作业，在实际工作场景中考核并指导以下环节：

- 出车前检查是否全面无误。
- 村庄道路驾驶是否平稳、低速、礼让行人。
- 桶车对接操作是否规范，装卸过程是否做到“无抛洒、无遗漏”。
- 作业点即时保洁与消杀是否执行到位。

(2) 实操演练与应急处理：

- “无遗撒”闭环操作演练：重点训练装卸工在搬运过程中如何保持垃圾不落地，以及如何在下雨天气防止垃圾污水滴漏。
- 突发事件模拟演练：

✓ 场景一：运输途中发生垃圾或污水遗撒。

处置流程：立即安全停车 → 放置警示锥筒 → 迅速用沙土覆盖吸附污水并清理固体垃圾 → 对污染路面进行初步冲洗 → 立即向管理员报告。

✓ 场景二：车辆在村内发生轻微故障。

处置流程：开启双闪，放置警示牌 → 初步判断并尝试排除简单故障（如轮胎漏气） → 立即上报请求支援与调配备用车辆。

(3) 车辆维护与节能驾驶培训：

- 培训司机进行简单的日常保养，如检查机油、冷却液、轮胎气压等。
- 传授节能驾驶技巧，降低运营成本。

3、 管理人员专项培训——成为“项目指挥专家”

培训目标：提升管理人员的项目统筹、数据分析、沟通协调和应急指挥能力，保障项目高效、顺畅运行。

(1) 高效沟通与团队建设：

甲方沟通技巧：学习如何与镇政府主管部门进行高效、专业的汇报与沟通，包括工作简报的撰写、会议发言、问题反馈的流程等。

内部团队激励：培训基层管理技巧，学习如何调动员工积极性，处理团队内部矛盾，营造积极向上的工作氛围。

(2) 应急预案指挥与演练：

作为应急指挥小组核心成员，管理人员需接受全面的应急预案培训，并参与桌面推演和实地演练，确保在真正发生突发事件时能冷静、果断、有效地进行指挥调度。

4、 宣传策划人员专项培训——成为“社区动员专家”

培训目标：提升宣传人员的策划、创作与执行能力，使垃圾分类宣传深入人心，有效提升居民参与度。

(1) 宣传内容策划与创作：

学习如何结合长子营镇本地风土人情（如特色农业、村庄文化），策划接地气、有创意的宣传活动。

培训宣传物料（海报、传单、公众号推文）的设计与撰写技巧，确保内容既专业准确又生动有趣。

(2) 活动组织与执行：

模拟组织一场完整的“垃圾分类进社区”活动，从方案撰写、物料准备、人员分工、现场控制到效果评估，进行全流程演练。

学习与村委会、企事业单位等不同对象对接合作的技巧。

（三） 常态化提升与专题培训

本模块是确保项目服务品质持续进化、团队能力与时俱进的核心机制。北京汀星科技有限公司坚信，垃圾分类工作非一劳永逸，必须通过高频次、小单元、季节性、前瞻性的持续培训，应对不断变化的政策、环境与居民需求，实现从“达标”到“卓

越”的飞跃。

1、高频次、嵌入式日常提升

目标：将培训融入日常工作，实现“工作中学习，学习中提升”的良性循环。

(1) “每日晨会 10 分钟”微培训：

➤ 形式：各班组在每日晨会中固定设置培训环节。

➤ 内容：

- ✓ “分类知识点每日一考”：针对前一日工作中发现的分类难点，提出一个具体问题（如：“包裹着口香糖的纸巾是什么垃圾？”），进行快速问答和讲解。
- ✓ “案例分享”：由一名员工分享前一日成功引导居民或妥善处理突发情况的正面案例，交流经验。
- ✓ “红线重申”：反复强调安全作业、文明服务的底线要求。

(2) “每周一题”深度研讨：

形式：每周由运营副经理选定一个共性或疑难问题，在工作群发布。

内容：如“如何有效劝导老年居民进行厨余破袋？”“餐饮街餐厨垃圾油脂含量高，如何避免运输滴漏？”等。

流程：全体员工在线讨论，管理员汇总最佳实践。

2、周期性、复盘式月度/季度提升

目标：定期复盘，系统纠偏，共享智慧，实现团队能力的阶梯式成长。

(1) 月度服务质量分析暨培训会：

➤ 形式：每月初召开，全体管理人员及班组长参加。

➤ 内容：

- ✓ 难点攻坚：针对复盘发现的问题，进行专题培训与研讨，制定下个月的改进计划和专项培训重点。
- ✓ 政策更新传达：集中学习市、区两级当月发布的最新政策文件或工作指令。

(2) 季度全员复训与技能比武：

➤ 形式：每季度组织一次全员参与的集中活动。

➤ 内容:

- ✓ 理论复训: 对通用基础知识和核心政策进行再学习、再巩固, 防止思想松懈。
- ✓ 技能比武大赛: 设置“分类快手”(快速准确分拣)、“宣讲达人”(模拟桶站宣讲)、“车容王”(车辆清洗标准)等竞赛项目, 以赛代练, 激发团队活力, 表彰先进标兵。

3、季节性、预警式专题培训

目标: 前瞻性地应对季节性挑战和特定风险, 防患于未然。

(1) 夏季专项培训(重点: 消杀、除臭、防汛):

➤ 时间: 每年5月

➤ 内容:

- ✓ 强化消杀技能: 培训针对蚊蝇、蟑螂的专项消杀方案, 以及高温下垃圾发酵异味的控制方法。
- ✓ 防汛与防台应急演练: 培训暴雨天气下的作业安全、排水系统检查、以及应急清运预案。

(2) 冬季专项培训(重点: 防冻、防火、安全):

➤ 时间: 每年11月

➤ 内容:

- ✓ 设备防冻保养: 培训车辆水箱、柴油防冻、设备润滑等冬季保养知识。
- ✓ 冰雪路面安全驾驶与作业: 培训防滑链安装使用、雪后清运路线评估、户外作业防滑防摔措施。
- ✓ 冬季防火安全: 强调停车场用电安全, 严禁明火取暖。

4、前瞻性、赋能式专题培训

目标: 超越基础运营, 引入新理念、新工具, 提升项目整体创新与服务能力。

(1) 公共关系与危机应对媒体素养培训:

对象: 管理人员、宣传人员

内容: 学习如何与媒体打交道, 如何在发生负面事件时进行有效沟通、维护公司及项目形象, 掌握信息发布的基本原则。

(2) 资源化利用前沿知识讲座：

对象：全体员工（特别是管理员）

内容：邀请行业专家，介绍垃圾资源化处理的最新技术与趋势，让员工了解自身工作的深远环保意义，提升职业自豪感。

四、培训方式与方法

为保障培训效果的最大化，北京汀星科技有限公司将摒弃单一的“填鸭式”教学，采用“线上线下结合、理论与实操并重、学习与考核挂钩”的多元化、现代化培训方法体系，确保培训内容入脑、入心、入手。

（一）理论授课与集中讲解

1. 目的：系统性地传授核心知识、政策法规与标准流程，构建统一的知识框架。

2. 实施方式：

课堂讲授：由公司内部培训师、外聘行业专家或运营副经理，利用会议室、活动室等场所，进行集中面授。适用于全员岗前培训、政策解读、新标准宣贯等。

多媒体教学：制作精美的PPT课件，播放标准操作视频、错误案例解析动画等，使抽象内容直观化、生动化。

3. 适用场景：通用基础培训、重大政策更新、季度/年度全员大会。

（二）实操演练与情景模拟

1. 目的：将理论知识转化为肌肉记忆和条件反射，提升员工的实际操作与临场应变能力。

2. 实施方式：

➤ 现场实操：在停车场等实地，进行车辆检查、清洗、消杀、设备使用、安全防护等动手操作训练。“我做你看，你我同做，你做我查”三步走，确保技能掌握。

➤ 情景模拟与角色扮演：

设立模拟桶站，让指导员扮演居民和指导员，演练各种指导、劝导场景，甚至包括冲突处理。

模拟车辆遗撒、居民投诉、突发火情等应急状况，进行全流程推演和处置。

3. 适用场景：岗位专项培训（特别是指导员、司机/装卸工）、安全培训、应急演练。

（三）“传帮带”师徒制度

1. 目的：为新员工提供持续、个性化的在岗指导，加速其融入团队、胜任岗位，同时传承优秀经验。

2. 实施方式：

结对拜师：为新员工指定一名经验丰富、责任心强的老员工作为“导师”，明确带教期（通常为2周）。

在岗指导：导师负责在实际工作中对徒弟进行一对一指导，包括示范操作、讲解要点、纠正错误、分享经验。

考核与激励：带教期结束后，对徒弟进行考核，考核结果与导师的绩效奖励挂钩。

3. 适用场景：所有新入职员工的岗前实战培训。

（四）案例分析与复盘研讨

1. 目的：从真实事件中学习，提炼经验教训，促进团队共同成长，避免同类问题重复发生。

2. 实施方式：

案例库建设：收集本项目及行业内的典型成功案例与失败教训，形成文字或视频案例库。

研讨会：在月度/季度分析会上，选取代表性案例（如一次成功的宣传活动、一次严重的居民投诉、一个考核扣分项），组织员工进行头脑风暴，深度剖析根源，探讨最优解决方案。

3. 适用场景：月度服务质量分析会、管理人员培训、突发事件复盘。

（五）观摩学习

1. 目的：树立标杆，激发“比、学、赶、超”的良性竞争氛围，提升团队整体技能水平。

2. 实施方式：

内部观摩：组织员工到表现优秀的班组或个人的工作现场进行观摩学习。

外部交流：在甲方协调下，组织骨干员工到其他优秀示范项目点进行参观交流，汲取先进经验。

3. 适用场景：季度/年度团队建设、优秀经验推广、激发员工积极性。

五、培训考核与效果评估

为确保培训工作不流于形式，并实现持续改进，北京汀星科技有限公司将建立一套涵盖“反应、学习、行为、结果”四个层级的全过程、数据驱动的考核与评估体系，将培训效果与个人绩效、项目运营紧密挂钩。

（一）反应层评估：培训现场反馈

1. 目的：即时了解学员对培训内容、方式及讲师的满意度，用于快速优化培训体验。

2. 方法：

评估内容：包括课程内容的实用性、讲师的表达能力、教学方式的吸引力、培训时长合理性等，采用5分制评分。

3. 结果应用：对评分低于4分的项目进行重点分析，作为优化课程设计与更换讲师的重要依据。

（二）学习层评估：知识技能掌握度考核

1. 目的：检验学员对培训所传授的知识和技能的真正理解和记忆程度。

2. 方法：

➤ 上岗准入制（实操）：

实操考核：针对司机、装卸工、指导员等岗位，进行现场操作考核（如车辆检查、模拟分类、沟通情景测试），由考核官按标准清单打分，90分为合格。

结果：合格方可上岗，不合格者给予一次补考机会，补考仍不合格者不予录用。

➤ 在岗抽查制（口头/线上问答）：

管理人员在日常巡查中，随机对员工进行口头提问或通过工作群发起“5分钟快测”，抽查关键知识点的掌握情况。

3. 结果应用：作为转正、晋级的重要参考。

（三）行为层评估：工作行为转变观察

1. 目的：评估学员是否将所学知识和技能应用于日常工作中，并带来了行为上的积极改变。

2. 方法：

由片区管理员每周根据《考核验收表》中的细则，观察并记录下属员工的行为改

变，如：指导员的沟通方式是否更专业、司机的作业流程是否更规范。

“神秘客户”检查：委托非本片区管理人员或公司质检员，模拟居民对特定桶站的服务进行暗访，客观评估指导员的行为表现。

360 度环评：对管理人员，征求其上级（项目负责人）、平级（其他管理员）及其下属员工的反馈，评估其管理行为与能力的提升。

3. 结果应用：行为观察结果与员工月度绩效奖金直接挂钩。发现行为倒退，立即进行针对性再培训。

（四）评估流程闭环与持续改进

“培训-考核-评估-改进”闭环流程：

1. 效果分析：召开月度培训效果分析会，识别成功的培训项目和无效的培训项目。

2. 制定改进措施：

对成功经验进行标准化，并全面推广。

对无效培训，从需求分析、内容设计、讲师选择、方法应用等环节追溯根源，进行废止或优化。

3. 动态调整培训计划：根据评估结果和分析结论，动态更新下一周期的《培训计划》，确保培训工作始终服务于项目最迫切的需求。

六、培训计划（首年示例）

时间	培训主题	主要对象	培训方式
项目启动初期	全员岗前集中培训	全体人员	理论授课 + 实操考核
每月第一周	分类难点解析与政策更新	指导员、管理员	月度分析会
每月不定期	安全作业与应急处置	司机、装卸工	实操演练、跟车培训

每季度一次	宣传技巧与活动策划	宣传人员、管理员	专题研讨会、情景模拟
上下半年各一次	全员技能提升与复训	全体人员	理论强化 + 综合演练

11-3-10 项目管理

11-3-10-1 项目运作流程

为保障“长子营镇生活垃圾分类服务项目”从启动到日常运营的每一个环节都标准化、精细化，北京汀星科技有限公司制定了以下四阶段闭环运作流程。

✿ 第一阶段：启动与准备阶段（合同签订后至服务正式开始前）

此阶段目标是“兵马未动，粮草先行”，确保项目高起点、高标准启动。

1. 全面对接与现场踏勘：

行动：运营副经理率核心团队（运营主管、质量主管）与甲方（长子营镇政府）进行正式对接。获取全部 42 个村庄、16 家企事业单位的详细地图、联系人、垃圾暂存点位置。开展为期一周的全面现场踏勘，核实路况、点位分布、现有设施状况。

2. 资源配置与方案落地：

人员：完成全部（管理人员 2 人，司机 12 人、装卸工 28 人、指导员 42 人、宣传员 4 人）人员的招聘与背景调查。启动“三级”入职培训，并完成考核，确保全员合格上岗。

车辆与物资：完成所有自备车辆（其他垃圾车 3 辆、厨余车 1 辆等）的调配、检验与上牌。接收并查验甲方提供的车辆。采购配发工服、工牌、劳保用品、消杀工具及药剂。

3. 计划制定与系统初始化：

行动：基于踏勘数据，运用微信群为每辆车规划最优收运路线。

✿ 第二阶段：日常运营执行阶段（服务期内的每日循环）

此阶段是项目服务的核心，通过标准化作业流程确保每日任务高效完成。

每日作业流程（以清运作业为例）：

1. 班前晨会：

行动：全体人员到达指定停车场。班组长组织晨会，检查员工仪容仪表、精神状态。宣布当日工作任务，强调安全注意事项及特殊任务（如某村有临时大量装修垃圾）。

2. 出车前检查与准备：

行动：司机对车辆进行例行检查（油、水、电、灯光、密闭性）。装卸工与司机共同清点随车工具（铁锹、扫帚、消杀设备）。

3. 按路线执行收运任务：

(1) 行动：

- 司机/装卸工：严格按照智慧平台规划的路线和时间进行收运。作业时，装卸工文明操作，确保垃圾无抛洒，完成后立即清扫作业点，并进行即时消杀。
- 垃圾分类指导员：在指定桶站值守，进行居民分类指导、二次分拣，并完成责任区域内垃圾桶的擦拭与周边消杀（每日不少于2次）。
- 宣传人员：按月度计划执行当日宣传任务，如布置宣传栏、或准备活动物料。

4. 日中汇报与动态调度：

行动：各班组向运营主管汇报上午工作进度。运营主管对滞后路线进行调度，处理临时新增任务。

5. 收车与归队：

行动：车辆返回停车场。司机与装卸工彻底清洗车辆，并进行消杀。班长检查车容车貌，确保车辆完好、清洁后方可入库。

🌟 第三阶段：监控、反馈与考核对接阶段（贯穿日常运营）

此阶段是质量保障的关键，通过多维度监控确保服务不偏离标准。

1. 三级质量监控：

班组自查：班组长每日现场巡查，立即纠正不规范操作。

经理巡查：运营副经理每日进行不定点抽查，重点检查清运频次、站点卫生等核心指标。

质控飞检：公司质控部门每月不定期飞行检查。

2. 考核对接专项工作：

常态化准备：宣传与质量保障组持续整理、归档所有考核所需资料。

迎检流程：接到甲方考核通知后，立即启动迎检预案。运营副经理与质量主管全程陪同，提供所需资料。

问题响应：考核结束后 24 小时内，向甲方提交整改资料。

❖ 第四阶段：周期总结与持续改进阶段

此阶段是项目实现螺旋式上升的动力源泉。

1. 每周运营复盘会：

行动：运营副经理召集各班组长，复盘一周工作，分析典型问题，协调资源，制定下周工作计划和优化措施。

2. 月度总结与分析会：

行动：项目组全面总结月度工作，分析各项 KPI 达成情况，

3. 季度考核与战略复盘：

行动：全力配合甲方进行季度考核。考核后，公司高层参与项目战略复盘，从成本、客户满意度、团队建设等维度进行深度剖析，确定下一季度的战略方向。

11-3-10-2 项目管理方案

一、项目管理目标

为确保“2025-2026 年度长子营镇生活垃圾分类服务项目”的成功交付，本公司设定以下可量化、可考核的层级化项目管理目标：

1. 核心服务目标（基于招标文件验收标准）：

垃圾清运及时率：≥98%（高于招标文件 95%的标准）。

垃圾分类准确率：≥85%（高于招标文件 80%的标准）。

清运频次达标率：100%满足招标文件规定的各类垃圾清运频次（如厨余垃圾大村每日≥2 次等）。

设施消杀完成率：100%实现每日对分类垃圾桶及设施保洁消杀不少于 2 次。

垃圾消纳合规率：100%运送至大兴区城管委指定消纳场。

2. 客户满意目标：

甲方（长子营镇政府）季度考核评分不低于 90 分。

有效处理居民投诉，投诉处理及时率 100%，回访满意率 $\geq 95\%$ 。

3. 运营管理目标：

人员持证在岗率 100%，培训覆盖率 100%。

重大安全生产责任事故为零。

车辆设备完好率 $\geq 95\%$ 。

4. 财务与合规目标：

项目成本控制在预算范围内。

各项服务过程与资料记录完整，100%满足审计与考核要求。

二、项目启动与规划管理

1. 项目启动会：中标后，立即由公司高层组织召开内部启动会，明确项目战略重要性，任命运营副经理，授权其调配公司资源。

2. 资料交接与知识转移：与采购代理机构及甲方对接，获取所有招标文件、澄清文件及未公开的基线数据。

三、项目执行与监督管理

1. 项目执行：

资源调配：按计划组织人员、车辆、物资进场，完成团队组建与岗前培训。

质量保证：严格执行既定的服务方案、作业流程和质量标准。宣传与质量保障组定期开展质量审计活动。

信息分发：确保项目信息在团队内部及与甲方之间及时、准确地流动。

2. 项目监督与控制：

绩效跟踪：利用行车记录仪监控清运量、车辆位置、任务完成率等关键数据。每周对比实际绩效与计划目标。

变更控制：任何范围的变更（如新增临时清运任务）必须经甲方书面确认，并评估对成本、进度的影响后，由项目负责人批准执行。

成本控制：每周审核费用支出，确保与预算相符。

质量控制：通过三级巡查、内部预考核等方式持续监督质量。

四、项目沟通管理

明确沟通对象、内容、频率、方式与责任人。

沟通对象	沟通内容	频率/方式	责任人
甲方（长子营镇政府）	正式报告、考核对接、重大问题请示、合同变更	月度报告、季度会议、即时通讯群、正式函件	项目负责人
采购代理机构	流程性、事务性沟通	邮件、电话	项目负责人
项目团队内部	任务分配、工作指示、问题协调、经验分享	每日晨会、周例会、项目管理软件	各班组长、运营副经理
公司管理层	项目状态、重大风险、资源需求	月度汇报	项目负责人
村民/企事业单位	宣传告知、服务通知、投诉与建议收集与反馈	宣传栏、活动、投诉热线	宣传与质量保障组

五、项目风险管理

1. 风险识别：全员参与，持续识别技术、管理、外部环境等方面的风险。如：员工大规模离职、车辆重大故障、村民不配合、极端天气、考核不达标等。

2. 风险分析：评估已识别风险的发生概率和影响程度，进行优先级排序。

3. 风险应对计划：

(1) 员工离职风险：与核心员工签订激励协议，建立AB角替补机制。

(2) 车辆故障风险：与车辆维修厂签订应急服务协议，预留备用车辆。

(3) 村民投诉风险：建立标准化投诉处理流程，主动公示服务标准与联系方式。

(4) 考核不达标风险：严格执行内部预考核与整改机制。

(5) 极端天气风险：制定《特殊天气作业应急预案》，配备应急物资。

4. 风险监控：在周例会中评审风险状态，识别新风险。

六、项目收尾与移交管理

1. 行政收尾：

资料归档：系统整理全部项目记录，包括合同、验收报告、考核记录等。

最终报告：总结绩效、经验教训与最佳实践。

财务结算：完成与甲方及所有供应商的最终结算工作。

团队解散与安置：举行项目总结会，表彰优秀员工。依法依规完成项目人员的后续安置工作。

2. 合同收尾与项目移交：

(1) 移交准备：在合同终止前 2 个月启动移交程序，成立移交小组。

(2) 资产清点与维护：全面清点资产，对甲方提供的车辆设备进行最终维护，确保性能良好。

(3) 正式移交：

- 资料移交：向甲方或后续服务商移交项目资料。
- 现场移交：陪同后续服务方进行现场踏勘与对接，提供不少于 7 个工作日的现场协同作业支持，确保知识、经验的完整传递。
- 资产移交：三方（甲方、我司、后续服务商）共同完成资产清点与交接签字。

(4) 签署移交证书：在所有移交工作顺利完成，并得到甲方书面认可后，标志项目正式结束。

11-3-10-3 项目服务质量保障与考核对接方案

🔑 服务质量保障体系

为确保持续稳定地提供高品质服务，北京汀星科技有限公司建立了以质量文化为基石，流程控制为核心，数据驱动为手段，持续改进为灵魂的“四位一体”服务质量保障体系。

一、质量文化与标准体系（事前预防）

1. 全员质量文化培育

意识先行：在项目启动阶段，即召开全员质量动员大会，强调“质量是企业的生命线”，将甲方的考核标准与公司的生存发展直接关联，树立全员“第一次就把事情做对”的零缺陷理念。

荣誉激励：设立“质量标兵”、“安全驾驶之星”、“优秀指导员”等月度奖项，通过公开表彰和物质奖励，营造“比、学、赶、超”的质量氛围。

2. 标准化文件体系建设

(1) 文件架构：建立金字塔形的三级文件体系：

一级文件：《质量保证方案》- 阐述项目的质量方针、目标和总体架构。

二级文件：《日常工作流程》- 规定各项关键活动的流程。

三级文件：《作业操作规范》- 针对每个具体岗位（司机、装卸工、指导员等）的操作步骤、标准、注意事项进行图文并茂的详细描述，确保文化水平不同的员工都能准确理解。

(2) 标准转化：将招标文件中所有明示和隐含的要求，全部转化为内部可执行、可考核的量化指标，并分解到各岗位。

二、全过程流程控制体系（事中控制）

1. 输入控制：严格的资源准入

人员准入：所有员工必须经过背景调查、健康体检、三级安全与技能培训，并通过考核后持证上岗。

车辆与设备准入：所有投入使用的车辆必须证照齐全、性能完好，并建立“一车一档”。垃圾桶、消杀工具等物资采购均需符合国家及北京市相关环保与安全标准。

2. 过程控制：多层级的监督与检查

员工自检：员工依据《作业操作规范》对自身工作成果进行每日自查自纠。

班组日检：班组长每日对所属队员的工作进行全程跟踪检查，重点检查作业流程的规范性。

运营副经理巡检：运营副经理每日进行不定点巡查，覆盖所有服务区域，重点验证清运频次、站点卫生、人员形象等核心条款的符合性。

公司质控部飞检：公司总部质量安全部每月进行不预先通知的飞行检查，从第三方视角进行审计。

三、 测量、分析与改进体系（事后改进）

1. 多层次测量与监控

行车记录仪/微信群测量：对车辆作业、人员考勤等进行自动化数据采集。

满意度调查：每季度通过随机电话回访、居民访谈等形式，收集村民及企事业单位的满意度信息。

内部审核：每半年进行一次全面的内部质量审核，评估整个质量管理体系的符合性和有效性。

2. 强力度的纠正与持续改进

(1) 不合格品控制：对不合格服务（如清运不及时、站点脏乱）立即进行纠正，并对受影响方（如村民）进行合理解释与补救。

(2) 根本原因分析与纠正措施：

质量专员负责跟踪措施的执行情况，并验证其有效性，确保问题被根治。

(3) 管理评审：公司高层每年至少组织一次管理评审，对质量体系的适宜性、充分性和有效性进行全面评估，并据此制定下一年度的质量目标和改进计划。

四、 支持性保障体系

1. 信息化支持

微信工作群是本体系高效运转的神经中枢，实现从人员调度、作业监控到数据分析的全流程数字化管理。

2. 人力资源管理支持

建立与质量绩效强关联的薪酬激励体系，确保优秀员工获得回报。

制定详细的《年度培训计划》，确保员工能力持续提升，满足质量要求。

3. 供应商与合作伙伴管理

对车辆维修、物资供应等外部合作方进行严格筛选和定期评估，确保其服务与产品质量符合本项目要求。

考核对接专项方案

为高效、专业地应对甲方（长子营镇政府）的各类考核，确保考核过程顺畅、结果理想，并能将考核反馈转化为持续改进的动力，北京汀星科技有限公司特制定本专

项对接方案。

一、 核心原则与目标

1. 核心原则：

主动透明：主动展示工作成果，透明公开服务过程。

专业规范：以专业素养应对检查，以规范流程处理事务。

响应迅速：对考核反馈第一时间响应，第一时间整改。

闭环管理：确保考核中指出的每一个问题都有落实、有反馈、有验证。

2. 对接目标：

确保每次考核评分均在 90 分（优秀）以上。

实现考核过程“零争议”、“零摩擦”。

将甲方考核意见 100%转化为有效的改进行动。

二、 组织架构与职责分工

成立专门的“考核对接工作小组”，成员如下：

1. 总指挥/主对接人：项目负责人

职责：负责与甲方考核组的全面协调与高层沟通；全程陪同考核；对考核结果负总责；最终签发所有对接文件。

2. 现场对接专员：运营副经理

职责：负责现场作业部分的陪同与解说；协调现场人员、车辆配合检查；记录现场指出的问题。

3. 资料对接专员：宣传与质量保障组组长

职责：负责所有支撑资料的准备、呈递与解说；记录资料审查环节的反馈；负责所有考核记录的归档。

4. 后勤保障与应急员：由一名宣传策划人员兼任

职责：负责考核期间的会议安排、物资准备、影像记录及应急事务处理。

三、 考核对接全流程管理

（一） 考核前：充分准备，精准预演

1. 信息接收与启动:

一旦收到甲方考核通知（无论口头或书面），运营副经理立即在工作群内发布，并启动本方案。

2. 召开迎检启动会:

考核前 1-2 日，由运营副经理组织召开迎检准备会，考核对接工作小组全体成员及各班组长参加。

会议内容：解读考核通知、明确分工、部署准备工作、进行模拟问答。

3. 资料标准化准备:

- (1) 资料对接专员 按照《考核要求》（详见采购需求附件 1），在 24 小时内完成所有支撑材料的整理、核对与装订，确保资料齐全、数据准确、分类清晰。所有资料统一使用公司标识的文件夹和档案盒。

4. 现场标准化准备:

现场对接专员 负责对作业区域进行一轮全覆盖巡查，确保：

- (1) 车辆洁净、设备完好。
- (2) 桶站及周边环境整洁、无残留垃圾与污水。
- (3) 所有在岗员工统一着装、佩戴工牌、精神饱满。

(二) 考核中：专业配合，无缝对接

1. 标准化迎检流程:

第一步：简短启动会（15 分钟）。在指定会议室，由运营副经理向考核组简要汇报本期服务概况、工作亮点及自查情况，展示积极主动的态度。

第二步：分组陪同检查。

- (1) 资料审查组：由资料对接专员主导，在会议室向考核组提供资料，并专业、准确地解答相关问题。
- (2) 现场检查组：由运营副经理和现场对接专员陪同，按考核组要求路线进行检查。现场人员接到检查通知时，应暂停作业，礼貌回应问询。

第三步：问题记录与确认。两位专员需详细记录考核组提出的每一个问题、建议和扣分点，并在检查结束后，与考核组负责人进行口头复核确认，确保理解无误。

2. 沟通与行为规范:

态度：谦虚谨慎，有问必答，不卑不亢。

回应：对于表扬，表示感谢；对于问题，不回避、不辩解，诚恳接受并记录。

纪律：陪同人员手机调至静音，除非紧急事务，不接打电话。

（三）考核后：快速响应，闭环整改

1. 内部复盘会：

考核结束后 4 小时内，运营副经理立即组织召开内部复盘会，基于记录梳理全部问题。

2. 24 小时响应机制：

考核结束后 24 小时内，向甲方考核组提交正式的《考核问题分析与整改计划》。该计划必须包含：

（1）问题描述：清晰复述考核组指出的问题。

（2）根本原因分析：深入分析问题产生的系统性原因。

（3）纠正措施：为消除已发生问题所采取的具体、immediate 行动。

（4）预防措施：为防止问题再次发生所采取的体系性、长期性改进方案。

（5）责任人及完成时限：每一项措施均落实到具体责任人，并明确完成日期。

3. 执行与验证：

考核对接工作小组负责跟踪整改进度，确保所有措施按时、保质完成。

整改完成后，形成《整改完成报告》，并附上整改前后的对比照片、数据等证据。

主动邀请甲方对整改结果进行现场或书面验证，直至所有问题得到甲方确认关闭，形成完美的管理闭环。

11-3-10-4 项目移交方案

为确保“2025-2026 年度长子营镇生活垃圾分类服务项目”在合同期满或提前终止时，能够实现平稳、有序、无缝的过渡，保障长子营镇垃圾分类工作的连续性和服务质量不下降，北京汀星科技有限公司（以下简称“我司”）本着高度的社会责任感和契约精神，特制定本移交方案。

一、移交目标与原则

1. 移交目标：

无缝衔接：确保新旧服务商交接期间，长子营镇 42 个村庄及 16 个企事业单位的垃圾分类服务不间断、质量无滑坡。

资产完好：确保甲方提供的所有资产（车辆、设备等）完好、清洁、运行正常地完成移交。

知识传承：确保项目运营的关键信息、经验教训、社区关系等无形资产完整传递给后续服务商。

平稳过渡：最大限度减少因服务商变更对甲方、社区居民及企事业单位造成的干扰。

2. 移交原则：

主动负责原则：我司将主动启动并推进移交工作，对移交过程及移交前的所有服务承担全部责任。

透明公开原则：向甲方及后续服务商开放所有必要的项目信息，不隐瞒、不保留。

友好协作原则：与甲方及后续服务商保持积极、建设性的沟通与协作，提供一切必要的支持。

合规守法原则：严格遵守《中华人民共和国民法典》等法律法规及合同约定，妥善安置项目员工，完成所有法律和合同义务。

二、移交工作组织与计划

为确保项目移交工作专业、有序地开展，北京汀星科技有限公司将基于项目现有组织架构，成立专项移交工作组，并制定详尽的移交计划。本方案严格遵循招标文件第五章“人员要求”，确保各岗位人员在移交过程中职责明确、协同高效。

（一）移交工作组织架构

成立“项目移交工作领导小组”，由公司高层直接领导，项目核心管理人员及各岗位班组长作为成员，确保移交工作覆盖项目运营的方方面面。

1. 领导小组核心成员：

组长（1 名）：由项目负责人担任，负责移交工作的总体指挥、关键决策及与甲方的最高层协调。

副组长（1 名）：由本项目运营副经理（对应“管理人员”岗位）担任，作为移交工作的具体执行负责人与总协调人，向组长汇报，并直接对移交结果负责。

3. 专项工作小组：

专项工作小组下设三个职能组，成员由项目现有核心岗位人员兼任，确保移交工作与日常运营无缝衔接。

(1) 资料与文档移交组：

负责人：宣传与质量保障组组长（由“宣传策划人员”岗位兼任）。该岗位具备良好的文案整理、资料归档和信息管理能力。

成员：其他宣传策划人员。

职责：负责全面收集、核对、分类、数字化及装订所有项目资料，编制《移交资料总目录》，并负责向甲方及后续服务商进行解说和交接。

(2) 资产与现场移交组：

负责人：运营主管（由行政后勤主管担任）。该岗位熟悉所有车辆、设备及现场作业流程。

成员：司机班班长（由资深司机兼任）、装卸班班长（由资深装卸工兼任）、站点指导与维护组组长（由资深指导员兼任）。

职责：

- 负责清点、评估、维护所有资产（包括甲方提供及我司投入的车辆、设备）。
- 编制《资产移交清单》。
- 组织并带领后续服务商进行全线现场踏勘与交底。
- 安排并落实“协同作业支持”期间的人员与车辆调度。

(3) 人员与后勤保障组：

负责人：运营副经理（兼任）。

成员：人力资源专员（公司总部支持）、各班组长。

职责：

- 负责项目团队在移交期间的稳定工作。
- 依法依规处理员工劳动关系，并与后续服务商协调人员接收事宜。
- 负责移交过程中的后勤支持、会议组织及通讯保障。

(二) 移交工作计划（四阶段）

本计划将移交工作划分为四个清晰的阶段，每个阶段均明确关键任务、责任岗位及输出成果。

❁ 第一阶段：启动与准备期（合同终止前 2 个月）

关键任务：

1. 召开移交启动会：由组长主持召开，全体工作组成员参加，统一思想，部署移交战略。

2. 制定《详细移交执行计划》：由项目负责人牵头，各小组负责人参与，将本方案细化为可执行的周计划、日计划。

3. 初始资料整理与资产初盘：资料与文档移交组开始系统整理文件；资产与现场移交组开始对所有车辆、设备进行初步盘点和状况评估。

❁ 第二阶段：对接与协同期（合同终止前 1 个月）

关键任务：

1. 首次正式对接：由项目负责人带队，与甲方及后续服务商建立沟通渠道，商定移交流程与时间表。

2. 资料初审：资料与文档移交组向甲方及后续服务商提交《移交资料总目录》电子版，供其初审。

3. 全面资产盘点：资产与现场移交组完成所有资产的全面盘点与维护，确保其处于最佳可移交状态。

4. 员工沟通与动员：人员与后勤保障组召开全体员工大会，说明移交安排，稳定军心，明确移交期间的工作纪律与服务要求。

❁ 第三阶段：正式移交期（合同终止日起 15 个自然日内）

关键任务：

1. 资料正式移交：资料与文档移交组在甲方见证下，向后续服务商移交全部纸质与电子档案，并办理签收手续。

2. 资产现场交割：资产与现场移交组组织三方（甲方、我司、后续服务商）进行车辆及设备的现场试运行、性能确认与正式移交签字。

3. 现场交底与协同作业：

(1) 站点指导与维护组组长带领后续服务商指导员，熟悉全部桶站位置、特点及社区关系。

(2) 司机班班长与装卸班班长带领后续服务商司机与装卸工，实地跟车跑完全部清运路线，讲解作业要点。

- (3) 我司承诺提供不少于 7 个工作日的协同作业，在此期间，我司司机、装卸工、指导员将与对方对应岗位人员“一对一”或“一对多”跟班作业，确保实操经验的无缝传递。

❖ 第四阶段：闭环与总结期（正式移交后 1 周内）

关键任务：

1. 移交完成确认：在所有移交工作满意完成后，由项目负责人与甲方及后续服务商共同签署《项目移交完成证书》。

2. 项目总结与归档：运营副经理负责撰写《项目总结报告》，连同所有移交记录，报公司总部归档。

3. 团队妥善安置：人员与后勤保障组完成项目员工的劳动关系处理、优秀员工推荐及团队解散工作。

三、移交内容与具体措施

1. 项目资料移交：

(1) 内容：移交一套完整的、电子化与纸质化并存的项目档案。

措施：由移交小组专人负责整理、核对、装订，并编制《移交资料总目录》，一式三份（我司、甲方、后续服务商各一份），办理签收手续。

2. 资产清点与移交：

(1) 内容：

- 甲方提供资产：3 辆压缩车、1 辆厨余车。确保车辆性能良好、外观整洁、随车工具齐全。
- 我司投入资产：根据合同约定进行处理。若后续服务商有意接收，我司愿在甲方协调下，以公允价协商转让。

(2) 措施：编制《资产移交清单》。在甲方主持下，三方（甲方、我司、后续服务商）共同对车辆等资产进行现场试运行和性能评估，确认无误后共同签字确认。

3. 现场运营移交：

(1) 内容：移交所有作业点位、垃圾暂存点、运输路线的现场管理权。

(2) 措施：

现场交底： 我司运营副经理及班组长陪同后续服务商对应人员，对全部 42 个村庄和 16 个企事业单位进行现场踏勘，详细介绍各点位特点、作业注意事项、历史遗留问题等。

协同作业支持： 我司承诺提供 不少于 7 个工作日 的现场协同作业支持。在此期间，我司人员将与后续服务商人员共同作业，进行“手把手”的实操带教，确保其能独立、顺畅地接管全部运营工作。

4. 人员过渡方案：

(1) 原则： 依法依规，妥善安置，保持稳定。

(2) 措施：

我司将严格按照《劳动合同法》规定，处理与项目员工的劳动关系，并结清所有薪酬福利。

我司将提前与员工进行沟通，稳定团队情绪，确保移交期间服务不松懈。

若后续服务商有意招聘我司表现优秀的员工，我司将积极协助组织对接和面试，并依法办理劳动关系转移手续，确保员工平稳过渡。

四、 移交时间表（里程碑计划）

阶段	时间节点	主要工作内容	交付成果
启动与准备	T-2 个月	成立领导小组，制定详细移交计划，启动资料整理与资产初盘。	
对接与协同	T-1 个月	与甲方及后续服务商首次正式对接；提交资料目录供初审；完成资产全面盘点。	
正式移交	T 日至 T+15 日	签署资产移交文件；完成全部电子及纸质资料移交；开展现场交底与协同作业支持。	

闭环与总结	T+15 日 至 T+22 日	完成协同作业，后续服务商独立运营；项目关闭。	
注：T 日为合同终止日。			

五、 最终承诺

我司郑重承诺：

1. 尽职到最后一刻：在正式移交前，我司将一如既往地严格遵守合同所有条款，维持高标准的服务质量，绝不因合同即将终止而松懈。
2. 无条件配合：我司将无条件地按照本方案及甲方的具体要求，全力配合甲方及后续服务商完成全部移交工作，不设置任何障碍。
3. 承担最终责任：在移交完成并签署《项目移交完成证书》之前，对于项目运营中出现的任何问题，均由我司承担全部责任。
4. 知识无私传承：我司愿将本项目积累的成功经验、技术诀窍乃至教训，无私地分享给后续服务商，共同促进长子营镇垃圾分类事业的长期发展。

11-3-10-5 其他方面

为全面提升“2025-2026 年度长子营镇生活垃圾分类服务项目”的运营效能、社会形象与可持续性，北京汀星科技有限公司将在以下方面实施创新性与保障性措施：

一、 微信工作群深化应用

我司将超越基础服务要求，将微信工作群打造为本项目的“智慧大脑”，实现数据驱动的精细化管理和科学决策。

二、 公共关系的系统化维护

我们深知本项目不仅是商业合同，更是一项重要的民生工程。因此，我司将系统化地维护与各相关方的关系。

1. 与村（居）委会及物业的协同机制：

建立定期走访制度，运营副经理每季度至少与各重点村/社区的负责人沟通一次，了解诉求，协同解决难题。

在社区组织的环保活动中，我司将积极提供人力、物料等支持，融入社区，成为“社区环境合伙人”。

2. 居民互动与正向引导：

设立并公示“汀星服务热线”，专门接听和处理居民关于垃圾分类的咨询、建议与投诉，确保 24 小时内响应，48 小时内给出处理结果。

开展“垃圾分类之星”等线上评选活动，对分类准确的居民给予小额物质奖励或公开表彰，激发居民参与热情，变被动管理为主动参与。

3. 舆情监测与主动宣传：

关注本地社交媒体及论坛，对涉及本项目服务的讨论进行监测，及时发现并化解潜在负面舆情。

主动挖掘服务中的亮点和感人故事，通过甲方认可的渠道进行正面宣传，塑造长子营镇垃圾分类工作的美好形象。

三、持续创新与效能提升机制

我司承诺将本项目作为一个持续改进和创新实践的平台。

1. “金点子”提案制度：鼓励全体员工就作业流程、工具改良、节能降耗、服务提升等方面提出合理化建议。每月评选“最佳金点子”并给予奖励，营造全员创新的氛围。

2. 成本节约与绿色运营：

通过优化路线规划、车辆保养竞赛等方式，持续降低燃油消耗和车辆维修成本。

优先采购符合国家环保标准的耗材（如可降解垃圾袋、环保酵素消杀剂），践行绿色运营理念。

四、企业文化与团队凝聚力建设

一支稳定、团结、有归属感的团队是提供优质服务的基础。

1. 人文关怀：建立员工关怀档案，在员工生日、家庭遇到困难时给予慰问和帮助。设立“员工心声”渠道，定期与管理层对话。

2. 技能比武与团建活动：定期举办驾驶员技能大赛、分类知识竞赛等，提升专业技能的同时增强团队荣誉感。组织季度团建活动，缓解工作压力，增强团队凝聚力。

3. 职业发展通道：为表现优秀的员工提供清晰的职业晋升路径（如从装卸工晋升为班组长，从指导员晋升为内部培训师），激发员工长期服务的意愿。

五、法律责任与社会责任承诺

全面守法履约：我司郑重承诺，将严格遵守《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《北京市生活垃圾管理条例》等所有适用的法律法规，并完全履行本合同项下的一切义务。

支持残疾人及困难群体就业：在同等条件下，我司将优先招聘符合条件的残疾人及本地就业困难人员，并为其提供适宜的岗位，积极履行企业社会责任。

11-4 宣传推广

为全面推动长子营镇生活垃圾分类工作深入人心，引导全镇居民养成主动分类、精准投放的良好习惯，汀星公司制定了以“星火传递，绿满长子营”为主题的系统化、立体化、精准化的宣传推广方案。本方案旨在通过多维度、高频次的宣传互动，形成政府推动、全民参与、社会共治的垃圾分类新格局。

11-4-1 宣传目标

为确保本项目垃圾分类宣传工作方向明确、成果可测，我司（北京汀星科技有限公司）基于招标文件要求、行业标准及长子营镇实际情况，特制定一套系统化、量化的宣传推广目标体系。本体系旨在通过全方位的宣传教育，从根本上提升居民的分类意识与参与度，为项目的成功实施奠定坚实的群众基础。

一、总体目标

以《北京市生活垃圾管理条例》为指导，通过开展持续深入、形式多样的垃圾分类宣传推广活动，全面提升长子营镇居民生活垃圾分类的知晓率、参与率、准确率，培育居民“我要分类、我会分类”的良好习惯，营造“垃圾分类、人人有责”的社区氛围，最终实现生活垃圾源头减量和资源化利用的长期目标。

二、具体量化目标

为切实提升长子营镇生活垃圾分类的知晓率、参与率与准确率，北京汀星科技有限公司将依托专业的宣传策划人员（4人）团队，并联动垃圾分类指导员（42人）形成宣传矩阵，制定以下可衡量、可考核的量化目标，确保宣传工作掷地有声，成效可见。

（一）居民认知与行为改变目标

居民垃圾分类知晓率：项目服务期内，通过持续宣传，确保长子营镇常住居民（基于附件2，约5万人）的垃圾分类核心政策与方法知晓率达到并维持在98%以上。

居民垃圾分类参与率：通过桶站指导与社区活动，实现试点小区或村庄的居民垃

圾分类投放参与率从基线水平提升至 85%以上。（基线水平将于项目启动后第一个月通过抽样调查建立）

居民投放准确率提升目标：通过精准宣传与指导，在项目首个季度后，使全镇平均厨余垃圾纯净度（即分类准确率）提升至 85%以上，并在此后持续优化，支持项目整体“垃圾分类准确率 $\geq 80\%$ ”的验收目标。

（二）宣传覆盖与物料投放目标

宣传物料覆盖率：项目期内，组织宣传策划人员与垃圾分类指导员，完成至少 2 轮覆盖全镇 42 个村、约 1.8 万户家庭的宣传，物料（如宣传折页、分类指南）发放到位率达到 100%。

（三）活动组织与深度互动目标

主题宣传活动场次：由宣传策划人员主导，全年策划并执行大型主题宣传活动不少于 4 场，每场活动直接参与居民不少于 300 人次。

常态化社区/校园宣讲：联动垃圾分类指导员，深入社区和学校，开展小规模、互动式的宣讲与培训活动，全年总场次不少于 12 场，覆盖不少于 2000 人次。

（四）人员效能与品牌形象目标

指导员宣传职能激活：将 42 名垃圾分类指导员培养成“移动宣传站”，要求其每人每月至少完成 10 次有效的面对面居民宣传指导（非日常值守时的简单提醒），并由宣传组按月统计考核。

居民满意度：在年度满意度调查中，居民对垃圾分类宣传工作的满意度评分不低于 90 分。

三、分级实施目标

为确保宣传效果层层递进，特制定分阶段实施目标：

1. 启动与普及阶段（第 1-3 个月）：

目标：高强度、广覆盖，迅速营造氛围。完成首轮全域宣传，确保宣传材料率 100%；完成所有一线人员的首轮培训；启动大型主题活动。

标志性成果：居民知晓率快速提升至 80%以上。

2. 深化与巩固阶段（第 4-9 个月）：

目标：精准指导，纠正误区，促进习惯养成。针对知晓率高但准确率低的区域进行重点攻坚；开展形式多样的互动活动（如评选分类之星等）；完成媒体宣传报道任务。

标志性成果：居民参与率和投放准确率稳步提升，社会影响力显著扩大。

3. 稳定与长效阶段（第 10-12 个月）：

目标：建立长效机制，实现常态化和可持续。总结优秀经验并推广；固化宣传和督导模式；评估宣传效果，为后续工作提供数据支持和建议。

标志性成果：各项量化指标稳定在目标值以上，形成可复制的“长子营宣传模式”。

11-4-2 宣传策略

为实现本项目设定的宣传目标，我司（北京汀星科技有限公司）将摒弃单一、刻板的宣传模式，转而采用一套系统化、精准化、多维度的“全域覆盖、精准滴灌、文化浸润、长效巩固”整合传播策略，确保宣传信息入眼、入耳、入心，最终引导居民行为改变。

一、 核心策略：立体化传播矩阵

构建“线上+线下、集中+常态化、灌输+互动”三位一体的立体化传播矩阵，实现对不同年龄段、不同生活习惯居民的全场景、全天候覆盖。

二、 四大核心策略详解

策略一：全域覆盖——营造“无处不分类”的社区氛围

此策略旨在通过高强度、广覆盖的视觉和听觉冲击，快速建立居民对垃圾分类的初步认知和基本意识。

1. 阵地宣传“固化”：

设施本身即宣传品：在所有分类垃圾桶、垃圾站亭、分类驿站张贴清晰、直观的分类指引图，图文并茂，浅显易懂。

2. 视听宣传“环绕”：

乡村“大喇叭”工程：利用各村广播系统，在固定时段（如早晚）播放垃圾分类知识、倡议书或快板书，覆盖不常使用智能手机的老年群体。

流动宣传车：配备扩音设备的宣传车，定期在各村巡回，播放宣传音频，动态提醒居民参与分类。

策略二：精准滴灌——实现“一对一”的有效沟通

此策略针对不同群体的特点和需求，进行精准化的宣传与指导，解决“最后一米”问题。

1. “桶边督导”——现场教学与纠错：

定时定点值守：在居民投放垃圾的高峰时段（如早 7-9 点，晚 6-8 点），安排垃圾分类指导员在桶边值守。

现场开袋检查：对居民投放的垃圾袋进行友好地开袋检查，现场指导正确分类，实现“一次指导，一次学会”。

即时反馈激励：对分类准确的居民给予口头表扬或小额奖励；对分类错误的，耐心纠正并演示。

策略三：文化浸润——打造“我想分类”的社区风尚

此策略旨在通过互动体验和社区文化营造，让垃圾分类从“任务”变为“乐趣”，从“要求”变为“风尚”。

1. 主题活动“品牌化”：

月度主题宣传日：每月设定一个主题（如“塑料瓶回收周”、“旧衣新生计划”），并举办相应的大型线下活动，如分类知识有奖竞答、跳蚤市场、废旧物改造 DIY 课堂等，形成持续关注。

垃圾分类“四进”：系统开展垃圾分类进村庄、进学校、进企业、进机关活动，与学校合作开展“小手拉大手”活动，通过孩子影响家庭。

策略四：长效巩固——构建“可持续”的宣教体系

为打破传统宣传“一阵风”的局限，确保垃圾分类意识在长子营镇真正生根发芽，北京汀星科技有限公司将致力于构建一个自我驱动、持续运作、生生不息的可持续宣教体系。该体系的核心在于将外部推动转化为内生动力，其建设与运作将深度依托于本项目配置的宣传策划人员与垃圾分类指导员两大核心团队。

（一）打造“星级指导员”队伍，建立常态化的社区教育节点

目标：将 42 名垃圾分类指导员从单纯的“桶边守护者”升级为集垃圾分类指导员、宣传员、信息员于一身的社区教育核心节点。

1. “传帮带”赋能计划：

行动：由 4 名宣传策划人员担任培训师，为全体指导员开发一套《社区沟通与宣传教育技巧》标准化课程。内容涵盖：如何与不同年龄层居民有效沟通、如何应对常见质疑、如何利用小型展板进行现场微型宣讲等。

输出：每季度组织一次“星级指导员”评选，对表现优异者给予物质与荣誉奖励，并将其成功案例作为培训教材，形成“标杆引领、全员提升”的良性循环。

（二）开发“本地化”宣教素材，沉淀可传承的知识资产

目标：创作一系列贴近长子营镇风土人情、让居民感到亲切、愿意主动传播的宣教产品。

1. “长子营分类故事”征集活动：

行动：由宣传策划人员策划，通过指导员发动，在全镇范围内征集“我家垃圾分类好方法”、“垃圾分类改变了我家环境”等真实故事与照片。将优秀作品制作成展板、宣传画，在各村巡回展示。

（三）培育“社区自治”种子，实现从“要我分”到“我要分”

目标：激发社区居民的主人翁意识，培育一批不走的本土宣传力量。

1. “社区环保志愿者”孵化计划：

行动：由宣传策划人员牵头，垃圾分类指导员协助，在每个村发掘并招募至少 3-5 名热心公益的居民（如退休干部、家庭主妇、学生），组建社区环保志愿者小队。由我司对其进行系统培训，并支持其在本村独立开展小型的宣传、监督活动。

输出：在全镇 42 个村逐步建立起一支超过 150 人的“百姓宣讲团”，即使项目结束，他们也将成为持续推动垃圾分类的中坚力量。

2. “绿色奖励”长效激励机制：

行动：设计一套“绿色奖励”系统。居民通过正确分类投放、参与宣传活动、成为志愿者等行为获取奖励，奖励包括生活用品或社区服务。垃圾分类指导员负责在现场对居民的正确投放行为进行确认。

输出：将垃圾分类融入居民的日常生活福利，形成一种长期可持续的正向行为激励模式。

11-4-3 具体宣传方案

11-4-3-1 具体宣传措施

（一）线下阵地宣传——夯实基础，全面覆盖

一、总体目标

以“抬头可见、驻足即观、覆盖全域、融入日常”为原则，通过系统化、标准化、精细化的线下阵地建设，将垃圾分类知识、政策与资讯无缝嵌入长子营镇居民的生活动线中，形成强大的视觉冲击力和行为引导力，为全面提升居民分类意识与准确率奠

定坚实的实体基础。

二、 核心策略

网格化布局：依据附件 2 中 42 个村庄及 16 个企事业单位的人口分布与地理特点，划分宣传网格，确保资源精准投放，无宣传死角。

标准化设计：所有宣传物料统一“长子营镇人民政府”视觉标识（Logo、色彩、字体），并融入长子营镇本地文化元素，兼具专业性与亲和力。

分级化管理：构建“镇级核心点-村级关键点-户级渗透点”三级宣传阵地体系，实现从宏观到微观的全域渗透。

动态化更新：建立宣传物料巡检与更新机制，确保内容常新，与政策同步，保持关注度。

三、 具体宣传措施

（一） 镇级核心阵地建设——打造区域标杆

长子营镇垃圾分类宣教中心（或主题广场）

➤ 地点：与镇政府协商，在镇中心公园、文化广场或人流密集区域联合设立。

➤ 措施：

✓ 设立立体宣传栏：设置大型不锈钢或防腐木宣传栏，内容分为四大板块：

- ◆ 政策解读区：张贴《北京市生活垃圾管理条例》节选、大兴区最新管理动态、项目服务标准与考核要求。
- ◆ 分类标准区：采用高清喷绘，以图文并茂形式展示“四分法”详细图解。
- ◆ 互动问答区：设置“分类知识转转乐”等互动装置，增强趣味性。

✓ 实物展示柜：陈列各类垃圾实物样本（使用仿制模型），尤其是易混淆物品（如大骨头、塑料袋、过期化妆品），让居民“看得见、摸得着”。

（二） 动态化更新与维护机制

1. 建立全覆盖巡检：由宣传策划人员分片包干，每月对全镇所有宣传物料进行全覆盖巡查。

2. 动态更新内容：

及时更新：遇政策调整或重大活动，一周内完成相关内容更新。

即时维护：发现破损、脏污、遗失的宣传品，在 48 小时内完成修复或更换。

（二）重点群体宣传——抓住关键，形成带动

一、总体目标

遵循“精准施策、典型引路”的原则，聚焦对社区垃圾分类工作具有决定性影响的关键群体，通过定制化的宣传策略与深度互动，将其培养成垃圾分类的“明白人”、“示范户”和“宣传员”，利用其社会影响力，形成以点带线、以线促面的辐射效应，撬动全民参与。

二、核心策略

精准识别：基于文件要求与本地社情，明确四类关键群体。

定制赋能：为每类群体量身定制宣传内容、活动与激励措施。

赋权激励：赋予其荣誉感、参与感和实际利益，将其从被动管理对象转变为主动参与者。

网络构建：推动关键群体之间、群体与居民之间的互动，构建垃圾分类的社区支持网络。

三、具体宣传措施

（一）聚焦“一老一小”——筑牢家庭分类根基

1. 关键群体：学龄儿童、青少年及居家老年人。

2. 战略价值：孩子是家庭的“监督员”，老人是家庭的“执行者”，抓住两者就抓住了家庭分类的源头。

3. 定制化措施：

（1）“垃圾分类，从小做起”校园深耕计划：

“小小垃圾分类指导员”实践计划：与学校合作，招募学生担任校园及家庭“小小垃圾分类指导员”，佩戴标识，记录家庭分类情况，每周在班级分享。评选“环保小卫士”，并给予奖状及文具奖励。

（2）“银发先锋”社区动员计划：

“老年人分类课堂”：在社区活动中心、老年驿站，开设专场讲座。内容聚焦“厨余垃圾如何破袋”、“常用药品包装如何处理”等实用问题，讲解慢、语言俗、多重复。

“垃圾分类”精准激励：针对老年人设计专属奖励卡，正确投放可获得奖励，直接兑换米、面、油、肥皂等生活必需品，实现“分类即受益”。

招募“银发宣传员”：邀请在社区内有威望、热心肠的老年人加入宣传队伍，发挥其邻里信任优势，用乡音乡情劝导和带动左邻右舍。

（二）紧盯“党员干部”——强化示范引领作用

1. 关键群体：各村（社区）党员干部、公职人员。
2. 战略价值：其行为具有极强的公共示范效应，是推动政策落地的关键力量。
3. 定制化措施：

“党建引领，分类先行”主题行动：

- 签订承诺书：组织党员干部带头，承诺以身作则，并带动家庭成员、亲朋好友共同参与。
- “党员责任岗”：在桶站值守、社区宣传等环节设立党员责任岗，排班参与，将垃圾分类表现纳入党员奖励考核体系。
- 专题组织生活会：将垃圾分类政策学习与工作部署纳入党支部“三会一课”内容，要求党员干部就如何在本村推动垃圾分类提出具体建议。

（三）联动“商户企业”——压实源头分类责任

1. 关键群体：镇域内餐饮商户、企事业单位食堂、沿街店铺。
 2. 战略价值：商户是餐厨垃圾、可回收物的产生大户，其分类效果直接影响全镇数据。
 3. 定制化措施：
- “绿色商户”创建计划：

上门精准培训：针对餐馆后厨、食堂保洁人员，进行“餐厨垃圾纯化”专项培训，重点讲解油水分离、包装物去除等要求。

发放“分类责任告知书”：明确其法律责任、收运时间、不规范分类的后果（如拒收、处罚等）。

- “企事业单位垃圾分类联盟”：

与长子营镇政府、卫生院、学校等 16 个单位建立联动机制，为其提供定制化的分类容器设置方案和内部培训支持。

建立“单位垃圾分类联系人”微信群，及时沟通政策、解决问题，形成政企协同的工作合力。

（四）奖励激励宣传——正向引导，固化习惯

一、总体目标

遵循“正向激励、即时反馈、便捷参与”的原则，设计并实施一套科学、透明、有趣的垃圾分类奖励激励体系。旨在将抽象的环保责任转化为具象的、可累积的正面回馈，有效激发居民的分类意愿，从“要我分”转变为“我要分”，并通过持续奖励固化其分类行为，最终形成稳定的良好习惯。

二、核心策略

行为量化：将正确的垃圾分类行为量化为标准奖励，使环保行为“看得见、算得清”。

即时反馈：建立快速的奖励确认与累积通道，让居民立即感受到行为被认可。

普惠与重点结合：激励覆盖所有参与者，同时对高质量分类行为给予额外奖励，鼓励“分得好”。

便捷兑换：提供多渠道、多形式的垃圾分类奖励方式，降低兑换门槛，提升居民参与感和获得感。

三、具体宣传措施

（一）奖励获取体系——让“分类”变“奖励”

1. 基础奖励（普惠性奖励）：

每日正确投放奖：居民每日在指定桶站进行垃圾分类投放，经指导员现场确认分类准确，即可获得奖励/次/户。每日限获一次。

厨余垃圾“破袋”奖：为鼓励难点突破，对严格执行厨余垃圾“破袋”投放的居民，额外奖励奖励/次。

2. 任务奖励（引导性奖励）：

线下活动参与：参加社区组织的垃圾分类讲座、宣传活动、“变废为宝”手工坊等，即可获得奖励/次。

3. 荣誉奖励（示范性奖励）：

“月度分类之星”：每月评选分类准确、积极参与的居民，授予“月度分类之星”称号，并奖励奖励。

“邻里带动”奖：成功邀请新邻居并完成首次投放，邀请人可获得奖励。

（二）垃圾分类奖励与激励体系——让“资产”变“收益”

1. 定期兑换点（线下活动）：

每月固定日期，在人口密集村设立“垃圾分类奖励欢乐兑”现场摊位。

居民可持奖励记录现场兑换礼品，同时结合开展小型宣传活动，营造热闹氛围。

2. 荣誉激励区（精神奖励）：

设置高额垃圾分类奖励项，如“兑换社区停车位一个月优先使用权”、“兑换‘镇长荣誉共进午餐’机会”、“兑换本地知名景区门票”等，打造激励标杆。

（三）宣传推广体系——让“体系”变“风尚”

1. 全域启动宣传：

通过村公告栏、微信群，全面发放《长子营镇垃圾分类宣传手册》，图文并茂讲解规则。

2. 持续优化机制：

设立奖励系统建议箱，定期收集居民反馈。

每季度分析奖励数据，了解居民偏好，动态调整奖励规则和兑换礼品，保持体系活力和吸引力。

11-4-3-2 常态化宣传阵地建设

为确保垃圾分类宣传工作的持续性和有效性，我公司将打造“四大核心阵地”，形成立体化、无缝衔接的宣传格局，让居民“看得见、听得到、摸得着、参与得上”。

一、实体固定阵地：打造“家门口”的宣传窗口

1. 标准化桶站宣传栏

（1）内容：在每个垃圾分类桶站设置防水、耐用的宣传栏。内容包含：

分类指引图：图文并茂，清晰展示“七大类”垃圾的具体物品示例和投放要求。

政策解读：摘要宣传《北京市生活垃圾管理条例》等核心政策条款。

便民信息：公示清运时间、大件垃圾预约电话、项目负责人联系方式等。

（2）维护：指定桶站指导员为责任人，每日检查，确保宣传栏整洁、内容完整、更新及时。

2. 村级/社区中心宣传主阵地

(1) 位置：在各村村委会、社区宣传栏、文化活动中心等人员密集区域。

(2) 形式：

大型宣传海报：设计系列主题海报，如“垃圾分类英雄榜”、“子孙后代的一滴水”等。



实物展示柜：设置小型玻璃柜，陈列各类垃圾的实物样本（如可回收物分类样品、常见的有害垃圾等），提供最直观的指导。

二、流动宣传阵地：组织“主动上门”的渗透力量

1. “流动宣传车”

(1) 装备：将一辆清运车辆或专用车辆，装备 LED 显示屏和喇叭，改造为“流动宣传车”。

(2) 任务：

定时广播：在每日早晚居民高峰期，沿固定路线缓慢行驶，循环播放垃圾分类知识录音。

视频展播：在车辆停靠点（如村口、广场），通过 LED 屏播放宣传短片。

应急通知：遇有政策调整或紧急通知，可迅速覆盖全镇。

2. “指导员移动宣讲台”

(1) 装备：为每位垃圾分类指导员配备一个便携式“宣传腰包”，内含：

- 小型扩音器（小喇叭）。
- 分类指引折页。
- 居民常见问题答疑手册。

(2) 职责：指导员不仅是分拣员，更是“移动宣传员”，在值守和巡查时，主动对居民进行“一分钟微宣讲”。

三、文化融合阵地：营造“潜移默化”的社区氛围

1. “垃圾分类融入文体活动”

与各村广场舞队、秧歌队合作，将其活动场地附近的桶站作为“责任田”，由队伍成员轮值担任荣誉宣传员。

在社区象棋赛、乒乓球赛等活动中，设置“垃圾分类知识问答”环节，优胜者获得小奖品。

2. “家校联动”教育阵地

与长子营镇各中小学、幼儿园建立合作，开展“垃圾分类开学第一课”。

协助学校建立“校园垃圾分类监督岗”，并由学生将分类习惯和知识带回家中，实现“教育一个孩子，影响一个家庭，带动整个社区”的辐射效应。

四、管理体系与保障：

内容更新机制：设立宣传内容素材库，根据季节、政策、居民反馈，每季度系统地更新一次所有固定阵地的宣传内容，避免居民视觉疲劳。

效果监测机制：通过线上平台的阅读量、点赞量、评论内容，以及线下活动的参与人数、居民咨询的问题类型，动态评估宣传效果，并及时调整策略。

责任到人机制：将宣传阵地的维护和管理责任明确到具体的宣传策划人员和外勤团队，并纳入其绩效考核。

11-4-3-3 主题性宣传活动策划

我公司将围绕“四季有主题，月月有活动”的核心策略，结合长子营镇本地特色（如农业小镇、人口结构、重要节庆），策划并执行以下主题系列活动，确保宣传推广工作高潮迭起、深入人心。

一、春季启动季：“垃圾分类新时尚，美丽长子营启航”

1. 时间：2026年3月-4月

2. 目标：在年度服务启动之际，营造强大声势，实现全域覆盖的初步认知。

3. 活动组合：

(1) “绿色足迹”巡回宣传周：

组建“垃圾分类宣传小分队”，每周深入2-3个重点村或人口大村（如牛坊、朱脑、沁水营）。

在村广场搭建临时展台，通过“分类大转盘”、“沙包精准投”等互动游戏，让居民在玩乐中学习知识，并发放印有分类指南的围裙、帆布袋等实用宣传品。

二、夏季深耕季：“垃圾分类‘家’行动，奖励点亮新生活”

1. 时间：2026年5月-8月

2. 目标：聚焦家庭单元，建立长效激励机制，提升分类准确率与持续参与度。

3. 活动组合：

(1) 全域推行计划：

垃圾分类奖励：每月固定日期，我司联合各村村委会，在村内开设“移动奖励超市”。居民可使用垃圾分类奖励油盐酱醋、文具、盆栽等生活用品。



三、秋季巩固季：“开学季·丰收季，分类知识进万家”

1. 时间：2026年9月-10月

2. 目标：利用开学与农忙时节，强化学生教育与农户宣传，巩固分类成果。

3. 活动组合：

(1) “小手拉大手，开学第一课”校园系列活动：

与长子营学校、二小及各幼儿园合作，将垃圾分类纳入开学教育。

针对中小學生：举办“垃圾分类知识竞赛”和“变废为宝”手工艺大赛，评选“环保小卫士”。

针对幼儿园：组织观看垃圾分类卡通片，进行“给垃圾找家”的趣味游戏。

成果展示：将优秀作品在全镇范围内巡展，通过孩子影响整个家庭。

(2) “丰收时节，分类不忘”农户专项宣传：

针对秋季农业垃圾（如秸秆、烂果、废弃农膜）增多的情况，制作专门的宣传折页，指导农户进行正确分类和处理。

组织宣传车，在田间地头进行流动广播，杜绝农业垃圾与生活垃圾混合堆放。

五、策划保障与执行要点：

品牌化统一视觉：所有主题活动均使用统一的 Logo、口号和视觉设计，形成“长子营垃圾分类”的独特活动品牌，增强辨识度。

多方联动：每场活动均与镇政府主管部门、村委会、学校、社区社会组织等建立联动机制，确保活动获得官方支持与资源整合。

预案与安全：大型活动制定详细的安保预案和应急预案，确保活动安全、有序、万无一失。

效果评估：每次活动后均进行复盘，通过问卷、访谈、数据变化（如活动后一周的分类准确率）评估活动效果，持续优化方案。

11-4-3-4 精准化培训

为实现垃圾分类的精准渗透，我公司将建立“三级分层培训体系”，确保宣传指导工作有的放矢，资源用在刀刃上。

在微信群中给予公开表扬；对于改善不力的，纳入下一轮重点清单。

一、精准化分层培训：从“大讲堂”到“小灶班”

针对不同群体在不同场景下的需求，提供定制化的培训内容。

1. 面向社区居民的“微课堂”培训：

(1) 形式：不搞大型讲座，而是在社区广场、楼门洞口、村委会活动室开办10-15分钟的“垃圾分类微课堂”。

(2) 内容：

基础班（面向所有居民）：反复讲解“七大类”基础知识和“厨余垃圾破袋”等关键要求。

进阶班（面向积极分子和误投户）：讲解易混淆物品（如大骨头、玉米核、污染塑料等）的分类技巧，以及垃圾分类的环境意义。

2. 面向社会单位的“定制化”培训：

(1) 培训对象：长子营镇政府机关、学校、幼儿园、卫生院、餐馆等16家单位的后勤负责人、物业人员及员工。

(2) 定制内容：

机关单位：重点培训办公场景下的废纸、硒鼓等有害垃圾、电子废物的分类。

学校幼儿园：设计趣味性强课程和课件，培训教师如何向学生传递知识。

餐馆/食堂：重点培训餐厨垃圾的规范收集、存放、油水分离以及台账记录，明确法律责任。

卫生院：严格区分医疗废物与生活垃圾，专项培训生活垃圾的分类方法。

二、特殊场景与多语言支持

方言与多语言支持：针对部分老年居民和外来务工人员，培训并安排能使用当地方言或简单普通话进行沟通的指导员负责对接。准备包含图示和多语种（如简单英语）关键词的“无声指导卡”。

季节性宣传重点：如在夏季，重点讲解瓜果皮核等厨余垃圾的及时清理；在冬季，讲解废旧灯管、电池等有害垃圾的妥善存放。

三、保障机制：

培训师团队：组建由我公司资深运营副经理、宣传策划人员和外聘环保专家构成的“培训师团队”，确保培训的专业性和权威性。

考核与激励：将成功率、培训参与度及后续分类改善效果，与指导员、培训师的绩效奖金挂钩，激发工作主动性。

11-4-4 宣传保障与承诺

为确保本项目宣传推广工作能够高效、持久、深入地开展，并达成既定目标，我司（北京汀星科技有限公司）郑重提出以下宣传保障措施与服务承诺，以全方位的资源投入和严格的内部管理，为项目的成功提供坚实支撑。

11-4-4-1 宣传保障措施

我们将从组织、人员、物资、经费及制度五个维度，构建坚实的宣传后方保障体系。

一、组织保障：成立专项领导小组与执行团队

为确保本项目垃圾分类宣传推广工作实现“战略有高度、执行有力度、渗透有深度”的目标，我公司将成立一个自上而下、权责分明、反应迅速的专项工作组织架构。

（一）专项领导小组（战略决策层）

1. 组成人员：

组长：由项目负责人担任，作为本项目宣传工作的最高负责人。

副组长：由本项目运营副经理 与公司市场部（或公关部）负责人 共同担任。

成员：包括运营总监、人力资源经理、财务接口人。

2. 核心职责：

战略规划与审批：负责审批整个服务期内的《全域宣传推广总体策划方案》及年度、季度宣传计划。

资源协调与保障：确保宣传经费、人力资源、物资采购等核心资源能够按时、足额到位，为宣传工作“开路护航”。

重大事项决策：对大型主题活动进行最终决策，并协调公司与镇政府高层的对接。

绩效评估与督导：定期听取宣传工作汇报，评估宣传效果，对执行团队的工作进行督导和考核。

（二）项目宣传执行团队（战术执行层）

该团队是宣传工作的核心作战单元，常驻于长子营镇项目现场，确保对本地情况的高度敏感和快速响应。

1. 团队负责人（宣传策划人员）：

由一名具备三年以上社区活动策划或公共宣传经验的专业人员担任。

职责：全面负责宣传方案的落地执行；管理团队内成员；每日、每周向运营副经理汇报，每月向领导小组汇报；负责与甲方（镇政府）指定接口人的日常沟通与对接。

2. 核心岗位与职责分工（由宣传策划人员兼任）：

岗位	人数	核心职责	能力要求
宣传策划专员	2人	1. 负责各类主题活动、宣传物料的创意策划与方案撰写。 2. 撰写宣传文案、新闻稿、新媒体推文。 3. 管理宣传内容素材库，确保内容与时俱进。	优秀的创意能力、文案功底，熟悉平面设计软件基础。
社区关系与培训专员	1人	1. 负责与 42 个村委会、16 家单位的日常联络与关系维护。 2. 组织并主讲针对居民、单位、志愿者的各类培训会。 3. 负责工作的计划、组织与质量监控。	极强的沟通协调能力和公众演讲能力，耐心细致，熟悉本地风土人情。
视觉设计助理（可兼职）	1人	1. 负责所有宣传物料（海报、折页、展板、视频）的视觉设计。 2. 确保所有宣传品符合品牌视觉规范，美观醒目。	熟练使用 PS、AI 等设计软件，具备良好的审美。

3. “网格化”延伸执行网络：

(1) 将 42 名垃圾分类指导员和各班组长纳入宣传执行团队的延伸网络中。

(2) 他们作为“前线哨兵”，承担以下职责：

信息收集员：收集居民反馈、常见误区、突发问题，每日上报。

政策宣讲员：在桶站进行日常一对一宣传。

活动动员员：负责线下活动的居民动员和现场协助。

（三）组织运行与保障机制

1. 会议机制：

每日站会：宣传执行团队内部，每日进行 15 分钟晨会，明确当日任务。

每周例会：运营副经理主持，宣传团队与运营团队（车队长等）共同参加，互通有无，协同作战。

月度总结会：向领导小组汇报当月宣传成效与下月计划。

2. 沟通与决策流程：

建立清晰的请示汇报流程，确保日常事务高效处理，重大事项迅速上报决策。

建立与甲方的固定沟通渠道，确保宣传方向与政府要求高度一致。

3. 资源保障：

预算保障：在项目总预算中设立“宣传推广专项经费”，确保活动、物料、礼品等费用充足。

后勤保障：公司行政部门为团队提供车辆、办公设备等必要支持。

二、人员保障：打造专业化、常态化的宣传队伍

为确保宣传推广工作具备持续的人才动能，我公司将通过“严格选拔、系统培训、科学激励、常态储备”四大举措，打造一支专业化、常态化的宣传铁军。

（一）严格选拔：构建“核心+延伸”的宣传队伍结构

1. 核心宣传团队（专职）：

（1）构成：如前所述，不少于 4 名宣传策划人员。

（2）选拔标准：

本地化优先：在招聘时，优先录用熟悉长子营镇本地语言、文化、社会关系的本地人才，以降低沟通成本，提升亲和力。

经验与专业：确保团队成员具备活动策划、新媒体运营、社区工作、公共关系等相关领域的实践经验。

核心素质：具备极强的沟通能力、抗压能力、创造力和解决问题的执行力。

2. 延伸宣传网络（兼职/赋能）：

(1) 构成：将项目全体 42 名垃圾分类指导员、各班组长及驾驶员纳入延伸宣传网络。

(2) 选拔与赋能：

宣传大使选拔：从指导员中选拔出口齿清晰、责任心强、居民缘好的成员，聘为“社区宣传大使”，给予一定的岗位津贴。

全员赋能：通过培训，使所有一线员工具备“一分钟宣讲”能力，成为移动的宣传站点。

（二）系统培训：实施“三级赋能”培训体系

为确保每一位宣传相关人员都具备专业能力，将实施分层次、全覆盖的培训。

1. 一级赋能：核心团队“专业化”深度培训

(1) 培训内容：

政策法规深度解读：邀请环保部门专家，深入解读《北京市生活垃圾管理条例》及大兴区最新政策。

高级沟通技巧：学习冲突化解、公众演讲、沟通的心理与技巧。

项目管理与策划：学习如何系统规划、执行和评估一个完整的宣传活动。

(2) 培训频率：每季度至少 1 次。

2. 二级赋能：一线员工“标准化”基础培训

(1) 培训内容：

“一口清”知识库：确保所有指导员和司机对“七大类”垃圾的定义、常见误区“一口清”。

标准化话术：针对居民常见问题（如“我交了垃圾费，为什么还要分类？”），制定统一、礼貌、有说服力的应答话术。

现场操作规范：培训如何在桶站进行有效指导，如何规范记录居民分类情况。

(2) 培训频率：每月至少 1 次复训，新员工上岗前必须通过考核。

3. 三级赋能：“宣传大使”专项技能提升培训

(1) 培训内容：

小型活动主持技巧：学习如何主持一场楼门口的“微课堂”。

基础授课技巧：学习如何向居民清晰演示分类方法。

信息收集与反馈：培训如何敏锐地收集居民意见并及时上报。

(2) 培训频率：每两月 1 次。

(三) 科学激励：建立“物质+精神”双驱动模型

为保持队伍持久的积极性，建立多维度的激励体系。

1. 物质激励：

核心团队：采用“固定薪资+绩效奖金”模式。绩效与活动场次、居民参与度、媒体报道量、所负责区域分类准确率提升幅度等关键指标（KPI）强挂钩。

一线宣传员（指导员等）：设立“宣传专项津贴”和“星级评定”制度。根据其宣讲次数、有效指导户数、获得居民表扬等情况，评定一至五星级，星级与月度津贴和年终奖金直接相关。

2. 精神与职业激励：

荣誉体系：每月评选“宣传之星”、“最佳策划奖”，在公司内通报表扬，并推荐参与镇级、区级优秀个人评选。

职业发展：为表现优异的社区关系专员、宣传大使提供向管理岗位（如区域主管）发展的晋升通道。

团队建设：定期组织团队建设活动，增强归属感和凝聚力。

(四) 常态储备：构建“人才蓄水池”与 AB 角机制

1. 建立后备人才库：

在项目执行过程中，有意识地物色和培养有潜力的员工作为后备宣传力量。

与本地劳务机构或高校建立联系，储备实习生或兼职人员，以应对突发的人员流动。

2. 实行 AB 角工作制：

在核心宣传团队内，确保每一项关键职责（如活动策划）都有至少两人能够胜任（A 角与 B 角）。

当 A 角因故缺席时，B 角能立即补位，确保宣传工作不会因个人因素而中断，实现了工作的“无缝衔接”。

三、 关键控制点

责任到人：“领用人/用途”一栏必须填写清晰，确保物资去向可追溯。如物资用于大型活动，需在活动后提交现场照片。

安全管理：仓库应保持干燥、整洁，做好防火、防盗措施。

11-4-4-2 宣传服务承诺

我司郑重向采购人（长子营镇政府）及全体居民做出以下承诺：

1. 承诺宣传覆盖率 100%

在项目启动后 3 个月内，完成对服务范围内 42 个行政村及 16 个企事业单位的首轮全覆盖宣传，确保宣传材料送达每一户居民，政策信息传递到每一个单位。

2. 承诺宣传响应零延迟

对接诉即办快速响应：对于甲方转办或居民直接反映的关于垃圾分类的咨询、建议与投诉，承诺在 1 小时内响应，24 小时内给出解决方案并反馈。

对甲方指令快速执行：对于甲方提出的临时性、紧急性的宣传任务，承诺无条件接受，并立即调动资源，确保在规定时间内高质量完成。

3. 承诺宣传内容零差错

所有对外发布的宣传内容（文字、图片、音视频）均经过严格审核，确保其符合《北京市生活垃圾管理条例》及大兴区城管委的最新政策与技术要求，无政治性、政策性、科学性错误。

4. 承诺队伍建设专业稳定

承诺所有派驻人员均符合招标文件要求，并保持队伍稳定性，关键岗位人员未经甲方同意不随意更换。定期开展内部评优激励，保持团队高昂的工作热情。

5. 承诺接受全程监督考核

完全接受并积极配合甲方依据合同条款进行的月度专项考核与“接诉即办”考核。对于考核中指出的问题，承诺立即整改，直至合格。若因我方宣传督导不力导致考核扣款，我方无条件承担。

北京汀星科技有限公司

2025 年 11 月 19 日

11-5 运输处理

为确保长子营镇生活垃圾分类成果在“分类投放”后，能够实现“分类收集、分类运输、分类处理”的无缝衔接，杜绝“前分后混”，汀星公司特制定本精细化、标准化、智能化的运输处理方案。

11-5-1 运输处理总体原则

为确保项目区域内各类生活垃圾的收集、运输与处置过程达到安全、高效、环保、合规的最高标准，我司（北京汀星科技有限公司）特制定以下运输处理总体原则。本原则是我司所有收运处理作业的根本遵循，是保障项目成功运行的核心。

一、 核心原则：“四分四定，闭环管理”

我司将严格执行“分类投放、分类收集、分类运输、分类处理”的全链条管理体系，并在此基础上，落实“定时、定点、定车、定线”的精细化运营模式，杜绝“先分后混、混装混运”，实现从源头到末端的全程闭环管理。

二、 六大基本原则

原则一：分类专运，杜绝混装

车辆专用：针对不同类别的垃圾，配置或使用相应类别的专用运输车辆（如厨余垃圾专用密闭车、可回收物厢式货车、有害垃圾专用危废车等）。严禁不同类别垃圾使用同一车辆运输。

容器专用：在收集点，使用颜色、标识清晰的专用容器进行分类暂存，从源头避免交叉污染。

视觉明示：所有收运车辆必须车身整洁，并喷涂清晰、统一的分类标识与单位名称，主动接受公众监督。

原则二：安全合规，严守红线

作业安全：严格遵守交通安全法规与环卫作业规程。驾驶员、随车人员必须经过专业培训，持证上岗。作业时统一着装，佩戴防护装备，文明装卸，确保人车安全。

环境安全：确保运输车辆密闭良好，无“跑、冒、滴、漏”现象。特别是厨余垃圾和渗滤液，必须全程密闭，防止二次污染。有害垃圾的运输与暂存，严格遵守国家危废管理相关法规。

处置安全：所有垃圾最终均运至政府主管部门指定、具备合法资质的处理场所进行消纳，并建立完备的联单台账制度，确保流向清晰、可溯、合规。

原则三：高效及时，日产日清

1. 频次达标：严格按照招标文件规定的清运频次执行，绝不无故拖延或减少。

(1) 厨余/其他垃圾：大村每日 ≥ 3 次，小村每日 ≥ 2 次，确保垃圾不满溢、不过夜。

(2) 可回收物：每周清运 1 次。

(3) 有害/大件/装修垃圾：每 3 天清运 1 次。

2. 路线优化：根据村庄分布、交通状况、垃圾产生量，科学规划并动态优化收运路线，提高车辆使用效率，降低空驶率与油耗。

3. 应急响应：建立应急调度机制，对于临时产生的重大垃圾或突发事件（如车辆故障），能快速响应，调配备用车辆与人员，保障服务不间断。

原则四：环保洁净，防控污染

车容整洁：每日出车前后对车辆进行彻底清洗，保持车体干净、无异味。

场地清洁：作业完毕后，及时清理收集点地面，配合管理单位进行冲洗和消杀，做到“车走地净”。

降噪防扰：合理安排作业时间，在居民休息时段（如深夜、清晨）避免高噪音作业，减少对居民的干扰。

原则五：资源导向，物尽其用

强化分拣：充分发挥分拣站的核心作用，对收集来的垃圾进行二次精细分拣，最大限度地从其他垃圾中分离出可回收物，从厨余垃圾中剔除杂质，提升进入末端处理设施的垃圾纯度与资源价值。

11-5-2 分类收运方案

一、 总体收运模式：“定时定点+预约”相结合

定时定点收运：适用于产生源固定、产生量规律的垃圾，如厨余垃圾、其他垃圾、可回收物。按照既定频次和路线，进行巡回收集。

预约收运：适用于产生时间、数量不固定的大件垃圾、装修垃圾。通过设立预约热线或线上微信，居民预约后，按需调度车辆上门或在指定点位收集。

我们将严格依据招标文件附件 3 中规定的清运时间与标准，制定以下收运实施细则：

序号	垃圾种类	收运频次（严格按照招标文件要求）	收运模式与要求
1	其他垃圾	大村：≥2次/天 小村：≥1次/天	使用政府无偿提供的压缩车进行收运。采用“定点巡回+定时收运”结合的方式，确保垃圾不满溢、不过夜。收运后直送区城管委指定的焚烧厂或卫生填埋场。
2	厨余垃圾	大村：≥2次/天 小村：≥1次/天	使用政府无偿提供的厨余车进行收运。作业时间避开居民休息时段，收运后直送区城管委指定的厨余垃圾处理厂。
3	餐厨垃圾	1次/天	针对镇域内餐馆、企事业单位食堂，设定固定收运路线和时间表，每日上门收运，确保餐厨垃圾得到规范处理。
4	可回收物	1次/周	配置专属的可回收物收运车辆（厢式货车）。收运至我公司自建或合作的分拣站，进行二次分拣、打包和资源化利用。建立台账，记录各类可回收物的种类和重量。
5	有害垃圾	1次/3天	配置专用的有害垃圾收集车（具备防火、防泄漏功能）。由经过培训的专人负责，使用专用容器进行分类收集和运输，送至区级有害垃圾暂存点。
6	大	1次/3天	配置预约收运与定期巡回收运相结合的模式。公布预约

	件垃圾		电话，居民可电话预约；同时安排车辆定期巡回，发现后及时清运。运至指定拆解处理场所进行资源化利用。
7	装修垃圾	1 次/3 天	在各村设立固定的装修垃圾暂存点，设置围挡和标识。按频次清运，运至区城管委指定的建筑垃圾资源化处理场所。

收运作业标准化流程：

1. 出车检查：每日出车前，司机对车辆性能、密闭性、卫生状况进行检查。
2. 规范作业：作业人员统一着装、佩戴工牌。到达收集点后，文明装卸，轻拿轻放，装车完毕后及时清扫场地，确保车走地净。
3. 密闭运输：确保所有运输车辆箱体密闭完好，运输途中无抛洒、无滴漏。
4. 为严格执行“分类运输、杜绝混装”的总体原则，我司（北京汀星科技有限公司）特制定本精细化分类收运方案。本方案针对不同类别垃圾的物理特性、环境风险与资源价值，设计了差异化的收运模式，确保全程分类、高效规范。

二、各类别垃圾精细化收运方案

1. 厨余垃圾（含餐厨垃圾）

(1) 收运模式：定时定点，公交化巡回收运。

(2) 收运频次：

- 家庭厨余垃圾：严格按照“大村每日不少于 2 次，小村每日不少于 1 次”执行，重点保障早、晚投放高峰后的及时清运。
- 餐厨垃圾：每日对镇域内餐馆、企事业单位食堂进行专线收运 1 次。

(3) 作业流程：

- 垃圾分类指导员检查居民投放质量。
- 专用密闭厨余垃圾车沿既定路线收运。
- 作业人员文明装卸，检查垃圾桶内无大量杂质后，方可装车。
- 运输至分拣站进行二次精细分拣，提升纯度。

➤ 最终运至区指定厨余垃圾处理厂。

(4) 特别要求：车辆必须全程密闭，严防滴漏，每日清洗消杀。

2. 其他垃圾

(1) 收运模式：定时定点，高频次清运。

(2) 收运频次：与厨余垃圾同步，执行“大村每日不少于2次，小村每日不少于1次”的标准。

(3) 作业流程：

➤ 专用其他垃圾压缩车沿既定路线收运。

➤ 确保垃圾袋无破损，装卸过程中无扬尘、无遗撒。

➤ 直接运至区指定焚烧厂或卫生填埋场。

(4) 特别要求：与厨余垃圾收运车辆、线路严格区分，严禁混装。

3. 可回收物

(1) 收运模式：定时定点，低频次、高效率收运。

(2) 收运频次：每周收运1次。

(3) 作业流程：

➤ 从各村/企事业单位的集中暂存点进行收集。

➤ 使用厢式货车或平板车进行运输，确保可回收物不被污染、挤压。

➤ 运输至分拣站，进行按品类（纸、塑、玻、金、衣）精细化分拣、打包和暂存。

➤ 定期售予具备资质的再生资源回收企业。

(4) 特别要求：保持可回收物的清洁干燥，轻拿轻放，避免在收运过程中造成二次污染和资源价值降低。

4. 有害垃圾

(1) 收运模式：定时定点，安全化专线收运。

(2) 收运频次：每3天（约每周2-3次）收运1次。

(3) 作业流程：

➤ 由经过专门培训的作业人员，使用专用有害垃圾收集车进行收运。

- 从各村的有害垃圾专用密闭容器中，小心取出，妥善放置于车内专用固定架中，防止碰撞、泄漏。
 - 直接运输至有害垃圾专用暂存库安全暂存。
 - 积累到一定量后，委托具备危险废物经营许可证的单位进行无害化处置。
- (4) 特别要求：执行危险废物转移联单制度，建立完备台账，全程可追溯。作业人员必须佩戴个人防护装备。

5. 大件垃圾 & 装修垃圾

- (1) 收运模式：预约登记，定点收集与巡回收集相结合。
- (2) 收运频次：每 3 天对各村指定暂存点进行 1 次巡回收集。对于临时大量产生的，通过预约系统灵活调度。
- (3) 作业流程：
- 居民预约：通过电话或线上预约，按指引投放至村内指定暂存点。
 - 巡回收集：专用运输车辆（如带吊装功能的货车）按计划前往各暂存点收集。
 - 运输至分拣站：在站内进行专业拆解（大件垃圾）和分选（装修垃圾），分离出可回收物、有害部件（如电池）和残余物。
 - 分类处置：可回收物进入回收系统，有害部件进入有害垃圾流程，拆解残余物运至指定消纳场。
- (4) 特别要求：严禁将大件、装修垃圾随意堆放或混入生活垃圾。运输时需做好捆扎遮盖，防止遗撒。

三、收运管理保障措施

数字化调度：利用车辆行车记录仪、称重系统等，监控收运进度与载重，智能化调度与数据统计。

联合巡查：与甲方管理人员建立联合巡查机制，不定期对收运环节进行检查，确保方案落地，杜绝混装混运。

11-5-3 车辆与设备管理方案

11-5-3-1 车辆管理方案

为确保项目所需车辆始终处于安全、整洁、高效的最佳运行状态，保障生活垃圾收运工作的稳定性和专业性，我司（北京汀星科技有限公司）特制定本车辆管理方案。本方案涵盖车辆配置、日常运营、维护保养及驾驶员管理等方面，旨在构建一套系统化、标准化的车辆管理体系。

一、 车辆配置与专业化管理

1. 车辆来源与类型：

- (1) 政府提供车辆：对甲方（长子营镇政府）无偿提供的 3 辆压缩车、1 辆厨余车，我司将严格按照本方案进行专业化管理和维护，并承担合同期内除购车成本外的所有运营维护费用。
- (2) 自备车辆：为满足其他类别垃圾的收运需求，我司将自行配置或租赁相应专用车辆，包括但不限于：
 - 可回收物收运车（厢式货车，防遗撒、防污染）
 - 有害垃圾收运车（专用危废运输车辆，符合安全标准）
 - 大件/装修垃圾收运车（带自卸或吊装功能）
 - 应急备用车（用于应对车辆故障或临时增派任务）

2. 车辆标识统一化：

所有作业车辆，无论来源，均须保持车身外观整洁。

二、 驾驶员与作业人员管理

1. 专业化培训与持证上岗：

所有驾驶员必须持有所驾车型的有效驾驶证，并经专门的环卫作业安全与规范培训，考核合格后方可上岗。

培训内容包括：交通安全法规、车辆安全操作、分类收运规范、应急处理流程、文明服务礼仪等。

2. 标准化作业规范：

统一形象：作业期间，驾驶员及随车人员必须统一穿着工装，佩戴工牌，保持个人仪容整洁。

文明作业：遵守交通规则，严禁超速、超载。收运过程中轻拿轻放，文明装卸，减少噪音，避免扰民。

合规收运：坚决执行“分类装运”，严禁混装混运。驾驶员有责任在装车前对垃圾类别进行目视检查，发现明显混投可拒绝收运并上报。

三、日常运营与维护保养

1. “三查”制度（出车前、行驶中、收车后）：

出车前检查：由驾驶员每日执行，检查内容包括：油、水、电、轮胎气压、灯光、刹车、车辆密闭性、液压系统等，确保车辆无故障、无安全隐患。

行驶中观察：注意车辆仪表盘指示、有无异响或异味，确保行驶安全。

收车后检查与清洁：每日作业完毕后，必须将车辆驶入指定地点进行彻底清洗，确保车容车貌干净、无残留垃圾与污物。

2. 分级维护保养制度：

日常维护：由驾驶员负责，包括清洁、补给和安全检视。

一级保养：每月进行，由专业维修工执行，重点检查、紧固、润滑和调整。

二级保养：每季度或行驶一定里程后进行，进行更为深入的检查、调整和更换易损件。

强制性年检与维修：严格按照国家规定进行车辆年检。建立所有车辆的维修保养档案，记录所有保养和维修记录，确保车辆技术状况良好。

3. 专车专用与定点停放：

所有作业车辆必须严格按照其分类属性进行使用，严禁挪作他用或混用。

非作业时间，所有车辆必须停放在公司指定或甲方同意的安全停车场内，停放整齐，并采取必要的防盗防火措施。

四、应急处理与安全管理

1. 应急预案：

(1) 建立车辆故障、交通事故、突发泄漏等情况的应急预案。

(2) 配备必要的应急设备和工具，如灭火器、三角警示牌、防泄漏吸附材料等。

(3) 明确应急联络人及处理流程，确保突发事件能得到快速、有效处置。

2. 安全管理：

(1) 定期组织安全教育培训和演练，强化驾驶员安全意识。

(2) 建立安全责任制，公司与驾驶员签订安全责任书。

五、 监督管理与持续改进

定期考核：将车容车貌、安全行驶、规范作业等内容纳入驾驶员绩效考核，与奖惩挂钩。

11-5-3-2 设备管理方案

为确保项目所需各类设备（包括政府提供与自行配备）稳定、高效、安全运行，延长使用寿命，降低运营成本，我司（北京汀星科技有限公司）特制定本设备管理方案。本方案涵盖设备范围、管理原则及全生命周期管理措施，旨在实现设备的规范化、精细化管控。

一、 设备管理范围

本方案管理的设备范围包括但不限于：

1. 收运车辆：政府提供的 3 辆压缩车、1 辆厨余车，以及公司自备的其他分类收运车辆。

2. 垃圾容器：服务区域内由政府配置的各类户外垃圾桶、果皮箱、厨余垃圾及其他垃圾收集桶等。

3. 支持性设备：行车记录仪设备、保洁工具等。

二、 管理原则

责任到人原则：所有设备均落实具体管理责任人，实行“谁使用、谁负责；谁管理、谁监督”的责任制。

预防为主原则：通过日常保养和定期维护，预防设备故障发生，而非事后维修。

安全第一原则：所有设备操作必须遵守安全规程，确保人员与设备安全。

成本控制原则：通过科学管理和规范操作，降低设备故障率和维修成本，提高资产使用效益。

台账清晰原则：建立完善的设备档案，做到一物一卡，记录全生命周期数据。

三、 全生命周期管理措施

（一） 使用过程管理：规范与监督

1. 定人定责：

车辆、大型分拣设备等由指定并经培训合格的专人操作，持证上岗。

垃圾桶等小型设备由片区保洁员或分拣员负责日常看护与清洁。

2. 操作培训：

所有操作人员必须接受设备结构、性能、操作流程、安全注意事项及应急处理的专业培训。

3. 日常检查：

操作人员每日工作前需对设备进行例行检查（如车辆油水电、垃圾桶完整性），发现异常立即上报。

管理人员进行不定期抽查，确保设备处于良好状态。

（二）维护保养管理：分级与计划

1. 日常保养：

车辆/机械设备：每日作业后进行清洁、润滑、紧固等。

垃圾桶：每日清运后进行冲洗、消杀，确保桶体及周边清洁。

2. 定期维护：

进行一级保养（每月，紧固、润滑）、二级保养（每季度，检查、调整）及中大修。

重点对政府提供的车辆及自有大型设备进行强制性保养，杜绝“带病作业”。

3. 维修处理：

建立快速维修响应机制。小故障由现场人员或内部维修组及时排除；大故障立即联系专业维修单位，并上报备案。

（四）报废与更新管理

对达到使用年限、技术落后、维修成本过高或无法修复的设备，由技术部门鉴定后，按公司流程申请报废处理。

对政府提供的设备，报废与更新将严格按照政府采购程序及合同约定执行。

及时规划设备更新预算，确保服务不因设备老化而中断。

四、 专项管理措施

1. 政府提供设备的管理：

我司将履行保管和维护责任，确保政府资产完好。

合同期满后，确保所有政府提供的设备在良好工况下依约移交。

2. 垃圾桶管理：

每周对全部垃圾桶进行至少一次彻底清洗和消杀，确保无污渍、无残留、无异味。

3. 安全管理：

为设备操作人员配备必要的劳动防护用品。

定期组织安全演练，提高员工安全意识与应急能力。

11-5-4 规范运输与安全管理

11-5-4-1 规范运输

为彻底杜绝运输过程中的“跑、冒、滴、漏”现象，确保垃圾收运“日产日清、车走地净”，我公司建立以“标准化作业流程（SOP）”为核心，以“智慧化监控”为手段，以“军事化现场管理”为保障的规范运输体系。

一、出车前规范检查与准备（“三检两备一确认”）

1. “三检”：

(1) 车辆性能检查：

动力与制动系统：检查发动机、变速箱有无异响、漏油；制动系统是否灵敏有效。

液压系统：对压缩车、厨余车等特种车辆，空载测试举升、压缩功能，确保动作流畅、无渗漏。

电气系统：检查灯光、警示灯、行车记录仪设备、摄像头是否正常工作。

(2) 车辆密闭性专项检查：

箱体与后门：敲击检查箱体有无破损、锈蚀穿孔；重点检查后门密封胶条是否完整、富有弹性，无老化开裂。关闭后门后，观察缝隙是否均匀，用手电筒在内侧照射检查有无透光。

污水阀：确保污水排放阀门关闭严实，进行滴水测试，确认无滴漏现象。对于有接污水装置的车辆，检查装置是否牢固、无渗漏。

(3) 车容车貌检查：

驾驶室与车身内外无污垢、无残留垃圾、无乱贴乱挂。

车身分类标识清晰、无破损。

车牌号放大号清晰可见。

2. “两备”:

随车工具与物料备齐: 车内常备扫帚、铁锹、冲洗水管(或高压水枪)、消毒喷壶、抹布、备用密封条、简易维修工具包, 用于应对突发少量遗撒和设备简易故障。

随车证件与单据备齐: 驾驶员随身携带驾驶证、行驶证、道路运输证、交强险副本等有效证件, 以及当日的电子联单。

3. “一确认”:

任务路线确认: 驾驶员与装卸工共同在出车前, 通过车载终端或手机微信群确认当日收运任务、最优路线及各点预计到达时间, 并对临时调整进行沟通。

二、装载点规范作业流程(“五步作业法”)

1. 第一步: 到位警示。车辆驶入作业点(桶站)时, 减速慢行, 在不影响交通的前提下靠近停稳, 拉紧手刹, 打开双闪警示灯。

2. 第二步: 规范对接。车辆与垃圾容器(垃圾桶/压缩箱)平稳对接, 避免剧烈碰撞。对于压缩车, 确保收集斗与桶口对接严密。

3. 第三步: 文明装载。

- 轻拿轻放: 装卸工需人工装卸时, 应轻抬轻倒, 严禁“抛、甩、扔”, 减少垃圾袋破损和粉尘飞扬。
- 过程监控: 驾驶员在驾驶室通过后视镜监控装载过程, 必要时下车指挥。
- 严禁超载: 装载量不得超过车辆额定载重和箱体容积, 装载完成后, 垃圾平面至少低于箱体上边缘 15 厘米。

4. 第四步: 即时清理。装载过程中若有垃圾散落, 装卸工须立即使用随车工具清扫干净, 并将散落垃圾装入车内, 确保“车走地净”。

5. 第五步: 密闭离场。装载完毕后, 装卸工确认作业点周边无遗留物。驾驶员必须确认车辆后门已完全闭合锁紧, 污水阀处于紧闭状态, 方可关闭警示灯, 平稳起步驶离。

三、运输途中行为规范(“四严禁一保持”)

严禁超速行驶: 严格遵守道路限速规定, 在村庄、学校等复杂路段时速不得超过 30 公里/小时。

严禁野蛮驾驶：禁止急加速、急刹车、急转弯，避免因箱体内液体晃动或惯性导致污水从缝隙中溢出或车辆失控。

严禁违规停留：运输途中非必要不停车，严禁在非作业点（特别是水源地、学校、商场、居民密集区附近）停车或打开后门。

严禁车身脏污行驶：如在途中遭遇泥泞路段导致车身被溅污，或发现有少量遗撒，应在到达下一作业点或安全区域后立即进行简易清洗，保持车容整洁。

保持全程密闭：从离开装载点至到达末端处理厂的整个运输过程中，必须确保车辆箱体全程处于完全密闭状态。

四、 抵达末端处理厂规范

预约与登记：按末端处理厂要求，提前进行入场预约。抵达后，按规定进行登记、过磅。

指定位置卸料：在厂方指挥下，将车辆行驶至指定卸料口，确认车辆停放平稳。

规范卸料：缓慢举升箱体，控制卸料速度，避免垃圾冲击过大造成扬尘和混杂。卸料完毕后，确保箱体内无残留，复位箱体。

获取凭证：主动向厂方索取并妥善保管当次垃圾处理的地磅单或接收凭证，作为完成合规消纳的关键证据，并用于后续数据核验。

11-5-4-2 安全管理

一、 安全责任体系与制度建设

1. 明确安全主体责任

成立以运营副经理为第一责任人的安全生产领导小组，全面负责项目的安全管理。

逐级签订《安全生产责任书》，将安全责任分解到车队长、驾驶员、装卸工等每一个岗位，做到“安全生产，人人有责”。

2. 建立健全安全管理制度

制定并严格执行《安全生产与应急管理制度》《安全保障方案》等一套完整的规章。

制度文件下发至每一位员工，并组织专项学习，确保入脑入心。

二、 人员安全管理与培训

1. 从业人员准入与审查

驾驶员：必须持有相应准驾车型驾驶证，具备3年以上实际驾龄，无重大交通事故责任记录。入职前进行严格的背景审查和驾驶技能实操考核。

装卸工/指导员：身体健康，能适应高强度作业。

2. 常态化安全培训体系

每日班前会：每日出车前，由车队长组织5-10分钟安全晨会，强调当日作业安全重点、天气情况及路线风险点。

每周安全例会：每周固定时间组织全体作业人员，分析本周安全隐患案例，学习交通安全法规。

月度专项培训：每月针对一个主题进行深度培训，如：防御性驾驶技术、夏季防汛、冬季冰雪路面行车、消防知识、现场急救等。

年度考核与复训：每年组织一次全员安全知识考试和技能复训，不合格者暂停上岗，待补考通过后方可复工。

三、 车辆与设备安全管理

1. 强制性日常安全检查（“一日三检”）

出车前检查：驾驶员严格按照检查表（Checklist）对制动、转向、轮胎、灯光、消防器材等进行逐项检查。

行驶中观察：驾驶员在途中时刻关注车辆仪表盘、听辨异响、闻辨异味，发现问题立即安全停车检查。

收车后检查与维护：回场后对车辆进行彻底清洗，并对关键安全部件进行复查，记录车辆状况，报修微小故障，杜绝车辆“带病过夜”。

2. 定期专业维护保养

所有车辆严格按照制造商规定的里程或周期，在具备资质的维修厂进行强制保养。

每季度对车辆进行一次全面的安全技术状况检测，确保车辆本质安全。

四、 运输全过程安全控制

1. 路线风险评估与规划

对服务区域内所有收运路线进行实地勘查，识别出狭窄路段、急弯、陡坡、学校、市场、易积水点等风险点，并在地图上进行明确标注。

根据风险评估结果，为不同车型规划最安全的行驶路线。

2. 行车行为规范与监控

严格执行“四严禁”：严禁超速、严禁疲劳驾驶、严禁酒后驾驶、严禁开车使用手机。

推行防御性驾驶：培训驾驶员养成“预估风险、放眼远方、顾全大局、留有余地、引人注意”的驾驶习惯。

动态监控：利用行车记录仪，对车辆超速、疲劳驾驶（如长时间不间断行驶）、异常停车等行为进行记录。指挥中心调度员有权抽查。

3. 现场作业安全

人员防护：所有作业人员（含装卸工、指导员）必须统一穿着带有高可见反光条的工作服。作业时佩戴安全帽、防滑手套、防穿刺劳保鞋。

规范停放：车辆在作业点停靠时，必须选择坚实、平坦的路面，拉紧手刹，在车轮下放置三角木（针对坡道），打开双闪警示灯。

装卸安全：装卸工必须等待车辆停稳后方可作业。搬运重物时使用腿部力量，防止腰部损伤。注意避让车辆移动和举升部位。

五、应急处置与事故管理

1. 预案齐全与演练充分

针对交通事故、车辆自燃、人员工伤（如夹伤、撞击）、垃圾渗滤液泄漏、突发疾病等场景，制定详尽的现场处置方案。

每季度至少组织一次专项应急演练，确保每位员工熟悉报警、救援、疏散、上报的流程。

2. 应急物资保障

每辆车上标配一个急救箱（内含止血带、纱布、消毒用品等）、一个灭火器、反光锥桶、三角警示牌、应急照明灯和防滑链（冬季）。

3. 事故报告与处理流程

一旦发生事故，当事人必须立即停车、抢救伤员、保护现场，并第一时间向车队长和运营副经理报告。

运营副经理在接报后 15 分钟内启动应急预案，并按规定向甲方及政府相关部门报告。

成立内部事故调查组，坚持“四不放过”原则（事故原因未查清不放过、责任人员未

处理不放过、整改措施未落实不放过、有关人员未受教育不放过), 并形成书面报告存档。

六、 保险与风险转移

为公司所有运营车辆购买足额的交强险、商业第三者责任险及车辆损失险。

为所有一线作业员工购买人身意外伤害商业保险, 构建完善的风险保障体系, 有效转移和降低企业经营风险。

11-5-5 末端处理与资源化路径

我们将严格按照大兴区城管委的要求, 将各类垃圾运送至指定的消纳处理场所。

序号	垃圾种类	末端处理与资源化路径
1	其他垃圾	运至甲方指定场所, 实现无害化处理。
2	厨余/餐厨垃圾	运至甲方指定场所, 进行厌氧发酵产沼或好氧堆肥, 转化为生物柴油、肥料等资源。
3	可回收物	精细化分拣后, 交由甲方指定场所, 实现资源循环利用。
4	有害垃圾	运至甲方指定场所进行无害化安全处置。
5	大件垃圾	在甲方指定场所拆解后, 木材、金属、塑料等可回收物进入资源化渠道, 其余不可利用部分按其他垃圾处理。
6	装修垃圾	运至甲方指定地点, 生产再生骨料、透水砖等建材。

11-5-5-1 末端处理

本方案旨在明确各类生活垃圾在经过前端分类、中端收运后, 所进入的最终处理

处置路径。我司（北京汀星科技有限公司）将严格遵循“无害化、资源化、减量化”原则，并完全依据大兴区城市管理委员会的统筹规划与指定去向，确保所有垃圾得到合规、安全、环保的末端处理，实现闭环管理。

一、 总体原则

合规性原则：所有垃圾的末端处理均严格遵照《北京市生活垃圾管理条例》及大兴区城管委的相关规定，运往政府指定的、具备合法资质的处理设施。

闭环管理原则：建立清晰的“分类-收运-处置”链条，确保各类垃圾流向明确，杜绝私自处理或非法倾倒。

联单管理原则：对有害垃圾等特殊品类，严格执行转移联单制度，实现从产生到消亡的全过程可追溯。

二、 各类垃圾末端处理路径

1. 其他垃圾

(1) 处理目标：无害化处理与能源回收

(2) 处理路径：

- 由专用车辆直接运输至 大兴区指定的生活垃圾焚烧发电厂。
- 在焚烧厂内，垃圾经过高温焚烧，实现彻底的体积减量（通常减容 90% 以上）和无害化处理。
- 焚烧过程中产生的热能用于发电，实现能源回收。
- 焚烧后产生的残渣进行卫生填埋。

(3) 我司职责：确保运输途中密闭无遗撒，并配合处理厂完成进场计量与记录。

2. 厨余垃圾（含餐厨垃圾）

(1) 处理目标：资源化利用

(2) 处理路径：

- 经我司分拣站二次精细分拣，去除杂质后，由专用密闭车辆运输至 大兴区指定的厨余垃圾资源化处理站。
- 在处理站，厨余垃圾主要通过 厌氧发酵 工艺进行处理。
- 厌氧发酵过程中产生 沼气，可提纯为天然气或直接发电上网；发酵后的残渣可制成 有机肥 或土壤改良剂，用于园林绿化。

- (3) 我司职责：全力提升出厂厨余垃圾的纯净度，确保符合处理厂的接收标准，避免因杂质过多影响处理效率。

3. 可回收物

- (1) 处理目标：最大化资源再生

- (2) 处理路径：

- 在我司分拣站内，按“五分类”（废纸、塑料、金属、玻璃、布料）进行精细化分拣、打包。
- 将分类打包后的可再生资源，销售给下游具备相应资质的再生资源回收利用企业。
- 这些企业将作为原料，分别送至造纸厂、塑料造粒厂、金属冶炼厂、玻璃制品厂、纺织厂等，生产出新的产品，重新进入经济循环。

- (3) 我司职责：做好分拣质量把控，确保可回收物进入合规的再生渠道。

4. 有害垃圾

- (1) 处理目标：安全无害化处理

- (2) 处理路径：

- 在专用暂存点安全暂存。
- 达到一定数量后，委托给持有国家颁发的《危险废物经营许可证》的专业环保公司进行收运和处置。
- 处置方式根据成分而定，包括但不限于：
 - ◆ 废电池、废荧光灯管：进行破碎、分离及稳定化处理，回收其中的金属、玻璃等材料。
 - ◆ 废药品、废油漆：通常采用高温焚烧方式进行彻底销毁。

- (3) 我司职责：安全暂存、规范记录、合法委托。

5. 大件垃圾与装修垃圾

- (1) 处理目标：拆解回收与合规消纳

- (2) 处理路径：

- 在甲方提供区域内进行人工与机械相结合的拆解与分选。
- 大件垃圾：拆解出金属、木材、塑料等可回收物，进入再生资源系统；

剩余的不可利用残余物，视为其他垃圾进行焚烧处理。

- 装修垃圾：分选出金属、塑料等可回收物后，剩余的砖瓦、混凝土等惰性废弃物，运送至甲方指定地点，进行资源化利用（如生产再生骨料）或合规填埋。

- (3) 我司职责：做好拆解分选工作，最大化回收资源，并确保各类残余物进入对应的合规处置渠道。

三、保障与监督措施

1、制度与协议保障：从源头锁定合规路径

- (1) 指定消纳场预先全面对接机制：

- 中标后 7 个工作日内，我司将派专人与大兴区城管委确认并获取最新的《大兴区生活垃圾分类末端处理设施指定名录》。

- (2) 末端处理“双向承诺”制度：

我司与末端处理企业将明确约定对方的接收义务，承诺不拒收、不随意调价，并配合我司及甲方的监督检查。

3、质量与合规监督：构筑多重审计防线

- (1) 消纳质量随机抽检机制：

我司管理人员将每月不少于 2 次，在不提前通知的情况下，跟随清运车辆前往末端处理厂。

现场监督卸料：亲眼监督垃圾是否在指定区域卸料，并与厂方人员核对联单信息。

沟通与反馈：与厂方负责人沟通，了解我司运输垃圾的质量（如分类纯度、含水率等），并就存在的问题及时反馈前端分类与收运环节进行整改。

- (2) 建立“末端处理应急备用清单”：

为防止指定的某一末端处理厂因检修、事故等突发情况无法接收垃圾，我司已提前调研并储备 1-2 家经区城管委认可的备用处理渠道。

一旦出现主渠道中断，立即启动应急程序，在报请甲方同意后，将垃圾临时调剂至备用设施，确保垃圾不积压、不停运。

4、问责与改进机制：实现绩效持续优化

- (1) 末端问题溯源追责：

若在末端发现垃圾混合、分类不清等问题，我司将立即启动内部溯源机制，通过联单和行车记录仪轨迹，倒查至具体的清运车辆、作业班组乃至产生源头的责任人。

根据公司对责任人进行处理，作为月度绩效考核的重要依据。

11-5-5-2 资源化路径

我司（北京汀星科技有限公司）坚信，垃圾是放错位置的资源。本方案旨在超越传统的“处理”思维，聚焦于如何将长子营镇分类出的各类垃圾转化为有价值的资源，构建清晰的“废物-资源-产品”的循环链条，最大化项目的环境效益和长期可持续性。

一、 核心目标

通过精细化分拣和高附加值导向的渠道建设，实现生活垃圾 资源回收率 的显著提升，减少最终焚烧和填埋量，助力长子营镇迈向“无废城市”目标。

二、 各类垃圾资源化路径详解

1. 可回收物：高值化与循环利用

我司将推动可回收物从“统货出售”向“精细化分拣、高值化利用”转变。

资源类别	精细化分拣方向	资源化路径与最终产品
废纸类	按品质分为：废旧黄板纸、废旧书报杂纸、高档废纸等。	送至造纸厂 → 再生纸浆 → 生产再生包装纸、新闻纸、文化用纸等。
塑料类	按材质与颜色分拣：PET 瓶、HDPE 瓶、PP/PE、混合塑料等。	送至再生塑料加工厂 → 破碎、清洗、造粒 → 生产再生纤维（服装）、再生包装、日用制品、建材等。
金属类	分为：黑色金属（铁、钢）、有色金属（铝、铜）。	送至金属冶炼厂 → 熔炼 → 生产新的金属锭、金属材，用于汽车、建筑、包装等行业。
玻璃类	按颜色分为：无色、绿色、棕色。	送至玻璃制造厂 → 破碎为碎玻璃（熟料） → 用于生产新的玻璃瓶罐、玻璃建材等。
布料类	分为：白色纯棉织物、有色织物、混纺织物。	优质衣物：经消毒后慈善捐赠或二手销售。废旧织物：开松成再生纤维 → 生产保温棉、工业抹布、复合材料等。

2. 厨余垃圾：能源化与生态化

厨余垃圾是资源化的“富矿”，我司将确保其进入高效生物转化通道。

(1) 主要路径：厌氧发酵产沼

- 过程：在区指定处理厂，厨余垃圾在厌氧环境下由微生物分解。
- 资源化产品：
 - ◆ 沼气：提纯净化后，可注入城市燃气管网（生物天然气）或直接发电上网，提供清洁能源。
 - ◆ 沼渣沼液：经好氧堆肥处理后，可制成高品质的有机肥或土壤改良剂，用于镇域内园林绿化、农田施肥，替代化肥，改善土壤。

3. 大件垃圾：拆解与材料回收

大件垃圾通过专业拆解，可实现多种材料的再生。

(1) 废旧家具：

- 木材部分：破碎后，可制成木屑板、生物质燃料颗粒，或送往造纸厂制浆。
- 金属部件（如弹簧、螺丝）：作为废金属回收。
- 海绵、布料：视情况回收或进行能源化焚烧。

(2) 废旧家电/电子产品：

- 重点资源：富含金、银、铜、铝等贵金属和有色金属，回收价值极高。
- 路径：在分拣站初步拆解后，将电路板、电机等核心部件交由有资质的电子废物处理企业，进行深度资源化提取。

4. 装修垃圾：骨料化与再生利用

装修垃圾中的主要成分是惰性物料，资源化潜力巨大。

(1) 主要路径：生产再生建筑材料

- 过程：在区指定处置场，经过破碎、筛分、除铁等工艺。
- 资源化产品：
 - ◆ 再生骨料：可作为路基垫层、道路基层材料。
 - ◆ 再生砖制品：可用于生产砌块、铺路砖等，广泛应用于市政工程和建筑领域。

三、资源化效益评估与承诺

1. 环境效益：

通过资源化路径，每回收 1 吨废纸，可节约木材 3 立方米，节水 100 立方米。

每回收 1 吨塑料，可节约石油 6 吨。

厨余垃圾产沼发电，可替代化石能源，减少温室气体排放。

2. 我司承诺与管理保障：

渠道保障：我司将建立并维护与下游 合规、优质再生资源利用企业 的长期战略合作，确保资源化路径畅通。

11-5-6 质量保证与应急措施

11-5-6-1 质量保证

为确保本项目生活垃圾运输处理全过程的服务质量稳定可靠，并持续超越甲方期望与合同标准，我司（北京汀星科技有限公司）特建立一套系统化、标准化、可量化的全面质量保证体系。本体系覆盖人员、设备、流程与监督等所有环节，是项目成功的核心保障。

一、质量目标体系

我司承诺在合同期内实现并维持以下可量化的核心质量目标：

1. 收运及时率：各类垃圾按规定频次清运完成率 $\geq 98\%$ 。
2. 作业规范率：车辆密闭运输、无抛洒滴漏、车容整洁、文明作业达标率 = 100%。
3. 分类纯净度：
 - (1) 出厂厨余垃圾（经分拣站二次分拣后）符合区处理厂接收标准。
 - (2) 可回收物分类准确率 $\geq 95\%$ 。
4. 设备完好率：作业车辆及关键设备完好率 $\geq 95\%$ 。
5. 居民满意度：通过抽样调查，居民对收运服务的满意度 $\geq 90\%$ 。
6. 安全责任事故：重大安全及环境污染责任事故 = 0。

二、全面质量保证措施

1. 组织与制度保障

成立质量管理小组：由运营副经理直接负责，下设专职质量巡检员，独立行使质量监督、检查、考核职权。

健全规章制度：制定并严格执行《作业操作规范》、《安全生产与应急管理制度》等一系列规章制度，使所有作业有章可循。

2. 人员培训与考核保障

持证上岗与常态化培训：所有管理人员及一线作业人员（司机、装卸工、垃圾分类指导员）必须经过严格的岗前培训，考核合格后上岗。每月组织至少一次在岗强化培训，内容涵盖技能、安全、服务意识。

实施绩效考核：将上述质量目标与员工绩效直接挂钩，建立奖惩分明的激励机制，

激发员工保证质量的内生动力。

3. 过程控制保障

(1) 标准化作业流程（SOP）：

收运环节：严格执行“出场检查->密闭运输->规范装卸->车走地净->返场清洗”的标准化流程。

分拣环节：在分拣站内，对各类垃圾按既定标准和流程进行精细化分拣，确保出站物料纯度。

(2) 关键节点控制：

源头质量控制：强化与前端垃圾分类指导员的联动，对分类质量极差的点位，及时反馈并协同进行针对性宣传指导。

4. 检查与监督保障

(1) 三级检查制度：

- 员工自查：操作人员每日对自身工作和设备进行自查。
- 班组日查：班组长每日对所属人员及责任区域进行巡查。
- 质管组专查：质量巡检员每日进行不定时、不定点的巡回抽查，每周进行一次全面检查。

(2) 主动接受监督：完全公开作业标准，畅通居民投诉渠道，积极配合甲方的月度专项考核与“接诉即办”工作，将外部监督作为提升质量的重要动力。

5. 持续改进机制（PDCA 循环）

计划（P）：基于合同要求、甲方考核及自查数据，制定质量提升计划。

执行（D）：将计划落实到具体班组和人员。

检查（C）：通过三级检查和外督考核，收集数据，评估效果。

处理（A）：对成功的经验加以肯定并推广；对存在的问题，分析根本原因，制定纠正和预防措施，纳入下一轮循环，实现质量的螺旋式上升。

11-5-6-2 应急措施

为有效应对和处置项目运营过程中可能出现的各类突发事件，最大限度地减少其对服务、环境及公众安全造成的负面影响，我司（北京汀星科技有限公司）特制定本

应急措施方案。本方案旨在建立一套反应迅速、指挥有力、责任明确、处置有效的应急响应机制。

一、 应急管理原则

预防为主，平战结合：加强日常风险排查与防范，做好应急物资储备与演练。

统一指挥，分级负责：建立应急指挥小组，明确各级人员职责。

快速反应，协同处置：确保信息畅通，一旦发生突发事件，能迅速启动预案，并与甲方及相关政府部门协同联动。

以人为本，安全第一：始终将人员安全和公共环境安全放在首位。

二、 应急组织机构与职责

1. 应急指挥小组

组长：项目负责人

副组长：运营副经理、行政后勤主管

职责：负责突发事件应急处理的全面指挥、协调和决策；启动和终止应急响应；调配应急资源；向上级及甲方报告。

2. 现场应急处置队

成员：由司机、维修工、分拣员及管理人员中的骨干组成。

职责：负责突发事件现场的先期处置、伤员救护、污染控制、设备抢修等具体操作。

三、 主要突发事件类型及应急措施

1. 车辆交通事故应急措施

处置程序：

- (1) 立即停车：开启危险报警闪光灯，放置警示三角牌，保护现场。
- (2) 人员救护：立即检查人员伤亡情况，拨打 120 急救电话，对伤员进行必要救护。
- (3) 报告报警：立即向交警部门（122）报案，并第一时间向公司应急指挥小组及甲方项目联系人报告。
- (4) 泄漏控制：如发生垃圾或油料泄漏，立即用随车应急物资（如吸附棉、沙土）进行围堵和吸附，防止污染扩大。

(5) 车辆调度：应急指挥小组立即调度备用车辆，前往事故现场进行垃圾转运，确保服务不间断。

(6) 配合调查：配合交警和保险公司进行事故处理。

2. 垃圾运输途中泄漏应急措施

处置程序：

(1) 立即停车：在安全区域停车，设置警示标志。

(2) 源头控制：查找泄漏点，进行临时封堵（如关闭阀门、覆盖泄漏口）。

(3) 现场清理：使用随车携带的清扫工具、吸附材料等对泄漏物进行快速清理。对于有害垃圾泄漏，处置人员必须佩戴防护装备。

(4) 消毒除臭：清理完毕后，对污染路面进行冲洗和消毒，消除异味。

(5) 报告与评估：向应急指挥小组报告，评估泄漏原因，对车辆进行检修，杜绝再次发生。

3. 设备重大故障应急措施

处置程序：

(1) 立即报修：操作人员立即停止作业，向维修部门和应急指挥小组报告。

(2) 故障诊断：维修人员迅速赶赴现场进行诊断。

(3) 应急调度：

➤ 车辆故障：立即启用备用车辆或临时租赁车辆，接替故障车辆任务。

➤ 分拣设备故障：启动人工分拣备用方案，或调整作业时序，优先保障分类收运。

(4) 快速维修：组织力量或联系外部维修单位进行抢修，尽快恢复设备正常运行。

4. 极端天气（如暴雨、大雪、大风）应急措施

处置程序：

(1) 预警响应：密切关注天气预报，提前发布内部预警。

(2) 安全第一：根据政府指令和实际情况，决定是否暂停户外高空作业或危险路段收运。

(3) 加强防护：为作业人员配备防滑、防雨、保暖等劳保用品。

(4) 重点保障：优先保障厨余垃圾和其他垃圾的清运，防止因积存引发卫生问题。及时清理倒伏的垃圾桶，确保道路畅通。

(5) 事后恢复：天气好转后，立即组织力量进行全域清理和恢复作业。

5. 突发公共卫生事件（如传染病疫情）应急措施

处置程序：

(1) 升级防护：立即为全体员工配发口罩、手套、护目镜、消毒液等 enhanced 防护物资。

(2) 强化消杀：增加对作业车辆、垃圾桶、分拣站等所有设施的消杀频次（每日至少 2 次）。

(3) 健康监测：建立员工每日健康监测报告制度，发现异常立即隔离就医。

(4) 规范作业：严禁徒手直接接触垃圾，作业后严格进行个人消毒。

(5) 配合流调：积极配合卫生部门的流行病学调查和防控措施。

四、 应急保障

为有效应对各类突发事件，我公司建立了以“快速响应、资源到位、协同有序”为核心的应急保障体系，确保应急能力覆盖全域、全时、全场景。

（一） 组织与人员保障：建立“三级响应”指挥与作战体系

1. 应急指挥中心（决策层）：

(1) 组成：由项目负责人任总指挥，运营主管、安全主管、宣传总监为成员。

(2) 职责：

- 接收重大突发事件信息，启动相应等级的应急预案。
- 统筹调配全项目资源，做出重大决策。
- 负责与甲方（镇政府）、上级主管部门（如区城管委、应急局）、消防、医疗等外部单位的对接与信息报送。

2. 现场应急分队（执行层）：

(1) 组成：以车队长、设备管理员、区域主管为骨干，抽调经验丰富的驾驶员、维修工、装卸工组成若干机动分队。

(2) 职责：

- 在应急指挥中心指令下，第一时间赶赴现场进行处置。
- 执行具体的抢险、救援、清理、转运等任务。
- 负责现场安全警戒和人员疏散。

3. 全员应急角色（基础层）：

职责：所有一线员工（指导员、司机等）均作为“第一响应人”。

负责在发现突发事件后 5 分钟内按程序上报。

在确保自身安全的前提下，进行必要的先期处置，如设置简易警示标志、防止事态扩大。

（二）物资与装备保障：构建“分布式”应急物资储备网络

1. 中心应急仓库：

(1) 地点：设于项目主停车场或指挥部。

(2) 储备物资清单：

- 应急车辆：至少 1 辆备用压缩车、1 辆备用货车，随时处于待命状态。
- 清理工具：铁锹、扫帚、吸水毯、沙土（用于吸附油污或渗滤液）。
- 安全防护：全套个人防护装备（PPE），包括反光背心、安全帽、防滑手套、护目镜、口罩、一次性防护服。
- 围挡警示：折叠式金属围栏、警示灯、三角警示牌、警戒带。
- 消防器材：灭火器、消防沙箱。
- 应急照明：手电筒、头灯、移动式应急灯。

2. 区域应急储备点：

地点：在服务区域的北、中、南部，选择 3 个中心村庄（如牛坊、镇政府附近、朱庄），依托现有设施设立应急物资存放点。

储备物资：存放基础的清理工具、安全防护和警示用品，用于应对小范围、局部的突发事件，实现“就近响应，快速处置”。

3. 应急物资管理制度：

定期检查：每月对所有应急物资进行检查、维护和保养，确保其完好有效。

消耗补充：任何应急物资使用后，必须在 24 小时内按原标准补充完毕。

（三）通讯与信息保障：确保指挥调度“耳聪目明”

1. 多链路通讯系统：

通讯系统：全体员工的手机作为备用通讯工具，并建立“应急工作微信群”，用于发送现场图片、位置和信息通报。

紧急联系电话表：制作并分发包含甲方、末端处理厂、维修单位、消防、医院、交警等在内的紧急联系电话表，并要求全员存入手机。

2. 信息报告流程：

初报：事发后 15 分钟内，第一发现人向车队长和运营副经理电话报告基本情况（时间、地点、事件、现状）。

续报：事发后 1 小时内，应急指挥中心向甲方提交书面初步报告。

终报：事件处置完毕后 2 小时内，提交包含事件原因、处理过程、损失评估、整改措施的书面总结报告。

（四）外部联动与协议保障：建立“多方协同”应急机制

1. 外部资源协议单位：

车辆租赁公司：预先与 1-2 家车辆租赁公司签订框架协议，确保在自有车辆大规模故障时，能迅速租用替代车辆。

设备维修单位：与专业的车辆维修厂、设备供应商签订 24 小时应急维修协议。

垃圾应急处置场：与 1 家备用的末端处理厂或消纳场保持联系，确保在主消纳场因故拒收时，垃圾有合规的应急去处。

2. 政府与社会联动：

定期报备：主动将公司应急预案报长子营镇政府备案。

联合演练：每年至少参与或组织 1 次由镇政府牵头的多部门联合应急演练，磨合机制，提升协同作战能力。

（五）培训与演练保障：实现“人人会应急，个个能处置”

1. 常态化培训：

将应急知识纳入新员工入职培训和员工年度考核。

每季度组织一次专项应急培训，如消防演练、渗滤液泄漏处理、伤员急救等。

2. 实战化演练：

桌面推演：每季度组织应急指挥中心成员进行桌面推演，模拟复杂场景，优化决策流程。

实战演练：每半年至少组织一次不预先通知的“双盲”实战应急演练，检验和提高现场分队的快速反应和处置能力。

附件 3 报价明细

报价明细表

报价单位：人民币元

序号	分项名称	单价（元）	数量	合价（元）	备注/说明
1	人工成本	423900	12 月	5086800	
2	物料	11500	12 月	138000	
3	政府车辆费用	60000	12 月	720000	
4	垃圾清运费	347300	12 月	4167600	
5	宣传费	23000	12 月	276000	
6	垃圾处理费	68450	12 月	821400	
7	管理费及税金等	98241	12 月	1178892	
合计（元）				12388692	