



苏州市 环卫精细化保洁导则

SUZHOU ENVIRONMENTAL SANITATION REFINED CLEANING GUIDELINES



前言

PREFACE



环卫工作是城市管理的重要组成部分，它关乎到城市的环境质量、居民的生活品质以及公共安全。随着社会的发展和城市化进程的加速，苏州城市环卫工作也面临着越来越大的挑战。

当前，苏州环卫工作还存在着作业范围不统一、作业成效考核不均匀等现象。我们突出问题导向，注重标准规范梳理，借鉴先进城市环卫管理经验，引入精细化的管理理念和方法，借助信息化智能技术，以提升环卫工作的效率和质量，实现环卫工作的全面优化。引导苏州环卫工作向着更精细、更智能、更高质量的一体化方向发展。

环卫精细化管理是城市管理的重要趋势和发展方向，我们应积极引入精细化的管理理念和方法，推动环卫工作的创新和发展，提高城市环境质量和居民生活品质，为建设美丽、宜居的“净美苏州”贡献力量。

本导则主要参与人：阎鸿泰、高峰、姚凤根、张健、谢瑞林、干磊、金伟、孙建中、徐建丰、张子牛、单宇、邵家兰、杨林军、沈清、贺天立、朱芳、费雨晖、施进华、于松涛、王彬、刘硕、余心怡。

编委会

2024年4月



目录

C O N T E N T S

01

项目概述

- 1.1 编制背景
- 1.2 编制目的
- 1.3 编制依据
- 1.4 编制原则
- 1.5 适用范围

02

基础研究

- 2.1 现状分析
- 2.2 案例研究
- 2.3 目标定位
- 2.4 实施策略
- 2.5 技术路线

03

核心内容

- 3.1 场景类型划分
- 3.2 基础作业篇
- 3.3 高标准区域篇
- 3.4 重点区域篇

04

实施保障

- 4.1 优化管理模式
- 4.2 搭建信息平台
- 4.3 完善测评体系
- 4.4 建立示范机制

05

附录

- 5.1 术语定义
- 5.2 用词说明



01 项目概述

P R O J E C T O V E R V I E W

- 1.1 编制背景
- 1.2 编制目的
- 1.3 编制依据
- 1.4 编制原则
- 1.5 适用范围



“精细化”定义

精细化是一种意识、一种观念、一种认真的态度、一种精益求精的文化。

它最基本的特征就是重细节、重过程、重基础、重具体、重落实、重质量、重效果，讲究专注地做好每一件事，在每一个细节上精益求精、力争最佳。也有定义归纳为“五精”：**精华**(文化、技术、智慧)、**精髓**(管理的精髓、掌握管理精髓的管理者)、**精品**(质量、品牌)、**精通**(专家型管理者和员工)、**精密**(各种管理、生产关系链接有序、精准)。

“精细化管理”定义

精细化管理是一种管理理念和管理技术。

它以科学管理为基础，通过运用程序化、标准化和数据化手段，整合各种有效资源，强化协作，提高组织执行力，使组织管理各单元精确、高效、协同和持续运行。

可用精、准、细、严四个字来概括。**精**：精是做精，精益求精，追求最好，把服务和管理工作做到极致。**准**：准是准确的信息与决策，准确的数据与计量，准确的时间衔接和正确的工作方法。**细**：工作细化、管理细化特别是执行细化。**严**：严是严格控制偏差，严格执行标准和制度。

“精细化保洁”定义

精细化保洁是一种高标准的保洁方式。

精细化保洁要求**增加**精细作业意识，**提高**作业质效，**突出**重点区域、重点路段的卫生保障工作等。

做到**彻底清理**、捡拾，不留死角。及时擦拭、清洗果皮箱等环卫设施，提高卫生质量，合理进行全方位、**精细化**洗扫作业等，规范管理，提升服务质量，加强督导检查力度。总的来说，精细化保洁是通过科学管理和技术创新手段，实现城市环境卫生质量的**全面提升**。

国家层面

- 推进“美丽中国”建设
- 城市管理像绣花一样精细
- 精细化治理让城市更有温度
- 改善城乡人居环境

「光明论坛」精细化治理让城市更有温度

环球网 2022-12-15 20:40 | 环球网官方帐号 关注

本文转自【光明网-《光明日报》】；

【光明论坛】

作者：尹才祥（江苏省习近平新时代中国特色社会主义思想研究中心研究员）

城市治理是国家治理体系和治理能力现代化的重要内容。习近平总书记强调，一流城市要有一流治理，要注重在科学化、精细化、智能化上下功夫。既要善于运用现代科技手段实现智能化，又要通过绣花般的细心、耐心、巧心提高精细化水平，绣出城市的品质品牌。

让城市管理像绣花一样精细（人民论坛）

人民日报 2019-07-24 04:51 | 人民日报社 关注

最近，一些城市存在的管理乱象，引发社会关注。一些街道隔离桩违规设置，行人屡屡受伤；一些“钉子”围挡围而不建，影响居民出行；一些旧停车位画线清理不及时不干净，车主被罚冤枉钱……从城市主干道到背街小巷，种种乱象给人带来不便，甚至造成安全隐患。

江苏省层面

- 谱写“强富美高”新江苏现代化建设新篇章
- 《江苏省城市市容和环境卫生管理条例》新修订并已施行



——人民日报发布《谱写“强富美高”新江苏现代化建设新篇章——习近平总书记江苏考察重要讲话引发热烈反响》

江苏省城市市容和环境卫生管理条例

2023-01-30 17:08 来源：江苏人大网

《2003年12月19日江苏省第十届人民代表大会常务委员会第七次会议通过 根据2012年1月12日江苏省第十一届人民代表大会常务委员会第二十六次会议《关于修改〈江苏省城市市容和环境卫生管理条例〉的决定》修正 2023年1月12日江苏省第十三届人民代表大会常务委员会第三十四次会议修订）

——《江苏省城市市容和环境卫生管理条例》

苏州市层面

- 打造“净美苏州”
- 建设社会主义现代化“最美窗口”
- 安居、适居、乐居
- 探索精细化环卫专项行动



——《关于开展2022年城市市容市貌精细化管理活动的通知》

苏州市城市管理委员会办公室

苏城委办〔2022〕36号

关于开展“席地而坐”城市客厅示范区建设工作的通知

——《关于公布苏州市“席地而坐”城市客厅示范区的通知》

① 管理层面：创新优化环卫管理手段

- 创新优化苏州全市环卫精细化的管理工作
- 形成工作指南，长效管理，宣传教育

② 实操层面：指导精细化环卫作业要求

- 指导苏州全市环卫工作人员精细化作业
- 形成规范性、实操性的技术手册

③ 考评层面：试点推行科学、公正、精准的环卫测评方法

- 试点推行指数测评方法，通过精细化数据科学评价各区市环卫工作成效
- 形成奖罚机制，鼓励各版块工作开展

④ 落地层面：提升城市环境卫生品质，提高人民幸福感

- 推进城市精细化管理，实现环卫高品质的要求，改善人居环境、提升人民群众幸福感

1.3 编制依据

■ 编制标准及规范：

1. 《市容环卫工程项目规范》 GB 55013-2021
2. 《生活垃圾分类标志》 GB/T 19095-2019
3. 《城市环境卫生设施规划标准》 GB50337-2018
4. 《大件垃圾收集和利用技术要求》 GB/T25175-2010
5. 《公共卫生间建设与管理规范》 DB3205T1008-2020
6. 《江苏省城市环境卫生作业服务质量标准》 DGJ32/TCO1-2015
7. 《城市道路环卫机械化作业质量标准》 DGJ32/TJ 172-2014
8. 《江苏省环境卫生专业规划编制纲要》 苏建城[2009]175 号
9. 《江苏省城市环境卫生劳动定额》 苏建城[2006]330号
10. 《城市道路清扫保洁与质量评价标准》 CJJ/T126-2022
11. 《生活垃圾转运站技术规范》 CJJ/T47-2016
12. 《城市公共厕所设计标准》 CJJ14-2016
13. 《环境卫生设施设置标准》 CJJ27-2012
14. 《市容环境卫生术语标准》 CJJ/T65-2004
15. 《城市生活垃圾分类及其评价标准》 CJ/T102-2004

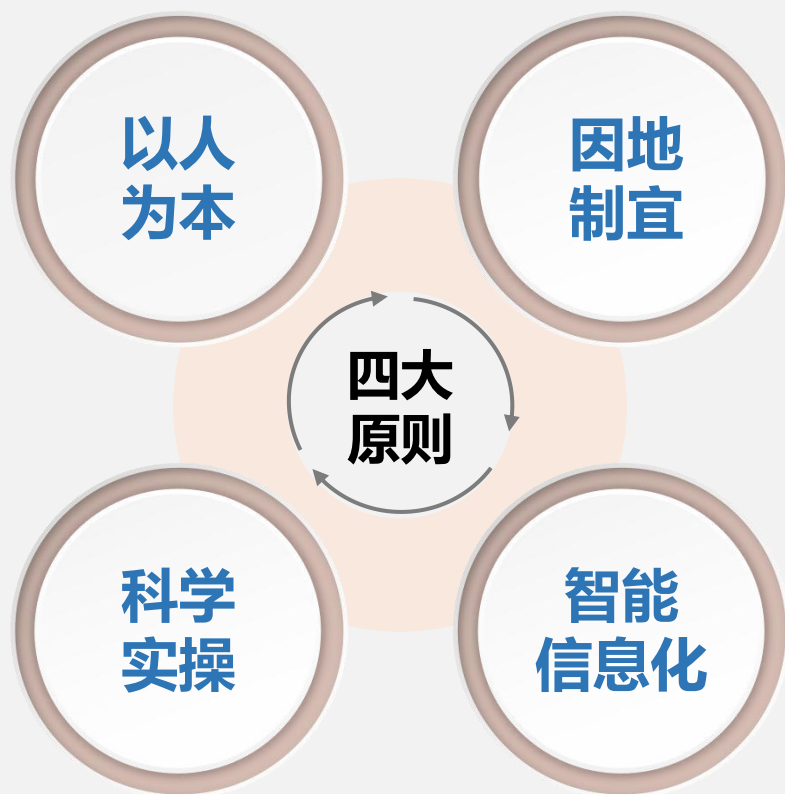
■ 规划及相关基础资料：

1. 《江苏省环境卫生事业发展“十四五”规划》
2. 《江苏省城市市容和环境卫生管理条例》
3. 《苏州市城市市容和环境卫生管理条例》
4. 《苏州市国土空间总体规划（2021-2035）》
5. 《苏州市环境卫生专项规划（2021-2035）》
6. 《苏州市环境卫生专项规划（2006-2020）》
7. 《2020年苏州市环卫作业管理指导意见》
8. 《苏州市城市道路精细化建设导则》
9. 《苏州市街道体检与精细化设计要求》
10. 《苏州市环境卫生作业督查管理标准》
11. 《苏州市环卫作业规范》
12. 《苏州市统计年鉴》
13. 其他环境卫生相关基础资料

1.4 编制原则

■ 总体思想：

导则编制从苏州环卫实际情况出发，考虑环卫各环节工作人员的实际操作和老百姓的生活需求，以科学、现代化的管理办法，将环卫的管理和作业落实到位，建立完整的、高标准精细化保洁导则。本导则编制遵循以下原则：



■ 编制原则：

◆ 以人为本 尊重不同人群需求

以满足管理人员和环卫一线工作人员的便捷操作为出发点，以老百姓需求为导向，充分尊重不同人群，做到以人为本。

◆ 因地制宜 结合苏州实际情况

借鉴全国优秀案例做法的同时，结合苏州实际情况创新，根据地方特色和不同之处，实事求是，做到因地制宜。

◆ 科学实操 注重实操性和科学性

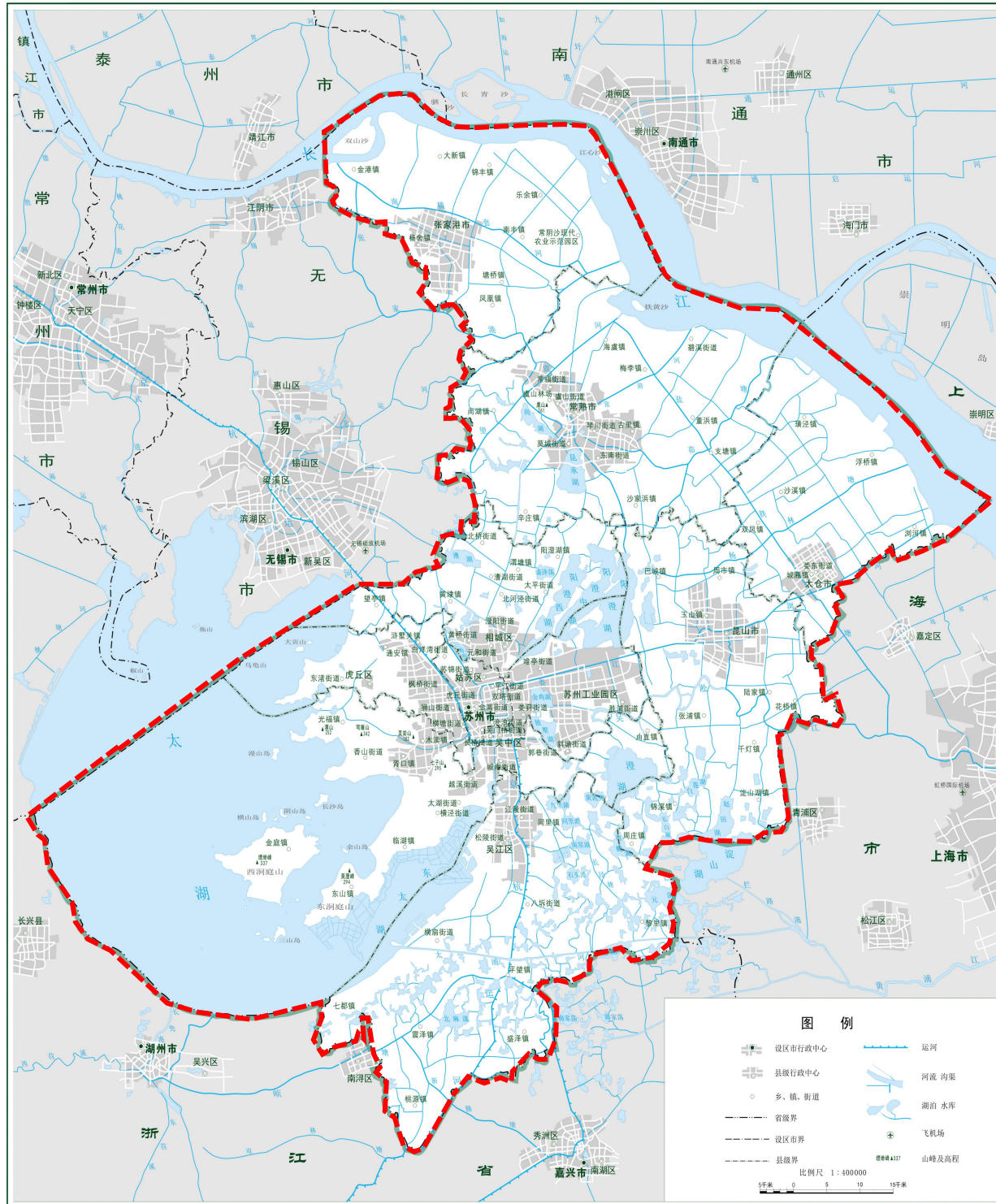
注重编制过程、所用方法体系的科学性，同时注重导则的实操性，科学指导环卫工作的开展和落地。

◆ 智能信息化 借助信息化智慧管理

借助不同信息化技术手段，在不同方面和不同工作环节发挥重要作用，达到智能信息化管理的效果，提高工作效率和质量。

1.5 适用范围

■ 适用范围为苏州市“六区四市”内，包括城市建成区、建制镇建成区，以及市、县级市（区）人民政府根据人民群众生产生活需要和城镇化进程确定的区域。（不包含行政村）



苏州市行政区划范围示意图

苏州市行政区划情况统计表						
城市名称	区、市	街道 / 乡镇	区、市	街道 / 乡镇		
苏州市	张家港市 (12)	经开区 (杨舍镇) 金港街道 后塍街道 德积街道 冶金园 (锦丰镇) 高新区 (塘桥镇) 凤凰镇 乐余镇 南丰镇 大新镇 常阴沙现代农业示范园区 双山香山旅游度假区	吴江区 (11)	汾湖高新区 (黎里镇) 吴江高新区 (盛泽镇) 七都镇 桃源镇 震泽镇 平望镇 同里镇 松陵街道 江陵街道 横扇街道 八圩街道		
		常熟市 (14)	吴中区 (14)	吴中高新区 (长桥街道) 郭巷街道 横泾街道 越溪街道 城南街道 太湖街道 香山街道 木渎镇 用直镇 胥口镇 东山镇 临湖镇 光福镇 金庭镇		
	四市	太仓市 (9)	科教新城 城厢镇 沙溪镇 浏河镇 璜泾镇 双凤镇 娄东街道 陆渡街道 浮桥镇	六区	相城区 (11)	经开区 (澄阳街道) 相城高新区 高铁新城 (北河泾街道) 度假区 (阳澄湖镇) 黄埭镇 渭塘镇 望亭镇 黄桥街道 太平街道 北桥街道 漕湖街道
				姑苏区 (8)	平江街道 金阊街道 沧浪街道 双塔街道 虎丘街道 苏锦街道 吴门桥街道 白洋湾街道	
	昆山市 (11)	昆山开发区 昆山高新区 昆山花桥经济开发区 张浦镇 周市镇 陆家镇 巴城镇 千灯镇 淀山湖镇 周庄镇 锦溪镇	工业园区 (5)	娄葑街道 斜塘街道 唯亭街道 胜浦街道 金鸡湖街道		
			高新区 (6)	浒墅关经开区 (镇) 科技城 (东渚街道) 度假区 (镇湖街道) 狮山横塘街道 枫桥街道 通安镇		



02 基础研究

FUNDAMENTAL RESEARCH

- 2.1 现状分析
- 2.2 案例研究
- 2.3 目标定位
- 2.4 实施策略
- 2.5 技术路线



2.1 现状分析 | 现场调研+座谈交流

环卫作业调研



归纳总结

作业问题

+

- 作业范围不统一
- 作业标准不够灵活
- 特例情况作业要求不全面
- 作业重点内容不够突出

解决策略

作业精细化

环卫管理座谈



归纳总结

管理问题

- 组织架构不一
- 环卫人员缺乏，招人难
- 环卫经费不足
- 部门联动较少
- 考评点位不够均匀
- 考评队伍组成有待优化
- 奖惩措施和监管不够

解决策略

管理精细化

形成以问题为导向的思维模式

2.2 案例研究 | 深圳、武汉

深圳：全国首创“环境卫生指数测评”

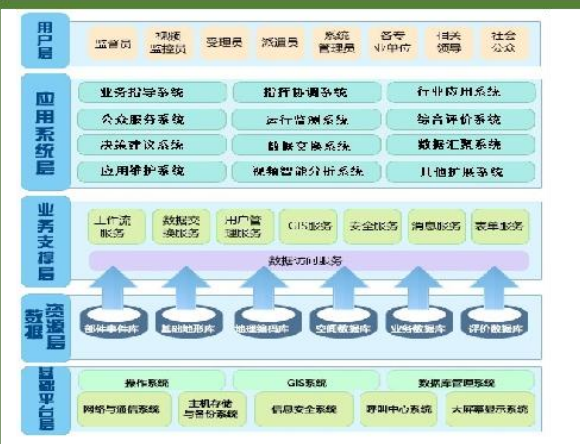
先进的考核机制及工作方法

坚持常态化，全国首创“环境卫生指数测评”

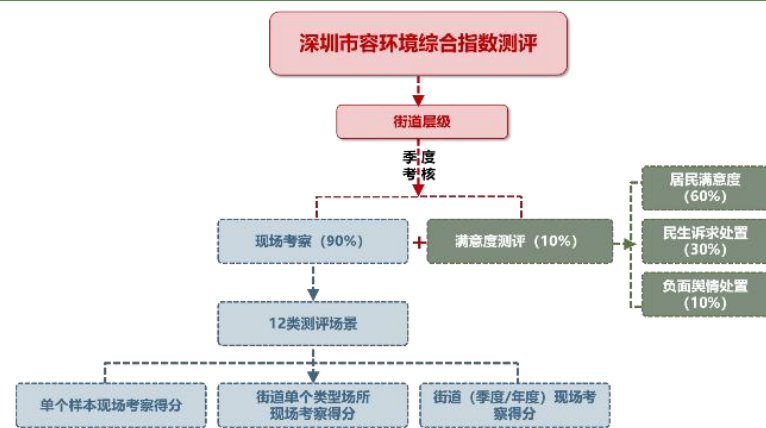
坚持全覆盖，全市推行“行走深圳”一线工作法。

坚持高标准，加大投入全面提升管理标准。

智慧环卫监管系统

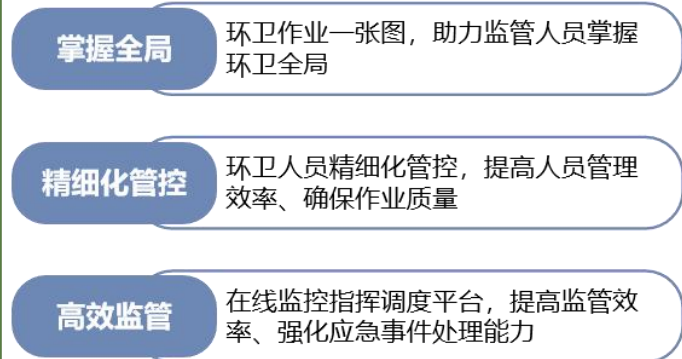


综合指数测评流程图

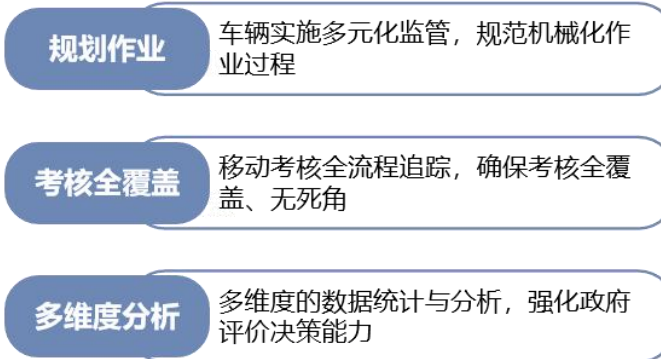


武汉：数治+智治+共治=“智慧城管”新模式

智慧环卫



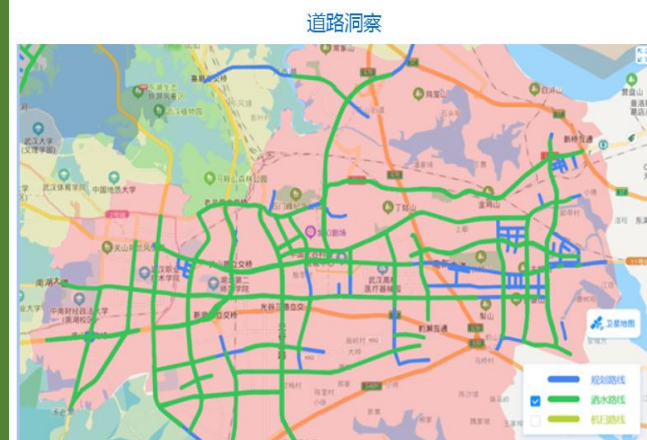
+



武汉环卫信息平台展示图



- 1 环卫一张图，直观感知全市整体环卫资产接入情况和环卫作业情况
- 2 数据准实时上报汇总，统计分析
- 3 丰富的数据分析报表，多维度数据展示
- 4 支撑LED大屏、电视、电脑查看



- 1 由车到路，查看道路作业情况
- 2 支持勾选，查看不同业务类型
- 3 道路可以下钻，查看作业要求，作业公司、车辆等相关信息



青岛：山东“优秀案例”——环卫数字化监管平台

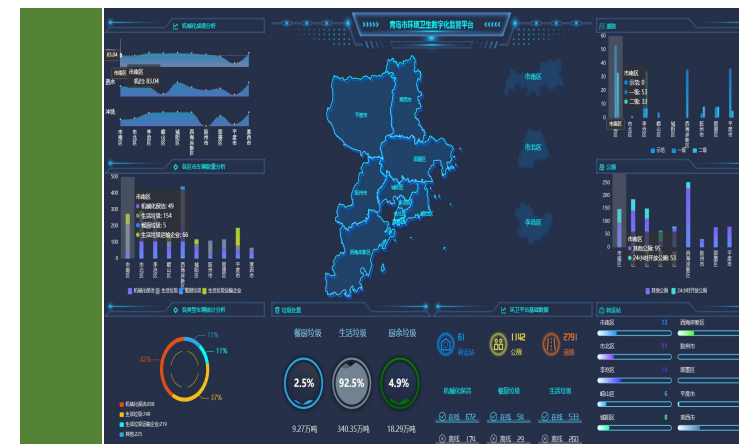
构建设施“慧感知”、数据“慧融合”、管理“慧思考”、社会“慧协同”的“智”理新格局

智慧平台框架

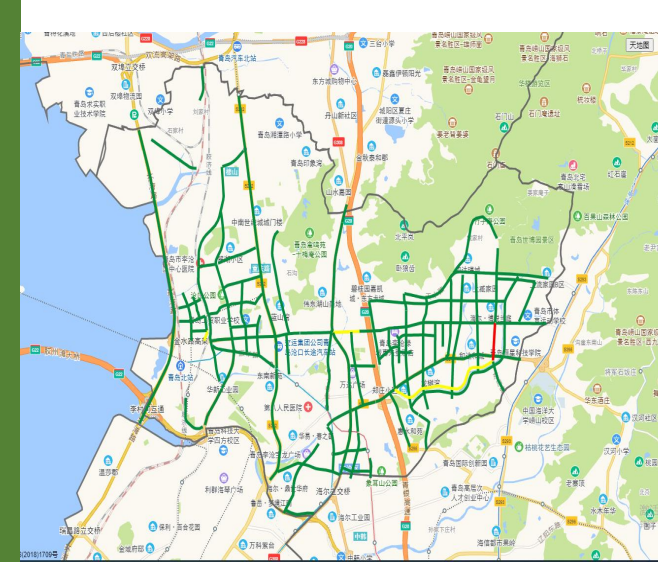
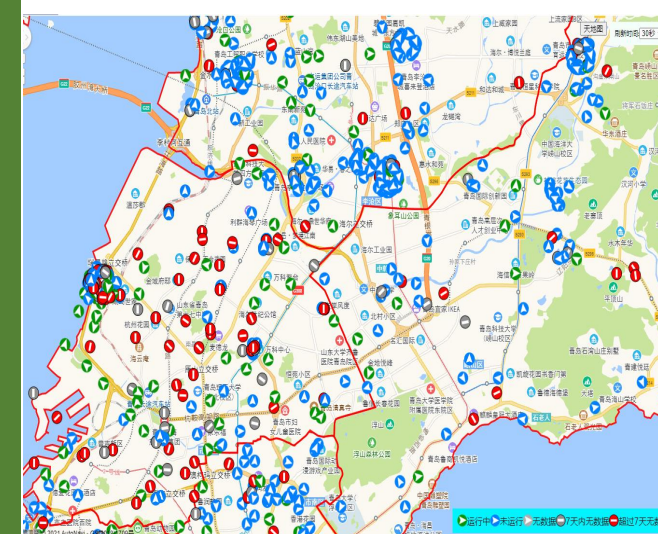
一库 建立环卫基础信息数据库

两平台 GIS综合管理平台、考核管理平台

两系统 开发环境卫生管理系统；建立数字化、可视化的环卫监管模式。



青岛环卫信息平台展示图



北京市 “智慧环卫” 助力精细化

智慧环卫

◆ 亮点：

互联管理：提出互联管理新模式，即互联网+环卫作业+环卫监督的智慧环卫。

全面监管：通过大数据、云计算全面实现对环卫作业效果、环卫作业车辆、环卫设施的监管及对卫生环境的监控，形成“大环卫、全过程、全覆盖”的管理机制。



上海市徐汇区 向更精细化发展

更精细化环卫

◆ 亮点：

精细管理：拓展装修垃圾投放方式，率先试点智能箱体。

示范创建：推进道路高标准保洁示范创建工作。

精细管理：聚焦“小厕所、大民生”，创建市级最美公厕。



2.3 目标定位

干净整洁

+

净美苏州

改善现有管理模式，实现统筹一体化管理
制定符合实际的环卫精细化保洁指导技术手册
试点推行环卫指数测评体系

实现苏州全域环卫保洁工作的精细化作业和精细化管理

管理精细化+作业精细化 双动力驱动

- 1、管理模式
- 2、组织架构
- 3、标准制定
- 4、定期检查
- 5、问题反馈
- 6、考核评价
- 7、奖惩措施

.....

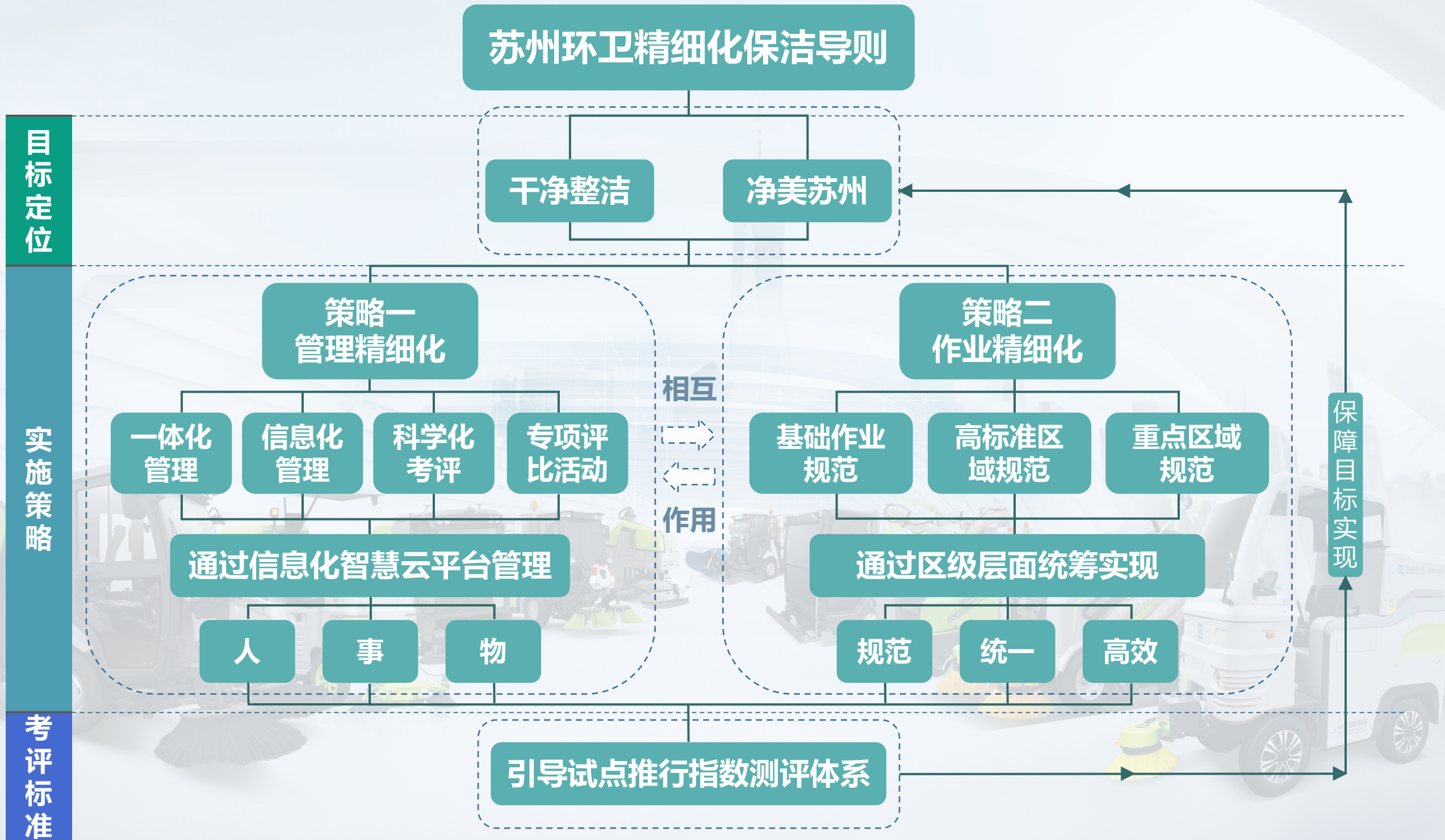


- 1、作业内容
- 2、作业方式
- 3、作业时间
- 4、作业工具
- 5、作业频次
- 6、作业规范
- 7、作业流程

.....

2.5 技术路线

■ 建立“目标定位 - 实施策略 - 考评标准 - 实现目标”的全流程闭环技术路线。





03 核心内容

CORE CONTENT OF GUIDELINES

3.1 场景类型划分

3.2 基础作业篇

3.3 高标准区域篇

3.4 重点区域篇



3.1 场景类型划分

“3+3+N” 内容:

“3” 指 “3” 类基础作业，具体涵盖：道路清扫保洁、垃圾收转运、公共卫生间保洁。

“3” 指 “3” 个高标准区域，具体涵盖但不局限于：席地而坐、净美街巷、无烟头示范路等。

“N” 指 “N” 个重点区域，具体涵盖但不局限于：建筑工地周边、农贸市场周边、开放式街区、轨道交通出入口周边等作业场景。

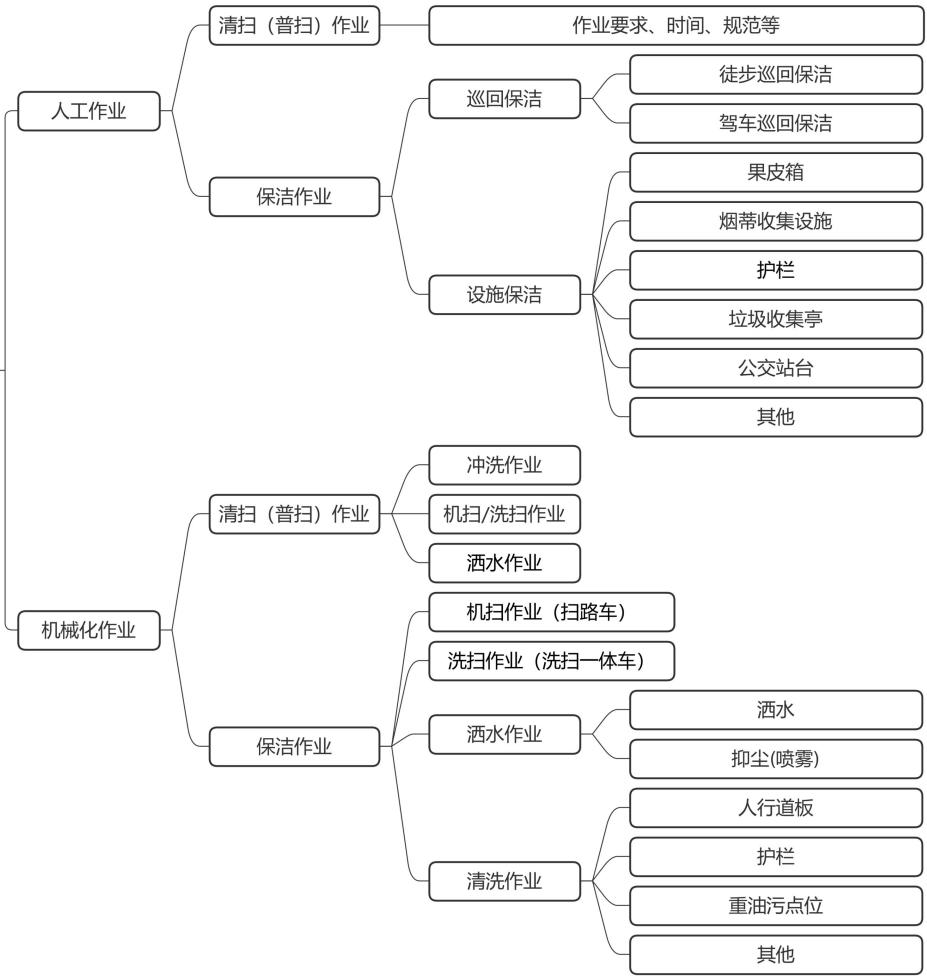
建立 “3+3+N” 作业场景内容

“3” 类基础作业			“3” 个高标准区域			“N” 个重点区域			
A. 道路清扫 保洁	B. 垃圾收转运	C. 公共卫生间 保洁	D. 席地而坐	E. 净美街巷	F. 无烟头 示范路	H. 建筑工地 周边	I. 农贸市场 周边	J. 开放式街区	K. 轨道交通出 入口周边
									

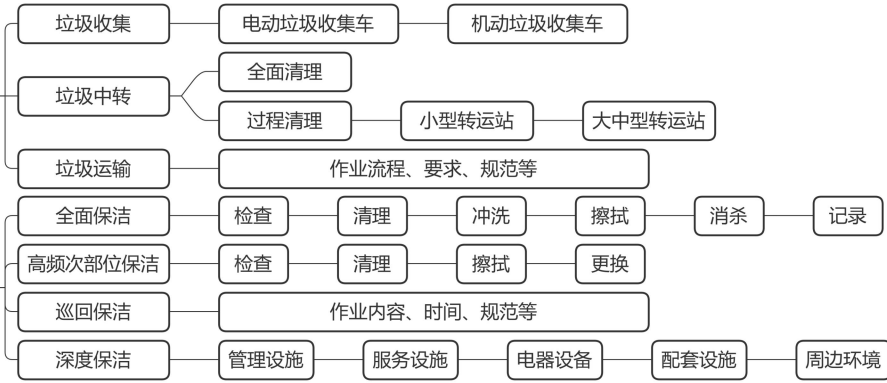
环卫作业精细化

一、基础作业篇

A、道路清扫保洁



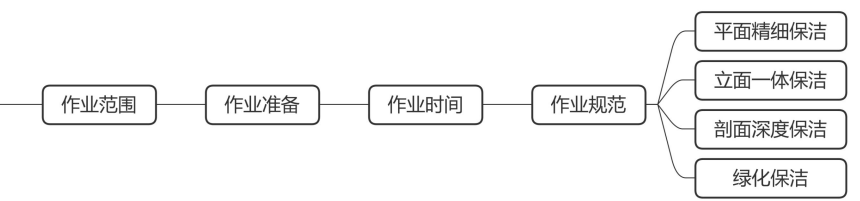
B、垃圾收转运



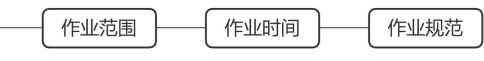
C、公共卫生间保洁

二、高标准区域篇

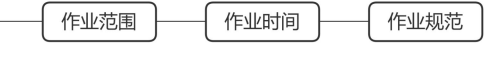
D、席地而坐



E、净美街巷

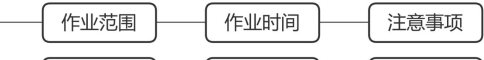


F、无烟头示范路

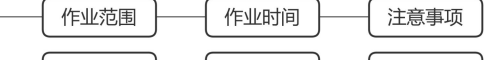


三、重点区域篇

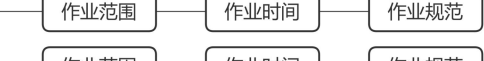
G、建筑工地周边



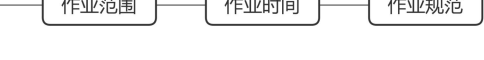
H、农贸市场周边



I、开放式街区



J、轨道交通出入口周边



I

基础作业篇

A 道路清扫保洁

- 一、结构框架
- 二、总体要求
- 三、道路保洁等级划分
- 四、人工作业
- 五、机械化作业

B 垃圾收转运

- 一、结构框架
- 二、总体要求
- 三、核心内容
- 四、作业流程
- 五、作业规范
- 六、注意事项

C 公共卫生间保洁

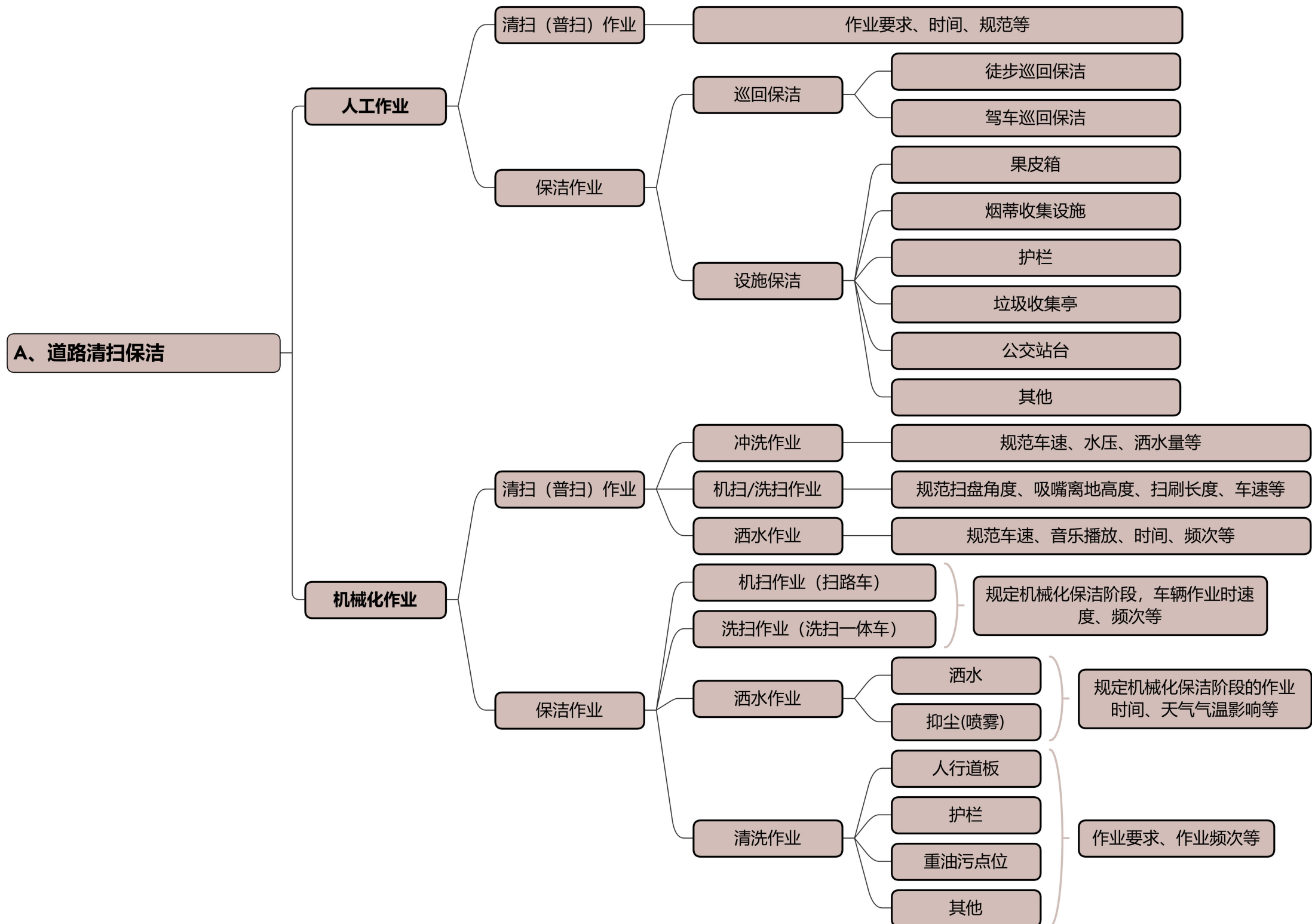
- 一、结构框架
- 二、总体要求
- 三、核心内容
- 四、作业规范
- 五、注意事项

A

道路清扫保洁



□ 结构框架:



“五无五净”



无垃圾



无积泥积水



无污迹



无抛洒



无杂草



路面干净



道路绿化树圈干净



边角侧石干净



窞井沟眼畅通干净



环卫设施干净

应遵循“机械保面、人工保点”要求，实现路见本色，做到“五无五净”，“五无”是无垃圾、无积泥积水、无污迹、无抛洒、无杂草。“五净”是路面干净、道路绿化树圈干净、边角侧石干净、窞井沟眼畅通干净、环卫设施干净（包括果皮箱、垃圾收集亭、烟蒂收集设施等）。

每月最后一个周日为全市“环境清洁日（集中大扫除日）”。

□ 等级划分:

等级划分	道路等级划分范围
<p>一级道路</p>	<p>指商业网点集中，道路旁商业店铺占道路长度不小于70%的繁华闹市地段； 主要旅游点和进出机场、车站、港口的主干路及其所在地路段； 大型文化娱乐、展览等主要公共场所所在路段； 平均人流量为100人次/分钟以上和公共交通线路较多的路段； 主要领导机关、外事机构所在地。</p>
<p>二级道路</p>	<p>指城市主、次干路及其附近路段； 商业网点较集中、占道路长度60%~70%的路段； 公共文化娱乐场所所在地的路段； 平均人流量为50~100人次/分钟的路段； 城市快速通道。</p>
<p>三级道路</p>	<p>指商业网点较少的路段； 居住区和单位相间的路段； 城郊结合部的主要交通路段； 人流量、车流量一般的路段。</p>

□ 作业要求:

应做到路面、墙角、树根有序规范的全方位、全覆盖清扫，不漏扫、不挑扫，必须做到“四不五要”。“四不”是不焚烧垃圾、不乱倒垃圾、清扫不产生大的扬尘、不往下水口及河道绿地内扫垃圾；“五要”是要按规定时间作业、要及时清理归集垃圾、作业时着装要整洁、要文明服务、要注意安全。

□ 核心内容:

要求+时间+顺序+规范

要求: 做到“四不五要”。

时间: 应避免交通高峰，按照季节区分作业时间。

顺序: 应按照“一扫人行道、二扫隔离带（不包含机动车隔离带）、三扫非机动车道”的顺序依次进行。

规范: 一是横向直线清扫、二是纵向直线清扫、三是聚集式清扫。

要求+时间+巡回保洁+设施保洁

要求: 作业范围内应干净整洁，做到无垃圾。

时间:

(1) 一级道路：巡回保洁时间不应少于18h，保洁结束时间不得早于22:00。

(2) 二级道路：巡回保洁时间不应少于16h，保洁结束时间不得早于21:00。

(3) 三级道路：巡回保洁不应少于14h，保洁结束时间不得早于20:00。

(4) 街巷新村：保洁结束时间不得早于20:00。

巡回保洁: 徒步+驾车两种方式。

设施保洁: 果皮箱、烟蒂收集设施、护栏、垃圾收集亭、公交站台。

安全文明+特殊天气

安全文明: 仪容仪表、规范作业、特殊情况上报等。

特殊天气: 高温天气按时间段暂停露天作业。加强暴雨台风和雨雪冰冻天气的应对。

着装+工具

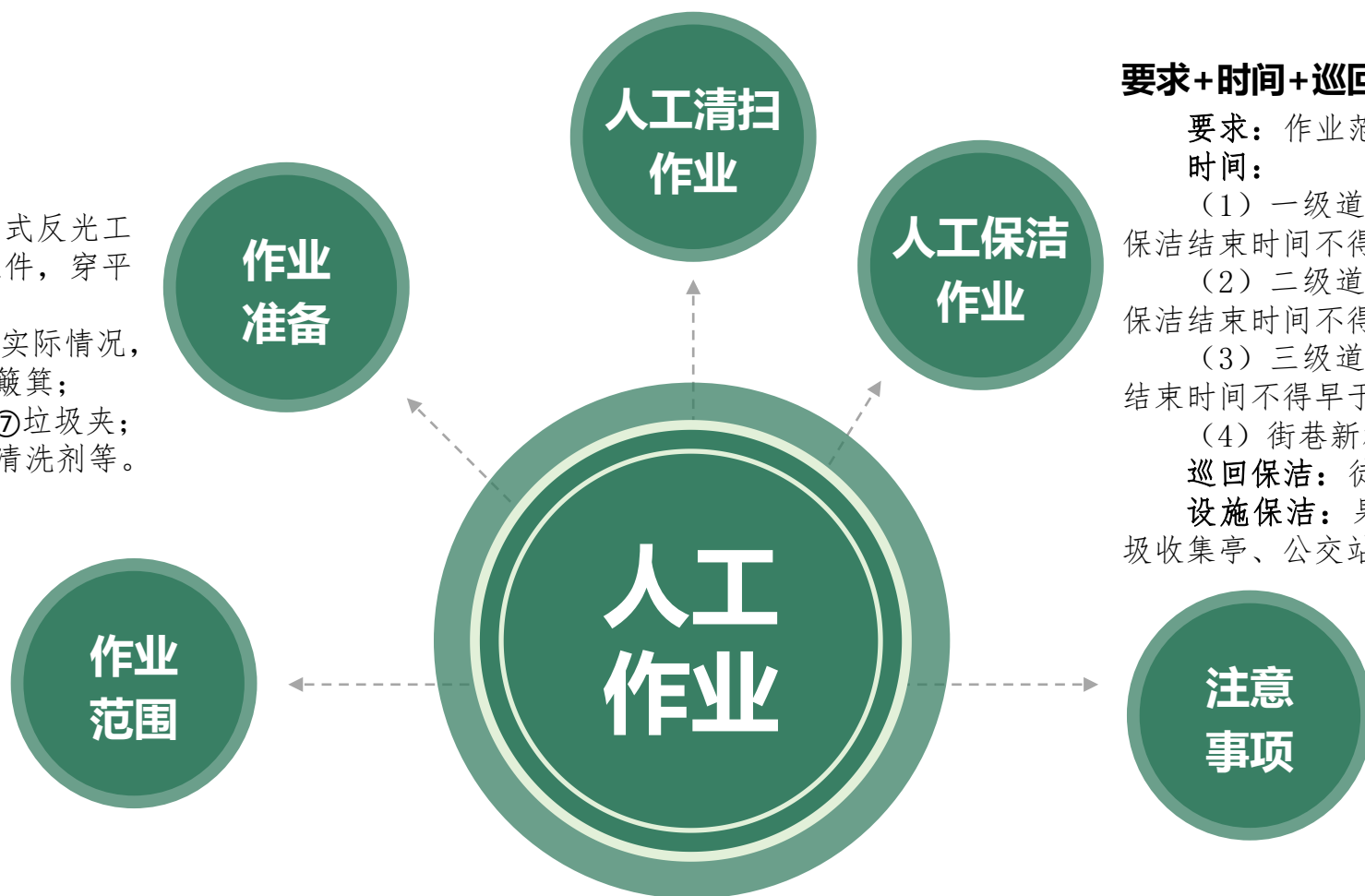
着装: 作业前应穿着全套制式反光工作服，戴制式帽子，佩戴工作证件，穿平跟类鞋子。

工具: 结合清扫及保洁作业实际情况，应携带①大扫把；②小扫把；③簸箕；④干毛巾；⑤湿毛巾；⑥水桶；⑦垃圾夹；⑧铲子；⑨竹签或镊子；⑩化学清洗剂等。

从墙根到墙根

作业范围从墙根到墙根。

- (1) 城市主次干道
- (2) 街巷新村
- (3) 环卫设施等



3.2 基础作业篇 | 道路清扫保洁——人工清扫作业

作业方法:

1

“横向直线清扫”

是指从身体的左前侧向右前侧清扫，或是右前侧向左前侧清扫，每次清扫宽度为2~3m，长度视情况自行掌握。风小条件下，可往复清扫，也可始终同向清扫，把垃圾扫到路牙，再沿路牙进行清扫。

2

“纵向直线清扫”

是指从身体的左后侧或右后侧向前推扫，长度应视聚集垃圾产生量等情况自行掌握。

3

“聚集式清扫”

是指从路面或区域四周向某点聚集清扫。

作业顺序:

1扫
人行道



2扫
隔离带
(不包含机动车隔离带)



3扫
非机动车道



作业规范:

内外干净

作业要求:
应做到无满溢，箱体内外干净、标识清晰，周边无油污、无零散垃圾。

作业频次:
应即满即清，宜1日1擦拭，并结合实际加强清洗及消杀作业。



干净、无积泥积灰

作业要求:
应做到表面无污渍、污垢，无乱贴乱画，外观应保持完好、干净，底部无积泥积灰。



自身及周边干净

作业要求:
应加强清洗、擦拭。做到地面干净，周边无暴露垃圾、无烟头、无乱涂乱贴。

1

果皮箱

2

烟蒂收集设施

3

护栏

4

垃圾收集亭

5

公交站台



无外挂、无烟头

作业要求:
应做到无垃圾外挂，外观干净，周边无烟头、无零散垃圾。



内外干净、无油污

作业要求:
应做到干净整洁，地面无油污、无污水、无散落垃圾，垃圾桶无满溢、桶身整洁、分类标识规范。

作业频次:
应1日2清，宜1日1清洗，根据季节、天气等因素，适当增加消杀频次。



作业规范:

“三勤”

作业人员在岗期间，采取徒步形式，对作业区域进行巡回保洁，发现问题随时清理。做到“三勤”，即：勤走、勤看、勤清理。重点做好四个方面：一是人行道板烟头、杂草等清理；二是行道树穴人畜粪便、石块烟头等清理；三是绿化带（不含机动车道绿化带）白色垃圾、烟头、石块、粪便、树枝等清理；四是对作业区域其他设施进行保洁。

1

徒步巡回保洁



2

驾车巡回保洁



“三勤三不”

驾驶电瓶车来回进行巡回检查，突出车流量、人流量较大的区域，重点巡查，加密巡查。作业中行驶速度不得超过15公里/小时，车身后侧应张贴反光条及“正在作业，随时停车”字样。

应做到“三勤三不”，即：勤巡查、勤观察、勤捡拾，不得紧急停车、不得逆向行驶、不得驶入机动车道。巡回检查过程中，应重点突出袋装垃圾、白色垃圾捡拾。

3.2 基础作业篇 | 道路清扫保洁——人工作业注意事项

推行环卫作业交叉区“35”工作法，即：工作责任区清扫保洁应各延伸3m，区域交界处清扫保洁应各延伸5m。

□ 安全文明:

- (1) 作业人员应着统一行业服，保持衣冠整齐，佩戴工号牌，有明显所属单位标志，夜间作业应佩戴反光安全标志。
- (2) 道路清扫保洁过程中，无特殊情况，不得进入机动车道进行作业。
- (3) 机动车道上有大量垃圾需人工辅助清理时，应在设置通透性围挡或安全警示标志后，方可组织人员进行清理。作业人员严禁走出安全作业范围，避免发生意外事故。处理局部油污时，应符合高温高压清洗作业注意事项的相关规定。
- (4) 人工清扫、保洁作业时，应按道路车流、人流行进方向清扫。
- (5) 文明规范作业，遇矛盾纠纷时应心平气和、文明礼貌，并第一时间上报。
- (6) 道路清扫保洁作业收集的垃圾应规范处置，严禁扫入或倾倒入绿地（绿化带）、排水算、河道等区域。
- (7) 当发现公共设施破损或有安全隐患时，可拨打12345或向上级汇报情况。

□ 特殊天气:

- (1) 加强高温天气应对，市气象台发布最高气温达35~37℃时，环卫一线人员应于11:00~15:00暂停露天作业；当达37℃~40℃时，应于11:00~17:00暂停露天作业；当达40℃以上时，应于09:00~17:00停止露天作业（除特殊作业外）。
- (2) 加强暴雨台风天气应对，暴雨前应重点对雨水篦子上及周围的垃圾加强清理，避免影响排水；暴雨或梅雨天气时，应加大对积水区域的巡查，重点做好积水区域雨水篦子周围的垃圾清理，确保排水畅通。
- (3) 加强雨雪冰冻天气应对，应加强融雪盐（剂）等物资的盘点补充，全面做好清雪除冰机械化设备的安装调试、人员操作培训、应急演练和现场组织调度等工作。在冰冻或下雪天气时，应全面做好清雪除冰各项工作。

3.2 基础作业篇 | 道路清扫保洁——机械化作业

作业要求:

应达到路面清、沟底清、侧石清、无灰沙积垢、无积存污水。
作业频次应满足“表1城市道路环卫机械化作业频次”中的相关要求。

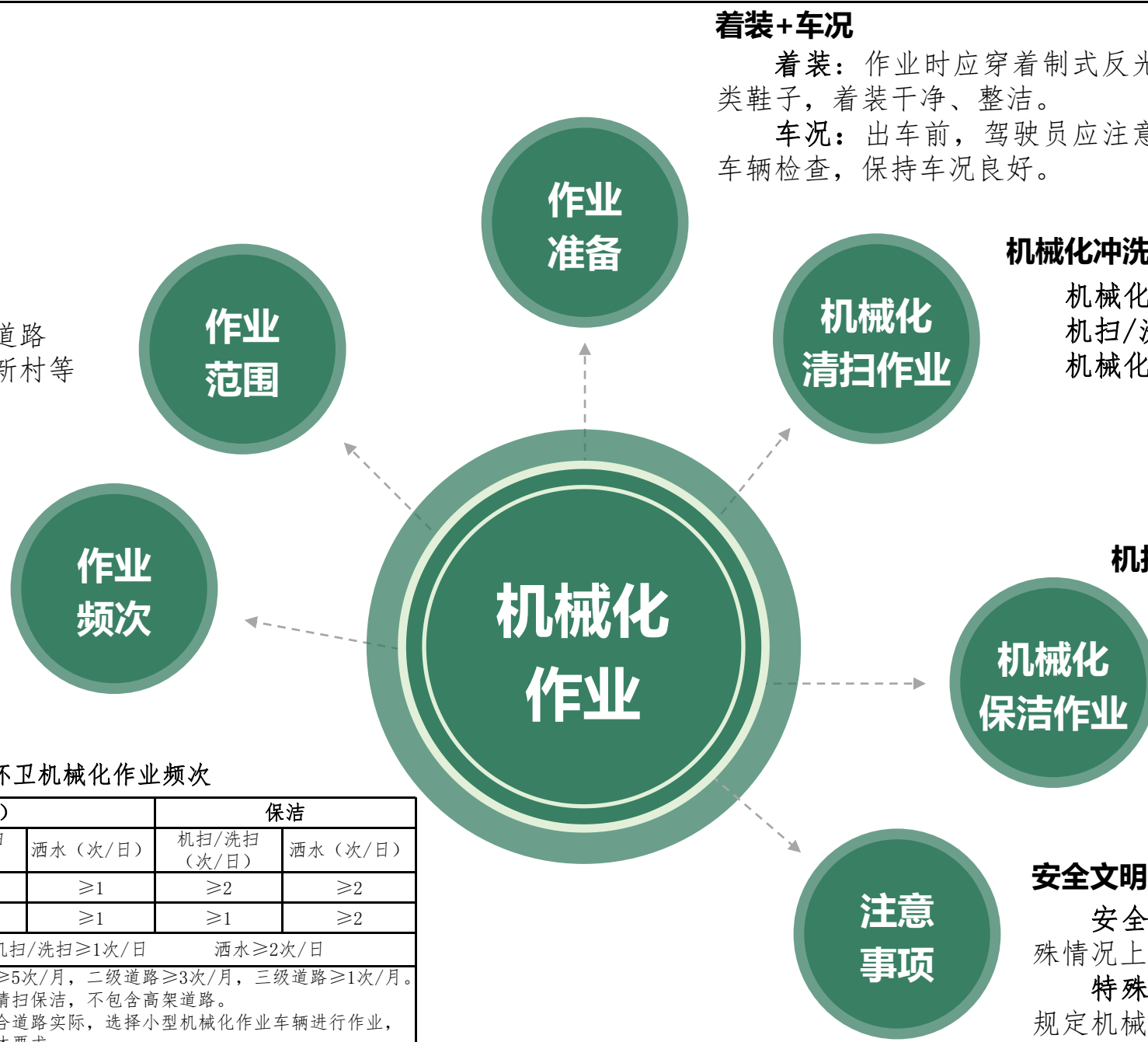
核心内容:

三个层面

- (1) 城市主次干道
- (2) 高架及城市快速道路
- (3) 公共广场、街巷新村等

分级要求

机械化作业按三个级别规定道路清扫作业与保洁作业的作业频次。



着装+车况

着装: 作业时应穿着制式反光工作服, 佩戴工作证件, 穿平跟类鞋子, 着装干净、整洁。

车况: 出车前, 驾驶员应注意个人仪容仪表、车容车貌, 做好车辆检查, 保持车况良好。

机械化冲洗作业+机扫/洗扫作业+洒水作业

机械化冲洗作业: 作业要求+时间+规范。

机扫/洗扫作业: 作业要求+时间+规范。

机械化洒水作业: 作业要求+时间+规范。

机扫/洗扫作业+洒水作业+清洗作业

机扫/洗扫作业+机械化洒水作业: 不同于清扫阶段要求;

清洗作业: 包括人行道板、护栏、重油污点位和其他。

安全文明+特殊天气

安全文明: 仪容仪表、规范作业、特殊情况上报等。

特殊天气: 实时气温较低时, 分情况规定机械化作业的带水作业要求。

表1城市道路环卫机械化作业频次

道路等级	清扫(普扫)			保洁	
	冲洗(次/日)	机扫/洗扫(次/日)	洒水(次/日)	机扫/洗扫(次/日)	洒水(次/日)
一级道路	≥1	≥1	≥1	≥2	≥2
二级道路	≥1	≥1	≥1	≥1	≥2
三级道路	≥1	机扫/洗扫≥1次/日		洒水≥2次/日	
备注	1. 人行道板清洗, 一级道路≥5次/月, 二级道路≥3次/月, 三级道路≥1次/月。 2. 此表相关要求适用于道路清扫保洁, 不包含高架道路。 3. 非机动车道清扫保洁应结合道路实际, 选择小型机械化作业车辆进行作业, 作业方式、作业频次不作具体要求。				

□ 作业规范:

做到路面全覆盖

(1) 作业要求

应做到路面全覆盖，如路面较宽，应二次冲洗。冲洗后应达到路面无明显垃圾、护栏底部无积灰积沙。冲洗作业宜优先作业，应在机扫/洗扫作业前进行。

(2) 作业时间

宜安排在03:00~06:00。

1

机械化冲洗作业



2

机扫/洗扫作业

消除路面的积泥、沙石、零散垃圾

(1) 作业要求

应消除路面的积泥、沙石、零散垃圾等，作业结束后，实现路面、侧石边无零散垃圾、无积泥积灰，路见本色。

(2) 作业时间

宜在冲洗作业完成15分钟后进行，应根据不同季节于07:00或07:30前，完成当日第一次机扫/洗扫作业。

达到降尘、控尘、除尘和降温效果

(1) 作业要求

应按照不同季节调整作业模式，以达到降尘、控尘、除尘和夏季小环境降温的效果。根据环境实际情况，可增加喷雾作业。

(2) 作业时间

宜安排在05:00开始，应根据不同季节于07:00或07:30前，完成当日第一次洒水作业。

3

机械化洒水作业



作业规范:

区别于清扫阶段的机扫/洗扫作业

应符合机械化清扫作业中机扫/洗扫作业的作业规范。机械化保洁阶段，行驶速度不得超过15公里/小时。

非机动车道及人行道板，可结合实际，采取小型机械作业车辆保洁及高温高压作业车辆清洗。小型机械化作业车辆作业时最高行驶速度不得超过8公里/小时，非作业时车速不得超过15公里/小时。

1

机扫/洗扫作业



2

机械化洒水作业

根据气温变化调整作业方式和频次

应符合机械化清扫作业中机械化洒水作业的作业规范。还应注意以下内容：

(1) 通常情况下，作业时段为09:00~21:00，避开交通高峰时段。

(2) 当气温 $>25^{\circ}\text{C}$ 时，应根据路面情况，通过调整洒水嘴的个数及油门大小来控制洒水宽度，保证全路面的降温和湿润。

(3) 当气温 $>30^{\circ}\text{C}$ 时，应增加作业频次。

针对重度油污、设施类等清洗

(1) 作业要求

应重点针对非机动车道、人行道、背街小巷等区域进行道路路面油污、灰尘及区域内设施的清洗。

(2) 作业顺序

作业时应先冲墙角及环卫设施（果皮箱、垃圾收集亭等）、再冲道路、最后冲沟底，并将污水引入就近排水沟，做到不积水。

3

清洗作业



□ 安全文明:

- (1) 文明驾驶，遵守交通规则，如发生意外事故时，应立即进行自救或协助受伤人员进行现场抢救，及时报警并向管理人员如实汇报情况，同时注意保护现场、保留证据。
- (2) 机械化作业时，应注意避让行人，避免水花溅到行人。遇矛盾纠纷时应文明处置。
- (3) 作业结束后，驾驶员应做好车辆检查，并清洗车辆，保持车容车貌整洁。

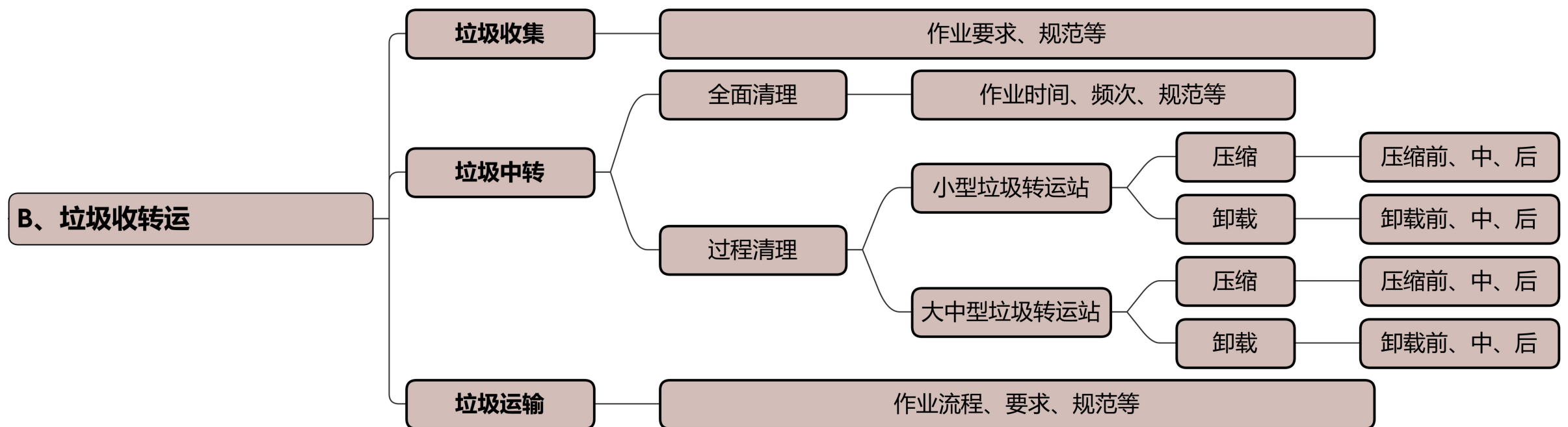
□ 特殊天气:

- (1) 气温 $2^{\circ}\text{C}\sim 5^{\circ}\text{C}$ （含 5°C ），停止高压冲洗车、洒水车、洗扫一体车等对桥面、坡道、高架的机械化冲洗、洒水及洗地作业；扫路车对桥面、坡道、高架采用非喷水作业方式。
- (2) 气温 $\leq 2^{\circ}\text{C}$ ，停止高压冲洗车、洒水车、洗扫一体车等对所有道路的机械化冲洗、洒水及洗地作业；扫路车对所有道路采用非喷水作业方式。
- (3) 低温冰冻雨雪天气，依据对道路交通的影响程度，根据预警信号响应展开。
 - 1) 出现寒潮橙色以上预警信号（并伴有降雨）或道路结冰黄色预警信号或暴雪蓝色预警信号时，宜采用撒布机和盐水车对桥梁、立交和高架道路开展作业，防止结冰。
 - 2) 出现暴雪黄色预警信号时，宜采用滚雪筒，同时跟进撒布机和盐水车对桥梁坡道、立交弯道等路段进行作业，防止结冰打滑。
 - 3) 出现暴雪橙色以上预警信号，宜采用推雪板把积雪推到路边，然后滚雪筒、撒布机、盐水车等依次进行后续作业，保障交通畅通。

B 垃圾收转运



□ 结构框架:



3.2 基础作业篇 | 垃圾收转运

□ 总体要求:

垃圾收集、中转、运输简称“垃圾收转运”。过程中应规范作业，注重安全。应达到分类收运、车身整洁、无抛洒滴漏，转运站内外整洁有序，无散落垃圾、无污水积存、无明显异味。

□ 核心内容:

装载+运输+卸载+清洗

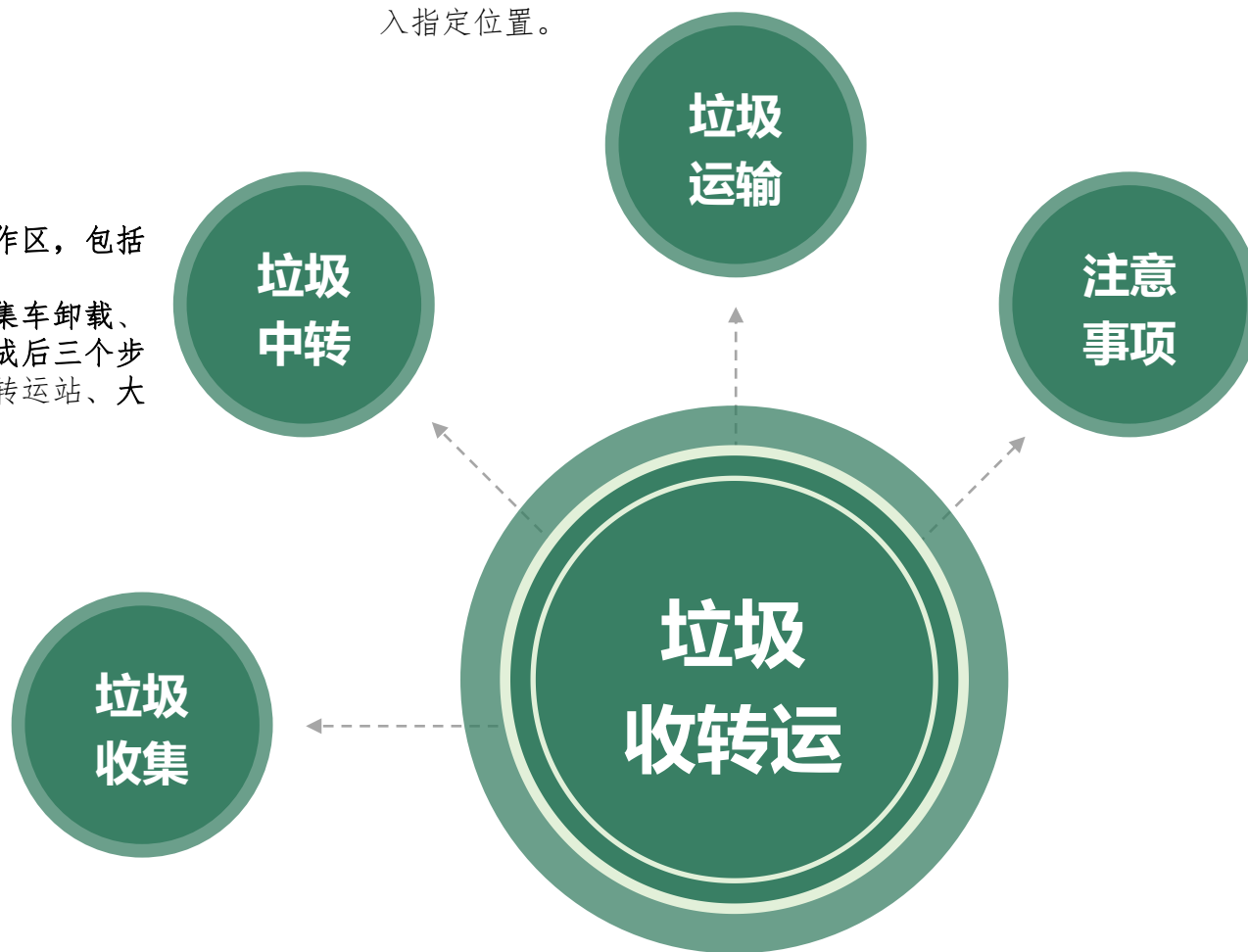
- 装载:** 车辆进入垃圾中转站前先观察站内情况，按次序进入，服从指挥协助站内作业人员装载垃圾。
- 运输:** 进入垃圾焚烧厂时应服从现场人员指挥，按规定线路、规定速度有序通过地磅计重。
- 卸载:** 进入指定倾倒位置后，应服从场地作业人员指挥，打开车厢后门确认完全打开后开始倾倒。
- 清洗:** 当天完成工作收车前，应清洗车辆，清洗前先将污水槽中污水导入指定位置，然后将车辆彻底清洗后停入指定位置。

全面清理+过程清理

全面清理: 分操作区与非操作区，包括作业时间、作业频次、作业规范。
过程清理: 包括前期垃圾收集车卸载、垃圾压缩、垃圾压缩转运工作完成后三个步骤。其中垃圾转运站分小型垃圾转运站、大中型垃圾转运站。

收集作业前、中、后

收集作业前: 应符合详细时间、地点、停车、分类要求。
收集作业中: 分电动垃圾收集车、机动垃圾收集车作业两种。
收集作业后: 车辆达到装载标准后，作业人员应及时将垃圾运入垃圾转运站，不得超载。



安全文明

- (1) 作业人员登车前应先确认车辆四周、车底无障碍物，然后进入驾驶室系好安全带，启动车辆出发。
- (2) 车辆驾驶时应严格按照交通规则行驶，集中精神，谨慎驾驶。
- (3) 严格执行安全操作规程，落实安全生产管理措施，严禁火种带入，禁止闲杂人员进入转运站，禁止拾荒堆荒等。各类作业工具、消杀药品、易燃易爆应分类有序存放。

3.2 基础作业篇 | 垃圾收转运

□ 作业流程:

电动垃圾收集车:

电动垃圾收集车作业时，作业人员应先将垃圾桶桶盖关闭，然后进入升降位置，确认无误后升起升降机，将垃圾倒入作业车车厢内，清空后及时清理洒落垃圾，并将垃圾桶推回原位，摆放整齐。

机动垃圾收集车:

机动垃圾收集车作业时，应先打开车辆尾部盖板，关闭垃圾桶桶盖，进入升降机位置，确认无误后打开桶盖，升起升降机，将垃圾倒入作业车车厢内，确认清空后将垃圾桶降下地面，将车厢内垃圾压缩处理，关闭车厢盖板，清理洒落垃圾，将垃圾桶推回原位并摆放整齐。

全面清理:

(1) 垃圾转运站宜在转运作业早晚高峰期结束后一小时内，完成全面清理工作，也可结合站内实际开展全面清理工作。全面清理每日不应少于2次。

(2) 作业规范：操作区作业时开启除臭设备。操作区、压缩区应保持地面干净整洁，无污水、无油污、无散落垃圾，工具摆放规范有序；压缩箱体应无垃圾悬挂，体表干净整洁；坑内或坑口区域无垃圾、无积水，下水通畅，并常用杀虫剂喷洒消杀。非操作区应达到干净整洁，地面上不得有散落垃圾、积水、堆物等，应保持整洁畅通。

过程清理:

作业过程中装卸垃圾应符合作业要求，严禁乱倒、乱卸、乱抛垃圾。结合实际，作业规范通常分为小型垃圾转运站和大中型垃圾转运站。

垃圾装载:

垃圾运输作业人员应在规定时间内，驾驶指定车辆到指定工作地点进行垃圾运输工作。车辆进入垃圾中转站前先观察站内情况，按次序进入，服从指挥协助站内作业人员装载垃圾。

运输途中:

车辆驾驶时应严格按照交通规则行驶，集中精神，谨慎驾驶。

到达垃圾填埋场、垃圾焚烧厂:

进入垃圾焚烧厂时应服从现场人员指挥，按规定线路、规定速度有序通过地磅计重。进入指定倾倒位置后，应服从场地作业人员指挥，打开车厢后门确认完全打开后开始倾倒，倾倒垃圾时，须在停稳、确保安全的情况下进行，车辆倾斜时不得倾倒，不得边走边倒。

1 垃圾收集



2 垃圾中转



3 垃圾运输



作业规范:



1

全面清理

分区清理

(1) 作业时间和频次

垃圾转运站宜在转运作业早晚高峰期结束后一小时内，完成全面清理工作，也可结合站内实际开展全面清理工作。全面清理每日不应少于2次。

(2) 作业规范

1) 操作区：作业时开启除臭设备。操作区、压缩区应保持地面干净整洁，无污水、无油污、无散落垃圾，工具摆放规范有序；压缩箱体应无垃圾悬挂，体表干净整洁；坑内或坑口区域无垃圾、无积水，下水通畅，并常用杀虫剂喷洒消杀。

2) 非操作区：非操作区应达到干净整洁，地面上不得有散落垃圾、积水、堆物等，应保持整洁畅通。

作业规范通常分为小型垃圾转运站和大中型垃圾转运站。

小型垃圾转运站:

辅助工应指挥车辆进入相应垃圾卸载位；卸载前应检查车辆周边情况，严禁无关人员进入危险区域，保证卸载安全、顺利。

卸载时密切注意，垃圾压缩箱的情况，一旦出现满溢等情况应立即通知垃圾收集车作业人员停止倾倒。垃圾压缩转运工作完成后应进行及时的清理工作。

大中型垃圾转运站:

垃圾收集运输车辆应实行备案登记，实行一车一卡。进入称重区，车辆识别后缓慢进入地磅区，待电脑读取数值后驶离磅区，不得闯杆、跟车及随意操作计量设备，确需车外卸料作业时，人员需佩戴安全帽。应服从现场人员管理，在指定卸料口作业。

2

过程清理



□ 注意事项:

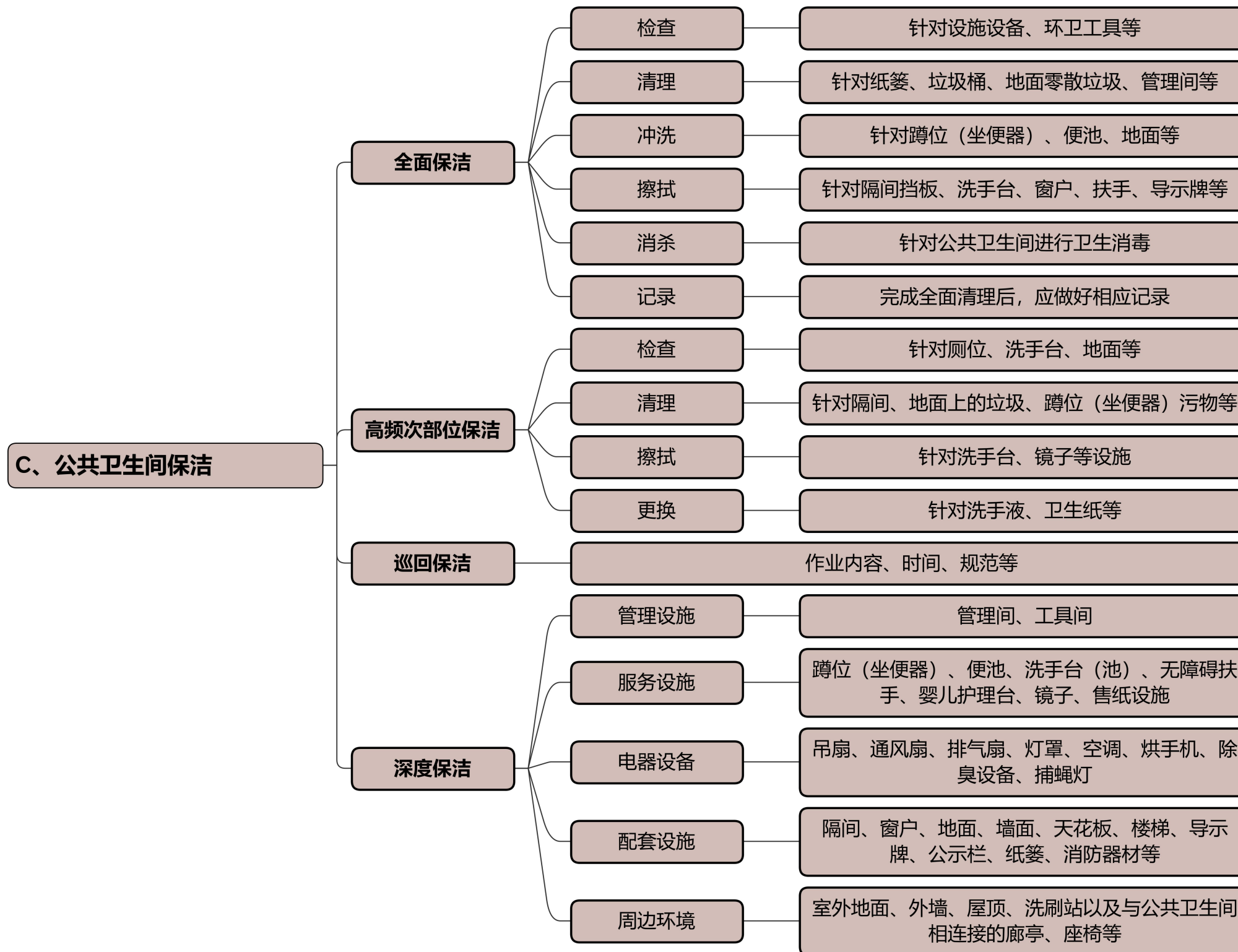
- (1) 作业人员登车前应先确认车辆四周、车底无障碍物，然后进入驾驶室系好安全带，启动车辆出发。
- (2) 车辆驾驶时应严格按照交通规则行驶，集中精神，谨慎驾驶。
- (3) 压缩设施、除臭设施、降尘设施、通风设备等设施应定期检查、定期维护保养，做到设施运转正常，站内无异味。
- (4) 加强中控系统运行维护管理，确保视频监控运行正常。
- (5) 严格执行安全操作规程，落实安全生产管理措施，严禁火种带入，禁止闲杂人员进入转运站，禁止拾荒堆荒等。各类作业工具、消杀药品、易燃易爆应分类有序存放。
- (6) 中转站和休息室内，应保持清洁卫生，不得使用取暖器等大功率电器，做到安全、卫生、有序。当天工作结束后，清除垃圾，打扫卫生，切断电源。
- (7) 运输垃圾应密闭，在运输过程中无垃圾扬、撒、拖挂和污水滴漏。垃圾运输车应配置渗沥液收集箱，在出转运站及垃圾处理厂（场）前，应将收集箱中渗沥液排空。
- (8) 转运站垃圾渗沥液及污水应规范处置，可采取现场设置污水处理设施处理、委外处理、沉淀池处理等方式，不得直排污水管网。

C

公共卫生间保洁



□ 结构框架:



3.2 基础作业篇 | 公共卫生间保洁

□ 总体要求:

公共卫生间应干净整洁、规范有序，便民服务设施完善。应达到地面光洁无积水、厕位干净无异味、设施完好无破损、周边整洁无杂物。

公共卫生间应24小时免费开放。

□ 核心内容:

着装+工具

着装：公共卫生间保洁员上班期间应着制式工作服，穿平跟类鞋子，着装干净、整洁。

工具：应准备以下工具：①口罩；②干（湿）毛巾；③簸箕；④毛刷；⑤玻璃刷；⑥墙面拖把；⑦地面拖把；⑧板刷；⑨鸡毛掸；⑩夹子；⑪梯子；⑫洁净粉；⑬喷壶；⑭消毒剂；⑮杀虫剂；⑯水桶；⑰地面吹干机；⑱卫生香盘；⑲橡胶手套；⑳防滑垫等。

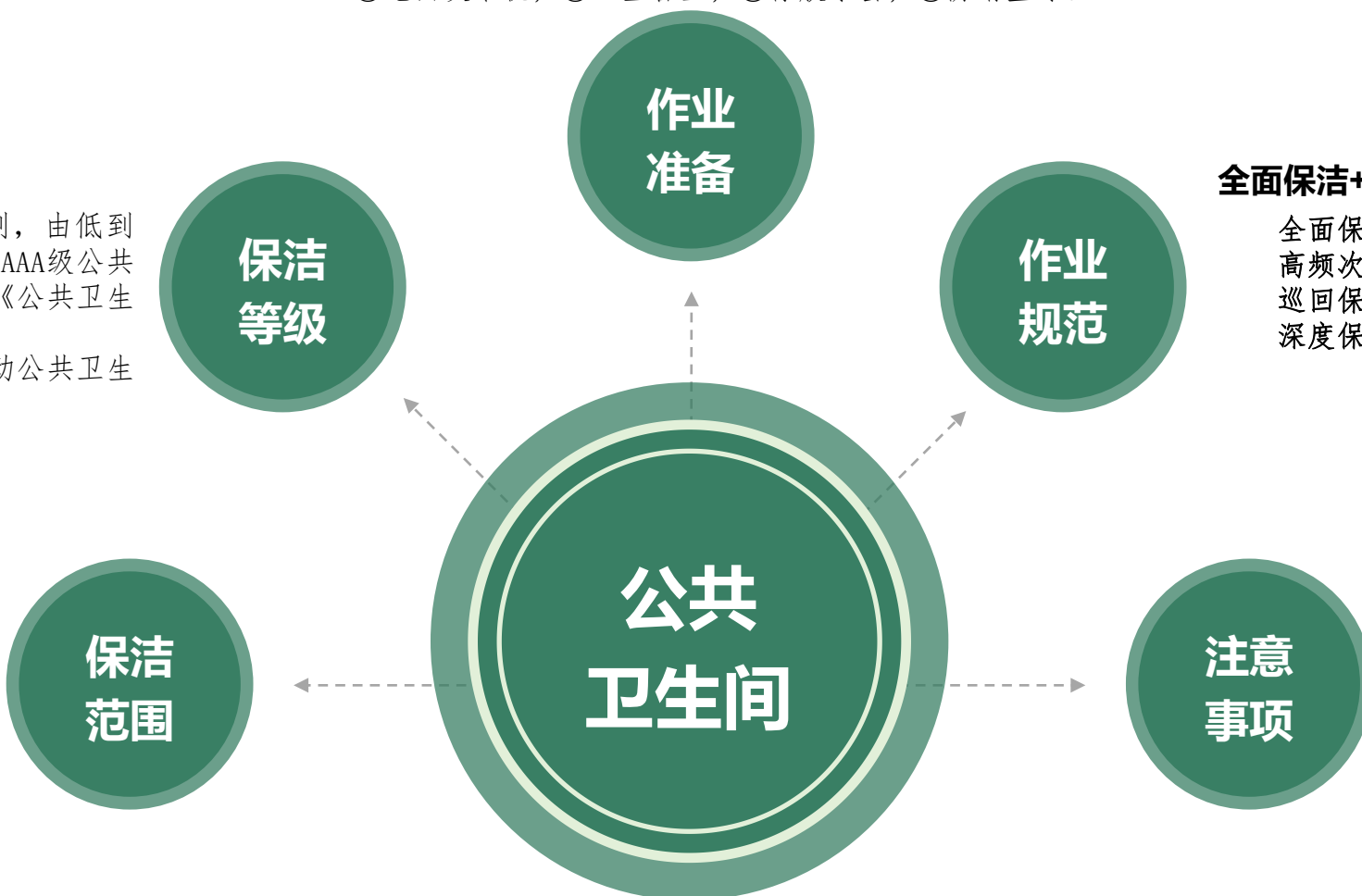
等级划分

等级划分为3个级别，由低到高依次为：A级、AA级、AAA级公共卫生间，具体标准参考《公共卫生间管理与规范》。

特殊情况可设置移动公共卫生间。

卫生间及周边3m内

应为公共卫生间四周3m范围内的地面、绿化带、外墙面、化粪池以及卫生间内部所有设施。



全面保洁+高频次部位保洁+巡回保洁+深度保洁

全面保洁：作业时间、作业要求。
高频次部位保洁：作业要求。
巡回保洁：作业要求。
深度保洁：作业频次、作业内容、作业要求。

安全文明+特殊天气

安全文明：文明礼貌，公共卫生间保洁员在进入异性卫生间进行保洁前，应在确保无人时进行清理等。

特殊天气：根据天气情况，注意做好防滑、防冻等措施。

作业规范:

“六步工作法”

应遵循以下步骤：检查、清理、冲洗、擦拭、消杀和记录。

(1) 检查：应对公共卫生间的设施设备、环卫工具等进行检查，发现问题，及时上报并采取相应措施。

(2) 清理：应对纸篓、垃圾桶等进行清理清空，对地面零散垃圾进行清理，对管理间进行清理保洁。

(3) 冲洗：应对蹲位（坐便器）、便池、地面等部位区域进行冲刷。

(4) 擦拭：应对公共卫生间内外各类设施进行擦拭，重点做好隔间挡板、洗手台、窗户、扶手、导示牌等处擦拭作业。

(5) 消杀：应对公共卫生间进行卫生消毒。

(6) 记录：完成全面保洁后，应做好相应记录。

1 全面保洁



“四步工作法”

应重点针对蹲位（坐便器）、洗手台、镜子、纸篓等部位；应遵循以下步骤：检查、清理、擦拭、更换。

(1) 检查：客人如厕结束，离开公共卫生间后，保洁员应对厕位、洗手台、地面等区域进行检查。

(2) 清理：对掉落在隔间、地面上的垃圾进行及时清理捡拾，对蹲位（坐便器）留有污物及时冲刷，蹲位堵塞及时疏通。

(3) 擦拭：及时对洗手台、镜子等设施进行由上至下、由内至外进行擦拭保洁，对不便于擦拭保洁的点位，应进行冲洗。

(4) 更换：对公共卫生间配备了附属设备，如洗手液、卫生纸等，发现清空时应及时进行更换。

2 高频次部位保洁



作业规范:

随脏随保洁

在全面保洁、高频次部位保洁外，应加强公共卫生间的巡回保洁，巡回保洁应注意：

(1) 根据人流量的大小，在人流量较小时，每隔30分钟，应巡回保洁。

(2) 公共卫生间内垃圾容器应内置垃圾袋，每天适时倾倒，纸篓内废弃物不得超过纸篓容积的3/4。收集垃圾后应扎紧袋口并及时清除。

(3) 应对公共卫生间内湿滑区域、便器、便池及时进行清理，清理时应坚持文明作业，问清厕内是否有人，作业时挂上“正在保洁”警示牌，避免与如厕人发生矛盾。

(4) 公共卫生间内应保持通风，当通风不满足室内空气质量要求时，应及时开启通风设备。

(5) 公共卫生间清洁工具使用后，应放置于工具间，禁止将拖把、抹布等放在无障碍通道的扶手上晾晒。

(6) 应及时补充公共卫生间应配置的服务用品。

(7) 清扫外墙3~5m以内区域及附属设施，周边如有白色垃圾时需及时清理，做好公共卫生间内外环境的卫生保洁工作。

3 巡回保洁



每周三定为“深度保洁日”

作业频次：

(1) 应不少于1次/周，通常情况，每周三为全市公共卫生间“深度保洁日”。

(2) 节假日或重大活动期间宜根据人流量增加深度保洁频次。

作业内容：

(1) 管理设施：管理间、工具间。

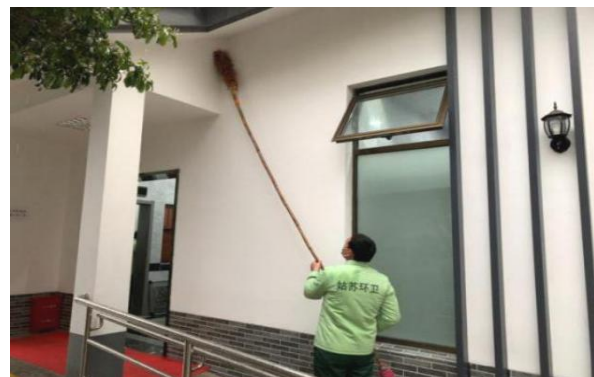
(2) 服务设施：蹲位（坐便器）、便池、洗手台（池）、无障碍扶手、婴儿护理台、镜子、售纸设施等。

(3) 电器设备：吊扇、通风扇、排气扇、灯罩、空调、烘手机、灭蝇灯、除臭设备等。

(4) 配套设施：隔间、窗户、地面、墙面、天花板、楼梯、导示牌、公示栏、纸篓、消防器材等。

(5) 周边环境：室外地面、外墙、屋顶、洗刷站以及与公共卫生间相连接的廊亭、座椅等。

4 深度保洁



□ 安全文明:

- (1) 保洁员应当文明礼貌，热情帮助残疾人士或有需要的人，不厌烦、不推诿。在遇到地面湿滑、设施损坏等情况时，保洁员应当提前设立标识并主动提醒他人注意安全。
- (2) 公共卫生间保洁员在进入异性卫生间进行保洁前，应在确保无人时进行清理。
- (3) 公共卫生间保洁员应严格遵守以下规定：不得违规使用大功率电器设备，不得使用明火，不得寄养宠物。
- (4) 公共卫生间应每日不少于4次消毒处理，蝇蚊孳生季节，应定时喷洒蚊蝇药物。
- (5) 保洁员应妥善保管并爱护清洁作业工具。发现任何设施损坏，应立即设置醒目的标识牌，并向上级汇报。
- (6) 突发意外事件时，应迅速启动自救或协助受伤人员展开现场抢救工作。务必及时报警并向上级汇报。过程中，应注重保护现场、留存证据，以维护自身和他人权益。
- (7) 移动公共卫生间应内外整洁，设施完整，安排专人管理，落实保洁工作。开放时间内，应保证公共卫生间随用随冲，其内无垃圾杂物，并定时进行除臭处理。

□ 特殊天气:

- (1) 当遇台风暴雨或梅雨季节时，应做好出入口防滑垫铺设等防滑措施。
- (2) 当遇低温寒冻天气时，应做好水管水表设备的防冰冻措施。
- (3) 在夏季或存在蚊虫频发的情况下，应当在人流量较低的时段进行杀虫剂喷洒作业。



高标准区域篇

D 席地而坐

- 一、总体要求
- 二、核心内容
- 三、作业规范

E 净美街巷

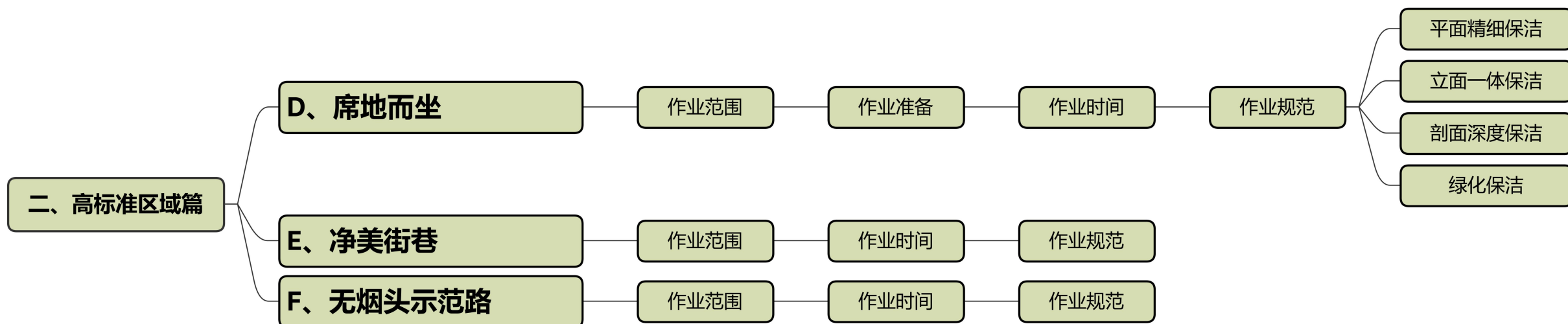
- 一、总体要求
- 二、核心内容

F 无烟头示范路

- 一、总体要求
- 二、核心内容

3.3 高标准区域篇

□ 结构框架:



D

席地而坐



3.3 高标准区域篇 | 席地而坐

□ 总体要求:

“席地而坐”为清扫保洁高标准区域之一，其清扫保洁质量标准应达到并高于《江苏省城市环境卫生作业服务质量标准》一级区域标准。实现“无垃圾、无污迹、无积水、无积尘、见道路本色”的“四无一见”工作标准，实现目之所及、洁净如洗。

□ 核心内容:

清扫+保洁

应参照一级道路的作业时间。区域内设有公共卫生间的，其作业时间应符合公共卫生间作业规范的要求。

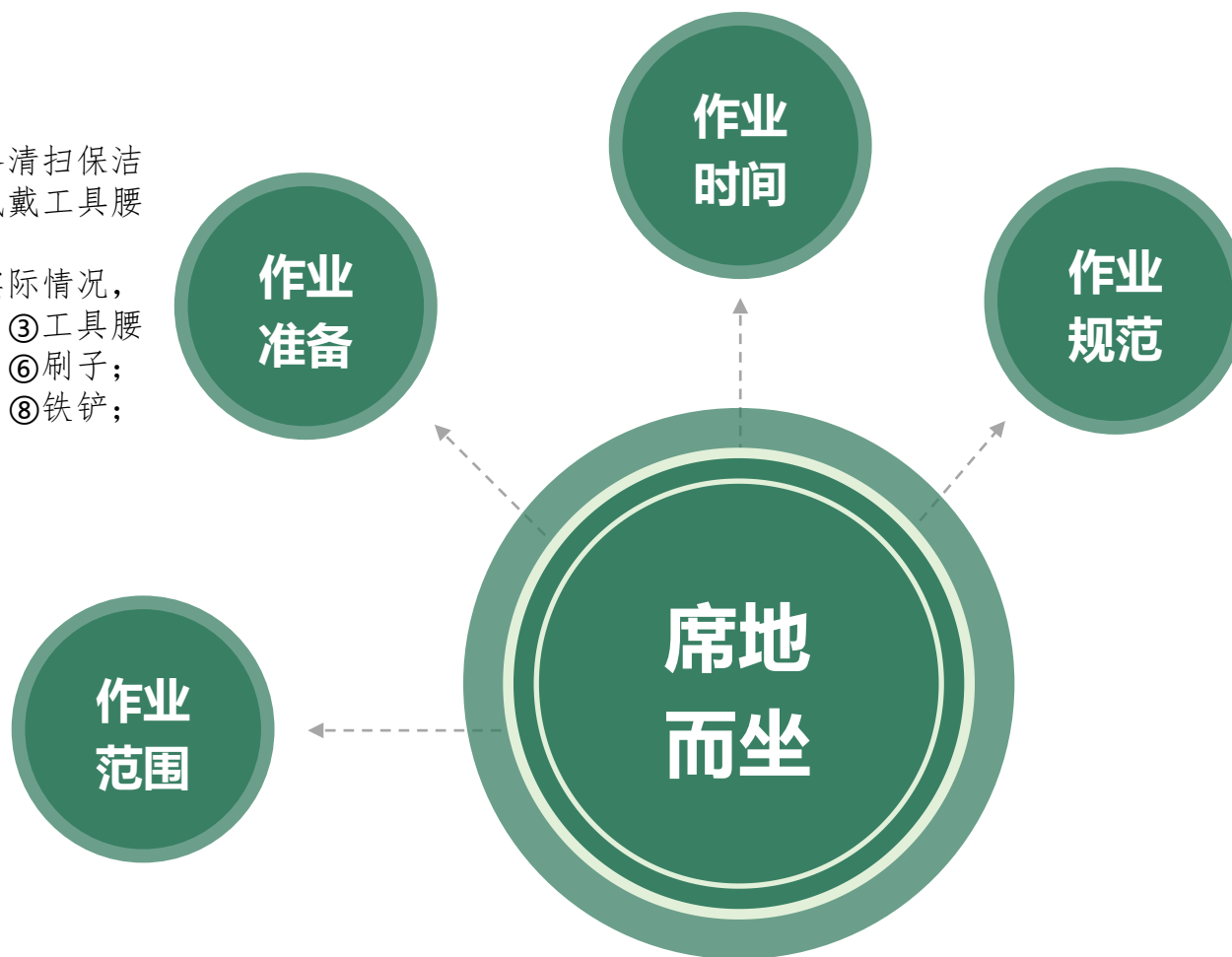
着装+工具

着装：着装应符合人工道路清扫保洁相关要求，结合工作实际，应佩戴工具腰包。

工具：结合清扫保洁作业实际情况，应携带①手套；②干、湿毛巾；③工具腰包；④钢丝球；⑤扫把、簸箕；⑥刷子；⑦喷壶（内含除锈或除油剂）；⑧铁铲；⑨垃圾夹。

示范道路+重点区域

城市内重点路段、商业大街、交通枢纽、口袋公园、公共广场等人流量较大、设施基础条件好、设备要素齐全，适宜人们停留休憩的公共区域。



分层面阐述

应高于一级道路标准，持续优化“机械化+人工”的组合式工作方法，不断探索“席地而坐”城市客厅示范区精细化作业和管理的有效途径。同时应重点强化以下内容：

- (1) 平面精细保洁；
- (2) 立面一体保洁；
- (3) 剖面深度保洁；
- (4) 绿化保洁。

3.3 高标准区域篇 | 席地而坐

作业规范:

应高于一级道路标准，持续优化“机械化+人工”的组合式工作方法，不断探索“席地而坐”城市客厅示范区精细化作业和管理的有效途径。同时应重点强化以下内容：

精细保洁

推行以科技引领的精细保洁、智能保洁、无（扬）尘保洁，机扫率为100%，清洗率为100%，实现“无垃圾、无污迹、无积水、无积尘、道路见本色”。

1

平面精细保洁



2

立面一体保洁

全方位保洁

推行区域内路面、人行道、广场、城市家具全方位保洁，着眼每一处细节、紧盯每一个环节，目之所及，洁净如洗。

无死角保洁

推行沟底、窞井、侧石、墙角、树根、砖缝等剖面深度保洁，消除剖面存积灰尘、落叶、污渍、垃圾等，做到“底子清、无死角”。

3

剖面深度保洁



4

绿化保洁

吹冲、捡拾保洁

绿地或绿化带保洁应以吹冲、捡拾为主，及时清理零散垃圾，利用吹风机吹冲绿植浮尘，利用火钳、小畚箕等作业工具捡拾，清理完成后，及时对周边道路（地面）进行保洁，确保道路（地面）干净整洁。

E 净美街巷



3.3 高标准区域篇 | 净美街巷

□ 总体要求:

“净美街巷”为城市管理中的重要环节，应达到“七无、三有”标准。“七无”是无零散垃圾、无乱堆乱放、无污水污迹、无违规停车、无乱贴乱画、无路面破损、无外立面破损；“三有”是环卫保洁有深度、城市服务有品质、街巷文化有内涵。

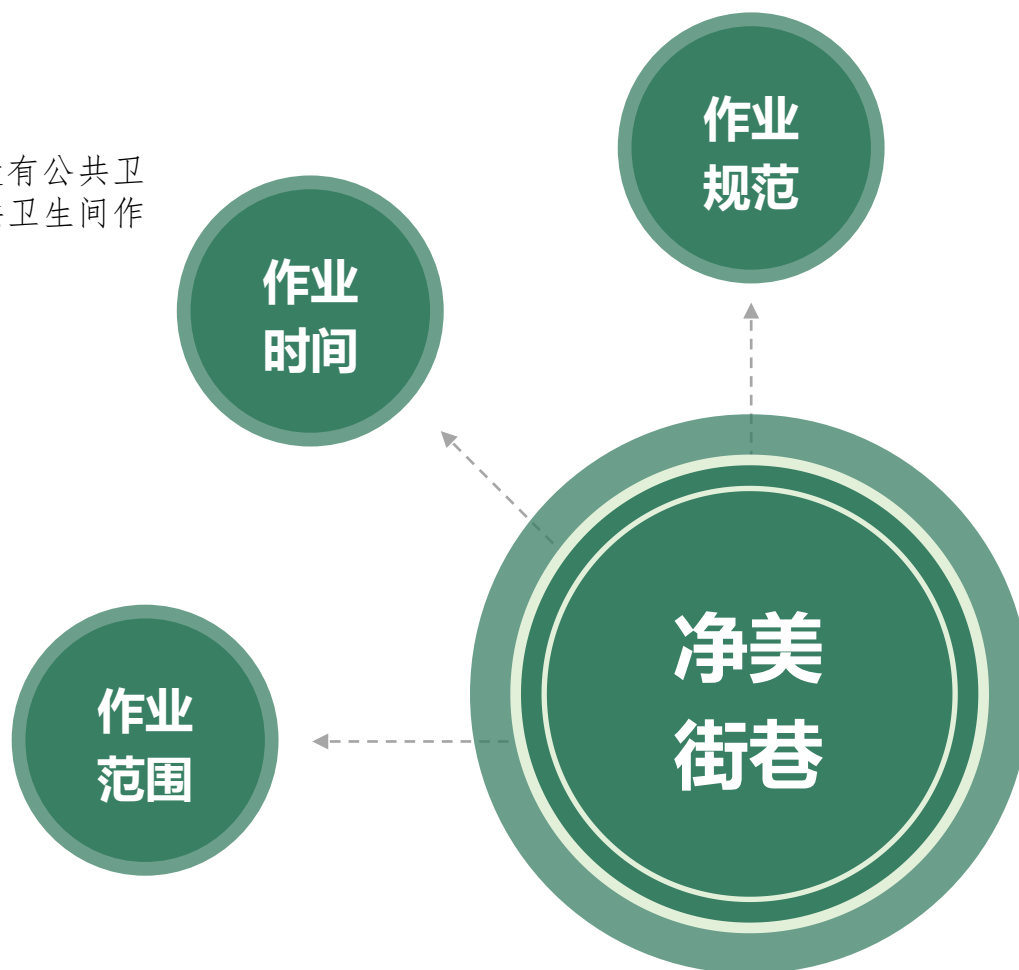
□ 核心内容

清扫+保洁

应符合相关要求。场地内设有公共卫生间，其作业时间应符合公共卫生间作业规范的要求。

类型和内容

包括高标准要求的街巷，主要针对街巷中的道路、绿化带的清扫保洁，区域内公共设施的擦拭保洁，垃圾收运等。



重点内容

净美街巷作业中应注意以下内容：

(1) 作业方式，应以“人工+机械”组合方式进行。具备机械化道路清扫保洁条件的，应引入小型机械设备，“灵活”走街串巷。机械化作业应符合道路清扫保洁中清洗作业的相关作业规范。

(2) 重度油污清理，针对局部重度油污区域，可采用高温高压冲洗设备，配合洗涤剂等进行深度清理。也可使用粗磨石对地砖进行打磨处理，深度清除渗透在地砖里的污渍，使表面平整并呈现出原有的明亮光泽。

(3) 设施保洁，垃圾收集亭、果皮箱、公共座椅等设施保洁应符合道路清扫保洁中设施保洁的作业规范。

(4) 多方联动，从市容市貌角度出发，多部门联动分工，成立专项小组，定期召开专项会议，推进净美街巷的全方位建设。

无烟头示范路

F



3.3 高标准区域篇 | 无烟头示范路

□ 总体要求:

“无烟头示范路”为道路清扫保洁过程中应重点加强的作业区域，在确保道路清扫保洁作业成效基础上，实现“一无四清”，即：全路段无烟头，路面清、墙角清、树穴清、沟底（沟槽）清。

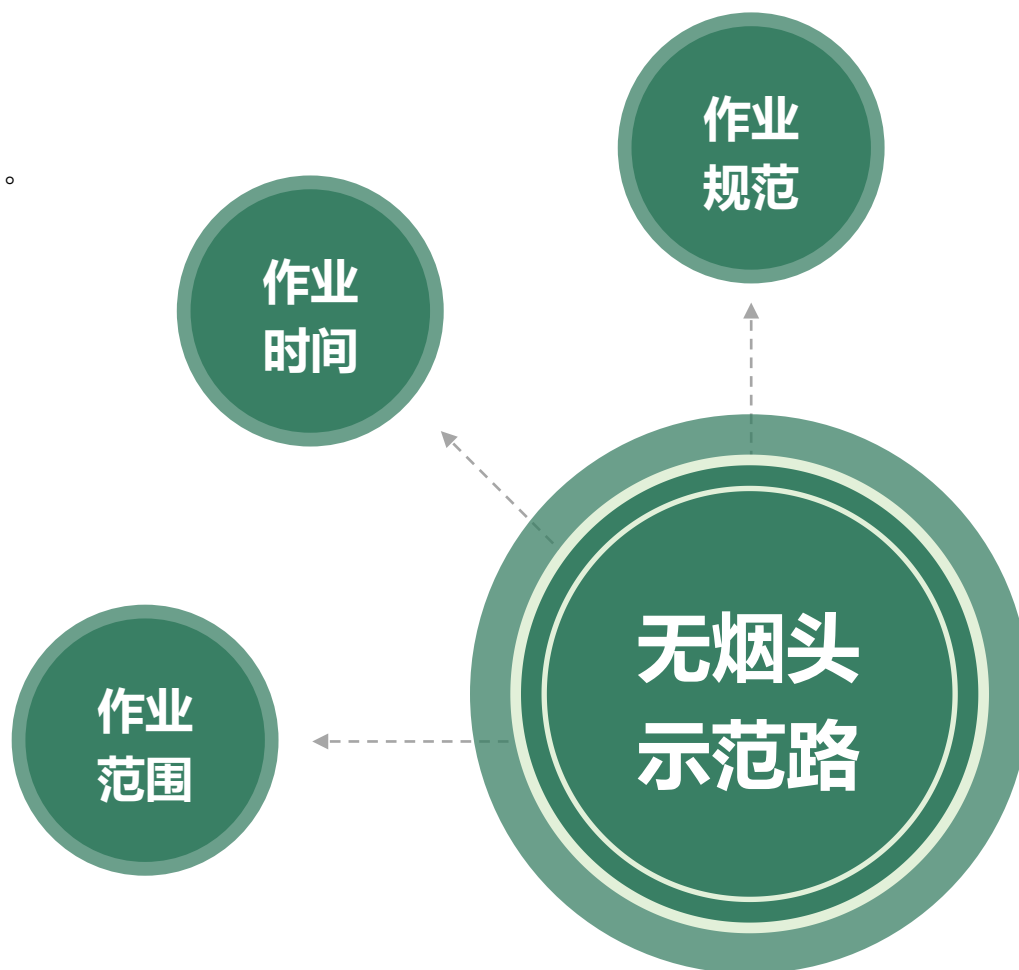
□ 核心内容:

清扫+保洁

参照所在道路等级标准执行。

类型和内容

无烟头示范路打造应以商业大街、学校周边、重点景区周边、政府机关所在地周边等区域为重点范围。



综合措施

(1) 设施配置，合理设置烟蒂收集设施、果皮箱灭烟装置、户外吸烟亭等公共设施，方便市民丢弃烟头，减少乱扔烟头的现象。

(2) 责任划分，各单位和商铺按照市容环卫责任区划分，加强宣传教育、执法引导、动态保洁的烟头捡拾等，有效地减少公共场所乱扔烟头现象的发生，提高城市环境卫生水平。

(3) 保洁作业，环卫作业人员应在作业时段，加强巡查，强化烟头捡拾，做到及时发现，及时清理。

(4) 清零行动，每日两次进行“烟头清零”集中清扫，并针对交叉区域和相邻路段实行“叠加式”清理方式，无缝衔接，随有随清。

(5) 志愿活动，可组织志愿捡拾活动，增强市民的环保意识，共同维护示范路的整洁。

(6) 宣传引导，加强活动宣传，开展烟头兑换活动，引导市民养成不随地乱扔烟头的好习惯，增强市民的环保意识和文明素质。



重点区域篇

G 建筑工地周边

- 一、工作要求
- 二、核心内容

H 农贸市场周边

- 一、工作要求
- 二、核心内容

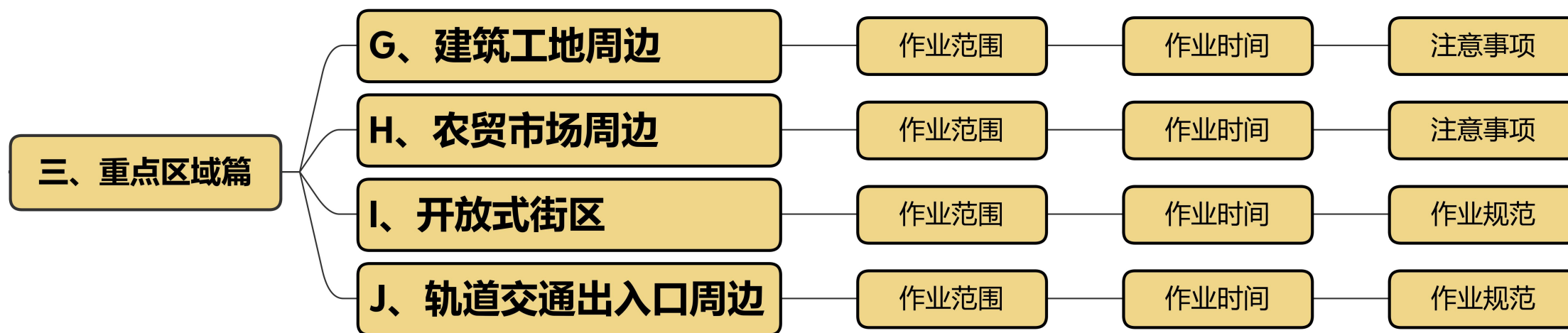
I 开放式街区

- 一、工作要求
- 二、核心内容

J 轨道交通出入口周边

- 一、工作要求
- 二、核心内容

□ 结构框架:



G

建筑工地周边



3.4 重点区域篇 | 建筑工地周边

□ 工作要求:

建筑工地周边清扫保洁应做到干净整洁，路面无积泥积灰。

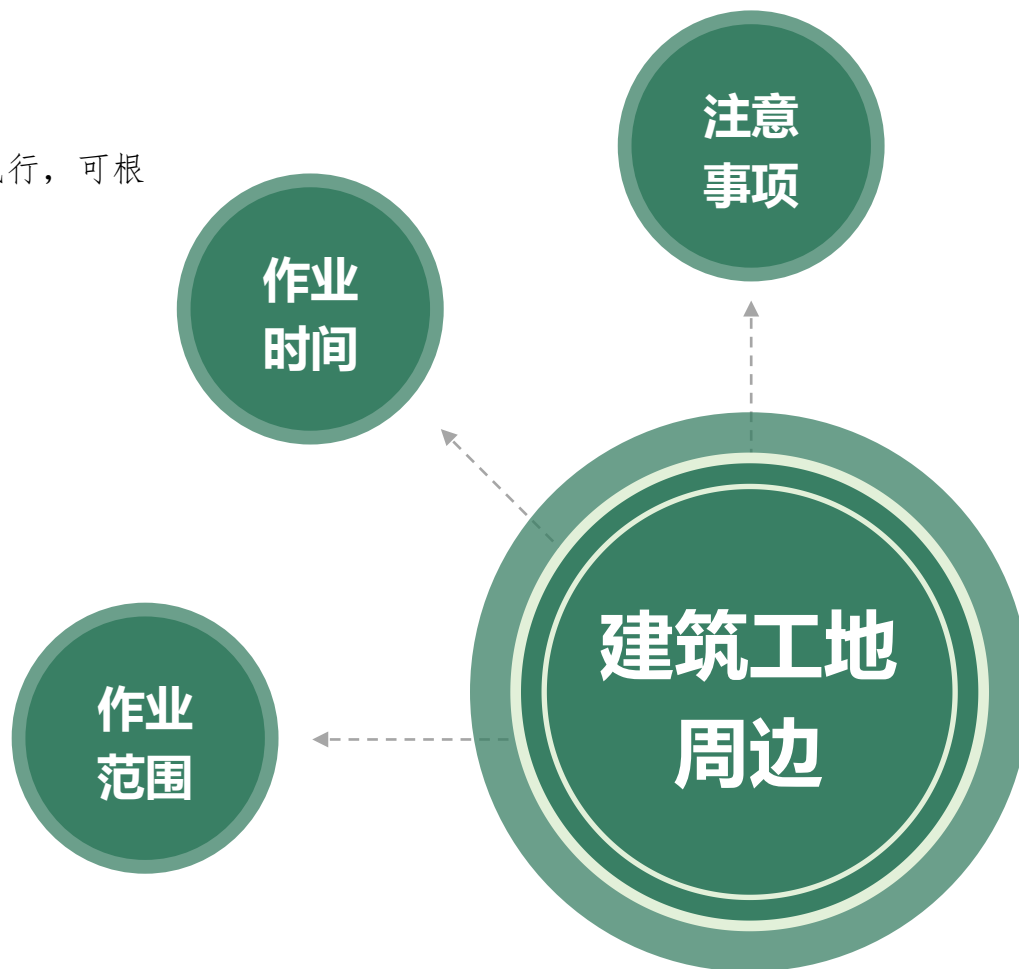
□ 核心内容:

清扫+保洁

应按照所在道路等级标准执行，可根据工地施工进度延长保洁时间。

类型和内容

主要包括建筑工地与外部道路交接的出入口、围挡外周边区域。



注意事项

(1) 掌握底数，环卫部门应及时掌握区域内建筑工地相关情况，了解工地施工进度时间，强化工作举措，明确管理人员、明确保洁人员、明确作业时间，做到“一点一策”。

(2) 强化联动，加强与执法部门协同配合，明确执法联动人员，道路清扫保洁中发现车辆抛洒滴落、污染路面等情况时，应及时上报，强化现场管理。

(3) 加强管理，环卫部门应根据工地周边实际情况，加大机械化机扫频次，适时增加洒水作业。

H 农贸市场周边



3.4 重点区域篇 | 农贸市场周边

□ 工作要求:

农贸市场周边清扫保洁应做到无垃圾、无油污。

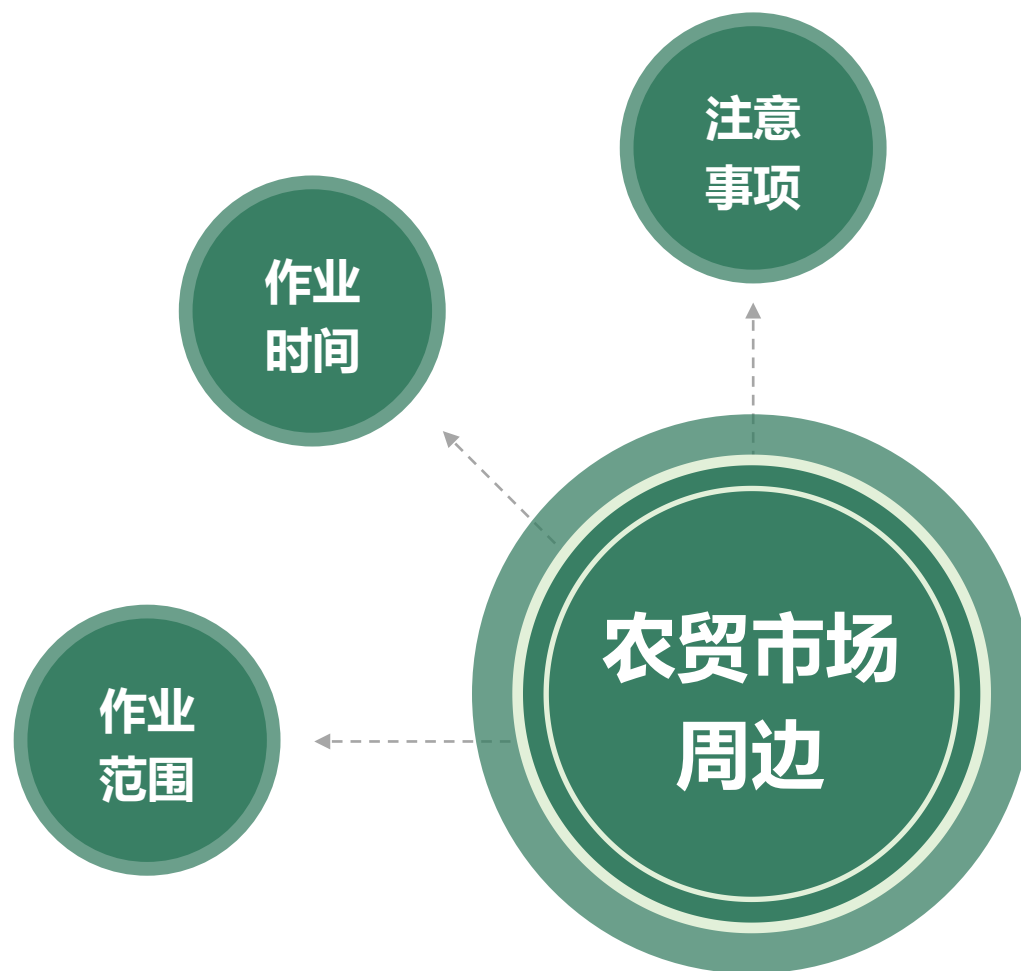
□ 核心内容:

清扫+保洁

应按照所在道路等级执行。

类型和内容

主要包括农贸市场出入口、农贸市场外围周边及背街小巷清扫保洁。



注意事项

农贸市场周边的清扫保洁应重点关注：

- (1) 加强农贸市场出入口区域地面油污积水、散落垃圾等清理，做到地面干净无积水。
- (2) 加强农贸市场周边垃圾收集亭、公共卫生间等环卫设施的保洁，做到周边环境整洁无异味。
- (3) 加强农贸市场垃圾清运，做到日产日清。
- (4) 加强农贸市场周边背街小巷的清扫保洁，明确人员、明确作业方式，做到街巷干净整洁。

开放式街区



3.4 重点区域篇 | 开放式街区

□ 工作要求:

开放式街区清扫保洁应做到环境干净卫生，便民服务设施整洁齐全，无散落垃圾、无油污积水。

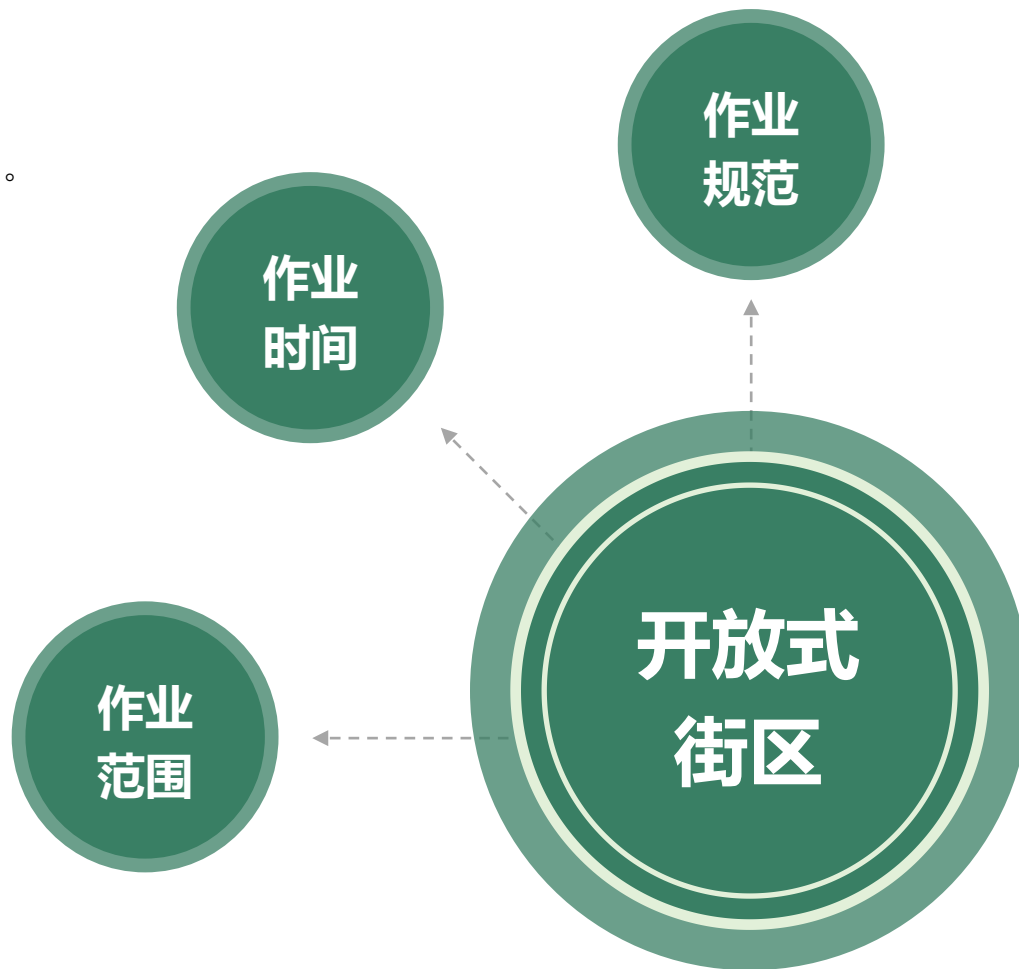
□ 核心内容:

清扫+保洁

应按一级道路等级标准执行。

类型和内容

主要包括开放式的历史街区、文化街区、现代商业街区等区域。



按一级道路等级执行+侧重

应重点关注以下内容:

- (1) 各单位和商铺按照市容环卫责任区划分，保持责任区内干净整洁，共同维护城市环境卫生。
- (2) 应侧重烟头、零散垃圾的捡拾，垃圾落地停留时间不得超过15分钟。
- (3) 重点针对开放式街区易出现的果皮箱满溢、垃圾乱丢乱放、餐饮外带造成的局部油污等问题，加强清洗作业。
- (4) 重大节假日、特殊天气等情况，可适当增加作业人员和作业频次，确保环境卫生质量。
- (5) 有物业管理的开放式街区，作业范围应外延3m，保证交界区域的卫生质量。

J

轨道交通出入口周边



3.4 重点区域篇 | 轨道交通出入口周边

□ 工作要求:

轨道交通出入口周边清扫保洁应做到环境干净，设施整洁，无零散垃圾。

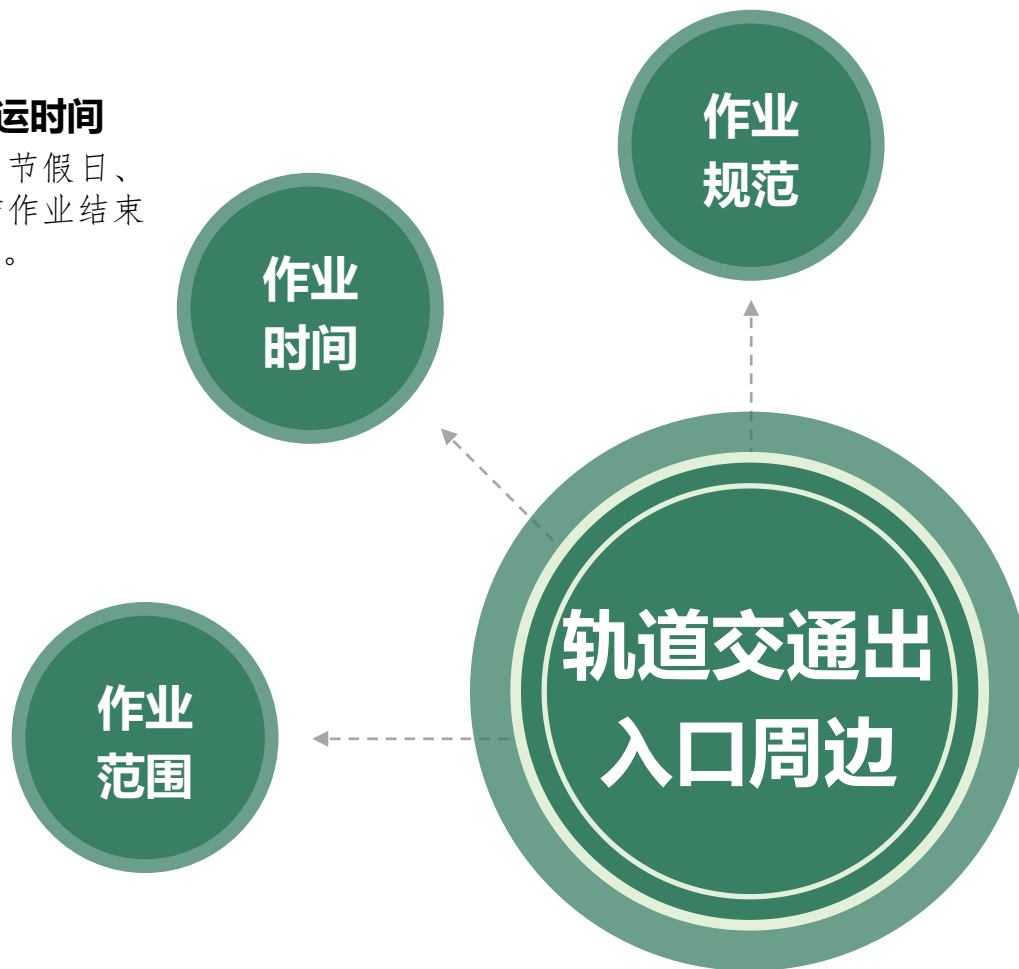
□ 核心内容:

按道路等级执行+轨道交通营运时间

应按照所在道路等级执行；节假日、重要城市活动等实际情况，保洁作业结束时间应与轨道交通营运时间一致。

类型和内容

主要包括轻轨站和有轨电车站出入口及周边区域。



重点关注内容

应重点关注以下内容：

(1) 根据实际情况，作业原则为物业保洁人员与环卫作业人员共同完成，作业范围各外延3m，确保此区域干净整洁。

(2) 环卫作业应加强巡回保洁，重点加强对零散垃圾、烟头的清理，垃圾落地停留时间不超过15分钟。

(3) 保洁过程中应当重点关注地面、果皮箱及周边3m内绿化的干净整洁。

(4) 应根据节假日、特殊天气等情况，增加作业频次，确保环境卫生质量。



04 实施保障

IMPLEMENTATION GUARANTEE

- 4.1 优化管理模式
- 4.2 搭建信息平台
- 4.3 完善测评体系
- 4.4 建立示范机制



行政管理+作业内容+市场运作 三位一体



行政管理 一体化

从政策、标准制定，到部门管理权属，组织架构，环卫作业内容及考核评比工作，实现环卫工作管理一体化。



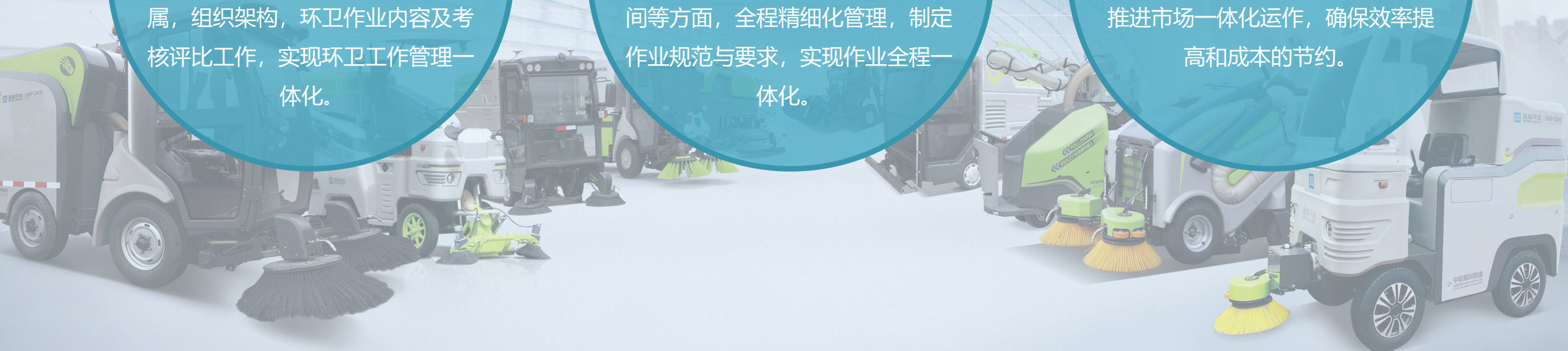
作业内容 一体化

从作业流程、方式方法、工具、时间等方面，全程精细化管理，制定作业规范与要求，实现作业全程一体化。



市场运作 一体化

逐步实现环卫作业内容整体打包，推进市场一体化运作，确保效率提高和成本的节约。



行政管理 一体化

组织架构

1. 进一步健全各地环卫部门组织架构。
2. 应加强部门交流与联动，消除部门壁垒。

协同配合

1. 应加强多部门联动执法和管理。
2. 应推进市容市貌建设的精细化管理。

资金经费

1. 可整改现有模式，实现资金统筹。
2. 推进落实环卫相关定额和标准的制定和执行。

评估监管

1. 建立统一监管考核标准，细化考核内容。
2. 应科学建立标准统一的方法体系和奖惩制度。

作业内容 一体化

场景、范围

- 1.应明确统一作业场景类型。
- 2.应明确各类场景的具体作业范围、作业内容。

作业时间

- 1.应明确统一各类作业时间段、起始点等要求。
- 2.应明确不同精细化环卫工作的时长要求等。

作业工具

- 1.应明确统一不同场景和阶段的工具类型和使用。
- 2.应注重人机结合的组合作业模式。

作业流程

- 1.应统一相关标准作业的顺序和步骤。
- 2.应建立标准统一的作业方式，形成固定流程等。

市场运作 一体化

发包内容

- 1.应明确统一各地区发包内容。
- 2.应整合环卫作业内容，提高效率和质量，避免过于零散。

发包单位

- 1.可实行统筹管理发包。
- 2.明确发包单位主体，做到市级层面统一协调管理。

发包合同

- 1.宜明确统一发包合同的相关内容。确保合同的规范性、详细性。
- 2.可加强市级层面的合同审核。

评估监管

- 1.应建立市-区-作业公司三者之间的标准架构体系，规范监管。
- 2.应保证市级监管的权利。

4.2 搭建信息平台 | 实现环卫全要素智慧运营

■ 全要素智慧运营

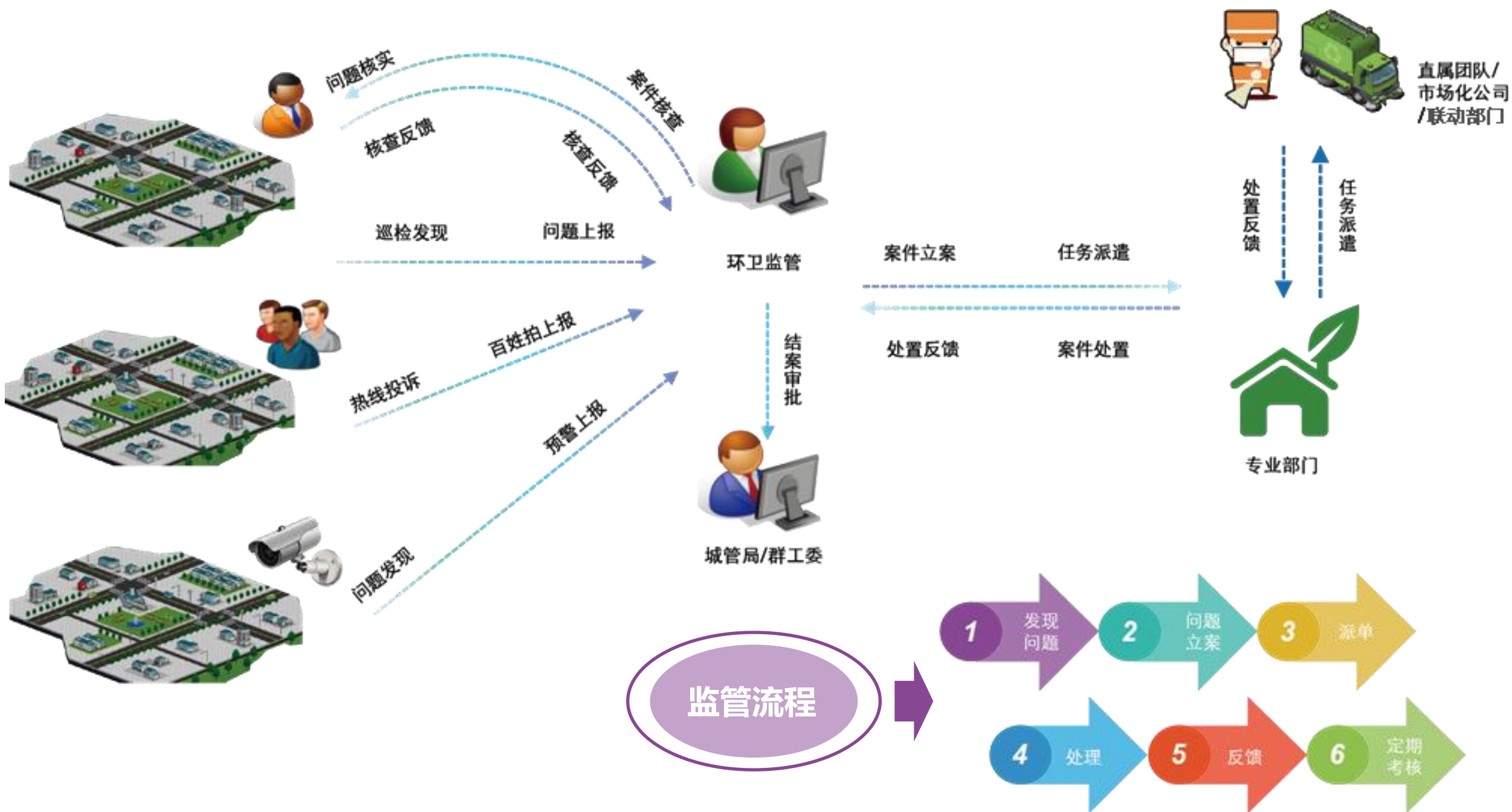
通过各类**硬件、软件集成**，**智能机器人产品** + **大型机械化作业群**组成未来城市环卫作业的重要体系，最终实现全方位的**环卫综合运维管理**。

环卫综合运维



4.2 搭建信息平台 | 实现多方参与、多渠道反馈的监管体系

■ 监管流程关系图



最终构建“一张蓝图” 苏州智慧环卫云平台



4.3 完善测评体系 | 引导制定指数测评方案

一、测评对象

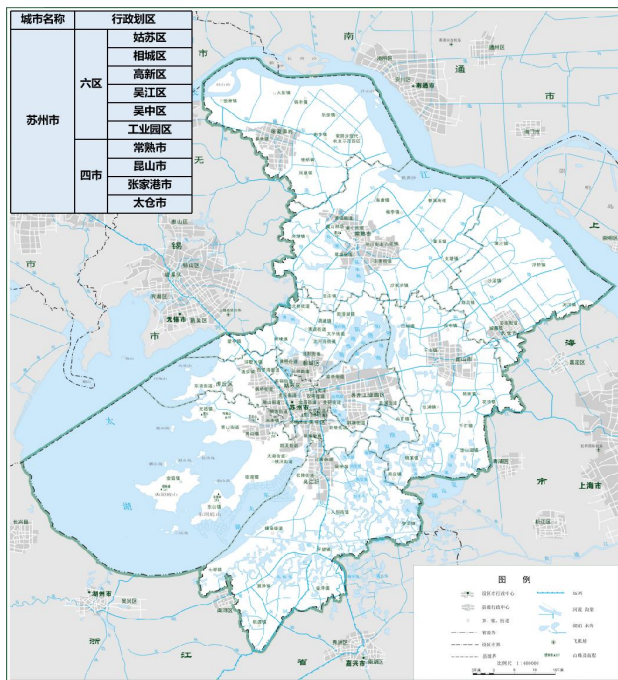
苏州市“六区四市”内，包括城市建成区、建制镇建成区，以及市、县级市（区）人民政府根据人民群众生产生活和城镇化进程确定的区域。（不包含行政村）。

二、测评周期

季度考核，每季度一次。

三、测评点位

包括道路清扫保洁、垃圾收转运、公共卫生间保洁、席地而坐、净美街巷、无烟头示范路、建筑工地周边、农贸市场周边、开放式街区和轨道交通出入口周边10大类作业场景内容。

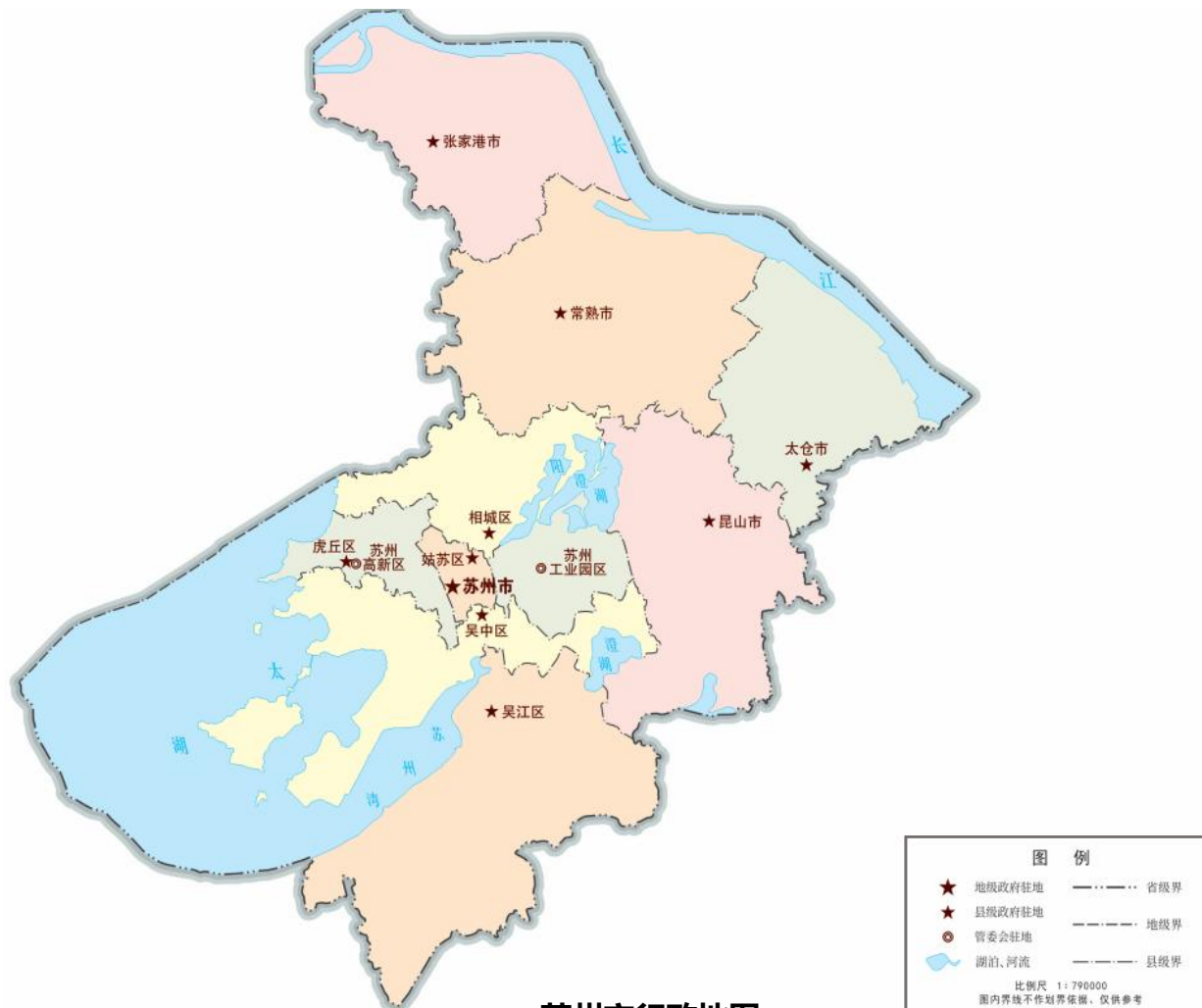


测评对象范围示意图

四、分类考评

建议以每个区/县级市为一个基本测评单位，划分为A类（六区）和B类（四市）。

细化分值权重，对10大类作业场景进行分值定档，按照两类型考评，考核标准相同，但考核结果按照同类别板块排名，避免因不同板块间人流量、基础设施建设情况不同导致结果差异较大，后期可根据不同类型考评结果建立相对公平的奖惩制度，敦促地方环卫工作的积极开展。



苏州市行政地图



测评点位分类图

4.3 完善测评体系 | 引导制定指数测评方案

五、计分权重

根据导则环卫作业内容，可分为10大作业场景内容，即为道路清扫保洁、垃圾收转运、公共卫生间保洁、席地而坐、净美街巷、无烟头示范路、建筑工地周边、农贸市场周边、开放式街区和轨道交通出入口周边。结合实际情况和考核重点，确定十大作业场景的考察范围、月考察次数、季度考察次数和计分权重。

六、考评小组

建议每个区/县级市一个考评小组，组内5人，第三方单位考评人员2人（负责现场评分），市城管局环卫部门工作人员1人（负责协调和联络工作），区城管部门工作人员1人（负责指导和监督考核工作），社会监督员1人（负责对考核过程进行监督）。

现场考察“3+3+N”类作业场景内容及计分权重表

类型	序号	作业场景	主要范围	平均每月考察(个次)	每季度考察(个次)	计分权重
“3”	1	道路清扫保洁	城市主次干道、高架及城市快速道路、公共广场、街巷新村、环卫设施等。	10	30	20
	2	垃圾收转运	垃圾收集、中转、运输过程的规范（车辆、人员、注意事项等）。	10	30	18
	3	公共卫生间保洁	所有供公众使用的厕所。	10	30	20
“3”	4	席地而坐	以城市内重点路段、商业大街、交通枢纽、口袋公园、公共广场等人流量较大、设施基础条件好、设备要素齐全、适宜人们停留休憩的公共区域为主的席地而坐区域。	8	24	6
	5	净美街巷	以街巷中的道路、绿化带的清扫保洁，区域内公共设施的擦拭保洁，垃圾收运等为主的高标准要求的街巷。	8	24	6
	6	无烟头示范路	以商业大街、学校周边、重点景区周边、政府机关所在地周边等区域为重点范围的无烟头示范路。	8	24	6
“N”	7	建筑工地周边	建筑工地与外部道路交接的出入口、围挡外周边区域。	8	24	6
	8	农贸市场周边	农贸市场出入口及外围周边。	8	24	6
	9	开放式街区	开放式的历史街区、文化街区、现代商业街区等区域。	8	24	6
	10	轨道交通出入口周边	轻轨站和有轨电车站出入口及周边区域。	8	24	6
合计				86	258	100

4.3 建立示范机制 | 引导策划各类评比活动

■ 三大精细化示范评比活动

- ① “席地而坐” 打造
- ② “精细化道路” 评比
- ③ “最美公厕” 评选



下一步评优评先措施

根据苏州市环卫精细化保洁导则推广情况，针对**六区四市**有目的地开展**年度、季度的评优评先活动**，与考核考评挂钩，形成有效的**鼓励与惩罚机制**，以保证环卫事业的良性循环与长期可持续发展。

4.3 建立示范机制 | 加强教育宣传

■ 建立青少年科普教育基地

- ① “城市环卫” 流程科普
- ② “垃圾分类” 宣讲
- ③ “环卫小知识” 互动竞猜
- ④ “五一劳动” 环卫故事



积极开展城市管理宣传

根据苏州市环卫精细化保洁导则相关内容，针对**六区四市**有目的地开展**年度、季度的青少年宣传教育**，提高青少年与社会不同人群的关注度，**鼓励共建共享**，以保证环卫事业的良性循环与长期可持续发展。



05 附录

A P P E N D I X

5.1 术语定义

5.2 用词说明



5.1 术语定义

序号	名称	解释
1	一级道路	指商业网点集中，道路旁商业店铺占道路长度不小于70%的繁华闹市地段；主要旅游点和进出机场、车站、港口的主干路及其所在地路段；大型文化娱乐、展览等主要公共场所所在路段；平均人流量为100人次/分钟以上和公共交通线路较多的路段；主要领导机关、外事机构所在地。
2	二级道路	指城市主、次干路及其附近路段；商业网点较集中、占道路长度60%~70%的路段；公共文化娱乐活动场所所在地的路段；平均人流量为50~100人次/分钟的路段；城市快速通道。
3	三级道路	指商业网点较少的路段；居住区和单位相间的路段；城郊结合部的主要交通路段；人流量、车流量一般的路段。
4	街巷	指连接城市主次干道的道路及里巷。
5	新村	也称“居住小区”，是指由居民集中居住的区域，特指无市场化物业公司管理的小区。
6	绿化隔离带	由树木、花草组成的沿道路纵向设置，用以分隔非机动车道与机动车道的带状屏障。
7	道路清扫作业	对道路全面的清洁作业，包括人工清扫作业和机械化清扫作业。
8	道路保洁作业	道路清扫作业之后对道路清洁的保持性作业，包括人工保洁作业和机械化保洁作业。
9	人工作业	使用人力、非机动车及辅助工具进行的道路清扫作业或道路保洁作业，包括人工清扫、人工保洁、果皮箱清掏、果皮箱清洁等作业方式。
10	机械化作业	使用机动车辆、设备进行的道路清扫作业或道路保洁作业，包括机械冲洗、机械扫路、机械洗扫、机械洒水和机械清洗等作业方式。
11	机械化清扫作业	利用机械控制的装置和设备，对城市道路进行恢复原状的环卫清洁作业。
12	机械化保洁作业	利用机械控制的扫刷或其他机械装置和设备，代替原来由人工完成的、保持道路清扫作业效果的环卫清洁作业。
13	机械化冲洗作业	利用机械控制的喷嘴，对城市道路采用一定水压的水流进行冲洗的环卫清洁作业。

5.1 术语定义

序号	名称	解释
14	机扫/洗扫作业	利用带有扫刷装置的机械化设备（含机扫车、洗扫车），清理路面并将污物和污水等一并扫刷吸附进随车容器内的环卫清洁作业。
15	机械化洒水作业	利用机械控制的喷嘴，对城市道路进行保持路面湿润和小环境降温，并减少路面扬尘对空气污染的环卫清洁作业。
16	清洗作业	利用机械化清洗车、高温高压冲洗车等设备，对人行道板、护栏、重油污点位等进行的清洁作业。
17	垃圾收转运	垃圾的收集、中转和运输，是指垃圾收集作业人员到指定地点进行垃圾收集工作，集满后按规定运送至垃圾转运站卸载、压缩，再由指定车辆按规定运输到垃圾焚烧厂等终端设施的过程。
18	垃圾转运站	将垃圾由收集车转载到转运车的转运设施。
19	公共卫生间	在道路两旁或公共场所等处设置的供公众使用的厕所。
20	厕位	如厕的位置，根据便器的类别可分为蹲位、坐位和站位。
21	全面保洁	指对公共卫生间进行全面细致的保洁，包括清洁公共卫生间内的空间环境、各类设施、卫生角落、周边区域及附属设施。
22	高频次使用部位保洁	指重点对厕位（含蹲便器、坐便器、小便池等）的保洁清洗，对地面、废纸篓等重点区域的保洁清理，对门把手、洗手台、水龙头等设备的消毒清洗。
23	巡回保洁	指根据人流量情况，定时对公共卫生间内的空间环境、各类设施、卫生角落及周边等进行的巡回保洁。
24	深度保洁	指对公共卫生间进行全要素、全方位保洁，消除卫生盲区、残留污渍，对蹲位内侧、地面、墙面等相关部位，可采取高温高压蒸汽设备进行清洗的作业过程。
25	多点位巡回保洁	由专门的保洁员按照规定的的时间和地点，对所负责的公共卫生间进行日常全面保洁和巡回保洁，确保公共卫生间整洁，并及时发现、报告及解决存在的问题。
26	席地而坐	按照“室外环境、室内标准”的要求，打造的可以让市民“随手可摸、安心可坐，不脏衣裤”的城市公共空间。
27	净美街巷	是指通过整治、美化、管理等多种方式，提升街巷的整洁、美观和宜居程度，从而提升城市的形象和品质的城市治理专项行动，环境整洁是“净美街巷”最基本的要求。
28	无烟头示范路	是指通过加大清扫捡拾力度、开展志愿服务、强化宣传教育、增设烟蒂收集设施等措施，有效引导烟头文明丢弃的专项行动，从而打造目之所及无烟头的示范性道路。

本导则用词说明

1 为便于在执行本导则条文时区别对待，对于要求严格程度不同的用词说明如下：

1) 表示很严格，非这样做不可的词：

正面词采用“必须”；

反面词采用“严禁”。

2) 表示严格，在正常情况下均应这样做的词：

正面词采用“应”；

反面词采用“不应”或“不得”。

3) 表示允许稍有选择，在条件许可时，首先应这样做的词：

正面词采用“宜”或“可”；

反面词采用“不宜”。

2 条文中指明必须按其它有关标准执行的写法为：“应按-----执行”或“应符合-----的要求（或规定）”。

结语

PERORATION

《苏州市环卫精细化保洁导则》贯彻落实二十大美丽中国精神，以城市管理中的环境卫生管理为抓手，充分结合“净美苏州”建设要求，为苏州环卫工作的长效管理提供标准和指导。形成了一套完整的环卫精细化管理、作业、评价指导体系，实践了习总书记提出的“城市管理要像绣花一样精细”的要求，达到了苏州环卫精细化管理的美好愿景。



