

市容环境管理运作服务方案

目录

1.1.市容环境管理运作服务方案

我公司如有幸中标,为保证市容环境管理运作服务项目工作的顺利进行,从合同签订起,将在充分做好准备工作的基础上,制定美满的工作计划并施行,迅速组织人员、配备、后勤保障等各方面的相关工作。在辖区内展开定点值班和市容巡查整治工作。在项目的施行过程中,人员的安排将以充分满足本项目的需求为准绳作合理配置、调整。

1、配套管理措施

(1) 首先,依照市容环境管理运作服务项目对岗亭的具体要求,我公司将明确影响服务质量的各岗亭人员能力准绳,并由市容秩序维护部卖力组织对上岗人员进行针对性的岗前培训,确保人员能力适应客户岗亭的要求。

(2) 在服务的提供过程中,公司市容秩序维护部负责严格按照《省市容环境管理服务管理条例》及用户单位的具体要求组织实施市容环境管理服务,同时还将依照公司《市容环境管理服务操作规范》、《服务质量标准》等管理文件的要求结合各个岗位的不同情况,制定出每个岗位具体的《岗位职责》

《岗位要求》及《岗位操作流程》等，对市容环境管理服务实行规范化管理。

市容环境管理运作服务方案

(3) 为定期验证用户对市容环境管理服务的满意程度，掌握客户需求信息，及时改进工作，向客户提供全面优质服务，由公司客服部负责每月定期拜访客户主管部门，回收《客户意见反馈表》，并负责确认问题的责任部门，落实相应措施和监督执行效果。

(4) 为确保公司的服务规范和客户的规章制度获得执行，公司实行由客服部、派驻点班队长、基层市容秩序维护员对服务提供过程及结果进行分歧层次的四级检覆按评制度。

(5) 为奖优罚劣，由公司客服部根据每月的考评结果及客户意见，对各级市容秩序维护员按照本公司《奖惩制度》实施奖罚。

2、中标后初步实施计划

如有幸成为本次采购项目的中标人，我公司将竭尽全力为用户单位提供满意、优质的市容环境管理服务。

第一阶段：接管前阶段

(1) 我公司在接管前 15 天左右，由公司高层管理人员带领拟任执行管理及技术人员与用户单位沟通，了解用户单位的

具体要求，协商制定出具体的市容环境管理服务方案及相应的岗位职责、管理规定和制度。

(2) 在接管前 10 天，筹备好人力资源，开展岗前培训，按用户单位的要求，挑选适合的市容秩序维护员补充和调整队伍。

(3) 根据市容环境管理服务市容环境管理服务的要求，加强派驻的市容秩序维护员的业务培训和技能训练。派驻到用户单位的市容秩序维护员，我公司将严把录用关，全部持有“市容秩序维护员上岗证”，依照《省市容环境管理服务管理条例》及舟山市公安局保安办的有关规定，配备“市容秩序维护员证”，统一穿制服。

(4) 于接管前 3 天，向客户单位提交拟定的各派驻点管理人员和市容秩序维护员名单及档案资料，经客户单位审批后确定人选。

第二阶段：接管初期阶段

市容环境管理运作服务方案

(1) 接管时由我司高层管理人员亲自跟随拟任执行管理及技术人员等班队到派驻点，负责安排相关事宜；

(2) 驻点班、队长及时和用户单位相关管理部门的领导沟通了解情况，熟悉新形势下的工作、生活环境，并按照用户

单位领导要求及市容环境管理服务方案立即组织安排市容秩序维护员在指定区域内上岗执勤。

(3) 保安管理部将及时跟进，检查落实派驻点的各项工作，对特殊岗亭人员的安排要依照客户单位的具体要求，及时配合做出调整。

(4) 班、队长组织市容环境管理服务队伍规范内务管理，开展进一步的在岗培训工作，认真研究用户单位的各项规章制度和相关业务管理知识，使市容环境管理服务队伍尽快熟悉工作环境；

第三阶段：规范管理阶段

(1) 市容环境管理服务队伍实行双重管理，市容秩序维护员在接受公司管理的同时，也要严格服从客户单位的管理，遵守客户单位的各项规章制度。对市容秩序维护员的奖惩、请休假、撤换或辞退等须经客户单位同意认可。

(2) 班、队长按时制订每月工作计划表、人员排班表呈报用户单位相关管理部门的领导和公司市容秩序维护部。

(3) 派驻点负责人每周定时向用户单位相关管理部门的领导汇报请示工作，对工作中出现的问题，第一时间应与用户单位沟通，并汇报给公司市容秩序维护部及时协调解决。

(4) 及时制定出市容秩序维护员监督岗、义务消防岗与研究园地，搞好市容环境管理服务队伍的文化建设，提高市容环境管理服务队伍文化修养和职业道德素质；

(5) 市容环境管理服务队伍每周进行不少于二次的研究和训练，内容包括法制教育、政治思想教育、爱岗敬业教育及军体训练、交通指挥、消防技能等，不断巩固和提高队伍综合素质；

市容环境管理运作服务方案

(6) 对派驻点市容秩序维护员日常工作中的仪容仪表、礼貌礼节、岗位职责、岗位纪律、业务技能、岗位卫生、岗位巡查、研究训练、日常管理、客户沟通等情况实行客服部、派驻点班队长、基层市容秩序维护员“四级”检查考评制度，并根据每月的考评结果进行奖罚。

(7) 公司客服部每月对各派驻点服务质量进行回访，提供《客户意见反馈表》给用户单位相关管理部门的领导，收罗各方面意见，发觉不足及时改进，发觉问题及时协商处了解决；

(8) 为了提高市容秩序维护员综合素质，公司每年进行一次大会操，半年进行一次小会操，部门每季度进行一次考核，届时将诚邀用户单位有关领导检查指导工作；

(9) 为了落实公司员工晋升、免职管理办法，体现内部管理的公平、公正、公开原则，公司将每年进行一次竞争上岗，实行能者上、平者让、庸者下的原则，竞争上岗包括述职报告演讲、民主测评、军事及岗位技能等考评内容。

3、分阶段的工作计划、内容、完成时间

我司计划实行全天 24 小时分 3 班约 32 人次出勤服务，具体工作计划、内容、完成时间如下表：

工作计

划

宣传服

务

宣传城市管理（含城市容貌、环境卫生、城市园林、城市绿化、市政设施、爱国卫生、犬类管理和户外广告设置管理）与街道综合执法方面的法律律例和政策。

每天宣传

内容完成时间

市容环境管理运作服务方案

说服、

教育与

劝导服

务

发生以下行为的，市容秩序综合服务工作人员（以下简称“工作人员”）到达现场并对实施行为的单位和个人进行说服、教诲、劝导，促使有关单位和个人遵守城市管理与街道综合执法方面的法律法规，并将涉嫌违背城市管理与街道综合执法方面的法律法规的行为报告给辖区街道执法队：

- （1） 鬻鬻、门店超出门、窗外墙摆卖、经营；
- （2） 占用城市道路及其两侧、人行天桥、人行隧道和其他公共场所堆放物品、摆摊设点、销售商品；
- （3） 在城市道路及其两侧的护栏、电杆、树木、绿篱等处架设管线，晾晒衣服、物品；
- （4） 占用人行道、城市道路两侧、大众场所、城市规划待建地、预留地搭建临时建（构）筑物等设施；
- （5） 运载余泥渣土、泥土、沙石、水泥的机动车辆沿途泄漏、散落；
- （6） 在临街建筑物一层的外墙、阳台、窗户上堆放、吊挂有碍市容的物品，设置有碍市容的设施；
- （7） 在临街建筑物周围设置实体围墙；

(8) 破坏城市道路照明设施；

(9) 未经城市管理行政主管部门批准设置大型户外广告；

(10) 在户外设置经营性条幅、标语、气球、彩旗、充气式设施等广告设施；

(11) 在户外派发经营性宣传品；

(12) 不及时修复或者拆除陈旧、残缺、脱落、易发生前述事件

的，协管员 10 分

钟内赶到处理。

市容环境管理运作服务方案

倒塌的户外广告；

(13) 在建（构）筑物外墙、市政公用设施、管线等户外设施、树木、地面上张贴、涂写、刻画；

(14) 侵占、损坏城市绿化用地，擅自改变城市绿化用地用途；

(15) 攀摘大众树木的枝叶花果； (16) 向城市绿地内抛撒杂物；

(17) 践踏竖有禁止性标志的城市绿地；

(18) 在城市绿地上行驶、停放车辆；

- (19) 在城市绿地上摆摊设点、销售商品；
 - (20) 损坏古树名木，未经主管部门批准砍伐、迁移城市树木；
 - (21) 在非指定场所安排、倾倒、焚烧垃圾或者其他废弃物；
 - (22) 向城市道路、大众场所倾倒、排放废水、污水、污物；
 - (23) 向雨水管道倾倒、排放余泥渣土或者其他废弃物；
 - (24) 随地吐痰、便溺；
 - (25) 乱吐、乱扔香口胶渣、甘蔗渣、瓜果皮核、纸屑、烟头或者其他废弃物；
 - (26) 从临街门店向街道清扫垃圾；
 - (27) 在居民区及其周围饲养蜜蜂；
 - (28) 犬只及宠物的携带者不及时自行清除宠物在道路、道路两侧和公共场所产生的粪便；
- 市容环境管理运作服务方案
- (29) 犬只进行户外活动时，未由成年人牵领；
 - (30) 犬只进行户外活动时，未为犬只携带号牌、束犬链；

）在户外携带烈性犬而不将犬只装入犬笼（或者为犬只戴嘴套、束犬链）；

（32）废品收购单位不增强场地管理，影响市容，污染周围环境；

（33）城市垃圾运输车辆沿途飞扬、泄漏和污水滴漏，裸露、吊挂垃圾；

（34）随地遗弃死畜死禽；

（35）在垃圾筒、垃圾收集点内捡拾垃圾，在污水井内打捞馊余；

（36）在街头、路面、灯光夜市摆卖、兜售非法出版物；

（37）在陌头、路面、灯光夜市未经批准进行营业性演出；

（38）擅自生产、经营、储存烟花爆竹；

（39）占用城市道路及其两侧和其它公共场所，以及居民区、城中村等场所非法摆卖或屠宰活禽。

清理小

广告

服务

协助管

对在建（构）筑物外墙、围墙、栏杆、市政公用设施、管线等户外设施、树木、地面上张贴的小广告予以清除。

（1）为街道执法活动提供辅助性服务；

（2）协助开展漂泊乞讨人员的救助工作。

长期性的日常工

作

历久性的一样平常工

作

市容环境管理运作服务方案

法辅佐

服务

1.1.1街面市容秩序维持

好的公共秩序维护服务、整齐的公共秩序维护队伍、优秀的公共秩序维护人员能提高服务的档次，使业主有安全感。

一、公共秩序维护指导思想：

1.1安全：安全是市容环境管理服务的第一需求，也是大众秩序市容秩序维护员服务的第一需求，始终保持主动防范的态度，不断提高自身安全防范的能力，配合公安部门和当地政府做好

努力使业主有一个安全、舒适的工作与生活
环境。

1.2有序:在安保服务地区里,客户不仅需要配备设施运行有序,也需要来往的人流、车流有序。一旦产生突发事件时,更需要大众秩序市容秩序维护员忙而不乱,及时有序的应对,及时妥善的处理。这种安全有序的工作与生活环境必将给业主带来一种舒适的感觉。

1.3亲情:公共秩序维护服务对偷窃与破坏来说是一种威慑力量、一种障碍,但对业主与社会公众来说却充满亲情。保安公司的公共秩序管理人员像管家一样爱护业主的财产,为业主提供力所能及的服务,让业主时刻感知无限的亲情感。

1.4形象:公共秩序维护服务是市容环境管理服务的第一印象,好的公共秩序维护服务、整齐的公共秩序维护队伍、优秀的公共秩序维护人员能提高物业的档次,使业主有安全感。不仅如此,公共秩序维护服务形象能增加保安在社会公众中的影响,使我司赢得良好的口碑,促使物业有效的保值、增值。

二、大众秩序维护服务方案:

市容环境管理运作服务方案

大众秩序管理队伍是一支以退伍军工钱主体,管理严格、训练有素、战斗力强的大众秩序维护队伍。大众秩序管理部有

如大众秩序维护手册、岗上纪律、交代班制度、外务管理等。各大众秩序管理队伍除队长施行一样平常检查管理外,公司大众秩序管理部坚持常年明察暗访,日查夜巡,并对检查结果施行奖罚、评比、表彰、整改、义务到人,始终保持大众秩序管理员队伍的纪律严明。文明值勤、文明服务、检查严格、一丝不苟的作风和精神风貌。

1) 对乱摆卖、乱堆放、乱搭建、乱挂晒、超线经营、乱设伸缩雨棚等行为,市容巡查员对当事人进行劝告、警告,警告无效的向片长或片区其他正式执法人员报告,由正式执法人员进行处理。

2) 对设置户外广告的行为,市容巡查员应当进行登记、取证、照相,将证据移交给片长或片区其他正式执法人员,由正式执法人员核查是否审批,然后依法处置。

3) 对市民乱丢乱吐行为,市容巡查员应当当场制止、教育引导市民不得乱丢垃圾。对拒不纠正态度恶劣的,录像取证,报告片长或片区其他正式执法人员实施处罚。

4) 对正在张贴、派发小广告的行为,市容巡查员应当予以制止,并要求派发张贴人员自行清理已张贴小广告。当事人拒不配合、警告无效的,立即报告片长或片区其他正式执法人员施行处罚,同时做好录像、拍照等证据收集和固定。

市容巡查员应当立即取证，固定车商标和现场信息等证据，并尽可能要求当事人在现场等待接受处罚，同时立即报告片长，由正式执法人员依法处理；在主干道和快速干道倾倒建筑垃圾和生活垃圾的，市容巡查员应当场拨打 110 电话报警，由公安部门立案处罚，同时报告片区正式执法人员；对于发觉的生活垃圾堆放问题，属于业主个人堆放的，市容巡查员要当场劝告、警告业主自行清理，属于清扫保洁公司清运不及时，报告片长或片区其他正式执法人员，由正式执法人员转环卫部门处理。

市容环境管理运作服务方案

6) 对吊挂商业性横幅标语行为，市容巡查员要劝告雇主自行拆除，警告雇主如不拆除，将会面对处罚，拒不矫正的登记取证报告正式执法人员；对公益性横幅标语，市容巡查员要登记、取证后报告片长或片区其他正式执法人员，然后由街道办和谐相关单位自行拆除或者强迫拆除，同时，在巡查工作中引导公益性横幅标语在三类区中吊挂。

7) 对门店外扫垃圾行为，市容巡查员应当予以制止，并要求店主即刻清理外扫出去的垃圾杂物，警告店主如不清理，将会面临处罚。店主拒不配合，警告无效的，立即报告片长或

收集和固定。

8) 户外广告门牌店招设施整治。依拍照关要求，落实户外广告计划，对未经审批、登记、历久空白闲置、设施陈旧破损、严峻影响市容和安全的户外广告和店招牌进行拆除。增强设置管理，做到布局合理、设计精美、美观靓丽、特色彰显。

9) 经营秩序整治。重点整治社区内主次干道的出店经营、流动摊点、占道经营、门前堆放、张贴晾挂等现象。规范管理，从严查处乱占道、乱摆摊等违法行为，坚决取缔“占道经营行为”，对流动摊点密集地段采取队员定时、定人、定岗、定路、定责的“五定”管理。

10) 违法搭建整治。加大控违、拆违力度，重点整治主次干道、重点地块、重要节点、居民小区等区域的违法建（构）筑物；加强对私拉围墙、破墙开店等违章行为的查处。对新增违建实行零报告、坚持零容忍、确保零增长。

（二）应对措施

为打响市容环境管理攻坚战，掀起新一轮市容巡查整治，加强作风建设提升城管形象，使市容环境整洁、有序、优美，确保各项重点工作顺利完成，特制定以下方案。

1、以社区为单位划分片区

市容环境管理运作服务方案

将全辖区划定片区，以一个社区为单位，每个片区设片长，实行片长包干负责制。

2、按标准组建市容巡查队伍

市容巡查员统一服装，着当前舟山市巡查员制服或保安制服，所有类别的巡查员在上路巡查时，一律穿反光服，反光服印制“市容巡查”字样。严禁不按规定配备制服及反光衣上路巡查。

3、切实加强队伍管理

组织市容巡查人员开展集中培训，深入研究《市容巡查工作手册》，明确工作职责。培训完成后，需组织上岗考核，考核合格方能上岗。

片长组织片区市容巡查人员在社区显著位置列队，进行岗前训戒指示，总结本周巡查工作，讲评到个人；针对新情况新问题加以改进，总结提高，切实改进巡查工作方式方法，提高巡查处置效率。

岗后归整由带班巡查领导主持，片长不在的由组长组织。内容为岗前安排工作完成情况、勤务质量及巡查员表现；注意事项及需要今后继续处理的未尽事宜；重点记录群众投诉多，严重影响市容、反复发生的影响市容的案件和情况。组长组织

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/677143145106006036>