

一、采购服务需求

（一）项目概况

本项目服务范围涵盖红谷滩区凤凰洲街道、沙井街道、卫东街道辖区内共计118个居民小区。根据管理要求，小区分为全过程小区、重点小区和非重点小区三类，具体清单及基础信息如下：

序号	小区性质	小区名称	户数	投放点数量	
1	全过程小区	凤凰苑	744	3	
2		世茂天城二期	860	3	
3		红谷世纪花园A区	828	6	
4		红谷世纪花园B区	737	4	
5		汇和家园	626	3	
6		名门世家	2268	9	
7		绿地外滩	1055	2	
8		万达时代广场	1455	5	
9		丰和新城南苑	1363	5	
10		纺机宿舍	114	3	
11		安居小区	374	1	
12		海珀兰庭	379	2	
13		联发江岸汇景	2432	3	
14		阿尔法小区	947	3	
15		洪翔园小区	318	1	
合计		15	14500	53	

1	重点小区	铜锣湾住宅小区	972	3	
2		商联中心	460	0	
3		盛世洪城	282	1	
4		莱蒙都会南区	1109	6	
5		莱蒙都会北区	1382	7	
6		红谷凯旋小区	2130	10	
7		世纪花园C区	764	6	
8		世纪花园D区	688	5	
9		鹿璟名居	1784	6	
10		地中海	1189	2	
11		东方海德堡	884	3	
合计		11	11644	49	
1		九颂山河小区	766	2	
2		天赐良园小区	1736	6	
3		凤凰印象小区	1186	4	
4		印象新天地一号公寓	211	1	
5		力高凤凰新天二期	300	1	
6		香逸澜湾	1000	3	
7		景岗佳园	546	2	
8		廉租房	78	1	
9		凤凰家园小区	2736	9	

10		保利高尔夫小区	1501	5	
11		紫瑞国际	120	1	
12		丰和新城北苑	1565	6	
13		凤凰花园东区	1636	5	
14		公租房	640	2	
15		凤鸣苑小区	1691	7	
16		新力外滩9号	811	2	
17		凤凰花园西区	1691	5	
18		凤翔苑小区	1598	6	
19		凤凰花园三期	1580	6	
20		凤凰花园四期	1420	5	
21		鑫邦府	579	2	
22		海亮海怡台	346	1	
23		力高凤凰新天一期	900	3	
24		海域香廷小区	1808	3	
25		紫金园社区	1409	3	
26		卫东新村	954	2	
27		万达西区小区	2316	11	
28		卫东花园一期	722	3	
29		龙王庙	715	3	
30		中央香榭	2370	12	

31		世贸APM			
32		卫东花园三期	2769	10	
33		红岭花园三期	1451	6	
34		鱼种场小区	78	1	
35		理想家园. 泉水湾	1077	5	
36		乡企城东区	1072	0	
37		红岭花园一期	3064	17	
38		红岭花园二期			
39		汇龙铭都	436	2	
40		海航白金汇	298	2	
41		银燕名苑	178	1	
42		联泰香域中央	1798	6	
43		卫东花园二期	1042	4	
44		绿地香颂AB区	1605	2	
45		普瑞花园	426	1	
46		洪城时代广场	914	2	
47		红谷世纪花园	48	2	
48		电子大厦	210	1	
49		商城世纪村	1180	4	
50		雅颂居小区	436	1	
51		滨江豪园小区	1560	6	

52		洪城比华利小区	1055	3	
53		丽景小区	166	1	
54		红谷春天小区	1365	5	
55		万达星城小区	4065	14	
56		预制厂	1036	2	
57		江信花园小区	2016	7	
58		梵顿公馆一期	466	2	
59		梵顿公馆二期	696	2	
60		梵顿公馆三期	764	2	
61		梵顿公馆四期	504	3	
62		绿湖豪城小区一期	1860	2	
63		绿湖豪城小区二期			
64		鲇鱼溜小区	1260	5	
65		阳光枫情小区	728	3	
66		木材厂	159	2	
67		金融中心	806	3	
68		联发公寓	1010	3	
69		266大队小区	228	1	
70		恒兴园小区	72	1	
71		丰和花园小区	1399	3	
72		丰和都会	636	2	

73		丰和一区	588	3	
74		红谷现代城	273	2	
75		富力华庭	498	3	
76		供电红谷小区	308	1	
77		世茂天城一期	722	3	
78		中兴华庭	292	2	
79		丰和二区	373	1	
80		龙腾花园	61	1	
81		边防小区	30	1	
82		鄱阳湖宿舍	63	1	
83		94907部队宿舍	42	1	
84		丰和苑小区	120	2	
85		灯头厂宿舍	56	1	
86		现代铭园	248	1	
87		东华锦城	384	1	
88		春晖园	230	1	
89		圣淘沙	368	2	
90		鸿德新厦	270	2	
91		博泰江滨	1070	2	
92		陶家新村	270	3	
合计		92	81130	295	

合计小区总数为：118个（其中全过程小区15个、重点小区11个、非重点小区92个）

服务区域：红谷滩区凤凰洲街道、沙井街道、卫东街道。

小区分类定义与管理策略

全过程小区：基础条件较好、居民参与意愿强的标杆小区，实行“定时定点投放+全程督导+精细化管理”模式。

重点小区：规模较大、管理难度较高的关键小区，实行“重点督导+巡回检查+分类提升”模式。

非重点小区：实行“基础管理+机动督导+逐步提升”模式。

服务目标

通过专业化、标准化、一体化的运营管理体系，全面落实生活垃圾分类投放、短驳收集与宣传督导，实现以下目标：

居民参与指标：居民垃圾分类知晓率100%，参与率 $\geq 85\%$ ，投放准确率 $\geq 80\%$

作业规范指标：分类收集率100%，分类短驳率100%，混收混运现象零发生。

环境质量指标：投放点及周边环境整洁有序，无垃圾满溢、无污水横流、无异味扰民。

管理效能指标：形成可持续、可复制的垃圾分类前端运营模式。

服务目标：通过专业化、标准化、一体化的运营管理体系，全面落实生活垃圾分类投放、收集、运输与宣传督导，提升居民垃圾分类知晓率、参与率和准确率，打造垃圾分类示范片区，助力城市人居环境改善。

（二）核心服务范围

供应商须为服务范围内全部小区提供以下一体化运营服务：

1. 分类投放与短驳收集管理

负责所有垃圾分类投放点的日常运维管理，建立“一点一档”台账

在收集点进行必要的二次分拣，确保厨余垃圾分出纯度 $\geq 90\%$

实现小区内垃圾分类短驳运输，做到日产日清、车走地净。

按照“四分类”标准，使用规范的短驳收集车辆，对各投放点垃圾进行定时定点、密闭驳运至小区指定归集点。

严格执行“不同人员、不同车辆、不同去向”的分类短驳模式，杜绝混收混运。

2. 分类投放点与归集点管理

负责所有投放点的日常管理、容器维护、周边保洁及消杀除臭。

确保投放点设施完好、环境整洁、无垃圾满溢。

负责小区内指定归集点或垃圾房的日常管理与环境维护。

建立与后端收运单位的顺畅交接协调机制。

3. 宣传引导与居民督导

开展常态化、多元化宣传教育活动（入户宣传、现场活动、媒体宣传等）

在投放高峰时段（6:00-9:00、17:00-20:00）安排专职督导员现场值守指导，可根据实际调整，每日工作时长不少于6小时。

每月每个街道至少开展1次进社区主题宣传活动。

建立“红黑榜”、“积分兑换”等激励机制，提高居民参与积极性。

4. 数据统计与台账管理

建立完善的服务台账，每日记录各小区垃圾短驳量、分类收集量、督导情况等数据。

定期（月度、季度、年度）向采购方提交运营分析报告。

每月5日前提交上月运营报告，包括工作进展、问题分析、整改措施和下月计划。

5. 设施设备的全周期管理

负责管理范围内所有分类投放桶、垃圾房、宣传栏等设施的日常保洁、维护、维修和定期更新。

对破损、老化的四分类垃圾箱（桶）及时进行更换，确保设施完好率100%

垃圾分类标识、宣传栏、指引牌等宣传设施应保持完好清晰，损坏后24小时内修复或更换。

建立设施维护台账，记录巡检、维修、更换情况。

6. 应急保障与无条件配合

制定特殊天气（暴雨、台风）、重大活动、突发事件下的应急预案。

组建不少于20人的应急突击队（供应商在投标文件中提供的《项目人员配置汇总表》中需要注明该岗位的具体人数，否则视为无效响应），确保服务不间断。

必须无条件配合采购人及相关部门开展的各项与垃圾分类相关工作，包括各级检查、评比、观摩、专项整治、重大活动保障等。

上述配合工作视为合同当然义务，不额外支付费用，投标报价应充分考虑此项成本。

（三）项目配置要求

1. 人员通用要求：

1.1 所有人员年龄需在20-60周岁之间，身体健康，无传染性疾病，持有效健康证明上岗。

1.2 遵守国家法律法规及采购方规章制度，服从管理，廉洁自律，无不良从业记录。

1.3 具备相应岗位所需的专业技能和服务意识，接受采购方组织的岗前培训及定期考核，考核不合格者需按要求更换。

1.4 统一着装（由中标方按采购方要求定制），佩戴工牌，文明服务，仪容仪表整洁规范。

2. 关键岗位配置要求：

2.1 项目总负责人：1名，具备5年以上环卫、物业或垃圾分类项目运营管理经验，大专及以上学历，具备极强的统筹协调、团队管理与应急处置能力。

2.2 片区主管：按街道或片区划分，至少配置3名，每人具备3年以上环卫、物业或垃圾分类项目现场管理经验，对分管区域内垃圾分类运营负直接责任。

2.3 分类督导员：分类督导员根据小区数量、户数及投放点数量科学统筹配置。全过程小区每个投放点高峰时段须配备不少于1名专职督导员；全过程小区按每个投放点1:1标准配置专职督导员，重点小区按每个投放点3:2标准配置专职督导员，非重点小区每四个小区最低配置不少于1名督导员，并结合现场实际需求合理调配，确保督导全覆盖、服务质效达标。按既定人员配比标准从严核定最低定员规模，对折算后非整数人员名额实行向上取整定员管理，综合核定本项目分类督导员最低配置总定员为109人。供应商须严格遵照本配置标准足额配置人员，总督导员配置明细及定员总数须在投标文件中专项明确，人员配置不得低于本项目最低定员控制标准。

2.4 收运司机及辅助工：根据收运路线和车辆配置足额的有相应驾驶资质和操作能力的司机及辅助工，确保分类收运作业规范、安全、及时、至少配置15人。

2.5 宣传员/数据员：配置专职人员负责宣传活动的策划执行、数据的统计录入与台账管理、至少配置12人。

2.6 项目总服务团队人员不少于140人。（供应商在投标文件中需提供《项目人员配置汇总表》，列明各岗位人数、职责及配置依据）。

3. 设备与设施要求：

3.1 供应商须自备符合本市环卫车辆外观标识规范及全密闭运输要求的四分类专用收运车辆，包括但不限于其他垃圾收运车、厨余垃圾收运车、可回收物收运车、有害垃圾收集车，车辆的型号、吨位、数量须与本项目收运任务量、作业频次及覆盖范围精准匹配，确保收运工作高效、合规开展。

本项目服务范围涵盖3个街道，其中全过程服务小区与重点小区合计26个，车辆具体配置须严格遵循以下标准，不得低于本条款明确的最低要求：

3.1.1 厨余垃圾收运车：全过程服务小区及重点小区共计26个，每个小区须固定配置不少于1台专用厨余垃圾收运车，实行专车专用，不得挪用至其他类别垃圾收运。

3.1.2 有害垃圾收集车、可回收物收运车：按街道管辖范围配置，每个街道须合理配置，保障有害垃圾、可回收物闭环收运、规范处置。

3.1.3 其他垃圾收运车：结合全过程服务小区、重点小区内部短驳转运需求，合理足额配置，确保满足日常常态化短驳转运及应急补运需求。

3.1.4 车辆准入要求：所有投入本项目作业的车辆，须手续齐全、合法合规，车况完好、无破损、无渗漏，具备全密闭运输功能，外观须符合本市环卫车辆统一涂装及标识要求，严禁老旧报废车、非标改装车、租借挂靠车辆投入作业。

3.1.5 清单要求：供应商须在投标文件中单独列明投入本项目的车辆明细清单，清单内容包括但不限于车辆型号、外观标识照片等相关资料，以备采购人核查，投标后不得擅自更换低于投标标准的车辆，否则视为违约。

3.2 设施维护：负责管理范围内所有分类投放桶、垃圾房、宣传栏等设施的日常保洁、维护、维修和定期更新。确保设施功能完好、标识清晰。为每个投放点配置齐全的作业工具和消杀除臭用品。

3.3 智能设备：鼓励使用智能分类投放设备、车载称重、GPS定位等智能手段提升管理效能。

（四）分类作业质量标准

1. 投放点管理标准

1.1 环境保洁标准

清洁频次：投放点每日至少完成两次全面清洁（建议时段为上午6:00-9:00、下午17:00-20:00），在垃圾分类投放高峰期后应及时进行补洁。

清洁范围：包括分类容器外部、内壁、投放口、脚踏板、桶盖把手等易接触部位，投放点地面、墙面、排水沟等周边环境。

清洁要求：桶身内外无污渍、无粘附物、无残留异味；地面无散落垃圾、无积水、无油渍污迹；墙面无涂写、无污渍。

消杀与除臭：每处投放点应配备足量的环保型除臭剂和灭蚊蝇药品，并设置固定消杀设施。夏季（5—10月）每日消杀不少于2次，其

他季节每日不少于1次。除臭作业应在每次清洁后及时进行，确保投放点无明显异味。

1.2 分类容器管理标准

容器规格：分类容器应符合《生活垃圾分类标志》（GB/T 19095）国家标准，采用规范的四色标识（可回收物蓝色、有害垃圾红色、厨余垃圾绿色、其他垃圾黑色），标识清晰、持久、不易脱落。

容器完好性：桶体结构完整，无裂纹、无变形；桶盖启闭灵活，密封良好；轮子转动顺畅，无卡滞。发现破损容器应在24小时内更换。

配套设施：厨余垃圾桶应配备便捷、卫生的破袋装置（如破袋器、剪刀架等），并保持装置清洁可用。鼓励设置洗手池、擦手巾等人性化设施。所有垃圾桶必须进行套袋。

清运管理：严格执行“垃圾不落地、容器不满溢”原则。当容器内垃圾达到容积的2/3时，必须启动清运作业。清运后应及时复位容器，清洁容器放置区域。

1.3 公示与指引标准

公示内容：每个投放点应在醒目位置统一设置公示牌，内容包括：垃圾分类四分法示意图及投放指南。

本投放点各类垃圾的投放时间、收集时间。

责任督导员姓名、照片、联系电话。

街道、社区监督电话及垃圾分类咨询电话。

公示要求：公示牌应采用防水、防晒材质，安装牢固，版面整洁，字迹清晰。公示信息变更应在24小时内完成更新。

指引标识：投放点周边应设置清晰的方向指引标识，方便居民识别。地面可施划分类指引标线或图案。

1.4 安全与文明管理

照明设施：夜间开放的投放点应配备足够的照明设施，确保居民投放安全。

防滑措施：地面应采用防滑材质，雨雪天气应及时清理积水积雪，放置防滑垫。

文明提示：设置温馨文明提示语，倡导正确分类、文明投放行为。

投诉渠道：公示投诉建议渠道，建立投诉快速响应机制，确保居民意见及时得到处理和反馈。

2. 分类收集与运输标准

2.1 短驳作业规范标准

作业人员：短驳作业人员应固定服务区域，熟悉作业流程与分类要求，经专业培训后上岗。作业期间应规范着装，佩戴工牌。

车辆配置：四类垃圾短驳车辆应标识清晰、专车专用，严禁混用。车辆应选用低噪音、易清洗、密闭性好的型号，并保持车辆完好整洁。

作业流程：短驳作业执行标准化流程：车辆到位→检查容器→分类装载→密闭运输→点位保洁→容器复位。作业应轻拿轻放，避免噪音扰民。

质量控制：短驳过程中对垃圾进行必要检查，对发现的明显混投、错投物品可进行现场简易分拣。建立短驳作业记录。

2.2 作业时间与路线管理标准

作业时间：结合各小区实际情况，合理制定每日短驳作业时间，避开居民休息高峰时段（午间12:00-14:00，夜间22:00-次日6:00）。作业时间应相对固定，调整时应提前告知。

路线规划：基于小区布局、投放点分布合理规划短驳路线，提高作业效率，减少对居民的影响。

现场恢复：作业完成后，将分类容器复位至指定位置，摆放整齐。立即对作业点位及周边进行清扫，确保无垃圾遗撒、无积水。

短驳过程管控标准

作业过程：短驳作业必须确保全程有效密闭，防止垃圾或渗滤液在运输途中遗撒、滴漏。确保垃圾不暴露、不飞扬、无异味扩散。

车辆维护：短驳车辆应保持外观整洁，分类标识清晰完好。每日作业后应及时清洗，确保无污物残留、无异味。建立车辆清洁记录。

记录管理：建立短驳作业台账，记录作业时间、收集点位、垃圾类别等信息。鼓励采用信息化手段提高记录效率。

3. 宣传督导标准

3.1 督导服务标准

人员形象与规范：督导员需统一着装，佩戴包含姓名、工号、岗位的规范工牌，保持仪容整洁。工作时间应举止文明，精神饱满，展现专业服务形象。

服务态度与沟通：督导员应主动热情，态度友善，使用“您好、请、谢谢、再见”等文明用语。与居民交流时需耐心倾听，积极回应，避免使用命令式语言或与居民发生争执。

专业能力与指导：督导员应熟练掌握垃圾分类基本知识、分类标准、投放要求及常见问题解答。能够准确识别各类垃圾，正确指导居民进行分类投放，及时纠正错误分类行为。

现场作业规范：在居民投放垃圾时，督导员应主动上前查看，对分类准确的给予肯定和鼓励；对分类不准确的，应当面进行二次分拣示范，并耐心讲解正确分类方法，发放宣传资料。分拣过程应使用专用工具，注意卫生。

服务时间保障：严格按照规定时间在岗履职，不迟到、不早退、不空岗。遇特殊情况需离岗时，应安排人员替班或设立临时提示牌。

3.2 宣传覆盖标准

常态化宣传频次：每月至少在所服务的小区开展1次有规模、有主题的现场宣传活动（如知识讲座、互动游戏、积分兑换、示范家庭评选等）。活动应提前策划，配齐活动所需宣传物料及互动纪念礼品，做好宣传预热，提高居民参与度。

宣传载体管理：

宣传栏/宣传展板：每个小区主要出入口、人群聚集区应设置垃圾分类固定宣传栏，居民小区楼道口设置宣传海报。宣传内容应结合季节特点、政策变化、常见问题等，每季度至少全面更新1次，确保信息准确、时效性强、版面美观。

入户宣传：结合社区工作，有计划地开展入户宣传，发放宣传折页、指引手册、倡议书、小礼品等，每季度完成宣传入户数不低于总户数的25%。

新媒体运用：积极利用社区微信群、公众号、电子屏等线上载体，定期推送垃圾分类知识、政策解读、活动通知、红黑榜等，每月推送不少于4次。

宣传物料及宣传礼品配置管理：

统一配置垃圾分类全套宣传物料，包含宣传展板、宣传栏海报、横幅、宣传折页、手册、倡议书、标识贴纸、分类指引牌、投放点提示牌等，保障日常值守、现场宣传、入户走访、主题活动物料充足供应。

按需配备垃圾分类宣传礼品及互动奖品（如生活用品、小礼品、环保物资等），用于现场问答、互动游戏、积分兑换、示范家庭表彰、分类达人奖励等场景，以礼品激励提升居民参与积极性。

建立宣传物料、礼品入库、领用、发放、库存台账管理制度，做到专人管理、按需申领、规范发放、结余盘点，杜绝浪费与私自挪用，确保物料及礼品全部用于垃圾分类宣传推广工作。

宣传内容与形式：宣传内容应通俗易懂，图文并茂，多采用顺口溜、分类口诀、短视频等群众喜闻乐见的形式。重点宣传垃圾分类的意义、分类方法、投放时间、积分奖励政策、违法行为后果等。

重点人群宣传：加强对保洁员、物业人员、社区工作者、志愿者等的培训，使其成为流动宣传员。针对老年人、儿童、外来租户等群体开展差异化、精准化宣传引导。

3.3 成效目标与评估标准

知晓率目标：通过持续宣传，确保服务区域内成年居民垃圾分类知晓率稳定保持在100%。

参与率目标：建立有效的激励机制，引导更多居民养成家中分类、定点投放的习惯，居民垃圾分类参与率应稳步提升，力争达到并超过辖区考核要求。

准确率目标：通过有效的现场指导和监督，居民投放准确率应逐步提高。可设定阶段性提升目标，并通过抽样检查等方式进行评估。

满意度与反馈：定期开展居民满意度调查或随机访谈，收集居民对督导服务、宣传工作的意见和建议，及时改进工作方法。对居民的咨询、投诉应建立台账，及时响应和反馈。

资料留存与报告：各项宣传活动、督导工作均需留存文字、图片或影像资料，同步留存物料及礼品采购、领用、发放台账凭证建立完

整的宣传工作档案。定期（如每月、每季度）对宣传督导成效进行总结分析，并向采购方提交报告。

（五）考核与验收

考核机制：采购方将以区级月度垃圾分类检查情况（附件1：《红谷滩区生活垃圾分类工作月度评估细则》）对中标人进行月度、季度、年度考核。考核内容主要包括：日常管理（人员、设施、台账）、分类成效（居民参与率、投放准确率、分类收运率）、专项工作、社会评价等。

结果应用：考核结果与服务费用支付直接挂钩。每月考核评分对应不同等级（A/B/C级），并按规定比例扣除月度服务费。具体扣款规则参照附件2。

甲方有权根据管理需求修改考核方案，方案调整后由双方另行签订书面补充协议予以确认。

月度报告：中标人需每月向采购方提交运营报告，包括工作开展情况、问题整改、数据分析和下月计划。

期满验收：服务期满后，采购方组织全面验收。验收合格方可办理合同终止手续；不合格的，限期整改，整改仍不合格的，采购人有权按合同约定追究违约责任。