

正本副本

# 综合整治劳务外包服务项目

项目编号：310115105241106144303-15176606

## 投 标 响 应 文 件

投标人全称：上海尊洪汽车牵引服务有限公司

地 址：上海市奉贤区海湾旅游区奉炮公路 314 号 2  
幢 552 室

时 间：2024 年 12 月 30 日

# 目录

一、声明书.....	1
二、法定代表人授权委托书.....	2
三、磋商报价表.....	3
四、磋商报价明细表.....	4
五、中小企业声明函（服务）.....	5
六、财务状况及税收、社会保障资金 缴纳情况声明函.....	6
七、信用查询.....	7
八、中国采购网查询.....	12
九、商务响应表.....	13
十、公司相关资质证明.....	14
十一、企业车辆信息.....	15
十二、技术响应表.....	17
十三、项目组人员清单.....	18
十四、项目主要成员详细情况表.....	29
十五、供应商业绩情况一览表.....	30
一、 实施办法.....	49
1、 整体项目实施方案.....	51
2、安全施工注意事项.....	53
3、垃圾外运办法.....	54
4、防尘及环保环卫措施.....	54
5、安全施工措施.....	55

二、奖惩措施 .....	56
三、应急预案 .....	63
四、公司管理制度 .....	65
五、安全生产管理制度 .....	67
六、服务承诺及质量保证措施 .....	73
6.1 人员管理承诺 .....	76
6.2 质量保证措施 .....	85

# 综合整治劳务外包服务项目

项目编号：310115105241106144303-15176606

## 商 务 响 应 文 件

投标人全称：上海尊洪汽车牵引服务有限公司

地 址：上海市奉贤区海湾旅游区奉炮公路 314  
号 2 幢 552 室

时 间：2024 年 12 月 30 日

# 一、声明书

致：上海市浦东新区北蔡镇综合行政执法队

上海华升工程造价咨询事务所有限公司

上海尊洪汽车牵引服务有限公司系中华人民共和国合法企业，经营地址上海市奉贤区海湾旅游区奉炮公路 314 号 2 幢 552 室。

我（潘洪根）系（上海尊洪汽车牵引服务有限公司）的法定代表人，我方愿意参加贵方组织的（综合整治劳务外包服务项目）（编号为310115105241106144303-15176606）的磋商响应，为此，我方就本次磋商有关事项郑重声明如下：

- 1、我方已详细审查全部竞争性磋商文件，同意竞争性磋商文件的各项要求。
- 2、我方向贵方提交的所有磋商响应文件、资料都是准确的和真实的。
- 3、若中标，我方将按竞争性磋商文件规定履行合同责任和义务。
- 4、我方不是采购人的附属机构；在获知本项目采购信息后，与采购人聘请的为此项目提供咨询服务的公司及其附属机构没有任何联系。
- 5、磋商响应文件自磋商截止之日起有效期为 90 天。
- 6、**我方参与本项目前 3 年内的经营活动中没有重大违法记录；**
- 7、我方通过“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）、中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）查询，未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。
- 8、以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

法定代表人签名（或签名章）：潘洪根 日期：2024 年 12 月 30 日

供应商全称（公章）：上海尊洪汽车牵引服务有限公司



## 二、法定代表人授权委托书

上海华升工程造价咨询事务所有限公司：

我潘洪根（姓名）系上海尊洪汽车牵引服务有限公司（供应商名称）的法定代表人，现授权委托本单位在职职工潘琦（姓名）为授权代表，以我方的名义参加项目编号：310115105241106144303-15176606项目名称：综合整治劳务外包服务项目的磋商活动，并代表我方全权办理针对上述项目的磋商响应、磋商开启、磋商评审、签约等具体事务和签署相关文件。我方对授权代表的签名事项负全部责任。

在撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。授权代表在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。

授权代表无转委托权，特此委托。

授权代表签名：潘琦 职务：项目经理

授权代表身份证号码：310115199107224017

法定代表人签名（或签名章）：潘洪根 职务：总经理

供应商全称（公章）上海尊洪汽车牵引服务有限公司 日期：2024年12月30日



### 三、磋商报价表

供应商全称（公章）：上海尊洪汽车牵引服务有限公司

招标编号：310115105241106144303-15176606

综合整治劳务外包服务项目包 1

服务项目负责人	保证金缴纳方式	确认声明书是否签署	备注（可填写工期）	报价(总价、元)
潘琦	无	是	一年	1546848 元

授权代表签名：



日期：2024 年 12 月 30 日

注：响应报价包含提供服务直至达到要求结果及达到要求结果所需付出的其他费用等所有费用。供应商若有漏项则自行承担相关风险；若报价有虚增项目或数量，结算时响应扣除该部分费用。

## 四、磋商报价明细表

项目名称：综合整治劳务外包服务项目

序号	名称	数量 (个)	单价 (元)	合价 (元)	备注
1	全年群租房 整治服务	2430.00	270.00	656100.00	按需求工时进行测 算
2	全年综合环 境整治服务	1500.00	270.00	405000.00	按需求工时进行测 算
3	车辆服务	786.00	618.00	485748.00	按需求台班进行测 算
7	合计			1546848.00	
是否接受本项 目竞争性磋商 文件对服务内 容、工作及人 员和主要职责的 要求	完全接受				
其他承诺	无				

供应商：（公章）

法定代表人（印章）：潘洪根

2024年12月30日



## 五、中小企业声明函（服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加 上海市浦东新区北蔡镇综合行政执法队的综合整治劳务外包服务项目 采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

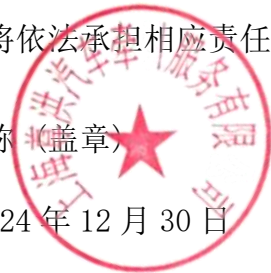
1. 综合整治劳务外包服务项目，属于其他未注明行业；承建（承接）企业为 上海尊洪汽车牵引服务有限公司，从业人员 15 人，营业收入为 380 万元，资产总额为 100 万元，属于小型企业；

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（盖章）

日期：2024年12月30日



备注说明：

1、《中小企业声明函》中，须同时满足以上两个条件。如投标人提供非本企业制造的货物，须提供制造商“国家企业信用信息公示系统——小微企业名录”页面查询结果（查询时间为投标前一周内，并加盖投标人公章）；

2、如联合体投标时，联合体各方均为小型、微型企业的，联合体各方须提供《中小企业声明函》以及“国家企业信用信息公示系统——小微企业名录”页面查询结果（查询时间为投标前一周内，并加盖本单位公章）；联合体其中一方为小型、微型企业的，联合协议中须约定小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总额 30%以上。

## 六、财务状况及税收、社会保障资金 缴纳情况声明函

我方上海尊洪汽车牵引服务有限公司符合《中华人民共和国政府采购法》  
第二十二条第一款第（二）项、第（四）项规定条件，具体包括：

1. 具有健全的财务会计制度；
2. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担 相应责任。

供应商名称（公章）



日期：2024年12月30日



信用中国

WWW.CREDITCHINA.GOV.CN

## 七、信用查询



# 法人和非法人组织 公共信用信息报告

版本号V2.0

机构名称：上海尊洪汽车牵引服务有限公司  
统一社会信用代码：9131023034225641X4  
报告编号：202412231819258856S612



报告生成日期	2024年12月23日
报告出具单位	国家公共信用和地理空间信息中心

# 公共信用信息概览



扫一扫

核验码

## 上海尊洪汽车牵引服务有限公司

存续

### 登记注册基本信息

#### 基础信息

统一社会信用代码	9131023034225641X4	法定代表人/负责人/执行事务合伙人	潘洪根
企业类型	有限责任公司(自然人独资)	成立日期	2015-07-13
住所	上海市奉贤区海湾旅游区奉炮公路314号2幢552室		

### 信用信息概要

行政管理	0条	诚实守信	0条
严重失信	0条	经营异常	0条
信用承诺	1条	信用评价	0条
司法判决	0条	其他	0条
报告生成日期	2024年12月23日	报告出具单位	国家公共信用和地理空间信息中心



# 报告说明



- 1.本报告所展示的数据和资料为公共信用信息，“信用中国”网站承诺在数据汇总、加工、整合的过程中保持客观中立，不主动编辑或修改信息的内容。
- 2.受限于现有技术水平等原因，对此报告信息的展示，并不视为“信用中国”对其内容的真实性、准确性、完整性、时效性作出任何形式的确认或担保。请在依据本报告信息作出判断或决策前，自行进一步核实此类信息的完整或准确性，并自行承担使用后果。
- 3.如认为本报告所展示信息存在错误、遗漏、重复公示、不应公示、超期公示或与认定机关信息不一致等情况，请以数据源单位的信息为准，并可按照网站“信用信息异议申诉指南”提出异议申诉；如需对相关行政处罚信息进行信用修复，可按照网站“行政处罚信息信用修复流程指引”提出信用修复申请；如需对相关严重失信主体名单进行信用修复，请咨询名单认定单位。
- 4.本报告已添加“信用中国”水印、生成唯一的报告编号和报告核验码。如需对内容的真实性进行核验，可通过扫一扫报告首页“核验码”，查看本报告生成时的内容与纸质版报告内容是否一致。
- 5.本报告展示行政管理、诚实守信、严重失信、经营异常、信用承诺、信用评价、司法判决以及其他类等信息，因篇幅有限，单类信息仅按更新程度展示最近日期的100条。如有特殊需求，请与我们联系。



# 正文



## 上海尊洪汽车牵引服务有限公司

### 一、登记注册基本信息

<b>  基础信息</b>	
企业名称:	上海尊洪汽车牵引服务有限公司
统一社会信用代码:	9131023034225641X4
法定代表人/负责人/执行事务合伙人:	潘洪根
企业类型:	有限责任公司(自然人独资)
成立日期:	2015-07-13
住所:	上海市奉贤区海湾旅游区奉炮公路314号2幢552室

### 二、行政管理信息 (共 0 条)

查询期内无相关记录
-----------

### 三、诚实守信相关荣誉信息 (共 0 条)

查询期内无相关记录
-----------

### 四、严重失信信息 (共 0 条)

查询期内无相关记录
-----------

### 五、经营(活动)异常名录(状态)信息 (共 0 条)

查询期内无相关记录
-----------

### 六、信用承诺信息 (共 1 条)



**| 企业信用承诺信息**

承诺编码：	31012020210730255515	第 1 条
承诺类型：	主动型	
承诺事由：	注册时主动承诺 公示	
承诺内容：	承诺注册数据真实有效	
承诺作出日期：	2021-07-30	
承诺履行状态：	全部履行	
承诺受理单位：	奉贤区市场监督管理局	
承诺受理单位统一社会信用代码：	11310226342007886M	

**七、信用评价信息 (共 0 条)**

此项信息相关部门暂未提供

**八、司法判决及执行信息 (共 0 条)**

此项信息相关部门暂未提供

**九、其他信息 (共 0 条)**

查询期内无相关记录

**十、信用状况提升建议**

建议秉持诚信理念，合法有序开展经营活动。

结束



## 八、中国采购网查询

财政部唯一指定政府采购信息网络发布媒体 国家级政府采购专业网站 服务热线: 400-810-1996

 **中国政府采购网**  
中国政府采购服务信息平台  
www.ccgp.gov.cn

首页 政采法规 购买服务 监督检查 信息公告 国际专栏

当前位置: 首页 » 政府采购严重违法失信行为记录名单 »

 **政府采购严重违法失信行为信息记录**  
HTTP://WWW.CCQP.GOV.CN/

企业名称:  执法单位:  处罚日期:  至

序号	企业名称	统一社会信用代码 (或组织机构代码)	企业地址	严重违法失信行为的 具体情形	处罚结果	处罚依据	处罚日期	公布日期	执法地点
没有该企业的相关记录 本次查询的企业: 上海尊洪汽车牵引服务有限公司 本次查询的时间: 2024年12月23日 18时20分									

提示: 本平台信息依据《关于报送政府采购严重违法失信行为信息记录的通知》(财办库[2014]526号)发布。如有疑问请联系具体执法单位。

版权所有 © 2024 中华人民共和国财政部



## 九、商务响应表

供应商全称（公章）：上海尊洪汽车牵引服务有限公司

标项：1

项目	竞争性磋商文件要求	是否响应	供应商的承诺或说明
服务内容	第四章 项目需求	是	完全响应招标文件
服务期	第四章 项目需求	是	完全响应招标文件
付款条件	第四章 项目需求	是	完全响应招标文件
违约责任及争议解决方式	第五章 政府采购合同主要条款指引	是	完全响应招标文件
响应情况	第二章 响应方须知	是	完全响应招标文件
公司技术力量情况	第三章 评审办法及评审标准	是	完全响应招标文件
经验或业绩要求	第三章 评审办法及评审标准	是	完全响应招标文件

授权代表签名：\_\_\_\_\_



日期：2024年12月30日

# 十、公司相关资质证明

**营业执照**  
(副本)

统一社会信用代码  
9131023034225641X4  
证照编号: 2600000202203030894

名称 上海攀洪汽车牵引服务有限公司  
类型 有限责任公司(自然人独资)  
法定代表人 潘洪根  
经营范围 许可项目: 道路货物运输(不含危险货物); 建设工程施工; 建筑劳务分包; 城市生活垃圾经营性服务。(依法须经批准的项目, 经相关部门批准后方可开展经营活动, 具体经营项目以相关部门批准文件或许可证件为准)  
一般项目: 市政设施管理; 装卸搬运; 停车场服务; 智能仓储设备销售; 非居住房地产租赁; 住房租赁; 机械设备租赁; 汽车零配件批发; 家用电器销售; 润滑油销售; 洗涤机械销售; 五金产品批发; 日用百货销售; 风动和电动工具销售; 机械设备销售; 电线、电缆经营; 技术服务、技术开发、技术咨询、技术交流、技术转让、技术推广。(除依法须经批准的项目外, 凭营业执照依法自主开展经营活动)

注册资本 人民币100.0000万元整  
成立日期 2015年07月13日  
营业期限 2015年07月13日至 2025年07月12日  
住所 上海市奉贤区海湾旅游区泰旭公路314号2幢552室

登记机关  
2022年03月03日

扫描二维码登录“国家企业信用信息公示系统”了解更多登记、备案、许可、监管信息。

市场主体应当于每年1月1日至6月30日通过国家企业信用信息公示系统报送公示年度报告。 国家市场监督管理总局监制

# 十一、企业车辆信息





## 十二、技术响应表

供应商全称（公章）：上海尊洪汽车牵引服务有限公司 标项：1

竞争性磋商文件要求	磋商响应文件的响应	偏离情况
人员配置	项目组人员清单	无偏离
服务方案	整体服务方案	无偏离
紧急预案	项目应急预案	无偏离
投标人类似业绩	供应商业绩情况一览表	无偏离

注：供应商应根据服务内容对照竞争性磋商文件要求在“偏离情况”栏注明“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”。

授权代表签名：沈新

日期：2024年12月30日

### 十三、项目组人员清单

供应商全称（公章）：上海尊洪汽车牵引服务有限公司 标项：1

序号	姓名	技术职称	持证情况	本项目中担任职务	类似项目经验	备注
1	潘琦	/	/	项目经理	劳务外包项目	
2	吉和宝	/	/	项目员工	劳务外包项目	
3	潘洪根	/	/	项目员工	劳务外包项目	
4	卢晶	/	/	项目员工	劳务外包项目	
5	王善鑫	/	/	项目员工	劳务外包项目	
6	罗健	/	/	项目员工	劳务外包项目	
7	刘凯	/	/	项目员工	劳务外包项目	
8	赵晓斌	/	/	项目员工	劳务外包项目	
9	陈林	/	/	项目员工	劳务外包项目	
10	金光孙	/	/	项目员工	劳务外包项目	
11	龚豪	/	/	项目员工	劳务外包项目	
12	陆中华	/	/	项目员工	劳务外包项目	
13	金喜	/	/	项目员工	劳务外包项目	

授权代表签名：潘琦 日期：2024年12月30日

























#### 十四、项目主要成员详细情况表

姓名	潘琦	出生年月	1991.7.22	文化程度	本科	毕业时间	2014年
最高学历及毕业院校和专业	/					从事服务工作年限	10年
职称	项目经理	聘任时间	2014年		联系方式	15201818305	
2014年起至今担任上海尊洪汽车牵引服务有限公司项目经理							
近三年与本项目相匹配的项目情况或业绩							
序号	项目名称	参与时间	委托单位名称	参与项目的角色	备注		
1	塘桥街道市容环境综合整治服务	2023年	上海市浦东新区人民政府塘桥街道办事处	项目经理			
2	停车场租赁项目	2023年	上海市北蔡镇综合行政执法队	项目经理			
3	市容环境整治项目	2023年	上海市浦东新区北蔡镇人民政府	项目经理			

供应商：\_\_\_\_\_（公章）

委托代理人：\_\_\_\_\_（签字）

2024年12月30日

### 十五、供应商业绩情况一览表

序号	项目名称	委托单位	委托时间	项目交付地点	合同金额	备注
1	劳务外包	上海市浦东新区北蔡镇城市运行综合管理中心	2021年	北蔡镇	600000元	
2	塘桥街道市容环境综合整治服务	上海市浦东新区人民政府塘桥街道办事处	2023年	塘桥街道	390000元	
3	停车场租赁项目	上海市北蔡镇综合行政执法队	2023年	北蔡镇	90000元	
4	市容环境整治项目	上海市浦东新区北蔡镇人民政府	2023年	北蔡镇	390000元	
5	劳务外包	上海市浦东新区北蔡镇城市运行综合管理中心	2022年	北蔡镇	450000元	

注：如在本表格不能全部填写完，可按此表格格式自行制表填写。

须提供项目的证明文件（合同复印件或中标通知书）。

近三年类似项目指：从开启响应文件时间起，向前追溯36个月以内的项目。

供应商：\_\_\_\_\_（公章）

委托代理人：\_\_\_\_\_（签字）



2024年12月30日

劳务外包合同（市容环境整治）

甲方：上海市浦东新区北蔡镇城市运行综合管理中心

乙方：上海尊洪汽车牵引服务有限公司

甲、乙双方本着诚信及互利互惠的原则，就甲方将部分整治工作中的车辆及装卸任务外包给乙方进行劳务服务外包项目达成如下协议：

一、项目概况

- 1、甲方根据市容环境整治情况将搬运工作外包，具体工作内容为：协助甲方在各项市容环境整治中搬运物品及清理无用的废弃物。
- 2、甲方在外包劳务给乙方时，向乙方通知劳务涉及到的工作性质、工作要求、工作所需人数、人员素质等情况，由乙方提供符合甲方要求的劳务，乙方在接到甲方通知之日起 2 日内安排合适人员及车辆，为甲方提供服务。
- 3、具体工作情况，由甲方向乙方通知，乙方应按照甲方要求，保质保量完成工作。

二、服务期限

自 2021 年 3 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日止。

三、费用及结算方式

- 1、乙方为甲方提供劳务服务的，相关费用根据乙方提供劳务的数量和质量确定。甲方按照人工 250 元/天、车辆 950 元/天（2 吨至 5 吨）计算。本费用包含乙方员工的工资、保险、乙方的管理费用等双方所明确的所有费用。（标准参照上海文汇工程咨询有限公司 2020 年 11 月 25 日“关于北蔡镇共享单车整治服务的服务单价的咨询建议”人工 300 元/天、车辆 1000 元/天，经双方友好协商确认）
- 2、甲方以季度为结算周期；
- 3、甲方现场主管对派工任务通知单确认无误后签字，以此作为结算的凭证，由乙方开具并提供正规劳务发票，甲方在收到发票后的 15 天内以银行转账方式结算；

四、甲方权利义务

- 1、甲方应明确告知乙方需从事劳务服务外包的工作任务和工作要求，然后由乙方保质保量完成。
- 2、甲方应为乙方员工提供符合政府劳动保护条例规定的工作场所和各项安全生产条件。对于首次上岗的乙方员工，甲方将对其进行安全和操作规程方面的培训。
- 3、甲方应尊重乙方员工的民族习惯和宗教信仰，不因民族和性别不同歧视乙方员工。
- 4、乙方员工有下列行为的，甲方有权要求乙方立即更换：
  - 4.1、乙方员工违反操作规程，造成所负责的工作不能正常运行，或不能保证工作质量，给甲方造成损失的；
  - 4.2、乙方员工严重违反甲方规章制度、岗位职责和劳动纪律的；
  - 4.3、乙方员工不能提供真实有效的健康证明、身份证明的，或提供虚假的健康证明、身份证明的；
  - 4.4、乙方员工在工作中谩骂他人或斗殴或以肢体、拳脚相击的；
  - 4.5、乙方员工侵占、盗窃甲方财产，或有其它侵害甲方利益的行为的。一经发现，甲方有权要求乙方退回或更换，同时乙方必须保证出勤人数，不影响甲方的正常生产工作的进展；对于乙方支付员工的工资低于当地政府最低工资标准的，甲方有权要求其立即改正。乙方员工盗窃、侵占甲方财产的，乙方承担连带责任。
- 5、甲方应按照本合同规定的标准和支付方式及时支付乙方劳务费用。

#### 五、乙方的权利义务:

- 1、乙方应保证具有履行本合同的法定资质,提供甲方有关生产、营业执照等资质证明的原件及复印件。
- 2、乙方应保证严格遵守有关的中华人民共和国的法律法规,特别是有关员工劳动保障或福利政策,同时承诺遵守甲方的包括安全生产、劳动卫生等各项指导原则。
- 3、应根据甲方工作需求,选派符合甲方要求的乙方员工到甲方指定的工作地点工作,具体如下:
  - (1)、严格审查有无犯罪记录、前科、确保没有不良史、品行端正、遵纪守法、
  - (2)、确保无乙肝病毒携带者、甲肝、丙肝、肺结核等传染性疾病,身体健康,精神状态良好,确保提供身体健康证明,并保证身体健康证明的真实性。
  - (3)、乙方有义务筛选人员、筛选身份证明、健康证明、学历证明等信息的真实性。
  - (4)、确保其提供的人员都遵纪守法,乙方提供员工在甲方工作场所发生偷盗等违法违纪行为的需负连带责任;
  - (5)、承诺不派出或使用童工。
  - (6)、未患有职业病鉴定委员会鉴定的职业病。
- 4、乙方应为派至甲方的员工办理合法的劳动用工手续,与其建立劳动关系并签订劳动合同,乙方应向甲方提供员工的其他有关证明的原件及复印件(包括但不限于履历表、学历证、身份证和健康证等)的复印件,并保证其资料的真实有效性。同时乙方应承诺遵守《劳动合同法》相关规定。
- 5、教育乙方员工遵守中华人民共和国法律法规和甲方的工作规章制度。
- 6、乙方应根据当地政府的有关规定,按月支付其员工的工资,为其员工按规定投缴社会保险及支付其他国家规定相关费用,乙方支付员工的工资不得低于当地政府最低工资规定。
- 7、乙方应遵照甲方的制度进行整治工作,建立处理员工劳动、人事相关的制度,包括考勤制度的建立、员工离职和违纪处理等。
- 8、乙方应教导其员工严格按照甲方的工作制度。意外产生的经济补偿、劳动争议等均由乙方承担。
- 9、乙方人员在工作期间发生工伤,乙方应承担工伤认定申请和劳动能力鉴定申请,以及协调工作,甲方应积极配合。乙方按照国家相关法律法规处理问题。

#### 六.乙方项目对接人

乙方要指定一名现场对接人,负责与甲方接洽、处理相关事宜;

- 1、对接人姓名:潘洪根
- 2、家庭住址:镇中心路 1130 号
- 3、联系电话:13301767995
- 4、身份证号:310224196403311017

#### 七、违约责任:

- 1、如乙方提供虚假资质证明材料,不具备履行本合同的合法资质的,甲方有权立即终止本合同,给甲方造成损失的,乙方应承担赔偿责任。
- 2、如乙方未按本合同规定期限提交乙方派往甲方工作的员工的有关证明材料,又无正当理由的,甲方有权单方终止本合同,给甲方造成损失的,由乙方予以赔偿。
- 3、如乙方未按本合同规定与员工签订劳动合同,或拖欠员工工资,或支付员工的工资低于当地最低工资规定,甲方可责令其限期改正;乙方逾期未改的,甲方有权单方终止本合同,给甲方造成损失的,由乙方予以赔偿。
- 4、甲方无故未按期支付乙方本合同项下的劳务服务费用超过 22 个工作日的,乙方有权终止本合同;给乙方造成损失的,由甲方赔偿损失。

5、乙方违反中国有关法律法规和本合同的其他规定的，甲方有权终止本协议的履行;给甲方造成损失的，由乙方赔偿损失。

八、不可抗力

如因不可抗力，致使本合同不能履行时，甲乙双方均有权提前终止本合同,互不承担责任。本合同所指不可抗力是指不能预见、不能避免、不能克服之情况，具体按照国家法律规定执行。

九、合同转让

甲乙双方除因书面协商一致外，任何一方均不得将本合同中权利和义务转让给其他第三方。

十、争议解决

关于本合同的任何争议，甲、乙双方应协商解决，不能解决的，任何一方均有权向甲方住所地人民法院起诉。

十一、未尽事宜

1、本协议未尽事宜或与国家有关法律、法规、规定相悖的，均按国家有关法律、法规、规定执行。

2、任何一方就对方针对本合同项下任何条款的违约行为的自动弃权或重复性弃权不应被视为是对下一次针对同一条款的违约行为、或针对其它条款的违约行为的弃权。

3、本合同在履行过程中，如甲乙双方所在地区劳动力价格及用工成本进行显著调整(如当地最低工资标准、员工福利待遇发生显著变化的等等)，甲乙应本着友好平等协商的原则，积极予以解决。

4、本合同一式两份，甲乙双方各执一份，具有同等法律效力，自双方授权代表人签字/盖章之日起生效。

甲方代表:



甲方(签章)

乙方代表:



乙方(签章) 日期:

# 塘桥街道市容环境综合整治合同

建设单位：上海市浦东新区人民政府塘桥街道办事处

项目名称：塘桥街道市容环境综合整治服务

工程地点：塘桥街道区域

2023 年度

1

## 塘桥街道市容环境综合整治合同

甲方立协单位：上海市浦东新区人民政府塘桥街道办事处

乙方立协单位：上海尊洪汽车牵引服务有限公司

为了使塘桥区域街面市容环境和小区环境卫生整洁、有序，协同甲方顺利开展综合整治工程，经甲乙双方协议后，特定如下几条协议：

- 一、市容环境综合整治范围：塘桥街道区域
- 二、市容环境综合整治内容：街面市容环境卫生整治、“五乱”行为整治、户外广告整治、居民区内违反《上海市住宅物业管理规定》的违法行为整治等。
- 三、市容环境综合整治金额：根据实际进行结算。
- 四、交款方式：按月结算，特殊项目可按次结算。
- 五、合同期限：2023年1月至2023年12月
- 六、市容环境综合整治费用：人工工资：50元/小时/人，车辆费用：3吨卡车1次8小时（含司机）1000元。其他特种车辆价格参照报价单费用。
- 七、市容环境综合整治标准和要求：根据甲方要求
- 八、市容环境综合整治的材料：由乙方自行处理
- 九、乙方进场后，必须自觉遵守甲方所规定的一切规章制度，在施工

过程中必须注意安全。如发生工伤事故均由乙方负责，甲方除协助抢救外，其他概不负责。

十、本协议盖章后生效，凡属乙方应交的税金，必须向有关税务部门缴纳。

十一、甲方应向乙方提供以下文件及资料，应做的事项：

1、上级有关被整治的批文

2、涉及居民区内违反《上海市物业管理规定》的违法行为，开展整治工程有关图纸及工程区域的地上、地下实验及隐藏工程的分布情况，由甲方书面向乙方交底，（如整治工程图纸和资料不全或遗失双方应共同实地勘察）。

3、根据有关方面规定，甲方应承担整治物的申报和整治工程围护设施及做好路政、市容等有关方面的协调工作。甲方必须派专人负责对拆房施工监督和检查工地的安全。

十二、乙方单位及账户信息：

乙方单位名称：上海尊洪汽车牵引服务有限公司

法定代表人或代理人：潘洪根

联系地址：浦东新区北蔡镇下南路 28 号

电话：13301767995

开户银行：中国农业银行北蔡支行

账号：03318600040018134

十三、本协议一式二份，甲方双方各执一份。



甲方单位：（盖章）

乙方单位：（盖章）

法定代表人或代理人签字：

法定代表人或代理人签字：

王浩

2023年1月30日

2023年1月30日



## 停车场租借协议

甲方：上海市浦东新区北蔡镇综合行政执法队

（以下简称甲方）

乙方：上海尊洪汽车牵引服务有限公司

（以下简称乙方）

为营造北蔡地区良好的交通营运秩序，保障广大乘客的合法权益，浦东新区北蔡镇综合行政执法队（以下简称甲方）不定期地对辖区内非法客运违法行为（“四轮黑车”）进行联合执法整治，需要上海尊洪汽车牵引服务有限公司（以下简称乙方）配合提供停车场服务。现经双方协商一致，达成如下协议：

- 1、乙方提供的停车场坐落于下南路 28 号，如停车场地址有变，要事前与甲方协商，变更后地址要以便于甲方停放车辆为准。
- 2、乙方必须 24 小时安排人员看守、管理停车场，不得丢失、损坏、私用甲方停放车辆，如有遗失、损坏、私用等情况，根据车辆所有人诉求及第三方鉴定机构确认数额，由乙方承担全部赔偿责任。
- 3、乙方只负责提供停车场服务，车辆进出的牵引费用由甲方承担。
- 4、停车费用每年 90000 元（玖万元整），不考虑停放车辆车次，每 6 个月服务结束后支付一次，共分两次支付，每次支付 45000 元（肆万伍仟元整），以银行转账形式支付。

5、若由于上级审批、上级财政拨付等原因无法按照本协议约定的支付期限履行付款义务的，甲方有权单方变更付款期限，乙方承诺愿意无条件接受新付款期限。新付款期限自甲方关于变更付款期限的通知发送至乙方之日起生效。甲方承诺新付款期限最晚不可超过 2023 年 12 月 31 日。

6、停车场租借协议期限：自 2023 年 5 月 1 日起 2024 年 4 月 30 日止。

7、本协议一式四份，甲乙双方各执二份。

8、如有未尽事宜，双方协商解决。

甲方：上海市浦东新区北蔡镇综合行政执法队（公章）

代表（签字）：



年 月 日

乙方：上海尊洪汽车牵引服务有限公司（公章）

代表（签字）：



2023年 5 月 5 日



## 市容环境整治项目合同

甲方：上海市浦东新区北蔡镇人民政府

乙方：上海尊洪汽车牵引服务有限公司

甲、乙双方本着诚信及互利互惠的原则，就甲方将部分整治工作中的车辆及装卸任务外包给乙方进行劳务服务外包项目达成如下协议：

### 一、项目概况

1、甲方根据市容环境整治情况将搬运工作外包，具体工作内容包括：协助甲方在各项市容环境整治中搬运物品及清理无用的废弃物。

2、甲方在外包劳务给乙方时，向乙方通知劳务涉及到的工作性质、工作要求、工作所需人数、人员素质等情况，由乙方提供符合甲方要求的劳务，乙方在接到甲方通知之日起 2 日内安排合适人员及车辆，为甲方提供服务。

3、具体工作情况，由甲方向乙方通知，乙方应按照甲方要求，保质保量完成工作。

### 二、服务期限

2023 年全年

### 三、费用及结算方式

1、乙方为甲方提供劳务服务的，相关费用根据乙方提供劳务的数量和质量确定。甲方按照人工 280 元/工日、车辆 980 元/车/次计算。本费用包含乙方员工的工资、保险、乙方的管理费用等双方所明确的所有费用。

2、甲方以季度为结算周期；

3、甲方现场主管对派工任务通知单确认无误后签字，以此作为结算的凭证，由乙方开具并提供正规劳务发票，甲方在收到发票后的 15 天内以银行转账方式结算。

### 四、甲方权利义务

1、甲方应明确告知乙方需从事劳务服务外包的工作任务和工作要求，然后由乙方保质保量完成。

2、甲方应为乙方员工提供符合政府劳动保护条例规定的工作场所和各项安全生产条件。对于首次上岗的乙方员工，甲方将对其进行安全和操作规程方面的培训。

3、甲方应尊重乙方员工的民族习惯和宗教信仰，不因民族和性别不同歧视乙方员工。

4、乙方员工有下列行为的，甲方有权要求乙方立即更换：

4.1、乙方员工违反操作规程，造成所负责的工作不能正常运行，或不能保证工作质量，给甲方造成损失的；

4.2、乙方员工严重违反甲方规章制度、岗位职责和劳动纪律的；

4.3、乙方员工不能提供真实有效的健康证明、身份证明的，或提供虚假的健康证明、身份证明的；

4.4、乙方员工在工作中谩骂他人或斗殴或以肢体、拳脚相击的；

4.5、乙方员工侵占、盗窃甲方财产，或有其它侵害甲方利益的行为的。一经发现，甲方有权要求乙方退回或更换，同时乙方必须保证出勤人数，不影响甲方的正常生产工作的进展；对于乙方支付员工的工资低于当地政府最低工资标准的，甲方有权要求其立即改正。乙方员工盗窃、侵占甲方财产的，乙方承担连带责任。

5、甲方应按照本合同规定的标准和支付方式及时支付乙方劳务费用。

五、乙方的权利义务：

1、乙方应保证具有履行本合同的法定资质，提供甲方有关生产、营业执照等资质证明的原件及复印件。

2、乙方应保证严格遵守有关的中华人民共和国的法律法规，特别是有关员工劳动保障或福利政策，同时承诺遵守甲方的包括安全生产、劳动卫生等各项指导原则。

3、应根据甲方工作需求，选派符合甲方要求的乙方员工到甲方指定的工作地点工作，具体如下：

(1)、严格审查有无犯罪记录、前科、确保没有不良史、品行端正、遵纪守法、

(2)、确保无乙肝病毒携带者、甲肝、丙肝、肺结核等传染性疾病，身体健康，精神状态良好，确保提供身体健康证明，并保证身体健康证明的真实性。

(3)、乙方有义务筛选人员、筛选身份证明、健康证明、学历证明等信息的真实性。

(4)、确保其提供的人员都遵纪守法，乙方提供员工在甲方工作场所发生偷盗等违法违纪行为的需负连带责任；

(5)、承诺不派出或使用童工。

(6)、未患有职业病鉴定委员会鉴定的职业病。

（合同）

（合同）

4、乙方应为派至甲方的员工办理合法的劳动用工手续，与其建立劳动关系并签订劳动合同，乙方应向甲方提供员工的其他有关证明的原件或复印件(包括但不限于履历表、学历证、身份证和健康证等)的复印件，并保证其资料的真实有效性。同时乙方应承诺遵守《劳动合同法》相关规定。

5、教育乙方员工遵守中华人民共和国法律法规和甲方的工作规章制度。

6、乙方应根据当地政府的有关规定，按月支付其员工的工资，为其员工按规定投缴社会保险及支付其他国家规定相关费用，乙方支付员工的工资不得低于当地政府最低工资规定。

7、乙方应遵照甲方的制度进行整治工作，建立处理员工劳动、人事相关的制度，包括考勤制度的建立、员工离职和违纪处理等。

8、乙方应教导其员工严格按照甲方的工作制度。意外产生的经济补偿、劳动争议等均由乙方承担。

9、乙方人员在工作期间发生工伤，乙方应承担工伤认定申请和劳动能力鉴定申请，以及协调工作，甲方应积极配合。乙方按照国家相关法律法规处理问题。

#### 六、乙方项目对接人

乙方要指定一名现场对接人，负责与甲方接洽、处理相关事宜；

1、对接人姓名：潘洪根

2、家庭住址：下南路 28 号

3、联系电话：13301767995

4、身份证号：310224196403311017

#### 七、违约责任：

1、如乙方提供虚假资质证明材料，不具备履行本合同的合法资质的，甲方有权立即终止本合同，给甲方造成损失的，乙方应承担赔偿责任。

2、如乙方未按本合同规定期限提交乙方派往甲方工作的员工的有关证明材料，又无正当理由的，甲方有权单方终止本合同，给甲方造成损失的，由乙方予以赔偿。

3、如乙方未按本合同规定与员工签订劳动合同，或拖欠员工工资，或支付员工的工资低于当地最低工资规定，甲方可责令其限期改正；乙方逾期未改的，甲方有权单方终止本合同，给甲方造成损失的，由乙方予以赔偿。

4、甲方无故未按期支付乙方本合同项下的劳务服务费用超过 22 个工作日的，乙方有权终止本合同；给乙方造成损失的，由甲方赔偿损失。

5、乙方违反中国有关法律法规和本合同的其他规定的，甲方有权终止本协议的履行；给甲方造成损失的，由乙方赔偿损失。



八、不可抗力:

如因不可抗力,致使本合同不能履行时,甲乙双方均有权提前终止本合同,互不承担责任。本合同所指不可抗力是指不能预见、不能避免、不能克服之情况,具体按照国家法律规定执行。

九、合同转让

甲乙双方除因书面协商一致外,任何一方均不得将本合同中权利和义务转让给其他第三方。

十、争议解决

关于本合同的任何争议,甲、乙双方应协商解决,不能解决的,任何一方均有权向甲方住所地人民法院起诉。

十一、未尽事宜

1、本协议未尽事宜或与国家有关法律、法规、规定相悖的,均按国家有关法律、法规、规定执行。

2、任何一方就对方针对本合同项下任何条款的违约行为的自动弃权或重复性弃权不应被视为是对下一次针对同一条款的违约行为、或针对其它条款的违约行为的弃权。

3、本合同在履行过程中,如甲乙双方所在地区劳动力价格及用工成本进行显著调整(如当地最低工资标准、员工福利待遇发生显著变化的等等),甲乙双方本着友好平等协商的原则,积极予以解决。

4、本合同一式肆份,甲乙双方各执贰份,具有同等法律效力,自双方授权代表人签字/盖章之日起生效。

甲方代表:

甲方(签章)



乙方代表:

乙方(签章)



日期: 2023年8月9日

日期: 2023年8月9日



## 劳务外包合同

甲方：上海市浦东新区北蔡镇综合行政执法队

乙方：上海尊洪汽车牵引服务有限公司

甲、乙双方本着诚信及互利互惠的原则，就甲方将部分整治工作中的车辆及装卸任务外包给乙方进行劳务服务外包项目达成如下协议：

### 一、项目概况

1、甲方根据市容环境整治情况将搬运工作外包，具体工作内容为：协助甲方在各项市容环境整治中搬运物品及清理无用的废弃物。

2、甲方在外包劳务给乙方时，向乙方通知劳务涉及到的工作性质、工作要求、工作所需人数、人员素质等情况，由乙方提供符合甲方要求的劳务，乙方在接到甲方通知之日起 2 日内安排合适人员及车辆，为甲方提供服务。

3、具体工作情况，由甲方向乙方通知，乙方应按照甲方要求，保质保量完成工作。

### 二、服务期限

自 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 7 月 31 日止。

### 三、费用及结算方式

1、乙方为甲方提供劳务服务的，相关费用根据乙方提供劳务的数量和质量确定。甲方按照人工 310 元/天、车辆 670 元/天计算。本费用包含乙方员工的工资、保险、乙方的管理费用等双方所明确的所有费用。（该费用标准由中岳华（上海）会计事务所核价）

2、甲方以季度为结算周期；

3、甲方现场主管对派工任务通知单确认无误后签字，以此作为结算的凭证，由乙方开具并提供正规劳务发票，甲方在收到发票后的 15 天内以银行转账方式结算。

### 四、甲方权利义务

1、甲方应明确告知乙方需从事劳务服务外包的工作任务和工作要求，然后由乙方保质保量完成。

2、甲方应为乙方员工提供符合政府劳动保护条例规定的工作场所和各项安全生产条件。对于首次上岗的乙方员工，甲方将对其进行安全和操作规程方面



的培训。

3、甲方应尊重乙方员工的民族习惯和宗教信仰，不因民族和性别不同歧视乙方员工。

4、乙方员工有下列行为的，甲方有权要求乙方立即更换：

4.1、乙方员工违反操作规程，造成所负责的工作不能正常运行，或不能保证工作质量，给甲方造成损失的；

4.2、乙方员工严重违反甲方规章制度、岗位职责和劳动纪律的；

4.3、乙方员工不能提供真实有效的健康证明、身份证明的，或提供虚假的健康证明、身份证明的；

4.4、乙方员工在工作中谩骂他人或斗殴或以肢体、拳脚相击的；

4.5、乙方员工侵占、盗窃甲方财产，或有其它侵害甲方利益的行为的。一经发现，甲方有权要求乙方退回或更换，同时乙方必须保证出勤人数，不影响甲方的正常生产工作的进展；对于乙方支付员工的工资低于当地政府最低工资标准的，甲方有权要求其立即改正。乙方员工盗窃、侵占甲方财产的，乙方承担连带责任。

5、甲方应按照本合同规定的标准和支付方式及时支付乙方劳务费用。

五、乙方的权利义务：

1、乙方应保证具有履行本合同的法定资质，提供甲方有关生产、营业执照等资质证明的原件及复印件。

2、乙方应保证严格遵守有关的中华人民共和国的法律法规，特别是有关员工劳动保障或福利政策，同时承诺遵守甲方的包括安全生产、劳动卫生等各项指导原则。

3、应根据甲方工作需求，选派符合甲方要求的乙方员工到甲方指定的工作地点工作，具体如下：

(1)、严格审查有无犯罪记录、前科、确保没有不良史、品行端正、遵纪守法、

(2)、确保无乙肝病毒携带者、甲肝、丙肝、肺结核等传染性疾病，身体健康，精神状态良好，确保提供身体健康证明，并保证身体健康证明的真实性。

(3)、乙方有义务筛选人员、筛选身份证明、健康证明、学历证明等信息的真实性。

(4)、确保其提供的人员都遵纪守法，乙方提供员工在甲方工作场所发生偷盗等违法违纪行为的需负连带责任；

(5)、承诺不派出或使用童工。

(6)、未患有职业病鉴定委员会鉴定的职业病。

4、乙方应为派至甲方的员工办理合法的劳动用工手续，与其建立劳动关系并签订劳动合同，乙方应向甲方提供员工的其他有关证明的原件或复印件(包括但不限于履历表、学历证、身份证和健康证等)的复印件，并保证其资料的真实有效性。同时乙方应承诺遵守《劳动合同法》相关规定。

5、教育乙方员工遵守中华人民共和国法律法规和甲方的工作规章制度。

6、乙方应根据当地政府的有关规定，按月支付其员工的工资，为其员工按规定投缴社会保险及支付其他国家规定相关费用，乙方支付员工的工资不得低于当地政府最低工资规定。

7、乙方应遵照甲方的制度进行整治工作，建立处理员工劳动、人事相关的制度，包括考勤制度的建立、员工离职和违纪处理等。

8、乙方应教导其员工严格按照甲方的工作制度。意外产生的经济补偿、劳动争议等均由乙方承担。

9、乙方人员在工作期间发生工伤，乙方应承担工伤认定申请和劳动能力鉴定申请，以及协调工作，甲方应积极配合。乙方按照国家相关法律法规处理问题。

#### 六、乙方项目对接人

乙方要指定一名现场对接人，负责与甲方接洽、处理相关事宜；

1、对接人姓名：潘洪根

2、家庭住址：下南路 28 号

3、联系电话：13301767995

4、身份证号：310224196403311017

#### 七、违约责任：

1、如乙方提供虚假资质证明材料，不具备履行本合同的合法资质的，甲方有权立即终止本合同，给甲方造成损失的，乙方应承担赔偿责任。

2、如乙方未按本合同规定期限提交乙方派往甲方工作的员工的有关证明材料，又无正当理由的，甲方有权单方终止本合同，给甲方造成损失的，由乙方予以赔偿。

3、如乙方未按本合同规定与员工签订劳动合同，或拖欠员工工资，或支付员工的工资低于当地最低工资规定，甲方可责令其限期改正；乙方逾期未改的，甲方有权单方终止本合同，给甲方造成损失的，由乙方予以赔偿。

4、甲方无故未按期支付乙方本合同项下的劳务服务费用超过 22 个工作日的，乙方有权终止本合同；给乙方造成损失的，由甲方赔偿损失。

5、乙方违反中国有关法律法规和本合同的其他规定的，甲方有权终止本协

议的履行;给甲方造成损失的,由乙方赔偿损失。

八、不可抗力:

如因不可抗力,致使本合同不能履行时,甲乙双方均有权提前终止本合同,互不承担责任。本合同所指不可抗力是指不能预见、不能避免、不能克服之情况,具体按照国家法律规定执行。

九、合同转让

甲乙双方除因书面协商一致外,任何一方均不得将本合同中权利和义务转让给其他第三方。

十、争议解决

关于本合同的任何争议,甲、乙双方应协商解决,不能解决的,任何一方均有权向甲方住所地人民法院起诉。

十一、未尽事宜

1、本协议未尽事宜或与国家有关法律、法规、规定相悖的,均按国家有关法律、法规、规定执行。

2、任何一方就对方针对本合同项下任何条款的违约行为的自动弃权或重复性弃权不应被视为是对下一次针对同一条款的违约行为、或针对其它条款的违约行为的弃权。

3、本合同在履行过程中,如甲乙双方所在地区劳动力价格及用工成本进行显著调整(如当地最低工资标准、员工福利待遇发生显著变化的等等),甲乙双方本着友好平等协商的原则,积极予以解决。

4、本合同一式两份,甲乙双方各执一份,具有同等法律效力,自双方授权代表人签字/盖章之日起生效。

甲方代表:

甲方(盖章)

日期:

乙方代表:

乙方(盖章)

日期:

# 综合整治劳务外包服务项目

项目编号：310115105241106144303-15176606

## 技 术 响 应 文 件

投标人全称：上海尊洪汽车牵引服务有限公司

地 址：上海市奉贤区海湾旅游区奉炮公路 314 号 2 幢  
552 室

时 间：2024 年 12 月 30 日

# 一、实施办法

## 一、项目概述

1、项目地点：北蔡镇范围内

2、主要工作内容：配合城管部门对辖区内的跨门经营，乱堆物等市容环境进行整治，配合城管部门对辖区内群租房进行整治。工作内容主要包括但不限于：

2.1、配合城管执法人员对辖区内的乱设摊、超门槛占道经营、未经批准设置户外广告招牌、广告招牌残旧、未经批准悬挂横幅标语等开展专项整治行动；

2.2、配合城管执法队队员针对辖区内的群租房内增设的违建隔墙、床位、卫浴设施及违法安装的电器设备等进行拆除清理工作；

2.3、负责对环境整治、群租房内拆除后的垃圾及物品的清理、分类、分拣工作并及时按规定将清理的垃圾及物品搬运送至政府指定收纳机构。

3、项目配备：一、全年群租房整治不少于 2430 工日，车辆（6t）不少于 486 台班。

二、全年综合环境整治不少于 1500 工日，车辆（6t）不少于 300 台班。

## 二、总体要求：

1、对岗位设置、人员选用与日常管理具有直接指挥权和决定权。工作人员须遵守政府部门的相关规章制度和管理规定，如有违反或损害政府部门利益的，政府部门有拒绝服务单位违规工作人员在政府部门处工作的权利。

2、服务单位对所录用人员要严格审查，保证录用人员没有劳动教养和刑事犯罪记录、健康状况良好、无精神病史、无违反上海市计生管理规定。

3、服务单位必须严格按照国家、上海市、浦东新区有关的劳动法规和保险条例，为服务人员提供完善的劳动权益保障。

4、服务单位必须采取切实有效措施保持服务队伍的稳定，严格控制非违纪人员轮换岗比例。现场主管更换，应提前一个月以书面形式通知政府部门，其他人员更换要提前一周告知政府部门。确保服务质量不因人员变动而受影响。

5、服务单位工作人员如在服务过程中不听取政府部门合理意见的，服务单位需在政府部门意见提出 2 个工作日内作出整改；服务单位派驻政府部门的工作人员不尽职守的，服务单位须在接到政府部门书面通知后 2 天内更换人员。

6、服务单位工作人员按要求着装统一，言行规范（会使用普通话），注重仪容仪表，公众形象好。

7、服务单位传达落实政府部门的个性服务要求与管理规定，组织开展员工业务培训和预案演练，制订政府部门重大活动的工作服务方案。

8、在处理特殊事件和紧急、突发事故时，政府部门对服务单位派出的驻场人员有直接指挥权。

9、如因用工引起的劳动纠纷问题或出现伤、病及意外死亡情况时，由服务单位负责调处解决并承担相应的法律责任；若政府部门因服务单位派驻人员用工引起的劳动纠纷而被追究责任的，服务单位应赔偿政府部门所遭受的一切损失并承担违约责任。

## 1、整体项目实施方案

### 1. 项目地点

#### - 北蔡镇范围内

### 2. 主要工作内容

#### 2.1 市容环境整治

乱设摊整治：配合城管执法人员，对辖区内的乱设摊行为进行专项整治，确保街道整洁有序。

超门槛占道经营整治：清理超出门槛占道经营的商家，恢复道路通行顺畅。

户外广告招牌整治：对未经批准设置或广告招牌残旧的进行拆除或更新，提升城市形象。

横幅标语整治：清理未经批准悬挂的横幅标语，保持市容整洁。

#### 2.2 群租房整治

违建隔墙拆除：配合城管执法人员，对群租房内增设的违建隔墙进行拆除，恢复房屋原有结构。

床位、卫浴设施清理：清理群租房内擅自增设的床位、卫浴设施，确保居住安全。

违法电器设备拆除：拆除群租房内违法安装的电器设备，预防火灾等安全隐患。

垃圾清理与分类：负责环境整治、群租房内拆除后的垃圾及物品的清理、分类、分拣工作，并及时将清理的垃圾及物品搬运送至政府指定收纳机构。

### 3. 项目配备

群租房整治：全年不少于 2430 工日，6 吨车辆不少于 486 台班。

综合环境整治：全年不少于 1500 工日，6 吨车辆不少于 300 台班。

## 二、总体要求与服务方案

### 1. 人员管理与选用

岗位设置与人员选用：服务单位对岗位设置、人员选用与日常管理具有直接指挥权和决定权。所有工作人员需遵守政府部门的规章制度和管理规定。

人员审查：服务单位需严格审查录用人员，确保无劳动教养和刑事犯罪记录、健康状况良好、无精神病史、无违反上海市计生管理规定。

### 2. 劳动权益保障

服务单位必须严格按照国家、上海市、浦东新区相关的劳动法规和保险条例，为服务

人员提供完善的劳动权益保障。

### 3. 队伍稳定与人员更换

服务单位需采取切实有效措施保持服务队伍的稳定，严格控制非违纪人员轮换岗比例。现场主管更换需提前一个月书面通知政府部门，其他人员更换需提前一周告知。

### 4. 整改与人员更换

如服务单位工作人员在服务过程中不听取政府部门合理意见，服务单位需在政府部门意见提出 2 个工作日内作出整改。

如服务单位派驻政府部门的工作人员不尽职守，服务单位需在接到政府部门书面通知后 2 天内更换人员。

### 5. 统一着装与言行规范

服务单位工作人员需按要求着装统一，言行规范（会使用普通话），注重仪容仪表，保持良好的公众形象。

### 6. 个性服务要求与管理规定

- 服务单位需传达落实政府部门的个性服务要求与管理规定，组织开展员工业务培训和预案演练，制订政府部门重大活动的工作服务方案。

### 7. 特殊事件与紧急事故处理

- 在处理特殊事件和紧急、突发事故时，政府部门对服务单位派出的驻场人员有直接指挥权。

### 8. 劳动纠纷与意外处理

- 如因用工引起的劳动纠纷问题或出现伤、病及意外死亡情况时，由服务单位负责调处解决并承担相应的法律责任。

- 若政府部门因服务单位派驻人员用工引起的劳动纠纷而被追究责任的，服务单位应赔偿政府部门所遭受的一切损失并承担违约责任。

9. 监督与评估- 政府部门将定期对服务单位的工作进行监督和评估，确保服务质量符合合同要求。

- 服务单位需定期向政府部门提交工作报告，包括工作进展、存在问题及改进措施等。



## 2、安全施工注意事项

1、首先检查各层的安全通道情况，各层必须保持各通道畅通无阻。各施工队队长任组员。成立义务消防队。

2、封闭施工现场的同时，要留足够的消防通道。

3、要组织相关人员经常检查、指导、宣传防火知识和通报检查结果，发现隐患及时处理，发现火灾及时报告。

4、严格用电管理，严禁私搭乱接，接临时用电必须经甲方同意，并按规范安装电器及照明设施。

5、用电气焊等明火作业，须对周围易燃物进行清理，经检查合格后经项目经理同意方可实施。

6、如有情况应及时上报，以免耽误救火时机。必要时拨打火警 119。

### 轻质隔墙拆除

通过对现场的了解，本工程楼内安装的轻质隔墙已有多多年，隔墙存在变形、倒塌现象。拆除前先将墙体周围的管件、装修材料移除到空旷处，不得影响墙体拆除。

对于变形严重的轻质隔墙，操作人员通过用较长方木或其它好操作的杆件，将变形隔墙朝变形方向推倒，用此方法进行拆除，拆除时墙周围不的站人。

对于没有变形及变形不严重的隔墙，采用移动式脚手架，多人配合，至上而下，逐块拆除。如隔墙有管道及其他安装构件穿过，先将管件部位锯开适当的洞口，以免拆除时墙体拖拉管件，引起成品损坏及安全事故。

拆除的隔墙离玻璃幕墙较近时，靠近幕墙周边采用钢管搭设架子，挂安全网进行隔离维护，防止拆除时损坏玻璃幕墙。

拆除时，专职安全员进行跟踪拆除，现场指导，做到安全作业。

### 3、垃圾外运办法

楼内墙体逐层拆除，拆除后的建筑垃圾，由人工装入手推车，通过室外升降机进行垂直运输至现场指定堆放垃圾处。由于市区交通管制条件约束，外运垃圾安排在夜间施工，施工现场安装充足的照明设施，装卸垃圾车进场后，由装载机进行装车，装卸车夜间外运。通过对市区的了解情况，主要干道不准大型车辆及垃圾车上路，装卸车只能通过多条街道和道路绕道行驶至太原市外的垃圾倾倒指定点。

### 4、防尘及环保环卫措施

- 1、施工期间，设专人定期清扫施工现场
- 2、现场无扬尘。在进行拆除作业时，如有必要一边拆一边喷水降尘。
- 3、特殊工种的施工人员，配备劳动保护用品，防止受到污染，保护施工人员的身体健康。
- 4、环保环卫管理工作是实现绿色环保施工的重要手段，一定要与整个施工过程结合在一起；同时虚心接受甲方的监督、检查，不断地改进提高，完善环保环卫措施，把绿色环保施工做得更好。

## 5、安全施工措施

- 1、拆除施工前对全体施工人员进行技术安全交底，做到班前教育班后总结，对所拆除物结构详细了解，全员明白清楚后方可施工；
- 2、明确安全责任，做到安全合理用工，并指定专人负责安全生产指挥；
- 3、施工人员要遵守安全生产纪律；进入施工现场必须戴好安全帽；高空作业必须拴好安全带；
- 4、各工种必须按照本工种的安全技术操作规程操作；
- 5、在高空作业时，检查下部结构情况是否稳固，分段作业要观察结构连接情况，不得立体作业；
- 6、拆除前要检查被拆除室内外情况，做到有边必有栏，有孔必有盖，有施工项目必有安全措施；
- 7、在施工期间，做到三不伤害：不伤害自己，不伤害别人，不被别人伤害；确保安全施工；
- 8、拆除作业和清运渣土时，要洒水降尘；
- 9、场内禁止吸烟。使用明火须经批准，用明火处配置灭火器；
- 10、场内禁止随地大小便。

## 二、奖惩措施

### 第一节 总则

#### 1. 目的

为加强企业管理，提高员工的工作积极性和自觉性，贯彻企业精神和经营宗旨，维护公司正常的经营业务活动和工作秩序，保证公司目标实现，特制定本规定。

#### 2. 奖惩原则

2.1 奖励原则：以精神鼓励为主、物质鼓励为辅；坚持公开、公平、公正；奖励务必及时。

2.2 处罚原则：以教育指导为主；客观、一贯、一视同仁；渐进、累积；处罚务必及时。

#### 3. 奖惩的等级与方式

3.1 奖励的等级包括口头表扬、书面表扬、记功、记特等功四种，辅助方式包括加考评分、

颁发一次性奖金、晋级等；

3.2 处罚的等级包括轻微违纪、一般违纪、严重违纪、重大违纪四种，辅助方式包括减考评

分、经济罚款、降薪、降职、免职、通报等。

## 第二节

### 奖励

#### 1. 口头表扬

1.1 对员工在日常工作中有优异表现者应予以及时的口头表扬，口头表扬可以在工作中、例会、晨会上进行。

#### 2. 书面表扬:书面表扬包括以下情形

2.1 一贯兢兢业业，服从工作安排，工作任务完成好，工作态度认真负责，精可嘉；

2.2 能够认真执行服务规范，语言规范、操作技能达标，赢得顾客赞扬；

2.3 协作意识强，有良好的团队精神，获得上级、同事肯定；

2.4 爱护公物，节省成本，有具体成效；

2.5 其它应获得书面表扬的情形。

#### 3. 记功:记功包括以下情形

3.1 对公司的发展提出合理化建议并被采纳，取得显著成效；

3.2 对公司有特殊贡献，如在技术革新方面取得成果、在改进公司经营管理、提高经济效益方面做出了较大贡献等；

3.3 在所负责的工作范围内能打开新局面，做出成绩，各项工作指标超额完成且取得显著经济效益；

3.4 对危害公司的事件，及时举报或制止，避免较大损失者；

3.5 其他应给予记功的情形。

#### 4. 记特等功:记特等功包括以下情形

4.1 对公司业务有重大发明、革新，成效卓越者；

4.2 工作中敢于坚持原则，维护公司或消费者利益，对弄虚作假，违法乱纪的行为敢于揭露（包括密报检举）、敢于斗争，事迹突出者；

4.3 在重大事件，如在抢险、救灾、救人中做出了重大贡献，使公司或员工免受或减轻重大经济损失；

4.4 为公司赢得社会荣誉，影响显著；

4.5 其它对公司有重大功绩的情形。

### 第三节

#### 奖励的执行

1. 奖励的执行措施 奖励等级 视同等级

#### 奖励措施

口头表扬员工的直接上级提出口头表扬书面表扬所在部门书面通报表扬，并酌情加考评分，并在行政部备案记功三次书面表扬所在公司提议，行政人资发文全公司书面通报，并奖励现金 50-200 元记特等功两次记功全公司书面通报，奖励现金 100-300 元，并酌情给予晋级。

2. 奖励的执行程序

2.1 口头表扬：由该员工的直接上级或间接主管执行；

2.2 书面表扬：由对该员工具有任免权的上级决定、落实（发嘉奖书，抄送行政部）；

2.3 记功：由公司提议，行政部审批后执行。

2.4 记特等功：由员工所在部门提议，行政人资审议，经副总批准后执行。

3. 加考评分、颁发一次性奖金、晋级等是奖励的辅助措施，不得单独作为奖励方式使用。

### 第四节

#### 处罚

1. 轻微违纪：员工有以下情形，且情节较轻时，为轻微违纪

1.1 工作中擅离职守，办私事，串岗；

1.2 消极怠工，或在工作期间进行与工作无关的行为，影响较轻的，如看报，睡觉等；

1.3 检查或监督人员未认真履行职责，或被检查/被监督人员不配合检查、监督工作；

1.4 未按要求着装；

1.5 因个人原因过于频繁地中断工作；

1.6 携带公司禁止带入工作场所之物品进入工作场所；

1.7 对同事进行骚扰，影响同事正常工作，情节较轻；

- 1.8 未经允许使用不属于自己的机器设备;
- 1.9 违反公司规章制度,情节较轻的其它行为。
- 2. 一般违纪:对员工进行一般违纪包括以下情形
  - 2.1 本条“轻微违纪”部分所涉及各点情形较重的,如工作期间或工作场所玩电脑游戏、从事赌博活动等;
  - 2.2 就轻微违纪中的情形,在“轻微违纪”中上级与当事人共同确定的期限内未有实际改善的;
  - 2.3 不服从上级工作指导或工作安排;
  - 2.4 服务质量差受到顾客有效投诉;
  - 2.5 未经上级主管同意,擅自换班、调班或调休;
  - 2.6 在工作中未予下属必要的培训或指导,或督导不当;
  - 2.7 浪费或毁损公物,情节较轻;
  - 2.8 未按操作规则或流程工作,致使发生轻微损失;
  - 2.9 假借公事办私事,情节较轻者;
  - 2.10 无故迟到 30 分钟以上或旷工一日;
  - 2.11 公司认为的其它一般违纪行为。
- 3. 严重违纪:严重违纪包括员工的以下情形:
  - 3.1 对同事进行骚扰,情节严重者;
  - 3.2 拒不服从工作安排,或无正当理由未完成职责内工作任务;
  - 3.3 无正当理由拒绝参加公司培训,或学习态度不端正,妨碍培训工作;
  - 3.4 故意推荐、招聘/录用公司严厉禁止的人员进公司;
  - 3.5 行为不当,不尊重下属/上级人格,有威胁、辱骂行为;
  - 3.6 弄虚作假,骗取奖励,或考核作弊;
  - 3.7 在公司内外无理取闹,聚众闹事,情节较轻;
  - 3.8 无事生非,破坏员工之间团结,情节较轻;
  - 3.9 打听别人的薪资、奖金或泄露个人的薪资、奖金等秘密;

3.10 管理失职或工作不当，给公司造成负面影响，或较大经济损失，金额在人民币2000元以上；

3.11 工作报告出现较大失误或故意谎报；

3.12 公司认为的其它应予严重违纪的情形。

4. 重大违纪:重大违纪属严重违反公司规章制度，给公司造成重大损害的行为，具体包括以下情形

4.1 在公司内外聚众闹事，影响工作秩序或社会秩序，给公司形象造成严重损害；

4.2 侵占或盗窃公司或他人财物；

4.3 玩忽职守，营私舞弊，给公司造成重大责任事故，致使公司蒙受损失达人民币1000元（含）以上；

4.4 故意损坏重要公物或携带足以造成公司安全隐患的违禁品进入公司；

4.5 泄露、传播、窃取、盗卖公司机密（包括公司经营、管理、人事、商业、财务、技术等机密）；

4.6 涂改、伪造公司档案、资料、各种原始凭证、原始记录及重要文件；或伪造、盗用公司印章等；

4.7 利用公司名义在外招摇行骗；

4.8 恶意炒楼、炒铺，给公司造成损失或产生不良影响；

4.9 提供各类虚假证明、资料等以达到获取私利的目的；

4.10 未经公司书面同意，在公司外从事与公司业务有竞争关系的职业；

4.11 在入职时为达欺骗目的提供虚假的个人资料者；

4.12 其它足以构成重大违纪处理的情形。

如经公司调查，员工涉及以上行为属实，公司可立即辞退该员工，且不支付任何经济补偿金。情节严重、构成犯罪的，将移交司法部门处理。

## 第五节

### 处罚的执行

1. 处罚的执行措施 处罚等级 视同等级 处罚措施、轻微违纪所在部门直接上级提



出口头警告一般违纪三次轻微违纪所在部门书面警告，并酌情减考评分，备案严重违纪三次一般违纪全公司通报，降职、或辞退重大违纪两次严重违纪辞退并处经济罚款。

## 2. 处罚的执行程序

2.1 轻微违纪：由直接主管或更上级主管进行；

2.2 一般违纪：由对该员工具有任免权的上级主管决定、安排落实（发劝导书，并抄送行政人事）；

2.3 严重违纪：遵循所在部门提议、行政人力资源核查、批准并落实；

2.4 重大违纪：遵循所在部门提议、行政人力资源核查、副总经理批准，行政部落实。

3. 扣减考评分、经济罚款、降薪、降职、免职、通报等是处罚的辅助措施，不得单独作为处罚形式使用。在受纪律处分者有突出表现时（如受到与处罚同级的奖励），公司会考虑抵扣以前的处分给受处分者带来的在晋职、考核、奖金等方面的影响。

## 第六节

### 监督与申述

#### 1. 奖励的监督

如发现所发生的奖励有任何不公、不实现象，员工可通过如下方式逐级进行检举，受理检举者/部门应于5个工作日内做出答复（对署名者必须书面答复）：向做出奖励决定的管理人员检举事实—向行政中心检举事实—向公司领导检举事实。

## 2. 处罚的申诉

2.1 员工有权对所受处罚的公允性和合理性提出异议，如认为不当，可以在结果公布后3个

工作日内与直接上级进行口头或书面等形式的沟通，以争取问题的协商解决；如与直接上级进行沟通后得不到满意答复，或者申诉原因直接与直接上级有关，则可向行政、人力资源部申诉。

2.2 行政人力资源部协调各方予以解决。如员工对行政人力资源的处理结果不满意，可提请公司领导协商解决。

2.3 处理结果未作改变之前，仍按原处理决定执行，在此期间，员工不得以此为由停止工作或履行职责。

### 三、应急预案

#### 一、重大突发事件应急处置

(一) 了解事件情况。重大突发事件发生后，紧急主管行政管理机关主要负责人报告，立即前往或指派专人赶往事件现场进行调查处理。

(二) 上报事件情况。在确认重大突发事件后，事发地行政管理和管理机关应当在 4 小时内将事件情况以书面形式报告直属办公室（应急领导小组下设的非应急状态下的常设机构）。特殊情况，可以先口头上报情况，后补书面材料。

对出现涉鼠患、鼠疫等重大突发事件，事发地行政管理和监督管理机关除向应急领导小组报告外，还需向更高一级领导报告。

报告应包含如下内容：事件的基本情况，事件的性质，事件原因的初步判断，事件发生后采取的初步措施，当前事态，可能发生的紧急或危险情况。向应急领导小组报告时还应阐明当地政府对事件处理的基本态度。事件在处理过程中发生重大情况变化的，要立即续报。

不得越级报告，不得瞒报、缓报、谎报、虚报。

(三) 核实汇总信息。主管办公室接到上报的重大突发事件信息后，应立即核实汇总，迅速呈报应急领导小组。

(四) 决定启动应急预案。应急领导小组接到有关突发事件的呈报后，应迅速研究决定是否启动应急预案。必要时，指定分管领导和相关科室组建专项应急指挥部，处理突发事件。

(五) 制订专项应急措施。专项应急指挥部应立即成立重大突发事件应急办公室，在 12 小时内召开各相关部门主要负责人参加的指挥部会议，本着快速、及时、合理、有效的原则，冷静分析，科学决策，果断处置，迅速启动具体应急措施。重大突发事件应急办公室应积极做好落实工作，指导相关行政管理机关做好事件的处置工作。

(六) 应急处置。必须严格按照专项应急指挥部制订的应急措施处置重大突

发事件。

事发地行政管理和管理机关应成立由一把手负责的事件调查处理机构，按照应急指挥部的部署和要求做好应急处理工作，防止事态进一步扩大。如突发事件由当地政府统一指挥的，应当服从当地政府的领导和指挥，在法定的职责范围内，积极配合相关部门的工作，不越位，不错位，不缺位，做好突发事件的应对工作。专项应急指挥部应随时对事发地行政管理和管理机关处置突发事件情况进

行督查，了解事件发展情况，并将督查情况及时上报应急指挥部，督促落实应急措施。

在应急响应期间，事发地行政管理和管理机关或相关管理部门应严格按照应急措施要求做好报告工作，必要时实行每日一报和零报告制度。

（七）应急结束。重大突发事件得到妥善处置或突发情形得以有效控制后，应急领导小组宣布应急结束。

（八）善后处理。应急结束后，事发地行政管理和管理机关要对事件发生的原因、处理经过、后期处置等情况进行详细分析和总结，对突发事件造成的危害、损失进行评估，形成文字材料，在一周内上报市局办公室。同时，要及时分析事发原因，认真总结经验教训，提高应对同类事件的能力。

## 四、公司管理制度

为确保服务对象有个良好的生活环境，做好垃圾清运工作，需要制定并实施相应的管理制度。

1、垃圾清运实行“定点定车定人，固定清运”的原则，压缩车每天早晨6时（冬季7时）开始清运，大约9：00结束，台式车根据实际运量进行清运，提早结束。

2、压缩车辆必须做到密闭化，台式车篷布遮盖严实，运输过程中不得扬撒、泄漏。要经常清洗车辆，检修车辆，保持整洁、卫生和完好状态。

3、要保证安全操作清运，如有特殊情况发生，要及时停运，在第一时间告知主管领导另作处理，避免安全事故发生。

4、在清运过程中，必须做到分类清运，压缩车、挑臂车只能运输生活垃圾，严禁用于建筑垃圾、医疗垃圾及有毒有害、易燃易爆垃圾的混装清运。

5、每个垃圾台、点必须一天一清理（特殊天气及不可抗因素除外），不得有遗漏、抛洒和清运不干净的现象发生。

6、车厢内清运后不得有残留，压缩车要每日清理一次污水箱。收车后，车辆要停放整齐，车体干净卫生，无异味。

7、必须爱护垃圾桶、垃圾箱、垃圾台等环卫设施，爱护清运车辆，不得野蛮清运，恶意损坏设施及车辆。

8、为保护清运人员的健康，清运人员在工作时要有必要的劳保用品。

9、清运工作人员违反上述规定者，将视情节轻重予以20-50元的经济处罚或待岗检查，情节严重者，予以辞退。

10、垃圾清运实行专车专人，定时计量的原则：运输车辆全部采用专门购置的垃圾吊臂车配备专门的封闭垃圾箱；配备专业驾驶员；运输车每天早晨6时（冬季7时）开始清运，确保9：00结束；对每个运输垃圾数量统一计量，作为半年及年终考核依据。

11、拉运人员在运输过程中必须严格按照驾驶员行为规范驾驶车辆，严格遵守交通规则，每天出车前必须检修车辆，要保证安全操作清运，如有特殊情况发生，要及时停运，在第一时间告知主管领导另作处理，避免安全事故发生，确保

行车安全。

12、运输车辆必须做到密闭化，如果各村有自配的台式车要用篷布遮盖严实，运输过程中严禁扬撒、泄漏。

13、在清运过程中，吊臂车只能运输生活垃圾，严禁用于建筑垃圾、医疗垃圾及有毒有害、易燃易爆垃圾的混装清运。

14、车厢内清运后不得有残留，垃圾箱要每日清理一次污水箱。收车后，车辆要停放整齐，车体干净卫生，无异味。

## 五、安全生产管理制度

### 安全生产责任制

#### 公司总经理主要工作职责：

1、宣传和贯彻政府以及行业颁布的安全法规、条例、规定，组织各项安全技术培训。

2、根据上级要求和企业实际制订的安全工作计划和有关管理措施，修订本公司安全管理规章制度和安全考核标准并负责组织实施。

3、组织召开安全会议，总结、分析各阶段的安全生产情况，并针对存在问题制定相应的防范措施。逢本公司会议必提安全工作之重要性。

#### 安全员主要工作职责是：

1、检查公司各部门人员安全制度执行状况，定期组织实施相关安全教育培训。

2、负责驾驶员的安全考核、培训及安全奖罚，参与公司重大生产、交通事故的调处及善后工作。

3、负责并责成生产调度室对机动车和驾驶员的建档管理及有关牌证的换发、年检审核业务的组织、管理事项，并做好有关资料的收集、统计和各阶段工作总结。

4、负责培训驾驶员汽车基本原理，对交通事故有一定的判断和现场处理能力。

#### 驾驶员的岗位职责：

1、遵守交通法规和操作程序，抵制违章行为，维护交通秩序，确保安全行车。

2、积极参加各项安全培训活动，提高安全行车意识和车辆维修保养技术水平。

3、严格执行公司安全管理规章制度，遵循行业文明规范作业规范，服从生产调度指挥，作业过程自觉遵守劳动纪律，在确保安全的前提下保质保量完成清运作业任务。

4、遵守车辆管理和报修制度，自觉做好车辆“三清例保”工作，随车必须持有合格的消防灭火器材。保持车辆、轮胎、附属装备、随车工具的整洁及车辆、证件齐全和完好。

5、熟悉车辆性能、熟练驾驶技术，不断提高常见故障排除能力，学习安全行车先进经验，掌握行业特点与行车规律。

6、服从安全管理人员（负责人）及生产调度的指挥和检查，接受上级及本公司组织布置的有关教育和培训。

7、驾驶员未经本公司负责人或生产调度批准，不得私自将车辆开离公司或办理私务。

8、驾驶非己车辆须经调度员批准，并和责任司机交代清楚，否则发生事故自负。

## 清运作业安全生产操作规程

### 一、安全生产着装规定

1、本公司驾驶员、装卸工、港区滩涂打捞清扫等作业人员，均配备发放有符合行业安全作业规范的防护用品。

2、上班时段除行政人员之外，所有员工必须穿着相应各自工种的工作服、鞋帽及标示带、标识牌，加强安全防护，符合行业安全文明规范。

3、清运作业整个过程所有员工均需增强自我保护意识。凡是因违反安全着装规定而造成事故的，公司将按照奖惩条例予以处罚，且其个人亦将承担相应损



失。

## 二、清运作业流程安全规定

1、驾驶员对于作业车辆每日车检例保负有主要责任，无明显故障方可外出执行清运作业任务。回场清洗保养不殆。车辆发现有任意故障问题，及时上报并组织维修。

2、车辆行驶途中驾驶员必须严格遵守交通法规，严禁酒驾、超速。杜绝因为违规违章而引发不安全事故。装卸工必须配合驾驶员加强观察瞭望，发现有不安全因素及时提示无误。

3、进入清运作业场所第一时间观察是否具有影响作业的不安全感因素，经确认无误后方可展开作业。

4、驾驶员作为作业车辆现场生产安全责任人，必须密切观察，注意任何可能危及人员及车辆的不安全感因素，必要时可弃车保人并于第一时间向公司负责人报告。

5、驾驶员必须熟悉所驾车辆性能，必须严格遵守公司关于“严禁超载、超高、超长及超宽”等方面的规定。

6、进入特种行业如化工、港区等，必须严格遵守作业所在单位之规定及相关规章制度。

7、驾驶员所驾车辆应该杜绝人为因素的跑、冒、滴、漏等现象；凡是清运作业过程因设备原因造成所载垃圾物的抛散、滴漏，回场立即报告并维修解决。

## 三、垃圾卸载安全规定：

1、生活垃圾、餐厨垃圾、装修垃圾等到达规定地点倾倒时，应当服从中转站或专项收运处工作人员的指挥，遵守该处各项规章制度及规定。

2、按照行业规定执行磅重流程并取得磅码单。

3、到达卸载点需车辆停稳，确认符合操作规定且无不安全因素后方可卸载。

4、车辆离开卸载点时必须加强瞭望观察，及时避让来往车辆及行人。

## 事故处理和报告制度

一、发生交通事故后，肇事驾驶员应迅速报告交警部门和公司负责人，在处理机关人员未到达前，应主动做好事故后的抢救工作及保护好现场。

二、公司负责人接到事故信息后应立即派员前往现场协助处理，同时通告相关保险公司，对重大事故还要会同公司其他负责人做好善后工作。

三、肇事驾驶员在处理事故现场后在四十八小时内应写出书面检查报送公司相关负责人。

四、交警部门对肇事驾驶员作出最终事故认定责任以后，公司应根据其事故性质、责任和认识、表现，按照有关规定给予批评、警告及追究赔偿等行政处理。

#### 行车安全监督检查制度

1、驾驶员必须做出车前例保，收车后要对车辆进行清洗并对车辆做全面检查，检查范围包括油箱、水箱、刹车、发动机、轮胎等。

2、驾驶员对车辆须做定期保养，发现故障及时报告维修，安全员配合生产调度按相关规定将到期保养车辆送到专业维修中心（厂）做定期维护。

3、单位负责人、产生调度及安全员须经常性地关心了解驾驶员的身体健康状况，高温期间做好防暑降温保障，按行业特点合理调度员工作业与作息时段，防止疲劳驾驶。

4、公司安全员须定期抽查驾驶员对交通法规、法则的掌握熟悉程度，对检查不合格的人员须加强培训。

5、公司安全员及生产调度须定期或随机跟车作业，了解掌握驾驶员在清运作业过程中的实际操作情况，及时发现是否存在不安全苗子。

#### 驾驶员管理制度

为维护道路交通及日常清运作业之安全，维护公司业务正常开展和确保生产安全，不断提高驾驶员队伍素质，特制定本规定。

1、驾驶本公司所有特种车辆及其他车辆的驾驶员必须取得《中华人民共和国机动车驾驶证》和《中华人民共和国营业性道路运输驾驶员从业资格证》、驾驶特种车辆相关资质材料等等。

2、将驾驶员信息登记在册，检查驾驶员证件的真实性。

3、定期检查驾驶员的相关驾驶证件，确保证件合法有效并做定期审验。

4、定期与驾驶员进行座谈，了解身体状况及家庭情况。

5、驾驶员必须牢固树立安全生产、安全驾驶的思想，做到不盲目开车、不违章开车、不疲劳开车、不酒后开车、不超载、不超速。

6、教育驾驶员遵章守纪，服从管理。自觉落实执行上级与本公司关于车辆及驾驶员的安全行车规定，以及安全生产管理的各项规章制度。

#### 车辆管理制度

为加强车辆管理、保持车辆技术状况良好，确保运行安全，保护环境，降低运行消耗、提高运作质量，公司特设立安全管理办公室并制定本规定。

一、搞好车辆的安全管理工作，确保车辆正常运行，是公司各方工作顺利进行的一项保证，且可以有效控制费用支出，降低成本。

1、安全管理办公室负责公司车辆的预算、购置；燃料、零配件的购买；交通事故的处理、保险和索赔；车辆档案的设置；日常驾驶员的教育培训；驾驶员的奖惩工作事项等。

2、合理调配使用驾驶员，做到人尽其才，知人善用，团结合作，为公司增加凝聚力。

二、负责检查落实车辆的日常保养检修工作，保障车辆正常运行。

1、必须按国家或行业有关标准规定的行驶里程或间隔时间，安排相应车辆进行保养维护。

2、了解熟悉各种车辆的技术性能；负责车辆的安全管理；配置必要的消防器材；提高车辆的使用效率；合理调度安排作业车辆；确保业务用车及行政用车。

3、负责开展落实相关经济核算，降低每辆车的维修费用，员工执行车辆维修的相关规定。

4、管理落实公司所有车辆及其牌照、证件等的申请、报废及审验事项；督促管理驾驶员相关证件的审验工作。

#### 车辆驾驶员的安全教育培训制度

1、安全管理办公室应对每个驾驶员的技术能力、身体状况及精神状态做到心中有数，保障行车安全，杜绝事故隐患。

2、安全管理办公室设有车辆调度员，负责清运作业车辆的调度安排、行车管理、油票管理使用及各车辆档案管理。

3、定期对公司驾驶员实施安全和技术培训，及时传达交警部门交通安全管理规定、本公司及上级有关管理部门下发的安全生产情况、交通事故、机械事故的通报精神，全面理解加深对《交通法规》的认识，并严格学习落实公司安全管理制度及安全操作程序的规定等。

4、所有驾驶员必须参加公司每月组织的安全学习，学习时间可根据公司业务情况调整安排。

5、根据不同季节、环境及行业的特点，熟悉掌握行车安全规律，并不定期对驾驶员进行驾驶技能培训和实践操作，努力使驾驶员成为技能、品德双优且确保安全的良好驾驶人员。

6、学习及交流行车安全经验，对交通事故典型案例展开讨论分析，使驾驶员受到警示教育从中吸取教训，制定落实安全防范措施。

7、对车辆机械性能常识的培训，坚持做到出车前例保及“四查”制度（查水、油、灯光、刹车），增强自我车辆例保意识。

#### 行车安全档案管理制度

为加强人员、车辆的管理及行车、运输安全管理，根据《中华人民共和国道路交通安全法》及交通部《交通汽车运输企业安全生产管理办法》的要求，结合本公司实际情况建立行车安全档案，包括基础资料档案、驾驶员行车安全档案、行车事故档案。

1、基础资料档案：主要包括有关行车安全的法规、条例、规章制度、企业的行车安全管理机构设置和安管理人员编制名册、驾驶员名册、检查考核记录、安全例会记录、安全活动记录及车辆技术档案；

2、驾驶员行车安全档案：驾驶员行车安全档案一人一档。记录其安全运行和遵章守纪等情况；

## 六、服务承诺及质量保证措施

### 1. 服务承诺

我公司对参加此次项目，所提供的服务做如下承诺：

#### 一、服务承诺

1、项目人员实行双重管理，在工作中执行公司的各项规章制度及客户单位制订的相关管理制度。

2、客户单位和我司均有对工作进行监督检查权和建议、意见权。项目人员须无条件服从、执行和改进。

3、项目经理为我方委派的现场负责人，全面负责管理工作，按时向客户单位主管汇报工作，执行客户单位下达的各项工作任务。

4、双方将建立沟通联系机制。结合我司开展的“三个一工程”，每天向主管保卫领导汇报一次、每周召开一次班例会、每日一小结，随时联系，保持合作信息通畅，以便及时改进工作，保持良好的互动合作机制，保证各项工作落到实处。

5、我方负责人员的招聘、政审、劳动合同、日常管理、培训(包括按照客户单位工作特性和要求进行的专项培训)。

6、项目人员员派驻期间，无论何种理由客户单位要求对人员进行调换的，我方均无条件支持，按时间要求将新项目人员调换到位。

7、如客户单位检查项目人员在工作期间违反规章制度，可按我方或双方认可的奖罚制度给予处罚。

8、我司承诺以上管理机制有效、长效，保证在管理中科学严谨、从严治理。

#### 二、服务质量承诺



1、每逢节假日进行全方位安全检查，特别是重大节日期间的安全检查，包括水、电、气、门窗、消防器材、存放的物品等方面的安全，确保各类设施安全有效。

2、加强对人员仪容仪表、岗容岗姿、专业技能的要求，公司督察部将定期进行检查和监督。

3、严格按照项目人员服务质量标准搞好岗前、岗中培训，保证我司上岗人员严格履行各岗位工作职责。

4、公司针对各项目，每月有一次评优活动，每月有一次客户回访评价总结。

以上是我公司对本项目的项目人员服务质量承诺，甲方主管部门在工作中发现我公司员工不符合要求的有权提出调换，自调换通知发出后，我公司最迟在 2 个工作日内完成人员调配工作，特殊情况在 24 小时之内完成。

## **2. 质量承诺**

1、我公司郑重承诺，以最优质、最专业的服务，为项目工作营造一流的、安全舒适、优美的环境，并不断提升服务水平及质量。

2、严格按照招标文件要求进行服务，我公司积极响应各项条款，中标后在规定期限签订合同，管理人员及时进驻，解决和处理所出现的各种问题。

3、如我方中标，具备统一调配公司总体资源，无偿提供用于解决本项目应急或特殊需要时的各类专用设备、工具和人员的能力。

4、如我方中标，我公司承诺，派驻的项目人员项目人员年龄应符合合同规定要求，男性社区辅助服务人员身高在 172CM 以上，年龄 35-40 岁，初中以上学历，人员均政审合格无问题。

5、如我方中标，我公司承诺项目人员必须提供户口所在地公安派出所开具

的无犯罪记录证明，经审查没有证明的，提出限期补办限期达不到要求的进行更换。

6、遇重大活动或者其他突击性任务需要增加社区项目人员数量时，我公司承诺将无条件的按照甲方的要求和安排，完成社区辅助服务工作及服务任务。

7、我公司承诺全面负责本项目的安全保卫，门卫值班，巡逻、车辆行驶与停放、设施看护、交通疏导、应急事件，抢险救灾等工作。

8、我公司承诺依托行业标准，根据甲方管理规定与服务要求，制定切实可行的项目人员服务整体方案和应急预案，突发事件反应迅速，预案处置有力。

9、我公司承诺依法办事，文明值勤，严格管理，保障本项目区域内及周边区域财产和人员人身不受侵害，维护正常社区辅助、工作秩序。

10、我公司及时与所派遣员工签订劳动合同，每月按时足额为员工发放工资。

11、我公司承诺负责提供项目人员值勤所需的装备、器材、通讯设备等。

12、我公司承诺，不论合同是否变更、解除或者终止，合同保密条款不受其限制而继续有效，继续承担约定的保密义务。

13、我公司承诺从安全实际出发，经常性开展在岗人员业务培训和紧急预案演练。

14、我公司承诺采取切实有效措施保持队伍的稳定，确保服务质量不因人员变动而受影响。

15、我公司承诺项目人员档案管理规范，手续齐全，做到项目人员政审合格率、岗前培训率、持证上岗率、劳动合同签订率均达到 100%；忠实履行合同中的权利及义务，客户满意率达到 98%以上，有效投诉处理率 100%，人员在岗率 100%。

16、我公司承诺社区项目人员提供的简历、身份证、资格证等资料真实有效。

17、我公司承诺确保派驻甲方的项目人员队伍的稳定，不随意更换或召回正在为甲方提供服务的社区项目人员，如有特殊原因需要更换或召回，将提前 7 天通知甲方，经甲方确认后方可更换或召回。

## 6.1 人员管理承诺

### ➤ 管理规定

1. 建立健全项目人员服务管理制度、岗位责任制度和项目人员管理制度加强对项目人员的管理、教育和培训提高项目人员的职业道德水平、业务素质和责任意识。

2. 依法保障项目人员在社会保险、劳动用工、劳动保护、工资福利、教育培训等方面的合法权益。

3. 开展项目人员服务活动时做到文明、合法，不损害社会公共利益或者侵犯他人合法权益。

4. 遵守国家规定及时向公安机关办理备案或撤销备案手续服从所在地公安机关的监督管理。

### ➤ 服务的目标

1、项目人员服务管理工作在公安机关的指导下，依法开展项目人员服务行业自律活动。

2、一切项目人员执勤，必须根据与客户签订的合同和项目人员对象的具体情况，拟定周密的执行方案、任务明确、责任清楚、事实具体、方法得当。

3、所有项目人员勤务必须精心组织，周密部署，严格履行与客户签订的合



同，遵守纪律、法规和规章制度，确项目人员全，发现问题及时报告公安机关。

4、项目人员服务的种类为派出项目人员为机关、团体、企、事业单位等提供从事门卫、巡逻、守护、小区治安等安全防范工作。

5、年满 18 周岁，身体健康，品行良好，具有初中以上学历的中国公民可以向公司申请担任项目人员，被录用后需按照从事项目人员服务工作的要求。由设区的市级人民政府公安机关考试、审查合格并留存指纹等人体生物信息后，发给项目人员证方可上岗。

6、项目负责人是全体项目人员的直接组织和管理者，负责项目人员队伍的日常管理；

#### ➤ 项目人员

1. 所有项目人员须符合《项目人员服务管理条例》的规定不符合条件的人员不得担任项目人员

2. 项目人员一律按规定申领项目人员证经培训合格后持证上岗。

3. 依法享有签订劳动合同、参加社会保险等劳动保障的权利

4. 要求精通项目人员服务业务熟悉法律政策积极参加法律、项目人员专业知识和技能培训。

#### ➤ 人员服务

1. 使用的技术防范产品，符合有关的产品质量要求。

2. 安装监控设备遵守国家有关技术规范使用监控设备不侵犯他人合法权益或者个人隐私。

3. 监控影像资料、报警记录，应当至少留存 30 日备查不得删改或者扩散。

4. 项目人员须严格遵守相关保密规定。

5. 项目人员不得阻碍依法执行公务、参与追索债务、采用暴力或者以暴力相威胁的手段处置纠纷。

6. 项目人员应依法履行项目人员服务职责：

1、应当及时制止发生在项目内的违法犯罪行为，对制止无效的违法犯罪行为应当立即报警同时采取措施保护现场。

2、不得限制他人人身自由、搜查他人身体或者侮辱、殴打他人。

3、不得扣押、没收他人证件、财物。

4、不得有违反法律、行政法规的其他行为。

7. 项目人员有权拒绝执行单位的违法指令。

#### ➤ 工作要求

1. 当班项目人员必须穿戴统一服装与装备，仪表整洁，遇人遇事先敬礼，处理问题有礼有节。

2. 自觉遵守各项规定，严肃工作纪律。

4. 执勤过程中，要有敏锐的洞察力，警惕各种可疑情况，预防案件及事故发生力争做到万无一失。

#### ➤ 项目人员管理制度

##### 第一章总则

第一条 为加强人员的管理提高服务质量促进项目人员工作的健康发展 结合我公司的实际情况制定本规定。

第二条 项目人员的职责和任务是依照国家的法律、法规、履行服务维护公司的治安秩序预防和制止违法犯罪活动协助公安消防机关维护一方平安。

第三条 项目人员不能行使国家行政、司法部门的职权不能在公司所属单位

以外的范围执勤。

第四条 项目人员应接受当地公安部门的领导管理和监督在其指导下开展工作 对项目人员负有日常管理教育的责任。

## 第二章 项目人员的权利和义务

第五条 项目人员依法享有下列权利

1、 项目人员按照合同依法维护公司治安秩序和保护员工生命、公司财产的安全 任何部门和个人不得干扰和阻挠。

2、 执行任务的项目人员发现违法犯罪分子有权利制止、抓获并扭送公安机关。在遇有暴力反抗并危及项目人员安全时项目人员依法有权使用规定的防卫器械进行自卫但应以制服对方为限。

3、 法律规定的其它权利。

第六条 项目人员必须履行下列义务

1、 遵守法律、法规、政策维护学校的治安秩序保护公司财产和员工的生命安全。

2、 忠于职守、勤奋工作、尽职尽责 严格履行项目人员职责。

3、 服从命令、听从指挥、作风正派、文明执勤 严格依法办事 不得徇私舞弊 贪赃枉法 包庇纵容坏人 不得滥用职权。

4、 保护执勤区内刑事案件或治安案件现场维护发案现场秩序协助公安机关侦破案件。

5、 法律规定的其它义务。

## 第三章 管理与监督

第七条 管理工作既是行政工作又是重要的政治思想工作。它贯穿于项目人

员执勤训练、日常生活的各个方面，是加强项目人员队伍正规化建设的重要内容和基础。部门领导和分管科长必须加强对管理教育工作的领导提高认识切实把对项目人员的管理工作列入议事日程。

第八条 坚持从严治队的方针。认真贯彻各项规章制度严格要求赏罚分明保证规章制度具体贯彻落实。培养优良作风防止事故巩固提高项目人员的战斗力。

第九条 认真加强思想政治工作以激发项目人员的光荣感、使命感和责任感增强凝聚力。提高政治觉悟坚持执行党的路线、方针、政策严守国家法律、法令认真执行项目人员守则增强法制观念大力提倡和加强精神文明建设。

第十条 教育所属项目人员认真熟记和履行职责精通本职业务。班长要熟悉所属人员的基本情况掌握其思想动态严格执行岗位责任制发动群众共同搞好管理工作。

第十一条 搞好批评教育定期进行作风整顿坚持训管结合理论联系实际把纪律作风贯穿到教育训练、日常生活和完成各项任务中去。从大处着眼点滴入手常抓不懈。使项目人员队伍养成令行禁止、整齐划一、遵章守纪、奋发向上的优良作风。

#### 第四章 职业纪律

- 1、严禁项目人员执勤着装不整齐，不按规定着装佩带不全。
- 2、严禁项目人员当班时看阅书报小说，玩游戏机等与工作无关的事情。
- 3、严禁项目人员值班时打瞌睡或聚众聊天嬉闹。
- 4、严禁饮酒执勤。
- 5、严禁交接班不清楚，未经主管批准，私自请人顶班，私自留宿他人。
- 6、严禁非法扣留他人证件及物品或接受他人的钱物。

- 7、严禁在突发事件, 紧急情况中临阵脱逃或视之不理。
- 8、严禁违反项目人员器材、消防器材的操作规定或转借。
- 9、严禁无故不参与项目人员会议培训 学习训练及集体活动。
- 10、严禁未经批准缺勤和擅离岗位或请假不按时归队。
- 11、严禁招惹或教唆他人参与社会聚众打架、斗殴、抢劫等违法活动。
- 12、严禁隐瞒不向上级汇报工作中存在的问题或可能造成的后果。

## ➤ 项目人员岗位责任制度

### 一、岗位职责

热爱本职、忠于职守以保护甲方安全和正常生产预防偷窃、盗窃、抢窃事件和防火发生。不断提高专业水平和处事能力。

### 二、工作范围

值勤点为固定执勤岗和流动执勤岗。工作时间每天按照项目规定按时上岗。

### 三、工作要求

- 1、 所有项目人员必须有高度的责任心 对工作尽职尽责遵守上岗制度。
- 2、 所有项目人员必须礼貌用语。
- 3、 所有项目人员必须服从项目管理。
- 4、 按时交接班 清点职责范围内所有的成品及物品和消防情况。
- 5、 严禁任何管理人员及工人无证进入施工现场, 如有特殊情况需安环科同意方可让其进入。
- 6、 严禁联岗、离岗、串岗现象。办公区域除值班项目人员外任何人员在春节期间不准进入办公人员除外。
- 7、 项目人员要切实相互配合如发生偷盗、火情要相互配合并及时将情况在

第一时间上报项目相关领导。

8、项目人员由安环科统一指挥春节留守期间实行区域责任制度和考勤制度。

9、春节期间没有特殊情况在职所有人员严禁随意请假外出、酗酒、赌博现象。

10、严禁在职人员自盗行为一经发现立即清除出场移交公安部门严肃处理且工资不予结算。

11、春节期间实行带班巡岗制度。

12、项目人员要相互联络，随时保持信息通畅，发挥团队精神。

#### ➤ 项目人员的纪律

1、认真学习并遵守国家的法律、法规和有关政策，不断增强法制观念，严格依法办事，在项目人员权限范围内进行项目人员服务；

2、加强组织纪律观念，遵守公司各项规章制度，认真履行项目人员职责，做到准时上岗，坚守岗位，不擅离职守，严格执行岗位职责；上班时间不喝酒、吸烟、做私事，不准在工作岗位上接待亲友，非当值项目人员，未经项目人员组长允许不得在岗位上长时间逗留；做到个人服从组织，下级服从上级的原则，服从命令，听从指挥；

3、做到文明执勤，服装整齐，仪表端正，精神饱满，态度和蔼，办事公道，热情为客人和员工服务；严禁出现刁难人，打骂人，侮辱人格的行为；增强互助互爱，共同提高，维护队伍内部团结；

4、做到廉洁奉公，不谋私利，坚持原则，是非分明。不被金钱、物质、美色所诱惑腐蚀，不利用工作之便索贿受贿及纵容包庇坏人、陷害好人；

5、严守公司秘密，未经公司同意不得以任何方式泄漏公司及客户的一切文件、数据。不得擅自把无关人员带入执勤范围；

6、爱护公司财物，遵守公司设施与场地的使用守则，项目人员损坏公司的财物或设施，公司可按被毁坏物品价值扣除相应工资作为赔偿。严禁滥用职权、监守自盗或勾结他人偷盗，如犯有偷窃行为，将会被立即开除而不给予任何补偿，严重者移交公安机关处理；

7、项目人员须廉洁奉公，所有项目人员在遇他人赠送礼物（礼品、红包等），必须第一时间礼貌向其拒绝，在对方非留下不可的情况下，需第一时间向领班汇报并作好礼物收受详细记录，绝不允许私自处理外来礼物。

8、项目人员应掌握服务投诉常识、发生火情、险情及意外事件的处理方式和程序，及时报警，减少损失。在第一时间内向相关机关进行求助。

9、服务活动应当文明、合法，不得损害社会公共利益或者侵犯他人合法权益。

10、项目人员依法从事项目人员服务活动，受法律保护。

#### ➤ 项目人员的工作技能要求

- 1、能熟记所辖区域的基本情况；熟悉其消防设施及通道的具体情况；
- 2、能准确填写各种表格、记录；
- 3、能熟练掌握操作相关设备的操作程序，如电梯、各种灭火器、枪支的使用及性能。

#### ➤ 巡查规定

巡查。①巡查人员必须清楚所辖区内的设施及具体位置，发现异常情况应立即查明并上报；②巡查时发现可疑人员、可疑声响、闻到异味，应立即查明情况

并采取相应措施（上报上级领导或及时知会各相关部门）；对巡查情况要详细记录；③巡逻的时间和路线，要结合实际情况，采取“时间不定时，路线常变换”的原则；④在巡逻的方法上，可采取徒步、骑自行车巡逻与站立观察相结合，重点部位潜伏与听相结合。

#### ➤ 人员交接班规定

1、交接班项目人员提前 10 分钟在广场列队集合；

2、接班领班负责整队，清点上班人员是否到齐，领班不在时可由组长指定人员负责带队；

3、整理着装完毕后，领班进行接班前讲话，交待注意事项，然后整队（领班要将每次班前训话作好记录，每周交到组长处汇总）。

#### ➤ 消防管理要求

项目人员身兼义务消防员，在平时工作中应积极参加消防技能的学习培训并认真做好消防器材的检查维护，在发生火灾时应全力配合各部门负责人进行灭火抢救工作。



## 6.2 质量保证措施

### 1、服务质量保障

#### ➤ 组织机构健全

公司实行总经理负责制。下设办公室、人事部、培训部、采供部、拓展部、财务部、人防部、专职督察队等部门负责开展公司的各项业务工作，并设机动队专门负责处置突发事件和紧急情况下的增援、救助。

#### ➤ 管理职责明确

公司从总经理到每一位员工的职责都有明确的规定，每周召开管理例会，对前期工作进行检查、总结，对顾客反馈意见、工作中采取的整改措施实施状况、改进意见等进行评审，落实。

#### ➤ 管理制度完善

根据项目人员守护工作的实际，公司制订了《项目人员守则》、《项目人员纪律》、《突发事件应急处置预案》、《八条禁令》、《人防项目人员奖惩规定》、《项目人员着装规定》、《项目人员上岗值勤行为规范》、《内务卫生标准》等一整套规章制度，使项目人员守护工作的各个环节都有章可循，有规可依。

#### ➤ 提高项目人员素质

面对复杂严峻的社会治安形势，我公司进一步强化了培训工作，积极地为客户培养合格的项目人员专业人员。公司从高起点、高投入、高规格入手建立了规范的培训基地，从政治、业务、军事、职业道德、法制和纪律作风等方面进行严

格训练，坚持持证上岗，保证队伍质量。从招录项目人员开始，就注意严格把好进入关，严格按《项目人员服务管理条例》的规定，对新招录的项目人员在进入培训之前，先进行严格的体检和政审，并预留十指纹档案，从血检和尿检中掌握有无疾病和吸毒情况，并通过治安、刑侦和禁毒等部门掌握的人员信息材料中比对有无违法、犯罪前科，坚决杜绝有劣迹的人员和不法分子混入项目人员队伍，给项目人员工作带来危害。在初审合格后，所有项目人员都要在公司培训基地进行为期 40 天的严格训练，训练结束，由省公安厅组织考试，合格后颁发项目人员上岗《合格证》。工作中每年进行不少于 6 次的岗间轮训。

#### ➤ 硬件保障设施齐全

每位项目人员配有制服、头盔、自卫棍、无线对讲器材等装备，熟练掌握各种紧急情况和突发事件的处置预案。公司指挥中心 24 小时有专人值班，设有专用电话，随时保障能够迅速准确地处理警情。

#### ➤ 督促检查到位

公司设有专职督察队负责每天到各个执勤点督促检查项目人员执行规章、制度的情况，公司负责人和部门领导也定期或不定期地进行督促检查和服务质量回访，发现问题就及时整改，不断改进工作，努力严密项目人员守护工作的各个环节，防患于未然。

## 2、人员保障措施

#### ➤ 确保满编满员，队伍稳定

为了确保达到预定的服务目标和质量，我公司严格按照方案约定的人员配置要求进行招聘、调整人员，保障不缺岗不缺员。同时，狠抓队伍建设，组建一支稳定的物业服务团队。

#### ➤ 确保人员素质达标

要确保服务质量，人员素质是决定性因素之一。怎么样提高人员的素质，主要从三个方面进行保障，一是从内部选调部分素质过硬，业务能力强的人员作为XX物业服务的中坚力量；二是通过各种渠道招聘，择优选取素质较高，能力较强的人员补充到队伍中来。三是加强素质教育与培训，让全体人员不断提高自己的综合素质，保证队伍的凝聚力和战斗力。

#### ➤ 整体确保人员服务技能

服务技能是服务实现的前提，为了确保全员服务技能与客户的需求相适应。我公司将从多个方面来提升人员的服务技能。一是内部培训，通过竞赛、沙龙等形式来提高现在人员的服务技能。二是定期不定期的进行委外培训，包括聘请专家入企培训和组织人员参加相应的专业技能培训。三是引起专业技能和水平较高的人员补充到团队中来。能过以上几种方式来确保队伍较高的服务技能。

### 3、财力保障措施

#### ➤ 独立建帐，专款专用

为了确保本项目服务的有效实施，我公司将建立本项目专用帐目，并且对于该项目的投入方面，实行专款专用，不得以任何的理由拆借其资金，从而为确保

物业服务保驾护航。

#### ➤ 建立监督机制

监督是确保有效实施的手段之一。为了确保资金的到位与合理，将配合社区辅助、安排公司财务、品质等部门对该项目的帐务进行监督，做好事前监督和事中监管以及事后核算，进而确保合理、有序、科学。

#### ➤ 建立公示制度

公示，是对业主和客户的透明，也是对内部管理的提升。根据公示和审查的反馈情况进行调整和反思，改进以后的工作。

### 4、设备保障措施

#### ➤ 配备配置到位

要做好服务，必要的设备是不可缺少的要件。为了确保做好社区辅助服务，确保与甲方目标相适应，我公司将根据甲方项目特点配置相应的设备，包括机具、项目人员用机具和耗材必备物资等等。具体可参考设备配置内容。

#### ➤ 确保设备状态良好

要发挥设备的功能，提高服务效率，那让设备保持良好状态，是必须前提。我公司将对建立设备管理制度，定期检查保养，部分设备需送外检测者必须按规定送检。让机具设备保持在良好状态，随时进行高效生产。

## 5、机制保障措施

### ➤ 全面推行 ISO 管理体系

公司将全面按 ISO 体系的要求进行管理，包括质量、环境、职业健康与安全。以确保管理科学、适用。虽然公司暂未通过 ISO 体系认证，但早已按其体系运作，形成特有的成熟管理体系。

### ➤ 建立经理联系制度

本着对业主单位和客户负责，公司将建立经理联系项目制度。让项目管理情况及时反馈到公司决策层，同时让公司的决策及时传达到基层，减少沟通环节与成本，提高效率。

### ➤ 严格考核制度

为了激励全体员工的积极性，充分调动服务的主观能动性，公司将进一步完善考核制度，并将考核结果应用到工资中去，把全体员工的切身利益与物业服务相结合，进而让员工乐于去把服务做好。同时有纠正预防措施和改进措施。确保员工明确怎么做事，怎么做好事，怎么积极主动做事。

### ➤ 建立义务监督机制

为了确保服务的质量和效果，公司将联合相关部门，选取部分成立义务监督队，通过明查暗访等形式对所有服务内容进行监督，我公司将根据监督的结果作出应对措施和考核，以确保服务的质量。

## 6、质量管理体系

### (1) 质量管理体系保障

ISO 9001：2008 质量管理体系、ISO 14001：2004 环境管理体系和 GB/T 28001-2001 职业安全健康管理体系是国际上通用的管理体系，在本项目的社区辅助服务管理中，导入 ISO 9001：2008、ISO 14001:2004、GB/T 28001-2001 三种管理体系，并将这三种管理体系进行完全整合，形成一个全新而充满活力的整合型管理体系。

### (2) 项目主管职业化

项目主管的职业化打造是我司长期的管理主题，公司已制定出一整套职业项目主管的选拔、培训、预用、成长到发展的较系统的方案，并逐步实施。项目主管的职业化将保证我们服务的可持续性发展。我们将派驻具有丰富服务经验和水平的职业化项目主管，并接受业主的监督。

### (3) 现场质量督导组

现场质量督导组-依托于公司品质保证部现有的各专业条线的技术力量和人员，采取定期或不定期的方式，按照 PDCA 管理办法，对本项目现场的运营服务质量进行检查、评估、提出改进方案，并负责全程跟踪整改，以确保我司提供的服务水平按螺旋式曲线不断提升。

### (4) 建立治安快速反应系统

安全防范是服务第一要素，项目秩序维护工作由中央监控中心统一指挥调度，并建立其战斗力强的治安快速反应系统，该系统既强调迅速快捷，又强调多重结合，迅速快捷。既要求秩序维护员在接到快速支援的命令后 10 分钟内赶到现场，其他岗位人员也会相续趋前支援；多重结合即项目治安工作要做到流动岗、固定

岗相结合、全面防范与重点相结合，确保项目治安万无一失。

#### (5) 派驻高素质服务团队

公司始终秉持“客户为尊”的服务理念，将之贯穿与人对人的服务之中。公司将全力保证项目专业服务团队的稳定性及专业性，满足本项目高规格的服务要求。

新招聘人员通过我司标准的社区辅助服务人员录用程序择优录取；

严格执行录用人员政审，保证没有犯罪记录、有相关资格证；

新员工入职培训，按照我司针对“协助派出所治理聘请人员”的特点而设计的培训教案进行培训，合格证留用。

公司将对项目实施公司成熟的标准化督导与培训体系，以保证现场服务质量的统一标准。

#### (6) 人员稳定性保证

“严格准入，减少流失”。严格准入，意在合理限定职业门槛。确保新员工的基本素质。减少流失，意在保持队伍的基本稳定，特别是技术、业务骨干的稳定性。通过以人为本的企业文化、合理的薪酬和激励机制，增加员工的职业自豪感和个人归属感，既留住人，又留住心。

## 7、人员的培训

凭借公司多年积累的优秀培训课程、培训师资及培训体系，传递企业理念、服务技能、考核要求，建立互补型、学习型组织，持续提升服务质量。立足于战略高度，充分开发项目管理人员的工作潜能，以客户需求为导向，对职员进行分类分层培训，对培训过程以及结果进行适时评估，同时鼓励职员以多种形式参与

学习训练；

### ➤ 培训工作的指导思想

我们始终高度重视人力资源的培训与开发，把培训提升到一个战略的高度，我们相信，一个好的管理模式必定包含一个好的人力资源开发机制。我们认为：

培训是企业壮大的催化剂。

培训是员工职业生涯的加油站。

培训是企业给员工最实惠的福利。

我们在人员培训上拟采取如下措施：

a. 结合我司多年来物业管理的经验，并根据物业管理市场及行业动态的最新变化，随时调整培训策略，不断更新培训内容，保证培训效果。

b. 树立“管理者就是培训者”的理念。建立“随时、随地、随人”的培训模式，每一位管理人员都担负起培训下属员工的职责。我们尤其强调实际工作中的能力训练，包括日常的工作指令也应该以培训的方式下达，让员工在实践中不断地提高自己的工作能力和绩效。

c. 根据工作需要，建立职员“轮岗培训制度”，建立互补型团队。使每一位服务工作人员都形成我们的服务网的有机结点，而不是孤立的个体，确保优质服务在内部和谐配合的基础上得以实现，保证“首问责任制”的正常运行。

d. 培训考核绩效化。我们将把管理处每次培训考核的结果与个人的绩效考核挂钩，目的就是落实培训，量化培训，避免管理处培训流于形式。

e. 保持课程的持续改进。我们将实际工作经验不断加以总结并用以指导员工，防止员工在机械循环的培训中丧失学习动力。同时强调培训形式多样化，采



用先进科学的方式（例如拓展训练、感受性训练、游戏等）增加培训的效果。

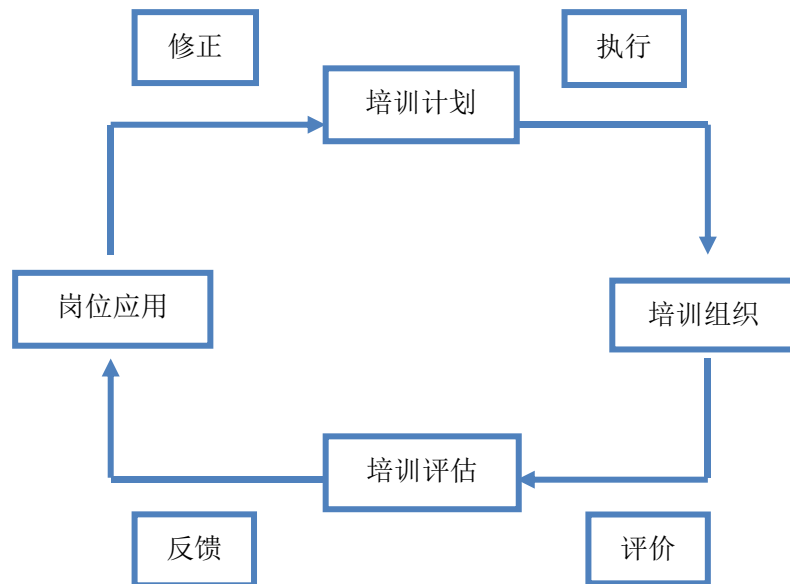
f. 采用目前国际企管人员流行的“KAS”培训方法即集知识（KNOWLEDGE）、能力（ABILITY）和技巧（SKILL）于一体的培训方法。其中包括讲授法、讨论法、案例法、角色模拟法、对抗辩论法、专题讨论会、参观学习、现场实习和职务轮换等方法。

g. 培训制度化，保证员工有足够的培训时间。通过分级考核及末位淘汰制度，形成员工的紧迫感和压力感，将传统的被动接受培训，变为员工自发性的主动参与。

h. 切实推行持证上岗制度，通过委托外培及组织内部技能培训，核发经严格考核的岗位操作证书，既提高职员的实际操作能力，也与职员职业生涯规划相结合，提高职员的工作积极性。

➤ 培训系统的实施运作

1. 培训系统图



系统图说明：

- 针对本项目的管理特点来设置培训目标并拟定实施计划。
- 有效运用多种培训形式和方法，确保培训达到预期效果。
- 通过对员工进行考核，以了解培训的有效性 & 员工的接受程度。
- 根据对考核结果的评估和反馈，及时调整培训思路并确定未来培训重点，强调将理论应用到实践工作中。

按公司 ISO9001：2008 质量管理体系标准要求，建立《员工培训制度》，管理处每年年底制定第二年的培训计划，并认真实施，管理处不定期对各部门的培训工作进行检查，年终作为各部门绩效考核的依据。

➤ 培训计划的制定

1、管理处根据公司培训制度的要求，结合实际工作需要，于每年 12 月份制定下年度《年度培训计划》。

2、下属部门根据管理处的《年度培训计划》，结合本部门实际情况，制定本部门月度、年度《培训计划》。

3、培训计划包括：培训项目、培训对象、培训部门或责任人、完成期限等内容。