附件：

西南航食天府分公司垃圾清运处理服务手册

第一条 服务地点、内容

垃圾清运处理服务的地点为四川省成都市东部新区苇航路7号西南航空食品有限公司天府分公司厂区内及T2两舱休息室。

第二条 垃圾处理服务包括餐厨垃圾、生活垃圾和其他固体垃圾的处置服务

餐厨垃圾主要包含航班回收餐食垃圾、生产线餐厨垃圾、员工食堂餐厨垃圾及真空垃圾处理系统中产生的厨余垃圾；生活垃圾主要包含天府分公司和T2两舱休息室生活垃圾；其他固定垃圾主要是污水处理站处理航空配餐所产生的废水及生活污水过程中生成的污泥，通过系统抽到污泥池和人工打捞污水处理站各槽体中的浮渣，经脱水机压榨后出泥，现场装入吨桶/吨袋，暂存污水处理站待转运处置。污泥中含有污染物和有机物的固体废物，需对污泥进行合规处置。

第三条 服务流程、要求

1.现场垃圾回收员工负责低清区所有餐厨垃圾的清理清运,以及所有餐车的餐盒清理回收工作,T2垃圾的回收清运,垃圾回收区域的地面、墙面、地沟、门窗及真空垃圾处理间、真空垃圾处理系统设备等卫生工作。

2.垃圾回收员工服从现场工作安排,在餐具室未工作时,不得擅自到清洗车间进行回收工作。

3.垃圾回收员工的工作服、帽、手套口罩、工作鞋等,工作结束后要放在指定的区域,不得随意放置。

4.垃圾回收员工在工作间隙,到指定的区域休息,不得使用任何与餐用具有关的物品(如餐车、泡沫箱、备箱等)用于休息。

5.垃圾回收员工不得擅自清理餐车里面的任何物品,必须在现场值班班长确认后方可进行回收,并及时将回收垃圾清理出工作现场。

6.盛装垃圾的垃圾桶要及时更换,不使用时不得摆放在清洗车间内或垃圾房外周边,必须摆放到指定区域内,保持垃圾桶外观干净,不得有破损和污垢。

7.盛装潲水的垃圾桶必须加盖,当日潲水必须当日清运,不得在公司过夜,每日清运次数不低于两次。

8.盛装垃圾的编织袋在不使用时不得摆放在清洗车间内,必须搬离到垃圾房摆放。

9.回收垃圾要及时,每次工作结束后及时清洗垃圾房地面、墙面、地沟,确保垃圾房的环境卫生。

10.回收后的垃圾不得在垃圾房内进行分拣,必须及时打包、清运;垃圾房的房门及卷帘门进出要及时关闭,杜绝蚊虫、老鼠等害虫的进入。

11.所有的餐车、餐用具不得作为垃圾处理,坏的餐车放在指定的位置等待维修。

12.回收物品外包装被污染的存放在指定位置,待客户确认后,由监管部门开据出门条放行。

13.安全质量管理部和航机服务部等相关部门相互配合,并在现场安装了监控设施,做好回收工作的现场管控。

14.回收区现场管理人员加强巡检,督导承包方员工按照操作流程工作,不得野蛮作业,避免造成设备的人为损坏;工作中不得用水冲洗开关插座等,防止发生触电事故。

15.安全质量管理部监控值班员每天对餐用具回收现场工作情况实地检查不少于三次。

16.门卫保安对航班回收废弃垃圾运输车辆,检查无异后凭出门条放行。

17.为做好现场管控,防止餐用具的流失,现场值班班长24小时在岗。

18.承包方承诺在清运的垃圾中发现餐用具(废弃的破损瓷器、玻璃器皿除外),要及时清理出来并告知现场管理人员,凡有任何将餐车、餐用具、食品、用品等据为己有的行为,将按照合同对承包方进行处罚,直至解除承包合同。如有情节严重构成违法犯罪的,本公司将移交警方处理。

19. 具备专业资质的供应商，将污泥转运并进行合规处置，并提供相应记录备查。供应商需委托有资质的检测机构，按照《农用污泥污染物控制标准GB4284》检测污泥重金属含量，满足A级要求，并提交检测报告。

第四条 工作要求

1.在垃圾处理过程中,乙方要严格遵守甲方的各项卫生规定，T2两舱休息室、公司大院生活垃圾每日清运一次；生产餐厨垃圾、航班回收餐厨垃圾根据每日垃圾回收情况清运，所有垃圾需在当日清运，不得在公司过夜留存。

2.垃圾清运处置特别说明：航班回收的所有垃圾均由出资方提供垃圾包装袋且自行打包好进行清运，不得在公司内进行垃圾分拣包装。

3.承包方在提供服务期间工用具均由承包方自行提供。

4.工作区域张贴承包方组织结构图,内容有员工姓名、照片,并标明每班负责员工。所有员工必须持有健康证,并提供无犯罪记录证明，员工更换时需提前报备本公司,并提供相关的证明材料。

5.员工须按照本公司各项卫生管理规定穿着统一的工作服、帽、手套口罩、防滑工作鞋等。

6.污水处理站现场将污泥装吨桶/吨袋，现场暂存，按照转运需求通知供应商进场及时转运，并配合在有紧急转运需求时在48小时内完成污泥转运工作。供应商车辆进场在装污泥前后过磅计量转运污泥重量，作为结算依据。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **污泥转运所需条件及实施内容** | **甲方** | **乙方** | **备注** |
| 污泥鉴定 |  | √ |  |
| 污泥现场装吨桶/吨袋 | √ |  |  |
| 装满后场内转移所需存放点 | √ |  | 约5平米场地暂存 |
| 装污泥的吨桶/吨袋（装载桶、周转备用桶） |  | √ | 乙方提供 |
| 称重设备（地磅或磅秤） |  | √ | 提供第三方过磅记录 |
| 装车所需叉车、叉车司机 |  | √ |  |
| 过磅记录确认 | √ | √ | 双方签字确认 |
| 适用运输工具配备 |  | √ | 现场污泥搬运用工具设备乙方提供 |
| 污泥出厂后的安全环境责任 |  | √ |  |

第五条 付款方式、结算周期

甲方向乙方每次支付服务费用按季度来支付服务费金额,以乙方承揽垃圾清运、处理服务的具体时间起,每满三个月支付一次,乙方在每满三个月对应日的15日后出具相应金额的增值税专用发票(乙方免税期间可出具增值税普通发票),发票应当列明由甲方支付的净价、适用的税率和税额。

污泥清运产生费用按次报价，即元/次，费用包含检测费、人工费、运输费、装卸费、清洁费、容器费、低值易耗品费、叉车费、过磅费等等。处置费根据处置时间随其他季度支付服务费共同支付。

第六条 定员建议

1. 配备项目主管人员1名，有较高的人员管理水平，有较强的组织、管理和沟通协调及应变能力；
2. 配备每日垃圾清运工作人员至少2名。污泥清运根据实际需求，处置期间安排工作人员。

第七条 工作时间

低清清洗区工作时间为06:30至当日航班结束，直至工作完成。

第八条 风险及应急措施

1.风险:外包方员工操作不当造成设备损坏。

应对措施:对员工进行设备操作岗前培训,管理人员加强日常巡检,对外包方员工不按照工作流程操作造成的设备损坏,责成外包方负责赔偿损失。

2.风险:外包方员工队伍不稳定,上岗人数不足,工作效率低下,造成现场垃圾堆积,清运不及时。

应对措施: 要求外包方必须有充足的人员储备，在特殊情况下,本公司组织人员上岗操作,以保证现场工作有序运行，同时对外包方进行处罚,并限期整改。

3.风险:外包方在潲水垃圾分拣程序中,回收不属于潲水垃圾的物品。

应对措施:本公司现场管理人员加强巡检,督导外包方员工按规定进行回收作业,凡不按照工作流程操作造成物资及餐用具流失的,将对承包方进行处罚。

4.风险:外包方员工在车间滑倒的风险、触电的风险。

应对措施:员工要穿着防滑工作鞋,地面的污渍油渍要及时清扫,避免人员滑倒受伤;做清洁卫生时,必须按照操作手册断开电源,不得用水冲洗开关插座等,防止发生触电事故。

第九条 服务考核

由航机服务部餐具室负责业务现场工作的日常监管、考核，并负责将监管考核中发现的问题及时告知外包方,并督促外包方对发生的问题及时纠偏、持续改进（附件1、2）。监管考核以服务内容执行情况为准，考核满分为100分，合格分为90分。即得分90（含）分以上，甲方向乙方全额支付当月费用；得分90分以下的，每低于合格分1分，甲方将向乙方收取违约金500元，并在应付费用中直接扣除。

**附件1：《西南航食天府分公司服务质量考核检查评分表》**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务项目** | **服务内容** | **评定标准** | **标准 分值** | **检查扣分** | **实际 得分** |
|  | 说明：检查中每项服务内容出现1次不达标，扣2分，扣完为止。 | | |  |  |  |
| 1 | 清运服务 | 公共区域卫生 | 无恶臭、无明显污渍、无过多水迹 | 15 |  |  |
| 垃圾桶、垃圾房、真空垃圾处理间以及垃圾处理设备、垃圾清运电梯、垃圾房外升降平台等 | 垃圾桶摆放整齐，外观洁净； 桶内垃圾不得超过1/2；  相关区域需及时打扫、认真清理,做到随时保持干净、整洁、无异味 | 10 |  |  |
| 地沟清洁 | 无污物、无堵塞 | 10 |  |  |
| 污泥处置 | 合规、及时处置污泥 | 2 |  |  |
| 2 | 人员管理 | 及时、有效响应业务部门提出的整改建议 | 及时与业务部门沟通，对需整改问题及时处理 | 10 |  |  |
| 保持服务人员精神风貌 | 员工需统一工作服上岗，个人风貌好，工作认真 | 10 |  |  |
| 工作牌使用规范 | 员工及时办理工作证，执证上岗，规范佩戴工作证，使用门禁，不允许带无关者进入公司场所；工作人员离职时，必须第一时间将工作证和门禁卡上交安质部，禁止将工作证和门禁卡私自留下给其他人员使用 | 10 |  |  |
| 工作规范 | 严禁违规使用水电气 | 13 |  |  |
| 不在回收现场分拆垃圾,当天的垃圾当天及时清运,不在回收现场过夜 | 10 |  |  |
| 除公司规定的吸烟区域外，严禁在工作区和休息场所吸烟（包括电子烟）或乱丢烟头 | 10 |  |  |
| 不得携带任何与工作无关的物品进出公司，或是携带公司物品离开公司，进出公司请自觉接受公司授权保安人员的检查 | 10 |  |  |
| 总分 | | | | 100 |  |  |

年 月

甲方： 乙方：**附件2：**

**西南航食天府分公司垃圾清运服务质量考核结果通知单**

贵公司 年 月西南航食天府分公司垃圾清运服务质量考核扣分 分，扣分原因为： ，并限期（小时/工作日）完成整改。

根据双方签订的《垃圾清运、处理服务合同》中考评结果的约定，扣除贵公司 年 月应收费用 。

此通知

附件：《西南航食天府分公司服务质量考核检查评分表》

西南航食天府分公司航机服务部

年 月 日

甲方： 乙方：