

# 普陀区环境卫生作业质量和服务规范考核细则（2023版）

## 第一章 道路保洁作业服务

项目	序号	考核标准	扣分	备注
第一条 道路保洁质量要求	1	作业时漏扫、弃扫，未能及时清理清扫垃圾。	0.5	
	2	地面清扫保洁作业时未现扫现收，作业后路面有烟头、废纸、塑料袋及包装物、瓜果皮核等各类废弃物，有污水、粪便、痰迹、污物等，人行道侧石、行道树穴内等有废弃物或污水的。	0.1/平方米	
	3	隔栅板沟眼垃圾堵塞。	0.2	
	4	沟底有残留污水、残积沙土，有明显污迹。	0.3/米	
	5	清道垃圾、沿街定时定点收集的垃圾再次落地或收集运输途中有污水滴漏的。	0.5	
	6	人行天桥、地下通道、上下走道地面、阶梯未保持整洁，有污水、粪便、污物等。	0.2/平方米	
	7	未根据高标准保洁区域作业要求，实施精细化保洁服务。	0.5~1	
第二条 道路保洁作业时间要求	1	未按规定时间要求进行保洁。	0.5	
	2	一级区域环境卫生质量保障时段未达到每日07:00-23:00；二级区域环境卫生质量保障时段未达到每日07:00-21:00；三级区域环境卫生质量保障时段未达到每日07:00-19:00。	0.5	
	3	夜间偷倒大件垃圾和小堆无主垃圾未在早七点前完成清除作业的。	0.3	
第三条 机械清扫、冲洗保洁频次要求	1	不同等级道路的机扫冲洗频次，未达到相应等级道路应达到的机械清扫、冲洗保洁频次。	0.5	
	2	未按照道路扬尘污染防治应急要求完成保洁冲洗作业。	0.5	
第四条 人工清扫保洁作业服务要求	1	保洁作业工具、设备不整洁、有缺损、有安全隐患，有乱张贴。	0.3	
	2	作业后工具未摆放、车辆未停放整齐，未冲洗或冲洗后污水未及时处理，对行人走路、车辆行驶、周边环境和市民生活造成影响。	0.5	
	3	作业时将清扫垃圾扫入窞井、河道或其它堆物处；清扫垃圾未及时运到指定收集点，进入收集容器倾倒。	0.5	
	4	垃圾倾倒后，未及时将垃圾收集容器复位，摆放整齐的。	0.3	
	5	收集、运输、倾倒垃圾入收集容器等过程中有洒落、飞扬、滴漏现象的。	0.5	
第五条 机械清扫和冲洗保洁作业服务要求	1	车辆设备不整洁、有缺损，有安全隐患；作业过程中有吊挂、飘洒、滴漏等现象；作业完成后未及时冲洗和保养。	0.5	
	2	机械化清扫保洁、冲洗作业未定时、定线保洁、冲洗，漏扫、漏冲，机械化清扫后遗留废弃碎石、果壳纸屑、泥沙等杂物。	0.3	
	3	机械清扫保洁时喷淋装置失效。	0.3	
	4	机械化清扫保洁、冲洗车作业时未打开警示信号提醒路边行人；未合理避让行人或水压和车速不合理导致污水飞溅过往行人。	0.5	
	5	车辆作业或加水停放不规范的。	0.3	
	6	清扫保洁车辆作业时，总质量小于8500kg的，作业噪声应低于85dB；总质量大于等于8500kg的，作业噪声应低于87dB。	0.2	
	7	机械化清扫保洁及冲洗作业非重要保障活动外未避让所在区域公安部门规定的高峰时段。	0.3	
	8	多功能抑尘炮雾车作业未根据作业路况及时调整雾炮喷射角度和水压，导致水雾覆盖范围超过机动车道区域；存在雾炮喷射临街居民窗户或临街店铺等扰民行为。	0.3	
	9	遇气温低于4℃、台风暴雨、大雪等不适宜冲洗的气候条件，未停止冲洗作业和炮雾车作业。	1	

第六条 废物箱保洁	1	箱门、箱体、内壁未保持完好，标识不清晰、有破损、缺失，或发现缺损未及时上报的。	0.2	
	2	箱内未配置相应分类垃圾袋。	0.1	
	3	箱门、箱体、内壁容貌不整洁，箱体乱张贴未及时清理。	0.2	
	4	未及时、定时收集，箱内垃圾满溢，收集后未对箱体进行保洁。	0.3	
	5	箱边点状、块状污染物20分钟内未清除。	0.2	
	6	收集后周围地面未保持整洁，有散落垃圾，箱内积存垃圾超过投口，收后内胆未复位，未关好箱门。	0.2	

## 第二章 公共厕所、倒粪站（小便池）保洁服务

项目	序号	考核标准	扣分	备注
第七条 公共厕所开放基本要求	1	公共厕所（含24小时开放的公厕）未按规定时间开放使用。	1	
	2	公厕管理人员违规收取或变相收取费用。	1	
	3	未按规定提供必要的手纸等便民措施。	0.5	
	4	公厕管理人员工作时间脱岗、瞌睡、有闲杂人员聚集、管理室摆放杂乱或从事影响公厕服务形象事项的。	0.5	
	5	公共厕所内存在管理人员吸烟、乱拉电线、私用大功率电器、停放电动自行车等存在安全隐患行为的。	1	
	6	公共厕所等级、服务时间、服务管理标准、服务管理员工号、作业服务单位、服务管理单位和投诉监督电话未按规定公开的。	0.3	
	7	厕位门锁不能正常使用且未及时报修，厕位未设置衣帽钩或置物板，残疾人厕间未设置求助铃，未按规定张贴禁烟标志。	0.2	
	8	专人看管的公厕未按要求配置消防器材、便民服务箱。	0.2	
第八条 公共厕所标志设置和导向标识设置	1	未按规定设置公共厕所标志，设置不规范、不醒目。	0.3	
	2	未按规定设置男女标识，蹲（坐）便器识别标识、无障碍坡道、无障碍厕所（位）间等标识。	0.3	
	3	公厕标识不干净整洁、不端正、不规范，破损、残缺，有严重锈迹的。	0.2	
第九条 公共厕所外围环境保洁质量要求	1	责任区范围内有乱张贴、乱涂写、乱刻画、乱吊挂、乱堆放等行为。	0.2	
	2	责任区域范围内有垃圾、粪便、污水、污迹、渣土，蚊蝇孳生地。	0.2	
	3	外部坡道、台阶有破损、有障碍物、杂物、痰迹、积水；屋顶有垃圾、杂物。	0.2	
	4	大门内外及把手等设施不洁，有污迹、印记、湿迹、锈蚀、尘土、杂物；门窗玻璃、窗台、窗框、排风机等处有积尘、蛛网、破损等现象。	0.2	
第十条 公共厕所厕内环境保洁质量要求	1	厕内环境不洁，有杂物。内墙面、天花板有积灰、污迹、蛛网，乱涂画，墙面有破损。	0.3	
	2	厕内地面不洁，有泥印、杂物、污迹，地面有水迹。	0.2	
	3	厕内雨天未铺设防滑垫或警示标志。	0.2	
	4	厕内未保持采光、照明和通风情况良好。	0.2	
	5	工具间（箱）不洁，或未配备工具箱的；有异味；保洁工具乱堆放。	0.2	

第十一条 公共厕所厕位环境保洁质量要求	1	蹲便器、坐便器外侧有水锈、粪便、污物；蹲便器、坐便器内有积粪、污垢，管道不畅通。	0.3	
	2	小便槽（斗、池）有水锈、尿垢、污物，有明显异味；沟眼堵塞，管道不畅通。	0.3	
	3	蹲便器、坐便器、小便槽（斗、池）、扶手有破损、有安全隐患；有污迹、水渍；分隔板有破损，积灰、污迹、蛛网，乱涂写等。	0.3	
	4	厕位有纸篓的，纸篓未张贴于垃圾标识或纸篓内废弃物超过容积的1/2。	0.3	
第十二条 公共厕所厕内设备保洁质量要求	1	厕内设备有缺损、污迹、杂物、明显异味，设备无法正常使用的。	0.3	
	2	无障碍设施有破损，无法正常使用，不清洁、有污迹、锈迹等。	0.3	
第十三条 公共厕所保洁服务要求	1	公厕管理人员未按时开关门，未做好开关门的专项保洁流程。	0.3	
	2	公厕管理人员未做到人走厕位清（包括挡板、地面、蹲便器、尿斗），洗手台有积水、镜面有水迹、洗手盆有积垢、地面不整洁等。	0.2	
	3	未及时补充厕所应配置的服务用品（含厕纸入厕位的公厕）。	0.2	
	4	未及时对功能区域污染物进行清理。	0.2	
	5	对地面保洁时，未设置防滑警示标志；对便器、便池进行保洁时，未设置标有“正在保洁”类提示语的提示牌。	0.1	
	6	厕内通风、当换气量不足，又未及时开启通风设备。	0.2	
	7	厕内未按规定放置除臭用品，厕内有明显异味。	0.2	
	8	排污管道堵塞或粪便满溢时未做到即时疏通；排污管道严重堵塞、设施设备损坏时未及时报修，未在24小时内修复完毕或采取应急措施的。	0.3	
	9	清洁工具使用后，未将清洁工具摆放在工具间或其它允许摆放的隐蔽处；拖把、擦布等工具摆放在无障碍通道扶手上晾晒。	0.2	
	10	每日保洁服务登记制度未执行；开门检查、保洁频率、设施维修及日常检查等记录不规范的；每日保洁服务登记制度未执行或填写不规范的。	0.2	
	11	公厕管理人员不按规定外出就餐或外出就餐时未放置相关外出提示牌的。	0.3	
第十四条 倒粪站、小便池保洁服务要求	1	倒粪站、小便池设施有破损、不整洁。设施内外及周边有垃圾、杂物，乱涂写、乱张贴、乱刻画。	0.2	
	2	贮粪池内的粪便未及时清除，有外溢现象。	0.3	
	3	贮粪池未达到防渗漏、防臭气扩散和防蝇的要求。	0.2	
	4	倒粪站未做到定时保洁；粪口及周围地面不整洁。	0.3	
	5	小便池槽未及时冲洗，有污垢、垃圾，有明显异味，管道有堵塞现象。	0.3	

### 第三章 垃圾收集和垃圾运输服务

项目	序号	考核标准	扣分	备注
第十五条 垃圾收集作业	1	居民区生活垃圾必须日产日清，未做到每日及时清除，造成堆积、遗漏的。	0.5	
	2	垃圾箱房容量不能满足一日一清的，应采取一日多清制，而未做到的。	0.3	
	3	居住区内废旧家具等大件垃圾未按照通知或规定时间清除的。	0.3	
	4	单位的生活垃圾等未按清洁作业单位委托协议规定及时清除，有积压的。	0.5	
	5	清运作业必须做到“三同时、一手清”，未能及时清理场地，收集容器不整洁未复位，车走地未净，垃圾未送至指定的转运站或处置场的。	0.3	
	6	居民区内装修垃圾未按照时限要求完成收集、清运作业的。	0.5	
	7	未按规定使用环卫专业运输车辆分类运输生活垃圾的或发生混装混运的。	1	
	8	未做到沿街商铺生活垃圾每日分类收集，或未建立每日收运台账，收运车辆和容器不洁	0.3	
	9	装卸作业过程中存在人为噪音，未规范作业造成扰民的。	0.3	
第十六条 垃圾运输作业	1	生活垃圾清运车辆车厢未保持整洁，外部有污物、灰垢，标识不清晰。	0.2	
	2	生活垃圾清运车辆运输过程中车厢未密闭，途中垃圾有散落、有飞扬、有暴露、有滴漏、有拖挂等现象。	0.5	
	3	进入生活垃圾中转处置设施进行垃圾处理时，未遵守生活垃圾中转处置设施运营企业的相关规定。	0.2	
	4	未遵守车载GPS使用管理规定，私自拆卸或毁坏GPS设备的。	0.5	
	5	跨区收运作业、携带无关人员跟车作业的。	0.3	

### 第四章 垃圾收集点管理

项目	序号	考核标准	扣分	备注
第十七条 垃圾收集点作业保洁	1	垃圾收集点未做到垃圾入箱、入容器；在垃圾收运后，未将垃圾容器洗净、复位；地面垃圾未及时清扫，未及时冲洗干净残液。	0.3	
	2	垃圾收集点未做到每2天清洗1次（夏季每天清洗1次），未能保持垃圾箱房内上、下四角清、间顶清；箱房外壁、门有陈旧粘附物，有乱张贴乱涂画；箱房四周有杂物堆放等。	0.3	
	3	垃圾收集点清洗后，地面上留有积水。	0.2	
	4	垃圾收集点内有杂物堆放，作业工具未放置整齐，门上未设有工具间字样的明显标志。	0.1	
	5	垃圾收集点周围2~3米内责任区域内地面有垃圾散落和残液流淌，未达到地面基本见本色的要求；作业区域异味较重而无有效通风和除臭措施的。	0.2	
	6	居民随意丢弃在垃圾箱房责任区范围内的生活垃圾未及时收集投入箱和容器内，生活垃圾容器内的垃圾未做到24小时内至少清运1次，以确保垃圾箱不满溢的。	0.3	
	7	垃圾容器内外壁及底部有污垢。	0.1	
	8	垃圾收集点工作人员于行道树间牵绳晾晒衣物或在绿地内堆放杂物的。	0.3	
	9	垃圾收集点作业区域存在烧菜做饭等生活行为的。	0.2	

第十八条 垃圾收集点作业操作	1	垃圾收集点的保洁，未做到定时、定点、定人	0.3	
	2	垃圾收集点内压缩机操作人员未持有效操作证件或证件不规范的。	0.5	
	3	垃圾收集点内未配置足量的垃圾收集容器，出现垃圾直接着地的现象。	0.3	
	4	分类垃圾投放不规范，可回收垃圾、有害垃圾等无贮存设施，未加盖封闭，未定时外运。	0.2	
	5	环卫作业人员将建筑垃圾、大件垃圾、树枝垃圾以及未分类的生活垃圾等倾倒入压缩箱内，或者收集点管理人员发现上述情况未及时予以制止。	0.3	
	6	蚊蝇孳生季节（5月—10月），未做到配合街道（镇）消毒站定期喷洒消毒，垃圾箱房未配置灭蝇设施的。	0.2	
	7	生活清运车辆超载的。	0.2~0.5	
第十九条 垃圾收集点的保养和维修	1	垃圾收集点外墙、顶沿、面砖有缺损，门有损坏，不能正常有效使用。	0.3	
	2	垃圾收集点宣传材料破损未及时更换；安全操作制度公示牌缺失或破损的。	0.2	
	3	垃圾收集点内墙、地坪、瓷砖、地砖有缺损。	0.2	
	4	设施上有损坏的（如箱门腐蚀生锈、螺丝脱落，门不能关上的；垃圾容器因燃烧过或严重变形的；水龙头滴漏、下水道堵塞等），未做到工作时日内及时报修，48小时完成维修的；其它辅助设施未保持整洁完好、标识清晰的。	0.3	
	5	水泥地面发生严重皸裂或坑洼的未及时补修。	0.3	
第二十条 垃圾收集容器的保养和维修	1	单独设置的垃圾收集容器容器盖缺失。	0.2	
	2	垃圾收集容器有残缺、破损，造成封闭性不好，外体未保持干净。如垃圾容器使用不当造成过燃烧、或严重变形的、外体难以保洁干净的，未做到及时重新更换。	0.2	
	3	未按规定设置四分类收集容器或摆放不规范，未规范张贴分类标识，标识的不完整、不清洁。	0.3	
	4	拉臂箱收集容器外观不整洁，有锈斑，未做到至少每半年油漆一次。	0.2	

## 第五章 粪便清除和运输作业

项目	序号	考核标准	扣分	备注
第二十一条 粪便清除作业	1	粪便清除作业未做到按清除周期或约定周期要求定时作业，规范操作，有人为因素的满溢的。	0.5	
	2	居住区化粪池的清除周期为：头池每三个月不少于一次，二池每六个月不少于一次，三池每年不少于一次。未做到按居住区化粪池清除周期作业的。	0.5	
	3	贮粪池的清除周期根据实际产生量未做到每日清除或定期清除造成满溢的。	0.5	
	4	机关、企事业单位的化（贮）粪池的清除作业未根据合同约定的清除周期执行。	0.5	
	5	粪便清除作业时，未在作业区域摆放正在作业的警示标志。	0.2	
	6	抽粪作业后化（贮）粪池口、周围未清洗干净，有粪迹。	0.2	
	7	粪口及粪管清洗水流入雨水管道。	0.5	
第二十二条 粪便运输作业	1	吸、放粪作业结束后，吸粪管未及时清理，并放入袖套，造成粘附、悬挂粪便，滴漏等现象。	0.3	
	2	粪便车辆运输途中未保持车容车貌良好，车体有粪迹污物。	0.3	
	3	未做好粪车运输车辆放粪口设备完好情况的日常例行检查和维护。当运输途中发生滴漏、泄露等紧急情况时，仍然继续行驶，未停至安全地带并采取应急措施，未防止道路进一步污染。	1	
第二十三条 化粪池、贮粪池设施管理	1	未建立对自管设施完好、缺盖现象的日常巡查机制和应急措施。发现有缺盖、破损等现象未设置警示标志，未及时进行修补。	1	

## 第六章 文明作业

项目	序号	考核标准	扣分	备注
第二十六条 文明作业	1	环境卫生作业人员遇到他人问路、问时间等帮助请求时，使用不文明、不礼貌用语或态度消极、粗暴、冷漠。	0.2	
	2	环境卫生作业人员未统一着装，未保持衣帽整齐，未配有工号牌，没有所属单位的明显标志、作业工种等；作业时间聊天或玩手机游戏等影响作业形象的。	0.3	
	3	环境卫生作业车辆（机动车辆）未在醒目位置标注单位名称、编号和监督电话。	0.3	
	4	道路冲洗作业扰民投诉率（件/万人）超过0.19的；重复投诉3次及以上的案件。	1	
	5	作业区域及责任区内存在养狗等饲养动物行为的。	0.5	
	6	未做到严格遵守环卫各工种作业规范，造成媒体曝光或者作业有责投诉。	1	

## 第七章 环卫保障及其他

项目	序号	考核标准	扣分	备注
第二十七条 环卫保障	1	环卫作业在有特殊需要（如重大活动保障、灾害天气、重大事件等）时，未做好环卫保障任务的。	2	
第二十八条 其他	1	在日常作业中，如发生违反工作要求和考核规定，情节严重或造成重大影响的；未按时整改的，将视情节严重程度或影响程度，给予本考核规定标准一至三倍的扣分处罚。	1~3	
	2	在生活垃圾收集点和道班房处冲洗车辆。生活垃圾收集点的设备及场地冲洗水和环卫作业车辆停放点的车辆、设备及场地冲洗水，未规范纳入市政污水管网排放。生活垃圾清运车辆和道路机扫车辆在作业过程中产生的垃圾残液直接排入城市雨污水管网。	2	