

上海市绿化和市容管理局文件

沪绿容〔2022〕238号

上海市绿化和市容管理局关于印发 《生活垃圾收运作业单位管理规范》和 《生活垃圾收运作业人员操作规程》的通知

各区绿化市容局：

为推动落实《上海市绿化和市容管理局关于开展环卫作业扰民2022年专项治理行动的通知》（沪绿容〔2022〕41号），切实提升垃圾收运规范作业和管理水平，减少作业扰民，力争实现2022年全市环卫作业扰民投诉率下降至0.83件/万人，特制定了《生活垃圾收运作业单位管理规范》（以下简称《规范》）和《生活垃圾收运作业人员操作规程》（以下简称《规程》），请组织各有关单位做好如下工作：

一、开展作业规范培训。指导收运单位完善培训制度，加强收运单位作业管理规范及作业人员操作规范培训，达到新上岗人员培训率100%、一般作业人员定期轮训。并于2022年10月底前完成一轮培训，同时要落实培训考核，实现培

训有效果、作业有实效。

二、推进设备维护更新。落实作业设备定期维护保养，推动安装缓冲装置，对噪音大的压缩设备、收运车辆等进行更新换代，加大新型设备或装置科研力度，降低设备作业噪音。同时，明确收运作业设备选型、设备维护等相关要求。加大新购置新能源车的推广应用，并结合实际，在噪音扰民问题严重的点位优先调配使用。

三、落实作业扰民治理。各区绿化市容部门要落实行业指导责任，推进属地责任落实，充分发挥区、街镇和第三方等检查队伍作用，结合生活垃圾收运作业规范要求定期开展监督检查，针对投诉问题较多的企业，实施约谈并通报检查情况。同时，根据作业扰民投诉清单，积极查找在作业规范、装备配置、人员管理、管理机制等方面存在的薄弱环节，制定并落实切实可行的改进措施，挖掘解决环卫作业扰民问题的好经验、好做法，定期将作业扰民治理工作推进情况上报至市质监中心。

四、完善评议机制。各区应完善辖区作业单位垃圾收运服务质量评议机制，将收运单位的有责类作业扰民投诉纳入企业评议及招投标管理，于2022年年底前组织开展作业服务企业评议工作并公示，将评议结果作为下一轮招投标的参考依据。

五、拓展监督渠道。对照《规范》《规程》，履行政府管理职责，落实日常监督管理。同时鼓励市民通过多种途径参与环卫规范化管理工作的监督，各管理部门及收运单位可通

过建立意见箱、发放联系卡、公布投诉电话、利用微博微信平台等形式加强与市民的沟通，对市民反映的突出问题应及时予以解决，形成长效工作机制。

特此通知。

- 附件：1. 生活垃圾收运作业单位管理规范
2. 生活垃圾收运作业人员操作规程

上海市绿化和市容管理局

2022年9月30日

(此件公开发布)

附件 1

生活垃圾收运作业单位管理规范

1 总体要求

1.1 分类收运要求

1、上海市生活垃圾收运工作按照可回收物、有害垃圾、湿垃圾、干垃圾四分类标准来实施，严禁混装混运。

2、对不符合分类质量标准的生活垃圾，应按照《对不符合分类质量标准生活垃圾拒绝收运的操作规程（试行）》（沪分减联办〔2019〕11号）文件要求执行，做到“不分类不收运”。

3、收运单位应取得《上海市生活垃圾经营性服务许可证》。

4、收运单位应落实应急服务保障举措，服从市、区绿化市容局指挥调度。

5、可回收物应按照《上海市可回收体系建设导则（2020版）》要求收运。

1.2 收运单位作业人员管理要求

1、应配备作业人员配套服装、手套、帽子、工号牌、反光背心、安全护具等。

2、应加强作业人员安全教育培训，落实各项安全防护举措，确保安全作业。

3、应完善作业人员作业规范，督促其遵守劳动纪律，按照作业规范完成作业，建立相应的奖惩机制。

1.3 车辆、机具配置要求

1、分类收运车辆应采用密闭专用车辆，驳运机具应配备密闭容器。

2、根据实际作业需求，合理配置分类收运车辆、机具，配备随车工具及劳防用品等。

3、收运车辆、机具上应设置符合《生活垃圾分类标志管理规范》（DB31/T 1127-2021）相关要求的分类标志，车辆标识准确清晰、车容车貌保持整洁。

4、分类垃圾收运车辆应安装在线监测系统，实现对垃圾收运作业实时监管；宜安装安全装置，保障车辆安全。

1.4 物流安排要求

收运单位应按照各区管理部门的物流安排，明确各类垃圾的流量流向，制定收运路线，确保各类垃圾规范、安全、及时收运。

1.5 收运频率要求

1、根据分类垃圾特性以及投放点、收集站等实际条件，合理确定收运频率。

2、居住区、单位的湿垃圾实行每日定时收集、运输，高温季节宜适当增加收运频次；干垃圾实行定期收集、运输；可回收物、有害垃圾实行定期或者预约收集、运输。

3、沿街商铺生活垃圾上门收集频次应每日不少于 1 次。

4、道路两侧废物箱垃圾收集频次应按照实际情况确定，确保箱内垃圾无满溢。

2 垃圾收运作业规范要求

2.1 垃圾收运作业要求

1、严格按照“四定”（垃圾收集定时、定点、定人、定车）原则，规范收运作业。

2、严格按照“三同时”、“一手清”标准规范收集作业。（一同时：收运车辆到达时，拉出垃圾容器，二同时：及时装车，减少垃圾暴露时间，三同时：倒空的垃圾桶及时复位；一手清：做好作业场所周边 2~3 米范围内的清扫工作，做到车走地净）。

3、生活垃圾应及时收集，避免在公共场所垃圾“二次落地”。驳运时，应按照分类要求将垃圾装入对应垃圾容器。小压站作业时，应及时将垃圾压缩进箱，减少作业不当引起的噪音、异味扰民。

4、收运单位应当制定沿街商铺生活垃圾上门收集方案，明确收集频次、作业人员、车辆配置以及收集形式，确定交付点及时间。

2.2 残液、废水处置要求

1、垃圾残液及各类冲洗废水应按照《关于规范本市生活垃圾收运体系废水收运处置工作的通知》（沪绿容〔2021〕133 号）要求，规范收运、处置。

2、垃圾残液应“分散收集、集中处理”或按“残液随车、全部入箱”的模式，运输至有相应处置能力的转运站、焚烧厂、填埋场等设施进行集中处理达标后方可纳管排放。

3、环卫车辆冲洗点、转运站等设施产生的冲洗废水应

纳入城镇污水管网进行排放并执行《污水综合排放标准》（DB31/199-2018），严禁排入城镇雨水管网。

4、小压站作业产生的冲洗废水应纳入城镇污水管网进行排放，严禁排入城镇雨水管网，严禁将小压站作业范围外的废水运送至小压站进行排放。

3 收运单位基础管理制度要求

3.1 规章制度

收运单位应按照垃圾分类收运的要求建立相应的管理制度。管理制度主要包括：（1）分类作业车辆管理制度与例行保养制度；（2）作业规范化管理制度；（3）分类作业质量标准及考核奖惩制度；（4）从业人员培训及上岗管理制度等。

3.2 基础台帐

- 1、制订各类垃圾收运作业计划，留存相关作业记录。
- 2、做好分类垃圾基础台帐，有联单的落实好联单制度。
- 3、做好基础台帐的记录和存档工作，以确保车辆及作业人员日常管理工作的有效性。基础台帐主要包括：（1）作业规范化建设年度工作计划；（2）车辆更新改造计划；（3）车辆固定资产数据库；（4）车辆修理维护记录；（5）车容车况检查记录；（6）车辆清洗保洁日志；（7）车辆运输作业路线；（8）作业质量考评记录；（9）不分类不收运台帐记录；（10）年度作业人员培训计划；（11）投诉处理备忘录。

4 特殊情况处理

- 1、公共卫生事件发生期间，根据防疫要求，切实做好车辆、环境的消毒保洁以及作业人员个人防护、现场维护、

密闭收运、专项垃圾收运等工作。

2、如遇暴风雨、台风等特殊天气，需根据其影响程度启动应急处置预案。

附件 2

生活垃圾收运作业人员操作规程

1 垃圾收运操作规程

1.1 作业人员准备工作

1、作业人员遵守劳动纪律，准时到岗参加例会，不无故迟到、早退。

2、注意仪容仪表，必须穿戴统一的工作服，佩戴工号牌及穿戴劳防用品。夜间作业必须穿着反光背心。

3、夏季高温天气时，随身携带防暑用品。

4、作业人员需经体温测量与酒精测试正常后，方可出车。

1.2 作业前例行检查要求

1、根据调度安排，明确收运垃圾品种、路线、地点，使用分类标识正确的车辆进行收运，确保车容车貌整洁。

2、出车前检查车辆车容车况，在驾驶室、仪表台、轮胎气压、车灯、刹车制动、雨刮器、保险杠、后视镜、随车工具等普通检查基础上，还需针对不同车辆类型进行检查。

(1) 压缩式垃圾收运车

①检查车辆密封舱状况，密封性能是否完好。

②检查污水排放阀、污水排放软管、污水导流槽、挡水板、密封系统是否完好。

③检查翻桶机构是否正常。

④检查填塞器门盖是否完好有效。

(2) 车厢可卸式垃圾车

- ①检查车厢起重液、锁扣、滚轮等装置是否完好。
- ②检查厢体密闭性能是否完好，确保厢体整洁。
- ③检查车厢厢体的锁紧装置和倾斜锁紧装置是否完好，锁紧状态方可出车。

(3) 湿垃圾车

- ①检查车厢、污水收集装置是否密闭。
- ②检查翻桶机构是否正常。
- ③检查船型车车厢的锁紧装置和倾斜锁紧装置是否正常。
- ④检查槽罐车的后盖是否密闭。
- ⑤检查进料口、卸料口是否清洁。

1.3 车辆、机具行驶要求

1、严格遵守交通法规，不超速、不超载，安全行驶。按规定路线，前往指定收集点进行收集。

2、收运车辆及机具应全密闭作业，车容整洁，无明显污垢、无滴漏、无拖挂、无散落。

3、车辆起步、转弯、变道、进出交付点，要准确使用灯光；装卸作业时，要根据需要使用工作灯。

4、行驶途中避免急刹车，遇坑洼路面或转弯路口，应减速慢行。

5、在障碍区域或窄地行车、倒车时，跟车工应协助在车辆两侧或前后查看，在向路口倒车时，跟车工应在路口照看，协助倒车。

6、进出居住区需避让车辆和行人。会车时文明礼让。

禁止大声喊叫、违规使用喇叭鸣号等。

7、低温天气地面湿滑，应缓慢行驶，如遇大雾天气应打开雾灯谨慎慢行。冬季收运时，车辆应在气缸压力达到要求后方可出行。

8、作业人员严格遵守在线监测设备使用管理规定，按照既定路线行驶，在收到相应指令后要及时回复，不得私自拆卸或毁坏设备。

1.4 垃圾收运作业要求

1、作业人员严格遵守作业规范，作业过程中严禁混装混运，注意安全作业和自我保护。

2、作业车辆进入居住区，禁止鸣喇叭，禁止随意提高车辆发动机转速，避免噪音扰民。

3、作业过程不大声喧哗，垃圾箱房门轻开轻关，不拖拽铁锹等工具，做到文明作业。

4、严格按照“四定”（垃圾收集定时、定点、定人、定车）原则，规范作业。

5、收集作业时应做到“三同时”、“一手清”（一同时：收运车辆到达时，拉出垃圾容器，二同时：及时装车，减少垃圾暴露时间，三同时：倒空的垃圾桶及时复位；一手清：做好作业场所周边2~3米范围内的清扫工作，做到车走地净）。

①车辆到达指定交付点停稳后，驾驶员拉紧手刹，再进行操作准备，跟车工下车装垃圾。车未停稳，严禁上下车。

②吊桶作业时作业人员应双手紧抓垃圾桶手柄，单脚抵

住桶轮，待桶底前部翘起时，再推行。严禁手抓桶沿、单手拖桶或一人一次拖两桶垃圾。

③作业人员将桶拖至车尾合适位置后，摆平、挂钩、轻开盖。

④挂钩提升吊桶过程中，作业人员应控制垃圾桶缓慢完全上升到顶，桶内垃圾倒入投入口后，确认人员安全的情况下，启动刮板压缩开关。严禁采用多次敲击、撞击等方式倾倒垃圾。后盖掀起、降落时，后盖下方严禁站人。

⑤作业完毕后，跟车工负责车辆关盖、脱钩并将桶推至原位摆放整齐，扫净周边垃圾。

6、沿街商铺上门分类收集作业要求

①作业人员应提前与每个商铺确定垃圾交付方案。

②根据交付方案，垃圾分类收集车到达交付点位时，商铺人员将分类垃圾驳运至交付点，与后续收运环节有序衔接。

③上门收集时，作业人员应对投放垃圾的质量进行检查，不达标不收运，并做好相关记录。

④作业人员根据实际需要喷洒消毒剂，并将空垃圾桶及时返还至交付点。

⑤上门收集时，注意收集车辆的停靠位置，不得占道，影响交通安全。

7、废物箱收集作业要求

①废物箱垃圾收集应按照实际情况，确保垃圾箱无满溢，收运车辆宜采用小型机具车，车辆应有明显物理分割，

保持车容车貌整洁，分类标识清晰。

②收运车到达后，作业人员打开箱体，将干垃圾袋、烟蒂收集槽内垃圾等投放在黑色干垃圾容器内，将可回收物投放在蓝色可回收物容器内。

③将相应颜色的清洁垃圾袋套在废物箱内的垃圾桶，并扎紧，再将垃圾桶放入箱内，锁好箱门，清洗、擦拭废物箱。

④作业过程中根据实际需要喷洒除臭剂及消毒剂。

⑤根据实际情况，将废物箱收集的干垃圾、可回收物分别转运至就近的交付点，与后续收运环节有序衔接。

⑥发现废物箱存在破损等情况的，及时上报作业公司及管理部门。

8、小压站收集作业要求

①作业人员应及时将垃圾进行压缩处置，遵守作业规范，防止作业扰民等现象。

②压缩作业前，作业人员应检查翻斗附近是否有人，确保无人进入作业区域。

③作业人员应确认压缩机与压缩箱安全紧锁，闸门被完全打开后，方可启动工作按钮，实施垃圾压缩。

④装压作业结束后，作业人员应关闭装料门，清除装料门周围的残留垃圾。

⑤车厢可卸式垃圾车到达时，将车身与拉臂箱轨道对齐，车辆导入正确车位后，操作吊臂正确连接箱体，确保箱体正常上车、锁/销状态无误后方可驶离。

⑥作业人员及时清扫小压站作业范围内垃圾，定期冲洗

地面，确保站内、外及责任区域环境整洁，无垃圾散落、无垃圾残液流淌，地面基本见本色。

⑦小压站作业产生的冲洗废水应纳入城镇污水管网进行排放，严禁排入城镇雨水管网。严禁将小压站作业范围外的废水运送至小压站进行排放。

9、作业人员应详细填写收运管理台账，记录每日分类垃圾收运数量及物流去向。

10、作业人员目测待收运的分类垃圾不符合分类质量标准时，应在交付点张贴《生活垃圾分类不符合标准告知单》，同时上报公司以及相关部门；对不符合标准的湿垃圾和干垃圾在要求改正期限内均纳入干垃圾收运系统予以收运。在整改要求期限结束后，目测待收运的生活垃圾仍不符合分类质量标准的，应在交付点张贴《拒绝收运生活垃圾告知单》，并上报公司及相关部门。

1.5 规范计量要求

1、严格遵守生活垃圾转运、处置设施运营单位对进场车辆的相关规定，服从现场工作人员指挥，做到安全行车，避免环境污染。

2、车辆进入、离开设施时均应经过计量，车速不得过快，按照规定路线行驶。

1.6 卸料作业要求

1、严格遵守生活垃圾转运、处置设施运营单位对进场车辆的相关规定，听从现场工作人员指示进入指定泊位，车辆停稳后，拉紧手制动，确认停靠到位、车辆安全后，方可

卸料。

2、其他车型参照下述标准，湿垃圾应注意卸料时垃圾残液的排放影响。

(1) 压缩式收运车以及槽罐式收运车卸料时，启动卸料装置，使后盖完全掀起，启动推板，使车厢内垃圾全部排除干净。垃圾排净后，将后盖完全降落锁紧。

(2) 车厢可卸式收运车与船型湿垃圾收运车卸料时，应操作按钮使车厢倾斜，打开卸料门卸料，卸完垃圾后，清除卸料门与车厢密闭结合面及周边垃圾。放下车厢后锁紧卸料门，确保车厢归位、锁/销状态无误。

(3) 卸料完成后，跟车工确认箱体后翻盖、自锁装置到位，箱盖严密，查看是否有垃圾拖挂，清理箱体外残留垃圾，观察车辆左右、前方无障碍物后，方可起步离场。

1.7 残液、废水收运要求

1、确保收运车辆、机具全密闭作业，行驶过程中，防止跑冒滴漏，严禁中途抛洒垃圾残液。

2、垃圾残液应“分散收集、集中处理”或按“残液随车、全部入箱”的模式，运输至有相应处置能力的转运站、焚烧厂、填埋场等设施进行集中处理达标后方可纳管排放。

3、污水排放时，跟车工下车打开污水阀排除残液，排净后关闭阀门。排放结束后，对放水现场进行冲洗，避免二次污染。

2 车辆维护保养要求

1、根据不同车种的车辆维护保养制度，行驶到环卫车

辆集中冲洗点检查及清洗。车辆清洗保洁宜总体按照由上到下、由内到外、由前到后的原则进行，做到驾驶室、箱体、车身、底盘及停车位整洁。

2、清洗检查厢体外部、卸料门密封件、装料门定位槽等部位。

3、检查车厢装料门密闭是否有效、车厢滚轮是否完好。

4、检查车辆转向、制动系统以及灯光、喇叭、刮水器、车内应急安全锤、各部联接等装置是否齐全有效，并保持良好的技术状态。

5、在清洗、维护过程中，发现损坏，应及时报修。根据实际情况及时维护、更新车辆密封条，原则上要求半年更换一次。

6、认真填写例保簿，检查车容车况，将车辆按规定位置停放。

3 特殊情况处理

1、公共卫生事件发生期间，根据防疫要求，切实做好车辆、环境的消毒保洁以及个人防护、现场维护、密闭收运、专项垃圾收运等工作。

2、做好应急处置。如遇暴风雨、台风等特殊天气，需根据实际工作安排，借助周转箱、临时垃圾存放点等保障措施完成垃圾分类收运，确保生活垃圾日产日清。