

上海市绿化和市容管理局文件

沪绿容〔2024〕415号

上海市绿化和市容管理局关于严格规范 单位生活垃圾处理费征收管理工作的 紧急通知

各区绿化市容局：

为严格规范单位生活垃圾处理费征收管理工作，确保征收工作规范、高效，征收管理科学、有序，现就有关事项紧急通知如下：

一、严格执行政策

各区单位生活垃圾处理费征收工作应当严格按照《上海市生活垃圾管理条例》《上海市单位生活垃圾处理费征收管理办法》（沪府规〔2019〕28号）、《关于本市生活垃圾处理收费有关事项的通知》（沪价费〔2013〕10号）等有关规定，开展全面自查，对征收工作中不符合上述规定的行为立即整改，确保征收工作有法可依、有章可循。

二、严格工作流程

各区应强化征收工作流程的制度化、规范化建设，确保申报、核量、收费、签约等环节中使用的计量方法、计量标准、基数核定、缴费、票据管理等有明确的标准和执行要求。实行“收支两条线”管理，原则上做到征收单位和收运单位分离；对征收工作中容易产生异议的环节，建立初核、复核机制，确保收费、核量的公平公正。鼓励各区运用信息化手段，进一步提高征收工作的效率和透明度，降低廉政风险。

三、严格收费人员管理

各区应当加强收费人员队伍标准化、规范化建设，定期组织政治思想、职业道德、专业技能和法律法规等方面的学习培训，提升队伍整体素质。落实收费人员持证上岗制度，收费人员在征收过程中应当出示统一证件，使用文明用语，杜绝不文明行为，未经培训或者培训不合格者不得从事征收工作。建立收费人员定期轮岗和绩效考核机制，将征收规范、服务态度、群众满意度、投诉信访等情况纳入考核指标，及时清退不合格收费人员。

四、严格全程监管

各区应当健全征收工作全过程监管体系，实现对征收过程的有效监控和数据分析。通过在《单位生活垃圾处理费征收告知书》中增加监督电话、收费人员姓名、收费人员证编号等信息，多渠道接受社会监督。各区要高度重视市民群众的投诉举报，及时查处征收过程中的违规行为，定期组织开

展内部审计和第三方评估，确保征收资金安全、合规使用。

五、严格责任落实

各区应当加强与相关部门的沟通协作，不定期召开专题会议，研究解决征收工作中遇到的难点问题。应当将征收管理职责进一步细化到具体岗位，明确岗位职责、权限和工作要求，指导街镇开展征收工作监督检查，形成齐抓共管的工作格局。

六、严格追责问责

各区不得将收费额或环比增长率作为收费工作考核的依据。应建立健全追责问责机制，对涉及征收过程中出现的重复收费、乱收费、截留挪用等行为的，要严肃追责问责，并将责任追究结果及时公开，接受社会监督。

各区要高度重视单位生活垃圾处理费征收工作，迅速行动，加强法规政策的宣贯和培训，加大宣传引导力度，确保依法征收、规范操作、文明服务，畅通群众诉求快速办理通道，及时回应社会关切，全力推动本市单位生活垃圾处理费征收管理工作迈上新台阶。

国家及市有新规定的从其规定。

特此通知。

上海市绿化和市容管理局

2024年11月1日

(此件公开发布)

上海市绿化和市容管理局办公室

2024年11月1日印发
