

上海市绿化和市容管理局文件

沪绿容〔2025〕169号

关于印发《上海市可回收物主体企业服务 质量评议办法（2025版）》的通知

各区绿化市容局：

为贯彻落实《上海市生活垃圾管理条例》和《上海市持续优化生活垃圾全程分类体系工作方案》相关要求，进一步提升可回收物主体企业服务水平，我局制定了《上海市可回收物主体企业服务质量评议办法（2025版）》，现印发给你们，请按照本办法实施可回收物主体企业评议工作。

上海市绿化和市容管理局

2025年11月7日

（此件公开发布）

上海市绿化和市容管理局办公室

2025年11月7日印发

上海市可回收物回收主体企业服务质量评议办法（2025 版）

为贯彻落实《上海市生活垃圾管理条例》和《上海市持续优化生活垃圾全程分类体系工作方案》等工作要求，加强可回收物回收主体企业（以下简称“主体企业”）管理，提升居民对垃圾分类、可回收物回收服务感受度、满意度，特制定本评议办法。

一、评议目的

以全面提升为民服务水平为核心任务，规范主体企业日常运营和回收服务管理。通过增强主体企业市场竞争力和服务水平，确保低价值可回收物应收尽收，最终将利民实效落到实处，同时为相关管理部门对主体企业回收活动的指导、管理和监督提供依据。

二、评议原则

结合年度内各级管理部门通报情况，按照“谁采购、谁评议”的原则，由区绿化市容管理部门会同街镇（乡、工业区）属地管理部门按照本办法组织评议工作。

三、评议范围

在全市范围内，承担区域内可回收物回收以及回收服务点、中转站、集散场管理的主体企业。

四、评议内容

评议内容主要包括回收体系建设、运营维护管理、生态环境效果、回收服务实效、科技赋能运用和社会责任履行等六个部分，具体以服务质量评价表（详见附件 1）评分制的形式明确。

五、评议要求

1. 评议方式。由区绿化市容管理部门会同相关街镇（乡、工业区）根据合同或服务协议约定，按照评议内容对本区域内主体企业实施评议。

2. 时限要求。每 1 个自然年内实施 1 次评议，每年度 11 月底前完成评议及结果公示。

3. 结果要求。评议结果应在量化基础上划定等次。按照 100 分满分制，对未达到相关评议标准的予以扣分，评分为 95 分及以上的为优秀、90 分至 94 分的为良好、85 分至 89 分的为合格、84 分及以下为不合格。

4. 程序要求。各区绿化市容管理部门汇总区、街镇（乡、工业区）对区域内主体企业评议后，应在本单位的公众号、门户网站上将评议结果予以公示，公示时间不得少于 5 个工作日。

六、结果运用

1. 由区绿化市容管理部门汇总本区主体企业评议情况，并在 15 个工作日内报送至市绿化市容管理部门。

2. 市绿化市容管理部门对区绿化市容管理部门的评议结果质量核查情况纳入区生活垃圾分类情况评估结果。发现

评议结果与实际情况明显不符的，对开展评议的单位实施约谈制度，街镇（乡、工业区）由区绿化市容管理部门进行约谈，区绿化市容管理部门由市绿化市容管理部门进行约谈。

3. 由市市场监管部门依照法律、法规规定，将市绿化市容部门提交的生活垃圾收集、运输单位和处置单位的评议结果，纳入企业信用信息公示系统，并作为采购（招标）单位对主体企业履约情况及后续采购评估的重要参考。

附件：1. 上海市可回收物回收主体企业服务质量评价表
2. 关于提交**单位评议结果的报告（样张）

附件 1

上海市可回收物回收主体企业服务质量评价表

一级项目	二级项目	评议要求	扣分标准	扣分明细	扣分说明
回收体系建设（15分）	制度建设（7分）	主体企业应制定包括人员管理、劳动保护、称重计量、安全管理、应急预案、疫情防控、设施设备维护保养等内容的管理制度，并严格执行。	未制定管理制度，缺一项扣1分。未按照相关管理制度要求执行到位且产生后果，一次扣1分。		
	合法经营（8分）	（1）主体企业应按照规定开展合法经营活动，承担点（含智能回收箱，下同）站场运营管理的主体责任。 （2）如需跨省市转移可回收物利用的，应按规定办理相关手续，并接受相关部门监督。	（1）发生违规违法行为，扣8分。将可回收物交于无证照的非正规废品回收点，扣5分。 （2）未办理相关手续直接向外省市转移固体废物，扣3分。		
运营维护管理（20分）	标志标识（5分）	点站场和作业人员、回收车辆等应按照可回收物标志标识和视觉应用标准，做到“五统一”，即：统一标识、统一车辆、统一服装、统一衡器、统一服务。	未使用统一标志标识和视觉应用标准，一次扣1分。		
	区域管理（5分）	作业区域和存放区域应用标识线或围栏分开，存放区域内可回收物各品类应分类、分隔整齐堆放。	未明显分割作业区域和存放区域，扣2分。未设置明显隔断设备和标识分类可回收物各品类，扣2分。可回收物堆放杂乱无章的，一次扣1分。		
	设备管理（5分）	回收服务点应配备称重计量、污染防治和消防等设备，站、场应配备称重计量、分拣打包、运输、污染防治和消防等设施设备，并保证设备的安全稳定运行，定期校准送检。	未配备相关设施设备的，扣2分。设施设备无法正常使用的、不准确的，一次扣1分。		

	安全生产 (5分)	主体企业加强安全管理工作,每月对点站场场所开展安全生产检查工作,包括:防疫、消防设施配置,用电安全、动火安全等方面内容。每季度对从业人员进行安全生产培训,包括:劳动保护、用电、动火、防台防汛等方面内容。	发生安全或消防事故,扣5分。被消防安全等部门通报安全问题的,扣5分。未按要求开展安全检查、安全培训,一次扣2分。缺项的,每项扣1分。		
生态环境 效果(10分)	现场环境 (5分)	点站场内部及周边环境应保证干净整洁,不得露天堆放,不得超范围占地,不得占道经营,不得影响道路通畅。	检查发现场地内环境脏乱差,一次扣1分。		
	污染防治 (5分)	严格控制噪声、粉尘、污水、异味等污染,排放应符合相关标准。	被行政机关处罚,扣5分。发现存在污染物排放不达标,一次扣2分。		
回收服务 实效(30分)	服务管理 (5分)	主体企业应通过市级可回收物回收公共服务平台为居民提供定时定点回收、预约回收、回收活动日等各种形式回收服务,并及时做好区域内回收服务信息维护和管理。	服务区域内未提供回收服务的,扣5分。在可回收物公共服务平台发布相关回收信息,但未通过平台开展回收服务,一次扣1分。基础信息更新不及时、不准确,一次扣1分。		
	服务告知 (5分)	<p>(1)点站场应在场所明显位置悬挂公示牌,应做到“五公开”,即:回收人员信息公开、回收价格公开、回收种类公开、投诉电话公开、便民热线公开。</p> <p>(2)现场回收活动(如预约回收、回收活动日等),回收人员应当场告知居民回收单价、重量和总价等回收信息。</p> <p>(3)发生不可抗力导致7天以上不能正常回收的,无法正常提供服务的,应及时做好通知公告,内容应包含不能正常回收主要原因、恢复时间及过渡应急措施等。</p>	<p>(1)点站场未悬挂公示牌,扣5分。公示牌信息缺失,每缺少一项,扣1分。</p> <p>(2)现场回收活动未当场告知居民回收信息,发生一次扣1分。</p> <p>(3)发生不可抗力导致7天以上不能正常回收且未及时通知公告,发生1次扣1分,通知公告内容缺少一项相关内容扣1分。</p>		

	服务质量 (15分)	<p>(1) 点站场交投、回收活动日、预约回收等应该按照市场价格做到可回收物全品类回收(含低价值可回收物)。</p> <p>(2) 点站场回收服务应与公示服务承诺信息保持一致。</p> <p>(3) 开通预约回收的企业,应在接到订单后24小时内联系用户告知其预约成功,并在7天内完成预约订单。</p> <p>(4) 惠民服务点,营业频次不低于3天/周(每天开放不少于4小时),每日营业时间应根据实际情况实行阶梯式分段开放,双休日开放时间应适当延长。</p> <p>(5) 采用智能回收箱的,设备出现故障的,应在24小时上门修理;设备满仓的,应在4小时上门清运(早上8点到晚上17点)。惠民服务点仅采用智能回收箱自助交投交售的,发生满溢或故障的,应在2小时内完成清仓或修复(早上6点至晚间20点)。</p>	<p>(1) 未做到全品类回收,发现一次扣5分。</p> <p>(2) 回收服务与公示服务承诺不符合的,每次扣3分。</p> <p>(3) 未在接到订单后24小时内联系用户,7天内完成预约订单,每次扣1分。</p> <p>(4) 未达到惠民服务点营业时间要求,一次扣1分。</p> <p>(5) 未及时修理和清运智能回收箱,一次扣1分。</p> <p>(6) 每发现一处停用的智能回收箱,扣1分。</p>		
	服务实效 (5分)	回收量达到管理部门对主体企业、站场回收量指标要求,居民对可回收物回收服务满意。	回收量未达到指标,扣5分。市级可回收物回收公共服务平台显示 有责 投诉,一单扣0.1分。		
科技赋能运用(15分)	收运管理 (5分)	<p>(1) 合理安排物流计划,确保物流畅通,及时做好点站场可回收物清运工作,避免发生积压。</p> <p>(2) 能够提供可回收物物流来往记录凭证或单据,确保流量和流向可溯、可控、可查。</p>	<p>(1) 未合理安排物流计划,导致积压影响市民正常交投交售,一次扣1分。</p> <p>(2) 无法提供可回收物物流来往记录凭证或单据,扣5分。相关信息作假,一次扣1分,相关信息记录不完整,缺1项扣1分。</p>		
	数据管理 (10分)	(1) 做好市级可回收物回收公共服务平台上出入库数据记录和电子台账管理,提高回收数据的准确性、及时	未在服务平台记录各品类出入库数据,扣10分。发现回收量、出入库信息不准		

		性和完整性。 (2) 加强玻金塑纸衣和低价值可回收物数据的统计和管理。	确未及时调整的，一次扣 5 分。		
社会责任履行 (10 分)	响应管理 (3 分)	遇重大突发事件能及时组织人力成立应急队,协助政府部门开展应急工作。	遇重大突发事件, 需主体企业协助开展相关工作, 主体企业拒不配合的, 扣 3 分。		
	社会反响 (7 分)	主体企业应主动作为, 避免负面舆情和负面投诉。	出现负面投诉或负面舆情报道, 且经查实属管理不力的, 查实一次扣 7 分。		
积分激励: 中转站、集散场具有示范引领效应的, 可以抵扣 3 分; 对于市级可回收物回收公共服务平台居民回收投诉率低于 1%的, 可以抵扣 2 分; 开通预约回收、定期开展回收活动日等惠民、便民服务措施的, 可以抵扣 2 分; 开展回收服务实效线下评价活动且居民对可回收物回收服务满意, 可以抵扣 2 分。总分不超过 100 分。					

附件 2

关于提交**单位评议结果的报告（样张）

市绿化市容局：

经_____招标（或_____）（管理部门）_____（主体企业），自____年__月，在本区_____街镇（乡、工业区）从事可回收物回收的单位，现经我单位组织评议，____年度内评议结果为____分，等级为_____（优良中差）。

评价明细情况如下：

一级项目名称	评议项目得分	扣分说明