ICS 03.080.99

CCS A 16

|  |
| --- |
|  |

DB31

上海市地方标准

DB 31/TXXXXX—202X

|  |
| --- |
|  |

市容保障服务规范

Specifications for city appearance guarantee services

|  |
| --- |
| （征求意见稿） |
|  |

202X-XX-XX发布

202X-XX-XX实施

上海市市场监督管理局   发布

目  次

[前言 II](#_Toc173771520)

[1 范围 1](#_Toc173771522)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc173771523)

[3 术语和定义 1](#_Toc173771524)

[4 服务要求 1](#_Toc173771527)

[4.1 市容保障服务企业 1](#_Toc173771528)

[4.2 市容保障服务人员 2](#_Toc173771529)

[5 服务内容 3](#_Toc173771530)

[5.1 市容环境卫生保障 3](#_Toc173771531)

[5.2 公共设施巡视发现 4](#_Toc173771532)

[5.3 突发事件响应 5](#_Toc173771533)

[5.4 其他相关服务 5](#_Toc173771534)

[6 服务方式 5](#_Toc173771535)

[6.1 巡视发现 5](#_Toc173771536)

[6.2 宣传告知 5](#_Toc173771537)

[6.3 提醒劝阻 5](#_Toc173771538)

[6.4 情况报告 5](#_Toc173771539)

[6.5 其他方式 6](#_Toc173771540)

[7 服务评价与改进 6](#_Toc173771541)

[7.1 自主评价与改进 6](#_Toc173771542)

[7.2 配合评价与改进 6](#_Toc173771543)

[参考文献 7](#_Toc173771546)

前  言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利，本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由上海市绿化和市容管理局提出并组织实施。

本文件由上海市市容环卫标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：上海市市容环境质量监测中心、上海旭中市场信息咨询有限公司、上海市市容环境卫生行业协会。

本文件主要起草人：

市容保障服务规范

1. 范围

本文件规定了市容保障服务的服务要求、服务内容、服务流程、服务评价与改进。

本文件适用于上海市承接城市化区域内的市容保障服务的企业组织。

1. 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

* 1.

市容保障服务 city appearance guarantee services

从事对政府部门所确定的市容环境卫生相关问题的规范化协助处置工作，同时响应政府部门对突发应急事件等其他临时性事项的协助行动要求。

* 1.

市容保障服务企业 city appearance guarantee service company

特指经由政府购买而提供市容保障服务的企业。

1. 服务要求
	1. 市容保障服务企业
		1. 企业信用

应具有良好的公共信用，未被列入国家公共信用信息服务平台公布的失信企业名单及绿化市容行业失信信息目录。

* + 1. 服务场所

应具有与其业务规模相适应的固定办公场所和必要的工作场地。

* + 1. 管理制度

应建立健全市容保障服务管理制度（含人员行为准则体系、岗位责任制度）、服务质量监管制度、服务投诉处理制度、工作奖惩激励制度、人员素养控制制度（如应急处置能力培训）等专业化、标准化、系统化的企业管理制度，明确服务质量要求和监督考核机制，保障企业业务有序开展。

* + 1. 成本核算

应明确成本核算方法，成本核算方法宜参考《2021年市容保障服务成本核算基本指引》（试行）。

* + 1. 设备配备

应配备必要的作业车辆、记录仪、摄像机、通讯工具、标志性电瓶车、作业工具等服务设备，并定期进行维护检查和更新，确保其正常使用。

* + 1. 人员配备

应根据所服务区域的具体情况和合同约定，配备充足的市容保障服务人员，人员数量应满足日常业务开展的需要并能够应对突发情况。

* + 1. 人员培训
			1. 应组织初上岗市容保障服务人员进行相关法规、行为规范、队列动作等内容的岗前培训。
			2. 应定期开展在岗市容保障服务人员专业能力提高培训，提高服务技能水平，并参加管理部门组织的服务人员从业水平抽测。
			3. 应根据自身服务队伍和委托方及管理部门服务要求的更新变动情况，及时组织服务人员参与专业培训。
		2. 工作上报

应具备采用信息化手段向购买服务的委托方按约定时限定期报送各类工作报表以完整体现工作内容的能力。

* 1. 市容保障服务人员
		1. 专业能力

市容保障服务人员应掌握市容管理相关法律、法规和标准，熟悉所服务区域的基本情况，能胜任工作。

* + 1. 着装标识

市容保障服务人员在岗期间，应统一着装与标识，便于社会识别和监督。着装标识应包括帽徽、胸牌、背标和臂章等。

* + 1. 行为规范

市容保障服务人员应在服务过程中做到仪容仪表整洁、言行举止规范、语言文明礼貌、表达清晰准确的要求。

* + 1. 工作要求
			1. 市容保障服务应以巡视发现、宣传告知、提醒劝阻、情况报告、配合处置等服务方式为主。
			2. 市容保障服务人员不应实施如行政处罚和采取行政强制措施等基于行政管理和执法权的行为。
			3. 市容保障服务的开展过程中，可考虑由人员组队实施对服务区域的巡视、劝阻、宣传等工作，并内部明确职责分工；如由人员单独行动，则建议按实际情况考虑选配和使用记录仪。
1. 服务内容
	1. 市容环境卫生保障
		1. 协助属地管理部门对市容环境卫生责任区责任人依法履行责任义务进行巡视发现；协助属地管理部门做好建（构）筑物外立面、附属物、高空悬放物、户外广告设施、户外招牌、临时性搭建物等安全巡视；固守设摊特色点、疏导点、管控点以及“一江一河”沿岸地区等开放共享的公共空间，对乱设摊取缔后的区域进行长效看管。

注1：特色点、疏导点、管控点的定义见《关于进一步规范设摊经营活动的指导意见（试行）》；

注2：“一江一河”的定义见《上海市黄浦江苏州河滨水公共空间条例》。

* + 1. 协助属地管理部门按照其要求劝阻影响市容环境的不良行为，宣传告知相关条例规范，对于无法通过提醒劝阻方式制止的相关行为及时上报至属地管理部门。
		2. 协助属地管理部门对沿街商铺、企事业单位等责任主体及相关人员宣传市容环境管理政策。协助属地管理部门参与生活垃圾和建筑垃圾分类投放、清理收运。
		3. 保持投放场所周边环境整洁，宣传垃圾分类等文明好习惯。
		4. 在政府部门认定的重大活动主会场周边区域、相关道路开展高于平时强度的固守、巡视、整治等市容保障服务工作。对由政府部门确定的相关景观区域以及划定的重要道路开展市容保障服务工作。

注：景观区域以及划定的重要道路见《上海市主要道路（河道）和景观区域范围界定》。

* + 1. 市容环境卫生保障服务质量应符合以下要求：
1. 责任区范围内环境整洁有序，无影响市容和污染环境的现象；
2. 责任区范围内无跨门经营现象；
3. 无乱张贴、乱悬挂、乱刻画、乱涂写；
4. 无在街头散发小广告；
5. 无擅自占道经营、道路堆物、施工；
6. 无非机动车乱停放；
7. 道路、广场、人行天桥、隧道等公共区域无暴露垃圾；
8. 建（构）筑物外立面、工地外墙围栏无破损；
9. 其他由相关行政管理部门确定的具体要求。
	1. 公共设施巡视发现

对道路设施、公共照明、公共交通设施、人行道各类杆箱、花箱护栏、公共座椅等整洁完好性，以及绿地失管失养、行道树及树穴损毁等问题进行巡视发现，将情况及时反馈至管理部门并根据需要协助维护，确保安全。巡视对象包括下列内容：

1. 公共厕所导向牌无缺损，垃圾箱房、废物箱（桶）无缺损和外溢；
2. 景观照明设施缺失或损坏；
3. 公共照明设施损坏或失效；
4. 户外设施未按规定设置，存在腐蚀、陈旧、破损及安全隐患；
5. 毁绿占绿、行道树树穴；
6. 公共座椅损坏；
7. 偷盗破坏或占用市政公共设施；
8. 违规占用地下公共人行通道；
9. 破墙开门（窗）；
10. 其他由相关行政管理部门明确的具体问题。
	1. 突发事件响应
		1. 协助做好突发事件的应急管理工作。在极端天气等突发事件导致的紧急情况下按相关行政管理部门要求对其指定道路、街面、市容秩序等开展应急市容保障服务工作。
		2. 应在管理部门指导下，协助处置突发事件导致的下列问题：
11. 树木倒伏、枝干断裂；
12. 路面破损、坍陷、积水；
13. 窨井污水溢出；
14. 化粪池、倒粪池粪便冒出、溢流；
15. 其他由相关行政管理部门确定的具体问题。
	1. 其他相关服务

协助完成其他由管理部门确定的市容保障服务工作并满足其相关要求。

1. 服务方式
	1. 巡视发现

按照岗位职责认真做好所服务区域或政府管理部门临时指派区域的巡视发现工作，及时发现相关区域的各类市容环境卫生、公共设施、突发情况等问题并做好记录；对于上级部门指令、舆论反馈、市民投诉的问题积极响应，对于涉及公共安全的公共设施等问题应按服务要求实施临时看护与提醒。

* 1. 宣传告知
		+ 1. 在巡视工作中发现违法违规问题时，应对违法违规者运用宣传教育手段，向其宣传《上海市市容环境卫生管理条例》、《上海市市容环境卫生责任区管理办法》等法律法规，告知应遵守的法规和规定，提升违法违规者自觉维护市容环境卫生的责任意识，引导其自行纠正。
			2. 应配合市容主管部门向沿街商铺及时送达《市容环境卫生责任区责任告知书》，同时对责任区责任人的信息变更及时做好登记上报工作。
	2. 提醒劝阻

在巡视工作中发现违法违规问题时，应及时告知违法违规者其正在发生的违法违规事实，劝阻或制止该行为，并要求其及时整改。

* 1. 情况报告

对于违法违规者经多次劝阻无效的情况，以及在巡视工作中发现的不符合服务内容要求且无法自行妥善处置的情况，应及时向属地管理部门反馈或报告，并协助管理和执法部门及时实施处置。

* 1. 其他方式

在服务过程中，除以上服务方式外，还可根据实际工作需要采用其他与政府管理部门或执法部门约定的服务方式。

1. 服务评价与改进
	1. 自主评价与改进

应自主开展市容保障服务质量日常监督检查，并按自身标准定期进行服务质量评价，评价指标和评价方法应依照企业自身建立的服务质量监管制度执行。

* 1. 配合评价与改进

应积极配合由政府管理部门开展绩效测评，对政府管理部门反馈的结果和要求进行分析和整改。

1.
2.

参 考 文 献

[1] GB 50449—2008 城市容貌标准

[2] GB 55013—2021 市容环卫工程项目规范

[3] DB31/T 1075—2017 城市容貌规范

[4] 《城市市容和环境卫生管理条例》

[5] 《上海市市容环境卫生管理条例》

[6]《上海市黄浦江苏州河滨水公共空间条例》

[7] 上海市市容环境卫生责任区管理办法

[8] 关于规范本市政府向社会力量购买市容保障服务的指导意见

[9] 上海市城市网格化综合管理标准（2022版）

[10] 2021年市容保障服务成本核算基本指引（试行）

[11]关于进一步规范设摊经营活动的指导意见（试行）

[12]上海市主要道路（河道）和景观区域范围界定

