

上海市绿化和市容管理局文件

沪绿容〔2026〕92号

关于印发《上海市可回收物回收主体企业 服务质量评议办法（2026版）》的通知

各区绿化和市容管理局：

为贯彻落实《上海市可回收物管理提质增效若干措施》（沪绿容〔2026〕58号）相关举措，着力提升我市可回收物回收主体企业规范运营水平和回收服务品质，增强市民群众感受度和满意度。我局修订形成了《上海市可回收物回收主体企业服务质量评议办法（2026版）》，现印发你们，请参照执行。

上海市绿化和市容管理局

2026年7月14日

（此页无正文）

（此件公开发布）

上海市绿化和市容管理局办公室

2026 年 7 月 14 日印发

上海市可回收物主体企业服务质量评议办法

(2026 版)

为贯彻落实《上海市生活垃圾管理条例》《关于推动上海市可回收物回收主体企业转型升级的指导意见》（沪分减联办〔2021〕5号）《上海市可回收物管理提质增效若干措施》（沪绿容〔2026〕58号）等相关要求，推动我市可回收物主体企业（以下简称“主体企业”）规范化运营管理，提升回收服务品质，实现可回收物回收信息可溯、可控、可管。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宗旨，以托底低价值可回收物回收服务为核心任务，指导主体企业规范回收服务流程，保障提供全品类可回收物回收服务，实现回收信息全链条可溯，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，提升回收实效和市民满意度。

二、评议原则

按照“谁采购、谁评议”的原则，结合年度各级管理部门评估通报情况，由区绿化市容管理部门或者街镇（乡、工业区）等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服务点、中转站、集散场运营管理的主体企业。

四、评议内容

评议内容主要包括制度体系建设、点站场运维管理、生态环境效果、回收服务实效、计量管理和社会责任履行等六个部分。（详见附件 1）

五、评议要求

1. 评议方式。由区绿化市容管理部门或者相关街镇（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服务质量实施评议。

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、80 分至 89 分的为合格、79 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结果后，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，在 15 个工作日内将评议结果报送至市绿化市容管理部门。（评议结果报告样张见附件 2）

2.市绿化市容管理部门结合日常“四不两直”对主体企业评估情况，对区、街镇管理部门的评议结果开展复核，核查情况纳入区生活垃圾分类工作评估。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，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.由市绿化市容部门将主体企业评议结果提交市市场监管部门，依法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.上海市可回收物主体企业服务质量评议表

2.关于提交**单位评议结果的报告（样张）

附件 1

上海市可回收物主体企业服务质量评议表

名称：

统一社会信用代码：

一级项目	二级项目	评议要求	扣分标准	扣分明细	扣分说明
制度体系建设（15分）	制度建设（7分）	（1）主体企业由区绿化市容管理部门或者街镇，通过招标方式确定，承担区域内可回收物回收以及回收服务点、中转站、集散场运营管理，并签署监管协议。 （2）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。	（1）未由区绿化市容管理部门或者街镇通过招标方式确定的，扣4分。未签署监管协议的，扣3分。 （2）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（含智能回收服务箱，以下同）、站、场运营管理的主体责任，不得转包转租经营。 （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）经查实主体企业转包转租经营或者发生违规违法行为，扣8分。经查实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可回收物，扣8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、统一计量、统一管理。	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）	站场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，一处扣 1 分。		
	设备管理 (5 分)	主体企业应配备称重计量、分拣打包、减容、装卸、转运、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，一项扣 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)	主体企业加强安全生产管理工作，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。服务点回收作业完毕应保持场地干净整洁（智能回收箱箱体应干净整洁）。	检查发现违反环境管理要求，每项扣 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)	(1) 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有偿回收服务，并及时做好区域内回收服务信息维护和管理。 (2) 主体企业相关基础信息应填报完整，如有变动，应及时在可回收物回收公共服务平台更新维护。	(1) 服务区域内未提供有偿回收服务的，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。 (2) 基础信息每缺少一项，扣 1 分。信息更新不及时、不准确的，一次扣 1 分。		
	服务告知 (5 分)	(1) 点站场应在场所明显位置悬挂服务公示牌，内容包括回收模式、服务地点、服务时间、回收种类、回收价格、回收人员、服务电话、投诉电话等信息。	(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。 (2) 未及时更新公示牌信息，每次扣 1		

	(2) 主体企业回收服务信息如有变化,应及时更新公示牌公示内容。 (3) 因企业自身原因或不可抗力因素影响,导致企业无法正常提供服务的,应在活动时间前一天及时做好通知公告,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。	分。联系电话未及时接通的,每次扣1分。 (3) 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。		
服务质量 (15分)	(1) 主体企业应按照市场价格做到可回收物全品类有偿回收(含低价值可回收物)。 (2) 主体企业开展惠民、流动回收服务应当明确服务频次及服务时间(服务时间日及服务时间段,如每周一、周二、周三的上午8:00-12:00)。点、站、场回收服务应与公示服务承诺信息保持一致。 (3) 智能回收箱应24小时全天开放,设备出现故障的,应在24小时内上门修理;接近满仓(达到80%容量)时,系统发出报警,应在4小时内上门清运(早上8点到晚上17点)。停用的智能回收箱应及时清理。 (4) 惠民回收服务点的服务频次不低于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错峰开放,双休日开放时间应适当延长。若仅采用智能箱回收服务的,设备出现故障时,应在2小时内上门修理;接近满仓(80%容量)时,系统发出报警,应在2小时内上门清运(早上6点至晚间20点)。 (5) 流动回收服务点服务频次原则上为每月不少于3次,农村区域可放宽为不少于每2周一次。(每次服务时间不少于2小时),双休日的服务时间可适当延	(1) 未做到全品类有偿回收,发现一次扣10分。 (2) 回收服务未明确服务频次或服务时间的,一次扣2分。回收服务与公示服务承诺不符合的,每次扣5分。 (3) 智能回收箱发生故障未及时修理,一次扣1分。未及时清运,一次扣1分。每发现一处停用的智能回收服务箱,扣2分。 (4) 惠民回收服务点未达到相关服务时间要求,一次扣2分。仅采用智能箱回收服务的,未达到相关要求的,一次扣1分。 (5) 流动回收服务点未达到相关服务时间要求,一次扣1分。 (6) 主体企业未及时清运可回收物,一次扣1分。		

		长。 (6) 主体企业应加强与各居住区、村、公共场所、商业办公区域的对接，确保可回收物区域内可回收物及时清运。			
	服务实效 (5分)	(1) 回收量达到管理部门对主体企业、站场回收量指标要求。 (2) 主体企业应在收到投诉后 24 小时内进行处理。	(1) 回收量未达到指标，扣 5 分。 (2) 未按规定时间处理居民投诉的，一次扣 1 分。市级可回收物回收公共服务平台显示 有责 投诉，一单扣 0.5 分。		
计量管理 (15分)	设备管理 (5分)	按照可回收物计量管理相关要求，做好点站场计量设备与市级可回收物回收公共服务平台数据连接，开展日常维护确保系统运行稳定。	未落实计量设备与市级可回收物回收公共服务平台数据连接，扣 5 分。系统运行故障，一次扣 1 分。		
	数据管理 (10分)	按照可回收物计量管理相关要求，做好服务点、中转站、集散场回收各环节数据规范计量，确保各品类数据准确，真实。及时上传平台末端资源化利用信息，确保流量和流向可溯、可控、可查。	计量流程不规范，造成数据失真，扣 10 分。未及时上传末端资源化利用信息，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：创新与保洁员合作模式，为居民提供便捷回收服务成效明显，可以加 2 分；全年在市级可回收物回收公共服务平台居民投诉率低于 1% 的，可以加 2 分；探索可复制可推广低价值可回收物回收新模式被市级管理部门认可，回收实效提升明显，可以加 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）从事可回收物回收运营服务，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

单位公章

xx 年 xx 月 xx 日