

# 上海市绿化和市容管理局文件

沪绿容〔2025〕69号

---

## 关于印发《装修垃圾预约清运平台 优化提升工作方案》的通知

各区绿化市容局、市分类中心、市大数据中心：

根据《上海市建筑垃圾处理管理规定》有关规定，为进一步优化全市装修垃圾清运管理体系，推广装修垃圾线上预约清运，提升服务效能与市民满意度，现将《装修垃圾预约清运平台优化提升工作方案》印发给你们，请认真组织实施。

上海市绿化和市容管理局

2025年5月23日

# 装修垃圾预约清运平台优化提升工作方案

为进一步优化全市装修垃圾清运管理体系，推广装修垃圾线上预约清运，按照“应建尽建、应接尽接、应用尽用”原则，建立健全区级装修垃圾线上预约清运平台（以下简称区级平台），全部接入“随申办市民云”区级旗舰店；按照“市级入口、链接各区”原则，在“随申办市民云”绿化市容服务专区开设装修垃圾预约清运入口（以下简称市级入口），实现全市居民、物业企业通过“随申办市民云”开展装修垃圾线上预约清运，全面推动服务规范、便捷。现结合实际制定本方案。

## 一、主要任务

### （一）健全预约清运平台

市绿化市容部门会同市大数据中心建设完善市级入口，引导市民通过市级入口选择行政区后，链接至区级平台开展预约。按照建设标准（详见附件），黄浦、虹口、闵行、宝山、青浦、崇明等区加快建设区级平台，徐汇、长宁、普陀、杨浦、嘉定、浦东、松江、奉贤等区加快开通区级平台个人直接预约功能，各区级平台尽快接入“随申办市民云”区级旗舰店。加强数据对接，各区级平台产生的数据汇集至上海市装修垃圾全生命周期监管服务平台（以下简称监管平台），提升全程监管水平。

### （二）完善区级平台功能

**1. 完善平台数据基础。**区级平台数据库应包含辖区内所有住宅小区，并根据实际建立“一小区一档案”，包含收运单位、清运价格、短驳单位、短驳价格、预约清运方式、监督方式等信息，明确该住宅小区可否通过区级平台进行个人直接预约，做到及时更新。

**2. 开设个人预约功能。**区级平台应开设物业企业预约和个人直接预约功能，引导操作者按照“区—街镇—居民区/非居民区—住宅小区/单位”的步骤准确选择并填报信息。

**3. 完善信息确认流程。**区级平台应完整展示所选住宅小区的“一小区一档案”，根据可否进行个人直接预约情况，做好相关流程提示，引导居民、物业企业、收运单位有序对接、确认信息，按约开展线下清运。

**4. 设置问题反馈渠道。**区级平台应设置居民端、企业端的问题反馈功能，支持居民、收运单位、物业企业对于收运服务提出意见与建议。鼓励开通线上客服功能，在工作时段、居民预约清运主要时段及时响应处理。

### **（三）提升收运服务水平**

各区绿化市容部门加强对收运单位的培训和监督，完善与收运单位签订的《装修垃圾清运服务监管协议》，同步在监管平台上进行备案，将收运单位收费不透明、清运服务不规范、市民投诉集中等情况纳入退出机制。各区绿化市容部门联合区房屋管理、市场监管等部门以及街镇、相关协会，宣传引导短驳服务市场主体公平竞争，加强信息公开，推行

短驳服务“明码标价”，在区级平台、装修垃圾堆放场所公示服务标准、服务价格，供装修人自主选择。2025年5月起，由普陀、杨浦区先行启动试点，会同相关协会指导收运单位提供短驳服务托底保障，每月汇总收运情况，评估作业成效。

## **二、工作要求**

### **（一）加快平台建设**

市分类中心加强监管平台维护管理，会同市大数据中心指导各区推进区级平台建设，做好数据对接、平台连接等技术支持。各区绿化市容部门根据区级平台建设标准、要求和基本功能，加快建设、完善区级平台。2025年8月底前，完成市级入口和区级平台的建设、完善，完成区级平台与监管平台的数据对接；2026年6月底前，区级平台全部接入“随申办市民云”区级旗舰店。

### **（二）优化预约管理**

各区绿化市容部门联合区房屋管理部门以及街镇，结合属地实际优化清运信息确认流程，推动辖区内住宅小区支持线上预约清运服务，提高个人直接预约清运完成率。有条件的，鼓励通过开设物业企业线上确认功能等方式，让市民预约操作更加便捷。

### **（三）加强监管维护**

各区绿化市容部门会同区房屋管理、市场监管、城管执法等部门以及街镇加强沟通协调，在区级平台上公开相关管理部门监督方式，强化对预约单完成情况、投诉情况的监督

检查，落实常态化维护和闭环管控。对涉嫌价格垄断、未按规定明码标价、乱收费等违法违规行为，将线索移送市场监管和执法等相关部门查处。

附件： 区级装修垃圾线上预约清运平台建设标准 1.0 版

**（此件公开发布）**

---

上海市绿化和市容管理局办公室

2025 年 5 月 23 日印发

---