普陀区环境卫生作业服务监管考核评价方案

（2021 版）

为提高环卫作业管理精细化，促进环境卫生作业服务水平提升，结合我区当前的工作形势和特点，编制《普陀区环境卫生作业服务监管考核评价方案（2021 版）》（以下简称“本方案”）。

一、基本原则

（一）突出重点，体系科学

以列入市区两级政府及区绿化和市容管理局年度重点工作项目内容作为重点考核内容，并结合定量考核、定性评价，做到全面、真实、及时、科学，为环卫业务管理提供准确的数据参考。

（二）分类考核，区域统筹

对我区环卫作业企业实行百分制季度考核制度。对普环公司提供的作业服务分“道路保洁”、“垃圾清运”、“公厕管理”、“粪便清运”四个项目分类考核，考核评分总分分别为 35 分，35 分，20 分，10 分；对桃浦保洁提供的作业服务分“道路保洁”、“公厕管理”两个项目分类考核，考核评分总分分别为 75 分，25 分。考核评价主体除区绿化和市容管理局环卫管理主管部门之外，统筹运用各街镇对所辖区域内环卫作业服务的评议结果。年度考核在综合季度考核基础上，结合市局对我区环卫条线考核情况和投诉受理工作考核情况，以及年度环卫作业奖惩情况，对作业公司年度作

业服务情况进行综合评价。

（三）专业考核，社会测评

根据各项目专业考核服务质量、指标完成情况，同时将市民诉求情况及诉求处理满意度、社会第三方机构测评等社会测评情况作为考核评价的重要组成部分。

二、评价内容及对象

（一）考核评价内容

本方案确定的考核评价内容为普陀区范围内环卫作业企业所提供的公共环境卫生作业服务：

1、道路保洁主要包括道路保洁作业和道路废物箱保洁；

2、垃圾清运主要包括垃圾收集和垃圾运输服务，垃圾收集点管理；

3、公厕管理主要包括公共厕所、倒粪站（小便池）保洁服务；

4、粪便清运主要包括粪便清除和运输作业以及粪便预处理场管理。

（二）考核评价对象

本方案考核评价对象主要为上海普环实业有限公司和上海桃浦环卫保洁有限公司，分类垃圾收运企业的监管评价参照执行。

三、考核评价周期

每年的 1 月 1 日至 12 月 31 日。

四、考核评价依据

《上海市市容环境卫生管理条例》

《上海市生活垃圾管理条例》

《上海市城镇环境卫生设施设置管理规定》

《上海市道路和公共场所清扫保洁服务管理办法》

《上海市生活垃圾收运处置管理办法》

《道路和公共广场及附属公共设施保洁质量和服务要求》

二、考核组织

由局环卫管理科牵头组织实施日常考核及季度、年度考核评价。

三、考核评价办法

（一）检查考核办法

1、采用局专业考核、街镇评议和社会测评，定量和定性评判，日常考核和集中评价相结合的方式进行考核。

2、巡查考核具体包括以下几方面：

（1）局长室带队巡查；

（2）局环卫管理科及科技信息科专业检查；

（3）局市容环境质量监督科日常巡查；

（4）各街道镇领导巡查、街镇市容环境专业巡查、网格化巡查和片区巡查等日常巡查；

（5）局第三方公司巡查。

3、检查的范围包括全区的道路保洁、垃圾清运、公厕管理、粪便清运等环卫作业服务。

4、检查形式分为明查（事先通知检查、作业单位陪同检查）和暗查；检查时段除在工作日、工作时段内进行检查

外，要注重对双休日检查，早晚开关门及头末遍检查，以及夜间巡回保洁的不定期抽查。

5、市民诉求情况，由局市容环境投诉科根据相关标准确定有责投诉以及局系统获悉的市民实名表扬情况，提供相关统计、汇总数据。

6、质监巡查、街镇巡查情况和社会第三方机构测评情况，由局市容环境质量监督科根据市级相关考核及测评情况，提供相关统计、汇总数据。

（二）评价周期

1、每季度的第一个月的 5 个工作日内，各街道镇完成对上季度作业服务单位的作业质量评议，局市容环境质量监督科完成上季度的质监巡查和街镇巡查的作业检查汇总，局市容环境投诉科完成上季度有责投诉和实名表扬情况汇总，以纸质版本或电子版本报送至局环卫管理科；作业公司将公司收到的市民实名表扬情况汇总后报至局环卫管理科核实。

局环卫管理科在汇总日常巡查、街镇测评、市民投诉（有责投诉、市民表扬）等考核情况后，编制季度评价报告，向各相关单位通报季度考核情况。

2、年度评价报告由局环卫管理科按照每季度的评价情况，根据市绿化市容局年度环卫工作（或单项）排名情况以及市民诉求情况，对环卫作业服务企业做出年度综合评分，并将年度综合评分情况向各相关单位通报。

七、考核评分权重体系

1、季度考核评分（总分 100 分）

（1）普环公司

序号	考核项目	总分	项目内容	考核细则
1	道路保洁	35	作业质量（22 分）	1、局长室、局环卫管理科和科技信息科共 10 分； 2、局市容环境质量监督科 7 分； 3、各街镇日常巡查 3 分； 4、局第三方公司巡查 2 分。
			街镇评议（10 分）	根据各街镇季度评议的平均得分*0.2。
			市民投诉（3 分）	根据投诉受理情况，每一起有责投诉扣 0.1 分；每一起实名表扬且属实的加 0.2。
2	垃圾清运	35	作业质量（22 分）	1、局长室、局环卫管理科和科技信息科共 10 分； 2、局市容环境质量监督科 7 分；

				3、各街镇日常巡查 3 分； 4、局第三方公司巡查 2 分。
			街镇评议（10 分）	根据各街镇季度评议的平均得分*0.2。
			市民投诉（3 分）	根据投诉受理情况，每一起有责投诉扣 0.1 分；每一起实名表扬且属实的加 0.2
3	公厕管理	20	作业质量（13 分）	1、局长室、局环卫管理科和科技信息科共 6 分； 2、局市容环境质量监督科 4 分； 3、各街道镇领导巡查等日常巡查 2 分； 4、局第三方公司巡查 1 分。
			街镇评议（5 分）	根据各街镇季度评议的平均得分*0.1
			市民投诉	根据投诉受理情况，每

			（2 分）	一起有责投诉扣 0.1 分；每一起实名表扬且属实的加 0.2。
4	粪便清运	10	作业质量（7 分）	1、局长室、局环卫管理科和科技信息科共 3 分； 2、局市容环境质量监督科 2 分； 3、各街道镇领导巡查等日常巡查 1 分； 4、局第三方公司巡查 1 分。
			街镇评议（2 分）	根据各街镇季度评议的平均得分*0.04。
			市民投诉（1 分）	根据投诉受理情况，每一起有责投诉扣 0.1 分；每一起实名表扬且属实的加 0.2。

（2）桃浦保洁公司

序号	考核项目	总分	项目内容	考核细则
1	道路保洁	75	作业质量（48 分）	1、局长室、局环卫管理科和科技信息科共

				25 分； 2、局市容环境质量监督科 15 分； 3、各街道镇领导巡查等日常巡查 6 分； 4、局第三方公司巡查 2 分。
			街镇评议（21 分）	根据各街镇季度评议的平均得分*0.42。
			市民投诉（6 分）	根据投诉受理情况，每一起有责投诉扣 0.1 分；每一起实名表扬且属实的加 0.2。
2	公厕管理	25	作业质量（16 分）	1、局长室、局环卫管理科和科技信息科共 8 分； 2、局市容环境质量监督科 5 分； 3、各街道镇领导巡查等日常巡查 2 分； 4、局第三方公司巡查 1 分。

			街镇评议（6分）	根据各街镇季度评议的平均得分*0.12。
			市民投诉（3分）	根据投诉受理情况，每一起有责投诉扣 0.1分；每一起实名表扬且属实的加0.2。

2、年度考核评分（总分100分）

序号	项目内容	考核细则
1	季度考评（90分）	根据四个季度的考评平均得分*0.9。
2	环卫排名（6分）	根据环卫条线年度工作全市排名情况，若我区1-4前4名得6分，第5-8名得5分，第9-12名得4分，第13-16名得3分。
3	投诉排名（4分）	根据投诉工作的环卫条线年度全市排名情况，我区第1-4名得4分，第5-8名得3.5分，第9-12名得3分，第13-16名得2.5分。
4	加分项（3分）	根据当年度应急保障情况加1-3分。
5	扣分项(3分）	发生严重违反工作要求和工作质量考核规定，情节严重或造成重大影

		响的，视情节严重程度或影响程度，扣 1-3 分。

八、评价结果运用

区绿化和市容管理局对环卫作业服务企业作出的考核评价，将作为环卫作业企业上级单位对企业的年度考核依据，与企业绩效挂钩。如企业在服务期间，因作业服务质量严重不达标导致区内市容环境质量水平显著下滑，区绿化和市容管理局被市级主管部门警告、通报批评的，区绿化和市容管理局将对企业主要负责人、直接责任人采取诫勉谈话、通报批评等措施；如企业在年度工作中发生重大安全和生态安全事故、造成重大环境影响的群体性事件、严重违法违规事件等情况，一经查实后实行一票否决制，将在评价报告中建议企业上级主管单位对企业及企业责任人给予相关行政、经济处罚。

环卫作业企业在市区重大工程、重大活动保障和灾害性天气应急应对上有突出贡献的或工作中有显著亮点、特色的，区绿化和市容管理局将在对企业的年度考核评价报告中予以酌情加分，并建议企业上级主管单位对企业及企业相关责任人、实施主体给予相关行政、经济奖励。