

普陀区环境卫生作业质量标准和服务要求规范

(2021 版)

第一章 总 则

第一条 (目的和依据)

为提升普陀区城区环境卫生作业质量和服务水平,规范环境卫生作业服务质量标准,根据《上海市市容环境卫生管理条例》、《上海市生活垃圾管理条例》、《上海市道路和公共广场及附属公共设施保洁质量和服务要求》、上海市《公共厕所保洁质量和服务要求》、《上海市生活垃圾箱房保洁和管理导则(试行)》等相关法律、法规和技术标准等规定,制定本标准和规范。

第二条 (适用范围)

本标准和规范适用于普陀区区域内公共财政支付范围内的环境卫生作业质量和服务要求。

非公共财政支付范围的环境卫生作业服务(包括物业管理区域业主委托的环境卫生作业服务、单位内部管理区域的环境卫生作业服务)的质量标准和服务要求可参照本标准和规范执行。

第三条 (监督管理)

普陀区绿化和市容管理局负责监督本标准和规范的实施,并对本辖区内从事环境卫生作业服务的单位和个人进行指导、管理和监督。

街道办事处、镇人民政府负责所辖区域内的环境卫生管

理工作，对本区域范围内的环境卫生工作进行协调、监督和检查。

第四条 （其他）

普陀区环境卫生作业服务除应符合本标准和规范外，亦应符合国家和地方现行有关标准的规定。

第二章 基本要求

第五条 （基本要求）

1、环境卫生作业服务应做到安全、规范、文明、卫生，最大限度地减少环境污染和对市民及交通的影响。

2、环境卫生作业人员应统一着装，保持衣帽整齐，并配有工号牌，且有所属单位的明显标志、作业工种等。

3、环境卫生作业车辆（机动车辆）应在醒目位置标注单位名称、编号和监督电话。

4、环卫作业车辆冲洗均应在达到排放标准的环卫作业车辆停放点进行，严禁在生活垃圾收集点和道班房处冲洗车辆。生活垃圾收集点的设备及场地冲洗水和环卫作业车辆停放点的车辆、设备及场地冲洗水，应规范纳入市政污水管网排放，排放标准参照《上海市污水综合排放标准》（DB31/199-2018）执行。生活垃圾清运车辆和道路机扫车辆在作业过程中产生的垃圾残液可采用“分散收集、集中处置”或“残液随车、全部入箱”的模式运送至末端处置设施进行处置，或按规范要求排入残液收集点、处置点，经处置达标后排放，严禁直接排入城市雨污水管网。

5、严格遵守环卫各工种作业规范，减少媒体曝光和有

责投诉。作业时间不得存在聊天或玩手机游戏等影响作业形象的行为。作业区域及责任区内严禁存在养狗等饲养动物行为。

6、管理部门和各作业部门应针对特殊时段、重大活动、恶劣天气等突发情况制定保洁保障应急预案，做好应急指挥以及管理工作。

第三章 道路保洁作业服务

第六条 （道路保洁质量要求）

道路保洁作业质量应达到：

1、路面无各类废弃物，无痰迹、粪便、污水、污物等，清扫垃圾应及时清理。

2、人行道侧石、行道树树穴内等区域无各类废弃物或污水。

3、应保持窞井进水口清洁；隔栅板沟眼畅通；沟底无残留污水、无残积沙土、无明显污迹。

4、清道垃圾收集容器、道路两侧的废物箱等环卫设施的外表，无积灰、无污迹、无乱张贴。

5、清道垃圾、沿街定时定点收集垃圾，禁止垃圾再次落地、污水滴漏。

6、人行天桥、地下通道保洁质量应与周边道路保洁质量标准相同。

第七条 （道路保洁作业时间要求）

保洁服务（含人工、机械清扫）应符合以下规定：

1、一级道路，每日清扫保洁时间不少于 22 个小时；二

级道路，每日清扫保洁时间须达到 16 至 22 小时；三、四级道路，每日清扫保洁时间须达到 12 至 16 小时。

2、主要道路和重点区域必须实行 24 小时保洁。

3、夜间偷倒大件垃圾和小堆无主垃圾必须在早七点前完成清除作业。

4、每日自 5:00 至 7:00、12:30 至 15:00、18:00 至 20:00 三个时段内至少完成三遍普扫。

5、道路附属公共广场、空地和无等级道路，可参照所附属道路或周边道路的质量标准、保洁时间、频次执行。

第八条 （机械清扫、冲洗保洁频次要求）

1、一级道路，机械清扫日频次 ≥ 3 次，机械冲洗日频次 ≥ 4 次，人行道冲洗频次每周不少于 4 次，人行道污染较严重区域每日进行冲洗。

2、二级道路，机械清扫日频次 ≥ 2 次，机械冲洗日频次 ≥ 3 次，人行道冲洗频次每周不少于 3 次，人行道污染较严重区域每日进行冲洗。

3、三级、四级道路，机械清扫日频次 ≥ 1 次，机械冲洗日频次 ≥ 2 次，人行道冲洗频次每周不少于 2 次，人行道污染较严重区域每日进行冲洗。

4、道路扬尘明显污染的其他路段，多功能抑尘炮雾车作业日频次 ≥ 1 次，空气污染预警发布起 24 小时内作业频次 ≥ 2 次。

5、按照道路扬尘污染防治应急要求完成其他保洁冲洗作业。

第九条 （人工清扫保洁作业服务要求）

1、作业前应做好作业工具、设备的检查，确保作业工具、设备的整洁、安全、有效。

2、一级道路和重点区域的日间人工保洁应尽量使用小扫帚，并配备具有相关功能的小工具。

3、清扫路面要全面、彻底，清扫过的路面不得留有废弃物。

4、清扫人行道、路面、沟底的垃圾后，要及时畚清。不得将垃圾扫入窞井、河道等。

5、雨天清扫保洁时，应及时清理窞井口垃圾，保持窞井口畅通。

6、在收集、运输垃圾过程中不得有洒落、飞扬、滴漏、吊挂现象。

7、清扫保洁时遇乱吐、乱扔、乱倒等不文明行为，应以文明、礼貌用语提醒劝阻。

8、清扫垃圾应运到指定收集点，进入收集容器。

9、垃圾倾倒后应将垃圾收集容器复位，摆放整齐，无洒落，清扫车内无留存垃圾及污水。

10、保洁后工具摆放整齐、冲洗污水处理干净，不对行人、周边环境和市民生活造成影响。

第十条 （机械清扫、冲洗保洁作业服务要求）

1、清扫保洁车辆标识应清晰完整，车容整洁，作业过程中无吊挂、飘洒、滴漏等现象。

2、出车前应做好车辆的例行检查，确保车辆设备安全、整洁、有效；作业完成后应及时冲洗和保养。

3、机械化清扫保洁、冲洗作业时不得漏扫、漏冲，机扫车、冲洗车、多功能抑尘炮雾车、人工洗刷可相互配合，以消除路面的积泥、沙石、污迹。

4、机械清扫保洁时必须喷水降尘。机械化清扫保洁、冲洗车作业时应打开警示信号提醒路边行人，并应控制适当的水压和行速，避免污水飞溅过往行人。

5、清扫保洁车辆停放整齐，停车须紧靠侧石，不得横向占道，严禁在路口、公交停靠站等不安全或影响交通的地方停放。

6、多功能抑尘炮雾车作业应根据作业路况及时调整雾炮喷射角度和水压，原则上水雾覆盖范围不得超过机动车道区域；严禁雾炮作业故意干扰道路扬尘监测设备；不得存在雾炮故意喷射临街居民窗户或临街店铺等扰民行为，并应注意避免喷溅到行人。

7、机械化清扫保洁作业车速清扫时的行驶速度参数定为每小时6—8km；机械化冲扫保洁作业行驶速度参数为每小时6—10km。

8、机械化清扫保洁、冲洗作业及多功能抑尘炮雾车作业应避免所在区域公安部门规定的高峰时段。遇气温低于4℃、台风暴雨、大雪等不适宜冲洗的气候条件下，应停止冲洗作业和雾炮作业。

第十一条 （废物箱保洁）

1、废物箱箱门、箱体等整洁无缺损、内壁整洁、标识清晰，发现破损应及时上报维修，配置分类垃圾袋方便投放，箱内垃圾积存不超过投放口；箱体周围地面整洁。

2、废物箱应及时收集无满溢，每日进行箱体擦拭保洁，避免冲洗水直接流入雨水管道；废物箱边点状、块状污染物20分钟内及时清除，并随手关好箱门。

第四章 公共厕所、倒粪站（小便池）保洁服务

第十二条 （公共厕所开放基本要求）

1、公共厕所应按规定时间开放并免费使用，并按规定提供必要的手纸、洗手液等便民措施。

2、应公开公共厕所等级、服务时间、服务管理标准、服务单位、服务管理员工号、服务管理单位和投诉监督电话。

3、公厕服务人员应文明用语，礼貌待人，举止大方。

4、公厕管理人员工作时间严禁脱岗、瞌睡、聚众聊天或从事影响公厕服务形象的事项，公厕管理室内物品摆放应简约整齐，严禁堆放杂物或躺椅等。

5、公共厕所内严禁存在管理人员吸烟、乱拉电线、私用大功率电器、停放电动自行车等存在安全隐患行为。

6、公厕内烘手器、通风扇、厕位门锁、衣帽钩、置物板、求助铃等基本设施要完好可正常使用，并按规定张贴禁烟标志，专人看管的公厕应按要求配置灭火器材、便民服务箱。

7、公共厕所管理部门应针对人流突然增多、恶劣天气、如厕人员身体不适等突发情况制定保洁保障应急预案，做好应急指挥以及管理工作。

第十三条 （公共厕所标志设置和导向标识设置）

1、公共厕所导向标志应设置在户外距公共厕所 50～200M 的位置，并悬挂在醒目的标志杆上。公共厕所导向标识牌每座设置应不少于 3 块。公共厕所所有无障碍设施的，应设有含无障碍设施导向标志牌。

2、公共厕所导向标志，增加箭头标识及距离，其他与公共厕所标志相同（服务时间除外）。外形尺寸应采用长方形（具体要求按规定执行）。

3、公共厕所标志应设置于公厕建筑物外表面或上方、公厕门楣等处，公共厕所标志每座公共厕所应设置 1 块。公共厕所应设置男女标识，根据设施的功能设置蹲（坐）便器识别标识、无障碍坡道、无障碍厕所（位）间等标识。

4、配备无障碍设施的公共厕所应使用带有无障碍设施标识的公厕标志，未配备无障碍设施的公厕应使用不含无障碍设施标识的公厕标志。

5、公共厕所应根据设备的功能，设置识别和使用功能性提示标识，如呼救功能标识、冲洗方法标识、厕位类型标识等。可设置“节约用水”、“礼让老弱病残”、“遵守用厕秩序”等公益性提示标识。

6、公共厕所标识应干净整洁、端正，无破损、残缺、锈迹。

第十四条 （公共厕所外围环境保洁质量要求）

1、公共厕所责任区范围保持市容环境卫生整洁，无乱张贴、乱涂写、乱刻画、乱吊挂、乱堆放等行为。无垃圾、粪便、污水、无污迹、无渣土，无蚊蝇孳生地。坡道、台阶完好无破损、无障碍物、无杂物、无痰迹、无积水。屋顶无垃圾、杂物。

2、大门内外及把手等设施清洁，无印记、湿迹、无锈蚀、无尘土、杂物。门窗玻璃明亮，窗台、窗框、排风机等处无灰尘、无蛛网、无破损。

第十五条 （公共厕所厕位环境保洁质量要求）

1、蹲便器、坐便器外侧应无水锈、粪便、污物；蹲便器、坐便器内无积粪、污垢，洁净见底，保持管道畅通。小便槽（斗、池）应无水锈、尿垢、污物，基本无臭；沟眼、管道应保持畅通。蹲便器、坐便器、小便槽（斗、池）、扶手应安全、卫生、无污迹、无水渍。分隔板应光洁，无积灰、污迹、蛛网，无乱涂写。

2、厕位使用纸篓的，纸篓应张贴干垃圾标识，纸篓内废弃物不得超过容积的 1/2。

第十六条 （公共厕所厕内设备保洁质量要求）

1、照明设备上无污迹、无尘土，开关处无明显手印迹、湿迹；洗手台面光洁、无污垢、无积水、无毛发、无杂物；面镜镜面光洁无水痕、手印，无明显涂画痕迹；面盆、水池光洁、无水垢、无毛发、无杂物；水龙头光洁、无皂迹、水

渍；使用标识清洁、清晰、无污迹；皂液器、干手器等设备光洁、无印迹；墩布池、地漏无污渍、无杂物、无臭味。

2、除臭、通风设备运行良好，无污迹。无障碍设施清洁、完好，无污迹，无锈迹。

第十七条 （公共厕所厕内环境保洁质量要求）

1、公共厕所内环境应整洁，无杂物。内墙面、天花板应无积灰、污迹、蛛网，无乱涂画，墙面应光洁。

2、公共厕所内的地面应整洁，无泥印、无杂物。地面应保持干燥、雨天应铺设防滑垫。

3、公共厕所内采光、照明和通风应良好，无臭味。

4、应配备工具间（箱），并保持整洁，无异味；保洁工具存放整齐，不应存放在厕位、便器、洗手盆或楼梯过道中。

第十八条 （公共厕所保洁服务要求）

1、公厕服务人员要按时开关门，并做好开关门的专项保洁流程。开门期间以跟踪保洁为主，做到勤冲、勤刷、勤擦、勤换。

2、应做到人走厕位清（包括挡板、地面、蹲便器、尿斗）、洗手台无积水、镜面无水迹、洗手盆无积垢、地面整洁。

3、应及时补充厕所应配置的服务用品，确保供应。

4、对公共厕所内湿、滑区域应及时对功能区域污染物进行清理，使公厕全部区域始终维持干燥整洁。

5、对便器、便池进行保洁时，应设置标有“正在保洁”等提示语的提示牌。

6、公共厕所内应保持通风、当换气量不足时，应及时开启通风设备。

7、公共厕所内应放置除臭用品，进行厕内臭味控制。

8、工作垃圾密闭存放，保证垃圾存放点通风良好。

9、公共厕所排污管道堵塞或粪便满溢应立即疏通；排污管道严重堵塞、设施设备损坏应及时报修，24小时内疏通、修复完毕或采取应急措施。

10、公共厕所清洁工具使用后，应放在工具间或隐蔽处，拖把、抹布不得放在无障碍通道的扶手上晾晒。

11、公共厕所门前应保持干净、整洁，自行车、助动车等应规范停放，不得放在厕所门前，更不得放在无障碍通道上。

12、公共厕所应建立每日保洁服务登记制度，包括开门检查、保洁频率、设施维修及日常检查等。

13、公厕服务人员按规定时间外出就餐时，应放置外出提示牌，提示如厕人员。

14、流动公厕的保洁服务参照公共厕所保洁服务标准执行。

第十九条 （倒粪站、小便池保洁服务要求）

1、倒粪站、小便池应设施完好，保持整洁。设施内外及周边无垃圾、无杂物，无乱涂写、乱张贴、乱刻画。

2、贮粪池内的粪便应及时清除，不得外溢。贮粪池应达到防渗漏、防臭气扩散和防蝇的要求。

3、倒粪站按规定时间开、关门，有条件 24 小时开放的，

应当 24 小时开放，定时保洁，保持倒粪口及周围地面整洁。

4、小便池槽应及时冲洗无污垢、垃圾，基本无异味，管道保持畅通。

第五章 垃圾收集和垃圾运输服务

第二十条 （垃圾收集作业）

1、居民区生活垃圾必须日产日清，无堆积、无遗漏，垃圾箱房容量不能满足一日一清的，应采取一日多清制。居住区内废旧家具等大件垃圾按指定地点分类存放，实行通知清除或定期清除。单位垃圾做到按约定定期清、无积压。

2、垃圾运输车辆应配备相应的保洁和清扫工具（如铁锹、扫帚等），清运作业必须做到“三同时、一手清”，确保车走地净。垃圾清运后容器内无垃圾残留、及时复位。

3、分类垃圾、餐厨垃圾等废弃物，应有特定的车辆运输，车辆车身标志应规范张贴，且无破损，不得发生混装行为或未按车辆标识属性收集、装运生活垃圾。

4、居民区内装修垃圾和大件垃圾应按照时限要求完成收集、清运作业。

5、居住区装卸作业过程中车辆保持限速，不鸣喇叭不大声喧哗，不拖铁锹，不重吊重放，确保作业过程中无人为噪音，注重防范作业扰民。

6、根据沿街商铺生活垃圾分类收集工作要求，合理安排收运频率，建立每日收运台账，收运车辆和容器整洁，严格执行分类收运。

第二十一条 （垃圾运输作业）

1、生活垃圾清运车辆必须是环卫专业运输车辆，车厢应密闭性良好，确保运输过程中无垃圾飞扬散落现象。

2、定期对生活垃圾清运车辆车厢密闭性进行检查和维护，确保运输过程中无滴漏现象。

3、每日清运作业完毕后应对清运车辆及时清洗，避免二次污染，确保作业过程中车容车貌整洁。

4、出车前检查车顶及两侧有无乱吊乱挂、随车作业工具是否齐全，存放位置是否牢固安全。

5、严禁跨区收运作业，严禁携带无关人员跟车作业。

6、进入生活垃圾中转处置设施进行垃圾处理时，严格遵守生活垃圾中转处置设施运营企业的相关规定。

7、严格遵守车载 GPS 使用管理规定，不得私自拆卸或毁坏 GPS 设备。

8、生活垃圾清运作业过程（含机动车和非机动车）中要保持车辆整洁，做到无拖挂、无飞扬、无散落、无滴漏。

9、严禁其他违章作业。

第六章 垃圾收集点管理

第二十二条 （垃圾收集点作业保洁质量标准）

垃圾收集点是指局属产权的沿路垃圾箱房和生活垃圾压缩站等设施。

1、垃圾收集点保洁时要做到垃圾入箱、入容器。在垃圾收运作业结束后，将垃圾容器洗净、复位，地面垃圾要及时清扫。

2、垃圾收集点必须做到每 2 天清洗 1 次（夏季每天清

洗 1 次), 保持垃圾收集点内上、下四角清、间顶清; 容器内外壁及底部无污垢; 箱房外壁、门无陈旧粘附物, 无乱张贴乱涂画; 箱房四周无杂物堆放等。

3、垃圾收集点周围 2~3 米内责任区域内地面无垃圾散落和残液流淌, 达到地面基本见本色的要求。

4、作业区域异味较重时应采取或启动有效通风和除臭措施。

5、禁止在垃圾收集点内堆放杂物。作业工具应放置整齐, 门上应设有工具间字样的明显标志。

6、垃圾收集点责任区范围内无暴露垃圾堆积, 大件垃圾、装潢垃圾(袋装化)要统一集中堆放在指定的区域, 并设有明显标志。

7、居民随意丢弃在垃圾箱房责任区范围内的生活垃圾应及时收集投入箱和进容器内, 生活垃圾容器内的垃圾 24 小时内至少清运 1 次, 确保垃圾箱不满溢。

8、严禁垃圾收集点工作人员利用树木牵绳晾晒衣物或在绿地内堆放杂物。

9、垃圾收集点作业区域严禁存在做饭、就餐等生活行为。

第二十三条 (垃圾收集点作业操作规范)

1、垃圾收集点保洁人员应统一着装并保持服装整洁, 佩带胸卡, 行为文明, 礼貌用语。

2、垃圾收集点的保洁, 应做到定时、定点、定人; 垃圾收集点内压缩机操作人员应经特种设备培训合格后持有

效操作证件方可操作压缩机等设备。

3、垃圾收集点内应配置足量的垃圾收集容器，避免出现垃圾直接着地存储的现象。

4、蚊蝇孳生季节（5月—10月），要配合街道（镇）消毒站，定期喷洒消毒，垃圾收集点要配置灭蝇设施。

5、压缩站实行垃圾分类收集，配置专用分类容器，收集桶分类标识要清晰，分类垃圾投放要规范，有害垃圾要有专用贮存设施，定时清运。

6、建筑垃圾、大件垃圾、树枝垃圾以及未分类的生活垃圾等严禁倾倒入压缩箱内，发现上述情况应及时制止。

第二十四条 （垃圾收集点的保养和维修）

1、垃圾收集点外墙、顶沿完好，面砖无缺损，收集点门完好有效；

2、垃圾收集点内墙、地坪完好，瓷砖、地砖无缺损；

3、发现设施上有损坏的（如箱门腐蚀生锈、螺丝脱落，门不能关上的；垃圾容器因燃烧过或严重变形的；水龙头滴漏、下水道堵塞等），应做到工作时日内及时报修，48小时完成维修，并确保其他辅助设施整洁完好、标识清晰。

4、垃圾箱门（除不锈钢铝合金外）每半年油漆一次，垃圾箱门因腐蚀缺损面积 $\geq 20\%$ 以上，铁门铰链断裂又无法修复的，应及时予以更换。

5、水泥地面发生严重皸裂或坑洼的应及时补修。

6、垃圾收集点宣传材料破损应及时更换；安全操作制度公示牌缺失或破损的应及时补修。

第二十五条 （垃圾收集容器的保养和维修）

- 1、垃圾收集容器应具有抗冲击、防腐蚀、耐阻燃性能。
- 2、单独设置的垃圾收集容器应配置容器盖，使生活垃圾处于密闭的容器内，如容器盖损坏或缺失，应及时修复。
- 3、垃圾收集容器应无残缺、破损、封闭性好，外体干净。如垃圾容器使用不当造成过燃烧、或严重变形的、外体难以保洁干净的，需重新更换。
- 4、分类收集容器必须规范张贴分类标识，并应保持标识的完整清洁。
- 5、拉臂箱收集容器应保持外观整洁无锈斑，至少每半年油漆一次。
- 6、集装箱收集容器应具备垃圾存储、垃圾残液储存与排放、卸料门密闭等功能，如容器腐蚀老化，要及时维修或作更换处理。

第七章 粪便清除和运输作业

第二十六条 （粪便清除作业）

- 1、粪便清除作业严格按清除周期或约定周期要求定时作业，规范操作，无人为因素的满溢。
- 2、居住区化粪池的清除周期为：头池每三个月不少于一次，二池每六个月不少于一次，三池每年不少于一次。贮粪池的清除周期根据实际产生量实行每日清除或定期清除，确保不满溢。机关、企事业单位的化（贮）粪池的清除周期根据合同约定的清除周期执行。
- 3、粪便清除作业时，应在作业区域摆放正在作业的警示

标志。

4、抽粪作业后化（贮）粪池口、周围清洗干净无粪迹，清洗水不得直接流入雨水管道。

5、当居住区的化（贮）粪池的产权或管理单位采取应急措施须对化（贮）粪池设施进行维修和疏通时，提出求助需求的（如粪便清空等），环卫作业单位应给予必要的协助。

第二十七条 （粪便运输作业）

1、吸、放粪作业结束后，吸粪管要及时清理，并放入袖套，做到不粘附、不悬挂粪便，不滴漏。

2、粪便车辆运输途中保持车容车貌良好，车体无粪迹污物。

3、要做好粪车运输车辆放粪口设备完好情况的日常例行检查和维护。当运输途中发生滴漏、泄露等紧急情况时，严禁继续行驶，应停至安全地带并采取应急措施，防止道路进一步污染。

第二十八条 （化粪池、贮粪池设施管理）

化（贮）粪池的产权或管理单位应建立对设施完好、缺盖现象的日常巡查机制和应急措施。发现有缺盖、破损等现象应首先设置警示标志，并及时进行修补，以消除安全隐患。

化（贮）粪池上严禁堆物、停放机动车辆。

第八章 附 则

第二十九条 本标准和规范由普陀区绿化和市容管理局环卫管理科负责解释。

第三十条 本标准和规范自颁布日起实施。