

宁乡市市容环境卫生作业质量考核管理办法

第一章 总则

第一条 为持续巩固更高水准全国文明城市、国家卫生城市创建成果，全面贯彻落实中央城市工作会议精神，锚定“精美宁乡”战略目标，依据《城市道路清扫保洁质量与评价标准》，结合宁乡市环卫作业市场化实际，制定本办法。

第二条 以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻习近平总书记关于城市管理“像绣花一样精细”的重要指示精神，构建“质量为核心、智慧为支撑、奖惩为导向、长效为目标”的环卫作业考核体系，通过全周期考评、全维度监管、全要素激励，推动环卫作业从“基础保洁”向“精致服务”转型升级，实现环境卫生质量持续提升。

第三条 本办法适用于宁乡市城区第五轮道路清扫保洁市场化九家服务企业，业务涵盖主次干道、背街小巷、公共设施、绿化带等环卫作业全领域，以及应急处突、重大活动保障等专项任务。其中第九标段划分为四个考核片区，四个考核片区与其它八个标段同比奖励与扣分，要求配备一名项目经理，成立四个片区项目组，配备四名片区项目组长，执行本办法第二章至第四章内容，考核分值占比 80%，同时单独执行第五章《智慧环卫专项考评细则》，考核分值占比 20%。

第二章 考核管理机制

第四条 考核内容

考核内容分为基础作业、应急响应、智慧管理、社会责任

四个方面：

1.基础作业：含城区道路（含主次干道、背街小巷）清扫保洁及“牛皮癣”清理；道路洒水、清洗、降尘作业；绿化带清捡；果皮箱、公交站亭、路灯杆、隔离墩等公共设施清洁维护；生活垃圾收集转运。

2.应急响应：含防涝排渍、撒盐除冰、应急救火等突发公共事件处置效率；文明城市复检、国家卫生市创建、疫情防控、蓝天保卫战等重大活动卫生保障。

3.智慧管理：含作业人员考勤、机械作业轨迹上传、问题整改线上闭环等“宁乡环卫智慧平台”使用情况；作业数据（如机械作业时长、人员在岗率）实时报送准确率。

4.社会责任：含环卫工人工资按时足额发放情况，按政策要求为环卫工人购买相关保险以及保障环卫工人合法权益；作业人员劳动保护（工装、防护用品）配备标准；安全生产培训与事故预防措施落实。

第五条 考核方式

采用“三维立体考核”模式，融入“科技赋能+多方参与”理念，具体流程如下：

1.日常考核（权重 30%）由片区考核负责人、专职考核员、综监科安全监管员或相关科室人员等通过开展“四不两直”巡查，发现问题后现场拍摄含时间、地点、问题描述的水印照片，上传系统或工作群并同步推送服务企业整改，再对照《环卫作业质量考评细则》提交质量考核科逐项计分（含安全生产作业计分）；群众举报、12345 政务服务热线投诉、新闻媒体曝光问题，经中心核查属实后，纳入当日考核并计相应分值。

2.周考核（权重 30%）由中心科室或片区考核负责人带队，联合服务企业项目负责人开展“交叉互查”，随机抽取 3-5 个重点路段（含 1 个背街小巷），对照《环卫作业质量考评细则》逐项评分；考核结果在智慧平台或工作群公示，企业可提出异议，核查后 3 个工作日内反馈结果。

3.专项考核（权重 40%）每月由中心班子成员带队，综合监管科固定参与，从两代表一委员、科室负责人、质量考核员、公司经理、退休职工代表中选取 7—9 人组成专项考核组，聚焦“牛皮癣清理、机械作业率、背街小巷清洁度、绿化带清捡、城市家具清洁、环卫作业安全、智慧平台使用率”等重点领域开展专项检查，考核过程中对发现问题现场拍摄水印照片（含时间、地点、问题描述），对照《环卫作业质量考评细则》现场计分。

第六条 整改时效与闭环管理

严格落实“快速响应”要求，明确问题整改时限及扣分规则，实行“发现—推送—整改—核验—销号”全闭环管理：

1.一般问题（如零散垃圾、设施浮尘）：服务企业需在 15 分钟内到达现场整改，整改完成后上传“前后对比照片”至智慧平台或工作群，考核员 1 小时内线上核验；未按时整改的，按原扣分标准的 1.5 倍予以扣分。

2.严重问题（如道路大面积撒漏、垃圾满溢）：需在 10 分钟内响应，30 分钟内未到达现场整改的，按原标准 3 倍予以扣分；60 分钟内未整改的，按 5 倍予以扣分，同时约谈企业负责人。

3.整改核验：考核员对整改结果线下复核，发现虚假整改的，

按原扣分标准的 10 倍予以扣分，并纳入企业信用档案。

第七条 考核结果运用

（一）奖励机制

奖励金额为 354 万元，分“基础奖励+创新奖励+长效奖励”三类：

1.基础奖励（294 万元）

月考核奖励（134.4 万元）：按“月考核分=日常考核分×30%+周考核分×30%+专项考核分×40%排名”，第九标段四个考核片区按“月考核分=（日常考核分×30%+周考核分×30%+专项考核分×40%）×80%+智慧环卫专项考核分×20%排名”（每片区智慧环卫专项考核分以整个标段智慧环卫专项考核分计入）。分四个等级：

一等级（第 1 名）：奖 2.4 万元/月/名；

二等级（第 2—3 名）：奖 1.6 万元/月/名；

三等级（第 4—10 名）：奖 0.8 万元/月/名；

四等级（第 11—12 名）：不予奖励。

中心工作奖励（159.6 万元）：用于防涝排渍、应急救火、撒盐除冰等应急处突调度任务和文明城市复检、卫生市创建、疫情防控、蓝天保卫、考核检查、顽瘴痼疾整治、主动服务进小区、社会主题活动、支援村镇保洁等重大市容保障活动，及各服务企业各类先进表彰奖励、员工健康体检、高温防暑物资、人员装备配置、简易清扫设备采购、法律服务等。服务企业根据活动期间机械作业频率、作业人数以及完成任务情况的水印照片、采购发票等资料申报，中心质考科初审后拿出奖励方案，经分管领导核定，报中心主要领导批准，于季度末进行兑现。

2.创新奖励（50 万元）对新增新能源作业车辆须全年常用、较大比例使用环卫智慧作业工具（如无人机清扫设备）、获评市级以上“环卫先进单位”、创新环卫作业做法的企业，经中心组织专班评审后，给予 3—5 万元/次奖励，每年评选 1 次。若年末奖励资金有剩余，纳入当年度中心工作奖励，评审工作于每年 11 月份之前完成。

3.长效奖励（10 万元）：年度考核排名前 3 的标段或片区，分别给予 5 万元、3 万元、2 万元奖励。

（二）扣分机制

1.常规扣分：每扣 0.1 分对应扣除 200 元，月底从当月服务经费中扣除；月扣分累计超过 10 分的，约谈企业项目负责人。

2.特殊扣分：市领导、市城管局及中心主要领导巡查发现的问题，按严重程度单次扣分 1—2 分，所扣分值按常规扣分标准折算金额，同时限期整改并提交书面报告。

3.综合扣分：月考核分 90 分（含）以上：扣减现场扣分及对应金额后，足额拨付当月服务经费；80 分（含）—90 分：扣减现场扣分及对应金额后，再扣减当月承包经费的 2%；80 分以下：扣减现场扣分及对应金额后，再扣减当月承包经费的 5%，并责令企业限期整改；连续 2 个月排名末位：约谈企业项目负责人，并提交书面整改措施；连续 3 个月排名末位：纳入宁乡市环卫作业企业黑名单，同时按合同约定追究违约责任直至解除合同。

第三章 作业范围及标准

第八条 任务范围

1.道路及绿化带保洁：道路两侧 15 米内可视垃圾清理，道路保洁范围内杂草、杂物清理，生活垃圾收集；绿化带每周 1 次垃圾清理、树穴每日清掏，确保无淤塞污染。

2.公共设施维护：果皮箱、生活垃圾容器每日清掏 2 次、擦洗 1 次，定期喷药灭蝇；路灯杆、公交站亭、公示牌、中心护栏等设施每周 1 次洗抹，确保洁净见本色；中心设置的户外广告便民张贴栏每日维护 1 次，定期清理。

3.“牛皮癣”清理：每片区组织一支 2 人以上的专职清理队伍，实行专人专管；“牛皮癣”清理后，按照“色差一致、形状统一（四方形、长方形）、干净整洁、协调美观”的要求，与墙面本色一致；3.5m 以下牛皮癣日见日清，3.5m 以上由质考科安排公司专人清理，并及时反馈信息到中心小广告通知与治理系统。

4.应急处置：降雪后按应急管理部门调度启动除雪作业，确保主干道无积雪；降雨后及时清理路面淤泥、积水；突发道路污染（如油污、渣土撒漏）15 分钟内到达现场处置。

5.智慧管理：作业人员每日通过“宁乡环卫智慧平台”及工作群考勤，机械作业轨迹及图片实时上传；24 小时内完成问题整改信息线上闭环。

6.台账管理：根据工作需要建立相关工作台账，设备台账（含设备清单，机扫、洒水、冲洗、清洗作业出勤情况及车辆维修报备）；人员台账（含人员名单，路段清扫保洁人员排班、工资福利发放情况等）。

7.安全生产：每周 1 次安全周例会，每月开展 1 次环卫工人安全培训，作业时设置安全警示标志；机械车辆每日班前检查，故障未修复不得上路作业。

第九条 分级作业标准

(一) 一、二级道路（主次干道）

1.作业时间

人工作业：普扫 04:30—07:00（早班）、12:00—14:00（午班）；巡回保洁夏季 07:00—23:00、冬季 07:00—22:00，每小时巡查 1 次。

机械作业：冲洒水每日 4 次（02:00—07:00、09:00—11:00、12:00—15:00、15:00—17:00），07:00—09:00 早高峰时段禁止洒水（特殊情况除外）；机扫每日 2 次（04:00—10:30、13:30—16:30），洗扫车速度 ≤ 15 公里/小时。

2.质量标准实现“十无十净”：无垃圾堆积、无积尘、无碎石泥土瓦块、无污水、无烟头槟榔渣、无痰迹、无卫生死角、无果皮纸屑塑模、无人畜粪便、无杂草杂物；路面净、边沟净、路牙石净、排水口净、树穴净、护栏底座净、垃圾容器周边净、候车亭净、绿化带内净、牛皮癣净。机械作业率 100%，市民满意度 $\geq 95\%$ 。

(二) 三级道路（次干道及重点支路）

1.作业时间

人工作业：普扫 04:30—07:00（早班）、12:00—14:00（午班）；巡回保洁夏季 07:00—20:30、冬季 06:30—20:00（重大迎检任务时服从中心调度）。

机械作业：冲洒水每日 2 次（02:00—07:00、12:00—15:00）；机扫、清洗按一、二级道路标准执行，机械作业率 100%。

2.质量标准：参照一、二级道路“十无十净”标准，重点区域（如学校、医院周边）保洁频次提高 20%，无明显垃圾滞

留现象。

(三) 四级道路（背街小巷）

1. 作业时间

人工作业：普扫 05:30—07:00（早班）、12:00—14:00（午班）；巡回保洁夏季 07:00—20:00、冬季 08:30—19:00。

机械作业：对可通行机械车辆的路段，冲洒水每日 1 次（09:00—11:00 或 15:00—17:00）；清洗作业按季节时段执行（夏季 07:30—11:30、14:30—17:00，冬季 08:30—11:30、13:30-16:30），机械作业率 $\geq 80\%$ 。

2. 质量标准实现“七无七净”：无砖头瓦块泥沙等垃圾堆积物、无污泥积水、无烟头槟榔渣、无人畜粪便、无卫生死角、无果皮纸屑塑模、无袋装垃圾；路面净、边沟净、树穴净、护栏底座净、垃圾容器周边净、绿化带内净、牛皮癣净。

第十条 作业规范

1. 时间管控：洗扫、清扫作业需在每日 07:00 前完成，严格按道路等级规定时间作业。

2. 人员配置：结合标书及路段实际情况合理配置人员岗位，实行定人、定岗、定责、定任务，保质量的管理模式，满足“十无十净”管理目标；一线作业人员不少于岗位数的 40%，额外增加机械的可适当降低。

3. 机械作业：一、二、三级道路适合机械作业路段，机械化作业率 100%，优先采用机械与人工协同作业。

4. 规范操作：员工统一着装、整洁上岗，机械作业速度 ≤ 15 公里/小时，开启警示灯与信号，遵守交通法规。

5. 巡回保洁：做到“勤走、勤看、勤扫、勤捡”，禁止垃圾

扫入排水口、河道或绿化带、焚烧垃圾，礼貌劝阻乱丢行为。

6.应急响应：各企业组建≥5人的应急队伍，暴露性垃圾 10 分钟内清理，撒漏泥土、砂石、油污 15 分钟内到场、2 小时内清理完毕。

第四章 考评细则

第十一条 道路服务考评

（一）清扫保洁质量（扣分标准）

- 1.绿化带、墙基有垃圾/杂草，未清洗绿化带植物，每处扣 0.1 分；
- 2.斗车未清洗或乱停，每辆扣 0.1 分；
- 3.果皮箱分类摆放不规范、撤桶并点路段仍放置移动垃圾桶，每处扣 0.1 分；
- 4.果皮箱满溢或周边堆垃圾，每处扣 0.1 分；
- 5.果皮箱、路标的外观及周边不洁净，未定期灭蝇，每处扣 0.1 分；
- 6.作业路段有“牛皮癣”、清理不达标或造成路面污染，每处扣 0.1 分；
- 7.公共设施外观不洁净，每处扣 0.1 分；
- 8.户外广告便民张贴栏未及时维护清理（张贴满后未及时清理、外观及底板脏污），每处扣 0.1 分；
- 9.公共区域水池、楼梯、扶手不洁净，每处扣 0.1 分；
- 10.公共区域地面清扫保洁不到位、不及时，出现严重脏乱的现象的（10 平方米范围内，明显可见零散白色垃圾达 5 处以上的，按 1 处计算），每处扣 0.15 分；
- 11.道路设施有积存泥砂、污水、油渍等（长度在 1 米以上，

按 1 处计算），每处扣 0.15 分。

12.路牙石、排水口未按规定清掏致淤塞，每处扣 0.15 分；

13.交通设施不洁净或卡塞垃圾，每处扣 0.15 分；

14.未规范收集垃圾或作业后未清理现场，每次扣 0.15 分；

15.可视 15 米内有垃圾，每处扣 0.2 分；

16.垃圾带火种入车或随意焚烧，每次扣 0.25 分；

17.损坏作业工具或私自外借，每次扣 0.5 分；

18.垃圾扫入绿化带、下水道、河道致二次污染，每次扣 0.5 分；

19.未按规定时间段落实主次干道“两普扫、一清洗、全天候保洁”以及背街小巷“两普扫、两收集”的工作模式完成工作任务的，每处每次扣 1 分。

（二）清洗卫生质量（扣分标准）

1.地面及标线有积灰、积泥或被水泥、渣土、油污污染（50 米范围内污染面积 ≥ 10 平方米），每处扣 0.2 分；道路污染未在 30 分钟内清洗，每次扣 0.25 分；

2.未按时间、路线完成洒水、清洗或机扫作业，每次扣 0.5 分；机械作业率未达标（一、二级道路 $< 100\%$ ，四级道路 $< 80\%$ ），每低 5% 扣 1 分；

3.机械作业轨迹或作业图片未上传智慧平台和工作群，或数据虚假，每次扣 0.5 分；

4.作业车辆车身不洁、无反光标识，每辆扣 0.1 分；车辆未按规定保养或故障未报备，每辆扣 0.5 分；

5.作业时未设置安全警示标志、未开启警示灯、未放置安全警示标志标牌（安全反光锥），每次扣 0.25 分；

6.洗扫车作业速度超过 15 公里/小时，每次扣 0.2 分；

7.驾驶车辆过程中，未系安全带、拨打电话或观看手机等行为的，每次扣 0.15 分；

8.车辆行驶过程中，严格做到文明行车、斑马线礼让行人，未文明驾驶及礼让行人的，每次扣 0.15 分。

第十二条 公司服务考评

（一）日常管理（扣分标准）

1.管理人员通讯不畅影响工作，每次扣 0.1 分；

2.作业人员未按规定穿戴标志服、晚班作业未穿反光背心、快速环保车驾驶员未戴头盔或不文明作业，每人每次扣 0.15 分；

3.擅自离岗、串岗、坐岗或在岗时因个人原因翻捡垃圾影响作业的，每次每人扣 0.15 分。

4.未按标准配置作业人员，每人每次扣 0.25 分；

5.员工饮酒上岗，每人每次扣 0.5 分；

6.工作中扯皮、打架，每次扣 1 分；

7.工作弄虚作假，工作台账缺失，每次扣 1 分；

8.未及时处理突发事件或应急任务拖沓，每次扣 1 分；

9.未按规程安全作业，每次扣 1 分；

10.被通报扣分、重复投诉或媒体曝光，每次扣 1 分。

（二）约束指标（扣分标准）

1.未按合同约定配足作业人员，每缺 1 人/月扣 2 分；

2.拖欠环卫工人工资，每人扣 1 分；未按政策要求给环卫工人购买相关保险，每人扣 0.5 分；

3.未按合同配置洒水车、洗扫车、清洗车，每缺 1 辆扣 10 分/月；未按合同配置快速环保保洁车，每缺 1 辆扣 1 分/月；

车辆维修未提前报备，每次扣 0.3 分；擅自将车辆对外承包，每次扣 5 分；

4.刁难、谩骂督查人员或不服从工作调度，每次扣 2 分；私自收取单位、门店卫生费或承接有偿收集业务，每次扣 2 分；

5.出现重大安全事故（如人员伤亡、重大财产损失），每次扣 5 分；

6.作业标段或片区一个工作日无人清扫，扣除 5 万元承包经费。

第十三条 申诉与复核

服务企业对考核结果有异议的，可在 5 个工作日内向宁乡市市容环境卫生维护中心办公室提交书面申诉，并附佐证材料（如整改照片、作业记录、考勤数据）。中心在 3 个工作日内组织复核（由班子成员、质考科组成复核组），复核结果为最终结果，书面告知企业；未在规定期限内申诉的，视为认可考核结果。

第五章 智慧环卫专项考评细则

第十四条 考核方式

参照第五条执行。

第十五条 考评细则

（一）智慧设备运维（扣分标准）

1.未按合同配置自动驾驶扫路机具、无人驾驶清扫机器人，每缺 1 台扣 10 分/月；

2.自动驾驶扫路机具、无人驾驶清扫机器人等设备完好率 \geq 95%，每低 5%扣 0.5 分/月；

3.设备未联网、机械作业轨迹未上传智慧平台,或数据虚假,每次扣 0.5 分;智能设备未按规定保养或故障未报备,每台扣 0.5 分;

4.智能设备未按规定时间、路线作业,未达到作业频次,每台次扣 0.5 分;

5.智能设备作业路段卫生不达标,参照第四章考评细则对应扣分。

(二) 云平台运营 (扣分标准)

1.未按合同要求设置智慧环卫云平台管理中心,按违约处理;

2.云平台管理中心未安排专人维护管理,每次扣 1 分;管理混乱,脏乱差,每处扣 0.1 分;

3.云平台自动采集作业频次、设备状态等数据不准确或缺失,每次扣 0.5 分。

第六章 附 则

第十六条 本办法未尽事宜,按《宁乡市城市清扫保洁第五轮市场化服务项目政府采购合同》及相关法律法规执行。

第十七条 本办法根据工作实际需要,经中心班子会议集体研究后可适时调整。

第十八条 本办法由宁乡市市容环境卫生维护中心负责解释,自 2026 年 2 月 1 日起施行,有效期至 2029 年 1 月 31 日。此前发布的宁乡市环卫作业质量考核相关文件与本办法不一致的,以本办法为准。

宁乡市市容环境卫生维护中心

2026 年 1 月 30 日