

# 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** 根据更高水准全国文明城市、全国卫生市创建标准，按照长沙“四精五有”现代宜居城市要求，锚定打造“精美宁乡”工作目标，参照住建部《城市道路清扫保洁质量与评价标准》，结合宁乡实际，制定本办法。

**第二条** 深入理解习近平新时代中国特色社会主义思想，贯彻落实新时代关于城市管理要求，健全完善以环卫作业质量为核心、高质量发展为方向的综合考评体系，通过考核实施和评价结果运用，体现对环卫作业质量的有效激励和严格约束，不断推动环卫管理创新、质量提升和快速发展。

## 第二章 考核管理机制

### 第三条 考核对象

各城区道路清扫保洁市场化服务公司。

### 第四条 考核内容

城区道路主次干道、背街小巷清扫保洁的质量及“牛皮癣”的清理；道路的洒水、清洗、降尘及绿化带保洁；果皮桶、公共汽车站牌、通讯设施、路灯杆、隔离墩等公共设施的保洁。

### 第五条 考核方式

以日常考核、周考核和专项考核（每月一次）相结合的方式

进行。实行“日巡查，周检查，月评定，月奖惩、年排名”的制度。考核总分为 100 分，实行扣分制，每发现一处问题，按宁乡市市容环境卫生维护中心（以下简称中心）《环卫作业质量考评细则》对应扣减相应分值。

1. 日常考核，由片区负责人和片区考核员每日巡查进行质量考核；周考核，由科室负责人带领片区负责人、片区考核员及责任公司经理对公司责任区域进行整体质量抽查考核；专项考核，由班子成员带队，从相关科室负责人、两代表一委员、退休职工代表、质考科考核员、公司经理等人员中，选取 7-9 人组成一支专项考核组，每月进行质量专项考核；以上三项考核中发现问题都进行现场水印拍照、做好信息登记等固定评分依据，每发现一处问题按照《环卫作业质量考评细则》中的评分标准进行扣分。日常考核、周考核和专项考核由中心质考科具体组织实施。

2. 群众举报、12345 投诉、新闻媒体曝光及上级检查指出的问题，经核实后作为日常考核内容记入考核结果。

3. 发现问题后，服务企业工作人员需在 15 分钟内到达现场并作出整改，未按规定进行整改的，按原有的扣分标准处 1.5 倍扣分；超 30 分钟未到达现场并整改的，按原有的扣分标准处 3 倍扣分；超 60 分钟未到达现场并整改的，按原有的扣分标准处 5 倍扣分。

4. 如遇长时间封路等特殊情况，路段不能进行保洁作业的，月末应将此部分保洁费用，按承保核算标准的单价予以剔除。

## **第六条考核结果运用**

## （一）奖励

额外安排资金用于质量考核奖励，奖励资金按照第四轮道路清扫保洁市场化中标总额 10% 的标准确定，奖励分为月考核奖励、中心工作奖励、后勤保障奖励和年度综合奖励，具体如下：

**1. 月考核奖励（占奖励总金额的 30%）。**每月底，依据日常考核、周考核以及专项考核计分汇总进行排名（计算公式：月考核分=日常检查分×25%+周考核分×30%+专项考核分×45%），经分管领导核定，报中心主要领导审批后，当月进行奖励。奖项设为基础奖（占当月奖金总额的 80%，九家企业平均分配）和先进奖（对月考核前三名进行额外奖励），月排名最后一名取消基础奖，其奖项资金并入先进奖励总额之中（先进奖金总额为当月奖金总额的 20%和 1 家企业的基础奖资金之和，按照 5:3:2 的比例配置奖金，奖励排名靠前的三家企业。如出现多个企业排名一致的情况，经分管领导会同质考组成员集体研究商定后，初步确定靠前的 3 家企业和靠后的 1 家企业，报中心主要领导审批后实施）。

**2. 中心工作奖励（占奖励总金额的 36%）。**在防涝排渍、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、支援村镇建设等重大活动中，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资料进行申报。中心质考科进行初审，拿出奖励方案，经分管领导核定，报中心主要领导批准后，给予奖励并在双月进

行兑现。

**3. 后勤保障奖励（占奖励总金额的 24%）。**用于各公司员工健康体检、高温防暑物资、人员装备配置、清扫设备采购、法律服务等，经分管领导核定，报中心主要领导批准后，按情况适当进行奖励。

**4. 年度综合奖励（占奖励总金额的 10%）。**用于服务企业各类先进表彰奖励、年度安全生产奖励、年度质量考核奖励。年度内未出现重大安全生产事故、重大突发性事故、未出现不服从中心工作调度，考核得分月平均分达到 90 分（含 90 分）以上的，由中心质考科牵头，会同涉及中心工作的相关科室，形成初步年度考核计分，经分管领导审核，报中心主要领导批准后，给予年度质量考核奖励（奖励计算公式：年度综合奖励剩余可用资金÷各公司年度总计得分×各公司年度得分）。

如前三项奖励有剩余奖金，在年底自动纳入年度综合奖励中进行分配。

## **（二）处罚**

服务企业清扫保洁质量处罚分为：常规处罚、特殊处罚、综合处罚。

**1. 常规处罚：**中心质考员依据《环卫作业质量考评细则》所列项目，对考核中发现的问题实施现场处罚扣分，每扣 0.1 分对应处罚 200 元，月底在服务经费中扣除，分值计入当月考核计分。

**2. 特殊处罚：**市领导、市城管局班子成员和中心主要领导

在巡查中发现的问题，按照严重程度予以扣分，单次不得超过 2 分，所扣分值对应常规处罚标准折算为罚金，在当月服务经费中扣除，分值计入年度考核计分，不纳入月考核计分。

**3. 综合处罚：**每月对考评结果进行汇总。月考核得分在 90 分以上（含 90 分）的，由中心扣除现场处罚款项后，向服务企业拨付剩余经费；月考核得分在 80 分（含 80 分）至 90 分之间的，在拨款时扣除现场处罚款项后，再扣减对应项目月承包经费的 2%；月考核分在 80 分以下的，在拨款时扣除现场处罚款后，再扣减对应项目月承包经费的 5%；月考核得分连续 3 个月排名最后一名的，纳入宁乡市环卫清扫保洁黑名单。

### **第三章 城市道路清扫保洁范围及要求**

#### **第七条任务范围**

1. 城市道路路面及绿化带的卫生保洁；道路两侧 15 米范围内可视垃圾清理；

2. 道路保洁范围内杂草、杂物和牛皮癣的清理，生活垃圾收集；

3. 候车亭、路灯杆、公示牌、中心护栏等公共设施保持外观洁净，无灰尘污垢；果皮箱、垃圾容器及时清洁，垃圾不得外溢；

4. 车辆洒落泥沙、石块以及交通事故等突发事件，造成的道路污染和通行障碍的及时清理；

5. 降雪后道路积雪的清扫，投放工业盐、除雪剂融雪，确

保道路不存雪、不结冰；降雨后，第一时间清理退雨后留在路面的淤泥、污水、沙石及杂物；

6. 迎检、观摩、处突等其它中心工作安排。

### **第八条标准要求**

根据招标文件内容，我市城市道路等级划分为“一、二、三、四”级道路，根据道路清扫级别实际，进行差异化保洁。

#### **（一）一、二级道路作业质量标准**

##### **1. 作业时间：**

①人工作业（按 24 小时计算）

清扫作业：04：30-07：00（早上）；12：00-14：00（中午）

巡回保洁：07：00-23：00（夏季）；07：00-22：00（冬季）

②机械化作业（洗路车、洗扫车）

冲洒水：第一次 02：00-07：00；第二次 09：00-11：00；第三次 12：00-15：00；第四次 15：00-17：00（07：00 至 09：00 禁止洒水，中心认定的特殊情况除外）

清洗：07：30-11：30 14：30-17：00（夏季）

08：30-11：30 13：30-16：30（冬季）

机扫（适合机械化清扫的道路，每日 2 次）：

04：00-10：30（第一次）；13：30-16：30（第二次）

**2. 作业范围：**城市道路两侧墙到墙、建筑物立面以外，清扫保洁质量要做到“十无”、“十净”（“十无”：路面无垃圾堆积、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。“十净”：

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)。

### 3. 公共设施相关要求

①果皮箱：每日清掏两次擦洗不少于一次，07：30 前完成第一次清掏、擦洗，17：00 前完成二次擦洗，每次作业后巡回清掏；果皮箱须不满不冒、桶体表面无污渍、无“牛皮癣”，定期喷药灭蝇，确保箱体周边环境清洁；发现破损及时报主管部门维护。

②路灯杆、箱柜、报刊亭、公交站、路名牌、广告牌等设施进行洗抹，确保设施摆放规范，无灰尘、无污渍，洁净见本色。

③绿化带、树穴每周清理一次杂物，每天随时保洁，确保无塑料袋、无纸屑等垃圾；每周对绿化带植物进行一次清洗。

④“牛皮癣”清理。有一支 5 人以上的清理队伍，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，及时反馈信息到中心小广告通知与治理系统。

### （二）三级道路作业质量标准

#### 1. 作业时间：

①人工作业（按 24 小时计算）

清扫作业：04：30-07：00（早上）；12：00-14：00（中午）

巡回保洁：07：00-20：30（夏季）；06：30-20：00（冬季）

（特殊路段到 23：00，如遇省、市、县大型迎检，作业时

间服从中心调度)。

②机械化作业(洗路车、洗扫车)

冲洒水：第一次 02：00-07：00；第二次 12：00-15：00  
(07：00 至 09：00 禁止洒水，中心认定的特殊情况除外)；

清洗：按照一、二级道路清洗标准执行；

机扫：按照一、二级道路机械化清扫标准执行。

**2. 作业范围：**按照一、二级道路作业范围标准执行。

**3. 公共设施相关要求：**按照一、二级道路作业标准执行。

**(三) 四级道路(背街小巷)作业质量标准**

**1. 作业时间**

①人工作业(按 24 小时计算)

清扫作业：05：30-07：00(早上)；12：00-14：00(中午)

巡回保洁：07：00-20：00(夏季)；08：30-19：00(冬季)

②机械化作业(洗路车、洗扫车)

冲洒水：对可实施洒水作业的道路在规定的时间内，每日洒水一次(09：00-11：00 或 15：00-17：00；)

清洗(仅对可实施清洗的路段实行)：

07：30-11：30    14：30-17：00(夏季)

08：30-11：30    13：30-16：30(冬季)

**2. 作业范围：**城市道路两侧墙到墙、建筑物立面以外，清扫保洁质量要做到“七无”、“七净”(“七无”：路面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。“七净”：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)。

**3. 公共设施相关要求：**按照一、二级道路作业标准执行,如无相关设施的，不计入质考要求。

### **第九条作业要求**

**1. 统一时间。**服务企业严格按照道路清扫等级所规定的时间范围进行作业，其中，洗扫和清扫作业，需在每天 07:00 前完成。

**2. 人员配置。**服务企业要以“十无十净”为目标管理，按照实际作业人员数不得低于服务范围内岗位数的五分之二配备作业人员，增加机械化设备的（标书规定的机械设备外），可适当减少作业人员配备，但最少不得低于岗位数的 30%。

**3. 机械作业。**合理安排机械和人工配合作业，对于适合机械作业的车行道，优先采用机械作业。能进行机械化清扫作业的一、二、三级道路，机械化作业率要达到 100%。

**4. 规范操作。**员工在岗及作业时，须统一穿着工装，并保持服装鞋帽整洁。作业时，严格遵守交通法规，开启警示灯，鸣警示信号。道路机械清扫、洗扫速度控制在 15 公里/小时以内。

**5. 巡回保洁。**企业员工要勤走、勤看、勤扫、勤捡拾，保持路面整洁，及时清理垃圾，不得将垃圾和泥土扫入排水口、绿化带或路沟边，禁止焚烧垃圾，发现有乱丢垃圾的行为，应礼貌劝阻。各作业公司，要进行全时段全覆盖巡回督查，发现卫生问题或作业安全隐患时，及时督促整改，确保质量达标和作业安全。

**6. 应急处理。**各服务企业组建一支不少于 5 人的道路保洁应急作业队伍,对突发性道路污染,进行应急处理,具体要求为:①在其作业时间内,对于道路暴露性垃圾或撒漏垃圾需在 10 分钟内清理完毕;②道路撒漏泥土、砂石、油污、混凝土的,15 分钟内到现场,2 小时内清理完毕。

## 第四章 环卫作业质量考评细则

### 第十条 城市道路服务

#### (一) 清扫保洁质量

1. 绿化带或边角、死角处、墙基处发现垃圾未清捡的;道路或墙基处有杂草未清除的;未按要求对绿化带植物进行清洗的,每处扣 0.1 分。

2. 未及时清洗斗车或斗车乱停乱放的,每辆扣 0.1 分。

3. 果皮箱未按要求进行分类摆放的(每组果皮箱按 1 处计算),每处扣 0.1 分。

4. 果皮箱满溢未及时清运或满溢后周边堆放垃圾的(每组果皮箱按 1 处计算),每处扣 0.1 分。

5. 果皮箱、侧挂桶、路标的外观、周边及底座不洁净,或未定期灭蝇的(1 个问题果皮箱以 1 处计算),每处扣 0.1 分。

6. 作业路段发现“牛皮癣”的;“牛皮癣”清理区域未达到“色差一致、形状统一、干净整洁、协调美观”要求的;“牛皮癣”未清洗直接在光滑材料上涂抹的;因“牛皮癣”清洗造成路面污染的,每处扣 0.1 分。

7. 候车亭、路灯杆、公示牌等公共设施外观不洁净的，每处扣 0.1 分。

8. 公共区域内水池水不清洁有杂物的，板梯、扶手不清洁的，每处扣 0.1 分。

9. 人行道、车行道、前坪、广场、人行天桥等公共区域地面，由于清扫保洁不到位、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。

10. 车行道、道路边沟、路缘石、交通标线、人行道、过街天桥有积存泥砂、污水、油渍等（长度在 1 米以上，按 1 处计算），每处扣 0.15 分。

11. 路牙石、排水口、树穴每日未按规定清掏，淤塞、污染严重的，每处扣 0.15 分。

12. 道路中心护栏、人行护栏、隔离梁、防撞桶等道路交通设施明显不清洁的（连续 10 片以内或底座连续 10 个以内按 1 处计算，10 片以上或底座连续 10 个以上的按 2 处计算）；表面有明显卡塞垃圾杂物现象的；每处扣 0.15 分。

13. 未按规定的地点压缩收集垃圾；压缩垃圾或倾倒垃圾入斗后，未洁净离开现场的，每次扣 0.15 分。

14. 可视范围 15 米内发现垃圾的，每处扣 0.2 分。

15. 未熄灭垃圾中的火种仍倒入板车内造成明火及随意焚烧垃圾的，每次扣 0.25 分。

16. 上下垃圾操作不当,有损作业工具行为的；作业工具私自

外借的，每次扣 0.5 分。

17. 清扫拾捡收集的垃圾，将垃圾随意扫入（倒入）绿化带、河道内、排水沟造成二次污染的，每次扣 0.5 分。

18. 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**

1. 作业车辆车身未保持整洁、干净的，每辆扣 0.1 分。

2. 地面标线有积灰、积泥、积砂现象或被水泥、渣土、砂卵石等污染的（50 米范围以内污染面积多处达 10 平方米以上的，同一道路每类问题按 1 处计算），每处扣 0.2 分。

3. 作业时不按规定设置安全作业标志、标牌、开启警示信号的，每次扣 0.25 分。

4. 未及时（半个小时内）清洗污染路面的，每次扣 0.25 分。

5. 作业车辆未进行例行保养或出现故障未及时维护维修，每辆扣 0.5 分。

6. 不按规定时间完成洒水、清洗及机械化清扫作业任务；未按规定时间、班次及人次出动车辆；不按规定车辆数出车的，每次扣 0.5 分。

## **第十一条 公司作业服务**

### **（一）日常管理**

1. 公司管理人员因通讯不畅而影响工作的，每次 0.1 分。

2. 白天作业未穿戴反光环卫标志服，晚间作业未穿戴发光环卫标志服；作业时穿高跟鞋、拖鞋、着裙装或不文明作业的，

每次每人扣 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. 未按作业标准或要求合理配置人员的，每次每人扣 0.25 分。

5. 出现饮酒上岗的，每次每人扣 0.5 分。

6. 工作中不能团结协作，出现扯皮、打架现象的，每次扣 1 分。

7. 工作中有弄虚作假行为的，每次扣 1 分。

8. 未按要求在规定时间内处理好突发事件或应急任务中工作拖拉散漫的，每次扣 1 分。

9. 未按操作规程安全作业的，每次扣 1 分。

10. 在考评检查中被通报扣分、上级领导点名批评或被媒体曝光造成负面舆情的，每次扣 1 分。

## **（二）约束指标**

1. 未按合同约定配足作业人员的（每半年抽查保险、员工工资表），缺一人扣 2 分，上不封顶。

2. 未按合同约定配置作业车辆的，发现一次每辆扣 2 分。

3. 刁难、谩骂督查人员或不服从督查人员管教的，每次扣 2 分。

4. 私自收取单位、门店、居民卫生费或私自承接城区垃圾有偿收集业务的，每次扣 3 分。

5. 擅自将作业车辆对外承包业务，每次扣 5 分。

6. 出现重大安全事故或不服从中心工作调度的，每次扣 5 分。

7. 承包期间，如出现服务企业消极怠工，导致作业标段一

个工作日无人清扫的，一次扣除 5 万元承包经费。

8. 发现问题后，服务企业工作人员需在 15 分钟内到达现场并作出整改，未按规定进行整改的，按原有的扣分标准处 1.5 倍扣分；超 30 分钟未到达现场并整改的，按原有的扣分标准处 3 倍扣分；超 60 分钟未到达现场并整改的，按原有的扣分标准处 5 倍扣分。

**第十二条** 担负有考核责任的科室要按照要求履行考核职责，客观公正地开展指标考核评估，被考核企业要实事求是的提供考核信息。

**第十三条** 服务企业在考核后对结果有疑议的，可以在五个工作日内向中心进行申诉，经复核重新认定考核结果，申诉期内未向中心申请的视同认定考核结果。

## 第五章 附 则

**第十四条** 本办法根据工作实际需要制定，如有特殊情况，可经中心班子会议研究后适时调整。

**第十五条** 本办法由宁乡市市容环境卫生维护中心负责解释。

**第十六条** 本办法经中心班子会议集体研究，在原来的考核办法基础上进行修订，自 2024 年 1 月 3 日起施行。