

上海市生活垃圾分类减量推进 工作联席会议办公室文件

沪分减联办〔2022〕5号

关于印发《上海市基层生活垃圾分类综合 管理服务工作指南》的通知

各区分减联办：

为进一步贯彻落实《上海市生活垃圾管理条例》，健全完善基层垃圾分类常态长效管理机制，持续巩固生活垃圾分类实效，我办制定了《上海市基层生活垃圾分类综合管理服务工作指南》。现印发给你们，请参照执行。

上海市生活垃圾分类减量推进工作联席会议办公室

上海市绿化和市容管理局（代章）

2022年3月2日

上海市基层生活垃圾分类综合管理服务工作指南

《上海市生活垃圾管理条例》实施以来，全市生活垃圾分类工作取得了显著进展。为加强对基层生活垃圾分类管理工作的指导和服务，现针对常态长效机制下分类投放点管理、党建引领、宣传引导、流动人口、保障措施等管理事项的硬件建设和操作规程等指引性方法，特制订本指南。

1 分类投放点

本市居住区（含村民点，以下简称居住区）生活垃圾分类投放点按照“一小区一方案”要求，根据居住区条件和居民（含村民，以下简称居民）分类投放习惯，由居委会（村委会，以下简称居委会）、业主委员会、物业共同协商设置，原则上采用“定时定点”方式。各居住区也可根据居民投放和管理需求，因地制宜对本居住区部分或全部“定时定点”投放点采取增设午间投放时段、延长开放时间等方式，方便居民投放，并辅助一定智能监控手段或巡回检查方式，保证分类投放效果。

可采用人工监管、人工巡查监管、人工视频监管和智能监管等不同管理模式。各类管理模式可综合实施。

1.1 人工监管

由街镇牵头，通过居委会在居住区培育志愿者队伍，严格实行“定时定点”投放，落实志愿者在固定点位投放时间

段内的值守管理和宣传教育，逐步培育居民规范分类投放各类生活垃圾习惯。

该模式适用于居民生活垃圾自觉分类习惯尚未养成、或虽养成习惯后又出现“回潮”现象（即又出现 10%以上居民分类投放不自觉）的居住区分类投放点。

1.2 人工巡查监管

通过居委干部、志愿者队伍或者第三方专业机构人员，在无人员值守期间，落实易产生小包垃圾时间段一定频次的巡查。同时可公开居委或街镇相关平台，发动本居住区居民对乱投放、不分类行为的“随手拍”。对巡查发现的问题，制订并实施追查制度，追溯到人，由居委干部或街镇城管队员进一步落实上门告知和普法宣传。

该模式适用于无条件开展视频或智能监控系统建设，但垃圾分类管理人员力量配置有效且 90%以上居民垃圾分类习惯基本养成的居住区分类投放点。

1.3 人工视频监控

采用视频技术，对分类投放点位进行连续监控，街镇（乡、工业区，以下简称街镇）或居委平台每日 6:00~21:00、每 15 分钟有专人视频巡查一次，视频监控数据可支持 3 个月回溯查询，有条件的可叠加远程语音提醒功能。视频监控系统可支持对“小包垃圾”、“垃圾满溢”、“投放点环境质量”、“不分类投放”等事件的后台发现、平台流转、及时处理、按时

反馈和闭环管理。

该模式适用于已采用视频监控方式，但暂无智能化改造计划且 90%以上居民垃圾分类习惯基本养成的居住区分类投放点。

1.4 智能监管

采用具有 AI 识别功能的智能监控技术对分类投放点位进行连续监控方式。该方式又可分为连续开放型智能监管（即疏导型智能监管）和非投时段型智能监管（即紧逼型智能监管）：

紧逼型智能监管，是指可支持 “小包垃圾”、“垃圾满溢”、“投放点环境质量”、“不分类投放” 等事件的视频智能识别、案件自动生成、任务自动触发、处理及时反馈、平台闭环流转的监管方式，且相关视频监控信息可自动抓拍违规行为照片自动发送给任务办理人员，并支持违规照片留存一个月，用于案件追踪查处的监管方式。条件具备的，可叠加对投放点出现的违规行为自动触发语音警示提醒等功能。

疏导型智能监管，是指支持居民通过持卡（专用卡、门禁卡等身份卡）刷卡、或人脸识别等技术，开启分类投放口，并可智能识别投放垃圾类别和质量，且对投放行为不规范、分类质量不达标居民可实现身份智能识别、提醒信息自动发送（至投放人本人）、案件自动生成、任务自动触发（至物业和居委相关负责人）、处理及时反馈、平台闭环流转的

监管方式。

该模式适用于有智能化改造计划和资金支持，但垃圾分类管理人员力量配置紧张，且90%以上居民垃圾分类基本养成的居住区分类投放点。

2 党建引领

2.1 区域化党建引领

依托所在街镇区域化党建，打造辖区共同参与的垃圾分类工作平台。在各级党组织中全面推行垃圾分类“三员制”。明确本街镇各级各类政府机关、事业单位、物业企业、群团组织党员担任垃圾分类“督导员”“宣传员”“示范员”，大力促进机关单位和部门、事业单位、区域化党建单位、“两新”组织的党员和干部充分下沉到微网格参与垃圾分类工作。利用“双报到”制度推进垃圾分类，各街镇对在居委会双报到的在职党员落实垃圾分类宣传、示范、每年做一周周末志愿者、带头做好三包（包家庭、包楼道、包楼组）等任务。

该模式可作为各街镇推进垃圾分类管理常态长效措施，普遍适用于各类单位和居住区。

2.2 居住区党建引领

依托居住区党组织，打造居住区全体党员共同参与的垃圾分类工作平台，引领推动居住区垃圾分类工作。一是建立“一个党员带动一个家庭”制度。通过专题党课对党员们进行垃圾分类宣传引导，在居民中形成“党员带头、骨干先行、

管好自家、发动大家”的垃圾分类参与氛围。二是组建以本居住区自由职业党员、退休党员等各类居民党员为主体的常态化志愿者队伍。组织居住区党员志愿者，进行垃圾分类巡检和开展各类主题宣传活动。

该模式适用于所有已组建居住区居民党组织的居住区。

3 宣传激励

3.1 “线上+线下”联动宣传

居住区和单位垃圾投放点、公告栏应设置固定的垃圾分类宣传版面。居住区和单位应利用社区或单位公众号，物业、业主或工作群等新媒体渠道，定期宣传垃圾分类科普知识、垃圾分类工作动态，特别是各类监管方式下发现的相关问题信息，实现垃圾分类行为习惯自我管理、共同治理。

该模式可作为各街镇推进垃圾分类管理常态长效措施，普遍适用于各类居住区和单位。

3.2 家校联动宣传

推动中小學生成为社区垃圾分类理念宣传的生力军。组织“环保小卫士”“环保小先生”“主题绘画比赛”等各类垃圾分类主题系列活动。挖掘儿童力量，使其成为家庭绿色生态理念教育的主力军，并由家庭扩展至社区，以点带面。联系区域内中小学，为中小學生参与垃圾分类实践提供“小小宣传员”“小小志愿者”“小小示范生”岗位，为中小学开展各类垃圾分类志愿活动提供平台。

该模式可作为各街镇推进垃圾分类管理常态长效措施，广泛适用于所有社区和区域内有中小学的街镇。

3.3 核查与公示

在不触发隐私保护前提下，依托垃圾投放点和主要道路的视频监控系统，对“乱扔小包垃圾”、“不分类投放”等违规行为的进行视频、照片记录，由居委、楼组干部进行核查和上门告知宣传，并将屡教不改的违规行为照片或视频在社区电子宣传屏及投放点进行公示。

该模式适用于已采用视频监控方式的居住区。

3.4 绿色账户激励

根据居民意愿和居住区条件，为居民开通绿色账户，激励居民规范参加垃圾分类：可对在投放点正确参与日常垃圾分类行为给予积分，最终可获得绿色账户积分平台或社区提供的精神或物质激励；也可由可回收物主体企业建立相应的积分体系，对居民交投的可回收物，根据其类别、重量给予相应积分和奖励，同时通过绿色账户平台将该积分采集，记入市民环保行为档案，适时给予精神激励。

该模式适用于提供绿色账户服务的居住区。

4 重点人群管理

主要包括单位内新来沪人群和居住区租住人群、家政人员、长期不自觉履行分类义务人员。

4.1 告知落实

单位新来沪人群由街镇通过区域化党建，引导辖区内相关单位将垃圾分类知识纳入员工手册进行宣传管理。

居住区租住人群特别是新来沪租住人群，通过街镇“一网统管”平台，由居委牵头，与社区外口办联动，依托社区民警办理暂住户口登记和暂住证等方式，及时掌握居住区流动人口信息，由居委会组织楼组长或社区党员志愿者上门落实垃圾分类宣传告知。

街镇应主动对接区域内家政、房产中介，将垃圾分类纳入区域内家政从业人员、租住人群告知培训相关内容。

该模式可作为各街镇推进垃圾分类管理常态长效措施，普遍适用于各街镇和居住区，且应长期坚持。

4.2 法治落实

对长期不自觉履行生活垃圾分类投放义务的流动性租住人群、家政人员、居住区居民，由居委会通过志愿者或业委会委员或居委会干部落实第二次面对面宣传告知，并将相关材料移交街镇城管部门。由街镇城管部门落实执法处罚程序，并将被执法处罚人员相关信息同步至市“一网统管”平台，由市级联席会议牵头部门逐步拓展应用，纳入相关诚信管理机制。

该模式可作为各街镇推进垃圾分类管理常态长效措施，普遍适用于各居住区，流动、租住比例较高的居住区应加强该模式的应用。

5 保障措施

5.1 各街镇应当将生活垃圾管理纳入基层社会治理工作的重点项目，加强对基层居委会的协调、指导和资金支持，特别是对小区监控设施设备等硬件条件改造、流动人口管理、城管执法联动等事项给予支持。

5.2 各街镇应将垃圾分类事件、部件纳入“一网统管”平台，采用成熟技术构建垃圾分类管理应用场景，实现垃圾分类问题的闭环管理，落实垃圾分类日常巡查、重点人群管理和违规行为处罚跟踪的“一网统管”。

5.3 逐步将常态长效垃圾分类管理成效明显的居住区（2022-2024 年，市级第三方巡查均达到示范标准）作为全市文明社区、文明小区等精神文明创建活动的重要内容，同时作为基层党组织相关评定创建工作的重要参考。

附件

上海市典型居住区垃圾分类综合管理服务案例实践

一、嘉定农村居民点“安客”模式

（一）背景情况

赵巷村位于嘉定区安亭镇东片，南依沪宁铁路，北与方泰村接壤，嘉松北路与蕙藻浜横纵贯穿于全村，土地资源十分丰富，水陆交通便捷。同时，赵巷村也是嘉定区有名的“城中村”，全村总面积 1.9 平方公里，共有 6 个自然村，常住人口 5600 多人，其中户籍人口仅为 1350 人，村民私宅房屋无序租赁的情况在过去较为严重。房屋无序租赁不仅是农村社会治理中“一块难啃的骨头”，也是赵巷村垃圾分类定点投放管理的“老大难”问题。赵巷村紧紧牵住“私房出租”这个“牛鼻子”，创新探索“安客模式”，找到了农村居民点垃圾分类管理的重要突破口。2019 年，赵巷村成功创建为嘉定区第一批垃圾分类定点投放示范点，同年也被评为上海市美丽乡村示范村，其“农村卫生物业式管理”工作模式被写进上海市农村生活垃圾治理典型案例汇编。

（二）主要做法

1. 六支队伍拧成一股绳，村民垃圾分类新时尚

赵巷村调动了六支队伍，让各方力量共推垃圾分类工作。一是村干部分片包干、上门结对；二是村民组长宣传发动、引领示范；三是新村民代表带头签订垃圾分类承诺书，带头学习并参与；四是设立“党员垃圾分类先锋岗”，鼓励党员志愿者宣传和推广垃圾分类知识；五

是创新农村卫生物业式管理模式，促进专业保洁人员筛检、保洁、清运；六是区域党建共建单位——上海儿科医院组织医务工作者向村民宣讲垃圾分类的好处以及不分类的危害。通过垃圾定时定点投放的新模式，大部分赵巷村住户已养成了主动到固定投放点投放垃圾的习惯，撤桶后的村内整体环境有了很大提升，目前全村每日可产出1桶左右的纯湿垃圾，纯净度可达95%以上。



2. 流动人员管理“安客”模式，垃圾分类写入租房协议

赵巷村在嘉定区首创农村出租房托管“安客模式”，按照统一收储安检、统一装潢整修、统一购买保险、统一对外出租、统一安全管理、统一服务督查的“六统一”标准，建立农村房屋租赁托管平台。为了更好地推动外来人员养成主动到固定投放点投放垃圾的习惯，赵巷村依托“安客模式”，将“不分类、不出租”写入租房协议，让垃

圾分类成为租房的前置条件。对不实行垃圾分类或分类不到位的租户，前两次给予警告，第三次将解除租赁合同。

3. 文明家庭考核制，助力垃圾分类常态长效

赵巷村设立文明家庭考核制，将垃圾分类写入“文明家庭”考核内容的重要一环，如果村民不正确投放垃圾，则会影响考核分数及“文明家庭”奖金额度。

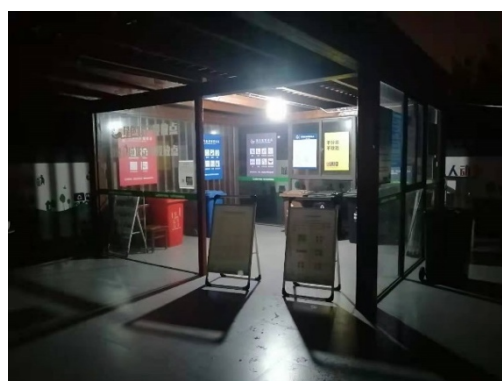


图 6-1 投放时间（左）和非投放时间（右）的垃圾投放点环境

二、杨浦城镇居住区“AI”智能管理模式

（一）背景情况

2021 年 1 月 11 日，上海发布 2020 年度上海各区及各街镇（乡、工业区）生活垃圾分类实效综合考评成绩单，杨浦区以 97.2 分位居上海各行政区首位。在过去的一年里，为提升生活垃圾分类精细化管理水平，杨浦区聚焦“非投放时间”违规投放顽症、旁站式驻守人力成本高等痛点问题，利用数字化与人工智能技术，进行了生活垃圾分类信息化管理平台及垃圾投放点位或厢房的智能化建设，加强对生活垃圾全过程管理，落实问题从发现到处置闭环流程，通过科技赋能“劝退”违规投放垃圾行为。

（二）主要做法

为进一步促进垃圾分类管理的常态长效，杨浦区结合大量数据样本，探索专门用于识别乱丢垃圾、混合投放、垃圾桶满溢的智能算法，并将算法置于摄像机内置的 AI 芯片上，开发配备智能 AI 摄像机的智能监控系统，实现对垃圾投放情况的实时监控、异常识别、语音警报。

该配备智能 AI 摄像机的智能监控系统，包含 4 个前端探头和后端运行平台，其中 2 个摄像头装在垃圾厢房内部或上方。该系统可实现如下功能：①自动化的识别及语音提醒，并将报警信息通过“生活垃圾报警平台”APP 闭环流转至分拣员手机和后台管理终端进行违规人员信息比对。②可识别垃圾桶开盖和关盖、混合投放与错放、计算垃圾容量与投放量等功能，解决了干湿垃圾混投、垃圾满溢等问题。

2020 年 12 月起，五角场街道的政立路 580 弄小区、国顺路 81 弄小区、政立路 830 弄小区以及三湘世纪花城三期学府街 88 弄小区居委进行了垃圾分类智能管理试点，并在区统一安排下开展了垃圾分类指导员撤离居住区试点工作。试点情况显示，该智能监控系统大幅降低了垃圾投放时间段外的小包垃圾乱堆放现象，有效提升了垃圾厢房及周边的环境卫生状况，同时也实现了管理人员缩减、管理效能提升。



图 6-2 五角场街道智能监控系统宣传标语（左）与 APP 端工作界面（右）