

生活垃圾分类可回收物智能回收  
服务要求与评价

Requirements and evaluation for intelligent recycling services of recyclable  
household waste sources

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

# 目 次

前 言 .....	II
引 言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 服务要求 .....	2
4.1 总体要求 .....	2
4.2 回收点服务 .....	2
4.3 回收信息公示 .....	2
4.4 上门回收服务 .....	3
4.5 分类与转运服务 .....	3
4.6 收运与存储服务 .....	3
4.7 分拣与打包服务 .....	4
4.8 销售服务 .....	4
4.9 信息化服务 .....	4
4.10 投诉处理和满意度调查 .....	4
5 管理要求 .....	5
5.1 通用要求 .....	5
5.2 特定要求 .....	5
6 服务评价 .....	7
6.1 评价方法 .....	7
6.2 评价结果 .....	7
附 录 A （规范性） 生活垃圾分类可回收物智能回收服务测评工具 .....	9
参 考 文 献 .....	11

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中华全国供销合作总社科教社团部提出。

本文件由中华全国供销合作总社归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

## 引 言

《中华人民共和国循环经济促进法》将发展循环经济上升到国家战略高度，旨在提高资源利用效率、保护环境、实现可持续发展。本标准以推动生活垃圾可回收物回收服务能力提升为核心，正是落实这一法律要求的具体行动，有助于构建资源循环利用体系，提高资源利用效率，减少对原生资源的依赖，与国家宏观政策导向高度一致。《“十四五”循环经济发展规划》明确了2025年资源循环利用产业的发展目标，包括废纸、废钢利用量以及再生有色金属产量和产业产值等具体指标。

制定本标准能够促进可回收物的有效回收与利用，为实现这些目标提供有力支撑，推动全社会资源循环利用体系的建设，助力循环经济对资源安全的保障作用，符合国家循环经济发展的长远规划。此外，本标准也与《关于加快废旧物资循环利用体系建设的指导意见》相契合，有助于完善废旧物资循环利用体系，提升再生资源的回收利用水平。《商务部等9部门关于健全废旧家电家具等再生资源回收体系的通知》等也为本标准提供了政策指导，标准的实施将在再生资源回收体系建设中发挥更大的作用。

# 生活垃圾分类可回收物智能回收 服务要求与评价

## 1 范围

本文件规定了生活垃圾分类可回收物智能回收服务的要求，包括服务要求、管理要求和服务评价内容。

本文件适用于评价机构实施生活垃圾分类可回收物智能回收服务的评价，也适用于生活垃圾分类可回收物智能回收管理单位规范其服务以及相关方对其服务符合性的验证。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 17859 计算机信息系统安全保护等级划分准则

GB 50140 建筑灭火器配置设计规范

GB/T 19001 质量管理体系 要求

GB/T 19095 生活垃圾分类标志

GB/T 25180-2010（2025）生活垃圾分类综合处理与资源利用技术要求（生活垃圾分类处理产业园区技术要求）

GB/T 45732-2025 再生资源回收利用体系 回收站点建设规范

CJJ 205 生活垃圾收集运输技术规程

SB/T 10720—2021 再生资源绿色分拣中心建设管理规范

SB/T 11262-2025 再生资源绿色回收规范

## 3 术语和定义

GB/T 19001、GB/T 19095、界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**生活垃圾 household waste sources**

城市市民日常生活中产生的废弃物和污染源。主要包括家庭和餐饮业的垃圾、办公场所和商业活动的废料、城市公共空间产生的垃圾等。

### 3.2

**可回收物 recyclable materials**

在废弃物中可以通过再加工和处理重新利用的材料。

注：这些材料经过适当的处理后，可以制成新的产品或原材料，从而减少对自然资源的开采和使用。

### 3.3

**转运 transportation operation**

用于将可回收物从收集点运输至中转站、中转站运输至集散场的活动。

### 3.4

**预处理 pre-treatment**

使可回收物特性和类别满足后续的加工和处置要求，对其进行的预先分类的过程。

### 3.5

**智能回收服务 smart recycling services**

利用信息技术、大数据、物联网等现代科技手段，对废弃物回收过程进行智能化管理和优化的服务模式。

注：目的是提升回收效率、降低回收成本、提高资源利用率，并改善用户体验。

### 3.6

#### 回收点 recyclable waste collection point

居住区、公共场所或商业广场等专门设置的，供居民、单位和社会团体交投可回收物的场所。

注：可回收物服务点分为固定型和流动型。固定型是指有建(构)物的场所(如结合垃圾房、智能回收箱设置)；流动型是指主要配合定时定点的预约回收或车辆流动回收模式。

[来源：DB31/T 1370-2022，3.7，有修改]

### 3.7

#### 中转站 transfer station

对一定区域范围内的可回收物进行集中回收、存储，并具备分类、转运等功能的固定场所。

### 3.8

#### 集散场 distribution center

负责收运、存储范围内各个中转站的可回收物，并对可回收物集中分拣、打包处置后销售给特定企业的固定场所。

## 4 服务要求

### 4.1 总体要求

4.1.1 可回收物的回收过程应遵守相关国家土地、建筑、环境保护、污染防治、技术规范等方面的规定，具备相应的安全生产和职业危害防治条件，满足卫生、防疫及居住环境等方面要求。

4.1.2 可回收物回收应建立智能回收信息系统，采用“互联网+回收”模式，实现从源头回收管理到末端分拣处置，“点-站-场-网”智能回收综合一体化闭环管理模式。

4.1.3 可回收物智能回收、分拣、打包、压缩过程绿色电能（光伏）使用率 100%。

4.1.4 低附加值可回收物智能回收数据实时上传至垃圾分类监管平台，实现“车-秤-点”三位一体管理方式。

### 4.2 回收点服务

#### 4.2.1 箱房点位回收

4.2.1.1 箱房点位应具备可回收物交投、分类、暂存等基本功能和垃圾分类宣传服务等复合性功能。

4.2.1.2 自营箱房点位信息应纳入智能回收信息系统。

4.2.1.3 提供开展社区垃圾分类可回收物回收宣传活动服务。

4.2.1.4 应具备废弃物及可回收物落地抓拍报警服务。

4.2.1.5 督导员巡查发现箱房管理方面问题处理时间≤60 分钟。

4.2.1.6 每个可回收物固定回收点平均覆盖户数≤200 户。

4.2.1.7 纳入智能回收信息系统的箱房数量≥500 个。

#### 4.2.2 智能回收箱回收

4.2.2.1 智能回收箱应具备扫码登录、自助交投、在线实时查看机器运行情况、提现等功能，可供居民投放常规可回收物。

4.2.2.2 智能回收箱应设置账户最低提现金额限制。

4.2.2.3 智能回收箱发生故障时应及时排除、满溢报警后应及时清运。

4.2.2.4 智能回收箱满溢报警后清运时间≤60 分钟。

4.2.2.5 智能回收箱故障排除时间≤24 小时。

#### 4.2.3 流动点回收

4.2.3.1 工作人员依据电话、微信小程序等回收订单信息，采用流动回收方式预约上门回收，提供居民交投可回收物服务。

4.2.3.2 企业开展社区垃圾分类可回收物回收宣传活动数量≥1500 场/年。

4.2.3.3 宜采用智能回收车提供流动回收服务。

### 4.3 回收信息公示

### 4.3.1 标识标牌

- 4.3.1.1 回收服务应统一标识标牌。
- 4.3.1.2 标识标牌提供的信息包括但不限于服务时间、服务电话、服务内容、责任单位、责任人员、投诉电话、点位编号等内容。
- 4.3.1.3 标牌标识应保持清洁、干净和完整。

### 4.3.2 回收价格

- 4.3.2.1 可回收物应按照详细分类进行填写并明码标价，字迹清晰。
- 4.3.2.2 可回收物实际回收价格应与公示价格保持一致。
- 4.3.2.3 可回收物价格公示包括类别名称、回收价格等信息。

### 4.3.3 服务守则

- 4.3.3.1 回收场所应张贴管理规范或服务守则等内容。
- 4.3.3.2 张贴的纸张应保持清洁、干净和完整。

## 4.4 上门回收服务

### 4.4.1 服务规范

- 4.4.1.1 可回收物上门回收服务应建立在双方平等、自愿的基础上。
- 4.4.1.2 应按照智能回收信息系统发出的可回收物回收指令，提供约定时间上门回收服务。
- 4.4.1.3 不应因客户可回收物量少或楼层高等原因拒绝上门服务。
- 4.4.1.4 不应随意拿走客户未同意买卖的物品。
- 4.4.1.5 不应设置可回收物上门回收服务的最低起收重量。
- 4.4.1.6 全品类可回收物上门回收服务对象覆盖率达 100%。

### 4.4.2 服务承诺

- 4.4.2.1 收购价格应符合市场收购价，公平合理。
- 4.4.2.2 服务对象应覆盖运营辖区内所有人员，优先考虑行动不便、孤寡老人等特殊人群。
- 4.4.2.3 如有特殊情况无法及时上门，应及时与顾客沟通，并重新预约上门服务时间。

## 4.5 分类与转运服务

### 4.5.1 分类服务

- 4.5.1.1 应根据服务范围内可回收物产生量、回收率、收集频率、暂存周期等因素，提供可回收物分类、暂存等功能的中转站。
- 4.5.1.2 应将可回收物按照废纸张、废塑料、废玻璃制品、废金属、废旧纺织品、家用电器等进行分类存放，并在场所的显著位置设有标志。
- 4.5.1.3 可回收物分类、暂存等应与后续的分拣、打包等方式相适应。
- 4.5.1.4 可回收物中转站清运频次 $\geq 1$ 次/天。

### 4.5.2 转运服务

- 4.5.2.1 可回收物的转运应按照 CJJ 205 的要求执行。
- 4.5.2.2 可回收物中转站负责范围内各个点位的回收转运服务。
- 4.5.2.3 可回收物应根据收集量不同，在存放达一定量后应及时清运，做到日产日清。

## 4.6 收运与存储服务

### 4.6.1 收运服务

- 4.6.1.1 集散场每日定时派出可回收物专用收集车辆对中转站内可回收物进行收运，保障中转站内可回收物日产日清。

4.6.1.2 对于除中转站外的特定服务对象，集散场应派出可回收物专用收集车辆，提供定期和预约上门的收运服务。

#### 4.6.2 存储服务

4.6.2.1 集散场应对可回收进行分类堆放和临时存储，保障不同类型的可回收物得到妥善存放。

4.6.2.2 集散场应利用信息化手段进行库存管理和定期盘点，保障存储场所的安全和存储数据的准确。

#### 4.7 分拣与打包服务

##### 4.7.1 分拣服务

4.7.1.1 可回收物分拣应采取机械、人工或二者相结合的分选方式，并根据后续处理要求选择合适的分拣方法。

4.7.1.2 应建设专用可回收物分拣线，其分拣能力应与回收品类、规模和工艺要求相适应，并配备分选机、剪切机等分拣设备。

4.7.1.3 宜采用绿色分拣技术。

##### 4.7.2 打包服务

4.7.2.1 应根据可回收物分拣后的不同品类选择合适的打包方式。

4.7.2.2 应具备与可回收物分类销售相适应的打包服务能力，并配备打包机、压块机、泡沫塑料冷压机等打包设备。

#### 4.8 销售服务

4.8.1 应按照可回收物不同种类进行分类销售。

4.8.2 不同种类可回收物应销售给特定、有资质的从事资源化加工的企业。

#### 4.9 信息化服务

##### 4.9.1 信息采集与数据传输

4.9.1.1 应对可回收物运营过程的实时数据进行采集和统计，保障数据全面、准确、真实。

4.9.1.2 应与生活垃圾分类信息平台系统对接，并按要求适时上传至可回收物管理平台。

4.9.1.3 应对相关的原始记录包括但不限于回收、入库的品类重量或数量、运输记录、可回收物统计信息进行数据储存，保存年限不低于5年。

##### 4.9.2 订单处理与服务优化

4.9.2.1 居民和单位可通过电话热线、微信小程序等提交回收订单。

4.9.2.2 网络中心生成订单并分派给回收人员，提供辖区内上门回收服务。

4.9.2.3 应具备可回收物流量流向全流程可溯源系统，实现闭环追溯服务功能。

##### 4.9.3 功能模块与可视化

4.9.3.1 智能回收信息系统应包括基础数据管理模块、线路管理模块、任务管理模块、库存模块、财务模块、可视化数据中心等。

4.9.3.2 通过可视化监控设备，在智能回收信息系统中实现实时查看垃圾投放、分类和回收等过程，并具有抓拍和录像功能，支持小包垃圾滞留检测行为。

#### 4.10 投诉处理和满意度调查

4.10.1 应提供回收服务公众投诉处理服务，投诉途径包括但不限于：

- 电话热线；
- 微信小程序；
- 市民热线。

4.10.2 智能回收信息系统中投诉处理率达到100%。

4.10.3 开展公众满意度调查，并根据调查反馈实施改进。满意度调查宜参考GB/T 19038、GB/T 19039

中规定的方法。

## 5 管理要求

### 5.1 通用要求

5.1.1 应建立、实施和保持质量管理体系，为确保实施有效性，采取的措施包括但不限于：

- 明确生活垃圾分类可回收物智能回收服务总流程；
- 针对回收点回收服务、上门回收服务、分类与转运服务、分拣与打包服务、销售服务等建立服务子流程；
- 确保可以获得必要的资源和信息，以支持服务提供的运作、监视、测量和分析；
- 采取必要和妥当措施，以实现质量管理体系的持续改进。

5.1.2 针对所选择的任何影响服务要求的外部供方提供的过程或服务，应确保对其实施控制。对合作方等提供的过程或服务的控制类型和程度，应在质量管理要求中加以规定。

### 5.2 特定要求

#### 5.2.1 策划管理

5.2.1.1 应制定生活垃圾可回收物智能回收工作方案或制度，内容包括但不限于：

- 智能化运营管理；
- 数据信息安全管理；
- 消防安全管理；
- 收运过程管理；
- 人员安全管理；
- 应急管理；
- 计量管理；
- 突发事件应急预案；
- 环境卫生管理。

5.2.1.2 应制定生活垃圾可回收物智能回收实施计划。

5.2.1.3 应对生活垃圾可回收物智能回收形成的文件、记录、视频资料等进行管理，其中文件和记录至少包括审批备案、实施记录，以及与相关合作单位签订的合同等。

#### 5.2.2 经营管理

5.2.2.1 回收服务应做到“统一标识、统一车辆、统一服装、统一服务”。

5.2.2.2 不应回收法律法规禁止回收的物品。

5.2.2.3 不应回收脏、窝脏、销赃（公安部门通报巡查的赃物或者有赃物嫌疑的物品）。

5.2.2.4 不应收购铁路、供电、电信通讯、水利、测量和城市公用设备、生产性和军用设施的专用金属器材及不能证明合法来源的市政公用废旧金属物资。

5.2.2.5 在可回收物回收过程中发现嫌疑的物品，应立即向公司和公安部门报告。

5.2.2.6 不应回收有毒有害、易燃易爆物，包括但不限于：

- 有毒有害物，如废电池、废荧光灯管、水银温度计、废油漆、过期药品等；
- 易燃易爆物，如氢气瓶、氧气瓶、液化气罐、氟利昂压缩罐等；
- 已污染的可回收物，如医疗废弃物等。

#### 5.2.3 可回收物管理

5.2.3.1 所收可回收物应堆放整齐，无扬尘，并在当日交投，做到日清日洁。

5.2.3.2 箱房点位工作人员指导居民进行垃圾分类，按照回收点垃圾收集容器的分类要求，规范投放。

5.2.3.3 应从生活垃圾中挑拣出可回收物，对生活垃圾中产生的可回收物应收尽收。

5.2.3.4 收集设施可回收物标志应符合 GB/T 19095 的规定，标志内容应包括可回收物标志、箱体编号、回收企业名称及联系方式、监督部门及投诉电话等内容。

#### 5.2.4 从业人员管理

- 5.2.4.1 从业人员应经过岗位知识、技能培训。
- 5.2.4.2 可回收物上门回收服务人员应统一着装，并佩戴工作证。
- 5.2.4.3 应遵守再生资源回收相关国家和行业法律和规章制度。
- 5.2.4.4 应遵守公司的巡视督查制度，服从督导人员的管理，对于督导人员提出的问题及时整改。
- 5.2.4.5 当发生居民投诉时，应配合公司、街道和居委对投诉事项及时解决。
- 5.2.4.6 对从事特种作业的劳动者，应进行专业安全技术培训，并经劳动保障部门考核，取得特种作业操作证。

#### 5.2.5 设施设备管理

- 5.2.5.1 应配备检定合格的计量器具，保障交投过程计量准确，被计量物误差不超过实际量值的1%。
- 5.2.5.2 可回收物暂存设施，如周转箱（袋），应统一规格，所收可回收物应分类放置于周转箱（袋）内，根据分类摆放整齐。
- 5.2.5.3 可回收物转运车应在指定区域按规定路线行驶，应保持外观干净整洁，在规定部位标注可回收物标志。
- 5.2.5.4 可回收物转运车应具备道路行驶资格（牌照、保险），应定期进行维护保养，确保行驶途中不出现故障。
- 5.2.5.5 智能监控摄像头等可视设备应不低于1080P清晰度，并具备夜间红外监控功能。
- 5.2.5.6 宜优先采用节能降碳工艺技术的设备。

#### 5.2.6 环境卫生和环境保护

- 5.2.6.1 应保持回收点的清洁卫生，及时清理地面，保持周边10米内地面无垃圾和污水流淌，无异味，地面干净整洁。
- 5.2.6.2 箱房和垃圾桶每2天清洗1次（夏季每天1次），箱房内上下四角清、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。
- 5.2.6.3 可回收物应放置于划定堆放区域的周转箱（袋）中。
- 5.2.6.4 回收物品中残留的液体应集中收集后处理，不应随意泼洒，回收过程中产生的污水应排放至污水管。
- 5.2.6.5 在可回收物转运后，应将容器洗净、复位，及时清扫地面垃圾。
- 5.2.6.6 不应将可回收物堆放在小区主干道等道路上或绿化带中。
- 5.2.6.7 控制噪声、粉尘、污水、异味等污染，防止影响周边居民工作和生活环境。
- 5.2.6.8 分拣、加工、处置过程中产生的列入《国家危险废物名录》的危险废物应单独收集，按照相应管理要求交由有资质企业处置。

#### 5.2.7 生产安全管理

- 5.2.7.1 应按照GB 50140的规定要求配备灭火器材。
- 5.2.7.2 应清理回收物品中可能夹带的易燃易爆品，包括充电宝、手机电池等，并集中收集处理。
- 5.2.7.3 不应开展焊工（氧割）等明火作业；如有维修等情况，应由持证专业人员报备后进行操作。
- 5.2.7.4 不应私自乱拉电线，电线不应裸露，使用电源应有必要的遮蔽和保护，安装拉线等应由专业人员进行操作。
- 5.2.7.5 不应使用热得快、电炉、电烫斗、液化气、煤炉等易引发火灾事故的器具。
- 5.2.7.6 可回收物运输过程应避免产生环境、卫生、安全等危害，应采取密闭或有效覆盖措施，保持清洁无散落。移动货物的堆高（铲车操作）不应高于1个托板高度。
- 5.2.7.7 集散场内堆物的高度应根据仓库本身的高度、堆放货物的种类、消防设备设置、电气安装、所用的设备等来考虑。物品堆放垛之间的间距不小于1米，物品堆放垛与墙的间距不小于50厘米，主要通道的宽度不小于2米。

#### 5.2.8 信息安全管理

- 5.2.8.1 智能回收信息系统的安全防护能力应满足GB 17859的相关要求。

- 5.2.8.2 应采取措施保障信息安全，不应泄露或非法向他人提供可回收物回收体系运营中获取的信息数据。
- 5.2.8.3 应对智能回收信息系统运行的档案进行管理，包括但不限于定期检查、定期备份等。
- 5.2.8.4 智能回收信息系统数据保管期限 $\geq 5$ 年。

## 5.2.9 运行与维护管理

- 5.2.9.1 应对智能回收信息系统的设施设备运行进行管理，明确设施设备的使用与操作规程、维护等要求。
- 5.2.9.2 应对智能回收信息系统的设施设备、网络、数据等进行定期检查、维护和保养，并形成记录。
- 5.2.9.3 应定期对智能回收信息系统运行软件进行检查，包括但不限于服务功能的测试、优化、升级、维护等，并形成记录。

## 6 服务评价

### 6.1 评价方法

6.1.1 第4章给出的生活垃圾分类可回收物智能回收服务要求，其服务特性的测评应依据附录A给出的测评工具实施。

6.1.2 服务评价人员基于附录A实施生活垃圾分类可回收物智能回收服务要求（即服务特性）体验测评时：

- a) 附录A是根据第4章的要求，赋权量化构建的服务特性体验测评表，设定满分为1000分；
- b) 测评内容为明显的“是，否”判断时，可用直接判断法，判定得分和不得分；
- c) 测评内容除了b)情形外，给出基于李克特5点式量表的体验系数 $\alpha$ ，如下：
  - 1) 远低于预期： $0 < \alpha \leq 0.2$ ；
  - 2) 低于预期： $0.2 < \alpha \leq 0.4$ ；
  - 3) 符合预期： $0.4 < \alpha \leq 0.6$ ；
  - 4) 高于预期： $0.6 < \alpha \leq 0.8$ ；
  - 5) 远高于预期： $0.8 < \alpha \leq 1.0$ 。
- d) 用附录A中给定的每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验系数 $\alpha$ 后求和，得出服务特性测评基础分，计算公式为：

$$T_n = \alpha \times MT_n \quad \text{..... (1)}$$

式中： $T_n$ 为第 $n$ 个三级指标的指标评分， $MT_n$ 为第 $n$ 个三级指标的分值， $\alpha$ 为体验系数。

- e) 将服务特性测评基础分乘以体验否决系数 $E$ ，得出生活垃圾分类可回收物智能回收服务特性测评评分。其中，体验否决系数 $E = \{0, 1\}$ ，当生活垃圾分类可回收物智能回收服务过程中发生下列任一情况时 $E=0$ ，否则 $E=1$ ：

- 1) 未取得国家相关行政管理部门的许可证件或者相关许可证件超过有效期限；
- 2) 发生重大安全事故，舆论影响恶劣。

6.1.3 在服务评价中，针对生活垃圾分类可回收物智能回收服务特性测评活动，其总分计算每人(次)测评分的均值获得。每人(次)评分计算公式为：

$$S_k = \sum_{k=1}^n T_k \quad \text{..... (2)}$$

式中： $S_k$ 为第 $k$ 个评价人员的评分， $T_k$ 为第 $k$ 个三级指标得分， $n$ 为三级指标数量。

### 6.2 评价结果

生活垃圾分类可回收物智能回收服务评价结果按表1进行分级。

表1 生活垃圾分类可回收物智能回收服务评价结果分级

分级	含义	参考分数
★★★★★	卓越级：服务体系行业标杆，极致优化且具创新，客户满意度与忠诚度高。	850-1000
★★★★	优秀级：服务成熟规范，响应及时、解决率高，客户核心需求满足度与满意度突出。	700-849
★★★	良好级：服务基本健全，流程清晰，可保障核心需求，无明显体验短板。	550-699

分级	含义	参考分数
★★	合格级：服务达基础标准，关键环节有章可循，可满足最低服务需求。	400-549
★	待改进级：服务未达基础要求，流程不健全、响应滞后，客户体验与解决率不足。	200-399

## 附录 A

(规范性)

## 生活垃圾分类可回收物智能回收服务测评工具

表A.1给出了生活垃圾分类可回收物智能回收服务测评指标体系的各级指标及分值

表 A.1 生活垃圾分类可回收物智能回收服务指标

序号	评价内容	分值	体验系数 $\alpha$	评价得分
1.	可回收物的回收过程应遵守相关国家土地、建筑、环境保护、污染防治、技术规范等方面的规定，具备相应的安全生产和职业危害防治条件，满足卫生、防疫及居住环境等方面要求。	10		
2.	可回收物回收应建立智能回收信息系统，采用“互联网+回收”模式，实现从源头回收管理到末端分拣处置，“点-站-场-网”智能回收综合一体化闭环管理模式。	20		
3.	可回收物智能回收、分拣、打包、压缩过程绿色电能（光伏）使用率100%。	20		
4.	低附加值可回收物智能回收数据实时上传至垃圾分类监管平台，实现“车-秤-点”三位一体管理方式。	20		
5.	箱房点位应具备可回收物交投、分类、暂存等基本功能和垃圾分类宣传服务等复合性功能。	10		
6.	自营箱房点位信息应纳入智能回收信息系统。	10		
7.	提供开展社区垃圾分类可回收物回收宣传活动服务。	10		
8.	应具备废弃物及可回收物落地抓拍报警服务。	20		
9.	督导员巡查发现箱房管理方面问题处理时间 $\leq 60$ 分钟。	20		
10.	每个可回收物固定回收点平均覆盖户数 $\leq 200$ 户。	20		
11.	纳入智能回收信息系统管理的箱房数量 $\geq 500$ 个。	20		
12.	智能回收箱应具备扫码登录、自助交投、在线实时查看机器运行情况、提现等功能，可供居民投放常规可回收物。	10		
13.	智能回收箱应设置账户最低提现金额限制。	10		
14.	智能回收箱发生故障时应及时排除、满溢报警后应及时清运。	20		
15.	智能回收箱满溢报警后清运时间 $\leq 60$ 分钟。	20		
16.	智能回收箱故障排除时间 $\leq 24$ 小时。	20		
17.	工作人员依据电话、微信小程序等回收订单信息，采用流动回收方式预约上门回收，提供居民交投可回收物服务。	20		
18.	企业开展社区垃圾分类可回收物回收宣传活动数量 $\geq 1500$ 场/年。	20		
19.	宜采用智能回收车提供流动回收服务。	20		
20.	回收服务应统一标识标牌。	20		
21.	标识标牌提供的信息包括但不限于服务时间、服务电话、服务内容、责任单位、责任人员、投诉电话、点位编号等内容。	20		
22.	标牌标识应保持清洁、干净和完整。	20		
23.	可回收物应按照详细分类进行填写并明码标价，字迹清晰。	10		
24.	可回收物实际回收价格应与公示价格保持一致。	10		
25.	可回收物价格公示包括类别名称、回收价格等信息。	10		
26.	回收场所应张贴管理规范或服务守则等内容。	10		
27.	张贴的纸张应保持清洁、干净和完整。	10		
28.	可回收物上门回收服务应建立在双方平等、自愿的基础上。	10		
29.	应按照智能回收信息系统发出的可回收物回收指令，提供约定时间上门回收服务。	20		
30.	不应因客户可回收物量少或楼层高等原因拒绝上门服务。	10		
31.	不应随意拿走客户未同意买卖的物品。	20		
32.	不应设置可回收物上门回收服务的最低起收重量。	20		
33.	全品类可回收物上门回收服务对象覆盖率达100%。	20		
34.	收购价格应符合市场收购价，公平合理。	10		
35.	服务对象应覆盖运营辖区内所有人员，优先考虑行动不便、孤寡老人等特	20		

序号	评价内容	分值	体验系数 $\alpha$	评价得分
	殊人群。			
36.	如有特殊情况无法及时上门，应及时与顾客沟通，并重新预约上门服务时间。	10		
37.	应根据服务范围内可回收物产生量、回收率、收集频率、暂存周期等因素，提供可回收物分类、暂存等功能的中转站。	20		
38.	应将可回收物按照废纸张、废塑料、废玻璃制品、废金属、废旧纺织品、家用电器等进行分类存放，并在场所的显著位置设有标志。	10		
39.	可回收物分类、暂存等应与后续的分拣、打包等方式相适应。	20		
40.	可回收物中转站清运频次 $\geq 1$ 次/天。	20		
41.	可回收物的转运应按照CJJ 205的要求执行。	10		
42.	可回收物中转站负责范围内各个点位的回收转运服务。	10		
43.	可回收物应根据收集量不同，在存放达一定量后应及时清运，做到日产日清。	10		
44.	集散场每日定时派出可回收物专用收集车辆对中转站内可回收物进行收运，保障中转站内可回收物日产日清。	20		
45.	对于除中转站外的特定服务对象，集散场应派出可回收物专用收集车辆，提供定期和预约上门的收运服务。	10		
46.	集散场应对可回收进行分类堆放和临时存储，保障不同类型的可回收物得到妥善存放。	20		
47.	集散场应利用信息化手段进行库存管理和定期盘点，保障存储场所的安全和存储数据的准确。	10		
48.	可回收物分拣应采取机械、人工或二者相结合的分选方式，并根据后续处理要求选择合适的分拣方法。	10		
49.	应建设专用可回收物分拣线，其分拣能力应与回收品类、规模和工艺要求相适应，并配备分选机、剪切机等分拣设备。	10		
50.	宜采用绿色分拣技术。	20		
51.	应根据可回收物分拣后的不同品类选择合适的打包方式。	10		
52.	应具备与可回收物分类销售相适应的打包服务能力，并配备打包机、压块机、泡沫塑料冷压机等打包设备。	20		
53.	应按照可回收物不同种类进行分类销售。	10		
54.	不同种类可回收物应销售给特定、有资质的从事资源化加工的企业。	20		
55.	应对可回收物运营过程的实时数据进行采集和统计，保障数据全面、准确、真实。	20		
56.	应与生活垃圾分类信息平台系统对接，并按要求适时上传至可回收物管理平台。	10		
57.	应对相关的原始记录包括但不限于回收、入库的品类重量或数量、运输记录、可回收物统计信息进行数据储存，保存年限不低于5年。	10		
58.	居民和单位可通过电话热线、微信小程序等提交回收订单。	20		
59.	网络中心生成订单并分派给回收人员，提供辖区内上门回收服务。	10		
60.	应具备可回收物流量流向全流程可溯源系统，实现闭环追溯服务功能。	20		
61.	智能回收信息系统应包括基础数据管理模块、线路管理模块、任务管理模块、库存模块、财务模块、可视化数据中心等。	20		
62.	通过可视化监控设备，在智能回收信息系统中实现实时查看垃圾投放、分类和回收等过程，并具有抓拍和录像功能，支持小包垃圾滞留检测行为。	20		
63.	应提供回收服务公众投诉处理服务，投诉途径包括但不限于：电话热线；微信小程序；市民热线。	10		
64.	智能回收信息系统中投诉处理率达到100%。	20		
65.	开展公众满意度调查，并根据调查反馈实施改进。满意度调查宜参考GB/T 19038、GB/T 19039中规定的方法。	20		
	总计	1000		

## 参 考 文 献

- [1] GB/T 19038 顾客满意测评模型和方法指南
  - [2] GB/T 19039 顾客满意度测评通则
  - [3] GB/T 20861 废弃产品回收利用术语
  - [4] GB/T 25180 生活垃圾综合处理与资源利用技术要求
  - [5] CJJ/T 47 生活垃圾转运站技术规范
  - [6] CJJ/T 65 市容环境卫生术语标准
  - [7] CJJ/T 102 城市生活垃圾分类及其评价标准
  - [8] CJJ/T 106 生活垃圾产生量计算及预测方法
  - [9] SB/T 10719 再生资源回收站点建设管理规范
  - [10] SB/T 10720 再生资源分拣中心建设管理规范
  - [11] 中华人民共和国固体废物污染环境防治法（2020年修订）
  - [12] GB/T 25180-2010 生活垃圾综合处理与资源利用技术要求（20220855-T-333 正在批准  
生活垃圾处理产业园区技术要求）
  - [13] 上海市生活垃圾管理条例（2019年）
  - [14] 上海市可回收物回收体系建设导则（2020版）
  - [15] 国家危险废物名录（2021版）
  - [16] 中华人民共和国清洁生产促进法（2012年修订）
  - [17] 中华人民共和国安全生产法（2021年修订）
  - [18] GB/T 45083-2024 再生资源分拣中心建设和管理规范
  - [19] GH/T 1381-2022 再生资源绿色回收体系评价准则
  - [20] 20253481-T-333 生活垃圾分类投放智能桶（箱）技术要求
-