

北京市生活垃圾分类
基层赋能指导手册

北京市城市管理委员会
二〇二三年四月

摘 录

2016年12月21日，习近平总书记在中央财经领导小组第十四次会议上强调，普遍推行垃圾分类制度，关系13亿多人生活环境改善，关系垃圾能不能减量化、资源化、无害化处理。要加快建立分类投放、分类收集、分类运输、分类处理的垃圾处理系统，形成以法治为基础、政府推动、全民参与、城乡统筹、因地制宜的垃圾分类制度，努力提高垃圾分类制度覆盖范围。北京上海这类国际性大都市，就应该向国际先进水平看齐，率先建立生活垃圾强制分类制度，为全国作出表率。

2019年6月3日，习近平总书记对垃圾分类工作作出重要指示，强调培养垃圾分类的好习惯，为改善生活环境作努力，为绿色发展可持续发展作贡献。实行垃圾分类，关系广大人民群众生活环境，关系节约使用资源，也是社会文明水平的一个重要体现。推行垃圾分类，关键是要加强科学管理、形成长效机制、推动习惯养成。要加强引导、因地制宜、持续推进，把工作做细做实，持之以恒抓下去。要开展广泛的教育引导工作，让广大人民群众认识到实行垃圾分类的重要性和必要性，通过有效的督促引导，让更多人行动起来，培养垃圾分类的好习惯，全社会人人动手，一起来为改善生活环境作努力，一起来为绿色发展、可持续发展作贡献。

2020年9月1日，习近平总书记主持召开中央全面深化改革委员会第十五次会议，审议通过了《关于进一步推进生活垃圾分类工作的若干意见》。会议指出，生活垃圾分类关系人民群众日常生活，对于推动生态文明建设、提升社会文明程度、创新基层社会治理都有着重要意义。要从落实城市主体责任、推动群众习惯养成、加快分类设施建设、完善配套支持政策等方面入手，加快构建以法治为基础、政府推动、全民参与、城乡统筹、因地制宜的垃圾分类长效机制，树立科学理念，分类指导，加强全链条管理。

- 2013年2月8日，习近平总书记在北京看望慰问坚守岗位的一线劳动者时讲话指出，环卫工人是城市的“美容师”，没有你们的辛勤劳动，就没有城市环境的清洁美丽，就没有市民生活的安逸舒适。全社会都要尊重环卫工人，广大市民要珍爱我们生活的环境，节约资源，杜绝浪费，从源头上减少垃圾，使我们的城市更加清洁，更加美丽，更加文明。

- 2018年11月6日，习近平总书记走进上海市虹口区市民驿站嘉兴路街道第一分站。市民驿站里，来自居委会、企业的几位年轻人正在交流社区推广垃圾分类的做法。一位年轻人介绍说公益活动已经成为新时尚。习近平强调，垃圾分类工作就是新时尚！垃圾综合处理需要全民参与，要把这项工作抓紧抓实办好。城市治理的“最后一公里”就在社区。社区是党委和政府联系群众、服务群众的神经末梢，要及时感知社区居民的操心事、烦心事、揪心事，一件一件加以解决。老百姓心里有杆秤。我们把老百姓放在心中，老百姓才会把我们放在心中。加强社区治理，既要发挥基层党组织的领导作用，也要发挥居民自治功能，把社区居民积极性、主动性调动起来，做到人人参与、人人负责、人人奉献、人人共享。

- 2019年2月1日，习近平总书记春节前夕在北京看望慰问基层干部群众，考察北京冬奥会、冬残奥会筹办工作。在前门东区草厂四条“小院议事厅”，习近平同正在议事的居民亲切交谈，指出设立“小院议事厅”，“居民的事居民议，居民的事居民定”，有利于增强社区居民的归属感和主人翁意识，提高社区治理和服务的精准化、精细化水平。习近平希望这里的老街坊们适应新的生活环境，养成文明健康的生活方式，搞好垃圾分类和环境卫生。接着，习近平来到物业服务站，看望慰问了街道、社区工作人员和物业员工，希望他们坚守岗位、心系群众，为大家度过一个平安祥和的春节做好服务。

前言



2020年5月以来，北京市认真贯彻落实习近平总书记关于生活垃圾分类工作的重要指示批示精神，全市上下坚持党建引领、系统治理，坚持精治、共治、法治，聚焦加强科学管理、形成长效机制、推动习惯养成三个关键，以绣花功夫、钉钉子精神狠抓新版《北京市生活垃圾管理条例》落地实施。

全市1.6万个小区（村）、11.7万个分类管理责任人实现垃圾分类全覆盖，各品类垃圾投收运处全链条基本贯通，规范运行。生活垃圾分类投放设施规范设置，垃圾清运不及时诉求明显下降；分类运输车辆规范喷涂，混装混运基本杜绝；终端处理设施能力满足分类垃圾的处理需要，实施综合治理“一厂一策”专项行动，运行管理水平逐步提升。家庭厨余垃圾分出率稳定在18%左右，生活垃圾回收利用率达到38%以上，北京市民垃圾分类习惯正在逐步养成，践行绿色生活新时尚的社会文明水平得到大幅提升。

虽然北京市垃圾分类工作取得了较好的成效，但距离首善标准和人民期盼，还有一定差距，面临着许多困难和挑战。居民习惯养成有待突破，区域间不平衡现象仍然很突出，社区、物业公司等基层工作者垃圾分类治理水平还参差不齐，将垃圾分类纳入基层社会治理体系还需要持续引导。

生活垃圾分类的成绩，离不开基层工作者的扎实推动和辛苦付出。从2022年起，市城市管理委组织各区在全市范围内开展基层赋能活动，通过“身边人讲身边事”和编制基层赋能指导手册等方式，实现对基层工作者赋能，逐步提升基层垃圾分类治理能力。

本手册重点聚焦城市社区和农村地区垃圾分类推动工作，梳理了基层垃圾分类工作相关方的责任，抓住社区和物业公司协同这个着力点，针对城市社区和农村地区垃圾分类推动工作的痛点和难点提出解决办法，通过典型案例展示一些具有推广意义的垃圾分类模式和做法。今后还将以手册为基础，不断推出延伸服务，建立交流沟通的渠道和多方参与的平台，为基层工作者提供有益借鉴和帮助，助力北京市生活垃圾分类工作再上新台阶。

目 录

前　言

第一章　北京市生活垃圾分类概况

1. 北京市垃圾分类发展历程 002

2. 北京市垃圾分类管理现状 004

第二章　社区（村）垃圾分类工作的组织和制度

1. 深化党建引领垃圾分类治理 009

2. 垃圾分类相关方的职责 014

3. 居委会和物业公司共同推进 018

第三章　社区（村）垃圾分类工作的重点和难点

1. 桶站设置 023

2. 桶站管理 033

3. 桶站值守 041

4. 宣传动员 048

5. 志愿者工作 058

6. 激励措施 065

7. 约束措施 070

目 录

第四章 典型案例

平 房 区：西城区西长安街街道西交民巷社区：
巡回收集，实现垃圾不落地 078

居住小区：海淀区曙光街道观澜国际花园小区：
将垃圾分类纳入物业常态化管理 083

居住小区：密云区鼓楼街道柏林山水小区：
居委会和物业有效协同推进垃圾分类工作 089

社会单位：东直门海油大厦：
做好关键小事，彰显国企担当 094

社会单位：顺义区石园街道AMB大厦：
推行定时定点投放和精准计量，有效促进垃圾分类和减量 099

社会单位：朝阳区望京街道望京小街：
依据大数据平台规范管理，有效促进街区环境水平提升 103

农村地区：延庆区八达岭镇石峡村：
长城小镇的“垃圾分类经” 107

农村地区：怀柔区渤海镇北沟村：
将垃圾分类纳入农村环境综合治理体系 110

结 语：勇敢探索，蹚出新路 115

附 录：垃圾分类有关的资讯和资源 117

第一章

北京市生活垃圾分类概况



导读

本章简要介绍了北京市生活垃圾分类的发展历程、管理体系架构，同时还对市民关心的各品类垃圾的处理方式和流程，用图表形式进行了介绍。这些信息有助于您了解北京市垃圾分类过去和当下的状况，当您需要向居民介绍更多的垃圾分类知识时，可以从这里方便地获取。

北京市垃圾分类发展历程

早在1957年，北京就率先提出了“垃圾分类”的概念，至今仍在不断进行积极有益的探索。北京的垃圾分类从“二分法”“三分法”到“四分法”，从倡导参与到强制实施，在不懈的坚持中求突破、求合力、求长效，推动了居民分类习惯逐步养成。

1957年12月12日

《北京日报》刊载：“城区将分类收集垃圾”和“为什么要实行垃圾分类收集处理”两篇报道。

1996年12月

西城区大乘巷在环保组织倡导下开始试点垃圾分类。

2000年6月

住建部确定北京等8座城市试点垃圾分类，开始“可回收”“不可回收”两分法的推广。

2001年7月

北京申奥成功，“垃圾分类”进入政府主导层面。

2008年8月

实现了“垃圾分类收集率达50%，资源化率达30%”的奥运承诺。

2009年4月

确立了垃圾处理“增能力、调结构、促减量”的工作目标，生活垃圾分为可回收物、厨余垃圾和其它垃圾三类。

2012年3月

《北京市生活垃圾管理条例》（以下简称《条例》）实施，这是国内首部生活垃圾管理工作的地方性法规。

2017年10月

以党政机关、社会单位强制分类和示范片区创建为牵引，推动垃圾分类工作不断深化。

2019年11月

修订《条例》，强化源头减量措施，明确分类投放是垃圾产生者的基本责任和义务，增强了垃圾分类的制度刚性。

2020年4月24日

市委主要领导在全市生活垃圾分类和物业管理推进大会上强调，以首善标准，抓好两个“关键小事”。

2020年5月1日

新版《条例》正式实施。市委市政府主要领导亲自部署推动，建立以市政府主管领导为总指挥的战时指挥调度机制。

2021年

出台可回收物体系建设意见、非居民厨余垃圾计量收费等政策，依托“接诉即办”开展“垃圾清运不及时”专项治理，重点提升居民自主分类投放水平。

2022年

加强系统治理，解决居民自主分类投放水平、分类体系精细化管理、长效机制健全等方面存在的短板问题，推动居民分类习惯逐步养成。

2 北京市垃圾分类管理现状

北京市深入贯彻落实习近平总书记关于生活垃圾分类工作的重要指示批示精神，逐步形成以法治为基础、政府推动、全民参与、城乡统筹、因地制宜的垃圾分类制度。

2.1 垃圾分类的管理体系架构

法治为基、考评督导。通过修订《条例》，强化源头减量措施，明确垃圾分类是每个公民的责任和义务，物业公司等生活垃圾分类管理责任人依法履行责任，增强了垃圾分类的制度刚性，强化了分类行为规范，为垃圾分类从“倡导参与”进入到“强制实施”阶段奠定坚实基础。建立“日检查、月考核、月点评、月约谈”机制，每日安排专业检查队伍深入社区（村）、社会单位抽查垃圾分类开展情况，每月将考核成绩一对一通报到各区，并对排名靠后的区进行约谈，传导压力，撬动各区、各行业部门管理资源，形成工作合力。

党建引领、多元共治。推进“一把手”负责制，市委市政府主要领导亲自谋划实施、亲自部署推动、亲自督促落实。社区（村）党组织统筹居（村）委会、业委会（物管会）、物业公司、驻区单位、社会组织、志愿者、市民群众等多方力量参与垃圾分类。通过党建工作协调委员会、居民议事厅等形式解决投放时间、桶站设置等难题，形成了居民自治、服务为先、共商共建的鲜明导向，夯实了城市基层治理基础。

政府推动、行业负责。北京市政府依托首都城市环境建设管理委员会议事协调平台，建立了生活垃圾分类推进工作指挥部调度机制，成立“一办十组”，统筹协调各方力量，攻坚解决工作推进过程中的重难点问

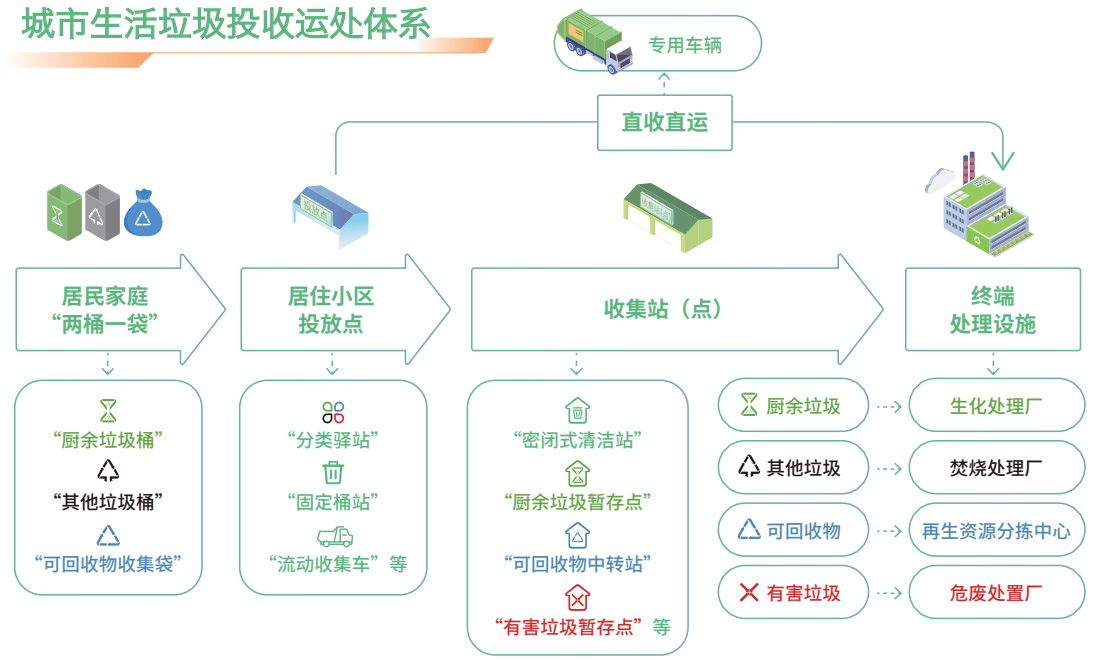
题。各区、街（乡镇）均成立了以主要领导为组长的推进领导小组，负责辖区内垃圾分类工作日常管理和组织推动。各行业领域管理部门按照“管行业就要管垃圾分类”原则，负责本行业领域垃圾分类组织推动督促指导。

城乡统筹、精细管理。将城市化区域和农村地区生活垃圾分类工作同部署、同推进，在城市居住地区，推行居民家庭“两桶一袋”分类模式；在农村地区，推行上门收集、垃圾不落地，厨余垃圾与农林废弃物协同就地就近资源化利用。建立了贯通市、区、街道（乡镇）、社区（村）的北京市生活垃圾精细化管理服务平台，实现生活垃圾密闭式清洁站、运输车辆、处理设施等数据的汇聚、共享。

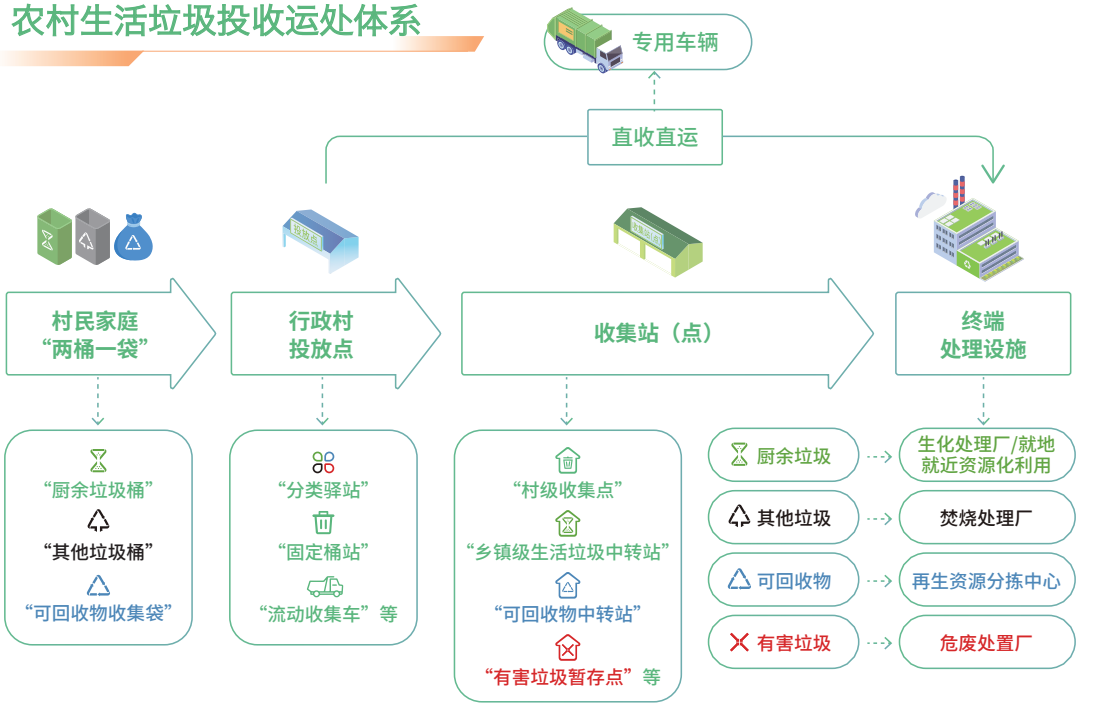
2.2 垃圾分类的业务体系环节

北京市结合实际按照“4+2”品类分类，即按照厨余垃圾、可回收物、有害垃圾、其他垃圾四个大类和大件垃圾、装修垃圾两个小类分类处理生活垃圾。

城市地区和农村地区的生活垃圾投放和收集运输处理方式有一些区别，下面用2张图分别进行介绍。



农村生活垃圾投收运处体系



第二章

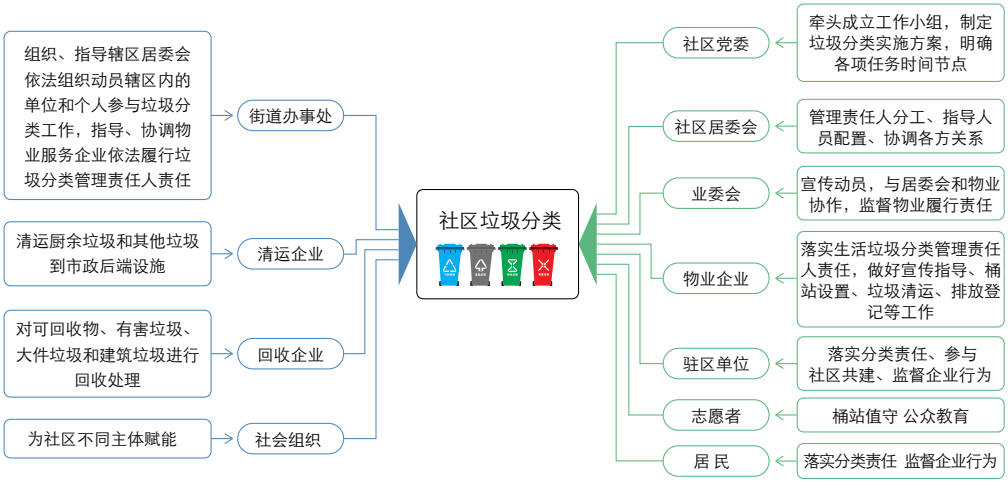
社区（村）垃圾分类工作的组织和制度



导读

本章介绍社区（村）如何通过党建引领促进基层垃圾分类相关方履职尽责，包括居（村）委会、业委会、物业公司、驻区单位、社会组织、居（村）民等，强化组织统筹，形成合力；重点介绍居（村）委会和物业公司的职责，以及他们如何在社区（村）党组织的统筹引领下，突破当前垃圾分类的困境，更好地联动和协作。

垃圾分类不仅是单一的环境类问题，还是资源和经济问题，更是社会问题。要解决这样一个系统性问题，基层工作者需要有系统思维，通过基层社会治理的良好成果推动垃圾分类工作开展。同时，将垃圾分类作为社区基层社会治理的抓手，实现基层治理共建共治共享的愿景。可以说，垃圾分类既是对基层社会治理成效的一次检验，也是创新基层社会治理的良好契机。破解社区生活垃圾分类的困境，需要发挥好党建引领作用，组织多元参与，多方力量协同治理，才能形成闭合链条，全面推进。



深化党建引领垃圾分类治理

垃圾分类工作涉及面广、矛盾冲突点多，是基层社会治理的难点问题。要突破多元主体治理的困境，发挥多元主体治理的优势，就需要强化基层党组织“主心骨”力量，发挥统筹协调作用，整合社区各方力量和资源，创新基层社会治理模式，走协同治理的道路。

1.1 社区（村）党组织牵头成立垃圾分类工作小组

《北京市居住小区垃圾分类实施办法》中，在“启动准备”阶段，明确了应由社区党组织牵头成立工作小组，推进各项工作的落实。在社区形成一个核心团队，是有效推动垃圾分类工作开展的基础。团队领导人需要以开阔的视野和兼容并包的心胸，聚拢一批有热情、有行动力的成员。这些成员主要来自社区内部，如居委会、业委会、物业公司、驻区单位、社区志愿者等，也可以邀请专家、社会组织加入，起到共同协商决策、推进落实、行动反馈和提升完善等作用。

成立社区垃圾分类工作小组

- 居委会、业委会、物业公司、驻区单位
- 党员代表、居民代表、志愿者代表
- 社会组织、专家

社区垃圾分类工作小组，定期召开工作例会，协调解决难点问题，通过微信、电话、邮件等形式，向社区居民定期发布工作信息，对接街道落实垃圾分类有关工作要求。

更多信息
请扫码阅览

案例分享 1
石景山区八角街道建钢南里社区

2019年10月社区党委主动作为、提早谋划，第一时间召开党委会，召集社工和各支部成员参与垃圾分类研讨工作，组成工作小组。充分整合社区“老街坊”、楼门长和社工等力量，发挥熟人社区优势，鼓励德高望重的老党员、“老街坊”、退役军人、在职党员等群体先学先做。工作小组在垃圾投放站点设置、宣传动员、投放规则设定等方面积极建言献策，对垃圾分类全流程细节问题进行研讨。可以看到，这个社区的工作小组，有效地整合了各方资源，实现了社区垃圾分类的统筹管理。





1.2 党建工作协调委员会统筹协调垃圾分类重点难点问题

社区党建工作协调委员会，是社区党组织和区内各类党组织共同参与，通过整合社区党建资源，形成党建合力，对具有社会性、群众性、公益性的重大事项进行民主协商、齐抓共管的党建协调机构。北京大部分社区，都成立了社区党建工作协调委员会。依托社区党建工作协调委员会平台，在开展垃圾分类的过程中，针对撤桶并站、定时定点模式选择、桶站值守力量配置等问题，引导物业公司、驻区单位等共同参与管理，集中一切力量服务居民。如社区桶站值守人力不足时，可以动员党建工作协调委员会成员单位就近认领垃圾桶站，进行桶站值守，宣传垃圾分类知识，引导居民自主分类。

更多信息
请扫码阅览

案例分享 2
西城区白纸坊街道荣宁园小区

小区所在的建功南里社区多次吹哨调度，开展入户动员、民意立项会、居民议事协商会等工作。党建协调委员会成员单位积极响应“一个支部承包一组垃圾分类桶站”的号召，国家统计局北京调查总队、西城区妇联迅速认领了荣宁园小区的4组桶站，党员到社区学习垃圾分类知识和技巧，明确“守桶”职责。在参与桶站值守的过程中，西城区妇联党组高度重视，区妇联机关党支部第一时间与社区进行对接沟通，制定排班表和相关管理制度，处级领导干部带头参与，为参与桶站值守工作的全体党员同志做出了表率。





1.3 充分发挥党员的示范带动作用

充分发挥党员先锋模范作用，要求党员从自身做起，影响和带动家人、邻居和楼门院居民，自觉做好垃圾分类。通过开展“双报到”，党员在垃圾分类工作中充分发挥作用，也带动起社区居民共建共治共享的热情。通过解决一个个具体需求，将更多资源链接到社区，体现的是治理方式方法的转变。

结合实际，社区党组织可以通过开展“桶站值守一小时”“小手拉大手趣味竞赛”“新时尚宣讲”等一系列垃圾分类宣传实践活动，引领广大在职党员带头参与垃圾分类，实现一人带动一家、一家带动一楼、一楼带动一片的良好成效。

党员在社区垃圾分类中可以做的工作

- 向居民发放宣传资料，讲解垃圾分类知识
- 协助社区开展各类主题实践活动
- 桶站值守，面对面指导居民准确分类投放生活垃圾
- 发挥监督作用，对不配合垃圾分类的行为进行及时的劝阻和教育引导

对党员的激励方法

- 参访终端设施
- 外出分享经验
- 媒体采访报道
- 参加赋能学习
- 参与评优评先

对于辛勤付出的党员，社区可以在激励机制上多想办法，并给予他们更多的鼓励和肯定，让垃圾分类更有温度、更有持续性。

更多信息
请扫码阅览

案例分享 3

海淀区北太平庄街道蓟门里社区

这个社区，有一支由175名离退休老党员组成的老党员先锋队，队员风雨无阻，坚持桶站值守。他们不仅善于发现问题，更善于想办法解决问题。如个别住户垃圾分类不到位，队员们就制作垃圾分类提示卡并上门张贴，提醒他们重视。一些老人对垃圾分类知识了解不多，队员们上门指导，面对面帮他们解决垃圾分类方面的疑惑。社区也屡出新招，如策划积分可兑换为老服务、家政服务等，获得了居民的点赞。





2 垃圾分类相关方的职责

2020年5月，新版《条例》实施，对市民来说，垃圾分类投放成为了市民义务，不按照规定分类投放生活垃圾，可能会受到处罚。居（村）委会、物业公司也成为不同的责任主体，作为垃圾分类基层工作者，了解这些主体的职责，对于履职尽责是非常必要的。

2.1 居（村）委会的职责

根据新版《条例》、《关于做好社区生活垃圾分类动员发动工作的通知》（京社委基发〔2020〕44 号）、《北京市生活垃圾分类社会动员工作任务分工》（市垃圾分类指社〔2020〕1 号）、《关于物业服务企业落实生活垃圾分类管理责任人责任有关工作通知》，我们梳理出居（村）委会垃圾分类六个方面的具体职责：

第一，发动居民广泛参与

持续开展宣传动员。在小区（村庄）出入口处发放宣传品，在小区宣传栏、单元门口、楼梯间和电梯中，张贴宣传海报，在垃圾投放点设置明显标识，开展小手拉大手活动，通过动漫、短视频、微信公众号、微信群及入户走访等形式，宣传普及政策知识。

通过居（村）民自治推动。修订居民公约或村规民约，督促居（村）民将生活垃圾分类纳入生活行为和习惯中，广泛收集居（村）民的意见建议，通过社区议事厅等进行协商讨论，研究提出本社区（村）的措施办法，督促居（村）民自觉遵守。

融入社区（村）日常工作。动员楼门院长、居民小组长等，通过楼门议事会、自管会

自治，开展入户宣传、现场督导，实现居（村）民垃圾分类，由被动变为自觉行动。

第二，开展志愿服务活动

可在“志愿北京”平台发布社区生活垃圾分类志愿服务项目，招募动员社会志愿者和公共文明引导员，重点动员本社区的志愿者和公共文明引导员，到社区参与生活垃圾分类的宣传、引导、值守等活动。

第三，开展各类垃圾分类主题实践活动

发挥工、青、妇等群团组织工作优势，将垃圾分类主题纳入“最美职工”、“最美家庭”等示范评选活动，发动“社区青年汇”、“巾帼志愿服务队”、“公共文明引导员”等志愿服务力量。

第四，对物业公司进行指导和监督

指导和监督物业公司等落实生活垃圾分类管理责任人责任。

指导物业公司结合项目实际，明确不同种类生活垃圾的投放地点、时间，并予以公示。

居（村）委会和物业公司沟通垃圾分类指导员、监督员的设置情况，统筹安排好各类桶站值守人员。

第五，建立激励机制

社区（村）可利用社区（村）公益金、党组织服务群众经费、以奖代补经费等，对积极参与生活垃圾分类的志愿者、居（村）民等给予换积分或实物等奖励。

第六，进行宣传表彰

培育先进典型，大力宣扬生活垃圾分类的好人好事和特色亮点；开展生活垃圾分类“好家庭”、“垃圾分类达人”等评选活动，对生活垃圾分类做出贡献的单位和个人进行表彰，营造浓厚的社会氛围。

2.2 物业公司的职责

物业公司在垃圾分类工作中起着重要作用，物业管理已经覆盖大部分城市社区、少部

分农村地区，这些区域的生活垃圾分类管理责任人是物业公司，其他单位自管、无物业管理的小区（村庄），也存在着和物业公司类似的管理单位，可参考物业公司的职责开展相关工作。根据新版《条例》、《北京市物业管理条例》和《关于物业服务企业落实生活垃圾分类管理责任人责任有关工作通知》，我们梳理出物业公司五个方面的具体职责：

第一，对单位和个人进行宣传和监督

在责任范围内开展生活垃圾分类知识宣传，组织管理人员和保洁人员等，以桶站值守、视频巡查等方式，指导、监督单位和个人进行生活垃圾分类，如果发现投放人不按照分类标准投放的，有权要求其改正。

要畅通微信、电话等举报途径，对违反生活垃圾分类的人员和现象进行劝阻。

建立与街道（乡镇）综合执法部门的联系渠道，及时报告单位及个人的违法行为。

第二，桶站的设置和管理

和居（村）委会一起协同，对桶站的撤、并及新站点的位置进行科学的规划和选址，明确不同种类生活垃圾的投放时间和地点。

制作小区（村）生活垃圾分类公示牌和桶站公示牌，尽可能让每个居（村）民都了解最近的投放点位置、投放时间。

按照相关规定设置生活垃圾分类收集容器，并保持生活垃圾分类收集容器完好和整洁美观，出现破旧、污损或者数量不足的，及时维修、更换、清洗或者补设。

合理安排人手，完成桶站维护、日常保洁、垃圾清运、信息上报等工作，注意避免垃圾满冒影响桶站环境卫生。

第三，对保洁人员进行培训

保洁人员流动性较大，应当不定期组织培训，使他们掌握垃圾分类的基本知识以及桶站值守的常用语，培养垃圾分类工作认同感和价值感。除了给予他们物质保障外，心理疏导和人文关怀也非常重要。可以邀请社会组织、志愿者组织关爱活动，缓解心理压力。

第四，将生活垃圾交由有资质的单位收集运输

应确保垃圾流向清晰规范，要与有资质的单位签订生活垃圾收集运输服务合同。

第五，建立生活垃圾管理台账并进行排放登记

应当建立生活垃圾管理台账，记录责任范围内实际产生的生活垃圾的种类、数量、运输者、去向等情况，并定期向所在地的街道办事处或者乡镇人民政府报告。

从实践来看，有的物业公司参与垃圾分类的积极性不够，认为垃圾分类增加了物业公司的工作量，但没有获得相应的支持和保障。街道、社区可以因地制宜给予物业公司垃圾分类工作的支持，或通过购买物业公司服务等方式，支持物业企业更好地履行管理责任人职责。



3 居委会和物业公司共同推进

3.1 居委会和物业公司各自的优势和不足

居委会和物业公司都在垃圾分类中发挥着重要作用，但也有各自的优势和不足。居民是垃圾分类投放的责任主体，引导居民积极参与是推进垃圾分类工作的关键，居委会在这方面比物业公司更有优势。居委会是居民的自治组织，与居民打交道多，彼此非常熟悉，居民也乐于参加居委会的活动。在志愿者的招募、管理和激励，以及社区内外资源的整合等方面，居委会更有优势。物业公司与居民属于商业契约关系，是服务单位，在垃圾桶站的管理、各类垃圾的收集、运输等方面更有优势。

3.2 居委会和物业公司的联动和协同

居委会和物业公司在垃圾分类中有一种“共同但有区别的责任”，虽然根据《北京市物业管理条例》，本市物业管理要纳入社区治理体系，要建立健全社区党组织领导下多方共同参与的治理架构，但目前在部分社区两者协同需要加强。由于垃圾分类工作的系统性、长期性，居委会和物业公司要相互理解，协同推进，通过社区党组织统筹，促进双方的联系和共治。如结合社区垃圾分类宣传、签订承诺书等活动，针对小区内垃圾桶站设置、投放时间、桶站值守等难点问题，居委会和物业公司要共同研究方案，开展社区协商，广泛听取居民意见，制定适合本社区的垃圾分类方案和居民公约。对不分类投放垃圾的居民，居委会和物业公司要共同研究方法和对策。

案例分享 4

海淀区曙光街道上河村社区的“社区治理合伙人机制”

更多信息
请扫码阅览

在遇到居民反映集中，需要多方协调的难题时，上河村社区通过召开合伙人例会，运用合伙人机制“一事一议”，有效解决居民提出的问题。在合伙人例会上，有居民代表提出“倒厨余垃圾时，破袋后的汤汤水水难免会溅到手上，没地儿擦手很不方便”。例会一散，上河村社区物业公司就立即行动起来，着手准备在分类驿站旁安装洗手池。但涉及费用时，却让物业公司犯起了难。这时，驻区单位伸出了援手，主动提供了免费的洗手池。物业公司接货后，马上找来师傅安装，很快就解决了居民扔完垃圾没法洗手的问题。上河村社区书记表示，“类似涉及经费的问题，社区党组织也会协调解决一部分。社区党支部充分利用党组织服务群众经费，做好事、做实事。”

在这个案例中，上河村社区依托党组织领导下的“社区治理合伙人机制”，统筹推进垃圾分类工作。在这个社区机制中，社区党支部是主心骨，居委会是组织者，全体业主是当家人，物业公司是大管家，街道各职能科室是后援团，社会团体是共建者，六方都有各自的职责。



社区治理合伙人机制

- **社区党组织：**是牵头人，负责总体协调，开展宣传动员，组织离退休党员、回社区报道在职党员等志愿者参与桶站值守，引导驻区单位党组织共建共享
- **居委会：**发挥居民自治优势，开展各项宣传、引导活动，使居民逐步认识垃圾分类的意义
- **物业公司：**结合日常环境整治、公共设施维护及服务管理工作，配合区城管委、街道落实“分、收、运”三大环节，抓实“看桶、盯桶、运桶”三大流程

案例分享 5
大兴区亦庄镇瀛景园小区

社区摸索出了“党建+社区+物业+志愿者”多方联动的工作模式。居委会、业委会、物业公司通过实地走访出方案，居委会、物业公司开展入户宣传，组织“拉家常”议事会、民情驿站和“小手拉大手”等垃圾分类宣传活动，提高居民生活垃圾分类意识，促成撤桶并站一步到位，由原来的17组垃圾投放点撤成一个垃圾分类驿站。





第三章

社区（村）垃圾分类工作的重点和难点



导读

北京的社区（村）按照新版《条例》实施垃圾分类已近3年，大部分社区（村）已完成垃圾分类基础性工作，分类效果较好，只需巩固提升；还有部分社区（村）基础性工作完成不彻底，分类效果不佳。实施垃圾分类处理，涉及到每一个居民的行为转变，以及社区垃圾管理方式的变革，其核心是要做好居民的工作，这对社区基层工作者是一种全新的挑战。在这个过程中，居民需要学习垃圾分类知识，掌握分类方法，适应新的垃圾投放时间、地点和方式，逐步将垃圾分类的意识转化为长期的自觉行为。社区基层工作者则要做好分类设施的建设和管理，提供良好的投放环境，同时做好指导、宣传、发动工作，促进居民分类习惯养成。这些工作看似简单，但涉及到社区内每个人生活习惯的改变，都有一定难度。

本章选取了垃圾分类实施过程中，社区（村）普遍反映的7个重难点问题，包括桶站建设、桶站管理、桶站值守、宣传动员、志愿者工作、激励措施和约束措施等，对这些重难点问题进行解析，并提供了解决方法和技巧。

在北京，城市地区和农村地区实施垃圾分类的步骤和内容是基本一致的，不过由于城乡管理体制和地域环境等原因，在具体做法上会有一定差异。篇幅所限，本手册会侧重从城市社区的角度去解析上述7个重点难点，其中也穿插了一些农村地区的做法。我们希望，随着今后手册逐步完善，能够向大家分享和呈现更多农村地区的垃圾分类案例。

桶站设置[1]

小区开展垃圾分类工作一般是从桶站的调整和建设开始的。收集容器是否满足分类需要，桶站的数量、位置等是否便于居民投放和物业公司管理，都需要社区多方参与、认真研究。居民也会通过桶站设置的变化才真正意识到垃圾分类来到自己身边，值得注意的是，居民会因桶站设置的过程和结果对垃圾分类有着不同的态度，或是理解并接受，或是抱怨并抵触，所以桶站设置工作需要引起足够重视。

1.1 定时定点投放

说到小区桶站设置，我们要先说说垃圾分类的定时定点投放制度。

“定时定点”投放指的是居民在规定时间段内在指定的投放点投放生活垃圾，是一种对居民有一定要求的分类投放方式，同时它已经被国内外很多城市的实践证明，是一种有效的促进社区垃圾分类的管理方式。

所谓“定点”，指的是居民在指定的投放点投放垃圾，不能随意丢弃。社区在开展垃圾分类工作时一般都会对桶站进行重新规划、合并或新建，也就是“撤桶并站”。

所谓“定时”，指的是居民一般在确定的时间段投放垃圾，其他时间要到误时投放点投放垃圾。在实施“定时”投放的社区，保洁人员只在每天的固定时间段内开放桶站，布置好垃圾桶（下称“出桶”），其他时间段则关闭桶站或者将垃圾桶撤走（下称“收桶”）。

为什么要实行“定时定点”投放呢？这对于社区推进垃圾分类管理很有帮助：

一是便于居民强化分类意识，养成分类习惯。定时定点投放垃圾，对居民来说是一个意识强化的过程，投放点位和时间的改变，对居民分类行为也是一种提醒。

二是减轻社区对指导员招募和管理的难度。在垃圾分类的初期，居民的投放行为需要在投放点位得到垃圾分类指导员（居民志愿者、物业人员等）的指导和提醒。从现实情况看，指导员的招募和管理难度是比较大的，减少点位和集中时间可在一定程度缓解这一问题。

三是减轻物业公司日常工作量。桶站的减少，可以减少保洁人员垃圾清运工作量；投放时间段的缩短，则可以减少其他时间段保洁人员对桶站的维护工作量，缓解小区垃圾分类后人力紧张的情况。

四是美化环境，减少污染。小区遍布垃圾桶，垃圾桶站环境脏乱差是很多社区的痛点。利用垃圾分类的机会，规范桶站点位，创造洁净优美的小区环境，会让居民更支持垃圾分类工作。



▲ 东城区东花市街道枣苑小区定时定点投放站

本节提醒：“定时定点”投放是一种推动垃圾分类很有效的方式，是手段不是目标，是倡导性的不是强制性的。尤其是选择“定时”需要一定的基础和决心，需要做好居民的解释沟通工作，需要采取有效的管理措施解决可能出现的居民乱扔乱倒等问题。

案例分享 6

东城区东花市街道枣苑小区开展垃圾定时定点投放

更多信息
请扫码阅览

2020年5月，枣苑社区召开“七方联席”居民议事协商会，共同商议决定将原有的9个简陋的垃圾桶站点通过“撤桶并站”，打造成名为“枣花小栈”的5个花园式桶站，全部桶站设置防雨棚、拉环或脚踏、照明设施、灭蚊蝇设施、清洁洗手液等，并用绿植装饰。之后又通过“一征集二协同三通过”的工作法，制定“定时定点投放”方案，在小区1630户居民中93.02%同意实行垃圾“定时定点投放”，83.89%的居民选择上午07:00-09:30和晚上18:30-21:00两个时间段为投放时间后，枣苑小区正式实行垃圾定时定点投放。同时，为了满足少部分确实无法在这两个时间段投放垃圾的居民需求，将5号桶站设置为“误时投放点”，全天开放。目前，“在家分好类、定时拎下楼、定点精准投”垃圾分类“三步曲”，已经成为社区居民的日常行为，小区100%的家庭都参与垃圾分类、自主分类投放准确率达到了95%以上。



[1] 北京市社区的桶站有两种情况，第一种是具备可回收物交投、宣传教育、误时投放功能的生活垃圾分类驿站；第二种是有防雨棚、半开放式的垃圾桶站。本手册中的桶站，包括以上两种，分别以“分类驿站”和“固定桶站”进行代称。

1.2 桶站点位选择

小区垃圾桶站的使用者是居民，管理者是物业公司。在桶站点位选择过程中，既要考虑到居民的投放便利，对居民家庭环境的影响，也要考虑物业公司管理的成本和管理的便利度，比如点位数量和保洁人员数量是否匹配，位置是否方便收运车辆进行清运等。

桶站点位的选择，应坚持“便于居民投放、便于小区管理”的原则，遵照以下设置指引：

桶站设置指引

- 每150～200户居民，宜设置1处固定桶站，投放半径不宜超过70m
- 每300～500户居民，宜设置1处分类驿站
- 点位沿着居民出行路线，或在小区出入口附近设置
- 大件垃圾、装修垃圾投放点需要较大空间，宜在小区偏远处设置

本节提醒：桶站点位选择要因时因地制宜，一般由社区党组织统筹居委会、物业公司、业委会等相关方互相协商和讨论后决定。如有的桶站点位涉及到较多矛盾时，不能操之过急，后续通过持续做好居民工作，形成共识后再组织实施。

案例分享 7

通州区临河里街道裕馨家园小区合理选择桶站点位

更多信息
请扫码阅览

该小区有7幢楼，2个出入口，小区在选择桶站点位时很人性化，充分考虑了居民的出行动线，年轻人和中老年等不同人群的合理需求，以及不同垃圾投放点位对小区环境的影响，从而设计出符合大多数人意愿的投放点位。







1.3 撤桶并站实施

通过撤桶并站，优化桶站点位，提高管理质量，是垃圾分类至关重要的工作。一些分类效果不佳、还没有完成撤桶并站的小区，还需鼓足勇气，继续推进。

如何判断是否需要继续撤桶并站？

- 桶站点位密集，出现无人值守和管理力量不足的情况
- 小区分类效果不佳，经分析后认为和桶站点位有关
- 原计划撤桶并站但因故未能完成

撤桶并站可以由社区自行开展，或由街道办事处协助开展：

- 在居民对撤桶并站认可度较高的社区，社区有能力和居民沟通并形成共识，可自行负责桶站点位选择和撤桶并站工作。

- 在居民对撤桶并站认可度较低的社区，不容易形成共识，撤桶并站工作可在街道办事处支撑协助下完成，以增强社区工作者的信心。

在实施撤桶并站之前，要向居民说明其重要意义，赢得居民的理解和支持；撤桶并站初期，要注意对原桶站点位的监管，防止居民习惯性投放垃圾，污染环境，并适时将原桶站点位改造为绿地或其他用途。



房山区南广阳城撤桶并站后，原桶站空间改造为读书空间

撤桶并站的流程一般包括

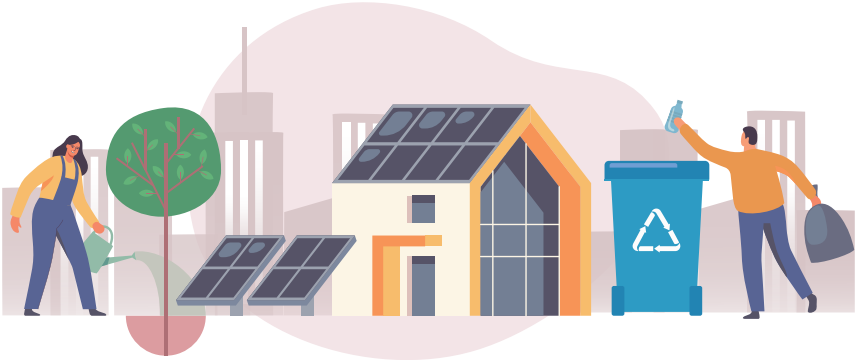
开展新一轮小区宣传，侧重立法的内容

志愿者开展入户宣传，说明撤桶并站的原因和新桶站点位的信息

撤桶并站初期，要派人在原桶站点位开展值守以防止垃圾乱扔

物业保洁人员及时清理乱扔垃圾

尽快美化原桶站点位，比如补种花草或另建其他设施等



案例分享 8
海淀区甘家口街道建设部社区



该小区是一个撤桶并站的成功案例。2020年5月后，小区桶站点位从57个减少到11个，有力推进了垃圾分类工作开展。我们来看看他们是怎么做的，有哪些可供借鉴的地方。



建设部社区撤桶并站工作要点

- 居委会和物业公司共同对原有57个的桶站点位的垃圾量进行评估
- 居委会根据社区人口数量，结合“ 每300～500户居民设置1处分类驿站”的要求，计算出需要设置的桶站点位数量为11个
- 物业公司根据楼栋位置和人口密度，选取新的桶站点位
- 居委会联合物业公司，召开居民代表座谈会，听取居民对于新桶站点位的意见建议
- 新桶站点位确定后，物业公司制作新的点位图张贴在各楼栋门口及社区内宣传栏
- 新桶站点位正式启用后，安排志愿者在原点位值班半个月，引导居民去新的点位投放垃圾
- 新桶站点位正式启用后一个月后，再次再次召开居民代表座谈会，调整优化了其中2个点位的位置

案例分享 9

门头沟区东辛房街道石门营新区撤除141个桶站

更多信息
请扫码阅览

石门营新区属于回迁安置片区，占地面积1.25平方公里，共有6个社区，129栋居民楼、14999户，人口密集，公共空间紧张。片区共有固定桶站182个，占地面积大，桶站异味重，清运时易扰民。

街道先在紫金新园社区开展“全驿站小区”建设试点工作，将原来的5组桶站合并为2个分类驿站。试点成功后，街道将石门营新区的182座桶站改建成41座分类驿站。使垃圾收集设施占地面积由原来的1543m²减少到725m²，有效节省公共空间，节约公共资源，使社区环境得到整体提升。

新的分类驿站，配备了新风和消杀系统，洗手和消毒设备，感应式的投放窗口，以及人脸识别积分系统。驿站还具有厨余垃圾称重、可回收物暂存等多种功能。





之前

- 182个固定桶站
- 占地1543m²
- 垃圾桶污水横流，异味大
- 垃圾清运扰民严重
- 40%居民正确分类

VS

之后

- 41个分类驿站
- 占地减少一半，只有725m²
- 安装上下水，有除臭措施，异味很小
- 桶站点位缩减，清运范围大大缩小，减少扰民
- 90%居民正确分类

▲ *石门营新区撤桶并站前后桶站点对比*

相比城市而言，农村地区的垃圾投放、收集基础设施比较薄弱，村民的环境意识不足，“撤桶并站”牵涉面会更广、影响更大。

在农村地区实施撤桶并站一般都需要村党组织联合不同的主体，对村子里的基础设施进行全面梳理，系统规划，需要提前向村民做好宣传和解释工作，或者发动村民参加村庄清洁行动，让大家理解撤销原来简易垃圾箱（池）的原因和目的。

案例分享 10
昌平区兴寿镇辛庄村

2016年，昌平区兴寿镇辛庄村，在撤销全村17个露天垃圾箱（池）之前，发动全村的志愿者，开展了为期2个月的“净村行动”，清理出村庄陈年垃圾174车，全村的面貌焕然一新。这样一种“男女老幼齐上阵”的集体行动，不仅把村庄的垃圾进行了一次大清理，对村里人更是一次责任的唤醒。因为持续2个月的行动，村民对垃圾分类、撤并桶站的意义有了很深的体会，对后续工作也会持续的参与和支持。





2 桶站管理

小区完成桶站设置后，桶站日常管理就成为了一个常态化，而且至关重要的工作。桶站洁净、规范、便于投放，能带给居民更好的投放体验，可以直接促进小区垃圾分类效果提升。在居民投放垃圾时，发现桶站点位干净整洁甚至升级为打卡景点的时候，他会认为是垃圾分类带来了周边环境的改善，分类意愿会得到进一步提升。反之，发现桶站破损脏污，垃圾满冒，环境脏乱，居民对垃圾分类的认同度会大大降低。如果想将垃圾分类工作真正持续开展起来，桶站的“干净、规范、便利”是一个基本要求，“优美、有创意、与环境和谐融为一体”可以作为升级管理的目标。

2.1 卫生管理

在无须定时定点投放的小区，居民投放行为无法得到指导，桶站卫生管理难度较高，物业公司需要每天数次清理和打扫，始终保持桶站及周边环境的清洁无异味。

在实行定时投放的小区，清扫的频次会降低，保洁人员在投放时间段做好日常管理，其余时间段可以做好巡视检查。采取这种方式，桶站管理的难点在于准时“出桶”和“收桶”，保证垃圾桶准时出现，为居民服务，“收桶”后确保桶站环境良好。一般来说，“出桶”时和“收桶”后，需要注意：

出桶（桶站开放）需关注

- 桶的状况是否良好
- 桶的摆放是否整齐
- 桶身是否洁净
- 桶满溢是否及时清理
- 厨余桶内垃圾是否纯净

收桶（桶站封闭）需关注

- 桶站是否清理干净
- 垃圾桶是否擦拭
- 桶站是否贴封条/拉围栏
- 垃圾桶是否运到暂存点
- 封闭期间的散落垃圾是否及时处理
- 封闭期间桶站是否保持干净无异味

不管是“出桶”和“收桶”，管理的基本要点都是环境干净。关闭点位后垃圾桶仍在原位置的桶站，更需要持续保持周边环境的干净，让走过路过的居民不至于“掩鼻而过”，影响他们对垃圾分类的感受。

桶站清洁需包括以下部位

- 垃圾桶
- 桶站内部空间及周边责任区
- 桶站外部上下水区域
- 水池/洗手设备的清洁
- 其他附属设施



丰台区六里桥街道西局玉园社区对桶站消杀保洁

案例分享 11

海淀区曙光街道观澜国际小区为居民打造“客厅式”垃圾桶站

更多信息
请扫码阅览

该小区对垃圾投放空间进行改造，将原来的垃圾点位打造成“客厅式”垃圾桶站。此外，该小区还对桶站日常管理进行考核评比，考核人员由业主代表、物业公司经理、社工、保洁主管等组成，依照一定频率（如每2周一次或每月一次）对桶站进行考核评分，对分数最高的桶站，颁发流动红旗并挂在桶站上，这既是对保洁员的激励，也让居民看到物业公司对垃圾分类的重视，激发居民投放热情。（详情请参见第四章典型案例）

打造“客厅式”桶站要点

- 投放点清扫拖地
- 垃圾桶数次擦拭
- 垃圾桶满后及时运走
- 安装洗手池
- 提供消毒用品
- 加装驱蚊设备
- 安装太阳能等



2.2 设施维护

2.2.1增加便利性措施

桶站设置和管理，要在“不方便”和“方便”之间寻求平衡。小区撤桶并站后，会让部分居民感到“不方便”；但在桶站管理上，一定要让居民“方便”，感受到“被关爱”。

基层工作者可对桶站设施花点心思，来改善或提升投放舒适感，比如在北京社区普遍可见的脚踏垃圾桶、手拉环、破袋器、洗手池，用水桶改制的洗手桶、挂雨伞的钩子、照明灯、除臭设备、酵素喷雾器、洗手液、消毒液、擦手纸巾等等。这些小设备、小措施，不仅让居民感到投放方便，也确实让居民感觉到“被关爱”，增加居民对垃圾分类工作的好感。

2.2.2及时修复损坏的设备

物业公司人员要定期对桶站设施等进行检查，对于已经损坏的，应该及时修补或者更换。分类容器组合要适当、数量要合理、功能要完好，缺桶要补、破桶要换、脏桶要擦洗。对一些辅助设施，如照明灯、洗手池、上下水道、脚踏和拉环等要确认其功能完好。

对小区里的智能设施，要定期检查设备运行状况，出现故障时及时维修。出现一些小的更换维修问题时，建议物业公司向前一步，主动作为，先解决问题，尽量不要影响居民的日常投放。

2.3 人员管理

桶站日常管理至关重要，且需要长期坚持，光靠保洁员的自觉性和责任心是不够的，需要建立相关管理制度，加入更多管理力量。

限于多种原因，每个小区的桶站人员管理力量配置不同，但一个桶站最好配备两个角色，一个是保洁员（或者兼做桶站垃圾分类指导员），一个是监管员。一个保洁员可以负责1个分类驿站或1-2个固定桶站的值守。监管员可由分管卫生的社工或者负责任的居民志愿者担任。监管员的工作是提醒和监督保洁员的工作，一个小区可只设一个监管员。

保洁员工作职责

- 定时开放桶站
- 按照工作要求做好垃圾桶的擦洗、桶站及周边区域的清洁，及时清运垃圾，确保无异味
- 对居民进行指引和劝导
- 做好基础数据记录
- 可回收物当天清理不堆积

监管员工作职责

- 观察桶站是否按时开放
- 检查桶站的卫生状况
- 观察垃圾分类指导员是否对居民进行引导
- 检查厨余垃圾是否纯净
- 观察桶站是否有杂物堆放

保洁员在推动垃圾分类过程中起着重要的保障作用，要持续地支持、鼓励、肯定保洁员的工作，促进他们把工作做好。

监管员可由居住在本小区、有责任心且具备管理经验的居民组成。这样既能减轻社区工作人员的工作量，也能激发志愿者持续参与垃圾分类工作的热情，从而影响和带动普通居民分类的积极性，推动居民参与小区事务。

关爱保洁员小贴士

- 在公众场合肯定保洁员的工作
- 对做得好的保洁员给予物质和精神激励
- 社区分发各种礼品时别忘记给保洁员一份
- 逢年过节送一份小礼物
- 在生病时前去探望和慰问



案例分享 12

昌平区霍营街道霍家营社区的分类驿站管理

该小区完成了比较彻底的撤桶，只保留了东西出口处2个分类驿站。每个驿站由5个人的团队组成，分别是垃圾分类的负责人、管理员、专管员、监管员、劝导员，5个角色各司其职，协同管理，把分类驿站做成了小区的“齐心驿站”。





垃圾分类**负责人**

负责垃圾分类的统筹管理等一切事宜。



垃圾分类**管理员**

负责垃圾分类工作记录和人员协调等事务。



垃圾分类**专管员**

负责垃圾分类宣传、计重、盖章等工作。



垃圾分类**监管员**

负责垃圾站内卫生及监督垃圾分类质量等工作。



垃圾分类**劝导员**

负责社区内不文明行为的监督工作和环境卫生治理工作。

2.4 多样化的空间营造

2.4.1 分类驿站变身社区公共空间

通过垃圾分类，把分类驿站建设好、管理好，很多小区面貌焕然一新，居民心目中“垃圾就是脏乱差”的固有印象就会一扫而空。还有一些小区在分类驿站建设时充满巧思，集合了设计师、居民的创意，让垃圾投放空间摇身一变为小区公共空间，集宣传教育、成果展示、二手物品交换、艺术创作、居民交流于一体，这样的分类驿站，不仅带动居民分类投放垃圾的主动性，吸引居民关注垃圾分类等社区公共事务，更重要的是给物业工作人员创造了一个更友好和富于关怀的工作环境，让他们的工作被居民看见，被理解和尊重，他们也同时得到认可和激励，使垃圾分类促进社区治理成为现实。

案例分享 13

大兴区清源街道枣园尚城打造有温度的分类驿站

更多信息
请扫码阅览

该小区是一个有2154户的回迁小区，2020年5月开始垃圾分类后，小区撤除原来的40多个垃圾固定桶站，建设了2个分类驿站，所有垃圾桶都进入封闭空间，还为小朋友设置了低矮的Q版垃圾桶。

分类驿站也是小区的回收空间，小区将可回收物细分为6大类，方便居民分类投放。在垃圾分类之初，小区还设置了“旧物置换驿站”，居民可以捐赠和领取旧物，实现了物品二次循环。





2.4.2多姿多彩的空间营造

随着垃圾分类的深入推进，分类设施也在不断推陈出新，只有更好，没有最好。这里给大家介绍几个案例，也欢迎你把自己小区好看的桶站照片发送给我们。



VS



西城区月坛街道南沙沟社区的废弃储物间改造成分类驿站，还带有智能识别功能

更多信息请扫码阅览





房山区西潞街道苏庄三里社区建鑫园三里的“爱在社区”环保驿站，350平米的空间里集合了跳蚤市场、旧物改造、休闲学习、修理工具分享等功能。

更多信息请扫码阅览

3 桶站值守

桶站值守的目的，是在小区开始垃圾分类后，安排桶站值守人员在桶站前对居民进行宣传、指导和监督，帮助居民提升分类意识，养成分类习惯。居民从不分类到分类，意识行为的转变，都需要一定的时间。除了日常的社会面和社区阵地宣传，在垃圾投放时间段的桶站值守人员，可以面对面、点对点对居民提示提醒，也可以做好宣传、解答疑惑。同时，桶站值守人员还可以向社区工作者反馈在桶站值守过程中发现的各种问题，比如设施设备损坏，收集运输作业不规范，不分类居民信息等。

桶站值守持续时间的长短，要看小区居民分类效果情况和社区统筹组织情况确定，但无论如何，在小区实施垃圾分类之初，采取高强度的桶站值守，对于居民快速养成分类习惯至关重要。

每天桶站值守的时间段也不尽相同，实施定时定点的，在桶站开放时间段内值守；实施全天24小时桶站开放的，则选择居民投放高峰期进行值守指导，但其他时间段就会缺少监管。

3.1 参与值守的主体

在垃圾分类推进的不同阶段，参与桶站值守的主体一般是不一样的，常见的有3种。

3.1.1 居民志愿者

居民志愿者在垃圾分类推进的各个阶段都会需要，在垃圾分类开始之初更需要志愿者的加入，这个阶段需要对所有居民进行集中宣传和指引，桶站值守工作量巨大，需要发动大量社区居民成为志愿者。居民志愿者参与桶站值守时间不限，可以是一天，或者是一个月，甚至更长，根据志愿者自身的时间和意愿确定。居民的志愿值守行为，既可提升居民的参与度，也能强化自身垃圾分类责任意识。

发动社区居民志愿者来承担桶站值守，从成本上来讲，是最经济的，从效果上看，也是最明显的。社区要对参与值守的居民进行业务培训，并提供服装和工具。社区也需对居民志愿者予以精神上的激励，比如口头表彰、社区通报、颁发志愿者证书和感谢信等，大力彰显志愿精神。对于值守时间长的志愿者，可酌情给予少量物质激励。

除了党员和普通居民外，这些人员也可以为小区提供志愿服务：

- 周末和假期的中小学生；
- 社区“共建单位”的员工；
- 和社区关系紧密的房地产经纪人、快递员等。

3.1.2 物业公司人员

垃圾分类进入常态化管理阶段后，居民习惯基本养成，不再需要大量的值守人员，只需在居民日常投放中进行提醒。值守工作可逐步由物业保洁员或相关管理人员承担。

保洁员在日常保洁工作中，要注意发挥垃圾分类指导员的作用，尽量做到“动口不动手”，对居民的分类行为进行引导和提醒，而不是代替未分类居民做好分类，或者埋头清理可回收物等。

社区和物业公司对于长年值守的保洁员，要认可其对小区垃圾分类工作所做的贡献，适时进行鼓励、表彰和关爱，提供劳动保护用品，给予加班费或奖金。

3.1.3第三方机构人员

一些小区的垃圾分类工作是由政府购买的第三方服务企业承担的，包括垃圾桶站日常管理、垃圾收运、桶站值守等。在垃圾分类初期，他们是很重要的推动力量。不过，这些依靠第三方服务企业承担垃圾分类的小区，如果自身垃圾分类运转体系没有建立起来，一旦政府资金减少，第三方人员撤走，小区的垃圾分类很容易陷入瘫痪。

更多信息
请扫码阅览

案例分享 14

平谷区滨河街道怡馨家园小区实行“家家分类，户户轮值”

该小区通过深入动员，让每家每户都参与到垃圾分类值守中来，大大提升了居民对垃圾分类的参与度。小区还根据居民的不同特点，发动不同类别的居民在不同时间段参与值守，构筑起了该小区严密的桶站值守体系。



怡馨家园小区的分时段值班法

平时：

- 7-9时：物业公司人员负责值守
- 9-11时：退休党员和居民负责值守
- 11-18时：由居委会、物业公司、业委会巡视值守
- 18-20时：物业公司人员负责值守

周末和假期：

- 9-18时：在职党员、团员、学生负责值守

本节提醒：垃圾分类本质上还是社区工作，政府的资金无法持久支持，这项工作终究还是要回到基层工作者身上。基层工作者要发动和利用本地力量来推进小区工作，尽快建立起自己的垃圾分类管理体系。这样，既可减少垃圾分类的成本，带动居民参与，也不至于在外部资金撤离时陷入被动局面。

3.2 值守规范

桶站值守的目标，是依靠垃圾分类指导员的提醒指导在短时期内塑造居民分类行为。因此，指导员需要一定的专业知识，更需要热情、耐心和敬业精神。

3.2.1 值守用语

桶站值守工作并不难，但也是一件严肃的工作，指导员需要用心对待。在工作前，穿戴好服装、做好签到后，就需要认认真真地履行自己的职责。

在值守指导时，该怎么指导居民的投放行为呢？

不同情况下的值守用语

问候	如果分类正确	如果完全没有分类	如果分类有误
主动与居民打招呼 您好！您分类了吗？	给予正面反馈 您分的真好 感谢您的支持！	小区已经开始垃圾分类了您知道么？ 如果您有什么困难可以告诉我 今天你先丢在其他垃圾里希望你明天要分类	感谢您分类了，但是这个属于其他垃圾，不应该放在这里 我今天帮你拿出来，下次请不要放错了

每个小区都可以创造适合自身的桶站值守管理规范，有一些小区注重简洁高效，有一些注重规范，值得学习借鉴的小区很多。下面是平谷区滨河街道怡馨家园小区总结的值守人员“五必须”、“五主动”。

“五必须”

- 必须参加岗前培训
- 必须佩戴身份标识
- 必须遵守服务时间
- 必须履行岗位职责
- 必须提供文明服务

“五主动”

- 文明礼貌主动迎接
- 细心查看主动询问
- 耐心细致主动告知
- 乱投错分主动纠正
- 发现问题主动上报



▲ 怡馨家园小区志愿者开展入户宣传



▲ 怡馨家园小区开展垃圾分类工作人员培训

3.2.2 有效值守和低效值守

桶站值守会促进小区垃圾分类氛围的形成。通常，桶站值守人员在值守期间和居民有无“互动”，是不断地招呼来往的居民，还是默默站着或低头玩手机，值守的效果是截然不同的。

有效的值守是这样的

- 站位离桶站很近
- 与投放垃圾的居民不断互动“分了吗”、“做得很好”、“谢谢您”
- 面带笑容，和居民有眼神交流
- 敢于指出居民做得不对的地方
- 愿意亲自为居民示范
- 帮助有需要的人

低效的值守是这样的

- 离垃圾桶远远的
- 低头玩手机
- 和居民无眼神交流或看向别处
- 不说话
- 一直在整理手头的可回收物

有效值守和低效值守带来的居民分类效果差异是非常大的。优秀的指导员会创造良好的值守氛围，社区会出现一种全新的、有气息的鲜活氛围，以及一种友爱的能量的回荡。建议社区居委会可以发掘本小区的“优秀指导员”，把他工作的场景拍摄成视频，作为培训材料，去影响和带动其他指导员的工作。

3.3 桶站值守要因势启动

桶站值守在垃圾分类启动之初是必须的，但进入常态化管理阶段，一些小区考虑到居民习惯基本养成，或者小区人力不足等原因，逐步减少值守强度。由于居民行为具有波动性，即使进入常态管理阶段，居民的习惯总体保持不错，社区也还是需要组织一定力量开展桶站值守，尤其是社区遇到下列几种情况时，更需要加强值守。

- 当小区分类效果退步时
- 出租户集中换租时[2]
- 小区物业公司更换时

如何判断小区分类在退步

- 听一线保洁员的反馈
- 查看厨余垃圾的桶数是否有明显下降
- 观察厨余垃圾的纯净度是否降低

值守是垃圾分类的核心工作流程，有的小区由于在垃圾分类启动之初没有执行1-3个月的严格监督值守，居民至今未养成分类习惯。如果你的小区属于这种情况，建议你不要犹豫，再来一次。集中精力，用1-2个月时间，进行一轮高强度的桶站值守。一旦大部分居民形成稳定的分类习惯，后期可以降低值守和监督强度，逐步交给物业管理人员常规值守。

[2] 一些出租率高的小区在每年春节时容易出现退租换租潮；学区房在学期末也有这种情况。社区管理者需要注意这些节点，提前做好预案。

3.4 科学使用智能化设备

随着智慧社区的推进，社区的垃圾管理也逐步走向智能化。一些社区率先在小区垃圾桶站配备了视频监控系统，对居民垃圾投放进行识别，提醒投放者。有些设备还能对未规范投放厨余垃圾的居民进行精准识别：如果厨余垃圾未入桶、入桶未除袋，智能设施都能进行语音提醒，增加了厨余垃圾投放的纯净度，降低了值守的人员投入。还有的小区开始尝试7×24小时全天候监测，探索垃圾分类“无人值守”模式。

不过，要特别注意的是：高清视频监控等智能设施的安装，确实可以更好地加强对垃圾投放点的管理，但也要避免进入“安装好监控视频就万事大吉了”的误区。

智能设备是为人服务的，设备可以减轻人的工作量，却不具备人的判断力、情感和灵活性。即使有了先进的设施设备，人在管理链条中仍然起着关键的作用。比如，设备识别出来的未按规定投放垃圾的居民，仍然需要社区工作者上门宣传、劝说和提醒。智能设备无法提醒那些不分类或分类错误的居民，也无法为那些需要关爱的老人和孩子服务。在大量不具备智能设备安装条件的社区，仍需要依靠社区工作者的辛苦工作，才能维持垃圾分类的良好局面。



4 宣传动员

4.1 宣传动员策略

宣传动员是一项贯穿垃圾分类全过程的持续性工作，社会的发展，人员的流动，外部因素对居民行为的影响，都会造成社区垃圾分类效果的反复。在垃圾分类推动的不同阶段，宣传动员形式和内容都有区别，“千篇一律、千人一面”不仅起不到作用，还会让人产生审美疲劳。基层工作者要对自己社区所处的阶段有清醒的认识，在不同阶段选择不同的宣传动员策略。

宣传动员的形式和内容没有“一招鲜”，一般都是“组合拳”，目的都是要让居民认识到垃圾是“谁产生谁负责”，垃圾分类是每个人的责任。不只是要居民了解分类知识和方法，最重要的是转化为自觉行为。事实上，垃圾分类在社区落地过程中的每一项工作，如知识培训、撤桶并站、志愿者招募、敲门行动、专题活动等，都是对居民的“宣传”和“动员”，都在宣示着“垃圾分类开始了”。因此，要善用每一次会议、交流、活动、培训，把垃圾分类的理念和信息及时、适时地传导给居民。同时，也要考虑用长期坚持的宣传方式，经常性的提醒那些习惯不稳定的居民。

为了大家理解和使用方便，以居住小区为例，将垃圾分类正式启动作为关键节点，划分成四个不同的宣传动员阶段，各个阶段宣传动员的目的、频次、内容、形式都不尽相同。您可以根据居住小区的实际情况，进行评估，决定采用什么样的宣传动员策略。

4.1.1 居民垃圾分类意识薄弱，分类知识缺乏，垃圾分类正式启动之前2个月比较常见

宣传目的：居住小区垃圾分类氛围营造

宣传频次：中频，开始有意识地在各种场合进行宣传

内容要点：1.垃圾分类的目的意义及基础知识； 2.法律法规内容，强调居民分类投放责任

宣传形式：海报、电子屏、讲座、培训、广场活动、社区会议等

4.1.2 居民对垃圾分类有一定了解，但缺乏分类知识和所在居住小区具体推进情况，垃圾分类正式启动之前1个月比较常见

宣传目的：传递垃圾分类知识，告知居住小区垃圾分类工作的进展

宣传频次：高频，利用合适场所和时机，进行高频度的宣传

内容要点：1.垃圾分类的方法；2.本小区垃圾分类推进情况；3.法律法规内容，强调居民分类投放责任及具体内容

宣传形式：微信群、敲门入户、楼门告示、发桶仪式、广播、社区活动、社区会议、学校宣传等，鼓励居住小区制作有小区特色的“专属垃圾分类卡”

4.1.3 居民逐步参与垃圾分类，分类投放不准确，垃圾分类正式启动之后1-2个月比较常见

宣传目的：培养居民分类习惯，解答居民分类遇到的问题和困惑

宣传频次：高频，利用居住小区垃圾投放站点及居住小区其他宣传阵地进行高频度宣传告知

内容要点：1.分类中容易出错的知识点； 2.居住小区工作中遇到的问题及解决办法；3.回应居民的问题和疑惑

宣传形式：桶站值守、广播、指导员或督导员会议、黑板报、电子屏、微信群、社区会议等

4.1.4 居民行为习惯基本养成，受外部因素影响容易波动，垃圾分类常态化管理阶段比较常见

宣传目的：提醒居民保持居住小区分类效果

宣传频次：低频、有规律，每个月或一个季度至少有1次与垃圾分类相关的宣传或活动

内容要点：1.应对新出现的问题，对居民进行提醒；2.居住小区垃圾分类的成效；3.强调居民垃圾分类投放责任，对违法行为加大曝光力度。

宣传形式：微信群、公告栏、桶站宣传栏

垃圾分类进入常态化后，一定要形成有效的机制，利用原有宣传效果好的平台保持与居民的互动，如管理到位的投放点，指导员可以与居民点对点的沟通；居民参与议事的微信群、QQ群，在里面分享最新的资讯或是小区分类的成果数据，如厨余垃圾产

生量、可回收物回收量及垃圾减量数据等；还有利用活跃度高的“APP或小程序”，将宣传发动融入预约上门回收、积分打卡兑换奖励等活动。

本节提示：持续的宣传动员工作，需要社区安排具有统筹能力和责任心的人员去执行，他们可以是社区工作者、志愿者，也可以是物业、第三方服务企业工作人员。只要真正有人管有人干，宣传动员就能发挥它应有的效果。

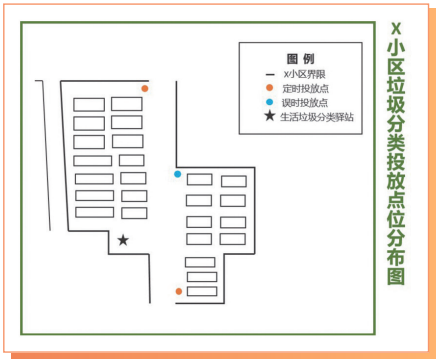
4.2 有效的宣传形式

4.2.1 专属垃圾分类卡片

社区会制作发放大量垃圾分类宣传材料，带有本社区特色的宣传品，容易受到居民的欢迎，留下深刻印象。如制作一张印制有居住小区垃圾投放点位地图的“专属垃圾分类卡”，兼具艺术感和实用性，能加深居民对垃圾分类工作的认知。

小区垃圾分类信息卡

- 正面：小区地图+小区垃圾投放点
- 反面：四分类知识+投放小贴士





4.2.2 入户宣传

入户宣传也称为“敲门行动”，是与居民建立面对面、一对一沟通联系的重要契机，是非常有效的垃圾分类宣传动员形式。入户前，基层工作者要做大量的准备工作，包括：明确目标、确定入户人员、准备资料、告知居民、对入户人员进行培训等。在入户宣传后，召开简短的小结会，对入户收集的资料进行汇总整理。

入户宣传工作要点

- 确定宣传目标，明确宣传用语
- 提前告知居民入户信息（楼门/电梯告示）
- 准备居民表格和入户材料（给居民的一封信、承诺书或小礼物）
- 确定入户人员
- 入户人员培训，熟悉常用语
- 上门，记录入户情况以及居民诉求
- 小结，整理材料

入户人员的选择

- 入户人员以2人为佳，1人负责讲解，1人负责记录和发放资料
- 人员搭配可为社区工作人员、物业工作人员、居民志愿者或学生志愿者
- 学生志愿者讲解认真，推荐使用，本小区学生志愿者优先

案例分享 15

海淀区海淀街道苏州桥西社区用活“一封信，倡议书，承诺书”

苏州桥西社区从2005年开始垃圾分类，做了很多开创性的工作，取得了很好的成效。2020年，社区利用新版《条例》实施契机，进一步提升垃圾分类工作效果。社区居委会和居民志愿者开展“敲门行动”，推开482户居民的门，给每家每户送上一封信、一份垃圾分类倡议书和一份承诺书，家家签署，户户承诺，唤起居民垃圾分类的责任意识。

通过这样的入户宣传动员工作，小区一半以上家庭都成为垃圾分类的志愿户，志愿者从10岁到80岁，有夫妻档，也有祖孙档。

当进入党员家庭时，社区书记李春燕的小窍门就是，不给党员做“问答题”，而是做“选择题”。不问他“你是不是有时间做志愿服务？”，而是问“这些岗位中你选择哪些个？”用这个巧妙的办法，让所有党员志愿者都加入到社区志愿服务团队中。

让居民当面签署的“承诺书”是居委会写的，当每户家庭在上面签上自己的名字，表明你答应了要做好分类，管好自己的垃圾，这样就把责任交给了居民，交到了每家每户身上，而不是都压在居委会和物业公司身上。

社区党员垃圾分类志愿者岗位登记表（宣传栏里公示）

____党支部（__号楼）

序号	姓名	性别	联系电话	楼门号	宣传岗	指导岗	监督岗	备注
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								

▲ *给党员的岗位登记表模版，有3个岗位供选择填写*

4.2.3 微信群

微信是居民经常使用的社交媒体，基层工作者要善于利用微信群，多与居民互动，分享垃圾分类信息。微信群要指定工作人员或志愿者负责管理，充当“信息员”，把微信这个“阵地”利用好。社区微信群较多，如居民群、楼门小群、志愿者群、兴趣群、购物群等，以下三种群建议作为垃圾分类的宣传平台：

一是社区或物业公司建立的居民群。作为主要宣传阵地，群主推荐由社区或物业公司工作人员担任，传递垃圾分类各种信息，收集居民意见建议，解答垃圾分类问题。

二是楼门小群。群主推荐由楼门长、党员或责任心强的居民志愿者担任，传递和发送垃圾分类信息。

三是具有正能量的居民群。由居民自发建立，有群规并能得到较好的执行，群主由愿意支持居住小区基层治理工作的居民志愿者担任，收集居民对垃圾分类工作的意见建议。

信息员的职责

- 1.发送有关垃圾分类的通知
- 2.回复居民的一般性问题
- 3.收集群内居民的问题和意见，报告社区或物业公司，并将社区或物业公司的反馈及时发送到群里

微信群群规示例

- 1.入群后请修改群名为：名字+楼栋号
- 2.入群后请阅读本群规，并请遵守
- 3.本群为小区居民事务交流群，非小区事务请勿在本群交流
- 4.都是邻居，发言请保持理性和礼貌
- 5.有不同意见请到小区草坪辩论，不宜在此打嘴仗
- 6.未经允许，请勿发布广告

若群内出现争议，信息员需及时上报，并让社区负责人介入处理。对一些有严重负面情绪的居民，建议不在群里争论，而是由基层工作者当面做好沟通工作。

4.2.4 传统简便的宣传方式

一些传统的方式，如黑板报和广播，在社区里依然有勃勃生机。优美的黑板报字体会令人驻足欣赏，四处流动的广播声音会让人心生安宁。



西城区里仁东街龙泉社区是一个有两栋楼的微型小区，有一次在其他垃圾桶里发现了一袋厨余垃圾，社区书记就出了一期板报，把那个垃圾袋展示了出来，促使大家绷紧垃圾分类这根弦。

更多信息请扫码阅览

4.3 针对出租户的宣传动员

出租户是很多社区垃圾分类工作的关注重点。在居住小区，出租户可分为长租、短租或群租户。其中，长租户与普通住户差别不大，短租户和群租户居住时间不定、换房相对频繁、社区归属感较弱，常常是“今天刚做了入户宣传，明天就换了一个新人”，“一到搬家就扔下来大堆垃圾，把垃圾桶堆满了”，令保洁员也困扰不已。那么，针对出租户的垃圾分类宣传动员怎么做才更有效呢？

4.3.1 梳理居住小区租户清单

垃圾分类工作与社区其他工作是环环相扣、紧密相连的，社区抱怨“管不了”出租户，主要原因在于不掌握租户信息。社区、物业公司可联合当地派出所，对小区所有出租房源进行摸排，形成“居住小区出租房源数据库”，建立“房东”微信群。有了这些信息后，基层工作者可以采用多种方式，将社区对出租户的垃圾分类等管理要求告知房东，签署“垃圾分类承诺书”，开展垃圾分类宣传教育。

针对出租户的垃圾分类管理要点

- 摸排小区出租户数据
- 召集房东会议
- 签署房东承诺书
- 联系附近中介公司，将垃圾分类写入租房合约
- 租户搬入楼栋后，楼门长及时上门培训告知
- 日常见面多提醒

4.3.2 将垃圾分类责任义务写入租房合同

市住房城乡建设委制定了《关于安全使用租赁住房的提示》，房屋租赁中介公司在租房时要求承租人签字。该提示包含了生活垃圾分类、电动自行车要合规、安全使用燃气等内容，其中关于生活垃圾分类的规定如下：

生活垃圾分类要求或承诺

- （一）承租人要按照《北京市生活垃圾管理条例》规定和本小区关于垃圾投放的时间、点位、标准等有关要求，分类投放生活垃圾，并服从生活垃圾分类管理责任人的指导和监督。
- （二）承租人应当遵守《北京市生活垃圾管理条例》有关规定，将生活垃圾按照厨余垃圾、可回收物、有害垃圾、其他垃圾的分类，分别投入相应标识的收集容器；废旧家具家电等体积较大的废弃物品，单独堆放在生活垃圾分类管理责任人指定的地点；建筑垃圾按照生活垃圾分类管理责任人指定的时间、地点和要求单独堆放；农村村民日常生活中产生的灰土单独投放在相应的容器或者生活垃圾分类管理责任人指定的地点。

社区可以利用党建工作协调委员会平台，与房屋租赁中介公司沟通协商，在租房合同中加入垃圾分类等方面的社区管理要求，敦促租客遵守社区各项管理制度。

案例分享 16

西城区西长安街街道西交民巷社区如何管理租户

西交民巷社区共有420多家租户，社区建立了专门的台账，根据每条胡同的实际情况，管理人员分片负责，分条块管理，详细了解租户的生活居住情况。这样，既理顺了租户的管理机制，也方便了垃圾分类宣传工作。

社区建立了租户微信群，通过微信群定期发布出租房安全提醒、防电信诈骗宣传、卫生费缴纳、疫情防控等通知。租户也会把自己的诉求反映在群内，社区能够第一时间了解他们的需求。在宣传发动上，社区呼吁租户从垃圾分类“旁观者”转变为“守护者”。社区还借助在租户中有一定威望且为人非常热心的人员协助社区做好工作，定期邀请租户参与院长共商，向他们征集需求、意见及建议。





案例分享 17

朝阳区香河园街道光熙家园社区

秉持“租户是流动的，服务人员是固定的”理念，朝阳区光熙家园社区附近一家房屋中介公司，积极配合社区采取了一些措施和方法，让租户做好垃圾分类工作。

房屋租赁中介公司的做法

- 租户签署《垃圾分类承诺书》
- 经纪人讲解小区的垃圾分类投放方式
- 设立“交换空间”，租户可以用闲置物品交换自己需要的物品



4.3.3 楼门长及时提醒

社区可以利用楼门长的力量，大力推动楼栋治理，及时对楼栋里的新住户进行识别，一旦有新的住户搬入楼栋，楼门长及时上门进行垃圾分类以及其他社区规定的宣传告知，必要的时候可以进行手把手的指导。让新入住人员可以更快地熟悉居住环境，遵守居民公约，也能感受到邻居的关心。

5 志愿者工作

居民志愿者是垃圾分类工作的重要力量，志愿服务能帮助社区垃圾分类水平在短时间内得到较快提升。志愿服务，既是社会文明的重要标志，又是基层社会治理的有力推手。对社区居民而言，参与垃圾分类志愿服务，不仅能使本人及家人更好地养成垃圾分类习惯，还能激发其关注和参与社区公共事务的热情。对社区而言，居民志愿者参与桶站值守和宣传教育，大大减少了社区垃圾分类的人力成本，有助于社区垃圾分类可持续发展。

5.1 居民志愿者招募

居民志愿者一般有两个来源，一是来自于社区居民，二是来自于社区内或周边的共建单位。社区可以通过以下途径，把积极性高的居民转化成志愿者，或通过社区共建单位发掘志愿者。

在垃圾分类开展期间，社区会发动大量居民志愿者，部分志愿者后期会逐步退出，另一部分居民志愿者在与社区工作者共事的过程中，建立了信任，社区可以将这部分志愿者转化为长期志愿者，使其成为社区治理的新力量。此外，社区在发动志愿者的时候，可以有意识地关注志愿者的不同特点，让年龄相近、有共同爱好的居民在一起工作，让他们互相熟悉，加深了解，从而吸引更多中青年人成为居民志愿者。

把居民转化成志愿者

- 退休党员、楼门长、积极居民
- 回社区报到的在职党员
- 发动小区里的兴趣小组，如广场舞、读书会小组等参与志愿服务
- 鼓励大中小学生成为周末或假期志愿者

寻找其他志愿者

- 和周边幼儿园、中小学校联动，鼓励学生和家长成为志愿者
- 走访小区内的共建单位，鼓励其员工参与小区志愿服务
- 和街道的群团组织、协会（如退伍军人协会）联手发掘志愿者

案例分享 18

平谷区滨河街道怡馨家园小区“每户家庭出一个志愿者”

更多信息
请扫码阅览

小区实行“每户家庭出一个志愿者”的方式，网格长发动所属网格的每户家庭出一个志愿者，居委会对每位志愿者进行垃圾分类知识培训。志愿者上岗后，自行申报值守时间，居委会在每周日公示一周志愿者值班表。参加值守的家庭会得到一面小红旗，每幢居民楼楼门口有每户家庭值班情况的公示……这些措施大大增强了桶站值守的力量，也对居民真正参与分类起到了很好的促进作用。





5.2 志愿服务内容

志愿者的工作贯穿了垃圾分类全过程，在垃圾分类的不同阶段，志愿者的工作内容和角色不尽相同。

• 在垃圾分类正式启动前，需要志愿者积极参与宣传教育，带动和影响身边人知晓和了解这项工作，创造浓厚的社区氛围；

• 在垃圾分类正式启动后一段时间，需要志愿者桶站值守，指导和督促居民垃圾分类投放，在短期内形成分类习惯；

• 在垃圾分类进入常态化管理阶段，可以将“零散的”志愿者转变为志愿者小组，长期服务于小区垃圾分类，对小区垃圾分类工作持续跟进、提醒和督促，帮助小区保持较高的分类水平。

更多信息
请扫码阅览

案例分享 19
海淀区海淀街道康桥水郡小区

小区充分发动社区党员和青少年，带动居民“从我做起”，小区垃圾分类效果明显。

康桥水郡的志愿者工作手法

- 1.招募党员成立党员志愿服务队，负责桶站值守
- 2.利用“党员e先锋”小程序发布志愿服务项目
- 3.志愿者用在线文档的方式报名并填报值守时间模式
- 4.寒暑假、周末休息时间发动青少年守桶宣传



5.3 志愿者激励方法

志愿者开展志愿服务，理应受到尊重、认可和激励。有效的志愿者激励，可以激发和强化志愿者的荣誉感、责任感和归属感，促使其长期服务于社区。以下措施，可以较好地起到激励作用：

- 记录志愿者服务时间
- 服务信息与政府志愿服务系统如“志愿北京”同步
- 召开志愿者表彰大会，为志愿者颁发志愿服务证书
- 向在职志愿者单位发感谢信
- 给学校写感谢信表彰学生的参与
- 组织志愿者外出学习或参访
- 推荐志愿者接受媒体采访，并将媒体报道发布到社区

北京市的志愿服务大赛或星级志愿者评定，都需要“志愿北京”上的志愿服务记录。建议社区注册和使用“志愿北京”小程序。

使用“志愿北京”小程序步骤

- 社区首先注册成为“志愿服务队”
- 注册成功后，社区可以在平台上发布志愿服务项目，获得一个活动二维码
- 社区志愿者在“志愿北京”上完成个人注册
- 志愿者前来参加服务时扫描二维码报名
- 社区在服务结束后为志愿者录入服务时长

每个志愿者的工作都应该被看见、被认可，社区或志愿者所在单位要在适当场合对志愿者进行肯定表彰，彰显志愿精神，激发志愿服务热情。

志愿者表彰小技巧

- 现场表扬：在活动现场对正在服务的志愿者给予赞扬
- 微信群：在各种群里对志愿者表达感谢
- 社区会议：会议肯定和感谢
- 社区宣传栏：志愿者的姓名和照片在宣传栏展示

昌平区霍营街道霍家营社区对志愿者的激励方式包括：在微信公众号发布“月度桶站值守表彰榜”，居委工作人员在微信群对每一个参与值守的志愿者点名表彰，以及召开表彰大会进行专题表扬。



5.4 志愿者小组工作

垃圾分类进入常态化管理阶段，仍然有许多工作需要志愿者小组参与，如桶站值守指导。志愿者小组也要建立组织架构，明确运作方式。

志愿者小组的架构和运作方式

- 小组选出组长和副组长
- 和社区明确不同阶段的工作内容
- 和组员协商后安排工作
- 记录组员的志愿服务信息
- 按照一定频次召开会议
- 将小组工作情况向社区汇报
- 定期开展学习活动和团队建设

更多信息
请扫码阅览

案例分享 20
西城区里仁东街龙泉社区

小区是一个只有168户的老旧小区，没有物业公司，小区自管，主要依靠居民志愿者开展垃圾分类。小区党支部书记是志愿者带头人，街道开始推行垃圾分类后，她带领小区居民调整硬件设施，安排桶站值守，让小区门卫负责垃圾房日常卫生打扫和巡查，目前居民分类习惯保持较好。





案例分享 21

昌平区兴寿镇下苑村妇女志愿者小组

下苑村在2017年启动垃圾分类工作之初，就形成了一支由50-70多岁的村民组成的志愿者队伍，成员主要是妇女。从刚开始做垃圾分类志愿者，跟着保洁员一起收垃圾、做宣传，到之后在每周的星期三组织净村行动，至今已坚持了5年。这支志愿者队伍是如何组建并坚持这么久的呢？

1. 村两委在社会组织帮助下开展垃圾分类培训，同时培育本地志愿者队伍。

2. 举办环保大讲堂，登记第一批环保志愿者，并建立微信群。

3. 整合村庄已有的巾帼志愿者、志愿服务队等资源，进行多次专业培训。

4. 以垃圾分类为抓手，开展志愿者活动。在活动早期，村干部、外部专业人士和志愿者一起并肩作战、共同行动。

5. 制定台账制度，记录、分析、展示志愿者行动的成效。

6. 志愿者队伍成立后，持续开展培训和团队建设活动，在提高志愿者能力的同时，尤其关注志愿者的身心健康。

7. 尽可能地为志愿者提供后勤支持，如购买工具、劳保用品等。

8. 在相关媒体报道时，尽量让志愿者被报道、被看见，增强荣誉感。

9. 组织志愿者外出分享经验，支持其他社区（村）的志愿者工作。



6 激励措施

在已经实现垃圾分类立法的城市，从法理上说，垃圾分类是居民的基本义务。但垃圾分类是一项具有很强的利他性的公共环境行为，更多是基于人的意识和观念的转变，以及社会责任感的建立，而这些转变很多时候发生在社区的场域。如果一个社区对认真分类的居民有正向的和积极的反馈，他因此获得感谢、赞美和认可，居民的责任感就会被激发，持续他的行为；反之，如果他得不到反馈，或得到的是负面反馈，他的行为就难以持续。所以，需要在社区创造一种正向积极的“激励我去分类”而不是“分不分都无所谓”的氛围。

社区激励一般有精神性激励和物质性激励两种。精神性激励是指社区对积极参与垃圾分类的居民或家庭的认可和表彰。物质性激励比较常用的是积分激励，用分类垃圾的积分换礼品，或者兑换社区服务。

6.1 物质奖励

在社区垃圾分类正式启动之初，为吸引居民的关注和参与，可以设计一些物质激励类活动，最常见的就是“积分换礼品”，即居民在投放厨余垃圾或可回收物后，获得一定的积分，等积分累积到一定数量，可在小区兑换日常生活用品或社区服务。

用于兑换的物品，须尽量与垃圾分类相关且符合环保理念，如布袋子、菜篮子、可降解垃圾袋等环保生活用品等，不选择一次性或带有过度包装的物品。小区自己产出的物品作为礼物效果较好，如厨余垃圾堆肥产生的营养土、居民自己做的手工皂或手工艺品等。

适合做兑换礼品的物品


布袋子


竹编篮子


筷子套装


好看的水杯


小区自产营养土


自己做的手工皂


小盆栽

更多信息
请扫码阅览

案例分享 22

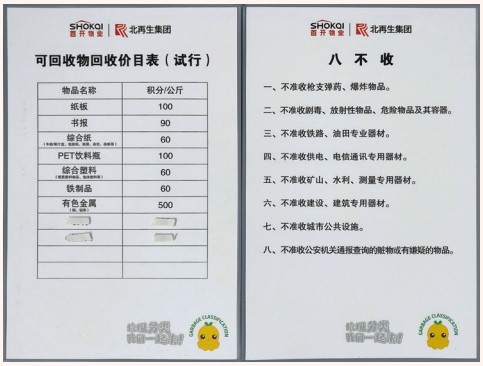
石景山区古城街道南路西社区积分抵扣物业费

该社区是首开集团推行的“物业服务+社区再生资源回收”试点，采取用可回收物积分兑换物业费方式，提升物业公司、居民参与垃圾分类的内生动力。

首开物业公司有效利用老旧小区的物业居民服务中心或闲置用房设置可回收物回收站点，方便居民交投。物业公司人员直接参与站点管理，节省人员成本。开发了“首开社区回收管家”微信小程序，按照不同品类可回收物的价值和重量赋权积分，积分可与商品或物业费抵扣挂钩，引导居民“随投（资源）随抵（缴费）”。在培养居民垃圾分类习惯的同时，增强老旧小区居民物业缴费率。

该社区自2021年3月份试点以来，已有3位居民抵扣全年240元的物业费。与物业公司合作的专业回收公司在实际操作中按与居民积分兑换的120%来与物业公司进行结算，这样反哺小区物业费的增值达到20%，也有力调动了物业公司的积极性。




SHOKAI 首开悦堂 | 北再生集团

可回收物回收价目表（试行）

物品名称	积分/公斤
纸板	100
书报	90
综合纸	60
PET饮料瓶	100
综合塑料	60
铁制品	60
有色金属	500

SHOKAI 首开悦堂 | 北再生集团

八 不 收

一、不准收枪支弹药、爆炸物品。

二、不准收剧毒、放射性物品、危险物品及其容器。

三、不准收铁路、油田专业器材。

四、不准收供电、电信通讯专用器材。

五、不准收矿山、水利、测量专用器材。

六、不准收建设、建筑专用器材。

七、不准收城市公共设施。

八、不准收公安机关通报查询的赃物或有嫌疑的物品。

6.2 精神激励

6.2.1 面向个人的精神激励

自2018年开始，市城市管理委会同首都精神文明办持续开展“北京市垃圾分类达人”评选，截至2022年共有200余名基层工作者被授予荣誉称号。他们中有街道、社区、社会团体、物业公司工作者、中小学生、小巷管家、志愿者等，充分体现了社会各界对垃圾分类工作的参与和支持，形成了城市管理共建共治共享的局面。市城市管理委也充分利用通过广播、电视、报纸等多种宣传渠道，展示达人风采、宣传达人事迹。同时经过推荐，多位达人荣登“北京榜样”周榜、月榜，成为市民学习的榜样。

6.2.2面向家庭的精神激励

包括获得流动红旗，获得“分类示范户”、“低碳优秀家庭”、“最美家庭”称号等。有的社区开发手机小程序，引导居民微信注册，建立生活垃圾分类积分兑换机制。根据积分多少，开展“最美参与者”积分评比，对排名靠前的“红榜家庭”送上小奖品，名次靠后的由志愿者上门提醒督促。

案例分享 23

海淀区甘家口街道建设部社区的“最美家庭”评比

更多信息
请扫码阅览

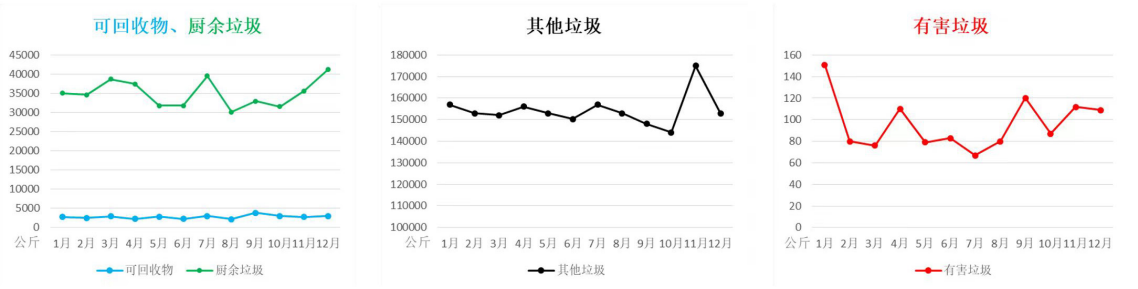
2021年4月，建设部社区借助北京垃圾分类一周年的契机，举行了“垃圾分类最美家庭”总结表彰会。社区居委会发出评选通知，通过自荐、互荐、居委会提名推荐等程序，预选出35个家庭。名单出来后，利用楼门长会议，广泛征求楼门长的意见，确认这些家庭的垃圾分类成效是否名副其实，确认后，召开会议进行表彰。

2022年，表彰活动继续进行，由“最美家庭”评选，扩展到“最美楼门”和“最美楼层”。这次评选，也是由居民自荐、互荐，确认了35个最美家庭、7个最美楼层和1个最美楼门，类似的表彰活动，扩大了垃圾分类议题在社区的影响力。

6.2.3 面向全体社区居民的精神激励

居住小区可以定时向全体居民反馈小区垃圾分类、减量数据、小区在街镇排名、获奖情况等，激发居民自豪感或危机意识。

大部分小区每天都会记录本小区各类垃圾的产生量，可以制作成各类垃圾月度清运量数据图和年度减量数据图，张贴海报进行展示。



▲ *2022年北京某小区垃圾分类数据表*

到半年或年末，可以对小区的数据进行比对，分析数据背后的成因，提出相应的整改措施，发出对居民的行为指引。通过小区的公众号、微信群、海报栏，让居民知晓这些信息，以及他们做了哪些贡献，应该承担什么责任。

xx小区垃圾分类情况分析

近期分类数据成绩：_____

存在的问题：_____

1. _____

2. _____

3. _____

整改办法：_____

居委会要做的：_____

物业公司要做的：_____

居民要做的：_____

6.3 激励类小工具

在垃圾分类正式启动之初，可以组织一些打卡类活动。邀请居民使用线上小工具，开展“21天分类习惯养成”打卡、或者“减塑”打卡、光盘打卡，引导居民的分类习惯养成。从源头减少垃圾，引导大家对垃圾问题的关注，提升其意识和能力。

打卡活动时间不宜太长，以30天内为宜。打卡结束后，要对打卡的数据进行整理、分析，形成报告，分享给参与者，或者进行表彰。需要注意的是，很多活动组织者往往很重视活动的开展，却忽视了活动效果的发布和跟进，那就降低了活动的效果。

好用的激励小工具分享

社区工作中经常会发动居民用“打卡”的方式来参与活动，以下是一些好用的打卡工具：

· 鹅打卡　· 小打卡　· 群打卡

案例分享 24

石景山区打造微信小程序“石分达人”促进居民分类

更多信息
请扫码阅览

石景山区为了培养居民自觉分类习惯，研发“石分达人”微信小程序，不仅囊括了垃圾分类知识、垃圾分类热点资讯，还可以鼓励居民每天上传垃圾分类照片打卡，获取积分奖励。“石分达人”采用“互联网+二维码”的方式，市民只需扫描二维码进入小程序，就可以注册成为“石分达人”，并通过每日打卡、拍摄垃圾分类照片分享朋友圈、阅读文章、分享心得参与垃圾分类挑战赛。居民通过活动获得的积分，可以通过石分达人商城兑换领取心仪的物品。



7 约束措施

7.1 居民公约和村规民约

我们每个人每天都会产生垃圾。对于垃圾分类这样的生活小事，宜从社区（村）公共管理规则入手，从倡导、指引和规劝入手，在日常分类投放过程中对居（村）民进行提醒和教育，鼓励养成好的行为习惯。基层工作者和居（村）民共同学习成长，建立更和谐的社区（邻里）关系。这种共同学习成长，包括：

- 让居（村）民通过学习、参与垃圾分类，成为更好的社区（村）成员。
- 居（村）委会和物业公司工作人员通过学习，建立起和居（村）民的紧密联系，彼此更加熟悉和信任。
- 垃圾分类规则的制定和落实，是通过居（村）民和基层工作者之间不断沟通和协商，约定形成共同遵守的规范，这个过程有助于居（村）民的社区（村）参与，也有利于形成社区（村）共同意识。

在社区（农村）地区，居（村）民之间比较熟悉，看重“面子”，垃圾分类的道德性约束对绝大多数居（村）民都是有效的。桶站值守、温和提醒、友善协助，都会让居（村）民乐意学习，愿意坚持。部分社区（村）采用“榜单激励”法，将居（村）民家庭的分类效果分成好、中、差，分别用红色、黄色、白色来表示。对优秀者进行表彰，对后进者进行提醒。

某小区垃圾分类红黄白榜

- 主动分类且效果好的，贴红色小旗
- 主动分类效果一般的，贴黄色小旗
- 对不主动分类、混装混投的，贴白色小旗

很多社区（村）在实行垃圾分类后，将其写入“居民公约”或“村规民约”。在社区，不遵守规则的居民，会收到社区提醒，敦促其改变不分类的行为。在农村，一些村将通过民主程序把年底分红、评选文明户、发放节日慰问等与垃圾分类行为挂钩，对村民起到了更明显的促进作用，提升了村民对垃圾分类的认可度、参与度。

案例分享 25
门头沟区王平镇东马各庄村的积分制管理

东马各庄村最早从2007年起就开始推行垃圾分类，保洁员每天在早晨7点到8点时间段上门收垃圾。村民们将生活垃圾分为厨余垃圾、灰土和其他垃圾3类，实现分类投放。为了激发村民的积极性，村里对正确分类的居民给予奖励。早期是给居民发放垃圾小票，一张抵5毛钱，2020年后使用刷卡的方式进行积分。

东马各庄村曾设有一个“德马行储蓄所”，将村民垃圾分类积分与年终奖励挂钩，提升村民参与主动性。“德马行储蓄所”就是村委会为每个村民建立德行储蓄账户，采取积分制管理村民，最终通过积分换取年底分红的一种治理模式。德马行储蓄所包括了考核、公示、专人负责三项制度，即实行天天记录、月月考核、季度公示。考核制度主要是结合《东马各庄村村规民约》制定的14类加分细则、6类扣分细则，由评议小组每月召开例会评议村民表现。其中评议小组成员包括两委班子成员、物业公司负责人、部分村民代表、党建助理员和包村干部。



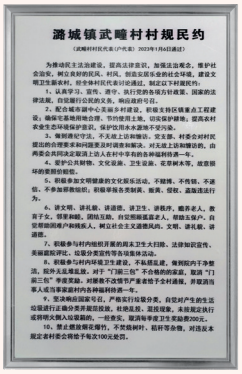


案例分享 26
通州区潞城镇武疃村的7条准则

在武疃村，垃圾分类被写进了村规民约，成了村民们的一项生活准则。2020年3月，武疃村两委成员提前召开垃圾分类工作会议，拟将垃圾分类纳入村规民约。会后村两委成员通过打电话、发微信等线上方式，向全村村民征求意见建议，最终确定了7条垃圾分类准则，包括：争取使用再利用产品，促进垃圾减量；减少或不使用一次性用品，不使用超薄塑料袋；厨余垃圾、其他垃圾分类投放于门前小桶；保证厨余垃圾纯净投放等内容。

在2023年1月通过的新版“村规民约”中，增加了“取消200元卫生奖励费”的处罚措施。村规民约规定：坚决响应国家号召，严格实行垃圾分类，自觉对产生的生活垃圾进行正确分类并规范投放，杜绝乱投、混投现象，未按规定执行或将明火倒入垃圾箱的，一经查实，取消每季度卫生奖励费200元”。

武疃村将这7条垃圾分类的要求写进《村规民约》，得到了村民们的一致赞同并正式实施。此外，武疃村还依托潞城镇“文明银行”建立了垃圾分类奖惩体系，通过增扣文明积分、设立奖惩公示栏等方式，真正让垃圾分类既有“软引导”，也成为了“硬约束”。


潞城镇武疃村村规民约

（武疃村村民代表（户代表）2023年1月6日通过）

为推动民主法治建设，提高法律意识，加强法治观念，维护社会治安，树立良好的民风、村风，创造宜居生业的社会环境，建设文明卫生新农村，经全体村民代表讨论通过，制定以下村规民约。

1、认真学习、宣传、遵守、执行党的各项方针政策、国家的法律法规，自觉履行公民的义务，响应政府号召。

2、配合城市副中心美丽乡村建设，积极支持区镇重点工程建设，确保宅基地用地合理，节约使用土地，切实保护耕地，提高农村农业生态环境保护意识，保护饮用水水源地不受污染。

3、做到爱纪守法，不无理上访和缠访、交支部、村委会对村民提出的合理要求和问题要及时调查协解决，对无理上访和缠访的，由两委会共同决定取消上访人在村中享有的各种福利待遇一年。

4、爱护公共财物，文化设施、卫生设施、花草树木等，维度损坏的要照价赔偿。

5、积极参加文明健康的文化娱乐活动，不赌博，不传销，不迷信，不参加邪教组织，积极举报各类刻黑、贩黄、侵权、盗版违法行为。

6、讲文明、讲礼貌、讲道德、讲卫生、讲秩序，维养老人，教育子女，邻里和睦，团结互助，自觉照顾孤寡老人，帮助五保户，自觉帮助残疾户和残疾人，树立社会主义道德风尚，文明、讲礼貌、讲道德。

7、积极参与村内组织开展的周末卫生大扫除，法律知识宣传，美丽庭院评比，垃圾分类宣传等各项集体活动。

8、积极参与村内环境卫生建设，不私搭乱建，做到院内干净整洁，院外无乱堆乱放，对于“门前三包”不合格的家庭，取消“门前三包”季度奖励，对群众不改情节严重者给予全村通报，并取消当事人或当事家庭村内各种福利待遇一年。

9、坚决响应国家号召，严格实行垃圾分类。自觉对产生的生活垃圾进行正确分类并规范投放，杜绝乱投、混投现象，未按规定执行或将明火倒入垃圾箱的，一经查实，取消每季度卫生奖励费200元。

10、禁止燃放烟花爆竹，不焚烧树叶、秸秆等杂物，对违反本规定者村委会将给予每次100元处罚。

11、村民应认真学习、宣传消防知识，掌握消防技能，会使用灭火器，懂得火灾预防措施，禁止在放有燃易爆等危险品，注意用火用电安全及防止煤气中毒等件发生。

12、做到文明养犬，禁止饲养烈性犬、大型犬，禁止携犬出户时不束犬链，未经牧人申领或不及时清理排泄物的行为。

13、凡居家庭建房和维修房屋工作，必须向村委会报告，施工完工后建筑垃圾要及时清理，破坏的花草树木及设施要无偿恢复原状，村内的花草树木都有由村委会进行，村民不得随意乱砍乱挖，对违反本规定的家庭取消村内福利待遇一年。

14、凡是房屋出租的家庭，承租人不分本地、外地户口，一律到村委会登记，承租人必须提供身份证复印件（含所在承租人），对出租房屋不登记备案的家庭每次罚100元处罚，严禁出租给传销人员，否则将对业主罚款200元，并取消村内福利两年。

15、加强对出租房的管理，房主要对承租人进行守法安全和卫生问题的监督管理，承租户要做到不扰民、不污染、不影响社会治安，不构成消防隐患，凡是违反以上规定的，一经查实，将取消出租户的房屋出租资格，终止出租。

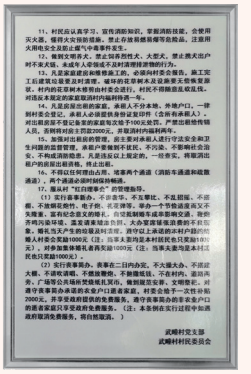
16、不得以任何理由占用、堵塞两个通道（消防车通道和疏散通道），两个通道必须时刻保持畅通。

17、落实村“红白理事会”的管理条例。

（1）实行喜事简办，不讲排场，不比攀比，不乱摆摊，不提倡，不放鞭花炮竹，电子鞭，礼花弹等，举办一个节俗适度而又不失隆重，宜有纪念意义的婚礼，自觉抵制婚车成串影响交通，影响秀鸣污染环境，温室请柬增添负担，大办宴席铺张浪费的不良现象，婚礼当天产生的垃圾益到当日，当宁以上承诺的农村户籍的结婚人村委会奖励1000元（注：当年入京内基本村居民色只奖励100元），对参加喜筛基礼者再奖励1000元（注：当事头家均是本村居民色只奖励1000元）。

（2）实行丧事简办，丧事在二日内办完，不大操大办，不搭灵大棚，不请吹请唱，不提倡敲锣，不鼓励吸烟，不在村内、道路两旁，广场等公共场所焚烧纸扎冥币，做到就地安葬，文明节丧。对遵守丧事简办承诺的农业户口逝者家庭，村委会给予一次性补贴2000元，并享受政府提供的免费服务。遵守丧事简办的非农业户口的逝者家庭只享受政府免费服务。（注：本条例在实行过程中如遇政府取消免费服务，将自然取消。）

武疃村党支部
武疃村村民委员会





7.2 检查考评

检查考评一般指社区垃圾分类管理相关方或行业主管部门为了持续提升垃圾分类效果而采取的检查考核的措施。同时，社区和物业公司需对自己管辖的区域垃圾分类情况进行定期自查，提醒居民对自己的分类行为进行改进，也要求物业公司人员更好地落实工作。

北京市市、区、街道（乡镇）三级会组织垃圾分类日常检查考评，按照不同频次对居住小区进行抽查考核，检查结果通过文件、会议等多种渠道，逐级反馈至被检查居住小区，持续提升居住小区垃圾分类管理水平和居民分类投放水平。

无论是社区、物业公司自查，还是行业主管部门抽查，都有发现问题、解决问题的效果，但在实际考评中，发现存在两个问题。一是居住小区一般由保洁员整改落实，保洁员更多的是进一步做好桶站环境卫生维护、垃圾收集清运工作，而要求居民整改的力度较小。二是大部分居住小区不向居民发布或公示考评成绩，导致居民无法知晓小区分类情况，包括分类数据、存在问题等，考评结果对居民行为习惯的促进作用无法实现。

建议社区和物业公司利用好检查考评这个载体，让居民也参与其中，对外公示考评结果，让居民充分了解小区分类情况，激发居民的荣誉感和责任感，让大家共同分担垃圾分类事务，成为文明市民。

垃圾分类考评公示范例

各位居民：

街道本月垃圾分类考评报告结果出炉，本小区成绩为85分，在街道67个小区中排第28位。

结合街道的考评成绩和物业公司的反馈，需要居民们在以下方面尤其注意：

1. 定时投放垃圾，错过投放时间不要把垃圾扔在垃圾点，而要放到小区24小时点位上去；
2. 榴莲壳等不属于厨余垃圾，请勿投入；
3. 玻璃类物品请勿放到其他垃圾中，一定要放到分类驿站对应的桶里，以免伤到保洁员。

这些细节请大家互相提醒，务必做到。

让我们共同珍惜小区的分类成果，一起加油努力！

xx居委会

xx物业公司

7.3 法律法规约束

北京市生活垃圾分类工作坚持以人民为中心，坚持服务导向，通过宣传、指导、服务等措施，提升居民自主分类意识，养成分类习惯。如果遇到多次拒绝分类且难以沟通的居民，要依据《条例》规定，由城市管理综合执法部门对居民进行教育和处罚。仅2022年，全市城管执法部门就部署了四轮次生活垃圾分类“城管执法进社区”专项行动，针对居住小区（村）内个人不分类违法行为，警告57503起，罚款9885起。

除了罚款外，《条例》还规定，可以用社区服务来代替处罚，个人未按照规定分类投放生活垃圾，应当受到处罚的个人自愿参加生活垃圾分类等社区服务活动，可不予行政处罚。这些社区服务活动，包括了生活垃圾分类知识学习和宣传、桶站值守、文明劝导、扶老助残、安全值守等。

更多信息请扫码阅览

为了达到精准执法，2023年市城市管理委和市城管执法局建立分类薄弱对象清单联动应用机制，社区联合物业公司建立分类薄弱对象清单，市城市管理委从被检查小区（村）中抽取部分薄弱对象清单，然后移交至市城管执法局，市城管执法局将任务派发至属地综合执法队，作为执法的重要线索开展执法督促，做到精准执法。





案例分享 27

朝阳区东坝乡悦和园社区和城管联动实现精准执法

更多信息
请扫码阅览

2021年，在朝阳区东坝乡悦和园社区，朝阳区东坝地区综合执法队员在桶站值守时，发现有一位居民在投放垃圾时存在混投现象。经过问询得知该居民之前曾因混投垃圾被警告过。执法队员根据《条例》的规定，为其开具了50元的罚单。桶站值守结束后，执法队员又来到悦和园社区物业，向物业工作人员了解小区是否存在居民不按规定投放垃圾的行为，表示遇到此类行为城管可以随时来帮助物业处理这些问题，情节严重的，将采取相应处罚措施。在悦和园小区，目前已形成城管执法部门与社区、物业点对点联系的工作机制。当监控探头抓拍到没按规定进行生活垃圾投放的居民，社区工作人员和物业人员还会进行入户劝导，并进行垃圾分类知识的宣传。

第四章

典型案例



导读

本章为大家提供了城市平房区、居住小区、社会单位、农村等4种场景的8个案例。这些案例不同于第三章中的“案例分享”，它们展示的是一个社区、村庄或社会单位推动垃圾分类工作的全貌，包括了过程、做法、特色和细节。我们希望，这些完整案例中提及的方法、技巧、特点，对于您推动垃圾分类工作能提供有益的参考和借鉴。由于本手册尚未对社会单位，如工厂、机关单位和写字楼开展垃圾分类的做法进行梳理，在此，先列举几个案例供大家参考。

平房区

西城区西长安街街道西交民巷社区：巡回收集，实现垃圾不落地

案例特色：

- 党建引领、多元共治，通过议事协商达成对垃圾分类工作推进共识。
- 强化督导、注重服务，引起居民广泛重视和支持。
- 注重宣传、树立典型，广泛发动居民参与垃圾分类。

一、基本情况

小区名称：西交民巷

地理位置：位于长安街南侧，东至人民大会堂西侧路，南至前三门大街，西至北新华街，北临东绒线胡同

小区类别：平房院落、商品房

户　　数：3215 户

二、垃圾分类过程和效果

（一）垃圾分类的过程

从2015年起，西交民巷社区开始实施垃圾分类工作，以多种形式宣传垃圾分类知识，传播绿色发展理念，践行绿色生活方式。社区将垃圾分类宣传单页放置在发放给家庭的医药箱中（里面包括重要的联络电话和安全提示等内容），营造人人关注垃圾分类的良好氛围。在2020年5月《条例》实施后，社区开始撤除胡同内的部分垃圾桶站，将原来的76组桶站改为32组，并动员各方力量积极参与社区桶站值守工作。同时，不断加大垃圾分类宣传引导，发放《致居民的一封信》、海报、垃圾桶和垃圾袋等。2021年5月，社区逐步完善“垃圾不落地”方案，确定在小区、胡同分批次启动实施“垃圾不落地”收集处置工作，采用“巡回车流动收集垃圾”模式，建设配套设施设备，提升“垃圾不落地”知晓率与参与率，营造社会宣传浓厚氛围。

（二）取得的效果

随着社区内15条胡同76个垃圾桶站完成撤桶并站、采取“撤站流动收集”，胡同开始变得更加有序、干净整洁，社区景观风貌进一步改善。目前，西交民巷社区垃圾分类知晓率已达到100%，参与率由原来的60%上升至90%，厨余垃圾分出率由16%上升至28%，居民自主投放准确率由40%上升至89%，垃圾分类工作12345市民热线投诉率为零，垃圾分类初见成效。

三、具体做法

（一）党建引领、多元共治，通过议事协商达成对垃圾分类工作推进共识

1.从2020年起，西交民巷社区开始实施撤桶并站。社区前期开展广泛宣传，通过张贴公告、微信群告知情况等方式，向居民宣传垃圾分类及撤桶并站相关工作，让居民了解垃圾分类的重要性和必要性。社区工作人员从居民投放的距离、位置等进行了多方面考虑，通过现场实地查看，选取出撤桶后的合并点位，并分析在撤桶并站推进过程中可能遇到的问题，探讨解决策略，做好前期筹备部署工作。社区通过召开居民议事会，充分发挥议事协商机制作用，广泛听取居民意见，最后确定撤桶并站实施方案。

2.为解决居民投放厨余垃圾难的问题，社区为居民统一购买了家庭用的厨余垃圾桶。关于厨余垃圾桶样式和规格的选择，社区通过居民议事方式进行协商，最终选择发放不锈钢“泔水桶”。泔水桶容量为5升（十斤），用它来衡量每天厨余垃圾的产生量十分方便，如果装满就代表当天的厨余垃圾超量，要是装到三分之二以下就代表居民厨余垃圾减量成功。泔水桶的使用极大地提高了社区厨余垃圾分出率。并且，这种桶易清洗，使用过程中不用套垃圾袋，能很好地解决厨余垃圾破袋投放时脏手问题。

3.为提高平房区垃圾分类投放准确率，指导居民快速养成分类习惯，西交民巷社区发挥居民自治作用，通过议事协商决定由每户派出一位志愿者，轮班对辖区里的桶站点位值守。社区150余名居民加入到守桶志愿者团队中。志愿者严格落实桶站值守责任，做好看桶、守桶、护桶三件事：

一是看桶，即开展“桶边”宣传，向居民讲解垃圾减量、垃圾分类的基本常识和分类方法。

二是守桶，即开展“桶边”指导，引导社区居民正确进行垃圾分类，对错误分类投放行为进行劝阻和指导，对拒不听从劝阻的做好记录并向社区报告。

三是护桶，即开展“桶边”清洁，结



▲ *社区开展垃圾分类宣传时发放家用厨余垃圾桶*



▲ 桶站值守人员“看桶、守桶、护桶”



▲ 社区书记为桶站值守人员发放暖腰宝

合“城市清洁日”及“周末卫生大扫除”活动，配合做好桶边环境清洁工作。

社区为所有居民志愿者提供口罩、并配备夹子等卫生用具。冬季还会为居民志愿者配备手套、羽绒服、暖腰宝等保暖用品。

（二）强化督导、注重服务，引起居民广泛重视和支持

1.西交民巷社区垃圾分类“红蓝PK榜”从2021年3月正式开始运行，在社区内家喻户晓。“红榜”上展示着社区居民、志愿者认真并正确做好垃圾源头分类的好做法，“蓝榜”上则是居民错误的垃圾分类行为及整改情况。“红蓝PK榜”每季度评选出前10名和后2名，张贴在社区公示栏内，前10名还会得到相应奖励。社区垃圾分类做得好不好，“红蓝榜”上见分晓的比拼方式，极大地提高了社区居民对垃圾分类工作的知晓率、参与率和正确投放率。

2.街道办事处组织第三方公司、社区城管专员和街道网格员，建立垃圾不落地工作的专项巡查机制，加强平房区垃圾不落地工作的检查、监督和现场指导。

3.针对年轻上班族分类投放时间与收运时间不对等，错时投放的问题。社区牵头各院长和保洁员建立友好联系，院长们做好居民工作，让他们将没有及时投放的垃圾放置在院进门口，方便保洁员准确收集。西交民巷居委会组织“环保管家”进行定点回收和上门回收服务，“环保管家”在社区的指定地点进行回收或按照与居民的约定上门回收，使用积分为居民提供回收服务。

（三）注重宣传、树立典型，广泛发动居民参与垃圾分类

为更切实地做到垃圾分类减量，西交民巷社区还为居民制定了垃圾分类手册等有关宣传资料,居民在签订“垃圾分类承诺书”时还会为居民发放“两桶一袋”，同时多渠道多形式举办宣传活动。

1.通过典型加强宣传引导。“垃圾分类不明白找谁？”“找小柳，她门儿清。”在



▲ “北京榜样”柳素霞进行垃圾分类普法监督工作



▲ 柳素霞对垃圾桶站进行维护

西交民巷社区流传着这样一句话。只要是有关垃圾分类的问题，所有人的第一反应都是柳素霞。长期以来，她坚持做垃圾分类志愿者工作，累计服务超过2万小时。垃圾收运车辆在院落门口，居民们前来投放垃圾时，作为北京榜样、垃圾分类指导员的柳素霞经常热心地负责现场讲解，让居民了解如何正确垃圾分类。西交民巷社区垃圾分类工作也因为有她，推行起来格外顺畅。

2.开展“一老一小”宣传实践。西交民巷社区垃圾分类从娃娃抓起，柳素霞在社区开设的小课堂上教小朋友垃圾分类，让他们成为家里的垃圾分类老师。同时，她还上门向老人宣传垃圾分类和旧物利用知识，推进厨余垃圾减量和可回收物再利用。社区通过向“一老一小”宣传，带动更多家庭参与到垃圾分类工作中。



▲ 社区组织居民开展“垃圾减排废旧物品利用创意比赛”并发放荣誉证书

居住小区

海淀区曙光街道观澜国际花园小区：将垃圾分类纳入物业常态化管理

案例特色：

- 打造“客厅式”垃圾投放点，创造优美投放环境。
- 实行看桶值守“责任制”和“曝光栏”，养成垃圾源头分类习惯。
- 强化宣传引导和服务管理，营造垃圾分类良好氛围。

一、基本情况

小区名称：观澜国际花园

地理位置：北京市海淀区曙光街道紫竹路车道沟桥西南角

小区类别：商品房小区

户　　数：968户

二、垃圾分类过程和效果

（一）垃圾分类的过程

观澜国际花园小区建成于2003年，总建筑面积18.8万平米，共968户，常住人口2800余

人。居住人口类型主要由机关、企事业单位人员及回迁居民构成。自2003年10月入住以来，一直由燕侨物业公司提供服务，在近二十年物业服务工作中，他们始终坚持以业主为中心，提供优质服务，赢得了业主的信任，为小区推进垃圾分类工作打下了坚实基础。

新版《条例》发布后，物业公司立即组织研究学习，了解立法目的，并按照相关要求和小区实际情况，制定了垃圾分类工作实施方案。社区居委会大力支持，牵头组织部分业主代表对工作实施方案共同研讨。5月1日条例正式实施，观澜国际花园小区被海淀区曙光街道选为垃圾分类推进工作试点，率先开展撤桶并站工作，更换了小区所有垃圾桶，将原有26个投放点压缩成3个24小时投放点和5个临时投放点。

在推进阶段，小区实行“责任制”看桶，制定值守人员岗位职责。在看桶过程中，物业公司以部门为单位，每个部门负责一个投放点，并公示值守部门和值守人，严格履行看桶责任。建立楼门长制，每个楼门长负责一个楼门的垃圾分类宣传、收集整理业主意见等。每周物业公司都会与社区居委会对垃圾分类工作进行复盘，将志愿者收集的问题逐个研究解决。同时，动员志愿者将小区垃圾分类工作取得的成绩在业主群里进行分享，传导正能量，提升业主们的荣誉感，助力垃圾分类工作可持续发展。



▲物业正在清运厨余垃圾

（二）取得的效果

1.截至目前，观澜国际花园小区业主的垃圾分类参与率达到100%，自主分类投放准确率达到99%。居民已经能够在没有桶站值守的情况下，自觉将生活垃圾分类投放，真正养成了垃圾分类的好习惯。物业公司已将垃圾分类工作写入公司ISO9000管理体系文件，把垃圾分类工作纳入常态化管理。

2.开展垃圾分类工作以来，社区居委会与物业公司紧密配合，在遇到困难时，共同协商解决办法。社区居委会将党建引领落实到实处，切实解决物业公司在工作中遇到的难题，真正成为物业公司的“主心骨”。实施垃圾分类工作中，物业公司主动为社区居委会排忧解难，形成互帮互助的良好局面。

3.垃圾分类实施过程中，物业人员值守桶站时，经常在业主倾倒垃圾时，相互聊天增进沟通，与业主更加熟络，拉近了关系、增进了感情，更有利于物业公司开展各项工作。

4.垃圾分类实施后，小区业主在园区散步时，看到原来垃圾桶的位置改变成绿化景观，环境卫生发生了变化，都感受到垃圾分类的好处，更加积极地支持和配合垃圾分类工作。

三、具体做法

（一）打造“客厅式”垃圾投放点，创造优美投放环境

在撤桶并站之前，为减少业主矛盾，物业公司综合考虑居民“路程远，投放垃圾不方便”、“离楼近，怕卫生不好、有异味”等顾虑，主动与居民进行沟通，了解居民投放垃圾的时间，用脚步丈量单元门与垃圾桶的距离，综合比对，科学选点，将原有26个投放点压缩成3个24小时投放点和5个临时投放点，并更换小区所有垃圾桶。

在撤桶并站过程中，也遇到了困难，部分业主反对将垃圾桶站设在自家楼前。面对这种情况，物业公司和社区居委会共同入户与业主进行沟通。针对业主提出的实际问题，物业公司向业主立下“军令状”，保证桶站建设投入使用后，物业公司会加强管理，保持桶站干净、整洁，做到垃圾及时清运。如果在使用过程中出现问题，物业公司会在第一时间进行整改，居委会人员也在现场做见证。通过此举，得到业主的理解信任，使桶站顺利建成投入使用。

为了给业主提供一个干净整洁的投放环境，物业公司对垃圾投放点进行“客厅

式”施工改造，征集居民家庭装修剩余的地砖，铺设垃圾站点地面、建设防雨棚、提供洗手消毒设施、安装太阳能灯、加装驱蚊虫设施等，当新站点启用后，投放垃圾的业主都说：垃圾站点像我们家的客厅一样干净，我们都舍不得弄脏它。



▲物业员工正在桶前值守，清洁桶站

（二）实行看桶值守“责任制”和“曝光栏”，养成垃圾源头分类习惯

实行“责任制”看桶，制定值守人员岗位职责。前期，以物业公司部门为单位，每个部门负责一个投放点，公示值守部门和值守人。开展看桶工作的第一个月，值守人员普遍每天早7点值守到深夜11点。有时深夜，业主在经过垃圾投放点时，物业公司清运垃圾的师傅还在桶旁值守，业主也深受感动。在桶站值守过程中，主要采取以下6点举措：

1.及时制止居民投放未分类的垃圾，对垃圾未分类的居民，在投放点现场进行指导分类后允许其投放。

2.通过录像查看及翻看垃圾中的快递地址，把未分类垃圾送回居民家中，指导居民分类后，方可拿到楼下投放。

3.看桶过程中，实行厨余垃圾桶“以桶换桶”、其他垃圾桶及时清运相结合的办法。为减少夏天天气热引发的异味和蚊虫，对装满的厨余桶用胶带封住桶盖，每天及时

对倾倒后的厨余垃圾桶、其他垃圾桶进行清刷，确保桶及桶站环境卫生。



▲物业对投放点看桶人员颁发流动红旗

4.每个月底由小区业主参与评选出干净整洁的垃圾投放点，对该投放点悬挂“流动红旗”，对看桶人员予以表彰。

5.对办理新入住的小区业主，物业客服人员负责讲解小区垃圾分类投放点的位置、投放时间、如何在家中进行分类等问题，并签订垃圾分类承诺书，引导新业主做好垃圾分类。

6.在垃圾分类初期，小区里的桶站值守全部由物业管理层人员负责，管理层人员的沟通能力、抗压能力比较强，在遇到不配合的业主时，能够顶住压力坚持原则，与业主进行有效沟通。沟通中，有业主质疑前端分类后，运输过程中存在混运现象，以及垃圾后端如何处理等。为了消除业主们的疑虑，物业联同街道相关部门组织业主代表前往垃圾处理厂参观，让业主们了解垃圾处理的全过程，信任城市分类处理体系。

物业公司在每个单元的大厅显著位置设置“曝光栏”，对多次垃圾未分类投放的个别居民，根据每个单元和桶站监控摄像头录像，打印出照片，并对曝光居民人脸进行前期打码覆盖处理，在单元门设置的曝光栏中予以录像照片曝光，更好地促使居民自觉做好垃圾分类。

（三）强化宣传引导和服务管理，营造垃圾分类良好氛围

在推进初期阶段，物业人员对小区968户居民逐户发放垃圾分类宣传册及告知书，签订垃圾分类承诺书，宣传覆盖率达到100%。同时将《北京市生活垃圾管理条例》分享在小区业主群里，让居民充分了解垃圾分类的重要性及分类方法，增强了居民法律意识，提前营造垃圾分类的工作氛围。2020年4月份，在业主群里开展垃圾分类倒计时互动活动，垃圾分类成为整个业主群集中讨论热议的焦点，业主与业主之间互相推荐、展示各自购买的分类垃圾桶，参与垃圾分类的热情空前高涨。

严格执行大件垃圾暂存及装修垃圾管理规定，针对小区业主家中更换的旧家具、马桶等大件物品，物业公司建立大件垃圾暂存点，制定《大件垃圾处理收费标准》，统一存放，并定时进行清理。装修垃圾实行“不落地”管理，物业公司在办理房屋施工装修手续时，与业主和施工单位签订装修垃



▲ *改造后的垃圾桶存放点*

圾清运承诺书，要求装修垃圾不准堆放在楼下，由施工方联系好持有备案清运证的清运车辆进入小区后，方可清运装修垃圾下楼，直接装车清运，有效避免装修垃圾在小区占道存放，影响环境卫生和人员车辆通行。

居住小区

密云区鼓楼街道柏林山水小区：居委会和物业有效协同推进垃圾分类工作

案例特色：

- 社区牵头，物业实干，打造基层垃圾分类多元共治氛围。
- 主动作为，向前一步，以真心诚意换取居民参与。
- 践行垃圾分类“六字诀”，形成社区垃圾分类长效机制。

一、基本情况

小区名称：柏林山水

地理位置：北京市密云区阳光街388号

小区类别：商品房

户　　数：1149 户

二、垃圾分类过程和效果

（一）垃圾分类的过程

柏林山水小区常住人口 3648 人，共有高层住宅楼8栋，北面4栋楼有底商34家。小区居

民构成较为复杂，居住密度大。小区有两个党组织，分别为向阳西社区党总支和云馨物业党支部，共有党员77人，在职党员261人。小区由山西云馨物业第三分公司负责提供物业服务。

柏林山水小区的垃圾分类工作是从新版《条例》实施开始的。在垃圾分类工作开始之初，社区党组织多次与居民楼门长、居民代表沟通，确定小区桶站位置。希望能既方便居民投放，又不会因为桶站设置引起投诉，同时又能将桶站集中，便于管理，5月20日，物业将“四分法”垃圾桶和垃圾收集车全部配齐，以最快的速度完成撤桶并站。桶站建成后，由街道统筹，招聘27名垃圾分类指导员开展桶站值守，物业公司负责管理，同时物业保洁、保安、工程等50名工作人员全员参与垃圾分类工作。社区党组织则组织人员开展垃圾分类宣传，利用文化墙、海报、致居民的一封信等，营造宣传氛围；通过开展敲门行动，签订责任书，宣传到户、动员到人。短时间内柏林山水小区就形成了垃圾分类“人人知晓、人人支持、人人参与”的浓厚氛围。

（二）取得的效果

在近三年的工作中，街道、社区、物业公司始终紧密团结、用心用情开展工作，以党建为引领，以宣传动员为引擎，以物业公司为主体，以桶站管理为抓手，完善各项管理制度，借助科技手段持续开展24小时值守，通过“分类达人卡”和“红黄白”榜等激励措施不断引导居民持之以恒，坚决拿下垃圾分类“硬骨头”，打造出密云垃圾分类工作的样板小区。

2020年，柏林山水小区获得首批市级示范小区荣誉称号。目前，社区居民的垃圾分类知晓率达100%，参与率100%，自主分类投放准确率达95%。居民满意度也不断攀升，小区以垃圾分类工作为着力点，拓展环境治理工作的内涵外延，柏林山水小区整洁有序、景美人和。

三、具体做法

（一）社区牵头，物业实干，打造基层垃圾分类多元共治氛围

柏林山水小区的垃圾分类工作中，社区、物业公司发挥了重要作用。社区负责牵头“管”，物业公司负责主动“干”；社区充分发挥基层党组织的优势，把握方向、发动群

众、营造氛围，物业公司向前一步，不等不靠，在服务好居民的同时，积极想办法、出主意，与小区居民形成有效互动。

在垃圾分类初期，社区党组织带领社区党员先锋队、社区社会组织、业委会、楼门长组成宣传动员组开展敲门行动，签订责任书，宣传到户、动员到人；物业公司通过业主微信群，在群中广泛宣传垃圾分类知识、示范小区标准等垃圾分类政策法规。对正确分类人员给予点赞表扬，不分类人员敢于在群内曝光，点名批评，弘扬正确分类的正能量。社区与物业公司共同在小区内树立了“以垃圾分类为荣，以混投混放为耻”的分类氛围。

在垃圾分类持续开展的过程中，社区充分发挥党建引领作用，把柏林山水小区党员红色引领作用发挥到极致。社区将垃圾分类纳入基层党组织工作职责，组织开展形式多样的主题党日活动，党员干部积极参与垃圾分类志愿服务，争做生活垃圾分类工作的实践者、宣讲者、推动者、监督者。

社区以“弘扬好家风”为主线，在老党员老居民中开展争当“宣传先锋”活动，在在职党员中开展争做“示范先锋”活动，在青少年中开展争为“继承先锋”等“先锋系列”主题活动，利用党员活动、端午节、六一儿童节等活动日，开展“我是党员我先行”、“小手拉大手”等系列活动，串联起居民力量共创美丽家园。

截至目前，柏林山水小区参加垃圾分类桶站值守的党员200余人次、青少年800余人次，发放“垃圾分类小达人”奖牌近百个，发动居民参与垃圾分类宣传活动6000余人次，垃圾分类创先争优氛围始终浓厚。



▲ 社区向参与桶站值守的青少年发放“垃圾分类小达人”奖牌



▲ 社区开展垃圾分类“小手拉大手”活动

（二）主动作为，向前一步，以真心诚意换取居民参与

社区宗学良书记是一名年轻的基层干部，他的工作理念是“明晰路径，才能快人一步；主动作为，才能创造不凡。”柏林山水小区物业胡华海经理在2017年接手柏林山水物业后，带领物业公司种树种花美化小区环境，随着小区环境的逐渐好转，物业管理的难度反而降低了，这也让他意识到，向前一步反而收获颇丰。正是这种意识的碰撞，使他们带领社区和物业公司将这种“主动作为，向前一步”的意识，融入到垃圾分类推动工作中。

针对桶站便利性、垃圾容易冒满、桶站异味及投放后脏手、冬季气温低洗手桶无法使用、冬季指导员保暖等问题，社区与物业公司逐一解决问题，统一购置垃圾桶、配备拉环、除臭剂、更换保温桶，加大垃圾清运频次，为指导员发放棉衣、保暖鞋垫、电热宝等简单取暖设备，发放每月200元低温补贴。贴心的服务与关怀，不仅使指导员克服了零下20几度冬季低温的巨大困难，始终按照要求在桶站值守，垃圾分类工作也获得了居民的支持与好评。一步一步走过来，点点滴滴中居民看到了社区和物业公司的真心付出，都自觉的参与到垃圾分类工作中来，养成了垃圾分类从家庭源头做起的好习惯。



▲ *社区与物业对桶站点联合检查*

（三）践行垃圾分类“六字诀”，形成社区垃圾分类长效机制

一是时刻提醒居民“分”。加装监控和自动广播装置，红外线在感应到有人经过时，会主动播报语音提示和宣传标语，时刻提醒居民分类，监控室24小时在岗，居民在倾倒垃圾时监控探头可以通过语音对讲功能，与居民实时对话，提示居民正确投放垃圾相关注意事项。同时，物业保洁、保安、工程等全员人员参与垃圾分类工作，日常凡是经过桶站，都要对桶站进行检查，发现问题及时处理。

二是定时定点“投”。积极推广定时（早7点-9点，晚6点-8点）定点（垃圾桶站）集中投放垃圾，在这个时段，有专职指导员对分类投放不准确的居民面对面指导。

三是桶站长制“管”。由社区两委成员担任桶站长，负责日常的督导和管理，重点负责指导员管理和培训，检查垃圾分类质量和桶周边环境卫生。社区建立指导员积分奖励机制，激励指导员开心工作、用心工作，提升垃圾桶站环境卫生质量。

四是专业部门“运”。物业公司与有资质的机构签订清运合同，保证清运合法合规，科学化处理。打消居民分类投放，混装运输的顾虑。同时建立清运台账，每天收集多少垃圾，清运多少垃圾，都有据可查。

五是激励机制“奖”。社区制作了针对居民发放的垃圾分类达人小卡片，对分类投放正确的奖励一张垃圾分类达人卡片，集齐15张兑换一个小礼品，达人卡片的兑换记录，就是每个单元门口红黄白榜中能否贴上小红旗的依据。

六是执法机构“罚”。桶站监控和小区出入口人脸识别系统互相配合，发现长期混投乱放的居民，物业工作人员可查到居民具体住址，居委会工作人员对多次混投的业主进行入户劝导。对于不按规定分类且多次劝阻不听的居民，由密云区鼓楼街道城管执法部门，根据垃圾分类管理条例进行教育处罚。



▲ *物业通过视频监控系统实现24小时值守*

社会单位

东直门海油大厦：做好关键小事，彰显国企担当

案例特色：

- 注重资源共享，多管齐下抓分类。
- 注重监管评价，提升分类管理水平。
- 注重源头减量，培养员工的节约意识。

一、基本情况

名　　称：东直门海油大厦

地理位置：东城区东直门外小街

类　　别：商务楼宇

常驻员工：906人

二、垃圾分类过程和效果

（一）垃圾分类的过程

东直门海油大厦建筑面积49802平方米，分为塔楼和裙楼。塔楼地上28层，地下3层。裙楼地上7层，地下3层。共9家单位，常驻办公人数906人。

2020年5月1日，新版《条例》正式实施，东直门海油大厦落实各级文件精神，积极响应号召，与街道建立沟通机制，充分利用街道资源，加强政策宣讲，通过参加培训、宣传引导、设置垃圾分类区等方式，将垃圾分类工作落到实处。

（二）取得的效果

1.垃圾量更少

2020年5月之前，大厦每日产生其他垃圾量410公斤，可回收物30公斤，厨余垃圾量600公斤。目前，每日产生其他垃圾315公斤，可回收物23公斤，厨余垃圾量525公斤。其他垃圾日产量减少了23%，厨余垃圾日产量减少了12.5%。

2.办公环境更优美

在2020年实施垃圾分类之前，垃圾桶数量繁多，办公室每个工位1个垃圾桶，楼宇办公室内垃圾桶共计2600个，电梯厅摆放的可回收物桶和其他垃圾桶，共计510个，垃圾桶数量多。目前，办公室、电梯厅根据垃圾分类标准新设四色垃圾桶，共计1600个，较此前减少1510个。整体划一的垃圾桶定制摆放，客户规范、有序的分类投放垃圾，完备的垃圾处理流程，严格落实生活垃圾“投、收、运”三大环节，有这些改变，大厦环境更美了。



▲电梯间垃圾桶

垃圾分类前后办公室垃圾桶对比



▲垃圾分类前



▲垃圾分类后

3.客户关系更融洽

通过开展垃圾分类活动，客户了解了垃圾分类知识，加强了分类意识。同时，物业也通过活动，增加了与客户的沟通和交流，关系更加融洽。

4.大厦更具影响力

鼓励客户积极参加“志愿北京”活动，让客户把垃圾分类的理念带回家中，间接推动了社区的垃圾分类；作为北京市生活垃圾分类示范单位，其他楼宇单位纷纷前来参观，效仿海油大厦垃圾分类的优秀做法。

三、具体做法

（一）注重资源共享，多管齐下抓分类

1.领导重视，主动与街道对接获得帮助

大厦管委会和物业公司高度重视垃圾分类工作，“一把手”直接筹划部署、推动落实。引领广大“党员+团员”发挥先锋模范带头作用，主动担当，做好垃圾分类的宣传员、示范



▲召开垃圾分类专项工作会议

员、指导员、监督员。新版《条例》实行前，东直门海油大厦主动寻求街道帮助，多次召开全员培训，在培训会上解读宣讲《条例》，并对物业公司进行指导。

2.强化宣传组织，营造垃圾分类氛围

物业公司充分利用各种媒介进行垃圾分类宣传，在大堂屏幕上投放垃圾分类标语，在大厅吊装投影仪上投放宣传海报并滚动播放，旨在提高客户垃圾分类意识，掌握垃圾分类方法，营造良好氛围。同时，驻厦客户也纷纷行动起来，自行组织开展垃圾分类活动，通过参与答题、知识讲解等形式提升员工的分类意识。

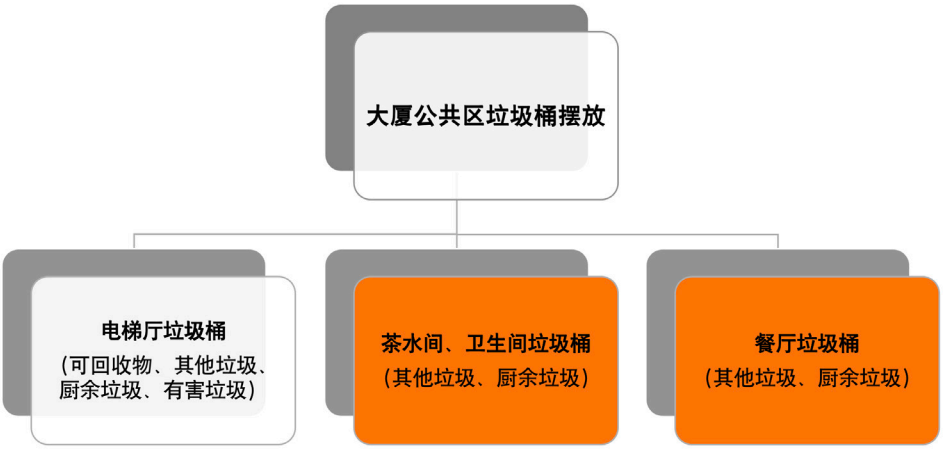
3.撤桶分区，设立区域责任人

办公室内撤出所有垃圾桶并按照8-12人设置一个垃圾分类区，每个垃圾分类区由4个垃圾桶组成。一开始客户并不习惯,尤其是工位离垃圾桶较远的人，常常不愿意去垃圾桶投放。接到反映后，物业公司通过分析客户行为习惯、日常行走路线、办公室产生垃圾的种类等现象，重新规划垃圾桶分布。在垃圾桶上方粘贴“垃圾分类四分法”标识，标识内容重点展示了办公室经常会产生的垃圾种类，同时在标识中嵌入了“北京垃圾分类宝典”小程序二维码，投放垃圾时也可以随时扫码对照，方便投放。每个投放区设立负责人，专门负责监督垃圾投放情况。

（二）注重监管评价，提升分类管理水平

1.保洁员做好源头监督，确保不混装

保洁员收取垃圾时，观察梳理各责任区域垃圾分类情况，及时提醒分类不到位的客户单位。在回收、收运过程中，确保垃圾不混装、不混运。物业公司签订保洁合



▲ *分析实际情况后重新规划垃圾桶分布*

同时，明确要求保洁人员按照“四分法”进行分拣、分类，保证大厦各类垃圾符合《条例》要求。

2.垃圾分类推广小组建立监管制度

发挥物业公司党员突击队、青年先锋队作用，建立垃圾分类推广小组，分组分区承包责任，对客户做好分类标准宣讲，督促客户正确投放，引导驻厦客户养成良好习惯，共同做好垃圾分类工作，形成合力。

3.利用管委会平台双向反馈，将垃圾分类纳入客户评价体系

东直门海油大厦利用每年开展的客户满意度活动，收集客户对垃圾分类的意见、建议，研究后整改落实，对不理解垃圾分类工作的客户进行情绪疏导，做好解释工作。利用管委会平台，加强与客户沟通，达成共识，促进垃圾分类工作的有序开展。

（三）注重源头减量，培养员工的节约意识

在餐厅醒目位置摆放或张贴节约标识，引导驻厦客户适量取餐、厉行节俭，实施“光盘行动”，促进厨余垃圾源头减量；加派专人开展光盘行动督查，对于难分类的厨余垃圾，例如大棒骨等，会专门安排垃圾分类引导员进行提示。

餐饮公司研究客户对菜品的喜好，对于客户不喜欢、易浪费的菜品及时调整和改进；还使用边角料做成经典小菜，比如芹菜叶做凉菜，绿菜梗做成饺子、包子馅、豆渣狮子头等，控制垃圾产量。将原有盒装酸奶更换为自助酸奶机，减少包装物；同时，还自制干湿分离器，将水分进行过滤，减少厨余垃圾的重量。

物业公司为减少源头垃圾量的产生，将闲置物资进行资源共享，通过合规手续，供有需要的单位进行使用。为减少快递包装物，在大厦快递接收处，放置标有可回收物标识的垃圾桶，引导客户拆掉包装物后再入厦。

社会单位

顺义区石园街道AMB大厦：推行定时定点投放和精准计量，有效促进垃圾分类和减量



案例特色：

- 实行定时定点分类投放垃圾，培养主动分类习惯。
- 通过垃圾精准计量和数据溯源，有效促进垃圾减量。
- 坚持精细管理数据分析，提高管理水平。

一、基本情况

名　　称：AMB大厦

地理位置：北京市顺义区仁和地区仓上街2号

类　　别：商业写字楼

商 户 数：15户

二、垃圾分类的过程和效果

（一）垃圾分类的过程

2020年3月，AMB大厦物业公司为各入驻单位配备四分类垃圾桶，设置垃圾分类计量处

和垃圾分类中转站，完善硬件设施。在大厦公共区域张贴垃圾分类海报，下发垃圾分类宣传手册，向入驻单位推广垃圾分类小程序，积极宣传垃圾分类知识，营造人人参与的氛围。

5月新版《条例》正式实施，物业公司要求各入驻单位在固定时间段内分类投放垃圾，保洁员每天清运时对各单位四品类垃圾进行称重记录，物业办公室每月对各单位垃圾总量进行公示，促进垃圾分类工作持续提升。

（二）取得的效果

2022年由于疫情原因取消堂食，在一次性餐盒明显增多的不利条件下，大厦垃圾总量仍比2021年减少1.07吨，垃圾分类知晓率达100%，自主投放准确率达95%。目前，垃圾分类已经不是AMB大厦的“选择题”，而是所有人工作生活中的“必答题”。

三、具体做法

（一）实行定时定点分类投放垃圾，养成主动分类习惯

大厦办公区域在每个楼层洗漱间设置四分类垃圾桶，实行定时定点分类投放，形成固定模式。每天在投放时间段内，保洁员打开四分类垃圾桶，各入驻单位员工集中进行分类投放，上午、下午各投放一次。投放时保洁员引导和监督单位员工进行垃圾分类，辨认不清的垃圾通过微信小程序查询后投放。



▲AMB大厦单位员工定时投放、主动分类，形成固定模式

分类初期和疫情严重时期，总有人员在非投放时间段投放垃圾。为此，管理人员深入分析原因，积极出谋划策，主动靠前工

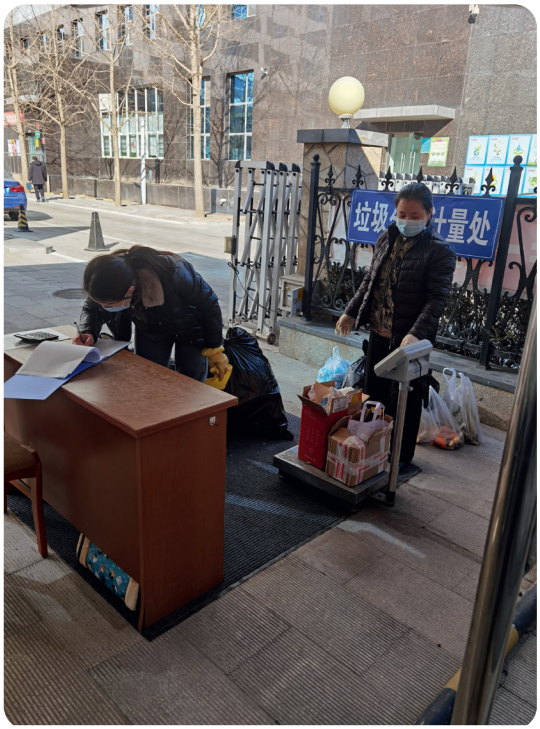
作。先是与各单位负责人进行沟通，就垃圾分类的重要性和必要性达成共识，同时与各单位签订责任书，明确责任；二是在公共区域显著位置张贴海报，并开展垃圾分类志愿服务活动，加大宣传力度；三是安排专人现场督导，及时纠正分类不准确行为，提升分类效果；四是在非投放时间段，保洁员锁闭垃圾桶，工作人员如有大量垃圾，可以拨打物业公司电话预约投放。

习惯成自然，通过各方共同努力，大家逐渐养成了主动分类的意识，AMB大厦垃圾分类投放准确率逐步提高。

（二）通过垃圾精准计量和数据溯源，有效促进各单位垃圾减量

积极推进垃圾精准计量工作，在大厦南门口设置了垃圾计量处。大厦保洁员每天上、下午定时清运各单位公共区域分类投放的垃圾，同时对各单位产生的四品类垃圾进行称重，并分类详细记录。而后在转运站将垃圾桶按单位设置，单独存放。通过计量称重，做到追根溯源，查找问题。物业公司垃圾分类主管每月对各单位产生垃圾总量进行统计，形成四分类报表，在计量处的公示栏进行公示，营造比学赶超的氛围。

通过深入分析异常数据情况，找出变化原因，制定切实可行的整改措施。某次一家单位其他垃圾月增量明显，多达500余公斤。物业公司及时与该单位进行沟通，第一时间找出了增量的原因，是由于员工工位缩减，员工在搬工位时把一些不使用的物品投放到其他垃圾桶，造成垃圾增量较多。此外，在疫情严重时，各单位厨余垃圾均有上升。分析原因是食堂打包时主食和菜量比堂食装的多，造成厨余垃圾增多。通过实施减少配餐量，根据就餐者需求单独加餐等措施，厨余垃圾量恢复正常。如果一个单位多次出现垃圾增量较多情况，物业公司会对该单位提醒、督促，推进减量效果。



▲物业公司保洁人员在垃圾分类计量处称重并填写数据

（三）坚持精细管理数据分析，提高管理水平

在垃圾分类初期，大厦食堂厨余垃圾量居高不下。为推进垃圾源头减量，物业公司在食堂设置党员示范岗，每周开展党员指导垃圾分类和践行光盘行动活动。每周二、周四中午就餐时各单位党员自愿站岗执勤，督导践行光盘行动，指导员工正确分类。发现有错投垃圾现象时及时进行指正；发现未光盘时，提醒员工不浪费粮食，按需取餐。通过长期持续的引导和宣传，就餐人员逐步形成节约粮食杜绝浪费的好习惯，减少了厨余垃圾产生量。

同时，为减少厨余垃圾总量，大家集思广益，群策群力，自制厨余垃圾沥干设备。利用大桶套小桶，在小桶上打眼，过滤掉厨余垃圾中的油水，一般能使厨余垃圾重量减少1/3。

物业公司的垃圾分类督导员及指导员，在工作日坚持对垃圾产生量和自主投放准确率进行督导检查，对垃圾分类相关问题进行记录和分析，定期召开现场会议，及时解决发现的问题。这些措施很好地促进了AMB大厦垃圾分类管理水平持续提升。



▲ 大厦食堂自制的厨余垃圾沥干设备



▲ 沥干后的厨余垃圾称重



▲ 大厦党员示范岗执勤党员指导垃圾分类及光盘行动



▲ 物业公司坚持定期召开现场会，梳理问题持续改进

社会单位

朝阳区望京街道望京小街：依据大数据平台规范管理，有效促进街区环境水平提升



案例特色：

- 依据大数据平台对商户统一规范管理，有效促进垃圾减量。
- 升级改造负压垃圾房，实现全流程封闭收运作业。
- 设置互动式智能垃圾桶站，打造街区特色景观。

一、基本情况

名　　称：望京小街

地理位置：朝阳区望京街9号

类　　别：商业综合体

常驻人口：10000人左右

二、垃圾分类的过程和效果

（一）垃圾分类的过程

望京小街街区全长380米，常驻人口近万人，涉外企业1100余家，其中世界500强企业6

家。商圈辐射10万居民，8万办公人群。街面的德式风情商亭，两侧的万科时代中心、方恒购物中心等，形成了集购物、休闲、餐饮、商务、文化体验等业态于一体的“望京小街”特色商圈。

为做好垃圾分类工作，朝阳区城市管理委、朝阳区循环经济产业园、望京街道针对望京小街的现场条件进行了专业指导，从问题出发、结合现实条件，确定了“垃圾看不见、垃圾闻不到”的管理目标。望京街道引入社会资本全程参与，通过比选技术路线，多方共建强化了垃圾管理辅助措施和主体责任，实现了成本低、效果好、可持续性强的“高性价比”解决方案。通过对所有商户强制标准化、中转清运环节规制路径、楼宇垃圾房改造升级、垃圾管理与商户评价智慧协同、环卫收运无缝对接等解决方案，用一次性改造投入实现了对生活垃圾的精准分类和自动化智能监控，所有垃圾均符合管理要求和标准。

（二）取得的效果

1.负压垃圾房的设置让垃圾无异味，有效提升了环境水平。望京小街项目垃圾房设有专门用于暂存厨余垃圾的负压垃圾房，通过隔离、负压储存的方式降低垃圾异味，减少对周边环境的影响。同时垃圾房设有专业除味设备，定期在垃圾房内进行喷洒作业，进一步降低垃圾房异味，真正做到垃圾暂存点对周边环境“零影响”。

2.优化清运时间和路线，加强科学管理，有效提升了商圈竞争力。通过对商户垃圾清运工作进行专业的时间安排、路径规划，做到了让游客见不到垃圾、闻不到异味，同时也降低了商户现场暂存垃圾的压力。商亭区域除几处果皮箱，游客几乎无法见到商户自用的垃圾桶，大大降低了投放设施对整体环境景观的影响，同时满足了商亭商户的营业需求，进一步提升了商户的竞争力。

三、具体做法

（一）依据大数据平台对商户统一规范管理，有效促进垃圾减量

望京小街的所有商户都签订了垃圾分类承诺书，成立了联动街区零废弃小组，由物业专人担任负责人，牵头进行垃圾分类监督实施。针对餐饮单位的后厨管理，强制垃圾桶选型的标准化（规格、型号、按照破损程度强制报废），在每个垃圾桶上张贴二维码，通过二维码将垃圾桶与经营者进行捆绑（商户信息、垃圾桶编号）。与所有商户签订垃圾分类承诺书，

制定专属二维码，通过每家商户的专属二维码，将每天投放的垃圾数据实时上传到后台数据库。

办公楼垃圾分类分“三步走”，从源头粗分、物业公司初分，到清运公司分拣中心精细化分拣，循序渐进地培养客户垃圾分类的习惯。通过大数据平台，对垃圾处理数据溯源跟踪展示，联动户外垃圾分类科普展区，通过有效机制，从源头减少干湿垃圾产量。大件垃圾、装修垃圾通过后台系统预约清运公司上门处理，做到资源化再利用及数据跟踪。依据大数据计算人流动路线，确定智能垃圾桶站、基础式四分类垃圾桶站最佳位置。建立奖励机制，对垃圾减量及可循环商户进行环保金奖励。

一些餐饮商户厨余垃圾不能达到100%分类合格，厨余垃圾中混有少量其他垃圾。针对这个问题，采取以下方法解决：一是在饭后食客投放垃圾时间段加派分类指导员，引导食客正确投放厨余垃圾和其他垃圾；二是在餐厅后厨设置厨余垃圾专用投放桶，避免后厨混装；三是在餐厅明显处粘贴垃圾分类宣传海报，善意提醒顾客打包剩余餐食。

在垃圾中转清运过程中，望京小街将各个商户至垃圾房的转运线进行隐蔽化、最短化、无障碍化改造和路线优化，结合路线和障碍点规定每桶垃圾量不多于70%的容量，防止遗落和污染，实现最大化环境保护，降低垃圾运输过程中的外部性风险。

（二）升级改造负压垃圾房，实现全流程封闭收运作业

重新规划空间布局和功能模块，将270平方米垃圾房分为负压恒温冷库区、可回收物分拣区、其他垃圾区、有害垃圾闭合区，称重记录、清洗消毒等7大功能模块。在全新的垃圾房里、每一类垃圾都有自己的专属



▲负压恒温冷库区



▲厨余垃圾压缩脱水设备

空间，尤其是厨余垃圾，被单独放置在常年保持正5度的负压恒温冷库中，使它不容易发酵，减少异味产生。在这里，每一个垃圾桶都得到了彻底的清洗，特别是对于油污较重的厨余垃圾桶，根据实际情况，选用不同类型的清洗剂进行清洗和消杀。增加卷帘门，实现垃圾房内隐蔽作业和全流程封闭收运。增加危废垃圾和应急防护消毒护具，保洁工具分类分级管理，提高垃圾分拣人员的安全意识，保障人员作业安全。

（三）设置互动式智能垃圾桶站，打造街区特色景观

街区上还设置了很多“会说话”的智能垃圾桶，只需对它说出你要投放的垃圾名称，它会自动打开对应垃圾桶，并进行相应语音提示。通过趣味性的互动体验，提高大家参与垃圾分类的积极性，也成为了街区的特色景观。



▲ 望京小街智能垃圾桶，只需对它说出你要投放的垃圾名称，即可自动识别并打开对应垃圾桶。

农村地区

延庆区八达岭镇石峡村：长城小镇的“垃圾分类经”



案例特色：

- 建立党员包户管理制度，提升分类管理水平。
- 建立提示督导机制，激发垃圾分类动力。
- 建立清运单位倒逼机制，提高分类投放准确率。

一、基本情况

村 名 称：石峡村

地理位置：北京市延庆区八达岭镇

类　　别：农村地区

户　　数：100户，200余人

二、垃圾分类的过程和效果

延庆区八达岭镇的“八达岭长城”举世闻名，该镇有一个网红村庄——石峡村。石峡村以石烹宴、石光长城民宿为依托，是长城脚下独具特色的网红打卡地。他们也有一部“垃圾分类经”。

（一）垃圾分类的过程

石峡村常住人口仅有200人，但由于拥有特色旅游资源，近一半的垃圾都是由游客产生，外来游客较多且来自五湖四海，他们垃圾分类意识参差不齐，民宿经营主体对外来游客垃圾分类的提示意愿不强，前期分类效果不佳。因此，做好民宿经营户、游客的垃圾分类指导工作，就成为本村垃圾分类的关键。通过采取党员包户进行宣传引导，设立红黑榜，促进村民和民宿经营户垃圾正确投放率逐步提升。

（二）取得的效果

通过开展垃圾分类工作，石峡村民宿经营户垃圾分类知晓率和参与率已达100%，自主分类投放准确率由原来的不足40%上升到现在的90%左右；游客基本做到无痕旅游，垃圾不落地，石峡村的生态环境发生了根本性的变化，村容村貌越来越美、生态环境越来越好，游客口口相传，无不称赞这里的干净和整洁，大大提升了石峡村的知名度，增加了游客量，生态饭碗端得更稳，生态饭吃得更香。

三、具体做法

（一）建立党员包户管理制度，提升分类管理水平

建立党员包户管理制度，由包户党员负责宣传引导民宿经营户和村民做好垃圾分类工作。包户党员每周进行一次走访，解决疑难问题。《条例》实施初期，游客分类效果较差，引起了包户党员的注意。他们找到民宿经营户和村民，向他们发放垃圾分类宣传材料，加强垃圾分类知识培训，与经营户和村民商量办法让游客做好垃圾分类，并将经营户和村民的需求与其他村干部开会研究。经过包户党员的细心指导和督促，石峡村民宿经营户和村民的垃圾分类效果越来越好。



▲ *包户党员指导督促民宿工作人员垃圾分类*

（二）建立提示督导机制，激发垃圾分类动力

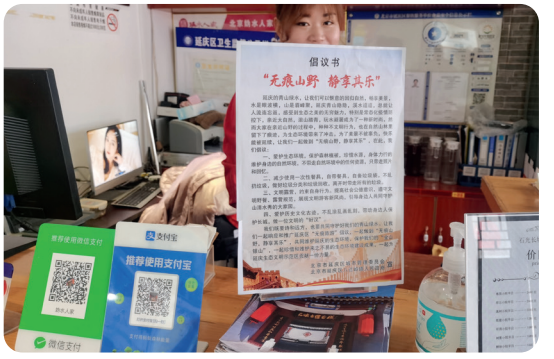
石峡村利用“红黑榜”，公示全村民宿经营户和村民垃圾分类情况，提高经营户

和村民责任意识，帮助他们实现由“黑”到“红”的转变。

石峡村有一个民宿经营户，对垃圾分类宣传不当回事。村里保洁员上门收集垃圾时，经常遇到分类不纯净情况。保洁员向他提示，他不是说“忘记了”就说“没时间”，打电话也总是敷衍。村里开会研究决定让这家经营户“感受感受”上黑榜的滋味。自从这家民宿经营户上了黑榜，村民们都觉得石峡垃圾分类示范村的名誉都被他们破坏了。久而久之，这家民宿经营户也觉得不好意思。终于，在一个晚上，民宿经营户的负责人敲开了包户党员的家门，向包户党员承认了错误，并且认真学起了垃圾分类知识。在之后的垃圾分类检查中，这家民宿经营户每次都能准确分类，民宿经营户的名字也出现在了红榜上，并且还无偿为村里提供垃圾分类志愿服务，时常指导游客做好垃圾分类。



▲ 设立垃圾分类“红黑榜”



▲ 民宿前台摆放垃圾分类倡议书

在客房和餐桌上设置垃圾分类提示牌，在民宿的前台摆放垃圾分类倡议书，提示游客做好垃圾分类。结合日常经营开展特色主题活动促进源头减量，如游客就餐实现光盘，就会得到相应的礼品赠送。游客垃圾分类做的好，村里会提供代金券或直接优惠，以提高游客垃圾分类积极性。

（三）建立清运单位倒逼机制，提高分类投放准确率

八达岭镇清运单位采用倒逼机制，对分类效果差的经营单位，首先进行“温馨提示”，将其纳入“薄弱清单”，并上门指导和抽查指导效果。对于拒不改正人员，将由城管部门介入执法。“大姐，您看厨余垃圾桶还有塑料袋，您赶紧把塑料袋拿出来我们再清运，分类不合格我们清运队就不收了，镇里综合执法队会到村里检查，发现分类不合格会作出处罚的”。“好的，我一定指导村民正确投放。”这是镇里清运司机与石峡村民宿垃圾分类指导员的对话。在这样的倒逼机制下，石峡村层层传导压力，对分类指导员、民宿经营户、游客都提出了分类要求，有效提升了垃圾分类投放准确率。

农村地区

怀柔区渤海镇北沟村：将垃圾分类纳入农村环境综合治理体系



案例特色：

- 综合施策，将垃圾分类纳入环境综合治理体系。
- 创新机制，组建村物业公司队伍。
- 强化保障，做好垃圾分类宣传发动。

一、基本情况

村 名 称：北沟村

地理位置：北京市怀柔区渤海镇东北部

类　　别：村庄

户　　数：全村136户，314口人，其中党员30名

二、垃圾分类的过程和效果

（一）垃圾分类的过程

2007年以来，北沟村先后荣获“全国先进基层党组织”、“全国文明村镇”等多项国家级荣誉称号。早在2010年，就被评为“北京市最美丽乡村”，是远近闻名的长城脚下国际文化村。

北沟村狠抓环境治理和垃圾分类工作，形成了以“户分村收区处理、群策群力镇支持”为重点，全面、高效的垃圾分类工作体系。通过将垃圾分类纳入环境综合治理体系、组建村物业公司和强化队伍保障等举措，有效提升了村民垃圾分类投放准确率，有效实现了居民从不愿分、不会投到主动分、有序投的转变。

（二）取得的效果

北沟村从一个交通不便，村民过着日出而作，靠山吃山生活的淳朴小乡村，演变成现在的“国际村”和“网红打卡地”，北沟村经历的“蜕变”是中国大力推进乡村振兴、坚决落实垃圾分类这样的“关键小事”成效的一个真实缩影，也是党建引领村民自治的成功案例。成立北沟村物业公司，用对等的沟通和交流，挖掘村民发自内心的原动力，增加村民的归属感、责任感，走出了一条推进农村地区生活垃圾分类的新路子。北沟村也成为第一批北京市生活垃圾分类示范村，其经验做法在2022年北京广播电视台《垃圾分类 我们在行动》中专题播出。



▲北沟村环境整治成效



▲北沟村环境整治成效

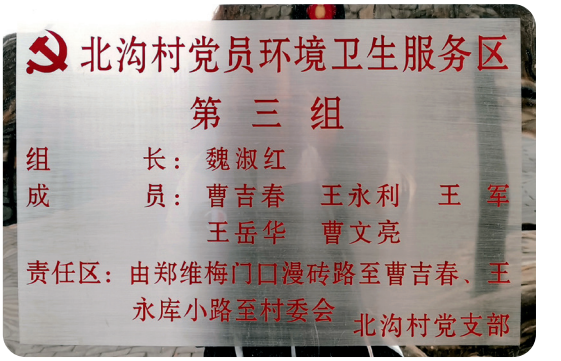
三、具体做法

（一）综合施策，将垃圾分类纳入环境综合治理体系

十九年前的北沟村卫生状况极差，新上任的村党支部书记和村党支部班子成员下定决心，要在环境建设上打个“翻身仗”。在村党支部带领下，村里成立了党员保洁服务队，全村党员分为6个小组，每组5名党员，就近划分责任区，并明确了责任人。每个责任区的街巷旁都设有“北沟村党员环境卫生服务区”的公示牌，详细标注组长、成



▲ 党员志愿者入户宣传垃圾分类



▲ “党员环境卫生服务区”公示牌

员、责任区范围等信息。同时，将每月5日作为党员开展义务清扫活动的固定日。新版《条例》实施以后，该村将垃圾分类纳入《党员公约》《村规民约》，并依托新时代文明实践站机制，持续巩固“党建引领垃圾分类”的治理模式，形成了“村干部率先垂范、党员带头遵守，群众自己参与”的良好氛围。

村里原有的取暖模式是烧柴火，因此在村道里摆放的柴火垛经常阻碍村民和车辆出行。环境综合治理期间，北沟村大力推进柴火垛进院，并且为了码放整齐，摆放方式统一采用了“尖朝里、根朝外”的样式。通过综合整治，北沟村的环境水平得到了极大提升。

在此基础上，北沟村将垃圾分类纳入环境综合治理体系，实行“撤桶并站+上门收集”、“自主投放+精细化管理”的垃圾分类“北沟模式”，在细节上下功夫，以解决居民分类难、清运难、管理难的问题。

• 村里向全村每户分发垃圾分类桶，分类桶标识清楚。

• 分类桶的摆放位置相对固定，以达到“不影响村容观瞻、不妨碍交通、投放便利、利于分类收集和收运作业”等要求。

• 每天上午7点半和下午2点是北沟村定点收运垃圾的时间，清运车会挨家挨户上门收运垃圾。环境保洁员在清扫街道卫生时若发现村民家垃圾桶满溢，会及时告知收运员进行清理，全村生活垃圾做到日产日清。

• 大件垃圾可预约物业公司上门回收。

• 有害垃圾由分类员收集后运到垃圾收集点暂存，达到一定量后，由区环卫公司收运。

• 可回收物由分类员收集后交由有资质的再生资源回收公司进行回收。

（二）创新机制，组建村物业公司队伍

2016年，北沟村将村内水管、电管、社保、保洁、防疫、农技等6部门的协管人员，以及防火、长城管护、公益岗人员进行整合，成





▲ 保洁员驾驶垃圾分类小型收集车上门收集生活垃圾

立北沟村物业管理公司。所有人员，由物业公司统一调配、统一发放工资。月工资按北京市最低工资标准核发，实行动态管理。物业公司职责包括村里及农户的水、电、气、暖维修，防火防疫、长城管护、街道保洁、垃圾分类、粪便及污水处理、公厕维护等诸多内容。自从成立物业公司来，村里的公共卫生、绿化美化、垃圾分类和各类公共设施维护等工作，都通过物业公司实现及时办理。北沟村物业管理公司的成立，进一步促进北沟村村庄治理走上便民化、规范化道路，并成为京郊乡村治理的一面旗帜和典范。

“村物业”的创新模式提升了基层治理水平以及居民整体素质。如今，北沟村也正在以“成为全球范围内优秀公司和知名品牌、企事业单位和社会组织参与乡村振兴的实践示范基地和沟通交流平台”为目标，持续完善“北沟模式”，为社会力量参与乡村振兴、绿色发展事业，造就一个可推广、可复制的典型样本。

（三）强化保障，做好垃圾分类宣传发动

北沟村注重抓住村民兴趣，积极开展寓教于乐、差异化的宣传活动，促进村民养成自主分类习惯。

一是通过各种节日活动、党员大会、村民代表会宣传垃圾分类知识，优先抓好女户主、老人孩子、党员、村民代表等重点对象进行宣传教育，以党员、村民代表包户的形式促进村民接纳垃圾分类理念。

二是发放倡议书及带有垃圾分类宣传口号的围裙、布袋、垃圾袋等宣传品，引导村民从自身做起，杜绝垃圾乱堆乱放行为。

三是开展垃圾分类趣味竞赛，通过实

际操作，检验群众掌握程度，纠正错误分类习惯，加深对生活垃圾分类投放的认识。

四是利用村里“大喇叭”将垃圾的危害、分类要求、垃圾分类的政策背景等内容进行广播。

为将垃圾分类工作落到实处，北沟村积极健全物业收费、作业人员工资待遇、考核制度。村物业公司根据村民户的自住或经营性质，收费制度采用分档收费的方式，普通村民一档每户每月5元、一般民宿户一档每户每月10元、精品民宿户一档每户每月20元、规模较大生活垃圾较多的民宿和高端酒店一档则采取双方协商收取物业管理费的办法。根据工作要求并结合本村实际情况，在当地镇政府指导下整合保洁员和垃圾分类员的工作内容，提升工资待遇、稳定上岗时间、提高作业质量，建立绩效考核管理机制。

结语：勇敢探索，蹚出新路

感谢您来到这里。

如果您是从2020年开始垃圾分类推动的社区，或者从更早比如奥运会期间就开始垃圾分类试点的社区，在过去3年垃圾分类叠加新冠疫情的重重压力之下，相信您一定是经历了艰苦的努力才走到今天。

过去3年来，我市上万个小区（村）的垃圾分类工作，总体来说取得了长足的进步：有的小区（村）非常优秀，堪称典范；有的小区（村）工作做的很扎实，分类效果保持良好；有的小区（村）在前期做的不错，后期由于疫情和其他工作影响发生了退步；有的小区（村）最初是聘请了第三方机构来进行服务，当它们退出时，自己没有“接住”，导致垃圾分类工作陷入停顿或处于依赖保洁员分拣的状态；但也不排除还有少量小区（村），一直没有真正启动垃圾分类工作。

对于有2千多万人口的超大城市，要使北京市每个小区（村）的垃圾分类工作都做到较好效果，是极大的挑战。但无论如何，我市的垃圾分类都已经是开弓没有回头箭，必然要坚定地走下去。

垃圾分类作为城市精细化管理的一项重要内容，既给社区带来了挑战，也带来了机会。我们已经看到：近年来，无论是基层社区、社会单位，还是物业行业和社会组织，这几年在将垃圾分类纳入基层社会治理的道路上已经迈出了很好的步伐，不仅实现了“把不同的垃圾分开”的目标，还起到了让垃圾分类“带动人的改变”和“带动社区的改变”的作用。

一大批社区在垃圾分类触发下，社区面貌有了全新的改变。实现了垃圾投放站点的规范设置和干净整洁，社区还创造了富有特色且美观实用的分类驿站、可回收物交投点，充满创意的二手物品交换中心。

一些企业事业单位内部，或者商业中心建立了完整的垃圾处理系统，并将垃圾分类与商业时尚结合起来，打造绚丽多彩的低碳生活，于潜移默化中影响消费者和市民的底层信念。

一些有条件的小区、村镇，则开始向垃圾减量的方向探索。小区的堆肥花园、厨余垃圾就地处理实践，村镇级别的厨余垃圾协同农业废弃物资源化利用的试点，引起了人们的大量关注。

在垃圾分类链条中处于关键位置的物业公司也在“垃圾分类如何可持续”的道路上不断探索。有的企业通过将“物业服务与社区再生资源回收”融合互促，将居民交投的可回收物变成积分抵扣物业费和部分社区服务，激发居民分类热情；有的企业则通过征得属地资金和资源支持，把垃圾分类完全融入到既有社区管理之中，提升物业管理效能，最大限度减轻垃圾分类的成本，实现了垃圾分类的可持续运转。

但社区垃圾分类工作是一个动态调整、持续提升的过程。如果认为“我小区垃圾分类已经做的很好，不需要太管它了”，或者 “我小区基础太差，是不是可以不用做了”，这样的想法都是不符合现实的。当前阶段的垃圾分类工作就好比一个成长中的孩子，它需要持续的关注，稳定的管理，适当的服务，小区的分类效果才能持久向好。不管您小区现在的情况如何，不要犹豫，接受当下的现实情况，勇敢踏出下一步，一起去探寻适宜本小区的方法路径，共同唱响垃圾分类“共建共治共享”的主旋律。

附录

垃圾分类有关的资讯和资源

1. 北京市城市管理相关资讯，可关注微信公众号“管城理市”。在“管城理市”“城事”模块的“垃圾分类”栏目，可以查询到三年来“垃圾分类我们在行动”拍摄的经验做法。在“服务”模块的“垃圾分类宝典”栏目，可以查询生活垃圾的类别。



2. 各区城市管理部门审批的从事家庭厨余垃圾经营性收集运输服务企业信息表，可在北京市城市管理委员会官网（http://csglw.beijing.gov.cn）“首页 > 信息查询 > 生活垃圾信息”中查询。



3. 北京市大件垃圾收运服务单位信息表，可在北京市城市管理委员会官网“首页 > 信息查询 > 生活垃圾信息”中查询。

4. 北京市大件垃圾拆解处理场所信息表，可在北京市城市管理委员会官网“首页 > 信息查询 > 生活垃圾信息”中查询。

5. 北京市生活垃圾处理设施汇总表，可在北京市城市管理委员会官网“首页 > 信息查询 > 生活垃圾信息”中查询。

6. 北京市垃圾处理公众开放设施清单，可在北京市生态环境局官网“首页 > 专题专栏”中查询。



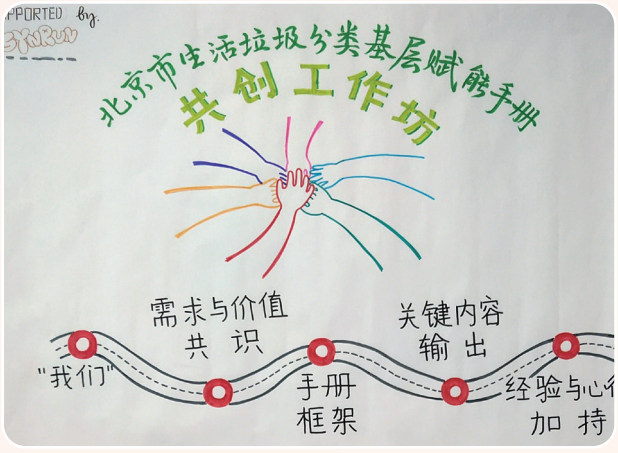
7. 北京市持有《危险废物经营许可证》单位一览表，可在北京市生态环境局官网查询，或者联系属地街道（乡镇）。



















本手册由北京市城市管理委员会牵头组织，北京市垃圾分类治理促进中心和北京市石景山区阿牛公益发展中心具体负责，北京市民政局、北京市住房和城乡建设委员会、北京市农业农村局、北京市城市管理综合行政执法局等市级部门和各区城市管理委员会参与编写。编写过程中，来自北京市部分街乡镇、社区（村）、物业企业、社会组织等多方力量参与共创、贡献智慧。本手册的编写得到了万科公益基金会的大力资助以及相关行业领域专家的精心指导。特致感谢。

编写单位：北京市垃圾分类治理促进中心
北京市石景山区阿牛公益发展中心
支持单位：万科公益基金会