

苏州市城市管理局文件

苏城规字〔2025〕3号

关于印发苏州市环卫服务企业 信用管理办法的通知

各市（区）城市管理局、姑苏区城市管理委员会、工业园区综合行政执法局；市环境卫生管理处：

为适应新时期城市治理现代化要求、深入推进“综合查一次”改革，优化营商环境、提升监管效能，落实整治形式主义为基层减负，我局对《苏州市环卫服务企业信用管理办法》（苏城规字〔2023〕1号）进行了修订。经2025年9月30日局长办公会审议通过，现将修订后的《苏州市环卫服务企业信用管理办法》印发给你们，请认真贯彻落实，组织开展工作。



（此件公开发布）

苏州市环卫服务企业信用管理办法

第一章 总则

第一条 为规范环卫服务市场秩序，营造环卫行业公平竞争、诚信守法的市场环境，进一步丰富环卫作业精准管理工作内容，推进苏州市环卫服务市场诚信体系建设，根据《江苏省社会信用条例》《江苏省城市市容和环境卫生管理条例》等文件规定，结合本市环卫服务行业特点和实际情况，制定本办法。

第二条 本办法适用于在本市行政区域内由政府采购产生的从事经营性清扫保洁作业、公共卫生间保洁管理、垃圾转运站运行管理和生活垃圾收集运输等的环卫服务企业。

市环境卫生主管部门根据环卫市场发展情况可将符合条件的环卫服务企业纳入信用管理范围。

第三条 市环境卫生主管部门负责行政区域范围内环卫服务企业信用管理的组织、协调、监督、指导、评定和发布工作；构建苏州市环卫服务企业信用管理系统。

受苏州市城市管理局委托，苏州市环境卫生管理处负责环卫服务企业信用管理的日常工作和苏州市环卫服务企业信用管理系统的建设、运行及维护。

第四条 县级市（区）环境卫生主管部门负责本辖区内注册的环卫服务企业和本辖区内服务项目的信息采集、录入审核、认

定、评价、公开和使用等工作。

第五条 镇人民政府、街道办事处应当按照职责对辖区内环卫服务企业的日常活动进行监督和指导，协助采集环卫服务企业相关行为的信息，并报送县级市（区）环境卫生主管部门。社区居（村）民委员会应当协助镇人民政府、街道办事处做好环卫服务企业信用管理的相关工作。

第六条 市环境卫生协会应当加强行业自律管理，做好信用管理培训工作，协助市环境卫生主管部门开展信用管理相关工作。

第七条 环卫服务企业信用管理工作按照谁提供、谁负责，属地为主、市级统筹，分级分类、层级递进原则进行。

第二章 信息的分类、采集

第八条 环卫服务企业信用信息主要包括基本信用信息、日常评估反馈信息、良好行为信息、不良行为信息。具体情况如下：

（一）基本信用信息：包括基础信息和项目信息。基础信息包括但不限于环卫服务企业统一社会信用代码、组织机构代码、企业名称、法定代表人、注册地址、成立日期、经营年限、注册资本、经营范围、资质等级、主要业绩、联系电话等。项目信息包括但不限于项目名称、项目内容、项目管理人员清单及工作安排、项目人员年龄结构、学历及职称情况、设备投入、固定办

公管理场所及停车场地、项目车辆设备清单及安排等。

（二）日常评估反馈信息：是指环卫服务企业在各项环卫服务工作中，各级环境卫生主管部门依据法定职责对企业作业服务质量情况进行反馈并结合其他方面综合表现情况形成的评估反馈信息。

（三）良好行为信息：是指环卫服务企业在环卫服务工作中自觉遵守法律、法规、规章、规范性文件或者强制性标准，认真履行环卫服务合同及环卫服务相关约定，规范服务，诚信经营，自觉维护环卫服务市场秩序，或在全市环卫重点工作中表现突出，受到政府有关部门奖励、表彰告知等信息。

（四）不良行为信息：是指环卫服务企业在环卫服务工作中违反有关的法律、法规、规章、规范性文件或者强制性标准，被行政机关作出行政处理，或经司法机关等认定存在减少服务内容或降低服务质量和标准等违约、违法行为，或因工作不力等被政府有关部门告知批评等信息。

第九条 信用信息的采集是指对环卫服务企业的信用信息进行收集、记录、分类、汇总和储存，形成反映其服务能力情况信用信息的活动。

信用信息采集渠道，主要包括环卫服务企业自行申报，各级环境卫生主管部门或镇人民政府、街道办事处主动采集及其他相关行政管理部门和社会组织提供等。信用信息采集应当客观、公正、严谨。

第十条 信用信息的采集采用以下方式：

(一)基本信用信息的采集，由环卫服务企业自行申报，环卫服务企业的基本信用信息产生或变更之日起 10 个工作日内通过苏州市环卫服务企业信用管理系统平台向县级市（区）环境卫生主管部门申报，并同时提供相关证明文件。

县级市（区）环境卫生主管部门根据职责任务分工进行初步审核，对审核后认定属实的信用信息予以备案；市级环境卫生主管部门对备案信息进行终审，终审后基本信用信息进入苏州市环卫服务企业信用管理系统库内。

(二)日常评估反馈信息的采集，由县级市（区）环境卫生主管部门负责采集，并录入苏州市环卫服务企业信用管理系统库内。

(三)良好行为信息的采集，由环卫服务企业自行申报，经市、县级市（区）环境卫生主管部门认定。

环卫服务企业申报良好信息的，应在信息产生之日起 1 个月内，向县级市（区）环境卫生主管部门申报有关部门表彰决定文书，或经市、县级市（区）环境卫生主管部门查证属实的材料以及其它具有法律效力的材料。

(四)不良行为信息的采集，由各县级市（区）环境卫生主管部门负责采集，对环卫服务企业记入严重不良行为信息的，应当告知环卫服务企业理由和依据，环卫服务企业有权进行申辩。存在跨区域服务的环卫企业，由正在执行服务项目所在地县级市

(区)环境卫生主管部门分别采集认定,通过苏州市环卫服务企业信用管理系统实现信息共享。

不良行为信息采集途径主要包括:司法机关等生效的法律文书、“信用中国”网站“法人和非法人组织公共信用信息报告”、各级环境卫生主管部门日常评估、随机抽查、专项巡查及相关评估反馈;其他行政管理部门对环卫服务企业的各项服务工作中作出的行政处罚或告知;镇人民政府、街道办事处组织的评估、反馈;苏州市环境卫生协会自律信息及其它;市民投诉、媒体曝光等经核查后确认有效的信息。

环卫服务企业如对不良行为信息有异议,可在接到通知之日起5个工作日内向所在地县级市(区)环境卫生主管部门提出书面异议申请,并提供相应证据,逾期视为认可。

县级市(区)环境卫生主管部门应当于收到书面异议申请之日起10个工作日内完成核查,经核查确属有误的,应当及时更正;若确属无误的,维持原结果,核查结果应当及时反馈相关环卫服务企业。

环卫服务企业对县级市(区)环境卫生主管部门的核查结果仍存在异议的,可向市环境卫生主管部门提出书面异议复核申请,市环境卫生主管部门应当于收到书面异议复核申请之日起15个工作日内完成复核,经复核确属有误的,通知县级市(区)环境卫生主管部门及时更正;若确属无误的,维持原结果,复核结果应当及时反馈相关环卫服务企业。

第十一条 信用信息提供单位和自行申报单位应当对所提供和申报信用信息的真实性、完整性、合法性、有效性负责。发现提供和申报的信用信息变更或失效的，应当及时修改报送。上级环境卫生主管部门发现认定信息有误的，可要求认定信息的部门予以纠正，也可直接予以纠正。

第十二条 市、县级市（区）环境卫生主管部门对信用信息的录入和变更，应当以具备法律效力的文书，或者其它有效证明文件为依据。

信用信息经采集按规定纳入苏州市环卫服务企业信用管理系统后，任何单位和个人未依照法定权限、程序，不得擅自修改、增减、删除信用信息。

第三章 信用评定

第十三条 环卫服务企业信用等级评定实行量化反馈，即时统计，季度告知，年度评定。

第十四条 环卫服务企业信用等级，按照企业信用综合得分由高到低分为 A、B、C、D 四个等级。

信用等级评定自公布之日起 1 年内有效。

第十五条 市环境卫生主管部门定期对环卫服务企业信用等级进行评定，并向社会公开。信用等级评定以前一年度（自 1 月 1 日 ~ 12 月 31 日止）认定的环卫服务企业信用信息作为评定依

据。

评分规则、具体信用等级标准等由市环境卫生主管部门制定。

第四章 信用等级的使用

第十六条 各级环境卫生主管部门根据履行职责的需要，可以要求环卫服务企业提供信用承诺和信用报告，并可将信用信息和信用等级评定运用于对环卫服务企业实施公共管理活动中。

第十七条 对于信用等级为 A 级的环卫服务企业，环境卫生主管部门可以在日常监督管理和专项检查中，合理降低抽查比例、减少检查频次，并依法采取其他激励措施。

第十八条 对于信用等级为 B、C 级的环卫服务企业，环境卫生主管部门可将其列为发展培育对象，开展差异化监管。

第十九条 对于信用等级为 D 级的环卫服务企业，环境卫生主管部门可采取以下措施：

（一）在日常监督管理和专项检查中，列为重点监督管理对象，提高抽查比例、增加检查频次，加强现场检查。

（二）依法可以采取的其它惩戒措施。

第五章 附则

第二十条 各级环境卫生主管部门及其工作人员在环卫服务企业信用管理工作中必须坚持依法、合规、客观、公正的原则，不得玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊。

环卫服务企业认为有关部门及其工作人员在环卫服务企业信用管理工作过程中有违反法律、法规、规章或本办法的，可向环境卫生主管部门投诉、举报，环境卫生主管部门在收到投诉、举报的，应当按照相关规定予以核实处理。

第二十一条 市环境卫生主管部门将制定实施细则对环卫服务企业信用管理的实施标准、实施范围等进行具体规定。

第二十二条 本办法自 2025 年 11 月 1 日起施行，有效期至 2028 年 10 月 31 日。原《苏州市环卫作业企业信用管理办法（试行）》（苏容政发〔2015〕125 号）同时废止。

苏州市城市管理局

2025 年 10 月 11 日印发
