

关于印发《东至县农村改厕“线上+线下” 长效管护试点工作方案》的通知

东农秘〔2025〕31号

尧渡镇、大渡口镇、胜利镇、东流镇、张溪镇、香隅镇等乡镇人民政府：

根据《安徽省农业农村厅关于做好农村改厕与长效管护机制提升县建设工作的通知》（皖农乡建函〔2024〕643号）精神，结合我县实际，经研究决定，在尧渡镇、大渡口镇、胜利镇、东流镇、张溪镇、香隅镇等6个乡镇开展农村改厕“线上+线下”长效管护试点工作，逐步提升我县农村改厕长效管护质量，现将《东至县农村改厕“线上+线下”长效管护试点方案》印发给大家，请认真贯彻落实。

东至县农业农村局

2025年9月9日

（此件公开发布）

东至县农村改厕“线上+线下”长效管护 试点方案

根据《安徽省农业农村厅关于做好农村改厕与长效管护机制提升县建设工作的通知》(皖农乡建〔2024〕643号)精神,以及贯彻落实《中共池州市委 池州市人民政府关于学习运用“千村示范、万村整治”工程经验有力有效推进乡村全面振兴的实施意见》(池发〔2024〕1号)关于深入实施农村人居环境整治提升行动,推广“线上+线下”长效管护试点经验要求,优化我县农村改厕长效管护方式,持续提升广大群众获得感、满意度,特制定本试点方案。

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入贯彻习近平总书记关于农村“厕所革命”系列重要批示指示精神,坚持以人民为中心的发展思想,采取“政府+市场”模式,开展全县农村改厕“线上+线下”长效管护模式试点工作,持续巩固农村厕所革命成果,全面提升人居环境质量,为全面推进乡村振兴、加快农业农村现代化提供有力支撑。

二、工作目标

采取“政府+市场”模式,以政府购买服务方式,通过公开引进第三方机构,构建东至县农村改厕“线上+线下”长效管护服务体系。坚持试点先行,到2025年底,完成试点乡镇农村

改厕长效管护“线上+线下”体系建设,实现“厕具坏了有人修,粪液满了有人抽,抽走之后有效用”,日常运行有效监管,厕所粪污得到有效处理,农村人居环境显著改善,群众满意度和幸福指数显著提升。

三、试点范围和实施内容

(一) 试点范围。尧渡镇、大渡口镇、胜利镇、东流镇、张溪镇、香隅镇等6个乡镇,全面开展试点乡镇日常管护政策宣传、入户巡查维修、粪污清掏转运、粪污资源化利用,服务农户6.7万户,其中财政资金支持改厕21262户,农户卫生厕所45765户,后期根据全县农村改厕进展情况,动态纳入第三方服务企业长效管护范围,实现以服务财政支持改厕户为主,其他农户为辅的长效管护服务体系。

(二) 实施内容

1.设立长效管护服务中心。设立农村改厕长效管护县级服务中心和乡镇服务分中心各一个,县级服务中心设立于县城尧渡镇,统筹试点乡镇管护服务,同时重点服务尧渡镇、香隅镇、东流镇、张溪镇等四个乡镇;乡镇服务分中心设立于大渡口镇,服务范围重点服务胜利镇、大渡口镇。两中心服务互补,有机结合。

2.建立数字化平台。搭建农村改厕长效管护数字化运行监管平台,实现户厕档案数字化、信息化管理,制作农村户厕运行监管微信小程序和APP,设计农村改厕管护服务二维码。“线上”受理农户管护服务申请,同步分析改厕日常巡查、

厕具维保维修、粪污清掏转运、粪污无害化处理和资源化处理利用等；展示全县和美乡村长效管护情况、群众需求响应、监督投诉等情况。“线下”同步开展管护服务，接受群众监督，常态化开展农村改厕政策宣传、日常巡查、问题摸排整改、厕具维修、粪污清掏处理和资源化利用、满意度调查等工作。

3.开展巡查管护服务。组建长效管护队伍，做到有办公场所、有专业人员、有管护制度、有管护车辆、有服务电话、有明码标价、有配件工具、有管护台账。管护人员对试点乡镇常态化开展进村入户巡查巡检，每年度对财政资金支持改厕户进行全覆盖巡查巡检，引导农户正确使用卫生厕所，主动发现问题，及时进行维修维护，提升群众满意度。建立镇(乡)、村、服务企业三方厕具配件更换和收费标准认定机制，对需更换厕具配件的，厘清支付主体，以成本价格进行维修更换服务。

4.开展绩效评价。制定绩效评价办法及考核细则，建立切实有效的市场退出机制。按照5：3：2的权重，由县考核组、镇(乡)、村每3个月对服务企业开展一次绩效考核，根据考核结果，分档支付长效管护经费。

四、服务期限

服务期限3年，合同履行“1+1+1年”绩效考核模式，第1年前3个月为农村改厕长效管护服务中心建设筹备期，第4个月为服务试运行期，每3个月开展一次综合考核评价。

五、保障措施

（一）加强组织领导。县农业农村局农村社会事业发展中心负责日常巡查、业务指导和协调、督导及有关政策落实。县农业农村局组织人员成立东至县农村改厕“线上+线下”长效管护项目考核组，于每期次月 20 日前对服务企业开展考核评价。

（二）业务有序承接。6 个试点乡镇不再设立乡镇人居环境长效管护服务站（农村改厕服务站），依法解除与相关机构、人员的粪污清掏、资源化利用和厕具维修等合同关系，同时做好原长效管护服务站各类资产、档案、设备等登记。

（三）广泛宣传引导。引导群众规范使用卫生厕所，加强文明如厕、厕所日常管护、卫生防疫知识等宣传教育，培养群众健康文明卫生习惯，促进思想观念和生活方式转变。加强正面宣传，开展示范典型推广，营造良好舆论氛围。

附件：东至县农村改厕“线上+线下”长效管护试点
项目考核办法（试行）

附件

东至县农村改厕“线上+线下”长效管护 试点项目考核办法（试行）

为加强对服务企业日常管理，建立扎实的考核机制，促进项目范围内的农村户厕改造长效管护提升工作的高质量开展，结合实际，特制定本考核办法。

一、考核依据

根据《安徽省农业农村厅关于做好农村改厕与长效管护机制提升县建设工作的通知》（皖农乡建〔2024〕643号）和中共池州市委、池州市人民政府《关于学习运用“千村示范、万村整治”工程经验有力有效推进乡村全面振兴的实施意见》（池发〔2024〕1号）精神，结合东至县实际情况，采取先试点后推广方式，实施农村改厕“线上+线下”长效管护试点工作，按照本项目服务需求的相关要求和规定，制定绩效考核工作机制。

二、考核内容

（一）县级考核（102分）

1.企业服务管理情况（20分）。合理制定企业管理制度，包括员工培训、安全生产、长效运维管理、服务标准和规范、档案管理等制度；中心管护服务站和乡镇管护分站点合理配置办公设备、人员、专业车辆、专业设备等，管护人员统一着装，业务人员具有熟练业务能力。建设完成农村改厕玻璃

钢化粪池、砖砌式化粪池等类型标准化教学点，并配套印制相关培训教程，配备熟练讲解人员。

2.智能平台运行情况(20分)。服务机构智能大屏、管护软件、车载监控设备维护得当，正常运行；农户提交的清掏、维修等服务需求得到及时处理；管护人员业务能力强，能熟练培训改厕户和村管员了解掌握手机报抽、报修操作知识。

3.巡查及运维管护情况(50分)。制定日常巡查方案，合理配备巡查人员，每个工作日各区域均有管护人员开展常态化管护宣传工作(恶劣天气、县级安排的重大活动除外)；每季度开展一次常规专项巡查，财政资金支持的改厕户半年完成一次专项巡查，每年至少完成一次全覆盖巡查，专项巡查完成及时向主管部门提交巡查报告；管护服务站内维修工具和厕具零配件齐全，公示的厕具配件成本价格合理，清掏和维修工作台账清晰准确，有影像、有工作单、有村民或者村干部签字认可。抽取的粪液正常资源化利用或无害化处理。财政资金支持改厕的农户每户制作专业管护牌，并于村内公示清掏维修电话。认真开展农村改厕长效管护服务，在各级检查中无问题出现。采购方临时安排的工作任务或需服务企业提供相关业务数据的，服务企业应积极配合。

4.群众满意度(10分)。每个乡镇随机走访调查不少于10户的服务对象进行满意度调查。满意度分95%(不含)以上、95%(含)—85%(含)、85%(不含)—75%(含)、75%(不含)—60%(含)等4个档次。

5.加分项 (2分)。农村改厕“线上+线下”长效管护通过试点运营，典型经验或模式受到市级及以上有关部门通报表扬，或列为典型经验、模式，受到肯定和表扬性报道。

(二) 乡镇考核 (100分)

1.智能平台运行情况(20分)。镇村端管护软件、车载监控设备正常运行；管护人员业务能力强，能熟练培训改厕户和村管员了解掌握手机报抽、报修操作知识；农户提交的清掏、维修需求响应及时，处理得当。

2.巡查和宣传情况(20分)。合理配备车辆、设备、巡查人员，每日进行常态化巡查；主动与乡镇进行工作对接和交流，管护工作有效推进。本镇反映的户厕问题能得到及时处理。积极主动宣传引导农户正确使用和维护厕所，效果明显。

3.长效管护执行情况(40分)。农户提交的清掏、维护需求，得到及时有效处理；工作人员清掏、维修作业时，统一着装，设置警示标识牌，作业期间不抽烟或不使用明火，作业完成后清理干净作业现场；维修服务中，农户器具损坏更换零配件的，只收取配件成本价免收服务费；报抽、清掏作业，系统当中应留有影像，工作单应有村民或者村干部签字认可。

4.群众满意度 (20分)。走访各村随机调查不少于 10 户的服务对象进行满意度调查。满意度分 95% (不含) 以上、95% (含) —85% (含)、85% (不含) —75% (含)、75% (不含) —60% (含) 等 4 个档次。

（三）村级考核（100分）

1.智能平台运行情况(20分)。村管端、农户端管护软件正常运行；管护人员业务能力强，能熟练培训改厕户和村管员了解掌握手机报抽、报修操作知识；农户提交的清掏、维修需求响应及时，处理得当。

2.巡查和宣传情况(20分)。合理配备车辆、设备、巡查人员，每日进行常态化巡查；主动与本行政村进行工作对接交流，管护工作有效推进。本村反映的户厕问题能得到及时处理。积极主动宣传引导农户正确使用和维护厕所，效果明显。

3.长效管护执行情况(40分)。农户提交的清掏、维护需求，得到及时有效处理；工作人员清掏维修作业时，统一着装，设置警示标识牌，作业期间不抽烟或不使用明火，作业完成后清理干净作业现场；维修服务中，农户洁具损坏更换零配件的，只收取配件成本价免收服务费；报抽、清掏作业，系统当中应留有影像，工作单应有村民或者村干部签字认可。

4.群众满意度 (20分)。走访各村随机调查不少于10户的服务对象进行满意度调查。满意度分95%（不含）以上、95%（含）—85%（含）、85%（不含）—75%（含）、75%（不含）—60%（含）等4个档次。

三、考核机构

由县农业农村局组织相关单位和人员组成考核组，负责试点区域的农村改厕长效管护服务考核。

四、考核方式

县、试点镇（乡）、村按照 5:3:2 的权重每 3 个月对服务企业工作开展一次考核，根据考核结果，分档支付长效管护服务经费。考核时间为每期次月 20 日前。采取调取资料、查看现场、走访群众等方式进行考核。

五、考核评分及结果运用

对照采购合同及考核细则对服务企业服务逐项打分考核。考核每 3 个月开展一次，按考核结果支付应付费用。日常检查和考核评估中发现问题未整改到位的，不予拨付。考核分值在 65（含）-100 分的，继续履行合同；分值在 65 分（不含）以下的，采购人有权解除合同，且不用支付任何费用，服务企业须退还余下预付款（如有）。

服务费计算公式：

第一年季度服务费= (合同价-预付款)÷4×考核百分比

第二年季度服务费= 合同价÷4×考核百分比

第三年季度服务费= 合同价÷4×考核百分比

季度服务期	分值	付费比例
第一年	分值 ≥90	100%
	80≤分值 < 90	90%
	65≤分值 < 80	80%
	分值 < 65	0%
第二、三年	分值 ≥90	100%

	80≤分值 < 90	90%
	65≤分值 < 80	80%
	分值 <65	0%

六、退出机制

发生以下之一情形的，采购人有权单独提前终止合同，且本项目产生的一切损失由服务方承担。

- 1.服务企业季度考核综合分数低于 65（不含）分；
- 2.服务企业在合同期内无法提供服务的；
- 3.服务企业收到采购人整改通知书拒不整改的；
- 4.服务企业对本项目进行转包的；
- 5.经核实，由于服务企业自身原因造成作业人员群体性上访等产生不利影响的。

因服务企业原因终止合同的，由此造成的一切损失由服务企业自行承担，并且在下一服务单位未进场之前，服务企业应正常履行收运职责，直至移交下一服务单位。

东至县农村改厕“线上+线下”长效管护试点项目考核评分细则

县级考核表			
项目	考核内容	具体指标内容及分值设置	得分
县级考核 (102分)	管护机构管理情况(20分)	1.制定机构管理制度，包括员工培训、安全生产、长效运维管理、服务标准和规范、档案管理等制度，得10分；每缺一项扣2分，扣完为止。 2.管护服务站合理配置办公设备、人员、专业车辆、专业设备等，管护人员统一着装，具有熟练业务能力，得7分；每发现1处不规范的扣0.5分，扣完为止。 3.完成农村改厕玻璃钢化粪池、砖砌式化粪池等类型标准化教学点建设，配套印制相关培训教程，配备熟练讲解人员，得3分；未完成教学点建设的不得分，其它情况酌情扣分。	
	智能平台运行情况(20分)	1.智能大屏、管护软件、车载监控设备正常运行的，得5分，发现一次未正常运行的，扣0.5分，扣完为止。 2.农户提交的清掏、维修需求得到及时处理的，得10分，12小时内未及时处理的，每发现一次扣0.5分，扣完为止。 3.管护人员业务能力强，能熟练培训改厕户和村管员了解掌握手机报抽、报修操作知识的，得5分，每发现一例投诉软件不会用不好用、报抽报修不方便的，扣0.5分，扣完为止。	

<p>巡查及运维管护情况(50分)</p>	<p>1.制定日常巡查方案，合理配备巡查人员，每日（恶劣天气、县级安排的重大活动除外）各区域均有管护人员开展常态化管护宣传工作的，得5分；随机走访中每发现一户未走访的，扣0.5分（宣传时农户不在家的除外），扣完为止。采购方临时安排的工作任务或需服务企业提供相关业务数据的，服务企业应积极配合，配合不积极的，每次扣1分，扣完为止。采购方日常检查发现问题未整改到位的，每一次扣1分，扣完为止。</p> <p>2.每季度开展一次常规专项巡查，财政资金支持的改厕户至少半年完成一次专项巡查，全年至少完成一次全覆盖巡查，巡查记录详实，专项巡查完成后向主管部门提交巡查报告的，得10分。现场走访巡查记录户，每发现一户未走访扣0.5分，扣完为止。</p> <p>3.管护服务站内维修工具和厕具配件齐全，公示的厕具配件成本价格合理，得5分，发现一处不规范或不合理的，扣0.5分，扣完为止。</p> <p>4.服务站清掏和维修工作台账清晰准确，有影像、有工作单、有村民或者村干部签字认可的，得5分，每发现一户与台账记录不相符的扣1分，扣完为止。</p> <p>5.抽取的粪液进行正常资源化利用或就近到农村生活污水处理站无害化处理的，得10分，乱倾乱倒等违规作业污染环境的，发现一次扣10分，直至总分50分扣完为止。</p> <p>6.财政资金支持改厕的农户每户制作专业管护牌，并于村内公示清掏、维修电话的，得5分，每发现一户未张贴的扣0.5分，扣完为止。</p> <p>7.县级及以上部门检查中，无问题发现，成绩较好得到肯定的，得10分；被市级及市级以上部门问题通报或主流媒体负面报道的，扣10分；被县级督查发现问题，每个问题扣2分，扣完为止；被“互联网+”督办平台或农业农村部门舆情信息监测发现问题，处理不及时造成负面影响的，每次扣2分；工作中违背群众意愿，出现群众投诉情况属实的，每次扣1分，造成社会恶劣影响的，扣10分。</p>	
<p>群众满意度(10分)</p>	<p>每个乡镇随机走访调查不少于10户服务对象进行满意度调查。满意度达到95%（不含）以上的，得10分，在95%（含）-85%（含）之间，得9分，在85%（不含）-75%（含）之间，得8分，在75%（不含）-60%（含）之间，得5分，60%（不含）以下不得分。</p>	
<p>加分项(2分)</p>	<p>典型经验或模式被市级或以上列为典型经验或模式的，或典型经验做法受到县级以上有关部门通报肯定的，或受到县级以上主流媒体、官方网站或简报等表扬性报道的，得2分。</p>	

镇级考核表

项目	考核内容	具体指标内容及分值设置	得分
乡镇考核(100分)	智能平台运行情况(20分)	1.镇村端管护软件、车载监控设备正常运行的,得5分,发现一次未正常运行的,扣0.5分,扣完为止。 2.管护人员业务能力强,能熟练培训改厕户和村管员了解掌握手机报抽、报修操作知识的,得5分,每发现一例投诉软件不会用不好用、报抽报修不方便的,扣0.5分,扣完为止。 3.农户提交的清掏、维修需求得到及时处理的得10分,12小时内未及时处理的每发现一次扣0.5分,扣完为止。	
	巡查和宣传情况(20分)	1.合理配备车辆、设备、巡查人员,每日进行常态化巡查的,5分。每发现一次巡查记录与实际不符的,扣0.5分,扣完为止。 2.主动与乡镇进行工作对接和交流,顺利推进管护工作的,得5分,沟通不畅的酌情扣分。 3.本镇反映的户厕问题处理及时的,得5分,处理不及时的每次扣0.5分,扣完为止。 4.积极主动宣传引导农户正确使用和维护厕所的,得5分。未进行宣传的本项不得分,宣传不到位的酌情扣分。	
	长效管护执行情况(40分)	1.农户或由村管帮助提交的清掏、维护需求,得到及时处理的,得10分,每发现一例清掏或维修不及时的,扣0.5分,扣完为止。 2.清掏维修作业时,工作人员统一着装,吸粪车旁设置警示标识牌,清掏人员不得在作业期间抽烟或使用明火,作业完成后清理干净作业现场,得10分,发现1处不规范作业行为的,扣0.5分,扣完为止。 3.农户厕具损坏维修更换配件的,只收取配件成本价,免收服务费,服务效果好的,得10分,每发现一例收费不合理或乱收费的,扣1分,扣完为止。 4.户厕清掏时,有影像、有工作单,工作单有村民或者村干部签字认可的得5分;每发现一户未按要求清掏的扣0.5分,扣完为止。 5.农户报抽报修得到及时处理,工作单有村民或者村干部签字认可的,得5分。现场走访,每发现一户处理不及时或台账记录与实际不相符的扣1分,扣完为止。	
群众满意度(20分)	走访各村随机调查不少于10户的服务对象进行满意度调查。满意度达到95%(不含)以上的,得20分,在95%(含)-85%(含)之间,得18分,在85%(不含)-75%(含)之间,得16分,在75%(不含)-60%(含)之间,得10分,60%(不含)以下不得分。		

村级考核表

项目	考核内容	具体指标内容及分值设置	得分
村级考核 (100分)	智能平台运行情况 (20分)	1.村管端、农户端管护软件正常运行的，得5分，发现一次未正常运行的，扣0.5分，扣完为止。 2.管护人员业务能力强，能熟练培训改厕户和村管员了解掌握手机报抽、报修操作知识的，得5分，每发现一例投诉软件不会用不好用、报抽报修不方便的，扣0.5分，扣完为止。 3.农户提交的清掏、维修需求得到及时处理的，得10分，12小时内未及时处理的，每发现一次扣0.5分，扣完为止。	
	巡查和宣传情况 (20分)	1.合理配备车辆、设备、巡查人员，每日进行常态化巡查的，得5分。每发现一次巡查记录与实际不符的，扣0.5分，扣完为止。 2.主动与村进行工作对接和交流，顺利推进管护工作的，得5分。 3.村反映的户厕问题处理及时的，得5分，处理不及时的每次扣0.5分，扣完为止。 4.积极主动宣传引导农户正确使用和维护厕所的，得5分。未进行宣传的本项不得分，宣传不到位的酌情扣分。	
	长效管护执行情况 (40分)	1.农户或由村管帮助提交的清掏、维护需求，得到及时处理的，得10分，每发现一例清掏或维修不及时的，扣0.5分，扣完为止。 2.清掏维修作业时，工作人员统一着装，吸粪车旁应设置警示标识牌，清掏人员不得在作业期间抽烟或使用明火，作业完成后清理干净作业现场，得10分，发现1处不规范作业行为的，扣0.5分，扣完为止。 3.农户厕具损坏维修更换零配件的，只收取配件成本价，免收服务费，服务效果好的，得10分，每发现一例收费不合理或乱收费受到农户投诉的，扣1分，扣完为止。 4.户厕清掏时，有影像、有工作单，工作单有村民或者村干部签字认可的得5分；每发现一户未按要求清掏的扣0.5分，扣完为止。 5、农户报抽报修得到及时处理，工作单有村民或者村干部签字认可的，得5分。现场走访，每发现一户处理不及时、台账记录与实际不相符的扣1分，扣完为止。	
	群众满意度 (20分)	走访随机调查不少于10户的服务对象进行满意度调查。满意度达到95%（不含）以上的，得20分，在95%（含）-85%（含）之间，得18分，在85%（不含）-75%（含）之间，得16分，在75%（不含）-60%（含）之间，得10分，60%（不含）以下不得分。	

