

江西腾标认证有限公司

城市生活垃圾经营性清扫、收集、运输

服务认证技术规范

受控状态：（)

文件编号：CTSTBSC151-2026

版本号：B/2

编制：技术部

审核：张辉根

批准：周春阳

张辉根

周春阳

1 范围

本标准规定了城市生活垃圾经营性清扫、收集、运输服务认证的规范性要求，包括服务要求、管理要求和服务认证评价等内容。

本标准适用于认证机构实施城市生活垃圾经营性清扫、收集、运输服务认证活动，也适用于各类提供该服务的单位（含环卫保洁公司、垃圾收运企业等）规范其自身的服务行为，或寻求相关方对其符合性的确认。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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/T 19001—2016 质量管理体系 要求

GB/T 19004—2011 追求组织的持续成功 质量管理方法

GB/T 24421.2—2009 服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系

GB/T 27400—2020 合格评定 服务认证技术通则

GB/T 27205—2019 合格评定 服务认证方案指南和示例

GB/T 27207—2020 合格评定 服务认证模式选择与应用导则

T/CASME 002—2018（或发布年份） 城市生活垃圾经营性清扫、收集、运输服务规范

《城市生活垃圾管理办法》（建设部令第157号）

《国家认监委关于规范服务认证的指导意见》（国认监发〔2026〕3号）

3 术语和定义

T/CASME 002—2018（或发布年份）以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 城市生活垃圾经营性清扫、收集、运输服务 service of operational cleaning, collection and transportation of municipal solid waste

指服务单位受环境卫生主管部门或产权单位委托，对城市道路、公共场所等进行清扫保洁，对居民、单位产生的生活垃圾进行收集、运输至指定处理场所的专业化服务活动的总称。

3.2 服务接触点 service contact point

在服务过程中，服务单位与委托方、服务对象发生直接或间接互动的具体环节，如：清扫作业现场、垃圾收集点、转运站运营、车辆作业、投诉处理、信息公开等。

3.3 服务特性 service characteristic

城市生活垃圾经营性服务过程中固有的、可被相关方感知的特征，如“清扫洁净度、收集覆盖完整性、转运密闭性、车辆整洁性、站点卫生状况、应急响应效率”。

4 服务要求

4.1 清扫保洁服务

4.1.1 服务单位应按照合同规定的作业标准和频次,对责任区域进行全覆盖、无死角的清扫保洁。**服务对象体验感知:**路面很干净,没有明显的烟头、纸屑等杂物。

4.1.2 清扫作业应在规定时间内完成,并避开交通高峰时段。**街道办/城管体验感知:**他们在早高峰前就把主要道路清扫完毕了,不影响交通。

4.1.3 特殊时期(如落叶季、雨雪天气、重大活动)应增加清扫频次和人员,保障市容环境。**委托方体验感知:**下雪天他们凌晨就开始除雪作业,保障了市民出行安全。

4.2 垃圾收集服务

4.2.1 收集点、收集站的收集容器应定位设置,摆放整齐,每日定时清洗,确保封闭性好、外体干净。**居民体验感知:**楼下垃圾桶每天都有人擦洗,没有异味。

4.2.2 实行袋装化或分类收集的,应严格按照要求分类收集,日产日清。**物业体验感知:**他们每天上午准时来清运,分类也做得很到位。

4.2.3 收集作业完成后,应及时清理场地,将容器复位,做到车走地净。**商户体验感知:**收完垃圾还把地面冲洗干净,服务很细致。

4.3 垃圾转运服务

4.3.1 转运站应密闭运行,配备除尘、除臭、污水处理等设施,且运行正常。**周边居民体验感知:**虽然旁边有个大型转运站,但闻不到明显臭味。

4.3.2 转运站应定时开放,日产日清,站内外场地整洁,无散落垃圾和积留污水。**委托方体验感知:**站内地面清洁,没有乱堆乱放,管理很规范。

4.3.3 垃圾转运应采用压缩方式,减少体积,提高运输效率,且全程密闭。**运输体验感知:**垃圾被压缩得很紧密,装车后没有污水滴漏。

4.4 运输与车辆服务

4.4.1 运输车辆应车容整洁,车体外部无污物、灰垢,标志清晰。**市民体验感知:**行驶在路上的垃圾车看起来挺干净的,不像以前破破烂烂。

4.4.2 运输过程应密闭,无垃圾扬、撒、拖挂和污水滴漏。**交警/城管体验感知:**这些车辆标准很高,上路后基本看不到抛洒滴漏现象。

4.4.3 车辆应符合环保排放标准，作业时遵守交通法规，在指定地点倾倒。**委托方体验感知：**他们在填埋场倾倒很规范，没有违规卸载。

4.5 站点与设施运维

4.5.1 收集点周边 2-3 米内，收集站及转运站 10 米内应保持整洁，无散落存留垃圾和污水。**居民体验感知：**我家楼下的垃圾收集点，三米范围内都很干净。

4.5.2 灭蝇、消毒措施到位，可视范围内苍蝇数量符合标准（如少于 3 只/次）。**社区体验感知：**夏天也没有闻到恶臭，蝇虫控制得不错。

4.5.3 设施设备（如压缩装置、除臭系统）应定期保养，确保完好可用。**委托方体验感知：**设备的故障率很低，运行很稳定。

4.6 信息公示与沟通

4.6.1 服务单位应公布作业时间、服务标准等信息，并设立公开的投诉监督电话（如 12319 市政公用服务热线）。**市民体验感知：**知道他们什么时候来，有问题知道打哪个电话投诉。

4.6.2 对居民或单位的疑问、投诉，应及时响应，一般问题 4 小时内回复，24 小时内处理完毕并反馈。**居民体验感知：**有一次我投诉桶满了，他们很快就派人来清走了。

4.6.3 应定期向委托方提交服务运营报告，包括作业量、服务质量分析、存在问题及改进措施。**街道办/城管体验感知：**月度报告非常详尽，数据真实，分析到位。

4.7 应急管理与安全作业

4.7.1 应制定完善的应急预案，覆盖雨雪冰冻天气、节假日垃圾激增、重大活动保障、设备故障、作业事故等场景。**委托方体验感知：**他们有非常详细的应急预案，而且每年都演练。

4.7.2 从业人员应按规定着装（带反光背心），夜间作业时必须佩戴安全警示标志。**市民体验感知：**晚上看到保洁员都穿着反光背心，感觉安全多了。

4.7.3 作业车辆应安装行驶及装卸记录仪，确保可追溯。**委托方体验感知：**车辆轨迹和作业过程都能在线监控，非常规范。

5 管理要求

5.1 通用要求

5.1.1 服务单位应建立并保持满足 GB/T 19001 及 T/CASME 002（或发布年份）要求的服务体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。组织应：

a) 结合行业特点，识别关键服务环节，建立服务总蓝图；

- b) 确定服务提供的准则和方法（包括清扫、收集、转运、车辆管理等各环节的作业规范、操作规程）；
- c) 确保可获得必要的资源和信息；
- d) 监视、测量和分析；
- e) 实施必要的改进措施。

5.1.2 针对影响服务符合性的外包过程（如车辆维修保养、有害垃圾/大件垃圾专门收运、IT 系统运维等），组织应建立并实施对供方的选择和评价控制程序，确保其具备相应资质。

5.2 特定要求

5.2.1 企业资质与合规管理

组织应明确其服务业务范围，并建立包含委托方和监管视角的管理目标，包括但不限于：

- a) **质量绩效指标**：清扫保洁合格率（≥98%）；垃圾收集覆盖率（100%）；垃圾清运率（100%）；车辆密闭运输合格率（100%）；客户满意度评分（≥90 分）；
- b) **合规与安全指标**：因服务单位责任导致的行政处罚次数（应为 0）；重大安全事故发生次数（应为 0）；员工 100%签署安全生产责任书。

5.2.2 人员管理与安全

组织应具备满足环卫服务需求的综合服务能力，包括但不限于：

- a) **资质与配置**：具备合法经营资质（城市生活垃圾经营性清扫、收集、运输服务许可证）。管理人员应具备环卫专业或相关领域知识。从业人员（保洁员、驾驶员等）应经过岗位培训并考核合格；
- b) **培训体系**：建立标准化的培训体系，包括新员工入职培训（安全、操作、职业道德）、在岗技能培训（新工艺、安全操作规程、应急处置）、定期复训；
- c) **安全防护**：为所有作业人员配备符合标准的反光背心、安全帽、劳保鞋等个人防护用品，并监督其正确佩戴。

5.2.3 车辆设备管理

组织应建立并实施车辆设备管理制度，包括但不限于：

- a) **车辆配置**：配备满足作业需求的、合法有效的专用车辆（如洒水车、清扫车、密闭垃圾运输车、勾臂车等）。车辆应安装行驶及装卸记录仪、GPS 定位系统；
- b) **维护保养**：建立车辆设备台账，制定并执行定期维护保养计划。维修保养记录应完整；
- c) **车辆卫生**：建立并执行车辆每日保洁制度，确保车容车貌整洁。

5.2.4 服务过程控制与作业管理

组织应建立并实施服务过程控制与作业管理制度，包括但不限于：

- a) **标准化作业规程（过程控制）**：制定并保持覆盖《道路清扫保洁作业》、《垃圾收集点/站操作》、《转运站运行》、《垃圾运输作业》等完整流程的标准化作业指导书（SOP）。SOP 应明确作业时间、频次、操作手法、质量标准及安全注意事项；
- b) **质量管控（质量控制规范）**：建立“班组自查-部门巡查-公司抽查”的三级质量管控制度。

对清扫质量、收集点卫生、转运站运行、车辆密闭性进行重点检查；建立日检、周评、月考机制；
c) **作业记录**：提供完整的服务全流程记录，包括但不限于：清扫作业记录、垃圾收集记录、转运站运行日志、车辆出车/收车记录、维修保养记录、质量检查记录、投诉处理记录等。

5.2.5 智能化与数据管理

组织应建立并实施智能化与数据管理制度，包括但不限于：

- a) **信息化平台**：建立或使用智慧环卫管理平台，具备人员定位、车辆轨迹监控、作业质量在线检查、数据统计分析等功能；
- b) **数据管理**：建立数据录入、审核、分析制度。运营数据应真实、完整，并用于优化作业调度和绩效考核。

5.2.6 客户投诉与满意度管理

组织应建立并实施客户投诉与满意度管理制度，以满足客户需求和增强客户满意，包括但不限于：

- a) 设立公开的投诉受理渠道（电话、微信小程序等），在规定期限内（如 2 小时响应，24 小时内提出解决方案）完成客户投诉的调查、核实、处理与反馈；
- b) 所有投诉应有完整记录，并定期分析，用于系统性改进；
- c) 每年至少开展一次辖区居民、街道、商户等服务对象的满意度调查，分析调查结果。

5.2.7 持续改进与应急管理

组织应制定并实施服务改进与应急管理制度，以满足城市管理需求和增强应急保障能力，包括但不限于：

- a) 对服务中出现的任何不合格项（如质量检查不合格、群众投诉、安全事故、设备故障等）进行根本原因分析，及时采取纠正和预防措施；
- b) 建立并完善应急预案体系，覆盖雨雪冰冻、重大节日、重大活动、设备故障、人员安全事故等场景。应每半年组织一次应急演练，并保存演练记录。鼓励在作业中应用新技术、新工艺，提升作业效率和环保水平。

6 服务认证评价

6.1 认证准则

6.1.1 服务要求测评准则

6.1.1.1 第 4 章给出的城市生活垃圾经营性清扫、收集、运输服务要求，其服务特性的测评应依据附录 A 表 A.1 给出的测评工具实施。

6.1.1.2 服务认证审查员基于表 A.1 实施服务要求（即服务特性）体验测评时：

- a) 表 A.1 是根据第 4 章的 4.1~4.7 要求，赋权量化构建的服务特性体验测评表，设定满分值为 100 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 α ，如下：

- 1) 远低于预期：0 ≤ α ≤ 0.2；
 - 2) 低于预期：0.2 < α ≤ 0.4；
 - 3) 符合预期：0.4 < α ≤ 0.6；
 - 4) 高于预期：0.6 < α ≤ 0.8；
 - 5) 远高于预期：0.8 < α ≤ 1.0。
- d) 用表 A.1 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 α 后求和，得出服务特性测评基础分；
- e) 将服务特性测评基础分乘以体验否决系数 E，得出服务特性测评分。其中，体验否决系数 E={0, 1}，当服务过程中发生下列任一情况时 E=0，否则 E=1：
- 1) 评价期间，因服务单位责任导致发生严重社会影响的群体性事件（如因垃圾大量堆积未清运造成的舆情事件、因作业不规范导致的人员伤亡事故等）；
 - 2) 评价期间，因服务单位责任导致发生重大环境污染事件（如危险废物混入生活垃圾造成污染、垃圾车滴洒漏污染路面被省级以上通报）。
- f) 评价服务内容不含评价表中部分内容时，可提前说明，按以上评分方法得出总分后按比例换算最后分值。

6.1.1.3 服务特性测评活动，其总分由计算每人（次）测评分的均值获得。

6.1.2 管理要求审核准则

- 6.1.2.1 第 5 章给出的管理要求，应依据附录 B 表 B.1 给出的审核工具实施。审核应包括 GB/T 19001 标准要求的质量管理体系，以及本标准第 5 章规定的内容。
- 6.1.2.2 获得认可的认证机构所颁发且有效的质量管理体系认证证书的组织，可由认证机构评估风险后决定是否免除其 GB/T 19001 标准要求的质量管理体系的评价。
- 6.1.2.3 城市生活垃圾经营性服务的管理要求审核通常采用管理体系审核的要求和方法。
- 6.1.2.4 城市生活垃圾经营性服务的特定管理要求（5.2）的审核工具可参照 GB/T 19004-2011 标准给出的成熟度模型，采用五级定性成熟度水平的评价方法。表 1 给出了管理要求如何与成熟度水平相对应的通用模型示例。

表 1 管理成熟度水平通用模型

	管理成熟度水平				
	一级	二级	三级	四级	五级
关键要素					
特定要求	基本水平				最佳实践

6.1.2.5 应根据附录 B 表 B.1、B.2 给出的管理要求审核工具实施对第 5 章的成熟度评价。

6.2 认证结果

6.2.1 结果分级

服务认证结果分为三个等级，从低至高依，分为 3 个等级，如表所示。

6.2.2 等级判定

认证结果的等级判定应综合考虑服务特性测评得分和服务管理审核成熟度等级，具体判定规则如下：

序号	服务特性测评得分	服务管理审核成熟度等级	认证级别
1	60-79	二级及以上	三星
2	80~90	三级及以上	四星
3	90及以上	四级及以上	五星

附录 A

表 A.1 城市生活垃圾经营性清扫、收集、运输服务要求测评表

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	给定分值	体验系数 α	评价得分
1	4.1 清扫保洁 (18.0)	4.1.1 地面洁净度 (3.0)	路面无烟头、纸屑、塑料袋等明显垃圾。	3.0		
2		4.1.2 无卫生死角 (2.0)	墙角、树坑、井盖周边等无积存垃圾。	2.0		
3		4.1.3 作业及时性 (2.0)	在规定时间内完成清扫，避开高峰。	2.0		
4		4.1.4 特殊天气保障 (2.0)	雨雪天气/落叶季能及时增加频次。	2.0		
5		4.1.5 人员仪容 (2.0)	保洁员着装规范，文明作业。	2.0		
6		4.1.6 整体体验 (2.0)	对清扫保洁服务整体感到满意。	2.0		
7	4.2 垃圾收集 (18.0)	4.2.1 容器整洁 (3.0)	垃圾桶/果皮箱外观干净，无破损。	3.0		
8		4.2.2 容器归位 (2.0)	收集后容器归位，摆放整齐。	2.0		
9		4.2.3 分类收集 (3.0)	严格按照分类要求进行收集。	3.0		
10		4.2.4 日产日清 (2.0)	桶内垃圾不积压，当天运走。	2.0		
11		4.2.5 车走地净 (3.0)	装车后现场无撒落垃圾和污水。	3.0		
12		4.2.6 整体体验 (2.0)	对垃圾收集服务整体感到满意。	2.0		

13	4.3 垃圾转运 (16.0)	4.3.1 站内无异味 (3.0)	转运站无明显恶臭气味。	3.0		
14		4.3.2 场地洁净 (3.0)	站内地面无积存垃圾和污水。	3.0		
15		4.3.3 设备运行 (2.0)	压缩、除臭、污水处理等设施运行正常。	2.0		
16		4.3.4 日产日清 (2.0)	转运站垃圾不过夜。	2.0		
17		4.3.5 整体体验 (2.0)	对垃圾转运服务整体感到满意。	2.0		
18	4.4 运输车辆 (16.0)	4.4.1 车容整洁 (3.0)	车辆外部无污物、灰垢，标志清晰。	3.0		
19		4.4.2 密闭运输 (3.0)	运输过程无抛洒、滴漏。	3.0		
20		4.4.3 作业规范 (2.0)	遵守交通法规，无违规倾倒。	2.0		
21		4.4.4 标识规范 (2.0)	车牌、单位标识清晰可见。	2.0		
22		4.4.5 整体体验 (2.0)	对运输与车辆服务整体感到满意。	2.0		
23	4.5 站点设施 (12.0)	4.5.1 环境整洁 (3.0)	收集点/站周边3-10米内无散落垃圾。	3.0		
24		4.5.2 灭蝇消毒 (2.0)	夏季消杀到位，苍蝇少。	2.0		
25		4.5.3 设施完好 (2.0)	设施无缺损，功能正常。	2.0		
26		4.5.4 整体体验 (2.0)	对站点与设施运维服务整体感到满意。	2.0		
27	4.6 信息公示 (12.0)	4.6.1 电话畅通 (2.0)	投诉电话畅通，有人接听。	2.0		

28		4.6.2 投诉响应 (3.0)	对投诉响应迅速，处理满意。	3.0		
29		4.6.3 信息公开 (2.0)	作业时间、服务标准公开。	2.0		
30		4.6.4 报告专业 (2.0)	运营报告内容详实，数据真实。	2.0		
31		4.6.5 整体体验 (2.0)	对信息公示与沟通服务整体感到满意。	2.0		
32	4.7 应急安全 (12.0)	4.7.1 预案完善 (2.0)	对各种场景都有应急预案。	2.0		
33		4.7.2 安全装备 (3.0)	作业人员正确穿戴反光背心等防护用品。	3.0		
34		4.7.3 作业安全 (2.0)	道路作业规范，无危险驾驶。	2.0		
35		4.7.4 应急响应 (2.0)	突发事件时能迅速响应。	2.0		
36		4.7.5 整体体验 (2.0)	对应急管理与安全作业服务整体感到满意。	2.0		
总分	100	—	—	100		

附录 B

城市生活垃圾经营性清扫、收集、运输服务管理要求审核工具

B.1 表 B.1 给出了城市生活垃圾经营性服务管理成熟度的等级划分准则。

B.2 表 B.2 给出了管理要求各条成熟度对应的分值。

表 B.1 城市生活垃圾经营性清扫、收集、运输服务管理成熟度等级描述（第一级至第五级）

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
5.2.1 企业资质与合规管理	未建立明确的管理目标。基本了解相关法规和标准。	明确了管理目标（如清洁度、投诉率等），各项目标基本可测量。了解并遵守基本法规。	在相关职能和层次上建立并实施了目标。KPI分解到项目、班组。建立合规性评审机制。	各项目标如期实现。管理层依据KPI与合规数据进行绩效决策。能通过数据分析识别系统性风险。	提供3年以上合规与绩效数据。能预测监管趋势并推动行业自律。企业被评为行业标杆。
5.2.2 人员管理与安全	缺乏系统培训。人员缺乏安全防护意识。无完整的个人防护用品管理制度。	建立了初步的培训制度。有基本的人员资质要求。开展了安全培训。	建立了覆盖全员的标准化管理能力与安全管理体系统。所有人员上岗前培训考核合格。劳保用品发放领用记录完整。有安全检查制度。	满足第三级要求。具有科学的培训有效性评估。员工流失率低。事故率逐年下降。建立了经验反馈机制。	满足第四级要求。建立了员工能力与服务质量的相关性分析。企业被认为是行业安全标杆。
5.2.3 车辆设备管理	无系统性的车辆设备台账。维护保养凭经验。车辆卫生脏乱。	有初步的车辆台账、司机排班表。有基本的保养和清洗制度。	建立了标准化的车辆设备管理体系。有完善的车辆档案、维保计划和洗车制度。车辆有GPS和行车记录仪。设备月检查记录完整。	满足第三级要求。并能利用数据分析（如车辆油耗、故障频次）优化调度和维护策略。实施了预防性维护。	满足第四级要求。车辆设备管理实现数字化监控（油耗、轨迹、工时等）。新能源车辆占比高。

5.2.4 服务过程控制与作业管理	未建立标准化作业指导书。作业凭经验，质量检查无记录。	建立了初步的作业指导书和基本质量检查记录（如日检表）。	建立并实施了标准化的服务全过程管理体系。有覆盖清扫/收集/转运/运输的SOP。建立三级质量管控制度。作业记录完整可追溯。	满足第三级要求。并能利用数据分析（如清扫遗漏高发区、收集效率瓶颈、车辆抛洒原因）优化SOP和调度方案。	满足第四级要求。过程控制实现数字化、闭环化（如在线调度、智能巡检、自动生成工单）。
5.2.5 智能化与数据管理	无信息化管理手段。数据全部依靠纸质记录。	有基础的微信或表格进行排班和统计。有部分电子数据。	建立了智慧环卫管理平台，具备人员考勤、车辆轨迹回放、作业进度查询等功能。数据按要求进行填报。	满足第三级要求。平台具备BI分析与预警功能。能通过平台数据辅助决策，如动态调度。	满足第四级要求。平台实现AI智能识别（如路面垃圾自动识别）、自动化报表、设备健康管理。
5.2.6 客户投诉与满意度	无系统性的投诉处理流程。	建立了投诉处理程序。有基本台账。	建立了标准化投诉处理程序，有完整台账并定期分析。每年开展服务对象满意度调查。	满足第三级要求。并能进行投诉趋势分析，找出系统性问题并采取预防措施。满意度调查结果用于系统改进。	满足第四级要求，客户忠诚度极高，投诉率低于行业标准。建立了主动的客户期望管理和超前服务机制（如定期上门收集需求）。
5.2.7 持续改进与应急管理	未建立系统性的改进措施。应急预案不完善。	对明显问题有总结，有改进意识。有基础的应急方案。	建立并实施了标准化的持续改进与应急管理制度。定期组织项目复盘、应急演练。有鼓励创新的激励机制。	满足第三级要求。能提供改进案例的成功复现数据。应急演练效果评估用于改进。能主动发起改进项目，如应用新能源环卫车。	满足第四级要求，建立了完善的持续改进文化。企业创新能力强，在绿色低碳环卫方面引领行业。

表 B.2 社备维护保养服务管理要求成熟度对应分值

特定管理要求	总分值	成熟度分分值				
		一级	二级	三级	四级	五级
5.2.1 企业资质与合规管理	10	2	4	6	8	10
5.2.2 人员管理与安全	10	2	4	6	8	10
5.2.3 车辆设备管理	20	4	8	12	16	20
5.2.4 服务过程控制与作业管理	20	4	8	12	16	20
5.2.5 智能化与数据管理	20	4	8	12	16	20
5.2.6 客户投诉与满意度	10	2	4	6	8	10
5.2.7 持续改进与应急管理	10	2	4	6	8	10
合计	100	20	40	60	80	100

B.3 在实施城市生活垃圾经营性服务管理要求的成熟度评价时：

- a) 根据表 B.1 对 5.2.1~5.2.6 的成熟度水平进行逐一评价，如某一条达不到一级成熟度要求，则该条不得分；
- b) 将各条成熟度得分累加后，得出管理成熟度总分；
- c) 管理成熟度总分乘以管理成熟度否决系数 M，得出管理成熟度最终得分。其中，管理成熟度否决系数 $M=\{0, 1\}$ ，当发生下列任一情况时 $M=0$ ，否则 $M=1$ ：
 - 1) 5.2.1~5.2.6 中，同时有超过 2 项成熟度无法达到一级水平；
 - 2) 5.2.4（服务过程控制与作业管理）、5.2.3（车辆设备管理） 中任意一项成熟度无法达到一级水平。
- d) 根据管理成熟度总分，管理要求分级规则如下：
 - 1) 20 分（含）~40 分，一级，单项条款得分应不低于“1”分；
 - 2) 40 分（含）~60 分，二级，单项条款得分应不低于“2”分；
 - 3) 60 分（含）~80 分，三级，单项条款得分应不低于“3”分；
 - 4) 80 分（含）~90 分，四级，单项条款得分应不低于“3”分；
 - 5) 90 分（含）~100 分，五级，单项条款得分应不低于“3”分。