

江西腾标认证有限公司

垃圾分类服务认证技术规范

受控状态：（)

文件编号：CTS TBSC096-2026

版本号：B/2

编制：技术部

审核：张辉根

张辉根

批准：周春阳

周春阳

1 范围

本标准规定了垃圾分类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垃圾分类服务认证活动,也适用于各类提供垃圾分类服务的组织(含专业垃圾分类服务公司、再生资源回收企业、物业公司、环卫服务公司等)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 19012—2021 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南
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
GB/T 19095—2019 生活垃圾分类标志
JCC-SC19—001 生活垃圾分类服务认证规则
T/CRRA 0105—2020 再生资源回收企业从事生活垃圾分类服务评价体系
《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

GB/T 19095—2019、JCC-SC19—001 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 垃圾分类服务 waste classification service

指垃圾分类服务组织(简称服务组织)受委托方(物业公司、街道社区、机关单位、学校等)委托,按照国家和地方垃圾分类法规政策,为服务区域提供生活垃圾分类投放的宣传引导、分类收集、分类运输、分类处理指导(或中转)、设施维护、数据统计上报等全过程、专业化服务。

3.2 服务接触点

在垃圾分类服务过程中,服务组织与委托方、居民(公众)发生直接互动或间接影响的具体环节,如垃圾投放指导、宣传活动组织、收运作业现场、投诉处理等。

3.3 服务特性

垃圾分类服务过程中固有的、可被委托方或公众体验感知的特征，如“宣传有效性、投放便利性、收运及时性、环境清洁度、信息透明度”。

4 服务要求

4.1 业务接洽与方案策划

4.1.1 服务组织应充分了解服务区域的基本情况，包括人员结构（如常驻人口、租户比例）、楼栋布局、垃圾产生特点、现有分类设施状况等。**居民/委托方体验感知：他们非常了解我们小区/单位的特点，感觉很用心。**

4.1.2 应制定详尽的垃圾分类服务方案，明确服务目标、人员配置、岗位职责、宣传计划、清运频次、路线规划及费用预算。**委托方体验感知：服务方案非常系统，考虑得很周全。**

4.1.3 双方签订正式服务合同，明确服务范围、服务标准、双方权责、分类分拣要求、各类垃圾去向、数据上报要求及违约责任。**委托方体验感知：合同条款规范，责任义务写得很清楚。**

4.1.4 应尊重居民的生活习惯，作业时间应避让居民休息时段，并提前公示作业安排。**居民体验感知：他们作业时间安排很合理，没有打扰到我们休息。**

4.2 分类投放宣导服务

4.2.1 服务组织应在服务区域内显著位置设置垃圾分类公示牌（包括分类指引、收运单位、责任人、监督电话等）。**居民/委托方体验感知：公示牌内容清晰易懂，有什么问题也知道找谁。**

4.2.2 应组织分类督导员在定时投放点进行现场指导，对分类不准确的居民进行耐心引导。**居民体验感知：督导员很热情，手把手教我们怎么分，很有耐心。**

4.2.3 应通过组织宣传讲座、发放宣传材料、开展分类知识竞赛、举办主题活动等多种形式，提升居民分类意识和准确率。**委托方体验感知：宣传活动形式多样，很有感染力，居民的参与度很高。**

4.2.4 应建立分类积分或绿色账户等正向激励机制，对分类表现好的居民给予适当奖励。**居民体验感知：分类还能换些小礼品，感觉自己的行动被认可了。**

4.3 分类收集与转运服务

4.3.1 分类收集容器应按标准配置，容器外观干净、标识清晰、无破损。**居民/委托方体验感知：垃圾桶摆放整齐，颜色和标识很清晰，一看就知道怎么投。**

4.3.2 收集容器内的垃圾应日产日清，无满溢、堆积、长时间暴露现象。**居民/委托方体验感知：垃圾桶每天都能及时清运，没有出现过满溢的情况。**

4.3.3 收运车辆应采用专用密闭车辆，车身有明确分类标识，作业时无明显跑冒滴漏。**居民/委托方体验感知：清运车很干净，而且分类标识很显眼，感觉不存在混收混运。**

4.3.4 不同种类的垃圾应分类运输，严禁混收混运。**居民/委托方体验感知：能看到他们是将不同种类的垃圾分别装车运走的，真正做到了分类处理。**

4.4 分类处理与资源化服务与合规性

4.4.1 服务组织应向委托方清晰告知各类垃圾的去向和最终处理单位信息，并保留转移联单。**委托方体验感知：垃圾去向非常清晰，有据可查，让我们很放心。**

4.4.2 对于可回收物，应建立规范的内部收集、分拣、暂存、销售和计量体系，确保资源化利用。
委托方体验感知：看着可回收物被回收利用，感觉很有成就感。

4.4.3 有害垃圾应单独收集、专人管理、专库暂存，并交由有资质的单位收运处置，保留转移联单。
委托方体验感知：他们对有害垃圾处理非常谨慎，管理得很规范。

4.5 设施维护与环境管理

4.5.1 收集点地面应硬化、有防雨设施，无积水、无明显异味。
居民/委托方体验感知：投放点的地面干干净净，没什么味道。

4.5.2 垃圾桶站每日应进行清洗、消毒，保持桶体及周边环境整洁。
居民体验感知：垃圾桶每天都有人擦洗，很干净。

4.5.3 转运站（如果有）应保持良好通风和除臭设备运行正常，地面无积存垃圾。
委托方体验感知：转运站管理得很好，没有对周边环境造成影响。

4.6 数据统计与信息服务

4.6.1 服务组织应建立标准化的分类台账，每日记录各类垃圾的收集、转运、处理量。
委托方体验感知：他们的台账做得非常规范，数据很详实。

4.6.2 应定期向委托方提交《垃圾分类工作周/月报》，内容应包括分类数量、分类准确率评估、存在的问题及改进措施等。
委托方体验感知：工作报表很细致，能清楚看到垃圾分类的效果和进步。

4.6.3 应对数据进行统计分析，评估分类效果，并将结果向服务区域居民进行公示。
居民体验感知：小区里定期公示分类数据，感觉公开透明。

5 管理要求

5.1 通用要求

5.1.1 组织应建立并保持满足 GB/T 19001、JCC-SC19-001 及《国家认监委关于规范服务认证的指导意见》要求的垃圾分类服务体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。组织应：

- a) 结合垃圾分类服务接触理论，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（包括宣教、收集、运输、处理等）；
- 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（如厨余垃圾末端处理、有害垃圾收运处置等），组织应建立并实施对供方的选择和评价控制程序。

5.2 特定要求

5.2.1 企业治理与管理目标

组织应明确其垃圾分类服务的业务范围（如服务区域类型、服务内容），并建立包含委托方和居民视角的管理目标，包括但不限于：

- a) **满意指标**: 委托方综合满意度; 居民满意度 ($\geq 80\%$); 服务合同续签率;
- b) **质量指标**: 分类准确率达标率 (按合同约定值); 作业计划执行率 ($\geq 98\%$); 设施清洗消毒执行率 (100%); 投诉处理及时率 (100%, 24 小时内响应);
- c) **合规与安全指标**: 因分类服务导致的混收混运事件数 (应为 0); 因作业引发的安全事故数 (应为 0); 受主管部门行政处罚数 (应为 0)。

5.2.2 人员管理与宣教能力

组织应具备满足垃圾分类服务需求的综合服务能力, 包括但不限于:

- a) **资质与信誉**: 具备合法经营资质, 商业信誉良好, 无不良记录;
- b) **人力资源**: 拥有一支专业化的管理、宣教、督导和作业团队。宣教员应具备良好的沟通能力和垃圾分类专业知识; 督导员应经专业培训并考核合格;
- c) **培训体系**: 建立覆盖垃圾分类政策法规、分类标准、沟通技巧、安全作业、应急处理等的标准化培训教材和考核机制。宣教员、督导员上岗前应通晓本地方言 (如适用)。

5.2.3 设施设备与物资管理

组织应建立并实施设施设备与物资管理制度, 包括但不限于:

- a) **容器管理**: 建立分类收集容器 (各色垃圾桶) 的台账、清洗、维修、更换计划。确保容器数量和布点满足服务区域需求;
- b) **车辆管理**: 建立分类收运车辆 (可回收物、有害垃圾、厨余垃圾、其他垃圾) 的台账、日常点检和定期维保计划。确保车身标识清晰、密闭良好;
- c) **物资管理**: 建立宣传材料 (海报、指引、宣传品)、清洁消毒用品、劳动防护用品等物资的采购、验收、库存管理流程。

5.2.4 作业过程控制与服务交付

组织应建立并实施作业过程控制与服务交付制度, 包括但不限于:

- a) **SOP 体系**: 制定并保持覆盖主要作业 (桶前值守、垃圾收集、分类运输、设备清洗、转运站管理、台账填写等) 的标准操作指导书 (SOP)。SOP 应明确操作步骤、质量标准、安全要求和异常处理流程;
- b) **计划管理**: 制定并执行每日清运路线、收运时间、人员安排, 确保日产日清;
- c) **质量管控**: 建立“督导员自检、班组长巡查、项目经理抽查”的三级质量巡检制度。重点检查分类收集质量、容器整洁度、运输车辆密闭性等;
- d) **交付记录**: 建立标准化的《每日清运交接单》、《车辆运行记录》、《中转站进出台账》等记录表, 确保服务过程可追溯。

5.2.5 数据台账与效果评估数据台账与效果评估数据台账与效果评估数据台账与效果评估

组织应建立并实施数据台账与效果评估制度, 包括但不限于:

- a) **台账管理**: 建立标准化的垃圾分类台账, 每日登记各类垃圾的收集量、收运量、处理量。台账应真实、完整、清晰, 可支撑数据分析和上报;
- b) **效果评估**: 定期对分类准确率进行抽样调查, 形成评估报告。分析投放准确率变化趋势, 识别薄弱环节和改进重点。对委托方进行定期满意度调查。

5.2.6 安全与应急管理

组织应建立并实施安全与应急管理制度，包括但不限于：

- a) **作业安全：**对收运车辆驾驶、有害垃圾收集、转运站等环节的作业人员，制定并实施安全操作规程。配备必要的劳保用品；
- b) **应急响应：**建立针对垃圾满溢、分类设备损坏、有害垃圾泄漏、突发事件等应急情况的预案。建立 24 小时值班制度，确保能及时响应业主和居民投诉及突发情况。

5.2.7 投诉与纠纷处理

组织应建立并实施投诉与纠纷处理机制，包括但不限于：

- a) 在承诺的期限内（如 24 小时）完成投诉的调查、核实、处理与反馈；
- b) 所有投诉应有完整记录，并用于趋势分析和改进。

5.2.8 服务改进与知识管理

组织应制定并实施服务改进与知识管理制度，以满足委托方需求和增强居民满意，包括但不限于：

- a) 对服务中出现的任何不合格项（如分类不达标、清运延误、居民投诉、安全生产事故等）进行根本原因分析，及时采取纠正和预防措施；
- b) 结合委托方反馈、满意度调查、内部审核，定期评审并改进服务体系；
- c) 建立垃圾分类服务案例库，积累不同社区、不同人群分类推广的最佳实践和失败教训。

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 章给出的垃圾分类要求，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 4.1~4.6 要求，赋权量化构建的服务特性体验测评表，设定满分为 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： $0 \leq \alpha \leq 0.2$ ；
 - 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，因养护组织责任（如严重病虫害防控失职、修剪错误导致树木死亡、施药不当导致人员中毒或大面积污染）导致委托方遭受处罚或严重负面舆情的；
- 2) 评价期间，因服务质量问题被委托方通报或主管部门行政处罚的。

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 垃圾分类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 垃圾分类的特定管理要求（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 垃圾分类服务要求测评表

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 策划与接洽 (15.0)	4.1.1 需求理解精准 (2.0)	服务组织非常了解我们小区/单位的特点和需求。	2.0		
2		4.1.2 方案针对性强 (2.0)	服务方案非常有针对性。	2.0		
3		4.1.3 方案系统性 (2.0)	方案系统全面，考虑周全。	2.0		
4		4.1.4 合同条款规范 (2.0)	合同条款规范，责任义务明确。	2.0		
5		4.1.5 响应及时 (2.0)	咨询和接洽响应及时。	2.0		
6		4.1.6 团队专业 (2.0)	服务团队展现了专业素养。	2.0		
7		4.1.7 资质公示 (1.0)	资质和业绩公示清晰。	1.0		
8		4.1.8 整体策划体验 (2.0)	对业务接洽与方案策划服务整体感到满意。	2.0		
9	4.2 宣导服务 (20.0)	4.2.1 公示牌清晰 (2.0)	分类公示牌内容清晰易懂。	2.0		
10		4.2.2 督导员专业 (3.0)	督导员指导耐心、专业、懂方言。	3.0		
11		4.2.3 宣传活动丰富 (2.0)	宣传活动形式多样，有感染力。	2.0		
12		4.2.4 培训效果 (2.0)	培训后居民分类意识明显提升。	2.0		

13		4.2.5 激励机制有效 (2.0)	分类积分等正向激励有吸引力。	2.0		
14		4.2.6 入户宣传 (2.0)	入户宣传讲解得透彻。	2.0		
15		4.2.7 纠正行为方式 (2.0)	纠正错误分类行为时方式委婉、有效。	2.0		
16		4.2.8 反馈渠道 (2.0)	对分类有疑问时，有渠道能咨询和反馈。	2.0		
17		4.2.9 整体宣导体验 (2.0)	对分类投放宣导服务整体感到满意。	2.0		
18		4.2.10 长期意愿 (1.0)	愿意继续与该服务组织合作。	1.0		
19	4.3 收集转运 (25.0)	4.3.1 容器配置合理 (2.0)	垃圾桶数量充足，布点合理。	2.0		
20		4.3.2 容器标识清晰 (2.0)	容器外观干净，标识清晰。	2.0		
21		4.3.3 清运及时 (3.0)	垃圾日产日清，无满溢堆积。	3.0		
22		4.3.4 作业时间合理 (2.0)	清运时间合理，不打扰休息。	2.0		
23		4.3.5 运输车辆规范 (2.0)	清运车辆密封性良好，无跑冒滴漏。	2.0		
24		4.3.6 车辆分类标识 (2.0)	车辆分类标识明显，不混收混运。	2.0		
25		4.3.7 作业过程规范 (3.0)	收集和装载作业很规范。	3.0		
26		4.3.8 不落地作业 (2.0)	作业过程能做到垃圾不落地。	2.0		
27		4.3.9 整体收运体验 (2.0)	对分类收集与转运服务整体感到满意。	2.0		

28	4.4 处理与资源化 (15.0)	4.4.1 去向清晰 (2.0)	各类垃圾去向清晰，有据可查。	2.0		
29		4.4.2 资源化利用 (2.0)	可回收物资源化利用做得好。	2.0		
30		4.4.3 有害垃圾管理 (3.0)	有害垃圾单独收集，管理规范。	3.0		
31		4.4.4 处理合规 (2.0)	末端处理合法合规。	2.0		
32		4.4.5 资源循环教育 (2.0)	有关于资源循环的宣传。	2.0		
33		4.4.6 增值服务 (2.0)	有提供预约回收等增值服务。	2.0		
34		4.4.7 整体处理体验 (2.0)	对分类处理与资源化服务整体感到满意。	2.0		
35	4.5 设施维护 (15.0)	4.5.1 投放点整洁 (3.0)	投放点地面干净，无积水。	3.0		
36		4.5.2 无异味 (2.0)	投放点无明显异味。	2.0		
37		4.5.3 消毒到位 (2.0)	垃圾桶清洗消毒很到位。	2.0		
38		4.5.4 设施完好 (2.0)	垃圾桶、提示牌等设施完好。	2.0		
39		4.5.5 周边环境 (2.0)	设施周边环境干净整洁。	2.0		
40		4.5.6 整体设施体验 (2.0)	对设施维护与环境管理整体感到满意。	2.0		
41	4.6 数据信息 (10.0)	4.6.1 台账规范 (2.0)	分类台账非常规范，数据真实。	2.0		
42		4.6.2 定期报告 (2.0)	定期提交的工作报表很细致。	2.0		

43		4.6.3 数据公示 (2.0)	分类数据定期向居民公示。	2.0		
44		4.6.4 趋势分析 (2.0)	有对分类效果进行趋势分析。	2.0		
45		4.6.5 沟通透明 (2.0)	信息沟通透明，反馈渠道畅通。	2.0		
总分	100	—	—	100		

附录 B

垃圾分类服务管理要求审核工具

B.1 表 B.1 给出了垃圾分类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 垃圾分类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 企业治理与目标	未建立明确的管理目标。对行业标准不熟悉。	明确了管理目标，各项目标基本可测量。	在相关职能和层次上建立并实施了目标。KPI分解到项目，并系统收集分析。	各项目标如期实现。管理层依据KPI进行决策。能通过数据分析识别系统性管理风险。	提供3年以上KPI数据进行对比。能根据数据预测趋势并推动服务模式创新。在行业内有影响力。
5.2.2 人员管理	缺乏系统的培训与资质管理。督导员无培训。	建立了初步的培训制度。有基本的人员资质要求。	建立了覆盖全员的标准化能力管理体系。有标准化的培训教材。关键岗位持证上岗率100%。	满足第三级要求。具有科学的员工培训有效性评估。员工的创新和参与改进的积极性强。	满足第四级要求。建立了员工满意度与居民满意度的相关性分析。企业被认为是行业人才标杆。
5.2.3 设施设备与物资	设施无台账，无清洗更换计划。物资管理混乱。	建立了初步的设施台账和物资记录。	建立并实施了标准化的设施设备与物资管理制度。有标准化的维保计划和清洗消毒SOP。	满足第三级要求。并能利用数据优化采购和维保策略，降低成本。	满足第四级要求。设施设备管理实现数字化。在行业内分享最佳实践。
5.2.4 作业过程控制	未建立标准化SOP。作业凭经验，无质量巡检。	建立了初步的作业指导书和基本记录。	建立并实施了标准化的作业过程控制SOP。有覆盖各环节的SOP和标准化的记录模	满足第三级要求。并能利用数据分析优化清运路线，提高效率，降低投诉。	满足第四级要求。作业过程实现数字化（如GPS追踪、智能调度）。

			板。有三级质量巡检制度。		
5.2.5 数据台账与效果	无系统性的台账管理。无效果评估。	建立了初步的台账制度。有基本的分类量统计。	建立并实施了标准化的数据台账与效果评估制度。有标准化的台账模板和效果评估报告。	满足第三级要求。并能进行数据趋势分析，预测潜在问题，提前干预。	满足第四级要求。质量管理实现数据驱动，能主动优化策略，实现最佳分类效果。
5.2.6 安全与应急	未建立安全制度。无应急响应机制。	建立了初步的安全制度。有基本的安全培训。	建立并实施了标准化的安全与应急管理制度。有标准化的SOP和应急预案，并演练。建立24小时响应机制。	满足第三级要求。风险识别实现数据化。应急预案能基于演练数据进行优化。	满足第四级要求。安全管理实现智能化。实现零事故、零投诉。
5.2.7 投诉与纠纷处理	未建立投诉处理机制。	建立了投诉处理程序。	建立并实施了标准化的投诉处理程序，有完整台账并用于改进。	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。	满足第四级要求，投诉几乎为零，纠纷极少，成为行业规范。
5.2.8 服务改进	未建立系统性的改进措施。	建立了初步的改进措施。	建立并实施了标准化的服务改进与知识管理制度。定期复盘，建有案例库。	满足第三级要求。并能提供案例库成功复用的案例，显著降低重复犯错率。	满足第四级要求，建立了完善的持续改进文化，知识资产成为核心竞争力。

表 B.2 垃圾分类服务管理要求各条成熟度对应分值

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 企业治理与目标	10	2	4	6	8	10
5.2.2 人员管理与宣教	10	2	4	6	8	10

5.2.3 设施设备与物资	10	2	4	6	8	10
5.2.4 作业过程控制	20	4	8	12	16	20
5.2.5 数据台账与效果	20	4	8	12	16	20
5.2.6 安全与应急	10	2	4	6	8	10
5.2.7 投诉与纠纷处理	10	2	4	6	8	10
5.2.8 服务改进与知识	10	2	4	6	8	10
合计	100	20	40	60	80	100

B.3 在实施垃圾分类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（作业过程控制）、5.2.6（安全与应急）** 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）~39 分，一级，单项条款得分应不低于“1”分；
 - 2) 39 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。