


江西腾标认证有限公司

工程施工现场环境与卫生控制服务认证技术规范

受控状态：（  ）

文件编号：CTS TBSC032-2026

版本号：B/2

编制：技术部

审核：张辉根



批准：周春阳



首次发布日期：20221220

首次实施日期：20261220

第6次修订实施日期：20260423

目录

1. 范围	3
2. 规范性引用文件	3
3. 术语和定义	3
4. 服务要求	3
4.1. 环境与卫生策划服务——合规性与主动性	4
4.2. 施工现场环境保护服务——有效性与透明度	4
4.3. 职业健康与卫生管理服务——规范性与人性化	4
4.4. 应急响应与相关方沟通服务——及时性与主动性	4
4.5. 服务过程质量控制	4
5. 管理要求	4
5.1. 通用要求	5
5.2. 特定要求	5
6. 服务认证评价准则	5
6.1. 服务特性测评	5
6.2. 管理要求审核准则	6
表1 管理成熟度水平通用模型	6
7. 认证结果	6
7.1. 认证结果分级	6
7.2. 等级判定	7
附录A 工程施工现场环境与卫生控制服务要求测评工具	8
表A.1 工程施工现场环境与卫生控制服务要求测评表	8
附录B	10
表B.1 工程施工现场环境与卫生控制服务管理成熟度等级描述	10
表B.2 工程施工现场环境与卫生控制服务管理要求成熟度对应分值	11

1. 范围

- 1.1. 本文件规定了工程施工现场环境与卫生控制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。
- 1.2. 本文件规定了江西腾标认证有限公司实施的工程施工现场环境与卫生控制服务认证活动，也适用于施工企业在工业与民用建筑、市政、交通等各类工程施工现场，规范其环境与卫生控制服务行为，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（包括所有修改单）适用于本文件。

- JGJ 146-2013 建设工程施工现场环境与卫生标准
- AQ/T 4256-2015 建筑施工企业职业病危害防治技术规范
- GB 55034-2022 建筑与市政施工现场安全卫生与职业健康通用规范
- GB 3096 声环境质量标准
- GB 16297 大气污染物综合排放标准
- GB/T 19001-2016质量管理体系 要求；
- GB/T 19012-2019质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南；
- GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015 质量管理体系 要求（作为管理要求的通用基础）；
- 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 24620-2022/ISO/IEC Guide 76:2020 服务标准制定导则 考虑消费者需求；
- 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 27400-2020 合格评定 服务认证技术通则。

3. 术语和定义

规范性引用文件中界定的术语以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1. 工程施工现场环境与卫生控制服务

指施工企业为满足相关方对环境、卫生、职业健康的要求，在施工现场实施的环境保护、卫生防疫、职业病危害防治、文明施工等系列服务活动。

3.2. 服务特性

指该服务过程中固有的、可被相关方体验感知的特征，主要包括有效性、及时性、规范性、透明性、人性化。

3.3. 服务管理

指组织为确保工程施工现场环境与卫生控制服务满足规定要求而建立的管理体系及运行控制活动。

3.4. 服务认证

由认证机构证明工程施工现场环境与卫生控制服务符合特定认证要求的合格评定活动。

4. 服务要求

4.1. 环境与卫生策划服务——合规性与主动性

4.1.1. 专项方案编制与交底

- 1) 项目开工前，应编制《施工现场环境保护与卫生控制专项方案》，内容应涵盖扬尘、噪声、污水、废弃物、职业病危害、卫生防疫等措施，并符合JGJ 146-2013、AQ/T 4256-2015、GB 55034-2022的要求。
- 2) 方案应通过审核并向作业人员交底。

4.1.2. 责任承诺与公示

应在现场显著位置公示环境与卫生管理目标、责任人、投诉电话等信息，主动接受相关方监督。

4.2. 施工现场环境保护服务——有效性与透明度

4.2.1. 扬尘控制

采取洒水、覆盖、围挡喷淋、车辆冲洗等综合措施，确保现场无明显扬尘，符合GB 16297要求。

4.2.2. 噪声控制

合理安排施工时间，使用低噪声设备，夜间施工需审批并公告，场界噪声符合GB 3096。

4.2.3. 污水与废弃物处理

- 1) 生活污水经化粪池、隔油池处理，生产废水经沉淀后循环利用或达标排放。
- 2) 建筑垃圾分类收集，有毒有害废弃物单独存放并委托有资质单位处置。

4.2.4. 环境信息公开

设置环保公示牌，实时公示噪声、扬尘监测数据及投诉方式，定期向建设单位和社区通报环保状况。

4.3. 职业健康与卫生管理服务——规范性与人性化

4.3.1. 职业病危害防治

依据AQ/T 4256-2015识别粉尘、化学毒物、噪声、高温等危害因素，配备个体防护用品，定期检测作业环境，组织职业健康检查。

4.3.2. 生活卫生管理

食堂应持食品经营许可证，炊事员持健康证；宿舍人均面积不低于2.5m²，设置淋浴、厕所、盥洗设施；定期消毒，预防传染病。

4.3.3. 饮水与防暑降温

提供符合卫生标准的饮用水，夏季供应防暑饮料和药品，高温时段调整作业时间。

4.4. 应急响应与相关方沟通服务——及时性与主动性

4.4.1. 应急预案与演练

制定突发环境事件、职业中毒、传染病暴发、食物中毒等应急预案，每半年至少演练一次。

4.4.2. 投诉与反馈处理

对社区、建设单位等关于环境与卫生的投诉，应在4小时内响应，24小时内给出处理方案，并向投诉人反馈结果。

4.5. 服务过程质量控制

应识别关键环节（扬尘控制、噪声监测、职业病危害检测、食堂卫生检查、废弃物处置）并制定操作指导书；定期开展自我检查，对不合格项及时整改。

5. 管理要求

5.1. 通用要求

- 1) 组织应建立质量管理体系，参照GB/T 19001，识别服务接触点，建立服务蓝图，持续改进；
- 2) 针对外包服务（如废弃物清运、职业病危害检测）应实施有效控制。

5.2. 特定要求

5.2.1. 管理目标

应建立可测量的管理目标：

- 1) 扬尘排放浓度达标率
- 2) 噪声场界达标率
- 3) 废弃物回收利用率
- 4) 职业病危害检测合格率
- 5) 员工健康体检率
- 6) 食堂卫生合格率
- 7) 投诉及时处理率
- 8) 客户满意度等。

5.2.2. 从业人员职业化培育

制定年度培训计划，对管理人员和作业人员进行环保法规、职业病防治、卫生防疫、应急处理等培训，关键岗位（环保员、卫生员、职业健康管理员）持证上岗。

5.2.3. 环境与卫生策划管理

- 1) 开工前完成专项方案编制，经企业技术负责人审批，并对全体人员进行交底；
- 2) 施工过程中根据实际情况动态更新。

5.2.4. 现场环境控制管理

- 1) 建立洒水抑尘、车辆冲洗、噪声监测、垃圾清运等制度，并保留记录。
- 2) 对监测数据进行分析，发现超标及时改进。

5.2.5. 职业健康与卫生管理

建立职业危害告知、健康监护、职业禁忌调岗等制度；建立食品采购、留样、消毒制度，定期检查食堂、宿舍卫生。

5.2.6. 应急管理

制定环境、卫生、职业健康专项应急预案，明确应急组织、物资、联络方式，每年至少组织1次实战演练。

5.2.7. 沟通与投诉处理

设立多渠道投诉方式（电话、信箱、线上平台），记录完整，按时反馈，每年至少开展1次相关方满意度调查。

5.2.8. 服务补救管理

当出现环保投诉、卫生事件或职业病隐患时，启动补救程序，包括道歉、整改、补偿及后续预防措施。

5.2.9. 服务改进措施

定期评审服务目标达成情况，结合投诉分析、监测数据、内部审核，确定改进项目并实施。

6. 服务认证评价准则

6.1. 服务特性测评

- 6.1.1. 依据第 4 章 规定的工程施工现场环境与卫生控制服务要求，其服务特性的测评应依据附录A的表

A.1给出的测评工具实施。

6.1.2. 服务认证审查员基于表A.1实施工程施工现场环境与卫生控制服务要求（即服务特性）体验测评时：

- 1) 表A.1是根据第4章的要求，赋权量化构建的服务特性体验测评表，设定满分为100分；
 - 2) 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；如果不能明显以“是，否”判断时，则基于李克特5点式量表的体验系数 α 判定，如下：
 - a. 远低于预期： $0 \leq \alpha \leq 0.2$
 - b. 低于预期： $0.2 < \alpha \leq 0.4$
 - c. 符合预期： $0.4 < \alpha \leq 0.6$
 - d. 高于预期： $0.6 < \alpha \leq 0.8$
 - e. 远高于预期： $0.8 < \alpha \leq 1.0$
 - 3) 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；
 - 4) 将服务特性测评基础分乘以体验否决系数E，得出工程施工现场环境与卫生控制服务特性测评分。其中，体验否决系数 $E = \{0, 1\}$ ，当工程施工现场环境与卫生控制服务过程中发生下列任一情况时 $E=0$ ，否则 $E=1$ ：
 - a. 发生重大环境污染或卫生安全责任事故；
 - b. 被政府通报或媒体曝光造成严重社会影响；
 - c. 未取得合法许可或证件过期。
 - 5) 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。
- 6.1.3. 工程施工现场环境与卫生控制服务特性测评活动，其总分由计算每人（次）测评分的均值获得。

6.2. 管理要求审核准则

- 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。
- 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。
- 3) 工程施工现场环境与卫生控制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。
- 4) 6.1.2.4 工程施工现场环境与卫生控制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

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

- 5) 应根据附录B的表B.1. 与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。

7. 认证结果

7.1. 认证结果分级

工程施工现场环境与卫生控制服务认证结果从低至高分为3个等级：3A、4A、5A级。

7.2. 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	服务特性评测	管理要求审核	认证级别
1	60—79分	二级及以上	3A
2	80—90分	三级及以上	4A
3	90分及以上	四级及以上	5A

附录A 工程施工现场环境与卫生控制服务要求测评工具

表A.1 工程施工现场环境与卫生控制服务要求测评表

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
4.1 环境与卫生策划（10）	4.1.1 方案编制与审批(5)	开工前已编制专项方案，内容完整（覆盖扬尘、噪声、污水、废弃物、职业健康、卫生防疫），并经过企业技术负责人审批。	5		
	4.1.2 交底与培训(3)	对项目管理人员及作业班组进行了方案交底和培训，有书面记录。	3		
	4.1.3 公示与承诺(2)	现场醒目位置公示了环境与卫生目标、责任人、投诉电话等信息。	2		
4.2 施工现场环境保护（35）	4.2.1 扬尘控制-围挡喷淋(3)	施工现场沿工地四周设置连续围挡，围挡顶部及道路两侧设有喷淋或雾炮装置，并常态化开启。	3		
	4.2.2 扬尘控制-洒水与覆盖(4)	场内主要道路硬化，定时洒水；裸露土方、易扬尘物料采用防尘网全覆盖；土方作业采取湿法作业。	4		
	4.2.3 扬尘控制-车辆冲洗(3)	工地出入口设置车辆冲洗设施，驶出车辆轮胎及车身冲洗干净，不带泥上路。	3		
	4.2.4 噪声控制(6)	合理选用低噪声设备，高噪声作业避开夜间及午间休息时段；场界噪声经监测符合GB 3096标准；夜间施工经审批并公告周边社区。	6		
	4.2.5 污水与废水处理(5)	生活污水经化粪池、隔油池处理；生产废水经沉淀池处理后循环利用或达标排放；基坑降水综合利用，不随意排放。	5		
	4.2.6 废弃物管理(8)	建筑垃圾分类堆放，有毒有害废弃物（油漆桶、废电池等）单独密闭存放并委托有资质单位处置；生活垃圾日产日清，有分类垃圾桶。	8		
	4.2.7 环境信息公开(6)	安装扬尘、噪声在线监测设备并联网；公示牌实时显示监测数据，每季度向建设单位及社区报送环保报告。	6		
4.3 职业健康与卫生管理（30）	4.3.1 职业病危害因素识别与检测(5)	依据AQ/T 4256-2015识别粉尘、化学毒物、噪声、高温等危害，每年至少一次由有资质机构检测，结果公示。	5		
	4.3.2 个体防护用品配备与使用(5)	按岗位配备防尘口罩、耳塞、防护手套等，并监督正确佩戴；建立发放记录。	5		
	4.3.3 职业健康检查(5)	从事接触职业病危害作业的工人上岗前、在岗期间、离岗时均进行职业健康检查，建立监护档案。	5		

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
	4.3.4 食堂卫生管理(6)	食堂持食品经营许可证，炊事员持有效健康证；食材采购索证，生熟分开，配备消毒柜、留样冰箱（留样48h）。	6		
	4.3.5 生活区卫生(5)	宿舍人均面积 $\geq 2.5\text{m}^2$ ，通风良好，有淋浴、厕所、盥洗设施；定期消毒，无蚊蝇滋生。	5		
	4.3.6 防暑降温与饮水(4)	夏季供应足够的防暑饮料、药品，高温时段调整作业时间；提供符合卫生标准的开水或桶装水。	4		
4.4 应急与沟通服务 (15)	4.4.1 应急预案与演练(6)	制定环境、职业中毒、传染病、食物中毒应急预案，每半年至少组织一次演练，有记录和评估。	6		
	4.4.2 投诉响应及时性(5)	对社区或建设单位的环保/卫生投诉，4小时内响应，24小时内给出处理方案并反馈。	5		
	4.4.3 沟通记录与回访(4)	建立投诉台账，记录处理过程，处理后回访满意度；定期向相关方通报环境与卫生状况。	4		
4.5 服务过程质量控制 (10)	4.5.1 关键环节检查(6)	每月对扬尘、噪声、废弃物、食堂卫生、职业健康等关键环节进行专项检查，形成记录。	6		
	4.5.2 不合格处置(4)	对检查中发现的问题及时整改，分析原因并采取纠正措施，防止再发。	4		
总分：100	总分：100	——	100		

附录B

表B.1 工程施工现场环境与卫生控制服务管理成熟度等级描述

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 管理目标 扬尘达标率、噪声达标率、 废弃物回收率、职业病检测 合格率、投诉处理率等	目标不全或不可测量，无 统计	目标可测量，开始初步统 计	目标基本实现，有定期分 析	目标如期实现，KPI与改 进联动	3年以上持续优化，行业领 先
5.2.2 从业人员职业化培育	无培训计划，关键岗位无 证	有年度计划，部分培训	系统培训，核心岗位持证	员工满意度上升，效果评 估	员工与相关方满意度关 联，良好案例
5.2.3 环境与卫生策划管理	无专项方案	有方案但未经审批或交底 不全	方案完整、审批规范、全 员交底	动态更新，优化措施	策划驱动创新（如智慧环 保系统）
5.2.4 现场环境控制管理	无制度，随意	有基本制度，记录不全	扬尘、噪声、废弃物等 SOP，记录完整	监测数据分析，预防性改 进	智能监测联动自动降尘/降 噪，标杆
5.2.5 职业健康与卫生管理	无制度	有基本要求，开始体检	全面职业病危害检测、健 康监护、食堂卫生规范	定期评估，改进措施	职业健康大数据分析，零 病例
5.2.6 应急管理	无预案	有预案无演练	预案完整，半年演练一 次，有记录	演练后评估改进	数字化应急指挥，多方联 动
5.2.7 沟通与投诉处理	无渠道	有投诉电话，记录不全	多渠道，及时处理，有台 账	趋势分析，预防投诉	主动沟通，投诉率趋零
5.2.8 服务补救管理	无程序	有简单补救	有方针、分类、补偿方案	补救效果评价，提升满意 度	预防性服务补救，主动干 预
5.2.9 服务改进措施	无改进	偶尔纠正	原因分析，纠正措施	多源数据驱动改进	持续改进文化，PDCA闭环

表B.2 工程施工现场环境与卫生控制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 管理目标	10	2	4	6	8	10
5.2.2 从业人员职业化培育	10	2	4	6	8	10
5.2.3 环境与卫生策划管理	10	2	4	6	8	10
5.2.4 现场环境控制管理	15	3	6	9	12	15
5.2.5 职业健康与卫生管理	15	3	6	9	12	15
5.2.6 应急管理	10	2	4	6	8	10
5.2.7 沟通与投诉处理	10	2	4	6	8	10
5.2.8 服务补救管理	10	2	4	6	8	10
5.2.9 服务改进措施	10	2	4	6	8	10
合计	100	20	40	60	80	100

注：在实施工程施工现场环境与卫生控制服务管理要求的成熟度评价时：

- 1) 根据表B.1对5.2.1~5.2.9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；
- 2) 将各条成熟度得分累加后，得出管理成熟度总分；
- 3) 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 $M \in \{0, 1\}$ ，当工程施工现场环境与卫生控制服务管理发生下列任一情况时 $M=0$ ，否则 $M=1$ ：
 - a. 5.2.1~5.2.9中，同时有超过3项成熟度无法达到一级水平；
 - b. 5.2.1、5.2.4、5.2.6中任意一项成熟度无法达到一级水平。
- 4) 根据管理成熟度总分，管理要求分级规则如下：
 - a. 20分（含）~40分，一级，单项条款得分应不低于“1”分；
 - b. 40分（含）~60分，二级，单项条款得分应不低于“2”分；
 - c. 60分（含）~80分，三级，单项条款得分应不低于“3”分；
 - d. 80分（含）~90分，四级，单项条款得分应不低于“3”分；
 - e. 90分（含）~100分，五级，单项条款得分应不低于“3”分。