

江西腾标认证有限公司

工程施工现场环境与卫生服务认证技术规范

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

张辉根

批准：周春阳

周春阳

1 范围

本标准规定了工程施工现场环境与卫生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工程施工现场环境与卫生服务认证活动，也适用于各类施工总承包单位及参建单位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

JGJ 146—2013 建设工程施工现场环境与卫生标准

GB/T 50640—2023 建筑与市政工程绿色施工评价标准

3 术语和定义

JGJ 146—2013 界定的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服务

指施工总承包单位依据 JGJ 146—2013 及相关法律法规，在施工现场实施的环境保护、环境卫生、绿色施工和职业健康保障等一系列管理与服务活动的总称。

3.2 服务接触点

在施工现场环境与卫生管理服务过程中，相关方（周边居民、建设单位、政府监管部门、施工人员等）感知到的具体环节，如出入口洗车、围挡喷淋、食堂就餐、厕所清洁、垃圾清运、扬尘监测数据公示等。

3.3 服务特性

工程施工现场环境与卫生服务过程中固有的、可被相关方体验感知的特征，如整洁度、安静度、清洁度、舒适度、响应度。

4 服务要求

4.1 绿色文明施工策划与展示

4.1.1 绿色施工目标的明确性：项目开工前，应制定明确的绿色施工目标和环境保护措施，并通过宣传栏、标语等形式向现场人员进行宣贯。客户（建设单位）体验感知：项目有明确的环境目标，感觉很专业、有担当。

4.1.2 现场形象与宣传的规范感：施工现场围挡应规范、整洁、美观，出入口设置大门和洗车设施，现场图牌齐全。客户（周边社区）体验感知：围挡很漂亮，现场给人的第一印象很好，很规范。

4.2 大气污染防治管控

4.2.1 扬尘控制的有效性：施工现场主要道路应硬化处理，裸露土方应覆盖或绿化。土方作业应采取湿法作业，确保不产生明显扬尘。客户（周边居民）体验感知：走过工地附近，感觉扬尘很少，空气比较干净。

4.2.2 车辆冲洗的彻底性：所有驶出工地的车辆必须经过冲洗，不得带泥上路。客户（市政监管部门、建设单位）体验感知：门口路面很干净，没有泥浆污染市政道路。

4.2.3 监测数据可见性：现场扬尘在线监测设备的读数应在出入口公示，让公众能够实时监督。客户（周边居民）体验感知：门口的大屏幕能看到实时数据，比较透明。

4.3 水土与噪声污染防治

4.3.1 施工污水排放的合规性：施工现场应设置排水沟和沉淀池，施工污水经沉淀达标后方可排入市政管网。客户（建设单位、环保监管部门）体验感知：排污系统运转正常，没有泥浆水直排，排水沟很干净。

4.3.2 噪声控制的合规性：合理安排高噪声作业时间，夜间施工需办理审批手续并公告周边居民。客户（周边居民）体验感知：晚上没有施工噪音，可以安心休息。

4.3.3 垃圾清运的封闭性：建筑垃圾采用专用封闭式垃圾道或容器清运，严禁凌空抛掷。客户（建设单位）体验感知：施工现场没有高空中抛洒废料的现象，很规范。

4.4 环境卫生与生活服务

4.4.1 办公生活区的整洁舒适度：办公区、宿舍、食堂、厕所、淋浴间等应保持整洁卫生。宿舍应通风良好，设有垃圾桶和生活用品专柜。客户（施工人员）体验感知：宿舍干净通风，住着很舒服，厕所无异味。

4.4.2 食品卫生与饮用水的安全性：食堂应取得食品经营许可证，炊事人员应持健康证上岗。应设置隔油池，提供卫生的饮用水。客户（施工人员）体验感知：食堂很干净，吃的放心，热水供应充足。

4.4.3 生活设施的人性化：现场配备开水（电热水器）、淋浴间、盥洗设施，并有晾晒衣物的场所。客户（施工人员）体验感知：洗衣晾衣、洗热水澡都很方便，生活上没什么困难。

4.5 应急响应与投诉沟通

4.5.1 突发事件应急处理的及时性：对可能发生的环境、卫生等突发事件（如扬尘超标、污水泄露、食物中毒等），应能快速启动应急预案并有效处置。客户（建设单位、监管机构）体验感知：出了突发状况，他们反应很快，处理得当。

4.5.2 周边投诉处理的满意度：对周边社区居民的投诉（如噪声、扬尘、夜间施工等），应态度诚恳，迅速响应并协调解决。客户（周边居民）体验感知：我反映的问题他们很重视，道歉并很快改进了，态度很好。

5 管理要求

5.1 通用要求

5.1.1 组织应建立并保持满足 JGJ 146-2013 要求的施工现场环境与卫生管理体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。组织应：

- a) 结合施工现场环境与卫生服务接触理论，识别关键服务环节（如扬尘控制、污水处理、垃圾清运、食堂卫生），建立服务总蓝图；
- b) 确定服务提供的准则和方法；
- 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（如建筑垃圾清运、食堂承包、化粪池清理、专业检测等），组织应建立并实施控制程序。

5.2 特定要求

5.2.1 组织职责与环境卫生目标

组织应明确施工现场环境与卫生管理的总责部门（或责任人），并建立包含客户（建设方、监管方、施工人员）体验视角的管理目标，包括但不限于：

- a) 满意度指标：周边社区对工地环境投诉率、施工人员对生活区满意度；
- b) 环境指标：施工现场 PM2.5/PM10 浓度（应符合地方规定）、扬尘在线监测合格率（如 100%）、施工废水排放达标率；
- c) 卫生指标：食堂卫生许可证及健康证持证率（应为 100%）、生活区传染病发病率（应为 0 或极低）；
- d) 合规指标：因环境与卫生问题被政府主管部门处罚的次数（应为 0）。

5.2.2 绿色施工与环境保护策划

组织应建立并实施施工现场绿色施工与环境管理策划制度，包括但不限于：

- a) 将环境与卫生管理纳入施工组织设计或编制专项方案，明确管理目标和措施。
- b) 制定并实施绿色施工方案，按照 GB/T 50640 的要求进行绿色施工评价。
- c) 建立环境与卫生管理责任制度，落实管理责任，并定期检查并记录。

5.2.3 从业人员能力与培训

组织应制定并实施工作于服务接触面（环境管理员、绿色施工专员、食堂厨师、保洁员、门卫等）的从业人员的能力管理要求，包括但不限于：

- a) 明确各岗位的任职资格和能力要求。食堂炊事人员应持健康证上岗，环境管理员应掌握环保法规和操作要求。
- b) 建立以提升环境保护意识、卫生防疫知识、应急处置能力和职业操守为核心的培训机制。
- c) 全员（包括新进场人员和分包人员）必须接受环境与卫生管理教育。

5.2.4 材料与废弃物管理

组织应建立并实施材料与废弃物管理制度，包括但不限于：

- a) 材料管理：水泥和其他易飞扬细颗粒建筑材料应密闭存放或覆盖。严禁焚烧各类废弃物。
- b) 建筑垃圾管理：施工现场应设置封闭式建筑垃圾站。建筑物内垃圾采用容器或搭设专用封闭式垃圾道清运，严禁凌空抛掷。生活垃圾应分类存放，及时清运。

5.2.5 施工过程环境控制（核心业务流程）

组织应建立并实施覆盖主要施工过程的环境控制程序，包括但不限于：

- a) 扬尘控制：土方作业湿法作业、主要道路硬化、裸露土方覆盖、出入口设置车辆冲洗设施（依据 JGJ 146-2013 第 4.2 条）。
- b) 水土保持：设置排水沟及沉淀池，施工污水经沉淀达标排放。存放油料和化学溶剂的库房应做防渗漏处理（依据 JGJ 146-2013 第 4.3 条）。

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 章给出的工程施工现场环境与卫生服务要求，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 4.1~4.5 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：

远低于预期： $0 \leq \alpha \leq 0.2$ ；

低于预期： $0.2 < \alpha \leq 0.4$ ；

- 1. 符合预期： $0.4 < \alpha \leq 0.6$ ；
- 2. 高于预期： $0.6 < \alpha \leq 0.8$ ；
- 3. 远高于预期： $0.8 < \alpha \leq 1.0$ 。
- 4. 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；
- 5. 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 $E=1$ ：

评价期间发生因其责任导致的重大环境污染事故（如泥浆水直排、严重扬尘导致被责令停工等）；

存在严重违反《建设工程施工现场环境与卫生标准》JGJ 146 的行为，并被证实的；

- 6. 因环境与卫生问题被政府主管部门通报批评或新闻媒体曝光造成严重社会影响。
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。
- 7. 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。
- 8. 6.1.2 管理要求审核准则
- 9. 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 工程施工现场环境与卫生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 工程施工现场环境与卫生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表格

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

6.1.2.5 根据表 B.1 给出的管理要求审核工具实施第 5 章的管理要求的成熟度评价。

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	AAA
2	80~90	三级及以上	AAAA
3	90 及以上	四级及以上	AAAAA

附录 A

表 A.1 工程施工现场环境与卫生服务要求测评表

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容（基于相关方视角体验）	给定分值	体验系数 α	评价得分
1	4.1 绿色文明施工策划与展示（10）	4.1.1 绿色施工目标宣贯（5）	现场能清晰看到绿色施工和环保标语，感受到了工地的环保决心。	1.2		
2		4.1.2 围挡与大门形象（5）	围挡整齐美观、无破损，大门和门禁系统规范，给人第一印象很好。	1.2		
3		4.1.3 九牌一图规范（5）	各种图牌齐全、信息清晰，让人觉得管理很正规。	1.2		
4	4.2 大气污染防治管控（30）	4.2.1 道路硬化与清扫（5）	场内主要道路硬化、干净，无浮土，洒水及时，没有扬尘。	1.8		
5		4.2.2 裸土覆盖与喷淋（5）	现场裸露土方和物料被防尘网严密覆盖，围挡喷淋系统常态化开启。	1.8		
6		4.2.3 土方湿法作业（5）	土方开挖、破除时，有雾炮或洒水车同步作业，看不见明显扬尘。	1.8		
7		4.2.4 车辆冲洗有效性（5.0）	所有驶出工地的车辆都经过了自动冲洗，不带泥上路，门口路面干净。	1.5		
8		4.2.5 监测数据公示（5.0）	门口扬尘在线监测数据实时显示，且显示数值较低。	1.5		
9	4.3 水土与噪声污染防治（20）	4.3.1 排水沟与沉淀池（5）	排水沟通畅，三级沉淀池运转正常，排出水较清澈。	1.8		
10		4.3.2 泥浆水处理（5）	打桩或地连墙施工产生的泥浆，有专门的收集和处置措施，没有外溢。	1.8		
11		4.3.3 油料与化学品	油料和化学品库房有防渗漏托盘，地面干净，管理规范。	1.2		

		存放 (5)				
12		4.3.4 噪声夜间施工公告 (5)	夜间施工有许可证，并在周边明显位置进行了公告，让居民知情。	1.8		
13	4.4 环境卫生与生活服务 (30)	4.4.1 生活区整体整洁度 (5)	宿舍、食堂、厕所、淋浴间等设施齐全且非常整洁，无异味。	1.8		
14		4.4.2 宿舍舒适度 (5.0)	宿舍通风良好，床铺整洁，有生活用品柜，用电规范。	1.5		
15		4.4.3 食堂卫生 (5)	食堂干净整洁，炊事人员穿工作服、戴口罩，防鼠设施到位。	1.8		
16		4.4.4 垃圾站管理 (5.0)	建筑垃圾站封闭，生活垃圾有分类容器，并日产日清。	1.5		
17		4.4.5 洗漱与热水供应 (5)	洗漱池水龙头充足，淋浴房24小时热水供应，感觉很人性化。	1.8		
18	4.5 应急响应与投诉沟通 (10.0)	4.5.1 应急演练与准备 (5.0)	现场有应急物资库（防尘网、沙袋等），且看到过应急演练相关记录。	1.5		
19		4.5.2 投诉处理态度 (5.0)	小区居民投诉时，项目人员态度谦和，立即处理并回复，纠纷解决快。	1.5		
总分	100	—	—	30.3	—	—
21		4.3.5 课后效果跟踪 (5)	培训结束后，提供详实的评估报告，并给出后续行动建议。	0.9		
22		4.3.6 学习成果转化协助 (5)	课后提供了实用工具模板，并承诺一段时间内答疑，帮助把学到的用起来。	0.6		
23	4.4 咨询服务 (15.0)	4.4.1 诊断分析的精准度 (5)	咨询顾问通过深入调研，一针见血指出管理中的根本问题，有洞察力。	1.2		
24		4.4.2 方案的实操性 (5)	方案中有具体的落地工具、流程模板和行动计划，可执行性强。	1.2		
25		4.4.3 实施辅导的支持度 (5)	在方案落地阶段，顾问全程跟进指导，帮我们克服了很多卡点。	1.2		

26		4.4.4 项目交付与知识转移 (5)	项目结束后，提交完整报告，并教会了我们团队分析方法。	0.9		
27	4.5 人事代理与行政外包 (10.0)	4.5.1 手续办理准点率 (5)	代理的社保、公积金增减员和工资发放，每次都准时完成，零差错。	1.2		
28		4.5.2 政策解答的专业性 (5)	对于我咨询的档案、落户、社保政策问题，总能给出准确清晰的解答。	0.9		
29		4.5.3 线上系统/客服体验 (5)	在线办理业务或查询进度方便，客服响应快。	0.9		
总分	100	100	—	30.3		

附录 B

表 B.1 工程施工现场环境与卫生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 组织职责与目标	组织未建立明确的环境与卫生管理目标，或所设定的目标不可测量。对环境与卫生管理缺乏系统规划，责任未落实到具体部门和人员。管理目标的实现情况处于萌芽状态。	组织明确了环境与卫生管理目标，各项目标可测量。初步明确了管理责任分工，有相关记录，但目标未充分分解到各施工班组或分包单位。	组织在相关职能和层次上建立并实施了目标。目标分解到各施工队/分包单位，纳入合同管理，并开始系统收集和分析KPI（如扬尘在线监测合格率、投诉率、处罚单数等）。	各项目标如期实现。管理层依据环境绩效数据进行决策。通过分析投诉趋势、处罚风险、监测数据等，精准识别管理短板，实现前置管理。	提供3年以上环境绩效数据并进行横向纵向对比。具备快速响应政策变化的能力，主动践行高于法规的环保标准。推动行业环保技术创新或标准提升。
5.2.2 绿色施工策划	组织未编制或仅编制了初步的绿色施工方案，缺乏系统性。环境与卫生管理措施未纳入施工组织设计。策划流于形式，无实际指导意义。	组织编制了绿色施工方案，对环境与卫生管理目标、措施进行了初步策划，并开始实施。方案内容较为概要，未能细化到具体工序。	组织建立并实施了标准化的绿色施工策划与管理制度，包括：1) 施工组织设计中包含专项环境与卫生管理章节；2) 绿色施工方案细化到分部分项工程，有明确的控制指标和责任人；3) 定期开绿色施工专题会议。	满足第三级要求。并能提供策划优化案例，如通过BIM模拟优化道路和堆场布置以减少扬尘，或应用新型环保材料。	满足第四级要求。绿色施工策划已成为实现“智慧工地”、“低碳工地”等创新管理模式的工具。策划具有超前性和行业引领性。
5.2.3 从业人员能力	组织未制定或仅制定了初步的从业人员能力管理要求，缺乏系	组织制定了基本的岗位要求（如食堂人员持健康证），开展了	组织建立并实施了覆盖全员的环境与卫生培训考核制度，包括：	满足第三级要求。建立了正向激励机制（如对优秀环保行为	满足第四级要求，建立了员工满意度与环保绩效的相关性分

	统性和标准化。食堂厨师无健康证，环境管理员不了解环保法规。培训及职业操守教育缺失。	初步的安全文明和环保培训。核心岗位人员（如环境管理员）基本了解自己的职责。	1) 所有新进场人员接受三级教育，包含环境与卫生内容；2) 食堂人员和保洁人员有明确的作业指导书（SOP）；3) 核心管理岗位（如项目环境管理员）持证上岗。	进行奖励），员工展现了良好的环保主动性。能提供培训提升环保成绩的具体数据案例。	析，提供良好实践案例。企业文化中“绿色”和“健康”理念深入人心。
5.2.4 材料与废弃物管理	未建立标准化的材料与废弃物管理制度。建筑材料堆放混乱，易飞扬材料未覆盖。建筑垃圾和生活垃圾混放，未分类，清运不及时。	组织建立了初步的材料与废弃物管理制度，明确了基本的堆放和清理要求并开始实施。设有简易的建筑垃圾池和生活垃圾站。	组织建立并实施了标准化的材料与废弃物管理制度，包括SOP：1) 材料分区堆放，标识清晰；2) 建筑垃圾和生活垃圾分类收集，并委托有资质的单位清运；3) 废弃物管理台账清晰。	满足第三级要求。并能定期进行废弃物减量化、资源化利用分析，如分类回收利用趋势、建筑垃圾排放率降低趋势。	满足第四级要求。实现施工现场废弃物零排放或近零排放、材料损耗率行业最低。废弃物分类回收利用成为利润点。
5.2.5 过程环境控制	未建立标准化的施工过程环境控制程序。扬尘控制、污水处理、噪声控制等措施随意，缺乏明确的标准和记录。经常被周边居民投诉或监管部门处罚。	组织建立了初步的施工过程环境控制程序，明确了扬尘、污水、噪声等控制的基本要求并开始实施。初步建立了相关记录（如洒水记录、冲洗记录）。	组织建立并实施了标准化的施工过程环境控制程序，包括SOP：1) 扬尘控制有详细的设备配置标准（如围挡喷淋管道间距、雾炮覆盖半径）和开启频次；2) 排污系统有定期检查清理计划；3) 全过程记录完整。	满足第三级要求。并能利用数据分析（如扬尘监测数据超标时段分析）优化作业时间和喷淋策略，实现精准控尘。过程控制指标呈持续改善趋势。	满足第四级要求。过程环境控制实现数字化、智能化（如AI识别裸土覆盖、自动启停喷淋系统、智能降尘系统）。获得政府或行业绿色施工奖项。
5.2.6 环境卫生与设施	未建立标准化的环境卫生与生活设施管理	组织建立了初步的食堂、宿舍、厕所等管	组织建立并实施了标准化的生活区管理制	满足第三级要求。并能定期进行满意度调	满足第四级要求。生活区标准化、物业化

	制度。食堂卫生条件差，宿舍脏乱差，厕所无冲水设施。不符合JGJ 146-2013第5章的基本要求。	理制度，明确了基本的清扫、消毒要求。临时设施基本配置齐全（宿舍、食堂、厕所等），但内务管理有待加强。	度，包括SOP：1) 食堂、宿舍、厕所等有明确的卫生标准和检查评分表；2) 生活区有专人负责保洁和监督；3) 设施符合JGJ 146-2013第5章的严格要求。	查（对施工人员），分析生活区管理数据的短板并主动改进。员工满意度持续上升。	管理成为行业标杆。工人居住环境和福利待遇成为吸引工人的品牌。
5.2.7 应急管理	未建立标准化的环境与卫生突发事件应急管理制度。未制定应急预案，或应急预案不具可操作性。缺少应急物资和演练。	组织建立了初步的应急管理制度，明确了应急组织机构和基本的处置流程。应急预案初步制定，但未组织演练或演练记录不完整。	组织建立并实施了标准化的应急管理制度，包括SOP：1) 针对扬尘、污水、食物中毒、火灾等均有具体应急预案；2) 应急物资齐全，有清单和定期检查记录；3) 每年至少组织一次应急演练，并有评估和改进。	满足第三级要求。并能对演练和实际应急事件进行深度复盘分析，找出系统性问题并完善应急预案。	满足第四级要求。应急管理体系成熟，能快速响应非常规突发事件，并能快速恢复正常生产。在行业内分享应急管理最佳实践。
5.2.8 监测与信息公开	未建立系统性的监测与信息公开制度。环境数据监测流于形式或未开展，公示牌内容空白或不更新。	组织开始进行简单的监测（如目测检查），但无仪器测量记录。设置了简易的公示牌，但内容更新不及时。	组织建立并实施了标准化的监测与信息公开制度，包括：1) 安装了扬尘在线监测和噪声自动监测系统，数据联网；2) 监测数据在现场LED屏和集团平台公示；3) 有日报、周报制度。	满足第三级要求。并能定期分析监测数据，形成环境质量分析报告，用于指导现场管理。	满足第四级要求。环境数据管理实现实时化、可视化、智慧化，并向周边社区和公众开放参观，展现企业责任。
5.2.9 投诉与纠纷处理	未建立投诉与纠纷处理机制。投诉受理、	组织建立了投诉处理程序，明确了受理和	组织建立并实施了标准化的投诉与纠纷处	满足第三级要求。并能进行投诉趋势分	满足第四级要求，并能提供行业最佳实

	调查、处理、反馈的流程不清晰，记录不完整。对于投诉采取敷衍或推诿态度。	反馈的基本流程。投诉渠道初步设立（如公布电话），记录开始建立。	理程序，明确受理、调查、处理、反馈的流程和时限。投诉台账完整，处理结论经得起考验。	析，找出系统性问题并采取预防措施。	践。主动与周边社区建立共建机制，实现“零投诉”。
5.2.10 服务改进措施	未建立系统性的服务改进措施。对环境管理中出现的各种问题，处理停留在被动应对层面，缺乏系统性的原因分析和纠正措施。	组织建立了初步的服务改进措施，对检查发现的明显问题（如围挡破损、垃圾未清）进行了初步的纠正。	组织制定并实施了标准化的服务改进措施，对不合格项（如检查发现的扬尘超标、卫生死角）进行根本原因分析，并采取纠正和预防措施。结合监测数据、投诉、内审等数据驱动改进。	满足第三级要求。并能提供系统性改进案例。	满足第四级要求，并建立了完善的持续改进文化，使环境与卫生管理水平在行业中处于引领地位。改进成为企业文化的一部分。

表 B.2 工程施工现场环境与卫生服务管理要求成熟度对应分值

特定管理要求	总分值	成熟度分值				
		一级	二级	三级	四级	五级
5.2.1 组织职责与目标	10	2	4	6	8	10
5.2.2 绿色施工与环境保护策划	10	2	4	6	8	10
5.2.3 从业人员能力与培训	10	2	4	6	8	10
5.2.4 材料与废弃物管理	10	2	4	6	8	10
5.2.5 施工过程环境控制	10	2	4	6	8	10
5.2.6 环境卫生与生活设施管理	10	2	4	6	8	10
5.2.7 应急管理	10	2	4	6	8	10

5.2.8 监测与信息公开	10	2	4	6	8	10
5.2.9 投诉与纠纷处理	10	2	4	6	8	10
5.2.10 服务改进措施	10	2	4	6	8	10
合计	100	20	40	60	80	100

B.3 在实施工程施工现场环境与卫生服务管理要求的成熟度评价时：

- a) 根据表 B.1 对 5.2.1~5.2.10 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. 5.2.1~5.2.10 中，同时有超过 3 项成熟度无法达到一级水平；
 - 2. 5.2.4、5.2.5 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：
 - 3. 20 分（含）~38 分，一级，单项条款得分应不低于“1”分；
 - 4. 38 分（含）~59 分，二级，单项条款得分应不低于“2”分；
 - 5. 59 分（含）~80 分，三级，单项条款得分应不低于“3”分；
 - 6. 80 分（含）~90 分，四级，单项条款得分应不低于“3”分；
 - 7. 90 分（含）~100 分，五级，单项条款得分应不低于“3”分。