

江西腾标认证有限公司

道路清扫保洁服务认证技术规范

受控状态：（)

文件编号：CTS TBSC082-2026

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

本标准规定了道路清扫保洁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道路清扫保洁服务认证活动，也适用于各类提供道路清扫保洁服务的组织（含环卫服务公司、市政养护单位、物业公司等）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 41085—2021 城乡社区环卫清洁服务要求
CJJ/T 126—2012 城市道路清扫保洁质量与评价标准

3 术语和定义

GB/T 41085—2021 和 CJJ/T 126—2012 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 道路清扫保洁服务

指道路清扫保洁服务组织受委托方（如政府环卫部门、街道办、物业管理单位等）委托，对指定的城市道路、广场、街巷、人行道等公共区域进行机械化或人工清扫、日常巡回保洁、垃圾收集与清运，以及洒水降尘、冬季除雪等专项作业的全过程专业化服务。

3.2 服务接触点

在道路清扫保洁服务过程中，服务组织与委托方或市民发生直接互动或间接影响的具体环节，如作业巡查、垃圾清运、设施擦拭、问题反馈、投诉处理、重大活动保障等。

3.3 服务特性

道路清扫保洁服务过程中固有的、可被委托方或市民体验感知的特征，如整洁度、及时性、规范性、安全性、环保性。

4 服务要求

4.1 服务准备与方案策划

- 4.1.1 服务组织应在服务开始前，对服务区域进行现场踏勘，了解道路等级、路面材质、交通流量、人流量、商业区/居住区分布及垃圾产生特点。委托方/市民体验感知：他们对辖区情况了如指掌，方案很有针对性。
- 4.1.2 应根据踏勘结果，制定详尽的清扫保洁作业方案，明确清扫模式（机械化/人工/混合）、作业频次、作业时间、人员配置、设备要求、质量指标、应急预案及安全保障措施。委托方/市民体验感知：作业方案非常详尽，机械化作业的路线和时间都规划得很合理。
- 4.1.3 应配备足够、完好的清扫保洁设备（如洗扫车、洒水车、垃圾压缩车、小型机扫车等）和工具，并确保车辆符合环保排放标准。委托方/市民体验感知：他们使用的车辆很新，作业时噪音和排放都控制得很好。
- 4.1.4 作业人员应经过岗前培训，掌握安全操作规程、文明作业规范及设备操作技能。委托方/市民体验感知：保洁员看起来训练有素，遵守交通规则。
- 4.1.5 服务组织应与委托方签订正式服务合同，明确服务范围、作业标准、考核办法、安全责任、违约责任及争议解决方式。委托方体验感知：合同条款很清晰，考核标准明确，便于我们监督。

4.2 道路清扫与保洁作业

- 4.2.1 作业人员应统一着装，穿戴具有反光标识的工装，文明作业，主动避让行人。市民体验感知：保洁员穿着工作服，看起来很规范，很醒目。
- 4.2.2 机械清扫作业应按既定路线和时段进行，控制车速，确保清扫效果。作业时应开启警示灯，注意避让车辆和行人。委托方/市民体验感知：机械清扫车作业很准时，路面扫得很干净，基本没有扬尘。
- 4.2.3 人工保洁应实行“定人、定岗、定路段”的管理模式，对路面、果皮箱、人行道、绿化带边沿等进行全面保洁。市民体验感知：路面上基本看不见垃圾，果皮箱也擦拭得很干净。
- 4.2.4 对卫生死角（如角落、树坑、雨水箅子、隔离栏底部等）应进行定期清理，确保无积存垃圾。委托方/市民体验感知：连树坑里的烟头都清理干净了，工作很细致。
- 4.2.5 遇重大活动或特殊天气（如落叶季、暴雨后），应启动应急保障预案，增加作业频次和力量。委托方体验感知：遇到刮大风或活动，他们能马上增加人手，路面总能很快恢复整洁。
- 4.2.6 洒水降尘作业应根据天气、气温、路面情况合理调度，减少对行人和非机动车辆的影响。结冰期应停止洒水作业。市民体验感知：夏天洒水降温很及时，路面也不至于太湿滑，很人性化。

4.3 垃圾收集、清运与转运

- 4.3.1 果皮箱、垃圾桶内的垃圾应日产日清，无满溢、无积压。市民体验感知：垃圾桶从来不会满出来，清运得很及时。
- 4.3.2 垃圾清运车辆应密闭运输，无抛洒滴漏，避免二次污染。委托方/市民体验感知：垃圾车很密封，运输过程中没有掉落垃圾或污水。
- 4.3.3 垃圾转运站应保持清洁，无异味，作业规范。委托方体验感知：中转站管理得很好，没什么臭味，作业也很规范。

4.4 服务质量检查与验收

4.4.1 服务组织应建立日常巡查和月度/季度考核制度，检查结果应形成书面记录，作为支付和奖惩依据。委托方体验感知：他们每天都有自查，而且考核记录很规范，为我们提供了很好的监督依据。

4.4.2 服务组织应主动邀请委托方进行联合检查或验收，对照服务标准和合同约定进行打分。委托方体验感知：他们会主动配合我们进行月度和季度考核，态度很开明。

4.4.3 针对检查中发现的不合格项，服务组织应立即整改，并分析原因，采取纠正措施。委托方体验感知：我们提出的整改要求，他们响应很快，整改也很到位。

4.5 客户沟通、投诉处理与信息保密

4.5.1 服务组织应建立与委托方的定期沟通机制，如周例会、月简报等。委托方体验感知：每周都有工作简报，所有数据一目了然。

4.5.2 对市民或委托方的投诉（如漏扫、保洁不及时、噪音扰民等），服务组织应在承诺时间内（如2小时）响应，并及时处理反馈。市民体验感知：我反映门口有垃圾，他们很快就派人来清扫了。

4.5.3 对委托方的服务区域信息、日常运营数据等敏感信息采取严格保密措施，不外泄。委托方体验感知：他们很注重保密，不会透露我们辖区的具体运营细节。

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 和 GB/T 41085-2021 要求的道路清扫保洁服务体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。组织应：

a) 结合道路清扫保洁服务接触理论，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；

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、设备租赁、特种垃圾处理等），组织应建立并实施控制程序。

5.2 特定要求

5.2.1 企业治理与管理目标

组织应明确其道路清扫保洁服务的业务范围，并建立包含服务质量视角的管理目标，包括但不限于：

a) 满意度指标：委托方及市民综合满意度；

b) 质量指标：主次干道机械化清扫率（达到或超过合同要求）；“以克论净”达标率（路面尘

土量控制标准)；垃圾清运及时率(应为100%)；果皮箱完好率；因服务质量导致的合同考核扣分情况；

c) 安全指标：重大安全生产事故数(应为0)；交通事故数(应控制在合理范围内)；

d) 环保指标：作业车辆环保达标率(应为100%)；作业扬尘控制达标率。

5.2.2 组织管理与能力建设

组织应具备满足道路清扫保洁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；

b) 人才队伍：拥有一支经过专业培训的保洁管理员、机械操作员、保洁员队伍。关键岗位人员(如项目经理、安全员)应具备相应资质；

c) 技术装备：配备符合环保和作业要求的各类清扫保洁车辆、设备及配套工具，并建立设备维护保养制度。

5.2.3 作业方案策划

组织应建立并实施作业方案策划管理制度，包括但不限于：

a) 现场踏勘：制定标准化的现场踏勘流程，记录辖区道路等级、面积、交通流量、扬尘源、特殊需求等；

b) 方案编制：编制详尽的《道路清扫保洁作业方案》，明确作业模式、作业路线、人员及设备配置、作业时间、质量标准、安全措施、应急预案等；

c) 方案审核：方案应经过内部审核，确保可行性和合规性；

d) 合同管理：建立标准化的合同范本，明确双方权责。

5.2.4 作业过程控制

组织应建立并实施覆盖道路清扫保洁全过程的作业过程控制制度，包括但不限于：

a) 作业指导书：编制覆盖各类作业(机械化清扫、人工保洁、洒水降尘、冬季除雪等)的标准化作业指导书(SOP)，明确操作步骤、安全要求、质量控制点等；

b) 人员管理：实施岗前培训、在岗考核、定期体检的体系。使用信息化手段(如一线人员智慧管理系统)进行人员考勤和轨迹管理；

c) 设备与物资管理：建立车辆和设备管理台账，实施定期例检、维修保养及油耗管理。建立清扫工具、劳保用品的领用和更换制度；

d) 环境与安全控制：制定现场作业安全管理制度，包括反光背心穿戴、警示锥桶使用、交通事故应急预案等。

5.2.5 质量监控与考核管理

组织应建立并实施质量监控与考核管理制度，包括但不限于：

a) 日常巡查：实施每日巡回检查，对路面洁净度、人员在岗情况、设备作业状态进行监控；

b) 数据分析与改进：建立“以克论净”或量化考核指标的定期采集和分析机制，发现质量波动趋势，及时调整作业方案；

c) 联合考核：制定标准化的联合考核清单，定期与委托方共同进行月度/季度考核；

d) 不合格项管理：对考核和巡查中发现的不合格项进行记录、根本原因分析并采取纠正措施。

5.2.6 数字化与创新管理

组织应建立并实施数字化与创新管理制度，包括但不限于：

a) 信息化平台：运用智慧环卫管理系统实现人员调度、车辆GPS定位、作业轨迹回放、垃圾清运量统计、设备管理、质量巡查等环节的数字化管理；

b) 创新方法：探索和应用新型清扫保洁技术，如纯电动清扫车、AI 智能巡检系统、大数据分析优化作业路线等，提升作业效率和降低运营成本。

5.2.7 客户服务与合同履行

组织应建立并实施客户服务与合同履行管理制度，包括但不限于：

- a) 履约保证：按合同约定，按时、高质量完成各项扫保任务；
- b) 沟通与报告：建立与委托方的定期沟通机制，按时提交作业周报/月报；
- c) 投诉与纠纷处理：在规定时限内响应并处理市民或委托方的投诉；
- d) 客户关系维护：定期回访委托方，听取意见，提升客户满意度。

5.2.8 信息与数据安全

组织应建立并实施信息与数据安全管理制度，包括但不限于：

- a) 数据分类与保密：对委托方提供的作业区域信息、运营数据、合同信息等进行分级管理和保密；
- b) 影像资料管理：规范作业前后影像资料的采集、存储和使用。

5.2.9 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，并用于趋势分析和内部改进。

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 章给出的道路清扫保洁服务要求，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： $0 \leq \alpha \leq 0.2$ ；
 - 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，因组织责任发生重大安全生产责任事故（如重大交通事故、人员伤亡）且舆论影响恶劣；

- 2) 评价期间，因作业违规被主流媒体曝光或被城市管理部门处罚，造成不良社会影响。
- 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。

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 道路清扫保洁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 道路清扫保洁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	丙
2	80~90	三级及以上	乙
3	90 及以上	四级及以上	甲

附录 A

表 A.1 道路清扫保洁服务要求测评表

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容（基于委托方/市民视角体验）	给定分值	体验系数 α	评价得分
1	4.1 准备与方案 (20)	4.1.1 现场踏勘专业性 (5)	服务组织对辖区道路情况摸查得十分清楚。	1.0		
2		4.1.2 方案详尽性 (5)	作业方案详尽、科学，机械化作业路线合理。	1.0		
3		4.1.3 设备配置合理性 (5)	配备的车辆型号和数量合理，符合环保要求。	1.0		
4		4.1.4 人员培训充分性 (5)	作业人员经过充分培训，熟知操作规程。	1.0		
5		4.1.5 合同清晰度 (5)	服务合同内容明确，考核标准清晰，权责明确。	1.0		
6		4.1.6 应急预案周全性 (5)	对雨雪天、落叶季、重大活动有应急预案。	1.0		
7		4.1.7 报价透明度 (5)	报价单项目清晰，无隐形消费。	1.0		
8		4.1.8 服务时间承诺 (5)	承诺的作业时间和考核时间很明确。	1.0		
9		4.1.9 安全承诺 (5)	对安全生产有明确的承诺和保障措施。	1.0		
10	4.2 扫保作业 (30)	4.2.1 人员着装规范 (5)	作业人员统一穿戴反光背心工作服。	1.0		
11		4.2.2 路面洁净度 (5)	主次干道、人行道路面无暴露垃圾、杂物、积尘。	1.0		

12		4.2.3 机械化清扫效果 (5)	机扫车作业后路面几乎无尘土，不扬尘。	1.0		
13		4.2.4 人工保洁到位 (5)	保洁员主动巡回保洁，清理果皮箱、角落垃圾。	1.0		
14		4.2.5 卫生死角清理 (5)	树坑、雨水箅子、隔离栏底部的杂物清理干净。	1.0		
15		4.2.6 果皮箱洁净 (5)	果皮箱表面无污渍，无满溢，无破损。	1.0		
16		4.2.7 洒水作业人性化 (5)	洒水及时，注意避让行人，减少对正常通行的影响。	1.0		
17		4.2.8 文明作业 (5)	作业人员说话文明，主动避让行人。	1.0		
18		4.2.9 交通安全警示 (5)	作业车辆和人员使用了明显的安全警示标识。	1.0		
19		4.2.10 除雪作业响应 (5)	冬季除雪及时，保障了道路基本畅通。	1.0		
20		4.2.11 作业时间规范 (5)	作业时间合理，未在高峰时间大规模占道作业。	1.0		
21		4.2.12 落叶期保障 (5)	落叶时节清理及时，路面无明显堆积。	1.0		
22		4.2.13 重大活动保障 (5)	重大活动期间作业频次增加，效果显著提升。	1.0		
23		4.2.14 作业状态持续性 (5)	全天候作业，路面始终维持较高整洁度。	1.0		
24	4.3 垃圾收运 (15)	4.3.1 清运及时性 (5)	垃圾桶/果皮箱垃圾日产日清，无满溢。	1.0		
25		4.3.2 清运密闭性 (5)	清运车辆密闭运输，无抛洒滴漏。	1.0		
26		4.3.3 转运站管理 (5)	垃圾转运站清洁无异味，作业规范。	1.0		

27		4.3.4 垃圾桶归位整齐 (5)	垃圾桶归位摆放，不占道，周边无积存垃圾。	1.0		
28		4.3.5 保洁员责任心 (5)	垃圾清运过程中注意保持周边环境卫生。	1.0		
29		4.3.6 大件垃圾处理 (5)	对大件垃圾有明确的收集和清运方案。	1.0		
30		4.3.7 垃圾桶维护 (5)	破损的垃圾桶能及时更换。	1.0		
31	4.4 质量监督 (20.0)	4.4.1 自检主动性 (5)	服务组织每日进行质量巡查并记录。	1.0		
32		4.4.2 问题整改及时性 (5)	对巡查中发现的问题，立即安排整改。	1.0		
33		4.4.3 整改结果有效性 (5)	整改后的区域达到质量标准。	1.0		
34		4.4.4 联合验收配合度 (5)	主动配合委托方的月度/季度考核。	1.0		
35		4.4.5 质量数据透明度 (5)	考核数据和分析报告能如实反映。	1.0		
36		4.4.6 质量稳定性 (5)	合同期内服务质量保持稳定，无明显忽高忽低。	1.0		
37		4.4.7 问题分析专业性 (5)	对质量问题的原因分析客观，措施有力。	1.0		
38		4.4.8 持续改进能力 (5)	能看到服务质量随着时间推移有明显的进步。	1.0		
39		4.4.9 考核记录完整性 (5)	所有考核文档完整、规范。	1.0		
40		4.4.10 量化指标效果 (5)	“以克论净”等量化指标长期达标。	1.0		
41	4.5 沟通与投诉 (20.0)	4.5.1 沟通渠道便利 (5)	有多种沟通方式，联系方便。	1.0		

42		4.5.2 进度反馈主动性 (5)	主动提交周报、月报，信息透明。	1.0		
43		4.5.3 问题反馈透明度 (5)	对服务中的问题（如设备故障、人员变动）及时沟通。	1.0		
44		4.5.4 投诉处理时效性 (5)	市民/委托方投诉后，能在承诺时间内响应、处理、反馈。	1.0		
45		4.5.5 投诉处理效果 (5)	投诉处理后，问题得到彻底解决。	1.0		
46		4.5.6 投诉渠道畅通性 (5)	知道通过什么渠道反映问题。	1.0		
47		4.5.7 信息保密严格性 (5)	对委托方的运营信息严格保密。	1.0		
48		4.5.8 费用结算清晰 (5)	结算单清晰，有据可查。	1.0		
49		4.5.9 品牌信任度 (5)	合作中对该服务组织产生信任。	1.0		
50		4.5.10 长期合作意向 (5)	愿意继续与该服务组织合作。	1.0		
总分	100	—	—	50.0	—	—

附录 B

表 B.1 道路清扫保洁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 企业治理与目标	组织未建立明确的管理目标，或目标不可测量。管理粗放，对服务质量无系统规划。	组织明确了管理目标，各项目标可测量。初步明确了各层级岗位职责。	组织在相关职能和层次上建立并实施了目标。KPI分解到部门，并系统收集分析。	各项目标如期实现。管理层依据KPI和数据分析进行决策。能识别作业过程的系统性风险。	提供3年以上KPI数据并进行对比。能根据数据预测趋势并推动服务模式创新（如推出数智化保洁服务）。在行业内有一定影响力。
5.2.2 组织管理与能力建设	缺乏系统的人才培养。多为临时招聘工人，培训流于形式。车辆设备管理混乱，无台账。	建立了初步的培训制度。有基本的车辆设备使用记录。	建立了覆盖全员的能力管理体系。有标准化的培训教材和考核标准。建立了设备维护保养的标准化流程和台账。	满足第三级要求。具有科学的员工满意度测评，员工满意度与项目绩效有关联分析。员工创新意识强。	满足第四级要求。建立了员工满意度与客户满意度的相关性分析。企业被认为是行业人才培养和输出中心。
5.2.3 作业方案策划	未建立标准化的方案策划流程。作业方案凭项目经理个人经验。	建立了初步的方案策划流程。有方案的基本模板。	建立并实施了标准化的方案策划管理制度（SOP）。有标准化的踏勘表格、方案编写模板和审核流程。	满足第三级要求。并能提供方案优化案例，如通过大数据分析优化车辆路线。方案策划更加精细化。	满足第四级要求。服务策划可实现预测性分析，能主动预警客户需求变化并提供定制化方案。
5.2.4 作业过程控制	未建立标准化的作业指导书。作业人员凭经验操作，无统一标准。机械设备无保养	建立了初步的作业流程。有基本的车辆操作规程和保洁员行为规范。	建立并实施了标准化的作业过程控制程序（SOP）。有标准化的作业指导书（SOP）、	满足第三级要求。并能利用数据分析（如油耗趋势、报警率趋势）优化作业流程和	满足第四级要求。过程控制实现数字化、智能化（如AI调度、自动驾驶清扫车）。

	记录。		设备操作规程和安全制度。使用信息化系统进行物资和车辆管理。	控制策略。指标呈改善趋势。	在行业内分享最佳实践。
5.2.5 质量监控与考核	未建立质量监控与考核制度。服务质量靠自我感觉，无系统性的自查或第三方考核。	建立了初步的质量监控流程，规定了自检的基本要求。开始有考核记录。	建立并实施了标准化的质量与考核制度（SOP）。有标准化的自查清单、第三方考核流程、量化考核标准和纠正措施指南。	满足第三级要求。并能进行质量趋势分析（如月度“以克论净”数据波动），系统优化质量管控点。	满足第四级要求。质量管理实现数据驱动和智能预警，能预测潜在质量风险并主动干预。
5.2.6 数字化与创新管理	未建立数字化与创新管理制度。基本靠人工排班、考勤，无信息化工具。	开始使用电子表格进行排班和考勤记录。	建立并实施了标准化的数字化与创新管理制度。使用智慧环卫管理系统进行人员调度、车辆轨迹监控和数据分析。	满足第三级要求。并能提供创新产生的直接效益数据（如效率提升、成本降低）。智能化设备（如AI巡检车）开始应用。	满足第四级要求。拥有自主研发的数字化管理平台。深度应用智能装备（如自动洗扫车集群作业）。
5.2.7 客户服务与履约	未建立客户服务与合同履约管理制度。无定期沟通机制。	建立了初步的客户服务管理制度，明确了基本的服务承诺。有简单的联系方式。	建立并实施了标准化的客户服务与合同管理制度（SOP）。有标准的工作周报/月报模板、投诉处理流程。	满足第三级要求。并能进行客户满意度趋势分析，系统提升客户体验。客户续约率呈上升趋势。	满足第四级要求，并能提供行业最佳实践。客户关系管理实现预测性分析，主动预警客户流失风险。
5.2.8 信息与数据安全	未建立信息与数据安全管理制度。客户信息记录混乱。	建立了初步的信息与数据安全管理制度，明确了保密要求。	建立并实施了标准化的信息与数据安全管理制度（SOP）。客户数据实行分级管理。	满足第三级要求。信息安全实现数字化、自动化。	满足第四级要求。数据安全达到行业最高标准。
5.2.9 投诉与纠纷处理	未建立投诉与纠纷处理机制。责任不清，记录不全。	建立了投诉处理程序，明确了受理和反馈的基本流程。	建立并实施了标准化的投诉与纠纷处理程序，明确流程和时限。投诉台账完整，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，成为行业处理规范。

5.2.10 服务改进与知识管理	未建立系统性的服务改进措施。项目做完就结束。	建立了初步的服务改进措施，对发现的问题进行了总结。	建立并实施了标准化的服务改进与知识管理制度。定期召开质量分析会。建立了不同作业场景的案例库。	满足第三级要求。并能提供案例库在多个项目中成功复用的案例，显著降低重复犯错率。	满足第四级要求，并建立了完善的持续改进文化，使服务质量在行业中处于引领地位。知识资产成为核心竞争力。
------------------	------------------------	---------------------------	--	---	--

表 B.2 道路清扫保洁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 企业治理与目标	10	2	4	6	8	10
5.2.2 组织管理与能力建设	10	2	4	6	8	10
5.2.3 作业方案策划	10	2	4	6	8	10
5.2.4 作业过程控制	10	2	4	6	8	10
5.2.5 质量监控与考核管理	10	2	4	6	8	10
5.2.6 数字化与创新管理	10	2	4	6	8	10
5.2.7 客户服务与履约	10	2	4	6	8	10
5.2.8 信息与数据安全	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 服务改进与知识管理	10	2	4	6	8	10
合计	100	20	40	60	80	100

B.3 在实施道路清扫保洁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。