

江西腾标认证有限公司

园林绿化养护服务认证技术规范

受控状态：（)

文件编号：CTS TBSC075-2026

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

本标准规定了园林绿化养护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园林绿化养护服务认证活动，也适用于各类提供园林绿化养护服务的组织（含专业绿化养护公司、物业公司绿化部门、城市园林管护单位等）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
CJJ/T 287—2018 园林绿化养护标准

CJJ 82—2012 园林绿化工程施工及验收规范
GB 5084—2021 农田灌溉水质标准（用于浇灌用水）
《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

CJJ/T 287—2018 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 园林绿化养护服务 landscape maintenance service

指园林绿化养护服务组织（简称养护组织）受委托方（业主、政府单位、物业公司等）委托，按照合同和技术标准，对城市绿地、公园、道路绿化、居住区绿化等区域内的植物（乔木、灌木、草坪、地被、花卉等）及相关设施进行修剪、浇水、施肥、松土、除草、病虫害防治、补植、更新、复壮、保洁及设施维护等全过程、专业化服务，以维持并提升绿化景观效果和生态功能。

3.2 服务接触点

在园林绿化养护服务过程中，养护组织与委托方（甲方负责人、物业管理人員）或公众发生直接互动或间接影响的具体环节，如日常巡查、作业计划沟通、问题反馈、景观效果展示、应急事件处理等。

3.3 服务特性

园林绿化养护服务过程中固有的、可被委托方或公众体验感知的特征，如“植物健康度、景观美观度、作业精细度、响应及时性、生态环保性”。

4 服务要求

4.1 业务接洽与现场评估

4.1.1 养护组织应在服务场所宣传渠道公示其服务范围（如道路绿地、公园、居住区等）、服务等级及服务承诺。**委托方体验感知：服务信息公示清晰，感觉专业规范。**

4.1.2 应建立便捷的咨询和委托渠道（如电话、线上平台），并在承诺时间内响应委托需求。**委托方体验感知：咨询电话接听快，沟通顺畅。**

4.1.3 接受委托后，应派遣专业技术人员对现场绿地、植物种类、生长状况、土壤条件、水源、病虫害等进行全面勘查和评估，并出具《园林绿化现状评估报告》。**委托方体验感知：技术人员勘查非常仔细，对问题和潜力分析得很透彻。**

4.1.4 双方签订正式服务合同，明确服务范围（具体区域、植物种类）、服务等级（参照 CJJ/T 287 的一、二、三级）、作业要求、频率、费用及安全责任。**委托方体验感知：合同条款规范，养护等级和标准写得很清楚。**

4.2 绿化养护作业实施

4.2.1 作业人员应按照约定的季节作业计划和养护标准进行作业。修剪应做到树形美观、植物通风透光；整形修剪应线条流畅、饱满。**委托方体验感知：修剪后的植物很美观，整形修剪的线条很有美感。**

4.2.2 浇水作业应根据植物习性、季节及天气状况适时进行，应浇透，无干旱或积水现象。**委托方体验感知：浇水很及时，植物没有出现萎蔫或积水现象。**

4.2.3 施肥作业应根据植物生长习性、季节及土壤状况，选择适当时机和种类，科学施放，无过度施肥导致的烧苗或营养失衡。**委托方体验感知：施肥后的植物长得特别好，叶片颜色很健康。**

4.2.4 除草应做到“除早、除小、除了”，保持绿地整洁，杂草率控制在标准以内。**委托方体验感知：草坪里基本看不到杂草，感觉很干净。**

4.2.5 乔灌木冬季涂白应做到上口平齐、高度一致、不留死角。**委托方体验感知：涂白做得很标准，看起来很整齐。**

4.2.6 草坪修剪高度应符合 CJJ/T 287 的要求，修剪后剪口无撕裂现象。**委托方体验感知：草坪修剪得很平整，像地毯一样。**

4.3 植物保护与复壮服务

4.3.1 应建立病虫害预测预报机制，定期巡查，早发现、早防治。**委托方体验感知：感觉他们把病虫害防得很到位，很少看到虫咬痕迹。**

4.3.2 防治药剂应使用环保低毒产品，并严格按操作要求配比喷施。**委托方体验感知：他们用药很规范，对人很安全，没闻到刺鼻气味。**

4.3.3 对长势衰弱的树木，应制定显著的复壮方案（如松土、换土、输营养液、树洞修补、支撑加固等），并组织实施。**委托方体验感知：**他们给那棵老树复壮的效果很好，又焕发了生机。

4.4 绿化景观提升服务

4.4.1 应根据季节变化和景观需求，适时提出花坛、花境、立体绿化等景观提升建议，并设计并实施。**委托方体验感知：**他们提出的花境方案很有创意，非常漂亮。

4.4.2 对缺株断行、裸土区域应及时进行补植，补植植物应与原品种、规格协调。**委托方体验感知：**补植后跟原来长的一模一样，看不出来。

4.4.3 绿地内的卫生保洁应及时，无垃圾、枯枝落叶堆积，设施完好清洁。**委托方体验感知：**绿地内总是干干净净的，维护得很好。

4.5 应急处置与专项保障

4.5.1 应建立针对台风、暴雨、暴雪、病虫害爆发等自然灾害和突发事件的应急预案。当发生突发事件时，应能在约定时间内（如设置 2 小时到 24 小时）组织人员设备到场处理。**委托方体验感知：**台风过后他们很快就来扶树、清理断枝了。

4.5.2 对于重大节日、重要活动，应能提供专项摆花、环境整治等保障服务。**委托方体验感知：**重要活动期间的绿化环境保障做得非常到位。

4.6 养护档案与信息服务

4.6.1 养护组织应建立标准化的养护档案，内容至少包括《日常养护作业日志》、《植物病虫害巡查记录》、《苗木补植记录》、《设施维护记录》等。**委托方体验感知：**他们的档案做得非常规范，能够看出工作的痕迹。

4.6.2 应定期（如每月）向委托方提交《绿化养护工作月报》，内容应包含养护作业完成情况、照片等。**委托方体验感知：**工作月报很详细，有图有真相。

4.6.3 应按时提交《年度绿化养护工作总结报告》，汇总全年作业、效果、问题和改进计划。**委托方体验感知：**年度总结报告很全面，对下一年工作很有指导意义。

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、CJJ/T 287-2018 及《国家认监委关于规范服务认证的指导意见》要求的园林绿化养护服务体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。组织应：

- a) 结合园林绿化养护服务特点，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（包括不同等级、不同季节的作业 SOP）；
- 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（如特定病虫害的高阶检测、大型机械租赁、特定景观材料采购等），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

组织应明确其园林绿化养护服务的业务范围（如服务类型、绿化等级），并建立包含委托方视角的管理目标，包括但不限于：

- a) **满意指标：**委托方综合满意度；服务合同续签率；
- b) **质量指标：**根据 CJJ/T 287 的等级标准，制定绿化质量达标率（如一级标准植物存活率 $\geq 98\%$ ，病虫害危害率 $\leq 2\%$ 等）；作业计划执行率（ $\geq 98\%$ ）；补植完成时间达标率。
- c) **合规与安全指标：**因养护作业导致的植物死亡或损伤事故数（应 $\leq$ 约定数量）；因作业引发的安全隐患或被投诉数（应为 0）。

5.2.2 人员管理与技能建设

组织应具备满足园林绿化养护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。技术人员应持相关职业技能证书（如绿化工、花卉工等）。
- b) **人力资源：**拥有一支专业化的管理和技术、操作团队。项目负责人应具备园林绿化中级及以上职称。
- c) **培训体系：**建立覆盖修剪技巧、病虫害防治、施肥要求、机械操作、安全规范、CJJ/T 287 标准等的标准化培训教材和考核机制。

5.2.3 设备与物资管理

组织应建立并实施设备与物资管理制度，包括但不限于：

- a) **设备管理：**建立修剪、打药、浇灌、运输、清扫等专用工具的台账、日常点检和定期维保计划。重点设备（如高空修剪车、打药机）应确保处于良好状态。
- b) **物资管理：**建立农药、化肥、草籽、苗木等物资的采购、入库验收（确保“三证”齐全、合格）、储存（分类存放、特殊物品双人管理）、领用和使用记录的全流程管理。

5.2.4 养护过程控制与服务交付

组织应建立并实施养护过程控制与服务交付制度，包括但不限于：

- a) **SOP 体系：**制定并保持覆盖各主要作业（修剪、浇水、施肥、病虫害防治、除草、涂白、补植、保洁等）的标准操作指导书（SOP）。SOP 应明确操作步骤、质量标准、安全要求和不同季节/等级下的差异化参数，并符合 CJJ/T 287 的具体规定。
- b) **计划管理：**制定并执行《年度养护计划》、《月度作业计划》和《周作业计划》，计划应分解到具体区域、项目和责任人。
- c) **质量管理：**建立“班组自查、项目主管巡查、公司总部抽查”的三级质量管控机制。留存质量检查记录，确保问题能发现、能整改、能闭环。
- d) **交付记录：**建立标准化的《日常养护作业日志》和《专项验收单》，作业完成后规范填写并归档。

5.2.5 质量控制与监测

组织应建立并实施质量控制与监测制度，包括但不限于：

- a) **三级巡检：**建立并实施覆盖所有养护项目的三级质量巡检制度。巡检内容应依据 CJJ/T 287

附录 A-F 的指标进行打分评价（如树木缺株率、草坪覆盖率、杂草率等）。

b) **效果监测**：通过定期和不定期的方式，对植物生长势、病虫害发生情况、景观效果等进行定量和定性评价。对委托方进行定期满意度调查。

5.2.6 安全与环保管理

组织应建立并实施安全与环保管理制度，包括但不限于：

- a) **作业安全**：对高空修剪、打药作业等危险作业，制定并实施安全操作规程。作业时应设置警示标志，配备安全帽、安全绳等防护用品。
- b) **交通安全**：在道路绿化带作业时，应严格遵守交通安全法规，设置警示标志，安排安全员。
- c) **环保要求**：遵守噪音管控规定，修剪和打药作业合理安排时间。绿化废弃物（如树枝、杂草）应妥善收集、清运，进行资源化处理，严禁就地焚烧。

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委托方满意，包括但不限于：

- a) 对服务中出现的任何不合格项（如植物死亡、作业不规范、投诉等）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) 建立园林绿化养护案例库，积累不同植物、不同季节、不同病害的最佳养护实践。

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 章给出的园林绿化养护服务要求，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 4.1~4.6 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 园林绿化养护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 园林绿化养护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 园林绿化养护服务要求测评表

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 接洽与评估 (15.0)	4.1.1 需求理解精准 (2.0)	养护组织非常了解我们项目的绿化现状和养护需求。	2.0		
2		4.1.2 现场评估全面 (2.0)	技术人员对现场勘查非常全面、细致。	2.0		
3		4.1.3 问题诊断专业 (2.0)	对植物生长问题、病虫害诊断很专业。	2.0		
4		4.1.4 合同条款规范 (2.0)	合同条款规范，养护等级和标准很清晰。	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 整体接洽体验 (2.0)	对业务接洽与现场评估服务整体感到满意。	2.0		
9	4.2 养护作业 (25.0)	4.2.1 修剪适时美观 (3.0)	修剪时机恰当，树形优美、草坪平整。	3.0		
10		4.2.2 浇水科学 (2.0)	浇水及时，无干旱或积水。	2.0		
11		4.2.3 施肥合理 (2.0)	施肥科学，植物长势好。	2.0		
12		4.2.4 除草干净	绿地整洁，杂草少。	2.0		

		(2.0)				
13		4.2.5 涂白规范 (2.0)	涂白整齐、一致。	2.0		
14		4.2.6 保洁到位 (2.0)	绿地内无垃圾枯枝。	2.0		
15		4.2.7 施肥痕迹 (2.0)	施肥作业后无明显痕迹。	2.0		
16		4.2.8 灌溉设施维护 (2.0)	灌溉设施维护良好。	2.0		
17		4.2.9 植物整体健康 (2.0)	植物整体看起来健康、有活力。	2.0		
18		4.2.10 整体作业体 验 (2.0)	对绿化养护作业实施整体感到满意。	2.0		
19	4.3 植保与复壮 (20.0)	4.3.1 病虫害预防 (2.0)	病虫害防治效果好，很少看到虫害。	2.0		
20		4.3.2 药剂环保 (2.0)	使用环保低毒药剂，对人安全。	2.0		
21		4.3.3 喷施规范 (2.0)	药液喷施均匀、规范。	2.0		
22		4.3.4 复壮方案科学 (2.0)	对弱势树木的复壮方案很专业。	2.0		
23		4.3.5 复壮效果 (2.0)	复壮效果显著。	2.0		
24		4.3.6 树洞修补 (2.0)	树洞修补规范。	2.0		
25		4.3.7 支撑稳固 (2.0)	树木支撑稳固、美观。	2.0		
26		4.3.8 土壤改良 (2.0)	土壤有改良措施，植株长势好。	2.0		

27		4.3.9 整体植保体验 (2.0)	对植物保护与复壮服务整体满意。	2.0		
28		4.3.10 专业水平强 (2.0)	团队展现出很高的植保专业水平。	2.0		
29	4.4 景观提升 (15.0)	4.4.1 方案有创意 (2.0)	提出的花境等景观提升方案有创意。	2.0		
30		4.4.2 提升效果 (2.0)	景观提升效果明显。	2.0		
31		4.4.3 补植协调 (2.0)	补植的植物与原环境协调。	2.0		
32		4.4.4 环境协调 (2.0)	改造后的景观与周围环境很协调。	2.0		
33		4.4.5 提供建议 (2.0)	主动提出景观提升建议。	2.0		
34		4.4.6 施工规范 (2.0)	景观提升施工过程规范。	2.0		
35		4.4.7 整体提升体验 (2.0)	对绿化景观提升服务整体感到满意。	2.0		
36	4.5 应急与保障 (15.0)	4.5.1 应急预案完备 (2.0)	应急预案完备。	2.0		
37		4.5.2 响应及时 (3.0)	突发事件响应很快。	3.0		
38		4.5.3 处置高效 (2.0)	应急处置果断高效。	2.0		
39		4.5.4 专项保障 (2.0)	重大活动专项保障到位。	2.0		
40		4.5.5 投诉处理及时 (2.0)	投诉或问题反馈后能及时处理。	2.0		
41		4.5.6 整体应急体验 (2.0)	对应急处置与专项保障整体满意。	2.0		

42	4.6 档案信息 (10.0)	4.6.1 日志规范 (2.0)	《日常养护作业日志》做得非常规范。	2.0		
43		4.6.2 巡检记录 (2.0)	病虫害巡查记录完整。	2.0		
44		4.6.3 月报详实 (2.0)	《工作月报》很详实，有图有数据。	2.0		
45		4.6.4 年报全面 (2.0)	《年度总结报告》很全面。	2.0		
46		4.6.5 沟通透明 (2.0)	工作信息沟通透明。	2.0		
总分	100	—	—	100	—	

附录 B

园林绿化养护服务管理要求审核工具

B.1 表 B.1 和表 B.2 给出了管理要求的审核工具。
B.2 表 B.1 给出了园林绿化养护服务管理成熟度的等级划分准则。

表 B.1 园林绿化养护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	未建立明确的养护服务管理目标，或目标不可测量。对CJJ/T 287等行业标准不熟悉。	明确了管理目标，各项目标基本可测量。初步了解了行业标准。	在相关职能和层次上建立并实施了目标。KPI（如存活率、合格率）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	缺乏系统的员工培训与资质管理。作业人员凭经验。	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（覆盖修剪、植保等）。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客户满意度的相关性分析。企业被认为是行业园林人才标杆。
5.2.3 设备与物资	设备无台账，无维保记录。农药化肥管理混乱，无入库验收。	建立了初步的设备台账和物资台账。有基本的日常点检概念。	建立并实施了标准化的设备与物资管理制度（SOP）。有标准化的设备维保计划和标准化的农药储备、领用、回收SOP。	满足第三级要求。并能利用数据（如不同设备故障率、不同农药批次效果）优化采购和维保策略。	满足第四级要求。设备与物资管理实现数字化（如智能设备管理平台）。在行业内分享最佳实践。
5.2.4 养护过程控制	未建立标准化养护SOP。作业凭经验，无	建立了初步的作业指导书和基本计划。有	建立并实施了标准化的养护过程控制SOP。	满足第三级要求。并能利用数据分析（如	满足第四级要求。养护过程实现数字化、

	计划，无记录。	基本的作业记录。	有覆盖各季节、各等级作业的SOP和标准化的作业日志、巡查记录模板。有三级质量检查制度。	不同修剪方式的效果差异）优化SOP，提高作业效率和质量。	智能化（如使用智能灌溉系统、无人机巡检）。能全面达到并超越一级养护标准。
5.2.5 质量控制	无系统性的质量监督检查机制。无客户满意度调查。	建立了初步的质量检查机制。开始开展客户满意度调查。	建立并实施了标准化的三级质量巡检制度（依据CJJ/T 287附录）。满意度调查定期开展，监测数据用于分析。	满足第三级要求。并能进行质量趋势分析（如不同季节的绿化质量波动），预测潜在质量风险，提前干预。	满足第四级要求。质量管理实现数据驱动，能通过数据分析主动优化养护方案，实现零缺陷。
5.2.6 安全与环保	未建立系统性的安全制度。作业安全防护缺失。绿化废弃物随意处理。	建立了初步的安全制度（如道路作业安全）。有基本的安全培训。	建立并实施了标准化的安全与环保管理制度（SOP）。有标准化的高空作业、打药、交通安全SOP和废弃物处置SOP。	满足第三级要求。风险识别实现数据化（如基于作业类型的事故统计分析）。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，能通过智能设备进行实时风险预警。实现零事故、零投诉。
5.2.7 投诉与纠纷处理	未建立投诉与纠纷处理机制。	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，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，成为行业规范。
5.2.8 服务改进	未建立系统性的服务改进措施。	建立了初步的服务改进措施，对明显问题进行了总结。	建立并实施了标准化的服务改进与知识管理制度。定期召开项目复盘会。建立了案例库。	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 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 企业治理与目标	10	2	4	6	8	10
5.2.2 人员管理与技能	10	2	4	6	8	10
5.2.3 设备与物资	10	2	4	6	8	10
5.2.4 养护过程控制	20	4	8	12	16	20
5.2.5 质量控制	20	4	8	12	16	20
5.2.6 安全与环保	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 在实施园林绿化养护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（养护过程控制）、5.2.6（安全与环保） 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。

- 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。