

江西腾标认证有限公司

市容 / 市政环境卫生服务认证技术规范

受控状态：（)

文件编号：CTS TBSC084-2026

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

本标准规定了市容 / 市政环境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市容 / 市政环境卫生服务认证活动，也适用于各类提供市容 / 市政环境卫生服务的组织（含环境卫生服务企业、市政服务公司、政府服务外包承接方等）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—2008 城市环境卫生质量标准
《城市市容和环境卫生管理条例》（中华人民共和国国务院令）
《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 41085—2021、CJJ/T 126—2008、《城市市容和环境卫生管理条例》界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 市容 / 市政环境卫生服务

指市容 / 市政环境卫生服务组织（简称服务组织）根据服务合同，为维护城市公共区域整洁卫生而提供的专业化服务。包括但不限于：机动车道、非机动车道、人行道、广场、游园等区域的道路清扫保洁；公共厕所的开放、保洁与管理；生活垃圾的分类、收集与密闭运输；环卫设施的维护管养；影响市容环境的违章行为劝导与上报；以及重大活动和突发事件的应急环卫保障服务。

3.2 服务接触点 service contact point

在服务过程中，服务组织与市民或业主单位发生直接或间接互动的具体环节，如：保洁作业现场、垃圾清运车辆作业时、公厕使用体验、市容巡查员与商铺沟通、通过热线或平台进行投诉反映等。

3.3 服务特性 service characteristic

市容 / 市政环境卫生服务过程中固有的、可被业主单位和市民公众感知的特征，如“道路洁净度、垃圾清运及时率、公厕洁净舒适度、作业规范性、应急响应速度、市容有序度”。

4 服务要求

4.1 道路清扫与保洁

4.1.1 服务组织应按照合同约定的等级（如一级/二级/三级道路）和频次，对服务区域进行机械化清扫和人工保洁。**市民体验感知：马路和便道扫得非常干净，看不到沙子、树叶和烟头。**

4.1.2 路面应无积尘、无杂物（如纸屑、塑料袋、宠物粪便），路沿石边无积土。**市民体验感知：路边的土都被扫掉啦，手摸上去也不怎么脏。**

4.1.3 果皮箱、垃圾桶等收集容器应每日擦拭，保持外观整洁，无满溢、无污渍。**市民体验感知：街边的果皮箱都很干净，扔垃圾也不担心弄脏手。**

4.1.4 保洁作业应避开早晚交通高峰期，洒水/冲洗作业应避免溅污行人及车辆。**市民体验感知：洒水车遇到行人会减小水量，作业时间安排得很人性化。**

4.1.5 雨后应及时清理路面积水和淤泥；雪后应按要求扫雪铲冰。**市民体验感知：下完雨路上见不到泥，下雪后主要道路很快就通了。**

4.2 公共厕所管理与服务

4.2.1 公共厕所应按公示时间开放，严禁无故关闭。**市民体验感知：公厕按时开门，没有无故关闭，很方便。**

4.2.2 公厕内部地面、墙壁、蹲位、小便池应保持清洁，无污垢、无积水、无明显异味。**市民体验感知：公厕打扫得很干净，没什么味道，洗手台也很整洁。**

4.2.3 公厕各类设施（照明、通风、冲水、烘手器、洗手液盒等）应完好，能正常使用。**市民体验感知：厕所的灯、水龙头、冲水按钮都是好的。**

4.2.4 公厕内应提供卫生纸、洗手液等基本便民服务（或按当地标准执行）。**市民体验感知：有厕纸和洗手液，很贴心。**

4.2.5 公厕管理人员应服务态度良好，着装规范。**市民体验感知：管理员很负责，态度也挺好。**

4.3 生活垃圾收集与运输

4.3.1 垃圾桶（箱）内垃圾应按时清运，确保无满溢、无积压。**市民体验感知：垃圾桶从没满过，清运很及时。**

4.3.2 垃圾清运作业应做到“车走地净”，收集点及车辆周边无撒漏垃圾和污水。**市民体验感知：垃圾车收完后，地面冲洗得很干净。**

4.3.3 垃圾运输车辆应采取密闭措施，在运输过程中无垃圾扬撒、拖挂、遗洒和渗沥液滴漏。**市民体验感知：垃圾车都盖得很严实，路上没有臭味和滴水。**

4.3.4 清运作业应合理安排时间和路线，减少噪音扰民。**市民体验感知：垃圾车早上来作业的时间很合理，没有太早吵到休息。**

4.3.5 应配合垃圾分类工作，规范分类收集与运输。市民体验感知：收运时没有混装混运，垃圾分类做得挺实。

4.4 市容秩序维护

4.4.1 服务组织应劝阻或上报沿街商铺的店外经营、乱堆乱放、乱牵乱挂等行为。市民体验感知：沿街没有占道经营的，走起来很通畅。

4.4.2 应及时清理或上报建筑物、公共设施上的“牛皮癣”（乱贴乱画小广告）。市民体验感知：墙上的小广告清理得很及时，看着清爽。

4.4.3 车辆停放秩序巡查员应引导非机动车有序停放。市民体验感知：共享单车摆放得很整齐，没有乱糟糟的。

4.4.4 巡查人员应与市民或商户文明沟通，以劝导为主。市民体验感知：工作人员劝导很和气，不会凶巴巴的。

4.5 环卫设施设备管养

4.5.1 垃圾中转站、环卫车辆停车场等应保持整洁，设施完好。市民体验感知：转运站周围没有臭味，管理很规范。

4.5.2 环卫作业车辆（清扫车、洒水车、垃圾车等）外观应清洁、标识清晰，运行良好。市民体验感知：环卫车看着挺干净，挺新的。

4.5.3 作业车辆应文明驾驶，礼让行人，按规定路线和速度行驶。市民体验感知：环卫车司机素质高，不会乱闯乱鸣笛。

4.6 应急作业与保障服务

4.6.1 服务组织应建立应急保障队伍，应对路面重大遗撒、油污污染、大件垃圾堆积、雨雪天气等突发事件。市民体验感知：出了交通事故导致路面脏乱，很快就有环卫人员来清理。

4.6.2 重大节假日、重要活动、迎检等期间，应加强对服务区域的保障作业。市民体验感知：过节时街面打扫得比平时还干净。

4.6.3 对于市民通过热线或平台的投诉，应在规定时限内响应处理并反馈。市民体验感知：反映哪个地方不干净，很快就有人去处理了，还给我回复了。

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、《城市市容和环境卫生管理条例》及《国家认监委关于规范服务认证的指导意见》要求的市容 / 市政环境卫生服务体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。组织应：

- a) 结合环卫服务特点，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（包括清扫、保洁、清运、公厕管理、应急作业等各环节的作业规范、操作规程）；
- 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（如特殊区域保洁、专项消杀、大型设备大修等），组织应建立并实施对供方的选择和评价控制程序，确保其具备相应资质。

5.2 特定要求

5.2.1 企业治理与合规管理规管理规管理

组织应明确其市容 / 市政环境卫生服务的业务范围，并建立包含业主单位和市民视角的管理目标，包括但不限于：

- a) **质量绩效指标：**道路清扫保洁合格率（ $\geq 90\%$ ）；垃圾清运及时率（ $\geq 98\%$ ）；公厕管理合格率（ $\geq 95\%$ ）；市民投诉处理率（100%）；投诉处置满意率（ $\geq 85\%$ ）；
- b) **作业规范指标：**车辆密闭运输率（100%）；禁止乱倒乱排的行为（0 发生率）；服务人员持证上岗率（关键岗位 100%）；
- c) **安全指标：**因服务组织责任导致的重大安全责任事故数（应为 0）。

5.2.2 人员管理与培训

组织应具备满足环卫服务需求的综合服务能力，包括但不限于：

- a) **资质与配置：**具备合法经营资质。项目经理应熟悉环卫行业标准。驾驶员、特种设备操作工等特殊岗位人员应持证上岗；
- b) **培训体系：**建立标准化的培训体系，包括新员工入职培训（安全、操作规范、服务礼仪）、在岗技能培训、季节性培训（雨雪天气作业）等；
- c) **形象与行为：**统一员工工装、反光背心、工牌，制定并监督执行《员工行为规范》，包括文明作业、礼貌劝导、安全驾驶等。

5.2.3 车辆与设备管理

组织应建立并实施车辆与设备管理制度，包括但不限于：

- a) **台账与档案：**建立完备的车辆、设备（清扫车、洒水车、垃圾车、中转站设备）台账，记录购置、保养、维修、保险等信息；
- b) **维护保养：**制定并执行车辆、设备的“例保、一级保养、二级保养”计划，确保车况良好，外观整洁，GPS 等信息化设备正常；
- c) **运行管理：**利用信息化手段（如 GPS 轨迹回放）对车辆作业路线、作业状态进行监控，杜绝违规驾驶、违规作业；
- d) **设备更新：**鼓励优先选用新能源车和低噪音设备，体现绿色环保。

5.2.4 服务过程控制与服务交付

组织应建立并实施服务过程控制与服务交付制度，包括但不限于：

- a) **标准化作业规程：**制定并保持覆盖道路清扫保洁、垃圾清运、公厕保洁、应急作业等核心环节的标准化作业指导书（SOP）。SOP 应明确保洁频次、质量标准、安全须知、作业流程；
- b) **质量巡查：**建立“作业人员自查、班组长日查、项目部周查、公司月查”四级质量巡查制度，对服务区域进行网格化、全覆盖检查；
- c) **信息化管理：**利用智慧环卫平台，对人员到岗、车辆运行、垃圾清运、问题上报等进行数字化管理；

d) **交付记录**：建立标准化的作业日志、巡查记录、维修记录、投诉处理记录等，确保服务全过程可追溯。

5.2.5 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**：制定交通安全（清扫车、保洁人员）、消防安全（中转站、仓库）、有限空间作业（化粪池、泵房）等安全操作规程和防护措施；
- b) **劳保用品**：为所有作业人员配备必要的劳保用品（如反光背心、手套、安全帽、防尘口罩等），并监督其正确使用；
- c) **应急预案**：制定覆盖路面遗撒、雨雪冰冻、重大活动保障、公共卫生事件等的综合应急预案，并定期组织培训和演练；
- d) **环保合规**：严格按照环保要求，合规处置垃圾渗沥液、环卫车辆洗车废水及生活垃圾，杜绝二次污染。

5.2.6 投诉与满意度管理

组织应建立并实施投诉与满意度管理制度，包括但不限于：

- a) 设立公开的投诉受理渠道（电话、微信公众号、APP 等），在规定期限内（如 2 小时响应，24 小时内办结）完成业主单位或市民投诉的调查、核实、处理与反馈；
- b) 所有投诉应有完整记录，并定期分析，用于系统性改进；
- c) 每年至少开展一次服务区域范围内的市民满意度调查，分析调查结果，发布并公示服务改进报告。

5.2.7 持续改进与绿色创新

组织应制定并实施服务改进与创新管理制度，以满足业主和市民需求，包括但不限于：

- a) 对服务中出现的任何不合格项（如重大污染、车辆故障、返工、投诉等）进行根本原因分析，及时采取纠正和预防措施；
- b) 结合客户反馈、满意度调查、内部审核、管理评审，定期评估并改进环卫服务质量体系；
- c) 鼓励服务创新，如应用新能源车辆、智慧环卫技术、垃圾分类精细化管理、中水回用等绿色实践。

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 章给出的市容环境卫生要求，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 市容环境卫生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 市容环境卫生的特定管理要求（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 市容 / 市政环境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	给定分值	体验系数 α	评价得分
1	4.1 道路保洁 (22.0)	4.1.1 路面无垃圾 (3.0)	路面无明显纸屑、烟头、塑料袋、落叶。	3.0		
2		4.1.2 路牙石清洁 (2.0)	路沿石边无积土、泥沙。	2.0		
3		4.1.3 树穴整洁 (1.5)	行道树树穴内无烟头、杂物。	1.5		
4		4.1.4 井盖无脏污 (1.5)	雨水井篦子上无垃圾堵塞。	1.5		
5		4.1.5 果皮箱洁净 (2.0)	果皮箱外观洁净，无满溢。	2.0		
6		4.1.6 收集点整洁 (2.0)	垃圾收集点地面冲洗干净，无污迹。	2.0		
7		4.1.7 无卫生死角 (2.0)	墙角、绿化带边缘等区域无隐藏垃圾。	2.0		
8		4.1.8 作业时间合理 (2.0)	无人为扰民，洒水等作业避让行人。	2.0		
9		4.1.9 雨后洁净 (2.0)	雨后路面无明显积水和淤积。	2.0		
10		4.1.10 冬季除雪 (2.0)	降雪后主要道路和公厕门前及时清扫。	2.0		
11		4.1.11 整体保洁体验 (2.0)	对道路清扫与保洁服务整体感到满意。	2.0		
12	4.2 公厕服务 (20.0)	4.2.1 按时开放 (2.0)	公示时间内正常开放，不无故关闭。	2.0		

13		4.2.2 地面干爽 (2.0)	地面无脚印、无积水。	2.0		
14		4.2.3 无臭味 (3.0)	厕所内无明显异味（氨味、臭味）。	3.0		
15		4.2.4 器具清洁 (2.0)	便器、洗手台、镜子无污垢。	2.0		
16		4.2.5 设施完好 (2.0)	照明、冲水、门锁、排气扇完好。	2.0		
17		4.2.6 便民设施 (2.0)	提供洗手液、纸巾（或按当地标准）。	2.0		
18		4.2.7 消毒到位 (2.0)	每日按时消毒并有记录。	2.0		
19		4.2.8 管理员态度 (2.0)	管理员精神面貌好，服务热情。	2.0		
20		4.2.9 整体公厕体验 (2.0)	对公共厕所管理与服务整体感到满意。	2.0		
21	4.3 垃圾清运 (20.0)	4.3.1 清运及时 (3.0)	桶内垃圾无满溢，清运及时。	3.0		
22		4.3.2 容器整洁 (2.0)	垃圾桶外观整洁，无破损。	2.0		
23		4.3.3 车走地净 (3.0)	清运点地面无撒漏，冲洗干净。	3.0		
24		4.3.4 无滴漏 (2.0)	车辆在运输途中无渗沥液滴漏。	2.0		
25		4.3.5 无异味 (2.0)	清运车辆无显著臭味。	2.0		
26		4.3.6 作业噪音少 (2.0)	作业时间合理，噪音控制得当。	2.0		
27		4.3.7 分类收运 (2.0)	收集运输符合垃圾分类要求。	2.0		
28		4.3.8 整体清运体验 (2.0)	对生活垃圾收集与运输服务整体感到满意。	2.0		

29	4.4 市容维护 (16.0)	4.4.1 无占道经营 (2.0)	沿线商铺无店外经营和乱堆乱放。	2.0		
30		4.4.2 无乱贴乱画 (2.0)	墙面、电杆、公交站台无小广告。	2.0		
31		4.4.3 无乱拉乱挂 (1.0)	无违章横幅、绳索。	1.0		
32		4.4.4 车辆停放有序 (2.0)	非机动车、共享单车摆放整齐。	2.0		
33		4.4.5 劝导规范 (2.0)	工作人员劝导时态度文明、专业。	2.0		
34		4.4.6 整体市容体验 (2.0)	对市容秩序维护服务整体感到满意。	2.0		
35	4.5 设施设备 (14.0)	4.5.1 车辆外观清 (2.0)	环卫作业车辆外观整洁，标识清晰。	2.0		
36		4.5.2 中转站卫生 (2.0)	垃圾中转站无臭味、无撒漏。	2.0		
37		4.5.3 中转站设备好 (2.0)	站内压缩设备、除臭设备运行正常。	2.0		
38		4.5.4 车辆文明驾驶 (2.0)	作业车辆礼让行人，遵守交规。	2.0		
39		4.5.5 整体设备体验 (2.0)	对环卫设施设备保养服务整体感到满意。	2.0		
40	4.6 应急保障 (8.0)	4.6.1 应急响应快 (2.0)	突发路面污染（遗撒）后响应及时。	2.0		
41		4.6.2 高效处置 (2.0)	应急清理高效，恢复整洁快速。	2.0		
42		4.6.3 保障有力 (2.0)	重大活动、节假日期间保障到位。	2.0		
43		4.6.4 投诉闭环 (2.0)	市民投诉后能及时处置并反馈。	2.0		

总分	100	—	—	100		
----	-----	---	---	-----	--	--

附录 B

市容 / 市政环境卫生服务管理要求审核工具

B.1 表 B.1 给出了市容 / 市政环境卫生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 市容 / 市政环境卫生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 企业治理与合规管理	未建立明确的管理目标。基本了解《城市市容和环境卫生管理条例》等法规。	明确了管理目标（如保洁合格率、投诉量等），各项目标基本可测量。了解并遵守基本法规。	在相关职能和层次上建立并实施了目标。KPI分解到项目、部门。建立了法规库和合规性评审机制。	各项目标如期实现。管理层依据KPI与合规数据进行绩效决策。能通过数据分析识别系统性风险。	提供3年以上KPI与合规数据。能根据数据预测趋势并推动创新。企业被评为行业守法合规标杆。
5.2.2 人员管理与培训	缺乏系统培训。关键人员（驾驶员、管理人员）资质不全。	建立了初步的培训制度。有基本的人员资质要求。关键岗位持证率达标。	建立了覆盖全员的标准化能力管理体系。有标准化培训教材（安全、作业、礼仪）。关键岗位持证上岗率100%。	满足第三级要求。具有科学的培训有效性评估。员工满意度高，流动性低。建立了人才培养梯队。	满足第四级要求。建立了员工能力与市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 车辆与设备管理	无系统性的台账管理。车辆维保凭经验。	建立了初步的设备台账。有基本的维保计划。	建立并实施了标准化的设备管理制度。有完备的台账、年度维保计划和日/周/月点检记录。GPS监控有效。	满足第三级要求。并能利用数据分析（如油耗、故障率）优化维保策略和车辆调度。实施预防性维修。	满足第四级要求。设备管理实现智能化，如车辆远程诊断、能耗监控、智慧排班。
5.2.4 服务过程控制	未建立标准化作业指导书。作业凭经验。	建立了初步的作业指导书和基本流程记	建立并实施了标准化的服务全过程管理体	满足第三级要求。并能利用数据分析（如	满足第四级要求。过程控制实现数字化、

		录。	系。有覆盖各模块的SOP（保洁、清运、公厕）。建立了四级质量巡查制度。	问题类型、高发区域）优化SOP，提高质量。运营智慧环卫平台。	闭环化（如巡检自动派单、整改在线验收）。
5.2.5 安全与应急管理	未建立成文的安全与应急管理制度。	建立了初步的安全管理制度。有基础的安全记录。	建立并实施了标准化的安全与应急管理体系。有涵盖交通、消防、有限空间、恶劣天气的应急预案。定期组织演练。	满足第三级要求。能基于演练和事故案例进行风险评估，优化应急预案。建立风险分级管控台账。	满足第四级要求。安全管理体系成熟稳定。实现零安全事故。在行业内推广安全管理经验。
5.2.6 投诉与满意度管理	无系统性的投诉处理流程。	建立了投诉处理程序。有基本台账。	建立并实施了标准化的投诉处理程序，有完整台账并定期分析。每年开展市民满意度调查。	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。满意度调查结果用于服务改进。	满足第四级要求，投诉率显著低于合同目标。建立了主动的市民期望管理和超前服务机制（如投诉预警）。
5.2.7 持续改进与绿色创新	未建立系统性的改进措施。	对明显问题有总结，有改进意识。	建立并实施了标准化的持续改进与创新制度。定期组织服务复盘和管理评审。有鼓励创新的激励机制。	满足第三级要求。能提供改进案例的成功复现数据。能主动发起改进项目，如新能源车替换、智慧环卫试点、垃圾分类精细化管理。	满足第四级要求，建立了完善的持续改进文化。企业创新能力强，在绿色创新方面引领行业。

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 企业治理与合规管理	10	2	4	6	8	10
5.2.2 人员管理与培训	10	2	4	6	8	10
5.2.3 车辆与设备管理	20	4	8	12	16	20
5.2.4 服务过程控制	20	4	8	12	16	20
5.2.5 安全与应急管理	20	4	8	12	16	20
5.2.6 投诉与满意度管理	10	2	4	6	8	10
5.2.7 持续改进与绿色创新	10	2	4	6	8	10
合计	100	20	40	60	80	100

B.3 在实施市容 / 市政环境卫生服务管理要求的成熟度评价时：

- a) 根据表 B.1 对 5.2.1~5.2.6 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（服务过程控制）、5.2.5（安全与应急管理）** 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）~40 分，一级，单项条款得分应不低于“1”分；
 - 2) 40 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。