

T/HW

团 体 标 准

T/HW 00xx-202x

城市管家服务评价技术标准

Technical standards for the evaluation of
urban integrated management services

(征求意见稿)

202X 年 XX 月 XX 日 发布

202X 年 XX 月 XX 日 实施

中国城市环境卫生协会 发布

前 言

根据中国城市环境卫生协会标准化技术委员会《2022-2023 年中国城市环境卫生协会团体标准制修订计划（第七批）》（中环标[2023] 32 号）的要求，《城市管家服务评价技术标准》编制课题组经广泛调查研究，认真总结实践经验，参考有关标准规范，并在广泛征求意见的基础上，制定了本标准。

本标准的主要技术内容：1.总则；2.术语；3.基本规定；4.服务管理要求；5.服务特性要求；6.评价与等级划分。

本标准由中国城市环境卫生协会负责管理，由中城环认证中心（北京）有限公司负责具体技术内容的解释。执行过程中如有意见或建议，请寄送至中城环认证中心（北京）有限公司（地址 北京市西城区西什库 31 号院 19 号楼，邮政编码：100034）。

本标准主要起草单位：

本标准参加起草单位：

本标准主要起草人员：

本标准主要审查人员：

目 次

1 总 则	1
2 术 语	3
3 基本规定	4
4 服务管理要求	5
5 服务特性要求	9
6 评价与等级划分	18
附 录 A（规范性附录）	20
附 录 B（规范性附录）	21
本标准用词说明	29
引用标准名录	30

1 总 则

1.0.1 为推进城市服务高质量发展，规范城市管家服务评价，制定本标准。

【条文说明】1.0.1 城市管家服务是近年来随着城市化进程加速和智慧城市发展而兴起的一种新型城市治理模式，是统筹整合环境卫生、园林绿化管护、市政设施管养、市容管控、数字化城管等的综合一体化城市管理服务。目前已有的相关标准大多为技术、质量标准或技术规程，且集中在单一行业/专业，评价结果相对片面。对城市管家服务进行综合评价，有助于在行业内树立标杆示范，引导和规范企业提供专业、高效、综合的城市公共服务。

1.0.2 本标准适用于城市管家服务的评价。

【条文说明】1.0.2 本条规定了标准的适用范围，即本标准适用于城市管家服务的评价，包括道路清扫保洁、垃圾收集运输、垃圾转运站运维、园林绿化管护、市政设施管养、物业清洁保洁、水域保洁、公厕运维、垃圾分类、智慧化管理等服务类别。

1.0.3 城市管家服务内容可包括环境卫生、市政设施、园林绿化、物业管理等城市公共服务。城市管家服务评价以综合性、系统性为原则，应对城市管家服务企业的服务管理和服务全过程内的服务方案、服务提供、服务记录、服务验收等进行系统性综合评价。

【条文说明】1.0.3 城市管家服务涵盖环境卫生、市政设施、园林绿化、物业管理等城市公共服务内容，因此对城市管家服务应综合考虑环境卫生、市政设施、园林绿化、物业管理等行业/专业服务特点和评价要求，并从服务管理（服务组织职责资源、质量管理、人员管理、设施设备管理、环境、安全与应急管理）和服务全过程的特性（服务方案、服务提供、服务记录、服务验收等）进行综合评价。

1.0.4 城市管家服务的评价除应符合本标准的规定外，尚应符合国家、行业和地方现行有关标准的规定。

【条文说明】1.0.4 符合国家法律法规和有关标准是参与城市管家服务评价的前提条件。本标准重点在于对城市管家服务进行综合评价，并未涵盖道路清扫保洁、

垃圾收集运输、垃圾转运站运维、园林绿化管护、市政设施管养、物业清洁保洁、水域保洁、公厕运维、垃圾分类、智慧化管理等服务类别的全部要求，故参与评价的城市管家服务应符合国家、行业和地方现行有关标准的规定。

2 术 语

2.0.1

城市管家服务

使用专门的设施、设备、工具，对约定的区域进行包括不限于道路清扫保洁、垃圾收集运输、垃圾转运站运维、园林绿化管护、市政设施管养、物业清洁保洁、水域保洁、公厕运维、垃圾分类等进行的城市综合服务，并使用信息化手段进行智慧化管理达到服务要求的过程。

【条文说明】2.0.1 本条明确了本标准对城市管家服务的定义。

2.0.2

服务管理要求

对服务组织职责资源、质量管理、人员管理、设施设备管理、环境、安全与应急管理等的要求。

【条文说明】2.0.2 本条明确了本标准对服务管理的要求。

2.0.3

服务特性要求

对服务过程涉及的服务方案、服务提供、服务记录、服务验收的要求。

【条文说明】2.0.3 本条明确了本标准对服务特性的要求。

3 基本规定

3.1 一般规定

3.1.1 申请评价方应具备独立法人资格，具备所需的人员、技术、设备及管理体系，经营范围涉及行政许可项目的应具备城市生活垃圾经营性清扫、收集运输服务许可证、道路运输经营许可证、排污许可证，市政公用工程资质等行政许可证明文件。

【条文说明】3.1.1 本条明确了对申请评价方的基本要求。

3.1.2 城市管家服务评价以在运营的服务项目为评价对象，采用服务管理和 service 特性要求相结合的原则进行综合评价。

【条文说明】3.1.2 本条规定了城市管家服务评价的基本原则。城市管家服务评价从服务管理和 service 特性要求两个方面进行评价，服务管理评价是对组织职责资源、质量管理、人员管理、设施设备管理、环境安全与应急管理等进行评价，service 特性是以在运营的服务项目为评价对象，对服务方案、服务提供、服务记录、服务质量进行评价。

3.1.3 申请评价方应对参评城市管家服务项目进行服务全过程的控制，并应在评价时提交盖有公章的、并保证真实有效性的相关文件资料。

【条文说明】3.1.3 本条对申请评价方的相关工作提出要求。申请评价方应对参评城市管家服务项目进行全过程的管理，并按本标准要求提交服务管理（组织职责资源、质量管理、人员管理、设施设备管理、环境安全与应急管理）和 service 特性（服务方案、服务提供、服务记录、服务质量）相关文件。申请评价方对所提交资料的真实性和有效性负责。

3.1.4 评价机构应对申请评价方提交的服务管理、service 特性相关文件进行审查，采用项目实地调查方式收集评价证据，出具评价报告，确定等级。

【条文说明】3.1.4 本条对城市管家服务评价机构的相关工作提出要求。城市管家评价机构应按照本标准的有关要求审查申请评价方提交的报告、文档，并对项目实地调查收集评价证据，出具评价报告并确定等级。

4 服务管理要求

4.1 组织职责和资源管理

4.1.1 城市管家服务组织应根据服务类别、项目规模设置相应组织架构，明确与运营服务活动有关的各类人员的职责及相互关系。

【条文说明】4.1.1 本条明确了城市管家服务组织应具备的组织架构和人员职责关系。城市管家服务是综合型城市公共服务，项目运营方式也不尽相同，有城市管家服务组织直接运营的，也有建立独立项目公司运营的，还有与其他公司联合运营的，城市管家服务组织在服务管理上首先应有清晰的组织架构，明确城市管家服务组织、城市管家服务各运营管理部门、城市管家服务运营项目公司等组织关系，其次需对城市管家服务组织各运营管理部门负责人、项目公司负责人、城市管家服务片区经理/组长、专业技术人员、清洁作业人员的职责做出明确规定并形成成文文件。

4.1.2 城市管家服务组织应具备开展服务所必须的场所、人员、设备设施、物资材料、检测检验等资源，建立并保持适宜开展服务的必要环境。

【条文说明】4.1.2 本条明确了城市管家服务组织开展服务所需的资源要求。城市管家服务组织应满足场所、人、机、物、料、环、测的基本资源要求，建立并保持重视环境保护、职业健康安全、提供优质高效公共服务的必要环境。

4.2 质量管理

4.2.1 城市管家服务组织应建立质量管理体系，并形成文件化的质量管理文件。

【条文说明】4.2.1 本条明确了城市管家服务组织质量管理的基本要求。文件化的质量管理文件至少包括：质量手册、程序文件、管理制度、运行表单等。

4.2.2 城市管家服务组织应建立规范化的服务流程。

【条文说明】4.2.2 本条明确了城市管家服务组织标准规范服务流程的要求。城市管家服务组织宜制定标准规范化的城市管家服务运营手册，内容应涵盖服务方

案、服务准备、服务提供、服务记录、服务质量、服务跟踪等整个服务流程。

4.2.3 城市管家服务组织应建立监督检查制度，定期对运营项目开展监督检查。

【条文说明】4.2.3 本条明确了城市管家服务组织在质量管理的监督检查。监督检查制度应包括：1) 监督检查的职能部门、设备设施配置、人员配置等；2) 监督检查的制度文件，应包括质量、环境、安全生产等；3) 在运营项目上的监督检查制度落实执行。

4.2.4 城市管家服务组织应建立顾客服务调查制度，持续改进和提升服务质量。

【条文说明】4.2.4 本条明确了城市管家服务组织在质量管理的客户满意度调查。城市管家服务类别大部分属于城市公共服务，客户主体基本分为：城市管理行政主管部门、城市管家服务委托方和公众。城市管家服务组织应建立与所承担服务相适应的客户满意度调查制度，包括：1) 客户服务的职能部门、人员配置等；2) 客户服务的制度文件。客户满意度调查制度运行过程中，应及时获取政府主管部门环境卫生质量检查和专项检查的通报文件、服务委托方履约评价文件、公众投诉反馈文件，并及时进行处理处置。

4.2.5 城市管家服务组织应建立资料管理制度，将运营管理资料分类归档。

【条文说明】4.2.5 本条明确了城市管家服务组织在质量管理的资料管理。资料管理制度是质量管理体系的重要组成部分，运营资料也是进行服务评价的重要依据，城市管家服务组织应建立日常管理、项目运营、采购管理、绩效评价等各类资料的管理制度，并做出相应的档案管理规定。

4.3 人员管理

4.3.1 城市管家服务组织应设置与其服务相适应的岗位，相关岗位的职责和权限应形成文件，明确与服务质量相关岗位的能力要求，定期评价相关人员的能力，并保存评价记录。

【条文说明】4.3.1 本条明确了对城市管家服务运营各层级管理人员的要求。城市管家服务组织应明确运营主要职能部门、项目公司/项目部负责人、片区/组负责人的任职要求，并保留相应的评价证明材料。

4.3.2 城市管家服务组织应建立运营人员的岗位培训、考核和评价制度，培训内容应满足所提供的城市管家服务类别及管理要求。

【条文说明】4.3.2 本条明确了对城市管家服务运营各类作业人员的培训管理要求。城市管家服务组织应制定培训管理制度，培训制度应包含培训计划、培训实施、培训效果评价等内容，培训类型可包括三级安全教育培训、专业技能培训、应急项目培训等，并保留相应的培训证明材料。

4.4 设备设施管理

4.4.1 城市管家服务组织应对设备设施、工器具、计量器具、物资材料提出文件化的管理制度和控制程序。

【条文说明】4.4.1 本条明确了对城市管家服务组织设备设施的管理要求。城市管家服务组织应建立设备设施、物质材料管理制度，设备设施管理包括设备设施台账、设施设备维护、特种设备、计量器具、工器具等，物质材料管理包括质量要求、采购、检测、入库、出库等。

4.4.2 城市管家服务组织应建立供应商评价制度，制定相关设备及材料的合格供应商清单，并建立供应商档案。

【条文说明】4.4.2 本条明确了对城市管家服务组织供应商的管理要求。城市管家服务组织应制定人力资源（劳务派遣）、作业分包、设备设施采购、物资材料采购等的供应商评价制度，建立各类供应商清单和档案，并保留供应商评价材料。

4.5 环境、安全与应急管理

4.5.1 城市管家服务组织应建立与服务类别相适应的环境管理体系，确保其实施并持续改进。

【条文说明】4.5.1 本条明确了对城市管家服务组织的环境管理体系要求。城市管家服务组织应按照 GB/T 24001 的要求建立与城市管家服务范围相适应的体系文件，并保留环境因素识别、环境保护策划、运行、绩效、改进等的成文信息。

4.5.2 城市管家服务组织应建立与服务类别相适应的职业健康和安全管理体

【条文说明】4.5.2 本条明确了对城市管家服务组织的职业健康、安全管理体系要求。城市管家服务组织应按照 GB/T 45001 的要求建立与城市管家服务范围相适应的体系文件，并保留危险因素识别、职业健康安全策划、运行、绩效、改进等的成文信息。

4.5.3 城市管家服务组织应建立与服务类别相适应的应急管理体系，确保其实施并持续改进。

【条文说明】4.5.3 本条明确了对城市管家服务组织的应急管理体系的要求。城市管家服务组织应按照应急管理行政主管部门和服务工作特点的要求建立相适应的体系文件，并保留应急管理制度、应急管理组织架构、职责、应急预案、应急演练等成文信息。

5 服务特性要求

5.1 道路清扫保洁服务

5.1.1 道路清扫保洁服务组织应编制服务方案，服务方案应符合下列规定：

- 1 应明确现场项目道路清扫保洁组织架构及岗位职责。
- 2 应根据合同约定明确道路清扫保洁范围和作业方式，范围可包括城市道路、桥梁、人行过街天桥、人行地下通道等；作业方式可包括机械扫路、机械洗扫、机械清洗、机械洒水和喷雾等机械化作业，人工清扫、人工保洁、果皮箱清掏、果皮箱清洁等人工作业。
- 3 应根据季节特点和清扫保洁等级要求安排作业起止时间和作业次数。
- 4 应对不同作业方式提出作业程序、步骤和具体措施。
- 5 应提出人员、设备设施、工具及消耗品配置方案。
- 6 对重要作业过程应制定规范化、格式性作业记录表格。
- 7 应明确清扫保洁质量验收标准及检查考核程序。
- 8 应编制安全管理和操作专章以及突发事件应急预案。

【条文说明】5.1.1 本条适用于对道路清扫保洁服务方案的要求。服务方案是开展各类服务的基础，是为满足特定客户或业务需求而设计的一系列服务措施、流程、策略和方法，道路清扫保洁服务方案要与清扫保洁等级相适应，满足本条第1至第8款规定要求，并形成能指导服务提供的成文受控文件。

5.1.2 道路清扫保洁服务应符合现行行业标准《城市道路清扫保洁与质量评价标准》CJJ/T 126 或相关地方标准要求，机扫率、新能源车辆配置比例、智能化管理等应符合服务合同要求。

【条文说明】5.1.2 本条适用于对道路清扫保洁服务提供的要求。机械清洗、机械清扫、人工清扫、果皮箱清洗等道路清扫作业，机械扫路、人工保洁、果皮箱清掏等道路保洁作业应满足现行行业标准《城市道路清扫保洁与质量评价标准》CJJ/T 126 或相关地方标准要求，机扫率、新能源车辆配置比例、智能化管理等符合服务合同要求。

5.1.3 道路清扫保洁重点作业过程应按规定的格式实施记录。完整保存包括人

员、车辆、机械设备等信息资料，道路清扫保洁重点机械作业和人工作业过程、物料消耗、安全培训、应急突发处置等运营档案资料。服务验收、内外部检查考核、费用结算资料应齐全完整。

【条文说明】5.1.3 本条适用于对道路清扫保洁服务记录、服务质量评价证明材料、档案资料的要求。

5.2 垃圾收集运输服务

5.2.1 垃圾收集运输服务组织应编制服务方案，服务方案应符合下列规定：

- 1 应明确垃圾收集运输服务组织构架及岗位职责。
- 2 应根据合同约定明确垃圾收集方式和运输模式，收集方式可为巡回收集、定点收集、站点收集等方式，运输模式可为收集站（点）至转运站再至处理场所的转运模式，收集站（点）直至垃圾处理场所的直运模式。
- 3 应根据收集方式和运输模式安排垃圾收集和运输作业计划。
- 4 对于垃圾分类管理区域应提出分类收集和分类运输作业方法。
- 5 应提出人员、垃圾收集和运输车辆、消杀及防护用品及消耗品配置方案。
- 6 对垃圾收集和运输过程进行记录，记录内容可包括收集线路和容量，运输线路和车辆等。实施垃圾分类的区域，应对不同种类垃圾收集运输进行记录。
- 7 应提出对垃圾收集作业、运输过程检查考核程序。
- 8 应编制污染控制、安全生产与劳动卫生专项方案，应急处置预案。

【条文说明】5.2.1 本条适用于对垃圾收集运输服务方案的要求。垃圾收集运输服务方案应与收集方式、运输模式相适应，内容满足本条第1至第8款规定要求，并形成能指导服务提供的成文受控文件。

5.2.2 垃圾收集运输服务应符合现行行业标准《生活垃圾收集运输技术规程》CJJ/T 205的相关要求，垃圾分类收集运输和智能化监控管理应符合服务合同的要求。

【条文说明】5.2.2 本条适用于对垃圾收集运输服务提供的要求。生活垃圾投放、生活垃圾收集设施管理、垃圾收集运输作业、生活垃圾收运配套机械设备管理、污染控制、安全生产与劳动卫生、应急处置应满足现行行业标准《生活垃圾收集运输技术规程》CJJ/T 205的相关要求，垃圾分类收集运输和智能化监控管理符

合服务合同的要求。

5.2.3 应对收集点、收集站管理及垃圾收集运输过程进行记录。完整保存人员、车辆、机械设备等信息资料以及运营记录档案资料。服务验收、内外部检查考核、费用结算资料应齐全完整。

【条文说明】5.2.3 本条适用于对垃圾收集运输服务记录、服务质量评价证明材料、档案资料的要求。

5.3 垃圾转运站运维服务

5.3.1 垃圾转运站运维服务组织应编制服务方案，服务方案应符合下列规定：

- 1 应明确垃圾转运站运维服务组织架构及岗位职责。
- 2 转运站服务范围内实施垃圾分类收集的，应制定分类转运方案，分类转运方案应与分类收集模式和转运站技术条件相匹配。
- 3 应明确人员、垃圾进站计量设备、垃圾压缩设施、转运车辆、通风与除臭系统、污水处理设施、消杀与防护用品及消耗品配置方案。
- 4 应建立垃圾进站计量、卸料与接收、垃圾压缩设施、垃圾转运车辆、通风与除臭系统、污水收集与处理、药剂管理与使用的安全操作与管理文件。
- 5 应结合转运站运行实际对各系统制定维护保养方案，方案包括日常保养、小修、中修和大修等内容。
- 6 对转运站进出站车辆统计、转运站设备运行/检修、转运站消杀、工艺设备运行状况、污水外运等应制定规范化的记录表格。
- 7 应提出运维服务检查考核程序。
- 8 应编制污染控制、安全生产与劳动卫生专项方案，应急处置预案。

【条文说明】5.3.1 本条适用于对垃圾转运站运维服务方案的要求。垃圾转运站运维服务方案应与垃圾清洁站、中转站、转运站等不同等级规模的转运站点想适应，内容满足本条第1至第8款规定要求，并形成能指导服务提供的受控成文文件。

5.3.2 垃圾转运站运维服务提供应符合现行行业标准《生活垃圾转运站运行维护技术标准》CJJ/T 109 的要求，服务合同有特殊要求的还应符合服务合同的要

求。

【条文说明】5.3.2 本条适用于对垃圾转运站运维服务提供的要求。垃圾进站计量、卸料与垃圾接收系统、垃圾压缩系统、通风除尘与除臭系统、污水收集与处理等应符合现行行业标准《生活垃圾转运站运行维护技术标准》CJJ/T 109 的要求。

5.3.3 对转运站进出站车辆统计、转运站设备运行/检修、转运站消杀、工艺设备运行状况、污水外运等运行规范化记录。完整保存人员、车辆、机械设备等信息资料以及运营记录档案资料。服务验收、内外部检查考核、费用结算资料应齐全完整。

【条文说明】5.3.3 本条适用于对垃圾转运站运维服务记录、服务质量评价证明材料、档案资料的要求。

5.4 园林绿化管护服务

5.4.1 园林绿化管护服务组织应编制服务方案，服务方案应符合下列规定：

- 1 应明确园林绿化管护服务组织架构及岗位职责。**
- 2 应根据园林绿化养护管理等级，气候、季节变化制定方案。**
- 3 植物养护工作方案应包括整形修剪、灌溉与排水、施肥、有害生物防治、松土除草、改植与补植及绿地防护等。**
- 4 古树名木养护应制定专项方案，并符合相关标准和管理规定要求。**
- 5 绿地管理工作方案应包括绿地清理与保洁、附属设施管理、景观水体管理等。**
- 6 园林垃圾收集运输、处置服务应制定专项方案。**
- 7 应对植物养护、绿地管理，园林垃圾收集运输、处置服务等提出质量检查考核程序。**
- 8 应制定绿地专项巡视以及极端天气对树木、植物防护等安全应急预案。**

【条文说明】5.5.1 本条适用于对园林绿化管护服务方案的要求。园林绿化管护服务方案应与养护管理等级及服务内容相适应，内容满足本条第 1 至第 8 款规定要求，并形成能指导服务提供的成文受控文件。

5.4.2 树木、花卉、草坪、地被植物、水生植物、竹类等植物养护作业，植物种植调整、绿地清理与保洁、附属设施管理、景观水体管理等绿地管理应符合现行行业标准《园林绿化养护标准》CJJ/T 287 的要求，园林垃圾收集运输、处置应符合服务合同和项目所在地主管部门的要求。

【条文说明】5.4.2 本条适用于对园林绿化管护服务提供的要求。植物养护、绿地管理服务应符合现行行业标准《园林绿化养护标准》CJJ/T 287 的要求，园林垃圾收集运输、处置应符合服务合同和项目所在地主管部门的要求。

5.4.3 应对养护过程的动态情况，包括有害生物现状、植物生长状况评价、设施种类、数量及状况、养护工程的移交、苗木的移交、工程改造等进行记录，对园林垃圾收集运输和处置过程进行记录。完整保存绿地建设历史、基本情况，各项养护管理技术措施、日常养护日志、养护管理过程中的重大事件及处理结果等技术档案资料。服务验收、内外部检查考核、费用结算资料应齐全完整。

【条文说明】5.4.3 本条适用于对园林绿化管护服务记录、服务质量评价证明材料、档案资料的要求。

5.5 市政设施管养服务

5.5.1 市政设施管养服务组织应编制服务方案，城镇道路养护、城市桥梁养护、城镇排水管渠与泵站运行维护、城市道路照明设施运行维护的服务方案应分别符合下列规定：

1 城镇道路养护服务应明确组织架构及岗位职责；应根据养护等级、养护类别制定方案；方案内容应包含日常巡查、定期检测、特殊检测、技术状况评价、养护对策等。

2 城市桥梁养护服务应明确组织架构及岗位职责；应根据养护等级、养护类别制定方案；方案内容应包含经常性检查、定期检测、特殊检测、技术状况、养护方案等。

3 城镇道路养护、城市桥梁养护城镇排水管渠与泵站运行维护应明确组织架构及岗位职责；应分别对排水管渠和排水泵站运行维护制定方案，排水管渠运行维护方案内容应包含巡视、检查评估、修理、养护、污泥运输与处理处置等；泵站运行维护方案内容应包含水泵、电气设备、进水和出水设施、仪表与

自控、泵站辅助设备的维护保养等；

4 城市道路照明设施运行维护应明确组织架构及岗位职责；根据道路等级和周边场所的重要性等确定的运维等级制定方案；方案内容应包含巡查、巡修、缺陷和隐患处理、应急抢修、设施检修、设施保护等。

【条文说明】5.5.1 本条分别对城镇道路养护、城市桥梁养护、城镇排水管渠与泵站运行维护、城市道路照明设施运行维护的服务方案进行了规定，各个市政设施管养服务类别按对应要求编制服务方案，并形成能指导服务提供的成文受控文件。

5.5.2 城镇道路养护、城市桥梁养护、城镇排水管渠与泵站运行维护、城市道路照明设施运行维护服务应分别符合下列规定：

1 沥青路面、水泥混凝土路面、其他路面、人行道、路基、道路附属设施、掘路与修复等城镇道路养护服务应符合现行行业标准《城镇道路养护技术规范》CJJ 36 的要求，信息化管理符合服务合同和项目所在地主管部门的要求。

2 桥梁上部结构、桥梁下部结构、抗震设施、桥梁人行地下通道、隧道、桥梁附属设施等桥梁养护服务应符合现行行业标准《城市桥梁养护技术规范》CJJ 99 的要求，信息化管理符合服务合同和项目所在地主管部门的要求。

3 排水管渠、排水泵站、调蓄池等市政排水设施运行维护应符合现行行业标准《城镇排水管渠与泵站运行、维护及安全技术规程》CJJ 68 的要求，信息化管理符合服务合同和项目所在地主管部门的要求。

4 灯杆、灯具、光源、变配电及附属设施、线路及其附属设施、监控设备及其附属设施等城市道路照明设施运行维护应符合现行行业标准《城市道路照明工程施工及验收规程》CJJ 89 的要求或相关地方标准要求，信息化管理符合服务合同和项目所在地主管部门的要求。

【条文说明】5.5.2 本条分别对城镇道路养护、城市桥梁养护、城镇排水管渠与泵站运行维护、城市道路照明设施运行维护的服务提供进行了规定，各个服务类别按对应要求提供服务。

5.5.3 城镇道路养护、城市桥梁养护、城镇排水管渠与泵站运行维护、城市道路照明设施运行维护服务的服务记录、档案资料、服务质量评价证明材料应分

别符合下列规定：

1 城镇道路养护服务应对日常巡查、定期检测、特殊检测等道路检查进行记录，对养护工程的计划、设计文件、竣工文件、统计、审计等技术资料进行归档；服务验收、检查考核、费用结算资料应齐全完整。

2 城市桥梁养护服务应对大修、改扩建工程进行质量验收并进行验收记录，中修工程的工程过程和隐蔽部分的施工进行检查验收，保养小修应检查完成情况及损坏恢复程度并应将资料及时归档；服务验收、检查考核、费用结算资料应齐全完整。

3 城镇排水管渠与泵站运行维护服务应建立健全的排水管网、泵站设施的档案资料，应包括工程竣工资料，巡查、维护、运行和维修资料，水质水量检测资料，各类事故处理报告等资料；服务验收、检查考核、费用结算资料应齐全完整。

4 城市道路照明设施运行维护服务技术资料应包括道路照明设施基础资料及设备动态资料台账，巡查和巡修台账，缺陷和隐患治理台账，周期性检修台账和运维检查评价台账等；服务验收、检查考核、费用结算资料应齐全完整。

【条文说明】5.5.3 本条分别对城镇道路养护、城市桥梁养护、城镇排水管渠与泵站运行维护、城市道路照明设施运行维护服务记录/台账、质量验收、档案文件资料要求进行了规定。

5.6 物业清洁保洁服务

5.6.1 物业清洁保洁服务应制定服务方案，服务方案应符合下列规定：

- 1 应明确物业清洁保洁服务组织架构及岗位职责。
- 2 应根据住宅物业、商业物业、办公物业等项目类型制定方案。
- 3 应明确清洁保洁服务范围、服务内容、服务完成时间和进度。
- 4 应制定各项清洁保洁服务程序和步骤、服务方法和措施。
- 5 应配备必需的服务设备设施、工具、消耗品。
- 6 应制定清洁保洁服务质量检查程序和要求。
- 7 应明确服务所需要的记录文件。
- 8 应制定安全、环境注意事项和措施，包括突发事件应急处理预案等内容。

【条文说明】5.6.1 本条适用于对物业清洁保洁服务方案的要求。物业清洁保洁服务方案应与住宅物业、商业物业、办公物业等项目类型，及室外清洁保洁、室内清洁保洁、专项卫生清洁、特殊场所卫生保洁等服务内容相适应，内容满足本条第1至第8款规定要求，并形成能指导服务提供的成文受控文件。

5.6.2 室外公共文娱活动场所、公共交通运营场所、室外绿化带、绿道等非硬化公共区域、公共立面等室外公共场所清洁保洁作业，室内地面及楼梯、电梯、及附属设施、卫生间、垃圾房等室内公共区域清洁保洁作业应符合现行国家标准《城乡社区环卫清洁服务要求》GB/T 41085的相关要求，专项卫生清洁和特殊场所卫生保洁服务应符合服务合同要求；

【条文说明】5.6.2 本条适用于对物业清洁保洁服务提供的要求。

5.6.3 应对室外公共场所清洁保洁作业、室内公共区域清洁保洁作业、专项卫生清洁和特殊场所卫生保洁作业进行记录。完整保存包括人员、设备设施、工器具等信息资料，清洁保洁作业过程、物料消耗、安全培训、应急突发处置等档案资料。服务验收、检查考核、费用结算资料应齐全完整。

【条文说明】5.6.3 本条适用于对物业清洁保洁服务记录、服务质量评价证明材料、档案资料的要求。

5.7 水域保洁服务

5.7.1 水域保洁服务应制定服务方案，服务方案应符合下列规定：

- 1 应明确水域保洁服务组织架构及岗位职责。
- 2 应根据城市水域等级，水面保洁、堤岸保洁、水上公共设施保洁作业要求制定服务方案。
- 3 应明确水域保洁服务范围、服务内容、服务完成时间和进度。
- 4 应制定水域保洁服务程序和步骤、服务方法和措施。
- 5 应配备水域保洁服务必需的船只、打捞工具等专用设备。
- 6 制定水域保洁服务质量检查程序和要求。
- 7 明确水域保洁服务所需要的记录文件。
- 8 制定安全、环境注意事项和措施，包括突发事件应急处理预案等内容。

【条文说明】5.7.1 本条适用于对水域保洁服务方案的要求。

5.7.2 水面保洁、堤岸保洁、水上公共设施保洁作业应符合现行行业标准《城市水域保洁作业及质量标准》CJJ/T 174 的相关要求，船舶作业停靠、漂浮垃圾转运等特殊作业符合服务合同要求和项目所在地主管部门的要求。

【条文说明】5.7.2 本条适用于对水域保洁服务提供的要求。

5.7.3 应对水面保洁、堤岸保洁、水上公共设施保洁作业过程进行记录。完整保存人员、船只、打捞设备等信息资料以及作业记录/台账资料。服务验收、内外部检查考核、费用结算资料应齐全完整。

【条文说明】5.7.3 本条适用于对水域保洁服务记录、服务质量评价证明材料、档案资料的要求。

5.8 公厕运维服务

5.8.1 公厕运维服务应制定服务方案，服务方案应符合下列规定：

- 1 应明确公厕运维服务组织架构及岗位职责。
- 2 应根据公厕等级与类型，卫生要求制定服务方案。
- 3 应明确人员，公厕设施的配置情况。
- 4 应结合公厕卫生要求对各类型公厕制定清洁方案，方案包括公厕建筑物及附属设施清洁管理、基本设施清洁、扩展设施卫生清洁等。
- 5 对公厕建筑物及附属设施清洁保洁作业、基本设施和扩展设施清洁保洁作业、消杀消毒作业应制定规范化的记录表格。
- 6 应配备必需的服务设备设施、工具、消耗品。
- 7 应提出运维服务检查考核程序。
- 8 制定公共卫生安全注意事项和措施。

【条文说明】5.8.1 本条适用于对公厕运维服务方案的要求。

5.8.2 公厕运维服务提供应符合现行国家标准《城乡社区环卫清洁服务要求》GB/T 41085 的相关要求，卫生要求符合现行国家标准《公共厕所卫生规范》GB/T 17217 的要求，公厕建筑物及附属设施清洁、基本设施、扩展设施卫生管理满足

服务合同要求。

【条文说明】5.8.2 本条适用于对公厕运维服务提供的要求。

5.8.3 应对公厕建筑物及附属设施清洁、基本设施及扩展设施清洁卫生管理、消毒杀毒等进行记录。完整保存人员、设备设施等信息资料以及清洁保洁、卫生管理等作业记录资料。服务验收、内外部检查考核、费用结算资料应齐全完整。

【条文说明】5.8.3 本条适用于对公厕运维服务记录、服务质量评价证明材料、档案资料的要求。

5.9 垃圾分类服务

5.9.1 垃圾分类服务应制定服务方案，服务方案应符合下列规定：

- 1 应明确垃圾分类服务组织架构及岗位职责。
- 2 应根据设施管理、督导宣教、测评监管服务类型制定服务方案。
- 3 应明确垃圾分类服务范围、服务内容。
- 4 应制定分类设施管理、督导宣教、测评监管等的服务程序、步骤、方法。
- 5 应配备服务必需的设备设施、工具、消耗品。
- 6 应制定服务质量检查程序和要求。
- 7 应明确服务所需要的记录文件。
- 8 应制定垃圾分类宣教材料和公共卫生注意事项和措施。

【条文说明】5.9.1 本条适用于对垃圾分类服务方案的要求。

5.9.2 垃圾分类服务提供应符合现行国家标准《生活垃圾分类标志》GB/T 19095及项目所在地垃圾分类管理条例/办法的要求，垃圾分类投放收集、垃圾投放容器及收集点清洁、垃圾分类宣传、监督、测评等满足服务合同和项目所在地主管部门的要求。

【条文说明】5.9.2 本条适用于对垃圾分类服务提供的要求。

5.9.3 应对垃圾分类投放收集、垃圾投放容器及收集点清洁、垃圾分类宣传、监督、测评等进行记录。完整保存人员、垃圾分类设施配置、垃圾分类管理等

档案资料。服务验收、内外部检查考核、费用结算资料应齐全完整。

【条文说明】5.9.3 本条适用于对垃圾分类服务记录、服务质量评价证明材料、档案资料的要求。

5.10 智慧化管理服务

5.10.1 智慧化管理服务应制定服务方案，服务方案应符合下列规定：

- 1 应明确智慧化管理服务组织架构及岗位职责。
- 2 应根据道路清扫保洁、垃圾收集运输、垃圾转运站运维、园林绿化管护、市政设施管养、物业清洁保洁、水域保洁、公厕运维、垃圾分类等业务类别和管理需求制定服务方案。
- 3 配备服务必需的软件系统、硬件设备，如数据中心、展示大屏、电脑、APP等。
- 4 制定信息化管理制度，编制信息化系统使用手册。

【条文说明】5.10.1 本条适用于对智慧化管理服务方案的要求。

5.10.2 智慧化管理服务应符合现行行业标准《城市运行管理服务平台技术标准》CJJ/T 312 和项目所在地城市管理的要求，能够实现项目的人员、设备设施、物资材料、事项等基本管理功能，满足环境卫生、园林绿化、市政公用设施等城市管理主管部门的监管要求。

【条文说明】5.11.2 本条适用于对智慧化管理服务提供的要求。智慧化管理服务提供应符合现行行业标准《城市运行管理服务平台技术标准》CJJ/T 312 和项目所在地城市管理的要求，能够实现项目的人员、设备设施、物资材料、事项等基本管理功能，涵盖所开展的城市管家服务类别并进行统一管理和综合应用，满足环境卫生、园林绿化、市政公用设施等城市管理主管部门的信息采集、上报、监管、考核等要求。

5.10.3 应对智慧化管理的运行维护技术、运行维护过程、业务数据管理、业务数据应用等进行记录。完整保存人员、软硬件资源配置信息及运行记录等档案资料。服务验收、内外部检查考核、费用结算资料应齐全完整。

【条文说明】5.11.3 本条适用于对智慧化管理服务记录、服务质量评价证明材料、

档案资料的要求。

6 评价与等级划分

6.1 城市管家服务评价由道路清扫保洁、垃圾收集运输、垃圾转运站运维、园林绿化管护、市政设施管养、物业清洁保洁、水域保洁、公厕运维、垃圾分类、智慧化管理等服务类别组成，每个服务类别均包括服务管理和服务特性评价项。

【条文说明】6.1 本条规定了城市管家服务评价指标体系。

6.2 城市管家服务各服务类别评价的分项构成及其分值应符合表 6.2 的规定，各分项评价打分要求应符合附录 A~附录 B 的规定。

表 6.2 城市管家服务各服务类别评价分项构成及其分值

服务类别	服务管理评价 满分值	服务特性评价 满分值	总分	说明
道路清扫保洁/垃圾收集运输/ 垃圾转运站运维/园林绿化管 护/市政设施管养/物业清洁保 洁/水域保洁/公厕运维/垃圾 分类/智慧化管理服务	40	60	100	每个服 务类 别按 总分 100 分 别打 分

【条文说明】6.2 本条对城市管家服务各服务类别评价分值进行了规定。城市管家服务包含的道路清扫保洁、垃圾收集运输、垃圾转运站运维、园林绿化管护、市政设施管养、物业清洁保洁、水域保洁、公厕运维、垃圾分类、智慧化管理 10 个服务类别的评价满分值均为 100 分，其中服务管理评价满分值为 40 分，服务特性评价满分值为 60 分，各分项评价应符合附录 A~附录 B 的规定。

6.3 城市管家服务评价应对所申请服务类别进行评价打分，评价分数取各服务类别得分的算术平均值。

【条文说明】6.3 本条规定了城市管家服务评价分数的计算方法。

6.4 城市管家服务评价等级可根据评价分数并考虑服务类别数量以及智慧化管理情况划分为特、一、二、三级，等级认定应符合下列规定：

- 1、特级城市管家服务应包括至少六项以上服务类别并包含智慧化管理服

务，总评价分数达到 90 分以上。

2、一级城市管家服务应包括至少四项以上服务类别并包含智慧化管理服务，总评价分数达到 85 分以上。

3、二级城市管家服务应包括至少三项以上服务类别并包含智慧化管理服务，总评价分数达到 80 分以上。

4、三级城市管家服务应包括至少两项以上服务类别，总评价分数达到 75 分以上。

【条文说明】6.4 本条对城市管家服务评价等级的确定规则进行了规定。当对城市管家服务进行等级评定时，首先按照本标准 6.2 和 6.3 计算得到各服务类别得分和城市管家服务总评价分数，当总评价分数分别达到 90 分、85 分、80 分、75 分且满足本条第 1、2、3、4 款的要求时，城市管家服务等级分别为特级、一级、二级、三级。

附录 A

（规范性附录）

服务管理评价表

序号	一级指标	二级指标	标准分值	评价条款	评价方法	备注
1	服务管理	职责和资源	5	4.1.1 4.1.2	根据与评价条款符合程度评价： 职责和资源管理制度完善，执行到位，证明材料齐全，得 5 分； 职责和资源管理制度较完善，执行基本到位，证明材料基本齐全，得 4 分； 职责和资源管理制度不健全，得 0~3 分。	
		质量管理	15	4.2.1 4.2.2 4.2.3 4.2.4 4.2.5	根据与评价条款符合程度评价： 质量管理制度完善，执行到位，证明材料齐全，得 15 分； 质量管理制度较完善，执行基本到位，证明材料基本齐全，得 12 分； 质量管理制度不健全，得 0~9 分。	
		人员管理	7	4.3.1 4.3.2	根据与评价条款符合程度评价： 人员管理制度完善，执行到位，证明材料齐全，得 7 分； 人员管理制度较完善，执行基本到位，证明材料基本齐全，得 6 分； 人员管理制度不健全，得 0~5 分。	
		设备设施管理	7	4.4.1 4.4.2	根据与评价条款符合程度评价： 设备设施管理制度完善，执行到位，证明材料齐全，得 7 分； 设备设施管理制度较完善，执行基本到位，证明材料基本齐全，得 6 分； 设备设施管理制度不健全，得 0~5 分。	
		环境、安全与应急管理	6	4.5.1 4.5.2	根据与评价条款符合程度评价： 环境、安全与应急管理制度完善，执行到位，证明材料齐全，得 6 分； 环境、安全与应急管理制度较完善，执行不够，证明材料基本齐全，得 5 分； 环境、安全与应急管理制度不健全，得 0~4 分。	

附录 B

(规范性附录)

服务特性评价表

序号	一级指标	二级指标	标准分值	评价条款	评价方法	备注
1	服务特性	道路清扫保洁服务	10	5.1.1	根据与评价条款符合程度评价： 服务方案内容全面，能够结合道路清扫保洁服务特点，针对性和实施性强，得 8~10 分； 服务方案内容不全，针对性和实施性有欠缺，得 1~7 分； 无成文服务方案，得 0 分；	
			30	5.1.2	根据与评价条款符合程度评价： 服务过程符合 CJJ/T 126 标准及服务合同要求，各项道路清扫和保洁作业规范、考核结果优秀，得 27~30 分； 服务过程基本符合 CJJ/T 126 标准及服务合同要求，道路清扫和保洁作业基本规范、考核结果良好，得 24~26 分； 服务过程基本符合 CJJ/T 126 标准及服务合同要求，道路清扫和保洁作业有欠缺、考核结果一般，得 18~23 分； 服务过程与 CJJ/T 126 标准及服务合同要求有差距，道路清扫和保洁作业不规范、考核结果较差，得 0~17 分；	
			20	5.1.3	根据与评价条款符合程度评价： 记录档案资料按服务类别分类管理，纸质和电子记录均完整可追溯，质量评价文件齐全完整，得 16~20 分； 记录档案资料按服务类别分类管理，纸质和电子记录较完整可部分追溯，质量评价文件较完整，得 12~15 分； 记录和档案资料管理水平较差，质量评价文件不全，得 1~11 分； 记录和档案资料管理水平差，无质量评价文件，得 0 分；	
2	服务特性	垃圾收集运输服务	10	5.2.1	根据与评价条款符合程度评价： 服务方案内容全面，能够结合垃圾收集运输服务特点，针对性和实施性强，得 8~10 分； 服务方案内容不全，针对性和实施性有欠缺，得 1~7 分； 无成文服务方案，得 0 分；	

			30	5.2.2	根据与评价条款符合程度评价： 服务过程符合 CJJ/T 205 标准及服务合同要求，垃圾收集和运输作业规范、考核结果优秀，得 27~30 分； 服务过程基本符合 CJJ/T 205 标准及服务合同要求，垃圾收集和运输作业基本规范、考核结果良好，得 24~26 分； 服务过程基本符合 CJJ/T 205 标准及服务合同要求，垃圾收集和运输作业有欠缺、考核结果一般，得 18~23 分； 服务过程与 CJJ/T 205 标准及服务合同要求有差距，垃圾收集和运输作业不规范、考核结果较差，得 0~17 分；	
			20	5.2.3	根据与评价条款符合程度评价： 记录档案资料按服务类别分类管理，纸质和电子记录均完整可追溯，质量评价文件齐全完整，得 16~20 分； 记录档案资料按服务类别分类管理，纸质和电子记录较完整可部分追溯，质量评价文件较完整，得 12~15 分； 记录和档案资料管理水平较差，质量评价文件不全，得 1~11 分； 记录和档案资料管理水平差，无质量评价文件，得 0 分；	
			10	5.3.1	根据与评价条款符合程度评价： 服务方案内容全面，能够结合垃圾转运站运维服务特点，针对性和实施性强，得 8~10 分； 服务方案内容不全，针对性和实施性有欠缺，得 1~7 分； 无成文服务方案，得 0 分；	
			30	5.3.2	根据与评价条款符合程度评价： 服务过程符合 CJJ/T 109 标准及服务合同要求，垃圾转运站运维服务规范、考核结果优秀，得 27~30 分； 服务过程基本符合 CJJ/T 109 标准及服务合同要求，垃圾转运站运维服务基本规范、考核结果良好，得 24~26 分； 服务过程基本符合 CJJ/T 109 标准及服务合同要求，垃圾转运站运维服务有欠缺、考核结果一般，得 18~23 分； 服务过程与 CJJ/T 109 标准及服务合同要求有差距，垃圾转运站运维服务不规范、考核结果较差，得 0~17 分；	
3	服务特性	垃圾转运站运维服务				

			20	5.3.3	根据与评价条款符合程度评价： 记录档案资料按服务类别分类管理，纸质和电子记录均完整可追溯，质量评价文件齐全完整，得 16~20 分； 记录档案资料按服务类别分类管理，纸质和电子记录较完整可部分追溯，质量评价文件较完整，得 12~15 分； 记录和档案资料管理水平较差，质量评价文件不全，得 1~11 分； 记录和档案资料管理水平差，无质量评价文件，得 0 分；	
4	服务特性	园林绿化管护服务	10	5.4.1	根据与评价条款符合程度评价： 服务方案内容全面，能够结合园林绿化管护服务内容，针对性和实施性强，得 8~10 分； 服务方案内容不全，针对性和实施性有欠缺，得 1~7 分； 无成文服务方案，得 0 分；	
			30	5.4.2	根据与评价条款符合程度评价： 服务过程符合 CJJ/T 287 标准及服务合同要求，植物养护、绿地管理，园林垃圾收集运输、处置等园林绿化管护服务内容规范、考核结果优秀，得 27~30 分； 服务过程基本符合 CJJ/T 287 标准及服务合同要求，植物养护、绿地管理，园林垃圾收集运输、处置等园林绿化管护服务基本规范、考核结果良好，得 24~26 分； 服务过程基本符合 CJJ/T 287 标准及服务合同要求，植物养护、绿地管理，园林垃圾收集运输、处置等园林绿化管护服务有欠缺、考核结果一般，得 18~23 分； 服务过程与 CJJ/T 109 标准及服务合同要求有差距，植物养护、绿地管理，园林垃圾收集运输、处置等园林绿化管护服务不规范、考核结果较差，得 0~17 分；	
			20	5.4.3	根据与评价条款符合程度评价： 记录档案资料按服务类别分类管理，纸质和电子记录均完整可追溯，质量评价文件齐全完整，得 16~20 分； 记录档案资料按服务类别分类管理，纸质和电子记录较完整可部分追溯，质量评价文件较完整，得 12~15 分； 记录和档案资料管理水平较差，质量评价文件不全，得 1~11 分；	

					记录和档案资料管理水平差,无质量评价文件,得0分;	
5	服务特性	市政设施管养服务	10	5.5.1	根据与评价条款符合程度评价: 城镇道路养护/城市桥梁养护/城镇排水管渠与泵站运行维护/城市道路照明设施运行维护服务方案内容全面,能够结合专业服务特点,针对性和实施性强,得8~10分; 服务方案内容不全,针对性和实施性有欠缺,得1~7分; 无成文服务方案,得0分;	
			30	5.5.2	根据与评价条款符合程度评价: 服务过程符合CJJ 36/ CJJ 99/ CJJ 68/CJJ89等标准及服务合同要求,城镇道路养护/城市桥梁养护/城镇排水管渠与泵站运行维护/城市道路照明设施运行维护服务内容规范、考核结果优秀,得27~30分; 服务过程基本符合CJJ 36/ CJJ 99/CJJ 68/CJJ89等标准及服务合同要求,城镇道路养护/城市桥梁养护/城镇排水管渠与泵站运行维护/城市道路照明设施运行维护等市政设施管养服务基本规范、考核结果良好,得24~26分; 服务过程基本符合CJJ 36/ CJJ 99/ CJJ 68/CJJ89等标准及服务合同要求,城镇道路养护/城市桥梁养护/城镇排水管渠与泵站运行维护/城市道路照明设施运行维护服务有欠缺、考核结果一般,得18~23分; 服务过程与CJJ 36/ CJJ 99/ CJJ 68/CJJ89等标准及服务合同要求有差距,城镇道路养护/城市桥梁养护/城镇排水管渠与泵站运行维护/城市道路照明设施运行维护服务不规范、考核结果较差,得0~17分;	
			20	5.5.3	根据与评价条款符合程度评价: 记录档案资料按服务类别分类管理,纸质和电子记录均完整可追溯,质量评价文件齐全完整,得16~20分; 记录档案资料按服务类别分类管理,纸质和电子记录较完整可部分追溯,质量评价文件较完整,得12~15分; 记录和档案资料管理水平较差,质量评价文件不全,得1~11分; 记录和档案资料管理水平差,无质量评价文件,得0分;	
6	服务	物业清洁保洁服务	10	5.6.1	根据与评价条款符合程度评价:	

	特性				服务方案内容全面,能够结合物业清洁保洁服务特点,针对性和实施性强,得 8~10 分; 服务方案内容不全,针对性和实施性有欠缺,得 1~7 分; 无成文服务方案,得 0 分;	
			30	5.6.2	根据与评价条款符合程度评价: 服务过程符合 GB/T 41085 标准及服务合同要求,室外公共场所清洁保洁、室内公共区域清洁保洁、专项卫生清洁和特殊场所卫生保洁服务作业内容规范、考核结果优秀,得 27~30 分; 服务过程基本符合 GB/T 41085 标准及服务合同要求,室外公共场所清洁保洁、室内公共区域清洁保洁、专项卫生清洁和特殊场所卫生保洁服务作业基本规范、考核结果良好,得 24~26 分; 服务过程基本符合 GB/T 41085 标准及服务合同要求,室外公共场所清洁保洁、室内公共区域清洁保洁、专项卫生清洁和特殊场所卫生保洁服务作业有欠缺、考核结果一般,得 18~23 分; 服务过程与 GB/T 41085 标准及服务合同要求有差距,室外公共场所清洁保洁、室内公共区域清洁保洁、专项卫生清洁和特殊场所卫生保洁服务作业不规范、考核结果较差,得 0~17 分;	
			20	5.6.3	根据与评价条款符合程度评价: 记录档案资料按服务类别分类管理,纸质和电子记录均完整可追溯,质量评价文件齐全完整,得 16~20 分; 记录档案资料按服务类别分类管理,纸质和电子记录较完整可部分追溯,质量评价文件较完整,得 12~15 分; 记录和档案资料管理水平较差,质量评价文件不全,得 1~11 分; 记录和档案资料管理水平差,无质量评价文件,得 0 分;	
7	服务特性	水域保洁服务	10	5.7.1	根据与评价条款符合程度评价: 服务方案内容全面,能够结合水域保洁服务特点,针对性和实施性强,得 8~10 分; 服务方案内容不全,针对性和实施性有欠缺,得 1~7 分; 无成文服务方案,得 0 分;	
			30	5.7.2	根据与评价条款符合程度评价:	

					服务过程符合 CJJ/T 174 标准及服务合同要求,水面保洁、堤岸保洁、水上公共设施保洁作业内容规范、考核结果优秀,得 27~30 分; 服务过程基本符合 CJJ/T 174 标准及服务合同要求,水面保洁、堤岸保洁、水上公共设施保洁作业基本规范、考核结果良好,得 24~26 分; 服务过程基本符合 CJJ/T 174 标准及服务合同要求,水面保洁、堤岸保洁、水上公共设施保洁作业有欠缺、考核结果一般,得 18~23 分; 服务过程与 CJJ/T 174 标准及服务合同要求有差距,水面保洁、堤岸保洁、水上公共设施保洁作业不规范、考核结果较差,得 0~17 分;	
			20	5.7.3	根据与评价条款符合程度评价: 记录档案资料按服务类别分类管理,纸质和电子记录均完整可追溯,质量评价文件齐全完整,得 16~20 分; 记录档案资料按服务类别分类管理,纸质和电子记录较完整可部分追溯,质量评价文件较完整,得 12~15 分; 记录和档案资料管理水平较差,质量评价文件不全,得 1~11 分; 记录和档案资料管理水平差,无质量评价文件,得 0 分;	
			10	5.8.1	根据与评价条款符合程度评价: 服务方案内容全面,能够结合公厕运维服务特点,针对性和实施性强,得 8~10 分; 服务方案内容不全,针对性和实施性有欠缺,得 1~7 分; 无成文服务方案,得 0 分;	
8	服务特性	公厕运维服务	30	5.8.2	根据与评价条款符合程度评价: 服务过程符合 GB/T 41085、GB/T 17217 标准及服务合同要求,公厕运维服务规范、考核结果优秀,得 27~30 分; 服务过程基本符合 GB/T 41085、GB/T 17217 标准及服务合同要求,公厕运维服务基本规范、考核结果良好,得 24~26 分; 服务过程基本符合 GB/T 41085、GB/T 17217 标准及服务合同要求,公厕运维服务有欠缺、考核结果一般,得 18~23 分;	

9	服务特性	垃圾分类服务			服务过程与 GB/T 41085、GB/T 17217 标准及服务合同要求有差距，公厕运维服务不规范、考核结果较差，得 0~17 分；	
			20	5.8.3	根据与评价条款符合程度评价： 记录档案资料按服务类别分类管理，纸质和电子记录均完整可追溯，质量评价文件齐全完整，得 16~20 分； 记录档案资料按服务类别分类管理，纸质和电子记录较完整可部分追溯，质量评价文件较完整，得 12~15 分； 记录和档案资料管理水平较差，质量评价文件不全，得 1~11 分； 记录和档案资料管理水平差，无质量评价文件，得 0 分；	
			10	5.9.1	根据与评价条款符合程度评价： 服务方案内容全面，能够结合分类投放和收集设施运营、分类投放和收集督导宣教、分类投放和收集效果测评监管服务特点，针对性和实施性强，得 8~10 分； 服务方案内容不全，针对性和实施性有欠缺，得 1~7 分； 无成文服务方案，得 0 分；	
			30	5.9.2	根据与评价条款符合程度评价： 服务过程符合 GB/T 19095 标准及服务合同要求，分类投放和收集设施运营、分类投放和收集督导宣教、分类投放和收集效果测评监管服务规范、考核结果优秀，得 27~30 分； 服务过程基本符合 GB/T 19095 标准及服务合同要求，公厕运维服务基本规范、考核结果良好，得 24~26 分； 服务过程基本符合 GB/T 19095 标准及服务合同要求，分类投放和收集设施运营、分类投放和收集督导宣教、分类投放和收集效果测评监管服务有欠缺、考核结果一般，得 18~23 分； 服务过程与 GB/T 19095 标准及服务合同要求有差距，分类投放和收集设施运营、分类投放和收集督导宣教、分类投放和收集效果测评监管服务不规范、考核结果较差，得 0~17 分；	
			20	5.9.3	根据与评价条款符合程度评价： 记录档案资料按服务类别分类管理，纸质和电子记录均完整可追溯，质量评价文件齐全完整，得 16~20 分；	

					记录档案资料按服务类别分类管理，纸质和电子记录较完整可部分追溯，质量评价文件较完整，得 12~15 分； 记录和档案资料管理水平较差，质量评价文件不全，得 1~11 分； 记录和档案资料管理水平差，无质量评价文件，得 0 分；	
10	服务特性	智慧化管理服务	10	5.10.1	根据与评价条款符合程度评价： 服务方案全部覆盖所申请业务类别，人员、软硬件资源配置齐全，有标准化的信息管理文件，得 8~10 分； 服务方案覆盖部分业务类别，人员、软硬件资源配置基本齐全，有信息化管理文件，得 1~7 分； 无服务方案、基本信息化资源配置不全，得 0 分；	
			30	5.10.2	根据与评价条款符合程度评价： 智慧化管理符合 CJJ/T 312 等城市管理运行管理服务平台技术标准，在大量项目中使用信息化管理，数据中心、展示大屏、PC、手机等应用端的服务特性测评良好，得 27~30 分； 智慧化管理基本符合 CJJ/T 312 等城市管理运行管理服务平台技术标准，在典型项目中使用信息化管理，数据中心、展示大屏、PC、手机等应用端的服务特性测评良好，得 24~26 分； 智慧化管理基本符合 CJJ/T 312 等城市管理运行管理服务平台技术标准，在典型项目中使用信息化管理，数据中心、展示大屏、PC、手机等应用端的服务特性测评合格，得 18~23 分； 无实际项目应用信息化管理，数据中心、展示大屏、PC、手机等应用端的服务特性测评差，得 0~17 分；	
			20	5.10.3	根据与评价条款符合程度评价： 记录和档案资料管理规范，纸质和电子记录均完整可追溯，质量评价文件齐全完整，得 16~20 分； 记录和档案资料管理规范，纸质和电子记录较完整可部分追溯，质量评价文件较完整，得 12~15 分； 记录和档案资料管理水平较差，质量评价文件不全，得 1~11 分；	

				记录和档案资料管理水平差,无质量评价文件,得 0 分;	
--	--	--	--	-----------------------------	--

本标准用词说明

1 为便于在执行本标准条文时区别对待，对要求严格程度不同的用词说明如下：

1) 表示很严格，非这样做不可的：

正面词采用“必须”，反面词采用“严禁”。

2) 表示严格，在正常情况下均应这样做的：

正面词采用“应”，反面词采用“不应”或“不得”。

3) 表示允许稍有选择，在条件许可时首先应这样做的：

正面词采用“宜”，反面词采用“不宜”。

4) 表示有选择，在一定条件下可以这样做的，采用“可”。

2 条文中指明应按其他有关标准执行的写法为：“应符合……的规定”或“应按……执行”。

引用标准名录

- 1 《公共厕所卫生规范》 GB/T 17217
- 2 《生活垃圾分类标志》 GB/T 19095
- 3 《城乡社区环卫清洁服务要求》 GB/T 41085
- 4 《城镇道路养护技术规范》 CJJ 36
- 5 《城镇排水管渠与泵站运行、维护及安全技术规程》 CJJ 68
- 6 《城市道路照明工程施工及验收规程》 CJJ 89
- 7 《城市桥梁养护技术规范》 CJJ 99
- 8 《生活垃圾转运站运行维护技术标准》 CJJ/T 109
- 9 《城市道路清扫保洁与质量评价标准》 CJJ/T 126
- 10 《城市水域保洁作业及质量标准》 CJJ/T 174
- 11 《生活垃圾收集运输技术规程》 CJJ/T 205
- 12 《园林绿化养护标准》 CJJ/T 287
- 13 《城市运行管理服务平台技术标准》 CJJ/T 312