

福建东南标准认证中心有限公司

---

编号： CTS-008-2023

# 生活垃圾分类处理 服务认证技术规范

版本：第 1.1 版

2023年11月6日发布 2025年8月28日第1次修订 2025年8月28日实施

福建东南标准认证中心有限公司

## 目录

前言 .....	3
1 范围 .....	4
2 规范性引用文件 .....	4
3 术语和定义 .....	4
4 服务要求 .....	4
4.1 分类标准与明细 .....	4
4.2 设施配备 .....	4
4.3 收集与存放 .....	5
4.4 运输要求 .....	5
4.5 宣传与培训 .....	5
4.6 记录与合规 .....	6
5 管理要求 .....	6
5.1 通用管理 .....	6
5.2 外包管理 .....	6
5.3 制度建设 .....	6
5.4 人员管理 .....	7
5.5 风险管理 .....	7
5.6 信息管理 .....	7
5.7 改进管理 .....	7
6 服务认证评价要求 .....	8
6.1 认证准则 .....	8
6.2 认证模式 .....	9
6.3 认证结果 .....	9
附录 A（规范性）垃圾分类处理服务特性测评工具 .....	11
附录 B（规范性）垃圾分类处理管理要求评价工具 .....	22

# 前言

本规范由福建东南标准认证中心有限公司发布，版权归福建东南标准认证中心有限公司所有，任何组织及个人未经福建东南标准认证中心有限公司许可，不得以任何形式全部或部分使用。

2025年8月28日修订以下内容：1、更名为生活垃圾分类处理服务认证技术规范；2、明确认证特性及服务管理要求；增加服务抽样具体要求、测量标准。

制定单位：福建东南标准认证中心有限公司

修订人：李东山、张铭

批准人：令狐菲

## 1 范围

本文件规定了垃圾分类处理服务的服务要求、管理要求和服务认证评价要求。本文件适用于认证机构实施垃圾分类处理服务认证活动。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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。

（无）

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

**垃圾分类：**一般是指按一定规定或标准将垃圾分类储存、投放和搬运，从而转变成公共资源的一系列活动的总称。

**城市垃圾分类：**按照城市生活垃圾的组成、利用价值以及环境影响等，实施分类投放、分类收集、分类运输和分类处置的行为。 **服务认证：**服务提供者的服务及管理达到要求有关的第三方证明。

## 4 服务要求

### 4.1 分类标准与明细

4.1.1 应结合本地垃圾的资源利用和处理方式来进行垃圾分类，并制订相应的垃圾分类标准，至少应包括厨余垃圾、可回收物、有害垃圾、其他垃圾。（5分）

4.1.2 应针对垃圾分类的标准进行举例说明，制订详细的垃圾分类明细（5分）。

### 4.2 设施配备

4.2.1 应针对垃圾分类的标准，配备相应的盛装容器，并有相应的垃圾分类标识。盛装垃圾的容器应进行分类，包括颜色、容器表面图案等，标识应清晰（3分）。

4.2.2 盛装垃圾的容器的标识应统一采用白色，正面有指标性标识，下面有解释性标识和文字说明（2分）。

4.2.3 应合理布局，有固定的垃圾收集处理场所，该场所的设置，不得影响人们居住、工作及生活要求（3分）。

4.2.4 盛装垃圾的容器应加盖，防止蚊虫孳生，臭味逸散。马路边上盛装垃圾的容器应按市政管理的要求统一配置（5分）。

4.2.5 应配备固定的可回收物收集点和可回收物收集容器,可用于回收旧衣物等可回收物品,应配备专门回收人员定期回收该些物品(3分)。

### **4.3 收集与存放**

4.3.1 非压缩性垃圾收集的,应在垃圾盛装容器内放置垃圾袋,保洁员定期密闭收集(3分)。

4.3.2 玻璃类、有毒有害废弃物,保洁员应小心轻放,以免破损(3分)。

4.3.3 按照地方政府对垃圾处理的要求,每日定时清理,做到日产日清,不得擅自停业、歇业,确需停业、歇业的,应当提前一个月以上向服务对象报告(5分)。

4.3.4 垃圾盛装容器及垃圾收集点周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味(5分)。

4.3.5 化粪池设置警示标志,定期清理并有记录(生化处理除外),化粪池无溢满,每月有检查记录(5分)。

4.3.6 应对垃圾厢(房)循环保洁,垃圾厢(房)整洁、干净、无异味,虫鼠害防治措施完善(5分)。

4.3.7 垃圾盛装容器应每日清洗,箱(桶)无异味、无污迹(5分)。

4.3.8 对于水源处,应定期打捞漂杂物,保持水体清洁,水面无漂浮物;定期对水体投放药剂或进行其它处理,保持水体无异味(3分)。

### **4.4 运输要求**

4.4.1 应制订措施,禁止干湿垃圾混投,特别是厨余垃圾,保持周边环境整洁(5分)。

4.4.2 垃圾清运时,应做到密闭,车辆应具有防臭味扩散、防遗撒、防渗沥液、防滴漏等功能,以防二次污染环境(5分)。

4.4.3 清运为外包时,外包方应有经营许可资质,应有外包合同及评价记录(3分)。

4.4.4 垃圾清运时,应有规定的时间、频次、路线、地点和要求(3分)。

### **4.5 宣传与培训**

4.5.1 应推行垃圾分类管理责任人制度,如物业服务合同对管理责任人的责任归属有约定的,从其约定(3分)。

4.5.2 应通过设立宣传栏、垃圾分类督导员、社工+志愿者等方式,引导人们单独分类定时投放垃圾(3分)。

4.5.3 应对垃圾分类督导员、保洁员、清运人员、社工、志愿者等定期进行垃圾分类要求的培训和考核，提升分类处理的知识和责任心（3分）。

4.5.4 应通过培训、宣传栏、标语、提示牌、科普教育、宣传册等方式，引导公众树立垃圾分类、人人有责的环保理念，积极开展多种形式的宣传教育，普及垃圾分类知识，提高垃圾分类处理的意识和能力（3分）。

#### **4.6 记录与合规**

4.6.1 应建立垃圾分类处理管理台账，记录垃圾类别、数量、去向等情况（3分）。

4.6.2 应定期对垃圾分类、清运等情况进行检查、考核，应有相应的记录。（2分）

4.6.3 应合法合规经营，不得混合排运，不得偷排偷运，不因垃圾分类处理问题而被行政监管部门处罚（3分）。

4.6.4 应定期对垃圾分类处理进行应急演练，应有记录（2分）。

4.6.5 应制订垃圾处理收费标准，应满足地方政府的收费要求（2分）。

### **5 管理要求**

#### **5.1 通用管理**

5.1.1 应制定和公示主要服务的承诺，包括分类标准与明细、设施配备、收集与存放、运输要求、宣传与培训、记录与合规等方面的服务。

5.1.2 应根据自身条件和服务承诺，并结合当地情况，合理开展垃圾分类处理服务。

5.1.3 应建立管理目标并跟踪其达成率，如服务对象满意度、投诉率等。

5.1.4 应符合国家和当地有关垃圾分类处理、环境保护等规定。

5.1.5 应通过服务对象调查（含服务对象回访）、服务对象反馈、第三方评价等渠道，定期监测服务对象满意度，针对存在的问题采取改进措施。

#### **5.2 外包管理**

5.2.1 针对所选择的任何影响垃圾分类处理服务的外包过程，应确保对其实施控制。对此类外包过程控制的类型和程度应在管理体系中加以规定。

5.2.2 对清运等外包服务供应商进行定期评估，并对服务质量进行日常监督和有效管控。

#### **5.3 制度建设**

5.3.1 应建立环境管理体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效。

5.3.2 应建立并实施垃圾分类管理制度，包括但不限于：设置从事垃圾分类管理的专门机构，适宜时，还应配备相应的管理人员；建立经营场所及设施设备清洁、消毒和维修保养制度；建立垃圾分类日常管理制度；建立定期的评估制度。

5.3.3 应建立包含了服务要求的管理目标。定期评价目标的落实情况并视情况采取后续措施。

#### **5.4 人员管理**

5.4.1 应制定从业人员培训体系，建立考核和激励机制。

5.4.2 从业人员应参加与垃圾分类处理相关的各类培训，熟练掌握相应工作岗位的基本知识和技能，对服务对象礼貌、亲切、友好。

5.4.3 应对垃圾分类督导员、保洁员、清运人员、社工、志愿者等定期进行垃圾分类要求的培训和考核。

#### **5.5 风险管理**

5.5.1 应建立并实施贯穿于服务全过程的风险与应急管理机制，包括但不限于：识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应的解决方案；制定处理各种垃圾分类处理服务异常情况的应急预案，异常情况包括但不限于：有毒物质污染、垃圾泄露或撒露、清运车辆故障等，发生意外事件时，应及时采取应急措施，以防止和减少相关的不良后果；对相关人员进行应急预案的培训，定期进行模拟演练。

5.5.2 应建立、实施和保持垃圾分类处理服务的补救措施管理程序，程序中的服务补救技术与策略，应包括但不限于：服务补救方针；道歉和承诺方案；服务失误分析和分类；服务补救期望甄别；紧急行动方案（含补偿）和响应；服务补救结果评价。

#### **5.6 信息管理**

5.6.1 针对各项活动和流程，制定相应的形成文件化的信息。

5.6.2 基于内部管理要求，形成包括服务承诺、服务流程等内容的公开文件，这些文件应内容清晰，无歧义。

5.6.3 公开文件的内容应适宜，并满足法律法规要求。

#### **5.7 改进管理**

应制定并实施服务改进措施，定期开展体系内部审核，以满足服务对象要求和增强服务对象满意，完善管理体系。

## 6 服务认证评价要求

### 6.1 认证准则

6.1.1 第4章给出的服务要求，其服务特性的测评应依据附录A给出的垃圾分类处理服务特性测评工具实施，测评时：

(1) 表A.1是根据4.1-4.6的要求，赋权量化构建的服务特性测评表，设置满分为100分；

(2) 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；

(3) 测评内容除了上述情形外，给出基于李克特5点式量表的系数 $\alpha$ ，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： $0.8 < \alpha \leq 1.0$

(4) 用表A.1中给定的每一项测评的分值乘以该项确定的系数 $\alpha$ 后求和，得出服务特性测评基础分；

(5) 将服务特性测评基础分乘以否决系数E，得出服务特性分值。其中，否决系数E的取值规则为：当垃圾分类处理服务过程中发生下列任一情况时E=0，否则E=1：

- 1) 未取得相关经营许可相关证照或者相关证照超过有效期限的；
- 2) 近三年发生重大责任事故或遇重大有效投诉事件并造成恶劣影响的；
- 3) 近三年存在不诚信行为，社会影响特别恶劣的。

6.1.2 第5章给出的管理要求，其评价应依据附录B给出的垃圾分类处理管理要求评价工具实施，评价时：

(1) 表B.1是根据5.1-5.7的要求，赋权量化构建的管理要求评价表，设置满分为100分；

(2) 管理要求按照 GB/Z 19579 中“方法-展开-学习-整合”(简称 A-D-L-I) 的四个要素评价过程的成熟度进行评价;

分数	过 程
0%或5%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 没有系统的方法,信息是零散、孤立的。(A)</li> <li>■ 方法没有展开或略有展开。(D)</li> <li>■ 没有改进导向,已有的改进仅是“对问题的被动反应”。(L)</li> <li>■ 缺乏协调一致,各个方面或部门各行其是。(I)</li> </ul>
10%,15%, 20%或25%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 开始有系统的方法,应对该评分条款的基本要求。(A)</li> <li>■ 方法在大多数方面或部门处于展开的早期阶段,阻碍了基本要求的实现。(D)</li> <li>■ 处于从“对问题的被动反应”到“改进导向”转变的早期阶段。(L)</li> <li>■ 主要靠联合解决问题来使方法与其他方面或部门达成协调一致。(I)</li> </ul>
30%,35%, 40%或45%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 有系统、有效的方法,应对该评分条款的基本要求。(A)</li> <li>■ 方法已得到展开,尽管某些方面或部门的展开尚属早期阶段。(D)</li> <li>■ 开始系统地评价和改进关键过程。(L)</li> <li>■ 方法与在应对组织概述和其他过程条款时所确定的基本组织需要初步协调一致。(I)</li> </ul>
50%,55%, 60%或65%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 有系统、有效的方法,应对该评分条款的总体要求。(A)</li> <li>■ 方法得到很好的展开,尽管某些方面或部门的展开有所不同。(D)</li> <li>■ 进行了基于事实且系统的评价、改进和一些创新,以提高关键过程的有效性和效率。(L)</li> <li>■ 方法与在应对组织概述和其他过程条款时所确定的组织需要协调一致。(I)</li> </ul>
70%,75%, 80%或85%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 有系统、有效的方法,应对该评分条款的详细信息。(A)</li> <li>■ 方法得到很好的展开,无明显的差距。(D)</li> <li>■ 基于事实且系统的评价、改进和创新已成为关键的管理工具;存在清楚的证据,证实通过组织级的分析和分享,方法得到不断完善。(L)</li> <li>■ 方法与在应对组织概述和其他过程条款时所确定的组织需要实现了整合。(I)</li> </ul>
90%,95%或 100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 有系统、有效的方法,全面应对该评分条款的详细信息。(A)</li> <li>■ 方法得到完全的展开,在任何方面或部门均无明显的弱点或差距。(D)</li> <li>■ 基于事实且系统的评价、改进和创新已成为全组织的关键管理工具;有证据表明通过分析和分享,在整个组织中方法得到不断完善和创新。(L)</li> <li>■ 方法与在应对组织概述和其他过程条款时所确定的组织需要实现了很好的整合。(I)</li> </ul>

GB/Z 19579 关于过程的 ADLI 审查方法打分要求

(3)用表 B.1 中给定的每一项评价的分值乘以该项确定的权重 W 再乘以 100 后求和,得出管理要求分值。

6.1.3 服务特性测评一般采用公开测评、神秘顾客(暗访)测评和服务对象调查相结合的形式进行。

6.1.4 在服务认证中,针对多人(次)的垃圾分类处理服务特性测评和管理要求评价活动,其得分等于多人(次)测评或评价分的平均值。

6.1.5 不适用于组织的条款,可不评价相关条款,最终得分率以其余条款总得分除以其他条款总分值再乘以 100% 获得。

## 6.2 认证模式

GB/T 27207 给出了可选的服务认证模式,中心针对垃圾分类处理服务及其管理的特征,选择适用于其服务特性测评和管理要求评价活动的认证模式:服务特性测评+神秘顾客暗访+管理要求审核。

## 6.3 认证结果

6.3.1 垃圾分类处理服务认证的结果分为通过、不通过，其中：通过是指平均得分率不低于 70%，其中服务特性和管理要求单项得分率不低于 65%；不通过是指平均得分率低于 70%，或服务特性和管理要求单项得分率低于 65%。

6.3.2 服务认证结果为“通过”的，通常按测评或评价得分情况从低至高分三个等级，即三星、四星、五星（或用“☆”表示），三星以下级别不纳入认证等级，如下表所示：

序号	测评或评价得分	认证级别
1	平均得分率不低于 90%，其中服务特性和管理要求单项得分率不低于 85%	五星或☆☆ ☆☆☆
2	平均得分率不低于 80%，其中服务特性和管理要求单项得分率不低于 75%	四星或☆☆ ☆☆
3	平均得分率不低于 70%，其中服务特性和管理要求单项得分率不低于 65%	三星或☆☆ ☆

注 1：服务特性或管理要求得分率=测评评价总得分/总分值\*100%；  
注 2：平均得分率=（服务特性得分率+管理要求得分率）/2；

6.3.3 认证机构应对通过认证的垃圾分类处理服务提供方授予认证证书和认证标志使用权。

6.3.4 认证的垃圾分类处理服务提供方的信息可通过文字、照片等形式进行展示，获证垃圾分类处理服务的各主要维度得分可通过雷达图直观呈现。

附录 A（规范性）垃圾分类处理服务特性测评工具

序号	测评项目 (分值)	测评内容	服务抽样要求	测量标准	审查记录	给定分 值 x	系数 $\alpha$	测评得 分 y
1	4.1 分类标准与明细 (10)	4.1.1 结合本地情况制定垃圾分类标准,至少包括厨余垃圾、可回收物、有害垃圾、其他垃圾(5分)	所有区域的分类标准文件全抽	1. 远低于预期 $0 \leq \alpha \leq 0.2$ : 未制定标准或缺失 2 类及以上垃圾类别; 2. 低于预期 $0.2 < \alpha \leq 0.4$ : 制定标准但缺失 1 类垃圾类别; 3. 符合预期 $0.4 < \alpha \leq 0.6$ : 制定标准且包含 4 类垃圾,但与本地情况适配性差; 4. 高于预期 $0.6 < \alpha \leq 0.8$ : 制定标准包含 4 类垃圾,与本地情况基本适配; 5. 远高于预期 $0.8 < \alpha \leq 1.0$ : 制定标准包含 4 类垃圾,与本地情况高度适配		5		
2		4.1.2 针对分类标准举例说明,制订详细分类明细(5分)	随机抽取 3 份分类明细文件	1. 远低于预期 $0 \leq \alpha \leq 0.2$ : 无举例或明细覆盖品类 $< 30\%$ ; 2. 低于预期 $0.2 < \alpha \leq 0.4$ : 有举例但明细覆盖品类 $30\% - 50\%$ ; 3. 符合预期 $0.4 < \alpha \leq 0.6$ : 举例清晰,明细覆盖品类 $51\% - 70\%$ ; 4. 高于预期 $0.6 < \alpha \leq 0.8$ : 举例详实,明细覆盖品类 $71\% - 90\%$ ; 5. 远高于预期 $0.8 < \alpha \leq 1.0$ : 举例全面,明细覆盖品类 $> 90\%$		5		
3	4.2 设施配备(16)	4.2.1 配备相应盛装容器,有分类标	每个区域按 30%比例抽样收	1. 远低于预期 $0 \leq \alpha \leq 0.2$ : 无分类容器或无标识; 2. 低于预期 $0.2 < \alpha \leq 0.4$ : 有容器但分类缺失,标		3		

		识, 容器分类(颜色、图案等)且标识清晰(3分)	集点, 不少于3个	识模糊; 3. 符合预期 $0.4 < \alpha \leq 0.6$ : 容器分类完整, 标识基本清晰; 4. 高于预期 $0.6 < \alpha \leq 0.8$ : 容器分类合理, 标识清晰易识别; 5. 远高于预期 $0.8 < \alpha \leq 1.0$ : 容器分类科学, 标识醒目且统一规范				
4		4.2.2 容器标识统一为白色, 正面有指标性标识, 下面有解释性标识和文字说明(2分)	同 4.2.1 抽样	1. 远低于预期 $0 \leq \alpha \leq 0.2$ : 颜色非白色, 无指标性标识; 2. 低于预期 $0.2 < \alpha \leq 0.4$ : 颜色白色, 有指标性标识但无解释性标识; 3. 符合预期 $0.4 < \alpha \leq 0.6$ : 颜色白色, 有两类标识但文字模糊; 4. 高于预期 $0.6 < \alpha \leq 0.8$ : 颜色白色, 两类标识完整, 文字清晰; 5. 远高于预期 $0.8 < \alpha \leq 1.0$ : 颜色白色, 标识设计合理, 文字通俗易懂		2		
5		4.2.3 有固定垃圾收集处理场所, 布局合理, 不影响居民生活(3分)	所有垃圾收集处理场所全抽	1. 远低于预期 $0 \leq \alpha \leq 0.2$ : 无固定场所; 2. 低于预期 $0.2 < \alpha \leq 0.4$ : 有固定场所但布局混乱, 严重影响居民; 3. 符合预期 $0.4 < \alpha \leq 0.6$ : 有固定场所, 布局基本合理, 轻微影响居民; 4. 高于预期 $0.6 < \alpha \leq 0.8$ : 有固定场所, 布局合理, 基本不影响居民; 5. 远高于预期: $0.8 < \alpha \leq 1.0$ : 有固定场所, 布局科学, 完全不影响居民		3		

6		4.2.4 容器加盖, 马路边容器按市政要求统一配置 (5分)	随机抽取 3 个路边容器和 3 个非路边容器	1. 远低于预期 $0 \leq \alpha \leq 0.2$ : <30% 容器加盖, 路边容器不达标; 2. 低于预期 $0.2 < \alpha \leq 0.4$ : 30%-50% 容器加盖, 路边容器部分达标; 3. 符合预期 $0.4 < \alpha \leq 0.6$ : 51%-70% 容器加盖, 路边容器基本达标; 4. 高于预期 $0.6 < \alpha \leq 0.8$ : 71%-90% 容器加盖, 路边容器完全达标; 5. 远高于预期 $0.8 < \alpha \leq 1.0$ : >90% 容器加盖, 路边容器达标且美观		5		
7		4.2.5 有固定可回收物收集点和容器, 有专门人员定期回收 (3分)	所有可回收物收集点全抽	1. 远低于预期 $0 \leq \alpha \leq 0.2$ : 无固定收集点或容器; 2. 低于预期 $0.2 < \alpha \leq 0.4$ : 有收集点和容器但无专门人员; 3. 符合预期 $0.4 < \alpha \leq 0.6$ : 有收集点、容器及人员, 回收周期 >7 天; 4. 高于预期 $0.6 < \alpha \leq 0.8$ : 有收集点、容器及人员, 回收周期 3-7 天; 5. 远高于预期 $0.8 < \alpha \leq 1.0$ : 有收集点、容器及人员, 回收周期 <3 天		3		
8	4.3 收集与存放 (26)	4.3.1 非压缩性垃圾收集在容器内放置垃圾袋, 保洁员定期密闭收集 (3分)	随机抽取 5 个非压缩性垃圾收集点, 涵盖不同区域	1. 远低于预期 $0 \leq \alpha \leq 0.2$ : <30% 收集点放垃圾袋, 无密闭收集; 2. 低于预期 $0.2 < \alpha \leq 0.4$ : 30%-50% 收集点放垃圾袋, 偶有密闭收集; 3. 符合预期 $0.4 < \alpha \leq 0.6$ : 51%-70% 收集点放垃圾袋, 定期密闭收集; 4. 高于预期 $0.6 < \alpha \leq 0.8$ : 71%-90% 收集点放垃圾		3		

				袋，高频密闭收集； 5. 远高于预期 $0.8 < \alpha \leq 1.0$ : >90% 收集点放垃圾袋，及时密闭收集				
9		4.3.2 玻璃类、有毒有害废弃物由保洁员小心轻放，无破损（3分）	检查近1个月有毒有害废弃物处理记录，随机抽查5次操作过程	1. 远低于预期 $0 \leq \alpha \leq 0.2$ : 记录缺失>50%，抽查破损>3次； 2. 低于预期 $0.2 < \alpha \leq 0.4$ : 记录缺失30%-50%，抽查破损2-3次； 3. 符合预期 $0.4 < \alpha \leq 0.6$ : 记录缺失<30%，抽查破损1次； 4. 高于预期 $0.6 < \alpha \leq 0.8$ : 记录完整，抽查无破损； 5. 远高于预期 $0.8 < \alpha \leq 1.0$ : 记录完整，操作规范且有防护措施		3		
10		4.3.3 按地方要求每日定时清理，日产日清，停业/歇业提前1个月以上报告（5分）	连续3天跟踪检查清理情况，查阅近1年停业/歇业报告记录（如有）	1. 远低于预期 $0 \leq \alpha \leq 0.2$ : 3天内未清理>2天，无报告； 2. 低于预期 $0.2 < \alpha \leq 0.4$ : 3天内未清理1天，报告提前<15天； 3. 符合预期 $0.4 < \alpha \leq 0.6$ : 3天均清理，报告提前15-30天； 4. 高于预期 $0.6 < \alpha \leq 0.8$ : 3天均定时清理，报告提前30-45天； 5. 远高于预期 $0.8 < \alpha \leq 1.0$ : 3天均定时清理，报告提前>45天		5		
11		4.3.4 垃圾容器及收集点周围无散落垃圾、无污迹、无异味（暗访）（5分）	暗访抽查5个收集点，涵盖不同时段	1. 远低于预期 $0 \leq \alpha \leq 0.2$ : 5个点均有散落垃圾、污迹、异味； 2. 低于预期 $0.2 < \alpha \leq 0.4$ : 3-4个点有散落垃圾、污迹、异味；		5		

				<p>3. 符合预期 <math>0.4 &lt; \alpha \leq 0.6</math> : 1-2 个点有轻微散落垃圾、污迹、异味;</p> <p>4. 高于预期 <math>0.6 &lt; \alpha \leq 0.8</math>: 所有点无散落垃圾、污迹, 偶有轻微异味;</p> <p>5. 远高于预期 <math>0.8 &lt; \alpha \leq 1.0</math>: 所有点无散落垃圾、污迹、异味</p>				
12		4.3.5 化粪池设警示标志, 定期清理有记录 (生化处理除外), 无溢满, 每月有检查记录 (5分)	检查所有化粪池及近 3 个月记录	<p>1. 远低于预期 <math>0 \leq \alpha \leq 0.2</math>: 无警示标志, 记录缺失 &gt;50%, 有溢满;</p> <p>2. 低于预期 <math>0.2 &lt; \alpha \leq 0.4</math>: 有警示标志, 记录缺失 30%-50%, 偶有溢满;</p> <p>3. 符合预期 <math>0.4 &lt; \alpha \leq 0.6</math> : 有警示标志, 记录缺失 &lt;30%, 无溢满;</p> <p>4. 高于预期 <math>0.6 &lt; \alpha \leq 0.8</math>: 警示标志醒目, 记录完整, 无溢满;</p> <p>5. 远高于预期 <math>0.8 &lt; \alpha \leq 1.0</math>: 警示标志规范, 记录完整且有整改反馈</p>		5		
13		4.3.6 垃圾厢 (房) 循环保洁, 整洁无异味, 虫鼠害防治完善 (暗访) (5分)	暗访抽查所有垃圾厢 (房)	<p>1. 远低于预期 <math>0 \leq \alpha \leq 0.2</math>: &lt;30% 厢 (房) 整洁, 有异味, 无防治措施;</p> <p>2. 低于预期 <math>0.2 &lt; \alpha \leq 0.4</math>: 30%-50% 厢 (房) 整洁, 偶有异味, 防治措施不全;</p> <p>3. 符合预期 <math>0.4 &lt; \alpha \leq 0.6</math> : 51%-70% 厢 (房) 整洁, 无异味, 防治措施 4. 基本完善; 4. 高于预期 <math>0.6 &lt; \alpha \leq 0.8</math>: 71%-90% 厢 (房) 整洁, 无异味, 防治措施完善;</p> <p>5. 远高于预期 <math>0.8 &lt; \alpha \leq 1.0</math>: &gt;90% 厢 (房) 整洁, 无异味, 防治措施专业完善</p>		5		

14		4.3.7 垃圾容器每日清洗,无异味、无污迹(暗访)(5分)	暗访抽查5个垃圾容器	<p>1. 远低于预期 <math>0 \leq \alpha \leq 0.2</math>: 5个容器均未清洗,有异味、污迹;</p> <p>2. 低于预期 <math>0.2 &lt; \alpha \leq 0.4</math>: 3-4个容器未清洗,有异味、污迹;</p> <p>3. 符合预期 <math>0.4 &lt; \alpha \leq 0.6</math>: 1-2个容器未清洗,有轻微污迹;</p> <p>4. 高于预期 <math>0.6 &lt; \alpha \leq 0.8</math>: 所有容器均清洗,无污迹,偶有轻微异味;</p> <p>5. 远高于预期 <math>0.8 &lt; \alpha \leq 1.0</math>: 所有容器均清洗干净,无异味、污迹</p>		5		
15		4.3.8 水源处定期打捞漂浮物,水体清洁无异味,定期投放药剂或处理(3分)	检查近1个月水源维护记录,现场抽查2处水源	<p>1. 远低于预期 <math>0 \leq \alpha \leq 0.2</math>: 记录缺失 &gt;50%, 2处水源均有漂浮物、异味;</p> <p>2. 低于预期 <math>0.2 &lt; \alpha \leq 0.4</math>: 记录缺失 30%-50%, 1处水源有漂浮物、异味;</p> <p>3. 符合预期 <math>0.4 &lt; \alpha \leq 0.6</math>: 记录缺失 &lt;30%, 水源无漂浮物,偶有轻微异味;</p> <p>4. 高于预期 <math>0.6 &lt; \alpha \leq 0.8</math>: 记录完整,水源无漂浮物、异味,定期处理;</p> <p>5. 远高于预期 <math>0.8 &lt; \alpha \leq 1.0</math>: 记录完整,水源清洁,处理专业且有效果记录</p>		3		
16	4.4 运输要求(13)	4.4.1 有措施禁止干湿垃圾混投,特别是厨余垃圾,周边环境整洁(5分)	随机抽查5次垃圾投放时段,检查运输前垃圾状态	<p>1. 远低于预期 <math>0 \leq \alpha \leq 0.2</math>: 5次均混投,周边脏乱;</p> <p>2. 低于预期 <math>0.2 &lt; \alpha \leq 0.4</math>: 3-4次混投,周边较乱;</p> <p>3. 符合预期 <math>0.4 &lt; \alpha \leq 0.6</math>: 1-2次混投,周边基本整洁;</p> <p>4. 高于预期 <math>0.6 &lt; \alpha \leq 0.8</math>: 无混投,周边整洁;</p> <p>5. 远高于预期 <math>0.8 &lt; \alpha \leq 1.0</math>: 无混投,有监督措施,</p>		5		

				周边整洁有序				
17		4.4.2 垃圾清运密闭，车辆具备防臭、防遗撒等功能，无二次污染（5分）	跟踪抽查2条清运路线及车辆	<p>1. 远低于预期 <math>0 \leq \alpha \leq 0.2</math>: 2条路线均未密闭，有遗撒污染；</p> <p>2. 低于预期 <math>0.2 &lt; \alpha \leq 0.4</math>: 1条路线未密闭，有轻微遗撒；</p> <p>3. 符合预期 <math>0.4 &lt; \alpha \leq 0.6</math> : 均密闭，车辆功能基本达标，无明显污染；</p> <p>4. 高于预期 <math>0.6 &lt; \alpha \leq 0.8</math>: 均密闭，车辆功能完善，无污染；</p> <p>5. 远高于预期 <math>0.8 &lt; \alpha \leq 1.0</math>: 均密闭，车辆功能先进，有污染防控预案</p>		5		
18		4.4.3 清运外包时，外包方有资质，有合同及评价记录(3分)	查阅外包方资质文件、合同及近1年评价记录	<p>1. 远低于预期 <math>0 \leq \alpha \leq 0.2</math>: 无资质或无合同；</p> <p>2. 低于预期 <math>0.2 &lt; \alpha \leq 0.4</math>: 有资质和合同，无评价记录；</p> <p>3. 符合预期 <math>0.4 &lt; \alpha \leq 0.6</math> : 有资质、合同，评价记录缺失&lt;30%；</p> <p>4. 高于预期 <math>0.6 &lt; \alpha \leq 0.8</math>: 有资质、合同，评价记录完整；</p> <p>5. 远高于预期 <math>0.8 &lt; \alpha \leq 1.0</math>: 资质齐全，合同规范，评价记录详细且有改进措施</p>		3		
19		4.4.4 清运有规定的时间、频次、路线、地点和要求（3分）	对照清运计划，跟踪检查2次清运过程	<p>1. 远低于预期 <math>0 \leq \alpha \leq 0.2</math>: 2次均未按计划，缺失3项及以上要求；</p> <p>2. 低于预期 <math>0.2 &lt; \alpha \leq 0.4</math>: 1次未按计划，缺失1-2项要求；</p> <p>3. 符合预期 <math>0.4 &lt; \alpha \leq 0.6</math> : 均按计划，要求基本落实；</p>		3		

				<p>4. 高于预期 <math>0.6 &lt; \alpha \leq 0.8</math>: 均按计划, 要求落实到位;</p> <p>5. 远高于预期 <math>0.8 &lt; \alpha \leq 1.0</math>: 均按计划, 有动态调整机制, 要求优化完善</p>				
20	4.5 宣传与培训 (13)	4.5.1 推行垃圾分类管理责任人制度, 按合同约定责任归属 (3分)	查阅物业服务合同及责任人制度文件	<p>1. 远低于预期 <math>0 \leq \alpha \leq 0.2</math>: 无责任人制度或无合同约定;</p> <p>2. 低于预期 <math>0.2 &lt; \alpha \leq 0.4</math>: 有制度但责任不明确, 合同约定模糊;</p> <p>3. 符合预期 <math>0.4 &lt; \alpha \leq 0.6</math>: 有制度, 责任基本明确, 合同约定清晰;</p> <p>4. 高于预期 <math>0.6 &lt; \alpha \leq 0.8</math>: 有制度, 责任明确, 合同约定详细;</p> <p>5. 远高于预期 <math>0.8 &lt; \alpha \leq 1.0</math>: 制度完善, 责任细化, 合同约定规范且可追溯</p>		3		
21		4.5.2 通过宣传栏、督导员等方式引导分类定时投放(3分)	现场检查宣传栏设置情况, 随机询问 3 名督导员工作内容	<p>1. 远低于预期 <math>0 \leq \alpha \leq 0.2</math>: 无宣传栏, 督导员均不了解工作;</p> <p>2. 低于预期 <math>0.2 &lt; \alpha \leq 0.4</math>: 有宣传栏但内容不全, 1 名督导员不了解工作;</p> <p>3. 符合预期 <math>0.4 &lt; \alpha \leq 0.6</math>: 宣传栏内容完整, 2 名督导员了解工作;</p> <p>4. 高于预期 <math>0.6 &lt; \alpha \leq 0.8</math>: 宣传栏规范, 3 名督导员了解工作;</p> <p>5. 远高于预期 <math>0.8 &lt; \alpha \leq 1.0</math>: 宣传栏定期更新, 督导员工作熟练且主动引导</p>		3		
22		4.5.3 定期培训考核督导员、保洁员等	查阅近 3 个月培训考核记录,	<p>1. 远低于预期 <math>0 \leq \alpha \leq 0.2</math>: 无记录, 人员均不掌握知识;</p>		3		

		人员,提升知识和责任心(3分)	随机抽查3名相关人员知识掌握情况	<p>2. 低于预期 <math>0.2 &lt; \alpha \leq 0.4</math>: 记录缺失 &gt;50%, 1 名人员不掌握知识;</p> <p>3. 符合预期 <math>0.4 &lt; \alpha \leq 0.6</math> : 记录缺失 &lt;50%, 2 名人员掌握知识;</p> <p>4. 高于预期 <math>0.6 &lt; \alpha \leq 0.8</math>: 记录完整, 3 名人员掌握知识;</p> <p>5. 远高于预期 <math>0.8 &lt; \alpha \leq 1.0</math>: 记录详细, 人员知识熟练且有考核反馈</p>				
23		4.5.4 通过多种形式宣传垃圾分类知识,提高公众意识(3分)	检查宣传材料及活动记录,随机调查5名公众知晓度	<p>1. 远低于预期 <math>0 \leq \alpha \leq 0.2</math>: 无材料/活动, 公众均不知晓;</p> <p>2. 低于预期 <math>0.2 &lt; \alpha \leq 0.4</math>: 材料/活动单一, 3 名公众不知晓;</p> <p>3. 符合预期 <math>0.4 &lt; \alpha \leq 0.6</math> : 材料/活动多样, 1-2 名公众不知晓;</p> <p>4. 高于预期 <math>0.6 &lt; \alpha \leq 0.8</math>: 材料/活动丰富, 公众均知晓基本内容;</p> <p>5. 远高于预期 <math>0.8 &lt; \alpha \leq 1.0</math>: 材料/活动创新, 公众知晓度高且能正确分类</p>		3		
24	4.6 记录与合规(15)	4.6.1 建立管理台账,记录垃圾类别、数量、去向等(3分)	查阅近1个月台账记录	<p>1. 远低于预期 <math>0 \leq \alpha \leq 0.2</math>: 无台账或缺失2项及以上内容;</p> <p>2. 低于预期 <math>0.2 &lt; \alpha \leq 0.4</math>: 有台账但缺失1项内容;</p> <p>3. 符合预期 <math>0.4 &lt; \alpha \leq 0.6</math> : 台账内容完整, 记录偶有缺失;</p> <p>4. 高于预期 <math>0.6 &lt; \alpha \leq 0.8</math>: 台账内容完整, 记录及时;</p> <p>5. 远高于预期 <math>0.8 &lt; \alpha \leq 1.0</math>: 台账规范, 记录详细</p>		3		

				且可追溯				
25		4.6.2 定期检查考核垃圾分类、清运情况，有记录（2分）	查阅近3个月检查考核记录	<p>1. 远低于预期 <math>0 \leq \alpha \leq 0.2</math>: 无记录或检查频次 <math>&lt; 1</math> 次/月;</p> <p>2. 低于预期 <math>0.2 &lt; \alpha \leq 0.4</math>: 记录缺失 <math>&gt; 50\%</math>, 检查频次 1 次/月;</p> <p>3. 符合预期 <math>0.4 &lt; \alpha \leq 0.6</math>: 记录缺失 <math>&lt; 50\%</math>, 检查频次 2 次/月;</p> <p>4. 高于预期 <math>0.6 &lt; \alpha \leq 0.8</math>: 记录完整, 检查频次 2 次/月;</p> <p>5. 远高于预期 <math>0.8 &lt; \alpha \leq 1.0</math>: 记录详细, 检查频次 <math>\geq 3</math> 次/月且有整改跟踪</p>		2		
26		4.6.3 合法合规经营, 无混合排运、偷排偷运及被处罚记录（3分）	查阅近1年行政监管记录及运营日志	<p>1. 远低于预期 <math>0 \leq \alpha \leq 0.2</math>: 有 2 次及以上处罚记录;</p> <p>2. 低于预期 <math>0.2 &lt; \alpha \leq 0.4</math>: 有 1 次处罚记录;</p> <p>3. 符合预期 <math>0.4 &lt; \alpha \leq 0.6</math>: 无处罚, 偶有轻微违规记录;</p> <p>4. 高于预期 <math>0.6 &lt; \alpha \leq 0.8</math>: 无处罚, 无违规记录;</p> <p>5. 远高于预期 <math>0.8 &lt; \alpha \leq 1.0</math>: 无处罚, 无违规, 有合规自查机制</p>		3		
27		4.6.4 定期进行应急演练, 有记录（2分）	查阅近1年演练记录及评估报告	<p>1. 远低于预期 <math>0 \leq \alpha \leq 0.2</math>: 无演练或无记录;</p> <p>2. 低于预期 <math>0.2 &lt; \alpha \leq 0.4</math>: 有演练但无评估报告;</p> <p>3. 符合预期 <math>0.4 &lt; \alpha \leq 0.6</math>: 有演练及报告, 演练频次 <math>&lt; 2</math> 次/年;</p> <p>4. 高于预期 <math>0.6 &lt; \alpha \leq 0.8</math>: 有演练及报告, 演练频次 2 次/年;</p>		2		

				5. 远高于预期 $0.8 < \alpha \leq 1.0$ : 有演练、报告及改进方案, 演练频次 $\geq 3$ 次/年				
28		4.6.5 制订垃圾处理收费标准, 符合地方政府要求 (2 分)	查阅收费标准文件, 对照地方政府规定	1. 远低于预期 $0 \leq \alpha \leq 0.2$ : 无收费标准或严重偏离规定; 2. 低于预期 $0.2 < \alpha \leq 0.4$ : 有标准但部分偏离规定; 3. 符合预期 $0.4 < \alpha \leq 0.6$ : 有标准, 基本符合规定; 4. 高于预期 $0.6 < \alpha \leq 0.8$ : 有标准, 完全符合规定; 5. 远高于预期 $0.8 < \alpha \leq 1.0$ : 有标准, 符合规定且有公示及收费说明		2		
<p><b>注: 评价记录 (包括暗访) 应根据实际情况简写, 但不合格应详细描述。</b></p>								
<p><b>注:</b></p> <p>(1) 上表是根据 4.1~4.6 的要求, 赋权量化构建的服务特性测评表, 设置满分为 100 分;</p> <p>(2) 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;</p> <p>(3) 测评内容除了 b) 情形外, 给出了基于李克特 5 点式量表的系数 <math>\alpha</math>, 如下:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 远低于预期: <math>0 \leq \alpha \leq 0.2</math>;</li> <li>2) 低于预期: <math>0.2 \leq \alpha \leq 0.4</math>;</li> <li>3) 符合预期: <math>0.4 &lt; \alpha \leq 0.6</math>;</li> <li>4) 高于预期: <math>0.6 &lt; \alpha \leq 0.8</math>;</li> <li>5) 远高于预期: <math>0.8 &lt; \alpha \leq 1.0</math>。</li> </ol> <p>(4) 用上表中给定的每一项测评的分值乘以该项确定的系数 <math>\alpha</math> 后求和, 得出服务特性测评基础分;</p> <p>(5) 将服务特性测评基础分乘以否决系数 <math>E</math>, 得出服务特性分值。其中, 否决系数 <math>E = \{0, 1\}</math>, 当服务质量测评过程中发生下列任一情况时 <math>E=0</math>, 否则 <math>E=1</math>: 评价期间, 发生重大环境事故, 舆论影响恶劣</p> <p>(6) 计算公式: 测评基础得分计算公式: <math>\sum Y_i = \sum X_i * \alpha_i</math>, 其中 <math>Y_i</math>—服务质量测评在第 <math>i</math> 项指标的实际测评基础得分; <math>X_i</math>—服务质量测评在第 <math>i</math> 项指标的给定标准分值; <math>\alpha_i</math>—服务质量测评在第 <math>i</math> 项指标的基于李克特 5 点式量表的系数。</p>								

附录 B（规范性）垃圾分类处理管理要求评价工具

序号	评价项目	评价内容	权重 Wi	分值 Zi (0%-100%)	评价得分 Pi
1	5.1 通用管理	5.1.1 应制定和公示主要服务的承诺，包括分类标准与明细、设施配备、收集与存放、运输要求、宣传与培训、记录与合规等方面的服务。	0.15		
		5.1.2 应根据自身条件和服务承诺，并结合当地情况，合理开展垃圾分类处理服务。			
		5.1.3 应建立管理目标并跟踪其达成率，如服务对象满意度、投诉率等。			
		5.1.4 应符合国家和当地有关垃圾分类处理、环境保护等规定。			
		5.1.5 应通过服务对象调查（含服务对象回访）、服务对象反馈、第三方评价等渠道，定期监测服务对象满意度，针对存在的问题采取改进措施。			
2	5.2 外包管理	5.2.1 针对所选择的任何影响垃圾分类处理服务的外包过程，应确保对其实施控制。对此类外包过程控制的类型和程度应在管理体系中加以规定。	0.1		
		5.2.2 对清运等外包服务供应商进行定期评估，并对服务质量进行日常监督和有效管控。			
3	5.3 制度建设	5.3.1 应建立环境管理体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效。	0.15		
		5.3.2 应建立并实施垃圾分类管理制度，包括但不限于：设置从事垃圾分类管理的专门机构，适宜时，还应配备相应的管理人员；建立经营场所及设施设备清洁、消毒和维修保养制度；建立垃圾分类日常管理制度；建立定期的评估制度。			
		5.3.3 应建立包含了服务要求的管理目标。定期评价目标的落实情况并视情况采取后续措施。			
		5.4.1 应制定从业人员培训体系，建立考核和激励机制。			

4	5.4 人员管理	5.4.2 从业人员应参与与垃圾分类处理相关的各类培训，熟练掌握相应工作岗位的基本知识和技能，对服务对象礼貌、亲切、友好。	0.1		
		5.4.3 应对垃圾分类督导员、保洁员、清运人员、社工、志愿者等定期进行垃圾分类要求的培训和考核。			
5	5.5 风险管理	5.5.1 应建立并实施贯穿于服务全过程的风险与应急管理机制，包括但不限于：识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应的解决方案；制定处理各种垃圾分类处理服务异常情况的应急预案，异常情况包括但不限于：有毒物质污染、垃圾泄露或撒露、清运车辆故障等，发生意外事件时，应及时采取应急措施，以防止和减少相关的不良后果；对相关人员进行应急预案的培训，定期进行模拟演练。	0.15		
		5.5.2 应建立、实施和保持垃圾分类处理服务的补救措施管理程序，程序中的服务补救技术与策略，应包括但不限于：服务补救方针；道歉和承诺方案；服务失误分析和分类；服务补救期望甄别；紧急行动方案（含补偿）和响应；服务补救结果评价。			
6	5.6 信息管理	5.6.1 针对各项活动和流程，制定相应的形成文件化的信息。	0.1		
		5.6.2 基于内部管理要求，形成包括服务承诺、服务流程等内容的公开文件，这些文件应内容清晰，无歧义。			
		5.6.3 公开文件的内容应适宜，并满足法律法规要求。			
7	5.7 改进管理	应制定并实施服务改进措施，定期开展体系内部审核，以满足服务对象要求和增强服务对象满意，完善管理体系。	0.25		
<p>注：评价得分计算公式：<math>\sum P_i = \sum Z_i * W_i * 100</math> 其中，其中：<math>W_i</math> 为第 <math>i</math> 项指标权重，<math>Z_i</math> 为第 <math>i</math> 项指标评分分值（取值范围 0%-100%，增减幅度为 5%）。管理要求评价基于“方法-展开-学习-整合（A-D-L-I）”四要素评估过程成熟度。</p>					