



中旌认证（上海）有限公司

Zhongjing certification (Shanghai) Co., Ltd

城市道路清扫保洁服务认证 要求

CTS ZJC/R 1012 :2025

（第2版）

编制	审查	批准
技术部	葛龙歆	章弋
发布日期：2023年03月01日		修订日期：2025年08月25日
		实施日期：2025年08月25日

目 录

前言	I
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 评价原则	2
5 评价指标	2
6 评价要求	4

1. 前言：

本标准参考 CJJ/T 126-2022《城市道路清扫保洁与质量评价标准》起草；

2. 范围：

本标准规定了构成城市道路清扫保洁服务评价体系的基本要素，包括原则、指标和方法等方面的内容。

3. 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，

CJJ/T 126-2022《城市道路清扫保洁与质量评价标准》

4. 评价原则：

4.1 公正性：

评价应公平、公正，遵守 GB/T 19011—2003 中第 4 章的要求。

4.2 持续改进：

城市道路清扫保洁服务评价应是持续性的，得出评价结果后，应至少按年度进行监督评价（包括顾客、第三方的监督），至少每三年重新评价一次，达到保持和改进的目的。

5. 评价指标：

5.1：管理要求：

评定项目及评分：

条款	评价项目	评定标准	给定分值
1	组织架构要求	5.1.1 组织应建立项目管理架构和项目管理团队，具备驻地办公场所。	10
2	管理体系要求	5.2.1 组织应建立质量管理体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。	5
		5.2.2 组织应建立环境管理体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。	5
		5.2.3 组织应建立职业健康安全管理体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。	5
3	管理制度要求	5.3.1 服务提供者应建立机械作业、人工作业管理制度。	15
		5.3.2 服务提供者应建立安全、文明管理制度。	15
		5.3.3 服务提供者应建立应急管理制度。	10
		5.3.4 服务提供者应制定并实施与服务质量有关的人员能力评价准则和评价制度。	10
		5.3.5 服务提供者应制定并实施工作人员培训规划。	10
		5.3.6 服务提供者应建立和实施顾客投诉管理制度。	10
		5.3.7 服务提供者应建立、实施服务的补救措施管理程序。	5
4		给定分值合计	100

5.2: 服务要求:

条款	评价项目	评定标准	给定分值
服务作业要求	4.1.1 作业方案	作业方案根据道路等级制定完整的人工清扫保洁、机械清扫保洁作业方案。	1
		按照清扫保洁等级相应的作业要求进行作业，机扫率达到项目所在地主管部门要求。	1
	4.1.2 作业要求	人工作业要求满足相应标准及项目要求，包含人工清扫、人工保洁、小广告清除、果皮箱清洗、地下通道和过街天桥保洁。	8
		机械作业要求满足相应标准及项目要求，包含机械清扫、机械保洁、机械清洗、机械冲刷。	11
	4.1.3 作业记录	机械作业运行记录完整。	2
人工作业运行记录完整。		2	
服务质量要求	4.2.1 基本质量要求	近一年质量验收平均分达到95分以上，得40分； 平均分高于90分，低于95分，得35分； 平均分高于85分，低于90分，得30分； 平均分高于80分，低于85分，得25分； 平均分低于80分，不得分；	40
		机动车道清扫保洁	15
	4.2.2 感官质量要求	人行道和背街小巷清扫保洁	10
		其他项目区域的清扫保洁，如小广告清除、果皮箱清洗、地下通道和过街天桥保洁、公交站	10
		给定分值合计	100

5.3: 服务能力指标:

条款	评价项目	评定标准	给定分值
1	企业规模	道路清扫保洁从业人员数量超过项目要求5%，得14分；达到项目要求，得12分；低于项目要求5%，得10分；低于项目要求10%，得8；低于项目要	14
2	清扫保洁服务经营年限	持续经营9年（包含）以上，得14分； 持续经营6年（包含）~9年（不包含），得12分； 持续经营3年（包含）~6年（不包含），得10分； 持续经营3年（不包含）以内，得6分。	14
3	净资产	1亿元（包含）以上，得15分；5000万元（包含）~1亿元（不包含），得12分；3000万元（包含）~5000万元（不包含），得10分；3000万元（不包含）以下，得6分。	15
4	清扫保洁服务的营业收入	1亿元（包含）以上，得15分；5000万元（包含）~1亿元（不包含），得12分；3000万元（包含）~5000万元（不包含），得10分；3000万元（不包含）以下，得6分。	15
5	设备设施	主要机械设备配备数量超过项目要求10%，得14分；超过项目要求5%，得12分；与项目要求一致，得10分；低于项目要求，不得分。	14
6	信息化管理手段	具有企业管理信息化系统和生产运营信息化系统，系统运行良好，得14分；具有企业管理信息化系统或生产运营信息化系统，系统运行良好，得10分；具有企业管理信息化系统或生产运营信息化系统，系统运行存在缺陷，得8分；无信息化管理手段，不得分。	14
7	中级及以上职称	10人（包含）以上，得14分；5（包含）~10人（不包含），得12分；3（包含）~5人（不包含），得10分；3人（不包含）以下，不得分。	14
8		给定分值合计	100

6: 评价要求:

评价结果的等级分4个等级，按级别由高到低依次为分特级、一级、二级、三级，表述方式如下：

特级（五星）：合同年化额10亿，且已获得三体系认证，三个表平均得分 ≥ 90 分；

- 一级（四星）：合同年化额1亿，且已获得三体系认证，三个表平均得分 ≥ 85 分；
- 二级（三星）：合同年化额2000万，且已获得三体系认证，三个表平均：75 \leq 得分 < 85 分
- 三级（达标）：合同年化额500万，且已获得三体系认证，三个表平均：65 \leq 得分 < 75 分