

Q/ZYXQC

卓越新时代认证有限公司企业标准

Q / ZYXQC T106-2025

代替 Q/ZYXQC 003.1-2024

城市道路清扫保洁服务评价准则

Evaluation criteria for urban road sweeping and cleaning services

2025-06-10 发布

2025-06-10 实施

卓越新时代认证有限公司 发布

目 次

前言	II
1 适用范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 能力要求	1
5 评价原则	3
6 评价指标和结果	3
附 录 A (规范性) 服务设计和服务管理评分细则	6

前　　言

本文件按照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件代替 ZYXQC 003.1-2024《城市道路清扫保洁服务认证评价准则》，与 ZYXQC 003.1-2024 相比，主要技术变化如下：

- a) 原附录中的“评价项目”独立成“能力要求”一章（见第4章）。
- b) 增加了“评价原则”一章（见第5章）。

本文件涵盖城市道路清扫保洁服务对应的星级分类，涉及服务设计和服务管理、服务特性检验/检测两大内容。其中，服务设计和服务管理依据 GB 55013-2021《市容环卫工程项目规范》第8章适用要求、CJJ/T 126-2022《城市道路清扫保洁与质量评价标准》第4章要求进行转化，内容包括资源配置、制度建设、清扫保洁作业、应急响应和清除作业、安全环保和文明施工、相关方感受，共6项细分指标实施定量评价；服务特性检验/检测按照 CJJ/T 126-2022《城市道路清扫保洁与质量评价标准》第5章要求进行转化，实施定量评价。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由卓越新时代认证有限公司提出并归口。

本文件起草单位：卓越新时代认证有限公司。

本文件主要起草人：吴喜攀、杨英姿、王健、王凤云、郭丽平、杨雪娟、冯勇。

本文件及其所替代文件的历次版本发布情况为：

——Q/ZYXQC 003-2021；

——ZYXQC 003.1-2024；

——本次为第二次修订。

城市道路清扫保洁服务评价准则

1 适用范围

本文件规定了卓越新时代认证有限公司（以下简称“公司”）在中国境内开展城市道路清扫保洁服务认证的能力要求和评价要求。

本文件适用于公司开展城市道路清扫保洁服务评价，也适用于城市道路清扫保洁服务企业（以下简称“企业”）内部评价。

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。

GB 55013 市容环卫工程项目规范

GB/T 23851 融雪剂

CJJ/T 126 城市道路清扫保洁与质量评价标准

3 术语和定义

CJJ/T 126 界定的术语和定义适用于本文件。

4 能力要求

4.1 资源配置

4.1.1 人员配置

企业应通过提升人员工作技能、工作效率以及运用先进服务理念与技术等手段，在确保服务质量不降低的前提下，实现人力成本的合理控制与资源的高效利用，即力求服务人员配置数量低于行业劳动定额所规定的标准。

4.1.2 环卫机械配置

企业应通过提高环卫机械配置程度，提升机械化清扫和除雪作业能力，即力求环卫机械配置高于行业劳动定额所规定的标准。

4.1.3 环卫指挥调度系统

企业应部署环卫指挥调度系统，统筹道路机械化洗扫、清洗、洒水、吸尘作业模式应按不同气候条件调整。当气温低于4℃时，应停止洗扫、清洗、洒水作业，应采用机械吸尘或其他方式进行作业，或采用防冻措施；当台风、大雪、大雨等不适宜清洗的气候条件下，应停止机械化洗扫、清洗、洒水、吸尘作业；确保环卫机械定位和司机通信正常；并与地方政府应急、城市环卫管理部门音视频信息连通，具有应急调度能力。

4.1.4 环卫车辆和设备存放场地

企业应具备环卫机械存放场地。场地能够容纳现有环卫机械数量，且场地平整、清洁，按车位停放；存放场地有清洗、常规维修和维护设施和功能；车辆整洁、功能完好。

4.1.5 员工休息场所

具备员工休息场所。员工休息室内干净、整洁，用电、用水安全规范。

4.1.6 劳保护具

企业应按规定为员工配发配备劳动保护装备和用具；员工应按规定穿戴劳动保护用具和警示标志。

4.2 制度建设

4.2.1 机构职责

企业应建立组织机构且职责描述清晰明确。建立安全生产责任制，并与与员工签订安全承诺或协议。

4.2.2 服务方案和作业指导文件

企业应根据合同要求、作业环境，制定完善适宜的清扫保洁服务方案。企业应根据本地区气候、道路、交通、作业设备、道路清洁度等情况，合理制定日常组合作业工艺和服务规范，制定各类环卫机械安全操作管理制度。

4.2.3 环卫机械维护

企业应建立环卫机械维护管理制度，明确维护管理部位及维护方式，与协作方签订维护协议并明确验收方式。

4.2.4 监督机制

企业应建立道路清扫保洁服务质量监督检查制度。接受社会监督，建立顾客满意度调查制度和投诉处理制度。配置必要资源落实质量监督要求，以持续改进服务质量。

4.3 清扫保洁作业

4.3.1 道路清扫保洁范围

道路清扫保洁范围包括车行道、非机动车道及人行道、公共广场、绿化带、围栏护栏等附属设施、过街天桥、地下人行通道、垃圾箱桶和雨水篦。

4.3.2 道路清扫和保洁频次

道路清扫和保洁频次应根据雨量，分别满足CJJ 126的要求；餐饮饭店、集贸市场和建筑工地等地点周边的易污染道路应增加道路清扫保洁作业频次，雨后应及时进行路面积水清除作业。

4.3.3 道路洒水降尘

建筑、绿化、道路等施工工地周边的易扬尘道路，应提供道路洒水降尘作业服务，包括淋水降尘、雾化降尘。

4.4 应急响应和清除作业

4.4.1 应急预案

企业应根据本地区气候、道路、交通、作业设备、道路清洁度等情况，合理制定道路环境突发事件应急预案，并对预案进行演练或培训。

4.4.2 联动机制

企业应与公安交通、气象和通信等部门或其他组织建立联动机制，及时获取突发情况信息；能在承诺的时限内启动和完成积水排除、积雪清扫除冰清运和油污障碍物清除，保持交通畅通。

4.5 安全环保和文明施工

4.5.1 作业安全

道路清扫保洁作业应配有安全警示灯具、标志设备。环卫机械车尾应有反光标志，作业时须亮警示灯，夜间作业时须开启示宽灯，白天作业应开启提示音乐；道路清扫保洁作业人员应穿着警示服并配备保证作业安全的工具，作业时须统一穿着工装，并佩戴工作牌，作业时应注意避让行人和车辆，夜间作业时应着夜光标志服。

4.5.2 环卫机械作业参数

道路清扫保洁作业应采取以下措施降低作业扬尘污染。用于道路清扫的机械化作业设备作业速度不得超过 8km/h，用于道路保洁的机械化作业设备作业速度不得超 15km/h，洒水（冲洗）作业时车速不得超过 20km/h，机械清洗作业喷水设备水压不应大于或等于 300Kg/h，机械洒水与喷雾作业，洒水设备水压不应大于 300Kg/h，喷雾设备水压不应大于 15Mpa，机械清洗及机械洒水与喷雾作业，水流及水雾不应影响行人及车辆。

4.5.3 环卫机械尾气

环卫机械尾气排放满足所在地区的车辆尾气排放要求，鼓励采用清洁能源设备。

4.5.4 文明施工

道路清扫作业应避开人流和车流高峰时段作业，宜在凌晨集中作业；道路保洁作业应具有连续性，宜在日间巡回作业；清除冰雪时不使用融雪剂或使用环保型融雪剂；结冰期机械作业应使用防冻液，防冻的喷洒液各项性能指标均应符合 GB/T23851 的规定；中水回用且机械洗扫污水回收率不应小于 45%；道路清扫保洁作业收集的垃圾及回收的污水应在指定场地处置，严禁扫入或倾倒入绿地、排水箅、排水井。

4.5.5 人员能力

环卫机械的使用、维护应由具备能力的人员进行操作，员工定期进行安全管理制度培训。

4.6 相关方感受

4.6.1 安全事故

企业不应发生员工重伤事故、死亡事故。

4.6.2 政府监管和社会监督

企业未在公开媒体被曝光质量问题，行政主管部门检查未发生书面问题，无群众投诉。出现问题或投诉能在规定时限内完成整改，消除不良影响。

5 评价原则

5.1 客观性

基于组织活动特点，合理确定活动边界，真实、准确地反映活动内容。

5.2 科学性

评价方法和评价指标反映行业特点，基于行业平均水平，突出引领，追求卓越。

5.3 公正性

评价过程应公开、透明，评价人员应独立于被评价的职能和活动。

6 评价指标和结果

6.1 评价指标

6.1.1 城市道路清扫保洁服务能力评价指标 (P)，总分100分，包括：

- a) 服务设计和服务管理评价指标 (P1)，总分50分；
- b) 服务特性检验/检测评价指标 (P2)，总分50分。

6.1.2 服务设计和服务管理评价指标 (P1) 见表 1，服务设计和服务管理评分细则见附录 A。

表1 服务设计和服务管理评价指标

一级指标	标准分	二级指标	标准分
服务设计和服务管理评价指标 (P1)	50	资源配置	10
		制度建设	10
		清扫保洁作业	10
		应急响应和清除作业	10
		安全环保和文明施工	5
		相关方感受	5

6.1.3 当P1 ≥ 30 分时,方可开展服务特性检验/检测活动。服务特性检验/检测评价指标(P2)采用CJJ/T 126标准5.6道路清洁度评价指标(Q)的50%折算值,其中:

a) 清扫保洁等级为一级的道路每月评价抽取数量不应低于该等级道路总条数数量的5%,清扫保洁等级为二级的道路每月评价抽取数量不应低于该等级道路总条数数量的3%。道路清扫保洁等级为一级和二级的道路,道路清洁度评价分值依据公式(1)进行计算:

$$Q = G \times 30\% + D \times 40\% + W \times 30\% \quad (1)$$

式中:

Q—道路清洁度分值,结果保留1位小数;

G—道路感观质量评价分值;

D—道路可见垃圾及污渍密度评价分值;

W—路面尘土量评价分值。

b) 清扫保洁等级为三级的道路每月评价抽取数量不应低于该等级道路总条数数量的1%。道路清扫保洁等级为三级的道路,道路清洁度评价分值依据公式(2)进行计算:

$$Q = G \times 40\% + D \times 60\% \quad (2)$$

式中:

Q—道路清洁度评价指标分数值,结果保留1位小数;

G—道路感观质量评价分值;

D—道路可见垃圾及污渍密度评价分值。

c) 道路清洁度评价检查与检测工作应在日间进行,并应避开人流和车流高峰时段,应在无雨雪、路面干燥、风力低于4级和空气相对湿度小于或等于85%的条件下进行。感观质量检查评价应按CJJ/T 126标准5.3实施,道路可见垃圾及污渍密度检测评价应按CJJ/T 126标准5.4实施,路面尘土量检测评价应按CJJ/T 126标准5.5实施。

6.1.4 城市道路清扫保洁服务能力评价指标(P)总分值依据公式(3)进行计算:

$$P = P1 + P2 = P1 + Q \times 50\% \quad (3)$$

式中:

P—评价指标总分数值;

P1—服务设计和服务管理评价指标;

P2—服务特性检验/检测评价指标;

Q—道路清洁度评价指标。

6.2 评价结果

6.2.1 城市道路清扫保洁服务评价结果分为五个等级:

- a) 90分 $\leq P$,五星级;
- b) 80分 $\leq P < 90$ 分,四星级;
- c) 70分 $\leq P < 80$ 分,三星级;
- d) 60分 $\leq P < 70$ 分,二星级;
- e) 50分 $\leq P < 60$ 分,一星级。

6.2.2 当各清扫保洁等级道路的道路清洁度评价结果未达到道路清扫保洁等级相对应的道路清洁度(Q)限值(见表2)时,不评服务等级。

表2 城市道路清扫保洁等级及道路清洁度指标(Q)限值

道路清扫保洁等级	道路类型	道路清洁度评价指标(Q)
一级	1、位于重要党政机关、外事机构周边的道路; 2、位于大型商业、文化、教育、卫生、体育、旅游等公共场所周边的道路; 3、位于主要交通场站、交通枢纽周边的道路;	≥ 70.0 分

	4、公共交通线路较多的道路； 5、城市主干路及其他对城市市容有重大影响的道路。	
二级	1、位于次要党政机关、一般外事机构周边的道路； 2、位于中小型商业、文化、教育、卫生、体育、旅游等公共场所周边的道路； 3、位于企事业单位和居住区周边的道路； 4、有固定交通线路及交通场站的道路； 5、城市次干路及其周边主要路段。	≥65.0分
三级	1、位于远离党政机关、外事机构、居住区、企事业单位和公共场所地区的道路； 2、人流量、车流量较少的路段； 3、无排水管道、路缘石和人行道未硬化等简陋的道路； 4、其他无法划为一级、二级的道路。	>60.0分

注1：当申请认证组织所承担的区域涉及不同道路清扫保洁等级时，以最高等级为星级评价初始条件，本表中一级为最高，三级为最低；

注2：当申请认证组织所在城市的道路清扫保洁等级划分与表2不同时，应按照所在城市的道路清扫保洁等级实施评价，此时应与表2划分条件进行对照，确定道路清洁度指标Q值。

附录 A
(规范性)
服务设计和服务管理评分细则

应依据表A.1开展服务设计和服务管理评价。

表 A.1 城市道路清扫保洁服务认证评分表

服务设计和服务管理评价指标 (P1)				评价结果		
二级指标	三级指标	要求和分值				
4.1 资源配置 (10分)	4.1.1 人员配置 (2分)	人员配置均大于本劳动定额 (1分)；人员配置均小于本劳动定额 (2分)；人员配置在两者之间 (1.5分)。				
		每小时清扫面积	清扫保洁等级			
		一级	二级	三级		
	4.1.2 环卫机械配置 (2分)	人工清扫	1200m ² /h	1250m ² /h	1250m ² /h	
		人工保洁	2400m ² /h	2500m ² /h	2500m ² /h	
		每小时作业面积	降雪量			
	4.1.3 环卫指挥调度系统 (2分)	暴雪 10mm以上	大雪 10mm以下	中雪 5mm以下	小雪 2.5mm以下	
		人工清除	25m ² /h	50m ² /h	100m ² /h	120m ² /h
		每小时里程	道路清扫	道路保洁	洒水及喷雾	
		道路	8km/h	15km/h	20km/h	
	4.1.3 环卫指挥调度系统 (2分)	环卫机械配置均大于本劳动定额 (1分)；配置均小于本劳动定额 (2分)；配置在两者之间 (1.5分)。				
		每小时清除冰雪	降雪量			
		暴雪 10mm以上	大雪 10mm以下	中雪 5mm以下	小雪 2.5mm以下	
		卡车除雪	1500-2500m ² /h	25000-5000m ² /h	5000以上m ² /h	-----
		装载车除雪	3500-4000m ² /h	4000-5000m ² /h	5000以上m ² /h	-----
		提供环卫指挥调度系统 (0.5分)，道路机械化清扫、清洗、洒水、吸尘作业模式应按不同气候条件调整，当气温低于4℃时，应停止清扫、清洗、洒水作业，应采用机械吸尘或其他方式进行作业，或采用防冻措施；当台风、大雪、大雨等不适宜清洗的气候条件下，应停止机械化清扫、清洗、洒水、吸尘作业； (0.5分)；环卫机械定位和司机通信正常 (0.5分)；与地方政府应急、城市环卫管理部门音视频信息连通，具有应急调度能力 (0.5分)。				

	4.1.4 环卫车辆和设备存放场地 (2分)	提供环卫机械存放场地 (0.5分)；场地能够容纳现有环卫机械数量，且场地平整、清洁，按车位停放 (0.5分)；存放场地有清洗、常规维修和维护设施和功能 (0.5分)；车辆整洁、功能完好 (0.5分)。									
	4.1.5 员工休息场所 (1分)	提供员工休息场所 (0.5分)；员工休息室内干净、整洁，用电、用水安全规范 (0.5分)。									
	4.1.6 劳保护具 (1分)	人员按规定配发配备劳动保护装备和用具 (0.5分)；人员按规定穿戴劳动保护用具和警示标志 (0.5分)。									
4.2 制度建设 (10分)	4.2.1 机构职责 (2分)	建立了组织机构且职责描述清晰明确 (1分)；建立了安全生产责任制 (0.5分)；与员工签订了安全承诺或协议 (0.5分)。									
	4.2.2 服务方案和作业指导文件 (4分)	应根据合同要求、作业环境，制定完善适宜的清扫保洁服务方案 (1分)；应根据本地区气候、道路、交通、作业设备、道路清洁度等情况，合理制定日常组合作业工艺 (1分)和服务规范 (1分)；制定各类环卫机械安全操作管理制度 (1分)。									
	4.2.3 环卫机械维护 (2分)	建立环卫机械维护管理制度，明确维护管理部位及维护方式 (1分)；与协作方签订维护协议并明确验收方式 (1分)。									
	4.2.4 监督机制 (2分)	建立了道路清扫保洁服务质量监督检查制度 (0.5分)；接受社会监督，建立了顾客满意度调查制度 (0.5分)和投诉处理制度 (0.5分)。配置必要资源落实质量监督要求，以持续改进服务质量 (0.5分)。									
4.3 清扫保洁作业 (10分)	4.3.1 道路清扫保洁范围 (2分)	道路清扫保洁范围包括车行道 (0.5分)、非机动车道及人行道 (0.5分)、公共广场 (0.2分)、绿化带 (0.2分)、围栏护栏等附属设施 (0.2分)、过街天桥 (0.1分)、地下人行通道 (0.1分)、垃圾箱桶 (0.1分) 和雨水篦 (0.1分)。									
	4.3.2 道路清扫和保洁频次 (6分)	正常雨量地区作业内容及频次									
		清扫保洁等级	道路清扫作业				道路保洁作业				
			机动车道	非机动车道及人行道	机 动 车 道	非机动车道及人行道	机 动 车 道	非机动车道及人行道	果 皮 清 掏		
		机械清洗	机械清扫	人工清扫	机械清洗	果皮箱清洁	机械清扫	人工保洁	果箱皮清掏		
		一级	每日不少于1次	每日不少于1次	每日不少于1次	每日不少于1次	每日巡回作业，巡回时间不少于4.5h	每日巡回作业，巡回时间不少于12h	每日不少于2次		
		二级	每3日不少	每3日不少	每日不少	每周不少	每日巡回作业，巡回	每日巡回作业，巡回	每日不少于2次		

		于1次	于1次	于1次	于1次		时间不少于4.5h	时间不少于12h	
	三级	--	--	每日不少于1次	--	每周不少于1次	-----	每日报作业，巡回时间不少于8h	每日不少于1次
缺水地区作业内容及频次									
清扫保洁等级	道路清扫作业				道路保洁作业				
	机动车道	非机动车道及人行道			机动车道	非机动车道及人行道			
	机械吸尘	人工清扫	机械清洗	果皮箱清洁	机械扫路	人工保洁	果皮箱清掏		
	一级	每日不少于1次	每日不少于1次	每周不少于1次	每日不少于1次	每日报作业，巡回时间不少于4.5h	每日报作业，巡回时间不少于12h	每日不少于2次	
	二级	每3日不少于1次	每日不少于1次	每月不少于2次	每周不少于2次	每日报作业，巡回时间不少于4.5h	每日报作业，巡回时间不少于12h	每日不少于2次	
	一级	--	每日不少于1次	--	每周不少于1次	--	每日报作业，巡回时间不少于8h	每日不少于1次	
餐饮饭店、集贸市场和建筑工地等地点周边的易污染道路应增加道路清扫保洁作业频次，雨后应及时进行路面积水清除作业，少于规定次数或未及时清除路面积水，出现一次扣0.5分，扣完为止。									
4.3.3 道路洒水降尘 (2分)	建筑、绿化、道路等施工工地周边的易扬尘道路，应提供道路洒水降尘作业服务，包括淋水降尘(1分)、雾化降尘(1分)。								

4.4 应急响应和清除作业 (10分)	4.4.1 应急预案 (4分)	企业应根据本地区气候、道路、交通、作业设备、道路清洁度等情况,合理制定道路环境突发事件应急预案(2分);对预案进行演练或培训(2分)。	
	4.4.2 联动机制 (6分)	企业应与公安交通、气象和通信等部门或其他组织建立联动机制(1分);及时获取突发情况信息(1分);能在承诺的时限内启动和完成积水排除(1分)、积雪清扫除冰清运(2分)和油污障碍物清除(1分),保持交通畅通。	
4.5 安全环保和文明施工 (5分)	4.5.1 作业安全 (1分)	道路清扫保洁作业应配有安全警示灯具、标志设备。环卫机械车尾应有反光标志,作业时须亮警示灯,夜间作业时须开启示宽灯,白天作业应开启提示音乐(0.5分);道路清扫保洁作业人员应穿着警示服并配备保证作业安全的工具,作业时须统一穿着工装,并佩戴工作牌,作业时应注意避让行人和车辆,夜间作业时应着夜光标志服(0.5分)。	
	4.5.2 环卫机械作业参数 (1分)	道路清扫保洁作业应采取以下措施降低作业扬尘污染。用于道路清扫的机械化作业设备作业速度不得超过8km/h;用于道路保洁的机械化作业设备作业速度不得超15km/h;洒水(冲洗)作业时车速不得超过20km/h;机械清洗作业喷水设备水压不应大于或等于300Kg/h;机械洒水与喷雾作业,洒水设备水压不应大于300Kg/h;喷雾设备水压不应大于15Mpa;机械清洗及机械洒水与喷雾作业,水流及水雾不应影响行人及车辆。 上述要求发现一项不合格扣0.2分,扣完为止。	
	4.5.3 环卫机械尾气 (1分)	环卫机械尾气排放满足所在地区的车辆尾气排放要求(0.5分);采用清洁能源设备(0.5分)。	
	4.5.4 文明施工 (1分)	道路清扫作业应避开人流和车流高峰时段作业,宜在凌晨集中作业;道路保洁作业应具有连续性,宜在日间巡回作业;清除冰雪时不使用融雪剂或使用环保型融雪剂;结冰期机械作业应使用防冻液,防冻的喷洒液各项性能指标均应符合GB/T 23851的规定;中水回用且机械洗扫污水回收率不应小于45%;道路清扫保洁作业收集的垃圾及回收的污水应在指定场地处置,严禁扫入或倾倒入绿地、排水箅、排水井。 上述要求发现一项不合格扣0.2分,扣完为止。	
	4.5.5 人员能力 (1分)	环卫机械的使用、维护应由具备能力的人员进行操作(0.5分);员工定期进行安全管理制度培训(0.5分)。	
4.6 相关方感受 (5分)	4.6.1 安全事故 (1分)	不发生员工重伤事故(1分)、死亡事故(1分)。	
	4.6.2 政府监管和社会监督 (3分)	未在公开媒体被曝光质量问题(1分);行政主管部门检查未发生书面问题(1分)、发生书面限期整改问题按要求整改(0.5分)、未按整改0分;无群众投诉(1分),有投诉能在规定时限内完成整改(0.5分)。	