



Q/JZX

致萱国际信用评估有限公司企业标准

Q/JZX 011—2022

市政环境清洁维护服务企业 服务能力等级评价标准

Municipal environment cleaning and maintenance service enterprises

Service capability level evaluation standard

2022-07-01 发布

2022-07-01 实施

致萱国际信用评估有限公司 发布



企业标准信息公共服务平台
公开 2022年07月19日 13点52分

企业标准信息公共服务平台
公开 2022年07月19日 13点52分



前 言

本文件按照GB/T1.1-2020《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。

本文件由致萱国际信用评估有限公司提出。

本文件由致萱国际信用评估有限公司起草。

本文件主要起草人：汪海。



企业标准信息公共服务平台
公开 2022年07月19日 13点52分

企业标准信息公共服务平台
公开 2022年07月19日 13点52分



市政环境清洁维护服务企业服务能力等级评价标准

1 范围

本文件规定了市政环境清洁维护服务企业服务能力等级的划分条件。

本文件适用于在工商行政管理部门注册的各类市政环境清洁维护服务企业。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语与定义

下列术语与定义适用于本标准。

3.1 服务能力 Serviceability

在提供市政环境清洁维护服务时，市政环境清洁维护服务企业具备的组织、人员、制度、管理、技术等条件和采取的措施。

3.2 服务能力等级 Service capability level

衡量市政环境清洁维护服务企业在一定时期内服务能力水平高低的指标。

3.3 评审机构 Accrediting and validating agency

依据法律和相关评审标准从事对市政环境清洁维护服务企业服务能力进行评审的组织。

3.4 评审结论 Review conclusion

评审机构依据市政环境清洁维护服务企业提供的资料和背景情况，按照既定的工作流程做出的服务能力等级评审结果。

3.5 市政环境清洁维护服务企业 Municipal environment cleaning and maintenance service enterprises

从事经营性市政环境清洁维护业务或提供公益性市政环境清洁维护服务的组织。

4 服务能力等级评审工作原则

4.1 客观公正

评审机构开展服务能力等级评审活动应依照本标准的程序和指标，做到独立、客观、公正，不受任何人为因素的影响。

4.2 不损害他人



评审机构在开展服务能力等级评审活动时不得损害任何个人、机构和社会公共安全利益。

4.3 严格保密

评审机构应建立和执行严格的资料保密制度。保密制度应包括但不限于下列规定：

A) 相关资料应进行集中管理，除可公开的评审结论和法律法规规定的情况外，其他资料不得对外公开；

B) 评审机构不得利用评审活动中获得的信息，为自己或他方谋取不当利益、损害他人或机构的权益。

4.4 利益回避

评审人员与受评的市政环境清洁维护服务企业存在利益关系的，应当回避。

4.5 违反原则人员处理

评审人员存在违反工作原则、法律法规和其他规章制度的，应取消其评审资格，并不得再重新从事市政环境清洁维护服务企业的服务能力等级评审活动。

5 服务能力申请流程

5.1 提交申请

根据自愿原则，市政环境清洁维护服务企业需填写服务能力申请表，并根据申请表的内容准备申请材料，向评审机构提出申请。

5.2 受理

评审机构应对评审申请材料进行形式审查，符合要求的予以受理。

5.3 评审准备

评审机构应成立评审小组，确定工作计划。

5.4 现场调查

评审小组应采用查看、访谈、查阅资料、访问用户等方式进行现场或线上调查。评审机构在调查过程中应依法搜集和采用相关信息。

5.5 评审

评审小组应根据申请资料和现场调查情况对市政环境清洁维护服务企业服务能力进行评审，拟定服务能力等级，并撰写评估报告。

5.6 服务能力等级确定

5.6.1 评审机构应抽取评审委员会专家库对评审小组提交的评审报告进行审核和投票，确定其服务能力等级。

5.6.2 评审结果应向社会公示。公示期间无异议的，评审机构应将评审结论报致萱国际信用评估有限公司，由致萱国际信用评估有限公司公布机构的服务能力等级。

5.6.3 申报机构出现下列情况之一的，取消该机构服务能力等级评审申请资格。



- a) 近三年存在违法违规记录的；
- b) 申报材料弄虚作假的；
- c) 违反行业规章或自律规章的；
- d) 违法其他公平公正原则的。

5.7 申诉与反馈

评审机构应建立申诉与反馈机制，并对提出的有关申诉给予反馈。

5.8 资料存档和管理

评审工作结束后，评审资料应及时归档，并由专人负责管理。

6 服务能力等级评审指标

6.1 服务能力等级划分

服务能力等级分为 A 级（国家一级或甲级）、B 级（国家二级或乙级）、C 级（国家三级或丙级）。等级划分以服务企业的资产与场所、设施设备、服务人员、组织管理、处理能力和服务质量为依据。

6.2 服务能力等级划分条件

6.2.1 C 级（国家三级或丙级）

6.2.1.1 资产与场所

- 6.2.1.1.1 具备符合国家规定的企业证件。
- 6.2.1.1.2 企业经营状况良好，流动资金有保障。
- 6.2.1.1.3 具备固定的办公场所。
- 6.2.1.1.4 办公室有电话机、计算机等基本办公设备。

6.2.1.2 设施设备

- 6.2.1.2.1 拥有完善的市政环境清洁维护设备。
- 6.2.1.2.2 拥有合格的通信设备、救助和应急响应设备等。
- 6.2.1.2.3 拥有符合工作环境及要求的照明设备。
- 6.2.1.2.4 被污染的设备与材料、危险及易燃的市政环境清洁维护材料，应按相关要求要求进行存放与处理。
- 6.2.1.2.5 发现工作中出现异常时，应采取相应措施并及时上报。

6.2.1.3 服务人员

- 6.2.1.3.1 单位技术负责人具有从事市政环境清洁维护服务工作的经历。
- 6.2.1.3.2 服务技术人员和操作人员有健康档案或健康合格证。
- 6.2.1.3.3 全体人员每年应接受专业的业务培训不少于 1 人。

6.2.1.4 组织管理

- 6.2.1.4.1 设有专人负责企业管理工作。
- 6.2.1.4.2 相应岗位人员持证上岗。



6.2.1.4.3 各项管理规章制度健全。

6.2.1.4.4 按国家有关标准或规定，制定市政环境清洁维护服务的各项操作规范和技术要求。

6.2.1.4.5 有服务价格标准。

6.2.1.4.6 有完善的服务质量保证制度。

6.2.1.5 服务能力

6.2.1.5.1 操作开始前，为市政环境清洁维护服务工作制定并实施相应的管理程序及方案。

6.2.1.5.2 拥有对所需开展市政环境清洁维护工作的区域进行危害因素识别与评价，并进行风险排除的能力。

6.2.1.5.3 能准确了解将要开展市政环境清洁维护工作的区域结构和现状，预计具体工作的开始、结束时间。

6.2.1.5.4 服务操作人员可运用市政环境清洁维护服务的基本知识与技能进行操作，现场技能操作科目考核合格率达到 50% 以上。

6.2.1.6 服务质量

6.2.1.6.1 有定期的质量控制检查记录和整改记录。

6.2.1.6.2 有项目服务效果的评价报告。

6.2.1.6.3 依照《中华人民共和国合同法》等相关法规与客户签订服务合同，明确双方责任和义务。

6.2.1.6.4 不以压低价格等不正当竞争手段取得客户。

6.2.1.6.5 企业对外宣传客观、真实。

6.2.1.6.6 企业信用评价良好。

6.2.1.6.7 客户对服务的满意率达到 60% 以上。

6.2.2 B 级（国家二级或乙级）

6.2.2.1 资产与场所

6.2.2.1.1 具备符合国家规定的企业证件。

6.2.2.1.2 企业经营状况良好，流动资金有保障。

6.2.2.1.3 具备固定的办公场所。

6.2.2.1.4 办公室有电话机、计算机等基本办公设备。

6.2.2.2 设施设备

6.2.2.2.1 拥有完善的市政环境清洁维护设备。

6.2.2.2.2 拥有合格的通信设备、报警装置、救助和应急响应设备等。

6.2.2.2.3 拥有符合工作环境及要求的照明设备。

6.2.2.2.4 被污染的设备与材料、危险及易燃的市政环境清洁维护材料，应按相关要求进行存放与处理。

6.2.2.2.5 发现工作中出现异常时，应采取相应措施并及时上报。

6.2.2.3 服务人员



6.2.2.3.1 单位技术负责人具有从事市政环境清洁维护服务工作的经历。

6.2.2.3.2 服务技术人员和操作人员有健康档案或健康合格证。

6.2.2.3.3 全体人员每年应接受专业的业务培训不少于 2 人。

6.2.2.4 组织管理

6.2.2.4.1 设有专人负责企业管理工作。

6.2.2.4.2 相应岗位人员持证上岗。

6.2.2.4.3 各项管理规章制度健全。

6.2.2.4.4 按国家有关标准或规定，制定市政环境清洁维护服务的各项操作规范和技术要求。

6.2.2.4.5 有服务价格标准。

6.2.2.4.6 有完善的服务质量保证制度。

6.2.2.5 服务能力

6.2.2.5.1 操作开始前，为市政环境清洁维护服务工作制定并实施相应的管理程序及方案。

6.2.2.5.2 拥有对所需开展市政环境清洁维护工作的区域进行危害因素识别与评价，并进行风险排除的能力。

6.2.2.5.3 能准确了解将要开展市政环境清洁维护工作的区域结构和现状，预计具体工作的开始、结束时间。

6.2.2.5.4 服务操作人员可运用市政环境清洁维护服务的基本知识与技能进行操作，现场技能操作科目考核合格率达到 60% 以上。

6.2.2.6 服务质量

6.2.2.6.1 有定期的质量控制检查记录和整改记录。

6.2.2.6.2 有项目服务效果的评价报告。

6.2.2.6.3 依照《中华人民共和国合同法》等相关法规与客户签订服务合同，明确双方责任和义务。

6.2.2.6.4 不以压低价格等不正当竞争手段取得客户。

6.2.2.6.5 企业对外宣传客观、真实。

6.2.2.6.6 企业信用评价良好。

6.2.2.6.7 客户对服务的满意率到 70% 以上。

6.2.3 A 级（国家一级或甲级）

6.2.3.1 资产与场所

6.2.3.1.1 具备符合国家规定的企业证件。

6.2.3.1.2 企业经营状况良好，流动资金有保障。

6.2.3.1.3 具备固定的办公场所。

6.2.3.1.4 办公室有电话机、计算机等基本办公设备。

6.2.3.2 设施设备

6.2.3.2.1 拥有完善的市政环境清洁维护设备。



6.2.3.2.2 拥有合格的通信设备、报警装置、救助和应急响应设备等。

6.2.3.2.3 拥有符合工作环境及要求的照明设备。

6.2.3.2.4 被污染的设备与材料、危险及易燃的市政环境清洁维护材料，应按相关要求进行存放与处理。

6.2.3.2.5 发现工作中出现异常时，应采取相应措施并及时上报。

6.2.3.3 服务人员

6.2.3.3.1 单位技术负责人具有从事市政环境清洁维护服务工作的经历。

6.2.3.3.2 服务技术人员和操作人员有健康档案或健康合格证。

6.2.3.3.3 全体人员每年应接受专业的业务培训不少于3人。

6.2.3.4 组织管理

6.2.3.4.1 设有专人负责企业管理工作

6.2.3.4.2 相应岗位人员持证上岗。

6.2.3.4.3 各项管理规章制度健全。

6.2.3.4.4 按国家有关标准或规定，制定市政环境清洁维护服务的各项操作规程和技术要求。

6.2.3.4.5 有服务价格标准。

6.2.3.4.6 有完善的服务质量保证制度。

6.2.3.5 服务能力

6.2.3.5.1 操作开始前，为市政环境清洁维护服务工作制定并实施相应的管理程序及方案。

6.2.3.5.2 拥有对所需开展市政环境清洁维护工作的区域进行危害因素识别与评价，并进行风险排除的能力。

6.2.3.5.3 能准确了解将要开展市政环境清洁维护工作的区域结构和现状，预计具体工作的开始、结束时间。

6.2.3.5.4 服务操作人员可运用市政环境清洁维护服务的基本知识与技能进行操作，现场技能操作科目考核合格率达到70%以上。

6.2.3.6 服务质量

6.2.1.6.1 有定期的质量控制检查记录和整改记录。

6.2.1.6.2 有项目服务效果的评价报告。

6.2.1.6.3 依照《中华人民共和国合同法》等相关法规与客户签订服务合同，明确双方责任和义务。

6.2.1.6.4 不以压低价格等不正当竞争手段取得客户。

6.2.1.6.5 企业对外宣传客观、真实。

6.2.1.6.6 企业信用评价良好。

6.2.1.6.7 客户对服务的满意率达到80%以上。

7 证书管理



- 7.1 证书有效期按证书书面规定执行，到期前 3 个月通过延续申请或升级申请重新发证。
 - 7.2 获证单位在有效期内未提交延续申请或升级申请，经核实后，取消其等级资格，并对外公布。
 - 7.3 获证单位在证书有效期内违反法律法规的，其证书自动失效。
-

企业标准信息公共服务平台
公开
2022年07月19日 13点52分

企业标准信息公共服务平台
公开
2022年07月19日 13点52分