



中旌认证（上海）有限公司

Zhongjing certification (Shanghai) Co., Ltd

城市管家服务认证 要求

CTS ZJC/R 1011 :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27日
		实施日期：2025年08月27日

目 录

前言	I
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 评价原则	2
4 服务认证特性评测方法	2
5 服务特性评价要求	4
附录 A 服务特性评价表及级别要求.....	6

前言：

本标准参考GB/T 27922-2011；GB/T19095-2019；CJJ/T 126-2022；OT-GR T/ZSESS 003-2022；SB/T 10595-2011；GB/T 51260-2017等标准起草；

1. 范围：

本标准规定了构成城市管家服务评价体系的基本要素，及评价指标等方面的内容。

2. 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，

GB/T 27922-2011；
GB/T 19095-2019；
CJJ/T 126-2022；
OT-GR T/ZSESS 003-2022；
SB/T 10595-2011；
GB/T 51260-2017

3. 评价原则：

3.1 公正性：

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

3.2 持续改进：

城市管家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。

4. 服务认证特性测评方法

4.1 测评原则

4.2 测评应遵循综合性、系统性原则，结合服务管理要求与服务全过程特性进行综合评价，包括文件审核与现场验证相结合、定性评价与定量评分相结合的方式。

4.3 测评流程

4.4 文件审核：对服务方案、管理体系文件、作业规范、记录模板等资料进行合规性审查，确保符合CJJ/T 126、CJJ/T 205等行业标准及服务合同要求。

4.5 现场评估：通过实地考察、作业观察、人员访谈、设备检查等方式，验证服务提供过程的规范性与有效性，重点核查服务方案落地情况及质量控制措施。

4.6 量化评分：采用附录A服务特性评价表进行分项打分，按服务类别（道路清扫保洁、垃圾收运等）设置指标权重，综合计算得分。

4.7 测评内容

4.8 服务管理评价：包括组织职责资源、质量管理、人员管理、设施设备管理、环境安全与应急管理维度，参照附录A服务管理评价表执行。

4.9 服务特性评价：涵盖服务方案的全面性与实施性、服务过程的规范性、记录档案的完整性与可追溯性、服务验收的合规性等要素。

5. 服务特性评价要求

5.1 服务方案要求

5.2 方案内容应结合服务类别特点（如道路清扫保洁、园林绿化管护等），明确作业流程、质量标准、资源配置及应急措施，针对性和实施性强。

5.3 方案应符合相关行业标准（如CJJ/T 126道路清扫保洁标准、CJJ/T 287园林绿化养护标准）及服务合同约定，需经审批并备案。

5.4 服务提供要求

5.5 作业过程应严格执行服务方案，人员、设备配置满足服务需求，操作符合安全规范，关键环节（如垃圾转运站运维、公厕保洁）应设置质量控制点。

5.6 服务质量应达到以下标准：道路清扫保洁作业合格率 $\geq 95\%$ ，垃圾收运及时率 $\geq 98\%$ ，园林绿化管护成活率 $\geq 90\%$ ，市政设施完好率 $\geq 98\%$ 。

5.7 服务记录要求

5.8 应建立纸质与电子双套记录体系，按服务类别分类管理，包括作业日志、质量检查记录、设备维护记录、客户反馈记录等。

5.9 记录应完整可追溯，保存期限不少于3年，并符合《智慧城市管家运营服务规范》数据管理要求。

5.10 服务验收要求

5.11 验收应依据服务合同及行业标准进行全要素核查，包括作业质量、安全环保、客户满意度等指标，需形成书面验收报告。

5.12 验收不合格项应在5个工作日内完成整改，整改后需进行二次验收；连续两次验收不合格的，应启动服务改进程序。

附录A 服务特性评价表

评价指标	权重 (%)	评分标准	得分范围	备注
服务方案完整性	20	方案包含作业流程、质量标准、资源配置及应急措施,符合行业标准要求	0-20	参照CJJ/T 126等标准
作业过程规范性★	30	人员操作符合安全规范,设备配置满足需求,关键环节设置质量控制点	0-30	现场核查作业记录
服务质量达标率★	25	道路清扫合格率 $\geq 95\%$ 、垃圾收运及时率 $\geq 98\%$ 等类别指标达标情况	0-25	按服务类别加权计算
记录档案管理	15	纸质/电子记录完整可追溯,保存期限 ≥ 3 年,符合数据管理要求	0-15	抽查近6个月记录
客户满意度★	10	随机抽取客户样本,满意度评分 ≥ 90 分(百分制)	0-10	采用问卷调查法

注: 1. 总分= Σ (单项得分 \times 权重); 2. 评分标准中带★为关键指标, 单项得分低于60%权重分则总评为不合格。

级别要求:

- a) 70分以上(含70分) 达标
- b) 80分以上(含80分) 三星
- c) 90分以上(含90分) 四星
- d) 95分以上(含95分) 五星