生活垃圾分类服务认证实施规则

文 件 编 号：HXD-SC19-001

文 件 版 本：A/02

生 效 日 期：2026-02-05

修 订 日 期：2026-10-29

批 准 人：

受控

深圳汇鑫达国际认证有限公司

Shenzhen Huixinda International Certification Co., LTD

目录

1 目的和范围 1

2 认证依据 1

3 认证领域划分 1

4 本机构的管理要求 2

5 认证模式 2

6 对认证审查员的要求 2

7 认证实施程序 3

8 监督审查 12

9 再认证 13

10 认证证书要求 14

11 认证证书状态管理 15

12 申诉和投诉 17

附表：评价时间要求 19

附件：证书模版 21

生活垃圾分类服务认证通用要求 22

生活垃圾分类服务认证实施规则

1 目的和范围

1.1为规范生活垃圾分类服务认证活动的实施，保证生活垃圾分类服务认证的规范性和有效性，制定本文件。

1.2本规则适用于物业公司、环卫企业、环保服务公司、再生资源回收企业、园区 / 社区运营单位等从事生活垃圾分类投放督导、分类收集、分类运输、分拣暂存、宣传运维全链条服务的法人组织；仅末端处置焚烧 / 填埋企业一般不适用本认证。

2 认证依据

1、GB/T 19095-2019《生活垃圾分类标志》

2、HXD-ZX-SC-002《生活垃圾分类服务能力认证要求》

3 认证领域划分

根据《市监总局关于在全国范围内推进认证机构资质审批“证照分离”改革的公告的》（2022年第28号），生活垃圾分类服务认证属于:

SC19 污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护服务

4 本机构的管理要求

4.1 获得国家认证认可监督管理委员会（以下简称国家认监委）批准、取得SC19认证领域资质。

4.2 开展生活垃圾分类服务认证活动，应当围绕国家经济和社会发展目标，重点服务于经济社会高质量发展，不得影响国家安全和社会公共利益，不得违背社会公序良俗。

4.3 认证能力、内部管理和工作体系符合 GB/T 27065《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》。

4.4 建立内部制约、监督和责任机制，实现培训（包括相关增值服务）、审查和作出认证决定等工作环节相互分开，符合认证公正性要求。

4.5 本机构应参照 GB/T 27207《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》，在认证规则中明确服务认证的认证模式，包括对服务特性测评的相关要求。

5 认证模式

5.1 认证模式为：服务管理评价+服务特性评价。

5.2 服务管理评价方式为：管理体系审核。

5.3 服务特性评价方式为：公开服务特性检验或神秘顾客（适用）。

6 对认证审查员的要求

6.1 遵守认证认可相关法律法规、部门规章及规范性文件的要求，具有从事认证工作的基本职业操守，对认证活动及其结果的真实性和有效性承担相应责任。

6.2审查员应取得国家认监委确定的认证人员注册机构批准的服务认证审查员注册资格。

6.3 审查员不得接受超出其注册资格的认证审核任务。

6.4 不得发生影响认证公正性的行为，应主动告知认证机构其所了解的任何可能使本人或认证机构陷入利益冲突的情况。因认证人员未履行告知义务而导致非公正性认证结果的，认证人员应当负有连带责任(如承担因此造成的经济损失）

6.5 按要求接受人员注册/保持注册所要求的继续教育培训，以及认证机构要求的能力（包括知识和技能）提升活动，以持续具备从事生活垃圾分类服务认证工作相适宜的能力。

7 认证实施程序

7.1 总则

生活垃圾分类服务认证过程包括以下环节：

（1）认证申请；

（2）申请受理；

（3）评价策划；

（4）服务管理评价；

（5）服务特性评价；

（6）复核与认证决定；

（7）颁发证书；

（8）获证后监督。

7.2 认证申请

7.2.1 认证机构应向认证委托人至少公开以下信息：

（1）可开展认证业务的范围；

（2）开展生活垃圾分类服务认证活动所依据的认证标准及相关的认证流程；

（3）授予、拒绝、保持、更新、暂停(恢复)或撤销认证以及扩大或缩小认证范围的程序规定；

（4）拟向认证委托人获取的信息及保密规定；

（5）认证收费标准；

（6）认证证书、认证标志及相关的使用规定；

（7）对认证过程和结果的申诉、投诉规定

（8）认证标准换版的规定；

（9）其他需要公开的信息。

7.2.2 提出认证申请时，认证委托人应具备以下条件：

（1）取得合法主体资格，并处于有效期内；

（2）取得相关法律法规规定的行政许可（适用时），并处于有效期内；

（3）建立和实施了服务体系，且有效运行了 3 个月以上；

（4）承诺遵守相关法律法规和本机构要求，并确保其服务始终符合相关标准、认证规则的要求；

（5）在一年内，未发生违法国家相关法律法规，未因负面信息受到相关监管部门处罚或媒体曝光，或未因负面信息而被其他认证机构撤销生活垃圾分类服务认证证书。

（6）未被列入“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国发布的严重违法失信名单” 。

7.2.3认证机构应要求认证委托人提供以下信息和文件资料：

（1）认证申请，包括认证委托人的名称、地址、认证依据的标准、申请的认证范围、认证范围内人员数量及影响体系有效性的外包过程；

（2）法律地位的证明文件，当覆盖多个法律实体时，应提供每个法律实体的法律地位证明文件；

（3）申请认证范围所涉及的相关法律法规要求的行政许可文件、资质证书、强制性产品认证证书等；

（4）组织机构及职责；

（5）生产/服务的流程、班次及轮班情况和季节性信息；

（6）服务体系运行满三个月的证据；

（7）一年内，发生违法国家相关法律法规、行政处罚的情况以及整改情况（适用时）；

（8）其他需要提供的文件。

7.3申请受理

7.3.1 认证申请的审查确认

7.3.1.1 认证机构应对申请组织提交的申请资料进行审查，并确认：

（1）申请资料齐全。

（2）申请组织从事的活动符合相关法律法规的规定。

（3）申请组织建立了文件化信息。

7.3.1.2 根据申请组织申请的认证范围、生产经营场所、员工人数、完成审查所需时间和其他影响认证活动的因素，综合确定是否有能力受理认证申请。

7.3.1.3 对符合要求的，认证机构可决定受理认证申请；对不符合上述要求的，认证机构应通知申请组织补充和完善，或者不受理认证申请。

7.3.1.4 认证机构应完整保存认证申请的审查确认工作记录。

7.3.1.5“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国发布的严重违法失信名单”的申请组织，认证机构不应受理其认证申请。

7.3.1.6本机构根据申请组织提交的申请资料进行评审，并在10个工作日内反馈受理或不予受理的信息。

7.4认证合同及相关责任

7.4.1 通过申请评审的，认证机构应与每个认证委托人签订具有法律效力的认证合同，明确认证服务的费用、付费方式和违约条款，及认证委托人、认证机构和获证组织的责任。认证费用应由认证委托人向认证机构直接支付。

7.4.2 认证机构应及时向符合认证要求的认证委托人颁发认证证书，对获证组织生活垃圾分类服务体系运行情况进行有效监督，通过其网站或者其他形式向社会公布认证证书信息；因认证机构批准资质注销或被撤销导致获证组织认证证书无法有效保持的，需及时告知获证组织并做出妥善处理，并承担由此导致的获证组织在合同上约定或法律认定的经济损失。

7.4.3 认证委托人应遵守认证程序要求，如实提供相关材料和信息，配合认证行政监管部门的监督检查和认证机构对投诉的调查，及时向认证机构通报服务体系及 7.2.2 中条件的变更情况，承担选择的认证机构资质被撤销而带来的认证活动终止、认证证书无法使用的风险。

7.4.4 获证组织应遵守认证程序要求，如实提供相关材料和信息，通过认证后持续有效运行体系，配合认证行政监管部门的监督检查和认证机构对投诉的调查，在广告、宣传等活动中正确使用认证证书、认证标志和有关信息，及时向认证机构通报服务体系及 7.2.2 中条件的变更情况，承担选择的认证机构资质被撤销而带来的认证证书无法使用的风险。

7.5审查策划

7.5.1 审核方案

7.5.1.1 认证机构应针对每一认证委托人建立认证周期内的审核方案，以清晰的识别所需的审核活动；

7.5.1.2 初次认证的审核方案应包括一个阶段初次审核、获证后的监督审核和认证到期前进行的再认证审核；

7.5.1.3 初次认证审核和再认证审核是对认证委托人完整体系的审核，应覆盖认证依据所有要求，以及认证范围内的典型产品和服务。认证证书有效期内的监督审核应覆盖认证依据所有要求。

7.5.1.4 初次认证及再认证后的第一次监督审核应在认证证书签发之日起 12 个月内进行。此后，监督审核的时间间隔不得超过12个月。

7.5.2 审查时间

7.5.2.1 审查时间是在认证委托人现场的审查时间。审查时间以人天计，1 人天为 8 小时。如每天的实际工作时间不足 8 小时，则应延长审查天数以满足人天要求。

7.5.2.2 为确保认证审查的完整有效，认证机构应以本文件附录一所规定的审查时间为基础，根据申请组织服务覆盖的活动范围、特性、技术复杂程度、认证要求和员工人数等情况，核算并拟定完成审查工作需要的时间。在特殊情况下，可以减少审查时间，每次审核的审核时间确定过程应形成记录，尤其是减少审核时间的理由，减少的审核时间不得超过附录一 所规定的审核时间的 30%，现场审核时间不得少于所确定的审核时间的80%。认证机构应建立文件化的结合审核时间确定方法，体系和其他服务体系实施结合审核的，结合审核的总审核时间不得少于多个单独体系所需审核时间之和的80%。初次认证时，现场审查（至少包括服务特性要求测评和服务管理要求审核)人日数不低于3.0人日。

7.5.2.3 多场所

若认证范围覆盖多个服务场所（即：中心办公室+多个服务场所），则每次审查均应覆盖中心办公室，并按以下原则对服务场所进行抽样：

（1）若服务场所信息拟在认证证书中显示:X代表拟纳入认证证书服务场所数，初次认证/再认证的服务场所全数审查，监督评价时采取抽样方式，抽样量为0.6 x ，再认证的抽样量为0.8 x

（2）若为临时场所，则一般不在认证证书中列示，此时每次审查（含初次认证、监督或再认证）至少抽样1个服务场所。

7.5.3 组建审查组

本机构根据审查任务，确定审查组成员，并指定审查组长。审查组中包含具备服务认证注册资格的审查员，还应包含具备本项目专业能力的人员。当审查组内缺少具备本项目专业能力的审查员时，可由技术专家提供技术支持（技术专家主要负责为审查组提供技术支持，不作为审查员实施审核，不计入审核时间）。

（1）审查组长:认证机构应建立并实施审查组长的选择:培训以及任用的管理制度;审查组长应当具有管理和领导审查组达成审查目标的知识和技能；

（2）至少 1 名与认证委托人所属认证业务范围相匹配的专业能力人员（审查员或技术专家）；

（3）实习审查员应在正式审查员的指导下参加审查，不计入审查时间，其在审查过程中的活动由负责指导的正式审查员承担责任。审查组中实习审查员的数量不得超过正式审查员的数量。

（4）审查组成员不得与认证委托人有利益关系。

7.5.4审查计划

7.5.4.1认证机构应依据审查方案制定每次现场审核的审查计划。审查计划至少包括：审查目的、审查准则、审查范围、现场审查的日期、时间安排和场所、审查组成员及审查任务安排。

7.5.4.2现场审查应安排在认证委托人的生产或服务处于正常运行时进行。

7.5.4.3 现场审核开始前，应将审查计划提交给认证委托人并经其确认。如需要临时调整审核计划，应经双方协商一致后实施。

7.6实施审查

7.6.1 审查组应按照审查计划实施审查，并采用中文记录审查过程，可使用图片等作为补充材料。

7.6.2 审查组应会同认证委托人召开首、未次会议，认证委托人的最高管理者(因特殊原因不能参加的，应授权高级管理层其他成员)、相关职能部门负责人应参加会议，缺席应记录理由。审查组应保留首、未次会议签到记录。审查组应按国家认监委的要求完成首、未次会议现场审核的网络签到。

7.6.3 发生下列情况时，审查组应向认证机构报告，经同意后终止审核：

（1）认证委托人对审查活动不予配合，审查活动无法进行；

（2）认证委托人实际情况与申请材料有重大不一致；

（3）其他导致审查程序无法完成的情况。

7.7服务管理评价

7.7.1 总则

管理评价的目的是确认申请组织对服务的管理是否满足认证依据所规定的服务管理要求。管理评价由审查组的管理评价小组实施，包括文件审查和现场评价，文件审查通常在现场评价之前实施，也可结合现场评价同时实施。服务管理现场评价通常在中心办公室进行，适用时可覆盖服务现场。

7.7.2 评价计划

审查组应为每次服务管理评价制定评价计划，并应在现场评价前将评价计划提交至受评价方。若受评价方对评价计划有不同意见且有充分理由，审查组长应对计划进行调整，必要时对审查组进行调整。

7.7.3 评价内容

服务管理评价应覆盖认证依据所规定的服务管理要求，具体包括以下方面：

基本原则、服务资源、人员管理、基础设施管理、信息管理、服务设计及规划、采购管理、风险管理、投诉管理、客户满意度管理。

7.7.4 评价实施

7.7.4.1 审查组根据本机构规定的流程和评价计划，实施现场评价活动。

7.7.4.2 现场评价的过程主要包括：

（1）首次会议的召开；

（2）各审查小组按照任务分工收集和验证信息；

（3）评价发现的形成和记录；

（4）审查组内的沟通；

（5）审查组与受审查方的沟通；

（6）末次会议的召开。

7.7.4.3 审查组通过对服务提供者管理制度、管理记录的审查，确定服务管理成熟度，并形成评价得分。若在服务管理评价中存在不适用的评分项，则审查组可注明不适用并说明理由，相应评分项不纳入总分计算。

7.8 服务特性评价

7.8.1 总则

服务特性评价的目的是通过对生活垃圾分类服务的体验，评价服务是否满足认证依据有关服务特性的要求，服务特性评价通常安排在服务现场进行，由服务评价小组通过公开和（或）暗访的方式进行检验。

7.8.2 评价计划

审查组根据抽样计划，制定服务特性评价计划，并由本机构指定人员确认（考虑到了服务特性评价可能涉及暗访活动，因此服务特性评价计划无需提交受审核

方确认）。服务特性评价计划可作为服务管理评价的一部分，或与服务管理评价计划分开编制。

7.8.3 评价内容

服务特性评价覆盖认证依据所规定的服务特性要求，具体包括以下方面：

（1）前端投放服务特性测评；

（2）收集暂存服务特性测评；

（3）分类运输服务特性测评；

（4）宣传与用户服务特性测评；

（5）服务成效特性测评。

7.8.4 评价实施

审查组以顾客身份体验可检验服务提供者提供服务，并根据服务特性定量评价表，对服务质量进行评价，形成评价得分，若在服务特性评价中存在不适用的评分项，则审查组可注明不适用并说明理由，相应评分不纳入总分计算。

7.9 评价报告

审查组长应根据服务管理评价和服务特性评价的结果，形成服务评价报告。评价报告至少包括或引用下列内容：

（1）组织名称、地址和联系人；

（2）认证模式和评价方法；

（3）评价目的、依据、范围；

（4）审查组成员及任何与审查组同行的人员；

（5）评价实施日期和地点；

（6）评价发现，对评价证据的引用以及评价结论；

（7）审查组作出的是否通过服务管理评价的推荐意见；

（8）适用时，后续评价关注事项和声明。

7.10认证决定及证书发放

7.10.1 机构指定具备相应项目专业能力且未参与审查评价的一个或一组人员，对审核档案进行复核，并在服务管理评价和服务特性评价的综合评价结果的基础上，作出认证决定。

7.10.2 针对符合以下条件的申请组织，本公司将颁发相应认证级别的认证证书

（1）服务管理+服务特性评价结果为90分或以上的，认证级别为一级；

（2）服务管理+服务特性评价结果为80分或以上但不足90分的，认证级别为二级；

（3）服务管理+服务特性评价结果为70分或以上但不足80分的，认证级别为三级；

7.10.3 当评价结果低于70分时，为认证不通过，不授予认证证书。

7.10.4 针对认证结论为颁发认证证书的项目，本机构将按照信息通报的相关关要求，向国家认监委进行通报，针对不通过认证决定的项目，本机构将向受审查方发放《不予注册通知书》，以说明认证不予通过的理由。

8 监督审查

8.1 本机构将每年对获得服务认证的组织实施例行监督，包括服务管理评价和服务要求评价，以确保获证其提供的服务持续满足服务要求和相关认证技术规范的的要求。

8.2 通常情况下，第一次监督审核应在认证证书签发日起12月内进行，第二次和第三次监督审核应在上次现场审核后的12个月进行（一般第三次监督转为再认证）。监督审核间隔最长不应超过12个月。

8.3 如获证组织遇特殊情况无法按时接受监督，可向机构提出书面申请。经批准后，可适当延长监督审核期限，但第一次监督最长间隔不能超过12个月，第二

次和第三次监督最长间隔不能超过15个月，且每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次监督审核。本机构将根据具体原因，采取必要的措施，包括但不限于以下：

（1）延长监督期限（最长不超过3个月）；

（2）暂停证书；

（3）采取其他替代的评价方式。

8.4 当发生以下情况时，本机构将增加例行监督的频次，或实施非例行监督；

（1）获证组织或服务发生重大的变更；

（2）获证组织受到严重的投诉、处罚或媒体负面曝光；

（3）获证服务存在严重问题，或发生与获证服务有关的严重事故；

（4）其他信息反映存在重大认证风险的情况。

8.5 监督审查的抽样量可少于初次认证，但认证周期中的监督抽样应覆盖获证服务的范围。

8.6 若获证组织通过监督审查，本机构将保持对其的认证，包括保持或调整其认证等级。

8.7 若获证组织未能通过监督审查，本机构将根据具体原因，采取必要的措施，包括但不限于：

（1）实施补充审查；

（2）降低认证等级；

（3）暂停认证证书；

（4）撤销认证证书。

9 再认证

9.1认证证书有效期满前三个月，获证组织可向本机构提出再认证申请。

9.2 再认证过程与初次认证过程基本一致，再认证的策划将考虑获证组织及其服务在上一认证周期的绩效水平。

9.3 如果在当前认证证书的终止日期前完成了再认证审查活动并决定换发认证证书，新认证证书的终止日期可以基于当前认证证书的终止日期。新认证证书上的颁证日期应不早于再认证决定日期。

9.4 如果在当前认证证书终止日期前，获证组织未能完成再认证审查活动，则不应予以再认证，不得再对原认证证书延长有效期。

9.5 在当前认证证书到期后，机构能够在6个月内完成未尽的再认证活动，则可以恢复认证，否则应至少进行一次第二阶段审查才能恢复认证。认证证书的生效日期应不早于再认证决定日期，终止日期应基于上一个认证周期。

10 认证证书要求

10.1 认证证书

10.1.1 生活垃圾分类服务认证证书（见附件）包括以下基本信息：

（1）获证组织名称、地址和统一社会信用代码；

（2）认证覆盖的生产经营或服务的地址和业务范围；

（3）认证依据；

（4）证书编号；

（5）证书颁证日期、证书有效期；

（6）本机构名称、地址和认证标志；

（7）证书查询方式。

10.1.2 本机构服务认证证书有效期为3年。

10.1.3 本机构按照认监委相关信息通报制度上报服务认证证书信息。

11 认证证书状态管理

11.1 暂停证书

11.1.1获证组织有下列情形之一的，本机构将当暂停其使用生活垃圾分类服务认证证书，暂停期限最长为六个月：

（1）生活垃圾服务体系持续或严重不满足认证要求；

（2）不承担、履行认证合同约定的责任和义务；

（3）被有关执法监管部门责令停业整顿；

（4）发生涉及环境的重大事故，或者受到媒体负面曝光，但尚不需立即撤销认证证书；

（5）未能按规定间隔期接受监督审核；

（6）主动申请暂停认证证书。

11.1.2 暂停期限一般不超过6个月，对于获证组织持有的行政许可证明和资质证书等过期失效，重新提交已经受理但未换证的，暂停期可延至相关单位做出许可决定之日。

11.1.3 在作出暂停认证证书的决定后，本机构将通知该获证组织，并按相关要求进行信息通报。

11.1.4 在认证证书暂停期间，获证组织不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

11.1.5 如果导致暂停的原因在规定时间内得到消除，获证组织可向本机构申请恢复认证，本机构在确认导致暂停的原因已经消除，并做出恢复认证的决定后，可恢复认证证书。如果造成导致暂停的原因未能在规定的时限内消除，本机构将撤销相关的认证证书。

11.2 撤销证书

11.2.1 获证组织有下列情形之一的，本机构将当撤销其认证证书：

（1）被注销或撤销法律地位证明文件或有关的行政许可证明和资质证书；

（2）出现重大事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成；

（3）针对涉及失信事故或者相关方关于失信的重大投诉，未能采取有效处理措施；

（4）暂停认证证书的期限已满但导致暂停的问题未得到解决或纠正；

（5）虚报、瞒报获证所需信息；

（6）不接受相关监管部门或本机构对其监督；

（7）主动申请撤销认证证书。

11.2.2 做出撤销其生活垃圾分类服务认证证书的认证决定后，本机构将通知该获证组织，并收回撤销的生活垃圾分类服务认证证书，获证组织不得以任何方式继续使用该认证证书、认证标识或引用认证信息。

11.3 扩大认证范围

11.3.1 在认证证书的有效期内，若获证组织希望扩大认证范围，可向本机构提出扩大认证范围的书面申请。

11.3.2 本机构将根据所扩大范围对管理体系的影响程度，安排扩大认证审核。亦可结合监督审核同时进行。

11.3.3 获证组织通过扩大认证审核且满足其他规定条件的，本机构将向其换发扩大范围后的认证证书。

11.4 缩小认证范围

11.4.1 如果获证组织在认证范围的某些部分持续地或严重不满足认证要求，本机构将缩小其认证范围，以排除不满足要求的部分。

11.4.2 获证组织希望缩小认证范围时，可向本机构提出书面申请。本机构将对申请进行评审，并确认缩小的范围对原管理体系的影响，或认证范围的缩小不影

响原管理体系的符合性，则可直接换发缩小范围后的认证证书，否则，应实施现场确认后再换发认证证书。

11.4.3 认证范围缩小后，获证组织立即停止被缩小认证范围的相关宣传，包括停止该部分范围认证证书和标识的使用。

11.5 获证组织信息通报

11.5.1 当获证组织发生以下情况时，应向本机构通报：

（1）发生与获证领域有关的重大投诉；

（2）发生任何重大事故；

（3）发生任何违法行为；

（4）服务严重不合格或被监管部门认定不符合法定要求；

（5）被列入国家信用信息严重失信主体相关名录；

（6）法律地位、经营状况、组织状态或所有权变更；

（7）行政许可资格、强制性认证或其他资质变更；

（8）注册地址或生产/服务场所、体系覆盖产品或服务变更；

（9）服务体系或相关过程、环境的重大变更；

（10）组织规模或服务体系有效人数变更；

11.5.2 本机构将根据获证组织通报的情况，评估其对管理体系运行和有效性的影响，确定所需采取的后续措施，适用时，包括实施审核、变更注册信息、缩小认证范围、暂停认证证、撤销认证等。

12 申诉和投诉

12.1 申请组织或获证组织对认证决定有异议时，可在10个工作日内向本机构提出申诉。本机构自收到申诉之日起，在一个月内进行处理，并将处理结果书面通知申诉人。

12.2 若申诉人认为认证机构未遵守认证相关法律法规或本规则并导致自身合法权益受到严重侵害的，可以直接向认证监管部门投诉。

附表：评价时间要求

根据《国家认监委关于规范服务认证的指导意见》(国认监发(2025]3号)第(八)条，本认证领域属指导意见点名的「污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护服务」领域，初次认证现场审查人日数不得低于3人日。表1 按认证范围覆盖的有效人数确定基准人日，人日数为服务管理要求审核与服务特性要求测评之和。

表1 评价时间要求

服务人数	初审	监督	再认证
1-50	3.0	1.5	2.0
51-100	3.5	1.5	2.5
101-200	4.0	2.0	3.0
201-400	5.0	2.5	3.5
401-800	6.0	3.0	4.0
801及以上	在上一档基础上每增加300人增加1.0人日	在上一档基础上每增加300人增加0.5人日	在上一档基础上每增加300人增加0.5人日

注 1：表 1 所规定的为基础评价时间，包括服务管理评价（含文审）和服务特征评价。可根据服务的复杂程度对基础评价时间进行调整。但无论如何调整，减少的时间不应超过基础评价时间的 30%，现场评价时间不少于调整后的评价时间的80%，且不低于 1 人日。

注 2：如果现场评价时间计算值包含小数，则将其调整为最接近的半人日数（如：将 2.3 人日调整为 2.5 人日，2.2 人日调整为 2 人日）

注 3：上述方法所确定的审查时间包括中心办公室及一个服务项目现场的审查时间。若抽样的服务项目大于 1 个，则每增加一个服务项目，则审查时间增加不低于0.5 人日（无论初次认证、监督或者再认证）。

附件：证书模版



生活垃圾分类服务认证证书

NO:270002XSCXXXXXRX

本证书证实以下机构

XXXXXX有限公司

统一社会信用代码：XXXXXX

注册地址：XXXXXXXX

所提供的生活垃圾分类服务符合以下标准的要求：

GB/T 19095-2019《生活垃圾分类标志》

HXD-ZX-SC-002《生活垃圾分类服务能力认证要求》，服务水平达到：

一级

通过认证的范围：

XXXXXXX

（本证书范围仅包括证书所列场所。若覆盖范围涉及行政许可前置审批、强制性认证的，仅涵盖许可资质、强制性认证证书范围内的产品及服务）

证书签发日期： 20 XX-XX-XX

本证书有效日期自20 XX-XX-XX 日 始 至20 XX-XX-XX

获证组织必须定期接受监督审核并经审核合格此证书方继续有效

第一次监审合格标志　　第二次监审合格标志

本证书信息可在我公司网站（www.hxdrz.org.cn）和国家认证认可监督管理委员会官方网站（www.cnca.gov.cn）上查询

公司地址：深圳市龙华区大浪街道浪口社区浪口一路3号滨江爱义尚华大厦2栋305

深圳汇鑫达国际认证有限公司

国家认监委机构批准号：CNCA-R-2016-270

签 发：

附录：

生活垃圾分类服务认证通用要求

编　　号：HXD-ZX-SC-002

生 效 日 期：2025-08-10

修 订 日 期：/

受控

发布单位：深圳汇鑫达国际认证有限公司

生活垃圾分类服务认证通用要求

1 范围

本技术规范规定了生活垃圾服务认证的规范性要求，包括服务要求，管理要求和评价要求等内容。

本技术规范适用于生活垃圾分类服务认证评价，也可用于垃圾分类服务组织规范其生活垃圾分类服务活动，以及组织的相关方对其符合性的确认。

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。几是注日期的引用文件，仅注日期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/T 19001 质量管理体系 要求

GB/T 19095 生活垃圾分类标志

3 术语和定义

GB/T 19001 、GB/T19095 中界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

4 管理体系要求

4.1 总要求

4.1.1 组织应建立、实施和保持生活垃圾分类服务体系，并持续改进其有效性，包括：

A）明确生活垃圾分类服务的相关过程，确定服务过程的顺序和相互作用，识别各个过程的服务接触点；

B）确保可以获得必要的资源和信息，以支持服务的提供和控制；

C）建立服务提供所需的准则和方法，并对服务提供过程实施有效的控制；

D）监视、测量服务过程，并对服务的绩效进行分析和评价；

E）实施必要的措施，以改进过程和其服务体系。

4.1.2 针对组织所选择的任何影响服务符合性的外部供方提供的过程或服务，组织应确保对其实施控制。

4.2 人员管理

4.2.1 根据行业特性,配置符合岗位要求并有相应资质水平的作业人员。

4.2.2 组织应有计划地通过服务知识和技能培训，职业素质教育，使从业人员具备服务所需的能力。

4.3 资源配置

4.3.1 应提供充足的经费保障,并能提前准备应对特定问题的专项经费。

4.3.2应提供基础设施,具体包括:

a) 办公场所和服务场所;

b) 设备，包括硬件和软件；

c）信息和通迅技术。

4.4 基础设施管理

4.3.1 组织应建立并实施设备设备台账或档案管理制度。

4.3.2 组织建立并实施设施设备维护的计划和方案。

4.5 信息管理

4.5.1 组织应建立标准化，规范化的客户信息档案，并指定专人负责管理。

4.5.2　组织应建立和保持信息管理制度，有效管理及利用信息。

4.6　服务设计及规划

4.6.1　服务设计和开发策划时，组织应考虑对后续服务提供的要求，如服务手册，广告宣传等文件和方案。

4.6.2 设计输入应包括客户需求的信息、组织承诺实施的标准或行业规范以及相关的法律法规。

4.6.3　组织应通过实施评审、验证、确认活动对设计和开发过程进行控制，并针对由此确定的问题采取必要的措施。

4.6.4　设计和开发的输出应包括服务流程或服务蓝图以及相应过程的服务规范，作业标准。

4.6.5 组织应对服务设计更改进行控制，并保留服务设计更改的文件化信息。

4.7　采购管理

4.7.1　组织应建立并实施采购管理制度，包括对供应商的管理和采购品的管理。

4.7.2　组织应建立并实施供应商评价、监督和在评价制度，并保留相关评价记录。

4.7.3　组织应建立并实施采购计划和审批制度，明确采购品要求，并于供应商订立采购合同。

4.7.4　组织应建立并实施采购品的验收和质量异常反馈制度，并保留相关验收和异常报告记录。

4.8　安全与风险管控

4.8.1　组织应识别、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，并配备应急物资。

4.8.2　组织应建立突发事件应急管理联动机制，应制定各类突发事件的综合性应急预案，定期培训、演练、并保留相应记录。

4.8.3　发生意外事件时，组织及时采取应急措施，维护服务正常进行，保护客户人身财产安全。

4.8.4　应急预案终止实施后，组织应积极采取措施，在尽可能短的时间内，消除事故带来的不良影响，妥善安置和慰问受害人及受影响的人员和单位。

4.8.5　完成事故处理后，组织应及时形成事故应急总结报告，完善应急救援工作方案。

4.9 持续改进

4.9.1　组织应建立并实施投诉管理制度，并公示投诉渠道，投诉处理流程和方法。

4.9.2 对于服务过程出现的失败，组织应采取实时、主动的服务补救措施，以消除客户抱怨。

4.9.3　组织应定期通过客户满意度调查，客户反馈等多种途径获取客户满意度信息，并在对客户满意度分析和评价的基础上，识别改进机会。

4.9.4 组织应定期对服务提供过程和服务管理过程进行评价，识别存在的不符合和改进机会。

4.9.5　对于在服务提供和服务管理过程发现的不符合，组织应进行原因分析，及时采取纠正和纠正措施。

4.9.6　组织应结合客户满意度情况，内部评审结果，采取必要的改进措施，持续改进服务与管理水平。

5 服务要求

5.1前端投放督导服务

5.1.1制定定时定点投放方案，投放时段配备专职督导员现场引导分拣；

5.1.2混投垃圾二次分拣，降低投放错误率；

5.1.3设立垃圾分类公示栏、指引海报、入户宣传物料；

5.1.4推行积分激励、上门指导、志愿者值守机制；

5.2 分类收集与暂存管控

5.2.1日产日清，厨余垃圾每日清运，无堆积、无恶臭、无渗漏；

5.2.2有害垃圾单独密闭存放，单独台账，交由有资质危废单位处置；

5.2.3可回收物分拣、打包、称重登记，建立资源化流向台账；

5.2.4场地每日消杀，做好消杀记录，杜绝蚊虫异味扰民。

5.3 分类运输管控

5.3.1严禁混装混运，不同类别垃圾分车运输；

5.3.2运输路线、清运频次、交接称重完整记录；

5.3.3与末端处置单位签订合规处置协议，留存接收回执；

5.3.4车辆每日清洗消毒，无垃圾遗撒、渗滤液滴漏。

5.4 宣传教育服务

5.4.1月度开展社区宣讲、校园科普、商户培训；

5.4.2留存活动照片、签到、宣传物料发放记录；

5.4.3针对老人、商户、物业开展专项分类指导。

5.5 台账与闭环管理

5.5.1五本核心台账：投放督导记录、清运称重台账、可回收物流向、投诉处理、设备维保；

5.5.2居民投诉 24 小时响应，72 小时闭环整改，回访记录齐全。

6 服务认证评价

6.1 认证准则

6.1.1 服务要求测评准则

6.1.1.1 第 5 章给出的服务要求，其服务特性应依据表 A.1 给出的测评工具实施。

6.1.1.2 服务方便审查人员在实施物业服务要求体验测评时：

A）表 A.1 是根据第 5 章要求，赋权量化构建的服务特性测评表，设定满分值为 100 个；

B）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；

C）测评内容出了 B）情形外，给出基于李克特 5 点式量化表的体验系数 A,如下：

1）远低于预期：0≤A≤0.2；

2）低于预期：0.2＜A≤0.4；

3）符合预期：0.4＜A≤0.6；

4）高于预期：0.6＜a ≤0.8；

5）远高于预期：0.8＜a ≤1.0。

D）用 A.1 中给定的每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验系数 A 后求和，得出单人（次）服务特性测评分数。

6.1.1.3 在服务中，针对物业服务特性测评活动，其部分由计算每人（次）测评分数的均值获得。

6.1.2 管理要求审核准则

6.1.2.1 第 4 章给出的管理要求，应 B.1 给出的审核工具实施。

6.1.2.2 4.1是实施管理要求审核的基础条件，应在进入 4.2-4.9 的审核前实施评审，并做出符合性判断。

6.1.2.3　生活垃圾分类管理要求的审核应采用管理体系审核的要求和方法。

6.1.2.4　根据表 B.2 给出的管理要求审核工具实施本标准第4章管理要求的评价。

6.2　认证模式

6.2.1　适用的服务认证模式

6.2.1.1　针对生活垃圾分类服务及其服务管理的特征，适用于其服务特性和管理要求审核活动的服务认证模式包括：

A）公开的服务特性，以下简称A；

B）神秘顾客（暗访）的服务特性，以下简称 B；

C）公开的服务特性，以下简称 C；

D）神秘顾客（暗访）的服务特性检测，以下简称 D；

E）服务能力确认或验证，以下简称 G；

F）服务设计审核，以下简称 H；

G）服务管理审核，以下简称 I。

6.2.1.2　生活垃圾分类服务认证方案中应给出适用的服务认证模式。

6.2.2　服务认证模式先用及其组合

6.2.2.1　具有设计职责的生活垃圾分类服务的认证模式

A）初次认证：A+B+C+D+G+H+I。

B）监督：B+H+I　和 A+D+I ，或 A+C+I　和 D+H+I。

C）再认证：A+B+C+D+G+H+I ，或 A+D+G+H+I ，或 B+C+G+H+I。

6.2.2.2　不具有设计职责的生活垃圾分类服务的认证模式

A）初次认证：A+B+C+D+G+I。

B）监督：B+I　和 A+D+I ，或 A+C+I　和 D+I

C）再认证：A+B+C+D+G+I ，或 A+D+G+I ，或 B+C+G+I。

6.3　认证结果

6.3.1　生活垃圾分类服务认证结果分为通过、不通过。其中：

A）通过是指管理要求及服务特性测评合计达到 70 分（含）以上；

B）不通过是指管理要求及服务特性测评低于70 分。

6.3.2　服务认证结果的排序通常从低至高，即由三级至一级，分为 3个等级。

（1）服务管理+服务特性评价结果为90分或以上的，认证级别为一级；

（2）服务管理+服务特性评价结果为80分或以上但不足90分的，认证级别为二级；

（3）服务管理+服务特性评价结果为70分或以上但不足80分的，认证级别为三级；

生活垃圾分类服务特性测评表 表A1

测评基本信息

项目	内容
测评对象（服务提供方）	
服务项目地址	
测评方式	☐ 现场公开核查 ☐ 神秘顾客暗访 ☐ 台账资料核查 ☐ 居民 / 甲方访谈 ☐ 全方式组合
测评日期	年 月 日
测评人员	
测评总分	100 分
定级标准	☐ 一级（优秀）：≥90 分 ☐ 二级（标准）：80-89 分 ☐ 三级（达标）：70-79 分 ☐ 不通过：＜70 分

一票否决项（出现任意一项，直接判定测评不通过，不予认证 / 暂停证书）

1、存在生活垃圾混装混运、虚假清运台账、伪造项目服务业绩

2、近 12 个月存在环保行政处罚、重大垃圾污染舆情、重大安全生产责任事故

3、有害垃圾未交由具备危废经营资质的单位合规处置，存在非法倾倒风险

4、服务全程无专职督导人员、无规范暂存分拣场地、运输车辆无密闭防渗措施

5、拒绝现场测评、隐瞒重大事故 / 违规行为、拒不配合整改

6、证书 / 服务资质转借、出租、分包、挂靠给第三方使用

核心服务特性测评内容（100 分）

一、前端投放服务特性测评（35 分，核心用户接触端）

序号	测评内容	测评方式	测评标准	扣分规则	分值	得分
1.1	分类投放设施规范度	现场全点位核查，核对 GB/T 19095-2019 国标	1. 四分类收集容器齐全，颜色、标识、字体严格符合国标，无破损、无缺失盖；2. 投放点配套防雨、除臭、消杀、洗手设施，无脏乱差；3. 投放点设置公示栏，公示清运时间、督导员信息、分类指引、投诉电话	1. 容器标识错误 / 破损 / 缺失，每处扣 1 分；2. 无配套设施 / 公示栏，每处扣 2 分；3. 投放点脏乱、有明显异味，每处扣 1 分	8	

1.2	定时定点投放督导在岗情况	连续 3 个投放时段暗访 + 现场核查	1. 定时定点投放时段，每个投放点均配备专职督导员在岗，无脱岗、睡岗、玩手机等离岗行为；2. 督导员佩戴统一工牌 / 着装，具备基础分类指引能力	1. 投放点无督导员在岗，每时段每点扣 3 分；2. 督导员脱岗 / 着装不规范，每处扣 1 分；3. 督导员无法正确回答分类指引问题，每人次扣 1 分	10	
1.3	投放端混投分拣服务	现场核查 + 暗访	1. 督导员对居民错投、混投垃圾现场二次分拣，无大量混投垃圾堆积；2. 厨余垃圾无塑料袋、无异物，可回收物无杂物，有害垃圾单独分拣	1. 混投垃圾未分拣、堆积，每处扣 2 分；2. 厨余垃圾混有大量塑料袋 / 异物，每处扣 1 分；3. 有害垃圾未单独分拣，扣 3 分	6	
1.4	现场分类引导服务	现场观察 + 居民访谈	1. 督导员主动引导居民正确分类投放，而非仅值守；2. 针对不会分类的居民提供一对一指导，无推诿、不耐烦情况；3. 投放点设置清晰的指引海报、图文标识，无模糊、错误指引	1. 督导员未主动引导、居民询问无回应，每处扣 1 分；2. 指引标识错误 / 模糊，每处扣 1 分；3. 居民反馈无指导服务，每例扣 1 分	6	
1.5	居民激励与互动服务	台账核查 + 居民访谈	1. 建立居民分类积分激励机制，积分可兑换礼品 / 服务，落地执行；2. 定期开展入户指导、志愿者值守活动，覆盖老年住户、商户等重点群体	1. 无积分激励机制，扣 2 分；2. 机制未落地、居民不知情，扣 1 分；3. 无入户指导 / 重点群体服务记录，扣 2 分	5	
二、收集暂存服务特性测评（25 分，中间环节核心管控）						
序号	测评内容	测评方式	测评标准	扣分规则	分值	得分
2.1	分类收集与日产日清执行	现场核查 + 清运台账核对	1. 厨余垃圾每日清运，无隔夜堆积、无腐坏异味；2. 其他垃圾按时清运，无满溢、无堆积；3. 可回收物、有害垃圾定期清运，无长期存放	1. 厨余垃圾未日产日清、堆积异味，每处扣 3 分；2. 其他垃圾满溢、堆积，每处扣 2 分；3. 可回收物 / 有害垃圾长期未清运，每处扣 2 分	7	

2.2	暂存分拣场地规范服务	现场全区域核查	1. 暂存分拣场地按垃圾类别分区密闭存放，物理隔离，无混放；2. 地面做防渗处理，设置污水收集、通风除臭、防鼠防虫设施；3. 场地内无垃圾散落、无渗滤液积存、无明显异味	1. 未分区、混放，扣 5 分；2. 无防渗 / 污水收集 / 除臭设施，每处扣 2 分；3. 场地脏乱、有渗滤液 / 异味，每处扣 2 分	6	
2.3	分拣与二次分选服务	现场核查 + 分拣台账核对	1. 对收集的垃圾进行二次人工分拣，剔除混投异物；2. 可回收物按品类分类打包、称重、登记，流向清晰；3. 有害垃圾单独密闭存放，无破损、无泄漏风险	1. 无二次分拣、混投垃圾直接转运，扣 4 分；2. 可回收物未分类登记、流向不明，扣 3 分；3. 有害垃圾存放不规范，扣 3 分	6	
2.4	场地消杀与保洁服务	现场核查 + 消杀记录核对	1. 投放点、暂存场地每日消杀，做好消杀记录；2. 场地周边每日保洁，无垃圾散落、无卫生死角；3. 消杀药剂合规，无违规使用	1. 无每日消杀记录，扣 3 分；2. 场地未消杀、有异味 / 蚊虫，每处扣 2 分；3. 周边保洁不到位，每处扣 1 分	6	

三、分类运输服务特性测评（15 分，合规性核心环节）

序号	测评内容	测评方式	测评标准	扣分规则	分值	得分
3.1	专车专运与防混装服务	现场核查 + 运输轨迹核对	1. 不同类别垃圾分车运输，严禁混装混运；2. 运输车辆车身喷涂对应分类标识，清晰规范；3. 车辆全程密闭，无敞篷运输、无垃圾遗撒	1. 发现混装混运，直接扣 10 分；2. 车辆无分类标识 / 标识不规范，每车扣 2 分；3. 车辆未密闭、有遗撒，每车扣 3 分	10	
3.2	运输交接与台账服务	台账核查 + 末端处置单位核对	1. 每车清运有完整的称重、清运时间、路线、交接记录；2. 与末端处置单位签订合规处置协议，留存接收回执；3. 台账数据可追溯，无断档、无涂改	1. 无清运台账、台账断档，扣 3 分；2. 无末端处置协议 / 接收回执，扣 3 分；3. 台账数据虚假、涂改，扣 5 分	5	

四、宣传与用户服务特性测评（15 分，服务软实力体现）

序号	测评内容	测评方式	测评标准	扣分规则	分值	得分

4.1	常态化宣传服务	台账核查 + 现场核查	1. 月度开展社区垃圾分类宣传活动，留存活动照片、签到表、物料发放记录；2. 针对商户、学校、园区等重点场景开展专项培训；3. 社区内设置固定宣传海报、宣传栏，定期更新内容	1. 无月度宣传活动记录，扣 3 分；2. 无专项培训、重点场景未覆盖，扣 2 分；3. 宣传物料缺失、内容过时，每处扣 1 分	5
4.2	投诉与问题闭环服务	投诉台账核查 + 投诉人回访	1. 建立投诉处理台账，投诉 24 小时内响应，72 小时内闭环整改；2. 投诉处理完成后 100% 回访，留存回访记录；3. 针对重复投诉问题有整改优化措施	1. 无投诉台账，扣 3 分；2. 投诉未按时响应 / 闭环，每例扣 2 分；3. 无回访记录、重复投诉未整改，每例扣 1 分	6
4.3	应急服务能力	应急预案核查 + 现场模拟	1. 制定垃圾堆积、渗滤液泄漏、异味扰民、疫情消杀等专项应急预案；2. 应急物资齐全，每年至少开展 1 次应急演练；3. 突发情况可快速响应处置	1. 无专项应急预案，扣 2 分；2. 应急物资缺失、无应急演练记录，扣 2 分；3. 突发情况无响应处置能力，扣 2 分	4

五、服务成效特性测评（10 分，最终服务结果体现）

序号	测评内容	测评方式	测评标准	扣分规则	分值	得分
5.1	居民分类投放准确率	现场抽样核查	随机抽样 100 袋居民投放垃圾，人工分拣统计分类准确率，达标值≥80%	准确率每低 5%，扣 1 分；低于 60%，扣完 4 分	4	
5.2	服务满意度	随机抽样访谈	随机抽样 20 户居民 / 甲方物业负责人开展满意度调查，达标值≥85 分	满意度每低 5 分，扣 1 分；低于 70 分，扣完 3 分	3	
5.3	外部合规评价	主管部门记录核查	属地城管、环保等主管部门日常检查无重大整改通报、无有效投诉	有 1 次重大整改通报，扣 2 分；有有效投诉未整改，每例扣 1 分	3	

测评得分汇总表

测评模块	标准总分	实际得分	得分率
一、前端投放服务特性测评			
二、收集暂存服务特性测评			
三、分类运输服务特性测评			
四、宣传与用户服务特性测评			
五、服务成效特性测评			
合计			

测评结论与整改要求

1、最终测评得分：_____ 分，对应认证等级：□一级（优秀） □二级（标准） □三级（达标）

□不通过

2、不符合项汇总

序号	不符合项描述	严重程度	整改期限	整改要求

测评人员签字：_____ 日期：_____

服务提供方确认签字：_____ 日期：_____

生活垃圾分类服务管理要求 表B1

评价对象	
评价总分	100分
评价方式	文件审查 + 现场核查，达标得分、部分达标减半、不达标 0 分
评价结论	□合格（≥90 分） □待改进（70－90 分） □不合格（＜70 分）

一、基础合规与资质管理（6 分）

序号	评价项目	分值	评价标准	核查记录	得分
1.1	经营资质合规	2	营业执照经营范围含垃圾分类 / 环卫服务；再生资源回收、环保备案手续齐全；无环保、市容重大处罚记录		
1.2	固定经营场地	2	办公 + 分拣 / 暂存点，提供产权 / 租赁证明		
1.3	信用与行政合规	2	信用平台无严重失信；按时完成主管部门报备、台账报送；未发生混收混运、垃圾乱倾倒行政处罚		
1.4	体系运行要求	5	建立垃圾分类专项服务管理制度，体系有效运行≥3 个月；完成至少 1 次内部审核、1 次管理评审，全套记录完整可追溯		
1.5	服务业绩履约能力	4	具备垃圾分类服务项目业绩（社区 / 商超 / 学校等项目合同、验收单） 与具备资质的末端处置单位签订合规处置协议		

二、组织与制度体系管理

2.1	组织架构与职责	3	设立垃圾分类专职管理岗；明确负责人、督导员、收运、分拣岗位职责；责任文件下发至一线		

2.2	全套管理制度文件	10	具备：分类投放管理、收集运输、暂存分拣、设备运维、安全应急、外包管控、宣传培训、投诉处理 8 项核心制度
2.3	目标与方案管理	4	按服务区域制定年度垃圾分类实施方案；设置分类准确率、居民参与率、投诉办结率量化考核目标
三、人员全流程管理			
3.1	人员配置匹配	2	按服务户数 / 面积配备督导、分拣、收运人员；有害垃圾、危废处置岗位专人专岗
3.2	培训管理机制	5	年度全员垃圾分类、安全、防污染培训≥2 次；留存课件、签到、考核记录；关键岗位持证上岗
3.3	绩效考核管理	3	将分类准确率、群众投诉、现场规范纳入员工月度考核；有奖惩落地记录
四、基础设施管理			
4.1	设施设备台账	2	建立有设施设备台账
4.2	设施设备维养	3	制定有设施设备维护保养计划，提供维养记录
五、信息管理			
5.1	客户信息	1	建立有客户信息档案，专人管理，无遗失。
5.2	全流程台账记录	5	投放、收集、运输、分拣、清运量、有害垃圾处置全环节纸质 / 电子台账完整，保存不少于 1 年
5.3	信息化溯源管理	2	配备清运 GPS、智能投放称重 / 积分系统；数据可对接属地环卫监管平台，实现全程溯源
六、服务的设计及策划			

6.1	设计输入	1	包括客户需求的信息、组织承诺实施的标准或行业规范以及相关的法律法规。
6.2	设计评审	2	应通过实施评审、验证、确认活动对设计和开发过程进行控制，并针对由此确定的问题采取必要的措施
6.3	设计输入	2	应包括服务流程或服务蓝图以及相应过程的服务规范，作业标准。
6.4	设计更改	1	组织应对服务设计更改进行控制，并保留服务设计更改的文件化信息

七、采购管理

7.1	采购管理制度	2	组织应建立并实施采购管理制度，包括对供应商的管理和采购品的管理
7.2	供应商（含外包方）评价	4	实施供应商评价、监督和在评价制度，并保留相关评价记录
7.3	采购信息	2	建立并实施采购计划和审批制度，明确采购品/外包过程的要求
7.4	采购品验证（外包方监管）	4	建立并实施采购品的验收和质量异常反馈制度，并保留相关验收和异常报告记录。

八、安全与风险管控

8.1	风险识别管控	3	识别有害垃圾泄漏、厨余渗滤液、运输遗撒、火灾等风险，制定防控措施
8.2	应急预案与演练	3	编制垃圾泄漏、有害垃圾误投、清运中断、汛期专项预案；每年至少 1 次演练并留存记录
8.3	安全生产管理	4	作业劳保、消杀、防火防渗漏设施齐全；定期安全检查，隐患闭环整改

九、投诉、监督与持续改进

9.1	投诉闭环管理	5	设立居民投诉渠道，24 小时响应；投诉登记、处置、回访、整改完整闭环
9.2	顾客满意度调查	5	定期通过客户满意度调查，客户反馈等多种途径获取客户满意度信息，并在对客户满意度分析和评价的基础上，识别改进机会
9.3	内部监督改进	5	每月开展现场自查；年度管理评审，针对分类短板制定改进计划并落地验证

汇总与评审意见
管理要求模块总分：____ /100
主要不符合项：
改进建议：
评审结论：□通过　□不通过
审查员签字：_____
评审日期：____年__月__日