

生活垃圾分类服务认证要求

(CTS JCCQB034-2025)

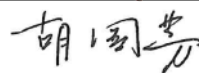
编写

周旭



审查

胡国芳



审批

郭喜宏



发布日期

2025.05.01

实施日期

2025.05.01

发布单位：北京中建协认证中心有限公司

目 录

1. 范围.....	1
2. 规范性引用文件.....	1
3. 术语和定义.....	1
4. 服务要求.....	2
4.1. 服务要求.....	2
4.2. 获得测评数据.....	2
5. 管理要求.....	2
6. 服务认证评价.....	2
6.1. 认证准则.....	2
6.2. 认证结果.....	3
附录 1 服务要求.....	5
附录 2 管理要求.....	10
附录 3 生活垃圾分类服务管理要求.....	13

1. 范围

1.0.1 本标准规定了生活垃圾分类服务认证的规范性要求，包括服务要求、管理要求和认证评价等内容。

1.0.2 本标准适用于北京中建协认证中心有限公司（下称“中建协认证”）生活垃圾分类服务认证活动，也适用于生活垃圾分类服务组织规范其服务活动。

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（包括所有修改单）适用于本文件。

GB/T 19095-2019 《生活垃圾分类标志》

3. 术语和定义

3.0.1 生活垃圾 municipal solid waste

人们在日常生活中或者为日常生活提供服务的活动中产生的固体废物,以及法律、行政法规规定视为生活垃圾的固体废物。

注 1:生活垃圾一般分为可回收物、有害垃圾、厨余垃圾和其他垃圾。

注 2:工业固体废弃物、危险废物应当按照国家有关规定单独收集、运输,严禁混入城市生活垃圾。

3.0.2 可回收物 recyclable

适宜回收和资源化利用的生活垃圾。

注:可回收物本身或材质具备可再利用特性,如纸类、硬纸板、玻璃、塑料、金属、塑料包装,以及与这些材质有关的物品:报纸、杂志、广告单及其他干净的纸类等。

3.0.3 有害垃圾 hazardous waste

对人体健康或者自然环境造成直接或者潜在危害且应当进行专门处理的垃圾。

注:依据《国家危险废物名录》的家庭源危险废物,包括废电池(镉镍电池、氧化汞电池、铅蓄电池等),废荧光灯管(日光灯管,节能灯等),废温度计,废血压计,废药品及其包装物,废油漆,溶剂及其包装物,废杀虫剂、消毒剂及其包装物,废胶片及废相纸等。

3.0.4 厨余垃圾 kitchen waste

居民日常生活及食品加工、餐饮服务、单位供餐等活动中产生的容易腐烂的食物残渣、瓜皮果核等含有有机质的垃圾,又称为湿垃圾,

注:其主要来源为家庭厨房、餐厅、饭店、食堂、市场及其他与食品加工有关的行业,包括丢弃不用的菜叶、剩菜、剩饭、果皮、蛋壳、茶渣、骨头等。

3.0.5 其他垃圾 other waste

除可回收物、有害垃圾、厨余垃圾外的生活垃圾,以及难以辨识类别的生活垃圾,又称为干垃圾

注 1:按照垃圾来源或形态,其他垃圾又可分为建筑垃圾和大件垃圾。

注 2:其他垃圾的环境污染风险低,不便直接回收利用,可采用填埋、焚烧,卫生分解等方法处理,部分还可以使用生物分解的方法处理。

3.0.6 大件垃圾 bulkywaste

质量超过 5kg 或体积超过 0.2m³ (或长度超过 1m),且整体性较强,需要拆解后利用或处理的其他垃圾。

3.0.7 建筑垃圾 construction wastes

建设单位、施工单位新建、改建、扩建、拆除各类建筑物、构筑物和城市道路、公路施工等以及居民装饰装修房屋过程中所产生的弃土、弃料以及其他废弃物。

注:城市建筑垃圾的管理适用《城市建筑垃圾管理规定》(建设部令第 139 号)。

4. 服务要求

4.1. 服务要求

生活垃圾分类服务要求包括从业人员、设施设备、经营状况、宣传情况、分类标识、资源处理与回收、资金使用和社会好评度八个方面。(详见附表 1.2)

4.2. 获得测评数据

垃圾分类服务审查采取企业主动申报数据,认证机构在服务特性测评过程中进行检查和验证的方法。

5. 管理要求

5.0.1 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。组织应:

- (1) 识别可提供的接触点,确定服务接触面,建立服务蓝图;
- (2) 针对可提供的服务子项,建立服务子蓝图;
- (3) 确定为确保服务提供所需的准则和方法;
- (4) 确保可以获得必要的资源和信息,以支持服务提供的运作和监视;
- (5) 监视、测量(适用时)和分析;
- (6) 实施必要的措施,以实现质量管理体系的持续改进

5.0.2 针对组织所选择的任何影响服务符合要求的外部供方提供的过程或服务,组织应确保对其实施控制。对此类外部供方提供过程或服务的控制类型和程度应在质量管理体系中加以规定。

5.0.3 具体管理要求详见附件 3。

6. 服务认证评价

6.1. 认证准则

6.1.1. 服务特性测评准则

6.1.1.1. 符合性测评

参考附表 1.1 生活垃圾分类服务符合性指标要求进行判断。

6.1.1.2. 依据附录 1.2 确定的评价内容全部进行测评。

6.1.1.3. 每项服务内容进行评测：

(1) 设定满分为 100 分；

(2) 测评得分的体验性得分基于李克特 5 点式量表的体验系数 α 进行评价，如下：

①远低于预期： $0 \leq \alpha < 0.2$ ；

②低于预期： $0.2 < \alpha \leq 0.4$ ；

③符合预期： $0.4 < \alpha \leq 0.6$ ；

④高于预期： $0.6 < \alpha \leq 0.8$ ；

⑤远高于预期： $0.8 < \alpha \leq 1$ 。

6.1.1.4. 在服务认证中，其总分又计算每人或每次测评分的均值获得。

6.1.2. 管理要求审核准则

6.1.2.1. 第 5 章给出的管理要求，应根据附录 3 给出的具体要求进行判断。审核应包括 GB/T19001 标准要求的质量管理体系，以及第 5 章规定的内容。

6.1.2.2. 获得被认可的认证机构所颁发的且有效的质量管理体系认证证书的组织，中建协认证机构评估风险后决定是否免除其 GB/T 19001 标准要求的质量管理体系的评价。

6.1.2.3. 生活垃圾分类服务管理要求审核通常采用管理体系审核的要求和方法。

6.1.2.4. 审核工具可参照 GB/T 19004-2011 标准给出的成熟度模型，采用五级定性成熟度水平的评价方法。表 2 给出了管理要求如何与成熟度水平相对应的通用模型示例。

表 2 管理水平成熟度水平通用模型

关键要素	管理成熟度水平				
	一级	二级	三级	四级	五级
特定要求	基本水平				最佳实践

根据附录 2 给出的管理要求审核工具实施第 5 章的管理要求的成熟度评价。

6.2. 认证结果

服务认证结果分为通过、不通过。其中：

(1) 通过是指符合性指标满足叁级要求，且管理要求的审核达到三级(含)以上成熟度水平，且服务特性测评达到 60 分(含)以上；

(2) 不通过是指符合性指标不满足叁级要求，或管理要求审核低于三级成熟度水平，或服务特性测评低于 60 分。

服务认证结果的排序，通常从低至高，分为 3 个等级，如表 3 所示。

表 3 生活垃圾分类服务结果对应的认证级别示意图

序号	符合性指标	服务特性评测	管理要求审核	认证级别
----	-------	--------	--------	------

1	满足叁级要求	60-80	三级及以上	三星
2	满足贰级要求	80~90	四级及以上	四星
	满足壹级要求	90 及以上	五级	五星

注：级别表现形式详见证书模版，符合性指标见附录 1。

附录 1 服务要求

附表 1.1 生活垃圾分类服务符合性指标要求

序号	等级划分	满足的要求
1	叁级	<p>同时满足以下要求的可申请叁级垃圾分类评价。</p> <p>a)按照国家标准《GB/T 19095 生活垃圾分类标志》遵照执行。</p> <p>b)按照国家标准《GB/T 25175 大件垃圾收集和利用技术要求》、《GB/T 25180 生活垃圾综合处理与资源利用技术要求》遵照执行。</p> <p>c)按照标准《CJJ27-2012 环境卫生设施设置标准》遵照执行垃圾桶数量分布情况及其垃圾分类处理。</p> <p>d)应具有垃圾分类管理员 1 人以上，垃圾清运工 1 人以上，垃圾处理工 1 人以上。</p> <p>e)至少有 60%以上的项目都具有垃圾分类标识和垃圾分类宣传。</p> <p>f)应有大专以上学历,或初级以上职称的专业技术人员、管理人员 1 人以上。</p> <p>g)每个大型垃圾桶要有专人管理与分类指导。</p> <p>h)垃圾清运车有垃圾分类标识 60%以上。</p> <p>i)应达到附录 1.2 中规定的相应等级的评定要求。</p>
2	贰级	<p>同时满足以下要求的可申请贰级垃圾分类评价。</p> <p>a)按照国家标准《GB/T 19095 生活垃圾分类标志》遵照执行。</p> <p>b)按照国家标准《GB/T 25175 大件垃圾收集和利用技术要求》、《GB/T 25180 生活垃圾综合处理与资源利用技术要求》遵照执行。</p> <p>c)按照标准《CJJ27-2012 环境卫生设施设置标准》遵照执行垃圾桶数量分布情况及其垃圾分类处理。</p> <p>d)应具有垃圾分类管理员 2 人以上，垃圾清运工 2 人以上，垃圾处理工 2 人以上。</p> <p>e)至少有 80%以上的项目都具有垃圾分类标识和垃圾分类宣传。</p> <p>f)应有大专以上学历,或初级以上职称的专业技术人员、管理人员 2 人以上。</p> <p>g)每个大型垃圾桶要有专人管理与分类指导。</p> <p>h)垃圾清运车有垃圾分类标识 80%以上。</p>

		<p>i)垃圾分类清运应每天进行 1 次以上。</p> <p>j)应达到附录 1.2 中规定的相应等级的评定要求。</p>
3	壹级	<p>同时满足以下要求的可申请贰级垃圾分类评价。</p> <p>a)按照国家标准《GB/T 19095 生活垃圾分类标志》遵照执行。</p> <p>b)按照国家标准《GB/T 25175 大件垃圾收集和利用技术要求》、《GB/T 25180 生活垃圾综合处理与资源利用技术要求》遵照执行。</p> <p>c)按照标准《CJJ27-2012 环境卫生设施设置标准》遵照执行垃圾桶数量分布情况及其垃圾分类处理。</p> <p>d)应具有垃圾分类管理员 3 人以上，垃圾清运工 3 人以上，垃圾处理工 3 人以上。</p> <p>e)所有的项目都具有垃圾分类标识和垃圾分类宣传。</p> <p>f)应有大专以上学历,或初级以上职称的专业技术人员、管理人员 3 人以上。</p> <p>g)每个大型垃圾桶要有专人管理与分类指导。</p> <p>h)每个垃圾清运车都有垃圾分类标识。</p> <p>i)垃圾分类清运应每天进行日清日洁。</p> <p>j)制定垃圾分类实施方案和垃圾分类明细制度。</p> <p>k)应达到附录 1.2 中规定的相应等级的评定要求。</p>

附表 1.2 生活垃圾分类服务审查分值计算方法

评价内容		单项分值	分值合计	
一	从业人员	1、垃圾管理人员数量及持有资格证书	4	30
		2、垃圾清运工数量及持有资格证书	4	
		3、垃圾处理工数量及持有资格证书	4	
		4、学历、职称及从业年限	4	
		5、培训情况	6	
		6、管理情况	4	
		7、从业人员队伍情况	4	
二	设施设备	1、垃圾桶分布数量、区域	20	60
		2、专用垃圾分类运输车	20	
		3、垃圾清运	20	
三	经营状况	1、营业执照年限	2	20
		2、信用记录	2	
		3、规章制度	2	
		4、财务利润	2	
		5、体系认证	2	
		6、安全事故	5	
		7、员工投诉	5	
四	宣传情况	1、指导分类	20	60
		2、监督情况	20	
		3、达标率与知晓率	20	

五	分类标识	1、张贴分类标识	10	50
		2、垃圾桶分类标识	10	
		3、运输车分类标识	10	
		4、垃圾分类制度	10	
		5、张贴垃圾分类明细	10	
六	资源处理 与回收	1、垃圾收取	10	30
		2、垃圾处理	10	
		3、垃圾回收与利用	10	
七	资金使用	1、总资金	5	20
		2、管理人员培训资金	5	
		3、技术人员培训资金	5	
		4、宣传资金	5	
八	社会好评度	1、社会责任	5	30
		2、表扬情况	10	
		3、社会承诺	5	
		4、公益活动	10	

注：指标体系总分：300 分。

附表 1.3 等级与分值的关系

机构等级代号	分值（含本值）
叁级	150-192
贰级	192-230
壹级	≥ 231

附录 2 管理要求

附表 2.1 生活垃圾分类服务管理等级描述（详见附录 3）

管理要求		成熟度等级划分与描述				
		第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
1 管理原则	1.1 基本原则	<p>服务认证管理处于萌芽状态，缺乏系统化和标准化的管理过程。服务质量和客户满意度往往依赖于个别员工的个人技能和经验。</p> <p>组织对于服务认证的需求和重要性缺乏充分的认识，可能仅有基础的服务标准和服务提供，但未形成完整的服务认证管理体系。</p>	<p>组织开始意识到服务认证的重要性，并初步建立了服务认证管理的基本框架。</p> <p>制定了基本的服务标准和操作流程，并开始进行服务的标准化管理。开始注重客户反馈，并进行初步的服务质量监控。</p> <p>但管理过程可能仍存在一定的随意性和不规范性，需要进一步完善和优化。</p>	<p>在这一级，服务认证管理已经相对规范，形成了完整的管理体系和流程。</p> <p>组织制定了详细的服务标准和认证要求，并建立了完善的认证流程，确保服务的一致性和高质量。</p> <p>服务质量监控和评估机制得到加强，能够及时发现和解决问题，提升客户满意度。</p>	<p>服务认证管理达到了较高的成熟度，组织能够持续优化和改进服务流程和质量。</p> <p>引入先进的服务认证技术和工具，提高服务效率和准确性。通过数据分析和客户反馈，精准识别服务中的瓶颈和改进点，并制定针对性的改进措施。</p> <p>组织具备快速响应市场变化和客户需求的能力，能够提供个性化、高附加值的服务。</p>	<p>服务认证管理达到行业领先水平，组织在服务质量和认证管理方面具有显著优势。</p> <p>组织不仅完全遵循服务标准和认证要求，还能够通过创新和引领行业发展趋势，树立行业标杆。</p> <p>具备强大的服务能力和资源，能够为客户提供卓越的服务体验，并在市场竞争中保持领先地位。</p>
	1.2 系统化原则					
	1.3 不均衡原则					
2 管理职能	2.1 岗位和职责					
	2.2 项目团队					
	2.3 公益组织					
3 策划	3.1 管理目标					
	3.2 服务实施方案					
4 支持	4.1 资源					
	4.2 能力、培训和意识					
	4.3 沟通					
	4.4 宣导					
5 运行	5.1 运行策划和控制					
	5.2 服务要求的确定					
	5.3 供方管理					
	5.4 生活垃圾收集与处理					
	5.5 生活垃圾运输与处理					
	5.6 终端处理					
	5.7 应急预案					
6 绩效评价	6.1 监视、测量、分析和评价					
	6.2 服务满意度					
7 改进	7.1 不符合和纠正措施					
	7.2 持续改进					

附表 2.2 生活垃圾分类服务管理要求的成熟度对应分值

特定管理要求条目	总分值	成熟度分分值				
		一级	二级	三级	四级	五级
1.1						
1.2						
1.3						
2.1						
2.2						
2.3						
3.1						
3.2						
4.1						
4.2						
4.3						
4.4						
5.1						
5.2						
5.3						
5.4						
5.5						
5.6						
5.7						
6.1						
6.2						
7.1						
7.2						
合计						

说明：

(1) 根据附表 2.1 对 6.2.1~6.2.8 的成熟度水平进行逐一评价，如某一条达不到级成熟度要求，则该条不得分；

(2) 将各条成熟度得分累加后，得出管理成熟度总分；

(3) 管理成熟度总分乘以管理成熟度否决系数 M ，得出管理成熟度最终得分其中，管理成熟度否决系数 $M=\{0,1\}$ ，当生活垃圾分类服务管理发生如下情况时 $M=0$ ，否则 $M=1$ ：

①6.2.1~6.2.8 中任意一项成熟度无法达到一级水平。

(3) 根据管理成熟度总分，管理要求分级规则如下：

①20 分(含)~40 分，一级，单项条款得分应不低于“1”分；

②40 分(含)~60 分，二级，单项条款得分应不低于“2”分；

③60 分(含)~80 分，三级，单项条款得分应不低于“3”分；

- ④分(含)~90 分，四级，单项条款得分应不低于“3”分；
- ⑤90 分(含)~100 分，五级，单项条款得分应不低于“3”分。

附录3 生活垃圾分类服务管理要求

(规范性附录)

1 管理原则

1.1 基本原则

组织应遵循减量化、资源化、无害化原则，实施生活垃圾分类。

注：资源化可分为资源再生化和能源化。

1.2 系统化原则

1.2.1 组织应确定生活垃圾分类收集、运输、资源化利用和终端处理等环节的衔接，形成统一完整、能力适应、协同高效的全过程运行系统；有条件时，应建设全流程可追溯和管控的信息化平台。

1.2.2 组织宜建立分类投放、分类收集、分类运输、分类处理的物联网平台，实现全系统可控化和环节产业链条一体化。

1.3 不均衡原则

1.3.1 组织应根据城市环境卫生专业规划要求，综合考虑各地自然条件、发展水平、垃圾成分以及回收利用废弃物的能力等方面，在国家相关标准要求下，因地制宜推进生活垃圾分类。

1.3.2 无论何种条件下，组织应保持生活垃圾分类、处理和利用的合规性。

2 管理职能

2.1 岗位和职责

组织应按照合同要求和项目实际需求，设置适当的岗位，并明确各岗位的职责要求：

a) 岗位设置：督导员、分拣员、信息化管理员、项目运维经理、垃圾资源化管理师。

b) 人员配比：根据服务合同要求配置的相应人员。

c) 技能培训：根据岗位特点开展针对性的培训，并考核合格后上岗。

d) 业务范围：取得相关许可和认证要求，具备从事生活垃圾分类、处理和利用的技术能力和设施且运营情况稳定良好。

e) 专业能力：具备完善的信息化能力、高效的管理体系建设、稳健的运营模式、自主研发能力、行业影响力等。

注：组织可根据项目管理要求，设置督导员、分拣员、信息化管理员、项目运维经理、垃圾资源化管理师等关键工作岗位。

2.2 项目团队

2.2.1 组织应为每个合同服务主体设立一个或多个项目团队，以确保服务的有效性；项目团队应具备相应管理决策权，应定期了解服务对象的需求，并向组织的管理层报告服务绩效。

2.2.2 项目团队的专业要求应符合 SB/T 10596 的相关要求。

2.3 公益组织

组织宜筹备专项基金，组建或支持环保公益组织，引导居民树立垃圾减量分类观念，提高垃圾减量分类意识。

3 策划

3.1 管理目标

组织应为每个服务项目设定管理目标，以保持和持续改进服务绩效。管理目标应：

- a) 与服务合同要求一致；
- b) 可测量(可行时), 或能够进行绩效评价；
- c) 应考虑适用的要求以及服务对象的建议或意见；
- d) 得到监视；
- e) 予以沟通；
- f) 在适当时予以更新。

3.2 服务实施方案

组织应根据合同要求、作业环境，制订完善适宜的服务方案。服务方案一般包括以下内容：

- a) 服务程序和人员职责；
- b) 服务规范和服务质量规范，用文字或图表说明服务范围、内容、时间、地点、人员、作业要求等；
- c) 易耗物料、防护用品以及设施设备配置的充分性；
- d) 检查、监督和考核要求；
- e) 生活垃圾污染防范、生产安全事故和突发事件的应急处置方案。

4 支持

4.1 资源

组织应确定并提供建立、实施、维护和持续改进生活垃圾分类、处理和利用所需要的资源，包括但不限于以下要求：

- a) 应配套生活垃圾分类设施，包括垃圾分类投放站(间)、垃圾分类收集房、密闭式垃圾分类清洁站等设施设备；
- b) 生活垃圾分类管理责任人应当按照相关要求设置生活垃圾分类收集容器，可以根据可回收物、有害垃圾的种类和处置利用需要，细化设置收集容器；
- c) 生活垃圾分类收集容器的颜色、图文标识应符合 GB/T 19095, 设置标准和地点等应制定规范。

4.2 能力、培训和意识

4.2.1 人员能力

组织应确保服务人员以及相关的支持人员，包括相关管理人员具备适当的专业能力，包括：

- a) 确定一个人(或多个人)具有生活垃圾处置的必要工作能力；
- b) 确保这些人员在接受适当的教育、培训或经验的基础上胜任工作；
- c) 在适用处，采取措施获得和维持必要的能力，并评价所采取措施的有效性；
- d) 保存恰当的文件化信息作为能力证据。

4.2.2 培训和意识

4.2.2.1 组织应为员工提供充足和恰当的环保技能和意识培训，此类培训应对该岗位施加的环境影响予以考虑，包括：

- a) 组织的管理方针、作业程序和员工的遵守义务；
- b) 生活垃圾处置不当对员工和组织可能造成的损害；
- c) 员工对生活垃圾处置有效性的贡献，包括改进生活垃圾处置所带来的效益；
- d) 便于获取的培训和资源信息；
- e) 提倡、鼓励和组织环保志愿者加入。

4.2.2.2 组织应为服务对象开展生活垃圾分类管理相关业务培训，编制生活垃圾分类管理宣传教育资料，定期开展宣传推广活动，普及生活垃圾分类相关知识，以提高服务对象的环保意识。

4.3 沟通

4.3.1 组织应确定与生活垃圾处置相关的内部和外部沟通，包括：

- a) 沟通内容；
- b) 沟通时间；
- c) 沟通对象；
- d) 沟通方式；
- e) 沟通主体；
- f) 沟通使用的语言。

4.3.2 组织针对生活垃圾处置的要求应便于组织所有的员工和相关方获取，并与关键的员工和商业伙伴进行直接沟通，并应通过组织内部和外部沟通渠道适时发布。

4.4 宣导

组织应开展多种形式的宣传教育，普及垃圾分类的科学知识，引导公众从自身做起，提高资源环境意识。

5 运行

5.1 运行策划和控制

组织应策划、实施、评审和控制满足生活垃圾处置所需的过程，通过：

- a) 建立过程的准则；

- b) 根据准则实施过程控制；
- c) 保留必要的文件化信息，以确信过程已按策划执行。

组织应控制策划的变更并评审意外变更的后果，必要时，采取措施降低任何不利影响。
组织应确保外包流程得到控制。

5.2 服务要求的确定

5.2.1 生活垃圾类别要求

组织应按服务项目所在地环境卫生主管部门的规定进行生活垃圾分类，在未明确生活垃圾分类要求的区域或地方，宜采用表 1 的分类方法。

表 1 生活垃圾类别一览表

序号	性质	类别	细分小类或示例
1	定义明确	可回收垃圾	废弃的玻璃、金属、塑料、纸类、织物、家具、 电器电子产品等
2		有害垃圾	废电池、废灯管、废药品、家用化学品及其容器 等
3		厨余垃圾 (又称“湿垃圾”)	家庭厨余垃圾
4			商业餐厨垃圾
5			其他厨余垃圾
6	定义不明	其他垃圾	大件垃圾
7		(又称“干垃圾”)	建筑垃圾
8			园林垃圾等

5.2.2 合同要求

5.2.2.1 组织应将生活垃圾分类投放、收集的相关要求应当纳入服务管理区域管理规约和服务合同，明确约定经营期限、服务标准等内容。

5.2.2.2 组织可根据服务对象对生活垃圾分类、处理和利用的不同需求，提供多种形式和业态的有偿服务，包括一对一上门服务和配套设备设施租用等。

5.3 供方管理

5.3.1 供方选择与评价

组织应确保由外部提供的产品和服务满足规定要求，应根据外部提供方按组织的要求提供产品和服务的能力，制定和实施评价、选择和重新评价的准则。

5.3.2 购置(或外包)与验收

5.3.2.1 组织宜按 SB/T 11209 的相关要求购置验收所需的清洁产品。

5.3.2.2 当供方为组织提供生活垃圾处置的外包服务时，应按照其所处过程签订转移服务协议；供方服务质量应由组织或指定第三方评价机构进行验收。

5.4 生活垃圾收集与处理

5.4.1 分类投放

组织应建立生活垃圾分类的日常管理制度，应综合考虑服务对象的便捷，以及生活垃圾投放的环保和安全等因素、科学合理地进行垃圾分类投放，包括：

- a) 应在责任范围内开展生活垃圾分类知识宣传，指定专人负责指导、监督服务对象进行生活垃圾分类，应明确不同种类生活垃圾的投放时间、地点。
- b) 垃圾投放点及收集容器应与垃圾分类收集方式相适应，并满足收集需求；投放点的位置应相对固定，且应考虑投放，收集方便等因素；应根据不同服务区域实际情况细化生活垃圾分类收集容器种类，合理规范收集容器设置数量。
- c) 垃圾投放点应设置分类投放指引牌，内容与生活垃圾分类投放标志一致。
- d) 垃圾投放点的垃圾不得满溢、不得散落；应定期清洗，保持地面干净整洁，无污水积存。
- e) 应提示、引导和要求服务对象将生活垃圾分类投放到对应的生活垃圾分类收集容器或投放点。

注：生活垃圾分类收集容器的颜色、分类标志和相关提示标识应当统一规范、清晰醒目、易于辨识，应符合 GB/T 19095 的规定。

5.4.2 分类收集

组织应将生活垃圾交由有资质的单位收集运输，并签订生活垃圾收集运输服务合同，合同应符合当地环卫主管部门制定的示范文本要求，包括：

- a) 生活垃圾分类收集设施的数量、规格和间距应根据垃圾产生量和收运频率确定。
- b) 生活垃圾分类收集容器应外观整洁、标志规范，密闭性良好，其他理化性能适应所盛装生活垃圾的要求。
- c) 在分类收集过程中应及时控制翻拣、混合已分类的生活垃圾的行为。
- d) 生活垃圾分类管理责任人应当建立生活垃圾管理台账，记录责任范围内实际产生的生活垃圾的种类、数量、运输者、去向等情况；必要时，定期向所在地的街道办事处或者乡镇人民政府报告。
- e) 有条件时，应当及时将数据汇总录入生活垃圾管理信息系统。

5.5 生活垃圾运输与处理

5.5.1 收运

组织在进行生活的垃圾收运时应：

- a) 按照规定的时间、频次、路线和要求分类收集、运输生活垃圾，根据生活垃圾收集量、分类方法、作业时间等因素，配备、使用符合标准的收集工具、运输车辆以及符合要求的人员。
- b) 将生活垃圾分类运输至集中收集设施或者符合规定的转运、处理设施，不得混装混运，不得随意倾倒、丢弃、遗撒、堆放。

c) 建立生活垃圾管理台账，记录生活垃圾来源、种类、数量、去向等情况，并向所在地环卫主管部门报告；必要时，应公开联系电话。

d) 生活垃圾集中收集、转运应采取密闭、渗沥液处理、防臭、防渗、防尘、防噪声、防遗撒等污染防控措施。

e) 运输生活垃圾的车辆应当取得生活垃圾准运证。运输厨余垃圾或者渣土、砂石、土方、灰浆等建筑垃圾，应当专车专用并符合相关规定；有条件时，运输车辆应安装定位和监控系统，并与生活垃圾分类管理信息平台联网。

注 1:生活垃圾运输车辆运行安全应符合 GB7258 的规定。

注 2:生活垃圾运输车辆配置应符合 CJJ 205 的规定。

注 3:垃圾运输车辆应符合 QC/T 52 的规定。

5.5.2 集中转运

5.5.2.1 组织应当按照生活垃圾集中转运、处理设施的运行技术要求接收生活垃圾，并进行集中转运。

5.5.2.2 组织应当对生活垃圾集中转运和处理有关设施产生的废水、废气、废渣、噪声等污染物排放情况进行监测，并按照规定向社会公布监测信息。

5.6 终端处理

5.6.1 通用要求

组织应按照减量化、资源化和无害化的原则处理生活垃圾，应采用先进成熟的处理技术，提高资源化利用率，包括：

a) 按照有关规定(法规、合同及相关方要求)和技术标准处理生活垃圾；

b) 按照规定处置生活垃圾处理过程中产生的污水、废气、废渣、粉尘等，保证生活垃圾集中转运、处理设施的排放达到国家和地方有关标准；

c) 设置化验室或者委托专业化验机构，对生活垃圾、渗沥液等处理过程中常规参数进行检测，并建立检测档案；

d) 按照要求建设在线监管系统，对生活垃圾处理设施相关指标进行检测，并将数据传送至生活垃圾管理信息系统；

e) 建立生活垃圾处理台账，并按照规定向相关管理部门报送数据、报表以及相关情况；

f) 按照规定公开设施污染控制监测指标和处理设施运行数据；

g) 配套建设相应的参观、宣传设施，在规定的公众开放日接待社会公众参观、访问。

5.6.2 资源化利用

组织应在服务场所内系统的对生活垃圾进行资源化利用，包括但不限于：

a) 废弃的玻璃、金属、塑料、纸类交由再生资源回收单位进行资源化利用；

b) 废旧织物交由再生资源回收单位或者实施回收利用的织物生产者、销售者进行再使用或者资源化利用；

- c) 废旧家具拆解后按照拆解物的成分、属性分类进行资源化利用；
- d) 易腐垃圾(通常指厨余垃圾)宜采用下列方式进行处理：
 - 1) 厌氧消化处理；
 - 2) 好氧生物处理；
 - 3) 饲料化处理；
 - 4) 特种养殖等。
- e) 废弃电器电子产品交由具备处理资质的单位进行资源化利用或者无害化处理；
- f) 园林垃圾宜采用下列方式进行处理：
 - 1) 堆肥；
 - 2) 生物质燃料；
 - 3) 园林有机覆盖物；
 - 4) 木材加工原料；
 - 5) 食用菌菌棒加工；
 - 6) 选纸材料或提取化学原料等。
- g) 建筑垃圾宜采用下列方式进行处理：
 - 1) 废弃的石材、砖瓦可作为烧结砖的原料；
 - 2) 废弃的混凝土、陶瓷可进行填埋或作为道路施工的路基材料等。

5.6.3 减量化处置

大件垃圾宜采用下列方式进行处理，并符合 CB/T 25175 的规定：

- a) 大件垃圾应优先考虑再利用；
- b) 无法再利用的应进行拆解，预先拆除有毒有害的材料及零部件，并按种类分类贮存和处理；
- c) 拆解后剩余的材料应按材质分类回收与再生利用。

5.6.4 无害化管理

组织应将有害垃圾集中存放至有害垃圾贮存点，定期交由取得经营许可证的企业进行资源化利用或者无害化处理。

生活垃圾终端处理型的组织宜采用生活垃圾热解气化和(或)生活垃圾渗滤液等无害化处理技术，并具备相关无害化处理设施设备的运营服务能力，并保证处理过程完全符合环保相关要求。

5.7 应急预案

组织应当制定辖区生活垃圾分类收集、运输、处理应急预案，提高生活垃圾突发事件的防范和应急处置能力。

6 绩效评价

6.1 监视、测量、分析和评价

组织应建立和完善生活垃圾分类管理监督检查制度，对生活垃圾分类投放义务人、生活垃圾分类投放管理人和从事生活垃圾分类收集、运输、处理的单位或者个人的生活垃圾分类相关活动的监督检查。应确定：

- a) 需要监视和测量的内容；如对生活垃圾分类投放、分类收集、分类运输、分类处理的全过程监管，实行联单制度，进行分类计价，实行绩效管理；
- b) 负责监视的主体；
- c) 适用的监视、测量、分析和评价的方法，以确保结果有效；
- d) 应进行监视和测量的时间；
- e) 应分析和评价监控和测量结果的时间；
- f) 应报告此类信息的对象和方式。

组织应进行信息化建设，建立和完善有关生活垃圾排放全过程管理制度，建立生活垃圾投放、收集、运输、处理管理信息系统；组织应按服务项目评价其生活垃圾分类、处理和利用管理工作有效性和效率。

6.2 服务满意度

组织应监视关于生活垃圾分类、处理和利用要求得到满足程度的服务对象感受的数据。适当时，组织应获得以下相关数据：

- a) 社会和服务对象(包括合同方)反馈；
- b) 社会和服务对象对组织及其过程和服务的意见和感受。

应确定获得和使用这些数据的方法。

组织应评价获得的数据，以确定提高社会和服务对象满意的机会。

7 改进

7.1 不符合和纠正措施

当发现接收的生活垃圾不符合分类标准的，组织应要求生活垃圾分类投放管理人或者收集、运输单位重新分类，未进行重新分类的，可以拒绝收集、运输、处理，并向项目所在地环卫管理部门报告。

发生不符合时，组织应：

- a) 及时对不符合做出反应，适时：
 - 1) 采取措施控制和纠正不符合；
 - 2) 处理后果。
- b) 评价是否需要采取措施，消除不符合的(多个)原因，以避免再次发生或在其他地方发生，通过：
 - 1) 评审不符合；
 - 2) 确定不符合的原因；
 - 3) 确定是否存在或可能发生潜在的类似不符合。

- c) 实施任何所需措施；
- d) 评审所采取的任何纠正措施的有效性。

组织应保存文件化信息，作为以下方面的证据：

- 不符合的性质和随后采取的任何措施；
- 任何纠正措施的结果。

7.2 持续改进

组织应不断改进生活垃圾分类、处理和利用管理要求的适宜性，充分性和有效性，应将其有效地融合入组织的管理体系。