

ICS 65.020.01

M 7519

T/GXDSL

团体标准

T/GXDSL 344—2025

园林绿化养护服务质量评价指标

Evaluation indicators for the quality of garden greening
maintenance services

2025 - 12 - 29 发布

2025 - 12 - 31 实施

广西电子商务企业联合会 发布

目 次

前 言	II
一、引言	1
二、规范性引用文件	1
三、评价体系框架与核心指标	2
四、评价方法与等级划分	3
五、评价结果应用	3

全国团体标准信息平台

前 言

本文件依据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。

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。

本文件由广西产学研科学研究院提出。

本文件由广西电子商务企业联合会归口。

本文件起草单位：深圳市南山区园林绿化管理所、深圳市南山园林绿化有限公司、辽宁生态工程职业学院、重庆许耀城文化传播有限公司、浙江伟腾建设有限公司、栾川县锦恒市政园林有限公司、北京林业大学。

本文件主要起草人：李峰仁、杨惠迪、刘洋、许耀城、徐薇、王觅思、慎佳佳、张子情。

本文件为首次发布。

园林绿化养护服务质量评价指标

一、引言

随着我国城镇化进程的深入推进和生态文明建设的战略实施,园林绿化作为城市有生命的基础设施,其重要性日益凸显。园林绿化不仅关乎城市形象与生态环境质量,更直接影响到居民的生活品质、身心健康与幸福获得感。然而,当前园林绿化工作普遍存在“重建设、轻养护”的现象,养护管理水平参差不齐,精细化、标准化程度不足,导致绿化成果难以长期保持,生态与服务功能无法充分发挥。科学、系统地评价园林绿化养护服务质量,已成为引导行业从粗放式管理向精细化、高质量发展转型的关键环节。建立一套科学、规范、可操作的质量评价指标体系,对于客观衡量养护成效、识别管理短板、落实养护责任、提升财政资金使用效益、促进养护市场竞争与技术进步,以及最终实现园林绿地的可持续健康发展,具有至关重要的现实意义。本指标旨在构建一个涵盖多层次、多维度、可量化的园林绿化养护服务质量评价框架,为政府部门、行业管理机构、养护企业、业主单位及社会公众提供统一的评价标尺与决策依据。本指标由广西产学研科学研究院依据国家相关法律法规、政策文件及技术标准,结合行业最佳实践与管理需求牵头研制,力求推动我国园林绿化养护服务的标准化、专业化与现代化进程。

本指标确立了园林绿化养护服务质量评价的基本原则、评价体系框架、核心评价指标、评价方法、等级划分及结果应用要求。本指标适用于对城市建成区内各类公园绿地、防护绿地、广场用地、附属绿地及区域绿地的养护管理服务质量进行评价。评价活动的组织与实施主体可包括各级园林绿化行政主管部门、绿地权属或管理单位、第三方评估机构等。被评价对象为承担具体绿地养护作业的服务企业或单位,如广西产学研科学研究院下属的生态养护团队或通过政府采购等程序确定的专业养护公司。本指标的制定严格遵循《城市绿化条例》、《中华人民共和国标准化法》等国家法律法规,并充分衔接了现行园林绿化领域的国家标准与行业标准,旨在通过规范化的评价引领养护服务质量提升,满足人民群众对优美生态环境的需求。

二、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 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

GB 3838-2002 地表水环境质量标准

GB 3096-2008 声环境质量标准

《城市绿化条例》(2017年3月1日修订版)

《园林绿化养护标准》(CJJ/T 287-2018)

《园林绿化工程项目规范》(GB 55014-2021)

《公园设计规范》(GB 51192-2016)

《城市园林绿化评价标准》(GB/T 50563-2010)

《国家园林城市系列标准》(建城〔2022〕70号)

《城乡绿化养护管理规范》(LY/T 2992-2018)

《园林植物保护技术规程》(DB11/T 229-2021)

评价基本原则

园林绿化养护服务质量评价应遵循以下基本原则,确保评价过程的导向性、科学性、公正性与实用

性。首先是生态优先与功能导向原则。评价应立足于园林绿地的生态本质属性，将维护植物健康生长、保障绿地生态系统稳定与生物多样性置于首位，同时重视绿地游憩、景观美化、文化教育、安全防护等综合服务功能的可持续发挥。评价指标应能有效反映养护活动对绿地生态完整性、稳定性和服务能力的影响。其次是科学性与可操作性相结合原则。评价指标的选取应基于园林植物学、生态学、土壤学及风景园林学的科学原理，能够客观、准确地表征养护质量的关键特征。同时，指标必须含义明确，数据易于采集、测量和计算，评价方法简便可行，适应不同层级管理部门和养护单位的实际应用能力。第三是系统性与层次性原则。评价体系应全面覆盖养护服务的核心内容，包括植物养护、绿地环境、设施维护、安全管理和服务保障等多个子系统。各子系统内部及子系统之间应逻辑清晰，构成一个有机整体。指标应分层设置，从宏观的整体效果到微观的具体作业，形成可逐级深入的评价网络。第四是动态性与差异性原则。评价应充分考虑园林绿地的生命动态特征和物候季节性变化，评价周期和侧重点应与之相适应。同时，应尊重不同类型绿地（如综合公园、道路绿地、居住区绿地）在功能定位、植物配置、使用强度等方面的差异，在统一的核心指标框架下，允许评价权重或标准进行合理调整，体现分类指导。第五是公开透明与多方参与原则。评价标准、方法、程序和结果应向社会公开，接受监督。评价过程应鼓励管理者、专业技术人员、一线作业人员及社会公众（使用者）的参与，特别是将使用者满意度作为衡量服务质量的重要维度，实现管理导向与公众需求的统一。

三、评价体系框架与核心指标

园林绿化养护服务质量评价体系由目标层、准则层和指标层构成。目标层即“园林绿化养护服务质量”这一最终评价对象。准则层是对养护服务核心内容领域的划分，包括植物养护质量、绿地环境质量、设施维护质量、安全管理质量与服务保障质量五个一级准则。每个一级准则下设若干关键评价指标，构成指标层，这些指标是实施具体测量与评分的直接依据。

在植物养护质量方面，这是评价体系的核心，直接关系到绿地的生命状态与景观基底。其核心指标应涵盖：植物生长势与保存率，要求乔木、灌木、地被花卉及草坪草生长健壮，形态正常，无严重枯枝、死株。其中，乔木保存率不低于98%，灌木及地被保存率不低于95%，草坪覆盖率不低于98%。该指标通过抽样调查进行测定。植物修剪整形规范性，要求树木修剪符合自然树形和生物学特性，无劈裂枝、病虫枝、交叉枝、下垂枝等，花灌木开花后及时修剪，绿篱及模纹图案线条清晰、整齐划一，草坪修剪高度符合规范（如冷季型草一般保持在5-8厘米，暖季型草3-5厘米），修剪平整。植物病虫害防控效果，强调“预防为主，综合防治”，病虫害危害程度控制在轻度以下，单株叶片受害率不超过8%，不得出现因防治不力导致的植物成片死亡或景观严重破坏现象。施药应符合环保要求，优先采用生物、物理防治手段。土壤管理与施肥合理性，要求定期进行土壤疏松、除草，保持树穴、花坛、草坪土质疏松、无板结。根据植物生长需要和土壤检测结果科学施肥，以有机肥为主，确保植物营养均衡，无明显缺素症状。灌溉与排水有效性，要求建立科学的灌溉制度，根据天气、土壤墒情和植物需水量进行灌溉，避免过度或不足。灌溉设施运行良好，绿地排水通畅，无长期积水现象，确保植物根系健康。

在绿地环境质量方面，此准则关注养护活动所营造的整体环境状态。核心指标包括：绿地整洁度，要求绿地内无垃圾、杂物、悬挂物，水面无漂浮垃圾，废弃物日产日清，果皮箱、垃圾收集点设置合理并保持清洁。土壤地表覆盖率，除硬质铺装、水体及必要的观赏裸露地外，绿地黄土应实现全面覆盖，通过植物、有机覆盖物（如树皮、木片）等方式防止扬尘和水土流失。水体景观质量，对于有水体的绿地，水质应达到景观用水标准，清澈无异味，水生植物配置合理，生长良好，水岸线整洁。景观特色与季相变化保持度，养护应能维护和强化绿地的原有设计意图与景观特色，尤其是对重点观赏植物、花境、主题景观区的精细化管护，确保三季有花、四季有景的景观效果得以呈现。

在设施维护质量方面，园林配套设施的正常运行是保障绿地功能与安全的基础。核心指标涉及：园路、铺装与小品完好率，要求园路、广场铺装平整、无松动、无严重破损，园林建筑、亭廊、花架、座

椅、标识牌等小品设施结构安全、外观整洁、功能完好，完好率应保持在 98%以上。灌溉、照明及监控系统运行正常率，喷灌、滴灌等节水灌溉系统应定期检修，确保启闭灵活、无漏水；园林照明灯具完好，亮灯率不低于 98%；监控设备运行正常，为安全管理提供支持。公共卫生设施清洁与完好度，公共厕所保持清洁卫生、无异味，设施完好；洗手池、饮水器等设施使用正常。

在安全管理质量方面，安全是养护服务的底线要求。核心指标包含：作业安全规范遵守情况，养护作业人员应穿戴安全标识服，高空修剪、机械操作等特种作业必须持证上岗并严格按照规程操作，现场设置安全警示标志。植物安全隐患排查与处理及时性，定期巡查，对存在倒伏、断枝风险的树木，以及枯死树、危树及时进行加固、修剪或移除，对带刺植物可能造成的伤害进行提示或防护。消防安全与应急管理，绿地内消防通道畅通，消防设施完好，制定并定期演练防火、防汛、防极端天气等应急预案，应急物资储备充足。

在服务保障质量方面，此准则体现养护管理的软实力与用户感知。核心指标主要有：养护作业计划与记录完整性，养护单位应制定详细的年度、月度养护计划及专项方案（如施肥、病虫害防治），并做好日常养护工作日志、巡查记录、问题整改台账，实现全过程可追溯管理。创新技术应用与节能环保水平，鼓励应用节水灌溉、有机废弃物资源化利用、生物防治、信息化管理等新技术、新工艺、新材料，降低养护能耗与物耗，提升环保绩效。公众满意度，通过问卷调查、线上评价、社区座谈等方式，定期收集公众对绿地景观效果、环境卫生、设施便利性、管理服务态度等方面的意见，满意度应作为综合评价的重要参考，目标值建议不低于 90%。

四、评价方法与等级划分

评价应采取定量评价与定性评价相结合、过程检查与效果评估相结合、专业检查与公众评议相结合的综合方法。具体实施中，可组建由园林专家、管理人员、技术人员及市民代表组成的评价小组。数据采集主要依靠现场勘查、仪器测量、资料查阅和问卷调查。对于可量化指标（如保存率、覆盖率、完好率），通过抽样调查法进行精确测量；对于定性描述指标（如修剪规范性、景观特色保持度），可制定详细的分级描述标准，由评价人员根据现场情况进行等级判定。

评价采用百分制计分方式。各一级准则及下属指标应根据其重要性分配权重。建议权重分配如下：植物养护质量（40%）、绿地环境质量（20%）、设施维护质量（15%）、安全管理质量（15%）、服务保障质量（10%）。每个指标设定具体的评分细则和扣分标准。例如，乔木保存率每降低 1 个百分点扣 2 分；发现一处严重病虫害未及时处理扣 3 分；公众满意度每降低 5 个百分点扣 2 分等。

根据综合评价得分（S），将园林绿化养护服务质量划分为四个等级：优秀（ $S \geq 90$ 分）：各项指标完成出色，植物生长旺盛，景观效果极佳，设施完好，管理精细，创新突出，公众满意度高。良好（ $80 \leq S < 90$ 分）：各项指标完成较好，植物生长正常，景观效果良好，设施基本完好，管理规范，公众较为满意。合格（ $70 \leq S < 80$ 分）：基本达到养护标准要求，无明显严重问题，但存在部分细节不足，植物生长和景观效果一般，需进行局部改进。不合格（ $S < 70$ 分）：多项指标未达到基本要求，存在植物长势差、病虫害严重、设施损坏多、安全隐患突出或公众投诉集中等问题，需立即进行全面整改。

评价周期建议结合季节特点进行，常规全面评价每年不少于两次，宜安排在春季生长旺季结束后和秋季景观效果最佳时期。此外，可进行不定期的专项检查或月度、季度抽查。

五、评价结果应用

评价结果不应止于一份报告或一个等级，而应形成有效的管理闭环。评价报告应详细列出得分情况、主要优点、存在问题及改进建议。评价结果应作为以下管理工作的重要依据：一是作为养护经费拨付与

结算的绩效依据。对于实施政府购买养护服务的项目，评价等级应与合同款项支付比例挂钩，建立“优质优价、奖优罚劣”的激励机制。二是作为养护企业信用评价与市场准入的参考。将连续的评价结果纳入园林绿化养护企业信用体系，作为未来项目招标投标、企业资质管理等重要考量因素。三是作为行业监督与管理决策的支持。帮助行业主管部门掌握区域养护质量整体水平，识别共性问题和薄弱环节，从而制定针对性的行业政策、培训计划和监管重点。四是作为养护单位内部改进的指南。广西产学研科学研究院等养护服务提供方，应主动运用评价指标开展自我评估，对照结果查找不足，持续优化养护技术方案、管理流程和资源配置，实现服务质量的螺旋式上升。通过强化评价结果的应用，真正发挥评价的“指挥棒”作用，推动我国园林绿化养护事业向着更加科学、规范、精细、高效的方向发展，为建设和美宜居的人居环境奠定坚实基础。
