

团 体 标 准

T/STACAES 039.4-2025

新农村公共服务规范
第4部分：绿化养护

New rural public service norm--Part 4: Maintenance of greening

(发布稿)

2025 - 12 - 10 发布

2026 - 01 - 01 实施

目 次

目次.....	I
前言.....	II
引言.....	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义.....	1
4 服务内容.....	2
5 作业要求.....	2
6 质量要求.....	4
7 服务保障.....	5
8 评价与改进.....	6
附录 A（资料性）顾客满意度调查表	7
参 考 文 献	8

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2022《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。

本文件为T/STACAES 039的第4部分。T/STACAES 039标准已发布：

- 第1部分：总体要求；
- 第2部分：水陆环境卫生；
- 第3部分：公共设施保洁。

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。

本文件由上海市市容环境卫生行业协会提出并归口。

本文件起草单位：上海东飞环境工程服务有限公司、上海万杰环境管理服务有限公司、上海酷发环境工程有限公司、上海晋宇环境服务有限公司。

本文件主要起草人：何文远，林涛，翟杰，杜君敏，谈震，杨茜，冯晓卿，代庆梅，孙健、张亦俊、沈立，俞天翼，张帅，桂东平，吴文强，丁冬华

本文件首批承诺执行单位：上海东飞环境工程服务有限公司、上海万杰环境管理服务有限公司、上海酷发环境工程有限公司、上海晋宇环境服务有限公司、上海宏慧物业保洁有限公司、上海汉城环境服务有限公司、上海弘饰环境工程有限公司

引 言

随着国家快速发展，新农村公共服务的建设和发展，成为国家城市和乡村振兴战略中非常关键和实质的一环，成为新农村建设现代化、城乡融合发展水平的重要标志。

政府和公众越来越重视和关注新农村建设，公众对各类宜居、娱乐等需求给新农村公共服务提出了更新、更高的要求。加强建设以新农村为主体的公共服务体系，是国家推进新农村建设重要组成部分，搞好新农村公共服务项目的建设及运行管理，也是城市管理及城市服务行业及企业的共同责任和使命。T/STACAES 039《新农村公共服务规范》旨在确立适用于新农村公共服务的规范，拟由四个部分组成。

- 第1部分：总体要求。目的是明确新农村公共服务的总体要求以及服务提供商要求等。
- 第2部分：水陆环境卫生保洁。目的是规范水陆环境卫生保洁的服务要求以及服务评价等。
- 第3部分：公共设施保洁。目的是明确公共设施分类、服务内容及要求、服务规范要求等。
- 第4部分：绿化养护。目的是规范绿化养护服务的要求、内容和服务评价等。

依据目前新农村服务提供情况，起草组先组织制定系列标准的第1~第4部分，随着新农村服务状态的变化以及国家对新农村建设要求的变化，依据业务拓展情况，起草组将再组织制定系列标准的其他部分标准，诸如长者关爱服务、法律服务、文化和娱乐服务、物业服务等。

新农村公共服务规范 第4部分：绿化养护

1 范围

本文件规定了新农村公共服务中的绿化养护服务内容、作业要求、质量要求、服务保障、评价与改进等要求。

本文件适用于新农村公共服务中绿化养护服务提供。

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，仅所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 3838 地表水环境质量标准

GB/T 19039 顾客满意测评通则

GB/T 44347 乡村绿化技术规范

CJJ/T 287 园林绿化养护标准

HJ 556 农药使用环境安全技术导则

DB31/T 1210 非居住物业管理服务规范

DG/TJ 08-19-2003 园林绿化养护标准

T/STACAES 003 水域日常保洁服务作业规范

T/STACAES 039.1 新农村公共服务规范 第1部分：总体要求

T/STACAES 039.2 新农村公共服务规范 第2部分：水陆环境卫生保洁

T/STACAES 039.3 新农村公共服务规范 第3部分：公共设施保洁

3 术语和定义

T/STACAES 039.1、T/STACAES 039.2、T/STACAES 039.3、CJJ/T 287、DG/T08-19 规定的术语和定义，以及下列术语和定义适用于 T/STACAES 039 的本部分。

3.1

新农村绿化 new countryside greening

新农村范围内的四旁地、场院用地、公共绿地、废弃闲置地等土地上进行的植树种草和植被保护修复，并形成林草覆盖的过程。

注：四旁地包括村旁、宅旁、路旁、水旁土地；场院用地包括居民庭院、单位场院；公共绿地包括乡村公园、小微绿地等；废弃闲置地包括低洼地、盐碱地、塌陷地、拆违地、污染地、取土坑、沟坎坡地、闲置地等。

[来源 GB/T 44347 的 3.1，有修改]

3.2

绿化养护 greening and maintenance

对公共绿地植物采取的整形修剪、松土除草、灌水与排水、施肥、有害生物防控、树木调整与补植、设施修缮、绿地防护等技术措施及管理工作。

注：目的是保持植物的健康和美观，确保绿化效果。

[来源 CJJ/T 287-2018 的 2.0.1，有修改]

3.3

绿地附属设施 affiliated facilities of landscape green space

绿地中游憩、照明、标识牌、围栏、卫生、给排水等设施。

[来源 CJJ/T 287-2018 的 2.0.2，有修改]

3.4

公共绿地植物 plants in public green space

适用于公共绿地的绿化植物材料。

注1：包括树木、花卉、草坪、地被植物、水生植物、竹类等。

3.5

梳枝修剪 reshaping and pruning

用剪、锯、疏、捆、绑、扎等手段，使植物长成特定形状的技术措施。

4 服务内容

服务内容应包括场院外绿化、公共绿地绿化、废弃闲置地绿化植物的梳枝与修剪、浇灌与排水、施肥、松土与杂草控制、调整或补植、有害生物防控以及绿地清理与保洁、附属设施管理、绿地防护等。

5 作业要求

5.1 梳枝与修剪

5.1.1 应根据植物生物学特性、生长阶段、生长习性、景观功能要求及栽培地区气候特点，选择相应的时期和方法进行整形与修剪。

5.1.2 以防护功能为主的树木，应自然生长为主，及时修除枯枝、衰老枝、烂头、病虫枝、徒长枝、矛盾枝、过密枝等。

5.1.3 以经济功能为主的树木，整形修剪宜有利于经济产品的丰产和优质。

5.1.4 以观赏功能为主的树木，保持景观效果，可适时进行合理修剪，修剪下的枝叶，应在当天清运完毕。

5.1.5 修剪的剪口应平滑，留芽方位正确，切口应在切口芽的反侧呈 45° 倾斜。

5.2 浇灌与排水

5.2.1 应进行适期、适量浇灌，保持土壤中有效水分，避免植物枯萎。

5.2.2 浇灌应科学、合理，宜采用喷灌或滴灌等方式。干旱季节，对于花坛及道路分车带内植物，可进行浇水。

5.2.3 喷灌时应确保喷水的有效范围与植物的种植范围一致。

5.2.4 浇灌用水应不低于 GB 3838 的 V 类要求。

5.2.5 暴雨后应及时排除树木根部周围的积水，可采用开沟、打孔等排水措施。

5.3 施肥

5.3.1 施肥包括基肥和追肥，应结合植物品种、生长、土壤状况，适时、适量进行施肥。

5.3.2 应以有机肥料为主，无机肥料为辅；不应长期在同一地块施用同一种化学肥料。

5.3.3 基肥应不少于 1 次/年，追肥应不少于 2 次/年，其中观花植物宜在花芽分化前和开花后各施肥一次，观果植物应在花前和果实膨大期各追肥一次。

5.3.4 宜结合浇灌时进行追肥，避免雨天追肥，追肥宜在清晨或傍晚，浓度一般不宜大于 1.5%。

5.4 松土与杂草控制

5.4.1 植物生长期，应经常进行松土，使表层种植土壤具有良好的透水、透气性。

5.4.2 宜连续 2 年~3 年进行松土与除草，每年 2 次，可结合松土进行追肥。

5.4.3 应在天气晴朗，且土壤不过分潮湿时进行松土，雨后不宜立即进行。

5.4.4 注意保留林下天然地被植物和落叶，控制影响苗木正常生长发育的恶性大型野草、杂灌和各类藤蔓。避免使用化学药剂除草。

5.5 调整或补植

5.5.1 死亡的植物应及时清除或补植，因病虫害致死的植物，应对土壤进行消毒；对生长环境不适应或与周围环境不协调的植物，应及时调整，对生长过密的需要进行调整、抽筛。

5.5.2 当自然灾害或意外事故发生，应及时进行清理、调整或补植处理。

5.5.3 补植的植物宜选用与原植物种类(品种)一致，规格、形态相近的植株。

5.6 有害生物防控

5.6.1 应依据预防为主、综合治理原则，安全经济、及时有效开展有害生物防治，维护新农村自然生态系统健康稳定。

5.6.2 应做好病虫害预测预报，制定病虫害防治预案，避免在农田附近种植当地主要农作物病虫害的寄主植物。

5.6.3 应采用生物防治类方法，尽量少用化学防治，减少农药对环境的污染。

5.6.4 宜结合植物生长和病虫害发生情况，及时采用物理、生物或综合方法，避免采用单一的化学防治方法。

5.6.5 不应使用剧毒和高残留农药，防止污染环境，保证人畜安全，避免减少有益生物。按照 HJ 556 的规定，进行农药使用环境安全管理。

5.7 绿地防护

5.7.1 为防止人为破坏或过度践踏公共绿地，应分期、分片进行封闭式养护。

5.7.2 绿地的排水设施应在每年雨季来临前全面疏通一次；绿地中的低洼地，应通过增设排水管道、雨水口或改良土壤的通透性等排除积水；暴雨后，应及时排去种植穴、树盘内或草坪上的积水。

5.8 设施修缮

5.8.1 木质设施修缮应定期检查木质围栏、花架等设施的结构安全性，对腐朽、损坏的部分进行修复或更换，同时对木质表面进行防腐、防火处理。

5.8.2 积排水系统维护应检查灌溉系统的运行情况，及时修复漏水、堵塞等问题，定期对喷头、阀门等设备进行清洗和维护，确保灌溉效果。

5.8.3 照明设施维修应检查照明设施的亮度和安全性，及时更换损坏的灯具和线路，确保照明设施在夜间正常运行，满足景观和安全需求。

6 质量要求

6.1 绿化养护质量要求应符合表1规定。

表1 绿化养护质量要求

服务内容	质量要求
基本要求	质量要求包括但不限于： <ul style="list-style-type: none"> ——绿地或花坛植物存活率不小于90%，杂草覆盖发生率小于10%； ——绿地设施及硬质景观完好； ——植物群落完整，层次丰富、黄土不裸露，具有整体观赏效果； ——植物季相分明、色彩艳丽、生长茂盛； ——休眠植物的观赏期不小于200天，斑秃枯黄不大于5%； ——无死树缺株、无杂草、无枯枝烂头、无积水、无干旱。
梳枝与修剪	梳枝与修剪要求包括但不限于： <ul style="list-style-type: none"> ——草坪：全年普修不少于4~6次； ——绿篱、灌木：全年普修不少于2~4次； ——乔木：全年普修（整形修剪）不少于1~2次； ——切边整理不小于2次/年； ——剪口应平滑，不得劈裂； ——修剪去除枯枝、病虫枝和树皮劈裂枝； ——花后修剪及时合理、无残花； ——主侧枝分布匀称、数量适宜； ——草坪平整无明显杂草、无缠绕、边缘清晰； ——草坪修剪高度不大于5cm，草地高度应不大于9cm； ——绿篱修剪要保持观赏面枝叶丰满、茂密、平整、一致。
浇灌和排水	浇灌和排水要求包括但不限于： <ul style="list-style-type: none"> ——常年有效灌水，草地生长充分； ——地形平整、排水流畅。
施肥	施肥要求包括但不限于： <ul style="list-style-type: none"> ——使用无毒、无害、无味、长效的园艺型肥料； ——基肥应不小于1遍/年，追肥应不小于2遍/年； ——植物、草皮根部土壤疏松、无板结等； ——土壤理化性状满足种植土规范。

表 1 (续)

松土与杂草控制	<p>松木与杂草控制要求包括但不限于：</p> <ul style="list-style-type: none"> ——松土不小于 2 次/年，土壤疏松通透； ——除草不小于 2 次/年，无杂草； ——植物、草皮根部土壤疏松、无板结等； ——叶片光泽、花朵鲜艳； ——土壤表层无杂物、无枯叶； ——叶色不黄叶、不焦叶、不落叶。
调整或补植	<p>调整或补植要求包括但不限于：</p> <ul style="list-style-type: none"> ——作业时间不大于 14 天； ——草坪补植或改植后一个月内覆盖率不小于 85%； ——补植或改植的植物成活率不小于 90%。
有害生物防控	<p>有害生物防控包括但不限于：</p> <ul style="list-style-type: none"> ——植物、草皮无病、无成虫； ——植物枝叶无明显虫害咬口、排泄物； ——植物上无明显悬挂或依附的虫茧、虫囊、休眠虫体及越冬虫蛹等； ——被害植株不大于 15%； ——被害叶片不大于植株叶片总量的 10%，目测不影响观赏。
绿地清理与保洁	应符合 T/STACAES 039.2 新农村公共服务规范第 2 部分水陆环境保洁的要求。
附属设施管理	应符合 T/STACAES 039.3 新农村公共服务规范第 3 部分公共设施保洁的要求。。
古树名木	应符合 DG/TJ 08-19-2023 上海市园林绿化养护标准的 4.3.1、4.3.2 要求。

7 服务保障

7.1 基本要求

7.1.1 应具有绿化养护作业服务所需设施设备专业人员，以及包括办公条件、服务所需的设备、工具和备用储存品等设施设备。

7.1.2 应制定绿化养护技术方案，建立养护服务人员团队，确立服务要求，将诚信服务理念贯穿服务全过程。

7.2 制度建设

7.2.1 应明确绿化养护服务方针和目标，宜将养护服务规范要求编制形成作业指导手册，详细给出工作程序、步骤和方法、服务理念、服务职责、服务要求等。

7.2.2 应依据公众的绿化环境要求，制定服务管理制度，包括根据植物生长习性编制年度、月度绿化养护计划和过程记录表。

7.2.3 应制定绿化养护服务规范，明确养护活动要求、岗位标准要求、岗位工作内容等。

7.2.4 应制定服务人员培训管理制度，定期开展教育培训；提高提供服务人员必需的养护知识、技能和职业道德水平，促进绿化养护服务的职业化、专业化。

7.2.5 应定期开展教育培训，内容包括政策法规、服务理念、养护技术、岗位职业技能、行为素质等。

7.3 人员要求

- 7.3.1 服务人员应掌握国家相关绿化养护法律、法规、政策和标准，具备绿化养护专业的基本知识，关注公众需求，履行服务承诺。
- 7.3.2 服务人员应遵守养护服务规范，掌握基本绿化养护作业要求，掌握相关设备、工具的使用方法，具备应对突发事件的能力。
- 7.3.3 专业岗位人员，包括绿化修剪、移植等人员宜持有岗位职业技能证书。
- 7.3.4 进行各类养护作业时，作业人员须佩戴好防护用品，有现场作业标识。
- 7.3.5 应有良好的作业安全意识，确认和保持绿化养护工作的安全。

7.4 应急安全

- 7.4.1 服务人员应进行必要的岗前培训，凡需持证上岗的，必须取得相应的上岗证，并应严格按照操作规程作业，机械作业前，应对施工现场进行围合及标识。
- 7.4.2 在主、次干道作业时，作业人员宜穿戴具有反光标志的背心，设置警示标志。作业时应在作业区设置警示标志，高压线附近作业应符合安全距离要求，占道作业时现场应配备专职安全员。
- 7.4.3 应建立台风防御应急预案，汛期或台风时，应对浅根性、树冠庞大、枝叶过密等抗风能力弱的植物进行加固或修剪。
- 7.4.4 宜在立冬前，根据树种的不同，分别采取控制晚秋新梢的萌发，剪除已萌发而未充分老熟的新梢，采取根际培土或覆草、主干包扎或覆盖塑料薄膜架等防寒措施。

8 评价与改进

8.1 基本要求

- 8.1.1 应设置服务公示栏以及服务热线等。
- 8.1.2 应采取内部评价、外部评价等方法，对服务提供、服务管理进行动态评价。
- 8.1.3 服务组织应定期公开与绿化养护结果、服务质量相关的各种信息，接受公众对服务质量的评价反馈。

8.2 考核评价

- 8.2.1 应建立考核评价管理制度，明确内容、方法、频次及指标。
- 8.2.2 应针对设定的质量指标、考核指标等，制定考核评价表，每年定期考核评价次数应不少于2次。
- 8.2.3 组织应依据附录A规定的顾客满意度调查表，定期开展相关服务满意度调查，收集服务评价信息，每年不少于1次。

8.3 满意度评价

- 8.3.1 应根据GB/T 19039《顾客满意测评通则》要求，配合开展公众服务满意度调查工作，调查范围应依据评价的主题确定，每年不少于一次。

8.4 改进

应定期对服务考核、投诉处理、服务满意度等相关信息进行总结分析，并制定落实改进方案，实现持续改进。

附 录 A
(资料性)
表 A.1 顾客满意度调查表

项目名称:		
日期: 年月		
指标	评价	
1.服务人员	不满意 <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 很满意	
2.服务响应	不满意 <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 很满意	
3.沟通协调	不满意 <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 很满意	
4.作业方案	不满意 <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 很满意	
5.作业流程	不满意 <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 很满意	
6.设备配置	不满意 <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 很满意	
7.作业安全	不满意 <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 很满意	
8.应急预案	不满意 <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 很满意	
9.服务质量	不满意 <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 很满意	
10.评价改进	不满意 <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 很满意	
您对服务的意见 及建议		
填表人所在部门	联系方式	
填表人/单位签字 或盖章	填表日期	

参 考 文 献

- [1] 《“十四五”公共服务规划》(发改社会〔2021〕1946号)
 - [2] GB/T 14001-2016 环境管理体系 要求及使用指南
 - [3] GB/T 15624.1-2003 服务标准化工作指南 第1部分总则
 - [4] GB/T 19001-2016 质量管理体系要求
 - [5] GB/T 19023-2003 质量管理体系文件指南
 - [6] GB/T 19580-2012 卓越绩效评价准则
 - [7] CECS 354：2013乡村公共服务设施规划标准（中国工程建设协会标准）
 - [8] CJJ75-97 城市道路绿化规划与设计规范
-