团 体 标 准

T/CIET008—2021

清洁行业企业评价体系

2021-03-18 发布 2021-04-01

中国国际经济技术合作促进会 发 布

# 目 次

[前言 II](#_bookmark0)

1. [范围 1](#_bookmark1)
2. [规范性引用文件 1](#_bookmark2)
3. [术语定义 1](#_bookmark3)
   1. [清洁服务 1](#_bookmark4)
   2. [企业专业能力评价 1](#_bookmark5)
   3. [企业等级评价 1](#_bookmark6)
4. [清洁服务特性要求 1](#_bookmark7)
   1. [信息公开 1](#_bookmark8)
   2. [前期勘查 1](#_bookmark9)
   3. [洽谈合同 2](#_bookmark10)
   4. [服务方案 2](#_bookmark11)
   5. [服务准备 2](#_bookmark12)
   6. [服务提供 2](#_bookmark13)
   7. [服务验收 2](#_bookmark14)
   8. [跟踪服务 2](#_bookmark15)
5. [清洁服务管理要求 3](#_bookmark16)
   1. [基本要求 3](#_bookmark17)
   2. [合同管理 3](#_bookmark18)
   3. [设备设施管理 3](#_bookmark19)
   4. [物资管理 3](#_bookmark20)
   5. [技术管理 3](#_bookmark21)
   6. [人员管理 4](#_bookmark22)
   7. [改进 4](#_bookmark23)
6. [清洁服务认证与评价 4](#_bookmark24)
   1. [评价技术 4](#_bookmark25)
   2. [评价方案 5](#_bookmark26)
   3. [评价实施 5](#_bookmark27)
   4. [评价结果 6](#_bookmark28)
   5. [评价报告 6](#_bookmark29)
   6. [认证结论 6](#_bookmark30)

附录 A（规范性附录） 清洁服务评价指标及分数表 1

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020的规定起草。

本文件由中清净业（北京）环境科技研究院提出。 本文件由中国国际经济技术合作促进会归口。

本文件起草单位：中清净业（北京）环境科技研究院、中标时创认证（深圳）有限公司、中誉启诚 认证(北京)有限公司、中际创信信用评级有限公司、咨信（天津）企业管理咨询有限公司。

本文件主要起草人：李军、陈捷、董伟、王刚、李伟杰、高雪松、张文鹏 、陈晋、张树军、张玉玉、桂晓静。

# 清洁行业企业评价体系

1. 范围

本文件规定了清洁行业的服务特性、服务管理、认证与评价的要求。

本文件适用于第三方机构开展清洁行业专业能力和企业等级评价，清洁服务提供者的自我评价和自 我声明、顾客或相关方评价也可参考使用。

1. 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 51260 环境卫生技术规范

SB/T 10595 清洁行业经营服务规范

RB/T 314-2017 合格评定 服务认证模式选择与应用指南SB/T10737-2012 建筑外墙清洗维护技术规程

CJJ/T 126 城市道路清扫保洁质量与评价标准

1. 术语定义

SB/T 10595中界定的术语和定义适用于本文件，为便于使用，以下有重复列出SB/T 10595关键术语和定义；以下术语和定义适用于本文件。

* 1. 清洁服务

使物体及其表面达到清洁卫生状态的过程。

* 1. 企业专业能力

企业具备专项经营能力的评价。

* 1. 企业等级评价

企业层次和级别的划分。

1. 清洁服务特性要求
   1. 信息公开

清洁服务提供者应公开完整和真实的服务信息，并提供必要的解释和咨询。

* 1. 前期勘查

清洁服务提供者应根据顾客申请的服务实施前期勘查，并为制定服务方案提供信息输入。

* 1. 洽谈合同

清洁服务提供者应与顾客签订书面合同，清洁服务合同应符合SB/T 10595中6.1的要求。

* 1. 服务方案

清洁服务提供者应根据合同要求以及相关服务标准制定服务方案。服务方案可以是通用的，当顾客 或服务标准需要时，应制定专项服务方案。服务方案应符合SB/T 10595中6.2的要求。

* 1. 服务准备
     1. 清洁服务提供者应进行服务准备，服务准备应符合 SB/T 10595 中 7.1.1 的要求。
     2. 清洁服务提供者应确保服务人员能力满足服务要求，需要时持证上岗，且符合 SB/T 10595 中

6.4 的要求。

* + 1. 清洁服务提供者应对设备设施及用品进行管理，并符合 SB/T 10595 中 6.3 的要求。
    2. 清洁服务提供者应向服务人员提供与作业活动相适应的技术文件。
  1. 服务提供
     1. 服务作业实施过程应符合 SB/T10595 中 5.2、5.3、5.4、7.1.2 的要求。
     2. 清洁服务提供者应与顾客保持沟通和联系，并保留相关工作表单，变更服务方案应事先与顾客 确认。
     3. 清洁服务提供者应对服务质量、进展情况予以监督检查，监督检查应符合 SB/T10595 中 8.2 的要求。
  2. 服务验收
     1. 清洁服务提供者应按照合同以及相关清洁服务法规、标准的要求组织验收，并符合 SB/T10595 中 7.2 的要求。
     2. 清洁服务提供者应保存验收资料，包括进场验收记录、过程检验记录、完工验收检验记录等， 必要时包括检测报告。
     3. 结算时，清洁服务提供者应向顾客说明费用构成，提供结算凭证。
  3. 跟踪服务
     1. 清洁服务提供者应回访顾客，征询顾客意见。对客户的抱怨和反馈的负面信息，应及时沟通并 妥善处理。
     2. 项目交付后，如发现服务质量不满足要求，应及时采取补救措施。
     3. 规定投诉的处理流程、职责权限及管理要求，及时对投诉进行确认和处理，并跟踪或验证处理 结果。
     4. 定期进行顾客满意调查，并将调查结果作为服务改进的信息输入。

1. 清洁服务管理要求
   1. 基本要求

服务提供者应符合 SB/T10595 中 5.1 的基本条件。

* 1. 合同管理
     1. 确立合同关系之前，清洁服务提供者应进行合同评审，以确保具有能力满足客户的要求，并保 留评审记录。
     2. 如合同发生变更，清洁服务提供者应与顾客确认，合同变更信息传递到相关部门或岗位，并保 留相关记录。
     3. 当终止服务合同时，清洁服务提供者应及时向对方说明原因，双方协商终止合同，办理合同终 止手续，并将终止信息和相关事宜传递到相关部门或岗位，并保留相关记录。
  2. 设备设施管理
     1. 清洁服务提供者应制定设备设施维护保养制度，对使用的设备设施进行点检、保养和维护，并 保留适当的记录。
     2. 根据业务发展需要和技术进步，清洁服务提供者配备适宜的监视测量设备和信息管理系统。
     3. 对顾客提供或租赁的设备设施，清洁服务提供者应予以正确使用与妥善保护，发现丢失或损坏， 及时向顾客或租赁方报告。
     4. 清洁服务提供者应按照法规要求对使用的特种设备进行登记、备案、监督检验和维护，特种设 备操作人员应持证上岗。
     5. 清洁服务提供者应对安全、环保设备设施进行检查、维护和保养，保持有效状态。
  3. 物资管理
     1. 清洁服务提供者按照服务方案采购物资，物资应满足服务作业需求及相关安全环保要求。
     2. 对采购的物资进行验证，满足要求后方可接收和投入使用，并保留相关验收记录。
     3. 在物资的装卸、搬运、存储过程中，清洁服务提供者应对物资予以妥善保护并标识。
     4. 在药剂配置、分装或发放时，清洁服务提供者应明确标识名称、数量及使用方法等信息。
     5. 清洁服务提供者对废弃的物资及其包装进行妥善回收或处置。
  4. 技术管理、技术创新
     1. 清洁服务提供者应制定必需的作业及质量验收文件，并经审批。
     2. 作业文件应具有可操行性，应包括作业内容、程序、方法、使用材料、设备及工具、作业注意 事项及相关记录等。
     3. 质量验收文件应包括质量监视测量点、验收要求及验收方法等。
     4. 鼓励清洁服务提供者加大对与清洁服务相关的产品、过程、活动的研发或参与国家标准、行业 标准、地方标准、企业标准的制定等，以增强竞争力；
  5. 人员管理
     1. 清洁服务提供者应设置与其服务相适应的岗位，将相关岗位的职责和权限形成文件并予以沟通。
     2. 清洁服务提供者应明确与服务质量相关岗位的能力要求，定期评价相关人员的能力，并保存评 价记录。
     3. 清洁服务提供者应采取措施确保相关人员的能力满足其岗位的能力要求。
     4. 具有法规特定要求的岗位人员应持有效的资格证书。
     5. 清洁服务提供者应制定培训计划，对与服务质量相关的岗位人员持续培训并保存培训及评价记 录。
     6. 对具有特殊要求的岗位人员，清洁服务提供者应定期组织体检，并保存相应证据。
  6. 改进
     1. 服务提供者应按照 SB/T10595 中 9.1、9.2 的要求定期评价清洁服务特性和管理绩效。
     2. 服务提供者应按照 SB/T10595 中 9.3 的要求，分析评价结果，改进服务质量。

1. 清洁服务认证与评价
   1. 评价技术
      1. 企业专业能力评价

清洁服务认证的企业专业能力评价应按照本文件的第4、5章全部要求及附录A:《清洁服务评价指标 及分数表》，清洁服务认证的专业能力评价应满足基本条件要求如表1所示。

基本条件(表 1)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 专项能力级别 | | 甲级 | 符合性检查 | 乙级 | 符合性检查 | 普通 | 符合性检查 |
| 注册时间 | | 一年以上 |  | 半年（含）以上 |  | 三个月（含）以  上 |  |
| 独立完整的工  程案例 | | 标志性项目案  例 |  | 有一定区域影响  项目案例 |  | 需要有对应的  专业项目案例 |  |
| 人员配备 | 项目经理 | 2 名 |  | 1 名 |  | 1 名 |  |
| 技术人员 | 5 名 |  | 2 名 |  | 2 名 |  |
| 质量管理体系  认证证书 | | 有 |  | 无 |  | 无 |  |

* + 1. 企业等级评价

清洁服务认证的企业等级评价应按照本文件的第4、5章要求及附录A: 《清洁服务评价指标及分数表》，清洁服务认证的企业等级评价应满足基本条件要求如表2所示。

基本条件(表 2)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 企业级别 | 一级 | 二级 | 三级 |
| 营业额 | 5000 万 | 2000 万 | 500 万 |
| 工程数量 | 市政环境清洁类：10 个  或建筑物清洁类：100 个 | 市政环境清洁类：5 个  或建筑物清洁类：50 个 | 市政环境清洁类：2 个  或建筑物清洁类：30 个 |
| 管理师 | 5 名 | 3 名 | 2 名 |
| 项目经理 | 10 名 | 5 名 | 3 名 |
| 技术人员 | 50 名 | 30 名 | 10 名 |
| 质量管理体系 | 有 | 有 | 有 |
| 环境管理体系 | 有 | 有 | 无 |
| 职业健康安全  管理体系 | 有 | 有 | 无 |

评价指标分为清洁服务特性要求和清洁服务管理要求两个部分，评价指标的权重及分值如表 3 所示。

表 3 清洁服务评价指标分值及权重

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评价指标 | 权重 | 分数 |
| 4 清洁服务特性要求 | 71.5% | 715 |
| 4.1 信息公开 | 3.0% | 30 |
| 4.2 前期勘查 | 1.5% | 15 |
| 4.3 洽谈合同 | 3.0% | 30 |
| 4.4 服务方案 | 10.0% | 100 |
| 4.5 服务准备 | 15.5% | 155 |
| 4.6 服务提供 | 17.5% | 175 |
| 4.7 服务验收 | 9.5% | 95 |
| 4.8 跟踪服务 | 11.5% | 115 |
| 5 清洁服务管理要求 | 28.5% | 285 |
| 5.1 基本要求 | 5.0% | 50 |
| 5.2 合同管理 | 3.0% | 30 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 5.3 设备设施管理 | 5.0% | 50 |
| 5.4 物资管理 | 4.0% | 40 |
| 5.5 技术管理、技术创新 | 3.5% | 35 |
| 5.6 人员管理 | 6.0% | 60 |
| 5.7 改进 | 2.0% | 20 |

* + 1. 认证模式

清洁服务评价包括服务特性测评和服务管理能力审核两部分，评价方法参照 RB/T 314-2017 标准中的 5.2、5.3 的要求，清洁服务认证模式包括：

1. 公开的服务特性检验，即模式 A；
2. 顾客调查（功能感知），即模式 E；
3. 服务能力确认或验证，即模式 G；
4. 服务管理审核，即模式 I。

清洁服务认证的初次认证、再认证的认证模式相同，包括模式 A+模式 E+模式 G+模式 I；保持认证（监督评价）的认证模式包括模式 A+模式 G+模式 I，或模式 A+模式 I。

* 1. 评价方案

评价人员应制定评价方案，方案内容包括评价目的、范围、内容、模式、分工及实施时间等。策划评价方案时，可结合一个服务过程同时对多个评价指标进行评价，也可将一个指标在多个过程中进行 评价。评价方案应覆盖清洁服务组织的所有的服务项目及其全部指标，如存在多个运营场所，应根据各 个场所活动的相似性确定抽样方案。

* 1. 评价实施
     1. 评价人员可针对不同要求和指标确定合理的评价方法，包括面谈、观察、资料调阅、检验试验、 顾客调查等。评价人员依据相应的评价指标对收集证据进行打分，并对扣分项进行说明。
     2. 顾客调查可采用问卷形式进行，将已确定的评价指标转化为顾客调查问卷，收集顾客对清洁服务提供者的清洁服务满足其需求和期望的满意程度的相关信息，评价人员根据问卷调查各项内容对应的 评价指标进行打分，并对扣分项进行说明。
     3. 评价指标的得分按照如下评分规则进行赋分，评价规则如表 4 所示。

表 4 评价指标的评分规则

|  |  |
| --- | --- |
| 评分比例 | 评分规则 |
| 0%~20% | 在该指标要求中水平很差，或没有描述结果，或结果很差；  在该指标要求中没有或极少显示趋势的数据，或显示了总体不良的趋势； 在该指标要求中没有或极少的相关数据信息，或对比性信息。 |
| 20%~40% | 在该指标要求中结果很少，或在少数方面有一些改进和（或）处于初期绩效水平； 在该指标要求中有少量显示趋势的数据，或处于较低水平；  在该指标要求中有少量相关数据信息，或对比性信息。 |
| 40%~60% | 在该指标要求的多数方面有改进和（或）良好水平；  在该指标要求的多数方面处于取得良好趋势的初期阶段，或处于一般水平； 在该指标要求中能够获得相关数据，或对比性信息。 |
| 60%~80% | 在该指标要求的大多数方面有改进趋势和（或）良好水平；  在该指标要求中的一些趋势和（或）当前显示了良好到优秀的水平； 在该指标要求中处于获得大量相关数据，或对比性信息。 |
| 80%~100% | 在该指标要求重要的大多数方面，当前结果/水平/绩效达到优良水平； 与该指标要求中大多数的趋势显示了领先和优秀水平；  在该指标要求中能够获得充分相关数据，或对比性信息。 |

* 1. 评价结果

评价应采用评分方式，确定各项评价指标得分，对每项评价指标的所有得分进行算术平均，得出各 个评价指标的最终得分，将各评价指标的得分全部相加计算总分数。

* 1. 评价报告

评价人员应对整个评价工作进行总结，并形成评价报告。报告内容至少应包括评价目的、范围、过 程、各项评价指标的得分、总得分、综合评价、评价结论以及改进建议等。

* 1. 评价结论
     1. 清洁行业企业专业能力评价

根据总分数进行分级，总分数满分为 1000 分，清洁企业专业能力等级划分为三个等级，由高到低依次为：甲级、乙级、丙（普通）级，总分 800（含）-1000 分为甲级，700-800 分（不含）为乙级，600-700 分（不含）为丙（普通）级，当总分数为 600 以下不能通过认证，如果条款 4.6.1 的涉及评价指标的得分低于指标规定分数的 50%，不能评为甲级。

* + 1. 清洁企业等级评价

根据总分数进行分级，总分数满分为 1000 分，清洁企业等级划分为三个等级，由高到低依次为： 一级、二级、三级，总分 800（含）-1000 为一级，700-800（不含）为二级，600-700（不含）为三级， 当总分数为 600 以下不能通过认证，如果条款 4.6.1 的涉及评价指标的得分低于指标规定分数的 50%， 不能评为一级。

附 录 A

（规范性附录）

清洁服务评价指标及分数表（表 5）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **过程** | **分数** | **标准要求** | **分数** | **评价指标** | **分数** |
| 4.1 信息公开 | 30 | 4.1 清洁服务提供者应公开完整和真实的服务信息，并提供必要的解释和咨询。 | 30 | 1.通过适宜渠道公开信息： |  |
| a)组织的经营场所公示信息； | 3 |
| b)通过宣传资料公开信息； | 2 |
| c)通过网站公开信息； | 2 |
| d)通过电话咨询、面对面推介方式公开信息。 | 3 |
| 2.公开信息完整真实，至少包括以下内容： |  |
| a) 清洁服务企业的名称和联系方式； | 1 |
| b）清洁服务相关资质； | 1 |
| c）清洁服务项目； | 1 |
| d）服务人员资格能力； | 1 |
| e）接待与服务能力； | 1 |
| f）清洁服务工时定额和收费标准； | 1 |
| g）服务监督、投诉信息； | 1 |
| h）服务时间； | 1 |
| i）服务承诺。 | 1 |
| 3.提供信息与组织实际情况一致。 | 6 |
| 4.通过电话、网络或面谈方式，对顾客的问询，提供必要的解释和咨询，提  供相关信息。 | 5 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **过程** | **分数** | **标准要求** | **分数** | **评价指标** | **分数** |
| 4.2 前 期勘查 | 15 | 4.2 清洁服务提供者应根据顾客申请的服务实施前期勘查，并为制定服务方案提供信息输入。 | 15 | 1.根据顾客的要求及其场所，安排对顾客现场的现场勘查。 | 5 |
| 2.对现场的实际情况和条件进行调查，保留相关记录，对存在异议的情况进  行沟通。 | 5 |
| 3.将现场勘查的信息作为合同及服务方案的输入，确保合同及服务方案合理  适宜。 | 5 |
| 4.3 洽 谈合同 | 30 | 4.3 清洁服务提供者应与顾客签订书面合同，清洁服务合同应符合 SB/T 10595 中 6.1 的要求。 | 30 | 1.与顾客签订书面合同。 | 5 |
| 2.合同条款内容应至少包括： |  |
| a)服务范围、内容及有效期限，专项服务应明确工期； | 2 |
| b)清洁服务场所或对象的名称； | 2 |
| c)清洁服务质量要求，包括 SB/T 10595 中 6.1.1.4 的 a)-e)； | 5 |
| d)费用、服务计费方法和结算方式； | 2 |
| e)现场作业人员的管理以及服务质量的监督等； | 2 |
| f)其他必备条款及双方约定条款。 | 2 |
| 3.合同应符合国家有关物价、行业协会指导价、劳动保护、社会保险等相关  法规、规范及行业标准。 | 5 |
| 4.如确有必要采用口头约定的合同形式，应在作业过程中详细记录，确定约  定内容。 | 5 |
| 4.4  服务方案 | 100 | 4.4 清洁服务提供者应根据合同要求以及相关服务标准制定服务方案。服务方案可以是 通用的，当顾客或服务标准需要时，应制定专项服务方案。服务方案应符合 SB/T 10595 中 6.2 的要求。 | 100 | 1.制定了适宜的服务方案，可以制定通用的服务方案，也可以制定专项服务  方案，应与项目作业环境相适应。 | 20 |
| 2.服务方案内容齐全，至少包含以下内容： |  |
| a)现场管理组织结构及岗位职责； | 5 |
| b)服务范围、服务内容、服务完成时间和进度、服务地点； | 10 |
| c)服务程序和步骤； | 10 |
| d)服务方法和措施； | 5 |
| e)服务设备设施、工具、消耗品； | 5 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **过程** | **分数** | **标准要求** | **分数** | **评价指标** | **分数** |
|  |  |  |  | f)服务质量检查程序和要求； | 5 |
| g)服务所需要的记录； | 5 |
| h)安全、环境注意事项和措施，包括突发事件应急处理预案。 | 5 |
| 3.服务方案中规定相关技术要求与作业过程相适宜，能够有效指导作业顺利 完成。  注：服务方案的设计指标包括：实用、适用、经济、创新等； | 20 |
| 4.当顾客提出要求时，能够向顾客提供相关服务方案，并给予必要的解释和  说明。 | 10 |
| 4.5  服务准备 | 155 | 4.5.1 清洁服务提供者应进行服务准备，服务准备应符合 SB/T 10595 中 7.1.1 的要求 | 50 | 1.作业人员应统一着装，举止语言文明、规范。 | 5 |
| 2.按照操作规范要求携带作业作品、工具、设备，必要时穿戴安全防护用品； 在作业前，服务人员对需要使用的设备设施、工具、消耗品和安全防护用品  进行自查，确认有效。 | 10 |
| 3.到达作业现场后宜根据作业环境与服务对象进行必要的沟通交流，了解服  务对象需求。 | 10 |
| 4.确认作业现场的重要环境影响因素和重大危险源，做相应的安全、技术准  备，采取有效措施，避免药剂污染环境和人身伤害。 | 15 |
| 5.设置安全及作业提示标示，包括安全、环保、消防器材及警示标志，确保  标示规范及有效。 | 10 |
| 4.5.2 清洁服务提供者应确保服务人员能力满足服务要求，需要时持证上岗，且符合SB/T 10595 中 6.4 的要求。 | 40 | 1.每个服务项目配备足够的作业人员，能够满足合同、服务方案及实际需要。 | 15 |
| 2.承担服务项目实施的作业人员结构及专业能力满足服务方案及作业需求，  进行岗前培训和考核。 | 15 |
| 3.法规要求持证上岗人员，必须持有相关有效的证书，查验时能及时提供，  必要时对作业人员进行健康检查。 | 10 |
|  |  | 1.按照服务方案要求，配备足够数量的服务所需基础设备设施、工具、消耗  品、安全防护用品。 | 5 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **过程** | **分数** | **标准要求** | **分数** | **评价指标** | **分数** |
|  |  | 4.5.3 清洁服务提供者应对设备设施及用品进行管理，并符合SB/T 10595 中6.3 的要求。 | 50 | 2.配备的基础设备设施、工具、消耗品、安全防护用品的功能满足服务方案  及实际作业的要求，并符合国家安全和环保要求。 | 5 |
| 3.对配备的设备设施、工具、消耗品、安全防护用品进行有效的管理和维护，  使其保证处于有效的状态。 | 10 |
| 4.作业现场要配备作业所需的条件，包括所需水、电力供应等。 | 5 |
| 5.服务对象提供的设备、设施应按照使用说明书检查是否完好并做交接记  录。 | 5 |
| 6.根据服务提供需要，配备与服务项目相适应的安全防护设施，包括消防器  材，为服务人员配备相应的工作服和安全防护用品，并保持有效状态。 | 5 |
| 7.根据需要，在服务场所设置必要的场地，用于定点存放设备设施，设置用  于相关设备的操作专门场地、人员休息等区域。 | 5 |
| 8.服务场所设置专门区域用于存放、使用、配置消毒剂和病媒生物制品等生  化用品场所。 | 5 |
| 9.对服务场所各个区域功能进行划分并标识。 | 5 |
| 4.5.4 清洁服务提供者应向服务人员提供与  作业活动相适应的技术文件。 | 15 | 1.根据服务项目，向服务人员提供必要的作业文件。 | 10 |
| 2.文件适宜且为有效版本。 | 5 |
| 4.6  服务提供 | 175 | 4.6.1、服务作业实施过程应符合 SB/T10595  中 5.2、5.3、5.4、7.1.2 的要求。 | 125 | 1.作业程序、关键步骤及主要技术要求符合本标准及组织制定操作规范。 | 10 |
| 2.服务人员依据相关标准或规范进行清洁作业。 | 5 |
| 3.作业时应工服整洁、容貌干净、文明用语、礼貌服务。 | 5 |
| 4.会同服务对象清点和确认作业现场的重要设备设施和贵重物品。 | 5 |
| 5.应执行国家和有关安全的法律法规，制定安全管理制度并实施。 | 5 |
| 6.作业物品应归类使用，作业工具应保持清洁或做消毒处理；卫生间作业的  工具、用品应单独存放、使用和消毒。 | 10 |
| 7.根据需要，作业过程中，现场设置围挡、警示标志及其他标志，防止无关 | 5 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **过程** | **分数** | **标准要求** | **分数** | **评价指标** | **分数** |
|  |  |  |  | 人员进入服务场所。 |  |
| ★8.操作工艺、选用的药剂与所清洁的污渍及被污染物相适应。 | 10 |
| ★9.对作业过程产生的废水、扬尘、噪声、固体废弃物及病媒生物尸体等实  施措施予以控制，避免造成人员伤害和作业现场周围环境的二次污染。 | 5 |
| 10.妥善处理设备的电源线、水管，防止触电、漏水等现象发生。 | 5 |
| 11.作业过程应维护服务对象的正常生活工作秩序。 | 5 |
| 12.作业过程对顾客的被清洗物、场所及其他物品予以保护，防止损坏或污  染。 | 5 |
| ★13.病媒生物防治作业时应做好自身防护，并采取措施防止他人受到伤害。 | 10 |
| 14.绿地清洁作业时，应尽量减少对植物的踩踏，所用物品不应伤害植物。 | 5 |
| 14.水面清洁作业时，应避免污染水质，所用设备器具应有防水功能，避免  触电等事故发生。 | 5 |
| ★16.高空清洁作业应符合国家有关标准要求，建筑物外墙清洗应符合 JGJ  168 的第 5 章要求。 | 10 |
| ★17.特殊场所清洁应符合疾病预防、公共卫生等有关规定。 | 10 |
| 18.其他专项服务应满足合同约定要求。适用时，还应符合以下标准要求：  ——清扫保洁及除雪应符合 GB 51260 的第 5 章；  ——城市道路清扫保洁应符合 CJJ/T 126 的第 4 章。  注：16-18 项评价指标评分，对照相关标准要求，每发现一项不符合，扣除1-2 分，直至评价指标全部分数扣完为止； | 10 |
| 4.6.2 清洁服务提供者应与顾客保持沟通和联系，并保留相关工作表单，变更服务方案应事先与顾客确认。 | 35 | 1.对作业过程的与顾客的沟通和联系职责和程序予以要求，并有效实施，确  保与顾客的沟通和联系。 | 15 |
| 2.保留与顾客沟通和联系的相关记录。 | 10 |
| 3.对作业过程中发生的重要变更予以控制，及时向顾客报告，并予以协商处 | 10 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **过程** | **分数** | **标准要求** | **分数** | **评价指标** | **分数** |
|  |  |  |  | 理。 |  |
| 4.6.3 清洁服务提供者应对服务质量、进展情况予以监督检查， 监督检查应符合SB/T10595 中 8.2 的要求。 | 15 | 1.按照服务方案、操作规范对清洁服务质量监督检查，确保清洁作业质量及  进度按照服务方案及规范要求。 | 5 |
| 2.监督检查可采取定期检查或不定期抽查，普查、专项检查的方式进行，检  查内容应涵盖 SB/T10595 中 8.2.2、8.2.3 的要求。 | 5 |
| 3.保留监督检查记录，记录应及时、准确、真实、完整，责任人签章确认。 | 5 |
| 4.7  服务验收 | 95 | 4.7.1 清洁服务提供者应按照合同以及相关清洁服务法规、标准的要求组织验收，并符合 SB/T10595 中 7.2 的要求。 | 75 | 1.根据服务类型的不同制定相应的清洁服务验收要求，验收要求覆盖了合  同、服务方案及相关法规的要求。 | 10 |
| 2.根据合同及规范要求，在规定时间或环节，组织实施项目验收，并按照合  同时间节点完成验收。 | 10 |
| ★3.清洁服务质量应满足合同以及相关清洁服务要求，适用时，清洁作业质 量验收应符合以下要求：  ——室内卫生、室外卫生、专项卫生及特殊场所清洁作业质量应符合 SB/T 10595 中 7.2 的相关要求；  ——城市道路清扫保洁应符合 CJJ/T 126 的第 3、6 章规定相应等级要求；  ——建筑物、构筑物外立面清洗，应符合 JGJ 168 的第 6 章要求。  注：本评价指标评分，每发现一项不符合，扣除 1-2 分，直至本评价指标分数扣完为止。 | 55 |
| 4.7.2 清洁服务提供者应保存验收资料，包括进场验收记录、过程检验记录、完工验收  检验记录等，必要时包括检测报告。 | 10 | 1.保留相应的验收资料，资料齐全真实。 | 5 |
| 2.资料予以标识，便于检索查阅，保存期限符合相关要求。 | 5 |
| 4.7.3 结算时，清洁服务提供者应向顾客说明费用构成，提供结算凭证。 | 10 | 1.按照合同规定的结算方式、内容与顾客进行结算，并保存相关资料。 | 5 |
| 2.结算方式考虑顾客的需要和实际情况，便于操作，必要时提供指导。 | 5 |
| 4.8 |  | 4.8.1 清洁服务提供者应回访顾客，征询顾  客意见。对客户的抱怨和反馈的负面信息， | 30 | 1.建立顾客回访过程，回访方式适宜。 | 10 |
| 2.按照要求对顾客进行回访，征询顾客满意程度信息及意见。 | 10 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **过程** | **分数** | **标准要求** | **分数** | **评价指标** | **分数** |
| 跟踪服务 | 115 | 应及时沟通并妥善处理。 |  | 3.对顾客的抱怨或投诉能够及时予以确认并妥善处理。 | 10 |
| 4.8.2 项目交付后，如发现服务质量不满足要求，应及时采取补救措施。 | 40 | 1.制定服务补救程序和措施，确定相关职责权限和实施要求。 | 10 |
| 2.发生质量不符合时，能及时实施服务补救措施。 | 20 |
| 3.对处理结果予以跟踪验证。 | 10 |
| 4.8.3 规定投诉的处理流程、职责权限及管理要求，及时对投诉进行确认和处理，并跟  踪或验证处理结果。 | 40 | 1.制定投诉处理程序，确定相关职责权限和实施要求。 | 10 |
| 2.发生投诉时，及时确认投诉的有效性，并立即处理。 | 20 |
| 3.对处理结果予以跟踪验证。 | 10 |
| 4.8.4 定期进行顾客满意调查，并将调查结果作为服务改进的信息输入。 | 5 | 1.对收集的顾客满意程度信息进行分析，并能将结果有效利用，促进清洁服 务质量改进。  注）：对顾客满意度调查的评价指标包括：真实、持续、有代表性等； | 5 |
| 5.1  基本要求 | 50 | 服务提供者应符合SB/T10595 中 5.1 的基本条件 | 50 | 有质量、 培训、服务等专职管理部门或专职管理人员,有一定数量的专业技  术人员及满足提供服务需要的熟练作业人员。 | 10 |
| 有建立健全行业协会认可的规章制度,包括内部管理制度以及卫生清洗的作  业质量、操作规范、验收方法及求等。 | 10 |
| 具备室内，室外卫生清洁服务的能力和突发事件的应急处理能力，能提供专  项卫生清洁服务及特殊场所清洗的机构应具有相关的资格认证。 | 10 |
| 机构有满足所提供服务必备的清洁器具。 | 10 |
| 机构能定期培训所有员工,已建立各类专业技术人员的技术档案 | 5 |
| 机构有符合行业协会规定的完善的售后服务体系并能及时处理用户投诉。 | 5 |
| 5.2  合同管理 | 30 | 5.2.1 确立合同关系之前，服务提供者应进  行合同评审，以确保具有能力满足客户的要求，并保留评审记录。 | 10 | 1.在签订合同之前，充分了解顾客需求和期望，进行评审，确保组织的服务  提供能力能满足合同要求。 | 5 |
| 2.保存相关评审记录。 | 5 |
| 5.2.2 如合同发生变更，应与顾客确认，合  同变更信息传递到相关部门或岗位，并保留相关记录。 | 10 | 1.合同变更时，与顾客确认，并实施必要评审。 | 5 |
| 2.组织及时将合同变更信息传递相关部门或人员，并保留相关记录。 | 5 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **过程** | **分数** | **标准要求** | **分数** | **评价指标** | **分数** |
|  |  | 5.2.3 当终止服务合同时，双方协商一致， 办理合同终止手续，并将终止信息和相关事 宜传递到相关部门或岗位，并保留将相关记  录。 | 10 | 1.当合同终止时，组织应与对方明确沟通，双方协商一致，并按照程序办理。 | 5 |
| 2.将合同终止信息及时传递相关部门或岗位，保留合同变更相关记录。 | 5 |
| 5.3  设备设施管理 | 50 | 5.3.1 清洁服务提供者应制定设备设施维护保养制度，对使用的设备设施进行点检、保养和维护，并保留适当的记录。 | 10 | 1.制定了制定了设施设备清单及设备设施维护保养制度，规定相关职责权限 和管理要求。  注：对设施设备评价的指标包括：品牌与质量、更新与使用周期、配套数量  等； | 5 |
| 2.按照规定，对使用的设备设施进行日常点检、定期维护保养，并保留相关  记录。 | 5 |
| 5.3.2 根据业务发展需要和技术进步，配备适宜的监视测量设备和信息管理系统。 | 15 | 1.组织配备适宜的监测测量设备。 | 5 |
| 2.根据业务需要，配备适宜的信息管理系统。 | 5 |
| 3.组织对其配置的设备设及系统予以管理，保持有效运行。 | 5 |
| 5.3.3 对顾客提供或租赁的设备设施应予以  正确使用与妥善保护，发现丢失或损坏，及时向顾客或租赁方报告。 | 10 | 1.对顾客提供或租赁的设备予以验收、登记。 | 5 |
| 2.对顾客提供或租赁的设备妥善保护，发现丢失或损坏及时报告和处理。 | 5 |
| 5.3.4 按照法规要求对使用的特种设备进行登记、备案、监督检验和维护，特种设备操  作人员应持证上岗。 | 10 | 1.作业使用的特种设备按照法规要求登记、定期监督、维保，保留相关资料。 | 5 |
| 2.特种设备操作人员具备有效资质，并持证上岗。 | 5 |
| 5.3.5 应对安全、环保设备设施进行检查、  维护和保养，保持有效状态。 | 5 | 1.组织对其安全、环保设备设施，并对其予以定期检查、维护保养，保证有  效状态，包括消防设备和器材、警示标志、废水收集和处理设备等。 | 5 |
| 5.4  物资管理 | 40 | 5.4.1 清洁服务提供者按照服务方案采购物资，物资应满足服务作业需求及相关安全环保要求。 | 15 | 1.建立采购过程，依据服务方案规定的物资的种类、数量和质量要求进行采  购，物资包括设备设施、工具、消耗品（含药剂）及防护用品等。 | 10 |
| ★2.物资的相关要求应满足作业需要，且符合相关安全和环保法规要求。 | 5 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **过程** | **分数** | **标准要求** | **分数** | **评价指标** | **分数** |
|  |  | 5.4.2 对采购的物资进行验证，满足要求后  方可接收和投入使用，并保留相关验收记录。 | 10 | 1.采购物资验证合格后，方可予以接受和使用。 | 5 |
| 2.保留物资验收和接收的记录。 | 5 |
| 5.4.3 在物资的装卸、搬运、存储过程中， 应对物资予以妥善保护并标识。 | 5 | 1.物资在装卸、搬运、存储过程采取了适当的方式予以保护，保证其有效状  态。 | 3 |
| 2.对物资的名称、数量、状态等信息进行标识。 | 2 |
| 5.4.4 在药剂配置、分装或发放时，应明确  标识名称、数量及使用方法等信息。 | 5 | 1.对使用的药剂进行配置、分装或发放时，应准确标识名称、数量、浓度、  使用方法等必要信息，杜绝滥用。 | 5 |
| 5.4.5 对废弃的物资及其包装进行妥善回收  或处置。 | 5 | ★1.对废弃的物资及其包装实施妥善的回收或处置，避免造成环境污染。 | 5 |
| 5.5  技术管理、技术创新 | 35 | 5.5.1 清洁服务提供者应制定必需的作业及质量验收文件，并经审批。 | 10 | 1.针对所从事的各项清洁项目及其关键活动制定了作业文件，予以规范和指  导。 | 5 |
| 2.针对所从事的各项清洁项目及合同要求，制定质量验收文件，并经过审批。 | 5 |
| 5.5.2 作业文件应具有可操行性，应包括作业内容、程序、方法、使用材料、设备及工  具、作业注意事项及相关记录等。 | 10 | 1.作业文件内容齐全，包括了标准规定的内容。 | 5 |
| 2.作业文件规定的内容及其要求适合作业需要，符合服务方案的需要。 | 5 |
| 5.5.3 质量验收文件应包括质量监视测量点、验收要求及验收方法等。 | 10 | 1.验收文件的内容齐全，包括标准所要求的内容制定。 | 5 |
| 2.验收文件规定的质量要求和检查方式符合合同和服务方案的要求。 | 5 |
| 6.6.3 5.5.4 鼓励清洁服务提供者加大对与清洁服务相关的产品、过程、活动的研发 或参与国家标准、行业标准、地方标准、企业标准的制定等，以增强竞争力； | 5 | 清洁服务提供者有对与清洁服务相关的产品、过程、活动的研发或参与国家 标准、行业标准、地方标准、企业标准的制定等； | 5 |
| 5.6 |  | 5.6.1 清洁服务提供者应设置与其服务相适 | 10 | 1. 明确规定技术质量、培训及服务人员的职责和权限，并形成文件。 | 5 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **过程** | **分数** | **标准要求** | **分数** | **评价指标** | **分数** |
| 人员管理 | 60 | 应的岗位，将相关岗位的职责和权限形成文件并予以沟通。 |  | 2.相关职责和权限在组织内容予以沟通，并将书面文件发放各岗位人员。 | 5 |
| 5.6.2 明确与服务质量相关岗位的能力要求，定期评价相关人员的能力，并保存评价记录。 | 10 | 1.明确岗位人员的能力要求，并形成文件，人员能力宜考虑培训、教育、经 验、健康及其他方面。 | 5 |
| 2.对人员能力进行评价，每年至少一次，保存相关记录。 | 5 |
| 5.6.3 采取措施确保相关人员的能力满足其岗位的能力要求。 | 15 | 1.根据业务发展和人员变化，识别培训需求，组织培训，提高人员能力。 | 5 |
| 2.建立招聘过程，对招聘人员实施必要的评价、试用及考核，确认具备岗位  所需能力。 | 5 |
| 3.内部调岗时，确定了必要的评价过程，确保调岗人员具备能力。 | 5 |
| 5.6.4 具有法规特定要求的岗位人员应持有效的资格证书。 | 10 | 1.具备相关标准和法规规定的岗位人员，并具备资质，如项目经理、特殊作  业人员、特种设备操作人员等。 | 5 |
| 2.具备相应资格证书且证书有效。 | 5 |
| 5.6.5 制定培训计划，对与服务质量相关的岗位人员持续培训并保存培训及评价记录。 | 10 | 1.根据培训需求，制定培训计划，组织培训，与服务质量相关岗位人员可包  括主管领导、项目经理、技术人员、质检人员和关键岗位作业人员。 | 5 |
| 2.对培训的效果进行评价，保留必要的记录作为证据。 | 5 |
| 5.6.6 对具有特殊要求的岗位人员，定期组织体检，并保存相应证据。 | 5 | 1.对具有特殊要求的岗位人员，定期组织体检，并保存相关结果证据，如高 处作业员、特殊场所（如医院或食堂）的清洁人员等。 | 5 |
| 5.7 改进 | 20 | 6.6.4 5.7.1 服务提供者应按照SB/T10595 中 9.1、9.2 的要求定期评价清洁服务特性和管理绩效。 | 10 | 应定期检查、分析服务项目相关资料 | 2 |
| 应定期检查和评估规章制度、操作规范的执行情况 | 2 |
| 应定期询问作业人员操作规范、规范制度的落实情况、应定期检查作业人员  的现场记录 | 2 |
| 应主动接受本行业相关管理部门的监督检查 | 2 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **过程** | **分数** | **标准要求** | **分数** | **评价指标** | **分数** |
|  |  |  |  | 应定期发放调查问卷了解服对象的满意度、建立服务对象的投诉表扬记录 | 2 |
| 5.7.2 服务提供者应按照SB/T1059 中 9.3 的要求，分析评价结果，改进服务质量 | 10 | 应分析服务方案和操作规范的充分性适宜性、有效性、符合性。 | 5 |
| 应统计和分析、评估自查和外部评价结论结果,修订服务方案，规范服务行  业,提高服务质量 | 5 |

附录A：所列的评价指标与本标准第4、5章的各条款相对应，其中带“★”的评价指标为关键指标。

附录 B

（规范性附录）

清洁行业专业能力类别

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项次 | 专业名称 | 项次 | 专业名称 |
| 1 | 物业清洁（托管）维护服务 | 20 | 建筑物二次供水设施清洁养护施工 |
| 2 | 硬材（石材、地坪）清洗养护服务 | 21 | 客运车辆保洁服务 |
| 3 | 集中空调系统清洗维保服务 | 22 | 水域(河道）清洁治理 |
| 4 | 有害生物防制服务 | 23 | 城市生活垃圾经营性清扫、收集、运输服务 |
| 5 | 织物清洗养护服务 | 24 | 垃圾（固废）资源化处理 |
| 6 | 电子电气清洗服务 | 25 | 化学防腐、储罐、工业管道清洗服务企业 |
| 7 | 管道疏通清洗服务 | 26 | 管道疏通（化粪池）清洗服务企业 |
| 8 | 高空外墙清洗服务 | 27 | 垃圾（分类）资源化处理服务企业 |
| 9 | 室内环境净化与监测服务 | 28 | 化粪池清掏清洁服务 |
| 10 | 油烟管道清洗服务 | 29 | 建筑物外立面清洁养护施工 |
| 11 | 锅炉清洗维保服务 | 30 | 市政环境（垃圾分类清运）清洁维护服务 |
| 12 | 市政环境清洁维护服务 | 31 | 除雪服务 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 13 | 汽车美容清洗服务 | 32 | 锅炉及换热设备高压清洗维保服务 |
| 14 | 文物清洗维护服务 | 33 | 市政环境道路清扫服务 |
| 15 | 化学防腐清洗服务 | 34 | 公共环境灭菌消毒作业 |
| 16 | 皮革清洗养护服务 | 35 | 织物（地毯）清洗养护服务 |
| 17 | 高压水射流清洗 | 36 | 餐厨垃圾处理服务（收集、分类处理） |
| 18 | 医院消毒清洁养护服务 | 37 | 一般工业废品（非危险品）处理服务 |
| 19 | 建筑物日常清洁养护施工 | 38 | 油烟管道(隔油池)清洗服务 |