

江西腾标认证有限公司

公共区域保洁与设备设施运营

服务认证技术规范

受控状态：（)

文件编号：CTSTBSC019-2026

版本号：B/2

编制：技术部

审核：张辉根

批准：周春阳

张辉根

周春阳

1 范围

本标准规定了公共区域保洁与设备设施运营服务认证的规范性要求，包括服务要求、管理要求和服务认证评价等内容。

本标准适用于认证机构实施公共区域保洁与设备设施运营服务认证活动，也适用于各类提供公共区域保洁与设备设施运营服务的组织（含综合物业服务公司、专业保洁公司、设备设施运维公司、政府机关后勤服务部门等）规范其自身的服务行为，或寻求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。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 19001—2016 质量管理体系 要求

GB/T 19004—2011 追求组织的持续成功 质量管理方法

GB/T 19012—2021 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

GB/T 24421.2—2009 服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系

GB/T 27400—2020 合格评定 服务认证技术通则

GB/T 27205—2019 合格评定 服务认证方案指南和示例

GB/T 27207—2020 合格评定 服务认证模式选择与应用导则

GB/T 43542—2023 机关办公区域物业服务监管和评价规范

SB/T 10595—2011 清洁行业经营服务规范

GB/T 41085—2021 城乡社区环卫清洁服务要求；

T/CIET 009—2021 设施服务体系构建指南

3 术语和定义

GB/T 43542—2023 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 公共区域保洁与设备设施运营服务 public area cleaning and equipment facility operation service

指公共区域保洁与设备设施运营服务组织（简称服务组织）受服务对象（甲方或业主）委托，运用专业清洁技术、工具及设备运维管理技能，对服务场所的公共区域进行保洁（如大厅、走廊、卫生间、外围场地），并对配套设备设施（如空调、电梯、给排水、照明、配电、安防监控等系统）进行日常运行、巡检、维护、保养和应急维修的全过程、专业化服务。

3.2 服务接触点

在公共区域保洁与设备设施运营服务过程中,服务组织与服务对象或最终使用者发生直接互动或间接影响的具体环节,如保洁员作业时的礼仪、维修人员上门的响应速度、报修后的处理时限、设备的运行噪音等。

3.3 服务特性

公共区域保洁与设备设施运营服务过程中固有的、可被服务对象或使用者体验感知的特征,如洁净度、及时性、可靠性、安全性、环保性、规范性。

4 服务要求

4.1 业务接洽与服务策划

4.1.1 服务组织应充分了解服务场所的具体情况,包括场所性质(办公、商业、公共等)、建筑面积、人流密度、设备设施清单及运行状况、特殊服务需求(如高端石材养护、数据中心精密空调维保等)。服务对象体验感知:他们对我们园区的情况掌握得非常清楚,包括不同楼宇的设备年限和常见故障点。

4.1.2 应制定详尽的《公共区域保洁与设备设施运营服务实施方案》,内容包括服务范围、保洁等级与标准、设备运维计划(含周/月/年)、人员与设备配置、质量检查标准、应急预案及节能环保措施。服务对象体验感知:方案非常专业,尤其是设备维保计划排得非常细。

4.1.3 双方应签订正式服务合同,明确服务范围、质量要求、考核标准、安全责任划分及酬金/收费模式。服务对象体验感知:合同条款清晰,考核标准明确,双方责任分得明明白白。

4.1.4 应在服务场所显著位置设置服务公示牌,明示服务组织名称、项目经理及保安/保洁/维修等主要主管联系方式、投诉渠道。服务对象体验感知:公示牌信息一目了然,有事知道找谁。

4.2 公共区域保洁服务

4.2.1 大厅、走廊、楼梯等公共区域地面应保持光洁、无脚印、无积水、无杂物。服务对象体验感知:大厅地面永远亮亮的,保洁很到位。

4.2.2 卫生间应保持干爽、通风、无异味。洗手台、镜面无水渍;便池无污垢;垃圾桶无满溢;地面无积水。服务对象体验感知:卫生间非常干净,没有异味,纸巾补充很及时。

4.2.3 电梯轿厢、扶手、门把手、开关、消防栓等高频接触部位应每日消毒,做到清洁无尘。服务对象体验感知:电梯按钮、扶手等地方擦得很干净,感觉很放心。

4.2.4 外围广场、道路、绿化带应保持整洁,无垃圾、无落叶,保持景观效果。服务对象体验感知:门口广场很干净,绿化带里也没有杂物。

4.3 设备设施运行与维护

4.3.1 空调系统、电梯系统、给排水系统、供配电系统、消防系统、安防监控系统等各类公共设备设施应运行正常、状态良好。服务对象体验感知:办公室的空调冷暖都能及时开启,电梯运行顺畅没出过故障。

4.3.2 服务组织应按计划开展设备设施的巡检、日常保养和定期维护,并建立完整的维保记录。服务对象体验感知:他们定期对设备进行巡检和保养,记录很完整。

4.3.3 接到设备设施报修后，应快速响应。紧急报修（如漏水、电梯困人、大面积停电）应在规定时间内到达现场。服务对象体验感知：报修后，维修人员来得很快，一般问题当天就能解决。

4.3.4 维修完成后应及时清理现场，保持环境整洁。服务对象体验感知：修完东西后，人家把现场收拾得很干净，不像以前那么脏。

4.4 能源与环境管理

4.4.1 对水、电、气等能源消耗情况应实施计量、记录与分析，并采取节能措施（如优化空调运行时间、电梯群控策略、照明分区控制等）。服务对象体验感知：每个月都能收到详细的能耗分析报告，能看到优化效果。

4.4.2 应确保服务场所内的环境质量（如温湿度、CO₂浓度等）符合相关标准。服务对象体验感知：办公室的空气质量一直很好，温度适宜。

4.4.3 应严格按照规定开展生活垃圾分类管理，并确保垃圾清运工作符合环保要求。服务对象体验感知：垃圾分类执行得很好，没有混装混运。

4.4.4 需处理的危废、医疗废物等特殊废弃物应按规定收集、登记、存储和转运。服务对象体验感知：对实验室废液等的处理很规范，没有隐患。

4.5 专项服务与应急保障

4.5.1 对石材养护、地毯清洗、空调系统清洗消毒、化粪池清掏等专项作业，应委托具有相应资质的专业人员或组织进行。服务对象体验感知：石材做了养护后，看起来像新的一样。

4.5.2 应制定并演练针对停水、停电、电梯困人、火灾跑水、极端天气（如暴雨、暴雪）等突发事件的应急预案。服务对象体验感知：上次突然停电，他们很快就启动了预案，切换到备用电源，没影响我们的正常工作。

4.5.3 在重大活动或节假日期间，服务组织应主动加强值守、巡查与保障，确保安全平稳。服务对象体验感知：节假日期间安保和保洁也没有松懈，现场管理很好。

5 管理要求

5.1 通用要求

5.1.1 组织应建立并保持满足 GB/T 19001 和 GB/T 43542-2023 要求的公共区域保洁与设备设施运营服务体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。组织应：

- a) 结合公共区域保洁与设备设施运营服务接触理论，识别关键服务环节，建立服务总蓝图；
- b) 确定服务提供的准则和方法；
- c) 确保可获得必要的资源和信息；
- d) 监视、测量和分析；
- e) 实施必要的改进措施。

5.1.2 针对影响服务符合性的外包过程（如特种设备年检外协、专项维修工程外委、石材养护外协等），组织应建立并实施控制程序。

5.2 特定要求

5.2.1 企业治理与管理目标

组织应明确其公共区域保洁与设备设施运营服务的业务范围（如服务的业态类型、涵盖的设备系统），并建立包含服务对象视角的管理目标，包括但不限于：

- a) 满意指标：服务对象综合满意度；服务合同续签率；
- b) 质量指标：保洁服务合格率（应不低于设定阈值，如 95%）；设备设施完好率（应 $\geq$ 98%）；报修响应及时率（应 $\geq$ 98%）；维修返修率（应 $\leq$ 5%）；
- c) 合规与安全指标：因服务不当导致的安全生产责任事故数（应为 0）；特种设备年检一次通过率（应为 100%）；环保违规事件数（应为 0）。

5.2.2 组织管理与能力建设

组织应具备满足公共区域保洁与设备设施运营服务需求的综合服务能力，包括但不限于：

- a) 资质与信誉：具备合法经营资质，商业信誉良好，通过相关管理体系认证（如质量、环境、职业健康安全）；
- b) 人才队伍：拥有一支专业化的管理团队和作业人员队伍。项目经理、持证技术人员（如电梯安全管理员、消防设施操作员、高、低压电工、暖通工程师等）应持证上岗。所有作业人员应经过岗前培训；
- c) 设施设备：配备满足服务需求的保洁、维保、工具及应急设备，如洗地机、吸尘器、万用表、专用工具、应急发电机、水泵等，并保证其性能良好。

5.2.3 资源配置与物料管理

组织应建立并实施资源配置与物料管理制度，包括但不限于：

- a) 人员配置：制定与建筑面积、设备复杂度、服务标准相匹配的人员编制标准，并合理排班（含夜班或值班）；
- b) 物料管理：建立保洁物料（如消毒液、清洁剂、垃圾袋、纸巾）的采购、验收、存储、领用管理制度，确保物料合格、账物相符。对危化品（如消毒液原液）进行“五双”管理（双人保管、双人收发、双人领用、双本帐、双锁）。

5.2.4 保洁作业流程与标准化管理

组织应建立并实施保洁作业流程与标准化管理制度，包括但不限于：

- a) 作业指导书：制定覆盖各保洁项目（大厅、走廊、卫生间、地毯清洗、外立面、垃圾清运等）的标准化作业指导书（SOP），明确操作步骤、清洁药剂使用规范、质量要求、频次及安全注意事项；
- b) 保洁等级作业规范：根据服务场所等级要求，制定分级保洁作业标准，明确不同等级下的保洁频次和验收质量。

5.2.5 设备设施运维与标准化管理

组织应建立并实施设备设施运维与标准化管理制度，这是公共区域保洁与设备设施运营服务的核心管理要求，包括但不限于：

- a) 运维 SOP：制定覆盖各类设备（电梯、空调、配电、给排水、消防、监控、照明等）的标准化运维作业指导书（SOP），明确巡检路线、点检项目（如运行参数、声响、温度、压力、振动）、保养步骤及更换周期；
- b) 维保计划：制定年度、季度、月度维保计划（含预防性维护），并按计划实施。建立设备台账，记录设备型号、安装日期、维保记录、故障维修记录、备件更换记录等。对于特种设备（如电梯、锅炉、压力容器），严格执行国家要求的年检和定期检验制度；

c) 配件备件管理：建立备件库，对关键设备（如空调压缩机、变频器、水泵机械密封）备有适量库存，确保故障时能快速更换。建立备件出入库台账。

5.2.6 质量监控与考核管理

组织应建立并实施质量监控与考核管理制度，包括但不限于：

- a) 三级巡检：建立“班组自检、项目周检、公司月度抽检”的三级质量巡检制度。对保洁质量、设备运行状态、人员作业规范、安全生产风险进行全面检查，形成记录并存档。巡检应覆盖全部服务场所和设备；
- b) 量化考核：制定量化的绩效考核标准（如：保洁合格率、设备完好率、故障响应时间、投诉率、能耗目标达成率），将巡检结果与绩效挂钩；
- c) 满意度调查：定期向服务对象及最终使用者开展满意度调查，用于改进。

5.2.7 安全管理与应急响应

组织应建立并实施安全管理与应急响应制度，包括但不限于：

- a) 安全培训与演练：定期开展安全操作培训（如用电安全、高空作业、有限空间作业、电梯救援），并组织应急演练（如消防疏散、电梯困人、跑水处置）；
- b) 风险识别：识别作业过程中的潜在安全风险（如触电、机械伤害、高空坠物、化学品泄漏），制定预防措施和危险源清单；
- c) 应急预案：建立停水停电、电梯困人、火灾跑水、空调系统失效、极端天气等专项应急预案，并组织培训与演练。建立 24 小时值班制度。

5.2.8 环保管理与绿色运营

组织应建立并实施环保管理与绿色运营制度，包括但不限于：

- a) 环保作业：在保洁作业中优先选用环保型清洁剂，减少噪音、扬尘污染。在设备运维中，优化运行参数，减少能源消耗和排放；
- b) 废弃物管理：对保洁垃圾、维修废件进行分类收集，合规处置。积极推进垃圾分类。

5.2.9 投诉与纠纷处理

组织应建立并实施投诉与纠纷处理机制，包括但不限于：

- a) 在承诺的期限内完成投诉的调查、核实、处理与反馈；
- b) 所有投诉应有完整记录，并用于趋势分析和改进。

5.2.10 服务改进与知识管理

组织应制定并实施服务改进与知识管理制度，以满足服务对象需求和增强服务对象满意，包括但不限于：

- a) 对服务中出现的任何不合格项（包括保洁质量不达标、设备失效、投诉）进行根本原因分析，及时采取纠正和预防措施；
- b) 结合服务对象反馈、满意度调查、内部审核，定期评审并改进服务体系；
- c) 建立公共区域保洁与设备设施运营服务案例库，积累不同场景下的最佳实践和经验教训，如故障排除案例、节能优化案例、突发情况处置案例等。

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4章给出的公共区域保洁与设备设施运营服务要求，其服务特性的测评应依据附录A表A.1给出的测评工具实施。

6.1.1.2 服务认证审查员基于表A.1实施服务要求（即服务特性）体验测评时：

- a) 表A.1是根据第4章的4.1~4.5要求，赋权量化构建的服务特性体验测评表，设定满分为100分；
- 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) 测评内容除了b)情形外，给出基于李克特5点式量表的体验系数 α ，如下：
 - 1) 远低于预期： $0 \leq \alpha \leq 0.2$ ；
 - 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： $0.8 < \alpha \leq 1.0$ 。
- d) 用表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 α 后求和，得出服务特性测评基础分；
- e) 将服务特性测评基础分乘以体验否决系数E，得出服务特性测评分。其中，体验否决系数 $E=\{0,1\}$ ，当服务过程中发生下列任一情况时 $E=0$ ，否则 $E=1$ ：
 - 1) 评价期间，发生因服务组织责任导致的重大设备设施失效、火灾、人身伤亡或大面积停水停电等事故；
 - 2) 评价期间，因服务质量问题被服务对象通报或主管部门行政处罚的。
- f) 评价服务内容不含评价表中部分内容时，可提前说明，按以上评分方法得出总分后按比例换算最后分值。

6.1.1.3 服务特性测评活动，其总分由计算每人（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，应依据附录B表B.1给出的审核工具实施。审核应包括GB/T 19001标准要求的质量管理体系，以及本标准第5章规定的内容。

6.1.2.2 获得认证机构所颁发且有效的质量管理体系认证证书的组织，可由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 公共区域保洁与设备设施运营服务的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 公共区域保洁与设备设施运营服务的特定管理要求（5.2）的审核工具可参照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1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1 管理成熟度水平通用模型表格

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
------	------	--	--	--	------

6.1.2.5 根据表 B.1 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

6.2.1 结果分级

服务认证结果分为三个等级，从低至高依，分为 3 个等级，如表所示。

6.2.2 等级判定

认证结果的等级判定应综合考虑服务特性测评得分和服务管理审核成熟度等级，具体判定规则如下：

序号	服务特性测评得分	服务管理审核成熟度等级	认证级别
1	60-79	二级及以上	三星
2	80~90	三级及以上	四星
3	90 及以上	四级及以上	五星

附录 A

表 A.1 公共区域保洁与设备设施运营服务要求测评表

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容（基于服务对象及使用者的视角体验）	给定分值	体验系数 α	评价得分
1	4.1 接洽与策划 (20.0)	4.1.1 需求理解精准性 (5)	服务组织充分理解我们园区或楼宇的保洁和运维需求。	1.0		
2		4.1.2 方案专业详尽 (5)	方案非常详实，设备维保计划很专业。	1.0		
3		4.1.3 设备配置明确 (5)	方案中的设备清单很清晰。	1.0		
4		4.1.4 人员配置合理 (5)	人员编制合理，持证情况明确。	1.0		
5		4.1.5 合同规范性 (5)	合同条款清晰，考核标准明确。	1.0		
6		4.1.6 报价透明度 (5)	报价明细清晰，没有隐形费用。	1.0		
7		4.1.7 服务公示到位 (5)	公示牌信息内容齐全。	1.0		
8		4.1.8 团队专业性 (5)	项目团队展现出了物业运营领域的专业素养。	1.0		
9		4.1.9 问题解答专业 (5)	对我们提出的专业问题解答很到位。	1.0		
10		4.1.10 整体策划体验 (5)	对服务策划阶段整体感到满意。	1.0		
11	4.2 保洁服务	4.2.1 大厅地面光洁	大厅地面光洁，无脚印。	1.0		

	(20.0)	(5)				
12		4.2.2 卫生间无臭味 (5)	卫生间洁净，无异味。	1.0		
13		4.2.3 电梯表面清洁 (5)	电梯内外表面清洁无污渍。	1.0		
14		4.2.4 楼梯间整洁 (5)	楼梯间干净无杂物。	1.0		
15		4.2.5 设施无积尘 (5)	扶手、消防栓箱、开关等无积尘。	1.0		
16		4.2.6 垃圾容器整洁 (5)	室内垃圾桶清理及时，外表洁净。	1.0		
17		4.2.7 外围场地整洁 (5)	外围广场、道路、绿化带整洁。	1.0		
18		4.2.8 高频部位消毒 (5)	门把手、电梯按钮等部位消毒到位。	1.0		
19		4.2.9 保洁工具摆放 (5)	清洁工具整齐存放。	1.0		
20		4.2.10 整体保洁体 验 (5)	对公共区域保洁服务整体感到满意。	1.0		
21	4.3 设备运维 (20.0)	4.3.1 空调运行稳定 (5)	空调系统制冷/制热效果好。	1.0		
22		4.3.2 电梯运行平稳 (5)	电梯运行平稳，无故障。	1.0		
23		4.3.3 供水排水正常 (5)	水压稳定，排水通畅。	1.0		
24		4.3.4 供电稳定 (5)	供电稳定，极少断电。	1.0		
25		4.3.5 照明正常 (5)	公共区域照明正常，坏灯更换及时。	1.0		
26		4.3.6 消防设备完好 (5)	消防设施完好，无遮挡。	1.0		

27		4.3.7 安防系统有效 (5)	门禁、监控系统运行正常。	1.0		
28		4.3.8 报修响应速度 (5)	报修后响应很及时。	1.0		
29		4.3.9 维修质量 (5)	维修质量好，很少返修。	1.0		
30		4.3.10 整体运维体 验 (5)	对设备设施运维服务整体感到满意。	1.0		
31	4.4 能源与环境 (20.0)	4.4.1 能耗数据可查 (5)	能提供清晰的月度能耗分析报告。	1.0		
32		4.4.2 节能措施有效 (5)	采取的节能措施（如调整空调温度）有效。	1.0		
33		4.4.3 室内空气质量 (5)	办公室内空气感觉舒适。	1.0		
34		4.4.4 垃圾分类执行 (5)	垃圾分类执行到位，混装混运现象。	1.0		
35		4.4.5 垃圾清运及时 (5)	垃圾清运及时，不滞留。	1.0		
36		4.4.6 特殊废物处置 (5)	特殊废弃物（如灯管、电池）处置规范。	1.0		
37		4.4.7 噪音控制 (5)	作业时噪音小，不影响办公。	1.0		
38		4.4.8 环保药剂使用 (5)	使用环保型清洁剂。	1.0		
39		4.4.9 环境监测报告 (5)	能提供定期环境监测（如水质、空气）报告。	1.0		
40		4.4.10 整体环境体 验 (5)	对能源与环境管理服务整体感到满意。	1.0		
41	4.5 专项与应急 (20.0)	4.5.1 专项保洁效果 (5)	石材养护、地毯清洗等专项效果良好。	1.0		
42		4.5.2 应急响应速度 (5)	对停电、跑水等突发事件的响应非常快。	1.0		

43		4.5.3 应急预案演练 (5)	组织过消防疏散等应急演练。	1.0		
44		4.5.4 重大活动保障 (5)	重大活动期间服务保障有力。	1.0		
45		4.5.5 节假日值守 (5)	节假日期间有专人值守。	1.0		
46		4.5.6 主动巡检 (5)	会主动巡检发现潜在问题。	1.0		
47		4.5.7 专业性建议 (5)	能主动提出设备优化或节能建议。	1.0		
48		4.5.8 投诉处理及时 (5)	投诉或建议后能及时处理，态度好。	1.0		
49		4.5.9 品牌信任度 (5)	合作中对该服务组织产生了信任。	1.0		
50		4.5.10 长期合作意愿 (5)	愿意继续与该服务组织长期合作。	1.0		
总分	100	—	—	50.0	—	—

附录 B

表 B.1 公共区域保洁与设备设施运营服务管理成熟度等级描述

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
5.2.1 企业治理与目标	组织未建立明确的运营服务管理目标，或目标不可测量。对行业法规标准不熟悉。	组织明确了运营服务的管理目标，各项目标可测量。初步了解了相关的法规标准。	组织在相关职能和层次上建立并实施了目标。KPI分解到项目，并系统收集分析。	各项目标如期实现。管理层依据KPI进行决策。能通过数据分析识别服务过程中的系统性风险（如特定设备故障率偏高、特定区域满意度下降）。	提供3年以上KPI数据并进行对比。能根据数据预测趋势并推动服务模式创新（如推出智慧能耗管家、远程运维中心）。在行业内有影响力。
5.2.2 组织管理与能力建设	缺乏系统性的人员培训与能力建设。多凭个人经验作业，无标准操作规范。设备/机具管理缺失。	建立了初步的员工培训制度。开始使用基础的管理表格。	建立了覆盖全员的标准化管理能力体系。有标准化的培训教材和考核标准。持证人员台账齐全。	满足第三级要求。具有科学的员工满意度测评，员工满意度与项目绩效有关联分析。员工的技能提升意识强。	满足第四级要求。建立了员工满意度与客户满意度的相关性分析。企业被认为是行业人才培养的标杆。
5.2.3 资源配置与物料	人员配置随意，无编制标准。物料管理混乱，危化品无专人管理。	建立了初步的人员配置和物料台账。有基本的危化品管理意识。	建立并实施了标准化的资源配置与物料管理制度（SOP）。有标准化的物料领用流程和危化品“五双”管理。	满足第三级要求。并能利用数据分析（如物料消耗趋势）优化库存和采购决策。	满足第四级要求。资源管理实现数字化、智能化（如AI预测物料消耗）。在行业内分享最佳实践。
5.2.4 保洁作业与标准化	未建立保洁标准化的作业指导书。作业流程随意，无定量质量要求。	建立了初步的保洁作业指导书，有基本的操作要求。	建立并实施了标准化的保洁作业指导书（SOP），覆盖所有服务区域和专项。有标准化的保洁等级规	满足第三级要求。并能利用数据（如不同人流量区域的污染频率）优化保洁频次和路线。	满足第四级要求。保洁作业实现数字化、智能化（如通过IoT传感器实现卫生间自动清扫派单）。

			范。		
5.2.5 设备设施运维与标准化	未建立标准化的运维作业指导书。设备管理以“修”代“养”，无台账，无维保计划。	建立了初步的设备台账和运维计划。有基本的维保要求。	建立并实施了标准化的设备设施运维SOP，覆盖全部设备系统。有标准化巡检路线、点检表、维保流程和台账。特种设备年检100%通过。	满足第三级要求。并能利用设备运行数据（如温控曲线、能耗数据、震动波形）进行预测性维护。能通过对故障代码的分析优化维保计划。	满足第四级要求。运维实现数字化、智能化（如AI故障诊断、机器人巡检）。在行业内分享最佳实践。
5.2.6 质量监控与考核	未建立系统性的质量监督检查机制。无客户满意度调查。	建立了初步的质量检查机制。开始开展客户满意度调查。	建立并实施了标准化的三级质量巡检制度（SOP）。有标准化的巡检表和考核表。满意度调查定期开展。	满足第三级要求。并能进行质量趋势分析，系统优化质量管控点。	满足第四级要求。质量管理实现数据驱动，能预测潜在质量风险并主动干预。
5.2.7 安全与应急	未建立系统性的安全与应急管理制度。安全培训不足，应急预案缺失。	建立了初步的安全管理制度。有基本的安全操作培训。	建立并实施了标准化的安全与应急响应制度（SOP）。风险识别记录齐全。应急预案经培训和演练。24小时值班制度落实。	满足第三级要求。风险识别实现数据化、模型化（如基于历史数据预测高风险作业时段）。应急预案能基于演练数据进行优化。	满足第四级要求。安全管理实现全智能化，能基于AI进行风险预警和自动派单。
5.2.8 环保与绿色运营	未建立环保管理制度。存在资源浪费和二次污染现象。	建立了初步的节能环保意识。开始注意节约水电。	建立并实施了标准化的环保与绿色运营管理制度（SOP）。制定能耗目标，并定期监测达成情况。垃圾分类台账齐全。	满足第三级要求。并能持续监测和减少碳足迹，推进绿色运营，形成KPI趋势图。	满足第四级要求。环保管理达到行业最高标准，实现碳达峰、碳中和路径。
5.2.9 投诉与纠纷处理	未建立投诉与纠纷处理机制。	建立了投诉处理程序。	建立并实施了标准化的投诉与纠纷处理程序，明确流程和时限。投诉台账完整，用于	满足第三级要求。并能进行投诉趋势分析，找出系统性问题并采取预防措施。	满足第四级要求，投诉几乎为零，纠纷极少，成为行业处理规范。

			改进。		
5.2.10 服务改进与知识管理	未建立系统性的服务改进措施。	建立了初步的服务改进措施，对明显问题进行了总结。	建立并实施了标准化的服务改进与知识管理制度。定期召开质量分析会。建立了案例库。	满足第三级要求。并能提供案例库在多个项目中成功复用的案例，显著降低重复犯错率。	满足第四级要求，并建立了完善的持续改进文化，使服务质量在行业中处于引领地位。知识资产成为核心竞争力。

表 B.2 公共区域保洁与设备设施运营服务管理要求成熟度对应分值

特定管理要求	总分值	成熟度分值				
		一级	二级	三级	四级	五级
5.2.1 企业治理与目标	10	2	4	6	8	10
5.2.2 组织管理与能力建设	10	2	4	6	8	10
5.2.3 资源配置与物料	10	2	4	6	8	10
5.2.4 保洁作业与标准化	10	2	4	6	8	10
5.2.5 设备设施运维与标准化	10	2	4	6	8	10
5.2.6 质量监控与考核	10	2	4	6	8	10
5.2.7 安全与应急	10	2	4	6	8	10
5.2.8 环保与绿色运营	10	2	4	6	8	10
5.2.9 投诉与纠纷处理	10	2	4	6	8	10
5.2.10 服务改进与知识管理	10	2	4	6	8	10
合计	100	20	40	60	80	100

B.3 在实施公共区域保洁与设备设施运营服务管理要求的成熟度评价时：

- a) 根据表 B.1 对 5.2.1~5.2.10 的成熟度水平进行逐一评价，如某一条达不到一级成熟度要求，则该条不得分；
- b) 将各条成熟度得分累加后，得出管理成熟度总分；
- c) 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 $M=\{0, 1\}$ ，当发生下列任一情况时 $M=0$ ，否则 $M=1$ ：

- 1. 5.2.1~5.2.10 中，同时有超过 3 项成熟度无法达到一级水平；
- 2. 5.2.4、5.2.5 中任意一项成熟度无法达到一级水平。

d) 根据管理成熟度总分，管理要求分级规则如下：

- 3. 20 分（含）~38 分，一级，单项条款得分应不低于“1”分；
- 4. 38 分（含）~59 分，二级，单项条款得分应不低于“2”分；
- 5. 59 分（含）~80 分，三级，单项条款得分应不低于“3”分；
- 6. 80 分（含）~90 分，四级，单项条款得分应不低于“3”分；
- 7. 90 分（含）~100 分，五级，单项条款得分应不低于“3”分。