

江西腾标认证有限公司

公共环境消毒灭菌消毒作业

服务认证技术规范

受控状态：（)

文件编号：CTS TBSC079-2026

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

本标准规定了公共环境消毒灭菌消毒作业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。

本标准适用于认证机构实施公共环境消毒灭菌消毒作业服务认证活动，也适用于各类提供公共环境消毒灭菌服务的组织（含专业消毒灭菌公司、环保科技公司、物业清洁公司消毒专项等）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  
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  
WS/T 648—2019 空气消毒剂通用要求  
GB 27948—2020 空气消毒剂卫生要求  
GB 15982—2012 医院消毒卫生标准  
《消毒管理办法》（卫生部令第27号）

## 3 术语和定义

SB/T 10595—2011 和 WS/T 648—2019 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1 公共环境消毒灭菌消毒作业服务

指消毒灭菌服务组织受委托方委托，根据传染病防控要求、卫生标准或客户特定需求，对公共区域（包括但不限于办公场所、学校、医院、交通枢纽、商场、酒店、住宅小区等）的空气、物体表面、地面、墙面等进行消毒灭菌作业，并提供作业方案、现场实施、效果检测及后续保障的全过程专业化服务。

### 3.2 服务接触点

在消毒灭菌服务过程中，服务组织与委托方发生直接互动或间接影响的具体环节，如需求沟通、现场勘查、方案报价、人员入场、作业过程、采样检测、验收确认、客户回访等。

### 3.3 服务特性

公共环境消毒灭菌服务过程中固有的、可被委托方体验感知的特征，如科学性、规范性、安全性、彻底性、时效性、环保性。

## 4 服务要求

### 4.1 服务咨询与方案策划

4.1.1 服务组织应在服务开始前，对消毒作业场所进行现场勘查，了解场所性质、面积、结构、通风情况、人员密度及潜在污染源。委托方体验感知：他们派人来现场看过，对现场情况了解得很清楚。

4.1.2 应根据勘查结果和防疫要求，制定详尽的消毒灭菌作业方案，明确消毒对象、消毒方法、选用药剂、浓度配比、作用时间、人员配置、安全防护措施及应急预案。委托方体验感知：作业方案很详尽，每一步都写得很清楚，感觉很专业。

4.1.3 使用的消毒药剂应具备合法有效的卫生许可批件或备案凭证，确保安全、环保、有效。委托方体验感知：他们使用的药剂有正规的批号，没有刺鼻的气味，应该是合格的。

4.1.4 作业人员应经过专业培训，持证上岗，熟悉药剂特性、操作规程及应急处置。委托方体验感知：消毒人员看起来训练有素，知道自己该怎么做。

4.1.5 服务组织应与委托方签订正式服务合同，明确服务范围、消杀标准、作业时间、安全责任、质保条款及违约责任。委托方体验感知：合同条款很清晰，责任划分明确，让我们很放心。

### 4.2 消毒灭菌作业实施

4.2.1 作业人员应统一着装，佩戴工牌，根据作业环境要求正确穿戴个人防护用品（PPE）。委托方体验感知：作业人员穿着专业的防护服，戴着口罩和护目镜，看起来很专业。

4.2.2 在作业区域应设置明显的安全警示标识，特别是药剂喷洒区、地面湿滑区、作业进行中区域等。委托方体验感知：他们作业时会在旁边放个“正在消毒”的牌子，提醒我们不要靠近。

4.2.3 应按照既定的作业方案和操作规程进行作业，确保消毒范围全面覆盖、不留死角。对高频接触的物体表面（如门把手、电梯按钮、扶手、开关等）进行重点处理。委托方体验感知：他们连门把手和电梯按钮这些细节都处理到了，挺用心的。

4.2.4 消毒药剂的配制和使用应严格按照产品说明书操作，确保浓度准确、作用时间足够。委托方体验感知：他们现场配药很规范，有专门的量具，操作很严谨。

4.2.5 作业过程中，应采取措施保护委托方的财物不受损坏或污染。对电子设备、精密仪器、裸露食品等进行覆盖或移走。委托方体验感知：他们很小心，没有把药剂喷到我们的电脑和文件上。

4.2.6 作业完成后，应对现场进行必要的通风换气或清洁处理，确保环境安全可进入。委托方体验感知：消毒完后，他们开窗通风了半小时才让我们进去，感觉对环境也挺负责的。

### 4.3 消毒效果检测与验收

4.3.1 消毒作业完成后，服务组织应进行自检或委托有资质的第三方检测机构进行消毒效果检测。委托方体验感知：他们会自己先检测一下，或者请第三方来抽样检测，结果很透明。

4.3.2 检测方法和标准应符合相关国家标准或行业规范，如按照 GB 15982 进行自然菌或指示菌的采样和检测。委托方体验感知：他们用的检测方法感觉挺规范的。

4.3.3 服务组织应主动邀请委托方进行联合验收，对照作业方案和标准进行逐项确认。委托方体验感知：消毒完成后，他们会和我一起检查，感觉他们对自己的工作很负责。

4.3.4 针对验收中发现的不合格项（如检出菌落超标、漏喷区域等），服务组织应立即安排补喷或重新作业。委托方体验感知：他们很负责任，我说哪里不够彻底，他们二话不说就重新消毒。

4.3.5 服务组织应建立作业档案，记录每次服务的检测报告、验收结果、客户反馈及整改情况。委托方体验感知：他们每次做完都有个记录单，上面有检测数据和我的签字，很规范。

## 4.4 服务补救与应急处理

4.4.1 当接到委托方投诉或不满足反馈（如消毒不彻底、化学品误用、造成财物损坏）时，服务组织应在承诺时间内（如 2 小时）响应。委托方体验感知：我反映问题后，项目经理很快就联系我了，态度很好。

4.4.2 对于服务过程中因操作不当造成的委托方财物损坏或人员伤害，服务组织应主动承担责任，进行赔偿或补救。委托方体验感知：他们不小心把药剂滴到了地毯上，主动提出帮忙清洗，处理得很诚恳。

4.4.3 针对临时突发的消毒需求（如发现确诊病例活动轨迹、紧急疫情处置等），服务组织应具备快速响应和应急处理的机动能力。委托方体验感知：我们半夜有紧急任务，他们也能马上派队伍过来，应急能力很强。

4.4.4 服务组织应定期对投诉和处理结果进行分析，用于持续改进服务质量。委托方体验感知：他们会定期回访，收集我们的意见，感觉他们是在认真做事。

## 4.5 客户沟通与信息保密

4.5.1 服务组织应建立与委托方的定期沟通机制，及时通报作业进展和检测结果。委托方体验感知：我每次都能收到消毒作业的完成报告和检测数据，很透明。

4.5.2 对委托方的场所信息、内部布局、关键区域等敏感信息采取严格保密措施，不外泄。委托方体验感知：他们很注意保护我们的信息，没有到处乱说我们单位的情况。

4.5.3 作业开始前及结束后的现场照片或影像记录，应提前获得委托方同意。委托方体验感知：他们拍照记录作业效果前，会先问一下我。

4.5.4 在服务结束后，应主动进行满意度回访。委托方体验感知：他们会定期打电话询问服务效果，听取我们的建议。

# 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 SB/T 10595-2011 要求的消毒灭菌服务体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。组织应：

a) 结合消毒灭菌服务接触理论，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（如第三方检测、药剂外购、设备维修等），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

组织应明确其消毒灭菌服务的业务范围，并建立包含委托方视角的管理目标，包括但不限于：

- a) 满意度指标：委托方综合满意度；委托方续签率；
- b) 质量指标：一次性消毒效果检测合格率（应不低于设定阈值，如 98%）；服务按时完成率（应为 100%）；因服务质量导致的投诉率；
- c) 安全指标：因操作不当导致的化学品泄漏事故数（应为 0）；因防护不当导致的员工职业暴露事故数（应为 0）；
- d) 合规指标：因使用不合格消毒药剂或超范围经营受到的行政处罚数（应为 0）；因违反《消毒管理办法》受到处罚的次数。

### 5.2.2 组织管理与能力建设

组织应具备满足消毒灭菌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，并依法向所在地卫生健康主管部门备案；
- b) 人才队伍：拥有一支经过专业培训的消毒灭菌作业人员、质量检测人员、项目经理队伍。关键岗位人员应具备相应资质证书（如消毒员资格证）；
- c) 技术装备：配备必要的消毒设备（如超低容量喷雾器、气溶胶喷雾器、紫外线消毒灯车、臭氧机等）、专用防护装备及检测仪器。

### 5.2.3 作业方案策划

组织应建立并实施作业方案策划管理制度，包括但不限于：

- a) 现场勘查：制定标准化的现场勘查流程，记录场所状况、面积、污染源判断、特殊要求等；
- b) 方案编制：编制详尽的《消毒作业方案》，明确消毒方法、药剂名称、浓度、作用时间、设备配置、人员安排、安全措施及应急预案；
- c) 方案审核：方案应经过内部审核，确保可行性和合规性；
- d) 合同管理：建立标准化的合同范本，明确双方权责。

### 5.2.4 作业过程控制

组织应建立并实施覆盖消毒灭菌全过程的服务提供过程控制制度，包括但不限于：

- a) 作业指导书：编制覆盖各类环境（如办公区、医院、学校、交通枢纽等）的标准化作业指导书（SOP），明确操作步骤、药剂配比、注意事项、安全要求等；
- b) 人员管理：实施岗前培训、岗中指导、在岗考核的三级培训体系，并建立员工健康档案；
- c) 设备与药剂管理：建立设备维护保养台账和药剂入库、领用、配制台账，确保药剂在有效期内使用；
- d) 安全与防护控制：制定现场安全管理制度，包括 PPE 穿戴规范、药剂安全操作规程、通风措施、人员撤离方案等。

### 5.2.5 质量管理与效果监测

组织应建立并实施质量管理与效果监测制度，包括但不限于：

- a) 过程监控：实施作业过程的实时督导，确保作业规范；
- b) 效果自检：作业完成后，组织应进行自检或委托第三方检测，出具检测报告；
- c) 联合验收：制定标准化的联合验收清单，与委托方共同验收并签字确认；
- d) 不合格项管理：对验收不合格项进行记录、根本原因分析并采取纠正措施。

### 5.2.6 数字化与创新管理

组织应建立并实施数字化与创新管理制度，包括但不限于：

- a) 信息化平台：运用管理系统实现客户管理、工单调度、药剂管理、设备管理、作业记录等环

节的数字化管理；

b) 创新方法：引入新型消毒技术，如低温等离子体、光催化、静电喷雾、自动消毒机器人等，提升消毒效果和作业效率。

#### 5.2.7 客户服务与合同履约

组织应建立并实施客户服务与合同履约管理制度，包括但不限于：

- a) 履约保证：按合同约定，按时、高质量完成消毒作业任务；
- b) 沟通与报告：建立与委托方的定期沟通机制，按时提交作业报告和检测报告；
- c) 投诉与纠纷处理：在规定时限内（如 24 小时）响应并处理委托方投诉；
- d) 客户关系维护：定期回访老客户，了解新需求，提升客户粘性。

#### 5.2.8 信息与数据安全

组织应建立并实施信息与数据安全管理制度，包括但不限于：

- a) 数据分类与保密：对委托方信息（如场所布局、人员情况、疫病状况、消毒计划）进行分级管理，签订保密协议；
- b) 影像资料管理：规范作业前后影像资料的采集、存储、使用和销毁流程。

#### 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；

## 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 章给出的消毒灭菌服务要求，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  $\alpha$ ，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  $\alpha$  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，因消毒灭菌服务组织的责任发生重大安全责任事故（如化学品泄漏、火灾、人员中毒）且舆论影响恶劣；
- 2) 评价期间，因使用不合格消毒药剂或违规操作导致委托方人员健康损害或财产损失，引发法律诉讼或行政处罚。
- 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 公共环境消毒灭菌消毒作业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 公共环境消毒灭菌消毒作业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 公共环境消毒灭菌消毒作业服务要求测评表

| 序号 | 评价项目（分值）         | 评价子项目（分值）         | 评价内容（基于委托方视角体验）                 | 给定分值 | 体验系数 α | 评价得分 |
|----|------------------|-------------------|---------------------------------|------|--------|------|
| 1  | 4.1 咨询与方案 (20.0) | 4.1.1 需求理解专业度 (5) | 服务组织充分理解我们的场所特点和消毒需求。           | 1.0  |        |      |
| 2  |                  | 4.1.2 现场勘查专业性 (5) | 他们派专人进行现场勘查，记录详细，考虑周全。          | 1.0  |        |      |
| 3  |                  | 4.1.3 方案详尽性 (5)   | 提供的作业方案全面、详细，方法、药剂、防护等关键信息一应俱全。 | 1.0  |        |      |
| 4  |                  | 4.1.4 药剂合规性 (5)   | 使用的消毒药剂有正规批号，安全有效，无刺激性气味。       | 1.0  |        |      |
| 5  |                  | 4.1.5 人员配备专业性 (5) | 配备的作业人员训练有素，持证上岗。               | 1.0  |        |      |
| 6  |                  | 4.1.6 防护装备齐全 (5)  | 作业人员穿戴专业、完整的个人防护用品。             | 1.0  |        |      |
| 7  |                  | 4.1.7 合同清晰度 (5)   | 服务合同内容明确，权责清晰，无歧义。              | 1.0  |        |      |
| 8  |                  | 4.1.8 报价透明度 (5)   | 报价单项目清晰，无隐形消费。                  | 1.0  |        |      |
| 9  |                  | 4.1.9 安全说明 (5)    | 告知消毒期间的安全注意事项和隔离要求。             | 1.0  |        |      |
| 10 |                  | 4.1.10 服务时间承诺 (5) | 承诺的服务时间很准确，没有延误。                | 1.0  |        |      |
| 11 | 4.2 作业实施 (25)    | 4.2.1 着装规范性 (5)   | 作业人员统一着装，穿戴专业防护服、护目镜、口罩。        | 1.0  |        |      |

|    |                   |                      |                             |     |  |  |
|----|-------------------|----------------------|-----------------------------|-----|--|--|
| 12 |                   | 4.2.2 安全警示设置<br>(5)  | 作业区域设置了清晰的安全警示标识。           | 1.0 |  |  |
| 13 |                   | 4.2.3 药剂配制规范<br>(5)  | 药剂配制有专用量具，配比准确。             | 1.0 |  |  |
| 14 |                   | 4.2.4 喷洒覆盖全面<br>(5)  | 喷洒覆盖全面、均匀，没有遗漏区域。           | 1.0 |  |  |
| 15 |                   | 4.2.5 高频接触点处理<br>(5) | 门把手、电梯按钮、扶手等高频接触点得到重点处理。    | 1.0 |  |  |
| 16 |                   | 4.2.6 作用时间执行<br>(5)  | 药剂作用时间执行充分，确保消毒效果。          | 1.0 |  |  |
| 17 |                   | 4.2.7 财物保护措施<br>(5)  | 作业过程中对电子设备、裸露食品等进行了有效隔离或覆盖。 | 1.0 |  |  |
| 18 |                   | 4.2.8 通风换气处理<br>(5)  | 消毒完成后，进行了充分的通风换气。           | 1.0 |  |  |
| 19 |                   | 4.2.9 动作熟练度<br>(5)   | 作业人员操作熟练、规范，没有多余动作。         | 1.0 |  |  |
| 20 |                   | 4.2.10 文明作业<br>(5)   | 作业人员说话文明，不打扰正常办公或生活。        | 1.0 |  |  |
| 21 |                   | 4.2.11 现场清理<br>(5)   | 作业完成后，没有留下药剂污渍或包装废弃物。       | 1.0 |  |  |
| 22 |                   | 4.2.12 作业时间控制<br>(5) | 作业在约定时间内高效完成，未超时。           | 1.0 |  |  |
| 23 | 4.3 检测与验收<br>(20) | 4.3.1 自检主动性<br>(5)   | 服务组织在验收前会自己先检测或委托第三方检测。     | 1.0 |  |  |
| 24 |                   | 4.3.2 检测方法规范<br>(5)  | 检测方法符合标准，采样过程规范。            | 1.0 |  |  |
| 25 |                   | 4.3.3 联合验收规范性<br>(5) | 验收过程有样板清单，逐项确认。             | 1.0 |  |  |
| 26 |                   | 4.3.4 问题整改及时性<br>(5) | 对验收中发现的问题，立即安排补喷或整改。        | 1.0 |  |  |

|    |                  |                   |                        |     |  |  |
|----|------------------|-------------------|------------------------|-----|--|--|
| 27 |                  | 4.3.5 整改结果有效性 (5) | 整改后的结果达到标准。            | 1.0 |  |  |
| 28 |                  | 4.3.6 检测报告规范性 (5) | 检测报告格式规范，内容完整，数据真实。    | 1.0 |  |  |
| 29 |                  | 4.3.7 整体效果满意度 (5) | 对当次消毒服务的整体效果感到满意。      | 1.0 |  |  |
| 30 |                  | 4.3.8 问题解答专业性 (5) | 对验收中提出的疑问能给出专业解答。      | 1.0 |  |  |
| 31 |                  | 4.3.9 服务水平稳定性 (5) | 合同期内服务质量保持稳定，无明显波动。    | 1.0 |  |  |
| 32 | 4.4 补救与应急 (20)   | 4.4.1 服务响应及时性 (5) | 投诉或报修后，能在承诺时间内得到响应。    | 1.0 |  |  |
| 33 |                  | 4.4.2 投诉渠道畅通性 (5) | 知道通过什么渠道反映问题。          | 1.0 |  |  |
| 34 |                  | 4.4.3 服务人员态度 (5)  | 处理投诉的人员态度良好，不推诿。       | 1.0 |  |  |
| 35 |                  | 4.4.4 补救方案合理性 (5) | 提出的补救方案令人信服，如免费补做、赔偿等。 | 1.0 |  |  |
| 36 |                  | 4.4.5 应急响应能力 (5)  | 需要紧急消毒时，能迅速响应，快速出动。    | 1.0 |  |  |
| 37 |                  | 4.4.6 补救结果有效性 (5) | 补救后，问题得到彻底解决。          | 1.0 |  |  |
| 38 |                  | 4.4.7 服务跟进情况 (5)  | 在问题处理后，有专门人员跟进结果。      | 1.0 |  |  |
| 39 |                  | 4.4.8 处理流程清晰度 (5) | 整个投诉处理流程简单、清晰。         | 1.0 |  |  |
| 40 |                  | 4.4.9 定期回访 (5)    | 是否定期回访，听取委托方意见。        | 1.0 |  |  |
| 41 | 4.5 沟通与安全 (20.0) | 4.5.1 沟通渠道便利 (5)  | 有多种沟通方式，联系方便。          | 1.0 |  |  |
| 42 |                  | 4.5.2 进度反馈主动      | 主动告知作业进度和检测结果。         | 1.0 |  |  |

|    |     |                   |                   |      |   |   |
|----|-----|-------------------|-------------------|------|---|---|
|    |     | 性 (5)             |                   |      |   |   |
| 43 |     | 4.5.3 问题反馈透明度 (5) | 对服务中的问题及时沟通。      | 1.0  |   |   |
| 44 |     | 4.5.4 信息保密严格性 (5) | 对场所信息、人员情况严格保密。   | 1.0  |   |   |
| 45 |     | 4.5.5 保密协议明确性 (5) | 合同中保密条款明确，并已签署。   | 1.0  |   |   |
| 46 |     | 4.5.6 费用结算清晰 (5)  | 结算单清晰，无隐形收费。      | 1.0  |   |   |
| 47 |     | 4.5.7 品牌信任度 (5)   | 合作中对该服务组织产生信任。    | 1.0  |   |   |
| 48 |     | 4.5.8 长期合作意向 (5)  | 愿意继续与该服务组织合作。     | 1.0  |   |   |
| 49 |     | 4.5.9 应急处置沟通 (5)  | 紧急情况沟通及时。         | 1.0  |   |   |
| 50 |     | 4.5.10 知识转移 (5)   | 了解了消毒后的日常维护和注意事项。 | 1.0  |   |   |
| 总分 | 100 | —                 | —                 | 50.0 | — | — |

附录 B

表 B.1 公共环境消毒灭菌消毒作业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   | 组织未建立明确的消毒灭菌服务管理目标，或目标不可测量。公司管理粗放，对服务质量无系统规划。     | 组织明确了消毒灭菌服务的管理目标，各项目标可测量。初步明确了各层级岗位职责。                    | 组织在相关职能和层次上建立并实施了目标。KPI分解到部门，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。通过数据分析识别作业过程中的系统性薄弱点。     | 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（如推出智慧消毒、数字化消毒管理平台）。在行业内有一定影响力。 |
| 5.2.2 组织管理与能力建设 | 组织缺乏系统的专业人才培养。多为临时招聘工人，培训不系统。关键岗位人员资质不全，缺乏专业防护意识。 | 组织建立了初步的培训制度，对作业人员进行基本岗前培训。有基本的设备使用记录和药剂领用登记。开始配备基本的防护用品。 | 组织建立了覆盖全员的能力管理体系。有标准化的培训教材、考核标准和等级评定机制。作业人员全部持证上岗。           | 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。员工的创新意识强。  | 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和输出中心。                    |
| 5.2.3 作业方案策划    | 未建立标准化的方案策划流程。服务方案多凭项目负责人个人经验，缺乏系统性和针对性。药剂使用凭感觉。  | 组织建立了初步的方案策划流程。有方案的基本模板，明确了药剂的基本选择要求。                     | 组织建立并实施了标准化的方案策划管理制度（SOP）。有标准化的勘查表格、方案编写模板和审核流程。药剂选用有标准化的指南。 | 满足第三级要求。并能提供方案优化案例，如通过历史数据提高药剂配比的精准度。方案设计实现数字化。 | 满足第四级要求。服务策划可实现预测性分析，能主动预警客户需求变化并提供定制化方案。                          |
| 5.2.4 作业过程控制    | 未建立标准化的作业指导书。作业人员凭                                | 组织建立了初步的作业流程。有基本的安                                        | 组织建立并实施了标准化的作业过程控制                                           | 满足第三级要求。并能利用数据分析（如                              | 满足第四级要求。过程控制实现数字化、                                                 |

|                 |                                         |                                         |                                                                 |                                                        |                                               |
|-----------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
|                 | 经验操作，缺乏统一标准。设备和药剂管理混乱，无台账。防护用品穿戴不规范。    | 全警示标识要求。作业人员有基本防护意识。                    | 程序（SOP）。有标准化的作业指导书（SOP）、设备操作规程、药剂配制标准。作业人员PPE穿戴规范。使用信息系统进行物资管理。 | 投诉率趋势、设备故障率）优化作业流程和控制策略。过程控制指标呈改善趋势。                   | 智能化（如AI巡检、自动消毒机器人集群作业）。在行业内分享最佳实践。            |
| 5.2.5 质量管理与效果监测 | 未建立质量监控与效果检测制度。消毒效果依赖个人，无系统性的自检和联合验收流程。 | 组织建立了初步的质量监控流程，规定了自检的基本要求。开始使用验收单。      | 组织建立并实施了标准化的质量与监测制度（SOP）。有标准化的自检流程、第三方检测委托流程、联合验收清单和不合格项处理流程。   | 满足第三级要求。并能进行质量趋势分析（如月度检测合格率），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和智能预警，能预测潜在质量风险并主动干预。       |
| 5.2.6 数字化与创新管理  | 未建立数字化与创新管理制度。基本靠手工排班、考勤，无信息化工具。        | 组织开始使用电子表格进行排班和工单记录。                    | 组织建立并实施了标准化的数字化与创新管理制度。使用专业管理系统进行客户管理、工单调度、药剂和设备管理。开始试用新型消毒技术。  | 满足第三级要求。并能提供创新产生的直接效益数据（如效率提升、成本降低）。智能化设备（如消毒机器人）开始应用。 | 满足第四级要求。拥有自主研发的数字化管理平台 and 消毒效果监测系统。深度应用智能装备。 |
| 5.2.7 客户服务与履约   | 未建立客户服务与合同履约管理制度。无定期沟通机制，客户问询反应被动。      | 组织建立了初步的客户服务管理制度，明确了基本的服务承诺。有简单的客户联系方式。 | 组织建立并实施了标准化的客户服务与合同管理制度（SOP）。有标准的作业报告模板、检测报告模板和客户满意度调查问卷。       | 满足第三级要求。并能进行客户满意度趋势分析，系统提升客户体验。客户续约率呈上升趋势。             | 满足第四级要求，并能提供行业最佳实践。客户关系管理实现预测性分析，主动预警客户流失风险。  |
| 5.2.8 信息与数据安全   | 未建立信息与数据安全管理制度。客户信                      | 组织建立了初步的信息与数据安全管                        | 组织建立并实施了标准化的信息与数据安                                              | 满足第三级要求。信                                              | 满足第四级要求。数                                     |

|                  |                                         |                                     |                                                       |                                         |                                                    |
|------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------|
|                  | 息记录混乱，无保密措施。                            | 度，明确了客户信息的保密要求。                     | 全管理制度（SOP）。所有客户数据实行分级管理，并定期开展保密培训。                    | 化、自动化（如权限自动审计、数据加密传输）。                  | 最高标准，通过信息安全管理体系最高认证。                               |
| 5.2.9 投诉与纠纷处理    | 未建立投诉与纠纷处理机制。投诉受理、调查、处理、反馈的流程不清晰，记录不完整。 | 组织建立了投诉处理程序，明确了受理和反馈的基本流程。投诉渠道初步设立。 | 组织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，用于改进。            | 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。                      |
| 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。项目做完就结束，缺乏知识积累和改进。        | 组织建立了初步的服务改进措施，对项目中发现的明显问题进行了总结。    | 组织建立并实施了标准化的服务改进与知识管理制度。定期召开服务质量分析会。建立了不同场所类型消毒灭菌案例库。 | 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 公共环境消毒灭菌消毒作业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 作业方案策划    | 10  | 2     | 4  | 6  | 8  | 10 |
| 5.2.4 作业过程控制    | 10  | 2     | 4  | 6  | 8  | 10 |
| 5.2.5 质量管理与效果监测 | 10  | 2     | 4  | 6  | 8  | 10 |
| 5.2.6 数字化与创新管理  | 10  | 2     | 4  | 6  | 8  | 10 |
| 5.2.7 客户服务与履约   | 10  | 2     | 4  | 6  | 8  | 10 |

|                  |     |    |    |    |    |     |
|------------------|-----|----|----|----|----|-----|
| 5.2.8 信息与数据安全    | 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 在实施公共环境消毒灭菌消毒作业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。