

# 江西腾标认证有限公司

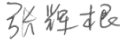
## 清洁环卫服务认证技术规范

受控状态：（)

文件编号：CTS TBSC085-2026

版本号：B/2

编制：技术部

审核：张辉根 

批准：周春阳 

## 1 范围

本标准规定了清洁卫生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清洁卫生服务认证活动，也适用于各类提供清洁卫生服务的组织（含城乡社区环卫保洁公司、综合物业服务公司、专项清洁服务商、政府环卫部门下属服务单位等）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 41085—2021 城乡社区环卫清洁服务要求

SB/T 10595—2011 清洁行业经营服务规范

## 3 术语和定义

GB/T 41085—2021 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1 清洁卫生服务 cleaning and environmental sanitation service

指清洁卫生服务组织（简称服务组织）受服务对象（属地政府、业主单位或物业委员会）委托，运用清洁设备、工具及环保技术，对服务辖区内的道路、公共场所、公共设施、水域及垃圾进行清扫、保洁、收集、运输和处理的全过程、专业化服务。

### 3.2 服务接触点

在清洁卫生服务过程中，服务组织与服务对象（居民、主管单位、巡查人员）发生直接互动或间接影响的具体环节，如保洁员作业时的形象、垃圾清运的时间安排、公厕的卫生状况、接到投诉的响应速度等。

### 3.3 服务特性

清洁卫生服务过程中固有的、可被服务对象体验感知的特征，如洁净度、及时性、安全性、环保性、规范性、可靠性。

## 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对象的需求，涵盖服务范围（面积、点位）、保洁等级、作业频次、设备配置、人员编制及环保要求。服务对象体验感知：他们对我们辖区的保洁需求了解得非常清楚，问得很细。

4.1.2 应制定详尽的《清洁环卫服务实施方案》，内容包括服务范围、保洁等级、作业流程、人员与设备配置、质量检查标准、应急预案及环保措施。服务对象体验感知：方案很详细，尤其是设备配置和应急预案很完善。

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、费用结算方式及安全责任划分。服务对象体验感知：合同条款清晰，考核标准明确，没有歧义。

4.1.4 应在服务辖区设置服务公示牌，明示服务组织名称、投诉电话、保洁员信息及作业时间。服务对象体验感知：公示牌信息很全，发现问题知道找谁。

#### 4.2 道路与室外公共区域保洁

4.2.1 车行道及人行道路面应无可见垃圾、无积存泥沙、无明显污渍。服务对象体验感知：路面打扫得很干净，没有纸屑、树叶。

4.2.2 绿化带、绿地及路侧隔离带内无白色垃圾、杂物及宠物粪便。服务对象体验感知：绿化带里也很干净，没有藏污纳垢。

4.2.3 保洁人员应在服务时间内保持充足的在岗率，对产生的垃圾能及时清理。服务对象体验感知：街上能经常看到保洁员，随有随清，保洁很及时。

4.2.4 果皮箱、垃圾桶等收集容器应每日定时清理，箱体外部表面应保持清洁，无破损、无满溢、无污垢。服务对象体验感知：垃圾桶清理很及时，外面也擦得很干净。

#### 4.3 室内公共区域与设施保洁

4.3.1 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：大厅地面亮得能照出人影，很干净。

4.3.2 门窗玻璃、扶手、电梯表面、垃圾桶表面等设施应无积尘、无手印、无污渍。服务对象体验感知：电梯门擦得锃亮，玻璃上也没有手印。

4.3.3 卫生间应保持整洁、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：卫生间很干净，没有异味，纸篓也清理得很及时。

4.3.4 专项清洁作业，如石材养护、地毯清洗、空调系统清洗等，应委托具有相应资质的专业人员进行，并遵循专项标准。服务对象体验感知：石材养护后效果很好，像新的一样。

#### 4.4 垃圾与废弃物处理

4.4.1 垃圾收集和清运应定时定点，严禁垃圾长期堆放或满溢。服务对象体验感知：垃圾清运很准时，从来没有满溢过。

4.4.2 垃圾运输车辆应密闭运输，避免途中遗撒或泄漏。车身应保持整洁，标识清晰。服务对象体验感知：垃圾车很规范，没有一路走一路掉。

4.4.3 实行垃圾分类管理的区域，应严格按照分类标准进行分类收集和运输。服务对象体验感知：垃圾分类做得很好，没有混装混运。

4.4.4 餐厨废弃物、有害垃圾等特殊废弃物应严格按照相关规定进行单独收集、运输和处置，不得混入其他垃圾。服务对象体验感知：餐厨垃圾都是专车处理，很规范。

## 4.5 公厕服务与特殊清洁作业

4.5.1 公厕应按规定时间开放，保持设施完好、地面干燥、便池洁净、厕纸供应充足（如有承诺）。服务对象体验感知：公厕很干净，晚上也开放，很方便。

4.5.2 应对辖区内突发的水域污染、大面积遗撒、重大活动保障等特殊清洁需求具备快速响应能力。服务对象体验感知：上次下雨积水，他们很快就来了人清理，应急响应很快。

4.5.3 遇雨雪等特殊天气，应及时启动应急预案，做好除雪、防滑、排水等保障工作。服务对象体验感知：下雪天他们在早上就完成了扫雪铲冰，出行没受影响。

## 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 要求的清洁环卫服务体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。组织应：

a) 结合清洁环卫服务接触理论，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（如专项清洁石材养护外包、垃圾无害化终端处置外包等），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

组织应明确其清洁环卫服务的业务范围（如道路保洁等级、垃圾分类要求等），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：道路保洁合格率（应不低于设定阈值，如 95%）；垃圾清运及时率（应为 100%）；市民投诉率；

c) 合规与安全指标：因保洁服务质量问题受到行政处罚数（应为 0）；重大安全生产事故数（应为 0）；环保违规事件数（应为 0）。

#### 5.2.2 组织管理与能力建设

组织应具备满足清洁环卫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、质量监督员、特种作业人员（如高空清洗、石材保养人员）应持有相应的资格证书；

c) 设施设备：配备满足服务需求的清扫车、洒水车、垃圾清运车、清洗设备、除雪设备、消杀设备等，并保证其性能良好、外观整洁。

### 5.2.3 资源配置与设备管理

组织应建立并实施资源配置与设备管理制度，包括但不限于：

- a) 人员配置：制定与保洁面积、服务等级相匹配的人员编制标准，并合理排班；
- b) 设备管理：建立设备台账，制定设备操作规程、日常点检制度、定期维保计划（含清洗车、扫路车、小型清洁设备等），确保设备无故障运行。

### 5.2.4 作业流程与标准化管理

组织应建立并实施作业流程与标准化管理制度，这是清洁卫生服务的核心管理要求，包括但不限于：

- a) 作业指导书：制定覆盖各服务项目（道路普扫、巡回保洁、垃圾清运、公厕保洁、垃圾分类、洒水降尘、除雪铲冰等）的标准化作业指导书（SOP），明确操作步骤、质量要求、安全注意事项；
- b) 保洁等级作业规范：根据服务对象要求和服务区域特点，制定分级保洁作业标准（如一级道路、二级道路、三级道路），明确不同等级下的作业频次和保洁质量要求。

### 5.2.5 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。对作业质量、安全生产、人员仪表等进行全面检查，形成记录并存档；
- b) 量化考核：制定量化的绩效考核标准（如路面洁净度、垃圾滞留时间、公厕异味指标等），将巡检结果与绩效挂钩；
- c) 满意度调查：定期向服务对象及相关群众开展满意度调查，用于改进。

### 5.2.6 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：定期开展安全操作培训（如交通安全、清扫车驾驶安全、高空作业安全、化学品使用安全），并组织应急演练；
- b) 风险识别：识别作业过程中的潜在安全风险（如高温中暑、交通事故、酸液灼伤），制定预防措施；
- c) 应急预案：建立汛期防涝、雨雪冰冻、重大活动保障、大面积污染（如化学品泄漏）等专项应急预案，并组织演练。

### 5.2.7 环保管理与绿色作业

组织应建立并实施环保管理与绿色作业制度，包括但不限于：

- a) 环保作业：在作业过程中尽量减少噪音、扬尘、污水排放等二次污染。优先选用新能源清洗车辆和低噪音设备；
- b) 废弃物管理：对作业产生的废液、废渣进行分类收集，合规处置。积极推进垃圾分类。

### 5.2.8 客户关系与沟通管理

组织应建立并实施客户关系与沟通管理制度，包括但不限于：

- a) 服务公示：在服务区域显著位置公示服务信息、投诉渠道和监督电话；
- b) 定期沟通：定期与服务对象进行工作对接，汇报阶段性工作成果和存在问题；
- c) 投诉处理：对服务对象的投诉、建议，在规定时间内（如 24 小时）响应并处理。

### 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。

## 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章给出的清洁环卫服务要求，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，发生因服务组织责任导致的重大环境污染事件、人身伤亡或社会舆情事件；

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 清洁卫生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 清洁卫生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 清洁环卫服务要求测评表

| 序号 | 评价项目<br>(分值)            | 评价子项目 (分<br>值)        | 评价内容 (基于服务对象视角体验)  | 给定分<br>值 | 体验系<br>数 $\alpha$ | 评价得<br>分 |
|----|-------------------------|-----------------------|--------------------|----------|-------------------|----------|
| 1  | 4.1 接洽<br>与策划<br>(20.0) | 4.1.1 需求理解<br>精准性 (5) | 服务组织充分理解我们辖区的保洁需求。 | 1.0      |                   |          |
| 2  |                         | 4.1.2 方案专业<br>详尽 (5)  | 方案非常详实，流程清晰，标准明确。  | 1.0      |                   |          |
| 3  |                         | 4.1.3 设备配置<br>明确 (5)  | 方案中的设备配置清单很清晰。     | 1.0      |                   |          |
| 4  |                         | 4.1.4 人员配置<br>合理 (5)  | 人员编制合理，符合需求。       | 1.0      |                   |          |
| 5  |                         | 4.1.5 合同规范<br>性 (5)   | 合同条款清晰，考核标准明确。     | 1.0      |                   |          |
| 6  |                         | 4.1.6 报价透明<br>度 (5)   | 报价明细清晰，没有隐形费用。     | 1.0      |                   |          |
| 7  |                         | 4.1.7 服务公示<br>到位 (5)  | 公示牌内容齐全。           | 1.0      |                   |          |
| 8  |                         | 4.1.8 团队专业<br>性 (5)   | 项目团队展现出了行业专业素养。    | 1.0      |                   |          |
| 9  |                         | 4.1.9 问题解答<br>专业 (5)  | 对我们提出的问题解答很专业。     | 1.0      |                   |          |
| 10 |                         | 4.1.10 整体策划<br>体验 (5) | 对服务策划阶段整体感到满意。     | 1.0      |                   |          |
| 11 | 4.2 道路<br>保洁            | 4.2.1 车行道路<br>面洁净 (5) | 车行道路面无可见垃圾、无积尘。    | 1.0      |                   |          |

|    |                 |                   |                 |     |  |  |
|----|-----------------|-------------------|-----------------|-----|--|--|
|    | (20.0)          |                   |                 |     |  |  |
| 12 |                 | 4.2.2 人行道路面洁净 (5) | 人行道路面干净、无污渍。    | 1.0 |  |  |
| 13 |                 | 4.2.3 绿化带洁净 (5)   | 绿化带内无白色垃圾、杂物。   | 1.0 |  |  |
| 14 |                 | 4.2.4 保洁员在岗率 (5)  | 能经常看到保洁人员在作业。   | 1.0 |  |  |
| 15 |                 | 4.2.5 果皮箱外观洁净 (5) | 垃圾桶外观清洁，无污垢。    | 1.0 |  |  |
| 16 |                 | 4.2.6 果皮箱无满溢 (5)  | 垃圾桶内垃圾无满溢。      | 1.0 |  |  |
| 17 |                 | 4.2.7 雨天排水顺畅 (5)  | 雨后路面无明显积水。      | 1.0 |  |  |
| 18 |                 | 4.2.8 除雪及时 (5)    | 雪后能及时清扫，不影响出行。  | 1.0 |  |  |
| 19 |                 | 4.2.9 洒水降尘到位 (5)  | 洒水降尘作业规范，不影响行人。 | 1.0 |  |  |
| 20 |                 | 4.2.10 整体道路体验 (5) | 对道路保洁服务整体感到满意。  | 1.0 |  |  |
| 21 | 4.3 设施保洁 (20.0) | 4.3.1 大厅地面光洁 (5)  | 室内大厅地面光洁，无脚印。   | 1.0 |  |  |
| 22 |                 | 4.3.2 门窗玻璃明亮 (5)  | 门窗玻璃无灰尘、无水渍。    | 1.0 |  |  |
| 23 |                 | 4.3.3 卫生间无臭味 (5)  | 卫生间洁净，无异味。      | 1.0 |  |  |
| 24 |                 | 4.3.4 电梯表面清洁 (5)  | 电梯内外表面清洁无手印。    | 1.0 |  |  |
| 25 |                 | 4.3.5 设施无积尘 (5)   | 扶手、书架、展台等无积尘。   | 1.0 |  |  |

|    |                 |                   |                  |     |  |  |
|----|-----------------|-------------------|------------------|-----|--|--|
| 26 |                 | 4.3.6 垃圾容器整洁 (5)  | 室内垃圾桶清理及时，外表洁净。  | 1.0 |  |  |
| 27 |                 | 4.3.7 专项清洁质量 (5)  | 专项清洁（如石材养护）效果良好。 | 1.0 |  |  |
| 28 |                 | 4.3.8 清洁用品摆放 (5)  | 清洁工具整齐存放，不随意堆放。  | 1.0 |  |  |
| 29 |                 | 4.3.9 照明设施洁净 (5)  | 照明设施表面无积尘。       | 1.0 |  |  |
| 30 |                 | 4.3.10 整体设施体验 (5) | 对设施保洁服务整体感到满意。   | 1.0 |  |  |
| 31 | 4.4 垃圾清运 (20.0) | 4.4.1 清运及时性 (5)   | 垃圾清运非常及时。        | 1.0 |  |  |
| 32 |                 | 4.4.2 无满溢现象 (5)   | 从来没有出现过垃圾满溢。     | 1.0 |  |  |
| 33 |                 | 4.4.3 运输密闭性 (5)   | 垃圾运输车辆密闭，无遗撒。    | 1.0 |  |  |
| 34 |                 | 4.4.4 车身外观 (5)    | 运输车辆外观整洁。        | 1.0 |  |  |
| 35 |                 | 4.4.5 分类收集 (5)    | 垃圾分类收集执行到位。      | 1.0 |  |  |
| 36 |                 | 4.4.6 分类运输 (5)    | 分类垃圾没有混装混运。      | 1.0 |  |  |
| 37 |                 | 4.4.7 噪音控制 (5)    | 清运过程噪音小，不影响休息。   | 1.0 |  |  |
| 38 |                 | 4.4.8 站点清洁 (5)    | 垃圾收集站点周边保持干净。    | 1.0 |  |  |
| 39 |                 | 4.4.9 特殊废弃物处理 (5) | 餐厨、有害垃圾处理规范。     | 1.0 |  |  |
| 40 |                 | 4.4.10 整体清运       | 对垃圾清运服务整体感到满意。   | 1.0 |  |  |

|    |                         |                       |                 |      |   |   |
|----|-------------------------|-----------------------|-----------------|------|---|---|
|    |                         | 体验 (5)                |                 |      |   |   |
| 41 | 4.5 公厕<br>与应急<br>(20.0) | 4.5.1 公厕开放<br>准时 (5)  | 公厕能按规定时间开放。     | 1.0  |   |   |
| 42 |                         | 4.5.2 便池洁净<br>度 (5)   | 便池洁净，无污垢。       | 1.0  |   |   |
| 43 |                         | 4.5.3 地面干燥<br>度 (5)   | 公厕地面干燥。         | 1.0  |   |   |
| 44 |                         | 4.5.4 异味控制<br>(5)     | 公厕内无刺鼻异味。       | 1.0  |   |   |
| 45 |                         | 4.5.5 设施完好<br>率 (5)   | 洗手台、水龙头等设施完好可用。 | 1.0  |   |   |
| 46 |                         | 4.5.6 应急响应<br>速度 (5)  | 对突发污染事件的响应非常快。  | 1.0  |   |   |
| 47 |                         | 4.5.7 重大活动<br>保障 (5)  | 重大活动期间的环卫保障有力。  | 1.0  |   |   |
| 48 |                         | 4.5.8 投诉处理<br>及时 (5)  | 投诉或建议后能及时处理。    | 1.0  |   |   |
| 49 |                         | 4.5.9 品牌信任<br>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<br>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 清洁环卫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   | 组织未建立明确的清洁环卫服务管理目标，或目标不可测量。对行业法规标准不熟悉。 | 组织明确了清洁环卫服务的管理目标，各项目标可测量。初步了解了行业标准。 | 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。 | 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（如推出智慧环卫管家服务）。在行业内影响力。 |
| 5.2.2 组织管理与能力建设 | 缺乏系统的员工培训。作业人员无标准操作规范。设备老旧，维护保养记录缺失。   | 建立了初步的培训制度。开始使用基础的管理表格。             | 建立了覆盖全员的标准化能力管理体系。有标准化的培训教材和考核标准。                | 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。       | 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 资源配置与设备   | 人员配置随意，无编制标准。设备管理粗放，无台账，维保无计划。         | 建立了初步的人员编制和设备台账。有基本的设备点检要求。         | 建立并实施了标准化的资源配置与设备管理制度（SOP）。有标准化的设备操作规程、点检表和维保计划。 | 满足第三级要求。并能利用数据分析（如设备故障率）优化设备维保方案和采购决策。      | 满足第四级要求。设备管理实现数字化、智能化（如IoT时时监控、自动调度）。在行业内分享最佳实践。          |
| 5.2.4 作业流程与标准化  | 未建立标准化的作业指导书。作业流程随意，保洁质                | 建立了初步的作业指导书，有基本的操作要求。               | 建立并实施了标准化的作业指导书（SOP）。有标                          | 满足第三级要求。并能利用数据（如特定区域污染频                     | 满足第四级要求。作业实现数字化、智能化（如通过                                   |

|               |                                  |                           |                                                   |                                            |                                              |
|---------------|----------------------------------|---------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------------|
|               | 量无量化要求。                          |                           | 准化的各保洁等级（一级、二级）的作业规范和质量标准。                        | 率）优化清扫路线和作业频次。                             | GPS轨迹和清洁频次监控作业质量）。                           |
| 5.2.5 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。满意度调查制度定期开展。 | 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。           |
| 5.2.6 安全与应急   | 未建立系统性的安全管理与应急响应制度。安全培训不足，无应急预案。 | 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管理与应急响应制度（SOP）。风险识别记录齐全。应急预案经培训和演练。   | 满足第三级要求。风险识别实现数据化、模型化（如重点路段交通事故风险预警）。      | 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。         |
| 5.2.7 环保与绿色作业 | 未建立环保管理制度。作业过程中存在二次污染。           | 建立了初步的环保作业意识。开始注意减少作业噪音。  | 建立并实施了标准化的环保管理制度（SOP）。在作业中优先选用新能源设备，实施垃圾分类管理。     | 满足第三级要求。并能持续监测和减少碳足迹，推进绿色低碳作业。             | 满足第四级要求。环保管理达到行业最高标准，作业全过程实现零排放，成为行业引领者。     |
| 5.2.8 客户关系与沟通 | 未建立客户关系管理制度。与服务对象沟通被动。           | 建立了初步的客户档案。有基本服务联系方式。     | 建立并实施了标准化的客户关系与沟通管理制度（SOP）。有标准化的投诉响应流程和月度报告模      | 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。 |

|                  |                |                          |                                           |                                         |                                                    |
|------------------|----------------|--------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------|
|                  |                |                          | 板。                                        |                                         |                                                    |
| 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。 | 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。建立了问题案例库。 | 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 清洁卫生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 资源配置与设备   | 10  | 2     | 4  | 6  | 8  | 10 |
| 5.2.4 作业流程与标准化  | 10  | 2     | 4  | 6  | 8  | 10 |
| 5.2.5 质量监控与考核   | 10  | 2     | 4  | 6  | 8  | 10 |
| 5.2.6 安全与应急     | 10  | 2     | 4  | 6  | 8  | 10 |
| 5.2.7 环保与绿色作业   | 10  | 2     | 4  | 6  | 8  | 10 |

|                  |     |    |    |    |    |     |
|------------------|-----|----|----|----|----|-----|
| 5.2.8 客户关系与沟通    | 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**清洁卫生服务**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。