

T/STACAES 038—2024

团 体 标 准

商场公共区域保洁服务规范

Code of practice for cleaning services in public areas of shopping malls

(发布稿)

2024-08-08 发布

2024-09-10 实施

上海市市容环境卫生行业协会 发布

目 次

前 言 2

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 总体要求 1

5 作业服务规范与质量要求 3

6 评价与改进 9

附 录 A（资料性） 保洁服务上岗培训内容 121

附 录 B（资料性） 考核评价指标、 满意度调查项目 132

参 考 文 献 14

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《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。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由上海市市容卫生环境行业协会提出归口并组织实施。

本文件起草单位：上海古宜楼宇清洗有限公司、上海蓝云环境科技有限公司、上海兰升环境服务有限公司、上海乾丞实业有限公司、上海东方保洁有限公司。

本文件主要起草人：顾经、曹明高、肖靖岚、陈超、陆美玲、周娴、孙建春、周伟、林祺、张铭

本文件首批承诺执行单位：上海古宜楼宇清洗有限公司、上海蓝云环境科技有限公司、上海兰升环境服务有限公司、上海乾丞实业有限公司、上海东方保洁有限公司、上海申鄂环保科技有限公司、上海镜新保洁有限公司、上海盛旺雅洁环境管理有限公司、上海蒲公英保洁服务有限公司、上海德治环境管理有限公司、上海锦丽楼宇清洁有限公司、上海湘中环境服务有限公司、上海久欣保洁服务有限公司、上海佳竟清洁服务有限公司、上海楚峰清洗工程有限公司。

商场公共区域保洁服务规范

1 范围

本文件规定了商场公共区域保洁服务的总体要求，作业服务规范与质量要求、评价与改进。

本文件适用于保洁单位从事商场公共区域保洁（离地面2米以下），其他区域也可参考使用。

注1：保洁单位是指从事承担商场公共区域保洁（离地面2米以下）工作的单位。

注2：商场公共区域是指公众共有共享的活动区域，包括室内公共区域及室外公共区域，室内公共区域涉及前台区域及后台区域，前台区域包括大厅、电梯厅、卫生间等为公众活动而设计的区域，后台区域包括商场员工和保洁员工的休息区域；室外公共区域又称外围，包括广场、花园、停车场等。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 17217 公共厕所卫生规范

GB/T 19039 顾客满意度测评通则

DB31/T 524 道路、公共广场保洁质量与作业规范

DB31/T 525 公共厕所保洁质量与作业要求

3 术语和定义

GB/T 17217、DB31/T 524、DB31/T 525界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 保洁 Cleaning

清除污染物，清洁商场公共区域环境的平面和立面，以恢复和保持其原有状态，达到环境整洁的清洁过程。

4 总体要求

4.1 保洁单位

4.1.1 应依法注册且营业范围包含保洁或保洁等内容并持有行业认定的保洁服务能力证书。

4.1.2 应持有行业认定的保洁服务能力证书。

4.1.3 应建立完善的组织机构，设置质量、培训、服务作业等专职管理部门或配备专职管理人员。

4.1.4 应配备能满足服务需求的设备、工具及材料。

4.1.5 应建立完备有效的管理体系，应通过管理体系认证及服务认证。

4.1.6 应定期进行岗位培训（培训内容见附录A）。

4.2 人员要求

4.2.1 管理人员

- 4.2.1.1 保洁单位负责人、安全管理员应持有有效的安全培训证书。
- 4.2.1.2 保洁单位应配备有满足服务需求的专业职业技能人员，技术负责人应具有中级职称或同等能力。
- 4.2.1.3 项目负责人应具备与清洗保洁相应的业务管理能力。
- 4.2.1.4 兼/专职质量管理人员应持有相应的培训证书或执业证书。

4.2.2 作业人员

- 4.2.2.1 作业人员年龄符合法律规定，并保证身体、心理健康。
- 4.2.2.2 作业人员应定期进行岗位培训。
- 4.2.2.3 应具有可满足服务所需的保洁知识和能力，应持有有效的保洁员职业技能证书或岗位证书。

4.3 保洁设备、工具、材料要求

4.3.1 保洁设备

4.3.1.1 配置要求

保洁单位应根据服务合同及服务场所状况，配备相应的设备。包括但不限于：洗地机、擦地机、晶面机、地毯清洗机、吸尘器、吸尘/吸水机、鼓风机、高压水枪等。

技术性能应能满足服务工艺的需要。

4.3.1.2 维护保养要求

- 4.3.1.2.1 使用前应检查是否完好，确保设备的性能与安全状况。
- 4.3.1.2.2 使用后应擦拭干净，停放至规定区域。
- 4.3.1.2.3 应制定设备维保计划，按时检查和维护、标识设备状态，做好维保记录。
- 4.3.1.2.4 应建立设备使用程序，确保设备有效作业。

4.3.2 保洁工具、材料要求

4.3.2.1 分类及适用范围

应依照服务方案和作业规范配备满足服务需求的保洁材料和工具，采用的工具、材料不应应对保洁对象造成损伤。应优先选用低碳、环保、低能耗、无毒的作业工具、材料，避免影响生态环境应符合表1要求。包括但不限于：

- a) 保洁剂；
- b) 消毒剂；
- c) 保洁工具；
- d) 保洁服务消耗品；
- e) 劳动防护用品；
- f) 应急物资。

表 1 保洁材料、工具分类及适用范围

分类		适用范围
清洁剂	中性清洗剂	釉面材质、易损伤材质或不确定材质的硬质、光滑表面污渍
	碱性清洗剂	耐碱性且粘有油污的表面或有机黏结材料的表面，如花岗岩、大理石、瓷砖、地板等
	酸性清洗剂	表面粗糙及硬度高、烧结材料的饰面，如马桶、便池、水槽等

消毒剂	杀灭传播媒介上病原微生物，常用消毒剂：酒精、84消毒液、漂白粉
保洁工具兼易耗品	用于物体表面污渍和灰尘保洁，或提供顾客使用的消耗品，如超细纤维毛巾、扫把簸箕、拖把、尘推、静电除尘掸、玻璃刮水器、玻璃涂水器、保洁桶、保洁球、高压喷壶、伸缩杆、云石铲刀、百洁布、梯子、垃圾袋、伞套、警示告示牌、卫生纸品、洗手液等
应急物资	用于公共区域突发事件使用的AED急救箱、防疫物资、防汛防台、防冻物品和应急工具等
劳动防护用品	用于现场员工作业时的保护用品，如工作服、工作鞋、防护手套、高筒雨鞋、防护帽、反光背心、防疫用品等

4.3.2.2 物资保管要求

- a) 仓库应配备有效期内的消防器材，且有“禁止烟火”的安全标识。
- b) 仓库应通风、干燥，设置防水、防潮、防虫、防鼠等设施。
- c) 报废、停用物品应单独设置存放区域、有醒目标识，并根据规定及时处置。
- d) 易燃、易爆、腐蚀等危险化学品应严格按危险品仓库管理规定执行。
- e) 应安排专人每周至少对仓库安全措施检查一次并做详细检查记录。
- f) 工具使用后应擦拭干净，检查是否失效，并保存在阴凉干燥处。

4.4 应急保障要求

4.4.1 组织应识别应急事件，编制应急预案。当发生大客流、异常气候、公共卫生等突发情况和风险事件时，应按规定采取有效措施，做出应急响应。

4.4.2 应定期组织各种类型的演练，评价并完善应急预案。

5 作业服务规范与质量要求

5.1 服务分类

根据服务频次和服务内容的不同，保洁服务大致分为以下几类：

- a) 日常保洁；
- b) 周期（定期）性保洁；
- c) 专项保洁。

5.2 服务作业内容

5.2.1 日常保洁应符合表 2 的要求。

表 2 日常保洁部位和主要保洁内容

部位	主要保洁内容
地面	1. 用尘推、拖把、除尘布等去除细小灰尘、土、沙等
	2. 污迹处使用保洁药剂擦拭，用清水重复擦一次
	3. 当涂料、口香糖等黏贴在地面时，使用单面刀片或批灰刀，喷洒少许保洁剂，在不损坏材质的基础上除去污迹
	4. 使用拖把等随时除去雨天时的雨滴及送外卖滴落的汁液等
	5. 使用干拖把，随时擦干地面的水滴、污迹
立面（2米以	1、对立面、踢脚线进行除尘，去污

下)、顶面	2、对消防栓表面及内部进行擦拭除尘
	3、对立面的各类电器设施开关、插座进行擦拭除尘
	4、除去天花板灰尘及蛛网
玻璃、玻璃 围栏及玻璃移门 (2米以下)	1、使用专用玻璃除尘布擦拭
	2、用适量的玻璃保洁剂去除手印、灰尘、污迹
客梯厅	对于电梯乘坐按钮、各楼层电梯外边框及电梯停靠指示灯进行干擦保洁，必要时使用适当的清洗剂保洁
	2、使用除尘布擦拭各楼层电梯门（外侧）及电梯门的合拢部分
客梯轿厢	1、对轿厢内金属部分、电梯按钮、液晶屏周边等进行干擦保洁，必要时使用适当的清洗剂保洁
	2、使用平板推或毛巾擦拭地面，并拾起垃圾
	3、使用除尘布擦拭轿厢内壁面、电梯门（内侧）及合拢部位
	4、使用吸尘器将门缝沟槽里面的灰尘除去，存在异物时将其取出并使用清洗剂保洁
手扶梯	1、使用专用玻璃除尘布进行玻璃表面污迹保洁
	2、使用半湿不干的毛巾进行扶手带保洁、去灰
	3、随时捡拾上下踏板及滚动踏板上的垃圾，使用毛巾、拓跋去除上下踏板污渍
卫生间	1、对地板地面进行清扫后，用水擦拭保洁，污垢严重的地方使用适当的中性清洗剂进行保洁
	2、用百洁布，适当的保洁剂以及干净毛巾，将墙面、隔板、门内外擦拭干净
	3、补充洗手间卫生纸、洗手液，更换垃圾袋
	4、对洗手台盆及其周围进行保洁、擦拭镜子
	5、对于卫生陶器类，使用适当的清洗剂保洁
	6、对高速干手机的主体及内部进行擦拭保洁，去除排水容器内的积水
垃圾桶/箱	1、对垃圾桶内的垃圾进行收集处理，更换垃圾袋
	2、用水擦拭筒体外壳上的污迹，再用干抹布擦干
	3、对垃圾桶内外用保洁剂保洁，用清水保洁干净，再用干抹布擦干
指示牌、显示器	1、对各标识、标牌、用半湿不干的抹布擦拭，有污迹时用保洁剂喷洒在抹布上进行保洁后，再用湿抹布反复擦拭
后勤通道、 消防通道	1、清理通道内堆积的杂物、保持地面和墙面洁净
	2、所有设备设施保洁、标识标牌保洁
	3、顶部及墙角等蛛网保洁
	4、各通道门及其附属件保洁
	5、对楼梯扶手进行擦拭保洁、楼梯踏步拖把保洁
外围	1、纸屑类、垃圾类及绿化落叶的清扫
	2、对于地面上附着的口香糖、涂料等，使用铲刀、药剂等在不伤害装饰材料的前提下除去

	3、室外指示牌等，根据其脏污情况进行除尘、水洗、擦干；路灯部分打扫手能够到的地方
	4、擦拭地面设置的照明器具
	5、天气预报有大雨或台风到来时，对侧沟、排水沟进行淤塞清理并全面检查
	6、使用捞网将水景池内漂浮的垃圾、树叶捞出
	7、捡拾绿化带内的枯枝、垃圾等
车库	1、地面保洁、车位限位器进行保洁作业
	2、墙面、立柱等进行擦拭保洁（包括指示牌等）
	3、车库内充电设备、指示设备等设施设备进行擦拭保洁
卸货区	对地面垃圾进行清扫，地面污渍及时清理
垃圾房	1、对地面进行清扫、清洗地面污渍
	2、及时清除垃圾房排水口上的垃圾

5.2.2 周期（定期）保洁

周期（定期）保洁应符合表3的要求。

表 3 周期（定期）保洁部位和主要保洁内容

部位	主要保洁内容
地面	1、环氧、水泥固化等一般材质地面、地砖宜使用擦地机、全自动洗地机清洗；若有严重污迹时，先用保洁剂对重点污迹处进行处理后再进行全面清洗
	2、大理石地面根据制定计划进行重点晶面养护
立面（2米以下）、顶面	1、天花板表面及设施附件进行除尘或用湿布擦拭
	2、高空灯具、风口、装饰物、内侧落地玻璃、窗框等设施保洁
玻璃、玻璃围栏及玻璃移门（2米以下）	1、用半湿不干的毛巾对 2米以下的玻璃面进行擦拭。
	2、用干燥玻璃专用保洁布擦拭，保洁时特别注意手印、污迹
	3、根据玻璃面的脏污情况，使用玻璃刮进行保洁
客梯厅	1、对于各楼层电梯门（外侧）使用适当的清洗剂擦拭保洁
客梯轿厢	1、对轿厢内壁面及电梯门（内侧）使用适当的清洗剂擦拭保洁，对液晶屏及周边干擦保洁
	2、对轿厢内的天花板用保洁剂稀释后擦拭，然后清水反复擦拭
	3、对轿厢门槽进行除尘
	4、对于轿厢内硬质地板地面，使用专用保洁剂进行去污、抛光，并同时对面板底部也进行保洁
	5、对于轿厢内墙面（不锈钢部分），为了防止附着手垢等，使用专用材质保护剂进行清扫处理
手扶梯	1、使用电梯保洁刷对滚动踏板进行刷洗
	2、遇有缝隙处污垢时，使用铲刀铲掉
	3、使用玻璃刮对两边玻璃进行刮洗
卫生间	1、地面使用机器进行清洗

	2、顶部排风口保洁、顶部灯具及铝扣板保洁
后勤通道、消防通道	1、地面使用机器进行清洗
	2、楼梯认真进行台阶防滑部件的擦拭保洁
	3、使用伸缩杆进行顶部管道保洁
外围	1、除去排水沟及落水管中的垃圾、土、砂等。避免因淤塞而产生漏水等
	2、对于石材、瓷砖饰面用水清洗。另外，根据脏污状况使用适当的清洗剂保洁
	3、对于石材地面，使用清洗机清洗
	4、保洁室外高灯杆
	5、水景池放水保洁，去除青苔等顽固污迹
车库	1、地面使用机器进行清洗作业
	2、机房根据物业指示要求进行保洁工作
	3、使用伸缩杆进行顶部管道保洁和灯具保洁
	4、地库明沟冲洗保洁
	5、边角及顶部蛛网保洁
卸货区	1、地面使用机器进行清洗
垃圾房	1、地面使用机器进行清洗
	2、冲洗所有周转垃圾桶
	3、冲洗地沟、明沟
	4、天花保洁、墙面保洁及标识标牌保洁
	5、进行消毒、灭害、除臭

5.2.3 专项保洁

专项保洁应符合应符合表4的要求。

表 4 专项保洁部位和主要保洁内容

部位	主要保洁内容
水景池	1、使用刷子或刮刀清除水景池表面的落叶、尘土和其他可见污染物
	2、使用网兜或类似工具，清理水生植物，如藻类和其他小型植物
	3、使用吸尘器或刮刀清除池底的沉积物，如泥土、沙粒等
	4、使用海绵或软布保洁池壁，去除污渍和藻类
	5、根据需要，可以使用特定的化学保洁剂进行深度保洁。使用时应遵循产品说明，并确保不会对水生生物造成伤害
	6、根据需要，可以使用安全的消毒剂对水景池进行消毒，杀死潜在的细菌和微生物
沙发	1、使用吸尘器清除沙发表面的灰尘和杂物，特别注意沙发的角落和缝隙等容易积聚灰尘
	2、使用软刷蘸取适量的肥皂水轻轻刷洗明显的污渍或污垢，用清水擦拭干净。避免使用刺激性强的化学保洁剂，以免损坏沙发材质

	3、使用微纤维布或柔软的棉布蘸取温水和少量肥皂，轻轻擦拭沙发表面，擦拭完毕后，用干净的毛巾吸干水分
	4、将沙发放在通风良好的地方晾干
地毯	1、对整个地毯上大型垃圾和尖锐物品进行清扫
	2、用去胶剂或去油剂对地毯上特殊污渍进行局部清除；
	3、使用高泡地毯保洁剂，用洗地机根据从里至外的清洗顺序进行直线式重叠清洗地毯
	4、用吸水机把地毯上多余的泡沫按从里至外的顺序吸尽
	5、使用洗地机用清水清洗地毯
	6、待地毯干后再用吸尘机把地毯细致地吸尘一遍

5.3 保洁质量要求

5.3.1 质量要求

保洁质量要求应符合表5的要求。

表 5 保洁质量要求

序号	区域及部位		质量要求
1	地面		无积尘、无污迹、无水渍、无垃圾；保持干净整洁
2	立面（2米以下）、顶面		无积灰、无污迹、无水渍
3	玻璃、玻璃围栏及玻璃移门（2米以下）		无手印、无灰尘、无污迹
4	客梯厅	客梯门、金属件、按键按钮	光亮、无污迹、无灰尘、无划痕
5	客梯轿厢	轿厢内壁、地面、顶部、	无浮尘、不锈钢表面光亮、无污迹、无擦痕
		操作面板	无污迹、无灰尘、无擦痕、无手印
		电梯门槽	电梯槽无垃圾、无污迹、无积灰
		内部空间	空气清新、无异味
6	自动手扶梯	扶手	洁净、明亮，无印痕
		滚动踏板	无灰尘、无油渍；上下踏板光亮、无污迹
		玻璃	玻璃洁净、无污迹、无水迹，无手印

7	卫生间	坐便器、小便池及周边区域	内外无污迹、黄斑、积垢、毛发，保持光亮，内无积尿粪便，周边地面无水迹、尿迹、污迹、碎屑，杂物，保持干燥
		台面、洗手池、水龙头、皂液器、烘手机、纸巾盒	无水渍、无皂液、无毛发、弃物、无污迹，干燥光亮；面盆、水斗无污迹、黄斑、积垢、毛发、弃物；水龙头明亮，皂液器及烘手机无灰、无污迹
		镜面、镜框	保持明净，无灰尘、无水迹、无污迹
		门窗、气窗、窗帘	无污迹、灰尘，窗玻璃透明光亮，窗槽、窗帘内无沙土积灰
		坐便器含水箱、管道	无污迹、无浮灰、无水迹、无锈斑黄斑、无积垢、无毛发、无弃物、保持明亮
		灯具、开关、指示牌	无污迹、无浮灰、无水迹
		废纸篓	表面无积尘、无污渍、无水渍；无异味、垃圾容量不超过 2/3；严禁垃圾过夜
8	垃圾桶/箱	摆放垃圾桶部位	整洁、干净、无浓重异味、垃圾桶分类标识明显，定期分类收集
		垃圾桶	外表光洁、无灰尘；收集箱内侧干净、无残留物、无异味；垃圾桶摆放整齐，分类管理标识明显，定时收集各类垃圾；垃圾桶内垃圾不宜超过三分之二，生活垃圾日产日清
9	外围	标识标牌、照明灯具、探头、立柱、栏杆	无积灰、无污垢、无污迹、无蛛网
		地面	无垃圾、无污迹、无油斑，无积水/雪
		排水沟/渠	无垃圾、无淤塞
		绿化带	无垃圾、无枯枝
10	后勤通道、消防通道	地面、墙面、顶面、楼梯	无积灰、无污垢、无污迹、无蛛网
11	车库	地面	无积灰
		照明灯具、设施设备	无污迹、无擦痕、无明显积灰
		排风口、天花板	无积灰、蛛网

12	卸货区 (室内、外)	地面	无积灰、无污垢、无污迹
13	垃圾房	地面、墙面、顶面、外围	无污垢、无污迹、无蛛网、无张贴小广告（小广告增加到相关区域，不止垃圾房）
		排水沟渠	无垃圾、排水通畅
		垃圾桶	冲洗干净、标识完整、无损坏
14	水景池	池壁、池底、池边	无积尘、无污渍、锈迹、青苔等
		水质	池水清澈透明，无悬浮物和沉淀物，水质符合卫生标准，无异味
15	沙发	表面	无灰尘和污渍、无水迹、无清洗剂残留
		边角、缝隙	无灰尘和污渍残留
16	地毯	表面	无明显污渍、油渍、异味，无残留水渍，颜色应保持原色，无褪色现象

5.3.2 质量检查方式

检查人员可采取目视、毛巾擦拭、嗅觉检查等方式检查作业结果是否达到作业要求。

5.4 作业管理要求

5.4.1 保洁单位应依据服务项目的要求及特点制定作业方案，涉及2米以上的保洁应按照T/STACAES 031团体标准执行。

5.4.2 作业方案应包含保洁操作规程、保洁作业质量、验收方法及对突发事件和事故的应急预案。

5.4.3 应根据作业方案，配置人员、物资并落实安全和环境措施。

5.4.4 保洁服务过程中，组织应对作业方案的执行情况和绩效进行监视、测量，必要时调整作业方案，确保满足客户合理要求。

5.5 安全要求

5.5.1 保洁单位应在作业前，对作业人员进行项目环境、安全、工艺、质量培训，并在作业过程中做好监督和检查。

5.5.2 作业人员应正确穿戴必需的劳动防护用品，必要时穿戴劳动防护用品。

5.5.3 作业过程应按照规程安全使用设备、保洁剂及工具，对带电设备（如插座、电器、电灯等）进行保洁时，不应使用湿布。

5.5.4 应严格遵守防火制度，不得使用明火，工作中如发现可燃物要及时清除，如垃圾箱内燃烧的烟头，应立即熄灭。

5.5.5 应设置安全及作业警示标志。

6 评价与改进

6.1 考核评价

6.1.1 保洁单位应制定考核评价制度，考核内容应包括作业人员素质、服务工艺、服务质量、安全作业、环境保护及管理（根据前述文件核对）等方面。每年定期考核次数应不少于1次。

6.1.2 保洁单位应建立、实施、保持管理体系并持续改进。

6.1.3 保洁单位应建立评价指标和评价方法。考核评价可包含人员的管理、设备的管理、安全与品质以及对环境造成影响。考核评价指标见附录B。

6.2 满意度评价

6.2.1 服务组织应制定和实施投诉处理制度，对客户提出的意见、建议应及时记录和反馈。根据GB/T 19039《顾客满意测评通则》的要求制定满意度调查实施方案并组织实施。满意度调查项目见附录B。

6.2.1 满意度调查每年度不少于1次。

6.3 分析与持续改进

6.3.1 保洁单位应定期对服务考核情况、投诉处理情况、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。

6.3.2 持续改进情况应定期进行评审。

6.3.3 应对包括服务对象满意度、忠诚度与投诉率等方面的关键指标进行分析、总结。

附录 A

(资料性)

保洁服务上岗培训内容

表 A. 保洁服务培训内容

序号	培训内容	培训方式
1	公司企业文化，员工守则、礼仪及基本要求、班组重要性	理论
2	商场公共区域保洁知识	理论
3	保洁工具、设备的使用与维护	理论+实操
4	商场内公共区域（大堂、卫生间、自动扶梯等）保洁流程	理论+实操
5	商场外围地面、地下车库硬地面保洁流程	理论+实操
6	三级安全教育	理论
7	商场公共区域的消防与应急处理	理论

附录 B
(资料性)
考核评价指标和顾客满意度调查项目

表 B.1 考核评价指标

项目名称： 填表日期： 年 月 日

序号	考核内容		考核评分标准	分值		评分	整改意见
1	管理人员	建立完善的组织机构	每一项不符合标准，扣 2 分	20	5		
		建立完备有效的管理体系			5		
		管理人员			5		
		作业人员			5		
2	保洁设备工具及材料管理	建立健全设备工具及材料的管理制度	每一项不符合标准，扣 2 分	20	5		
		配备相应的保洁设备			5		
		确保设备的性能安全符合环保、满足服务工艺和使用程序的要求			5		
		确保设备的维护保养符合要求			5		
3	作业环境与安全管理	建立环境安全管理体系	每一项不符合标准，扣 2 分	20	5		
		具备能满足服务所需的照明、通风及场所空间条件			5		
		对作业人员进行项目环境、安全、工艺、质量交底			5		
		正确穿戴工作服、工作鞋、防护手套等劳动防护用品			5		
4	服务规范与质量管理 需要展开日常、周期的评价	制定保洁的作业质量、操作规程、验收方法和应急预案等服务方案	每一项不符合标准，扣 2 分	40	8		
		清点和确认作业现场的重要设备、设施和贵重物品，设置安全及作业警示标志，确保人员安全			8		
		室内区域作业质量符合标准要求			8		
		室外区域作业质量符合标准要求			8		
		及时做好垃圾分类收集、转运，收拾好设备、工具和材料，作业场地的归位、保洁和整理			8		
合 计							

附 录 B
(资料性)
顾客满意度调查项目
表 B.2 客户满意度调查表

项目名称:			
日期: ____年____月			
指标	评价		
1. 服务人员	不满意 ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 很满意		
2. 服务响应	不满意 ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 很满意		
3. 沟通协调	不满意 ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 很满意		
4. 作业流程	不满意 ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 很满意		
5. 保洁工具	不满意 ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 很满意		
6. 环境保护	不满意 ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 很满意		
7. 应急预案	不满意 ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 很满意		
8. 服务质量	不满意 ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 很满意		
9. 诚实守信	不满意 ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 很满意		
10. 配合程度	不满意 ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 很满意		
总分值	100 分	总得分	
您对我们服务的意见及建议			
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] GB/T 19039 顾客满意度测评通则
