

ICS 03.080.30
Y 02

团 体 标 准

T/NJCA XXXXX-2018

保洁服务机构等级划分与评定

The Grading Standards and Evaluation For Cleaning
Services Agency

全国团体标准信息平台

2018-XX-XX 发布

2018-XX-XX 实施

社会团体全称 发布

目 次

| | |
|--------------------------|----|
| 前 言..... | II |
| 1 规范性引用文件 | |
| 2 术语和定义 | |
| 3 分类 | |
| 4 基本要求 | |
| 5 服务准备 | |
| 6 服务提供 | |
| 7 服务管理 | |
| 8 服务评价与改进 | |
| 附录 A（规范性附录） 外墙清洗作业人员操作规程 | |
| 附录 B（规范性附录） 石材清洗养护服务要求 | |
| 附录 C（规范性附录） 江苏省保洁服务合同 | |

前 言

本标准按照 GB/T1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由南京市市容清洗协会提出并归口管理。

本标准主要起草单位：南京市市容清洗协会

本标准参与起草单位：南京市新奇特车业服务有限公司 南京信杰恒物业管理有限公司 南京拓展保洁服务有限公司 南京新安江物业管理有限公司

本标准顾问单位：南京市城市管理局 南京市标准与自动识别技术协会

本标准主要起草人：张丽彬 邱霓 薛超凡 韩玉旺 朱金宝

保洁服务机构等级划分与评定

1 范围

本标准规定了保洁服务机构等级划分与评定的术语和定义、总则、等级划分、等级评定要求。

本标准适用于各类保洁服务机构（以下简称机构）的等级划分与评定。

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。

DB32/T XXX-2018 保洁服务管理规范

3 术语和定义

DB32/T XXX-2018 确立的及下列术语和定义适用于本标准。

3.1

保洁服务机构 Cleaning Services Agency

依法成立的，有能力按照约定对建筑物、构筑物、设施和场所提供有偿清洗保洁服务的专业机构。

3.2

主营业务 Description of Main Business Activity

经营收入占本机构总收入 50%以上的业务项目。

3.3

规模项目 Large-scale Projects

一个保洁项目的作业人员不少于 10 人，或服务面积不少于 10000m²；每个专项保洁服务项目的服务面积不少于 5000m²。

4 总则

4.1 申请等级评定的机构应符合 DB32/TXXX 的要求。

4.2 机构等级的划分实行评价要素量化打分制和等级划分条件相结合的原则。

4.3 机构在评定等级时，除应满足相应等级的划分条件外，还应满足相应等级的分值要求。分值的计算方法及等级的分值要求按附录 A 执行。

4.4 机构等级的划分从低到高依次为三级、二级、一级三个等级。

4.5 机构如设有分支机构应分别划分等级。

5 等级划分

5.1 资质等级划分为：建筑物内部清洗保养能力和建筑物外部清洗保洁能力，两个类别。其中建筑物外部清洗保养能力等级分一、二、三级，建筑物内部清洗保洁能力等级分一、二、三级。。

5.2 建筑物内部清洗保养能力等级按表 1 划分。

表 1

| 项 目 | 一级 | 二级 | 三级 |
|-------------------|--|---|--|
| 注册资金 | ≥200 万元 | ≥100 万元 | ≥50 万元 |
| 有效运营年限 | ≥3 年 | ≥2 年 | 合法注册并经营的企业 |
| 独立承接项目量 | 100 万元≥10 个或总服务面积 1000000 m ² 以上 | 50 万元/项目≥10 个，或总服务面 积 500000 m ² 以上 | 10 万元/项目≥3 个，或总服务 面积 50000m ² 以上 |
| 清洁管理师 | ≥2 名，或 10 名项目经理 | ≥1 名，或 5 名项目经理 | 略 |
| 项目经理 | ≥10 名 | ≥5 名 | ≥2 名 |
| 保洁设备 | ≥50 台/套 | ≥20 台/套 | ≥5 台/套 |
| 企业培训人数比例 (含内训) | 100% | ≥80% | ≥50% |
| 商业保险 | 100%投保 | 100%投保 | 100%投保 |
| 年营业额 | ≥2000 万元 | ≥500 万元 | ≥100 万元 |
| 企业制度 | 1、健全的企业经营管理制度 2、相关清洁保养标准、规范、质量 验收制度 3、9001/14001/18001 贯标≥1 项 | 1、健全的企业经营管理制度 2、相关清洁保养标准、规范、质 量验收制度 | 1、健全的企业经营管理制度 2、相关清洁保养标准、规范、 质量验收制度 |
| 社会荣誉 | 企业及职工的相关奖项、国家重点项目和规模项目证明等作为评价加分依据 | | |

5.3 建筑物外部清洗保养能力等级按表 2 划分。

表2

| 项 目 | 一级 | 二级 | 三级 |
|---------------------|--|---|---------------------------------------|
| 注册资金 | ≥100 万元 | ≥50 万元 | ≥30 万元 |
| 有效运营年限 | ≥3 年 | ≥2 年 | 合法注册并经营的企业 |
| 独立承接项目量 | 2 万元/项目≥20 个, 或清洗面积≥20 万 m ² | 2 万元/项目≥10 个, 或清洗面积≥10 万 m ² | 2 万元/项目≥3 个, 或清洗面积≥5 万 m ² |
| 安全管理员(见证书) | ≥5 名 | ≥2 名 | ≥1 名 |
| 项目经理(见证书) | ≥5 名 | ≥2 名 | ≥1 名 |
| 保洁设备及用具 | ≥15 台/套 | ≥8 台/套 | ≥3 台/套 |
| 保洁设备及用具合格率 | 100% | 100% | 100% |
| 持证上岗人数 (特种行业操作证) | ≥10 人 | ≥5 人 | ≥3 人 |
| 持证上岗 (特种行业操作证) | 100% | 100% | 100% |
| 商业保险 (特种行业专设保险) | 100%投保 | 100%投保 | 100%投保 |
| 年营业额 | ≥100 万元 | ≥30 万元 | ≥10 万元 |
| 企业制度 | 1、健全的企业经营管理制度 2、相关清洁保养标准、规范、质量验收制度 3、9001/14001/18001 贯标≥1 项 | 1、健全的企业经营管理制度 2、相关清洁保养标准、规范、质量验收制度 | 1、健全的企业经营管理制度 2、相关清洗标准、规范、质量验收制度 |

6 等级评定

等级评定要求见附录 A。

附录 A

(规范性附录)

保洁服务机构等级评定要求

A.1 等级指标体系

等级指标体系见表A.1。

表A.1 保洁服务机构等级指标体系

| 基本要素 | 序号 | 评价因素及其含义 | |
|------|----|---|--------------------------------|
| 从业人员 | 1 | 从业人员数量及持有资格证书 | 评价保洁服务机构人员数量及持证数量对其整体素质水平的影响 |
| | 2 | 学历、职称及从业年限 | 评价保洁服务机构管理人员的知识水平对其整体素质水平的影响 |
| | 3 | 培训情况 | 评价保洁服务机构人员日常培训对其整体素质水平的影响 |
| | 4 | 专业技术人员 | 评价保洁服务机构专业技术人员的技术水平对其整体素质水平的影响 |
| | 5 | 作业人员队伍情况 | 评价保洁服务机构人员稳定性对其整体素质水平的影响 |
| 设施设备 | 6 | 办公、物资存储场所建筑面积 | 评价保洁服务机构的办公、物资存储场所对其规模的影响 |
| | 7 | 办公设备 | 评价保洁服务机构的办公设备对其服务档次和效率的影响 |
| | 8 | 作业设备 | 评价保洁服务机构的作业设备对其服务范围和效率的影响 |
| | 9 | 信息技术应用 | 评价保洁服务机构的信息技术应用对其服务、管理效率的影响 |
| 服务项目 | 10 | 开展服务项目数量 | 评价保洁服务机构开展服务项目的数量对其服务对象需求的影响 |
| | 11 | 服务项目的广泛性（按照 DB12/T 491-2013 保洁服务通则条款 4 的要求） | 评价保洁服务机构服务项目的广泛性对其服务水平的影响 |
| 规章制度 | 12 | 员工手册 | 评价保洁服务机构员工手册对其规范性服务行为的影响 |
| | 13 | 岗位说明书 | 评价保洁服务机构岗位说明书对其有效、快捷服务的影响 |
| | 14 | 各项规章制度 | 评价保洁服务机构各项规章制度对其自我约束行为情况的程度 |

续表 A. 1

| | | | |
|--------|----|----------|--|
| | 15 | 遵纪守法 | 评价保洁服务机构遵纪守法的情况对其守法经营的影响 |
| 项目现场管理 | 16 | 执行合同 | 评价保洁服务机构合同执行的情况对其服务对象需求的影响 |
| | 17 | 规章制度落实 | 评价保洁服务机构规章制度落实的情况对其管理效率的影响 |
| | 18 | 规范服务 | 评价保洁服务机构规范服务的情况对其服务结果的影响 |
| 质量控制 | 19 | 部门与人员 | 评价保洁服务机构部门与人员的情况对其质量控制执行力的影响 |
| | 20 | 监督与检查 | 评价保洁服务机构监督与检查的情况对其质量控制的自我约束的影响 |
| | 21 | 体系认证 | 评价保洁服务机构管理水平和运行机制的体系保证 |
| | 22 | 客户满意度 | 评价保洁服务机构客户满意度反馈的情况对其服务质量的影响 |
| | 23 | 采购与使用 | 评价保洁服务机构作业消耗品采购供应的情况对其服务质量的影响 |
| | 24 | 现场质量得分分值 | 评价保洁服务机构项目现场的情况对其服务质量的影响 |
| | 25 | 安全生产 | 评价保洁服务机构安全生产的情况对其品牌与信誉的影响 |
| 品牌与信誉 | 26 | 获得证书数量 | 评价保洁服务机构获得认证、执业资质、行业荣誉、诚信等证书的情况对其品牌的影响 |
| | 27 | 客户投诉及处理 | 评价保洁服务机构客户投诉预处理的情况对其品牌与信誉的影响 |
| | 28 | 创新意识 | 评价保洁服务机构创新意识的情况对其品牌与信誉的影响 |

A. 2 等级指标体系分值

A. 2. 1 等级指标体系分值计算方法见表A. 2。

A. 2. 2 指标体系总分：300分。

表A.2 保洁服务机构等级指标体系分值计算方法

| 评价内容 | | 评分范围 | | 备注 |
|--------|---------------|------|----|----|
| 从业人员 | 从业人员数量及持有资格证书 | 9 | 50 | |
| | 学历、职称及从业年限 | 8 | | |
| | 培训情况 | 12 | | |
| | 专业技术人员 | 9 | | |
| | 从业人员队伍情况 | 12 | | |
| 评价内容 | | 评分范围 | | 备注 |
| 设施设备 | 办公、物资存储场所建筑面积 | 10 | 40 | |
| | 办公设备 | 9 | | |
| | 作业设备 | 11 | | |
| | 信息技术应用 | 10 | | |
| 服务项目 | 开展服务项目数量 | 10 | 20 | |
| | 服务项目的广泛性 | 10 | | |
| 规章制度 | 员工手册 | 8 | 40 | |
| | 岗位说明书 | 8 | | |
| | 各项规章制度 | 12 | | |
| | 遵纪守法 | 12 | | |
| 项目现场管理 | 执行合同 | 11 | 35 | |
| | 规章制度落实 | 12 | | |
| | 规范服务 | 12 | | |
| 质量控制 | 部门与人员 | 8 | 80 | |
| | 监督与检查 | 8 | | |
| | 体系认证 | 8 | | |
| | 客户满意度 | 8 | | |
| | 采购与使用 | 12 | | |
| | 现场质量得分分值 | 24 | | |
| | 安全生产 | 12 | | |

续表 A. 2

| | | | | |
|-------|---------|----|----|--|
| 品牌与信誉 | 获得证书数量 | 10 | 35 | |
| | 客户投诉及处理 | 12 | | |
| | 创新意识 | 13 | | |

A. 3 等级与分值的关系

A. 3. 1 等级与分值的关系，见表 A. 3。

表A. 3 等级与分值的关系

| 机构等级代号 | 分值（含本值） |
|--------|---------|
| 三级 | 150-192 |
| 二级 | 192-230 |
| 一级 | ≥231 |

A. 3. 2 计分标准

指标体系中各评价因素的计分标准见表 A. 4。

表 A. 4 保洁服务机构等级评价因素计分表

| 序号 | 项目 | 评价内容 | 分值 |
|----|---------------|---|----|
| 1 | 作业人员数量及持有资格证书 | 具有相关国家资质证书及江苏省保洁协会颁发的相关资质证书持证人员达到 10 人以上。 | 5 |
| | | 具有相关国家资质证书及江苏省保洁协会颁发的相关资质证书持证人员达到 20 人以上。 | 6 |
| | | 具有相关国家资质证书及江苏省保洁协会颁发的相关资质证书持证人员达到 30 人以上。 | 7 |
| | | 具有相关国家资质证书及江苏省保洁协会颁发的相关资质证书持证人员达到 40 人以上。 | 8 |
| | | 具有相关国家资质证书及江苏省保洁协会颁发的相关资质证书持证人员达到 50 人以上。 | 9 |
| 2 | 学历、职称及从业年限 | 具有专科以上学历称，或从事管理岗位工作 3 年以上人员不低于 2 人。 | 4 |
| | | 具有专科以上学历，或具有初级以上职称人数不少于 3 人。 | 5 |
| | | 具有专科以上学历，或具有初级以上职称人数不少于 5 人。 | 6 |
| | | 具有专科以上学历，或具有初级以上职称人数不少于 7 人。 | 7 |
| | | 具有专科以上学历，或具有初级以上职称人数不少于 10 人。 | 8 |

续表 A.4

| | | | |
|---|---------------|--|----|
| 3 | 培训情况 | 有培训管理人员，有年度培训计划、培训教材、培训考核记录。 | 8 |
| | | 有专职培训管理人员，有详细的年度培训计划、培训教材、培训考核记录。 | 9 |
| | | 有培训管理人员，有年度培训计划、培训教材、培训考核记录。 | 8 |
| | | 有专职培训管理人员，有详细的年度培训计划、培训教材、培训考核记录。 | 9 |
| | | 有专门培训部门和专职培训管理人员，有详细的年度培训计划、培训教材、培训考核记录。 | 10 |
| | | 有固定培训场地及培训器材。 | 12 |
| 4 | 专业技术人员 | 有从事本行业技术工作 3 年以上的人员 2 人以上。 | 5 |
| | | 有从事本行业技术工作 3 年以上的人员 4 人以上，其中具有专科以上学历，或具有初级以上职称人数不少于 2 人。 | 6 |
| | | 有从事本行业技术工作 3 年以上的人员 6 人以上。其中具有本科以上学历，或具有中级以上职称人数不少于 4 人。 | 7 |
| | | 从事本行业技术工作人员、有中级以上职称人数，这两种人才的要求哪个在企业中更有积极作用相对应的增加人数。 | 9 |
| 5 | 作业人员队伍情况 | 本企业工龄 1 年以上的人员占总人数的比例不低于 10%。 | 7 |
| | | 本企业工龄 2 年以上的人员占总人数的比例不低于 20%。 | 9 |
| | | 本企业工龄 2 年以上的人员占总人数的比例不低于 30%。 | 10 |
| | | 本企业工龄 2 年以上的人员占总人数的比例不低于 40%。 | 11 |
| | | 本企业工龄 2 年以上的人员占总人数的比例不低于 50%。 | 12 |
| 6 | 办公、物资存储场所建筑面积 | 1、固定办公场所建筑面积大于 30 m ² ； 2、物资存储库房（包括作业现场）建筑面积大于 30 m ² 。 | 5 |
| | | 1、固定办公场所建筑面积大于 80 m ² ； 2、物资存储库房（包括作业现场）建筑面积大于 100 m ² 。 | 7 |
| | | 1、固定办公场所建筑面积大于 120 m ² ； 2、物资存储库房（包括作业现场）建筑面积大于 150 m ² 或有物流服务体系。 | 8 |
| | | 1、固定办公场所建筑面积大于 120 m ² ； 2、物资存储库房（包括作业现场）建筑面积大于 150 m ² 或有物流服务体系； 3、物资存储库房建筑面积大于 50 m ² （不包托作业现场）或有较完善服务体系。 | 9 |
| 7 | 办公设备 | 1、固定办公场所从业人员人均计算机一台、电话机一台； 2、复印机、传真机、税控机各不少于一台； 3、各项办公设备性能良好，运行正常。 | 7 |
| | | 1、固定办公场所从业人员人均计算机一台、电话机一台； 2、复印机、传真机、税控机各不少于一台； 3、各项办公设备性能良好，运行正常； 4、机构业务部门负责人以上人员人均计算机一台。 | 8 |
| | | 1、固定办公场所从业人员人均计算机一台、电话机一台； 2、复印机、传真机、税控机各不少于一台； 3、各项办公设备性能良好，运行正常； 4、机构业务部门负责人以上人员人均计算机一台； 5、配有与工作相适宜的笔记本电脑、投影仪、录音设备及照相机等。 | 9 |
| | | | |

续表 A. 4

| 序号 | 项目 | 评价内容 | 分值 |
|----|----------------|---|----|
| 8 | 作业设备 | 1、日常保洁设备不少于 10 台； 2、设备完好率达到 85%。 | 6 |
| | | 1、日常保洁设备不少于 20 台； 2、设备完好率达到 85%。 | 7 |
| | | 1、日常保洁设备不少于 50 台； 2、设备完好率达到 90%。 | 8 |
| | | 1、日常保洁设备不少于 50 台； 2、设备完好率达到 90%，用于专项保洁服务的专用设备不少于 3 台。 | 10 |
| | | 1、日常保洁设备不少于 50 台； 2、设备完好率达到 90%，用于专项保洁服务的专用设备不少于 5 台。 | 11 |
| 9 | 信息技术应用 | 1、建立公司网站； 2、网站运行有效，随时更新公司信息，有客户反馈渠道。 | 7 |
| | | 1、建立公司网站； 2、网站运行有效，随时更新公司信息，有客户反馈渠道； 3、固定办公场所计算机形成局域网。 | 8 |
| | | 1、建立公司网站； 2、网站运行有效，随时更新公司信息，有客户反馈渠道； 3、固定办公场所计算机形成局域网； 4、运用应用软件、互联网技术等实现内部管理； 5、各项信息化技术运行有效。 | 9 |
| | | 1、建立公司网站； 2、网站运行有效，随时更新公司信息，有客户反馈渠道； 3、固定办公场所计算机形成局域网； 4、运用应用软件、互联网技术等实现内部管理； 5、各项信息化技术运行有效。 6、有本企业的内部刊物或有企业内部编码的定期资讯、简报等。 | 10 |
| 10 | 开展服务项目数量 | 1、机构成立以来承担卫生保洁项目多于 3 个，或总服务面积大于 30000 m ² 。 | 5 |
| | | 1、机构成立以来承担卫生保洁项目多于 20 个，或总服务面积多于 500000 m ² ； 2、承担日常保洁任务连续 2 年以上且正常履约的规模项目多于 5 个； 3、合同履行期内的规模项目多于 5 个。 | 7 |
| | | 1、机构成立以来承担卫生保洁项目多于 50 个，或总服务面积多于 1000000 m ² ； 2、承担日常保洁任务连续 3 年以上且正常履约的规模项目多于 8 个。 3、合同履行期内的规模项目多于 10 个。 | 8 |
| | | 1、机构成立以来承担卫生保洁项目多于 50 个，或总服务面积多于 1000000 m ² ； 2、承担日常保洁任务连续 3 年以上且正常履约的规模项目多于 8 个； 3、合同履行期内的规模项目多于 10 个； 4、承担专项保洁服务项目或特殊场所保洁服务项目多于 3 个。 | 9 |
| | | 1、机构成立以来承担卫生保洁项目多于 50 个，或总服务面积多于 1000000 m ² ； 2、承担日常保洁任务连续 3 年以上且正常履约的规模项目多于 8 个； 3、合同履行期内的规模项目多于 10 个； 4、承担专项保洁服务项目或特殊场所保洁服务项目多于 8 个。 | 10 |
| 11 | 服务项目的广泛性（业态数量） | 3 种业态。 | 8 |
| | | 4 种业态。 | 9 |
| | | 5 种业态。 | 10 |

续表 A. 4

| 序号 | 项目 | 评价内容 | 分值 |
|----|-------|---|----|
| 12 | 员工手册 | 1、备有员工手册和作业指导书； 2、员工了解手册及作业指导书内容。 | 3 |
| | | 1、备有员工手册和作业指导书； 2、组织员工学习员工手册，操作人员掌握作业指导书内容。 | 5 |
| | | 1、备有员工手册和作业指导书； 2、能组织较系统的培训； 3、员工了解手册内容，并基本能按其规范行为； 4、操作人员熟练掌握作业指导书内容。 | 7 |
| | | 1、备有员工手册和作业指导书； 1、能组织较系统的培训； 3、员工了解手册内容，并基本能按其规范行为； 4、每 1-2 年对员工手册有新的修订内容，不断完善作业指导书。 | 8 |
| 13 | 岗位说明书 | 1、有岗位说明书； 2、了解岗位说明书内容的员工应达到 50%； 3、基本按岗位说明书的要求规范服务。 | 4 |
| | | 1、有岗位说明书； 2、了解岗位说明书内容的员工应达到 60%； 3、基本按岗位说明书的要求规范服务。 | 5 |
| | | 1、有岗位说明书，岗位说明书内容较全面； 2、了解岗位说明书内容的员工应达到 70%； 3、基本按岗位说明书的要求规范服务。 | 6 |
| | | 1、有岗位说明书，岗位说明书内容全面，基本符合实际； 2、了解岗位说明书内容的员工应达到 90%； 3、基本按岗位说明书的要求规范服务。 | 7 |
| | | 1、有岗位说明书，岗位说明书内容全面，基本符合实际； 2、了解岗位说明书内容的员工应达到 90%； 3、基本按岗位说明书的要求规范服务； 4、每 1-2 年对岗位说明书有新的修订内容。 | 8 |

续表 A. 4

| 序号 | 项目 | 评价内容 | 分值 |
|----|--------|---|----|
| 14 | 规章制度 | 1、有包括合同、质量、设备、检测、安全生产、财务、人员、培训、采购等管理内容的规章制度； 2、有与之相对应的管理部门或管理人员； 3、有与之相对应的档案资料； 4、有落实规章制度的相关记录。 | 10 |
| | | 1、有管理制度。有合同、质量、设备、检测、安全生产、财务、人员、培训、采购等管理制度； 2、有与之相对应的管理部门或管理人员； 3、有独立的质量、财务、培训、人员管理部门； 4、有与之相对应的档案资料、台账、实施细则（或程序）； 5、有较为完整的落实规章制度的相关记录。 | 11 |
| | | 1、有管理制度。有合同、质量、设备、检测、安全生产、财务、人员、培训、采购等管理制度； 2、有与之相对应的管理部门或管理人员； 3、有独立的质量、财务、培训、人员管理部门； 4、有与之相对应的档案资料、台账、实施细则（或程序）； 5、有完整的落实规章制度的相关记录。 | 12 |
| 15 | 遵纪守法 | 1、对客户的投诉能及时处理，未造成不良影响； 2、经查实 1 年无违规记录。 | 8 |
| | | 1、对客户的投诉能及时处理，未造成不良影响； 2、经查实 3 年无违规记录。 | 10 |
| | | 1、对客户的投诉能及时处理，未造成不良影响； 2、经查实 5 年无违规记录。 | 12 |
| 16 | 执行合同 | 1、有服务合同； 2、能够按照合同约定执行。 | 8 |
| | | 1、有服务合同； 2、严格按照合同约定执行。 | 9 |
| | | 1、有服务合同； 2、严格按照合同约定执行； 3、主动根据实际情况为甲方提供超值服务，并向甲方提出提高服务质量的建议。 | 11 |
| 17 | 规章制度落实 | 1、有规章制度文本，必要的制度上墙； 2、70%以上职工了解规章制度； 3、有落实规章制度的现场记录。 | 9 |
| | | 1、有规章制度文本，必要的制度上墙； 2、80%以上职工了解规章制度； 3、有较为完整的落实规章制度的现场记录。 | 10 |
| | | 1、有规章制度文本，必要的制度上墙； 2、90%以上职工了解规章制度； 3、有完整的落实规章制度的现场记录。 | 12 |

续表 A. 4

| 序号 | 项目 | 评价内容 | 分值 |
|----|-------|--|----|
| 18 | 规范服务 | 1、作业人员统一着装，举止言语文明、规范； 2、维护服务对象的正常生活工作秩序； 3、有防护措施。 | 7 |
| | | 1、作业人员统一着装，举止言语文明、规范； 2、维护服务对象的正常生活工作秩序； 3、有防护措施，设置醒目的安全及作业提示标志。 | 10 |
| | | 1、作业人员统一着装，举止言语文明、规范； 2、维护服务对象的正常生活工作秩序； 3、有防护措施，设置醒目的安全及作业提示标志； 4、严格执行操作规程； 5、作业物品归类使用，有作业工具消毒手段。 | 12 |
| 19 | 部门与人员 | 1、有质量控制部门或专职质量控制人员； 2、项目现场设有质量检查人员； 3、检查人员了解质量管理制度和作业指导书。 | 5 |
| | | 1、有专职质量控制部门和人员； 2、项目现场设有质量检查人员； 3、检查人员掌握质量管理制度和作业指导书内容。 | 6 |
| | | 1、有专职质量控制部门和人员； 2、项目现场设有质量检查人员； 3、检查人员熟知质量管理制度和作业指导书内容，并能指导现场操作。 | 7 |
| | | 1、有专职质量控制部门和人员； 2、项目现场设有质量检查人员； 3、检查人员熟知质量管理制度和作业指导书内容，并能指导现场操作； 4、有相应管理人员的检查记录。 | 8 |
| 20 | 监督与检查 | 1、有监督检查流程； 2、有监督检查现场记录。 | 4 |
| | | 1、有监督检查流程； 2、有较为完整的监督检查现场记录； 3、有纠正记录。 | 5 |
| | | 1、有监督检查流程； 2、有完整的监督检查现场记录； 3、有完整的纠正记录。 | 6 |

续表 A. 4

| 序号 | 项目 | 评价内容 | 分值 |
|----|-------|--|----|
| 21 | 体系认证 | 1、通过质量管理体系认证并获得具有国家认监委认证资格的认证机构颁发的证书。 | 6 |
| | | 1、通过质量管理体系认证并获得具有国家认监委认证资格的认证机构颁发的证书； 2、通过环境管理体系认证并获得具有国家认监委认证资格的认证机构颁发的证书。 | 8 |
| 22 | 客户满意度 | 1、开展客户满意度调查活动； 2、有相关记录； 3、客户满意度>80%。 | 4 |
| | | 1、有客户满意度调查活动的具体实施方案并实施； 2、有较为完整的相关记录； 3、客户满意度>85%。 | 5 |
| | | 1、有客户满意度调查活动的具体实施方案并实施； 2、有较为完整的相关记录； 3、客户满意度>90%。 | 6 |
| | | 1、有客户满意度调查活动的具体实施方案并实施； 2、有完整的相关记录； 3、客户满意度>95%。 | 8 |
| 23 | 采购与使用 | 1、有合格供方名录； 2、有相关检测报告； 3、使用名录所列产品。 | 8 |
| | | 1、有较为完整的合格供方名录； 2、有较为完整的相关检测报告； 3、按照名录使用所列产品。 | 9 |
| | | 1、有完整的合格供方名录； 2、有完整的相关检测报告； 3、严格按照名录使用所列产品。 | 10 |
| | | 1、有完整的合格供方名录； 2、有完整的相关检测报告； 3、严格按照名录使用所列产品； 4、有完整的采购记录。 | 12 |
| 24 | 现场质量 | 1、能够按照作业指导书的要求作业； 2、未发现漏作项目。 | 8 |
| | | 1、能够按照作业指导书的要求作业； 2、未发现漏作项目； 3、没有严重不合格项目。 | 12 |
| | | 1、能够按照作业指导书的要求作业； 2、未发现漏作项目； 3、没有严重不合格项目； 4、不合格项目低于3项。 | 15 |
| | | 1、能够按照作业指导书的要求作业； 2、未发现漏作项目； 3、没有严重不合格项目； 4、质量基本符合要求，未发现不合格项目。 | 7 |
| | | 1、能够按照作业指导书的要求作业； 2、未发现漏作项目； 3、没有严重不合格项目； 4、质量完全符合要求。 | 8 |

续表 A. 4

| 序号 | 项目 | 评价内容 | 分值 |
|----|---------|--|----|
| 25 | 安全生产 | 1、无安全生产责任事故 1 年及 1 年以上。 | 7 |
| | | 1、无安全生产责任事故 3 年及 3 年以上； 2、有安全应急预案。 | 8 |
| | | 1、无安全生产责任事故 5 年及 5 年以上； 3、有安全应急预案。 | 9 |
| | | 1、无安全生产责任事故 5 年及 5 年以上； 2、有安全应急预案； 4、安全责任生产要求有责任人，有相关安全检查记录。 | 10 |
| | | 1、无安全生产责任事故 5 年及 5 年以上； 2、有安全应急预案； 3、安全责任生产要求及应急预案每 1 年修订一次； 4、有安全生产保障体系。 | 12 |
| 26 | 获得证书数量 | 作业证书不低于 1 个。 | 5 |
| | | 地方与行业证书 2-3 个。 | 6 |
| | | 地方与行业证书 3 个以上。 | 7 |
| | | 国家级证书 1 个，地方与行业证书 3 个以上。 | 9 |
| | | 自主专利证书 1 个以上。 | 10 |
| 27 | 客户投诉及处理 | 1、设有投诉电话； 2、从接到投诉到介入处理时间不多于 5 个工作日，及时向投诉人反馈处理结果并保护投诉人的权益； 3、需提供保留 1 年的投诉及处理情况记录。 | 6 |
| | | 1、设有投诉电话； 2、从接到投诉到介入处理时间不多于 5 个工作日，及时向投诉人反馈处理结果并保护投诉人的权益； 3、投诉处理率 90%； 3、需提供保留 2 年的投诉及处理情况记录。 | 7 |
| | | 1、设有投诉电话； 2、处理投诉不过夜，并及时向投诉人反馈处理结果并保护投诉人的权益； 3、投诉处理率 100%； 4、需提供保留 3 年的投诉及处理情况记录。 | 8 |
| | | 1、设有投诉电话； 2、从接到投诉到处理不多于 3 小时的，并及时向投诉人反馈处理结果并保护投诉人的权益； 3、处理投诉率 100%； 4、投诉人满意度达到 85%的反馈记录。 | 10 |
| | | 1、设有投诉电话； 2、从接到投诉到处理不多于 1 小时的，并及时向投诉人反馈处理结果并保护投诉人的权益； 3、处理投诉率 100%； 4、投诉人满意度达到 90%的反馈记录。 | 12 |
| 28 | 创新意识 | 1、有创新意识； 2、在现代管理意识、新设备、新技术引用方面有尝试。 | 8 |
| | | 1、有创新意识； 2、在现代管理意识、新设备、新技术引用方面有应用。 | 13 |