

T/CASME

团 体 标 准

全国团体标准信息平台

T/CASME 003—2018

化粪池清洁与维护服务规范

Specification for septic tank cleaning service

全国团体标准信息平台

2018-11-30 发布

2018-12-01 实施

中国中小商业企业协会 发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务机构要求	1
5 服务人员	2
6 服务流程	2
7 作业异常处理	3
8 服务质量控制	3
9 服务质量评价与提升	4
10 管理	4

全国团体标准信息平台

前 言

全国团体标准信息平台

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国中小商业企业协会提出并归口。

本标准起草单位：中清净业(北京)环境科技研究院、厦门尚绿岛环保工程有限公司、中国中小商业企业协会清洁行业分会、格林维尔(厦门)环保科技有限公司、厦门市龙山文化创意产业有限公司、福建省公共设施维护服务行业协会、厦门市工业设计学会、石狮市新天泓环卫工程有限公司、云南省清洁服务行业协会、长沙中联重科环境产业有限公司、格林维尔(厦门)物联网有限公司、厦门市开环保洁工程有限公司、福建天明保洁服务有限公司、泉州市鸿润环卫工程有限公司。

本标准主要起草人：李军、林建芳、卢兴会、茅颢、陈捷、吴大泽、张致吉、张宏勋、杨丽娟、方国浩、王卫民、方绍惠、林丛、郑敬夫、周伟成、吴鑫、江警雄、吴亚希、杜贤武。

全国团体标准信息平台

化粪池清洁与维护服务规范

全国团体标准信息平台

1 范围

本标准规定了化粪池清理服务的服务机构要求、服务人员、服务流程、作业异常处理、服务质量控制、服务质量评价与提升。

本标准适用于机关、企事业单位、生活小区、工厂、写字楼等化粪池清洁、清理服务与维护相关的活动,清理市政管网污水井、雨水井可参照执行。

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。

GBZ 811—2007 安全帽

GB 50015—2003 建筑给水排水设计规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

化粪池 **septic tank**

通过排污管道连接居民或公共等厕所,对流经的粪便起到过滤沉淀作用,对粪便等具有一定分解作用。

3.2

化粪池井盖 **septic tank manhole cover**

化粪池需要预留清渣口,井盖可以防止人员和物品掉进化粪池内。

3.3

化粪池勘查人员 **septic tank surveyor**

从事对化粪池定期勘查的人员。

3.4

化粪池作业人员 **septic tank cleaner**

提供化粪池清理维护服务的从业人员。

4 服务机构要求

4.1 化粪池清理服务机构

化粪池清理服务机构应具备如下资质条件:

- 具备企业法人资质,注册资金与企业规模相符;
- 具有固定场所;
- 具有规模化的清理作业专业服务人员队伍;

- 具有化粪池清洁、清运与维护能力证书；
- 其他法律、行政法规规定化粪池清理作业机构应具备的资质条件。

4.2 服务设施要求

4.2.1 化粪池清理作业设备

化粪池作业清理设备应采用化粪池特种作业车辆，且满足以下要求：

- 特种作业车底盘应执行国五以上排放标准；
- 特种作业车为真空吸污车、固液分离车和污水净化车；
- 特种作业车应定期进行检测与维护，以保障车辆的安全性和可靠性；
- 特殊车辆管理政策的地区，应按照当地相关部门的要求进行登记和备案，或依照各地区相关部门的要求进行管理。

4.2.2 项目人员配置

项目作业应配备作业人员 2 人以上。

4.2.3 服务人员配备

服务人员作业的整个过程穿戴相应的服装配备应满足以下条件：

- 应穿着工作服、安全反光背心；
- 应佩戴安全帽，安全帽应符合 GB 2811—2007 的要求。

4.3 物联网信息技术服务平台

4.3.1 服务机构应具备或接入物联网服务平台。

4.3.2 应包括基本的客户服务、信息采集、信息传输、数据处理、作业人员调度、作业设备调度、作业时间记录及作业服务评价系统模块。对化粪池进行区域化多层级管理。

4.3.3 应建立健全的安全制度，并采用相关技术手段与硬件设备保障信息的安全。

4.3.4 应具备完善的信息系统异常管理和功能迭代流程。

5 服务人员

5.1 服务机构应配备满足服务需求的项目经理、现场勘查人员、现场作业人员、排单人员、客户服务人员和物联网平台运营维护人员。

5.2 作业人员应定期参加相关服务知识培训，并具备相应的服务能力证书。

5.3 作业服务机构应为作业服务人员购买相应保险。

5.4 应符合其他法律、行政法规规定的对作业服务人员的要求。

6 服务流程

6.1 业主下单

6.1.1 业主通过物联网平台或电话向客服人员确认勘察地点。

6.1.2 勘查人员勘查后报价，待业主确认后，由排单人员安排作业人员施工。

6.1.3 具有物联网监测点的化粪池，通过物联网监控平台发现故障点，勘察人员勘察后，按物联网签订的服务合同作业施工。

6.2 勘查服务

6.2.1 勘查人员根据排单人员提供的时间、地点和对接人的联系方式,实地勘查。

6.2.2 勘查内容包含但不限于化粪池方位、化粪池容积、相关管网水流向、清理周期及化粪池内污物情况。

6.2.3 做好勘查记录,并填写于勘查记录表,提交排单人员保存并录入电脑系统。

6.3 作业服务时间确定

6.3.1 作业服务时间根据现场勘查情况,与业主商量施工时间。

6.3.2 确认施工时间后应立即排单,并确定作业人员。

6.3.3 排单人员应在每次施工时间 24 小时前提醒作业人员准备。

6.4 作业前出车准备

6.4.1 出车前应检查车身情况。

6.4.2 根据勘查报告携带相关作业工具配备。

6.5 现场作业服务

6.5.1 作业车停放在化粪池边缘,且不影响正常交通秩序,不得将作业车辆停留在化粪池上方,以免发生化粪池塌陷。

6.5.2 化粪池清理时应在井口四周用围栏栏起,并在离井口 3 m 处的人行路两边设置警示牌,以免行人出现危险。

6.5.3 打开井盖后,作业人员严禁站立于化粪池井口,开盖 15 min 后,用有害气体检测仪器,检测化粪池内有害气体的浓度,有害气体充分散去,才可开始作业。

6.5.4 清除化粪池污泥时遗留的污泥量应为 10%。

6.5.5 化粪池按标准清理完毕后,应盖好化粪池井盖,清洗干净作业场地。

6.5.6 清理出来的垃圾及粪渣分别打包,后续处理。

6.5.7 清理后,目视井内无积物浮于上面,出入口畅通,保持污水不溢出地面。

6.5.8 清理化粪池工作应安排在白天进行;严禁人工下井清理化粪池。

7 作业异常处理

7.1 因就近作业人员、作业设备未能及时到达化粪池清理处理现场,应具备相应的异常处理流程与沟通机制。及时调度相应人员与指定时间到达指定现场。

7.2 在到达现场后,无法与业主单位负责人取得联系时,作业人员应该与调度派单人员取得联系,应具备相应的登记机制,并根据现场情况,先行处理现场事情。

7.3 业主单位取消故障作业任务,应具备相应的处理流程和机制,由作业人员转交派单人员进行后续流程处理,根据实际情况确认,并给于作业人员后续的相应工作补贴。

7.4 化粪池清理作业机构应具备突发事件应变处理流程与机制,如若现场工作人员无法处理相应故障事件,工作人员应及时在服务平台上登记,派单人员及时做出处理,增派相应工作人员。

8 服务质量控制

8.1 服务机构应建立但不限于:

- 作业车辆检查登记制度；
- 人员考勤登记制度；
- 客户投诉举报处理制度；
- 作业人员违法行为制止及报告制度。

8.2 服务机构应建立完善的服务质量控制体系,包括但不限于:

- 作业人员施工过程情况监控；
- 客服人员服务情况监控；
- 作业中异常情况记录；
- 作业前后,现场及化粪池情况拍照留底；
- 作业执行程度情况监控。

8.3 服务机构应依据自身条件和业主单位的需求设立作业服务指标、作业时长指标、作业完成指标,并对业主单位进行公示且依照执行。

8.4 服务机构应遵守其他法律、行政法规规定的服务质量控制措施。

9 服务质量评价与提升

9.1 服务机构应建立并实施各类信息收集与反馈、信息处理与分析其他相关作业流程。

9.2 服务机构应定期或不定期的收集并受理各类意见与建议,分析并不断改进和完善作业服务流程。

9.3 服务机构应建立并实施持续改进作业流程,不断自我改进。

9.4 服务机构应定期向社会公示质量信用报告,接受社会监督。

10 管理

10.1 根据 GB 50015—2003 规定,化粪池的清理周期为 3 个~12 个月。清掏周期的取定,应兼顾污水处理效果、建设造价、管理 3 个方面因素,建议化粪池清掏次数为每年不少于 2 次。一级池清运 90%,二级池清运 75%,三级池硬的表面全部清运。

10.2 未经责任人允许严禁打开化粪池盖板。

10.3 严禁擅自改建化粪池连接的排污管道。

10.4 应制定化粪池管理记录登记表。

10.5 下列特殊情况需要清理:

- 化粪池表面硬化结板厚度大于 15 cm 时；
 - 底部浮渣距出水管高度小于 7.5 cm；
 - 化粪池底部污泥占总容积的 30%以上；
 - 化粪池内水位距池顶高度小于 90 cm；
 - 污水处理效果不理想,未达到化粪池过滤效果；
 - 居民投诉化粪池溢流。
-