

ICS 03.080.10

A 10

团体标准

T/BBSCA 001—2020

清洁服务企业等级划分与评定

Classification and accreditation for star-rated
cleaning service enterprises

2020-03-01 发布

2020-03-01 实施

北京建筑设施服务企业协会 发布

前 言

本标准依据GB/T 1.1—2009给出的规则编制。

本标准由北京建筑设施服务企业协会提出并归口。

本标准起草单位：北京信宇佳清洁服务有限责任公司、北京新奥靓洁环保科技有限公司、北京澳兰利洁物业管理有限公司、北京三和晨光物业管理有限公司。

本标准主要起草人：张红、钱洪、杨晖、王跃辉、宋有辉、张清、朱国栋。

本标准为首次制定。

清洁服务企业等级划分与评定

1 范围

本标准规定了清洁服务企业等级划分与评定的术语和定义、等级划分与标志、评定原则、评定项目和评分标准、评定组织、申报材料及评定流程、证书及标志牌。

本标准适用于对在北京市市场监督管理局注册的、具备北京建筑设施服务企业协会（以下简称“协会”）会员资格的企业进行等级划分与评定。

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。

GB/T 19001-2016 质量管理体系 要求

GB/T 24001-2016 环境管理体系 要求及使用指南

GB/T 28001-2011 职业健康安全管理体系 要求

3 术语和定义

下列术语和定义适应于本文件。

3.1

清洁服务企业

依法设立的从事建筑设施清洁服务经营活动的企业。

3.2

清洁服务

指对建筑物、办公用品、家庭用品的清洗和消毒，包括专业公司和个人提供的清洗服务。

4 等级划分与标志

4.1 清洁服务企业的等级按照其基础条件、安全管理、内部管理、培训教育、清洁用品采购、服务质量和信用评价等内容，共分为五级，从低到高依次为一星级、二星级、三星级、四星级、五星级。星级越高，表示企业提供的清洁服务工作越好。

4.2 清洁服务企业的等级标志由五角星、协会 LOGO 和星级清洁服务企业等字样组成，（图示）给出了五星级清洁服务企业的样例。

具体星级规定如下：

- a) 一个五角星表示一星级；
- b) 两个五角星表示二星级；
- c) 三个五角星表示三星级；
- d) 四个五角星表示四星级；
- e) 五个五角星表示五星级。



星级清洁服务企业

北京建筑设施服务企业协会评定委员会

图示

5 评定原则

5.1 清洁服务企业的等级评定遵循企业申请、分级评定的原则，企业按规定的流程向协会提出申请，由协会组织清洁服务企业等级评定委员会（以下简称“评定委员会”）相关专家进行评定。评定项目和评分标准应符合 6.2 的规定评定。

5.2 每个清洁服务企业应申请一个等级且评定一个等级。如果清洁服务企业包含多个子公司，则各子公司可按实际情况分别评定等级。

6 评定项目和评分标准

6.1 清洁服务企业的建筑、附属设施和运营管理应符合安全、卫生、环境保护等国家现行有关法律、法规和标准的要求。

6.2 清洁服务企业等级评定的评定项目及评分标准见附录 A。

7 评定组织、申报材料和评定流程

7.1 评定组织

清洁服务企业的等级评定工作由协会评定委员会负责，评定委员会应由包括但不限于物业管理资深管理者、业内专家和相关领域专家等人员组成。评定工作应采取自愿申报的原则。

7.2 申报材料

企业提交的申请材料应包括但不限于下述内容：

- a) 清洁服务企业等级评定申请书；
- b) 三证合一（五证合一）；
- c) 服务顾客评定表；
- d) 上一年度本企业完税证明；

- e) 专项能力培训证书;
- f) 服务业绩证明;
- g) 自查自评情况说明;
- h) 质量体系认证证明;
- i) 其他必要的资料。

7.3 评定流程

7.3.1 评定委员会在接到企业提交的 7.2 中规定的相关材料后, 应于 15 个工作日内做出是否同意受理评定的答复。

7.3.2 如果做出接受申请的决定, 则评定委员会应在 30 个工作日内派不少于 3 人的评定专家组, 按照附录 A 的内容到申请企业进行现场检查评定, 并应于现场评定结束的 3 个工作日内向评定委员会提交评定报告。

7.3.3 接到评定报告后 30 个工作日内, 评定委员会应根据评定专家组的评定报告对申报等级评定的清洁服务企业的等级进行最终认定。

评定报告应包括以下主要内容:

- a) 申请等级;
- b) 现场检查情况;
- c) 访谈记录;
- d) 建议是否予以认定的结论及原因。

7.3.4 经评定及最终认定达到申报等级的清洁服务企业, 将由评定委员会在协会官网公示评定结果, 并授予相应的证书及标志牌。

7.3.5 如果做出不接受申请的决定, 则评定委员会应向申请企业做出拒绝申请的书面回复, 但相关申请材料将不予退回。

8 评定证书及标志牌

8.1 清洁服务企业等级评定证书及等级标志牌应由协会统一制作。

8.2 通过评定的企业自被授予等级标志牌之日起, 等级标志牌的有效期为三年, 且应每年进行年检。三年期满后应重新进行评定。在有效期内 (且获得原等级已满一年) 可继续申报更高等级的评定。

8.3 清洁服务企业在用等级标志牌期间, 一经发现与标准不符, 评定委员会可根据情节严重程度进行书面警告、限期整改和撤销标志牌的处理。

8.4 等级标志牌一旦被撤销, 则三年内严禁再次申请。

附录 A
(规范性附录)
清洁服务企业等级评定项目及评分标准

A.1 清洁服务企业等级评定项目按其属性分为以下 7 类：

- a) 基础条件；
- b) 安全管理；
- c) 内部管理；
- d) 培训教育；
- e) 清洁用品采购；
- f) 服务质量；
- g) 信用评价。

A.2 清洁服务企业等级评定评分标准见表 A.1。

表 A.1

类别	项目	说明	评分标准
基础条件	会员资格	具备北京建筑设施服务企业协会会员资格	4
	企业文化	具有完善的企业发展规划	3
		已建立企业的 LOGO、精神口号等形象识别体系	3
		具备企业发展的愿景、价值观	3
	从业年限	持续从事本行业服务 15 年以上	3
		持续从事本行业服务 3 年到 15 年	2
		持续从事本行业服务 2 年以下	1
	办公面积	办公经营面积 100 平方米以上	6
		办公经营面积 51—99 平方米	5
		办公经营面积 50 平方米以下	4
	纳税情况	上年度缴纳税金 51 万元以上	5
		上年度缴纳税金 11 万元—50 万元	4
		上年度缴纳税金 10 万元以下	3
	证照齐全度	三证合一（五证合一）等齐全	4
	企业年检	通过上一年度工商年检	4
企业推广	已建立公司到项目的信息化管理	3	
	已建立企业网站	3	
	已建立企业公众号/微博等新媒体推广方式	3	

表 A.1 (续)

类别	项目	说明	评分标准
安全管理	安全管理	已制定完备的安全管理及检查制度	5
		安全培训工作已覆盖全企业, 并保留完整的检查记录	5
		近 1 年内未出现过重大安全事故	5
内部管理	管理制度	具备完备的行政管理制度及其运行情况	4
		具备完备的财务管理制度及其运行情况	4
		具备完备的人力资源管理制度及其运行情况	4
	管理体系	通过 GB/T 19001 质量管理体系及其运行情况	4
		通过 GB/T 24001 环境管理体系及其运行情况	4
		通过 GB/T 28001 职业健康安全管理体系及其运行情况	4
	在岗人数	平均在岗人数 1000 人以上	5
		平均在岗人数 101—999 人	4
		平均在岗人数 100 人以下	3
	用工合同 签约率	用工合同签约率 95%以上	6
		用工合同签约率 70%—95%	5
		用工合同签约率 70%以下	4
	管理人员学历	企业管理人员取得大专及以上学历占比 50%以上	5
		企业管理人员取得大专及以上学历占比 11%—49%	4
		企业管理人员取得大专及以上学历占比 10%以下	3
专项能力 培训证书	取得清洁服务技能培训证书的人员占比 50%以上	5	
	取得清洁服务技能培训证书的人员占比 21%—49%	4	
	取得清洁服务技能培训证书的人员占比 20%以下	3	
培训教育	培训与考核	企业内部建立完善的培训考核制度	5
		制定有年度/季度/月度培训计划	5
		培训计划的执行情况, 保留有完整的培训、考核记录	5
清洁用品 采购	清洁用品 供应商	所购产品能提供检测报告	6
		能提供产品的合格证书	6
		能提供原材料供应商的完整进货检验记录	6
	设备及其 供应商	建立设备采购的标准	6
		制定设备保养的规范文件	6
服务质量	服务总面积	累计提供服务总面积 100 万平方米以上	6
		累计提供服务总面积 31 万平方米—99 万平方米	5
		累计提供服务总面积 30 万平方米以下	4
	提供服务类型	可提供多种清洁服务和日常保洁服务	8
		仅能提供单一的日常保洁服务	6
	顾客满意度	提供最近半年的顾客满意度为 90%以上	7
去年 1 年的顾客满意度为 75%至 90%		6	
去年 1 年的顾客满意度为 75%以下		5	

表 A.1 (续)

类别	项目	说明	评分标准
信用评价	企业公信力	北京市诚信创建企业	6
		近 1 年内未出现过违法违规记录	6
加分项	党建	成立了党组织机构并设有相关成员	10
	社会评价	有从事过公益捐赠等公益活动	10
	研究成果	公司领导或管理人员发表过专著、论文或其他专业文章	10
	其他	获得或提名过创新成果奖	10
		对行业有突出贡献或较大贡献	10
		被授予市级以上项目获奖证书	10
		高新技术企业	10
	绿色清洁服务	知识产权认证	10
		清洁服务使用的清洁产品为绿色清洁产品	10
		获得认证中心颁发的绿色清洁产品企业认证证书	10

注：表中的附加项为加分项，可计算入最终的评定结果分值。

A.3 评分说明

根据表 A.1 的评分标准，其中：

- 一星级清洁服务企业的评分应达到 80 分及以上；
- 二星级清洁服务企业的评分应达到 100 分及以上；
- 三星级清洁服务企业的评分应达到 120 分及以上；
- 四星级清洁服务企业的评分应达到 150 分及以上；
- 五星级清洁服务企业的评分应达到 180 分及以上。