

团 体 标 准

T/SZHWBX ST1 —2022
代替 T/SZHWBX ST1 —2021

清洁服务通则

General rules for cleaning services

2021-12-01 发布

2022-01-01 实施

苏州市环境物业保洁行业协会 发布

目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 清洁服务业态.....	2
5 清洁服务内容.....	2
6 清洁服务机构与人员.....	3
7 清洁服务工作准备.....	4
8 清洁服务的实施.....	5
9 清洁服务的项目档案管理.....	10
10 服务评价与改进.....	11
12 参考文献.....	12

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。

本文件由苏州市市场监督管理局提出。

本文件由江苏省房地产业协会归口。

本文件起草单位:苏州市环境物业保洁行业协会、苏州商瑞保洁服务有限公司、江苏仁韦环境工程有限公司、太仓市创新保洁有限公司、苏州新日升环境科技有限公司、苏州家家蓝星清洗搬运有限公司、淮安市洁美保洁服务有限公司、江苏洁天美地环境工程有限公司。

本文件主要起草人:张希军、郑启华、黄德明、封黎明、丁占伟、吴秀亚、周伟勇、陈雷、王军、劳伟樑、丁乔华、盛駟、马三剑、谢瑞林、黎俊、程景儒、陈阳、庄勇、赖俊宏、樊国民、孙新艳、李娜、许东强、田建华、张进、唐成祥。

清洁服务通则

1 范围

本文件规定了清洁服务的分类、服务机构与人员、服务准备、服务实施、服务管理、服务评价与改进。

本文件适用于构建物设施、设备,公共环境,交通设备、设施, 古建文物, 工业设备、设施, 管道及特定场所的清洁服务。

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 19210 空调通风系统清洗规范,
- GB 23525 座板式单人吊具悬吊作业安全技术规范,
- GB 50337 城市环境卫生设施规划规范,
- GB/T 25146 工业设备化学清洗质量验收规范,
- HG/T 2387 工业设备化学清洗质量标准,
- WS 394-2012 公共场所集中空调通风系统卫生规范,
- WS 396-2012 公共场所集中空调通风系统清洗消毒规范,
- DB32/T 3424 餐饮排油烟设施清洗技术及检验规范。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

清洁服务 Cleaning service

使用专业手段和方法使物体达到清洁卫生状态的过程。

3.2

高处清洁作业 High cleaning operation

在距坠落高度基准面2m或2m以上进行的清洗保洁作业。

3.3

首次清洁服务 First cleaning service

使用前,对 新旧建筑物、构筑物进行的清洗保洁服务过程。也称为开荒保洁。

3.4

清洁药剂 Cleaning agents

用于专业清洁的化学品。

3.5

石材“两护两理” Stone "two protection and two principles"

指石材护理过程中的防护、维护；石材表面的处理、病症的治理。

3.6

工业设备设施及管道清洁服务 Industrial facilities and plumbing services

是清除工业设备设施及管道等物体表面污垢而使其恢复原表面状况的过程

3.7

工业设备设施“污垢” "Dirt" in industrial facilities

是指工业设备设施物体表面因受到物理、化学及生物的作用形成的污染层或覆盖层。

4 业态

主要包括以下内容：

- a) 住宅、写字楼清洁服务；
- b) 学校、机关、银行、科研院所清洁服务；
- c) 宾馆、酒（饭）店清洁服务；
- d) 大型卖场、超市、商业综合体清洁服务；
- e) 医院清洁服务；
- f) 影剧院及大型娱乐场所清洁服务；
- g) 大型体育场馆、图书馆清洁服务；
- h) 机场、码头、交通设施清洁服务；
- i) 工业设备设施、管道清洁服务；
- j) 公共环境清洁服务；
- k) 古建文物清洁维护；
- l) 其它涉及人体健康和人身安全的特殊场所清洁服务。

5 内容

5.1 构建物设施、设备清洁维护服务一般包括：

- a) 硬材、软材清洁护理服务；
- b) 构建物立面高空清洁服务；
- c) 构建物管道及水箱、油池清洁。

5.2 公共环境清洁服务一般包括：

- a) 集中空调清洁服务；

- b) 有害生物防制服务；
- c) 室内空气净化及除湿防霉服务；
- d) 市容环卫服务；
- e) 市政河道、管道清洁服务。

5.3 交通设备设施清洁服务一般包括：

- a) 民航飞机外表清洁、客舱等清洁；
- b) 轨道客运车辆外部清洁、车厢内部等清洁；
- c) 民用船舶设施设备清洁、客船仓等清洁；
- d) 汽车等道路机动车美容清洁；
- e) 其它交通工具及道路交通设施设备清洁。

5.4 古建文物清洁维护服务一般包括：

a) 古建筑清洁维护服务：定期对古建筑保存、病害程度、危害古建筑安全的周边树木植被等进行巡视检查，及时分析研究，采取相应措施维护古建筑安全；定期清洁打扫、日常通风换气等工作，保持古建筑整洁、无蛛网、无浮尘，做好相应记录。

b) 文物清洁服务：在专业技术人员的指导下完成室内外文物陈设、壁画、彩画、塑像、匾联等附属文物的保洁工作。

5.5 工业设备设施及管道清洁服务一般包括：

工业生产制造机器和设备清洁，工业电子电气清洁与维保，工业管道疏通清洁，锅炉清洁与维护，化学防腐清洁，油罐清洁与维护等；

5.6 特定场所清洁服务一般包括：

- a) 无尘车间和场所；
- b) 医院及医疗机构清洁；
- c) 食品加工场清洁；
- d) 各类医药化工场所的清洁；
- e) 计算机及通讯设备场所清洁；
- f) 电气设备设施场所清洁；
- g) 其它涉及人体健康人身安全或有特定要求等场所的清洁。

6 机构与人员

6.1 机构要求

6.1.1 设有质量、培训、服务等专职管理部门或专职管理人员，并定期培训员工。

6.1.2 有一定数量的专业技术人员以及满足提供服务需要的熟练作业人员，建立各类专业技术人员的技术档案。

6.1.3 建立健全规章制度，包括内部管理制度以及清洗保洁的作业质量、操作规范、验收方法及应急预案等。

6.1.4 有满足所提供服务的清洗保洁设备和工具。

6.1.5 有完善的售后服务体系并及时处理用户投诉。

6.1.6 建立作业人员健康档案。

6.2 人员及要求

6.2.1 人员

主要从事如下工作：

- a) 保洁员：构建物内外及公共环境区域等清洗保洁工作。
- b) 家电清洁技术工：运用相关的家电专业清洁设备、工具、清洁剂对各种家用电器进行清洁和维护工作。
- c) 空调(集中)清洁技术工：家用空调及有特殊要求的场所（如医院、科研单位等人员聚集场所）的集中空调通风系统的清洁消毒等工作。
- d) 高空（外墙）清洁工：距坠落高度基准面2m或2m以上的建筑物外墙、柱面、窗、饰面等清洁工作。
- e) 石材护理工：建筑物中石材的墙、地、台以及饰面的“两护两理”等工作。
- f) 清洁物料储存调配工：清洁物料的合理存放、科学调配及分发工作。
- g) 生活垃圾收集分类及清运工：粪便清运、生活垃圾和餐厨垃圾收集分类及转运等相关工作。
- h) 公共卫生辅助工：公共区域的防疫、消毒、卫生管理等工作。
- i) 工业清洁技术工：利用力学、声学、光学、电学及热学等原理，采用机械摩擦、超声波、负压、高压冲击、紫外线及蒸汽等外力作用的物理方法清除物体表面污垢；利用化学药品或其它溶剂等化学反应方法清除物体表面污垢的专项清洁服务工作。

6.2.2 要求

6.2.2.1 定期参加清洁服务规范和清洁专业技术培训，并取得相应的职业培训合格证书。

6.2.2.2 上岗前要身体健康，礼仪、纪律、安全等行为规范培训合格。

7 工作准备

7.1 服务方案

根据清洁服务合同要求，针对服务场所的实际服务环境，制订科学、完整适宜的服务方案，服务方案一般包括以下内容：

- a) 区域服务规范和人员配置；
- b) 清洁服务人员的岗位设定、服务范围、服务时间等；
- c) 不同服务区域、岗位服务标准的考核要求；
- d) 服务区域突发事件的应急处理预案。

7.2 人员入场培训

一般包括但不限于如下培训内容：

- a) 清洁服务合同要求细则内容及清洁服务方案；
- b) 清洁设备、工具及清洁用品的操作及使用；
- c) 清洁服务场所安全设施设备操作及使用；
- d) 服务对象区域生活风俗习惯和礼仪等知识；
- e) 清洁服务区域各项职责及制度。

7.3 设备设施、工具及清洁用品

7.3.1 按照清洁服务合同的要求及服务区域的实际需要配置相应安全完好的清洁设备设施及工具、清洁用品，入场使用前应组织专业使用人员进行全面检查，确保安全运行使用。

7.3.2 检查服务对象提供的设备设施的安全完好情况，熟悉其操作要求或程序，熟练使用，并做好交接记录。

7.3.3 服务区域清洁设施设备、工具及用品的摆放要求科学有序，标志张贴设置明显，熟悉区域内水电等必要能源的提供位置及方式。

7.3.4 必须现场要求配制清洁药剂，原则上要划定专属区域配制，确保安全、无污染。

7.3.5 向清洁工作人员提供相应的工作服装及安全防护用品；并设置好清洁工作人员的休息、更衣场所。

7.4 人员配置及考核

7.4.1 按照清洁服务方案合理配置清洁工作人员，满足清洁服务要求。

7.4.2 明确服务区域内工作责任、安全要求、服务标准及检查考核标准。

8 服务的实施

8.1 服务实施的文化和制度建设

应包括企业文化、礼貌礼仪要求、行为举止规范、岗位职责、保密制度、奖惩制度等。

8.2 服装礼仪形象要求

清洁工作人员应统一穿戴工作服装及标识标志牌，保持个人整洁大方，工作过程中需要保持良好的礼貌语言、仪容仪态、文明行为。

8.3 技术要求

8.3.1 设备运行

严格按照各种设备使用说明要求，遵循不同设备操作规程和完成清洁任务的操作流程，保证设备的正常运行和功能的有效发挥。

8.3.2 工具使用

按清洁工作内容的要求，正确熟练使用相应的各种清洁工具，保证完成好清洁工作内容所规定的任务。

8.3.3 药剂配制及使用

熟练掌握日常药剂的配制和使用，严格按清洁工作内容的实际需要规范使用配制好的药剂，以达到预期的使用效果。特殊和专业药剂的配制使用，一定要在药剂专业技术人员的指导下正确配制和使用。

8.3.4 服务流程

根据清洁服务方案，针对服务区域内不同的服务内容，遵循各个清洁服务内容的操作技术规范，制订并实施科学合理的操作技术流程，以此达到人、设备、工具及药剂的合理配置，完成好各项清洁服务内容的任务。

8.3.5 实施方案分析评估

针对服务区域的全部清洁服务内容，在实施服务过程中，对某些因素影响技术实施或服务区域有可能造成安全和质量隐患的方案，要及时分析研究，立即调整或制订新的切实可行有效的方案，保证清洁服务内容任务的按时完成；对能够顺利实施达到预期目标的技术方案，也要进行分析评估，进一步优化，不断提高服务能力和水平。

8.4 服务区域安全要求

8.4.1 清洁工作人员及清洁设备工具安全

8.4.1.1 人员必须按照服务区域和服务内容服务方案要求实施清洁服务。

8.4.1.2 实施服务前和实施服务中必须按服务区域和内容的实际做好完备的安全防护，包括防护服装的正确穿戴，防护用品及工具的正确使用等。

8.4.1.3 严格按设备操作规程使用清洁设备及工具。工具设备定期检查、检修、保养，保持完好状态，特殊工具设备应符合相关安全规定，并按属性进行分类管理，确保安全。

8.4.2 服务区域内人和设施设备及用品的安全

8.4.2.1 进入服务区域实施服务前，清洁工作人员必须对服务区域内的人员活动及所有设施设备用品情况进行深入细致的了解，对服务区域内可能影响安全服务进行的环境因素进行分析研究，采取相应的安全防护措施，包括设置醒目的安全及服务提示标志。保障服务区域内所有人员设施设备用品及第三者物品的安全。

8.4.2.2 对易燃易爆等危险物品设专人按有关规定妥善保管使用，对其进出和使用情况要做好详细记录。

8.4.2.3 服务实施中必须设置醒目的安全及服务提示标志。

8.4.3 环境防污染安全

8.4.3.1 清洁服务使用的设备工具药剂及用品必须选用符合环保要求的产品。

8.4.3.2 清洁服务实施过程中必须严格做好废水、废渣、废气处理和噪声防控等有碍环境安全的工作。

8.4.4 消防安全

清洁工作人员要求熟悉服务区域内常规消防设施设备位置，按要求实施清洁，在发生火情时能够有效使用。

8.4.5 专项和特殊场所安全

8.4.5.1 清洁服务使用的物品归类使用，使用的工具应保持清洁或做消毒处理。

8.4.5.2 根据污渍及被污染物的种类选择相应的工艺及流程。

8.4.5.3 除尘清洁服务使用适宜的工具和用品，避免扬尘污染。

8.4.5.4 实施清洁服务时应避免造成人员伤害和环境污染。

8.4.5.5 特殊场所清洁应符合疾病预防、公共卫生等有关规定。

8.4.5.6 清洁服务过程中必须维护被服务单位的正常生活工作秩序。

8.4.5.7 病媒生物防治服务时应按有关要求认真做好自身防护，并采取措施防止他人受到伤害。

8.4.5.8 清洁服务后，要严格按照垃圾分类有关要求处理好废弃物、病媒生物尸体等垃圾，处理中还应符合 GB 50337 的要求。

8.4.5.9 景观绿地清洁服务时，应尽量减少对植物的踩踏，所用物品不应伤害景观植物。

- 8.4.5.10 水系清洁服务时，避免污染水质，所用设备、器具应有防水功能，避免触电等安全事故发生；河道清洁工作人员同时穿戴好救生衣等安全防护设备。
- 8.4.5.11 石材护理服务符合相关规定的要求。
- 8.4.5.12 厨房排油烟系统清洁服务符合有关食品卫生安全、防火安全规定。
- 8.4.5.13 公共场所中央空调通风系统的清洁安全符合 GB 19210 的有关要求。
- 8.4.5.14 高空清洁服务安全符合 GB 23525 的要求。
- 8.4.5.15 市政设施及管道清洁服务按国家有关规定执行。
- 8.4.5.16 工业设施设备及管道清洁服务要求在专业人员指导下按国家有关规定要求做好安全防护措施。
- 8.4.5.17 交通设备设施清洁服务安全，按国家有关标准或规定执行，
- 8.4.5.18 工业生产及特定场所等专项清洁服务安全，按国家有关标准或规定执行，
- 8.4.5.19 古建文物，按国家对古建文物保护及维护的有关规定做好有关安全防护措施，确保古建文物和服务人员的安全。

8.5 质量要求

8.5.1 范围

范围包括：

- a) 服务合同规定的清洁服务区域内的建筑物构建面、室内外各类配套的设施设备及物品等的清洁服务；
- b) 市政及管道等公共环境设施清洁服务；
- c) 工业及特殊场所内的各类设施设备物品等的清洁服务；
- d) 交通工具及设备设施的清洁服务；
- e) 古建文物的清洁服务。

8.5.2 服务质量

8.5.2.1 开荒保洁服务质量

应达到表 1 要求。

表 1 开荒保洁服务质量要求

类型	区域	要求
室内	地面	①石材地面：清洁，无污迹，无水痕，无杂物、无损伤、光亮（石材光亮度一般不低于 70 度）。 ②地毯：无积尘、无污迹。 ③其他地面：清洁，无污迹，无水痕，无杂物、无损伤、光亮。
	墙面及顶面	无灰尘，污迹，无损伤。
	玻璃	无污迹水珠手印。
	其它设备设施及物品	干净光亮、无蛛网灰尘、无污染污迹、无垃圾杂物。

表 1（续）开荒保洁服务质量要求

室外	地面（道路）	表面干净，无污染，见本色。
	外墙立面和墙面	表面清洁干净，无污迹、无污染。
	外幕墙玻璃、门窗	明净，光亮，无灰尘，无污迹，无水迹。
	楼顶及设施	表面清洁干净、无灰尘、无垃圾、无杂物、无污迹、无污染，排水通畅。
	绿化带	无杂物，落叶及垃圾。
	垃圾箱	清洁、无污渍、无异味。
	其它设备设施	表面干净，无污染。
		清离现场，无任何杂物残留。

8.5.2.2 日常清洁服务质量

应达到表 2 要求。

表 2 日常清洁服务质量要求

类型	区域	要求
室外	室外地面及道路	干净清洁无明显积水积油、无积尘污渍，无漂浮垃圾、无杂物污迹。
	构筑物外立面 玻璃幕墙	无积尘污迹、立面 3M 以下玻璃无灰尘、无污迹、幕墙、玻璃无污染。
	构筑物顶面	干净、整洁、无杂物杂草、设备无尘土；排水沟、排水管无泥沙垃圾、无堵塞，雨排系统完好。排水沟、排水管无泥沙垃圾、无堵塞，雨排系统完好。
	绿化景观	整齐美观、干净整洁、无垃圾杂物；水景水质清澈、无异味和沉淀物。
	垃圾房、垃圾桶	垃圾房：根据垃圾分类要求科学配置垃圾房内的垃圾分类和垃圾处理设备实施。按规范要求管理。 垃圾桶：根据垃圾分类要求设置不同颜色的垃圾桶，要求垃圾桶无痰渍印迹、无异味；垃圾积存量不超过桶体 2/3。
	其它消防路灯市政等公共设施设备	干净整洁、无灰尘污渍、无乱张贴、排水井沟无泥沙、无垃圾。
室外	地面	洁净、无异味垃圾、无杂物污迹，无积水积尘。
	墙立面	整洁 无积尘污渍。
	顶面	无污迹破损、无积尘蛛网。
	设备设施	装饰物、家具、门窗、电梯、消防、灯具等设备设施表面干净、整洁，无积尘、无污渍。
	卫生间	整体无异味 洁具无水锈、无污垢、无尿碱。地、台面无明显积水，整洁、无污染、无异味，镜面干净、无积水、无污迹（水龙头、面盆深度清洁到位），天地墙干燥、清洁、明亮， 废弃物收集容器无外溢，外部清洁干净。
		其他专项服务应满足合同约定的要求。

8.5.2.3 专项清洁服务质量要求

8.5.2.3.1 石材护理服务质量要求

石材通过清洁护理后，要求其表面平整、洁净、明亮，纹路清晰，色泽和顺，无尘土，无污物，无损伤，无划痕，天然石材原材质本色表现出色，按 CSBZ 004 《石材护理技术规范》有关要求执行。

8.5.2.3.2 厨房排油烟系统清洁服务质量要求

符合 DB32/T 3424 有关规定。

8.5.2.3.3 公共场所中央空调通风系统的清洁要求

符合 GB 19210 的要求；同时清洁消毒效果应符合 WS/T 396-2012 中 6.1 的要求，集中空调系统新风量应符合 WS 394-2012 中 4.1 的要求，集中空调系统冷却水和冷凝水中不得检出嗜肺军团菌，集中空调系统送风质量应符合 WS 394-2012 中 4.3 的要求，集中空调系统风管内表面卫生指标应符合 WS 394-2012 中 4.4 的要求。

8.5.2.3.4 高空清洁服务质量要求

建筑物、构筑物外立面（外檐）清洗后表面保持色泽均匀，无明显污渍。其它服务质量符合 8.5.2.1 和 8.5.2.2 有关质量要求

8.5.2.3.5 市政设施及管道清洁服务质量要求

市政设施按照 T/GACT 0001—2018 《市政环卫作业指南》中的有关质量要求执行。市政管道清洁服务要求保持管道无杂物、无堵塞、无破损，清洁畅通。

8.5.2.3.6 工业设施设备及管道清洁服务质量要求

清洁物表面洁净、无污垢水垢、无锈迹、无色斑霉斑；保证清洁物恢复原表面状况，同时不改变污类组分不改变即原来的化学分子组分。符合 GB/T 25146 及 HG/T 2387 等相关要求。

8.5.2.3.7 古建文物、交通设备设施、工业生产及特定场所等专项服务质量要求

在专业人员指导下，按照国家相关标准规范，同时满足合同约定，达到约定清洁质量要求。

8.5.2.3.8 其他清洁服务质量

符合国家和行业有关法规和标准的要求。

8.5.3 质量管理措施

8.5.3.1 自检

实行自我质量检查制度。清洁工作人员对服务区域内的所承担的服务内容，在实施清洁服务过程中前、中、后阶段的内容完成情况进行自检和自我完善，每班至少进行一次，并做好详细记录，签名备查。

8.5.3.2 复检

实行“具体责任者”的岗位责任制。有交接班的清洁工作人员应实行交接班相应岗位的质量互查；无交接班的员工应主动邀请其它岗位清洁工作人员复查并签名。员工调岗、调职或新员工到职时，应做好质量复查交接工作。

8.5.3.3 巡检

加强现场管理，及时发现问题并予以纠正。清洁工作人员的上級（如：组长、组长或领班、主管等）

应对其工作质量多次进行全面检查，并形成记录。

8.5.3.4 专检

是针对阶段性清洁服务各项工作检查中所出现的类似问题的改进情况进行的专项检查。要求适时组织进行，找出问题、查明原因、进行专门整改提高，保证服务质量和水平。

8.5.3.5 总检

清洁服务企业主要负责人组织本企业中层以上负责人对服务区域内的清洁服务情况进行综合检查。每半年或每季度进行一次，对检查的结果分析评估确定企业服务质量体系实际执行情况。做好改进评比、考核奖励和总结工作。

9 清洁服务项目的档案管理

9.1 资料档案组成

资料档案组成包括如下内容：

- a) 项目概况：项目名称，类别、规模，期限 服务主要内容标准等；
- b) 项目服务方案：
 - 1) 服务范围、区域、内容、流程；
 - 2) 项目人员配制、前期培训方案；
 - 3) 项目作业设施设备、工具、标志标牌及安全设施设备配置；
 - 4) 项目耗材、药剂等名录；
 - 5) 各项工作及考核制度；
 - 6) 突发事件应急预案；
- c) 服务价格构成：包括人工、设备、工具、耗材、管理、保险、税收、利润及其它等费用；
- d) 项目进场开工报告资料；
- e) 服务实施过程员工方案、技术、制度培训记录；
- f) 各种检查考核评估记录；
- g) 联系服务对象回访和征求意见记录资料；
- h) 项目评价改进资料：
 - 1) 安全监督评价；
 - 2) 项目质量评估；
 - 3) 项目改进方案及实施记录资料；
- i) 项目竣工验收报等资料；
- j) 项目财务决算及有关财务报表等；
- k) 其它相关资料。

9.2 资料档案要求

9.2.1 归档资料应为原件和原始记录。

9.2.2 归档资料内容应字迹清楚、图像清晰、图表整洁、签字盖章手续完备、时间准确且与项目实际相符合。

9.2.3 归档项目资料应采用耐久性强的书写材料，如碳素墨水、蓝黑墨水，不得使用易褪色的书写材料。

9.3 资料档案归类、订装、保存及时限

9.3.1 档案资料归类订装保存可参照 DA/T 28-2018 建设项目档案管理规范相关要求执行。

9.3.2 从形成档案卷宗归档起根据不同项目保存时限 5~10 年。

9.3.3 到期后自行销毁。

10 服务评价及改进

10.1 服务评价

服务评价可按表3进行。

表 3 清洁服务评价内容及参考指标

评估内容	评估指标
服务方案实施情况	a) 服务流程执行情况； b) 服务技术规范执行情况； c) 设备工具运行情况； d) 制度目标执行情况； e) 服务质量情况； f) 能耗及清洁耗材使用情况； g) 突发事件处置及安全情况。
清洁服务人员工作效率	a) 适应性； b) 积极性； c) 有效性。
服务项目的经济效益	a) 成本； b) 利润。
服务监督评价及反馈意见	a) 定期开展服务满意度的调查走访工作； b) 健全服务对象监督机制，做好服务对象的投诉、评价、表扬记录工作； c) 本行业相关管理部门的监督检查意见。
新技术新设备新工具新材料使用情况	a) 先进性； b) 经济性； c) 可靠性； d) 安全性。

10.2 服务改进

根据评价结果，通过采取优化服务方案、调整人员设备、完善各项制度、健全考评机制、持续质量评价等措施，有计划地持续改进服务。

参考文献

- [1] DA/T 28-2018 建设项目档案管理规范
 - [2] CSBZ 004 石材护理技术规范
 - [3] T/GACT 0001—2018 市政环卫作业指南
-

全国团体标准信息平台