

团 体 标 准

T/STACAES 031-2022

建(构)筑物外墙清洗服务规范

Specifications for cleaning services of building and special structure external wall

(发布稿)

2022-01-28 发布

2022-03-01 实施

上海市市容环境卫生行业协会

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 总体要求	2
4.1 机构和人员要求	2
4.2 清洗材料要求	3
4.3 设备工具要求	3
5 作业要求	4
5.1 概述	4
5.2 作业前准备	5
5.3 器材使用要求	5
5.4 作业安全要求	5
5.5 环境污染控制	5
5.6 管理要求	6
5.7 专项清洗要求	6
5.8 质量验收要求	6
6 评价与改进	7
6.1 考核评价	7
6.2 满意度评价	7
6.3 分析与改进	7
附录 A (资料性) 考核评价指标	8
附录 B (资料性) 满意度调查项目	9
参考文献	10

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环境卫生行业协会提出。

本文件由上海市市容环境卫生行业协会归口。

本文件起草单位：上海市市容环境卫生行业协会建（构）筑物清洗保洁专业委员会、上海镜新保洁有限公司、上海兵洁保洁服务有限公司、金蜘蛛（上海）环境科技有限公司、上海陆家嘴建筑清洗有限公司、上海一清环保清洁服务有限公司、上海玻机智能幕墙股份有限公司。

本文件主要起草人：梁超、马文炳、庄永祥、高远、邓建兵、何泉兵、刘勇、潘炎、何木火、徐桦、权永贵、孙健、何国民、张德伟。

本文件首次发布。

本文件首批承诺执行单位：上海镜新保洁有限公司、上海兵洁保洁服务有限公司、金蜘蛛（上海）环境科技有限公司、上海陆家嘴建筑清洗有限公司、上海一清环保清洁服务有限公司、上海玻机智能幕墙股份有限公司、上海原始物业管理有限公司、上海强英实业有限公司、上海今明环境发展集团有限公司、东隅实业发展（上海）有限公司、上海盛旺雅洁环境管理有限公司、上海勤慧环境科技有限公司、上海勤泽美业环境技术服务有限公司、上海锦秋环境科技有限公司、上海启轩保洁服务有限公司、上海贵协环境科技有限公司。

建(构)筑物外墙清洗服务规范

1 范围

本文件规定了建(构)筑物外墙清洗服务总体要求、专项要求、服务评价与改进。
本文件适用于建(构)筑物的外墙、柱面、窗、饰面的清洗。室内高空清洗服务可参照执行。

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 2811 头部防护 安全帽
- GB 6095 安全带
- GB 8978 污水综合排放标准
- GB/T 9465 高空作业车
- GB 14866 个人用眼护具技术要求
- GB 16297 大气污染物综合排放标准
- GB 19154 擦窗机
- GB 19155 高处作业吊篮
- GB 23525 座板式单人吊具悬吊作业安全技术规范
- GB/T 24537 坠落防护 带柔性导轨的自锁器
- GB/T 25030 建筑物清洗维护质量要求
- GB/T 27548 移动式升降工作平台 安全规则、检查、维护和操作
- GB 25849 移动式升降工作平台 设计计算、安全要求和测试方法
- JB/T 11699 高处作业吊篮安装、拆卸、使用技术规程
- JB/T 13482 擦窗机规划设计和安全规程
- JG 5099 高空作业机械安全规则
- JGJ 52 普通混凝土用砂、石质量及检验方法标准
- JGJ 80 建筑施工高处作业安全技术规范
- JGJ 160 施工现场机械设备检查技术规范
- JGJ 168 建筑外墙清洗维护技术规程
- JGJ 202 建筑施工工具式脚手架安全技术规范

3 术语和定义

GB/T 9465、GB 19154、GB 19155、GB 23525、GB/T 25030、JG 5099界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

外墙 external wall

高度在2m及2m以上的建(构)筑物外部临空的墙体,包括外墙、柱面、窗、饰面等,一般由石材、烧结材料、玻璃与金属幕墙、复合材料等构成。

3.2

服务组织 organization

本文件中使用“服务组织”之处，是指承接建（构）筑物外墙清洗保洁服务的企事业单位或社会组织。

3.3

湿式砂洗 wet-sand cleaning

采用高压喷射设备将湿砂喷射到饰面表面，以除去污垢的清洗工艺。

3.4

水射流 water jet

由喷嘴形成的不同形状的高速水流束，其射流的流速主要取决于喷嘴出入口断面的压力降。

3.5

低压水射流 low pressure

工作压力不大于10MPa的水射流，其设备主机多为离心泵或低压往复泵。

3.6

清洗剂 cleaning agent

在外墙清洗服务中，利用化学溶解、润湿、渗透、分散、增溶、剥离等原理，为去除饰面的污垢而使用的化学品或制剂。

3.7

清洗剂溶液 detergent solution

由化学清洗剂和 水或其他溶剂按照一定比例制成的均一、稳定的混合物。

3.8

清洗样板 cleaning sample plate

又称清洗样品。在外墙清洗服务中为达到质量要求，在未清洗的外墙中指定一块不小于1.0m²的部分，按与客户约定的工艺、使用的清洗材料等进行清洗作业，对清洗结果进行评价、验收，由客户确认后作为整体清洗服务质量验收的参照物。

3.9

涂水器 water applier

又称抹水器，由T字架和毛套组合而成，用于光滑饰面清洗的工具。

3.10

板刷 scrubbing brush

板面较宽、刷毛较粗硬的刷子，用于毛面饰面清洗的工具。

3.11

刮水器 wiper

用于刮除饰面上残留的灰尘、污水及清洗剂溶液的工具。

3.12

橡胶吸盘 rubber suction cup

用于吸附在光滑饰面上，防止作业人员摆动的工具。

3.13

满意度 degree of satisfaction

用数字来衡量客户对服务的事前期望与实际服务后所得到实际感受的心理状态，即客户的需求被满足后的愉悦感。满意度是通过评价分值的加权计算，得到测量满意程度（深度）的一种指数概念。

4 总体要求

4.1 服务组织和人员要求

4.1.1 服务组织要求

4.1.1.1 应持有依法取得的清洗保洁营业执照。

- 4.1.1.2 应具有行业综合服务能力证书。
- 4.1.1.3 应设置质量、培训、服务作业等专职管理部门或配备专职管理人员，并定期进行员工培训。
- 4.1.1.4 应为高空作业人员提供必要的劳动保障。
- 4.1.1.5 应建立健全规章制度和管理标准体系，至少应包括内部管理制度和清洗保洁的作业质量、操作规程、验收方法及应急预案等。

4.1.2 管理人员要求

- 4.1.2.1 服务组织负责人应持有安全培训合格证书。
- 4.1.2.2 服务组织安全生产管理人员应持有相应的安全培训合格证书。
- 4.1.2.3 服务组织负责人和安全生产管理人员应具备与外墙清洗相应的业务管理能力。

4.1.3 作业人员要求

- 4.1.3.1 年龄 18 周岁以上。
- 4.1.3.2 应持有有效的高处作业操作证书。
- 4.1.3.3 不应带有影响作业的疾病和生理缺陷以及心理异常。
- 4.1.3.4 作业现场宜配备不少于 2 名持证上岗的安全生产管理人员。

4.2 清洗材料要求

4.2.1 清洗材料分类及适用范围

- 4.2.1.1 清洗材料分为清水、化学清洗剂、敷剂和砂等，应根据外墙饰面的材质、污染物成分、污染程度、环保等要求选用。
- 4.2.1.2 清洗材料可按表 1 选用。

表1 清洗材料适用范围

清洗材料分类		适用外墙饰面类型
清水		受灰尘、泥沙污染程度轻的各类饰面
清洗剂	中性清洗剂	中度污染、表面光滑的饰面
	碱性清洗剂	耐碱性且粘有油污的饰面或有机粘结材料的饰面
	酸性清洗剂	表面粗糙及硬度高的天然石材和烧结材料的饰面
敷剂		污垢吸附程度严重的饰面
砂		重度污染且表面粗糙及硬度较高的天然石材饰面

- 4.2.1.3 所采用的清洗材料不对建(构)筑物造成外观和内在的损伤。
- 4.2.1.4 不应采用 PH 值小于 4 或 PH 值大于 10 的清洗材料,其性能指标应符合 JGJ 168《建筑外墙清洗维护技术规程》的规定。
- 4.2.1.5 化学清洗剂应优先采用生物降解性好、无磷或低磷等不对周围环境造成污染的环保型清洗剂;应选用含有缓释配比的清洗剂,不应含有氢氟酸、草酸等有毒有害物质。
- 4.2.1.6 除用于局部清除饰面表面附着物外,不得使用溶剂型清洗剂。局部使用的溶剂可选用汽油、酒精、丙酮等再配以其它原料,不得使用苯、甲苯、乙醚、氯仿等有毒有害物质。
- 4.2.1.7 清水冲洗应根据饰面硬度选择喷洒、常压或者加压喷射清洗。
- 4.2.1.8 采用砂作清洗材料时,应采取湿式砂洗,且砂宜采用石英砂或金刚砂。石英砂和金刚砂宜选用中砂,应符合 JGJ 52《普通混凝土用砂、石质量及检验方法标准》的规定。

4.2.2 品质证明要求

所有清洗剂应标明产品名称、种类、执行标准、生产日期、使用说明、保质期,并应具有有效检验报告和产品合格证。

4.3 设备工具要求

4.3.1 设备技术性能、安全要求

- 4.3.1.1 服务组织应根据建筑结构状况，配备相应的设备。
- 4.3.1.2 擦窗机的使用、检查应符合 GB/T 19154《擦窗机》、JB/T 13482《擦窗机规划设计和使用寿命安全规程》的规定。
- 4.3.1.3 建(构)筑物未设置擦窗机时，可优先选用电动式高处作业吊篮进行清洗保养作业，高处作业吊篮的使用、检查应符合 GB/T 19155《高处作业吊篮》、JB/T 11699《高处作业吊篮安装、拆卸、使用技术规程》、JGJ 202《建筑施工工具式脚手架安全技术规范》、JGJ 160《施工现场机械设备检查技术规范》的规定。
- 4.3.1.4 对于高度在 40 m 以下的建(构)筑物外墙，可选用高空作业平台、高空作业车等高空作业机械进行清洗作业，高空作业机械的使用、检查应符合 JG 5099《高空作业机械安全规则》、GB 25849《移动式升降工作平台 设计计算、安全要求和测试方法》、GB/T 27548《移动式升降工作平台 安全规则、检查、维护和操作》、GB/T 9465《高空作业车》的规定。

4.3.2 工具技术性能、安全要求

- 4.3.2.1 服务组织应根据建(构)筑物造型、屋面结构、周边环境、工期要求等因素配备相应的清洗工具、配件，并满足现行相关标准要求。
- 4.3.2.2 受建筑结构限制，吊篮等高处悬吊设备不具备使用条件时，服务组织应在满足安全作业要求，落实安全技术措施，经批准后，方可使用座板式单人吊具。
- 4.3.2.3 座板式单人吊具的产品及其使用、检查、维护、保养应符合 GB 23525《座板式单人吊具悬吊作业安全技术规范》的规定。
- 4.3.2.4 安全帽应符合 GB 2811《头部防护 安全帽》的规定，安全带应符合 GB 6095《安全带》的规定。防护眼镜应符合 GB 14866《个人用眼护具技术要求》的规定。
- 4.3.2.5 工作绳、生命绳材质应为高强抗老化耐磨材料。
- 4.3.2.6 自锁器材质为钢质或合金材质，具有自动和手动功能，且应符合 GB/T 24537《坠落防护 带柔性导轨的自锁器》的规定。

4.3.3 工具维护保养要求

- 4.3.3.1 工具、劳动防护用品使用后应擦拭干净，检查是否失效，并保存在阴凉干燥处。
- 4.3.3.2 工具的维护保养情况应有书面记录。

4.3.4 设备工具存储要求

- 4.3.4.1 存储区域应配备有效期内的消防器材，且有“禁止烟火”的安全标识。
- 4.3.4.2 存储区域应通风、干燥，设置防水、防潮、防虫、防鼠等设施。
- 4.3.4.3 应设置报废、停用物品区域且有醒目标识。
- 4.3.4.4 易燃、易爆、腐蚀等危险化学品应分库存放。
- 4.3.4.5 应安排专人每月至少对库房安全措施检查一次并做详细检查记录。

5 作业要求

5.1 概述

- 5.1.1 外墙饰面材料可分为石材类、陶瓷类、金属类、玻璃类，服务组织应针对不同饰面材料确定相应的作业工序。
- 5.1.2 由多种材料组合的外墙饰面材料的，清洗作业宜遵循先清洗石材类、陶瓷类饰面，再清洗金属类饰面，最后清洗玻璃类饰面的顺序。
- 5.1.3 清洗作业应从建(构)筑物顶部自上而下，从左至右或从右到左分排分层进行。
- 5.1.4 清洗作业过程中，不应对环境造成二次污染。
- 5.1.5 客户要求做清洗样板的，应按照约定制作满足质量要求的清洗样板，并取得客户的书面确认。样板可作为竣工验收的依据。

- 5.1.6 幕墙横断面上和窗框下的排水孔在清洗作业时，应进行清理、疏通，以保证排水的通畅。
- 5.1.7 加强对外墙立面的凹凸部位、特殊形状、淋不到雨的部位、窗框下沿、排水孔下端等部位的清洗。
- 5.1.8 涂刷清洗剂并擦拭饰面后，应采用清水冲洗。

5.2 作业前准备

- 5.2.1 作业前应检查建（构）筑物外墙，进行环境勘察，根据检查、勘察结果制定作业方案。
- 5.2.2 作业前，应确认作业人员的身体及心理状况，身心状态不应影响作业。
- 5.2.3 作业前，作业人员应了解天气情况及服务要求、准备必需的工具。
- 5.2.4 按照作业方案组织实施清洗作业。
- 5.2.5 高处清洗作业中所用的物料、工具等物品应采取预防坠落的措施。
- 5.2.6 作业人员应对重要设备、设施、吊绳、工具的使用做详细的自查、自检。
- 5.2.7 清洗作业前，作业面下方地面，应按规定设置警戒区，在醒目处设警示标志，并派专人监护。应在建（构）筑物的屋顶和地面分别配备至少一名安全员，并有可靠的通讯联络方式。
- 5.2.8 对于位于城市主干道、闹市区的建（构）筑物清洗，其警戒区应设置围挡围护。
- 5.2.9 当清洗作业面下有出入口通道或人员活动场地时，应在该场地上空设置遮挡防护设施。遮挡防护设施应具有抵挡下坠物体撞击的足够承载力。
- 5.2.10 作业前应进行高处悬吊作业安全技术交底。

5.3 器材使用要求

- 5.3.1 劳动防护用品使用前应检查是否完好。
- 5.3.2 使用水枪进行清洗作业时，宜选择低压水射流水枪，水压设定应经过现场试验确定，不应超过 10 MPa。
- 5.3.3 玻璃铲刀应合理使用以免损坏玻璃表面。
- 5.3.4 使用吸盘时，应选择外墙的金属类、玻璃类饰面，吸盘放置用力要轻。

5.4 作业安全要求

5.4.1 个人安全

- 5.4.1.1 作业人员应正确佩戴安全帽、安全带，穿防滑鞋，带工作手套，根据作业需要佩戴防护眼镜。
- 5.4.1.2 应按照一人两根绳的操作要求配置到位。做到两根绳分开固定，每根绳保证有 2 个固定点。
- 5.4.1.3 应保证工作绳、生命绳的长度在建（构）筑物顶部固定后，仍有比此建（构）筑物高度相对长的长度。
- 5.4.1.4 工作绳、安全绳应预防磨损，在建（构）筑物的凸缘或转角处应垫有防止绳索损伤的衬垫。
- 5.4.1.5 自锁器应高挂低用，且与安全带可靠连接。
- 5.4.1.6 无安全措施时，不应在女儿墙上行走作业。

5.4.2 作业安全

- 5.4.2.1 雨雪、能见度低于 150 m 的雾天、雷电及气温高于 35 °C 或低于 5 °C 时，在距离高压线 10 m 区域内，不应进行清洗作业。
- 5.4.2.2 夜间作业应取得相关部门的许可。夜间无照明或照明不足时不应进行清洗作业。
- 5.4.2.3 清洗作业前应测定作业点的风力，风力超过 5 级时，不得进行高处作业。
- 5.4.2.4 作业人员应按照操作规程要求携带齐全并确保作业设备、工具和配件能够正常使用。
- 5.4.2.5 清洗作业现场应备有急救药品、安全警示牌等。
- 5.4.2.6 清洗作业应符合 JGJ 80《建筑施工高处作业安全技术规范》的规定。

5.5 环境污染控制

- 5.5.1 清洗作业产生的废水应按照 GB 8978《污水综合排放标准》的要求执行。
- 5.5.2 当采用湿式砂洗工艺时，作业时产生的粉尘应符合 GB 16297《大气污染物综合排放标准》的要

求。

5.5.3 清洗作业时应采取噪声控制措施，产生的噪声，昼间不得超过 70 分贝，夜间不得超过 55 分贝。

5.5.4 应防止酸性和碱性清洗剂泄漏。

5.6 管理要求

5.6.1 作业前应制定清洗作业方案和应对突发事件、事故的应急预案。

5.6.2 应根据作业方案，做到人员落实、物资落实、安全和环境措施落实。

5.6.3 作业现场应根据客户的相关管理规定，制定对应的管理要求。

5.6.4 对有一定历史价值的建(构)筑物，应按有关规定或双方商定的特殊要求处理。

5.7 专项清洗要求

5.7.1 石材类、陶瓷类清洗要求

5.7.1.1 对于光面石材类、陶瓷类外墙饰面，可用浸有清洗剂溶液的涂水器在饰面上用力来回擦拭，使污垢润湿、脱离。对于特别的污垢，可用抹布擦拭。

5.7.1.2 对于毛面石材类外墙饰面，可先用清水对其表面进行冲洗，将表面的灰尘冲掉；再用浸有清洗剂溶液的板刷擦拭饰面上的污垢，使其孔隙中的污垢脱离。

5.7.2 金属类清洗要求

5.7.2.1 对于建(构)筑物底层以上层面的不锈钢饰面及其他金属类饰面，可用浸有清洗剂溶液的涂水器在饰面上擦拭，使污垢湿润、脱离；再用刮水器刮掉污水。对特殊污垢可用抹布直接擦拭，再用刮水器刮拭。

5.7.2.2 对于建(构)筑物底层以上层面小面积不锈钢饰面，可用绞干后微带有清洗剂溶液的抹布擦拭。

5.7.2.3 对于建(构)筑物底层不锈钢饰面，可用中性不锈钢保养剂，在距离不锈钢饰面 20-30 cm 处喷射后，用干净、柔软的抹布轻轻擦拭，可在其表面形成一层保护膜。对于特殊污垢，可先用中性“全能清洁剂”稀释液清洗不锈钢表面，擦干后，再用不锈钢保养剂擦拭。

5.7.2.4 对于铝合金百叶窗，可用带有清洗剂溶液的抹布擦拭。

5.7.3 玻璃类清洗要求

5.7.3.1 对于建(构)筑物底层以上层面的玻璃类饰面，可用浸有清洗剂溶液的涂水器在饰面上擦拭，使污垢湿润、脱离；再用刮水器刮掉污水，并将流至密封胶缝隙中的污水擦拭干净。

5.7.3.2 对于建(构)筑物底层的玻璃类饰面，可喷涂“玻璃清洁保养剂”，然后用干净、柔软的抹布直接擦拭，在玻璃表面形成保护膜。

5.8 质量验收要求

5.8.1 质量验收时应检查如下资料：

- a) 清洗作业方案；
- b) 清洗材料的出厂合格证、质量保证书、性能检测报告及进场验收记录，设备的产品合格证书等；
- c) 进场检查记录及作业检查记录；
- d) 质量保证、安全生产和应急预案等方案；
- e) 服务合同。

5.8.2 石材类、陶瓷类、金属类、玻璃类饰面清洗质量要求见表 2。

表2 石材类、陶瓷类、金属类、玻璃类饰面清洗质量要求

饰面分类	清洗质量要求
石材类饰面	应表面清洁光亮，无污迹、积尘及附着物；原材纹理清晰、有光泽；毛面材料色泽凝重、无锈蚀斑痕。

饰面分类	清洗质量要求
陶瓷类饰面	应表面清洁,无污垢、水渍、积尘及附着物,色泽光亮、均匀。
金属类饰面	应表面清洁、光滑,无污垢、水渍、积尘及附着物,有金属光泽。镜面不锈钢表面应无污迹、手印、水迹。
玻璃类饰面	应表面清洁、明亮,无污迹、手印、水迹。

5.8.3 质量验收方法

- 5.8.3.1 高层建筑从整个建筑物的层面中每五层取一个层面,每个层面取4个检查点,从开启的窗户、阳台进行检查。多层建筑从每个层面取1个~2个检查点进行检查。
- 5.8.3.2 质量验收人员可查阅清洗作业书面材料,全面了解作业情况。
- 5.8.3.3 质量验收人员可采用直观法,对高处有无污垢、积尘,表面是否体现原材质本色作出判断。
- 5.8.3.4 实地检查金属和其他材料结构的排水孔是否通畅,下方的污垢是否清除。

6 评价与改进

6.1 考核评价

- 6.1.1 服务组织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、环境保护及管理等方面。每年定期考核次数应不少于1次。
- 6.1.2 应建立、实施、保持并持续改进质量管理、环境管理和职业健康安全等体系。
- 6.1.3 应建立评价指标和方法,对主要设备供应方或相关服务方提出质量、环境和安全等方面的管理要求。
- 6.1.4 考核评价指标可包含人员的管理、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A。

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 19038《顾客满意测评模型和方法指南》、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开展调查。满意度调查项目见附录B。
- 6.2.2 满意度调查的项目(客户)数应 $\geq 85\%$,每年度不少于1次。
- 6.2.3 满意度评价结果的增长源于服务对象感知安全与品质的持续提升,应包括服务对象满意度、忠诚度与投诉率等方面的关键指标。
- 6.2.4 被服务对象感知的提升得益于其期望实现的满意度评价,应包括提供服务的适用性、可靠性、响应性、保证性与有形性等方面的关键指标。

6.3 分析与改进

- 6.3.1 服务组织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,以查找、发现和确定在服务设施设备、作业流程、作业人员、作业管理制度等方面需要改进的内容,并制定落实改进方案,实现持续改进。
- 6.3.2 确定服务与被服务关系管理过程的评价指标,以考核其分析的科学性,并定期组织评价,用适用的、科学的方法识别与分析服务与被服务关系管理过程中的各种情况。
- 6.3.3 应将服务与被服务关系管理过程改进活动纳入组织的持续改进流程中,以不断的提升安全与品质的感知价值。

(资料性)
考核评价指标

表A.1 外墙清洗服务考核评价表

项目名称:

作业单位:

填表日期:

考核评价内容(标准)		比重	分值	评分	整改意见	签名
人员管理	服务组织按标准须取得并持有相关执照及证书。	30%	40			
	建立健全制度和管理体系并有年度培训任务。		20			
	服务组织的管理人员及作业人员按规经培训并持有证书均须符合标准要求规定。		40			
服务质量管理	建立相关制度(包含作业方案、作业流程、应急预案、验收方法等)并落实到位。	30%	30			
	服务质量水准符合标准规定及被服务方要求。		35			
	提供的清洗材料符合标准规定。		35			
环境管理	服务组织按规建立相关制度体系。	10%	30			
	提供的清洗材料、设备(设施)、物品符合标准要求。		35			
	作业前、作业中及作业后的流程符合标准中环境污染控制要求。		35			
健康安全管理	服务组织按规建立健康安全管理制度。所有人员符合标准规定要求。	20%	30			
	作业环境、作业过程的保护措施及作业后的流程符合标准要求。		40			
	设备(设施)及物品确保作业前、作业中及作业后均符合标准要求。		30			
设备工具管理	服务组织按规建立相关管理制度。	10%	30			
	服务组织自有或租赁的设备、工具均须符合标准要求。		40			
	设备工具维护保养及存储符合标准要求。		30			

综合得分:

验收负责人签名

日期:

作业单位负责人签名

(资料性)
满意度调查项目

表B.1 满意度调查表

_____项目外墙清洗服务满意度调查表	
日期：_____年_____月	
指标	评价
1. 服务人员	不满意 <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 很满意
2. 服务质量	不满意 <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 很满意
3. 服务响应	不满意 <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 很满意
4. 整体沟通	不满意 <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 很满意
5. 环境保护	不满意 <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 很满意
6. 作业方案	不满意 <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 很满意
7. 作业流程	不满意 <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 很满意
8. 设备工具	不满意 <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 很满意
9. 应急预案	不满意 <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 很满意
10. 售后服务	不满意 <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 很满意
目前还需双方解决的问题：	
您对我们服务的意见及建议：	
您所在的部门：	
联络方式：	
填表日期：	

参 考 文 献

- [1] GB/T 19038 顾客满意测评模型和方法指南
- [2] GB/T 19039 顾客满意测评通则
- [3] DB 31/95 高处悬挂作业安全规程