

# 团 体 标 准

T/FJFM 2023—XXX

## 化粪池清洁与维护服务规范

Septic Tank Cleaning and Maintenance Service Code

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

(征求意见稿)

(本稿完成日期：2023年5月15日)

202X - XX - XX 发布

202X - XX - XX 实施

福建省公共设施维护服务行业协会 发布

# 目 次

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



## 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。

本文件由厦门尚绿岛环保工程有限公司提出。

本文件由福建省公共设施维护服务行业协会归口。

本文件起草单位：福建省公共设施维护服务行业协会、城服网（厦门）标准化技术研究院有限公司、格林维尔（厦门）环保科技有限公司、厦门尚绿岛环保工程有限公司、厦门公卫安环境技术研究院、厦门碧胜棠建设工程有限公司、格林维尔（厦门）环境工程有限公司、中城服企（福建）资信评级服务有限公司、保利（厦门）招标集团有限公司。

本文件主要起草人：陈捷、王卫民、吴大泽、晏华华、郑益斌、杨家鑫、吴鑫、江警雄、程路、陈铭、张春辉、杨辉炫。



# 化粪池清洁与维护服务规范

## 1 范围

本标准制定了对化粪池清理服务的服务机构、从业人员、工作流程、异常处理的要求，并制定了服务质量控制及服务质量评价标准。

本标准适用于机关、企事业单位、生活小区、工厂、学校、商业场所等区域的化粪池清理服务。市政管网（污水井、雨水井）的清理可参照执行。

## 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 28222-2011 《服务标准编写通则》

GB/T 28888-2012 《下水道及化粪池气体监测技术要求》

DB50/T 287-2008 《下水道及化粪池危险源监测预警系统技术规程》

GB50015-2003 《建筑给水排水设计标准》

## 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

化粪池是处理粪便并加以过滤沉淀的设备，并对粪便等具有一定的分解作用。

### 3.2 化粪池井盖 septic tank manhole cover

用于盖住化粪池预留的清渣口或检修口，防止人员和物品等掉进化粪池。

### 3.3 化粪池勘查人员 septic tank surveyor

从事对化粪池勘查的人员。

### 3.4 化粪池从业人员 septic tank cleaner

提供化粪池清理服务的从业人员。

## 4 服务机构要求

4.1 化粪池清理服务机构应具备以下资质条件：

- 具备企业法人资质，注册资金与企业规模相符；
- 具有专业的清理从业人员；
- 具有化粪池清理、清运与维护能力资质；
- 其他法律、行政法规规定的化粪池清理作业机构应具备的资质。

4.2 服务设施要求

4.2.1 化粪池清理作业设备

化粪池清理作业设备应采用化粪池特种作业车辆，且满足以下要求：

- 特种作业车为真空吸污车、固液分离车和污水净化车，专业高压疏通清洗车；
- 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 作业人员配备

应配备至少 2 名专业的清理作业人员。

4.2.3 作业人员的装备

作业人员在整个作业过程中应穿戴工作服、安全反光背心、口罩、安全帽、手套、防滑劳保鞋等。

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 应建立健全的安全管理制度，并采用相关技术手段与硬件设备以保障信息的安全。

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、派单人员、客服人员和

物联网平台运营维护人员。

5.2 作业人员应定期参加相关专业知识培训，并具备相应的资格证书。

5.3 作业服务机构应为作业服务人员购买相应的保险。

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 客户下单

6.1.1 客户通过物联网平台或电话向客服人员确定勘查的时间、地点。

6.1.2 勘查人员勘查后提供勘查报告，待客户确认后，由派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，按签订服务合同进行施工。

### 6.2 勘查服务

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

6.2.2 勘查内容包含化粪池和管网的位置、数量、容积、污物情况及清理周期。

6.2.3 做好现场勘查记录，提交勘查报告，录入管理系统并保存。

### 6.3 作业服务时间确定

6.3.1 根据客户要求及现场实际情况，确认施工时间。

6.3.2 确认施工时间后立即排单，并安排作业队伍。

6.3.3 派单人员应在施工前 2 小时要求作业人员做好施工准备。

### 6.4 作业前准备工作

6.4.1 出发前应检查车辆及设备情况。

6.4.2 根据勘查报告配备相关作业工具。

### 6.5 现场作业服务

6.5.1 作业车辆的停放时，应避免碾压井盖，不得影响正常交通秩序，不得将作业车辆停留在化粪池上方，以免发生化粪池坍塌。

6.5.2 化粪池清理时应在施工区域严禁烟火和使用手机、严禁下井作业，严格设置安全围挡、警示标牌，确保施工安全。

6.5.3 打开井盖后，作业人员应距离化粪池井口 3 米以外，等空气流通 15 分钟后，用气体检测仪器，检测化粪池内有害气体的浓度，确保环境安全范围内，方可施工。

- 6.5.4 清理后，目视井内无漂浮垃圾，化粪池进出水管口畅通。
- 6.5.5 清理化粪池污泥时，余留的污泥量在 10%左右。
- 6.5.6 化粪池按标准清理完毕，经客户验收合格后，应盖好化粪池井盖，清洗干净施工区域。
- 6.5.7 清理出来的垃圾按要求进行打包。清运过程中，确保无二次污染，送至合规堆放点。
- 6.5.8 清理化粪池工作应尽量安排合理时间，避开雷雨及恶劣天气。

## 7 作业异常处理

- 7.1 因出勤作业人员、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。及时调度应急人员到达指定现场。
- 7.2 在到达现场后，若无法与联系人取得联系时，作业人员应该及时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。
- 7.3 客户若临时取消作业任务，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误工补贴。
- 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，如若现场作业人员无法处理相应故障事件，作业人员应及时在服务平台上登记，派单人员及时做出处理，增派相应作业人员。

## 8 服务质量控制

8.1 服务机构应建立但不限于：

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

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：

- 作业人员施工前后对化粪池内进行气体检测监控；
- 作业人员施工过程情况监控；
- 客服人员服务情况监管；
- 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客户的需求设立作业服务指标、作业时长指标、作业完成指标，并对其进行公示且依照执行。

8.4 服务机构在作业完成后须出具服务机构验收单及机构检测报告。

8.5 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GB50015-2003《建筑给水排水设计标准》化粪池的清理周期为3~12个月。清理周期的取定，应兼顾污水处理效果、建设造价、管理三个方面因素，建议化粪池清掏次数为每年不少于2次，每个季度对化粪池进行气体、液位等检测。一级池清运80%，二级池清运70%，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 特殊情况清理

——化粪池表面硬化结板厚度大于15cm；

——底部浮渣距出水管高度小于7.5cm；

——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90cm；

——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。

## 11 检测表

11.1 化粪池气体、液位，检测频次及数值依据

采样点	检测项目	单位	检测结果				测量范围
			1	2	3	4	
化粪池 1 号	硫化氢	PPM					0-100
	甲烷	LEL					0-100%
	氧气	VOL					0-30%
	一氧化碳	PPM					0-1000
	液位	M					
化粪池 2 号	硫化氢	PPM					0-100
	甲烷	LEL					0-100%
	氧气	VOL					0-30%
	一氧化碳	PPM					0-1000
	液位	M					
化粪池 3 号	硫化氢	PPM					0-100
	甲烷	LEL					0-100%
	氧气	VOL					0-30%
	一氧化碳	PPM					0-1000
	液位	M					
化粪池 4 号	硫化氢	PPM					0-100
	甲烷	LEL					0-100%
	氧气	VOL					0-30%
	一氧化碳	PPM					0-1000
	液位	M					
报警点	硫化氢：低报：10 PPM 高报：20 PPM 甲烷：低报：10 %LEL 高报：20 %LEL 氧气：低报：19.5 %VOL 高报：23.5 %VOL 一氧化碳：低报：10 PPM 高报：20 PPM 液位：低报： M 高报： M						
检测依据	T/CASME 002-2018 《化粪池清洁与维护服务规范》 GB12358-2006 《作业场所环境气体检测报警仪器通用技术要求》						