

DB43

湖南省地方标准

DB43/T668.1-2015

湖南省清洗保洁服务通则

(征求意见稿)

××××××××× 发布

目 次

目次.....	I
前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 分类.....	1
5 要求.....	2
6 服务准备.....	4
7 服务提供.....	4
8 服务管理.....	6
9 服务评价与改进.....	7
附录 A（规范性附录） 清洁服务机构资质等级划分与评定.....	8
附录 B（规范性附录） 湖南省清洁服务合同模式.....	21

前 言

本标准按照 GB/T1.1-2009 给出的规则起草。
本标准由湖南省清洁行业协会提出并归口管理。
本标准主要起草单位：湖南省清洁行业协会。
本标准参与起草单位：
本标准主要起草人：
本标准参加起草人：

本标准于 2015 年 月首次发布。

清洗保洁服务通则

1 范围

本标准规定了清洗保洁服务的术语和定义、分类、要求、服务准备、服务提供、服务管理、服务评价与改进。

本标准适用于建筑物、构筑物、设施、场所的清洗保洁。

本标准不适用于家居保洁。

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。

DB12/ 440 高处悬吊作业安全技术规程

GB 19210 空调通风系统清洗规范

JC/T 973 建筑装饰用天然石材防护剂

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

清洗保洁服务

对物体及其表面进行清洗并使物体及其表面达到清洁卫生状态的过程，延长物体的使用寿命。

3.2

高处清洁作业

在距坠落高度基准面2m或2m以上有可能坠落的高处进行的清洗保洁作业。

3.3

首次清洗保洁

入住前，对新旧建筑物、构筑物进行的清洗保洁服务过程。一般称为开荒清洗保洁。

3.4

专项清洗保洁

具有专业属性的特定场所或材质，提供服务的企业需要具备专业设备或工具，提供服务的人员需要获得专业资格的清洗保洁作业。

4 分类

4.1 室内清洗保洁服务

室内清洗保洁服务一般包括：

- a) 地面清洗保洁;
- b) 立面清洗保洁;
- c) 顶面清洗保洁;
- d) 室内附属设施清洗保洁

4.2 室外清洗保洁服务

室外清洗保洁服务一般包括:

- a) 硬化路面;
- b) 停车场清洗保洁;
- c) 绿地及绿化带清洗保洁;
- d) 室外设施清洗保洁;

4.3 专项清洗保洁服务

专项清洗保洁服务一般包括:

- a) 开荒清洗保洁服务;
- b) 楼宇外立面(外沿)高处清洗保洁作业清洗保洁服务;
- c) 石材清洗养护服务;
- d) 地毯、沙发、布艺等物体表面清洗养护;
- e) 各种材质地面清洗、打蜡、养护服务;
- f) 不锈钢养护服务。
- g) 水系及水岸公共设施环境清洗保洁服务;
- h) 公共交通清洗保洁服务;
- i) 中央空调系统清洗消毒服务;
- j) 烟道、油烟管道、管道清洗保洁服务;
- k) 工业通排风系统清洗保洁服务;
- l) 洁净室空气净化系统清洗消毒服务;
- m) 其他需专项清洗保洁服务。

4.4 特殊场所清洗保洁服务

特殊场所清洗保洁服务一般包括:

- a) 学校、机关、工矿企业、科研院所清洗保洁服务;
- b) 宾馆、酒(饭)店清洗保洁服务;
- c) 大型卖场、超市、商店清洗保洁服务;
- d) 医院清洗保洁服务;
- e) 影剧院及大型娱乐场所清洗保洁服务;
- f) 机场、码头、交通枢纽清洗保洁服务;
- g) 其它涉及人身健康安全特殊场所清洗保洁。

5 要求

5.1 服务机构

5.1.1 应依法取得营业执照,并在经营场所悬挂;按照经营范围依法经营、诚信服务。

5.1.2 应具备室内、室外清洗保洁服务的能力和突发事件的应急处理能力。提供专项清洗保洁服务及特殊场所清洗保洁的机构应依法取得相应的资质。

5.1.3 应设有质量、培训、服务等专职管理部门或专职管理人员。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。

5.1.4 应定期培训所有员工，应建立各类专业技术人员的技术档案。

5.1.5 应建立健全规章制度，包括内部管理制度以及清洗保洁的作业质量、操作规范、验收方法及要求等。

5.1.6 应有满足所提供服务的清洗保洁设备和工具。

5.1.7 应有完善的售后服务体系并及时处理用户投诉。

5.2 作业人员

5.2.1 基本要求

作业人员应身体健康，专项作业人员还应取得与所服务工作相匹配的从业人员职业资格证书，满足服务项目需求。

5.2.2 行为要求

作业人员应遵循以下行为要求：

- a) 按操作规程完成操作；
- b) 作业时应按规定着装、保持个人清洁、文明用语、礼貌服务。

5.3 环境保护

5.3.1 作业用设备、器具及消耗品宜选用符合相关环保要求的。

5.3.2 作业过程中应做好废水、废渣、废气、噪声防控等工作。

5.3.3 废弃物排放和处置应达到国家规定要求。

5.4 安全要求

5.4.1 消防安全

应执行国家和本省有关消防安全的法律法规。

5.4.2 操作安全

5.4.2.1 工具设备应定期检查、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。

5.4.2.2 应按照使用说明书操作工具设备。

5.4.2.3 工具设备、器具、药剂等应按属性进行分类管理，确保安全要求。

5.4.2.4 高处保洁作业前应检查设备、设施、人员防护装置是否处于良好状态，按照高处清洗保洁作业规程操作。

5.4.2.5 应按使用说明使用消毒及清洗等化学药剂。

5.4.2.6 作业时应采取防护措施，设置醒目的安全及作业提示标志。保障作业人员、服务对象、第三者和物品的安全。

5.4.2.7 对易燃易爆危险物品应设专人妥善保管，出入库和使用情况应有详细记录，交接手续齐全、完整。

5.4.3 财物安全

5.4.3.1 作业前，应会同服务对象清点和确认作业现场的重要设备、设施和物品，避免丢失和损坏。

5.4.3.2 作业过程中应采取必要措施，保证财务不受损坏。

6 服务准备

6.1 清洗保洁服务合同

6.1.1 清洗保洁服务应签订书面合同。

6.1.2 清洗保洁服务合同内容，见附录。

6.2 服务方案

6.2.1 机构应根据合同要求、作业环境，制订完整适宜的服务方案。

服务方案一般包括以下内容：

- a) 服务程序和人员职责；
- b) 用文字或图表说明服务范围、内容、时间、地点、人员、作业要求等；
- c) 检查程序和要求；
- d) 生产安全事故、突发事件的应急处理预案。

6.3 设备设施及用品

6.3.1 应按照合同和服务方案配备设备、设施及用品，由服务对象提供的设备、设施确保其处于完好及安全状态，应做好交接记录。

6.3.2 应在服务现场妥善设置设备、设施的存放、使用场地，明确水电等必要能源的提供方式。

6.3.3 应在现场妥善设置工具、消耗品等用品的存放、使用、配制、消毒场地，确保安全、无污染。

6.3.4 组织作业人员对重要设备、设施、工具的使用做详细的自查、自检。

6.3.5 应为作业人员提供必要的工作服、安全防护等用品。

6.3.6 应在现场妥善设置作业人员工作、休息、更衣的场所。

6.4 配备作业人员

6.4.1 应按照合同和服务方案配备足够的人员，其组成结构能够满足服务要求。

6.4.2 应根据合同和服务方案要求对配备作业人员进行专项培训和考核。

7 服务提供

7.1 作业

7.1.1 准备作业要求

准备作业应符合以下要求：

- a) 作业人员应统一着装；
- b) 按照操作规范要求携带并检查作业物品、工具、设备是否能正常使用，必要时穿戴安全防护用品；
- c) 了解作业现场服务需求，确认作业现场，对作业现场可能影响安全作业的环境因素进行辨识，判断是否能进场作业，若进场作业，应按安全操作要求做好安全、技术准备；
- d) 设置安全及作业提示标志。

7.1.2 实施作业要求

实施作业应符合以下要求：

- a) 作业物品应归类使用，作业工具应保持清洁或做消毒处理；
- b) 应根据污渍及被污染物的种类选择相应的工艺；
- c) 除尘作业应使用适宜的工具和用品，避免扬尘污染；
- d) 实施作业时应避免造成人员伤害和环境污染；
- e) 特殊场所清洗保洁应符合疾病预防、公共卫生、消防、安监等有关规定；
- f) 应维护被服务单位的正常生活工作秩序；
- g) 病媒生物防制作业时做好自身防护，并采取措施防止他人受到伤害；
- h) 妥善处理作业后的废弃物、病媒生物尸体，并符合国家强制性要求；
- i) 绿地保洁作业时，应尽量减少对植物的踩踏，所用物品不应伤害植物；
- j) 水系保洁作业时，应避免污染水质，所用设备、器具应有防水功能，避免触电等事故发生；
- k) 石材清洗养护服务应符合附录 A 的要求；
- l) 高处清洗保洁作业应符合 DB12/440 的要求；
- m) 其他专项服务应满足合同约定及行业标准的要求。

7.2 作业质量

7.2.1 室内清洁作业质量

室内清洗保洁作业质量应符合以下要求：

- a) 地面清洗保洁，无垃圾、杂物，无污渍，无积水和积尘，无化学损伤；
- b) 立面无积尘、无污渍；
- c) 装饰物、家具及设施表面干净、整洁，无积尘、无污渍；
- d) 卫生间空气清新，无异味。洁具无水锈、无化学损伤，无污垢、尿碱；
- e) 废弃物收集容器及时倾倒，外部清洗干净；
- f) 其他专项服务应满足合同约定及行业标准的要求。

7.2.2 室外清洗保洁作业质量

室外清洗保洁作业质量应符合以下要求：

- a) 硬化路面和停车场无废弃物、无明显积水和污染物；
- b) 绿地及绿化带无废弃物；
- c) 水系无漂浮及积存杂物；
- d) 室外设施表面无污垢。

7.2.3 专项清洗保洁作业质量

专项清洗保洁作业质量应符合以下要求：

- a) 石材清洗和养护质量应符合附录A的要求；
- b) 建筑物、构筑物外立面（外沿）清洗后表面保持色泽均匀，无明显污染物；
- c) 医院洁净手术部清洁消毒应符合 WS/T368-2012 医院空气净化管理规范的要求；
- d) 集中空调通风系统的清洗应符合 GB 19210、WS/394、WS/T395、WS/T396 的要求；
- e) 厨房排油烟系统清洗保洁作业应符合有关食品卫生安全、防火安全规定；
- f) 工业排风管道的清洗需要注意防爆要求；
- g) 其他专项清洗保洁应符合相关的规范要求。
- h) 其他清洗保洁作业质量应符合国家和行业有关法规和标准的要求。

7.2.4 特殊场所清洗保洁作业质量

特殊场所清洗保洁作业质量应符合国家和行业有关法规和标准的要求。

8 服务管理

8.1 服务管理环节

服务管理应为全过程管理，分为服务前期管理、服务过程管理、质量验收管理、服务评价与改进管理等几个环节。

8.2 内部检查

8.2.1 应按照合同约定服务方案、操作规范检查服务质量。

可采取定期检查或不定期抽查，普查、专项检查的方式进行。

8.2.2 内部检查内容一般应包括：

- a) 合同约定、服务方案、操作规范的执行情况；
- b) 作业人员的礼仪、行为和劳动纪律的遵守情况；
- c) 人员配置及培训情况；
- d) 作业质量情况。

8.2.3 专项检查

应定期进行下列生产安全情况的专项检查：

- a) 服务准备期间的设备设施及用品的安全性能检查；
- b) 准备作业时的安全防护用品、装置、作业提示标志设置检查；
- c) 对作业现场可能影响安全作业的环境因素进行辨识，判断是否能进场作业，若进场作业，应按安全操作要求做好安全、技术准备和防护检查；
- d) 实施作业中用水、用电安全，高处清洗保洁作业安全防护装置等的监督检查。

8.3 记录

8.3.1 服务管理过程应保留原始记录。记录应及时、准确、真实、完整。

8.3.2 应定期询问作业人员工作情况，定期回访服务对象，收集服务对象的意见，并作完整的记录。

8.3.3 专项检查应作记录，记录应及时、准确、真实、完整。

9 服务评价与改进

9.1 自我评价

- 9.1.1 应定期和不定期核查、分析服务项目相关资料。
- 9.1.2 应定期和不定期检查 and 评估规章制度、操作规范的执行情况。
- 9.1.3 应定期和不定期询问作业人员操作规范、规章制度的落实情况。
- 9.1.4 应定期和不定期检查作业人员的现场记录。

9.2 外部评价

- 9.2.1 应主动接受本行业相关管理部门的监督检查。
- 9.2.2 应定期发放调查问卷，开展服务满意度调查。
- 9.2.3 应建立服务对象的投诉、表扬记录。

9.3 持续改进

- 9.3.1 应统计和分析、评估自查和外部评价结论。
- 9.3.2 应分析服务方案和操作规范的充分性、适宜性、有效性。
- 9.3.3 应分析作业人员服务提供与服务方案和操作规范的符合性。
- 9.3.4 应根据分析评估结果，修订服务方案，规范服务行为，提高服务质量。

附录 A
(规范性附录)
清洁服务机构资质等级划分与评定

1 范围

本标准规定了清洁服务机构等级划分与评定的术语和定义、总则、等级划分、等级评定要求。本标准适用于各类清洁服务机构（以下简称机构）的等级划分与评定。

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。

DB 清洁服务通则

3 术语和定义

DB43/T界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

清洁服务机构

依法成立的，有能力按照约定对建筑物、构筑物、设施和场所提供有偿清洁服务（不包括家居清洁）的专业机构。

3.2

主营业务

经营收入占本机构总收入 50%以上的业务项目。

3.3

规模项目

一个清洁项目的作业人员不少于 10 人，或服务面积不少于 10000m²；每个专项清洁服务项目的服务面积不少于 5000m²。

4 总则

4.1 申请等级评定的机构应符合本标准中 5 的要求。

4.2 机构等级的划分实行评价要素量化打分制和等级划分条件相结合的原则。

4.3 机构在评定等级时，除应满足相应等级的划分条件外，还应满足相应等级的分值要求。分值的计算方法及等级的分值要求按附录执行。

4.4 清洗机构按照规定要求，经过相关审核，达到条件之后，依据其满足的条件可以获得相应的资质。机构等级的划分从低到高依次为三级、二级、一级三个等级。

4.5 机构如设有分支机构应分别划分等级。

5 等级划分

5.1 三级

5.1.1 依法取得营业执照，有效运行 1 年以上，且无不良记录和重大安全质量事故，并同时满足以下要求的可申请三级保洁服务机构评定。

- a) 注册资金应不少于 10 万元，保洁设备不少于 10 台（套）。
- b) 固定办公场所建筑面积应不少于 30 m²；物资存储库房建筑面积应不少于 30 m²。
- c) 有具备与所开展的业务相匹配的办公、作业及消毒设备。且性能良好，运行正常。
- d) 具有有效合同的保洁项目应不少于 3 个，或总服务面积不少于 30000 m²。
- e) 应有大专以上学历，或初级以上职称的专业技术人员、管理人员。
- f) 应达到附录 A1 中规定的相应等级的评定要求。

5.2 二级

5.2.1 依法取得营业执照，近 2 年无不良记录和重大安全质量事故，并同时满足以下要求的可申请二级保洁服务机构评定。

- a) 注册资金应不少于 50 万元，保洁设备不少于 20 台（套）。
- b) 固定办公场所建筑面积应不少于 50 m²。物资存储库房建筑面积应不少于 80 m²。
- c) 具有有效合同的保洁项目应不少于 20 个，或总服务面积不少于 500000 m²；承担日常保洁任务连续 2 年以上且正常履约的规模项目不少于 5 个。合同履约期内的规模项目不少于 5 个。
- d) 应具有承担至少三种专项保洁服务项目或特殊场所保洁服务项目的的能力。
- e) 业务部门负责人应不少于 3 人，具有专科以上学历，或具有中级以上职称。
- f) 专业技术人员应不少于 3 人，且具有专科以上学历，其中具有中级以上职称不少于 1 人。
- g) 应达到附录 A1 中规定的相应等级的评定要求。

5.3 一级

5.3.1 依法取得营业执照，近 3 年无不良记录和重大安全质量事故，并同时满足以下要求的可申请一级保洁服务机构评定。

- a) 注册资金应不少于 100 万元，保洁设备不少于 50 台（套）。
- b) 固定办公场所建筑面积应不少于 120 m²。物资存储库房建筑面积应不少于 150 m²。
- c) 具有有效合同的保洁项目不少于 50 个，或总服务面积不少于 1000000 m²；承担日常保洁任务连续 3 年以上且正常履约的规模项目不少于 8 个。合同履约期内的规模项目不少于 10 个。
- d) 应具有承担至少五种专项保洁服务项目或特殊场所保洁服务项目的的能力。
- e) 业务部门负责人应不少于 5 人，具有专科以上学历，或具有中级以上职称。
- f) 专业技术人员不少于 5 人，且具有大专以上学历，其中具有中级以上职称不少于 3 人。
- g) 取得质量管理体系认证、环境管理体系认证，并在有效期内。
- h) 应达到附录 A1 中规定的相应等级的评定要求。

6 资质等级评定要求，见附录 A1。

附 录 A1
(规范性附录)
湖南省清洁服务机构等级评定要求

A1.1 等级指标体系
等级指标体系见表 A1.1

表A1.1 机构等级指标体系

基本要素	序号	评价因素及其含义	
从业人员	1	从业人员数量及持有资格证书	评价保洁服务机构人员数量及持证数量对其整体素质水平的影响
	2	学历、职称及从业年限	评价保洁服务机构管理人员的知识水平对其整体素质水平的影响
	3	培训情况	评价保洁服务机构人员日常培训对其整体素质水平的影响
	4	专业技术人员	评价保洁服务机构专业技术人员的技术水平对其整体素质水平的影响
	5	作业人员队伍情况	评价保洁服务机构人员稳定性对其整体素质水平的影响
设施设备	6	办公、物资存储场所建筑面积	评价保洁服务机构的办公、物资存储场所对其规模的影响
	7	办公设备	评价保洁服务机构的办公设备对其服务档次和效率的影响
	8	作业设备	评价保洁服务机构的作业设备对其服务范围 and 效率的影响
	9	信息技术应用	评价保洁服务机构的信息技术应用对其服务、管理效率的影响
服务项目	10	开展服务项目数量	评价保洁服务机构开展服务项目的数量对其服务对象需求的影响
	11	服务项目的广泛性（按照 DB43/TXXX-2015 保洁服务通则条款 4 的要求）	评价保洁服务机构服务项目的广泛性对其服务水平的影响
规章制度	12	员工手册	评价保洁服务机构员工手册对其规范性服务行为的影响
	13	岗位说明书	评价保洁服务机构岗位说明书对其有效、快捷服务的影响
	14	各项规章制度	评价保洁服务机构各项规章制度对其自我约束行为情况的程度
	15	遵纪守法	评价保洁服务机构遵纪守法的情况对其守法经营的影响

项目现场管理	16	执行合同	评价保洁服务机构合同执行的情况对其服务对象需求的影响
	17	规章制度落实	评价保洁服务机构规章制度落实的情况对其管理效率的影响
	18	规范服务	评价保洁服务机构规范服务的情况对其服务结果的影响
质量控制	19	部门与人员	评价保洁服务机构部门与人员的情况对其质量控制执行力的影响
	20	监督与检查	评价保洁服务机构监督与检查的情况对其质量控制的自我约束的影响
	21	体系认证	评价保洁服务机构管理水平和运行机制的体系保证
	22	客户满意度	评价保洁服务机构客户满意度反馈的情况对其服务质量的影响
	23	采购与使用	评价保洁服务机构作业消耗品采购供应的情况对其服务质量的影响
	24	现场质量得分分值	评价保洁服务机构项目现场的情况对其服务质量的影响
	25	安全生产	评价保洁服务机构安全生产的情况对其品牌与信誉的影响
品牌与信誉	26	获得证书数量	评价保洁服务机构获得认证、执业资质、行业荣誉、诚信等证书的情况对其品牌的影响
	27	客户投诉及处理	评价保洁服务机构客户投诉预处理的情况对其品牌与信誉的影响
	28	创新意识	评价保洁服务机构创新意识的情况对其品牌与信誉的影响

A1.2 等级指标体系分值

A1.2.1 等级指标体系分值计算方法

等级指标体系分值计算方法见表 A1.2

表A1.2 清洁服务机构等级指标体系分值计算方法

评价内容		评分范围		备注
从业人员	从业人员数量及持有资格证书	9	50	
	学历、职称及从业年限	8		
	培训情况	12		
	专业技术人员	9		
	从业人员队伍情况	12		
设施设备	办公、物资存储场所建筑面积	10	40	
	办公设备	9		
	作业设备	11		
	信息技术应用	10		

服务项目	开展服务项目数量	10	20	
	服务项目的广泛性	10		
规章制度	员工手册	8	40	
	岗位说明书	8		
	各项规章制度	12		
	遵纪守法	12		
项目现场管理	执行合同	11	35	
	规章制度落实	12		
	规范服务	12		
质量控制	部门与人员	8	80	
	监督与检查	8		
	体系认证	8		
	客户满意度	8		
	采购与使用	12		
	现场质量得分分值	24		
	安全生产	12		
品牌与信誉	获得证书数量	10	35	
	客户投诉及处理	12		
	创新意识	13		

注：指标体系总分：300分。

A1.2.2 等级与分值的关系

清洁服务机构的等级评定与分值的关系见表 A1.3

表A1.3 等级与分值的关系

机构等级代号	分值（含本值）
三级	60-70
二级	70-85
一级	≥85

A1.3 计分标准

清洁服务机构等级评定的计分标准见表 A1.4

表 A1.4 清洁服务机构等级评价因素计分表

序号	项目	评价内容	分值
		具有相关国家资质证书及湖南省清洁行业协会颁发的相关资质证书持证人员达到 11 人以上。	5

序号	项目	评价内容	分值
1	作业人员数量及持有资格证书	具有相关国家资质证书及湖南省清洁行业协会颁发的相关资质证书持证人员达到 26 人以上。	7
		具有相关国家资质证书及湖南省清洁行业协会颁发的相关资质证书持证人员达到 47 人以上。	9
2	学历、职称及从业年限	具有专科以上学历, 或从事管理岗位工作 3 年以上人员不低于 2 人。	4
		具有专科以上学历, 或具有初级以上职称人数不少于 3 人。	5
		具有专科以上学历, 或具有初级以上职称人数不少于 5 人。	6
		具有专科以上学历, 或具有初级以上职称人数不少于 7 人。	7
		具有专科以上学历, 或具有初级以上职称人数不少于 10 人。	8
3	培训情况	有培训管理人员, 有年度培训计划、培训教材、培训考核记录。	8
		有专职培训管理人员, 有详细的年度培训计划、培训教材、培训考核记录。	9
		有专门培训部门和专职培训管理人员, 有详细的年度培训计划、培训教材、培训考核记录。	10
		有固定培训场地及培训器材。	12
4	专业技术人员	有从事本行业技术工作 3 年以上的人员 2 人以上。	5
		有从事本行业技术工作 3 年以上的人员 4 人以上, 其中具有专科以上学历, 或具有初级以上职称人数不少于 2 人。	6
		有从事本行业技术工作 3 年以上的人员 6 人以上。其中具有本科以上学历, 或具有中级以上职称人数不少于 4 人。	7
		从事本行业技术工作人员、有中级以上职称人数, 这两种人才的要求哪个在企业中更有积极作用相对应的增加人数。	9
5	作业人员队伍情况	本企业工龄 1 年以上的人员占总人数的比例不低于 10%。	7
		本企业工龄 2 年以上的人员占总人数的比例不低于 20%。	9
		本企业工龄 2 年以上的人员占总人数的比例不低于 30%。	10
		本企业工龄 2 年以上的人员占总人数的比例不低于 40%。	11
		本企业工龄 2 年以上的人员占总人数的比例不低于 50%。	12
6	办公、物资存储场所建筑面积	1、固定办公场所建筑面积大于 30 m ² ; 2、物资存储库房 (包括作业现场) 建筑面积大于 30 m ² 。	5
		1、固定办公场所建筑面积大于 80 m ² ; 2、物资存储库房 (包括作业现场) 建筑面积大于 100 m ² 。	7
		1、固定办公场所建筑面积大于 120 m ² ; 2、物资存储库房 (包括作业现场) 建筑面积大于 150 m ² 或有物流服务体系。	8
		1、固定办公场所建筑面积大于 120 m ² ; 2、物资存储库房 (包括作业现场) 建筑面积大于 150 m ² 或有物流服务体系; 3、物资存储库房建筑面积大于 50 m ² (不包括作业现场) 或有较完的服务体系。	9
		1、固定办公场所建筑面积大于 120 m ² ;	

序号	项目	评价内容	分值
		2、物资存储库房（包括作业现场）建筑面积大于 150 m ² 或有完善的物流服务体系； 3、物资存储库房建筑面积大于 80 m ² （不包括作业现场）或有完善服务体系。	10
7	办公设备	1、固定办公场所从业人员人均计算机一台、电话机一台； 2、复印机、传真机、税控机各不少于一台； 3、各项办公设备性能良好，运行正常。	7
		1、固定办公场所从业人员人均计算机一台、电话机一台； 2、复印机、传真机、税控机各不少于一台； 3、各项办公设备性能良好，运行正常； 4、机构业务部门负责人以上人员人均计算机一台。	8
		1、固定办公场所从业人员人均计算机一台、电话机一台； 2、复印机、传真机、税控机各不少于一台； 3、各项办公设备性能良好，运行正常； 4、机构业务部门负责人以上人员人均计算机一台； 5、配有与工作相适宜的笔记本电脑、投影仪、录音设备及照相机等。	9
8	作业设备	1、日常保洁设备不少于 10 台； 2、设备完好率达到 85%。	6
		1、日常保洁设备不少于 20 台； 2、设备完好率达到 85%。	7
		1、日常保洁设备不少于 50 台； 2、设备完好率达到 90%。	8
		1、日常保洁设备不少于 50 台； 2、设备完好率达到 90%，用于专项保洁服务的专用设备不少于 3 台。	10
		1、日常保洁设备不少于 50 台； 2、设备完好率达到 90%，用于专项保洁服务的专用设备不少于 5 台。	11
9	信息技术应用	1、建立公司网站； 2、网站运行有效，随时更新公司信息，有客户反馈渠道。	7
		1、建立公司网站； 2、网站运行有效，随时更新公司信息，有客户反馈渠道； 3、固定办公场所计算机形成局域网。	8
		1、建立公司网站； 2、网站运行有效，随时更新公司信息，有客户反馈渠道； 3、固定办公场所计算机形成局域网； 4、运用应用软件、互联网技术等实现内部管理； 5、各项信息化技术运行有效。	9
		1、建立公司网站； 2、网站运行有效，随时更新公司信息，有客户反馈渠道； 3、固定办公场所计算机形成局域网； 4、运用应用软件、互联网技术等实现内部管理； 5、各项信息化技术运行有效。 6、有本企业的内部刊物或有企业内部编码的定期资讯、简报等。	10

序号	项目	评价内容	分值
10	开展服务项目数量	1、机构成立以来承担卫生保洁项目多于 3 个,或总服务面积大 30000 m ² 。	5
		1、机构成立以来承担卫生保洁项目多于 20 个, 或总服务面积多于 500000 m ² ; 2、承担日常保洁任务连续 2 年以上且正常履约的规模项目多于 5 个; 3、合同履行期内的规模项目多于 5 个。	7
		1、机构成立以来承担卫生保洁项目多于 50 个, 或总服务面积多于 1000000 m ² ; 2、承担日常保洁任务连续 3 年以上且正常履约的规模项目多于 8 个。 3、合同履行期内的规模项目多于 10 个。	8
		1、机构成立以来承担卫生保洁项目多于 50 个, 或总服务面积多于 1000000 m ² ; 2、承担日常保洁任务连续 3 年以上且正常履约的规模项目多于 8 个; 3、合同履行期内的规模项目多于 10 个; 4、承担专项保洁服务项目或特殊场所保洁服务项目多于 3 个。	9
		1、机构成立以来承担卫生保洁项目多于 50 个, 或总服务面积多于 1000000 m ² ; 2、承担日常保洁任务连续 3 年以上且正常履约的规模项目多于 8 个; 3、合同履行期内的规模项目多于 10 个; 4、承担专项保洁服务项目或特殊场所保洁服务项目多于 8 个。	10
11	服务项目的广泛性(业态数量)	3 种业态。	8
		4 种业态。	9
		5 种业态。	10
12	员工手册	1、备有员工手册和作业指导书; 2、员工了解手册及作业指导书内容。	3
		1、备有员工手册和作业指导书; 2、组织员工学习员工手册, 操作人员掌握作业指导书内容。	5
		1、备有员工手册和作业指导书; 2、能组织较系统的培训; 3、员工了解手册内容, 并基本能按其规范行为; 4、操作人员熟练掌握作业指导书内容。	7
		1、备有员工手册和作业指导书; 4、能组织较系统的培训; 3、员工了解手册内容, 并基本能按其规范行为; 4、每 1-2 年对员工手册有新的修订内容, 不断完善作业指导书。	8
		1、有岗位说明书; 2、了解岗位说明书内容的员工应达到 50%; 3、基本按岗位说明书的要求规范服务。	4
		1、有岗位说明书; 2、了解岗位说明书内容的员工应达到 60%; 3、基本按岗位说明书的要求规范服务。	5

序号	项目	评价内容	分值
13	岗位说明书	1、有岗位说明书，岗位说明书内容较全面； 2、了解岗位说明书内容的员工应达到 70%； 3、基本按岗位说明书的要求规范服务。	6
		1、有岗位说明书，岗位说明书内容全面，基本符合实际； 2、了解岗位说明书内容的员工应达到 90%； 3、基本按岗位说明书的要求规范服务。	7
		1、有岗位说明书，岗位说明书内容全面，基本符合实际； 2、了解岗位说明书内容的员工应达到 90%； 3、基本按岗位说明书的要求规范服务； 4、每 1-2 年对岗位说明书有新的修订内容。	8
14	规章制度	1、有包括合同、质量、设备、检测、安全生产、财务、人员、培训、采购等管理内容的规章制度； 2、有与之相对应的管理部门或管理人员； 3、有与之相对应的档案资料； 4、有落实规章制度的相关记录。	10
		1、有管理制度。有合同、质量、设备、检测、安全生产、财务、人员、培训、采购等管理制度； 2、有与之相对应的管理部门或管理人员； 3、有独立的质量、财务、培训、人员管理部门； 4、有与之相对应的档案资料、台账、实施细则（或程序）； 5、有较为完整的落实规章制度的相关记录。	11
		1、有管理制度。有合同、质量、设备、检测、安全生产、财务、人员、培训、采购等管理制度； 2、有与之相对应的管理部门或管理人员； 3、有独立的质量、财务、培训、人员管理部门； 4、有与之相对应的档案资料、台账、实施细则（或程序）； 5、有完整的落实规章制度的相关记录。	12
15	遵纪守法	1、对客户的投诉能及时处理，未造成不良影响； 2、经查实 1 年无违规记录。	8
		1、对客户的投诉能及时处理，未造成不良影响； 2、经查实 3 年无违规记录。	10
		1、对客户的投诉能及时处理，未造成不良影响； 2、经查实 5 年无违规记录。	12
16	执行合同	1、有服务合同； 2、能够按照合同约定执行。	8
		1、有服务合同； 2、严格按照合同约定执行。	9
		1、有服务合同； 2、严格按照合同约定执行； 3、主动根据实际情况为甲方提供超值服务，并向甲方提出提高服务质量的建议。	11
		1、有规章制度文本，必要的制度上墙；	

序号	项目	评价内容	分值
17	规章制度落实	2、70%以上职工了解规章制度； 3、有落实规章制度的现场记录。	9
		1、有规章制度文本，必要的制度上墙； 2、80%以上职工了解规章制度； 3、有较为完整的落实规章制度的现场记录。	10
		1、有规章制度文本，必要的制度上墙； 2、90%以上职工了解规章制度； 3、有完整的落实规章制度的现场记录。	12
18	规范服务	1、作业人员统一着装，举止言语文明、规范； 2、维护服务对象的正常生活工作秩序； 3、有防护措施。	7
		1、作业人员统一着装，举止言语文明、规范； 2、维护服务对象的正常生活工作秩序； 3、有防护措施，设置醒目的安全及作业提示标志。	10
		1、作业人员统一着装，举止言语文明、规范； 2、维护服务对象的正常生活工作秩序； 3、有防护措施，设置醒目的安全及作业提示标志； 4、严格执行操作规程； 5、作业物品归类使用，有作业工具消毒手段。	12
19	部门与人员	1、有质量控制部门或专职质量控制人员； 2、项目现场设有质量检查人员； 3、检查人员了解质量管理体系和作业指导书。	5
		1、有专职质量控制部门和人员； 2、项目现场设有质量检查人员； 3、检查人员掌握质量管理体系和作业指导书内容。	6
		1、有专职质量控制部门和人员； 2、项目现场设有质量检查人员； 3、检查人员熟知质量管理体系和作业指导书内容，并能指导现场操作。	7
		1、有专职质量控制部门和人员； 2、项目现场设有质量检查人员； 3、检查人员熟知质量管理体系和作业指导书内容，并能指导现场操作； 4、有相应管理人员的检查记录。	8
20	监督与检查	1、有监督检查流程； 2、有监督检查现场记录。	4
		1、有监督检查流程； 2、有较为完整的监督检查现场记录； 3、有纠正记录。	5
		1、有监督检查流程； 2、有完整的监督检查现场记录； 3、有完整的纠正记录。	6

序号	项目	评价内容	分值
		1、有监督检查流程； 2、有完整的监督检查现场记录； 3、有完整的纠正记录； 4、有预防措施。	8
21	体系认证	1、通过质量管理体系认证并获得具有国家认监委认证资格的认证机构颁发的证书。	6
		1、通过质量管理体系认证并获得具有国家认监委认证资格的认证机构颁发的证书； 2、通过环境管理体系认证并获得具有国家认监委认证资格的认证机构颁发的证书。	8
22	客户满意度	1、开展客户满意度调查活动； 2、有相关记录； 3、客户满意度>80%。	4
		1、有客户满意度调查活动的具体实施方案并实施； 2、有较为完整的相关记录； 3、客户满意度>85%。	5
		1、有客户满意度调查活动的具体实施方案并实施； 2、有较为完整的相关记录； 3、客户满意度>90%。	6
		1、有客户满意度调查活动的具体实施方案并实施； 2、有完整的相关记录； 3、客户满意度>95%。	8
23	采购与使用	1、有合格供方名录； 2、有相关检测报告； 3、使用名录所列产品。	8
		1、有较为完整的合格供方名录； 2、有较为完整的相关检测报告； 3、按照名录使用所列产品。	9
		1、有完整的合格供方名录； 2、有完整的相关检测报告； 3、严格按照名录使用所列产品。	10
		1、有完整的合格供方名录； 2、有完整的相关检测报告； 3、严格按照名录使用所列产品； 4、有完整的采购记录。	12
24	现场质量	1、能够按照作业指导书的要求作业； 2、未发现漏作项目。	8
		1、能够按照作业指导书的要求作业； 2、未发现漏作项目； 3、没有严重不合格项目。	12
		1、能够按照作业指导书的要求作业； 2、未发现漏作项目；	15

序号	项目	评价内容	分值
		3、没有严重不合格项目； 4、不合格项目低于3项。	
24	现场质量	1、能够按照作业指导书的要求作业； 2、未发现漏作项目； 3、没有严重不合格项目； 4、质量基本符合要求，未发现不合格项目。	20
		1、能够按照作业指导书的要求作业； 2、未发现漏作项目； 3、没有严重不合格项目； 4、质量完全符合要求。	24
25	安全生产	1、无安全生产责任事故1年及1年以上。	7
		1、无安全生产责任事故3年及3年以上； 2、有安全应急预案。	8
		1、无安全生产责任事故5年及5年以上； 3、有安全应急预案。	9
		1、无安全生产责任事故5年及5年以上； 2、有安全应急预案； 4、安全责任生产要求有责任人，有相关安全检查记录。	10
		1、无安全生产责任事故5年及5年以上； 2、有安全应急预案； 3、安全责任生产要求及应急预案每1年修订一次； 4、有安全生产保障体系。	12
26	获得证书数量	作业证书不低于1个。	5
		地方与行业证书2-3个。	6
		地方与行业证书3个以上。	7
		国家级证书1个，地方与行业证书3个以上。	9
		自主专利证书1个以上。	10
27	客户投诉及处理	1、设有投诉电话； 2、从接到投诉到介入处理时间不多于5个工作日，及时向投诉人反馈处理结果并保护投诉人的权益； 3、需提供保留1年的投诉及处理情况记录。	6
		1、设有投诉电话； 2、从接到投诉到介入处理时间不多于5个工作日，及时向投诉人反馈处理结果并保护投诉人的权益； 3、投诉处理率90%； 3、需提供保留2年的投诉及处理情况记录。	7
		1、设有投诉电话； 2、处理投诉不过夜，并及时向投诉人反馈处理结果并保护投诉人的权益； 3、投诉处理率100%；	8

序号	项目	评价内容	分值
		4、需提供保留 3 年的投诉及处理情况记录。	
		1、设有投诉电话； 2、从接到投诉到处理不多于 3 小时的，并及时向投诉人反馈处理结果并保护投诉人的权益； 3、处理投诉率 100%； 4、投诉人满意度达到 85%的反馈记录。	10
		1、设有投诉电话； 2、从接到投诉到处理不多于 1 小时的，并及时向投诉人反馈处理结果并保护投诉人的权益； 3、处理投诉率 100%； 4、投诉人满意度达到 90%的反馈记录。	12
28	创新意识	1、有创新意识； 2、在现代管理意识、新设备、新技术引用方面有尝试。	8
		1、有创新意识； 2、在现代管理意识、新设备、新技术引用方面有应用。	13

附 录 B
(规范性附录)
湖南省清洁服务合同格式

发包方（甲方）：

承包方（乙方）：

合同编号：

签订时间：

签订地点：

受甲方委托，乙方承包_____清洗保洁项目。根据《中华人民共和国合同法》，为明确双方权利义务关系，经双方协商一致，签订本合同。

第一条 项目概况

1. 项目名称：_____
2. 项目地点：_____
3. 承包范围：_____
4. 服务面积：_____
5. 承包方式：_____

第二条 项目履行期限

1. 根据本项目清洗保洁任务量，本合同履行期限为_____年_____月_____日起至_____年_____月_____日止。

2. 如因整体工程延期，交叉施工等原因造成的延期，以甲乙双方协商的最终日期为准。

第三条 项目质量

本清洗保洁项目的技术标准和质量要求，按照湖南省清洁行业协会颁发的《清洗保洁服务通则》及服务项目具体质量标准和要求为准执行，并以附件形式作为合同的补充文件。

第四条 合同组成及解释

清洗保洁范围、内容、频率、标准、人员配置、作息时间、清洁药剂明细、材料消耗明细、工具设备明细等书面文件均为本合同组成部分。

同时，双方就服务事宜达成的补充书面协议均构成本合同的组成部分。如以上文件就同一事项存在冲突相互矛盾的约定时，以时间在后的协议或约定为准。

第五条 服务费用及付款方式

1. 本项目保洁费用总价为：

人民币（大写）_____元整（/次□/月□/年□）。

（小写）_____元整（/次□/月□/年□）。

2. 付款周期：_____

3. 周期内付款金额：_____

4. 付款方式：_____

5. 本合同生效后_____日内，甲方应向乙方预付不少于合同总价款的_____%，计人民币_____元；
剩余款项甲方应于服务项目验收合格后_____日内向乙方一次性全额支付，计人民币_____元。

6. 其他：_____

第六条 甲方权利及义务

1. 甲方委托专门人员对乙方作业实施监督管理，并有权督促乙方人员严格执行合同规定的各项条款。_____

2. 甲方应无偿提供乙方管理和存放设备、物品及作业人员更衣、休息的场所，以及免费提供乙方作业所需的水、电和其他支援需用器材。

3. 甲方按照合同规定的服务范围及服务标准对乙方负责的服务区域进行定期或不定期的检查或抽查。对一次性服务的项目，作业服务结束后____天内进行验收，并在验收凭证上签字确认（验收人员应为本条第一款所指定人员）。

4. 甲方应在合同签订后____日内负责为乙方作业人员办理各类有关证件，做好协调工作，确保乙方在合同期内正常进场及工作。

5. 对乙方工作进行考核，对未能达到本合同和附件的规定标准和要求的，应先提出整改意见并责令乙方限期整改，如在规定时间内整改仍不达标，则有权按照因此造成的损失在保洁服务费中相应扣减。甲方有权要求乙方对项目失职人员进行严肃处理，严重者立即更换。

6. 乙方严重违反本合同和附件条款时，甲方有权单方终止本合同并限期要求乙方撤场，但应提前____日书面通知，对于合同终止前已履行部分，甲方应于乙方撤场____日内，按照本合同第五条之约定据实结算支付给乙方。

7. 甲方应按本合同规定的价款和付费方式、日期准时付款。

8. 负责协调内部关系，确保对乙方公司及员工的尊重，同时避免由此造成的各种伤害。

9. 合同执行期内如遇政策调整，甲方应根据政策对本合同第五条约定的保洁费按照相应比例进行调整。

10. _____

11. _____

第七条 乙方权利及义务

1. 乙方应在本合同生效后根据甲方要求提供员工身份证及操作证明的复印件，所需费用由乙方承担。

2. 乙方必须按照甲方的要求进行安全生产教育培训，并遵守甲方有关规章制度。

3. 乙方应严格按照本合同相关条款和保洁范围、标准及保洁频率（详见附件）的规定进行清洗保洁服务作业，并接受甲方的监督、检查。

4. 乙方应按照本合同规定的服务范围配备作业人员，如因乙方安排等原因而导致人员缺额的，乙方必须自行调整补足。

5. 未经甲方书面同意，乙方不得将合同的全部或部分项目转包、分包给其他公司或个人。

6. 乙方必须按合同约定，提供作业所需之清洁设备、工具、器材及药剂（详见附件）。

7. 乙方工作人员必须穿着统一整齐的工作服装，并于指定或明显位置佩戴工作证（或工牌）。

8. 乙方应承担由乙方员工违规操作或未履行职责所造成重大事故的责任并作善后处理。造成重大事故的责任认定，以国家有权机关的认定为准确。

9. _____

10. _____

11. _____

12. _____

第八条 违约责任

1. 因甲方原因导致乙方不能完成合同约定服务内容的，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决的，乙方有权单方终止合同，甲方应赔偿因此给乙方造成的经济损失。

2. 因甲方原因导致本合同履行期限需要延长的，甲方应征得乙方书面同意，同时，乙方有权要求甲方赔偿因此造成的经济损失。

3. 因乙方自身原因不能完成合同约定服务内容的，甲方应先要求乙方限期整改并达到合同约定；逾期未整改或整改不符合合同约定的，甲方有权单方终止合同，乙方应赔偿因此给甲方造成的经济损失。

4. 因房屋建筑质量、设备设施质量或安装技术等原因造成事故的，由甲方承担事故责任并作善后处

理。因乙方管理不善或操作不当等原因造成事故的，由乙方承担事故责任并负责善后处理。造成事故的责任认定，以国家有权机关的认定为准。

5. 甲方未按本合同第五条之约定支付保洁费用的，每逾期支付一天应按合同总价款的_____%向乙方支付违约金，累计逾期____天的，乙方有权提前终止合同，因此造成的后果甲方自行承担。

6. 甲、乙任何一方无正当理由提前终止合同的，均应向对方支付违约金，违约金为：_____。

第九条 合同争议解决途径

1. 本合同在履行过程中，如双方发生争议时，在不影响工作的前提下，甲乙双方应友好协商解决。

2. 协商未达成一致时，提请有关部门调解。

3. 若甲乙双方协商或调解未达成一致时，双方同意任何一方可直接将争议按照下列第____种方式解决。

(1) 提交湖南省仲裁委员会仲裁 ()

(2) 任意一方向人民法院提起诉讼 ()

第十条 附则

1. 未尽事宜双方可根据合同条款随时进行补充，并以书面形式签订补充协议。本合同补充协议及其附件与本合同具有同等效力，本合同及其附件未规定事宜均遵照中华人民共和国有关法律法规和政策执行。

2. 本合同自甲乙双方签字盖章之日起生效。

3. 本合同正本一式()份，双方各执()份，具有同等法律效力。

4. 本合同如遇不可抗力因素无法继续履行时，甲、乙双方可依法主张解除合同，并及时书面通知对方。本合同自书面通知到达对方时解除。

甲方签章：
法定代表人：
委托代理人：
联系电话：
年 月 日

乙方签章：
法定代表人：
委托代理人：
联系电话：
年 月 日