

团 体 标 准

T/XXX XXXX—XXXX

清洗保洁服务机构等级评价要求

Level evaluation requirements for cleaning organizations

(报批稿)

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

北京保洁商会 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 指标体系 1

5 取值规则 2

 5.1 组织 2

 5.2 人员 4

 5.3 过程管理 5

 5.4 资源 6

6 评价结果形成规则 6

 6.1 评价结果的计算 6

 6.2 评价报告 7

 6.3 评价结果的应用 7

7 评价活动的组织实施 7

附录 A（资料性） 评价报告模板 8

参考文献 15

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。

本文件由北京保洁商会提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

清洗保洁服务机构等级评价要求

1 范围

本文件确立了清洗保洁服务机构等级评价的指标体系，规定了评价指标的取值规则，描述了评价结果形成规则。
本文件适用于各类清洗保洁服务机构等级划分与评价。

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。
DB11/T 658 卫生保洁服务通则

3 术语和定义

DB11/T 658界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

机构 organization
有偿提供清洗保洁服务的组织。

4 指标体系

清洗保洁服务机构等级评价指标体系包含4个一级指标、16个二级指标、22个三级指标，见表1。

表 1 清洗保洁服务机构等级评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	说明
组织	资质	工商	在市场监管机构注册状态和情况
		认证认可	受到政府职能部门、已授权的第三方机构颁发的资质认证或证明的情况
	信用	社会信用	履行社会义务、遵守合规体系意愿和能力的过往历史信息
		服务信用	履行某类清洗保洁服务的意愿和能力的信息
		金融征信	向金融机构借债、偿债，以及纳税等信用信息
	标准化	内部标准化	在机构内部实行标准化所做的工作的集合
		外部标准化	参与外部机构组织的标准化活动的集合
	规模	资产规模	机构持有各类资产的情况，例如实物、现金、债券、股票、软件著作权、数据等
	过往案例	服务数量	已服务的主体、项目等数量信息
		服务类别	服务类别见DB11/T 658
		服务营收	通过开展清洗保洁服务直接获得的收入情况
	获奖情况	级别	获得政府或权威机构颁发的奖项及其等级，例如/国际/国家/省部/地市等，含在职人员
项次		获得政府或第三方权威机构颁发的奖项的次数，含在职专业技术人员	
性质		描述获得奖项属性的信息，例如颁发机构、所在领域等	
人员	人力资源管理	储备	在职专业技术人员数量情况
		培训	内部在职培训机制的建立和执行情况，领域不限于业务、技术、管理、财务、运营等方面

表1 清洗保洁服务机构等级评价指标体系（续）

一级指标	二级指标	三级指标	说明
人员	人力资源管理	考核	内部考核评比机制的建立和执行情况，例如关键绩效指标（KPI）、目标与关键结果（OKR）等考核方法
	资质	执业资格	在职专业技术人员获得国家职能部门、行业权威机构授予从业人员所从事社会性工作的资格证明情况
		职称	在职专业技术人员获得专业技术水平、能力及成就的等级，分为初级、中级和高级
	专业性	知识水平	在职专业技术人员所掌握的清洗保洁的相关知识水平
		技能水平	在职专业技术人员所掌握的清洗保洁实操技能的水平
		工作经验	在职专业技术人员从事清洗保洁工作的时长及数量情况
过程管理	团队及组织架构建设	/	组织内容针对某一项工作或某一项目而形成的管理层级的情况
	服务流程管理	/	组织对于服务全流程管理的能力水平
	安全管理	/	组织对于被服务对象及工作人员安全保障的管理能力
	风险管理	/	组织对于运营中所出现的各类风险进行规避和管理的能力
资源	硬件资源	/	组织基于正常业务、管理、运营等活动的开展而持有的硬件资源情况
	软件资源	/	组织基于正常业务、管理、运营等活动的开展而持有的软件资源的情况
	信息管理	/	组织基于正常业务、管理、运营等活动的开展而持有的数据信息资源的情况

5 取值规则

5.1 组织

组织类指标采用证据判断法，第三方评价组织在开展评价时，组织类三级指标应使用表1中规定的取值规则。

表 2 组织类指标取值规则

三级指标	指标值	判断准则	证明依据
工商	1	具有工商部门颁发的合法有效的营业执照，企业存续状态为在业	持有有效期内的工商执照及在工商系统注册的信息
	2	成立满5年，具有工商部门颁发的合法有效的营业执照，企业存续状态为在业	
	3	成立满8年，具有工商部门颁发的合法有效的营业执照，企业存续状态为在业	
认证认可	1	已取得任意两项经政府职能部门授权的第三方认证认可机构颁发的质量、环境、职业健康认证证书	纸质证书，其证书编号经全国认证认可信息公共服务平台的查验截图
	2	已取得经政府职能部门授权的第三方认证认可机构颁发的质量、环境、职业健康认证证书	
	3	已取得经政府职能部门授权的第三方认证认可机构颁发的质量、环境、职业健康认证证书和高空服务安全相关资质，开展省级/国家级服务业标准化试点并通过验收	纸质证书，或相关确认材料
社会信用	1	1年内无严重违法经营记录和重大安全事故	在“信用中国”网站上查询机构查询经营异常和严重失信行为的截图
	2	2年内无严重违法经营记录和重大安全事故	
	3	3年内无严重违法经营记录和重大安全事故	
服务信用	1	开展客户满意度调查活动，且活动有据可查，客户满意度大于80%	加盖甲方公章的满意度调查表

表2 组织类指标取值规则（续）

三级指标	指标值	判断准则	证明依据
服务信用	2	开展客户满意度调查活动，且活动有据可查，客户满意度大于85%	加盖甲方公章的满意度调查表
	3	开展客户满意度调查活动，且活动有据可查，客户满意度大于90%	
金融征信	1	机构当前不存在欠税情况，现金流能支持基本的运营活动	在国家税务总局“12366”纳税服务平台中查询纳税情况、经第三方审计机构审计后的年度财务审计报告
	2	机构不存在欠税记录，现金流能支持基本的运营活动	
	3	机构不存在欠税记录，盈利情况良好	
内部标准化	1	管理制度内容覆盖合同、质量、设备、检测、安全生产、财务、人员、培训、采购等方面；有落实上述规章制度的相关记录	管理制度加盖机构公章原件
	2	建立涵盖外部标准、法律法规的合规体系，有落实合规体系的相关记录	管理制度、合规体系文件加盖机构公章原件、内部检查档案或记录
	3	建立涵盖企业内部标准、外部标准、法律法规的合规体系，有落实合规体系的相关记录	管理制度加盖机构公章原件，内部贯标以及落实合规体系的档案或记录、企业标准信息公共服务平台相关信息查询截图
外部标准化	1	曾参加基于清洗保洁服务的标准的评价或试点申报活动	标准试点证明文件、评价证书
	2	曾参加基于清洗保洁服务的标准的评价或试点申报活动、曾参与与清洗保洁服务相关的团体标准	标准试点证明文件、评价证书、已发布的团体标准
	3	曾参加基于清洗保洁服务的标准的评价或试点申报活动、曾参与与清洗保洁服务相关的国家/行业/地方标准，公司人员在外部标准化组织担任职务	标准试点证明文件、评价证书、已发布的国家、行业、地方标准文件，人员聘书
资产规模	1	注册资本不小于50万，净资产不小于20万	机构营业执照、经第三方审计机构审计后的年度财务审计报告
	2	注册资本不小于100万，净资产不小于50万	
	3	注册资本不小于500万，净资产不小于100万	
服务数量	1	正在履约的保洁项目数量大于5个，其中规模项目数量不少于1个	签订在履约期限内的合同，甲方出具的相关证明
	2	正在履约的保洁项目大于15个，其中规模项目数量不少于3个	
	3	正在履约的保洁项目大于30个，其中规模项目数量不少于5个	
服务类别	1	承担室内外保洁项目	过往签订的合同
	2	承担室内外保洁项目、专项保洁项目或特殊场所保洁项目	
	3	承担室内外保洁项目、承担2种以上专项保洁项目或特殊场所保洁项目	
服务营收	1	年服务营收不少于1000万	经第三方审计机构审计后的年度财务审计报告
	2	年服务营收不少于2000万	
	3	年服务营收不少于3000万	
获奖级别	1	近5年内曾获得工商联及商协会颁发的奖项	奖项颁发官网截图，奖杯、奖状等获奖凭证
	2	近5年内曾地方政府、工商联及商协会颁发的奖项	
	3	近5年内曾国家职能部门、地方政府、工商联及商协会颁发的奖项	
获奖项次	1	累计至少1次	
	2	累计至少2次	
	3	累计3次以上	

表2 组织类指标取值规则（续）

三级指标	指标值	判断准则	证明依据
获奖性质	1	参与活动过程中，给予鼓励的奖项	奖项颁发官网截图，奖杯、奖状等获奖凭证
	2	参与活动过程中，给予贡献的奖项	
	3	参与活动过程中，基于特殊贡献奖项	

5.2 人员

人员类指标采用证据判断法，第三方评价组织在开展评价时，人员类三级指标应使用表1中规定的取值规则。

表3 人员类指标取值规则

三级指标	指标值	判断准则	证明依据
储备	1	持证人员并从事本行业2年以上人员20名以上	相关人员与公司签订的有效劳动合同、相关人员持有的由第三方颁发行业相关证书
	2	持证人员并从事本行业2年以上人员30名以上	
	3	持证人员并从事本行业2年以上人员40名以上	
培训	1	有专职培训管理人员，有年度培训计划、培训教材、培训考核记录，每季度至少全员培训1次	培训情况档案，考试、实操记录
	2	有专职培训管理人员，有年度培训计划、培训教材、培训考核记录，每2月至少全员培训1次	
	3	有专职培训管理人员，有年度培训计划、培训教材、培训考核记录，每月至少全员培训1次	
考核	1	建立人员考核制度，并有效落实 ^a	考核记录
	2	建立中层管理人员和基层人员考核制度，并有效落实	
	3	建立涵盖高、中管理人员及基层人员的考核制度，并有效落实	
执业资格	1	机构财务人员、项目管理人员持有相应的执业资格	由第三方机构颁发的执业资格证书
	2	机构财务人员、项目管理人员、人力资源人员持有相应的执业资格	
	3	机构财务人员、项目管理人员、人力资源人员、物业人员持有相应的执业资格	
学历/职称/职位	1	具有专科以上学历,或初级以上职称,或从事管理岗位工作2年以上人员比例不低于3名。	可验证真伪的职称证、学历证书、有效劳动合同以及相关证明
	2	具有专科以上学历,或具有初级以上职称人数,或从事管理岗位工作3年以上人员不少于10人	
	3	具有专科以上学历,或具有初级以上职称人数,或从事管理岗位工作5年以上人员不少于15人	
知识水平	1	了解消毒、病媒生物防制专业知识和技术,了解疾病预防、消毒隔离和防止交叉感染专业知识和技术	由专业协会颁发的培训考核证书
	2	掌握消毒、病媒生物防制、疾病预防、消毒隔离和防止交叉感染专业知识和技术	

表3 人员类指标取值规则（续）

三级指标	指标值	判断准则	证明依据
知识水平	3	熟练掌握消毒、病媒生物防制、疾病预防、消毒隔离和防止交叉感染专业知识和技术	由专业协会颁发的培训考核证书
技能水平	1	具备石材养护、病媒防制等技能资质	由专业协会颁发的技能资质证书
	2	具备高空作业、石材养护、病媒防制等技能资质	
	3	具备高空作业、石材养护、烟道清洗、病媒防制、绿植养护等技能资质	
工作经验	1	在机构全职工作，且工龄2年以上的人员占总人数的比例不低于20%	社会保障参保相关证明、劳务合同
	2	在机构全职工作，且工龄2年以上的人员占总人数的比例不低于30%	
	3	在机构全职工作，且工龄2年以上的人员占总人数的比例不低于50%	
° 清洗保洁机构人员通常包括高层管理人员、中层管理人员和基层人员，其中高层管理人员指总经理或相同级别的人员，中层管理人员指部门经理或相同级别的人员，基层人员指项目主管、普通员工或相同级别的人员			

5.3 过程管理

过程管理类指标采用证据判断法，第三方评价组织在开展评价时，过程管理类二级指标应使用表4中规定的取值规则。

表4 过程管理类指标取值规则

二级指标	指标值	判断准则	证明依据
团队及组织架构建设	1	有财务、人力资源、采购、安全生产等相关职能的人员或部门	公司相关文件加盖公章
	2	有质量、设备、检测、安全生产、财务、人力资源、培训、采购、档案管理等相关职能的专职人员或部门	
	3	有质量、设备、检测、安全生产、财务、人力资源、培训、采购、档案管理等相关职能的专职人员或部门，能依据项目规模临时组建跨部门的项目团队	
服务流程管理	1	有服务全流程管理规范，具备现场质量管理机制	服务流程管理的留档文件
	2	具备开展的部分服务全流程管理规范，具备现场质量管理机制，并得以实施	
	3	具备已开展的全部服务的全流程管理规范，具备现场质量管理机制，实施结果良好，服务质量满足标准化合规文件的要求	
安全管理	1	有安全管理机制，并有效执行，无安全生产责任事故1年及1年以上°	有安全管理机制的相关文件和机制执行的档案记录，官方线上渠道查询截图
	2	有安全管理机制，并有效执行，无安全生产责任事故3年及3年以上	
	3	有安全管理机制，并有效执行，无安全生产责任事故5年及5年以上	
风险管理	1	具备客户服务纠纷与投诉处理机制，能在发生纠纷和投诉等风险事件后，有效降低对机构的负面影响，办结率不低于90%	公司相关制度、相关处理档案文件加盖公章
	2	具备客户服务纠纷与投诉处理机制，设有专职岗职，能在发生纠纷和投诉等风险事件后，有效降低对机构的负面影响，办结率不低于95%	

表4 过程管理类指标取值规则（续）

二级指标	指标值	判断准则	证明依据
风险管理	3	具备客户服务纠纷、投诉、舆情等处理机制，设有专职岗职，设置并管理风险管理策略，能在发生上述风险事件后，按照风险的类别按找预案解决问题，有效降低对机构的负面影响，纠纷和投诉办结率达100%	公司相关制度、相关处理档案文件加盖公章
* 安全管理机制通常包含应急预案，救援预案，安全小组，安全隐患排查，安全培训，安全检查记录，消防演练，安全生产责任制等内容			

5.4 资源

资源类指标采用证据判断法，第三方评价组织在开展评价时，资源类二级指标应使用表5中规定的取值规则。

表5 资源类指标取值规则

二级指标	指标值	判断准则	证明依据
硬件资源	1	固定办公场所建筑面积大于30m ² ，物资存储库房建筑面积大于30m ² ，且作业现场有专用物资存储场所，各项办公和作业设备齐全，且均能正常工作，其中，清洁设备不少于10台，已搭建办公网络环境	固定资产盘点文件，采买合同或订单
	2	固定办公场所建筑面积大于80m ² ，物资存储库房建筑面积大于100m ² ，且作业现场有专用物资存储场所，各项办公和作业设备齐全，且均能正常工作，其中，清洁设备不少于20台，已搭建办公网络环境	
	3	固定办公场所建筑面积大于120m ² ，物资存储库房建筑面积大于150m ² ，且作业现场有专用物资存储场所，各项办公和作业器具齐全，且均能正常工作，其中，清洁设备不少于30台，已搭建办公网络环境	
软件资源	1	已安装专业的财务、人力资源管理软件	资产盘点文件，采买合同或订单，现场抽查的照片和视频记录文件
	2	已安装自动化办公、客户关系管理、企业资源管理软件，并运用软件处理机构日常运营和管理工作	
信息管理	1	已建立公司官方公众号、小程序等信息沟通渠道，具备合理的档案管理机制，并有效落实	现场查验的相关记录凭证，音视频记录文件，制度文件加盖公章
	2	已建立公司官网、建立不少于2种的有效的信息沟通渠道，运用软件有效管理，具备合理的档案管理和隐私保护机制，并有效落实	

6 评价结果形成规则

6.1 评价结果的计算

应按公式（1）计算清洗保洁服务机构等级评价结果。

$$X = \sum Y_N \quad (1)$$

式中：

X——评价总分；

Y_N ——最下层级指标的得分。

6.2 评价报告

第三方评价机构在完成评价工作后应对被评价的清洗保洁机构出具正式的评价报告，报告示例见附录A，评价报告内容应包含：

- 被评价机构的全称；
- 所依据的评价标准名称和标准编号；
- 评价时间、地点、评价人员和报告编制人员的姓名；
- 评价主要过程和特殊情况的处理；
- 评价结果；
- 整改建议。

6.3 评价结果的应用

评价结果位于60分至70分（含）的为“三级清洗保洁服务机构”，位于71分至79分（含）的为“二级清洗保洁服务机构”，大于79分的为“一级清洗保洁服务机构”。

7 评价活动的组织实施

第三方机构在组织实施评价活动时，应遵守下列规定：

- a) 评价人员在线下执行评价工作前向被评价机构工作人员出示相关身份和资质证明；
- b) 评价实施过程中不影响被评价机构的正常运行；
- c) 收集作为证明依据的材料原件在带离现场前获得相关单位和人员的同意；
- d) 评价实施步骤包含收集数据或材料（证明依据）、分析处理数据或材料、实施现场评价、计算结果、撰写报告，其中，在收集数据或材料时，先收集工商、安全管理、风险管理、硬件资源等指标相关的材料，如不满足各项指标中1分对应的要求，终止后续的评价实施步骤。

附 录 A
(资料性)
评价报告模板

A. 1 评价报告模板

评价报告模板见图A. 1～图A. 7。

清洗保洁服务机构等级评价报告

依据标准T/BJBJSH XXX—202X
《清洗保洁服务机构等级评价要求》

申请机构：_____

评价机构：_____（盖章）

评价审核组长签字：_____

报 告 日 期：_____

图 A. 1 报告封面

一、评价基本信息（*为必填项）					
申请组织 基本情况	机构名称*				
	注册地址*				
	现办公地址*				
	统一社会信用代码*			法人代表*	
	工商和备案				
	联系人	姓名*		职务*	
		电子邮箱		手机*	
		联系地址			
	申请级别*				
评价依据	T/BJBJSH XXX—202X				
评价时间	年 月 日- 年 月 日				
评价人员	组长				
	组员				
	组员				
	组员				
	组员				
二、评价过程综述					

图 A.2 报告信息页

三、评价审核发现（按服务类别表述）**1、组织的基本情况：**

【注：简要介绍组织的基本情况（包括资质、信用、标准化、规模、过往案例、获奖情况等）】

2、人员的基本情况介绍：

【注：简要介绍人员的基本情况（包括储备、培训、考核、执业资格、学历/职称/职位、知识储备、职业技能、工作经验等）】

3、过程管理的基本情况介绍：

【注：简要介绍技术的基本情况（包括团队及组织架构建设、服务流程管理、安全管理、风险管理等）】

4、资源的基本情况介绍：

【注：简要介绍资源的基本情况（包括硬件资源、软件资源、信息管理等）】

图 A.3 被评价组织情况描述

四、评价结论	
1、评价结论	
2、建议	
五、评价报告发放范围	
1. 评价机构保存一份（原件） 2. 申请机构一份（原件）	
六、附件索引（附录可续）	
附件1：申报材料真实性声明 附录2：评价对照表 附件3：证明材料（____级）（____页—____页）	

图 A. 4 评价结论页

申报材料的真实性声明

_____（评价机构名称）：

我单位严格按照 T/BJBJSH XXX—202X《清洗保洁服务机构等级评价》的要求，向贵机构提请等级评价，并对所填报的各项内容和递交的申请材料的有效性、完整性、合法性、合规性及真实性作出保证，所有复印件均与原件完全相同，如有虚构、失实、欺诈等情况，愿意承担由此引致的全部责任和后果。

机构法定代表人签字：

单位公章：

年 月 日

图 A. 5 申报材料真实性声明

清洗保洁服务机构____级评价对照表

指标名称	指标要求	打分情况
工商		1分□ 2分□ 3分□
认证认可		1分□ 2分□ 3分□
社会信用		1分□ 2分□ 3分□
服务信用		1分□ 2分□ 3分□
金融征信		1分□ 2分□ 3分□
内部标准化		1分□ 2分□ 3分□
外部标准化		1分□ 2分□ 3分□
资产规模		1分□ 2分□ 3分□
服务数量		1分□ 2分□ 3分□
服务类别		1分□ 2分□ 3分□
服务营收		1分□ 2分□ 3分□
级别		1分□ 2分□ 3分□
项次		1分□ 2分□ 3分□
性质		1分□ 2分□ 3分□
储备		1分□ 2分□ 3分□
培训		1分□ 2分□ 3分□
考核		1分□ 2分□ 3分□
执业资格		1分□ 2分□ 3分□
职称		1分□ 2分□ 3分□
知识水平		1分□ 2分□ 3分□
技能水平		1分□ 2分□ 3分□
工作经验		1分□ 2分□ 3分□
团队及组织架构建设		1分□ 2分□ 3分□
服务流程管理		1分□ 2分□ 3分□
安全管理		1分□ 2分□ 3分□
风险管理		1分□ 2分□ 3分□
硬件资源		1分□ 2分□ 3分□
软件资源		1分□ 2分□ 3分□
信息管理		1分□ 2分□ 3分□

图 A. 6 评价对照表

清洗保洁服务机构_____级证明材料

指标名称：_____，页码范围：第 X 页—第 X 页

证明材料放置页（第 X 页/共 Y 页）

注：重复出现的证明材料只需在页首写明报告页码范围作为索引，无需重复粘贴。

图 A. 7 材料证明粘贴页

参 考 文 献

- [1] GB/T 31772—2015 家政服务机构等级划分及评定
 - [2] DB35/T 1614—2016 清洗保洁服务机构等级划分与评定
 - [3] DB50/T 1086—2021 清洗保洁机构等级划分与评定
-