

北京保洁商会团体标准

《清洗保洁服务机构等级评价要求》

(T/BJBJSB ***-2024)

编制说明

《清洗保洁服务机构等级评价要求》编制组

二零二四年十一月十八日

一、标准编制的依据、背景、目的、意义

自 2011 年行业标准 SB/T 10595《清洁行业经营服务规范》和 SB/T 10596《清洁行业企业资质评价体系》发布以来，全国范围内陆续开展了针对清洗保洁行业服务机构的评级评价工作，提升行业服务质量。各地方也依据自身特色出台了相关的地方标准，对评价工作给予指导，例如福建省地方标准《清洗保洁服务机构等级划分与评定》（BD35/T 1614）、重庆市地方标准《清洗保洁服务机构等级划分与评定》（BD50/T 1086）等。

北京市开始地方保洁企业评级工作起步较早，北京保洁商会自 2009 年起开展清洗保洁行业服务机构评价工作，组织行业头部企业编制《北京市清洗保洁服务机构等级划分与评定标准》，并于同年开展评价工作。由于开展时间过长，评价指标中的一些赋值方法已不适合产业发展现状，从标准的编制逻辑和规范性来看，也不符合当前标准化方面对于评价标准的要求，因此，为更好的开展评价工作，有必要在前期评价工作的基础上，通过开展清洗保洁服务机构等级评价团体标准的制定，使指标体系和赋值方法更加贴合行业现状，提升评价工作的科学性和透明度。

二、起草单位组成及编制组成员名单

标准起草牵头单位：裕和升（北京）物业管理有限责任公司

标准参加起草单位：北京保丽骏物业管理有限公司

中泽保洁服务（北京）有限公司

北京红宾巨洁科技服务有限公司

北京虹宇尚信环境技术服务有限公司

北京上工物业管理有限公司

北京瀚华诚信保洁服务有限责任公司

中军首佳（北京）物业管理有限公司

蓝鲸高领（北京）标准化技术服务有限公司

三、标准编制的工作基础

本文件的编制由裕和升（北京）物业管理有限责任公司成立于 2014 年，注册资金 1000 万元，专业从事物业管理、日常保洁、园林绿化施工养护、城市垃圾清运、一站式居家服务。曾荣获北京市政府采购物业定点服务单位、北京市清洗保洁服务企业壹级资质、企业 AAA 信用等级、北京市有害生物防制服务企业资质、石材应用护理企业资质、

高空服务企业安全资质、北京市工商业联合会守法诚信承诺示范单位、北京保洁商会守法诚信绿色保洁承诺示范单位、北京保洁商会理事单位、中国职业安全健康协会高空服务业分会会员单位，具备丰富的保洁行业从业经验。

其他参编单位绝大多数也获得了壹级清洗保洁服务机构资质，具备丰富的保洁服务经验，为标准的制定和验证提供了基础。

四、前期筹备工作情况

一是在商会的指导下，分析现有评价工作的现状与不足。目前，商会依照 2009 年制定的标准已对北京市内 450 家企业进行了评价工作，其中获得壹级资质的约有 120 家，占比 26.67%。随着产业和企业自身的发展，现有的叁级到壹级的评价指标体系和取值方法已逐渐失去了引导产业提质升级的作用，在评级企业比例以及个别指标落后于产业发展的现状和需求。二是基于现状和不足，明确标准化需求，基于商会平台优势开展团体标准制定工作，遴选商会中具有代表性的成员开展调研工作，并依据标准化法的要求，开展团体标准制定的前期准备工作。

五、主要章节内容

第四章为指标体系，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。其中一级指标分为组织、人员、过程管理、资源。二级指标包含组织资质、信用、标准化、规模、过往案例、获奖情况、人力资源管理、人员资质、专业性、团队及组织架构建设、服务流程管理、安全管理、风险管理、硬件资源、软件资源、信息管理；三级指标包含工商、认证认可、社会信用、服务信用、金融征信、内部标准化、外部标准化、资产规模、服务数量、服务类别、服务营收、获奖级别、获奖项次、获奖性质、人员储备、培训、考核、执业资格、职称、知识水平、技能水平、工作经验等。

第五章为取值规则，针对每个最末端指标按照不同的要求分别给出赋值，采用证据判断法。

第六章为评价结果形成规则，一是给出了评价结果的计算方法，将个指标分数相加得到总分；二是规定了评价报告的内容，给出格式范例；三是规定了评价结果的应用，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”。

六、需要调查、研究、解决的主要问题，以及必要的测试验证项目

一是当前指标体系和取值方法虽然已达成初步共识，但尚未经过验证，在后续推进编制过程中，应选取试点企业开展相关验证工作，对指标体系和取值方法进行验证；二是依据现有标准开展试评价工作，在评价服务中，针对评价服务全流程进行优化，既要保障评价体系的科学性、适用性，也要给参与评价工作的企业减负，降低准备相关材料的负担。

七、编制组成员工作分工

牵头单位：裕和升（北京）物业管理有限责任公司负责组织标准的编制工作。

参编单位：北京保丽骏物业管理有限公司、中泽保洁服务（北京）有限公司、北京红宾巨洁科技服务有限公司、北京虹宇尚信环境技术服务有限公司、北京上工物业管理有限公司、北京瀚华诚信保洁服务有限责任公司、中军首佳（北京）物业管理有限公司等企业参与了标准研讨和部分标准内容的编制工作。

蓝鲸高领（北京）标准化技术服务有限公司负责标准编写全过程组织实施及相关技术服务工作。

八、工作进度计划

编制组成立：2024年5月；

公开征求意见：拟于2024年11月-12月开展征求意见工作；

送审：拟于2024年12月开展标准送审工作；

报批：拟于2025年1月按标准审查会专家要求修改形成标准报批稿；

实施：拟于2025年1月计划发布实施。

九、其他需要安排的工作

无。