

# DB32

## 江 苏 省 地 方 标 准

DB 32/T XXXX—XXXX

### 清洁服务企业信用及服务能力评估指标

Indicator for credit and service capability evaluation of cleaning service enterprise

(报批稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

## 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这些专利的责任。

本文件由江苏省住房和城乡建设厅提出并归口。

本文件起草单位：苏州市环境物业保洁行业协会、苏州商瑞保洁服务有限公司、江苏仁韦环境工程有限公司、太仓市创新保洁有限公司、苏州新日升环境科技有限公司、苏州家家蓝星清洗搬运有限公司、淮安市洁美保洁服务有限公司、江苏洁天美地环境工程有限公司。

本文件主要起草人：张希军、郑启华、黄德明、封黎明、丁占伟、吴秀亚、周伟勇、陈雷、王军、劳伟樑、丁乔华、盛颀、马三剑、谢瑞林、黎俊、程景儒、陈阳、庄勇、孙新艳、许东强。

# 清洁服务企业信用及服务能力评估指标

## 1 范围

本文件规定了清洁服务企业信用及服务能力评估的基本原则和评估指标体系。

本文件适用于清洁服务企业开展自我评估，也可作为第三方机构开展清洁服务企业信用及服务能力评估的依据，其他相关评估活动可参照使用。

## 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/T 23794 企业信用评价指标

DB32/T 4099 清洁服务通则

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**清洁服务技术** *cleaning service technology*

对物体进行清洁服务过程中为达到清洁卫生目标所运用的科学方法和手段。

### 3.2

**日常保洁** *daily cleaning*

在清洁服务中，每日需要清洁的项目内容，通常由扫、擦、洗等各种作业组成。

### 3.3

**清洁工程** *cleaning engineering*

应用清洁服务技术对物体实施首次清洁的过程。

## 4 基本原则

### 4.1 科学性

指标内容包括影响清洁服务企业信用和服务能力的主要因素，能够反映企业诚信状况和服务能力。

### 4.2 合理性

指标体系结构合理，指标之间相互协调，逻辑性强。

### 4.3 适用性

各项指标便于理解、采集和使用。

### 4.4 安全性

采取科学保护措施及方法，确保企业信用及服务能力指标中数据的采集、使用和发布处于有效保护和合法利用状态。

## 5 信用评估指标

对清洁服务企业开展信用评估采用企业管理水平和业诚信表现两类指标；评估不分类别等级。指标选取时，可根据被评估对象的特征及所掌握资源情况，在符合 GB/T 23794 及本文件第 4 章的前提下，合理设置、调整细化评估指标。清洁服务企业信用评估指标见表 1。

表 1 清洁服务企业信用评估指标

一级指标	二级指标	指标说明
企业管理水平	安全管理	根据政府有关部门记录，企业近两年内未发生安生违法行为的；未被处以“责令改正、责令限期改正、责令停止违法行为”及以上程度行政处罚的
	质量管理	企业近 2 年内能够在相关质量监督检查中无不合格记录的
	行政监管	近 1 年内没有发生因企业全部或主要原因而导致的社会群体性事件以及其他危及公共安全的事件或事故的
企业诚信表现	合同履约率	合同履约率：(履约合同数/签约合同数)×100%
	司法信用	企业被人民法院列入失信或被执行人名单的，取消评估资格
	社会诚信	根据消费者投诉，经查实，近 1 年内侵犯消费者权益行为不应超过 1 次，不应有被认定为情节恶劣、后果严重、不良影响较大的行为
	纳税信用	近 2 年内服务企业纳税信用等级被税务部门评定为纳税信用 A 级或 B 级
	融资信用	近 2 年内人民银行企业信用报告中无不良记录
	企业用工及社会保障	企业用工合同签订及社会保障符合国家有关法律法规及相关政策要求
	诚信管理	企业诚信经营，服从行业监督管理，接受行业指导；企业广告宣传、申报材料填报内容等真实准确，无故意隐瞒事实、提供虚假、伪造、变造信息等行为

## 6 服务能力评估指标

清洁服务企业开展服务能力评估采用经营资本、企业经营资历、清洁服务项目及清洁工程业绩、企业人员及经营范围等指标，清洁服务企业服务能力评估指标见表 2。各类各等级清洁服务企业宜满足的清洁服务能力指标见附录 A。

表2 清洁服务企业服务能力评估指标

一级指标	二级指标	指标说明
企业经营资本	注册资本及实收资本	对不同类别清洁服务企业的注册资本及实收资本给出相应金额下限指标
	固定资产	对不同类别清洁服务企业的固定资产净值给出相应的下限指标
企业经营经历、 清洁服务项目及 清洁工程业绩	企业经营经历	对不同类别清洁服务企业的经营年限给出相应的下限指标
	企业清洁服务项目及 清洁工程业绩	对不同类别清洁服务企业承担清洁服务项目及清洁工程的数量及规模给出相应的指标
企业人员	企业经理及主要管理 人员	对不同类别企业经理从事清洁服务项目经营管理年限及相关专业技术职称给出相应的下限指标
	企业专业技术及相关 管理人员	对不同类别清洁服务企业中从事清洁服务项目及工程专业技术、会计、经营等相关管理人员的专业技术职称及数量给出相应的下限指标
	企业专业技术工人	对不同类别清洁服务企业专业技术工人种类、具备的技术资格及相应的数量给出下限指标
清洁服务 经营范围	清洁服务主营	对不同类别清洁服务企业开展清洁服务项目及清洁工程项目给出相应的上限指标
	清洁服务兼营	对不同类别清洁服务企业开展清洁服务主营之外的清洁相关服务活动及经营给出相应的指标

附 录 A  
(资料性)  
清洁服务企业服务能力指标

表 A.1 给出了清洁服务企业服务能力指标。

表 A.1 清洁服务企业服务能力指标

企业类别	一级指标	二级指标	指标说明
一类企业	企业经营资本	注册资本及实收资本	注册资金且实收资本不少于 200 万元
		固定资产	企业固定资产净值在 30 万元以上
	企业经营经历、 清洁服务项目及 清洁工程业绩	企业经营经历	5 年以上的经营经历，获得二类服务企业 2 年以上，具有独立企业法人资格的专业清洁服务企业
		企业清洁服务项目及 清洁工程业绩	近 3 年独立承担过不少于 5 个已验收合格的年 80 万元以上日常保洁项目或单项 15 万元以上清洁工程项目
	企业人员	企业经理及主要管理 人员	企业经理具有 6 年以上的从事清洁服务项目的经营管理工作的资历或具有清洁服务相关专业中级及以上技术职称，企业总工程师具有清洁服务相关专业中级及以上技术职称。总会计师具有中级及以上职称，总经济师具有中级及以上经济类专业技术职称
		企业专业技术人员及 相关管理人员	清洁服务项目以及工程、经济等相关专业类的专职管理和技术人员不少于 12 人。具有中级以上职称的人员不少于 8 人，其中技术专业中级及以上职称人员不少于 5 人。项目经理不少于 10 人
		企业专业技术人员	企业专业技术工人不少于 60 人；包括保洁员、家电清洁技术工、空调（集中）清洁技术工、高空（外墙）清洁工、石材护理工、清洁物料储存调配工、生活垃圾收集分类及清运工、公共卫生辅助工、工业清洁技术工等 9 个工种人员齐全，其中至少 5 个工种要分别具有至少 2 名高级技术工人、至少 4 名中级技术工人
清洁服务 经营范围	清洁服务主营	可承揽各种规模以及类型的清洁服务项目	
	清洁服务兼营	可承揽清洁设施、设备安装等项目；可从事清洁设备及用品等生产和经营；可从事清洁服务技术咨询、培训和信息服务	
二类企业	企业经营资本	注册资本及实收资本	注册资金且实收资本不少于 50 万元
		固定资产	企业固定资产净值在 15 万元以上

表 A.1 (续)

企业类别	一级指标	二级指标	指标说明
	企业经营经历、 清洁服务项目及 清洁工程业绩	企业经营经历	5 年以上的经营经历，获得二类服务企业 2 年以上，具有独立企业法人资格的专业清洁服务企业
		企业清洁服务项目及 清洁工程业绩	3 年以上的经营经历，获得三类服务企业 2 年以上，具有企业法人资格的独立的专业清洁服务企业
	企业人员	企业经理及主要管理 人员	企业经理具有 5 年以上的从事清洁服务项目的经营管理工作的资历或具有清洁服务相关专业中级技术职称，企业总工程师具有清洁服务相关专业中级及以上技术职称，总会计师具有初级及以上职称，总经济师具有初级及以上经济类专业技术职称
		企业专业技术及相关 管理人员	清洁服务项目以及工程、经济等相关专业类的专职管理和技术人员不少于 8 人。具有中级以上职称的人员不少于 6 人，其中技术专业中级职称人员不少于 3 人。项目经理不少于 6 人
		企业专业技术工人	企业专业技术工人不少于 40 人；包括保洁员、家电清洁技术工、空调（集中）清洁技术工、高空（外墙）清洁工、石材护理工、清洁物料储存调配工、生活垃圾收集分类及清运工、公共卫生辅助工、工业清洁技术工等 9 个工种人员齐全，其中至少 5 个工种要分别具有至少 1 名高级技术工人、至少 2 名中级技术工人
	清洁服务 经营范围	清洁服务主营	可承揽年 150 万元规模及以下的日常保洁服务项目或 15 万元规模及以下的单项清洁工程项目
		清洁服务兼营	可承揽清洁设施、设备安装等项目；可从事清洁设备及用品等生产和经营
三类企业	企业经营资本	注册资本及实收资本	注册资金且实收资本不少于 50 万元
		固定资产	企业固定资产净值在 5 万元以上
	企业经营经历、 清洁服务项目及 清洁工程业绩	企业经营经历	具有独立企业法人资格的专业清洁服务企业
		企业清洁服务项目及 清洁工程业绩	-
	企业人员	企业经理及主要管理 人员	企业经理具有 2 年以上的从事清洁服务项目的经营管理工作的资历或具有清洁服务相关专业初级技术职称，企业总工程师具有清洁服务相关专业初级技术职称
		企业专业技术及相关 管理人员	清洁服务项目以及工程、经济等相关专业类的专职管理和技术人员不少于 6 人。其中清洁相关专业初级职称人员不少于 3 人。项目经理不少于 3 人
		企业专业技术工人	企业专业技术工人不少于 15 人；包括保洁员、家电清洁技术工、空调（集中）清洁技术工、高空（外墙）清洁工、石材护

表 A.1 (续)

			理工、清洁物料储存调配工、生活垃圾收集分类及清运工、公共卫生辅助工、工业清洁技术工等 9 个工种人员齐全，其中至少 3 个工种要分别具有至少 1 名中级技术工人、至少 2 名初级技术工人
	清洁服务 经营范围	清洁服务主营	可承揽年 50 万元规模及以下的日常保洁服务项目或 10 万元规模及以下的单项清洁工程项目
		清洁服务兼营	可从事清洁设备及用品等生产和经营
	未达到三类及以上企业能力要求		
无类别企业	清洁服务 经营范围	在企业注册地所在行政区域内开展清洁服务业务；可承揽年 15 万元规模以下的日常保洁服务项目或 3 万元规模及以下的单项清洁工程项目；清洁服务项目中的部分劳务可分包	