

团 体 标 准

T/CASME 008—2020

绿色清洁服务规范

Green cleaning service specification

2020-05-07 发布

2020-06-01 实施

中国中小商业企业协会清洁行业分会 发布

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	2
4.1 管理职责	2
4.2 合规性与相关要求	2
5 规划	2
5.1 管理体系要求	2
5.2 绿色清洁服务要求	2
6 绿色清洁服务过程	2
6.1 生态环保设计	2
6.2 绿色清洁服务方案	3
6.3 装备	3
6.4 清洁药剂和物资要求	3
6.5 绿色清洁作业	3
7 健康安全管理	4
7.1 脆弱人群防护	4
7.2 病媒防控	4
8 生态环境保护	4
8.1 总则	4
8.2 固体废物排放管理	4
8.3 噪声排放管理	4
8.4 扬尘治理	4
8.5 其他污染控制	5
9 监视、测量、分析与反馈	5
9.1 监视、测量和分析	5
9.2 反馈	5
10 改进	5
10.1 服务监督	5
10.2 投诉处理	5
10.3 主动改进	5

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国中小商业企业协会清洁行业分会提出并归口。

本标准起草单位：中清净业(北京)环境科技研究院、无锡市金沙田科技有限公司、安徽爱瑞特新能源专用汽车股份有限公司、湖南仁仁洁国际清洁科技集团股份有限公司、东莞市绿宝石景观建造有限公司、东莞市家宝园林绿化有限公司、深圳市升阳升清洁服务有限公司、中标时创认证(深圳)有限公司、扬州金威环保科技有限公司、北京洁丽雅保洁有限公司、中科华宝股份有限公司、新安洁环境卫生股份有限公司、湖南晨曦清洁服务有限公司、桂林时代物业服务有限公司、深圳市绿城环保实业有限公司、保利物业发展股份有限公司、广东艺林绿化工程有限公司、深圳市龙城物业管理有限公司、深圳市环亮环境工程有限公司、北京华清朗洁环保科技有限公司、深圳市鑫梓润物业管理股份有限公司、淮南市维尔环卫保洁服务有限公司、上海凯顿设施管理有限公司、环亮环境科技有限公司、上海白石保洁有限公司、卓建生态环境集团有限公司、河北人和环境科技有限公司、晋城市保丽洁清洗有限公司、福建省锦辉环境科技有限公司、石狮市新天泓环卫工程有限公司、泉州市鸿润环卫工程有限公司、漳州市凯盛环境工程有限公司、福建省森远环境发展有限公司、漳州市高清保洁服务有限公司、厦门和郡物业管理有限公司、福建名盛美洁环境工程有限公司、福州大弘朗洁环保有限公司、广东杰诗实业投资有限公司、东莞市园林绿化工程有限公司、北京万洁龙环境科技有限公司、深圳市荣盛清洁服务有限公司、深圳市水务技术服务有限公司。

本标准主要起草人：李军、张剑、艾和金、蒋双、程丽、谢卫锋、许春林、陈捷、董伟、常青、冉斌、王大伟、秦善德、龙清霞、梁海仙、阳爱华、靳勤、陈树良、任道均、陈存良、张国良、熊博、黄玮、周思骏、查文凤、徐俊、康勇、贺欢、耿清亮、何棋松、王卫民、杜贤武、林艺辉、卢岩松、陈维其、陈海永、陈林钦、何宏、江风华、卢玉炯、邓平安、郑昌平、刘海浩。

引 言

党的十八大以来,党中央把生态文明建设列为五大建设首位,并提出“绿色发展是生态文明建设的必然要求”,只有绿色发展,才能实现更高质量的发展,才能实现人和自然的和谐相处。

绿色清洁是清洁、环卫、环保行业践行绿色发展的必由之路,是行业升级和转型发展的必然战略抉择,将引领产业高起点绿色发展。

本标准编写参考了美国、澳大利亚等国家推行绿色清洁的经验与成果,结合国内清洁服务行业现状,为我国绿色清洁服务管理工作提供了必要的引导和支撑。

本标准并不局限于组织围绕特殊人群、特定场所绿色清洁服务以及对更高服务品质追求的组织实施甄别或评价清洁服务的供方,同时也适用于企业提升清洁服务品质、满足绿色清洁的要求,从而达成绿色发展的目标。

本标准旨在推动清洁、环卫、环保企业增强绿色清洁服务意识,不断提升绿色清洁服务能力,开发更多的绿色清洁服务项目,达到服务人民、美化社区、造福社会的目的,开拓清洁、环卫、环保行业可循环发展的新模式。

企业实施绿色清洁服务标准,将有助于其强化市场竞争力,提升其高端、差异化的服务品质,推动企业长期健康发展。

绿色清洁服务规范

1 范围

本标准规定了绿色清洁的基本要求、规划、服务过程控制及相关的健康安全管理和生态环境保护、服务监测和改进。

本标准适用于民用与商业清洁、市政环境清洁、工业清洗与净化领域。

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 22337 社会生活环境噪声排放标准

GB/T 19001 质量管理体系 要求

GB/T 24001 环境管理体系 要求及使用指南

GB/T 45001 职业健康安全管理体系 要求及使用指南

SB/T 10595—2011 清洁行业经营服务规范

SB/T 11209—2017 清洁产品流通管理规范

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 **cleaning service**

物体(或区域环境)清洁、保持和维护的专业化服务过程。

3.2

绿色清洁服务 **green cleaning service**

符合生态环保、健康安全等要求的清洁服务(3.1)。

3.3

客户 **client**

在服务合同实施范围内,接受绿色清洁服务(3.2)的个人或组织。

3.4

绿色清洁服务供应商 **green cleaning service supplier**

为客户(3.3)提供绿色清洁服务的组织。

3.5

绿色清洁项目 **green cleaning project**

满足绿色清洁服务过程要求并达成客户(3.3)设定指标的项目。

3.6

绿色清洁产品 **green cleaning product**

符合健康、安全、环保(材料、包装)以及资源节约相关要求的清洁服务(3.1)用品。

3.7

脆弱人群 vulnerable population

比普通人对化学品或其他清洁产品等更敏感的人群。

注：脆弱人群包括但不限于：儿童、孕妇、女性、老龄人员、化学品接触过敏者（如清新剂过敏），以及其他易受清洁作业影响的居住者、消费者或雇员。

4 基本要求

4.1 管理职责

4.1.1 组织的最高管理者应分配绿色清洁服务项目相关的职责和权限，确保相关资源的获得，并承诺和确保满足绿色清洁服务项目评价要求。

4.1.2 组织应设有绿色清洁服务项目管理机构，承担有关绿色清洁的制度建设、实施、考核及奖励工作，建立目标责任制。

4.1.3 组织应制定绿色清洁服务项目建设中长期规划及量化的年度目标和实施方案。

4.1.4 组织应定期参与绿色清洁服务相关教育、培训，并取得绿色清洁服务资格。

4.2 合规性与相关要求

4.2.1 组织应在清洁服务过程中遵守有关法律、法规和相关标准要求。

4.2.2 对利益相关方环境、健康和卫生要求做出的承诺（包括但不限于合同要求），应同时予以满足。

5 规划

5.1 管理体系要求

组织应建立、实施并保持质量管理体系（GB/T 19001）、环境管理体系（GB/T 24001）和职业健康安全管理体系（GB/T 45001）的有效性。

5.2 绿色清洁服务要求

5.2.1 组织应基于 SB/T 10595—2011 开展清洁服务活动。

5.2.2 组织应制定并坚持生态环保、健康安全方针，制定标准作业程序，规范服务流程、药剂使用、操作、沟通要求、培训和相关记录；适用时，相关服务方案和（或）标准作业程序应对现场清洁服务人员和客户公开。

5.2.3 清洁项目合同需确保绿色清洁符合生态环保、健康安全标准，针对特定绿色清洁项目应制定专项服务方案。

5.2.4 组织应制定培训计划及培训要求，项目的专业管理人员和技术人员应取得足够的绿色清洁管理和（或）技术培训，实操人员应接受相应专业要求的初级培训、安全培训等，应保留相关培训记录。

5.2.5 组织应选用绿色清洁产品，或经证实满足环境、健康、安全相关要求的清洁产品。

5.2.6 组织应对实施项目进行定期监管，制订监督方案，方案中应明确监督（检查）频率和项目的量化指标，并设立第三方监督平台，平台应具有信息接收、信息处置、信息监管、处理公示及可追溯的功能。

6 绿色清洁服务过程

6.1 生态环保设计

6.1.1 在绿色清洁服务方案设计中引入生态环保设计的理念，将绿色清洁服务项目相关的环境要素纳

入设计之中,确定设计的决策方向。

6.1.2 生态环保设计要求在绿色清洁服务项目开发的所有阶段均考虑相关的环境要素,在项目服务的整个生命周期中,应减少对环境的负面影响,并促进生态环境的改善。

6.2 绿色清洁服务方案

组织应编制绿色清洁服务方案,在保护人体健康和生态环境的同时达到有效的清洁。除一般的清洁工作所关注的标准外,绿色清洁服务方案还应包括以下内容:

- a) 方案制定时,应与客户进行充分沟通和交流,方案应明确服务流程,以方便作业员工与项目所有者、使用者或管理者进行沟通;必要时,应为项目建立信息反馈体系。
- b) 制定和实施与客户或相关方(如行业专家、承建方等)的建议相一致的清洁维保计划,进行常规性、周期性和可修复性的清洁保养。
- c) 针对清洁检查和应急预案需确定:
 - 应达到保护人体健康和生态环境要求所需的高效清洁或维保频率;
 - 应按照规定的时间间隔进行检查,并评估是否需要做出调整,以满足客户的需求变化。

6.3 装备

6.3.1 装备选型

6.3.1.1 应对清洁设备进行安全性、可靠性、经济性、节能性、环保性、可修复性(免维护)、配套性及售后服务状况进行调查、评估。

6.3.1.2 关键设备选型时,应尽量收集该设备的同行用户信息,确认此设备得到用户的肯定,能达到正常使用的各项要求。

6.3.2 装备使用及维护

6.3.2.1 组织应制定和采用经济上可行、技术上先进的生态环保措施,高效去除清洁装备的污染物。

6.3.2.2 组织应定期评估使用的卫生清洁设备运行工况;适用时,可通过设备制造商或专业服务机构确认。

6.4 清洁药剂和物资要求

6.4.1 清洁过程中应禁止含有害物质清洁用品的使用,优先选用绿色清洁服务供应商提供的产品;禁止使用危险化学品作为清洁用品。

6.4.2 清洁过程中应高效使用清洁药剂,并确保药剂不造成二次污染,或对人体健康和自然环境不造成伤害;适用时,应优先选用生物试剂或植物制剂。

6.4.3 在可选择时,清洁物资材料要无害化、可降解、可再生、可循环,用于室内的材料要优先考虑选择无毒气散发、无刺激性、无放射性、低二氧化碳排放的材料。

6.4.4 清洁药剂和物资的流通应符合 SB/T 11209—2017,以达到产品可追溯性要求。

6.5 绿色清洁作业

6.5.1 作业控制

组织应在受控的条件下开展清洁服务。适用时,受控条件应包括:

- a) 获得描述服务特性的文件化信息,并实施有效控制;
- b) 可获得使用适宜的监视和测量资源;
- c) 在适当的阶段实施监视和测量活动,以验证服务的提供是否符合接收准则;

- d) 配备胜任的人员,包括所要求的资质;
- e) 对清洁服务的提供的过程进行确认、批准,并定期再确认;
- f) 采取措施防止人为错误;
- g) 实施服务的授权、提供和提供后活动。

6.5.2 清洁用品的管理与储存

6.5.2.1 应保持日化清洁用品标签,应在储存区及现场使用的集中放置区的醒目位置标注安全警告标识,并附上发生事故的紧急处理说明。

6.5.2.2 不同清洁用品同区域放置时,应区分其物理、化学性质,避免其发生交叉反应;储存环境(湿度、温度)和时间应符合其说明(书)要求。

7 健康安全管理

7.1 脆弱人群防护

在清洁作业期间,对有可能受到负面影响的脆弱人群,组织应当采取(但不限于)以下措施:

- a) 制定专项的清洁活动时间表,以避免脆弱人群接触到清洁过程。
- b) 采用生物防控技术方案,最大限度地减少非必要的化学清洁剂的使用。
- c) 在确保充足通风的条件下才能使用化学清洁剂,应避免化学品在密集人群中扩散;必要时,应通过额外的通风来加快化学品的消散。
- d) 采用能防止负面影响转移到其他区域的清洁工作方式。

7.2 病媒防控

组织应依据国家、地方卫生管理部门和(或)客户的指导与要求,对所服务区域开展病媒防控作业,做到无死角、无盲区、无二次污染(传播),对病媒进行预防和(或)消杀控制。

8 生态环境保护

8.1 总则

绿色清洁服务的全过程应符合国家及地方环境法规和要求。

8.2 固体废物排放管理

固体废物处理、处置应遵循减量化、资源化、无害化的原则,作业时应:

- a) 批量购买清洁药剂以尽量减少包装物与废弃容器的产生。
- b) 适用时,采用可重复使用的清洁用品。
- c) 将清洁操作产生的所有废弃物分类处置。

8.3 噪声排放管理

清洁作业场界周边噪声排放应符合 GB 22337 的 3 类标准;对于有特殊声环境要求的区域,应采取相应的降噪技术措施,避免其噪声超标。

8.4 扬尘治理

清洁作业时应综合使用抑尘技术,确保服务区域内保洁作业不产生二次扬尘。

8.5 其他污染控制

服务过程中的废水、废气排放或放射性等环境污染均应采取适宜的生态环保措施,以减少其负面影响。

9 监视、测量、分析与反馈

9.1 监视、测量和分析

组织应建立、实施和保持监视、测量和分析的过程,以确保实现绿色清洁服务的预期结果,宜确定:

- a) 需要监视和测量的内容;
- b) 为确保结果有效所采用的监视、测量、分析的方法;
- c) 评价绿色清洁服务绩效所依据的准则;
- d) 实施监视和测量的时机;
- e) 分析监视和测量结果的时机。

9.2 反馈

组织应和客户制定沟通制度,应当:

- a) 建立和完善能够让清洁工作人员就工作场所遇到的问题提出意见和建议的制度;
- b) 就清洁作业中发现的问题与项目所有者、使用者或管理者进行沟通;
- c) 为项目所有者、使用者或管理者提供建议和提案,从而提升环境清洁的管理水平;
- d) 确定有特殊需求和敏感(如灰尘、化学品、噪声等级等)的有关人群,制定与管理者、清洁员工和其他人员解决矛盾与冲突的程序。

10 改进

10.1 服务监督

组织提供的服务应符合国家的有关规定和要求:

- a) 应主动接受有关管理部门的监督检查;
- b) 应对外公示服务质量监督电话,并接受用户监督;
- c) 应在服务场所设意见簿(卡、箱),定期收集用户意见,改进服务质量。

10.2 投诉处理

组织对投诉处理应体现公平、公正、合理的原则:

- a) 应提供满足客户需要的、灵活的受理方式,包括但不限于:来访、来函、来电等;
- b) 处理方式应包括但不限于:二次服务、替代、补偿、赔偿、道歉、提供技术援助;
- c) 应与客户充分说明并协商处理意见,以减少分歧;
- d) 应对客户投诉进行事后分析原因,并采取根本性措施以防止或减少问题的再次发生。

10.3 主动改进

组织应持续提高全体人员的主动服务意识,主动提高服务标准并积极予以实施,通过定期考评,不断改进绿色清洁服务的水平。

中国中小商业企业协会清洁行业分会

团 体 标 准

绿色清洁服务规范

T/CASME 008—2020

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址: www.spc.org.cn

服务热线: 400-168-0010

2020年8月第一版

*

书号: 155066·5-2150

版权专有 侵权必究



T/CASME 008—2020