

# 安徽省地方标准《清洗保洁服务通则》 和《清洗保洁服务机构等级划分与评定》发布实施

## 安徽省清洗保洁行业协会秘书长钱永生答记者问

安徽省地方标准《清洗保洁服务通则》(DB34/T2735—2016)和《清洗保洁服务机构等级划分与评定》(DB34/T2736—2016),已于2016年12月30日由安徽省质量技术监督局向社会发布,2017年1月30日起实施。日前,本报记者就这两个地方标准发布实施的有关问题,采访了安徽省清洗保洁行业协会秘书长钱永生,采访内容如下:

**一、记者问:**清洗保洁服务的含义?我省清洗保洁行业的现状和发展趋势?

**答:**两个标准中所称的清洗保洁服务:是指使用标准化手段使物体及其表面达到清洁卫生状态的过程。清洗保洁范围很广,大家平常看到的大多是:道路、公园、绿地、建筑物等方面的清洗保洁,其实远远不止这些,它涵盖了(1)环卫道路;(2)高空外墙;(3)家政服务;(4)石材养护;(5)地毯织物;(6)写字楼、商场、宾馆;(7)医院、影剧院;(8)空调暖通;(9)工矿企业;(10)病媒防制、环保“三废”处理等。

近年来,我省清洗保洁服务业发展迅猛。目前全省从事环卫道路、高空外墙、石材养护、医院、宾馆等清洗保洁企业和生产经销清洗保洁设备、用品的企业已发展到数千家,从业人员达到数百万之众,产值数百亿元以上,为我省社会经济发展做出了应有的贡献。

**二、记者问:**两个标准出台的背景是怎么样?

**答:**当前清洗保洁行业中存在的一些问题,比如:市场恶性竞争问题。由于服务企业没有等级标准,各种不同层次的企业或个体户都游刃在市场,企业间大打价格战。还有,服务标准问题。没有标准,服务质量就无法保证。服务过程中出现的质量问题,公说公有理,婆说婆有理,双方意见很难达成一致,甚至出现对簿公堂的现象等等,严重影响了行业的健康发展。解决这些问题,其中最重要的途径就是清洗保洁服务工作要标准化。为此,在安徽省质量技术监督局的直接指导下,协会筹建成立了安徽省清洗保洁服务标准化技术委员会,制订行业标准,决心用标准来规范和推动行业发展。

**三、记者问:**两个标准的出台对我省清洗保洁行业将产生哪些影响?

**答:**这两个标准的出台,结束了我省清洗保洁行业“无标准、无规矩”的历史,逐步走上健康发展轨道;它不仅为企业管理者提供了工作指导,同时也为社会各界提供了选择服务企业的标准;下功夫按照标准的要求去做,企业的核心竞争力就会大大提高,全行业服务水平的整体提高才有坚实的基础。

**四、记者问:**两个标准各有什么特点?

**答:**《清洗保洁服务通则》是清洗保洁行业的一个基础性文件,它明确了清洗保洁的范围、定义和分类,对服务机构与作业人员、服务准备、服务实施、服务检查、服务评价与改进等进行了详细的规定,为制定清洗保洁领域内其他业务规范奠定了基础。《清洗保洁服务机构等级划分与评定》明确了企业建设的目标,对企业发展具有明确的指导作用。两个标准具有很强的针对性、适用性和可操作性。

**五、记者问:**两个标准实施的意义是什么?

**答:**两个标准的实施,将进一步规范我省清洗保洁行业企业服务标准,提高服务质量,有利于企业在市场竞争中公开、公正、公平,促进我省清洗保洁行业规范健康发展。开展企业等级划分与评定工作,将明确服务企业在市场竞争中的地位,树立企业良好形象,提高企业知名度和社会认可度,进而提高企业的经济效益。

**六、记者问:**在贯彻落实两个标准工作中,企业、行业协会和政府有关部门应当怎么做?

**企业:**一是要学习领会标准的主要精神;二是要对照标准查找分析自身存在的问题及原因;三是要按照条件做好各项准备工作,积极申报。四是要把贯彻标准作为企业发展的一个契机,力争企业发展上一个新台阶。

**协会:**一是要做好贯标实施中与有关方面的沟通与协调工作;二是要组织好有关方面的培训。三是要加强与政府招投标部门的联系沟通,让评定出来的企业资质等级与政府购买服务和招投标有机的结合起来。

**政府有关部门:**我们希望各级政府能够对清洗保洁行业和企业政策上、经费上给予企业大力支持,扩大就业,保障权益,维护稳定。

协会号召全省清洗保洁行业企业要认真学习对照标准,进一步增强清洗保洁服务标准化意识,把标准化贯彻到服务工作始终;要认真做好各项准备工作,积极申报资质等级评定,通过等级评定来提高企业在市场中的认可度和竞争力;全省清洗保洁服务机构,要通过贯彻落实标准,提高服务质量,为建设五大发展美好安徽而努力奋斗!

## 关于在全省开展清洗保洁企业资质等级评定的通告

各会员单位和全省清洗保洁企业:

由安徽双鹰物业服务有限公司提出,安徽省清洗保洁服务标准化技术委员会归口的安徽省地方标准《清洗保洁服务通则》(DB34/T2735—2016)、《清洗保洁服务机构等级划分与评定》(DB34/T2736—2016),已经于2016年12月30日由安徽省质量技术监督局发布,2017年1月30日实施。为规范服务标准,提高服务质量,增强企业市场竞争力,促进全省清洗

保洁行业持续、健康发展,安徽省清洗保洁企业资质等级评定工作将于2017年1月17日正式开始,请各会员单位和全省清洗保洁企业要认真对照标准,及时提交申报材料。

受理咨询电话:0551-62652704  
13053080217 13805514032

安徽省清洗保洁行业协会  
2017年1月17日

## 安徽省清洗保洁行业协会 关于进行全省清洗保洁企业 资质等级评定工作的实施方案

各会员单位和全省清洗保洁企业:

为贯彻落实安徽省地方标准《清洗保洁服务通则》(DB34/T2735—2016)、《清洗保洁服务机构等级划分与评定》(DB34/T2736—2016),做好全省清洗保洁企业资质等级评定工作,现制订实施方案如下:

### 一、目的意义

促进企业进一步加强内部管理,提高服务质量和标准,增强企业市场竞争力,树立企业诚信形象,增强社会认可度和影响力。

### 二、参加评定范围和等级

全省清洗保洁企业(包括专业清洗保洁企业和经营范围中含有清洗保洁服务业务的企业)。企业资质等级由低到高依次分为三级、二级、一级。

### 三、宣贯申报与评定的时间进度安排

2017年计划安排二批。

第一批:3月完成内审员培训,4月完成申报,6月专家完成汇评,7月结果公告完成评定。具体时间进度安排如下:

序号	工作项目	开始时间	截至时间
1	标准宣贯、新闻发布、媒体通告	2017.1.10	2017.2.16
2	内审员培训报名及培训班	2017.2.17	2017.3.16
3	企业提交申报材料	2017.3.17	2017.4.16
4	协会对申报材料预核查	2017.5.17	2017.5.30
5	资质等级专家评审、现场考察	2017.6.1	2017.6.19
6	资质等级专家评定组汇评、公示	2017.6.20	2017.6.27
7	资质等级评定结果社会公告、颁发证书	2017.6.28	2017.7.16

第二批:9月完成内审员培训,10月完成申报,11月专家完成汇评,12月结果公告完成评定。

### 四、方法步骤

分三个阶段:

第一阶段:准备阶段

1、进行两个标准的宣贯。

2、培训企业内审员。

3、企业提交申报材料。

第二阶段:评审阶段

1、对申报材料进行核查。

2、专家进行评审、现场考察。

3、专家组进行汇评。

第三阶段:公告颁证阶段

1、专家评审结论和评审纪要公示,时间为一周。

2、宣布结果。评定结果在微信群、协会网站、有关媒体上发布公告。

3、颁发牌匾和证书。协会向通过等级评定的企业颁发等级牌匾和证书。

### 五、要求

1、做到熟悉标准的主要内容,明确申报条件。

2、提交申报材料要真实,不得弄虚作假。

3、积极主动配合专家现场核查,确保核查工作顺利进行。

4、严格评审纪律。评审工作人员要自觉接受各方面的参评企业申报材料清单及相关表格,将在内审员培训中或微信群、协会网站上予以明确。

联系人:洪艳

电话:0551-62652704 13053080217

安徽省清洗保洁行业协会  
2017年1月6日