

ICS

DB3304

嘉 兴 市 地 方 标 准

DB 3304/T 044—2017

机关事务管理 保洁服务管理规范

Office management: Cleaning service management standard

2017 - 10 - 31 发布

2017 - 11 - 30 实施

嘉兴市质量技术监督局 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语与定义	1
4 基本原则	1
4.1 专业化	1
4.2 人性化	2
5 资源管理	2
5.1 概述	2
5.2 档案资料管理	2
5.3 设施、设备及耗材管理	2
5.4 人力资源管理	2
6 制度建设	4
6.1 岗位职责	4
6.2 工作规程	4
7 保洁服务提供	4
7.1 需求确认	4
7.2 策划	4
7.3 准备作业	4
7.4 实施作业	5
8 服务质量的评价与改进	5
8.1 概述	5
8.2 信息的收集与分析	6
8.3 服务质量的改进	6
附录 A（规范性附录） 区域分类保洁服务质量要求	7
附录 B（规范性附录） 材料分类保洁服务质量要求	10
附录 C（资料性附录） 不合格操作示例	11

前 言

本标准根据 GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》的规定起草。

本标准由嘉兴市机关事务服务中心提出并归口。

本标准起草单位：嘉兴市机关事务服务中心、嘉兴市标准化促进中心。

本标准主要起草人：邬亚甫、戴金荣、张庭江、朱群峰、张宏生、谢丽莉、张征军、张涌、丁阳、江萍、周俊、朱鹏飞、陈艳、章嘉。

本标准为首次发布。

机关事务管理 保洁服务管理规范

1 范围

本标准规定了对机关事业单位进行保洁服务(供应方提供的组织形式、制度建设、资源提供、培训、服务的方法和要求)的术语和定义、基本原则、资源管理、制度建设、保洁服务提供、服务质量的评价与改进。

本标准适用于嘉兴市机关事业单位保洁服务的管理。

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,仅所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 2894-2008 安全标志及其使用导则

GB/T 19095-2008 生活垃圾分类标志

3 术语与定义

本部分采用下列术语和定义。

3.1 供应方 supplier

提供保洁服务的组织。

3.2 需求方 demander

要求保洁服务的组织。

3.3 保洁服务 Cleaning service

对保洁区域范围内配套设施、设备和相关场地进行管理,维护相关区域内环境的活动。

3.4 保洁服务人员 Cleaning service staff

在提供保洁服务的整个过程中所投入的人员,包括专职于保洁服务的人员,以及其他辅助服务人员。

3.5 保洁服务管理 Cleaning service management

为搞好保洁服务,对人员、设备设施、易耗品、服务质量等的管理。

4 基本原则

4.1 专业化

保洁服务应向规范化、标准化方向发展。

4.2 人性化

在提供相应的保洁服务时，应以“以人为本”为出发点，为服务对象提供相应的特色服务和个性化服务。

5 资源管理

5.1 概述

供应方应按照保洁服务合同要求，对需要保洁的场所进行整体管理，管理内容形成文件，实行制度化、规范化、程序化管理，管理的范围应包括但不限于以下几方面：

- 建立基本制度和质量管理规范，工作人员岗位职责明晰；
- 设有质量、培训、服务等专职管理部门或专职管理人员，有一定数量的专业技术人员及满足提供服务需要的熟练作业人员；
- 具备保洁服务的应急处理能力，建立突发事件应急管理预案；
- 档案资料管理。

5.2 档案资料管理

5.2.1 应建立纸质或电子人员档案，包括保洁服务供应方信息、保洁服务管理人员信息、保洁服务作业人员信息等。

5.2.2 应建立纸质或电子业务档案，包括保洁服务上岗作业记录、保洁服务作业日常检查记录等。

5.2.3 应建立纸质或电子保洁用品台账，包括保洁用品购买信息、出入库及使用台账。

5.2.4 应严格管理需求方信息，保护隐私。

5.3 设施、设备及耗材管理

5.3.1 需求方应做到以下方面：

- a) 妥善设置设备、设施的存放、使用场地，明确水电等必要能源的提供方式。
- b) 妥善设置工具、消耗品等用品的存放、使用、配制、消毒场地，应安全、无污染。
- c) 宜设置作业人员休息、更衣的场所。

5.3.2 供应方应做到以下方面：

- a) 满足所提供服务的专用设备以及保洁器具，并应按照需求配备设备、设施及用品并处于完好状态。
- b) 组织作业人员对重要设备、设施、工具做详细的自查、自检与维护保养。对专用设备应安排专业技术人员负责检查和维护工作。
- c) 为作业人员提供必要的劳动安全防护等用品。
- d) 对需求方提供的设备、设施应按相关规定保管、使用。
- e) 对易燃易爆及其它危险物品应设有专人妥善保管，出入库和使用情况应有详细记录，交接手续齐全、完整。

5.4 人力资源管理

5.4.1 选聘

供应方应根据保洁管理和服务岗位的需要配置相应的专职人员，在选聘保洁服务人员时，应考虑但不限于下述事项：

- 受教育程度；
- 实际工作经验、技能；
- 沟通表达、应变能力；
- 其他行为素质等。

5.4.1.1 管理人员

管理人员的要求主要包括：

- 具备相应的管理知识和保洁服务经验；
- 熟悉保洁服务的各项管理制度和操作规范；
- 具备指导作业人员的能力。

5.4.1.2 作业人员

作业人员的要求主要包括：

- 具备所负责保洁工作的基本知识，并经过专业岗位培训；
- 熟知相关管理规定和业务操作规程；
- 从事高空作业人员应经过培训，持证上岗。

5.4.2 培训

5.4.2.1 概述

供应方应对保洁服务人员进行系统性的培训，以帮助其培养职业道德、提升职业技能、树立职业形象。

5.4.2.2 培训内容

培训内容应包括但不限于以下方面：

- 服务理念、组织文化；
- 作业方法、操作规范；
- 不同材质的清洁剂选择和清洁注意事项；
- 清洁工具的使用方法；
- 清洁频次和质量要求；
- 服务意识、礼貌用语，服务守则等操作规范要求；
- 保密制度；
- 应对常见突发事件；
- 其他相关素质等。

5.4.2.3 培训方式

培训方式应采用但不限于以下方面：

- 利用供应方制定的保洁手册，聘请教师授课；
- 聘请专业培训机构；
- 组织内部指导；
- 定期进行技能演练、考试等。

6 制度建设

6.1 岗位职责

供应方应设立合适的保洁服务工作岗位、明确岗位职责，形成相应文件，并将其纳入供应方质量管理体系中。

6.1.1 管理人员的职责主要包括：

- 制定所负责区域的月度、年度清洁计划，包括作业人员负责的清洁作业内容与责任范围、清洁项目与时间频次，须经需求方确认；
- 组织开展新员工培训、日常培训、新项目培训等培训工作；
- 对日常保洁管理工作进行监督、检查和指导，并记录台账。

6.1.2 作业人员的职责主要包括：

- 执行所负责区域的月度、年度清洁计划；
- 对负责区域进行清洁作业；
- 对负责区域往复巡视检查。

6.2 工作规程

供应方应制定保洁服务工作规程，且形成相应文件，并将其纳入供应方质量管理体系中。

制定工作规程时，宜考虑但不限于以下要素：

- 服务对象的不同需求；
- 可用的软硬件资源；
- 可量化的服务项目；
- 保洁服务人员需要具备的能力；
- 保洁服务人员的行为、仪表、仪态规范等。

7 保洁服务提供

7.1 需求确认

在提供服务前与需求方充分沟通，了解需求方的服务需求，并做好沟通信息记录。

7.2 策划

供应方应根据确认的服务需求对保洁服务的提供进行全面的策划，形成实施方案，并向需求方提供保洁服务方案，其中宜包含但不限于以下方面：

- 职责分工；
- 时间安排；
- 场地安排；
- 保洁用品及硬件设施配备；
- 突发事件应对措施等。

7.3 准备作业

提供准备作业应符合以下要求：

- a) 作业人员应统一着装，佩戴统一工作标识；
- b) 按照操作规范要求携带作业物品、工具、设备，必要时穿戴安全防护用品；
- c) 设备应定期检修、保养，保持完好状态，赴现场前检查所有将使用设备的可用性，并记录；
- d) 特殊区域作业前，应会同需求方清点和确认作业现场的重要设备、设施和贵重物品；
- e) 与需求方确认作业现场的重要环境影响因素和重大危险源，并做相应的安全、技术准备；
- f) 设置安全及作业提示标志，应符合 GB 2894-2008 安全标志及其使用导则；
- g) 到达作业现场后，根据作业环境与需求方进行必要的沟通交流，了解需求方的需求。

7.4 实施作业

7.4.1 基本要求

提供保洁服务实施作业应符合以下要求：

- a) 按照使用说明书操作设备；
- b) 作业物品应归类使用，作业工具应保持清洁，需要消毒的做消毒处理；
- c) 应根据服务区域的性质选择相应的工艺，具体服务区域分类保洁服务质量要求参见附录 A；
- d) 应根据污渍及被污染物的材质选择相应的工艺，具体材料分类保洁服务质量要求参见附录 B；
- e) 应不干扰需求方的正常生活工作秩序，避免保洁过程的不合格操作，具体不合格操作示例见附录 C；
- f) 应分类存放，技术资料完整，出入库手续齐全；
- g) 使用、消耗情况应有详细记录，交接手续齐全、完整；
- h) 作业过程中应采取必要措施，保证物品不受损坏；
- i) 作业时应妥善处置设备的电源线、水管，防止触电、漏水等现象发生；对易燃易爆及其它危险物品按相关规定操作。

7.4.2 特殊作业要求

特殊作业（包括高空作业、有限空间作业、腐蚀性药剂配置作业等）应符合以下安全要求：

- a) 应定期检测高空清洗作业设备、装置，如吊具、吊板、绳索等安全性能指标是否符合有关规定；
- b) 高空清洁作业前应检查设备、设施、人员防护装置是否处于良好状态，应按照高处作业规程操作；
- c) 病媒生物防治等使用的化学药剂应按使用说明配制、使用、消毒、清洗；
- d) 作业时应采取防护措施，设置醒目的安全及作业标志。

7.4.3 环保要求

作业过程应符合以下环保要求及垃圾分类要求：

- a) 作业时不应造成人员伤害和对环境的二次污染；
- b) 作业用设备、器具及消耗品应符合国家相关环保要求；
- c) 废弃物排放和处置应符合国家相关规定，并做好处置记录；
- d) 按照 GB/T 19095-2008 生活垃圾分类标志和市垃圾分类办要求进行处理。

8 服务质量的评价与改进

8.1 概述

供应方应对提升保洁服务质量和效率制定计划，提出改善服务质量和降低成本的措施，并建立相关管理体系。

应根据管理体系的要求对保洁管理和服务的全过程进行评价，不断改进服务质量。

8.2 信息的收集与分析

8.2.1 信息的收集

信息的收集应考虑但不限于以下几方面：

- 供应方组织的满意度评价（根据各管理岗位制定的检查频次采取日检、周检、月检或季检的形式对保洁服务进行检查并记录，由供应方自检自查并提供表单）；
- 需求方组织的满意度评价；
- 第三方人员的意见、建议、投诉；
- 管理体系审核等。

8.2.2 信息的分析

供应方应运用适宜的统计方法对收集的信息进行分析，利用分析的结果评估保洁服务的效果和效率。

信息分析应考虑但不限于：

- 信息的有效性；
- 反映强烈的有关服务质量的问题；
- 信息分析，优先考虑对服务质量产生不良影响的大因素。

8.3 服务质量的改进

根据分析结果，提出改进意见，落实改进措施。

附 录 A
(规范性附录)
区域分类保洁服务质量要求

A.1 区域分类保洁服务质量要求见表A.1。

表A.1 区域分类保洁服务质量要求

区域	质量要求
室内区域	一、服务功能性用房（办公室、会议室、活动室、阅览室、会客室等独立区域） <ol style="list-style-type: none"> 1. 踢脚线等处无积垢、灰尘、水迹和胶黏物等。 2. 地面保持干燥洁净、无污垢、纸屑。 3. 大厅环境应整洁，大理石墙面应清洁光亮，地面无纸屑和水迹。 4. 内墙面、天花、顶角、转角及墙踢脚等处无积尘、霉斑和蜘蛛网。 5. 玻璃门、玻璃窗等表面应洁净、明亮，无水迹、指印和张贴物。 6. 窗台及上下四周接缝处等应光洁，无灰尘。 7. 门面、门框、门背等应无油迹和灰尘，金属门饰、门锁、门附件等应保持金属光亮，无锈斑、污迹。 8. 办公家具应保持表面无灰尘；辅助设施的物件表面无积尘和污迹。
室内区域	二、自动扶梯/垂直电梯 <ol style="list-style-type: none"> 1. 自动扶梯金属踏板表面无锈斑和污迹，槽缝无残留垃圾、纸屑。 2. 自动扶梯不锈钢裙边或玻璃挡板等表面无水迹和污迹；橡胶扶手表面应保持光洁，无胶黏物及油迹。 3. 垂直电梯召唤面板应光亮，无指印和污迹。 4. 垂直电梯轿厢门和内壁面应保持光亮洁净，无手印、污迹、胶黏物和乱张贴。 5. 梯内地毯保持清洁，无污渍、纸屑、垃圾等，定期更换清洗。
室内区域	三、候梯厅 <ol style="list-style-type: none"> 1. 大理石、花岗石墙面应保持光亮，无污迹。 2. 电梯门保持明亮，无手印和污渍，有透视度；地面无纸屑和水迹。 3. 电梯厅直立式垃圾桶（烟缸），清洁无污垢，无异味，无漫溢拖挂，摆放合理、整齐。
室内区域	四、走道 / 楼梯（消防梯） <ol style="list-style-type: none"> 1. 楼梯无痰迹、油污、纸屑、烟蒂和废弃物。 2. 扶手栏杆应洁净，无污迹、锈斑及灰尘。 3. 楼梯墙面无污迹、鞋印等。 4. 通道设施、消防设施等无积灰，宣传框等装饰物无积灰、水印。 5. 通风窗窗框、窗槽及窗沿无积灰、积水、杂物及悬挂蛛网等，玻璃明亮。 6. 走道内垃圾桶每天及时清理。
室内区域	五、洗手间 <ol style="list-style-type: none"> 1. 镜面应明净，无水迹。 2. 台盆和台面应无积垢、无锈迹、皂迹和毛发。 3. 面池水龙头应无皂迹、锈迹和污垢。 4. 便斗内应放置清洁球，无积垢、黄迹，无堵塞。 5. 坐便器、大便池外部无积垢，内部无黄斑、霉斑，便盖无污迹、无积灰。 6. 废纸篓无拖挂、无漫溢，废弃物袋装化，及时倾倒，清洗消毒。 7. 地面无积水和脚印，地砖缝隙无霉斑、无积垢。 8. 墙面隔板无积灰、无蛛网、无锈迹、无乱张贴。

表 A.1 区域分类保洁服务质量要求（续）

区域	质量要求	
室内区域	五、洗手间	9. 通风窗窗框、窗槽及窗沿无积灰、积水、杂物及悬挂蛛网等,玻璃明亮。 10. 洗手液、香皂、卫生纸、擦手纸定期补足,摆放整齐,各类设施无积灰。 11. 洗手间整体无异味、清洁明亮。
	六、茶水间	1. 茶叶漏水篮定期倾倒,茶水桶无异味散发,无积垢,定期清洗消毒。 2. 开水箱不锈钢表面清洁无污染,无锈迹,无水垢,背后无卫生死角。 3. 垃圾桶无破损,需套袋装置废弃物,桶内垃圾不宜超过桶高2/3,桶表面无污迹,桶内无积水和异味散发,垃圾桶需加盖放置,位置摆放端正,对垃圾桶需定期清洗消毒。 4. 茶水间内墙面无积垢、蛛网,地面干燥无积水、积垢。
	七、大厅	1. 大厅地坪地面,无垃圾、水迹及脚印,视石材情况,定期进行清洗/抛光处理。 2. 挑空厅顶及吊顶灯无蛛网、无长期积灰。 3. 大厅环境应整洁,大理石墙面、立柱应清洁光亮,无积灰。 4. 大厅内各类摆设、装饰物无积灰,摆放整齐。 5. 落地玻璃明亮,无手印、无水迹,定期清洗。 6. 进门地毯定期清洗,更换、无破损。 7. 直立式垃圾桶,清洁无污垢,无异味,无漫溢拖挂,摆放合理、整齐。
	八、休息/等候区域	1. 座椅应保持清洁,无水迹和污迹。 2. 地面应保持整洁。
	九、设备房	1. 无卫生死角,无废弃物堆积,无蛛网,无积水。 2. 管道漆面干净,无锈斑,无油渍,无积灰。
室外区域	一、地下车库	1. 车库地面、墙面无积水、无积尘、无油迹、无垃圾、无异味。 2. 雨季,设置警示牌,做好防滑措施。 3. 下水沟渠定期清理,无积土、无落叶、无堵塞。 4. 地下车库无杂物堆积、无异味,标识标杆清洁,设施设备表面无灰尘、无蛛网。
	二、外立面、雨棚	1. 外墙立面无明显积灰、渗出物及污迹。 2. 雨棚无积水、无杂草、无青苔、无垃圾。
	三、广场、停车场、运动场	1. 地面应保持干净,路面标识清洁。无大面积积水、无大面积落叶,无青苔、无杂草、无油污。 2. 道路指示牌、照明、栏杆等无积灰、无污垢。 3. 绿化带内无烟蒂、杂物,无白色垃圾。 4. 各类设施设备无蛛网悬挂,无严重积灰。 5. 明沟下水通畅,无垃圾、落叶、淤泥等堆积,定期清理。
	四、天台/停车平台/台阶/屋面	1. 无垃圾、无淤泥,无杂草,无杂物堆积。 2. 设施设备整齐,无大面积积灰,无私自拉线、拖挂、晾晒。 3. 标识、标签、挂牌清晰,无积灰,无污渍,无锈迹。 4. 定期处理石材渗出物。 5. 明、暗沟下水通畅,无垃圾、落叶、淤泥等堆积,定期清理。
	五、人工湖/喷水池	1. 喷水池应保持水质清澈,无沉积物,无异味。 2. 人工湖、水景保持水面清洁、无漂浮物。 3. 无死亡生物。

表 A.1 区域分类保洁服务质量要求（续）

区域		质量要求
室外区域	六、垃圾房/垃圾分类亭	1. 垃圾房/垃圾分类亭标识标签清晰，专人管理。 2. 垃圾房内设施设备整洁、无异味。 3. 垃圾日产日清，无拖挂，不漫溢。 4. 垃圾房内定期清洗。

附 录 B
（规范性附录）
材料分类保洁服务质量要求

B.1 材料分类保洁服务质量要求见表B.1。

表B.1 材料分类保洁服务质量要求

材料	质量要求
大理石、花岗石	表面光亮，色泽均一。
面砖	表面光洁，无污迹、油污和胶黏物，接缝处无霉斑。
金属附件及面板	明亮，具有折射光泽，无浊水痕迹。
木质地板	花纹清晰，色泽光洁，保持原色，无灰尘。
亚光丝纹不锈钢、黄铜等	光亮洁净，保持原材料质量，无油灰吸附、粒点状和水迹。
墙纸	花纹清晰，表面无灰尘、油迹、霉点和划痕。
地毯	纤维方向一致，色泽花纹不混浊，无垃圾、灰尘和污渍。
涂料墙	保持原色彩，无印迹、黑点及底色反映。
木质护墙面	光洁，无印迹和水迹。
软质墙面	表面色彩不受污染，保持原色，无油斑、灰尘和水迹。
玻璃、墙面	清洁明亮，玻璃有透视度，影像清晰，镜面无雾气。
洁具瓷面	表面光洁，保持原色，无积垢、黄迹、水迹。
水泥地面	防水、防滑，保持地面洁净。

附 录 C
(资料性附录)
不合格操作示例

C.1 不合格操作示例见表C.1、表C.2、表C.3、表C.4、表C.5。

表C.1 电梯保洁服务过程不合格操作示例

序号	服务过程检查点	不合格操作
1	清洁时间安排	有乘客使用电梯时清洁。
2	控制电梯停运方式	1. 用硬物卡住电梯门； 2. 按住电梯按钮； 3. 按住电梯门； 4. 用清洁车或工具挡住电梯入口。
3	清洁过程	1. 用湿毛巾擦拭探头、按钮等； 2. 有乘客时喷清洁剂； 3. 清洁水撒在电梯通道未及时拖干，未设置“小心地滑”/“正在清洁中”告示牌； 4. 拖布未拧干拖电梯地板。
4	清洁工具使用	1. 清洁车不靠边停放，堵塞通道； 2. 清洁工具随意散放； 3. 不正确使用清洁工具，致使电梯表面划伤/损伤。

表C.2 洗手间保洁服务过程不合格操作示例

序号	服务过程检查点	不合格操作
1	进入清洁间	进入异性清洁间未敲门确认。
2	作业标识使用	未放置作业标识。
3	清洁过程	1. 进入异性清洁间门未保持完全开启； 2. 有异性使用时未暂停清洁； 3. 不正确使用腐蚀性、酸性药剂破坏釉面； 4. 地面湿滑未及时拖干。
4	清洁工具使用	1. 拖地弧度过大，影响客户行走； 2. 擦拭毛巾未归类使用； 3. 清洁时工具随意散放，影响使用与行人通行； 4. 工具随意堆放，不定点定位放置。

表C.3 垃圾清运服务过程不合格操作示例

序号	服务过程检查点	不合格操作
1	楼道垃圾清运	1. 隔夜垃圾袋未及时倾倒、更换； 2. 未清理桶边散落垃圾； 3. 运送过程中垃圾沿途散落或滴漏污水； 4. 清运垃圾不走货梯； 5. 垃圾未分类清运。
2	垃圾桶池清运到垃圾房/垃圾分类亭	1. 垃圾溢出，边走边散落或滴漏污水； 2. 超长超宽垃圾未处理有划伤隐患； 3. 未加盖或打包转运。

表C.4 大堂通道保洁服务过程不合格操作示例

序号	服务过程检查点	不合格操作
1	清洁过程	1. 未清扫大粒垃圾直接拖地； 2. 拖地过程弄脏墙壁或者设备边沿； 3. 清洁水未勤换； 4. 拖布滴水，拖地造成地面湿滑； 5. 清洁时客户经过不避让； 6. 深度清洁时未设置告示牌。
2	清洁工具使用	1. 清洁车不靠边停放，堵塞通道； 2. 使用工具随意散落； 3. 作业结束工具滞留现场； 4. 不正确使用作业工具。

表C.5 办公室保洁服务过程不合格操作示例

序号	服务过程检查点	不合格操作
1	进入办公室	1. 不请示，未经同意进入办公区域； 2. 随意放置门禁卡或机械钥匙。
2	清洁过程	1. 门未保持完全开启，清洁时门口未设置告示牌； 2. 移动客户桌面物品或资料，未复位； 3. 随意翻阅物品，特别是文件、书籍、文字材料，未经同意动用客户电脑及电子文件；不注意保密行为； 4. 带水毛巾浸湿客户办公资料； 5. 注意力不集中，打翻办公用品、水杯、资料。
3	清洁工具	1. 未将清洁工具进行分类服务，与擦拭公共设施的工具有混用； 2. 不正确使用清洁工具、药剂。