

# DB5305

保 山 市 地 方 标 准  
DB5305/T 49.2—2020

---

## 保山市机关事务管理与服务 第2部分：机关办公楼（区）保洁服务规范

地方标准信息服务平台

2020-11-25 发布

2020-12-01 实施

保山市市场监督管理局 发布



## 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。

本文件是DB5305/T 49《保山市机关事务管理与服务》的第2部分。DB5305/T 49已经发布了以下部分：

- 第1部分：公务用车服务规范；
- 第2部分：机关办公楼（区）保洁服务规范；
- 第3部分：机关办公楼（区）绿化养护服务规范；
- 第4部分：党政机关办公用房管理规范。

本文件由保山市机关事务管理局提出和归口。

本文件起草单位：保山市机关事务管理局、云南省标准化研究院。

本文件主要起草人：李建春、左键、王培涌、王鲸鹞、朱荣、刘小松、康燕妮、吴长江。

地方标准信息服务平台



# 保山市机关事务管理与服务

## 第2部分：机关办公楼（区）保洁服务规范

### 1 范围

本文件规定了保山市各级党政机关办公楼（区）保洁服务的术语和定义、基本要求、服务范围、服务要求、监督与考核、评价与改进。

本文件适用于保山市行政区域内各级党政机关办公楼（区）保洁服务活动，其他单位组织可参照执行。

### 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 3608 高处作业分级
- GB/T 18883 室内空气质量标准
- GB/T 19095 生活垃圾分类标志

### 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

#### 3.1

##### 党政机关办公楼（区）

党的机关、人大机关、行政机关、政协机关、监察机关、审批机关、检察机关，以及工会、共青团、妇联等人民团体和参照公务员管理法管理的事业单位用于办公和开展业务、技术工作的场所。

#### 3.2

##### 保洁服务

保洁服务提供机构或其他管理人接受委托，按照保洁服务合同约定，通过专业保洁服务人员使用清洁设备、工具和药剂，对办公楼（区）内地面、墙面、阳台、卫生间、门窗、玻璃、洁具、公共设施设备等公共区域部位进行清扫并保持这些区域洁净的服务。

#### 3.3

##### 保洁服务人员

从事保洁服务的人员。

### 4 基本要求

#### 4.1 保洁服务提供机构

保洁服务提供机构应符合包括但不限于以下要求：

- a) 依法成立，并已取得营业执照，具备法律法规规定的具有独立法人资格，在注册地行业主管部门完成备案登记且按照经营范围合法经营；
- b) 选用国家法律法规范围内无违法犯罪行为记录的人员；
- c) 根据合同约定和机关办公区实际，对机关办公楼（区）内的建筑物、构筑物及配套的设施设备和相关场地，配备具有职业资格的保洁服务人员和满足服务需要的设施设备；
- d) 建立完善的规章制度，主要包括保洁服务方案、岗位职责、工作流程及服务规范、岗位安全责任、监督考核评价、内控管理制度等，建立健全服务提供人员培训体系，制订落实保洁服务人员分类培训计划。

## 4.2 保洁服务人员

保洁服务人员应满足但不限于以下要求：

- a) 身体健康，须经过县级以上医疗机构出具的体检证明，持有健康合格证；
- b) 态度热情耐心，举止文明礼貌，服务用语规范，外在形象良好；
- c) 接受保洁服务提供机构的资格审查，无违法犯罪记录，具备忠于职守、尽职尽责的职业道德和操守，经岗前培训和相关专业技能培训合格后统一着装、佩戴工作标志和工号牌上岗；
- d) 掌握保洁服务的基本法律法规，具有一定安全意识，遵守保密纪律，熟悉服务办公区域的基本情况，能正确使用相关保洁专用设备和工具；
- e) 在办公楼（区）进行保洁作业时，遵守服务地点各项规章制度和工作纪律，除遇特殊情况须及时处理，保洁服务人员应按照保洁服务合同约定，在不影响工作人员正常工作情况下合理安排时间进行保洁作业；
- f) 对保洁管理及服务工作及时应做好记录，字迹清晰、数据准确。

## 4.3 其他保洁服务要求

4.3.1 保洁服务提供机构应按照合同约定的内容按时完成规定的环境保洁服务工作，为办公楼（区）工作人员提供整洁、卫生、安全、美观的环境。

4.3.2 保洁用设备、器具及消耗品应符合国家安全、环保相关规定和标准要求。

4.3.3 保洁服务工作应分区域、分时间段合理规划，避开重要办公区域和特点时间段，安全作业、文明作业，不影响机关工作人员正常工作。

4.3.4 保洁服务提供机构与办公楼（区）使用单位签订安全保洁服务协议。

4.3.5 废弃物排放和处置应符合国家有关的环境保护法规和标准要求。

## 5 保洁服务范围

保山市行政区域内党政机关办公楼（区）的办公室以外的停车场、通道、大厅、楼梯、走廊、卫生间、电梯、公共阅览室等区域内的门窗、地面、墙面、吊顶、灯具、桌椅、饰品等保洁服务合同约定的设施设备。

## 6 服务质量要求

### 6.1 通用要求

- 6.1.1 根据办公楼（区）保洁区域的不同，对所使用的清洁工具，如抹布、墩布、尘推等工具，应标记不同标识或不同颜色进行区分。
- 6.1.2 根据地面、镜面和墙面的材质，给出了不同材质的要求，参见附录表 A.1。
- 6.1.3 保洁服务作业过程严格遵守国家相关规定采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害，开展 2 m 或 2 m 以上高空作业时，应符合 GB/T 3608 的要求。
- 6.1.4 遇雨、雪、大风等特殊天气时应及时清扫道路、院场，并在通道、台阶、出入口处放置警示标志及防滑垫。

## 6.2 大厅及公共阅览室

- 6.2.1 安排人员定时巡回保洁，每天清洁地面次数视人流量和清洁状况而定。
- 6.2.2 应保持地面洁净有光泽，无垃圾杂物、灰尘污渍、无划痕；踢脚线、接缝、角落处洁净；遇雨天应增加干拖把拖地次数，门口放防滑地毯（垫）及相关警示牌，并经常清洗防滑地毯（垫），保持地毯（垫）整洁无杂物。
- 6.2.3 应及时清洗、擦拭、清理积痰盆和垃圾箱，箱体洁净，周围无抛洒垃圾、异味，每天指定时间内将垃圾倒至垃圾收集站。
- 6.2.4 墙面、玻璃、桌椅等，玻璃大门无手印、无积灰、无水迹，保持光亮、干净，墙面、桌椅等整洁无积灰；低位墙、踢脚线、转角每周清洁一次，高位墙每月清洁一次，保持干净、无蛛网。
- 6.2.5 窗框、窗台无灰尘、无污渍，金属件表面光亮。门把手定期消毒，保持干净、无痕迹。
- 6.2.6 大厅地面、镜面和墙面材质，不同材质清洁质量要求，参见附录表 A.1。

## 6.3 走廊及楼梯

- 6.3.1 定时巡回保洁，每天清洁地面次数视清洁状况而定。
- 6.3.2 应保持地面洁净有光泽，无垃圾杂物、灰尘污渍、无划痕、踢脚线、接缝、角落处洁净。
- 6.3.3 窗框、窗台、玻璃无灰尘、无污渍，应及时清洗积痰盆。
- 6.3.4 应定期清扫台阶及边角，确保地面、阶梯（包括侧面）无垃圾、污迹、灰尘、水迹。
- 6.3.5 楼梯扶手无灰尘，扶手边隔断玻璃无手印、污迹，通道踢脚线干净无灰尘。
- 6.3.6 天花板、灯具每月清洁不少于 3 次，无积尘、斑点、无蛛网、水迹。

## 6.4 卫生间

- 6.4.1 实行巡回保洁，地面无垃圾、无污渍、无积水、定时消毒；地漏畅通无阻，及时清空垃圾桶。
- 6.4.2 喷洒消毒清洁剂清洗便池，保持其干净、无污垢、无异味、畅通，如发现堵塞及时报修。
- 6.4.3 清洁墙面、隔断板，保持无污迹。
- 6.4.4 洗手池无水锈、无皂迹、无毛发，对台面和洗手池进行消毒。
- 6.4.5 保持洁具、镜面表面光洁明亮、无毛发异物、无擦痕、定时消毒。
- 6.4.6 保持水龙头及其他配件、外露管道、洗手液盒等表面干净、无水迹、无污渍，洗手液及时添加。
- 6.4.7 空气清新无异味，窗玻璃清洁无积灰。
- 6.4.8 卫生间和洗手池卫生用品齐备及设施完好。

## 6.5 电梯

- 6.5.1 轿厢内顶面和内侧墙壁保持光亮、无污迹，天花板无灰尘、蛛网；不锈钢材质部位定期做钢油护理，石材饰面的部位定期做晶面护理；地面干净，定期对电梯内地毯吸尘清洗，保持地毯干净整洁，摆放规整。

6.5.2 按钮、扶手上无灰尘、污迹手印；出风口、照明无积尘、污垢。

6.5.3 每周清理轿厢内导轨积灰、污垢、砂土。

6.5.4 关注电梯运行状况。

## 6.6 停车场及消防通道

6.6.1 路灯、假山、造景等设施清洁，无张贴物。

6.6.2 各类指示牌、照明灯具、栏杆等保持无污垢、清晰完好。

6.6.3 办公楼各进出口台阶地面保持干净整洁，地垫无灰尘、水迹、污垢。

## 6.7 草地、花台及水景

6.7.1 草地、花台、隔离带周围无杂物垃圾，无积水。

6.7.2 绿化带、花坛、盆栽植物无枯叶、烟蒂、杂物。

6.7.3 水景内无漂浮物、无杂物、无青苔、水质干净无异味。

## 6.8 卫生消杀

6.8.1 公共场所和周围环境应按要求定期进行预防性卫生消杀，配合相关部门进行有害生物的预防和控制。

6.8.2 公共卫生间和电梯至少每日消毒1次，公共区域根据需要进行消毒，应符合 GB/T 18883 的要求。

6.8.3 适时开展卫生防疫活动，遇传染疾病流行或突发公共卫生事件时应按照疫情防控部门要求配合做好突发性传染病控制。

## 6.9 垃圾处理

6.9.1 根据实际情况进行分类，合理设置环境卫生设施，设立对不同品种有害垃圾进行分类投放、收集、暂存的专门场所或容器，设置单独存放厨余垃圾的专门密闭容器，在办公室、公共区域适当位置配置可回收垃圾、其他垃圾等分类垃圾桶（簍），设置垃圾中转房（站、车、箱）、垃圾集中缓存区等。垃圾投放、处理的容器和场所应设置显著标识，应符合 GB/T 19095 的要求。

6.9.2 公共区域垃圾应日产日清，保持清洁无异味，无散积垃圾，在垃圾清运过程中做好防护措施，避免造成二次环境污染。

6.9.3 协助物业管理或使用单位进行垃圾分类和处理工作，其中：

——建筑（维修）垃圾分类堆放到指定垃圾缓存区，定时集中运至垃圾转运站；

——生活垃圾按照“可回收物、有害垃圾、厨余垃圾、其他垃圾”分类处理。

6.9.4 垃圾分类处理内容及要求，参见附录表 B.1。

## 7 服务评价结果运用

### 7.1 评价

7.1.1 机关办公楼（区）使用单位对保洁服务提供机构进行满意度测评，可采取现场检查、临时抽查、随机采访、问卷征求意见、第三方评价等形式，测评结果可作为保洁服务提供机构服务合同续签的参考。

7.1.2 机关办公楼（区）使用单位定期对保洁服务提供机构的保洁服务提供能力、服务质量水平、机构信用评价等进行综合测评，测评满意率低于 80%即解除保洁服务合同关系。



## 7.2 意见征询

7.2.1 保洁服务提供机构采取电话、走访、座谈会、问卷调查等征询形式，每年至少向 90%以上的保洁服务使用人员征询 2 次意见和建议。

7.2.2 保洁服务提供机构对征询的意见和建议应及时分析并做好处理记录，不断改进服务的内容和质量。

7.2.3 保洁服务提供机构对机关办公楼（区）使用单位反映问题的处理率应达 100%。

## 7.3 投诉处理

7.3.1 保洁服务提供机构对机关办公楼（区）使用单位的投诉意见应及时处理，并将处理结果及时通知投诉者，并进行回访，回访率应达 100%。

7.3.2 受理、处置机关办公楼（区）使用单位的投诉应进行记录存档，并分下列情况进行处理：

- a) 属于保洁服务提供机构责任的，核实情况后在 1-3 个工作日内回复处理结果，属于无效投诉的应做好解释工作；
- b) 保洁服务提供机构与投诉者无法协商解决的，应报本级机关事务管理部门处理，机关事务管理部门查明事实后，分清责任如实反馈情况，协调做好各项工作；
- c) 向公安机关报案的，协助公安机关处理；
- d) 涉及依法裁决的，应按法律程序处。

附 录 A  
(资料性)  
材质清洁质量及要求

办公楼(区)地面、镜面和墙面材质,不同材质清洁质量及要求见表A.1。

表 A.1 材质清洁质量及要求

类 别	材 质	质量要求
硬地板	大理石	光亮、洁净、接缝边角无污垢
	花岗石	光亮、无污迹、接缝边角无污垢
	火山石	平整、干净、无残留物、接缝边角无污垢
	水磨石	光亮、无污迹
	木地板	光亮、四周接缝无积灰、无污渍
	PVC板	光亮、无污迹
	瓷砖	光洁、明亮、无污渍、无水迹
软地板	地毯	无褪色、无毛边、柔软、纤维成同一方向
软地面	塑胶地垫	平整、色泽均一、无残留、无污渍、无板结
金属材质	亚光丝纹不锈钢	色泽均一、无斑点、无擦痕、无污迹
	抛光镜面不锈钢	明亮、无擦痕、无印迹
	亚光轧花不锈钢	色泽均一、无斑点、无擦痕、无污迹
	铝合金	光滑、洁净、无斑点、无灰尘
其他材质	玻璃	洁净明亮、通透性强、无划痕、无水迹
	墙纸	无斑点、无污渍
	密度板(复合板)	色泽均一、无擦痕、无积灰、无污渍
	涂料	无灰尘、无污渍
	金箔面	光亮、洁净、无灰尘、无污渍

附 录 B  
(资料性)  
垃圾分类处理内容及要求

垃圾分类处理内容及要求见表B.1。

表 B.1 垃圾分类处理内容及要求

序号	类别	主要品种	处理要求
1	可回收物	纸类（废书籍、报纸、纸板箱、纸塑铝复合包装等纸制品），塑料（废塑料瓶、塑料桶、塑料餐盒等塑料制品），金属（废金属易拉罐、金属瓶、金属工作等金属制品），玻璃（废玻璃杯、镜子等玻璃制品），织物（废旧衣物、穿戴用品、床上用品、布艺用品等纺织物等）。	应当根据可回收物的种类和产生量，设置专门容器或临时存储空间，实现单独分类、定点投放，必要时可设专人分拣打包，做到标识明显。与专业回收企业合作，可回收垃圾纳入再生资源回收利用渠道。建立废弃电器电子类物品处理站，收集后交由具备资质的再生资源回收企业进行环保回收处理。
2	有害垃圾	灯管（废荧光灯管、废温度计、废血压计、电子类危险废物等），家用化学品（废药品及其包装物、杀虫剂和消毒剂及其包装物、废矿物油及其包装物、废胶片及废相纸等），电池（废镉镍电池和氧化汞电池等）。	按照便利、快捷、安全的原则，设立专门场所或容器，对不同品种的有害垃圾进行分类投放、收集、暂存，并在醒目位置设置有害垃圾标识。将有害垃圾交由具备资质的机构进行收运处置，根据有害垃圾的品种和产生数量，合理约定收运频率。
3	厨余垃圾	家庭厨余垃圾（家庭日常生活中产生的菜帮、菜叶、瓜果皮壳、剩菜剩饭、废弃食物等易腐烂垃圾），餐余垃圾（机关、企业和公共机构在食品加工、饮食服务、单位供餐等活动中，产生的食物残渣、食品加工废料和废弃食用油脂等），其他厨余垃圾（农贸市场、农产品批发市场产生的蔬菜瓜果垃圾、腐肉、肉碎骨、水产品、畜禽内脏等）。	设置专门的密闭容器单独存放，明确专人监管，避免混入废餐具、塑料、饮料瓶罐、废纸等不利于后续处理的杂物。建立工作台账，记录餐厨废弃物数量、去向。要将餐厨废弃物交由所在地的专业机构进行回收处理，做到日产日清。
4	其他垃圾	除可回收物、有害垃圾、厨余垃圾外的生活垃圾。	设置专用垃圾桶收集，做到日产日清。

参 考 文 献

- [1] 《物业管理条例》
  - [2] 《云南省物业服务导则》
  - [3] 《保山市物业服务等级标准》
- 

地方标准信息服务平台