

附件 1

DB

广东省地方标准

DB 44/T XXXX—XXXX

机关事务管理 保洁服务

Administration of government offices affairs—cleaning service

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

目 录

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本原则	2
5 资源管理	2
5.1 服务组织	2
5.2 服务人员	2
5.3 场所、设备设施、工具和消耗品	3
6 服务提供	3
6.1 服务策划	3
6.2 清洁服务	3
6.3 消杀服务	4
6.4 白蚁防治	5
6.5 安全防护	5
6.6 绿色清洁	5
6.7 应急保障	6
7 服务管理	7
7.1 制度管理	7
7.2 保密管理	7
7.3 品质检查	7
7.4 资料档案管理	7
7.5 标准化管理	7
7.6 信息化管理	8
8 服务评价与改进	8
8.1 服务评价	8
8.2 服务改进	8
附录 A（资料性） 保洁设施设备、工具和消耗品示例	9
附录 B（资料性） 作业区域、作业单元、作业点位划分示例	10
附录 C（资料性） 室内、室外区域保洁服务质量要求	11

附录 D (资料性) 不同材质面材保洁服务质量要求	13
附录 E (资料性) 消杀作业区域的服务要求	14
附录 F (资料性) 常见绿色清洁技术	15
附录 G (资料性) 作业单元清洁性、完整性、功能性检查示例	16
附录 H (资料性) 保洁服务可视化标准示例	17
参考文献	20

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专利的责任。

本文件由广东省机关事务管理局提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：广州市人民政府机关事务管理局、广州广电城市服务集团股份有限公司、广东省标准化研究院。

本文件主要起草人：刘卫国、裴佳敏、刘莉、董洪福、张龙舜、陈宁、康鸿、时亮、王兆春、管梁、杨成、戴翼、黄晓鹏、陈卓妮、但佳梁、廖结莹、陈婷婷。

机关事务管理 保洁服务

1 范围

本文件规定了机关事务管理保洁服务的基本原则、资源管理、服务提供、服务管理、服务评价与改进等。

本文件适用于广东省县（区）级以上党政机关及其委托的社会化服务机构的保洁服务活动。其他组织可参照使用。

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 2894 安全标志及其使用导则
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
GB/T 41568—2022 机关事务管理 术语
JGJ 168 建筑外墙清洗维护技术规程
WS/T 10005 公共场所集中空调通风系统清洗消毒规范
DB44/T 2394 机关事务管理 会议服务

3 术语和定义

GB/T 41568—2022界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

后勤服务 logistics service

为机关正常运转提供以服务为主要目的的工作。

3.2

保洁服务 cleaning service

对办公用房内大厅、楼梯、走廊、天台、电梯间、卫生间、公共活动场所等所有公共部位和楼宇外墙日常清洁保养，办公区道路、停车场所等公共场地、“门前三包”区域日常保洁，办公垃圾和餐厨垃圾清运，化油池和化粪池清掏，除“四害”和卫生消毒等。

[来源：GB/T 41568—2022，6.4.3]

3.3

作业区域 work area

需要保洁服务的所有空间区域，作业区域是作业单元（3.4）的集合。

示例：1号楼、地下停车场、广场。

3.4

作业单元 work unit

作业区域内可独立拆分的较小空间称为作业单元，作业单元是作业点位（3.5）的集合。

示例：卫生间、走廊、大厅。

3.5

作业点位 work point

作业单元内所涉及需工作的部位称为作业点位，作业点位是划分作业空间的最小单位。

示例：卫生间内的洗手台、镜子、坐厕、小便池、地面、墙面等。

3.6

绿色清洁服务 green cleaning service

在做到有效清洁，确保去除必要的、有害的或潜在的污染物的同时，将对人体健康和对环境的影响降到最低的清洁服务。

4 基本原则

机关事务管理保洁服务应遵循以下基本原则：

- a) 保密性，根据机关场所的特殊性，严守保密原则，确保机关的信息和秘密得到充分保护；
- b) 时效性，确保日常保洁高效性，做到及时回复、快速响应、高效清洁、迅速收尾，实现闭环；
- c) 专业化，基于程序化、标准化的服务过程，确保所提供保洁服务的精细化，做到全覆盖、无盲区清洁；
- d) 绿色化，厉行低碳环保和节约理念，采取有效的管理手段和技术措施，提高资源利用水平。

5 资源管理

5.1 服务组织

5.1.1 机关事务管理机构可通过内部设置或委托物业服务企业或专业保洁供应商建立保洁服务组织。

5.1.2 有特定要求的保洁服务，可委托专业的服务机构提供。受托机构应服从机关事务管理机构或服务组织的监督管理。

5.1.3 物业服务企业或专业保洁供应商应依法成立，并已取得营业执照，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。

5.1.4 保洁服务组织应建立健全现场能力管理和人员发展体系，完善保洁服务的综合管理、沟通协调和突发事件应急处理能力。

5.2 服务人员

5.2.1 基本要求

5.2.1.1 保洁服务组织应确保服务人员具备保洁服务工作需要的身体素质。

5.2.1.2 保洁服务组织应对服务人员进行资格审查，遵守保密纪律。

5.2.1.3 服务人员在岗时，应统一着装，保持良好的仪容仪表，服务主动热情，语言文明规范。

5.2.1.4 服务人员应严格遵守国家法律法规、机关后勤服务管理制度以及保洁服务组织的规章制度和工作纪律。

5.2.1.5 服务人员应熟练掌握开展保洁服务活动的设备和工具的使用方法，并具备基本保养技能。

5.2.1.6 服务人员应熟知各类清洁药剂的使用方法及注意事项。

5.2.1.7 从事高处作业、化粪池等有限空间作业的服务人员，应具备相应的特种作业资格。

注：高处作业，根据GB/T 3608，是在距坠落高度基准面2m或2m以上有可能坠落的高处进行的作业。

5.2.2 培训要求

保洁服务组织应按计划开展保洁服务人员的培训考核工作，培训内容包括但不限于：

- a) 党政机关的纪律要求、办公规定；
- b) 党政机关对保洁服务的要求、保洁区域的基本情况；
- c) 服务理念、组织文化；
- d) 服务意识、服务守则；
- e) 着装规范、仪容仪表、礼貌用语；
- f) 保密制度；

- g) 作业方法、操作规程、频次和质量要求；
- h) 垃圾分类知识；
- i) 设备设施、工具、清洁与消杀药剂的使用方法；
- j) 用电安全、消防安全、职业病预防；
- k) 突发事件应急处置；
- l) 其他相关业务知识等。

5.3 场所、设备设施、工具和消耗品

- 5.3.1 机关事务管理机构应为保洁服务组织提供必要的工具存放、人员休息等用房或场所。
- 5.3.2 保洁服务组织应配备符合国家安全、环保等要求的保洁设施设备、工具和消耗品，具体配备的保洁设施设备、工具和消耗品参见附录 A。
- 5.3.3 保洁设施设备、工具和消耗品应设置具有明显标识的固定存放位置，做好分类分区摆放、使用过程管理，并建立使用台账。
- 5.3.4 保洁服务组织应对保洁设施设备和工具进行定期检修、保养，并保留相关记录。

6 服务提供

6.1 服务策划

- 6.1.1 保洁服务组织应以服务合同为基本依据，了解党政机关的特殊需求，结合现场实际情况及内控要求，确定保洁作业任务和质量要求。
- 6.1.2 保洁服务组织应分区域、分时间段合理规划保洁作业，避开重要办公区域和特定时间段，安全作业、文明作业，不应影响机关正常工作。
- 6.1.3 保洁服务组织宜将作业空间从大到小逐层划分为作业区域、作业单元、作业点位，具体划分示例见附录 B。
- 6.1.4 保洁服务组织应明确各岗位工作任务，做好定岗定编定责，确保各部门与各岗位职责明晰、有效分工与协作。
- 6.1.5 保洁服务组织宜根据作业现场实际情况，确定各作业单元保洁流程和各作业点位质量标准，分别对作业单元、作业点位的质量要求、作业工具（药剂）、作业方法、作业频次、注意事项等作出规定。
- 6.1.6 根据保洁区域的不同，对所使用的清洁工具，如墩布、抹布、尘推等工具，应标记不同标识或不同颜色进行区分。

6.2 清洁服务

6.2.1 室内、室外保洁

- 6.2.1.1 室内区域保洁不应污染室内空气环境，保洁服务组织应充分利用门窗进行自然通风换气，保持室内空气质量符合 GB/T 18883 的要求，且清新、无霉味和其他异味。
- 6.2.1.2 室内区域保洁服务质量宜符合表 C.1 的要求。
- 6.2.1.3 室内塑胶、PVC 地板、瓷砖、大理石地板打蜡保养和晶面处理，宜每年 1 次。
- 6.2.1.4 室内窗帘的清洗服务，宜不少于每年 1 次。
- 6.2.1.5 洗地时，应留意弄湿电源而触电的风险，并在醒目处放置警示牌。警示牌应在地面完全干透后才能撤走。
- 6.2.1.6 会场及其会议设备在会前会后的保洁，应符合 DB44/T 2394 的规定。
- 6.2.1.7 生活饮用水集中式供应设施、公共用品用具应有专人负责卫生管理，定期清洗和消毒，有效防止交叉污染、二次污染。
- 6.2.1.8 分散式空调设施室内机组应定期保洁，不得有积尘。集中空调通风系统应由专业机构定期清洗和消毒，并符合 WS/T 10005 的规定。
- 6.2.1.9 室外区域保洁服务质量宜符合表 C.2 的要求。

- 6.2.1.10 建筑玻璃幕墙和金属幕墙的外表面，宜每年清洗一次；外表面为水刷石、干粘石和喷涂材料的，宜每五年清洗一次；外表面为其他材质的，视材质情况定期清洗或者粉饰。建筑外墙清洗应符合 JGJ 168 的技术规程、安全规定和验收质量。
- 6.2.1.11 室内、外的标志、标识载体应定期保洁，面板有灰尘、污渍时，应及时清理干净。
- 6.2.1.12 遇恶劣天气时，应及时检查室外的标志、标识载体并采取必要的保洁、加固等安全防护措施。
- 6.2.1.13 不同材质面材保洁服务质量宜符合附录 D 的要求。

6.2.2 垃圾分类与垃圾清运

- 6.2.2.1 保洁服务组织应建立垃圾分类和资源回收制度，垃圾分类标志应符合 GB/T 19095 的要求。
- 6.2.2.2 应根据不同服务区域产生的垃圾类型，合理配置可回收物、有害垃圾、厨余垃圾和其他垃圾等各类垃圾桶，并有清晰标识。
- 6.2.2.3 应设置带有醒目垃圾分类标识的、可集中收集垃圾的场所，如垃圾房（站、车、箱）、垃圾收集转运区（站、房、车）等。宜配备垃圾分拣员负责完成垃圾分类、回收、清运、倾倒工作，同时做好场所的环境清洁和各项设施与工具的管理。
- 6.2.2.4 建筑装修垃圾应另外设置临时存放区域，进行适当围蔽，设置清晰标识并及时清理。
- 6.2.2.5 生活垃圾处理应做到日产日清，并做好封闭式清运等防护措施，避免造成二次环境污染。
- 6.2.2.6 保洁服务组织应配合机关事务管理机构做好垃圾分类的宣传教育工作。

6.2.3 化油池和化粪池清掏

- 6.2.3.1 保洁服务组织应熟悉化油池和化粪池的数量、点位分布及基本情况。
- 6.2.3.2 应定期检查化油池和化粪池并根据清洁计划及时进行清掏，避免造成管道堵塞。
- 6.2.3.3 化油池和化粪池属于有限空间，清掏作业应由保洁服务组织签约有清掏资质的专业机构以及受过专业训练的人员操作，并做好现场监督。作业时戴好防护用具且至少 2 人在场。
- 6.2.3.4 应做好有限空间的安全管理措施，包括但不限于：
 - a) 做好监护人员和作业人员的安全交底，交底内容包括有限空间概况、内部设施和外部环境、主要危险源、作业安全要求、应急处理措施等，经双方签字确认，并留存记录；
 - b) 检查安全防护、个体防护、应急救援以及作业的设施设备和工具；
 - c) 保持出入口自然通风，必要时进行机械通风；
 - d) 定时测氧测爆，确保安全性；
 - e) 组织安全隔离，严禁在作业现场吸烟或点燃火源，确保作业现场没有任何明火设备。
- 6.2.3.5 应做好化油池和化粪池有限空间作业的现场监护，确保有限空间作业人员配备适当的防护装备，严禁在作业现场吸烟或点燃火源，确保作业现场没有任何明火设备。
- 6.2.3.6 作业时应进行隔离围蔽并设置警示标识，防止污染周围环境，保护过路行人。
- 6.2.3.7 污物清运应做好防护和遮挡措施，不应有外溢、滴漏、洒落等现象。
- 6.2.3.8 作业完毕后应做好清洁和检查工作，进行消毒祛味，确保地面干净无污物，无明显异味，确保各种井盖盖好、盖牢。

6.3 消杀服务

- 6.3.1 保洁服务组织应根据现场环境卫生状况，采取适当的环境卫生防治措施。这些措施可以是：
 - a) 法规防治：加强病媒生物防治法规教育，并进行必要的环境改造和环境处理；
 - b) 物理防治：充分利用防蚊、防蝇、防鼠等物理设施；
 - c) 化学防治：采用空间喷雾、（冷、热）烟雾熏杀、滞留喷洒、投饵等施药技术或合理投放化学性杀虫药剂；
 - d) 生物防治：合理投放生物杀鼠剂、灭蚊生物制剂，有效防控病媒生物危害。
- 6.3.2 应按广东气候及环境变化除“四害”，其中 4 月—11 月应不少于每月 2 次，其余月份不少于每月 1 次。工作要求包括但不限于：
 - a) 制定消杀服务方案，明确消杀对象、区域、方式、时间、使用药剂、药剂配比等内容；

- b) 至少提前 24 小时发出消杀作业及其注意事项的公告，或公开提示后再开展消杀作业；
 - c) 在党政机关非工作期间进行消杀作业，如需在党政机关工作期间进行，应先征得同意；
 - d) 使用从正规渠道购买，经国家批准生产且符合国家卫生健康标准的消毒剂和杀虫药剂；
 - e) 调配和施用药物，应认真阅读消毒剂和杀虫药剂的使用须知并检查其是否过期，必要时佩戴防护口罩、面罩、手套等防护用品，不应用手直接接触药物；
 - f) 作业时，应错开异常天气及一天中高温时段，分区域实施，区域划分和各区域消杀要求宜参考附录 E；
 - g) 作业后，应将使用的器具清洗干净，并连同剩余的消毒剂和杀虫药剂悉数回收入库保管，不应外带；产生垃圾的，应分类处理，注意不能污染水源。
- 6.3.3 应采取有效措施做好消毒剂、杀虫药剂的安全保管工作，包括：
- a) 按产品说明书中的储存方式和注意事项，合理分类存放在专用容器，贴好标识；
 - b) 设置专用保管室或保管场所，上锁管理，并实行专人专钥保管；
 - c) 做好物品购置、出入库登记、领用登记管理等工作。

6.4 白蚁防治

- 6.4.1 应采取有效的措施预防白蚁危害，包括但不限于：
- a) 保持建筑物及房屋、各层楼梯间有良好的自然通风、自然采光条件；
 - b) 底层楼梯间不宜关闭，通风不良处不宜用为贮藏室；
 - c) 定期检查墙基及室内地坪、卫生间、洗手间和其他潮湿房间四周墙体的防潮、防水、排水性能；
 - d) 及时清理室内外环境杂物，不能清除的杂物应堆放整齐，与墙壁保持距离，定期翻动；
 - e) 密闭式处理生活垃圾，及时清洁垃圾贮存用容器。
- 6.4.2 发现白蚁窝点时，应委托专业白蚁防治机构，依据住房和城乡建设部印发的《城市房屋白蚁防治管理规定》、《房屋白蚁防治技术标准》进行专业预防和灭治。

6.5 安全防护

- 6.5.1 保洁服务组织应与机关事务管理机构确认作业现场的重要环境因素和风险源，建立安全风险分级管控清单，并做好分级管控、隐患排查治理和安全技术准备。
- 6.5.2 发现现场潜在风险时，应及时组织排险和安防，并设置安全标志。安全标志应符合 GB 2894 的要求。
- 6.5.3 进行除“四害”、卫生消毒、外墙清洗、化油池和化粪池清掏、高处作业，应在采取充分安全措施的前提下实施，同时做好作业前、作业时、作业后的安全检查和风险排查，严防对相关方及其人员造成损失，保护现场、人身和物品安全。
- 6.5.4 应每周抽查安全管理情况并做好记录，如有安全隐患或意外发生应立即处置并报告。
- 6.5.5 垃圾清运时，不应拖移垃圾桶；清运较重垃圾时，尤其是上坡、下坡路段，应由两人以上员工配合工作，人前车后，严防伤人撞车事件发生。

6.6 绿色清洁

- 6.6.1 保洁服务组织宜制定绿色低碳专项工作方案，并开展经常性培训和检查。
- 6.6.2 保洁服务组织宜建立用水、用电、用材统计制度，定期对比分析，发现问题及时纠正解决。
- 6.6.3 采购保洁物资时，应优先选用节水、节电、绿色、环保产品，降低资源能源消耗以及对环境和人体的危害风险。
- 6.6.4 保洁服务人员应正确识别有害废弃物，如废药品、废杀虫剂和消毒剂及其包装物、电池、荧光灯管、LED 灯管等，统一装入有害垃圾桶，交由街道环卫站或具备相应资质的处置单位回收处理。
- 6.6.5 保洁服务组织宜根据实际情况，选择适用的绿色清洁技术。常用的绿色清洁技术见附录 F。
- 6.6.6 保洁服务组织应注重绿色清洁标准和规范的培训，增强服务人员的绿色清洁意识和技能水平。

6.7 应急保障

6.7.1 通用要求

6.7.1.1 保洁服务组织应针对党政机关重大活动、防汛防台、回南天、消防、公共卫生事件等特殊场景或突发事件，分别制定应急预案，同时向机关事务管理机构报备，并定期组织人员培训和演练。

6.7.1.2 保洁服务组织应建立应急保障的指挥、协调机制，组建应急保障小组，并确保其管理人员和服务人员通讯畅通，能够及时响应并进行应急处理。

6.7.1.3 应急状态解除后，保洁服务组织应将应急物资及时回收入库，组织保洁服务人员对应急现场进行保洁作业，并应满足本标准的质量要求。

6.7.1.4 保洁服务组织应对应急保障工作进行复盘，总结经验，提升保洁服务人员的应急能力和水平。

6.7.2 重大活动保障

6.7.2.1 保洁服务组织接到重大活动保障通知后，应立即召开应急保障预备会议，成立工作小组，部署工作任务，明确分工计划，制定详细的处置方案。

6.7.2.2 重大活动开始前，保洁服务组织应根据处置方案配备足够的物资、设备和人员，召开动员会布置应急保障任务，明确保洁服务工作要求，设置保洁服务机动岗位，保障应急需求。

6.7.2.3 重大活动进行期间，保洁服务组织的管理人员应随时响应机关事务管理机构保洁需求，及时安排保洁服务人员前往指定区域进行保洁作业。

6.7.3 防汛防台应急

6.7.3.1 保洁服务组织应关注气象部门预报，收到防汛和防台预警信息立即上报机关事务管理机构的相关管理人员。

6.7.3.2 台风来临前，保洁服务组织应做好防范准备，关闭所有公共区域门窗，检查各岗位各楼顶有无容易被风刮落的物体，及时清理。

6.7.3.3 当发生台风汛涝灾害时，保洁服务组织应立即启动防汛防台应急预案，并实行 24 小时值班。

6.7.3.4 出现水浸现象时，保洁服务组织应立即上报机关事务管理机构，并做好安全检查、防护和应急处置工作，主要措施包括但不限于：

- a) 重点检查负层、首层大堂入口、电梯口等部位是否有雨水浸入，及时做好防汛；
- b) 大堂出入口、走廊、电梯轿厢的地面湿滑时，及时放置防滑标识、清扫、干拖；
- c) 在确保安全的前提下，尽快全面清堵，确保排水畅通；
- d) 做好自身防护，不应在暴雨、台风、雷电时进行户外作业。

6.7.4 回南天应急

6.7.4.1 地面、设施设备因回南天出现潮湿现象时，保洁服务人员应及时关闭所有门窗，在各个重点路口放置提示标识，必要时铺设防滑垫。

6.7.4.2 回南天期间，保洁服务人员应加强服务区域的返潮水处理，及时擦干地面的积水。

6.7.4.3 当潮湿现象缓解后，保洁服务人员应及时收回防滑垫与提示标识，清理地面残留物，尽快恢复正常。

6.7.4.4 回南天、雨后的（各楼层、卫生间等的）墙体、天花及其边角处易发霉、滋生细菌，应在天气晴朗后，逐层巡视并使用清洁剂清洁霉点并去除污渍。

6.7.5 公共卫生事件应急

6.7.5.1 保洁服务组织宜根据公共卫生事件发展的不同阶段采取不同的应急措施：

- a) 在初期阶段，重点进行大面积清洁和消毒，以预防病原体在环境中的扩散和传播；
- b) 在发展阶段，根据事件进展调整应急措施，加强重点区域的清洁和消毒工作；
- c) 在后期阶段，逐步恢复正常清洁工作，并进行清洁效果评估。

6.7.5.2 保洁服务人员应做好自身防护，防止交叉感染。

7 服务管理

7.1 制度管理

保洁服务组织应建立完善的规章制度，至少包括保洁服务方案、岗位职责、保密制度、工作流程及服务规范、岗位安全责任、监督考核评价、内控管理制度与应急预案等。

7.2 保密管理

7.2.1 保洁服务组织应在保洁服务人员入职前与其签订保密协议，明确并监督其履行保密责任。

7.2.2 保洁服务组织为服务人员办理离职时，应如数收回机关事务管理机构与保洁服务组织提供的一切资料、文件、存储设备、密码等，并监督其删除与工作相关的电子文件和通讯记录。

7.2.3 保洁服务人员开展涉密场所保洁服务时，不应将非工作专用的移动终端设备带入工作区域，包括拍照、录音、信号干扰电子设备等，应上交相关主管人员统一存放保管。

7.2.4 涉密会议进行时，保洁服务人员应暂时回避，待涉密会议结束后再进行会议室清洁。

7.2.5 保洁服务人员在清理办公室文件、资料、书籍等物品时，应经机关事务管理机构同意并在指定工作人员陪同下进行，不得私自处理。在办公室区域拾捡到的任何文件或单张文档，不应私自处置，应立即向机关事务管理机构递交。

7.3 品质检查

7.3.1 保洁服务组织应按不同时间（每日、每周、每月等）、不同场景（日常工作日、节假日、重要会议等）或不同区域，制定保洁品质检查计划。

7.3.2 应准确识别保洁服务的重点和难点，结合党政机关的需求点、关注点、投诉点与表扬点，形成重点检查内容清单。

7.3.3 应根据机关事务管理机构的意见与现场实际工作情况，制定日常和特定的保洁巡检路线，按照巡检路线开展保洁检查工作。

7.3.4 应结合现场实际情况，从清洁性、完整性、功能性三个方面对各保洁作业单元进行检查。具体示例见附录 G。

7.3.5 应定期对检查发现的问题进行统计、归类与分析，并针对具体问题做出服务改进。

7.4 资料档案管理

7.4.1 保洁服务组织应制定保洁服务档案管理制度，包括但不限于：

- a) 保洁服务组织的基础信息、服务合同、管理制度、会议文件；
- b) 保洁服务人员的基础信息、劳动合同、培训记录；
- c) 保洁服务提供的过程记录文件、检查表、总结性文件；
- d) 保洁设施设备、工具、消耗品的使用过程台账；
- e) 保洁服务的检查记录。

7.4.2 应对保洁服务形成的工作内容、数据等进行清晰、准确地记录，可形成电子版或纸质版，并在规定时间内建档、归档并保存。如机关事务管理机构另有要求，应做好移交，并记录。

7.4.3 资料档案应严格管理，做好保密工作。涉及机关事务管理机构的文件，应加密处理。

7.5 标准化管理

7.5.1 保洁服务组织应从服务现场实际出发，支持好的经验标准化，支持现场人员参与标准化工作。

7.5.2 保洁服务组织宜结合保洁服务人员的特点，更多采用 SOP、视频、图示等可视化标准的形式，以更直观的方式推动标准化文件在实际服务过程中的应知尽知，应会尽会。可视化标准示例参见附录 H。

7.5.3 保洁服务组织宜系统、全面地开展现场标准化工作，从人员、工具、作业环境、作业方法、检查方法等多个方面制定并实施标准。

7.5.4 保洁服务组织应开展适用于现场的标准化培训活动。

7.6 信息化管理

7.6.1 保洁服务组织宜推广无纸化作业方式，利用手持终端等工具，对服务过程进行记录并支持形成电子记录。

7.6.2 保洁服务组织宜使用云平台管理系统，对作业情况进行实时监督和管理。

7.6.3 保洁服务组织宜利用大数据、人工智能、云计算，物联网等科技手段，实现信息化、智能化及自动化等保洁方式，如引入清洁机器人作业模式等。

8 服务评价与改进

8.1 服务评价

8.1.1 保洁服务组织应主动接受机关事务管理机构的监督检查与考核。

8.1.2 保洁服务组织应定期向机关事务管理机构总结汇报工作情况，听取机关事务管理机构的意见与建议。

8.1.3 机关事务管理机构可通过现场检查、临时抽查、征求意见、第三方机构测评等方式，对保洁服务组织的运行情况进行评价。

8.1.4 机关事务管理机构可将评价结果作为与保洁服务组织合同续签的参考。

8.2 服务改进

8.2.1 保洁服务组织应对测评结果中不合格问题进行分析汇总，提出改进意见，落实改进措施。

8.2.2 保洁服务组织应对整改结果进行回访，持续改进，形成闭环。

附 录 A
(资料性)
保洁设施设备、工具和消耗品示例

保洁设施设备、工具和消耗品示例见表A.1。

表 A.1 保洁设施设备、工具和消耗品示例

类别	内容
常用保洁设备	机械扫地车、高压水枪、洗地机、吹风机、洗地毯机、吸水机、吸尘器、地毯吸水机
常用保洁工具	作业警示牌、尘推、扫把、地拖、抹布、水刮、伸缩杆、地毯刷、鸡毛扫、玻璃刮、羊毛套、百洁布、钢丝球、海绵刷、单面刀片、云石铲刀
常用防护用具	橡胶手套、棉线手套、口罩、防护围裙、水鞋、草帽、斗笠、雨衣
常用高处作业工具	人字梯、安全绳、安全帽
常用消耗品	垃圾袋、消毒液、尘推专用油、不锈钢油、全能水、漂白水、洁厕精、洗石水、起蜡水、盐酸、地毯除渍剂、地毯清洁剂、化泡剂、晶面剂、免抛面蜡、木地板蜡、碧丽珠、除锈剂

附录 B

(资料性)

作业区域、作业单元、作业点位划分示例

作业区域、作业单元、作业点位划分示例见表B.1。

表 B.1 作业区域、作业单元、作业点位划分示例

序号	作业区域	作业单元	作业点位
1	一楼	电梯厅	天花板
2			电梯按键
3			地面
4			轿厢门
5			垃圾桶
6			指示牌
7		大堂	天花板
8			地面
9			墙面
10			窗户、窗台
11			标识标牌
12			服务台
13			消防栓
14		公共走廊	不锈钢立柱
15			窗户、窗台
16			墙面
17			地面
18		楼梯	消防栓
19			台阶
20			扶手
21			铁栏杆
22			开关
23			地面
24			装饰画
25			窗台
26		天花板	
27	二楼	……	……

注1：作业区域=Σ作业单元

注2：作业单元=Σ作业点位

附录 C
(资料性)
室内、室外区域保洁服务质量要求

C.1 室内区域保洁服务质量要求见表 C.1。

表 C.1 室内区域保洁服务质量要求

室内区域	服务质量要求
办公室	1. 指定服务的办公室，每日清洁不少于1次，确保地面、桌面干净，办公家具及门窗洁净无灰尘、污渍，茶具干净。 2. 其他办公室，按清洁计划定期清洁门窗、玻璃。 3. 进入办公室内保洁时应严格遵守保密协议。
会议室	1. 桌面、地面（会前会后）清洁，确保目视无污迹、污垢、水迹，检查时用纸巾擦拭表面不变黑。 2. 显示屏、摄像头、音响、电器开关（会前会后）清洁，确保目视无污迹、污垢、水迹，手印。 3. 按月计划定期擦拭门窗、墙壁、应急灯、天花板、照明设施表面，确保目视无灰尘、污迹、污垢、水迹、蜘蛛网。
接待室、活动室	1. 桌椅、开关、饰物、火灾报警器、窗台、低处挂灯每日清洁不少于1次，确保目视无污迹、污垢、水迹，手印。 2. 地毯、指示灯、装饰物每周清洁不少于1次，确保干净整洁，无污渍、无灰尘、无水迹。
卫生间	1. 地面、便池、坐厕、蹲厕、洗手台每日清洁不少于4次，并按需循环保洁，确保地面干净，无污渍，无积水；便池、坐厕、蹲厕无尿渍、水锈；洗手台干净无污垢；洁具洁净，无污渍。 2. 垃圾桶每日清理不少于2次，保证每日上午、下午上班前无厕纸等杂物。 3. 按月计划定期清洁门窗、墙壁、隔断、玻璃、窗台、天花板，确保表面干净，无污迹，金属饰件有金属光泽，天花板表面无蜘蛛网，换气扇表面无积尘。 4. 保持空气流通，无明显异味。
茶水间	1. 门、消毒柜、吊柜、油烟机每日清洁不少于1次，确保表面干净明亮，无污渍、无灰尘、无油渍。 2. 台面、地面、垃圾桶每日清洁不少于2次，确保表面干净，无垃圾、污渍、灰尘、油渍，垃圾袋无破损、边缘不外漏，物品摆放整齐有序。
电梯轿厢	1. 电梯层门、轿门、地面、按键每日擦拭不少于2次，确保光洁明亮，无垃圾、无灰尘、无污渍、无手印、无水迹。 2. 天花板每周清洁不少于1次，确保无蜘蛛网、无污渍、无灰尘。 3. 按月度计划进行轿厢养护。
地下室、车库	1. 地面、地沟、标识牌每日清洁不少于1次，确保地面整洁无污渍、无垃圾、无积水，地沟畅通、无堵塞，标识牌清晰、无遮挡。 2. 未经物业管理单位批准，不应堆放杂物。
大厅	1. 地面每日清洁不少于2次，确保地面保持干净无灰尘、无水渍、无污迹、平滑光亮。 2. 门窗、墙面、柜台、开关、装饰物每日清洁不少于1次，确保无蜘蛛网、无灰尘、无污渍、无手印，台面干净整洁。
楼内公共通道	1. 地面每日清洁不少于2次，确保地面干净无灰尘、无污渍。 2. 门窗、墙面、柜台、开关、装饰物、指示牌、消防栓每日清洁不少于1次，确保表面光亮无灰尘、无污渍。
楼梯、楼梯间	1. 台阶、窗台、扶手、装饰物每日清洁不少于1次确保干净无灰尘、无污渍。 2. 窗户、墙面、天花板、地脚线每周清洁不少于1次，确保无积尘、无蛛网、无污渍。
消防等设施 设备	消防设施及器材、火灾报警器等设备及其开关、插座，每周清洁不少于1次，确保表面干净无灰尘、无污迹，无斑点。
装饰装置物	每月清洁不少于1次，大型、特殊类灯具或装饰装置物应定期进行专业养护，做到无积尘、无蛛网。
档案室、党建室等重要场所的清洁应根据机关事务管理机构的特定要求进行，并确定相应的质量要求。	

C.2 室外区域保洁服务质量要求见表 C.2。

表 C.2 室外区域保洁服务质量要求

室外区域	服务质量要求
平台（天台、内天井等）	1. 地面、门、开关、垃圾桶每日清洁不少于1次，确保表面干净无灰尘、无污渍、无水印，垃圾袋无破损、边缘不外漏。 2. 栏杆、墙面每周清洁不少于1次，确保无灰尘、无蜘蛛网、无污渍。 3. 天台地漏每月清洁不少于2次，确保地漏口畅通，无杂物堵塞。 4. 按月度计划定期巡查，有杂物及时清扫。 5. 雨季期间要求每日进行巡查。
外墙（墙体、玻璃等）	按月度计划进行清洁，确保目视洁净无污垢，表面、接缝、角落、边线等处洁净无污迹无积尘。
外围小道	1. 石质地面每日清洁不少于1次，确保地面干净无垃圾、无污渍、无水迹。 2. 草坪灯、栏杆每周清洁不少于1次，确保表面无灰尘、无污渍、无蜘蛛网。
花园	地面、石桌凳、草坪灯、排水沟、垃圾桶、开关、栏杆、指示牌，每日清洁不少于1次，确保干净无垃圾、无落叶、无污渍、无水迹。
道路、室外照明及公用设施设备、标志和标识	1. 地面每日清洁不少于1次，确保目视干净，无杂物无积水无污迹。 2. 沟渠、景观池、井内、路标、标志和标识、宣传栏每周清洁不少于1次，确保表面干净，无积尘、无水印、无杂物、无异味。 3. 室外照明及公用设施设备、标志和标识每半月清洁不少于1次，属高处作业范围的部分路灯、景观灯按清洁计划进行清洁，确保表面无灰尘、无污渍。 4. 重点区域安排人员定时巡检。
景观池	景观池每日清洁不少于1次，确保景观池内无杂物，花台、雕塑、景观表面干净无污渍，景观池水质清澈无异味无漂浮物，建筑整洁无玷污。
排水沟、明沟	排水沟、明沟每日清洁不少于1次，确保沟内无沉积物、无杂物、无落叶、无积水，排水通畅。
垃圾分类收集转运点	1. 垃圾分类收集转运点每日清洁不少于1次，确保点位前、后无垃圾、无污染、无污水横流。 2. 垃圾清运日产日清，工具洁净摆放整齐，按清洁计划定期消杀。

附录 D
(资料性)
不同材质面材保洁服务质量要求

不同材质面材保洁服务质量要求见表D. 1。

表 D. 1 不同材质面材保洁服务质量要求

类别	材质	保洁质量要求	注意事项
硬地板	大理石	无灰尘、无污渍、表面光洁明亮、接缝边角无污垢	不得使用强酸或强碱性清洁剂
	花岗石	无灰尘、无污渍、接缝边角无污垢	
	火山石	无明显垃圾、无污渍、接缝边角无污垢	
	水磨石	无灰尘、无污渍、表面光洁明亮	不得用水浸洗
	木地板	表面光洁明亮、无灰尘、无污渍、四周接缝无污垢	
	PVC板	无明显垃圾、无灰尘、无污渍	
软地板	瓷砖	无灰尘、无污渍、无水迹、光洁明亮	不得使用强酸或强碱性清洁剂
	地毯	无污渍污垢、无异味、无褪色、无褶皱变形	
软地面	塑胶地垫	无污渍污垢、无褪色、无板结、表面平整	
金属材质	亚光丝纹不锈钢	表面光洁明亮、无污渍水渍、无擦痕划痕	不得混用砂纸或带砂石的抹布
	抛光镜面不锈钢	表面光洁明亮、无污渍水渍、无擦痕划痕	
	亚光轧花不锈钢	表面光洁明亮、无污渍水渍、无擦痕划痕	
	铝合金	表面光洁明亮、无污渍水渍、无擦痕划痕	
其他材质	玻璃	表面干净透亮、无污渍水渍、无划痕指纹	不得使用含有研磨颗粒的清洁剂
	墙纸	无斑点、无污渍污垢	不得用水浸泡
	密度板(复合板)	无灰尘、无擦痕、无积灰、无污渍	不得使用强酸或强碱性清洁剂
	涂料	无灰尘、无污渍	不得使用强碱性清洁剂
	金箔面	表面光洁明亮、无灰尘、无污渍	不得混用砂纸 不得使用强酸或强碱性清洁剂

注：表中的质量要求为清洁完成后的状态。

附 录 E
(资料性)
消杀作业区域的服务要求

消杀作业区域的服务要求见表E.1。

表 E.1 消杀作业区域的服务要求

消杀区域	消杀要求
公共区域	每月使用喷雾器装标准比例配比好的消毒剂进行喷洒不少于1次。
电梯轿厢	每天使用标准比例配比的消毒剂拖洗轿厢地面不少于2次。
卫生间	每天使用标准比例配比的消毒剂拖洗地面不少于2次； 每天使用标准比例配比的消毒剂擦拭设施设备不少于2次。
垃圾房	每天使用标准比例配比的消毒剂拖洗地面不少于2次。
景观池	每周投放灭虫药包不少于1次。
积水点	出现积水点需及时处理积水，再进行投放药包1次。
除“四害”	1. 定期使用喷雾器喷洒按比例配比的有机磷、阿维菌素、多飞克等除虫药剂进行驱虫； 2. 放置鼠屋、投放化学杀鼠剂、生物杀鼠剂进行灭鼠； 3. 有蟑螂的地方应定期投放蟑螂药； 4. 必要时采取地面硬化等环境改造措施，或联系专业防治机构或环境服务机构进行病媒生物综合整治。

附 录 F
(资料性)
常见绿色清洁技术

常见绿色清洁技术见表F.1。

表 F.1 常见绿色清洁技术

绿色清洁技术	特点与优点
高压水枪清洗技术	可以快速、高效地清洁地面的表面污渍，并减少化学清洁剂的使用和排放。
使用环保清洗设备	可以减少清洗时间和能源消耗，提高清洁效率。
使用绿色清洁剂	可以减少有害化学物质对环境和人体的危害，降低清洁过程中的碳排放。
离子水清洗技术	可以减少水资源的消耗和清洁过程中的废水排放，减少有害化学物质对环境和人体的危害。
超声波清洗技术	可以快速、高效地清洗污垢，清洗效果均匀，降低清洁成本，减少化学清洁剂的使用和排放。
紫外线消毒技术	可以快速有效地杀菌消毒，减少化学消毒剂的使用，不产生有害残留物。
光触媒技术	可以安全高效地分解污染物，无毒害，不产生二次污染。
微生物清洁技术	微生物降解能力强，适应性强、应用面广，可以降低能源消耗和清洁成本，无二次污染。

附录 G

(资料性)

作业单元清洁性、完整性、功能性检查示例

作业单元清洁性、完整性、功能性检查示例见表G.1。

表 G.1 作业单元清洁性、完整性、功能性检查示例




作业单元	作业点位	清洁性检查	完整性检查	功能性检查
电梯厅	天花板	是否光洁明亮，有无灰尘、污渍、水迹	有无裂痕、漏水、脱落	—
	墙面	是否光洁明亮，有无灰尘、污渍、水迹	有无裂痕、渗水、脱落	—
	宣传栏	是否干净明亮，有无蜘蛛网、灰尘、污渍	有无损坏、脱落	—
	电梯门	是否光洁明亮，有无灰尘、污渍、水迹	有无损坏、变形	按下电梯按键后能否正常开启、关闭
	电梯按键	有无灰尘、污渍、手印、锈迹	有无损坏、脱落	按下电梯按键后按键是否有亮光
	大理石地面	是否干净明亮，有无垃圾杂物、污渍、灰尘	有无松动、裂痕	—
电梯轿厢	天花板	是否光洁明亮，有无灰尘、污渍、水迹、蜘蛛网	有无裂痕、滴漏水渍、脱落	—
	电梯按键	有无灰尘、污渍、手印、锈迹	有无损坏、脱落	按下电梯按键后按键是否有亮光
	不锈钢扶手	有无灰尘、污渍、手印、锈迹	有无损坏、变形	—
	电梯门	是否光洁明亮，有无灰尘、污渍、水迹	有无损坏、变形	按下电梯按键后能否正常开启、关闭
	门槽	有无尘土泥沙、锈迹、垃圾杂物	有无损坏、变形	—
	地面	是否干净明亮，有无垃圾杂物、污渍、灰尘	有无裂痕	—

附录 H
(资料性)
保洁服务可视化标准示例

保洁服务可视化标准示例见图H.1。

表 H.1 保洁服务可视化标准示例

**楼 电梯厅保洁标准卡							
一、作业工具							
							
抹布	羊毛套	水桶	塑胶手套	尘推			
							
垃圾袋	伸缩杆	警示	碱性清洁剂	扫把、垃圾铲			
二、使用药剂							
		<p>碱性清洁剂的勾兑要求： 30：1=水：碱性清洁剂。</p> <p>不锈钢保养剂要求： 不锈钢保养剂不能勾兑，只用少量保养剂喷在海绵或毛巾上使用。</p>					
碱性清洁剂	不锈钢保养剂						
三、作业点位及标准							
作业点位	质量要求	检查标准	工具	药剂	方法	清洁频次	备注
 1、天花板	无污渍、蛛网，发霉变黑	无开裂、无脱落。	抹布、扫把、伸缩杆、羊毛套、毛巾	碱性清洁剂（有擦不掉的污渍才使用）、漂白剂（发霉变黑时使用）	擦	1-2周1次	
 2、墙面	无浮尘、手印、污渍。	无破损、空鼓、松脱、开裂、胶迹。	抹布、毛巾、伸缩杆、羊毛套	碱性清洁剂（有擦不掉的污渍才使用）	擦	一周1-2次	
 ★ 3、轿厢门	轿门和层门光洁，无污渍、划痕、乱张贴	轿门和层门无划痕、变形。	警示牌、胶皮手套、抹布、伸缩杆、羊毛套	不锈钢保养剂	擦	一天1次	详见《不锈钢上油标准》

 <p>☆4、垃圾桶</p>	<p>表面无污渍，垃圾不超桶容积的2/3，桶箱周围地面无存留垃圾。</p>	<p>1、稳固，无歪斜、破损和严重锈蚀。 2、如属于智能垃圾桶感应灵敏，无故障。</p>	<p>抹布、水桶、黑色垃圾袋、胶皮手套</p>	<p>碱性清洁剂</p>	<p>擦</p>	<p>一天2次</p>	<p>详见《垃圾桶清洁标准》</p>
 <p>☆5、指示牌</p>	<p>保持干净、无蜘蛛网、灰尘、污渍</p>	<p>装饰物安装端正，无破损、松动。</p>	<p>警示牌、胶皮手套抹布、水桶</p>	<p>碱性清洁剂</p>	<p>擦</p>	<p>一天1次</p>	<p>详见《标识牌清洁标准》</p>
 <p>☆6、地面</p>	<p>无明显污渍、积水，果皮、纸屑、塑膜、烟蒂（每100㎡内≤2处）</p>	<p>大理石/瓷砖/木地板地面无破损、空鼓、松动。</p>	<p>警示牌、胶皮手套、尘推、水桶</p>	<p>碱性清洁剂</p>	<p>拖</p>	<p>一周3次</p>	<p>详见《石质地板清洗标准》</p>

四、操作方法

(一) 不锈钢上油标准



步骤1: 摆放警示牌
将警示牌摆放在工作区域显眼处。



步骤2: 抹布擦净
用干燥的抹布上下擦净电梯门框、电梯门等不锈钢材质部分。



步骤3: 喷不锈钢油
将不锈钢油均匀地喷洒在海绵上，喷到海绵半干湿状态即可。



步骤4: 擦拭上油
用海绵擦拭电梯门框、电梯门等不锈钢材质部分，使不锈钢油均匀地涂抹在上面。

(二) 垃圾桶清洁标准



步骤1: 回收垃圾
将各组垃圾桶内的垃圾袋统一收掉。



步骤2: 桶外清洁
用毛巾将垃圾桶外侧擦拭干净。



步骤3: 清水清洁
将毛巾沾清水后，擦干净外桶。



步骤4: 内胆清洁
垃圾桶内胆先用兑好的全能水剂配合毛巾擦拭。



步骤5: 清水冲洗
用清水将内胆冲洗干净并用毛巾擦干净水迹。



步骤6: 检查垃圾桶
试用垃圾桶，检查垃圾桶是否能正常使用。



步骤7: 放置垃圾袋
将内桶根据垃圾分类原则依次放入垃圾桶内。



步骤8: 配备垃圾袋
根据分类将垃圾袋对应套在内桶，边缘不得外露。

图 H.1 保洁服务可视化标准示例（续）



参 考 文 献

- [1] GB/T 29118 节约型机关评价导则
- [2] GB/T 31712—2015 病媒生物综合管理技术规范 环境治理 鼠类
- [3] GB/T 38651.4—2020 信息标志载体 第4部分：维护要求
- [4] 机关事务管理条例（2012年6月28日中华人民共和国国务院令621号公布）。
- [5] 党政机关厉行节约反对浪费条例（中共中央办公厅 国务院办公厅于2013年11月25日发布）。
- [6] 公共机构节能条例（2008年8月1日中华人民共和国国务院令531号公布 根据2017年3月1日《国务院关于修改和废止部分行政法规的决定》修订）。
- [7] 中央国家机关后勤服务指南（2018年3月28日国家机关事务管理局印发）。
- [8] 机关事务工作指南（2020年版）（2020年10月22日国家机关事务管理局印发）。
- [9] 城市市容和环境卫生管理条例（1992年6月28日中华人民共和国国务院令101号发布 根据2011年1月8日《国务院关于废止和修改部分行政法规的决定》第一次修订 根据2017年3月1日《国务院关于修改和废止部分行政法规的决定》第二次修订）。