附件2

**广东省地方标准**

**《机关事务管理 保洁服务》**

**编 制 说 明**

标准工作组

2024年7月

**目 录**

[一、工作概况 3](#_Toc168580494)

[（一）任务来源 3](#_Toc168580495)

[（二）起草单位 3](#_Toc168580496)

[二、立项的必要性 3](#_Toc168580497)

[（一）目的和意义 3](#_Toc168580498)

[（二）拟解决的问题 4](#_Toc168580499)

[三、标准编制原则、标准框架、主要内容及其确定依据 4](#_Toc168580500)

[（一）编制原则 4](#_Toc168580501)

[（二）框架和主要内容 5](#_Toc168580502)

[（三）确定依据 5](#_Toc168580503)

[四、与现行法律法规、强制性标准等上位标准关系 5](#_Toc168580504)

[五、标准的先进性或特色性 6](#_Toc168580505)

[六、标准调研、研讨、征求意见情况 6](#_Toc168580506)

[（一）标准调研 6](#_Toc168580507)

[（二）标准起草和研讨 7](#_Toc168580508)

[（三）征求意见稿阶段 7](#_Toc168580509)

[七、与国际、国家、行业、其他省同类标准技术内容的对比情况 7](#_Toc168580510)

[八、涉及专利的有关说明 8](#_Toc168580511)

[九、专家技术审查会的情况 8](#_Toc168580512)

[十、其他应当说明的事项 8](#_Toc168580513)

[十一、贯彻地方标准的要求，以及组织措施、技术措施、过渡期和实施日期等建议 8](#_Toc168580514)

一、工作概况

（一）任务来源

根据广东省市场监督管理局《关于批准下达2023年第二批广东省地方标准制修订计划的通知》（粤市监标准〔2023〕591号），广东省地方标准《机关事务管理 保洁服务》（以下简称：《标准》）被批准列入计划。《标准》由广东省机关事务管理局提出并归口。

（二）起草单位

《标准》由广州市人民政府机关事务管理局主导起草，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协同起草（以下简称“工作组”）。

二、立项的必要性

（一）目的和意义

机关后勤服务覆盖面广、综合性强，包含食堂、水电、会议、办公用品、保洁、设备维保等，具有“繁、高、多”等特点。机关后勤服务的质量既关系到机关的良好作风形象，更关系到机关的高效规范运转。保洁服务是体现机关事务管理成效的第一道窗口，也是办公人员健康保障的第一道防线，更是机关正常运转的关键一环。

为贯彻《国家标准化发展纲要》和《机关事务标准化工作“十四五”规划》，推进机关后勤服务社会化改革，以保洁服务标准为切入点，带动机关后勤服务全面推行标准化管理，提高机关事务管理质量和效率，特提出立项，制定《标准》。

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结合《标准》制定，总结机关事务管理保洁服务经验，提炼管理精髓，融入新时代高质量发展的理念，形成具有鲜明广东特色的机关保洁服务标准化成果，为全省各级机关后勤保洁服务工作中起到示范作用，彰显广州作为广东省会及中心的责任担当。通过标准先行和规范引领，推动机关事

务管理保洁服务工作高质量发展，切实把知识成果转化为奋进新征程、建功新时代的工作措施和实际成效。

（二）拟解决的问题

《标准》立足广东实际，着力解决以下四个方面的问题，建立全省统一的机关事务管理保洁服务标准：

1. 统一服务质量底线。对机关事务管理保洁服务的资源管理（含保洁服务组织、人员、场所、设备设施、工具和消耗品）提出明确的基本要求，对服务的提供（含服务策划、室内和室外保洁、垃圾分类与垃圾清运、化油池和化粪池清理、消杀、安全防护、绿色清洁、应急服务）提出明确的质量要求，统一服务质量底线。

2. 落实保密纪律要求。机关保洁具有覆盖面广的特点，服务人员作业过程中，难免进入涉密区域、接触涉密材料，在人员招聘、入职培训、日常管理等环节落实保密要求，严防秘密泄露。

3. 体现广东地方特色。广东省主要为亚热带季风气候，对台风和回南天等特有的天气情况的保洁服务提出具体要求。

4. 贯彻可持续发展理念。将“厉行节约反对浪费”的要求落实到保洁服务中，明确节水、节电、节材要求，优先使用绿色、环保物资，促进可持续发展，降低机关的运营成本。

三、标准编制原则、标准框架、主要内容及其确定依据

（一）编制原则

1. 适用性原则。综合考虑广东省地域特点、各机关管理差异等问题，制定具有广泛适用性的机关保洁服务标准。

2. 一致性原则。《标准》与机关事务、物业服务、标准化相关的法律法规、政策、规范性文件规定等协调一致。

3. 规范性原则。《标准》在结构和编写规则上符合GB/T 1.1《标准

化工作导则》第1部分：标准化文件的结构和起草规则，保证编写结构合理，起草规范。

4. 可操作性原则。《标准》功能类型为规范标准，在内容上区别于指南，尽可能给出具体要求、最佳方法等信息，而不是方向性指导。

（二）框架和主要内容

经过对比分析国内相关标准及工作组内部多次深入讨论，确定了《标准》的框架为：

1. 范围

2. 规范性引用文件

3. 术语和定义

4. 基本原则

5. 资源管理

6. 服务提供

7. 服务管理

8. 服务评价与改进

（三）确定依据

按照机关事务管理保洁服务的实际，从服务基础、服务提供、服务保障三个维度，确立了资源管理、服务提供、服务管理三个方面的核心要素及其内容，并给出了服务评价与改进的管理要求。

四、与现行法律法规、强制性标准等上位标准关系

《标准》符合《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国标准化法实施条例》、《广东省标准化条例》、《机关事务管理条例》、《党政机关厉行节约反对浪费条例》、《公共机构节能条例》等现行的法律法规的规定。

《标准》与GB 2894《安全标志及其使用导则》、GB/T 41568《机关事务管理 术语》、《中央国家机关后勤服务指南》、《机关事务工作指南（2020年版）》等上位标准和规范性文件协调一致。

五、标准的先进性和特色性

《标准》结合机关事务管理保洁服务的实际，广东省高温高湿及多雨的地方特点以及防台防汛的具体实践，规定了机关事务管理保洁服务的基本原则、基本要求和服务提供要求，具有广东地方特色。

《标准》基于广州市人民政府机关事务管理保洁服务、广州广电城市服务集团股份有限公司为党政机关提供保洁服务标准化的经验和总结，综合考虑服务中涉及的风险、安全、保密、绿色等方面的管理要素并给出了具体的服务要求，服务要求可视化可操作，内容全面和完整，对完善机关事务管理标准体系，推进机关事务标准化全面管理具有重要意义，填补了广东省机关事务管理保洁服务标准的空白，在主要内容和服务要求方面，较其他省市地方标准更加详实，具有先进性。

六、标准调研、研讨、征求意见情况

（一）标准调研

标准立项时充分预研。《标准》工作组高度重视机关事务管理保洁服务标准化，基于广州市政府大院机关保洁服务工作实际，提出标准化示范引领思路，总结经验，开展《标准》查新。2023年7月，按照《广东省全面实施标准化战略领导小组办公室关于征集2023年第二批地方标准制修订计划项目的通知》（粤市监标准〔2023〕325号），分别向广东省机关事务管理局、广东省市场监督管理局提出《标准》立项申请；2023年12月，《标准》获批立项。

标准立项后深入调研。为确保标准的合规性、全面性、科学性和协调性，《标准》工作组对机关事务管理、保洁服务进行相关性法律法规和规章制度、文献、标准进行调研，确定规范性引用文件和参考文献清单，梳理重点条款，结合服务实际，经汇总、分析，编制形成本《标准》。

（二）标准起草和研讨

2023年1月至2024年2月，工作组结合前期预研和同期进行的调研，根据GB/T 1.1《标准化工作导则》、GB/T 20001.5《标准编写规则》给出的要素结构框架，逐层梳理保洁服务标准的框架和主要内容，结合经验总结等方面的成果进行逐条分析、整理、归纳、编写，最终形成《标准》（工作组讨论稿）。

2024年2月至5月，《标准》工作组多次沟通和斟酌，反复征求相关方（包括广东省标准化研究院等专业机构、项目现场管理人员和服务人员、同类项目机关事务管理机构）意见，开展调研，最终完成《标准》七稿修改，形成了《标准》（征求意见稿）。

（三）征求意见稿阶段

2024年6月4日至7月4日，广州市人民政府机关事务管理局定向开展第一轮征求意见，向各区发函征求意见，并在广州广电城市服务集团股份有限公司门户网站进行挂网公示；广州广电城市服务集团股份有限公司同时向提供物业和保洁服务的各党政机关征求意见，并向标准化科研院所及相关机构征求意见，累计征求意见不少于50家。期间先后收到广州市南沙区机关行政事务管理办公室、广州市标准化研究院等单位反馈的9条意见并修改（见附件）。

七、与国际、国家、行业、其他省同类标准技术内容的对比情况

目前，我国在机关事务管理方面，尚未制定统一的保洁服务国家标准或行业标准。但是近年来，已有六个省市制定机关保洁服务地方标准，包括：浙江省嘉兴市地方标准DB3304/T 028—2018《机关事务管理 保洁服务管理规范》、新疆维吾尔自治区地方标准DB65/T 4254—2019《机关办公楼（区）物业管理规范 保洁服务》、云南省保山市地方标准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》、浙江省温州市地方标准DB3303/T 050—2022《机关事务 保洁消杀服务要求及评价》，其主要内容大致趋同，未能很好地突出机关事务管理保洁服务的特点，未能全面体现机关后勤保洁服务覆盖面广、安全要求高、保密性强、机动作业频繁等明显特点。

八、涉及专利的有关说明

无。

九、专家技术审查会的情况

报批阶段补充。

十、其他应当说明的事项

无。

十一、贯彻地方标准的要求，以及组织措施、技术措施、过渡期和实施日期等建议

（一）广东省机关事务管理局、广州市人民政府机关事务管理局联合我省其他县市相关单位共同召开《标准》地方标准发布会。

（二）编写《标准》可视化操作手册、应用指南，做好标准宣贯基础工作。同时通过广州广电城市服务集团股份有限公司的宣传媒介进行宣传，帮助相关单位理解和使用。

（三）打造《标准》示范点，开展标准化资料上墙，组织标准化观摩交流活动，或以项目为点位，督促服务机构开展《标准》的宣贯落实工作。

（四）以广东省机关事务管理局、广东省市场监督管理局为牵头单位，适时开展广东省机关事务管理（物业服务）标准化试点。

（五）建议《标准》发布后的3个月起实施。

附件

《机关事务管理 保洁服务》地方标准

征求意见汇总处理表

| 序号 | 条文编号 | 提出意见的单位或个人 | 反馈意见 | 是否采纳 | 处理结果 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 广州市标准化研究院 | “GB/T 3608高处作业分级”，没有在正文引用，建议核准。 | 不予采纳 | 有引用，见5.2.1.7条的引用。 |
| 2 | 5.1.3 | 广州市标准化研究院 | “保洁服务组织应依法成立，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”中的保洁服务组织，是指服务方还是5.1.1中的保洁服务组织？是现场机构实体化？建议明确。 | 采纳 | 5.1.3将“保洁服务组织应依法成立，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”修改为“服务提供方应依法成立，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”。服务提供方包括物业服务企业或专业保洁供应商、专业的服务机构。 |
| 3 | 5.2.1.7 | 广东电网有限责任公司计量中心 | 保洁涉及到的特种作业人员，建议具体说明。 | 采纳 | 将“从事特种作业的人员应具备相应的特种作业资格”修改为“从事高处作业、化粪池和下水道等有限空间作业的服务人员，应具备相应的特种作业资格”。 |
| 4 | 6.1.1 | 广州市标准化研究院 | “保洁服务组织应以服务合同内容为基本服务依据，了解党政机关的特殊需求，结合现场实际情况与保洁服务组织的内控要求，确定保洁作业任务和质量要求”，建议“与保洁服务组织的”改为“及其”或“及” | 采纳 | 将“保洁服务组织应以服务合同内容为基本服务依据，了解党政机关的特殊需求，结合现场实际情况与保洁服务组织的内控要求，确定保洁作业任务和质量要求”修改为“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”。 |
| 5 | 6.2 清洁服务 | 广州市南沙区机关行政事务管理办公室 | 建议增加专业设备的保洁服务项目。 | 采纳 | 附录C中给出了室内区域的电梯轿厢、机房和消防等设施设备的保洁服务要求，室外区域的道路、照明及公用设施设备和标识的保洁服务要求。6.2.1.3-6.2.1.9增加了会场及会议设备，生活饮用水集中式供应设施，空调通风系统，建筑外墙，室、内外标志和标识载体的保洁服务要求。 |
| 6 | 6.2.2.3 | 广东财贸职业学院 | “标识”不宜用“显著”形容，可修改为“醒目”。“可集中收集垃圾”与“用于临时集中存放垃圾”重复表述，宜删去。 | 采纳 | 将“应设置带有显著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，用于临时集中存放垃圾”修改为“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”。 |
| 7 | 6.3 消杀服务 | 广州市南沙区机关行政事务管理办公室 | 为规范灭鼠和防白蚁消杀工作，建议增加灭鼠和防白蚁相关要求。 | 采纳 | 附录E给出了卫生消毒、除四害（包括鼠害）、防治白蚁的保洁要求。增加6.3.1环境卫生防治的保洁服务要求。增加6.4白蚁防治的卫生保洁服务要求。 |
| 8 | 6.4.4 | 广东财贸职业学院 | “对未如有安全意外发生应立即处置并报告”，“对未”疑有误。 | 采纳 | 见6.4.5，将“对未如有安全意外发生应立即处置并报告”修改为“如有安全意外发生应立即处置并报告”。 |
| 9 | 6.7.4.2 | 广东财贸职业学院 | “对重点岗位铺设防滑垫”疑有误。 | 采纳 | 见6.7.4.2，将“对重点岗位铺设防滑垫”修改为“必要时铺设防滑垫”。 |