ICS
CCS 点击此处添加 CCS 号

DB 15

内 蒙 古 自 治 区 地 方 标 准

DB 15/T XXXX—

物业管理服务规范 第 4 部分：保洁服务

点击此处添加标准名称的英文译名

（征求意见稿）

XXXX－XX－XX 发布 XXXX－XX－XX 实施

发 布

目 次

前言 II
1 范围 1
2 规范性引用文件 1
3 术语和定义 1
4 总体要求 2
4.1 服务机构 2
4.2 工作人员 2
4.3 岗位职责 3
4.4 培训 3
4.5 用品、用具与设备管理 3
4.6 安全与防护 3
4.7 档案管理 4
4.8 外包服务管理 4
5 保洁服务 4
5.1 通用要求 4
5.2 楼内保洁 5
5.3 楼外保洁 5
5.4 生活垃圾收集与处理 5
5.5 保洁服务质量 5
5.6 卫生消杀 5
6 突发事件管理 6
7 监督与评价 6
7.1 基本要求 6
7.2 监督 7
7.3 评价 7
7.4 改进 7

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。

本文件由××××提出。
本文件由内蒙古建设厅XXXX归口。
本文件起草单位：内蒙古中天亿城物业服务集团
本文件主要起草人：马忆历、赵文娟

保洁服务规范

1 范围

本文件规定了环境维护中保洁的术语、定义、管理要求、作业要求、服务质量、突发事件处理、监督与评价要求等。

本文件适用于物业管理区域内保洁服务内容。

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构成本间必不可少的条款。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。

国办发[2017]26 号 国务院办公厅关于转发国家发展改革委 住房城乡建设部生活垃圾分类制度实施方案的通知

内发改环资字[2017]1435 号 内蒙古自治区发展改革委 住房和城乡建设厅关于落实生活垃圾分类制度有关意见的通知

中华人民共和国国务院令第698号(2018) 物业管理条例

内蒙古自治区第十三届人民代表大会常务委员会公告第 70 号 (2021) 内蒙古自治区物业管理条例

GB 2894-2008 安全标志及使用导则

GB/T 3608-2008 高处作业分级

GB/T 18883-2022 室内空气质量标准

CJJ/T 102 城市生活垃圾分类及其评价标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

共有部位

建筑物的基础、承重结构、外墙、屋顶等基本结构部分，通道、楼梯、大堂等公共通行部分，消防、公共照明等附属设施、设备，避难层、设备层或者设备间等结构部分，其他不属于业主专有部分，也不属于市政公用部分或者其他权利人所有的场所及设施等。建筑区划内的土地，依法由业主共同享有建设用地使用权，但属于业主专有的整栋建筑物的规划占地或者城镇公共道路、绿地占地除外。

3.2

保洁服务

通过保洁服务人员使用清洁工具、设备和药剂，按照合同规定，对物业相关区域、服务部位、设施设备等进行清洁并保持洁净的服务。

3.3

保洁服务人员

从事保洁服务的人员，包括管理人员及具体操作人员。

3.4

保洁服务管理方式

管理方式包括自管、外包管理。

3.4.1

自管

物业服务机构自招自管保洁服务人员，按物业服务合同约定内容进行保洁服务，开展日常清洁及维护，为业主（物业使用人）提供干净、整洁、舒适的环境。

3.4.2

保洁外包管理

将保洁服务外包给专业保洁服务企业，按服务合同约定内容进行保洁服务，开展日常清洁及维护，为业主（物业使用人）提供干净、整洁、舒适的环境。

3.5

保洁服务企业/第三人

依法成立，有固定经营场所、人员和设备，可单独承接物业保洁服务。

4 总体要求

4.1 服务机构

4.1.1 应在物业管理区域内设置环境维护部门；
4.1.2 设置保洁人员，负责公共区域内环境清洁工作。

4.2 工作人员

4.2.1 在物业管理区域内根据服务面积及服务等级要求，科学合理的配置保洁人员，以此保障保洁服务工作的实施。

4.2.2 根据人员配置选派管理人员，组织、实施、检查、监督、考核保洁人员工作执行情况。

4.2.3 服务人员应具备

a) 具有良好的职业道德、责任心和服务意识。
b) 应统一着装，佩戴统一工作标识，仪容仪表整洁。
c) 服务用语应简洁、文明，用词准确、恰当，语气亲切、诚恳。

d） 应在上岗前对工作人员进行专业培训，工作期间还应进行技能和继续教育培训。

4.3 岗位职责

4.3.1 保洁服务岗

保洁服务人员按物业服务合同对物业管理区域内进行保洁清洁服务，应履行以下职责：

a） 熟悉清洁范围、内容及标准。
b） 落实保洁服务计划和实施方案。
c） 负责保洁服务的日常巡检，并做好记录。
d） 及时处理保洁服务方面的相关投诉，发现问题及时跟踪处理。
e） 做好保洁服务的档案管理。
f） 定期报告保洁服务工作情况，做好现场品质保障。

4.4 培训

制定培训工作计划和有效评估，落实培训工作，并进行培训效果评估。

4.4.1 保洁服务培训

保洁服务人员岗位专业知识培训内容包括但不限于：

a） 保洁服务的基本内容、基本要求、操作流程和服务标准。
b） 保洁服务礼仪、保密知识（针对重要机关企事业单位）。
c） 保洁服务中使用的劳动工具、药剂使用方法及注意事项。
d） 保洁服务中投入使用的设施设备的操作方法、使用技巧及设备维护常识。
e） 保洁服务过程中的安全作业注意事项等。

4.5 用品、用具与设备管理

应结合物业管理区域保洁服务范围、规模、特点和工作实际需要配置工具和设备，并定期做好维护保养，保持安全使用功能；操作使用人员发生变动，需培训合格后操作使用。

4.5.1 用品管理

用品管理要求包括但不限于：

a） 建立清洁剂、药剂、油料存储及领用制度和台账，分类存储。
b） 清洁剂和油料存储、使用应符合相关规定，未使用完的油料应单独密封存放，做好防火措施。
c） 包装物、容器应集中回收，按照垃圾分类相关要求进行处理。

4.5.2 用具与设备管理

用具与设备管理要求包括但不限于：

a） 按实际需要配置用具和设备，包含但不限于如表 1 所示。
b） 应建立设备管理台账，制定设备管理相关制度。
c） 设备使用、维护、保养严格按照说明书操作。
d） 设备及用具安全使用标识齐全、有效，并定期维护保养，保持安全使用功能。

4.6 安全与防护

4.6.1 人员

a) 定期对操作人员进行安全教育、培训，提高操作技能及安全意识。
b) 高处作业时，应做好安全防护，按操作规程逐步操作，严禁带病作业，违规操作。
c) 药剂使用后应及时清洗双手及皮肤裸露部位。

4.6.2 用具、设备操作

a) 严禁操作故障设备。
b) 严禁在设备运行过程中对设备进行维修、保养。
c) 扫地机、洗地机、抛光机等机械设备由专人操作，操作人员经培训合格后方可上岗。
d) 使用大型机械设备，应对现场进行围合、做警示标识。
e) 设备使用应检查安全装置是否牢固，操作中如碰到石块等硬物立即停止使用，确保安全。
f) 定期对设备进行维护保养，包括检修、维保、零部件更换，以保障设备正常使用。
g) 雨雪、大风等恶劣天气不应使用设备进行作业。

4.6.3 药剂、油料使用

a) 使用药剂时应阅读使用说明书、查看有效日期、按照规定比例配比。
b) 剩余药剂、油料应及时回收并妥善保管。
c) 油料储存处禁止烟火，防止发生火灾。

4.7 档案管理

应建立完整的保洁档案和管理制度，随时收集保洁服务过程中相关信息、资料，分类归档。档案管理要求包括但不限于：

a) 制度文件、合同、计划、记录和耗材出入库及使用记录；
b) 工作记录（服务记录、消杀记录等）；
c) 服务检查、评价记录；
d) 设施设备管理台账；
e) 监督检查及考核记录，服务过程重大事件和处理结果等资料。

4.8 外包服务管理

物业服务人对保洁服务外包时，应签订外包服务合同，约定服务内容、标准及质量要求、双方权利义务、监督检查及考核方式等，对承包方合同履约情况进行监督管理，包含但不限于：

a) 人员配置及管理情况。
b) 人员专业技能及操作技能。
c) 设施设备(用具)及用品的配备、使用与管理。
d) 合同的履约情况、计划、服务标准、质量要求。
e) 监督检查等要求。

5 保洁服务

5.1 通用要求

5.1.1 根据保洁区域的不同，对所使用的清洁工具，如拖布、抹布、尘推等工具，应标记不同标识或不同颜色进行区分。

5.1.2 提供保洁服务为循环保洁，以保持区域内环境整洁。

5.1.3 开展 2m 或 2m 以上高处作业时，应符合 GB/T 3608-2008 的要求。
5.1.4 遇雨、雪、大风、扬尘等特殊天气时应及时清扫主干道路、广场、主要出、入口等重要部位，并在通道、大堂、主要出入口处放置警示标识及铺设防滑垫。

5.2 楼内保洁

5.2.1 对大堂、走廊、电梯厅、步行梯、公共卫生间、电梯轿厢等公共区域进行卫生清洁，擦拭楼梯扶手、护栏、窗台、消防指示牌等设施设备及小件，保持干净、无灰尘、无污渍。
5.2.2 楼内墙面、屋顶、灯具、电梯层轿门进行日常卫生清洁，保持干净、无灰尘、无污渍。
5.2.3 保持楼内通风良好，空气质量等应符合 GB/T 18883-2022 的要求。

5.3 楼外保洁

5.3.1 对楼外道路、台阶、广场、凉亭、坡道、排水沟等区域进行清扫，保持区域内无明显杂物，对重点区域安排人员巡视清洁。
5.3.2 清理绿化带内各种杂物，对垃圾收集容器、垃圾缓存点进行卫生清理，并定期消杀。
5.3.3 定期对水景、景观、照明、康养娱乐、监控摄像机立杆等设施设备进行清洁。
5.3.4 对停车场、非机动车停放区域进行清洁，保持区域内无杂物，保持地面干净；遇雨、雪特殊天气重点进行清洁，尽快恢复日常整洁度。

5.4 生活垃圾收集与处理

5.4.1 根据生活垃圾分类相关要求，结合服务现场实际需求，科学合理的投放垃圾收集容器，减少对公共环境卫生的二次污染，并设置明显的分类标识。
5.4.2 实行生活垃圾分类收集，做到日产日清，避免垃圾外溢，定期冲洗垃圾收集容器周边地面，保持干净、无污渍、无异味。
5.4.3 定期对垃圾收集容器进行清洗、消杀，无污渍、无异味。

5.5 保洁服务质量

根据楼内地面、卫生间镜面和墙面的材质，对不同材质的清洁要求，见表2；对各部位清洁要求，见表3。

5.6 卫生消杀

消杀范围，公共区域、公共卫生间、库房等区域、其它重要部位（如地沟）及设施设备（如排水系统、康养娱乐设施）的消杀消毒。

5.6.1 操作要点

a) 穿戴好防护衣帽、口罩、手套等。
b) 将水注入至喷雾器后，再按规定比例添加药剂。
c) 避免在人员出入高峰期喷洒。
d) 消杀后清理现场残留物。

5.6.2 灭蚊、蝇、蟑螂

a) 按消杀（毒）计划定期组织消杀。
b) 消杀（毒）工作前应提前告知业主（物业使用人）。
c) 消杀（毒）药剂选用消毒液、灭蝇剂、蟑螂药等药剂,使用时按规定比例配制。

d) 对公共区域消杀（毒），药剂应喷洒在墙角、隐蔽处防止挥发，门和扶手采用擦拭的方式进行消杀（毒）。
e) 化粪池、雨污水井、垃圾收集容器及周围地面、垃圾缓存点等室外重点公共部位,根据季节及温度变化调整消（毒）频次，避免蚊虫、细菌滋生。
f) 消杀（毒）完毕后清洗手部及裸露部位，防止损伤皮肤。
g) 用具、容器使用后应清洗干净，并放回原处，废弃物品单独处置。

5.6.3 灭鼠工作

灭鼠工作按各地区相关要求执行，防治鼠害。

a) 灭鼠区域

楼宇四周、地下车库、外墙及有鼠迹的区域。

b) 灭鼠方法

一般采取投放灭鼠药、放置老鼠夹、粘鼠板等方式。

c) 注意事项：

d) 灭鼠工作前应提前告知业主（物业使用人）。

1) 应投放在隐蔽处，并有警示标识。
2) 应投放在指定地点，禁止随意投放；

5.6.4 消杀工作的管理与检查

a) 消杀（毒）前：
   1) 应强调注意安全事项，对操作人员进行相关的培训。
   2) 化学药剂按照危险品管理要求储存、保管，严格执行领用制度。
   3) 设置醒目的警示标识。
b) 消杀（毒）中：
   1) 严格按照规定流程操作。
   2) 采取有效防范措施。
c) 消杀（毒）后：
   1) 用具、容器使用后应清洗干净，并放回原处，废弃物品单独处置。
   2) 对消杀（毒）效果进行评估，如消杀（毒）效果不明显，调整消杀（毒）方案。
   3) 做好消杀（毒）记录并存档。

6 突发事件管理

制定突发事件应急预案，明确应对措施。

6.1 建立突发事件应急小组，明确各岗位人员的职责和任务。

6.2 按预案措施严格执行，加强应急处理的过程管理，配合各部门联动，避免损失扩大。

7 监督与评价

7.1 基本要求

应建立服务质量监督与评价机制，开展监督检查和服务评价工作，收集业主（物业使用人）意见和建议，不断改进服务质量。

7.2 监督

7.2.1 应主动接受业主（物业使用人）的监督。

7.2.2 遇质量异常或投诉时，应及时整改纠正。

7.2.3 可通过日常巡查、定期考核、发放意见征求表（如满意度调查）、邀请第三方机构测评等方式，对服务质量进行监督。

7.2.4 保洁服务外包单位应接受发包单位的监督、检查、考核及服务评价。

7.3 评价

7.3.1 评价应以事实和客观证据为判定依据，坚持标准与实际对照的原则。

7.3.2 可采取自我评价或外部评价、定期评价或不定期评价、现场评价等方式。

7.3.3 服务质量评价结果可作为环境维护工作考核奖惩的重要依据。

7.4 改进

应根据评价结果制定改进计划和措施，并组织实施。

表 1 设备与工具配置清单（参考）

工具名称	用 途
扫地机	适用于主干道路、停车场等平整区域的清洁。
垃圾清运车	适用于整个区域。
洗地机	适用于平整地面清洁。
弥雾机	适用于区域消杀。
除雪机	适用于区域清雪。
吸尘器	应用于灰尘较大区域清洁。
升降机	适用于高处清洁。
抛光机	用于石材等地面清洁。
手套	在喷洒药剂或可能对人体皮肤有害的药剂时，需带上手套做好安全防护。
口罩	防止刺激性气味影响人体健康，保护操作人员的人身健康。
防护面罩	防止有毒性气体危害人体安全。
反光雨衣	雨中清洁时，穿着反光雨衣清洁，提醒过往车辆、人员注意避让，保护操作人员的人身安全。
雨鞋	雨后地面湿滑，穿着雨鞋，能有效的保护清洁人员，不易摔倒。

表 2 主要材质清洁质量要求

类别	材质	质量要求
硬地板	大理石	表面光亮、洁净、接缝四周边角无污垢
	花岗岩	表面光亮、无污迹、接缝四周边角无污垢
	水磨石	表面光亮、无污迹
	木制地板	表面光亮、四周边角无积灰、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	色泽均一、无褪色、无毛边、柔软、纤维成同一方向
软地面	塑胶地垫	表面平整、色泽均一、无残留物、无污渍、无板结
金属材质	亚光丝纹不锈钢	表面色泽均一、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	表面光滑、洁净、无斑点、无灰尘、无污迹
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
	高密度板（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、无灰尘、无污渍

表 3　各部位清洁质量要求

类别	部位	服务质量要求
楼内公共区域保洁服务	大堂地面、信报箱、门禁系统、大堂内门窗等	1、大堂地面、信报箱、门禁系统设备等保持干净、无垃圾、无灰尘、无污渍。 2、约定有石材保养的按合同约定执行。 3、大堂内门、窗干净无污渍，标识整洁、无灰尘。
	楼梯及楼梯间	踏步、扶手、护栏、防火门、窗户、墙面、踢脚线、天花板，无垃圾、无灰尘、无污渍。
	楼内小件及消防设施设备等	插座、面板、闭门器、密封条、排风口、消防安全疏散牌、指示牌、报警器、消火栓、摄像机立杆等干净、无灰尘、无垃圾、无污渍。
	楼内灯具照明设施	定期对楼内灯具照明设备进行擦拭，无蜘蛛网、无灰尘、无遮挡物。
	公共卫生间	1、地面、隔断、墙面、门面，无灰尘、无污渍。 2、玻璃、窗台表面，无灰尘、无污迹。 3、屋顶天花板无灰尘、无蜘蛛网。 4、蹲便、坐便、小便池等洁具光亮、无污渍。 5、洗手台、水龙头、水槽光亮、无污垢。 6、定期喷洒空气清新剂、消毒液进行消毒消杀；保持空气清新，无异味。 7、清洁工具分类摆放整齐有序。
	电梯	1、轿厢门、层显面板，无灰尘、无污渍。 2、轿厢地面，无积水、无污渍。 3、不同材料装饰的轿厢定期清洁、护理，无污渍、无明显灰尘。 4、灯具无蜘蛛网、无灰尘。 5、电梯轿门地坎内无垃圾、无杂物。
	工具间（休息室）	工具间（休息室）干净、整洁，物品、用具分类摆放整齐。

楼外公共区域保洁服务	天台、屋顶、外墙面	1、天台、屋顶定期清洁，无杂物，落水口保持畅通。 2、外墙面定期清洁，无积尘、无污渍。 3、散水定期清洁，无垃圾、无杂物。
	道路、绿地、景观	1、道路保持干净，无尘土、无积水、无垃圾、无杂物。 2、绿地定期清理，无杂物，花坛表面干净、无污渍； 3、照明设施定期清洁，无积尘、无污渍。 4、假山、景墙等定期清洁，无垃圾、无污渍。 5、水景在开放期内，应保持水质清澈，无漂浮物；定期对水池池底进行清洗。
	康养娱乐设施、景观小品	定期清洁，表面干净、无积尘、无污渍。
	照明、监控设施，标识标牌	1、照明设施（壁灯、草坪灯、庭院灯等）、视频监控设施日常清洁，保持无积尘、无蜘蛛网；属高处作业范围的部分路灯、景观灯等定期清洁，保持无积尘，灯罩内无虫尸。 2、标识标牌、宣传栏、LED 电子屏等表面干净，无积尘、无水印。
	车库、停车场、非机动车停放区域	1、车库出、入口坡道、雨棚清洁，无杂物、无垃圾。 2、地面保持无垃圾、无积水、无污渍。 3、排水沟定期清洁，无杂物、无淤积。 4、墙面、立柱、门、通风窗、防火分区疏散通道，无积尘、无垃圾。 5、管道、天花板定期清洁，无积灰、无污垢。 6、照明设施无灰尘、无蜘蛛网、无污渍。 7、附属配套设施设备（如护栏、标识标牌、消防箱等），无污迹、无积尘。 8、保持空气流畅，无明显异味。