

DB61

陕西省地方标准

DB 61/T 1797—2023

工业园区保洁服务规范

Service specification of industrial park cleaning

2023 - 12 - 22 发布

2024 - 01 - 22 实施

陕西省市场监督管理局

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 基本要求..... 1

5 服务提供..... 2

6 服务质量要求..... 2

7 评价与改进..... 3

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。

本文件由陕西省清洗保洁协会提出。

本文件由陕西省商务厅归口。

本文件主要起草单位：陕西省清洗保洁协会、陕西邦洁物业管理有限公司、陕西新亿杰物业清洗保洁服务有限公司、西安云飞物业服务有限责任公司、陕西美漪达清洁环保设备有限责任公司、西安怡美物业管理有限公司、西安仲靓物业管理有限公司、西安誉华保洁环保工程有限公司、陕西远大环保工程有限公司。

本文件主要起草人：雷英杰、李冠军、王文勇、朱胜利、张珊春、朱文鹏、王军、边斌、闫进仓。

本文件由陕西省清洗保洁协会负责解释。

本文件首次发布。

联系信息如下：

单位：陕西省清洗保洁协会

电话：029-82466203

地址：西安市碑林区南二环东段31号云峰大厦1幢1单元2902室

邮编：710048

工业园区保洁服务规范

1 范围

本文件规定了工业园区保洁服务术语和定义、基本要求、服务提供、服务质量、评价与改进。
本文件适用于工业园区内公共区域的保洁服务。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

工业园区保洁服务 Industrial park cleaning

按作业程序对园区内广场、道路、景观绿地、停车场、公共卫生间、垃圾堆放处等公共区域开展的一系列清洗保洁活动。

3.2

公共区域 public areas

公共区域是指公众共有、共享的活动区域。

3.3

外场 outfield

建筑物外的场地。

4 基本要求

4.1 服务机构

- 4.1.1 清洗保洁机构应取得清洗保洁服务资质，按照约定提供服务，并在经营场所明示相关证照、服务标准、规章制度、岗位职责、服务电话等。
- 4.1.2 提供专项清洗保洁服务应具备相应的资质能力。
- 4.1.3 应设有项目管理部门或专职管理人员，配备一定数量的专业人员、服务人员。
- 4.1.4 建立培训体系，对作业人员、管理人员进行培训。
- 4.1.5 应建立服务管理体系，包括内部管理制度、应急预案以及清洗保洁的作业质量、操作规范、检查方法及作业要求等。

4.2 作业人员

- 4.2.1 应取得与所服务工作岗位相匹配的上岗证。
- 4.2.2 应身心健康，高空作业人员无恐高症、心脑血管类及精神类等疾病。
- 4.2.3 应培训考试合格、着装统一、规范、整洁；特殊岗位应穿戴有反光安全标志的警示服。

4.3 作业设备

- 4.3.1 作业设备应整洁完好，定期消毒，标识规范清晰，作业前应做好检查，确保安全、有效，作业后应定期检修、清洗和保养，并记录存档。
- 4.3.2 宜使用符合节能减排、低噪音、防止二次污染等性能要求的作业设备。
- 4.3.3 配备相应的保洁设备、车辆、工具等。

5 服务提供

5.1 作业准备

- 5.1.1 上岗前服务人员应测量血压、统一着装、佩戴工牌。
- 5.1.2 确认作业现场，了解作业现场服务需求，对可能影响安全作业的环境因素进行辨识，消除安全隐患。
- 5.1.3 应按照操作规范要求、检查作业物品、工具、设备以及安全防护用品是否能够正常使用。
- 5.1.4 摆放安全及作业提示标牌。

5.2 作业实施

- 5.2.1 清洗保洁作业时，作业人员应遵守操作规程。
- 5.2.2 作业物品应正确使用并保持洁净且定位摆放。
- 5.2.3 根据污渍及被污染物的种类选择相应处理方法。
- 5.2.4 实施作业时应避免造成人员伤害和环境污染，若发现事故隐患、物品损坏等异常现象，应及时汇报、妥善处理。
- 5.2.5 维护被服务单位的正常生活工作秩序，遵守工作纪律，文明用语、礼貌待人。
- 5.2.6 作业设备、车辆收集的垃圾应在指定时间、地点倾倒。
- 5.2.7 清扫保洁作业时，应控制扬尘和作业音量。
- 5.2.8 车辆驾驶员应文明行车，礼让行人；冲洗、洒水、喷雾时，不应影响行人和车辆。

5.3 作业检查

- 5.3.1 应建立检查制度，对保洁服务质量进行自查，检查内容按表1执行。
- 5.3.2 对检查中发现的问题，应及时整改，避免发生同类不合格。
- 5.3.3 检查过程保留记录，记录应及时、准确、真实、完整、有效。

6 服务质量要求

根据工业园区不同区域的保洁要求，其保洁服务质量要求应符合表1的规定。

表1 保洁服务质量要求

项目		服务质量	清洁频次
广场、道路		地面保持干净、无杂物、无积水、无废弃物；雨雪天气及时清扫。	2次/每日
绿地、绿篱		无白色垃圾、无杂物。	1次/每日
景观、花坛		保持干净、无杂物、无积水、无废弃物，周围无污渍。	2次/每日
标识标牌		表面干净，无积尘、无水印。	1次/每日
照明设施		表面无灰尘、无蛛网。	2次/每日
停车场		地面保持畅通，无堆放杂物、无积水、无污迹、油渍；附属设施、消防通道无垃圾、无污迹、无杂物。	2次/日
卫生间		每日巡回保洁，地面干净，无污渍、无积水；洁具洁净，无污渍；门窗、墙壁、隔断、玻璃、窗台表面干净，无污迹；金属饰件有金属光泽；天花板表面无蛛网；换气扇表面无积尘；洗手台干净无污垢；保持空气畅通，无异味。	4次/每日
垃圾处理	垃圾桶	设置垃圾分类桶，按指定位置摆放，张贴垃圾分类标识，对垃圾进行分类，无满溢、无异味、无污迹，表面干净无污渍，地面无垃圾。	2次/每日
	垃圾房	周围及地面无散落垃圾、无污水、无污迹、无异味、干净整洁，垃圾袋装，日产日清。	2次/每日
卫生消毒		卫生间、垃圾房定期卫生消毒。	

7 评价与改进

7.1 自我评价

7.1.1 应定期进行工作自查，分析服务项目相关资料，并做好相关记录。

7.1.2 自我评价的内容一般包括：

- a) 检查评估操作规范的执行情况；
- b) 询问作业人员操作规范的落实情况；
- c) 检查各区域卫生服务质量执行情况；
- d) 检查服务人员工作纪律情况；
- e) 检查作业人员的现场记录是否及时、准确。

7.2 外部评价

7.2.1 主动接受本行业相关管理部门的监督检查。

7.2.2 采取多种形式如电话、走访、座谈会、问卷调查等，开展服务满意度调查。

7.2.3 设立服务对象的建议、意见及投诉反馈处理机制。

7.3 持续改进

7.3.1 对自查结果、自我评价和外部评价结论进行统计分析。

7.3.2 定期分析保洁服务方案和操作规范的有效性、充分性、适宜性。

7.3.3 定期分析作业人员的服务提供与保洁服务方案和操作规范的符合性。

7.3.4 根据分析评估结果，修订保洁服务标准。

