ICS 03.080.01
CCS A 16

DB3205

苏 州 市 地 方 标 准

DB3205/T XXX—XXXX

党政机关保洁服务规范

Specification of party and government organs cleaning service

（报批稿）

2023-XX-XX 发布　　2023-XX-XX 实施

苏州市市场监督管理局　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　服务原则 1
4.1　时效性 1
4.2　细致性 1
4.3　保密性 1
5　服务机构 1
5.1　机构要求 1
5.2　人员要求 2
6　服务流程 2
6.1　总则 2
6.2　确认需求 2
6.3　制定方案 2
6.4　准备工作 3
6.5　实施保洁 3
6.6　结束保洁 3
7　服务质量 3
7.1　室内、室外场室保洁 3
7.2　会议活动保洁 3
7.3　梅雨季节保洁 3
7.4　卫生消杀和垃圾分类与收集 4
8　服务管理 4
8.1　制度管理 4
8.2　人员管理 4
8.3　档案资料管理 5
8.4　设施设备及耗材管理 5
8.5　现场管理 5
8.6　安全管理 6
8.7　信息化管理 6
9　服务质量评价与改进 6
9.1　服务质量评价 6
9.2　服务质量改进 6
附录A（规范性）　各类材质的服务质量要求 7
附录B（资料性）　服务质量不合格示例 8
附录C（规范性）　各区域保洁服务质量要求 10

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。

本文件由苏州市机关事务管理局提出并归口。

本文件起草单位：苏州工业园区机关事务管理中心有限公司、吴江大厦物业管理有限公司、苏州市质量和标准化院、张家港市市级机关事务管理中心、常熟市市级机关事务管理中心、昆山市市级机关事务管理中心、苏州市机关事务管理局。

本文件主要起草人：居军卓、翁正芳、傅晗珺、李荣富、李辰、伍晨星、王红英、王仁义、李力俊、童坚。

党政机关保洁服务规范

1 范围

本文件规定了党政机关保洁服务的服务原则、服务机构、服务流程、服务质量、服务管理和服务质量评价与改进。

本文件适用于党政机关保洁服务工作。

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 2894-2008 安全标志及其使用导则

GB/T 3608-2008 高处作业分级

DB3205/T 1012-2021 党政机关集中办公区物业服务与管理规范

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 服务原则

4.1 时效性

确保日常保洁高效性，有特殊需求时应快速响应、快速清洁、快速收尾，及时回复，做到闭环。

4.2 细致性

注重所提供保洁服务的精细化和程序化，全覆盖无盲区清洁。

4.3 保密性

严守保密原则，确保客户的信息和隐私得到充分的保护。

5 服务机构

5.1 机构要求

应符合以下要求，包括但不限于：

a） 具有独立法人资格，根据实际情况配备满足服务需求的专业服务人员和保洁工具；

b） 建立完善的规章制度，包括保洁服务方案、岗位职责、工作流程及服务规范、内控管理制度等；

c） 建立健全保洁服务人员培训体系，制定落实分类培训计划；
d） 具备保洁服务的综合管理、沟通协调和突发事件应急处理的能力；
e） 有特定要求的保洁服务，委托专业的服务机构提供。受托机构服从使用单位或服务机构的监督管理。

5.2 人员要求

5.2.1 基本要求

5.2.1.1 应具有经县级以上医疗机构出具的体检证明，持有健康合格证。
5.2.1.2 服务人员在进行作业时，应统一着装，佩戴工牌。
5.2.1.3 服务人员应接受法律法规、专业技能、安全、保密等培训，合格后上岗。
5.2.1.4 对保洁管理及服务工作应及时做好记录，内容清晰、数据准确。
5.2.1.5 遵循服务礼仪，仪容仪表整洁大方，保持良好的精神状态，服务主动热情，语言文明规范，具有较好的沟通协调和表达能力。
5.2.1.6 遵守国家法律、法规及服务机构和使用单位的各项规章制度和工作纪律，除遇特殊情况须及时处理以外，服务人员应按照合同约定，在不影响使用单位工作人员正常工作情况下合理安排时间进行保洁服务。

5.2.2 技能要求

5.2.2.1 现场管理人员宜取得相应的物业管理证书；从事特种设备作业的人员应取得特种作业资格。服务人员宜具有保洁经验。
5.2.2.2 服务人员应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。

6 服务流程

6.1 总则

6.1.1 服务机构应与使用单位签订保洁服务协议。
6.1.2 服务机构应按照合同约定的内容按时完成规定的保洁服务工作。
6.1.3 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定时间段，安全作业、文明作业，不影响使用单位工作人员正常工作。

6.2 确认需求

服务机构在提供服务前应与使用单位充分沟通，了解服务需求，并做好沟通信息记录。

6.3 制定方案

服务机构应根据确认的服务需求对保洁服务的提供进行全面的策划，形成实施方案，并向使用单位提供保洁服务方案，方案内容包括但不限于：

a） 职责分工；
b） 时间安排；
c） 场地安排；
d） 设施设备及耗材的配备；
e） 突发事件应对措施等。

6.4 准备工作

6.4.1 服务机构做好保洁前人员、保洁工具、工作方案等准备工作。
6.4.2 按照操作规范要求携带保洁工具，必要时穿戴安全防护用品。
6.4.3 赴现场前检查所有待使用设备的可用性，确认并记录。
6.4.4 特殊区域作业前，应会同使用单位清点和确认作业现场的重要设备、设施和贵重物品。
6.4.5 与使用单位确认作业现场的重要环境因素和重大危险源，并做好相应的安全、技术准备。
6.4.6 设置安全及作业提示标志，标志应符合 GB 2894-2008 的规定。

6.5 实施保洁

6.5.1 按照双方所签协议的规定实施保洁工作。
6.5.2 安排服务人员按照本文件第 7 章要求进行保洁服务。
6.5.3 服务过程应规范操作，避免干扰使用单位的正常工作秩序。
6.5.4 保洁工具应分类使用。
6.5.5 作业过程中应采取必要措施，保证使用单位的物品不受损坏。
6.5.6 作业时应妥善处置设备的电源线、水管，防止触电、漏水等现象发生；对易燃易爆及其他危险物品按相关规定操作。
6.5.7 作业时应根据污渍及被污染物的材质选择相应的保洁工艺，各类材质的保洁服务质量要求应符合附录 A。
6.5.8 保洁服务质量不合格示例见附录 B。

6.6 结束保洁

6.6.1 保洁工具应保持清洁，需要消毒的做消毒处理。
6.6.2 分类存放保洁工具、设备和消耗品，确保技术资料完整，出入库手续齐全。
6.6.3 填写保洁工具、设备、消耗品的使用和消耗情况以及工作情况记录，确保交接手续齐全、完整。

7 服务质量

7.1 室内、室外场室保洁

室内、室外场室保洁服务质量要求应符合附录C。

7.2 会议活动保洁

7.2.1 会前进行环境卫生、环境确认等工作；大型会议活动应及时做好方案，提前一天进行会场清洁消毒、布置，会议前 2 小时再次检查会场保洁情况以及卫生间物品放置等。
7.2.2 会中进行公共区域巡检，及时清理茶几桌面杂物；及时清理卫生间、茶水间垃圾；如遇重要会议或者会议人数较多时，增加保洁频次，每 30 分钟进行一次保洁。
7.2.3 会后迅速进行全面检查确认有无参会人员遗留物品，清扫结束后关灯关门。

7.3 梅雨季节保洁

7.3.1 梅雨季节来临前关注室内温湿计指数变化，提前准备防潮、防湿、防滑、防霉措施；对需要使用的物资设备如除湿机、警示标识、防滑垫进行确认；提前安排相应人员的工作任务。
7.3.2 梅雨季节来临时观察梅雨气候对现场环境材料的影响，放置警示标识，增加木饰面维护保养频次，正门进出口铺设地毯，增加地坪保洁频次，保证地面干燥整洁，相关区域摆放除湿机。

7.3.3　梅雨季节结束后应对相关设施设备做好标识，验收存储，定期开展检测试用。

7.4　卫生消杀和垃圾分类与收集

7.4.1　卫生消杀要求应符合 DB3205/T 1012-2021 中的 5.4.5。
7.4.2　垃圾分类与收集要求应符合 DB3205/T 1012-2021 中的 5.4.6。

8　服务管理

8.1　制度管理

8.1.1　服务机构应根据合同约定设立适宜的保洁服务工作岗位，明确岗位职责，形成相应文件，并将其纳入质量管理体系中。
8.1.2　服务机构应制定保洁服务工作规程，且形成相应文件，并将其纳入质量管理体系中。
8.1.3　制定工作规程时，应包括但不限于：

a）　服务对象的不同需求；
b）　可用的软硬件资源；
c）　可量化的服务项目；
d）　保洁服务人员需要具备的能力；
e）　保洁服务人员的行为、仪表、仪态规范等。

8.1.4　服务机构应建立完善的管理制度，包括但不限于：

a）　人员管理；
b）　档案管理；
c）　安全生产管理；
d）　设施设备管理等。

8.2　人员管理

8.2.1　培训管理

8.2.1.1　应对新入职员工进行岗位入职前培训。
8.2.1.2　宜采用视频、图文等形式定期组织保洁服务人员进行岗位培训及理论和实操考核。
8.2.1.3　积极组织内部技能比赛，参加行业组织的各类保洁技能比赛。

8.2.2　保密管理

8.2.2.1　根据使用单位的保密需求建立保密制度，按照保密等级管理服务人员。涉密工作岗位和服务人员应签订保密协议。
8.2.2.2　定期对服务人员进行保密教育和培训，培养服务人员保密意识。
8.2.2.3　服务人员开展重点场所保洁服务时不应将移动终端设备带入工作区域。
8.2.2.4　服务人员应履行保密职责并做到：

a）　不翻阅、拍照、复制、抄录文件、资料；
b）　捡到写有“秘密”“机密”或“内部文件”字样的文件或资料时，按规定及时上交；
c）　清理办公室文件、资料、报纸、杂志、书籍等物品时，需经有关领导同意且有工作人员陪同，不私自处理；
d）　妥善保管办公室钥匙，不私自配置、将钥匙带回家或交由非授权人员管理。

8.2.3 人员关怀管理

8.2.3.1 使用单位应提供适宜的休息场地，如员工休息室、更衣室等。
8.2.3.2 有条件的使用单位可在休息场所内配备冰箱、微波炉、鞋架、报刊杂志等。
8.2.3.3 服务机构应适时开展企业关爱文化宣贯，对有困难的人员进行帮扶。
8.2.3.4 高温天气时服务机构应合理调整作业模式，定期了解服务人员身体情况。

8.3 档案资料管理

8.3.1 应建立纸质或电子形式的人员档案，包括服务机构所有人员信息，如法人、股东、合作伙伴或供应商、管理人员、服务人员等。
8.3.2 应建立纸质或电子业务档案及保洁用品台账，包括保洁服务上岗作业记录、保洁服务作业日常检查记录、保洁用品购买信息、出入库及使用台账。
8.3.3 档案资料齐全完整、检索便捷，及时移交保洁使用单位备份。
8.3.4 遵守保洁使用单位的信息、档案资料保密要求，未经许可，不应将资料内容转作其他用途。
8.3.5 档案保存时间不少于 2 年，有法律法规规定的应符合要求。

8.4 设施设备及耗材管理

8.4.1 服务机构应与使用单位协商做到以下方面：
a） 妥善设置设施设备的存放和使用场地，明确水电等必要能源的提供方式；
b） 妥善设置工具、消耗品的存放、使用、配置及消毒场地，应安全、无污染。
8.4.2 服务机构应做到以下方面：
a） 提供满足服务必备的设施设备及工具，使用符合国家安全、环保要求的清洁剂和消杀药剂；
b） 组织保洁服务人员对重要设施、设备、工具做详细的自查、自检与维护保养。对专用设备应安排专业技术人员负责检查和维护工作；
c） 为保洁服务人员提供必要的劳动安全防护用品；
d） 对使用单位提供的设备、设施应按相关规定保管、使用；
e） 对易燃易爆及其他危险品应设有专人专地妥善保管，出入库和使用情况应有详细记录，交接手续齐全、完整；
f） 根据保洁区域的不同，对所使用的抹布、墩布、尘推等保洁工具，应标记不同标识或不同颜色进行区分。
8.4.3 保洁工具间要求：
a） 根据实际保洁需求，设置使用面积，配备热水器、吸尘器、拖把池、踏脚凳、手套、清洁剂、保洁工具等物品；
b） 区域内物品张贴标识进行分类管理，摆放整齐，按标准整理区域，物品定点、定容、定量；工具用后物品归回原位，每日清洁，保持区域干净整洁，管理人员每周至少检查 1 次。
8.4.4 保洁设备间要求：
a） 根据实际保洁需求，设置使用面积，配备吸水机、洗地机、单擦机、吸尘器、除湿机、晶面机、手磨机、高压水枪、自动扶梯清洗机等清洁设备；
b） 设备张贴标识进行分类管理，摆放整齐，定期保养、清洁，做到无灰尘、无污迹、设备正常使用，管理人员定期巡检，设备发生故障及时修复。

8.5 现场管理

8.5.1 应按照现场管理的方式进行保洁实施活动和服务质量管理，提升保洁服务品质和效率。

8.5.2 服务机构可根据自身情况选择使用6s管理、目视化管理、三定管理（定点、定容、定量）等现场管理的方法。

8.6 安全管理

8.6.1 保洁服务过程严格遵守国家相关规定采取安全防护措施，防止对服务人员或他人造成伤害。开展2米或2米以上高空作业时，应符合GB/T 3608-2008的要求。

8.6.2 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。

8.6.3 服务机构应制定相关工作领域事件应急预案，包括但不限于：

a） 自然灾害突发应急预案；
b） 事故灾难突发应急预案；
c） 社会安全事件突发应急预案；
d） 公共卫生事件突发应急预案；
e） 委外作业应急处理预案；
f） 保密安全应急处理预案。

8.6.4 突发事件应急预案内容包括预防性措施、事件类型、处理流程、事件响应及处理时间和上报机制等。

8.7 信息化管理

8.7.1 服务机构应使用信息化管理模式代替纸质记录统计数据，办公过程无纸化、信息化，如使用云平台管理系统，对服务的工作情况进行监督和管理。

8.7.2 利用大数据、人工智能、云计算、物联网等，实现信息化、智能化及自动化等保洁方式。有条件的服务机构宜使用机器人云平台，引入清洁机器人进行作业。

9 服务质量评价与改进

9.1 服务质量评价

9.1.1 使用单位应定期对服务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评价。

9.1.2 评价方式可采取现场检查、临时抽查、问卷征求意见、第三方评价等形式。

9.1.3 评价结果可作为服务机构合同续签的参考。

9.2 服务质量改进

9.2.1 服务机构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。

9.2.2 对整改结果进行回访，持续改进，形成闭环。

附 录 A
（规范性）
各类材质的服务质量要求

各类材质的服务质量要求应符合表A.1。

表 A.1 各类材质的服务质量要求

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、纤维呈同一方向
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、无污迹
	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）
服务质量不合格示例

服务质量不合格示例见表B.1。

表 B.1 服务质量不合格示例

类别	不合格表现
保密要求	无权限保洁员进入
	随意翻看桌上文件等资料
作业要求	未敲门进入
	保洁后物品未复位
	操作时注意力不集中
	未作预防性措施
	擅自移动专用消防器材
	未使用中性清洁药剂
	党建物品摆放不规范
	未放置作业标识
	抹布未分类使用
	服务人员声音较大
	不正确使用工具
	工具未随人走
	长按电梯门或用障碍物挡住电梯门
	用未拧干的毛巾擦拭按钮
	有乘客时喷洒清洁剂或消毒剂
	杂物堆放
质量要求	地面湿滑未及时拖干
	垃圾溢出
	地面有水迹
	地面有油渍
	大理石光泽度不达标
	玻璃花痕、污迹、不透明
	装饰物积灰
	边角蜘蛛网
	石材未见本色
	道路白色垃圾
	垃圾倒入绿化带
	草坪枯黄
	草坪树木修剪不整齐
	树木病虫害未防治

表 B.1　服务质量不合格示例（续）

类别	不合格表现
	绿地内白色垃圾

附 录 C
（规范性）
各区域保洁服务质量要求

各区域保洁服务质量要求应符合表C.1。

表 C.1 各区域保洁服务质量要求

项目				要求
室内	基本办公用房	办公室		办公室由专人负责保洁，进入办公室内保洁时不应随意翻看桌上文件等资料，签订专项保密协议。
				指定服务的办公室每日清洁不少于 2 次，确保地面、桌面干净，办公家具设备及门窗洁净，茶具清洁。
				其他办公室，定期清洁门窗、玻璃。
		服务用房	档案室	保洁员应有档案室进出权限，关注现场环境温度和湿度，用专用工具定期对档案柜内、外、上、下全覆盖清洁，柜槽通过吸尘保持干净，定期推尘，确保档案柜、缝隙、地坪的定期保洁。宜做好档案室防盗、防火、防尘、防虫、防鼠、防潮等措施。
			接待室	根据客情单在会前对现场沙发、靠垫、茶几、地毯、屏风、壁画、地挂、衣架、告示牌、指引标识等进行保洁，保持接待室温度适宜，空气无异味。茶叶、杯具、热水瓶接待式摆放，根据接待会客情况进行座椅、话筒等针对性调整，做好准备工作及会中服务和会后保洁收尾工作。
			党建室	定期对国旗、党旗、党徽、党建宣传画、党建红色挂件、陈列柜、党建手册进行专项保洁。整体环境干净整洁，室内空气无异味。
			卫生间	每日清洁不少于 4 次，根据使用情况适当增加清洁频次，循环保洁，确保地面干净，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；保持空气流通，无明显异味。每日不少于 4 次用消毒药水清洁尿兜、座厕、蹲厕，循环保洁，做到无尿渍、水锈。
			开水间及清洁间	每日清洁不少于 2 次；确保地面干净，无污渍无积水；天花板表面无蛛网；墙面干净无污渍；各种物品表面干净无渍；工具摆放整齐有序。
	附属用房	电梯轿厢		每日擦拭不少于 2 次；不锈钢材料装饰的轿厢每月护理 2 次；石材装饰的轿厢每季度养护 1 次；轿厢内无污渍无粘贴物；灯具、操作指示板明亮；厢内地面干净无异味，电梯门槽无垃圾无杂物。
		地下室、车库		每日清洁至少 2 次；地面整洁无污渍、无垃圾、无积水、地沟畅通、无堵塞；指示标识牌清晰、无遮挡；未经保洁使用单位批准，不应堆放杂物。
	公共区域	大厅		地面保持干净，做到无灰、无水渍、无污迹、平滑光亮；顶面、墙面、柱面保持无蛛网、无灰尘、干净整洁。

表 C.1　各区域保洁服务质量要求（续）

项目			要求
		楼内公共通道	每日清洁不少于 2 次；建筑物门、窗、柱、走廊等高度在 2 米以下部分，每天用干净毛巾巡回擦拭；2 米以上所有部分，每季度巡回擦拭不少于 1 次；公共通道门框、窗框、窗台、金属件表面光亮无尘无污渍；玻璃干净无尘，透光性好；大理石、花岗石等材质定期养护，进出口地垫整洁；指示牌干净无污渍，指示醒目。
		楼梯（楼梯间、消防楼梯等）	每日清洁不少于 1 次；步梯、扶手栏杆、防火门及闭门器表面干净无尘无污渍，防滑条（缝）干净，墙面、天花板无积尘、无蛛网。
	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。
室外	平台（天台、内天井等）		每季度清扫至少 1 次；雨季期间，每半月至少清扫 1 次；每月至少巡查 1 次天台、内天井，有杂物及时清扫。
	外墙（墙体、玻璃等）		每年整体清洁至少 2 次；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。
	外围及周边道路（根据各使用单位实际情况确定范围）		每日清扫道路地面至少 2 次；保持干净，无杂物无积水无污迹；沟渠、池、井内无杂物无异味；各种路标、标志、宣传栏表面干净，无积尘无水印。重点区域应安排人员定时巡检。
	绿化景观带		绿化带及景观每日至少清洁 1 次；绿地内无杂物，花台、雕塑、景观表面干净无污渍；景观水质清澈无异味无漂浮物，建筑整洁无涂污。