

### 机关保洁服务规范

Standard for cleaning services in government offices

(报批稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施



# 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 基本原则 .....                     | 2  |
| 5 组织管理 .....                     | 2  |
| 6 保洁范围及质量要求 .....                | 3  |
| 7 操作规范 .....                     | 5  |
| 8 监督与考核 .....                    | 11 |
| 9 评价与改进 .....                    | 11 |
| 附录 A（规范性） 保洁服务员仪容仪表及语言行为要求 ..... | 13 |
| 附录 B（资料性） 清洁剂正确操作方法及注意事项 .....   | 15 |
| 附录 C（规范性） 不同材质的清洁要求 .....        | 18 |
| 附录 D（规范性） 垃圾分类及处理要求 .....        | 19 |
| 附录 E（资料性） 卫生巡查通知书 .....          | 20 |
| 附录 F（资料性） 服务评价 .....             | 21 |
| 附录 G（资料性） 投诉处理 .....             | 23 |
| 参考文献 .....                       | 25 |

## 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。

本文件由中卫市机关事务服务中心提出。

本文件由宁夏回族自治区机关事务管理局归口管理。

本文件起草单位：中卫市机关事务服务中心、宁夏艾信标准化管理咨询事务所。

本文件主要起草人：罗万明、金荣、郭永超、马姗丹、董炳昱、杨飞、高学文、牛淑君、冯伯凯、郭少豫、冯莹。

# 机关保洁服务规范

## 1 范围

本文件规定了机关物业保洁服务的基本原则、总体要求、组织管理、保洁范围及质量要求、操作规范、监督与考核、评价与改进的要求。

本文件适用于机关物业保洁服务。

## 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/T 3608 高处作业分级

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

GB/T 19095 生活垃圾分类标志

GB/T 31755 绿化植物废弃物处置和应用技术规程

DB64/T 1766 城市生活垃圾分类及评价标准

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**机关办公楼（区） office building**

党的机关、人大机关、行政机关、政协机关、监察机关、审批机关、检察机关，以及工会、共青团、妇联等人民团体和参照公务员管理办法管理的事业单位用于办公和开展业务、技术工作的场所。

### 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，办公垃圾和餐余垃圾清运，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

**保洁服务员 cleaning service staff**

从事保洁服务的人员。

### 3.4

**保洁服务机构 cleaning service provider**

依法设立、具有独立法人资格，专业提供保洁服务的组织。

### 3.5

保洁管理机构 cleaning service user  
机关办公楼（区）使用保洁服务的单位。

## 4 基本原则

### 4.1 科学管理

坚持机关保洁服务精细化、规范化管理，利用信息化、数字化手段，切实提升机关保洁服务质量。

### 4.2 绿色节约

坚持节约资源、保护环境、文明健康的理念，控制能源资源使用率，提高利用效率。

### 4.3 专业高效

坚持机关保洁服务向专业化、高效化发展，提质增效。

### 4.4 创新服务

坚持机关保洁服务技能创新、设备创新、方式创新，为服务对象提供人文化、特色化服务。

### 4.5 实用实效

根据机关实际需要，讲求实效，注重实践，因时、因地、因环境、按需将实用性贯彻到保洁工作中。

## 5 组织管理

### 5.1 基本要求

5.1.1 购买服务的保洁管理机构应建立完善的项目接管与退出制度，监督考核制度。

5.1.2 未购买服务的应明确聘用人员工作职责和权限、具体工作内容、监督考核要求。

5.1.3 保洁服务机构应根据保洁服务范围配备相应的保洁服务员，明确各岗位工作职责和权限、具体工作内容、监督考核要求。

5.1.4 应建立良好的沟通协调机制，第一时间保障服务对象的保洁需求。

5.1.5 应明确组织纪律，保证保洁服务机构“工作有方向、管理有制度、考核有方法”。

### 5.2 项目接管与退出

#### 5.2.1 项目接管

5.2.1.1 购买服务行为应符合国家及自治区公共资源交易的相关法规制度及采购服务流程。

5.2.1.2 保洁管理机构应按照规定与保洁服务机构签订服务合同，合同内容主要包含保洁服务事项、服务质量、服务费用、双方的权利义务、专项维修资金的管理与使用、合同期限、违约责任等。

5.2.1.3 保洁服务机构应按服务合同约定时间进行接管并组织人员全面开展保洁服务提供工作。

#### 5.2.2 项目退出

5.2.2.1 保洁服务合同解除或终止后，保洁服务机构应在规定时间内办理退出手续。

### 5.2.2.2 保洁服务机构应履行交接工作，包括但不限于以下内容：

- 移交保管的保洁服务档案及资料；
- 与新保洁服务机构共同查验保洁设施设备用品，形成交接现场查验书面确认资料；
- 提交保洁服务期间设施设备改造、维修、运行、保养的有关资料；
- 移交固定资产、保洁服务用房、相关钥匙；
- 配合新保洁服务机构接管各类服务岗位，确保保洁服务工作的正常开展；
- 其他事项。

### 5.2.2.3 原保洁服务机构按照法定程序办理交接手续后，终止提供保洁服务，退出保洁服务现场。

## 5.3 人员要求

### 5.3.1 管理人员要求包括：

- 具备相应的管理知识，从事机关物业保洁服务管理三年以上经验；
- 熟悉保洁服务的各项管理职责和操作规范；
- 具备指导保洁服务员的能力。

### 5.3.2 保洁服务员要求包括：

- 熟悉机关办公楼（区）的基本情况，熟练掌握相关管理规定和保洁操作流程；
- 从事高处作业人员应经过培训，持证上岗。

### 5.3.3 身体健康，经县级以上医疗机构体检合格取得健康证后方可上岗。

### 5.3.4 遵守国家法律法规及保洁管理机构的各项规章制度，接受思想教育、法律法规、安全、保密等培训，保守工作秘密。

### 5.3.5 具备忠于职守、尽职尽责的职业道德和操守，经岗前培训和相关专业技能培训合格后上岗。

### 5.3.6 由保洁服务机构配备的人员应向保洁管理机构提交基本情况、身体状况、工作能力、无违法犯罪证明等证明材料。

### 5.3.7 服务过程中，保洁服务员的仪容仪表及行为规范应符合附录 A 的要求。

## 6 保洁范围及质量要求

保洁范围及质量要求应符合表1。

表 1 保洁范围及质量要求

| 类别     | 区域       | 保洁质量要求  |
|--------|----------|---|
| 公共区域保洁 | 广场、道路    | 1. 广场地面干净无堆积物，道路无杂物、积水、污渍<br>2. 道路指示牌、照明灯、垃圾桶、果壳箱、宣传栏等无积灰、污垢<br>3. 公共桌椅凳表面完好无灰尘、积水                            |
|        | 停车场      | 1. 地面无垃圾杂物、积水<br>2. 地面标线完好清晰，限位器表面完好整洁<br>3. 标识、指示牌干净，无浮尘<br>4. 地下停车场通风顺畅，无异味，照明灯表面无灰尘、蜘蛛网                    |
|        | 外墙、天台、屋顶 | 1. 外墙干净，无污迹、灰尘、蜘蛛网<br>2. 平台、屋顶无垃圾杂物、青苔、积水，地漏、雨水沟无杂物、堵塞<br>3. 设施设备整齐，无大面积积灰，无私拉线、拖挂<br>4. 标识、标签、挂牌清晰，无积灰、污渍、锈迹 |

表 1 保洁范围及质量要求（续）

|        |                |   |
|--------|----------------|---|
|        | 绿化带及景观         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 绿化带内无枯枝、杂物</li> <li>2. 花台、雕塑、景观表面干净无污渍，景观水质清澈无异味、漂浮物，建筑整洁无污垢</li> </ol>   |
|        | 特殊区域           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 雨水井、污水管井排水通畅，井底无沉淀物，井盖无污物、破损、丢失</li> <li>2. 排污管网雨水排放畅通，排污系统正常运转</li> <li>3. 化粪池无污水溢出</li> </ol>   |
| 办公区域保洁 | 大厅及楼梯、楼层公共通道   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 大厅地坪地面无垃圾、水迹及脚印，视石材情况，定期进行清洗、抛光，进出口地垫整洁无污迹</li> <li>2. 灯具干净整洁无积灰，空调风口干净无污渍</li> <li>3. 门窗玻璃明亮，无手印、水迹，把手干净、无痕迹</li> <li>4. 楼梯无痰迹、油污、纸屑、烟蒂等废弃物</li> <li>5. 栏杆扶手应洁净，无锈斑、污渍及灰尘</li> <li>6. 通风设施、消防设施无破损、积灰、水印</li> <li>7. 通风窗窗框、窗槽及窗沿无积灰、杂物、积水、蜘蛛网</li> </ol>   |
|        | 自动扶梯及垂直电梯（含轿厢） | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 垂直电梯门内和轿厢内壁无浮尘、污迹，表面光亮</li> <li>2. 垂直电梯厢内地面干净无异味，电梯门槽内无垃圾及杂物</li> <li>3. 垂直电梯操作面板及照明灯干净明亮，无污渍</li> <li>4. 厢内地毯干净，摆放规整</li> <li>5. 自动扶梯金属踏板表面无污迹，槽缝无残留垃圾、纸屑</li> <li>6. 自动扶梯不锈钢裙边或玻璃挡板等表面无水迹、污垢；橡胶扶手表面光洁，无胶黏物及油迹</li> </ol>  |
|        | 候梯厅            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 大理石、花岗石墙面保持光亮，无污迹</li> <li>2. 电梯门保持明亮，无手印、污迹</li> <li>3. 地面干净，无纸屑、水迹</li> <li>4. 候梯厅直立式垃圾桶（烟灰缸），清洁无污垢、异味、满溢、拖挂，摆放合理、整齐</li> <li>5. 候梯厅内绿色植物生长茂盛，绿叶无浮灰，花盆干净，无烟蒂、杂物，盆底无水迹</li> </ol>  |
|        | 洗手间            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 地面干净，无污渍、积水，地砖缝隙无霉渍、污垢</li> <li>2. 天花板、灯具、墙角无灰尘、蜘蛛网，换气扇表面无积尘</li> <li>3. 洗手台干净无毛发、水渍，镜面明净、无水渍</li> <li>4. 便器、便池表面光洁，内外侧无污渍、黄斑及霉斑</li> <li>5. 水龙头无锈迹、水渍，金属饰件有金属光泽</li> <li>6. 门窗、隔断、玻璃、窗台表面干净，无污迹</li> <li>7. 洗手液、卫生纸、擦手纸摆放整齐，表面无污渍</li> <li>8. 清洁工具摆放整齐有序，表面干净无污渍</li> <li>9. 卫生间空气流通，无异味</li> <li>10. 废纸篓无拖挂、满溢</li> </ol> |

表 1 保洁范围及质量要求（续）

|           |                    |   |
|-----------|--------------------|---|
|           | 开水间                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 地面干净，无杂物、积水</li> <li>2. 天花板无灰尘、蜘蛛网</li> <li>3. 灯具表面无灰尘</li> <li>4. 墙面干净无污渍、蜘蛛网</li> <li>5. 开水箱表面清洁，无污染、锈迹、水垢，箱体背后无卫生死角</li> <li>6. 茶水桶无异味、积垢、溢出、异味</li> <li>7. 垃圾桶无破损，表面无污渍，桶内无异味及积物</li> </ol>   |
|           | 贵宾室（厅）             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 茶几、沙发、椅子、座钟、艺术品及底座无灰尘、污迹，干净整洁</li> <li>2. 隔板、屏风、木饰画、玻璃饰面无污渍、灰尘、破损</li> <li>3. 门窗、玻璃、窗台、插座、开关、标识牌、踢脚线表面干净，无污迹</li> <li>4. 地毯表面干净无杂物、污渍，摆放平整</li> <li>5. 卫生间干净整洁，无异味、积水，垃圾桶无破损，表面无污渍，桶内无异味及积物</li> <li>6. 天花板、空调风口无污渍、灰尘、蜘蛛网、斑点</li> </ol>  |
|           | 会议室、办公室、活动室、阅览室等区域 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 地面无垃圾杂物、污渍、积水，干净整洁</li> <li>2. 玻璃光洁、明亮、无水迹，窗台及窗框架表面无灰尘、水渍</li> <li>3. 天花板无污渍、灰尘、蜘蛛网、斑点</li> <li>4. 桌椅表面无灰尘、污渍、划痕，干爽整洁</li> <li>5. 地毯表面干净无杂物、污渍，摆放平整</li> <li>6. 墙面及踢脚线表面无污迹、水迹，地脚接缝处干净、无污垢</li> <li>7. 办公家具、设备干净无污渍，物品摆放整齐</li> <li>8. 门面、门框、门背等无灰尘、污迹，金属门锁、门饰、门附件等保持金属光亮，无污迹、锈斑</li> </ol> |
| 卫生消杀与环境消毒 | 需卫生消杀区域            | 根据需要定期进行卫生消杀  |
|           | 需环境消毒区域            | 每天进行消毒  |
| 垃圾处理      | 垃圾桶                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 设置分类垃圾桶，张贴垃圾分类标识</li> <li>2. 垃圾桶表面干净，无污渍、异味，桶身周围无垃圾</li> </ol>  |
|           | 垃圾缓存区              | 缓存区内干净整洁，垃圾分区分类堆放，无散落垃圾、污垢、污水、明显异味  |

## 7 操作规范

### 7.1 基本要求

7.1.1 保洁服务机构应制定相应的保洁服务制度及操作流程。

7.1.2 保洁时，应采取安全防护措施，必要时穿戴安全防护用品，正确使用各类保洁用具及清洁剂，清洁剂正确操作方法及注意事项见附录 B。

7.1.3 根据办公楼（区）保洁区域的不同，对所使用的清洁工具，如抹布、墩布、尘推等工具，标记不同标识或不同颜色进行区分。

7.1.4 地面、镜面和墙面等不同材质的清洁应符合附录 C 的要求。

7.1.5 遇到特殊天气，应在通道、台阶、出入口等位置做好防滑处理，并设置警示标志。

7.1.6 应定期做好日常监督，对保洁服务员的行为规范和仪容仪表进行检查。

7.1.7 建立集中办公区公共卫生常态化工作机制和快速反应机制，在开展卫生防疫工作时，积极配合做好疫情防控工作。

## 7.2 公共区域保洁

### 7.2.1 广场、道路

广场、道路保洁应符合以下要求：

- 每日全面清扫不少于1次，保持路面清洁；
- 每日擦拭室外公共桌椅板凳2次；
- 每月擦拭1次地灯、标识标牌及灯杆2m以下部位；
- 每半年清洁属高处作业范围的部分路灯1次；
- 降雪天气做到“雪停路净”，并提前摆放防滑倒提示标牌；
- 重点区域应安排人员定时巡视。

### 7.2.2 停车场

停车场保洁应符合以下要求：

- 每日清扫停车场地面1次，为减少空气中的灰尘，适当喷水；
- 每半月清洁1次标识、标牌、设施设备、消防设施、防火门（帘）、反光镜等；
- 每月清洁停车场各类管线、灯罩、墙面、护栏、充电设施、限位器等1次；
- 每月冲洗1次地下停车场，冲洗时应避免将水溅到墙壁上，冲洗后及时将积水清扫干净；
- 每月至少清理地下停车场下水道2次，确保下水管道通畅；
- 清理地下停车场地面和坡道车道，应从一端入口到另一端入口清理，在推尘的时候，应集中注意力，注意安全；
- 斜坡车道每2天拖一次，如遇地面积水情况，应及时拖干净；
- 地下车库应通风顺畅，无异味；
- 发现车辆漏油，应通知停车场秩序维护员并及时用清洁剂进行清洁。

### 7.2.3 外墙、天台、屋顶

外墙、天台、屋顶保洁应符合以下要求：

- 每月冲洗、刮擦2m以下外墙玻璃、石材面、柱面等1次；
- 每月清理、刮擦雨棚、遮阳棚等1次；
- 每月巡查1次天台、内天井，有杂物时及时清扫；
- 外墙建筑立面每季度冲洗1次，开展 $\geq 2\text{m}$ 高处作业时应符合GB/T 3608的要求。

### 7.2.4 绿化带及景观

绿化带及景观保洁应符合以下要求：

- 每日至少清洁1次铺装地面、林下空间土路、台阶等；
- 绿化带内出现明显垃圾及污渍应及时清理；
- 景观池应保持清澈，定期打扫水系流水槽；
- 不应将道路铺装上的树叶、垃圾扫入绿化带；
- 景观、雕塑、花盆、景观灯等应每天擦拭1遍。

### 7.2.5 特殊区域

特殊区域主要包括雨水井、污水井、化粪池等，保洁应符合以下要求：

- 每年应至少清理 1 次污水井；
- 每半年至少清理 1 次雨水井、化粪池，疏通污水管道；
- 清掏污物过程中，应注意保护周边环境，清掏完毕后应用清水清洗地面，确保清洁；
- 定期对化粪池进行巡检，确保无污水溢出；
- 每年雨季来临之前应彻底清洗排污管网，确保雨水排放顺畅、排污系统运转正常；
- 不应在正常工作（开放）时间开展化粪池及管道疏通服务；
- 污物清运应做好防护和遮挡措施。

### 7.3 办公区域保洁

#### 7.3.1 大厅及楼梯、楼层公共通道

大厅及楼层公共区域保洁应符合以下要求：

- 每日于服务单位上班前清洁地面 1 次，其他时间随时巡查保洁；
- 每日擦拭栏杆、扶手不少于 1 次，拖扫楼梯台阶、指示牌等不少于 1 次；
- 每半月清洁 1 次灯具、开关、消防箱、空调风口、百叶窗、玻璃等；
- 墙面出现污迹应立即处理；
- 每两周对天花板、墙角保洁 1 次；
- 每周清理门窗、防火门、消防箱、摆件等不少于 1 次；
- 定期对大厅进行打蜡抛光，操作时，打蜡区应有示意牌或围栏绳；
- 雨雪天气应增加拖擦次数，并在大厅进出口铺上防湿地垫并树立“小心防滑”的告示牌；
- 保持楼内通风良好，温湿度、空气质量等应符合 GB/T 18883 的要求。

#### 7.3.2 自动扶梯及垂直电梯（含轿厢）

自动扶梯及垂直电梯（含轿厢）保洁应符合以下要求：

- 每日清洁地面、电梯按钮、扶手、梯门、轿厢内壁不少于 1 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至少养护 1 次；
- 每周用吸尘器对电梯轿厢地面吸尘 1 次，定期清洗电梯地毯；
- 每日清洁电梯门槽不少于 1 次；
- 每日清洁自动扶梯的金属踏板、玻璃挡板、不锈钢裙边不少于 1 次；
- 电梯轿厢、电梯按钮、扶梯橡胶扶手每日消毒不少于 4 次；
- 轿厢顶部及灯具每周清洗 1 次。

#### 7.3.3 候梯厅

候梯厅保洁应符合以下要求：

- 每日清洁地面不少于 1 次，其他时间随时巡查保洁；
- 每日清洁电梯门不少于 1 次；
- 垃圾桶（烟灰缸）每日至少倾倒 1 次，垃圾达到 2/3 时及时倾倒；
- 每日擦拭绿色植物叶子 1 次，根据植物生长特点浇水。

#### 7.3.4 洗手间

洗手间保洁应符合以下要求：

- 洗手间地面上午、下午各打扫 1 次，其他时间做循环保洁并消毒 1 次；

- 便器、便池每日清洁、消毒不少于 1 次，垃圾桶垃圾达到 2/3 时应及时倾倒；
- 每天擦拭和消毒门把手、水龙头、洗手液容器表面、冲水阀、冲水按钮、垃圾桶表面不少于 1 次；
- 洗手液、卫生纸、擦手纸应定期补充，并摆放整齐；
- 洗手间清洁前，应先确认无人后，摆放“正在清洁”告示牌，进行保洁操作，操作过后撤出告示牌；
- 每周清洁 1 次门窗、隔断、玻璃、窗台等部位；
- 每月 1 次用毛巾擦灯具，清扫天花板，清洁换气扇；
- 定时喷空气清新剂，使卫生间无异味。

### 7.3.5 开水间

开水间保洁应符合以下要求：

- 每日清拖地面不少于 1 次，其他时间循环保洁，保持地面干燥清洁；
- 每日擦拭接水台、水龙头、水箱不少于 1 次；
- 每周擦拭墙面、门窗，清洁水箱后面卫生死角不少于 1 次；
- 每月清洁 1 次灯具、天花板；
- 茶水桶水量达到 2/3 时应立即倾倒，茶叶漏每日倾倒 1 次；
- 每日倾倒垃圾桶至少 1 次，垃圾不应达到桶的 2/3 处。

### 7.3.6 贵宾室（厅）

贵宾室（厅）保洁应符合以下要求：

- 每日清洁茶几、沙发、椅子、座钟、艺术品及底座 1 次；
- 每日擦拭隔板、屏风、木饰画、玻璃饰面 1 次；
- 每日清洁窗台、插座、开关、标识牌 1 次；
- 每周清洁 1 次门窗、玻璃、踢脚线；
- 每月清洁墙面、天花板、灯罩、空调风口 1 次；
- 每日清洁 1 次卫生间；
- 地毯每周用吸尘器吸尘，每季度清洗 1 次。

### 7.3.7 会议室、阅览室、活动室

会议室、阅览室、活动室保洁应符合以下要求：

- 每次使用前后进行保洁和通风，未使用的每周至少保洁和通风 1 次；
- 每次使用前后清拖地面、消杀地面；
- 每次使用前后擦拭桌椅、开关、扶手、门把手、话筒、笔筒、纸巾盒等；
- 每周清洁 1 次玻璃、门窗、踢脚线；
- 每日清洁 1 次音响设备、电视机；
- 每月清洁墙面、天花板、灯罩、空调风口 1 次；
- 书架、置物架每日清洁 1 次；
- 地毯每周用吸尘器吸尘 1 次，每季度清洗 1 次。
- 重要会议室由专人负责，开展保洁服务至少 2 人以上同时进行。

### 7.3.8 指定服务办公室

指定服务的办公室保洁应符合以下要求：

- 办公室保洁在上班前和下班后进行，每日保洁次数不少于1次；
- 指定服务办公室的保洁应指定专人负责；
- 保洁时，不应随意翻动办公室内所有物品、文件，不应随意扔掉有记录的纸张；
- 每日整理和补充办公室、会客室内消耗用品；
- 每日清洁并消毒卫生洁具、茶具，及时清理垃圾；
- 办公用品、设施设备应轻拿轻放，办公家具、设施设备每日擦拭1次；
- 每周清洁1次玻璃、门窗、踢脚线；
- 每月清洁墙面、天花板、灯罩、空调风口1次。

## 7.4 卫生消杀与环境消毒

### 7.4.1 卫生消杀

- 7.4.1.1 应制定卫生消杀方案及消杀计划，计划中应注明消杀对象、区域、方式、药物配比、消杀时间等内容。
- 7.4.1.2 投放药物应预先告知保洁管理机构，由保洁管理机构下发通知，投药位置应有明显标识。
- 7.4.1.3 不应在上班期间或工作人员出入高峰时喷药，如需在上班时喷洒，应征得管理单位同意后进行。
- 7.4.1.4 消杀药物不应喷洒在扶手、门壁、桌面、器具、设施设备上。
- 7.4.1.5 消杀药物应从正规渠道购买并符合国家农药相关规定。
- 7.4.1.6 每年4~5月份、7~8月份中，每两周应进行一次灭虫工作。
- 7.4.1.7 特殊时间应根据具体情况开展消杀工作，如春夏时节，应严格监控疾病及虫害情况、遇流行病高发或传染病爆发时期，应配合政府相关要求，视疫情发展情况，随时开展消杀工作。
- 7.4.1.8 消杀区域主要包括：
- 人行通道、各楼层梯间、梯口、楼宇四周及院区；
  - 办公室、会议室及空置房；
  - 食堂及库房；
  - 电梯机房、空调机房及锅炉房；
  - 绿化带周围；
  - 雨水井、排水沟等阴暗潮湿区域；
  - 公厕、化粪池、污水井、垃圾箱、垃圾缓存区等室外公共区域。
- 7.4.1.9 卫生消杀作业完成后，应将消杀器具、药物统一清洗并保管至安全处，药物包装统一回收、统一处理。
- 7.4.1.10 下雨、大风天气不应进行卫生消杀工作。
- 7.4.1.11 每次卫生消杀后进行检查，记录并存档。

### 7.4.2 环境消毒

- 7.4.2.1 环境消毒区域包括但不限于：
- 室内区域包括食堂、会议室、电梯、卫生间、办公室等人群密集或通风不良的空间；
  - 室外公共区域包括垃圾缓存区等重点区域。
- 7.4.2.2 应制定日常环境消毒计划，包括但不限于消毒方式、频次、使用工具、要求、检查依据等内容。
- 7.4.2.3 每月开展环境消毒，特殊时期的环境消毒频次、方式，应按有关部门的要求执行。
- 7.4.2.4 消毒产品应符合国家卫生健康部门和相关标准要求，选择环保产品。

## 7.5 垃圾收集与处理

- 7.5.1 应根据实际情况合理设置环境卫生设施进行垃圾分类收集。
- 7.5.2 各办公室设置可回收垃圾和其他垃圾容器，各楼层根据实际情况设置可回收物、有害垃圾、厨余垃圾、其他垃圾容器，垃圾收集容器应符合 DB64/T 1766 的要求。
- 7.5.3 各栋楼定点设置有害垃圾、厨余垃圾、可回收物、其他垃圾集中收集点。
- 7.5.4 垃圾投放、处置的场所应设置醒目的标志标识，垃圾分类标志应符合 GB/T 19095 的相关要求。
- 7.5.5 垃圾应日产日清，清运时应分类收集和运输，并做好防护，防止二次污染。
- 7.5.6 垃圾箱外侧表面应及时清洁，内侧无残留物、异味。
- 7.5.7 协助进行垃圾分类和处理工作，按照以下要求执行：
  - 建筑（维修）垃圾分类堆放到指定垃圾缓存区，定时集中运至垃圾转运站；
  - 日常垃圾按照“可回收物、有害垃圾、厨余垃圾、其他垃圾”分类处理，每日不少于 3 次，处理要求应符合附录 D；
  - 绿化垃圾清理，参照 GB/T 31755 执行。
- 7.5.8 疫情防控期间，在重要出入口设置废弃口罩等专用定点收集桶。
- 7.5.9 垃圾缓存区应做到随时清洁，每天消毒 1 次。

## 7.6 应急保洁

### 7.6.1 临时性会议

- 7.6.1.1 接到会议通知后应及时对会议室进行保洁，清拖地面，开窗通风。
- 7.6.1.2 对水杯进行清洗消毒，擦拭桌面、椅子、文具、纸巾盒。
- 7.6.1.3 协助会议服务人员布置会场，摆放水杯或矿泉水。
- 7.6.1.4 会议结束后，立即清拖地面、擦拭桌椅，做好环境消毒。

### 7.6.2 接待服务

- 7.6.2.1 提前 30min 对接待室进行保洁，清拖地面、擦拭茶几、整理沙发。
- 7.6.2.2 接待结束后，立即进行清洁，擦拭茶几、桌面、沙发。
- 7.6.2.3 清除地面污迹，搬移家具，清除地面垃圾。

### 7.6.3 疫情期间

- 7.6.3.1 保洁服务员应做好自我健康监测；工作服干净整洁，定期清洗，无破损，必要时进行消毒处理。
- 7.6.3.2 提供保洁服务时应做好个人防护，全程佩戴口罩，口罩污染或破损时应及时更换。
- 7.6.3.3 在处理垃圾时，遇弃用口罩等高风险垃圾，不应徒手捡拾。
- 7.6.3.4 注意个人卫生，及时进行手部卫生清洁，避免用未清洁的手触摸口、眼、鼻。
- 7.6.3.5 每日保洁工作结束后，应及时对抹布、喷壶等清洁工具进行清洗消毒处理。
- 7.6.3.6 楼道、楼梯每日消毒，卫生间、垃圾箱每日消杀。
- 7.6.3.7 门把手、电脑键盘、电梯按钮、扶手等每日进行擦拭消毒。

### 7.6.4 水管爆裂

- 7.6.4.1 发现水管爆裂后应迅速关闭水管阀门，并立即通知物业管理及维修人员前来救助。
- 7.6.4.2 迅速用扫把扫走流向电梯厅附近的水，控制不了时可将电梯按至上层，并通知电梯工关闭电梯。

- 7.6.4.3 楼层或房间内若有电器、资料等物品，应及时关闭电源，组织抢救。
- 7.6.4.4 用垃圾斗或拖布将水盛到水桶，有地漏的可通过地漏排放，或用吸水器吸干地面水分。
- 7.6.4.5 打开门窗，晾干地面，若有地毯、木地板被水浸泡，应及时做专业保养。
- 7.6.4.6 处理水管爆裂事故时，应注意防止触电。

## 8 监督与考核

- 8.1 保洁管理机构与保洁服务机构订立保洁服务合同时，应明确相关保洁管理服务的内容和要求，作为服务质量考核的重要指标。
- 8.2 保洁服务机构应主动接受保洁管理机构的监督检查与考核，保洁管理机构通过现场检查、临时抽查、随机采访、问卷征询、定点征求意见等形式，对保洁服务机构进行日常检查和定期考核，发现（见附录 E）并监督整改。
- 8.3 依据考核结果，应对保洁服务机构进行奖惩。对服务质量好、测评满意率高的予以物质和精神奖励；对考核不合格、服务对象投诉多的解除合同关系，并报告本级机关事务主管部门。

## 9 评价与改进

### 9.1 服务评价

- 9.1.1 保洁管理机构应按照合同约定对保洁服务机构进行服务评价。
- 9.1.2 应建立服务评价机制，制定评价计划或方案，服务满意度测评方法（见附录 F）。
- 9.1.3 采用直接与保洁服务对象沟通、电话回访、发放调查问卷、第三方机构测评等方式评价，满意度不低于 90%。

### 9.2 投诉处理

- 9.2.1 保洁服务机构应建立投诉处理机制，明确责任，对外公开服务信箱和监督投诉电话，投诉处理应符合 GB/T 19012 的要求。
- 9.2.2 投诉接待人员应耐心听取投诉人陈述经过，并在《保洁服务投诉处理单》（见附录 G 表 G.1）上逐项做好记录。
- 9.2.3 投诉处理时应查明事实，分清责任，及时向投诉者反馈处理结果。
- 9.2.4 投诉处理完毕后，应将投诉处理情况详细填写在《保洁服务投诉处理单》上，归档留存备查。
- 9.2.5 投诉处理完成后应进行回访，回访人员应耐心诚恳，认真听取意见和建议，并填写《回访记录表》（见附录 G 表 G.2）进行记录存档。

### 9.3 持续改进

- 9.3.1 采取多种形式收集保洁管理机构对保洁服务满意度的信息，及时分析满意度结果，不断改进服务的内容和质量。
- 9.3.2 保洁服务机构应对投诉处理时事件、满意度调查结果及监督检查结果中不合格问题进行汇总、分析，找出不合格原因，制定整改措施及实施计划，并跟踪措施的实施情况及效果，形成报告。
- 9.3.3 保洁服务机构应通过多种形式及渠道主动自查自纠，分析总结，不断改进提升服务成效。
- 9.3.4 保洁服务机构应建立有效的培训计划，定期组织相关人员进行技能培训，提高服务能力。

### 9.4 评价结果应用

- 9.4.1 评价结果可作为保洁服务采购的参考。
- 9.4.2 满意度低于 90%的，可按照服务合同约定的条款进行相应的惩罚。
- 9.4.3 针对不符合项，保洁服务机构应采取有效改进措施，验证改进结果，确保改进结果符合要求。

## 附录 A

### (规范性)

#### 保洁服务员仪容仪表及语言行为要求

##### A.1 仪容仪表要求

- A.1.1 保洁服务员应按规定统一着装上岗，并佩戴工牌。
- A.1.2 上岗前应在更衣室换好工服，下岗后换下工服。
- A.1.3 工作服应勤洗、勤换，衣袋内不乱装杂物，发现破损、掉扣应及时修补。
- A.1.4 穿着应整洁、干净，纽扣要齐全扣好，不应敞胸露怀、衣冠不整不洁，不应将衣袖、裤子卷起。
- A.1.5 鞋袜应整齐、干净，不应赤脚穿鞋。
- A.1.6 女式发型前发不遮眼，长发应整齐束起，不应留怪异发型，保持自然色。
- A.1.7 男士不留胡须，应保持头发平整，发色以黑色为宜，发角不盖耳部为宜。
- A.1.8 女士应化清雅自然淡妆，不应浓妆艳抹，且不佩戴夸张的头饰，戴项链不外露。
- A.1.9 保持双手清洁，不应留长指甲，涂指甲油，不应佩戴首饰。
- A.1.10 应注意个人清洁卫生，口气清新无异味。男士每天刮胡子，鼻毛不准出鼻孔。勤洗澡防臭，上班前不吃异味食品和不喝含酒精的饮料。

##### A.2 语言行为要求

###### A.2.1 行为要求

- A.2.1.1 工作时应面带笑容、表情自然，行为端庄稳重、落落大方，精神振奋，服务情绪饱满。
- A.2.1.2 保洁服务员接待时应采取站立式服务，站立时不应双手插兜或随意乱发，不应敲桌子或玩弄其他物品。
- A.2.1.3 坐姿应端正，腰部挺起，胸前挺，双肩平正放松，坐时双手自然放于膝上，双膝并拢。不应坐在椅子上前俯后仰，摇腿、翘腿或跨在椅子上。
- A.2.1.4 行走时上身正直不动，肩平不摇，两臂摇动自然，两腿直而不僵，步幅适中均匀，两脚落地一线，不应出现摇头晃脑，左右摇摆、勾肩搭背。
- A.2.1.5 与人交谈时，手势不宜过多，动作幅度不宜过大，为引路指示方向时，应掌心向上、四指并拢，大拇指张开，以肘关节为轴，前臂自然上抬伸直。
- A.2.1.6 拿取低处物品时，两脚稍分，屈膝下蹲，慢慢弯腰拿起，递交物品应双手奉上。
- A.2.1.7 行鞠躬礼时，应停步，躬身 $15^{\circ} \sim 30^{\circ}$ ，目光注视下方 $45^{\circ}$ ，双手交叉放于小腹部。
- A.2.1.8 领导对面走过应点头致意，并侧身让路或慢步随后。

###### A.2.2 语言要求

- A.2.2.1 与人交谈先说“您好”。
- A.2.2.2 要求对方时应先说“请”，结束问话时说“谢谢”。失误时说“对不起”。
- A.2.2.3 给对方添麻烦时说“对不起”。

- A. 2. 2. 4 遇到领导时身边有客人不要招呼，停留原地等领导过去后，再继续工作。
- A. 2. 2. 5 有人妨碍保洁作业时应该说“劳驾，请您让一让，我把这里清扫一下”。

## 附录 B

(资料性)

## 清洁剂正确操作方法及注意事项

清洁剂安全操作表见表B.1。

表 B.1 清洁剂安全操作

| 名称      | 使用范围                               | 使用方法  | 注意事项   |
|---------|------------------------------------|---|--|
| 洗衣粉     | 清洗拖把、毛巾                            | 将适量洗衣粉洒在脏的湿拖的表面进行清洗，清洗后用清水冲洗干净  | 在操作时如不慎溅入眼中，应及时用清水冲洗   |
| 卫生香球    | 适用于男卫生间小便池使用                       | 放置在小便池底部，在投放过程中应戴手套操作，应随时监控便池，做到及时补充  | 尽量不与皮肤直接接触，如不慎接触，用洗手液及时洗净，以免残留在皮肤上                               |
| 空气清新剂   | 卫生间、办公室、会议室等室内                     | 空气清新剂按1:20比例稀释后，装入喷壶中，将喷壶嘴对准墙角进行喷洒，一个房间只可喷一次  | 应避免对准人和物品，如眼睛不慎被喷到，应及时用清水冲洗，并就医                                  |
| 去污粉     | 用于清除地面污迹、污渍                        | 将去污粉洒在湿的物体或湿毛巾上，用毛巾用力擦拭污迹处，然后清洁干净   | 因脱脂性强，如长期使用请戴橡胶手套，否则手部感觉不适。如不慎误入眼睛，应及时用清水冲洗                      |
| 消毒液     | 用于家具、洁具等物品的消毒除菌                    | 按1:80标准稀释使用，操作时应戴橡胶手套   | 应避免对准人和物品喷洒；渗透性饰材禁用；在操作时如不慎溅入眼中，应及时用清水冲洗                         |
| 除胶剂     | 适用于清除地毯上口香胶渍                       | 不用兑水，直接喷在地毯上的胶渍上，待胶渍溶化后清除   | 有挥发性，应用塑料桶盛装，浸泡时盖好盖子；有可燃性，不应靠近火源；有腐蚀性，应戴劳保用品进行操作。如不慎沾到皮肤上，立即用水冲洗 |
| 不锈钢光亮剂  | 适用于哑光不锈钢表面，能除去油污，保持不锈钢表面光亮，防尘、防手印  | 不需兑水，将不锈钢光亮剂喷于不锈钢表面上，用干净柔软的毛巾进行同一方向擦拭。晶面不锈钢不使用光亮剂，直接使用原液  | 应避免对准人和物品喷洒；渗透性饰材禁用；在操作时如不慎溅入眼中，应及时用清水冲洗                         |
| 全能水（中性） | 适用于胶质墙面、瓷砖、卫生间的日常清洁，特别是在已封蜡的地面洗地时用 | 稀释度：普通污渍1:40；顽固污1:10~20(视污渍污染程度而定)；全能水按比例稀释后，用小刷子或干净毛巾、毛刷擦洗墙面、卫生间瓷器表面；已封蜡的地面清洁是用水稀释全能水后，注入擦地机水箱内，用擦地机配合百洁垫对地板进行刷洗 | 不应用于丝、毛、真皮等制品和有保护蜡层的物品。不应用于家电内部及屏幕。不应让儿童触及。不慎入眼，应用大量清水冲洗并就医诊治    |
| 全能水（碱性） | 用于拖地、抹物，特别是拖瓷砖地面，有                 | 在桶中倒入清水后，再加入全能水比例1:20~30进行稀释，如果泡沫过多可加入  | 使用前应查看现场材质，戴好橡胶手套，不能直接接触药水，如不慎接                                  |

| 名称      | 使用范围                    | 使用方法  | 注意事项   |
|---------|-------------------------|---|--|
|         | 较好的清洁效果                 | 适量化泡剂   | 触，应及时用清水冲洗。不应与酸性清洁剂混用，会发生中和反应，没有清洁效果且会产生新的污垢与杂质                  |
| 玻璃清洁剂   | 适用于窗、镜、玻璃表面             | 稀释度：大面积清洗1:30；镜面和局部除渍1:10；清洁大面积玻璃时，用水按比例稀释玻璃清洁剂配合玻璃清洁工具对玻璃进行清洁；对于镜面和玻璃局部的污渍，按比例稀释玻璃清洁剂后装入喷壶里，喷在玻璃的污渍和镜面上用布擦拭，在用干布抹干 | 不应让儿童接触、吞食；不慎入眼，应用大量水清洗并即时就医                                     |
| 洁厕剂     | 适用于清洗卫生间内马桶内上的污渍、锈渍     | 稀释度比例为1:20（清洁剂:水）；喷洒在瓷器的表面，再用刷子将污渍刷掉，然后在用清水冲洗干净。使用洁厕剂时，应戴胶手套，若不慎触及皮肤及眼部应立即用清水冲洗                                     | 避免儿童触及。若不慎接触眼睛，立即用清水清洗或立即就医。应将商品置于阴凉干燥处保存，避免长久太阳直射或温度超过50℃       |
| 漂白水     | 适用于去除茶渍、消毒、漂洗白色物件       | 兑水比例轻度为1:40，中度1:25，重度为1:10  | 漂白水会刺激黏膜、皮肤和呼吸道，应小心使用。若不小心碰触到眼睛，应用大量清水连续冲洗15min，如碰到皮肤，应立刻用清水冲洗干净 |
| 静电除尘液   | 适用于纯棉质地的拖布或棉垫推尘         | 不需兑水，用喷壶将静电除尘液直接喷在尘推上；将喷过静电除尘液的尘推的作业面对折，静放12h，让其充分吸收静电除尘液后，再对地板进行静电排尘   | 避免喷到眼睛上，如不慎喷到，用清水冲洗，严重时及时就医；避免儿童接触                               |
| 干泡地毯清洁剂 | 适用于定期干泡清洗地毯、各类纤维家具      | 稀释度为1:30（清洁剂:水）；用水将干泡地毯清洁剂稀释后，注入擦地机打泡箱内，用地毯刷或手刷对清洁范围内的地毯进行清洁  | 只供专业使用，不应吞服，远离儿童，避免接触食物和眼睛；若不慎触及，应立即用大量清水冲洗干净，严重者应及时就医           |
| 地毯除渍剂   | 适用于清除地毯上的水性污渍、茶、咖啡、果汁渍等 | 预喷或手动除污时稀释比例为1:5（清洁剂:水）；抽洗时兑水量为1:30；用喷壶将稀释后的地毯除渍剂喷在地毯上，用毛巾或小刷子进行除污处理；用水稀释地毯除渍剂后注入吸水机的净水箱内，对地毯进行抽洗清洁                 | 只供专业使用，应远离儿童，不应吞服，避免接触食物和眼睛；若不慎触及，应立即用大量清水冲洗干净，严重者应及时就医          |
| 地毯除油喷剂  | 适用于清除地毯上的顽固油渍           | 不需兑水，将地毯除油渍喷于地毯油污上，用毛巾擦拭  | 不应对着人喷洒，避免接触皮肤和眼睛，或不慎接触，应用清水冲洗干净                                 |
| 底蜡      | 适用于胶地垫、云石等天然石表面清洁养护     | 不需兑水，用干净蜡拖将底蜡涂于地板上，一般涂2~3层；使用底蜡时，应先预试蜡面的耐磨性能，然后再大面积使用，一般规律是：硬石地面用软蜡，软石地面用硬蜡   | 不宜在强光或高温下使用；存储于阴凉干燥处，避免加热或冷冻。勿让儿童接触，用后盖紧。若不慎触及皮肤或眼部应立即用清水冲洗      |

| 名称       | 使用范围                        | 使用方法   | 注意事项   |
|----------|-----------------------------|--|--|
| 面蜡       | 实木地板，复合地板，大理石，瓷砖及硬质塑料，油漆等地面 | 不需兑水，用干净蜡拖将面蜡涂于地面上。彻底干透5min后，再用机器进行抛光  | 不宜在强光或高温下使用；存储于阴凉干燥处，避免加热或冷冻。不应让儿童接触，用后盖紧。若不慎触及皮肤或眼部应立即用清水冲洗 |
| 木地板清洁蜡   | 适用于木地板清洁保养                  | 不需兑水，用干净蜡拖将清洁蜡涂于地面上  | 不宜在强光或高温下使用；存储于阴凉干燥处，避免加热或冷冻。不应让儿童接触，用后盖紧。若不慎触及皮肤或眼部应立即用清水冲洗 |
| 抛光粉（结晶粉） | 只限云石(大理石)类地坪材及特殊区域          | 稀释：夏秋季按1:2(水)的比例，冬春季按1:1~1:1.5(水)的比例；调匀及使用：按比例配好后，用搅拌器调和均匀后投放于养护材面上，方可持续设备操作 | 不慎溅入眼中应及时用清水冲洗   |
| 家具保养蜡    | 适用于高档家具、皮革清洁、上光、养护          | 使用时先摇晃后喷于物体表面，用脱脂棉均匀涂沫清洁   | 使用时不应对准火光，不应让儿童接触。若不慎触及皮肤或眼部应立即用清水冲洗                         |
| 化油剂      | 适用于去除停车场上的机油                | 兑水比例：轻度油渍为1:15，中度油渍为1:8，重度油渍为可为原液  | 不应让儿童接触，由于脱脂性较强，接触到皮肤会不适，可配戴橡胶手套使用。如不慎接触到皮肤或眼睛，用大量清水冲洗，并及时就医 |

附 录 C  
(规范性)  
不同材质的清洁要求

表C.1规定了不同材质的清洁质量及要求。

表 C.1 材质清洁质量及要求

| 类别   | 材质        | 质量要求                    |
|------|-----------|-------------------------|
| 硬地面  | 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           |
| 软地面  | 地毯        | 色泽均一、无褪色、无毛边、柔软、纤维成同一方向 |
|      | 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              |

附 录 D  
(规范性)  
垃圾分类及处理要求

表D.1规定了垃圾分类内容及处理要求。

表 D.1 垃圾分类及处理要求

| 序号 | 垃圾种类 | 垃圾内容   | 处理要求   |
|----|------|--|--|
| 1  | 可回收物 | <p>(1) 废纸类：适宜回收利用的各类报纸、书刊杂志、复印纸等纸张，纸板纸箱、纸质包装、纸塑铝复合包装等纸制品</p> <p>(2) 废塑料类：适宜回收利用的各类塑料袋、塑料瓶罐盒、塑料盆桶、泡沫塑料、塑料玩具、塑料管、橡胶及其制品等</p> <p>(3) 废玻璃类：适宜回收利用的各类玻璃瓶、玻璃杯、玻璃桌面等玻璃制品</p> <p>(4) 废金属类：适宜回收利用的易拉罐、罐头盒、奶粉桶、玩具、餐具炊具、剪刀、铁钉、衣架、金属办公用品等金属制品</p> <p>(5) 废纺织物类：适宜回收利用的各类废旧衣物、棉被、鞋、窗帘、床单、毛绒玩具等纺织物</p> <p>(6) 电器电子废弃物类电器类包括电视机、电冰箱/柜、空调、洗衣机、吸尘器、微波炉、烤箱、电饭煲、吸油烟机、电热水器、燃气热水器等；电子类包括打印机、传真机、复印机、计算机、电话机、平板电脑、手机等</p> <p>(7) 大件垃圾类：包括床架、床垫、沙发、桌子、椅子、衣柜、书柜等具有坐卧以及贮藏、间隔等功能的废旧生活办公器具、橡胶、皮革、废旧自行车、装饰板等不同材料制成的各种大件物品等</p> | <p>应根据可回收物的种类和产生量，设置专门容器或临时储存空间，实现单独分类、定点投放，做到标识明显。应与专业回收企业合作，构建集中管理、规范高效的废旧商品回收网络，可回收垃圾纳入再生资源回收利用渠道。建立废弃电器电子类物品处理站，收集后交由具备资质的再生资源回收企业进行环保回收处理</p> |
| 2  | 有害垃圾 | <p>(1) 废充电电池和电路板类：废铅蓄电池、废镍镉电池和氧化汞电池、汞开关、阴极射线管、废弃电路板</p> <p>(2) 废灯管类：废荧光灯管(日光灯管、节能灯等)</p> <p>(3) 家用化学品类：废药品、废含汞温度计、废含汞血压计、废油漆和溶剂及其包装物、废矿物油及其包装物、废显(定)影剂及其包装物、废胶片及废像纸、废杀虫剂和消毒剂及其包装物</p>  | <p>应设立专门场所或容器，对不同品种的有害垃圾进行分类投放、收集、暂存，并在醒目位置设置有害垃圾标识。将有害垃圾交由具备资质的机构进行收运处置，根据有害垃圾的品种和产生数量，合理约定收运频率</p>   |
| 3  | 厨余垃圾 | <p>(1) 餐厨垃圾类：从事餐饮服务、集体供餐、食品加工等活动过程中产生的食物残余、食品加工废料、废弃食用油脂等</p> <p>(2) 家庭厨余垃圾类：居民在日常生活过程中产生的菜帮、菜叶、瓜果皮壳、剩菜剩饭废弃食物、残枝落叶等易腐性垃圾</p> <p>(3) 其它厨余垃圾类：农贸市场产生的有机垃圾</p>  | <p>应设置专门的密闭容器单独存放，明确专人监管，避免混入废餐具、塑料、饮料瓶罐、废纸等不利于后续处理的杂物。建立工作台账，记录餐厨废弃物数量、去向。应将餐厨废弃物交由当地专业机构进行回收处理，做到“日产日清”</p>                                      |
| 4  | 其他垃圾 | <p>垃圾分类中，除上述三类垃圾以外的所有垃圾。主要包括干电池、卫生巾、一次性纸尿裤、餐巾纸、烟蒂、清扫渣土、大棒骨、贝壳等</p>   | <p>设置专用垃圾桶收集，做到“日产日清”</p>  |

附 录 E  
(资料性)  
卫生巡查通知书

《卫生巡查通知书》示例见表E.1。

表 E.1 卫生巡查通知书

|  |      |
|--|------|
| (保洁服务机构):<br>我单位于     年     月     日     时, 对你单位负责的保洁区域进行巡查, 发现存在下列问题, 现通知你单位, 请尽快采取措施整改, 并在整改后书面告知我单位。 |      |
| 存在问题   | 整改时间 |
|  |      |
| 整改意见   |      |
|  |      |
| 巡查人签字:<br><br>保洁服务机构签收人签字:   |      |
| 签收时间:     年     月     日<br>联系电话:   |      |

附录 F  
(资料性)  
服务评价

F.1 原则

满意度是衡量服务质量优劣的一个指标。服务满意度调查应坚持全面、客观、尊重服务对象的原则，使调查结果切实反映服务质量状况。

F.2 调查范围

直接接受服务的个人或单位。

F.3 调查方法

F.3.1 采用随机抽样调查的方法，通过发放《保洁服务满意度评价表》(见表F.1)等方式获得调查结果。

F.3.2 调查问卷调查内容设置要全面、客观地反映服务质量。

F.4 满意度计算

F.4.1 服务质量满意度的每份问卷可通过设定多个项目来进行测评。

F.4.2 每一项目的调查结果分五档次并量化打分，第一档为“非常满意”，得10分；第二档为“满意”，得8分；第三档为“一般”，得6分；第四档为“不满意”，得3分；第五档为“很不满意”，得0分。

F.4.3 满意度计算方式为：

$$M = \frac{\sum_{i=1}^n m_i}{100n} \times 100\% \dots\dots\dots (F.1)$$

式中：

- M——本次调查服务质量满意度，%；
- $m_i$ ——每份调查表所得分数；
- n——本次调查问卷总数。

F.5 调查内容

保洁服务满意度调查问卷见表F.1。

表 F.1 保洁服务满意度评价表

| 保洁服务满意度评价表   |      |    |    |     |      |
|--|------|----|----|-----|------|
| 为进一步完善保洁的管理工作，业务给各位提供更优质的服务。我们精心设计了此份评价表，请您抽出宝贵的时间填写此表，在相应的选项上打“√”，谢谢！ |      |    |    |     |      |
| 评价项目   | 非常满意 | 满意 | 一般 | 不满意 | 很不满意 |
| 您对日常保洁的监督管理工作是否满意？   |      |    |    |     |      |
| 您对保洁服务员仪容仪表、语言行为是否满意？  |      |    |    |     |      |

| 保洁服务满意度评价表                 |  |  |  |  |  |
|----------------------------|--|--|--|--|--|
| 您对保洁服务员的工作态度、工作纪律是否满意？     |  |  |  |  |  |
| 您对公共区域保洁情况是否满意？            |  |  |  |  |  |
| 您对办公区域保洁情况是否满意？            |  |  |  |  |  |
| 您所在区域的保洁工具及用品是否按规定摆放？      |  |  |  |  |  |
| 您对物料供应（厕纸、洗手液）的质量、及时性是否满意？ |  |  |  |  |  |
| 您对卫生消杀和环境消毒是否满意？           |  |  |  |  |  |
| 您对垃圾收集和处理情况是否满意？           |  |  |  |  |  |
| 您对保洁服务员处理卫生问题的及时性是否满意？     |  |  |  |  |  |
| 请您对保洁服务工作提出宝贵的意见和建议：       |  |  |  |  |  |
|                            |  |  |  |  |  |

附录 G  
(资料性)  
投诉处理

表 G.1 保洁服务质量投诉处理单

|          |  |       |  |
|----------|--|-------|--|
| 受理编号     |  | 受理日期  |  |
| 投诉单位(部门) |  | 投诉人姓名 |  |
| 联系电话     |  | 接待人姓名 |  |
| 类型       | 咨询( ) 投诉( ) 建议( )                                  |       |  |
| 投诉事宜     |  |       |  |
| 调查处理过程   |  |       |  |
| 处理结果     | <p style="text-align: right;">负责人签字：<br/>年 月 日</p> |       |  |
| 承办部门     | 经办人  |       |  |
|          | 负责人  |       |  |

表 G.2 回访记录表

| 回访编号       |  | 回访日期  |  |
|------------|--|-------|--|
| 被回访单位（部门）  |  | 回访人姓名 |  |
| 联系电话       |  | 回访人姓名 |  |
| 回访事宜       |  |       |  |
| 保洁服务机构反馈意见 |  |       |  |
| 反馈意见处理情况   | <p style="text-align: right;">负责人签字：<br/>年 月 日</p> |       |  |

参 考 文 献

- [1] 宁夏回族自治区机关事务管理办法
-