

《机关保洁服务规范》地方标准编制说明

一、制定标准的必要性和意义

随着机关物业管理越来越普及，内容越来越广泛，保洁作为物业管理的重要项目之一，在政府类物业发挥着重要作用。机关保洁不同于一般的住宅、写字楼，其性质决定了对管理人员、保洁员的要求要比其他保洁服务更高，同时要求保洁员具有较高的服务技能及较强的服务意识和奉献精神。同时，全区机关保洁服务工作质量参差不齐，缺少相应的标准流程和有效的质量控制，且未形成一套统一的、可操作性的保洁服务规范，无法满足机关的实际需要。

《机关保洁服务规范》的制定，将明确机关保洁服务工作内容与要求，规范工作流程和服务标准，实现机关保洁服务有规可依、有标可用、有章可循，促使机关保洁服务工作的专业化、规范化和标准化。同时有利于保洁服务机构认识到所从事工作的特点、意义，进一步提高机关的保洁服务整体水平，以高标准、高要求切实推动机关物业保洁走向更高、更专业平台。

二、任务来源和起草单位

（一）任务来源

为贯彻落实宁夏机关事务工作“十四五”规划的要求，2022年4月22日，自治区市场监督管理厅印发《下达宁夏地方标准2022年制（修）订计划的通知》（〔2022〕373号）对中卫市机

关事务服务中心申报、自治区机关事务管理局审核的《机关保洁服务规范》地方标准给予批准立项。

（二）起草单位

本文件负责起草单位：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。

（三）起草组成员

本文件主要起草人包括：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。

三、主要工作过程

自受中卫市机关事务服务中心的委托后，标准起草工作正式启动。宁夏艾信标准化管理咨询事务所迅速成立标准起草小组，制定了周密的标准制定计划，有序开展工作。同时与中卫市机关事务服务中心通过专题会确立了标准内容、关键指标要素，对相关问题进行了深入探讨。

第一，根据《机关保洁服务规范》的要求针对自治区、市、县（区）机关的保洁服务规范进行实地调研。通过调研了解各级机关保洁服务情况，听取机关对标准制定的建议和意见，进一步明确标准定位、应用对象和适用范围。同时，请教了保洁服务的一线工作人员，收集到各地机关关于保洁服务的第一手资料。

第二，标准起草组在实地调研的基础上，总结出机关保洁服务的实践经验，对调研的情况和收集的资料进行汇总分析，分析保洁服务的优劣势，据此拟定了标准编写工作计划，明确阶段性

任务，并进行任务分工。

第三，标准起草组通过广泛收集国内相关文献资料，组织学习 GB/T 1.1 等相关标准，结合标准制定程序的工作环节和地方标准实际需求，进行了探讨和研究，同时学习了各地物业、保洁相关标准及机关相关法律法规，制定了地方标准基本框架（见图 1）。随后，根据框架制定出地方标准工作组讨论稿。



图 1 地方标准框架

第四，标准起草组针对工作组讨论稿进行内部审查评价并进行了修改，后与中卫市机关事务服务中心通过现场沟通交流，多部门意见征询的方式，共征集到意见14条（附件1），所有意见均采纳并做修改，同时结合标准制定的工作要求和步骤，最终形成《机关保洁服务规范》地方标准征求意见稿。

四、编制原则及主要内容

（一）编制原则

1. 保持标准的适用性。在深入研究自治区各机关管理措施、管理机制、实施条件的基础上，使得标准中的各类服务要求适用于不同情况；标准中的主要指标能容易被人理解，易于操作。

2. 保持标准的先进性。通过对标，将国内外和其他行业的先进理念引进标准，提高标准的技术水平，标准的建立既考虑了目前的需要和发展水平，也对未来的发展有所预见。

3. 保持标准的合法性。应符合《国家标准化发展纲要》《贯彻实施〈国家标准化发展纲要〉行动计划》《自治区人民政府办公厅关于印发宁夏回族自治区推动高质量发展标准体系建设方案的通知》《宁夏回族自治区机关事务“十四五”规划》等政策文件的相关要求。

4. 保持标准的规范性。严格按照 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，保证标准的编写质量。

（二）主要内容

本标准以《宁夏机关事务标准化工作“十四五”规划》为依据，结合全区机关保洁服务工作的现状和实际情况，按照实际需求形成，主要内容如下：

1. 范围。本部分介绍了《机关保洁服务规范》的范围。

2. 规范性引用文件。本部分罗列了标准里规范性引用的6个国家标准和1个地方标准。

3. 术语与定义。本部分内容界定了机关保洁服务相关术语，如机关办公楼（区）、保洁服务、保洁服务员、保洁服务机构等，以便标准的精准理解与有效实施。

4. 基本原则。本部分内容分别从科学管理、绿色节约、专业高效、创新服务、实用实效5个方面介绍了机关保洁服务的基本原则，为标准的编制和具体落实提供了方向性的准则。

5. 总体要求。本部分内容分别从设施设备及用品管理、档案管理、节能管理3个方面对机关保洁提出了相应的要求。

6. 组织管理。本部分内容明确了保洁服务组织管理的基本要求、购买服务接管及退出机制，及管理人员和保洁服务员的任职要求、服务行为等内容。

7. 保洁范围及质量要求。本部分内容介绍了公共区域保洁、办公区域保洁、卫生消杀与环境消毒、垃圾处理，以及各个区域的保洁质量要求。

8. 操作规范。本部分内容介绍了保洁服务的基本要求及各个区域保洁、卫生消杀与环境消毒、垃圾处理及应急保洁的主要方

法，实现保洁服务操作标准化。

9. 监督与考核。本部分内容介绍了机关针对保洁服务的监督考核方法及考核结果的应用方法。

10. 评价与改进。本部分内容通过介绍服务评价、投诉处理、持续改进、评价结果应用 4 个方面的内容，提供了一整套完整的评价与改进体系，实现机关保洁服务的快速优化、不断改进。

五、与现行法律、法规、标准的关系

本标准与现行法律、法规及相关标准协调一致，没有冲突。

六、重大意见分歧的处理

本标准在起草和审查过程中，已征求相关部门意见，暂无重大意见分歧。

七、此文件建议审批发布为推荐性标准或强制性标准

根据《中华人民共和国标准化法》第七条：“国家标准、行业标准分为强制性标准和推荐性标准。保障人体健康，人身、财产安全的标准和法律、行政法规规定强制执行的标准是强制性标准，其他标准是推荐性标准。省、自治区、直辖市标准化行政主管部门制定的工业产品的安全、卫生要求的地方标准，在本行政区域内是强制性标准。”本标准不属于“保障人体健康，人身、财产安全的标准”，故建议作为推荐性标准。

八、贯彻执行的措施建议

本标准完成制定、批准发布后，各部门应做好标准的宣传贯彻落实工作，提高对标准实施重要性的认识，为标准的应用创造

良好的氛围，使其能真正得到实际应用，以便更好地发挥社会效益和经济效益。同时加强标准落地的指导、检查、监督工作，及时收集标准在执行过程中存在的问题和意见建议，不断修改完善，提升范本技术水平，进一步提高该范本的科学性、适用性和应用范围。

九、其他应予说明的事项

无。

附件 1

《机关保洁服务规范》地方标准征求意见汇总表

序号	章条编号	修改意见	提出单位	处理意见	备注
1	4	建议添加与实用有关的原则	中卫市机关事务服务中心	采纳	
2	5.1.4	建议将“第一时间保障保洁管理机构的保洁需求”更改为“第一时间保障服务对象的保洁需求”	自治区机关事务管理局	采纳	
3	5.2.1.1	建议将“购买服务行为应符合国家及自治区公共资源交易的相关流程及要求”更改为“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”	自治区机关事务管理局	采纳	
4	5.3	建议要考虑到服务机关的特殊性，加入遵纪守法、职业道德、身体素质、保密责任等方面要求	自治区机关事务管理局	采纳	
5	6	建议电梯与轿厢的保洁质量要求区分自动扶梯和垂直电梯	中卫市机关事务服务中心	采纳	
6	7	建议在应急保洁中增加水管爆裂内容	中卫市机关事务服务中心	采纳	
7	7.2.2	建议将“在推尘的时候，要集中思想，注意	中卫市机关事务服务中心	采纳	

序号	章条编号	修改意见	提出单位	处理意见	备注
		安全”，修改为应集中注意力，注意安全			
8	8.1.4	建议将该条内容删除	中卫市机关事务服务中心	采纳	
9	8.3	建议将标题保洁用具及消耗品物料管理修改为保洁用具管理	中卫市机关事务服务中心	采纳	
10	9.3	建议修改为查阅档案应严格履行登记手续，不应随意对档案进行复印、拍照，如确需复印拍照的应办理相关批准手续后方可进行。	中卫市机关事务服务中心	采纳	
11	10.2.1	建议将最后一个列项内容删除	中卫市机关事务服务中心	采纳	
12	10.2.5	建议将“设置节能宣传专栏、节能宣传广告牌等”内容修改为在日常值班区域设置节能宣传专栏、节能宣传工艺标识牌等	中卫市机关事务服务中心	采纳	
13	整个文件	建议增加节能管理有关的内容	中卫市机关事务服务中心	采纳	
14	附录 A A.2.2	建议将 A.2.2.6 至 A.2.2.8 内容删除	中卫市机关事务服务中心	采纳	