ICS 03.080.01
A 10
备案号：33172—2011

SB

中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10595—2011

清洁行业经营服务规范

Operating service specifications in cleaning industry

2011-07-07 发布　　2011-11-01 实施

中华人民共和国商务部　发布

目　　次

前言 …… Ⅲ
1　范围 …… 1
2　规范性引用文件 …… 1
3　术语和定义 …… 1
4　清洁服务分类 …… 2
5　基本要求 …… 3
6　服务准备 …… 4
7　服务提供 …… 5
8　服务管理 …… 7
9　服务评价与改进 …… 8

建筑321---标准查询下载网　www.jz321.net

前　言

本标准由中国商业企业管理协会清洁服务商专业委员会提出。

本标准由中华人民共和国商务部归口。

本标准起草单位：中国商业企业管理协会清洁服务商专业委员会、中清净业（北京）环境科技研究院、广东省室内环境卫生行业协会、北京路路通保洁服务有限公司、天津市保洁协会、北京中顺宏达机电技术有限公司、深圳市丰采长波市政工程有限公司、北京东方神州物业管理有限公司、北京缔造佳乐科技发展有限公司、福州特绿洁保洁有限公司、北京西贝隆保洁服务中心、北京信宇佳清洁服务有限责任公司、中德合资北京普净保洁服务有限公司。

本标准主要起草人：李军、王新云、顾士明、张瑞华、张振华、张红、王月国、周大宁、商崇文、张耀辉、贾跃成、单德刚、张树军、曾捷来、方棋。

清洁行业经营服务规范

1 范围

本标准规定了清洁服务的分类、基本要求、服务准备、服务提供、服务管理以及服务评价与改进。

本标准适用于建筑物、构筑物、设施及公共场所、交通工具(如汽车、船舶等)类泊、河流的水草和水质的清洁等卫生清洁。

本标准不适用于家居保洁。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB 18401 国家纺织产品基本安全技术规范

GB 18587 室内装饰装修材料 地毯、地毯衬垫及地毯胶粘剂有害物质释放限量

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB 19210 空调通风系统清洗规范

GB 50325 民用建筑工程室内环境污染控制规范

DB11/T 512—2007 建筑装饰工程石材应用技术规程

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

清洁服务 hygiene and cleaning services

使物体及其表面达到清洁卫生状态的过程。

3.2

高空清洁作业 high altitude cleaning

在距坠落高度基准面 2 m 或 2 m 以上有可能坠落的高空进行的清洁作业。

3.3

病媒生物 disease vector

能直接或间接传播疾病(一般指人类疾病),危害、威胁人类健康的生物,最常见的四大病媒生物为:苍蝇、蚊子、老鼠、蟑螂。

3.4

有害生物防治 prevention and control of disease vector

对病媒生物的预防、控制。

3.5

首次清洁 initial cleaning

入驻前,对新旧建筑物、构筑物进行的卫生清洁服务过程。一般称为开荒清洁。

建筑321---标准查询下载网 www.jz321.net

3.6

集中空调清洗　central air-conditioner cleaning

对集中空调风系统和水系统的清洁清洗。

3.7

石材养护　stone care

对石材的清洗、翻新、补缝、防水处理、打蜡等保养性防护工作。

3.8

电子电气清洗　EEE cleaning

对电子电气类产品(设备)的清洁与保养。

3.9

物业清洁托管　property cleaning trusteeship

根据用户的实际需求,按周、月、季、年提供全面的清洗服务或者其他专项服务。

3.10

织物清洗养护　fabrics cleaning and maintenance

地毯、沙发、布艺等织物表面清洗养护。

3.11

管道疏通清洗　pipeline dredging and cleaning

对下水管道疏通、厕所管道疏通和工业管道疏通清洗。

3.12

油烟管道清洗　lampblack filter cleaning

厨房排油烟系统中各部件的清洗。

3.13

汽车美容　auto beauty

针对汽车各部位不同材质所需的保养条件采用不同性质的汽车美容护理用品及清洗工艺,对汽车进行全面的保养护理。

3.14

锅炉清洗维护　boiler cleaning and maintenance

运用专业的除垢产品去除锅炉运行中产生的污垢及腐蚀产物等有害物质,能提高锅炉运行效率并延长锅炉运行寿命。

3.15

宠物清洁　pets cleaning

对宠物的清洗、美容、日常保养和健康防护。

3.16

市政清洁　municipal facilities cleaning

对市政道路、基础设施的清洁与维护。

4　清洁服务分类

4.1　室内卫生清洁服务

室内卫生清洁服务一般包括:地面清洁;立面清洁;装饰物、家具及设施清洁;卫生间清洁与常规消毒。

4.2　室外卫生清洁服务

室外卫生清洁服务一般包括:硬化路面和停车场清洁;绿地及绿化带清洁;室外设施清洁;水面(水

池)清洁。

4.3 专项卫生清洁服务

专项卫生清洁服务一般包括:高空清洗作业;公共场所集中空调全系统清洗;厨房排油烟系统清洗;石材清洗养护服务;物体表面打蜡及养护;地毯、沙发、布艺等织物表面清洗养护;病媒生物防治;室内空气治理;首次清洗;汽车美容清洗;宠物清洗;锅炉清洗养护;管道疏通清洗;物业清洁托管;市政清洁。

4.4 特殊场所卫生保洁服务

特殊场所卫生清洁服务一般包括:医院及医疗机构清洗;食品加工场所清洗;制药场所清洗;其他涉及人身健康的场所清洗。

5 基本要求

5.1 服务机构

5.1.1 要求

机构应设有质量、培训、服务等专职管理部门或专职管理人员,有一定数量的专业技术人员及满足提供服务需要的熟练作业人员。

5.1.2 管理

机构应建立健全行业协会认可的规章制度,包括内部管理制度以及卫生清洗的作业质量、操作规范、验收方法及要求等。

5.1.3 资质

机构应具备室内、室外卫生清洁服务的能力和突发事件的应急处理能力,提供专项卫生清洁服务及特殊场所清洗的机构应具有相关的资格认证。

5.1.4 设备

机构应有满足所提供服务必备的吸尘器、负压机、洗地机、清洗机、消毒工具、病媒生物防治等专用设备以及尘推、水推、地拖、玻璃清洗工具、抹布等清洁器具。

5.1.5 建档

机构应定期培训所有员工,应建立各类专业技术人员的技术档案。

5.1.6 服务体系

机构应有符合行业协会规定的完善的售后服务体系并及时处理用户投诉。

5.2 作业人员

5.2.1 基本要求

作业人员应身体健康,满足服务项目需求。

5.2.2 行为要求

作业人员应遵循以下行为要求:

建筑321---标准查询下载网 www.jz321.net

a) 按操作规程完成操作；
b) 作业时应工服整洁、容貌干净、文明用语、礼貌服务。

5.3 环境保护

5.3.1 作业用设备、器具及消耗品应是行业协会认可的、符合国家安全和环保要求。
5.3.2 作业过程中应做好废水、废渣、废气、灰尘、油烟、噪声防控等工作。
5.3.3 废弃物排放和处置应符合国家规定要求。

5.4 安全要求

5.4.1 消防安全

5.4.1.1 应执行国家和本市有关消防安全的法律法规。
5.4.1.2 应制定内部消防管理制度。
5.4.1.3 应配备必要的消防设备、器材，按规定存放、使用和更新。

5.4.2 生产安全

5.4.2.1 设备应定期检修、保养，保持完好状态。
5.4.2.2 应按照使用说明书操作设备。
5.4.2.3 设备、器具、药剂等应分类存放，技术资料完整，出入库手续齐全。
5.4.2.4 设备、器具、药剂等使用、消耗情况应有详细记录，交接手续齐全、完整。
5.4.2.5 应定期检测高空清洗作业设备、装置，如吊具、吊板、绳索等安全性能指标是否符合有关规定。
5.4.2.6 高空清洁作业前应检查设备、设施、人员防护装置是否处于良好状态，应按照高处作业规程操作。
5.4.2.7 应按使用说明配制和使用消毒及清洗、病媒生物防治等化学药剂。
5.4.2.8 作业时应采取防护措施，设置醒目的安全及作业提示标志。保障作业人员、服务对象、第三者和物品的安全。
5.4.2.9 对易燃易爆及其他危险物品应设有专人妥善保管，出入库和使用情况应有详细记录，交接手续齐全、完整。

5.4.3 财物安全

5.4.3.1 作业前，应会同服务对象清点和确认作业现场的重要设备、设施和贵重物品，避免丢失和损坏。
5.4.3.2 作业过程中应采取必要措施，保证财物不受损坏。

6 服务准备

6.1 清洗服务合同

6.1.1 清洁服务宜签订书面合同。清洗服务合同一般包括以下内容：
6.1.1.1 清洗服务场所或对象的名称。
6.1.1.2 服务范围、内容及有效期限，专项服务应明确工期。
6.1.1.3 所执行的服务标准，如无标准，应详细规定服务质量要求。
6.1.1.4 服务质量要求一般包括：
a) 使用设备、工具、消耗品的种类和质量要求；

b) 配备的人员数量和结构组成；

c) 作业的内容、时间、频次、工艺和规范；

d) 清洗消毒的方法；

e) 作业完成后的质量验收方法及指标。

6.1.1.5 依据国家相关物价、行业协会指导价、劳动保护、社会保险等法规，约定的服务计费方法、价格和结算方式。

6.1.1.6 现场作业人员的管理以及服务质量的监督等。

6.1.1.7 其他必备条款及双方约定的条款。

6.1.2 一般不宜采取口头约定的合同形式，如确有必要，应在作业过程中详细记录，确定约定内容。

6.2 服务方案

机构应根据合同要求、作业环境，制定完善适宜的服务方案。服务方案一般包括以下内容：

6.2.1 服务程序和人员职责。

6.2.2 按质量要求提供的规范化服务。

6.2.3 用文字或图表说明服务范围、内容、时间、地点、人员、作业要求等。

6.2.4 检查程序和要求。

6.2.5 生产安全事故、突发事件的应急处理预案。

6.3 设备设施及用品

6.3.1 应按照合同和服务方案配备设备、设施及用品，确保其处于完好状态。

6.3.2 应在服务现场妥善设置设备、设施的存放、使用场地，明确水电等必要能源的提供方式。

6.3.3 应在现场妥善设置工具、消耗品等用品的存放、使用、配制、消毒场地，确保安全、无污染。

6.3.4 对服务对象提供的设备、设施应按照使用说明书检查是否完好并做交接记录。

6.3.5 组织作业人员对重要设备、设施、工具做详细的自查、自检。

6.3.6 应为作业人员准备足够的工作服、安全防护等用品。

6.3.7 应在现场妥善设置作业人员工作、休息、更衣的场所。

6.4 作业人员

6.4.1 应按照合同和服务方案配备足够的人员，其组成结构满足服务要求。

6.4.2 应根据合同和服务方案要求对作业人员进行健康检查、岗前培训和考核。

7 服务提供

7.1 作业

7.1.1 准备作业要求

准备作业应符合以下要求：

a) 作业人员应统一着装，举止言语文明、规范；

b) 按照操作规范要求携带作业物品、工具、设备，必要时穿戴安全防护用品；

c) 到达作业现场后宜根据作业环境与服务对象进行必要的沟通交流，了解服务对象的需求；

d) 与服务对象确认作业现场的重要环境影响因素和重大危险源，并做相应的安全、技术准备；

e) 设置安全及作业提示标志。

建筑321---标准查询下载网 www.jz321.net

7.1.2 实施作业要求

实施作业应符合以下要求：

a) 根据操作规范实施作业；
b) 作业物品应归类使用，作业工具应保持清洁或做消毒处理；
c) 应根据污渍及被污染物选择相应的工艺；
d) 除尘作业应使用适宜的工具和用品，避免扬尘污染；
e) 采用清洗剂、清水等液态物品作业时，应避免造成人员伤害和环境的二次污染；
f) 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；
g) 病媒生物防制作业时应做好自身防护，并采取措施防止他人受到伤害；
h) 妥善处理作业后的废弃物、病媒生物尸体；
i) 卫生间作业的工具、用品应单独存放、使用和消毒；
j) 绿地清洗作业时，应尽量减少对植物的踩踏，所用物品不应伤害植物；
k) 水面清洁作业时，应避免污染水质，所用设备器具应有防水功能，避免触电等事故发生；
l) 石材清洗养护服务应符合 DB11/T 512—2007 第 8 章的相应要求；
m) 公共场所集中空调通风系统的清洗应符合 GB 19210 的要求；
n) 高空清洗作业应符合国家有关标准的要求；
o) 厨房排油烟系统清洗作业应符合有关食品卫生安全、防火安全规定；
p) 特殊场所清洗应符合疾病预防、公共卫生等有关规定；
q) 应维护服务对象的正常生活工作秩序；
r) 其他专项服务应满足合同约定要求。

7.2 作业质量

7.2.1 室内卫生清洗作业质量

室内卫生清洗作业质量应符合以下要求：

a) 地面清洁，无垃圾、杂物，无可除污渍，无明显积水和积尘，无化学损伤；
b) 立面无积尘，无可去除污渍；
c) 装饰物、家具及设施表面干净、整洁，无积尘、无可去除污渍；
d) 卫生间空气清新，无异味；洁具无水锈、无化学损伤，无污垢、尿碱；
e) 消毒保洁后 15 min 内，马桶圈外表面及马桶盖内表面细菌菌落总数应≤15(CFU/cm^2)；
f) 废弃物收集容器及时倾倒，外部清洁干净。

7.2.2 室外卫生清洁作业质量要求

室外卫生清洁作业质量应符合以下要求：

a) 硬化路面和停车场无废弃物、大量积水和明显污染物；
b) 绿地及绿化带无废弃物；
c) 水面(水池)无漂浮及积存杂物；
d) 室外设施表面无污垢。

7.2.3 专项卫生清洁作业质量要求

专项卫生清洁作业质量应符合以下要求：

a) 石材清洗和养护质量应符合 DB11/T 512—2007 第 8 章的相应要求；

b) 公共场所集中空调系统清洗的质量应符合行业标准的要求；
c) 建筑物、构筑物外立面清洗后表面见本色，保持色泽均匀，无明显污染物，附属结构件完好；
d) 厨房排油烟系统清洗后90%以上见原有底色，不残留块状顽固油污；灶台表面无油污，光亮整洁；风机叶轮表面90%以上见底漆，电机底部无沉淀的油污；
e) 病媒生物防制服务质量应符合国家有关病媒生物控制的要求；
f) 室内空气治理质量应符合GB/T 18883的要求；
g) 物业清洁托管应满足GB 50325的要求；
h) 织物清洗应符合GB 18401和GB 18587的要求。

7.2.4 特殊场所清洁作业质量要求

特殊场所清洁作业质量应符合以下要求：
a) 电子电气类清洗、管道疏通、汽车美容、市政清洁等作业质量应符合国家有关法规和标准的要求；
b) 其他特殊场所清洁作业质量应符合国家有关法规和标准的要求。

8 服务管理

8.1 服务管理环节

服务管理应为全过程管理，分为服务前期管理、服务过程管理、质量验收管理、服务评价与改进管理等几个环节。

8.2 监督检查

应按照服务方案、操作规范检查服务质量。

8.2.1 监督检查方式

可采取定期检查或不定期抽查，普查、专项检查的方式进行。

8.2.2 监督检查内容

监督检查内容一般应包括：
a) 服务方案、操作规范的执行情况；
b) 作业人员的礼仪、行为和劳动纪律的遵守情况；
c) 人员配置及培训情况；
d) 作业质量情况。

8.2.3 专项检查

应定期进行下列生产安全情况的专项检查：
a) 服务准备期间的设备设施及用品的安全性能检查；
b) 准备作业时的安全防护装置、作业提示标志设置检查；
c) 重要环境因素的识别和管理，重大危险源的辨识和防护检查；
d) 实施作业中用水、用电安全，高处保洁作业安全防护装置等的监督检查。

8.3 记录

8.3.1 服务管理过程应保留原始记录。记录应及时、准确、真实、完整，责任人签章应完整。

建筑321---标准查询下载网 www.jz321.net

8.3.2 应定期询问作业人员工作情况，定期回访服务对象，收集服务对象的意见，并做完整的记录。
8.3.3 专项检查应做记录，记录应及时、准确、真实、完整，责任人签章应完整。

9 服务评价与改进

9.1 自我评价

9.1.1 应定期检查、分析服务项目相关资料。
9.1.2 应定期检查和评估规章制度、操作规范的执行情况。
9.1.3 应定期询问作业人员操作规范、规范制度的落实情况。
9.1.4 应定期检查作业人员的现场记录。

9.2 外部评价

9.2.1 应主动接受本行业相关管理部门的监督检查。
9.2.2 应定期发放调查问卷了解服务对象的满意度。
9.2.3 应建立服务对象的投诉、表扬记录。

9.3 持续改进

9.3.1 应统计和分析、评估自查和外部评价结论。
9.3.2 应分析服务方案和操作规范的充分性、适宜性、有效性。
9.3.3 应分析作业人员服务提供与服务方案和操作规范的符合性。
9.3.4 应根据分析评估结果，修订服务方案，规范服务行业，提高服务质量。

建筑321---标准查询下载网 www.jz321.net

中华人民共和国国内贸易
行 业 标 准
清洁行业经营服务规范
SB/T 10595—2011
*
中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100013)
北京市西城区三里河北街16号(100045)
网址 www.spc.net.cn
总编室:(010)64275323 发行中心:(010)51780235
读者服务部:(010)68523946
中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销
*
开本 880×1230 1/16 印张 1 字数 18 千字
2012年1月第一版 2012年1月第一次印刷
*
书号:155066·2-22805 定价 18.00元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107



打印日期:2012年2月9日 F009