

清洗保洁服务通则

General rules for cleaning services

2016 - 12 - 30 发布

2017 - 01 - 30 实施

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由安徽双鹰物业服务有限公司提出。

本标准归口单位：安徽省清洗保洁服务标准化技术委员会。

本标准主要起草单位：安徽双鹰物业服务有限公司、安徽省清洗保洁行业协会。

本标准参加起草单位：安徽省质量和标准化研究院、合肥鸿鹤物业管理有限公司、安徽新亚物业管理发展有限公司、安徽宇豪物业服务有限公司、安徽一山物业服务有限公司、合肥高美清洁设备有限责任公司、安徽华信电动科技发展有限公司、深圳市剑峰清洁服务有限公司、深圳市升阳升清洁服务有限公司、淮南市永昊环卫有限公司、合肥市清洗保洁行业协会。

本标准主要起草人：丁常生、陶瑞、丁昌东、徐辉、钱永生、骆念华。

本标准参加起草人：张丽、陈国剑、杨善春、原志强、何泽宽。

清洗保洁服务通则

1 范围

本标准规定了清洗保洁服务的术语和定义、分类、要求、服务机构与作业人员、服务准备、服务实施、服务检查、服务评价与改进。

本标准适用于建筑物、构筑物、设施、设备、场所的清洗保洁。

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，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 19210 空调通风系统清洗规范

GB 23525 座板式单人吊具悬吊作业安全技术规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

清洗保洁服务 Cleaning service

使用标准化手段使物体及其表面达到清洁卫生状态的过程。

3.2

高处清洗保洁作业 Cleaning service at height

在距坠落高度基准面 2 m 或 2 m 以上有可能坠落的高处进行的清洗保洁作业。

3.3

首次清洗保洁服务 First cleaning service

首次对新旧建筑物、构筑物进行的清洗保洁作业过程。

4 分类

4.1 室内清洗保洁服务

室内清洗保洁服务一般包括：

- a) 地面清洗保洁；
- b) 立面清洗保洁；

- c) 顶面清洗保洁;
- d) 室内附属设施清洗保洁。

4.2 室外清洗保洁服务

室外清洗保洁服务一般包括:

- a) 建筑物、构筑物外部清洗保洁;
- b) 建筑物、构筑物配套硬化路面清洗保洁;
- c) 建筑物、构筑物配套停车场清洗保洁;
- d) 建筑物、构筑物配套绿地及绿化带清洗保洁;
- e) 建筑物、构筑物外部附属设施清洗保洁。

4.3 专项清洗保洁服务

专项清洗保洁服务一般包括:

- a) 首次清洗保洁服务;
- b) 楼宇外立面(外沿)高处清洗保洁服务;
- c) 石材清洗养护服务;
- d) 地毯、沙发、布艺等物体表面清洗养护;
- e) 各种材质地面清洗、打蜡、养护服务;
- f) 不锈钢养护服务;
- g) 水系及水岸公共设施环境清洗保洁服务;
- h) 中央空调清洗保洁服务;
- i) 烟道系统、管道系统清洗保洁服务;
- j) 其他清洗保洁服务。

4.4 特殊场所清洗保洁服务

特殊场所清洗保洁服务一般包括:

- a) 学校、机关、工矿企业、科研院所清洗保洁服务;
- b) 宾馆、酒(饭)店清洗保洁服务;
- c) 大型卖场、超市、商店清洗保洁服务;
- d) 医院清洗保洁服务;
- e) 影剧院及大型娱乐场所清洗保洁服务;
- f) 机场、码头、交通枢纽清洗保洁服务;
- g) 其它涉及人身健康安全特殊场所清洗保洁服务。

5 服务机构与作业人员

5.1 服务机构

- 5.1.1 依法取得清洗保洁营业执照,并在经营场所悬挂;按照经营范围依法经营、诚信服务。
- 5.1.2 具有从事清洗保洁服务应取得的相应资质。
- 5.1.3 设有质量、培训、服务等专职管理部门或专职管理人员,定期培训员工。
- 5.1.4 有一定数量的专业技术人员以及满足提供服务需要的熟练作业人员,建立各类专业技术人员的技术档案。

5.1.5 建立健全规章制度，包括内部管理制度以及清洗保洁的作业质量、操作规范、验收方法及应急预案等。

5.1.6 有满足所提供服务的清洗保洁设备和工具。

5.1.7 有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 作业人员身体健康，取得保洁员、高空清洗作业、石材养护等相关职业资格证书。

5.2.2 作业人员应参加个人行为规范和专业技术培训。

6 服务准备

6.1 清洗保洁服务合同

6.1.1 清洗保洁服务应签订书面合同。

6.1.2 清洗保洁服务合同格式，见附录 A。

6.2 服务方案

6.2.1 服务机构应根据合同要求、作业环境，制订完整适宜的服务方案。

6.2.2 服务方案一般包括以下内容：

- a) 服务程序和人员职责；
- b) 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；
- c) 检查、验收程序和要求；
- d) 安全生产事故、突发事件的应急处理预案。

6.3 设备工具及用品

6.3.1 按照合同和服务方案配备相应的清洗保洁设备工具及用品；由服务对象提供的设备、设施确保其处于完好及安全状态，做好交接记录。

6.3.2 组织作业人员对重要设备、设施、工具的使用做详细的自查、自检。

6.3.3 为作业人员准备必要的工作服、安全防护用品。

6.3.4 化学药剂、清洁剂及清洁用品应符合国家和行业安全标准。

6.4 配备作业人员

6.4.1 按照合同和服务方案配备足够的人员，其组成结构能够满足服务要求。

6.4.2 根据合同和服务方案要求对配备作业人员进行专项培训和考核。

7 服务实施

7.1 作业现场准备要求

7.1.1 作业人员应统一着装，保持个人清洁。

7.1.2 按照操作规程要求携带并检查作业设备、工具和物品是否能正常使用，必要时穿戴安全防护用品。

7.1.3 了解确认作业现场及服务要求，对作业现场可能影响安全作业的环境因素进行分析研究，判断是否能进场作业。若进场作业，应按安全操作要求做好安全准备和技术准备。

- 7.1.4 在作业现场设置安全及作业提示标志。
- 7.1.5 会同服务对象清点和确认作业现场的重要设备、设施和物品，避免丢失和损坏。
- 7.1.6 在作业现场妥善设置设备、工具、清洁剂等用品的存放、使用、配制、消毒场地，确保安全、无污染，明确水电等必要能源的提供方式。
- 7.1.7 在作业现场妥善设置作业人员工作、休息、更衣的场所。

7.2 实施作业要求

7.2.1 作业人员

- 7.2.1.1 按操作规程完成操作。
- 7.2.1.2 作业时文明用语、礼貌服务。
- 7.2.1.3 采取必要措施，确保客户财物不受损失。

7.2.2 环境保护

- 7.2.2.1 作业用设备、器具及消耗品宜选用符合环保要求的产品。
- 7.2.2.2 作业过程中做好废水、废渣、废气处理和噪声防控等工作。
- 7.2.2.3 废弃物排放和处置达到国家规定要求。

7.2.3 消防安全

按国家和当地有关消防安全的法律法规和相关要求执行。

7.2.4 操作安全

- 7.2.4.1 工具设备定期检查、检修、保养，保持完好状态，特殊工具设备应符合相关安全规定。
- 7.2.4.2 按照使用说明书操作工具设备。
- 7.2.4.3 工具设备、器具、药剂等按属性进行分类管理，确保安全要求。
- 7.2.4.4 高处清洗保洁作业前检查设备、设施、人员防护装置是否处于良好状态，按照高处清洗保洁作业规程操作。
- 7.2.4.5 按使用说明使用消毒及清洗等化学药剂。
- 7.2.4.6 作业时采取防护措施，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。
- 7.2.4.7 对易燃易爆危险物品设专人妥善保管，出入库和使用情况有详细记录，交接手续齐全、完整。

7.2.5 专项和特殊场所

- 7.2.5.1 作业物品归类使用，作业工具应保持清洁或做消毒处理。
- 7.2.5.2 根据污渍及被污染物的种类选择相应的工艺。
- 7.2.5.3 除尘作业使用适宜的工具和用品，避免扬尘污染。
- 7.2.5.4 实施作业时避免造成人员伤害和环境污染。
- 7.2.5.5 特殊场所保洁符合疾病预防、公共卫生等有关规定。
- 7.2.5.6 维护被服务单位的正常工作生活秩序。
- 7.2.5.7 病媒生物防制作业时做好自身防护，并采取措防止他人受到伤害。
- 7.2.5.8 妥善处理作业后的废弃物、病媒生物尸体，并符合国家强制性要求。
- 7.2.5.9 绿地保洁作业时，尽量减少对植物的踩踏，所用物品不应伤害植物。
- 7.2.5.10 水系清洗保洁作业时，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。

- 7.2.5.11 石材清洗养护服务符合相关规定的要求。
- 7.2.5.12 厨房排油烟系统清洗保洁服务符合有关食品卫生安全、防火安全规定。
- 7.2.5.13 公共场所中央空调通风系统的清洗符合 GB 19210 的要求。
- 7.2.5.14 高处清洗保洁服务符合 GB 23525 的要求。
- 7.2.5.15 其他专项服务满足合同约定及行业标准的要求。

7.3 作业质量要求

7.3.1 室内清洗保洁作业质量

- 7.3.1.1 地面清洁，无垃圾、杂物，无污渍，无积水和积尘，无化学损伤。
- 7.3.1.2 立面无积尘、无污渍。
- 7.3.1.3 装饰物、家具及设施表面干净、整洁，无积尘、无污渍。
- 7.3.1.4 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。
- 7.3.1.5 废弃物收集容器及时倾倒，外部清洁干净。
- 7.3.1.6 其他专项服务应满足合同约定及行业标准的要求。

7.3.2 室外清洗保洁作业质量

- 7.3.2.1 硬化路面和停车场无废弃物、无明显积水和污染物。
- 7.3.2.2 绿地及绿化带无废弃物。
- 7.3.2.3 水系无漂浮及积存杂物。
- 7.3.2.4 室外设施表面无污垢。
- 7.3.2.5 建筑物、构筑物外部干净整洁。

7.3.3 专项清洗保洁作业质量

- 7.3.3.1 石材清洗和养护质量符合相关规定的要求。
- 7.3.3.2 建筑物、构筑物外立面（外沿）清洗后表面保持色泽均匀，无明显污渍。
- 7.3.3.3 其他清洗保洁服务质量符合国家和行业有关法规和标准的要求。

7.3.4 特殊场所清洗保洁作业质量

特殊场所清洗保洁服务质量应符合国家和行业有关法规和标准的要求。

8 服务检查

8.1 检查环节

服务检查为全过程检查，分为服务前期检查、服务过程检查、质量验收检查、服务评价与改进检查等几个环节。

8.2 检查内容

8.2.1 普通检查

- 8.2.1.1 合同约定、服务方案、操作规范的执行情况。
- 8.2.1.2 作业人员的礼仪、行为和劳动纪律的遵守情况。
- 8.2.1.3 人员配置及培训情况。

- 8.2.1.4 作业质量情况。
- 8.2.1.5 作业过程中环境保护情况。
- 8.2.1.6 作业中消防安全情况。
- 8.2.1.7 作业中操作安全情况。
- 8.2.1.8 售后服务及用户投诉情况。

8.2.2 专项检查

- 8.2.2.1 服务准备期间的设备设施及用品的安全性能检查。
- 8.2.2.2 准备作业时的安全防护用品、装置、作业提示标志设置检查。
- 8.2.2.3 对作业现场可能影响安全作业的环境因素进行辨识，判断是否能进场作业，若进场作业，应按安全操作要求做好安全、技术准备和防护检查。
- 8.2.2.4 实施作业中用水、用电安全，高处清洗保洁作业安全防护装置等的监督检查。

8.3 检查方式

检查分为定期检查和不定期检查，抽查和普查的检查方式；必要时可进行专项检查。

8.4 检查记录

- 8.4.1 服务检查过程保留原始记录，记录及时、准确、真实、完整。
- 8.4.2 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，并作完整的记录。
- 8.4.3 进行专项检查要做好记录，记录及时、准确、真实、完整。

9 服务评价与改进

9.1 自我评价

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

9.2 外部评价

- 9.2.1 主动接受本行业相关管理部门的监督检查。
- 9.2.2 定期发放调查问卷，开展服务满意度调查。
- 9.2.3 建立服务对象的投诉、表扬记录。

9.3 持续改进

- 9.3.1 统计和分析、评估自查和外部评价结论。
- 9.3.2 分析服务方案和操作规范的充分性、适宜性、有效性。
- 9.3.3 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 根据分析结论，有针对性地持续改进。

附 录 A
(资料性附录)
清洗保洁服务合同格式

清洗保洁服务合同

发包方(甲方):

承包方(乙方):

合同编号:

签订时间:

签订地点:

受甲方委托,乙方承包_____清洗保洁项目。根据《中华人民共和国合同法》,为明确双方权利义务关系,经双方协商一致,签订本合同。

第一条 项目概况

1. 项目名称: _____
2. 项目地点: _____
3. 承包范围: _____
4. 服务面积: _____
5. 承包方式: _____

第二条 项目履行期限

1. 根据本项目清洗保洁任务量,本合同履行期限为____年____月____日起至____年____月____日止。
2. 如因整体工程延期,交叉施工等原因造成的延期,以甲乙双方协商的最终日期为准。

第三条 项目质量

本清洗保洁项目的技术标准和质量要求,按照安徽省质量技术监督局发布《清洗保洁服务通则》及服务项目具体质量标准和要求为准执行,并以附件形式作为合同的补充文件。

第四条 合同组成及解释

清洗保洁范围、内容、频率、标准、人员配置、作息时间、清洁药剂明细、材料消耗明细、工具设备明细等书面文件均为本合同组成部分。

同时,双方就服务事宜达成的补充书面协议均构成本合同的组成部分。如以上文件就同一事项存在冲突相互矛盾的约定时,以时间在后的协议或约定为准。

第五条 服务费用及付款方式

1. 本项目清洗保洁费用总价为:
人民币(大写) _____元整(/次□/月□/年□)。
(小写) _____元整(/次□/月□/年□)。
2. 付款周期: _____
3. 周期内付款金额: _____
4. 付款方式: _____
5. 本合同生效后____日内,甲方应向乙方预付不少于合同总价款的____%,计人民币 _____元;剩余款项甲方应于服务项目验收合格后____日内向乙方一次性全额支付,计人民币 _____元。

6. 其他: _____

第六条 甲方权利及义务

1. 甲方委托专门人员对乙方作业实施监督管理，并有权督促乙方人员严格执行合同规定的各项条款。
2. 甲方应无偿提供乙方管理和存放设备、物品及作业人员更衣、休息的场所，以及免费提供乙方作业所需的水、电和其他支援需用器材。
3. 甲方按照合同规定的服务范围及服务标准对乙方负责的服务区域进行定期或不定期的检查或抽查。对一次性服务的项目，作业服务结束后____天内进行验收，并在验收凭证上签字确认（验收人员应为本条第一款所指定人员）。
4. 甲方应在合同签订后____日内负责为乙方作业人员办理各类有关证件，做好协调工作，确保乙方在合同期内正常进场及工作。
5. 甲方对乙方工作进行考核，对未能达到本合同和附件的规定标准和要求的，应先提出整改意见并责令乙方限期整改，如在规定时间内整改仍不达标，则有权按照因此造成的损失在清洗保洁服务费中相应扣减。甲方有权要求乙方对项目失职人员进行严肃处理，严重者立即更换。
6. 乙方严重违反本合同和附件条款时，甲方有权单方终止本合同并限期要求乙方撤场，但应提前____日书面通知，对于合同终止前已履行部分，甲方应于乙方撤场____日内，按照本合同第五条之约定据实结算支付给乙方。
7. 甲方应按本合同规定的价款和付费方式、日期准时付款。
8. 甲方负责协调内部关系，确保对乙方公司及员工的尊重，同时避免由此造成的各种伤害。
9. 合同执行期内如遇政策调整，甲方应根据政策对本合同第五条约定的清洗保洁费按照相应比例进行调整。
10. _____
11. _____

第七条 乙方权利及义务

1. 乙方应在本合同生效后根据甲方要求提供员工身份证及操作证明的复印件，所需费用由乙方承担。
2. 乙方必须按照甲方的要求进行安全生产教育培训，并遵守甲方有关规章制度。
3. 乙方应严格按照本合同相关条款和清洗保洁范围、标准及保洁频率（详见附件）的规定进行清洗保洁服务作业，并接受甲方的监督、检查。
4. 乙方应按照本合同规定的服务范围配备作业人员，如因乙方安排等原因而导致人员缺额的，乙方必须自行调整补足。
5. 未经甲方书面同意，乙方不得将合同的全部或部分项目转包、分包给其他公司或个人。
6. 乙方必须按合同约定，提供作业所需的清洁设备、工具、器材及药剂（详见附件）。
7. 乙方工作人员必须穿着统一整齐的工作服装，并于指定或明显位置佩戴工作证（或工牌）。
8. 乙方应承担由乙方员工违规操作或未履行职责所造成重大事故的责任并作善后处理。造成重大事故的责任认定，以国家有权机关的认定为准。
9. _____
10. _____
11. _____
12. _____

第八条 违约责任

1. 因甲方原因导致乙方不能完成合同约定服务内容的，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决的，乙方有权单方终止合同，甲方应赔偿因此给乙方造成的经济损失。

2. 因甲方原因导致本合同履行期限需要延长的，甲方应征得乙方书面同意，同时，乙方有权要求甲方赔偿因此造成的经济损失。

3. 因乙方自身原因不能完成合同约定服务内容的，甲方应先要求乙方限期整改并达到合同约定；逾期未整改或整改不符合合同约定的，甲方有权单方终止合同，乙方应赔偿因此给甲方造成的经济损失。

4. 因房屋建筑质量、设备设施质量或安装技术等原因造成事故的，由甲方承担事故责任并作善后处理。因乙方管理不善或操作不当等原因造成事故的，由乙方承担事故责任并负责善后处理。造成事故的责任认定，以国家有权机关的认定为准。

5. 甲方未按本合同第五条之约定支付清洗保洁费用的，每逾期支付一天应按合同总价款的_____%向乙方支付违约金，累计逾期_____天的，乙方有权提前终止合同，因此造成的后果甲方自行承担。

6. 甲、乙任何一方无正当理由提前终止合同的，均应向对方支付违约金，违约金为：_____。

第九条 合同争议解决途径

1. 本合同在履行过程中，如双方发生争议时，在不影响工作的前提下，甲乙双方应友好协商解决。

2. 协商未达成一致时，提请有关部门调解。

3. 若甲乙双方协商或调解未达成一致时，双方同意任何一方可直接将争议按照下列第_____种方式解决。

(1) 提交当地仲裁委员会仲裁（ ）。

(2) 任意一方向人民法院提起诉讼（ ）。

第十条 附则

1. 未尽事宜双方可根据合同条款随时进行补充，并以书面形式签订补充协议。本合同补充协议及其附件与本合同具有同等效力，本合同及其附件未规定事宜均遵照中华人民共和国有关法律法规和政策执行。

2. 本合同自甲乙双方签字盖章之日起生效。

3. 本合同正本一式（ ）份，双方各执（ ）份，具有同等法律效力。

4. 本合同如遇不可抗力因素无法继续履行时，甲、乙双方可依法主张解除合同，并及时书面通知对方。本合同自书面通知到达对方时解除。

甲方签章：

乙方签章：

法定代表人：

法定代表人：

委托代理人：

委托代理人：

联系电话：

联系电话：

年 月 日

年 月 日