

DB3207

连 云 港 市 地 方 标 准

DB3207/T 2025—2024

党政机关办公区保洁服务规范

Standard for Cleaning Services in Party and Government Office Areas

2024-08-09 发布

2024-09-01 实施

连云港市市场监督管理局 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 基本要求..... 2

5 服务内容与质量要求..... 3

6 服务管理..... 4

7 评价改进与投诉处理..... 8

附录 A（规范性附录）..... 9

附录 B（资料性附录）..... 9

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。

本文件由连云港市机关事务管理局提出、归口，并负责实施与监督。

本文件起草单位：连云港市机关事务管理局、连云港市标准化研究中心、连云港市机关幼儿园、连云港市机关物业管理中心、连云港市苍梧物业服务股份有限公司、江苏杨辉物业服务有限公司、东海县机关事务管理中心、灌云县机关事务服务中心、灌南县机关事务服务中心、海州区机关事务管理中心、赣榆区机关事务服务中心、连云区机关事务管理中心。

本文件主要起草人：胡继国、李玲、汤弼舜、高娟、苏骁、杨辉、滕瑞、徐旗、郑淼松、姜建、潘晓盼、穆玉成、王锋、张泽凡、王小青、王飞、张升学。

党政机关办公区保洁服务规范

1 范围

本文件规定了党政机关办公区保洁服务的基本要求、保洁服务内容与质量要求、服务管理、评价改进与投诉处理。

本文件适用于党政机关（含参公管理事业单位）办公区保洁服务。不参照公务员法管理的事业单位办公区保洁服务可参照本规范的原则执行。

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 3608-2008 高处作业分级

GB/T 27777-2011 杀鼠剂安全使用准则抗凝血类

GB/T 17242 投诉处理指南

全爱卫发〔2009〕9号 《病媒生物预防控制管理规定》

江苏省人第十二届人民代表大会常委会公告第3号 《江苏省爱国卫生条例》

连云港市第十四届人民代表大会常委会公告第14号 《连云港市生活垃圾分类管理条例》

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

党政机关办公区 government office

用于党政机关办公的场所，包括全市各级党的机关、人大机关、行政机关、政协机关、监察机关、审判机关、检察机关，以及工会、共青团、妇联等人民团体和参照公务员法管理的事业单位办公区。

3.2

保洁服务 cleaning service

按照约定，对办公区室内外场地、建筑物外表面及设施设备进行日常保洁，维护相关区域内的环境卫生的服务活动。

3.3

保洁服务机构 cleaning service agency

依法设立，具有相应的专业工程技术人员，专业提供保洁服务的组织。

3.4**保洁服务管理部门 Cleaning Service Management Department**

指与保洁服务机构签定服务合同，负责党政机关办公区保洁服务日常监督管理的部门。

4 基本要求**4.1 服务机构**

4.1.1 应具有独立法人资格。

4.1.2 应设置相适应的党政机关办公区保洁服务职能部门及必要的保洁服务场所，并根据服务项目、现场情况、区域特点和服务面积等配备相应数量的专业服务人员、服务设备及用品。

4.1.3 应建立完善规章制度，包括但不限于保洁服务方案、岗位职责、工作流程及服务规范、内部管理制度。

4.1.4 有特定要求的外墙清洗等保洁服务，应委托专业服务机构提供。专业服务机构应具有独立的法人资格，取得相应资质证书，并服从保洁服务管理部门、使用服务的党政机关和保洁服务机构的监督指导。

4.2 服务人员

4.2.1 保洁服务人员包括管理人员和服务人员。

4.2.2 应根据保洁服务管理部门提出的需求确定保洁服务人员的数量、资质和能力要求，有特殊安全保密等方面要求的岗位服务人员应具备指定的资质和资历要求，并进行政审。

4.2.3 管理人员应具备相应的保洁管理知识，具有良好的沟通、协调、管理能力。

4.2.4 服务人员应在法定退休年龄以内，吃苦耐劳，认真仔细，宜具有保洁相关工作经验。

4.2.5 服务人员应具有医疗机构出具的体检证明。

4.2.6 人员主要职责

4.2.6.1 管理人员岗位职责应包括以下内容：

- a) 全面管理项目点的各项工作，加强协调和沟通，树立整体服务意识；
- b) 加强自身管理知识学习，制定部门各项培训计划，定期开展员工培训，不断提高管理水平和员工的业务技能；
- c) 负责制定工作计划，合理安排人力、物力、财力，负责监督执行、实施及总结，对员工的安全

作业、工作质量、物料消耗、设备等负有管理责任，负责物料的计划、申购、使用和控制，做到物尽其用；

d) 组织员工认真完成各项日常工作，督促员工严格执行作业操作规程，正确使用保洁设备、工具和清洁剂；

e) 抓好员工的环保意识建设，统筹垃圾分类工作，关注环境影响，节约能源，防止污染；

f) 每天巡视保洁服务区域，负责查验办公区各项保洁工作的完成情况，发现问题及时整改；

g) 做好员工的思想品质教育，提高凝聚力，最大限度地发挥和调动员工的工作积极性和服务热情及责任感；

h) 定期做好统计、分析、改进等工作。

4.2.6.2 服务人员的职责应包括以下内容：

a) 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，服务人员应按照约定，在不影响党政机关工作人员正常工作情况下合理安排时间进行保洁服务；

b) 应接受专业技能、法律法规、安全、保密等培训，合格后上岗，从事特种设备作业的人员应取得特种作业资格；

c) 按划定区域做好办公区保洁工作，保持公共场所的卫生整洁；

d) 在进行作业时，应统一着装，佩戴工牌；

e) 做好垃圾分类工作，每天及时清运垃圾；

f) 妥善保管并正确使用清洁用具、材料、设施设备；

g) 对保洁工作应及时做好记录，内容清晰、数据准确。

5 服务内容与质量要求

5.1 保洁服务内容与质量

室内外场地、建筑物外表面及指定区域保洁服务内容包括但不限于附录 A 所列，并符合质量要求。

5.2 卫生消杀内容与质量

5.2.1 卫生消杀应符合《江苏省爱国卫生条例》和《病媒生物预防控制管理规定》。

5.2.2 服务内容包括但不限于附录 A 所列，并符合质量要求。

6 服务管理

6.1 安全管理

6.1.1 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 m 或 2 m 以上高空作业时，应符合 GB/T 3608 的要求。

6.1.2 保洁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) 消防及应急疏散预案。

6.1.3 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。

6.1.4 保洁服务机构应当每半年组织保洁服务人员进行至少 1 次的消防安全培训，新入职人员应当进行上岗前消防安全培训。

6.1.5 突发事件发生时应立即启动应急预案，协同保洁服务管理部门和使用保洁服务的党政机关或使用单位迅速开展指挥协调、信息、报告、紧急处置、秩序维护、抢险救援、后勤保障等工作。

6.2 垃圾分类管理

6.2.1 按《连云港市生活垃圾分类管理条例》规定对垃圾进行分类投放、收集并建有相关的台账。

6.2.2 垃圾桶（箱）按指定位置摆放，定时收集清理，定期清洗，保持清洁无异味，地面无散积垃圾，垃圾归集点标识标签清晰，设施设备整洁，垃圾日产日清，不满溢，地面每日拖洗 2 次，无明显异味。

6.2.3 应设置专门的有害垃圾收集容器，并有规范性的标志标牌，有害垃圾投放应保持物品的完整性，防止有害物质外漏，应交由具备资质的企业进行收运。

6.2.4 餐厨垃圾应从源头单独分类，采用密闭、防腐专用容器盛装，日产日清，严禁与其它垃圾混合收集，应由具有资质的专业机构进行回收。

6.2.5 在垃圾清运过程中做好防护措施，避免造成二次环境污染。

6.3 设施设备管理

6.3.1 保洁服务管理部门或使用保洁服务的党政机关应为保洁服务提供相对集中、规模合理的保洁服务用房。

6.3.2 保洁服务机构应与保洁服务管理部门或使用保洁服务的党政机关协商做到以下方面：

- 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) 妥善设置工具和消耗品的存放场地；

c) 妥善设置工具的使用及消毒场地。

6.3.3 保洁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) 组织保洁服务人员的重要设施、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和使用；

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。

6.3.4 保洁工具间要求：

a) 根据实际保洁需求，设置使用面积，配备保洁工具和物品；

b) 区域内物品张贴标识进行分类管理，物品放置应定点、定容、定量，摆放整齐，用后回归原位，每日清洁，保持区域干净整洁，管理人员每周至少检查 1 次。

6.4 保密管理

6.4.1 保洁服务机构应根据保洁服务管理部门和使用保洁服务的党政机关的保密需求建立保密制度，按照保密要求管理服务人员。涉密工作岗位的服务人员应签订保密协议。

6.4.2 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。

6.4.3 服务人员应履行并不限于以下保密职责：

a) 不翻阅、拍照、复制、抄录文件、资料；

b) 不以任何形式传播、泄露文件内容、领导谈话内容、领导信息等；

c) 捡到涉密文件或内部资料，应按规定及时上交；

d) 清理办公室文件、资料、报纸、杂志、书籍等，应经有关领导同意且有工作人员陪同，不得私自处理；

e) 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。

6.4.4 制定保密安全应急处理预案，发生泄密事件时应做到及时妥善处理，消除或减小影响。

6.5 交接班管理

6.5.1 交班人应整理好本岗位卫生和值班记录，并向接班人员详细交代值班情况、未完成工作情况和注意事项。

6.5.2 接班人应认真阅读值班记录，了解上一班的工作情况，开展本班工作。

6.5.3 接班人员若发现交班人员有未完成工作事项，应向交班人员了解清楚，交班人员应给予明确答复。发现问题应及时向管理人员汇报，并进行妥善处理。

6.6 档案台账管理

6.6.1 应建立纸质或电子形式的人员档案，包括法定代表人、股东、管理人员、服务人员等。

6.6.2 应建立纸质或电子形式的业务档案、保洁用品台账和卫生消杀用品台账，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、安全管理台账、卫生消杀台账。

6.6.3 档案资料齐全完整、检索便捷，及时移交保洁服务管理部门。

6.6.4 遵守保洁服务管理部门和使用保洁服务的党政机关的档案资料保密要求，未经许可，不应将资料内容转作其他用途。

6.6.5 档案保存时间不少于2年，有法律法规规定的应从其要求。

7 评价改进与投诉处理

7.1 评价改进

7.1.1 评价

7.1.1.1 保洁服务管理部门和使用保洁服务的党政机关或使用单位应根据实际制定保洁服务评价方案，定期对保洁服务进行监督考核与评价。

7.1.1.2 监督考核与评价方式包括现场检查、临时抽查、随机采访、满意度调查、第三方评价等形式。

7.1.1.3 监督考核与评价内容（参照附录B表B.1）包括但不限于基本要求、服务内容及质量要求等。

7.1.2 改进

保洁服务机构应根据评价过程中发现的问题与建议，及时改进，不断提高服务质量：

- a) 根据评价结果进行持续改进；
- b) 对评价中发现的问题采取整改措施；
- c) 对工作改进进行跟踪、复查和验证。

7.2 投诉处理

7.2.1 应有规范的投诉处理程序，保持投诉渠道畅通。

7.2.2 应公示投诉流程，投诉处理可按 GB/T 17242 执行，明确投诉处理时限。应定期与保洁服务管理部门和使用保洁服务的党政机关进行沟通交流，听取意见和建议，并及时处理、反馈。

附 录 A
(规范性)

保洁服务内容和质量要求

保洁服务内容和质量要求应符合表 A. 1。

表 A. 1 保洁服务内容和质量要求

序号	项目		服务质量要求
1	室外区域保洁	广场、道路	a) 每日全面清扫不少于 1 次，保持路面清洁； b) 每日擦拭室外公共桌椅凳不少于 2 次，每周擦拭路灯杆 2 米以下部位、地灯、标识标牌等不少于 1 次； c) 每日清理绿地、景观不少于 1 次，保持绿地景观整洁、无枯枝、无杂物。
2		停车场	a) 每日清扫停车场地面不少于 1 次，保持地面标线完好清晰，限位器表面清洁； b) 每周清洁标识标牌、设备设施、反光镜、消防箱、防火门（帘）等不少于 1 次； c) 每周清洁停车场 2 米以下各类管线、灯罩、墙面、天棚、露天车棚、护栏、充电设施等不少于 1 次； d) 地面停车位无杂草、杂物，保持清洁，地下车库通风顺畅，无异味。
3	建筑物外表面	外墙、天台、屋顶	a) 每月冲洗、擦刮两米以下外墙玻璃、石材面、柱面等 1 次； b) 每月清理天台、屋面、檐沟等 1 次，雨雪季节增加次数； c) 外墙建筑立面每年至少清洗 2 次。
4	室内区域保洁	大厅及楼梯、楼层公共通道	a) 每日清洁地面不少于 2 次，保持地面洁净，无垃圾杂物，无积尘污迹，雨雪天地面无水渍； b) 每日擦拭楼梯扶手、栏杆不少于 2 次，拖扫楼梯台阶、指示牌等不少于 1 次； c) 每日清洁墙面、天棚、门窗、灯罩、防火门、消防箱、摆件等不少于 1 次； d) 每周清洁 公共灯具、开关、空调风口等不少于 1 次，刮擦玻璃不少于 1 次。
5		电梯及轿厢	a) 每日清洁地面、电梯按钮、扶手不少于 2 次，清洁梯门、轿厢内壁不少于 1 次； b) 每半月对电梯不锈钢面层、地面护理 1 次； c) 每周清洁轿厢内顶、灯罩、风口 1 次， d) 每半年对梯内、外石材饰面护理 1 次； e) 定期清洗电梯毯。
6		洗手间	a) 每日清拖地面不少于 2 次，消杀 1 次，保持洁净； b) 每日清洁、消杀便器、便池不少于 1 次，便器、便池无污垢、无尿渍、霉斑； c) 及时清理垃圾桶，垃圾存量不应超过三分之二； d) 每日擦拭、消杀门把手、水龙头、洗涤品外包装、手纸盒、快冲阀、冲水按钮、垃圾桶等不少于 1 次； e) 每周清洁、消杀墙面、隔板、门窗、风口、排气扇等不少于 1 次； f) 洗涤用品摆放整齐，洗手台干净整洁，卫生用品充足，保持空气流通，洗手间无异味。
7		开水间	a) 每日清拖地面不少于 2 次，保持地面干燥、洁净； b) 每日擦拭墙面、门窗、水池、接水台、水龙头等不少于 1 次。

表 A.1 保洁服务内容和质量要求（续）

8	指定区域保洁	指定服务的办公区	a) 地面、墙面、窗台、窗框整洁干净、无浮尘。 b) 各种家具用具放置整齐，无灰尘。 c) 床铺平整、整洁。 d) 卫生间地面洁净；不锈钢洁具光亮无污渍；垃圾篓杂物不过满。 e) 进入领导办公室作业人员应 2 名以上，并按照清洁工作规范和流程清扫。 f) 作业人员必须严格按照保密要求，禁止携带手机等通讯设备、禁止拍照、传输、阅览办公室文件等信息、禁止递送纸条和送取文件。
9	卫生消杀与病媒生物防治	消杀计划	a) 应制定消杀工作计划。消杀工作计划应包括消杀对象、消杀区域、消杀方式与药物配比、消杀时间等内容。 b) 应采用低毒、环保、符合国家农药管理规定的消杀药物。消杀作业完毕应将器具、药具统一清洗并送至指定地点保管。
10		消杀区域	消杀区域包括但不限于以下区域： a) 办公区域内的各人行通道、各楼层的梯口、洗手间及楼宇周围； b) 垃圾桶、垃圾池、化粪池、污水井等室外公共区域； c) 雨水井、排水沟等较阴暗潮湿区域； d) 办公用房、设备房、电梯轿厢、快递收发站； e) 绿化带周围。
11		防治措施	a) 采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫孳生。毒饵存放、投放、销毁等依据 GB/T27777 中相关安全使用准则进行； b) 根据实际需要聘请具备资质的专业单位实施白蚁等消杀防治工作； c) 配合有关部门进行有害生物的预防和控制，投放药物应预先告知，投药位置有明显标识； d) 根据实际需要聘请具备资质的专业单位实施白蚁等消杀防治工作。

附 录 B
(资料性)

表 B.1 规定了保洁评价要求。

表B.1 保洁服务评价表

序号	评价内容		质量要求	分值	评价方式	扣分方式
1	室外区域保洁	广场、道路	a)每日全面清扫不少于1次，保持路面清洁； b)每日擦拭室外公共桌椅凳不少于2次，每周擦拭路灯杆2米以下部位、地灯、标识标牌等不少于1次； c)每日清理绿地、景观不少于1次，保持绿地景观整洁、无枯枝、无杂物。	5分	现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式，查看登记记录	检查不合格一项扣0.5分，扣完为止
2		停车场	a)每日清扫停车场地面不少于1次，保持地面标线完好清晰，限位器表面清洁； b)每周清洁标识标牌、设备设施、反光镜、消防箱、防火门（帘）等不少于1次； c)每周清洁停车场2米以下各类管线、灯罩、墙面、天棚、露天车棚、护栏、充电设施等不少于1次； d)地面停车位无杂草、杂物，保持清洁，地下车库通风顺畅，无异味。	5分	现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式，查看登记记录	检查不合格一项扣0.5分，扣完为止
3	建筑物外表面	外墙、天台、屋顶	a)每月冲洗、擦刮两米以下外墙玻璃、石材面、柱面等1次； b)每月清理天台、屋面、檐沟等1次，雨雪季节增加次数； c)外墙建筑立面每年至少清洗2次。	5分	现场检查，采取目视等方式，查看登记记录	检查不合格一项扣0.5分，扣完为止
4	室内区域保洁	大厅楼梯等公共区域	a)每日清洁地面不少于2次，保持地面洁净，无垃圾杂物，无积尘污迹，雨雪天地面无水渍； b)每日擦拭楼梯扶手、栏杆不少于2次，拖扫楼梯台阶、指示牌等不少于1次； c)每日清洁墙面、天棚、门窗、灯罩、防火门、消防箱、摆件等不少于1次； d)每周清洁公共灯具、开关、空调风口等不少于1次，刮擦玻璃不少于1次。	10分	现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式，查看登记记录	检查不合格一项扣0.5分，扣完为止
5		电梯轿厢	a)每日清洁地面、电梯按钮、扶手不少于2次，清洁梯门、轿厢内壁不少于1次； b)每半月对电梯不锈钢面层、地面护理1次； c)每周清洁轿厢内顶、灯罩、风口1次， d)每半年对梯内、外石材饰面护理1次； e)定期清洗电梯毯。	5分	现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式，查看登记记录	检查不合格一项扣0.5分，扣完为止

表B.1 保洁服务评价表（续）

6	室内区域保洁	洗手间	a)每日清拖地面不少于 2 次，消杀 1 次； b)每日清洁、消杀便器、便池不少于 1 次，便器、便池无污垢、无尿渍、霉斑； c)及时清理垃圾桶，垃圾存量不应超过三分之二； d)每日擦拭、消杀门把手、水龙头、洗涤品外包装、手纸盒、快冲阀、冲水按钮、垃圾桶等不少于 1 次； e)每周清洁、消杀墙面、隔板、门窗、风口、排气扇等不少于 1 次； f)洗涤用品摆放整齐，洗手台干净整洁，卫生用品充足，保持空气流通，洗手间无异味。	5 分	现场检查,采取目视、手摸、擦拭等方式,查看登记记录	检查不合格一项扣 0.5 分,扣完为止
7		开水间	a)每日清拖地面不少于 2 次，保持地面干燥、洁净； b)每日擦拭墙面、门窗、水池、接水台、水龙头等不少于 1 次。	5 分	现场检查,采取目视、手摸、擦拭等方式,查看登记记录	检查不合格一项扣 0.5 分,扣完为止
8	指定区域保洁	指定服务的办公区	a)地面、墙面、窗台、窗框整洁干净、无浮尘。 b)各种家具用具放置整齐，无灰尘。 c)床铺平整、整洁。 d)卫生间地面洁净；不锈钢洁具光亮无污渍；垃圾篓杂物不过满。 e)进入领导办公室作业人员应 2 名以上，并按照清洁工作规范和流程清扫。 f)作业人员必须严格按照保密要求，禁止携带手机等通讯设备、禁止拍照、传输、阅览办公室文件等信息、禁止递送纸条和送取文件。	5 分	现场检查,采取目视、手摸、擦拭等方式,查看登记记录	检查不合格一项扣 0.5 分,扣完为止
9	卫生消杀	消杀计划	a)应制定消杀工作计划。消杀工作计划应包括消杀对象、消杀区域、消杀方式与药物配比、消杀时间等内容。 b)应采用低毒、环保、符合国家农药管理规定的消杀药物。消杀作业完毕应将器具、药具统一清洗并送至指定地点保管。	5 分	现场检查,查看工作计划、记录等资料	检查不合格一项扣 0.5 分,扣完为止
10	与病媒生物防治	消杀区域	消杀区域包括但不限于以下区域： a)办公区域内的各人行通道、各楼层的梯口、洗手间及楼宇周围； b)垃圾桶、垃圾池、化粪池、污水井等室外公共区域； c)雨水井、排水沟等较阴暗潮湿区域； d)办公用房、设备房、电梯轿厢、快递收发站； e)绿化带周围。	5 分	现场检查,查看记录等资料	检查不合格一项扣 0.5 分,扣完为止

表B.1 保洁服务评价表（续）

11	卫生 消杀 与病 媒生 物防 治	防治措施	a) 采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫孳生。毒饵存放、投放、销毁等依据 GB/T27777 中相关安全使用准则进行； b) 根据实际需要聘请具备资质的专业单位实施白蚁等消杀防治工作； c) 配合有关部门进行有害生物的预防和控制，投放药物应预先告知，投药位置有明显标识； d) 根据实际需要聘请具备资质的专业单位实施白蚁等消杀防治工作。	5 分	现场检查，查看记录等资料	检查不合格一项扣 0.5 分，扣完为止
12		服务过程 防护	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。	2 分	现场检查，查看工作计划、记录等资料	检查不合格一项扣 0.5 分，扣完为止
13	安全 管理	应急预案 制定	服务机构应制定相关工作领域事件应急预案，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，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。 g) 消防及应急疏散预案。	5 分	现场检查，查看制度、记录等资料	检查不合格一项扣 0.5 分，扣完为止
14		消防安全 培训	保洁服务机构应当每半年组织保洁服务人员进行至少 1 次消防安全培训，新入职人员应当进行上岗前消防安全培训。	5 分	现场检查，查看记录等资料	检查不合格一项扣 0.5 分，扣完为止
15	垃圾 分类 管理	垃圾分类 与处理	a) 垃圾桶（箱）按指定位置摆放，定时收集清理，定期清洗，保持清洁无异味，地面无散积垃圾，垃圾归集点标识标签清晰，设施设备整洁，垃圾日产日清，不满溢，地面每日拖洗 2 次，无明显异味 b) 按规定对垃圾进行分类投放、收集。 c) 有害垃圾投放应保持物品的完整性，防止有害物质外漏。 d) 餐厨垃圾应从源头单独分类，采用密闭、防腐专用容器盛装，日产日清，严禁与其它垃圾混合收集，应由具有资质的专业机构进行回收。 e) 在垃圾清运过程中做好防护措施，避免造成二次环境污染。	5 分	现场检查，查看记录等资料	检查不合格一项扣 0.5 分，扣完为止

表B.1 保洁服务评价表（续）

16	设施设备管理	<p>1. 协商做到：</p> <p>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；</p> <p>b) 妥善设置工具和消耗品的存放场地；</p> <p>c) 妥善设置工具的使用及消毒场地。</p> <p>2. 保洁服务机构应做到：</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>c) 为保洁服务人员提供必要的劳动安全防护用品；</p> <p>d) 对使用单位提供的设备、设施应按相关规定保管和使用；</p> <p>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；</p> <p>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。</p> <p>3. 保洁工具间要求：</p> <p>a) 根据实际保洁需求，设置使用面积，配备保洁工具和物品；</p> <p>b) 区域内物品张贴标识进行分类管理，物品放置应定点、定容、定量，摆放整齐，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。</p>	5	现场检查，查看记录等资料	检查不合格一项扣 0.5 分，扣完为止
17	保密管理	<p>1. 保洁服务机构应根据保洁服务管理部门和使用保洁服务的党政机关的保密需求建立保密制度，按照保密要求管理服务人员。涉密工作岗位的服务人员应签订保密协议。</p> <p>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。</p> <p>3. 服务人员应履行并不限于以下保密职责：</p> <p>a) 不翻阅、拍照、复制、抄录文件、资料；</p> <p>b) 不得以任何形式传播、泄露文件内容、领导谈话内容、领导信息等；</p> <p>c) 捡到涉密文件或内部资料，应按规定及时上交；</p> <p>d) 清理办公室文件、资料、报纸、杂志、书籍等，应经有关领导同意且有工作人员陪同，不得私自处理；</p> <p>e) 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。</p> <p>4. 制定保密安全应急处理预案，发生泄密事件时应做到及时妥善处理，消除或减小影响。</p>	10	现场检查，查看制度、记录等资料	检查不合格一项扣 0.5 分，扣完为止

表B.1 保洁服务评价表（续）

18	交接班管理	1. 交班人应整理好本岗位卫生和值班记录，并向接班人员详细交代值班情况、未完成工作情况和注意事项。 2. 接班人应认真阅读值班记录，了解上一班的工作情况，开展本班工作。 3. 接班人员若发现交班人员有未完成工作事项，应向交班人员了解清楚，交班人员应给予明确答复。发现问题应及时向管理人员汇报，并进行妥善处理。	3	现场检查，查看记录等资料	检查不合格一项扣0.5分，扣完为止
19	档案台账管理	1. 应建立纸质或电子形式的人员档案，包括法定代表人、股东、管理人员、服务人员等。 2. 应建立纸质或电子形式的业务档案、保洁用品台账和卫生消杀用品台账，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、安全管理台账、卫生消杀台账。 3. 档案资料齐全完整、检索便捷，及时移交保洁服务管理部门。 4. 遵守保洁服务管理部门和使用保洁服务的党政机关的档案资料保密要求，未经许可，不应将资料内容转作其他用途。 5. 档案保存时间不少于2年，有法律法规规定的应从其要求。	5	现场检查，查看档案、记录等资料	检查不合格一项扣0.5分，扣完为止

参考文献

- [1] DB32/T 4307-2022 党政机关办公楼(区)物业管理服务规范
-