

DB65

新疆维吾尔自治区地方标准

DB65/T XXXX—2025

机关办公楼（区）物业管理规范 保洁服务

Specifition for property managament of government agencies-Cleaning services

（征求意见稿）

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 基本要求 1

 4.1 服务提供机构要求 1

 4.2 服务人员要求 1

 4.3 其他服务要求 2

5 服务内容 2

 5.1 通用要求 2

 5.2 室内保洁 2

 5.3 室外保洁 3

 5.4 卫生消杀及环境消毒 4

 5.5 垃圾清理 5

6 应急保洁 5

 6.1 特殊天气（暴风、暴雨、降雪） 5

 6.2 水管爆裂 5

 6.3 发生火情 6

 6.4 户外作业 6

 6.5 突发卫生事故 6

7 服务评价与改进 6

 7.1 服务评价 6

 7.2 投诉处理 6

 7.3 持续改进 7

附录 A（资料性） 垃圾分类处理内容及要求 8

参考文献 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。

本文件由新疆维吾尔自治区机关事务管理局提出并归口。

本文件起草单位：新疆维吾尔自治区区直机关后勤事务保障中心

本文件主要起草人：李海军、张婷、邓永志、郝雁、娜迪拉·努尔兰

本文件及其所替代文件的历次版本发布情况为：

——2019年首次发布为DB65/T 4254—2019；

——本次为第一次修订。

本文件实施应用中的疑问，请咨询新疆维吾尔自治区机关事务管理局。

对本文件的修改意见建议，请反馈至新疆维吾尔自治区机关事务管理局（新疆乌鲁木齐市和平北路12号）、新疆维吾尔自治区市场监督管理局（乌鲁木齐市新华南路167号）。

新疆维吾尔自治区机关事务管理局 联系电话：0991-2391039；传真：0991-2381343；邮编：830004

新疆维吾尔自治区市场监督管理局 联系电话：0991-2818750；传真：0991-2311250；邮编：830004

机关办公楼（区）物业管理规范 保洁服务

1 范围

本文件规定了党政机关办公楼（区）保洁服务的基本要求、服务内容、应急处理要求、服务评价与改进。

本文件适用于党政机关办公楼（区）保洁服务活动，其他单位组织可参照执行。

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 19095 生活垃圾分类标志

GB/T 3608 高处作业分级

GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

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 or office area

全部或部分使用财政性质资金的国家机关、事业单位和团体组织用于办公和开展业务办理、技术工作的场所。

4 基本要求

4.1 服务提供机构要求

4.1.1 依法成立，并已取得营业执照，且按照经营范围合法经营。

4.1.2 在注册地行业主管部门完成备案登记。

4.1.3 保洁服务提供机构应根据机关办公楼（区）的具体情况和保洁服务合同的约定公布保洁服务内容，配备具有职业资格的保洁服务人员和满足服务需要的设施设备。

4.1.4 保洁服务提供机构建立完善的规章制度和保洁服务方案，主要包括岗位职责、工作流程及服务规范、岗位安全责任、监督考核评价等，建立健全保洁服务人员培训体系。

4.2 服务人员要求

4.2.1 保洁服务人员应身体健康、统一着装、佩戴工号牌上岗，仪容仪表整洁端庄。

4.2.2 保洁服务提供机构的资格审查，应无违法犯罪记录，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。

4.2.3 保洁服务人员培训后应掌握物业管理基本法律法规，具有一定安全意识，遵守保密纪律，熟悉

服务办公区域的基本情况，能正确使用相关保洁专用设备和工具。

4.2.4 保洁服务人员应做好保洁管理及服务工作各项记录，做到字迹清晰、数据准确。

4.3 其他服务要求

4.3.1 承担保洁服务职责的服务提供机构应按时完成规定的环境保洁服务工作，为机关办公楼（区）工作人员提供整洁、卫生、安全、美观的环境。

4.3.2 保洁作业用的设备、器具及消耗品应符合国家安全、环保相关规定和标准要求。

4.3.3 保洁服务工作应分区域、分时间段合理规划，避开重要办公区域和特定时间段，安全作业、文明作业，不影响机关工作人员正常工作。

4.3.4 垃圾清运和处置应符合国家有关的环境保护法规和标准的要求。

5 服务内容

5.1 通用要求

5.1.1 服务区域包括但不限于党政机关办公楼（区）公共区域、共用配套设施设备、垃圾清运、特约服务等，具体服务区域按照物业服务企业与国家机关、事业单位和团体组织双方签订的各类合同（物业服务合同、环境保洁专项特约服务合同等）中约定的服务范围进行确定。

5.1.2 根据服务区域的不同，对所使用的清洁工具，如抹布、拖把、尘推等工具，应标记不同标识或不同颜色进行区分。

5.1.3 根据地面、墙面、镜面的材质，给出不同材质的清洁要求。

5.1.4 提供保洁服务为循环保洁，同时应采取安全防护措施，防止对作业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。

5.1.5 遇雨、雪、大风等特殊天气时应及时清扫道路、室外停车场，并在通道、台阶、出入口放置警示标志及铺设防滑垫。

5.2 室内保洁

5.2.1 大厅及楼内公共通道服务内容包括但不限于：

- 大厅内实行不间断巡回保洁，每天清洁地面次数视人流量和清洁状况而定，确保地面保持洁净有光泽，无杂物、无积尘、无污渍、无划痕；踢脚线、接缝、角落处洁净；遇雨雪天增加干拖把拖地次数，门口放置防滑地垫及“小心地滑”警示牌，并保持地垫整洁；
- 垃圾桶摆放位置正确，桶周围地面清洁，无纸屑等杂物，桶壁外表无污迹、无黏附物，及时清理桶内垃圾，不超过容积三分之二；
- 及时清洗茶渣桶及烟灰盅，确保桶外无痰迹、无污渍，烟头不超过容积三分之二；
- 玻璃大门无手印、无积灰、无水迹，保持光亮、洁净，墙面无灰尘、无乱贴乱画；
- 门框、门中轴、门边缝、闭门器表面干净无尘、无划痕，窗框、窗台无灰尘、无污渍，金属件表面光亮，无污渍、无锈渍，门把手干净、无痕迹，定期消毒；
- 门窗玻璃干净无尘，透光性好；
- 天花板无蛛网；公共灯具、风口、百叶窗干净无积尘、无污渍，空调风口干净无污迹；
- 栏杆、指示牌、室内管道保持干净，无积尘，金属件表面光亮，无污渍、无锈渍。

5.2.2 楼梯及楼梯间实行每日清扫，保洁要求包括但不限于：

- 地面、楼梯台阶（包括侧面）表面干净，无杂物、无污渍、无水迹，防滑条（缝）干净；
- 楼梯扶手无灰尘，无手印，扶手边隔断光亮、无污渍，踢脚线、接缝、角落处洁净；

- 墙面、天花板无积尘、无蛛网，公共灯具、指示牌干净无积尘、无污渍。
- 5.2.3 电梯及自动扶梯实行每日巡回保洁，保洁要求包括但不限于：
 - 轿厢内外门表面光亮，无污迹；轿厢内壁及天花板干净，无污迹；不锈钢材质部位定期做上油护理，石材装饰面部位定期做晶面护理；
 - 按键、扶手无灰尘、无污迹、无手印，定期做消毒处理；
 - 地面、轨道槽无杂物、无积灰，按期更换电梯内地垫地毯，定期吸尘清洗，保持干净整洁，摆放规整；
 - 关注电梯运行状况，出现异常情况及时报修。
- 5.2.4 卫生间实行每日巡回保洁，保洁要求包括但不限于：
 - 地面干净，无污渍、无水迹、无毛发，地漏畅通；
 - 便池、坐便器、小便器光洁干净，无污渍、无污物、无异味，保持畅通，每日消毒；
 - 门、窗、隔挡板、墙面、扶手、标牌表面干净，无污渍、无积尘、无手印、无乱贴乱画，标牌无缺损；
 - 洗手台、洗手池、镜面光洁明亮，无污渍、无水迹、无锈迹、无手印，每日消毒；
 - 水龙头及其他配件、外露管道、洗手液盒、擦手纸盒、干手器、排风口等表面干净，无污渍、无水迹、无积尘，物品添加及时；
 - 厕纸容器：置于坐便器右前方，无污迹、无异味，垃圾不超过容积三分之二；
 - 无异味。
- 5.2.5 茶水间实行每日保洁，保洁要求包括但不限于：
 - 地面、台面、墙面干净，无积尘、无水迹、无污迹，水槽、地漏无杂物、无积水、保持畅通；
 - 冷热水龙头表面光亮、无污渍、无锈渍；
 - 饮水机、不锈钢水箱、烧水器表面无灰尘、无污垢；
 - 茶叶篓、垃圾桶无污迹、无异味，及时倾倒。
- 5.2.6 电器、消防等设施设备、管道保洁要求包括但不限于：
 - 开关插座、消防栓、消防箱、灭火器箱、公共设施表面干净、无灰尘；报警器、灭火器表面光亮、无污迹；喷淋头、烟感器表面光亮、无灰尘、无污迹；
 - 室内管道定期保洁，保持无灰尘、无污渍。
- 5.2.7 会议室、接待室保洁要求包括但不限于：
 - 会议桌、茶几台面光亮，无灰尘、无水渍、无烟灰迹；
 - 会议桌、茶几、沙发保持整洁、光亮、无擦痕；
 - 茶杯、烟缸光洁、无污迹、无手印、无缺口；
 - 门、窗、窗台、地角线表面光洁，无积尘、无污迹；
 - 地面干净，地毯平整，无杂物、无积尘，无污迹；
 - 各类装饰、标识、配套设施干净整洁明亮，无积尘、无污迹。

5.3 室外保洁

- 5.3.1 室外办公区院内道路、小路、栈道等实行每日清洁，保洁要求包括但不限于：
 - 办公区院内道路、小路、栈道等保持干净，畅通，无堆放杂物、无积灰、无大面积污渍、轮胎印；雨天无严重积水，冬天主干道上无积雪、积冰，废弃物及时清除；
 - 每日巡视沟渠、池、井，保持无杂物、无异味。
- 5.3.2 平台、通道、台阶实行每日清洁，保洁要求包括但不限于：
 - 地面保持干净清洁，无积灰、无污迹、无水迹；

——景观柱、标识牌表面光洁，无污迹、无积灰。

5.3.3 车库及停车场实行每日清洁，保洁要求包括但不限于：

- 外围通道地面干净整洁，空气流通，无堆放杂物、无积灰、无积水、无污迹油渍、无轮胎印；墙面定期清洁，无浮尘、无蛛网；
- 公共照明设施设备及各类指示牌保持干净，无积灰、无污迹；
- 定位杆、减速条完好明晰，无积灰、无污迹，反光镜干净明亮，无污迹、无水迹；
- 消防设施及各类管道无积灰、无污迹；
- 地下车库集水坑和排水沟畅通，盖板定期冲刷，保持清洁。

5.3.4 下车库集水坑和排水沟畅通，盖板定期冲刷，保持清洁。

- 屋面无垃圾、无杂物、无积水、无落叶、无青苔；
- 排水沟及地漏保持畅通，无杂物、泥沙、无积水、无青苔；
- 围墙、排风口、管线无明显灰尘、无污迹；
- 玻璃顶、钢架无明显积灰，无污迹；
- 外墙无明显积灰、无污迹、无乱贴乱画。

5.3.5 绿化带及景观实行每日清洁，保洁要求包括但不限于：

- 绿地、花坛、隔离带、景观周围无杂物、无积水；
- 绿化带、花坛、盆栽植物内无枯叶、无杂物、无烟蒂；
- 花坛、景观表面干净无污迹；
- 景观整洁无涂污，水质清澈无异味、无漂浮物、无青苔。

5.4 卫生消杀及环境消毒

5.4.1 卫生消杀

5.4.1.1 景观整洁无涂污，水质清澈无异味、无漂浮物、无青苔。

5.4.1.2 消杀药物应符合《农药管理条例》，消杀药物供应商应具有有效资格证书。

5.4.1.3 消杀区域包括但不限于以下区域：

- 物业管理区域内的各人行通道、各楼层的电梯口、公共洗手间及楼宇周围；
- 垃圾桶、垃圾池、化粪池、污水井等室外公共区域；
- 雨水井、排水沟等较阴暗潮湿区域；
- 办公室、设备房、洗手间等办公用房和空置房；
- 绿化带周围。

5.4.1.4 应提前告知消杀时间、地点、范围，明确注意事项等信息，每次消杀工作前，应放置消杀警示标识。

5.4.1.5 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。灭鼠一周后撤回饵料，定期检查更换饵料。

5.4.1.6 根据实际需要聘请具备资质的专业单位实施四害等消杀防治工作。

5.4.2 环境消毒

5.4.2.1 制定消毒工作计划。消毒工作计划应包括消毒对象、消毒区域、消毒方式与药物配比、消毒时间等内容，做好消毒记录并存档。每月至少开展1次环境消毒，特殊时期的环境消毒频次按防疫要求另行规定。

5.4.2.2 消毒产品应符合《消毒管理办法》，在确保消毒效果的前提下，尽量选择对人体伤害小、对物品破坏少、对环境污染小的消毒产品。

5.4.2.3 环境消毒区域包括但不限于以下区域：

- 机关食堂、会议室、电梯、卫生间等人群密集或通风不良的密闭空间；
- 垃圾集中收集点等重点室外公共区域。

5.5 垃圾清理

5.5.1 根据实际情况合理设置环境卫生设施，设置垃圾中转房（站、车、箱）、垃圾集中缓存区等，垃圾投放、处理的容器和场所应设显著标识，符合 GB/T 19095 的要求。

5.5.2 公共区域垃圾日产日清，保持清洁无异味，无散落垃圾，在垃圾清运过程中做好防护措施，避免造成二次环境污染。

5.5.3 建筑垃圾及生活垃圾应分类堆放到指定垃圾缓存区，定时集中运至垃圾转运站。

5.5.4 做好垃圾分类宣贯工作，在办公室、公共区域适当位置配置可回收垃圾、其它垃圾等分类垃圾桶（簍），对不同品种的有害垃圾进行分类投放、收集、暂存的专门场所或容器，设置单独存放厨余垃圾的专门密闭容器。

5.5.5 垃圾分类处理内容及要求参见附录 A。

6 应急保洁

6.1 特殊天气（暴风、暴雨、降雪）

6.1.1 当班人员每天注意收集气象信息，如有暴风、暴雨、降雪预报时，项目负责人及保洁主管到场进行指挥。

6.1.2 保洁服务人员巡查各处设施排水情况，重点检查污水井、天台平台地漏等处排水情况，如有堵塞、外溢及时疏通。关闭个人负责区域内的门窗，防止风雨淋湿墙面、地面，打碎玻璃。

6.1.3 做好主要人员、地下车库出入口、平台、通道、台阶等使用频率较高的地段积雪清理工作，加强巡视清理频次。安排保洁员在主要通道用大扫把、推雪板将雪清扫至道路两侧，保证路面通行安全，及时清至排水沟或污水井内，禁止堆积在绿化带内。

6.1.4 保洁服务人员应在出入口铺设防滑地垫、警示标识，配合放置防洪挡板、沙袋等物品，防止雨水流入楼内及地下车库等部位。及时清扫区域内道路、井盖表面积水、杂物、泥沙，保持路面干净、干燥。

6.2 水管爆裂

6.2.1 发现暖气或冷、热水跑冒，应立即关闭水管阀门，迅速通知物业维修人员处理，并向管理部门报告说明出现问题的楼号、楼层及跑水程度。

6.2.2 及时调动一定数量保洁人员，按跑水楼层逐层向下加派人员，迅速抢救房间、楼层内的资料和物资。

6.2.3 若有楼梯间积水，立即用灰斗将水盛倒入水桶，再用拖把拖干地面。

6.2.4 若有电梯厅周围积水，应迅速清理电梯附近的水，并将电梯升至上一层楼，通知维修人员关闭电梯，及时清理底坑内积水。

6.2.5 若有室内漏水，应首先关闭电源，迅速挪移物品，清扫积水至地漏或集中容器内，并用干拖把拖干地面。

6.2.6 若有道路地面积水，应用扫帚及时处理干净，并将渍冲在地面上的泥土冲洗干净。

6.2.7 清理打扫完后，接好电源，及时用吸水机吸干或用拖把拖干地面水分，或打开门窗，用风扇吹干地面。

6.2.8 处理水管爆裂事故时，应注意防止触电伤亡事件发生。

6.3 发生火情

6.3.1 发生火情灭火结束后，保洁员应立即清理现场，消防部门要求暂不清理以便查明火灾原因的地方除外。

6.3.2 清理火灾遗留残物，清扫地面积水，用拖把拖抹干净。

6.3.3 检查周围环境，如有残留杂物，一并清除干净。

6.4 户外作业

6.4.1 物业管理区域内进行设施设备维修时，保洁员应配合做好场地周围的保洁工作。

6.4.2 及时清理各单位搬迁时遗弃的杂物，并清扫场地。

6.5 突发卫生事故

6.5.1 成立卫生防控小组，配合卫生部门、保洁服务使用人做好突发性卫生处理工作。

6.5.2 召开防控突发性卫生的会议，进行防控知识及技术的培训和演练。

6.5.3 开展并指导物业管理区域内突发性卫生的消毒及卫生防疫等工作。

6.5.4 开展并指导物业管理区域内突发性卫生的消毒及卫生防疫等工作。

6.5.5 倡导保持环境卫生、科学洗手、戴口罩不聚集、分餐制等卫生行为，提高人员对卫生安全的正确认识和自我防护能力。

6.5.6 建立与保洁服务使用人、卫生部门的信息联动机制，发现突发性卫生事件要在第一时间上报。

7 服务评价与改进

7.1 服务评价

7.1.1 定期对保洁服务提供机构进行满意度测评，测评内容包括但不限于：服务提供能力、服务质量水平、机构信用评价等进行综合测评；可采取现场检查、临时抽查、随机抽查、问卷调查、第三方评价等形式，测评结果可作为保洁服务提供机构服务合同续签的参考。

7.1.2 保洁服务提供机构采取电话、走访、座谈会、问卷调查等多种形式，每年至少向 85%以上的保洁服务使用人征询 2 次意见和建议。

7.2 投诉处理

7.2.1 保洁服务提供机构对保洁服务使用人的投诉意见应及时处理，并将处理结果及时通知投诉者，并进行回访，回访比例应达到 100%，处理率应达 100%。

7.2.2 受理、处置保洁服务使用人的投诉应进行记录，并分下列情况进行处理：

- 保洁服务提供机构直接受理的投诉，应核实情况，在 1 个工作日内回复处理结果，最长不得超过 3 个工作日。属于保洁服务提供机构责任的，应及时纠正，属于无效投诉的，应做好解释工作；保洁服务提供机构与投诉者无法协商解决的，报主管部门处理，主管部门查明事实后，如实反馈情况，协调做好各项工作；
- 保洁服务使用人直接向上级主管部门的投诉或者上级部门转来的投诉，应查明事实，确认证据，分清责任后如实反映情况或上报书面材料，协助上级部门做好相应工作；
- 向公安机关报案的，协助公安机关处理；
- 涉及依法裁决的，应按法律程序处理。

7.3 持续改进

7.3.1 对投诉处理事件、满意度调查结果及监督检查结果中不合格问题进行分析，找出不合格原因，制定纠正措施和实施计划，并跟踪措施的实施情况及效果，形成报告。

7.3.2 定期组织保洁服务人员进行知识更新培训和技能培训，确保人员技能及综合素质持续改进。

7.3.3 持续改进方法符合 GB/T 19012 的规定。

附 录 A
（资料性）
垃圾分类处理内容及要求

垃圾分类处理内容及要求见表A. 1。

表A. 1 垃圾分类处理内容及要求

序号	类别	主要品种	处理要求
1	可回收物	纸类（书籍、报纸、纸箱、纸塑铝复合包装等纸制品），塑料（废塑料瓶、塑料桶、塑料餐盒等塑料制品），金属（废金属易拉罐、金属瓶、金属工作等金属制品），玻璃（废玻璃杯、镜子等玻璃制品），织物（废旧衣物、穿戴用品、床上用品、布艺用品等纺织物等）。	应当根据可回收物的种类和产生量，设置专门容器或临时存储空间，实现单独分类、定点投放，必要时可设专人分拣打包，做到标识明显。与专业回收企业合作，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。
2	有害垃圾	灯管（废荧光灯管、废温度计、废血压计、电子类危险废物等），家用化学品（废药品及其包装物、废胶片及废相纸等）、电池（废镉镍电池和氧化汞电池等）	按照便利、快捷、安全的原则，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。
3	厨余垃圾	厨余垃圾（日常生活中产生的菜帮、菜叶、瓜果皮壳、剩菜剩饭、废弃食物等易腐烂垃圾），餐余垃圾（机关、企业和公共机构在食品加工、饮食服务、单位供餐等活动中，产生的食物残渣、食品加工废料和废弃食用油脂等），其他厨余垃圾（农贸市场、农产品批发市场产生的蔬菜瓜果垃圾、腐肉、肉碎骨、水产品畜禽内脏等）。	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。要将餐厨废弃物交由所在地的专业机构进行回收处理，做到日产日清。
4	其他垃圾	除可回收物、有害垃圾、厨余垃圾外的生活垃圾	设置专用垃圾桶收集，做到日产日清。

参 考 文 献

- [1] GB/T 18883-2022 室内空气质量标准
-