**DB61**

陕西省地方标准

 DB61/T XXXX—2024

ICS 03.080

CCS A 16

景区保洁服务规范

Scenic spot cleaning service specification

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

陕西省市场监督管理局 发布

 2024-XX-XX实施

 2024-XX-XX发布

目 次

[前 言 Ⅱ](#_Toc11735)

[1 范围 1](#_Toc21388)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc19707)

[3 术语和定义 1](#_Toc19444)

[4 基本要求 1](#_Toc19560)

[5 保洁作业要求 2](#_Toc8403)

[5.1 作业人员 2](#_Toc24107)

[5.2 保洁设备 2](#_Toc24107)

[6 保洁质量要求 2](#_Toc30320)

[6.1 步道 2](#_Toc27789)

[6.2 绿化区 2](#_Toc30265)

[6.3 建筑物 2](#_Toc3483)

[6.4 亮化设施 3](#_Toc245)

[6.5 公共设施 3](#_Toc245)

[6.6 水域 3](#_Toc245)

[6.7 卫生间 3](#_Toc245)

[7 特殊天气作业要求 3](#_Toc13916)

[7.1 暴（大）雨 3](#_Toc245)

[7.2 降雪天气 3](#_Toc245)

[7.3 大风天气 4](#_Toc245)

[7.4 高温天气 4](#_Toc245)

[7.5 落叶季节 4](#_Toc245)

[7.6 重大节假日、大型活动等特殊时段 4](#_Toc245)

[8 作业安全 4](#_Toc29685)

[9 监督与检查 4](#_Toc15657)

前  言

本标准编制依据GB/T 1.1—2020的起草规则。

本标准由陕西省商务厅提出并归口。

本标准主要起草单位：陕西省清洗保洁协会、陕西美漪达清洁环保设备有限责任公司、陕西静烨物业管理有限公司、西安誉华保洁环保工程有限公司、西安仲靓物业管理有限公司、西安云飞物业服务有限责任公司、西安天天清洗有限责任公司、西安祥云物业管理有限公司。

本标准主要起草人: 朱胜利、刘永会、商广卫、王军、朱文鹏、王文勇、宗小锋、张战彬。

本标准由陕西省清洗保洁协会负责解释。

本标准首次发布。

联系信息如下：

单位：陕西省清洗保洁协会

电话：029-82466203

地址：西安市二环南路东段31号

邮编：710054

景区保洁服务规范

1 范围

本文件规定了景区保洁服务标准的术语和定义、服务机构和服务人员、服务要求、服务标准、质量验收。

本标文件适用于景区保洁服务。

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 31706-2015 山岳型旅游景区清洁服务规范

GB 3838 地表水环境质量标准

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB 8978 污水综合排放标准

GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定

3 术语和定义

景区保洁 Scenic Area Cleaning

在景区公共环境中从事卫生清洁工作,通过专业保洁人员使用清洁设备、工具和药剂，对景区内的公共设施等进行针对性的处理，以达到环境清洁、杀菌防腐、物品保养的目的的一项作业。

叠水 Overlapping Water

喷泉中的水分层连续流出，或呈台阶状。

4 基本要求

4.1景区应有部门负责卫生清洁管理，并配备与景区规模相适应的服务人员。

4.2 应配备必要的作业工具和设备，并保证其整洁、安全、有效。

4.3 保洁作业时应避开游览高峰时段，减少对游客游览的影响。

4.4 生活用水应符合GB 5479 的规定，景观用水应符合GB 3838Ⅱ类水质的规定，污水排放应符合GB 8978的规定。

4.5 游览区域应保持干净整洁，无果皮、纸眉、烟蒂、油污等垃圾、污迹。雨后无积水，雪后无积雪。

4.6 景区内水域应保持干净清洁，无漂浮废弃物、无杂物。

4.7 厕所卫生质量应符合GB/T 18973的规定。

4.8 景区垃圾应分类收集和处理。

5 保洁作业要求

5.1 作业人员

5.1.1 作业人员应规范着装，佩戴工牌。

5.1.2 作业人员应熟知景区概况及周边相关旅游信息。

5.1.3 对游客的咨询和求助应及时提供服务。

5.1.4 应注意观察游客情况，发现异常情况应主动提供服务，并及时报告相关部门。

5.1.5 对游客投诉，应及时沟通、安抚并告知景区投诉电话，或协助游客前往投诉受理部门。

5.1.6 作业过程中，不应影响游客正常游览，避免闯入拍照画面。

5.2 保洁设备

5.2.1 应配备满足景区清洁需求的日常保洁设备及工具。

5.2.2 应配备除草、除雪、排污等专业保洁设备。

5.2.3 保洁设备应统一印制LOGO、统一编号、定期维护保养。

5.2.4 保洁设备及工具应按指定位置存放。

5.2.5 专业保洁设备应由专人管理、维护和使用。

6 保洁质量要求

6.1 步道

6.1.1 塑胶地面应无杂物，无明显油迹、污迹，无大面积乌龟纹及青苔。

6.1.2 砾石路面应无杂物，无明显油迹、污迹。

6.1.3 路沿缝隙应无杂物、积水、污迹、表面保持光亮。

6.1.4 青砖路应无杂物，无明显油迹、污迹，无大面积乌龟纹及青苔。

6.1.5 雨水沟壑处应无乌龟纹、青苔，无堵塞，泥沙、垃圾、杂物等堆积。

6.2 绿化区

6.2.1 绿篱应干净、整洁、无烟头、纸屑、杂物等人为垃圾。

6.2.2 树（竹）林应无喷涂、野广告等人为污渍；植株间无烟头、纸屑、杂物等人为垃圾。

6.2.3 植株下无落叶、枯枝、腐叶等。

6.2.4 树坑下应无烟头纸屑、杂物等人为垃圾。

6.2.5 草坪绿地处应干净、整洁；无枯叶，杂物、便溺等堆积。

6.2.6 临时园林景观应干净、整洁，无明显灰尘、污渍。

6.3 建筑物

6.3.1 门窗玻璃应干净整洁，无积尘、蜘蛛网、锈蚀；设施完好。

6.3.2 房檐屋顶应干净、光亮、无尘土、无杂质。

6.3.3 内墙面应无污渍、胶迹、光亮；外墙面无明显积尘、光亮；无乱写乱画现象，无野广告。

6.3.4 廊亭表面应无明显灰尘、污迹；内部无烟头、纸屑、果皮、杂物等人为垃圾，地面无明显灰尘、污迹。

6.3.5 牌楼应干净、光亮、无尘土、无杂质。

6.3.6 室内设施应无明显灰尘、污迹。

6.4 亮化设施

6.4.1 景观灯、文化灯、高灯应干净、光亮、无尘土。

6.4.2 地灯应干净、无尘土、无杂质。

6.4.3 灯箱应干净、醒目、无尘土、无污渍。

6.4.4 路灯应干净、明亮，灯杆无喷涂、无野广告。

6.5 公共设施

6.5.1安全设施

6.5.1.1 电箱、灭火器箱箱体应干净、无尘土。

6.5.1.2 消防栓应无灰尘，无油迹，无污物，无蜘蛛网，无喷涂。

6.5.1.3 监控应无灰尘、无污渍。

6.5.2 服务设施

6.5.2.1 座椅表面应洁净，光亮，无杂物、无积尘，无污渍。

6.5.2.2 垃圾投掷区应按垃圾分类要求套双色垃圾袋，外表无污迹、无异味、无蚊蝇滋生、无污水横流、无垃圾混投，放置于规定区域。

6.5.3 信息设施

6.5.3.1 导览图、景点介绍牌、公示牌、警示牌、标识牌应洁净光亮，无灰尘、无污渍。

6.5.3.2 室外音箱应干净、无尘土。

6.5.3.3 LED 电子显示屏应无灰尘、无污渍，无不正常显示；边框及底座无灰尘、无污渍；

6.5.3.4 环园广播应洁净光亮，无灰尘、无污渍、无蜘蛛网。

6.6 水域

6.6.1 湖面应无明显聚集的花絮、浮萍、枯叶等。

6.6.2 叠水应无水藻、杂质、淤泥、落叶，无烟盒、塑料袋、饮料瓶等白色垃圾，保持水体清澈。

6.6.3 桥（景观木桥、景观石桥、交通桥）桥身、护栏内侧应无白色垃圾、便溺等，设施完好。

6.6.4 救生圈应干净、无尘土，功能完好。

6.7 卫生间

6.7.1 基础设施表面应无灰尘、无油迹、无污物、无手印、无水迹、无蜘蛛网、呈本色；无乱写乱画现象，无野广告；

6.7.2 面台应光洁明亮、无水渍、无污渍；出现锈蚀及时上报沟通更换或维修。

6.7.3 功能设施应全天候保洁，脏污随时清洁，按需求及时补充。

7 特殊天气作业要求

7.1 暴（大）雨

7.1.1 暴（大）雨等恶劣天气时应暂停户外作业。

7.1.2 及时清扫园区道路路面及雨水沟壑的淤泥、杂物。

7.1.3 针对低洼积水区域，及时设立警戒标志，牵拉警戒线并及时安排人员排水作业。

7.1.4 使用冷水高压水枪对景区步道进行冲洗作业。

7.1.5 及时擦拭景观设施。

7.2 降雪天气

7.2.1 小雪天气应全覆盖清雪，针对步道、景观设施同步实施扫雪作业，不使用融雪剂。

7.2.2 中雪天气降雪初期，应对步道、景观设施同步实施扫雪作业，当积雪达到10-15㎜时适量抛洒环保型融雪剂；降雪主峰过后，应进行全覆盖清雪。

7.2.3 大雪天气降雪初期，应对步道、景观设施实施集中扫雪作业，当积雪达到10-15㎜时适量抛洒环保型融雪剂；降雪主峰过后，应进行集中扫雪作业。严禁将洒有环保融雪剂的积雪清扫到绿篱、草坪及树坑。

7.3 大风天气

7.3.1 五级以上大风天气应暂停全部作业。

7.3.2 大风过后，及时清理断枝、落叶和垃圾。

7.3.3 遇有大风并伴有扬沙天气时，应增加景观设施擦拭频次。

7.4 高温天气

7.4.1 气温超过35℃及以上，当日中午11:00至16：00停止户外作业。

7.4.2 当气温超过40℃，应停止保洁人员户外作业，其他时间段根据气温变化适度调整作业时间和作业频次。

7.4.3 保洁人员在高温天气作业时应随身携带降温饮品和防暑药品等应急物品。

7.5 落叶季节

7.5.1 应加大保洁频次。

7.5.2 应对绿篱、竹林、树林、草坪等难以清扫的区域及时进行全面清掏。

7.5.3 清扫落叶应随扫随装运，不应积存或焚烧落叶。

7.5.4 落叶收集转运过程中不应遗撒。

7.6 重大节假日、大型活动等特殊时段

7.6.1 重大节假日期间增配保洁人员，适时延长作业时间。

7.6.2 大型活动期间实行不断岗、无缝隙巡回保洁作业。

7.6.3 垃圾应及时清运、不堆存。

8 作业安全

8.1 落实安全责任人，完善安全作业教育，并有完整的检查记录。

8.2 应对在岗作业人员定期进行安全教育和技能等相关培训并考核。

8.3 保洁工具不应随意摆放，影响游客通行和景区形象。

8.4 注意避让游客不得影响游客参观。

9 监督与检查

9.1 应定期组织对景区保洁情况进行监督与检查。

9.2 应采取定期检查与不定期抽查相结合的方式进行，并对检查中发现的问题限期整改，并对整改情况进行跟踪落实。

9.3 应自觉接受社会公众的监督，及时处理游客投诉等问题。

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_