|  |  |
| --- | --- |
| ICS  | 03.080 |
| CCS  | 16 |

|  |
| --- |
|  61 |

陕西省地方标准

DB 61/T XXXX—2024

购物中心保洁服务规范

Shopping Center cleaning service specifications

2024 - XX - XX发布

2024 - XX - XX实施

陕西省市场监督管理局  发布

目次

[1 范围 1](#_Toc158203533)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc158203534)

[3 术语和定义 1](#_Toc158203535)

[4 服务机构及人员要求 2](#_Toc158203545)

[4.1 服务机构 2](#_Toc158203546)

[4.2 人员要求 2](#_Toc158203547)

[5 保洁设备、工具和用品要求 2](#_Toc158203548)

[6 服务流程 3](#_Toc158203549)

[6.1 外联环节 3](#_Toc158203550)

[6.2 内部服务流程 3](#_Toc158203551)

[6.3 服务实施 3](#_Toc158203552)

[6.4 服务结束 3](#_Toc158203553)

[7 服务质量要求 3](#_Toc158203554)

[8 服务质量评价与改进 8](#_Toc158203555)

[8.1 服务质量评价 8](#_Toc158203556)

[8.2 服务质量改进 8](#_Toc158203557)

1. 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。

本文件由陕西省商务厅提出并归口。

本文件起草单位：陕西省清洗保洁协会、陕西新亿杰物业清洗保洁服务有限公司、陕西美漪达清洁环保设备有限责任公司、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、西安怡美物业管理有限公司、陕西静烨物业管理有限公司、西安祥云物业管理有限公司、西安天天清洗有限责任公司、陕西邦洁物业管理有限公司、西安云飞物业服务有限责任公司、陕西联兴石艺工程技术有限公司、陕西远大环保工程有限公司。

本文件主要起草人：李冠军、屈利平、朱胜利、郭赞魁、王军、朱文鹏、张珊春、商广卫、张战彬、宗小锋、雷英杰、王文勇、王良、边斌、范晓冰。

本文件由陕西省清洗保洁协会负责解释。

本文件首次发布。

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

购物中心保洁服务规范

* 1. 范围

本文件规定了购物中心保洁服务的术语和定义，服务机构及人员要求、保洁设备、工具与用品、服务流程、服务质量要求、服务质量提升改进。

本文件适用于服务机构对购物中心的保洁。

* 1. 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/T19012-2019 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

CSBZ 004-2016 石材护理技术规范

DB61/T 1342 第一部分：总则

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

* + 1.

清洗保洁服务 Cleaning service

借助相应的工具和方法使物体及其表面达到清洁卫生状态的过程。

[来源：DB61/T 1342 定义3.1]

* + 1.

购物中心保洁 Shopping Center Cleaning

对购物中心公共区域及其装饰材料进行清洗保洁的过程。

* + 1.

开荒保洁 pioneers cleaning

对购物中心装修完后进行的首次清洗保洁服务。

* + 1.

日常保洁 daily cleaning

对购物中心的装饰材料、设施及物品进行每日必需的、一般性的常规清洗保洁服务。通常以扫、擦、洗等各种作业组成。

* + 1.

专项保洁 special cleaning

利用专用的清洁设备、用品用具针对特定区域、特定材质进行的清洗保洁服务。专项保洁的对象通常有石材、地毯、不锈钢面、沙发、电梯等。

* 1. 服务机构及人员要求
		1. 服务机构

应依法取得营业执照，依法经营，诚信服务。

应具有固定的经营场所，并在经营场所显著位置悬挂明确其经营范围的相关资质。

应有完善的保洁服务管理制度，并拥有熟练的清洗保洁服务专业队伍。

应具有培训管理能力：能定期为保洁从业人员进行职业道德、仪容仪表、保洁知识，保洁技能、安全知识及应急处理知识的培训。

应建立有效的清洗保洁服务质量管控机制，不断提高业务水平和服务能力。

应建立完善的安全、应急管理及投诉处理机制。

应具有与经营业务范围相适应的档案管理能力，建立建全人事档案、业务档案、客户档案等。

应为保洁服务人员提供基本的劳动保障。

* + 1. 人员要求

应身体健康，具有从事清洗保洁服务的条件与能力。

遵纪守法，恪守职业道德，熟悉清洗保洁服务的程序和要求。

工作时应统一着装，佩戴工牌，遵守保洁服务人员的行为规范。

清洗保洁服务的管理人员应熟悉相关的法律法规，掌握清洗保洁的专业知识与技能，具有良好的管理能力。

清洗保洁服务的保洁人员应熟练掌握清洁用品、清洁工具、清洁设备的使用与操作，并按规定的程序与质量要求完成保洁服务。

* 1. 保洁设备、工具和用品要求

按购物中心的规模统一配置满足清洗保洁服务所需的保洁设备、工具和用品。

保洁设备、工具和用品应符合安全和环保要求，并满足购物中心保洁的技术要求，外观清洁、有明确标识与检验合格证，清洁消毒类用品应在有效期内，并按其使用说明使用。

保洁工具和用品应专物专用。不同区域的拖把、抹布等需用颜色标记严格区分，不得混放混用。并作到日用日洁，干净无异味。

保洁工具和用品须规范摆放，按用途、种类分类编号，并建立保洁工具和保洁用品使用记录。

保洁设备（尘推车、驾驶式洗地机、扫地机等）须定点摆放，安全规范使用，不经培训或培训不合格者严禁使用。并按规定做好维护保养记录。

* 1. 服务流程
		1. 外联环节

与客户建立联系并了解客户需求。包括推销、洽谈、报价等工作。

通过招投标活动，与客户在服务内容、服务时限、报价等无异议的情况下签订服务协议。

* + 1. 内部服务流程

根据客户需求，组织人员，勘察购物中心保洁项目现场。勘查内容：

1. 项目的地理位置；
2. 项目现场的设施以及人流量大小；
3. 项目的保洁类型；
4. 项目的保洁范围。

根据了解的具体情况做出简单的经济分析，论证项目可行性和项目的盈利能力，制作、提交保洁计划书。保洁计划书一般包括：

1. 服务机构的简介、业绩、资质等；
2. 购物中心的物业状况；购物中心的物业特点；
3. 保洁服务方案；
4. 费用预算报价等。
	* 1. 服务实施

根据保洁服务方案，安排相应的保洁设备、用具、用品及具备相应技能的保洁人员进驻现场服务。

购物中心属于首次清洗保洁，则进入开荒保洁程序，然后进入正常的保洁程序。

购物中心不属于首次清洗保洁，则与原服务机构办理交接，交接完成后，进入正常清洗保洁程序。

* + 1. 服务结束

服务协议期满或其它原因结束保洁服务时，应与购物中心做好撤场交接手续，并做好相关记录。

应严格约定好服务结束和服务费用支付的准确日期，并记录备案，以确保双方的合法权益。

* 1. 服务质量要求

开荒保洁服务质量要求见表1

1. 开荒保洁服务质量要求

|  |  |
| --- | --- |
|  内容 | 质量标准 |
|  风口 | 无污迹、无尘 |
|  灯具 | 无污迹、无尘、洁净 |
|  顶板 | 无污迹、无尘、洁净、无水痕 |
|  开关 | 无污迹、无尘、洁净 |
|  玻璃 | 无污迹、无尘、无胶、无水痕、明亮 |
| 玻璃窗框 | 无污迹、无尘、无胶、无杂物 |
| 壁柜 | 无污迹、无尘 |
| 大理石墙面 | 无污迹、无尘、洁净 |
| 镜子 | 光亮、无手印 |
| 小便池 | 无水痕、无污迹、无异味 |
| 坐便器 | 无水痕、无污迹、无异味 |
| 不锈钢护栏 | 无污迹、无尘、明亮 |
| 石材及地砖地面 | 无胶、无尘、无污迹、无杂物 |
| 门及门框 | 无污迹、无尘、无胶 |
| 地面 | 无污迹、无尘、洁净、无杂物、光亮 |

日常保洁服务质量要求（见表2）

1. 日常保洁服务质量要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 区域 | 内容 | 质量标准 |
|  | 工具、物品 | 工具、物品、材料应放置在指定地点，无随便存放现象。 |
| 门厅通道楼梯 | 地面 | 光亮、干燥、无水迹、无纸屑、无污迹、无杂物、无积尘、无卫生死角。 |
| 玻璃 | 透明、光亮、无污迹、无灰尘、无粘贴物 |
| 墙角、踢角线 | 无污迹、无积尘、无蜘蛛网。 |
| 墙面 | 无灰尘、无污迹、光亮。 |
| 指示牌、警示标识 | 无灰尘、无污迹、无手印。 |
| 垃圾容器 | 干净、无污迹、光亮、无异味、筒内垃圾不得超过投掷口，  |
| 楼梯扶手、栏杆 | 干净、光洁、无污渍、无粘贴物。 |
| 楼梯台阶、踢脚 | 干净、光洁、无污迹。 |
| 卫生间洗手区 | 镜面 | 镜面明亮、无水珠、无水渍、无印痕 |
| 洗手台 | 台面无水渍、无杂物、无污渍、无水珠、无霉点、排水口通畅、无异味 |
| 感应龙头 | 表面光亮、无手印、无水渍 |
| 下水管 | 表面干净、表面无绣渍、无异味 |
| 擦手纸巾盒 | 表面干净、手摸无尘、无水迹、无污渍、纸巾充足 |
| 皂液器 | 表面干净、手摸无尘、无水迹、无污渍、皂液充足 |
| 卫生间烘手区 | 烘手机 | 表面干净、手摸无尘、无水迹、无印痕、底部接水槽内无积水、无霉点 |
| 垃圾桶 | 表面无水迹、无污渍、无异味、垃圾不超过三分之二 |
| 嵌入式擦手纸巾柜 | 无水迹、无污渍、手摸无尘、纸巾充足 |
| 卫生间厕卫间 | 大、小便池 | 无污迹、无便迹、无杂物、无水锈、无异味、水路畅通。 |
| 废纸篓 | 干净、无杂物、无异味。 |
| 洗手盆 | 干净、光洁、无污迹。 |
| 隔断 | 干净、光洁、无污迹。 |
| 台面 | 干净、无污迹、无水迹。 |
| 墙面 | 干净、光亮、无污迹、污水迹。 |
| 灯具 | 干净、光亮、无尘。 |
| 镜面 | 无灰尘、无污迹、无水迹 |
| 无障碍洗手间 | 门板、门框 | 无污渍、无积灰 |
| 镜面 | 明亮、无水珠、无印痕 |
| 洗手台 | 无杂物、无污渍、无水珠、无霉点、排水口通畅、无异味 |
| 感应龙头 | 光亮、无指纹、无水渍 |
| 下水管 | 无杂物、表面无绣渍、无异味 |
| 地漏 | 无垃圾、无堵塞、无异味 |
| 擦手纸巾盒 | 无水迹、无污渍、手摸无尘、纸巾充足 |
| 单筒大卷纸巾盒 | 无胶渍、无污渍、手摸无尘、纸巾充足 |
| 皂液器 | 无水迹、无污渍、手摸无尘、皂液充足 |
| 不锈钢扶手栏杆 | 无水迹、无印痕、无绣渍、手摸无尘 |
| 垃圾桶 | 无污渍、无异味、无水印 |
| 冲水感应器 | 干净、无污渍、无水印 |
| 小隔板 | 表面无水迹、无印痕、无绣渍、手摸无尘 |
| 母婴室 | 门板、门框、柜门 | 无污渍、无积灰 |
| 烘手机 | 表面干净、无水迹、手摸无尘、底部接水槽内无积水、无霉点 |
| 冲奶器 | 无水迹、无印痕、手摸无尘 |
| 不锈钢水龙头 | 表面光亮、无指纹、无水渍 |
| 按压式洗手液 | 表面光亮、无指纹、无水渍、洗手液充足 |
| 洗手台 | 台面干净、无杂物、无污渍、无水珠 |
| 擦手纸巾盒 | 表面干净、无水迹、无污渍、手摸无尘、纸巾充足 |
| 婴儿用品自动贩卖机 | 表面干净、无水迹、无污渍、手摸无尘 |
| 婴儿护理台 | 表面干净、无水迹、无污渍、手摸无尘 |
| 座椅 | 表面干净、无污渍、无垃圾、无异味 |
| 尿布垃圾桶 | 无污渍、无异味、垃圾不超过二分之一 |
| 电梯 | 门 | 无灰尘、无污迹、无粘贴物、光亮。 |
| 轿厢内 | 无灰尘、无污迹、无粘贴物、光亮、无异味。 |
| 轨道 | 无杂物、无污迹、干净。 |
|  |  |
| 电扶梯 | 扶手 | 无灰尘、无污迹、无粘贴物。 |
| 挡板 | 无灰尘、无污迹、无粘贴物、光亮。 |
| 梯阶 | 无油污、无污迹、干净。 |
| 玻璃 | 公共区域玻璃（3米以下） | 无灰尘、无污迹、无手印、光亮、无粘贴物。 |
| 公共区域 | 消火栓、消防箱、柜 | 无灰尘、无污迹、光亮。 |
| 广告灯箱、宣传栏 | 无灰尘、无污迹、光亮。 |
| 地垫 | 无灰尘、无污渍、无霉点。 |
| 所有植物 | 花盆内 | 无杂物。 |
| 花盆外 | 无尘、无污迹。 |
| 花盆底盘 | 无污迹、无积水。 |
|  |  |
| 垃圾清运 | 做到日产日清，不乱存乱放，倒入指定地点。 |
|  |  |

专项保洁服务质量要求（见表3）

1. 专项保洁服务质量要求

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项 目 | 保洁内容 |  频次 | 清洁时间 | 清洁剂要求 | 质量标准要求 |
| 1 | 大门及全场内部玻璃 | 清洗 | 每周1次 | 一周内 | 玻璃清洁剂 | 光亮、透明、无污迹、水迹 |
| 2 | 营业场地面、楼梯 | 清洗 | 每月1次 | 1周内 | 通用清洁剂 | 干净无污、无迹、原色。 |
| 3 | 空调风口、顶灯 | 清洁 | 每月1次 | 1周内 | 全能清洁剂 | 干净、无尘、无污。 |
| 4 | 喷淋头、烟感 | 清洁 | 每半年一次 | 1周内 | 全能清洁剂 | 干净、无尘、无污。 |
| 5 | 安全出路灯箱 | 清洁 | 每季度1次 | 当天 | 全能清洁剂 | 光亮、透明、无污迹。 |
| 6 | 卫生间墙面、地面、天花板 | 清洁 | 每月1次 | 2日内 | 全能清洁剂 | 干净无污、无迹、原色。 |
| 7 | 广告灯箱 | 清洗 | 每周3次 | 当天 | 全能清洁剂 | 光亮、无污迹、无灰尘 |
| 8 | 正门门头铝塑板 | 擦洗 | 每周1次或雨后 | 当天 | 玻璃清洁剂 | 光亮、无污迹、水迹 |
| 9 | 场内入口地垫、地毯 | 清洗 | 每周2次 | 当天晚间 | 通用清洁剂 | 无污迹、泥、干净。 |
| 10 | 办公室 | 擦玻璃 | 每月1次 | 周六、日日间 | 玻璃清洁剂 | 光亮、透明、无污迹、水迹 |
| 11 | 全场电扶梯踏步 | 清洗 | 每月1次 | 两日内 | 通用清洁剂 | 干净、无污、无迹、原色。 |
| 12 | 各出入口风幕 | 清洁 | 每月1次 | 当天日间 | 通用清洁剂 | 干净、无尘、无污 |
| 13 | 石材养护 | 符合CSBZ 004-2016 石材护理技术规范的要求 |

* 1. 服务质量评价与改进
		1. 服务质量评价

服务机构应通过问卷调查、服务过程验证以及观察、提问、查看记录、收集保洁质量信息等方法开展自我评价和第三方评价，发现保洁服务中的不足，对服务质量有客观公证的认识。

通过客户满意度调查，了解客户的需求和意见；通过员工满意度调查了解保洁服务管理中的不足，为持续改进提供依据。

服务质量的评价应包含保洁服务的各个环节，应全面准确。

* + 1. 服务质量改进

应对评价结果分析、总结，针对性地提出改进的途径与方法，促进服务质量不断提高。

服务机构应按照计划—实施—检查—处置不断上升的质量管理模式，持续地开展保洁服务质量的评价与改进。

服务质量改进包含多个方面，应包括日常改进、阶段改进、持续改进、评价后改进和改进后跟踪评价等。

参考文献

[1] 《保洁员》中国劳动社会保障出版社，中国人事出版社出版发行。

[2] 《清洁服务技术》中国劳动社会保障出版社出版发行。

[3] SB/T 10985-2013 家庭保洁服务规范。

