

团 体 标 准

T/STACAES 039.2—2025

新农村公共服务规范
第 2 部分：水陆环境卫生保洁

New rural public service norm—Part 2: Sanitation and cleaning
of water and land environmental

(发布稿)

2025 - 05 - 28 发布

2025 - 06 - 10 实施

上海市市容环境卫生行业协会 发布

目 次

目次.....	I
前言.....	II
引言.....	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义.....	1
4 服务内容.....	1
5 作业要求.....	1
6 质量要求.....	2
7 服务保障.....	4
8 评价与改进.....	4
附录 A（资料性）顾客满意度调查表	6
参 考 文 献	7

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2022《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。

本文件是 T/STACAES 039《新农村公共服务规范》的第2部分。T/STACAES 039已经发布了以下部分：

——第1部分：总体要求。

——第3部分：公共设施保洁。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由上海市市容环境卫生行业协会提出并归口。

本文件起草单位：上海东飞环境工程服务有限公司、上海万杰环境管理服务有限公司、上海酷发环境工程有限公司、上海晋宇环境服务有限公司。

本文件主要起草人：何文远，林涛，杜君敏，谈震，翟杰，代庆梅，杨茜，孙健、张亦俊、沈立，俞天翼，桂东平，吴文强，丁冬华。

本文件首批承诺执行单位：上海东飞环境工程服务有限公司、上海万杰环境管理服务有限公司、上海酷发环境工程有限公司、上海晋宇环境服务有限公司、上海东道园川环综合养护有限公司、上海汉诚环境服务有限公司、上海弘饰环保工程有限公司、上海宏慧物业保洁有限公司、上海辰揽环境工程服务有限公司。

引 言

随着国家快速发展，新农村公共服务的建设和发展，成为国家城市和乡村振兴战略中非常关键和实质的一环，成为新农村建设现代化、城乡融合发展水平的重要标志。

政府和公众越来越重视和关注新农村建设，公众各类宜居、娱乐等需求给新农村公共服务提出了更新、更高的要求。加强建设以新农村为主体的公共服务体系，是国家推进新农村建设重要组成部分，搞好新农村公共服务项目的建设及运行管理，也是城市管理及城市服务行业及企业的共同责任和使命。T/STACAES 039《新农村公共服务规范》旨在确立适用于新农村公共服务的规范，拟由四个部分构成。

——第1部分：总体要求。目的是明确新农村公共服务的总体要求以及服务提供商要求等。

——第2部分：水陆环境卫生保洁。目的是规范水陆环境卫生保洁的服务要求以及服务评价等。

——第3部分：公共设施保洁。目的是明确公共设施分类、服务内容及要求、服务规范要求等。

——第4部分：绿化养护。目的是规范绿化养护服务的要求、内容和服务评价等。

本文件制定参考GB/T 19001《质量管理体系—要求》标准。

依据目前新农村服务提供情况，起草组先组织制定系列标准的第1~第4部分，随着新农村服务状态的变化以及国家对新农村建设要求的变化，依据业务拓展情况，起草组将再组织制定系列标准的其他部分标准，诸如长者关爱服务、法律服务、文化和娱乐服务、物业服务等。

新农村公共服务规范 第2部分:水陆环境卫生保洁

1 范围

本文件规定了新农村公共服务中水陆环境卫生保洁的服务内容、作业要求、质量要求、服务保障及评价和改进。

本文件适用于新农村公共服务中水陆环境卫生保洁的服务提供。

注1:水陆环境特指水域环境与陆地环境。

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/T 19039 顾客满意测评通则

GB/T 19095 生活垃圾分类标志

CJJ/T 174 城市水域保洁作业及质量标准

DB31/T 524 道路和公共广场清洁质量与作业要求

DB31/T 525 公共厕所清洁质量与作业要求

T/STACAES 003 水域日常保洁服务作业规范

T/STACAES 039.1 新农村公共服务规范 第1部分:总体要求

T/STACAES 039.3 新农村公共服务规范 第3部分:公共设施保洁

3 术语和定义

DB31/T 524、T/STACAES 003、T/STACAES 039.1、T/STACAES 039.3等界定的术语和定义,以及以下术语和定义适用于本文件。

3.1

重点水域 key waters

政府规定的对生态环境保护、水资源管理和公众活动具有重要影响的水域。

4 服务内容

4.1 新农村公共服务的水陆环境卫生保洁包括但不限于:

- 镇村级道路、广场和绿地保洁;
- 公共水域保洁;
- 公厕保洁;
- 垃圾收运。

5 作业要求

5.1 道路、广场和绿地保洁

- 5.1.1 道路、广场和绿地保洁范围包括车行道、人行道、绿地等，涵盖路面、路肩、雨水口等区域。
- 5.1.2 每日对道路、广场和绿地进行全面保洁作业，宜依据实际情况进行巡回保洁，清扫和捡拾不少于1次，其余时段进行捡拾作业。
- 5.1.3 车行道采用机械作业，狭窄街巷、人行道采用人机结合或人工清扫作业。
- 5.1.4 废物箱一天收运两次，擦洗外表面1天1次。
- 5.1.5 道路、广场附属设施保洁依据 T/STACAES 039.3 的相关要求执行。
- 5.1.6 遇台风、低温（4℃以下）等极端气候，严禁冲洗作业。

5.2 公共水域保洁

- 5.2.1 组织应依据河湖长制管理的相关要求，建立和完善公共水域保洁服务方案。
- 5.2.2 组织应对保洁服务区域内的河道，每天巡视作业不少于1次，及时打捞水面漂浮物，保持河堤、护坡整洁。
- 5.2.3 组织应将打捞、收集的垃圾及时收运至指定区域，分类存放及处置。
- 5.2.4 组织应确保作业船舶性能良好，应对作业后的船舶等保洁设备进行清洁保养。

5.3 公厕保洁

- 5.3.1 公厕保洁分为巡回保洁和专人保洁，确保公厕全时段整洁、明亮和良好通风。
- 5.3.2 巡回保洁每天不少于两次，重点处理污渍、垃圾、异味等问题。
- 5.3.3 专人保洁应确保每天作业时间内，保洁人员在岗、在位，覆盖公厕内所有清洁项目。
- 5.3.4 组织应依据 DB31/T 525 规定的公厕等级，确定是否放置厕纸、洗手液（皂）、便民服务等用品，用品放置到位、及时补充和更换。
- 5.3.5 组织应定期检查便器、冲水、照明、通风等设施，发现故障及时报修处理。
- 5.3.6 组织应使用消毒剂，每天对门窗、内墙、地面、蹲位、便池、镜面、洗手台、扶手、适老适幼设施、无障碍设施、工具间等进行消毒。

5.4 垃圾收运

- 5.4.1 组织应依据 GB/T 19095 相关要求进行分类收运，确保垃圾日产日清。
- 5.4.2 生活垃圾应定时清运，运输车辆应密闭、无跑冒滴漏，确保运输设备和场地清洁。
- 5.4.3 组织应定时收集水域沿岸及河面垃圾，并投放到规定地方。
- 5.4.4 装修垃圾、废旧家具、家用电器、电池等垃圾应集中收集存放、定期转运，并采取降尘、防噪声、防异味措施。
- 5.4.5 秸秆垃圾应集中收集存放，由清运公司送至处置末端，做好清运记录，建立进出堆点台账。
- 5.4.6 垃圾收运完成后应清理现场，确保车离地净，无遗留垃圾。
- 5.4.7 垃圾厢房内应依据政府规定的四种分类配置垃圾桶、收运车辆等，其标识、颜色等应符合 GB/T 19095 的要求。

6 质量要求

- 6.1 水陆环境卫生保洁服务质量应符合表1要求。

6.2 环境卫生控制指标宜符合 DB31/T 524-2022 表 2、表 3、表 4 相关等级区域要求。

表 1 服务质量要求

序号	服务内容	质量要求
1	道路、广场 和陆地保洁	道路、广场质量要求包括但不限于： ——路面净、边角净、路肩净； ——雨水沟无杂物、无积水等； ——无明显杂物、堆积物、无动物尸体和粪便、无积水等。
2		垃圾箱和废物箱质量要求包括但不限于： ——无满溢、无异味、无污迹、无蚊蝇滋生、无污水； ——无影响观感的污迹。 ——废物箱箱门、箱体等整洁无缺损、内壁整洁、标识清晰、配置垃圾袋方便投放，箱内垃圾积存不超过投放口，箱周围地面整洁。 ——垃圾桶内外干净、标识清晰、无满溢，每周至少消毒一次；
3		垃圾箱房质量要求包括但不限于： ——地面无垃圾、无污水、无异味、保持干燥； ——墙面无污渍、无涂鸦、保持整洁； ——垃圾桶内外干净、标识清晰、无满溢，无残留垃圾、每周至少消毒一次； ——排水沟畅通、无堵塞、无异味。
4		绿地（绿化带）质量要求包括但不限于： ——整洁、干净、无异味； ——无杂物、无明显垃圾； ——无枯枝落叶、杂物、可燃物等。 ——水体无污染物
5		垃圾分类收集区（点） 、 质量要求包括但不限于： ——整洁、干净、无异味； ——垃圾箱外侧表面光洁、标识清晰、无灰尘； ——垃圾箱内侧干净、无残留物、无异味、无满溢； ——地面整洁，无杂物堆放、无散落垃圾、无污水、无污迹、无异味等。
6		建筑垃圾临时堆放点 质量要求包括但不限于： ——整洁、干净、无异味； ——垃圾堆放有序； ——收运禁止噪音扰民、规范作业。
7	公共水域保洁	公共水域质量要求包括但不限于： ——河道水流畅通，无明显漂浮垃圾、无有害浮游植物； ——喷泉水质不浑浊、无明显沉淀物和漂浮物； ——沟渠堰塘等水质无异味、无杂物、无漂浮异物。
8	公厕保洁	公厕质量要求包括但不限于： ——空气清新、无异味；

		<ul style="list-style-type: none"> ——座厕内、小便池内干净、无异味、无污迹、无水渍、无垃圾、无积水； ——洁具表面光洁、明亮，内外侧无水锈、无皂迹、无污渍、无毛发、无异味； ——镜子明净、无水渍、无擦痕、镜框边缘无灰尘； ——废物箱（桶）表面无污迹、无灰尘、无异味； ——外露水管连接处无碱性污垢，管道表面光亮、无灰尘等。
9	垃圾收运	<p>垃圾收运的质量要求包括但不限于：</p> <ul style="list-style-type: none"> ——分类收运垃圾，避免混装混运； ——收运车辆内外清洁，无垃圾残留、无异味； ——车辆运行正常，无滴漏、无异味扩散、无抛洒现象； ——收运避免噪音扰民、粗暴作业。

7 服务保障

7.1 基本要求

7.1.1 组织应具备独立法人资格，具备提供有效的水陆环境卫生保洁服务能力。

7.1.1 组织应建立与作业服务相适应的管理制度和管理体系，明确工作流程和标准，确保服务质量。

7.1.2 组织应识别、形成和保留证明服务提供、服务监督、服务改进等有效实施的记录。

7.1.3 组织宜应用新能源设备，建立信息化管理机制。必要时，建立但不限于以下系统：

- 人员定位和调度管理系统；
- 车辆作业状态实时监控系統；
- 垃圾清运监控系统；
- 服务投诉处理系统等。

7.1.4 组织宜建立追溯制度，对水陆环境卫生保洁服务重点运行过程实施有效追溯。

7.2 人员要求

7.2.1 服务人员应接受岗前培训并合格，掌握与水陆环境卫生保洁服务相关的专业知识和技能。

7.2.2 服务人员应配备必需的劳动保护和警示用品、用具和标识标牌，并在需要的作业场所配戴。

7.2.1 服务人员应依据 CJJ/T174-2013 第 5 章的安全作业护要求，对重点水域进行保洁。

7.3 设施设备

7.3.1 组织应配备满足作业工艺要求的设施设备，包括清扫车、冲洗车、清洗车、护栏保洁车、垃圾收运车、巡回捡拾车、人行道机具、保洁打捞船等设备，以及作业相关的工具用品。

7.3.2 组织应设立作业人员休息场所，包括满足小型车辆及工具放置的场所。

7.3.3 组织应为保洁作业车船等设备建立安全标志，包括安装安全警示灯等。

7.4 应急服务

7.4.1 组织应建立特殊天气应急管理预案，特殊天气时，在确保服务人员安全前提下，实施应急处置。

7.4.2 作业区域出现危险废物时，组织应按国家相关强制要求处置与报备。

7.4.3 重点水域的保洁作业安全应符合 CJJ/T174-2013 第 5 章的相关要求。

7.4.4 当水域出现大面积突发性水生植物等异常情况时，组织应迅速启动应急处置程序。

7.4.5 应急保洁作业可参照 DB31/T 525-2022 第 8 章的相关要求

7.4.6 发生公共卫生安全事件时，组织应提高卫生作业要求及频次，加强公共卫生安全防控。

8 评价与改进

8.1 基本要求

8.1.1 组织应设置服务公示栏以及服务热线等。

8.1.2 组织应采取内部评价、外部评价等方法，对服务提供、服务管理以及服务质量进行动态评价。

8.1.3 服务人员应接受内部评价以及公众对服务质量的评价反馈。

8.1.4 组织应定期公开与保洁服务结果、服务质量相关的各种信息。

8.2 考核评价

8.2.1 组织应建立考核评价管理制度，明确内容、方法、频次。

8.2.2 考核宜包含作业班组的日常考核、公司每月考核等，每年定期考核评价次数应不少于 2 次。

8.2.3 组织应针对内部设定的指标、管理部门考核指标等，制定满足第三方（上级或委托第三方监管方、公众要求）的考核评价表，每年定期考核评价次数应不少于 2 次。

8.2.4 组织应依据附录 A 规定的顾客满意度调查表，定期开展相关层级的服务满意度调查，收集服务评价信息，每年不少于 1 次。

8.3 满意度评价

8.3.1 组织应根据 GB/T 19039《顾客满意测评通则》要求，制定满意度调查实施方案并开展公众服务满意度调查，调查范围（顾客数）应依据评价的主题确定，每年不少于一次。

8.4 改进

8.4.1 组织应定期对服务考核、投诉处理、服务满意度等相关信息进行总结分析，并制定落实改进方案，实现持续改进。

附录 A
(资料性)

表A.1顾客满意度调查表

项目名称:		
日期: 年月		
指标	评价	
1.服务人员	不满意 <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 很满意	
2.服务响应	不满意 <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 很满意	
3.沟通协调	不满意 <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 很满意	
4.作业方案	不满意 <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 很满意	
5.作业流程	不满意 <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 很满意	
6.设备配置	不满意 <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 很满意	
7.作业安全	不满意 <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 很满意	
8.应急预案	不满意 <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 很满意	
9.服务质量	不满意 <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 很满意	
10.评价改进	不满意 <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 很满意	
您对服务的意见及建议		
填表人所在部门	联系方式	
填表人/单位签字 或盖章	填表日期	

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》
 - [2] 《上海市市容环境卫生管理条例》
 - [3] 《上海市水域市容环境卫生管理规定》（沪府令 50 号）
 - [4] 《上海市生活垃圾管理条例》
 - [5] GB/T 14001-2016 环境管理体系 要求及使用指南
 - [6] GB/T 15624.1-2003 服务标准化工作指南 第1部分总则
 - [7] GB/T 19001-2016质量管理体系要求
 - [8] GB/T 19023-2003 质量管理体系文件指南
 - [9] GB/T 19580-2012 卓越绩效评价准则
-