

团 体 标 准

T/STACAES 035-2023

文化体育展览场馆保洁服务规范

Specifications for cleaning service of culture sports and exhibition venues

（发布稿）

2023 - 02 - 28 发布

2023- 04 - 01 实施

上海市市容环境卫生行业协会 发 布

目 次

前言 111

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 总体要求 2

 4.1 组织要求 2

 4.2 人员要求 2

 4.3 保洁材料、消耗类工具要求 2

 4.4 保洁设备要求 3

 4.5 作业环境与安全要求 4

 4.6 应急管理要求 4

5 作业服务规范与质量要求 4

 5.1 作业管理要求 4

 5.2 作业要求 4

 5.3 作业实施 5

 5.4 作业质量要求 5

 5.5 作业质量验收方法/形式 6

6 评价与改进 6

附录 A（资料性） 考核评价指标 8

附录 B（资料性） 满意度调查项目 9

参考文献 10

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。

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。

本文件由上海市市容环境卫生行业协会归口。

本文件起草单位：上海万杰环境管理服务有限公司、上海锦仕物业管理有限公司、上海盛旺雅洁环境管理服务有限公司、上海今明环境发展集团有限公司、上海知音楼宇工程服务有限公司、上海晋宇环境服务有限公司、上海东飞环境工程服务有限公司、上海酷发环境工程有限公司。

本文件主要起草人：梁超、马文炳、庄永祥、高远、翟杰、代庆梅、沈伟强、史佳安、范俊华、时明钦、葛树胜、王金龙、刘奕雯、孙健、唐仁忠、杜君敏。

本文件首批承诺执行单位：上海万杰环境管理服务有限公司、上海锦仕物业管理有限公司、上海盛旺雅洁环境管理服务有限公司、上海今明环境发展集团有限公司、上海知音楼宇工程服务有限公司、上海晋宇环境服务有限公司、上海东飞环境工程服务有限公司、上海酷发环境工程有限公司、上海楚旺设施管理服务有限公司、上海德治环境管理有限公司、上海齐媛环境科技有限公司、上海强英实业有限公司、上海原始物业管理有限公司、上海尘净环境服务管理有限公司、上海蒲公英保洁服务有限公司、上海陆物清洁服务有限公司。

文化体育展览场馆保洁服务规范

范围

本文件规定了公共文化体育、展览场馆保洁服务的总体要求、作业服务规范与质量要求、评价与改进。

本文件适用于公共文化体育、展览场馆保洁服务（2米以下区域），不包含展品（图书）的保洁服务。

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 19001

GB/T 19038 顾客满意度测评模型和方法指南

GB/T 19039 顾客满意度测评通则

DB31/T 524 道路和公共广场及附属公共设施保洁质量和服务要求

术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

保洁 cleaning

利用人力和机械手段,对场馆环境的平面和立面污染物,进行清除和清洁维护,以恢复和保持其原有的状况,达到场馆环境整洁的清洁过程。

[来源: DB31/T 524-2011, 3.2, 有修改]

组织 organization

本文件中使用“组织”之处,是指承接文化体育、展览场馆保洁服务的企事业单位或社会组织。

文化场馆 culture Venues

文化场馆是指为公众提供的文化学习平台,是开展公众文化活动的重要场所。具体指:博物馆、文化馆、图书馆、区镇文化中心、纪念馆等。

体育场馆 stadium

体育场馆是进行运动训练、运动竞赛及身体锻炼的专业性场所。主要分为室内和室外场馆。本文指向社会公众开放的体育场馆。

展览场馆 exhibition building

以举办展览活动为主要功能的建筑物。本文指向社会公众开放的独立主题展览场馆。

一般区域 general area

文化体育、展览场馆场内具有相同功能的场所统称为一般区域。如大堂、通道、停车场、卫生间、茶水间、休息室、会议室、更衣室、电梯等区域。

专用区域 the special area

文化体育、展览场馆场内具有特殊功能的场所统称为专用区域。如展品陈列、图书陈列、演艺表演、比赛训练、观众席等。

体育器具/材 sports equipment/materials

提供公众健身锻炼、体育比赛所使用的各种装备、器械的总称。

公共设施 public facilities

设置在公共文化体育、展览场馆内的指示（导向）设施、隔离带（屏风）、绿化、消防设施、装饰物等公共服务设施（不含商业设施）。

总体要求

组织要求

应依法注册且营业范围包含保洁服务。

应取得行业认定的保洁服务能力证书。

应建立完善的组织机构，设置质量、培训、服务作业等专职管理部门或配备专职管理人员。

应配备能满足服务需求的设备、工具及材料。

应建立完备有效的管理体系，应通过管理体系认证及服务认证。

人员要求

管理人员要求

组织负责人、安全管理员应持有有效的安全培训证书。

组织应配备有满足服务需求的专业职业技能人员，技术负责人应具有中级职称或同等能力。

项目负责人应具备与清洗保洁相应的业务管理能力。

专职质量管理人员应持有相应的培训证书或执业证书。

作业人员要求

年龄 18 周岁以上。

不应带有影响作业的疾病和生理缺陷以及心理异常。

应具有可满足服务所需的保洁知识和能力，应持有有效的保洁员职业技能证书。

保洁材料、消耗类工具要求

分类及适用范围

应依照服务方案和作业规范配备满足服务需求的保洁材料和工具，包括但不限于：

- 清洁剂；
- 消毒剂；
- 保洁工具；
- 保洁服务消耗品；
- 劳动防护用品；
- 应急物资。

保洁材料及工具的选用详见表 1。

保洁材料、工具分类及适用范围

分类		适用范围
清洁剂	中性清洗剂	釉面材质、易损伤材质或不确定材质的硬质、光滑表面污渍
	碱性清洗剂	耐碱性且粘有油污的表面或有机粘结材料的表面，如花岗岩、大理石、瓷砖、地板等
	酸性清洗剂	表面粗糙及硬度高、烧结材料的饰面，如马桶、便池、水槽等
消毒剂		杀灭传播媒介上病原微生物，常用消毒剂：酒精、84消毒液、漂白粉
保洁工具		用于物体表面污渍和灰尘清洁，如超细纤维毛巾、扫把簸箕、拖把、尘推、静电除尘掸、玻璃刮水器、玻璃涂水器、清洁桶、清洁球、高压喷壶、伸缩杆、云石铲刀、百洁布、梯子等
保洁服务消耗品	保洁消耗品	垃圾袋、伞套
	服务消耗品	卫生纸品、洗手液
应急物资		防疫物资、防汛防台、防冻等应急物资
劳动防护用品		工作服、工作鞋、防护手套、防护帽、防疫用品

采用的工具、材料不应应对清洁对象造成损伤。

应优先选用低碳、环保、低能耗、无毒的作业工具、材料，符合法律法规及标准要求，避免影响生态环境。

品质性能要求

保洁材料应标明产品名称、种类、执行标准、生产日期、使用说明、保质期，并应具有有效检验报告和产品合格证，化学药剂类材料应具有化学品安全技术说明书 MSDS。

工具应符合相关质量标准

仓储维护要求

仓储区域应配备有效期内的消防器材，且有“禁止烟火”的安全标识。

仓储区域应通风、干燥，设置防水、防潮、防虫、防鼠等设施。

报废、停用物品应单独设置存放区域、有醒目标识，并根据规定及时处置。

易燃、易爆、腐蚀等危险化学品应严格按危险品仓库管理规定执行。

应安排专人每周至少对库房安全措施检查一次并做详细检查记录。

工具使用后应擦拭干净，检查是否失效，并保存在阴凉干燥处。

保洁设备要求

组织应根据服务合同及服务场所状况，配备相应的设备。包含：洗地机、擦地机、晶面机、地毯清洗机、吸尘器、吸尘/吸水机、鼓风机、高压水枪等。

性能安全要求

应符合国家、行业或地方规定的安全、排放节能环保要求。

技术性能应能满足服务工艺的需要。

应建立设备使用程序，确保设备有效作业。

维护保养要求

使用前应检查是否完好，确保设备的性能与安全状况。

使用后应擦拭干净，停放至规定区域。

应制定设备维保计划，按时检查和维护、标识设备状态，做好维保记录。

作业环境与安全要求

作业环境要求

应具备能满足服务所需的照明、通风及场所空间条件。

作业安全要求

组织应在作业前，对作业人员进行项目环境、安全、工艺、质量交底。

作业人员应正确穿戴必须的劳动防护用品。

作业人员应按照服务工艺携带必需的设备、工具。

应急管理要求

组织应识别应急事件，编制应急预案。当发生大客流、异常气候、公共卫生等突发情况和风险事件时，应按规定采取有效措施，做出应急响应。

组织应采取桌面演练、功能演练、综合演练、实战演练等方式，定期策划及实施应急预案演练与评审。

作业服务规范与质量要求

作业管理要求

组织应对服务项目制定服务方案，包含保洁的作业质量、操作规程、验收方法及应急预案等。

服务方案应考虑但不限于：

- a) 客流量；
- b) 保洁区域的规模、公共设施设置情况和相应的质量要求；
- c) 作业时段、方式（方法）、频次；
- d) 保洁作业人员配置数量；
- e) 保洁设备、物资配备；

服务方案内容应包含但不限于：

- a) 日常保洁；
- b) 周期性保洁；
- c) 定期保洁；
- d) 专项保洁；
- e) 应急保洁。

保洁服务过程中，组织应对作业方案的执行情况和绩效进行监视、测量，必要时调整作业方案，确保满足客户合理要求。

作业要求

作业准备

依照 4.5.2 要求做好准备。

特殊区域作业前，应会同客户清点和确认作业现场的重要设备、设施和贵重物品，避免丢失和损坏。
应设置安全及作业警示标志。

作业实施

应依照 5.1.3 制定的服务方案规范作业。

应按照设备使用说明书操作设备，分类使用作业工具并保持清洁，需要消毒的做消毒处理。

应文明作业，作业时应主动与观众、读者、参观人员等顾客保持适宜的距离、避免对其活动产生影响。

遇进出场馆大客流、活动人员高峰期应慎用或不使用机械作业。

活动结束后、场馆闭馆后应进行全面清除和清洁的作业。

在卫生间等客流频繁场所作业时应设置“正在清洁”、“小心地滑”等警示牌、标识和必要的防护措施，确保人员安全。

应依照垃圾分类规定和服务承诺及时收集、转运生活垃圾分类收集容器、作业中产生的垃圾。

保洁作业完毕，应依照 4.3.3 及 4.4.3 规定规范管理工具、材料及设备。

作业质量要求

一般区域作业质量要求

一般区域包括厅、通道楼梯、卫生间、茶水间、休息室、会议室、化妆间、更衣室、电梯、停车场（库）、外围等区域，作业质量要求详见表2。

一般区域作业质量要求

序号	区域	作业范围及内容	质量标准
1	厅	门窗、地面、台面、装饰物、灯具、标识、消防设施、风口等	无灰尘、无水迹、无污迹、无手印、无花痕、无蜘蛛网、保持光洁明亮
		垃圾分类收集容器	表面无积尘、无污渍、无水渍；无异味、垃圾容量不超过 2/3；严禁垃圾过夜
2	通道楼梯	公共走道、楼梯	无污迹、无水渍、无泥迹、无脚印、无垃圾，无尘光亮
		地面、台阶、指示牌	无灰尘、无污迹、踏垫上无泥沙、无垃圾
		墙面、装饰物、标识、灯具、消防设施、风口	无污迹、无水渍、无泥迹、无脚印、无垃圾，无尘光亮
3	卫生间	坐便器、小便池及周边区域	内外无污迹、黄斑、积垢、毛发，保持光亮，内无积尿粪便，周边地面：无水迹、尿迹、污迹、碎屑，杂物，保持干燥
		台面、洗手池、水龙头、皂液器、烘手机、纸巾盒	无水渍、无皂液、无毛发、弃物、无污迹，干燥光亮，面盆、水斗无污迹、黄斑、积垢、毛发、弃物，水龙头明亮，皂液器及烘手机，无灰、无污迹
		镜面、镜框	保持明净，无灰尘、无水迹、无污迹
		门窗、气窗、窗帘	无污迹、灰尘，窗玻璃明透光亮，窗槽、窗帘内无沙土积灰
		坐便器含水箱、管道	无污迹、无浮灰、无水迹、无锈斑黄斑、无积垢、无毛发、无弃物、保持明亮
		灯具、开关、指示牌	无污迹、无浮灰、无水迹
		废纸篓	表面无积尘、无污渍、无水渍；无异味、垃圾容量不超过 2/3；严禁垃圾过夜
4	茶水间	地面、墙面、台面、桌椅、门窗、装饰物、	无污迹、无浮灰、无水迹、无蜘蛛网、

序号	区域	作业范围及内容	质量标准
	休息室 会议室 化妆间	灯具、指示牌	无弃物保持干净整洁
		电子设备、电器设备	无污迹、无浮灰、无水迹、无弃物保、无食物残留、无异味，保持干净整洁
		垃圾分类收集容器	表面无积尘、无污渍、无水渍；无异味、垃圾容量不超过 2/3；严禁垃圾过夜
5	更衣室	墙面、地面、门窗、椅子、装饰物、指示牌、灯具	无污迹、无浮灰、无水迹、无蜘蛛网、无弃物保持干净整洁
		更衣柜、更衣箱、通风口	无污迹、无浮灰、无水迹、无蜘蛛网、无弃物无异味、保持干净整洁
6	电梯	电梯门、轿厢、不锈钢表面、电子设备、灯具、指示牌、地面	无污迹、无浮灰、无水迹、无蜘蛛网、无弃物无异味、无遮挡物、保持干净整洁
7	外围	地面、下水口、消防设施、指示牌	无污迹、无积水、无垃圾、下水口无堵塞
8	停车场（库）	地面、墙面、管道、下水口、风口、消防设施、指示牌	无污迹、无积水、无垃圾

专用区域作业质量要求

专用区域包括展品（图书）陈列、舞台表演、比赛训练（不含运动器材）、观众席等区域，作业质量要求详见表3。

专用区域作业质量要求

序号	区域	作业范围及内容	质量标准
1	展品（图书） 陈列区域	陈列柜、门窗、地面、隔断、台面、镜面	无积尘、无污迹、无水渍、无垃圾；保持光洁、明亮
		指示牌、指示灯	无积尘、无污迹、无水渍、无蜘蛛网；保持光洁、明亮
		垃圾分类收集容器	表面无积尘、无污渍、无水渍；无异味、垃圾容量不超过 2/3；严禁垃圾过夜
		墙面、装饰物、落地通风口、设施设备、消防箱（消防栓）	无积尘、无污渍、无水渍、无蜘蛛网；保持干净、整洁
2	舞台表演 区域	舞台周边的音响、地灯	无积尘、无污渍、无蜘蛛网；不可私自挪动位置
		舞台地面、墙面	无积尘、无污迹、无水渍、无垃圾；保持干净、整洁
3	比赛训练 区域	墙面、装饰物、地面	无积尘、无污渍、无水渍、无蜘蛛网；保持干净、整洁
		体育器具/材	无积尘、无污迹、无水渍、无异味，干净整洁、定期消毒
4	观众席 区域	座椅	无积尘、无污迹、无水渍、无垃圾；无蜘蛛网、无异味，干净整洁、定期消毒
		隔离栏	无积尘、无污迹、无水渍、无垃圾；无蜘蛛网、无异味，干净整洁、定期消毒
		墙面、地面	无积尘、无污迹、无水渍、无垃圾；无蜘蛛网；保持干净整洁
		垃圾分类收集容器	表面无积尘、无污渍、无水渍；无异味、垃圾容量不超过2/3；严禁垃圾过夜

作业质量验收方法/形式

质量验收人员可通过目测、戴白手套擦拭、纸巾擦拭等方法检查作业情况是否达到作业质量标准。

质量验收人员可通过嗅觉检查作业情况是否有异味。

评价与改进

组织应制定考核评价制度，考核内容应包括作业人员素质、服务工艺、服务质量、安全作业、环境保护及管理等方面。每年定期考核次数应不少于 2 次。考核评价内容可从人员、设备、质量、环境、安全等方面进行，考核评价指标见附录 A。

组织应根据 GB/T 19038、GB/T 19039 的要求制定满意度调查实施方案并开展调查，满意度调查的范围（客户数）应 $\geq 85\%$ 。满意度调查项目见附录 B。

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。

(资料性)
考核评价指标
保洁服务考核表

项目名称：_____

考核日期：_____年_____月_____日

序号	考核内容		考核评分标准	分值		评分	整改意见
1	组织与人员管理	按标准取得相关执照及证书	每一项不符合标准，扣2分	20	5		
		建立完善的组织机构			5		
		建立完备有效的管理体系			5		
		落实管理人员和作业人员			5		
2	保洁设备工具及材料管理	建立健全设备工具及材料的管理制度	每一项不符合标准，扣2分	20	5		
		配备相应的保洁设备			5		
		确保设备的性能安全符合环保、满足服务工艺和使用程序的要求			5		
		确保设备的维护保养符合要求			5		
3	作业环境与安全管理	建立环境安全管理体系	每一项不符合标准，扣2分	20	5		
		具备能满足服务所需的照明、通风及场所空间条件			5		
		对作业人员进行项目环境、安全、工艺、质量交底			5		
		正确穿戴工作服、工作鞋、防护手套等劳动防护用品			5		
4	服务规范与质量管理	制定保洁的作业质量、操作规程、验收方法和应急预案等服务方案	每一项不符合标准，扣2分	40	8		
		清点和确认作业现场的重要设备、设施和贵重物品，设置安全及作业警示标志，确保人员安全			8		
		一般区域作业质量符合标准要求			8		
		专用区域作业质量符合标准要求			8		
		及时做好垃圾分类收集、转运，收拾好设备、工具和材料，作业场地的归位、清洁和整理			8		
合 计							

综合得分：_____

考评人签名：_____

作业项目负责人签名：_____

日期：_____年_____月_____日

（资料性）
满意度调查项目
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 ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 很满意		
2. 服务响应	不满意 ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 很满意		
3. 沟通协调	不满意 ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 很满意		
4. 作业方案	不满意 ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 很满意		
5. 作业流程	不满意 ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 很满意		
6. 保洁工具	不满意 ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 很满意		
7. 环境保护	不满意 ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 很满意		
8. 应急预案	不满意 ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 很满意		
9. 服务质量	不满意 ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 很满意		
10. 售后服务	不满意 ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 很满意		
您对我们服务的 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] GB 8978 污水综合排放标准
 - [2] GB 14866 个人用眼护具技术要求
 - [3] GB/T 20647.3-2006 社区文化服务指南 第3部分：文化、教育、体育服务
 - [4] GB/T 26165-2010 经济贸易展览会 术语
 - [5] GB/T 32939-2016 文化馆服务标准
 - [6] GB/T 36681-2018 展览场馆服务管理规范
 - [7] GB/T 39067-2020 商务楼宇公共服务规范
 - [8] DB31/T 307 建筑物清洁保养验收规范
 - [9] DB31/T 525 公共厕所保洁质量和服务要求
 - [10] DB31/T 1127-2021 生活垃圾分类标志管理规范
 - [11] CJJ/T 65 市容环境卫生术语标准
 - [12] 公共文化体育设施条例
 - [13] 公共场所卫生管理条例
 - [14] 中华人民共和国公共文化服务保障法
 - [15] 上海文化和旅游行业新冠肺炎疫情防控工作指南汇编
-