



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

建筑构筑物清洁服务通则

General rules for cleaning services of building structures

(点击此处添加与国际标准一致性程度的标识)

(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。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

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	2
5 服务内容	2
6 服务流程	3
7 档案管理	5
8 服务评价及改进	5
附录 A（资料性） 建筑构筑物及附属设施设备清洁服务质量要求	6
参考文献	7

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。

本文件由全国服务标准化技术委员会清洁服务分技术委员会提出并归口。

本文件起草单位：暂略。

本文件主要起草人：暂略。

建筑构筑物清洁服务通则

1 范围

本文件规定了建筑构筑物清洁服务的基本要求、服务内容、服务流程、档案管理、服务评价及改进。本文件适用于一般建筑构筑物及其附属设施设备、环境和场所等清洁服务。

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 50337 城市环境卫生设施规划标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

建筑构筑物 Building structures

建筑构筑物是指为了某种特定的使用目的而建造，但人们通常不直接在其内部进行生产和生活活动的工程实体或附属建筑设施。

注：根据功能可分为：

附属性：建筑物附属设施；

功能性：用于交通、水利等基础设施领域，包括但不限于桥梁、隧道、堤坝等；

辅助性：建筑物或其他工程系统的辅助部分，包括但不限于烟囱、水塔、蓄水池等；

景观与装饰性：具有一定实用功能，且承载重要文化、艺术或纪念意义，包括但不限于雕塑、亭台楼阁、纪念碑等；

特殊用途：根据特定的使用需求而设计建造，具有独特的形态和功能特点，包括但不限于栈桥、围墙、招牌框架等。

3.2

清洁服务 Cleaning service

专业人员使用专业设备、工具、用品和清洁药剂等，按照工艺和操作规程，对物体及其表面进行清洁和维护，使其达到清洁卫生状态、增加其环境视觉美感的过程。

3.3

高空清洁作业 High cleaning operation

对建筑构筑物（3.1）外表面，在距坠落高度基准面2m或2m以上进行的清洁服务。

3.4

清洁物料 Cleaning products

提供清洁服务（3.2）所需的清洁药剂、清洁工具、清洁设备、清洁智能设备等。

4 基本要求

4.1 清洁服务机构

清洁服务机构应符合以下要求：

- a) 具备与所开展的清洁工作相适应的服务能力，提供特殊场所清洁服务的机构应具有相关的资格认证；
- b) 具备健全的规章制度，包括内部管理制度以及清洁服务的作业质量、操作规范、验收方法及应急预案等；
- c) 具备质量、培训、服务等专职管理部门或配备专职管理人员。

4.2 清洁服务人员

清洁服务人员应符合以下要求：

- a) 保持个人卫生习惯，用语文明，宜统一着装；
- b) 具备清洁知识与技能，熟悉各类清洁药剂的特性和使用方法，掌握各类清洁工具与设备的使用和维护，了解不同材质表面的清洁保养技巧；
- c) 具备环保意识，能够按照环保要求进行垃圾收集和处置；
- d) 定期参加清洁服务操作规范和清洁专业技术培训，并取得相应的职业培训证书；
- e) 参加高空清洁作业人员，应具备良好的身体条件，接受高空作业安全操作培训，并考取高空作业操作证，熟悉并掌握高空清洁服务作业流程。

4.3 清洁物料

清洁物料选择与使用应符合以下要求：

- a) 具备满足所提供服务必备的清洁服务药剂、设备和工具；
- b) 选择环保、无毒、无腐蚀性的清洁药剂，并具备良好的去污能力；
- c) 根据清洁表面的材质和污渍类型选择合适的清洁药剂，避免对表面造成损伤；
- d) 设备应具备良好的安全性能，符合国家安全标准和行业规范，并配备必要的安全保护装置，如过载保护、漏电保护等，以防止设备故障引发安全事故；
- e) 设备操作界面应简洁明了，易于掌握和操作，并配备必要的操作指南和维护手册，方便操作人员快速上手和日常维护；
- f) 设备应符合国家环保标准，减少噪音、粉尘等污染物的排放，并具备节能特性，降低能耗，提高能源利用效率；
- g) 工具应根据清洁作业的具体需求进行选择，确保能够满足不同材质表面和污渍类型的清洁要求，并具备良好的耐用性，能够在长时间使用过程中保持稳定的性能；
- h) 工具边缘应光滑无刺，避免在使用过程中划伤操作人员或损坏清洁表面；
- i) 使用自动驾驶设备、无人机清洁设备等智能清洁设备实施清洁，操作员要严格按照设备操作保养说明进行作业，作业前要仔细做好安装、检查、校准等准备工作；
- j) 对于高空作业等特殊场景，应使用专用的安全绳索、安全带等工具，确保操作人员的安全；
- k) 工具与设备应易于清洁和维护，方便操作人员在使用过程中随时进行保养和更换损坏部件。

5 服务内容

清洁服务内容包括但不限于：

- a) 建筑构筑物外立面、顶面的清洁服务；
- b) 建筑构筑物外部附属消防、照明、管道、水箱、油池、空调外机及通风系统外部设施设备等清洁服务；
- c) 建筑构筑物外部附属绿化景观、广场、道路、停车场、垃圾房等公共区域空间及设施设备清洁服务；
- d) 功能性、辅助性、景观与装饰性以及特殊用途建筑构筑物的清洁服务，如码头、桥梁、堤坝、隧道、（纪念）碑、围墙、招牌框架、水泥杆等。
- e) 专项清洁服务包括建筑构筑物外部立面、顶面、地面等石材护理服务，以及建筑构筑物及占地区域内公共环境有害生物防制服务。

6 服务流程

6.1 服务准备

6.1.1 现场勘查

清洁服务提供前，应勘察服务现场，评估建筑构筑物材质、污渍程度、作业环境等。

6.1.2 方案制定

针对服务场所的实际服务环境，结合清洁服务合同约定，制订科学、完整适宜的服务方案，服务方案应包括以下内容：

- a) 区域服务规范和人员配置；
- b) 清洁服务流程与频次，分别确定定期清洁计划与巡视清洁计划；
- c) 清洁服务物料配置；
- d) 服务区域突发事件的应急处理预案。

6.1.3 清洁物料准备

6.1.3.1 应根据清洁服务方案及服务区域的实际需要配置相应安全完好的清洁物料，入场使用前应组织使用人员进行全面检查，确保安全运行使用。

6.1.3.2 检查服务对象提供的设备及工具的安全完好情况，熟悉其操作要求或程序，并做好交接记录。

6.1.3.3 服务区域内清洁设施设备、工具及清洁用品应规范有序摆放，设置明显标志，清洁服务人员应熟悉区域内水电等必要能源的提供位置及方式。

6.1.3.4 清洁药剂应划定专属区域现场配制，确保安全、无污染。

6.2 服务提供

6.2.1 定期清洁作业实施

根据清洁服务内容，定期清洁作业实施内容应为：

- a) 外立面与顶面清洁：采用适当的清洁剂和工具，按照既定的清洁流程和方法，对建筑构筑物的外立面和顶面进行细致清洗，去除污渍和尘埃，同时保护周围环境和植被；
- b) 附属设施清洁：对建筑构筑物外部的消防设备、照明灯具、管道、水箱、油池、空调外机及通风系统等附属设施进行清洁，确保其功能正常且外观整洁；
- c) 公共区域清洁：对建筑构筑物外部的绿化景观、广场、道路、停车场、垃圾房等公共区域进行清扫和保洁，保持环境整洁有序；

- d) 特殊构筑物清洁：针对码头、桥梁、堤坝、隧道等特殊用途的构筑物，采用适当的清洁方法和工具进行清洁作业，确保其外观和功能完好；
- e) 专项清洁服务：提供石材护理服务，对建筑构筑物外部的石材进行保养和修复。同时，开展有害生物防制服务，确保公共环境的卫生安全。

6.2.2 巡视清洁作业实施

根据清洁服务内容与清洁方案，巡视清洁作业实施工作为：

- a) 按照预定的巡视路线和时间表，对建筑构筑物外部及公共区域进行全面巡视，及时发现并记录清洁问题或潜在污染源；
- b) 在巡视过程中，对于发现的轻微污渍、垃圾或杂物等，应立即进行清洁处理，确保环境整洁；
- c) 特别关注人流密集区域、易脏区域或特殊构筑物，增加巡视频次，确保这些区域的清洁度和卫生状况；
- d) 在巡视过程中，同时检查建筑构筑物外部的附属设施（如消防设备、照明灯具等）是否完好，功能是否正常，如有异常及时报告并记录；
- e) 定期对环境卫生状况进行评估，包括绿化景观、广场、道路、停车场等公共区域的整洁度和卫生状况，根据评估结果调整清洁作业计划。

6.2.3 环保作业

- 6.2.3.1 清洁服务实施过程中应严格做好废水、废渣、废气处理和噪声防控等有碍环境安全的工作。
- 6.2.3.2 清洁服务后，要严格按照垃圾分类有关要求处理好废弃物、有害生物尸体等垃圾，处理过程应符合 GB/T 50337 的要求。

6.2.4 质量控制与验收

- 6.2.4.1 在清洁作业过程中，应严格控制清洁质量，确保达到预定的清洁标准和客户要求，具体要求见附录 A。
- 6.2.4.2 清洁作业完成后，进行全面检查验收，确保清洁效果符合标准，并做好验收记录。

6.3 安全要求

6.3.1 个人防护

- 6.3.1.1 清洁服务人员应穿戴适当的防护装备，如安全帽、防护眼镜、口罩、手套、防护服和防滑鞋等，确保个人安全。
- 6.3.1.2 应严格按设备操作规程使用清洁设备及工具。设备工具定期检查、检修、保养，保持完好状态，特殊设备工具应符合相关安全规定，并按属性进行分类管理，确保安全。

6.3.2 物料安全

- 6.3.2.1 使用登高设备如梯子、吊篮等时，应确保设备稳固可靠，并遵守相关安全操作规程。
- 6.3.2.2 在操作过程中注意设备的安全使用和维护，定期检查设备的安全性能。
- 6.3.2.3 对易燃易爆等危险物品设专人按有关规定妥善保管使用，对其进出和使用情况要做好详细记录。

6.3.3 现场安全

6.3.3.1 进入服务区域实施服务前，清洁服务人员应对服务区域内的人员活动及所有设施设备用品情况进行深入细致的了解，对服务区域内可能影响安全服务进行的环境因素进行分析研究，采取相应的安全防护措施，保障服务区域内所有人员设施设备用品及第三者物品的安全。

6.3.3.2 在清洁作业区域设置明显的警示标志和警戒线，提醒途经人员注意安全，并避免无关人员进入作业区域。

6.3.3.3 在恶劣天气条件下（如风力过大、暴雨、雷电等），应停止高空作业等危险作业，确保人员安全。

7 档案管理

7.1 对清洁服务过程中的各项记录进行归档管理，包括现场勘查记录、服务方案、清洁作业记录、质量验收记录等。

7.2 确保档案的完整性和可追溯性，便于后续的服务评价及改进。

8 服务评价及改进

8.1 服务评价

应定期对清洁服务进行评价，包括客户满意度调查、服务质量评估等。根据评价结果，对清洁服务进行持续改进，提高服务质量和客户满意度。

8.2 持续改进

8.2.1 针对服务过程中出现的问题和不足，应制定改进措施和计划。

8.2.2 应根据评价结果，定期对清洁服务人员进行培训和教育，提高其专业技能和服务意识。

8.2.3 不断引进新的清洁技术和设备，提高清洁效率和服务质量。

附录 A
(资料性)

建筑物构筑物及附属设施设备清洁服务质量要求

A.1 建筑物构筑物及附属设施设备清洁服务质量要求

表 A.1 日常清洁服务质量要求

区域	要求
室外地面及道路	干净整洁无明显积水积油、无积尘污渍，无漂浮垃圾、无杂物污迹。
建筑物构筑物外立面 玻璃幕墙	无积尘污迹、立面3M以下玻璃无灰尘、无污迹、幕墙、玻璃无污染。
建筑物构筑物顶面	干净、整洁、无杂物杂草、设备无尘土；排水沟、排水管无泥沙垃圾、无堵塞，雨排系统完好。排水沟、排水管无泥沙垃圾、无堵塞，雨排系统完好。
绿化景观	整齐美观、干净整洁、无垃圾杂物；水景水质清澈、无异味和沉淀物。
垃圾房、垃圾桶	垃圾房：根据垃圾分类要求科学配置垃圾房内的垃圾分类和垃圾处理设备实施。 垃圾桶：根据垃圾分类要求设置不同颜色的垃圾桶，要求垃圾桶无痰渍印迹、无异味；垃圾积存量不超过桶体2/3。
其它消防路灯区域市政等公共设施	干净整洁、无灰尘污渍、无乱张贴、排水井沟无泥沙、无垃圾。

参 考 文 献

- [1] SB/T 10595-2011清洁行业经营服务规范
 - [2] DB32/T 4099-2021清洁服务通则
 - [3] DA/T 28-2018 建设项目档案管理规范
-