

ICS 点击此处添加 ICS 号
点击此处添加中国标准文献分类号



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

山岳型旅游景区清洁服务规范

Mountain landscape areas cleaning service specification

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

(征求意见稿)

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

前 言

本标准由国家标准化委员会提出。

本标准主要起草单位：黄山旅游发展股份有限公司、黄山市质量技术监督局、安徽省标准化研究院。

本标准起草人：洪海平、蒋震华、黄少敏、潘金平。

山岳型旅游景区清洁服务规范

1 范围

本标准规定了山岳型旅游景区清洁服务的分类、质量要求、清洁作业一般要求和评价与改进。
本标准适用于山岳型旅游景区公共区域的清洁服务。

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 3096 声环境质量标准

GB 3608 高处作业分级

GB 3838 地表水环境质量标准

GB 6095 安全带

GB/T 8834 绳索有关物理和机械性能的测定

GB/T 18883 室内空气质量标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

山岳型旅游景区 mountain tourist attraction

山地旅游资源丰富且自然构景要素特色显著，以满足旅游者出游目的为主要功能，具备相应旅游服务设施，提供相应旅游服务的独立管理区。该管理区应有统一的经营管理机构和明确的地域范围。

3.2

游道 tour route

旅游景区内方便游客游览的步行道路。

注：游道由路基、面层、观景和休息平台、栏杆、休息椅凳、排水沟和排水孔组成。

3.3

清洁服务 cleaning services

对物体及其表面进行针对性作业处理，为顾客提供清洁环境，满足顾客对清洁环境需要的过程和结果。

4 清洁服务分类

4.1 室外清洁服务

室外清洁服务一般包括：

- 游道和集散中心广场地面清洁；
- 设施清洁；
- 水域清洁。

4.2 室内清洁服务

室内清洁服务一般包括：

- 地面和立面清洁；
- 设施清洁；
- 卫生洁具清洁。

4.3 专项清洁服务

专项清洁服务一般包括：

- 高处清洁；
- 积雪、积冰清除；
- 病媒生物防控。

5 清洁质量要求

5.1 室外清洁

5.1.1 游道和游客集散中心地面

游道和游客集散中心地面清洁应符合以下要求：

- 生活垃圾滞留时间不超过 1h，无乱堆、乱放等视角污染现象，泥沙、枯枝落叶、积水在风雨停后滞留时间不超过 1h；积雪、积冰在雪停后滞留时间不超过 2h；
- 游道两侧山坡、崖壁、崖谷、构筑物等视觉范围内废弃物，在作业许可前提下，滞留时间不超过 6h；
- 无痰渍、血渍、果渍、油渍等污渍，保持地面材料本色；
- 绿地和绿化带无废弃物，无明显枯枝落叶；
- 排水沟和排水孔排水通畅，无明显的废弃物、无堵塞；
- 废弃物收集容器外观无明显污迹，无溢满；
- 施工场地遮挡物无明显污迹。

5.1.2 设施

设施清洁应符合以下要求：

- 外观整洁，无乱贴、乱画现象，摩崖石刻、宣传栏、标识标牌 0.5m 目视无污迹、无积尘；
- 建筑物、构筑物外立面保持本色，色泽均匀，无污染物；
- 不锈钢物品哑光表面无污迹、无灰尘，0.5m 内可映出人影；镜面不锈钢表面光亮，3m 内能清晰映出人物影像。

5.1.3 水域

水域清洁应符合以下要求：

- 水域周边无废弃物；
- 水面清洁，无漂浮物；
- 水体清透，无悬浮物，地表水符合 GB 3838 的要求；
- 池底无积存垃圾，水道畅通。

5.2 室内清洁

5.2.1 地面立面

地面立面清洁应符合以下要求：

- 地面无滞留垃圾、无乱堆乱放现象，无明显积水、无积冰、无积尘、无可去除污渍；
- 立面无积尘、无蛛网、无可去除污渍；
- 门窗、玻璃、镜面无积尘、无蛛网、无可去除污渍，玻璃和镜面无水印。

5.2.2 设施设备

设施设备清洁应符合以下要求：

- 外观整洁，无积尘、无病媒生物尸体、无蛛网、无可去除污渍；
- 废弃物收集容器无溢满；
- 不锈钢设施应符合 5.1.2 的要求。

5.2.3 洁具

洁具清洁应符合以下要求：

- 外观整洁，无水锈、无污垢、无尿碱；
- 洗漱台无积水，无污迹；
- 五金件光亮，无斑迹、无水迹，管路无堵塞、无滴漏。

6 清洁服务一般作业要求

6.1 应制定具体的清洁服务操作规程，规范作业，做到文明、安全、高效。

6.2 作业人员应统一着装，举止言行文明、规范。根据作业时间、地点、方式、可见垃圾密度、作业难易程度以及对游览秩序的影响程度，合理选择捡拾、清扫、擦拭、清洗或专项清洁服务等作业方式，减少对游览活动的影响。

6.3 作业用设备、器具和消耗品应符合国家安全和环保要求。设备应定期检修、保养，保持完好状态。高处清洁作业用安全设备和装置应定期检测，绳索应符合 GB/T 8834 的要求，安全带应符合 GB 6095 的要求。

6.4 水域清洁作业用设备、器具应有防水功能，避免触电事故发生。

6.5 作业物品应归类使用，作业工具应保持清洁或做清洁处理。

6.6 作业过程中应妥善处置设备的电源线、水管，防止触电、漏水等现象发生。

6.7 清洁服务应尽可能采用物理方法实施作业，绿地清洁作业应减少对植物的踩踏，避免对植物生长造成影响。

6.8 清扫除尘作业时应避免扬尘，游道台阶清扫作业须从下往上顺序进行。

6.9 游道扫雪除冰宜先选择作业难度较小的一侧实施，保证游道最短时间内通行后，再对另一侧实施作业。

- 6.10 对游道两侧距坠落高度基准面 2m 以上或作业安全难以保障的悬崖、陡坡、沟谷等地段，应实施悬挂或攀登等高处清洁专项作业，高处清洁作业应符合 GB 3608 的规定。
- 6.11 实施专项清洁服务前应对设施设备进行检查，保证处于良好状态；设置醒目的安全及作业提示标志；作业时应采取防护措施，做好自身防护，并防止他人受到伤害。
- 6.12 作业过程中应做好废水、废渣、废气、噪声防控，室内空气质量应符合 GB/T 18883 的规定，噪声应符合 GB 3096 的要求。废弃物应分类后按指定地点存放，并集中转运下山处置，转运过程中应避免二次污染。
- 6.13 应认真做好各项信息记录，记录应及时、准确、真实、完整，并将各环节形成的数据和有关情况及时反馈相关部门。

7 评价与改进

7.1 评价依据

本文件第5章、第6章的规定以及相应操作规程的要求。

7.2 评价内容

- 7.2.1 对服务设施设备、物品、环境条件、服务流程和服务质量等方面具有定量指标要求的，应采用测量、试验等方法得出数据；对于定性规定，应采用比较的方法进行衡量。
- 7.2.2 对实施效果的评价，应通过验证、核实各项指标来确认实施达到的程度。

7.3 评价实施

- 7.3.1 查看清洁服务作业信息记录，评价标准执行情况。
- 7.3.2 现场查验服务人员操作规程执行情况，评价操作规程的有效性、充分性和适宜性。
- 7.3.3 实施作业跟踪检查，查验清洁服务质量是否满足要求，评价服务人员工作绩效。
- 7.3.4 接受本行业相关管理部门的监督检查，评价清洁服务活动的有效性。
- 7.3.5 发放调查问卷、电话访问或网上调查等方式进行顾客满意度测评，调查的内容应全面反映服务质量要求，调查的范围应尽可能广泛。通过对调查反馈的信息进行统计计算，给出满意度测评结果。

7.4 改进

通过对标准实施评价活动和标准应用的信息反馈获得改进的机会，不断采取纠正和预防措施，使标准进一步优化，管理水平不断提高，服务人员文明从业行为更加规范，服务质量持续提高。