

《山岳型旅游景区清洁服务规范》编制说明

1、任务由来及说明

2011年，国家标准化管理委员会下达国家行业标准制修订计划，由黄山旅游发展股份有限公司承担《山岳型旅游景区清洁服务规范》国家行业标准编制工作，黄山市技术质量监督局和安徽省标准化研究院作为该规范共同起草单位。接到任务后，三家单位于2012年2月召开座谈会，商讨标准编制事宜，制定了《山岳型旅游景区清洁服务规范》编制大纲。

2、标准制定的目的和意义

国务院已把旅游业列入战略性支柱产业，全国也有28个省区市将旅游业定位为战略性支柱产业或支柱产业，未来，中国旅游业将引来新一轮的发展。这也势必促进国内各旅游景区进一步重视景区环境现状、游览舒适度，把提高旅游品质作为吸引游客的重要手段。旅游景区清洁服务管理水平是集中反映景区旅游形象和品质的一个窗口，目前，国内各旅游景区在景区清洁服务工作上都有一套自己的工作流程或方法。但是，占国内很大比重的山岳型旅游景区其清洁服务工作与其它景区清洁服务相比，有作业地域不平坦、无法实施机械化作业、大面积作业，清洁作业全部依靠人力手工完成等特点。这次编制《山岳型旅游景区清洁服务规范》，不仅适应了新形势下景区旅游业发展的需要，同时，也为国内山岳型旅游景区进一步规范操作流程，提高清洁服务质量提供了指导。

3、标准编制过程

本标准编制工作从2012年2月份开始。

本标准制定严格按GB/T1.1《标准化工作导则第1部分：标准的结构和编写规则》，GB/T1.2《标准化工作导则第2部分：标准中规范性技术要素内容的确定方法》要求进行。

从接到标准的制定任务开始，规范编制组成员就开始收集国内山岳型旅游景区清洁服务相关资料，并先后去了安徽九华山、河南云台山等景区，和景区清洁服务管理者、操作者进行座谈讨论，认真听取他们对标准编制大纲的意见和建议，对标准编制大纲进行修改完善。2012年8月，规范编制组在完成规范大纲修改

后，着手规范起草工作。2012年11月，编制组在充分吸取各方合理化意见后形成了《山岳型旅游景区清洁服务规范》初稿，并将初稿送中国标准化协会、省技术监督局、安徽省标准化协会及部分山岳型旅游景区专家征求意见。2013年1—9月期间，标准编制组又多次征求标准化专家、山岳型旅游景区业内管理人员等意见和建议，并多次对《山岳型旅游景区清洁服务规范》进行修改完善。2013年10月，在规范编制组共同努力下，完成了《山岳型旅游景区清洁服务规范》征求意见稿。

4、标准编制的原则和依据

标准编制遵循“科学性、实用性、统一性、规范性”的原则，根据山岳型旅游景区清洁服务的特殊性，重点突出在山岳型旅游景区清洁作业要求、作业安全指标上，并注重标准的可操作性。

表1 参照标准

序号	标准号	标准名称
1	GB 3096-2008	《声环境质量标准》
2	GB/T 3608-2008	《高处作业分级》
3	GB 3838-2002	《地表水环境质量标准》
4	GB 6095-2009	《安全带》
5	GB/T 8834-2006	《绳索有关物理和机械性能的测定》
6	GB/T 18883-2002	《室内空气质量标准》

5、一般说明

5.1 标准适用范围说明

本标准在制定时，充分考虑国内大多数山岳型旅游景区清洁服务管理现状和模式，规定了其适用范围是山岳型旅游景区公共区域，主要有：景区游道及游道上的附属设施（护栏、标识标牌）、游客集散中心、旅游厕所。而山岳型旅游景区其它管理机构、经营场所、娱乐场所室内清洁服务则不在本规范范围。

5.2 清洁服务分类说明

本标准从清洁服务地域、对象不同，将山岳型旅游景区公共区域清洁服务分类为：室外清洁服务、室内清洁服务及专项清洁服务。室外指游客在景区游览活动中能涉足的区域，有：游道及游道附属设施、游客集散中心、景区水域等。室内指景区内的旅游厕所、设施设备以及五金洁具等。由于多数山岳型景区海拔较高，冬天易产生积雪结冰状况，且山岳型旅游景区特殊的地理形势，经常会有目之可及，然正常清洁方式无法完成清洁服务工作的一些区域，本标准将其规定为

专项清洁。

5.3 清洁服务质量要求说明

质量要求是确保山岳型旅游景区清洁服务质量，提高景区游览舒适度和景区形象的重要指标。标准中的时间指标，综合考虑了山岳型旅游景区空间内的游客密度、不同区域作业难度，如标准对“生活垃圾滞留时间不超过 1h”、“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”等作了基本要求。标准中的摩崖石刻、宣传栏、标识标牌、不锈钢物品清洁服务质量则参照了通用的基本要求，如“摩崖石刻、宣传栏、标识标牌 0.5m 目视无污迹、无积尘”、“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”。

山岳型旅游景区可参照本标准制定相应地方标准或企业标准来规范景区清洁服务，提高清洁服务质量。

5.4 一般清洁服务作业要求说明

清洁服务作业一般要求是根据山岳型旅游景区特点规定的基本要求：

5.4.1 标准突出了作业时人身安全、作业用设备安全及作业中植被保护要求。标准中作业用设备、器具及消耗品安全和环保要求则严格参照执行国家相关规定。

5.4.2 作业流程充分从服务游客角度考虑，减少对游客游览活动影响做了基本作业要求。如“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”、“6.8 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”。

5.4.3 专项作业中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、沟谷等地段的清洁服务，参照 GB/T 3608-2008《高处作业分级》执行。高处清洁作业用绳索应符合 GB/T 8834《绳索有关物理和机械性能的测定》的要求，安全带应符合 GB 6095-2009《安全带》的要求。

5.4.4 本标准不设一章来规定山岳型旅游景区特殊清洁作业。考虑到在一般要求中已对山岳型旅游景区清洁服务特点作了要求，如：“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”。

5.4.5 本标准主要涉及的是山岳型旅游景区清洁服务，清洁作业完毕废弃物转运后的处置则不在此标准中作要求。

6、与有关的现行法律、法规和强制性标准的关系

本标准与现行法律、法规和强制性标准没有冲突。

7、标准在编写过程中意见分歧情况

本标准在编写过程中没有重大意见分歧。

8、经济效益及社会效益

本标准的制订，有助于山岳型旅游景区改进优化清洁服务流程，提高清洁服务质量，提升景区游览舒适度和旅游形象，吸引更多游客，增加旅游经济效益。同时，标准的制订也为山岳型旅游景区在清洁服务上提供了一套更为系统和完善的规范。

二〇一三年十一月五日

《山岳型旅游景区清洁服务规范》编制组