

ICS 03.080.30

A 12

备案号: 35451-2013

分类号	案卷号	件号
G4A1		85

DB44

广 东 省 地 方 标 准

DB44/T 1047—2012

物业服务 清洁检查规范

Property service: Specification for cleaning inspection

2012-07-04 发布

2012-10-15 实施

广东省质量技术监督局 发布

前 言

本标准依据GB/T 1.1—2009《标准化工作导则 第1部分 标准的结构和编写》起草。

本标准由中航物业管理有限公司提出。

本标准由广东省质量技术监督局归口。

本标准起草单位：中航物业管理有限公司、深圳市标准技术研究院。

本标准的主要起草人：朱俊春、高文田、李远征、张斌、史兆华、李伟、曹振华、余健义、张喜运、韩圣磊、曾赞、邹丽萍、杨乔、蔡烁、黄曼雪、王科、裘晓东、周超兰、张若晗。

物业服务 清洁检查规范

1 范围

本标准规定了物业服务中清洁检查的术语和定义、管理要求、检查要求、质量评价要求等。
本标准适用于物业服务组织依据物业服务合同对管理区域内清洁服务的检查及管理。

2 规范性引用文件

以下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 20647.9 社区服务指南 第9部分：物业服务

3 术语和定义

GB/T 20647.9中界定的以及以下术语和定义适用于本文件。

3.1

清洁检查 cleaning inspection

物业服务组织依据物业服务合同对管理区域内整个清洁的过程和质量进行检查的活动。

4 管理要求

4.1 总则

物业服务组织应根据物业服务合同的要求、清洁服务区域面积及特点设置专职（责）清洁检查人员，明确岗位职责，并对其进行相关专业知识和技能的培训。同时，建立清洁检查管理文件。

4.2 人员职责

专职（责）清洁检查人员应依据清洁服务标准和清洁工作计划进行检查，职责通常包括：

- 熟悉清洁服务区域环境特点和清洁检查控制程序；
- 审核月、季、年度清洁工作计划；
- 负责清洁现场监督、协调、日常沟通、配合，以及发现问题及时纠正、记录并持续跟踪；
- 负责对客户抱怨、投诉问题整改后的跟踪验证和信息反馈；
- 对作业人员行为规范、资格、作业安全进行检查；
- 进行清洁服务质量检查、评价；
- 填写清洁检查记录；
- 资料归档、管理等。

4.3 专业培训

对专职（责）清洁检查人员进行相关专业知识和技能培训的内容，通常包括：

- 物业服务合同中对清洁服务的相关要求；

- 常用清洁物料的知识;
- 清洁作业安全常识;
- 检查方法和技巧等。

4.4 管理文件

物业服务组织应建立清洁检查管理文件,作为清洁服务质量监督和评价的依据。管理文件通常包括以下方面:

- 清洁服务合同;
- 清洁服务标准;
- 清洁作业计划(包括周、月、季、年度计划);
- 清洁检查与评价记录(包括日、月、季、年)等。

5 检查要求

5.1 总则

专职(责)清洁检查人员应依据服务合同、清洁服务标准、计划和本规范对清洁工作进行定期检查并记录,检查范围包括清洁质量、清洁工具和作业安全等方面。发现清洁质量不符合要求的,应及时与相关人员沟通,限时整改。

5.2 清洁质量检查

5.2.1 通则

专职(责)检查人员应对清洁服务质量及重点清洁服务过程进行检查。清洁服务质量检查主要关注建筑物共用部位、市政公用设施、建筑物附属物及构筑物、建筑本体共用设施的表面、连接处(面与面、物与物、面与物等)和不同材质部件及物品等的清洁质量;相对封闭的空间、垃圾桶(房)等应检查是否存在异味;重点清洁服务过程检查主要关注服务是否给业主或物业使用人的工作和生活带来影响。

5.2.2 建筑物共用部位

应列入清洁检查的建筑物共用部位通常包括:楼盖(天面)、屋顶(天花)、梁、柱、墙、地面、门、窗、楼梯间、通道等。

对建筑物共用部位的清洁检查的细节参见附录A。

5.2.3 市政公用设施、建筑物附属物及构筑物

应列入清洁检查的市政公用设施、建筑物附属物、构筑物通常包括:道路地面、沟渠、池、井、标牌、休闲娱乐设施、绿地及绿化带、车棚及雨棚、园林景观、水景(水面)、垃圾中转站、卫生间、停车场、岗亭等。

对市政公用设施、建筑物附属物及构筑物的清洁检查的细节参见附录B。

5.2.4 建筑本体共用设施

应列入清洁检查的建筑本体共用设施通常包括:管线、消防终端、空调终端、共用照明等。

对建筑本体共用设施的清洁检查的细节参见附录C。

5.2.5 不同材质部件和物品

应列入清洁检查的不同材质部件和物品通常包括：木质、金属、石材、皮革等。应根据清洁对象材质的清洁养护标准进行清洁质量检查，检查时应注意养护过程作业标识的有效放置。

对不同材质部件和物品的清洁检查的细节见附录D。

5.2.6 重点清洁服务过程

应列入清洁检查的重点清洁服务过程通常包括：

- 出入口清洁服务；
- 大堂、通道清洁服务；
- 电梯清洁服务；
- 卫生间清洁服务；
- 垃圾清运服务；
- 消防终端清洁服务；
- 特殊天气、极端天气的清洁等。

对重点清洁服务过程的清洁检查的细节见附录E。

5.3 清洁工具检查

专职（责）清洁检查人员应对现场使用的清洁工具的摆放按照“整齐、防滴漏、防霉”等原则进行检查和规范管理，保持现场的整洁。

现场工具摆放参见附录F。

5.4 作业安全检查

专职（责）清洁检查人员应对清洁服务人员、服务行为及对客户带来的安全隐患进行检查，检查内容通常包括：

- 人员与证件是否相符；
- 作业是否规范；
- 作业机具是否完好；
- 防护用品是否齐全、有效；
- 现场作业安全防护措施是否到位等。

6 质量评价要求

6.1 总则

物业服务组织及其专职（责）清洁检查人员应根据清洁检查记录、业主及物业使用人的反馈意见、问题的跟踪整改情况等信息，对清洁作业计划的实施情况及服务质量进行评价，评价通常包括日（周）评价、月（季）度评价、年度评价。

6.2 日（周）评价

专职（责）清洁检查人员应记录每日（周）检查结果并作出评价，对检查中发现的问题，应及时告知清洁人员限时整改并持续跟踪。

6.3 月（季）度评价

物业服务组织应按月（季）进行清洁服务质量评价。评价报告应立足于清洁服务质量的改进、提高，必要时应对不合格的原因、纠正及预防措施的有效性等多个环节进行分析。评价的依据通常包括：

- 日（周、月）评价；
- 抱怨、投诉；
- 整改、预防措施；
- 跟踪结果等。

6.4 年度评价

物业服务组织应每年对清洁服务质量进行评价。评价报告应立足于清洁服务质量的改进、提高。评价的依据通常包括：

- 月（季）度评价；
- 意见调查；
- 业主或物业使用人的需求；
- 纠正、预防措施的有效性等。

附 录 A
(资料性附录)
建筑物共用部位清洁检查

A.1 楼盖(天面)

天面的清洁质量检查采取目视方式进行。检查时宜注意地面、台面、下水道口、设备设施的表面及与地面的连接处等部位。

A.2 屋顶(天花)、梁、柱、墙及地面

天花、梁、墙、柱及地面的清洁情况采用目视法,检查时宜注意可视面层,以及天花、梁、墙、柱、地板接缝、转角处等隐蔽处的清洁情况。

A.3 门、窗

门、窗的清洁情况采取目视、纸巾擦拭和推拉的方式进行。检查时宜注意门框、门扇、门锁、窗框、窗台、玻璃、拉手,以及合页、闭门器、连接处、窗扣、拉手、铰链处、滑道等隐蔽处的清洁情况。

A.4 通道(楼梯、护栏)

A.4.1 台阶

室内台阶检查内容宜包括以下部分:

- 面层;
- 踢面;
- 踢脚线;
- 踏板与设施连接处。

A.4.2 护栏

室内护栏检查内容宜包括以下部分:

- 扶手可视面层;
- 护栏拼接缝和镂空处;
- 护栏台、地面与物品连接处5cm范围内。

附录 B
(资料性附录)

市政公用设施、建筑物附属物及构筑物清洁检查

B.1 道路地面

道路的清洁质量检查采取目视方式进行。检查时宜注意路面、连接缝、路牙、与其他设施连接处等部位。

B.2 沟渠、池、井

沟渠、池、井清洁情况采取目视的方式检查。检查时宜注意沟底、沟壁、沟沿、沿口盖、地漏的表面、连接处等部位，台风、雨季期间需重点检查。

B.3 标牌（通告栏、宣传栏）

通告栏的清洁情况采取目视或目视加擦拭方式检查。室外通告栏的清洁检查宜注意可视面层（橱窗内/外）、底座、支架、花格、与设施、地面及墙面连接处、隐蔽处等部位。

B.4 休闲娱乐设施

休闲设施的清洁情况采取目视加擦拭的方式检查。检查时宜注意：

- 设备主体骨架，支架表面；
- 设备可活动部件；
- 设施的底端连接地面部分等。

B.5 绿地及绿化带

绿地与绿化带的清洁情况采取目视的方式检查。检查时宜注意：

- 绿地与绿化带表面；
- 警示牌、绿化带内附属其它设施设备等。

B.6 车棚及雨棚

车棚、雨棚的清洁情况采取目视的方式检查。检查时宜注意棚顶可视面层、棚架柱四面、花格等部位。

B.7 园林景观

园林景观的清洁情况采取目视方式检查。检查时宜注意景观的表面、底座、水池及设施连接处、隐蔽处等部位。

B.8 水景（水面）

水景（水面）的清洁情况采取目视方式检查。检查时宜注意水面、池底、出水口、水池边角及附属的其它设施设备。

B.9 垃圾中转站（垃圾桶）

垃圾中转站（垃圾桶）的清洁情况采取目视和鼻嗅的方式检查。检查时宜注意中转站的墙、门、地、桶面、垃圾量和气味。垃圾桶检查宜注意：

- 桶表面、四周面层、桶内垃圾容量及脚踏板面层；
- 垃圾袋放置方式；
- 投递口面层、沿口烟灰盘内石子、沙或水面高度；
- 桶沿及下方的地面离墙面距离；
- 墙面面层及地面清洁。

B.10 卫生间

卫生间的清洁情况采取目视、擦拭和鼻嗅的方法检查。卫生间宜检查的部件通常包括洗手台、小便器、马桶、蹲位等。

- 洗手台宜检查其台面、盆面、镜面、下水口、台下方及与设施连接处、水管等隐蔽处；
- 马桶宜检查其水箱面层、连接缝；马桶盖、座、架内外侧、马桶与地面连接缝处、架子、扶手、冲水阀按钮、水阀等；马桶、水箱隐蔽处、靠墙处等；
- 小便器宜检查池体里外可视面层、冲水阀按钮、水阀、红外感应器、小便器与墙面连接缝、隐蔽处等；
- 蹲位宜检查踏板面层、缝隙处、便池内侧、水箱面层、连接缝、水阀冲水按钮、给水阀、管道、水箱隐蔽处及靠墙处等。

B.11 停车场

停车场的清洁情况采取目视方式检查。检查时宜注意停车场地面、收费亭、道闸及排水管道、收费系统、标识等其它附属设施设备。

B.12 岗亭

岗亭检查内容宜包括以下部分：

- 岗亭窗户、门框；
- 空调及其附属设备；
- 岗亭顶部。

附 录 C
(资料性附录)
建筑本体公用设施清洁检查

C.1 管线

管线的清洁质量检查采取目视方式进行。检查时宜注意：

- 线槽、线管表面；
- 支撑架和悬挂杆部件；
- 设备周围的墙壁等。

C.2 消防终端

消防终端的清洁情况采取目视加擦拭检查。消防终端检查时宜注意设备表层、设备凹孔及可悬挂处、连接线、线槽及开关盒及隐蔽处。

C.3 空调终端

空调终端的清洁情况采取目视检查。空调终端检查时宜注意空调终端的出风口、进风口表面、边框与天花（墙）的连接处等。

C.4 共用照明

C.4.1 灯具

灯具的清洁情况采取目视加擦拭检查。灯具检查时宜注意灯罩可视面层，格栅处，装饰面、与墙面、桌面连接处。

C.4.2 开关

开关的清洁情况采取目视加擦拭检查。开关检查时宜注意按钮、旋钮（感应面）及面板表层、控制面板上沿及外表凹缝部位、连接线、线槽及开关盒等部位。

C.5 插座

插座的清洁情况采取目视检查。插座检查时宜注意面板表层；面板上、下和两侧边框等部位。

附 录 D
(资料性附录)
不同材质清洁检查

D.1 木质类

D.1.1 实木地板清洁检查

实木地板清洁质量的检查宜采用目视检查,检查时宜注意以下事项:

- 注意检查养护过程应放置作业标识;
- 养护作业完成1~2h后进行清洁检查;
- 注意地板缝隙、有无清洁划痕。

D.1.2 实木门清洁检查

实木门的清洁质量检查宜按照以下程序进行:

- 进行油蜡面均匀检查,保持视线与平面成15°~35°迎光侧视检查;
- 进行作业污染测试,用纸巾按压或擦拭50cm,纸巾表面无明显油蜡迹。

实木门清洁质量检查时,宜注意以下事项:

- 养护作业结束后检查;
- 注意检查粘胶清除后无清洁划痕,无残留印迹。

D.2 金属类

D.2.1 不锈钢材质清洁检查

D.2.1.1 光泽度

材质光泽度检查宜按照距离0.5m处目视检查的方式进行。

材质光泽度检查时,宜注意以下事项:

- 养护作业结束后检查;
- 注意检查粘胶清除后无清洁划痕,无残留印迹。

D.2.1.2 油层

不锈钢油层质量的检查宜按照以下程序进行:

- 进行油面均匀检查,保持视线与平面成15°~35°侧视;
- 进行污染测试,用纸巾擦拭5~10cm,纸巾表面无明显油浸迹。

不锈钢油层检查时,宜注意以下事项:

- 养护作业结束后检查;
- 注意检查粘胶清除后无清洁划痕,无残留印迹。

D.2.2 铜面清洁检查

铜面清洁质量检查宜按照以下程序进行:

- 距离0.5m处目视检查;
- 进行污染测试,用纸巾擦拭5~10cm,观察纸巾有无明显污渍。

铜面清洁检查时,宜注意以下事项:

- 养护作业完成后检查;
- 擦拭时应轻轻擦拭,不宜用力太大,注意检查有无划伤痕迹。

D.3 石材类

D.3.1 大理石材质清洁检查

大理石清洁质量检查宜按照以下程序进行:

- 目视检查大理石晶面;
 - 防滑度检测,用硬底塑料拖鞋来回快走测试。
- 对大理石清洁检查宜在清洁、养护作业完成24h后进行。
- 对大理石清洁作业过程进行检查时,宜注意:
- 离地板 60cm以下的插座孔应注意做好防水工作;
 - 在晶面养护过程中宜放置作业标识。

D.3.2 水磨石清洁检查

水磨石清洁质量检查宜按照以下程序进行:

- 目视检查;
- 防滑度检测,用硬底塑料拖鞋来回快走测试。

D.4 皮革类

皮革清洁质量检查宜按照以下程序进行:

- 目视检查;
- 用纸巾擦拭皮面,检查纸巾有无明显污迹;
- 检查皮革覆盖面及缝隙。

D.5 其它

D.5.1 塑胶地垫清洁检查

塑胶地垫清洁质量检查宜按照以下程序进行:

- 目视检查;
- 掀开地垫,检查其覆盖的地面是否洁净。

D.5.2 玻璃清洁检查

玻璃清洁质量检查宜按照以下程序进行:

- 目视检查;
- 用纸巾擦拭建筑物内玻璃面50cm,观察纸巾有无明显污迹。

附 录 E
(规范性附录)
重点清洁服务过程检查

E.1 一般要求

清洁服务重点检查项目的要点通常包括：

- 清洁服务时间是否影响客户正常工作和生活；
- 清洁时是否有作业标识；
- 清洁工具使用是否合理；
- 清洁作业是否安全；
- 清洁质量是否达标。

E.2 出入口清洁服务检查要求

对出入口清洁过程的检查细节通常包括：

- 作业时间是否避开了人、车流高峰期；
- 清扫工具选用是否恰当；
- 人员、车辆通过时清洁人员是否避让；
- 清洁工具是否妨碍人员、车辆通行；
- 作业结束后清洁人员是否将工具带离现场等。

E.3 大堂、通道清洁服务检查要求

对大堂、通道清洁服务过程的检查细节通常包括：

- 地面湿滑时，是否放置“小心地滑”提示牌；
- 拖地前清洁人员是否先清扫大粒垃圾再开始拖地；
- 是否拧干拖布再拖地；
- 拖地时清洁人员是否避免拖把弄脏墙壁或设备边沿；
- 清洁用水是否勤换；
- 业主或物业使用人经过时清洁人员是否避让；
- 清洁工具是否妨碍人员、车辆通行；
- 作业结束后清洁人员是否将工具带离现场等。

E.4 电梯清洁检查要求

对电梯清洁服务过程的检查细节通常包括：

- 作业时间是否避开乘梯高峰期；
- 清洁人员是否将清洁工具置于电梯门口；
- 清洁人员是否将清洁工具堵塞过道；
- 清洁人员是否使用未拧干的拖布清洁电梯地板；
- 清洁人员是否未用干毛巾擦拭按钮、探头；
- 清洁人员是否在电梯有乘客时喷洒清洁剂等。

E.5 卫生间清洁检查要求

对卫生间清洁服务过程的检查细节通常包括：

- 作业时间是否避开使用高峰期；
- 进入异性卫生间时是否先敲门询问确认；
- 在异性卫生间清洁时，卫生间门是否保持完全开启；
- 洗手台与厕位的擦拭毛巾是否分开使用；
- 放置于卫生间内的清洁工具是否放置整齐；
- 作业时是否放置作业标识；
- 卫生间有异性使用时是否暂停清洁；
- 使用腐蚀性清洁剂时清洁人员是否采取防护措施；
- 卫生间地面湿滑清洁人员是否及时拖干等。

E.6 垃圾清运检查要求

对垃圾清运服务过程的检查细节通常包括：

- 作业时间选择是否避开人流集中或餐饮时间；
- 清运过程中是否避免垃圾滴漏、散落；
- 对垃圾桶边散落垃圾是否进行清理；
- 对超长超宽垃圾清洁人员是否先处理后清运；
- 清洁人员是否对垃圾池进行清洗、消杀及消毒等。

E.7 特殊天气、极端天气的清洁

对特殊天气、极端天气清洁服务过程的检查细节通常包括：

- 清洁时移动的应急物质是否复位；
- 是否按要求及时检查门窗状态；
- 是否避免进行高空作业；
- 应急工具储备是否充足等。

附录 F
(资料性附录)
现场工具摆放

F.1 清洁工具间摆放

F.1.1 概述

物业服务组织宜对工具间清洁工具的摆放进行规范，并对摆放的有效性进行管理。

F.1.2 摆放工具类别

规范摆放工具通常包括以下类别：

- 扫把；
- 垃圾铲；
- 鸡毛掸；
- 推水地刮；
- 地刷；
- 拖把（分为室内用、室外用、卫生间用三种）；
- 尘推架；
- 毛巾（分为室内用、室外用、干燥三种）；
- 胶手套；
- 水桶。

F.1.3 工具摆放

清洁工具的摆放宜符合以下要求：

- 工具使用完毕后应挂回相应挂钩，同类别工具顶端齐平；
- 拖把应离地悬挂；
- 如地面无地漏，需在拖把底部放置盛水桶；
- 推水地刮应拧干后悬挂。

F.2 工具车摆放

F.2.1 概述

物业服务组织宜对工具车清洁工具的摆放进行规范，并对摆放的有效性进行管理。

F.2.2 摆放工具类别

规范摆放工具通常包括以下类别：

- 扫把；
- 垃圾铲；
- 拖把（分为干拖、湿拖两种）；
- 尘推；
- 抹布（分为干燥、潮湿、桌面、墙体设施四种）；
- 水桶；

- 垃圾袋（分为大、小两种）；
- 中性清洁剂（室内用）；
- 酸性清洁剂（公共区域、卫生间用）。

F.2.3 工具摆放

清洁工具的摆放应符合以下要求：

- 不得将带长手柄清洁工具水平横放，以免碰撞业主或设备；
 - 清洁工具嵌扣在固定凹槽；
 - 拖把需充分拧干后方可插入凹槽；
 - 垃圾袋、抹布需折后分层分区域叠放好；
 - 水桶装水不能超过其三分之二容量。
-