

# DB3303

温 州 市 地 方 标 准

DB3303/T XXXXX—XXXX

## 机关事务 保洁消杀服务要求及评价

(报批稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

温州市市场监督管理局 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 .....	1
4.1 服务单位 .....	1
4.2 人员 .....	1
4.3 设施设备 .....	2
4.4 保洁消杀用品 .....	2
4.5 保密要求 .....	3
5 服务要求 .....	3
5.1 服务准备 .....	3
5.2 服务实施 .....	3
5.3 应急措施 .....	4
6 评价 .....	5
6.1 评价形式 .....	5
6.2 评价内容 .....	5
6.3 方式和频次 .....	5
6.4 评价结果的应用 .....	5
附录 A (资料性) 保密承诺书 .....	6
附录 B (规范性) 保洁服务频次及要求 .....	9
附录 C (规范性) 消杀方式、药械使用及频次 .....	12
附录 D (规范性) 评价内容 .....	13
附录 E (资料性) 保洁服务满意度评价表 .....	15
参考文献 .....	17

## 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。

本文件由温州市机关事务管理局提出并归口。

本文件起草单位：温州市机关事务管理局、温州市标准化科学研究院、温州维多利亚大酒店有限公司、浙江耀江物业管理有限公司温州分公司、温州康宁生物害虫消杀有限公司、温州市质量技术促进会。

本文件主要起草人：徐清荣、张香梅、郭锦秀、虞爱娜、胡旭芳、冯祥胜、章恒、曾国强、卢海慧。

# 机关事务 保洁消杀服务要求及评价

## 1 范围

本文件规定了机关事务中保洁消杀服务的基本要求、服务要求及评价。  
本文件适用于机关单位的保洁消杀服务及评价。其他单位或机构可参照执行。

## 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 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 19095 生活垃圾分类标志

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 保洁服务

对办公用房内大厅、楼梯、走廊、天台、电梯间、卫生间、公共活动场所等公共区域和楼宇外墙日常清洁保养，办公区道路、停车场所等公共场地，“门前三包”区域日常保洁，办公垃圾清运、化油池和化粪池清掏等所开展的服务。

### 3.2

#### 消杀服务

对办公用房内大厅、楼梯、走廊、天台、电梯间、卫生间、公共活动场所等公共区域和办公区道路、停车场所等公共场地开展有害生物防制工作，使病媒生物密度控制水平控制在规定的要求内所开展的服务。

## 4 基本要求

### 4.1 服务单位

4.1.1 保洁单位应取得物业管理经营范围的营业执照，并应在注册地行业主管部门完成备案登记。

4.1.2 消杀单位应取得灭鼠、灭蜚蠊、灭蚊、灭蝇等有害生物防制消杀服务的营业执照，并应经取得注册地卫生部门备案和“病媒生物预防控制服务登记证”。

4.1.3 服务单位应依据服务项目与内容、区域、时段等要求分别制定保洁、消杀作业指导书。

### 4.2 人员

#### 4.2.1 管理人员

服务单位应设置保洁消杀管理部门及管理人员，管理人员应符合下列要求：

- 无违法犯罪记录；
- 具备良好的沟通表达、应变能力；
- 具备相应的管理知识和保洁消杀服务经验；
- 熟悉各项管理制度和操作规范；
- 具备指导服务人员的能力。

#### 4.2.2 保洁人员

保洁服务人员应符合下列要求：

- 无违法犯罪记录；
- 具有良好的沟通表达和应变能力；
- 具有所负责保洁工作的基本知识，并经过专业岗位培训；
- 熟知相关管理规定、业务规范和操作规程。

#### 4.2.3 消杀人员

消杀服务人员应符合下列要求：

- 具有相关部门消杀专业培训，持证上岗；
- 无违法犯罪记录；
- 具有良好的沟通表达和应变能力；
- 严守工作纪律，按期保质完成任务。

#### 4.2.4 人员培训

4.2.4.1 服务单位应组织相关人员进行培训，培训的形式包括现场培训、集中培训、以老带新、外出参观学习等。

4.2.3.2 培训内容应包括但不限于：

- 服务理念、组织文化；
- 服务意识、礼貌用语，服务守则；
- 安全保密制度；
- 作业方法、操作规程、频次和质量要求；
- 垃圾分类知识；
- 设备器械、工具的使用方法；
- 应对突发事件；
- 保洁服务人员还应包括不同材质的清洁剂选择和清洁注意事项；
- 消杀服务人员还应包括安全用药、害虫基本习性、防制技术方法；
- 其他相关业务知识等。

#### 4.3 设施设备

4.3.1 服务单位应采购符合国家相关规定的保洁消杀设施设备，并应建立设施设备采购台账。

4.3.2 服务单位应制订并实施保洁消杀设施设备管理制度，并应做好运行记录。

4.3.3 服务单位应对保洁消杀设施设备进行定期检修、保养，并应保留相关记录，保持保洁消杀设备完好。

#### 4.4 保洁消杀用品

- 4.4.1 服务单位应建立保洁消杀用品管理制度，对保洁消杀用品的使用进行管理。
- 4.4.2 服务单位应向具备相应资质要求的销售单位采购具有相关证明、质量符合相关要求的保洁消杀用品，符合取得相关证件，技术指标符合国家相关要求的保洁消杀用品，并应建立采购台账。
- 4.4.3 服务单位应依据台账收集并保存保洁消杀用品的使用说明书，以及使用安全、防护及使用环境保护等方面的相关资料。
- 4.4.4 保洁消杀用品应在有效期内使用，每月应开展物品盘存、统计月度耗量，并应进行用量数据分析。
- 4.4.5 消杀用品存放时，用品包装应完好，存放的仓库应通风干燥，并应配备消防设备和急救药箱等；对灭鼠药剂等使用有安全要求的消杀用品应单独存放并专人管理。

#### 4.5 保密要求

- 4.5.1 服务单位应制订服务人员保密管理制度，在服务人员上岗前应进行培训。
- 4.5.2 服务人员应与服务委托单位签订《保密承诺书》，其样式参照附录 A。
- 4.5.3 服务人员上岗期间，应熟悉相关保密事项范围，履行保密职责，定期进行自查并应及时整改存在的问题。

### 5 服务要求

#### 5.1 服务准备

- 5.1.1 服务人员应统一着装和佩戴工号牌。
- 5.1.2 服务单位应编制保洁消杀操作规程，服务人员应按操作规程准备相应的作业用品、设备与工具，以及必要的防护用品。
- 5.1.3 服务人员赴现场前应充分了解保洁消杀用品和设施设备的使用条件及要求。
- 5.1.4 服务人员应了解作业现场的重要环境影响因素和重大危险源，并应做相应的安全、技术准备。
- 5.1.5 服务人员应设置现场作业区域的安全作业提示标志，标志应符合 GB 2894 的要求。
- 5.1.6 服务人员进行特殊区域或特殊项目的保洁消杀服务前，应与相关部门进行必要的沟通，明确作业内容、时段及防范措施。

#### 5.2 服务实施

##### 5.2.1 保洁服务

- 5.2.1.1 保洁服务的区域、项目、服务内容、标准要求及频率应按附录 B 的规定执行，并应做好服务记录。
- 5.2.1.2 服务人员应按操作规程的要求开展保洁作业，并应按其设施设备使用说明书上的要求做好相应的劳动安全防护。
- 5.2.1.3 保洁作业时，应兼顾其他公共设施设备报修，发现其有故障的，应及时向管理人员汇报，协同管理人员跟进维修和反馈维修结果，并应做好维修现场的清洁。
- 5.2.1.4 保洁作业结束时，应清点物料，不足继续保洁作业时应报管理人员补领。
- 5.2.1.5 全部完成保洁作业后应清洁机器设备并归还，并应做好记录。
- 5.2.1.6 保洁产生的废物应按垃圾分类要求分别收集，并应与垃圾一起处理。
- 5.2.1.7 垃圾收集与处理，以及垃圾分类标志应满足下列要求：
  - 依据实际情况，合理设置带有垃圾分类标识的收集及处理容器和缓存区，垃圾分类标志符合 GB/T 19095 的规定；

- 垃圾缓存区的装修垃圾和生活垃圾应分类堆放，做到日产日清，并保持其区域清洁无异味；
- 垃圾清运后清运现场、处理容器及缓存区进行清洁或复位。

## 5.2.2 消杀服务

5.2.2.1 消杀服务应按分区域、分时段实施，区域划分和消杀时段应按表 1 的规定执行，特殊情况可另行安排。

表 1 区域时段

区域	范围		消杀时段
重点区域	厨房、餐厅、食品仓库、垃圾收集点、排水井、下水道等		用餐结束后
一般区域	室外	岗亭、外环境、停车场区域等	下班后或周末
一般区域	室内	地下室、大厅、工作间、卫生间、机房、公共区域等	下班后或周末
特殊区域	会议室、办公室		接到需求通知后执行

5.2.2.2 消杀项目、方式、使用的药物或工具（器械）、频次等应按附录 C 的规定执行。在季节高峰期或遇突发情况时，应根据实际需求，酌情增加消杀频次。

5.2.2.3 消杀作业应按操作规程的要求实施，并应建立有害生物预防控制管理服务台账。消杀作业前应配齐所需的消杀用品、器械及工具等，消杀用品的数量应能满足消杀的需要。

5.2.2.4 消杀时操作人员应做好个人防护，防止皮肤和衣服沾染药液。

5.2.2.5 消杀作业完成后，应清理作业现场，清点消杀用品做好用量登记，将剩余的消杀用品重新办理贮存手续，并应清洁消杀器械及工具按规定归还。

## 5.3 应急措施

### 5.3.1 防汛防台应急

5.3.1.1 服务单位应编制防汛防台应急预案，并按应急预案要求开展应急演练。

5.3.1.2 台风来临前，服务单位应通知各单位部门提前关好各处门窗，做好防范准备。

5.3.1.3 服务单位应准备好布草、沙包等防灾物质，封堵好各危险地段的出入口门缝，并应备好抽水机等设备，用于处理险情的发生。

5.3.1.4 当发生台风汛涝灾害时，服务单位应立即启动防汛防台应急预案。

5.3.1.5 防汛防台期间，服务单位应实行 24 小时值班制度，值班形式视汛情、台情而定。服务单位应实施防汛防台应急预案，通报防汛防台动态，并确保信息畅通。

### 5.3.2 公共卫生事件应急

5.3.2.1 服务单位应编制公共卫生事件应急预案，并按应急预案要求开展应急演练。

5.3.2.2 依据公共卫生事件应急预案对电梯、会议室等人员密闭空间场所，应按相关部门规定定期进行消毒和消杀。

### 5.3.3 重大活动前消杀

举办重大活动前 1 周，服务单位应对各楼栋周边的绿化带、内大厅、卫生间、茶水间、走道、楼梯、地下室、下水道、阴井、雨水沉沙井、停车场及垃圾（果皮）箱、垃圾收集点等进行集中消杀，对重大活动所用现场应使用较低浓度消杀用品进行消杀。

### 5.3.4 台风暴雨后消杀

台风暴雨过后，服务单位应对台风暴雨中被水淹过的区域及周围环境等进行集中消杀。

## 6 评价

### 6.1 评价形式

评价形式包括服务质量评价和满意度测评。

### 6.2 评价内容

6.2.1 服务质量评价内容应按附录 D 的规定执行。

6.2.2 满意度测评内容参见附录 E。

### 6.3 方式和频次

#### 6.3.1 服务质量评价

服务委托单位应成立评价组或聘请专业测评机构，并应在每月15日之前完成上月的服务质量评价。

#### 6.3.2 满意度测评

服务委托单位每年应开展满意度测评，测评方式可采取入驻单位测评和专业测评机构等，每年末宜聘请专业测评机构集中开展对入驻单位的满意度测评，测评样本量应覆盖所有入驻单位。

### 6.4 评价结果的应用

6.4.1 评价结果应做为服务单位的自我改进及绩效评价的重要依据，并应依据测评结果和反馈的意见，制订改进措施，持续优化调整服务工作。

6.4.2 服务质量的评价可作为服务委托单位支付服务费用的依据。

6.4.3 满意度测评结果可作为服务合同续签的依据。



附录 A  
(资料性)  
保密承诺书

保密承诺书样式参见图A.1。

编号：\_\_\_\_\_

**保 密 承 诺 书**

(在岗人员)

单 位：\_\_\_\_\_

姓 名：\_\_\_\_\_

职务（岗位）：\_\_\_\_\_

涉 密 等 级：\_\_\_\_\_

图A.1 保密承诺书

## 保 密 守 则

- 1、不该说的秘密，绝对不说；
- 2、不该问的秘密，绝对不问；
- 3、不该看的秘密，绝对不看，
- 4、不该记录的秘密，绝对不记录；
- 5、不在非保密本上记录秘密，
- 6、不在私人通信中涉及秘密；
- 7、不在普通电话、手机通话中涉及秘密；
- 8、不在公共场合和家属、子女、亲友面前谈论秘密；
- 9、不在非涉密计算机和互联网上处理、传输、储存秘密；
- 10、不在不利于保密的场所阅办和存放涉密载体；
- 11、不带涉密载体出入公共场所和探亲、访友；
- 12、不私自销毁、处理涉密载体；
- 13、不通过普通电话、传真、邮政通信、明码电报和无线通信设备传递秘密；
- 14、不将涉密计算机与互联网及其它公共信息网络连接；
- 15、不将涉密移动存储介质在涉密计算机和非涉密计算机及互联网上交叉使用。

图A.1 （续）

## 保密承诺书

我了解有关保密法规制度，知悉应当承担的保密义务和法律责任。本人庄重承诺：

- 一、认真遵守国家保密法律、法规和规章制度，履行保密义务；
- 二、不提供虚假个人信息，自愿接受保密审查；
- 三、不违规记录、存储、复制国家秘密信息，不违规留存国家秘密载体；
- 四、不以任何方式泄露所接触和知悉的国家秘密；
- 五、未经单位审查批准，不得擅自发表涉及未公开工作内容的文章、著述；
- 六、离岗时，自愿接受脱密期管理，签订保密承诺书。

违反上述承诺，自愿承担党纪、政纪责任和法律后果。

承诺人签名：

身份证号码：

年 月 日

图A.1（续）

附 录 B  
(规范性)  
保洁服务频次及要求

保洁服务频次及要求应按表B.1的规定执行。

表B.1 保洁服务频次及要求

区域	项 目	服务内容	要求	频 次				
				循环	日	星 期	月	季
总体外围	地面	清扫、收集垃圾、水力冲洗	无垃圾、烟头、杂物、明显泥沙		清扫			冲洗一次
	明沟	清扫、收集垃圾、刷洗	无垃圾、杂物、无苔藓			清扫一次	冲淤一次	
	暗沟	清扫、收集垃圾、刷洗	无垃圾、杂物、无苔藓			清扫一次	冲淤一次	
	外露管道(二米以下)	除尘	无积灰、污渍				清抹一次	
	外墙金属条	除尘	无积灰、污渍				清抹一次	
	标志牌、探灯	除尘	无积灰				清抹一次	
	铭牌	除尘	无灰尘				清抹一次	
	2 m 以下外墙	刷洗	无积灰、污渍					冲洗一次
	灯柱	除尘	无积灰、污渍				清抹一次	
	探灯	除尘	无积灰、污渍				清抹两次	
	外围果皮箱	除尘	无灰尘		倾倒	清抹一次		
	外围平台	清扫	无积灰、污渍				清抹两次	
	外围栏杆	除尘	无积灰、污渍			清抹一次		
	地下室外围	除尘	无积灰、污渍				清抹两次	
大厅各楼层	地毯踏垫	除尘	无垃圾、无泥巴	清扫			清洗一次	
	地面	除尘、抛光	无脚印、无灰尘、光亮		推尘			一年抛光一至两次
	墙身	除尘	无积灰、无蜘蛛网				清洁一次	
	大理石柱/铝合金面立柱	除尘	无积灰、污渍				2m 以下清抹	

表 B.1 (续)

区域	项 目	服务内容	要求	频 率				
				循环	日	星 期	月	季
大厅各楼层	大理石	除尘、清洗	无灰尘、无污渍		随时推 尘			保养一 次
	电梯厅地坪				随时推 尘	抛光二次	清洗一次	
	木质立面	除尘（用碧丽珠）	无灰尘、光亮				清洗一次	保养一 次
	标识牌 （各类）	除尘	无积灰			2 m 以下 清抹	2 m 以上清抹	
	灯箱	外表除尘	无灰尘			清抹一次		
	各类消防设 施	除尘	无灰尘			外部清抹	内外清抹	
	墙脚线	除尘	无积灰		随推尘 清抹		清洁一次	
	风口	除尘	无积灰				清除两次	
	烟灰缸	清除烟蒂和保洁	烟蒂不超过三只、外表清 洁		保洁	清洗一次， 更换石子		
	废物箱	清除垃圾、外表抹 净	无垃圾满溢、无拖挂	倾倒			清洗一次	
	门框	除尘（木质上碧丽 珠）铜把手	无灰尘、无手印、明亮	保洁			擦洗两次	
	大玻璃窗内	清洗	无积灰、无刮刀印、明亮				清洗一次	
	花岗岩墙身	除尘	无积灰			2 m 以下清 抹	2 m 以上清抹	
	花盆套	除尘	无灰尘、盆内无垃圾		保洁	清抹外表 两次		
灯具	除尘（大型灯具除 外）	无积灰				清洁一次		
电梯	地毯、地面	除尘、清洗	无灰尘、无垃圾、无污渍		吸尘二 次/清 洁四次	保养一次	清洗一次	
	墙面	木质（除尘）铝合金 （上保护剂）、镜面 清洁	无灰尘、无手印、光亮		保洁		清洁、上光	
	门（内外）	抹净（上保护剂）	无灰尘、无垃圾、光亮	保洁			保养一次	

表 B.1 (续)

区域	项目	服务内容	要求	频 率				
				循环	日	星 期	月	季
电梯	门槽	清除垃圾、杂物	无灰尘、无垃圾、光亮			清除一次	除垢一次	
	指示牌和按钮	除尘	无灰尘、无手印	保洁				
	灯片和风口	除尘	无灰尘			清除一次	大清洁	
洗手间	尿斗、坐厕、面盆	除污垢（用中性药剂）除锈斑、消毒	无污垢、无积垢、清洁	保洁	清洗二次	消毒一次		
	隔断	除尘、除污垢	无灰尘、无污垢	保洁		清洁一次		
	水龙头	抹净	无水锈、无污渍	保洁		清洁一次		
	镜面	抹净	无水迹、无污渍、明亮	保洁		清洁一次		
	地面	清洗、消毒	无垃圾、无水迹、无污渍	保洁			清洁一次	
	墙面	除尘	无灰尘、无污渍	保洁			清洗一次	
	天花及风口	除尘	无积灰			清除一次		
	门和门框	除尘	无灰尘、无污渍	保洁		清洁一次		
	台面	抹净	无水迹、无污渍	保洁				
	废物箱	清除垃圾、外表清洁	无垃圾满溢、无污渍		及时倾倒	清洗一次		
	玻璃窗	清洗、除尘	无灰尘、无水迹				清洁一次	
	卷筒纸	装添纸	无短缺		视需要添加			
楼梯	楼级和平台	清扫垃圾、清洗	无垃圾、死角、无积灰			清扫一次	清洗一次	
	墙面	大理石（除尘、抹净）涂料（除尘）	无灰尘			清除一次		
	灯具	除尘	无灰尘				清除一次	
	扶手、栏杆	除尘、抹净	无灰尘		大栏杆 清抹	小栏杆 清抹		
	外露管道	除尘	无积灰				清除一次	
地下室	地面	清扫、冲洗	无垃圾、无杂物			清扫二次	冲洗一次	
	门窗	除尘	无灰尘、无污渍			清洁一次		
	各类消防设施	除尘	无积灰			外框清洁 一次	框内清洁 一次	

附 录 C  
(规范性)  
消杀方式、药械使用及频次

消杀方式、药械使用及频次应按表C.1的规定执行。

表C.1 消杀方式、药械使用及频次

消杀项目	消杀方式	药物或器械	使用及频次
灭鼠	环境防制：保持环境整洁，垃圾日产日清，消除鼠洞，堵塞侵入室内的所有通道，以控制或减少鼠类孳生繁衍	铁丝网、泡沫填充剂等	依据需要安排，缝隙应小于1.3 cm
	化学防制：使用抗凝血杀鼠剂，投放于人、畜、鸟类无法接触的地方，每堆10 g，潮湿场所使用蜡质毒饵	0.005%溴鼠灵饵剂或0.005%溴鼠灵蜡丸等	重点区域：每月2次起 一般区域：室内、外每月1次起 特殊区域：接需求通知后实施
	器械防制：使用粘鼠板、电子捕鼠器等	粘鼠板、电子捕鼠器等	依据需要安排
灭蜚蠊	环境防制：保持环境整洁，垃圾日产日清，涂抹缝隙，排水孔下方应安装存水弯管，地漏应具有防虫功能，以控制或减少蟑螂孳生繁衍	铁丝网、泡沫填充剂等	依据需要安排
	化学防制：综合使用药物投放、或滞留喷洒等方式	1%乙酰甲胺磷颗粒饵剂；1.6%胺菊酯氯菊酯杀虫粉剂；2.5%吡虫啉胶饵或方便贴；8%胺菊酯氯菊酯乳油；8%残杀威.高效氯氰菊酯悬浮剂	重点区域：每月2次起 一般区域：室内每月1次起；室外每月2次起。 特殊区域：接需求通知后实施
	器械防制：使用粘胶纸板等粘杀蟑螂	粘胶纸板等	依据情况安排
灭蚊、蝇	环境防制：保持环境整洁，清除积水，垃圾日产日清，窗户等位置安装防蚊纱网，排水孔下方应安装存水弯管，地漏应具有防虫功能，以控制或减少蚊蝇孳生繁衍	8%残杀威.高效氯氰菊酯悬浮剂	依据情况安排
	化学防制：使用卫生专用杀虫剂，消除孳生地的幼虫、成虫	溴氰菊酯、氯氰菊酯、残杀威、吡虫啉、拟除虫菊酯类杀虫剂、氨基甲酸酯、球型芽孢杆菌与苏云金杆菌	重点区域：每月2次起 一般区域：室内每月1次起；室外每月2次起 特殊区域：接需求通知后实施
	器械防制：使用风幕机、灭蚊蝇灯等控制或减少蚊蝇	风幕机、灭蚊蝇灯等	依据需要安排
其它	灭白蚁等工作根据实际需求，按温州市房屋安全管理中心等专业部门要求落实	相应的专业消杀药械	依据需要安排

附 录 D  
(规范性)  
评价内容

D.1 保洁服务质量的评价内容应按表D.1中的规定执行。

表D.1 评价内容

序号	内容	目标要求	分值	扣分标准
1	室外	地面、外墙、道路、绿地、监控探头、室外垃圾箱等，无垃圾、烟头、杂物、明显泥沙及灰尘	10	每发现一个不符合项扣1分
2	公共区域	地面、墙面、墙脚线、玻璃窗内、垃圾桶等，无烟头、灰尘、污渍，光亮	30	
		扶手栏杆、门窗、楼梯、标识牌、消防设施、灯箱、灯具，无灰尘		
3	电梯	墙面、轿门、按钮、轿厢，无灰尘、手印，光亮	10	
4	茶水(洗手)间	地面、墙面、台面、镜面、门框、玻璃窗、灯具、天花、风口，无垃圾、水迹、污渍、灰尘，垃圾桶清理及时	20	
		面盆、尿斗、坐厕、水龙头无污垢、积垢、锈垢、异味		
5	垃圾处理	垃圾实行分类收集，垃圾清运的监督管理到位，记录规范	5	
6	其它	各类应急处置及时有效	25	
		保持办公室、服务间、仓库、休息室、更衣室的清洁，整齐有序		
		职责明确，各种制度齐全、完善，执行到位；学习培训到位，记录真实、规范		
		工作流程、业务规范、操作规程到位；工作计划合理，执行到位；总结及时、持续改善		
		物资（设备、工具、保洁用品）管理使用规范，备案及时		
		节能减排工作落实到位		
		保洁人员在工作和休息时间保持安静，不大声喧哗，遇到业主礼节性问好，热情友善		
合 计			100	



D.2 消杀服务质量的评价内容应按表D.2中的规定执行。

表 D.2 消杀评价内容

序号	内容	目标要求	分值	扣分标准	
1	消杀计划实施情况	按合同要求及时制订本月消杀计划，并遵照实施；每月进行消杀得次数不少于合同约定数，因天气异常变化或遇到上级单位检查，乙方应按甲方的工作要求增加消杀次数	15	每发现一项不符合扣2分	
2	消杀效果	鼠	1、防鼠设施：房间数10间以下的单位防鼠设施完全合格，10间以上的单位防鼠设施不合格房间数不超过1间 2、室内鼠密度控制水平：房间数20间以下的单位阳性房间数为0，20间以上的单位阳性房间数不超过1间 3、外环境鼠密度：不得有鼠洞、死鼠、活鼠等鼠迹	15	每发现一项不符合扣1分
		蚊	不得有阳性的各类积水容器和各类坑洼积水	15	每发现一项不符合扣1分
		蝇	1、生产销售直接入口食品的场所不得有蝇 2、室内成蝇密度控制水平：房间数10间以下的单位有蝇房间数为0，11间~30间的单位有蝇房间数不超过1间，31间~60间的单位有蝇房间数不超过3间，61间~100间的单位有蝇房间数不超过6间，阳性间蝇密度小于或等于3只/间 3、室内外不得有蝇类孳生地 4、餐饮场所防蝇设施全部合格	15	每发现一项不符合扣1分
		蜚蠊	1、成若虫侵害率：房间数60间以下的单位侵害房间不超过2间，60间以上的单位侵害房间不超过3间 2、卵鞘查获率：房间数60间以下的单位卵鞘查获房间不超过2间，6间以上的单位卵鞘查获房间不超过3间 3、蟑迹查获率：房间数60间以下的单位蟑迹查获房间不超过3间，6间以上的单位蟑迹查获房间不超过5间	15	每发现一项不符合扣1分
3	服务质量	1、遵守甲方规章制度、按操作规程安全工作，积极配合甲方工作； 2、消杀质量不过关，四害影响严重的 3、发生问题，处理后仍未达到标准的 4、投诉时，态度恶劣的 5、应急处置及时有效	15	如发生重大事故则全部扣除，检查中每发现一处问题视情节轻重扣1—5分	
4	工具及药物使用情况 <sup>a</sup>	工具及药物的使用符合安全要求	10	每发现一项不符合扣1分	
合计			100		
<sup>a</sup> 消杀使用的药物均经国家批准，具有相关合格证书。					

附 录 E  
(资料性)  
保洁服务满意度评价表

E.1 保洁满意度评价内容参见表E.1。

表 E.1 保洁服务满意度评价表

尊敬的领导：为确保服务质量，提高员工综合素质，敬请贵单位监督评议（在相应栏内打“√”），并对我们的服务提出宝贵意见和建议，帮助我们提高服务质量。

序号	类别	内容与要求	非常满意	满意	不满意
1	人员方面	仪表整洁			
2		业务操作熟练			
3		服务态度良好			
4	卫生方面	大厅地面卫生整洁、物品摆放整齐			
5		通道、楼梯干净无占道			
6		卫生间、茶水间干净无异味			
7		电梯轿厢无手印、地面无垃圾			
8	保洁服务总体评价				
9	意见建议				

评价单位（盖章）：\_\_\_\_\_

评价人：\_\_\_\_\_

联系方式：\_\_\_\_\_

评价日期：\_\_\_\_\_

E.2 消杀满意度评价内容参见表E.2。

表 E.2 消杀服务满意度评价表

序号	类别	评价内容	评价结果		
			非常满意	满意	不满意
1	人员要求	工作纪律			
2		工作效率			
3		消杀技能			
4		仪容仪表			
5		服务态度			
6		沟通效果			
7	消杀质量	灭蚊			
8		灭蝇			
9		灭蟑			
10		灭鼠			
11	综合评价				
12	意见建议				

评价人：

评价日期：

### 参 考 文 献

- [1] GB/T 27770—2011 病媒生物密度控制水平 鼠类
  - [2] GB/T 27771—2011 病媒生物密度控制水平 蚊虫
  - [3] GB/T 27772—2011 病媒生物密度控制水平 蝇类
  - [4] GB/T 27773—2011 病媒生物密度控制水平 蜚蠊
  - [5] GB/T 41568—2022 机关事务管理 术语
-