|  |  |
| --- | --- |
| ICS  | 01.040.03 |
| CCS  | A 20 |

|  |
| --- |
|  3404 |

淮南市地方标准

DB 3404/T XXXX—XXXX

煤矿工业区保洁服务规范

Specification of cleaning service for coal mine industrial one

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

淮南市市场监督管理局  发布

1. 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。

本文件由××××提出。

本文件由淮南市住房和城乡建设局归口。

本文件起草单位：淮南东华实业（集团）有限责任公司。

本文件主要起草人：裴治松、刘旭、王心童、季成、王丽阳、曹雅君、徐洁。

煤矿工业区保洁服务规范

* 1. 范围

本文件规定了煤矿工业区保洁服务的术语和定义、基本要求、清洁服务、消杀服务、检查与改进。

本文件适用于煤矿工业区的保洁服务。

* 1. 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。

DB34/T 2735 清洗保洁服务通则

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

煤矿工业区 coal mine industrial zone

在煤炭资源开发利用的基础上形成和发展起来的工业区。

1. 为工业生产地域基本类型之一。
	1. 基本要求
		1. 人员

具有良好的职业道德，身体健康。

仪容仪表整洁，着工作服，佩戴工牌，穿防滑鞋。女保洁员长发应束起并盘入头花内。

应经过培训才能上岗，培训内容应包含管理规定、岗位技能、仪容仪表、语言行为规范和安全防护等内容。

应熟悉本岗位业务知识，执行规章、制度、作业标准和流程；熟练操作保洁设备设施，具有处理突发事件的能力。

* + 1. 保洁设备、工具和物料管理

加强保洁设备、工具和物料的采购、领用、报废等各环节控制，制定相应的工作流程。

对保洁设备根据分类进行统一编号，由专人统一管理。对物料的采购、入库、领取、使用等进行层层把关，分级量化管理。

应制定保洁设备操作、维修和保养管理规范，规范设备的使用、保养和调试。

保洁设备应按煤矿工业区的要求在指定位置摆放，做好设备的清洁和保养工作，保持状态良好和外观整洁。

所有保洁工具应按指定位置摆放在工具箱或工具间里，保持隐蔽放置，禁止保洁工具外露、乱放。

应定期进行仓库盘点和报废检验。对有腐蚀性、危害性的清洁用品应分区存放、管理。

* + 1. 安全要求

应建立符合煤矿工业区实际情况的安全管理制度，完善各类应急处置预案。

应对保洁员开展每年不少于一次的专业技术、安全防护、紧急处理的教育和培训，增强风险防范意识和应急救护能力。

落实安全消防制度、普及消防知识。保洁员应懂得预防火灾的措施、懂得扑救火灾的方法、懂得逃生疏散的方法、会使用消防器材、会报火警、会扑救初起火灾和会组织疏散逃生。

保洁员使用保洁设备作业时，应做到任何设备不离人，人不离开设备。

高处作业时应使用专用的登高设备，须有两人以上结伴作业，严禁单人作业。

保洁员应严格按照安全规定操作保洁设备，手上有水或潮湿时，不得使用带电设备和工具。

雨雪天气作业，应在出入口处放置防滑警示标牌，加铺防滑垫，以免滑倒摔伤。

保洁员应熟悉清洁用品、药水、清洁剂、材料等性能和使用方法，使用酸碱浓度较高的清洁剂时，应做好防护措施。

保洁库房内严禁存放易燃易爆及其他违禁品。

发现安全隐患时保洁员应及时向当班领导和安监人员报告，对于现场无法立即处理的安全隐患，当班领导和安监人员应立即向调度室和安监站报告。

* 1. 清洁服务
		1. 常规作业
			1. 办公楼宇
				1. 办公楼层清洁

清拖大厅、过道、走廊地面时：洗净拖把，由一边向另一边依次来回清拖，每次压上次的十厘米左右。

清拖楼梯、踏步、平台时：用水桶装二分之一清水，清洗拖把，拧干拖把上的水，拖把从上而下拖抹梯级。

* + - * 1. 办公楼内设施清洁

清洁大厅与走廊门窗时：洗净抹布，自上而下清擦楼梯扶手及栏杆，清擦时，清洗抹布数次。

清洁不锈钢制品时：

1. 先用兑有中性清洁剂的溶液对不锈钢表面进行拭抹；
2. 置少许不锈钢油于无绒毛巾上，顺不锈钢花纹进行拭抹；
3. 拿无绒干毛巾，对不锈钢表面进行拭抹；
4. 表面面积大的可用手动喷雾枪将不锈钢油喷于不锈钢表面，然后用无绒干毛巾擦拭。

清洁瓷砖墙面时：

1. 装好两桶水，其中一桶放入适量的洗洁精；
2. 用铲片、刀片轻轻刮掉墙面的污垢，脏渍；
3. 用毛巾浸入放有洗洁精的水盆，拿起后拧干，沿着墙壁从上往下来回擦抹；
4. 有污迹的地方，再用短柄刷刷洗；
5. 用另一条毛巾浸透清水，拧干后再清拭一次；
6. 用干拖把拖干地面；
7. 墙面清抹每周一次，墙面清洗每月一次。

清洁乳胶漆墙面时：

1. 关闭局部要清洁处的门窗；
2. 用鸡毛掸子或干净的扫把轻轻拂去墙面及天棚上的灰尘；
3. 干毛巾清擦墙面的污迹，擦不掉的污迹用细砂纸轻轻擦掉；
4. 用铲刀铲掉墙面上的黏附的泥沙、痰迹；
5. 扫干净地面灰尘，再用拖把拖干净地面。

清洁玻璃设施时：

1. 先用刀片刮掉玻璃上的污迹；
2. 按玻璃清洁剂与水1:5的比例兑好玻璃清洁溶液，如玻璃水为无须配兑产品，则直接使用；
3. 把浸有玻璃清洁溶液的毛巾裹在玻璃刮上，然后用适当的力量按在玻璃顶端从上往下垂直洗涤；
4. 污迹较重的地方重点抹；
5. 除掉毛巾用玻璃刮，刮去玻璃表面的水分；
6. 一洗一刮连贯进行，当玻璃的位置和地面较接近时，可以把玻璃刮做横向移动；
7. 用无绒毛巾抹去玻璃框上的水珠；
8. 最后用地拖拖抹地面上的污水；
9. 清刮高处玻璃时，可把玻璃刮套在伸缩杆上。
	* + 1. 浴池
				1. 淋浴间日常保洁

淋浴间墙面保洁：用抹布或清洁球加去污粉对淋浴间的墙壁由上往下、由里往外逐次清刷，对于水锈、污渍较多区域，重点清刷。

淋浴间淋浴设备保洁：用清洁球对淋浴间的供水管道、淋浴喷头、淋浴管壁、调节把手、底座从上往下，由里往外逐一刷洗，做到管道、喷头、管壁、把手、底座无灰尘、无水锈、无油腻。

淋浴间地面保洁：用镊子和扫帚收集地面烟头、纸屑、洗发水空瓶、肥皂纸盒等垃圾，后按照从里往外的顺序，依次用毛刷清刷地面，对于煤渍、污渍较多区域，重点清刷。

清水冲刷：待淋浴间墙面、淋浴设备、地面清刷完毕后，接好冲刷胶管，依次用水冲刷淋浴间墙面、淋浴设备及地面，最后用大拖把拖净地面余水，做到地面干净整洁、无积水、不湿滑、无杂物。

* + - * 1. 浴池地面日常保洁

淋浴间地面保洁：参照淋浴间地面保洁操作标准进行。

洗浴室地面保洁（除淋浴间地面区域）：用镊子和扫帚收集地面烟头、纸屑、洗发水空瓶、肥皂纸盒等垃圾进行收集清理。待早班、中班、晚班洗浴人员散去后，按照从里往外的顺序，依次用毛刷清刷地面，对于煤渍、污渍较多区域，重点清刷。然后接好冲刷胶管，自里向外依次用水冲刷地面，最后用大拖把拖净地面余水，做到地面干净整洁、无积水、不湿滑、无杂物。

更衣室地面保洁：用镊子和扫帚收集地面烟头、纸屑、丢弃鞋袜、衣物等垃圾。待早班、中班、晚班洗浴人员散去后，自里向外，依次用大拖把对地面垃圾进行清推（拐角可用扫帚清扫）。待所有垃圾集中后，统一装入垃圾桶内。最后用干净的大拖把，自里向外依次来回清拖地面，确保地面无煤灰、污渍、积水、垃圾。清拖完毕后，打开鼓风机吹干地面，做到地面干净整洁、无积水、不湿滑、无杂物。

* + - * 1. 浴池墙面日常保洁

淋浴间墙面保洁：参照淋浴间墙面保洁操作标准进行。

洗浴室墙面保洁（除淋浴间墙面区域）：用抹布或清洁球加去污粉对淋浴间的墙壁由上往下、由里往外逐次清刷，对于水锈、污渍较多区域，重点清刷；对于墙面煤渍、灰渍用抹布擦去；做到墙面无水锈、煤渍、污渍。

更衣室墙面保洁：对于墙面张贴物，应手或刮刀揭去；对于墙面煤渍、灰渍用湿抹布擦去；对于墙面开关、插座表面灰尘用干抹布擦去；做到墙面无张贴物、煤渍、水渍，开关、插座表面无灰尘。

浴池房顶保洁：对于房顶拐角、横梁等处的灰尘、蜘蛛网，应每月至少安排一次清扫，做到房顶无灰尘、蜘蛛网。

浴池灯具、风扇保洁：对于灯具表面、风扇表面灰尘、蜘蛛网，应每月至少安排一次清擦，做到灯具、风扇表面无灰尘、蜘蛛网。

* + - * 1. 浴池清理

池内清理：

1. 放水：排放脏水，首先应拔出水栓，待脏水排至五分之一水位时，堵上水栓。
2. 池壁清刷：向池壁均匀喷洒去污粉、清洁剂，用清洁球、毛刷对池面、内外壁由上往下，按顺时针方向进行清刷。
3. 池底清刷：向池底均匀喷洒去污粉、清洁剂，用塑料地刷、拖把对池底、地沟进行清刷。
4. 清水冲刷：待池壁、池底清刷完毕，拔去水栓，用拖把从四角向放水口进行单向清拖，后接好冲刷胶管，依次用水冲刷池壁、池底，最后用干净大拖把拖净池底余水，做到池壁、池底无煤渍、水锈。

清刷管道：

1. 清刷热气管：关闭热气管源头阀门，待热气管温度将至30度以下，用清洁球从上往下刷洗，遇到水锈多处宜清擦多次，做到管道无水锈、无油腻。
2. 清刷冷水管：关闭冷水管源头阀门，用清洁球从上往下刷洗，遇到水锈多处宜清擦多次，做到管道无水锈、无油腻。
	* + - 1. 木质躺椅、塑料座椅日常保洁

对于木质躺椅、塑料座椅，应用抹布或清洁球加去污粉依次自上而下清刷椅背、椅座、椅腿，待清刷完毕后，接好冲刷胶管，对椅子表面自上而下依次冲刷，冲刷完毕后，及时用干抹布自上而下抹干，做到木质躺椅、塑料座椅表面干净整洁、无污渍、无积水。

* + - 1. 地面厂房
				1. 门前卫生清洁

清扫门前、走廊内的烟头、纸屑、灰尘等杂物，倒入指定的垃圾桶内。

水沟清理需两人戴上手套共同掀开门前的水沟盖板，轻轻放置旁边。

使用铁锹和扫把将水沟内的垃圾和淤泥清理干净，保持流水通畅。

清理出来的垃圾和淤泥倒入门前指定的垃圾桶内。

* + - * 1. 蜘蛛网清扫

使用长柄扫把将厂房内的天花板、灯管、墙角、柱子、防盗窗上细小的蜘蛛网、蚊虫、灰尘由上而下全面清扫干净。清扫电器时应首先关闭电源，注意人身安全。

墙角及拐角处，应以扫把一角为点旋转，由内向外逐步清扫。

* + - * 1. 室内洒水

使用专用的洒水壶，将厂房内大通道、车缝洒水均匀，保持地面湿度。

使用水管冲刷门前，然后用扫把将积水清扫干净，树立标识牌提醒来往人员注意防滑。冬天不可用水冲刷，容易造成地面结冰。

每日室内至少进行1次洒水，如果气温较高则增加洒水频次。

* + - * 1. 卫生清洁

首先用小扫把将厂房内纸头、落叶、杂物等清扫干净。

用大扫把将厂房里面过道灰尘逐步由一边向另一边依次来回往外清扫干净。

所有灰尘和垃圾清扫后倒入指定的垃圾桶。

室内外环境卫生上、下午各进行一次清洁，循环保洁，做到地面无垃圾、杂物、油泥、积尘。

* + - * 1. 门窗玻璃清洁

首先准备桶、玻璃擦、干湿棉质毛巾各一块。

桶内装入适量清水，先将玻璃擦湿后清擦厂房内窗户玻璃内部浮灰、再用干净的棉质毛巾清擦一遍，然后擦外面玻璃。

先用湿毛巾将厂房玻璃门从上到下的浮灰尘清擦一遍，在用棉质干毛巾从上至下、从内到外清擦干净。

抹布数次清洗，再用拧干抹布将厂房门的边框、门头残留水渍擦净。

* + - * 1. 墙面瓷砖保洁

准备好适量的水、清洁刷、棉质毛巾备干湿毛巾各一块。

用毛巾沾清水后擦抹瓷砖，使用清洁刷逐步清刷。

使用半干的抹布从上到下逐步清擦墙面。保持瓷砖干净、光洁。

* + - * 1. 消防设施清洁

厂房内的消防器材使用半干的抹布清擦，喷嘴无灰尘堵塞。

确保厂房内所有消防器材干净、整洁。

* + - 1. 洗衣机房
				1. 洗衣机清洗

接通电源，打开洗衣机门锁将洗衣机清洁剂倒入洗衣机，关闭洗衣机门。

选择标准洗模式，加入清水运转3～5分钟，使清洁剂充分溶解。

关闭电源，浸泡40-50分钟，按洗衣机正常洗涤标准模式清洗，完毕后排掉污水，再用清水冲洗缸体一遍。

机身清擦时必须先关闭电源，用水桶装入适量清水，用半干抹布，从上至下按顺序清擦洗衣机

* + - * 1. 烘干机清理

关闭电源，用清洁剂均匀涂抹湿抹布，从上到下清理烘干机内壁，完毕后用清水冲洗，烘干。

交换器空气过滤器每使用3天清理一次滤网。

清理外部时，用水桶装入适量清水，用半干抹布，从上至下按顺序清擦洗衣机机身，清洗抹布后再清擦1遍。

* + - * 1. 室内卫生

收集室内垃圾桶垃圾。将垃圾桶盖内的杂物清理干净，冲洗垃圾盖内石子及杂物。用干净抹布清擦垃圾桶盖上水印及垃圾桶内外壁，垃圾三分之二满时就应清倒。清洁时，将垃圾袋拿出，清倒时注意垃圾袋是否破损滴水，及时清理污水，不得将垃圾袋拖在地上行走。春夏季应增加垃圾清倒次数。

清扫室内天花板、灯具、墙面、墙角的蜘蛛网、灰尘。清扫时，用长柄扫把由上而下全面清扫，墙角及拐角处，应以扫把一角为点，旋转清扫。

清擦室内开关盒、门、消防栓、玻璃窗、地脚线。清擦时备干湿毛巾各一块，用湿抹布由上至下清擦，期间根据污渍情况清洗抹布数次。清擦开关应用干抹布，以防触电。

清拖地面。清拖时，洗净拖把，由一边向另一边依次来回清拖，每次压上次的十厘米左右。将杂物、果皮、烟头、纸屑等收集于垃圾袋中，用水桶装适量清水清洗拖把，然后拧干拖把上的水，再从上而下拖抹梯级。拖抹时，清洗拖把数次，桶内水浑浊立即更换。

清擦脏衣、净衣区。备干湿毛巾各一块，用湿抹布由上至下清擦，期间根据污渍情况清洗抹布数次，再用干抹布把水擦净。

清理衣架。用湿抹布由上至下清擦，期间根据污渍情况清洗抹布数次，再用干抹布把水擦净。

* + - 1. 宿舍

走廊、大厅、楼梯、地面、台阶，每天拖一次，流动循环检查，保持地面干净，无垃圾尘土、无痰迹。

扶手、墙壁、门、窗、每天抹洗一次，循环保洁，确保无灰尘。

垃圾桶、果皮箱外表每天清洗一次，循环巡查、确保无烟头。

垃圾桶每天做到日产日清、及时运到指定垃圾堆放处。

每天对天花板、墙角进行清扫，确保无灰尘、蜘蛛网。

保证走廊、楼梯道口、消防通道通畅、无杂物堆放。

* + - 1. 道路
				1. 办公区、生活区道路

清扫树叶、杂物等道路大垃圾时，先用长柄扫把由路中间往两边清扫，再按顺时针方向依次清扫，每次压上次的10厘米左右，道路清扫出的垃圾5-10米应沿着路边集中到一堆，避免清扫成堆的垃圾再次被风刮走。然后用小扫帚按顺序依次将每堆垃圾扫入簸箕，倒入垃圾桶内部。

清扫夹缝内部积灰等道路小垃圾时，在清扫完大垃圾的前提下，用小扫帚将道路夹缝内部、垃圾桶底部、推拉门底部、道路两边边角处等大扫帚难以清理干净的地方，用小扫帚再次清扫至簸箕内，统一按顺序倒入邻近的垃圾桶内，最后用大垃圾车统一将垃圾箱内垃圾清理干净，拉至垃圾堆放场放置。

路面白天进行循环保洁，清理路面、树池、花坛内的积水、杂草、烟头、树枝、树叶等杂物。

路面洒水不宜过多，保持湿度适中。

清水冲刷道路，应从高处到低，从一边到另一边依次进行冲刷。

* + - * 1. 生产区道路

路面洒落的煤泥、矸石等大块杂物，应用铲子进行清铲，针对大块煤泥、矸石应用铲子进行清铲，或用手搬到小推车上，最后统一推拉到垃圾堆放场。

道路内小型垃圾应用长镊子拾捡，放入垃圾袋内，最后统一放置于垃圾堆放场。

根据风向使用大扫帚由道路中间将大灰尘扫至路边，再由路边依次清扫，平均5-10米集中到一堆。每次压上次的十厘米左右，避免厚灰尘遗漏。清扫完毕后，按照先后顺序将成堆灰尘清铲至小推车内，再向垃圾堆放场统一清倒。

生产道路两边有栅栏处的死角处、道路盖板等应每周至少一次用铲子清铲积灰泥石。

路面进行循环轮流保洁，清理道路、盖板、花坛中的积水、杂草、烟头、树枝、树叶等杂物。路面洒落的大泥块或被大卡车压扁的泥土，根据路面车辆情况进行清铲，应在道路无车时操作。

路面洒水不宜过多，保持湿度适中，在灰尘较大或者车辆较多时可以适量增加洒水频次。

清水冲刷道路，应从高处到低，从一边到另一边依次进行冲刷。

* + - 1. 公共卫生间
				1. 操作前准备

打开门窗，通风换气，在门口放置清洁工作标志牌。

* + - * 1. 蹲便器、小便器

开启冲水阀将蹲便器、小便器（槽）内的粪尿冲净，用夹子将便器内的烟头等杂物夹出。

在蹲便器、小便器内倒入适量洁厕灵，浸泡5-10分钟，以利发挥其最佳的效用。

清洁蹲便器时，先用带柄尼龙刷沾洁厕灵，刷洗蹲便器内壁和蹲位台面，并注意入水口和出水口的清刷，然后用清水冲净。最后用干的拖把将蹲位台面的水迹擦干。

清洁小便器时，先用带柄尼龙刷沾洁厕灵，刷洗小便器内壁，注意凹槽及出水口的清刷，并放水冲洗干净。然后用湿抹布擦洗冲水阀和外壁，必要时可沾少许清洁剂擦洗，最后用干抹布擦干水迹。

* + - * 1. 垃圾篓

收集废弃物、清扫地面垃圾，倾倒垃圾篓，换新垃圾袋后放回原位。

* + - * 1. 隔板的清擦

用铲刀、刀片刮掉厕所隔板表面的污垢、脏渍。

将抹布浸入放有清洁剂的水桶中，拧干后沿着板（墙）面从上往下擦抹。仍有污迹的地方，再用短柄刷刷洗。最后用另一条抹布浸透清水后拧干，彻底清抹一次。

* + - * 1. 门窗玻璃、镜面、盥洗台

小面积、灯光强或使用者近距离面对的门窗玻璃、镜面一般采用擦拭法进行擦拭，用装有清洁剂的小喷壶把镜面或玻璃喷湿，作用2—5分钟后，用湿抹布反镜面反复擦拭几遍，之后用干毛巾把镜面擦干净。

大面积或光线不强的门窗玻璃、镜面则采用刮洗法进行刮洗，先用水桶装适量温水并把清洁剂按比例倒入，把涂水毛头套在伸缩杆上，蘸上配好的溶液均匀涂抹在玻璃上，然后卸下涂水毛头，换上玻璃刮，从上往下，由左到右，依次把玻璃清洁剂刮洗干净，最后用干抹布将遗漏的水迹擦拭干净。

清洁盥洗台，先用湿抹布沾清洁剂擦洗，然后将抹布放入清水中洗净，拧干后对盥洗台进行二次擦洗，最后用干毛巾擦干水迹。

* + - * 1. 清理墙面

用铲刀轻轻刮掉墙面的污渍，把毛巾浸入放有洗洁精的水里，拧干后沿着墙壁从上到下清擦，瓷砖缝宜用小刷子刷洗，用清水清洗毛巾后将墙面彻底清抹。

* + - * 1. 清扫地面

先清扫地面，然后用湿拖把擦净地面，脏污比较严重时可使用清洁剂，最后从里到外，用干的拖把将地面拖干。

* + 1. 暴风、雨、雪天气保洁作业

暴风、雨、雪天气到来前，保洁员应提前到岗做好准备。

暴风、雨后，保洁员应及时清扫地面上的垃圾袋、纸屑、泥、石子等垃圾杂物。

冬季雨雪天气，道路清扫时保洁员应穿防滑鞋，做好防滑措施。清铲路面积雪、薄冰时，应先为行人较多的路段用铲子铲出一条道路，有条件还可以铺设防滑草垫。

夏季雷雨时，路面积水应及时清扫，道路两边水沟盖板夹缝内的杂草青苔应及时清拔，水沟清淤，保证排水畅通。

发生塌陷或大量泥沙溃至路面，保洁员应协助维修人员检修，及时打扫、清运。

保洁员查看区域内污、雨排水是否通畅，如遇外溢，及时上报处理。

保洁员协助做好门窗的检查，防止风、雨、雪刮入室内，损坏公共设施。

* 1. 消杀服务

应根据季节变换制定常规消杀计划。定期、定时、定地点对办公楼宇、卫生间、通道、电梯等进行空气消毒，重点部位喷洒消毒剂，杀灭细菌病毒。

疫情发生期间，应加大消毒力度，增加消毒频次，根据政府和煤矿工业区防疫办的要求进行消毒作业。

公共场所每天定时开门、开窗，保持空气流通。每两个月对中央空调送风口、过滤网等设备和部件进行清洗、消毒或更换。

消杀工作人员应经过专业技术培训，并书面记录环境消杀和药品领取信息。

宜每月对存在隐患部位进行一次灭虫、灭鼠工作，消杀前应张贴通知，消杀后应张贴警示标示。

垃圾箱、垃圾车、卫生间、浴室等设施设备每日清洁、消毒。

建立应对突发性传染疾病的应急防范措施。

* 1. 检查与改进
		1. 服务检查

自主检查每月至少进行一次，对保洁服务内容、标准、质量和流程进行检查和打分，并持续改进。

业主满意度调查每半年开展一次，对调查结果进行分析形成调查评估报告，依据报告制定改进方案并实施。

配合煤矿工业区管理部门、政府主管部门、第三方组织进行保洁服务检查，对检查的结果形成报告并制定改进方案并实施。

* + 1. 持续改进

根据检查结果与煤矿工业区管理部门沟通，达成一致整改意见。

根据沟通情况对保洁服务方案和保洁作业指导书进行调整修改。

利用科技手段，不断提高劳动工具的改进和升级。

加强日常工作监督，加大员工培训力度，提高培训效果

