

ICS 03.080.20  
CCS Z 52

# DB 3611

上 饶 市 地 方 标 准

DB 3611/T 004—2023

## 三清山旅游景区清洁服务规范

Mount Sanqing Tourist Attraction Cleaning Service Specification

2023 - 06 - 25 发布

2023 - 12 - 01 实施

上饶市市场监督管理局 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 服务内容 .....	1
5 服务要求 .....	2
6 清洁要求 .....	2
7 安全要求 .....	4
8 管理要求 .....	4

## 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。

本文件与DB36/T 829-2015相比，除编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 更改标准名称为：三清山旅游景区清洁服务规范（见文件封面）；
- 增加了标准名称和术语的英文翻译（见文件封面和第3章）；
- 将“清洁服务质量要求”更改为“服务要求”，并更改了相应的内容（见第5章，DB36/T 829-2015的第5章）；
- 将“清洁服务一般作业规定”更改为“清洁要求”，并更改了相应的内容（见第6章，DB36/T 829-2015的第6章）；
- 增加了“安全要求”（见第7章）；
- 将“清洁服务的管理和实施”更改为“管理要求”，并更改了相应的内容（见第8章，DB36/T 829-2015的第7章）。

本文件由上饶市市场监督管理局三清山风景名胜区分局提出。

本文件由上饶市市场监督管理局归口。

本文件起草单位：三清山风景名胜区管理委员会、上饶市市场监督管理局三清山风景名胜区分局、江西华中标准化事务所。

本文件主要起草人：黎钧、郑进生。

# 三清山旅游景区清洁服务规范

## 1 范围

本文件规定了三清山旅游景区清洁服务的术语和定义、服务内容、服务要求、清洁要求、安全要求、管理要求。

本文件适用于三清山旅游景区公共区域的清洁服务质量要求。

## 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 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 坠落防护 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

下列定义和术语适用于本文件。

### 3.1

#### 山岳型旅游景区 Mountainous tourist attractions

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

#### 游步道 Hiking trail

旅游景区内方便游客游览的步行道路（含高空栈道），一般由路基、面层、观景和休息平台、栏杆、休息椅凳、排水沟、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 服务内容

### 4.1 室外清洁服务

一般包括游览区游步道和服务区集散广场地面清洁、设施清洁、水域清洁。

#### 4.2 室内清洁服务

一般包括室内地面和立面清洁、设施清洁、卫生洁具清洁。

#### 4.3 专项清洁服务

一般包括高处（如悬崖下、树枝上的废弃物等）垃圾清洁，主要路面（含游步道）积雪、积冰清除，病媒生物防控。

### 5 服务要求

5.1 三清山旅游景区应制定具体的清洁服务操作规程，作业人员应规范、文明、安全、高效作业。

5.2 清洁作业人员应统一着装，举止言行文明、规范。应根据作业时间、地点、方式、可见垃圾密度、作业难易程度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，以减少对游览活动的影响。

5.3 作业用设备、器具、清洁液和消耗品应符合国家产品质量安全和环保要求。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 要求，安全带应符合 GB 6095 要求。

5.4 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。

5.5 作业物品应归类使用，作业工具应保持清洁或做清洁处理。

5.6 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。

5.7 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。

5.8 清扫除尘作业时应避免扬尘，游步道台阶清扫作业按从下往上顺序进行。

5.9 清洁作业过程中应做好废水、废渣、废气、噪声防控，作业时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。

5.10 垃圾桶应实行可回收和不可回收摆放，生活废弃物分类后按指定地点存放，并集中当日转运处置，转运过程中应避免二次污染。

5.11 清洁作业应做好各项信息记录。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。

### 6 清洁要求

#### 6.1 室外清洁

##### 6.1.1 地面清洁

游步道和游客集散中心广场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、乱放等视觉污染现象；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 12h；
- 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。

### 6.1.2 设施清洁

设施清洁应符合以下要求：

- 外观整洁，无乱贴、乱划现象，摩崖石刻、宣传栏、标识标牌 0.5m 内目视无污迹，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、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。

### 6.1.3 水域清洁

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；
- 池底无积存垃圾，水道畅通。

## 6.2 室内清洁

### 6.2.1 地面清洁

地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、积冰、积尘，无可去除污渍；
- 立面无积尘、蛛网、可去除污渍；
- 门窗、玻璃、镜面无积尘、蛛网、可去除污渍，玻璃和镜面无水印。

### 6.2.2 设施设备清洁

设施设备清洁应符合以下要求：

- 外观整洁，无积尘、病媒生物尸体、蛛网、可去除污渍；
- 废弃物收集容器无溢满；
- 不锈钢设施哑光表面无污迹、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。

### 6.2.3 洁具清洁

洁具清洁应符合以下要求：

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

## 6.3 专项清洁

专项清洁应符合以下要求：

- 高处（悬崖下、树枝上）无肉眼可见垃圾；
- 主要路面（含游步道）积雪、积冰清除干净，不影响通行安全；
- 通过物理、生物、化学等防治措施，病媒生物得到有效控制。

## 7 安全要求

- 7.1 清洁作业人员进行清洁作业时应做到文明、规范，垃圾车不随意停放，不得影响车辆、行人安全；
- 7.2 收集、清运垃圾时要注意周边行人，防止扫帚柄、铁铲伤人；运输垃圾时应缓慢拖行车辆，谨防车把柄伤人；中转站倾倒垃圾时注意来往车辆，谨防交通事故；
- 7.3 路面结冰、雨雪天气或路面冲洗时，清洁人员应注意做好自身防护，防止滑跌；
- 7.4 夜间道路清洁作业时须穿着反光标志背心；
- 7.5 游步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；
- 7.6 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；作业时应设置醒目的安全及作业提示标志，采取防护措施，做好自身防护，保证安全，并防止他人受到伤害；
- 7.7 游步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、沟谷等地段实施清洁作业，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；
- 7.8 清洁作业过程中严禁焚烧垃圾。

## 8 管理要求

### 8.1 管理机构

8.1.1 三清山旅游景区清洁管理机构是卫生和清洁工作的主管机关，其主要职责是制定和布置全旅游景区卫生和清洁计划，统一管理旅游景区的卫生清洁工作，并对全旅游景区的卫生清洁工作实施监督。

8.1.2 三清山旅游景区卫生清洁工作由相关保洁机构具体负责，保洁机构配备若干保洁员，其主要职责：

- 负责本文件规定的室外、室内和专项清洁工作；
- 负责驻旅游景区单位垃圾袋装化和“门前三包”工作的实施与监督；
- 负责旅游景区生活垃圾当日转运；
- 协助旅游景区管理人员对游客不讲卫生、破坏环境等行为进行劝导；
- 负责旅游景区生态环境保护，防止水土流失；
- 负责旅游景区防火设施的管理，排除各种火灾隐患；
- 加强对各类清洁人员业务和安全知识培训，切实提高从业人员的业务和服务水平。选择身体条件好，并经培训、考核合格的人员上岗从事高处作业。

### 8.2 巡查监督

8.2.1 三清山旅游景区清洁管理机构要加强对全旅游景区卫生清洁工作的管理和监督，组织卫生清洁巡视员定期或不定期对旅游景区的各个片区进行巡视。对发现的问题，及时通知卫生保洁机构和相关片区卫生清洁部门，并限期改正。

8.2.2 三清山旅游景区保洁机构和各个片区卫生清洁管理机构应加强对所辖片区卫生清洁工作的管理和监督，加强巡视、检查和考核，确保所辖片区内环境卫生良好。

8.2.3 三清山旅游景区清洁管理机构应做好对游客的文明、卫生宣传教育和引导，对游客的不文明行为要进行批评教育。

### 8.3 考核评价

#### 8.3.1 考核评价依据

三清山旅游景区清洁管理机构每年应对旅游景区卫生清洁工作进行综合考核评价，评价依据为本文件第5、6、7章的规定以及相应操作规程的要求。

#### 8.3.2 考核评价内容

8.3.2.1 对服务设施设备、物品、环境条件、服务流程和服务质量等具有定量指标要求的，采用测量、试验等方法得出数据。对于定性规定，采用比较的方法进行衡量。

8.3.2.2 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。

#### 8.3.3 考核评价方式

8.3.3.1 查看清洁服务作业信息记录，评价标准执行情况。

8.3.3.2 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。

8.3.3.3 实施作业跟踪检查，查验清洁服务质量是否满足要求，评价清洁服务人员工作绩效。

8.3.3.4 采用调查问卷、电话访问或网上调查等方式进行顾客满意度测评，在公开场合公布举报电话，接受群众和游客对清洁服务质量的投诉和意见。调查内容应全面反映服务质量要求，调查范围应尽可能广泛。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。

### 8.4 改进

三清山旅游景区清洁管理机构应结合群众和游客反馈的意见和考核评价的分析结论，督促保洁机构及相关部门制定改进和预防措施并认真抓好贯彻落实，不断提升旅游景区清洁服务水平。

---