

T/BJWX

北京物业管理行业协会团体标准

T/BJWX XXXX—XXXX

入室保洁管理规范

Specification for Exclusive Parts clean-keeping Management

（征求意见稿）

（本草案完成时间：2026.7）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

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 基本原则 1

 4.1 专业性 1

 4.2 规范性 1

 4.3 及时性 1

 4.4 安全性 1

5 基本要求 1

 5.1 人员管理 1

 5.2 制度管理 2

 5.3 资料管理 2

 5.4 工具与物料管理 2

 5.5 安全管理 2

6 管理要求 3

 6.1 准备 3

 6.2 入室服务 3

 6.3 质量管理 3

7 评价与改进 3

 7.1 评价 3

 7.2 改进 3

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××××归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

入室保洁管理规范

1 范围

本文件规定了入室保洁的基本原则、基本要求、管理要求、评价与改进。
本文件适用于物业服务企业的入室保洁管理工作。

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/T 45700-2025 物业管理术语

3 术语和定义

GB/T 45700-2025 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

入室保洁 exclusive parts clean-keeping

进入业主或物业使用人室内进行的专业性清洁活动。

[来源：GB/T 45700，7.4.6]

3.2

入室保洁人员 exclusive parts clean-keeping personnel

经专业培训，掌握入室保洁服务知识和技能，从事入室保洁服务的人员。

4 基本原则

4.1 专业性

由特定人员使用专门的工具、设备、物料等提供专业服务。

4.2 规范性

有明确的作业流程、行为规范、操作方法，记录完整。

4.3 及时性

服务响应时效满足客户需求，按约定时间完成服务。

4.4 安全性

保障作业人员、客户人身安全，保障客户财产与信息安全。

5 基本要求

5.1 人员管理

5.1.1 人员要求

5.1.1.1 保洁服务人员年龄应当满足法定从业条件。

5.1.1.2 身体状况良好，无传染性疾病，应持有效健康体检证明上岗。

5.1.1.3 应无违法犯罪记录。

5.1.1.4 应熟练掌握入室保洁作业方法、工具设备操作规范及安全作业常识。

5.1.1.5 应具有良好的服务意识、保密意识和沟通能力。

5.1.2 人员培训

5.1.2.1 应建立入室保洁人员培训制度，包括岗前培训、定期培训等。

5.1.2.2 培训内容宜包含服务礼仪、实操技能、安全保密、沟通技巧、应急处置等内容。

5.1.2.3 应对培训情况进行记录并归档保存。

5.1.3 人员考核

5.1.3.1 应建立入室保洁人员考核制度，定期对保洁人员进行考核。

5.1.3.2 考核内容宜包括服务质量、工作纪律、仪容仪表、客户评价等。

5.1.3.3 应对考核情况进行记录并归档保存。

5.2 制度管理

5.2.1 管理目标

5.2.1.1 应设置入室保洁服务管理目标，包括入室保洁服务质量管控目标、安全管理目标、满意服务目标。

5.2.1.2 入室保洁服务管理目标的设定应量化清晰，便于考核。

5.2.2 管理制度

5.2.2.1 应建立入室保洁管理制度并组织落实。

5.2.2.2 入室保洁管理制度应包括岗位职责、操作规程、作业流程、工具物料管理制度、质量标准、安全保密制度、应急处置流程等。

5.2.2.3 管理制度应根据法律法规、服务需求变化及时修订。

5.3 资料管理

5.3.1 入室保洁服务资料应包括需求确认记录、作业记录、工具物料使用记录、质量检查记录、应急处理记录等。

5.3.2 入室保洁服务资料应定期收集、整理、归档，明确保存期限。

5.3.3 宜采用信息化手段对入室保洁服务资料进行存储管理。

5.4 工具与物料管理

5.4.1 配备

5.4.1.1 配备必要的工具、设备、物料，其物理、化学性能应满足服务需求。

5.4.1.2 工具、设备、物料应符合国家节能环保要求。

5.4.1.3 工具、设备、物料的安全性应符合国家安全标准和行业规范。

5.4.1.4 宜采用新型设备、新材料满足不同服务需求。

5.4.2 使用

5.4.2.1 工具设备应定期清洁、保养、检修，保持状态完好。

5.4.2.2 清洁药剂应使用专用容器盛装，标识清晰完整。

5.4.2.3 使用设备作业时应采取措施减少噪声对客户的影响。

5.4.2.4 使用客户提供的工具与物料时，应对其适用性、安全性、环保性进行确认。

5.5 安全管理

5.5.1 入室保洁人员应按规定使用防护用品，遵守安全操作规程，作业中发现安全隐患，应立即停止作业，隐患消除后方可进行作业。

5.5.2 应对客户财产实施必要的保护措施。

5.5.3 应采取有效措施防止客户相关信息资料泄露。

5.5.4 应定期组织应急处置演练，持续完善应急处置预案。

6 管理要求

6.1 准备

6.1.1 作业前应与客户确认服务需求，包括服务范围、服务内容、服务时间、服务频次、服务标准、特殊需求、验收方式等。

6.1.2 应按照客户需求配备入室保洁服务人员，统一着装、佩戴工牌、防护到位。

6.1.3 作业前检查设备、工具、物料情况，确认符合作业要求。

6.2 入室服务

6.2.1 入室前应确认作业房间内的使用状态。

6.2.2 作业前应对房间内环境进行检查，包括物品摆放、设施完好、通风情况、安全隐患，发现异常情况按规范流程处理。

6.2.3 对保洁作业过程中可能造成损害的物品应做好防护措施。

6.2.4 保洁人员应按照操作规程、作业流程、服务标准完成约定的服务内容。

6.2.5 作业完成后，保洁人员应对工作质量逐项自检，清点、撤收工具物料。

6.2.6 按约定需客户现场确认的，应现场签署服务确认记录。

6.2.7 应设专人对入室保洁服务质量进行复查。

6.3 质量管理

6.3.1 应设专人对入室保洁服务质量进行复查。

6.3.2 应定期对入室保洁服务客户进行回访，收集客户反馈信息。

7 评价与改进

7.1 评价

7.1.1 应定期对入室保洁服务进行评价，明确评价频次、程序、方式等

7.1.2 评价内容包括管理目标完成情况、客户满意度、客户反馈及投诉情况等。

7.2 改进

应利用评价结果，持续优化入室保洁服务管理制度体系。
