

附件 1

《入室保洁管理规范》

团体标准

（征求意见稿）

编制说明

标准编写工作小组

二〇二六年七月

《入室保洁管理规范》 团体标准编制说明

一、工作简况

1. 任务来源

为深入落实《首都标准化发展纲要 2035》及国家标准化管理委员会、民政部印发的《团体标准管理规定》（国标委联【2019】1号）相关工作要求，进一步规范北京市物业管理行业入室保洁服务行为，补齐物业专属区域入户服务标准化短板，统一入室保洁服务流程、作业标准与管理要求，提升物业服务精细化、专业化、规范化水平，北京物业管理行业协会结合北京市区域内各类物业业态的入室保洁服务实际场景，牵头组织开展《入室保洁管理规范》团体标准编制工作。

本团体标准为北京物业管理行业协会 2026 年度团体标准编制任务之一，由北京物业管理行业协会提出并归口。

2. 主要工作过程

2.1 立项筹备阶段

2026 年 2 月，根据协会标准化工作统一部署，组建了《入室保洁管理规范》团体标准编写工作小组，明确编制工作计划及起草思路，召开专项立项讨论会，确定立项的思路和设想、立项工作计划以及立项后工作初步计划。要求成员认真学习规范编写规则，收集国内同类标准清单，确定关键技术指标。

2.2 资料调研与体系搭建阶段

2026 年 3 月，编写小组系统梳理国家、行业、地方及同类团体物业服务标准，结合入室保洁服务行业现状、企业实操案例及服务投诉痛点，研讨确定标准整体框架、章节目录，完成标准体系搭建工作并布置草案初稿编写工作。

2.3 立项申报

2026 年 3 月底，完成《入室保洁管理规范》立项申报表、标准纲目及核心内容初稿编制，并向北京物业管理行业协会提交立项申请；2026 年 4 月，根据协会审查意见，编写小组完成标准纲目及核心内容的修订完善。

2.4 草案编制与修订阶段

2026 年 4 月至 7 月，编写小组对标准框架草案进行进一步讨论、梳理和修订，并依据 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》，结合入室保洁人员管理、制度建设、安全管控、作业流程、质量管理、评价改进等核心维度，完成标准初稿撰写；经集体研讨、内容校核、漏洞补全。

2.5 审核优化与征求意见稿形成阶段

2026 年 7 月，获得立项，并形成《入室保洁管理规范》（征求意见稿）。

3. 起草单位和主要起草人所做工作

二、标准编制原则和主要内容

1. 标准编制的目的和意义

本标准旨在规范物业服务企业入室保洁服务行为，统一服务标准与管理流程，提升入室保洁专业化、规范化水平。本规范明确入室保洁服务基本原则、人员管理、服务流程、安全防护及评价改进等核心要求，补齐行业服务标准缺失短板，解决入室保洁服务管理要求不统一、安全与保密管理薄弱等问题。通过统一服务标准，强化人员培训考核与过程管控，保障服务规范性、专业性与安全性，维护业主财产与信息安全。同时，为物业服务企业提供可落地的管理依据，助力行业提升服务品质、降低运营风险，推动入室保洁服务标准化、精细化发展，构建和谐物业服务关系，促进物业管理行业健康有序发展。

2. 标准编制原则

2.1 合规性原则

依据 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》的要求，在编制过程中多次修改完善标准文稿，统一标准结构、格式规范及表述方式，确保标准的结构、格式以及表达方式符合国家、行业标准化编制规范要求。

2.1 可操作性原则

立足实际服务场景，明确基本要求、服务流程、标准，便于物业服务企业执行与行业监督。

3. 标准主要内容

3.1 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。

3.2 规范性引用文件

引用 GB/T 45700-2025《物业管理术语》等现行有效国家标准，保障本标准术语定义、专业表述与国家行业标准统一、衔接一致。

3.3 术语和定义

明确“入室保洁”、“入室保洁人员”的术语定义，为标准的理解和应用提供统一的语义基础。

3.4 基本原则

确立专业性、规范性、及时性、安全性四大核心原则，作为入室保洁服务开展、管理、评价的总体指导准则，贯穿服务全流程。

3.5 基本要求

本章从人员、制度、资料、工具与物料、安全 5 个方面对入室保洁管理提出了基本要求。一是人员管理，规范从业人员准入条件、培训体系、考核机制；二是制度管理，明确服务管理目标、制度建设及动态修订要求；三是资料管理，规范服务记录归档、留存及信息化管理要求；四是工具与物料管理，明确工具、设备、物料的配备、使用、养护、环保安全要求；五是安全管理，涵盖作业安全、财产保护、信息保密、应急演练等管控内容。

3.6 管理要求

聚焦入室保洁服务全流程，分为作业准备、入室服务、质量管理三个模块，规范服务需求确认、人员设备筹备、入室核查、作业防护、规范操作、自检验收、质量复查、客户回访等全流程操作标准，实现服务过程闭环管控。

3.7 评价与改进

建立常态化服务评价与持续改进机制，明确服务评价的频次、内容、方式，要求依托评价结果优化管理制度、作业流程与服务标准，实现服务质量动态提升。

三、主要试验（或验证）情况分析

不涉及

四、标准中如果涉及专利，应有明确的知识产权说明

不涉及

五、产业化情况、推广应用论证和预期达到的经济效益等情况

不涉及

六、采用国际标准和国外先进标准的情况

不涉及

七、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系

本文件与我国的现行法律、法规和强制性标准协调一致，尚未发现本文件与我国有关现行法律、法规和相关强制性标准相冲突。

八、重大分歧意见的处理经过和依据

本文件在制定过程中未出现重大分歧意见。

九、作为推荐性团体标准的建议

本文件建议作为推荐性标准发布实施。

十、贯彻团体标准的要求和措施建议

建议本文件与企业自有标准相结合使用。

十一、废止现行有关标准的建议

本文件不涉及对现行标准的废止。

十二、公平竞争审查情况及结论

本文件依照《公平竞争 审查条例》规定开展公平竞争审查，无违反条例规定事项。

十三、其他说明

本标准严格按照 GB/T 1.1-2020 给出的规则起草。

《入室保洁管理规范》

标准编写工作小组

二〇二六年七月