



中华人民共和国国家标准

GB/T 41085—2021

城乡社区环卫清洁服务要求

Requirements for cleaning service of urban and rural communities

2021-12-31 发布

2022-04-01 实施

国家市场监督管理总局 发布
国家标准化管理委员会

目 次

前言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 通则 1

5 服务范围 2

6 资源配置 2

 6.1 人力资源 2

 6.2 设备设施 2

 6.3 工具用品 3

 6.4 信息化设备 3

7 清洁作业 3

 7.1 道路清洁 3

 7.2 室内公共区域清洁 3

 7.3 室外公共场所清洁 3

 7.4 农贸市场清洁 4

 7.5 公厕清洁 4

 7.6 水域清洁 4

 7.7 垃圾收集 4

 7.8 垃圾运输 4

 7.9 应急作业 5

8 质量监控 5

9 服务评价与改进 5

 9.1 服务评价 5

 9.2 服务改进 5

附录 A（资料性） 主要清洁设备设施配置要求 6

附录 B（规范性） 道路清洁作业要求 7

参考文献 8

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。

本文件由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本文件起草单位：碧桂园满国环境科技集团有限公司、山东省质量技术审查评价中心有限公司、昌邑市环境卫生中心、昌邑市市场监督管理局、山东省食品药品检验研究院、山东新一代标准化研究院有限公司、山东鲁源节能认证技术工程有限公司、枣庄市特种设备检验研究院、玉禾田环境发展集团股份有限公司、侨银城市管理股份有限公司、长沙雷邦环保科技有限公司。

本文件主要起草人：范满国、高文奎、郭大雷、焦治星、马晓鸥、毕玉琦、付国治、徐大玮、吕典飞、孙静、张媛、孙国祥、史丛丛、沈其民、王常坦、周平、刘少云、雷灿。

城乡社区环卫清洁服务要求

1 范围

本文件规定了城乡社区环卫清洁服务总则、服务范围、资源配置、清洁作业、质量监控、服务评价与改进要求。

本文件适用于环卫清洁服务组织提供的城乡社区环卫清洁服务。

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 18597 危险废物贮存污染控制标准
GB/T 18920 城市污水再生利用 城市杂用水水质
GB/T 19095 生活垃圾分类标志
GB/T 50337 城市环境卫生设施规划标准
CJJ 27 环境卫生设施设置标准
CJJ/T 174—2013 城市水域保洁作业及质量标准
CJJ 205 生活垃圾收集运输技术规程
HLD 47-101—2008 城镇市容环境卫生劳动定额

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

城乡社区 urban and rural communities

居住在一定地域内的人员所组成的、具备多种社会关系的生活共同体。

3.2

环卫清洁服务 sanitation cleaning service

服务提供组织使用专门的环卫清洁设施和设备工具,对约定的区域进行清扫清洁服务,达到环卫清洁要求的过程。

3.3

公共立面 public elevation

位于公共区域的电线杆、路灯杆、交通护栏、广告栏、宣传牌、公共建(构)筑物等设施的外表面。

4 通则

4.1 服务提供组织应具备独立法人资格,具备环卫清洁服务所需的人员、技术、设备及管理体系等。

4.2 服务提供组织应提供安全、环保、规范的清洁服务。

4.3 服务提供组织应充分识别服务要求,以服务对象满意为关注焦点,持续提升服务质量。

4.4 鼓励服务提供组织采用新能源设备设施,并建立信息化智慧管理系统。

5 服务范围

城乡社区环卫清洁服务范围包括但不限于:

- 道路清洁,包括车行道、人行道、车行隧道、高架路、立交路面、人行天桥、人行地下通道、路肩、路沿石、雨水口、路边排水沟渠(涵洞)等区域的清洁;
- 室内公共区域清洁,包括办公楼、住宅楼、公共活动室等区域的清洁;
- 室外公共场所清洁,包括公共立面、公共水域、园林绿地、绿化带、绿道、树穴、公交站、公共文体娱乐、休憩场所等区域的清洁;
- 农贸市场清洁;
- 公厕清洁;
- 水域清洁;
- 垃圾收集;
- 垃圾运输;
- 应急作业。

6 资源配置

6.1 人力资源

6.1.1 应根据社区环卫清洁服务需求,配备综合管理、作业操作、检查巡视、信息管理等人员。特殊作业人员取得有效执业资格证书方可上岗。

6.1.2 作业人员要求包括但不限于:

- 公厕管理保洁作业人员配置应符合 HLD 47-101—2008 中 4.4 的要求;
- 水域清洁作业人员配置应符合 HLD 47-101—2008 中 5.1 的要求;
- 垃圾收集站管理和作业人员配置应符合 HLD 47-101—2008 中 4.2.4 的要求。

6.1.3 建立作业人员培训制度,开展入职上岗、人员技能、应急处置等培训。

6.1.4 定期对各岗位人员能力进行考核评价。

6.2 设备设施

6.2.1 城市社区和农村社区环卫设备设施配置应分别符合 GB/T 50337 和 CJJ 27 的要求。

6.2.2 应针对陆上清洁服务区域,配备与清洁作业要求相匹配的清扫车、洒水车、除雪车、清洗车、护栏清洁车、垃圾收集车、垃圾运输车、巡回捡拾车、人行道冲洗车等清洁设备。主要清洁设备设施配置参照附录 A。

6.2.3 应针对河流、湖泊、水系、湾塘等水域清洁服务区域,配备与清洁作业要求相匹配的作业船只、防汛墙、驳岸等。

6.2.4 应为清洁作业车船等机械设备安装安全警示灯,悬挂安全引导标志牌。

6.2.5 应为检查巡视人员配备必要的交通巡查设备。

6.2.6 应在清洁工作区域内设置作业人员休息场所,并能满足小型车辆及作业工具的放置。休息场所可与其他环卫设施合建共用。

6.2.7 应根据需要配备公厕管理用房、垃圾收集站、环卫车辆停车场、水域清洁工作基地等基础设施。

6.3 工具用品

- 6.3.1 应配备适宜数量的铁锹、扫帚、笤帚、捡拾夹、打捞用具等清洁工具。
- 6.3.2 应配备消毒液、清洁剂等消杀用品用具,并定期补充与更换。
- 6.3.3 应配备相应的安全标志服、救生衣、雨衣、安全帽、手套、水靴、棉鞋、标志旗等劳动防护用品。
- 6.3.4 应配备必要的通信联络设备。

6.4 信息化设备

通过信息化手段建立大数据分析系统,采集、分析、应用环卫清洁服务过程中的数据信息。必要时,建立但不限于以下系统:

- 人员定位管理系统;
- 车辆作业状态实时监控系统;
- 垃圾清运物联网管理系统;
- 服务投诉处理系统。

7 清洁作业

7.1 道路清洁

- 7.1.1 采用清扫作业、保洁作业、洒水作业、冲洗作业等方式实施道路清洁作业。道路清洁作业要求见附录 B。
- 7.1.2 采用机械清扫作业方式时,遇狭窄街巷、人行道、未硬化道路等不易实施机械清扫的情况时可采用人工清扫作业辅助。
- 7.1.3 清扫作业前实施冲洗作业,清扫作业后实施洒水作业。
- 7.1.4 结冰期停止用水作业。

7.2 室内公共区域清洁

- 7.2.1 每日对室内公共区域实施清扫作业,作业时间和频次可依各地时差和气候等实际情况确定。
- 7.2.2 定期擦拭宣传栏、信报箱、消防栓、灯具、指示牌、天花板、墙面、玻璃门窗等设施,保持无蛛网、污迹灰尘。
- 7.2.3 每日清扫地面与楼梯,擦拭楼梯扶手,保持目视干净,无杂物、污渍。
- 7.2.4 每日擦拭电梯轿厢门和内壁,清拖轿厢地面,保持清洁无杂物。
- 7.2.5 及时清理楼内公共区域的散落垃圾。

7.3 室外公共场所清洁

- 7.3.1 每日对室外公共文娱活动、公共交通运营等场所实施清扫,并及时清除场所内设施的浮尘、污迹。
- 7.3.2 对室外绿化带、树穴、绿道等非硬化公共区域进行清扫保洁,及时清理袋装垃圾、枯枝落叶等杂物。
- 7.3.3 及时清除公共立面污染物、浮尘和非法宣传品等,每周至少擦拭 1 次。
- 7.3.4 实施公共立面清洗作业时,应避开车流及人流高峰,确保车辆和行人正常通行,并在距离作业点来车方向 100 m 处设置警示标志。

7.4 农贸市场清洁

7.4.1 每日农贸市场开放前,完成 1 次全面清扫清洗,并对农贸市场开放全过程实施清扫保洁作业,定时实施消杀。

7.4.2 每日市场开放前和开放后分别对市场摊位实施清扫清洗。必要时,对肉、菜、水产等重污染摊位增加清扫清洗频次。

7.4.3 定期检查排水系统,确保排水渠道畅通,排水口无污迹及淤塞。

7.4.4 按照垃圾分类要求配置密闭式垃圾收集容器,保持垃圾收集容器周边清洁卫生。

7.5 公厕清洁

7.5.1 每日对公厕实施不少于 2 次的清扫,确保纸篓等卫生用品放置到位,定时清理。

7.5.2 每日全时段保洁,保持厕位整洁,大便槽两侧无粪便污物,槽内无积粪,小便槽(斗)无水锈、尿垢、垃圾、异味;适时抽吸公厕化粪池,防止污物满溢。

7.5.3 保持公厕内地面清洁、无积水;内墙面、天花板、门窗、隔离板等无积灰、污迹、蛛网;外墙面整洁,无杂物堆放;公厕周边无垃圾、粪便、污水等污物。

7.5.4 保持公厕内照明灯具、无障碍用具、洗手器具、仪容镜、挂衣钩、烘手器、冲水设备等用具用品无积灰、污物。

7.5.5 定期喷洒灭虫灭鼠药物。

7.6 水域清洁

7.6.1 每日对社区内水域实施不少于 1 次打捞作业。

7.6.2 确保作业船舶处于适航状态,定期对船舶、防汛墙、驳岸等设备设施实施冲洗。

7.6.3 及时清除堤岸外立面杂物、水线附着物、吊挂废弃物、水生植物等污染物。

7.6.4 重点水域的清洁作业应符合 CJJ/T 174—2013 中第 5 章的要求。

7.7 垃圾收集

7.7.1 设置生活垃圾收集站(点),集中摆放垃圾收集容器,每日至少清理 1 次垃圾收集容器,保证垃圾日产日清。

7.7.2 及时擦拭和清洗生活垃圾收集容器,保证垃圾收集站(点)周边地面整洁,无杂物堆放、积存垃圾和污水外流现象。

7.7.3 为实施垃圾分类社区的收集站(点)配备垃圾分类收集容器,鼓励配备智能垃圾分类收集容器,有毒有害垃圾密闭放置。

7.7.4 垃圾分类收集容器的标识、颜色等应符合 GB/T 19095 的要求。

7.7.5 蝇、蚊孳生季节,定时对垃圾收集站(点)喷洒灭蚊蝇药物。

7.7.6 定时收集水域沿岸码头及船舶产生的垃圾,集中有序堆放。

7.7.7 工业垃圾、建筑垃圾、废旧家具、家用电器以及居民住宅装修装饰垃圾,应与生活垃圾分类收运。

7.7.8 收集作业完成后清理现场,及时复位可移动式收集容器,做到车离地净,无遗留垃圾。

7.8 垃圾运输

7.8.1 垃圾运输尽量避开上下班高峰期,垃圾站离居民住宅区较近时,应合理安排装运时间,避开居民休息时段。

7.8.2 应保持垃圾运输车辆整洁,车牌号码完整,车身喷印的单位名称清晰;出车前检查车况,保持性能良好。

7.8.3 实行分类收集的收集站(点)应实行垃圾分类运输,车辆配置应符合 CJJ 205 要求,运输车辆标识应符合 GB/T 19095 的要求。

7.8.4 根据需要,采用封闭式垃圾运输方式,避免途中垃圾散落;运输作业结束及时清洗车辆。

7.9 应急作业

7.9.1 结合服务地区的天气情况,建立特殊天气应急管理预案。遇特殊天气时,应在确保作业人员安全的前提下启动应急处置程序。

7.9.2 对路面出现的大面积无毒无害遗撒物及时进行清理。当作业区域出现列入《国家危险废物名录》的危险废弃物时,应按《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》和 GB 18597 的要求实施清理处置与报备。

7.9.3 当水域出现大面积突发性漂浮垃圾和水生植物时,应迅速启动应急处置程序,防止污染扩大。

7.9.4 遇突发公共卫生安全事件,提高卫生作业要求及频次,加强公共卫生安全防控。

8 质量监控

8.1 建立并运行社区环卫清洁服务管理体系,保证环卫清洁服务的持续有效提供。

8.2 建立并运行与服务提供组织的规模、服务水平等相适应的环卫清洁服务管理制度。

8.3 建立并运行质量监视测量制度,对社区环卫清洁服务情况实施质量监控。

8.4 建立并运行记录制度,识别证明服务提供、服务监督、服务改进有效实施的记录并保留。

8.5 建立追溯制度,确保对环卫清洁服务重点运行过程实施有效追溯。

9 服务评价与改进

9.1 服务评价

9.1.1 应按照本文件的要求,通过自我评价或第三方评价的方式实施服务质量监控。

9.1.2 应定期向被服务方开展服务满意度调查,了解并评价服务质量。

9.2 服务改进

将服务评价的结果作为服务改进的输入,分析服务评价结果和反馈意见,对照服务目标制定服务改进措施并实施。

附录 A

(资料性)

主要清洁设备设施配置要求

A.1 垃圾收集车

宜根据人口密度确定垃圾收集车,车型配置参照:

- 城市社区宜采用载重为 3 t~8 t 的车型;
- 农村社区宜采用载重为 2 t~3 t 的车型。

A.2 垃圾运输车

宜根据运输距离确定垃圾运输车辆,车型选择参照:

- 运输距离小于或等于 20 km 时,宜采用 8 t~12 t 的车型;
- 运输距离 20 km~40 km 时,宜采用 12 t~16 t 的车型;
- 运输距离大于或等于 40 km 时,宜采用 16 t~20 t 的车型。

A.3 其他车辆

宜根据清洁区域服务要求及各地实际情况配置其他清洁作业车辆,配置要求参照:

- 每 200 000 m²~300 000 m² 宜至少配置 1 辆洗扫车或湿扫车;
- 每 400 000 m²~600 000 m² 宜至少配置 1 辆洒水车;
- 每 20 km~30 km 宜配置 1 辆护栏清洁车。

A.4 垃圾收集容器

宜根据人员密集程度配置垃圾收集容器,配置数量参照:

- 人员居住区每 10 户~20 户或 30 人~50 人宜配置不少于 1 个,服务半径不宜超过 80 m;
- 社区广场、农贸市场、商业街等公共场所每 300 m²~1 000 m² 配置不少于 1 个;
- 每个公交站点宜配置至少 1 个垃圾收集容器,人流量大的站点增加配置数量;
- 主干路、次干路、有辅道的快速路每 100 m~200 m 配置 1 个;
- 支路、有人行道的快速路每 200 m~400 m 配置 1 个。

附 录 B
(规范性)
道路清洁作业要求

B.1 清扫作业要求

道路清扫作业要求包括但不限于：

- 每日对道路进行全面清扫作业，清扫频次和完成时间可根据实际需要和季节变换确定；
- 宜按车道、雨水口、侧石、树池及周边、人行道路面的顺序实施人工清扫作业；
- 宜按人车行驶的反方向实施道路清扫作业，不得漏扫、甩扫，并采取抑尘措施；
- 小型机扫车辆作业速度宜为 2 km/h～4 km/h，大中型机扫车辆作业速度宜为 6 km/h～10 km/h。

B.2 保洁作业要求

道路保洁作业要求包括但不限于：

- 每日对道路以及周边街巷的清扫保洁时间不少于 8 h；
- 宜根据实际情况巡回保洁，及时清除路面垃圾；
- 实施车辆保洁作业时，应开启警示灯，禁止倒车作业；
- 夜间作业时，还需开启示宽灯，降低或关闭车辆提示音。

B.3 洒水作业要求

道路洒水作业要求包括但不限于：

- 根据路面尘土量、天气情况和空气质量等确定洒水作业频次；
- 气温高于 35 ℃时宜增加洒水作业频次，气温低于 4 ℃时暂停洒水作业；
- 洒水车作业速度宜为 8 km/h～20 km/h；洒水及喷雾喷水设备水压应不大于 300 kPa。

B.4 冲洗作业要求

道路冲洗作业要求包括但不限于：

- 根据日常卫生状况等确定冲洗频次，无下水口的道路可不实施冲洗；
- 宜根据路面宽度调整洒水车和冲洗车的水流幅宽，必要时辅以人工洗刷；
- 遇台风暴雨、大雪等气候及气温低于 4 ℃时，停止冲洗作业；
- 道路冲洗作业用水水质应符合 GB/T 18920 的要求，优先采用再生水；
- 冲洗车作业速度宜为 6 km/h～10 km/h，冲洗水压应不小于 300 kPa；
- 冲洗重油污污染路面时，宜添加清洁剂，多次冲洗。

参 考 文 献

- [1] GB/T 37066 农村生活垃圾处理导则
 - [2] 中华人民共和国固体废物污染环境防治法
 - [3] 城市市容和环境卫生管理条例
 - [4] 国家危险废物名录
-