ICS 03.220.50
C 51

T/CCAATB

中 国 民 用 机 场 协 会 团 体 标 准

T/CCAATB 0018—2021

航站楼保洁服务管理规范

Terminal cleaning service management standard

2021-10-19 发布　　2021-11-01 实施

中国民用机场协会　发布

库七七 www.kqqw.com 标准下载

目 次

目　　次..... Ⅰ
前　　言..... Ⅱ
航站楼保洁服务管理规范.....1
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
5 服务管理.....2
6 安全管理.....3
7 体系建设.....3
8 保洁服务提供.....4
9 航站楼保洁规范标准.....4

库七七 www.kqqw.com 标准下载

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》给出的规则起草。

本文件由北京首都机场物业管理有限公司提出。

本文件由中国民用机场协会归口。

本文件主要起草单位：北京首都机场物业管理有限公司。

本文件主要起草人：张志广、盛钧、杜明、刘依宁、段晓燕、唐烁、刘佳、刘彦博、王怀、关丽杰、艾之梦、孙宝荣、陈楠、杨倩、于强、孙萌、陈晴、郭意德、李晗怡、王帆。

库七七 www.kqqw.com 标准下载

航站楼保洁服务管理规范

1 范围

本标准规定了对民用运输机场航站楼保洁服务的组织形式、制度建设、人员培训、服务的方法和标准要求等。

本文件适用于民用运输机场航站楼除贵宾区域、商业区域外的日常保洁服务管理的检查和评定。

2 规范性引用文件

《民用机场旅客服务质量》

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

航站楼保洁服务管理：指为保障航站楼运营环境的整体整洁，而对人员、技术、设备等一切辅助完成清洁目标的因素开展有序合理的综合性管理，通过完整的管理体系和规范的操作流程进行有目的、有计划的清洁作业，达到相应清洁标准。

4 基本原则

4.1 专业性

航站楼保洁服务因其特殊性和针对性，应参照航站楼保洁标准化作业指导，进行规范化操作。

4.2 时效性

根据航班时刻的周期性，保洁服务也应遵循周期性原则，根据要求及现场情况进行固定频次的循环性清洁。

4.3 环保性

对于航站区清洁服务所使用药剂，清洁流程及方法，应遵循国家环保相关要求。

库七七 www.kqqw.com 标准下载

5 服务管理

5.1 人员管理

5.1.1人员聘用

根据航站楼保洁服务管理的相关要求和服务岗位的需要配置相应人员，在选聘保洁服务人员时，应考虑但不限于下述事项：年龄；受教育程度；实际工作经验、技能；沟通表达、应变能力；其他行为素质等。

5.1.2人员培训

人员培训是指清洁服务企业为开展业务及培育人才的需要，要对各层级管理人员和操作岗位人员进行有目的、有计划的培养和训练。通过组织培训，统一操作流程及标准。

5.1.3上岗考核

所有上岗人员需经过公司统一考核，包括但不限于机场管理机构准入考核。考核可根据各岗位实际需要分层级进行，考核形式包括理论考核和实操考核，针对不同层级，不同工种人员制定针对性考核方案，成绩合格者方可上岗。

5.2 技术管理

5.2.1规范管理

所有参与清洁活动的人员，均应遵循公司制定的规范。保洁公司负责制定完整的保洁服务工作规范。形成相应文件，并纳入质量管理体系中。制定工作规范时，宜考虑但不限于以下要素：服务对象的不同需求；可用的软硬件资源；可量化的服务项目；保洁服务人员需要具备的能力；保洁服务人员的行为、仪表、仪态规范等。

5.2.2流程管理

所有清洁活动及与清洁活动相关联的工作（包括但不限于安全工作，服务工作等）均应按照公司制定的流程及时的，合规有序的进行。

5.2.3标准管理

对保洁服务过程中的量、质、期等考核指标做出规定，所有操作要明确工作标准的内容和对象，按照工作标准进行相关作业。

5.3 清洁工具设备管理

5.3.1分类管理

保洁工作中要对各类清洁工具及设备进行分类管理，一般清洁工具用于日常清洁，特点为易操作，价格低，方便使用。特殊清洁设备用于特定环境下的保洁作业，开展具有针对性的清洁，

库七七 www.kqqw.com 标准下载

特点为操作复杂，需要相关资质，持证作业，价格较高。国际国内进港区域清洁用具分开管理，分开使用。

5.3.2使用管理

所有清洁设备在使用前，均应按照操作说明结合现场使用情况对使用人员进行培训及考核，应由受过专业培训合格的保洁员专人使用，并由清洁管理员专人保管，确保设备完好无损。特殊清洁设备使用，应符合国家法规及行业规定。建立台账管理制度，由使用人、设备管理人签字确认。严禁用于超出本设备使用范围的清洁作业

5.3.3保养维修

全面了解清洁设备、设施的运转情况，定期对清洁设备进行保养，对于故障设备应按照“能修则修，该换则换，台账清晰，有据可依”的原则，保证相关设备正常运行。

6 安全管理

6.1..总体要求

安全生产是保障企业正常运转的核心工作，在清洁服务过程中，必须坚持以人为本、安全第一、预防为主、综合管理的安全生产方针，建立职业健康及安全管理体系，落实安全生产责任制与岗位职责以及建立规范的安全操作规程。

6.2..通用安全管理

航站楼清洁涉及空防安全，消防安全，运行安全，用电安全，所有清洁活动的前提是安全第一，对于所有参与清洁工作的人员均应全面掌握安全知识。保洁作业时，须设置清洁警示标志，高峰时段作业时不得影响旅客通行。

6.3..安全应急

针对航站楼可能产生的意外情况，均应纳入安全应急管理范畴。针对可能发生的，人为类、气象类、突发事件类等事件制定相应的应急预案，并定期开展演练，快速有效解决突发状况而导致的安全问题。

7 体系建设

7.1 管理制度

航站楼作为特殊操作区域，对于清洁作业全流程应建立完善的管理制度。内容包含但不限于（安全管理制度，人力资源管理制度，信息通报制度等）

库七七 www.kqqw.com 标准下载

7.2 岗位设置

保洁管理工作岗位设置应采用扁平化，管理通过减少管理层次、裁减冗余人员来建立一种紧凑的扁平组织结构，使组织变得灵活、敏捷,提高组织效率和效能。以项目部形式，对于不同区域进行操作流程标准化，考核检验统一化的独立式管理。

7.3 职责权限

针对参与清洁作业的不同层级人员赋予相应的职责权限，明确责任分工及所辖区域范围，从而开展有序的现场清洁管理工作。

8 保洁服务作业规程

清洁人员应统一着装，佩戴统一工作标识；按照操作规范要求作业；设备应定期检修、保养，保持完好状态，特殊区域作业前，应会同需求方清点和确认作业现场的重要设备、设施和贵重物品；与需求方确认作业现场的重要环境影响因素和重大危险源，并做相应的安全、技术准备；

一般清洁规程 ：清洁物品应归类使用，工具应保持清洁，需要消毒的做消毒处理；应根据服务区域的性质选择相应的清洁方法，不影响旅客舒适度，避免保洁过程的不合格操作。对于清洁物品的使用、消耗情况应有详细记录，交接手续齐全、完整；

特殊清洁规程：包括高空作业、有限空间作业、腐蚀性药剂配置作业等）应符合以下安全要求：应定期检测高空清洗作业设备、装置，如吊具、吊板、绳索等安全性能指标是否符合有关规定；

高空清洁作业人员必须持有经过认证的高空清洁从业资质，作业前应检查设备、设施、人员防护装置是否处于良好状态，应按照高处作业规程操作；作业时应采取防护措施，设置醒目的安全及作业标志。

9 航站楼保洁规范标准

9.1. 大面区域保洁

大面区域保洁服务规范具体内容见表 1。

库七七 www.kqqw.com 标准下载

表 1　大面区域保洁服务规范

要素	服务标准
地面	- 干净清洁，无积垢、无尘土、无水渍、无痰渍、无垃圾 - 一旦发现纸屑、垃圾、水迹，必须在10分钟内清除 - 严格杜绝地面湿滑
大理石地面	- 明亮，无尘，无污渍，无水迹 - 无纸屑，无垃圾
天花板 （含：天花板上安装的空调、通风口篦子、扬声器、换气扇等）	- 无可视污垢、无蜘蛛网、无尘土、无污渍、无黏着物
楼梯、扶手栏杆	- 无尘土、无污渍、无纸屑、无垃圾、无黏着污垢 - 一旦发现纸屑，须在10分钟内清除 -定期清洁消毒。
电梯地面/墙面/内侧及外侧门	- 轿厢地面及凹槽应无垃圾、无纸屑，无杂物、无水渍、油污等，一旦发现有水渍须在10分钟内清除。 - 不锈钢表面应保持高度光洁，无水痕、无手印、无粘贴物、无清洁擦拭造成的表面残留纹痕等 - 镜面和玻璃表面应光洁 - 墙壁及天花板应无尘土 - 各个电梯走廊应无垃圾和污渍，电梯门滑轨- 一旦发现纸屑，须在10分钟内清除
自动扶梯和步道	- 侧护板应保持高度光洁，无可除去的污渍和废标签、无黏着物 - 梯级无纸屑、无污物 - 扶手无尘、无污渍、无黏着物
廊桥及侧梯	- 玻璃内侧应保持清洁、无尘土、无污物 - 地毯（如有）应保持清洁、无痰迹、无污物、无小便痕迹 - 墙壁应保持清洁、无尘土、无污物、无粘贴物 - 侧梯保持清洁、无水剂及冰雪、严格杜绝地面湿滑，一旦发现有水渍须在10分钟内清除。
垃圾桶	- 垃圾桶表面无尘、无污痕、无粘贴物 - 垃圾桶内套袋，垃圾桶内垃圾袋必须铺至桶底且四周平整贴在垃圾桶内壁上。 - 垃圾桶垃圾袋定时进行更换，但如在巡视检查中发现有破漏等损坏情况及时进行更换。 - 桶底清洁，无垃圾、污水、污物等存留 - 垃圾桶缝隙内、周围无散落垃圾、污水、污物等 - 垃圾桶无异味 - 桶内垃圾不能超过内桶的2 / 3 - 靠近垃圾桶周围的建筑物（墙面、柱子、柜台等）不能有污渍 - 定期清洁消毒 - 建立专门巡视检查和处置程序，防止楼内易燃物存留。
门面/门框/门锁	- 无垃圾、尘土、口香糖、烟头等废弃物 - 镀铬、不锈钢等金属表面应无水痕和手印以及粘贴的口香糖、标签，无可去除的污迹，并保持光亮 - 金属面上无清洁擦拭残留的纹痕 - 发现门锁坏要立即汇报

库七七 www.kqqw.com 标准下载

表1　大面区域保洁服务规范（续）

要素	服务标准
旅客座椅躺椅	- 轻拍后无灰尘 - 无污渍、纸屑、粘贴的口香糖、废标签、积垢等 - 座椅根脚处无污垢 - 定期清洁消毒
灯具外框	- 无污渍、无尘、无蜘蛛网
标识/标识台（不带电）	- 无尘、无污渍、无水印、无污渍
铝板墙壁/隔断物	- 无尘、 无可视污垢、无手印 - 油漆、瓷砖及金属墙面应无可去除的污物、灰尘和涂鸦，以及可见的污渍、口香糖和行李标签等 - 高处应无蜘蛛网、液体污渍，不得见到黄色水痕 - 瓷砖水泥沟缝部应无赃物和积垢
玻璃/玻璃幕	- 无尘土、无污渍、无污痕、无手印、无鸟粪、无清洁残留纹痕 - 玻璃表面应始终保持高度光洁，无污渍和粘贴物
公用电话/援助电话/一键通	- 话机表面及其附近应无垃圾、手印、污垢、口香糖和废标签 - 应定期清洁消毒
饮水机	- 饮水机周围环境整洁卫生，地面清洁无杂物、无水渍 - 饮水机整体保持无水迹、无杂物、光亮清洁 - 对设备外壳、按键、托盘定期清洁消毒。 - 茶叶过滤桶及时清理
固定设备/装置/展览品	- 无尘、无污渍、无纸屑、无黏着污垢、金属表面无由于清洁擦拭残留的纹痕
液晶显示器/电视/等离子屏幕等各类显示屏	- 屏幕洁净，无尘土、无污渍、无清洁擦拭残留的纹痕 - 背板保持清洁，无尘、无污渍、无清洁擦拭残留的纹痕
立柱	- 无污渍、无灰尘、无黏着物
罗盘箱	- 无尘、无污渍、无黏着物
百叶窗/出风口	- 无尘、无污渍
旅客行李提取转盘	- 旅客提取转盘鱼鳞片、小边板等设备应无垃圾、无纸屑 - 不锈钢表面应保持高度光洁，无水痕、无手印、无粘贴
消火栓、灭火器箱	- 消火栓、灭火器箱外部干净 - 无积尘、无污渍

库七七 www.kqqw.com 标准下载

9.2 卫生间、母婴室、哺乳室、淋浴间、更衣间

卫生间、母婴室、哺乳室、淋浴间、更衣间保洁服务规范具体内容见表 2。

表 2　卫生间、母婴室、哺乳室、淋浴间、更衣间保洁服务规范

要素	服务标准
气味	- 室内空气保持清新，无异味
天花板	- 无明显尘土、粘贴物
地面（包括地漏）	- 严格杜绝地面湿滑 - 无纸屑、无垃圾、无小便痕迹
隔断/墙面	- 无尘，无污渍，无粘贴物
水龙头表面	- 明亮、无锈 - 无尘、无污渍、无污痕 - 出水口无水垢，出水通畅
洗手盆	- 明亮无污迹，下水口无毛发、无异物 - 洗手盆下方出口保持洁净
台面	- 无水迹、无皂液泡沫、无污渍、无杂物
镜面	- 光洁，无尘、无污渍、水珠、指痕、黏着物 - 无清洁擦拭造成的表面残留纹痕
皂液器	- 无尘、无污渍 - 皂液器内皂液不少于1/2，墙面皂液器内皂液不低于透明点
卫生纸/擦手纸盒	- 无尘、无污渍 - 卫生纸/擦手纸应供应充足，不得出现短缺状况，卫生纸/擦手纸不得少于1/4 - 上纸前保洁员应洗净双手
擦手纸桶/垃圾篓	- 垃圾桶/垃圾篓表面无尘、无污痕、无粘贴物、无异味 - 垃圾桶/垃圾篓内套袋，桶内垃圾袋必须铺至桶底且四周平整贴在桶内壁上。 - 垃圾桶缝隙、周围无散落垃圾、污水、污物等 - 及时清理桶内垃圾，桶内垃圾不能超过内桶的2 / 3 - 每日进行擦拭消毒 - 卫生间内纸篓随时检查有无烟头，并保证随时清理
洁具 （座便器、蹲便器、小便器）	- 洁具内无污点、无浮垢、污垢、水垢和清洁剂残留物、无异味 - 洁具外侧无尘、无污渍，周围地面无外溢尿迹，无脚印 - 溢流口和存水弯无污物和尿酸结构 - 每日使用专用产品消毒
员工信息牌	- 无尘土、无污渍 - 内有在岗员工信息牌
固定设备（包括烘手器、手机支架、挂钩等）	- 干净清洁，无尘、无污渍 - 及时发现、报修损坏设备，由专业人员更换修理，以免影响使用效果
婴儿打理台、婴儿座椅	- 保证婴儿打理台干净清洁，并按时消毒 - 保证婴儿打理台的使用安全，发现有安全隐患立即上报

9.3 儿童活动区

儿童活动区保洁服务规范具体内容见表3。

表3　儿童活动区保洁服务规范

要素	服务标准
地毯、地垫	- 干净清洁，无尘土、污渍、纸屑等 - 定期清洁消毒
儿童玩具、桌子、沙发	- 干净清洁，无尘土、污渍 - 定期清洁消毒
电视显示屏	- 屏幕洁净，无尘、无污渍、无清洁擦拭残留的纹痕 - 定期擦拭消毒
气味	- 室内空气清新，无异味
护栏	- 干净清洁、无尘土、污渍 - 定期消毒

9.4 安检及其他联检单位现场

安检及其他联检单位现场保洁服务规范具体内容见表4。

表4　安检及其他联检单位现场保洁服务规范

要素	服务标准
地面	- 干净清洁，无明显尘土、无积垢、无黏贴物 - 严格杜绝地面湿滑
座椅及设施设备外表面	- 无尘土、无污渍、无粘贴物 - 定期清洁消毒
玻璃隔断/铝板墙面	- 无明显尘土、积垢、黏贴物
垃圾桶	- 桶身明亮无尘，桶内套袋，垃圾须少于2/3
旅客脱鞋检查手检脚垫、旅客随身物品置物筐	- 无明显尘土、粘贴物 - 定期清洁消毒

9.5 柜台

柜台（含：值机柜台、问询柜台、中转柜台、登机口柜台）保洁服务规范具体内容见表5。

表 5　柜台保洁服务规范

要素	服务标准
柜台表面、桌面、地面	- 干净清洁，无尘土、无污渍、无擦痕、无垃圾，柜台内边角缝隙处无垃圾纸屑 - 金属设施要保持清洁光亮，金属表面无污点和指痕 - 柜台顶无明显尘土、无黏着物 - 柜台内地面严格杜绝湿滑现象，无纸屑、无积垢、无垃圾、无尘土，一旦发现纸屑，必须在10分钟内清除
柜台内部抽屉	- 干净清洁，无尘土、无杂物、无污渍
静电地板及值机柜台下方小柜内部	- 无杂物、无絮状灰尘、无可燃物品
座椅	- 无明显尘土、无黏着物
值机岛行李传送带护网内地面	- 干净清洁，无尘土、无杂物、无污渍
值机岛安检设备设施表面清洁	- 干净清洁，无尘土、无杂物、无污渍

9.6 垃圾清运专用电梯及设备

垃圾清运专用电梯保洁服务规范具体内容见表 6。

表 6　垃圾清运专用电梯保洁服务规范

要素	服务标准
垃圾清运专用电梯	- 电梯外部：地面、不锈钢墙面、轿厢门、保持干净清洁，无垃圾、无杂物、无异味
	- 电梯内部：地面、轿厢墙面、轿厢门保持清洁，无垃圾、无杂物、无异味
清运设备	- 垃圾桶：物品摆放整齐，桶盖保持闭合状态，桶内垃圾不得超过垃圾桶上沿，垃圾桶表面保持干净清洁。 - 垃圾清运车应表面清洁、无污物、无异味、全封闭。 - 垃圾运送时应避开旅客高峰，无散落。
地面、墙面等环境	- 每日对地面、不锈钢墙面、电梯内部、电梯内外侧、垃圾桶表面等垃圾处理区域和设施进行消毒擦拭