

DB14

山 西 省 地 方 标 准

DB14/T 1814 —2019

旅游景区卫生清洁服务质量要求



2019 - 05 - 30 发布

2019 - 06 - 15 实施

山西省市场监督管理局 发布

目 次

前 言.....	1
1 范围.....	2
2 规范性引用文件.....	2
3 术语和定义.....	2
4 基本要求.....	2
5 服务人员.....	2
6 清洁设备.....	3
7 清洁流程及质量要求.....	3
8 检查与记录.....	4
附录 A (资料性附录) 卫生检查情况表.....	5
附录 B (资料性附录) 环境卫生整改通知单.....	6



前 言

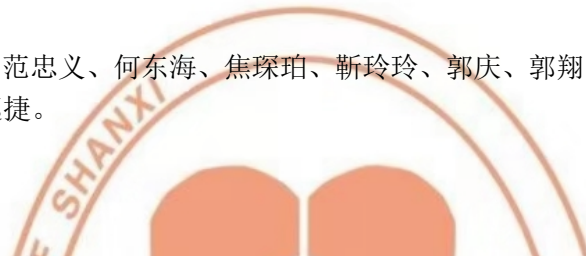
本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由山西省文化和旅游厅提出并监督实施。

本标准由山西省旅游标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：洪洞大槐树寻根祭祖园有限公司、临汾市质量技术监督局、方圆标志认证技术研究院（北京）有限公司。

本标准主要起草人：范忠义、何东海、焦琛珀、靳玲玲、郭庆、郭翔、陈英英、候琳、许红萍、王建民、龙科、段立柱、赵捷。



地方标准信息服务平台

旅游景区卫生清洁服务质量要求

1 范围

本标准规定了旅游景区卫生清洁的基本要求、服务人员、清洁设备、清洁流程及质量要求、检查与记录。

本标准适用于旅游景区卫生清洁服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 3838 地表水环境质量标准
- GB 5749 生活饮用水卫生标准
- GB 8978 污水综合排放标准
- GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定
- DB14/T 1815 旅游景区厕所清洁服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

卫生清洁

对景区路面、水域、绿化带、草坪、花坛、设施设备等进行保洁。

4 基本要求

- 4.1 景区应有部门负责卫生清洁管理，并配备与景区规模相适应的服务人员。
- 4.2 生活用水应符合 GB 5479 的规定，景观用水应符合 GB 3838 II 类水质的规定，污水排放应符合 GB 8978 的规定。
- 4.3 游览区域应保持干净整洁，无果皮、纸屑、烟蒂、油污等垃圾、污迹。雨后天积水，雪后天积雪。
- 4.4 景区内水域应保持干净整洁，无漂浮废弃物、无杂物。
- 4.5 厕所卫生质量应符合 GB/T 18973、DB14/T 1815 的规定。
- 4.6 景区垃圾应分类收集和处理。

5 服务人员

- 5.1 服务人员应规范着装，佩戴工牌。

- 5.2 服务人员应熟知景区概况及周边相关旅游信息。
- 5.3 对游客的咨询和求助应及时提供服务。
- 5.4 应注意观察游客情况，发现异常情况应主动提供服务，并及时报告相关部门。
- 5.5 对游客投诉，应及时沟通、安抚并告知景区投诉电话，或协助游客前往投诉受理部门。
- 5.6 清洁作业过程中，不应影响游客正常游览，避免闯入拍照画面。

6 清洁设备

- 6.1 应配备满足景区清洁需求的日常清洁设备及工具。
- 6.2 宜配备除草、除雪、排污等专业清洁设备。
- 6.3 清洁设备应统一印制logo、统一编号、定期维护保养。
- 6.4 清洁设备及工具按指定位置存放。
- 6.5 专业清洁设备应由专人管理、维护和使用。

7 清洁流程及质量要求

7.1 景区环境清洁

- 7.1.1 应从景区主线路开始清洁，首次清洁应在开园前结束。
- 7.1.2 应对各种设施设备、版面、碑面、休息设施、娱乐设施等进行清洁，保持无浮尘、无污渍、无水渍。
- 7.1.3 应对景区水域的漂浮废弃物、藻类植物及时进行打捞、清除，做到水质符合国家相关标准要求，并保持水面无杂物。
- 7.1.4 降雨天气及时清理路面垃圾、落叶等，雨后应及时清理积水。
- 7.1.5 降雪天气先清理出可通行道路，再整体清扫，对结冰路面撒布除雪剂，并设置防滑警示标志。

7.2 景区室内清洁

- 7.2.1 应保持门窗、玻璃、窗台、窗棂等干净，无浮尘。
- 7.2.2 室内应无杂物堆放、无污物、浮尘，边角应无杂物，开关、版面应无浮尘、污渍。
- 7.2.3 墙壁不应有蛛网、浮尘、粘贴物及各类印迹。
- 7.2.4 各种陈设柜不应有浮尘、污迹，收入物品应排列整齐，无浮尘，柜顶不应乱堆乱放。
- 7.2.5 桌面陈设物品应摆放整齐，无浮尘。
- 7.2.6 电脑、插板、室内电器线路等设施设备应摆放整齐，保养良好，表面擦拭干净，无灰尘无蛛网。
- 7.2.7 旅游购物场所商品及展示柜每天应清洁灰尘、污迹。
- 7.2.8 室内悬挂及摆放的牌匾、版面、宣传张贴画应清洁，无灰尘、污渍。
- 7.2.9 各类标签应清晰干净、无涂改。
- 7.2.10 室内盆栽应适时浇水，擦拭花叶，保持生长良好，花叶无灰尘。
- 7.2.11 应及时清理旅游购物场所产生的各类垃圾。

7.3 流动保洁

- 7.3.1 开园前完成首次清洁，开园后应进行流动保洁。

7.3.2 在清洁过程中应留意周边环境，如遇游客经过，宜在游客临近作业位置约 3 m 处停止作业，并礼让示意游客通行。

7.3.3 应对景区路面、水域、绿化带、草坪、花坛等进行流动保洁，保持干净、整洁、无杂物。

7.3.4 应对版面、碑面、休息设施、娱乐设施等各种设施设备进行检查，发现问题及时清洁。

7.3.5 应对路面油污、粘胶、零星杂物等采用清洁剂、铲刀、手荚等及时处理。

7.3.6 应对绿化带、草坪中的果皮、纸屑、烟头等零星杂物及时清除。

7.3.7 应对主线路的垃圾、污渍在 30 min 之内及时处理。

7.3.8 应对水域周边的废弃杂物和暴露垃圾及时清理。

7.3.9 应对景区卫生死角进行检查，发现问题及时清理。

7.4 垃圾处理

7.4.1 应设置符合分类要求的垃圾收集设备。

7.4.2 景区垃圾收集设备的外观应与景区环境相协调。

7.4.3 景区垃圾收集设备外壁应保持清洁，桶内的垃圾不宜超过 1/2，游客高峰期不宜超过 2/3，应做到日产日清。

8 检查与记录

8.1 应定期对景区卫生清洁情况进行检查，检查内容参见附录 A。

8.2 对检查中发现的问题应下达整改通知单，整改通知单参见附录 B，并对整改情况进行跟踪落实。

附录 A
(资料性附录)
卫生检查情况表

卫生检查情况格式见表A.1。

表A.1 卫生检查情况表

年 月 日

时间	项目		检查人
	卫生情况	流动清扫情况	
评定:			

卫生管理部门:

负责人:



附 录 B
(资料性附录)
环境卫生整改通知单

环境卫生整改通知单格式见表B.1。

表 B.1 环境卫生整改通知单

部门

位 置	不合格事项
	卫生管理部门（盖章） 年 月 日
整改意见与措施	部门负责人签字 年 月 日
验收时间	
要 求	a. 接到整改通知单，必须在有效时间内进行整改，并填写整改意见与措施。 b. 不能及时整改的，将根据景区规定进行处罚。 c. 卫生管理部门每月进行汇总，报领导审核，并转相关职能部门执行。