附件5

**城市公共厕所保洁服务规范**

**地方标准编制说明**

**（征求意见稿）**

#### 一、工作简况

#### （一）项目来源

随着人民生活水平的不断提高及现代化城市综合发展的需求，公共服务特别是公共基础设施维护服务显得尤为重要，直观展示行政管理水平及市民文明程度。对公共基础设施的日常管理能力和服务水平关系到民生及城市现代化管理水平，是创建文明城市和卫生城市重要组成部分。山东伟琦物业服务有限公司作为承担济宁市公共基础设施物业服务与管理的第三方公司，制定《城市公共厕所保洁服务规范》等两项市级地方标准，以更好地规范物业服务工作，使济宁市公共基础设施物业服务工作更加规范化、标准化。

#### （二）起草单位

《城市公共厕所保洁服务规范》等两项市级地方标准由济宁市城市管理局提出并归口。

山东省伟琦物业服务有限公司全面负责标准起草、标准编写和研讨。

（三）主要起草人及所做的工作

本标准起草组组成人员及主要工作见下表。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **姓名** | **职务/职称** | **工作单位** | **主要工作** |
| 李利东 | 环境卫生管理处  副主任 | 济宁市城市管理综合执法局北湖新区分局 | 指导和参与标准编制，负责标准内容的专业把关。 |
| 苏洪宪 | 总经理 | 山东伟琦物业服务有限公司 | 确定标准编制大纲，提出标准主要内容要求， 并负责标准总体审核。 |
| 赵琰 | 科技教育科科长 | 济宁市环镜卫生管理中心 | 指导和参与标准编制，负责标准内容的专业把关。 |
| 李培培 | 行政部  经理 | 山东伟琦物业服务有限公司 | 组织协调标准调研，制定标准工作计划，管理标准起草进度，指导和参与标准编制，负责标准文稿初步审核。 |
| 朱佳磊 | 市场部  经理 | 山东伟琦物业服务有限公司 | 指导和参与标准编制，负责标准内容的专业把关。 |

（四）主要工作过程

1.前期工作基础

山东伟琦物业服务有限公司针对市级地方标准的编制，前期做了大量实地调研和文件查阅工作，标准化小组人员先后制定了《山东伟琦物业服务有限公司城市公共厕所作业管理制度》、《山东伟琦物业服务有限公司城市公共厕所作业工作规范》等管理制度文件。并结合工作实际经验起草发布了《城市公共厕所物业服务标准》等两项企业标准，为市级地方标准的提出提供了依据。

2.项目申请

由山东伟琦物业服务有限公司牵头成立了标准起草组，起草组充分研读了公厕管理的相关政策文件、管理制度，查阅了大量材料，结合济宁市公厕保洁服务与管理的实际，依据标准体系提出了《城市公共厕所保洁服务规范》等两项市级地方标准名称，并形成了标准草案文本、项目建议书等申报材料，提交济宁市市场监督管理局进行申报。

成立标准化小组，形成基本框架（2020年11月）。起草组广泛收集和认真整理省、市公厕保洁服务管理考核业务方面的政策法规、标准文件等相关资料，明确了任务目标，安排了工作进度，对标准的内容和整体框架进行初步分析。

标准调研及梳理标准化对象（2020年12月-2021年1月）。标准起草组开展调研咨询。根据初期形成的标准内容和框架，对涉及物业服务对象进行有针对性的随机调查与调研，保障标准的符合性、有效性。起草组分工协作，多次邀请相关专家就标准的关键技术内容进行探讨，经过多次讨论和反复修改，形成标准草案初稿。

充分研讨，形成标准讨论征求意见稿（2021年2月-3月）。标准草稿初步形成后，山东伟琦物业服务有限公司组织相关部门、管理人员及一线工作人员对《城市公共厕所保洁服务规范》进行讨论和意见征集，根据收集到的意见，起草组经过多次对标准的修改、完善，形成《城市公共厕所保洁服务规范》(征求意见稿)。

#### 二、编制原则和确定本标准主要内容的依据

#### （一）编制原则

规范性原则：严格按照 GB/T1.1-2020的要求和规定编写本标准的内容，保证标准形式和内容的规范性。

适用性原则：标准起草过程中充分调研了济宁市基础公共设施物业服务情况及现状，具体分析全市各地基础公共设施物业服务实际需求与标准情况，且经过大量日常实际工作调研和市民满意度随机调查，适应于济宁市市情和工作要求。

符合性原则：按照《山东省标准化条列》、《济宁市地方标准制（修）订工作流程》等要求按计划全面推进标准编制工作，符合相关法律法规的要求。

#### （二）确定本标准主要内容的依据

《城市公共厕所保洁服务规范》在编制过程中，立足我市公共基础设施物业服务的管理现状实际，以相关的日常工作为基础和标准化建设要求为依据。标准在考核内容形式、考核结果运用等方面参考了《城市公共厕所管理办法》《城市公共厕所卫生标准》《山东省城镇容貌和环境卫生管理办法》《济宁市城镇容貌和环境卫生管理办法》《山东伟琦物业服务有限公司城市公共厕所作业管理制度》、《山东伟琦物业服务有限公司城市公共厕所作业工作规范》等有关基础物业服务管理的文件内容。

#### （三）与替代标准的水平对比

无。

**三、主要试验（或验证）的分析、综述报告，技术经济论证，预期的经济效果**

#### （一）综述

编制《城市公共厕所保洁服务规范》等标准是贯彻落实济宁市创建全国文明城市、卫生城市等管理文件的重要实践，是人民生活水平不断提高及现代化城市综合发展的需求，对城市公共基础设施物业服务的日常管理能力和服务水平的提高，可以直观展示城市现代化管理水平，是创建文明城市和卫生城市重要组成部分，关乎民生，顺应民意。

二是适应济宁市公共基础服务设施物业服务发展实际需要。随着城市的快速发展，政府公共服务力度的不断加大及广大市民的切身需求，公共基础服务设施物业服务势必逐渐形成规范的管理要求。目前城市基础设施物业服务管理模式五花八门、管理质量参差不齐，没有真正实现统一标准规范管理的要求。为适应城市发展需要，编制《城市公共厕所保洁服务规范》等两项市级地方标准势在必行。标准发布实施后将统一我市部分公共基础服务设施物业服务标准、规范服务质量，提升服务品质，进而填补全市公共基础服务设施物业服务统一管理的市级标准空白。

三是适应公共基础服务设施物业服务市场化运行管理需要。以全面实行规范、精细、标准化管理为核心，强化全流程管理，改变传统公共基础服务设施物业管理模式，将极大地提高管理水平、提升服务质量，提高工作效率。确保务实、高效，着力构建公共基础服务设施物业管理新制度、新模式。

#### （二）预期效果

本文件的制定是对原有公共基础服务设施物业服务管理文件的简化、优化，其条款内容更加清晰明确，简洁明了，可操作性强，大大提高了文件的推广使用性。

本文件的制定是对我市现行公共基础服务设施物业服务标准体系的补充和完善，其发布实施将更加规范公共基础服务设施物业服务的内容、程序，有助于提升服务品质、规范服务质量，提高公共基础服务设施物业服务的管理水平和效率。

**四、采用国际标准和国外先进标准的程度，以及与国际、国外同类标准水平的对比情况，或与测试的国外样品、样机的有关数据对比情况**

无。

#### 五、与有关的现行法律、法规和国家标准的关系

该标准与我国现行法律、法规和强制性国家标准协调一致，配套使用，相互支撑。

#### 六、重大分歧意见的处理经过和依据

无。

#### 七、贯彻标准的要求和措施建议

抢抓全市创建全国文明城市、卫生城市机遇，把制定出台市级地方标准作为有力突破口，在公共基础服务设施物业服务管理方面，大力推进市级地方标准制修订工作。该市级地方标准的出台，进一步健全完善了全市公共基础服务设施物业服务标准体系，细化了工作职责、优化了工作流程、明确了工作标准，将有效提升公共基础服务设施物业服务管理工作水平。

山东伟琦物业服务有限公司将按照“创建全国文明城市”有关要求，牢牢把握制定标准、贯彻标准关键环节，以标准化建设推动企业服务向高质量发展。

建议审批发布为推荐性市级地方标准。

#### 八、废止现行有关标准的建议

无。

#### 九、其他应予说明的事项

无。