

保洁服务

一、保洁服务标准标准

1. **整体环境：**服务区域无垃圾堆积、无明显污渍、无异味，卫生达标，环境整洁舒适。
2. **工具管理：**不同区域专用工具分开使用，作业后清洗、消毒、晾干并分类存放，避免交叉污染。
3. **操作规范：**遵循“由上到下、由内到外、由净到污”原则，流程合规。

二、各区域具体标准

地面：无垃圾、无污渍、无积水、无灰尘，光泽度符合材质要求；缝隙无杂物，石材无划痕、无失光。

墙面及立柱：无灰尘、无污渍、无蛛网，涂料无脱落，石材/瓷砖无划痕、无色差。

门窗及玻璃：玻璃洁净透明，无灰尘、污渍、划痕；门窗框、把手无灰尘污渍，开关灵活。

卫生间：地面无积水污渍，马桶/小便器无污垢异味，洗手台/镜面无积水水渍；用品充足，通风良好，无异味。

电梯：轿厢内无灰尘、污渍、异味，按钮无污渍且灵敏；电梯门开关顺畅，消毒记录完整。

垃圾处理：垃圾桶内外洁净无异味，垃圾清运及时无满溢；按要求分类（如适用）。

三、质量管控标准

1. **检查机制：**主管每日2次巡查、项目经理每周1次抽查、每月联合客户全面考核。
2. **客户服务：**投诉处理及时率100%，解决率 $\geq 98\%$ ，24小时服务响应，1小时内响应客户需求。