

保洁服务简介及标准

一、服务简介

人员配置：根据对采购中心场地面积、布局、人流量及功能分区的精准分析，合理且足额配备专业保洁人员。每位保洁人员都经过严格筛选，具备至少 1 年保洁工作经验，并持有有效健康证。同时，配备资深保洁主管，负责现场的整体管理、任务分配与协调沟通，确保服务有序开展。

人员培训：入职前，保洁人员需参加不少于 40 小时的封闭式集中培训，内容涵盖各类清洁技能，如针对不同材质地面（木地板、瓷砖、大理石等）的清洁方法，高端办公设备（如投影仪、智能会议平板等）的精细清洁技巧；安全知识培训，包括电气安全、化学药剂使用安全；以及服务礼仪培训，如与客户的沟通技巧、接待规范等。入职后，每月安排 4 小时的定期培训，通过线上线下结合的方式，邀请行业专家进行案例分享与技能提升讲座。

人员考核：建立全面的员工考核体系，从工作态度（涵盖出勤情况、主动性、责任心等）、清洁质量（依据详细的清洁标准量化打分）、客户满意度（通过线上问卷、线下访谈、设立意见箱等多渠道收集）等维度进行综合考核。每月评选优秀员工，给予奖金、荣誉证书等奖励；对不达标的员工，安排为期 3 天的强化培训，若再次考核仍不合格，则予以辞退。

服务范围：服务范围全面覆盖办公区域、公共区域、卫生间、走廊、楼梯、电梯间等所有指定场所。无论是日常的基础清洁，还是会议室、贵宾室等特殊区域的深度清洁与布置，都能提供定制化、针对性的服务。

服务流程：每日上班前 1 小时，保洁人员提前到岗，使用静音清洁设备对公共区域进行初步清扫，如清扫地面、擦拭公共设施表面灰尘等。

工作时间内，每小时进行一次巡回保洁，及时清理垃圾、擦拭公共区域的污渍、补充卫生间用品等。下班后，开展 2-3 小时的全面深度清洁，包括地面深度清洁（如使用洗地机、抛光机等设备）、办公设备全面擦拭、卫生间彻底消毒、门窗玻璃清洁等。

物资管理：设立专门的物资管理小组，负责清洁工具与用品的采购、存储和发放。建立详细的物资采购台账，严格筛选供应商，确保清洁用品环保、安全、高效，如选用无磷清洁剂、可降解垃圾袋等。定期盘点物资库存，根据使用情况提前补货，避免因物资短缺影响保洁工作。同时，对清洁工具进行编号管理，建立维护保养档案，定期检查和维修，确保工具性能良好。

二、服务标准

办公区域

桌面：每日上班前，先用微湿柔软抹布轻轻擦拭，去除灰尘，再整理办公用品，确保摆放整齐有序；下班后，再次擦拭桌面，清理杂物。

地面：每日早、中、晚各清扫、拖地一次，先用扫帚清扫大颗粒垃圾，再用湿拖把拖地，必要时使用清洁剂去除顽固污渍；每周进行一次深

度清洁，使用洗地机清洁地面，每月进行一次打蜡保养，保持地面干净光亮，无脚印、污渍、杂物。

门窗：每周至少进行一次全面清洁，先用湿布擦拭窗框、窗台，去除灰尘，再用玻璃清洁剂和干净抹布擦拭玻璃，确保玻璃明亮无污渍，窗框、窗台无灰尘。

公共区域

走廊、楼梯：每小时巡查清扫一次，先用扫帚清扫地面垃圾，再用湿拖把拖地；每 2 小时擦拭一次扶手、栏杆，使用消毒湿巾进行清洁消毒；保持地面无垃圾、灰尘、积水，扶手、栏杆干净无污渍。

电梯：轿厢每日上班前、下班后各进行一次全面擦拭消毒，使用消毒清洁剂擦拭轿厢内壁、地面；按钮每 2 小时用酒精棉球清洁消毒一次，确保无指纹、污渍；电梯门每日擦拭，保持无灰尘、污渍。

垃圾桶：垃圾不超过桶身的 2/3 时及时清理，更换垃圾袋；每日下班前对垃圾桶进行彻底清洗消毒，使用清洁剂和消毒剂，确保桶身无污渍、无异味。

卫生间

便池、马桶：每日上班前、下班后各进行一次深度清洁，使用专用洁厕剂、除垢剂去除污垢，用刷子仔细刷洗；每 2 小时进行一次巡回清洁，及时清理使用后的卫生用品、水渍等；保持无污垢、无异味，表面光亮。

洗手台：台面、水龙头随时保持清洁，发现水渍、污渍及时清理；每小时用清洁剂擦拭一次，确保无积水、无污渍；镜子每小时用干抹布擦拭，保持明亮无水印。

地面：保持干燥、清洁，每小时清扫一次，及时清理水渍、垃圾；每日下班前进行一次全面消毒处理，使用含氯消毒剂拖地。

空气：安装专业除臭设备，24 小时运行；每 2 小时喷洒一次空气清新剂，确保空气清新，无明显异味。

三、沟通与协调机制

内部沟通：建立每日班前会和班后会制度，班前会由保洁主管布置当天工作任务，强调工作重点和注意事项；班后会总结当天工作完成情况，分析存在的问题并提出改进措施。同时，利用即时通讯工具建立工作群，方便保洁人员随时沟通工作中的问题。

外部沟通：指定专人与采购中心相关负责人保持密切沟通，每周至少进行一次面对面交流，了解采购中心的需求和意见。每月向采购中心提交保洁服务报告，内容包括工作完成情况、存在问题及改进计划等，确保服务质量不断提升。

四、监督与反馈机制

内部监督：除保洁主管日常巡查外，公司还会定期安排质量监督小组进行突击检查，检查内容包括人员出勤、工作流程执行、清洁质量等。每次检查后，及时将检查结果反馈给保洁团队，并要求限期整改。

客户反馈：通过线上问卷、线下访谈、设立意见箱等方式广泛收集客户反馈。对于客户提出的问题和建议，在 24 小时内做出回应，并制定详细的整改方案，整改结果及时反馈给客户。

五、特殊情况应对

突发卫生事件：针对暴雨积水、物品泄漏等突发卫生事件，建立 30 分钟内快速响应机制。一旦接到通知，应急小组 10 分钟内集合完毕，携带专业排水设备、清理工具、防护用品等赶赴现场。根据事件类型制定清理方案，如暴雨积水先排水再清洁消毒，物品泄漏先隔离再清理。

特殊活动保障：在采购中心举办重要活动、会议期间，提前与相关负责人沟通，了解活动需求。根据活动规模和时间，增派保洁人员，加强活动前后及活动期间的清洁服务，确保场地始终保持整洁。活动结束后，迅速清理现场，恢复原状。