

环境保洁管理方案

1、管理模式

采用委托管理的模式，由业主单位提供场地，本公司提供工具及保洁消耗品等，并根据业主单位要求和服务标准组织人员负责物管区域内的日常环境保洁服务工作，确保服务水平达到业主单位要求。

2、人员设置

根据实际情况设置主管及保洁员。服务人员由我公司负责招聘，符合岗位要求后派驻业主单位，相关劳动关系建立（或解除）、薪酬待遇、福利等由我公司负责。

3、服务要点和措施：

（1）保洁日常工作要点：

- 清洁管理无盲点；
- 管理服务范围保持环境整洁，生活垃圾日产日清；
- 合理调整果壳箱或者垃圾桶，每日清运两次；
- 保洁人员应统一着装，佩带胸牌、仪容仪表整洁端庄；
- 为业主、访客提供一个清洁、舒适的生活和工作环境；
- 操作规范化、管理科学化；
- 适时、及时、准时进行保洁服务，包括虫害灭杀；
- 爱护物业各项设施及财物；
- 及时处理垃圾、废弃物分类按指定地点安放；
- 节约用电、用水。

（2）服务内容：

大楼内的楼梯、大厅、走廊、屋顶天台、吊顶、平台、雨棚、卫生间、茶水间、花盆、会议室、接待室、办公区域、公共活动场所的台（地）面、明沟、墙面、门、窗、灯具、果壳箱等设施 and 器皿；楼

宇外墙等所有公共部位设施；红线规划内的道路、园林、停车场(库)、垃圾房等所有公共场地及设施和“门前三包”区域的日常保洁保养以及垃圾、废弃物清理和灭“四害”等要求范围内的所有环境卫生保洁。具体如下：

●公共场所日常服务内容：水泥地面、石材地面、扶手、门窗玻璃、门及门窗框及有关附体，沙发、桌子、各类宣传牌、橱窗及有关附体，天花板、栏杆、消防楼梯区域等，及时清除各种垃圾等杂物，无积灰、印迹、污渍。

●门厅、办公区域等特定区域保洁服务内容：地面、大厅石材墙面、天花板、大厅、门窗玻璃、门及门窗框、墙壁附体，灯具、音响、垃圾桶等公用设施表面及卫生间，办公室内储物柜和桌椅表面等严格按照要求做好清洁、清运及日常消杀工作，无积灰、印迹、污渍。桌面简单整理等，随时保持清洁。外墙每半年清洗一次，石材、灯具每季度进行一次清洁

●暂时空置的房间每周进行一次卫生保洁，确保地面、桌面、玻璃面整洁干净。白色墙面及顶面如有污渍等应及时清除，墙面去污后及时用乳胶漆补刷。

●顶篷等边缘区域服务内容：屋顶屋面、沟槽、地面、雨篷及边角区域，各种附体的表面清洁，大厅遮阳卷帘清洁且保持运行正常。

●水电和设备等设施类服务内容：一般机器表面清洁（有特殊规定的设备除外），消防设施、空调的过滤网外壳洗尘与保洁。

●窗帘服务内容：保持窗帘表面清洁，普通窗帘根据窗帘清洁情况定时拆装清洗，布质窗帘一年清洗一次。

●玻璃门、地、屏上无污渍、无灰尘及手印，表面光亮色泽一致

●地面无污渍、灰尘、水渍及鞋印，洁净光亮、无灰尘及手印，

整洁光亮。

●不锈钢保洁服务内容：包括所有不锈钢制品、设施、设备，除有明确规定的保洁要求外，至少每二个月用不锈钢油保养一次。哑光不锈钢表面无污渍、无灰尘，镜面不锈钢表面光亮，三米内能清晰映出人影。

●垃圾清运服务内容：垃圾箱、筒的垃圾存量不超过上缘，垃圾不在筒箱内过夜。垃圾中转站工具摆放整齐，垃圾存量不超过三分之二且做到日产日清，定期清洗，每周消毒一次，无明显积水，无蚊蝇飞舞。垃圾清运工具应保持清洁无破损，清运过程中不得产生二次污染。各类垃圾运到规定的地方，再将垃圾运到垃圾转运站，其中公共区、卫生间无堆积垃圾。化粪池、污水池及时清理，确保排放指标正常。

(3) 服务质量标准：

●围墙内的道路、停车场和门前“三包”及所有公共区域的地面，无有形垃圾和建筑垃圾、无堆积杂物、无积灰、无积水和淤泥、无阻塞等。做到每日清扫两次，巡回保洁。

●未列入的且为正常保洁工作以及突发性事件造成的保洁工作的项目、部位均包括在本次采购范围内，成交人不得因此拒绝提供保洁服务（保洁用品等所需费用全部包括在服务费中）。

●建立“四害”消杀工作管理制度，根据实际情况定期开展消杀工作，有效控制鼠、蟑、蝇、蚊等害虫孳生，定期对各类病虫害进行预防控制，适时投放消杀药物和设施。

●特殊物业管理服务要求

①环境卫生

A. 实行“零打扰”、“无滞留”、“不损伤”服务。即第一次保洁须

在使用前清洁完毕，并且做到随脏随清不影响使用，出入口和主要通道及场所丢弃废物滞留时间不超过 30 分钟，保洁用清洗剂及工具不损伤清洁物表面和牢固度；

B. 院外墙无乱贴、涂、划之物。做好符合辖区要求的门前“三包”。

②工作时间

保洁人员每天上班时间为业主上班前两小时，下班时间为业主下班后半小时，遇重大活动应增加人员，遇自然灾害、恶劣天气等特殊时期，24 小时到场服务，增援力量配备充足。

③人员变动备案

物业服务人员做到相对稳定，特殊情况有变化，提前书面告知采购单位管理部门，并征得采购单位同意后实施，人员到位相互对接时间不少于一周，新到人员档案信息及时备案到采购单位。

④定期反馈制度

物业管理中心建立阶段性物业服务执行情况反馈制度，每月以书面形式向对口管理部门报送当月物业服务安排、检查及执行完成情况。

●以上所有的工作，均建立工台帐制度以备查与考核。

具体实施标准：

【大厅】

- ◆大厅地面干净、干燥无异味； 每天 1 次保洁
- ◆墙面无污迹、粘附物； 每天 2 次保洁
- ◆垃圾桶表面无积灰、污迹，冲洗空桶内壁无异味。 每天 2 次保洁
- ◆大厅绿色植物内无烟蒂等垃圾 每天巡回保洁
- ◆大厅内设施表面干净无灰尘 每天 1 次保洁

【电梯厅】

- ◆电梯厅地面干净无污渍、灰尘、痰迹； 每天巡回保洁
- ◆墙面、天顶干净无污迹、浮尘； 每月2次保洁
- ◆照明外壳无积灰、污迹； 每天1次保洁
- ◆金属件干净、光亮无污迹； 每天1次保洁

【电梯】

- ◆轿厢干净无垃圾杂物，镜面（不锈钢面）无手印迹，门表面光亮； 每天巡回保洁
- ◆轿厢门面无灰尘，显示屏干净无灰尘； 每天1次保洁
- ◆轿厢内壁、门槽、顶部无积灰； 每天1次保洁
- ◆每天负责更换地毯，以保持电梯清洁无杂物、污渍。 每天1次保洁

【走廊、过道、楼梯】

- ◆地面、梯级无垃圾杂物、污迹、泥土； 每天2次保洁
- ◆墙面干净无脏污，天顶无积灰、蜘蛛网； 每月2次保洁
- ◆扶手、栏杆干净； 每天1次保洁
- ◆目视灯具、灯管无灰尘，灯具内无蚊虫，灯罩、灯盖无积灰； 每月1次保洁
- ◆门、窗干净无污渍、浮尘； 每周1次保洁
- ◆玻璃、镜面光亮无水迹、手印迹； 每周2次保洁
- ◆墙面、天顶干净无浮尘； 每月1次保洁
- ◆金属件光亮、无脏污。 每天1次保洁

【会议室】

- ◆会议室地面干净无污渍； 每天1次保洁
- ◆会议桌排放整齐，桌面无污迹； 每天1次保洁

◆会议室墙面无脏污，天顶无蛛网； 每周 2 次保洁

◆会议、活动期间做好服务工作，会议或活动结束后打扫干净。

【卫生间】

◆地面干燥、干净，无垃圾、杂物； 每天 2 次保洁

◆隔屏无污渍，天顶无蜘蛛网； 每周 2 次保洁

◆小便斗、坐便器无黄渍、污渍； 每天巡回保洁

◆空气清新无异味； 每天 2 次保洁

◆洗手盆无污迹。 每天 2 次保洁

◆天花板上无污渍、无漏水或有小水泡等现象，保持干净、清洁，完好无损； 每天 1 次保洁

◆配备洗手液，每日检查，发现用完及时补充。

巡回检查补充

◆墙面、瓷砖无明显积灰、水渍。

2 米以下每日擦抹一次；2 米以上每周 2 次清洁。

◆镜子及金属部分保持干净，无浮尘、污渍、手印、水迹、无锈斑； 每天 2 次保洁

【周边道路、绿化带】

◆目视地面无垃圾杂物、污渍、积水、泥沙； 每天巡回保洁

◆人行路面无杂物、烟蒂、垃圾和痰迹。 每天巡回保洁

◆绿化带内无瓜果皮壳、枯叶、饮料盒、纸屑、碎石等杂物。 每天巡回保洁

【垃圾桶、垃圾房】

◆对垃圾每天进行清除、外运，做到垃圾日产日清，保持垃圾全部进垃圾箱，保持箱外无垃圾。 每天 2 次清运

◆对垃圾箱（桶）每天清刷，做到箱（桶）体清洁无污迹、无异

味、无损坏。 每天 2 次保洁

◆垃圾桶附近地面干净、干燥无异味；墙面无污迹、粘附物；

每天 2 次保洁

【其他设施】

◆、大门无灰尘、无污迹。 每天巡回保洁

◆室外雕塑无积灰、无污迹。 每天巡回保洁

◆玻璃（含所有窗户玻璃）无明显积灰、污迹。

每月清洁一次。

◆开关盒、表箱盖、电梯控制面板无灰尘、污迹。

2 米以下每日擦抹一次；2 米以上每周一次。

◆烟感器、指示灯、消防栓、消防箱内外无积灰，出风口无灰尘、污迹。

每周 1 次保洁

【天台、平台】

◆无垃圾杂物，排水口畅通。 每周 1 次保洁

【宣传栏、阅报栏、布告栏】

◆玻璃干净无灰尘，框架干净无污迹。 每周 3 次保洁

【排水沟、窨井】

◆目视干净无杂草、杂物； 每周 1 次保洁

◆排水畅通无堵塞、积水、异味； 每周 1 次保洁

◆窨井（含集水井）内壁无粘附物、井底无沉淀物。

每季清理一次

【特定办公室】

◆办公室地面干净、无污迹； 每天 8：30 以前保洁完毕

◆办公室内绿植叶面无浮灰； 每天 8：30 以前保洁完毕

◆办公家具清洁无污渍、无水迹； 每天 8：30 以前保洁完毕

◆办公室墙面无污渍、吊顶无蛛网。 每天 8：30 以前保洁完毕

【消毒灭害】

◆窨井、明沟、垃圾房喷洒药水。

每季一次喷洒（6、7、8、9 月每月喷洒一次）

◆灭鼠、灭蟑螂，确保无明显蚊蝇滋生地、鼠迹。

每季一次灭杀

4、操作规程

（一）洗手间清洁规程

① 准备好相应的工具。

② 进门先用手指关节敲门三下，敲时声音要适中，并用礼貌温和语调报明身分。“您好！服务员，请问有人吗？”，如果没有回音，则停约 5 秒后重复一遍，人无反应才能开门轻轻打开，如有客人在呢，则致以歉意，马上退出，等客人出来后方可进行清洁。

③ 进门后把门固定在开启状态，将工作进行中挂在门把手上，并把清洁工具带入开始清洁，如遇有客人进来，致歉后马上退出。

④ 收垃圾袋，垃圾袋扎口放在水桶那和大垃圾袋内，将垃圾桶内外擦拭干净后换上干净的垃圾袋，边沿必须收紧。

⑤ 用干、湿抹布将卫生纸纸架、烟缸、分格板等擦拭干净。

⑥ 用干、湿抹布将烘手机、擦手纸纸盒及窗台、墙面擦拭干净，要求无灰尘、水迹。

⑦ 用专用的百洁布配合全能清洁剂将洗手盆内外擦拭一遍，用水冲干净后擦干，将台面及洗手液瓶擦拭干净，要求无水迹。

⑧ 用专用的抹布将地面从里到外擦拭干净，小便池下地面可先用百洁布加全能清洁剂擦拭，注意边角，要求无毛发、水迹。

⑨清洁作业完毕，应环视整个洗手间一遍，看是否有遗漏和不彻底之处，如有应及时补做，检查并补充洗手液、厕纸、手纸及小便池内芳香球，检查是否有维修问题然后喷洒适量的空气清新剂，最后收拾好工具和用具关好门窗。

⑩每天上班后做一遍以上内容的大清洁，平时每 1 至 1.5 小时循环清洁一次，以简单跟进为主，包括收垃圾，补充消耗品、对使用过的洁具及地面进行清洁。

（二）办公室保洁规程

（1）准备工作

① 工具：工具篮；工作进行中标牌；分色抹布一套 2 湿 1 干；百洁布 1 块；水桶 1 个；吸尘器 1 台。

② 用品：配比好的全能清洁剂 1 瓶；洗洁精 1 瓶，小垃圾袋 1 卷；面巾纸。

③ 保洁员按规范上岗，并注意以下事项：工具在前一天晚上准备好并要求是干净的，长头发的必须扎头饰花并无散落垂挂头发外露。

④ 入室清洁前应先敲门，确定房内无人开门进入；若有人，应得到允许后方可入内清洁。

（2）办公室清洁顺序

① 将“工作进行中”标牌挂于门把手上，进入室内后，先查看有无异常现象、有无已损坏的物品。如发现异常，应先向主管或行内相关部门报告后再作业。

② 开窗通风（大风，雨雪等恶劣天气除外）。

③ 清倒烟灰缸、纸篓、垃圾桶。在倒烟灰缸时要检查烟头是否完全熄灭。清倒纸篓、集中垃圾袋时，应注意里面有无危险品，并及时处理。

④ 将烟缸及茶杯（如领导要求清洗）拿至茶水间清洗干净后擦干放回原位。

⑤ 擦抹从门口开始，由左至右或由右至左，依次擦拭室内家具和墙壁等。毛巾应按规定折叠、翻面。擦拭每一件家具时，应由高到低，先里后外。抹墙壁时，重点擦拭墙壁饰物、电灯开关插座盒、空调风口、踏脚板、门窗、窗台等。

⑥ 整理台面、桌上的主要用品，如电话、台历、台灯、烟灰缸等抹净后，应按领导习惯的固定位置放好。如发现局部脏污仍需及时处理。

⑦ 更换垃圾袋、垃圾袋扎口放在水桶内或大垃圾袋内，并套上干净垃圾袋，边沿须收紧。

⑧ 吸尘按照先里后外，先边角、桌下，后大面的顺序进行吸尘作业。椅子等设备挪动后要原位摆好。发现局部脏污应及时处理。（若户内是地砖：用塑料或棕扫把清扫地面杂物及灰尘，再用拧干的拖把拖洗，用干拖把拖干水迹；若是木地板：用扫把扫净地面杂物及灰尘，用尘推配合抹布拖净地板；若是地胶板：用塑料或猪毛扫把清扫地面杂物及灰尘，再用拧干的拖把拖洗或尘推配合抹布拖净表面。）

⑨ 清洁结束后，保洁人员退至门口，环视室内，确认质量合格，然后关灯，锁。

⑩ 认真记录每日作业情况，主要包括保洁员人数姓名、清洁房间号码、进出时间、作业时状态（无人、工作、返回等）、家具设备有无损坏等。

（3）注意事项

① 进入户内前应先敲门，向领导说明来意，禁止在未经领导同意的情况下进入房间，避免造成负面影响。

② 清洁工作前要确认贵重物品的数量、是否完好。

③ 在清洁过程中注意抹布的专用性（如擦拭电器用干抹布，屏幕用专用布等）

④ 在领导的房间内进行保洁时，对领导的物品不应流露羡慕神态，不该去的地方不要去，不该动的物品不能动，不做令人怀疑的行为，以免产生误会。

⑤ 在进行清洁时不得随意移动，翻看室内摆设、书信、文件等物品，整理物品时不要动领导的贵重物品，倒垃圾时注意有无贵重物品，不要将领导的有用物品倒掉。

⑥ 清洁完后要检查电源是否关闭门是否锁好。

⑦ 尽量避免使用钢丝球、刀片等尖锐工具，避免划伤物体表面。

⑧ 不要站在窗沿或凳子上进行高空清洁、确保安全。

⑨ 保洁人员在泡开水时，应思想集中，以免烫伤。

⑩ 地毯上有玻璃等尖锐物应及时清除。

⑪ 在使用机器时，不得用湿手接触电源插座，以免触电。

⑫ 在保洁过程中，工具要规范放置，不得妨碍公共秩序及领导、来访客人的活动。

5、监管措施

（1）员工自查：每个员工根据有关作业规程，对自己负责分管区域的保洁项目进行自查，及时发现问题、解决问题，并做好记录；

（2）主管巡查：领班应把巡回检查作为自己的主要工作，对管理区域内所有保洁部位、项目进行巡回检查，每天不得少于二次，并做好纪录；

（3）主管抽查：主管每日抽查不得少于一次；主管还应会同物业管理处经理（或陪同上级领导）每月二次联合检查，并做好纪录；

(4) 公司督导组定期不定期进行检查；

(5) 业主单位相关部门和职工日常反馈。

