

日常保洁服务方案

★ 公共区域及公共设施的日常保洁

1、地面清洗

项目	内容
准备工具	准备好工作进行中、小心地滑牌、全自动洗吸一体机、蓝毛巾、拖把等保洁工具。
操作规程	准备工作： 1.在工作区域周边明显处放置工作进行中牌。 2.检查设备完好性。 工作过程： 1.打开全自动洗吸一体机按顺序清洗地面。注意：每道清洗要与上一道交接1/3 以免漏洗。 2.清洗后，发现有水渍用拖把拖干。 3.角落无法清洗部位，用蓝毛巾擦拭。 收尾工作： 1.清洗完毕后，清理全自动洗吸一体机并擦干外表。 2.将机器归位。
注意事项	1.地面不能使用强酸药剂保洁。 2.发现有咖啡渍、茶水渍、可乐渍、油污等有色液体及时清除。 3.搬运物品时不能拖拉，若出现划伤石材应做轻微翻新。

2、地垫清洁

项目	内容
准备工具	准备好吸尘器、扫帚畚箕、垃圾袋等工具。
操作规程	准备工作： 1.放置工作进行中牌。

项目	内容
	2.安装好吸尘器、插好电源。 工作过程： 1.用扫帚畚箕清扫帚地垫上大垃圾，特别是铁制品等硬物。 2.用吸尘器按地垫纹路正反面吸尘。 3.用吸尘器小吸头吸除地垫缝。 4.有口香糖胶渍使用去渍剂去除或刮除。 5.有油渍的使用地毯清洗剂清洗干净，吸除污水。 收尾工作： 1.将吸尘器内的尘袋拿出，清理干净。 2.将吸尘器内部和外部擦拭干净。 3.将吸尘器电线收好，放回原位。
注意事项	1.地面不能使用强酸药剂保洁。 2.发现有咖啡渍、茶水渍、可乐渍、油污等有色液体及时清除。 3.吸尘器使用后必须将尘袋垃圾吸尘干净，以免短路。

3、不锈钢制品清洁保养

项目	内容
准备工具	不锈钢保养剂、安利喷壶、橡胶手套、老虎夹、伸缩杆、口布、工作进行中警示牌等
操作规程	哑光不锈钢保养 1.将不锈钢保养剂倒入安利喷壶内（公司规定只采购安利喷壶，其余喷壶现场管理人员可以拒绝收货）； 2.将喷头调整至雾状状态（由于不锈钢保养剂密度较高，所以喷出来的会显

项目	内容
	示为柱状); 3.将近下班时,戴好手套,一手拿口布,一手拿喷壶,将喷壶的喷头对准叠好的口布将近 10cm 的距离按下把手,将不锈钢保养剂均匀的喷在口布上,等上好保养剂后,两手将口布拧干,保证整块口布有保养剂; 4.将口布放在干水桶边沿上挂一个晚上,待口布全部吸收不锈钢保养剂,以备第二天上班时使用; 5.第二天上班时,在需要保养的不锈钢 1 米处放置工作进行中牌(放在不影响操作及行人行走的地方),将上过保养剂的口布配上老虎夹及伸缩杆,对不锈钢表面进行均匀擦拭,每次擦拭应相叠,以免漏擦(擦拭不锈钢表面需注意表面的配件,不能把不锈钢保养剂粘上表面的物件,需避开不锈钢表面粘贴的物件并不能遗漏边缝的保养); 6.边框不要遗漏保养剂,方式同 5 7.最后用干净的干口布对不锈钢表面进行均匀擦拭,以免漏擦,目的是去除表面多余的保养剂或毛屑; 8.收拾工具,长时间上不锈钢保养剂时,需避开人流高峰期,另甲方需用电梯时,员工需主动让行; 日常的保养 用上过保养剂的口布将污染的地方均匀擦拭一次,再用干净的干口布擦拭一次,保证去除多余的保养剂及毛屑; 不锈钢表面清洗方法 1.用已配比的不锈钢清洁剂、温水(稀释度参照《清洁剂使用作业规程》)擦拭不锈钢表面,方法参照清洁玻璃的步骤,下方垫浴巾。 2.用干毛巾抹净不锈钢表面上的水珠;高处清洁时,可配伸缩杆、毛头、刮刀使用,待过一晚干透后再上保养剂。
注意事项	1.处理不锈钢、皮面禁止使用刀片、钢丝球。

项目	内容
	2.不锈钢面禁止使用去污粉去污。 3.清洁不锈钢应使用无绒毛巾，以免毛巾脱绒遗留在不锈钢表面上影响光亮 度； 4.上不锈钢保养剂时不宜太多，结束前必然用干净的干口布将表面再擦拭一 次，防止沾污他人衣物； 5.应使用干净的干口布，以防砂粒划伤不锈钢表面； 6.上不锈钢保养剂的口布需单独分开，不要再作他用。 7.哑光不锈钢面目视表面无污迹、无灰尘、50cm 内映出人影；

4、石材墙面清洁保养作业规程

项目	内容
准备工具	水桶、毛巾、过夜潮毛巾、云石铲刀、牵尘剂、拖把、毛巾夹、伸缩杆、地 巾、全能清洁剂、毛头、玻璃刮刀
操作规程	准备工作： 1.在工作区放置工作进行中牌、小心地滑牌。 2.将地巾放在工作区域紧靠墙的地面。 2 米以下低处清洗： 1.干毛巾沾少量清水拧干，对石材墙面表面进行擦拭除尘、去污。 2.顽固污迹用云石铲刀轻轻刮掉。 3.把毛巾浸入放有全能清洁剂的水里，拧干后沿着墙壁从上往下来回擦。 4.石材之间的缝要仔细擦洗。 5.清洗完毕后，使用干毛巾将水渍擦干。 6.在干净的毛巾上喷洒牵尘剂，全面擦拭石材墙面表面。

项目	内容
	7.用拖把拖干净地面。 8.石材墙面清抹应每日循环，尘推、清洗应每月进行一次。 2米-5米高处清洗： 1.将毛巾置于毛巾夹上，配合伸缩杆进行除尘。 2.用云石铲刀架在伸缩杆上轻轻刮掉大理石墙面的污迹。 3.铺设地巾。 4.使用毛头、伸缩杆浸入放有清洁剂的水里擦拭，沿着墙壁从上往下来回擦。 5.用刮刀将水刮干。 6.用伸缩杆架毛头和毛巾，将缝中多余的水擦干。 收尾工作： 1.将地巾收好 2.工具拿开时，地面积水清除。
注意事项	1.用铲刀刮除大理石墙面污垢时，铲刀要贴紧墙壁，以防刮花石材墙面。 2.严禁使用中碱、强酸类除污清洁剂保洁石材墙面，以免损坏墙砖表面的光泽。 3.石材墙面如果有蜡层，应先除旧蜡，再按此程序进行保洁，然后再保养。

5、铝塑板墙面清洁保养作业规程

项目	内容
准备工具	毛巾、水桶、全能清洁剂、云石铲刀、拖把、毛头、伸缩杆、地巾、玻璃刮刀
操作规程	准备工作： 1.在工作区放置工作进行中牌、小心地滑牌。

项目	内容
	2.将地巾放在工作区域紧靠墙的地面。 2 米以下低处清洗: 1.用毛巾轻轻擦铝塑板墙面的污迹。 2.把毛巾浸入放有全能清洁剂的水里，拧干后沿着墙壁从上往下来回擦。 3.板之间的缝要仔细擦洗。 4.用拖把拖干净地面。 5.墙面清抹应每日循环，尘推、清洗应每月进行一次。 2 米-5 米高处清洗: 1.用云石铲刀架在伸缩杆上轻轻刮掉大理石墙面的污迹。 2.使用毛头、伸缩杆浸入放有清洁剂的水里擦拭，沿着墙壁从上往下来回擦。 3.用玻璃刮刀将水刮干。 4.用伸缩杆架毛头和毛巾，将缝中多余的水擦干。 收尾工作: 1.将地巾收好 2.工具拿开时，地面积水清除。
注意事项	1.严禁使用中碱、强酸类除污清洁剂保洁墙面，以免损坏墙表面的光泽。 2.保洁标准应达到目视墙面干净无污迹，室内墙面清洗后用纸巾擦拭50cm，无明显污染。

6、卫生间清洁作业规程

项目	内容
准备工具	准备好水桶、毛巾若干、拖把、洁厕剂、马桶刷、百洁布、涂水器、刮水器、胶手套、全能消毒水等) 工具。

项目	内容
操作规程	每日首保流程： 1.1 准备工具（水桶、毛巾若干、拖把、洁厕剂、马桶刷、百洁布、涂水器、刮水器、胶手套、全能消毒水等）。 1.2 在卫生间门口放置工作进行中牌或警示带围栏。 1.3 地面大垃圾清扫。 1.4 清理垃圾篓（筒）、套袋。 1.5 用马桶刷配上洁厕剂刷洗马桶、小便池，特别注意小便池凹槽和底部弯头的黄斑清洁，刷好后用清水冲洗，再用红色毛巾把表面擦洗干净，用消毒水对座便器进行消毒。 1.6 擦拭隔门、隔断。 1.7 刮擦镜面，黄色毛巾擦拭台面、台盆、笼头、开关、烘手机。 1.8 黄色毛巾擦拭墙面、擦拭门、饮水机。 1.9 黄色毛巾擦拭不锈钢踢脚线。 1.10 添加尿缸片、洗手液、卷纸、擦手纸。 1.11 拖擦地面，空气喷雾消毒。 1.12 每日首保须在半小时内完成。 巡回保洁注意事项： 2.1 随时清洁大小便器，人走即清。 2.2 及时拖擦台面、地面，保持台面、地面干净。 2.3 随时添加易耗品、严禁断档。 2.4 卫生纸篓达到 1/2 满时须清理。 2.5 工具间内地面干净，水槽内无异物。 各工序作业规程 3.1 座便器清洁作业规程 3.1.1 将洁厕剂喷洒于便器内侧圈围。

项目	内容
	3.1.2 用厕刷刷洗便器内，有污渍无法刷除的和内圈深入戴胶手套百洁布用工刷洗。 3.1.3 用清洗冲洗干净。 3.1.4 若为座便器，用红毛巾擦拭便器盖、圈及侧面。有污渍的用稀释后的全能清洁剂擦拭。 3.1.5 使用全能消毒水擦拭干净。 3.2 卫生纸安装作业规程 3.2.1 将用净的卫生纸取出，放入清洁篮中。 3.2.2 将新卫生纸装套好，锁毕。 3.2.3 擦拭卫生纸盒表面。 3.3 垃圾袋装套规程 3.3.1 完全撑开垃圾袋。 3.3.2 将垃圾袋放入垃圾筒，尽量将垃圾袋与垃圾筒壁贴合。 3.3.3 将垃圾袋口沿垃圾筒口紧套住，打节。 3.3.4 将打好的节翻转入内侧。 3.3.5 套好垃圾筒圈，保证垃圾袋圈露出不得超过 1 公分。 3.3.6 打过节的一侧靠墙放。 3.4 镜面清洗作业规程 3.4.1 准备工作 3.4.1.1 按 1:50 的比例配置好玻璃清洁剂溶液，盛放在一只提桶中； 3.4.1.2 准备好刀片、抹水器、带伸缩杆的刮水器； 3.4.1.3 备清水一桶。 3.4.2 镜面清洗 3.4.2.1 用玻璃抹水器的毛头蘸上适量玻璃清洁剂溶液，而后从上至下、从左至右地垂直擦洗，如果玻璃镜面的面积较大，高度较高，可将伸缩杆

项目	内容
	拉开使用。 3.4.2.2 用玻璃刮水器，从左向右横向或从上至下刮擦玻璃，将玻璃上的溶剂刮净。在刮擦时应及时用毛巾擦去刮把上的水分，并用毛巾将玻璃边上及边框的水迹抹净。 3.4.2.3 如发现镜面有斑迹，可用刀片轻轻刮去，要注意不可刮花镜面的表面。 3.4.2.4 结束工作将所有的工具清洗干净，毛头刷晒干，以备下回使用。 3.5 台盆清洁作业规程 3.5.1 将稀释好的全能清洁剂洒于盆内上方。 3.5.2 用白色百洁布轻轻擦拭盆面。 3.5.3 特别是二个出水口和盆面最上方凹槽。 3.5.4 用清水冲洗干净。 3.5.5 擦拭干净。 3.6 台面及水笼头清洁作业规程 3.6.1 用玻璃刮刀将台面积水积干。 3.6.2 用毛巾擦拭台面和水笼头，有污渍处用全能清洁剂擦拭。 3.6.3 擦拭时特别注意台面与水笼头交接处。 3.6.4 用干毛巾将台面、水笼头擦干。 3.6.5 水笼头把手放正。 3.7 地面清洁作业规程 3.7.1 大卫生作业规程 3.7.1.1 用稀释后的全能清洁剂洒于地面。 3.7.1.2 用地刷刷洗地面。 3.7.1.3 用吸尘吸水机擦干地面。 3.7.1.4 发现还有污渍的，用去污粉局部去污后，拖拭干净。

项目	内容
	3.7.1.5 潮湿天用干风机吹干。 3.7.1.6 放置小心地滑牌。 3.7.2 巡回保洁作业规程 3.7.2.1 发现地面有水迹，用干拖把拖干。 3.7.2.1 有污渍的局部去污。 3.8 墙面作业规程 3.8.1 大卫生保洁作业规程 3.8.1.1 将全能清洁剂放入水桶中稀释。 3.8.1.2 将毛头放入稀释后的全能清洁剂中完全渗湿。去除多余的水。 3.8.1.3 用伸缩杆架毛头将全能清洁剂涂在墙面。 3.8.1.4 用刮刀将全能清洁剂刮除。 3.8.1.5 用干毛巾擦干墙面。 3.8.2 日常保洁 3.8.1 用鸡毛掸除虫网。 3.8.2 低处手持毛巾擦拭。高处用伸缩杆架毛头和潮毛巾擦拭墙面 3.9.卫生间垃圾清运作业规程 3.9.1 洗手间的垃圾应及时收集。洗手间的厕纸垃圾不得超过垃圾桶的一半，每 2 小时必须清理一次，擦手纸垃圾桶不得超过垃圾桶三分之二，每 4 小时必须清理 1 次。航后垃圾桶必须清理、清洁并消毒。转运垃圾桶的垃圾必须每 2 小时清运一次。 3.9.2 厕位垃圾桶一律放在右侧靠墙位置，转运垃圾桶放置在工具间； 3.9.3 厕位垃圾桶严格执行不超过二分之一就必须进行清理至垃圾转运桶的规定；垃圾转运桶封闭存放于工具间，不超过二分之一就清运至垃圾间； 3.9.4 垃圾桶内垃圾不过夜，当日垃圾必须全部清理转运至垃圾间； 3.9.5 垃圾清运必须按照规定的路线，未经甲方服务外包管理部门批准，

项目	内容
	不得随意改变; 3.10.物料供应、工具摆放规范、设施设备报修 3.10.1 与甲方和甲方的物料供应商做好物料供应需求、交接登记等手续; 3.10.2 及时添加厕纸、擦手纸、洗手液等物料,并做好用量统计; 3.10.3 接受物料供应商的监督; 3.10.4 清洁保洁应配备工具齐全,且分类使用,严禁工具在不同的作业对象上混用,并进行定期更换。员工消毒作业必须带手套; 3.10.5 清洁保洁工具必须在工具间内,摆放有序,随用随取,不得随意摆放; 3.10.6 保洁服务人员应时时关注洗手间设施设备的使用情况,出现损坏、故障应做好记录并及时报告,修复情况也要做好维修记录。 3.11.卫生间消毒 3.11.1 将卫生间擦拭干净后,用全能消毒剂再擦拭一次。特别婴儿护理台和无障碍洗手间扶手栏杆消毒工作应设为重点,保证符合卫生要求; 3.11.1 全天夜班用 84 消毒水将地面一次。 3.11.2 用空气消毒剂喷洒在空气中,每天三次。
注意事项	卫生间要保持地面干燥,以防滑倒。 进入卫生间工具需放置工作进行中警示牌,男卫生间保洁时遇有男士进入立即退出。

7、电梯清洁作业规程

项目	内容
准备工具	水桶、毛巾、水性不锈钢光亮剂、伸缩杆、毛头、电梯毛刷、全能清洁剂

项目	内容
操作规程	天花及照明： 1.先用伸缩杆、毛头、毛巾擦拭干净表面灰尘； 2.使用伸缩杆绑百洁布把表面上的污渍除净； 3.再用全能清洁剂对表面擦拭； 4.再用干毛巾进行全面清洁即可。 门槽： 1.先用夹子夹出门槽大块垃圾； 2.使用电梯毛刷刷出槽内小垃圾灰尘； 3.再用湿毛巾对表面擦拭； 4.再用干毛巾进行全面清洁即可。 不锈钢体： 1.不锈钢应在前一天用全能清洁剂进行清洗，待第二天水分收干后。 2.用水性不锈钢光亮剂配合干毛巾，将不锈钢表面进行保养； 3.用干净不脱毛的白布，将多余的光亮剂擦除； 地面： 1.用扫把清扫地面大垃圾； 2.使用毛巾，配上水性不锈钢光亮剂，对地面进行擦拭养护； 3.再用白布将其擦干。 按钮板及按钮： 1.使用潮毛巾进行擦拭、除尘； 2.消毒液兑水，对每个按钮进行消毒作业。
注意事项	1.将轿厢接缝及镜面连接处的缝隙保洁到位。 2.在墙角处摆放毛巾防止刮下的水渍漏进接缝损坏电梯。 3.将升降电梯沟槽内的污垢垃圾全部去除。

项目	内容
	4.保洁时从里到外，注意边角及保洁后的清洁剂残留。

8、照明灯饰表面清洁作业规程

项目	内容
准备工具	鸡毛掸、工作牌、梯子、毛巾、水桶、清洁剂
操作规程	准备工作： 1.在工作区放置工作进行中牌。 2.下方应有人扶梯 工作过程： 日常除尘：使用鸡毛掸，擦拭灯饰表面，去除蛛网、灰尘。 清洁： 1.关闭电源作业，若涉及高位应架设好梯子，一人扶梯协助，一人站梯工作。 2.使用潮毛巾对表面进行擦拭。（禁止使用滴水毛巾） 3.再用干毛巾收干水渍，注意细节部位的收干，不留任何水渍。 4.若涉及灯罩拆洗，由工程部配合将灯罩取下后，将灯罩放在掺有清洁剂的水中，用毛巾对灯罩内外进行擦拭，再用清水清洗一遍，用干毛巾擦干水分，安装复位，安装后再次检查有无水渍。 收尾工作： 1.将地巾收好 2.工具拿开时，地面积水清除。

项目	内容
注意事项	1.在梯子上作业时，应注意安全，防止摔伤； 2.保洁前，首先关闭灯具电源，以防触电； 3.保洁前，在地面上铺设布垫或木板，防止灯具、工具掉落划伤地面； 4.人在梯子上作业时，应注意防止灯具和工具掉下碰伤行人； 5.灯具保洁标准应达到：目视灯具、灯管无灰尘，灯具内无蚊虫，灯盖、灯罩明亮保洁。



★ 清洁药剂使用

1、全能清洁剂

项目	内容
使用范围	适用于胶质墙纸、墙壁、瓷砖、浴室的日常保洁，特别是在已封蜡的地面洗地时用；
稀释度	1.普通污渍 1：40； 2.顽固污渍 1：10～20（视污渍污染程度而定）。
使用方法	1.全能水按比例稀释后，用小刷子或干净毛巾、毛刷擦洗胶质墙纸，墙壁、瓷砖及浴室瓷器； 2.已封蜡的地面保洁：用水稀释全能水后，注入擦地机水箱内，用擦地机配合百洁垫对地板进行刷洗。

2、玻璃清洁剂

项目	内容
使用范围	适用于窗、镜、玻璃表面
稀释度	1.大面积清洗 1：20； 2.镜面和局部除渍 1：5。
使用方法	1.保洁大面积玻璃时，用水按比例稀释玻璃清洁剂配合玻璃保洁工具对玻璃进行保洁； 2.对于镜面和玻璃局部的污渍，按比例稀释玻璃清洁剂后装入喷壶里，喷在玻璃的污渍和镜面上用布擦拭，再用干布抹干。

3、不锈钢光亮剂

项目	内容
使用范围	适用于不锈钢表面，能除去油污，保持不锈钢表面光亮，防尘、防手印；
稀释度	不稀释
使用方法	1.不用兑水，直接将不锈钢光亮剂涂于不锈钢表面上，用干净的毛巾上下擦拭均匀； 2.也可把不锈钢光亮剂装入喷壶，调节好喷嘴成雾状喷在毛巾上，然后在不锈钢面上均匀擦拭，再用无绒毛巾擦去多余光亮剂

4、静电尘推护理剂

项目	内容
使用范围	适用于纯棉质地拖布或棉垫推尘
稀释度	不稀释
使用方法	1.把护理剂装入喷壶，呈雾状喷在尘推罩上，晾干使用； 2.使用时双手紧握推杆，棉罩紧贴地面，直线前推或旋转后推； 3.工作结束后应抖落灰尘，再用扫帚清扫底部，棉罩底部应向上放置。

5、强力化油剂

项目	内容
使用范围	适用于石材、瓷砖、沥青、水泥等硬质地面上的油污处
产品性能	能迅速渗透，乳化及皂化各种油渍、污垢，机油及食物性油垢，具有卓越的去污、乳化性能。
稀释度	1.强力化油剂与水一般按 1：40 的比例进行稀释；

项目	内容
	2.清除严重的油渍和油垢可按 1: 4 的比例进行稀释（具体视情况而定）。
使用方法	1.一般性的油渍，可用拖把把稀释后的药剂涂于污染面上，然后用板刷或长柄刷进行刷洗，也可用高压水枪冲洗； 2.严重油污可用喷壶喷洒在物体表面，待其反应 30 秒钟后进行刷洗，最后用清水冲洗干净。

6、石材保养剂

项目	内容
使用范围	主要用于大理石、花岗岩石材地面刮花、受损时对其进行修补、填充、水晶渗透、保洁养护等
使用方法	1.先确保地面清洁干爽； 2.选用 0#—1#钢丝棉（视石面硬度而定，石面硬度较大的可选 1#，硬度较小的选用 0#，0#钢丝棉做出的晶面效果会比较好），把钢丝棉盘绕到晶面机的针盘上，如果针盘上的针比较长的，可在两者之间加放一片百洁垫，以保护针盘； 3.最好选用专用的晶面处理机或加重型的地刷机进行操作。（注：晶面机重量 65-70Kg,转速 145—175 转/分钟）； 4.在 1-2 平方米的地面上喷洒少量保养剂（约 2-4 克），把晶面机移至石面打磨均匀后，再左右来回细细地打磨，直至光亮、干透； 5.重复第 4 点再做一次，即可收到理想的晶面效果。如果仍不够理想，可重复再做一次，但前后最好有 10-15 分钟的间隔时间利于晶面的固化。

7、洁厕剂

项目	内容
使用范围	适用于清洗卫生间内的陶瓷制品上的污渍、锈渍
稀释度	比例为 1: 10
稀释度	1.按比例把稀释好的洁厕剂装入喷壶; 2.把座便器的座垫掀起,把喷壶里的洁厕剂喷淋内部,数分钟后,再用厕所刷彻底刷洗一遍,再刷洗马桶座和其他缝隙,待污渍全部刷洗掉,放水冲洗,最后,用干净的布将其整个擦干,就可以亮白如新了; 3.男厕小便器保洁方法同上。
使用方法	1.许多洁厕剂主要是靠酸来达到去除尿碱的作用的,而酸具有一定的腐蚀性,所以使用洁厕剂时应尽量避免接触皮肤,使用时应戴胶手套操作。万一将洁厕剂洒到了皮肤上,可用清水进行冲洗; 2.由于洁厕剂一般都具有腐蚀性,所以洁厕剂不能用于非瓷表面,如木地板、水泥地、大理石及铝制品; 3.洁厕剂不能与其他洗涤用品同时使用。
注意事项	适用于清洗卫生间内的陶瓷制品上的污渍、锈渍

8、金属除渍剂

项目	内容
使用范围	适用于电镀金属、不锈钢表面,清除锈渍及顽固污渍
稀释度	不稀释
使用方法	直接将金属除渍剂涂在金属表面的污渍上,然后用毛巾擦拭。

9、化泡剂

项目	内容
使用范围	适用于吸水机吸水或抽洗地毯时，化除水箱内的泡沫
稀释度	比例为 1：1000
使用方法	将 1：1000 比例为化泡剂加入吸水机的污水箱内，再进行吸水或抽洗地毯。

10、除香口胶喷剂

项目	内容
使用范围	适用于清除地面上的香口胶渍
稀释度	不稀释
使用方法	直接将除香口胶剂喷在地面的香口胶渍上，用铲刀铲除