

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	
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

安保消控服务方案

★ 门岗管理、安检、巡逻管理工作方案

门岗管理方案

1、门岗作业规范

岗位	作业规范
门岗	1、着装统一，配戴齐全，举止文明，仪容整洁。 2、报刊信件收发，登记齐全，送达及时。 3、对外来人员礼貌询问，核对来访者身份；查实无误后在来访人员登记本上记录齐全。 4、认真核对搬出物品及数量，查实无误后在物品放行单上签字放行。 5、车辆进出敬礼，用标准的车辆指挥手势指挥；外来车辆先示意停车敬礼后礼貌问询盘查核对，做好登记后换证放行。 6、观察大门口外的动态，主动了解情况，对滋事人员要及时制止，对甲方工作人员进行保护，并及时向领导反映情况，紧急情况立刻向“110”报警； 7、确保门前无小商小贩，无车辆堵塞，无闲杂人员聚集，保证秩序良好。做好门前保洁工作；

2、各项出入管理

(1) 人员进出管理

当熟悉的甲方工作人员进入时：

甲方工作人员秩序维护人员应主动问候；

在不影响执勤质量的前提下，为甲方工作人员提供服务。



(我司在管项目：门岗、库区岗执勤)

当访客进入办公区时：

秩序维护人员应对所有进入办公区域内的访客进行必要的检查。

须引导访客正确同行。

当陌生人进入非大厅区域时：

秩序维护人员应先行礼，后询问：“您好！请问您去哪一栋（层）哪一户或哪一层哪一室？”

当来人说明是甲方工作人员时，秩序维护人员应礼貌的请对方出示相关证件，经确认后应说：“不好意思，刚认识您，给您添麻烦了，请进。”

当来人说明是来访者时，秩序维护人员应礼貌地询问其去哪一栋哪一户探访谁，或哪一层哪一室探访谁：

如来人能准确说出去向，经与甲方工作人员确认，凭有效证件在《来访人员登记表》上登记后，允许来人进入；

如来人不愿登记或说不出要访的甲方工作人员姓名及门牌号码，并要强行闯入时，秩序维护人员应立即通知秩序维护主管、项目负责人前来处理，必要时向公安机关进行报警。

当施工人员进入项目时：

当施工人员进入时，须填写《外来施工人员登记表》，经核对《出入证》后放行；如无《出入证》，则应请其办理后，方可准其进入。

(2) 车辆进出管理

- 1、登记甲方工作人员常用车辆，其他外来陌生车辆确需进入的实施证（卡）管理和登记，引导车辆有序通行、停放；
- 2、车辆进出需敬礼，并用标准指挥手势指挥；
- 3、外来车辆应先示意停车，礼貌询问，主动指挥和疏导进出车辆，热情为司机服务，主动检查车辆的安全停放、检查车辆是否关窗锁车，检查车场其他失窃、失火等安全隐患。

(3) 物资进出管理

- 1、秩序维护人员应礼貌拒绝来访人员、施工人员将易燃、易爆、剧毒等危险品带入场段。
- 2、施工人员带入项目的装修材料原则上只进不出。如确实要运出的，需经甲方工作人员书面认可后才能放行，并作好记录。
- 3、甲方工作人员有物品搬出项目时，应向项目服务中心申报，由项目服务中心及时通报秩序维护人员放行，并填写《甲方工作人员物品出门登记表》。

安检、巡逻管理方案

1、巡逻作业规范

岗位	作业规范
巡逻	1、日常操作规程：巡逻时维护整个公共区域的秩序，重点注意公共照明、消防设施、公共设施、卫生情况、车辆是否乱停放等情况，发现异常情况立即处理并及时通知监控中心或队长。对煤气味、各种特殊（可疑）气味、异常响声、求助声需提高警惕。发现可疑人员，上前礼貌询问，并及时报告。发现问题及时做出相应的处理。如：发现火警立即报告并采取相应的行动；发现公共设施损坏，记录下来报有关部门及时处理；看到地面上的烟头、纸屑等顺手拾起来；发现乱停放的车辆及时通知车主，并立即纠正等。每班至少检查一次防火门、消防栓及灭火器等消防设施，发现异常情况，按规定立即处理并作记录，同时应及时上报。详细检查车辆的车况。若发现漏水、漏油、未关车门等情况应及时处理并报告物业服务中心，通知车主。协助清洁工维护好车场的清洁卫生，保持停车场的整洁有序。及危险物品存放。 2、巡逻岗操作规程：实行 24 小时巡逻。需手持巡更采集器，在车库巡逻时车辆行驶安全、停放有序、无可见安全隐患。消防巡查时消防设施完好无损，发现问题及时报告。遇到甲方人员需要帮助时，主动热情；在遇到甲方人员紧急求助时，五分钟内赶到现场，采取相应措施。遇见外来人员主动进行询问，并通过对讲系统联系门岗，确定是否正常进入，排除隐患。对可疑人员及时劝离项目。接到火警、警情后五分钟内到达现场，并报甲方与警方，协助采取有关措施。在遇到异常情况时，五分钟内赶到现场，采取相应措施。

2、巡逻人员执勤方案

(1) 要求每一小时进行巡更一次（利用巡更系统进行管理），巡更打点工作要求认真仔细，不可少打、漏打。

(2) 重点对围墙周界线及周边建筑交接区域进行



查看，排查火灾隐患，确保消防通道通畅。

(3) 巡逻人员要认真负责，提高警惕，注意发现可疑人员及可疑情况，并制止违反规定的行为。

(4) 发现反常或意外情况，除及时向领导报告外，要采取必要措施以防止火灾事故及破坏行为等的发生。

(5) 巡逻人员应熟练掌握灭火常识，会使用消防器材，能对初起火灾进行及时扑灭。

(6) 安保人员一律禁止吸烟，并做好劝导，确保禁烟区无人吸烟。

3、夜间巡逻的基本要求

(1) 巡逻人员在巡逻过程中，应多看、多听、多问，确保完成巡逻工作任务。

(2) 检查治安、防盗、防火、水浸等情况，发现问题立即处理，并填写《巡逻检查情况反馈表》报告上级领导及有关部门。

(3) 巡查项目内各个重点部位、治安死角等，发现有可疑人员应前往盘问，检查证件，必要时检查其所带物品。

(4) 对在项目内发现的闲杂人员按《施工人员、闲杂人员管理操作流程》的要求对闲杂人员进行处理。

(5) 对项目内的装修工程进行监管；对有碍交通或因超时装修产生噪音影响他人休息的装修工程进行管理或制止。

4、巡逻的基本任务

(1) 预防和制止以下扰乱公共秩序的行为：

a) 扰乱场段的秩序，致使甲方工作人员生活不能正常进行的；

- b) 结伙斗殴、寻衅滋事、侮辱妇女或者进行其他流氓活动的；
- c) 捏造或歪曲事实，故意散布谣言或者以其他方法煽动扰乱场段生活工作秩序的；
- d) 谎报险情，制造混乱的。

(2) 预防和制止以下妨碍公共安全的行为：

- a) 非法携带、存放枪支弹药或者其他违反枪支管理规定的行为；
- b) 违反易燃、易爆、剧毒、放射性等危险物品管理规定，生产、销售、储存、运输、携带或者使用危险物品的行为；
- c) 非法制造、贩卖、携带匕首、三棱刀、弹簧刀或者其他管制刀具的；
- d) 在车辆、行人通行的地方施工，对沟井坎穴不覆盖防护板、标志，或者故意损毁、移动覆盖防护板、标志的。

(3) 预防和制止以下侵犯他人人身权利的行为：

- a) 殴打他人，造成轻微伤害的；
- b) 非法限制他人人身自由或者非法侵入场段的；
- c) 公然侮辱他人或者捏造事实诽谤他人的；
- d) 写恐吓信或者其他方法威胁他人安全或者干扰他人正常生活的；
- e) 隐匿、毁弃或者私自开拆他人邮件的。

(4) 预防和制止以下妨碍社会管理秩序的行为：

- a) 明知是赃物而窝藏、销毁、转移或者明知是赃物而购买的；
- b) 违反政府禁令，吸食海洛英、冰毒、K 粉等毒品的；
- c) 偷开他人机动车辆的；
- d) 故意损毁路灯、垃圾筒、道路交通设施或其他公用设施的；
- e) 违反场段规定，破坏草坪、花卉、树木的；

f) 违反场段规定，在住宅区内以营利为目的的擅自使用音响器材，音量过大影响周围甲方工作人员的工作或休息，不听制止的。

(5) 预防和制止违反消防管理的行为：

- a) 在有易燃、易爆物品的地方违反禁令，吸烟、使用明火的；
- b) 故意阻碍消防通道或扰乱火灾现场秩序的；
- c) 拒不执行火场指挥，影响灭火救灾的；
- d) 指使或者强令他人违反消防安全规定，冒险作业的；
- e) 违反消防安全规定，占用防火间距或者搭棚、盖房挖沟、砌墙堵塞消防车通道的；
- f) 埋压、圈占或损毁消火栓、水泵、蓄水池等消防设施设备、器材；或将消防设备、器材挪作他用的。

(6) 预防和制止违反工作证管理的行为：

- a) 假报或者冒用他人证的；
- b) 故意涂改证件的；
- c) 使用伪造证件的。

2、保护各类治安事件现场，疏导群众，维护秩序。

3、维护项目内交通秩序。

4、协助甲方工作人员/物业使用人、客户报警。

5、救助突然受伤、患病遇险等需要救援的人，帮助遇到困难的身心残疾人、老人和儿童。

6、受理拾遗物品，设法送还失主，或送交项目服务中心。

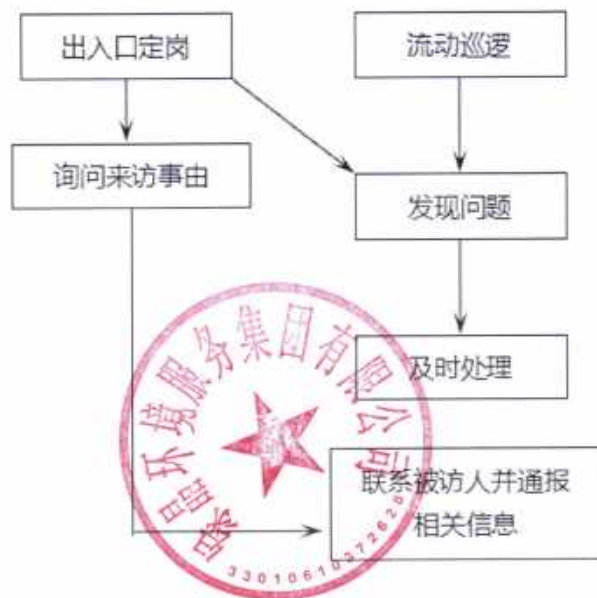
7、巡视项目内的安全防范情况，提示公司的有关部门、商铺、甲方工作人员、物业使用人提高自我防范意识，消除安全隐患。

8、巡逻人员对项目内的违规停车、违规行驶进行检查。

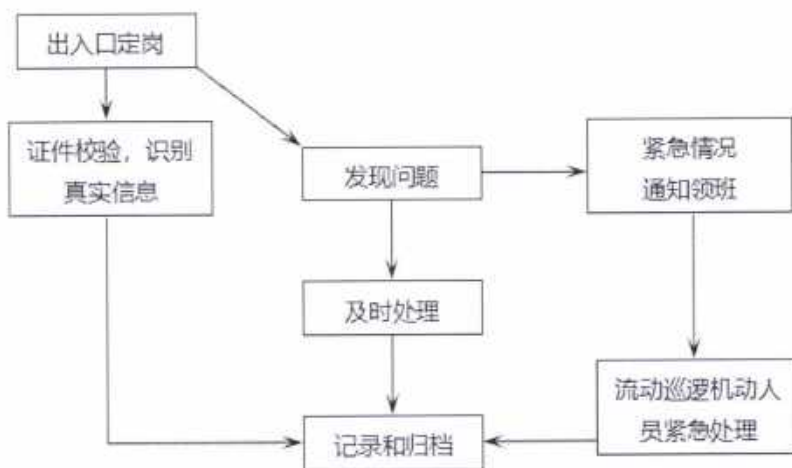
9、巡逻人员对管馆区域的治安死角、重点部位进行检查，发现问题填写《安全隐患整改通知书》

相关工作流程图

1、人员来访通报流程



2、证件检验与登记流程



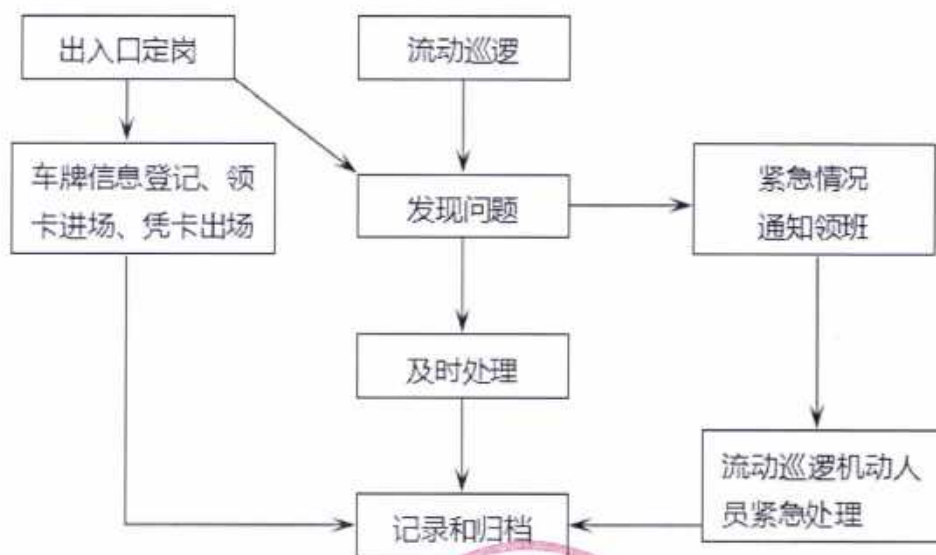
3、快件报刊杂志信件收发流程



4、外来人员出入管理流程



5、车辆进出管理流程



6、火警应急响应流程



★ 消防安全管理

日常管理标准

消控值班 24 小时消控值班。做好值班记录，至少留档半年。

坚持每日巡查，每月一次对报警系统、消防水系统的联动进行测试。

每季度进行一次各系统的部分功能测试、保养，并就测试情况出具测试报告。

每半年进行一次各系统的全面检测及试验，并就测试情况出具测试报告。

消防系统管理要求

消防设施设备：按规定标准工作时间排除故障，保证正常工作。

消防设施设备：运行正常，有记录并按规定期限保存。

消防设施设备零修：合格率达到 100%，一般性维修不过夜。

消防设施设备：严格执行安全规范，确保安全。

按消防规范巡视并检查消防设施，做好巡视记录，确保消防设施处于正常工作状态。

制定消防设施设备操作的规范操作流程。

工作时认真负责，精神集中，对异常情况能及时识别；发现异常，及时处理。

制定切实可行的维修保养计划；保养、检修及时。

设备、设施定期进行调试，使系统处于最佳工作状态。

工作、维修、养护有记录，特殊系统、设备的进入须经过授权，密码有有效保护。

分系统定时检查和记录各部分、各监控点的工作及运行状态，定期对各类信息、数据进行统计分析，形成日、月报表。

防火报警设备运行管理方案

防火自动报警系统是用于尽早探测初期火灾并发出报警信号,以便采用相应措施(如人员、呼叫安保人员及消防队,启动灭火系统、操作消防电梯、防火门和防排烟系统等)的一种自动消防设施。

目前,随着我国经济形势的飞速发展,随着消防法规的制定,我国的许多建筑物和公共场所诸如高层建筑、宾馆、商场、仓库、图书馆、档案馆、计算机中心、娱乐冲总会等都安装了防火自动报警系统。



防火自动报警系统的运用和维护管理

防火自动报警系统的使用单位应加强对已验收投入运行的系统的管理,配备有一定专业知识的工程技术人员负责系统的维护和检修。日常操作和值班人员应具有较强的工作责任心,经专门培训,持“证”上岗。健全值班人员职责,系统操作处理程序。

建立防火自动报警系统工程的档案。档案的内容应包括系统竣工图、调试验收情况、各类探测器与房间的对照表、设备的操作使用说明书、接线图等,还有各种检查、运行记录和检验报告及维修情况。

防火自动报警系统应定期检查,不得随意中断,所以要求值班人员应做到:

每天对防火自动报警系统进行巡检,检查控制器的复位、自检、消音、时钟、打印、备电的功能,做好日检记录。对系统当日的火警、故障、误报、漏报等情况做日运行记录,并建立日检和日运行的交接班制度。

每月对探测器的损坏、脱落、遮挡情况进行检查,并对系统的控制器进行除尘等方面的维护工作,发现问题应查明原因及时修复和排除。

每季度应检查和试验防火自动报警系统的下列功能,并填写季度登记表。

- a.采用专用检测仪器分期分批试验探测器的动作及确认灯的显示。
- b.试验火灾警报装置的声光显示。
- c.试验水流指示器、压力开关等报警功能和信号显示。
- d.对备用电源进行 1-2 次充弱电试验, 1-3 次主电源和备用电源自动切换试验, 发现问题, 及时更换。

每年应对防火自动报警系统的功能作下列检查和试验, 并填写年登记表。

用自动或手动检查下列消防控制设备的控制显示功能。

防排烟设备 (可半年检查一次)、电动防火阀、电动防火门、防火卷帘门等控制设备。

室内消火栓、自动喷水灭火系统的控制设备。

卤代烷、二氧化碳、泡沫、干粉等固定灭火系统的控制设备。

火灾事故广播、火灾事故照明灯及疏散指示标志灯。

强制消防电梯停于首层试验。

消防电话应在消防控制室进行对讲通话试验。

探测器投入运行二年后, 应每隔三年全部清洗一遍, 并作响应阈值及其它必要的功能检验, 合格者方可继续使用, 不合格者严禁重新安装试用。

加强对防火自动报警系统生产厂家的联系。

防火自动报警系统在连续使用中, 一定会出现一些故障或其它因素造成的损坏。若使用单位不能自行排除故障, 应及时和生产厂家联系, 使厂家能及时派员来现场帮助解决。生产厂家也应提高服务质量和档次, 建立必要的用户工程档案, 协助用户对值班人员进行上岗操作、设备性能、运行操作、故障处理等方面知识的培训。

消防培训与演练方案

消防培训

为了增强内部员工和甲方人员的消防安全意识,我司将定期给甲方员工组织消防安全演练,熟悉消防器材的性能特点,掌握灭火、疏散、逃生技能,提高自防自救能力,预防园区火灾。也让物业服务中心的消防人员明确消防安全责任。

培训对象: 全体员工 培训时间: XXX 培训地点: XXX。

培训内容:

- a.火灾的特点及危害;
- b.预防火灾措施;
- c.常见的消防器材使用方法;
- d.发生火灾后的应急措施。



火灾特点及危害

燃烧蔓延快

园区内拥有可燃物质较多,这些物资一旦被引燃,火势异常猛烈,短时间内就可以形成大面积火灾。

火灾伤亡大

办公楼内由于疏散通道狭长,安全出口相对较少,办公人员数量多,不利于快速疏散,极易造成恐慌踩踏。且燃烧会产生大量高温有毒的烟气,极易人的中毒窒息,造成巨大伤亡。

经济损失大

办公区内由于有大量物资设备,一旦发生火灾会造成巨大的经济损失。

扑救困难

目前国内最健全有效的组织和现代化的装备,也无法保证有效的扑灭高层建筑的火灾。

预防火灾的措施

对服务范围内各部位、岗位的火灾危险性进行一次分析，找出薄弱环节，制订有针对性的预防措施。

检查和完善消防报警系统、消防自动灭火系统、消防标志和消防应急照明、消防疏散和防火分区、防烟分区、消防车通道、防火卷帘、防排烟系统、应急消防广播以及灭火器等，保证完好。

安装监控装备，与消防设施联动，及早发现和排除火灾隐患。

消防器材是每个企业少不了的，定期的点检消防器材，保证消防器材的正常使用，定期的培训现场人员如何操作灭火器、如何使用消防栓，如何在关键时候挺身而出。

安全部门针对消防器材做周期性的走动管理。确保消防器材的使用！

增强意识化。增加员工的自我意识，做到禁烟区不吸烟，发现火灾隐患立即上报。日常的消防宣传和定期的消防演习，能够让员工身临其境的时候感觉到消防安全的重要性，让每个员工都有安全意识。

常见的消防器材使用方法

灭火器：

- a.将灭火器提到火场上；
- b.拆下铅封，拔掉保险销；
- c.在灭火器有效喷射距离内，将喷嘴（或胶管喷口）对准火焰根部；
- d.按下压把后，开启密封，灭火剂喷出；
- e.松开压把，间歇喷射机构复位，喷射停止；
- f.喷射时，应迅速左右摆动，向前平推扫射，防止回火复燃；
- g.在室外操作时，应选择在上风方向喷射；

消防栓：

- a.发生火灾后将消火箱用钥匙打开，或硬物击碎箱门上的玻璃；
- b.按紧急报警按钮；
- c.消火栓箱上的红色指示灯亮，送出火警信号；
- d.消火栓可以直接启动消防水泵供水；
- e.取出挂架上水枪接上水带接口，并接在消防栓接口上；
- f.按逆时针方向旋转消防手轮；
- g.出水灭火。

发生火灾后的应急措施

一旦发生火灾，首先要做的就是要把火灾的信息传给消防安全管理部门、单位的负责人、公安消防队和需要疏散的人员。各单位义务消防队员要积极参加扑救初起火灾，当火势蔓延，火情恶化时，要及时拨打“119”火警电话，并派人到路口迎候消防车。拨打电话时要注意到以下几点：

- a.说清楚起火单位的详细地址，具体起火部位；
- b.起火单位燃烧物质的性质，如油、电器或棉织物等；
- c.火势的大小；
- d.报警人的姓名及联系方式。

发生火灾时，如何组织灭火自救工作

扑救初期火灾是在火势蔓延快、人员多、火场情况复杂的情况下进行的。在组织指挥灭火自救的工作中，应坚持以保证大多数人的安全为前提。指挥要果断、行动要迅速。具体要抓好报警通报、疏散抢救、组织灭火、防烟排烟、注意防爆、现场护救、通讯联系、后勤保障、安全警戒等工作。

火场逃生方法

逃生自救，需要技巧，时间就是生命，自救才能生存，以下根据平时掌握的相关方法综合提供以下几种逃生方法，供参考：

a.匍匐前进法：由于火灾发生时烟气大多聚集在上部空间，因此在逃生过程中应尽量将身体贴近地面匍匐或弯腰前进。

b.毛巾捂鼻法：火灾烟气具有温度高、毒性大的特点，一旦吸入后很容易引起呼吸系统烫伤或中毒，因此疏散中应用湿毛巾捂住口鼻，以起到降温及过滤的作用。

c.楼梯转移法：当火势自下而上迅速蔓延而将楼梯封死时，住在上部楼层的居民可通过老虎窗、天窗等迅速爬到屋顶，转移到另一家或另一单元的楼梯进行疏散。

d.绳索自救法：可找到坚固的绳索，直接将其一端拴在门、窗档或重物上沿另一端爬下。过程中，脚要成绞状夹紧绳子，双手交替往下爬，并尽量采用手套、毛巾将手保护好。

e.火场求救法：发生火灾时，可在窗口、阳台或屋顶处向外大声呼叫、敲击金属物品或投掷软物品，白天应挥动鲜艳布条发出求救信号，晚上可挥动手电筒或白布条引起救援人员的注意。如无条件采取上述自救办法，而时间又十分紧迫，烟火威胁严重，被迫跳楼时，低层楼可采用此方法逃生，但首先向地面上抛下一些后棉被、沙发垫子，以增加缓冲，然后手扶窗台往下滑，以缩小跳楼高度，并保证双脚首先落地。

演练方案

为了建立有效的防范和处理火灾事故的工作机制，让甲方工作人员及我方员工深入了解消防逃生常识，切实树立起消防意识，真正掌握好消防安全知识，并具备自救互救能力，特制订如下消防疏散演练方案：

演习目的：贯彻“预防为主，防消结合”的消防工作方针，增强员工消防知识，提升公司消防安全管理水平。

演习策划

消防知识培训

时间：根据实际安排

地点：根据实际安排

讲师：根据实际安排

参加人员：在职员工

培训内容：灭火的基本方法、灭火器材（消防栓、灭火器、消防沙）的使用、火灾现场

抢救及自救、火灾现场的注意事项、如何及时快速撤离等。

培训流程：

19:00-19:05 保安队长培训前讲话

19:05-19:50 视频播放及 PPT 讲解

19:50-19:55 项目经理做培训总结

其他：本次培训主要以视频、PPT、现场解答形式为主，有问题随时可举手提问。

消防疏散演练

时间：根据实际安排

地点：根据实际安排

参加人员：根据实际安排

消防领导小组名单

组长职责：下达演习命令，做好人员统筹

副组长职责：安排具体操作，监控各个环节

演习警戒组职责：负责拉响报警铃，禁用电梯，指引疏导人员到指定位置集合，维护消

防演练过程中校区内保护工作。

灭火组职责：负责切断电源、消防栓掩护撤离等

后勤保障组职责：负责场地物资准备、医疗救助、摄影等工作。

内容：组织全场员工按照逃生路线紧急撤离到安全地点，灭火器、消防沙实地灭火，受伤人员简单医疗救护。

演习前准备：

就演习方案与各参与人员进行全面介绍，了解演习整个流程，特别就灭火、疏散路线、警戒要领等注意事项反复强调说明；

演习前对全场应急灯、安全出口、逃生通道、灭火设备全部检查一次，确保正常使用；

准备好演习需要的物品：燃料、铁桶、手提式干粉灭火器、对讲机、扩音器、医疗包。

演习现场组织：

预警：**月**日下午**点，由组长宣布消防演练开始，演习开始后由群众向班长汇报“某某地点发现起火，火势无法控制，请立即组织所有人员撤离”，同时按下附近的手动报警开关。

报警内容：

发生火灾的单位，地址，地点；

报告起火的原因，失火物品，部位；

火势情况，是否有人员被困；

报警人的姓名及电话号码。

疏散：安排人员组织员工按指定路线撤离，并统一到计划开阔地集合，疏散过程中，用口罩掩住口鼻，禁止使用电梯且确保电梯中无人员。组织撤离者要随时呼喊“某某地点发生火灾，请大家跟紧我，有序撤离”。疏散过程且勿到处乱跑，要紧跟指引人员跑步快速从最近路线撤离，撤离顺序先从着火部位，由内而外，先上后下，整个过程需要在接到报警消息

后，3 分钟内完成。

警戒：接到报警后，安排人员到预设点切断电源；两名保安人员接到报警后，立即赶到着火地点确认事故真实性，安排人员协助保安在出入口进行警戒，防止其他人员进入着火地点，并预留出消防车进出区域。同时安排人员在着火地点门口拉设消防栓，模拟出水，掩护人员撤离。

清点人员：由组长负责清点人员，确保所有人员安全撤离，为撤离人员随时组织人员进行抢救。

医疗救护：在集合点提前放置好医疗包，如有意外，及时进行救护。

灭火演练：将易燃物提前放置于开阔集合点，集合完毕后，由消防队负责现场进行灭火器材（灭火器、消防栓、消防沙）的使用讲解，并抽选人员进行灭火器的使用演练。

绿化养护方案

★ 绿植、绿化服务标准

(1) 植物养护标准

养护要重视和体现植物造景，对植物群落进行合理养护，使植物季相分明，色彩丰富，生长茂盛，营造优美植物景观。随着植物生长的各个阶段，应不断进行调整与充实，使植物群落完整，层次丰富，四季有花，黄土不裸露，保持叶面清洁，有整体观赏效果。树木及时修剪，无特长枝、病虫枝、过密枝、枯枝、伤损枝；宿根植物及时翻种、断根；植物无死株。草坪生长茂盛，无空秃，无明显杂草，草坪边缘线清晰（及时切边），草高不超过 8 厘米，草坪土壤低于园路或侧石。

(2) 树木成活率标准

树木成活率 98% 以上；树木保存率 100%。

(4) 设施维护标准：

绿地附属设施完好、分布合理、放置整齐、保持清洁。供水、供电、排水、喷灌等管网设施维护良好。指示牌、禁令牌、宣传牌放置合理，醒目、完善、规范。

(4) 土肥标准：

土壤疏松，无积水，根据植物生长特性及时施肥，充分利用有机肥，也可是复合肥，增强土壤肥力（要求一年施肥两次，每次用腐熟豆饼 $0.5\text{kg}/\text{m}^2$ ），改善土壤理化性状。

(5) 病虫害防治标准：

提倡综合防治，以防为主。病虫害危害应该控制在不影响观赏效果的范围之内。其中食叶性害虫危害性的叶片，每株不超过 5%；刺吸性害虫危害的叶片，每株不超过 10%；无蛀干性害虫的活虫、活卵。

(6) 卫生标准:

绿地整洁、地面卫生,无垃圾杂物,墙面无涂刻、无招贴,建筑物上无蛛网。(各种绿化垃圾因人为或自然(如落叶))出现在非绿地范围内,如基地内道路上,需由养护单位清理),垃圾日常日清,无卫生死角。

(7) 管理标准:

绿地管理制度全面落实,档案资料完整、详尽,工作人员统一着装,挂牌上岗。无违章占绿、无违法建设。秩序良好,无乱堆乱放、晾晒衣物现象。每周对绿植养护检查不少于一次。

(8) 常绿草草坪的养护标准:

8.1 整体效果:草种基本纯正,生长茂盛,有一定厚度,草根不裸露;草坪无明显枯黄现象,草高不超过 6cm;草坪边缘线清晰。

8.2 养护要求:草坪基本无杂草、无空秃。护栏等防护设施完好美观;草坪保持整洁,不得有石块、果壳纸屑及其他垃圾。

(9) 养护分级标准

分级标准类别	一级标准	二级标准	三级标准
植物	生长势旺盛	生长势好	生长势一般
	树形完美	树形良好	基本保持树形
杂草控制	基本无杂草	无大型和缠绕性、攀缘性杂草。零星区域的杂草控制在 5cm 以下	藤类杂草及大型杂草应予清除。
病虫害控制	食叶性害虫危害叶片每株小于 5%	食叶性害虫危害的叶片每株小于 10%	食叶性害虫危害的叶片每株小于 15%
	刺吸性害虫危害的叶片每株小于	刺吸性害虫危害的叶片每株小于 20%	刺吸性害虫危害的叶片每株小于 30%

分级标准类别	一级标准	二级标准	三级标准
	10%		
	无蛀干性害虫危害	无蛀干性害虫危害率小于5%	无蛀干性害虫危害率小于10%
草坪	草种纯，无空秃，草高不得超过8cm，常绿草高不得超过6cm，生长季节不枯黄	草种基本纯，草坪覆盖率应大于95%，中心区不得有空秃现象。草稿不得超过8cm，常绿超高不得超过6cm	草种基本纯，草坪覆盖率应大于90%，中心区不得有空秃现象。草高不得超过10cm
设施、卫生	完好，无损，整洁	基本完好，整洁	有必要设施，无沉积垃圾

(10) 室内外绿植养护周期

室内外绿植养护周期应按照季节规律开展维养工作（换季期不少于1次，每季度不少于1次）。

(1) 土壤的科学管理

土壤对植物的重要性毋庸置疑，不仅是一切植物生产成长的基础，还是植物水分和营养的储藏和供养室。

植物生长的好坏和土壤有密切的关系，绿化养护就必须要通过各种手段去提高土壤肥力，为植物生长提供良好环境。

松土除草是土壤管理首先应进行的必要步骤，疏松表层土壤，可以有效减少土壤中水分的蒸发量，并能够明显改善土壤的通气性，使其中的有机质更快的分解和转化，这样土壤中的营养成分得到提高，让植物的根系能更好生长。

具体的松土方法应根据植物类别的不同而各异，一般来说，草本植物的松土深度应为 5 厘米左右，而树木(灌木除外)的松土深度应在 5-10 厘米之间，而松土次数每年大致为两次，大灌木、乔木可以两年一次。

另外，杂草对植物的危害很大，会与植物争夺水、气、肥、热，对于景观园林来说还会有碍观瞻，所以必须经常去清除植物附近的杂草。松土与除草可以同时进行，除草的次数应为一年多次，而范围对于树木来说，应在其树盘之内为宜。

(2) 定期灌溉与排水

土壤中的水分过多或过少都会影响植物的生长，灌溉和排水的工作必须定期进行，只有做到定期才可以有效调节土壤中的水分多少，使植物体内的水分保持平衡，保证其正常生长。

对园林植物单株的灌溉方法是应以树木的基干作为圆心，位于盘内实施灌水养护，一般盘深可控制在 15-30 厘米之间，以树冠滴水为标准，在灌水养护之间应位于盘中进行松土，令水分充分渗透，并将围埂铲平。

需要说明的是，应注意灌溉的范围，如灌溉范围偏小的话，会使离干基较远的根系部分

得不到充足的水分补给，影响植物生长。

灌溉需要注意的是灌水应适量、适时，灌饱、灌透，但忌过量；当遇到干旱时，应在追肥后马上灌溉，因为土壤水分不足，只追肥会加重旱情；另外，灌溉所用水质严禁使用废水、污水，尽量避免硬水而应以软水为主。排水是避免水分过多给植物带来缺氧的危害，经常使用明沟排水、暗沟排水以及利用坡度的地面排水等方法。

(3) 合理的施肥管理

施肥是养护管理的重要环节，合理的施肥能更好的补充植物生长所需要的营养，加速其生长。

首先应注意施肥的时间，在种植阶段应对园林植物进行基肥处理，一般在晚秋实施，因为此时是植物根系的生长高峰期，施肥可以促进其根系的生长并帮助植物过冬，为第二年的生长打下基础。在植物生长的前期和后期实施追肥，在植物的开花前、花芽分化期及生产的高峰期进行前期追肥；在花后和花芽分化期进行后期追肥，时间应根据具体地区和植物的种类而定，不可一概而论。

(4) 加大对园林植物病虫害的防治

城市园林绿化工程在城市生态系统中有着非常重要的作用，因此，提高园林绿化植物群落的抵御病虫害能力是现阶段园林绿化工程养护与管理工作的重点。

因此，在园林绿化工程内将人工防治、生物防治、化学防治的优化结合，实现地被植物群落、灌木、乔木的完美结合，增大园林绿地的绿化层次，植物的种群多样性和物种之间相互制约能力，降低由于发生病虫害而导致物种单一的局面。

同时还要注重从根本上减少病虫害的发生，定期为植物施加防治病虫害的叶面追肥，以增强植物自身的抗病虫害的能力，通过养护和管理措施，提高植物本身抗病虫能力。

★ 年度绿化养护计划

月份	月工作安排
一月份	1、冬季修剪，树木整型。 2、做好冬季防冻保暖工作。 3、根据现场苗木状况进行补浇解冻水工作。 4、雪天打雪，主要是针对常绿树种如广玉兰、香樟、枇杷树、竹子、桂花树、雪松等易断品种，清除树冠积雪，防止积雪压坏树冠，造成树冠破裂，及树枝劈裂。
二月份	1、常绿树种如杜英、桂花，落叶树种如枫香、红枫、榔榆、樱花、合欢、银杏、花桃等，枯枝、病枝、伤枝的修剪。 2、色块、绿篱、球型类植物的修剪，忌重修剪，以利萌芽。 3、如果是早春，应准备浇水使植物萌动。 4、红枫、月季已开始萌芽，其它植物也陆续开始发芽应做好防治病虫害的药剂准备。
三月份	1、色块、绿篱、造型类植物开始发芽进入生长期，在生长期及时修剪；A、对色块(金叶女贞、红花继木、瓜子黄杨、龟甲冬青、红叶石楠、海桐等)进行修剪，做到植物表面平整，界线清楚，线条流畅。B、绿篱修剪，主要有：瓜子黄杨、金叶女贞、海桐散本、四季竹、桂花、珊瑚树做到植物表面平整，界线清楚，线条流畅。C、球类植物的修剪，如海桐球、红花继木等，做到球型明显，球面无突出的枝叶。 2、气温上升，植物开始发芽对各种植物施复合肥追肥以利植物生长，木本植物如杜英、垂柳、香樟、桂花、红枫、樱花、含笑、花桃、合欢、枫香、银杏、棕榈、孝顺竹、凤尾竹、黑松、水杉、广玉兰等及独立种植的花灌木，如海桐球、红花继木球、火棘球等。在草坪中的，在施肥前先把树根部周围的草坪铲除，种到草坪的缺块上去，然后松土(深度在 15—20cm 左右)，打穴施肥，这样可提高树木(苗木)的透气性，吸水性，防止草坪与树木(苗木)争肥、争水，有利树木(苗木)生长。

月份	月工作安排
	地被植物及木本如杜鹃、金叶女贞、红花继木、十大功劳、栀子花，草本植物如书带草、葱兰等亦施复合肥，并要先松土后施肥，因为此时施肥，可使春季开花的植物如杜鹃、红花继木、花桃、樱花等有足够的肥料养分供其结蕾、开放、保证花色鲜艳，同时使花后的美人茶、茶梅等能及时补充植物开花时消耗的养分，促进其健康生长。在地被植物施复合肥后，用扫帚把在枝叶上的复合肥全部扫到地面，以供植物吸收。 3、随着气温的回升，一些虫害开始活动如蚜虫、地老虎、黄刺蛾等，应开始预防（可用杀灭菊脂 1500-2000 倍防治）。 4、保持绿地整洁，清除园内一切杂物及不洁物。 5、施肥，对茶梅、茶花类花后施肥，及时补充开花消耗的养份以利春季发壮芽。 6、去除铁树等植物防冻包扎物。
四月份	1、对树木(苗木)进行松土(深度为 15—20cm)，除草，并挖除绕在树木(苗木)上的藤本植物，地被植物拔草。 2、整型、修剪常绿树种如雪松、香樟、杜英、桂花、广玉兰等，除修剪(锯)病枝、枯枝、伤枝过密的内膛竞争枝外，还要修除超出整体树冠的徒长枝，以保证树冠完美。花灌：含笑、火棘球、红花继木球等球类或近球型植物，修剪超出圆球面的枝、叶(具体操作：修剪时，要站在球型植物的一端，修剪对面的球型，升环绕球型成圆形沿动)，这样修剪的球形，球形整体形状一致比较美观。 绿篱：瓜子黄杨、火棘、十大功劳、南天竹、金叶女贞、海桐等沿园路、步道、道路边成排列种植的，修剪时，要修成面平边直，面边交界处成直角。色块如金叶女贞、红花继木、瓜子黄杨、小龙柏、海桐、龟甲冬青等，就要整个色块面平，界线清晰，色块植物间线条流畅。 3、对乔木树种进行抹芽。如香樟定干高度下的萌芽全部抹除，特别是根部周围的萌芽全部抹去，定干高度以上的芽抹除并列的芽，抹除不饱满的芽，保留健壮分叉以下的全部萌芽，在每个刀叉上留适量向外的芽。 4、对早春开花的植物（先花后叶类），进行花后施肥，以补充其开花时消耗

月份	月工作安排
	的营养，红叶李、梅花等施肥后及时浇水，防治白粉病、炭疽病及蚜虫、病虫害的危害。 5、保持绿地整洁，消除园内一切杂物及定期冲洗植物叶面，保持叶面清洁。 6、对先花后叶树种（如黄馨等）植物进行花后修剪，修去老枝、枯枝以利植物更新，并保持植物外型。 7、对桃花、梅花、红叶李等先花后叶树种进行花后修剪（最好在花后一周）。 8、对紫薇进行抹芽，并及时防治白粉病、蚜虫（白粉病可用粉锈宁防治）。
五月份	 1、继续对色块、绿篱、球型灌木进行修剪，对乔木进行抹芽、除萌蘖（如香樟、石榴、垂丝海棠、杜英）以及松土除草，修剪下的枝叶、藤条要及时清理出园区。 2、本月下旬对开花后的地被植物进行花后的植株管理，剪除枯萎的花蒂，避免植株额外消耗养份。 3、本月底对春季开花的植物进行花后施复合肥，补充其开花时消耗的养份，促使其健康生长，主要有：日本樱花、红花继木、花桃等追肥施肥后适量浇水。 4、夏天开花的植物复合肥追肥并浇水，促使其花蕾饱满开放，如紫薇。 5、地被植物如书带草、葱兰等内的杂草拔掉。 6、加强对白粉病、炭疽病、叶斑病、枯叶病及蚜虫、黄刺蛾、扁刺蛾、红腊蚧，角腊蚧的防治。 7、对刺蛾类可用 800-1200 倍敌敌畏喷杀；对杜鹃、垂丝海棠须防治红蜘蛛和网蝥可用速扑杀防治；对紫薇十大功劳须进行白粉病防治；对月季修残花，保持植物美观，有利二次花芽萌发；喷施杀菌剂如托布津，预防黑斑病、白粉病。
六月份	1、梅雨季节，做好地面排水工作。

月份	月工作安排
	2、继续修剪各类植物(修剪后的枝叶及时清理,不能留在园林内)。 3、乔木、灌木、地被植物松土、除草、除藤。 4、本月下旬大气开始逐渐炎热,高温,要做好抗旱浇水保苗工作,保持土壤湿润度,防止植物萎蔫,直到旱情结束。 5、本月是病虫害旺发期,做好病虫害的防治,对白粉病、炭疽病、锈病等,可用 800 倍托布津或粉锈宁。
七月份	1、继续修剪各种植物(修剪后枝叶及时清理绿地)。 2、乔木、花灌松土、除草、除藤(松土深度 15—20cm),以提高其抗旱能力,地被植物拔草。 3、继续做好抗旱浇水保苗工作。 4、七月下旬对开花后植物施开花后的花后肥,松土后施复合肥,施肥后浇水。 5、剪除枯萎的花梗,清理植株。 6、做好防台工作,加固各类乔木的支撑,做好台风带来的暴雨的排水工作台风过后如有树木(苗木)被吹到或松动,立即扶正压实,大树、苗木加支撑固定。 7、本月亦是病虫害旺发期,病有:白粉病、炭疽病、锈病、叶斑病、枯叶病及蚜虫、黄刺蛾、扁刺蛾、红腊蚧,角腊蚧等病虫。
八月份	1、继续修剪各种类型植物(色块等),修剪下的枝叶及时清理出绿地。 2、乔木、花灌木等植物松土,除草、除藤,地被植物拔草。 3、本月为台风的旺发期,要做好乔木支撑加固,加强园林小品抗台能力,总之绿地内不能积水。台风过后如有树木(苗木)被吹到或松动,立即扶正压实,大树(大苗)重新用支撑固定。 4、病虫害的防治:主要炭疽病、锈病、叶斑病、枯叶病及蚜虫、黄刺蛾、扁刺蛾、红腊蚧,角腊蚧等病虫。 5、继续松土、除草、除藤(乔、灌木),地被植物拔草。 6、继续做好抗旱浇水保苗工作。
九月份	1、继续修剪各类植物(色块、绿篱、花灌等),阔叶麦冬等开花后施复合肥。

月份	月工作安排
	2、阔叶麦冬花后修剪花梗。 3、白鹭过后，及时进行冬草籽的撒播。 4、各类树木(苗木)松土、除草、除藤。 5、桂花挖穴施花前肥，促使其花蕾丰满开放。 6、如仍有台风影响，应做好防台工作。 7、继续加强病虫害防治，主要病害：白粉病、炭疽病、锈病、叶斑病、枯叶病及蚜虫、黄刺蛾、扁刺蛾、红腊蚧，角腊蚧等病虫。 8、做好绿地卫生工作，保持绿地整洁，不定期冲洗植物瓜叶面，保持叶面整洁。 9、对美人蕉修残花，直到秋季花期结束。 10、继续做好抗旱浇水保苗工作。
十月份	1、全面补种早期死亡的苗木(树木)保证园林内无死亡苗木。 2、继续拔草，使草坪基本无杂草。 3、根据现场需要继续补播冬草籽。 4、对早期撒播的冬草视情况进行修剪、施肥。 5、根据现场苗木状况进行补水工作。
十一月份	1、本月到初春为修剪重要时节，对落叶乔落木进行全面修剪，对常绿树种：广玉兰、香樟、杜英、等主要修剪伤枝、病枝、枯枝，保持树型自然，花灌木、含笑、桂花等只修剪超过树冠的特长枝保留花枝：樱花、桃花等修剪徒长枝、枯枝，保留花枝，紫薇保留分叉，剪除分叉上的所有分枝(因紫薇是当年新枝开花)。红枫需修剪特长枝，并用绳子拉枝定位使树冠舒伸。色块、绿篱进行重剪，压制它的高生长，使其保持符合园林要求的高度，球形植物海桐球、火棘球、含笑球、红花继木球等只修剪超出球形的枝叶，使其保持球形。 2、霜降后，鸢尾、葱兰、美人蕉、鸭舌草等地被植物的地上部分开始枯死，要及时清理枯黄枝叶，美人蕉覆物防冻。 3、定期对罗汉松进行造型修剪，定期园林设施的清洁。

月份	月工作安排
	4、从本月起到一月份可全面进行冬季施肥，一般以有机肥为主，如豆饼，可穴施、条施、环施。 5、茶梅、茶花适当疏抹花蕾，利于花大争艳，防止营养过度消耗。 6、从本月起可全面实施冬季防虫保暖工作，对园区所有乔木进行药物涂刷，果树实行草绳树干包扎。
十二月份	1、继续做好各类植物抗寒保暖工作：乔木如香樟、广玉兰、罗汉松、五针松、杜英、枫香、合欢、银杏、桃树等树干刷白，杀死越冬病虫，减少翌年病虫害危害，并防止日灼；地被植物复盖稻草或用木屑保暖，凤尾竹用稻草保暖，铁树捆扎草包防冻。 2、雪天及时打雪，清除树木(苗木)树冠上的积雪，主要是常绿树种，因这些树种枝条细柔，雪压后容易造成树冠破裂，树枝劈裂、断裂。 3、继续做好冬季修剪工作，并总结全年养护，汇成资料进行存档。

配电系统维护方案

1.配电系统操作规范

1.1 巡视监控

1.1.1 配电值班电工每班每两小时巡视一次高压开关柜、计量柜、变压器、电容柜、低压配电柜等。

1.1.2 配电值班电工应按每次所到巡视点检查、监控的数据记录在运行记录表内。

1.1.3 巡视内容

变压器、变压接线柱、低压母排有无发热变色、变压器运行是否超温现象。

有无异常响声或气味；

各种仪表指示是否正常，指示灯是否正常；

单相/三相电压、电流，功率因数是否在额定值的范围内，有无超载运行；

各种接线端头是否有过热或烧伤痕迹；

接地线有无锈蚀或松动；

各种临时用电接驳情况；

各种标示牌、标示物是否完好；

绝缘安全用具是否齐全，是否存放于规定位置；

防小动物设施是否完好；

室内温度和湿度情况，是否需要通风降温与除湿。

1.1.4 对于巡视中发现的问题，当值配电房值班电工应及时采取整改措施加以解决，处理不了的问题及时如实地向主管汇报，在主管的协同下加以解决。

1.2 安全操作工作程序

1.2.1 高配电工应严格按操作规程操作供配电设施设备，保证设施设备正常运行。

1.2.2 对供配电设备进行检修时，应填写《变电设备第一种工作票》《变配电操作票》。

1.2.3 全部停电或部分停电作业时，应在断开的开关处悬挂“有人工作，禁止合闸”的指示牌。

1.2.4 严禁带电作业，紧急情况须带电作业时，应有监护人和足够的照明、空间，并穿戴绝缘鞋，使用具备良好绝缘的工具，确认安全方可进行作业。

1.2.5 当 0.4kv 配电柜分路开关跳闸时，先查明跳闸原因，必要时试合闸送电一次，若再次跳闸，禁止强行合闸，并在开关处挂上“路线故障，禁止合闸”指示牌，同时报告主管，由主管及时组织人员予以处理。

1.2.6 电流互感器不得断路，电压互感器不得短路；严禁带电用兆欧表测量绝缘电阻。

1.2.7 使用高压验电棒和操作高压隔离开关等高压设施设备时必须戴绝缘手套，穿高压绝缘靴等防护措施，并在监护人监护下作业。

1.3 停电管理工作程序

1.3.1 “市电”停电时立即通知相关主管做好安全防范工作；

1.3.2 联系供电局，问明停电原因及送电时间；

1.3.3 通知业主和物业使用人，向其说明情况，并做好停电通知记录；

1.3.4 配合有关人员电梯放人；

1.4.3.5 每 10 分查看一次 10KV 来电指示灯状况，确定外线故障是否排除，以免延误送电时间。

1.3.6 因工程维修等原因停电，应由主管填写《停 xxx 通知单》经服务中心经理批准，由服务中心提前 24 小时通知相关业主和物业使用人；因突发事件停电，应及时组织抢修或切断事故区域配电，减少停电区域；并在恢复供电后 12 小时内向相关业主和物业使用人作出解释。

2. 配电系统工作流程

2.1 配电检查的操作

2.1.1 高压配电柜高压送电操作流程

- 1) 查看各低压配电总开关柜的总开关是否断开。
- 2) 查看 10KV 1#线、2#线 10KV 高压进线开关柜电压指示是否正常，三相高压指示灯是否正常。
- 3) 合上 10KV 高压隔离柜开关，查看高压环网柜带电显示是否正常，查看变压器柜电压表上三相电压是否正常。

2.2 低压配电柜低压送电操作流程

- 1) 查看变压器 0.4KV 各电压指示是否正常。
- 2) 查看各低压配电开关柜的分路开关是否断开。
- 3) 合上低压配电总开关柜的总开关。
- 4) 分别合上各负荷分路开关，并查看负荷情况。
- 5) 查看电容补偿柜，将该柜设定在自动补偿状态。

2.3 停电操作流程

- 1) 发生 1#线、2#线全部停电或高压断电时
 - a) 断开低压配电柜总开关和各低压配电开关柜的分路开关。
 - b) 有电时，先按高压送电操作流程操作。
 - c) 再按低压送电操作流程操作。
- 2) 发生 1#线、2#线单路停电时
 - a) 断开停电一路低压配电柜总开关再断开停电一路低压配电柜分路开关。
 - b) 拔出停电一路低压配电柜总开关自锁钥匙，插入对应的联络柜总开关。

c)合上联络柜总开关，再按低压配电柜低压送电操作流程操作。

3)维护停电时

停电操作流程与送电反向操作，电梯电源断电时应把电梯停在基站方可进行。

2.4 倒闸操作流程

2.4.1 对变配电设备检修保养必须有详细的计划和安排(特殊情况除外)。

2.4.2 设备维护保养前，必须填写《变电设备第一种工作票》和《变配电操作票》，经主管审核同意并签名认可，方可实施。

操作人员必须穿戴好符合规定的防护用具。

先有监护人向操作人员说明操作内容及注意事项。

监护人员与操作人必须按操作票内容在模拟图板上先进行模拟操作。

严格按照操作票内容及顺序执行操作。

2.4.3 操作任务完成后，必须挂醒目警示牌，操作人在停电维护保养时，必须做好保护接地工作，严禁违章操作。

2.4.4 维护保养结束后，应认真做好清理现场工作并拆除接地线，由监护人复查，确认无误后，方可重复倒闸操作。

2.4.5 遇突发跳闸时，可试合闸一次，严禁盲目多次合闸，以防事故扩大，并认真做好故障记录。

2.4.6 在执行上述规程须同时执行国家颁布的电业操作规程及变配电设备的其它各项规程。



餐饮服务方案

★ 原料的验收与储存

验收

1、食堂工作人员须严格验收并对所购物资品质和数量进行监督，杜绝不安全、带异味、霉烂变质、形体缺陷物资流入后续食物操作流程。

2、蔬菜、鱼类、肉类、家禽要求安全、新鲜。

3、冷冻类食物原料，要确定有效保质期，并杜绝产品异味、异样。

4、对有外包装的货物要拆箱检斤，不得以“箱、板”等做为计量单位。

5、申购与验收带有 QS 标志的包装食品和调料，食堂负责人可拒绝违反此项条款流程要求的不合格物资。

6、验收时食堂管理人员、食堂负责人及厨师级同时在场，不得离开或做其他事情，否则视为失职。

7、不合格的货品必须现场剔除，不准进入操作间，否则追究验货人员的责任。

8、经验收合格的货品由食堂管理人员及食堂负责人在送货单上签字确认。

9、电子秤应经常校验，以确保公平。验收人员如被查出违规操作且有徇私舞弊行为的，将按公司规定严肃处理。

储存

1、经验收合格的物资应分类进行储存，需冷藏、冷冻物品及时放入冰箱冷藏或冷冻，其他物品放入仓库储存。

2、冷藏食品必须标记生、熟、半成品，并分柜存放，冷藏柜应定期清洗，保持清洁、无异味。

3、仓库要保持通风、阴凉、干燥，物品摆放应分类存放，有物品名称标志。

4、仓库由食堂管理人员保管并负责物资的出入库管理，每月进行库存盘点。

★ 食物原材料加工处理

蔬菜类初处理流程

- 1、菜品原材料摘选必须剔除枯叶、烂叶、异物（泥沙、杂草、不可食用的茎和根）。
- 2、蔬菜放入 2%浓度的食盐溶液中浸泡 5 分钟，使附着的虫卵吸盘收缩而脱落，增强食物原料的安全保障。
- 3、盐水处理后的蔬菜放入淘米水中浸泡 5 - 10 分钟，使米浆成份与蔬菜沾附的化学物质进行分解，以减少化学物质的残留，进一步提高食物原料的安全性。
- 4、最后用净水清洗 3 遍，放入专用容具存放。
- 5、需要削除外皮的蔬菜，用削皮工具削除外皮，挖去种瓢洗净存放备用。

禽、蛋、肉类初处理流程

- 1、要求购进宰杀处理后的半成品原料，剔除不可用的部分后，用净水清洗 2 遍存放在专用容具备用。
- 2、蛋类在烹饪之前必须清洗 2 遍。
- 3、肉类原料用水流清洗 1 遍存放于专用容具备用。

水产品初处理流程

- 1、洗净鱼身，刮除鳞片和鳃。
- 2、划开鱼腹，挖除内脏并刮净内壁黑衣，鲤鱼要抽除鱼腺。
- 3、用净水清洗 1 遍存放在专用容具备用。

加工制作流程

1、面点：面点师制作面点类食品必须严格按照食品安全和卫生要求进行制熟操作，所有食物制作不得使用化学添加成份，如色素、添加剂等；粗粮馒头制作按照 30：70 进行搅面；馅包制作按照 30：70 用馅。

2、原磨豆浆：要求鲜甜适口，且浸豆时间为 6-10 小时。

3、牛奶分装过程严格进行保洁，避免二次污染。

4、米饭根据当日就餐人数确定用量，清洗时要求在 5 分钟内淘洗 2 遍（淘米水留做清洗蔬菜），放入蒸饭箱内封闭置放 25-30 分钟（待米粒吸收水分膨胀软化，更易蒸熟可节省燃料），随后启动蒸柜进行蒸煮，30 分钟后查看与试尝米饭蒸熟程度。

5、厨师加工肉类、鱼类、禽类、豆类食品必须烹制熟透；炒、炖式菜品要求在起锅前 30 秒钟内投盐入味，在起锅前 10 秒钟内投入鸡精等鲜味调料入味；蒸式菜品在入蒸屉之前投盐入味，熟透出屉后投入鸡精等鲜味调料入味。

6、烹调人员试尝时必须使用专用的容器和匙。

7、一锅菜品烹制完毕后要求用竹刷刷洗锅内剩余菜渣和焦合物，才可继续烹制食物。

8、烹熟食品与就餐者食用的时间间隔必须控制在 120 分钟内，以有效避免食物冷却滋生细菌对就餐者的肠胃构成损害。

9、操作人员用锅前和用锅后必须对锅内壁进行清洗，保持炊具洁净。

★ 食堂卫生、安全

食物容器和用品清洁消毒流程

1、厨房内部容器和餐具使用后进行严格消毒，并按照以下程序操作：

一刷、二擦、三浸泡、四冲洗、五消毒、六保洁。

A、刷：用塑料刷清除餐具内的残余物。

B、擦：用 40-55℃ 的温热自来水按 1：2000 配比含环保洗洁精的洗液擦洗油污及残留物。

C、浸泡：用 80℃ 以上的热水浸泡 15 分钟左右。

D、冲洗：用自来水冲洗。

E、消毒：放入蒸汽消毒箱内高温（100-103℃）消毒 30 分钟。

F、保洁：消毒后的餐具放入净水漂洗后存放指定位置晾干并保持清洁，避免二次污染。

2、就餐后 2 小时内必须对公用餐具如餐盘、餐碗、勺匙、筷子做消毒处理并归类、整齐存放。

3、清洗餐具的擦布和面点垫布必须进行严格消毒并整齐摊挂存放。

4、蒸汽消毒箱用于餐具和小型用具消毒。

5、操作间严禁外人在工作时间内进入。



食堂责任区域清洁流程

1、食堂内清洁用品如扫帚、拖把、抹布等，严格与餐具、容器清洁用品区分使用。

2、灶具台面、配料台面、分餐台面、清洗池、就餐桌面、就餐椅面、食堂区域地面必须及时进行打扫，长期保持无油腻、无水渍、无残渣洁净状态。

3、厨房、餐厅要求在就餐完毕后 3 小时内按照上条标准要求做完清洁，白色擦布用以清洁与食物接触的餐具，橙色擦布用以清洁灶具等与食物相关的台面，绿色擦布用以清洁就餐桌椅。

4、完成供餐工作后做到有效清除卫生死角以及防蝇、防鼠、防虫措施。

食物中毒预防措施与应急处理程序

1、食物中毒的分类

- (1) 细菌性食物中毒。
- (2) 有毒性动、植物原料中毒。
- (3) 含有超标化学物质的传热容具、器皿中毒。

2、食物中毒的控制

(1) 加强食品原料和调料在采购、贮存、运输过程的管理，要求严格执行食品卫生安全制度，确保食品原料和调料的安全。

(2) 食品制作过程执行标准流程操作，制作与提供熟透的食物，保障食品安全。

(3) 厨房设备、食品容具执行标准流程操作，严格进行清洗与消毒处理，炊具可用高锰酸钾溶液 1: 1000 清洗消毒，餐具可用高温蒸汽柜消毒。

(4) 加强厨房、餐厅及周边区域环境卫生管理和消毒措施，每星期喷洒消毒水一次，并做蝇、虫隔绝装置的设计与安装。

(5) 加强员工卫生知识与技能方面的培训，建立食品安全管理的制度和规范以及相关奖惩机制，推动全员积极参与食品安全管理。

(6) 成立食品安全与事故管理机构，以加强食品安全的预防与控制。

3、食物中毒的应急处理

(1) 建立食品安全事故准备金，以应急处理食品意外。

(2) 架构与附近具备医疗资质的医院的应急合作程序，使医疗机构高效回应食品安全事故。

