

一、整体工作设想：

环境管理包括保洁、绿化现场管理， 采用自管形式，由环境服务部进行工 作实施和质量把控，全员协助工作并监督，提高工作效率与标准。

二、保洁服务

在工作中，本着“最小干扰”的原则，将保洁时间安排在尽量不影响业主休息和生活的时间段，由环境主管制定月工作计划并实施，保洁中日常工作安排为：

1、日常清洁

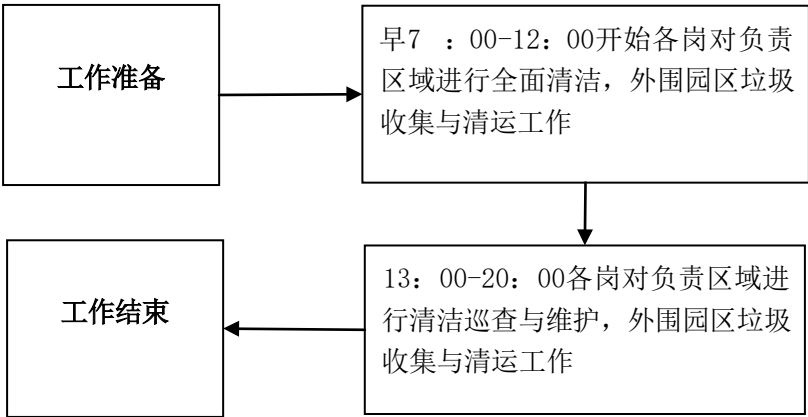
每日集中对项目内的道路及楼层进行一次集中清扫，清扫完毕运用垃圾清运车将收集上来的垃圾进行集中清运。

保洁员每日对各自的责任区域清洁、保洁，以确保小区清洁工作符合质量标准要求。

2、清洁时间安排

| | |
|-------------|--------------------|
| 6：30—12：00 | 集中全面的责任区清洁及垃圾集中清运； |
| 13：00—20：00 | 责任区清洁巡查及维护。； |

3、保洁工作流程：



4、保洁重点工作内容及标准

(1) 重点工作内容

【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3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，不变色。每天1次保洁
- ◇ 沙发、茶几无灰尘、污迹，光亮整洁。每天巡回保洁

【客梯】

- ◇ 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

【走廊、过道】

- ◇ 地面、梯级无垃圾杂物、污迹、泥土。每天3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
- ◇ 牛奶箱表面无积灰。每天1次保洁

【监控探头】

- ◇ 探头镜头干净无积灰、浮尘。每周1次保洁

【地下室、地下车库】

- ◇ 目视标识、指示牌无灰尘。每周1次保洁
- ◇ 目视墙面、管道无灰尘。每月2次保洁
- ◇ 下水道畅通无堵塞。每天1次保洁

【道路】

- ◇ 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】

- ◇ 花园内无瓜果皮壳、枯叶、饮料盒、纸屑、碎石等杂物。
每天巡回保洁

【垃圾桶、垃圾房】

- ◇ 生活垃圾和装修施工垃圾日产日清
- ◇ 地面干净、干燥无异味。每天2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

【其他设施】

- ◇ 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

【照明设施】

- ◇ 绿地矮灯干净无积灰。 每周1次保洁
- ◇ 灯杆无脏污、粘附物，灯罩无积灰。 每周1次保洁

【岗亭】

- ◇ 室内地面干净无杂物。 每天1次保洁
- ◇ 墙面四周无污迹，顶部无蜘蛛网。每月1次保洁



- ◇ 岗亭外立面干净无积灰。 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

【卫生间】

- ◇ 地面干燥、干净，无垃圾、杂物。 每天 1 次保洁
- ◇ 墙面、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 1 次保洁
- ◇ 空气清新无异味。 每天 1 次保洁
- ◇ 洗手盆无污迹。 每天 1 次保洁

【排水沟】

- ◇ 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

【外墙】

- ◇ 外立面二米以下无污垢。 每天 1 次保洁
- ◇ 建筑物外立面按委托合同要求清洗。

【小区健身器材】

- ◇ 健身器材表面无积灰、污渍。 每周 3 次保洁

(2) 保洁各岗位工作标准

| 一、大堂、电梯区域 | | 清洁次数（/次） | | | | |
|-----------|-------|------------------------|---|---|---|---|
| 清洁项目 | 清洁流程 | 清洁标准 | 日 | 周 | 月 | 季 |
| 天花 | 天花板除尘 | 天花板每日除尘，光洁、无污迹 | 1 | | | |
| 灯珊 | 擦拭灯珊 | 清擦照明装饰表面，定期清擦灯罩内部，无尘、无 | | 1 | | |



| | | | | | | |
|----|------|-------------------------|---|--|--|--|
| | | 污迹 | | | | |
| 墙面 | 墙面保洁 | 墙面每日擦拭,用纯白面巾反复擦拭,无尘、无污迹 | 1 | | | |

| | | | | | | |
|---------|--------|--|----------|---|---|---|
| | 清洁门板 | 利用专业清洁剂反复擦拭门板内外侧,光洁、无污迹 | 1 | | | |
| 窗 | 清擦窗户 | 清擦边框,无尘、无污迹;利用专业清洁剂反复擦拭玻璃镜面内外侧,透明无污迹 | 1 | | | |
| 标牌标识 | 标牌养护 | 清擦标牌、标识表面,无尘、无污迹,每周采用专用养护清洁剂进行清洁养护,防治养化 | 2 | | | |
| 金属不锈钢 | 不锈钢养护 | 每日除尘,每周利用专业清洁剂顺金属件条纹擦拭,光机、无污迹,每年用保洁剂保养一次 | 2 | | | |
| 消防器材 | 擦拭消防器材 | 擦拭,保证无尘、无污迹 | 1 | | | |
| 陈设物 | 擦拭陈设物 | 每日清擦陈设物,无尘、无污迹 | 1 | | | |
| 垃圾桶 | 清洁垃圾桶 | 随时倾倒,定期清洗,无污迹、无异味;每周利用专用清洁剂擦拭,光洁、无污迹 | 2 | | | |
| 绿植 | 绿植养护 | 清擦叶面、花盆,定期浇水、上光,无尘 | 2 | | | |
| 石材 | 石材养护 | 随时除尘,每月作晶面养护,打蜡、抛光,光亮、无尘 | | | | |
| 地面 | | 无污迹、无积水(晶面养护所需物料由乙方提供) | | | 1 | |
| 台阶 | 清洁台阶 | 随时清扫,无尘、无污迹积水;每周用高压水枪冲洗; | | 1 | | |
| 地毯 | 清洁地毯 | 每日吸尘,各入口地毯每日清洗;其他区域每周清洗,无尘、无污迹 | 2 | 1 | | |
| 电梯 | 擦拭消毒 | 每日须用干湿抹布擦拭电梯外门、按钮、轿箱内部不锈钢或镜面,无污迹、手印,并将电梯槽中杂物、灰尘清理干净,每周1次用84消毒液擦拭电梯外门、按钮、轿箱内部 | 2 | 1 | | |
| 公共屋面 | 清洁消毒 | 每月对屋面(含所有楼宇屋顶)地面及排沟进行清扫,确保无垃圾、污物;检查排水地漏畅通,及时清理污物及配合处理。 | | | 1 | |
| 走廊等公共区域 | | | 清洁次数(/次) | | | |
| 清洁项目 | 清洁流程 | 清洁标准 | 日 | 周 | 月 | 季 |
| 天花 | 天花板除尘 | 天花每日除尘,光洁、无污迹 | 1 | | | |
| 灯具灯饰 | 清洁灯具 | 清擦照明装饰表面,定期清擦灯罩内部,无尘、无污迹 | | | 2 | |
| 墙面 | 墙面保洁 | 墙面每日擦拭,用抹布反复擦拭,无尘、无污迹 | 1 | | | |
| 控制 | 擦拭面板 | 利用干布擦拭,无尘、无污迹 | 2 | | | |



| | | | | | | |
|----------------|-------------|---|-----------------|----------|----------|----------|
| 面板 | | | | | | |
| 门 | 清洁门板 | 利用专业清洁剂反复擦拭门板内外侧，光洁、无污迹 | 2 | | | |
| 窗 | 擦拭窗户 | 清擦边框，无尘、无污迹 | | 2 | | |
| 烟灰筒 | 清擦烟灰筒 | 每日倾倒，定期上光养护，光洁、无污迹 | 2 | | | |
| 地面 | 清擦地面 | 每日清拖地面，定期清洗，无尘、无污迹、无积水，大理石、花岗岩地面每月做晶面处理，打蜡、抛光 | 2 | | 1 | |
| 消防通道、楼梯 | | | 清洁次数（/次） | | | |
| 清洁项目 | 清洁流程 | 清洁标准 | 日 | 周 | 月 | 季 |
| 地面台阶 | 清洁消毒 | 每日用扫把、簸箕清理灰尘、垃圾，并用拖把墩擦，每周1次用84消毒液墩擦；台阶防滑槽每月用84消毒液刷洗一次 | 1 | 1 | 1 | |
| 出口指示灯 | 清洁指示灯 | 使用干布清擦墙面指示灯，无尘、无污迹 | 1 | | | |
| 墙面 | 墙面保洁 | 墙面每日擦拭，用抹布反复擦拭，无尘、无污迹 | 1 | | | |
| 门 | 清洁门板 | 利用专业清洁剂反复擦拭门板内外侧，光洁无污迹 | 1 | | | |
| 标牌标识 | 标牌养护 | 清擦标牌、标识表面，无尘、无污迹 | 1 | | | |
| 面板 | 擦拭面板 | 利用干布擦拭，无尘、无污迹 | 1 | | | |
| 扶手铁艺 | 清擦扶手 | 清擦扶手、铁艺，无尘、无污迹，每周1次用84消毒液擦拭 | 1 | 1 | | |
| 室外公共区域 | | | 清洁次数（/次） | | | |
| 清洁项目 | 清洁流程 | 清洁标准 | 日 | 周 | 月 | 季 |
| 门前三包区域 | 清扫 | 定期清洁地面，无尘、无积水、无污迹。雨雪天气增加清扫频次 | 2 | | | |
| 标牌标识 | 标牌养护 | 清擦标牌、标识表面，无尘、无污迹；每周一次用专业养护剂对金属标牌进行擦拭，养护 | 1 | 1 | | |
| 路灯地灯 | 清擦路灯 | 清擦照明装饰表面，每月两次清擦灯罩内部，无尘、无污迹 | 1 | | 2 | |
| 室外家具雕塑 | 擦拭 | 擦拭表面，随时保持清洗，无尘、无污迹 | 1 | | | |
| 假山 | 清洗假山 | 定期清洗假山，无污迹 | | 1 | | |
| 水池喷泉 | 清洗水池 | 随时清除水池内杂物，定期刷洗水池及池底石子，无杂物污迹 | 2 | | | 1 |
| 水池及水井 | 消毒及清洗 | 定期对水池及水景投放次氯酸钾及硫酸铜。保证水池内无泡沫、无青苔。 | | 2 | | |



| | | | | | | |
|----------|------------|--|----------|---|---|---|
| 装饰玻璃 | 清擦装饰玻璃 | 每日清擦，定期清洗，无尘、无污迹 | 1 | 1 | | |
| 通风口 | 清洁通风口 | 定期清擦通风口，无尘、无污迹 | | 1 | | |
| 围栏铁艺 | 清擦围栏 | 定期清擦围栏、铁艺，无污迹 | | 1 | | |
| 立柱 | 清擦立柱 | 定期清擦立柱表面，定期清洗，无污迹 | | 1 | | |
| 户外垃圾桶 | 清洁倾倒 | 垃圾不得超过垃圾桶的 2/3，桶身保证干净、无异味 | 2 | | | |
| 楼基石子 | 清洗楼基石子 | 定期清洗楼基石子，光洁、美观、无污迹 | | | 2 | |
| 台阶 | 清洁台阶 | 随时清扫，无尘、无污迹、无积水 | 2 | | | |
| 地毯 | 地毯清洗 | 随时除尘，定期清洗地毯，无尘、无污迹 | 2 | 1 | | |
| 铁篦子 | 清洁铁篦子 | 定期清洁铁篦子下方杂物，无杂物、无污迹 | 1 | | | |
| 保安岗亭 | 清洁岗亭及内置卫生间 | 地面墙面擦拭，窗户明亮洁净，家具无尘、无污迹；卫生间清洁要求参见后附卫生间清洁要求 | 1 | | | |
| 公共路面车道 | 清洁路面 | 地面随时清扫，无尘、无污迹、无积水；每月用高压水枪冲洗一次原香漫谷项目车道及公共路面 | | | 1 | |
| 花房 | 清洁花房 | 地面墙面擦拭，窗户明亮洁净，无尘、无污迹、无积水 | 1 | | | |
| 二、停车场 | | | 清洁次数（/次） | | | |
| 清洁项目 | 清洁流程 | 清洁标准 | 日 | 周 | 月 | 季 |
| 灯具 | 擦拭灯具 | 清擦照明装饰表面，定期清擦灯罩内部，无尘、无污迹 | 1 | 1 | | |
| 标牌标识 | 标牌养护 | 清擦标牌、标识表面，无尘、无污迹 | 1 | | | |
| 车位档杆 | 清擦档杆 | 每日清擦车位挡杆，定期清洗，无尘、无污迹 | 2 | | | |
| 消防器材 | 擦拭消防器材 | 每日擦拭，保证无尘、无污迹 | 1 | | | |
| 管道 | 管道擦尘 | 各种管道擦尘，无尘、无污迹 | | 1 | | |
| 地面 | 地面清洗 | 定期清洗地面，无尘、无积水、无污迹；每月用高压水枪冲洗一次 | 1 | | 1 | |
| 三、物业办公区域 | | | 清洁次数（/次） | | | |
| 清洁项目 | 清洁流程 | 清洁标准 | 日 | 周 | 月 | 季 |
| 电话消毒 | 清洁并消毒 | 无异味，对人体无害并经相关政府部门批准使用的合格产品；每月定期消毒 | 1 | | 2 | |



| | | | | | | |
|--------|----------|---|-----------|---|---|---|
| 灯具 | 清擦灯具 | 清擦照明装饰表面, 定期清擦灯罩内部, 无尘、无污迹 | | 1 | | |
| 面板 | 擦拭面板 | 利用干布擦拭, 无尘、无污迹 | 1 | | | |
| 门 | 清洁门板 | 利用专业清洁剂反复擦拭门板内外侧, 光洁、无污迹 | 1 | | | |
| 窗 | 清擦窗户 | 清擦边框, 无尘、无污迹 | | 2 | | |
| 办公家具 | 养护办公家具 | 每日清擦办公桌面, 每周清擦文件柜, 光洁、无污迹 | 1 | 1 | | |
| 纸篓 | 纸篓倾倒 | 每日倾倒纸篓, 定期清洗, 无尘、无污迹、无异味 | 2 | 1 | | |
| 绿植 | 擦拭绿植 | 无尘、无污迹 | 1 | | | |
| 电器 | 擦拭 | 用绞干、柔软抹布轻擦电脑、复印机等电器表面 | | | | |
| 地面 | 清擦地面 | 每日清拖地面, 定期清洗, 无尘、无污迹、无积水 | 2 | 1 | | |
| 地毯 | 清洁地毯 | 每日用吸尘器吸尘一次, 每2周清洗一次地毯, 无污迹 | 2 | 1 | | |
| 茶水间 | 清洁擦拭 | 每日擦拭饮水机机身水迹; 倾倒水槽中积水, 并将水槽冲洗干净放回; 倾倒水桶中垃圾, 并将水桶冲净放回, 每日中饭后清理、擦拭桌面 | 1 | | | |
| 四、卫生间 | | | 清洁次数 (/次) | | | |
| 清洁项目 | 清洁流程 | 清洁标准 | 日 | 周 | 月 | 季 |
| 天花 | 天花板除尘 | 擦拭天花及送排风口无尘、无污迹 | 1 | | | |
| 墙面 | 墙面除尘 | 利用专用清洁剂反复擦拭墙面, 光洁无污迹 | 1 | | | |
| 干手器 | 清擦干手器 | 擦拭烘手器, 无水迹、无污迹 | 2 | | | |
| 面板 | 擦拭面板 | 利用干布擦拭, 无尘、无污迹 | 1 | | | |
| 隔断板 | 清洁隔断板 | 利用专业清洁剂反复擦拭隔断板内外侧, 光洁无污迹 | 2 | | | |
| 门 | 清洁门板 | 利用专业清洁剂反复擦拭门板内外侧, 光洁无污迹 | 2 | | | |
| 窗、镜 | 清擦窗户镜子 | 随时清擦边框和表面, 保持洁净无尘、无污迹 | 1 | | | |
| 台面 | 清洁台面 | 随时擦拭, 保持光亮无污迹 | 4 | | | |
| 金属件 | 养护金属件 | 随时擦拭, 无水迹、污迹。利用金属光亮剂养护 | 2 | | | |
| 座厕小便池 | 清洁消毒 | 利用专用清洁剂刷洗内侧, 擦拭外侧, 光洁、无污迹; 每周用专用消毒液清刷一次 | 6 | 1 | | |
| 纸篓、垃圾桶 | 垃圾倾倒清洁桶身 | 垃圾不得超过垃圾桶的 1/3, 保证桶身干净、无异味 | 4 | | | |
| 地面 | 地面清洗 | 随时清洗地面, 保持洁净无尘、无污迹、无积水 | 4 | | | |
| 五、垃圾处理 | | | 清洁次数 (/次) | | | |
| 清洁项目 | 清洁流程 | 清洁标准 | 日 | 周 | 月 | 季 |
| 分拣 | 垃圾分拣 | 可回收、污染物分类: 至楼层回收垃圾频次每日不 | 2 | | | |



| | | | | | | |
|----|--------------|---|---|--|--|--|
| | | 少于2次(除非事前获得甲方许可,不可乘坐电梯 进行垃圾清运) | | | | |
| 清运 | 垃圾清运 | 生活垃圾要求日产日清,建筑垃圾清运按甲方要求垃圾收集后清运至原香漫谷项目指定垃圾站,严禁遗洒;垃圾房定期消毒、冲洗及通风,确保清洁 | 1 | | | |
| 消毒 | 垃圾中转站污水处理房消毒 | 5月至9月中旬每周2次,其它时间每周消毒1次,使用对人体无害并经相关政府部门批准使用的合格产品,无异味、无虫害 | 1 | | | |

备注:

- 1、“小心地滑”告示牌应放置在明显位置;
- 2、如遇客人经过清洁区域,须暂停、避让并等待客人离开后再行清洁;
- 3、爱护电梯内外各种设备设施,监督并阻止任何人员的破坏、捣乱行为以及有损项目形象之行为,紧急情况应及时通报;发生故障或感觉电梯运行异常应及时通报;严禁用水直接冲洗电梯任何部位或带水作业;电梯内乘坐客人较多,须注意避让;
- 4、捡拾遗失物品须立即上交;
- 5、清洁完毕,须将各种清洁工具整理并收至不明显位置;
- 6、对烟感、喷淋等消防设施不得随意清洁,须由专业人员指导;
- 7、不得随意翻动办公室内所有档案、物品,办公用品应轻拿轻放,不得随意丢弃纸张、书本; 进入有人办公、会客房间时,应先询问,经允许后再行 清洁,且不得借机聆听,清洁完毕应随手将门关上。

商业区域特殊保洁服务要求细则

| 位置 | 每日作业 | 次数 | 定期作业 | | | |
|------|----------------------|------|---------------------------|-------------------|----|---------------|
| | | | 每周 | 每月 | 每季 | |
| 楼内公区 | 1、清扫大厅、楼梯、走廊及消防通道。 | 随时 | 对楼道窗户玻璃进行1次擦拭 每周对侯 | 每月对楼内墙面、天花板进行1次除尘 | | 镜面处理时需采用专用清洁剂 |
| | 2、擦拭单元门框、玻璃门禁开关、信报箱。 | | | | | |
| | 3、擦拭楼梯扶手、栏杆、门把手、百叶窗。 | 每天2次 | | | | |



| | | | | | | |
|---------|------------------------------|------|-----------------|---------------------|------|--------------------|
| | 4、擦拭电梯轿厢门、内壁、镜面，清理滑槽电梯滑槽内杂物。 | 随时 | 梯厅墙面及门框进行1次全面清理 | | | |
| | 5、擦拭楼道窗玻璃。 | 每周1次 | | | | |
| | 6、电梯墙面、电梯门框、户门框。 | 每周1次 | | | | |
| 外墙玻璃百叶窗 | 发现有脏污处，及时进行清洁 | 随时 | 百叶门、窗、风口清洁 | 对大门石材进行保养 | | 投放鼠药处需设置警示标牌 |
| 外围楼顶天台 | 及时清理路面积水、积雪、垃圾等，保洁随时巡回。 | 随时 | 每周对蚊蝇消杀消毒 | 雨季每月对下水道进行1次全面清理 | 投放鼠药 | 保证雨季楼顶雨水管口、路面下水道畅通 |
| 物业办公区 | 每天清扫办公区、清倒垃圾 | 2次 | 天花板、灯具、管线除尘 | 天花板除尘机清洁灯具、管线监控设备清理 | | |
| | 擦拭办公桌椅 | 2次 | 地毯吸尘 | | | |
| | 巡回保洁 | 随时 | 家具全面保养 | | | |
| 消毒 | 用消毒水擦拭门锁、扶手、电梯按钮等 | 2 | 排水管道、水沟倒入消毒水 | 地面地漏、水渠等撒消毒粉 | | |

备注:

- 1、“随时”指每日清洁次数不少于6次；
- 2、商业楼卫生间保持室内空气清新无异味；看管卫生间内摆放装饰盆栽；监督并阻止任何人员在卫生间内吸烟、清洗餐具等有损形象之行为；卫生间外门须随时保持关闭状态，不得长时间敞开；按要求填写《卫生间清洁签到表》；保洁细节：
 - 1) 营业前：按次序清洁卫生间：洗手池台面、镜面、座便器、小便池、门面、地面；检查并补充卫生易耗品，包括洗手液、卫生纸、垃圾袋；检查



各种设备设施完好情况，如面盆下水、座便冲水是否顺畅，水龙头、小便池感应是否灵敏，隔断门锁是否好用，顶部照明是否全部开启，有无漏水现象，有无设备设施丢失损坏现象等；如有任何故障，须立即向主管汇报；擦拭座便器、小便池壁等位置抹布必须与擦拭其它部位抹布分开放置；擦拭水龙头、皂液器等电镀件时，严禁使用任何酸性药剂；

2) 营业时：洗手池台面、镜面及水龙头、皂液器要随时擦干（注意不得在客人正在洗手时擦拭）；及时补充卫生易耗品；座便器、小便池内杂物须及时清理，并擦拭溅出水迹；检查废纸篓内废弃物是否超过 2/3，须及时更换垃圾袋；外门、隔断门上手印、脚印及时清除；

3) 营业后：将卫生间内所有残留水迹位置擦干；检查废纸篓内是否有废弃物，严禁垃圾过夜；将座便器、小便池刷净。

3、商业楼装修店铺门前区域须加大清洁力度及频率；

4、商业区域公共通道天花日常清洁：

1) 普通天花清洁内容：每周三营业结束后架梯进行（根据实际情况可调整为每两周 1 次）；使用较干抹布擦拭筒灯、灯管等照明设施；将风口取下后，使用潮抹布擦拭；用掸子拭去天花造型区的灰尘；对工程人员维修天花上的设备设施后留下的污渍清理须在发现当日非营业时间内进行。

2) 高区天花清洁内容：每周三营业结束后使用升降车进行（根据实际情况可调整为每两周 1 次）；在作业区域应设置防护区并完全封闭；使用较干抹布擦拭筒灯、灯管等照明设施；将风口取下后，使用潮抹布擦拭；使用潮抹布擦拭顶棚。

3) 岗位要求：任何天花清洁工作不得在营业时间内进行；清洁时须注意对各种设备设施的爱护，避免坠物；清洁时取下的设备设施，在清洁后须放回原位；对烟感、喷淋等消防设施不得随意清洁；高区天花清洁须熟练操作升降机，并作好防护工作。

5、商业区域公共通道（步行梯、消防通道及楼梯）日常清洁：

公共通道及步行梯

1) 开始营业前：用尘推进行初步清洁，推尘时须注意直线推进；将墩布投

净拧干，有序墩擦地面；

2) 营业时间内：每 30 分钟对通道地面有序推尘一次；每 2 小时对步行梯 台阶用较干墩布墩擦一次，同时用潮抹布对楼梯扶手擦拭一遍；地面遗撒 污物时，必须立即用扫把、簸箕清理干净，垃圾须随手放进垃圾桶内；遗 洒液体（尤其是饮料等有色液体）时，必须立即擦拭；对公共通道的墙面， 以及墙面上的设备设施（如消火栓表面），须每 2 日用潮抹布擦拭一次； 公共通道墙面上悬挂的广告灯箱、指示牌立面，须每日用潮抹布擦拭一次；

3) 营业结束后：将所有通道用较湿墩布墩擦一次，并自然晾干。消 防通道及楼梯

每日 12:00 前、17:00 前、20:30 前三次用扫把、簸箕清理地面灰尘、垃圾； 每日 15:00 前、20:30 前两次用较干抹布擦拭消防门、墙面等；每周 2 次 用 84 消毒液墩擦通道地面、台阶。

6、商业区域公共石材地面清洗

1) 每周一营业结束后进行：先用尘推将地面推净；在清洁区域应放置“小 心地滑”告示牌；接驳电源时应用防水胶带固定并封闭电线；进入现场清洁 人员应使用鞋套；接好电源后，根据地面污染情况按比例调配药剂，倒入洗 地机水箱中；使用洗地机对地面进行横向旋转清洗；用吸水机将清洗过地面 污物洗净；将墩布拧干后对吸干地面墩擦 2-3 遍；用吹风机对墩擦过的地面 进行吹干；检查地面清洗情况，如仍有污渍，须安排进行重点清洁；

2) 大理石、花岗岩墙/地面清洗、打蜡、抛光每月一次。

7、商业区域店铺外立面玻璃、所有楼层公共区域内玻璃每月至少刮拭一次。

三、公区灭害要求细则

1、灭害要求

乙方需派驻经甲方项目所在市、区除四害协会培训合格并持有上岗证专业操作 人员，为甲方完成服务范围内除害工作：

1) 全年灭鼠 48 次，鼠密度测试 4 次，每季度 1 次。

2) 全年灭蚊、蝇至少 48 次。



- 3) 年灭蟑、蚁、跳蚤至少 12 次。
- 4) 夏季除害工作繁忙时或遇特殊情况时，乙方应按甲方要求或根据实际需要酌情增加灭害次数。

2、灭害效果

乙方根据甲方单位特点和除害种类有针对性采取科学、规范、综合性杀灭措施，有效降低和控制虫害密度，达到爱国卫生运动委员会规定除四害工作管理目标：

- 1) 灭鼠：粉剂法<3%、鼠征法<2%、鼠夹法<1%，重点单位防鼠设施不合格处不超过 5%，不同类型外环境等计 2000 米，鼠迹不超过 3 处。
- 2) 灭蚊：大型单位蚊虫孳生地总面积不超过 5 平方米，单位内部无成蚊聚集。
- 3) 灭蝇：大型单位苍蝇孳生地总面积不超过 5 平方米，幼虫和蛹检出率不超过 3%。
- 4) 灭蟑：室内有蟑螂成虫或若虫阳性率房间不超过 3%，平均每间房间大蟑不超过 2 只，小蟑不超过 1 只。
- 5) 灭蚁：对于园区及室内出现的蚂蚁及蚁巢，应及时予以灭除。
- 6) 其它：园区内发现任何其它卫生害虫迹象，应及时予以灭除。

四、紧急情况处理

1、下雨、下雪

- 1) 紧急调配人员，准备工具，下雨、下雪十分钟内准备完毕，到达指定位置。
- 2) 在电梯门外应保证专人。
- 3) 在上述位置及连接会所、商业楼各通道口明显处放置“小心地滑”告示牌。
- 4) 持较干墩布随时清洁地面积雪或水迹；使用干抹布随时清洁扶梯扶手、电梯轿箱

2、漏水

- 1) 发生事故十分钟内，清洁驻场经理或当值主管应带领抢水人员（视跑水严重程度而定抢水人员数量，但至少不少于两人）及抢水工具到达现场。
- 2) 放置“小心地滑”告示牌在跑水区域四周明显位置，参加抢水人员应换上雨鞋。



- 3) 接通附近电源，使用吸水机清理积水。
- 4) 如附近无电源，应使用簸箕、水桶等手工清掏。
- 5) 清理积水后，立即用干墩布擦水地面上水迹。
- 6) 清洁附近因跑水造成污染区域。
- 7) 协助维修人员进行设备维修。
- 8) 留有专人负责清理现场，并观察是否彻底解决。
- 9) 检查附近区域是否还有渗水现象，并及时上报。

3、大风、沙尘暴

- 1) 观察风沙情况，当日加派专人对各通道入口处反复不断持续推尘。
- 2) 根据实际情况在营业结束后对尘土聚积较多区域进行突击清洁。
- 3) 风沙结束后在非营业时间内对靠近各入口处通道地面、墙面、天花由上至下进行彻底清洁。

五、保洁服务工作核查标准

- 1、道路、广场、停车场、绿地、天台等公共场所：地面无杂物、无污染、无垃圾、无积水、无泥沙、无香口胶质，地砖保持本色；
- 2、会所室内地面：目视无灰尘、污迹，可映出照明灯具之轮廓；
- 3、消防通道、楼梯间：
 - 1) 台阶干净无杂物、无污迹；
 - 2) 用纸巾擦拭楼梯扶手，无明显污染；
 - 3) 通道墙面砖：中等力度用纸巾擦拭60公分后，无明显污染；
 - 4) 窗台及轨槽无灰尘、污迹；
 - 5) 墙面喷涂层：无积尘、无污迹；
- 4、天花板：目视无蜘蛛网，无明显污迹；
- 5、不锈钢：亚光面不锈钢表面无污迹、无灰尘，半米人可映出人影；镜面不锈钢表面光亮，三米内能清晰映出人物影像；
- 6、玻璃清洁标准：一般玻璃目视无灰尘、无水珠、光洁明亮；
- 7、室内外管线及各种公用设施保持无杂物、积尘。灯饰、按钮无尘渍、污迹；

- 8、公区道路地砖：按细则要求定期冲洗，无杂物、积尘。灯饰、按钮物无污渍、无污迹；
- 9、外墙、公区设备（指示牌、路灯、柱灯等）干净、无污迹、无污渍、无水垢；
- 10、沟、渠、井内无垃圾、无杂物、无明显泥沙，保持通畅无堵塞；
- 11、厨房、洗手间：无污迹、无臭味、无锈迹、无积水，墙面光洁照人；
- 12、阳台栏杆、厨柜及门窗内外、木地板、开关盒、地脚线等用纸巾擦拭无污渍；
- 13、垃圾房、垃圾转运站的垃圾清运及时，无超容量或长时间堆积，无垃圾散落，经常清洗消毒、保持无腐臭，无蚊蝇老鼠蟑螂；
- 14、喷水池、人工湖无漂浮物，池内换水时进行全面冲洗清洁；
- 15、除“四害”：达到国家除“四害”管理规定标准并获取政府相关验收文件；
- 16、员工：着装统一、标志齐全、仪表整洁，无大声喧哗、无不文明行为及语言。

六、保洁人员工作要求

1、仪容仪表

- 1) 上班时间必须着公司指定样式的工服，纽扣须全部扣上，穿黑色布鞋，不邋遢；应在工服上衣统一位置佩戴胸牌；头发、指甲须修剪整齐、干净，不得佩戴妨碍工作首饰（如耳坠、戒指等）；身上无任何异味（如汗味、烟味）；女保洁员上班时间内不得化浓妆，长发应束起并盘入头花内；男保洁员须刮净胡须，不得留过耳长发。
- 2) 在公共区域站立、行走时应注意姿态，不应双手叉腰、插兜或交叉横于胸前。
- 3) 上班时间内须讲普通话，不得用方言与人交谈，不得口带脏字。

2、工作纪律

- 1) 上班时间内应专人专岗，同一区域内不应超过两人（卫生间仅一人），不得扎堆聊天、大声喧哗，不得与专柜员工聊侃。

- 2) 上班时间内不得在消防楼梯坐卧休息。
- 3) 卫生间清洁工作不得由异性保洁员进行；上班时间内不得在卫生间内长时间逗留。
- 4) 发现问题应及时汇报：捡拾物品立即上交，不得私自收藏；发现可疑人员应立即通知附近保安人员；设备设施故障或丢失一经发现应立即告知上级主管；出现险情应立即进行紧急处理，并在第一时间告知上级主管。
- 5) 上班时间内不得进入商业、会所功能房或专柜内坐卧，或观赏、触摸货品或设备。
- 6) 严禁任何偷盗、违法行为，以及类似原因引起客户投诉。

3、服务要求

- 1) 见到客人（包括员工）要点头微笑，并向其主动问候。
- 2) 熟练使用清洁工具，熟悉公共区域内设备设施，熟悉原香漫谷项目路线。
- 3) 遇客人不会使用公共区域内设备设施（如卫生间设备），应热情向其讲解示范；遇询问事宜，应尽可能详细解答，但不得随意编造或发牢骚。
- 4) 对自己所辖区域内的公共卫生及时清洁、维护。