

# 保洁方案

## （一）重点办公室保洁工作程序

1、**主要特点：**写字台、文件柜、电脑等设备、家具多，台面上文件、办公用品多、废纸垃圾多。保洁时间多受时间制约，主要作业需在业主（客户）办公前或下班后进行，通常是在室内无办公人员时作业。

### 2、日常保洁项目

- 1) 清倒烟灰缸、字纸篓等垃圾；
- 2) 清扫地面；
- 3) 擦拭办公桌、文件柜、沙发、电话、办公设备、茶几等家具；
- 4) 擦拭门窗、窗台、墙壁、天花、照明设施、饰物等；
- 5) 送开水。

### 3、注意事项

1) 受时间制约多，需在规定时间内迅速完成作业，需制定周密的保洁计划，事先设计好作业内容、作业路线、作业程序、作业时间，要求作业人员按计划作业，动作利索快捷。

2) 地拖、抹布等保洁工具，可多备几份，以减少往返清洗时间，提高短时间内突击作业的效率。

3) 进入领导已下班的办公室作业时，最好由2人以上同时进出，共同作业，并注意不做令人怀疑的动作，以免产生误会。

4) 抹办公桌椅时，桌面上的文件、物品等不得乱动。如发现手表、项链、钱包、通讯器材等贵重物品，应立即向主管或保安队门报告。

5) 抹饰柜、饰物等贵重物品、陈列品时，切记小心、抓稳、轻抹、轻放，一般情况下不得使用有腐蚀性的保洁剂。

6) 吸尘器噪音大，室内吸尘作业可安排在业主（客户）上班前或下班后进行。

7) 管理办公室钥匙必须有严格的制度，除指定人员外，不得交与任何人员，业主（客户）要求开门或保洁人员作业时返回室内，应严格登记手续。

### 4、保洁程序

- 1) 备：准备好保洁工具，水桶、抹布、保洁剂、垃圾袋、吸尘器、地拖、

扫把等。

2) 进：室内若有人，应先打招呼，得到允许后再作业，门不要关。

3) 查：进入办公室后，先查看有无异常现象、有无业主（客户）遗忘的贵重物品、有无已损坏的物品。如发现异常，先向主管上级报告后再作业。

4) 倒：清倒烟灰缸、字纸篓、垃圾筒。倒烟灰缸时要检查烟头是否完全熄灭。清倒字纸篓，集中垃圾袋时，应注意里边有无危险物品，并及时处理。

5) 抹：从门口开始，由左至右或由右至左，依次抹室内家具和墙壁等。毛巾应按规定折叠、翻面。抹每一件家具时，由高到低，先里后外。抹墙壁时，重点抹墙壁饰物、电灯开关插座盒、空调风口、踢脚板、门窗、窗台等。大墙面、天花的保洁为定期作业，也可穿插在日常保洁中进行（如每天抹一间或一面）。

6) 整：台面、桌面上的主要用品，如电话、台历、台灯、烟灰缸等抹净后应按业主（客户）习惯的固定位置摆放，报纸、书籍摆放整齐，文件资料、茶杯及贵重物品不准动。

7) 换：收换垃圾袋、暖水瓶。

8) 吸：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。

9) 关：作业结束后，保洁人员退至门口，环视室内，确认质量合格，然后关灯、锁门。

10) 记：认真记录每日作业情况，主要包括保洁员姓名、保洁房间号码、进出时间、作业时业主（客户）状态（无人、工作、返回……）、家具设备有无损坏等。

## **（二）门厅、大堂的保洁**

### **1、门厅和大堂的主要特点**

来往人流最多、最频繁，带入的尘土亦较多，如不及时清除，将会扩散到大楼的其他区域及楼层。另外其装修较其他区域豪华，摆设和装饰物较多。是大楼使用者和外来客人进入大楼的第一外场所，是显示大楼的等级和脸面的重要区域。

### **2、日常保洁项目**

1) 地面及入口处脚垫的清扫。

2) 玻璃门和玻璃幕、间隔的擦拭。

- 3) 各种家具摆设以及装饰物、标牌、消防器等擦拭。
- 4) 墙壁和墙壁上装饰物、标牌、开关盒的扫尘、擦拭。
- 5) 果皮箱的清倒、擦拭。
- 6) 金属柱子、扶手、饰物等金属的擦拭。
- 7) 烟灰缸的清倒、更换。
- 8) 此外还有天花、吊灯等特殊清扫项目。

### 3、注意事项

- 1) 为减少人们将室外尘土带入室内，门厅入口处应铺设防尘脚垫。遇雨天，应铺吸水性的脚垫。
- 2) 门厅及大堂入口区域应设专人推尘，随时擦拭人们进入时的脚印。
- 3) 门厅及大堂地面多为花岗石、大理石、水磨石、瓷砖、聚氯乙烯地板材、橡胶类地板材或地毯。应根据不同材质，采取不同的清洗方法。
- 4) 不锈钢、铜、铝合金等装饰，如柱子、扶手、标牌等，容易受腐蚀，擦拭时要选用专用保洁剂、保护剂，切记小心不要造成花痕。
- 5) 注意不要碰倒、碰坏大堂内的各种摆设饰物。

### 4、作业安排

每个大楼的门厅及大堂大小不同，保洁要求不同。若范围较大，应按保洁项目、作业量及区域进行人员分工；若范围较小，只配备一个保洁员，应采取“定时巡回清扫、依次逐项擦拭”的作业安排。

#### 1) 定时巡回清扫

大厅最容易被弄脏的地方是地面。一般门厅及大堂，每 30 分钟（时间长短应视人员流动量及其他因素定）应定时巡回清扫一次，以确保地面经常处于保洁状态。主要是扫去地面垃圾、灰尘，擦去地面污迹、水迹，保持地面光亮、保洁，然后去擦拭其他项目，隔 30 分钟再巡回保洁地面……如此往复。

#### 2) 依次逐项擦拭

门厅及大堂日常保洁的其他项目多为每日擦拭一次即可，应事先安排好作业顺序，依次擦拭。规定每 30 分钟对地面巡回保洁一遍，每巡回保洁一遍的时间一般为 3~5 分钟或再长一些，其余 20 多分钟时间，用来依次逐项擦其他项目。有的项目，如烟灰缸的清倒或更换，可结合地面巡回进行保洁。

### **（三）卫生间的保洁**

#### **1、卫生间主要特点**

人员来往频繁，最易脏污的共用地方，人们不仅在卫生间大小便，还进行梳洗化妆，因此要求空气清新。然而，大小便会产生臭味和其他异味，清除异味难度较大。

#### **2、日常保洁项目**

- 1) 及时冲洗厕（尿）兜、不得留有脏物。
- 2) 及时清倒手纸箩，箩内手纸不得多于 1/3。
- 3) 不断拖擦地面，做到无水迹、无垃圾、无尘土、无污垢。
- 4) 定时擦洗云台、面盆、厕（尿）兜等卫生设备。
- 5) 定时擦拭门窗、间板、墙壁、窗台。
- 6) 定时消毒，喷洒除臭剂、清香剂。
- 7) 及时补充香皂、洗手液、香球、手纸。

#### **3、注意事项**

1) 作业人员要注意自身保护，作业时带防护手套和口罩，预防细菌感染，防止保洁剂损害皮肤。中间休息或作业完毕后，应使用药用肥皂洗手，饮食前要漱口。

2) 清洗卫生间所用的工具应专用，使用后定期消毒，与其他保洁工具分开保管。

3) 作业时，应将“工作进行中”告示牌放置在门口或当眼处，以便客人注意并予以配合。

注意卫生间的通风，按规定开关通风扇或窗扇。

#### **4、保洁程序**

1) 备：作业前，备好以下用具：地拖、扫把、胶垃圾铲、水桶、抹布（两条以上异色毛巾，深色为坐厕兜专用，浅色抹其他）、尿兜消毒剂以及手纸、香皂、香球、蚊香等。

2) 冲：进入卫生间首先放水将厕兜、尿兜冲洗。

3) 倒：扫除地面垃圾，清倒手纸箩、垃圾筒、茶叶筐。同时将手纸箩、垃圾筒、茶叶筐冲洗干净。

4) 洗：按照先云台面盆，后厕兜尿兜的顺序，逐项逐个刷洗卫生设备。厕兜尿兜要用专用刷子、百洁布、海绵块等蘸专用保洁剂刷洗。然后再用清水冲洗，用抹布擦干净。厕兜存在臭味是因厕兜里部、边缘存有脏污，特别是尿兜的排水口和厕兜的下部（反水管水面以上），刷洗时应特别注意。

5) 擦：用浅色抹布擦拭门窗、窗台、隔板、墙壁、镜面、干手机、皂液器等，必要时用刷子、百洁布、刮刀等去污。

6) 拖：用地拖拖擦地面，注意边角落，注意尿兜周围，不要留有水迹。

7) 补：补充手纸、香皂、洗手液、香球、垃圾袋等。手纸要上好，撕口留在外侧，折成三角，压在护板下。

8) 喷：按规定喷洒除臭剂、清香剂。

9) 撤：撤去“工作进行中”告示牌，把门窗关好。

#### **5、最影响卫生间保洁的现象是：**

1) 厕兜未冲或未冲净。

2) 手纸箩已堆满或手纸扔在箩外边。

3) 地面有烟头等垃圾，有水迹。

4) 镜面有污迹、水迹。

#### **（四）楼层公共区域保洁**

##### **1、备用工具、材料：**

扫把、垃圾铲、胶桶、地拖、刀片、胶袋、干、湿布、保洁剂。

##### **2、工作程序：**

1) 用扫把彻底清扫楼层各通道地面，清倒不锈钢垃圾桶。

2) 用干净湿布擦抹墙面、防火门、楼梯扶手、铁栏杆、消防栓柜。

3) 用湿无绒布擦抹不锈钢梯门、不锈钢制和指示牌，然后用干布抹净。

4) 用湿拖把拧干水分后拖净地面污渍和后楼梯。

5) 清抹热水器和平共处周围墙壁，清洗水池，扫除地面积水和杂物。

6) 每天定时清理垃圾到垃圾房，清洗垃圾容器。

7) 抛光、打蜡保洁保养工作按《蜡面抛光保养工作程序》、《白云石地面打蜡工作程序》进行。

##### **3、标准：**

- 1) 地面、壁面石材、干净无污渍、有光泽。
- 2) 电梯门、防火门、指示牌、消防栓柜门无污渍、无明显积尘。
- 3) 天花板、灯罩、风口目视无灰尘、蜘蛛网。
- 4) 卫生间无异味，洁具无污垢、地面无污渍、积水。

#### **4、注意事项：**

- 1) 仪表整洁、精神饱满、举止大方得体。
- 2) 使用的保洁用具要勤洗消毒，保持洁净。
- 3) 打蜡、抛光和其它保洁大做安排中、夜班进行。

### **(五) 墙面清洁**

#### **1、目的：**

为从事清洁和护理墙面的保洁工提供这方面的保洁指导。

#### **2、内容范围：**

所有与清洁和护理墙面有关的工作

#### **3、职责：**

管理处项目经理、主管负责依靠本规程对清洁与消毒工作组织检查。所有从事墙面护理的专项保洁工负责依照本规章制度进行清洁工作。

#### **4、步骤：**

- 1) 准备洗墙所需的必要设备、墙面清洁套装工具、榨水车、全能清洁剂。
- 2) 将专业全能清洁剂稀释后倒入水桶中。
- 3) 先在一块墙表面上预擦一下，看看清洁剂的效果。



- 4) 按墙面大小分区域进行操作。
- 5) 将洗墙棉刷头装在洗墙工具上。
- 6) 将洗墙棉刷头浸湿到水桶里并拧干。
- 7) 擦墙时按水平方向擦拭，从一端擦到另一端。注意擦拭墙面时不要有漏擦的地方，尤其要注意交接处容易出现漏擦的缝隙。
- 8) 墙面擦拭直到天花板处。
- 9) 第一部分擦拭完毕，移到第二部分继续擦拭。
- 10) 每擦完一块墙面，都要检查一下擦墙棉刷头。如果拖布头只有一点脏，用同一面继续擦拭下一块墙面。如果擦墙棉刷头已经很脏了，这时就要换一块干净的。
- 11) 如果需要干净的水清洗，用第二桶干净的清水清洗，清洗方法同上面所提到的清洁方法是一样的。
- 12) 注意每块墙面清洗后，检查墙根处有无水渍并用干毛巾擦干净。

## **(六) 玻璃、镜面清洁**

### **1、目的：**

为保洁工提供擦洗窗户的工作指导。

### **2、内容范围：**

大楼处内 3M 以下的擦洗玻璃的工作

### **3、职责：**

管理处项目经理、主管负责依靠本规程对清洁与消毒工作组织检查。所有从事玻璃护理的专项保洁工负责依照本规章制度进行清洁工作。

### **(4) 步骤：**

- 1) 准备必需的工具，如擦窗桶、玻璃刮刀手柄、不同尺寸金属条和刮条、涂水手柄及毛套、玻璃铲刀、玻璃清洁剂、干毛巾。
- 2) 将清洁毛巾放在待清洗窗户下面地板上，以防止玻璃清洁液污染窗台或地面。
- 3) 根据玻璃的脏污程度配置不同浓度的玻璃清剂。
- 4) 用玻璃铲刀去除玻璃上的污渍或胶印



- 5) 用浸湿玻璃清洁剂的毛套先对玻璃进行刷洗，再用玻璃刮刀将玻璃上的水印和玻璃清洁剂刮净。
- 6) 注意每刮一次，都需用干毛巾将橡皮刮条上的水渍擦净。
- 7) 每个区域工作结束前，检查是否将家具和物品恢复到工作前状况，并确保没有因清洁玻璃污染其他物品。
- 8) 根据主管安排清洁玻璃附近区域，如窗框等。
- 9) 工作结束后，清洁所有工具并送回仓库。

### **(七) 电 梯 清 洁**

#### **1、目的：**

为电梯保洁工提供电梯清洁工作的指导

#### **2、内容范围：**

所有与电梯清洁有关的工作。

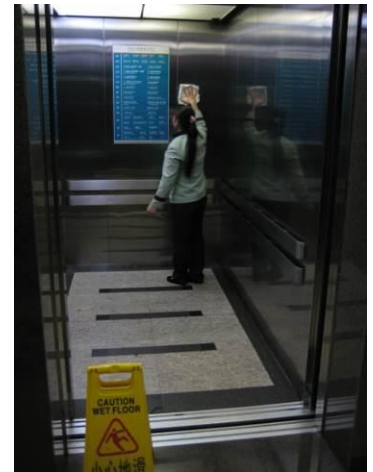
#### **3、职责：**

管理处项目经理、主管负责依靠本规程对清洁与消毒工作组织检查。所有从事电梯护理的电梯保洁工负责依照本规章制度进行清洁工作。

#### **4、步骤：**



- 1) 放置“暂停使用”和“小心地滑”警告牌使行人避开工作区域。
- 2) (根据需要)将电梯控制拨到“关”。
- 3) 在电梯内部四边做高处除尘。检查角落里和电梯门边经常出现的渣滓。
- 4) 清洗所有电梯内不锈钢和玻璃的表面。
- 5) 干拖和湿拖电梯轿厢地板。吸尘并清理电梯门轨道。定期在需要时用刮刀刮地面。
- 6) 清洁电梯周围的区域，特别是电梯门和电梯按钮。
- 7) 定期用不锈钢油及上油专用毛巾给电梯上不锈钢油，上油后及时用干毛巾收油。
- 8) (根据需要)将电梯控制拨到“开”的位置。移除“暂停使用”和“小心地滑”警告牌
- 9) 清洗所有工具并送回仓库。



#### **5、垂直、手扶电梯使用安全规定**

- 1) 保洁员不准自行开启电梯做卫生，如需做电梯卫生，必须根据列车密度表的空隙时间与客运值班员取得联系，由客运领班（值班员）开启后使用。
- 2) 手扶电梯卫生做完后，按原来运行的方向运行，只下不上，不允许改变运行方向。
- 3) 站台上转运垃圾作业中，不允许利用手扶电梯进行转运。
- 4) 电梯在保洁工作中，不允许旅客乘降，管理人员必须现场盯控作业安全。
- 5) 垂直电梯只能作为候车厅，站台转运垃圾专用，不准私带工作人员、旅客、闲杂人员进出乘降。
- 6) 垂直、手扶电梯钥匙不得私自配置，必须由主管统一管理。

#### **（八）灯具的清洁保养标准及规程**

##### **1、适用范围**

所有灯具。

##### **2、清洁标准**

灯具表面无灰尘，灯具内无蚊虫，灯盖（罩）明亮干净。

##### **3、清洁时间安排**

每月用干净的毛巾擦拭一次。

##### **4、清洁保养程序**

1)关闭电源，用螺丝刀拧送固定的螺丝，取下灯盖（罩）。如果是高空的灯具，则架好梯子，站在梯子上作业，注意安全；

2)取下灯盖（罩）后，用拧干的湿毛巾擦抹灯盖（罩）内外的污渍和虫子，如灯盖（罩）是玻璃质地可取下用清水洗净，再用干毛巾抹干水分；

3)将装上，并用螺丝刀拧紧螺丝，防止松动；

4)清洁灯管时，也应先关闭电源，打开盖板，取下灯管，用干毛巾擦抹灯管，用拧干的湿毛巾擦抹盖板，然后重新装好。

### **（九）不锈钢、铜、铝合金的保洁**

1、定期保养，百洁布、毛巾、刀片、专用保养剂、酒精。

2、用刀片铲除表面硬性污垢，注意使用刀片要小心，不要用力太大，以免刮花金属表面。

3、用酒精清除表面胶渍。

4、用干净毛巾或百洁布将专用保洁保养剂均匀涂抹在金属表面，注意用量要适中。

5、用毛巾或百洁布反复擦拭，注意：用力要均匀，在污垢重的地方适当加力或加重保洁剂用量。

6、用干净毛巾全面擦拭干净，不锈钢表面上光油后，须用干净的无绒毛巾进行抛光。

7、注意检查边、角、地面或周边物件上是否有滴漏液渍或因工作不小心人为造成的脏乱并且立即清除整理。

### **（十）其他公共区域保洁**

1、清扫地面的灰尘和垃圾。

2、每星期进行两次大面积的冲洗（星期天或 7：00 前），冲洗后及时扫干净，保证 无积水。

3、不停地循环地清扫，保持地面无灰尘、无垃圾、无烟蒂。

4、所有垃圾集中到总垃圾箱里。

5、保持室内地的各类标牌、栏杆、墙面、灯座的清洁。

6、保持室内地上的下水道干净、畅通。

7、地面保持清洁、光亮，无污迹、无水迹、无脚印。

- 8、走道四角及踏脚板保持干净，无垃圾。
- 9、烟灰缸保持清洁，无污痕，烟蒂不得超过 6 个。
- 10、茶水间保持清洁、整齐，保证整个大楼所有部门的茶水供应，保证饮用水的卫生，
- 11、注意安全用电，防止烫伤。
- 12、楼面垃圾间内垃圾箱放置整齐，把垃圾袋套在垃圾箱上；四周无散积垃圾，无异味。
- 13、墙面及走道设施、门框、通风口、灯管，保持干净，无积灰。
- 14、安全扶梯台阶保持清洁，无污物、无垃圾；扶杆上保持光亮，无积灰。
- 15、保持电梯梯门光洁、明亮，轿箱及四壁地面干净、整洁。
- 16、室外场地的地面，做到无垃圾、无灰尘、无烟蒂、无纸屑，使人感到宽广、舒畅。

#### **（十一）屋顶雨棚保洁**

- 1、扫除楼顶地面沙泥垃圾，并将垃圾、泥沙、树叶装进垃圾袋内清走，擦抹干净围墙表面。
- 2、扫除和清理楼顶各排水沟渠泥沙垃圾，清理排水口地漏的内、外格网，保持格网洁净，保证排水疏通、不积水。
- 3、保洁雨篷时先将梯子放稳，沿梯子爬上雨篷，按上述（1）、（2）程序保洁。

**标准：**目视天台阳台、雨篷无垃圾及积水、无青苔、杂物和弃置物。

#### **注意事项：**

- 1、使用梯子应注意安全，上下有人看护。
- 2、清理垃圾、杂物和工具不能往下丢，以免砸伤行人，损坏工具。

#### **（十二）垃圾桶的保洁**

##### **1、范围：**

保洁区域内各楼层及大厅内的垃圾桶。

##### **2、作业程序：**

- ①将垃圾桶盖打开，取出垃圾桶，将垃圾倒入垃圾袋内，保洁桶周围的垃圾。
- ②用去污粉或洗衣粉撒在垃圾桶内，用刷子擦洗污迹，用水洗干净后将内桶放入桶中。

③同时用抹布把外桶表面清理干净。

### 3、标准:

①目视无污迹, 无广告纸, 每天循环清运、清洗; 垃圾箱每周用去污粉保洁一次, 垃圾桶每天清洗一次。

②桶周围不积污水。

## (十三) 垃圾清运和中转站的保洁

### 1、范围

垃圾的清运保洁。

### 2、作业程序

①每天定时将垃圾收集装车运送到垃圾中转站。

②将垃圾车推上作业平台, 拉开手推车后门, 将垃圾倒进垃圾中转站。

③清扫掉在地面上的垃圾, 保证所过之处无垃圾遗漏现象。

④冲洗垃圾池周围地面, 打扫墙壁。

⑤用水冲洗垃圾池外通道及地面, 油污处用去污粉或洗洁精刷洗

⑥每日用喷雾器配药水对垃圾池及周围 10 米处进行消杀。

### 3、标准

①目视垃圾站内外、沟内, 无明显垃圾和积污水。

②日产日清 100%。

### 4) 注意事项

①倾倒垃圾时, 切勿用脚踩压缩车内的垃圾, 防止造成意外。

②倒垃圾进压缩车工作由固定熟练人员操作, 谨防意外事故。

## (十四) 外围地面的保洁

### 1、备用工具、材料:

胶水管、扫把、胶刷、抹布、推水刮、垃圾铲、保洁剂。

### 2、工作程序:

①用扫把将地面分区域全面清扫一遍, 清倒垃圾和杂物, 布放的毒鼠药要捡起。

②用胶水管接通水源, 全面清洗地面, 发现油迹, 倒少量保洁剂在污渍处, 用胶刷擦洗除渍, 用水冲洗, 扫除地面积水。

③保洁周围排水和下水口，保证排水畅通。

④冲洗完毕后，重新布放毒鼠药。

⑤每周用鸡毛扫扫除天花顶蜘蛛网，用适当保洁剂兑水，擦抹风口、灯罩、标志牌、警示筒、防撞杠。

⑥每季度用抹布全面擦抹车场天花管道和排风管。

### **3、标准：**

地面无垃圾、纸屑、无积水、污渍、无杂物。

### **4、注意事项：**

①保洁工作应小心细致，不要碰坏业主（客户）车辆。

②清洗工具，盘好胶水管。

### **（十五）广场、台阶、绿地保洁**

1、巡视广场、台阶、绿地，及时扫除地面垃圾、纸屑、烟头。

2、地面有个别污渍用保洁剂和胶刷擦洗干净，香口胶用铲刀铲除。

3、清扫绿化草地时，及时清理枯枝落叶。不能扫除的杂物、垃圾用手捡起。

4、下雨天用推水刮推掉台阶积水。雨停后，及时用胶扫把把广场上的积水和泥沙扫干净。

### **标准：**

1、地面、路面无泥沙、无明显垃圾、无积水、污渍。

2、草地和绿化带保洁，无枯枝落叶和垃圾。

### **（十六）排水渠、集水井保洁**

#### **1、范围**

管区内所有雨污水井管道和检查井。

#### **2、工作程序**

①用铁钩打开检查井盖，人下到管段两边检查井的井底。

②用长竹片捣管内的粘附物。

③用压力水枪冲刷管道内壁。

④用铁铲把粘在检查井内壁的杂物清理干净。

⑤用捞筛捞起检查井内的悬浮物，防止其下流时造成堵塞。

⑥把垃圾用竹筐或桶清运至垃圾中转站。

⑦放回检查井盖，用水冲洗地面。

⑧雨污水检查井每半月清理一次。

⑨雨污水管道每半年彻底清理疏通一次。

### 3、标准

清理后，眼看检查井内壁无粘附物，井底无沉淀物，井底无沉淀物，水流畅通，井盖上无污渍污物。

### 4、注意事项

①掀开井盖后，地面要示警示牌，并有专人负责监护以防行人跌入。

②掀开和盖上井盖时应注意防止用于减振的单车胎掉入井内。

③如发现管道堵塞，污水外溢时，立即组织人员疏通。

④作业时穿全身制边身裤、戴胶手套。

## **(十七) 停车场保洁**

### 1、范围

管区内停车场

### 2、作业程序

①备胶水管、扫把、胶刷、垃圾斗等工具和清洁剂。

②用长柄扫扫去天花管线、消防管道上之蜘蛛网、灰尘，再将地面垃圾扫成若干堆。

③用垃圾斗将垃圾铲入垃圾车中。

④发现有杂物一起清运上垃圾车。

⑤用胶水管接通水源，全面冲洗地面，发现油迹和污迹时，倒少量清洁剂在污迹处，用胶刷擦洗，然后再用水冲洗。

⑥清扫周围排水和下水口，保证排水畅通。

### 3、标准

①目视地面无垃圾、果皮、纸屑、无积水、无污迹和杂物。

②每天清扫两次，每周用水冲洗地面一次。

### 4、注意事项

①发现机动车辆漏油，就通知车主并及时用干抹布抹去燃油后，用洗洁精洗油污，以免发生火灾。

②清洁时应小心细致，垃圾车和工具不要碰坏业主（客户）车辆。

### （十八）物业水景清洁规程

#### 1、目的

确保水池洁净。

#### 2、适应范围

喷泉水池、溪道、人工湖的清洁。

#### 3、职责

①清洁员负责清洁喷泉水池。

②保洁经理/主管制定定期的清洁计划并组织实施。

#### 4、内容

##### ①工具

水泵、水管、铁锹、水桶、扫把、地刷、鱼网（如有景观鱼）、“清洁进行中”标示牌、隔离带。

##### ②操作流程

A. 先将作业区域外建立隔离带，再将清洁标示牌摆放于较为明显处。

B. 排出污水，排水前应先将排水口用筛网处理好，不要让小鱼从网边流出，捞出池内花草放于妥善处。

C. 当水剩至 20 公分左右将池中鱼类用鱼网捞入水桶内，统一暂放置于架空层内的小水池内，过程中注意不要将鱼碰伤，并要打捞彻底不可遗漏。

D. 用铁锹将池底卵石铲起排成宽 30 公分左右长任意的石排以便仔细清洗，也便于将污水排出，把水泵安装在排污坑内依次安装好水带、水管以备使用。

E. 先清洗池周边立面石壁，先用水大面清洗，再将灯饰等设施清理干净如有较难处理的青苔、污迹应用地刷仔细清洗，随后操作人员可使用扫把、地刷、铁锹对池底及卵石进行清洗，并把青苔、污迹、泥沙扫入排污坑内进行水泵排污，要求务必做到彻底、全面。

F. 清洗后再用清水全面冲刷一遍。

G. 达到清洗标准后把卵石均匀铺于湖底，安置好荷花。

H. 开始注水，水的高度应为超过池内壁灯 2 公分左右。

I. 随后将所有鱼类放回池中，注意要轻捞轻放确保鱼不要受伤。

L. 将所有工具及隔离带、标识牌收好并妥善保管。

N. 保洁完毕, 填写《保洁工作记录表》。

5、物业水景清洁规程提要:

①排出污水, 排水前应先将排水口用筛网处理好, 不要让小鱼从网边流出, 捞出池内花草放于妥善处。

②当水剩至 20 公分左右将池中鱼类用鱼网捞入水桶内, 统一暂放置于架空层内的小水池内, 过程中注意不要将鱼碰伤, 并要打捞彻底不可遗漏。

### **(十九) 化粪池的清理**

#### **1、范围**

管区内所有化粪池。

#### **2、作业程序**

①雇用吸粪车一部 (含五米长胶管三条、八米长竹杆一条)

②用铁钩打开化粪池的盖板, 敞开 15 分钟后, 再用竹杆搅化粪池杂物结块层。

③把车开到作业现场, 套好吸粪胶管放入化粪池内, 吸出粪便直至化粪池内的化粪池结块物吸完为止。

④启动吸粪车的开关。

⑤盖回化粪池井盖, 用清水冲净工作现场。

⑥每半年清理一次。

#### **3、标准**

污水不能溢出地面

#### **4、注意事项**

①吸粪作业时, 防止弄脏工作现场和过往行人的衣物。

②因吸粪车的噪音较大, 故应避开用户的办公时间进行作业。

③揭开盖子后, 要有专人看护, 清理后盖实, 以防行人跌入。

④化粪池内的沼气有毒、易燃, 故应充分散发后才能作业, 且周围不得有明火, 以防爆燃。

### **(二十) 地下室、天台、转换层的清洁**

#### **1、范围**

地下车库、地下室除设备间以外的所有公共场地、裙楼平台、转换层、天台。



## 2、工作程序

①每天上下午用扫把清扫地下室、地下车库的地面及公共梯间的台阶，清除地面及排水沟内的垃圾、杂物，并将垃圾运至地面垃圾屋。

②用胶管、长柄刷冲刷地面的油污、油渍。

③上楼清扫天台、裙楼平台、转换层地面，明暗沟内的垃圾、杂物，并将垃圾运至地面的垃圾屋。

④协助垃圾清运人员将垃圾运至垃圾中转站。

⑤每隔两小时巡回清扫一次地下车库地面，清除杂物。

⑥每周打开地下室、车库的集水坑和排水沟盖板，彻底清理疏通，冲刷一次。

⑦每月清扫一次天棚、冲刷地面、墙身一次，用去污粉刷洗油污的地面一次。

⑧每月用清洁液、毛巾擦拭一遍消防栓、指示牌、消防指示灯、车位档、防火门等公共设施。

⑨每两个月用干毛巾擦拭灯具一次。

⑩地下室和转换层管线两个月用鸡毛掸子或扫把清扫灰尘一次，天台、裙楼平台的水管线每两个月冲刷一次。

## 3、标准

①地下室地面无油渍、污渍、无大块瓜果皮壳、纸屑、墙面无污迹。

②标识牌、公共设施目视无明显灰尘。

③天台、转换层及裙楼平台无积水、杂物、管线无污迹。

## 4、注意事项

①清洁完天台后将天台门锁好，防止发生其他事故。

②车库清洁时，注意进出车辆，防止撞伤。

### （二十一）瓷砖、喷涂和大理石墙面的清洁

#### 1、范围

管区内所有贴瓷砖的内墙面，喷涂墙面和大理石墙面。

#### 2、作业程序

①装好两桶水，其中一桶放入适量的洗洁精。

②用铲刀、刀片轻轻刮掉墙面的污垢、脏渍。

③把毛巾浸入放有洗洁精的水盆，拿起后用中等力拧干，沿着墙壁从上往下来回擦抹。

④有污迹的地方，再用短柄刷刷洗。

⑤用另一条毛巾浸透清水后，用中等力度拧干，彻底清抹一次。

⑥换清水后，将毛巾浸透，用力拧干，再清拭一遍。

⑦墙面清抹每周一次，墙面清洗每月一次。

⑧瓷砖外墙每四年一次，马赛克墙面每六年一次。

### 3、标准

目视墙面干净无污物，清洗后，用纸巾擦拭墙面 50cm 无明显污染。

### 4、注意事项

①外墙面的高空清洁作业，由专业清洁公司负责。

②用铲刀刮除墙面污垢时，注意不要刮墙面。

③大理石墙面要清除旧蜡才按此程序操作，清洁后再封蜡。

## （二十二）乳胶漆墙面的清洁

### 1、范围

管区内消防楼梯、走道等处的乳胶漆墙面及天棚面。

### 2、作业程序

①关闭局部要清洁的门窗，在地面上淋些水。

②用鸡毛掸子或干净的扫把轻轻拂去墙面及天棚上灰尘。

③用干毛巾轻擦墙面的污迹，擦不掉的污迹用细砂纸轻轻擦掉。

④用铲刀铲掉墙面上粘附的泥沙、痰迹。

⑤扫净地面灰尘，再用拖把拖干净地面。

⑥上述工作每月做一次。

### 3、标准

目视墙面洁净无污迹、无粘附物、无灰尘。

### 4、注意事项

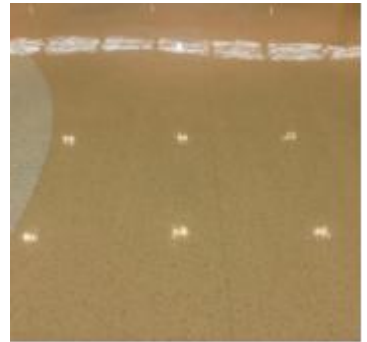
作业时注意戴好帽子，口罩和眼镜，并扎紧工作服的领口、袖口。

### （二十三）石材地面保养方案

本公司对大厅、主通道等所有大理石地面采用晶面处理的方法进行保养。

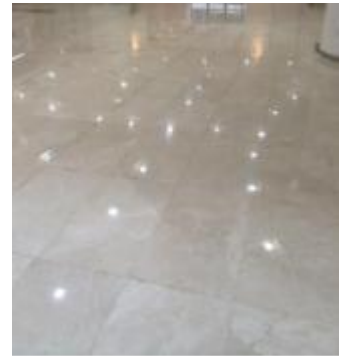
#### 1、操作方法：

- ①使用洗地机先将石材表面彻底清洗。
  - ②用水将结晶粉调成糊状，涂在研磨垫上。
  - ③使用 175 转 / 分钟擦地机负重 45KG 开始 研磨，操作期间保持地面湿润。
  - ④当石材表面结成高光晶面后，用吸水机吸掉 地面残留糊状物。
  - ⑤用抛光垫抛光使地面完全干燥、光亮如镜。
- 过水吸干。



#### 2、效果：

应用于云石晶面处理，保护石材表面不受一般划伤、保持光亮镜面、防水、防腐蚀，比打蜡更易护理。本方案为湿法操作，在最短时间内再造石材高光晶面，用于处理由于磨损等原因造成失去光泽的石材表面。



#### 3、特性：

- ①不会产生用钢丝棉而造成的石面划伤。
- ②不会使石面变色或留下黄锈。
- ③石面光亮如水，极富层次感。
- ④低成本、省时、省人工。
- ⑤具有防止污渍深入石材内层、增强抗磨、防划等功效。

### （二十四）地毯保养

#### 1、日常保养——干泡清洗

①准备工作：单擦机、电动打泡箱、干泡地毯刷、水桶、清洁剂和抹布；

注：准备工具时对清洁设备进行检查。

②搬运客房内可移动的家具，并对特殊污渍进行简单去除；



③按清洁剂说明以及清洁部位脏污程度兑比清洁剂，准备清洗；

④安装地毯刷，调节手柄高度，开始清洁，清洁时先打开电动

⑤打泡箱开关，待泡沫均匀从地毯刷四周溢出后开动机器开始清洗地毯；

注：上盘前检查刷盘的损耗，上刷盘时禁止开动机器自动上盘，必须手动上盘，上盘后在调节开关；禁止先开动机器再打开电动打泡箱。

⑥开始清洗地毯；

注：清洗时必须将电源线放在肩上，双手握住机器手柄，用正八字或倒八字的顺序依次清洗地毯，洗时不要随意调节电动打泡箱档位。

⑦清洗结束；

注：清洗完成后先关掉电动打泡箱开关运转机器几秒钟后在停机。停机后将手柄直立，手工卸下刷盘，切断电源。用抹布擦拭踢脚板上的污渍。

⑧保养机器：

清洁机器表面，收线时边收边擦电线，检查电线完整性，刷盘清水冲洗，清洁电动打泡箱，清除剩余药业。机器清洁完成后入库。

## **2、恢复性保养——三合一抽洗**

①准备工作：三合一抽吸地毯机、水桶、清洁剂和抹布；

注：准备工具时对清洁设备进行检查。

① 搬运房内可移动的家具，并对特殊污渍进行简单去除；

③按清洁剂说明以及清洁部位脏污程度兑比清洁剂，准备清洗；

注：污水箱一定要加消泡剂，调节滚刷高度（高度可伸进一个手指即可）。

④清洗地毯；

注：清洗时必须将电源线放在肩上，打开开关后按照从左向右或从右向左的顺序依次向后拉动清洗，清洗时严禁重复清洗同位置地毯，清洗时注意匀速向后平行拉动，严禁变速清洗，清洁时注意清倒污水。

⑤清洗完成后，机器保养：

清洗污水箱，调节滚刷高度，清洁喷淋水嘴，擦拭机器表面及电线，检查是否有断线情况，清洁机器后入库。

## （二十五）实木地板保养方案

### 1、日常维护

日常使用时要注意避免重金属锐器、玻璃瓷片、鞋钉等坚硬物器划伤地板；搬动家具时禁止在地板表面拖挪；不要使地板接触明火或直接在地板上放置大功率电热器；禁止在地板上放置强酸性和强碱性物质；绝对禁止长时间水浸。



如果室外湿度大于室内湿度，可以紧闭门窗，保持室内较低的湿度，如果室外湿度小于室内湿度，可以打开门窗以降低室内的湿度。遇到潮湿闷热的天气，可以开着空调或电风扇。

室内湿度不宜过大，保持地板干燥、光洁，日常清洁使用拧干的棉拖把擦拭即可：如遇顽固污渍，应使用中性清洁溶剂擦拭后再用拧干的棉拖把擦拭，切勿使用酸、碱性溶剂或汽油等有机溶剂擦洗。

为了保持实木地板的美观并延长漆面使用寿命。建议每年上蜡护理两次。上蜡前先将地板擦拭干净，然后在表面均匀地涂抹一层地板蜡，稍干后用软布擦拭，直到平滑光亮。

如果不慎发生大面积水浸或局部长时间被水浸泡，如有明水滞留应及时用干布吸干，并让其自然干燥，严禁使用电热器烘干或在阳光下暴晒。

长时间暴露在强烈的日光下，或房间内温度的急剧升降等都可能引起实木地板漆面的提前老化，应尽量避免。

秋、冬季节为增加室内空气湿度，可使用增湿机使室内的空气湿度保持在 50%—70%。移动家具时不应直接在地板上推拉，应抬起挪动并轻放。经常移动的家具可在其底部粘一层橡皮。

## （二十六）垃圾的收集消毒及“四害”消杀措施

### 1、垃圾收集处理及消毒制度

#### 1) 室内消毒工作和灭蝇工作

①室内消毒工作应严格按照榆林市行政事业单位规定的室内消毒管理办法执行。

②消毒内容包括墙面、地面、室内，家具等设施的消毒。保洁用具的消毒。

③灭蚊蝇工作应按照市政府有关标准执行，确保室内蚊蝇率达标。综合楼每周喷药灭蚊蝇，生活垃圾站每日喷药灭蝇。

## **2) 生活垃圾的处置工作**

生活垃圾收集、打包桶装，桶内垃圾及时清运至垃圾暂存点。

**说明：**

- ①业主单位给保洁员免费提供水电。
- ②垃圾桶、果皮箱、纸篓、周转垃圾推车由院方提供；
- ③水房、卫生间的地面允许使用水湿拖把拖地，其他地面使用专用工具；
- ④垃圾桶、垃圾点及时清洁、消毒、灭蚊蝇；
- ⑤垃圾倒运时实行实桶换空桶的办法，垃圾袋装化，垃圾袋不得重复使用；
- ⑥专门配备全自动电瓶式专业洗地设备，保证地面专业清洗。

## **3) 要求保洁工作时间**

日常清洁卫生工作时限为 8 小时（根据首末班车时间确定延长工作时间）；

## **4) 垃圾收集处理规程**

### **2、生活垃圾收集处理规程**

#### **1) 垃圾的存放**

A、各个场所应视情况分别设置垃圾桶、垃圾箱、垃圾车、废纸篓等临时存放垃圾的容器。保洁人员存放垃圾应注意：

- B、存放容器要按垃圾种类和性质配备。
- C、存放容器要按垃圾的产生量存置在各个场所。
- D、存放容器要易存放、易清倒、易搬运、易清洗。
- E、有些场所的存放容器应该加盖、以防异味散发。
- F、存放容器及存放容器周围（地面、墙壁）要保持清洁。

#### **2) 垃圾的收集清运**

将各场所存放容器内的垃圾收集起来，运送到垃圾集中场去，这是垃圾收集处理的第二环节。这一环节需要注意如下事项：

- A、及时所有的垃圾。在正常情况下，垃圾桶内的垃圾不能超过桶容积的 2/3。
- B、收集清运垃圾时，用垃圾车或垃圾袋装好，不能将垃圾散落在楼梯或楼面上。

C、收集烟灰、烟头时，必须确认烟头完全熄灭，或在收集起的烟灰上洒水，以防火灾。

E、收集清运垃圾时，要选择适宜的通道和时间。

E、保洁人员收集清运垃圾时，应该注意卫生戴口罩和防护手套。工作完毕后洗手消毒。

### **3) 垃圾集中管理**

A、所有垃圾应集中堆放在垃圾房里。垃圾集中房应设在便于运输、便于分装、便于管理、对业主（客户）和业主（客户）无妨碍的地方。

B、垃圾房应配置易清倒、易搬运、易清洗、易封闭、又有防火性能的垃圾箱、垃圾桶

C、垃圾有可燃和不可燃、可回收利用和不可回收利用之分，应分类存放管理。

D、垃圾房及容器应经常清扫、刷洗，定时喷洒除臭剂、沙虫剂、消毒剂等药物。周围不可有散乱垃圾或污水，保持环境卫生。

### **4) 垃圾运送要求及工作内容**

①收集垃圾废物由专职员工每天 3 次下收。

② 熟悉垃圾废物分类收集、运送、暂时贮存、处置流程，用垃圾袋、专桶放。

③使用垃圾废物专用车，由专人负责运送。

④一次性用品浸泡消毒，毁形，无害处理。

⑤清洁和消毒垃圾废物运送工具（每天 3 次），垃圾集中处理。

⑥职业卫生防护措施齐全并使用；

### **注意事项**

要注意专人，专车，专桶，封闭运送，垃圾车不准停在开水房等公共场所；  
**清洁日常工作内容**

①清洁车推到办公室门口，清理房间，倒垃圾，倒烟缸时应注意缸里的烟头是否熄灭，待熄灭后方可倒入垃圾袋。倒完垃圾袋后对所管理的区域进行擦尘，从左到右，不能遗漏。

②用准备好的清洁用具，按照规定的工作程序，对所负责楼层的卫生间和阳台进行清理。清扫卫生间的程序是：便池、台面、镜子、擦尘、擦地面、进行清扫。补齐清洁用品，如垃圾袋、洗手液等。

③清扫整个楼道（包括：楼梯、走廊、电梯前室）、楼道内的悬挂物和公共场所垃圾箱、灭火器等的卫生。清洁公共区域坐椅，每周用消毒液擦拭一次。

④擦洗开水器，整理杂物间，要求干净、清洁、整洁，物品摆放有序。

⑤不定期清扫顶棚、沟槽、露天阳台，无堵截物、脏物。

### 3、除四害方案

除四害是开展爱国卫生工作的一项工作内容之一，是创建国家卫生城的一项必备条件，我公司结合“三创”的工作要求，积极配合机关单位切实搞好除四害工作，按照卫生局的部署及有关要求，做好灭蚊、老鼠、蟑螂、苍蝇的工作。现就我院除四害工作计划如下：

#### 1) 指导思想

以“三个代表”重要思想为指导，认真贯彻国务院《关于加强爱国卫生工作的决定》的文件精神，全面宣传发动，广泛深入持久的开展除四害活动，巩固除四害成果，不断降低四害密度，严格控制在国家规定标准下，控制和减少虫媒传染病的发病率，保证职工身体健康，提高工作生活的环境质量。

#### 2) 主要措施

1) 广泛宣传发动，切实加强组织领导。消灭四害，讲究卫生是防止传染病爆发流行，保护职工身体健康的主要内容。要利用一切宣传手段，大力宣传除四害的意义。努力营造人人动手，个个参加除四害的氛围。同时健全除四害领导小组，形成分管领导牵头，办公室负责，各部门配合的组织保障体系，切实开展好工作。

#### 2) 除害主要防治措施

##### ——灭鼠

①搞好宣传教育，提高职工对除“四害”工作认识水平和参与意识；

②坚持突击灭鼠与经常灭鼠相结合，要加强防鼠设施建设。

③治理环境卫生，清除院内垃圾死角，搞好卫生综合治理。

##### ——灭蝇

①缩小与根除蝇类孳生地，加强粪便管理，厕所均为水冲式化粪池厕所，化粪池盖密封，粪便无暴露。

②采用人工、药物等方法，因时因地消灭蛆、蛹，随时随地消灭成蝇。



#### ——灭蚊

①控制和消除草生条件，疏通水道，填平坑洼，防止形成死水，同时搞好下水道和地下室的防蚊工作。

②搞好室内外速效灭蚊，常用 DDV 气雾喷杀。

#### ——灭蟑螂

采取环境治理与化学消杀结合的办法，铲除草生源地。对重点区域进行封闭消杀，集中治理。

#### 3、完善卫生基础设施，提高卫生水平

①完善垃圾清运设施，根据实际需要，配置垃圾箱数量。

②完善排水排污设施，下水道要基本实现封闭式覆盖，

③加强生活垃圾、废弃物管理，垃圾、废弃物日产日清。

④加强管辖区内的卫生整治力度，做好各区域卫生，清理杂物，补缝堵隙，防止蟑螂孳生、繁殖。

#### 3) 时间安排

1) 3 月到 4 月，开展春季灭鼠工作。

2) 5 月到 10 月开展灭蚊、蝇、蟑螂、鼠工作。

3) 11 月到 12 月开展冬季灭鼠工作。

#### 4) 除四害技术方案

##### 1) 灭鼠技术方案

鼠情调查：调查统计防治区域内的鼠类栖息、活动场所的数量，重点为各类堆积场所、垃圾污物堆积场所、破损下水道、明显的鼠洞等。

##### 2) 灭鼠技术措施

A. 环境防鼠 ①做到防鼠与灭鼠并重，建立下水道进出口的防鼠设施，排水沟要完整无缺，管线孔要用水泥堵塞孔洞，对周围环境做到见洞就堵，以控制和减少鼠类栖息、活动。 ②开展室内外环境整治，消除老鼠孳生场所，断绝鼠粮。垃圾箱、垃圾房、泔水缸要加盖加封、日产日清。 ③设立毒鼠屋。根据现有的情况，完善施工区和生活区外环境的毒鼠屋，毒鼠屋的设立要求牢固、隐蔽、实用、防雨、防潮、美观，定期更换鼠药，并保持安全有效。

器械灭鼠 外环境选用鼠夹、压板、弓形夹等多种灭鼠方法。

B. 开展春秋灭鼠 不失时间的做好春、秋两次大面积灭鼠工作。 ①投药前，配合甲方开展广泛的宣传。 ②生活区灭鼠：在统一投药之前，必须进行鼠情调查和用夹捕法进行灭前鼠密度测定并用盗食法了解鼠类对诱饵的适口性。 ③通过现场筛选试验，选择灭效好、残留低的灭鼠药物为统一灭鼠药物。首选第二代抗凝血灭鼠药大隆和溴敌隆，用四合一或谷类诱饵剂；窠缸、窠井、下水道用大隆蜡块；④统一投放灭鼠毒饵总的要求是：事先准备好灭鼠宣传资料，发放灭鼠通知，做到区域内群众人人皆知，尤其是要防小孩误拿误食。投放鼠药时注意“四统一”（统一用药、统一时间、统一方案、统一标准），保证做到点多、面广、量足、到位。有可疑鼠洞、鼠道、鼠迹的环境要重点布放。 ⑤使用慢性抗凝血剂灭鼠药时必须连投 3-5 天，每堆 10-15 克，外环境按 5m×10m 间距投放一堆，投药后每天检查，消耗多少补多少，耗尽加倍。要将鼠药投放在毒鼠屋等有防雨、防潮的设施。⑥对生活区内能开启的窠缸、窠井和下水道入口，用大隆蜡块悬挂，在距水面约 5 公分处。 ⑦投放一周后及时清理鼠尸和残留鼠药。 （4 常年灭鼠 定期巡回检查作业区内环境，发现鼠洞、鼠迹或有可疑鼠活动的场所，要扩大投药或用其他物理方法灭鼠。各区域选择有可疑鼠活动以及同工区外接壤的边缘地段，选隐蔽、合适的场所设置毒鼠屋，防雨、防潮、美观，定期更换鼠药。

### 3) 灭蚊技术方案

设立蚊虫密度监测点，开展蚊虫密度监测；开展蚊虫孳生地调查。全面清查灭蚊防制区域内各类积水，存水容器数量，水体类型及废品垃圾收集处等重点地段，搞好蚊虫孳生场所的本底资料。

### 4) 综合防治措施

A. 环境防治 环境防治是灭蚊工作中的治本措施，主要是做到彻底清除和严密控制蚊虫赖以孳生繁殖的各种水体环境，从而在源头上控制蚊虫孳生。 ①清除一切能清除的积水。在甲方有关部门的统一领导、动员下，通过发放宣传资料，黑板报等宣传渠道，发动广大职工群众开展翻盆倒罐活动，清除各类能清除的积水和易积水的小型容器。如缸、坛、罐、盆、瓶等等，保持环境清洁。 ②疏通下水道及死水沟。在检查防治工作中及时查找问题，反馈街道爱卫会，对堵塞的下水道、死水沟请职能部门及时进行疏通。 ③清除公共环境中存放的废旧轮胎，

清除轮胎积水，防止蚊子孳生。

B. 生物防治 ①使用生物杀虫剂杀灭蚊幼，对不能排除的各类水体选用保世洁生物制剂，每周投放一次。 ②放养鱼类吞食蚊幼。可在室外饮水缸、院落内的小型水池等水体中放养柳条鱼、鲫鱼、泥鳅等鱼类，吞食蚊幼，降低蚊幼密度。

(3)化学防治 ①使用化学杀虫剂杀灭蚊幼，对一些污水型的水体，如窖井(缸)、污水沟、清水粪缸等使用灭蚊幼缓释块，每平方米水面 1 块，窖井(缸)每口悬挂 1 块杀灭蚊幼，每半月投放一次。 ②合理使用化学杀虫剂杀灭成蚊。选用高效、低毒、致死性强的有机磷类杀虫剂，拟除虫菊酯类杀虫剂及其复配药物，在早、晚蚊虫群舞期间进行超低容量空间喷雾杀灭成蚊。 ③对生活区内及周围的河道、水沟以及工地等蚊子孳生繁殖的重点区域投放缓释块。

#### 5)灭蝇技术方案

A. 以蝇类生态学为基础，进行本底调查。

B. 查找蝇类孳生场所。查清防治区域内的各类孳生场所的种类及数量。如垃圾箱、果壳箱、厕所、化粪池、绿化带、垃圾堆放点等蝇类孳生场所。

#### 6 )综合防治

A. 环境治理 ①搞好以环境治理为主的综合防制，加强垃圾管理，生活垃圾与建筑垃圾分开存放，堆放点硬化，生活垃圾袋装化，做到及时收集，外运和无害化处理。清除外环境中露天粪缸、粪池、污物桶，防止蝇幼孳生。 ②完善环境卫生设施。果壳箱、垃圾箱、桶、房加盖密封、日产 日清并定期清洗箱、桶、房，清除蝇幼孳生物质。公共厕所粪水槽有自动流水冲洗设施，并做好日常保洁、定期消杀。 ③ 开展环境综合整治，大搞室内外环境卫生，清除污物、杂物，消除蝇类栖息场所。绿化带要加强管理和整治，不用未经处理的人粪、有机物施肥。 ④开展爱国卫生宣传，提高职工群众的公共卫生意识，不乱丢、乱倒，宠物要严加管理，防止对公共环境的污染。

B. 物理防治 在成蝇密度较高的场所如垃圾箱等使用捕蝇笼，部分绿化带、草坪、果壳箱旁也设置诱蝇笼，根据具体情况蝇笼可增、减，并加强对蝇笼的管理，早放晚收，并及时清除捕获的成蝇。针对季节、蝇种变化及时调整诱饵（一般为鱼腥、豆渣、残剩饭菜的混合物），保持饵料湿润，每 5—7 天更换饵料，高温季节 3 天左右更换一次。

### C. 化学防治

①使用较易降解对人畜安全，“三证”齐全的高效低毒有机磷杀虫剂，拟除虫菊酯类杀虫剂及其复配液。用 0.03%高效氯氰菊酯和增效剂复配成喷洒剂，每平方米喷洒 50-60ml，喷洒时间为晴好天气上午 8 时前，下午 5 时后，杀灭成蝇及蝇蛆。②在垃圾箱和绿化带使用 0.2-0.3%敌百虫或 0.2%敌敌畏与饭粒、鱼腥配制的毒饵进行投放杀灭成蝇，每周更换一次，确保药效。③对水沟等蝇类孳生繁殖的液状地带投放缓释块。

#### 7) 蟑螂杀灭技术方案

以蟑螂生态学为基础，进行本底调查。

8) 综合防治：重点做好食堂的蟑螂杀灭和控制工作。

A. 环境治理 搞好以环境治理为主的综合防治，加强垃圾管理，疏通下水道及死水沟，完善环境卫生设施。

B. 物理、化学防治 ①采用拜耳公司产品如拜虫杀、拜力坦等，以及国产的溴氰菊酯、氯菊酯、胺菊酯等拟除虫菊酯类药复配后化学喷洒。②对于部分存在蟑螂活动频繁的室内密闭场所可使用烟雾机烟熏灭蟑。③采用粘蟑纸、粘蟑屋或开水烫等。④环境整治堵洞、抹缝等。

C. 安全性 灭鼠活动前，与甲方一起发放灭鼠通知和灭鼠时的有关安全注意事项。灭鼠类药物投放一律由专业公司的专业人员操作，确保无误食，不伤害人员及动物。同时也准备好药物解毒剂 Vitkl 作备用。对蚊蝇类，选择拟除虫菊酯类等高效低毒药物并避开职工群众活动高峰期，空间滞留性喷洒选用“拜虫杀”等药物，快速杀灭采用“多飞克”等药物喷洒，外环境重点为院落、垃圾厢房、车库、车棚、窞缸、窞井和绿化带等。本公司所用灭鼠、杀虫药物均具有国家农业部或卫生部的生产、销售许可证，确保绿色、环保、高效低毒。

#### (5) 突发应急性的环境消杀工作方案

根据《传染病防治法》和爱国卫生除四害的公共环境应急性消杀工作要求，项目部定时进行一次的突发应急性环境消杀演练制度使公司员工具备了基本的专业技能。公司常设有应急小分队，由技术主管任队长。

#### (6) 生活垃圾处理场的蚊蝇杀灭工作

由于生活垃圾处理场是蚊蝇孳生、繁殖活动场所，因此如果不能处理好生活

垃圾处理场的蚊蝇杀灭防治工作，蚊蝇就有可能随着垃圾清运车的流动或随风漂移到生活区和施工区，不仅会传播疾病，并将严重影响居民群众的工作和生活环境。

本公司技术人员经现场勘察，拟定了以大面积防治蝇蛆和蚊幼为重点，全面运用大型器械杀灭成蝇的消杀技术方案。采用撒播高效无毒的“飞彪”缓释块和覆盖塑料薄膜相结合的方法。“飞彪”缓释块可以有效杀灭蝇蛆和蚊幼，塑料薄膜的无氧覆盖法可以有效隔绝氧气，导致蝇蛆和蚊幼因缺氧而夭折灭亡，从而大大降低成蝇、成蚊的繁殖数量，大副降低蚊蝇密度。

由于长期使用敌敌畏杀虫剂可导致敌敌畏的抗药性，同时敌敌畏还是毒性较强、易于蓄积、严重污染环境的的杀虫剂；因此可选用毒性低、不易蓄积的拟除虫菊酯类杀虫剂复配液。

#### **（7）全程监督管理工作**

依据本公司实行的“项目质量考核管理办法”，实行三方考核制度，工程项目经理接受公司品质管理部的定量考核，接受甲方及社会舆论的监督考核，同时项目经理对下属班组长进行定期和突击。

# 管理制度

## 一、保洁管理制度

### （一）项目主管岗位职责

在项目经理直接领导下，贯彻执行公司各项方针、政策，全面负责负责管理处的日常事务和管理工作。

1、安排和调整本部门人员工作，负责制定本部门的工作计划，并组织编写管理报告和各種通知、公函；

2、负责传达公司文件、通知及会议精神；

3、检查监督本辖区工程维修、保安清卫人员以及管理员工作情况并进行考核，按《员工手册》的要求抓好管理；

4、抓好本部门的组织工作和思想工作，主持日常和定期工作会议，研究拟定下一步工作计划；

5、加强各班的团结合作，树立整体思想，密切与其他部门的联系，互相沟通、协调；

6、认真完成公司交给的其他任务。

### （二）会议服务员岗位职责

会议服务员每天提前 15 分钟上班到岗，上岗时应统一着装，配戴工号牌。并做好会议接待准备。

1、负责相关会议室的保洁，包括地面、门窗、桌椅、植物及部分室内设施。

2、负责会议开始前的茶水、果点、会议用品、桌椅、照明、空调设施的准备。

3、负责会议期间的茶水、果点服务，保证宾客的随时服务需求。

4、负责会议结束后的清场工作。

5、负责会议室照明、空调、饮水设施是否完好，有问题及时向主任汇报。

6、完成领导交办的其它任务。

### （三）保洁员岗位职责

1、遵守公司制定的各类规章制度和《员工手册》；

2、尊重领导，服从分配，及时完成工作任务；

3、上岗佩戴好工作证，穿戴好服装，并保持整洁；

4、文明服务，作风廉洁，拾金不昧；

5、按照服务内容和标准对物业辖区进行清洁卫生打扫，维护物业辖区的良好卫生环境秩序；

6、及时清洗公共部位的乱涂、乱画、乱张贴的广告、标语等；

7、对保洁范围内物业的异常情况及时行保安员或管理员汇报；

8、对乱扔废弃物的现象应予以制止，并及时清除；

9、妥善使用并保管好清扫、保洁的工具，做到勤俭节约、以旧换新，对无故损坏的酌情赔偿。

#### **（四） 自我行为规范**

1、 工作时间需佩戴工卡，着工作服、工作鞋，保持着装整洁。

2、 女职员禁止佩戴金饰，抹口红、化妆，男职员不许留长发、胡须。

3、 准时上下班，不迟到、早退、旷工，病、事假需提前申请。

4、 在工作场所严禁高声喧哗、吸烟、喝酒、聊天、打架、斗殴等。

5、 不许在走道、楼梯、茶水房等处偷懒、睡觉、休息等。

#### **（五） 礼貌对待客户**

1、 进入办公室时应先轻轻敲门，征得同意后方可进入。

2、 见到同事时应礼貌问好，早上应说“早上好”，其他时间应说“您好”。

3、 严禁动用或偷盗任何物品。

4、 清洁中必须挪动物品时，须向领导征求同意，清洁完毕后应放回原处。

5、 不随便处理办公桌台上的废纸，必须处理时征求主人同意许可。

6、 工作中不慎毁坏物品时，应及时、主动向客户道歉并立即向上司汇报，严禁私自处理或隐瞒不报。

7、 领导经过工作场所时，应停下工作，礼貌招呼并主动让道。

8、 拿工具乘电梯时应让客户优先。

#### **（六） 维护公司形象**

1、 闲谈时不许谈公司的经营事务及讲公司或者是同事的坏话。

2、 保持良好的状态投入工作，处处注意维护公司的整体形象。

3、 爱护公司的财物，保管好公司的工具和清洁用品。

#### **（七） 技术及操作规范**

1、 严禁把拖把、扫把等工具扛在肩上走路或乘坐电梯，工作完毕后及时对工具进行清洁、保养，各种工具和垃圾本应放在墙角或不挡眼的角落里。

- 2、 厕所清扫时应挂上“清扫中”及“对不起，给您带来不便”的牌子。
- 3、 清扫现场地板太滑时，应竖好“小心地滑”的牌子。
- 4、 工作完毕后应检查一遍工作现场，发现问题及时处理。

## **二、保洁工礼仪形象制度**

**（一）服务意识：**工作中要保持精神饱满，工作认真、勤快。

### **（二）保洁工礼仪形象规则**

1、业务操作时如遇过往行人应礼让为先，灵活退让，要让行、让位、让方便，若有碍他人时，要使用敬语：“请当心、对不起、打扰您了、请这边走、谢谢”，同时做以礼节手势示意。不可为了工作方便用粗直语言让他人退让，或径直操作，妨碍他人。

2、工作时凡与客户、客人相遇应有礼貌问候，或点头示意，用语为：“您好！早晨好！”特别是早晨第一次见一定要问候。多次相遇可点头微笑致意，要表现出礼仪素养。

3、凡登门处理业务，要先以中指扣门，扣门节奏要轻缓，不可用全掌或拳头砸门，按门铃也不宜久按不停，听到回应后，说明来意，得到允许方可进门，未经允许，严禁闯进闯出，讲话要谦恭有礼，并使用敬语：“打扰您了，请问门外××可以扫走吗？×物最好放到×处，谢谢合作！”等等。

4、凡遇询问，要恭敬礼貌对答，指点路径要按规定礼节手势示意方向。

5、客户有疑难时，要主动热情给予帮助，可主动表示：“需要我为您做什么吗？”“请稍候，我为您打听一下”“请找××，他会帮您解决”等等。

6、发现形迹可疑人员，要有防范意识，但用语一定要注意礼节，如“请问先生（小姐）您找谁？”“请问有什么事让我帮助”等等。不可用盘查态度和证据询问，如需要盘查应报知保安人员处理。

### **（三）保洁人员八不准：**

- 1、 不准当班时与同伴闲谈；
- 2、 不准与客户过分亲近，失去恭敬；
- 3、 不准将个人私事或公司纠纷向他人申诉；
- 4、 不准使用不雅失敬语；
- 5、 不准在公共场所大声喧哗或呼叫；



- 6、 不准损耗公务和拾捡他人财物；
- 7、 不准当班与他人发生争吵现象；
- 8、 不准当班时有影响公司行业形象的所有不良不雅言行举止。

### **三、卫生检查制度**

#### **（一）楼梯、梯间、走廊地面清洁保养**

##### **1、检查方法**

- （1） 对清洁员每个责任区抽查 2 个区域，走廊 3 处。
- （2） 直观目视楼道、梯间、走廊地面有无纸片、杂物、污渍。
- （3） 直观楼道、走廊天花板有无明显灰尘、蜘蛛网。
- （4） 每个区域梯间烟头是否超过 2 个，走廊 100m 内烟头是否超过 1 个。

##### **2、质量标准**

- （1） 楼道、梯间、走廊地面无烟蒂、无杂物、无污渍。
- （2） 楼梯、梯间、走廊地面每个单元梯级烟头不超过 2 个，走廊 100m 烟头不超过 1 个。
- （3） 楼道、走廊天花板无明显灰尘、蜘蛛网。

#### **（二）地面、窗、扶手、电子门、消防栓管、电表箱、信报箱、楼道开关等的清洁保养**

##### **1、检查方法**

- （1） 对清洁员每个责任区抽查 2 处，进行全面检查。
- （2） 检查上述区域有无广告纸、蜘蛛网、痰迹、积尘。
- （3） 手持白色软纸巾擦试墙面等无明显污染。

##### **2、质量标准**

- （1） 地面、窗、扶手、电子门、消防栓管、电表箱、信报箱、楼道开关无广告、蜘蛛网、痰迹、积尘。
- （2） 用白色软纸巾擦试 100cm 无明显污染。

#### **（三）电梯清洁保养**

##### **1、检查方法**

- （1） 直观电梯轿箱四壁是否干净、有尘、有污染、有手印、有杂物。
- （2） 检查电梯门轨槽，显示屏是否干净、有尘。

## **2、质量标准**

(1) 电梯轿箱四壁干净、无尘、污染、手印、杂物。

(2) 梯门轨道，显示屏干净无尘。

## **(四) 洗手间、坐厕器清洁保养**

### **1、检查方法**

(1) 直观坐厕器内部、外部及坐厕器水箱外部有无污渍、污垢、明显水渍、水迹。

(2) 手持白色柔软纸擦拭坐厕器外部、坐厕器水箱外部，查看有无灰尘。

(3) 直观坐厕器上盖板、坐板有无水迹。

(4) 直观坐厕器内、外部及水箱表面釉面色泽是否光亮，有无损伤。

(5) 放水检查坐厕器上下水是否畅通。

### **2、质量标准**

(1) 坐厕器内部无污渍、污垢。

(2) 坐厕器外部、水箱外部有无污渍、污垢、水渍、水迹、印迹。

(3) 直观坐厕器上盖板、坐板无水迹。

(4) 坐厕器内、外部及水箱表面釉面色泽光亮，无损伤。

(5) 坐厕器上下水畅通。

## **(五) 洗手间小便器清洁保养**

### **1、检查方法**

(1) 直观小便器内部、外部有无污渍、污垢及明显水渍、水迹。

(2) 手持白色柔软纸擦拭小便器接尿斗外部下方，察看有无污垢。

(3) 直观并放水检查小便器上、下水是否畅通。

(4) 直观小便器釉面色泽是否光亮、有无损伤。

### **2、质量标准**

(1) 小便器内部无污渍、污垢。

(2) 小便器内部无灰尘、污渍、污垢及明显水渍、水迹。

(3) 小便器接尿斗外沿下方无污垢。

(4) 小便器釉面色泽光亮、无损伤。

(5) 小便器上、下水畅通。

(6) 洗手间洗脸盆、台面、化妆棉清洁保养。

### **1、检查方法**

- (1) 直观洗脸盆、台面、镜面有无污渍、污垢、水渍、水迹。
- (2) 手持白色柔软纸擦拭洗脸盆、台面、镜面及四角，查看有无灰尘。
- (3) 直观卫生洁具（水龙头）表面有无污渍、污垢、水渍、水迹。
- (4) 手持白色柔软纸擦拭卫生洁具（水龙头）下部，手柄下面，查看有无污垢。
- (5) 用干净抹布擦拭洗脸盆溢水口处，查看有无污渍、污垢。
- (6) 放水检查洗脸盆上、下水及溢水口是否畅通、无阻碍。
- (7) 手持金色柔软纸擦拭洗脸盆、化妆台下面，查看有无灰尘、污渍、污垢。

### **2、质量标准**

- (1) 洗脸盆、化妆台、化妆镜表面无灰尘、污渍、污垢、水渍、水迹。
- (2) 卫生洁具（水龙头）表面无灰尘、污渍、污垢、水渍、水迹。
- (3) 洗脸盆釉面色泽光亮、无损伤。
- (4) 化妆镜面影像清晰。
- (5) 化妆台面色泽光亮、无损伤。
- (6) 洗脸盆上、下水及溢水口畅通、无阻碍。
- (7) 洗脸盆、化妆台下面无灰尘、污渍、污垢。

## **（七）洗手间地面清洁保养**

### **1、检查方法**

- (1) 直观地面表面无污渍、污垢、水渍、水迹。
- (2) 直观小便器下方地面有无尿渍。
- (3) 首次白色柔软纸擦拭墙面、坐厕器后侧、坐厕隔离板下方等地面死角处，查看有无污渍、污垢。
- (4) 直观地面釉面砖的色泽是否光亮，又无损伤。

### **2、质量标准**

- (1) 地面不得有污渍、污垢、水渍、水迹。
- (2) 小便器下方地面不得有尿迹。

(3) 墙角、坐厕器后侧、坐厕隔离板下方等地面死角处无污渍、污垢。

(4) 地面釉面砖的色泽光亮、无损伤。

### **1、检查方法**

(1) 直观墙面、门、门套、坐厕隔离板、隔屏板门表面有无污垢、污渍、水渍、水迹、印迹留存。

(2) 手持白色柔软纸擦拭墙面、门、门套、坐厕隔离板、隔屏板门表面，查看有无灰尘。

(3) 直观木质门、门套、坐厕隔离板、隔屏板门表面涂料色泽是否柔和、光亮、有无损伤。

### **2、质量标准**

(1) 墙面不得有灰尘、污垢、污渍、水渍、水迹、印迹等，墙面釉面色泽光亮、无损伤。

(2) 门、门套、坐厕隔离板、隔屏板门表面不得有灰尘、污垢、污渍、水渍、水迹、印迹，表面涂料色泽光亮。

(3) 门现门套、隔屏板、隔屏板门之间的连接链及缝隙不得有灰尘、污渍、污垢。

## **(九) 灯罩、烟感器、出风口、指示灯清洁保养**

### **1、检查方法**

(1) 对清洁每个责任区单查 3 处。

(2) 直观检查有无明显灰尘、污迹。

### **2、质量标准**

灯罩、烟感器、出风口、指示灯无明显灰尘、污迹。

## **(十) 玻璃门窗、镜面清洁保养**

### **1、检查方法**

(1) 直观玻璃门窗、镜面表面透光性如何，有无折光现象，有无灰尘、污垢、污渍、水迹、水渍、手印及其他印迹。

(2) 手持白色柔软纸擦拭玻璃与结构框之间缝隙和窗台立面、平面接缝处，查看有无污垢、灰尘。

(3) 手持白色柔软纸擦拭玻璃拼接处耐候硅酮密封胶胶缝表面，查看有无污

垢。

## 2、质量标准

(1) 玻璃门窗、镜面表面透光性强，无折光现象，无灰尘、污垢、污渍、水迹、水渍、手印及其他印迹。

(2) 玻璃与结构框之间缝隙不得存在。

(3) 玻璃拼接处的耐候硅酮密封胶胶缝表面应无污垢。

(4) 不锈钢制品及扶梯清洁保养：首先用干净的湿毛巾将不锈钢制品上的灰尘及污迹擦洗干净，然后用不锈钢光亮剂保养。

### （十一）、保洁检查表

浙江万川物业服务有限公司

### 保洁部每日工作检查表

年 月 日

[illegible]

浙江万川物业服务有限公司  
保洁部每周工作检查表

年      月      日

检查记录 受检人	检查项目	1    1、洗洁精擦果皮箱                  6、擦洗楼内公共门、玻璃门、消	检查 时间	检查 结果	处    理 结    果
	2    2、洗洁精刷垃圾屋及地面                  防栓、扶手、栏杆、灯开关	3、大理石地面抛光                  7、拖走道。			
	4、地毯吸尘				
	5、进出口雨篷清理				
说明：记录栏内填写不合格项序号及其位置。					

浙江万川物业服务有限公司  
保洁部每月工作检查表

记录 受检人	项目	1、地面冲刷	5、天花板、天棚除尘	9、地下室标牌、消防栓、公用门擦拭	检查 时间	检查 结果	处 理 结 果
		2、乳胶漆墙面除尘	6、窗玻璃清洁刮	10、洗地毯			
		3、瓷片、喷涂墙面擦洗	7、灯具、风口清抹	11、雨污水管井			
		4、大理石打蜡（2月）	8、车库墙面、管线冲刷（2月）				

说明：记录栏内填写不合格项序号及其位置。



## 四、项目考核方案

### （一）考核办法

#### 1、目的

为加强公司内部管理，激励员工的工作积极性，使公司的各项规章制度得到贯彻执行，制定本办法。

#### 2、适用范围

公司全体员工。

#### 3、原则

3.1 制度面前，人人平等。

3.2 坚持“四不讲”，不讲条件，不讲情面，不讲照顾，不讲客观，奖罚分明，逗硬考核。

3.3 物业管理经理行使对物业管理人员的考核权，对公司负责，公司对物业管理经理考核，各主管对员工进行考核。

#### 4、考核时间：

每月 26-28 日前由物业管理经理向对各岗位管理人员进行打分考核。各主管对各岗位进行打分考核并公司审查、备案。

#### 5、考核内容

5.1 公司规章制度执行情况。

5.2 岗位考核执行情况。

#### 6、考核办法：

6.1 物业管理人员各岗位工资由标准工资和考核工资组成，其中考核工资根据公司对各岗位的工作要求中划定考核工资。具体物管经理每月 200 元，物管员为每月 100 元，保洁员为每月 50 元，作为当月的考核工资。其伙食、交通、通讯补贴除外。其余为标准工资。

6.2 工作考核实行 100 分/人、月制考核，全面达标为 100 分，依次为 94、84、74、64 共五个等级。

6.3 得分为 95-100 分者，得全月考核工资。

6.4 得分为 85-94 分者，扣全月考核工资 30%

6.5 得分为 75-84 分者，扣全月考核工资 80%

6.6 得分为 64-74 分者，扣全月考核工资，另扣标准工资的 30%。

6.6 得分为 64 分以下者，扣全月考核工资，另扣标准工资的 50%。直至当月违反同一规定两次及以上者，加倍考核。

## 7.0 考核通则

### 7.1 奖励

7.1.1 对公司提高管理和服务质量有突出贡献，使公司增加收入上 2 万元或减少损失 2 万元以上者，奖 5~50 分/次。特别突出，晋升一级工资。

7.1.2 工作业绩突出，受到客户书面感谢表扬者，奖 5~10 分/次。

7.1.3 参加行业、区、市级竞赛获奖，为公司争得荣誉者，给予通报表扬，奖 5~10 分/次，获市级嘉奖，奖 15 分/次，记功一次。

7.1.4 见义勇为，事迹突出者，给予通报表扬，奖 5~10 分/次，特别突出者，加倍奖励。

7.1.5 拾金不昧，奖 1~10 分/次，数额巨大，加倍奖励。

7.1.6 公司的单项奖励按有关规定进行奖励。

7.1.7 积极提合理化建议，对公司物业服务工作有实际收获和较好推动作用，奖 5~20 分/次。

7.1.8 及时制止治安、消防及其它突发事件，保护了生命财产安全，减少经济损失，奖 5~20 分/次。

7.1.9 精打细算、修旧利废、厉行节约、降低物管成本有较大成果，奖 5~20 分/次。

7.1.10 对设施设备进行技改，延长设施设备使用寿命、相关消耗下降有明显效果者，奖 5~20 分/次，特别突出者，加倍奖励。

7.1.11 坚持原则，检举、揭发损害公司利益的行为，事迹突出者，奖 5~20 分/次，特别突出者，加倍奖励。

### 7.2 考核

7.2.1 迟到、早退、旷工，按《考勤制度》规定执行。

7.2.2 着装不规范、佩戴不完整，扣 1 分/次。

7.2.3 姿态不端正、行为不规范，扣 1 分/次（项）。

7.2.4 语言粗俗，服务被客户有效投诉，扣 5 分/次（项）。

- 7.2.5 不服从指挥，未按时完成上级交办任务，扣3分/次（项）。
- 7.2.6 破坏团结、拨是弄非，工作推委、拖拉，扣3分/次（项）。
- 7.2.7 工作期间，干与本职工作无关之事，扣3分/次。
- 7.2.8 当班饮酒或酒后上班者（因公饮酒者，酒后不得上班，不在本考核之列），扣5分/次。
- 7.2.9 当班吃零食，禁区内吸烟者，扣2分/次。
- 7.2.10 串岗、脱岗者，扣5分/次；若给公司或客户造成损失的，另行处理。
- 7.2.11 当班吵架、打架、赌博者，扣10分/次，情节严重者，另行处理。
- 7.2.12 当班期间睡岗者，扣10分/次。
- 7.2.13 无故不参加例会、训练、培训者，扣2分/次。
- 7.2.14 记录不准确，各类资料上报不及时者，扣2分/次。
- 7.2.15 弄虚作假，隐瞒实情，包庇、纵容下属者，扣5分/次（项）。
- 7.2.16 限期整改不及时，未达要求者，扣3分/次（项）。
- 7.2.17 泄露公司机密、造谣、诽谤、打击、报复他人者，扣10~20分/次。
- 7.2.18 工作场地不干净、整洁，工作区域10平方米内发现烟头、纸屑，扣1分/次（处）。
- 7.2.19 故意刁难客户，向服务对象吃、喝、卡、拿、要，收取好处费，除退出非法所得、赔礼道歉外，另扣20分/次，情节严重者予辞退。
- 7.2.20 主管负责人督查不严，导致工作出现大的失误，影响公司形象或造成较大经济损失，扣5~20分/次或另行处理。
- 7.2.21 客户（使用人）投诉、咨询时认为不属于本职责范围而不理睬、不引导者，扣2分/次。
- 7.2.22 各种考核事件如果有属于直接上级平时督导不周的原因，或此事是由其他人员、其他部门检举者，其直接上级应受相应考核。
- 7.2.23 各级员工对所属人员的各种考核，如果有涉及知情不报或蓄意护短者，将受到被考核人相同的考核。

## 8.0 考核细则

### 8.1 部门负责人考核评分细则

8.1.1 所管理物业范围内发生安全责任事故，根据事故责任大小扣 20 分/次或予行政处理，或按有关法律、法规处理。

8.1.2 所管辖物业配套设施、设备完好率>98%，每降 1 个百分点，扣 5 分/个百分点。

8.1.3 所管辖物业各项管理、服务规范未建立、健全，每缺一项，扣 1 分/项。

8.1.4 每半年由公司调查一次客户满意率，未达规定值，每降 1 个百分点，扣 5 分/个百分点。

8.1.5 员工培训不符合有关规定，扣 5 分/次。

8.1.6 未经主管领导同意，擅作主张，给客户或公司造成一定损失，扣 5~20 分/次，情节严重，另行处理。

8.1.7 违反公司人事管理制度和财务管理制度，扣 10~20 分/次。

8.1.8 工作失职、渎职，经考评，不能胜任本职工作，予降职或其它处理。

## 8.2 收费员考核评分细则

8.2.1 严格执行公司的财务制度，建立健全各项收费台帐，未做到，扣 2 分/次（项）。

8.2.2 各科目按规定记帐，按时结帐、对帐，未做到，扣 2 分/次（项）。

建立、完善各种收费台帐，保管、使用好发票及收据，定期检查、核对，未做到，扣 1 分/次（项）。

8.2.3 按时发放职工工资，不出差错，未做到，扣 5 分/次。

8.2.4 认真、仔细收取各类费用，无计算、书写错误，未做到，扣 1~5 分/次，收到假钞，自行赔付。

8.2.5 保持工作台面干净、整洁，违规一次，扣 1 分/次。

## 物管员考核评分细则

8.2.6 及时收集、整理、统计客户入住、装修等资料，未做到，扣 2 分/次（户）。

8.2.7 认真耐心接待投诉，及时处理并跟踪督促解决，未做到，扣 2 分/次。

8.2.8 定期回访，加强沟通，及时反馈信息，未做到，扣 2 分/次。

8.2.9 保持记录完整、及时、有效，未做到，扣 2 分/次（项）。

8.2.10 管理好客户档案，不遗失、不泄密，未做到，扣 5 分/次（项）。

8.2.11 按要求检查考核清洁工的工作完成情况，未做到，扣 1 分/次（项）。

8.2.12 客户报事投诉未及时处理，扣 5 分/次（项）。

8.2.13 未按期回访客户/使用人，扣 1 分/次。

8.2.14 保持工作台面干净、整洁，违规一次，扣 1 分/次。

#### 8.5 清洁工考核评分细则

8.5.1 地面（含台阶、沟、花台等）不干净、清洁，扣 1 分/次（处）。

8.5.2 侧面（含门、栏杆、墙面、墙上附件等）有灰尘、蛛网、乱贴 8.5.3 乱画（用工具能做到处），扣 1 分/次（处）。

8.5.4 顶面（含灯、灯罩、屋顶等）清洁未做彻底，不干净，扣 1 分/次（处）。

8.5.5 垃圾（果皮箱）外有污水渍、桶内有异味，扣 1 分/次（处）。

8.5.6 垃圾清运不及时，存放时间超过 2 小时以上，扣 1 分/次（处）。

#### 8.6 维修工考核评分细则

8.6.1 未做好对设施设备的安全、防火、防水检查，处理不及时，扣 1 分/次（项）。

8.6.2 不熟悉本岗位工作环境，违反各专业操作规程或工作标准，扣 2 分/次（项）。

8.6.3 未保持工作环境和设施设备整洁年，未做好有关记录，扣 1 分/次。

8.6.4 未完成日常定期巡检、记录不完整、不准确，扣 1 分/次。未记录，扣 2 分/次。

8.6.5 未按规定完成临时交办工作任务，扣 1~5 分/次（项）。

8.6.6 检、维修前，未做预案，擅做主张，给客户或公司造成损失，损害公司形象者，扣 5~20 分/次（项），后果严重者，另行处理。

9.0 本办法解释权属于本公司，未涉及到的考核事项参照相关管理，办法执行。