保洁服务作业标准

第一章 总则

第一节 服务宗旨

本标准的制定旨在规范保洁服务操作流程，确保服务质量的统一性和专业性。通过标准化作业程序，为各类场所提供安全、高效、环保的清洁服务，创造整洁舒适的环境。

第二节 适用范围

本标准适用于写字楼、商场、住宅小区、医院、学校等各类场所的日常保洁服务，涵盖室内外环境清洁、专项清洁及应急处理等工作内容。

第二章 人员管理规范

第一节 岗位要求

保洁人员需接受专业培训并考核合格后方可上岗。工作时须统一穿着工装并佩戴工牌，保持个人卫生整洁。服务过程中应使用文明用语，禁止与客户发生争执。

第二节 工作纪律

严格执行考勤制度，不得无故缺勤或擅离职守。作业期间禁止吸烟、玩手机等与工作无关的行为。工具设备使用后应及时归位，消耗品需登记领取。

第三章 日常保洁标准

第一节 公共区域清洁

地面每日至少清扫两次并拖洗一次，确保无积尘、无污渍、无水迹。墙面每月全面清洁一次，保持无蜘蛛网、无乱张贴。玻璃门窗每周擦拭两次，要求透亮无手印。电梯轿厢每日消毒三次，重点清洁按钮面板及扶手。

第二节 卫生间清洁

坐便器、小便池每两小时消毒一次，要求无尿垢、无异味。洗手台面保持干燥无水渍，镜面光亮无斑点。垃圾篓及时清换，垃圾袋不得外溢。定期检查排风系统，确保空气流通。

第三节 办公区域清洁

桌面物品整理需经客户同意，文件资料不得擅自移动。电脑键盘、电话听筒等高频接触部位每日消毒。窗帘每季度拆洗一次，百叶窗每月除尘。绿植叶片每周擦拭，花盆无积水。

第四章 专项清洁标准

第一节 地毯清洁

每周吸尘两次，每季度深度清洗。顽固污渍需使用专业去渍剂处理，清洗后及时烘干防止霉变。挪动家具需两人配合，复位时注意保护地面。

第二节 高空作业

2米以上作业必须使用升降平台或脚手架，系好安全带。外墙清洗前检查固定装置，遇大风天气立即停止作业。灯具除尘需断电操作，使用防静电工具。

第三节 消杀作业

每月开展两次全面消杀，重点处理下水道、垃圾桶周边区域。药品存放于专用柜并上锁，喷洒前张贴警示标识。作业人员需穿戴防护服及口罩。

第五章 清洁剂使用规范

第一节 分类管理

酸性清洁剂专用于陶瓷、不锈钢表面除垢；碱性清洁剂适用于油脂清除；中

性清洁剂用于日常保洁。所有药剂需标注名称、用途及稀释比例。

第二节 安全操作

配制清洁剂时戴橡胶手套，避免直接接触皮肤。不同性质清洁剂禁止混用。废弃容器应按有害垃圾处理，不得随意丢弃。

第六章 应急处理流程

第一节 液体泼洒

立即设置警示标识，根据液体性质选择吸附材料。油类泼洒先用吸收棉处理，再用地板除油剂清洗。化学品泄漏需按 MSDS 规程处置。

第二节 呕吐物处理

穿戴一次性防护装备，先用吸附材料覆盖，再喷洒消毒剂静置 10 分钟后清理。污染区域需反复消毒三次，工具单独消毒存放。

第七章 质量检查体系

第一节 日常检查

领班每日巡回检查并填写记录表，重点核查卫生死角。客户投诉需 30 分钟内响应，2 小时内提交整改方案。

第二节 定期考核

每月开展服务质量评分，覆盖清洁效果、服务态度等维度。年度第三方检测至少一次，包括微生物采样和空气质量测试。

第八章 文件管理

第一节 记录保存

每日填写工作日志，记录清洁区域、使用物料及异常情况。培训记录、设备保养档案保存不少于 3 年。

第二节 保密要求

客户文件、电子设备等敏感信息不得翻阅或拍摄。拾到物品立即上交管理部门，禁止私自处理。