

保洁服务标准及要求

为了确保物业环境的整洁、卫生，提升业主/客户的满意度，特制定以下保洁服务标准及要求，供物业服务人员严格执行。

一、保洁服务范围

1. 公共区域
- 楼道、电梯、大堂、走廊、楼梯扶手
 - 地下车库、停车场
 - 公共卫生间、垃圾房
 - 绿化带、休闲设施（如座椅、健身器材）
 - 外围道路、广场、排水沟
2. 专项清洁（视项目需求）
- 玻璃幕墙、外墙清洗（定期）
 - 地毯、沙发深度清洁（商业物业适用）
 - 消杀服务（蚊虫、鼠害防治）

二、保洁服务标准

1. 日常清洁要求

项目	标准
地面清洁	无垃圾、无积水、无污渍，瓷砖/大理石地面光亮无尘
电梯清洁	内外壁无手印、无广告残留，按键面板消毒
垃圾桶管理	垃圾日产日清，桶身无污渍、无异味，周边无散落垃圾
卫生间清洁	镜面、台面无水渍，马桶、便池无污垢，地面干燥
玻璃/门窗	无明显灰尘、手印，透光性好
楼道/楼梯	无杂物堆积，扶手无灰尘，台阶无污渍

2. 定期深度清洁

- 每周：清洗地垫、消毒公共设施（门把手、电梯按钮等）
- 每月：清洁通风口、灯罩、高处蜘蛛网
- 每季度：外墙/玻璃幕墙清洗（视情况）
- 每年：地毯、沙发深度清洁（商业物业）

三、保洁人员工作要求

1. 仪容仪表
- 统一着装，佩戴工牌

- 保持个人卫生，不得留长指甲、涂指甲油
- 工作时禁止大声喧哗、玩手机

2. 作业规范

- 时间安排：避开业主高峰期（如早晚上下班时间），减少干扰
- 工具管理：清洁工具分类使用（如卫生间专用拖把），避免交叉污染
- 安全操作：高空作业需持证上岗，设置警示牌

3. 服务态度

- 遇到业主主动问好，礼貌回应需求
- 不得与业主发生争执，问题及时上报物业办公室

四、监督与考核

1. 日常检查

- 物业主管每日巡查，记录卫生问题并整改
- 业主投诉需 **30 分钟内** 响应，**2 小时内** 解决

2. 考核标准

- 优秀：无投诉，检查无扣分
- 合格：偶发轻微问题，及时整改
- 不合格：多次投诉或重大卫生问题，扣罚或更换保洁人员

五、特殊场景处理

- 雨雪天气：及时清理积水/积雪，放置防滑垫
- 疫情/传染病高发期：增加消毒频次（如电梯、门把手每日 **3 次**）
- 装修期：加强楼道灰尘清理，监督装修垃圾清运

结语：

保洁服务是物业管理的重要组成部分，直接影响业主的居住体验。安吉竞诚物业服务有限公司将严格执行以上标准，确保环境整洁、舒适，并欢迎业主监督反馈！

物业服务中心电话：13757287228

注：可根据项目实际情况调整清洁频次和标准。