

保洁服务方案

1、公共区域：

- (1) 保洁员上岗后，自上至下、由里至外开始保洁工作。
- (2) 清理垃圾、清扫、擦拭后将公共区硬质地面用半湿拖布擦净、风干。
- (3) 以上保洁工作完成后，开始进行推尘工作。
- (4) 仔细擦拭所有标识、消火栓等，对扶手、玻璃、镜面等，需按操作标准进行擦拭和检查，循环反复。

2、设备管理：

- (1) 保洁使用主要机械、工具、物耗品控制，由保洁领班负责并保管；
- (2) 由保洁主管和领班负责安排使用和调配等，具体负责监督抛光、清洗等工作；
- (3) 保洁主管负责监督、指导保洁员工按使用说明安全、正确的使用工具设施，避免人员、机械工具的意外伤害、损坏；
- (4) 机械工具在使用中发现故障要及时报工程修理，工程不能修理的，报客户服务部联系厂家修理；
- (5) 设备使用完毕后保洁干净，由保洁领班检查是否正常，完好入库保管，如果有问题要及时报修。

3、工具管理：

- (1) 保洁工具(如水桶、墩布、毛巾、扫竹、簸箕、竹夹子等)由保洁主管负责申领并由领班发放给保洁员，由保洁员在《保洁用品领用单》上签字、领取；

(2) 保洁工具由保洁员分别负责保管，爱护、合理使用，每天使用后收于工具间内；

(3) 保洁员应妥善使用、保管保洁工具，如意外损坏或正常损耗，要报告主管或领班并说明原因，申领新的工具需要以旧换新。

4、用品管理：

(1) 领保洁用品如洁厕剂、清洁剂等日耗品，每月由保洁主管按计划 and 实际使用情况申领一次；

(2) 已领回的保洁用品由领班负责建帐、保管、发放、监督使用情况；

(3) 保洁员按实际消耗情况，及时到保洁领班处领取以保证使用，并且领用时在《保洁用品领用单》上签字、领取；

(4) 保洁员在保证卫生质量的前提下，注意节约使用保洁类用品；

(5) 如果有在业委会处领取的物品、洗手液等物品，指定专人负责登记后领取；

(6) 同时定期汇报物品使用情况；

(7) 对从业委会领用物品提前提出使用数量、质量建议。

5、检查制度：

(1) 每天由保洁主管进行巡视检查工作，并做好检查记录；

(2) 每周由保洁主管进行检查工作总结；

(3) 保洁领导针对成绩及不足做相关的评价；

(4) 公司人事和财务部门对员工浮动和奖金的评定依据核实；

(5) 每月由公司进行工作抽查，并根据每个月所有检查记录和

工作评定，发放薪金数额；

(6) 不定期由公司各项目主管级人员进行工作互查和交流工作，用以提高和交流工作经验，并找出工作不足，加以改进。

(7) 每年由项目部对所有保洁工作进行全面评估；

(8) 定期由上级单位和项目部进行不定期保洁工作检查和抽查。

7、行为规范：

(1) 保洁员上岗时要统一着装，正确佩带名牌；

(2) 保持仪容仪表和服装的整洁；

(3) 爱护公物，合理使用保洁用品；

(4) 有高度的责任心，保洁工作和处理事情要快，解决问题要彻底，超出职责范围的工作应及时向主管汇报；

(5) 上岗前十分钟，做好一切准备工作；

(6) 自觉遵守业委会各项规章制度；

(7) 不迟到、不早退，不大声喧哗；

(8) 坚守工作岗位，杜绝串岗、空岗现象；

(9) 不利用工作之便谋取私利；

(10) 敢于对违反规章制度的行为进行劝阻和制止；

(11) 保洁服务工作热情周到；

(12) 服从上级的指挥，认真完成好保洁工作的各项任务；

(13) 遇到个别问题必须协调解决，不许打架、骂街，更不许侮辱他人；

(14) 严格遵守请假制度，有事提前请假，经批准后方可离岗；

(15) 认真学习专业技术，努力提高工作水平；

(16) 工作期间不得吃东西、抽烟、喝酒；

(17) 非工作时间，不得进入工作区域；

(18) 及时记录和汇报工作情况；

(19) 注意节约用水、用电；

(20) 不得擅自使用客用物品和设施；

(21) 上岗和下班前，作好交接班工作。

九、安全管理规定：

1、在保洁工作中，要贯彻安全工作的“内紧外松，安全第一，搞好服务”的原则，做好防盗、防火、防事故培训工作；

2、保洁人员进行工作时，要如实填写工作记录；

3、对重要区域和重要工作，必须在领导带领下进行；

4、做卫生工作时，必须坚持“做一间，开一间，完一间，锁一间”的工作原则；

5、保洁人员必须时刻掌握责任区内的各类情况；

6、熟悉和了解常用、简单的灭火方法和知识；

7、保洁工作中严格加强对各类房门钥匙管理；

8、保洁服务和管理人员所领用的钥匙要随身携带，不能转借他人；

9、要严格执行钥匙的领取手续，并将记录存档；

10、对工作区域内，发现的可疑人要协助进行盘问或引导，并向物业汇报；

11、发现犯罪行为,在确保自身安全的前期下和采取必要的措施,并报物业,协助予以制止;

12、凡被开除、辞退的原员工,一律不准进入本小区和工作区域;

13、保洁服务人员进行保洁、服务工作时,如发现易燃、易爆等可疑物品,应立即报主管领导或小区负责人。

十、钥匙管理规定:

1、保洁服务内的钥匙领用,必须符合有关小区安全规定和保洁公司的具体工作要求;

2、保洁工作的钥匙管理将本着严格、实用的原则进行管理和使用;

3、在确保小区安全的前提下,对进入办公区及规定相关区域的钥匙,必须按计划或有负责人在场登记;

4、有小区负责人的明确签字确认后,方可领取;

5、钥匙必须按时归还;

6、如因工作原因延时钥匙归还,在有确认前提下,必须有钥匙管理人员的认可;

7、钥匙的领用、归还,必须由本人在场;

8、必须有钥匙发放管理人员在场,双方进行交、还钥匙,同时必须双方签字确认;

9、钥匙的领用,必须按要求内容,注明规定的内容、日期、领还时间、工作位置、申请部门或组别、数量等;

10、特殊情况在备注中写清;

11、正常工作期间如有工作人员、来宾、领导、同事进出,有本

人签字确认；

12、小区的钥匙不论是机械式或电子式的，均需由携带人随身保管；

13、不得外借钥匙；

14、因个人原因造成丢失、损坏和其它影响的人员，应承担全部责任，将被处以处分、过失、开除，性质严重的将交安保部门处理。