

物业保洁服务

物业保洁服务是物业管理中的重要组成部分，直接关系到业主的生活环境和物业的整体形象。以下是物业保洁服务的具体要求，涵盖服务范围、质量标准、人员管理、设备使用等方面：

一、服务范围

1.公共区域：

- ①楼道、电梯、大堂、走廊、楼梯间等。
- ②停车场、地下车库、自行车棚等。
- ③公共卫生间、垃圾房等。

2.室外区域：

- ①小区道路、绿化带、广场、健身器材区等。
- ②垃圾桶、排水沟、雨水井等。

3.特殊区域：

- ①物业办公室、会所、儿童游乐区等。
- ②节日或活动期间的临时清洁区域。

二、服务标准

1.清洁频率

- ①每日清洁：楼道、电梯、大堂、公共卫生间等高频使用区域，每日至少清洁 2 次（早晚各一次）。垃圾桶每日清运 1 次，确保无溢出。
- ②每周清洁：地下车库、自行车棚等区域，每周至少清洁 1 次。绿化带、排水沟等区域，每周清理 1 次。
- ③每月清洁：玻璃幕墙、天花板、灯具等高处区域，每月清洁 1 次。

雨水井、化粪池等区域，每月检查清理 1 次。

2. 清洁质量

①地面：无垃圾、无污渍、无积水，保持光洁。大理石地面定期打蜡，保持光泽。

②墙面：无污渍、无蜘蛛网、无小广告。瓷砖墙面定期擦拭，保持干净。

③卫生间：无异味、无积水、无污垢。洗手台、镜子、便池等设施保持清洁。

④垃圾桶：垃圾桶外观干净，桶内垃圾不超过 2/3。垃圾分类准确，及时清运。

⑤绿化带：无杂物、无枯枝落叶，保持整洁。

3. 消毒要求

①高频接触区域：电梯按钮、门把手、扶手等，每日消毒 2 次。

②公共卫生间：每日消毒 1 次，确保卫生安全。

③特殊时期：疫情期间增加消毒频率，重点区域每日消毒 3 次。

4. 人员管理

①人员配置

保洁员数量：根据物业面积和清洁需求合理配置，通常每 5000 平方米配置 1 名保洁员。

工作时间：每日 8 小时工作制，分早晚两班，确保全天候清洁服务。

岗位职责：明确各区域保洁员职责，确保责任到人。

②培训要求

岗前培训：包括清洁工具使用、清洁剂配比、安全操作等。

定期培训：每季度进行 1 次技能提升培训，学习新技术和新标准。

安全培训：包括高空作业安全、化学品使用安全等。

③仪容仪表

着装要求：统一穿着工作服，佩戴工牌，保持整洁。

行为规范：礼貌用语，不与业主发生冲突。工作时避免大声喧哗，减少对业主的干扰。

④设备与工具管理

清洁工具

常用工具：扫帚、拖把、抹布、垃圾夹、垃圾桶等。

专业工具：洗地机、吸尘器、高压水枪等。

工具管理：工具使用后及时清洗、消毒，存放整齐。

⑤清洁剂

常用清洁剂：地板清洁剂、玻璃清洁剂、卫生间清洁剂等。

安全使用：严格按照说明书配比使用，避免损坏设施或造成环境污染。

环保要求：优先使用环保型清洁剂，减少对环境的污染。

⑥服务质量考核

检查机制

日常检查：物业管理人員每日巡查，记录清洁情况。

定期检查：每周组织 1 次全面检查，发现问题及时整改。

业主反馈：通过业主满意度调查收集意见，改进服务。

⑦考核标准

清洁达标率：不低于 95%。

投诉处理率：24 小时内处理完毕，业主满意度 100%。

设备完好率：清洁工具和设备完好率不低于 98%。

⑧应急预案

突发污染事件：如垃圾桶溢出、管道堵塞等，30 分钟内到场处理。

恶劣天气：如暴雨、大雪等，及时清理积水、积雪，确保道路畅通。

公共卫生事件：如疫情爆发，增加消毒频率，确保环境卫生安全。

⑨环保与可持续发展

垃圾分类：严格按照垃圾分类要求处理垃圾，减少环境污染。

节能减排：使用节能型清洁设备，减少水和清洁剂的浪费。

环保宣传：通过公告栏、APP 等方式宣传环保知识，提高业主环保意识。

以上是物业保洁服务的具体要求，具体可根据物业的实际情况进行调整和优化，确保为业主提供干净、舒适的生活环境。