

保洁服务方案

1、环境清洁工作内容

- 1.1 公共门窗、楼梯、天花板、墙面及地面的情节卫生，并随时保洁。
- 1.2 保持大厅茶水桶里的开水供应。
- 1.3 每天三次（早、中、晚）收取各科室的垃圾（包括固体废弃物），并送至指定地点。
- 1.4 每早用消毒水抹服务台一次。
- 1.5 打扫领导办公室、会议室。
- 1.6 打扫公共卫生，男女厕所。
- 1.7 所有室外卫生（包括绿化带）随时保洁。
- 1.8 每天下班前员工必须检查公共场所电灯、电扇、水龙头是否关闭，公共设施是否损坏，最后由项目经理统一检查。

2、环境消毒消杀内容

- 2.1 根据季节和当地情况制定消杀计划报批；
- 2.2 蚊、蝇、灭鼠、孳生物消杀；
- 4.2.3 楼道、物业使用人办公室内检查及消杀；
- 2.4 办公室、会议室刷洗及消毒；
- 2.5 共用卫生间检查及消杀；
- 2.6 电梯及电梯厅检查及消毒；
- 2.7 垃圾中转站或垃圾桶消毒；
- 2.8 其他公共部位消毒消杀。

3、清洁卫生及消毒消杀的服务质量标准

- 3.1 清洁卫生服务质量总标准

- 1) 物业使用人对环境卫生的有效投诉，每月小于一次；
- 2) 环境清洁/保洁，每月发现不符合项小于或等于 3 次；
- 3) 环境消毒消杀，每月发现不符合项小于或等于 5 次；
- 4) 环境清洁/保洁/消毒/消杀及时率 99%；
- 5) 环境作业，重大安全事故发生率为 0。

3.2 卫生间清洁标准

- 1) 卫生间的门要求洁净，无手印、无污渍，门缝及闭门器无尘土。
- 2) 玻璃镜面保持光亮，无水点、水渍，无手印。
- 3) 台面、洗手盆、水龙头、皂液盒无污物、无水渍、无杂物，清洁光亮。
- 4) 瓷砖墙面、隔断板、隔断门要保证无污迹、无尘土、无纸末。
- 5) 恭桶及坐垫、底盘后侧墙面、小便池上下内外要求保持干净、无黄垢、无毛发、无杂物、光亮白洁。
- 6) 不锈钢扶手、电镀件要保持无水迹、无水印、无污染、光亮如新。
- 7) 地面要保持干净光洁，边角无杂物、无污迹、无水迹。
- 8) 垃圾及时清倒，不得过半，垃圾袋及时更换，垃圾桶内壁及桶后墙面要保持无污迹。
- 9) 排风口、灯罩、天花板保证无尘土、无污迹。
- 10) 卫生间内空气清新无异味。
- 11) 擦手纸、卫生纸、洗手液及时添加补充。
- 12) 卫生间内各种设备完好无损，发现损坏及时报修。

3.2 玻璃清洗的质量标准

- 1) 玻璃光亮、无污点、无划痕、无尘土。
- 2) 边框干净、无污渍。

3) 地面（地毯）无水痕、无污点。

3.3 地板打蜡的质量标准

1) 地面清洗干净、无残余旧蜡、无杂物、无污迹。

2) 墙面、脚踢线及室内摆放物干净、无溅洒污点。

3) 打蜡均匀、碎厚适当；边角无杂物、无头发。

4) 蜡面光亮无留痕、无黄斑，整体一致。

3.4 办公区域清洁标准

1) 各办公设施完好无损。

2) 桌面干净无污渍、无尘土、电脑，电话无污迹；文件柜干净无尘。

3) 屏风板完好整齐；布面干净无污迹无破损。

4) 玻璃、窗框无手印、无尘土；窗帘悬挂整齐。

5) 椅子布面干净无污迹无尘，椅子腿干净无尘，摆放整齐。

6) 垃圾桶干净无污；垃圾及时清倒；垃圾袋及时更换。

7) 墙面、脚踢线、消火栓完好无损，无污迹、无尘土。

8) 文件柜、展示柜、书架，各打印、复印设备无尘土、无污迹。

9) 区域地毯干净无污迹、无尘土、杂物、无破损现象。

10) 各绿色植物、花盆内无杂物，盆体无尘、无污渍。

3.5 地毯清洗质量标准

1) 清洗前的吸尘工作认真全面。

2) 移动物品井然有序；回归原位无损失。

3) 重点污渍刷洗干净、效果好。

4) 清洗地毯彻底、全面无遗漏地块。

5) 表面无污渍、无杂物平滑有弹性。

6) 地毯光泽好、无损伤无褪色。

3.6 茶水间的清洁标准

1) 饮水机时刻保证有水，且机身干净，标签朝正前方；机身出水口处干净无污点；水槽内无污水、残渣并干净整洁。

2) 各种饮品、纸巾、纸杯摆放有序且台面干净、平滑无杂物、无水渍。

3) 水龙头、水池内干净、光亮无污物。

4) 墙面、踢脚板各电源插座、插板干净无污点、无污物。

5) 垃圾桶内保证垃圾不得过半，垃圾袋及时更换，垃圾桶内外干净无污物，无异味，柜子、柜门内壁干净无污、柜门时刻关闭。

6) 地板（地毯）干净、无污物、无污渍。

7) 茶水间的饮水机、柜子、洗手池等设施、设备完好无损。

3.7 沙发、布面刷洗的质量标准

1) 上水均匀，布面无花斑、整体一致。

2) 重点污渍全面清除，干净无污。

3) 布面无损伤、无起毛、无开线。

4) 扶手及底座清擦干净。

3.8 区域擦尘工作的质量标准

1) 桌面、台面清洁干净无污物、尘土，不凌乱。

2) 小柜子、高柜子无尘土，底部无黑道。

3) 椅子、沙发干净无尘土、无污；摆放整齐。

4) 电话、电脑等设备无尘土、无污；摆放整齐。

5) 地毯、地面干净无污、无尘土、无杂物。

6) 排风口、灯罩、天花板无尘土、无污迹。

7) 域内窗帘拉伸整齐；玻璃无手印。

3.9 电脑、电话消毒工作的质量标准

1) 显示器外壳、无尘土、无手印，荧光屏无尘土、无手印、无污点。

2) 机箱外壳表面干净无尘；键盘干净按键无尘、无油污。

3) 电话摆放位置整齐。

4) 消毒彻底，舌弹及按键无污。

5) 各小缝、凹槽无尘污。

6) 电话线无损伤、干净。

3.10 排风口清洁工作的质量标准

1) 清擦干净，内外圈无尘、无油污。

2) 中间小孔无尘土。

3) 附近天花板无污染。

4) 地板、地毯上无污染灰尘。

3.11 灯罩的清洁质量标准

1) 清洁无污、无灰尘、无手印。

2) 整体统一，格格相同，光亮无划痕。

3) 灯管无灰尘、无损伤。

4) 天花板无污染，地面无尘土。

3.12 走廊的清洁质量标准

1) 天花板、灯罩、排风口清洁干净、无尘、无污、无网状物。

2) 墙壁及踢脚板无尘土、无手印、无污渍；墙面悬挂物干净、无尘土。

3) 地面（地毯）及边角干净无杂物、无污渍、无尘土，地板光亮，地毯清洁。

4) 走廊内摆放物品、文件柜、花盆等物体干净、无尘土，花盆通体干净，盆内无杂物。

3.13 客用电梯的清洁标准

1) 电梯门干净、无手印、无污迹；轨道干净无杂物。

2) 顶板、顶灯等干净无尘土。

3) 轿厢四壁干净无尘土、无污渍、无划痕。

4) 地板干净无杂物、无尘土、无污渍。

5) 内外按键、控盘干净无尘、无污。

6) 轿厢内干净、无尘土。

3.14 步行梯的清洁标准

1) 楼梯内的顶板及灯具、排风口无尘、无污迹。

2) 墙面及踢脚板干净无尘土、无污迹。

3) 扶手、栏杆无尘土、无污渍。

4) 平台及台阶无杂物、头发、无尘土、黑道，干净整洁。

5) 楼道内无堆放杂物。

3.15 大厅的清洁质量标准

1) 天花板、灯罩、排风口及龙骨架干净无尘土、无污迹。

2) 墙面及踢脚板干净、无尘土、无污渍。

3) 玻璃门及窗体玻璃干净无手印、无污迹，窗框无尘土。

4) 前台办公桌面、台面干净无尘土、污迹。

5) 电脑、电话消毒彻底、干净无污。

- 6) 文件柜、书报架摆放整齐，干净无尘土。
- 7) 地面及边角干净、无水迹、无尘土、污物。
- 8) 大厅内摆放的绿植等盆体干净无尘土，绿叶无浮沉，盆内无杂物。

3.16 卫生消毒消杀标准

- 1) 编制《卫生消毒消杀标准》，对清洁人员进行培训考核，合格方允许上岗；
- 2) 夏季等蚊、蝇、孳生季节每月消杀1次，其他根据季节和当地情况制定具体计划；
- 3) 每季进行1次灭鼠，确保操作人员和物业使用人安全，有切实可行措施，不干扰使用人正常生活；
- 4) 绿化带环境检查及消杀每月一次；
- 5) 共用卫生间检查及消杀每周1次；
- 6) 电梯及电梯厅检查及消毒每周一次；
- 7) 根据实际情况合理对其他公共部位消毒消杀。