

# 保洁服务方案

## 一、服务总则

- 1. 适用范围：**覆盖住宅、商业、办公及混合业态物业的全场景公共区域，包括居住功能区（楼道、电梯厅、入户大堂）、公共活动区（社区广场、健身区、儿童游乐区）、功能辅助区（地下车库、垃圾转运站、设备机房周边）及特殊场景（天台、消防通道、地下管井周边）。
- 2. 服务原则：**遵循 “分层清洁、盲区覆盖、环保低耗、智慧溯源” 原则，清洁流程匹配物业人流规律（如错峰清洁），耗材优先选用可降解产品，核心环节通过数字化记录实现 “清洁 - 检查 - 反馈” 闭环。
- 3. 核心标准：**公共区域可视污渍清除率 100%，高频接触点消毒覆盖率 100%，业主清洁相关投诉率 $\leq 2\%$ / 月，清洁工具交叉污染率 0。

## 二、全周期清洁体系（按场景分层，精准匹配需求）

### （一）居住功能区清洁（聚焦业主日常高频接触）

区域	清洁层级	操作细节	质量标准	时段要求
入户大堂	日常维护（每日 3 次）	地面：用尘推推尘（早 7:00 前）、湿拖（午 13:00）、局部污渍处理（晚 19:00）；墙面：擦拭踢脚线、公示栏玻璃（每日 1 次）；沙发 /	地面无脚印 / 水渍，墙面无浮尘，公示栏玻璃无指纹，沙发无杂物，空气异味 $\leq 1$ 级（无明显异味）	早 7:00 前完成首次清洁（业主出行前），午 13:00 避开业主回家高峰，晚 19:00 前完成收尾

		休闲椅：拍打除尘、擦拭扶手（每日 1 次）		
住宅楼道	日常维护（每日 1 次）+ 周深度清洁	日常：清扫台阶、擦拭扶手（自上而下）、清理楼道杂物； 周深度：拖拭台阶缝隙（用小刷子辅助）、擦拭消防栓箱体、清理电表箱灰尘（每周六）	台阶无纸屑 / 积灰，扶手无黏腻感，楼道无堆积杂物（业主私人物品 24 小时内提醒清理），消防栓箱体无污渍	日常清洁 9:00-11:00（业主多外出时段），深度清洁 14:00-16:00
电梯厅（含轿厢）	日常维护（每 2 小时 1 次）+ 日深度消毒	日常：擦拭电梯门按键、清理厅内垃圾；日深度：轿厢地面湿拖、四壁擦拭、按键酒精消毒（早 9:00、晚 18:00）、通风口除尘（每周三）	按键无指纹 / 污渍，轿厢内无异味，地面无划痕，通风口无蛛网，消毒后贴“已消毒”标识（含时间）	早高峰（7:00-9:00）、晚高峰（18:00-20:00）仅做应急污渍处理，避开人流密集时段

（二）公共活动区清洁（适配高频使用特性）

区域	清洁层级	操作细节	质量标准	特殊要求
----	------	------	------	------

社区广场	日常维护（每日 2 次）+ 雨后应急	日常：清扫地面垃圾、擦拭休闲座椅（含底部）、清理景观池漂浮物；雨后：1 小时内清理积水（用推水板）、检查地面防滑（铺防滑垫）	地面无果皮 / 烟头，座椅无污渍（用白纱布擦拭无可见灰尘），景观池无漂浮物，积水清除率 100%	节假日后（如周末、节日）增加 1 次清洁（当日 16:00 前），儿童游乐区周边需同步清理玩具碎屑
健身区	日常维护（每日 1 次）+ 周消毒	日常：擦拭健身器材（把手、坐垫）、清扫地面汗渍；周消毒：用含氯消毒剂（250mg/L）擦拭器材表面、地面拖拭消毒（每周日）	器材无汗渍 / 黏附物，地面无灰尘，消毒后公示“消毒完成，可安全使用”，器材缝隙无杂物	清洁时需放置“清洁中，请勿使用”警示牌，避免业主使用时碰撞；健身垫（若有）每周清洗 1 次
儿童游乐区	日常维护（每日 2 次）+ 日消毒	日常：捡拾玩具碎屑、清扫地面、擦拭滑梯 / 秋千（含连接处）；日消毒：用儿童安全消毒剂（无刺激性）擦拭接触面（晚 19:00 后）	地面无尖锐杂物（如小石子、碎玻璃），玩具无污渍，消毒后无残留气味，游乐设施底部无积尘	清洁前需确认无儿童使用，消毒后通风 30 分钟再开放；每周检查游乐设施底部是否有垃圾堆积

### （三）功能辅助区清洁（聚焦隐患防控）

区域	清洁层级	操作细节	质量标准	安全要求
地下车库	日常维护（每日 1 次）+ 周深度	日常：清扫主通道垃圾、清理排水沟落叶；周深度：冲洗主通道地面（每周四）、擦拭车位线（褪色处补漆标记）、清理消防卷帘下方杂物	主通道无油污 / 碎石，排水沟无堵塞（通水测试通畅），车位线清晰，车库无明显扬尘（地面湿润不干燥）	冲洗地面时需设置“地面湿滑”警示标识，避开车辆高峰时段（如上下班 1 小时内）；机械车位轨道周边无杂物
垃圾转运站	日常维护（每 2 小时 1 次）+ 日消毒	日常：压实垃圾、清理转运站周边散落垃圾、更换破损垃圾袋；日消毒：用高压水枪冲洗地面（晚 21:00 后）、喷洒除臭剂（每日 3 次）	垃圾无外溢（垃圾袋装满率 $\leq$ 80%），周边 1 米内无散落垃圾 / 渗液，除臭剂喷洒后异味浓度 $\leq$ 1 级，墙面无蛛网	转运站门锁每日检查（防止非工作人员进入），每周 1 次彻底消杀（联系专业机构）；渗液需用吸附棉处理，禁止直接排放
设备机房周边	日常维护（每周 2 次）+ 随检随清	日常：清扫地面灰尘、擦拭机房门（含门把手）、清理	地面无积尘（用白纱布擦拭 10cm 无明显灰尘），机房门无	清洁时需确认设备已断电（或经工程部许可），禁止

		散热口周边杂物；随检：设备巡检时同步清理掉落的螺丝 / 线材碎屑	污渍，散热口无遮挡物，周边无易燃杂物	触碰设备内部；工具需用绝缘材质（如塑料扫帚）
--	--	----------------------------------	--------------------	------------------------

三、特殊场景与应急清洁（覆盖盲区与突发需求）

（一）清洁盲区专项处理

1. 高频盲区：

- 楼梯转角：每周 2 次（周二、周五）用小刷子清理转角缝隙灰尘，擦拭转角扶手下方（易积灰处）；
- 消防栓背面 / 底部：每月 1 次（当月第一周周三）移动消防栓（需 2 人配合），清理底部积尘与杂物，擦拭背面污渍；
- 天台 / 露台：每月 2 次（1 日、15 日）清扫地面、清理排水口（防止堵塞），擦拭天台护栏（含内侧），禁止堆放杂物（发现后 24 小时内上报处理）。

2. 季节盲区：

- 春季：清理绿植落叶与花粉（每周 3 次），用高压水枪冲洗地面花粉残留（避免业主过敏）；
- 冬季：清理空调外机周边积雪（雪停后 2 小时内），防止积雪融化渗入墙体；擦拭单元门玻璃内侧雾气（每日早 8:00 前）。

（二）应急清洁响应

1. 特殊天气应急：

- 暴雨：雨后 1 小时内清理排水口杂物（重点是车库入口、广场低洼处），用推水板加速积水排出；对雨水冲刷的墙面污渍，24 小时内完成清理；

- 暴雪：雪停后 3 小时内启动扫雪（优先清理主出入口、坡道、楼梯），使用环保型融雪剂（每 10 m<sup>2</sup>用量≤500g），避免损伤地面材质；
- 大风：风停后 1 小时内清理散落的树枝、垃圾，检查并固定被吹倒的垃圾桶 / 警示牌。

## 2. 突发污染应急：

- 呕吐物 / 排泄物：接到通知后 15 分钟内到场，用一次性吸附垫覆盖污染区域，喷洒除臭消毒剂（作用 30 分钟），清理后用含氯消毒剂（500mg/L）擦拭周边 1 米范围，全程佩戴护目镜与手套；
- 油污泄漏（如车库车辆漏油）：用吸油棉吸附油污（禁止用水冲），吸附后撒去油剂（作用 20 分钟），清理残渣并擦拭地面，防止行人滑倒；
- 公共卫生事件（如疫情）：每日 3 次（早 8:00、午 14:00、晚 20:00）对电梯按键、单元门把手、健身器材等高频接触点消毒，增加垃圾清运频次（每 4 小时 1 次），消毒后公示“已消毒”记录。

## 四、工具与耗材管理（环保化 + 智慧化）

### （一）工具智慧化管控

#### 1. 分类与标识：

- 按“区域 + 功能”分类：如“1 号楼楼道扫帚”“广场座椅抹布”，贴 RFID 电子标签（记录使用人、消毒时间）；
- 专用工具：电梯轿厢用抹布（每部电梯 1 套，颜色区分）、健身器材清洁刷（专用软毛刷，避免划伤器材），禁止跨区域使用。

#### 2. 维护与消毒：

- 日常维护：每日收工后清洁工具（如扫帚清理毛发、抹布用含氯消毒剂浸泡 30 分钟），工具柜每周擦拭 1 次（保持干燥）；
- 智慧记录：用物业 APP 扫描工具 RFID 标签，上传当日使用与消毒记录，未按要求消毒的工具锁定（无法领用）。

(二) 环保耗材应用

1. 耗材选型标准:

- 清洁剂：优先选用 pH 值 6-8 的中性清洁剂（如地面用中性瓷砖清洁剂、玻璃用无氨玻璃水），禁止使用强酸（pH<2）、强碱（pH>12）产品；
- 垃圾袋：全场景使用可降解垃圾袋（符合 GB/T 20197-2021 标准），垃圾转运站用加厚型（承重≥50kg）；
- 清洁布：采用可水洗重复使用的微纤维布（替代一次性纸巾），每块使用周期≤30 天（破损后及时更换）。

2. 耗材管控:

- 领用登记：保洁员每日按需领用耗材（如酒精、清洁剂），通过 APP 扫码领用，系统自动统计用量（避免浪费）；
- 余料回收：未用完的清洁剂（如稀释后的消毒剂）密封存放于专用容器（贴标签），次日优先使用，禁止随意丢弃。

五、人员管理与能力提升（分级 + 支援）

(一) 人员分级与职责

级别	职责范围	技能要求	配置比例
初级保洁员	基础清洁（如地面清扫、垃圾清运）	掌握基础工具使用、简单污渍处理，通过“清洁安全规范”考核	60%（负责日常维护）
中级保洁员	深度清洁（如电梯消毒、盲区清理）	掌握消毒操作、特殊工具（如高压水枪）使用，具备应急清洁能力	30%（负责深度清洁与初级员指导）

高级保洁员	质量监督（如清洁检查、问题整改）	熟悉全场景清洁标准，能制定局部清洁方案，具备培训能力	10%（负责监督、应急支援与新员培训）
-------	------------------	----------------------------	---------------------

（二）培训与支援机制

1. 培训计划：

- 岗前培训：涵盖 “场景清洁标准（分区域）、工具使用（含 RFID 操作）、应急处理”，培训时长≥12 小时，实操考核合格（如盲区清洁达标）方可上岗；
- 月度培训：每月最后一周周四开展专项培训（如 “冬季融雪剂使用规范” “新型清洁剂操作”），结合当月清洁问题案例分析；
- 技能竞赛：每季度组织 1 次 “清洁技能大赛”（如 “最快清洁电梯轿厢” “最彻底盲区清理”），提升实操能力。

2. 跨区域支援：

- 建立 “保洁支援池”：当某区域因节假日（如春节）、突发情况（如暴雨）需增派人手时，由高级保洁员统筹调配（优先从低人流区域抽调）；
- 支援流程：支援需求通过物业 APP 提交，30 分钟内确定支援人员，支援后需提交《支援清洁记录》（含清洁内容、质量反馈）。

六、质量监督与反馈（智慧化 + 多维度）

（一）智慧化监督手段

1. 数字化记录：

- 保洁员每日通过 APP 上传清洁记录（含清洁区域、时间、照片），系统自动生成 “清洁覆盖率” 报表（未覆盖区域标红提醒）；



- 监督人员用 APP 扫描区域二维码（如电梯厅、广场），查看该区域清洁记录与照片，现场抽检（如用白纱布擦拭检查灰尘），不合格项实时上传整改要求。

## 2. 传感器辅助:

- 在垃圾转运站安装异味传感器，实时监测异味浓度（超标时自动提醒清洁）；
- 在电梯轿厢安装清洁打卡器，保洁员清洁后需打卡（记录时间），避免漏清洁。

## （二）多维度反馈机制

### 1. 业主反馈:

- 线上：物业 APP 开通“清洁反馈”入口（附照片上传功能），接到反馈后 1 小时内响应，24 小时内处理并回复；
- 线下：每月 1 次（当月最后一周周六）在社区广场设置“清洁意见箱”，收集业主纸质反馈，现场解答疑问。

### 2. 第三方抽检:

- 每季度邀请具备 CMA 资质的第三方机构，对公共区域卫生指标抽样检测（如细菌总数、灰尘浓度），检测结果公示（如社区公告栏、APP）；
- 若检测不达标（如细菌总数 $>500\text{CFU}/\text{m}^2$ ），3 日内制定整改方案，整改后 7 日内复检，直至达标。

## 七、其他约定

1. 本方案可根据物业业态调整（如商业物业增加商铺门前清洁、办公物业增加会议室清洁），调整内容需在专项服务协议中明确；
2. 因保洁操作不当导致物业设施损坏（如用强酸清洁剂腐蚀石材），保洁服务方需承担维修责任，维修期间需提供替代清洁方案；
3. 每年 12 月根据当年清洁数据（如投诉率、覆盖率）、业主满意度，优化下一年度清洁方案（如调整清洁频次、新增盲区处理）。