
保洁服务方案

一、服务目标

以“标准化作业、精细化管理、人性化服务”为核心，通过科学排班与专业工具，实现服务区域每日清洁达标率 100% 、设施设备清洁损耗率低于 2% 、客户满意度不低于 95% ，打造整洁、安全、舒适的空间环境。

二、服务范围

明确划分清洁责任区域，避免遗漏与重复作业，具体涵盖：

- 公共区域：大厅地面/墙面、电梯轿厢（含按键消毒）、走廊通道、楼梯间、公共卫生间（含洁具清洁与异味处理）。
- 功能区域：会议室（会前整理、会后清洁）、办公室（桌面除尘、垃圾清运）、茶水间（台面清洁、电器表面擦拭）。
- 特殊区域：门窗玻璃（每周深度清洁）、墙角/踢脚线（每月除尘除垢）、消防设施表面（每月清洁并检查外观）。

三、人员配置

根据服务区域面积与清洁频次，配置专属保洁团队，明确岗位职责：

1. 保洁主管（1名）：负责日常排班、质量巡检、物资申领，对接客户需求，每周提交清洁工作报告。

2. 日常保洁员（按区域配置）：按作业流程完成每日清洁任务，及时上报设施损坏或清洁难点，如“地面顽固污渍”“卫生间设备故障”。

3. 专项保洁员（2名，兼职）：负责玻璃深度清洁、地毯清洗、高空除尘等周期性专项工作，需持有高空作业基础证书。

四、清洁标准

按“日常清洁”与“深度清洁”分类制定标准，确保作业有依据、检查有尺度：

（一）日常清洁标准

- 地面：无明显灰尘、污渍、积水，行走无滑感，地砖/木地板纹理清晰。

- **台面/墙面：**用白色干布擦拭后无可见灰尘，无痰渍、涂鸦等顽固印记。

- **卫生间：**洁具（马桶、洗手池）内外无污垢、水渍，空气无异味，纸巾、洗手液等耗材及时补充至 80%以上。

（二）深度清洁标准

- **玻璃：**表面无划痕、水渍、手印，从室内外观察均无模糊感，透光率达 90%以上。

- **地毯：**无明显灰尘、毛发，局部污渍彻底清除，清洁后通风晾干，无潮湿异味。

- **设施设备：**消防栓、配电箱等表面无积灰，边角缝隙无污垢，清洁后不影响设备正常使用。

五、作业流程

遵循“从里到外、从上到下、从干到湿”的原则，规范每日清洁步骤，确保效率与质量：

1. 准备阶段（每日 8:00-8:15）：保洁员到岗后，检查清洁工具（拖把、抹布、清洁剂）是否完好，按区域领取物资，穿戴统一工作服与手套。

2. 核心清洁（8:15-11:30/13:30-17:00）：优先清洁高频使用区域（如卫生间、大厅），再处理办公区与走廊；清洁时先用干布除尘，再用湿拖/湿擦处理污渍，避免扬尘或二次污染。

3. 垃圾清运（11:30-12:00/17:00-17:15）：将各区域垃圾桶内垃圾分类打包，运送至指定垃圾站，垃圾桶内壁擦拭消毒后复位，更换新垃圾袋。

4. 收尾检查（17:15-17:30）：保洁员自查责任区域，保洁主管随机抽查（如用白手套检测台面灰尘），确认无问题后整理工具，填写当日清洁记录。

六、物资与设备

选用环保、高效的清洁物资，定期维护设备，降低损耗与安全风险：

- 日常物资：中性清洁剂（避免腐蚀石材/金属）、消毒酒精（75%浓度，用于电梯/卫生间）、一次性手套、分类垃圾袋。

- **核心设备：**手推式洗地机（用于大厅等大面积地面）、便携式吸尘器（用于地毯/桌面除尘）、玻璃刮（含伸缩杆，用于高空玻璃清洁）。

- **物资管理：**建立领用台账，每周盘点库存，确保物资充足；设备每月检修1次，及时更换磨损部件（如洗地机刷盘）。

七、安全与应急

制定安全规范与应急预案，保障保洁员安全与服务连续性：

- **安全规范：**清洁时在湿滑地面放置“小心地滑”警示牌；使用清洁剂前查看说明书，避免混合使用产生有毒气体；高空作业时需有人协助，禁止攀爬窗台。

- **应急处理：**若遇地面大面积污渍（如油污），立即用吸油棉覆盖，再用专用清洁剂处理；若保洁员突发不适，主管需第一时间安排休息并联系医疗人员，同时调配其他人员补位，确保清洁任务不中断。

八、质量监督

建立多层级监督机制，及时整改问题，提升服务质量：

1. 日常巡检：保洁主管每日上午、下午各巡检 1 次，重点检查卫生间清洁度、垃圾清运情况，发现问题当场要求整改。

2. 客户反馈：每月发放 1 次客户满意度问卷，收集意见（如“ 清洁频次是否足够” “ 人员服务态度” ），针对差评项制定改进计划。

3. 月度复盘：每月底召开总结会，分析清洁达标率、客户反馈数据，调整作业流程或人员配置，如“ 增加电梯消毒频次” “ 更换服务态度不佳的保洁员” 。