

保洁服务项目

工 作 方 案

2016 年 10 月 21 日

*****服务 项目服务工 作方案

一、服务容：（PA）保洁服务主要 工
作容是对坦楼层购物商场和对百 货超市
的环境进行一系列清洁，起到 对环境优
化和商业交易的舒适、优 雅、整洁之感。
做好商业百货、超市 场地的保洁工作是
整个超市购物中 心首要工作，清洁度的
好坏，可直接 影响商品交易、营销，所以

做好保洁 工作管理是必然存在的。

(PA) 保洁工作主要体现日常的 清扫、清洗、清抹、保养力度上，做好日常保洁和日常循环保洁跟踪服务。最注重的是自己的工作方法和专业技能，整个超市购物中心的日常保洁也必须注重服务人员责任感和紧迫感。

二、服务项目：

1、工作程序：用专业的清洁机械设
备、各类清洁工具、物料，对区域的地
面、墙面、玻璃、电梯、楼梯

间扶手、踏步、卫生间及消防指示灯、器材等公共设施进行清洗、抹尘、除污等，保持地面、墙面、上空及公共区域无明显垃圾、水渍、污垢、牛皮癣，保证卫生沟道无异味、无杂物堵塞。

2、大厦楼层公共区域和垃圾池（桶），垃圾中转站的日常保洁。保持整洁、干净，无摆放杂物，灯罩闪光屏无污垢、无蜘蛛网。

3、坚持保洁员轮流对楼层和地下超市通道、电梯口、楼梯间及其公共卫生区域进行保洁巡视检查，发现问题及时处理解决。

4、工作时间为：7:00 至 22:00，实

行两班制。

三、保洁人员安排（12 人）

1、设置保洁经理、主管 2 名，负责登竺的日常保洁工作的安排、检查和考核以及消防通道的保洁工作和深度保洁工作。

2、地下车库日常保洁及设备设施清洁护理安排 4 人（每班 2 人，两班制，早上 7:00-下午 14:00, 下午 14:00-22:00），负责辖管的日常保洁清理（等使用后再议）。

3、一楼至五楼日常保洁设 10 人，一楼 2 人，二楼 2 人，三楼 4

Ao

4、工作时间（两班制，时间分为早7：00-14：00，下午14：00-22：00）。

四、保洁员工的要求和工作职责

1、要求自身有良好的品德，较强的工作责任心和具有清洁专业知识，有一定的保洁经验。

2、要求保洁员工，统一着装，佩戴工作证上岗。

3、能服从安排，听从调配，遵章守纪，有较强的责任感，保质保量完成任务。

4、负责自己工作区域的保洁清扫工作及清洗、除污垢、抹尘工作，保持

岗位整洁干净。

5、做到随脏随扫，清扫及时， 做好自己岗位上的巡视检查工作。

6、按时上下班、不迟到、不旷工、不串岗离岗。

7、严以律己，遵守公司规章制度，爱岗敬业、爱护公物、互尊互爱、拾金不昧、不损害他人财物。

8、注重自己形象，仪容仪表、礼貌待人、举止文明。9、做好自己的安全防工作、做好自己岗位上的工作日记，发现问题及时向领导汇报。

五、保洁员工作检验标准

（一）超市

a. 地面无可视垃圾、烟头、果皮 纸屑、杂物、积水、口香糖；

b. 瓷砖地面干净、无污垢、无渍水和无明显黑印；

c. 通道无杂物、无障碍物；

d. 排水沟、无污水、无明显杂物；

e. 墙角无油渍，目视无灰尘、污 渍；

f. 垃圾桶（箱）：垃圾容量不超过 2/3 满，外部目视无尘、污渍、油 垢，附近地面、墙面无污渍、油渍，保持垃圾桶干净、无异味；

g. 货架底角无污垢、污渍、油污；

h. 立柱保持干净整洁，无胶印，地脚线无污尘、污渍，金属边角光亮有泽；

i. 上空无浮尘、蜘蛛网、灰尘，消防指示灯、照明灯罩无动物粪便，指示分明。

（二）墙面干净、光亮有泽，其他装饰墙面无水印、污渍，不锈钢光亮有泽、无手印、污渍；窗台玻璃无明显尘污、无水印、污渍，擦拭无痕。

（三）通道

1、路面干净、无积尘、无可视垃圾、无杂物堆放；

2、扶栏无尘、无污垢擦拭无痕；

3、路标温馨提示显示牌明亮、无尘、

无蛛网；

（四）消防通道、楼梯、电梯

1、阶梯干净无尘、无可视垃圾、无杂物、无明显污渍；

2、电梯口无脚印、无污垢、渍水，电梯门干净，不锈钢光亮有泽、无手印；

3、消防设施设备定期检查、抹尘、除污。

（五）楼层

1、大堂：地面无明显灰尘、无污迹；设施设备无灰尘；门面玻璃、扶手无手印、污印。注意事项：为减少客人将室外尘土带入室，大堂入口处应铺设防尘脚垫，遇到下雨天，派专人清洁保养，随时

保持卫生干净整 洁。

2、大堂地面、石、瓷砖、地毯，根据不同的建筑装饰材料，采取不同 的清洁保养方法，不锈钢、铜、铝合 金等装饰物容易被腐蚀，清洁保养时 选用专用的清洁剂、保护剂，应注意 不要擦伤和留划痕。

3、电梯通道、电梯门无手印，地面无脚印；天花板无尘、无蜘蛛网；门横无积碎物；电梯踏步沟槽无明显 灰尘、碎杂物；两边植物花卉定期清 洗，天天清捡杂物。

4、墙身手摸无明显灰尘，每天 进行清抹。

5、消防梯台阶无垃圾、无明显 灰尘、污渍、水渍，角落无蜘蛛网， 扶手无灰尘。

（六）卫生间

1、地面、蹲盆隔墙、隔墙门、 墙面无污渍、渍水、污垢、水花印、 牛皮癣。

2、无异味、上空无浮尘、蜘蛛 网，定期清扫，每天除异味、喷空气 清新剂。

3、小便池、大便池无污垢，定 期清理。

（七）监控室

1、地面无脚印、无污渍、无烟 蒂。

2、设施设备无明显灰尘，在安 全员

的指导下进行全面清洁。

（A）大厦楼层公共区域和垃圾池（桶），垃圾中转站的日常保洁。

a、每天清扫购物大厦楼道、扶手栏杆的卫生及影院的可视垃圾，保持区域（包括座椅底底面，垃圾桶周围）无明显垃圾、纸屑、果皮、塑料袋等杂物。

b、打扫清理楼层室花卉和休闲

场所，保持整洁、干净，无摆放杂物，灯罩闪光屏无污垢、无蜘蛛网。

C、及时浇灌室花卉及房屋前后的杂草移植和上空扫浮尘工作，保证 净化美化环境。

d、垃圾容器清扫、刷洗，定时 喷洒除臭剂、杀虫剂、清毒剂等，周 围不可有散乱垃圾、污水。

e、每天楼层清扫垃圾，处理两 次，并及时清运各类垃圾，做好每天 清运工作，保持垃圾存放处和垃圾桶 外都清洁干净。

f、坚持保洁员轮流对各楼层通道、电梯口、楼梯间及其公共卫生区 域进行保洁巡视检查，发现问题及时 处理解决。

六、项目保洁作业频率注：

序号	场所	定期作业			
		每日工序（N次）	每周」序（1次）	每月工序（1次）	每季工 序（1 次）

序号	场所	定期作业			
		每日工序（N次）	每周」序（1次）	每月工序（1次）	每季工 序（1 次）
1	楼层	1．扫、拖地面； 2．清扫出入口、外坪；3. 清洁不锈钢面； 4．擦拭服务台及消防设备； 5．玻璃门、柱擦拭； 6．喷洒空气清新剂； 7．烟灰缸垃圾清理、擦净； 8．门扉扶手	1.洗净新鲜区卖台油渍； 2.石墙面除尘； 3．刮物业玻璃； 4．入口防火门玻璃清洗； 5．室绿色植物清洁； 6．洗净抛光地面； 7．消防通道及设施清洁；	1．洗地打蜡并抛光； 2．墙面清洁； 3．擦拭装饰灯具； 4．排风口、空调口清洁； 5．指示牌清洁； 6．地面晶硬保养； 7．玻璃不锈钢件（包括垃	1. 高位照明灯具清洁； 2. 高位空调清洁； 3. 天花除尘。

序号	场所	定期作业			
		每日工序（N次）	每周」序（1次）	每月工序（1次）	每季工 序（1 次）
		擦净； 9. 石墙壁擦拭； 10. 楼层的盆景植物叶的修剪和清抹除尘；11. 进出口除油渍、拖洗。	8. 沟槽清理； 9. 垃圾桶清洗； 10. 洗地打蜡并抛光。	圾箱、桶的）全面清洗。	

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/255133212104012004>