

商场保洁服务方案

目 录

第一节 商场保洁服务计划	3
一、保洁工作监管体系	3
二、保洁服务标准及要求	4
三、各区域保洁重点及措施	8
四、商场垃圾清运服务	9
第二节 保洁人员作业要求	10
一、一般要求	10
二、职责要求	11
三、保洁员排班要求	11
四、领班的作业要求	12
五、主管的作业要求	12
六、仪容仪表要求	13
七、作业环保操作规程	13
第三节 员工行为规范	14
一、仪容仪表	14
二、服务态度	16
三、文明作业工作纪律	17
四、保持车辆外表清洁	17
五、减少扰民措施	17
第四节 商场保洁作业规程	18
一、保洁工作质量检查标准作业规程	18
二、室外公共区域清洁标准作业规程	23

三、室内公共区域清洁标准作业规程	31
四、高空作业标准作业规程	38
五、卫生消毒管理操作流程	43
六、清洁剂使用标准作业规程	44
七、广场砖地面清洁操作流程	50
八、水泥地面清洁操作流程	51
九、地砖地面清洁操作流程	52
十、花岗岩地面清洁操作流程	53
十一、大理石、木质地面清洁操作流程	54
十二、玻璃清洁操作流程	59
十三、镜面清洁操作流程	60
十四、灯具清洁操作流程	61
十五、木器清洁操作流程	63
十六、卫生间保洁操作流程	64
十七、金属器具上光操作流程	66
十八、不锈钢清洁操作流程	68
十九、墙面清洁标准作业规程	69
二十、地毯清洁与保养标准作业规程	73
二十一、特殊环境清洁标准作业规程	74
二十二、报修/投诉流程	77

第一节 商场保洁服务计划

一、保洁工作监管体系

基础保洁监管是环境管理的基础，在整个商场保洁管理中起着至关重要的作用。根据公司供方管理经验，我们将持续完善环境监管体系，夯实基础管理。以下是对监管体系的详细说明：

1. 现场监管：

坚持保洁管理区域责任制，客服人员按照区域划分对所辖区域所有环境保洁事宜负责。客服员每天不少于两次巡视检查并形成日巡检与考核记录，环境主管每天不少于一次巡视抽查，保洁部经理每周至少组织一次周巡检与考核，形成周检记录并跟踪整改。

2. 二级监管：

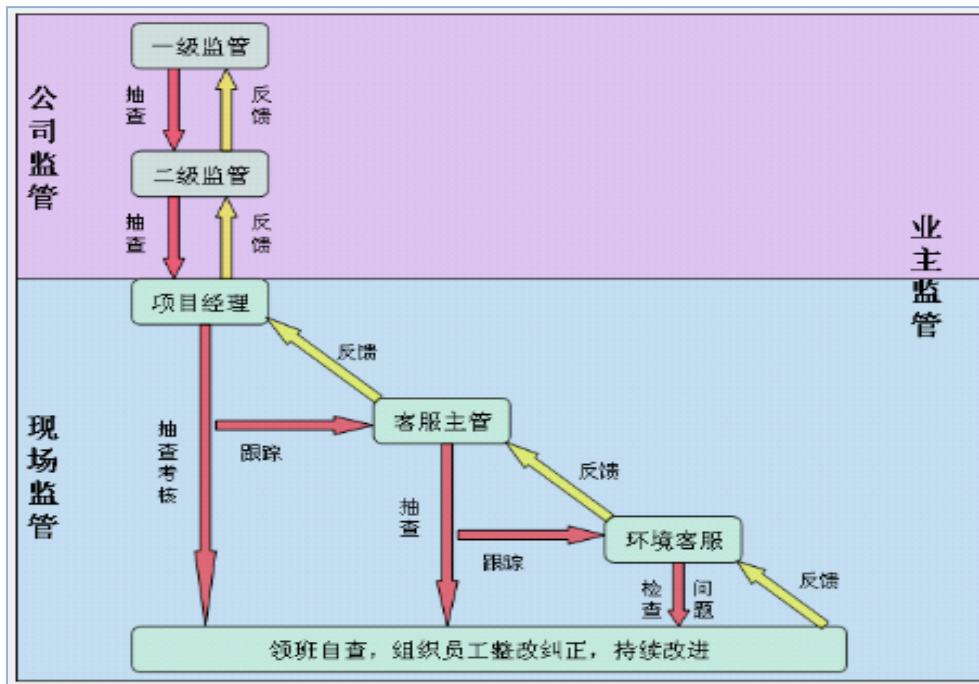
公司品质部每月不少于一次月巡视检查与考核，形成月检记录，对发现问题跟踪整改。

3. 一级监管：

公司职能室每季度不少于一次季现场巡视检查与考核，形成季检记录。

4. 招标人随时监管：

随时接受业主单位以及客户的检查，并在月底邀请采购单位物管环境负责人一起进行月考核，形成环境月度成绩。



二、保洁服务标准及要求

1. 内容

(1) 室内保洁

1) 地面的清洁

无垃圾杂物、无泥沙、污渍；大理石地面打蜡、抛光后光泽均匀；地毯无明显灰尘、无污渍。

2) 墙面的清洁

大理石、瓷片、喷涂等墙面用纸巾擦拭 100m² 内无明显灰尘；乳胶漆墙面无污渍、目视无明显灰尘；墙面、墙纸干净无污渍。

3) 楼道梯间、走廊地面

无纸屑、杂物、污迹，每个单元梯级烟头不超过 1 个，走廊 100m² 烟头不超过 1 个，目视天花板无明显灰尘、蜘蛛网。

4) 墙面、窗、扶手、电子门、消防栓管、电表箱、信报箱、宣传栏、楼道灯开关无广告、蜘蛛网、无痰迹、积尘，用纸巾擦拭 100m²内无明显灰尘。

5) 办公室

整洁、无杂物，墙面无灰尘、蜘蛛网，地面无污迹；桌椅、沙发、柜无灰尘，空气清新。

6) 公用卫生间

地面干净无异味、无积水、无污渍、无杂物；墙面瓷片、门、窗用纸巾擦拭无明显灰尘，便器无污渍，墙上无涂画；设施完好、用品齐全；天花板、灯具目视无明显灰尘；玻璃、镜面无灰尘、无污迹、无手印。

7) 灯罩、出风口、指示灯

无明显灰尘、无污迹。

8) 玻璃门窗、镜面

玻璃表面无污迹、手印，无划痕，清洁后用纸巾擦拭无明显灰尘。

9) 设施设备房

地面无明显灰尘、无污迹；设施设备无明显灰尘、无污迹；（在进入之前必须联系工程部工作人员一同前往，进行专业的作业指导）

（2）外围保洁

1) 每天 7:00-8:30 对地面彻底清扫一遍，在 8:30 之前把垃圾清运到负一楼垃圾周转站，并及时清运垃圾。

2) 每 3

天对外围所有垃圾桶彻底刷洗一遍，并进行消毒杀虫一次。

3) 9:00—22:00 对商场外围地面应不间断巡回清扫，在保洁的同时用铲刀清除地面上的污渍、香口胶等杂物。

4) 对外围广场地面应每 3 天使用水龙带冲刷一次（可视具体物业项目调整间隔时间）；如有突发性污染，随时进行清洁。清洗时用洗地机加去污粉进行清洗，对于广场地面局部污染较重的地方，撒上稀释的草酸彻底刷洗并冲洗干净。在使用草酸时应防止粘染和腐蚀金属物品（特别是不锈钢制品），用去污粉洗刷时应避开商场人员车辆过往高峰期。如有重大活动应提早一天彻底刷洗一遍。

5) 每天早晚将垃圾箱内的垃圾清运到垃圾周转站，清倒完垃圾之后在垃圾桶上套上黑垃圾袋，放回原处。垃圾箱上的烟灰缸要及时清理，存放烟头不能超过三支。每天擦拭垃圾箱外一次，每周用清洁剂彻底把垃圾箱内外清洁一次。

6) 每天用捞筛将喷水池表面漂浮物打捞一遍，每周对池内沉淀物用清洗一遍。夏季每半月进行清洗一次，冬季每月清洗一次。清洗时打开喷水池排水阀门放水，待池中水放至 1/3 时下池清洗，用长柄刷加适量清洁剂有顺序地刷洗瓷砖面，用毛巾擦洗池内灯饰、水泵、水管及电线表层的青苔及污垢，然后排尽池内污水，清除水池周围地面的污水并拖抹干净。清洁时应先切断水池内灯具的电源，擦洗电线、灯饰不可用力过重，以免损坏，注意滑倒摔伤。

7) 外围植物、绿化带要随时保持无枯枝、落叶、纸屑、

果壳、胶袋等杂物以及 5cm

以上石块，每班次要保持不间断巡回清扫。

8) 外围高杆灯 2 米以下每天要保持清洁 2 次（2 米以上每月 1 次），保持表面无污迹、尿渍、明显灰尘、乱张贴现象等。

9) 外围休闲座椅每班次要保持不间断巡回清洁擦拭，要保持无明显灰尘、杂物，座椅下无积尘、杂物等。

10) 每日将地面的警语牌、指示牌等公共设施擦抹一次，每次降雨之后立即用干的清洁布将警示牌、标识牌清抹干净。每月用清洁水对所有牌面彻底清洗一遍，并上保护油。

11) 外围雨水沟、污水沟每天要不定时巡回清扫 1 次，发现垃圾、杂物等要及时清理，要保持随时无堵塞、流水畅通。

12) 外围保洁工作标准及频次表

分类	项目	清洁标准	清洁频率
外围广场（滴水线以外）	外围广场、路面	无瓜果皮壳、纸屑等杂物，无积水、积尘、无大面积污渍、口香糖胶，每 100 平方米内的烟头及相应大小的杂物不超过 2 个。	1. 每天彻底清扫 1 次，其他时间巡检清洁。每半个小时巡保 1 次。 2. 每星期冲洗 3 次，洗地 3 次。
	楼宇周围	无积尘、无死角、无污物、无尿渍	每半个小时巡保 1 次。
	垃圾箱	内部垃圾不超过 2/3，及时清理，外表无污迹、无锈迹、粘附物，无异味。	1. 每班次倾倒不少于 1 次。2. 外侧每班擦拭 2 次。 3. 每周集中清洗垃圾箱 3 次。
	标识牌、雕塑、	无乱张贴，目视表面无明显灰尘，无污迹、无粘附物	1. 标识牌 2 米以下每天擦抹 1 次；2 米以上每周清洁一次。 2. 雕塑每天冲洗 1 次。
	射灯、地灯、	无污迹、尿渍、无明显灰尘、无乱贴张贴	每天擦拭 1 次；
	高杆灯	2 米以下无污迹、尿渍、无明显灰尘、无乱张贴。 2 米以上无杂物，无明显灰尘、蜘蛛网。	1. 2 米以下每天擦拭 1 次、底座每周刷 1 次。 2. 2 米以上每月清洁 1 次。
	绿化带	无枯枝、落叶、纸屑、果壳、胶袋等杂物及 5cm 以上石块	每班次各保洁 2 次，不定时巡视保洁

	休闲座椅	无明显灰尘、无杂物，座椅下无积尘、杂物等	每班次清洁擦拭 2 次
	雨水沟、污水沟	无堵塞、保持流水畅通	每月清理 1 次

三、各区域保洁重点及措施

1. 商场外围保洁服务

为达到与服务区域和谐、美观整体环境相协调，路面及绿化带是日常保洁重点，门窗、遮挡雨棚顶、宣传栏、落叶及落果、道路垃圾、废料及时清理，外围垃圾日产日清，主干道每日清扫两次，室外标识、信报箱、宣传栏每周擦拭两次，景观灯、照明灯每季保洁一次，保证广场路面、户外设施及绿化景观区干净整洁。

2. 公共区域保洁服务

错开高峰期进行保洁作业，将保洁工作寓于“隐形服务”之中，实施“零干扰”工作方式。

3. 商场保洁区域保洁

商场保洁服务需注重零干扰、礼仪化、快速、高效等需求特点，商业区域人流量大，保洁频次需高于业主方区域，特别是玻璃材质的保洁，需设专人专项保洁，以保证保洁服务品质。

4. 停车场区域保洁

停车场保洁服务需注重安全、高效、全面等特点，停车库由于汽车尾气排放，导致墙面容易积累废弃尘埃而逐步发黑，因此停车场墙面需做定期保洁以及日常保洁相结合的卫生保洁方案。保洁人员及保洁时间需进行合理布局，以便确保保洁效果。

四、商场垃圾清运服务

1. 管理措施

- （1）垃圾分类分区域定岗定人进行日常收集。
- （2）垃圾房定岗定人进行日常管理。
- （3）垃圾房定期清洗和消杀作业，保证干净整洁。

2. 工作流程

- （1）上班后，保洁员根据工作范围内垃圾箱数量，领取垃圾袋。
- （2）巡检所属工作范围的垃圾桶，及时清倒。
- （3）保洁员将收集的垃圾打包，用垃圾车运到垃圾房。
- （4）收集后的垃圾在垃圾房进行分拣和分类存放，各类垃圾存放桶要标明类别并加盖防止异味散发。
- （5）每天 6：00 时，垃圾外运服务商应将垃圾运输至指定场所进行无害化处理，实现垃圾日产日清。
- （6）每周用水清洗垃圾房内外墙壁及地面两次。
- （7）每月对垃圾房消杀两次。

2. 垃圾清运时间

- （1）垃圾清运作业时间充分考虑广大客户的作息时间，

确保零干扰服务。

（2）垃圾清运时间为：22：00～24：00。

第二节 保洁人员作业要求

一、一般要求

1. 所有保洁服务需达到相关规定的质量标准。
2. 响应时间：如被要求往其他工作地点（于合理范围内），须于十分钟内到达。
3. 使用招标人代表批准的工作工具和设备，依据指示，不同类型的工作使用相应的工具和设备。
4. 保持所有工具和设备整洁。
5. 于任何时间，在无人管理下，工具和设备不可放置在公众地方。须将工具和设备放在招标人代表批准的地方。
6. 保持地面干燥（不能有任何水渍或积水）。
7. 日常保洁时，只可用干拖把。湿拖把只可用于处理顽固污渍，且须放置安全警示牌。
8. 当发现地面有水渍时，须立刻擦干同时放置安全警示牌。
9. 常保持各类警示/指示牌保洁整齐。
10. 当遇上保洁问题时，须实时处理或报告上司。
11. 不可擅自或提早离开工作岗位。
12. 不可在公众场所高声谈话、叫嚣或使用手提电话。
13. 不可在公众地方饮食或睡觉。
14. 常保持礼貌友善的态度。
15. 保持保洁人员工作间的保洁，工作时间的房门应保持关闭。

二、职责要求

1. 爱岗敬业，勤劳肯干能听从上级领导指挥，在规定时间内按照工作标准，保质保量地完成各自分管区域内的保洁工作。

2. 严格遵守公司各项规章制度。

3. 文明服务、礼貌待人，并注意保持个人的仪容仪表，树立良好形象。

4. 遵守考勤制度，按时上下班，不迟到、早退，不旷工离岗，工作时间不干私活，不做与工作无关的事情。

5. 发扬互助精神，支持同事工作，以礼相待。

6. 清洁过程若发现异常现象，如跑、冒、漏水和设备设施损坏、故障等，及时报告主管领导或专管人员，并有义务监视事态过程或采取有效措施，控制事态发展，必要时积极协助专业人员排除故障。

7. 认真完成上级领导临时交办的其他任务。

三、保洁员排班要求

1. 保洁员的排班时间应综合考虑保洁工的用餐、休息、学习及住宅商场或大楼客户活动规律等因素。

2. 清扫楼道、走廊、商场内主要商铺以及商场主要出入口应安排在商场顾客进出较集中的时段以前，既给客人一个保持保洁印象，又可避免给客人的出入造成不便。

3. 各保洁难点每天的例行清扫不应少于2次，并保证能经常巡视保洁难点的保洁卫生状况。

4. 商场的主要出入口和商场内休闲娱乐设施的主要出入口的例行清扫每天不应少于 2 次。

5. 收集垃圾每天应不少于 2 次，收集垃圾和清洗垃圾桶应安排在商场客流量较少的时段后，以避免垃圾过多外溢，产生异味，聚集蚊蝇，影响保洁。

6. 遇到突发性的自然原因，如大雨或大雪等影响，应安排集中的突击清理商场外围广场，以便尽快消除其造成的影响。

四、领班的作业要求

1. 统筹及管理每日所有保洁工作及程序，确保达到各项服务标准。

2. 高效配置人员。

3. 确保指定人数在指定区域内工作。

4. 明确分辨工作中发现的问题并提出有效改善计划。

5. 有效地与招标人代表沟通，加强合作。

五、主管的作业要求

1. 监管整份合约的实施，确保达到或超过各项服务标准。

2. 管理员工事项，确保团队有高效的表现。

3. 持续发展各方改良计划，包括员工培训、人员配置、工作程序、工作时间表等，确保提供优良服务。

4. 主动及有效地与招标人代表沟通，加强合作效果，达到良好和高效的合作伙伴关系。

六、仪容仪表要求

1. 精神饱满，仪表整洁。
2. 上班穿工作服，佩戴工号牌。
3. 男士不留长发，女士化清雅淡妆。

七、作业环保操作规程

（一）节约用水

1. 培训员工：注重对员工的培训，加强对员工进行“节约用水”的宣传，让员工有自觉、理性的节水意识，使各种节水措施能成为员工的自发行为。

2. 严格管理：在日常工作中在节约用水方面对员工有严格的要求，要求员工在用水过程中随时注意对水资源的节约。

3. 定期检查：公司定期检查各类作业用水管有无漏水及各类用水设施（如卫生间的抽水马桶、各类水龙头及其他用水之外），及时修理漏水的水管，发现设施有漏水之处立即上报上级，及时进行处理以防漏损。

4. 计划用水：我公司在进驻现场后，将根据现场的实际情况，制定好各类用水计划，做到合理用水。

（二）节约用电

1. 日常用电管理：经常培训员工需节约电源，做到人走灯灭，任何时候都节约用电。

2.

用电设备管理：在使用各类机器设备时，要求员工严格按照作业规程要求进行作业，要求准时高效地完成作业，以节约电源。

3. 照明，可使用移动照明设备，以最大限度地节约用电。

（三）使用环保产品

为避免因作业中使用的各类化学药品对环境造成影响，公司在选用各类化学药品时，都严格要求物料供应商提供环保产品，以最低限度地控制因作业给环境带来的损害。

（四）废品处理

1. 对固体废弃物的管理遵照“分类回收、集中保管、统一处理、综合评价”的原则进行。对于固体废弃物按照：可回收、不可回收、有毒有害三种进行收集处理。

2. 对于不可回收的垃圾每天送至垃圾焚烧场进行处理。有毒有害的垃圾由现场分类后集中存放，由品质部定期送至市危险废弃物处理中心进行处理。

第三节 员工行为规范

一、仪容仪表

仪容仪表是体现一个公司的形象以及工作纪律、管理制度是否完善的重要特征，也是公司对完服务形象的窗口。保洁员工的服饰必须以整洁、朴素、大方，便于工作为原则，要求员工统一着装，而工作不要求华丽，以实用为好。

1. 服饰着装

(1

）上班时必须穿工作服，工作服要整洁，纽扣要扣齐，不允许敞开外衣，非工作需要不允许将衣袖、裤管卷起，不允许将衣服搭在肩上。

（2）制服外衣衣袖、衣领不显露个人衣物，制服外不显露个人物品，服装衣袋不装过大过厚物品，袋内物品不外露。

（3）上班统一佩戴工号牌，工号牌应端正地戴在左前胸胸襟处。

（4）非当班时间，除因工作或经批准外，不穿着工作服或携带工作牌外出。

（5）鞋袜穿戴整齐并保持清洁，鞋带系好，不允许穿鞋不穿袜，非工作需要不允许打赤脚或穿雨鞋到处走。

（6）当班时间尽量统一穿着黑色平底布鞋或皮鞋，女员工应穿肉色丝袜或白袜，男员工不允许穿肉色丝袜。

（7）不允许穿背心、短裤、拖鞋。

（8）男女员工均不允许戴有色眼镜，不佩戴多余首饰。

2. 须发

（1）女员工前发不遮眼，不披发，不梳怪异发型。

（2）男员工后发根不遮领，不盖耳，不留胡须，不梳怪异发型。

（3）男女员工不允许剃光头。

3. 个人卫生

（1）保持手部干净，指甲不允许超过指头两毫米，指甲不允许残留污物，不涂有色指甲油。

（2）员工应经常洗澡防汗臭，勤换衣服。衣服因工作而弄湿、弄脏后应及时换洗。

(3) 上班前不允许吃异味食品，保持口腔清洁，口气清新，早晚刷牙，饭后漱口。

(4) 保持眼、耳清洁，不允许残留眼屎、耳垢。

(5) 女员工不允许浓妆艳抹，避免使用味浓的划转品。

(6) 每天上班前应注意检查自己的仪表，上班时不能再商场职工面前或公共场所整理仪容仪表，必要时应到卫生间或工作间整理。

二、服务态度

1. 服从调配。不得顶撞上司，绝服从上司的工作安排和调动。自觉接受管理人员的检查和监督，虚心接受意见和建议。

2. 礼貌热情。为客户提供礼貌、亲切、周到、恭顺的服务是我们的天职。做到五声要求：相逢有问候声、询问有解答声、告别有欢送声、办事有回复声，差错有致歉声。

3. 忠诚老实。不说假话、不做假事。

4. 自律责任。在对客户的服务中，没有内外之分、你我之分。凡是对客户重要的，对我们来讲也一定重要。

5. 耐心细致。观察细节、注意细节、做好细节、完善细节。

6. 周到圆满。不为客户着想，就不会有企业的生存和繁荣及我们自身的生存和发展。

7. 重视效率。及时、准时、省时地完成客户的服务。

8.

每天进步。从内心要求自己、检讨自己，每天进步一点。

三、文明作业工作纪律

1. 履行职责，遵守员工纪律。
2. 遵守公司管理规章制度。
3. 岗上不抽烟，不打闹嬉戏，不会客。
4. 非工作需要，不得擅自进入其他场所。
5. 爱护公共财物，不得做任何有损他人的行为。
6. 禁止往窖井、绿化带内倒垃圾。
7. 不得将工具摆在人行道、车行道等，影响观瞻的地方。
8. 清扫时尽量低抬扫把，避免大面积扬尘，给过往行人和门面房造成影响。
9. 电瓶垃圾运输车及人力垃圾收集车不能外溢，滴漏。保持密封状态运输。

四、保持车辆外表清洁

由于保洁车辆在商场进行保洁作业时引人非常注目，如果车身很脏会影响观瞻，并且影响车辆使用寿命，所以保持车辆外表的清洁尤为重要。

五、减少扰民措施

1. 作业时尽量把工具轻拿轻放，不发出碰撞声音。
2. 车辆按时检修，避免发出噪音影响工作人员办公；在

休息时间不大声喧哗。

3. 垃圾收集时轻拿轻放，避免扬尘。

第四节 商场保洁作业规程

一、保洁工作质量检查标准作业规程

（一）目的

规范保洁人员工作质量检查标准，确保 XX 商场环境清洁、卫生，对保洁工作质量作出客观评价。

（二）适用范围

适用于项目服务区域内的保洁工作质量检查。

（三）职责

1. 保洁部主管负责依照本规程对保洁工作进行质量检查、卫生评比工作。

2. 保洁人员负责依照本规程进行清洁卫生的自查。

（四）程序要点

1. 室外公共区域的检查方法与质量标准

（1）道路

1) 检查方法：每区抽查 3 处目视检查，取平均值。

2) 质量标准：无明显泥沙、污垢，每 100 米 2 内烟头、纸屑平均不超过 2 个、无直径 1 厘米以上的石子。

（2）绿化带

1) 检查方法：每区抽查 3 处，目视检查，取平均值。

2) 质量检查：

无明显大片树叶、纸屑、垃圾胶带等物，地上无 3

厘米以上石子；

房屋阳台下每 100 米² 烟头或棉签等杂物在 5 个以内，其他绿化带 100 米² 内杂物在 1 个以下。

(3) 排水明沟

1) 检查方法：抽查 2 栋房屋的排水沟，目视检查取平均值。

2) 质量标准：无明显泥沙、污垢，每 100 米² 内烟头、棉签或纸屑在 2 个以下。

(4) 垃圾箱

1) 检查方法：每责任区抽查 1 个，清洁后全面检查。

2) 质量标准：地面无散落垃圾、无污水、无明显污迹。

(5) 垃圾中转站

1) 检查方法：每天清洁后目视检查。

2) 质量标准：

地面无粘附物、无明显污迹；

墙面无粘附物、无明显污迹。

(6) 果皮箱

1) 检查方法：每责任区抽查 2 个，全面检查。

2) 质量标准：内部垃圾及时清理，外表无污迹、粘附物。

(7) 标识宣传牌、雕塑

1) 检查方法：全面检查。

2) 质量标准：目视表面无明显积尘、无污迹、无乱张贴。

（8）沙井和污雨水井

- 1) 检查方法：每责任区抽查 3 个，目视检查。
- 2) 质量标准：底部无沉淀物，内壁无粘附物，井盖无污迹。

（9）游乐场

- 1) 检查方法：目视检查。
- 2) 质量标准：目视地面无垃圾、纸屑，设施完好无污迹。

（10）化粪池

- 1) 检查方法：目视检查。
- 2) 质量标准：进排畅通、无污水外溢。

（11）喷水池

- 1) 检查方法：目视检查。
- 2) 质量标准：目视无纸屑、杂物、青苔、水无变色或有异味。

（12）天台、雨篷

- 1) 检查方法：每责任区抽查一栋楼宇，目视检查。
- 2) 质量标准：无杂物、垃圾、纸屑、排水口畅通，水沟无污垢。

2. 室内公共区域的检查方法与质量标准

（1）地面的清洁

- 1) 检查方法：每责任区抽查 5 处，目视检查。
- 2) 质量标准：
无垃圾杂物、无泥沙、污渍；

大理石地面打蜡、抛光后光泽均匀；

地毯无明显灰尘、无污渍。

（2）墙面的清洁

1) 检查方法：每责任区抽查 5 处，全面检查。

2) 质量标准：

大理石、瓷片、喷涂等墙面用纸巾擦拭 100 厘米无明显灰尘；

乳胶漆墙面无污渍、目视无明显灰尘；

墙毯、墙纸干净无污渍。

（3）楼道梯间、走廊地面

1) 检查方法：目视检查每责任区抽查 2 个单元，50 米 2 走廊 3 处。

2) 质量标准：目视无纸屑、杂物、污迹，每个单元梯级烟头不超过 2 个，走廊 100 米烟头不超过 1 个，目视天花板无明显灰尘、蜘蛛网。

（4）墙面、窗、扶手、电子门、消防栓管、电表箱、信报箱、宣传栏、楼道灯开关等。

1) 检查方法：每责任区抽查 2 处，全面检查。

2) 质量标准：无广告、蜘蛛网、无痰迹、积尘，用纸巾擦拭 100 米²，无明显污染。

（5）电梯

1) 检查方法：全面检查。

2) 质量标准：电梯轿厢四壁干净无尘、无污迹、手印，电梯门轨道、显示屏干净无尘、轿厢干净无杂物、污渍。

（6）办公室

1) 检查方法：全面检查。

2) 质量标准：整洁、无杂物、墙面无灰尘、蜘蛛网、地面无污迹；桌椅、沙发、柜无灰尘，空气清新。

（7）公用卫生间

1) 检查方法：全面检查。

2) 质量标准：

地面干净无异味、无积水、无污渍、无杂物；

墙面瓷片、门、窗用纸巾擦拭无明显灰尘，便器无污渍，墙上无涂画；

设施完好、用品齐全；

天花、灯具目视无明显灰尘；

玻璃、镜面无灰尘、无污迹、无手印。

（8）灯罩、烟感器、出风口、指示灯

1) 检查方法：每责任区抽查 3 处，目视检查。

2) 质量标准：目视无明显灰尘、无污迹。

（9）玻璃门窗、镜面

1) 检查方法：每责任区抽查 3 处，全面检查。

2) 质量标准：玻璃表面无污迹、手印、清刮后用纸巾擦拭无明显灰尘。

3. 地下室、地下车库。

（1）检查方法：每责任区抽查 3 处，目视检查。

（2）质量标准：

1

）车库、地下室地面无垃圾、杂物，无积水、泥沙、油迹；

2）车库、地下室墙面目视无污渍、无明显灰尘；

3）车库的标识牌、消防栓公用门等设施目视无污渍、无明显灰尘。

4. 保洁部主管对各责任区域进行卫生评比检查，每周进行 1 次，并将检查情况记录在《卫生检查评分表》中。

5. 该表由部门归档保存 1 年，评比结果作为个人绩效考核的依据之一。

二、室外公共区域清洁标准作业规程

（一）目的

规范室外公共区域保洁员工操作，确保公共场地卫生良好、环境整洁。

（二）适用范围

适用于我公司辖区内公共场地的保洁管理。

（三）职责

1. 保洁部主管负责室外卫生清洁计划的制定、组织实施和质量监控。

2. 保洁部主管负责检查、组织实施清洁作业工作。

3. 保洁人员负责依照本规程具体进行室外卫生工作。

（四）程序要点

1. 室外公共区域清洁计划的制定

（1）保洁部主管应根据气候变化、商场室外公共区域

的卫生状况等制定出每月清洁计划。

(2) 室外公共区域计划应包含以下内容：

- 1) 不同天气情况保洁频率；
- 2) 重点路段的保洁频率；
- 3) 重点保洁工作措施；
- 4) 清洁费用的预算。

2. 商场外广场的清洁、保洁

(1) 广场应有专人负责循环清洁、保洁。

(2) 清扫广场里的浮尘、果皮、树叶及纸屑、烟头等垃圾。

(3) 及时清除地面的油污渍、粘附物。

(4) 每天擦拭 1 次广场的花坛、风水球等。

(5) 发现广场的水池内有垃圾应马上捞起。

(6) 每周冲洗 1 次广场，旱季冲洗时间可延长至 10 天 1 次。

(7) 每月用洗地机，清洁剂对地面全面清洁 1 次。

(8) 广场的保洁标准：

- 1) 地面洁净无积尘、无污渍、无垃圾；
- 2) 花坛外表洁净无污渍；
- 3) 广场、花园里的垃圾滞留时间不能超过 1 小时。

3. 绿化带的清洁

(1) 用扫把仔细清扫草地、绿化带上的果皮、纸屑、石块、树叶等垃圾。

(2) 对烟头、棉签等用扫把不能打扫起来的小杂物，应捡起放在垃圾斗内。

(3) 每天清洁绿化带两次，秋冬季节或落叶较多时应增加清洁次数。

(4) 每天擦拭 1 次花池立面、平面，保证外观洁净。

(5) 绿化带的清洁标准：

- 1) 目视绿化带无明显垃圾、落叶；
- 2) 每 100 平方米烟头控制在 1 个以内；
- 3) 花坛外表洁净无污渍。

4. 地下管井的疏通

(1) 每月对地下管井清理 1 次：

- 1) 用铁钩打开井盖；
- 2) 用捞筛捞起井内的悬浮物；
- 3) 清除井内的沉沙，用铁铲把粘在井内壁的杂物清理干净；

4) 清理完毕盖好井盖；

5) 用水冲洗地面。

(2) 每半年对地下管道彻底疏通 1 次：

- 1) 打开井盖后，用长竹片捅捣管内的粘附物；
- 2) 用压力水枪冲刷管道内壁；
- 3) 清理管道的垃圾；
- 4) 清理完毕必须盖好井盖；
- 5) 用水冲洗地面。

(3) 地下管井清洁标准：

- 1) 目视管道内壁无粘附物，井底无沉淀物；
- 2) 水流畅通，井盖上无污渍、污物。

(4) 注意事项:

1) 掀开井盖后,地面要竖警示牌,必要时加围栏,并有专人负责监护以防行人跌入;

2) 作业时,应穿连身衣裤、戴胶手套;

3) 必须有 2 人以上同时作业。

5. 化粪池的清理

(1) 化粪池的清洁每年清理 1 次。

(2) 清理工作一般委外进行。

(3) 清理时:

1) 保洁部主管应指派专人监督整个清理过程、工作质量;

2) 作业时应防止弄脏工作现场和过往行人的衣物。

(4) 清理完毕后应随手盖好井盖,以防行人或小孩掉入井内发生意外。

(5) 化粪池清理后应达到:

1) 目视井内无积物浮于面上,出入门畅通;

2) 化粪池盖无污渍、污物。

6. 喷水池的清洁

(1) 保洁人员应每天用捞筛对喷水池水面漂浮物打捞保洁。

(2) 喷水池清洁每月 1 次。

(3) 喷水池清洁前保洁主管应先通知园林绿化部将鱼捞出,并通知机电维修部做好停电、停水工作,然后再对喷水池进行清洗:

1) 打开喷水池排水阀门放水，等池水放去 2 / 3 时，保洁人员入池清洁；

2) 用长柄手刷、清洁剂由上向下刷洗水池的瓷砖；

3) 用毛巾抹洗池内的灯饰、水泵、水管、喷头及电线，大石表层的青苔、污垢；

4) 排尽池内污水并清理干净池底脏物、垃圾；

5) 关闭排水阀门、打开进水阀门，通知机电维修部供水供电，并清洗水池周围地面污迹；

6) 清洗完毕进水后通知园林绿化部将鱼放回池里。

(4) 池底鹅卵石每季度清洗 1 次。

(5) 清洁喷水池时应注意：

1) 清洗时应断开电源，以防触电；

2) 擦洗电线、灯饰不可用力过大以免损坏；

3) 清洁时不要摆动喷头，以免影响喷水观赏效果；

4) 清洗池底后应将鹅卵石块理平；

5) 注意防滑、跌倒。

(6) 喷水池清洁标准：应达到目视水池清澈见底，水面无杂物、池底无沉淀物、池边无污迹。

7. 路灯的保洁

(1) 路灯应每月保洁 1 次。

(2) 路灯的保洁应在白天灭灯断电时进行，作业前保洁部主管应通知机电维修部断开电源。

(3) 路灯保洁方法具体依照《玻璃、灯具、不锈钢的清洁标准作业规程》操作。

（4）路灯保洁因需踩梯工作，必须 2 人同时作业（1 人扶梯）。

（5）擦拭灯罩时，应注意力度，以免用力过猛导致灯罩破裂，发现灯罩有裂纹或其他安全隐患时，应及时汇报保洁部主管。

8. 雕塑装饰物、标识、宣传牌的清洁

（1）雕塑装饰物的清洁：

- 1）备长柄胶扫把、抹布、清洁剂、梯子等工具；
- 2）先用扫把打扫装饰物上的灰尘，再用湿抹布从上往下擦抹 1 遍；
- 3）有污迹时应用清洁剂涂在污迹处，用抹布擦拭，然后用水清洗。不锈钢装饰物依照《玻璃、灯具、不锈钢清洁保养标准作业规程》方法进行操作。

（2）宣传标识牌的清洁：

- 1）有广告纸时应先撕下纸后再用湿抹布从上往下擦抹，然后用干布抹干净，如有污迹应用清洁剂进行清洗；
- 2）宣传牌、标示牌等应每天擦拭 1 遍。

（3）清洁时应注意：

- 1）梯子放平稳，人不能爬上装饰物以防摔伤；
- 2）保洁人员不要损伤被清洁物。

（4）清洁后检查应无污渍、无积尘。

9. 天台和雨篷的清洁

- （1）准备好梯子、编织袋、扫把、垃圾铲、铁杆等工具：

1) 将梯子放稳，人沿梯子爬上雨篷，先将雨篷或天台的垃圾清理装入编织袋；

2) 将垃圾袋提下并将垃圾倒入垃圾车内，将较大的杂物一并搬运上垃圾车；

3) 用铁杆将雨棚、天台上排水口（管）疏通积水；

4) 天台、雨棚每半月清扫 1 次。

（2）清洁时应注意：

1) 保洁人员上下梯时应注意安全，必须有 2 人同时操作，防止摔伤；

2) 杂物、垃圾袋和工具不要往下丢，以免砸伤行人、损坏工具；

3) 清扫时应避开人员出入频繁的时间。

（3）清洁标准：应达到目视天台、雨棚无垃圾、杂物，无积水、青苔。

10. 垃圾桶、果皮箱的清洁

（1）垃圾桶、果皮箱应每天清运两次。

（2）垃圾桶、果皮箱每周清洗 1 次，遇特殊情况应增加清洗次数。

（3）清洗垃圾桶、果皮箱应在夜间进行，防止影响住户使用。

（4）清洗前应先倒净垃圾桶、果皮箱内的垃圾，除去垃圾袋，并集中运到指定的地方清洗。

（5）先将垃圾桶、果皮箱的表面冲洗一遍，然后用清洁剂反复擦拭。

(6) 将油渍、污渍洗干净后，用清水冲洗干净，用布抹干。

(7) 清洗完毕应及时将垃圾桶、果皮箱运回原处，并套好垃圾袋。

(8) 清洁标准应达到：

- 1) 目视垃圾桶、果皮箱无污迹、无油迹；
- 2) 垃圾桶、果皮箱周围无积水。

11. 排水沟的清洁

(1) 排水沟的清洁应每天进行 1 次：

- 1) 用胶扫把清扫排水沟里的泥沙、纸屑等垃圾；
- 2) 拔除沟里生长的杂草，保证排水沟的畅通；
- 3) 用水冲洗排水沟，发现沟边有不干净的地方应用铲刀铲除。

(2) 每周 1 次用洗洁精擦洗排水沟。

(3) 排水沟的清洁标准：应达到目视干净无污迹、无青苔、杂草，排水畅通无堵塞、无积水、臭味。

12. 室外清洁、保洁工作检查

(1) 保洁部主管应按相关规程标准检查保洁人员的工作情况并将检查情况记录于每天工作日记中。

(2) 保洁部主管应每天检查一次室外公共区域的卫生并将检查情况记录于保洁部工作日记中。

(3) 保洁部主管每周应根据工作检查记录和主管工作检查表对员工进行工作质量评估。该质量评估连同相关工作日记将作为员工绩效考评的依据之一。

三、室内公共区域清洁标准作业规程

（一）目的

规范室内清洁作业程序，确保室内卫生清洁效果。

（二）适用范围

适用于我公司管辖区域内的室内卫生的清洁、保洁工作。

（三）职责

1. 保洁部主管负责室内清洁计划的制定、组织实施和质量监控。

2. 保洁部主管负责检查、组织实施清洁保洁工作。

3. 保洁人员负责依照本规程进行室内保洁工作。

（四）程序要点

1. 室内公共区域清洁计划的制定

（1）保洁部主管应根据节假日客流量、气候等规律制定出每月工作计划。

（2）室内公共区域计划应包含以下内容：

- 1) 一般情况下的清洁频率及人手配备；
- 2) 节假日、下雨天清洁频率及人员组织。

2. 大堂

（1）日间保洁：

- 1) 每天早上用地拖把大堂门口拖洗干净；
- 2) 用尘推将地板推尘，每天数次视客流量而定；
- 3) 擦拭茶几、台面及摆设、沙发、灯座及指示牌等公共设施；

- 4) 及时更换有烟头的烟灰缸并清洗干净;
- 5) 下雨天门口要放防滑告示牌和增加拖擦次数;
- 6) 下班前应把垃圾清倒干净;
- 7) 每周擦墙面 1 次。

(2) 夜间清洁:

1) 每天晚上用地拖将地板拖洗 1 次, 干后用清洁蜡对地板进行清洁和抛光;

- 2) 每季度将地板的旧蜡起掉, 重新上蜡;
- 3) 每月两次对大堂进行消杀工作。

(3) 保洁标准:

- 1) 大堂内摆放的烟灰缸内烟头存放量不得超过 3 个;
- 2) 垃圾桶内垃圾不能超过一半;
- 3) 保持大理石地板无污渍、无垃圾, 每平方米地板的脚印不得超过 2 个;
- 4) 玻璃大门无手印和灰尘, 保持光亮、干净;
- 5) 大堂的墙面、台、沙发、不锈钢等保持光亮整洁、无灰尘;
- 6) 保持空气清新无异味。

3. 梯间通道的保洁

(1) 操作要领:

- 1) 每天清扫 1 次各楼层通道和楼梯台阶并拖洗干净;
- 2) 将垃圾收集运到楼下垃圾房;

3

）用干净的毛巾擦抹各层和通道的防火门、电梯门、消防栓柜、玻璃窗内侧、灯具、楼梯扶手、护栏、墙面、墙根部分地脚线、指示牌等公共设施，应保证每周循环保洁 1 次

4) 清理电梯口和通道摆放的烟灰缸内的垃圾和烟头。

(2) 各梯间、通道的壁面、天花板应每周进行 1 次除尘。

(3) 水磨石地面和水泥地面应每月刷洗 1 次。

(4) 大理石地面应每月打蜡 1 次，每周抛光 1 次。

(5) 注意事项：

1) 洗刷楼道时，注意防止水流入电梯门和住户门内；

2) 保洁人员具不能放在梯间通道。

(6) 清洁作业标准：

1) 地面、梯级洁净、无污渍、水渍、灰尘；

2) 楼梯扶手护栏干净，用干净纸巾擦拭 100cm 后，纸巾没有明显脏污；

3) 铁栏油漆完好无脱皮；

4) 梯间顶面无蜘蛛网、灰尘；

5) 地脚线干净无灰尘；

6) 大理石地面目视干净、无污渍；

7) 水磨石地面和水泥地面目视干净无杂物、污迹。

4. 电梯

(1) 日间保洁：

1) 保持电梯轿厢地的清洁，每天要用吸尘机吸尘；

2) 每天早上更换 1 次地毯，必要时增加更换次数；

）对电梯门、轿厢的不锈钢、镜面装饰物进行循环保洁

4) 大堂、会所的电梯每天应巡回保洁；

5) 住宅楼电梯每天保洁 1 次。

(2) 夜间对电梯内的墙面和地面进行全面的擦拭拖抹：

1) 打开电梯控制箱，按动指定按钮使电梯停止运作；

2) 把“暂停使用”的告示牌摆放于电梯门前以示工作；

3) 用吸尘机吸边角位和电梯门轨的沙、灰尘；

4) 清洁玻璃镜面；

5) 用微湿的布抹电梯门的塑料和胶条部分及门轨；

6) 关上电梯门，用不锈钢擦亮剂清洁电梯门及不锈钢部分；

7) 地毯吸尘；

8) 把控制按钮恢复原位，关上控制箱，恢复电梯正常运行。

(3) 电梯地板抛光应每周 1 次。

(4) 清洁轿厢的顶部及灯饰每周 1 次，清洁应夜班进行。

(5) 注意事项：

1) 日间保洁吸尘时应先按动指定的电梯按钮，待电梯停止运行后再进行吸尘；

2) 应避免客人多的时候保洁电梯，如有客乘搭电梯应暂时停止保洁工作。

(6) 清洁标准：

1) 玻璃镜面光亮无手印、污迹；

- 2) 地毯干净无污迹;
- 3) 不锈钢表面无灰尘、污迹;
- 4) 灯具天花无灰尘、蜘蛛网;
- 5) 塑料胶条、门轨无灰尘、沙土;
- 6) 轿厢四壁干净无灰尘,用纸巾擦拭 50cm 无明显污尘。

5. 卫生间的保洁

(1) 每日早、午、晚对公用卫生间进行保洁 3 次:

- 1) 打开门窗通风,用水冲洗大小便器、洗干净烟灰缸;
- 2) 清扫地面垃圾、清倒垃圾篓垃圾、换新的垃圾袋后放回原处;
- 3) 用洗洁精均匀喷洒在洗手盆及大、小便器上,用毛球洗刷大、小便器(如是座厕,注意清洁两块盖板及底座卫生),用快洁布擦洗洗手盆,然后用清水冲干净;
- 4) 用毛巾从门开始顺时针方向依次将墙面、台面、开关、门窗标牌等抹一遍;
- 5) 先用湿布擦窗玻璃和镜,然后用干毛巾擦干净;
- 6) 用拖把拖干净地面;
- 7) 补充卷纸、擦手纸和洗手液;
- 8) 适量喷洒香水或空气清新剂,小便器内放置香球;
- 9) 应每小时保洁 1 次,清理地面垃圾,抹干净台面水迹;
- 10) 每天早上保洁后用消毒水对洗手盆及大小便器、地板进行消毒。

(2) 每周 1 次用玻璃保洁人员具清洁卫生间的玻璃镜。

(3) 每月 1 次用毛巾擦灯具、清扫天花板。

(4) 每月 2 次对卫生间进行消杀工作。

(5) 发现墙壁有字应及时清洁。

(6) 保洁标准：

1) 天花、墙角、灯具目视无灰尘、蜘蛛网；

2) 目视墙壁干净、便器洁净无黄渍；

3) 室内无异味、臭味；

4) 地面无烟头、纸屑、污渍、积水。

(7) 注意事项：

1) 禁止使用强酸、强碱清洁剂，以免损伤瓷面；

2) 下水如有堵塞现象，应及时疏通。

6. 办公室的保洁

(1) 办公室的清洁需派专人负责，保证每天清洁 1 次：

1) 整理好台面文件，用微湿布擦拭台面后再用干布抹干；

2) 清理室内的烟灰缸和垃圾；

3) 擦拭门、椅、柜等室内设施和室内装饰物品；

4) 清洁地面，将各类物品摆回原位并摆放整齐；

5) 喷洒适量空气清新剂；

6) 办公室消杀工作应每月进行 2 次。

(2) 办公室保洁时应注意：

1) 不得翻动办公室内所有物品、文件，办公用品应轻拿轻放；

2) 不应扔掉有记录的纸张；

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/398036004137006050>