

# 物业服务项目保洁管理服务方案

## 1) 清洁保洁服务监管

1.1 为了规范物业服务中心的公共区域清洁保养外包服务管理的工作流程、内容与标准，确保外包单位提供的服务完全合乎双方合同约定。

### 2 适用范围

2.1 适用于物业服务中心的清洁保养外包服务的检查和考核。

### 3 职责

3.1 客户服务部门负责物业服务中心对清洁保养外包服务的检查和考核工作。

3.2 客户服务部门清洁管理责任人负责统筹物业服务中心的清洁保养外包服务管理工作，具体负责清洁保养外包服务的定期检查和考核的组织、与外包单位的协调沟通工作。客户服务部门负责人负责对清洁管理责任人工作的监督和指导。清洁管理责任人可设专人，也可由其他客服人员兼任。

3.3 区域客户主任负责责任区域公共区域清洁保养服务的日常检查。

3.4 安防服务部门巡逻人员负责巡逻途径区域公共卫生的日常检查。

### 4 工作流程和要求

#### 4.1 总体要求

4.1.1 物业服务中心对清洁保养外包单位的服务质量考核以及服务费的支付，必须遵照合同约定的范围、服务标准和方式进行。任何变更，须经公司书面批准。

4.1.2 物业服务中心必须要求清洁外包单位确定一名管理人员担任驻场主管，负责与物业服务中心的日常工作对接，明确要求驻场主管在当班时间佩戴对讲机，不上班或离开小区或大厦时，驻场主管必须指定其他人员担任临时驻场主管。

由于项目规模小，外包单位的确无法派出管理人员常驻项目的，物业服务中心必须要求外包单位指定一名管理人员兼任本项目的非驻场主管，但也必须要求外包单位在驻场人员中指定一名清洁工人作为驻场领班。

#### 4.2 服务质量标准与考核方法在《清洁保养服务合同》中的约定

4.2.1 公司制定《公司住宅物业清洁保养服务质量指导标准》，规定住宅项目公共区域清洁保养服务质量的基本标准和考核原则。

#### 4.2.2

项目物业服务中心在与外包单位签署合同前，必须依据《公司住宅物业清洁保养服务质量指导标准》，结合本项目实际，合理制定本项目的《清洁保养服务质量检查与考核标准》（以下简称《项目清洁保养服务标准》），明确本项目清洁保养服务的各项具体工作标准以及对应考核扣分细则，具体规定哪些情形下物业服务中心必须向外包单位发出《外包服务整改通知》以及对应的扣分方法。

4.2.3 《项目清洁保养服务标准》必须经过物业服务中心与外包单位双方认可后，作为《清洁保养服务合同》的附件。

4.2.4 在《清洁保养服务合同》中，必须对月度考核结果与月度服务费的挂钩方式、对月度考核结果的确认、争议的解决方式等事项作出明确约定。

4.2.5 《项目清洁保养服务标准》已经双方单位盖章确认，物业服务中心和外包单位均不得随意更改，必须严格执行。在《清洁保养服务合同》执行期间，由于情况变化，确实需要对《项目清洁保养服务标准》进行修改的，由物业服务中心与外包单位协商达成一致后，并将修改后的《项目清洁保养服务标准》和《修改说明》一并报公司领导批准后，再由双方单位盖章确认后，方可执行。

### 4.3 日常检查

4.3.1 区域客户主任的日常巡查中，依照《项目清洁保养服务标准》中规定的工作标准，对巡查途径公共区域的日常清洁工作质量进行检查。

4.3.2 专职清洁管理责任人每天至少对公共道路、公共休闲场地、楼宇大堂、地下车库的清洁保养工作检查一次，对天面日常清洁卫生工作实行抽查，并将检查情况记录在《公共清洁保养、绿化养护检查表》。

4.3.3 安防巡逻人员在巡逻过程中，必须同时对巡逻途径的公共地方卫生进行检查。

### 4.4 定期检查

4.4.1 清洁管理责任人（包括兼职和专职，以下同）每两周至少一次，依照《项目清洁保养服务标准》对管理区域内公共道路、楼宇大堂、天面、电梯、地下车库、全面检查一次，同时对楼层抽查五分之一以上。检查时间不能事先通知外包单位人员，检查时提前 10 分钟通知外包单位驻场主管陪同检查。

外包单位无驻场主管的项目，每月进行一次全面检查。检查前，清洁管理责任人提前 4 小时通知外包单位非驻场主管，由外包单位非驻场主管或安排其他人员陪同检查。

4.4.2 如晶面处理、打蜡等专业性强的清洁保养工作的检查由清洁管理责任人直接负责，区域客户主任配合。

### 4.5 检查中发现问题的处理

4.5.1 区域客户主任在公共区域的日常巡查中，发现不符合《项目清洁保养服务标准》

的地方，应立即用对讲机通知清洁外包单位驻场主管或领班派人立即处理，并将此情况记录在《区域客户主任日工作记录表》上。清洁外包单位驻场主管或领班无法联系或不及时派人处理的，区域客户主任应立即通知清洁管理责任人或向自己上级报告；

#### 4.5.2

区域客户主任在日常巡查中如发现《项目清洁保养服务标准》规定应向外包单位发出《外包服务整改通知》的情况，应通过《工作协作单》的方式，将情况通报给清洁管理责任人处理。

4.5.3 安防员在巡逻过程中发现公共地方有垃圾、积水、脏物，除随手可拾的垃圾立即拣起放入附近的垃圾桶外，在清洁人员上班时间内应立即用对讲机通知外包单位驻场主管或领班派人处理；在清洁人员下班时间，如这些垃圾、积水、脏物影响业户通行，或可能造成安全隐患的，巡逻人员应报告上级处理。在白天上班时间，安防巡逻人员还应同时用对讲机前台，由前台再用对讲机通知区域客户主任跟进。此等情况，巡逻安防员应详细记录在自己的《巡逻记录本》上，安防服务部门主管在审阅《巡逻记录本》后，认为必要时，可以将巡逻中发现的清洁服务问题以《工作协作单》的方式，反映给清洁管理责任人，由其继续跟进处理。

4.5.4 专职清洁管理责任人在日常检查中发现不符合《项目清洁保养服务标准》的地方，应立即用对讲机通知清洁外包单位驻场主管派人立即处理。

4.5.5 清洁管理责任人在自己的检查中发现或接到区域客户主任的情况通报后，依据《项目清洁保养服务标准》规定，应向外包单位发出《外包服务整改通知》的，应当天向外包单位发出《外包服务整改通知》。《外包服务整改通知》必须经外包单位驻场主管（领班）签字，一份给外包单位，一份自己留存，作为月度考核记录之一。

如外包单位驻场主管或非驻场主管接到《外包服务整改通知》后，不安排整改或整改不到位，清洁管理责任人必须直接以传真方式向外包单位发出《外包服务整改通知》，要求外包单位督促驻场主管或非驻场主管整改；如外包单位仍不及时整改或整改到位，物业服务中心必须将情况书面上报公司品质监管部门，由公司品质监管部门与外包单位沟通，并将沟通情况报告公司领导，由公司领导决定如何采取进一步措施。

4.5.6 清洁管理责任人在定期检查中，必须填写《公共清洁保养、绿化养护检查表》，将发现的不符合《项目清洁保养服务标准》的地方全部如实记录在《公共清洁保养、绿化养护检查表》中，并要求外包单位陪同检查的驻场主管或非驻场主管签名确认。

#### 4.6 业户关于日常清洁服务的投诉处理

4.6.1 前台人员接到业户关于公共地方清洁服务的投诉，必须立即使用对讲机通知外包单位清洁驻场主管或领班立即派人处理，然后，立即通知区域客户主任依照《业户投诉处理工作规程》进行处理。区域客户主任处理完毕，将《业户投诉、建议、问询、质疑和求助处理工作单》复印一份交清洁管理责任人。

4.6.2 物业服务中心客户服务部门负责人如发现业户对日常清洁服务多次投诉或反复投诉，应进一步调查情况，如发现属于外包服务单位的确存在过失，应责令清洁管理责任人

向外包单位驻场主管或非驻场主管发出《外包服务整改通知》。

#### 4.7 月度考核与月度清洁服务费的核定、支付

4.7.1 每月 5 日前,清洁管理责任人根据上月定期检查结果、物业服务中心发出的《外包服务整改通知书》数量和整改效果以及业户对清洁保养服务的投诉情况,填写《外包服务质量月度考核表》,对外包单位上月服务质量进行月度考核,并依据考核结果和合同约定,初步核定上月服务费。

4.6.2 清洁管理责任人完成月度考核后,必须将《外包服务质量月度考核表》交外包单位驻场主管或非驻场主管确认,如有扣款,还必须要求外包单位加盖公章确认,然后交客户服务部门负责人和物业服务中心负责人审核,作为向公司申请支付月度日常清洁服务费的依据。

4.6.3 客户服务部门负责人和物业服务中心负责人必须在二天内完成对《外包服务质量月度考核表》的审核。

4.6.4 清洁管理责任人必须每月 10 日将外包单位发票、报销单和物业服务中心负责人签名确认的《外包服务质量月度考核表》,一并报公司办理月度清洁服务费支付申请审批手续。

4.6.5 外包单位驻场主管或非驻场主管对月度考核结果有异议的,清洁管理责任人必须报告客户服务部门负责人,由客户服务部门负责人与外包单位沟通处理。物业服务中心与外包单位经过多次沟通无法达成一致的,应立即上报公司领导。

## 5 相关文件

- 5.1 《清洁保养服务合同》
- 5.2 《清洁保养服务质量检查与考核标准》
- 5.3 《公司住宅物业清洁保养服务质量指导标准》
- 5.4 《业户投诉处理工作规程》

## 2) 保洁作业规范

### (1) 公共区域保洁工作流程

#### (1)、清洁范围

公共区域地面、墙面、台阶、天棚、宣传牌、信报箱、垃圾筒、消防设施、风口、灯具、装饰柱、门口不锈钢宣传栏。

#### (2)、清洁作业程序

A、每天定期重点清理,平时巡回保洁,重点清理地面和垃圾杂物。

B、用扫把清扫地面垃圾,用长柄刷沾洗洁精清除掉污渍和香口胶。

- C、清倒垃圾筒垃圾，洗净后放回原处。
- D、用尘拖或拖把拖掉地面尘土和污迹后，将垃圾运至垃圾屋。
- E、清扫电梯轿厢后，用湿拖把拖两遍轿厢内地板。
- F、用干毛巾和不锈钢油轻抹区域内各种不锈钢制品，包括门柱、镶字、宣传栏、电梯厅门、轿厢。
- G、用湿毛巾拧干后，擦抹门窗框、防火门、消防栓箱、指示牌、信报箱、内墙面等公共设施。
- H、先用湿拖把拖两遍台阶，再将干净的湿拖把用力拧干后再拖一遍。
- I、用干净毛巾擦拭玻璃门、并定期清刮，用湿毛巾拧干后，擦净电子对讲门。
- J、定期擦抹灯具、风口、烟感器、消防指示灯。
- K、定期对地面打蜡、抛光；地砖地面和水磨地面，定期用去污粉、长柄手刷彻底刷洗。

### (3) 安全及注意事项

- A、擦拭电器开关、灯具要用干毛巾，以防触电。
- B、地面打蜡抛光由领班组织会操作人员统一进行操作。
- C、拖地时不要弄湿电梯厅门，以免腐蚀。

## (2) 楼层保洁工作流程

### (1) 工作范围

楼层公用通道、卫生间、电梯厅、通道、走火楼梯等。

### (2) 工作程序

- A、每天早上用扫把彻底清扫楼层各通道地面，清倒清洗垃圾筒。
- B、用干净毛巾浸水后拧干擦抹墙面、防火门、消防栓箱、楼梯扶手、铁栏杆和窗台，每周用洗洁精洗一次。
- C、按《不锈钢的清洁保养》清洁电梯厅不锈钢门、不锈钢制品。
- D、先用尘拖拖净通道和电梯厅地面，再将湿拖把拧干后拖净地面污迹和后楼梯。
- E、清抹周围墙壁、扫除地面积水等。
- F、按《卫生间的清洁步骤》清洁男、女卫生间。
- G、备扫把、垃圾铲、胶袋、胶桶、拖把各一只，从底层至顶层自下而上清扫楼道梯级，将果皮、烟头、纸屑收集于胶袋中然后倒入垃圾车；用胶桶装清水，洗净拖把，拧干拖把上的水，用拖把从顶层往下逐级拖抹梯级，拖抹时，清洗拖把数次。
- H、备抹布一块，胶桶（装水），自上而下擦抹楼梯扶手及栏杆，擦抹时，清洗抹布数次。

I、清洁消防栓、管：备扫把一把，胶桶（装水），抹布两块（干、湿各一块）。先用扫把打扫消防管上的灰尘和蜘蛛网，再用湿抹布擦抹消防栓及玻璃，然后用干抹布擦抹玻璃一次，按上述程序逐个清洁。

J、清洁墙面、宣传板、开关：备干净的长柄胶扫把、胶桶（装水）抹布和刮刀。先用扫把打扫墙上的蜘蛛网，再撕下墙上贴的广告纸。如有残纸时，用湿抹布抹湿残纸，慢慢用刮刀刮去，撕下宣传板上过期的资料和通知，用湿抹布擦抹干净；将抹布清洗干净，尽量拧干水分，擦抹各楼道灯开关板。

K、用干抹布擦抹配电箱、电表箱上的灰尘和污迹。

L、清洁窗户玻璃：备玻璃刮、清水一桶、清洁剂，按《玻璃门、窗、镜面的清洁》进行作业。

### （3）工作中注意事项

- A、仪表整洁，精神饱满，举止大方得体。
- B、不得随便翻动办公室内所有物品、文件、办公用品应轻拿轻放。
- C、不能用同一条毛巾，既擦台面又擦门窗。

## （3）天面、雨篷保洁工作流程

### （1）清洁范围

天面、平台、雨篷

### （2）清洁作业程序

A、必须两人操作，将梯子放稳，人沿梯子爬上雨篷，先将雨篷或天面的垃圾打扫清理装入编织袋，将袋提出倒入垃圾车内，将较大的杂物一并搬运上垃圾车。

B、用铁杆将雨篷、天面的排水口（管）疏通，使之不积水。

### （3）安全事项

- A、梯子必须放稳，清洁人员上下时应注意安全。
- B、杂物、垃圾袋和工具不要往下丢，以免砸伤行人，损坏工具。

## （4）公用卫生间保洁工作流程

### （1）清洁范围

楼内所有公用卫生间

### （2）清洁作业程序

- A、每天巡回重点清理公用卫生间。
- B、打开门窗通风，用水冲洗大小便器，用夹子夹出小便器内的烟头等杂物。
- C、清扫地面垃圾，清倒垃圾篓，换新垃圾袋后放回原位。
- D、将洁厕水倒入水勺内，用厕刷沾洁厕水刷洗大、小便器，然后用清水冲净。



- E、用湿毛巾和洗洁精擦洗洗面盆，大理石台面、墙面、门窗标牌。
- F、先将湿毛巾拧干擦镜面、窗玻璃，然后再用干毛巾擦净。
- G、用湿拖把拖干净地面，然后用干拖把拖干。
- H、喷适量香水或空气清新剂，小便斗内放入樟脑丸。
- I、定期进行保洁，清理地面垃圾、积水等。
- J、定期用干毛巾擦灯具，清扫天花板。

### (3) 工作过程中应注意事项

- A、禁止使用碱性清洁剂，以免损伤瓷面。
- B、用洁厕水时，应戴胶手套防止损伤皮肤。
- C、下水道如有堵现象，及时疏通。

## (5) 地面拖扫保洁工作流程

### (1) 所需清洁用具

拖扫、吸尘器和备件、小扫把和畚斗、刮刀、告示牌。

### (2) 清洁方法与步骤

- A、将告示牌放置在显眼的地方。
- B、用刮刀将地板上的口香糖、粘纸等去除。
- C、如果使用宽大型拖扫：
  - a、将拖扫贴放在前方地面上，朝前方直行推行。
  - b、到墙边时，作 U 形转弯，确保拖扫不离地面。

### (3) 如果使用窄小型拖扫：

- A、将拖扫贴放在地面上，用 8 字形由前至后，逐步后退。
- B、到墙边时，作 U 形转弯确保拖扫不离地面。
- C、转弯后，确保在反方向行走时，拖扫与先前扫过的地段重叠。
- D、将较轻的家具搬开，扫干净后再将之放回原位。
- E、较重的家具不须搬移，只须将家具下和周围的灰尘扫去。
- F、在墙角外，拖扫无法到达的地方，用小扫把和畚斗将尘灰去除。
- G、在清理较大的地方时，须时时用小扫把和畚斗将尘灰扫去。
- H、当拖扫积尘灰时，用吸尘器将它吸干净。
- I、将整个地方有次序地扫干净。
- J、工作完毕，将遗留在地面的灰尘用小扫把和畚斗或吸尘器去除。
- K、在拆开拖扫的刷毛时须小心，以防积存在刷毛上的灰尘滚飞和脱落。
- L、将所有用具收齐、点算、检查，洗干净后再放回储存室。

#### (4) 安全注意事项

- A、使用前，须小心检查吸尘器。注意电插头、电线、储尘袋和吸管。
- B、不可将拖扫随意摆放。
- C、使用木质把柄的拖扫时，须将柄包好（木柄上的尖片可能刺伤手）。
- D、当拖扫许多地方时，在扫完一个地方后，将灰尘扫起同时用吸尘器将拖扫刷毛吸干净，再到另一个地方工作。
- E、尽量不要将灰尘从一个地方移到另一个地方。
- F、机器不被使用时，将手柄直立。

### **(6) 高处去尘保洁工作流程**

#### (1) 所需清洁用具

吸尘器和高处去尘配件、背式吸尘器、安全带、手提刷子、刮刀、铁丝刷子、梯子或施工架、水桶、布（湿）、布（干）、清洁剂、大张帆布、高处除尘用具、安全帽、告示牌。

#### (2) 清洁步骤与方法

- A、将告示牌放置在工作位置底或显眼的地方。
- B、把帆布张放在工作位置底。如果可能，将家具移开，并盖上帆布。
- C、将梯子或施工架摆好。
- D、按照厂商标签所指示，在水桶内，将适量的清洁剂加入清水中。
- E、工作时，按需要用不同的用具去尘与清洗，但工作要有次序。工作要小心，不要使尘灰滚飞和脱落。
- F、用湿布时，尽量拧干以免清洁液滴到地面的家具上。
- G、工作完毕，立刻将梯子或施工架拆除。
- H、将所有用具收齐，清洗清理后，收回储存室。

#### (3) 安全注意事项

- A、工作时须使用安全带。
- B、检查吸尘器，尤其注意电线和电插头等。
- C、尽量在地面上工作，有必要时才用梯子或施工架。
- D、在使用梯子或施工架前，小心检查梯子或施工架是否牢固。
- E、用施工架时须系安全带。

### **(7) 墙壁保洁工作流程**

#### (1) 所需清洁用具

梯子、告示牌、干布、大张、吸水性好的布、强力擦垫或硬刷、水桶（两个）、喷雾器、粘性封带、吸水性好的海绵、清洁剂、工业手套、拖把和绞干器。

## (2) 清洁方法和步骤

- A、将所需用具备齐，同时检查用具是否完好。
- B、将告示牌放置在显眼的地方。
- C、用封条带将墙上的电插座和电开关封好。
- D、将家具移开。
- E、把大张的布折好，放在所要清洁部位的墙脚。
- F、按照厂商标签所指示，将适量的清洁剂加入清水中，将另一个水桶加入半桶清水。
- G、用海绵沾清水，将一小方墙抹湿。
- H、用擦垫或刷子沾清洁液，将已抹湿的墙位由下至上刷洗干净。
- I、再用海绵沾清水，将洗刷过的墙位由上至下，彻底过水。
- J、如果有必要，洗后用干布将墙抹干。
- K、重复第 5 到第 10 的步骤，直到需清洁的墙壁全部洗完。
- L、工作完毕，将墙脚部位的地板用拖把抹干。
- M、将所有用具收齐，清洗后放回储存室。

## (3) 安全注意事项

- A、工作时须带手套。
- B、将所有电插座和开关都用封条带封好才开始工作。
- C、检查清洁剂是否会对墙面有不良的效果。

## **(8) 不锈钢保洁工作流程**

### (1) 清洁保养范围

电梯轿厢、护栏、标牌，不锈钢雕塑、宣传栏等。

### (2) 作业程序

- A、先用兑有中性清洁剂的溶液抹不锈钢表面。
- B、然后用无绒毛巾抹净不锈钢表面上的水珠。
- C、置少许不锈钢油于无绒毛巾上，对不锈钢表面进行拭抹。
- D、表面面积大的可用手动喷雾枪将不锈钢油喷于不锈钢表面，然后用无绒干毛巾拭抹。

### (3) 清洁保养标准

- A、亚光面不锈钢表面无污迹、无灰尘，半米内可映出人影。
- B、镜面不锈钢表面光亮，3 米内能清晰映出人物影像。

### (4) 安全注意事项

- A、上不锈钢油时不宜太多，防止沾污他人衣物。
- B、在清洁电梯外厅门时应防止厅门开关造成的意外。

C、要使用干净的干毛巾，防止砂料划伤不锈钢表面。

### **(9) 玻璃门、窗保洁工作流程**

#### **(1) 清洁范围**

玻璃门、窗，门厅镜面装饰柱，各种镜面。

#### **(2) 作业程序**

A、先用刀片刮掉玻璃上的污迹。

B、按玻璃清洁剂与清水 1：5 的比例兑好玻璃清洁溶液。

C、把浸有玻璃清洁溶液的毛巾裹在玻璃刮上，然后用适当的力量按在玻璃顶端从上往下垂直洗抹。

D、污迹较重的地方重点抹。

E、除掉毛巾用玻璃刮，刮去玻璃表面上的水分。

F、一洗一刮连贯进行，当玻璃的位置和地面较接近时，可以把刮作横向移动。

G、用无绒毛巾抹去玻璃框上的水珠。

H、最后用地拖拖抹地面的污水。

I、清扫高处玻璃时，可把玻璃刮套在伸缩杆上。

#### **(3) 安全注意事项**

A、高空作业时，应两人作业并系安全带，戴安全帽。

B、作业时，注意防止玻璃刮的金属部分刮花玻璃。

### **(10) 灯具保洁工作流程**

#### **(1) 清洁保养范围**

路灯、楼道灯、走廊灯、办公室和各活动场所的灯具。

#### **(2) 作业程序**

A、准备梯子、螺丝刀、抹布、胶桶等工具。

B、关闭电源，架好梯子，人站在梯子上，一手托起灯罩，一手拿螺丝刀，拧松灯罩的固定螺丝，取下灯罩。

C、先用湿抹布擦抹灯罩内外污迹和虫子，再用干抹布抹干水分。

D、将抹干净的灯罩装上，并用螺丝刀拧紧固定螺丝。

E、清洁日光灯具时，应先将电源关闭，取下盖板，取下灯管，然后用抹布分别擦抹灯管和灯具及盖板，重新装好。

#### **F、清洁保养标准**

清洁后的灯具、灯管无灰尘、灯具内无蚊虫，灯盖、灯罩明亮清洁。

#### **(4) 安全注意事项**

- A、在梯子上作业时应注意安全，防止摔伤。
- B、清洁前应首先关闭灯具电源，以防触电。
- C、人在梯子上作业时，应注意防止灯具和工具掉下碰伤行人。
- D、用螺丝刀拧紧螺钉，固定灯罩时，应将螺钉固定倒位，但不要用力过大，防止损坏灯罩。

### **( 11 ) 公共区域卫生操作规程**

公共区域是指标准楼层中的走廊、电梯中筒、货梯前室、走火梯前室、东西走火梯、茶水间，其操作程序：

#### 电梯中筒

- A、抹净升降电梯门；
- B、清理果皮桶；
- C、清扫天花与照明灯；
- D、清扫墙身、开关、楼层号，办公室分布示意牌；
- E、推尘（有脏污迹才允许局部拖地）。
- F、清理拉闸门轨；
- G、清理摆设花木；
- H、检查有无污渍与损坏。

#### 2) 走廊

- A、清扫天花照明灯；
- B、清扫各室门（含消防门）；
- C、清扫风口、开关、指示牌；
- D、清扫地脚线；
- E、检查有无污渍与损坏。

#### 3) 茶水间

- A、检查开水器是否接通电源，可否正常使用；
- B、擦抹镜面；
- C、清洗台面与洗手盆；擦抹开水器与座架；
- D、清扫墙身与开关；
- E、清洗台下与地漏；
- F、拖净地面；
- G、每周清洗开水器一次；

H、每周打扫天花与照明灯一次。

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/456040200043010135>