



四海筑家学社整理分享

高端物业项目保洁管理方案

(仅供参考)



目 录

一、XXX 庄园保洁服务概况描述	3
1、XXX 庄园保洁情况阐述	3
2、保洁服务内容	3
3、保洁服务目标	3
4、保洁服务标准	3
二、部门岗位设置	9
1、组织架构图	9
2、人员编制及上班时间规划	9
三、岗位职责	10
1、各岗位职责	10
2、工作内容	11
3、工作区域	13
四、人员任职要求	15
1、环境主管	15
2、保洁班长	15
3、保洁员	15
五、各项服务过程控制	16
1、环境主管	16
2、保洁班长	19
3、保洁员	22
4、清洁机械使用、保养、管理方法	31
5、保洁员培训作业规程	33
6、清洁安全管理规定	34
7、保洁工作应急管理规程	34
8、家具清洁服务管理规程	35
9、保洁员工考核规程	39



六、物资采购配置计划	41
七、部门工作计划	45
八、人员培训计划	46
九、部门各项规章制度	48
1、清洁机械管理规定	48
2、清洁工具管理规定	49
3、保洁班物资领用管理规定	50
4、保洁员工仪容、仪表及行为规范	52
5、保洁家政服务人员行为规范	54
6、保洁班相关规定	56

一、XXX 庄园保洁服务概况描述

1、XXX 庄园保洁情况阐述

XXX 庄园公共清洁面积主要包括：1)、小区 6000 米左右道路 2)、道路两旁绿化带 3)、南会馆、北会馆 4)、水库滨江大道 5)、金渔桥沿山绿化带 6) 转盘、公园。

2、保洁服务内容

- 1) 小区区域内环境卫生的清洁保洁服务
- 2) 小区区域内环卫设施设备的检测维护服务
- 3) 小区区域内公共设施设备的清洁维护服务
- 4) 小区业户家政清洁服务
- 5) 小区区域内环境消杀服务

3、保洁服务目标

- 1) 清洁及时率 100%
- 2) 保洁合格率 100%
- 3) 业主满意率 90%
- 4) 家政服务满意度 90%
- 5) 保洁有效投诉次数 0
- 6) 消杀有效投诉次数 0

4、保洁服务标准

序号	服务项目	标准	备注
1	清洁卫生 会所大堂	1. 地板无脚印、无污渍、无烟蒂、无痰迹、无垃圾； 2. 大堂内的其它部位如柱面、墙面、台面、栏杆、椅子、沙发、灯座等保持光亮、整洁无灰尘； 3. 玻璃大门干净、光亮、无手印、无刮痕。	玻璃门日清洁 2 次， 地面、设施、桌椅灯饰等日清洁 1 次
2	马路和人行道	1. 明显泥沙、污垢，每 100 平方米内烟头、纸屑平均不超过 2 个； 2. 无 1 厘米以上的石子或杂物。	
3	散水坡和排水沟	1. 无明显污垢、泥沙； 2. 每 50 平方米内烟头、纸屑平均不超过 2 个。	
4	岗亭和道闸	1. 无杂物、纸屑、油污； 2. 门窗玻璃无灰尘； 3. 岗亭顶棚无垃圾、蜘蛛网，无积水、无泥沙。	
5	绿化地	1. 无明显大片树叶、纸屑、垃圾胶袋等杂物； 2. 地上无 3CM 以上的石子； 3. 房屋阳台下每 100 平方米烟头纸屑平均不超过 3 个以内。	
6	垃圾桶	清运及时，清运率 100%，周边无污垢。	
7	垃圾中转站	1. 周围无明显污垢，水沟无积污水，无散落垃圾，墙面、门无粘附物，排水畅通； 2. 离站 2 米无臭味，清运率 100%。	

8	网球场等	1. 地面无垃圾、纸屑，设施无污迹； 2. 沙坑外无明显沙石。	
9	污、雨水井和沙井	排水畅通，无外溢，沙井内无纸屑、烟头，盖上无污垢。	
10	宣传栏、装饰物	无污迹，无明显积尘，无乱张贴	
11	喷水池	无纸屑、杂物，水无变色或异味。	
12	标识牌、路灯	无积尘，无乱张贴，无污迹。	
13	化粪池	进排畅通，无污水外溢。	
14	楼道梯级、自行车房和走廊地面	1. 无杂物、明显纸屑、污迹； 2. 每个单元梯级烟头、纸屑不超过 2 个； 每个自行车房烟头、纸屑不超过 3 个； 每层走廊烟头不超过 1 个。	
15	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	1. 无广告，无蜘蛛网，无痰迹，无积尘； 2. 无手印，无刮痕。	
16	天面、雨篷、天台	无杂物、垃圾、纸屑、排水畅通，水沟无污垢。	
17	会议室、茶水间	1. 窗、窗台、窗框干净、整洁，无破损。 2. 墙面、天花板整洁、完好，无污渍、无浮尘、无破损、无蜘蛛网。 3. 地面地毯整洁、完好，无垃圾、无污渍、无破洞。 4. 家具光洁、无灰尘，放置整齐。 5. 灯具整洁、完好、无破损。	

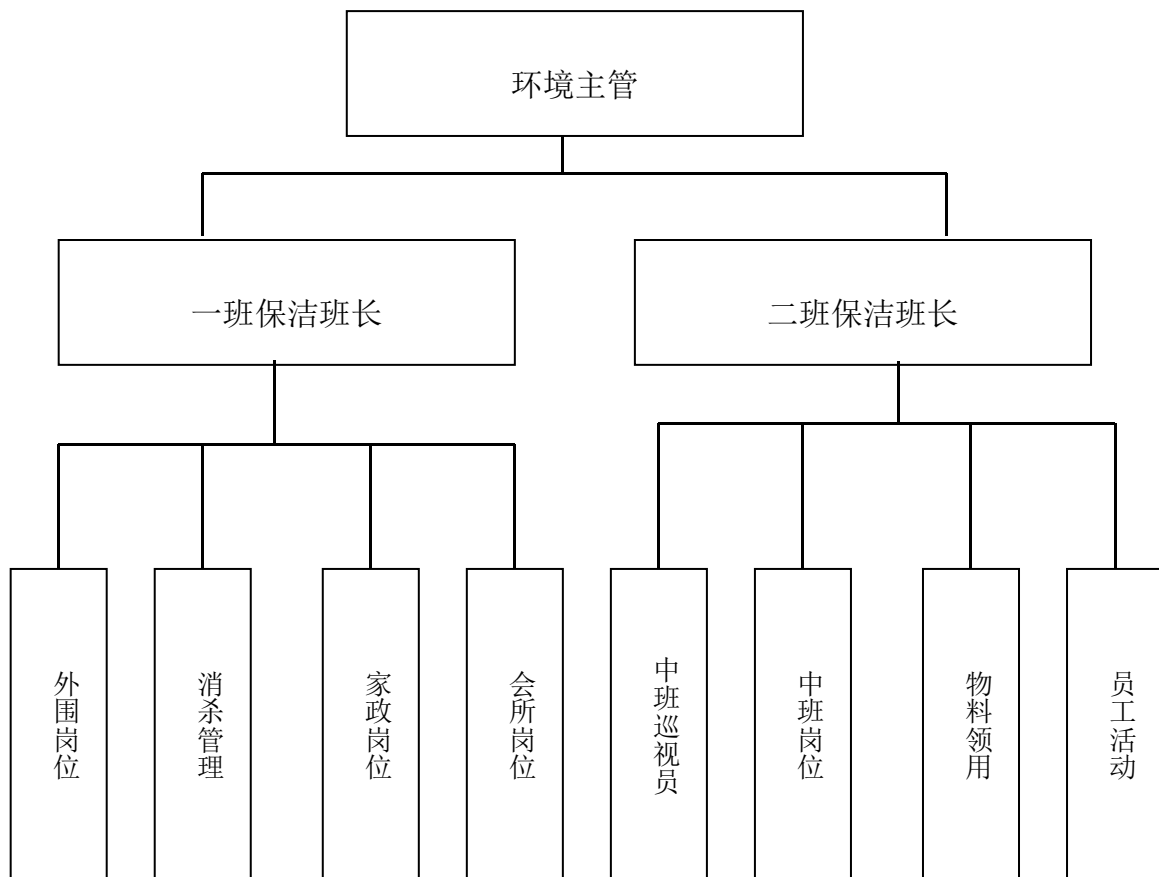
			<p>6. 空调出风口干净、整洁，无积灰、无霉斑。</p> <p>7. 艺术装饰挂件挂放端正、清洁无损。</p> <p>8. 茶水间地面保持清洁、整齐、无污水。</p>	
18	值班室、办公室、宿舍		<p>1. 整洁、无杂物，</p> <p>2. 墙面无灰尘、蜘蛛网，地面无污迹；</p> <p>3. 桌椅、沙发、柜等无灰尘。</p>	
19	扶梯		<p>安全扶梯台阶保持清洁、无污物、无垃圾；</p> <p>扶杆上保持光亮、无积灰。</p>	
20	卫生间		<p>1. 地面无痰迹、杂物，墙面无污渍、天花、灯具无灰尘。</p> <p>2. 卫生洁具清洁，无水迹、无头发、无异味。</p> <p>3. 镜子明净，无灰尘、无手印、无水迹、无刮痕。</p> <p>4. 金属器具光亮、无浮灰、无水迹、无锈斑。</p> <p>5. 卫生用品齐全，无破损。</p> <p>6. 卫生间内空气清新。</p>	
21	楼道灯具		<p>无积尘，透明度好。</p>	
22	水池		<p>无明显沉淀，无虫子，池边底无明显垢迹。</p>	
23	水磨石、水泥、大理石、地毯地面的清洁		<p>1. 无垃圾杂物，无泥沙、无污渍；</p> <p>2. 地毯整洁、完好，无垃圾、无污渍、无破洞。</p>	
24	大理石、瓷片、乳胶漆、喷涂墙面的		<p>1. 大理石、瓷片、喷涂墙面用纸巾擦拭50厘米无明显灰尘；</p> <p>2. 乳胶漆墙面无污迹；</p>	

		清洁	3. 目视无明显灰尘。	
25		天花板、天棚	目视无蜘蛛网，无明显灰尘。	
26		灯罩、烟感、 吹风口、指示 灯	目视无明显灰尘，无污渍。	
27		玻璃门窗	无污迹，用纸巾擦拭无明显灰尘、无手印、 无刮痕。	
28		车库地面	无垃圾、杂物，无积水，无泥沙，无异味、 无毒味。	
29		车库墙面	目视无污迹，无明显灰尘。	
30		地下车库的 标识牌、消防 栓公用门等 设施	目视无污迹，无明显灰尘。	
31		车库和天台 管线	目视无积尘、污迹。	
32	整体 美观		1. 墙面、柱、杆、树无涂、写、刻、划现象； 2. 无乱张贴标语广告、招牌和影响区容观 瞻的物品；	
33	仪容 仪表		详见保洁员工仪容、仪表及行为规范	
34	人员 管理 及应 知应 会		1. 熟练运用标准规范用语：您好、谢谢、 对不起、请、再见。 2. 熟悉小区基本情况。 3. 熟悉本岗位职责及工作规程。 4. 熟记常用电话号码。 5. 熟练掌握清洁、绿化用品的使用方法。	

35	培训	随时	1. 制定培训计划。 2. 按培训计划组织实施。 3. 培训合格率 100%。	
----	----	----	---	--

二、部门岗位设置

1、组织架构图



2、人员编制及上班时间规划

维多利亚庄园管理处保洁部人员编制表

序号	职位	人数	每天上班时间
----	----	----	--------

1	保洁主管	1	7: 30—11: 30, 14: 00—17: 30 (5月1日至10月1日) 8: 00—11: 30, 13: 00—17: 00 (10月1日至5月1日)
2	保洁班长	2	见工作区域分配
3	保洁员工	10	见工作区域分配

三、岗位职责

1、各岗位职责

岗位名称：保洁主管

主要职责与权限：

- 1) 负责小区全面保洁管理工作。
- 2) 负责清洁、消杀工作的业务架构安排和调整，完善监督机制。
- 3) 负责处理分管范围内的突发事件和投诉。
- 4) 负责对分管承包合同条款的审核、修改，并对供方的工作情况进行监督，检查评定。
- 5) 负责保洁工作管理制度的制订和日常事务的管理、检查、督促。
- 6) 负责本部门的培训、工作计划的落实并进行考核。
- 7) 负责制订完善清洁工作作业细则，合理调配保洁员。
- 8) 负责对日常保洁物耗的定额管理。
- 9) 完成领导临时交办的其它工作任务。

岗位名称：保洁班长

主要职责与权限：

- 1) 协助环境主管处理保洁日常管理工作。
- 2) 负责实施本部门的月度计划工作。
- 3) 负责检查保洁员的工作质量，及时了解保洁员的工作状态，对保洁员进行培训与指导。
- 4) 处理并了解辖区业主对保洁工作的投诉，并提出合理化建议。
- 5) 负责对小区环境的检查及巡视工作及时处理不合格事项。

- 6) 负责对保洁日常物料使用和备料、工具的监督管理与控制。
- 7) 负责每月消耗材料统计汇总，制定下月消耗材料计划。
- 8) 负责及时了解班员思想动态，并每周组织保洁工作例会，将有关信息及时上传下达。
- 9) 负责及时收集顾客意见并汇报。
- 10) 负责对清洁设备器具维修保养及操作指导。
- 11) 完成领导临时交办的工作任务。

岗位名称：保洁员

主要职责：

- 1) 熟悉小区，车行道、人行道及公共配套设施、设备等的分布情况，以便于顺利开展各项工作。
- 2) 严格按照保洁程序文件、作业指导书、对责任区域内的物业进行清扫、清洁，并不断巡视，保持整洁。
- 3) 在辖区进行保洁时，严格执行操作程序，保质保量完成保洁任务，并确保不影响业户的生活和休息。
- 4) 在辖区进行保洁时，发现任何破坏环境卫生行为或故意破坏行为时应及时阻止，对不听劝阻者应及时报告管理处。
- 5) 爱护清洁工具、用品，每次使用后应清洗干净，并统一存放于指定地点。
- 6) 积极钻研本职岗位工作中的难点寻找解决的办法，不断提高自身业务技能。对不能解决的问题须及时汇报上级。
- 7) 对公共配套设施、设备等的损坏情况，及时报告相关主管人员或管理处进行处理。
- 8) 发现可疑人员或可疑情况，及时与当值安全管理员或控制中心取得联系进行处理。
- 9) 完成班长及主管交办的其它临时事务。

2、工作内容

保洁主管工作内容：

- 1) 日不得少于两次巡视检查工作。

- 2) 每日必须对于提供家政清洁服务的业户进行回访。
- 3) 每周进行一次以上员工培训工作。
- 4) 每周定期与员工进行思想沟通工作。
- 5) 每周定期组织一次小区环境消杀服务。
- 6) 每月 25 日前编制材料支出情况表。
- 7) 每月 25 日前编制家政服务用品消耗统计表。
- 8) 每月 30 日前编制月度工作总结。
- 9) 每月 30 日前完成保洁员工的月度考核工作。
- 10) 每月组织进行两次清洁专项小组检查工作。
- 11) 每季组织进行一次员工保洁质量分析讨论会。
- 12) 每年计划实施一次小区化粪池清理。
- 13) 根据岗位需要组织进行人员招聘工作。

保洁班长工作内容:

- 1) 每日三次巡查及整改工作。
- 2) 每日安排保洁员的日常工作。
- 3) 每日对于保洁工具的发放, 回收工作进行记录。
- 4) 对于业户的诉求要当日进行处理, 并作好回访工作。
- 5) 每周对保洁物耗情况进行统计, 并上报主管。
- 6) 每周至少进行两次在岗员工技能培训。
- 7) 每月月底前将班组人员加班、考勤、考核的汇总上交主管处。
- 8) 每月至少一次带领各组岗位人员对岗位卫生质量进行检查。
- 9) 负责管辖区域内岗位人员工具存放点的监督、管理。
- 10) 每月于 26 日前将《物资盘点表》、《本月物资消耗表》、《下月物资采购计划》上交主管处。
- 11) 每月 28 日前上报《培训、会议计划》。
- 12) 积极完成主管交与的临时工作。

保洁员工作内容: (具体工作流程由保洁班长根据现场实际情况制定)

- 1) 要求在上班后 20 分钟内, 对卫生责任区域进行快速巡视清洁, (如有明显垃圾应及时清理)垃圾筒已满出的应及时清理并确保筒内垃圾满载率不得超过 60%



- 2) 快速巡视清洁后从岗位区域一边开始日常保洁，要求道路、路基、广场地面无积水、无沙尘、无污迹、无胶渍、无枯枝枯叶等杂物。
- 3) 绿化草坪的清理工作，要求无碎石、杂物。
- 4) 会馆内的地面、墙身、玻璃门、服务台、室内外垃圾桶、信报箱、标识牌的等日常保洁工作，并要求每 30 分钟巡视一次。
- 5) 道闸、岗亭、铁门、桌椅、玻璃、扶手、洗手间等设施的清理工作。要求：无积尘、无污迹、无积水、无异味、无水渍、无手印、无杂物。（以上清洁工作需上午完成，除特殊情况可顺延至下午）
- 6) 其余时间对整个区域内的设施设备如灯饰、墙身、玻璃门、不锈钢、地面、防火门等进行日常保洁。要求无积尘、无污迹、无水渍、无杂物。
- 7) 在下班前 15 分钟要对岗位整体巡视保洁，如不能在下班前处理，应报知本班班长转交下一班清理。

3、工作区域分配（具体工作流程由保洁班长根据现场实际情况制定）

序号	岗位	工作区域	人数	计划性别	工作时间
1	一班班长	会馆	1		6: 30—10: 30, 14: 30—18: 00（5月1日至10月1日） 7: 00—11: 00, 14: 00—17: 30（10月1日至5月1日）
2	家政岗	家政	1	女	6: 30—10: 30, 14: 30—18: 00（5月1日至10月1日） 7: 00—11: 00, 14: 00—17: 30（10月1日至5月1日）
3	外围岗 1	工作区域 1	2		6: 30—10: 30, 14: 30—18: 00（5月1日至10月1日） 7: 00—11: 00, 14: 00—17: 30（10月1日至5月1日）
4	外围岗 2	工作区域 2	2		6: 30—10: 30, 14: 30—18: 00（5月1日至10月1日） 7: 00—11: 00, 14: 00—17: 30（10月1日至5月1日）
5	外围岗 3	工作区域 3	2		6: 30—10: 30, 14: 30—18: 00（5月1日至10月1日） 7: 00—11: 00, 14: 00—17: 30（10月1日至5月1日）
6	会所岗	会馆	1	女	6: 30—10: 30, 14: 30—18: 00（5月1日至10月1日） 7: 00—11: 00, 14: 00—17: 30（10月1日至5月1日）
7	二班班长	工作区域 2	1	男	16: 30—18: 30, 19: 00—00: 30（5月1日至10月1日） 16: 00—18: 00, 18: 30—00: 00（10月1日至5月1日）
8	中班巡视员	整个小区 （工作区域 1）	1	男	10: 30—14: 30, 18: 30—19: 30, 10: 30—12: 30 （5月1日至10月1日） 11: 00—14: 00, 18: 00—19: 30, 10: 00—12: 00 （10月1日至5月1日）
9	中班岗	工作区域 3	1	男	16: 30—18: 30, 19: 00—00: 30（5月1日至10月1日） 16: 00—18: 00, 18: 30—00: 00（10月1日至5月1日）

注：中班巡视员 19:00—19:30 负责清洁中控室，10:30—12:30（夏季），10:00—12:00（冬季）负责工作区域 1 垃圾清收，其余时间负责对管理处、小区各道路路面巡视清洁。二班班长、中班岗 10:30—12:30（夏季），10:00—12:00（冬季）负责各自工作区域垃圾清收，其余时间负责清洁小区定期作业（具体工作计划由二班班长安排）。家政岗负责小区所有定期及临时家务清洁，负责清洁小区内所有定期及临时作业安排，负责岗位人员休假期间顶岗工作。具体工作区域见附件。以上工作时间安排如有冲突或不科学之处，由保洁班长负责修正完善。

四、人员任职要求

1、环境主管：

任职要求：35 岁以下，大专以上学历，从事物业管理或绿化园林管理两年以上工作经验，持有物业管理上岗证。

2、保洁班长

任职要求：25—45 岁，初中以上文化，具有 2 年以上大酒店保洁相关工作经验，品行端正，工作认真负责。

3、保洁员

任职要求：25—45 岁，初中文化以上文化，具有 1 年以上保洁相关工作经验，品行端正，工作认真负责。

五、各项服务过程控制

1、环境主管

1) 保洁主管每日巡查及整改工作标准及规程

- a) 保洁主管每日对小区保洁岗位巡视不得少于两次(1次)，发现问题及时处理，如不能及时完成应下发整改通知单，由保洁班长安排进行。对不能独立处理的应立即报告上级领导。
- b) 保洁主管每日应对班长周工作计划的安排及实际完成情况进行检测，如达不到质量标准应依据奖惩细则实施处理，并下发整改通知单及跟进。
- c) 保洁主管应对班长日巡视记录表进行审核，如有重大问题应报告上级领导。
- d) 保洁主管应依据实际工作需要，对班长周工作计划进行审核、增修。
- e) 保洁主管应依据保洁岗位安全操作要求，对各岗位实施检测，如发现安全问题及安全隐患应及时处理并下发整改通知单，重大问题上报管理处。

2) 业户回访工作标准及规程

- a) 保洁主管应在家政清洁服务后，组织对所有家政服务业户进行回访，对于提出诉求或对服务不满意的业户必需由主管上门走访。
- b) 走访中对于业户提出的合理意见或诉求，应积极组织实施并于完成后2小时内回复业户。
- c) 对于不能马上解决的诉求，要负责实施的跟进工作，直至完成。
- d) 对于不能解决的合理诉求，应立即上报管理处主任。
- e) 对于业户的所有诉求应进行记录，汇编总结，以分析了解业户的需求动态。

3) 工培训管理工作标准及规程

- a) 新员工上岗培训由主管安排班长或其他员工指导其学习3天时间，然后进行口答与实际操作考核，合格后方能上岗。
- b) 培训时间由主管根据实际情况自行拟定，但不得少于每周一次，

岗位培训由环境主管组织进行，采取讲解与实操相结合，每月进行一次考核，考核不合格者，可延长一星期作班后加班培训，后经考核仍不合格者，作辞退处理。

c) 培训内容详见保洁作业指导书《保洁员培训管理作业规程》

4) 员工思想沟通交流工作标准及规程

a) 环境主管需每周定期与员工进行一次沟通。

b) 可采取座谈，户外，互动等形式。

c) 对于员工意见，建议需进行书面汇总，并上报管理处主任。

d) 对于员工的合理建议及要求应于三个工作日内给予答复，并对于提出合理建议的员工给予相应的奖励。

5) 消杀服务管理要求及规程（此项消杀暂定承包给专业单位，如自己实施据情况再作规定）

a) 环境主管按计划对小区安排消杀工作。

b) 管理处的消杀工作由合格的消杀单位进行承包进行专业化消杀，并签订书面合同，管理处按照合同执行。

c) 每次在消杀作业前，应在小区宣传栏处张贴消杀通知已告知业主注意事项，在消杀工作进行时，应在醒目位置放入“消杀进行中”标识方可进行作业

d) 消杀时注意防护措施，同时减少与行人的直接接触。

e) 在消杀工作时，根据小区的情况可增加消杀次数。

f) 环境主管需作好监督消杀情况，消杀情况必须记录于《环境消杀记录》。

6) 材料支出管理控制规程

a) 每周星期日前安实际消耗情况对物料进行统计。

b) 按采购计划控制物料的采购及发放。

c) 对于常耗物料应按工作单耗量进行控制，对于过量消耗情况要及时进行核查，并报知主任。

7) 家政服务用品使用管理要求及规程

a) 保洁主管应于每月 25 日前对于小区当月家政服务情况进行统计，

并汇制报表上报管理处主任。

- b) 对于家政服务中消耗的保洁用品进行核算，对于不合理开支项进行审核，并进行处理与控制。
- c) 对于耗损物材按计划情况进行及时补充。

8) 保洁主管编制月度工作总结规程

- a) 保洁主管必需于每月 25 日前根据小区月清洁情况编写月度工作总结。
- b) 总结应对小区本月保洁工作进行说明，重点描述当月保洁工作内容及存在的问题，并制订整改措施。

9) 保洁员月度考核管理标准及程序

- a) 环境主管依据每日清洁检查记录，管理处主任的抽查和周检记录及有关保洁方面的投诉记录，对员工月度工作绩效情况进行考核。
- b) 环境主管根据员工当月工作表进行考评，填入《月工作考核评分表》，交管理处主任审批
- c) 考核评分内容有六项（工作质量；工作态度；工作纪律；工作技能；仪容仪表；特殊加分），前五项严格按相关质量程序文件标准执行考核，第六项由清洁班长，环境主管根据员工当月突出工作表现提出建议，交管理处主任审批。

10) 清洁工作小组实施清洁大检查规程

- a) 洁主管应按岗位等级标准要求对小区各岗位定时检测，并每月最少一次，组织各班班长及邀请管理处有关领导，对小区各保洁岗位实施全面、系统的检测，并及时处理和下发整改通知。
- b) 保洁主管应按月度培训计及其内容，对全体保洁员工所需掌握的保洁相关知识、相关实际操作技能实施检测，如有达不到要求者应及时培训，以达到标准为止。
- c) 保洁主管应对检查情况进行汇总，就存在的问题组织处理，并将处理情况上报管理处主任。

11) 保洁员工质量分析讨论会组织规程

- a) 保洁主管应于每季度组织一次员工质量分析会议。

- b) 会议需采取公开，民主的交流形式。
- c) 保洁主管应事前拟定讨论议题，议题应以小区保洁工作的现实情况为主。
- d) 保洁主管应对会议研讨内容进行整理并行成书面材料上报管理处主任。

12) 化粪池清理工作标准及规程

- a) 环境主管按计划安排小区消杀工作，每年不得少于一次。
- b) 小区的化粪池清理工作应由合格的专业单位进行承包，并签订书面合同，管理处按照合同执行。
- c) 作业前，应在小区宣传栏处张贴通知已告知业主注意事项，在工作进行时，应在醒目位置放入“清洁进行中”标识方可进行作业
- d) 清洗时注意小区绿化环境的防护措施。
- e) 环境主管需作好监督工作，清洗情况必须作好记录。

13) 岗位人员招聘标准及规程

- a) 根据小区保洁员工岗位情况组织保洁员工的招聘工作。
- b) 按小区保洁员定编标准控制人员总量。
- c) 新入司员工需 7 天试用期，试用合格后三月内给予正式转正，对于不合格人员与辞退。
- d) 组织对新员工的岗前培训工作，确保员工上岗前基本掌握保洁工作技能。

2、保洁班长

1) 保洁班长巡视检查标准及规程

- a) 保洁班长应按保洁岗位巡视登记表要求对责任岗位实施检测，每日不得少于 3 次。
- b) 保洁班长每日应按保洁岗位巡查记录表要求对责任岗位实施检测，如发现质量问题应及时处理，并依据奖惩细则进行惩处，同时作好巡视记录，如有重大问题应及时报告主管。
- c) 保洁班长每日应按保洁岗位操作流程及质量要求，对责任岗位进行检测，如发现不遵守操作程序或未达到质量标准，应下发整改通知

单并依据奖惩细则相应处理。

- d) 保洁班长应按保洁工具使用及管理要求对各保洁员工的工具使用、保管等事项实施检测，如发现问题应及时处理，并下发整改通知及依据奖惩细则进行奖惩

2) 保洁员的日常工作安排要求及规程

- a) 保洁班长需每日 7:30 分前对小区日常保洁岗位的工作安排完毕。
- b) 每日根据业户需求情况及时安排家政清洁服务。
- c) 保洁班长每日对于保洁员工的工作情况进行点评。
- d) 保洁班长应及时安排主管下达的工作任务。

3) 保洁工具的发放，回收工作要求及规程

- a) 保洁班长应每日按员工的工作内容发放清洁工具并作好记录，并于下班前对工具进行回收及对使用情况进行检查。
- b) 工具回收后按工具使用保养、保管规程进行管理。
- c) 对于人为原因造成的工具损坏应按相关规定进行处理。

4) 业户诉求的处理及回访工作标准及规程

- a) 保洁班长对于各岗位传达或业户直接提出的诉求，应在 15 分钟内到达现场，并就问题进行处理，如不能马上处理的应与业户约好时间，以便进行跟进完成。
- b) 对于不能处理的应立即报知主管，并向业户进行说明。
- c) 对于责任区内的所有业户诉求在完成后 2 小时内进行回访，并作好回访记录。
- d) 对于业户不在家，而未能进行回访的要留下留言条，并约好下次回访时间。（引用保洁作业指导书《业户回访管理程序》）

5) 保洁物耗情况统计规程

- a) 每周星期日前按实际消耗情况对物料进行统计，并上报主管。
- b) 对于常耗物料应按工作单耗量进行控制，对于过量消耗情况要及时进行核查，并报知主管。

6) 班长培训标准及规程

- a) 保洁班长每周至少进行两次以上的员工培训工作，培训内容包括常用清洁剂与工具的使用方法、各岗位的基本操作技能，程序文件的相关规定。
- b) 负责本班新队员岗前培训的岗位实习部分的培训及安排。
- c) 在员工上岗后 2 日内由班长进行岗位实操进行培训。
- d) 带领新员工对小区基本情况进行讲解。

7) 墙清洗的质量跟进工作

- a) 按外墙清洗合同对清洗工作进行监督、跟进。
- b) 负责清洗工作中与供应商的配合工作。
- c) 负责清洗中水耗的统计及控制工作。
- d) 负责清洗中的质量日检工作并填写日检记录。

8) 化粪池的清洗检测工作

- a) 按化粪池清洗合同对清洗工作进行监督、跟进。
- b) 负责清洗工作中与供应商的配合工作。
- c) 负责清洗中现场的维护工作。
- d) 负责供应商进场人员的协调管理工作。
- e) 负责清洗中的检查工作并填写日检记录。

9) 准确高效实施完成本部门的工作计划。

- a) 保洁班长应于每周周一前制订本周工作计划，并上报主管审批。
- b) 保洁班长每日应按周工作计划对实际工作情况进行监测，如责任岗位达不到质量要求，应立即通知责任人进行整改，直致合格为止。
- c) 保洁班长应根据小区保洁工作具体情况协助主管制订月工作计划并进行实施。
- d) 保洁班长应依据工作的实施情况对计划进行合理的修整，以确保工作的顺利进行

10) 高位清洁的安全防护工作

- a) 加强高位清洁的巡视工作，日不得少于 3 次，对于违犯操作规程的员工坚决给予严肃处理。



- b) 保洁班长应依据保洁岗位安全操作要求，对各岗位实施检测，如发现安全问题及安全隐患应及时处理并下发整改通知单，重大问题上报主管。
- c) 每周组织高位清洁岗位员工进行安全方面的培训工作。

11) 班长完成工作所需的物资配备

- a) 对讲机 2 部
- b) 圆珠笔 2 只，
- c) 笔记本 2 本每月
- d) 白板笔 双面胶（贴标示），胶水，过胶膜。

3、保洁员

1) 工作标准及工作措施

序号	工作种类及主要事项	工作标准	工作措施	备注	
1	常 规 性	垃圾桶	无垃圾满出、无水迹	日清洁 2 次	
2		玻璃门	无手印、无污迹	日清洁 2 次	
3		不锈钢设施	无积水尘污迹、水迹	日清洁 2 次	
4		人工湖	无漂浮物、水体清澈	日清洁 3 次	
5		绿化带	无枯枝落叶、碎石杂物	日清洁 1 次	
6		地面、设施、桌椅灯饰	无垃圾、杂物灰尘、污迹	日清洁 1 次	
7		岗亭、道闸	无积尘、污迹、油迹	日清洁 1 次	
8		消防压力灌	无积尘、污迹	日清洁 1 次	
9		台阶、扶手	无杂物、积尘	日清洁 1 次	
10		下水道、井	无垃圾、杂物、无蚊蝇	每 3 日清洁 1 次	
11		防火门	无积尘、污迹	每 3 日清理 1 次	
12		楼层窗	无污迹、积尘	每日清洁 2 次	
13		楼梯间、设施、垃圾间	无明显灰尘、水迹	每 3 日清理 1 次	
14		单车库、消防通道	无灰尘、手印	每周清理 1 次	
15		网球场	无积尘、垃圾渣、污迹、水迹	每周清理 1 次	
16		地下车库、楼梯间	无沙尘、垃圾、污迹、水迹	每周清理 1 次	
17		花园、广场地面	无积尘、垃圾、杂物、口香胶	每天清洁 1 次	
18	特 殊 性	垃圾中转站	无零散垃圾、蚊蝇、日产日清	每日清理 1 次	
19		化油池、化粪池	无满出	每年清理 1 次	
20		外墙清洗	无明显污迹	每年清洗 1 次	
21		环境消杀	无蚊虫滋生	每星期消杀 1 次	
22		垃圾清运	日产日清	每日清 1 次	
23		高位玻璃	无积尘、无污迹	每月 1 次	
24		网球场高位灯柱除尘	无积尘、无污迹	每月 1 次	
25		室外灯饰除尘	无积尘、无污迹	每季 1 次	
26		通道顶墙身除污迹	无积尘、无污迹	每月 1 次	
27		会所内高位平面清洁	无积尘、无污迹	每月 1 次	
28		会所内高位大理石墙身	无积尘、无污迹	每两周 1 次	

注：未注明地方清洁标准根据现场实际由班长制定，中控室清理照中控室清理规程

2) 清洁作业规程

绿化带清洁标准：无枯枝落叶、碎石杂物，日清洁 1 次

作业规程：

- 1) 用扫把仔细清扫草地上的果皮、纸屑、大块等。
- 2) 对烟头、棉签、小石头、纸屑等不能用扫把打扫的小杂物，应捡入垃圾铲内。
- 3) 清扫草地时，仔细清理绿篱下面的枯落叶。
- 4) 及时清理树枝上的杂物（如垃圾袋、纸屑等）。
- 5) 及时清除草皮长出的杂草。
- 6) 每天巡视室内盆花，及时清理枯叶、黄叶。
- 7) 每天上午、下午各清扫一次。巡回保洁，确保绿化带、盆花干净。

地面、设施、桌椅灯饰清洁标准：无垃圾、杂物灰尘、污迹，日清洁 1 次

抹物作业程序：

- 1) 备：毛巾、刀片（必要时）、清洁剂（必要时）、呢绒布料（必要时）。
- 2) 毛巾使用中要经常清洗，保持干净。
- 3) 使用前将洗净的毛巾拧干，对折多次后使用，一面擦脏后及时换另一面使用。
- 4) 从物体的一端尽头抹到另一端尽头（避开有不平的一端）。
- 5) 物体表面如有较厚的污渍，可先用刀片铲干净。
- 6) 处理污渍时如无特殊情况，均使用中性清洁剂。
- 7) 使用清洁剂时，需将清洁剂喷在毛巾上，再抹抹物，不可直接将清洁剂喷到物体上。
- 8) 镜面物体需要用质量好的呢绒布料擦拭，不可用粗糙毛巾以免划伤镜面。
- 9) 清洁完毕后，必须将抹布洗净晾干。

地面作业程序：

- 1) 湿拖前要摆放“小心地滑”标识牌，拖布应尽量拧干。
- 2) 拖地时，先拖擦边角落，后拖擦中间，尽量避免使拖布碰到墙壁、拖把撞到墙身或玻璃。
- 3) 水桶要摆放在适当位置，不能放在路中间，门口等以免影响客户（应尽

量放在墙边或一角，并在工作人员的视线之内)。

4) 地拖不可太湿，地上不能有印，水要勤换(不能太黑)。

5) 清洁完毕后，必须将拖布洗净，拧干，晾干放好备用。

雕塑小品清洁操作规程：

不锈钢雕塑小品清洁.

1) 备抹布(干、湿)、清洁剂、钢油、梯子等工具。

2) 先用鸡毛掸打扫灰尘，然后用干毛巾从上到下，由里往外擦抹、擦拭灰尘，如有污迹可用中性清洁剂涂在污迹处用湿毛巾擦拭，然后用清水抹干净。

3) 镜钢直接用柔软的干巾抹拭，哑钢需抹干净后，再打钢油进行保养。

石雕塑小品的清洁

1) 备鸡毛掸，毛巾，清洁剂。

2) 先将石雕塑表面灰尘用鸡毛掸拍打干净，再用湿毛巾从里到外全面擦抹一遍。

3) 对石雕塑表面的污渍可采用清洁剂清洁。

4) 在清洁雕塑时应清擦。

塑料雕塑的清洁

1) 备抹布(干、湿)、鸡毛扫、中性清洁剂。

2) 先用鸡毛扫拍打装饰物上的灰尘，然后用拧干水的湿毛巾迹直接擦试。

3) 清洁塑料雕塑时，只能用中性清洁剂，不能用酸、碱性清洁剂，严禁使用刀片清洁。

木雕塑的清洁

1) 备毛巾、中性清洁剂、水桶、梯.

2) 用拧干水迹的湿毛巾擦抹木雕塑。

3) 清洁高处时，必须站在梯子上面清洁。

4) 清洁时用柔力，不能使劲擦抹，以免损坏雕塑。

玻璃钢雕塑的清洁

1) 通常情况下，用干、湿毛巾擦试，先用湿毛巾拧干净水迹，抹去物体表面灰尘及污渍，再用干毛巾擦去表面留下的水痕。

桌椅清洁操作规程:

- 1) 备毛巾、水桶、必要时备中性清洁剂。
- 2) 将毛巾放在配有清洁剂的水里面洗干净拧干，折叠好，依次擦试椅子、桌面、椅架。
- 3) 从椅向桌顺序依次擦试，横杉缝隙要求无浮尘、污渍。
- 4) 毛巾及时换面、清洗，用相同方法擦试桌面。
- 5) 从上到下，擦净桌架和椅架，靠近地面的部位不应留有泥土。
- 6) 桌椅清洁的频率由管理处视情况确定，但需确保桌椅干净无尘、无污渍。

垃圾桶清洁标准: 无污迹、无垃圾满出，每日清洁 1 次

作业程序:

- 1) 每天用半干毛巾擦拭烟灰盅，烟灰盅为不锈钢或铜制品的，每周擦拭一次，方法见不锈钢清洁。
- 2) 先将烟灰盅内烟头捡出，再将石米倒入筛网后进行烟灰盅的清洁，洗净擦干后换上干净的石米。
- 3) 将筛网中的石米，浸入水中进行翻洗以洗去烟灰。
- 4) 将洗去烟的石米放入清洁用桶，加入清洁剂或漂白水进行反复搓洗，直到石米洁白为准。
- 5) 将洗好的石米晒于指定地点，晒干后及时收存于指定地点，以作备用

水泥地面清洁操作规程

- 1) 用扫把清扫路面，将垃圾分别扫至边角集中成堆，最后统一清理。
- 2) 铲除香口胶，擦去遗留污渍，如地面有漏油应先擦干净，再用化油剂(或汽油)擦拭油迹，最后用清水拖洗。
- 3) 清理沙井、雨水槽内的杂物，注意井口边沿有无沙土等杂物，井内无积水，青苔，蜘蛛肉，杂物等。
- 4) 地面巡回保洁，及时清扫烟头、纸屑、落叶等垃圾。
- 5) 路面定期进行冲洗。从中间向两边冲洗，再将边沿的污水冲入雨水井，地面污渍可用洗衣粉，漂白粉刷洗，冲洗工作尽量安排在晚上或早晨(8 时前)进行。

扫地、椅子、挂灯、大理石面、游乐场的清洁作业规程

- 1) 员工在上班时首先将公共区域路面用竹扫进行全面清扫一遍，
- 2) 将垃圾扫成一堆集中放入垃圾桶内。
- 3) 保证地面无明显纸、烟头、杂物等
- 4) 先用毛巾用清水拧干后擦洗公共区域的椅子。
- 5) 发现椅子上有污渍的放入适量的清洁剂进行清洗，然后再用清水擦洗。
- 6) 确保椅子干净，卫生、无灰尘。
- 7) 发现有蜘蛛网的地方先将蜘蛛网进行全部清理后进行灯具的清洁，
- 8) 将毛巾用水打湿后拧干，将毛巾叠成四方形擦洗灯罩，
- 9) 擦洗灯罩时应从上到下进行清洁。
- 10) 保洁人员每周必须对灯具进行清洁一次，每天保洁 1 次。
- 11) 保证灯具无明显灰尘与蜘蛛网、杂物等。
- 12) 将拖把放入清水中打湿后拧干，沿着大理石面从里到外进行清洁，
- 13) 必要时加少量清洁剂进行清洗，可去污渍也增光泽。
- 14) 保证大理石面清洁无灰尘。

中控室清洁规程

- 1) 用湿毛巾擦拭桌台面，当台面有污渍时，视污渍的性质使用相应的清洁剂擦试，直到干净为止。
- 2) 如管理处要求对监控闭路电视进行清洁时，须有中控室值班保安在场，清洁时用鸡毛扫或干毛巾轻轻拍打电视表面灰尘。
- 3) 桌、台面清洁完后，再由内到外清扫地面一遍，然后湿拖地面，拖地前拖把必须拧干水迹，湿拖后地面不能有水痕出现。
- 4) 清洁完毕后，收集工具，对清洁效果进行自查，是否有在清洁时没有清洁到位的地方进行二次清洁，直到无任何异常现象方可离开。
- 5) 备毛巾、拖桶、垃圾铲、扫把、鸡毛扫（刷灰时）。

空置房清洁通风规程

- 1) 每月至少对空置房进行清洁通风二次。
- 2) 每次清洁通风过程中发现异常情况应及时反映，每次通风时间为 1 小时，并准确记录。

3) 应确保地面没有明显可见垃圾, 天(墙)面、窗(门)户没有明显灰尘、蜘蛛网和霉迹, 保持屋内整洁。

4) 清洁通风完毕后, 由清洁人员填写《空置房清洁通风记录表》

公共洗手间清洁操作规程

1) 备: 扫把、拖把、毛巾、洁厕水、洗衣粉、洁而亮、洁厕刷、空气清新剂等。

2) 在洗手间门前放上“工作进行中”标识牌。

3) 首先打开洗手间大小便池每一个冲水阀冲水, 并对大小便池进行全面洗刷。

4) 如遇有水锈或顽固污迹, 使用洁厕水、洁而亮、去污粉、稀盐酸、小灰铲进行洗刷, 直至干净。

5) 用抹布擦洗污垢, 使用洁而亮、洗洁精、去污粉等清洁剂擦洗洗手池台面、纸巾盒、镜面、扶手、洗手液盒、门拉手、门窗等, 确保干净。

6) 补充更换洗手间香球、纸巾、洗手液。并由更换物品的人员对所更换的物品质量进行检查工作, 发现伪劣物品及时向主管汇报并作好相关记录。

7) 清洁完后应拖净地面水迹, 清理工具并喷洒空气清新剂。

8) 正常工作期间, 保洁员须不断(具体巡视频率以各管理处实际情况去确定)对洗手间进行巡视清洁, 以保持洗手间的干净, 及时补充纸巾。

木板漆面清洁方法

1) 备好两桶清水, 其中 1 桶放入适量的洗洁精(不同药水放入水的比例不同和使用方法不同, 使用时请参照说明按比例进行配备)。

2) 把毛巾放入水桶内清洗拧干后, 在木板漆面进行擦洗。

3) 有污迹的地方, 必要时用去污粉进行清洁。

4) 然后再用清水进行擦洗。

5) 每日及时清洁, 确保木板漆面无明显杂物、灰尘。

6) 备毛巾、拖桶、洗洁精、去污粉、鸡毛扫。

油漆面清洁方法

1) 毛巾、拖桶、垃圾铲、扫把、鸡毛扫(必要时)及其相应的清洁剂。

2) 用湿毛巾擦拭油漆面, 当油漆面有污渍时, 视污渍的性质使用相应的

清洁剂擦试，直到干净为止

- 3) 由油漆面从里到外、从上到下进行清洁，缝隙要求无浮尘、污渍。
- 4) 毛巾换面使用、清洗用相同方法擦拭桌面。
- 5) 清洁油漆面时用鸡毛扫或干毛巾轻轻拍打表面灰尘。
- 6) 清洁完毕后，收集工具，对清洁效果进行自查，直到无任何异常现象方可离开。
- 7) 油漆面的清洁视情况而定，但必须保证油漆面干净、无污渍。

地毯清洁方法

- 1) 清理作业场所
- 2) 放置标志牌
- 3) 准备工具
- 4) 开启吸尘器吸尘
- 5) 将清洁剂注入地毯清洗机清洁液，水粉按比例（1：20）将地毯粉配制成清洁液同时加入化泡剂，启动地毯清洗机，调整洗地把，并注意运行方向。
- 6) 顽渍用强力地毯除渍剂注入喷壶中将除渍液喷于污垢处，用手刷和毛巾进行清洗，再用地毯清洗机清洗一次。
- 7) 放置吹干机，并且不断改变风向，直至干透。
- 8) 洗净所有工具，放回原来地方。

喷涂墙面清洁操作方法

- 1) 毛巾（两条）、胶桶、铲刀、刀片（必要时）、短柄刷、洗洁精。
- 2) 装好两桶水，其中一桶放入适量的洗洁精（按使用程度进行配备）。
- 3) 必要时用铲刀、刀片轻轻刮掉墙面的污垢、脏渍。
- 4) 把毛巾浸入放有洗洁精的水中，拿起后拧干，沿着墙壁从上往下来回抹擦。
- 5) 有污迹的地方，用短柄刷刷洗。
- 6) 用另一条毛巾浸透清水后，拧干，彻底清抹一次。
- 7) 换水后，将毛巾浸透拧干，再擦试一遍。

大理石打蜡操作方法

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/617034030036006113>