

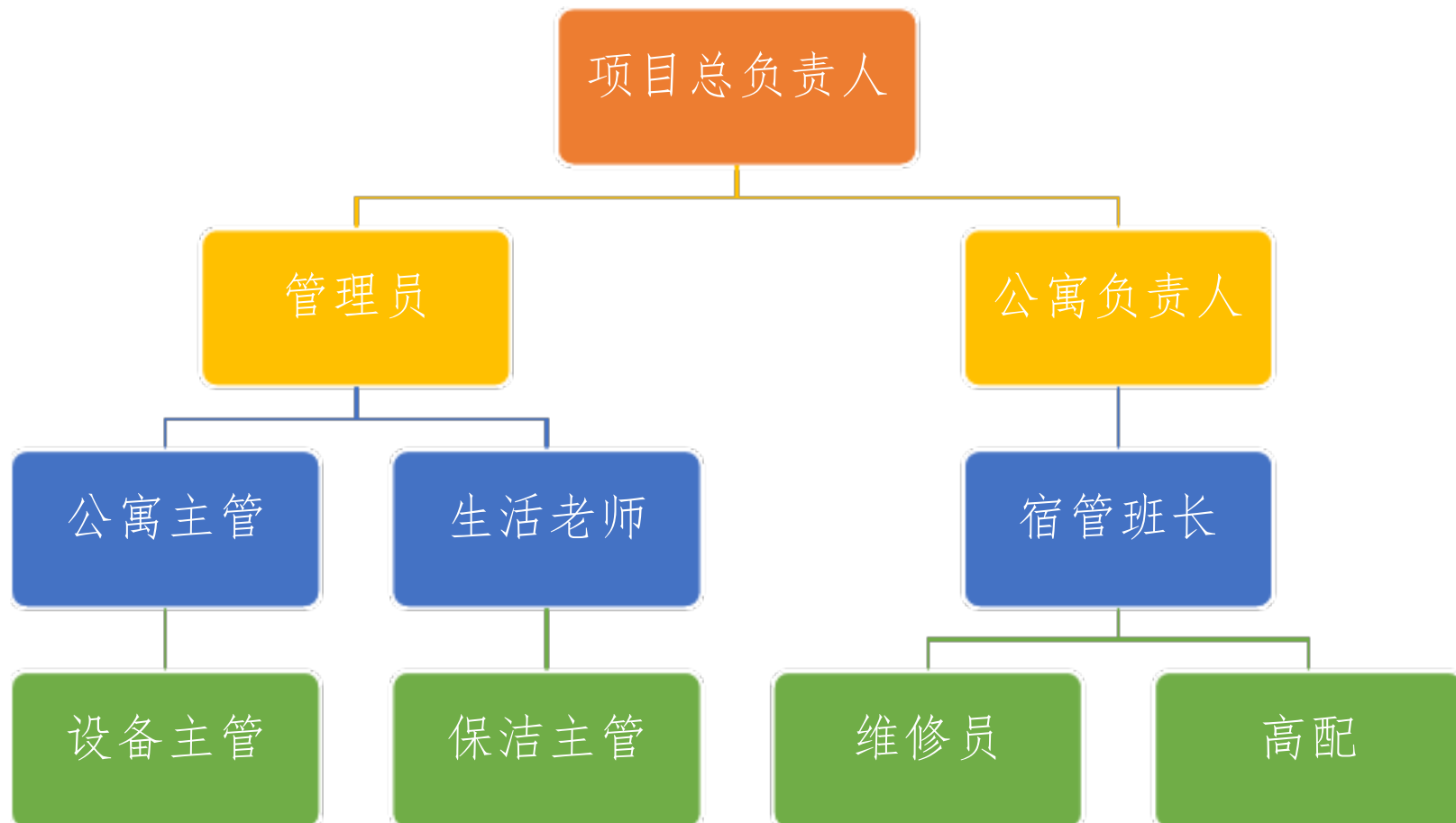


一、项目总体架构及技术解决方案.....	2.....
(一) 保洁管理方案.....	2.....
1、物业保洁管理制度.....	2.....
2、清洁人员的安全操作工程.....	3.....
3、保洁公司保洁员工的奖惩制度.....	3.....
(二) 日常保洁服务方案.....	5.....
1、日常保洁项目.....	5.....
2、保洁工作安排.....	5.....
3、环境卫生总体服务要求.....	6.....
4、校园环境卫生打扫及管理制度.....	6.....
5、校园内公共区域.....	6.....
6、清洁卫生检查制度.....	7.....
7、清洁卫生维护.....	7.....
8、清洁卫生打扫及检查标准.....	7.....
(三) 教室保洁、管理服务方案.....	8.....
1、教室保洁.....	8.....
2、管理服务.....	8.....
(四) 会务服务及大型活动的配合与保障方案.....	9.....
1、会务服务标准.....	9.....
2、大型活动的配合与保障方案.....	13.....
(五) 垃圾分类管理方案.....	16.....
1、垃圾的分类.....	16.....
2、垃圾分类的具体做法.....	16.....
3、垃圾分类处理的办法.....	16.....
4、垃圾分类处理措施.....	17.....
5、垃圾分类的管理办法.....	17.....
6、垃圾回收的措施是.....	17.....
7、医务室垃圾分类.....	17.....
(六) 雨污水治理管理方案.....	19.....
(七) 学生劳动实践保障方案及其他针对性的措施.....	20.....
1、劳动实践管理制度.....	20.....
2、劳动实践安全保障措施.....	20.....
3、安全管理制度.....	21.....



## 一、项目总体架构及技术解决方案

组织机构图



### (一) 保洁管理方案

#### 1、物业保洁管理制度

##### 清洁工具的领用：

- (1) 需用设备必须填写领用登记表。
- (2) 领用设备时，领用人需自行检查设备的完好程度，因检查不周，造成病机出库而影响工作，由领用人自行负责。
- (3) 使用设备时如发生故障，不得强行继续操作，违者罚款。
- (4) 因使用不当，发生机具、附件损坏者，按规定赔偿。
- (5) 归还设备时，必须保证设备完好无损，内外干净，如有损坏，应及时报修，并在领用簿上注明损坏情况。
- (6) 凡不符合上述领用要求的，保管人员有权拒收，由此影响工作的，由领用人自行负责。

##### 常用工具的操作

- (1) 使用前要了解设备的性能、特点、耗电量。
- (2) 操作前先清理场地，防止接线板、电机进水或因电线卷入正在操作的设备中而损坏设备。
- (3) 擦地机、抛光机、地毯清洗机、吸水机、吸尘器等设备均需按照使用



说明正确操作正确使用。

(4) 高压水枪不能在脱水情况下操作。

(5) 设备使用后, 按要求做好清洗、保养工作。

## 2、清洁人员的安全操作工程

(1) 牢固树立“安全第一”的思想, 确保安全操作。

(2) 清扫人员在超过 2m 高处作业时, 必须双脚踏在凳子上, 不得单脚踏在凳子上, 以免摔伤。

(3) 清扫人员在使用机器时, 不得用湿手接触电源插座, 以免触电发生危险。

(4) 清扫人员在不会使用清洁机器时, 不得私自开动机器, 以免发生意外事故。

(5) 清扫人员应该严格遵守防火制度, 不得动用明火, 以免发生火灾。

(6) 在操作与安全发生矛盾时, 应先服从安全, 以安全为重。

(7) 清扫人员在使用开水时, 应精神集中, 以免烫伤。

(8) 室外人员在推垃圾箱时, 应小心操作, 以免压伤手。

## 3、保洁公司保洁员工的奖惩制度

### 保洁部现场纪律

3.1 具有下列情况之一者, 给予口头警告, 并罚款 5-10 元。情节严重者交给行政部处理。

(1) 不使用指定的员工通道进出。

(2) 上岗前仪容仪表、着装、号牌不符合要求。

(3) 未经批准使用不可使用的设施。

(4) 大声喧哗, 遭到物业管理方或师生投诉。

(5) 无故迟到、早退。

(6) 随地吐痰, 乱扔烟头, 纸屑或杂物。

(7) 上班时间做私事、看报纸、吃东西。串岗、扎堆聊天。

(8) 工作间接待亲友或私人探访。

(9) 保洁员如上洗手间、饮水, 不得超过 10 分钟, 进餐不得超过 30 分钟, 同时立即通知上司安排人员顶岗, 否则不得离岗。



3.2 具有下列情况之一者，给予书面警告处分并罚款 10-100 元。

- (1) 3 次违反口头警告条款之一者。
- (2) 对师生或同事粗言秽语，不讲礼貌。
- (3) 不经上级批准，终止工作或迟到，早退两次以上者。
- (4) 在工作时间瞌睡或睡觉者。
- (5) 在工作区域内不遵守公司规章制度，不听管理和劝阻者。
- (6) 蓄意破坏社区或物业管理方财物。
- (7) 在社区内随意乱写乱画，中伤他人。
- (8) 无事生非，挑拨离间，损害员工团结。
- (9) 不服从正常安全检查。
- (10) 利用上班时间收集废旧物品，不服从上司，影响工作质量。
- (11) 开具虚假病历和处方单。

3.3 具有下列情况之一者，给予包括但不限于除名的处分。

- (1) 未履行批准手续，擅自离岗。
- (2) 工作不力，下属涣散，影响工作质量。
- (3) 迟到、早退累计超过五次者和旷工二日以内者。
- (4) 经常不能保质保量完成本职工作。
- (5) 损害公司声誉和物业管理方利益，弄虚作假者。
- (6) 泄露内部经营情报。
- (7) 利用工作之便，收受他人财物，经查实者。
- (8) 盗窃公司或甲方的财物。
- (9) 触犯法律，被拘留、劳教、判刑。



## (二) 日常保洁服务方案

### 1、日常保洁项目

- (1) 地面及入口处的清扫。
- (2) 玻璃门和间隔的擦拭。
- (3) 各种摆设以及装饰物、标牌、消防器具等的擦拭。
- (4) 墙壁和墙壁上装饰物、标牌、开关盒的扫尘、擦拭。
- (5) 果皮箱的清倒、擦拭。
- (6) 柜台、柱子、扶手、饰物等金属的擦拭。
- (7) 烟灰缸的清倒、更换。
- (8) 此外还有天花板、吊灯等特殊清扫项目。

### 2、保洁工作安排

- (1) 定时巡回清扫门厅地面是最容易被弄脏的地方。所以每一小时定时巡回清扫一次，以确保地面经常处于清洁状态。主要是扫去地面垃圾、灰尘，擦去地面污迹、水迹，保持地面光亮、清洁。
- (2) 规定每一小时对地面巡回保洁一遍，逐项擦拭地面，可结合地面巡回保洁进行。
- (3) 公共走廊的保洁
- (4) 公共走廊的保洁的主要特点，清洁、保洁程序。
- (5) 走廊的清扫
- (6) 先使用扫帚扫除垃圾尘土，再用地拖拖擦一遍（地毯则要吸尘）。而后视情况每小时巡回保洁一遍。
- (7) 楼电梯的清扫
- (8) 用扫帚扫除垃圾尘土，要自上而下，逐级清扫，把垃圾、沙泥、尘土等脏物从两边扫至中央或从外侧扫至靠墙的一侧，再扫到下一级。
- (9) 用垃圾铲随时收集垃圾或集中到平台后再收集。
- (10) 用地拖拖地，注意不准在边侧留下水迹。
- (11) 用抹布擦拭楼电梯扶手、栏杆、挡板，脏的地方可用清洁剂擦拭。
- (12) 用抹布擦拭墙壁饰物、窗台及门窗玻璃等，墙壁可用带静电的除尘器除尘。





### 3、环境卫生总体服务要求

- (1) 制定完善的保洁服务标准，提供日常保洁服务，保证服务质量。
- (2) 物业管理区域内清洁卫生按保洁标准全方位保洁并定期消毒。
- (3) 生活水池定期清洗、消毒，供水符合卫生标准，无二次污染及隐患。
- (4) 定期疏通雨污水管道、化粪池。
- (5) 负责生活垃圾的收集、清运，做到垃圾日产日清。
- (6) 定期对地面进行定期打磨、上蜡、晶面处理维护保养。
- (7) 清扫保洁雨棚、楼顶排水沟、排污沟。
- (8) 分体式空调定期安排清洗保洁。
- (9) 每年常规定期外墙清洗、中央空调盘管机清洗、窗帘布清洗。
- (10) 定期消杀除“四害”及白蚁防治，防蚊、灭蚊、灭老鼠、灭蟑螂。

### 4、校园环境卫生组织及管理

- (1) 为进一步改善校园环境，积极推进学校校风建设，创优良校风，学校大力加强清洁卫生管理。
- (2) 环境卫生制度
- (3) 建立健全的环境卫生制度，实行三制。
- (4) 学校的环境卫生实行划区分班，明确职责，坚持一天三打扫，做到室内窗明几净，物品摆放整齐有序，校园清洁区内整洁干净，无卫生死角；
- (5) 实行检查评比制。学校卫生检查组，对各教室及清洁区的卫生情况一天一检查，每天公布，促进各班、各办公室的卫生工作到位。
- (6) 实行奖惩制。把卫生检查的结果作为班级考核的一部分，作为评文明优胜班、德育示范班的重要条件之一。

### 5、校园内公共区域

- (1) 要求用拖把、抹布将地面、墙面、窗玻璃彻底清洁，做到地面无废纸，无杂物，无积尘，地面整洁无果皮纸屑，
- (2) 地面无白色垃圾、烟头等，花草中无杂草、无杂物、无垃圾，草坪中的树叶应适当清扫，区域内的瓷砖无涂写、无污痕积尘，保持光亮，所有室内室外卫生区的垃圾桶内的垃圾由相应责任区的班级负责清理干净，并保证垃圾桶外表面干净



## 6、清洁卫生检查制度

- (1) 检查时间：无固定时间。
- (2) 检查范围：各班室内及走廊，各班卫生区
- (3) 检查方式：集中全面检查与抽查相结合；
- (4) 检查人员：成立专门人员进行。

## 7、清洁卫生维护

- (1) 清洁卫生应坚持经常维护，争取做到：课前课后维护、即时维护，充分利用好课间操休息、课间休息、午间休息、课外活动时间，实行全程维护
- (2) 设立卫生监督岗。由学生文明监督员担任，对全校的环境进行监控，各班劳动生对所辖卫生区域进行监控，即时制止违反卫生规定的行为和维护本班辖区内公共卫生。
- (3) 乱扔乱丢垃圾，不听教育者，除义务清扫所破坏的班级全部公共卫生区域外，还将扣除班级分数。

## 8、清洁卫生打扫及检查标准

- (1) 四壁及顶：无随意张贴、涂写；无乱钉挂、无蜘蛛网、痰迹、无脚印、球印等污痕；窗台等处无乱堆放。电扇及日光灯：无灰尘
- (2) 清扫用具：清扫用具摆放整齐、有序；水桶内不存放污水；纸篓、簸箕清倒干净。
- (3) 教室环境：室内空气新鲜，无异味；室内不存放餐具、食品，不在教室用餐；室内其它物品摆放有序。
- (4) 走廊：地面标准同教室地面要求一致；瓷砖无涂写、无污痕积尘，保持光亮。
- (5) 用扫把彻底清扫楼层各通道地面，清倒不锈钢垃圾桶。
- (6) 用干净湿布擦抹墙面、防火门、楼梯扶手、铁栏杆、消防栓柜。
- (7) 用湿无绒布擦抹不锈钢梯门、不锈钢制和指示牌，然后用干布抹净。
- (8) 用湿拖把拧干水分后拖净地面污渍和后楼梯。
- (9) 清抹热水器和平共处周围墙壁，清洗水池，扫除地面积水和杂物。
- (10) 每天定时清理垃圾到垃圾房，清洗垃圾容器。



## （二）教室保洁、管理服务方案

### 1、教室保洁

“人改变环境，环境改变人”。为了给广大师生提供舒适干净的环境，卫生的保持是一大关键，我部门在环保方面下了很大的宣传力度，为了更好的搞好教室卫生，我部门制定出一套保洁方案，具体情况如下：

#### 1.1 加强对教室卫生的监督管理

（1）实行劳动生及卫生保洁员负责制，落实到个人，让他们及时的提醒相关值班人员，以保持教室的干净。

（2）每天对教室卫生进行跟踪检查，每周进行一次汇总。

（3）实行保洁员交叉检查制度。

#### 1.2 劳卫部加强教室保洁意识，环保意识的宣传力度。

（1）及时召开劳动生会议，加大对班上同学的宣传。

（2）制定相应的措施以保持教室卫生。

（3）各班教室需粘贴一些关保持教室卫生的标语或是温馨提示。

1.3 室内地面扫拖做到干净、清洁，无污水，卫生无死角。

1.4 教室前后门窗、窗台玻璃及窗框、窗台干净无尘，明亮似无。

1.5 讲桌、黑板、投影框擦拭及时，一尘不染。

1.6 教室窗户和楼道窗户，教室电脑、投影仪和教室灯做到干净整洁。

### 2、管理服务

对需要管理的开关门窗，多媒体设备、进行保洁管理服务等。

（1）清洁保养是物业管理的重要组成部分之一，是体现物业管理水平的重要标志。高质量的物业清洁保养为师生或用户提供整洁、舒适、优美的工作环境与生活环境。而且，通过清洁保养，可以延迟和减缓物业装饰物表面自然老化及人为磨损，延长物业再装修翻新的周期，既经济又能保持物业美观。

#### （2）服务宗旨：

“您的满意，就是我的工作职责”，为客户创造更好的工作效益，一线员工本着以高标准、高技术的原则为甲方完成每年的工作任务，尽最大的努力，保证甲方工期以及工程质量。





### （三）会务服务及大型活动的配合与保障方案

#### 1、会务服务标准

##### 1.1 岗位职责

（1）会务人员提前把会议室、接待室开门通风，检查卫生情况，使其始终处于完善良好的备用态。

（2）会务在岗期间，不得随意串岗、空岗，不擅离工作岗位；不得干私活，接打私人电话；不接待亲友及做与本职工作无关的任何事情。

（3）会务不得在会议室扎堆聊天，不在岗位上吃东西，会议结束后应清理会议室，以备待用。

（4）工作区域不存放私人用品，保持干净整洁。

（5）会务人员有事需提前向物业客服主管请假，不能及时请假应打电话告知物业客服主管。由物业客服主管告知公司办公室并由办公室根据实际情况决定是否同意其请假申请。

（6）负责会议室及公共区域的卫生检查工作，上、下午各一次，包括地面、门窗、桌椅、植物及会议室。

（7）负责保管会议物品（接线板、激光笔、茶杯），按照会议调配使用，会议后收回。

（8）负责管理会议室钥匙，对于提前一天收到的会议提前1小时开门调试设备，询问会议对于投影等方面的特定要求，做好会议准备；对于临时通知会议，接到通知后立刻打开会议室并调试设备，做会议准备。

（9）负责会议期间的茶水、果点服务，保证参会人员的随时服务需求。

（10）负责会议结束后的清场工作，包括会议用品的回收、会议设施的关闭等，并将门锁好。

（11）负责各会议室之间的工作协调配合。

（12）负责会议室照明、空调、饮水设施是否完好，有问题及时向办公室汇报。

（13）负责与相关物业保洁人员做好工作协同和配合，确保会议室内时刻保持干净整洁。

##### 1.2 仪容仪表、礼节礼貌标准



### 仪容仪表：

- (1) 会务人员工装必须整洁、平整，不得带有灰尘、污迹、无褶皱、开线、掉扣。
- (2) 皮鞋以黑色为主，鞋袜保持协调，皮鞋始终保持亮洁，不能赤脚、穿拖鞋、短裤、超短裙。
- (3) 会务人员保持衣冠、头发整洁，不擦浓重护发用品，过肩长发应束扎盘结，头发必须梳理服帖，不蓬乱或烫怪异发型。
- (4) 会务人员应淡妆上岗，打扮适度，不浓妆艳抹，不佩戴饰物（手表、戒指除外），不使用气味浓烈的香水。
- (5) 会务人员应经常剪指甲，保持干净，不得蓄长指甲，不得涂有色指甲油，上班时不得佩戴有色眼镜。
- (6) 会务人员需注意个人卫生，无汗味、异味，上岗前不能喝酒，吃葱、蒜、韭菜等异味食品，保持口腔卫生。
- (7) 会务人员站立时要自然大方，位置适当，自然端正，双目平视，两手交叉放于脐下，不准双手卡于腰间、叉在胸前或背在身后，两腿要站直，两脚要呈八字型，两脚后跟相距 5-10cm，站立时不背靠、旁倚、前扶他物；就座时要坐正坐直；行走时步子要轻而稳，步幅不能过大，眼睛要平视前方或宾客，需抬头、挺胸、收腹。
- (8) 会务人员在岗位上不得吃零食、看报纸、做与工作无关的事情。
- (9) 要时刻保持面带笑容、容光焕发。动作举止要得体，不造作；态度要热情、和蔼。

### 礼节礼貌

- (10) 对待来往人员要态度要自然、大方、热情、稳重、礼貌，做到微笑迎人。
- (11) 与人交往使用礼貌用语“您好”、“请”、“欢迎您”、“不客气”等，遇见来往人员要主动问好。
- (12) 与来往人员相遇时，要主动让路，与来往人员同行时，应进行引导，如同乘电梯时，让来访人员先上电梯。
- (13) 在工作中若因某些特殊情况需与他人握手时，应面带微笑，姿势端正，用力适度，不能用左手，握手时，左手不得插兜。



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/717141123033006051>