超市保洁效劳方案(DOC 62 页)

第一章 概 况

嘉联物业公司简介

隆鑫地产是一家跨地区、跨行业的综合性大型股份制企业，注册资金 1.2 亿，经营范围物业管理、房地产、等多个产业，合浦嘉联物业效劳有限责任公司是合浦隆鑫房地产开发有限公司旗下的国家三级资质物业管理企业，于 2024 年经广西壮族自治区工商局批准成立，注册资金 50 万。结合自身优势，形成了独特的“宾馆式效劳〞、“星级化管理〞的物业管理效劳模式；公司现有员工 50 余人，管理人员全部具有大专以上学历，其他各类技术人员也都 100%持证上岗。

公司在开展中形成独具特色的企业文化，以其超前的理念、务实的作风，凝聚成强大的向心力。以“嘉联物业，超越业主期望〞为自己的企业使命，秉承“用真心效劳；融国际时尚理念，为业主当家〞的效劳理念，鼓励着优秀的嘉联物业人，不断追求卓越，回报社会！

效劳范围：

一、效劳范围概述

福润万家超市广场店位于合浦县东山一路 431 号，营业面积2.5 万平方米;

二、日常保洁内容

1. 地面清扫、牵尘、拖擦及巡回保洁。

2. 垃圾筒的清倒擦拭。

3. 柜台包装箱及垃圾的收集清运。

4. 玻璃门、橱窗、玻璃幕及木隔断的擦拭。

5. 柜台角、橱窗角、墙角、踢脚板的擦拭。

6. 墙壁饰物、窗台、标牌、展示板、扶手、栏杆的擦拭。

7. 商场内摆设〔花架、消防栓等〕的擦拭。

8. 室外广场责任区域的卫生清洁

目标承诺

一、总体目标

根据委托管理事项和国家一级效劳标准执行，对超市的委托效劳局部进行日常清洁保养，在管理合同期内把超市创造成“文明、优美、舒适〞的示范区。

二、分项指标：

1、员工培训合格率 100%。

2、环境卫生达标率 95%。

3、有效投诉率为 0，投诉处理率 100%。

第二章 效劳整体设想

物业特点分析

随着商业超市竞争日趋剧烈，人们对购物环境的要求越来越高。清洁工作已成为超市管理的重要一环。商场卫生状况如何，直接影响着购物环境，影响着商场的社会效益和经济效益。嘉联物业专业保洁将根据商场的营业时间及客户要求，制定专业的保洁保养方案。

商场的主要特点是：典型的公众场所，全开放式物业，人员来往频繁，客流量大。

特点一：商场营业时间集中，作业安排要根据实际情况灵巧掌握。当顾客较少时，抓紧拖擦地面；当顾客拥挤时，进行边角擦拭。

特点二：商家、顾客双重业主，清洁中充分考虑不要影响顾客游逛，不要引起顾客反感。

特点三：商场客流量大，易产生水渍、污渍和垃圾，不但造成重复污染且极易产生平安隐患，因此需及时清理；

特点四：生鲜区油渍、污渍出现频率高，需制定专门的保洁方案。

特点五：商场地面的彻底清洗，需在夜间进行，应制定专门的操作小组，严格工作制度，确保在商场防损人员配合下行动。

特点六：商场易燃物品多，夜间作业人员又少，要十分注意防火，所用机械设备、插座板、引线等，事先须严格检查，谨防因漏电短路而引发火情。

特点七：商场卫生间使用频次高，人员复杂，极易产生气味，影响商场环境和顾客心情，因此做好巡回保洁、除臭和消毒工作，是保证卫生间良好的卫生状况和表达卫生间品位和档次的重要标志。

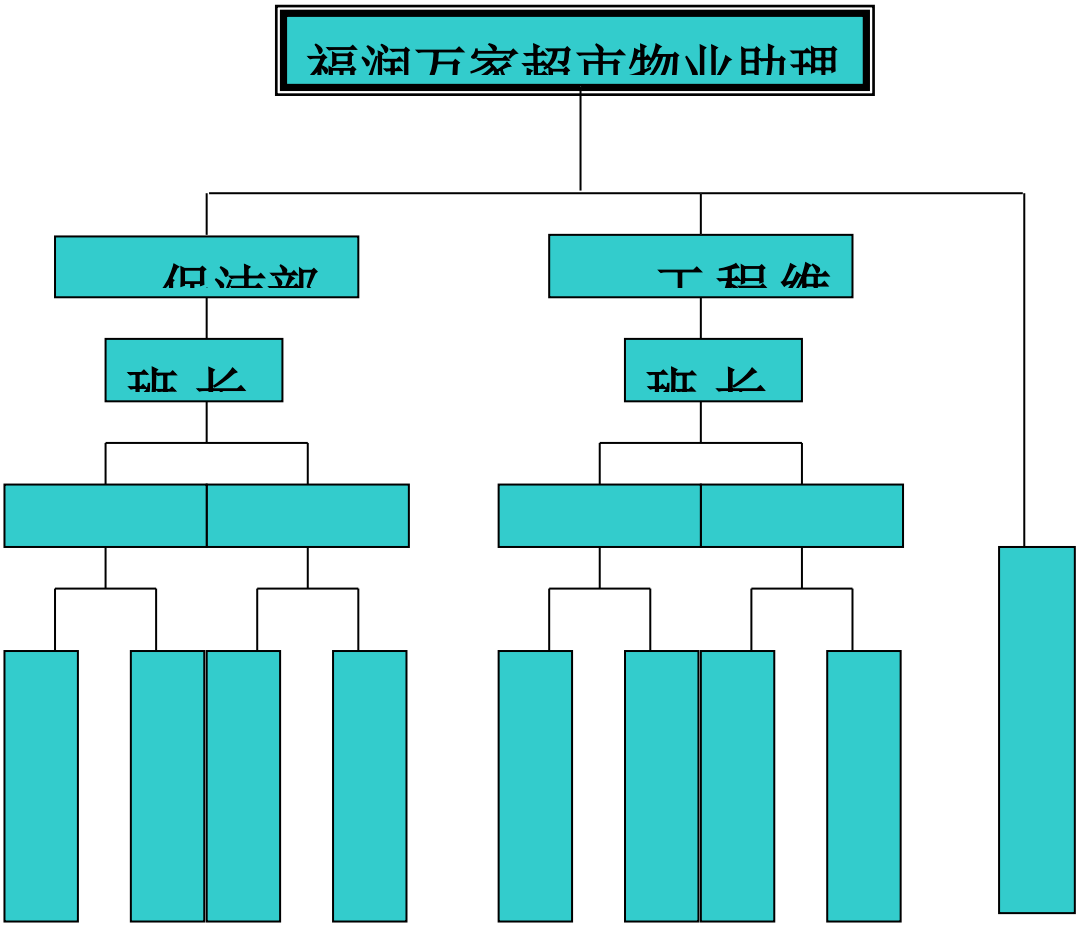
特点八：对商铺的杀虫灭鼠工作要引起重视，但放置鼠药时，要充分考虑儿童的平安，要放在摸不到的地方。

精练的工程组织架构

一：派遣精锐骨干，组建管理团队

实践证明，委派工程经理和管理骨干的综合素质是工程管理成功的关键。我们将派有超市物业管理经验的骨干人员担任工程负责人，根据情况具体组织实施物业管理。另外保洁的骨干人员也从同类型物业中择优委派，成富有效率的管理团队。〔附组织架构〕

1、管理处组织架构 43 人



2、工程主管岗位职责

〔1〕全面负责分管店面的保洁工作，按照清洁工作程序带着属下员工负责完成当日清洁工作。

〔2〕合理调配员工，对当班清洁重点、难点部位进行保洁，督导员工做好责任片区清洁工作，不留卫生死角。并做好每天的保洁工作记录表。〔记录表见附页〕

〔3〕观察本班员工出勤情况，对缺勤情况要查明原因及时采取补救措施，合理安排属下员工确保当日工作任务完成，并及时向领导汇报相关情况。

〔4〕督导员工保护保洁工具，合理使用各种器具，以免造成损坏，科学使用各种清洁药剂，以免污染、腐蚀公共设施、保洁器具或对人体造成伤害。

〔5〕检查各种保洁用品存量，协助主任编制材料购置方案和器具，设施维修报告，减少损耗，控制本钱。

〔6〕顾全大局，努力维护公司形象，及时处理好顾客、商家或兄弟部门有关保洁工作的投诉。

〔7〕观察和掌握属下员工的工作的情绪，批评纠正指导及评估属下员工的工作成绩

4、专业人员岗位职责

保 洁 领 班 — 协助主管负责保洁的培训、方案、协调、质量监督、工作安排等方面工作

日 常 保 洁 员 — 负责楼内公共部位的卫生清洁、垃圾清运、消杀工作

方 案 保 洁 员 — 负责公共部位的机械化清洁、保养等周期性方案保洁

5、主管的选拔： 高品质的保洁效劳水准，依托于一支优秀的管理管理团队，优秀的管理团队来源于合格、适宜人才的甄选和合理搭配，嘉联物业重视管理者队伍的组建，并将其作为工作的开端。

工程主管的选聘 公司的派出机构和工程管理第一责任人的工程主管，同时担负执行者和管理者的双重角色，其作用尤为明显。除此，人才的考察不仅仅是工作年限、从业经验等阅历性因素，我们拟从以下几个方面进行了选拔，

〔1〕效劳意识 作为一项以效劳交换获得收益的第三产业，因而，效劳意识至上，是工作的前提和根底。也是选拔物业工程主管的首要条件。

〔2〕“执行力〞 在全球倡导的潮流中，工程主管的执行力是如何成为职业主管人是否称职的重要筹码。也是贯彻企业决策不走样，确保工作质量稳定的重

要保障。

〔3〕方案能力　工程有条不紊工作的开展，和日常效劳功能的表达，在于方案制订的科学性与详尽化，把各工程标按照轻、重、缓、急列出方案表〔方案表应明确完成时间、责任人、督导人及未完成原因等〕。因此，方案制定能力是工程主管必备要素之一。

〔4〕督导能力　方案制定得再周到，如不能有效地执行，也达不到良好的预期效果。工程主管要善于借力，激发下属的潜意识，提升下属的责任感与使命感。充分调动下属的主观能动性。是其日常督导能力的直接表达。

〔5〕创新能力　创新是衡量一个人、一个企业是否具备竞争力的标志。工程主管作为一线物业效劳的提供者。对业主潜在的需求会有先知先觉的超前认识。通过对业主需求层次的剖析，可以为企业制定以后的战略提供一线真实材料，同时，也为企业的可持续开展带来生机。

6、商场保洁人员素质要求

〔1〕树立高度的责任心，关心商场的利益，严格片区保洁责任制，在清洁过程中，如发现设施设备有损坏或异常情况应及时向上级主管或工程维修人员汇报，负责管理好片区卫生器具，认真做到卫生器具整洁、布置合理，随时保持清爽、美观，保证商场内外的清洁卫生，不留卫生死角。保洁人员应随时巡视卖场，发现污物杂物应及时处理，随时保证商场内的清洁卫生。

〔2〕保洁人员要努力提高自身素质和对公司负责的觉悟，服从领导工作安排，遵守公司工作纪律，不迟到，不早退，不擅自离岗，如有急事须向主管请假。当班人员不得做与本职工作无关的事。得到主管的批准，方才能到休息室休息。

〔3〕承包岗位片区卫生必须到达规定标准，连续 3 次未达标者，分别给予警告、罚款、辞退的处分。当日值班长须做好详细记录。〔具体标准细那么见附页〕。

〔4〕保洁人员对商家、顾客效劳要热情周到，举止端庄，礼貌大方，把顾客当作上帝，对客户的投诉当日值班长必须马上处理，不得与客户发生争执。

〔5〕上班时必须穿着清洁，按规定要求着装，并将工作卡端正戴在左胸前，不管在任何时候，任何工作场所都不得穿短裤、背心、拖鞋。

〔6〕保洁人员在工作要坚持原那么，团结协作，以礼相待，不准以个人恩怨懈怠工作，不准给同事设备工作障碍，不准以任何借口扰乱工作秩序。

〔7〕不准私拿公物，私卖废品，如发现，分别给予罚款并同时辞退；如损坏卫生工具者，要照价赔偿。拾到物品，应及时上交主管。

〔8〕商场内的垃圾要随时去除干净，用垃圾桶、垃圾袋及时运送出场外或指定地点并倒入集装箱。不准用扶梯运送垃圾，运送垃圾必须走楼梯通道，扶梯上、楼梯及周围的污渍、垃圾必须及时去除。

〔9〕保洁人员在工作中有权劝阻、制止破坏公共卫生的行为，不能处理、解决时应立即向上级主管汇报，有权提出工作中的一些合理化建议。

〔10〕保洁员必须严格按照?保洁员清洁工作程序?执行〔具体工作流程见附页〕。

措施得当的效劳方案

把握超市的自身特点，把握物业难点，把握业主需求焦点，是制定切实可行效劳实施方案，实现高水平效劳的前提和保障。我方将在实地调研的根底上，将以物业特点为出发点，以客户需求为主导，以 ISO9001 为指导思想，制定严谨、实效的针对性工作方案。以物业档次为基点，做好三个把握，实行针对性、分层

次保洁效劳。

超市保洁工作繁重而辛劳，且直接效劳于商家，顾客的重要工作集体，亦是衡量公司管理工作质量上下的重要基层组织，我们根据以往超市保洁的成熟管理经验，需对保洁工作进行合理、科学的筹划，以标准公司卖场管理，提高效劳工作质量，降低工作难度。根据××超市的自身特点，我们拟实行针对性管理模式

〔一〕模块化管理思路

管理过程中坚持以下三条原那么。〔一〕以人为本的优质效劳理念：效劳乃生存之本，以效劳促管理，效劳紧紧围绕业主。面对超市特有的物业特点所提供的效劳不能是一种固定模式，应该是一种以人为本的、动态可变的、人性化效劳，满足业主的合理需求。〔二〕标准化管理: 参照公司的 ISO9001〔2000〕质量体系，我们将建立健全各项规章管理制度，管理工作中全面推行 ISO9001〔2000〕国际标准质量管理体系，所有从业人员都要按规章制度实行标准化管理、标准化效劳。所有员工都有岗位职责，有章可循、照章办事，保证工作质量，把人治变为法治，实行“说到、做到、记录到〞的程序化操作。〔三〕全员责任制管理模式及：即物管处全员对辖区物业管理内容皆有告知、汇报、处理、监督之义务，对个体工作区域内出现的工作瑕疵，负有直接或连带责任。通过利益兼容，表达团队力量，提高全员责任意识。

〔二〕操作规程

商场的日常清扫保洁可分为营业前、营业中、停业后 3 个段落。

1. 营业前

〔1〕营业前商场内无顾客，应抓紧清扫地面。

〔2〕营业前各柜台都在上货，应在短时间内将各柜台的包装箱、包装纸收集清运到指定地点。

〔3〕如果前一天停业后垃圾清运不彻底或垃圾筒来不及刷洗，此时应抓紧完成。

2. 营业中

〔1〕定时巡回清扫地面。巡回保洁以牵尘为主，牵尘时携带毛巾、

刮刀和溶剂。

〔2〕巡回牵尘时，应顺便检查垃圾筒状况，如需要清倒或擦拭时，应及时处理。

〔3〕依次逐项擦拭其他。包括橱窗、墙角、墙壁饰物、摆设等。

3. 停业后

商场停业后需彻底刷洗地面，可安排夜班作业。对商场内垃圾进行收集清运，对地面进行彻底的清洗。具体安排应按商场要求确定。

〔三〕商场卫生间的保洁、除臭和消毒

卫生间的清洁工作主要包括地面、墙面、门窗、天花板、隔板(隔墙)、卫生洁具及其他室内设施的清洁等，可分为常规巡视和每日大清洁两种。每日常规巡视的次数可根据具体人流量和标准要求而定，周期性大清洁一般应安排在人流量小的晚间或清晨进行，并在室内其他公共区域的卫生清洁工作完毕后开始。

(1)卫生间的巡回保洁

卫生间的每日巡回保洁次数，应视人流量而定，高档物业的卫生间，白天(指上午 8：00 至夜间 10：00)每 1.5 小时保洁一次。主要工作程序如下:

1)补做使用人不良卫生习惯遗留的工作：如放水冲走使用人未冲走的粪便；夹起小便器内使用人丢下的烟头和杂物等。

2)清理地面的垃圾，拖干地面和抹干洗手台面的水迹等。

3)如无空气清新剂自动喷射器，那么应喷洒适量的空气清新剂，在小便器中补加卫生球。

4)检查是否需要补充便纸、手纸或皂液以及空气清新剂等用品。

(2)卫生间的除臭卫生间的异味、臭味来源广泛，做好消除异味和臭味的工作尤为重要，主要的方法有：

1)去除异味、臭味的来源

2)建立良好的通风换气环境　应长期(除夜间无人使用时)翻开排气扇进行通风换气，必要时翻开窗户换气，待异味消除后再关闭窗户。

3)采用化学除臭　其方法是在卫生间内安装定时喷洒器，定时喷洒适量的空气清新剂，在小便器内放置卫生球。

(3)卫生间的消毒

卫生间的人流量大，使用人员复杂，大量的各种排泄物、污水及废弃杂物，在较为潮湿的环境下极易滋生和繁殖各种细菌和病毒。因此，认真做好卫生间的消毒工作，对防止疾病的传染，保护人们的身体健康，具有十分重要的意义。

卫生间的消毒是属于预防性消毒，应结合自身的特点和有关标准采用相应的做法。

1)卫生间的室内环境消毒　是指对卫生间内的墙壁、地面、天花板和空气等进行消毒。日常喷洒的空气清新剂均有消毒杀菌作用，在疾病易于传播的季节，那么应采用化学消毒，即先配制好1%～5%的漂白粉水溶液，然后重点喷洒在地面落水口和大、小便器旁墙壁等位置上。

2)大、小便器等卫生洁具的消毒

这是卫生间消毒工作的重点。对于坐式大便器、水龙头、门把等人们经常接触的部位，那么应采用配制好的消毒水擦拭，待其稍稍作用后再用沾水抹布抹净。

3)在进行卫生间消毒时应注意的事项

①消毒与保洁相结合，做好卫生间的清洁和保洁工作，亦能到达一定的消毒效果，但应注意到消毒和保洁均有不同的操作方法和使用不同的用品，故不能用保洁代替消毒或以消毒代替保洁。

②在进行消毒过程中，要做好人员的防护，以保证操作人员的健康不受到损害。

认真做好卫生间的清洁保洁工作，及时清倒废弃杂物，是防止产生异味、保持卫生间良好卫生环境的重要措施。注意检查卫生洁具存水弯的水封是否完好，防臭地漏盖是否完好，防止排水管的异味和臭味溢人卫生间内。

〔四〕本卷须知：

1、楼宇内外的主要卫生清洁时间应安排在非营业时间，营业期间必要的清洁应由清洁人员用抹布擦拭，而不用长柄拖布擦拭。

2、根据装饰材料特性工作环境要求，采用相应清洁方式、清洁用品和工作程序，确保材质平安。

3、在商铺的营业时间内，保洁工不能使用湿拖把拖地，以免造成顾客滑倒伤害事故；

4、提醒商户在规定的时间内把铺面内产生的垃圾袋装送至指定的位置；

5、雨大进门处及其他公用过道应设置一些雨具存放器，尽量不要把带雨水的雨具带进大厅，同时注意清洁卫生。

6、在雨雪天，商铺进门处应勤保洁并放置地毯或防滑提示牌；

总之，我们将通过严谨、科学、标准的管理模式，突出日常保洁程序化、快捷，以效果保持、维护为主的特点，方案保洁强调的规律性、彻底性，以清洗、保养为目的要求，以及季节性、常规性消杀、灭鼠工作的一贯性特征。在具体操作当中，一方面要严格参照 ISO9001〔2000〕质量标准，进行标准化、程序化地常规工作实施；另一方面具有点对点地灵巧操作方案，利用特别突击等方式来应对临时性、紧急性大型活动、节假日等的保洁工作，以达要求。在我们进行清洁卫生效劳工作中，全面提倡量化和细节管理，促使各项环节都能够进行数字化的表示。既要完成保持整洁、美化环境的目标，又要保障物业的保值。

物业管理工作方案

做好前期介入，整合有效资源

委托专业物业公司对于政府整体形象的提高起到直观的作用，可以在最短的时间内使大厦的整体面貌焕然一新。专业化的物业管理效劳，意味着：

- 清新优雅的环境
- 方便迅捷的维修
- 完备的设施管理方案

- 健全的投诉反响机制
- 追求完美的配套效劳

公司 IS09001〔2000〕质保体系经过实际运作，具有很强的生命力和可操作性，是保证物业管理质量不可或缺的大纲。该体系引入超市工程后，结合工程特点，确立适合的质量目标。在管理处员工培训过程中，要增强质保体系实操能力，使广阔员工熟悉体系内容，增强质量意识和标准意识，使质保体系正常运作。

措施一：科学标准的工作流程

1、 卖场保洁工作流程

8：00—10：00 对卖场进行整体保洁；

10：00—22：00 保洁员对所辖区域进行日常保洁维护、垃圾清运整体清理卖场，进行彻底洗地；

2、 卫生间清洁规程

卫生间每日常规清洁的主要内容是按清洁质量标准进行地面的清扫、卫生洁具的清洁、用具的擦洗等。

1)清洁程序 准备工作——放水冲刷大、小便器(槽)——收集废弃物+清洁大、小便器 (槽)——清洁盥洗器具及其他设施——清扫地面——检查及整理。

卫生间的清洁一般应“从左到右，从上到下〞“从里到外〞依次进行，对于单个器具的清洁，应按先内后外再对各附件进行清洁的顺序进行。

2)操作程序和方法如下：

①准备工作

a．准备好所需的工具和用具。如：扫把、地拖、带柄尼龙刷、抹布、干毛巾、工作服、橡胶鞋、橡胶手套和口罩等。

b．准备和配制好清洁剂和用品。如：洁厕水、万能清洁剂、皂液、厕纸、手纸等。

c．翻开门窗，启动排气扇通风换气，在门口放置清洁工作标志牌。

②放水冲刷坐便器、小便器　开启冲水阀将坐便器、小偷便器(槽)内的粪尿冲净，用夹子将小便器内的烟头等杂物夹出。在坐便器内倒人规定数量的洁厕水(小便器无法存水，故不必倒人洁厕水浸泡)，浸泡一定时间，以利发挥其最正确的效用。

③收集废弃物、清扫地面垃圾，清倒垃圾篓，换新垃圾袋后放回原位。

④清洗座便器、小便器(槽)。依次逐个彻底清洗，包括各配件、附件。

a．清洁蹲式坐便器(槽)　先用带柄尼龙刷沾洁厕水刷洗坐便器内壁和蹲位台面，并注意入水口和出水口的清刷，然后用清水冲净。最后用干地拖将蹲位台面的水迹擦干。

b．清洁座式坐便器　先用带柄尼龙刷沾洁厕水刷洗坐便器内壁，洗净后用清水冲净，然后用湿抹布沾万能清洁剂擦洗水箱，坐便器的座沿、盖子外侧、底座，再用清水抹布擦洗干净，最后用干抹布擦干水迹。

c．清洁小便器(槽)　先用带柄尼龙刷沾洁厕水刷洗小便器(槽)内壁、注意凹槽及出水口的清刷，并放水冲洗干净。然后用湿抹布擦洗冲水阀和外壁；必要时沾少许万能清洁剂擦洗，最后用干抹布擦干水迹。

措施二：高品质质量标准

1、卖场清洁质量标准

a 理石地面、理石墙面、立柱

根据理石年代的物理结构和化学成分的不稳定性，图案美观抗磨能力差，耐腐蚀性弱，所以在保养维护上更需注意，我们在保养方面将采取：

〔1〕清洗：

①使用中性 STFP、OFF 按一定比例进行彻底清洗。

②在彻底清洗后，用清水清洗两遍，除去残留的药液。

③用吸水机吸干后，用三速吹风机吹干。

④用干净毛巾仔细抹尘。

〔2〕落蜡

①使用 TONSE220 进行封闭处理，使理石间隙受损处得以充填。

②待封闭蜡枯燥后，落进口 COMDCETE-2 两次，在封闭根底上产生坚硬的保护层。

③在①②处理的根底上落蜡 SPR2RT-FINSH 一次。

④SPRIPJ-FINSHF 枯燥后，用 PNOB-NB2000 型高速抛光机配合 OVER/2 修补抛光。

⑤〔1〕、〔2〕每年三次。

〔3〕日常保养

①在下班时间用高速抛光机配合 P44 抛光修补蜡进行抛光保养，随时保持地面光洁明亮。

②日间保洁人员随时使用静电吸尘剂，实行往复推尘、抹尘，做到光亮、清洁无尘。

③除尘、擦拭每日一次。

④走廊及地角线每月彻底清洗一次，并每日随时拖拭，保持无灰尘、无污渍；走廊墙壁每年清洁、除尘二次，易污部位随时除污。

b 楼梯、电梯、电梯外门及轿箱内壁、地面、楼梯扶手、地角线及内侧玻璃每周冲洗擦拭一次，每日用不锈钢保养液打光一次，并随时巡视清扫、擦拭、保持清洁。

2、卫生间的清洁标准

〔1〕天花板、墙角、灯具目视无灰尘、蜘蛛网。

〔2〕目视墙壁干净，坐便器、小便器等卫生洁具洁净无黄渍。

〔3〕室内无异味、臭味。

〔4〕地面无烟头、纸屑、污渍、积水。

措施三：有效的本钱控制

物业管理是微利行业，主要靠内部管理、靠有效的本钱控制来保证管理酬金的获取。嘉联物业相信：专业的物业公司重要特征之一就是物业管理预算及执行能力，本钱控制是评价物业管理工程成功与否的重要指标。 我们的做法是:

1、采用模拟本钱倒算原那么，制定切实可行的物业管理预算方案。

2、执行预算过程中实行本钱否决制，即预算案中未列工程坚决控制或从简。同时，采取员工参与、数据评价、库房挖潜等有效手段，使本钱控制落实在全员、全要素、全过程中。

功能完备的保障机制

随着管理方式、管理手段的现代化，保洁队伍的结构也发生革命性变化。工程效劳人员的配备已从劳动密集型向技术密集型转化，管理人员和操作人员比例缩小，管理人员应是高学历、高水平的复合型人才。在管理队伍的建设上，我们将采用标准管理和人性化管理相结合的方式，运用鼓励机制，充分调动全体员工的工作积极性，严格考核，并实行 10%的淘汰率，确保管理目标的实现。其二，将员工礼仪、效劳标准培训作为先期进入的重点工作，采取物业效劳承诺公示、质量标准公示，通过优质的效劳、细腻的沟通、及时的回访换取业主的信任，拉近彼此的距离，到达标准化管理的目的。

重视各级制度建设

- 工程内部岗位责任制

各个岗位的员工都应接受工程主管的统一领导，敬职于自己的岗位职责，并对自己分担的工作负全面的责任，作到责任、权限、职位三方面到位，以保障管理工作的正常运作。本制度系统规定公司和工程各工作岗位的岗位职责。

➢ 管理维护运作制度及标准

福润万家超市工程将引进 IS09001 质量体系文件标准，依此进行工程的日常效劳运作，对效劳过程进行有效的操作、控制和监督，使保洁效劳活动都处于受控状态。制度由管理维护运作程序文件和作业指导书两局部组成。 程序文件具体包括：保洁控制程序。作业指导书具体包括：清洁卫生、检查评分标准，员工培训大纲，员工考核及奖惩方法等。

管理人员考核制度及标准

- 管理人员考核制度——?员工考核及奖惩方法?。
- 管理人员考核标准——?员工工作评定表?〔每月考核〕、?员工年度考核鉴定表?〔年终考核〕。月考核成绩作为员工效益工资的发放依据，年终汇总，填写?员工年度考核鉴定表?，汇总成绩作为员工年终奖金发放及晋级、降级的主要依据。

质量监督与控制

保洁工作的核心在于质量控制系统的建立和得以不断的提升效劳质量，运用 ISO9001(2000)质量控制系统，以?作业指导书??工作手册?内容和工作标准为检查依据，贯穿于工作准备阶段、工作实施阶段、事后检查阶段、总结提高阶段的四个阶段，从依靠自检、互检、日检、周检、月检、季检、半年考评、年终总评的质量监督检查手段进行全程控制。附?质量监督检查细那么?

一、积极主动的应对投诉

1、公司应遵循公司的经营原那么：

〔1〕接到投诉时，首先要假定我们的工作存在问题；

〔2〕出现投诉，一定要及时向上反映信息；

〔3〕面对重大的投诉问题，第一负责人要亲自处理；

〔4〕在处理投诉的过程中，应正确把握好与业主的关系；

〔5〕在满足客户的要求时，应遵循公司的经营原那么办事，假设客户的要求违背了公司的经营原那么，那么应寻求法律援助。

2、标准客户投诉的处理程序；

〔1〕认真听取客户、业主的意见，弄清情况，做好笔录。

〔2〕即时处理，如非本部门工作范围的情况，及时通知有关部门或责任人。

〔3〕重大问题实行三级负责制：接待人——主管——公司逐级上报，直到处理完毕。

〔4〕态度和蔼，语言谦虚，不急不躁，耐心地做好解释工作；不得冷淡、刁难、取笑、训斥业主、向业主索要钱物。

〔5〕凡在管理部工作范围之内的投诉，处理时间不得超过一周；隐瞒投诉、漏记或漏报者除在本部门公开检讨，情节严重的，还要扣除当月效益工资。

3、应及时分析、总结客户投诉的案例，并列入岗位培训的教材中。

二、重视及时回访

业主回访工作是贯彻保洁效劳工作完整性的结论局部，是物业效劳效果的有效检验，也是物业公司诚信、负责态度的表达。在日常效劳中，我们力求“件件有着落，事事有回音〞。任何一方协调不好都会影响到方案的实施，协调各方关系就是实现共赢。

1、回访形式：

1〕上门回访

2〕电话回访

3〕信函回访〔公开信〕

2、工程应对以下三类工作进行回访：

1〕对用户意见征询的回访：

按?用户意见征询控制程序?的规定进行发放、回收、回访。

2〕对投诉的回访：

日常工作中接待的投诉、上级单位转呈的投诉等。

3〕对意见、建议的回访：

A．主管在日巡视中收集的用户意见、建议。

B．工程在接待工作中来访记录的用户的意见、建议。

3、回访工作的要求：

1〕责任人：工程主管。

2〕上门回访必须有用户的签名，电话回访不作此项要求，但在回访记录中写明“电话回访〞。

3〕工程主管对回访工作进行检查并签意见。

4〕对回访中，用户又重新提出的意见、建议或投诉等：

A：不能当即解释或暂时无法作出明确答复的，应告知预约时间回复；

B：对需要进行第二次回访的必须进行第二次、第三次甚至更屡次的回访，在第二次以后的不属于第三次投诉的回访可采用电话回访。

5〕当需要对同一问题进行回访工作时，工程可以经公开信形式给用户答复，公开信应存入回访档案。

6〕对用户反映的问题做到“件件有着落，事事有回音〞，回访处理率达100%。

7〕对同一问题屡次投诉〔指投诉人向不同部门投诉〕，作一次记录。

8〕对投诉人没留下姓名或上级部门只要求复函的投诉，可不进行回访，但应将复函情况附在投诉表后。

4、回访频率：

1〕对“用户意见征询”和投诉的回访处理率100%，有用户签名的上门回访记录不少于40%。

2〕意见、建议的回访率，工程可根据需要进行。

3〕电话回访率和信函回访率不超过年回访总数的70%。

第三章 附 件

附一：环境管理工作手册

一、保洁工作应急措施

1、适用范围

超市出现的突发性事件,暴风雨,户外施工等现象。

2、应急措施

2.1 火灾后的保洁:

1)救灾结束后,主管组织全体保洁员参加现场清理；

2)用垃圾车清运火灾遗留残物,清扫地面；

3)清扫地面积水,用拖把拖抹；

4)检查户外周围,如有残留杂物一并清运、清扫。

2.2 暴风雨雪影响环境卫生的应急处理措施:

1〕暴风雨后,保洁员及时清扫各责任区内所有地面上的垃圾袋、纸屑，带入楼内的泥沙、石子及其他杂物；下大雪时,及时铲扫台阶等处积雪，防止雪水在楼内积存；

2〕发生塌陷或大量泥水沙溃至路面，保洁员协助主管检修，及时清运、清扫；

3〕保洁员配合护卫人员做好保洁区域内各处门窗的检查工作,防止风雪刮进楼内，损坏公共设施。

2.3 户外施工影响环境卫生的应急处理措施:

保洁区域设施维修以及供水、供电、煤气管道、通讯设施等工程施工中,保

洁员配合作好场地周围的保洁工作；

2.4××超市保洁区域内发生水管爆裂事故的应急方案:

当局内空调水管、给水管的接头发生爆裂,造成楼层浸水时保洁应按如下步骤处理:

1)迅速关闭水管阀门并迅速通知护卫和维修人员前来救助；

2)用簸箕将水盛到水桶内倒掉,再将余水扫进地漏,接好电源后再用吸水器吸干地面水分；

3)用鼓风机干地面。

3、本卷须知:

1〕清理火灾场地时,应在消防部门调查了解情况后,经同意方可进行清理；

2)处理水管爆裂事故时注意防止触电。

三、技术标准

公用卫生间的清洁

1、范围：

各保洁区域内所有公用卫生间。

2、作业程序：

1) 每天循环及时清理公用卫生间，并不间断进行巡视。

2〕将“工作进行中〞指示牌放置门口。

3) 翻开门窗通风，用水冲洗大小便器，用夹子夹出小便器内的烟头等杂物。

4) 清扫地面垃圾，清倒垃圾筒并后放回原位。

5) 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。

6）用湿毛巾和洗洁净擦洗面盆,台面，墙面、门窗标牌。

7）先将湿毛巾拧干擦镜面，然后再用干毛巾擦净；窗玻璃及时清理〔阴雨天、风天更需注意清理〕。

8）用湿拖把拖净地面，然后用干拖把拖干。

9）喷适量空气清新剂，小便斗内放入樟脑丸。

3、 标准：

1）天花板、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，污渍、积水、纸屑、果皮。

4.0 本卷须知：

1）禁止使用碱性清洁剂,以免损伤瓷面。

2）用洁厕水时,应戴胶手套防止损伤皮肤。

3）下水道如有堵塞现象,及时报修、疏通。

4〕清理完毕，及时关好窗户。

玻璃门、窗、镜面的清洁

1、 目的:

确保保洁区域内及周围玻璃门、窗、镜面的清洁。

2、 适用范围：

各保洁区域玻璃幕墙，楼道内玻璃门、窗、镜面。

3、 作业程序：

1）先用铲刀铲除玻璃边缘上的污垢。

2）将玻璃清洁剂按 1:5 参加清水稀释。

3）把浸有玻璃水的毛巾裹在玻璃刮上，然后用适当的力量按在玻璃顶端，从上往下垂直刮。

4）除掉毛巾，用玻璃刮刮去玻璃上的水分。

5）一洗一刮连贯进行，当玻璃的位置与地面较接近时，可以将刮横向移动。

6）用无绒毛巾抹去玻璃框上的水珠。

7）最后用拖把抹净地面上的污水。

8）清洁高处玻璃时，可把玻璃刮套在伸缩杆上。

4、标准：

玻璃上无污迹、水珠、无明显灰尘。

灯具的保洁

1、适用范围

各保洁区域楼道、公共区域的照明灯具。

2、作业程序

1)准备梯子、螺丝刀、抹布、胶桶等工具。

2〕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。

3)先用湿抹布擦抹灯罩内外污迹和虫子，再用干抹布抹干水份。

4)将抹干净的灯罩装上，并用螺丝刀拧紧固定螺丝。

5)保洁日光灯具时，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。

3、标准

保洁后的灯管无灰尘、灯具内无蚊虫，灯罩明亮保洁。

4、本卷须知

1)在梯子上作业时应注意平安，防止摔伤。

2)保洁前应首先关闭灯具电源，以防触电。

3)人在梯子上作业时，应注意防止灯具和工具掉下碰伤行人。

4)用螺丝刀拧紧螺钉，固定灯罩时，应将螺钉固定到位，但不要用力过大，防止损坏灯罩。

雕塑装饰物、宣传栏、标识牌的保洁

1、适用范围

保洁区域内的雕塑装饰品、宣传栏、标识牌、宣传牌等。

2、作业程序

1） 雕塑装饰品的保洁：备长柄胶扫把、抹布、保洁剂、梯子等工具，用扫把清扫装饰物上的灰尘,人站在梯子上，用湿抹布从上往下擦抹一遍，如有污迹用保洁剂涂在污迹处，用抹布擦抹，然后用水清洗。不锈钢装饰物按?不锈钢的保洁保养?操作。

2〕宣传栏的保洁：用抹布将宣传栏里外周边全面擦抹一遍，玻璃用玻璃刮保洁，按?玻璃门、窗、镜面的保洁?操作。

3〕宣传牌、标识牌的保洁：有广告纸时先撕下纸后，用湿抹布从上往下擦抹牌，然后用干抹布抹一次。

3、标准

宣传牌每周保洁一次；室内标识牌每天保洁一次；雕塑装饰物每月清洁一次，保洁后检查无污迹、积尘。

4、本卷须知

1)梯子放平稳，人勿爬上装饰物，防止人员摔伤。

2)保洁列车时刻显示屏时，注意防止用水清洁造成连电。

3)保洁宣传栏玻璃时，小心划伤手。

4〕保洁工具不要损伤被保洁物。

不锈钢的保洁保养

1、范围

护栏、标牌、电梯，不锈钢雕塑、宣传栏等不锈钢设施。

2、作业程序

1)先用兑有中性保洁剂的溶液抹不锈钢外表。

2)然后用无绒毛巾抹净不锈钢外表上的水珠。

3)置少许不锈钢油于无绒毛巾上，对不锈钢外表拭抹。

4)外外表积大的可用手动喷雾枪将不锈钢油喷于不锈钢外表，然后用无绒干毛巾拭抹。

3、标准

1)亚光面不锈钢外表无污迹、无灰尘，半米内可映出人影。

2)镜面不锈钢外表光亮，三米内能清晰映出人物景象。

4、本卷须知

1)上不锈钢油时不宜太多，防止沾污他人衣物。

2〕要使用干净的干毛巾，防止砂粒划伤不锈钢外表。

垃圾清运和中转站的保洁

1、范围

垃圾的清运保洁。

2、作业程序

1)每天定时将垃圾收集装车运送到垃圾中转站。

2)将垃圾车推上作业平台,拉开手推车后门,将垃圾倒进垃圾中转站。

3)清扫掉在地面上的垃圾，保证所过之处无垃圾遗漏现象。

4)冲洗垃圾池周围地面，清扫墙壁。

5)用水冲洗垃圾池外通道及地面，油污处用去污粉或洗洁精刷洗

6)每日用喷雾器配药水对垃圾池及周围 10 米处进行消杀。

3、标准

1)目视垃圾站内外、沟内，无明显垃圾和积污水。

2〕日产日清 100%。

4、本卷须知

1〕倾倒垃圾时，切勿用脚踩压缩车内的垃圾，防止造成意外。

2〕倒垃圾进压缩车工作由固定熟练人员操作，谨防意外事故。

垃圾桶的保洁

1、范围:

保洁区域内各楼层及大厅内的垃圾桶。

2、作业程序:

1〕将垃圾桶盖翻开，取出垃圾桶，将垃圾倒入垃圾袋内，保洁桶周围的垃圾。

2〕用去污粉或洗衣粉撒在垃圾桶内，用刷子擦洗污迹，用水洗干净后将内桶放入桶中。

3〕同时用抹布把外桶外表清理干净。

3、标准:

1〕目视无污迹，无广告纸，每天循环清运、清洗；垃圾箱每周用去污粉保洁一次，垃圾桶每天清洗一次。

2〕桶周围不积污水。

方案保洁效劳作业标准规程

1、目的

标准大理石、木质地面和其他普通地面的清洁保养工作。

2、职责

2.1 嘉联物业公司负责制定和实施地面清洁保养方案。

2.2 物业公司检查地面清洁保洁工作。

3、程序要点

3.1 地面清洁保养方案

3.1.1 地面清洁保养方案包括以下内容：

a） 不同季节、气候地板、大理石的清洁保养频率；

b） 重要事件、会议，地板、大理石的清洁保养频率。

3.2 大理石地面清洁保养

3.2.1 日常清洁保养:

扫净地面后，将适量静电吸尘液喷在尘推上推尘，用于日间循环保养；

3.2.2 大理石地面的月保养：

a） 大理石地面打蜡每 1 个月一次；

b） 地面起蜡：

——起蜡前将“暂停使用〞告示牌放在工作现场出入口或周边位置；

——将起蜡水稀后注入擦地机的水箱中；

——套好针座、洗地百洁垫；

——接通擦地机电源，按动机身电源开关和水箱开关，将起蜡水均匀擦在地面上;

——控制机器保持 50 米/分钟的速度，由左至右来回走动 2—3 次进行刷地起蜡工作；

——上、下行距之间互叠 10cm；

——用吸水机吸干地面后，再用清水清洗两次，吸干并拖干净地面；

——待地面吸干后再进行封蜡；

c） 封蜡

——将落蜡拖头套在落蜡架上；

——把拖头浸透蜡水然后放在压水器上压干少许〔约两下〕;

——将蜡水均匀涂在地面下；

——操作时应一层一层地蜡水均匀托在地面上，待每层蜡水干透后再进行第二层的封蜡操作；

——封蜡层数一般 3—5 层，三层底蜡两层面蜡。

d） 两天后待最后一层蜡干透后再用抛光机进行抛光，直至光亮为止。

3.2.3 大理石地面清洁保养标准应到达目视地面无灰尘，光洁明亮，可映出物体轮廓。

3.3 瓷地面的清洁保养

3.3.1 日常清洁保养：

a） 扫净地面后将全能水稀释〔1：30〕后用拖把将地板拖干净，每天拖抹 3 次;

b） 将吸尘剂喷在尘推上对地板进行推尘，每天数次；

c） 对污染较重部位应用稀释的盐酸清洁。

3.3.2 每月一次用擦地机、百洁垫、清洁剂全面清洁地面

3.3.3 操作时应注意：

a） 使用稀释盐酸清洁时应注意防止盐酸腐蚀金属设施；

b） 全面清洗地面应在晚上进行。

3.3.4 瓷地面清洁保养标准应到达：目视地面色泽光鲜。

3.4 木地板的清洁保养

3.4.1 日常清洁保养：

a） 扫净地面后用微湿的抹布擦去地面上的污迹；

b） 将适量静电吸尘液喷在尘推上推尘。

3.4.2 木质地面的月保养：

a） 起蜡：

——将擦地机套上针座和钢丝棉垫；

——电源接通擦地机，按动机身电源开关；

——控制机器保持在 40 米/分钟的速度，由左至或来回走动 2—3 次进行刷地起蜡工作；

——上下行距互叠 10cm。

b） 封蜡：将木地板蜡均匀地涂在地面上。

c） 抛光时：用擦地机和百洁垫进行磨光，直至地板光亮。

3.4.3 木质地板清洁保养标准应到达：清洁无灰尘、保持原色、光泽柔润。

3.5 地毯的清洁

3.5.1 日常清洁

用吸尘器对地毯吸尘，注意墙角和较脏的部位。

3.5.2 地毯的月保养

a） 将地毯除尘后，用地毯除渍液对特别脏的地方进行去除。

b） 地毯清洁剂稀释后，装入壶内，喷洒在地毯上。

c） 擦地机装上针盘和棉垫对地毯进行刷洗；

d） 机器刷完后待 30 分钟左右，用吸尘器吸净泡沫。

3.5.3 清洗后到达无污渍、斑点、色泽光鲜。

附二：室内清洁设备的操作细那么

一：擦地机

它主要用于硬性地面清洗或地面抛光 ， 是大楼不可缺少的清洁设备之一 ，有单盘式和多盘式两种。

（1）操作细那么。

①装地刷与针盘 ， 并使地刷与针盘按逆时针方向旋转。

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/795123213023011040