

培训教材

保 洁 操 作 流 程 标 准 化

广东亿威特清洁科技服务有限公司



清洁体系全程综合服务商
Intelligent Cleaning Services

服务项目

0757-88344686

地址：佛山市禅城区亲仁路九号二栋三楼

物业保洁| 开荒保洁| 高空清洗| 灯具清洗| 烟机清洗| 地毯清洗| 空调清洗|
沙发清洗| 地板打蜡| 石材养护| 玻璃清洗| 壁纸清洗| 除虫除蚊| 空气净化|

版权所有，请尊重知识产权

广东亿威特清洁科技服务有限公司



清洁体系全程综合服务商
Intelligent Cleaning Services

服务项目

0757-88344686

地址：佛山市禅城区亲仁路九号二栋三楼

物业保洁 | 开荒保洁 | 高空清洗 | 灯具清洗 | 烟机清洗 | 地毯清洗 | 空调清洗 |
沙发清洗 | 地板打蜡 | 石材养护 | 玻璃清洗 | 壁纸清洗 | 除虫除蚊 | 空气净化 |

目 录

1、	序 言.....	2
2、	保洁工作职责.....	2
3、	保洁员质量检查操作流程.....	6
4、	室外公共区域清洁操作流程.....	9
5、	垃圾收集与处理操作流程.....	14
6、	卫生消杀管理操作流程.....	16
7、	清洁剂使用操作流程.....	19
8、	广场砖地面清洁操作流程.....	22
9、	沥青地面清洁操作流程.....	23
10、	水泥地面清洁操作流程.....	24
11、	地砖地面清洁操作流程.....	25
12、	花岗岩地面清洁操作流程.....	26
13、	文化石墙面清洁操作流程.....	27
14、	玻璃清洁操作流程.....	28
15、	镜面清洁操作流程.....	29
16、	灯具清洁操作流程.....	30
17、	木器清洁操作流程.....	31
18、	特殊环境清洁操作流程.....	32
19、	卫生间保洁操作流程.....	34
20、	湖泊、河流等水景保洁操作流程.....	36
21、	阴沟、窨井清洗操作流程.....	37
22、	金属器具上光操作流程.....	38
23、	不锈钢清洁操作流程.....	39
24、	游泳池及更衣室清洁操作流程.....	40
25、	儿童乐园清洁操作规程.....	41
26、	清洁保养常用的清洁剂.....	42
27、	常用工具、清洁机械、物品材质的认识与使用.....	43
28、	保洁服务流程.....	46
29、	家政服务流程.....	48
30、	保洁表单.....	50

序 言

为了使您对有关保洁职责能有比较清楚的了解，特编制这本《保洁操作流程标准化》。请认真阅读，如有不清楚或疑问，可随时查询。

为业主创建一个干净、舒适、整洁的卫生环境是物业管理工作中的一项重要内容。环境卫生的清洁与否直接影响到小区对外的整体形象，也是最能直接反映小区物业管理水平高低的重要标志。

保洁工作职责

作为物业管理公司的重要职能部门，其主要任务是负责小区保洁工作，即小区外围环境、大堂、楼层、卫生间等公共区域的保洁，保证小区的整体清洁水平达到标准。

1. 保洁工作目标与工作职责

- 1.1 负责小区保洁工作，保证小区内外清洁卫生。
- 1.2 根据小区实际情况，制定保洁方案，合理配置人员，控制物耗，降低成本。
- 1.3 负责小区内业主的入室清洁服务工作，了解业主需求，及时调整服务项目，满足业主需求。
- 1.4 刻苦钻研业务知识，提高服务技能。
- 1.5 完成领导交办的其他工作。

2. 保洁岗位工作范围与职责

2.1 保洁班长工作范围与职责

2.1.1 保洁班长工作范围

- 2.1.1.1 负责保洁日常管理工作，保证小区内各区域和外围环境清洁卫生。
- 2.1.1.2 制定工作计划，掌握各项工作指标的完成情况，加强成本核算，杜绝浪费。
- 2.1.1.3 巡视保洁管辖区域，检查重点区域，保证清洁，并确保服务设备的完好正常，做到保养检查工作经常化。
- 2.1.1.4 负责调配和指导保洁员按工作程序和标准操作，保证质量和工作成效，并按时检查保养性大清洁和卫生计划的落实情况。
- 2.1.1.5 严格执行公司及物业部制定的管理规章制度，检查、监督落实情况。
- 2.1.1.6 对员工的工作情况进行全面的考核。
- 2.1.1.7 解决业主和员工对保洁工作的投诉，处理违纪行为。
- 2.1.1.8 学习先进单位在清洁、卫生等方面的做法和经验，取长补短，不断改进日常工作中的不足和缺陷，提高管理水平和清洁标准。
- 2.1.1.9 制定、完善各项规章制度，不断改进、提高服务水平。
- 2.1.1.10 协调与其他部门的关系，保证物业部之间默契的配合。

2.1.2 工作职责

- 2.1.2.1 合理安排工作，保证工作质量。
- 2.1.2.2 定期对员工进行岗位知识和操作技能培训，并进行考核。
- 2.1.2.3 加强消防、安全教育，使员工具有处理突发事件的能力。

-
- 2.1.2.4 协调业主关系，征求业主需求，不断扩展服务项目。
 - 2.1.2.5 每日检查属下工作标准不低于总工作量的 50%。
 - 2.1.2.6 完成公司下达的各项工作指标。

2.2 保洁员工作范围与职责

2.2.1 保洁员工作范围

- 2.2.1.1 按清洁程序清洁指定区域内的卫生工作，并保证清洁质量。
- 2.2.1.2 每日清洁工作完毕，需做好设备的清洁和归位存放工作。
- 2.2.1.3 掌握一般清洁机械的使用保养知识并注意合理控制清洗药剂的使用，掌握清洁用品消耗情况并及时补充，杜绝浪费。
- 2.2.1.4 掌握一般清洁药水的基本性能和配兑比例。
- 2.2.1.5 及时申报所属区域内相关的需维修项目。
- 2.2.1.6 完成主管临时指派的工作，并保证工作质量。
- 2.2.1.7 及时报告所属区域内的安全及事故隐患。

2.2.2 工作职责

- 2.2.2.1 保证保洁范围内清洁无杂物。
- 2.2.2.2 服从各级管理人员的领导，遵守小区的各项要求。
- 2.2.2.3 严格按操作要求完成对所辖区域的保洁工作，达到工作标准。
- 2.2.2.4 努力学习专业知识，提高岗位技能，更好地完成本职工作。
- 2.2.2.5 树立公司形象，维护公司利益，文明礼貌服务。

3. 保洁员仪容仪表及行为规范

3.1 目的

规范保洁员言行，提高保洁员的服务形象。

3.2 内容

- 3.2.1 表情亲切、热情，保持微笑；在公共区域清洁工作时应面带微笑，目光不能呆滞、不东张西望或无精打采。
- 3.2.2 保持口腔清洁，谈吐、口齿清楚，不大声喧哗、不讲粗话或不礼貌的话；上班时讲普通话，上班前不食用有异味的食物；无论是业主还是访客有事询问，一定做到有问有答。
- 3.2.3 不随意打听业主的年龄、职务、家庭、小孩、工资收入等其它私人信息。
- 3.2.4 上班时应与同事相互问候，工作时遇见业主、领导点头微笑、问好；走路要稳，不要跑跑跳跳，不得与业主讲一些与工作无关的话；与业主同乘电梯时，应主动让业主先出先进。
- 3.2.5 每天保持较好精神面貌和愉快心情工作，脸部要保持干净，头发梳理整齐；着装应按照规定进行着装，不得串季着装，同时需保持干净、整洁，不得有异味，不能有明显皱痕、破损或掉扣现象，统一在左胸佩

戴工作铭牌；不留指甲，女性化淡妆，额前刘海不能超出眉毛下，不染有色头发，后脑勺头发应盘起来，男性不留胡子，头发不得过长，两鬓不遮耳。

- 3.2.6 室内清洁时，不得随意翻阅物品，不得使用室内设施设备，如：电话、电脑、洗手间等，注意沟通内容，注意作业效率。
- 3.2.7 工作中遇到业主经过应迅速停止作业，给业主让出通道，并欠身点头问候等行人路过再开始清洁。
- 3.2.8 工作中发现业主提拿大件或沉重物品时应主动帮忙，主动为业主开门或按电梯。
- 3.2.9 工作中严禁双手叉腰或将手抱在胸前，也不可以将手插在衣裤袋内。
- 3.2.10 清洁时应注意保持现场卫生，切记在工作时要放置温馨提示牌。
- 3.2.11 清洁后应清洗工具，归还到指定地点。工具摆放应注意：发给个人的工具随人走，公共工具应放回固定工具房，所有工具不得随意乱摆放。
- 3.2.12 不得接受业主的赠送礼品。
- 3.2.13 不做有损公司形象的事，不准擅自拿公司的物品，损坏、遗失工具要照价赔偿。
- 3.2.14 工作时间不许私自为业主提供特别服务。
- 3.2.15 清洁后应及时向上级汇报清洁结果。
- 3.2.16 一切拾获物品要交公，严禁私留。
- 3.2.17 在任何情况下，都不允许与业主发生争辩、顶撞。
- 3.2.18 遵纪守法，遵守公司的各项规章制度。

4. 保洁员文明服务用语规范

4.1 目的

规范保洁员文明服务及用语规范，提升保洁员服务状态。

4.2 内容

- 4.2.1 （微笑）您好！早上好！下午好！晚上好！
- 4.2.2 （微笑）您好！请问；
- 4.2.3 （微笑）您好！麻烦您一下；
- 4.2.4 （微笑）您好！我现在可以做清洁吗？
- 4.2.5 （进入办公室或异性洗手间必须先敲门）对不起，我可以进来吗？
- 4.2.6 （不能马上做的事情）对不起，请稍等，我马上来；
- 4.2.7 是，我马上转告他（她）；
- 4.2.8 （工作中不小心碰撞业主）对不起，非常抱歉；
- 4.2.9 （工作中需业主配合的）对不起，请稍让一下；谢谢，给您添麻烦了；
- 4.2.10 谢谢，非常感谢；

5. 卫生标准

作业的操作程序和原则：（总原则）是从里至外，从上至下，从左至右，先易后难。

- 5.1 扫地、拖地的程序是：由内到外，从边缘向中间清洁。
- 5.2 抹尘的程序是：从上至下，由左到右，从里到外，再清洁边角。
- 5.3 垃圾袋的更换：室内、室外垃圾不能超出 2/3 满，白天出现异味、污渍及损坏现象要及时更换垃圾袋。
- 5.4 推尘：沿地面直线成行操作。

保洁员质量检查操作流程

1. 目的

规范保洁工作质量检查标准，确保小区环境卫生整洁，对保洁工作质量作出客观评价。

2. 适用范围

适用于公司各物业部的保洁工作质量检查。

3. 职责

- 3.1 物业部经理、保洁班长负责依照本流程对保洁工作进行质量检查、卫生评比工作。
- 3.2 保洁员负责依照本流程进行清洁卫生的自查。

4. 操作

4.1 室外公共区域的检查方法与质量标准

4.1.1 道路

- a) 检查方法：每区抽查三处，目视检查，取平均值；
- b) 质量标准：无明显泥沙、污垢，每 100 m²内烟头、塑料袋、纸屑平均不超过两个，无直径 1cm 以上的石子、无大面积落叶。

4.1.2 绿化带

- a) 检查方法：每区抽查三处，目视检查，取平均值；
- b) 质量检查：无明显大片树叶、纸屑、垃圾胶袋等物，地上无直径 3cm 以上石子；
- c) 房屋阳台下每 100 m²的烟头或棉签等杂物在两个以内，其他绿化带 100 m²内杂物在一个以内。

4.1.3 排水明沟

- a) 检查方法：抽查两栋房屋的排水沟，目视检查，取平均值；
- b) 质量标准：无明显泥沙、污垢，每 100 m²内烟头、棉签或纸屑在两个以内。

4.1.4 垃圾箱

- a) 检查方法：每责任区抽查 1 个，清洁后全面检查；
- b) 质量标准：地面无散落垃圾，无污水、无明显污迹。

4.1.5 垃圾中转站

- a) 检查方法：每天清洁后目视检查；
- b) 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。

4.1.6 果皮箱

- a) 检查方法：每责任区抽查两个，全面检查；
- b) 质量标准：内部垃圾及时清理，外表无污迹、粘附物。

4.1.7 标识宣传牌、雕塑

- a) 检查方法：全面检查；

b) 质量标准：目视表面无明显积尘、无污迹、无乱张贴。

4.1.8 沙井和污、雨水井

a) 检查方法：每责任区抽查三个，目视检查；

b) 质量标准：底部无沉淀物，内壁无粘附物，井盖无污迹。

4.1.9 游乐场

a) 检查方法：目视检查；

b) 质量标准：地面无垃圾、纸屑，设施完好无污迹。

4.1.10 喷水池

a) 检查方法：目视检查；

b) 质量标准：无纸屑、杂物、青苔，水无变色或无异味。

4.1.11 天台、雨蓬

a) 检查方法：每责任区抽查一栋楼宇，目视检查；

b) 质量标准：无杂物、垃圾、纸屑，排水口畅通，水沟无污垢。

4.2 室内公共区域的检查方法与质量标准

4.2.1 地面的清洁

a) 检查方法：每责任区抽查五处，目视检查；

b) 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。

4.2.2 墙面的清洁

a) 检查方法：每责任区抽查五处，全面检查；

b) 质量标准：

——大理石、瓷片、喷涂等墙面用纸巾擦拭 100 m²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。

4.2.3 楼道梯间、走廊地面

a) 检查方法：目视检查，每责任区抽查两个单元，50 m²走廊三处；

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

4.2.4 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

a) 检查方法：每责任区抽查两处，全面检查；

b) 质量标准：无广告、蜘蛛网、无痰迹、积尘，用纸巾擦拭 100 m²内无明显灰尘。

4.2.5 办公室

a) 检查方法：全面检查；

b) 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。

4.2.6 公用卫生间

a) 检查方法：全面检查；

b) 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；
 - 天花板、灯具目视无明显灰尘；
 - 玻璃、镜面无灰尘、无污迹、无手印。

4.2.7 灯罩、出风口、指示灯

- a) 检查方法：每责任区抽查三处，目视检查；
- b) 质量标准：无明显灰尘、无污迹。

4.2.8 玻璃门窗、镜面

- a) 检查方法：每责任区抽查三处，全面检查；
- b) 质量标准：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。

4.2.9 地下室、地下车库

- a) 检查方法：每责任区抽查三处，目视检查。
- b) 质量标准：
 - 地下室地面无垃圾、杂物，无积水、泥沙、油迹；
 - 车库、地下室墙面目视无污渍、无明显灰尘；
 - 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。

4.3 保洁班长汇同管理人员对各责任区域进行卫生评比检查，每周进行一次，并将检查情况记录在《室外保洁工作检查记录表》（YC/QR-84-A/0）上。

4.4 该表由部门归档保存一年，评比结果作为个人绩效考评的依据之一。

5. 记录

《室外保洁工作检查记录表》YC/QR-84-A/0

6. 相关支持性文件

室外公共区域清洁操作流程

1. 目的

规范室外公共区域保洁员作业，确保公共场地卫生良好、环境整洁。

2. 适用范围

适用于公司辖区内公共场地的环境清洁管理。

3. 职责

- 3.1 保洁班长负责室外卫生清洁计划的制定、组织实施和质量监控清洁作业。
- 3.2 保洁员负责依照本流程具体进行室外卫生保洁工作。

4. 操作流程

4.1 室外公共区域清洁计划的制定

- 4.1.1 保洁班长应根据气候变化、小区的卫生状况等制定出每月清洁计划。
- 4.1.2 室外公共区域计划应包含以下内容：
 - a) 不同天气情况保洁频率；
 - b) 重点路段的保洁频率；
 - c) 重点保洁工作措施；
 - d) 清洁费用的预算。

4.2 道路的清洁、保洁

- 4.2.1 每天对小区的道路、两侧人行道定时清扫。
- 4.2.2 对主干路段除定时清扫外，应安排固定人员巡回保洁。
- 4.2.3 巡回保洁的路线拟定不要太长，往返时间以1小时以内为宜。
- 4.2.4 下雨天应及时清扫路面，确保路面无积水。
- 4.2.5 旱季时每月冲洗一次路面，雨季每半月冲洗一次。
- 4.2.6 发现路面有油污应即时用清洁剂清洁。
- 4.2.7 用铲刀清除粘在地面上的香口胶等杂物。
- 4.2.8 道路的清洁标准：
 - a) 目视地面无杂物、积水，无明显污渍、泥沙；
 - b) 道路、人行道无污渍、每200 m²痰迹控制在一个以内；
 - c) 行人路面干净无浮尘、无杂物、垃圾和痰渍；
 - d) 路面垃圾滞留时间不能超过1小时。

4.3 街心花园、广场的清洁、保洁。

- 4.3.1 花园、广场应有专人负责循环清洁、保洁。
- 4.3.2 清扫广场花园里的浮尘、果皮、树叶及纸屑、烟头等垃圾。
- 4.3.3 及时清除地面的油污渍、粘附物。
- 4.3.4 每天擦拭一次花园的花坛、风水球等。

-
- 4.3.5 发现水池内有垃圾应马上捞起。
 - 4.3.6 每月冲洗一次街心花园，旱季冲洗时间可缩短至 10 天一次。
 - 4.3.7 每月用清洁剂对地面污迹作全面清洁一次。
 - 4.3.8 广场、花园的保洁标准：
 - a) 地面洁净无积尘、无污渍、无垃圾；
 - b) 花坛外表洁净无污渍；
 - c) 广场、花园里的垃圾滞留时间不能超过 1 小时。

4.4 绿化带的清洁

- 4.4.1 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。
- 4.4.2 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。
- 4.4.3 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。
- 4.4.4 每天擦拭一次花池立面、平面，确保外观洁净。
- 4.4.5 绿化带的清洁标准：
 - a) 目视绿化带无明显垃圾、落叶；
 - b) 每 100 m²烟头控制在 1 个以内；
 - c) 花坛外表洁净无污渍。

4.5 地下管井的疏通

- 4.5.1 每季度对地下管井按以下程序清理一次：
 - a) 用铁钩打开井盖；
 - b) 用捞筛捞起井内的悬浮物；
 - c) 清除井内的沉沙，用铁铲把粘在井内壁的杂物清理干净；
 - d) 清理完毕盖好井盖；
 - e) 用水冲洗地面。
- 4.5.2 每年按以下程序对地下管道彻底疏通一次：
 - a) 打开井盖后，用长竹片捅捣管内的粘附物；
 - b) 用压力水枪冲刷管道内壁；
 - c) 清理管道的垃圾；
 - d) 清理完毕必须盖好井盖；
 - e) 用水冲洗地面。
- 4.5.3 地下管井清洁标准：
 - a) 目视管道内壁无粘附物，井底无沉淀物；
 - b) 水流畅通，井盖上无污渍、污物。
- 4.5.4 注意事项：
 - a) 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；
 - b) 作业时，应穿连身衣裤、戴胶手套；
 - c) 必须有两人以上同时作业。

4.6 喷水池的清洁期

- 4.6.1 保洁员应每天用捞筛对喷水池水面漂浮物打捞保洁。
- 4.6.2 喷水池每月清洁一次。
- 4.6.3 喷水池清洁前由保洁班长先将鱼捞出，并通知工程人员作好停电、停水

工作，然后再对喷水池按以下程序进行清洗：

- a) 打开喷水池排水阀门放水，等池水放去 2 / 3 时，保洁员入池清洁；
- b) 用长柄手刷、清洁剂由上向下刷洗水池的瓷砖；
- c) 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；
- d) 排尽池内污水并清理干净池底脏物、垃圾；
- e) 关闭排水阀门、打开进水阀门，通知工程人员供水供电，并清洗水池周围地面污迹；
- f) 清洗完毕进水后将鱼放回池里。

4.6.4 池底鹅卵石半年清洗一次。

4.6.5 清洁喷水池时应注意：

- a) 清洁时应断开电源，以防触电；
- b) 擦洗电线、灯饰不可用力过大以免损坏；
- c) 清洁时不要摆动喷头，以免影响喷水观赏效果；
- d) 清洗池底后应将鹅卵石块理平；
- e) 注意防滑、跌倒。

4.6.6 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。

4.7 人工湖的保洁

4.7.1 人工湖的保洁工作应每天进行一次。

4.7.2 作业人员必须会游泳。

4.7.3 一般情况下垃圾会自动飘浮到近岸，保洁员于岸边处持作业工具打捞湖面上的飘浮垃圾。

4.7.4 保持人工湖水面无飘浮物。

4.8 游乐设施的清洁

4.8.1 转椅、滑梯等儿童游乐设施应每天按以下要求保洁一次：

- a) 用抹布擦拭娱乐设施表面上灰尘；
- b) 用清洁剂擦拭污渍后用水清洗干净，再用干布抹干；
- c) 清扫游乐场内及周围的纸屑、果皮、树叶等垃圾；
- d) 擦拭附近的石椅石凳。

4.8.2 保洁时应注意：

- a) 在擦拭儿童娱乐设施时，发现设备设施脱焊、断裂、脱漆或有安全隐患时，应及时汇报小区物业部；
- b) 发现娱乐的人员特别是小孩未按规定使用游乐设施时，应予以制止、纠正。

4.8.3 娱乐设施清洁标准：

- a) 娱乐设施表面干净光亮，无灰尘、污渍、锈迹；
- b) 目视游乐场周围整洁干净、无果皮、纸屑等垃圾。

4.9 路灯的保洁

4.9.1 路灯应每月保洁一次。

4.9.2 路灯的保洁应在白天灭灯断电时进行，作业前保洁班长应通报小区物业部，由物业部统一安排通知工程人员断开电源。

4.9.3 路灯保洁方法具体依照《玻璃清洁操作流程》、《灯具清洁操作流程》操

作。

4.9.4 路灯保洁因需踩梯工作，必须两人同时作业（一人扶梯）。

4.9.5 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，应及时汇报保洁班长。

4.10 雕塑装饰物、标识、宣传牌的清洁

4.10.1 雕塑装饰物的清洁要求：

- a) 备长柄胶扫把、抹布、清洁剂、梯子等工具；
- b) 先用扫把打扫装饰物上的灰尘，再用湿抹布从上往下擦抹一遍；
- c) 有污迹时应用清洁剂涂在污迹处，用抹布擦拭，然后用水清洗干净。

4.10.2 宣传标识牌的清洁要求：

- a) 有广告纸时应先撕下纸后再用湿抹布由上往下擦抹，然后用干布抹干净，如有污迹应用清洁剂进行清洗；
- b) 宣传牌、标示牌等应每天擦拭一遍。

4.10.3 清洁时应注意：

- a) 梯子放平稳，人不能爬上装饰物以防摔伤；
- b) 保洁工具不要损伤到被清洁物。

4.10.4 清洁后检查应无污渍、无积尘。

4.11 天台和雨蓬的清洁

4.11.1 准备好梯子、编织袋、扫把、垃圾铲、铁杆等工具，并按以下程序操作：

- a) 将梯子放稳，人沿梯子爬上雨蓬，先将雨蓬或天台的垃圾清理装入编织袋；
- b) 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；
- c) 用铁杆将雨蓬、天台上排水口（管）疏通积水；
- d) 天台、雨蓬每季度清扫一次。

4.11.2 清洁时应注意：

- a) 保洁员上下梯时应注意安全，必须有两人同时操作，防止摔伤；
- b) 杂物、垃圾袋和工具不要往下丢，以免砸伤行人、损坏工具；
- c) 清扫时应避开人员出入频繁的时间。

4.11.3 清洁标准：应达到目视天台、雨蓬无垃圾、杂物，无积水、青苔。

4.12 垃圾筒、果皮箱的清洁

4.12.1 垃圾筒、果皮箱应每天清运一次。

4.12.2 垃圾筒、果皮箱每周清洗一次，遇特殊情况应增加清洗次数。

4.12.3 清洗垃圾筒、果皮箱时不能影响业主使用。

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

4.12.5 先将垃圾筒、果皮箱的表面冲洗一遍，然后用清洁剂反复擦拭。

4.12.6 将油渍、污渍洗干净后，用清水冲洗干净，用布抹干。

4.12.7 清洗完毕应及时将垃圾筒、果皮箱运回原处，并套好垃圾袋。

4.12.8 清洁标准应达到：

- a) 目视垃圾筒、果皮箱无污迹、无油迹；
- b) 垃圾筒、果皮箱周围无积水。

4.13 排水沟的清洁

4.13.1 排水沟的清洁应按以下要求每周进行一次：

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

4.13.2 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、无臭味。

4.14 信报箱的清洁

4.14.1 每周擦拭业主信报箱两次。

4.14.2 擦拭后的信报箱应干净无灰尘、无污迹。

4.15 监控探头的清洁

4.15.1 监控探头按以下要求每周擦拭一次：

- a) 用镜头专用纸擦拭探头镜片；
 - b) 用微湿的毛巾擦拭探头的外表。
- 4.15.2 擦拭探头的玻璃镜片时必须使用镜头擦纸，以免有毛尘和刮伤镜面。
- 4.15.3 清洁后应达到镜头光亮洁净、探头外表干净无灰尘。

4.16 室外清洁、保洁工作检查

4.16.1 保洁班长应按相关流程标准检查保洁员的工作情况并将检查情况记录于每天工作日记中。

4.16.2 保洁班长应每天检查室外公共区域的卫生并将检查情况记录于保洁工作日记中。

4.16.3 保洁班长每周应根据工作检查记录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。

5. 记录

6. 相关支持性文件

- 6.1 《玻璃清洁操作流程》
- 6.2 《灯具清洁操作流程》
- 6.3 《清洁剂使用操作流程》

垃圾收集与处理操作流程

1. 目的

规范垃圾收集与处理工作，确保垃圾的及时处理。

2. 适用范围

适用于公司辖区内的垃圾收集与处理工作。

3. 职责

- 3.1 保洁班长负责垃圾回收工作的组织、实施和检查，监督垃圾回收工作的完成情况。
- 3.2 保洁员负责具体实施垃圾回收保洁工作。

4. 操作流程

4.1 保洁员应依照规定时间进行小区垃圾的收集。

4.2 工程垃圾的回收

- 4.2.1 瓦砾、碎砖、灰渣等坚硬的工程垃圾应运送到小区指定地点倒放，禁止倒在垃圾中转站内。
- 4.2.2 路面灰尘、泥沙等粉尘状垃圾在运送途中应加以遮挡，防止垃圾掉落或飞扬引起二次污染。该类垃圾一定要倾倒在小区内指定地方，禁止倒入垃圾中转站。
- 4.2.3 废弃的涂料、油漆等流质性垃圾在运送途中要注意容器的封闭，防止溢流污染路面。
- 4.2.4 有回收利用价值的垃圾要拣出分类单独存放一处。

4.3 生活垃圾的收集与处理

- 4.3.1 梯间保洁员在清洁梯间时，少量的垃圾可倒入门口的垃圾箱内，量大的垃圾应直接运送到小区内的垃圾中转站内。
- 4.3.2 路面保洁员在清洁路面时，应将收集的少量垃圾直接倒入附近的垃圾筒内，但在下列情况下，禁止直接倒入垃圾筒内：
 - a) 没有容器装盛的流质垃圾；
 - b) 业主扔弃的大件垃圾；
 - c) 一次能把垃圾筒装满的垃圾；
 - d) 清洁沙井内的垃圾；
 - e) 其他不宜装进垃圾筒内的垃圾。

4.4 垃圾筒的清理

- 4.4.1 保洁班长应安排固定人员专门回收运送垃圾筒内的垃圾。
- 4.4.2 固定垃圾运送人员应巡回收取垃圾筒内的垃圾，保证垃圾筒内呈半空状态，方便业主使用。

-
- 4.4.3 将垃圾运送到垃圾中转站存放。
 - 4.4.4 有回收利用价值的垃圾应拣出分类存放。
 - 4.4.5 用水清洗垃圾筒，清洗干净后用抹布擦干垃圾筒的外表面。
 - 4.4.6 及时将清洁完的垃圾筒摆放回指定地点。

4.5 有回收利用价值垃圾的处理

- 4.5.1 垃圾运送人员对有回收价值的垃圾应及时拣出并分类存放。
- 4.5.2 将回收存放的有价值垃圾汇总存放后应及时出售一次。
- 4.5.3 出售回收垃圾时，垃圾中转站当值保洁员、保洁班长和管理人员应同时到场。
- 4.5.4 所得款项由内勤直接收取，并办理好相关手续。

4.6 垃圾中转站的垃圾处理

- 4.6.1 垃圾中转站应设置在不影响小区环境的地方。
- 4.6.2 垃圾中转站的垃圾应每天清运一次，期间如垃圾较多影响垃圾存放时，保洁班长应及时安排清运。
- 4.6.3 垃圾运送人员应负责垃圾中转站周围的卫生，保证垃圾中转站里的垃圾存放齐整，地面无散落的垃圾。
- 4.6.4 垃圾运送人员负责每天一次清理、冲洗垃圾中转站地面。
- 4.6.5 每月应对垃圾中转站进行一次消杀工作。
- 4.6.6 垃圾中转站的卫生标准：
 - a) 地面无散落垃圾、无污水、污渍；
 - b) 墙面无粘附物，无明显污迹；
 - c) 垃圾做到日产日清；
 - d) 所有垃圾集中堆放在指定地点，做到合理、卫生，四周无散积垃圾；
 - e) 可作废品回收的垃圾应另行存放；
 - f) 垃圾站应保持清洁无异味，每月定时喷洒药水，防止虫害发生；
 - g) 按要求做好垃圾袋装化。
- 4.7 保洁班长应按相关作业标准检查保洁员的工作情况，并将检查情况记录于每天工作检查表中。
- 4.8 保洁班长每周至少两次检查垃圾中转站的运作情况，并将检查情况作好记录。该记录应由部门归档保存，作为保洁员绩效考核的依据之一。

5. 记录

6. 相关支持性文件

《卫生消杀管理操作流程》

卫生消杀管理操作流程

1. 目的

规范卫生消杀工作程序，净化小区环境。

2. 适用范围

适用于公司管理的各小区卫生消杀工作的管理。

3. 职责

- 3.1 保洁班长负责卫生消杀工作计划的制定、并组织实施和质量监控，组织实施、检查卫生消杀工作。
- 3.2 保洁员(消杀工作人员)负责依照本流程进行具体卫生消杀工作。

4. 操作流程

4.1 卫生消杀工作计划的制定

- 4.1.1 保洁班长应根据季节的变化制定出卫生消杀工作计划。
- 4.1.2 消杀工作计划应包括以下内容：
 - a) 消杀对象；必须在保证安全的前提下进行，由小区发放通知，及时通知业主，必要时挂上明显的标识；
 - b) 消杀区域；
 - c) 消杀方式选择与药物计划；
 - d) 消杀费用预算。

4.2 灭蚊、蝇、蟑螂工作

- 4.2.1 每年的4—11月份时段进行灭虫消杀工作。其他月份具体参照各标准操作流程的要求进行消杀。
- 4.2.2 消杀区域：
 - a) 各楼宇的梯口、梯间及楼宇周围；
 - b) 别墅住宅的四周；
 - c) 会所及配套的娱乐场所；
 - d) 各部门办公室；
 - e) 公厕、沙井、化粪池、垃圾箱、垃圾周转箱等室外公共区域；
 - f) 员工宿舍和食堂。
- 4.2.3 消杀药物一般用敌敌畏、宁尔杀虫剂乳油、灭害灵、敌百虫、菊脂类药物喷洒剂等。
- 4.2.4 消杀方式以喷药触杀为主。
- 4.2.5 喷杀操作要点：
 - a) 穿戴好防护衣帽；
 - b) 将喷杀药品按要求进行稀释注入喷雾器里；
 - c) 对上述区域进行喷杀。

4.2.6 喷杀时应注意：

- a) 梯间喷杀时不要将药液喷在扶手或业主的门面上；
- b) 员工宿舍喷杀时不要将药液喷在餐具及生活用品上；
- c) 食堂喷杀时不要将药液喷在食品和器具上；
- d) 不要在人员出入高峰期喷药。

4.2.7 办公室、会所娱乐配套设施应在下班或营业结束后进行，并注意：

- a) 关闭门窗；
- b) 将药液喷在墙角、桌下或壁面上，禁止喷在桌面、食品和器具上。

4.3 灭鼠

4.3.1 灭鼠工作每月应进行一次。其他月份具体参照各标准操作流程的要求进行消杀。

4.3.2 灭鼠区域：

- a) 别墅、楼宇四周；
- b) 员工宿舍内；
- c) 食堂和会所的娱乐配套设施；
- d) 小区中常有老鼠出没的区域。

4.3.3 灭鼠方法主要采取投放拌有鼠药的饵料和粘鼠胶。

4.3.4 饵料的制作：

- a) 将米或碾碎的油炸花生米等放一专用容器内；
- b) 将鼠药按说明剂量均匀撒在饵料上；
- c) 制作饵料时作业人员必须戴上口罩、胶手套，禁止裸手作业。

4.3.5 在灭鼠区域投放饵料应注意：

- a) 先放一张写有“灭鼠专用”的纸片；
- b) 将鼠药成堆状放在纸片上；
- c) 尽量放在隐蔽处或角落、小孩拿不到的地方；
- d) 禁止成片或随意撒放。

4.3.6 投放鼠药必须在保证安全的前提下进行，小区发放通知，及时通知业主，必要时挂上明显的标识。

4.3.7 一周后，撤回饵料，期间注意捡拾死鼠，并将数量记录在《环境消杀记录》(YC/QR-86-A/0)中。

4.4 消杀作业完毕，应将器具、药具统一清洗保管。

4.5 消杀工作标准

4.5.1 检查仓库或地下室，目视无明显蚊虫在飞。

4.5.2 检查营业区域和办公区域，目视无苍蝇滋生地。

4.5.3 检查室内和污水、雨水井，每处蟑螂数不超过3只。

4.5.4 抽检楼道、业主家无明显鼠迹，用布粉法检查老鼠密度，不超过1%，鼠洞每2万平方米不超过1个。

4.6 消杀工作的管理与检查

4.6.1 消杀工作前，保洁班长必须详尽地告诉作业人员应注意的安全事项。

4.6.2 保洁班长每次应检查消杀工作的进行情况并将工作情况记录于每天工作

日记中。

- 4.6.3 保洁班长现场跟踪检查，确保操作正确。
- 4.6.4 保洁班长应每月汇同有关人员对象杀工作按检验方法和标准进行检查，并填写《环境消杀记录》(YC/QR-86-A/0)。上述资料由部门归档保存。
- 4.6.5 本流程执行情况作为保洁员工绩效考评的依据之一。

4.7 消杀操作和实施标准

- 4.7.1 15%宁尔杀虫剂乳油室内药水——每 10 天喷洒一次，主要用于各单元楼道及自行车库过道、地下、半地下车库过道；
- 4.7.2 15%宁尔杀虫剂乳油室内药水——每 10 天喷洒一次，主要用于垃圾桶附近及小区室外公共娱乐设施；
- 4.7.3 敌敌畏药水——每 30 日喷洒一次，主要用于小区窨井、下水沟、雨水管出口处、水系边缘、绿化带等。

4.8 配比配置药水：

- 4.8.1 室内外药水：按 1：90 标准配比；
- 4.8.2 敌敌畏药水：绿化带按 1：60 标准配比；窨井等处按 1：100 标准配比。

5. 记录

- 5.1 《环境消杀记录》YC/QR-86-A/0

6. 相关支持性文件

清洁剂使用操作流程

1. 目的

规范清洁剂的使用工作，确保正确安全使用各类清洁剂。

2. 适用范围

适用于公司管理的各小区或大厦清洁剂的使用。

3. 职责

- 3.1 保洁班长负责依照本流程培训员工掌握有关清洁剂的正确使用方法。
- 3.2 保洁员负责依照本流程具体使用各类清洁剂。

4. 操作流程

4.1 除香口胶喷剂

- 4.1.1 使用范围：适用于清除地毯上的香口胶渍。
- 4.1.2 使用方法：不用兑水，直接将除香口胶剂喷在地毯的香口胶渍上，用铲刀铲除。

4.2 起蜡水

- 4.2.1 使用范围：适用于清除塑胶地板、防火地板、水磨石、大理石等天然石表面上的旧蜡渍。
- 4.2.2 稀释度：
 - a) 轻微蜡渍为 1：10；
 - b) 一般蜡渍 1：4；
 - c) 严重蜡渍 1：2。
- 4.2.3 使用方法：将起蜡水稀释后涂于大理石等天然石表面，然后用刷地机配百洁垫或用铲刀清除旧蜡，再用吸水机或抹布擦干净。
注意：使用时需戴胶手套，若不慎触及皮肤或眼部应立即用清水冲洗。

4.3 底蜡

- 4.3.1 使用范围：适用于胶地板、马赛克、云石、水磨石等天然石表面清洁养护。
- 4.3.2 使用方法：不用兑水，直接用干净蜡拖将底蜡涂于地板上，一般涂 2—3 层。
- 4.3.3 使用底蜡时，应先预试蜡面的耐磨性能，然后再大面积使用，一般规律是：硬石地面用软蜡，软石地面用硬蜡。

4.4 石地封蜡

- 4.4.1 使用范围：适用于混凝土、水磨石、马赛克、红地砖及粗面花岗岩等。
- 4.4.2 使用方法：不用兑水，直接用干净蜡拖将封蜡涂于地板上。

4.5 面蜡

4.5.1 使用范围：适用于蜡面地板。

4.5.2 使用方法：不用兑水，使用时直接用干净蜡拖将面蜡涂于地面上。

4.6 木地板清洁蜡

4.6.1 使用范围：适用于木地板清洁保养。

4.6.2 使用方法：不用兑水，直接用干净蜡拖将清洁蜡涂于地面上。

4.7 木地板封蜡

4.7.1 使用范围：适用于木地板保养。

4.7.2 使用方法：不用兑水，直接用干净蜡拖将封蜡涂于地面上。

4.8 抛光蜡

4.8.1 使用范围：适用于塑胶地板、防火地板、水磨石、大理石等地板。

4.8.2 使用方法：不用兑水，直接将抛光蜡注入机器上的蜡壶或喷壶，均匀洒在地上，然后用抛光机抛光。

4.9 不锈钢擦亮剂

4.9.1 使用范围：适用于不锈钢表面，能除去油污，保持不锈钢表面光亮，防尘、防手印。

4.10.2 使用方法：不用兑水，直接将不锈钢擦亮剂涂于不锈钢表面上，用干净的抹布进行擦拭。

4.10 金属除渍剂

4.10.1 使用范围：适用于电镀金属、不锈钢表面，清除锈渍及顽固污渍。

4.10.2 使用方法：不用兑水，直接将金属除渍剂涂在金属表面的污渍上，然后用抹布擦拭。

4.11 玻璃清洁剂

4.11.1 使用范围：适用于窗、镜、玻璃表面。

4.11.2 稀释度：

a) 大面积清洗 1：20；

b) 镜面和局部除渍 1：5。

4.11.3 使用方法：

a) 清洁大面积玻璃时，用水按比例稀释玻璃清洁剂配合玻璃保洁工具对玻璃进行清洁；

b) 对于镜面和玻璃局部的污渍，按比例稀释玻璃清洁剂后装入喷壶里，喷在玻璃的污渍和镜面上用布擦拭，再用干布抹干。

4.12 洁厕灵

4.12.1 使用范围：适用于清洗卫生间内的陶瓷制品上的污渍、锈渍。

4.12.2 稀释度比例为 1：10。

4.12.3 使用方法：用水稀释洁厕灵后，洒于瓷器表面，再用刷子将污渍刷掉，

然后再用水冲洗干净。注意：使用洁厕灵时，应戴胶手套，若不慎触及皮肤及眼睛应立即用水冲洗。

4.13 吸尘剂

- 4.13.1 使用范围：适用于纯棉质地拖布或棉垫推尘。
- 4.13.2 不用兑水，使用时直接喷在吸尘地拖上，对地板进行静电吸尘。

4.14 全能水

- 4.14.1 使用范围：适用于胶质墙纸、墙壁、瓷砖、浴室的日常清洁，特别是在已封蜡的地面洗地时用。
- 4.14.2 稀释度：
 - a) 普通污渍 1: 40;
 - b) 顽固污渍 1: 10~20(视污渍污染程度而定)。
- 4.14.3 使用方法：
 - a) 全能水按比例稀释后，用小刷子或干净抹布、毛刷擦洗胶质墙纸，墙壁、瓷砖及浴室瓷器；
 - b) 已封蜡的地面清洁：用水稀释全能水后，注入擦地机水箱内，用擦地机配合百洁垫对地板进行刷洗。

5. 记录

6. 相关支持性文件

广场砖地面清洁操作流程

1. 目的

规范广场地面的清洁保养作业。

2. 适用范围

适用于广场地面的清洁保养作业。

3. 职责

- 3.1 保洁班长负责制定广场地面清洁保养计划、组织实施和质量检查，组织实施广场地面清洁保洁工作。
- 3.2 保洁员负责依照本流程进行广场地面清洁保洁工作。

4. 操作流程

- 4.1 准备好扫把、拖把、铲刀、垃圾袋等保洁工具。
- 4.2 用扫把将地面上的垃圾清扫干净，并将清扫后的垃圾放到垃圾筒内。
- 4.3 如发现广场砖发生破裂或松动，应及时向保洁班长反映，并记录在保洁工作日记中，工程人员应及时更换破裂的广场砖或将松动的广场砖进行缝合。
- 4.4 如在打扫中发现广场砖上发现有口香糖等粘附物，应用铲刀沿口香糖边缘轻轻刮起，并迅速放入已准备好的垃圾袋内，禁止用脚将口香糖踩掉。
- 4.5 如在打扫中发现广场砖上有水泥痕迹，应用铲刀将其轻轻刮起，如刮不掉，可用稀释的盐酸将水泥痕迹溶解，并迅速用水冲掉，然后用拖把将水迹冲掉，防止在水迹干之前留下脚印或车辙。
- 4.6 在工作中注意不要破坏砖块之间的缝合处，以免引起砖块之间的松动。
- 4.7 保洁工作结束后，将工具带回工作间，将铲刀用水进行彻底清洗，并用干抹布抹干、晾干，然后妥善保存起来，以备后用。

5. 记录

6. 相关支持性文件

沥青地面清洁操作流程

1. 目的

规范沥青地面的清洁保养作业。

2. 适用范围

适用于沥青地面的清洁保养工作。

3. 职责

- 3.1 保洁班长负责制定沥青地面清洁保养计划、组织实施和质量检查，组织实施沥青地面清洁保洁工作。
- 3.2 保洁员负责依照本流程进行沥青地面清洁保洁工作。

4. 操作流程

- 4.1 循环地对沥青地面进行彻底的清扫，将清扫后的垃圾放到垃圾桶内。
- 4.2 发现沥青地面有油污应及时用清洁剂清洁，先用一定比例的清洁剂倒在油污上，然后用抹布轻轻擦去油污，如一次擦不了，可作反复擦洗。擦洗完毕后，用清水对擦洗处进行冲洗，然后用抹布将冲洗处的水迹擦干。
- 4.3 用铲刀清除粘在沥青地面上的口香糖等杂物，用铲刀将杂物轻轻铲起，然后放入准备好的垃圾袋。
- 4.4 下雨天应及时清扫地面，确保沥青地面无积水，防止路人在行走时因积水过大而跌倒。
- 4.5 旱季时每月冲洗一次地面，雨季时每半月冲洗一次地面；冲洗路面后，应及时清除路面水迹。
- 4.6 沥青地面的清洁标准：
 - 4.6.1 目视地面无杂物、积水、无明显污渍、泥沙。
 - 4.6.2 道路、人行道无污渍，每 200 平方米痰迹控制在一个以内。
 - 4.6.3 行人路面干净无污迹、无杂物、无垃圾和痰迹。
 - 4.6.4 路面垃圾滞留时间不能超过 1 小时。
- 4.7 将工具放回工具间，将铲刀用清水冲洗，并用干抹布抹干、晾干，以备后用。

5. 记录

6. 相关支持性文件

水泥地面清洁操作流程

1. 目的

规范水泥地面的清洁保养作业。

2. 适用范围

适用于水泥地面的清洁保养作业。

3. 职责

- 3.1 保洁班长负责制定水泥地面清洁保养计划、组织实施和质量检查，组织实施水泥地面清洁保洁工作。
- 3.2 保洁员负责依照本流程进行水泥地面清洁保洁工作。

4. 操作流程

- 4.1 用扫把扫干净水泥地面上的杂物，如灰尘较大，可先洒点水后再清扫。
- 4.2 在打扫中发现水泥地面有开裂现象，应及时报告保洁班长，并记入保洁日记中。
- 4.3 对于水泥地面开裂，应采取以下措施：
 - 4.3.1 准备好铲刀、泥桶等。
 - 4.3.2 将石灰搅拌成泥浆，用铲刀将泥浆沿开裂的地缝修补，同时保持修补后的地面平整。
 - 4.3.3 在修补后的水泥地面附近放上告示牌，等到水泥干透后再拿掉。
- 4.4 在夏季时，注意在打扫时多洒水，以免水泥地面热胀冷缩引起开裂。
- 4.5 对于水泥地面上的杂物，如口香糖，应用铲刀及时铲去，放入准备好的垃圾袋中。
- 4.6 对于水泥地面上预留的水泥缝，在打扫时要注意去除里面的杂物。
- 4.7 遇到雨雪天气，要及时打扫，防止积水积雪造成过住行人跌倒。
- 4.8 地面的清洁标准：
 - 4.8.1 目视地面无杂物、积水，无明显污渍、泥沙。
 - 4.8.2 道路、人行道无污渍，每 200 平方米痰迹控制在一个以内。
 - 4.8.3 行人路面干净无污迹、无杂物、无垃圾和痰迹。
 - 4.8.4 路面垃圾滞留时间不能超过 1 小时。

5. 记录

6. 相关支持性文件

地砖地面清洁操作流程

1. 目的

规范地砖地面的清洁保养作业。

2. 适用范围

用于地砖地面的清洁保养作业。

3. 职责

- 3.1 保洁班长负责制定地砖地面清洁保养计划、组织实施和质量检查，组织实施地砖地面清洁保洁工作。
- 3.2 保洁员负责依照本流程进行地砖地面清洁保洁工作。

4. 操作流程

- 4.1 准备好扫把、拖把、铲刀、垃圾袋等保洁工具。
- 4.2 用扫把将地砖地面上的垃圾清扫干净，并将清扫后的垃圾放到垃圾桶内。
- 4.3 如在打扫中发现地砖发生破裂或松动，应及时向保洁班长反映，并记录在保洁工作日记中，工程人员应及时更换破裂的地砖或将松动的地砖进行缝合。
- 4.4 如在打扫中发现地砖上有口香糖等粘附物，应用铲刀沿口香糖边缘轻轻刮起，并迅速放入已准备好的垃圾袋内，禁止用脚将口香糖踩掉，以免破坏地砖表面。
- 4.5 如在打扫中发现地砖上有水泥痕迹，应用铲刀将其轻轻刮起，如刮不掉，可用稀释的盐酸将水泥痕迹溶解，并迅速用水冲掉，然后用拖把将水迹除掉，防止在水迹干之前留下脚印或车辙。
- 4.6 在工作中注意不要破坏砖块之间的缝合处，以免引起砖块之间的松动。
- 4.7 保洁工作结束后，将工具带回工作间，将铲刀用水进行彻底清洗，并用干抹布抹干、晾干，然后妥善保存起来，以备后用。

5. 记录

6. 相关支持性文件

花岗岩地面清洁操作流程

1. 目的

规范花岗岩地面的清洁保养作业。

2. 适用范围

适用于花岗岩地面的清洁保养作业。

3. 职责

- 3.1 保洁班长负责制定花岗岩地面清洁保养计划、组织实施和质量检查，组织实施花岗岩地面清洁保洁工作。
- 3.2 保洁员负责依照本流程进行花岗岩地面清洁保洁工作。

4. 操作流程

- 4.1 日常清洁保养
 - 4.1.1 扫净花岗岩地面后用拖把将地面拖干净，每天拖抹2次。
 - 4.1.2 将吸尘剂喷在尘推上对花岗岩地面进行推尘，每天数次。
 - 4.1.3 对污染较重部位应用稀释的盐酸清洁，清洁完毕后立即用清水冲洗并擦干水迹。
- 4.2 每月一次用擦地机、百洁垫、清洁剂全面清洗花岗岩地面。
- 4.3 操作时应注意：
 - 4.3.1 使用稀释盐酸清洁时注意防止盐酸腐蚀金属设施。
 - 4.3.2 全面清洗花岗岩地面应在晚间进行，以防打扰业主正常休息。
- 4.4 花岗岩地面清洁保养标准应达到：目视花岗岩地面色泽透明光亮。

5. 记录

6. 相关支持性文件

文化石墙面清洁操作流程

1. 目的

规范文化石墙面保洁工作，确保各类文化石墙面清洁、干净。

2. 适用范围

适用于公司所管辖各类物业的文化石墙面清洁作业。

3. 职责

- 3.1 保洁班长负责对文化石墙面保洁工作的质量检查与监督，组织实施保洁工作。
- 3.2 保洁员负责依照本流程进行具体保洁工作。

4. 操作流程

- 4.1 关闭要清洁之处的门窗，在地面上洒上一点水。
- 4.2 用鸡毛掸子或干净的棕、草扫把轻轻拂去文化石墙面及顶部的灰尘。
- 4.3 用干抹布擦拭文化石墙面污迹，擦不掉的污迹应用细砂布轻轻擦掉。
- 4.4 用铲刀铲去文化石墙面上粘附的泥沙、痰迹。
- 4.5 扫干净地面灰尘，再用拖把拖干净。
- 4.6 上述工作每月重复做一次。
- 4.7 清洁时应注意：
 - 4.7.1 使用砂布和铲刀作业时力度要轻，以免损坏墙壁。
 - 4.7.2 作业时注意戴好帽子、口罩和眼镜，并扎紧工作服的领口和袖口。
- 4.8 保洁标准应达到：目视文化石墙面洁净无污迹、无粘附物、无灰尘。

5. 记录

6. 相关支持性文件

玻璃清洁操作流程

1. 目的

规范玻璃的清洁程序，确保玻璃的清洁质量。

2. 适用范围

适用于公司管理的大厦公共部位玻璃的清洁作业。高档住宅区公共部位玻璃的清洁作业也可参照采用。

3. 职责

- 3.1 保洁班长负责玻璃保洁工作的组织实施和质量检查，进行检查保洁工作。
- 3.2 保洁员负责依照本流程实施保洁工作。

4. 操作流程

4.1 玻璃清洁

4.1.1 准备伸缩杆、玻璃刮、毛头、小铲刀、玻璃水：

- a) 先用铲刀铲除玻璃上的污迹及边缘上的污垢；
- b) 将毛头浸入玻璃水中；
- c) 把毛头按在玻璃上并上下洗抹；
- d) 用玻璃刮刮去玻璃上的水分，玻璃刮和玻璃平面应保持一定的角度；
- e) 当玻璃的位置和地面较接近时，应把毛头或玻璃刮作横向移动；
- f) 用干抹布抹去玻璃框上的水珠，然后用拖把抹净地面上的污水；
- g) 清洁高处玻璃时应把玻璃刮或毛头套在伸缩杆上；
- h) 操作时应注意防止玻璃刮的金属部分刮花玻璃。

4.1.2 玻璃清洁标准：

- a) 玻璃面上无污迹、水迹；
- b) 用纸巾擦拭室内玻璃面 5 cm，纸巾无明显污染。

4.2 本流程的执行情况，作为保洁员绩效考评的依据之一。

5. 记录

6. 相关支持性文件

镜面清洁操作流程

1. 目的

规范镜面的清洁程序，确保镜面清洁的质量。

2. 适用范围

适用于公司管理的大厦公共部位镜面的清洁作业。高档住宅区公共部位镜面的清洁作业也可参照采用。

3. 职责

- 3.1 保洁班长负责镜面清洁、保养工作的组织安排与质量监控，实施镜面清洁保养工作。
- 3.2 保洁员负责依照本流程具体进行镜面清洁保养工作。

4. 操作流程

4.1 准备工作

4.1.1 将清洁所需的各种工具准备好，包括：

- a) 按 1:50 的比例配置好玻璃清洁剂溶液，盛放在一个水桶中；
- b) 准备好刀片、抹水器、带伸缩杆的刮水器；
- c) 抹布若干及报废的大块布；
- d) 备清水一桶。

4.1.2 将报废的大块布打开铺在玻璃镜面下方的地面上，水桶放在大块布上，防止清洁剂及水滴在地上。

4.2 镜面清洗

4.2.1 用玻璃抹水器的毛头蘸上适量玻璃清洁剂溶液，而后从上至下、从左至右地垂直擦洗，如果玻璃镜面的面积较大，高度较高，可将伸缩杆拉开使用。

4.2.2 用玻璃刮水器，从左向右横向或从上至下刮擦玻璃，将玻璃上的溶剂刮净。在刮擦时应及时用抹布擦去刮把上的水分，并用抹布将玻璃边上及边框的水迹抹净。

4.2.3 如发现玻璃、镜面有斑迹，可用刀片轻轻刮去，要注意不可刮花玻璃、镜面的表面。

4.3 结束工作将所有的工具清洗干净，毛头刷晒干，以备下回使用。

5. 记录

6. 相关支持性文件

灯具清洁操作流程

1. 目的

规范灯具的清洁程序，确保灯具的清洁质量。

2. 适用范围

适用于公司管理的大厦公共部位灯具的清洁作业。高档住宅区公共部位灯具的清洁作业也可参照采用。

3. 职责

- 3.1 保洁班长负责灯具保洁工作的组织实施和质量检查，实施保洁工作。
- 3.2 保洁员负责依照本流程进行灯具清洁、保养具体工作。

4. 操作流程

4.1 灯具清洁

4.1.1 准备梯子、螺丝刀、抹布、两桶水，其中一桶放入少量（约 200ml）洗洁精，按以下要求操作：

- a) 关闭电源；
- b) 架好梯子，人站在梯子上一手托罩，一手拿螺丝刀拧松灯罩的固定螺丝取下灯罩；
- c) 将灯罩放在有洗洁精的水中，用布擦洗灯罩内外的污迹，再用清水洗一遍，然后用干布抹干水分；
- 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，用手压住盖板取下盖板、灯管，然后用抹布分别把灯管和灯具盖板擦抹干净再重新装好。

4.1.2 清洁灯具注意事项：

- a) 在梯子上作业时，应注意安全，防止摔伤；
- b) 清洁前，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，应将螺钉固定到位，但不要用过大力，防止损坏灯罩。

4.1.3 灯具清洁标准应达到：目视灯具、灯管无灰尘，灯具内无蚊虫，灯盖、灯罩明亮清洁。

4.2 本流程的执行情况，作为保洁员绩效考评的依据之一。

5. 记录

6. 相关支持性文件

《清洁剂使用操作流程》

木器清洁操作流程

1. 目的

规范木器的清洁程序，确保木器清洁的质量。

2. 适用范围

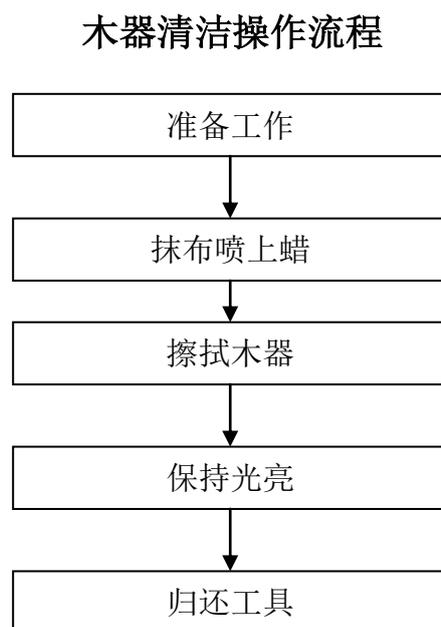
适用于公司管理的大厦公共部位木器的清洁作业。高档住宅区公共部位木器的清洁作业也可参照采用。

3. 职责

- 3.1 保洁班长负责木器清洁、保养工作的组织安排与质量监控，实施木器清洁保养工作。
- 3.2 保洁员负责依照本流程具体进行木器清洁保养工作。

4. 操作流程

4.1 木器清洁流程图



4.2 操作规范

- 4.2.1 准备好上光蜡一瓶，抹布两块。
- 4.2.2 摇匀上光蜡，喷在干抹布上，上光蜡布均匀地擦拭整件木器表面。
- 4.2.3 用干净的抹布擦拭木器，清除木器表面的污渍和印迹，直至木器光洁光亮。
- 4.2.4 收回工具，不得遗留在现场。

5. 记录

6. 相关支持性文件

特殊环境清洁操作流程

1. 目的

规范特殊环境保洁工作，确保环境卫生质量。

2. 适用范围

适用于公司管理的大厦公共部位特殊环境的清洁作业，高档住宅区公共部位特殊环境的清洁作业也可参照采用。本流程所指特殊环境指因污水井、雨水井、管道或化粪池等设施故障，造成外溢，以及狂风暴雨等原因导致环境污染的场合。

3. 职责

- 3.1 保洁班长负责特殊保洁工作的组织安排与质量监控，实施特殊环境保洁工作。
- 3.2 保洁员负责依照本流程具体进行特殊环境保洁工作。

4. 操作流程

4.1 污/雨水井、管道、化粪池堵塞、污水外溢的清洁处理

- 4.1.1 当接到保洁班长、物业部的指令后，保洁员应带着垃圾车、扫把等工具迅速赶到现场，协助工程人员对堵塞处进行疏通清理。
- 4.1.2 将从污/雨水井、管道、水池中捞起的污垢、杂物直接装上垃圾车，避免造成第二次污染。
- 4.1.3 疏通堵塞处后，保洁员应迅速打扫地面被污染处，用接水管或用水桶提水清洗地面，直到目视地面无污物。

4.2 暴风雨天气的清洁

- 4.2.1 暴风雨来临前应做好：
 - a) 保洁班长应巡查，各岗位保洁员的工作及各处设施的排水情况；
 - b) 班长应派专人检查天台、裙楼平台的明暗沟渠、地漏口等处排水情况，如有堵塞应及时疏通；
 - c) 检查污/雨水井有无垃圾杂物，并及时疏通清理；
 - d) 各岗位保洁员应配合安保员关好各楼层的门窗，防止风雨刮进楼内淋湿墙面、地面及打碎玻璃。
- 4.2.2 暴风雨过后要求做好以下工作：
 - a) 保洁员应及时清扫各责任区内地面上所有垃圾袋、纸屑、树叶、泥土、石子及其他杂物；
 - b) 发生塌陷或有大量泥土、泥沙冲至路面绿地时，保洁员应协助绿化工及时清运、打扫现场；
 - c) 保洁员应查看各责任区内污/雨水井、管道排水是否畅通，如发生堵塞外溢应即时报告班长处理。

- 4.3 梅雨季节大理石瓷砖地面、墙面很容易出现反潮现象，造成地面积水、墙皮剥落、电器感应开关自动导通等现象。发生上述现象时应按采取适当方式加以清洁。

-
- 4.3.1 在大堂等人员出入频繁的地方放置告示牌，提醒客人注意安全。
 - 4.3.2 保洁班长应现场指导，合理调配人员加快工作速度，及时清干地面、墙面水迹。
 - 4.3.3 如反潮现象比较严重，应在大堂铺设一条防滑地毯，并用大块的海绵吸干地面、墙面、地毯、门下的积水。
 - 4.4 **楼层内空调水管、给水管的接头发生爆裂，造成楼层浸水时的清洁步骤。**
 - 4.4.1 迅速关闭水管阀门，并迅速通知安保员和工程人员前来救助。
 - 4.4.2 迅速用扫把扫走流进电梯厅附近的水，控制不了时应将电梯开往上一楼层，通知工程人员关掉电梯。
 - 4.4.3 关掉电源开关后，抢救房间、楼层内的物品，如资料、电脑等。
 - 4.4.4 用垃圾斗将水盛到桶内倒掉，将余水扫进地漏，接好电源后再用吸水器吸干地面水分。
 - 4.4.5 打开门窗，用风扇吹干地面。
 - 4.5 **户外施工影响环境卫生的清洁**
 - 4.5.1 小区设施维修以及供水、供电、煤气管道、通讯设施等项目施工中，清洁员应配合做好场地周围的保洁工作。
 - 4.5.2 及时清理业主搬家时遗弃的杂物，并清扫场地。
 - 4.6 **新入住装修期的清洁各责任区清洁员应加强保洁，对装修垃圾清运后的场地及时清扫，必要时协助业主或装修队将装修垃圾及时上车清运。**
 - 4.7 **注意事项：**
 - 4.7.1 暴风暴雨天气时保洁员应注意安全，待暴风雨停后再出来工作，禁止冒险作业。
 - 4.7.2 雨天作业时宜穿胶鞋不宜穿着塑料硬底鞋，以防滑倒。
 - 4.7.3 处理水管爆裂事故注意防止触电。
 - 4.8 **本流程的执行情况，作为保洁员工绩效考评的依据之一。**

5. 记录

6. 相关支持性文件

卫生间保洁操作流程

1. 目的

规范卫生间保洁作业，确保公共卫生间保洁质量。

2. 适用范围

适用于公司接管物业中公共卫生间或对业主有偿保洁服务工作。

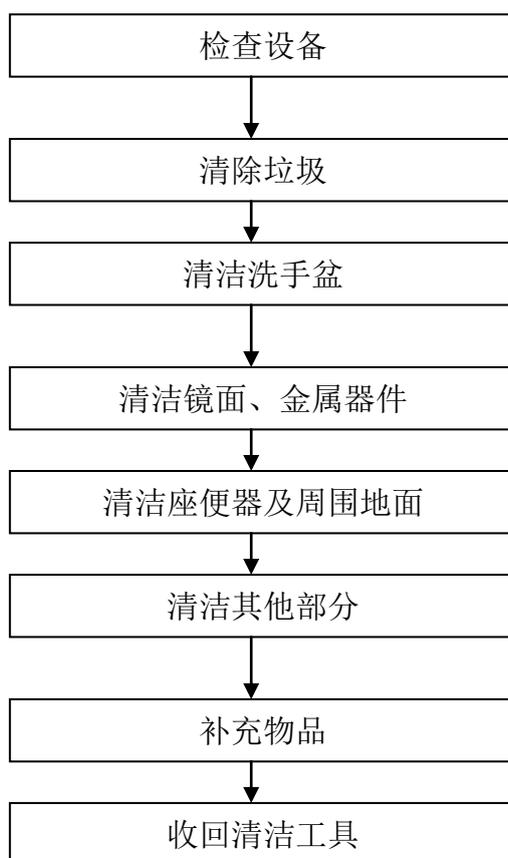
3. 职责

- 3.1 保洁班长负责对卫生间保洁服务过程的质量监控。
- 3.2 保洁员负责依照本流程进行具体的卫生间保洁服务的工作。

4. 操作流程

4.1 卫生间清洁流程图

卫生间清洁流程图



4.2 操作流程

- 4.2.1 保洁员首先检查卫生间内的各种设备、灯光照明等是否运行正常，如有不正常的，立刻打电话到物业部报修。

-
- 4.2.2 清空卫生间里所有垃圾筒内的垃圾，换上干净的垃圾袋。
 - 4.2.3 用专用洗手盆百洁布擦洗洗手盆，然后用清水冲洗干净，用擦洗手盆的抹布将洗手盆及周围台面上的水迹擦干。
 - 4.2.4 用柔软的干抹布擦净擦亮镜面、金属器件和水笼头。
 - 4.2.5 清洁座便器
 - a) 放水冲净座便器、便池，将清洁剂倒入其中；
 - b) 用消毒水浸泡过的百洁布擦拭座便器、便池，除去污渍；
 - c) 用清水冲洗以漂清消毒水残留液，用干抹布将座便器内抹干，不留水迹、污渍和黄迹；
 - d) 用干净的抹布擦拭座圈、外壁、水箱及便池，使其干净不留水迹。
 - 4.2.6 用拖把拖干地面，除去水迹和污渍。
 - 4.2.7 擦干净门、柱、门档、墙面和墙底角。
 - 4.2.8 及时补充洗手露、卫生纸和手巾。
 - 4.3 清扫结束后将所有工具收回。

5. 记录

6. 相关支持性文件

湖泊、河流等水景保洁操作流程

1. 目的

规范小区中湖泊、河流等水景保洁作业，确保水景整体保洁质量。

2. 适用范围

适用于公司接管物业中湖泊、河流等水景的保洁服务工作。

3. 职责

- 3.1 保洁班长负责对湖泊、河流等水景的保洁服务过程实施质量监控。
- 3.2 保洁员负责依照本流程对湖泊、河流等水景进行具体的保洁服务的工作。

4. 操作流程

- 4.1 湖泊、河流的保洁工作除恶劣天气外，应每天进行一次。
- 4.2 作业人员必须会游泳，习水性。
- 4.3 一般情况下垃圾会自动飘浮到近岸，保洁员于岸边处持作业工具打捞湖面、河流上的飘浮垃圾，并放到指定的垃圾筒内。
- 4.4 保洁完毕后，要做到湖泊、河流水面无飘浮物。

5. 记录

6. 相关支持性文件

阴沟、窨井清洗操作流程

1. 目的

规范阴沟、窨井清洗作业，确保设施能正常发挥作用。

2. 适用范围

适用于公司接管物业的公共设施中阴沟、窨井的清洗作业。

3. 职责

- 3.1 保洁班长负责对阴沟、窨井清洗作业过程的质量监控。
- 3.2 保洁员负责依照本流程进行具体的阴沟、窨井清洗作业。

4. 操作流程

4.1 每季度对阴沟、窨井按以下要求清理一次：

- 4.1.1 用铁钩打开井盖。
- 4.1.2 用捞筛捞起井内的悬浮物。
- 4.1.3 清除井内的沉沙，用铁铲把粘在井内壁的杂物清理干净。
- 4.1.4 清理完毕盖好井盖。
- 4.1.5 用水冲洗地面。

4.2 每年对阴沟、窨井按以下要求彻底疏通一次：

- 4.2.1 打开井盖后，用长竹片捅捣阴沟、窨井内的粘附物。
- 4.2.2 用压力水枪冲刷阴沟、窨井内壁。
- 4.2.3 清理阴沟、窨井的垃圾。

4.3 阴沟、窨井清洁标准：

- 4.3.1 目视阴沟、窨井内壁无粘附物，阴沟、窨井底无沉淀物。
- 4.3.2 水流畅通，井盖上无污渍、污物。

4.4 注意事项：

- 4.4.1 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。
- 4.4.2 作业时，应穿连身衣裤、戴胶手套。
- 4.4.3 必须有两人以上同时作业。

5. 记录

6. 相关支持性文件

金属器具上光操作流程

1. 目的

对小区保洁范围内金属器具上光质量进行有效控制,确保小区保洁范围内的金属器具符合规定要求。

2. 适用范围

小区保洁范围内金属器具的上光过程。

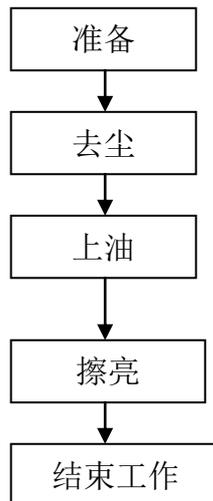
3. 职责

- 3.1 保洁班长全面负责对小区金属器具上光操作的日常管理,组织保洁员对本小区金属器具上光操作和质量检查。
- 3.2 保洁员负责按本规范对金属器具实施上光操作。

4. 操作流程

4.1 上光操作流程图

金属器具上光操作流程图



4.2 操作过程要求

- 4.2.1 准备好所需的擦铜油、不锈钢油和干净柔软的平纹抹布若干块。
- 4.2.2 用干净的抹布除去金属表面的浮尘。
- 4.2.3 将清洁剂(即擦铜油和不锈钢油)轻轻摇动,使其均匀且无沉淀,将清洁剂抹在抹布上,在油剂干燥前用力擦拭金属器表面,擦拭时注意要除去器具表面的污迹,直至擦干净为止。
- 4.2.4 用干净的抹布将器具上的清洁剂擦干净,然后用一块干净的抹布反复用力擦拭,直至器具表面光洁、光亮。
- 4.2.5 工作完成后收回清洁剂和抹布,清理好操作现场。

5. 记录

6. 相关支持性文件 《保洁服务流程》

不锈钢清洁操作流程

1. 目的

规范不锈钢的清洁操作程序，确保不锈钢的清洁质量。

2. 适用范围

适用于公司所有的不锈钢的清洁。

3. 职责

- 3.1 保洁班长负责不锈钢保洁工作的组织实施和质量检查，实施保洁工作。
- 3.2 保洁员负责依照本流程进行不锈钢清洁、保养具体工作。

4. 操作流程

4.1 不锈钢的清洁

4.1.1 日常的清洁保养：

- a) 用已稀释的全能水擦拭不锈钢表面；
- b) 用半干湿的毛巾抹净不锈钢表面上的水珠再用干布擦干；
- c) 置少许不锈钢擦亮剂于抹布上，对不锈钢表面进行抹拭；
- d) 不锈钢表面面积大的可用手动喷雾枪或喷壶(调试至雾状)，将不锈钢擦亮剂喷于不锈钢表面，然后用干布拭抹。

4.1.2 特殊污渍、锈迹的清洁：

- a) 用金属除渍剂倒在微湿的布上轻擦污渍；
- b) 用湿抹布擦拭干净，干布擦干；
- c) 抹上不锈钢擦亮剂。

4.1.3 操作时应注意：

- a) 清洁不锈钢应使用平纹布，以免毛巾脱绒遗留在不锈钢表面上影响光亮；
- b) 上不锈钢油时不宜太多，防止沾污他人衣物；
- c) 应使用干净的干抹布，以防砂粒划伤不锈钢表面。

4.1.4 不锈钢清洁标准：

- a) 亚光面不锈钢目视表面无污迹、无灰尘、50cm内映出人影；
- b) 镜面不锈钢目视表面光亮、无污迹、手印、3m内能清晰映出人影。

- 4.2 本流程的执行情况，作为保洁相关员工绩效考评的依据之一。

5. 记录

6. 相关支持性文件

《清洁剂使用操作流程》

游泳池及更衣室清洁操作流程

1. 目的

确保保洁人员正确对游泳池及更衣室进行清洁。

2. 适用范围

适用于各物业部。

3. 职责

保洁员应按本规程正确对游泳池及更衣室清洁。

4. 操作流程

4.1 游泳池区域的卫生

- 4.1.1 游泳池区域的卫生每天清理 1 次。
- 4.1.2 用扫把将游泳池区域的地面打扫 1 次。
- 4.1.3 用快洁布加清洁剂擦洗池边瓷片。
- 4.1.4 用水管冲洗台、椅及沙滩床，并用干布抹干净。
- 4.1.5 对游泳池水面上漂浮物进行打捞，对池底用水老鼠进行吸尘，放入消毒片；对游泳池四周地面用拖把拖净。
- 4.1.6 每半月一次对泳池周边地面进行清水冲刷。

4.2 更衣室

- 4.2.1 每日场休时对更衣室进行卫生检查和保洁。
- 4.2.2 按顺时方向将垃圾收出，开窗通风。
- 4.2.3 将少许洁厕剂倒入马桶浸泡，用马桶刷对马桶内四周进行刷洗，放水冲净。
- 4.2.4 顺时方向将更衣柜、窗框窗台、淋浴间进行抹尘清洁。
- 4.2.5 每周一次对更衣柜内部进行抹尘清洁；每周一次对墙角进行清洁，天花去蛛网。
- 4.2.6 每周一次对浴壁用清洁剂进行刷洗；每周一次对马桶、更衣室周边用 84 消毒液消毒。
- 4.2.7 由内向外将地面拖净。检查一遍收拾清洁工具离开。

4.3 清洁时应注意：

- 4.3.1 清洁时注意回避客人；
- 4.3.2 使用清洁剂时应注意防止扩散，以免污染池水。

4.4 卫生标准应达到：

- 4.4.1 台、椅无灰尘污迹，地面无积水、垃圾；
- 4.4.2 更衣室内天花、灯具、出风口洁净，无蜘蛛网、无灰尘，玻璃镜面光亮无污迹，地面、墙面整洁无浮尘。

5. 记录

6. 相关支持性文件

儿童乐园清洁操作规程

1. 目的

确保游乐场所及设施整洁。

2. 适用范围

适用于小区内的游乐场所清洁。

3. 职责

3.1 保洁员负责辖区内儿童乐园的清洁工作。

4. 内容

4.1.1 备抹布、胶桶，扫把等工具以及清洁剂。

4.1.2 用抹布擦拭娱乐设施表面上灰尘

4.1.3 倒少许清洁剂在污渍处，用抹布擦拭，然后用水清洗干净。

4.1.4 清扫游乐场所及周围的纸屑、果皮、树叶等垃圾。

4.1.5 擦拭附近的椅凳。

4.1.6 每天将设施场所至少扫一遍，不定时循环保洁，目视游乐场周围整洁干净。

4.1.7 滑梯每周清洗一次，儿童乐园的其他设施每天抹一次，保持无灰尘、污渍。

4.2 保洁时应注意：

4.2.1 在擦拭儿童游乐设施时，发现设备设施脱焊、断裂、脱漆或有安全隐患时，应及时汇报物业部；

4.2.2 发现游乐的人特别是小孩未按规定使用游乐设施时，应立即予以制止、纠正。

4.3 游乐设施的清洁标准：

4.3.1 游乐设施表面干净光亮，无灰尘污渍、锈迹；

4.3.2 目视游乐场周围整洁干净、无果皮、纸屑等垃圾。

5. 记录

6. 相关支持性文件

清洁保养常用的清洁剂

1. 目的

确保保洁人员正确使用清洁剂。

2. 适用范围

适用于各物业部。

3. 职责

保洁员应正确使用常用清洁剂。

4. 内容

4.1 中性类清洁剂

- 4.1.1 洗洁精：适应于任何环境下的除污。使用时，按不同清洁工作的需要加水稀释，在污渍上喷洒适当浓度的洗洁精后，再用湿布或海棉擦净，洗洁精要用清水冲洗。
- 4.1.2 全能水：较洗洁精去污力强，使用方法与洗洁精相同，不含腐蚀性，主要用于较顽固的污渍。
- 4.1.3 玻璃水：专门用来清洗玻璃和瓷片。使用时要按照说明书加水稀释，能去除粘在玻璃表面的污渍。当遇到较难清洁的表面或污渍太厚时，可以少加水，增加浓度达到清洁效果。
- 4.1.4 绿水：是一种去污性能较强的洗涤剂，适用于洗涤顽固污渍或污垢环境，对蜡有溶解作用，使用时要用水稀释。

4.2 碱性类清洁剂

- 4.2.1 烧碱：属强力去污，去油洗涤剂。适用于洗涤顽固油污或污渍，有强腐蚀性，使用时要谨慎。（使用范围：广场白英石、红砖地面顽固污渍）。
- 4.2.2 洗衣粉：是一种常用去污能力较强清洁剂。（使用范围：清洗抹布、拖把较脏污渍）。
- 4.2.3 洗手液：是一种去污能力较强洗涤液，对皮肤无腐蚀性。（使用范围：适用于大厦公共洗手间）。
- 4.2.4 地毯水：是专门清洗地毯的洗涤剂，品种很多，按其产生泡沫的程度来分，有高泡、中泡和低泡，地毯水一旦擦在地毯绒毛上几乎全都变成泡沫，进入地毯的水份较少，仅对地毯绒毛部分进行清洗。（使用范围：清洗地毯污渍）

4.3 酸性类清洁剂

- 4.3.1 强力洁瓷灵：是一种极具腐蚀性的清洁剂，能腐蚀水泥渍、水垢、污渍，对物体表面有腐蚀作用，适用于建筑装修后的粗糙石材表面开荒，使用时应极为谨慎。（使用范围：建筑装修后的粗糙石材、洗手间便池）
- 4.3.2 洁瓷灵：是一种常用的石类除污垢清洗剂，酸性比强力洁瓷灵弱，有一定的腐蚀性，使用时要谨慎。（使用范围：清洗石类、瓷质表面污垢）
- 4.3.3 洁厕精：是使用较广泛的清洁剂，具有除臭、杀菌、去垢作用。
- 4.3.4 漂白水：是使用较广泛的清洁剂，具有漂白作用，带微酸性，不易损坏石质表面。（使用范围：漂毛巾、拖把，可以刷洗白英石地面）

-
- 4.3.5 105 石水：是一种进口的石类清洁剂，内含溴素成分，是较理想的石类开荒清洁剂。
 - 4.3.6 盐酸：是适用于粗糙石类开荒清洗的洗涤剂，对水泥有较强的渗透腐蚀性，不可用于水泥地面或磁砖墙身；使用时要谨慎，应在班长的指导下使用。
 - 4.3.7 洁而亮：是一种去污能力特强的清洁剂，清洁一定要用清水过一遍，以致物体表面留有污印。（使用范围：塑胶台面、桌面、墙身除污特效）
 - 4.3.8 天那水：是一种除油漆及玻璃表面污渍特强的清洁剂，不适用于物品本身，是油性的污渍。
 - 4.3.9 去污粉：是一种除污较强的清洁剂，对墙身污渍、磁砖地面墙脚边污渍效果较好。
 - 4.3.10 起蜡剂：用于清除大理石的表面、墙面上的旧蜡渍。
 - 4.3.11 全能蜡水：用于大理石表面除蜡保养。
 - 4.3.12 不锈钢清洁剂：用于清洗不锈钢制品表面的污渍。
 - 4.3.13 不锈钢油：是一种专门对不锈钢亚钢进行保养、清洁的清洁剂，使用方法须由专人指导。
 - 4.4 注意事项：所有强腐蚀性清洁剂使用前应首先在物体表面淋上清水，再使用稀释至一定比例的清洁剂。为了安全起见，使用强腐蚀性清洁剂时，必要时应进行小范围的试用观看其效果，然后决定是否大范围使用。

5. 记录

6. 相关支持性文件

常用工具、清洁机械、物品材质的认识与使用

1. 目的

规范常用工具、清洁机械、物品材质的使用，确保清洁质量。

2. 适用范围

适用于公司各物业部的清洁。

3. 职责

- 3.1 保洁班长负责常用工具、清洁机械、物品材质的认识与使用的组织实施培训，实施保洁员作业。
- 3.2 保洁员负责依照常用工具、清洁机械、物品材质认识学习与规范使用。

4. 操作

常用工具的认识与使用：

- 4.1 扫把（胶扫把、猪毛扫、竹扫把）：室内使用胶扫把、猪毛扫，室外使用胶扫把、竹扫把；扫地应从里到外顺序。（猪毛扫不能沾水）

-
- 4.2 垃圾铲：用于放垃圾，在使用时，应一手拿扫把，一手拿垃圾铲同时进行。
 - 4.3 拖把、拖桶：用于拖地使用，在拖地时拖把的水分要扭干，防止水分过多容易滑倒行人，并将拖布散开，增大拖洗面积，增大拖布的使用率。拖桶装水不能超出 2/3 满，在洗拖把时，用力轻些，并注意前后行人，防止水溢出影响行人及拖把杆碰到行人。根据物品脏的程度及时更换清水并放中性清洁剂一起使用。
 - 4.4 尘推：用于瓷砖、大理石、木地板地面。先推尘，推完后喷尘推油，干 10 分钟后再使用。
 - 4.5 水刮：用于洗地、雨天刮水。
 - 4.6 玻璃刮、涂水器：用于清洁玻璃、墙身瓷砖。应按从上往下，从左往右的顺序操作，在涂水时，扭去多余水分，防止水分多滴在地面影响行人，工具用完后及时用毛巾擦干，防止生锈。
 - 4.7 刀片、铲刀：用于清除瓷砖、大理石、水泥地面、白英石及墙身上表面上的胶印、口香胶及水泥污渍。
 - 4.8 地刷、洗厕刷：用于清洗水泥、白英石地面、地毯，洗厕刷清洗便池。
 - 4.9 胶手套：用于洗手间操作或使用酸、碱性清洁剂，做防护作用。
 - 4.10 毛巾、方巾：用于擦拭物品表面灰尘、污渍。
 - 4.11 镜干布：用于擦拭不锈钢镜面手印、灰尘或会议桌面清洁，其作用是无碎毛，较光滑。
 - 4.12 百洁布：用于茶水间清洗茶杯或擦拭物品表面严重污渍。
 - 4.13 伸缩杆：同玻璃刮一起使用，主要清洁高位玻璃、瓷砖、木板墙身。
 - 4.14 铝梯：用于清洁高位处的卫生工作。
 - 4.15 不锈钢垃圾筒、纸篓等：用于放垃圾。
 5. 常用清洁机械的认识和作用：
 - 5.1 洗地机：用于清洗室内大理石、瓷砖、胶地板地面、地毯，室外白英石、水泥地面。使用前注意底盘的安装是否牢固，根据地面材质选择相应的磨片。使用率很高，使用前先放好指示牌，电线应搭在肩上，避免电线卷入。
 - 5.2 吸水机：用于洗地、漏雨产生积水的情况。
 - 5.3 吸尘机：用于地毯、地面、槽缝吸尘作用，但不能吸颗粒大垃圾，防止堵塞吸口，每用完一次要及时清理尘袋。
 - 5.4 高压枪：用于冲洗外围地面，使用后必须将水管水放清，冲洗时双手紧握枪头，以免高压碰伤。
 - 5.5 抛光机：用于瓷砖、大理石保养，可增加地面的光泽、明亮度，延长使用寿命期限。
 - 5.6 烘干机：用于地毯清洗后吹干或漏雨造成应急处理。

以上所有机械在使用前一定要检查好电线是否完好无破损。
 - 5.7 清洁工具的保养：清洁工具使用完后，都应将工具清洁、擦拭干净。电动清洁工具还应将电源放置指定位置，以备下次再用。
 6. 清洁物品材质的识别：
 - 6.1 地砖：大理石、抛光石、云石、瓷砖、白英石、地毯等。
 - 6.2 地板：木质地板、胶地板。
 - 6.3 不锈钢：镜钢、亚钢。
 - 6.4 墙面：木质、布质、玻璃、涂料、纸质。
 - 6.5 垃圾桶：不锈钢、塑料、铁皮、木质等。

-
- 6.6 拖把：棉质、布条。
 - 6.7 扫把：塑料质、竹叶质、毛质等。
 - 6.8 玻璃：镜面、钢化玻璃，有机玻璃。

5. 记录

6. 相关支持性文件

保洁服务流程

1. 目的

对小区所有公共区域的清扫与保养进行有效控制，为业主提供一个舒适、优雅的环境空间。

2. 适用范围

小区所有公共区域的保洁工作、保养过程。

3. 术语和定义

服务：是指供方和顾客接触面上需要完成的至少一项活动的结果。

4. 职责

- 4.1 保洁班长全面负责对保洁的日常管理工作。
- 4.2 保洁员负责按本流程为小区提供保洁服务。

5. 操作流程

- 5.1 保洁目标要求
为业主提供一个明亮、整洁、休闲的公共环境。
- 5.2 公共区域卫生保洁工作
 - 5.2.1 班前准备：
 - a) 由班长开班前会，布置当日工作与计划卫生内容；
 - b) 检查仪表仪容、出勤，分配工作任务；
 - c) 保洁员领用工作钥匙，到岗，根据工作任务准备工具、清洁剂等。
 - 5.2.2 清洁服务：
 - a) 每日对大厅进行推尘、抹尘，对公共区域的烟缸、垃圾筒等客用设施进行清洁；
 - b) 每日对大堂公共区域的金属器具进行上光、除尘，具体操作详见《金属器具上光操作流程》；
 - c) 每日对公共客厕进行清洁，具体操作详见《卫生间保洁操作流程》；
 - d) 每日对木器进行清洁，具体操作详见《木器清洁操作流程》；
 - e) 电梯轿厢的保洁工作，具体操作详见《不锈钢清洁操作流程》；
 - f) 玻璃、镜面的保洁工作，具体操作详见《玻璃清洁操作流程》、《镜面清洁操作流程》；
 - g) 每三天对大堂地面进行补蜡抛光工作；
 - h) 按计划对公共区域的灯具进行清洗，具体操作详见《灯具清洁操作流程》。
 - 5.2.4 检查工作：
 - a) 班长根据当天任务，采用不间断的循环式检查方式，检查公共区域的卫生质量，抽查计划卫生的完成情况；
 - b) 检查中发现卫生质量存在问题，应立即督促员工返工，并作好记录，再次验收；
 - c) 检查发现的设施设备和灯光照明问题须立即向工程人员报修；

d) 做好记录。

5.3 意外事件预案

地面的蜡或地面的雨水导致业主摔倒：应立即将业主扶起，并进行安抚，询问伤势，送医务室或医院，事态严重的应立即报告上级，保洁员立即将地面清扫干净。

6. 记录

7. 相关支持性文件

家政服务流程

1. 目的

规范保洁员家政服务的操作，以最好的工作质量和工作标准为小区业主提供家政服务。

2. 适用范围

适用于物业管理公司管辖范围内所有的家政服务工作。

3. 职责

- 3.1 保洁班长负责本规程的监督实施及质量控制。
- 3.2 保洁员依照本规程实施家政服务工作。

4. 家政服务的内容

- 4.1 室内玻璃、洁具、厨具、灯具、地面、墙面的清洁。

5. 家政服务的收费

- 5.1 小区家政服务的价收费按钟点计算，即___元/小时/人(含人工费和材料费)。

6. 程序要点

6.1 准备工作

- 6.1.1 清洁用具的准备，根据业主所需的家政服务内容，准备好必须的工具，如：玻璃刮刀、抹布、拖把、清洁剂、鞋套等。
- 6.1.2 单据的准备，业主姓名、单元号及家政服务的内容。

6.2 家政服务的实施

- 6.2.1 敲门：带着准备好的工具，按业主约定的时间来到业主门前，轻按门铃一下，若无人应答，停顿四秒后，再按一下门铃，若按三下门铃皆无人应答，保洁员应到物业部客户服务中心，请客户服务中心与业主联系后再进行下步工作。
- 6.2.2 问候：当业主开门后，保洁员应立即向业主致意问好，“先生/小姐，您好！我是物管公司保洁组员工×××，很高兴为您服务！是您需要家政服务吗？”当得到肯定后，保洁员应该立即征求业主的意见：“先生/小姐，如果我们现在就开始，您方便吗？”如业主同意，立即穿上鞋套进入业主室内，并记录进入时间。
- 6.2.3 清洁：按照客户服务中心与业主约定的项目对业主室内进行清洁。在清洁过程中，应注意如下问题：
 - 6.2.3.1 “三轻”，即说话轻、走路轻、操作轻，以免影响业主的生活；
 - 6.2.3.2 当遇业主家中的一些饰物需搬动后才能进行的，应先征得业主的同意后方可操作；
 - 6.2.3.3 小心谨慎，对业主的东西要轻拿轻放，千万不能弄坏业主家里的任何东西；
 - 6.2.3.4 操作严谨，操作时不能将污水或药水溅到业主家的墙面或墙纸上；

-
- 6.2.3.5 切忌与业主闲谈与工作无关的事；
 - 6.2.3.6 不得接受业主任何恩惠，当业主给保洁员小费或赠送其他东西时，保洁员应婉言拒绝：“能得到您对我们工作的肯定和认可，是对我们最大的鼓励，您的东西我们心领了，我们会再接再厉，把工作做得更好。”
 - 6.2.4 验收。当做完清洁后，立即请业主验收，若业主不满意，需作返工，直至业主满意为止。
 - 6.2.5 记录。根据进入业主单元内的时间和清洁完成时间，准确记录下此次家政服务的共计时间、耗用材料等，并请业主签字确认。
 - 6.3 家政服务结束，礼貌地向业主道别：“先生/小姐，再见！欢迎您随时打电话到客户服务中心，我们会竭诚为您服务。”并轻轻地拉上房门。
 - 6.4 将当日的业主签单上交保洁班长。

7. 记录

8. 相关支持性文件

室外保洁工作检查记录表

小区名称:

YC/QR-84-A/0

年月	时间	巡视小区	游乐设施	车库	路灯	扶手	石凳	休息椅	宣传栏	区内标识	区内道路	生活垃圾	商铺玻璃	室外道路	备注	
日 保洁人:																
日 保洁人:																
日 保洁人:																
日 保洁人:																

注：项目经理或内勤填写检查记录以“√”形式表示，有不合格的在其相应的项目内予以标注，如当场整改以 A 表示，检查合格后打“▲”表示，开具不合格通知的以 B 表示。

检查人:

检查日期: 年 月 日

单元楼保洁工作检查记录表

小区名称:

楼号:

YC/QR-85-A/0

年月	时间	楼层电 梯厅	电梯 轿厢	消防 门	井道 门	楼道 窗户	楼梯 扶手	消防 楼道	业主 分户 门	公共 开关	消火 栓箱	大厅			备 注
日 保洁员:															
日 保洁员:															
日 保洁员:															
日 保洁员:															

注：项目经理或内勤填写检查记录以“√”形式表示，有不合格的在其相应的项目内予以标注，如当场整改以 A 表示，检查合格后打“▲”表示，开具不合格通知的以 B 表示。

检查人:

保洁物品领用登记表

日期	物品名称	单位	数量	领用人签字	使用地点	备注
----	------	----	----	-------	------	----

小区名称:

YC/QR/-82-A/0

