

写字楼物业服务清洁卫生管理方案

目 录

第一节 清洁卫生管理服务的整体设想	2
一、清洁卫生管理工作的设想	2
二、拟采取的管理措施	3
第二节 清洁管理计划和实施方案	6
一、会议室清洁工作	6
二、楼内公共区域工作	7
三、办公室清洁工作	8
四、办公楼门厅、大堂的保洁	12
五、楼道清洁工作	14
六、楼梯清洁工作程序	16
七、电梯间清洁工作程序	18
八、卫生间清洁工作程序	19
九、茶水间清洁工作程序	21
十、化粪池清掏	22
十一、地下车库管理与保洁	24
十二、外墙清洁工作	26
十三、垃圾房保洁	29
十四、天台、露台、雨篷保洁	30
第三节 保洁卫生巡查工作指引	31
一、日常工作	31
二、每周工作	31

三、月度工作	32
四、季度性工作	32
五、年度工作	33
第四节 疫情期间消毒方案	33
一、电梯消毒	33
二、公用电话消毒	33
三、办公室内消毒	33
四、公共区域消毒	34
五、人员防护措施	34

第一节 清洁卫生管理服务整体设想

一、清洁卫生管理工作的设想

（一）高品质的标准服务与个性服务相结合

清洁管理服务质量的好坏直接影响到甲方的满意程度，所以在该项目的清洁服务方面除了执行高标准的保洁卫生要求外，在具体操作中，还应本着以顾客为中心的原则，将根据不同空间功能特点、甲方需要或人员的习惯、工作特性制定个性化清洁管理方案。

（二）及时服务与隐性服务相结合

在对项目机关办公楼的清洁服务中，我们将充分考虑到项目物业管理的特殊化，我们将全方位引入“隐性管理”的管理概念。“隐性管理”是我公司在长期政府机关物业管理实践中摸索出的一种管理办法。其主旨是在保证清洁管理工作及时性的同时，充分尊重机关政府办公的保密要求，服务行为不影响正常办公为前提。为此，我们将对所有服务对象做全面、深入地细致了解，了解服务对象需求的规律，结合办公的作息时间，合理安排清洁服务工作时间，使项目办公楼项目办公、开会人员在不经意中接受了我们的一流的清洁管理服务。建立畅通的信息采集渠道，建立快速的处理体系，用最短的时间予以解决相关问题；

（三）清洁服务需环保先行

环保问题不仅是受到全社会的普遍关注，同时也会影响到甲方的身心健康，因此在服务本项目过程中，本公司将严格按照环保的理念及要求应用于工作过程当中，为甲方提供健康、环保的工作环境。

二、拟采取的管理措施

（一）高起点规划清洁服务与管理

1. 构筑与项目机关办公楼相适应的高品位、高质量、高标准作业要求的组织架构、配置完备的人力资源和设备。

2. 导入先进、科学、规范的管理制度、程序和标准，量身定做与本项目相适应的清洁服务管理标准、管理措施、质量管理体系、工作目标、工作计划、工作程序、服务准则和规章制度，引入 ISO9001 质量管理标准等；

3. 选用经验丰富、认真负责的高素质人员担负该清洁管理工作岗位，选送符合作业要求、实操能力强的员工派往该项目工作；

4. 制定科学管理措施，把日常清洁与保养相结合，从而达到最佳的保养效果。

（二）建立零干扰的清洁服务作业制度

建立符合本项目特点的工作制度。根据物业使用人的作息特点，灵活安排清洁作息时间和方式，采用“无噪声作业”，实现“零干扰”的清洁服务。针对一些特殊的场所，在保证其干净整洁的同时，力争做到无干扰。

（三）建立多重质量控制体系

1. 采用多重服务保障策略，实现服务人员、技术、措施、物资的多重保障，培养员工的全员保洁意识，每一个保洁员不仅要保持自己责任区域内的工作达标，还有义务维护整个物业的清洁形象。

2. 实行三级检查（经理抽查、主管定检、清洁员自检）和公司品质管理员巡查相结合的质量检查考核和清洁验收制度；

3. 实施分区域包干目标管理责任制，推行五定管理原则，即定人员、定时间、定地点、定质量、定任务实施专业作业，强化服务质量，方便质量控制；

4. 实行上岗资格认证和人员再培训工程，根据不同阶段的各种变化和服务质量要求，组织员工进行针对性再培训，促进员工不断提高清洁服务技能和自身素质，满足物业高质量的服务要求；

5. 严格按确定的计划、标准、程序开展工作。对不按标准和程序操作的人员实行严厉的处罚，凡对操作程序不熟悉的人员一律下岗接受再培训，培训不合格者不予上岗，保障服务质量。

（四）采用专业分类作业方式

根据清洁服务对象的特点和要求，采用“专业分类”

作业方式，划分作业环节，设计作业程序，确定每个工作环节的工作量，分配作业时间、并配置人员和物资。操作人员按程序要求，在确定的时间内有规律地从一个环节到下一个环节处理工作任务，实现高效率、高效益的专业化作业。采用专业分类作业方式，不仅可以解决任务分配的盲目性，作业的无序化，还可以降低管理和作业难度，减少人、材、物的浪费和员工之间的矛盾，提高作业的精细化程度，提高设备的利用率，实现规范化运作，有效地保障作业人员和设施设备的安全运转。

（五）建立快速应急处理机制

建立畅通的信息采集渠道，开设 24 小时值班制度，设置专职人员处理顾客意见、建议和投诉；建立快速的投诉处理和回访体系，推行首问责任制和限时处理制，对于顾客反映的每一个清洁投诉问题将以快捷的方式予以安排落实，用最短的时间予以解决；成立“应急处理组”，保证在突发事件和甲方需要时得到快速、及时、周到的服务。

（六）导入绿色环保理念、实行垃圾分类处理

保证清洁管理中所有的物料与工具都选用环保材料，避免对地面、墙面和整个环境造成污染。保障物业使用人在一个绿色环保、优雅娴静的环境里，愉快的工作和生活；针对办公废纸，将尽可能再进行利用。

（七）建立规范的档案资料管理体系

建立严格的档案管理制度,设专人负责档案资料的管理,建立健全清洁档案资料目录;做好资料的收集、移交验收、登记和管理工作的,并建立环境关注点清册,特别是技术资料的收集和保管工作;保证及时,准确地提供档案资料,支持环境管理高效化运作,方便员工快捷准确地开展工作。

第二节 清洁管理计划和实施方案

一、会议室清洁工作

1. 保洁人员 7:00 到岗后检查自身着装、个人卫生、仪表状态。

2. 7:10 打开会议室窗户通风,遇恶劣天气可不开窗。

3. 会议前 30 分钟根据天气情况调整 XX 次窗户开闭情况,尽量保证室内环境的舒适性每天用半湿抹布擦会议桌、门窗、沙发边框、花架、踢脚线等。

4. 每天用干抹布将茶几面擦拭干净。

5. 每天擦拭地面,将地毯灰尘吸净。

6. 每天检查花卉、植物,清理灰尘。

7. 每天 17:30 检查会议室,关好窗户,拉上窗帘,切断电源,将门锁好。

8. 会议室的清扫流程如下:

(1) 进屋先收垃圾,把垃圾桶倒净,如垃圾袋可继续使用的暂不换。收集烟缸、水杯更换或清洗。

(2) 擦尘时应先准备一干一湿两块布，布要经常更换、清洗，以保持清洁，擦尘应由房门擦起，按从左到右的顺序擦拭，擦尘包括房间的桌椅、沙发、书柜、抽屉、电话、电话线（用干布）及听筒（定期用酒精棉球擦拭）窗台、房间内所有电气设备和照明灯具（注意安全、提前关闭电源）等。擦拭时应检查电话、电器是否正常。

(3) 在擦拭桌椅时，物品一定要在擦拭后放回原位，并检查有无客人遗留物品，如发现遗留物品及时上交。

(4) 擦尘结束后，用吸尘器吸地毯（清洁地面尘土），如会议室一经使用，清扫时必须吸尘，如未经使用，可隔天吸尘 XX 次。

二、楼内公共区域工作

1. 每日早 7: 10 开窗通风，保持空气清新无异味
2. 地面无尘土、水迹、油迹、地垫无碎屑、杂物。
3. 楼道门、空调口、通风口、玻璃、窗台、窗缝、开关面板、消防箱门、花盆、垃圾桶等处无灰尘，花盆内无烟头等废弃物。
4. 7: 10 用尘推将地面、大厅地垫、大厅玻璃门窗等擦拭干净。
5. 7: 00 清扫擦拭大理石柱子、台阶、墙壁、玻璃、门、电梯等处。
6. 每周一 7: 30 前擦拭家具，进行保养。
7. 保持大厅空气清新，随时巡视大厅清洁情况。

三、办公室清洁工作

(一) 主要特点

办公人员多，写字台、文件柜、电脑等设备、家具多，台面上文件、办公用品多、废纸垃圾多。保洁时间多受时间制约，主要作业需在客户办公前或下班后进行，通常是在室内无办公人员时作业。

（二）日常保洁项目

1. 清倒烟灰缸、字纸篓等垃圾；
2. 清扫地面；
3. 擦拭办公桌、文件柜、沙发、电话、办公设备、茶几等家具；
4. 擦拭门窗、窗台、墙壁、天花、照明设施、饰物等；
5. 送开水。

（三）注意事项

1. 受时间制约多，需在规定时间内迅速完成作业，需制定周密的保洁计划，事先设计好作业内容、作业路线、作业程序、作业时间，要求作业人员按计划作业，动作利索快捷。

2. 地拖、抹布等保洁工具，可多备几份，以减少往返清洗时间，提高短时间内突击作业的效率。

3. 进入客户已下班的办公室作业时，最好由 XX 人以上同时进出，共同作业，并注意不做令人怀疑的动作，以免产生误会。

5. 抹办公桌椅时，桌面上的文件、物品等不得乱动。如发现手表、项链、钱包、通讯器材等贵重物品，应立即向主管或保安队门报告。

6. 抹饰柜、饰物等贵重物品、陈列品时，切记小心、抓稳、轻抹、轻放，一般情况下不得使用有腐蚀性的保洁剂。

7. 吸尘器噪音大，室内吸尘作业可安排在客户上班前或下班后进行。

8. 管理办公室钥匙必须有严格的制度，除指定人员外，不得交予任何人员，客户要求开门或保洁人员作业时返回室内，应严格登记手续。

（四）保洁程序

1. 备：准备好保洁工具，水桶、抹布、保洁剂、垃圾袋、吸尘器、地拖、扫把等。

2. 进：室内若有人，应先打招呼，得到允许后再作业，门不要关。

3. 查：进入办公室后，先查看有无异常现象、有无客户遗忘的贵重物品、有无已损坏的物品。如发现异常，先向主管上级报告后再作业。

4. 倒：清倒烟灰缸、字纸篓、垃圾桶。倒烟灰缸时要检查烟头是否完全熄灭。清倒字纸篓，集中垃圾袋时，应注意里边有无危险物品，并及时处理。

5. 抹：从门口开始，由左至右或由右至左，依次抹室内家具和墙壁等。毛巾应按规定折叠、翻面。抹每一件家具时，由高到低，先里后外。抹墙壁时，重点抹墙壁饰物、电灯开关插座盒、空调风口、踢脚板、门窗、窗台等。大墙面、天花的保洁为定期作业，也可穿插在日常保洁中进行（如每天抹一间或一面）。

6. 整：台面、桌面上的主要用品，如电话、台历、台灯、烟灰缸等抹净后应按客户习惯的固定位置摆放，报纸、书籍摆放整齐，文件资料、茶杯及贵重物品不准动。

7. 换：收换垃圾袋、暖水瓶。

8. 吸：按照先里后外，先边角、桌下，后大面的顺序，进行吸尘作业。椅子等设备挪动后要原位摆好。发现局部脏污应及时处理。

9. 关：作业结束后，保洁人员退至门口，环视室内，确认质量合格，然后关灯、锁门。

10. 记：认真记录每日作业情况，主要包括保洁员姓名、保洁房间号码、进出时间、作业时客户状态（无人、工作、返回……）、家具设备有无损坏等。

（五）办公区域保洁服务的质量标准

1. 班前

（1）地面大理石无灰尘、无污渍、无积水、干净洁亮。

（2）指示牌无灰尘、干净。

（3）风口、灯饰、天花板无污渍、无灰尘。

(4) 消防设施及其他设备无污渍、无灰尘、无痕印、无手印。

(5) 门、窗无污渍、无灰尘、无痕印、无手印。

2. 班后

(1) 地面地毯无灰尘、无污渍、干净洁亮。

(2) 沙发、茶具、桌椅无污渍、无灰尘、干净洁亮。

烟灰缸无灰尘、无污渍、干净。

(3) 饮水机无污渍、无积水、干净。

(4) 碎纸机无过多纸屑、手印、印记、污渍。

(5) 复印机无手印、印记、污渍。

(6) 垃圾篓无溢出垃圾、无异味。玻璃幕墙保持洁净、无污渍。

(7) 茶水间楼层公共部分地面整体洁净、无灰尘、无污渍、无积水。

(8) 墙面、地脚线无污渍、无灰尘。

(9) 门、窗无污渍、无灰尘、无痕印、无手印。

(10) 天花板洁净、无污渍、无灰尘、无蜘蛛网、无霉点。

(11) 痰箱无污渍、无痕印。指示牌、信箱无灰尘、无污渍、无痕印。

(12) 照明器材无灰尘、无污渍、光洁明亮。

(13) 花盆无灰尘、无污渍、无杂物。

(14) 绿色植物洁净、无杂物、无灰尘。

(15) 垃圾桶、垃圾箱无污渍、无痕印、无异味。

(16) 玻璃幕墙（2 米以下清洁）保持洁净、无污渍。风口无污渍、无灰尘、无冷凝水。

(17) 消防设施照明灯具及其他设备无污渍、无灰尘、无痕印、无手印。

四、办公楼门厅、大堂的保洁

(一) 门厅和大堂的主要特点

来往人流最多、最频繁，带入的尘土亦较多，如不及时清除，将会扩散到大厦的其他区域及楼层。另外其装修较其他区域豪华，摆设和装饰物较多。是大厦使用者和外来客人进入大厦的第一外场所，是显示大厦的等级和脸面的重要区域。

(二) 日常保洁项目

1. 地面及入口处脚垫的清扫。
2. 玻璃门和玻璃幕、间隔的擦拭。
3. 各种家具摆设以及装饰物、标牌、消防器等擦拭。
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. 金属柱子、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、吊灯等特殊清扫项目。

(三) 注意事项

1. 为减少人们将室外尘土带入室内，门厅入口处应铺设防尘脚垫。遇雨天，应铺吸水性的脚垫。

2. 门厅及大堂入口区域应设专人推尘，随时擦拭人们进入时的脚印。

3. 门厅及大堂地面多为花岗石、大理石、水磨石、瓷砖、聚氯乙烯地板材、橡胶类地板材或地毯。应根据不同材质，采取不同的清洗方法。

4. 不锈钢、铜、铝合金等装饰，如柱子、扶手、标牌等，容易受到腐蚀，擦拭时要选用专用保洁剂、保护剂，切记小心不要造成花痕。

5. 注意不要碰倒、碰坏大堂内的各种摆设饰物。

（四）作业安排

1. 每个大楼的门厅及大堂大小不同，保洁要求不同。若范围较大，应按保洁项目、作业量及区域进行人员分工；若范围较小，只配备一个保洁员，应采取“定时巡回清扫、依次逐项擦拭”的作业安排。

2. 定时巡回清扫

大厅最容易被弄脏的地方是地面。一般门厅及大堂，每XX分钟（时间长短应视人员流动量及其他因素定）应定时巡回清扫XX次，以确保地面经常处于保洁状态。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、保洁，然后去擦拭其他项目，隔XX分钟再巡回保洁地面……如此往复。

3. 依次逐项擦拭

门厅及大堂日常保洁的其他项目多为每日擦拭 XX 次即可，应事先安排好作业顺序，依次擦拭。规定每 XX 分钟对地面巡回保洁一遍，每巡回保洁一遍的时间一般为 3~5 分钟或再长一些，其余 XX 分钟时间，用来依次逐项擦其他项目。有的项目，如烟灰缸的清倒或更换，可结合地面巡回进行保洁。

五、楼道清洁工作

1. 7: 10 打窗通风，用尘推擦拭地面。
2. 8: 00 先清扫楼道，再擦拭楼道里的门、窗、玻璃、开关、消火栓箱门、花盆、垃圾桶、电梯厅门、暖气罩等。
3. 随时对楼道进行保洁维护。
4. 楼道清洁工作流程、要求如下：

工作 内容	工作 时间	工作程序或重点	工作要求		提示
走廊 地面	推尘 XX 次/ 天	1. 准备工作：将除尘液均匀地喷洒到地面尘推上； 2. 清洁过程：将每层的公共走廊分成三部分，大厅、南侧走廊、北侧走廊；清洁顺序要按照从南到北再从北到南的顺序进行来回清洁；推拭地面的次数不少于三个来回。	无灰 尘、 无污 渍、 无死 角	尘推、 除尘 液、墩 布	地面的清洁应安排在甲方上班前检查尘推工具是否完好，所用的除尘液是否有变质情况；

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/918022017070006065>