

4、价格折扣文件格式

4.1、企业报价折扣证明

小微企业声明函（服务类项目）（采购包号：1）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）的规定，本公司（联合体）参加常州市政府采购中心组织的项目编号为 JSZC-320400-JZCG-K2025-0225，
（项目名称：2025-2026年度常州市党政机关、事业单位及团体组织物业管理服务框架协议采购）（采购包号：1）封闭式框架协议采购活动，服务全部由符合政策的小微企业承接。相关企业（含联合体中的小微企业、签订采购包意向协议的中小微企业）的具体情况如下：

1. （2025-2026年度常州市党政机关、事业单位及团体组织物业管理服务框架协议采购），属于（物业管理）行业；承接企业为（溧阳市华鑫物业管理有限公司），从业人员29人，营业收入为269万元，资产总额为161万元¹，属于（小型企业 微型企业）；

2. （标的名称），属于（供应商填写征集文件中明确的所属行业）行业；承接企业为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元¹，属于（小型企业 微型企业）；

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任

企业名称（加盖 CA 电子公章）：溧阳市华鑫物业管理有限公司

日期：2025年7月23日

备注：1. 从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度（2024年）数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

2. 专门面向中小微企业采购的项目，供应商如不提供此声明函，则不能通过资格审查；非专门面向中小微企业采购的项目，小微供应商如不提供此声明函，评审时价格将不做相应扣除。

3. 供应商应对照《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部

关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300号）《国家统计局关于印发〈统计上大中小微型企业划分办法（2017）〉的通知》（国统字〔2017〕213号）的规定，供应商自行勾选承接企业的企业规模类型。

5、物业管理。从业人员1000人以下或营业收入5000万元以下的为中小微企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员100人及以上，且营业收入500万元及以上的为小型企业；从业人员100人以下或营业收入500万元以下的为微型企业。

请响应供应商认真据实填写，如有虚假的，按照政府采购相关规定处理。

5、企业近期类似业绩



成 交 通 知 书

溧阳市华鑫物业管理有限公司：

贵公司在“溧阳市南渡镇中心卫生院洗涤购买服务项目”（项目编号：JSLT 竞谈 2025-040529）的谈判采购中，经评审小组对响应文件的评比，并经采购人确认贵公司成交，成交金额：¥487800 元，大写：人民币肆拾捌万柒仟捌佰元整。

请贵公司收到成交通知书之日起 30 日内，与采购人联系商定签订合同事宜。若在规定期限内不签订合同视同放弃成交资格，并承担相应法律责任。

特此通知！

江苏溧投招标服务有限公司

2025 年 04 月 11 日

注：本成交通知书一式三份，采购人、成交供应商、招标代理机构各执一份

江苏省溧阳市溧城街道南环西路（永定路）108 号嘉源广场 2 幢 1 单元 5 楼



CS 扫描全能王
3亿人都在用的扫描App



成 交 通 知 书

溧阳市华鑫物业管理有限公司：

— 贵公司在“溧阳市南渡镇中心卫生院保洁购买服务项目”（项目编号：JSLT 竞谈 2025-040528）的谈判采购中，经评审小组对响应文件的评比，并经采购人确认贵公司成交，成交金额：¥488000 元，大写：人民币肆拾捌万捌仟元整。

请贵公司收到成交通知书之日起 30 日内，与采购人联系商定签订合同事宜。若在规定期限内不签订合同视同放弃成交资格，并承担相应法律责任。

特此通知！

江苏溧投招标服务有限公司

2025 年 04 月 11 日

注：本成交通知书一式三份，采购人、成交供应商、招标代理机构各执一份

江苏省溧阳市溧城街道南环西路（永定路）108 号嘉源广场 2 幢 1 单元 5 楼



CS 扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

溧阳市南渡镇中心卫生院洗涤协议

甲方：溧阳市南渡镇中心卫生院

乙方：溧阳市华鑫物业管理有限公司

甲、乙双方本着互惠互利的原则，经友好协商，就乙方承包甲方南渡镇中心卫生院洗涤事宜达成以下协议：

一、承包期限：三年

二、承包内容：甲方在日常生产工作中用到的所有医疗辅料、床单、被套、枕套、手术衣、手术辅料、工作服、病员服、隔离服等织物品清洗、烘干、熨烫、破损修补等。

三、甲方的权利和义务：

- 1、无偿提供洗涤场所及洗涤、熨烫设备、水电设备、运输工具。
- 2、对乙方清洗作业期间不定时督查，对洗涤质量进行验收。

四、乙方的权利和义务

- 1、按卫生部规定的医院感染管理办流程法和条件进行洗涤，洗涤用液符合有关规定。
- 2、每日要做好对洗涤物品的认真清点、登记、浸泡、消毒、清洗、整烫、整理、修补、折叠、收发等工作。
- 3、保证洗衣质量、洗涤的洁净度、收送的及时性、破损修补的完整性、整烫的平整度、服务态度等，确保甲方临床及时供应甲方相关职能科室的督查指导。
- 4、乙方人为造成布类损坏与遗失，必须按同规格物品的实际价格赔偿。
- 5、操作中安全责任由乙方负责。
- 6、承包费用含工作人员工资福利、保险费用、洗涤、服务、整烫、材料费。
- 7、承包费用不包含洗衣房日后搬迁费用及大型设备添置费用。

五、承包金额及付款方式：

- 1、承包金额：承包金额为 16.26 万元/年，三年合计 48.78 万元（大写：肆拾捌万柒仟捌佰元整）
- 2、付款方式：按每月平均转账支付合同款，甲方不得拖延，乙方按照上述收费并按约定的服务内容和质量标准提供服务，盈余或亏损由乙方享有或承担。

甲方：



乙方：



日期：

溧阳市南渡镇中心卫生院 物业管理服务合同

项目名称：溧阳市南渡镇中心卫生院保洁购买服务项目

委托方（甲方）：溧阳市南渡镇中心卫生院

受托方（乙方）：溧阳市华鑫物业管理有限公司

签订时间：2015.06.05



溧阳市南渡镇中心卫生院物业管理委托合同

第一条 本合同当事人

委托方(以下简称甲方) :溧阳市南渡镇中心卫生院

受托方(以下简称乙方) :溧阳市华鑫物业管理有限公司

为加强甲方医疗环境的保洁管理,协助甲方提高医疗服务水平,创造优美、整洁、舒适、文明的工作环境,根据《中华人民共和国合同法》,《物业管理条例》和有关法律法规规定,经甲、乙双方共同协商,就甲方委托乙方对溧阳市南渡镇中心卫生院提供物业管理签订本合同。

第二条 物业基本情况

- 1、物业类型:溧阳市南渡镇中心卫生院保洁
- 2、坐落位置及服务场所:溧阳市南渡镇金渊街 60 号
- 3、物业管理范围:详见后页委托服务项内容

第三条 乙方提供管理服务的受益人为本物业的物业使用人,本物业的物业使用人应对履行本合同承担相应的责任。

第四条 物业管理范围

- 1、门诊楼 1-4 层、发热门诊楼、住院楼 1-5 层、体检中心、外围环境、医疗垃圾暂存处。

第五条 配套服务

- 1、被服管理,负责清、污被服的清点和回收工作。
- 2、整理出院病人床、被及清点物品、终末消毒处置。
- 3、手术室、产房、输液室等重点科室按要求做好相关清洁杂工。
- 4、在工作期间协助为病区送药及院内标本。
- 5、医疗垃圾收集交接。

第六条 甲方的权利、义务

- 1、依照本合同规定将溧阳市南渡镇中心卫生院所属物业的保洁委托给乙方实行专业化的管理并对乙方的管理实施监督检查及考核评定。
- 2、甲方有权监督乙方是否依法或依合同规定开展工作,但不得干涉乙方依法或依合同规定内容所进行的管理和经营活动。但如乙方工作人员表现不好或造成不良影响,甲方有权向乙方提出更换,并向甲方报备。

- 3、结算、审定支付给乙方的费用。
- 4、教育好本院干部职工配合乙方物业管理工作。

第七条 乙方的权利、义务

- 1、根据有关法律、法规及本合同的规定，同时结合物业管理实际情况，制定该服务项目的各项管理办法、规章制度、服务标准及考核、奖惩办法。
- 2、遵守各项管理法规和本合同规定的职责要求，根据甲方授权，对托管区实施物业管理，确保实现管理目标，执行甲方委托事项，自觉接受物业管理主管部门及有关政府部门的监督、指导，并接受甲方的检查监督。
- 3、有权依照甲方委托对物业管理制度进行修订。
- 4、乙方持有效证照与甲方签订合同。
- 5、乙方未经甲方书面同意，不得将本合同项目转包给第三方经营。
- 6、乙方应建立本项目的物业管理档案并负责及时记载有关变更情况。在合同期满终止时，乙方必须向甲方移交原委托管理的全部物业及各类管理档案、财产等资料；乙方自己购置的用具及设备仍归乙方所有。
- 7、乙方应承担与管理服务有关的直接运营费用。该费用包括但不限于下列费用：乙方员工工资、培训材料等，与承担管理服务有关的所有清洁材料、工具、消耗品和其它费用，乙方公司法定税费，物业管理日常办公费用等费用。
- 8、乙方必须遵守甲方有关管理制度，参与甲方组织的有关会议、培训及有关考核；确保甲方保洁工作每天正常运行，向甲方提出物业管理的建议。
- 9、政策、法规规定由乙方承担的其他责任。

第八条 关于物业管理目标与保洁质量约定

乙方应根据甲方的委托管理项目制定本物业管理分项标准，并必须达到以下要求：

- 1、全面负责甲方委托的规定范围的保洁及养护，后勤服务综合满意 85%以上；
- 2、对医院日常工作任务的派发落实 100%。医院的满意率 85%以上。
- 3、完成根据医院工作要求制定的其它工作指标。医院的满意率 85%以上。
- 4、各科内服务要求完成率 100%，服务满意率 85%以上。

一、病区

(1)除护士站、治疗室、值班室外，病区地面(包括病房内卫生间)每日湿式清扫二次，床头柜、生活柜、开水间、卫生间洗脸盆、马桶每日擦拭清洁消毒，病区墙面、门、窗(包括卫生间内)、病床、凳子、陪客椅每周擦拭，污染时及时擦拭消毒；病区空调表面

等每月清洁一次；出院病人床头柜、生活柜、病床及时擦拭，按要求做好终末消毒。

(2)手术室、产房按现有工作要求做好保洁工作。

二、门诊楼

门诊1--4层大厅、走廊、楼梯、专家门诊、急诊抢救室地面每日湿式清扫二次，墙面、门、窗每周一次擦拭，有污迹及时擦净，室内外所有玻璃窗每月擦拭清洁一次，并保洁；4层会议室、行政办公室每日清扫一次，使用后及时保洁，公共厕所每日清扫二次，并保持无臭、无污垢。

三、体检中心参照门诊楼保洁要求。

四、室外广场、道路、绿化等每日一次清扫，垃圾、烟蒂随时清理。

五、垃圾每日收集二次，并及时清理。

第九条 配套服务质量要求

1、人员要求固定，到岗人员情况及调换应及时告知各病区护士长，门诊部主任及相应科室负责人。若要调离必须告知科室负责人。

2、对不负责任，工作表现差的人员，护士长及科室负责人有权提出调离建议，乙方应安排顶替人员到岗。

第十条 委托管理期限：自 2015年06月15日至 2016年06月15日止，时效期限 壹 年。

第十一条 物业管理服务费和配套服务收费金额全年为 48.8 万元（大写：肆拾捌万捌仟元整）按每月平均转账支付合同款，甲方不得拖延。乙方按照上述收费，并按合同约定的服务内容和质量标准提供服务，盈余或亏损由乙方享有或承担。如果本合同服务费在应付日后 60 天内未支付（非甲方原因造成延期支付除外），乙方有权立即终止本合同，但应提前一个月以书面方式通知甲方。

第十二条 1、鉴于甲方所处行业的特殊性，除合同另有约定外，乙方在双方合同约定服务期内，不得以任何理由停止或暂停提供本合同约定服务。甲、乙双方无正当理由提前终止合同应向另一方支付合同违约金 5 万元整。

2、乙方违反本合同的约定，未能完成约定的管理目标或造成甲方不良影响、以及直接造成甲方经济损失的，甲方有权要求乙方在规定期限内整改，并有权终止合同。导致甲方保洁工作不能正常运行的，乙方应向甲方支付按当月收费 10% 计付的违约金。

3、因甲方原因，造成事故的，由甲方承担责任并负责善后处理。因乙方管理不善或操作不当等原因造成事故的，由乙方承担责任并负责善后处理，造成甲方经济损失的，甲方有权在每月支付给乙方的费用中直接抵扣。

4、本合同终止后，在新的服务承包商接管本项目之前，甲方若有要求，乙方应在甲方的要求暂时(一般不超过三个月)继续为甲方提供服务，甲方按合同标准继续支付服务费用。

第十三条 甲方如因医院业务扩大，增加医疗项目，加大工作量，须与乙方协商签订补充协议，双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

第十四条 本合同及其他文件中未规定的事宜，均遵照中华人民共和国有关法律、法规执行。本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

第十五条 本合同在履行中如发生争议，双方应友好协商解决，如果协商或调解不成，任何一方可向本物业所在地人民法院起诉。

第十六条 本合同自签订之日起生效。本合同一式三份，甲、乙双方各执一份。

甲方盖章：
甲方代表：_____

乙方盖章：
乙方代表：_____

签订日期： 2025年 06月 05日

垃圾清运处置费收取及服务协议

甲方：溧阳市华鑫物业管理有限公司

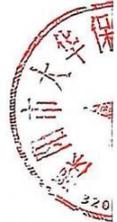
乙方：江苏廷锴建材有限公司

为加强园区卫生管理，净化园区环境，提高园区生产、生活环境质量，根据《江苏省城市市容和环境卫生管理条例》和江苏省物价局苏价工（2000）379号等文件，依据溧政发【2001】27号文件收费标准，现就乙方位于溧阳市南渡镇平城村物业管理区域10只垃圾桶内的生活垃圾清运处置事项，签订如下协议：

- 一、费用标准：1.垃圾处理费 2. 清运有偿服务费 合计：8000元 捌仟元整。
- 二、付款方式：转账
- 三、结算期限：该协议签订后即付款
- 四、清运频次和时间：一周清运 5次（清运时间安排每周一、二、四、五、日）

五.甲乙双方的权利和义务

1. 乙方需在厂区内指定地点放置垃圾桶，且保证垃圾桶摆放有序，垃圾全部入桶。
2. 乙方必须服从甲方管理，严禁乙方收集工业和建筑垃圾倒入垃圾桶，如甲方在清运过程中发现乙方垃圾桶内有工业与建筑垃圾，由乙方自行负责清运处置。
3. 协议期间，乙方不得随意变更清运方，否则协议期间乙方所交清运费用不退还。
4. 甲方每次清运垃圾不得有漏桶现象，清运现场出现“落渣、漏渣”现象时，须及时将现场处理干净。



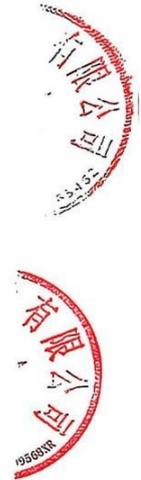
CS 扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

5. 甲方如遇特殊原因，应及时通知乙方主管人员，告知延迟清运。
6. 甲方应指派专人检查、督促生活垃圾清运情况，及时收集乙方的反馈意见。
7. 甲方在垃圾清运工作时应做到安全、有序，甲方人员在清运过程中违反交通法规或发生交通事故，其一切责任有甲方自负，乙方不承担责任。
8. 协议期间乙方如需解除协议，甲方不退还任何费用。

六、本协议经双方签字盖章后生效，有效期为多年，从2025年1月6日至2026年1月6日止。

七、本协议一式两份，甲乙双方各执一份。

甲方代表人(盖章)
联系方式: 15195072188



溧阳市南渡镇中心卫生院 物业管理委托合同

项目名称： 医院保洁

委托方（甲方）： 溧阳市南渡镇中心卫生院

受托方（乙方）： 溧阳市坤鑫物业管理有限公司

签订时间： 2021.11.30



溧阳市南渡镇中心卫生院物业管理委托合同

第一条 本合同当事人

委托方(以下简称甲方):

受托方(以下简称乙方):

为加强甲方医疗环境的保洁管理,协助甲方提高医疗服务水平,创造优美、整洁、舒适、文明的工作环境,根据《中华人民共和国合同法》,《物业管理条例》和有关法律法规规定,经甲、乙双方共同协商,就甲方委托乙方对溧阳市南渡镇中心卫生院提供物业管理签订本合同。

第二条 物业基本情况

- 1、物业类型:溧阳市南渡镇中心卫生院保洁
- 2、坐落位置及服务场所:溧阳市南渡镇金渊街 60 号
- 3、物业管理范围:详见后页委托服务项内容

第三条 乙方提供管理服务的受益人为本物业的物业使用人,本物业的物业使用人应对履行本合同承担相应的责任。

第四条 物业管理范围

- 1、门诊楼 1-4 层、发热门诊楼、住院楼 1-5 层、体检中心、外围环境、医疗垃圾暂存处。
- 2、负责洗衣房日常布类洗涤工作。

第五条 配套服务

- 1、被服管理,负责清、污被服的清点和回收工作。



- 2、整理出院病人床、被及清点物品、终末消毒处置。
- 3、手术室、产房、输液室等重点科室按要求做好相关清洁杂工。
- 4、在工作期间协助为病区送药及院内标本。
- 5、医疗垃圾收集交接。

第六条 甲方的权利、义务

- 1、依照本合同规定将溧阳市南渡镇中心卫生院所属物业的保洁委托给乙方实行专业化的管理并对乙方的管理实施监督检查及考核评定。
- 2、甲方有权监督乙方是否依法或依合同规定开展工作，但不得干涉乙方依法或依合同规定内容所进行的管理和经营活动。但如乙方工作人员表现不好或造成不良影响，甲方有权向乙方提出更换，并向甲方报备。
- 3、结算、审定支付给乙方的费用。
- 4、教育好本院干部职工配合乙方物业管理工作。

第七条 乙方的权利、义务

- 1、根据有关法律、法规及本合同的规定，同时结合物业管理实际情况，制定该服务项目的各项管理办法、规章制度、服务标准及考核、奖惩办法。
- 2、遵守各项管理法规和本合同规定的职责要求，根据甲方授权，对托管区实施物业管理，确保实现管理目标，执行甲方委托事项，自觉接受物业管理主管部门及有关政府部门的监督、指导，并接受甲方的检查监督。
- 3、有权依照甲方委托对物业管理制度进行修订。



- 4、乙方持有效证照与甲方签订合同。
- 5、乙方未经甲方书面同意，不得将本合同项目转包给第三方经营。
- 6、乙方应建立本项目的物业管理档案并负责及时记载有关变更情况。在合同期满终止时，乙方必须向甲方移交原委托管理的全部物业及各类管理档案、财产等资料;乙方自己购置的用具及设备仍归乙方所有。
- 7、乙方应承担与管理服务有关的直接运营费用。该费用包括但不限于下列费用:乙方员工工资、培训材料等，与承担管理服务有关的所有清洁材料、工具、消耗品和其它费用，乙方公司法定税费，物业管理日常办公费用等费用。
- 8、乙方必须遵守甲方有关管理制度，参与甲方组织的有关会议、培训及有关考核;确保甲方保洁工作每天正常运行，向甲方提出物业管理的建议。
- 9、政策、法规规定由乙方承担的其他责任。

第八条 关于物业管理目标与保洁质量约定

乙方应根据甲方的委托管理项目制定本物业管理分项标准，并必须达到以下要求:

- 1、全面负责甲方委托的规定范围的保洁及养护，后勤服务综合满意85%以上;
- 2、对医院日常工作任务的派发落实 100%。医院的满意率 85%以上。
- 3、完成根据医院工作要求制定的其它工作指标。医院的满意率 85%以上。
- 4、各科内服务要求完成率 100%，服务满意率 85%以上。



一、病区

(1)除护士站、治疗室、值班室外，病区地面(包括病房内卫生间)每日湿式清扫二次，床头柜、生活柜、开水间、卫生间洗脸盆、马桶每日擦拭清洁消毒，病区墙面、门、窗(包括卫生间内)、病床、凳子、陪客椅每周擦拭，污染时及时擦拭消毒；病区空调表面等每月清洁一次；出院病人床头柜、生活柜、病床及时擦拭，按要求做好终末消毒。

(2)手术室、产房按现有工作要求做好保洁工作。

二、门诊楼

门诊 1-4 层大厅、走廊、楼梯、专家门诊、急诊抢救室地面每日湿式清扫二次，墙面、门、窗每周一次擦拭，有污迹及时擦净，室内外所有玻璃窗每月擦拭清洁一次，并保洁；4 层会议室、行政办公室每日清扫一次，使用后及时保洁，公共厕所每日清扫二次，并保持无臭、无污垢。

三、体检中心参照门诊楼保洁要求。

四、室外广场、道路、绿化等每日一次清扫，垃圾、烟蒂随时清理。

五、垃圾每日收集二次，并及时清理。

第九条 配套服务质量要求

1、人员要求固定，到岗人员情况及调换应及时告知各病区护士长，门诊部主任及相应科室负责人。若要调离必须告知科室负责人。

2、对不負責任，工作表现差的人员，护士长及科室负责人有权提出调离建议，乙方应安排顶替人员到岗。

第十条 委托管理期限:自 2021 年 12 月 1 日至 2024 年 11 月 30 日止，



时效期限 叁 年。

第十一条 物业管理服务费金额为陆拾壹万零叁佰玖拾贰元整按每月平均转账支付合同款，甲方不得拖延。乙方按照上述收费，并按合同约定的服务内容和质量标准提供服务，盈余或亏损由乙方享有或承担。如果本合同服务费在应付日后 60 天内未支付(非甲方原因造成延期支付除外)，乙方有权立即终止本合同，但应提前一个月以书面方式通知甲方。

第十二条 1、 鉴于甲方所处行业的特殊性，除合同另有约定外，乙方在双方合同约定服务期内，不得以任何理由停止或暂停提供本合同约定服务。甲、乙双方无正当理由提前终止合同应向另一方支付合同违约金 5 万元整。

2、 乙方违反本合同的约定，未能完成约定的管理目标或造成甲方不良影响、以及直接造成甲方经济损失的，甲方有权要求乙方在规定期限内整改，并有权终止合同。导致甲方保洁工作不能正常运行的，乙方应向甲方支付按当月收费 10%计付的违约金。

3、 因甲方原因，造成事故的，由甲方承担责任并负责善后处理。因乙方管理不善或操作不当等原因造成事故的，由乙方承担责任并负责善后处理，造成甲方经济损失的，甲方有权在每月支付给乙方的费用中直接抵扣。

4、 本合同终止后，在新的服务承包商接管本项目之前，甲方若有要求，乙方应在甲方的要求暂时(一般不超过三个月)继续为甲方提供服务，甲方按合同标准继续支付服务费用。



CS 扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

第十三条 甲方如因医院业务扩大，增加医疗项目，加大工作量，须与乙方协商签订补充协议，双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

第十四条 本合同及其他文件中未规定的事宜，均遵照中华人民共和国有关法律、法规执行。本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

第十五条 本合同在履行中如发生争议，双方应友好协商解决，如果协商或调解不成，任何一方可向本物业所在地人民法院起诉。

第十六条 本合同自签订之日起生效。本合同一式叁份，甲、乙双方各执一份。

甲方签章：
甲方代表：



乙方签章：
乙方代表：



签订日期： 2021 年 11 月 30 日





成交通知书

溧阳市华鑫物业管理有限公司：

贵公司在“溧阳市戴埠镇中心卫生院洗涤购买服务项目”（项目编号：JSLT 竞谈 2024-070513）的谈判采购中，经评审小组对响应文件的评比，并经采购人确认贵公司成交，成交金额：¥16.49 万元/年，大写：人民币壹拾陆万肆仟玖佰元每年。

请贵公司收到成交通知书之日起 30 日内，与采购人联系商定签订合同事宜。若在规定期限内不签订合同视同放弃成交资格，并承担相应法律责任。

特此通知！

江苏溧投招标服务有限公司

2024年08月20日

注：本成交通知书一式三份，采购人、成交供应商、招标代理机构各执一份

江苏省溧阳市溧城街道南环西路（永定路）108号嘉源广场2幢1单元5楼



CS 扫描全能王

3亿人都在用的扫描App

溧阳市戴埠镇中心卫生院洗涤合同

甲方：溧阳市戴埠镇中心卫生院

乙方：溧阳市华鑫物业管理有限公司

甲、乙双方本着互惠互利的原则，经友好协商，就乙方承包甲方溧阳市戴埠镇中心卫生院洗涤事宜达成以下协议：

一、承包期限：2年（2024年9月1日至2026年8月31日）

二、承包内容：甲方在日常生产工作中用到的所有医疗辅料、床单、被套、枕套、手术衣、手术辅料、工作服、病员服、隔离服等织物品清洗、烘干、熨烫、破损修补等。

三、甲方的权利和义务：

- 1、无偿提供洗涤场所及洗涤、熨烫设备、水电设备、运输工具。
- 2、对乙方清洗作业期间不定时督查，对洗涤质量进行验收。

四、乙方的权利和义务

- 1、按卫生部规定的医院感染管理办法流程和条件进行洗涤，洗涤剂符合有关规定。
- 2、每日要做好对洗涤物品的认真清点、登记、浸泡、消毒、清洗、整烫、整理、修补、折叠、收发等工作。
- 3、保证洗衣质量、洗涤的洁净度、收送的及时性、破损修补的完整性、整烫的平整度、服务态度等，确保甲方临床及时供应甲方相关职能科室的督查指导。
- 4、乙方人为造成布类损坏与遗失，必须按同规格物品的实际价格赔偿。
- 5、操作中安全责任由乙方负责。
- 6、承包费用含工作人员工资福利、保险费用、洗涤、服务、整烫、材料费。
- 7、承包费用不包含洗衣房日后搬迁费用及大型设备添置费用。

五、承包金额及付款方式：

- 1、承包金额：全年承包金额为16.49万元（大写：壹拾陆万肆仟玖佰元整）
- 2、付款方式：按每月平均转账支付，甲方不得拖延，乙方按照上述收费并按约定的服务内容和质量标准提供服务，盈余或亏损由乙方享有或承担。

甲方：孙清

乙方：孙清

日期：2024.8.31

日期：2024.8.31



CS 扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

绿化工程施工合同

工程名称：溧阳市南渡中心卫生院绿化养护工程

建设单位：溧阳市南渡镇中心卫生院

施工单位：溧阳市华鑫物业管理有限公司



养护协议书

发包单位: 溧阳市南渡中心卫生院

承包单位: 溧阳市华鑫物业管理有限公司

依照《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国建筑法》及其他有关法律、行政法规,遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则,双方协商一致,订立本合同

一、工程概况

工程名称 溧阳市南渡中心卫生院绿化养护工程

工程地点 溧阳市南渡镇

二、工程承包范围 南渡中心卫生院院区内绿化养护

三、合同日期

开工日期:养护时间为 2021 年 7 月 1 日--2026 年 6 月 30 日结束,
养护期为 5 年

四、合同贷款与付款方式

- 1、合同金额每一年为(大写):陆万元整(人民币)。小写:
¥60000(含税)。
- 2、每年于 6 月 30 日前支付全年的养护费用 60000 元整。
- 3、有涉及零星改造、工程量增加等情况,双方参加市场价按实结算。

五、质量标准与管理细节

- 1、双方签约期间,甲方负责对乙方养护管理工作进行监督,甲方提出的合理化意见,乙方必须及时采取措施,按要求完成,乙方



未达到养护管理要求，甲方将按管养考核情况扣除养护管理费，考核标准达到现行溧阳市绿化养护规范要求。

2、乙方在用工过程中必须严格按照《劳动法》的各项规定进行依法用工。因管养方的原因造成的劳资纠纷或用工纠纷等，一律由管养方负责解决，甲方不承担任何损失，如拖欠民工工资造成社会影响的甲方负责从养护费中扣除。

3、乙方由孙国华现场管理负责人，负责院区整个养护与现场组织协调工作。

4、乙方养护管理期间，如遇节庆、综合整治等重大活动，乙方应服从安排，听从甲方统一调配。

六、其他未尽事宜，双方协商解决

七、本合同自签订之日起生效，合同履行期间任何一方不得擅自变更或终止，如需变更或终止，须经双方协商一致。

八、本协议一式贰份，双方各执壹份。

甲方：



CS 扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

6、服务方案

一) 秩序服务方案

1. 秩序维护工作的操作规范与标准

排除违章建筑、违章堆物，确保消防通道畅通无阻。

检查安全通道、防火通道门是否处于长闭状态。

检查各类可能导致火警的隐患，如：火种、垃圾、烟蒂、电器设备等。

危及人身安全处有明显标识和具体防范措施。

在巡检中对各种异常状况（如：声音、气味、溢水、漏水）切勿放过，并及时报告上级主管核实并排除隐患，确保万无一失。

设两人专职对该项目周边进行巡逻。当一名秩序维护从起点开出回到出发点时，后一名秩序维护即刻从起点开始巡检。24小时如此反复。

对项目周界设多个巡更读卡点以便秩序维护巡检到位，不走过场。

巡检秩序维护必须配带警棍、对讲机、强力远程探照灯。巡检时保持与监控中心的联系。

定期及节假日组织业主、管理公司对所管辖物业进行全方位设施设备、施工现场等安全隐患的检查。为项目提供全方位有效的安保服务，包括对该项目安全出入区域及车场的控制、阻止无关人员、车辆进入项目。

负责维护该项目区域安全和正常工作秩序，应付和处置意外突发事件（火灾、抢劫、凶杀、打架斗殴、流氓滋扰、炸弹恐吓及水灾、自然灾害事故等）。

对该项目实施秩序维护巡更，从而有效及时的发现各种治安、消防隐患、漏洞。

对该项目外围区域实施秩序维护巡更，及时疏导车辆、疏散闲散滞留人员，维护门前秩序、确保道路畅通。

负责该项目的警戒守护和巡视检查，对来人来访要进行登记、查验。

履行各项安全保卫任务，同时按照有关的规定执行。

维护好该项目的正常工作秩序，应付和处置意外突发事件。

履行、落实岗位职责，按章办事，无重大责任事故。

对发生的各类事件，立即报告，并采取相应措施予以控制，同时保护现场，维护现场秩序，避免事态扩大。

在规定的区域内巡视，随时注意发现可疑人、可疑物。

协调处理该项目发生的治安、消防方面情况和问题。若遇突发事件，应按应急方案进行实施。

落实防火、防盗、防抢、防爆、防破坏等安全防范措施，发现安全隐患立即报告，并协助予以处置。

当发生群体性事件，干扰、破坏正常的工作、生活秩序时，秩序维护员应将有关情况及时按程序上报。

对外来人员的管理规定

对外来人员管理尤为重要。包括外来车辆，从原则上一律不准进入办公区域，所有活动均在门岗处接待处理，对来访客人必须实行登记和由专人送达指定地点（客人接待室）。出门必须由接待人员在访客登记单上签字后方能放行。

快递人员一律不准进入居住区，凡快递人员、收送物品一律由门岗打电话通知本人到门岗处办理。

上级或同级单位的参观接待一律由业主书面通知管理处，并由项目公司指定人员专人接待。

2. 安保服务工作细则及质量标准

(1) 总则

1、安全

安全是物业管理服务的第一需求，也是安保服务的第一需求。物业管理公司应该树立积极防范的态度，不断提高自身安全防范的能力，配合公安部门和当地政府做好治安、消防工作，努力使业户有一个安全的工作与生活环境。

2、有序

在物业区域里，业户不仅需要物业的设备设施运行有序，也需要往来的人流、车流有序。一旦发生突发事件时，更需要秩序维护人员忙而不乱，及时有序地应对，及时妥善地处理。这种安全有序的工作与生活环境必将给业户带来一种舒适的感觉。

3、亲情

物业管理的保安服务对偷盗与破坏者来说是一种威慑力量、一种障碍，但对业户与社会公众来说应充满亲情。物业管理公司的秩序维护人员应像管家一样爱护业户的财产，为业户提供力所能及的服务，让业户有“远亲不如近邻”的感觉。

4、形象

秩序维护服务是物业的第一印象，好的物业秩序维护服务、整齐的秩序维护队伍、优秀的秩序维护人员能提高物业的档次，使业户有安全感。不仅如此，秩序维护服务形象带能增加物业在社会公众中的影响，使物业保值增值，使物业管理公司得到良好的口碑。

(2) 保安员仪容仪表标准

1、保安员仪容标准

1.1 保安人员在门岗值勤、巡逻、区域检查、军训及参加如表彰

大会等重要会议时，必

须按规定穿着公司统一制式的保安服装、戴大盖帽、系领带、戴白色手套、穿黑色皮鞋、佩戴帽徽、胸卡等。

1.2 制服要保持整齐、挺刮、清洁；衣领、袖口洗涤干净；穿衬衫要将下摆塞在裤腰内，袖口和裤管不得卷起来；帽徽、肩章要保持端正；胸卡别在左胸前、左上口袋的中间；不准赤脚穿凉鞋或拖鞋立岗、巡逻。

1.3 保安人员着装要保持整洁，制服袋扣、领扣、衬衫袖扣必须扣好。穿大衣不准披在肩上，穿春秋套装内穿白衬衫，系好领带。注意仪容风纪，严禁制服、便服混穿或将制服穿离维序区域。

1.4 内外衣口袋内不准放过多东西，如香烟、打火机、火柴等；腰间皮带上不准挂钥匙及其他挂件；佩肩章的外套或衬衫须将肩章戴正。

1.5 大盖帽要戴端正，对讲机佩在腰间皮带右后侧，耳机塞在右耳，话筒别在衬衫左领上。除因工作需要外，不得佩戴有色眼镜。

1.6 保安人员巡逻走路，上身要挺直，步伐稳重，双臂自然摆动，不得晃来晃去；骑车巡逻，眼睛注视前方，兼顾左右，但不要戏车玩耍，或在公共区域内随意穿行。

1.7 门岗要站在指定的岗位上，姿势要端正，不准弯腰曲背，形同依倚状。不准背靠门柱或墙角、树上等。

1.8 立姿如同跨立，左脚向左跨出，两腿与肩同距，上体保持立正姿势，身体重心落于两腿之间；挺胸收腹，两手后背于皮带处，左手握右手腕，右手手指并拢并自然弯曲，手心向后。

1.9 立正时双手下垂，手指自然并拢，双手中指贴在裤的齐缝中间，不可将手插进衣袋或裤袋内。

1.10 听别人说话时，眼睛应注视对方眼睛，应注意对方说什么，不要左顾右望，心不在焉。

1.12 不论是巡逻行走还是门卫站岗，都要精神饱满，姿势端正，举止行为规范，不得搭肩挽臂，嬉戏打闹，不得吸烟，不准有倦怠表现。

2、保安仪表标准

注意个人卫生，常理发、常修面、勤剪指甲，不得留小胡子、长头发和长指甲。

内外衣要保持整齐、清洁，衣领、袖口要干净。

不随地吐痰，不乱丢果皮纸屑，不在值勤时擦鼻涕、搓泥垢、剔牙齿、脱鞋袜、吃东西。

不在公众场合抽烟、闲聊、阅读书报、大声喧嚷或做与工作无关的事。

值岗人员只能在保安休息室内喝水、休息，不准在执岗时端着茶杯喝水或拿着与工作无关的物品在物业管理区域走动。

不准酒后值勤或在值勤中饮酒，不准在值勤中食用大蒜等气味浓烈的食品。

(3) 保安服务语言规范

1、保安人员在值勤服务中，对所有业户和来宾坚持使用文明礼貌用语，对人称呼要得当，对人讲话要用“请、您、欢迎您、谢谢、对不起、抱歉、再见、您好、您早、请稍候、请坐”等文雅语句，切忌出言不逊和说脏话。回答问题要明确，不要与无关人员闲聊。对业户和来宾的来访要热情，对业户和来宾询问事项的回答要自然诚恳，不得使用“不知道、不了解、不清楚、不是我管的”等生硬语句。

2、盘问大件物资（物品）携出时要有礼貌，先举手致意或点头

示意，并向前招呼说：“对不起，请出示您的证件（请出示物品出入证）”，盘问清楚后登记放行。阻止大型货车驶入辖区时，先举手致意，说明辖区规定、不准驶入理由，请求理解、支持和配合。

3、遇到不友好的来客或陌生人，要保持冷静，不可急躁生气，不得与其争吵；如对方有怨言应耐心听取，或作解释，或作劝导，使其知晓公司有关规定和事项。

4、听别人说话时，要注意对方态度与情绪，如果需要询问对方姓名、单位、住址或其他问题，应先说：“对不起，请问您的姓名/单位/住址。”即使是处理违章，也不得以粗鲁态度待人，更不得有刁难、推拉和打、骂人的行为发生。

5、值勤中坚持使用的文明礼貌语言，规范用语有：

5.1 请多多关照、请多多帮忙、请多多指教。

5.2 认识您很高兴！

5.3 您好！××服务处保安部，请进。

5.4 对不起，我没听清楚，能否请您再说一遍？

5.5 对不起，某先生/小姐不在公司，您是否需要留言？

5.6 对不起，请问您是哪一位？（能否告诉我贵公司的名称？）

5.7 对不起，您和我们服务处联系好了吗？

5.8 某先生/小姐，您的意思我明白了，但是我们公司目前暂时不需要贵公司的产品，您是否把您的联系地址和电话告诉我；如果需要，我们会和您联系的，好吗？

5.9 对不起，您拨错了。

5.10 对不起，请出示您的工作证、介绍信、身份证。

5.11 请问您的姓名？

5.12 请提宝贵意见，您还有什么问题？

5.13 感谢您的合作，欢迎下次再来，再见！

5.14 您好，请问需要帮忙吗？

5.15 不客气，这是我的工作职责。

(4) 安保服务纪律

1、保安人员必须严格遵守国家政策、法令、法律、法规，认真执行公司规定的质量方针和质量目标，坚持安全第一、优质服务，努力完成公司下达的各项保安任务。

2、保安人员在值勤工作中应严格遵守公司及部门规定的各项规章制度和操作规程。服从领导，听从指挥，坚守岗位，恪尽职守。

3、保安人员必须严格遵守 16 个不准：

3.1 不准酒后值勤和在上班时饮酒。

3.2 不准在岗位上与他人发生争吵或打架。

3.3 不准在值勤时间吸烟、吃零食。

3.4 不准在夜间值勤时打瞌睡。

3.5 不准在工作时间看书、看报、下棋、打牌、做私活。

3.6 不准在上岗时携带手机、耳机。

3.7 不准擅离岗位、脱岗、串岗。

3.8 不准佩戴手链、项链、戒指等各类首饰及其他贵重饰品。

3.9 不准弯腰曲背，不准在岗位上与人闲聊。

3.10 不准留鬓角、长头发、长指甲、小胡子。

3.11 不准向业户、司机、摊主及其他甲方借钱或索讨财物。

3.12 不准带亲友到岗位上“陪岗”。

3.13 不准私分或挪用拾遗物品、无主车辆及现金。

3.14 不准打人、骂人及违反“七不”规定。

3.15 不准知情不报或包庇坏人。

3.16 不准当班居民下班后进入工作场所。

(5) 保安员职业道德规范

1、热爱本职工作，忠于职守，以高度的敬业精神，满腔热忱地投入服务，认真履行职责，任劳任怨，出色地完成保卫任务。

2、遵纪守法，勇于护法，切实做到学法、守法、用法，以优质服务赢得社会的认可和业主（住户）的信任。

3、不计个人得失，乐于奉献。

4、文明执勤，礼貌待人。

5、廉洁奉公，不牟私利。保安员必须廉洁自律，坚持原则，照章办事，不给违法违纪分子任何可乘之机。

6、尊老爱幼，乐于助人，拾金不昧，树立社会主义精神文明新风尚。

(6) 保安员门岗服务

1、在指定位置、指定方向立岗，严禁脱岗。

2、立岗姿势端正，身体挺直，双手背后，两腿呈跨立状，不准稍息呈依倚状或其他姿势，面带微笑行注目礼，遇领导敬礼。

3、不准拾荒、小摊贩、推销人员进入物业管理区域。

4、雨天为业户提供方便伞或伞套等便民服务。

5、对进出物业管理区域的机动车辆实行出入证制度、登记制度。禁止载有易燃、易爆、有毒、有害及其他污染物品的车辆进入物业管理区域。

6、阻止 4 吨及 4 吨以上大型汽车进入物业管理区域（特种车辆和搬家车辆除外）。

7、交接岗时按规范操作。

8、在指定处休息，对备用钥匙使用进行登记，做好休息处清洁

工作。

9、上岗期间必须满腔热情地回答业户提出的各种问题，彬彬有礼、有理有节。

10、大件物品出门必须凭《物品出门证》，经核对无误后签字放行。夜间严格控制装潢施工人员携大件物品出门。

11、特重物、特长物不得从电梯上楼，必须向业户或装潢人员讲解清楚。

12、当物业的电梯、设备有故障时，立即通知设备部门，夜间发生重大事件时立即通知班长，按应急预案执行。

13、当物业的设备、设施被损坏时，应将当事人带至服务处处理。

14、每日配合监控室人员做好岗亭内外的清洁卫生工作。

15、各班班长依据检验标准对本班工作进行一次班检，填写《保安工作班检表》。

16、日检

16.1 服务处保安队长根据保安工作检验标准和各班班长填写的《班检表》的情况对保安队所有工作及保安员进行检查，填写《居民考核表》。

16.2 巡视检查：分管保安工作的主管，根据标准对各保安工作进行检查。

17、周检、月检

服务处的主管及物业管理经理根据标准对管理部门进行周检、月检，其中对保安工作一项单独进行全面检查，并分别填写周检表、月检表。

18、邮件发放

18.1 邮局投递到物业的报刊、杂志等邮件由邮递员统一分发至

各户信箱。

18.2 快件、特快专递、邮件通知单等需要给邮局办理签收的邮件，应认真做好“邮件收发登记”，及时送到甲方手中，并让甲方填好签收表。

18.3 对只有楼层没有房号的邮件，由值班巡逻保安到楼层逐房询问。

18.4 对地址不明或已搬迁甲方的邮件要认真核对，确定无误后及时退回邮局。

18.5 避免发生积压信件现象，不允许有死信，更不允许私自撕拆甲方信件、私揭邮票。

(7) 保安员巡逻服务

1、目的

全方位巡查管理区域，保证区域内的安全，维持良好的生活秩序。

2、适用范围

各服务处保安巡逻。

3、准备工作

按《保安员仪容仪表规定》和《保安员交接班制度》做好上岗执勤的准备工作和交接工作。

4、工作时间安排

值班岗保安实行 24 小时值班制。

4.1 辖区巡逻：

a) 巡逻周期：20 分钟 1 次，每小时打卡一次，每周将巡逻范围内所有楼宇的楼道、天面巡查一遍。

b) 巡逻规律：不制定固定路线，但不留“死角”、“偏角”。

4.2 楼道巡逻：

a) 巡逻周期：120 分钟巡逻打卡一次。

b) 巡逻规律：先从天面起，自上而下，从每层楼依次巡逻到地下室，最后到室外。

5、巡逻检查内容

检查各岗执勤情况：日常巡视检查执勤情况由各班长和主管负责。

5.1 交接班时，交接双方要到各岗位检查：交接是否认真，手续是否办妥，仪容仪表是否符合有关规定等，发现问题，及时纠正，并做好记录。

5.2 每小时巡逻班长到各岗位巡视一次，并不少于两次检查巡逻签到情况，认真填写《保安工作班检表》。

5.3 主管巡视检查各岗位每班不少于两次，并填写《居民考核表》。

5.4 巡查时，发现有不认真或违纪等情况，要及时纠正，做好记录并上报。

5.5 本班执勤中遇到疑难问题时，班长应立即到场，按有关规定处理，不能解决时报告主管或服务处处理。

3. 秩序维护管理标准

1. 人员组织

专职秩序维护人员，身体健康，责任心强，工作认真负责，体态良好；

接受过秩序维护或相关训练，训练有素，掌握基本安全护卫技能，并定期进行安全防范学习，增强安全防范能力；

熟悉区域环境，熟悉物业管理及有关法律法规，能恰当的处理和应对区域内护卫工作；思想品质好，作风正派，热爱安全护卫工作，无犯罪记录；

当班时秩序维护人员上岗必须凭证并统一着装（着保安服、系武

装带，戴保安帽），并配备对讲装置和其他必备的安全护卫工具及警用器材，对区域内日常护卫事项作出正确反应，能正确使用消防器材；

上岗时精神振作，举止应文明，姿态良好，大方、得体，精神振作，姿态良好，抬头挺胸，注意检查和保持仪表；在执勤时不吸烟、吃零食，不袖手、背手、插腰或将手插入衣袋，不弯腰驼背，前倾后靠；讲普通话；工作认真负责；

交接班制度完善，并有工作及交接班记录。

2. 门卫

各出入口 24 小时有值班看守，并有详细的交接班记录。主出入口至少有 2 人驻守，其余出入口至少有一人值守；按照委托合同要求进行进出车辆管理和疏导、访客登记，谢绝业主拒绝访问人员和未经业主批准的商贩入内，大件物品搬出实行登记，保持出入口环境整洁、有序、道路通畅等工作。

3. 巡逻

白天巡逻次数每两个小时巡逻 1 次，夜间每三小时巡逻 1 次，重点部位、重点时间以及特殊情况加强巡逻；及时发现和处理不安全隐患；接受业主（使用人）投诉和求助；回答用户的询问；在遇到突发事件时，及时报告警方与管理处，必要时采取正当防卫，防止事态扩大，协助保护现场和证据；安全巡逻有记录有检查。

4. 紧急事故反应

制定紧急事故处理预案，至少包括：火灾、爆炸、地震、炸弹恐吓、安全疏散等；

有紧急事件救护组织，并始终处于紧急事故反应状态；

书面描述紧急事故救护组织职责，并让每位成员了解，周期性地
进行反应训练；

接消防要求组织进行疏散演习；

对紧急事故做出快速、正确的反应；尽可能减少破坏和损失程度；

5. 其他防范措施

设有业主（使用人）求助与报警电话，24 小时有人值守；

接到报警信号，确认后管理处应立即派人赶往现场查看，予以恰当的紧急处理；

涉及人身安全处，设有明显标志并有防护措施；

协助有关部门维持社区正常生活秩序，防止不安全事件发生；

对社区内外围边界、角落、车库、道路的照明设施加强维护，保持必要的照明；

建立空置房屋、设备室、垃圾房、杂物房巡查、钥匙管理及登记备案制度。

6. 交通、车辆管理

有较完善的车辆管理制度。

区域内设有明显的交通标志。

收费管理的车库内地面、墙面按车辆道路行驶要求设立标志牌，照明、消防器材配置齐全。

维持交通秩序，发现车辆未上锁及乱停乱放进行忠告或纠正，发现偷盗车辆、破坏交通设施等现象及时制止；

封闭停车场由专人管理，车辆进场、离场有检查、记录；管理人员责任心强，认真负责。

7. 消防

执行《中华人民共和国消防条例》、《中华人民共和国消防条例实施细则》和其他有关消防法规；

健全消防组织，建立消防责任制；

定期进行消防训练，保证有关人员掌握基本消防技能；熟练掌握防火、灭火知识和消防器材的使用方法，提高自防自救的能力。

根据防火、灭火的需要，配置相应种类、数量的消防器材、设备和设施；保持消防通道畅通，禁止在消防通道设置路障；

制定防火安全管理办法，指定专人维护、管理消防器材、设备和设施，保持完整好用；

发现火警有义务迅速向消防队报警，并马上派人前往报警地点，迅速采取措施，组织力量救火，抢救生命和物资，派人接应消防车，服从火场总指挥员的统一指挥；

消防设备可随时启用，消防通道畅通；

每月 1 次巡查消防栓、箱、烟感头、喷淋头、消防水阀、消防标志等消防设备是否完好、齐全，并及时给予维修；发现设备故障时，必须及时修理或通知厂方处理，保证设备 24 小时正常运转；

每月检查一次灭火器，临近失效立即更新或冲压；

每月检测 1 次喷淋管网水压，发现压力不够，马上检修排除故障；

每年模拟火灾操作 1 次，以熟悉操作和检查消防监控设备；

消防监控室保持清洁，每周至少保洁 1 次，要求地面无积灰，监控箱表面无污渍

每日填写工作记录，建档备查。

8. 监控岗

区域内应具备录像监控、楼宇对讲、周界报警等三项以上技防设施，24 小时开通，并有人驻守，注视各设备所传达的信息。

监控中心接到报警信号后，保安人员应立即赶到现场进行处理。

区域应有火警、水警、警情应急预案，并在监控中心控制室内悬挂；每年应组织 1 次应急预案演习。

4. 秩序维护治安管理方案

在政府物业管理中，适当运用现有的科学技术手段与管理手段，依靠各种先进设备、工具和人的主观能动性，维护物业和业主的安全，这是一项很重要的工作，最为广大业主所关注，安全保卫管理按军事化管理执行，特制订常规防范与技术防范相结合的 24 小时全天候管理方案。

（一）管理内容

1. 常规防范：采取站岗执勤与巡逻执勤相结合的方式，协助公安机关维护企事业单位公共秩序，防止和制止任何危及或影响物业、业主安全的行为。

（1）门岗的任务

- ①礼仪服务；
- ②维护出、入口的交通秩序；
- ③对外来车辆和人员进行验证、登记和换证，并行礼致敬；
- ④制止身份不明人员、衣冠不整者和闲杂人员进入大楼；
- ⑤夜间对外来人员进行询问和登记，未接到业主方有来访者通知的一律不得外来人员入内；
- ⑥严禁携带危险物品进入企事业单位，严格执行安检程序和规定；
- ⑦遇到外来人员将大件物品带出企事业单位，即与物主核实，并作登记，否则一律不得放行；
- ⑧在制度和原则范围内为业主提供便利性服务。

（2）巡逻岗的任务

- ①按规定路线巡视检查，不留死角，严格实行巡视签到制；
- ②巡查核对车辆停放情况，维护道路畅通、车辆安全，做好安全防范工作；

- ③对企事业单位内的嫌疑人员进行询问检查和跟踪防范；
- ④对企事业单位及周边安全、防火检查；
- ⑤装修区域的安全检查；
- ⑥防范和协助公安部门处理各类治安案件；
- ⑦防范和制止各类违反大楼管理规定的行为。

2. 技术防范

应用安全报警监控系统、电子巡更系统，对企事业单位内的治安情况实施 24 小时监控，以确保安全。

(1) 对可疑或不安全迹象采取跟踪监视和定点录象措施，并及时通知值班保安，进行现场勘察处理。

(2) 值班安保接到治安报警，应迅速赶到现场酌情处理，并把情况反馈到监控中心，监控员对报警处理情况作详细记录，留档备查。

(二) 管理措施及对策

1. 确保保安员的综合素质。

(1) 素质管理。对保安员实施军事化管理，制定安保管理和奖惩制度，严格付诸实施，以增强保安人员的工作责任心；强化安保人员的内务管理，开展系统化军事素质培训，采用我们在实践中总结的一整套人员管理程序，做到“五统一”“三集中”，即统一作息、统一出操、统一上岗、统一着装、统一装备以及集中招聘、集中培训、集中管理。制定《紧急事故处理办法》，定期组织演习。

2. 意识培养。努力培养保安员的服务意识，树立“业主需要就是工作”的观念，改变原来保安员单一的护卫功能，使我们的保安员成为“保安员、迎宾员、服务员”的有机统一体。安保员在工作中任何时候任何环境中遇到业主方主要中高层领导时必须行军礼致敬；牢记认知业主方中高层领导的名字和职称以及车排号码；

（三）安全管理体系的建立

1. 确定“动态管理”思想，即在岗位的安排上我们将采用固定保安岗亭与流动岗位相结合的设置，对居住区实行动态监控管理。

2. 在动态管理的层次上我们采用机动巡逻、单车巡逻和步行巡逻三种方式。机动巡逻负责企事业单位整体外围的安全巡视，单车巡逻负责组团之间与楼宇之间的安全巡视，步行巡逻负责楼宇内部、重点防范部位及治安死角的安全巡视。三者之间构成立体交叉式的巡逻网络，确保管理不出现盲点。

3. 严格执行保安巡更点到制度，确保巡逻质量；

4. 监控中心定期检修、保养，确保监控设备完好；

5. 保证监控、值勤记录详细完备，建立安全管理档案；

6. 在防范的策略上强调与当地的治安组织联防联治，发挥治安的规模优势。

7. 强调全员管理。车管员要求发挥治安固定岗的作用，管理处其他居民亦应担负起安全管理和防范的义务，建立起“快速反应，快速支援”体系。

8. 充分发挥业主的力量，共同参与企事业单位安全防范。

（四）安全管理的重点转移

1. 接管入伙期，我们主要以人防为主，物防为辅。安全管理对象主要针对周边施工人员、现场装修人员及外来可疑人员。这一时期的工作重点是杜绝违章装修，制止破坏公共设施以及保证企事业单位环境的干净整洁。

2. 正常居住期，安全防范逐步转向人防、物防、技防相结合，着重体现技防的威力。安全管理对象主要针对外来闲杂人员，工作重点是杜绝闲杂人员进入企事业单位，疏导车辆，家庭防盗和公共秩序维

护。

（五）逐步完善技防手段

我们将通过多种渠道筹集资金，并积极争取开发商及业主的支持，逐步完善居住区内的技术防范手段，向科技要平安。我们拟逐步在企事业单位内配备包括门禁系统、楼宇可视对讲系统、家庭报警系统、闭路电视监控系统、巡更系统、电子围墙等安全防护设施。

6. 消防管理

消防管理是企事业单位安全管理重点，因此要我们始终保持高度警觉。根据消防法规的要求，结合实际，切切实实地做好消防安全工作，确保业主的生命财产安全。我们着重开展

以下几项工作：

（一）我们坚持“预防为主，防消结合”的消防工作方针，严格实行防火安全责任制，并树立“全员防消”的管理观念，实施全员义务消防员制。

（二）加强消防教育宣传和培训演练工作。

（三）消防教育宣传工作。

我们将在企事业单位宣传栏内不间断地传播消防法规、防火知识，并定期邀请消防队前来举办消防知识讲座。企事业单位入伙时，我们还将向每户业主发放一册《消防知识手册》。

（四）做好消防培训及演练工作

重点加强保安员的消防实战演练，每年组织两次义务消防队员和企事业单位业主共同参与消防演练，提高全体业主的“自救”意识和能力，防范于“未然”。

1. 管理内容

（1）做好消防监控中心的管理；

- (2) 做好消防设施、器材的管理；
- (3) 保持消防通道的畅通；
- (4) 加强装修期间的消防安全管理；
- (5) 严禁违章燃放烟花爆竹；
- (6) 严禁携带、储藏易燃易爆物品；
- (7) 防止电器短路等引发火灾因素。

2. 管理措施

(1) 制订并落实消防管理制度和消防安全责任制，做到责任落实，器材落实，检查落实；

(2) 制订消防事故处理预案，防患于未然；

(3) 建立义务消防队，每月组织一次消防安全学习，每季组织一次消防演习；

(4) 定期进行消防检查，预防为主，防消结合，发现隐患，及时消除；

(5) 做好消防器材、设备的检查保养，使之始终处于完好状态；

(6) 制止任何违反消防安全的行为；

(7) 积极开展防火安全宣传教育，定期向业主传授消防知识；

(8) 建议消防安全登记档案；

(9) 建立企事业单位消防快速反应分队。发生火灾，及时组织补救并迅速向有关部门报警，结合以往的工作经验，我们将在保安员中选拔一批队员组建管理处“消防快速反应分队”，以保证一旦出现火警时，我们能迅速作出反应，立足“自救”，最大限度地减少火灾损失。

附火警应急程序如下：

(一) 报警

1. 管理处所有人员均应加强消防意识，发现异常情况如烟雾、火光等，应立即向上级领导及消防部门汇报。

2. 管理处值班员接到火警报警后，应迅速通知附近人员赶往现场，查明报警地址、燃烧起因、目前火势、周边环境及人员受伤情况等。

（二）召集

1. 火警确认后，通知义务消防队员赶赴现场。

2. 管理处所有人员一旦获悉火警均应立即直赴现场，参与灭火。管理处经理接报后应赶往监控中心进行调度，经理助理接报后应赶往现场进行指挥。

3. 到达现场的人员必须听从现场指挥的调配。

（三）灭火

1. 现场指挥根据火场情况，迅速组织到场居民成立灭火组、抢救组、疏散组、警戒组及支援组等，开展灭火工作。灭火人员执行命令应迅速、准确。

2. 灭火组在现场指挥的带领下使用灭火器材进行灭火。抢救组应迅速组织人力将贵重物品及危险物品搬离现场。疏散组负责协助邻近火场的居民迅速由消防通道疏散，同时指挥停泊在危险区域内的车辆驶离。

3. 后续赶往火场的人员为支援组。按现场指挥的命令，向现场运送灭火剂、灭火器材以及所需的各种物品。

4. 若火势过大且消防警已到场时，不必要的人员要迅速撤离。义务消防员继续协助消防警灭火直至火势被完全控制。

（四）善后与恢复

火势完全熄灭后，保安员负责现场警戒，保护现场，并协助消防部门查明火因，统计损失，向上级提交事故报告。

二) 保洁服务管理

1. 服务内容及要求

| 内容 项目 | 服务内容 | 服务标准 |
|--------------------|--|---|
| 1. 保洁混凝土、沥青路面，外山墙等 | 企事业单位道路，每日清扫一次，包括：主干道、人行道、宅前后道路、停车位、露天健身场地、休闲场地、通道、廊道、雨水井入水口、建筑小品、外山墙面等。 | 制定保洁制度。企事业单位道路清扫标准：无纸屑、无果壳、无烟头、无其它垃圾，及时反映道路、侧石、道板等缺损破坏情况，外山墙无乱涂乱画，将清扫垃圾运到指定地点，全天保持循环整洁。 |
| 2. 巡查混凝土、沥青路面等 | 企事业单位道路，巡查范围同上，定时巡查。 | 制定保洁巡回制度。巡回检查维持保洁企事业单位道路，无纸屑、无果壳、无烟头、无其它垃圾，及时反映道路、侧石、道板等缺损破坏情况，外山墙无乱涂乱画，将清扫垃圾运到指定地点，全天保持整洁。 |
| 3. 保洁楼道混凝土、面砖地面及墙 | 住宅楼道，每日保洁一次，包括：门厅、楼梯踏步、休息平台、电梯、消防箱、栏杆、扶手墙等。 | 制定保洁制度。楼道、电梯轿厢、门站、楼梯踏步、休息平台、栏杆、扶手等保洁后，无瓜果纸屑、无乱堆杂物、无其它垃圾，并将清扫垃圾运到指定地点，全天保持清洁。 |
| 4. 巡查楼道混凝土、面砖地面 | 住宅楼道，巡查范围：同上 | 制定保洁制度，服务标准：同上。 |
| 5. 保洁绿化带 | 每天保洁一次企事业单位绿化带，包括：草坪、花台等。 | 制定保洁制度。企事业单位草坪清扫后，无纸屑、无果壳、无烟头、无其它垃圾，将清扫垃圾运到指定地点。 |
| 6. 巡查保洁绿化带 | 企事业单位草坪，定时巡查保洁，包括：草坪、花台等。 | 制定保洁制度。企事业单位绿化巡查保洁后，无纸屑、无果壳、 |

| | | |
|---------------|---|---|
| | | 无烟头、无其它垃圾，将清扫垃圾运到指定地点，全天保持整洁。 |
| 7. 拖洗混凝土、面砖楼道 | 住宅楼道，每天拖洗一次，包括：门厅、楼梯踏步、休息平台、擦扶手等。 | 制定保洁制度。楼道清扫后，无瓜果纸屑、无乱堆杂物、无其它垃圾，并将清扫垃圾运到指定地点。 |
| 8. 保洁楼道门、窗玻璃 | 服务范围：住宅楼道、非盈利性公建配套房的门、窗每月保洁一次，包括：门玻璃、窗玻璃、等。 | 制定保洁制度。楼道门、窗玻璃保洁后，整洁明亮、无乱贴广告、无蜘蛛网，并将清扫垃圾运到指定地点。 |
| 10. 保洁车库、公共用房 | 每天清扫一次保洁车库、非营业性公间配套房；车库指公共车库，包括自行车、摩托车库、汽车库（含人防工程）。 | 制定保洁制度。车库配套房保洁后，干净整洁、无其它垃圾，全天保持清洁。 |
| 10. 保洁垃圾桶 | 清除垃圾，清洗垃圾桶内外，更换垃圾袋，负责运送到指定地点。 | 日产日清，垃圾桶完好干净、整洁，无异味，消杀等。 |
| 11. 保洁垃圾站、房 | 保洁垃圾站、房，并运到指定地点。 | 日产日清，垃圾桶干净整洁，无异味，喷洒药水。 |
| 12. 水资源保洁管理 | 对企事业单位内溪、潭、池等打捞漂浮物、清洗河床、鹅卵石、消杀、换水等。 | 保洁后，水面清洁，可见河底卵石，无孑孓，无漂浮物，河底灯光能射出水面，鱼生存完好。 |
| 13. 垃圾分类 | 保洁垃圾站、房，并运到指定地点。 | 日产日清，垃圾桶干净整洁，无异味，喷洒药水。 |
| 14. 考评整改项目 | 做到正确、及时、有效。 | 做到规定时间正确、及时、有效完成各项整改。 |

2. 服务工作程序

1) 一般程序

工作时间必需穿工作服，服装整洁并佩带工作牌。

严格执行项目的各项规章制度，做好四个“不”，即不该进入的地方不进入，不该动的地方不动，不该看的不看，不该问的不问。

清洁工具应严格区分，如公共区域用抹布和卫生间用抹布，拖布也应分开使用，标记明确，抹布、拖布使用后应洗净再消毒，悬挂晾干。

室内公共通道每天定时通风，保持空气新鲜。

强化自我保护意识，防止工作摔伤，在高空作业一定要有两人以上。

垃圾装塑料袋内封闭运送。建筑垃圾与生活垃圾应分开。

2) 清洁服务工作程序

不锈钢用品清洁程序

①先用沾有中性清洁剂的毛巾抹擦不锈钢表面。

②用金属除污剂除污。

③用干毛巾抹净不锈钢表面。

④置少许不锈钢清洁剂原液于无毛绒布上，对不锈钢表面进行均匀、全面的拭抹。

⑤清洁电梯厅门内外不锈钢表面时应防止轿箱门开关造成的意外，上不锈钢清洁剂时应适量。

仿石地砖清洁程序

①日常清洁、保洁每日数次。

②对污染较重部位可以用稀释的盐酸清洗，清洗后应立即将该处用清水洗干净，并擦干净沾有盐酸的工具、鞋等，防止盐酸腐蚀金属

设施及其他易腐蚀的物件、地面。

③每半月全面清洗一次地面。

灯饰清洁程序

①首先应关闭需清洁灯饰的电源。

②用浴帽或塑料布将灯头罩好，并用橡皮圈缠紧。

③在所清洁的灯饰下铺好布块。

④将喷壶注入清洁剂并加压，直喷灯饰，如果灯饰较脏可重复几次，待其清洁干净后，用装有清水的喷壶进行喷洗。

⑤用毛巾将灯头罩抹干，待完全干后方可拆除浴帽或塑料布，打开电源。

玻璃清洁程序

①用玻璃铲刀铲除玻璃上的污迹，但应注意操作，防止划伤玻璃。

②将粉头（补水器）套在伸缩杆上，浸入已稀释的玻璃水，沿玻璃面上下抹洗。

③清洗完毕后，用玻璃刮均匀刮除玻璃上的水分（玻璃刮应与玻璃保持 45° 角），同时用毛巾抹净玻璃刮上的水分，一洗一刮连贯进行，在接地处，粉头（补水器）和玻璃刮均应横向作业。

④用干毛巾抹去残留水迹，并将溅于地面的水抹干净。

6) 清洁工作作业规程

7) 清洁设备操作规程

按照质量管理体系文件实施。

3) 专项清洁服务

灭“四害”工作

① 总体要求

A、所有药品须符合安全、高效、环保、经济、无异味要求。

B、关于灭蚊、蝇、蟑螂方面，我公司严格按照行业的规范要求进行施工，主要是喷洒药物。现计划在企事业单位内的房间、楼内通道、绿化带、停车场、下水道等处每月定期滞留喷洒和投放药物二次，杀灭侵入企事业单位内的蚊、蝇、蟑螂。并定期在排水沟、下水道、积水等处放置灭蚊、蝇幼虫药物，进行经常性预防，才能达到良好的防制效果。每月3次定期布药、布板灭鼠及防治工作。（根据防治情况随时需要随时处理）

②防治区域及害虫种类

A、防治区域：本项目

B、防治害虫种类：鼠、蟑螂、蚊、蝇、白蚁。

③用药品及特点

A、灭蟑螂

使用药品：5亿孢子/克百澳克杀蟑饵剂、康星灭蟑饵剂。5亿孢子/克百澳克杀蟑饵剂是北京中国农科院生物防治研究所联合研制。是我国第一个生物灭蟑螂产品。药效长，对蟑螂虫、卵兼治，而且蟑螂不会产生抗药性。康星灭蟑饵剂是以注射方式，点状施用于蟑螂经常出没及躲藏处，如各种缝隙、墙角、裂缝、橱柜及洗礼台转角、列孔、电器设备内部等，即尽可能的接近蟑螂活动场所。灭蟑采用立体防治，点多量少的原则。直接把药品投放在蟑螂经常出没、孳生的场所，如不宜挪动物体的背后、柜子内部，天花板上、地毯下面、散热物体的周围等部位。一个月投放2次，间隔20天。这样可以达到虫、卵兼治的效果。

B、灭鼠

危害鼠类为褐家鼠、黄胸鼠、小家鼠等三大种类，主要分布在各楼内天花、厅房屋顶、仓库、墙壁空隙等处，另外一部分小家鼠主要

分布在厅房、物品仓、杂物房等处。鼠喜欢咬衣物、电话线、电脑线等（鼠类的习惯）。并通过管道井、电梯井上下流窜，侵扰学习楼。

对于灭鼠安全环保要求较高的单位，我公司在灭鼠施工上主要采用科技含量较高的生化诱杀技术，将害鼠从屋顶巢穴、墙壁夹层以及周边鼠洞全部引诱到地面等开阔地带进行剿杀，基本做到鼠死明处，无鼠尸臭污染，概括一点就是将老鼠杀死在容易看见的地方，容易拾取并集中处理。利用老鼠的活动习惯和规律进行物理粘贴。

严格按照行业的规范要求进行施工，每次施工从开始布药、布板到集中处理死鼠及剩余鼠药，时间约需一周左右，完全不会影响任何部门正常运作。使用国家爱卫会批准使用慢性毒饵，如此反复工作，各部位老鼠可全部被杀光。然后定期地进行经常性预防，真正做到卫生、安全、环保，防制效果高于国家标准。

C、灭蚊、蝇。

大灭 2.5%胶囊剂是英国捷利康有限公司生产的卫生害虫用药。列喜镇是德国万安特公司生产，是空间喷雾的理想药剂。菊素灵杀幼颗粒缓释剂，直接均匀散布在蚊幼虫孳生的水体中。

D、白蚁防治

将全面进行了一次检查，对受白蚁为害的木构件和存在的白蚁危害隐患的部位记录备案，并进行种类测定，了解造成为害的种类、分布和为害程度，以便抓住重点对症下药，作出有效的防治措施。

检查并杀灭原有蚁患，避免白蚁蔓延，将安排专业技术人员全面检查院内建筑物及木构件，对已发生蚁患的地方记录备案，并用传递性强、药效良好的白蚁粉进行灭治，并对伸缩缝、裂缝、门框天花龙骨、室内外墙基、墙壁批荡等部位重点处理，10-15 天后安排检查灭治效果，并补充用药。

④ 操作方法：

- 严格按照技术规程要求进行白蚁消杀处理，对所有的墙基、墙角、木质构件（木门框、窗框）特别是阴暗潮湿的地方，认真检查处理，着重检查处理墙四角、壁的裂隙、天花板、门楣、窗框、排水管附近空位。

- 用粉剂喷到白蚁巢，分群孔，取食点，让白蚁沾染药剂，靠白蚁的互相吮舔，互相清洁使全巢白蚁中毒死亡。

- 灭白蚁所用药物：毒死蜱 TC，使用浓度 1%。该药符合安全、高效、环保、无异味。

- 杀灭鼠、虫见效后，我公司将定期地对各环境进行随机售后跟踪服务，隔一段时间再放置粘鼠板、长效巩固性药饵（防霉、防潮、特效、环保），构成警戒隔离带，隔离环境以外侵入的鼠、虫。

4) 环境卫生管理

创建环境

运用公共标识、宣传栏等多种形式做好卫生宣传工作，大力宣扬良好的卫生习惯、爱护各种卫生设施及保持公共场所清洁卫生的行为，对随地倒垃圾、泼污水、吐痰、乱扔果皮，纸屑，废物等破坏公共环境卫生的行为及时劝止。

对掉漆的公共设施进行补漆处理，所有杂物统一清理，垃圾桶统一摆放，做好公共环境卫生保持的宣传工作。

维护环境

根据本项目生活特点，把握不同区域、不同时段的环境维护特性，从时间和空间上划分工作重点，合理安排维护工作时间和频次，适时、高效地开展环境维护工作。

清洁服务质量的校验

要求

①清洁主管负责本班清洁服务质量的检验，填写《每日工作检查表》。

②主管负责每天监督检查清洁班的服务质量并将检查情况记录于《物业巡检表》中。

③管理处项目主任每周对清洁工作进行抽查，并将检查记录于《管理处工作周检表》。

检查办法：

①班检：清洁主管依《检验标准》对本班清洁工作每日、每周、每月所做的工作内容进行分项检查，并填写《每日工作检查表》。

②日检：主管对清洁服务质量每日进行抽检，并将检查结果记录于《物业巡检表》。

③周检：管理处项目主任每周对清洁工作进行一次抽查，并将检查记录于《管理处工作周检表》。

④月检：公司物业管理部负责人每月对管理处的清洁工作按《管理处工作考核标准》进行一次抽查，并将检查记录于《管理处工作月检表》。

处理办法

对以上检查中发现的不合格项目，管理处相关人员认真查找原因及时采取纠正措施，并按 QEO 质量管理体系不合格控制程序做出处理，确保服务质量达到规定的要求。

3. 垃圾清运

每天清倒垃圾不少于一次，必须做到垃圾日产日清，清洗垃圾桶，垃圾池，保持垃圾桶、池、干净无异味。每天并对垃圾池定期喷药、消毒一次。

① 清洁员应依据规定时间进行区域垃圾的收集。

② 工程垃圾的回收

A、瓦砾、碎砖、灰渣等坚硬的工程垃圾应用斗车或其它装运工具运送到学院指定地点倒放，禁止倒在垃圾中转站内。

B、路面灰尘、泥沙等粉尘性的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学院内指定的地方，禁止倒入垃圾中转站。

C、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。

D、有回收利用价值的垃圾要拣出分类单独存放一处。

③ 生活垃圾

A、梯间清洁人员在清洁梯间时，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学院内的垃圾中转站内。

B、路面清洁人员在清洁路面时，应将收集的少量垃圾直接倒入附近的垃圾筒内，下列情况下，禁止直接倒入垃圾筒内：

- 没有容器装盛的流质垃圾；
- 使用人仍弃的大件垃圾；
- 一次能把垃圾筒装满的垃圾；
- 保洁沙井内的垃圾；
- 其他不宜装进垃圾筒内的垃圾。

④ 垃圾筒的清理

A、安排固定人员专门回收运送垃圾筒内的垃圾。

B、固定垃圾运送人员应巡回收取垃圾筒内的垃圾，使垃圾筒内半空状态，方便业主或使用人使用。

C、回收垃圾筒内垃圾时，先将垃圾筒内的胶袋提出放进垃圾车内，再重新铺好新的垃圾袋。

D、铺好垃圾袋时应将垃圾袋口完全张开，袋口反卷 5 cm 折贴在垃圾箱外沿，再盖紧垃圾筒盖。

F、将垃圾运送到垃圾中转站存放。

⑤ 垃圾运送人员对有回收价值的垃圾及时拣出分类存放。

⑥ 垃圾中转站的垃圾处理

A、垃圾中转站设置在不影响环境的地方。

B、垃圾中转站的垃圾每天清运一次（委外进行），期间如垃圾较多影响垃圾存放时，清洁卫生部主管及时通知承包方清运。

C、垃圾运送人员负责垃圾中转站周围的卫生，使垃圾中转站里的垃圾存放齐整，地面无散落的垃圾。

D、垃圾运送人员负责每天一次冲洗垃圾中转站地面。

E、每天对垃圾中转站进行一次消毒。

F、垃圾中转站的卫生标准：

- 地面无散落垃圾、无污水、污渍；
- 垃圾作到日产日清；
- 所有垃圾集中堆放在堆放点，做到合理、卫生、四周无散集垃圾；

- 垃圾站应保持保洁无异味，每天应定时喷洒药水，防止发生虫害；

- 墙面无粘物，无明显污迹；

- 可作废品回收的垃圾应另行存放，按要求做好垃圾袋装化。

- ⑦ 环境卫生部主管应按相关作业标准检查清洁员的工作情况，并将检查情况记录于每天工作检查表中。

⑧ 环境卫生部主管每周至少一次检查垃圾中转站的运作情况，并将检查情况记录于每周工作检查表中。该检查表连同相关的工作记录应由部门归档保存一年，作为清洁员的绩效考评的依据之一。

4. 服务质量标准及要求

清洁技术要求

1) 打扫：用良好的扫帚清扫灰尘、垃圾，并用垃圾铲清走，将之倒入最近的垃圾桶里

2) 拖地：把拖把放入混有干净水及适量清洁剂的清洁桶内清洗、拧干，保持微湿，把尘土拖干净，每拖十平方米地至少清洗一次拖把，水脏了要及时换掉。

3) 抹：用一软而干净的布配合清洁剂来回擦拭，抹布脏了百分之五十就换一块干净的。

4) 除尘：用一块软而干净的布（不要毛毡）轻轻的清除扬尘。

5) 洗地：用合适的尼龙垫或刷子的擦地机，配以合适清洁剂在机器前端进行擦洗，擦洗完毕用真空吸湿机把污水吸走并用干净拖把在拖一次。

6) 冲洗：先将地面垃圾扫掉，用水管直接射水把尘土清理干净，再用大扫帚把地面的积水清洁干净。

7) 消毒：用强力杀菌剂来喷洒（对建筑物周边的装置、墙等）或用毛巾配合有消毒作用的清洁剂（针对地板）来进行擦抹。

基本处理方法

1) 瓷砖地面：首先采用强力去渍剂配合尼龙刷、小铲刀把瓷砖表面污垢及其他污渍彻底清除干净，然后用洁瓷灵刷洗地面再用清水清洗数次后用地拖拖干，使地面光洁清新。

2) 玻璃：用中性保养玻璃清洁剂按比例 1：20 以涂水器擦于玻

璃表面，再用柔软毛刷或软毛巾反复刷洗，用清水擦干净，最后用玻璃刀把水刮去，再去用干毛巾擦干边框水渍。

3) 不锈钢部分：每天用不锈钢清洁剂抹污渍、手印，并上不锈钢油一次，保持表面亮丽的金属光泽，然后用干毛巾保洁。

4) 桌椅：每天用毛巾配合消毒剂（1：100）擦洗桌面、座椅以及靠背，每周用清洁剂彻底清洁桌、椅下面。

5) 地面香口胶：用化胶液滴在香口胶表面，用刀片或铲刀刮起后用毛巾擦拭或用清洁地刷刷洗。

电梯保养要求

1.0 日常保洁

1.1 为了不妨碍业主方面的正常运作，电梯在进行日常保洁时，一般不停止，在业主少的时候进行。

1.2 用不脱毛的毛巾沾适量的不锈钢光亮剂清洁不锈钢表面。

1.3 擦抹扶手

2.0 定期清洁

2.1 向项目部申请停开步电梯。

2.2 在电梯门口放置“暂停使用”或“工作进行中”告示牌。

2.3 对步梯箱地面进行清扫。

2.4 用吸尘器吸缝内泥尘、杂物。

2.5 用手刷蘸全能水刷电梯门缝。

2.6 用干净湿毛巾擦拭扶手，再用干毛巾将污水吸干。

2.7 将适量的中性清洁剂倒在湿毛巾上，均匀涂在电梯轿厢不锈钢上，再用力来回的上下反复擦拭。

2.8 用干净的湿毛巾擦拭不锈钢表面，在用干毛巾擦干不锈钢表面的水迹。

2.9 将适量的不锈钢光亮剂倒在毛绒布上面，均匀的涂抹在不锈钢表面。

2.10 用干净毛巾进行抛光处

3.0 清洁频次：

3.1 日常保洁：每天早上及下午安排人员全面清洁；每半小时循环保洁一次。

3.2 定期保洁：每月一次

4.0 质量标准：步梯两边扶手保持干净、无尘、无污渍。玻璃面无尘、无污渍。

5. 保洁工作具体流程

1) 楼层清理

| 工作流程 | | 备注 |
|------|--|----|
| 1 | 楼道/走廊 从上至下清扫地面，清除纸屑、烟头等垃圾。 湿拖地面（注意防滑），边角用抹布擦拭。 擦拭楼梯扶手、消防栓、电表箱等设施。 | |
| 2 | 电梯 用消毒液擦拭按钮、扶手、内壁及地面。 清理电梯门轨道缝隙杂物。 定期对电梯进行深度清洁（如镜面抛光、除异味）。 | |
| 3 | 垃圾桶 清空并更换垃圾袋，冲洗垃圾桶内外壁。 喷洒消毒液，防止蚊蝇滋生。 | |

| | | |
|----|---|--|
| | 保持垃圾桶周边无散落垃圾。 | |
| 4 | <p>门窗与玻璃</p> <p>用玻璃清洁剂擦拭单元门、窗户玻璃及窗框。</p> <p>清除小广告或胶痕（使用除胶剂）</p> | |
| 5 | <p>墙面与天花板</p> <p>定期检查并清理墙面污渍、蜘蛛网。</p> <p>处理乱涂乱画痕迹（需物业批准后操作）。</p> | |
| 6 | 用湿抹布整体擦拭一遍玻璃墙面，然后用镜刮自上而下刮净水痕，然后类似玻璃墙面，每周清洁一次，每天检查两次，保证玻璃墙面光亮无水渍、手印、污渍 | |
| 7 | 用干净的潮湿抹布，清洁灭火器箱体，保证外观干净整洁无灰尘 | |
| 8 | 每周一次用鸡毛掸清洁大理石门框周边蛛网、灰尘。每天用干净的潮湿抹布擦拭门框及边沿 | |
| 9 | 楼梯扶手擦拭，用干净湿抹布进行清理 | |
| 10 | 用干净的棉线湿拖把从上到下进行清理 | |
| 11 | 垃圾桶的外观擦拭，把垃圾桶从上到下，从里到外依次擦拭干净 | |
| 12 | 用干净潮湿的抹布清洁单元标识牌，做到无灰尘、无水渍、无污渍 | |
| 13 | <p>消毒处理</p> <p>每日对高频接触区域（门把手、电梯按钮、信箱等）进行消</p> | |

| | | |
|--|----------------------------|--|
| | 毒。 疫情期间需增加消毒频次，并公示消毒记录。 | |
|--|----------------------------|--|

2) 电梯清洁

| 工作流程 | | 备注 |
|------|--|----|
| 1 | 清理电梯外门，用干净的潮湿抹布清洁电梯门面，自上而下擦拭，然后用干抹布擦净水痕，保证电梯轿厢门面的光亮整洁，如镜面不锈钢每周用酒精擦拭一次，保持光亮，如螺纹不锈钢，每天保证电梯卫生，然后每周用不锈钢保养剂整体擦拭一遍，保证不锈钢无锈迹、斑痕 | |
| 2 | 电梯轿厢用干净潮湿的抹布擦拭不锈钢轿厢、墙面、扶手、按钮、指示牌，保证无水渍、水痕，每周用酒精擦拭一遍，保证镜面不锈钢光洁明亮 | |
| 3 | 用干净潮湿的抹布叠成四层或八层来回翻转擦拭轿厢地面，保证轿厢地面内无水迹、脚印、污渍、干净整洁明亮无异味，建议轿厢地面清洁时不用潮湿的拖把，潮湿的拖把不易清洗，易留异味，所以轿厢地面清洁只用抹布，方便清洗 | |
| 4 | 清洁电梯时，最好在电梯内无人时进行清洁工作，及时检查电梯门槽内卫生，快速用毛刷和小铲处理掉门槽内灰尘和细小垃圾，并注意电梯开门不宜过久，影响电梯正常运行 | |

3) 卫生间清理

倒垃圾——卫生间隔板——卫生间各设施设备（照明开关、干手机、管道等）——镜面擦拭——洗手台擦拭（包括水龙头）——坐便

器、小便器清洁——卫生间门窗清洁——卫生间地面清洁

| 工作流程 | | 备注 |
|------|--|----|
| 1 | 卫生间清洁前，先放置清洁指示牌，提示卫生间正在作业，注意地面湿滑 | |
| 2 | 倾倒垃圾篓，更换垃圾袋，清理茶渣篓，清洁茶渣篓里侧和外观 | |
| 3 | 用湿毛巾擦拭隔板和顶部、里外两侧、隔板横梁，保证不留水痕、灰尘 | |
| 4 | 用潮湿抹布擦拭墙面设施，如开关、照明和空调开关，抽纸盒、干手机 | |
| 5 | 擦拭管道与水表表面灰尘用小盆刷刷干净拖布池内侧，用潮湿的毛巾擦拭拖布池外观、边沿、底部，保持拖布池整体里无污渍、外观无水痕，拖布池与墙角连接处无垃圾、无污垢 | |
| 6 | 刮镜子，用湿毛巾擦拭镜面，再用小镜刮自上而下或自左至右刮净镜面水痕，保持镜面光洁明亮 | |
| 7 | 用小盆刷刷净洗手盆，用干毛巾擦拭水龙头，保持洗手盆内无污渍，不锈钢水龙头无水痕 | |
| 8 | 用抹布擦干净洗手台台面水迹 | |
| 9 | 用抹布擦干净洗手台台面水迹，检查洗手台底橱内卫生，保持橱内工具摆放整齐 | |
| 10 | 用便池刷刷净便池内侧污垢 | |

| | | |
|----|---|--|
| 11 | 用便池刷刷净座便器内侧污垢，然后用潮湿抹布擦干净座便器整体外观，保证座便器整体无污渍、水迹 | |
| 12 | 同时用抹布擦干净挂件，然后保持便池外无污渍、水迹，地面干爽整洁 | |
| 13 | 用潮湿的抹布擦拭不锈钢门框，保证不留水痕，并且每周用去污粉清洁一次不锈钢面，保证不锈钢面的光亮度 | |
| 14 | 用干净潮湿的抹布，擦拭卫生间门正反面，玻璃边沿，门把手，门板上框，保证无灰尘、水渍、手印 | |
| 15 | 用干净的拖把浸入适量的水，从里之外，包括便池台面，台阶立面，地面全部拖一遍，用地刮，从外至里（地漏处）刮干净地面积水。刮干净积水，检查墙面是否有污垢、污渍，卫生间墙面每周清洁一次 | |
| 16 | 使用地刮时，灵活旋转地刮杆，保证地面不留水痕 | |
| 17 | 卫生间清洁完毕，点上檀香，保证整体无异味，并将指示牌收起，清洁完毕，保证便池及墙壁、地面、挂件、感应器、垃圾篓外观干净整洁无水痕 | |

注意事项：如有下面的情况时应及时报修或知会业主、业主：

灯泡坏；

水龙头及喷头有漏水现象；

浴缸、面盆、马桶、地漏有堵塞现象；

面盆、浴缸水堵工作不正常，如关不住水，排水太慢等；

浴缸扶手松动，镜子松动、破损。

另注意：

作清洁时，毛巾、清洁刷、清洁剂不得在面盆、浴缸、便池之间混用；

便池、马桶内不能倒茶叶、烟头、垃圾等；

水龙头、喷头、扶手等应擦亮，不能有水迹或灰蒙蒙的；

毛巾应折叠摆放整齐；

卷纸和面巾纸应叠成三角形，办公区纸巾不足时应及时补充。业主家里不需补装。

4) 车库清理

1. 准备阶段

工具准备：扫帚、尘推、拖把、水桶、清洁剂（碱性、中性）、刷子、垃圾袋等。

人员安排：根据车库面积合理安排清洁人员数量，确保工作效率与安全。

安全装备：反光背心、安全鞋、手套等，保障清洁人员安全。

2. 清扫地面

顺序清扫：从车库一头出入口开始，依次清扫至另一头出入口，避免影响车辆进出。

垃圾处理：及时清理烟蒂、杂物等，保持地面整洁。

3. 清洗地面污渍

油污处理：使用清洁剂配合刷子刷洗，再用清水冲洗并拖干 36。

积水处理：遇到积水立即拖净，保持地面干燥。

4. 清洁墙面与反光板

灰尘清理：使用鸡毛掸或干抹布掸掉灰尘。

湿布擦拭：用湿布擦拭墙面与反光板，保持清洁。

5. 清洁公共设施

定期清洁：每周打开地下车库的集水坑和排水沟盖板，彻底清理疏通、冲刷、消毒。

细节处理：清洁消防栓、道闸、保安值班室等公共设施，确保无灰尘。

6. 质量检查

全面检查：对清洁区域进行全面检查，确保无遗漏。

问题整改：对检查中发现的问题及时整改，确保清洁质量。

延展

查询建议：可进一步查询不同材质地面（如环氧地坪、水泥地面等）的清洁方法与注意事项。

思考方向：考虑如何优化清洁流程，提高工作效率，同时降低清洁成本。

图表说明

信息来源：本图表的信息主要来源于提供的车库清洁流程及标准的相关文档，包括清洁前的准备工作、地面清洁、墙面和反光板清洁、其他清洁工作、质量检查以及完成清洁后的整理工作等环节。

可信度评估：图表内容基于多个来源的文档信息进行综合整理，这些文档均涉及车库清洁的专业知识和操作指南，因此图表中的信息具有一定的专业性和可信度。然而，由于具体实施情况可能因车库环境、工具设备等因素而有所不同，建议在实际操作时结合具体情况进行调整和优化。

企事业单位车库清洁工作流程表

| 流程步骤 | 具体操作 | 工具与材料 | 频率 | 注意事项 |
|------|-------|-------|----|------------|
| 地面清 | 清扫车库地 | 扫把、推尘 | 每日 | 发现烟蒂、杂物及时清 |

| | | | | |
|-------------------|--------------------|----------------|----|-----------------------|
| 洁 | 面、坡道车 道 | 器、拖把 | | 除；油迹、污迹用清洁 剂处理 |
| 墙面与 反光板 清洁 | 掸掉灰尘， 湿布擦拭 | 鸡毛掸、干 抹布、湿布 | 每周 | 确保墙面与反光板无 灰尘、污渍 |
| 公共设 施清洁 | 擦拭消防 栓、指示牌 等 | 清洁剂、毛 巾 | 每月 | 确保公共设施干净无 尘，标识清晰可见 |
| 垃圾收 集与处 理 | 清理垃圾 桶，保持清 洁 | 垃圾袋、抹 布 | 每日 | 防止下水道堵塞，保持 场地清洁 |
| 集水坑 与排水 沟清洁 | 打开盖板， 疏通冲刷 | 刷子、水管 | 每周 | 彻底清理，确保排水畅 通 |
| 消杀工 作 | 进行害虫防 治 | 消杀药剂 | 每月 | 防止害虫滋生，保持环 境整洁 |

备注

根据企事业单位车库清洁规程及标准整理而成，涵盖了清洁流程、具体操作、所需工具与材料、清洁频率及注意事项等信息。

企事业单位车库清洁标准及要求表

| 清洁项目 | 清洁标准 | 检查方 法 | 特殊情况处理 |
|------|------------------|----------|-----------------------|
| 地面 | 无杂物、灰尘、油 迹、污渍 | 目视检 查 | 积水及时拖净，顽固污渍 用清洁剂处理 |
| 墙面与反 | 无灰尘、污渍，反 | 目视检 | 污渍用湿布擦拭干净 |

| | | | |
|---------|-------------|------|---------------|
| 光板 | 光效果好 | 查 | |
| 公共设施 | 干净无尘，标识清晰可见 | 目视检查 | 损坏或缺失设施及时报告修复 |
| 垃圾收集点 | 垃圾桶内外清洁，无异味 | 嗅觉检查 | 垃圾日产日清，避免堆积 |
| 集水坑与排水沟 | 无堵塞，排水畅通 | 观察水流 | 定期疏通冲刷，防止积水 |
| 空气质量 | 无异味，通风良好 | 嗅觉检查 | 定期通风换气，防止污染 |

备注

结合企事业单位车库清洁标准及要求整理，明确了清洁项目的具体标准、检查方法及特殊情况处理措施。

5) 外围清洁

1. 准备工作

时间要求：每日早晨 6:30 前到达工作岗位。

着装与工具：保洁员需穿戴整齐，准备并检查清洁工具和用品，确保齐全无损。

2. 清洁区域划分

区域划分：根据企事业单位外围实际情况，划分为道路、绿化带、公共设施等部分。

责任到人：确保每个区域都有专人负责。

3. 清洁步骤与标准

地面清洁：

使用长柄扫把清扫地面垃圾。

对有污渍的区域，采用清洁剂和板刷清洁。

每日清扫不少于两次，保洁时间不少于 4 小时。

墙面及设施清洁：

擦拭墙面及公共设施，去除污渍和尘埃。

定期清洗遮阳伞、儿童娱乐设施等。

公共设施维护：

清洁指示牌、标识牌，确保其清晰可见。

保持垃圾箱、果皮箱表面清洁，垃圾分类标识明显。

特殊区域处理：

对水景观进行维护，保持池底无积沙和淤泥。

对绿化带进行修剪和清理。

4. 质量监督与检查

日常巡查：管理人员需定期巡查，发现问题及时督促整改。

清洁标准：遵循“五无十净”等要求，确保环境整洁。

延展

查询建议：若要深入了解特定区域的清洁流程（如绿化带、水景观等），可进一步查询相关专业指南或标准。

思考方向：考虑清洁流程对环境的影响，如垃圾分类处理、水资源节约等，可探索更环保的清洁方法。

图表说明

信息来源：图表中的信息主要来源于对提供的辅助参考信息的综合分析整理，包括企事业单位外围保洁员的工作流程、清洁区域划分、清洁过程中的具体步骤、清洁工作的标准与要求，以及质量控制等方面的内容。

可信度评估：图表中的信息基于实际工作流程的详细描述，以及对保洁工作标准和要求的明确阐述，具有较高的可信度和参考价值。

然而，具体的工作细节和时间安排可能因企事业单位实际情况和物业公司要求而有所差异，因此在实际应用中应结合具体情况进行调整和优化。

企事业单位外围清洁工作流程表

| 流程环节 | 工作内容 | 频次 | 责任人 | 工具与设备 | 注意事项 |
|-------|---------------|-------|----------|----------|-------------|
| 清扫地面 | 清除路面垃圾、沙土等 | 每日多次 | 保洁员 | 扫帚、垃圾袋 | 注意清扫彻底，无遗漏 |
| 清洗道路 | 使用水枪或拖把清洗 | 每周一次 | 保洁员 | 高压水枪、拖把 | 避免积水，及时清理 |
| 绿化带清洁 | 清理塑料袋、垃圾等杂物 | 每日一次 | 保洁员 | 夹子、垃圾袋 | 保持绿化带整洁 |
| 外墙清洗 | 使用清洁剂和水枪清洗 | 每季度一次 | 外包团队 | 清洁剂、高压水枪 | 确保安全，避免损伤墙面 |
| 设施清洁 | 清洁公共设施，如路灯、长椅 | 每周一次 | 保洁员 | 抹布、清洁剂 | 保持设施干净、无污渍 |
| 垃圾清运 | 收集并清运企事业单位内垃圾 | 每日多次 | 保洁员/外包团队 | 垃圾车 | 定时定点，确保无异味 |
| 工具保养 | 保养清洁工具，及时维修 | 每周一次 | 保洁员 | 工具保养箱 | 确保工具完好，提高效率 |

备注

根据企事业单位物业保洁工作全面方案及参考信息整理，涵盖了企事业单位外围清洁的主要流程和环节。

频次根据实际情况和保洁需求进行调整，确保清洁效果。

企事业单位清洁工作检查与应急预案表

| 检查项目 | 检查内容 | 检查频率 | 责任人 | 应急预案 |
|------|-----------------|--------|----------|---------------|
| 地面清洁 | 地面无垃圾、沙土等 | 每日至少三次 | 保洁班长 | 立即清理，加强保洁频次 |
| 道路清洗 | 道路整洁，无污渍 | 每周一次 | 保洁主管 | 使用备用设备进行清洗 |
| 绿化带 | 无塑料袋、垃圾等杂物 | 每日一次 | 保洁员 | 加强巡查，及时清理 |
| 外墙清洗 | 墙面干净，无污渍 | 每季度一次 | 外包团队 | 联系其他团队紧急处理 |
| 设施清洁 | 公共设施干净、无损坏 | 每周一次 | 保洁班长 | 及时维修或更换损坏设施 |
| 垃圾清运 | 垃圾无堆积，及时清运 | 每日多次 | 保洁员/外包团队 | 加强清运频次，避免异味 |
| 工具保养 | 工具完好，无损坏 | 每周一次 | 保洁员 | 立即维修或更换损坏工具 |
| 人员培训 | 保洁人员熟悉工作流程和应急预案 | 每月一次 | 保洁主管 | 加强培训，提高应急处理能力 |

备注

检查频率和责任人根据实际情况和保洁需求进行设定，确保清洁工作得到有效监督。

应急预案根据可能出现的突发情况制定，确保及时有效应对。

清洁工作日检表

项目管理部：

| 序号 | 检查区域 | 不合格事项描述 | 处理结果 | 责任人 | 复查结果 |
|----|------|---------|------|-----|------|
|----|------|---------|------|-----|------|

当日必查内容：

| 检查项目 | 工作状况/达标情况 | 备注 |
|------|-----------|----|
| 业主投诉 | | |

垃圾箱（桶）

当日特别提醒：

当日不合格项统计：轻微_____项；严重_____项。

不影响项目品质下滑为轻微项，如程序没有按照标准执行；影响项目品质下滑为严重项。

保洁组长签字：

日期：

➤ 半干擦；当灰尘较多时使用；

➤ 水擦：去除污垢，但抹布中也不能浸水过多；应经常清洗抹布，保持抹布清洁；

➤ 利用清洁剂擦拭：在去除不溶于水，含尚未脂的污垢时，应在用抹布沾有清洁剂擦拭后，再用干净的抹布擦一遍。

➤ 注意事项：严禁不同颜色毛巾混合使用；毛巾随时保持整齐干净；下班前要将毛巾清洗干净整理好，保持干燥，以免出现异味。

（3）白布

用于清洁不锈钢、玻璃上的手印、水迹或污迹，以及擦拭铜等金属制品及红木家具。

➤ 使用方法：与毛巾一样折叠成 16 层，顺着物品纹路使用；

➤ 特点：不易藏匿尘土颗粒，因此不易造成物品划伤；

➤ 注意事项：因白布易脏且不易清洗干净，因此要定期漂洗。

（4）百洁布

用于粗糙的办公桌面、隔板、铝制品等物体表面，配清水或清洁剂一起使用，起到清洁物体污迹的作用。

注意事项：不锈钢制品、瓷面、高档家具等光滑物体表面严禁使用。

（5）鸡毛掸

用于扫去物体灰尘，可配伸缩杆一起使用。注意事项：严禁用于扫地面和有水的地方，用后清洁干净，并保持干燥。禁止在客户身边使用。

【3】清扫拖洗类清洁工具

（1）扫帚配灰斗

是清扫垃圾和尘土的常用工具，清扫时先边角后中间空旷地带，在此主要讲防风簸箕的使用。

➤ 防风簸箕的使用方法：

左手提簸箕，握簸箕拉杆，右手拿扫帚，清收垃圾时，簸箕底部平贴地面，左手将拉杆向左后方向拉起，拉开盖子，把垃圾快速扫进，最后将簸箕提起，簸箕盖自然关闭。

➤ 特点：将垃圾污物隐藏在簸箕内，保证其美观；不会因起风而造成再次污染，有防风吹的作用。

➤ 注意事项：在使用当中扫帚不能往前推，以免扫帚分叉，减少使用寿命；用后要清洗干净规范放置，严禁灰斗在地上拖拉。



(2) 大扫帚

用于清扫广场、外围及大面积地方垃圾，用后放于防潮的地方。

➤ 特点：能快速的清扫完垃圾，但环境卫生质量不高，一般情况下只用于院落的清洁。

➤ 严禁乱摆放，不能用于清扫沙浆水泥。

(3) 地拖（拖把）

按其形状分为圆拖、扁拖（蜡拖），用于地面拖洗。

➤ 使用方法：拖把的水分要扭干，防止水分过多容易滑倒行人，右手握着拖杆头，左手握着拖杆的位置应在员工工装的第四颗纽扣处。拖地时，先边角后中间。如果是圆拖，应手提拖把旋转把杆使拖布360度散开后落下，呈一字型拖地，一边拖一边往后退，在拖地的同

时要注意后面的行人。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。

➤ 蜡拖的特点：由地拖头、地拖夹、地拖杆组成，拆装方便，便于更换拖头、清洗晾晒；便于拖擦边角。

➤ 注意事项：勤洗，经常晾晒，保持干燥；

(4) 尘推

主要用于瓷砖、大理石、木地板等光滑地面的清洁保养，它可将地面上的沙砾、尘土带走，以减少摩擦。

尘推由尘推罩、铁架、杆组成，尘推罩一般用棉料制成，可用洗衣机洗涤，晾晒时注意梳理尘推罩棉毛。

➤ 操作方法：尘推使用时应提前 8 小时将静电吸尘剂喷洒在干净尘推使其充分吸收。

➤ 使用时将尘推平放在地面上，直线方向推尘，到墙边时，作 U 形转弯，确保尘推不离地面，两行之间应重叠四分之一。将地面的灰尘推到角落处，清扫干净。

➤ 注意事项：

①使用过程中，推尘时切忌中途提起和抖动，应将脏物推至角落，抖下，扫净。

②地面有水渍时用抹布擦干净水滴后再推尘。

③尘推套用脏后，将之取下，洗净晾干后喷上静电吸尘剂备用。

④存放尘推时，将它倒放，不可将尘推随意摆放。

【4】刷洗、刮洗类清洁工具

(1) 钢丝球及钢丝刷

钢丝球主要用于清洁物品表面的污迹，一般配钢丝刷一起使用，

用于水泥地面或磨石地面。

① 使用方法：钢丝球可直接用手拿着配合水或清洁剂清洁污迹；使用钢丝刷时，右手握柄，左手按住刷背，配合右手来回刷洗污迹。

② 特点：钢丝球及钢丝刷可分开单独使用。因其本身很粗糙，与粗糙物品接触后，增强摩擦力度，利于清洁表面污迹。

③ 注意事项：严禁用于陶瓷等抛光地面及不锈钢制品，在使用中不要用手去拉钢丝球，以免割伤手指。



(2) 地刷

用于清除地面的污迹及边角或槽缝污迹，用后要清洗干净，放于干燥的地方。

(3) 手刷

用于刷洗地毯上的小污迹和石材的线条边。

(4) 面盆刷

用于刷洗面盆的污迹，用后要把水挤干，不要长时间放在桶里面，以免出现异味。

(5) 厕刷

用于刷洗便池里面污迹和便池的边缝。注意：在使用过程中禁止敲打便池，用后清洁干净。

(6) 杯刷

用于刷洗口杯，用后要把水挤干，用完要及时清洗干净及晾晒；以免出现异味和变色。

(7) 铲刀

用于初始清洁及铲除地面墙身上的水泥、污渍和胶。注意：在使用中，铲刀与地面的角度不能超过 45 度，刀片用坏可及时换新但要注意安全。

(8) 伸缩杆

伸缩杆一般用铝合金制成，有两节或三节，长度从 2—27 英尺均有，用于刮洗高位玻璃和高位的石材及天花清洁，可用伸缩杆配涂水器使用；高位管道用鸡毛掸和伸缩杆可扫去灰尘。注意：使用完伸缩杆后要擦干并及时存放好。

(9) 玻璃刮、涂水器

用于刮去玻璃上的水渍和污迹，与涂水器、清洁剂一起使用。

① 使用方法：涂水器在清洁剂稀释液中完全浸透，用手轻挤涂水器毛套，用涂水器自上而下将物体抹湿，再用玻璃刮从上往下（可从左至右刮洗也可绕圈式刮洗，这视熟练程度而定）刮洗。

② 注意事项：涂水器抹水时不能一次抹太大面积，以免干掉；玻璃刮每刮完一下，必须将玻璃刮上多余的水擦干，以免出现接头印迹；前后两次之间必须要有约三分之一的重叠。

【5】其它辅助类清洁用具

(1) 鞋套

新地毯、正在清洁的地毯或刚清洁完的地毯，以及客户有特别要求的室内，保洁员进入必须穿鞋套，防止鞋上的泥沙、污迹带入室内。

(2) 胶手套

为员工健康着想，用于环境清洁工作及使用药水时使用。

(3) 梯具

0.87 米—2.5 米均有：用于协助保洁员做较高位的环境卫生维护

工作。

① 操作方法：将梯子放在平坦的地面，使梯子与地面形成 50° — 60° 角，可开始清洁工作。

② 注意事项：

a、梯子不得缺档，垫高使用，使用时下端应采取防滑措施，以免自己或他人的生命财产安全受到损害。

b、禁止二人同时在梯子上作业。

c、用梯子作业 2 米以上必须至少有 1 人固定梯具，比较危险的施工，必须经主管现场勘察，确保安全后，方可施工，否则禁止施工。工作过程中固定梯具人员不得松手离开。



(4) 榨水桶

拖地或打蜡时使用，将地拖头放于榨水器内挤干即可使用。用完后立即清洗干净，如刚打完蜡，则用起蜡水浸泡，直至桶内粘附的蜡水完全脱掉，再用清水冲洗干净。

注意：榨水桶是胶桶，要轻拿轻放，不能用粗糙的东西清洁，以免损伤。

(5) 喷雾器

喷雾器是擦拭玻璃、家具、墙壁饰物和喷药杀虫消毒的工具，清洁保养常用有两种：

气压式小喷雾器和背挂式大喷雾器，前者用于擦拭玻璃、家具、

墙壁饰物等，后者用喷药杀虫、消毒。

(6) 推水器

用于地面积水，本品是橡胶，一般用于车场冲洗后用。

(7) 杂物车

杂物车是在日常清洁工作中常用的装运工具，主要用于清洁物品的运送，垃圾的收集中转。

【6】保洁常用清洁剂

(1) 常用卫生清洁剂概述

清洁剂多数以表面活性剂为主要原料，添加各种辅助剂制成，表面活性剂含有亲水和亲油两种性质兼备的物质，通过与污垢结合，降低污垢与物体的粘附力，从而使污垢易去除。

清洁剂与污渍的作用受多方面的影响

- 时间。时间越长，清洁剂与污物结合越彻底，越易清洁；
- 浓度。浓度越高，清洁剂与污垢结合越多，越易清洁；
- 温度。一般情况下，温度越高，清洁剂与污垢的结合效果会成倍增加，但有一些清洁剂的温度有限制，即超过 60 摄氏度，清洁剂结构被破坏，清洁效果反而下降。

一般清洁剂可分为酸性、碱性、中性

➤ 酸性清洁剂。酸具有一定的杀菌除臭功能，且能中和尿碱等顽渍斑垢，所以酸性清洁剂主要用途是用于清洁。若使用不当，将会造成物品损害或人身伤害，使用时应注意做好防护措施。

➤ 碱性清洁剂。不仅含有纯碱（碳酸钠），还含有大量的其他化合物，对于清除一些油脂类脏垢和酸性污垢有较好效果。若使用不当，将会造成物品损害或人身伤害，使用时应注意做好防护措施。

➤ 中性清洁剂。中性清洁剂配方温和，不腐蚀和损伤任何物品，

对被清洗物起到清洁和保护作用，其主要功能是除污保洁。

(2) 常用清洁剂分类介绍

①酸性清洁剂

专门清除卫生间的洁具，瓷砖、地砖等表面的水锈污垢，先将表面的沙尘污迹清除，混合好酸性清洁剂涂于清洗面上，等数分钟后再以工具刷洗，最后以清水冲洗干净，通常情况下按 1：10—15 比例兑水。

强力洁瓷灵

它是一种极具腐蚀性的强酸性清洁剂，能腐蚀水泥渍、水垢、污渍，强力洁瓷灵对物件表面有腐蚀作用，适用于建筑装修后粗糙石材表面清洁、或初始清洁，使用不当会损坏建筑装饰材料，使用时须极为谨慎，如果使用该清洁剂主管应控制好。

洁瓷灵

它是一种石类除污垢清洁剂，适用于清洗石类，瓷片表面污垢，酸性虽然比强力洁瓷灵弱一点，但也有一定的腐蚀作用，使用要谨慎。

洁厕剂（洁瓷精）

- 洗手间清洁常用的药剂，具有除污、除臭、杀菌作用。
- 用法：用清水把需清洁表面冲湿，将适当稀释后的本品涂于表面上，用尼龙擦洗擦，然后清水冲洗。
- 注意事项：使用洁瓷精前，不能将洁瓷精放于洗手盆云石台面上，因洁瓷精是酸性药水，如果不小心把洁瓷精漏在云石地面及台面上，它会腐蚀云石，使其失去光泽。

105 石水

- 是一种进口石材类清洁剂，内含臭之素成分，是较理想的石类初始环境卫生维护剂。

➤ 一般大理石、云石、花岗石表层有污渍，黄渍等，用药水抹在表层，并盖上毛巾，一段时间后，石类的污渍、黄渍被分解，并被药水吸出石面。

➤ 注意事项：此药水是酸性药水，在石类表层不应太多，时间太长容易对石类表层有影响。

盐酸

➤ 它是强酸性清洁剂，对水泥有强渗透腐蚀能力，适用于粗糙石类初始清洁，有较强的腐蚀性，使用不当会造成建筑装饰材料损坏，使用时要戴胶手套，主管应对该种清洁剂进行适当控制。

➤ 注意事项：所有强腐蚀性清洁剂，如烧碱、强力洁瓷灵、除锈剂、盐酸等，使用前应首先在物体表面洒上清水，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，最好先进行小范围试用，观察其效果后，再决定是否大范围使用，使用时，要套上胶皮手套，水鞋等。

除锈剂

它是一种酸性清洁剂，除锈迹、油渍力强，对金属、石质、有腐蚀作用，使用时要谨慎。

漂白水

用于去污漂白，如毛巾、拖布用后变色，可用漂白水泡 2 小时左右即可。注意：本品漂白力很强，存放及使用时需注意材质。

消洗灵

➤ 用于消毒洗涤、去污漂白，如餐具、茶具的洗涤，按 1：100 稀释液浸泡 10—30 分钟后擦洗冲净即可，对电话、饮水机的消毒去污，按 1：200 比例稀释即可；对大小便池的消毒去污，按 1：50 的比例即可。

▶ **注意事项：**使用本品时，根据不同环境及污染程度可适当增加或减少本品用量和浸泡时间。温水洗涤效果更佳，本品漂白力很强，对易褪色物品，禁用本品。在洗涤白色毛巾时，可在洗衣粉中按 1：3 的比例加入本品，可提高洗涤的去污漂白作用。

百洁粉（弱酸）

▶ 用于除油、去污（垢）、增白、清擦、洗刷，本品可擦洗抽风扇，水磨地面，浴缸，铝制品表面油污，锈迹的清除，各种陶瓷的去污。

▶ **使用方法：**用湿布只需沾上几克本品直接擦拭即可

▶ **注意事项：**本品严禁用来擦洗墙面不锈钢、抛光地面以及光材质较软、无纹路的物品；在擦拭时，必须顺着纹路擦拭。

②碱性清洁剂

洗洁精（餐洗净）：

洗洁精是使用最广泛的弱碱性清洁剂，普通洗洁精适用于任何环境下除污，使用时，要按不同需要加水稀释（20—40）倍，在污渍上喷洒适当浓度的洗洁精，稍待片刻，再用湿布或海棉擦净。对于某些物体，用洗洁精溶液擦拭后，要用清水清洗，防止残留的洗洁精破坏物品，洗洁精是略带碱性，PH 值 8 左右。

全能清洁剂（多功能清洁剂）：

属弱碱性，本品是一种碱性除污去油剂，可去除一般地板、玻璃及家具的污渍，以 1：10—20 比例兑水，用刷洗方法清洗，然后抹干。

玻璃水：

它是专门用于清洗玻璃和瓷片，能除去玻璃表面上的污渍，清洗后可免用清水冲洗，令玻璃明亮，对清除一般污迹、油污、烟迹、油墨等尤为见效，使用时按 1：30 比例兑水清洗玻璃和瓷片。

烧碱（强碱）：

化学名氢氧化钠，属于强力去污、去油清洁剂，特别适用于除生活油污，烧碱具有强腐蚀性，使用时要戴胶手套，使用时先溶解，并稀释到一定浓度，在稀释时，要戴口罩。

绿水或绿翡翠（强碱）：

它是一种去污力较强洗涤剂，适用于洗涤顽固污渍或污垢，对蜡有溶解作用，使用时要用水稀释，主要用于铝合板的清洗。

除油剂（强碱）：

是一种专门清除油污的清洁剂，使用时要用水稀释。

香口胶去渍剂：

专门去香口胶污渍，将去渍水喷在地毯上，过二、三分钟后，待香口胶的粘性消失后，用衣刷刷地毯，用干布擦净。

③中性清洁剂

酒精：

用于办公室电话、电脑的消毒，可用于伤口止血、消毒。注意：本品不能服用，如不慎溅入眼内，用大量清水冲洗。本品应置于阴凉、通风、干燥处，未用完时请密封保存。

空气清新剂

➤ 用于卫生间、会议室等，本品具有大自然花草香，可令环境芬芳清雅。

➤ 用法：将瓶体摇动片刻，垂直按下喷嘴向空气中喷洒，勿倒转瓶体喷洒。

➤ 注意事项：

■ 本品属压力包装，切勿毁坏或焚烧，使用时避免接近火源，存放在 50℃ 以下阴凉处；

- 办公室内未经客户同意，一般不使用；
- 其他场所视情况而定，但在任何情况下，切忌不能喷洒在他人身上。

卫生球

➤ 用于卫生间小便池内，它有出臭消毒的作用，一个小便池放两个且颜色不同的卫生球。

- 注意事项：不能给小孩玩，不能吞食。

洁而亮

➤ 是强力除污液，在其特别配方中含有一种温和的擦磨料，能将物品表面洗得清洁又光亮。

➤ 用法：例如搪瓷、陶瓷、墙身不锈钢线条、地脚线、亚光不锈钢可加水按 1—10 稀释后摇匀即可配合白布使用。

➤ 注意事项：用前摇匀瓶内药水；每次用后盖好瓶盖，如不慎溅入眼内；立即用大量清水冲洗；必须顺着纹路擦拭。

碧丽珠：

主要用于清除各种木质家具、皮革、大理石等物体表面污渍和灰尘，它含较多的硅油和浓缩乳蜡，使用方便，具有去污除尘、上蜡等功能。

④有机溶剂

天拿水（橡胶水），稀料

➤ 是一极强的带异味的化学清洁剂，主要用于洗抹金属或玻璃面油漆及胶渍。例如：门把手、门胶、门窗边的油漆，是高度易燃液体，必须小心使用，切勿用在任何塑料及橡胶质物体：如墙纸、墙身、木门油漆、胶贴等。

- 本品专门消除擦洗机、吸水机、自动洗地机等机械操作中产生

的各种泡沫。

静电除尘液

➤ 静电吸尘剂利用静电具有吸附灰尘和沙粒的作用，增强尘推吸尘去污能力，能有效地避免在做地面推尘清洁时灰尘沙粒飞扬，提高工作效率。

➤ 用法：将本品均匀喷洒到干净尘推底部（水性静电吸尘剂打上要 3—4 小时；油性清洁剂需停留约 8 小时以上）然后使用。

➤ 注意事项：

■ 本品不能吞食，不让非专业人员使用，喷洒不能过多。

■ 不能喷洒在玻璃或塑料制品上，以免增加工作难度。

⑤其它

家具保养蜡

➤ 用于各种木质、塑料、皮革表面，适用于家具的日常护理。

➤ 使用方法：用前请务必摇匀，喷射时直立瓶体，距物体表面约 15cm 垂直喷洒，再用干净软布擦拭，擦拭均匀直到物体全部吸收；

➤ 注意事项：

■ 不要靠近发热体，火花、明火和静电放电源，避免阳光直射，不要在温度超过 50℃ 以上的环境中存放。

■ 避免接触眼睛、面部或吸入喷雾，如有不慎，立即使用大量清水冲洗或就医。

■ 不宜用于地板，容易滑到。

■ 不需要天天使用，如红木家具出现痕迹，可喷少量保养蜡清洁保养，其他情况下可一周一次或一月一次；如皮制品，可一月一次。

消泡剂

➤ 用于快速消除清洗地毯或地板时清洁产品所产生的泡沫。无腐

蚀性、无损机器表面。

➤ 用法：将本品加入污水箱中，通常情况下，每 10 升的污水中加入本品 10 克，也可在抽吸前将本品喷入吸水管内或污水箱内，如果泡沫过多，也可将本品直接喷洒于泡沫上。

➤ 注意事项：如不慎溅入眼内，立即用大量清水冲洗；皮肤接触后，用肥皂和大量清水冲洗。

不锈钢洁亮剂

➤ 用于各种不锈钢、铝质材料，金属装饰品。

➤ 用法：先将本品摇匀，离清洁表面约 15 m²处喷洒，后用海绵、白布擦拭，直至完全吸收为止。

➤ 注意事项：擦拭要均匀，顺着纹路擦拭。切勿与眼睛接触，不要刺破瓶身或存储在高于 49°C 的环境中。

浴厕清洁剂：

➤ 用于浴厕内硬质表面的清洁和消毒：瓷砖、陶瓷、便池、浴缸、淋浴房等。

➤ 用法：将本品按 1—5 比例稀释，将本品稀释均匀后喷洒或擦拭于待清洁表面，然后用刷子或抹布等擦拭即可，无须用水漂洗。另还可用来清洗不锈钢上的污渍（按 1—10 比例稀释即可）。

➤ 注意事项：如不慎溅入眼内，立即用大量清水冲洗。皮肤接触后，用肥皂和大量清水冲洗。

③快速起蜡水

➤ 本产品可快速彻底去除硬质地面上的蜡层，包括陈年旧蜡和因经常性抛光而硬化的蜡面。其特殊配方可保证便于漂洗，不易残留，无刺激性气味，低泡沫。可用于大理石、花岗石等硬质地面及 PVC 等弹性地面的除蜡，也可用于地面污迹严重的地方的除污。但不可用于

木质地板。

➤ 用法：按 1：5 配比，建议使用温水，可提高除污效率。

➤ 操作步骤：

把将配比好的起蜡水均匀涂于地面，保证其全部湿润；

待起蜡水停留 5 分钟左右，勿使其干；

使用单擦机配合恰当起蜡垫除蜡，边角处可用百洁布配合清洁剂去除残蜡；

使用吸水机吸去地面污液；

使用清水漂洗地面，彻底去除残留蜡、起蜡水和污物。

➤ 注意事项：建议使用时保持环境通风，避免眼睛和皮肤接触，避免吸入其蒸汽，不用时保持容器密封。

蜡水

➤ 金属连锁性蜡，可提供具高亮度及坚韧耐用蜡面。适用于 PVC、橡胶等弹性地面及大理石等各种石材地面。

➤ 用法：

使用起蜡水和恰当起蜡垫去除原有蜡层，并用清水清洗干净；如初始清洁后打蜡，必须先清洗干净需打蜡物体。

待地面彻底干燥后，用干净蜡拖将稀释后的蜡水均匀涂抹于地板上，等待约 30 分钟蜡层彻底干透后再上第二层，根据需要可上三到五层。勿将用剩的蜡倒回原容器再次使用；

日常保养可使用尘推或润拖配合中性清洁剂进行拖地、推尘。

➤ 注意事项：如不慎溅入眼内，立即用清水冲洗并寻医护。在良好通风环境使用，不用时请将容器封好。

多功能清洁剂

➤ 本品可用于以下硬质表面：地面、墙面、工作台面、桌面、家

具、卫生洁具以及其他由金属、瓷砖、玻璃、塑料和不锈钢制成的硬质表面。它含多种高性能活性物，配方强力，可迅速、有效地清洁各种污垢和油渍，对皮肤温和，不损伤物品。

➤ 用法：将本品按 1：50—80 比例稀释使用，可配拖把进行表面清洁，还可机洗地面及刮洗玻璃。

润肤洗手液：

本品气味芬芳、色泽怡人，不伤皮肤，无须加水，中性配方，长期使用有护肤作用。主要用于高级办公层洗手间。

(3) 使用清洁剂时的注意事项

➤ 使用前应戴手套、或穿雨鞋做好防护措施，不能直接用手接触药水，不慎沾在皮肤上应及时用清水冲洗干净。

➤ 使用前必须查看现场材质，大理石、瓷砖、不锈钢等不能用酸性清洁剂，容易腐蚀。

➤ 所有强腐蚀性清洁剂在使用前先在物体表面淋上清水，再用稀释成一定比例的浓度。

➤ 碱性清洁剂与酸性清洁剂不能混合使用，会发生中和反应，没有清洁效果且会产生新的污垢与杂质。例：盐酸和漂白水不能混合使用。

(4) 清洁剂的使用控制

➤ 散装的清洁剂经稀释后，最好安装在高气压瓶内通过挤压使用或装入塑料瓶中在盖上扎眼使用。

➤ 主管应培训保洁员正确使用清洁剂，并按规定程序进行操作。

➤ 在通风良好的地方使用。

➤ 切忌在类似明火之处大量使用清洁剂，如照明灯或取暖器旁。

➤ 为使用完全应配备相应的防护用具，如橡皮手套等。

平时应多作保养，尽量少做清洁工作。在物体不太脏时，使用适量的清洁剂，不仅省时、节约清洁剂，而且有益于物体的保养，延长其使用寿命。切不可到物体很“脏”时再用大量清洁剂，既花时间又费力，效果还不好，对物体损伤也很大。

7. 服务方式

1) 清洁卫生及消毒消杀的服务

①、清洁卫生服务质量总标准

物业使用人对环境卫生的有效投诉，每月小于一次；

环境清洁/环境维护，每月发现不符合项小于或等于 3 次；

环境消毒消杀，每月发现不符合项小于或等于 5 次；

环境清洁/环境维护/消毒/消杀及时率 95%；

环境作业，重大安全事故发生率为 0。

②、卫生间清洁服务

卫生间的门要求洁净，无手印、无黑点、污渍，门缝及闭门器无尘土。

玻璃镜面保持光亮，无水点、水渍，无手印。

台面、洗手盆、水龙头、皂液盒要求无污物、无水渍、无杂物，清洁光亮。

瓷砖墙面、隔断板、隔断门要保证无污迹、无尘土、无纸末。

恭桶及坐垫、底盘后侧墙面、小便池上下内外要求保持干净、无黄垢、无毛发、无杂物、光亮白洁。

压水杆及不锈钢扶手、电镀件要保持无水迹、无水印、无污染、光亮如新。

地面要保持干净光洁，边角无杂物、无污迹、无水迹。

垃圾及时清倒，不得过半，垃圾袋及时更换，垃圾桶内壁及桶后墙面要保持无污迹。

排风口、灯罩、天花板保证无尘土、无污迹。

卫生间内空气清新无异味。

擦手纸、卫生纸、洗手液及时添加补充，卫生纸要叠角。

卫生间内各种设备完好无损，发现损坏及时报修。

③、玻璃清洗的服务

玻璃光亮、无污点、无划痕、无尘土。

边框干净、无污渍。

地面（地毯）无水痕、无污点。

④、走廊的清洁服务

天花板、灯罩、排风口清洁干净、无尘、无污、无网状物。

墙壁及踢脚板无尘土、无手印、无污渍；墙面悬挂物干净、无尘土。

地面（地毯）及边角干净无杂物、无污渍、无尘土，地板光亮，地毯清洁。

走廊内摆放物品、文件柜、花盆等物体干净、无尘土，花盆通体干净，盆内无杂物。

⑤、客用电梯的清洁服务

电梯门干净、无手印、无污迹；轨道干净无杂物。

顶板、顶灯等干净无尘土。

轿厢四壁干净无尘土、无污渍、无划痕。

地板干净无杂物、无尘土、无污渍。

内外按键、控盘干净无尘、无污。

轿厢内干净、无尘土。

⑥、步行梯的清洁标准

楼梯内的顶板及灯具、排风口无尘、无污迹。

墙面及踢脚板干净无尘土、无污迹。

扶手、栏杆无尘土、无污渍。

平台及台阶无杂物、头发、无尘土、黑道，干净整洁。

楼道内无堆放杂物。

⑦、大厅的清洁质量标准

天花板、灯罩、排风口及龙骨架干净无尘土、无污迹。

墙面及踢脚板干净、无尘土、无污渍。

玻璃门及窗体玻璃干净无手印、无污迹，窗框无尘土。

前台办公桌面、台面干净无尘土、污迹。

电脑、电话消毒彻底、干净无污。

文件柜、书报架摆放整齐，干净无尘土。

地面及边角干净、无水迹、无尘土、污物。

大厅内摆放的绿植等盆体干净无尘土，绿叶无浮沉，盆内无杂物。

⑧卫生消毒消杀标准

编制《卫生消毒消杀标准》，对清洁人员进行培训考核，合格方允许上岗；

夏季等蚊、蝇、孳生季节每月消杀 1 次，其他根据季节和当地情况制定具体计划；

每季进行 1 次灭鼠，确保操作人员和物业使用人安全，有切实可行措施，不干扰使用人正常生活；

绿化带环境检查及消杀每月一次；

共用卫生间检查及消杀每周 1 次；

电梯及电梯厅检查及消毒每周一次；

根据实际情况合理对其他公共部位消毒消杀。

(2) 环境卫生服务

①、大堂环境维护

每天分两次重点清理大堂，之间施行流动环境维护。

用扫把清扫大堂地面垃圾，用长柄刷沾洗洁精清除掉污渍和香口胶。

清倒不锈钢垃圾筒，洗净后放回原处。

用尘拖或拖把拖掉大堂地面尘土和污迹后，将垃圾运至室外垃圾筒。

用干毛巾和不锈钢油轻抹大堂内各种不锈钢制品，包括门柱、镶字、宣传栏等。

用湿毛巾拧干后，擦抹大堂门窗框、防火门、消防栓柜、指示牌、内墙面等。

先用湿拖把拖两遍门外台阶，再将干净的湿拖把用力拧干后再拖一遍。

②、楼道环境维护

备扫把、垃圾铲、胶袋、胶桶、拖把各一只，从底层至顶层自下而上清扫楼道梯级，将果皮、烟头、纸屑收集于胶袋中然后倒入垃圾袋；用胶桶装清水，洗净拖把，拧干拖把上的水，用拖把从顶层往下逐级拖抹梯级，拖抹时，清洗拖把数次。

备抹布一块，胶桶（装水），自下而上擦抹楼梯扶手及栏杆，擦抹时，清洗抹布数次。

用小毛刷清洁踢脚线上灰尘，再用拧干的抹布擦一遍。

清洁窗户玻璃：备玻璃刮，清水一桶，干、湿抹布、清洁剂，注意先湿后干。

③、公共卫生间环境维护

每天分两次重点清理公用卫生间，进入卫生间前将清洁告示牌挂在门前，打开门窗通风；

先用夹子夹出小便池里的烟头杂物，然后按冲水器用清水冲洗洁具；

清扫地面垃圾，清倒垃圾篓，换新垃圾袋后放回原位。用布或擦垫加上去污剂、洁厕剂溶液上面擦抹洁具除污，较顽固的污渍加去渍剂反复擦抹干净；

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；

用去污剂和布擦抹洁具表面包括水箱、水管、盖板两面基座周围，注意不留卫生死角；

用湿毛巾和洗洁精擦洗面盆，大理石台面，墙面、门窗标牌。镜面和水迹用干布擦抹干净污渍、水印，定期刮洗镜面，然后拖抹干净地面；

用湿拖把拖干净地面，然后用干拖把拖干；

小便斗内放入蓝泡泡；

发现污渍进行随机环境维护；

每日用干毛巾擦灯具一次，清扫天花板一次。

④、门窗环境维护

用干毛巾擦拭表面灰尘；

按玻璃清洁剂与清水 1：5 的比例兑好玻璃清洁溶液；

用毛巾蘸上全能清洁消毒剂擦拭表面；

用玻璃刮刀刮去表面水分；

用干毛巾擦拭残留水渍；

把浸有玻璃清洁溶液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洗抹；

污迹较重的地方重点抹；

一洗一刮连贯进行，当玻璃的位置和地面较接近时，可以把刮作横向移动；

最后用地拖拖抹地面上的污水。

⑤、公共道路环境维护

用长竹扫把把道路中间和公共活动场所的果皮、纸屑、泥沙等垃圾扫成堆；

用扫把将垃圾扫入垃圾袋内，然后倒进垃圾桶内；

对有污迹的路面和场地用水进行清洗；

雨后天晴后，用竹扫把把马路上的积水泥沙扫干净。

⑥、电梯清洁

为了不妨碍客户方面的正常运作，电梯在进行日常环境维护时，一般不停止，并在人少的时候进行。

电梯厢内清扫、吸尘、或撤换地毯，用吸尘器吸门缝内泥尘、杂物。

用干净湿毛巾擦拭门缝、门边，再用干毛巾将污水吸干，用浸泡过的全能水的湿毛巾抹厢内天花、排风口、灯饰、显示屏。

将适量的全能去渍剂倒在潮毛巾上，均匀地涂在厢内不锈钢上，再用力来回上下反复擦拭。

用干净的湿毛巾擦拭不锈钢表面，再用干毛巾擦干不锈钢表面的水迹。

将适量的不锈钢环境维护剂倒在毛绒布上，均匀地涂在不锈钢表面。

用干净毛巾进行抛光处理。

⑦、橱窗及各种标志牌、路灯环境维护

橱窗的清洁：用抹布将橱窗里外周边全面擦抹一遍，玻璃用玻璃刮清洁；

标识牌的清洁：有广告纸时，先撕下纸，再用湿抹布从上往下擦抹牌，然后用干抹布抹一次；

路灯杆、罩的清洁：备长柄胶扫把、抹布、清洁剂、梯子等工具。用湿抹布从上往下擦抹路灯杆，用干抹布抹、擦灯罩。如有污迹用清洁剂涂在污迹处，用抹布擦抹。

⑧、天花板环境维护

将尘扫和伸缩杆连接起来

按一定顺序左右来回扫尘

⑨、不锈钢品环境维护

用半干燥的毛巾擦去灰尘

用干燥的毛巾蘸不锈钢水擦拭

⑩、垃圾桶/垃圾周转站环境维护

每天早晨按规定的清运时间将桶内的垃圾打包并换上新的胶袋；

用湿毛巾擦拭垃圾桶内表面使之干净；

将垃圾用小工程车集中运至指定的地方；

将集中在周转站的生活垃圾，配合清洁公司的清运人员逐袋把垃圾投放在垃圾清运车内(或自运到指定的垃圾周转站处)。

地面清洁工清扫掉在地面上的垃圾并装回垃圾桶，如果量多应及时让清运公司清走(或自运出)。

冲洗垃圾房地面和墙壁，将污水用扫帚扫入下水道内，保持地面干净。

每隔 10 天对站内的所有垃圾桶彻底用清洁剂刷洗一遍，并进行消毒杀虫一次。

⑪、消毒消杀

垃圾站的消毒消杀

垃圾站用机械喷雾器喷洒药剂，并在垃圾站的角落投放鼠药、扑鼠夹、扑鼠箱、粘鼠胶等，严防鼠患的发生。（放置鼠药前由物业项目部向外发放公告，并在放药现场标贴警告标志）

垃圾桶的消毒消杀

把垃圾桶冲洗干净后，进行除臭，再喷洒药剂，彻底清除蚊、蝇、蟑螂的孳生环境。

雨水井、污水井的消毒消杀

打开检查井盖，用机械喷雾器对准下水道喷洒杀虫药剂或杀虫熏剂，然后盖好检查井盖，减少老鼠的出入通道，打开、放置井盖时要轻取、放平，以免造成安全隐患。

绿化地带的消毒消杀

在草地、草坪、绿篱等绿化带上，喷洒杀虫药剂，发现鼠洞，在洞口投放药物，并堵塞洞口。

办公区域及病房的消毒消杀

定期杀虫，在流行病多发季节，进行专项的灭菌、防疫，保证空气的清洁度。

洗手间的消毒消杀

放置清洁卫生球，驱散蚊、蝇，净化空气，同时喷洒药剂和杀菌液。

（3）专项清洁技术

①、电梯清洁

垂直电梯的清洁

工具设备准备：铝梯、毛巾、镜布、榨水桶、刀片、吸尘器、地拖、工作警示牌、大口夹。

物料及调配：天那水、全能清洁剂、有锈钢油、镜钢油、素钢油、空气清新剂，清洁剂

作业程序：

1) 请工程部配合关停电梯，在电梯门口放置“正在清洁，暂停使用”警示牌。

2) 借助铝梯清洁厢顶天花。

3) 用吸尘器吸净地毯灰尘，厢槽轨道里的灰沙，并用湿毛巾将期抹净。

4) 将镜布折叠成四层，用大口住，将不锈钢油摇匀后均匀喷洒在镜布上，顺着不锈钢的纹理方向擦拭，每次重叠一小部分以防漏掉。镜布的一面擦脏后，换成另一面。（不锈钢油的选择视不锈钢的类别而定，镜钢就选择镜钢油、素钢就选择素钢油）。

5) 用刀片刮去厢底地面的口香糖胶迹，然后用天那水将胶印除去。

6) 地拖吸透调配好的清洁液后用榨水桶挤干，拖净轿厢地面。

7) 将地毯铺回原处摆好。

8) 清洁完毕，收拾工具放回规定地方摆放整齐，毛巾、镜布洗净晾干备用。

9) 撤掉警示牌，叫工程部人员开启电梯。

注意事项：

1) 勿用天那水擦拭塑胶扶手。

2) 厢顶天花灯饰清洗在拆装方面很复杂，必须在工程部的技术人员配合下方能进行，以免损坏灯具。

3) 如梯里无排风口，清洁完毕后，喷洒空气清新剂。

4) 使用不锈钢油前，摇匀罐身。

②、洗手间清洁

工具设备准备

地拖、扫把、垃圾铲、水桶、毛巾、厕泵、厕所刷、工作警示牌、百洁布、涂水器、玻璃刮刀、水刮、车头刷、刀片。

物料

全能清洁剂、洁厕精、去污粉。

作业程序

在洗手间门口放置工作警示牌。

进入洗手间，放水冲厕斗、尿斗，如遇堵塞，用厕泵疏通。

清扫地面垃圾，清倒垃圾萝、垃圾桶、茶水筐中的垃圾，并将其冲洗干净。

用厕所刷、洁厕精刷洗尿斗、厕斗，然后用清水冲洗干净，用抹布擦拭干净。

用抹布擦净门、隔板、干手机、皂液器等。

用涂水器、下班刮刀按下班清洗程序清洁窗户玻璃及镜面。

用百洁布、去污粉擦拭洗手盆，然后用水冲干净。

用车头刷、全能水清洁厕所地面，用水刮刮净脏水至地漏口，然后用地拖拖净地面。

补充手纸、洗手液、香球、垃圾袋等。

喷洒除臭剂、空气清新剂。

作业完毕，收拾工具，洗净妥善保管。

注意事项

厕所所有臭味是由尿垢等形成，清洗时应将尿斗盖拿起再用厕所刷沾洁厕清洗净，对厕斗亦然。

毛巾应准备两条，深色抹坐厕，浅色抹其他。

补充的手纸要折好，撕口留在外侧，折成三角形，压在护板下。

使用酸性洗涤剂时，作业人员应戴好手套、口罩。

由于卫生间使用频繁，最易脏，必须不断加强巡视。

③、外围清洗

工具设备：

地拖、扫把、垃圾铲、水桶、毛巾、工作警示牌、水刮、车头刷、刀片、洗地机、水管及高压枪等。

物料

全能清洁剂、去污粉、起渍水、除油剂。

作业程序

地面垃圾清理；

清理花槽垃圾；

垃圾桶清理、擦净；

地面擦洗及冲洗；

清洁标志牌；

围栏除尘；

清理排水沟；

擦拭路灯；

地灯、灯柱擦净；

由于外围易脏，必须不断加强巡视；

红砖或砖隔较大的地面不要使用高压机。

(4) 环境卫生检查制度

员工自查

每个员工根据有关作业规程，对自己负责分管区域的环境维护项目进行自查，及时发现问题、解决问题，并做好记录。

加强对员工的培训：理论与实际相结合，让每位员工都做到“一熟、二勤、三快”：一熟，即对各项工作标准熟悉，明白自己所做的工作细则；二勤，脑勤、手勤；三快，在保证清洁质量的前提下，正确判断问题快，应变能力快，处理问题快，工作效率高。

激励员工多提合理化建议，以不断改进工作。

领班巡查

领班应把巡回检查作为自己的主要工作，对管理区域内所有环境维护部位、项目进行巡回检查，每天不得少于二次，并做好记录。

领班应对管辖区域的业户情况以及对楼层公共区域设施的使用情况了如指掌，对环境清洁卫生、绿化区域常青负全面责任。

领班应不定期走访业主，虚心听取业户意见和建议，做好业户走访记录，增强与业户之间的良好关系，取得用户的理解、支持、配合与信赖。

领班每天例行巡视检查制度，对管辖楼宇的各个楼层、公共区域的清洁卫生，以及设施的状态情况做到心中有数，发现问题及时报告并督促及时解决。

为保持辖区的清洁卫生始终处于良好状态，领班每天应全面检查两次，填写检查登记表。将检查结果填入考核表格内，每月总结一次，报管理处主任评定，考核结果与月份工资挂钩，做到“奖勤罚懒，奖优罚劣”。

每月发放卫生工具及清洁材料，工具及材料的领用应本着满足工作实际需要，努力降低消耗，节约成本，从严控制的原则。

主管抽查

为完成物业公司下达的目标管理责任制，加强部门内部各项管理工作，指导和协调内部人员工作要求和劳动关系，昆山市蓬朗街道办事处对各项工作有必要进行检查和监督，使楼宇管理工作更加富有成效。

物业管理有限公司对物业经理进行负责，具体负责分管楼区域清洁、卫生、杀虫灭鼠、绿化美化等管理工作。

物业管理有限公司每月必须对上述管理工作范畴全面检查一次，并进行认真记录，每月对各项管理工作的实施情况进行评价，并填写相应表格。

物业管理有限公司应对企事业单位内卫生区域责任范围、消杀范围及重点部位做到心中有数，在每次全面检查过程中要针对存在的问题找出原因和解决办法，及时督促责任人前去处理，并将处理结果记录下来，事后检查完成情况。

物业管理有限公司应对各项管理工作高标准、严要求，除每个月定期检查以外，还要采取不定期的抽查，突出重点，兼顾全面。在抽查过程中可走访部分业主，虚心听取业户意见和建议，增强与业主之间的美好关系，努力改进工作要求和提高质量标准，取得业主的理解、支持、配合与信赖。

8. 环境维护岗位操作规范

8.1 室外公共区域清洁作业规程

1 目的

项目室外公共区域清洁工作，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 环境维护主管负责室外卫生清洁计划的制定、组织实施和质量监控。

3.2 环境维护班长负责协助主管检查、组织实施清洁作业工作。

3.3 清洁工负责依照本规程具体进行室外卫生清洁工作。

4 作业规程

4.1 室外公共区域清洁计划的制定

4.1.1 环境维护主管应根据气候变化、项目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) 不同天气情况环境维护频率；
- b) 重点路段的环境维护频率；
- c) 重点环境维护工作措施；
- d) 清洁费用的预算。

4.2 道路的清洁、环境维护

4.2.1 每天对项目的道路、两侧行人路定时清扫二遍。

4.2.2 每次清扫工作必须在当天 8：30、10：30、16：30 前完毕。

4.2.3 对主干路段除定时清扫外，应安排固定人员巡回环境维护。

4.2.4 巡回环境维护的路线拟定不要太长，往返时间以 1 小时为宜。

- 4.2.5 下雨天应及时清扫路面，确保路面无积水。
- 4.2.6 旱季时每月冲洗一次路面，雨季每周冲洗一次。
- 4.2.7 发现路面有油污应即时用清洁剂清洁。
- 4.2.8 用铲刀清除粘在地面上的香口胶等杂物。
- 4.2.9 道路

清洁具体检查标准：

- 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痰迹控制在一个左右以内；
- 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 项目广场的清洁、环境维护

- 4.3.1 项目广场应有专人负责循环清洁、环境维护。
 - 4.3.2 清扫项目广场里的浮尘、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 每天擦拭一次项目广场的花坛等。
 - 4.3.5 发现项目广场的水池内有垃圾应马上捞起。
 - 4.3.6 每周冲洗一次项目广场，旱季冲洗时间可延长至 10 天一次。
 - 4.3.7 每月用擦地机、清洁剂对地面全面清洁一次。
 - 4.3.8 项目广场环境维护
- 具体检查标准：
- 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) 项目广场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，保证外观洁净。

4.4.5 绿化带的清洁

具体检查标准：

- 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 地下管井清理

每月应清理一次，如下：

- 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 地下管道疏通

每半年应彻底清理一次，如下：

- 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

检查标准：

- 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 地下管井

作业时应注意事项：

a) 掀开井盖后，地面要竖警示牌，必要时加围拦，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 化粪池的清理（同 4.5）

4.6.1 化粪池的清洁每年清理一次。

4.6.2 清理工作可委托外单位进行。

4.6.3 化粪池清理

作业时应注意事项：

- a) 环境维护主管应指派专人监督整个清理过程、工作质量；
- b) 作业时应防止弄脏工作现场和过往行人的衣物。

4.6.4 清理完毕后应随手盖好井盖，以防行人或小孩掉入井内发生意外。

4.6.5 化粪池清理后

应达到：

- a) 目视井内无积物浮于面上，出入口畅通；

b) 化粪池盖无污渍、污物。

4.7 喷水池的清洁

4.7.1 清洁工应每天用捞筛对喷水池水面漂浮物打捞环境维护。

4.7.2 喷水池清洁每月一次。

4.7.3 喷水池清洁前环境维护主管应先通知园林绿化部将鱼捞出，并由物业服务中心通知

维修中心作好停电、停水工作，

再对喷水池进行清洗，如下：

a) 打开喷水池排水阀门放水，等池水放去 2 / 3 时，清洁工入池清洁；

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，通知维修中心供水供电，并清洗水池周围地面污迹；

f) 清洗完毕进水后通知园林绿化部将鱼放回池里。

4.7.4 池底鹅卵石每季度清洗一次。

4.7.5 清洁喷水池

应注意：

a) 清洗时应断开电源，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。

4.7.6 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。

4.8 路灯的环境维护

4.8.1 路灯应每月环境维护一次，根据高度 2.5 米以上要由维修中心配合。

4.8.2 路灯的环境维护应在白天灭灯断电时进行，作业前环境维护主管应通报项目物业服务中心，由物业服务中心统一安排通知维修中心断开电源。

4.8.3 路灯环境维护方法具体依照《玻璃清洁标准作业规程》、《灯具清洁标准作业规程》操作。

4.8.4 路灯环境维护因需踩梯工作，必须两人同时作业（一人扶梯）。

4.8.5 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，应及时汇报环境维护主管。

4.9 雕塑装饰物、标识、宣传牌的清洁

4.9.1 雕塑装饰物的清洁

操作方法：

- 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。

4.9.2 宣传标识牌的清洁

每天应擦抹一遍：

a) 有广告纸时应先撕下纸后再用湿抹布从上往下擦抹，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。

4.9.3 清洁事项

应注意：

a) 梯子放平稳，人不能爬上装饰物以防摔伤；

b) 清洁工具不要损伤被清洁物。

4.9.4 清洁后检查应无污渍、无积尘。

4.10 天台和雨蓬的清洁

4.10.1 准备好梯子、编织袋、扫把、垃圾铲、铁杆等工具。

操作要求：

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、雨蓬每半月清扫一次。

4.10.2 清洁事项

应注意：

a) 清洁工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 垃圾筒、果皮箱的清洁

4.11.1 垃圾筒、果皮箱应每天清运两次。

4. 11. 2 冬季垃圾筒果皮箱每周清洗一次；夏季 2—3 天清洗一次。

4. 11. 3 清洗垃圾筒、果皮箱时不能影响住户使用。

4. 11. 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. 11. 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. 11. 6 将油渍、污渍洗干净后，用清水冲洗干净，用布抹干。

4. 11. 7 清洗完毕及时将垃圾筒果皮箱运回原处，并套好垃圾袋。

4. 11. 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. 12 排水沟的清洁

4. 12. 1 排水沟的清洁应每天进行一次：

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. 12. 2 每周一次用洗洁精擦洗排水沟。

4. 12. 3 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、臭味。

墙面整洁无浮尘。

4. 13 信报箱的清洁

4. 13. 1 每日或隔日擦拭住户信报箱一次。

4. 13. 2 擦拭后的信报箱应干净无灰尘、无污迹。

4. 14 监控探头

4.14.1 监控探头

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。

4.14.2 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。

4.14.3 清洁后应达到镜头光亮洁净、探头外表干净无灰尘。

4.15 室外清洁、环境维护工作检查

4.15.1 环境维护班长应按相关规程标准检查清洁工的工作情况并将检查情况记录于每天工作日记中。

4.15.2 环境维护主管应每天检查一次室外公共区域的卫生并将检查情况记录于环境维护中心工作日记中。

4.15.3 环境维护主管每周应根据工作检查记录和班长工作检查表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 《玻璃清洁作业规程》

6.2 《灯具清洁作业规程》

8.2 室内公共区域清洁作业规程

1 目的

企事业单位室内清洁作业程序，确保室内卫生清洁效果。

2 适用范围

适用于物业管理公司管辖的室内卫生的清洁、环境维护工作。

3 职责

3.1 环境维护主管负责室内清洁计划的制定、组织实施和质量监控。

3.2 环境维护班长负责协助主管检查、组织实施清洁环境维护工作。

3.3 清洁工负责依照本规程进行室内环境维护工作。

4 作业规程

4.1 室内公共区域清洁计划的制定

4.1.1 环境维护主管应根据节假日人流量、气候等规律制定出每月工作计划。

4.1.2 室内公共区域计划

应包含以下内容：

- a) 一般情况下的清洁频率及人手配备；
- b) 节假日、下雨天清洁频率及人员组织。

4.2 大堂

4.2.1 日间环境维护

要求：

- a) 每天早上用地拖把大堂门口拖洗干净；
- b) 用尘推将地板推尘，每天数次视客流量而定；
- c) 擦拭茶几、台面及摆设、沙发、灯座及指示牌等公共设施；
- d) 及时更换有烟头的烟灰缸并清洗干净；
- e) 下雨天门口要放防滑告示牌和增加拖擦次数；
- f) 下班前应把垃圾清倒干净；
- g) 每周对墙面除尘一次。

4.2.2 夜间清洁

要求：

a) 每天晚上用地拖将地板拖洗一次，干后用清洁蜡对地板进行清洁和抛光；

b) 每季度将地板的旧蜡起掉，重新上蜡；

c) 每月两次对大堂进行消杀工作。

4.2.3 环境维护标准

标准要求：

a) 大堂内摆放的烟灰缸内烟头存放量不得超过 3 个；

b) 垃圾桶内垃圾不能超过一半；

c) 保持大理石地板无污渍、无垃圾，每平方米地板上明显的脚印不得超过两个；

d) 玻璃大门无手印和灰尘，保持光亮、干净；

e) 大堂的墙面、台、沙发、不锈钢等保持光亮整洁、无灰尘；

f) 保持空气清新无异味。

4.3 梯间通道的环境维护

4.3.1 操作要领

具体要求：

a) 每天清扫一次各楼层通道和楼梯台阶并拖洗干净；

b) 将垃圾收集运到楼下垃圾房；

c) 用干净的毛巾擦抹各层和通道的防火门、消防栓柜、玻璃窗内侧、灯具、楼梯扶手、护栏、墙面、墙根部分地脚线、指示牌等公共设施，应保证每周循环环境维护一次；

4.3.2 各梯间、通道的壁面、天花板应每周进行一次除尘。

4.3.3 水磨石地面和水泥地面应每月刷洗一次。

4.3.4 大理石地面应每月打蜡一次，每周抛光一次。

4.3.5 注意事项

应作到：

- a) 洗刷楼道时，注意防止水流入甲方办公室门内；
- b) 清洁工具不能放在梯间通道。

4.3.6 清洁作业

标准：

- a) 地面、梯级洁净、无污渍、水渍、灰尘；
- b) 楼梯扶手护栏干净，用干净纸巾擦拭 100cm 后，纸巾没有明显脏污；
- c) 铁栏油漆完好无脱皮；
- d) 梯间顶面无蜘蛛网、灰尘；
- e) 地脚线干净无灰尘；
- f) 大理石地面目视干净、无污渍；
- g) 水磨石地面和水泥地面目视干净无杂物、污迹。

4.4.4 清洁轿箱的顶部及灯饰每周一次，清洁应夜班进行。

4.4.6 清洁标准

标准要求：

- a) 玻璃镜面光亮无手印、污迹；
- b) 地毯干净无污迹；
- c) 不锈钢表面无灰尘、污迹；
- d) 灯具天花无灰尘、蜘蛛网；
- e) 塑料胶条门轨无灰尘、砂土；
- f) 轿箱四壁干净无灰尘，用纸巾擦拭 50cm 无明显污尘。

4.5 卫生间的环境维护

4.5.1 每日早、午、晚对公用卫生间进行环境维护 3 次

具体要求：

- a) 打开门窗通风，用水冲洗大小便器、洗干净烟灰缸；
- b) 清扫地面垃圾、清倒垃圾篓垃圾、换新的垃圾袋后放回原处；
- c) 用洗洁精均匀喷洒在洗手盆及大、小便器上，用毛球洗刷大、小便器（如是座厕，注意清洁两块盖板及底座卫生），用快洁布擦洗洗手盆，然后用清水冲干净；
- d) 用毛巾从门开始顺时针方向依次将墙面、台面、开关、门窗标牌等抹一遍；
- e) 先用湿布擦窗玻璃和镜，然后用干毛巾擦干净；
- f) 用拖把拖干净地面；
- g) 补充卷纸、擦手纸和洗手液；
- h) 适量喷洒香水或空气清新剂，小便器内放置香球；
- i) 应每小时环境维护一次，清理地面垃圾，抹干净台面水迹；
- j) 每天早上环境维护后用消毒水对洗手盆及大小便器、地板进行消毒。

4.5.2 每周一次用玻璃清洁工具清洁洗手间的玻璃镜。

4.5.3 每月一次用毛巾擦灯具、清扫天花板。

4.5.4 每月两次对洗手间进行消杀工作。

4.5.5 发现墙壁有字应即时清洁。

4.5.6 环境维护标准

标准要求：

- a) 天花、墙角、灯具目视无灰尘、蜘蛛网；
- b) 目视墙壁干净、便器洁净无黄渍；
- c) 室内无异味、臭味；
- d) 地面无烟头、纸屑、污渍、积水。

4.5.7 注意事项

具体要求：

- a) 禁止使用强酸、强碱清洁剂，以免损伤瓷面；
- b) 下水如有堵塞现象，应及时疏通。

4.6 办公室的环境维护

4.6.1 办公室的清洁

需派专人负责每天应清洁一次：

- a) 整理好台面文件，用微温布擦拭台面后再用干布抹干；
- b) 清理室内的烟灰缸和垃圾；
- c) 擦拭门、椅、柜等室内设施和室内装饰物品；
- d) 清洁地面，将各类物品摆回原位并摆放整齐；
- e) 喷洒适量空气清新剂；
- f) 办公室消杀工作应每月进行两次。

4.7 室内车库和地下室的环境维护

4.7.1 操作要领

应作到：

- a) 每天应清扫一次室内车库、地下室內的纸屑和垃圾；
- b) 将墙面以及所有箱柜和器具上的灰尘掸掉，用温布擦拭干净；
- c) 及时清除地下室进出口处的垃圾，以免下水道堵塞；
- d) 用拖把拖去灰尘保持场地清洁；
- e) 发现油迹、污迹、锈迹时，应即时用清洁剂擦洗干净。

4.7.2 每周打开一次地下室、车库的集水坑和排水沟盖板，应彻底疏通、冲刷一次。

4.7.3 每月用清洁剂、毛巾擦拭一遍消防栓、指示牌、指示灯、车位档、防火门等公共设施。

4.7.4 每两月清扫一次地下室的管线。

4.7.5 地下室、车库的消杀工作应每月进行两次。

4.7.6 注意事项

具体要求：

- a) 清洁车库时，应注意进出车辆，以防撞伤；
- b) 清洁时应小心细致，垃圾车和工具不要碰到客户车辆。

4.7.7 卫生标准

标准要求：

- a) 目视地面无垃圾、果皮、纸屑，无积水、污迹和杂物；
- b) 管道标识清楚，油漆鲜亮，无脱落、无锈迹；
- c) 标识指示牌等公共设施目视无明显灰尘；
- d) 目视墙面、管线无污迹、无灰尘。

4.8 健身场所环境维护

4.8.1 健身场所的卫生

每天应彻底清洁一次：

- a) 地毯吸尘，将门口地垫树叶、杂物应先捡起后再进行吸尘；
- b) 将有地板的地方用全能水（稀释量依照《清洁剂使用标准作业规程》）拖洗干净；
- c) 用清洁玻璃工具清洁健身场所的所有玻璃；
- d) 用半湿的抹布擦拭健身场所的木门、装饰摆设品、地脚线、消防栓、柜、台、椅等以及公共娱乐配套的设备、设施；
- e) 下班前清倒垃圾。

4.8.2 循环环境维护健身场所卫生

具体要求：

- a) 及时清理烟灰缸的烟头、垃圾；
- b) 擦拭玻璃门四壁上的手印；

c) 地板推尘。

4.8.3 健身场所消杀工作应每月进行两次。

4.8.4 清洁娱乐配套设施用品，如卡拉OK的话筒、点歌机、公用电话等应每天消毒一次。

4.8.5 娱乐配套卫生

标准：

a) 天花、灯具、出风口等无蜘蛛网、灰尘；

b) 玻璃、镜面光亮无水冲痕迹；

c) 墙面洁净无浮尘；

d) 地毯（板）干净无污迹、纸屑；

e) 金属件表面光亮；

f) 器械整洁无浮尘、污迹；

g) 饰柜产品整洁无浮尘；

h) 保持环境舒适、整洁、空气清新。

4.9 室内清洁、环境维护工作检查

4.9.1 环境维护班长应按相关规程标准检查清洁工的工作情况并将检查情况记录于每天的工作检查表中。

4.9.2 环境维护主管除跟踪检查家居环境维护工作外，还应每天至少检查室内公共区域卫生一次，并将检查情况记录于环境维护中心工作日记中。

4.9.3 环境维护主管每周应根据工作检查记录和班长工作检查表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清洁工绩效考评的依据之一。

5 记录

6 相关支持性文件

6.1 《环境维护设备保养规范》

6.2 《清洁剂使用作业规程》

8.3 具体地点操作规范

★ 清擦物品操作方法：

- 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。

★ 拖地操作方法：

- 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。

★ 洗手间清洁操作方法：

1、准备：工作前准备好环境维护洗手间的基本清洁工具和清洁物品、“正在清洁指示牌”。

2、冲洗：进入洗手间，首先放水将卫生洁具冲洗干净。

3、清倒：扫除地面垃圾，清倒纸篓或垃圾桶。

4、清洁：按照先云台、面盆、尿池、便池的顺序，逐项逐个刷洗卫生洁具，卫生洁具要用专用刷子、抹布等工具配合专用清洁剂刷洗。

5、抹净：用抹布抹净门窗、窗台、隔板、墙面、镜面、烘干机。

6、拖干：用地拖拖净地面，使地面保持干净，不留水迹。

7、补充：及时补充手纸、洗手液、香球，垃圾袋等。

8、喷洒：按规定喷洒除臭剂。

9、撤离：收拾所有清洁工具、清洁物品，撤除“正在清洁”指示牌，把门窗关好。

10、清洗频率：每天清洁4次（上午2次，下午2次）

11、环境主管每天至少检查二次公共厕所清洁情况，并记录于《洗手间检查记录表

12、清洁洗手间时，应在现场放置“正在清洁”指示牌，以便使用人注意并予以配合。

13、清洁人员应注意自我保护，清洁时应带保护手套，防止清洁剂损害皮肤，清洁完毕后，应使用肥皂洗手。

14、注意保持洗手间空气畅通。

监督程序

1、检查频率

1) 环境维护班长负责每日至少3次对各岗位进行检查。

- 2) 环境维护主管每日至少 1 次对岗位进行抽查。
- 3) 管理处主任每半月至少 1 次对环境维护岗位进行抽查。

2、工具保养计划：

由指定环境维护员定期对环境维护工具进行保养，及时向班长汇报工具磨损情况。发现损坏及时请技术人员进行维修。

1、年度工作计划：（具体执行时，根据情况可能在时间上有变动）

（后见附表）

| 序号 | 工作内容 | 计划完成时间 | 备注 |
|----|-------------------|--------|----|
| 1 | 做好巡查及整改工作 | 每日 | |
| 2 | 完成环境维护班定期作业计划 | 每周 | |
| 3 | 清洁操作方法培训 | 全年 | |
| 4 | 组织员工召开环境维护质量分析讨论会 | 每月一次 | |
| 5 | 编制材料支出情况表 | 每月 | |
| 6 | 资料收集、整理、归档、利用。 | 全年 | |
| 7 | 定期与员工思想沟通交流 | 每月 | |
| 8 | 新员工入职引导培训 | 即时 | |

走廊及大厅的清扫标准

1、大厅、展示柜、、接待处沙发、茶几、正门玻璃，每日擦拭 1 次，做到洁净、明亮、无灰尘、无污渍、无水迹。

2、走廊地面每日扫拖 2 次(上午、下午)，随时保持做到无垃圾、无杂物，无污渍、无痰迹、无水迹、光洁明亮。

3、走廊内垃圾桶每日擦拭、倾倒 1 次。做到无手印，无杂物、

无灰尘、无污渍、无水迹。

4、走廊内的宣传牌、窗台、楼道开关、消防栓、灭火器、配电箱门，每日擦拭1次，做到无灰尘、无污渍、无水迹。

5、走廊及大厅内的踢脚线、指示牌、照明设备箱、灭火器、每周至少擦拭1次，做到无污渍、无灰尘、无水迹。

楼梯通道清扫标准

1、楼梯通道的地面每日清扫1次做到无垃圾、无杂物，无污渍、无痰迹、无水迹、光洁明亮。

2、楼梯通道内的扶手、窗台、楼道开关、消防器材等每日擦拭1次，做到无灰尘、无污渍、无水迹。

3、楼梯通道内踢脚线、宣传牌每周至少擦拭1次，做到无污渍、无灰尘、无水迹。

企事业单位门口区域的清扫环境维护

1、地面每日扫拖2次(上午、下午)，随时保持做到无垃圾、无杂物，无污渍、无痰迹、无水迹。

2、所有办公区域门口的垫毯，每季度清洗一次。

卫生间环境维护作业规程

1、清洁卫生间内的墙面及其标牌和室内空气清新剂喷雾器(如果有的话)，此项清洁工作必须被安排在非办公时间内进行，且必须使用柔软的和清洁的毛巾(布)。

2、做一次卫生间内的卫生洁具(坐便器、小便斗、洗手盆)及其水暖配件的深度环境维护，此项清洁工作必须被安排在非办公时间内进行，且不得使用可能导致卫生洁具及其水暖配件表面釉质或镀层损坏的刷、布、药剂或诸如此类的环境维护用品。

3、需要对常用环境维护用品进行消毒和清洁，包括使用比例为1

比 3 的消毒药剂与水的混合液消毒拖把、抹布等,必要时还需要将这些日常环境维护用品放到太阳底下暴晒。

4、每天办公时间每隔两个小时巡查一次,并及时清洁做好记录。

①清洁卫生间内的洗手盆及其台面。

②清洁卫生间内的玻璃镜面及其外框。

③清洁卫生间内的坐便器。

④清洁卫生间内的小便斗。

⑤清洁卫生间内的地面。

⑥清理坐便器隔断内设的小垃圾桶(需要添加比例为 1 比 3 的消毒药剂与水的混合液)和擦手纸大垃圾桶。

⑦检查并及时添加卷筒纸、擦手纸、洗手液和空气清新剂,并确保办公时间开始之前落实。

垃圾桶(箱)操作规程

1、清洁方法:

每次倒垃圾前检查垃圾是否作分类处理。

(1) 箱体外部擦拭:

箱体外部要用有清洁剂的抹布擦拭,对垃圾箱上面的烟灰缸要及时清理烟灰、烟头,下雨后要尽快清理干净避免滋生细菌。垃圾桶外体不得有污渍、灰尘,以及箱体旁不得有垃圾。

(2) 箱体消毒除臭:

箱体要用有消毒剂的抹布擦拭,箱体内外每天都需消毒两次,不得有异味。

(3) 垃圾收集、转运:

垃圾每天倒两次,如果重大节日假期,人流量大就要每天倒三次,每天早午晚各清理一次,垃圾要用垃圾袋打包好,采取密闭方式进行

转运，以防在垃圾运输过程中有垃圾场、撒、拖挂和污水滴漏在地上。垃圾桶内垃圾体积不超过三分之二。（注：环境维护人员不得裸露存放垃圾或焚烧垃圾、将垃圾扫入或倒入排水井、水池等地方）。

2、注意事项：

检查完后要用垃圾袋打包好，采取密闭方式进行转运，以防在垃圾运输过程中有垃圾扬、撒、拖挂和污水滴漏在地上。

3、清洁标准：

垃圾到垃圾箱的体积的三分之二处必须清理。

指示牌、广告牌操作规程

1、清洁方法：

（1）牌面的清洁，一般应清除牌面灰尘、杂物和蜘蛛网，用水冲洗，然后擦干水渍。灰尘不多时，可干擦。支杆（架）部分如有污迹，应用清洁剂或铲刀清除。

（2）不锈钢、铜质牌架的清洁，要保持其原有的光泽及干净的外观，必须防止沉渍污物的形成。可用不锈钢、铜器专用的清洁剂或肥皂，加以适量清水将表面尘埃及污渍清除，再以干布抹干，并上护理剂保养，以使其表面保持光泽。切勿使用磨损性物料或腐蚀溶剂。清洁后，不锈钢、铜质牌架应光洁如镜，无污渍、水渍、手印。

2、注意事项：

（1）清洗牌面时，应用柔软毛巾擦洗，切勿用硬物、锐器作业，应保证牌面无损。

（2）检查支架部分有无锈蚀、松动等现象，可根据实际情况补刷油漆或通知有关部门及时维修。

（3）高空作业时，应充分做好安全防护措施。

3、清洁标准：

目视没有污渍、水渍、手印。

雨天、潮湿天气对地面操作规程

1、清洁方法：

由于天气回潮或下雨，铺有地砖的大堂、过道或贴了瓷砖的墙壁容易产生水珠，影响现场的卫生环境，同时业主行走时极易跌倒，引起安全事故。因此，特殊天气对大厅、公共过道的清洁要求如下：

（1）在出入口处铺设地垫，减少业主鞋底的泥沙带进大厅及教室。

（2）在主要出入口设置“小心地滑”告示牌，提醒人员小心通过，以防摔倒。

2、注意事项：

（1）要特别留意自身的安全，尽量穿防滑性较好的胶鞋作业。

（2）应用干的（或拧干的）地拖或尘推进行清洁，避免用湿拖，越清洁越湿，人来人往更脏。

（3）刮出积聚的水要及时用地拖或毛巾吸干，大厅积水较多时可用吸水机吸干。

（4）尽量避免跑步、或急匆匆的走动作业，防止摔跤、跌伤。

3、清洁标准：

目视没有明显水渍、污渍、泥沙。

楼顶操作规程

1. 清洁方法：

（1）每天巡视楼顶，发现有杂物、纸屑及时用扫把、垃圾铲随时清除。

（2）发现有水迹立即清理干净。

（3）清理、清洗去水明渠。

(4) 清理地漏及水沟。

2. 注意事项：

不得爬上围栏，以免失足掉下，造成不必要的伤害和损失。

3. 清洁标准：

保持地面干净、无垃圾、无杂物。

楼梯操作规程

楼梯的清洁作业规程

1、清洁方法：

(1) 用有清洁剂的抹布，将扶手、扶手带从上到下擦干净，栏杆做到无尘、无手印。

(2) 用扫把将扶梯踏板扫干净。

(3) 用拖把将扶梯踏板拖干净，若拖把拖不到的地方，要用抹布擦干净。

2、注意事项：

(1) 在做扶梯清洁时，不要趴在扶手带上。

(2) 不能阻碍人员上下扶梯。

3、清洁标准：

(1) 保证扶梯上无垃圾或灰尘、黑斑、污迹、水迹。

(2) 扶梯四周的墙面及消防器材上的灰尘也要即使擦干净。

(3) 每个楼梯进出口处，要保持干净、整洁。

沙井盖操作规程

沙井盖的作业规程

1、清洁方法：

(1) 用铁撬及铁钩打开检查沙井盖，用长竹片捅捣井内的粘附物。

(2) 用铁铲将井内杂物清理干净。

(3) 将捞出杂物装进已有垃圾袋，有垃圾车运至垃圾房。

(4) 放回检查井盖。

(5) 雨污水检查井每季清理一次。

2、注意事项：

清理员站的位置必须是安全、固定的，以免在清理过程中掉进井里面。

3、清洁标准：

每次清理，井里的没有杂物、树叶、食品袋等垃圾。

玻璃清洗操作规程

玻璃清洗的作业规程

1、清洁方法：

(1) 准备工具和清洁剂。

毛巾一干一湿，涂水器，玻璃刮，水桶，玻璃水或洗洁精。

(2) 用半干湿毛巾擦干净四周窗框。

(3) 用玻璃水或洗洁精放在水中稀释。

(4) 用半干湿涂水器涂水，由上到下（从左到右）将玻璃全面涂抹，把灰尘和污渍涂松，注意边角位不要漏，如有污渍可用刀片刮掉，不能用百洁布擦，最后用玻璃刮将下边角位涂一次。

(5) 用玻璃刮由上到下（从左到右）做横“∞”形状。

(6) 刮完后再用半干湿毛巾将下边的窗框污水擦干。

(7) 用眼睛全面检查玻璃一次，若是刮漏的地方用干毛巾擦掉。

(8) 未涂水之前用毛巾将窗框下窗台垫好，放置污水流到上面弄脏窗台。

2、注意事项：

清理员站的位置必须是安全、固定的，以免从高处摔下。

3. 清洁标准：

干净、无尘、无渍。

拖地操作规程

拖地的作业规程

1、清洁方法：

(1) 先打水，水量约放到拖桶容积的 2/3，不超过桶上网罩底部，放洗洁精适量或消毒粉 10 克。

(2) 用水方法：一桶消毒水、二桶清水，先将清水洗净地拖压干；一桶消毒水、2 桶清水 4 个房间，水桶放在身后右边。如用手来提桶，手要拿住地拖杆。

(3) 拖地方法：把地拖放在桶里用手拿着地拖柄上方搓着转洗几次，然后放在拖桶上压几下，再向上松一下再压一下。

(4) 拖地从四周边角位起，然后从里到外，从前到后，用横“8”字形拖，并注意地拖不要打到墙脚边，拖地时地拖离脚尖 25 至 30 公分，拿地拖时两手之间的距离越 50 公分左右。

2、注意事项：

(1) 拖地前应先扫干净地面杂物，特别是墙角、柜角的毛发、果壳等；床底、床脚边，如有物件注意要拿开拖好放回原处。

(2) 台凳、座椅、垃圾桶、垃圾篓应注意挪开，拖净底压着的地方。

(3) 遇有行人时应礼貌进行避让。

(4) 拖把应严格按照标识区分使用。

(5) 拖把使用完毕应冲洗干净，放回原位。条件允许，应定期进行暴晒。

3. 清洁标准：

无垃圾、无污染、无污渍。

口香糖、胶水清洁操作规程

口香糖、胶水清洁的作业规程

清洁区域常见有口香胶粘连在地板、楼梯踏步上，同时，由于不正确的使用，常见墙壁、玻璃、大门柱、房门内上残留有很多胶污，严重影响卫生环境，为确保有效去除这些污迹而不损坏物品。

1、清洁方法：

(1) 口香胶、胶水污迹成堆时，应先用小铲刀轻轻铲开。

(2) 在无法铲除的痕迹上，涂上少许天那水或洗洁精，用钢丝球轻轻擦，然后用拧干的毛巾抹尽。

(3) 清理瓷砖、玻璃上胶迹时应注意铲的力度，防止划伤；未贴瓷砖的墙壁应注意不要铲入太多形成凹陷。

(4) 残余双面胶袋应尽量用手揭起撕除的部分：

1) 木门、钢门、油漆门上的胶迹可涂上洗洁精用毛巾抹擦，禁止用天那水，亦禁止用钢丝球擦抹；

2) 墙砖、玻璃上的胶迹，可用毛巾蘸上少量天那水擦除。

(5) 清完胶迹后都应用湿抹布进行在清洁，彻底清除用过试剂后的痕迹。

2、注意事项：

铲刀很锋利，注意不要刮到手。

3、清洁标准：

没有明显的口香糖或胶水渍。

墙砖、瓷砖清洁操作规程

墙砖、瓷砖清洁的作业规程

1、清洁方法：

(1) 扫净瓷砖地面后用水全能稀释（1：30）清洁剂后用拖把将地面拖干净，每天拖抹 3 次。

(2) 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。

2、注意事项：

工作中注意不要破坏砖之间的缝合处，以免引起砖块之间的松动。

3、清洁标准：

- (1) 无垃圾杂物、无泥沙、污渍；
- (2) 瓷砖地面打蜡、抛光后光泽均匀；
- (3) 地毯无明显积尘、无污渍。

三) 服务保障

1. 后勤服务保障措施

(一) 晨会制度：

- 1、后勤部员工需提前 15 分钟到岗，并换好工服，做好准备工作。
- 2、考勤表签字后，由客服主管主持召开部门晨会。
- 3、后勤部员工将前一天发现的问题提出，互相沟通，并由后勤部主管协调，同时提出解决办法。

4、后勤部主管可将前一天在工作中发现的各类问题提出，寻找解决办法。

5、记录无法完成的问题，上报上级领导处理并及时跟进。

6、安排、布置当天的各项工作。

(二) 例会制度：

1、后勤部安排每周五 16：00 召开部门例会。

2、例会将由后勤部主管主持召开。

3、召开例会目的在于对上周的工作加以总结，综合所提出的问题，制定解决办法，并计划、安排下周工作。

4、后勤部全体员工均应参加例会，因特殊缘故或倒班而不能到岗的人员，需提前以书面的形式将所要反映的情况上交。

5、后勤部主管需在会上传达公司领导的要求和决定。

6、召开例会时，需要有专人进行记录。

7、所记录的会议纪要需要所有与会人员传阅并签字。

8、会议纪要需上报物业总经理审阅，对会议中所提出的问题进行处理并存档。

9、所有后勤部员工将按照例会的宗旨和要求安排下周的工作。

(三) 后勤部办公制度：

1、严格执行公司考勤制度，排班表上的工作时间是指上、下岗时间，不包括换衣服及就餐时间。

2、在规定的上岗时间内需着工装，办公区域不得穿便装。

3、严格执行公司关于礼仪、礼貌、言行举止的各项要求及部门内的各项服务纪律。

4、后勤部所辖区域内要求清洁、整齐、无烟头、无纸屑、无瓜果皮壳、无痰迹、无杂物、无废物堆放等。

5、合理安排就餐时间，午餐时间保证有人值班，不能出现缺岗或脱岗现象。

6、后勤部所有员工应严格执行公司的岗位卫生责任制及个人卫生制度，养成良好的卫生习惯。

7、严禁在公共场所吸烟，禁止随地吐痰。

8、严禁将食品带入办公室，严禁在上班时间吃东西。

9、整理好自己的个人物品，个人办公用品应放在办公桌的抽屉内；应保证工作台面干净、整齐；离开时，需整理好自己的办公区域，做好人走桌清。

10、做好保密工作。各种资料、文件应及时存档，不能放在工作台上或随意放在他处，以免有关资料泄露。

11、后勤部人员须完成当日交办之工作方可下班。

（三）部门安全制度：

1、后勤部所有员工对所在岗位的工作环境，设施、设备的安全均负有责任。

2、后勤部所有员工均需有良好的安全意识。

3、员工离岗时，应切断电器的电源；下班时，仔细检查各种电器是否均已正常关闭。

4、后勤部员工需了解所有设施、设备的操作原理，不得违章操作，避免产生安全隐患。

5、后勤部员工需了解所在区域的设施、设备的运转情况，不使用时，应及时切断电源。

6、在工作过程中，如发现任何可疑之处或治安问题，应立即上报或通知保安部。

7、了解灭火设备的位置及使用方法，如发现火灾隐患，及时扑灭初起少量明火。

8、了解紧急事件的处理程序，如出现问题，按照程序操作。

9、每位后勤部员工均应严格遵守公司的安全规定。

（四）后勤部员工保密制度：

1、严守通信机密，在任何情况下不泄露客户的任何资料。

2、不得向非本公司居民透露本公司的相关背景、资金状况等较敏感的问题。

3、不得将公司内部的文件带出公司，或借予其他无关人。

（五）后勤部单元内各房间钥匙管理制度：

1、各房间的钥匙存放在客服部由专人负责管理。

2、管理人员如需使用各房间的钥匙应统一办理借用手续并详细填写钥匙借用登记表。

3、查看房间后，管理人员需确认单元内电源已切断，门窗关闭后及时将单元锁好并将钥匙交回客服部。

4、负责人每日要认真检查钥匙登记表，对未收回的钥匙要查明原因并做好记录。

5、未经许可，任不得将钥匙带出客服部或借给非物业工作人员使用。

6、聘请的外来施工人员（甲方施工人员）需进入单元做维修时，由管理人员到后勤部签字借用。施工人员不得进入后勤部直接借用。

7、房间钥匙如有损坏或丢失，立即写出书面报告上报客服部主管。

后勤人员守则：

（一）客服部人员态度和仪表：

1、须对业户及访客礼让谦和，尽可能在工作职责范围内提供帮助。

2、对上级尊敬服从，对同事和睦互助。

3、对工作严谨，小处不可随便。

4、须时常保持仪容端庄整洁，服装需整齐，令他人有亲切感。

（二）后勤部人员的日常巡查工作：

1、担任巡察工作的管理人员，须在指定时间内依照编定程序对管理区域样板间、绿化及清洁情况作逐项检查，如发现问题者，需立刻作出报告。

2、填写检查报告，将检查出的施工质量问题形成文件经公司领导审阅后上报甲方工程部协助维修。

3、特别留意室内维修是否动用明火或留有火种（以往物业火警多因装修、维修工程疏忽引起）。

4、需留意所有人物出入大厦，如发现可疑人物，需立刻报告安全部及作出应对措施。

5、留意走廊、楼梯、电梯及所有消防通道、围墙等，除特许外，均不应在该等地方放置杂物、标贴。

6、巡查时需留意各单元户门、窗户、监控是否有被撬毁等情况。

（三）后勤部人员应守纪律：

- 1、绝对服从上级合理指引及调派。
- 2、不得无故旷工，请假未经批准不得擅自离职守，或未被接替而离开工作岗位。
- 3、当值时必须穿着公司工作服，带工牌。
- 4、不得在工作时间内进行任何形式之赌博或容许他人 在客服部及公共地方内进行赌博游戏。
- 5、不得在当值时间内酗酒。
- 6、不得在公共地方饮食及吸烟。
- 7、不得假公济私，挪用公款及瞒骗、隐报等行为。
- 8、不得受私徇情或索取或收受任何形式之赏钱、礼物。
- 9、不得诽谤、争吵、打架、或借故滋事。
- 10、严禁吸毒或收藏违禁品。
- 11、不得破坏或盗窃及浪费公物。
- 12、必须对业户有礼，在任何情形下皆不得粗言秽语。
- 13、不得假借公司名义或利用职权向外作有损公司声誉之行为。
- 14、不得向外泄露公司之任何资料。
- 15、除得公司批准外，所有职工均不得另任兼职。
- 16、所有公物均不得用之于私人方面，对所有公物如有不合理损坏须负责赔偿。
- 17、不得在工作时间内睡觉。
- 18、不得在工作时间内收听音乐或阅报、书籍等。
- 19、不得向外界对公司行政作任何指责与批评。
- 20、遇紧急事件发生时，不得无恰当理由拒绝担任超时或额外工作。
- 21、不得迟到早退。

22、请假(1)员工申请事假,需提前向部门申请并填写事假申请单,未经批准而休假的,将作旷工处理。(2)申请病假者,须有政府注册医生签发之正式证明文件及通知主管安排接替人员。

后勤部员工文明服务:

1、热爱本职工作,努力学习先进的管理技术,提高管理水平,牢固树立物业后勤部“客户至上、服务第一”的理念和全心全意为业户服务的思想。

2、上班时间穿戴整洁、大方,佩戴工作牌,保持仪表端庄,精神饱满,不得有不雅观的举止。

3、主动向客人问好,待人彬彬有礼,笑容可掬,举止文雅,讲话清楚,用词准确,不含糊其词,不用不雅之词。

4、在工作中坚持原则,秉工办事,不徇私情,不以权谋私。

5、遵守岗位职责,明确分工,各司其职,团结协作,互相配合、监督,按质按量完成本职工作。

6、当业户有无理言行时,必须容忍,耐心说服,晓之以理,动之以情,不以恶言相待,更不允许与业户发生打架行为。

7、认真热情地处理业户来函、来访,积极为他人排忧解难,对业户的投诉、批评、建议、要及时进行调整处理或向上级汇报,做到事事落实。不能推诿、扯皮、推卸责任,更不允许有打击报复现象发生。

(一) 制度:

1、规范上岗条例:接待人员必须明确:项目管理物业管理的礼仪服务不同于社会上一般单位的礼仪服务,是创一流服务,要高起点、高水平、高品位。因此,在服务管理上要体现“三严”,即严格管理、严格要求、严格纪律,树立礼仪接待人员良好服务的形象,为安粮物

业管理增添光彩。

2、接待服务理念：客户至上，服务第一；工作要求：固定岗位，流动服务，主动补位，通力合作。

3、接待服务实行逐级负责制，接待人员对客户负责，同时接待人员对客服主管负责，客服部主管对经理负责。工作中要互相合作，严于律己，正确处理当班所发生的各类事宜，并做好记录与报告。

4、接待人员应听从客服部的统一安排，严格遵守岗位职责，站如松，坐如钟，彬彬有礼，微笑服务，有问必答。

5、仪表、仪容要求：(1)上岗前、用餐后应适当化妆、补妆，修饰；按规定着装，仪表、仪容端庄、整洁，精神饱满，真诚微笑。站立时，两脚合拢，双手交叉在前。(2)发型应统一、规范，修剪指甲，上班时必须摘除项链或戒指等饰物。(3)在规定场合应站立服务，对宾客要主动热情，和蔼可亲。

6、后勤人员应坚持文明用语，做到无投诉、无违纪、无责任事故。

7、后勤人员在工作中要一丝不苟，认真负责，既要坚持原则，又要掌握灵活运用，做到外松内紧，有理有礼。

8、后勤人员应自觉遵守项目管理各项规章制度，做到领导在与不在一个样。

9、员工间应提倡互相友爱，通力合作，坦诚相见，一切以工作为重。有利于物业客服部的话与事，多说多做；不利于物业后勤部的话与事，不说不做。

(二) 用语：

1、当见到客人时说：“您好！”。

2、对客人应问：“先生（小姐），很荣幸能为您服务？”、“请

问有什么事情吗？”、“有什么事我可以帮您。”等。

3、接受客人吩咐，听清客人要求时说：“好！明白了”、“好！知道了”、“好！听清楚了”，若未听清，要说：“对不起，请您再说一遍”。

4、对待不能立即接待的客人，应说：“对不起，请您稍候”或说“对不起，请您稍等一下”。

5、对等待的客人要说：“对不起，让您久等了”。

6、接待失误或给客人添麻烦时说：“对不起，刚才疏忽了，给您添麻烦了实在抱歉，今后一定注意，不再发生这类事”。

7、当客人离开时，应说：“您慢走，再见！（或请走好）”。

客服部员工接听电话工作规定

为维护公司的良好形象，全体员工在接听电话时，必须统一使用如下规范用语，并一律用普通话应答，做到态度和蔼、亲切，语言、语速适当，语言简洁明了。

1、当接听外线来电时三响之内接听电话，使用：“您好！宇和物业客户服务中心，您请讲（或请讲）。”

2、当外线来电者需找某人时，使用：“请稍候，我将电话转接给他（她）”或“请稍候，我去叫他（她）”。

3、如来电者需找的人不在时，使用：“对不起！他（她）不在座位上，您是否需要留言或传话（视情况可告诉手机号码）”

4、如不认识来电者需要找的人时，使用：“对不起！您能说出他（她）是哪个楼门的吗？”或“对不起，请稍候，我帮您问一下。”

客服部值班管理制度及规定：

（一）为及时处理突发事件，维护管理区域正常管理秩序，特制定以下规定：

- 1、值班人员：部门每天安排客服人员值班；
- 2、值班地点：部门客服中心；
- 3、值班人员应填写值班记录表，注明值班人、值班起止时间、值班情况及处理结果等；
- 4、值班人员应认真检查管理区域、公共区域、售楼处、绿化等处的物业完好程度，卫生状况及各岗位居民的工作质量和劳动纪律；
- 5、值班人员应按时间要求检查管理区域效果照明灯具的开关；
- 6、值班人员必须及时处理各类突发事件。如遇重大事件，难以处理的，应及时报告客服主管，并请求有关部门协助处理。重大事件的处理，次日必须作出书面报告，上报经理；
- 7、值班人员必须坚守岗位，不得擅自离岗，若因此而造成损失的，追究当事人的责任；
- 8、值班人员因事、因病无法值班，应事先安排调班，并报客服主管；
- 9、国家法定节假日另做加强值班安排。

（二）规定

- 1、凡在值班岗位工作的员工，必须坚守岗位，严禁擅离职守；
- 2、值班工作中要求精力集中，认真负责，按程序工作，完成上班未完成的作业；
- 3、值班过程中发现问题要立刻解决，遇有困难时可请求帮助，当重大事件发生时，要立即报告上一级领导，不得延误，不得擅自做主，不得隐瞒不报；
- 4、当换班时间已到，但接班人尚未来时，不得离岗；
- 5、严格遵守各项值班纪律及各项操作规程，凡因违反规程引发的一切后果，其责任均由值班人员自负；
- 6、每天值班情况要逐项认真记录，交班要清楚、全面，一般情

况不得把本班未解决的问题交给下班。

客服部交接班管理制度及规定：

1、时间统一标准化，填写各项记录和交接班记录，必须按国家标准时间统一计时。

2、填写内容明朗化。必须将所要交接的问题的原因、经过、结果填写清楚。

3、本班所发现或发生的重大问题，已处理的、未处理的都应该交接，便于接班人接着工作。

4、上级的指示、命令必须交接，便于上传下达，保证其权威性及持久性。

5、办公用品、通讯器材、资料、样板间钥匙等公用物品及保管应仔细登记，当面验清交接。

6、交接班应按时，无特殊情况，交班人必须将未处理的事务处理完毕，才能离开。

1、值班人员应按统一安排班次值班，不得迟到、早退、无故缺勤，不能私自调班、顶班，因故不能值班者，必须提前征得上级领导的同意，并安排调班、顶班。

2、交接班人员必须做好交接班的准备工作，正点进行交接。

3、交接班的准备工作包括：未完成的工作、领导下达的新的工作指令、公共区域的维修情况等，交接时，交接人员应在值班日志上签字。

4、在下列情况下不得交接班：

(1) 在重大事件或紧急事件未处理完的情况下；

(2) 重大设备启动或停机时；

(3) 交接班准备工作未完成时；

(4) 接班人员有喝酒迹象或其他神志不清现象，且又未找到顶

班人时。

2. 安全文明工作保障措施

(1) 遵守交通规则

- 1、上下班必须统一列队行走。
- 2、不冲红灯、不骑车逆行，横过马路行走斑马线；
- 3、往返操作现场时，必须行走行人通道，注意来往车辆及路口前后、左右来往车辆，做到“一站、二看、三通过”。
- 4、违反交通规则造成不良后果，由当事人自行负责。

(2) 按章作业

- 1、新员工不准在无人指导下使用洗地机；
- 2、不可使用裸露电源线、破损电源插头或漏电机器进行作业；
- 3、禁止多功能插座同时插上过多插座；
- 4、清洁中移动机器时，必须切断电源，防止触动电源开关伤及他人；
- 5、工作场所或宿舍内，不准使用超负荷的电器设备；
- 6、使用化学药剂进行清洁时，必须戴上防水胶手套，防止烧伤；
- 7、消防警报响起时，应放下手中工作，迅速沿消防通道撤离；
- 8、在工作现场和宿舍不准往门窗处抛物和倒水。
- 9、违反上述条例，罚款 50-100 元，造成严重后果，由当事人承担全部责任。

(3) 注意防火防盗，确保人身、财产安全

- 1、发现可疑情况或事故苗头，应及时上报主管部门；
- 2、保管自身贵重物品，不宜放在办公桌面上、宿舍和其它易发现的地方；
- 3、使用煤气时，不可离开现场，应随时察看；离开现场时，应熄灭火源，关好煤气炉、罐开关，以防漏气造成事故发生；

4、工具、清洁用品等在指定地方分类摆放、保养和保管，以防丢失和被盗；

5、违反上述条例者，造成不良后果，自身负责；情节严重者，由公安机关处理。

6、和睦共处，团结协作，服从管理，不拉帮结派、搞分离主义，不准有任何影响团结之行为；

7、维护公司形象，任何时候都不发生争吵、打架等事件；

8、工作中服从现场管理，确保作业安全；

9、违反上述条例者，罚款 50-200 元，对公司声誉造成影响者，将予以除名。

(4) 努力学习清洁技能，主动向他人请教

1、作业前，应明确工作性质、清洁项目、作业要求、机械及工具的负荷量，认真检查工具、机械的安全状况，并严禁超负荷使用；

2、刀片、铲刀、钢丝球不宜对铝制品、不锈钢、铁制品或易伤害的物体表面进行清洁，防止使用不当造成物体表面损伤或损坏；

3、应防止垃圾、泥沙、清洁用品等倒入下水道造成堵塞，导致水浸事件发生；

4、若因清洁剂或清洁工具使用不当，使物业损伤，当事人须承担全部责任。

5、任何不良后果的发生，由当事人承担一切损失和法律责任；当事人无能力承担，由担保人负责赔偿。

6、主管安排不合理，教育、培训不到位，监督不严造成的，主管承担 1-3%的罚款，并考虑作免职或辞退处理；

7、因其它相关部门的失职或影响而造成的由相关部门负责人承担 1-3%的罚款。

四) 应急预案

1. 应急工作流程

一、处置突发事件遵循的原则

- 1、坚持讲究策略，注意方式，正确做好上访事件现场处理工作。
- 2、坚持事前预防与事后应急相结合原则。
- 3、坚持依规管理、分级控制的原则。严格按照《信访条例》及有关规定，对重大突发事件的预警、控制进行管理和处置，最大限度地控制事态发展。
- 4、坚持快速反应、科学应对的原则。建立预警和处置突发事件的快速反应机制，一旦出现突发事件，确保发现、报告、指挥、处置等环节的紧密衔接，及时应对。

二、工作要求

- 1、加强对干部的教育，提高对做好信访工作重要性的认识。发生信访突发事件时，应急小分队必须在第一时间作出反应，不折不扣地贯彻执行指挥部的各项指令和工作安排。
- 2、做好排查走访工作，定期分析群众思想动态。要查找信访因素，制定措施，堵塞漏洞。特别是要做好特殊群体的跟踪调查，及时掌握情况，高度警觉，早发现、早渗透、早报告、早化解，把问题消灭在萌芽中。
- 3、始终坚持正确的舆论导向。对群众中出现的一些不利于信访的话和事，要及时进行正确引导。

2. 特殊情况应急措施

2.1 企事业单位突然断水、断电的应急措施

停水应急预案

1、计划停水

当接到停水通知后，立即以书面形式告知企事业单位、使用人停水信息，告知内容包括：实施停水的单位、停水的原因、时间和范围及恢复供水时间等。

提请企事业单位、使用人提前储备用水。

如果停水时间太长，联系自来水公司送水。

2、故障停水

接到停水信息后，立即通知共同部位、设施设备维护人员到现场查看，同时与自来水公司联系确认是否是市政管网的原因。

查明停水原因后，立即组织人员进行抢修。如维修时间较长，应立即在建筑区划内显著位置张贴通告，告知相关区域内的企事业单位、使用人，告之内容包括：停水原因、范围、预计恢复供水时间等。

若停水时间太长，联系自来水公司送水。

事后查明有关停水原因，以书面形式告知相关单位和负责人。

停电应急预案

1、计划停电

在收到供电部分发布的停电通知后，应在停电前三天在显著位置张贴通告，告知停电相关区域内的企事业单位、使用人，告知内容包括：实施停电的单位、停电的原因、时间和范围及恢复供电时间等，并提请企事业单位、使用人停电期间关闭所有电器。

共用部位、设施设备维护人员准备突发故障的排除及配合进行设备养护，并在停电前关闭相关设施的电源。

停电前提前停止电梯运行，并提请企事业单位、使用人暂时不要使用电梯。

停电后，迅速启动电机供电。

停电期间加强建筑区划内的公共秩序维护，防止不法之徒浑水摸鱼。

电力维护后，检查建筑区划内的设施设备是否正常运行。

2、故障停电

接到停电信息后，立即通知共用部位、设施设备维护人员到现场查看，同时与供电单位联系确认是否是市政电网的原因。

控制中心及时查看电梯内是否困人，如有，依照电梯困人应急预案处置。

停电原因查明后，立即组织人员抢修。

通知秩序维护人员加强停电区域的巡逻和各出入口的控制。

设施设备维护人员应关闭相关设备电源开关。

如抢修时间较长，应立即在建筑区划内显著位置张贴通告，告知相关区域内的企事业单位、使用人。告知内容包括：停电原因、范围、预计修复时间等。

供电恢复后立即开启相关设备，并检查共用电器设备是否正常运行。

事后查明有关停电原因，以书面形式告知相关单位和负责人。

2.2 业主与使用人自用部位排水设施阻塞的应急措施

1、接到业主报修或管理处人员的通知后，应立即到场维修。

2、带齐工具，对被堵塞的管道进行疏通，如进水管道出现问题，应设法先解决业主的生活需求。

3、若自身无力解决的，立即通知承建商进行紧急抢修。

4、管道疏通后，调查清楚堵塞的原因，对相关责任人进行提醒、教育甚至处罚。

5、维修结束，将维修过程整理并登记，由报修方签字认可。

2.3 雨、污水管及排水管设施阻塞的应急措施

1. 目的 规范雨污管道、排水管堵塞检修,确保管网系统正常运行。

2. 适用范围 适用于物业服务中心对给排水管道故障的维修。

排水系统

排水管故障,先将该区域的供水管网关闭,用沙包拦截溢水区域,防止溢水流入配电房、电梯井或其它办公区等。组织疏通排水管并用吸水机吸水。

雨水管堵塞,用沙包拦截溢水区域,防止溢水流入配电房、电梯井和办公区等。组织疏通雨水管并用吸水机吸水。

发现污水井水位过高,应立即手动开启污水泵抽水。如污水泵故障应立刻用备用潜水泵将水抽至污水井。尽快检修水泵或者控制电路,恢复正常自动状态。

管网漏水,发现或接报管网漏水应立即关闭故障区域水泵和有关阀门。

用沙包拦截溢水区域,防止溢水流入配电房、电梯井和业户房间等。组织疏通排水管并用吸水机吸水。

排空管网积水后,更换或修补破损道。

应急程序

1、任何人员发现有室外排污、雨水管道堵塞时,必须在第一时间通知维修人员,并迅速报辖区内职务最高人员(即为现场指挥)。

2、现场指挥立即赶赴现场,了解情况,负责整个抢修的指挥工作,通知维修人员携带工具立即抢修处理、通知秩序维护实施现场隔

离、通知环境维护人员进行打扫。

3、 现场指挥报告物业主任，并随时报告处理进展。

4、 维修人员接报后及时取相应的工具材料进行处理：

1) 现场放置“正在维修中”的警示牌；

2) 使用潜水泵把井道内积水抽干，并清理堵塞物；

3) 使用专用工具进行疏通；

4) 如不能疏通时，应及时向现场指挥反映，并建议联系专业单位维修。

5) 环境维护人员接报后及时赶到现场配合维修员排除积水。

6) 秩序维护员配合维修人员处理，并控制现场。

7) 客服人员接报后，立即通知企事业单位或相关客户做好解释工作，对于所了解的情况立即报现场指挥和物业主任。

8) 事故处理完毕后，由现场指挥或管理处经理将处理结果报上层领导。

9) 现场指挥按公司要求填写事故报告

2.4 消防应急措施

1、火警信息。火警信息可以是：

◆ 各区域消防员在日常工作中发现的火警。

◆ 员工报警。

2、火警信息的确认根据火警来源的不同，火警信息确认可以是：

◆ 发现火警的义务消防员应立即赶赴火警现场，判明是否属于火警，若是人为违章造成的火警现象应予以制止。若是火警，则按火警、火灾处理方法进行处置。

◆ 人员报警。公司任何人员或部门接到报警时，应立即用最有效

效的手段报告本区域防火负责人,并按火警、火灾处理方法进行处置。

3、火警、火灾处理原则及办法。

(1)火警、火灭的处理原则:

- ◆ 确认的火警应在第一时间内向防火负责人和“119”台报警。
- ◆ 立即开展扑灭火警、火灾。
- ◆ 积极疏散所影响的人员,抢救被困人员。
- ◆ 将易燃、易爆物品迅速撤离火源及毗邻场所。
- ◆ 尽力抢救公司财产和员工生命财产安全。

(2)火警、火灾的处置办法:

- ◆ 公司任何员工发现火警,应立即就近取用灭火器材迅速扑灭火警。
- ◆ 若火警有发展趋势,应一边呼叫邻近人员参与控制火势,一边呼叫防火负责人和相关人员前往扑救。
- ◆ 取用灭火器材时应正确选用灭火器(根据物质的燃烧特性)以免用错灭火器使回火复燃。
- ◆ 若是电气发生火灾,应先切断一切电源,选用“1211”、干粉和 Cq 等灭火器直接喷射火源处,如有油的电器设备(如变压器、油开关)着火时,也可用干燥的黄沙盖住火焰,使火熄灭。

4、火灾扑救及现场控制

(1)根据预先制定的灭火预案立即组织灭火和对现场进行控制,防火负责人应亲临指挥,具体要求如下:

- ◆ 向“119”台报警,并派员工到必经路口引导。
- ◆ 通知有关员工紧急赶赴火灾现场,进行外围警戒和交通管制。
- ◆ 通知全体消防员赶赴火场进行疏散,救护被困人员,抢救财物,协助灭火。

- ◆ 通知值班电工断开相关电源。

- ◆ 义务消防人员在车间主任指挥下带领消防员铺设水带，施放灭火，控制火势。

(2) 火灾现场及影响区人员的疏散：

- ◆ 义务消防员应通知受火灾影响的员工，引导员工疏散。或做好撤离准备。

(3) 扑救：

- ◆ 扑救工作应有组织地进行，在公安消防队未到达之前，车间主任（消防负责人）或履行其职责的人员应负责火灾现场的指挥，调动一切人员利用所有消防设备和装备器材开展扑救工作。

- ◆ 公安消防队到达以后，经理办公室负责人迅速向公安消防队指挥员报告火情，移交指挥权，组织公司所有参战人员配合扑灭火灾。

(4) 交通管制和现场治安的维护：

- ◆ 各区域消防负责人亲临火灾现场组织并指挥所属义务消防员对火灾现场进行交通管制和现场控制。

- ◆ 撤出或移走妨碍消防或救护车通行的障碍。

- ◆ 阻拦与扑救无关的人员进入火灾现场或影响区，防止火场中物品被盗窃。

- ◆ 看管被抢救的公私财物，在火灾扑灭前严禁任何人转移。

- ◆ 保护现场使用的消防器材设备正常使用。

(5) 疏散及转移物资：

- ◆ 各区域消防负责人带领所属义务消防员协助安顿、疏散客户，协助运送火场中被困或受伤人员。

- ◆ 义务消防员应积极主动进入火灾现场，撤出易燃、易爆物品，抢救财物。

5、火灾扑灭后的处置

- ◆ 各区域消防负责人以及相关人员应配合公安消防部门对火灾现场进行调查分析,评估火灾造成的损失,填写《突发事件调查表》,组织对灭火预案的可靠性和有效性的讨论,必要时进行修改。
- ◆ 昆山市蓬朗街道办事处应组织义务消防员对抢救出的物品进行确认领取及转移到仓库保存。
- ◆ 公司领导对受灾客户进行安慰及解决实际问题。
- ◆ 服务中心应召集参与实施灭火扑救的部门负责人,总结灭火工作的经验及教训。
- ◆ 各区域消防负责人应对消防设备设施进行一次检查和清点,对已损坏的设备设施进行修复或提出补充申请。

五) 人员培训、质量控制及支持方案

| 小区物业服务培训支持方案 | | |
|--------------|------|------|
| 培训目标 | 培训方式 | 支持保障 |
| 提升专业素养 | 线上学习 | 技术支持 |
| 规范服务流程 | 实操演练 | 人员调配 |
| 增强团队意识 | 小组讨论 | 绩效考核 |
| 提高服务质量 | 技能竞赛 | 奖惩措施 |

在现代化城市生活中，企事业单位物业服务的质量直接关系到居民的生活品质与幸福感。乙方作为物业服务的提供者，其人员的专业素养、服务质量及支持力度成为衡量整个物业服务水平的关键。为确保企事业单位物业服务的高效、优质与持续改进，一套完善的乙方人员培训、质量控制及支持方案显得尤为重要。该方案旨在通过系统化的培训提升乙方人员的专业技能与服务意识，构建严格的质量控制体系以保障服务标准的执行，并提供全方位的支持方案以增强乙方团队的稳定性和战斗力。接下来，本文将深入探讨这一综合性方案的具体内容与实施策略。

1. 人员培训方案

表格：培训计划与内容概览（全部人员）

| 培训阶段 | 培训内容 | 培训方式 | 评估方式 |
|------|------------------------------------|------|-------|
| 目标设定 | 提升专业技能、增强服务意识、熟悉企事业单位规章制度、掌握应急处理能力 | - | 考试/问卷 |
| 基础知识 | 物业服务基础知识、法律法规 | 线上课程 | 实操考核 |

| | | | |
|-------|---------------------------------|------|------|
| 专业技能 | 保安：安全巡逻、突发事件应对；保洁： 清洁技巧、环保知识 | 实操演练 | 实操考核 |
| 专题讲座 | 行业专家讲座，拓宽视野 | 小组讲座 | 问卷调查 |
| 心理健康 | 心理健康辅导 | 角色扮演 | — |
| 反馈与改进 | 收集反馈意见，优化培训方案 | 小组讨论 | 问卷反馈 |

表格：培训方式优缺点分析

| 培训方式 | 优点 | 缺点 | 适用范围 |
|-------|---------------------|----------------|---------------|
| 线上课程 | 随时随地学习，利用碎片化时间 | 缺乏实际操作体验 | 基础知识学习 |
| 实操演练 | 直观展示技能应用，掌握实际操作 | 场地、设备要求高 | 专业技能培训 |
| 小组讨论 | 激发思维碰撞，促进知识共享 | 可能存在讨论偏离主题 | 专题讲座、反馈收集 |
| 角色扮演 | 增强团队协作与沟通能力 | 角色设定与实际情况可能有差异 | 心理健康辅导、团队协作训练 |
| 考试/考核 | 直观反映知识掌握与技能提升 | 单一评估方式可能不够全面 | 培训效果评估 |
| 问卷调查 | 收集满意度及改进建议，全面了解培训效果 | 可能存在主观性偏差 | 培训效果评估、反馈收集 |

1.1 培训目标设定

培训方案的首要任务是明确培训目标。培训目标设定应具体、明确，具有可衡量性和可达成性。例如，对于公司人员，培训目标可能包括提升专业技能、增强服务意识、熟悉企事业单位规章制度以及掌握应急处理能力等。通过设定明确的培训目标，确保每位员工都能清楚自己的成长方向，从而在培训过程中保持高度的积极性和参与度。同时，培训目标的设定也有助于企业更好地衡量培训效果，对未来的培训计划进行优化和调整。

1.2 培训内容设计

培训内容需紧密围绕培训目标展开，涵盖物业服务的基础知识、专业技能、法律法规、心理健康辅导等多个方面。例如，针对保安人

员，应强化安全巡逻、突发事件应对等技能培训；对于保洁人员，则需注重清洁技巧、环保知识及卫生标准的学习。此外，还应定期邀请行业专家进行专题讲座，拓宽员工视野，提升团队整体素质。

1.3 培训方式与方法

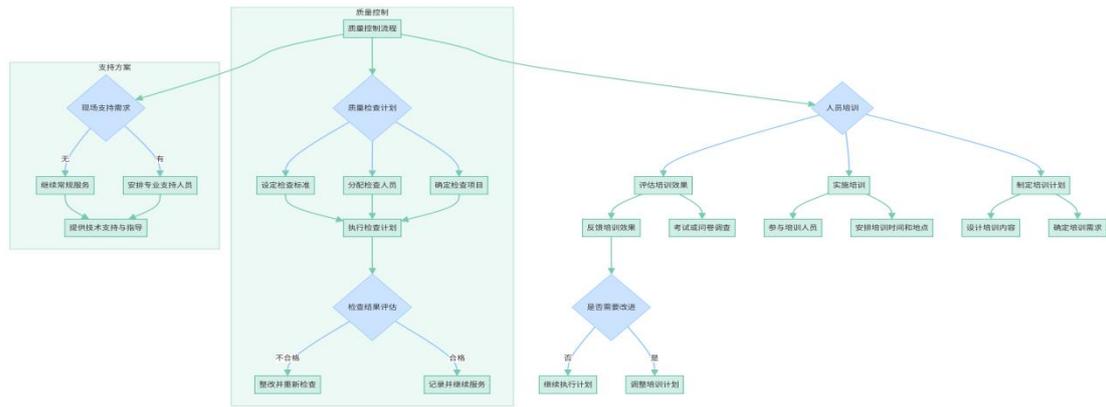
为了更好地满足不同员工的学习需求和提升培训效果，培训方式应灵活多样。线上课程、实操演练、小组讨论、角色扮演等均可作为有效的培训手段。线上课程可以随时随地学习，方便员工利用碎片化时间进行学习；实操演练可以直观地展示技能应用，帮助员工更好地掌握实际操作技能；小组讨论可以激发员工的思维碰撞，促进知识共享和经验交流；角色扮演可以增强团队协作与沟通能力。通过多样化的培训方法，确保培训内容深入人心，转化为实际工作中的高效行动。

1.4 培训效果评估与反馈

培训结束后，需采取多元化的方式对培训效果进行评估。考试、实操考核、问卷调查等方式都是有效的评估手段。考试和实操考核能够直观反映员工的知识掌握与技能提升情况；问卷调查则能收集员工对培训内容的满意度及改进建议。同时，还需要及时收集学员的反馈意见和建议，以便对培训方案进行持续改进和优化。基于评估结果和反馈意见，对培训方案进行及时调整，确保培训内容与实际需求保持一致，提高培训效果和质量。

2. 质量控制体系构建

质量控制流程



2.1 质量标准制定

在构建质量控制体系的过程中，制定明确的质量标准是至关重要的第一步。这些标准不仅是对服务质量的量化衡量，也是指导和约束员工行为的重要准则。在制定质量标准时，需要充分考虑物业服务的各个方面，如安全保卫、环境卫生、设施维护、客户服务等。对于每一个方面，都需要制定详细的操作规范和评价标准，以确保每一项服务都能达到既定的质量要求。

2.2 质量监控机制

建立全面的质量监控机制是确保服务质量始终处于受控状态的关键。这包括定期巡检、随机抽查、客户满意度调查等多种手段。通过定期巡检和随机抽查，能够及时发现服务过程中的问题，确保服务质量的稳定性和可靠性。客户满意度调查则能反映服务效果的直观反馈，及时了解客户的需求和意见，为后续的服务改进提供参考。

2.3 质量改进策略

针对监控中发现的问题，制定具体的质量改进策略是至关重要的。这包括优化服务流程、提升员工技能、引入先进管理工具等多种策略。通过持续改进，不断提升物业服务的质量和效率，增强客户的满意度和信任度。

2.4 质量事故处理流程

制定清晰的质量事故处理流程是确保在发生质量事故时能够迅

速响应、有效处理的重要保障。这包括事故报告、原因分析、责任追究、整改措施等环节。通过规范的处理流程，降低事故对企事业单位居民生活的影响，维护物业服务的良好形象。同时，还需要对事故进行总结和反思，从中吸取经验教训，避免类似事故的再次发生。

3. 人员支持方案

3.1 技术支持与指导

为我方人员提供持续且全面的技术支持与指导，是确保他们在实际工作中能够得心应手、高效运作的关键环节。首先，我们将设立定期的设备操作培训课程，从基础理论到实战应用，让我方人员充分掌握各类设备的工作原理、操作流程以及维护保养方法。培训内容不仅涵盖基础技能，还要紧跟行业发展趋势，及时纳入新的技术和工具使用方法，以确保我方人员始终保持与时俱进的技术能力。同时，建立在线技术支持平台，24小时为我方人员提供远程协助和答疑解惑的服务，无论是在工作时间还是非工作时间，都能迅速解决我方人员遇到的技术难题，有效提升他们的工作效率，减少因操作不当导致的设备故障或工作效率低下的问题。

3.2 人员调配与补充

根据企事业单位物业服务的动态需求以及业务高峰期的临时用工要求，制定灵活的人员调配方案，合理调动和优化配置现有的人力资源，确保各项物业服务能够按时按质完成。例如，在遇到大型活动保障、绿化养护集中期或者突发事件处理等情况时，能够迅速调动充足的人力资源以满足需求。同时，为了维持服务团队的稳定性，避免因频繁的人员流动造成的业务中断和培训成本增加，我们将建立一套完善的人员储备机制。通过提前预见和规划人员需求，及时启动新人招募、培训接续流程，并做好老员工的工作交接指导，确保在任何情

况下都能有合格的人员及时补充到位，保障物业服务的连续性和高质量运行。

3.3 沟通与协调机制

为了构建一个和谐、高效的工作环境，促进乙方内部、甲乙双方之间的密切合作与顺畅沟通，将采取一系列措施强化信息交流与协同合作。定期举行工作例会是最基本的沟通渠道，这些例会不仅用于总结阶段性的工作成果，还用于分享经验教训，讨论和解决工作中遇到的问题，并规划未来的工作计划。与此同时，搭建全面的信息共享平台是至关重要的步骤。通过这一平台，我方可以实时查询项目进展、任务分配以及相关政策法规等信息资源，而甲方也能更好地了解我方的实际需求和个工作状况，从而实现信息的透明化和即时化。为了进一步提高工作效率和解决问题速度，特意设立投诉和建议箱等渠道，鼓励我方人员积极提出宝贵意见和建议，以便及时调整管理策略和工作方法。

3.4 激励与奖励措施

为了激发我方团队成员的工作积极性和创新热情，我们制定了一套公正且富有激励性的绩效评估体系。该体系不仅涵盖了基本的绩效奖金分配方案，还与个人的工作表现、项目完成质量以及客户满意度紧密挂钩。除此之外，我们还提供丰富的职业发展机会和晋升通道，鼓励员工不断提升自身能力和素质；定期举办优秀员工评选活动，对表现卓越的个人给予公开表彰和奖励，树立正面典型以激励全体成员向其学习看齐；为所有乙方人员创造一个公平公正、积极进取的工作环境，使他们能够在追求个人成长的同时，也为团队的整体进步贡献力量。

4. 监督与考核机制

4.1 考核标准与指标

为了确保我方人员的工作表现和服务质量达到预期标准，需要制定一套明确、量化的考核标准与指标。这些标准与指标应涵盖服务态度、工作效率、专业技能、团队协作等多个方面，并且要具有可操作性和可衡量性。例如，在服务态度方面，可以设置客户满意度调查结果、投诉处理率等指标；在工作效率方面，可以考察任务完成时间、工作效率提升比例等；在专业技能方面，可以通过专业资格考试通过率、技术项目完成情况等来衡量；在团队协作方面，则可以通过团队成员间的沟通协作评价、团队项目完成质量等来评估。通过这样的考核标准与指标，确保评价结果的客观性和公正性。

4.2 考核方法与周期

采用多样化的考核方法，如日常巡查、月度考核、年度评估等，既关注我方人员日常工作中的表现，又考察其长期的工作绩效。日常巡查可以及时发现并纠正工作中的问题，月度考核可以定期评估工作进展和效果，年度评估则可以作为晋升、调薪的重要依据。同时，设定合理的考核周期，既不过于频繁影响工作节奏，也过于松散导致考核失效。通过考核方法与周期的合理安排，实现对我方人员工作表现的持续跟踪和评价。

4.3 监督与反馈机制

为了保障考核工作的公正性和透明度，需要建立监督与反馈机制。这包括设立监督小组，负责监督整个考核过程的公正性和规范性；公布考核结果，让我方人员了解自己的工作表现和不足之处；接受员工申诉，对考核结果存在异议的人员提供申诉渠道。通过监督与反馈机制，及时发现并纠正考核过程中的偏差和问题，确保考核结果的准确性和有效性。同时，根据反馈结果，不断优化考核方案，提升考核工

作的科学性和合理性。

六) 交接过渡方案

1. 项目进场方案

一、前期介入计划

专业、科学、规范的物业管理前期介入,将为今后物业管理服务品质的提高及降底管理成本,打下坚实的基础。针对本项目,现代化、智能型、设施设备多规模大的物业特点,本公司如果中标,将成立前期物业管理介入工作组,以国际先进的物业管理理念,专业化、科学化的管理方式,介入本项目的前期物业管理工作。

(一) 前期介入人员安排

组长:公司总经理兼任

副组长:本项目项目经理

其它成员:公司本部其他人员。

(二) 工作方式

1. 组长每周组织会议对一周工作作全面布署,并检讨各项工作的完成情况。

2. 副组长全日制现场办公,负责本项目现场工作的协调与安排。

3. 各专业工程师及中心物管员按工作内容全日制现场工作,副组长每日组织会议对当日工作作全面检讨。

4. 工作组其它成员按现场半日工作制工作,按计划完成各口工作,每周向副组长提供工作报告。

5. 组长每周组织会议对一周工作作全面布署,并检讨各项工作的完成情况。

6. 副组长全日制现场办公,负责本项目现场工作的协调与安排。

7. 各专业工程师及中心物管员按工作内容全日制现场工作,副组长每日组织会议对当日工作作全面检讨。

8. 工作组其它成员按现场半日工作制工作，按计划完成各口工作，每周向副组长提供工作报告。

（三）工作内容

1、前期介入要求

公司中标后，将组建本项目物业服务中心，派驻项目经理，组织各专业技术人员进驻物业现场，按照招标要求和有关物业管理前期介入的规定，进入有关工作程序，由甲方组织勘察现场，并就有关工作协调问题进行磋商，明确物业管理服务在前期介入中的工作内容、工作方式及所承担的责任与义务，并确定三方相互沟通的方式和具体联系人员。通过前期介入，一是便于在前期介入中发现问题能及时反馈到有关单位，争取得到理解并及时解决，二是便于以后在物业使用维修管理中，使其作为我们的技术后盾，掌握材料供应渠道和技术支持服务。三是参与设备调试，充分了解，熟悉物业情况，对影响今后使用功能的工程问题提出整改合理化建议，制定操作性强的物业管理方案。

同时，我们将根据甲方对物业管理的要求、愿望，了解甲方对物业使用的有关安排、计划，并在此基础上修订完善物业管理方案。我们将从以下几方面开展物业的前期介入

二、室外绿化及园林小品的前期介入

了解室外绿化面积和布局，绿化设计思路，树木、花卉的种类和数量，了解花草树木的名称、种植季节、生长特性、培植管理方法等一毓知识和技术，监督绿化施工，要求将建筑垃圾清理干净换成栽培营养土；注意花木的种植，一定要去除营养袋；草地要求平整后才能植草；及时跟踪了解绿化施工中的喷灌喷头布置、水管走向、绿化排水工程情况，并根据园林设计规划要求及涉及到的绿化知识，编写绿

化技术管理措施和规定，同时对绿化人员进行培训，了解园林小品的设计意图，掌握材料的性能并制定相应的维护措施。

三、地下停车场与道路的前期介入

本项目来往办事人员及来往车辆多，地下停车场的前期介入工作重点：了解与掌握地下停车场的设计规划、建筑结构、泊车位数量、车辆行驶进出口及上下坡道的安全要求、安全措施及消防安全的设施、设备，并着重跟踪地下停车场、地面排水沟、井的污水排放设备设施的施工与安装，发现有影响日后管理或影响行车安全的情况，及时向甲方有关部门汇报并提出整改建议，要求施工方进行整改，事物所对地下停车场的车辆行驶及车辆管理制订有关制度和措施，为日后停车场的管理提供依据。

4、物业服务交接项目

1. 绿化管理

2. 本项目内房屋维护

3. 本项目内公用设施、设备的日常维护和管理

4. 安全保卫

5. 停车场管理

6. 电梯维保

7. 空调、氧气站、锅炉房、热泵

8. 其他

4、接管后工作计划

1. 物资装备的到位情况

2. 各岗位人员到位情况

3. 资料、文件、图纸交接与等级

4. 熟悉本项目环境情况

5. 掌握停车场车流和停放情况
6. 人流量掌握与规律的了解情况
7. 熟悉机电设备情况
8. 安全巡逻点的定位和死角确定
9. 消防设备设施的完好情况
10. 绿化植物品种类的了解情况
11. 重点、难点措施的实施与验证

四、人员、机械设备进场保障措施

编制依据

服务中心所需劳动力按中标文件规定组建班子。队伍进场后按公司《人力资源控制程序》进行入场教育和培训，确保队伍的素质满足服务的要求，服务中心负责按公司《采购控制程序》、《扁平化管理办法》组织人员和设备物质进场（提交业主需要采购的设备物资），确保满足施工需要结合服务中心编制的实施性组织设计安排的工期要求配备足量人员、设备确保工期。

人员、设备保障措施具体措施

将本项目作为公司的重点工程，提供资源保障，尤其是所需的机械设备培训、技术人员、劳动力、材料、资金等资源给予优先保证。同时成立一个经验丰富、组织管理能力强，结构形式合理的项目领导班子，配备一批优秀的技术骨干，生产骨干和性能卓越、状况良好的施工机械，组成一个高素质、高效率的施工队伍。

人员准备

为确保本标段服务能优质、安全、高效地顺利完成结合本标段的工程特点，本着满足需要均衡生产动态管理组织专业化的原则安排劳动力。选派懂技术会管理的项目经理组织施工选派具有施工经验的技

术人员组成高素质的技术队伍工程所用的劳动力主要为具有丰富服务经验的人员。按专业化管理要求，配备劳动力资源。各管理扣子上场的居民保证专业全技术好确保劳力充足稳定。按照施工组织进度计划安排统筹规划统一调度合理而有目标、有序、分阶段地实施人员的进场到位。

资金准备，据初步估算前期投入资金极大。

为保证管理服务的如期到位，为确保工程顺利进行将采取多种途径筹集、准备好足够的资金。

发挥集团公司优势

统筹调配本投标人将按照标书中承诺的由公司组织招标采购和统一调配发挥集团公司优势以最快的速度完成整个公司既有资源的优化组合并在最短的时间内完成调遣和进场工作，保障现场服务质量。

做好前期准备工作

目前本投标人已与加工单位和生产单位就需要采购的服装等达成加工和购买意向为按照投标文件的要求如期投入使用做好了前期准备工作。

工欲善其事、必先利其器

保证业主采购的的机械设备做到统筹安排、统一调配、合理使用。组织机械化流水作业做到机械的使用高效化并做好机械的维修保养工作施工现场设置修理场保证施工机械的正常运转。对重要的、常用的机械和机具应留有富余备用设备，以防万一。

五、接管计划及人员进驻计划

接管后：我公司将高质量、高水平服务。

完成各项目接管的计划

成立接管小组：由项目、我司及现在在管物业各派接管成员交接

小组，本着及时、全面、系统的原则，负责各项交接的具体工作。

接管严守：接管小组必须移交接管的实物、资料等进行清查核对，做到验收的各项目整体系统完好，如有不具备接管要求的，由项目整改后再进行移交。

接管移交：验收通过后项目与我司签署交接单后，可办理具体移交手续，交接双方各执一份存档。

接管时间计划（待双方协议）

接管项目

资料接管类式有关人员资料

管理服务工作接管院内工程等服务。

工作岗位接管服务中心进驻后，有我司组织岗位人员的岗位交接。岗位移交后，相关责任由我司负责。

原有项目后勤人员托管接收（如有）

我司在接管项目后勤的过程中，本着“平稳过渡、为项目解决后顾之忧”的原则处理项目现有相关后勤居民问题：

原则上，全员接收项目现有相关后勤居民，由我司与之签订劳动合同，并发放工资、福利。

加强培训，提高服务意识，通过全面培训，引进企业先进的管理观念，提出“客户至上，服务第一”的口号。彻底改变服务观念。

加强绩效考核，实现竞争上岗，提高服务品质，以服务质量为衡量标准，薪金福利切实与之挂钩，体现多劳多得，充分发挥其主人翁精神。

接管进程

接管时间：待项目洽谈情况而定一般在签定合同后 30 天内接管。

居民招聘及培训：入驻前 10 天开始实施。

工作场所设置：与项目协调解决。

居民跟班见习。

进驻

进驻 1 月内，除对居民加强培训、增强服务意识、执行规范作业、提高服务质量外，维持并保证项目正常的工作开展。

进驻第 2 月，我司将在保证不影响正常工作前提下，居民工作量、分工岗位进行专业调整。

正常运作后，为了项目后勤改革的整体一致性，双方本着友好协商的原则，确定其它项目委托管理。

特殊情况，提前进驻

如项目现有居民提前组织罢工、流失高职及其它情况下，如项目急需我公司提前进入接管，我司会配合项目提前进入项目接管服务。

进驻十日内能保证有项目现有居民人数的提供服务服务，能够做到不影响项目的工作开展。

我司及时调派熟悉项目的环境和特殊性的公司项目经理及管理人员进入项目，尽快组织老居民开展沟通工作，并合理有序的安排现有居民正常维护项目的有秩工作。

六、进场工作时间安排

合同确定

乙方提供物业营业执照、资质证书、法人证明、法人委托书等资料

甲乙双方确定合同条款

签定合同

人员安排

物业下达文件成立服务中心，明确项目总经理、经理、主管、领

班人员职责（1 日）

服务中心居民确定，进行岗前培训（10 - 15 日）

物资装备

补充购置办公用品、清洁工具、对讲装备、居民服装装备等（5 日）

人员进场

管理人员进场做前期筹建工作（5 日）

管理人员与委托方有关领导、人员见面（1 日）

管理人员到各有关岗位调查了解情况（5-10 日）

确定交接工作要点（1 日）

岗位交接

成立服务中心，人员到位、功能到位（2 日）

在委托方的配合指导下完成岗前培训和工作交接（5 日）

资料交接

服务中心向委托方提交居民花名册（1 日）

委托方向服务中心提交须转接居民资料（2 日）

委托方配合事宜

提供适当的办公用房和必要的更衣间

提供电话线 2 条（按时间运行情况调整）

对服务中心居民进行业务培训

2. 退场实施方案

1. 项目退场方案

1.1. 确定退场时间和阶段

根据合同约定和实际进展情况，确定项目退场的时间和阶段划分。在项目退场前，与业主和相关方进行充分的沟通和协商，确保双方对退场的时间和阶段划分有明确的共识。

1.2. 场地清理和设备移除

在退场前，对场地进行彻底清理，包括清除垃圾、整理设备和档案等。同时，对属于物业管理公司的设备进行移除和搬运，并保证移除过程中不会对现场造成损害。

1.3. 数据和资料处理

在退场过程中，要确保项目的数据和资料得到妥善处理。包括对业主的资料进行归档整理，对项目的相关数据进行备份和存储，并提供给业主备查。

1.4. 资金结算和清算

在退场前，与业主进行资金结算和清算工作。包括对项目的费用进行核算，在退场之前完成与业主的财务结算，并确保所有账务清晰明确。

2. 顺利交接方案

2.1. 确定交接时间和责任人

在退场之前，与业主协商确定交接的时间，并明确双方的责任人。交接时间应该在退场后的一段时间内，以确保项目的顺利交接和相关问题的解决。

2.2. 交接文件和资料准备

在交接过程中，要准备相关的交接文件和资料。包括项目的合同

文件、业主信息、运营报告、设备清单等。确保交接文件和资料的完整性和准确性，以便业主能够对项目进行后续管理。

2.3. 业务培训和知识转移

在交接过程中，要进行相关业务的培训和知识转移。包括对业主和相关员工进行培训，介绍项目的运营情况和相关操作流程，确保业主能够顺利接管项目的管理工作。

2.4. 问题解决和后续支持

在交接过程中，要及时解决可能出现的问题，并给予业主必要的支持。包括解答业主的疑问、提供技术支持和咨询服务，确保业主能够顺利进行项目管理。

3. 总结

项目退场和顺利交接是物业管理项目的重要环节。通过制定合理的退场方案和顺利交接方案，能够保证项目的有序退出和顺利交接，确保业主的利益得到保障。在实施过程中，要与业主充分沟通和协商，并确保所有工作的合规性和准确性。同时，要及时解决可能出现的问题，并提供适当的支持和帮助，确保项目的顺利结束和后续管理工作的顺利进行。

七) 物资配置方案

1. 装备及设施配置数量齐备

1.1 保洁工具

| 序号 | 名称 | 品牌规格 | 生产厂家 | 单位 | 数量 | 备注 |
|----|---------|---------|------|----|----|----|
| 1 | 清洁腰带 | 白云 | 国产 | 个 | 25 | |
| 2 | 小铲子 | 白云 | 国产 | 把 | 20 | |
| 3 | 水管组合 | 白云 | 国产 | 台 | 5 | |
| 4 | 取水器 | 汉轩 | 国产 | 个 | 2 | |
| 5 | 云石铲 | Golden | 国产 | 把 | 15 | |
| 6 | 玻璃刮 | 白云 | 国产 | 个 | 20 | |
| 7 | 涂水器 | 白云 | 国产 | 个 | 10 | |
| 8 | 防风簸箕铲套 | 白云 | 国产 | 套 | 40 | |
| 9 | 橡胶手套 | 皇位 | 国产 | 双 | 25 | |
| 10 | 尘推 | 白云 | 国产 | 个 | 10 | |
| 11 | 大竹扫把 | 白云 | 国产 | 把 | 15 | |
| 12 | 地刷 | 白云 | 国产 | 个 | 18 | |
| 13 | 开井器（铁钩） | 螺纹钢 | 国产 | 个 | 10 | |
| 14 | 捞铲、马桶刷 | 白云 | 国产 | 个 | 10 | |
| 15 | 塑料桶 | 白云 | 国产 | 个 | 20 | |
| 16 | 板刷 | 白云 | 国产 | 个 | 15 | |
| 17 | 砂纸 | 白云 | 国产 | 个 | 10 | |
| 18 | 拾物器 | 白云 | 国产 | 个 | 20 | |
| 19 | 推水器 | 白云 | 国产 | 个 | 15 | |
| 20 | 刻度喷壶 | 白云 | 国产 | 个 | 12 | |
| 21 | 伸缩不锈钢柄拖 | 白云 90cm | 国产 | 把 | 20 | |
| 22 | 抹布 | 白云 | 国产 | 块 | 15 | |
| 23 | 钢丝球 | 白云 | 国产 | 个 | 20 | |
| 24 | 黑色纤维垫 | 3M | 国产 | 个 | 10 | |
| 25 | 扫地机 | / | 国产 | 台 | 1 | |

| | | | | | |
|----|--------|---|----|---|---|
| 26 | 高压水枪 | / | 国产 | 辆 | 1 |
| 27 | 消杀专用设备 | / | 国产 | 台 | 1 |
| 28 | 垃圾驳运车辆 | / | 国产 | 辆 | 1 |

1.2 通讯工具

| 序号 | 名称 | 单位 | 数量 | 品牌 |
|----|-------|----|----|----|
| 1 | 电话 | 台 | 5 | 国产 |
| 2 | 手机 | 只 | 15 | 国产 |
| 3 | 传真机 | 台 | 2 | 国产 |
| 4 | 无线基地台 | 台 | 3 | 国产 |
| 5 | 车载台 | 台 | 3 | 国产 |
| 6 | 对讲机 | 个 | 20 | 国产 |
| 7 | 扩音机 | 个 | 8 | 国产 |

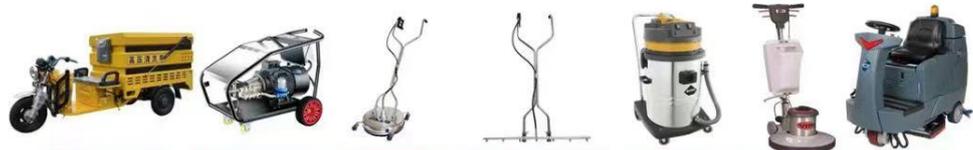
1.3 安全防范装备

| 序号 | 名称 | 单位 | 数量 | 品牌 |
|----|-----------|----|----|----|
| 1 | 对讲机充电器、耳塞 | 副 | 10 | 国产 |
| 2 | 橡皮警棍器械 | 个 | 10 | 国产 |
| 3 | 手电 | 个 | 10 | 国产 |
| 4 | 应急灯 | 个 | 4 | 国产 |
| 5 | 巡更机 | 个 | 3 | 国产 |

1.4 办公设备

| 序号 | 设备名称 | 品牌、规格、型号 | 服务用途 | 备注 |
|----|-------|----------|------|----|
| 1 | 电脑 | 联想 | 办公设备 | |
| 2 | 复印打印机 | 惠普 | 办公设备 | |
| 3 | 电话机 | 方位 | 办公设备 | |
| 4 | 办公桌椅 | / | 办公设施 | |

| | | | |
|---|-------|---|------|
| 5 | 文件柜 | / | 办公设施 |
| 6 | 警示标示牌 | / | 办公设施 |
| 7 | 沙发茶几 | / | 办公设施 |



| | | | | | | |
|---------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|----------------------|------------------|-----------------------|
| 高压清洗车 选燃油版 压力大、续航长 | 高压清洗机 价格低 压力小，需搭接 | 高压清洗盘 近距离、高压 操作简单、效率高 | 多喷头高压水枪 压力稍小 作业面大 | 吸水吸尘器 收放污水 | 单擦机 磨洗 | 洗地机 磨洗+收放污水 |
|---------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|----------------------|------------------|-----------------------|



| | | | | | | | |
|--------------------|----------------------|------------------|------------------|------------------|-----------------|---------------------|------------------|
| 全能水 普通清洁 | 洗石水 水泥垢、返碱 | 除油剂 油污 | 除锈剂 锈渍 | 除胶剂 胶渍 | 稀料 涂料 | 百消净 青苔、水藻 | 乙蒜素 青苔 |
|--------------------|----------------------|------------------|------------------|------------------|-----------------|---------------------|------------------|



2. 装备及设施安全使用和管理方案

我公司积极响应国家的节能环保号召，我们在保洁工作中始终注意抓好设备、工具和药剂、耗材管理和节约降耗工作。

1、我公司拟用于本项目的工具均经过严格筛选，确保用于本项目的设备、工具都能满足项目需求；

2、我公司严格控制药剂、耗材的管理，在药剂、耗材的使用中采取以下措施确保其环保性和优越性。

(1) 注意把好采购关，杜绝伪劣产品和不符合国家环保要求的耗材流入，确保耗材安全可靠。

(2) 严格物耗定额管理，做到定额发放、合理配给，在保证需要的前提下，做到节约降耗。

(3) 各种药剂按照供给商提供的理论参考数据实行配比，并根据清洁保养对象的脏污水准适度增减和调配，确保达到保洁效果的同时，起到降低化学品污染的效果。

(四) 保洁工具使用管理办法

为进一步增强卫生保洁工具管理，按照“专人负责、合理调配、节约使用”的原则，做到厉行节约，降低成本费用，提升卫生保洁服务水平，我公司特制定本管理办法。

(1) 审批程序

由保洁员根据自己岗位实际工作需要，每月 30 号报申请，经物业人员负责人审核后，实行发放。

(2) 使用周期

保洁工具的领用，根据保洁员工作岗位、保洁物品类别及工作区域的不同，制定不同的使用周期，对部分无法计算使用周期的物品，由保洁员报负责人经察看核实后上报领用。

(3) 领用时间

为规范领用秩序，原则上保洁物品的领用时间每月一次(每月 1 号)，易耗品单独申请。

(4) 领用程序

项目负责人物业人员审批后，填出库单，领用人签字后，领取工具。

(5) 使用规定

保洁物品严格按照规定的领用时间领取，不能提前预支，领取时实行以旧换新制度，个别物品除外(塑料袋)。保洁物品领用后，要妥善保管，因为责任心不强，造成丢失，造价赔偿。

(6) 其它

物品的领用应尽量做到有计划，按需领取，确保在保证工作质量的前提下。

避免不必要的积压和无畏的浪费。