

# 大型机构企业保洁工作内容及标准

此项目地处中心，是知名品牌企业。为了进一步树立良好的对外形象特将公共区域的保洁工作承包给专业的物业保洁公司。

## （一）办公室清洁操作规程标准

### 1. 特点

办公室的清洁特点是：办公人员多，进出次数频繁，地面容易受污染。写字台，文件柜、电脑操纵台等办公用具多，台面上文件、废纸、垃圾多。办公室清洁保养，应在办公前进行。

### 2. 日常保洁项目

- 2.1 清洗烟灰缸、倾倒纸篓等。
- 2.2 抹净办公桌（办公设施）、会议桌、文件柜、沙发、茶几等办公用具。
- 2.3 擦净门、窗、把手，玻璃。
- 2.4 电话擦拭、消毒（酒精）
- 2.5 地毯吸尘。
- 2.6 局部处理污迹。

### 3. 注意事项

- 3.1 对办公室的日常清扫，由于受时间制约多，需要在规定时间内迅速完成作业。
- 3.2 进入客户已下班办公室作业时，必须二人以上同时进出，共同作业，不做令人怀疑的动作，以免产生误会。
- 3.3 擦拭办公桌时，桌面上的文件、物品等不得乱动。擦拭完毕后要摆放整齐。
- 3.4 室内吸尘作业要安排在客户上班前进行。
- 3.5 办公室钥匙按制度严格管理，除指定人员外，不得交与任何人员。

## 4. 清洁程序

工具：[洗地机](#)、毛巾、日式笤帚簸箕、垃圾袋、胶皮手套、酒精等。

4.1 准备：进入办公室保洁前备好各种工具物料。

4.2 进入：在上班前工作时，每组 2 人，专人持钥匙开门，同时进入，门不要关闭。室内如果有人，应先打招呼，得到允许后再工作。

4.3 检查：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，有无损坏的物品。发现异常，应向主管报告后再进行工作。

4.4 倾倒：倾倒烟灰缸、纸篓、垃圾桶。倒烟缸时要注意检查烟头是否完全熄灭；倾倒纸篓、垃圾桶时，应注意里边有无贵重物品，并及时报告处理。

4.5 擦净：按一定顺序，依次擦净室内办公用具。毛巾应按规定折叠、翻面。不能常用一面，干、湿分开使用。清洁电话要用浓度为 75% 酒精配合纸巾仔细擦拭，包括电话手柄、按键、机身等部位。

4.6 整理：台面、桌面上的主要用品；电话、台历、台灯、烟灰缸擦净后应按原来的摆设放好。报纸、书籍摆放整齐，文件资料及贵重物品不要动。

4.7 清洗：按照先里后外，先边角、桌下、后空旷地的顺序，椅子等用具挪动后要复位摆好。使用[旭洁手推式洗地机](#)吸尘、洒水、刷地、吸干一体，无污染无噪音，保洁效果好、清洁效率高，操作简易，每小时清洁 2300 平米，极大降低保洁成本。

4.8 关门：清洁完成后，保洁人员要按标准检查室内，确认无漏项，质量合格后，关灯锁门。

## （二）公共区域保洁操作规程标准

### 1. 日常保洁项目

1.1 清洁走廊、楼梯地面。

1.2 抹净走廊墙壁、通风口、灯箱、指示牌、消防栓等设施。

1.3 抹净楼梯扶手、栏杆。

1.4 擦拭墙围、踢脚板。

1.5 擦拭窗户玻璃、窗台。

## 2. 清洁注意事项

2.1 楼梯作业从上到下退着工作，注意安全，避免跌落事故。

2.2 楼梯作业时地拖不能太湿，楼梯边侧面不能留下水迹。

2.3 确认楼梯扶手所用材质，选用相应清洁剂，以防腐蚀损坏材质。

2.4 作业时要注意行人，待客人通过后再进行作业。

## 3. 保洁基本程序

工具：洗地机、毛巾、日式笤帚簸箕、日式墩布、胶皮手套等。

3.1 清扫地面，要求采用[洗地机](#)，洗地机吸干一体，洒水、拖地、擦干三道程序一次完成，工作效率高、保洁效果好，提升保洁形象、降低保洁成本。

3.2 擦拭墙裙、踢脚板。

3.3 按顺序，依次抹净门窗、窗台、墙壁饰物、指示牌、灯箱、通风口、开关盒、消防栓等。

## （三）卫生间清洁操作规程标准

### 1. 日常保洁项目

1.1 冲刷便池，洁厕剂清洁马桶便池。

1.2 倾倒纸篓、垃圾桶。

1.3 拖擦地面，洁净、干爽不留水迹。

1.4 擦拭台面、面盆、水龙头、玻璃镜。

1.5 擦拭门窗，隔板、卫生设施、把手及开关。

1.6 喷空气清新剂，保持室内空气清新，无异味。

1.7 及时补充日用品洗手液、香球、手纸等。

### 2. 保洁注意事项

- 2.1 清洁卫生时应于门口竖立“正在清洁”指示牌，以便客户注意并予以配合。
- 2.2 清洁卫生所用的器具、毛巾应专用，不能混用。使用后应消毒，并与其他清洁工具分开保管。
- 2.3 保洁人员应注意自我保护，保洁时戴好橡胶手套，预防细菌感染，防止损害皮肤。清洁完毕，应注意洗手。
- 2.4 注意卫生间的通风，开关通风扇或通风口。

### 3. 保洁基本程序

工具：清洁指示牌、拖把、洁厕剂、恭桶刷、空气清新剂、胶皮手套、污物夹、毛巾、补充品等。

- 3.1 准备：工作前，备好清洁卫生间的清洁工具和清洁物料。
- 3.2 补充：及时补充手纸、洗手液、香球、垃圾袋等。
- 3.3 冲洗：进入洗手间，放水冲刷便池，恭桶刷配洁厕剂刷洗干净。
- 3.4 倾倒：扫除地面垃圾，倾倒纸篓、垃圾桶。
- 3.5 清洗：按台面、面盆、洁具的顺序，（注意工具、擦巾严格分开）逐项逐个刷洗。卫生洁具使用专用刷、毛巾等。
- 3.6 抹净：用毛巾抹净门、隔板、墙面、镜面、烘手机。
- 3.7 拖干：用墩布拖净地面，使地面保持干爽，不留水迹。
- 3.8 喷洒：喷洒空气清新剂。
- 3.9 撤离：收拾所有清洁工具、清洁物料，撤去“正在清洁”指示牌。

## （四）展厅大堂清洁操作规程标准

### 1. 特点：

门厅、大堂是客户使用者和外来客人进入展厅的第一场所，是显示等级和门面的主要区域。由于进出展厅的人都要经过大堂，人流比其他区域多，使用率最高。另一特点是装修较豪华，摆设和饰物较多，所以，大堂的清洁保养尤为重要，需随时保洁。

## 2. 日常保洁项目

- 2.1 入口处脚垫每日清理。
- 2.2 地面保洁，传统洒水、拖地、擦干保洁作业时间长、地面有水渍、保洁形象差、人工成本高，要求采用[旭洁驾驶式洗地机](#)清洗大面积地面，洒水、拖地、吸干一体，环保无污染物噪音，工作效率高，极大降低保洁成本。
- 2.3 擦净玻璃、门框、把手的各种印迹。
- 2.4 擦净各种器具、服务设施、各种摆设及装饰物。
- 2.5 擦净标志、指示牌、服务台。
- 2.6 垃圾桶（垃圾不超过 1/3 ）、烟灰缸的更换倾倒、清洁（烟头不超过 4 个）。
- 2.7 擦净扶手、架子等金属饰物。
- 2.8 绿色植物掸尘、盆架的擦拭。

## 3. 工具配置：

尘推、毛巾、日式笤帚簸箕、日式墩布、玻璃工具、空气清新剂、垃圾袋、胶皮手套等。

## 4. 保洁注意事项

- 4.1 为减少客人将室外尘土带办公室内，大堂入口处铺设防尘垫，雨、雪天加强保洁（备有吸水垫）。
- 4.2 推尘时要按照先边角，后中心，来回直向重叠少许或用小 S 型回旋方式行走。随时擦除客人进入大堂时留下的脚印和灰尘。
- 4.3 不锈钢玻璃门框容易受腐蚀污染，清洁保养时要选用中性清洁剂、光亮剂、水，保养时注意不要用硬物刮擦，以免留下划痕。
- 4.4 注意不要碰倒大堂内的各种摆设，擦拭玻璃器具时要小心轻拿轻放，以免损坏。

## 5. 清洁保养安排

巡回清洁，地面随时牵尘，在人流较少时，按保洁内容依次逐项擦拭完成，人流较大时，随时清洁客人脚底带进的灰尘。保洁的其他项目按计划完成。

### （五）外围清洁内容及标准

地面：每日清扫一次，随时保持做到无杂物、垃圾、烟头、干净整洁。

门前台阶：每日清扫拖拭，做到无明显鞋印泥土，污渍和烟头。面积的露天广场或停车场，建议采用[扫地车](#)清扫，工作效率极高，极大的降低保洁成本。

绿地：每天巡视，做到无垃圾杂物。

### （六）卫生间清洁内容及标准

楼内卫生间无异味、干净整洁。

便池：每日清刷一次，定期消毒，做到无污物，无异味。

纸篓：内部杂物清倒及时，每天清洗冲刷，保持外围洁净。

洗手池：每天刷洗一次，做到无堵塞、异味。

镜面：每天擦拭一次，随时保持，做到无水印，干净光亮。

消耗品：补放及时。

### （七）巡查检验标准

便池：无异味，目视表面无污物。

纸篓：内部杂物不超过  $2/3$ ，外围洁净无污渍。

洗手池：无堵塞、无污渍，光洁明亮。

镜面：目视无水印，干净光亮。

室内设施：摆放整齐，手摸无灰尘。

地面：无积水，目视无灰尘、无杂物。

玻璃：手摸无灰尘，目视干净无污渍。

客户休息区清洁内容及标准桌、椅子：每日擦拭一次，整洁干净，做到无尘土，无污渍。

烟缸：及时倾倒、清洗，保持洁净。

刊物架：每天清洁一次，保持表面无灰尘，刊物摆放整齐。

地面：每天拖拭一次，做到光亮，无垃圾杂物。

## **（八）巡查检验标准**

桌、椅子：整洁干净，无污渍。

烟缸：烟头倾倒及时，表面洁净。

刊物架：表面无灰尘，刊物摆放整齐。

地面：光亮，无垃圾杂物。

## **（九）办公室清洁内容及标准**

办公桌、椅子：每日擦拭一次，整洁干净，做到桌面无尘土，物品摆放整齐。

纸篓：每天倾倒一次，做到干净、彻底。

玻璃隔断：每周擦拭一次，每天保持，做到光亮，无污渍、手印。

灯具：灯饰每月清洁一次。开关每天清抹一次，做到无灰尘，开关无手印明亮洁净。

## **（十）巡查检验标准**

地面：目视无污渍、无杂物，干净整洁。

楼梯扶手：手摸无尘土。

台阶：目视无明显灰尘，无垃圾杂物。

### （十一）楼梯楼道清洁内容及标准

地毯：每天早上吸尘，及时清除临时产生的污渍。视地毯脏的程度定期进行清洗。

墙面、天花板：每周清洁一次，做到无灰尘、痰迹、蜘蛛网。

楼梯：每天拖拭一次，扶手每天擦拭一次，做到无明显灰尘。

### （十二）餐厅清洁内容及标准

桌椅：每天餐后擦拭，做到无明显油渍，无手印、无灰尘。

地面：每天拖拭两次，做到地面干净无污渍，无杂物。食堂和厨房如超过 200 平米，可采用[手推式洗地机](#)，清水中加入少量洗洁剂，一次性洒水、擦地、吸干，工作效率高，轻松去除油渍、菜汁、饭粒等污垢。

门窗：每天擦拭一次，保持门窗洁净。

洗衣机：保持机器表面无积水，机器内部干净无杂物，按程序操作。

洗手池：池内干净无杂物，无污渍。

### （十三）维修车间清洁内容及标准

控制面板及按钮：每日清洁一次，随时保持做到无印痕，

地面：每天清洁一次，做到地面干净，无杂物，无轮胎划痕，无汽车油污。使用[洗地机](#)清洗，对轮胎划痕洒水、刷地轻松去除，顽固污垢，可以先拉起吸水扒，多次洒水强刷，最后吸干。汽车油污，可以在洗地机清水箱中加入少量的洗洁剂，洗刷一体，油污就去除了。