

TB

浙江省清洗保洁行业协会团体标准

T/ZJCA 002—2021

物业保洁服务规范

2021-12-30 发布

2022-01-01 实施

浙江省清洗保洁行业协会 发布

前 言

为规范浙江省清洗保洁行业协会会员企业物业保洁作业，促进行业进步，全面提升行业企业环境卫生精标准化、规范化、精细化作业质量和项目运营水平，满足人民群众对美好人居环境生活的现实需求，本标准编制组结合浙江省行业特点、地域特点及现行物业保洁作业特点，借鉴相关标准，通过深入调查研究，并在广泛征求意见的基础上，经过反复讨论、修改，最终形成本标准。

本标准主要技术内容是：1 总则；2 术语；3 基本规定；4 住宅物业保洁；5 物业开荒保洁；6 销售案场保洁；7 商超物业保洁；8 写字楼物业保洁；9 医院物业保洁；10 地铁物业保洁；11 安全作业；12 应急作业。

本标准由浙江省清洗保洁行业协会归口管理并负责具体内容的解释。施行过程中，请行业内各有关单位不断总结经验，将发现的问题、意见和建议函告我会。

本标准起草单位：浙江省清洗保洁行业协会、绿晶环境服务集团有限公司、宁波澄新环境工程有限公司、杭州富龙环境工程有限公司、杭州锡安生态环境有限公司、深圳市洁亚环保产业有限公司、浙江杨帆环境服务有限公司、平湖市迪邦保洁服务有限公司、宁波申鄂环保工程有限公司。

本标准起草人员：贺培尔、章晓辉、洪荣潮、戚越平、朱晓芬、杨大勇、李咸伟、操文宝、李华

目 次

| | |
|----------------|----|
| 1 总 则..... | 1 |
| 2 术 语..... | 1 |
| 3 基本规定..... | 2 |
| 4 住宅物业保洁..... | 3 |
| 5 物业开荒保洁..... | 10 |
| 6 销售案场保洁..... | 16 |
| 7 商超物业保洁..... | 22 |
| 8 写字楼物业保洁..... | 32 |
| 9 医院物业保洁..... | 44 |
| 10 地铁物业保洁..... | 58 |
| 11 安全作业..... | 66 |
| 12 应急作业..... | 69 |
| 本标准用词说明..... | 73 |
| 引用标准名录..... | 74 |

1 总 则

1.0.1 为不断提升我省清洗保洁行业物业保洁作业科学化、规范化、精细化运营管理水平，实现作业质量水平的全面提档升级，制定本标准。

1.0.2 本标准适用于浙江省清洗保洁行业协会会员单位物业类所涉及的住宅小区、商超、写字楼、医院、地铁等多场所、多业态保洁服务工作。

1.0.3 物业保洁服务应符合社会经济发展需要，与物质文明、精神文明、生态文明建设的内在要求相一致，与业主及监管单位对环境卫生的检查考核标准相对应，与人民群众对人居环境的基本需求相适应。

1.0.4 物业保洁服务除应符合本标准外，尚应符合国家、行业和地方标准的有关规定。

2 术 语

2.0.1 保洁

为保持环境整洁而进行的环境卫生作业。

2.0.2 垃圾

人类在生存和发展过程产生的固体废弃物。

2.0.3 生活垃圾

人类在生活活动过程中产生的垃圾，是生活废弃物的重要组成部分。

2.0.4 医疗垃圾

医疗过程中产生的垃圾。

2.0.5 垃圾收集点

指供居民、访客、其他人员（办公、购物、乘车、就医等人员）投放垃圾，作为临时垃圾存放点的垃圾收集容器和设施设备，包括废物箱、垃圾桶等。

2.0.6 废物箱

指设置在道路边和公共场所内，供投放小件垃圾和废弃物的垃圾收集容器。

2.0.7 作业人员

对环境卫生进行日常维护的人员。

2.0.8 擦洗

用清洁工具擦拭、清洗设施设备的工作。

2.0.9 拖洗

用清洁工具清洁地面的工作。

2.0.10 消毒

喷洒或涂擦消毒剂的工作。

2.0.11 废弃物

在生产建设、日常生活和其他社会活动中产生的，在一定时间和空间范围内基本或者完全失去使用价值，无法回收和利用的弃置物。

2.0.12 垃圾清运

使用作业工具和运输车辆对居民和单位产生的生活垃圾、餐厨垃圾、装饰垃圾、大（粗）件垃圾等进行收集并运至指定地点。实施分类收集的地区，要按照分类的要求进行收集和运输。

3 基本规定

- 3.1 物业服务区域应建立相关保洁制度、消杀制度和具体操作规程，清洁服务定时定点，按照操作规范进行，保持物业服务区域环境整洁、干净，生活垃圾日产日清，使用环保清洁剂。
- 3.2 物业服务区域应禁止有污染物和污染源的物品存放，动物粪便、腐烂物等应及时清理。
- 3.3 保洁员应经过培训上岗，着统一工作服操作服务，外聘进行保洁消杀工作，应保证持有资格证书的专业消杀单位进行。
- 3.4 保洁冲洗建筑物公共场所、过道、楼梯和大堂等地面，现场应设置“注意防滑”等安全标识。
- 3.5 保洁作业方式应符合下列要求：
- 3.5.1 室内保洁：从里至外，从上至下，从左至右，先易后难。
- 3.5.2 扫地、拖地：由内到外，从边缘向中间清洁。
- 3.5.3 抹尘：从上至下，由左到右，从里到外，再清洁边角。
- 3.5.4 推尘：沿地面直线成行操作。
- 3.5.5 垃圾清理：室内、室外垃圾不能超出桶身 2/3，出现异味、污渍及损坏现象要及时清理垃圾并更换垃圾袋。
- 3.6 日常各项保洁服务工作应有记录，每月进行 1 次汇总存档。

4 住宅物业保洁

- 4.0.1 住宅物业小区应按照《普通住宅物业管理服务等级标准》（中物协【2004】1号）相关规定进行对应分级保洁。
- 4.0.2 住宅物业小区共用楼道保洁应符合表 4.0.2 要求：

表 4.0.2 共用楼道保洁标准

| | |
|----|---|
| 一级 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 楼层通道和楼梯台阶每天进行 1 次全面清洁（扫、拖），适时保洁，楼梯扶手、标牌、开关、按钮等每天清洁 1 次，大堂玻璃每天清洁 1 次。 2. 楼层水磨石地面和水泥地面每周刷拖 1 次，大堂地面每天清扫 3 次，拖 2 次以上，适时保洁，大理石地面每月打蜡或晶面处理 1 次。 3. 楼层通道及通道的公共设施、大堂墙面砖每周擦抹 1 次，通道玻璃、百叶、消防箱内每半月清洁一次，墙面、管线、防火门、天井等每周清洁 1 次，灯具（外面）、烟感每月擦拭一次，灯具每季度全面擦拭 1 次。 4. 地下室每月全面清洗 1 次，每日专人巡回保洁，标牌、悬挂物、开关、按钮等每周擦拭 2 次，排水沟每 15 天清理 1 次，（排水）管线（道）、设施每周清洁 1 次，每 2 个月打开 1 次地下室集水坑和污水井盖板、疏通冲刷 1 次，特殊情况下及时清理。 |
| 二级 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 楼层通道和楼梯台阶每天进行 1 次全面清洁（扫、拖），适时保洁，楼梯扶手、标牌、开关、按钮等每 2 天清洁 1 次，大堂玻璃每 2 天清洁 1 次。 2. 楼层水磨石地面和水泥地面每半月刷拖 1 次，大堂地面每天清扫 2 次，拖 1 次以上，适时保洁，大理石地面每 2 月打蜡或晶面处理 1 次。 3. 楼层通道、大堂墙面砖每月擦抹 1 次，通道玻璃、百叶、消防箱内每月清洁 1 次；墙面、管线、防火门、天井等每半月清洁 1 次，灯具（外面）、烟感每月擦拭 1 次，灯具每季度全面擦拭 1 次。 4. 地下室每月全面清洗 1 次，每 2 日专人巡回保洁，标牌、悬挂物、开关、按钮等每 2 天擦拭 1 次，排水沟每 20 天清理 1 次，（排水）管线（道）、设施每 2 周清洁 1 次，每 3 个月打开 1 次地下室集水坑和污水井盖板、疏通冲刷 1 次，特殊情况下及时清理。 |
| 三级 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 楼层通道和楼梯台阶每 2 天进行 1 次全面清洁（扫、拖），适时保洁，楼梯扶手、标牌、开关、按钮等每 4 天清洁 1 次，大堂玻璃每 4 天清洁 1 次。 2. 楼层水磨石地面和水泥地面每半月刷拖 1 次，大堂地面每天清扫 1 次，拖 1 次，适时保洁，大理石地面每 3 个月打蜡或晶面处理 1 次。 3. 楼层通道、大堂墙面砖每月擦抹 1 次，通道玻璃、百叶、消防箱内每月清洁 1 次；墙面、管线、防火门、天井等每月清洁 1 次，灯具（外面）、烟感每月擦拭 1 次，灯具每半年全面擦拭 1 次。 4. 地下室每月全面清洗 1 次，每 2 日专人巡回保洁，标牌、悬挂物、开关、按钮等每 4 天擦拭 1 次，排水沟每 20 天清理 1 次，（排水）管线（道）、设施每 2 周清洁 1 次，每 3 个月打开 1 次地下室集水坑和污水井盖板、疏通冲刷 1 次，特殊情况下及时清理。 |
| 四级 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 楼层通道和楼梯台阶每 2 天进行 1 次全面清洁（扫、拖），适时保洁，楼梯扶手、标牌、开关、按钮等每 4 天清洁 1 次，大堂玻璃每 4 天清洁 1 次。 2. 楼层水磨石地面和水泥地面每月刷拖 1 次，大堂地面每 2 天清扫 2 次，拖 1 次，适时保洁，大理石地面每 5 个月打蜡或晶面处理 1 次。 3. 楼层水磨石地面和水泥地面每周刷洗 1 次，通道、大堂墙面砖每 2 个月擦抹一次，通道玻璃、百叶、消防箱内每 2 个月清洁 1 次，墙面、管线、防火门、天井等每 2 个月清洁 1 次，灯具（外面）、烟感每 2 个月擦拭 1 次，灯具每半年全面擦拭 1 次。 4. 地下室每月全面清洗 1 次，每 3 日专人巡回保洁，标牌、悬挂物、开关、按钮等 |

| | |
|----|--|
| | 每4天擦拭1次，排水沟每30天清理1次，（排水）管线（道）、设施每3周清洁1次，每3个月打开1次地下室集水坑和污水井盖板、疏通冲刷1次，特殊情况下及时清理。 |
| 五级 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 楼层通道和楼梯台阶每3天进行1次全面清洁（扫、拖），适时保洁，楼梯扶手、标牌、开关、按钮等每7天清洁1次，大堂玻璃每7天清洁1次。 2. 楼层水磨石地面和水泥地面每月刷拖1次，大堂地面每2天清扫2次拖1次，适时保洁，大理石地面每6个月打蜡或晶面处理1次。 3. 楼层通道、大堂墙面砖每季度擦抹1次，通道玻璃、百叶、消防箱内每季度清洁1次，墙面、管线、防火门、天井等每季度清洁1次，灯具（外面）、烟感每季度擦抹1次，灯具每年度全面擦拭1次。 4. 地下室每月全面清洗1次，每3日专人巡回保洁，标牌、悬挂物、开关、按钮等每7天擦拭1次，排水沟每40天清理1次，（排水）管线（道）、设施每4周清洁1次，每4个月打开1次地下室集水坑和污水井盖板、疏通冲刷1次，特殊情况下及时清理。 |

4.0.3 住宅物业电梯及电梯厅保洁应符合表 4.0.3 要求：

表 4.0.3 电梯及电梯厅保洁要求分级标准

| | |
|----|---|
| 一级 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 电梯轿厢地面每日清洁2次，若轿厢内铺设地毯，须每天吸尘1次，电梯层门每天擦抹1次，每周对电梯门壁、层门打腊上光1次，灯饰及轿厢顶部每周清洁1次。 2. 电梯门槽每周清理1次，电梯厅纳入公共通道同级保洁。 |
| 二级 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 电梯轿厢地面每日清洁2次，若轿厢内铺设地毯，每天吸尘1次，电梯层门每天擦抹一次，每周对电梯门壁、层门打腊上光1次，灯饰及轿厢顶部每周清洁1次。 2. 电梯门槽每半月清理1次，电梯厅纳入公共通道同级保洁。 |
| 三级 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 电梯轿厢地面每日清洁2次，若轿厢内铺设地毯，每2天吸尘1次，电梯层门每二天擦抹1次，每半个月对电梯门壁、层门打腊上光1次，灯饰及轿厢顶部每半个月清洁1次。 2. 电梯门槽每半月清理1次，电梯厅纳入公共通道同级保洁。 |
| 四级 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 电梯轿厢地面每日清洁1次，若轿厢内铺设地毯，每2天吸尘1次，电梯层门每三天擦抹1次，每半个月对电梯门壁、层门打腊上光1次，灯饰及轿厢顶部每半个月清洁1次。 2. 电梯门槽每月清理1次，电梯厅纳入公共通道同级保洁。 |
| 五级 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 电梯轿厢地面每日清洁1次，若轿厢内铺设地毯，每3天吸尘1次，电梯层门每周擦抹一次，每月对电梯门壁、层门打腊上光1次，灯饰及轿厢顶部每月清洁1次。 2. 电梯门槽每月清理一次，电梯厅纳入公共通道同级保洁。 |

4.0.4 住宅物业小区道路保洁应符合表 4.0.4 要求：

表 4.0.4 小区道路保洁要求分级标准

| | |
|----|--|
| 一级 | 1. 每日对道路清扫2次，不间断适时的巡检保洁，每月刷洗路面1次。 2. 保持道路清洁、干净，无污泥、纸屑、果皮和树枝、落叶、垃圾等，无明显水迹、污迹，道路集水坑和雨（污）水井盖板、雨水箅子应保持完好。 |
| 二级 | 1. 每日对道路清扫2次，不间断适时的巡检保洁，每2个月刷洗路面1次。 2. 保持道路清洁、干净，无污泥、纸屑、果皮和树枝、落叶、垃圾等，无明显水迹、污迹，道路集水坑和雨（污）水井盖板、雨水箅子应保持完好。 |
| 三级 | 1. 每日对道路清扫2次，不间断适时的巡检保洁，每3个月刷洗路面1次。 2. 保持道路清洁、干净，无污泥、纸屑、果皮和树枝、落叶、垃圾等，无明显水迹、污迹，道路集水坑和雨（污）水井盖板、雨水箅子应保持完好。 |
| 四级 | 1. 每日对道路清扫1次，不间断适时的巡检保洁，每4个月刷洗路面1次。 2. 保持道路清洁、干净，没有污泥、纸屑、果皮、树枝、垃圾等，无明显水迹、污迹，道路集水坑和雨（污）水井盖板、雨水箅子应保持完好。 |
| 五级 | 1. 每日对道路清扫1次，不间断适时的巡检保洁，每4个月刷洗路面1次。 2. 保持道路清洁、干净，没有污泥、纸屑、果皮、落叶、垃圾等，无明显水迹、污迹，道路集水坑和雨（污）水井盖板、雨水箅子应保持完好。 |

4.0.5 住宅物业小区停车场及车库保洁应符合表 4.0.5 要求：

表 4.0.5 停车场及车库保洁分级标准

| | |
|----|--|
| 一级 | 1. 每天清扫停车场、车库、车棚地面1次，巡扫2次，适时保洁，及时清除油迹、污迹、锈迹，每周擦洗1次停车场公共设施。 2. 每天清洁停车库内标牌、反光镜、开关、按钮，每月1次清洁灯具、烟感、停车库管线、排水设施，每月清洁2次防火门、消防箱等设施。 |
| 二级 | 1. 每天清扫停车场、车库、车棚地面1次，巡扫1次，适时保洁，及时清除油迹、污迹、锈迹，每周擦洗1次停车场公共设施。 2. 每天清洁停车库内标牌、反光镜、开关、按钮；每月1次清洁灯具、烟感、停车库管线、排水设施，每月清洁1次防火门、消防箱等设施。 |
| 三级 | 1. 每天清扫停车场、车库、车棚地面1次，适时保洁，及时清除油迹、污迹、锈迹，每半个月擦洗1次停车场公共设施。 2. 每天清洁停车库内标牌、反光镜、开关、按钮，每月1次清洁灯具、烟感、停车库管线、排水设施，每季度清洁2次防火门、消防箱等设施。 |
| 四级 | 1. 每2天清扫停车场、车库、车棚地面1次，适时保洁，及时清除油迹、污迹、锈迹，每月擦洗1次停车场公共设施。 2. 每2天清洁停车库内标牌、反光镜、开关、按钮，每2个月1次清洁灯具、烟感、停车库管线、排水设施，每季度清洁1次防火门、消防箱等设施。 |
| 五级 | 1. 每3天清扫停车场、车库、车棚地面1次，适时保洁，及时清除油迹、污迹、锈迹，每月擦洗1次停车场公共设施。 2. 每3天清洁停车库内标牌、反光镜、开关、按钮，每2个月1次清洁灯具、烟感、停车库管线、排水设施，每季度清洁1次防火门、消防箱等设施。 |

4.0.6 住宅物业绿化带保洁应符合表 4.0.6 要求：

4.0.6 绿化带保洁要求分级标准

| | |
|----|---|
| 一级 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 绿化带、绿化地、草地等公共绿地清洁每日不少于 2 次，清扫果皮、纸屑、塑料袋、残枝落叶等各种垃圾，及时清除公共绿地上的各种堆积物、腐烂物、动物排泄物等。目视绿地干净，地面垃圾滞留不超过 1 小时。 2. 每日至少巡检 2 次；每半个月清理道路分隔绿化带中不可见处的各种垃圾 1 次。 3. 因修剪工作或因天气原因意外造成的绿化区域和道路、公共场所等地的残枝落叶应在 1 日内清除。 |
| 二级 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 绿化带、绿化地、草地等公共绿地清洁每日不少于 2 次，清扫果皮、纸屑、塑料袋、残枝落叶等各种垃圾，及时清除公共绿地上的各种堆积物、腐烂物、动物排泄物等。目视绿地干净，地面垃圾滞留不超过 2 小时。 2. 每日至少巡检 2 次；每半个月清理道路分隔绿化带中不可见处的各种垃圾 1 次。 3. 因修剪工作或因天气原因意外造成的绿化区域和道路、公共场所等地的残枝落叶应在 1 日内清除。 |
| 三级 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 绿化带、绿化地、草地等公共绿地清洁每日不少于 1 次，清扫果皮、纸屑、塑料袋、残枝落叶等各种垃圾，及时清除公共绿地上的各种堆积物、腐烂物、动物排泄物等。目视绿地清洁无杂物。 2. 每日至少巡检 2 次；每半个月清理道路分隔绿化带中不可见处的各种垃圾 1 次。 3. 因修剪工作或因天气原因意外造成的绿化区域和道路、公共场所等地的残枝落叶应在 1 日内清除。 |
| 四级 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 绿化带、绿化地、草地等公共绿地清洁每日不少于 1 次，清扫果皮、纸屑、塑料袋、残枝落叶等各种垃圾，及时清除公共绿地上的各种堆积物、腐烂物、动物排泄物等，保持绿地清洁。 2. 每日至少巡检 2 次；每半个月清理道路分隔绿化带中不可见处的各种垃圾 1 次。 3. 因修剪工作或因天气原因意外造成的绿化区域和道路、公共场所等地的残枝落叶应在 1 日内清除。 |
| 五级 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 绿化带、绿化地、草地等公共绿地清洁每日不少于 1 次，清扫果皮、纸屑、塑料袋、残枝落叶等各种垃圾，及时清除公共绿地上的各种堆积物、腐烂物、动物排泄物等。无明显暴露垃圾，无卫生死角。 2. 每日至少巡检 2 次；每半个月清理道路分隔绿化带中不可见处的各种垃圾 1 次。 3. 因修剪工作或因天气原因意外造成的绿化区域和道路、公共场所等地的残枝落叶应在 1 日内清除。 |

4.0.7 住宅物业小区垃圾收集与清运应符合表 4.0.7 要求：

表 4.0.7 垃圾收集与清运分级标准

| | |
|----|--|
| 一级 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 绿化地、道路和公共场所的垃圾桶、果皮箱每天收集 3 次，或确保垃圾桶垃圾不超过 2/3，每天擦抹表面 1 次，每周清洗垃圾桶、果皮箱 1 次。 2. 垃圾在清运途中必须遮挡、防护，防止二次污染，清运垃圾的时间要避开人流高峰，禁止使用客用电梯运送垃圾。 3. 垃圾房（站）专人、封闭式管理，协助垃圾清运单位清运，及时填写《垃圾清运记录》，每次清运结束时冲洗垃圾房（站），冲洗污水不能排入雨水系统。 |
| 二级 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 绿化地、道路和公共场所的垃圾桶、果皮箱每天收集 2 次，或确保垃圾桶垃圾不 |

| | |
|----|---|
| | <p>超过 2/3，每天擦抹表面 1 次，每周清洗垃圾桶、果皮箱 1 次。</p> <p>2. 垃圾在清运途中必须遮挡、防护，防止二次污染，清运垃圾的时间要避开人流高峰，禁止使用客用电梯运送垃圾。</p> <p>3. 垃圾房（站）专人、封闭式管理，协助垃圾清运单位清运，及时填写《垃圾清运记录》，每次清运结束时冲洗垃圾房（站），冲洗污水不能排入雨水系统。</p> |
| 三级 | <p>1. 绿化地、道路和公共场所的垃圾桶、果皮箱每天收集 2 次，每天擦抹表面 1 次，每周清洗垃圾桶、果皮箱 1 次。</p> <p>2. 垃圾在清运途中必须遮挡、防护，防止二次污染，清运垃圾的时间要避开人流高峰，禁止使用客用电梯运送垃圾。</p> <p>3. 垃圾房（站）专人、封闭式管理，协助垃圾清运单位清运，及时填写《垃圾清运记录》，每次清运结束时冲洗垃圾房（站），冲洗污水不能排入雨水系统。</p> |
| 四级 | <p>1. 绿化地、道路和公共场所的垃圾桶、果皮箱每天收集 1 次，每天擦抹表面 1 次，每半个月清洗垃圾桶、果皮箱 1 次。</p> <p>2. 垃圾在清运途中必须遮挡、防护，防止二次污染，清运垃圾的时间要避开人流高峰，禁止使用客用电梯运送垃圾。</p> <p>3. 垃圾房（站）专人、封闭式管理，协助垃圾清运单位清运，及时填写《垃圾清运记录》，每次清运结束时冲洗垃圾房（站），冲洗污水不能排入雨水系统。</p> |
| 五级 | <p>1. 绿化地、道路和公共场所的垃圾桶、果皮箱每天收集 1 次，每天擦抹表面 1 次，每半个月清洗垃圾桶、果皮箱 1 次。</p> <p>2. 垃圾在清运途中必须遮挡、防护，防止二次污染，清运垃圾的时间要避开人流高峰，禁止使用客用电梯运送垃圾。</p> <p>3. 垃圾房（站）专人、封闭式管理，协助垃圾清运单位清运，及时填写《垃圾清运记录》，每次清运结束时冲洗垃圾房（站），冲洗污水不能排入雨水系统。</p> |

4.0.8 住宅物业小区卫生消杀应符合表 4.0.8 要求：

表 4.0.8 卫生消杀分级标准

| | |
|----|--|
| 一级 | <p>1. 5-10 月的灭蚊、灭鼠、灭苍蝇、灭蟑螂等消杀次数每月不少于 4 次，其他月份每月不少于 2 次，特殊情况（如传染病流行期间）增加服务区消杀次数。</p> <p>2. 消杀用药须符合国家规定，有专业人员操作，每次消杀作业前应向业主和非业主使用人发出告知，并在作业现场设置安全警示牌，确保人员安全。</p> |
| 二级 | <p>1. 5-10 月的灭蚊、灭鼠、灭苍蝇、灭蟑螂等消杀次数每月不少于 3 次，其他月份每月不少于 2 次，特殊情况（如传染病流行期间）增加服务区消杀次数。</p> <p>2. 消杀用药须符合国家规定，有专业人员操作，每次消杀作业前应向业主和非业主使用人发出告知，并在作业现场设置安全警示牌，确保人员安全。</p> |
| 三级 | <p>1. 5-10 月的灭蚊、灭鼠、灭苍蝇、灭蟑螂等消杀次数每月不少于 2 次，其他月份每月不少于 1 次，特殊情况（如传染病流行期间）增加服务区消杀次数。</p> <p>2. 消杀用药须符合国家规定，有专业人员操作，每次消杀作业前应向业主和非业主使用人发出告知，并在作业现场设置安全警示牌，确保人员安全。</p> |
| 四级 | <p>1. 5-10 月的灭蚊、灭鼠、灭苍蝇、灭蟑螂等消杀次数每月不少于 2 次，其他月份每月不少于 1 次，特殊情况（如传染病流行期间）增加服务区消杀次数。</p> <p>2. 消杀用药须符合国家规定，有专业人员操作，每次消杀作业前应向业主和非业</p> |

| | |
|----|--|
| | 主使用人发出告知，并在作业现场设置安全警示牌，确保人员安全。 |
| 五级 | <ol style="list-style-type: none"> 5-10月的灭蚊、灭鼠、灭苍蝇、灭蟑螂等消杀次数每月不少于1次，其他月份每月不少于1次，特殊情况（如传染病流行期间）增加服务区消杀次数。 消杀用药须符合国家规定，有专业人员操作，每次消杀作业前应向业主和非业主使用人发出告知，并在作业现场设置安全警示牌，确保人员安全。 |

4.0.9 住宅物业小区园林小品保洁应符合表 4.0.9 要求：

表 4.0.9 园林小品保洁分级标准

| | |
|----|--|
| 一级 | <ol style="list-style-type: none"> 每日对人工湖清洁1次，湖岸边持作业工具打捞湖面上的漂浮垃圾，水面无明显漂浮物。 每日对喷水池水面漂浮物打捞清洁1次，每月对喷水池底清洁1次，目视池底清澈见底，水面无杂物，池底无多余沉淀物，池边无污迹。 每半个月对假山、小品清洁1次，细致、全面的检查1次，主要检查山石之间是否牢固，有无损伤、多余物，如有及时报修。 需要刷白或刷油漆保护和装饰的部位每年粉刷1次。 |
| 二级 | <ol style="list-style-type: none"> 每日对人工湖清洁1次，湖岸边持作业工具打捞湖面上的漂浮垃圾，水面无明显漂浮物。 每日对喷水池水面漂浮物打捞清洁1次，每月对喷水池底清洁1次，目视池底清澈见底，水面无杂物，池底无多余沉淀物，池边无污迹。 每个月对假山、小品清洁1次，细致、全面的检查1次，主要检查山石之间是否牢固，有无损伤、多余物，如有及时报修。 需要刷白或刷油漆保护和装饰的部位每年粉刷1次。 |
| 三级 | <ol style="list-style-type: none"> 每3日对人工湖清洁1次，湖岸边持作业工具打捞湖面上的漂浮垃圾，水面无明显漂浮物。 每2日对喷水池水面漂浮物打捞清洁1次，每2个月对喷水池底清洁1次，目视池底清澈见底，水面无杂物，池底无多余沉淀物，池边无污迹。 每2个月对假山、小品清洁1次，细致、全面的检查1次，主要检查山石之间是否牢固，有无损伤、多余物，如有及时报修。 需要刷白或刷油漆保护和装饰的部位每2年粉刷1次。 |
| 四级 | <ol style="list-style-type: none"> 每4日对人工湖清洁1次，湖岸边持作业工具打捞湖面上的漂浮垃圾，水面无明显漂浮物。 每4日对喷水池水面漂浮物打捞清洁1次，每2个月对喷水池底清洁1次，目视池底清澈见底，水面无杂物，池底无多余沉淀物，池边无污迹。 每3个月对假山、小品清洁1次，细致、全面的检查1次，主要检查山石之间是否牢固，有无损伤、多余物，如有及时报修。 需要刷白或刷油漆保护和装饰的部位每2年粉刷1次。 |
| 五级 | <ol style="list-style-type: none"> 每周对人工湖清洁1次，湖岸边持作业工具打捞湖面上的漂浮垃圾，水面无明显漂浮物。 每周对喷水池水面漂浮物打捞清洁1次，每3个月对喷水池底清洁1次，目视池底清澈见底，水面无杂物，池底无多余沉淀物，池边无污迹。 每4个月对假山、小品清洁1次，细致、全面的检查1次，主要检查山石之间是 |

- | | |
|----|------------------------------|
| | 否牢固，有无损伤、多余物，如有及时报修。 |
| 4. | 需要刷白或刷油漆保护和装饰的部位每 3 年粉刷 1 次。 |

5 物业开荒保洁

5.1 开荒工作区域

- 5.1.1 物业内外建筑垃圾清理。
- 5.1.2 公用部分(洗手间、设备房、电梯等)清扫。
- 5.1.3 办公室、建筑物内设施的清洁。
- 5.1.4 住户室内特约有偿保洁“开荒”。

5.2 开荒准备工作

- 5.2.1 现场踏勘，优化分工。
- 5.2.2 物料采购，合理配备。
- 5.2.3 人员组织，岗前培训。

5.3 开荒组织与实施

- 5.3.1 作业前必须详细地告知保洁人员作业时应注意的安全事项。
- 5.3.2 管理人员应现场跟踪检查,确保操作正确。
- 5.3.3 管理人员应检查工作进展情况并记录。

5.4 开荒清洁作业

- 5.4.1 开荒清洁的基本程序为：先室内后室外；先高位后低位；先清垃圾再铲除污渍然后擦拭抹尘；先粗后细的顺序进行。
- 5.4.2 木地板清洁
 - a) 地面垃圾清理干净。
 - b) 用清洁剂对局部污迹处理（包括地角线）。
 - c) 用全能清洁剂进行全面擦拭并用清水擦净，干后显本色。
 - d) 注：木地板上不得留积水，擦地毛巾必须是最干状态。

5.4.3 玻璃清洁:

- a) 作业前应做好防护措施（如系好安全绳等）。
- b) 撕掉保护膜。
- c) 用洗洁精水对玻璃涂擦后再用玻璃刮将污水刮净。
- d) 有胶的地方用刀片局部处理。

5.4.4 房间阳台的清洁:

- a) 用铲刀把地面残留的水泥铲掉。
- b) 用1份水兑0.5份洁瓷净的比列进行清洗，再用清水洗净即可。
- d) 局部地方用钢丝球处理。

5.4.5 房间窗框清洁:

- a) 用百洁布沾洗洁精水对框窗上的白色涂料进行彻底擦拭。
- b) 对涂料多的地方采用天那水擦拭显本色。
- c) 用毛巾清洁干净。
- d) 注：禁用刀片，使用天那水时应先局部做试验，确认不损伤物体表面油漆才可用。

5.4.6 厨房卫生清洁:

- a) 用毛巾将表面灰尘清除。
- b) 用清洁剂对面板和各设施擦拭显本色为止。
- c) 用清水洗净擦干。
- d) 注：慎用酸性清洁剂以免损伤厨具。

5.4.7 洗手间卫生清洁:

- a) 用毛巾将表面尘清除。
- b) 用清洁剂对马桶和洗手盆以及各设施擦拭显本色为止。
- c) 用清水洗净，地面用洁瓷净兑水清洁。

d) 注：不得用钢丝球和钢刷等对马桶刷洗，防止对其表面造成刮伤。

5.4.8 楼层公共通道的清洁：

- a) 清理干净墙面上的公共设施。
- b) 清理干净地面保护纸上面的垃圾后，把保护纸清理干净。
- c) 用刀片铲净地面上有涂料的地方。
- d) 洗地机兑清洁剂进行地面清洁显本色，再用清水洗净即可。

5.4.9 公共通道墙面（瓷砖、石类）清洁：

- a) 用刀片将墙面上的涂料除净。
- b) 用天那水对墙面的油漆渍擦拭干净显本色。
- c) 用洗洁精对墙面进行全面擦洗。
- d) 用毛巾进行全面清洁。
- e) 注：不能对白色墙面造成二次污染。

5.4.10 消防楼梯清洁：

- a) 全面清扫。
- b) 楼梯平面和立面用钢丝和铲刀进行涂料清除（包括地角线）。
- c) 用地拖拖净及即可。
- d) 注：不得接消防水或水管冲洗楼道，防止水流至住户或电梯内。

5.4.11 外围砖面清洁：

- a) 用大扫把地面撤底清扫。
- b) 用清水把泥和沙子冲走。
- c) 拖把蘸 1 : 0.5 的稀盐酸，拖匀地面。
- d) 用洗地机进行刷洗后清水过净。
- e) 对局部顽固污渍用钢刷铲刀清除，再用清水冲净。

8.2.1.5.11 外围道路清洁：

- a) 全面清理干净所有的建筑材料和垃圾，路面、路牙上的水泥块、胶块等污渍用专用铲刀清除。
- b) 全面冲洗。
- c) 公共设施全部用毛巾擦拭一遍，确保路面及设施干净卫生（必要时可用洗地机清洗地面）。
- d) 注：不得将泥沙垃圾直接冲入下水道、排水暗沟。

5.5 注意事项

- 5.5.1 高空作业时作业工具应有固定措施, 防止摔落, 不得在高空传递工具或投掷物品。
- 5.5.2 高空作业时注意墙面附着物, 避免碰损或伤害, 作业时不得做大幅度悠荡工作。
- 5.5.3 高空作业时安全管理人员必须监控到位, 严禁离开。
- 5.5.4 水磨石、大理石、木质地等, 禁止用强酸强碱的清洁剂。
- 5.5.5 洗刮玻璃时, 注意不得刮花。
- 5.5.6 作业时应戴口罩及胶手套。
- 5.5.7 作业完毕时, 应收好作业工具, 清洁用品, 清洁场地。

5.6 质量标准

- 5.6.1 **公共道路：**目视地面无混凝土、泥沙、工程碎料等建筑垃圾，无明显顽固性污渍（例如：油漆、涂料等），无明显的石子。
- 5.6.2 **绿化带：**目视无混凝土、泥沙、工程碎料等建筑垃圾，无明显大片树叶、纸屑、垃圾胶袋等杂物，绿地上无直径 2CM 以上石子。
- 5.6.3 **排水明沟：**目视无混凝土、泥沙、工程碎料等建筑垃圾，无明显顽固性污渍（例如：油漆、涂料等），无青苔、杂草等，排水畅通无堵塞、无积水、无臭味。

5.6.4 环卫设施（垃圾桶等）：目视环卫设施（垃圾桶、果皮箱等）无污迹、无油迹。

5.6.5 标识宣传牌、雕塑：目视表面无明显积尘、无污迹、无乱张贴。

5.6.6 沙井和污雨水井：目视无混凝土、泥沙、工程碎料等建筑垃圾，无明显顽固性污渍（例如：油漆、涂料等），底部无沉淀物，内壁无混凝土、砂浆等粘附物，井盖无顽固污迹。

5.6.7 喷水池、鱼池：目视无混凝土、泥沙、工程碎料等建筑垃圾，无明显顽固性污渍（例如：油漆、涂料等），目视水池清澈见底、水面无漂浮物、池底无沉淀物、池边无顽固污迹。

5.6.7 天台、雨蓬：目视无混凝土、泥沙、工程碎料等建筑垃圾，无明显顽固性污渍（例如：油漆、涂料等），无杂物、垃圾、排水口畅通，水沟无过多沉淀污垢，无积水状态、无青苔。

5.6.8 广场、露天停车场（位）：目视无混凝土、泥沙、工程碎料等建筑垃圾，无明显顽固性污渍（例如：油漆、涂料等），地面干净无过多积尘、无垃圾；花坛外表洁净无顽固污渍。

5.6.9 地下管井：目视无混凝土、泥沙、工程碎料等建筑垃圾，目视管道内壁无过多粘附物，井底无过多沉淀物，井盖上无污渍、污物，排出入口畅通，化粪池盖无顽固污渍、污物。

5.6.10 游乐设施：目视无混凝土、泥沙、工程碎料等建筑垃圾，无明显顽固性污渍（例如：油漆、涂料等），游乐设施表面干净光亮，无过多灰尘污渍、锈迹，目视游乐场周围整洁干净、无果皮、纸屑等垃圾。

5.6.11 游泳池及景观水池：目视池底及池壁无明显积尘、泥沙、水泥浆等，无明显顽固性污渍（例如：油漆、涂料等）。

5.6.12 楼宇外墙及玻璃：目视楼宇外墙无明显积尘、泥沙、水泥浆等，目

视楼宇外墙无顽固性污渍（例如：油漆、涂料等），玻璃通透，无明显灰尘、水迹、手印、无明显顽固性污渍（例如：油漆、涂料等）。

5.6.13 大堂：目视无明显灰尘，无明显顽固性污渍（例如：油漆、涂料等），保持空气清新无异味。

5.6.14 地面：目视无明显灰尘，无明显顽固性污渍（例如：油漆、涂料等），无垃圾杂物、无泥沙、污渍，地毯无明显灰尘、污渍，花岗石、抛光砖地面需进行打蜡抛光护理，不锈钢制品采用不锈钢保护油进行保护护理，铜制材料采用擦铜水进行护理，大理石地面进行晶面石材护理处理。

5.6.15 墙面：目视无明显灰尘、无明显顽固性污渍及灰尘（例如：油漆、涂料等），玻璃幕墙玻璃通透，无明显污迹、手印及水迹，大理石、瓷片、喷涂等墙面无明显灰尘

5.6.16 楼道梯间、走廊地面：目视无混凝土、泥沙、工程碎料等建筑垃圾，无明显顽固性污渍（例如：油漆、涂料等），无明显纸屑、杂物、污迹、烟头，天花板无明显灰尘、顽固性污渍，花岗石、大理石地面进行打蜡护理，不锈钢制品采用不锈钢保护油进行护理，大理石地面进行晶面石材护理处理。

5.6.16 门、窗、扶手、电子门、消防栓管、电表箱、信报箱、宣传栏、楼道灯开关等：目视无混凝土、泥沙等建筑垃圾，无明显顽固性污渍（例如：油漆、涂料等），无张贴物、无明显积尘。

5.6.17 电梯：电梯轿箱四壁干净无尘、无明显顽固污迹，电梯门轨槽、显示屏干净无顽固污渍、轿箱干净无明显杂物、污渍，电梯轿箱地面大理石进行晶面石材护理处理。

5.6.18 灯罩、烟感器、出风口、指示灯：目视无明显顽固性污渍（例如：油漆、涂料等）。

5.6.19 玻璃门窗、镜面：门框及窗框表面无明显顽固性污渍（例如：油漆、涂料等），门窗玻璃通透，无明显灰尘、污迹、手印、水迹等。

5.6.20 地下室、地下车库：目视地面无混凝土、泥沙、工程碎料等建筑垃圾，无明显顽固性污渍（例如：油漆、涂料等），车库、地下室地面无垃圾、杂物、无积水、泥沙、油迹，车库、地下室墙面目视无明显顽固性污渍（例如：油漆、涂料等），车库的标识牌、消防栓、公用门等设施目视无明显顽固性污渍（例如：油漆、涂料等），车库内管道系统表面没有明显积尘、水泥砂浆、顽固污迹。

5.6.21 公用卫生间：目视无混凝土、泥沙、工程碎料等建筑垃圾，无明显顽固性污渍（例如：油漆、涂料等），地面干净无积水、无顽固污渍、无杂物，墙面瓷片、门、窗无明显灰尘；墙上无涂画，目视墙壁干净、便器洁净无污渍，大理石地面进行晶面石材护理处理。

5.6.22 公共活动场所：目视地面无混凝土、泥沙、工程碎料等建筑垃圾，无明显顽固性污渍（例如：油漆、涂料等），天花、灯具、出风口等无明显顽固性污渍（例如：油漆、涂料等），玻璃、镜面光亮无明显顽固性污渍（例如：油漆、涂料等），地毯（板）干净无污迹、纸屑等，金属件表面光亮；器械整洁无浮尘、污迹；饰柜产品整洁无明显顽固性污渍（例如：油漆、涂料等）；花岗石、大理石地面进行打蜡护理；大理石地面进行晶面石材护理处理。

6 销售案场保洁

6.1 保洁工具

6.1.1 保洁手提篮：干净、完好无损，篮内清洁抹布摆放整齐。

6.1.2 白色抹布：公共区域、卫生间台面、面盆、水龙头。

6.1.3 粉色抹布：垃圾桶、恭桶、便池。

6.1.4 黄色抹布：卫生间门、厕位隔断墙、门把手、墙面。

6.2 室内公共区域保洁作业

6.2.1 VIP 洽谈室内物品摆放整齐划一，干净整洁，插花装饰造型美观，品相鲜艳，无灰尘，无黄叶，无枯萎，无虫害。

6.2.2 展示家具应摆放整齐，家具上摆放的物品要统一，美观；家具和装饰品要完好无损，家具和装饰品干净整洁，无灰尘；有电源线的位置要捆绑整齐，无凌乱。

6.2.3 案场公共区域所挂装饰画，保证位置正确，不歪斜；画框及玻璃面干净整洁，无灰尘、无破损，用抹布每周擦拭 1 次。

6.2.4 大厅内地面射灯外观及灯泡完好无损，保持干净无灰尘，每天擦拭 1 次。

6.2.5 大厅内天花灯外观完好无损，保持干净，无灰尘，每周擦拭 1 次。

6.2.6 大厅内柱灯完好无损，灯罩和灯柱干净、无灰尘，每周擦拭 1 次。

6.2.7 天花射灯灯罩和灯泡完好无损，保持干净，无灰尘，每半月擦拭 1 次。

6.2.8 大厅内摆放的易拉宝宣传及宣传水牌确保位置摆放正确，外观无破损现象，不得随意移动；摆放要整齐划一，上下保持一致，保持干净、无灰尘；每日擦拭 1 次。

6.2.9 用抹布擦拭空调出风口，保持干净、无灰尘，每周擦拭 1 次。

6.2.10 用抹布擦拭楼体扶手，保持扶手干净、光亮、无灰尘，每日擦拭 1 次。

6.2.11 用鸡毛掸掸去墙面浮尘，不得用脏、湿的抹布擦拭，避免将墙面擦黑；每周掸尘 1 次。

6.2.12 用抹布擦拭开关，保持干净、无灰尘，每日擦拭1次；节约能源，人走灯灭。

6.2.13 用抹布擦拭踢脚线，用尘推推石材台阶，保持光亮、整洁、无灰尘、无杂物。

6.3 沙盘展示区保洁作业

6.3.1 项目沙盘整体完好无损，干净无灰尘、无杂物，石材保持光亮；沙盘每日擦拭、吸尘1次。

6.3.2 项目沙盘内楼体模型、灯光、树木完好无损，树木没有掉落和歪斜现象；道路干净无灰尘；LOGO牌干净无灰尘，字体清楚。

6.3.3 案场小沙盘模型完好无损，树木无歪斜、无掉落；车模无损坏，停放整齐；实体模型、道路、玻璃及底座干净整洁、无灰尘。

6.4 儿童活动区及语音室保洁作业

6.4.1 儿童活动区玩具齐全、无破损、无灰尘，摆放整齐；确保每件玩具的安全性；地毯干净整洁，无杂物、无污渍；每天清洁1次。

6.4.2 投影幕布正常放下，无歪斜，工作正常；保持完好无损，干净，无灰尘。

6.4.3 对投影机定期清洁，重点对过滤网除尘，对投影机及桌插VGA接口端子进行紧固；定期检查和记录投影灯泡的使用时间；每周巡视，发现问题及时解决；每月对设备进行清洁、除尘和紧固。

6.4.4 语音室书架摆放的书籍整齐、书角无破损、无卷起；书架及书籍干净、无灰尘，用抹布每日擦拭1次。

6.4.5 立体动态模型开启正常，表面整洁透亮，无灰尘、无手印；每日擦拭2次（早上8:00前，晚上18:00后，遇有客户人数参观较多时除外）。

6.5 客用卫生间保洁作业

- 6.5.1 用抹布擦拭擦手纸巾盒和烘手器，标准为无灰尘，无水迹，光洁，完好无损。
- 6.5.2 清理垃圾，垃圾量： $\leq 1/2$ ，更换垃圾袋，每次更换垃圾袋时，用抹布擦拭垃圾桶外围，保持光亮；垃圾袋要平铺到垃圾桶底部。
- 6.5.3 将 5 毫升洁厕灵均匀的倒入小便池内 1-2 分钟，待药液充分发挥作用后，用马桶刷刷洗小便池内壁及底部干净后，冲水即可。
- 6.5.4 虑洁器放置在便池下出水口处，呈倒三角状摆放好。
- 6.5.5 检查冲水感应装置是否正常，如出现问题，应及时报修。
- 6.5.6 用毛巾擦拭小便池外壁、顶部及外底部，保持洁净光亮。
- 6.5.7 补充易耗品：卫生纸 $\geq 1/4$ ，露出部分叠成三角状，擦手纸根据使用情况及时补充，纸张补充至盒内一半位置，并要将纸张整理松弛，方便客户取用；不锈钢纸架洁净光亮，无烟蒂及锈斑。
- 6.5.8 将 5 毫升洁厕灵均匀的倒入马桶内 1-2 分钟，待药液充分发挥作用后，用马桶刷数次刷洗马桶内壁后，冲水即可。
- 6.5.9 用毛巾擦拭马桶边沿、水箱、外围及盖，保持洁净光亮。
- 6.5.10 用黄色抹布擦拭厕位隔断墙、门，标准为无灰尘和污渍、无水渍。
- 6.5.11 用白色抹布擦拭卫生间台面、面盆和水龙头，标准为无灰尘、无杂物、无污渍、无水迹，确保洁净光亮。
- 6.5.12 客用卫生间面盆台面摆放的洗手液和护手霜瓶要擦拭干净，无水迹，瓶内液体充足，按压出口要调到正前方，液体早中晚要各补充一次。
- 6.5.13 卫生间面盆台面的插花要美观，花及花瓶无灰尘和水迹，花瓶内无杂物，摆放位置在台面正中，不准随意移动。

- 6.5.14 用镜面上水毛刷将镜面打湿后，用刮玻璃器上下或左右进行刮拭。
- 6.5.15 用半湿干的抹布清洁镜面下边角与石材拼缝处的水渍。
- 6.5.16 清洁后的镜面必须光亮，无水渍、无污渍。
- 6.5.17 用尘推清理地面杂物，标准为无积水、无污迹，无灰尘。
- 6.5.18 在客区作业过程中，务必要同时摆放温馨提示牌，如“工作进行中”、“清洁卫生暂停使用”、“小心地滑”等。
- 6.5.19 卫生间灯开关及空调开关每日在 8:00-18:00 开启，其余时间关闭；空调温度控制在冬季不低于 18℃，夏季不高于 26℃；开关面板保持干净，无灰尘，用抹布每日擦拭 2 次。
- 6.5.20 卫生间内空气清新剂每 30 秒喷 1 次，每 30 天补充 1 次，每次 1 瓶；保持工作正常和效果，干净、无灰尘，用抹布每周擦拭 1 次。

6.6 样板间保洁作业

- 6.6.1 样板间户型平面图，每天擦拭两次，保持无灰尘、无污渍，字体无磨损；每半月用铜油抛光 1 次。
- 6.6.2 样板间接待大厅盆景鲜艳、有造型、干净、无灰尘；墙壁挂画整齐划一，边角无破损、无灰尘。
- 6.6.3 接待大厅各种装修型材展示摆放到位，文字介绍清楚；物品整洁、无灰尘。
- 6.6.4 客厅及餐厅灯光开启，突显样板效果，装饰物件摆放到位，不随意移动；干净、无灰尘。
- 6.6.5 客卧整洁明亮，装饰品摆放有层次感，干净无灰尘，地毯无污渍。
- 6.6.6 卫生间气味清香，洁具干净光亮，饰品摆放到位，台面无灰尘、无水迹。

- 6.6.7 样板间灯光正常开启，无破损灯泡，灯杆和灯罩无灰尘。
- 6.6.8 厨房干净整洁，厨具摆放整齐，无灰尘。
- 6.6.9 主卧酒柜展示物品摆放整齐，干净无灰尘；电视墙前物品整齐，错落有致。
- 6.6.10 主卧干净整洁，饰品无灰尘，地毯无污渍；木地板光亮，定期有维护保养。
- 6.6.11 主卧床头柜、台灯干净、无灰尘，台灯灯泡无损坏；酒柜展示架无划痕、无灰尘，酒杯杯角无破损。
- 6.6.12 主卧卫生间干净整洁、饰品无灰尘，地垫无污渍、无杂物。
- 6.6.13 衣帽间展示物品摆放整齐，不凌乱，衣物上无灰尘。
- 6.6.14 开关正常开启，无损坏、无灰尘；空调冬季温度不低于 20℃，夏季不高于 26℃。

6.7 室外保洁作业

- 6.7.1 室外水池景观保持水清澈见底，石材池底无杂物、无淤泥、无漂浮物。
- 6.7.2 案场主入口地面整洁干净、无杂物；地面每 15 天冲刷一次（特殊天气情况除外），保洁 1 小时巡视 1 次，保持地面干净。
- 6.7.3 用粉色抹布擦拭室外垃圾桶，先把烟沙清理干净，整理平整；再用抹布从上至下认真擦拭，标准为无污渍、无水迹，洁净光亮。
- 6.7.4 擦拭室外草坪灯，保持灯柱干净、无灰尘及污渍，每日擦拭 1 次。
- 6.7.5 案场门口及样板间门口摆放 3M 地垫，起到隔尘及雨天防滑作用，保持干净整洁、地垫底部无积尘、无破损，每日清洁一次。
- 6.7.6 遇有雨天及 VIP 接待时，在门前甬道上铺红色 3M 地垫，保持地垫干净如新，无破损、无杂物，地垫底部无积尘；铺设时每日清洁一次。

7 商超物业保洁

7.1 清洁剂：玻璃清洁剂、静电除光剂、全能清洁剂、除胶剂、香蕉水、不锈钢清洁剂、铜水、洗涤剂、洁而亮等。

7.2 保洁工具：拖把、水桶、净布、伸缩杆、单面玻璃刮、双面玻璃刮、玻璃铲刀、刀片、毛巾、尘推、地刷机、扫帚、垃圾铲、垃圾袋等。

7.3 日常保洁

7.3.1 每天早上营业前用地拖把商场门口拖洗干净。

7.3.2 用尘推将地面推尘，每天次数视人流量而定。

7.3.3 擦拭玻璃门、把手、墙上饰物（1.2 米以下）指示牌、告示牌、不锈钢、摆设等公共设施；清洁痰盆，擦拭垃圾桶，更换垃圾袋。

7.3.4 下雨天门口要放置防滑告示牌及地垫，并增加拖拭次数。

7.3.5 下班前把垃圾清倒干净，并清洗垃圾桶内的污渍、污垢，将垃圾桶内、外擦拭干净，套上垃圾袋。

7.3.6 每天下班前用地拖将地面、地板拖拭干净。

7.4 定期清洁

7.4.1 每周对墙面擦拭一次（2 米以下）。

7.4.2 每月用地刷机清洗地面 1 次。

7.4.3 每月对商场玻璃，幕墙玻璃刮拭 1 次（2 米以下）。

7.4.4 每周对商场顶部灯具、天花板除尘 1 次。

7.5 地板清洁

7.5.1 准备工具：“地板未干”告示牌、拖布、榨水车、扫帚、清洁剂。

7.5.2 拖洗地板前，务必清扫灰尘和垃圾。

7.5.3 拖洗地板开始前先放好“地板未干”告示牌，然后从水源方向拖洗。

7.5.4 把拖布放在水桶中清洗，再用榨水车绞干。

7.5.5 把水桶放在身后 1.5 米的地方。

7.5.6 拖洗时两脚分开与肩宽，腰背需挺直。

7.5.7 每拖 3 次要清洗拖把 1 次，必要时换水。

7.5.8 质量标准：无垃圾、杂物、污迹。

7.6 镜面清洁

7.6.1 用半湿的清洗布从镜子一端擦到另一端，方向从上至下，从左至右（清除灰尘）。

7.6.2 用干净的干抹布擦拭镜面直至发亮，检查无灰尘斑迹。

7.6.3 擦拭需要重点清洗的镜面。

7.6.4 用玻璃清洗剂从镜面的一端擦到另一端，应上下、左右擦拂直至覆盖全部为止。

7.6.5 在镜面中央喷洒玻璃洗涤剂，只需喷洒 1 次（使之易于清洗）。

7.6.6 从镜子的侧面来观察镜子，检查清洁效果是否满意，必要时再重点擦抹一遍。

7.6.7 质量标准：表面洁净、明亮，投光性好，镜面人像清晰，无水迹、手迹、污迹。

7.7 办公室清洁

7.7.1 清洁冷热水器，保证饮用水供应。

7.7.2 清洁男女洗手间。

7.7.3 整理办公室卫生。

7.7.4 抹台，台面上的文件、杂志不准翻阅，清洁后把文件、杂志放回

原位。

7.7.5 倒纸篓，更换垃圾袋。

7.7.6 清扫地面、地毯吸尘。

7.7.7 抹扶手和拖楼梯的地面。

7.7.8 周期清洁：清洁空调出风孔管装饰板；倒纸篓，更换垃圾袋；定期对办公室各门口打蜡；全面清洁冷热饮水器。

7.7.9 全面清洁：收拾台面文件、书报、杂物、台面擦抹干净；抹椅子（椅子下半部分要着重多抹）；倒纸篓，更换垃圾袋；抹窗台矮墙地脚线；地毯吸尘、地面拖抹（吸尘时不准动用计算机插座，以免丢失计算机内储存的资料）；清洁男女洗手间。

7.7.10 工作完毕，检查一遍，如有不妥及时处理，然后关灯、关门。清除所有的垃圾，每一个垃圾桶必须干净，无杂物、并将垃圾倒入垃圾袋中送到指定的地点。

7.8 地毯清洁

7.8.1 吸尘。

7.8.2 清除局部污渍。

7.8.3 湿润地毯：水中配置微量无泡地毯清洁剂，喷洒地毯表面，使干性物质软化。

7.8.4 机器清洁清洗（干泡式或抽洗式）。

7.8.5 干燥。急用时可用吹干机速干。

7.8.6 吸尘（对干泡式清洗时必须吸尘，抽洗式无需吸尘）。

7.8.7 质量标准：干燥，无积水、污渍，无垃圾、杂物。

7.9 电扶梯的清洁

7.9.1 清洁范围：清洁范围包括着陆区、步梯、扶手带和两侧护板。

7.9.2 清洁频率：自动步梯的清洁工作应安排在人流量少的中午或晚间进行；一般每日清洁1次，并进行每日巡回保洁。每日巡回保洁的次数则可根据人流量的大小和具体标准要求而定。

7.9.3 物料准备：扫帚、地拖、抹布、干毛巾、水桶、电梯清洁剂和不锈钢保养液等。

7.9.4 清洁程序：在清洁过程中，一般应遵循从上到下的原则依次进行，即由上着陆区开始至步梯到下着陆区，先扶手带后再步梯的顺序进行。

7.9.10 作业步骤：1、准备好所需的工具和用具；2、通知电梯工关闭自动步梯，切断电源；3、在上、下着陆区前放置“暂停使用”标志牌；4、清扫垃圾：由上着陆区开始至步梯到下着陆区，用扫帚清扫垃圾；5、抹净扶手带及两侧护板；6、将扶手带大致划分成若干段（每段约2米），将玻璃、不锈钢和皮制品等喷洒上少许清洁剂，然后分类依次先用湿抹布用力擦拭，然后再用湿抹布抹擦，最后用干毛巾擦净水迹；7、先将着陆区和步梯分为若干段（每段约4米），将拖把浸入已配制好清洁剂的水桶中，拿起后拧干，用力拖抹着陆区、步梯，再将拖把浸入另一桶清水中，拿起后用力拧干，重复拖抹着陆区、步梯。

7.9.11 注意事项：1、将拖把的水拧至不滴水为宜，以防止水渗入机厢，造成电机受潮和机件损坏；2、清洁作业完毕，应环视整个自动步梯一遍，检查是否有遗漏和不彻底之处，如有应及时补做；收起“暂停使用”标志牌，通知电梯工重新开启自动步梯。

7.9.12 保洁方法：在自动步梯正常运转的情况下，用夹子夹起着陆区和步梯上的垃圾，用干抹布顺着扶手带的运转方向擦干净扶手带上的灰尘。

7.10 垂直电梯清洁

7.10.1 清洁范围：包括电梯门、轿厢内壁、轿门内槽、轿厢地面等。

7.10.2 清洁频率：1、电梯轿厢的清洁工作应安排在晚间或人流量较少的时间内进行；2、在电梯轿厢的清洁过程中，一般应从上到下，从里到外依次进行；3、每日至少清洁1次，并进行巡回保洁。每日巡回保洁次数可根据人流量的大小和具体标准要求而定。

7.10.3 物料准备：抹布、干毛巾、水桶、清洁剂、扫帚、拖把、吸尘机和按要求需要更换的地毯等。

7.10.4 清洁程序：1、沿着轿厢内壁从上往下用力抹擦；2、较顽固污垢或污迹，用铲轻刮或直接喷上清洁剂后用抹布用力抹擦；3、用干净抹布浸清水后拧干抹擦直至光亮、无污渍；4、用半干湿毛巾抹净电梯按钮及显示屏；5、轿厢天花板每周清洁1次，除照明灯饰镜面和摄像探头要用干湿毛巾轻抹外，其他部位的清洁方法与轿厢内壁清洁方法相同；6、用铁钩将轿门内槽的杂物勾起，亦可用吸尘器吸净轿门内槽的杂物；7、轿厢地面铺有地毯（每日更换）的，将旧地毯掀起，用半干湿拖把将轿厢地面拖净，待湿气挥发后在铺上干净的地毯；轿厢地面为固定地毯的，用吸尘器吸干净地面的沙粒、杂物，每周1次用洗地机（地毯机）配合清洁剂清洁一次；轿厢地面为木质、大理石、金属或合成塑料的，则可用湿地拖配合清洁剂清除污渍，再用清水拖抹，最后将水迹抹干；8、清洁电梯轿厢不锈钢门时先喷上少许不锈钢喷剂，然后用棉质软布由上而下抹净，使电梯轿厢门洁净光亮；9、清洁作业完毕，应环视整个电梯轿厢，检查是否有遗漏和清洁不彻底之处，如有应立即补做，最后通知电梯工重新启动电梯。

7.10.5 质量标准：玻璃镜面光亮无手印、污迹；地毯干燥、干净无污迹；不锈钢表面无灰尘、污迹；灯具天花无灰尘、蜘蛛网；塑料胶条门

轨无灰尘、砂土；轿箱四壁干净无灰尘，用纸巾擦拭 50CM 无明显污尘。

7.11 卫生间清洁

7.11.1 清洁范围：包括地面、墙面、门窗、天花板、隔板（隔墙）、卫生洁具及其他室内设施等。

7.11.2 清洁频率：卫生间清洁可分为每日常规清洁和周期性大清洁，每日常规清洁的次数可根据具体人流量和标准要求而定，每日清洁至少 1 次。周期性大清洁可根据具体情况拟定计划，可每星期、每半月或每月安排 1 次。

7.11.3 物料准备：扫帚、地拖、带柄尼龙刷、抹布、干毛巾、工作服、橡胶鞋、橡胶手套和口罩等；洁厕水、万能清洁剂等；厕纸、手纸等。

7.11.4 每日常规清洁：

1 清洁原则：应“从左到右，从上到下，从里到外”依次进行；对于单个器具的清洁，应按先内后外在对各附件进行清洁；卫生间的清洁工作应安排在人流量少的时段进行，并在办公室内其他公共区域的卫生清洁工作完毕后开始。

2 清洁程序：

(1) 打开门窗、启动排气扇通风换气，在门口放置清洁工作标志牌。

(2) 冲刷坐便器、小便器：

a) 开启冲水阀将坐便器、小便（槽）内的粪尿冲净。

b) 用夹子将小便器内的烟头等杂物夹出。

c) 在坐便器内倒入稀释好的洁厕水（小便器无法存水，故不必倒入洁厕水浸泡）。

(3) 收集废弃物。清扫地面垃圾，清倒垃圾篓，换新垃圾袋后放

回原位。

(4) 清洗坐便器、小便器（槽）：依次逐个彻底清洗，包括各配件、附件。

(5) 清洁蹲式便器（槽）：用带柄尼龙刷沾洁厕水刷洗蹲式便器内壁和蹲位台面；注意入水和出水口的清刷；用清水冲净；用干地拖将蹲位台面的水迹擦干。

(6) 清洁坐便器：用带柄尼龙刷沾洁厕水刷洗坐便器内壁；用清水冲净；用湿抹布沾万能清洁剂擦洗水箱、坐便器的座沿、盖子外侧、底座；用清水、抹布洗干净，最后用干抹布擦干水迹。

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

(8) 清洁盥洗台：用湿抹布沾万能清洁剂擦洗台面、洗手盆、水龙头；用清水抹布擦洗干净；用干毛巾擦干水迹。

(9) 清洁梳妆镜：均匀喷上清洁玻璃水；用湿抹布擦洗干净；用干毛巾擦净。

(10) 清洁毛巾架、厕纸架皂液缸、烘手器、空气清新剂架等：宜采用湿抹布擦拭，清除灰尘、污迹；用干毛巾擦净水迹。

(11) 清洁地面：清扫地面；用湿地拖擦净地面；必要时可使用全能清洁剂；从里到外用干地拖将地面拖干。

(12) 检查及整理：清洁完毕，应环视整个卫生间，是否有遗漏和不彻底之处，如有应及时补做；开启除臭设备除臭或采取其他除臭措施（如喷空气清新剂、点檀香等）；在小便器内放入卫生球；检查是否需要补充皂液、厕纸和手纸；废物筐放在固定的位置；清倒垃圾，更换新

的垃圾袋；收拾好工具和用具，关好门窗。

7.11.5 周期性大清洁

周期性大清洁指在每日常规清洁的基础上有计划地定期对卫生间的墙面、门窗、天花板、隔板（隔墙）、灯具及通风设备等进行清洁。

1 清洁原则

应遵循从上至下的原则，即从天花板开始清洁。

2 清洁方法

周期性大清洁所涉及的范围与每日常规清洁一致的，其操作方式一致。

（1）清洁隔板（隔墙）：装好2桶水，其中1桶放入万能清洁剂；用铲刀、刀片轻轻刮掉隔板（隔墙）表面的污垢、脏渍；用抹布浸入放有清洁剂的水桶，拧干，沿着（墙）面从上往下擦抹；顽固污迹用短柄刷刷洗；用干净抹布浸透清水后拧干，彻底清抹一次；用干抹布再清抹一遍；用干地拖拖干地面。

（2）清洁通风设备（主要是指清洁排风扇）：清洁时应先关闭电源；顽固污垢可用万能清洁剂擦拭干净；用干毛巾擦干水迹。

7.11.5 注意事项：

（1）卫生洁具多为陶瓷制品，禁止使用碱性清洁剂，以免损伤瓷面。

（2）卫生洁具容易破碎，清洁时不得用力碰撞。

（3）使用洁厕水和其他刺激性清洁剂时应戴橡胶手套，以防止损伤皮肤。

（4）卫生洁具或排水管道堵塞，应立即疏通。疏通时，应根据堵塞的严重程度和堵塞的部位采用相应的办法。堵塞不严重，堵塞部分在排水口入口处，可用夹钳式铁丝钩取出堵塞物；堵塞物已进入排水的存水

弯，可将排通器胶皮碗口竖压排水口，手持把柄，反复下压上抽，将其疏通。疏通时，应用湿布盖住地漏，以便形成真空而利于疏通；堵塞严重应及时通知管道工疏通。

(5) 卫生洁具损坏，管道阀门、龙头漏水，应及时通知修理或更换。

(6) 卫生间的卫生洁具、墙身或地面极易积的粪垢、尿渍、水锈和污垢，须定期进行去污除垢工作，使卫生间保持良好的卫生状况。

7.11.6 质量标准：天花板、墙角、灯具目视无灰尘、蜘蛛网；目视墙壁干净，坐便器、小便器等卫生洁具洁净无黄渍；室内无异味、臭味；地面无烟头、纸屑、污渍、积水。

7.12 楼梯和通道清洁

7.12.1 清洁剂：全能清洁剂、静电除光液、玻璃清洗剂、香蕉水、除胶剂、洁而亮等。

7.12.2 工具：拖把、毛巾、水桶、尘堆、扫帚、垃圾铲、灰铲刀、单面玻璃刮、双面玻璃刮、毛头、伸缩杆、净布、垃圾袋。

7.12.3 日常保洁

(1) 每天营业前清扫 1 次楼层通道和楼梯台阶并拖拭干净。

(2) 清理电梯口、通道垃圾袋，清洗痰盆，擦拭垃圾桶外壳，更换垃圾袋。

(3) 将垃圾收集并运到垃圾堆放点。

(4) 用干净的毛巾擦抹通道防火门、电梯门、消防栓柜、玻璃窗内侧、灯具、楼梯扶手、护栏、指示牌、告示牌、等公共设施。

7.12.3 周期保洁

(1) 电梯间、通道的墙面、顶部的灯具、天花板每周除尘 1 次。

(2) 墙根部分地脚线每周清洁 1 次。

(3) 楼道排风口、风口机每周清洁 1 次。

(4) 楼梯间、楼梯台阶每周用全能清洁剂拖拭 1 次。

7.12.4 注意事项:拖拭楼道时, 注意防止水流入电梯门口和户内; 清洁工具不能随意放在楼梯间和通道内。

7.12.5 质量标准:地面、梯级洁净, 无污渍、水渍、灰尘、垃圾、纸屑杂物; 楼梯扶手栏干净, 用干净纸巾擦拭 1 米后, 纸巾没有明显脏污; 楼梯向顶面无蜘蛛网、灰尘; 地脚线干净无灰尘; 大理石地面目视干爽, 无污渍、灰尘; 水磨地面和水泥地面目视无杂物、污渍。

7.13 消防通道清洁

7.13.1 清扫楼梯应从上至下清扫, 拖拭清洁应从上至下。

7.13.2 用抹布擦抹楼梯扶手、栏杆及地脚线。

7.13.3 擦拭清洁楼道公共设施设备。

7.13.4 用扫帚扫除垃圾尘土, 要自上而下, 逐级清扫, 把垃圾、沙泥、尘土等脏物从两边至中央或从外侧扫至靠墙的一侧, 再扫到下一级。

7.13.5 用垃圾铲随时收集垃圾或集中到平台后再收集。

7.13.6 用地拖拖地, 注意不准在边侧留下水迹。

7.13.7 用抹布擦拭楼梯扶手、栏杆、挡板, 脏的地方可用清洁剂擦拭。

7.13.8 用抹布擦拭墙壁饰物、窗台及门窗玻璃等, 墙壁可用带静电的除尘器除尘。

7.13.9 质量标准:地面、梯级洁净、无污渍、无水渍、无灰尘; 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; 铁栏油漆完好无脱皮; 梯间顶面无蜘蛛网、灰尘; 地脚线干净地无灰尘; 大理石地面和水泥地面目视干净无杂物、污迹。

7.14 地下车库清洁

- 7.14.1 每天应清扫 1 次室内车库、地下室内的纸屑和垃圾。
- 7.14.2 将墙面以及所有箱柜和器具上的灰尘清除，用湿布擦拭干净；及时清除地下室进出口处的垃圾，以免水道堵塞。
- 7.14.3 用拖把拖去灰尘，保持场地清洁。
- 7.14.4 发现油迹、污迹、锈迹时，应及时用清洁剂清洗干净。
- 7.14.5 每周打开 1 次地下室、车库的集水坑和排水沟盖板，彻底梳理，冲刷 1 次。
- 7.14.6 每月用清洁剂、毛巾擦拭 1 遍消防栓、指示灯、车位档、防火门等公共设施。
- 7.14.7 每 2 月清扫 1 次地下室的管线。
- 7.14.8 地下室、车库的消杀工作应每季度进行 1 次。

8 写字楼物业保洁

8.1 地面保洁：写字楼物业地面保洁质量应符合表 8.1 要求：

表 8.1 地面保洁分类质量要求

| 材 质 | 质量标准 | 保洁频次 |
|----------|------------------------------------|------------|
| 大理石、花岗石 | 无垃圾、杂物、污迹，打蜡后光泽均匀，打蜡每季 1 次，每周二次抛光。 | 每天巡回推尘 |
| 地砖 | 无污垢、污渍，光亮，色泽均一，点、线、面线条清晰。 | 每天巡回推尘 |
| 地毯 | 色泽均一、图案统一、纤维方向一致（按委托合同要求保洁）。 | 每周 1-2 次吸尘 |
| PVC 地板 | 表面整洁。 | 每天巡回推尘 |
| 木地板 | 表面光亮，不褪色。 | 每天巡回推尘 |
| 水泥地面、水磨石 | 无污垢、污渍（如用面蜡应防水，防滑）。 | 每天湿拖 1 次 |

8.2 墙面、柱面保洁：写字楼物业墙面、柱面保洁质量应符合表 8.2 要求：

表 8.2 墙面、柱面保洁分类质量要求

| 材 质 | 要 求 | 保洁频次 |
|------------|-------------------------|----------------------|
| 花岗石、大理石 | 目视无灰尘、污渍，表面光滑、明亮。 | 每天擦拭 1 次 每月保养 1 次 |
| 墙纸 | 无积尘、霉点，色泽均一。 | 每月擦拭 1 次 |
| 涂料 | 无有色划痕及其他各种污垢。 | 每月擦拭 1 次 |
| 玻璃、镜面 | 表面洁净、明亮，投光性好，镜面人像清晰。 | 每周擦拭 1 次 |
| 亚光丝纹不锈钢、黄铜 | 表面色泽均一、明亮，无划痕、印迹，有金属质感。 | 每周擦拭 1 次 |
| 抛光镜面不锈钢、黄铜 | 表面色泽均一、明亮，无划痕、印迹，有金属质感。 | 每周擦拭 1 次 |
| 铝合金板 | 表面光滑，接缝处保持洁净。 | 每周擦拭 1 次 |
| 面砖 | 表面光滑，色泽均一，点、线、面线条清晰。 | 每周擦拭 1 次 |
| 彩钢板 | 面板色泽均一。 | 每周擦拭 1 次 |

8.3 门、窗保洁：写字楼物业门、窗保洁质量应符合表 8.3 要求：

表 8.3 门、窗保洁质量要求

| 部 位 | 要 求 | 保洁频次 |
|--------------------------|----------------|----------|
| 窗台、门框、门套、窗框、窗套及其上下部的缝隙处 | 无灰尘、印迹、污垢、污渍等。 | 每天擦拭 1 次 |
| 玻璃与门框四只角的结合处、铰链、旋转门的中轴处等 | 无灰尘、印迹、污垢、污渍等。 | 每天擦拭 1 次 |
| 金属框架、拉手 | 洁净，无氧化斑点，色泽光亮。 | 每天擦拭 1 次 |
| 玻璃 | 干净、明亮，无浮尘、印迹。 | 每周擦拭 1 次 |

| | | |
|--------------|-----------------------------|-----------|
| 幕墙玻璃（全封闭窗玻璃） | 干净、明亮，无浮尘、印迹（外窗面按委托合同要求保洁）。 | 内窗面每季擦拭1次 |
| 门底 | 无污迹。 | 每天擦拭1次 |

8.4 电梯保洁：

8.4.1 垂直升降客梯：写字楼物业垂直客梯保洁质量应符合表 8.4.1 要求：

表 8.4.1 垂直升降客梯保洁质量要求

| 部位 | 要求 | 保洁频次 |
|----------|---------------------|------------------|
| 轿厢内 | 干净，无垃圾、杂物，门表面光亮。 | 每天巡回擦拭 |
| 轿厢四壁、显示屏 | 干净，无灰尘、印迹、污渍、污垢、划痕。 | 每天巡回擦拭 |
| 轿厢内壁 | 不同材质立面按 10.2.2 规定。 | 每天巡回擦拭 |
| 内壁、门槽顶部 | 无积灰、无杂物。 | 每天擦拭1次 每周吸尘2次 |
| 不锈钢表面 | 用不锈钢油擦拭上光。 | 每周擦拭1次 |

8.4.2 自动扶梯、自动人行道：写字楼物业自动扶梯、自动人行道保洁质量应符合表 8.4.2 要求：

表 8.4.2 自动扶梯、自动人行道保洁质量要求

| 部位 | 要求 | 保洁频次 |
|-------|------------------|--------|
| 踏步、阶梯 | 清洁、光亮，无灰尘、污垢、污渍。 | 每天巡回保洁 |
| 橡胶扶手 | 色泽统一，无污迹、污垢。 | 每天巡回擦拭 |

| | | |
|--------|-----------------------|----------|
| 外壳、侧模板 | 光洁、明亮、色泽均一，无灰尘、印迹、污渍。 | 每天擦拭 1 次 |
| 玻璃 | 按 4.3 规定。 | 每周擦拭 3 次 |

8.5 花盆保洁：写字楼物业花盆保洁质量标准应符合表 8.5 要求：

表 8.5 花盆保洁质量要求

| 部位 | 要求 | 保洁频次 |
|----|--------|--------|
| 表面 | 无积灰 | 每天巡回保洁 |
| 盆内 | 无烟蒂、杂物 | 每天巡回擦拭 |

8.6 装饰树保洁：写字楼物业装饰树保洁质量应符合表 8.6 要求：

表 8.6 装饰树保洁质量要求

| 部位 | 要求 | 保洁频次 |
|----|------|--------|
| 树叶 | 无积灰 | 每天巡回保洁 |
| 树枝 | 无悬挂物 | 每天巡回擦拭 |

8.7 茶水间保洁：写字楼物业茶水间保洁质量应符合表 8.7 要求：

表 8.7 茶水间保洁质量要求

| 部位 | 要求 | 保洁频次 |
|---------|--------------------|----------|
| 墙面 | 干净，无积灰 | 每月 1 次保洁 |
| 开水炉、茶水桶 | 外壳无灰尘、污迹 | 每月 1 次保洁 |
| 台面、水槽 | 无积水，槽内无杂物 | 每月 1 次保洁 |
| 管道 | 上下水通畅，溢水口、下水道入口无异味 | 每月 1 次保洁 |

8.8 消防通道保洁：写字楼物业消防通道保洁质量应符合表 8.8 要求：

表 8.8 消防通道保洁质量要求

| 部位 | 要求 | 保洁频次 |
|------------|---------------|----------|
| 扶手、栏杆及底部 | 干净，无灰尘 | 每天 1 次保洁 |
| 台阶、平台 | 干净，无杂物、泥土 | 每天 1 次保洁 |
| 墙面、天顶 | 干净，无积灰、污迹、蜘蛛网 | 每月 1 次保洁 |
| 照明及附属设备 | 无灰尘、污迹 | 每周 1 次保洁 |
| 通道门、门玻璃、门框 | 按 10.3 规定 | 每周 2 次保洁 |

8.9 公共卫生间保洁：写字楼物业公共卫生间保洁质量应符合表 8.9 要求：

表 8.9 公共卫生间保洁质量要求

| 部位 | 要求 | 保洁频次 |
|----------|-----------|----------|
| 地面 | 干净、干燥，无异味 | 每天湿拖 2 次 |
| 台面、镜面 | 无水迹、手印迹 | 每天巡回保洁 |
| 小便斗、坐便器 | 无黄渍 | 每天巡回保洁 |
| 水龙头 | 干净，无污渍 | 每天巡回保洁 |
| 隔屏板 | 干净，无污迹、涂划 | 每天 1 次保洁 |
| 墙面 | 干净，无浮尘 | 每周 2 次保洁 |
| 天花、灯具、墙角 | 目视无灰尘、蜘蛛网 | 每月 2 次保洁 |

| | | |
|--------------|-------|--------|
| 卫生纸架、干手 机 | 表面无灰尘 | 每天巡回保洁 |
|--------------|-------|--------|

8.10 地下停车场（库）保洁： 写字楼物业地下停车场（库）保洁质量应符合表 8.10 要求：

表 8.10 地下停车场（库）保洁质量要求

| 部位 | 要求 | 保洁频次 |
|--------|------------|----------|
| 地面 | 目视无垃圾杂物、积水 | 每天 1 次保洁 |
| 标识、指示牌 | 目视无浮尘 | 每周 1 次保洁 |
| 墙面、管道 | 无灰尘，表面无脏物 | 每月 1 次保洁 |

8.11 会议室保洁： 写字楼物业会议室保洁质量应符合表 8.11 要求：

表 8.11 会议室保洁质量要求

| 部位 | 要求 | 保洁频次 |
|-------|-------------------|----------|
| 桌椅 | 摆放整齐、干净，表面无污迹 | 每天 1 次保洁 |
| 烟缸 | 内外干净，烟缸内烟蒂不超过 5 只 | 每天巡回保洁 |
| 地面、墙角 | 干净，无杂物，墙角四周无蜘蛛网 | 每天巡回保洁 |

8.12 办公室保洁： 写字楼物业办公室保洁应符合表 8.12 要求：

表 8.12 办公室保洁质量要求

| 部位 | 要求 | 保洁频次 |
|-----|----------|----------|
| 门、窗 | 目视无灰尘、污渍 | 每天 1 次保洁 |

| | | |
|-----|------------------|----------|
| 桌、椅 | 干净，无灰尘 | 每天 1 次保洁 |
| 电话机 | 无灰尘、污迹 | 每天 1 次保洁 |
| 话筒 | 消毒无异味 | 定期消毒 |
| 摆设品 | 无灰尘、污迹 | 每天 1 次保洁 |
| 地面 | 干净，无垃圾、污迹 | 每天 1 次保洁 |
| 垃圾桶 | 垃圾袋存留时间不超过 20 分钟 | 每天巡回收集 |

8.13 摄像监控探头保洁： 写字楼物业摄像监控探头保洁应符合表 8.13 要求：

表 8.13 摄像监控探头保洁质量要求

| 部位 | 要求 | 保洁频次 |
|----|-----------|----------|
| 外壳 | 无灰尘、污渍、水迹 | 每周 1 次保洁 |
| 镜头 | 无浮灰 | 每周 2 次保洁 |

8.14 消防设施保洁： 写字楼物业消防设施保洁质量应符合表 14 要求：

表 8.14 消防设施保洁质量要求

| 部位 | 要求 | 保洁频次 |
|----------------|-----------|----------|
| 灭火机箱、消火栓箱、警铃按钮 | 外表面无灰尘、污渍 | 每天 1 次保洁 |
| 箱内 | 无积灰 | 每周 1 次保洁 |

8.15 垃圾箱、不锈钢痰盂保洁：写字楼物业垃圾箱、不锈钢痰盂保洁质量应符合表 8.15 要求：

表 8.15 垃圾箱、不锈钢痰盂保洁质量要求

| 部位 | 要求 | 保洁频次 |
|-------|--------------------------|----------|
| 表面 | 干净，无污迹 | 每天 1 次保洁 |
| 不锈钢痰盂 | 痰盂内的水应保持干净（痰盂内烟蒂不超过 3 只） | 每天巡回保洁 |

8.16 雨蓬保洁：写字楼物业雨蓬保洁质量应符合 8.16 要求：

表 8.16 雨蓬保洁质量要求

| 部位 | 要求 | 保洁频次 |
|------|--------|----------|
| 顶部 | 无积灰、杂物 | 每周 1 次保洁 |
| 内侧框架 | 干净，无印迹 | 每周 1 次保洁 |
| 外侧面 | 无污水迹 | 每周 1 次保洁 |

8.17 其他设施保洁：写字楼物业其他设施保洁质量应符合表 17 要求：

表 8.17 其他设施保洁质量要求

| 部位 | 要求 | 保洁频次 |
|------|-------|----------|
| 门禁设备 | 表面无积灰 | 每天 1 次保洁 |
| 安检设备 | 表面无积灰 | 每天 1 次保洁 |
| 反光镜 | 表面无浮灰 | 每周 2 次保洁 |

8.18 踏步地毯保洁: 写字楼物业踏步地毯保洁质量应符合表 8.18 要求:

表 8.18 踏步地毯保洁质量要求

| 部位 | 要求 | 保洁频次 |
|----|--------------------|--------|
| 表面 | 干燥, 无积水、污渍, 无垃圾、杂物 | 每天巡回保洁 |

8.19 标识宣传牌保洁: 写字楼物业标识宣传牌保洁质量应符合表 8.19 要求:

表 8.19 标识宣传牌保洁质量要求

| 部位 | 要求 | 保洁频次 |
|----|--------------|----------|
| 表面 | 无灰尘、无污迹、无乱张贴 | 每天 1 次保洁 |

8.20 雕塑保洁: 写字楼物业雕塑保洁质量应符合表 8.20 要求:

表 8.20 雕塑保洁质量要求

| 部位 | 要求 | 保洁频次 |
|----|-----------|----------|
| 表面 | 无灰尘、污迹 | 每周 2 次保洁 |
| 表面 | 无黑色广告等粘附物 | 每周 3 次保洁 |

8.21 围栏玻璃保洁: 写字楼物业围栏玻璃保洁质量应符合表 8.21 要求:

表 8.21 围栏玻璃保洁质量要求

| 部位 | 要求 | 保洁频次 |
|----|----------|----------|
| 表面 | 干净, 无手印迹 | 每周 3 次保洁 |

| | | |
|----|-----------|----------|
| 表面 | 无黑色广告等粘附物 | 每天 1 次保洁 |
|----|-----------|----------|

8.22 道路、广场保洁：写字楼物业道路、广场保洁质量应符合表 8.22 要求：

表 8.22 道路、广场保洁质量要求

| 部位 | 要求 | 保洁频次 |
|-----|---------------------|--------|
| 地面 | 无垃圾、杂物、油渍、污渍，干燥，不积水 | 每天巡回保洁 |
| 范围内 | 无垃圾、烟蒂、痰迹等粘附物 | 每天巡回保洁 |

8.23 排风口保洁：写字楼物业排风口保洁质量应符合表 8.23 要求：

表 8.23 排风口保洁质量要求

| 部位 | 要求 | 保洁频次 |
|---------|--------|----------|
| 排风口 | 无积灰、污迹 | 每周 1 次保洁 |
| 空调进、出风口 | 网面无积灰 | 每周 1 次保洁 |

8.24 天台、平台保洁：写字楼物业天台、平台保洁质量应符合表 8.24 要求：

表 8.24 天台、平台保洁质量要求

| 部位 | 要求 | 保洁频次 |
|-----|----------------|----------|
| 地面 | 无垃圾杂物 | 每月 3 次保洁 |
| 排水口 | 畅通、无堵塞、无杂物、无杂草 | 每月 3 次保洁 |

8.25 排水沟保洁：写字楼物业排水沟保洁质量应符合表 8.25 要求：

表 8.15 排水沟保洁质量要求

| 部位 | 要求 | 保洁频次 |
|------|--------------|----------|
| 排水沟 | 目视干净，无杂草、杂物 | 每周 1 次保洁 |
| 排水沟 | 畅通，无堵塞、积水、异味 | 每周 1 次保洁 |
| 下水道 | 畅通，无堵塞、积水、异味 | 每季 1 次保洁 |
| 窨井明沟 | 消毒灭害 | 每月 1 次喷药 |

8.26 垃圾房保洁：写字楼物业垃圾房保洁质量应符合表 8.26 要求：

表 8.26 垃圾房保洁质量要求

| 部位 | 要求 | 保洁频次 |
|------------|----------------------|-----------|
| 地面 | 干净、干燥，无异味 | 每天 1 次保洁 |
| 墙面 | 无污迹、粘附物 | 每天 1 次保洁 |
| 垃圾桶 | 表面无积灰、污迹，冲洗空桶内外壁，无异味 | 每天 1 次保洁 |
| | 垃圾袋装化，桶内垃圾不满溢，盖好垃圾桶盖 | 每天 1 次保洁 |
| 垃圾房周围 5 米内 | 消毒、灭虫 | 每月 1 次喷药 |
| | 灭鼠 | 每半年灭鼠 1 次 |

8.27 绿化带保洁：写字楼物业绿化带保洁质量应符合表 8.27 要求：

表 8.27 绿化带保洁质量要求

| 部位 | 要求 | 保洁频次 |
|----|----|------|
|----|----|------|

| | | |
|-----|-----------------|----------|
| 绿化带 | 目视无垃圾、杂物、枯叶、碎石等 | 每天巡回保洁 |
| 花坛 | 外表无积灰、污迹 | 每天 1 次保洁 |

8.28 照明设施保洁：写字楼在物业照明设施保洁质量应符合表 8.28 要求：

表 8.28 照明设施保洁质量要求

| 部位 | 要求 | 保洁频次 |
|-------|------------|----------|
| 路灯杆 | 无污迹、乱张贴 | 每周 1 次保洁 |
| 灯箱、灯罩 | 外壳无灰尘、污迹 | 每周 1 次保洁 |
| 灯罩 | 灯罩内无死蚊、蝇、虫 | 每周 1 次保洁 |

8.29 喷水池保洁：写字楼物业喷水池保洁质量应符合表 8.29 要求：

表 8.29 喷水池保洁质量要求

| 部位 | 要求 | 保洁频次 |
|----|-----------------|----------|
| 水体 | 目视水池清澈见底，水面无漂浮物 | 每天 1 次保洁 |
| 池底 | 无污迹、沉淀物、青苔 | 换水时保洁 |

8.30 外墙保洁：写字楼物业外墙保洁质量应符合表 8.30 要求：

表 8.30 外墙保洁质量要求

| 部位 | 要求 | 保洁频次 |
|------------|-----|----------|
| 外立面(2m 以下) | 无污垢 | 每天 1 次保洁 |

| | | |
|----------------|-----|---------------|
| 建筑物外立面 (高空) | 无污垢 | 按委托合同要求 清洗 |
|----------------|-----|---------------|

8.31 保安岗亭（门岗室）保洁：写字楼物业保安岗亭（门岗室）保洁质量应符合表 8.31 要求：

表 8.31 保安岗亭（门岗室）保洁质量要求

| 部位 | 要求 | 保洁频次 |
|---------|---------|----------|
| 地面 | 干净，无杂物 | 每天 1 次保洁 |
| 桌、椅 | 干净、整齐 | 每天 1 次保洁 |
| 四周墙面、天顶 | 无灰尘、蜘蛛网 | 每月 1 次保洁 |
| 岗亭外立面 | 干净，无污迹 | 每周 1 次保洁 |

9 医院物业保洁

9.1 保洁服务范围

9.1.1 公共区域清洁

房屋建筑物外部公共部分包括：广场、通道、绿化地、公告栏、灯具、栏杆、围墙、各类标识物、渠道表面、公共卫生间等的清洁、保洁、消毒工作。

房屋建筑物内部公共部分包括：大堂、走廊、楼梯等所有地面、所有门窗、天面、天台、墙壁、公告栏、灯具、栏杆、渠道表面、卫生间及摆设物体等的清洁、保洁、消毒工作及外墙、玻璃幕、地沟、房顶的

清理。

9.1.2 非临床科室清洁

工作地域范围内各建筑楼宇内部各类行政办公室、业务室、管理室、会议室、接待室、科研教学室、资料室、仓库、洗手间、摆设物等的室内清洁、保洁、消毒、勤杂工作。

9.1.3 临床科室的清洁

工作地域范围内各建筑楼宇内部的门诊、住院病区、手术室、ICU、监护室等各类临床科室，以及检验、病理、放射、CT、核医学、B超、高压氧仓、胃镜、药房等临床辅助科室的清洁、保洁、消毒勤杂工作。

9.1.4 垃圾分类、收集及记录

医院内公共垃圾及工作地域范围内各楼宇、科室生活垃圾及医疗垃圾的分类、收集、存放及垃圾集中存放地的消毒、灭菌工作并记录。

9.2 总体要求

| 作业内容 | 管理措施 | 管理标准 |
|----------|--|---|
| 非医疗区清洁卫生 | (1) 设指示牌, 严禁乱扔垃圾, 保持公共场所清洁; (2) 清洁工按各自岗位规程实施日常清洁工作; (3) 当班时间责任区任何垃圾、污物等随产随清, 保持责任区的卫生; (4) 维护责任区卫生, 劝阻和制止不卫生、不文明的现象和行为; (5) 定期做好环境消杀工作; (6) 定时定期巡查。 | (1) 清洁保洁率达 99%; (2) 地面、楼层目视干净、无污渍、无杂物; (3) 整体环境及环卫设施随时保持清洁。 |
| 医疗区清洁卫生 | (1) 进入污染区、无菌区作业, 应严格按照操作规程进行清洁, 并服从医生、护士的管理; (2) 清洁工具、清洁用水专用专放, 不得混放混用, 以免引起交叉感染; (3) 无菌区与污染区员工, 进行专业分工, 责任明确, 不得交叉作业; (4) 定期进行消毒灭菌、环境消杀工作。 | |
| 污物处理 | (1) 污物收集分堆放, 不同体制处理; (2) 传染性污物严格消毒或焚烧, 运至专用焚化炉焚烧; (3) 垃圾废物日产日清, 以免腐败变质。 | 污物不扩散, 不引起社会公害。 |

9.3 常用工具配备及使用要求

9.3.1 消毒液的配置比例：空气消毒 1：500；卫生间垃圾站、垃圾通道消毒 1：150；其他区域消毒 1：200。

9.3.2 拖把、抹布使用要求

(1) 分色：公共区域兰色标识；办公室黄色标识；病房无色标识；配餐间红色标识；卫生间绿色标识；护士站（治疗室）白色标识。专人专

用，一人一消毒。

(2) 分区：一室一拖把，使用完毕后用浓度为 1000mg/L 有效氯消毒液泡制拖把头。

(3) 分床位：一床一抹布，使用完毕后用浓度为 500mg/L 有效氯消毒液泡制抹布。

9.3.3 垃圾分类分装要求

生活垃圾（黑色垃圾袋）；医疗垃圾（黄色垃圾袋：损伤性垃圾、感染性垃圾）。

9.3.4 清洁车使用要求

病房保洁时，清洁车垃圾箱内放生活垃圾，箱内放置黑色垃圾袋；中间平台上部放置二个标有标记的小塑料桶，桶内有浓度为 500mg/L 有效氯消毒液泡制的抹布，用后立即清洗消毒。中间平台下部放置大清洁桶两个，桶内有浓度为 1000mg/L 有效氯消毒液。

9.3.5 垃圾车使用要求

使用位置：门诊、手术、病房层。

(1) 生活、医疗垃圾车各一台，严禁混用。

(2) 每天运送完垃圾后，先用水冲洗干净后用浓度为 1000mg/L 有效氯消毒液泡制的抹布进行全面擦拭，保证垃圾桶内外无污渍、无异味，垃圾车运送必须在早上七点半及中午一点半前结束，不能在正式上班时占用电梯。

(3) 每半月对垃圾车进行用浓度为 1000mg/L 有效氯消毒液，不少于 1

个小时的浸泡。

9.4 治疗室保洁

(1) 地面湿式清扫，适时消毒，开窗通风，保持室内清洁卫生。

(2) 物体表面如桌面、门把手，无菌容器盖等按规定用浓度为 500mg/L 有效氯消毒液擦拭。

(3) 严格区分清洁区、污染区，物品放置要清楚。

(4) 每天紫外线按时照射。

(5) 污物与垃圾分开，即棉球、棉签、使用过的一次性医疗器具应消毒、毁形、统一回收给定点单位。

(6) 污物用消毒液消毒后弃之。

(7) 专用拖把和抹布，用后按常规消毒。

9.5 普通病房保洁

9.5.1 保持室清洁，每日通风换气，保持室内空气新鲜。

9.5.2 适应用消毒液对地面及物体表面如门把手、桌面、床面等进行消毒。

9.5.3 牢记“床单位”，进行逐一清洁、消毒，遵循消毒规程。

9.5.4 每周六全面清洁卫生一次，并设有专用卫生用具。

9.5.6 病人出院后，做好终末消毒。

9.6 门诊大厅保洁

9.6.1 门诊大厅、各诊区、走廊保持清洁，无灰尘，无纸屑，拖擦工具固定使用，适应用有效氯 1000mg/L 的含氯消毒剂作用 30 分钟，或 0.5%

过氧化乙酸作用 30 分钟。晾干、备用。

9.6.2 扶梯、诊椅、诊桌、门把手等物体表面保持清洁，无灰尘、无污垢，适时有有效氯 1500mg/L 的含氯消毒剂擦拭消毒。

9.6.3 公用卫生间每日全面清洁、消毒二次，拖把、抹布严格专项专用，发现污物及时处理。

9.7 楼梯保洁

每天擦拭 2 次，并随时巡视清扫、擦拭、保持清洁。

9.8 卫生间保洁

9.8.1 天花板、墙面部分，使用抹布随时对其进行彻底清洗，去除污渍、灰尘，使其洁净光亮。

9.8.2 地面部分：首先用洁厕净处理，然后进行水冲、拖拭。

9.8.3 便池、尿斗，使用桶刷，进行日常保洁，做到无异味，无污物、无尿碱。洗手盆、台面、镜面、镜框、木隔板、门窗、窗台、管线及开关面板随时擦拭，保持无灰尘、污渍；拖布池随时清洗，保持畅通；便篓垃圾随时倾倒。

9.9 木质楼梯扶手、不锈钢护栏部分保洁

9.9.1 大楼所有步梯扶手需要用干净绒面干抹布适时轻轻擦拭浮尘，保持其天然光泽，并避免划痕。

9.9.2 不锈钢耐腐蚀性强，光亮美观，如不经常保养和其它金属一样也会锈蚀，失去光泽，降低使用寿命。根据实际情况，采取如下保养措施：

9.9.3 随时除尘、除锈。

9.9.4 保持无污渍，光洁明亮。

9.9.5 不锈钢烟灰桶：随时清理、倾倒，无积存，保持桶内外及周围地面的洁净。

9.10 公共区域内侧玻璃保洁

9.10.1 用玻璃专用清洗剂每月清洗一次。

9.10.2 日常随时抹灰，去除污渍。

9.10.3 应做到光亮、无手印、无污渍。

9.11 室外公共场所及电梯保洁

9.11.1 室外场所物品堆放整齐，无关杂物及时清理，场地保持整洁，无果皮、纸屑、烟头等垃圾，天花板无蛛网。

9.11.2 电梯地面干净整洁，每天用浓度为 1000mg/L 有效氯消毒液泡制的拖把拖拭 2 次；电梯墙面无手印、无污渍，保持不锈钢表面亮丽的金属光泽。

9.12 大厅保洁

9.12.1 每天分两次重点清理大堂，期间实行流动保洁。

9.12.2 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。

9.12.3 清倒不锈钢垃圾桶，洗净后放回原处。

9.12.4 用尘拖或拖把清除大堂地面尘土和污迹后，将垃圾运至室外垃圾桶。

9.12.5 轻抹大堂内各种不锈钢制品，包括门柱、镶字、宣传栏等。

9.12.6 擦抹大堂门窗框、防火门、消防栓柜、指示牌、内墙面等。

9.13 楼道保洁

9.13.1 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、拧干拖把，用拖把从顶层往下逐级拖抹梯级，拖抹时，清洗拖把数次。

9.13.2 自下而上擦抹楼梯扶手及栏杆，擦抹时，清洗抹布数次。

9.13.3 用小毛刷清洁踢脚线上灰尘，再用半湿抹布擦一次。

9.13.4 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。

9.14 各科室办公室、病房保洁

9.14.1 按规定、分类别收集垃圾。

9.14.2 清拖地面，保持清洁。

9.14.3 擦抹病床、氧气槽、床头柜、茶几、办公桌等家具。

9.14.4 对绿植、花卉、电话机等摆件进行清洁。

9.14.5 遇大型接待任务，提前进行接待前的准备工作和人员调配，进行重点保洁。

9.15 公共卫生间保洁

9.15.1 进入卫生间前将清洁告示牌挂在门前，打开门窗通风。

9.15.2 夹出小便池里烟头杂物，然后按冲水器用清水冲洗洁具。

9.15.3 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、洁厕剂溶液擦抹洁具除污，较顽固的污渍加去渍剂反

复擦抹干净。

9.15.4 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。

9.15.5 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。

9.15.6 用湿毛巾和洗洁精擦洗面盆，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。

9.15.7 用湿拖把拖干净地面，然后用干拖把拖干。

9.15.7 小便斗内放入香球。

9.15.8 发现污渍随时保洁。

9.16 门窗保洁

9.16.1 用干毛巾擦拭表面灰尘。

9.16.2 按玻璃清洁剂与清水 1：5 的比例兑好玻璃清洁溶液。

9.16.3 用毛巾蘸全能清洁消毒剂擦拭表面。

9.16.4 用玻璃刮刀刮去表面水分。

9.16.5 用干毛巾擦拭残留水渍。

9.16.6 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。

9.16.7 污迹较重的地方重点抹。

9.16.8 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。

9.16.9 拖抹地面上污水。

9.17 电梯保洁

9.17.1 电梯在进行日常保洁时，一般不停止运行，避开人流高峰期进行。

9.17.2 电梯厢内清扫、吸尘、或撤换地毯，清扫门缝内泥尘、杂物。

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

9.17.4 将全能去渍剂蘸湿毛巾，均匀涂抹轿厢内壁，反复擦拭。

9.17.5 用干净的湿毛巾擦拭不锈钢表面，再用干毛巾擦干水迹。

9.17.6 用毛绒布将不锈钢保洁剂均匀地涂在不锈钢表面。

9.17.7 用干净毛巾进行抛光处理。

9.18 橱窗及各种标志牌保洁

9.18.1 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。

9.18.2 标识牌的清洁：先清除“小广告”，再用湿抹布从上往下擦抹，抹干水迹。

9.19 天花板保洁

9.19.1 将尘扫和伸缩杆连接起来。

9.19.2 按一定顺序左右来回扫尘。

9.20 消毒作业

9.20.1 共性消毒

(1) 床头柜用有效氯 1000mg/L 的含氯消毒剂浸泡消毒，适时擦拭，病人出院、转归随时清洁消毒。

(2) 诊察床、诊桌、平车、轮椅适时消毒，被血液、体液污染时及时用有效氯 2000mg/L 的含氯消毒液消毒。

(3) 地面应湿式清扫，保持清洁；当有血迹、粪便、体液等污染时，应立即以含氯消毒剂拖洗。

(4) 洗手盆先用 500mg/L 有效氯消毒液浸泡 30 分钟，后用清水冲净。

(5) 便器先用清水冲净污渍，然后用清洁剂去除污垢，接着用清水冲净后，再用 1000mg/L 有效氯浸泡 30 分钟，最后用清水冲洗干净。

(6) 卫生洁具分开使用，治疗室、办公室、病房、厕所分别设置专用拖布，标记明确，分开清洗，用后消毒，悬挂晾干备用。

(7) 特殊保洁场所要求配备专用清洁工具，即一室一拖把，一桌一抹布，用后立即清洗消毒。

(8) 应有正规的清洁车，避免保洁用品乱放，消毒各种清洁用具分区固定使用。

(9) 生活垃圾置黑色塑料袋内，医疗垃圾置黄色垃圾袋运至指定地点。生活、医疗垃圾日产日清。

9.20.2 门诊消毒

(1) 门诊候诊室必须保持清洁，地面、门窗、内壁适时进行湿式清擦。

(2) 门诊适时进行空气消毒。

(3) 门诊观察室要保持空气新鲜，经常通风换气，室内要经常进行消毒，

如有污染，随即清除和消毒，对不明高热病人或疑似传染病人，在病人离开后要进行彻底消毒。

(4) 厕所须保持洁净。适时进行消毒，厕所地面及便池内外，不准带有污染痕迹，如有病人排泄物等，应即消除和消毒。

(5) 门诊各科室的污染废料、纱布、棉球等，必须集中放在一起，每日由保洁人员送到医疗垃圾暂存点。

9.20.3 垃圾污物处理消毒

(1) 每日消除垃圾，将垃圾及时送到指定的垃圾桶内，分别运送至室外垃圾箱内或送焚烧炉焚烧处理，运送时必须将垃圾桶盖盖好，以防掉撒地上。其中如有污染垃圾，应运到污物桶内。

(2) 病人用过的废纸及果皮等物，应放置纸篓内，不准扔在地下或走廊内，更不准顺窗口扔到外边。

(3) 院内集中垃圾处理，每日指派专人进行清理和拉运，须做到日产日清，并进行一次到二次杀虫、灭菌消毒，防止蚊、蝇孳生。

9.20.4 作业工具消毒

(1) 拖洗工具使用后应先消毒、洗净、再晾干。

(2) 病床抹布用后，在 250mg/L 有效氯消毒液中浸泡消毒 30 分钟，清洗干净，晾干备用。治疗室、换药室、办公室等抹布分别使用，不得混用。用后消毒液浸泡再用清水洗净，晒干备用。使用时可用 500mg/L 有效氯消毒液进行擦拭。

(3) 拖把应有明显标记，严格分区使用。一般病室、办公室、走廊每次

使用后清水冲洗，悬挂晾干备用。用于传染病区后应立即消毒，用1000mg/L有效氯消毒液浸泡30分钟，再用水清洗干净，然后用500mg/L有效氯消毒液浸泡30分钟，悬挂晾干备用。

(4) 治疗室、换药室等视地面污染程度，有无脓血污染，采用以上方法消毒。

9.21 作业注意事项

9.21.1 污染区作业

保洁作业时，保洁工具及用水等应分类使用，不得混用，预防交叉污染。保洁时要认真按正确的操作规范进行作业。

9.21.2 无菌区作业

进入无菌区作业时，要严格遵守医院消毒隔离原则及无菌区操作程序，按要求着装，按区域归类物品摆放，经医生同意后，方可进行保洁作业。

9.21.3 划区分工作业

无菌区和污染区的保洁作业员工，应进行严格分工，责任明确，不得在无菌区和污染区之间交叉作业。不能将污染区的物品带入无菌区，或将无菌区的物品带入污染区。

9.21.4 手术室作业

经严格培训的保洁员进入手术室作业，使用清洁剂或消毒剂须经护士长同意，在护士长、护士指导下按工具分类规范进行保洁并按有关规

程操作。手术室在进行手术时，切记不得进入或干扰手术的正常运行。

9.21.5 医院办公室作业

办公室保洁作业一般安排在班前或班后进行，特殊情况下，应先敲门并征得同意后方可进入。使用文明用语，如：“对不起，我可以进来保洁吗？”如果医生在会诊或开会时，不得打扰或擅自进行保洁作业。

9.21.6 病房作业

进入病房，应尽量集中作业，避免在病人休息和用餐时进行清洁。清洁时动作轻，不得碰坏病人用品，也要避免发出大的响声，轻拿轻放。

9.21.7 垃圾收集作业

病区及公共区的垃圾桶由专人经常检查，垃圾量超过 2/3 应及时清倒，套装垃圾袋时，应检查垃圾袋是否有破口，不得使用破口或易损的垃圾袋。清运或整理垃圾时，应使用密闭垃圾桶。应检查垃圾桶并保持垃圾桶定期清洗、消毒、内外壁面洁净、干燥无异味。

9.21.8 洗手间作业

洗手间的墙面、地面及大小便池、马桶等每天必须彻底冲刷，除掉一切污渍，并进行有效消毒处理。日常应循环保洁，洗净污物，保持洗手间空气无异味。保洁洗手间工具材料应专用，不得混用，清洁工具洗净之后摆放到规定放置，不得随处乱放。

9.21.9 其它注意事项

保洁作业时，办公室及病房台面物品不得随意移动，保洁后应物归原位。不得随意翻阅资料及随意打开容器盖、各种无菌包等。保洁员在

办公区、病区作业时应保持安静，不得大声喧哗，工作性交谈也必须小声进行，不可干扰医护人员工作和病人休息。

10 地铁物业保洁

10.1 地铁车厢保洁作业

10.1.1 空调风口：用毛刷掸除空调出风口风叶上的灰尘，再用湿毛巾擦干净。

10.1.2 顶板：用清洁剂擦洗，用抹布擦拭干净。

10.1.3 窗、玻璃：用玻璃清洁剂刮洗，用抹布擦拭干净。

10.1.4 侧板：用清洁剂擦洗，用抹布擦拭干净。

10.1.5 金属扶手：用清洁剂清洗、消毒，抹布擦拭干净，再用不锈钢光亮剂擦一遍。

10.1.6 座椅：用清洁剂清洗、消毒，抹布擦拭干净。

10.1.7 附属设施（灭火器、显示器、广告框等）：用湿抹布擦拭干净，表面光亮无灰尘。

10.1.8 门槽：用抹布擦拭干净，无灰尘，现出本色。

10.1.9 地板：先用清洁剂清洗，再用拖把反复拖洗过水，直到露出地板本色。

10.1.10 质量标准

(1) 车头：无污垢、水渍、明显灰尘，洁净光亮。

(2) 驾驶室：无污垢、水渍、明显灰尘，洁净光亮。

(3) 车顶：无明显油垢、灰尘，洁净。

(4) 受电弓：无油污、油垢。

(5) 车厢：无蟑螂、蚊蝇等害虫，无污垢、杂物、沙尘、水渍，保持干爽洁净。

(6) 车身：无污垢、水渍、明显灰尘，洁净光亮。

(7) 通风空调系统：定期清洗，保持空气新鲜。

10.2 屏蔽门保洁作业

10.2.1 屏蔽门门体清洁：用拧干、没有细纱等异物的湿布或其他清洁工具擦净，禁止直接用水进行喷洗，清洁时不得有水流到屏蔽门的绝缘地板上，不得刮伤屏蔽门玻璃。

10.2.2 屏蔽门绝缘胶清洁：严禁带水作业，仅需清理绝缘胶面上的垃圾、杂物。

10.2.3 屏蔽门下支座清洁：清理下支座及附近的垃圾、杂物。另外，此作业与清洗隧道、清理轨旁水沟同属于下轨作业，必须做好相关作业令的申请。

10.2.4 作业人员必须确保屏蔽门绝缘胶、门槛和下支撑件附近的地面无积水后方可销点。

10.2.5 质量要求

(1) 屏蔽门干净、无尘、无刮伤现象。

(2) 屏蔽门绝缘胶条无垃圾、杂物，无积水。

(3) 屏蔽门下支撑件及附近无垃圾、杂物、积水。

10.2.6 注意事项

- (1) 严禁将物品靠放在门体上，作业过程严禁损坏屏蔽门设施设备。
- (2) 屏蔽门清洁时，禁止使用应急门，作业完成后，必须确保应急门关闭锁紧。
- (3) 清洁时，严禁清洁水流到屏蔽门绝缘胶上。
- (4) 清洁门体、地板、隧道时，不得使底座绝缘套受湿。

10.3 站厅、站台楼层公共通道保洁作业

- 10.3.1 每天营运前用扫把对各楼层走道地面和后楼梯台阶清扫一次。
- 10.3.2 用拖把全面拖地一次。
- 10.3.3 擦拭电梯间不锈钢及窗户等。
- 10.3.4 用干净毛巾浸水后拧干擦抹墙面、防火门、消防栓柜、楼梯扶手、铁栏杆和窗台，每周用洗洁精洗一次。
- 10.3.5 收集垃圾、将垃圾送至地面垃圾屋。
- 10.3.6 每小时做一次全面巡视保洁。
- 10.3.7 玻璃每天用干毛巾清抹一次，除去灰尘、手印，每周全面刮洗一次。
- 10.3.8 灯具、灯罩、空调机吹风口、消防指示灯每月用干净毛巾擦一遍
- 10.3.9 每月对地面全面清洗一次。
- 10.3.10 每月用长柄手刷沾去污粉对消防通道地面彻底清刷一次，再用拧干的湿毛巾，抹净墙根部分踢脚线。

10.3.11 质量标准

- (1) 大理石墙面用纸巾擦拭 50CM 无灰尘，喷涂墙面无污迹。
- (2) 地面干净无杂物，大理石地面有光泽，地毯洁净无污渍。
- (3) 天花板、天蓬距地 1 米处目视无灰尘、无蜘蛛网，玻璃门窗无明显污迹。
- (4) 卫生间无异味，便器无污垢，地面无纸屑、烟头。
- (5) 门窗扶手、灯具风口、消防栓等设施用纸巾擦拭无明显灰尘、无污迹。

10.4 拆装清洗车站尘网保洁作业

10.4.1 申请进场作业令，填写拆洗尘网作业单。

10.4.2 经同意后，关停空调设备电源方可拆装空调尘网作业（注意：拆完尘网时必须将风柜清洗干净，装尘网时必须锁紧尘网架螺栓）。

10.4.3 作业完毕后作业负责人必须确认：风柜恢复正常、作业现场已清理完毕、全部人员撤离。通知环控负责人检查后，作业负责人注销作业令方可离场。

10.4.4 运输滤网过程中，运输工具在站厅、站台必须有人看护，以防事故发生。

10.4.5 质量要求

- (1) 拆除的脏尘网运输时必须包装好，防止粉尘随处飞扬，污染车站、列车。
- (2) 拆除的尘网放置在洗衣粉溶液中浸泡 2 小时以上，再用清水漂洗干

净。

(3) 洗净的尘网无粉尘、油污和杂物。

(4) 破损的尘网要及时更换，尘网固定部分必须牢固。

10.5 车站外围、广场及绿地保洁作业

10.5.1 用扫把、垃圾斗对外围地面、绿地进行彻底清扫，清除地面果皮、纸屑、树叶和烟头等杂物。

10.5.2 每天作业时间每隔半小时巡回清扫保洁一次。

10.5.3 用铲刀清除粘在地面上的香口胶等杂物。

10.5.4 发现污水、污渍、口痰，须在半小时内冲刷，清理干净。

10.5.5 果皮箱和垃圾桶每天上、下午各清倒一次，并用长柄刷子沾水刷洗一次。

10.5.6 垃圾屋附近地面每天于上、下午用水冲洗两次，每周用洗洁精刷洗一次。

10.5.7 沙井、明沟每天揭开铁盖板彻底清理一次。

10.5.8 室外宣传牌、雕塑每天用湿毛巾擦拭一次。

10.5.9 每月用水冲洗有污迹地面、墙身一次。

10.5.10 质量标准

(1) 地面无杂物、积水，无明显污渍、泥沙。

(2) 距宣传牌、雕塑半米处目视无灰尘、污渍。

(3) 果皮箱、垃圾箱外表无明显污迹，无垃圾粘附物。

(4) 沙井、明沟内无积水、无杂物。

10.5.11 注意事项

- (1) 大风天气注意高空坠物。
- (2) 雨天视具体情况安排工作。
- (3) 高温天气需戴遮阳帽，以免中暑。
- (4) 冲刷路面墙面时不得使用消防水。

10.6 地铁轨行区、折返线的隧道清扫及冲洗作业

10.6.1 做好消防水带、枪头、扫把、灰斗，编织袋、铁铲、水鞋、安全帽、反光背芯、安全应急灯、警示线等作业准备。

10.6.2 施工负责人到车控室请点，征得车控室相关人员的同意方可下轨道。

10.6.3 请点完成后，施工人员进行分组，戴好安全帽及穿好反光背芯，带上准备好的工具从边门端进入到轨道。

10.6.4 进入到指定工作区域后，把安全应急灯置于轨道两端。

10.6.5 按要求接好消防水袋及枪头，两人握住枪头，一人拧开消防水阀，进行冲洗；冲洗完一段后由一人进行积水清扫，一人将泥沙、杂物进行收集装袋；并将装满后的垃圾袋置于指定堆放点。

10.6.6 作业完成后清点所有工具（不得有任何工具遗留在轨道内），从端门一侧上到站台，销点。

10.6.7 安全注意事项：

- (1) 作业前，接触轨必须停电并挂设接地线，开启隧道风机通风。
- (2) 作业人员必须穿好反光衣，进电缆夹层必须戴硬质安全帽，必须听

从负责人的指挥并严格执行班前会制度，不得擅自离岗。

(3) 任何作业人员不得擅自用运营设备，如有特殊需要，必须征得设备所属部门的同意。

(4) 信号计轴传感器（位于钢轨轨腰处）附近 0.5m 范围内不得有金属物干扰，特别注意小型平板车。

(5) 清理道岔区设备时，特别注意严禁将工具、材料、手、脚放在道岔危险处所，以防夹伤。

(6) 作业人员严禁将衣服等物品挂在隧道边墙的桥架上，严禁踩踏接触轨防护罩上下疏散平台。

(7) 作业结束后，负责人要进行现场检查，确保人员、工具、材料全部撤出施工现场，方可销点。同时，告知车务人员关闭隧道风机。

10.7 化粪池清理

10.7.1 吸粪车一台（含 5 米长胶管三条，8 米长竹杆一条）。

10.7.2 打开化粪池盖板，敞开 15 分钟后，再搅化粪池内杂物结块层。

10.7.3 车辆开至工作现场，套好吸粪胶管放入化粪池内。

10.7.4 启动吸粪车的开关，吸出粪便直至化粪池内的化粪池结块物吸完为止。

10.7.5 盖回化粪池井盖，用清水冲净工作现场。

10.7.6 注意事项

(1) 吸粪作业时，防止弄脏工作现场和过往行人的衣物。

(2) 应有减噪措施，避免影响周围居民。

(3) 揭开盖子后，要有专人看护，清理后盖实，以防行人跌入。

(4) 化粪池内的沼气有毒、易燃故应充分散发后，才能作业，且周围不得有明火，以防爆燃。

10.8 隔油池清掏

10.8.1 吸粪车一台（含5米长胶管三条，8米长竹杆一条）。

10.8.2 打开隔油池盖板，掏出结块层和油污。

10.8.3 利用化油剂，将结块油污稀释。

10.8.4 高压水枪冲洗。

10.8.5 启动吸粪车的开关，将油污吸完为止。

10.8.6 盖回井盖，用清水冲净工作现场。

10.8.7 注意事项

(1) 防止弄脏工作现场和过往行人的衣物。

(2) 应有减噪措施，避免影响周围居民。

(3) 打开盖子后，要有专人看护，清理后盖实，以防行人跌入。

10.9 明水渠、下水管网疏通

10.9.1 打开检查井盖，进入检查井的井底。

10.9.2 捅捣管内的粘附物。

10.9.3 用压力水枪冲刷管道内壁。

10.9.4 清理干净检查井内壁粘附的杂物。

10.9.5 打捞检查井内悬浮物，防止造成堵塞。

10.9.6 垃圾袋装或桶装清运至垃圾中转站。

10.9.7 盖好检查井盖，用水冲洗地面。

10.9.8 雨污水检查井每半月清理一次。

10.9.9 雨污水管道每半年彻底疏通清理一次。

10.9.10 注意事项

(1) 防止弄脏工作现场和过往行人的衣物。

(2) 受限空间作业应做好防护措施。

(3) 打开井盖后，要有专人看护，清理后盖实，以防行人跌入。

11 安全作业

11.1 高空清洁安全

11.1.1 清洁天花、空调口时注意安全，工作前检查梯子是否完好，梯子上的绳索是否结实，将梯子摆放平稳，清洁时必须有人看护。在清洁过程中清洁人员如出现眩晕、恶心等情况，必须马上终止工作，在旁边人员的搀扶下从梯子上下来。（原则上 2F 以上靠近天井位置不允许上梯子）

11.1.2 清洁天井护栏台时，使用前应检查护栏螺丝等是否牢固，应将清洁工具一端系上结实的绳索，另一端系在手上，避免操作时，清洁工具掉下砸伤人。

11.1.3 如在大厦内进行高空作业时，相关人员应时刻注意高空清洁人员的安全防护措施和周边防护措施（如安全绳的主绳、副绳是否全部系

好、安全防护网是否完好、高空作业地面周边是否做警戒等)。一旦发现不符合操作规定的现象,及时制止并叫停。

11.2 清洁剂使用安全

11.2.1 使用清洁剂前,应仔细阅读使用说明书,严格按清洁剂配比方法操作,同时应带胶皮手套,注意避免清洁剂溅入眼睛中,如不慎溅入应立即用清水清洗,严重者立即送入医院就医。

11.2.2 所有工作中需要使用的清洁剂容器必须在明显处贴上标识,以免误食。

11.2.3 喷消杀药品前必须戴好防护口罩、手套。喷杀时应注意:通道喷杀时不要将药液喷在扶手或门面上;办公室喷杀时不要将药液喷在水杯、文件等物品上;食堂喷杀时不要将药液喷在餐具、餐桌和食物上;不要在人流出入高峰期喷药。

11.2.4 在清洁地面伸缩缝或其他楼板间隙附近时(包括做结晶、洗地等),应注意液体清洁剂的使用和用量,避免造成渗漏。

11.3 用电安全

11.3.1 如需带电作业时,应时刻注意电源线盘、机器是否有破损和进水现象,杜绝人员触电危险的发生。

11.3.2 清洁灯具时必须由电工配合拆卸、安装灯具,不得私自拆卸、安装灯具。刚拆下的光源(尤其金卤灯),不可直接用手接,需戴手套

或用毛巾包裹后待光源冷却后再进行清洁，避免烫伤。

11.3.3 机械保洁员必须严格按清洁设备操作规程操作机器，在进行机器操作之前必须检查电源线是否存在破损，电源插头和带电部位是否干燥。在机器操作过程中如机器出现异响或异味等情况，需立即停止操作，并及时报告。

11.3.4 机械保洁员在作业时如发生周边无取电点，电源线断电等问题时，禁止私接电源或维修断电插头或电源。

11.3.5 机械保洁员集中作业时，禁止在一个电源上接两台以上机械，以免电荷过载导致大面积跳闸停电。

11.3.6 在机器使用完毕后，需要进行充电的机器必须存放在 24 小时有人值班的指定位置进行充电，避免发生起火、漏电等意外情况。

11.4 日常作业安全

11.4.1 清洁地下停车场及外围周边马路时应时刻注意行驶和停放的车辆，需与车辆保持一定距离，以防发生撞伤和刮车等意外。

11.4.2 投放消杀类药品应注意：必须将鼠药放在警示牌（鼠药有毒勿食）下方，鼠药应成堆状放在纸片上；尽量放在隐藏处或角落、儿童接触不到的地方；禁止成片或随意撒放。

11.4.3 清洁扶梯时，应注意清洁工具和清洁剂的使用方法和用量，避免出现将清洁工具或手脚卡在扶梯中，以及清洁剂使用过量造成扶梯漏油或故障等情况。

11.4.4 清洁卫生死角等看不到的位置时，必须先戴手套，以免有尖锐物体刮伤双手。

11.4.5 机械保洁员必须在熟练掌握清洁设备使用方法后方可独立操作。在机器操作过程中严禁闲聊或打电话，时刻注意避免破坏周边货柜、地砖等物品。

11.4.6 机械保洁员在使用结晶粉等具有腐蚀性保洁材料时，应做好作业周边区域的防护，避免将此类清洁材料腐蚀周边地毯、货品、货柜等物品。

11.4.7 在工作期间一旦出现受伤、失火、被盗等意外情况，应在第一时间向当值领导报告。如情况特别严重的（如火灾、中毒、摔伤等），应第一时间向相关部门报告（火警：119；匪警：110；急救：120），并进一步向当值领导报告。

11.4.8 进入隧道或光线较暗区域（夜间）作业应携带照明设备并穿戴反光背心或佩戴爆闪灯等防护措施。

12 应急作业

12.1 梅雨天气应急

12.1.1 在人员出入频繁的地方放置指示牌，提醒行人“小心滑倒”。

12.1.2 及时清干地面、墙面水迹。

12.1.3 若发潮现象比较严重，应在铺设防滑地毯，并用大块的海绵吸

干地面、墙面、电梯门等上的积水。

12.1.4 仓库内配好干拖把、海棉、地毯、毛巾和指示牌。

12.1.5 安全注意事项：梅雨天气作业要穿胶鞋，不要穿塑料硬底鞋以防滑倒。

12.2 暴风暴雨天气应急

12.2.1 暴风雨前

(1) 做好巡查，确保各个岗位的清洁工作，加强与相关部门的协调联系工作。

(2) 天台、裙楼平台的沟渠有专人检查，特别在风雨来临前要巡查，如有堵塞及时疏通。

(3) 检查雨、污水井，增加清理次数，确保畅通无阻。

(4) 各个岗位保洁员配合关好各个楼层的门窗，防止风雨刮进楼内，淋湿墙面或打碎玻璃。

(5) 仓库内备好雨衣，鞋、铁勾、竹片、手电筒，做到有备无患。

12.2.2 暴风雨过后

(1) 保洁员应及时清扫各责任区内地面上所有垃圾袋、树叶、纸屑、泥土、石子、积水及其他杂物。

(2) 发生塌陷或有大量泥土、泥沙溃冲至路面、绿化地时，保洁员应协助绿化工及时清运，打扫现场。

(3) 巡查污、雨水井、管道排水是否畅通，如发生堵塞外溢应即时处理。

(4) 安全注意事项：暴风暴雨天气时应注意安全，待暴风雨停后再工作，禁止冒险作业；暴风暴雨天气注意高空坠物。

12.3 楼层内发生水管爆裂事故应急

12.3.1 迅速关闭水管阀门，并迅速通知维修人员前来维修。

12.3.2 迅速用扫把扫走电梯厅附近的水，控制不了时可将电梯开往上一楼。并通知维修人员关掉电梯。

12.3.3 关掉电源后，抢救房间、楼层内的物品，如资料、电脑等。

12.3.4 清除地面积水，再用吸水器吸干地面水分。

12.3.5 打开门窗，吹干地面。

12.3.6 处理水管爆裂事故时，应注意防止触电。

12.4 突发火灾事故应急

12.4.1 要掌握火情，有计划，有组织地做好人员、贵重物品、仓库物质、文件等的疏散转移工作，并协助做好人员的疏导工作。

12.4.2 加强易燃清洁用品的管理。

12.4.3 常配各种应急工具如：手电、水桶、干毛巾、指示牌、灭火器材等。

12.4.4 及时清理干净火灾遗留的杂物，恢复整洁，对因逃生或救火损坏的花木进行抢救或补种。

12.4.5 安全注意事项：清理火灾现场要等现场调查结束后，经有关部

门批准后才能进行。

12.5 污雨水井、管道、化粪池堵塞污水外溢应急

12.5.1 迅速赶到现场进行疏通，防止污水外溢造成不良影响。

12.5.2 将垃圾车、扫把等工具拿到故障点，协助处理。

12.5.3 将从污雨水井、管、池中捞起的污垢等直接装上垃圾车，避免造成第二次污染。

12.5.4 疏通后，迅速打扫地面被污染处，并接水管或用桶提水清洗地面，直到目视无污物。

12.6 施工影响环境卫生应急

12.6.1 辖区设施维修以及供水、供电、煤气管道、通讯设施等项目施工中，保洁员配合做好场地周围的清洁工作。

12.6.2 及时清理施工遗弃的杂物，并清扫场地。

本标准用词说明

1 为便于在执行本标准条文时区别对待，对要求严格程度不同的用词说明如下：

1) 表示很严格，非这样做不可的：

正面词采用“必须”，反面词采用“严禁”。

2) 表示严格，在正常情况下均应这样做的：

正面词采用“应”，反面词采用“不应”或“不得”。

3) 表示允许稍有选择，在条件许可时首先应这样做的：

正面词采用“宜”，反面词采用“不宜”。

4) 表示有选择，在一定条件下可以这样做的，采用“可”。

2 条文中指定应按其他有关标准规范或本标准中其他相关条款执行的，写法为“应执行规定”或“应符合规定”。

引用标准名录

- 1 《城市容貌标准》 GB 50449
- 2 《国家卫生城市标准》 2014 年版
- 3 《城市环境卫生质量标准》 建城〔 1997 〕 21 号
- 4 《城市市容和环境卫生管理条例》 国务院令第 101 号
- 5 《环境空气质量标准》 GB 3095
- 6 《病媒生物密度控制水平》 GB/T 27770-2011
- 7 《普通住宅小区物业管理服务等级标准》 中物协（2004） 1 号
- 8 《浙江省物业管理条例》 浙江省人民代表大会常务委员会公告第 55 号
- 9 《浙江省城市市容和环境卫生管理条例》 2018 年版