

保洁日常工作检查 作业指导书

保洁日常工作检查管理作业指导书重点内容

- 1、目的
- 2、范围
- 3、职责
- 4、三查制度
- 5、检查的时间及内容
- 6、保洁检查的形式
- 7、重点部位保洁的标准

保洁日常工作检查管理作业指导书

一、目的

确保物业管理服务中保洁环节得到有效控制，规范保洁服务过程，为业户提供合格的保洁服务，增强业户的满意度。

二、范围

适用于辖区内保洁服务区域的提供过程及服务活动的有效控制。

三、职责

- 1、保洁班长负责保洁工作的现场管理，每日进行检查并保留记录。
- 2、楼管员负责保洁的日常检查和监督，发现问题及时要求整改、闭合。
- 3、物业服务中心经理/副经理/客服主管负责对保洁服务情况进行监督，每周对现场保洁情况进行抽查，并做好记录。
- 4、各区域组织月/季巡查。
- 5、质量保证部负责保洁服务过程的质量监督和抽查、考核。

保洁日常巡查工作职责分工



楼道卫生对比



小区道路卫生对比



排水沟卫生对比



电梯坎槽卫生对比



四、三查制度

1、员工自查

每个员工依据本岗位相关作业规程及工作标准要求，对自己分管区域的保洁工作不间断地进行自查，及时发现问题及时纠正，并做好《保洁工作检查记录表》的记录；

2、班长巡查

保洁班长应对保洁现场的每日检查作为自己的重要工作，每天对管理区域内所有保洁部位进行检查，每日不得少于二次，将问题填写《保洁工作检查记录》，并监督员工现场整改；

3、主管抽查

主管对本部门的周工作计划、日工作进行抽查，每日抽查不得少于两次，填写《保洁周工作计划及检查记录表》、《保洁工作检查记录表》抽查记录，主管还应按公司要求例行周检，将检查情况统一填写《（季）巡检考核标准（保洁）》。



保洁工作检查记录表

楼号： 保洁员： 所辖区域楼管员： NO：

地 点 与 项 目	月 日		月 日		月 日		月 日		月 日		月 日		月 日		月 日		月 日		月 日		月 日		月 日		月 日			
	自 查	检 查	自 查	检 查	自 查	检 查	自 查	检 查	自 查	检 查	自 查	检 查	自 查	检 查	自 查	检 查	自 查	检 查	自 查	检 查	自 查	检 查	自 查	检 查	自 查	检 查		
抽查记录	<div>签名： 年 月 日 时</div>																											

注：①抽查频度：楼管员每日抽查覆盖率 30%，保洁班长每日不少于 20%的检查，部门主管每周不少于 20%的抽查。
②自查完成：√；②检查合格：√；③检查不合格：×；④口头通知整改：△。

体系文件编号：RQ(2010)-BJ-BD01



保洁周工作计划及检查记录表

年 ____月

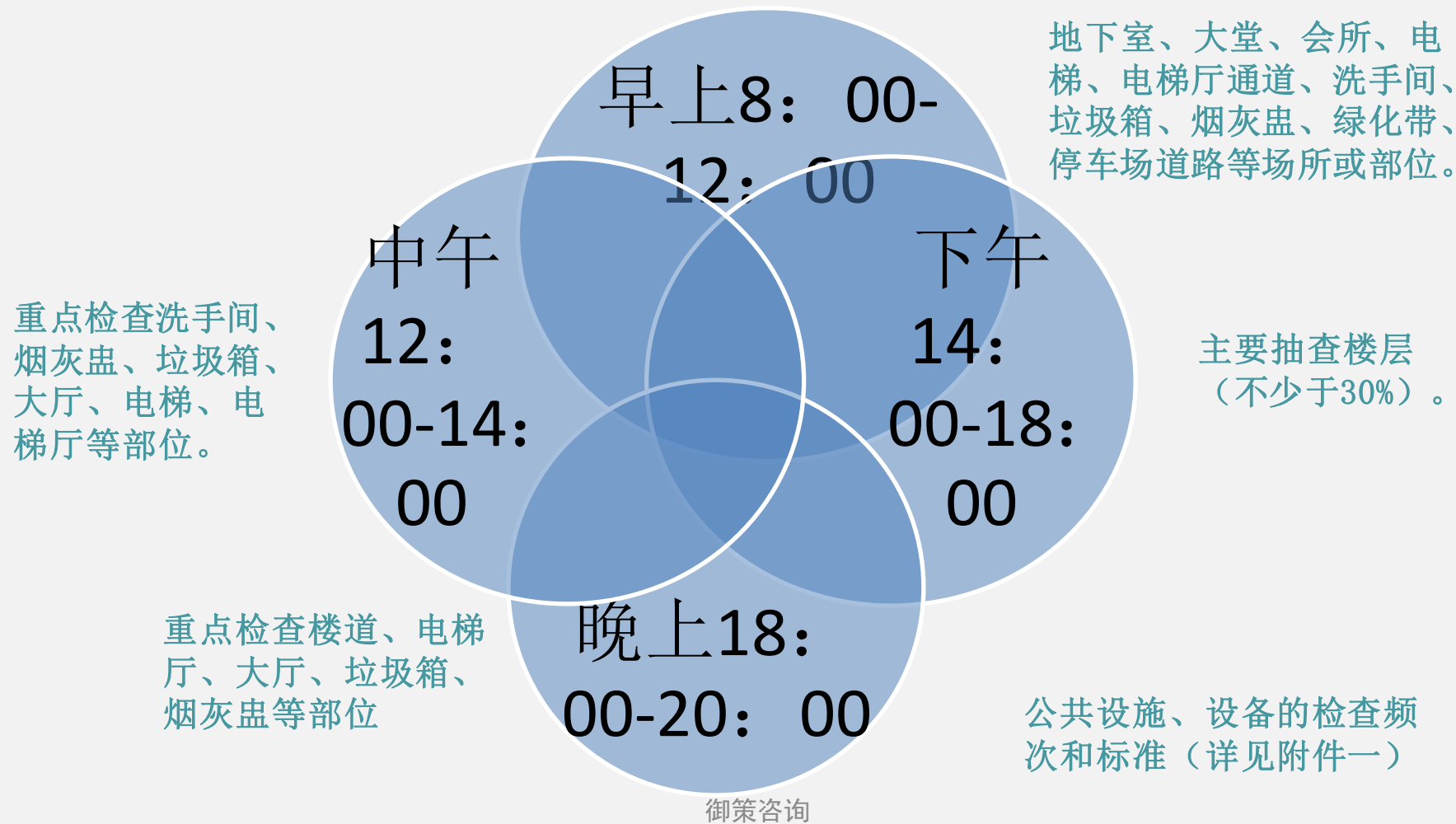
检查人： _____

本周 工作 任务 (_日 至 _ 日	工作任务（区域及地点）	现场检查情况	问题整改结果

本周 工作 任务 (_日 至 _ 日	工作任务（区域及地点）	现场检查情况	问题整改结果

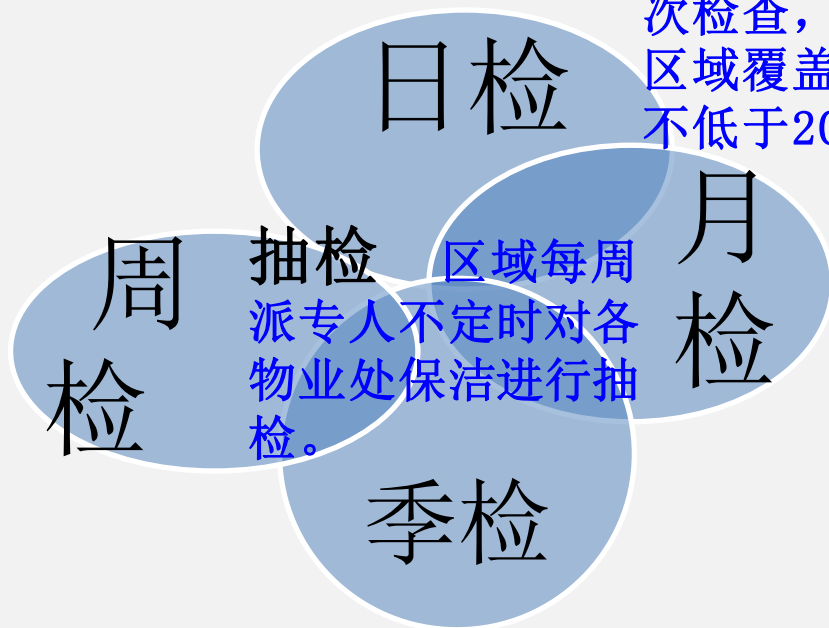
主管、经理抽查：			
----------	--	--	--

五、检查的时间及内容



六、保洁检查的形式

客服主管及保洁主管/班长对现场进行抽查。



楼管员每日对公共区域进行一次检查，每五天对自己的管理区域覆盖一次，每天的覆盖率不低于20%。

项目经理及组织相关人员与（外包方）保洁主管/班长，每月进行全面检查和考评。

公司每季度组织一次保洁工作的全面巡检。质量保证部负责保洁服务过程的质量监督和抽查。

七、 回访

- 1、每周例会楼管员对本责任区域保洁工作情况及保洁员配合情况进行通报；
- 2、由项目经理/客服主管每周针对日常业主及住户提出的保洁工作的日常投诉、建议进行回访；
- 3、对物业服务中心每年一次的《业户意见征询表》，所反映的相关保洁问题进行重点回访。

八、重点部位保洁标准

1、电梯



- 1、电梯轿厢内光亮整洁，无污渍，无乱张贴。
- 2、轿厢内的安全指示表面无积尘。



- 3、电梯坎槽内无烟头，无杂物、无积沙土。
- 4、轿厢地面无纸屑、无污渍、地面擦拭干净整洁。



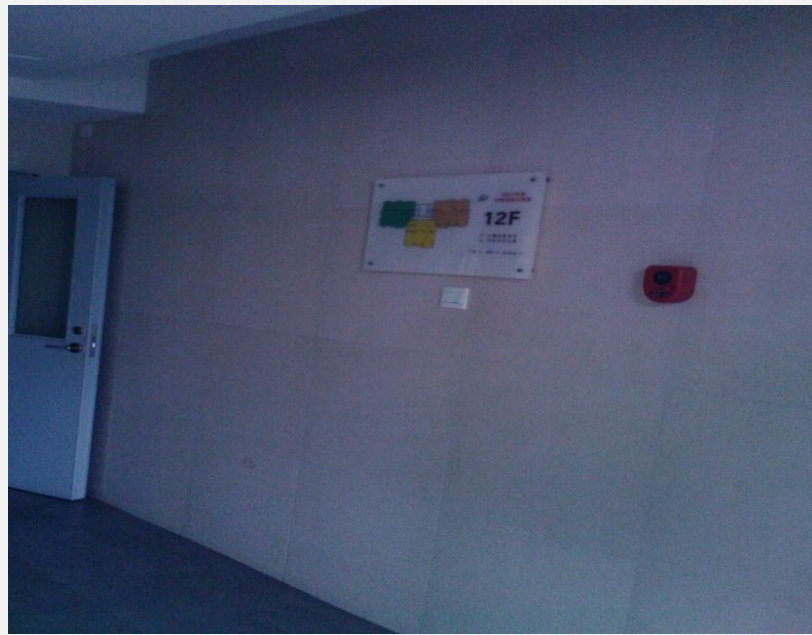
- 1、门厅地面无纸屑、痰渍、无积尘土、无积水。
- 2、门厅玻璃铝合金框无蜘蛛网、无乱张贴，表面光亮整洁。
- 3、门厅墙面2米高度无积尘，墙面各类告示、标识无卷边。
- 4、门框玻璃表面无积尘，无手印，整体干净整洁。

3、楼道



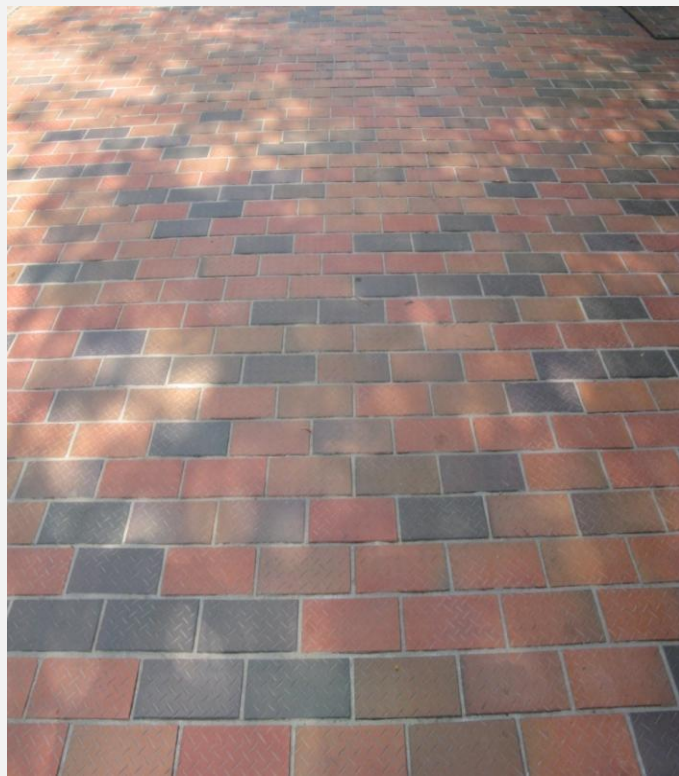
- 1、保持表面光洁明亮。
- 2、边角无积尘、无蛛网。

4、电梯前室



- 1、电梯前厅地面无纸屑、无污渍。
- 2、无乱堆放物品，无脚印。
- 3、墙面各类消防手报、防火门、消火栓无积尘，无蜘蛛网。
- 4、天花板无蜘蛛网。

5、小区道路



- 1、路面无纸屑、无杂物、无烟头，无口香糖渍、无污渍。
- 2、地面瓷砖沟缝无处无积土、积沙。
- 3、瓷砖表面干净、整洁光亮

6、小区游乐、健身器材



- 1、游乐、健身场地地面无杂物、无果皮、及小孩的呕吐物。
- 2、地面无积尘、无小石子等。
- 3、游乐健身设施表面无积尘，干净光亮。
- 4、安全指示标识表面无积尘，内容清晰可见。

九、 相关文件

- 1、《公共设施、设备的检查频次和标准》
- 2、《高层楼宇保洁操作作业指导书》
- 3、《公共场所保洁操作作业指导书》
- 4、《别墅区保洁操作作业指导书》
- 5、《商场保洁操作作业指导书》
- 6、《多层楼宇保洁操作作业指导书》
- 7、《会所保洁操作作业指导书》

十、相关表单

- 1、《保洁工作检查记录表》
- 2、《保洁周工作计划及检查记录表》
- 3、《楼层巡视记录一览表》
- 4、《业户意见征询表》

感谢聆听！