

团 体 标 准

T/CAS XXXX-2023

T/GBOMA XXXX-2023

“领跑者”评价要求 建筑物清洗保洁服务

Assessment requirements for forerunner standard

—Building cleaning services

(征求意见稿)

2023-XX-XX 发布

2023-XX-XX 实施

中国标准化协会
北京绿色建筑运营协会

发布



版权保护文件

版权所有归属于该标准的发布机构。除非有其他规定，否则未经许可，此发行物及其章节不得以其他形式或任何手段进行复制、再版或使用，包括电子版，影印件，或发布在互联网及内部网络等。使用许可请与发布机构获取。

目次

目次.....	II
前言.....	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 评价指标体系及要求.....	2
3.1 基本要求.....	2
3.2 指标体系要求.....	2
3.2.1 阶段性实施方案策划.....	2
3.2.2 服务提供流程.....	3
3.2.3 各作业流程验收.....	16
3.2.4 人员标准.....	30
3.2.5 岗位职责和权限.....	30
3.2.6 文件管理.....	31
3.2.7 客户需求管理.....	31
3.2.8 与客户有关的过程管理.....	32
3.2.9 服务质量策划.....	36
3.2.10 分析和改进.....	38
3.2.11 基础设施.....	40
3.2.12 工作环境.....	40
4 评价方法.....	41

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》和 T/CAS 700-2023、T/CSTE 0321—2023《质量分级及“领跑者”评价标准编制通则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由北京绿色建筑运营协会和企业标准“领跑者”工作委员会提出。

本文件由中国标准化协会和北京绿色建筑运营协会共同归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

本文件为首次发布。

“领跑者”评价要求 建筑物清洗保洁服务

1 范围

本文件规定了建筑物清洗保洁服务质量及企业标准水平评价的评价指标体系和评价方法。

本文件适用于建筑物清洗保洁服务质量及企业标准水平评价。相关机构开展企业标准水平评估、“领跑者”评价以及相关认证时可参照使用，相关企业在制定企业标准时也可参照本文件。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 3096 声环境质量标准

GB/T 12454 光环境评价方法

GB/T 15190 声环境功能区划分技术规范

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB/T 18915.1 镀膜玻璃 第1部分:阳光控制镀膜玻璃

GB/T 18915.2 镀膜玻璃 第2部分:低辐射镀膜玻璃

GB/T 19001 质量管理体系 要求

GB/T 19095 生活垃圾分类标志

GB/T 22867 皮革维护性的评估

GB/T 24001 环境管理体系 要求及使用指南

GB/T 24170.1 表面抗菌不锈钢 第1部分:电化学法

GB/T 25030 建筑物清洗维护质量要求

GB/T 34626.2 金属及其他无机覆盖层金属表面的清洗和准备

GB/T 45001 职业健康安全管理体系 要求及使用指南

HJ 2.4 环境影响评价技术导则 声环境

HJ/T 167 室内环境空气质量监测技术规范

HJ 906 功能区声环境质量自动监测技术规范

HJ 1111 生态环境健康风险评估技术指南

JG/T 400 通风空调系统清洗服务标准

JC/T 2484 建筑用金属表面装饰涂层耐久性试验与分级方法

QX/T 380 空气负（氧）离子浓度等级

RB/T 162 质量管理体系 集中空调通风系统清洗消毒服务 要求

SN/T 2558 进出口功能性纺织品检验方法 第 8 部分：光触媒除甲醛性能

SN/T 5246 人体暴露于家用和类似用途电器电磁场的安全评价方法

SN/T 5315 光催化自洁陶瓷性能测试方法 荧光探针法

SB/T 10595 清洁行业经营服务规范

SB/T 10737 高空外墙清洗服务规范

SB/T 10953 木地板清洗剂

WS/T 396 公共场所集中空调通风系统清洗消毒规

3 评价指标体系及要求

3.1 基本要求

3.1.1 企业应为依法注册、正常合法经营的企业。

3.1.2 近三年，企业无较大及以上环境、安全、质量事故。

3.1.3 企业应未列入国家信用信息严重失信主体相关名录，未发生过媒体曝光不良事件。

3.1.4 企业应根据 GB/T 19001、GB/T 24001、GB/T 45001 建立并运行相应质量、环境和职业健康安全管理体系，鼓励企业根据自身运营情况建立高水平的管理制度。

3.1.5 建筑物清洗保洁服务应为企业的主营业务或主营业务之一，并为建筑物提供清洗保洁服务的企业。

3.1.6 建筑物清洗保洁服务企业在服务项目时，要有阶段性实施方案策划、服务提供流程、各作业流程验收标准、人员标准、岗位职责和权限、文件管理标准等。

3.2 指标体系要求

3.2.1 阶段性实施方案策划

3.2.1.1 第一阶段 数据建模

- 人流量采集（通过区域内人流量采集，确定清洁动线及该空间的清洁频次；确保公共设施及设备的最大使用率）；
- 动线规划（着重于采集人流量密集的线路及行走路线上的痕迹点的管理，作为后期保洁计划的重点巡视区域，加强频次以达到保证基础保洁质量的基础）；
- 易污染区划分（采集易污染区内的高频接触点位，确定工作时间内痕迹管理重点，确定易污染区的清洁流程及工艺）；
- 各清洁工种的单位时长（分别测量每一个单位工种的清洁时长，为后期计算每个订单的时长所对应的工作量做基础数据积累）；
- 特殊区域甲方的特性要求的时间点及清洁标准；
- 数据整理（对采集到的数据进行整理）。

3.2.1.2 第二阶段 业务建模

- 作业计划：日间痕迹管理计划（针对工作时间针对易污染点和动线进行快速清洁恢复）；
日定期的深度清洁计划（非工作时间按照工种划分清洁对象，以天为单位针对清洁对象进行清洁）；
周定期/月定期的深度清洁计划（非工作时间按照工种划分清洁对象，定期针对清洁对象进行清洁和保养）；
- 计算工作量：日间巡视的位置、巡视频次；
日定期/周定期/月定期深度清洁工作量；

3.2.1.3 第三阶段 线下执行

- 人员筹备（由人事部门按照要求招聘新员工，并按照计划定岗人数的1.2倍进行招聘，保证项目所需人数饱和）；
- 人员培训（培训后对人员进行考核，考核通过后才能上岗，每人两次补考机会，补考后依旧不合格做退工处理）；
- 标准化文件下发（文件下发到各项目，由项目经理统一管理）；
- 标准化仓库投放使用（标准化仓库改造完成后，试运行1周，根据实际使用情况，及时对机器进行维修或者调整）。

3.2.2 服务提供流程

3.2.2.1 清洁环境服务：包含日定期服务、周期性服务、养护性服务、无废处理服务、外立面清洗作业。

3.2.2.1.1 日定期—深度清洁服务。

范围	日定期清洁工种	工艺	操作标准
卫生间	洁具（蹲便）	冲刷洁具	1. 按冲水键，持续冲水5秒冲净污物 2. 用洁厕剂向坐便内壁喷3下，然后用马桶刷刷洗坐便器内壁，刷洗干净后静置3分钟 3. 再次冲水一次
		擦拭洁具	用洁厕剂向马桶喷5下，将抹布浸在水中5秒，提出后中力拧干，将抹布叠成3折16面，按照1. 马桶水箱开关-2. 马桶水箱盖-3. 马桶盖外面-4. 马桶盖里面-5. 垫圈外面-6. 垫圈里面-7. 基座端面-8. 外侧和-9. 底座的顺序擦拭清洁，每擦拭一个部位，更换一面抹布。
		擦净残留清洁剂	洗净抹布，拧至半干按照1-9的擦拭顺序，用清水擦拭一遍
		擦干水痕	按照1-9的擦拭顺序，用干抹布（叠成3折16面）擦拭一遍
		最后冲洗一次 马桶	所有清洁步骤完成后，放水冲洗马桶，检查马桶按键是否灵敏，马桶下水速度是否正常
		喷洒消毒液	用消毒液向洁具整体喷5下，然后静置消毒
	洁具（小便器）	冲刷洁具	1. 按冲水键，持续冲水5秒冲净污物 2. 用洁厕剂向小便器内壁喷3下，然后用马桶刷刷洗小便器内壁，刷洗干净后静置3分钟 3. 再次冲水一次
		擦拭洁具	用洁厕剂向小便器喷5下，将抹布浸在水中5秒，提出后中力拧干，（叠成1折4面）按照1. 小便池水箱开关-2. 小便池水箱盖-3. 小便池基座的顺序擦拭清洁
		擦净残留清洁剂	洗净抹布，并拧至半干，按照1-3的清洁顺序擦拭小便池整体
		擦干水痕	用干抹布按照1-3的清洁顺序擦拭小便池外表整体
		补充客用品	补充芳香球，每个小便池内1颗芳香球
		喷洒消毒液	用消毒液向洁具整体喷5下，然后静置消毒

	洁具（面盆）	清洁出水口和下水管道	<ol style="list-style-type: none"> 1. 向出水口附近喷 3 下清洁剂 2. 用软质毛刷顺时针刷拭出水口附近污渍 3. 打开水龙头冲洗出水口 5 秒 4. 向出水口和下水道喷洒消毒剂并静置 3 分钟消毒。
		清洁面盆	1. 将抹布浸在水中 5 秒，提出后中力拧至半干，擦拭面盆内壁水珠
	隔板	擦拭隔板	<ol style="list-style-type: none"> 1. 将抹布浸在水中 5 秒，提出后中力拧至半干（叠成 2 折 8 面），按照从上到下的顺序，擦拭隔板整体 2. 用干净的干抹布擦净隔板表面残留的水分。
	台面清洁（洗手台面、水龙头、镜子）	刮拭台面	<ol style="list-style-type: none"> 1. 用清洁剂分别向台面、水龙头、镜子喷 8-10 下，然后使用玻璃刮按照从里到外的顺序将台面上的污物初步刮拭干净 2. 将上水器完全浸泡在清水中 5 秒，待上水器吸满水分后，用微力将上水器拧至不滴水状态，自上而下擦拭镜子和洗手台表面 3. 用玻璃刮按照涂水的顺序刮拭干净镜面、洗手台水迹 4. 用干抹布（叠成 2 折 8 面）擦净玻璃边缘和台面、水龙头上的水珠，每更换一次擦拭对象种类，需要更换一面抹布。
	地面清洁	刮拭地面	<ol style="list-style-type: none"> 1. 将拖布浸在溶有清洁剂的水中 10 秒，待拖布吸满水分，按照从里到外、从四周到中心的顺序擦拭卫生间地面，边角按照门字顺序擦拭，中心按照一字顺序擦拭 2. 用地刮按照擦拭顺序刮拭地面水迹，并用拖把擦拭刮拭后的污水擦干 3. 最后用干拖把按照擦拭顺序擦拭一次
	垃圾（桶）清洁 （含垃圾收集及垃圾桶的清洁）	垃圾收纳 垃圾桶清洁	<ol style="list-style-type: none"> 1. 收走桶内垃圾，刷洗垃圾桶内外表面，并在垃圾桶内喷 5 下消毒液静置消毒 2. 然后更换新的垃圾袋，收紧垃圾袋的边，收边宽度 2cm 3. 用干抹布擦拭垃圾桶外表
	擦手纸、卷纸纸盒	擦拭表面	在盛放制品的容器表面喷 3 下不锈钢清洁剂，用软质干抹布以画圈的方式对容器整体进行擦拭清洁
电梯厅	轿厢壁、梯门	擦拭	<ol style="list-style-type: none"> 1. 将抹布完全浸泡在清水中 5 秒，然后提起并用中力将抹布拧至半干状态，自上而下擦拭轿厢壁和梯门表面 2. 用干抹布按照擦拭顺序擦净表面水痕
	轿厢地面清洁	地面除尘	用吸尘器清理轿厢地面的垃圾、灰尘，先纵向吸尘一遍再横向吸尘一遍。
		擦拭地面	<ol style="list-style-type: none"> 1. 按照由里向外、由四周向中心的路线清洁，边角部分按照“门”字拖法，中间部分按照“一”字拖法擦拭轿厢地面 2. 用干拖把按照擦拭顺序擦净轿厢地面水痕

	轿厢内、外按钮	软质棉布擦拭	<ol style="list-style-type: none"> 向软质干抹布表面喷一下不锈钢清洁剂,然后用沾有清洁剂的抹布擦拭按钮表面 用软质干布擦净按钮表面多余的清洁剂
	等候厅地面	地面除尘	用尘推按照由里向外、由四周向中心的路线清洁,边角部分按照“门”字拖法,中间部分按照“一”字拖法的顺序推拭等候区地面1遍
		擦拭地面	将拖布完全浸泡在清洁剂中10秒,提出后按照尘推清洁的路线拖拭地面
		刮拭地面	<ol style="list-style-type: none"> 用地刮按照之前的清洁路线刮拭地面 用干拖把擦净地面刮拭后的污水,并将地面四角的水迹擦净
扶梯	扶梯扶手	擦拭扶手	<ol style="list-style-type: none"> 将抹布浸在水中5秒,提出后拧至半干(叠成2折8面),用潮湿的抹布擦拭扶梯扶手表面尘土,每擦拭3米,更换一面 用干布擦拭干净扶手表面的水痕
	扶梯台阶、出入口等候区	地面除尘	用吸尘器除去地面表面灰尘和明显的附着物,先纵向吸尘一次,再横向吸尘一次。
		擦拭地面	<ol style="list-style-type: none"> 把拖把浸在溶有清洁剂的水中10秒,提出后拧至半干擦拭扶梯出入口地面 用干拖把擦净地面水渍、水珠
	扶梯金属裙边	擦拭裙边	<ol style="list-style-type: none"> 将抹布完全浸泡在清水中5秒,然后提起并用中力将抹布拧至半干状态,将抹布叠成2折8面擦拭扶梯裙边表面尘土,每擦拭3米,更换一面 用干布擦拭干净裙边表面的水痕
步行梯组	步行梯扶手	擦拭扶手	<ol style="list-style-type: none"> 将抹布完全浸泡在清水中5秒,然后提起并用中力将抹布拧至半干状态,将抹布叠成2折8面擦拭扶梯裙边表面尘土,每擦拭3米,更换一面 用干布擦拭干净裙边表面的水痕
	步行梯地面	擦拭地面	将拖布完全浸泡在清水中10秒,然后提起并用中力将拖布拧至半干状态,每擦拭一层,更换一面
	风口	擦拭风口	<ol style="list-style-type: none"> 使用吸尘器沿着挡风条方向对风口表面除尘 将清洁剂喷在挡风条上2-3次,然后用抹布擦拭挡风条 将抹布用清水冲洗5秒,拧干后擦净残余清洁剂
茶水间	饮水机	倾倒废水 擦拭储水槽	倾倒储水槽中的废水后,用活水冲洗水槽5秒,然后用潮湿的抹布按照顺时针方向依次擦拭水槽四角2圈。
		擦拭饮水机	用清水冲洗抹布5秒,然后拧至半干,用干净的潮湿抹布擦拭饮水机表面
	台面清洁	刮拭台面	<ol style="list-style-type: none"> 清理台面、水盆内的垃圾 用清洁剂向台面喷3-5下,然后用玻璃刮按照由四周向中心的顺序,刮拭台面,并将废液刮进洗手盆中

		擦拭台面	<ol style="list-style-type: none"> 1.用清水冲洗水盆 5 秒 2.用清水冲洗抹布 5 秒，然后拧至半干，用干净的潮湿抹布擦拭水龙头、台面、水池表面 3.用干布擦干台面水盆表面水珠、水痕
	垃圾（桶）清洁	垃圾袋、抹布、消毒液	<ol style="list-style-type: none"> 1.收走桶内厨余垃圾，刷洗垃圾桶内外表面，并在垃圾桶内喷 5 下消毒液静置消毒 2.然后更换新的垃圾袋，收紧垃圾袋的边，收边宽度 2cm 3.用干抹布擦拭垃圾桶外表
表面清洁组	一层前台、通道内装饰物、闸机等需要表面清洁的物品	擦拭表面	<ol style="list-style-type: none"> 1.将清洁剂喷在物体表面 3-5 下，将干净抹布浸泡在清水中 5 秒拧至半干（2 折 8 面）擦拭物体表面污物，每擦拭 3 米更换一面 2.将抹布用清水洗净后拧至半干擦净残留清洁剂 3.用干抹布擦净表面水分
地面组	大理石、瓷砖、PVC 等光滑、防水地面的清洁作业	尘推、拖把	<ol style="list-style-type: none"> 1.用尘推擦拭地面灰尘 2.将拖把浸泡在溶有清洁剂的水中 10 秒，用拧至半干的拖把擦拭地面污渍，擦拭后注意通风，加速干燥
	地毯、木质地板、不锈钢等粗糙不防水地面的清洁作业	地面吸尘	用吸尘器清理轿厢地面的垃圾、灰尘，先纵向吸尘一遍再横向吸尘一遍。
玻璃组	玻璃门窗、镜子	刮拭	<ol style="list-style-type: none"> 1.将上水器完全浸泡在清洁剂中 5 秒，待上水器吸满水分后，用微力将上水器拧至不滴水状态，自上而下擦拭玻璃门窗、镜子表面 2.用玻璃刮按照从左向右、由上至下的顺序刮拭干净玻璃门窗、镜子表面水迹 3.用干抹布（叠成 2 折 8 面）擦净玻璃门窗、镜子上水珠，4 每擦拭 3 米，需要更换一面抹布。
门窗组	通道门、防火门	喷涂清洁剂	用清洁剂向门表面喷 3-5 下
		表面清洁	将抹布浸在水中 5 秒，然后提起拧干至半干，按照从上至下的顺序擦拭通道门、防火门表面污渍
	擦净残留清洁剂	<ol style="list-style-type: none"> 1.用清水冲洗抹布 5 秒，然后将抹布拧至半干，擦净门上残留清洁剂 2.用干布按照从上至下的顺序擦净门上残留水迹 	
	通风口	<ol style="list-style-type: none"> 1.抹布 2.吸尘器 3.清洁剂 	<ol style="list-style-type: none"> 1.使用吸尘器沿着挡风条方向对风口表面除尘 2.将清洁剂喷在挡风条上 2-3 次，然后用抹布擦拭挡风条 3.将抹布用清水冲洗 5 秒，拧干后擦净残余清洁剂

日定期—精准清洁服务

范围	日定期清洁工种	工艺	操作标准
卫生间	洁具（蹲便）	冲刷洁具	1. 按冲水键，持续冲水 5 秒冲净污物 2. 用洁厕剂向坐便内壁喷 3 下，然后用马桶刷刷洗坐便器内壁，刷洗干净后静置 3 分钟 3. 再次冲水一次
		擦拭洁具	用洁厕剂向马桶喷 5 下，将抹布浸在水中 5 秒，提出后中力拧干，将抹布叠成 3 折 16 面，按照 1. 马桶水箱开关-2. 马桶水箱盖-3. 马桶盖外面-4. 马桶盖里面-5. 垫圈外面-6. 垫圈里面-7. 基座端面-8. 外侧和-9. 底座的顺序擦拭清洁，每擦拭一个部位，更换一面抹布。
		擦净残留清洁剂	洗净抹布，拧至半干按照 1-9 的擦拭顺序，用清水擦拭一遍
		擦干水痕	按照 1-9 的擦拭顺序，用干抹布（叠成 3 折 16 面）擦拭一遍
		最后冲洗一次马桶	所有清洁步骤完成后，放水冲洗马桶，检查马桶按键是否灵敏，马桶下水速度是否正常
	洁具（小便器）	冲刷洁具	1. 按冲水键，持续冲水 5 秒冲净污物 2. 用洁厕剂向小便器内壁喷 3 下，然后用马桶刷刷洗小便器内壁，刷洗干净后静置 3 分钟 3. 再次冲水一次
		擦拭洁具	用洁厕剂向小便器喷 5 下，将抹布浸在水中 5 秒，提出后中力拧干，（叠成 1 折 4 面）按照 1. 小便池水箱开关-2. 小便池水箱盖-3. 小便池基座的顺序擦拭清洁
		擦净残留清洁剂	洗净抹布，并拧至半干，按照 1-3 的清洁顺序擦拭小便池整体
		擦干水痕	用干抹布按照 1-3 的清洁顺序擦拭小便池外表整体
		芳香球	补充芳香球，每个小便池内 1 颗芳香球
	洁具（面盆）	清洁面盆	1. 清理面盆中杂物，然后用水冲洗面盆 5 秒 2. 将抹布浸在水中 5 秒，提出后中力拧至半干，擦拭面盆内壁水珠
	重污染段隔板清洁	擦拭隔板	1. 将抹布浸在水中 5 秒，提出后中力拧至半干（叠成 2 折 8 面），按照从上到下的顺序，擦拭隔板重污染段（离地 80-150 厘米） 2. 用干净的干抹布擦净隔板表面残留的水份。
	台面清洁（洗手台面、水龙头、镜子）	刮拭台面	1. 用清洁剂分别向台面、水龙头、镜子喷 8-10 下，然后使用玻璃刮按照从里到外的顺序将台面上的污物初步刮拭干净 2. 将上水器完全浸泡在清水中 5 秒，待上水器吸满水分后，用微力将上水器拧至不滴水状态，自上而下擦拭镜子和洗手台表面 3. 用玻璃刮按照涂水的顺序刮拭干净镜面、洗手台水迹

			4. 用干抹布（叠成2折8面）擦净玻璃边缘和台面、水龙头上的水珠，每更换一次擦拭对象种类，需要更换一面抹布。	
	地面清洁	刮拭地面	1. 将拖布浸在溶有清洁剂的水中10秒，待拖布吸满水分，按照从里到外、从四周到中心的顺序擦拭卫生间地面，边角按照门字顺序擦拭，中心按照一字顺序擦拭 2. 用地刮按照擦拭顺序刮拭地面水迹，并用拖把擦拭刮拭后的污水擦干 3. 最后用干拖把按照擦拭顺序擦拭一次	
	垃圾（桶）清洁 （含垃圾收集及垃圾桶的清洁）	垃圾收纳 垃圾桶清洁	1. 收走桶内垃圾，刷洗垃圾桶内外表面，并在垃圾桶内喷5下消毒液静置消毒 2. 然后更换新的垃圾袋，收紧垃圾袋的边，收边宽度2cm 3. 用干抹布擦拭垃圾桶外表	
电梯厅	轿厢壁、梯门（局部污渍手印清洁）	擦拭	1. 将抹布完全浸泡在清水中5秒，然后提起并用中力将抹布拧至半干状态，自上而下擦拭轿厢壁和梯门表面重污染段（离地80-150厘米） 2. 用干棉布擦干表面水分	
	轿厢地面清洁	擦拭地面	1. 按照由里向外、由四周向中心的路线清洁，边角部分按照“门”字拖法，中间部分按照“一”字拖法擦拭轿厢地面 2. 用干拖把按照擦拭顺序擦净轿厢地面水痕	
	轿厢内、外按钮	软质棉布擦拭	1. 向软质干抹布表面喷一下不锈钢清洁剂，然后用沾有清洁剂的抹布擦拭按钮表面 2. 用软质干布擦净按钮表面多余的清洁剂	
	等候厅地面	地面除尘		用尘推按照由里向外、由四周向中心的路线清洁，边角部分按照“门”字拖法，中间部分按照“一”字拖法的顺序推拭等候区地面1遍
		擦拭地面		将拖布完全浸泡在清洁剂中10秒，提出后拧至半干按照尘推清洁的路线拖拭地面
扶梯	扶梯扶手	擦拭扶手	1. 将抹布浸在水中5秒，提出后拧至半干（叠成2折8面），用潮湿的抹布擦拭扶梯扶手表面尘土，每擦拭3米，更换一面 2. 用干布擦拭干净扶手表面的水痕	
	扶梯台阶、出入口等候区	擦拭地面	1. 把拖把浸在溶有清洁剂的水中10秒，提出后拧至半干擦拭扶梯出入口地面 2. 用干拖把擦净地面水渍、水珠	
步行梯组	步行梯扶手	擦拭扶手	1. 将抹布完全浸泡在清水中5秒，然后提起并用中力将抹布拧至半干状态，将抹布叠成2折8面擦拭扶梯裙边表面尘土，每擦拭3米，更换一面 2. 用干布擦拭干净裙边表面的水痕	
	步行梯地面	擦拭地面	将拖布完全浸泡在清水中10秒，然后提起并用中力将拖布拧至半干状态，每擦拭一层，更换一面	

茶水间	饮水机	倾倒废水	倾倒储水槽中的废水后，用活水冲洗水槽 5 秒
		擦拭饮水机	用清水冲洗抹布 5 秒，然后拧至半干，用干净的潮湿抹布擦拭饮水机表面
	台面清洁（水池台面、水池、水龙头）	擦拭台面	1. 清理台面、水盆内的垃圾 2. 用清水冲洗水盆 5 秒 3. 用清水冲洗抹布 5 秒钟，然后拧至半干，用干净的潮湿抹布擦拭水龙头、台面、水池表面 4. 用干布擦干台面水盆表面水珠、水痕
	垃圾（桶）清洁（含垃圾收集及垃圾桶的清洁）	垃圾袋、抹布、消毒液	1. 收走桶内厨余垃圾，刷洗垃圾桶内外表面，并在垃圾桶内喷 5 下消毒液静置消毒 2. 然后更换新的垃圾袋，收紧垃圾袋的边，收边宽度 2cm 3. 用干抹布擦拭垃圾桶外表
表面清洁组	一层前台、通道内装饰物、闸机等需要表面清洁的物品	擦拭表面	1. 将清洁剂喷在物体表面 3-5 下，将干净抹布浸泡在清水中 5 秒拧至半干（2 折 8 面）擦拭物体表面污物，每擦拭 3 米更换一面 2. 将抹布用清水洗净后拧至半干擦净残留清洁剂 3. 用干抹布擦净表面水分
地面组	地面的清洁作业	尘推、拖把	1. 用尘推擦拭地面灰尘 2. 将拖把浸泡在溶有清洁剂的水中 10 秒，用拧至半干的拖把擦拭地面污渍，擦拭后注意通风，加速干燥
玻璃组	玻璃门窗、镜子	刮拭	1. 将上水器完全浸泡在清洁剂中 5 秒，待上水器吸满水分后，用微力将上水器拧至不滴水状态，自上而下擦拭重污染区段（离地 150CM） 2. 用玻璃刮按照从左向右、由上至下的顺序刮拭干净玻璃门窗、镜子表面水迹 3. 用干抹布（叠成 2 折 8 面）擦净玻璃门窗、镜子上的水珠，4 每擦拭 3 米，需要更换一面抹布。
门窗组	通道门、防火门	擦拭	1. 将抹布浸在水中 5 秒，然后提起拧干至半干，擦拭通道门、防火门表面污渍 2 用干布擦净门上的水珠

3.2.2.1.2 周期性服务

范围	周期性清洁工种	工艺	操作标准
卫生间	墙面	擦拭墙面	1. 将上水器泡在清洁剂中 5 秒钟，待上水器吸满水分后，提起拧至不滴水，自上而下将清洁剂涂满墙面
		刮拭墙面	1. 用玻璃刮自上而下，从左向右的顺序刮拭墙面水渍 2. 用加长杆夹上干抹布擦净墙上余下的水渍和墙面四周围无法刮拭干净的地方 3. 用拖把将地上滴落的水渍擦干净
	灯带、风口、烘手机、香氛机	擦拭	将抹布泡在清水中 5 秒，提出后中力拧干，用延长杆夹上抹布从高向低擦拭物体表面

	隔板整体	刮拭	<p>PVC、塑料隔板：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 将上水器浸泡在清洁剂中 5 秒，提起后拧至不滴水状态，自上而下涂满隔板 2. 用玻璃刮自上而下刮拭隔板表面整体 3. 用干抹布擦净余下的水渍和隔板四周围无法刮拭干净的地方 4. 用拖把将地上滴落的水渍擦干净 <p>如隔板材质是木质结构，将清洁剂更换成木质结构保养油或者木质结构清洁剂。</p>
电梯	轿厢壁、梯门	擦拭表面	<ol style="list-style-type: none"> 1. 将抹布浸在水中 5 秒，并在拧至半干状态下，自上而下擦拭轿厢壁、梯门 2. 用玻璃刮刮拭墙面、梯门 3. 用软质棉布擦净余下的水渍和墙面、梯门四周围无法刮拭干净的地方
		喷涂保护液	<ol style="list-style-type: none"> 1. 用手动喷雾枪将 1:100 比例的氧化钛触媒防护液喷于不锈钢表面 2. 静置 3-5 分钟后，以画圈的方式用软质干布将多余的防护液擦净 3. 用拖把将地上滴落的水痕擦干净
	等候厅地面	地面除尘	用尘推按照由里向外、由四周向中心的路线清洁，边角部分按照“门”字拖法，中间部分按照“一”字拖法的顺序推拭等候区地面 1 遍
		擦拭地面	将拖布完全浸泡在清洁剂中 10 秒，提出后按照尘推清洁的路线拖拭地面
		刮拭地面	<ol style="list-style-type: none"> 1. 用地刮按照之前的清洁路线刮拭地面 2. 用干拖把擦净地面刮拭后的污水，并将地面四角的水迹擦净
	轿厢地面清洁	地面除尘	用吸尘器清理轿厢地面的垃圾、灰尘，先纵向吸尘一遍再横向吸尘一遍。
擦拭地面		<ol style="list-style-type: none"> 1. 按照由里向外、由四周向中心的路线清洁，边角部分按照“门”字拖法，中间部分按照“一”字拖法擦拭轿厢地面 2. 用干拖把按照擦拭顺序擦净轿厢地面水痕 	
步行梯	风口	擦拭风口	<ol style="list-style-type: none"> 1. 使用吸尘器沿着挡风条方向对风口表面除尘 2. 将清洁剂喷在挡风条上 2-3 下，然后用抹布擦拭挡风条 3. 将抹布用清水冲洗 5 秒，拧干后擦净残余清洁剂 4. 在出风口喷洒消毒液
地库组	减速带、防撞条	除尘	1. 用扫把按照从中间向四边的顺序清扫收集减速带、防撞条内缝隙和周边的灰尘和垃圾
		拖拭	<ol style="list-style-type: none"> 1. 将拖把完全浸泡在清洁剂中 10 秒，提出后拧至半干拖拭减速带和防撞条表面污迹 2. 用干拖把擦干减速带和防撞条及作业地区周边的水迹 3. 加强现场通风

	抬杆	除尘	1. 用清洁剂向抬杠喷 3-5 下, 将抹布完全浸泡在水中 5 秒, 提出后拧至半干, 由上至下擦拭抬杆上的尘土
		擦拭	1. 用水冲洗抹布 5 秒, 然后拧至半干, 擦净抬杆上的残留清洁剂 2. 用干抹布擦干抬杆上的水迹
墙面、顶棚组	石灰、乳胶漆等粗糙、不防水墙面、顶棚	除尘	针对普通墙面、顶棚使用静电除尘器+延长杆, 按照由上到下的顺序从左到右擦拭墙面、顶棚, 去掉表面的灰尘
		除尘	将上水器完全浸泡在清水中 5 秒, 提出后拧至不滴水, 按照从四周到中心的顺序擦拭墙面、顶棚, 边角按照门字顺序擦拭, 中心按照一字顺序擦拭墙面、顶棚的灰尘
	瓷砖、大理石、玻璃、PVC、金属板面等光滑、防水墙面、顶棚	刮拭	1. 用玻璃刮按照擦拭顺序刮拭墙面、顶棚表面水迹 2. 用加长杆夹上抹布擦净余下的水渍和墙面、顶棚四周围无法刮拭干净的地方 3. 用拖把将地上滴落的水渍擦干净
地面组	瓷砖、PVC 等光滑、防水地面的清洁作业	推尘、洗地	1. 用尘推自边角向中心清理地面垃圾, 每擦拭 100 m ² , 清洗或者更换新的尘推套 2. 用清洁机器人或者洗地机按照之字叠加路线对地面进行清洗
	地毯、木质地板、不锈钢等粗糙不防水地面的清洁作业	除尘	1. 少量固体垃圾可以选择用扫帚配合簸箕清理 2. 大量的或者细小的固体垃圾可以使用吸尘器清理
玻璃组	外围玻璃墙、挡烟玻璃、扶梯围挡等其他玻璃表面	刮拭	1. 将上水器完全浸泡在清洁剂中 5 秒, 待上水器吸满水分后, 用微力将上水器拧至不滴水状态, 自上而下擦拭玻璃表面 2. 用玻璃刮按照从左向右、由上至下的顺序刮拭干净表面水迹 3. 用干抹布(叠成 2 折 8 面)擦净玻璃上的水珠, 每擦拭 3 米, 需要更换一面抹布。 4. 用加长杆夹上干抹布擦净余下的水渍和玻璃面四周围无法刮拭干净的地方 5. 用拖把将地上滴落的水渍擦干净
门窗组	通道门、防火门	擦拭	1. 清洁剂喷在门窗上 5-8 下, 将抹布完全浸泡在清水中 5 秒, 提出后拧至半干, 然后自上而下擦拭门上的尘土和污渍 2. 用清水冲洗抹布 5 秒, 然后拧至半干, 擦净残留的清洁剂 3. 用干抹布(2 折 8 面)擦干门上的水迹, 每擦拭 3 米, 需更换一面抹布

3.2.2.1.3 养护性服务

周期性养护工种	工艺	操作标准
不锈钢养护	擦拭污渍	1. 将不锈钢清洁剂喷在不锈钢表面 3-5 下，用软质抹布以画圈的方式擦拭不锈钢表面污渍和手印 2. 用清水冲洗软质抹布 5 秒，拧至半干，擦净不锈钢表面的残留清洁剂。
	擦干水分	用干布（2 折 8 面）擦干不锈钢上的水迹，每擦拭 3 米，需更换一面抹布
	喷涂防护液	1. 用手动喷雾枪将 1:100 比例的氧化钛触媒防护液喷于不锈钢表面 2. 静置 5-10 分钟，用软质干布以画圈的方式将多余的防护液擦净。
木质隔板养护	擦拭污渍	1. 将清洁剂喷在木质隔板上 3-5 下，将软质抹布浸在水中 5 秒，提出后拧至半干，擦拭隔板表面污渍和流挂物 2. 将软质抹布在清水中洗净，拧至半干，擦净隔板表面的残留清洁剂。 3. 用软质干布将隔板表面的水分擦净。
	消毒	用紫外线灯对隔板表面整体消毒 5-10 分钟
	涂刷保养液	用软质毛刷沾取木质结构保养液竖向刷拭隔板表面，待表面干透后再用毛刷沾取保养液横向刷拭一遍。

3.2.2.1.4 无废处理服务

- 垃圾回收：定期上门回收+自主分类回收；
- 垃圾分类：可回收垃圾（主要包括废纸、塑料、玻璃、金属、织物和电子废弃物六大类）；
普通废弃垃圾：厨余垃圾、有害垃圾、其他垃圾；
- 垃圾转运：垃圾分类回收后用手推车将垃圾运送至甲方指定地点，运送时间在运送路线的地面等清洁作业开始之前进行，以各垃圾箱到临时存放处理区最短路线为准，运送完毕后按原路线返回检查地面有无垃圾掉落，及时处理；
- 临时存放：对临时存放区的地面以贴地贴标识的方式划分各类垃圾的摆放位置，临时存放结束后，对垃圾运放路线地面进行擦拭，对门边、门把手进行消毒液擦拭消毒；
- 垃圾处置安全防范措施：存放垃圾的区域地面需定期进行清洗以防止滑倒事故的发生，保洁员需穿戴防滑底作业鞋，回收的有害垃圾对象需要单独放置，拿取垃圾时佩戴手套和胶皮围裙，防止发生割伤、扎伤等事故。

3.2.2.1.5 外立面清洗作业

作业前准备：

- 密切关注天气情况，6 级以上雨天、极端严寒天气禁止作业；
- 安装人员注重劳逸结合每天工作时间不能超过 10 小时且严禁酒后上岗；
- 作业前检查吊绳及安全扣等是否良好；
- 高空作业人员必须全部经过培训并取得相应的特种作业证，持证上岗；
- 高空清洁作业人员必须系安全绳、安全带、穿防滑鞋，必要时应戴安全帽，不得穿拖鞋和硬底鞋，工具必须放入工具袋内；

- 高空作业开始前应对作业区域进行检查，排除风险源和不安全因素后方可开始作业；
- 每日作业前保洁员应组织作业人员针对当日作业特点进行现场作业安全技术交底，并形成纸质台账。

作业中安全：

- 操作绳、安全绳必须分开并扎紧系死，靠沿口处要加垫软物，防止因磨损而断绳；
- 吊绳副绳固定处必须一绳一人看护，发现不安去因素及时采取相应措施停止作业；
- 管理人员对高空保洁作业区域至少每 10 分钟巡查一次；
- 作业期间保洁员应安排安全员监督全程作业，作业过程中严禁安全监督人员脱岗；
- 清洁作业中需要使用的小型工具如无法放进工具袋内，则必须系工具安全绳，以防跌落伤人；
- 遵守正确的工作程序和方法，根据不同材质使用不同的清洁剂，做好本职保洁工作，并定时巡视重点区域；
- 高空作业时应注意作业区域下方设施设备的保护，采取必要的防护措施；

作业完成后收尾：

- 作业后应对现场进行清场，检查相关工具、材料、垃圾是否已及时撤出，有无遗漏；
- 作业完毕，及时检查高空保洁是否对周边区域及地面造成污染，发现污染及时清除；
- 清场完毕，撤出相关围挡及警示标志，电话报送高空保洁作业完毕，组织高空保洁人员有序离场。

突发情况处理：

- 作业期间接甲方通知，项目负责人应 15 分钟之内到场处置；
- 非作业期间，接甲方通知，项目负责人应在 24 小时内到场，组织人员进行处置；
- 由于高空保洁工作原因，导致“客户、工作人员意外伤害”（指客户或工作人员在现场候机楼由于外来的、剧烈的、非疾病等原因，如：高空作业期间工具坠落、作业人员意外伤害等，使客户或工作人员身体受到伤害的客观事件不包括社会治安案件导致的伤害）导致伤残的，应当立即安抚受伤人员及家属，及时救（治，减少损失等，均由保洁员全责处理，甲方不承担任何责任。（工作人员包括现场工作人员及高空保洁作业人员）；
- 发生意外事件时，应立即启动应急处置预案。

清洗：

- 石材清洗后：墙砖表面干净无灰尘，无污物，目视大面积颜色均匀；
- PVC 清洗后：表面干净清洁，无积尘、垃圾，墙角无蜘蛛网；
- 金属清洗后：金属结构表面干净清洁、无垃圾、无灰尘、无蜘蛛网，手摸无油腻；
- 玻璃清洗后：窗、高空玻璃、弧形玻璃、天窗等无灰尘、无蜘蛛网、无手印，透光性好，光洁、明亮；
- 木质结构清洗后：无积灰、无污迹、无蜘蛛网。

3.2.2.2 养护环境服务：

3.2.2.2.1 陶瓷类新型材料覆膜工艺

- 作用场景：卫生间大小便器、手盆；
- 作用原理：通过在陶瓷表面附上仿荷叶聚水纳米膜，不仅可以填平陶瓷表面受损凹陷，恢复表面平整，还可以增大单位面积膜通量（单位膜面积上的流体量），加长清洁周期；
- 养护标准：菌落总数 $0\sim 800\text{cfu}/\text{m}^3$ ；
病毒存活率：1%以下；
祛除异味：99%；
聚水性：纳米粒间距 $12\ \mu\text{m}$ 、纳米粒高度 $8\ \mu\text{m}$ ；
流挂污渍： $0.2\ \mu\text{m}$ 以下；
附着力：疏水触角 $100\sim 116^\circ$ 、疏油触角 $80\sim 85^\circ$ ；
光泽度：釉面：85-90GU、五金配件：340-400GU。

3.2.2.2.2 玻璃覆膜工艺

- 作用场景：玻璃门、玻璃墙、卫生间镜子；
- 作用原理：根据玻璃所处位置环境需求，通过表面覆膜工艺处理，可以根据实际情况达到增加玻璃表面的光滑度，提

前预防玻璃污渍产生；增加表面的硬度，更加耐刮耐擦；阻挡红外线，隔绝热量传导的作用；

- 养护标准：疏水触角： 100° - 116° ，疏油触角： 80° - 85° ；表面划痕：300-600LX的自然光下 45° - 90° 角无划痕；吸水率：1%；

聚水性：纳米颗粒间距 $12\mu\text{m}$ 、纳米粒高度 $8\mu\text{m}$ ；

玻璃水泡：2mm以下水泡；

允许看出波筋的最大角度：30度；

表面光亮度：1.567折射率下85光泽单位以上。

3.2.2.2.3 金属类纳米覆膜工艺

- 作用场景：卫生间踢脚线、轿厢门和周边的金属装饰、其他金属部件；
- 作用原理：在金属表面喷涂纳米光亮膜，成膜后经固化，形成高硬度，高附着力，抗紫外线和耐候性极佳的超亲水透明涂层，不但可以有效抵抗油脂附着，增加表面耐磨程度，还可以可使基材表面保持长期光亮、抗菌状态；
- 养护标准：流挂污渍： $0.2\mu\text{m}$ 以下；

尘粒量： $0-1\text{g}/\text{m}^2$ ；

菌落总数： $0-800\text{cfu}/\text{m}^2$ ；

粗糙面等级：9级；

不锈钢：340-400GU；

病毒存活率：1%以下。

3.2.2.2.4 石材养护工艺

- 作用场景：地面、墙面、柱立面、墙面装饰物；
- 作用原理：通过涂层工艺及增加养护型光触媒涂层、生物分解型光触媒涂层，水渍扩散防止剂，在石材表面形成保护层，大大降低表面流挂度，阻止污垢的附着，防止水渍渗入和蔓延，表壁没遗留，延长使用周期；
- 养护标准：光泽度：80-90光泽单位；

尘粒量： $0-800\text{cfu}/\text{m}^2$ ；

吸水率：小于0.5%；

裂痕：长度不能超过10mm裂痕；

疏水触角 100° - 116° ，疏油触角 80° - 85° ；

辐射剂量： $0-0.23\text{uSv}/\text{h}$ ；

病毒存活率：1%以下；

流挂污渍： 0.2mm 以下；

聚水性：纳米粒间距 $12\mu\text{m}$ 、纳米粒高度 $8\mu\text{m}$ 。

3.2.2.2.5 木质结构养护工艺

- 作用场景：木质地板、木质家具、卫生间隔板；
- 作用原理：使用养护涂料成分在木质结构表面形成一个密封的光滑保护膜；
- 养护标准：木质吸水率：小于10%；
甲醛： $0-0.06\text{mg}/\text{m}^3$ ；
苯C6H6： $0-0.06\text{mg}/\text{m}^3$ ；

菌落总数：0-800cfu/m³；
 尘粒量：0-1g/m³；
 光亮度：56GU-60GU；
 表面粗糙度：小于 0.05 μm

3.2.2.2.6 地毯封闭及除螨工艺

- 作用场景：纯毛地毯、化纤地毯；
- 作用原理：通过封闭地毯，使承托层完全疏水，即可使地毯处于相对封闭的状态，降低表面潮湿度，从根源上杜绝螨虫滋生；
- 养护标准：菌落总数：0-800cfu/m³；
 尘粒量：0-1g/m³。

3.2.2.2.7 布艺光触媒喷涂工艺

- 作用场景：窗帘、墙布；
- 作用原理：通过光触媒涂层阻止微生物和细菌的滋生，达到布料“如新”的效果；
- 养护标准：菌落总数：0-800cfu/m³；
 吸水率：小于 60%；
 尘粒量：0-1g/m³；
 除螨：小于 1%。

3.2.2.2.8 管道防壁挂覆膜工艺

- 作用场景：油烟管道、下水管道、新风管道、地暖管道；
- 作用原理：在管道表面形成的硬质纳米膜，防止管道锈蚀，利用银离子可以有效抑制管道内细菌滋生，从根源上避免管道内产生异味；
- 养护标准：管道细菌：1%存活率；
 异味：99%有效分解异味分子；
 病毒存活率：1%以下；
 流挂污渍：0.2 μm 以下；
 油污：表面干净无油污；
 菌落总数：0-800cfu/m³。

3.2.2.2.9 皮革纳米镀膜工艺

- 作用场景：皮质家具、皮质装饰；
- 作用原理：经过光触媒覆膜的家具表面，形成了一个疏水膜，阻断了紫外线、饮料、其他污物对皮质表面的侵害；同时纳米膜成膜后增加了皮质表面的柔软度和回弹性，减少了皮质褶皱的产生；
- 养护标准：撕裂强度：A 级≥35N/mm；
 断裂伸长率应≤80%；
 颜色摩擦牢度≥4.5/3.5（干湿）；
 涂层粘着牢度≥2.5N/10mm；
 吸水率：2.5%；
 皮革光亮度：40%-50%；
 尘粒量：0-1g/m³；
 甲醛：0-0.06mg/m³；
 苯 C₆H₆：0-0.06mg/m³。

3.2.2.2.10 灯饰抗氧化工艺

- 作用场景：灯罩、灯周边装饰物；
- 作用原理：通过隔离灯饰表面材质与空气中的水分和灰尘的接触，防止表面材质受到环境条件侵害，发生氧化还原反应，达到抗氧化的效果，同时表面的银离子可以持续起到抗菌的作用，防止细菌的滋生；
- 玻璃部件养护标准：疏水触角：100° -116°，疏油触角：80° -85°；

聚水性：纳米粒间距 12 μm、纳米粒高度 8 μm；

允许看出波筋的最大角度：30 度；

表面划痕：QB/疏水触角：表面划痕：300-600LX 的自然光下 45° -90° 角无划痕；

吸水率：1%；

玻璃水泡：2mm 以下水泡；

表面光亮度：1.567 折射率下 85 光泽单位以上；

• PE 部件养护标准：水滴：标准环境下表面为干燥 20%RH-40%RH；

光滑度：在 300mm 内起伏不超过 1mm；

光泽度：70-110 光泽度；

病毒存活率：1%以下；

流挂污渍：0.2mm 以下。

3.2.2.3 健康环境服务：

3.2.2.3.1 恒温恒湿环境：通过温度和湿度系统控制，各个功能区域的体感在 16C-30C° 和 RH50%~70%范围内任意调节，控制湿度精准度±5%，控制温度精准度 1℃，精准满足不同功能区域的体感要求和使用要求。

3.2.2.3.2 健康光照：健康光照要考虑眩光、频闪、显色度、均匀度、光谱（紫外线、蓝光）等多方面的影响，不同的场景下，我们对健康的光环境将会提出的要求也不尽相同：

前台：250-350（LUX）

一层大厅：300-500（LUX）

卫生间：150-300（LUX）

工区：300-500（LUX）

入门等候区：20-50（LUX）

步行梯：30-75（LUX）

茶水间：75-150（LUX）

电梯轿厢：50-100（LUX）

标准化仓库：75-150（LUX）

地下车库：30-75（LUX）

垃圾房：30-75（LUX）

3.2.2.3.3 声音环境：使用纯天然木质纤维，不含矿棉和玻璃纤维的喷涂材料粘附在墙体或者天花表面，不仅能对墙面起到保护作用，同时把墙体或者天花细微的缝隙填补充满，起到了隔音和保温及防潮等作用。

3.2.2.3.4 微磁场系统：在工作和生活环境打造一个 0.58 高斯的磁力空间，使整个系统形成从头至脚的能量场，保养人体每一个器官加强 TNT 情绪调节器对头部神经的刺激，促进脑内啡肽大量分泌，缓解不良精神症状和压力。

3.2.2.3.5 负离子环境：光触媒是一种以纳米级二氧化钛为代表的具有光催化功能的光半导体材料的总称，它涂布于基材表面光触媒在进行光催化反应的时候，会产生超氧阴离子自由基（O₂⁻），伴生负氧离子。

3.2.2.3.6 富氧环境：利用弥散式氧机利用变压吸附法（PSA）将空气中的氧气与氮气进行分离，采用自力式旋风布气技术，打破传统直接进气方法，减缓给分子筛造成冲击，使氧迅速弥散整个空间，在短时间内达到富氧空间，并滤除了有害物质，从而获得符合医用氧标准的高纯度氧气。

3.2.3 各作业流程验收

3.2.3.1 易污染区验收质量

清洁空间	清洁对象	质量标准
卫生间	洁具	光泽度：釉面：85-90GU、五金配件：340-400GU 附着力：疏水触角 100-116°、疏油触角 80-85° 聚水性：纳米粒间距 12 μm、纳米粒高度 8 μm 吸水率：1% 菌落总数 0~800cfu/m ³ 病毒存活率：1%以下 流挂污渍：0.2um 以下
	洁具出水阀/洗手台水龙头	五金配件：340-400GU 附着力：疏水触角 100-116°、疏油触角 80-85° 不锈钢粗糙面等级：9 级（划痕无、磨损无） 不锈钢：340-400GU 菌落量：0~800cfu/m ³
	台面	石材表面：长度不能超过 10mm 裂痕 石材吸水率：小于 0.5% 石材光泽度：80~90 光泽单位 菌落量：0~800cfu/m ³
	镜子	聚水性：纳米粒间距 12 μm、纳米粒高度 8 μm 吸水率：1% 玻璃水泡：2mm 以下水泡 允许看出波筋的最大角度：30 度 镜面划痕：300-600LX 的自然光下 45-90 度角无划痕迹 镜面光亮度：1.567 折射率下 85 光泽单位以上 菌落量：0~800cfu/m ³ 流挂污渍：0.2um 以下
	地面	尘粒量：0~1g/m ² 防滑系数：四级 45~55BPN 聚水性：纳米粒间距 12 μm、纳米粒高度 8 μm 光亮度：90 菌落总数：0~800cfu/m ³ 病毒存活率：1%以下 流挂污渍：0.2um 以下
	门	木质吸水率：小于 10% 菌落总数 0~800cfu/m ³ 吸水率：10%以下 尘粒量：0~1g/m ² 漆面粗糙度：<0.05 μm 光亮度：56GU~60GU
	隔板	木质吸水率：10% 菌落总数 0~800cfu/m ³ 吸水率：10%以下 尘粒量：0~1g/m ² 光泽度：30-45GU 流挂污渍：0.2um 以下

	垃圾桶	<p>尘粒量：0~1g/m²</p> <p>韧性：65℃~-20℃不开裂，不变形</p> <p>异味：99%有效分解异味分子</p> <p>飞边、毛刺：50~100 μm</p> <p>病毒存活率：1%以下</p> <p>流挂污渍：0.2um 以下</p> <p>菌落总数 0~800cfu/m³</p>
	墙面	<p>尘粒量：0~1g/m²</p> <p>光泽度：85-90GU</p> <p>聚水性：纳米粒间距 12 μm、纳米粒高度 8 μm</p> <p>病毒存活率：1%以下</p> <p>流挂污渍：0.2um 以下</p>
电梯厅	电梯门/轿厢	<p>尘粒量：0~1g/m²</p> <p>不锈钢粗糙面等级：9级（划痕无、磨损无）</p> <p>不锈钢：340-400GU</p>
	电梯按键	<p>尘粒量：0~1g/m²</p> <p>不锈钢光亮度：340-400GU</p> <p>流挂污渍：0.2um 以下</p>
	消毒机	<p>尘粒量：0~1g/m²</p> <p>不锈钢光亮度：340-400GU</p> <p>流挂污渍：0.2um 以下</p>
	垃圾桶	<p>尘粒量：0~1g/m²</p> <p>韧性：65℃~-20℃不开裂，不变形</p> <p>异味：99%有效分解异味分子</p> <p>划痕：目测：不能见明显划痕；用手触摸不能有刮手现象，检测：喷 15 μmPP 底漆后，在离产品 400mm 处目测，不能看到划痕</p> <p>油污：表面干净，无油污</p> <p>飞边、毛刺：50~100 μm</p> <p>光顺度：GU</p> <p>病毒存活率：1%以下</p>
	装饰物	<p>尘粒量：0~1g/m²</p> <p>不锈钢光亮度：340-400GU</p> <p>流挂污渍：0.2um 以下</p>
	地面	<p>尘粒量：0~1g/m²</p> <p>防滑系数：四级 45~55BPN</p> <p>聚水性：纳米粒间距 12 μm、纳米粒高度 8 μm</p> <p>光亮度：90</p> <p>菌落总数：0~800cfu/m³</p> <p>病毒存活率：1%以下</p>
茶水间	地面	<p>尘粒量：0~1g/m²</p> <p>防滑系数：四级 45~55BPN</p> <p>聚水性：纳米粒间距 12 μm、纳米粒高度 8 μm</p> <p>光亮度：90</p> <p>菌落总数：0~800cfu/m³</p>

		病毒存活率：1%以下 流挂污渍：0.2um 以下
	台面	光泽度：釉面：85-90GU、五金配件：340-400GU 附着力：疏水触角 100-116°、疏油触角 80-85° 聚水性：纳米粒间距 12 μm、纳米粒高度 8 μm 吸水率：1% 不锈钢粗糙面等级：9 级（划痕无、磨损无） 不锈钢：340-400GU 石材光泽度：80~90 光泽单位 菌落量：0~800cfu/m ³ 大理石表面：长度不能超过 10mm 裂痕 石材吸水率：小于 0.5% 石材辐射剂量：0~0.23uSv/h 流挂污渍：0.2um 以下
	饮水机	尘粒量：0~1g/m ² 病毒存活率：1%以下 流挂污渍：0.2um 以下
	垃圾桶	尘粒量：0~1g/m ² 韧性：65℃~-20℃不开裂，不变形 异味：99%有效分解异味分子 划痕：目测：不能见明显划痕；用手触摸不能有刮手现象，检测：喷 15 μmPP 底漆后，在离产品 400mm 处目测，不能看到划痕 油污：表面干净，无油污 飞边、毛刺：50~100 μm 光顺度：GU 病毒存活率：1%以下
	墙面	尘粒量：0~1g/m ² 光泽度：85-90GU 流挂污渍：0.2um 以下
垃圾房	墙面	尘粒量：0~1g/m ² 光泽度：85-90GU 流挂污渍：0.2um 以下
	垃圾桶	尘粒量：0~1g/m ² 韧性：65℃~-20℃不开裂，不变形 异味：99%有效分解异味分子 划痕：目测：不能见明显划痕；用手触摸不能有刮手现象，检测：喷 15 μmPP 底漆后，在离产品 400mm 处目测，不能看到划痕 油污：表面干净，无油污 飞边、毛刺：50~100 μm 光顺度：GU 病毒存活率：1%以下
	门	木质吸水率：小于 10% 菌落总数 0~800cfu/m ³ 吸水率：10%以下 尘粒量：0~1g/m ²

		漆面粗糙度: $<0.05 \mu\text{m}$ 光亮度: 56GU~60GU
	地面	尘粒量: $0 \sim 1\text{g}/\text{m}^2$ 防滑系数: 四级 45~55BPN 聚水性: 纳米粒间距 $12 \mu\text{m}$ 、纳米粒高度 $8 \mu\text{m}$ 光亮度: 90 菌落总数: $0 \sim 800\text{cfu}/\text{m}^3$ 病毒存活率: 1%以下 流挂污渍: $0.2\mu\text{m}$ 以下

3.2.3.2 动线环境验收质量

清洁空间	清洁对象	质量标准
电梯等候区	地面	尘粒量: $0 \sim 1\text{g}/\text{m}^2$ 防滑系数: 四级 45~55BPN 聚水性: 纳米粒间距 $12 \mu\text{m}$ 、纳米粒高度 $8 \mu\text{m}$ 光亮度: 90 菌落总数: $0 \sim 800\text{cfu}/\text{m}^3$ 病毒存活率: 1%以下
	消毒机	尘粒量: $0 \sim 1\text{g}/\text{m}^2$ 病毒存活率: 1%以下
	垃圾桶	尘粒量: $0 \sim 1\text{g}/\text{m}^2$ 韧性: $65^\circ\text{C} \sim -20^\circ\text{C}$ 不开裂, 不变形 异味: 99%有效分解异味分子 划痕: 目测: 不能见明显划痕; 用手触摸不能有刮手现象, 检测: 喷 $15 \mu\text{mPP}$ 底漆后, 在离产品 400mm 处目测, 不能看到划痕 油污: 表面干净, 无油污 飞边、毛刺: $50 \sim 100 \mu\text{m}$ 光顺度: GU 病毒存活率: 1%以下
	装饰物	流挂污渍: $0.2\mu\text{m}$ 以下 菌落总数 $0 \sim 800\text{cfu}/\text{m}^3$ 尘粒量: $0 \sim 1\text{g}/\text{m}^2$
一层大厅	地面	大理石光泽度: 80~90 光泽单位 尘粒量: $0 \sim 1\text{g}/\text{m}^2$ 大理石表面: 长度不能超过 10mm 裂痕 大理石吸水率: 小于 0.5% 吸附力: 无 菌落总数 $0 \sim 800\text{cfu}/\text{m}^3$ 地面噪音: 55 分贝~45 分贝 聚水性: 纳米粒间距 $12 \mu\text{m}$ 、纳米粒高度 $8 \mu\text{m}$
		地毯绒毛面无明显染色痕迹 菌落总数 $0 \sim 800\text{cfu}/\text{m}^3$ 尘粒量: $0 \sim 1\text{g}/\text{m}^2$
	垃圾桶	尘粒量: $0 \sim 1\text{g}/\text{m}^2$ 韧性: $65^\circ\text{C} \sim -20^\circ\text{C}$ 不开裂, 不变形

		<p>划痕：目测：不能见明显划痕；用手触摸不能有刮手现象，检测：喷 15 μ mPP 底漆后，在离产品 400mm 处目测，不能看到划痕</p> <p>油污：表面干净，无油污</p> <p>飞边、毛刺：50~100 μ m</p> <p>光顺度：GU</p> <p>病毒存活率：1%以下</p>
	墙面	<p>菌落总数 0~800cfu/m³</p> <p>吸水率：10%以下</p> <p>尘粒量：0~1g/m²</p>
	装饰物	<p>流挂污渍：0.2um 以下</p> <p>菌落总数 0~800cfu/m³</p> <p>尘粒量：0~1g/m²</p>
	闸机	<p>流挂污渍：0.2um 以下</p> <p>菌落总数 0~800cfu/m³</p> <p>尘粒量：0~1g/m²</p>
步行梯	地面	<p>尘粒量：0~1g/m²</p> <p>防滑系数：四级 45~55BPN</p> <p>聚水性：纳米粒间距 12 μ m、纳米粒高度 8 μ m</p> <p>光亮度：90</p> <p>菌落总数：0~800cfu/m³</p> <p>病毒存活率：1%以下</p>
	扶手	<p>不锈钢粗糙面等级：9 级（划痕无、磨损无）</p> <p>不锈钢：340-400GU</p>
	通道门	<p>木质吸水率：小于 10%</p> <p>菌落总数 0~800cfu/m³</p> <p>吸水率：10%以下</p> <p>尘粒量：0~1g/m²</p> <p>漆面粗糙度：<0.05 μ m</p> <p>辐射：100mG 以下</p> <p>光亮度：56GU~60GU 门上无尘土无明显流挂污渍</p>
	垃圾桶	<p>甲醛：0~0.06mg / m³</p> <p>苯 C6H6：0~0.06mg / m³</p> <p>TVOC：0~0.05mg / m³</p> <p>尘粒量：0~1g/m²</p> <p>病毒存活率：1%以下</p>
扶梯	出入口等候区	<p>尘粒量：0~1g/m²</p> <p>不锈钢粗糙面等级：9 级（划痕无、磨损无）</p> <p>不锈钢：340-400GU</p>
	扶手	<p>韧性：65℃~-20℃不开裂，不变形</p> <p>异味：99%有效分解异味分子</p> <p>尘粒量：0~800cfu/m³</p> <p>橡胶表面无划痕。</p>
公区	地面	<p>大理石光泽度：80~90 光泽单位</p> <p>尘粒量：0~1g/m²</p> <p>大理石表面：长度不能超过 10mm 裂痕</p>

		大理石吸水率：小于 0.5% 大理石辐射剂量：0~0.23uSv/h 吸附力：无 菌落总数 0~800cfu/m ³ 聚水性：纳米粒间距 12 μ m、纳米粒高度 8 μ m
	墙面	菌落总数 0~800cfu/m ³ 吸水率：10%以下 尘粒量：0~1g/m ²
	通道门	木质吸水率：小于 10% 菌落总数 0~800cfu/m ³ 吸水率：10%以下 尘粒量：0~1g/m ² 漆面粗糙度：<0.05 μ m 辐射：100mG 以下 光亮度：56GU~60GU 门上无尘土无明显流挂污渍
	指示牌	尘粒量：0~1g/m ² 流挂污渍：0.2um 以下
外围	地面	尘粒量：0~1g/m ² 吸附力：无 菌落总数 0~800cfu/m ³ 聚水性：纳米粒间距 12 μ m、纳米粒高度 8 μ m
	墙面	菌落总数 0~800cfu/m ³ 流挂污渍：0.2um 以下 尘粒量：0~1g/m ²
	垃圾桶	尘粒量：0~1g/m ² 病毒存活率：1%以下
	吸烟区	地面干净无烟头、烟灰，垃圾箱内垃圾不过 1/3，无流挂物

3.2.3.3 日定期深度清洁验收质量

清洁空间	清洁对象	质量标准
卫生间	洁具	光泽度：釉面：85-90GU、五金配件：340-400GU 附着力：疏水触角 100-116°、疏油触角 80-85° 聚水性：纳米粒间距 12 μ m、纳米粒高度 8 μ m 吸水率：1% 菌落总数 0~800cfu/m ³ 病毒存活率：1%以下 流挂污渍：0.2um 以下
	隔板	味吸附：北京公厕一类标准以下（1 吸附在百分之 1% 木质吸水率：10% 菌落总数 0~800cfu/m ³ 吸水率：10%以下 尘粒量：0~1g/m ² 光泽度：30-45GU 流挂污渍：0.2um 以下
	台面清洁（洗手	光泽度：釉面：85-90GU、五金配件：340-400GU

	台面、面盆、水龙头、镜子)	<p>附着力：疏水触角 100-116°、疏油触角 80-85°</p> <p>聚水性：纳米粒间距 12 μm、纳米粒高度 8 μm</p> <p>吸水率：1%</p> <p>玻璃水泡：2mm 以下水泡</p> <p>允许看出波筋的最大角度：30 度</p> <p>镜面划痕：300-600LX 的自然光下 45-90 度角无划痕迹</p> <p>镜面光亮度：1.567 折射率下 85 光泽单位以上</p> <p>不锈钢粗糙面等级：9 级（划痕无、磨损无）</p> <p>不锈钢：340-400GU</p> <p>大理石光泽度：80~90 光泽单位</p> <p>尘粒量：0~800cfu/m³</p> <p>大理石吸水率：小于 0.5%</p> <p>流挂污渍：0.2um 以下</p>
	地面	<p>尘粒量：0~1g/m²</p> <p>防滑系数：四级 45~55BPN</p> <p>聚水性：纳米粒间距 12 μm、纳米粒高度 8 μm</p> <p>光亮度：90</p> <p>菌落总数：0~800cfu/m³</p> <p>病毒存活率：1%以下</p> <p>流挂污渍：0.2um 以下</p>
	垃圾（桶）清洁 （含垃圾收集及垃圾桶的清洁）	<p>尘粒量：0~1g/m²</p> <p>韧性：65℃~-20℃不开裂，不变形</p> <p>异味：99%有效分解异味分子</p> <p>划痕：目测：不能见明显划痕；用手触摸不能有刮手现象，检测：喷 15 μmPP 底漆后，在离产品 400mm 处目测，不能看到划痕</p> <p>油污：表面干净，无油污</p> <p>飞边、毛刺：50~100 μm</p> <p>光顺度：GU</p> <p>病毒存活率：1%以下</p>
	擦手纸、卷纸纸盒	<p>尘粒量：0~1g/m²</p> <p>不锈钢粗糙面等级：9 级（划痕无、磨损无）</p> <p>不锈钢：340-400GU</p>
电梯厅	轿厢壁、梯门	<p>尘粒量：0~1g/m²</p> <p>不锈钢粗糙面等级：9 级（划痕无、磨损无）</p> <p>不锈钢：340-400GU</p>
	轿厢地面	<p>尘粒量：0~1g/m²</p> <p>防滑系数：四级 45~55BPN</p> <p>聚水性：纳米粒间距 12 μm、纳米粒高度 8 μm</p> <p>光亮度：90</p> <p>菌落总数：0~800cfu/m³</p> <p>病毒存活率：1%以下</p>
	轿厢内、外按钮	<p>尘粒量：0~1g/m²</p> <p>不锈钢光亮度：340-400GU</p> <p>流挂污渍：0.2um 以下</p>
	等候厅地面	<p>尘粒量：0~1g/m²</p>

		<p>防滑系数：四级 45~55BPN</p> <p>聚水性：纳米粒间距 12 μm、纳米粒高度 8 μm</p> <p>光亮度：90</p> <p>菌落总数：0~800cfu/m³</p> <p>病毒存活率：1%以下</p>
扶梯	扶手	<p>韧性：65℃~-20℃不开裂，不变形</p> <p>异味：99%有效分解异味分子</p> <p>尘粒量：0~800cfu/m³</p> <p>橡胶表面无划痕。</p>
	台阶、出入口等候区	<p>尘粒量：0~1g/m²</p> <p>不锈钢粗糙面等级：9级（划痕无、磨损无）</p> <p>不锈钢：340-400GU</p>
	金属裙边	<p>尘粒量：0~1g/m²</p> <p>不锈钢粗糙面等级：9级（划痕无、磨损无）</p> <p>不锈钢：340-400GU</p>
步行梯	扶手	<p>金属粗糙面等级：9级（划痕无、磨损无）</p> <p>不锈钢：340-400GU</p>
	地面	<p>尘粒量：0~1g/m²</p> <p>防滑系数：四级 45~55BPN</p> <p>聚水性：纳米粒间距 12 μm、纳米粒高度 8 μm</p> <p>光亮度：90</p> <p>菌落总数：0~800cfu/m³</p> <p>病毒存活率：1%以下</p>
	风口	<p>尘粒量：0~1g/m²</p> <p>菌落总数：0~800cfu/m³</p> <p>病毒存活率：1%以下</p>
茶水间	饮水机	<p>尘粒量：0~1g/m²</p> <p>病毒存活率：1%以下</p> <p>流挂污渍：0.2um 以下</p>
	台面清洁（水池台面、水池、水龙头）	<p>光泽度：釉面：85-90GU、五金配件：340-400GU</p> <p>附着力：疏水触角 100-116°、疏油触角 80-85°</p> <p>聚水性：纳米粒间距 12 μm、纳米粒高度 8 μm</p> <p>吸水率：1%</p> <p>玻璃水泡：2mm 以下水泡</p> <p>允许看出波筋的最大角度：30度</p> <p>不锈钢粗糙面等级：9级（划痕无、磨损无）</p> <p>不锈钢：340-400GU</p> <p>大理石光泽度：80~90 光泽单位</p> <p>尘粒量：0~800cfu/m³</p> <p>流挂污渍：0.2um 以下</p>
	垃圾（桶）清洁（含垃圾收集及垃圾桶的清洁）	<p>尘粒量：0~1g/m²</p> <p>韧性：65℃~-20℃不开裂，不变形</p> <p>异味：99%有效分解异味分子</p> <p>划痕：目测：不能见明显划痕；用手触摸不能有刮手现象，检测：喷 15 μmPP 底漆后，在离产品 400mm 处目测，不能看到划痕</p>

		油污：表面干净，无油污 飞边、毛刺：50~100 μm 光顺度：GU 病毒存活率：1%以下
表面清洁组	一层前台、通道内装饰物、闸机等需要表面清洁的物品	大理石光泽度：80~90 光泽单位 尘粒量：0~1g/m ² 大理石表面：长度不能超过 10mm 裂痕 大理石吸水率：小于 0.5% 流挂污渍：0.2um 以下 菌落总数 0~800cfu/m ³
地面组	地面清洁	大理石光泽度：80~90 光泽单位 尘粒量：0~1g/m ² 大理石表面：长度不能超过 10mm 裂痕 大理石吸水率：小于 0.5% 吸附力：无 菌落总数 0~800cfu/m ³ 地面噪音：55 分贝~45 分贝 聚水性：纳米粒间距 12 μm、纳米粒高度 8 μm
玻璃组	玻璃门窗、镜子	聚水性纳米粒间距 12 μm，纳米粒高度 8 μm 透光率：3mm 为基准下透光率为百分之 87%（污渍指数） 镜面划痕：300-600LX 的自然光下 45-90 度角无划痕迹 玻璃水泡：视角下无水泡 允许看出波筋的最大角度：30 度
门窗组	防火门、通道门	木质吸水率：小于 10% 菌落总数 0~800cfu/m ³ 吸水率：10%以下 尘粒量：0~1g/m ² 漆面粗糙度：<0.05 μm 光亮度：56GU~60GU
	风口组	尘粒量：0~1g/m ² 菌落总数：0~800cfu/m ³ 病毒存活率：1%以下

3.2.3.4 日定期精准清洁验收质量

清洁空间	清洁对象	质量标准
卫生间	洁具	光泽度：釉面：85-90GU、五金配件：340-400GU 附着力：疏水触角 100-116°、疏油触角 80-85° 聚水性：纳米粒间距 12 μm、纳米粒高度 8 μm 吸水率：1% 菌落总数 0~800cfu/m ³ 病毒存活率：1%以下 流挂污渍：0.2um 以下
	隔板	味吸附：北京公厕一类标准以下 <1 吸附在百分之 1% 木质吸水率：10% 菌落总数 0~800cfu/m ³

		<p>吸水率：10%以下 尘粒量：0~1g/m² 光泽度：30-45GU 流挂污渍：0.2um 以下</p>
	台面清洁（洗手台面、水龙头、镜子）	<p>光泽度：釉面：85-90GU、五金配件：340-400GU 附着力：疏水触角 100-116°、疏油触角 80-85° 聚水性：纳米粒间距 12 μ m、纳米粒高度 8 μ m 吸水率：1% 玻璃水泡：2mm 以下水泡 允许看出波筋的最大角度：30 度 镜面划痕：300-600LX 的自然光下 45-90 度角无划痕迹 镜面光亮度：1.567 折射率下 85 光泽单位以上 不锈钢粗糙面等级：9 级（划痕无、磨损无） 不锈钢：340-400GU 大理石光泽度：80~90 光泽单位 尘粒量：0~800cfu/m³ 大理石吸水率：小于 0.5% 流挂污渍：0.2um 以下</p>
	地面	<p>尘粒量：0~1g/m² 防滑系数：四级 45~55BPN 聚水性：纳米粒间距 12 μ m、纳米粒高度 8 μ m 光亮度：90 菌落总数：0~800cfu/m³ 病毒存活率：1%以下 流挂污渍：0.2um 以下</p>
	垃圾（桶）清洁（含垃圾收集及垃圾桶的清洁）	<p>尘粒量：0~1g/m² 韧性：65℃~-20℃不开裂，不变形 异味：99%有效分解异味分子 划痕：目测：不能见明显划痕；用手触摸不能有刮手现象，检测：喷 15 μ mPP 底漆后，在离产品 400mm 处目测，不能看到划痕 油污：表面干净，无油污 飞边、毛刺：50~100 μ m 光顺度：GU 病毒存活率：1%以下</p>
电梯厅	轿厢壁、梯门	<p>尘粒量：0~1g/m² 不锈钢粗糙面等级：9 级（划痕无、磨损无） 不锈钢：340-400GU</p>
	轿厢地面	<p>尘粒量：0~1g/m² 防滑系数：四级 45~55BPN 聚水性：纳米粒间距 12 μ m、纳米粒高度 8 μ m 光亮度：90 菌落总数：0~800cfu/m³ 病毒存活率：1%以下</p>
	轿厢内、外按钮	<p>尘粒量：0~1g/m² 不锈钢光亮度：340-400GU</p>

		流挂污渍：0.2um 以下
	等候厅地面	尘粒量：0~1g/m ² 防滑系数：四级 45~55BPN 聚水性：纳米粒间距 12 μ m、纳米粒高度 8 μ m 光亮度：90 菌落总数：0~800cfu/m ³ 病毒存活率：1%以下
扶梯	扶手	韧性：65℃~-20℃不开裂，不变形 异味：99%有效分解异味分子 尘粒量：0~800cfu/m ³ 橡胶表面无划痕。
	台阶、出入口等候区	尘粒量：0~1g/m ² 不锈钢粗糙面等级：9 级（划痕无、磨损无） 不锈钢：340-400GU
步行梯	扶手	金属粗糙面等级：9 级（划痕无、磨损无） 不锈钢：340-400GU
	地面	尘粒量：0~1g/m ² 防滑系数：四级 45~55BPN 聚水性：纳米粒间距 12 μ m、纳米粒高度 8 μ m 光亮度：90 菌落总数：0~800cfu/m ³ 病毒存活率：1%以下
茶水间	饮水机	尘粒量：0~1g/m ² 病毒存活率：1%以下 流挂污渍：0.2um 以下
	台面清洁（水池台面、水池、水龙头）	光泽度：釉面：85-90GU、五金配件：340-400GU 附着力：疏水触角 100-116°、疏油触角 80-85° 聚水性：纳米粒间距 12 μ m、纳米粒高度 8 μ m 吸水率：1% 玻璃水泡：2mm 以下水泡 允许看出波筋的最大角度：30 度 不锈钢粗糙面等级：9 级（划痕无、磨损无） 不锈钢：340-400GU 大理石光泽度：80~90 光泽单位 尘粒量：0~800cfu/m ³ 流挂污渍：0.2um 以下
	垃圾（桶）清洁（含垃圾收集及垃圾桶的清洁）	尘粒量：0~1g/m ² 韧性：65℃~-20℃不开裂，不变形 异味：99%有效分解异味分子 划痕：目测：不能见明显划痕；用手触摸不能有刮手现象，检测：喷 15 μ mPP 底漆后，在离产品 400mm 处目测，不能看到划痕 油污：表面干净，无油污 飞边、毛刺：50~100 μ m 光顺度：GU 病毒存活率：1%以下

表面清洁组	一层前台、通道内装饰物、闸机等需要表面清洁的物品	大理石光泽度：80~90 光泽单位 尘粒量：0~1g/m ² 大理石表面：长度不能超过 10mm 裂痕 大理石吸水率：小于 0.5% 流挂污渍：0.2um 以下 菌落总数 0~800cfu/m ³
地面组	地面清洁	大理石光泽度：80~90 光泽单位 尘粒量：0~1g/m ² 大理石表面：长度不能超过 10mm 裂痕 大理石吸水率：小于 0.5% 吸附力：无 菌落总数 0~800cfu/m ³ 地面噪音：55 分贝~45 分贝 聚水性：纳米粒间距 12 μ m、纳米粒高度 8 μ m
玻璃组	玻璃门窗、镜子	聚水性纳米粒间距 12 μ m，纳米粒高度 8 μ m 透光率：3mm 为基准下透光率为百分之 87%（污渍指数） 镜面划痕：300-600LX 的自然光下 45-90 度角无划痕迹 玻璃水泡：视角下无水泡 允许看出波筋的最大角度：30 度
门窗组	防盗门	木质吸水率：小于 10% 菌落总数 0~800cfu/m ³ 吸水率：10%以下 尘粒量：0~1g/m ² 漆面粗糙度：<0.05 μ m 光亮度：56GU~60GU
	风口组	尘粒量：0~1g/m ² 菌落总数：0~800cfu/m ³ 病毒存活率：1%以下

3.2.3.5 周期性工种化清洁验收质量

清洁空间	清洁对象	质量标准
卫生间	墙面	尘粒量：0~1g/m ² 光泽度：85-90GU 聚水性：纳米粒间距 12 μ m、纳米粒高度 8 μ m 病毒存活率：1%以下 流挂污渍：0.2um 以下
	灯带、风口、烘手机、香氛机	尘粒量：0~1g/m ² 流挂污渍：0.2um 以下 病毒存活率：1%以下
	隔板	味吸附：北京公厕一类标准以下（1 吸附在百分之 1%） 木质吸水率：10% 菌落总数 0~800cfu/m ³ 吸水率：10%以下 尘粒量：0~1g/m ² 光泽度：30-45GU

		流挂污渍：0.2um 以下
电梯厅	轿厢壁、梯门	尘粒量：0~1g/m ² 不锈钢粗糙面等级：9 级（划痕无、磨损无） 不锈钢：340-400GU
	轿厢地面	尘粒量：0~1g/m ² 防滑系数：四级 45~55BPN 聚水性：纳米粒间距 12 μ m、纳米粒高度 8 μ m 光亮度：90 菌落总数：0~800cfu/m ³ 病毒存活率：1%以下
	等候厅地面	尘粒量：0~1g/m ² 防滑系数：四级 45~55BPN 聚水性：纳米粒间距 12 μ m、纳米粒高度 8 μ m 光亮度：90 菌落总数：0~800cfu/m ³ 病毒存活率：1%以下
步行梯	风口	尘粒量：0~1g/m ² 菌落总数：0~800cfu/m ³ 病毒存活率：1%以下
地库组	减速带、防撞条	尘粒量：0~1g/m ² 光泽度：85-90GU 聚水性：纳米粒间距 12 μ m、纳米粒高度 8 μ m 菌落总数：0~800cfu/m ³ 病毒存活率：1%以下
	抬杆	尘粒量：0~1g/m ² 韧性：65℃~-20℃不开裂，不变形 异味：99%有效分解异味分子 划痕：目测：不能见明显划痕；用手触摸不能有刮手现象，检测：喷 15 μ mPP 底漆后，在离产品 400mm 处目测，不能看到划痕 油污：表面干净，无油污 飞边、毛刺：50~100 μ m 病毒存活率：1%以下
墙面、顶棚作业组	石灰、乳胶漆等粗糙、不防水墙面、顶棚	菌落总数 0~800cfu/m ³ 吸水率：10%以下 尘粒量：0~1g/m ² QB/菌落总数 0~800cfu/m ³
	瓷砖、大理石、玻璃、PVC、金属板面等光滑、防水墙面、顶棚	尘粒量：0~1g/m ² 光泽度：85-90GU 聚水性：纳米粒间距 12 μ m、纳米粒高度 8 μ m 病毒存活率：1%以下 流挂污渍：0.2um 以下
地面组	各式地面清洁作业	尘粒量：0~1g/m ² 防滑系数：四级 45~55BPN 聚水性：纳米粒间距 12 μ m、纳米粒高度 8 μ m 光亮度：90 菌落总数：0~800cfu/m ³

		病毒存活率：1%以下 流挂污渍：0.2um 以下
玻璃组	外围玻璃墙、挡烟玻璃、扶梯围挡等其他玻璃表面	聚水性纳米粒间距 12 μ m，纳米粒高度 8 μ m 透光率：3mm 为基准下透光率为百分之 87%（污渍指数） 镜面划痕：300-600LX 的自然光下 45-90 度角无划痕迹 玻璃水泡：视角下无水泡 允许看出波筋的最大角度：30 度
门窗组	防盗门	木质吸水率：小于 10% 菌落总数 0~800cfu/m ³ 吸水率：10%以下 尘粒量：0~1g/m ² 漆面粗糙度：<0.05 μ m 光亮度：56GU~60GU

3.2.3.6 周期性工种化养护验收质量

清洁对象	质量标准
不锈钢	尘粒量：0~1g/m ² 光泽度：85-90GU 聚水性：纳米粒间距 12 μ m、纳米粒高度 8 μ m 病毒存活率：1%以下 流挂污渍：0.2um 以下
隔板	味吸附：北京公厕一类标准以下（1 吸附在百分之 1%） 木质吸水率：10% 菌落总数 0~800cfu/m ³ 吸水率：10%以下 尘粒量：0~1g/m ² 光泽度：30-45GU 流挂污渍：0.2um 以下

3.2.4 人员标准

3.2.4.1 痕迹管理专员：50 岁以下，身高 160 以上，女士 120 斤以下，男士 150 斤以下，5 年以上保洁行业从业经验；

3.2.4.2 工种化作业专员：55 岁以下，身高 155 以上，女士 130 斤以下，男士 160 斤以下，5 年以上保洁行业从业经验，其中 1 年以上从事石材养护、金属养护、地板养护等工种化从业经验；

3.2.4.3 质量验收员：55 岁以下，身高 155 以上，女士 130 斤以下，男士 160 斤以下，10 年以上保洁行业从业经验，其中 3 年以上从事质量验收、监督工作；

3.2.4.4 标准化仓库操作管理员：55 岁以下，身高 155 以上，女士 135 斤以下，男士 165 斤以下，5 年以上保洁行业从业经验，其中 2 年以上从事清洁机械保养、维修工作。

3.2.5 岗位职责和权限

3.2.5.1 痕迹管理专员：

- 根据不同时间段，有针对性地对高频人次动线和易污染区内卫生进行清洁和维护；
- 参与项目内的应急事件响应；
- 维持项目内的卫生水平，及时处理项目内产生的污迹；
- 按照公司要求提供标准化服务；

- 可以针对项目的实际情况，对清洁路线和清洁频次提出异议。

3.2.5.2 工种化作业专员：

- 按照工种化订单要求，在规定的时间内完成订单内容；
- 对不合格的作业结果做到及时整改，为项目工作时间保洁服务水平打好基础；
- 按照非工作时间工作流程签到签出，动态汇报作业结果；

3.2.5.3 质量验收员：

- 提升项目服务标准和卫生标准；
- 及时反馈卫生问题并监督保洁人员按时整改完成；
- 熟练使用钉钉软件派单功能；
- 按时对保洁人员进行考核和培训；
- 可对管辖范围内的保洁员作业、服务问题提出整改要求；
- 可安排管辖范围内的保洁人员进行培训、考核；
- 对考核不通过的人员可以提出辞退要求。

3.2.5.4 标准化仓库操作管理员：

- 熟练使用标准化仓库内工具；
- 定期对标准化仓库内的工具、机器进行维修保养；
- 按照标准摆放、收纳仓库内物品；
- 按照标准流程开启、使用仓库；
- 建立标准化仓库台账，动态管理仓库内物品数量、使用期限；
- 定期核对仓库内物品数量、使用期限，做到账实一致；
- 定期提出升级需求，保证仓库内机器、设备、物品可以满足项目清洁使用；。

3.2.6 文件管理

3.2.6.1 质量手册的编制：在管理者代表领导下，由项目管理中心组织编写。

3.2.6.2 手册的发放与保存：企业内部由总经办确定发放办法（经批准），并负责分发（为受控状态），向认证组织提供手册时，经管理者代表批准，手册持有部门或个人应办理领用手续，工作调动时，将手册交回分发部门。

3.2.6.3 手册的更改流程：由项目经理或者运营管理中心提出更改意见，由总经办统一牵头办理审签手续，更改的内容应及时传达到有关人员，并得到有效版本。

3.2.6.4 手册更新：由管理者代表主持，项目管理中心负责组织复审，每年进行一次手册的审核更新，根据手册与项目现场的匹配程度，最长在 5 年期内应修订一次。

3.2.6.5 其他：质量手册应与其他质量文件配合使用，最终解释权归项目管理中心。

3.2.7 客户需求管理

3.2.7.1 以客户为关注焦点：

- 提高公共设施、公共设备使用率：通过非工作时间段工种化作业的深度清洁，提高项目的清洁质量标准，为工作时间的痕迹管理做好清洁基础。在工作时间内针对动线和易污染点位的精准清洁恢复，最大程度地满足客户的有效使用时间，提高项目内公共设施、公共设备的使用率；

- 提高企业对外形象：工作时间聘用年龄 50 岁以下，身高 160cm 以上，1-2 年的工作经验，且有服务意识的人员作为痕迹管理专员，通过规范保洁人员的形象和素质，提高企业对外形象；

- 避免作业中的交叉感染：在工作时间内，针对动线和动线上的点位进行清洁恢复时，实行专岗专做的分配方式，避免传统保洁模式中的一人多岗的现象，在作业过程中避免交叉感染；

- 建立标准化仓库：待清洁物品进入标准化仓库内需要经过分类回收、消毒预处理、清洗、烘干、分区晾晒、物品封装后放入收纳区多个步骤，通过全程分色分类、闭环的清洁处理方式，达到统一物品清洁标准，在源头上保证了卫生质量；

3.2.7.2 确定客户需求：定期与客户沟通，收集反馈信息，了解客户的期望，以此作为服务质量管理体系提升和改进的基础。

3.2.7.3 将客户需求转化为产品要求:

- 通过对客户要求的识别、评审以及与客户的沟通确认, 将客户的要求反馈给相关的服务设计部门;
- 围绕服务成本、服务时间、服务流程等因素进行综合考量, 在法律法规允许的情况下, 尽力去满足市场客户的需求, 让市场客户满意。

3.2.7.4 确保市场客户要求得到实现:

- 本企业最高管理者应要求项目相关人员严格按照本服务质量管理标准的要求, 对所有过程进行控制;
- 当客户的需求在实现过程中发生变化时, 对已转化的要求和已建立的服务质量标准管理体系也应随之更新。

3.2.7.5 对市场客户反馈的信息进行监视和改进:

- 及时对客户的信息进行跟进;
- 根据市场客户的意见和建议和法律法规要求, 监督各部门对服务质量标准管理体系进行改进和提高。

3.2.8 与客户有关的过程管理

3.2.8.1 与服务有关的评审:

- 满意度测评

满意度调查数据采集: 样本人数=10+5%×项目业主人数;

满意度调查频次: 客户满意度调查主要针对进驻项目 3 个月以上的企业, 客户满意度调查在每个月最后一个周五进行;

满意度调查结果跟踪: 根据调查结果中得分最低的问题进行专项培训, 得分最低的问题需要连续 3 次设置在满意度调查问卷中, 整改培训后, 该问题的得分需要提升 30%以上。

- 品质测评

保洁质量考核标准					
序号	空间	检查频次	检查项目	不达标处罚措施	扣分
1	卫生间	日检	工具间	物品未按要求整齐摆放, 混乱悬挂	1
2		日检	玻璃镜面	有水迹、印迹未及时擦拭	1
3		日检	面盆、水池	水渍总体积含量达到 5ml, 污渍未及时清洁	2
4		日检	水龙头	表面有锈迹污渍印迹	1
5		日检	门、门框、凹槽	有灰尘、尘土, 每发现一处扣款 10 元。	1
6		日检	便池、马桶	陶瓷洁具内壁流挂长度超过 5 mm (正常目视观测), 外侧壁黄渍单点位超过 1 厘米。	1
7		日检	地面	有水迹、印迹、垃圾清洁不及时	2
8		周检	墙面	有污渍长度超过 5 mm 的 (正常目视观测)	1
9		日检	卫生纸、擦手纸、洗手液	未及时补充纸品、无洗手液	2
10		日检	垃圾桶	垃圾超过 2/3, 垃圾桶污渍未擦拭	1
11		周检	隔板	手触 (白手套) 擦拭有尘土印迹, 超过 15 cm	1
12		周检	顶棚/排风口	手触擦拭有灰尘、堆积痕迹、蜘蛛网	1
13		周检	地漏、下水盖、气味	因清洁、喷洒清新剂不及时导致产生异味	2

14	办公区域	日检	硬质地面	硬质地面有明显污渍、水迹、划痕、灰尘（面积超过10 cm）	1
15		日检	地毯地面	地毯绒毛有明显尘土堆积及明显垃圾（面积超过10 cm）	1
16		日检	垃圾倾倒	未及时更换垃圾袋，清理垃圾超过 2/3	1
17		周检	踢脚线	有灰尘、霉变发黑	0.5
18		周检	天花板、饰物	有灰尘、蜘蛛网、塔灰	1
19		日检	办公桌卫生	有灰尘未及时消毒	1
20	茶水间	日检	地毯或硬质地面	有明显尘土堆积、水迹、物资及明显垃圾	1
21		日检	桌面	有明显垃圾、印迹，擦拭不及时	1
22		日检	台面	有明显垃圾、印迹，擦拭不及时	1
23		日检	水池	有明显垃圾、印迹，擦拭不及时	1
24		日检	休息区桌椅	椅子污渍、杂物未及时清理擦拭	1
25		日检	垃圾桶	桶内有异味，未进行垃圾分类垃圾超过 2/3	1
26		日检	玻璃/镜面	有水迹、印迹未及时擦拭	0.5
27	办公室/会议室	日检	硬质地面	硬质地面有明显污渍、水迹、划痕、灰尘（面积超过10 cm）	1
28		日检	地毯地面	地毯绒毛有明显尘土堆积及明显垃圾（面积超过10 cm）	1
29		日检	办公桌椅	手触（白手套）15 cm有明显尘土印迹	1
30		日检	桌面	有灰尘、印迹，未及时擦拭	1
31		周检	液晶屏面	有灰尘、手印、污迹	0.5
32		日检	垃圾桶	桶内有异味，未进行垃圾分类垃圾超过 2/3	1
33	大厅	日检	地面	地面暗淡无光有明显垃圾、脚印及污渍长时间未清洁	2
34		周检	玻璃	有水迹、印迹未及时擦拭	1
35		日检	沙发	有灰尘、杂物、污渍未及时擦拭	1
36		周检	墙面	墙面空隙部分有明显污渍、灰尘堆积痕迹，蜘蛛网	1
37		日检	门	旋转门、门把手等不锈钢面有明显污痕或锈迹污渍，高处有塔灰、蜘蛛网	1.5
38		日检	休息区域	垃圾未及时清理、桌椅未擦拭、摆放整齐	0.5
39	电梯厅	日检	轿厢墙面	电梯内手印超过 3 个、有水迹、印迹	2

40		日检	地面	地面有垃圾、灰尘及污渍	1
41		日检	电梯按键	有明显手印及污渍，未按照规定时间消毒并未签字消毒记录。	2
42		周检	顶棚	有灰尘、污迹、照明灯处有虫尸	0.5
43		日检	垃圾桶	桶内有异味厨余垃圾，垃圾超过 1/3	1
44		日检	显示屏	有浮尘、物资未及时擦拭	1
45		日检	电梯门、门框、电梯槽	有手印、污渍；凹槽有泥沙、杂物	1
46	餐厅	日检	地面	有油污垃圾暗淡，走路有明显油腻感	1.5
47		日检	餐桌椅	表面有明显油渍、手印、垃圾、流挂物痕迹、未及时消毒的	1.5
48		日检	垃圾桶	桶内有厨余垃圾流挂污渍、异味、流挂痕迹的	1
49	步行梯	周检	墙面	有明显脚印、手印、其他明显污渍、高空有蜘蛛网	1
50		周检	踢脚线	有霉变发黑有灰尘	0.5
51		日检	通道门	有明显手印及灰尘	0.5
52		日检	扶手	手触（白手套）15 cm有尘土印迹未擦拭的	1
53		日检	楼梯地面	有灰尘、物资、垃圾未清理的	1
54	外围	日检	地面	落叶、树枝、白色垃圾、地面污渍清扫不及时	2
55		日检	垃圾桶	桶内有异味，垃圾超过 2/3，有印迹、水渍	2
56		日检	烟头	垃圾桶、地面烟头超过 5 个	2
57		日检	景观水池	水池有杂物未及时清理	2
58		月检	下水道	下水道未及时清掏	1
59	门前区域	周检	墙面、柱面、台阶	有污渍、柚子、印迹清洗不及时	2
60		周检	标志、标牌	有灰尘、印迹，未及时擦拭	2
61		日检	地面	有油渍、污渍、印迹冲刷不及时	2
62		日检	垃圾	有垃圾堆放回收不及时	2
63		日检	垃圾桶	桶内有异味，垃圾超过 2/3，有印迹、水渍	2
64	地下停车场	日检	停车位	有灰尘、印迹未及时尘推	1
65		周检	出入口顶棚	未及时清理灰尘、蜘蛛网	1
66		日检	各类标示牌、交通标志	有灰尘、印迹未及时擦拭	1

67		日检	工具间	未按要求摆放、杂乱	1
68		日检	出口下水道	有杂物、树叶、烟头未清理	1
69		日检	可回收物品处	未按要求整理码放、遮挡消防器材	2
70	客房	日检	环境卫生	整体卫生未按标准清扫	2
71		日检	易耗物品补给	未及时更换、检查、补错、摆放不标准	2
72		日检	地毯/地面	有脚印、有杂物、污渍清洁不及时	2
73	天台	月检	外露照明设备设施	未及时擦拭灰尘	0.5
74		月检	地面	有杂物、垃圾堆积	0.5
75		月检	地坪、下水口	未及时清扫垃圾	0.5
76	各类设备、 空调机房	周检	墙面	有灰尘、印迹、蜘蛛网	0.5
77		周检	地面	有灰尘、水迹、脚印、杂物	0.5
78	垃圾房	日检	整体环境	杂乱、肮脏，有大量蚊蝇滋生，垃圾桶冒出及未按照垃圾分类要求分类放置。	1
79		日检	整体环境	存在人为消防安全隐患，按次扣款	0.5
80	仪容仪表	日检	工服	披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿、歪戴帽子、穿拖鞋、赤脚	1
81		日检	工鞋、工牌	未统一工鞋、佩戴工牌	0.5
82		日检	发型	披头散发、未盘起、染夸张发色	0.5
83		日检	耳饰、首饰	佩戴夸张饰品	0.5
84		日检	指甲	留长指甲、美甲	0.5
85	礼貌礼节	日检	沟通	不使用文明用语，提示超过1次	1
86		日检	态度	蛮横、无理，不服从公司安排，提示超过1次	2
总分值					
备注：					
以上为保洁质量考核标准，检查分为日检、周检、月检。请根据合同约定的服务范围及检查重点制定本项目部的检查标准，每一项的打分值根据本项目的实际情况核定，以100分为总分值。					

3.2.8.2 与服务有关的客户沟通：

- 当面向客户介绍产品或者服务的信息；
- 及时答复和解决客户提出的问题；
- 对客户进行主动询问和典型调查，了解客户对服务品质的意见及客户对投诉处理的意见和改进意见；
- 每月固定时间与客户进行沟通，征求对品质服务的投诉和意见；

- 重大活动或者项目节点前后对客户进行专项面对面拜访，听取客户意见，消除客户疑虑；
- 通过信函、电话、电邮、微信等方式与客户沟通；通过各种通讯手段与客户保持紧密联系。

3.2.9 服务质量策划

3.2.9.1 策划要求：

- 优化经营成本：通过新的工作模式调整，工作时间的痕迹管理（动线及易污染区的维护清洁），非工作时间的工种化作业管理，为企业节约 20%-25%的成本；
- 绿色环保，减少排碳：通过自动化设备应用，减少人的消耗及减少 35%的碳排放；
氧环境打造通过增加单位环境内的氧气含量，减少碳浓度，当空气中的氧浓度提高 1%，二氧化碳浓度也相应减少 1%。

3.2.9.2 策划时机：

- 响应国家“鼓励灵活就业”的国家政策；
- 顺应市场需求，成为公共设施、公共设备保值增值捍卫者；
- 提升服务形象。

3.2.9.3 策划内容：

- 日定期深度清洁服务标准：首先按照工艺流程进行工种化分类，再将每个工种对应的清洁对象细分清洁点，深度清洁是指将清洁对象所有的清洁点，进行全面彻底的清洁。

No.	周期性	出勤时间	清洁内容
1	周一/二/三/四/日	19:00~23:00	洁具清洗工：马桶、小便池、面盆
2	周一/二/三/四/日	19:00~23:00	隔板/门清洁工：（周日是全面清洁，周一至周四为重污染段清洁）
3	周一/二/三/四/日	19:00~23:00	镜面清洁工：洗手间镜子（周日为全面清洁、周一至周四清洁重污染段）
4	周一/二/三/四/日	19:00~23:00	垃圾清洁工：卫生间垃圾桶清洁及消毒 公区：垃圾房、茶水间垃圾桶清洁消毒 办公室：垃圾桶清洁及消毒
5	周一/二/三/四/日	19:00~23:00	桌椅清洁工：办公室桌椅清洁
6	周一/二/三/四/日	19:00~23:00	设备设施清洁工 楼层指示牌、标识、楼层指引标牌、消防疏散图标牌
7	周一/二/三/四/日	19:00~23:00	金属清洁工（电梯、货梯、消防梯扶手及栏杆）
8	周一/二/三/四/日	19:00~23:00	地毯清洁工（地毯局部污渍清洁）

No.	周期性	出勤时间	清洁内容
1	周一至周日	24:00~06:00	洁具清洗工：马桶、小便池
2	周一至周日	24:00~06:00	垃圾清洁工：卫生间垃圾桶清洁及消毒
3	周一至周日	24:00~06:00	卫生间隔板清洁工：（周日是全面清洁，周一至周四为重污染段清洁）
4	周一至周日	24:00~06:00	台面清洁工：洗手间洗手盆台面、镜子（镜面周日为全面清洁、周一至周四清洁重污染段）

5	周一至周日	24:00~06:00	卫生间地面彻底清洁
6	周一至周日	24:00~06:00	金属清洁工：栏杆扶手清洁及消毒电梯/货梯不锈钢清洁及消毒
7	周一至周日	24:00~06:00	桌椅清洁工：茶水间/休息区桌椅清洁（桌子、椅子、柜子及其他设备）
8	周一至周日	24:00~06:00	地毯清洁工：地毯吸尘及局部污渍处理
9	周一至周日	24:00~06:00	通道走廊地面/电梯厅地面彻底清洁
10	周一至周日	24:00~06:00	设备设施清洁工：楼层指示牌、标识、楼层指引标牌、消防疏散图标牌

• 日定期精准清洁服务标准：与深度清洁相比，精准清洁的步骤更为精简，主要对清洁对象的高频接触点进行深度清洁，以马桶为例，像冲水水箱、下水地漏等这些不经常接触的清洁点，就无需每天清洁，按时间节点定期清洁即可；但像马桶的内槽、冲水槽、马桶垫等这些高频接触点，则需要每天定点进行全面彻底清洁。

No.	周期性	出勤时间	清洁内容
1	周一/二/三/四/日	19:00~23:00	洁具清洗工：马桶、小便池、面盆
2	周一/二/三/四/日	19:00~23:00	隔板/门清洁工：（周日是全面清洁，周一至周四为重污染段清洁）
3	周一/二/三/四/日	19:00~23:00	镜面清洁工：洗手间镜子（周日为全面清洁、周一至周四清洁重污染段）
4	周一/二/三/四/日	19:00~23:00	垃圾清洁工：卫生间垃圾桶清洁及消毒 公区：垃圾房、茶水间垃圾桶清洁消毒 办公室：垃圾桶清洁及消毒
5	周一/二/三/四/日	19:00~23:00	桌椅清洁工：办公室桌椅清洁
6	周一/二/三/四/日	19:00~23:00	设备设施清洁工 楼层指示牌、标识、楼层指引标牌、消防疏散图标牌
7	周一/二/三/四/日	19:00~23:00	金属清洁工（电梯、货梯、消防梯扶手及栏杆）
8	周一/二/三/四/日	19:00~23:00	地毯清洁工（地毯局部污渍清洁）

No.	周期性	出勤时间	清洁内容
1	周一至周日	24:00~06:00	
2	周一至周日	24:00~06:00	
3	周一至周日	24:00~06:00	
4	周一至周日	24:00~06:00	
5	周一至周日	24:00~06:00	
6	周一至周日	24:00~06:00	

7	周一至周日	24:00~06:00	金属清洁工（电梯、货梯、消防梯扶手及栏杆）
8	周一至周日	24:00~06:00	
9	周一至周日	24:00~06:00	
10	周一至周日	24:00~06:00	

• 周期性工作服务标准：周期性工种化清洁是指在非工作时间内每隔一段时间才需要进行的工种化作业。作业时需要根据工艺流程和清洁对象所在区域特点，按照从净到污的顺序进行清洁，避免由于作业造成的交叉感染。

No.	周期性	周期性清洁内容
1	周六-周日	顶棚清洁工：顶棚的深度除尘（各楼电梯厅、步行梯及公区环廊顶棚等）
2	周六-周日	墙面清洁工（含踢脚线清洁）（1.深度除尘及清洁；2.局部污渍处理）
3	周六-周日	玻璃清洁工（1.玻璃刮拭及全面清洁；2.局部污渍处理）
4	周六-周日	金属清洁工（外围铁柱子清洁）
5	周六-周日	风口清洁工
6	周六-周日	木质结构清洁工（木质平台）
7	周六-周日	消防栓清洁工
8	周六-周日	门清洁工（消防门、通道门、办公室门等深度清洁）

3.2.10 分析和改进

3.2.10.1 质量监测

- 日常工作检查：保洁员在日常工作前，动态报备工作轨迹，质量验收员负责验收日常清洁作业结果；
- 重大活动检查：保洁员在重大活动前需要先确认清洁工作计划，待响应重大活动时，按照节点完成清洁任务，待质检人员检查；
- 痕迹管理：各区域/场所清洁频次与预设时间段和清洁频次是否相符；
- 应急响应流程：应急节点时间是否与规定时间相符；
- 响应时间：接到客户通知后5分钟内需要响应，并开始启动应急流程；
- 到场时间：相关人员接到通知后需在10分钟内赶到现场；
- 应急结果反馈：应急结束后，需要在30分钟内，将应急反应的结果反馈给物业或者业主；
- 清洁工具：房内待使用物品是否在有效清洁期内；
- 公共设施、设备养护：预设的公共设施、公共设施保养时间与实际保养时间是否相符；
- 工种化清洁作业：保洁员需在规定时间内完成作业并验收合格，同一人当天接单大于1单时，若其中一单涉及卫生间，则其余订单均需同属卫生间清洁范畴内；
- 满意度调查：针对评分低的问题做出整改计划和整改措施，并持续关注后续整改结果。

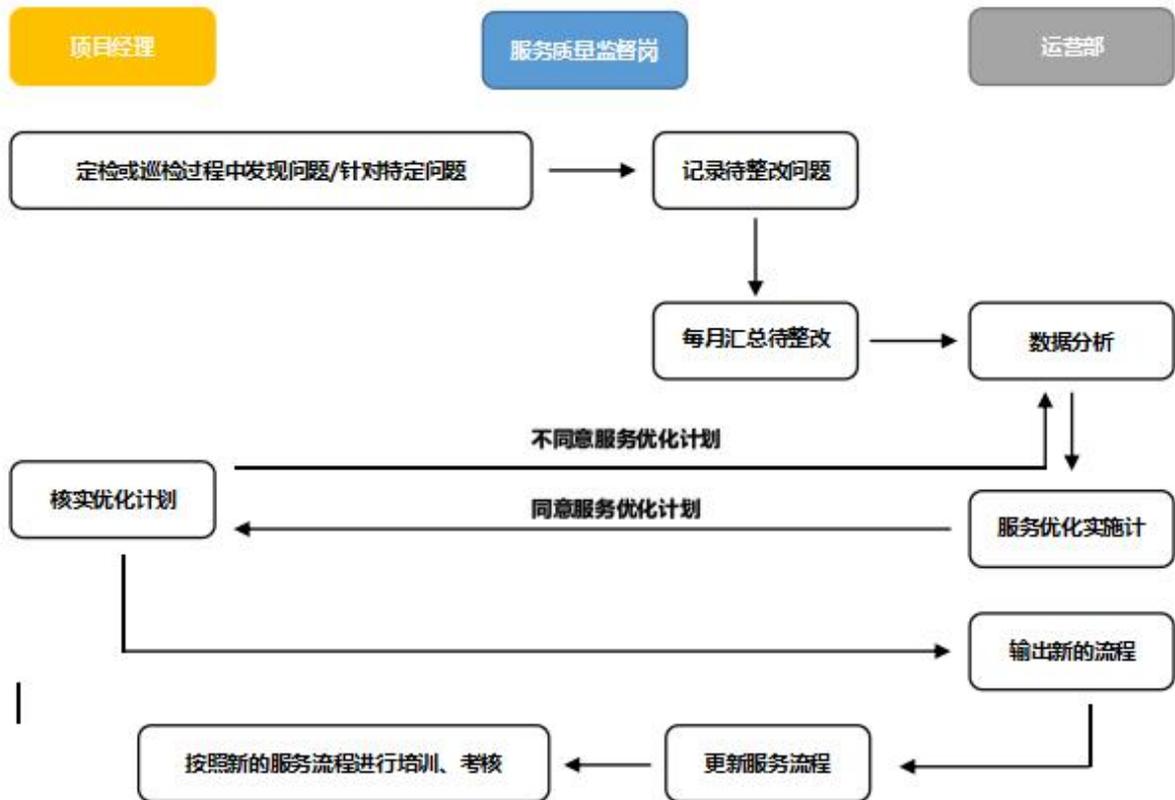
3.2.10.2 数据分析

- 动线及动线点位上的清洁频次与项目实际需求频次相匹配；
- 通过调整易污染区内有效清洁作业频次延长公共设施、设备的使用时间；
- 全体员工按照仪容仪表规定穿戴工服；
- 全体员工在工作时间使用礼貌用语和标准动作接待客户；
- 熟悉物品保养实施工艺流程，熟练操作工种化作业工具；

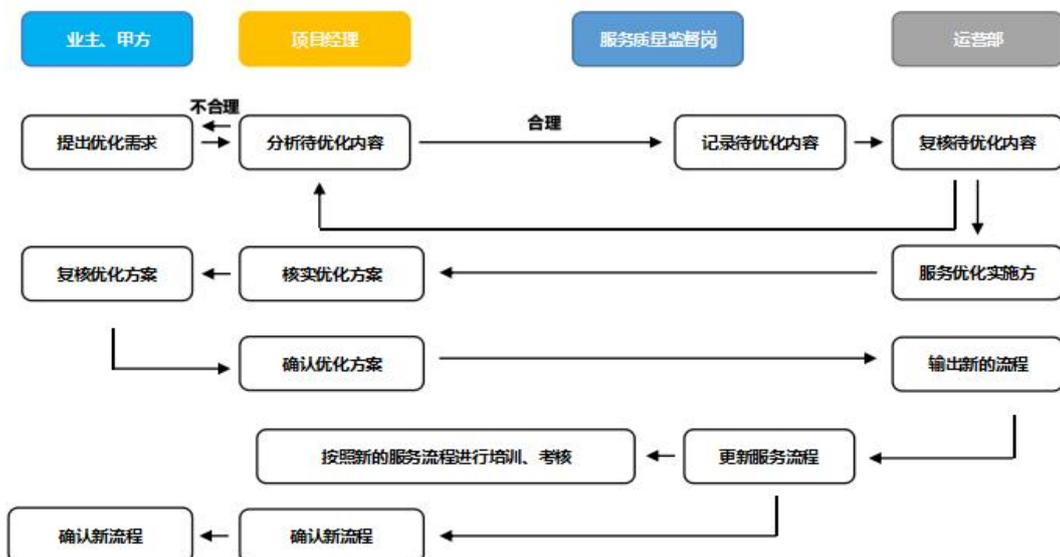
- 现场应急响应速度与标准响应速度相差<10%;
- 应急响应时间节点余标准响应时间相差<10%;
- 实际应急响应步与骤标准步骤大体吻合;
- 所有的工具、清洁剂均在有效期内使用;
- 机器设备按照既定的时间频次进行保养;
- 动态监控标准化仓库内工具、清洁剂数量是否可以满足项目运转使用;
- 每月盘点标准化仓库内物品,做到账实一致。

3.2.10.3 质量不达标控制措施

- 自检问题优化控制措施



- 客户指定问题优化控制措施



3.2.11 基础设施

3.2.11.1 标准化仓库布局

- 工具展示区：工具展示区用来陈列清洁工具，方便对外展示企业专业形象，同时兼顾对内培训教学演示使用，让在岗员工注重每一个细节服务。要求展示区内物品齐全，按照规定区域对应摆放，展示的工具应保持干净、完整；
- 物品收纳区：主要存放包装好的毛巾，墩布，和配比好的清洁剂瓶。要求为了保证清洁工具的干净卫生，所有的毛巾、墩布会按照不同的使用区域，用不同的颜色进行区分。使用后会集中收集、清洁、晾晒后塑封好，分类排放在收纳区；
- 清洁剂配比区：主要是存放常规类与非常归类配比完成的药剂。要求按照不同的污染程度和污渍类型，配比不同浓度的清洁剂；
- 清洗消毒操作区：工具回库前需要通过分类回收、消毒预处理、分类分色（清洗、烘干、消毒）、分区晾晒、物品封装、放回待领用区、次日早班保洁上岗前领用物品等标准化操作流程。要求该区域所有流程要按照清洁物品的不同分类和不同颜色进行分开处理，操作区域内的机器和晾晒用架子需要保持干净、干爽，标准化仓库管理员每日需对该区域地面、设备进行清洁、消毒。

3.2.11.2 标准化仓库使用流程

- 回收物料：每日 17:00-17:20 开仓回收当天待清洁物品，保洁人员将需要清洁的物品分类放置在对应的物品回收箱；
- 预处理：物品回收后，由专人根据污渍程度将待清洁的物品分类分色浸泡在消毒液中 15-30 分钟；
- 局部污渍清洗：检查污渍浸泡效果，对重点污渍进行人工局部去污处理：用香皂涂抹在污渍较重的地方，然后手工搓洗，直至污渍变淡，再将其放回到待清洗收纳箱中；
- 机器清洗：根据污渍程度，在机器中倒入清洁剂后，把清洁工具分色分类清洗 15-30 分钟；
- 烘干：将洗净的清洁用品分类分色烘干并消毒 15-30 分钟；
- 晾晒：将烘干的清洁用品分类分色放在晾晒架上通风至少 30 分钟，避免交叉叠放；
- 塑封：对晾晒的物品及时进行塑封保存，保证再次使用时干净，从源头预防卫生问题；
- 放回收纳区：将塑封好的清洁工具分类分色放回到收纳区，待保洁人员领取使用；
- 领取物料：早上 6:50-7:05 开仓发放当天需要的清洁物品，保洁人员按需求领用物料。

3.2.11.3 对设备（设施）进行维护保养所使用的工具：拖把、尘推、玻璃刮等。

3.2.11.4 进行工种化作业和痕迹管理作业时使用的机械设备：三合一洗地机、全自动清洁机器人等。

3.2.12 工作环境

3.2.12.1 环境探勘、数据建模

- 项目基础数据采集：按照项目清洁范围，逐项采集清洁区域，清洁空间及清洁空间下的每一项清洁对象的材质、数量、清洁周期，为核算工作量、工作时长做基础依据；
- 人流量采集：通过区域内人流量采集，确定清洁动线及该空间的清洁频次；确保公共设施及设备的最大使用率；
- 易污染区高频接触点采集：采集易污染区内的高频接触点位，确定工作时间内痕迹管理重点，确定易污染区的清洁流程及工艺（快速、高效、避免交叉感染）；
- 动线信息采集：着重于采集人流量密集的线路及行走路线上的痕迹点的管理，作为后期保洁计划的重点巡视区域，加强频次以达到保证基础保洁质量的基础；
- 各清洁工种单位时长采集：分别测量每一个单位工种的清洁时长（刷一个马桶的时长，刮拭每平方米镜面的时长、刮拭每平方米地面的时长等）为后期计算每个订单的时长所对应的工作量做基础数据积累。

3.2.12.2 工作时间-日动线作业环境

- 动线：在高峰期时间段内，人群短时间内集中密集途经的路线。例如在早高峰时间段内，从大门入口到扶梯这段行程路线，即可称为动线；
- 动线清洁：在工作时间段内，针对动线和动线上的高频接触点位进行清洁，通过动线清洁的方式可以提升清洁效率，同时可以增加环境有效使用时长。公区内动线清洁宽度为 1 米，一层大厅动线清洁宽度为 3 米。

3.2.12.3 工作时间-易污染区作业环境

- 易污染区：在工作期间内，该区域内的人群较密集，区域内的公共设备、公共设施被高频接触、使用，且在该区域内特定部位，由于被频繁触碰而造成的环境污染；

• 易污染区清洁：在工作时间段内，针对易污染空间内被业主高频接触的点位进行清洁，比如卫生间、电梯厅、茶水间等人流密集接触的地方，清除水迹、污渍等可视化污染物，使易污染区长期处于可使用状态，提高公共设备、公共设施使用率。

3.2.12.4 非工作时间一工种化作业环境

• 深度清洁作业环境：首先按照工艺流程进行工种化分类，再将每个工种对应的清洁对象细分清洁点，深度清洁是指将清洁对象所有的清洁点，进行全面彻底的清洁；

• 精准清洁作业环境：与深度清洁相比，精准清洁的步骤更为精简，主要对清洁对象的高频接触点进行深度清洁，以马桶为例，像冲水水箱、下水地漏等这些不经常接触的清洁点，就无需每天清洁，按时间节点定期清洁即可；但像马桶的内槽、冲水槽、马桶垫等这些高频接触点，则需要每天定点进行全面彻底清洁。

4 评价方法

评价结果划分为一级、二级，各等级所对应的划分依据评价结果的规定。达到一级要求及以上的企业标准，且按照有关要求自我声明公开后，即进入商务写字楼物业管理服务企业标准“领跑者”候选名单。

评价结果

评价等级	满足条件	
一级应同时满足	基本要求	满足相应类型机构的所有应达到的评价要求
二级应同时满足	基本要求	满足相应类型机构的所有应达到的评价要求不少于80%