

东莞市团洁清洁设备科技有限公司

# 商业地产保洁标准

优质保洁规范

## 国际标准下的保洁要求：

大部分世界一流的租户公司都已经体验过去 30 年里不断发展成熟的保洁服务。许多国际保洁服务商在全球运营，给业主和物业管理者带来了高水平的服务和价值。这同时也提高了保洁服务在中国市场的预期。

中国的商业地产市场进入这一舞台的时间较晚，随后中国的保洁服务商也要迎头赶上。

### 国际标准对保洁服务商要求：

**显著的清洁质量：**大多数租户首先通过日常使用空间的外观来评价清洁质量。日常清洁应清除可见的灰尘、除臭并对可用表面进行消毒。定期根据需要整修楼层、清洁玻璃和墙壁对于保持表面的美观和良好状态至关重要。

**环境敏感性：**租户设施经理和越来越多的普通工人对清洁活动给环境带来的影响日渐敏感。刺鼻的化学物质、废弃物以及难闻的气味、浪费用电都是租户经常注意到并向物业经理人指出的问题。

**健康清洁：**每年，由于新病毒和传染病蔓延的问题，租户对其使用的商业建筑物的表面的卫生越来越敏感。对于每年因流感和普通感冒等传染性疾病造成的缺勤，公司需花费数百万美元的成本。如今，设施经理和租户常常质疑日常清洁的卫生情况，这从租户质疑清洁人员将同一清洁布用于不同表面、拖把桶中的污水、不卫生的个人行为等都可以看得出。保洁服务必须系统化、程序化，清洁使用的化学物质不仅要能清除污渍，同时还能对建筑物进行消毒并且环保。

**办公场所和人员的安全：**与企业信息和人身安全日益受到威胁一样，管理人员和员工期望有升级的安防程序，包括钥匙和门卡控制、对清洁人员的安检、敏感区域的访问权限等等。清洁人员通常一天 24 小时都可以进入商业大厦的公共区域和一些租户私有区域。物业经理以及保洁服务商员工以及对保洁服务商的操作过程中实施适当的安防程序也非常重要。

**安全工作实践：**员工/服务商的不安全行为使公司在事故索赔、缺勤、财产损失上花费数百万美元。安全工作实践要求有具体的培训和合适的安全工作程序以及使用个人防护设备等。

**创新：**创新的设备、材料、系统和流程在不断变化，清洁行业也不例外，全球市场都是如此。最佳实践与清洁关键性能指标的电子数据流、高科技设备和优质的产品已经成为新的标准规范。租户期望获得不断创新带来的益处。这一期望常常被忽视。

### 通过以下途径实现生产效率：

- 工作量配置和流程效率
- 专业设备
- 强化培训
- 超细纤维设备和技术

### 基于绩效的清洁规范

以下清洁规范是为了达到国际质量标准的清洁活动所提供的指南。该规范是一个基于绩效的模型，并没有指定各项工作的具体频率。它描述了工作内容及相应的预期结果，并提出保洁服务商应该对清洁质量的交付负责任。因此，保洁服务商可能需要进行本规范范围之外的额外清洁活动。

一个重要的要求是高质量清洁标准应在建筑的所有区域得以保持。非公共空间例如走廊、垃圾房、装卸台必须保持干净以避免害虫、火灾危险物以及延长地板、墙壁和门等的使用寿命。

建筑业主和管理者应期望管理保洁服务商的“结果而不是过程”。保洁服务商应该扮演自我管理供应商的角色。物业管理方应该接收清洁质量控制活动的数据流，以监督保洁服务商的服务质量和运营情况。建议物业管理人员不时对数据进行检查和审核，以验证保洁服务商数据的准确性。

### 表面管理期望

每个建筑均有不同的区域，在清洁时需要小心处理和对待各种不同的材料。合理的清洁和维护所有这些不同类型的材料在清洁行业被称为“表面管理”。

以下不同表面类型的部分清单仅供信息参考。保洁服务商在初始阶段和对可清洁空间进行整修后，应提供各种表面类型的详细清单，并制定运营计划，以有效清洁相关区域而无损毁，尤其是以下表面类型，非常具有挑战性。

1. 未抛光的大理石和石板
2. 木地板
3. 天然纤维地毯
4. 抛光混凝土地板
5. 电梯金属制品，包括天花板
6. 玻璃和室内金属楼梯
7. 磨砂墙玻璃

以下是标准的基于绩效的清洁规范案例:

## 基于绩效的清洁规范模型

### 入口和大厅

#### 日常保洁

1. 使用吸尘器彻底清理门垫，包括由内延伸至外的地毯，进行污迹清理。
2. 清理大门玻璃两边，并擦拭金属制品。
3. 清洁大楼/建筑指示板。
4. 用真空吸尘器清洁门轨。
5. 清空垃圾桶、清理污迹，根据需要将垃圾清理到垃圾压实机并压实。
6. 用真空吸尘器清洁地毯、清理污迹、清除口香糖。
7. 清除墙壁以及水平和垂直表面指纹、污迹和其它灰尘。
8. 清除家具和设备表面的灰尘和污迹。
9. 擦洗瓷砖地板。
10. 清理花盆的纸片和碎屑。
11. 清理所有楼梯和公共区域玻璃的污迹。
12. 确保将污渍完全清除。
13. 清洁并抛光所有的明亮金属制品。
14. 每日清洁公用电话并给听筒消毒。

#### 定期保洁

1. 根据需要用橡胶清洁器清洁室外门和侧门玻璃。



2. 根据需要擦洗门槛。
3. 根据需要清洁门栏。
4. 所有表面的灰尘应清除，最高达2米。
5. 根据需要擦洗并抛光或清除并抛光硬表面的地板。
6. 根据需要清洁垃圾桶。
7. 根据需要清洁通风口格栅。（在 2 米内）



公共大堂和走廊

日常保洁

1. 使用真空吸尘器彻底清扫地垫/地毯，并进行污迹清理。



2. 清洁两侧的门、玻璃并擦拭金属制品。
3. 清除门、墙以及零售店前的指纹、污迹和其它灰尘。
4. 根据需要擦拭、清洁并擦亮瓷砖地板。
5. 移开桌椅并用湿拖把拖洗地板，拖洗完后将桌椅放回原处。
6. 清除花盆的纸片和碎屑。
7. 清理所有楼梯和公共区域玻璃的污迹。
8. 清洁公共座椅、花盆、垃圾桶、标记和指示牌。
9. 经客户批准后清洁客户安装的自动售卖机/取款机和其它设备。
10. 清空垃圾桶并清理污迹。
11. 清理垃圾并清洁桌子。

## 定期保洁

1. 每周清除所有表面的灰尘，最高达2米处。
2. 根据需要擦洗并擦亮硬质地板的表面。
3. 根据需要擦拭和清洁入口控尘格栅。根据需要擦拭门槛。
4. 根据需要清洁室内/外的垃圾桶。
5. 每周擦去所有通风口和照明设备的灰尘（最高3米）。
6. 每周完全清洁消防水带箱和灭火器。
7. 根据需要清洁和擦亮金属栏杆。
8. 根据需要抛光地板。
9. 根据需要清洁和整修楼梯间。





## 公共卫生间

### 日常保洁

1. 使用消毒洗涤剂擦拭和/或清洁所有地板并吸尘。
2. 使用杀菌洗涤剂清洁所有的光亮器具、水龙头、马桶座圈、铰链、阀门并擦亮。
3. 清洁所有的设备、洗涤槽、抽水马桶、垃圾桶和小便池并消毒。
4. 清洁墙壁、隔墙和所有其它可触及的壁架并除尘。
5. 清洁电动烘手机和通风口。
6. 将所有的污渍清除干净。
7. 清空并清洁垃圾和卫生处理容器。
8. 清空垃圾桶和卫生棉处理容器，并将废物放到指定区域。
9. 更换所有的日常用品。
10. 清洁镜面和洗手台，尤其要注意较高的地方。
11. 清理出纸器、墙壁、门和刮板的污迹。

### 定期保洁

1. 按季度使用消毒洗涤剂清洁隔墙、瓷砖墙和通风格栅。
2. 按要求用洗地设备清洁地板
3. 每周清洁地漏。





4. 每月清洁通风防尘格栅。
5. 按要求清洁和擦亮所有的小便排水通道和格栅。
6. 按要求使用卫生间除垢液清洁所有的瓷制装置。



## 健身中心

### 日常保洁

1. 清空废物和回收容器，并在必要时装入新的塑料衬套。
2. 擦拭所有的健身器材并消毒。
3. 擦拭饮水机。

4. 补充干净的折叠毛巾等日常用品。
5. 清理所有镜面、玻璃和窗户的污迹。
6. 清理所有接触点的污迹。
7. 取回所有丢弃及废弃的毛巾。
8. 用真空吸尘器清扫地毯。



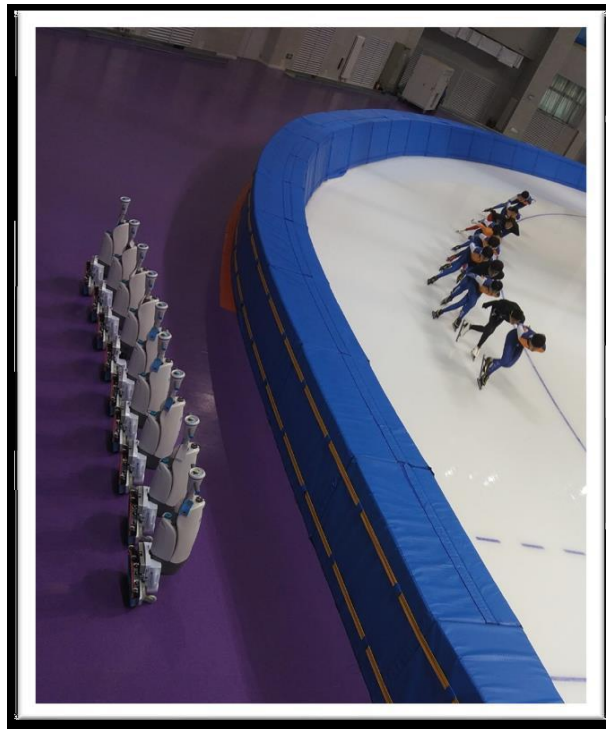
9. 清洁所有的卫生间装置和设备并消毒。

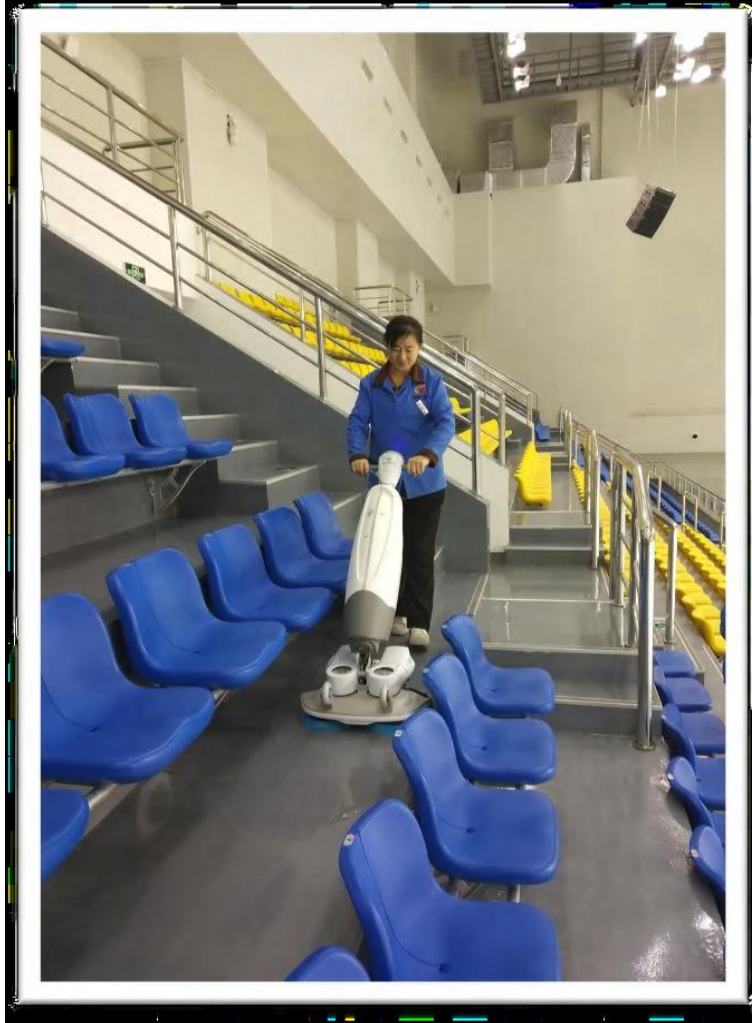
### **定期保洁**

1. 用机器擦洗硬表面的地板。



2. 每周使用真空吸尘器给墙面吸尘。
3. 根据需要清除所有高低位置和垂直表面的灰尘。
4. 全面清洁所有的镜面、玻璃和门窗。
5. 全面清洁所有的淋浴室。





## 电梯

### 日常保洁

1. 清扫地板，在适当时可使用真空吸尘器吸尘，清洁和清除口香糖。
2. 清洁门轨。
3. 清洁墙壁、反射表面和金属器具并擦亮。



4. 清除电梯门和门框的指纹和污迹。
5. 将污渍污迹清除干净。

#### 定期保洁

1. 根据需要擦亮门轨。
2. 按要求清除天花板的灰尘和污迹。
3. 根据需要彻底清洁门、墙和门框并擦亮。
4. 根据需要清除通风器的灰尘。



## 电梯大堂

### 日常保洁

1. 按要求清洁或使用真空吸尘器清扫铺瓷砖的区域并清洁和擦拭。
2. 使用真空吸尘器彻底清扫铺地毯的区域。
3. 清除可触及（达2米）的所有水平壁架的灰尘。
4. 清除墙壁和装置的污迹。

### 定期保洁

1. 按要求擦拭并抛光铺瓷砖的区域。
2. 根据需要清扫并重新抛光铺瓷砖的地板。
3. 根据需要清扫通风器的灰尘。
4. 根据需要清扫高壁架的灰尘。
5. 清除地毯的污迹。
6. 公共楼梯和平台。



## 公共楼梯和平台

### 日常保洁

1. 根据需要清理楼梯及其平台的垃圾和污迹。
2. 清除栏杆、灯具、消防器材以及所有垂直和水平表面的灰尘。
3. 清除玻璃和墙壁的污迹。
4. 清洁楼梯的台阶、平台、竖板，包括楼梯的下面。
5. 清除门和门框的所有指纹和污迹。

清除污渍。如需重新刷漆，应在清除旧漆前拍照并报修。

### 定期保洁

1. 至少每月清洁楼梯竖板和平台，并整修表面。

2. 根据需要清洁门和门框。
3. 清除所有踢脚板、壁架或其它表面的灰尘和污迹。
4. 根据需要清除通风器的灰尘。



## 办公区和会议室

### 日常保洁

1. 使用除尘或超细纤维拖把清扫所有的瓷砖地板。
2. 根据需要清除地板的污迹。
3. 使用真空吸尘器清扫地毯通行区。
4. 清空办公室垃圾桶，并根据需要更换新的塑料袋。
5. 根据需要把所有的废物和回收材料从楼层的集中垃圾箱移到楼内的指定区域以待处理。
6. 每周清除水平表面的灰尘和污迹。此类水平表面即桌面（仅包括空置空间）、窗台、桌、椅以及隔墙平台。
7. 每周清除门、玻璃、隔墙玻璃和办公室隔墙的指纹。
8. 使用真空吸尘器彻底清扫内部楼梯间和平台。
9. 清除隔墙、墙壁和门的污迹。

### 定期保洁

1. 每周使用真空吸尘器清洁地毯。
2. 每周清除壁挂（如画等）、门顶、文件柜高处、窗台高处的灰尘。
3. 按要求抹洗或清洁玻璃上部，清除指纹或其它污迹，每周给电话听筒消毒一次。
4. 每月清除垂直表面的灰尘。此类垂直表面包括桌椅侧面、文件柜侧面和设备侧面。
5. 根据需要清洁抛光弹性地板和/或重新涂漆。

6. 每月清除通风口的灰尘。
7. 根据需要彻底清扫垃圾箱并消毒。
8. 根据需要擦亮并重新抛光或清理并重新抛光弹性地板。



9. 每月根据需要清理所有椅子的污迹并使用真空吸尘器吸尘。



10. 每月使用湿布擦洗人造皮和真皮用具。
11. 每月擦亮门刮板。
12. 每季度清除所有可触及的照明设备的灰尘。



13. 每年一次橡胶擦刷器清洁玻璃隔墙。



## 茶水间和午餐室

### 日常保洁

1. 每周彻底清洁所有表面。
2. 根据需要擦拭并清洁所有硬表面的地板。
3. 清空垃圾桶并清除其污迹。
4. 清洁并擦亮水槽。
5. 在必要时擦拭台面、餐具柜和用具外部，并清除污迹（咖啡机、茶壶、玻璃水瓶除外）
6. 根据需要清洁并擦拭所有的出纸器。

7. 必要时清洁桌椅的水平表面。
8. 清除墙壁和门的污迹。

### 定期保洁

1. 喷射清洁和/或擦洗硬表面地板，并在必要时进行重新喷涂。
2. 根据需要清洁并重新抛光硬表面地板。
3. 根据需要彻底清洁用具。
4. 每月清除通风器的灰尘。
5. 每周清除台面和用具高处的灰尘。
6. 根据需要彻底清洁垃圾桶。
7. 根据需要清洁自动饮水机并消毒，并抛光不锈钢的自动饮水机。

### 窗户（建筑外墙）

#### 日常保洁

清除内表面污迹。



## 清洁员室/储藏室

### 日常保洁

1. 清洁设备应在必要时进行清洁.



2. 清洁所有的格栅并清除所有的碎屑，以便排水。
3. 清洁所有水槽。
4. 清除所有垂直和水平服务设施的灰尘和污迹。

### 设备和材料

给保洁服务商的员工所准备的设备和材料对于服务交付的质量和效率有直接和重大的影响。一直以来，中国的保洁服务商一直不愿意或无法投入高质量的材料和设备，因为它们比当地的产品更加昂贵。这是“数人头”的模式以及整个中国经常使用的低价中标保洁服务采购模式所支撑的做法。

其它市场的经验已经证明适当投资于培训以及高品质的材料和设备，保洁服务的总体成本将被降低，且保洁服务将更环保、清洁质量将更高。

### 培训和支持

虽然员工培训的主要责任在于保洁服务商，但还有其它优质的资源可用。商业清洁设备和材料制造商很多，但通常是同一家经销商分销的。信誉好的经销商和制造商通常会给客户（包括保洁服务商和物业公司）提供培训和支持服务。这一点经常被忽略，但如果能合理利用，往往会给终端用户带来更多的价值。



### 小型工具

使用合适的拖洗、窗户擦拭、清扫和地板维护等工具可以提高生产效率和清洁质量。正确的人体工程学设计考虑有利于减少清洁员清洁疲劳和重复性劳损。例如，许多拖把头太沉，在湿水后，一般清洁人员用起来很费力，超细纤维平地拖把系统更容易使用，效果更好，尤其对于厨房、办公室等轻质尘土较多的区域。同样地，超细纤维平地灰尘拖把系统可以更有效地去除室内的微粒，从而将减少PM 2.5以下的有害微粒。PM2.5是一种微小粒空气污染物，如果含量较高对人体健康有危害。有些平地拖把超细纤维系统带内置溶液储存器，可以适量地喷洒清洁液，适合清洁厨房等面积较小的硬表面地板区。任何保洁员都可以使用这些工具，节约劳动力，因为无需将装满水的拖把桶移到办公区域。



清洁工手推车和垃圾清理推车系

商业清洁人员的推车在设计和生产上有了很大的改进，主要特征包括轻便、耐用并有多层架子可以放置容器和工具挂钩。除了保洁员他们自身外，手推车是租户最容易看到的清洁工具，其好坏直接影响租户对清洁程序的正面或负面评价。



### 真空吸尘器

“绿色真空吸尘器”相比常用的商业真空吸尘器耗电量低约30%。根据清除的灰尘量，可以设置多个不同的参数。过滤级别很关键，尤其对于担心PM 2.5相关的区域。背包式真空吸尘器非常适用于需要清洁人员移动的区域，比如楼梯、拥堵区和卫生间地板，如此可以提高清洁人员的效率。宽轮距的大容量真空吸尘器（尤其是电池驱动

的真空吸尘器) 用于开放的地毯区时能够有效地减少人工。还有的真空吸尘器因为噪音小, 非常适合工作时间使用。



### 擦拭系统

商业保洁员的大部分的时间都花费在手中的清洁布上, 例如桌面、柜台、墙壁的污迹清理和表面擦拭等。传统的棉制清洁布会有很多问题, 因为清洁布在使用后即使经过清洁, 也会残留灰尘和细菌。

国际最佳实践是使用超细纤维擦拭系统。超细纤维可以更有效、更轻松地去除尘。此外, 超细纤维可以通过机械的方式有效地清除大部分的细菌和病毒。这种擦拭系统持续使用时间更长, 即使比传统的清洁布贵些, 适当的清洁可以更好节约整体成本。超细纤维布有不同的等级, 因此必须从信誉好的厂家购买, 因为不合格的纤维布会很快变质清洁的效果也不佳。优质的超细纤维抹布可以持续清洗高达500次, 直至看起来明显破损才需要更换。同时, 超细纤维清洁布还有不同颜色可供选择, 可应用于窗户清洁、一般清洁、卫生间清洁等不同清洁工作, 有利于避免清洁时各表面的交叉污染, 红色用在马桶和小便器上, 黄色用在洗手间表面, 例如洗手台、墙壁; 绿色用于普通清洁, 蓝色用于清洁玻璃。



### 自动洗地机

自动洗地机是商业保洁服务的一个关键工具, 可以轻松地擦拭并清洁硬表面的地板。

自动洗地机有多个尺寸可供使用，取决于夜间清洁区域的面积。此外，还有多种型号可供选择，可以减少用水量，除了离子水和环保的胶体电池外，不含化学品。大型零售和仓储设施有驾驶式或机器人自动洗地机。机器人洗地机可以设计程序而无需操作员操作，从而减少劳动力成本。自动洗地机可连接到互联网并在清洁时上传服务报告。驾驶式洗地机虽然可以减少操作者的疲劳，但需要高度的培训，因为这种机器即使低速碰撞，也会损坏建筑内饰和固件。保洁服务商和物业经理了解适用于他们具体设施的自动洗地机的类型、功能和质量也很重要。



## 地板机

地板抛光机有多种尺寸和型号，功能也多种多样。一般有电池、丙烷和交流电驱动的机器，有多种尺寸和型号可供选择以满足不同的应用以及在高速和抛光模式的抛光应用。

