

WWW.YINXI.HK

五
福
降
兮



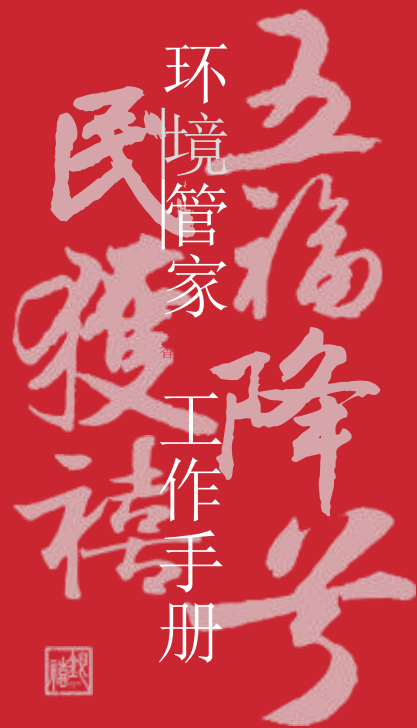
民
获
禧

JUBILEE HONGKONG



致
力
于
做
中
国
服
务
业
重
要
提
升
力
量

WWW.YINXI.HK



JUBILEE HONGKONG

一、基本要求

1 行为规范	/ 01
2 形象规范	/ 03
3 禁止行为	/ 05

二、正常工作流程

1 有偿保洁服务工作流程	/ 07
2 道路保洁工作流程	/ 09
3 街心花园、广场的保洁 工作流程	/ 10
4 绿化带保洁工作流程	/ 11
5 喷水池、倒影池保洁工 作流程	/ 12
6 景观湖的保洁工作流程	/ 13
7 健身娱乐设施的保洁工 作流程	/ 14
8 路灯及灯具保洁工作流 程	/ 15
9 外围墙面(2米以下) 保 洁工作流程	/ 16
10 大堂保洁工作流程	/ 17
11 楼梯间通道的保洁工 作流程	/ 18
12 门窗的保洁工作流程	/ 19

13 电梯轿厢保洁工作流程	/ 20
14 卫生间的保洁工作流程	/ 21
15 玻璃(2 米以下) 保洁工作流程	/ 22
16 镜面保洁工作流程	/ 23
17 地下车库保洁工作流程	/ 24
18 金属器具保洁上光操作工作 流程	/ 25
19 木器保洁工作流程	/ 25
20 皮革制品保洁工作流程	/ 26
21 地毯保洁工作流程	/ 27
22 垃圾收集处理工作流程	/ 28
23 环境主管工作流程	/ 29

三、特殊工作及设备操作流程

1污/ 雨水井、管道、化粪池堵 塞、污水外溢的保洁处理工作 流程	/ 31
2 暴风雨天气的保洁工作流程	/ 31
3 梅雨季节保洁工作流程	/ 32
4 楼层内空调水管、给水管的接 头发生爆裂，造成楼层浸水时 的保洁工作流程	/ 32
5 特殊节点时保洁工作流程	/ 33



壹 基本要求 BASIC REQUIREMENTS

1 行为规范

- ◆工作时遇到业主或访客，应停止手头工作，微笑向业主或访客问好。
- ◆对业主提出的任何服务要求或遇业主对服务质量口头抱怨或投诉，及时上报予以处理。
- ◆如捡到失物应马上交给上级，及时按规定程序处理。
- ◆爱惜设施设备，发现有任何损坏及时汇报，联系相关部门进行处理。
- ◆下班后收拢所有环境管家工具和用品，不得遗留在园区内。
- ◆发现园区异常情况或安全隐患应立即上报。

五 · 福 · 降 · 兮 · 民 · 获 · 禧

使用礼貌用语：

- ◆常用语：“您好、您早、早上好、下午好、晚上好、很抱歉、对不起、再见、谢谢、不用谢”等。
- ◆称呼用语：一般称呼“先生、女士、太太、小朋友、阿姨、经理、主管、领班、师傅”等。





壹 基本要求 BASIC REQUIREMENTS

2 形象规范

2.1 发型

头发梳理整齐，刘海不遮盖眉毛。男士头发不得盖住耳朵。长发女员工须佩戴头花，余发用发夹固定。

2.2 面部

男士不留胡须；女士面部干净，淡妆。

2.3 表情

目光平视对方口鼻三角区，平和自然，发自内心的微笑，亲切，自然，大方。

2.4 手部

清洁，指甲修剪整齐，不留长指甲，指甲的长度不应超过手指指尖。

五 · 福 · 降 · 兮 · 民 · 获 · 禧

2.5 服装

工作服清洁整齐挺括，特别注意领子和袖口。每天上岗前，仔细检查工作服上是否有污渍，扣子是否齐全、有无松动，衣裤是否有漏缝和破边等。春秋冬季，工作服内的衣服不外露。





壹 基本要求 BASIC REQUIREMENTS

2.6 鞋袜

统一着黑色鞋，配备工作鞋的必须穿工作鞋，保持洁净。男员工的袜子颜色应跟鞋子的颜色搭配，通常以黑色、蓝色为主。春、夏、秋天女员工应穿与肤色相近的丝袜，冬天穿深色袜子。

2.7 饰物

可佩戴耳钉、婚戒、手链等，最多不能超过三件，不允许戴夸张饰品。

2.8 工号牌

明亮，无破损，佩戴于工作服的左胸前。



五 · 福 · 降 · 兮 · 民 · 获 · 禧

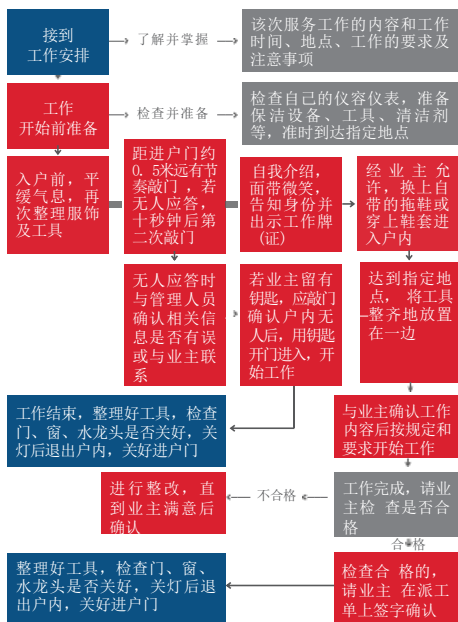
3 禁止行为

- ▲ 禁止利用职务之便收受贿赂。
- ▲ 禁止私自接受业主有偿委托。
- ▲ 禁止与他人在公共区域发生争执。
- ▲ 禁止私自占有拾获物品。
- ▲ 禁止在公共区域抽烟。
- ▲ 禁止妨碍公共秩序或业主工作生活。
- ▲ 禁止上班迟到、早退、脱岗。
- ▲ 禁止上班期间饮酒。
- ▲ 禁止串岗、嬉闹。
- ▲ 禁止在上班期间做其他与工作无关的事项等。



贰 正常工作流程 WORK PROCESS

1 有偿保洁服务工作流程



五 · 福 · 降 · 兮 · 民 · 获 · 禧





贰 正常工作流程 WORK PROCESS

2 道路保洁工作流程



保洁标准：目视地面无杂物、积水、无明显污渍、泥沙，干净无浮尘、无杂物、垃圾和痰渍，垃圾滞留时间不能超过 1 小时。



五 · 福 · 降 · 兮 · 民 · 获 · 禧

3 街心花园、广场的保洁工作流程



保洁标准：地面洁净无积尘、无污渍、无垃圾；花坛、盆景边缘外表目视干净无污渍；广场、花园里的垃圾滞留时间不能超过 1 小时。





贰 正常工作流程 WORK PROCESS

4 绿化带保洁工作流程

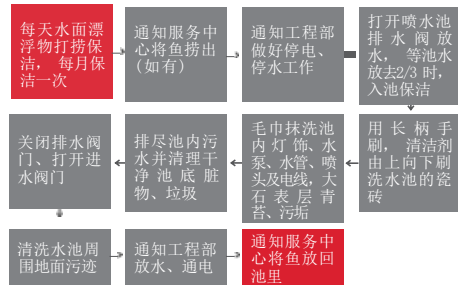


保洁标准：目视绿化带无明显垃圾、落叶；每100m²烟头控制在3个以内；花坛外表干净无污渍。



五 · 福 · 降 · 兮 · 民 · 获 · 禧

5 喷水池、倒影池保洁工作流程



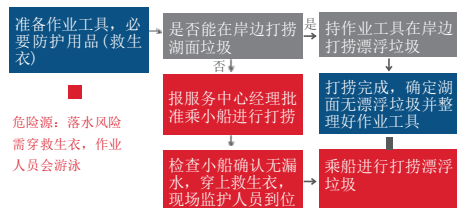
注意事项：清洗时应断开电源，以防触电；擦洗电线、灯饰不可用力过大以免损坏；保洁时不要摆动喷头，以免影响喷水观赏效果；清洗池底后应将鹅卵石块埋平，注意防滑，防止跌倒。

保洁标准：应达到目视水池清澈见底，水面无杂物、池底无沉淀物、池边无污渍；池底鹅卵石每季度清洗一次。



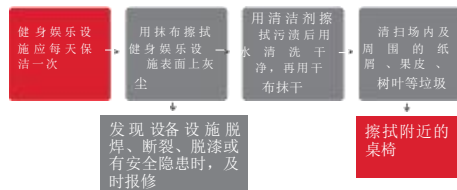
贰 正常工作流程 WORK PROCESS

6 景观湖的保洁工作流程



五 · 福 · 降 · 兮 · 民 · 获 · 禧

7 健身娱乐设施的保洁工作流程



保洁标准：

1. 表面干净光亮，无灰尘污渍、锈迹。
2. 目视场内及周围整洁干净、无果皮、纸屑等垃圾。

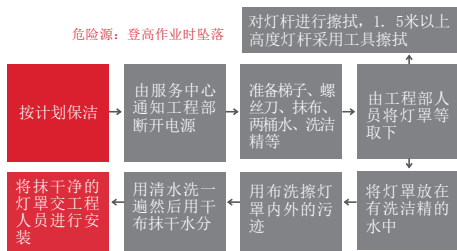




贰 正常工作流程 WORK PROCESS

五 · 福 · 降 · 兮 · 民 · 获 · 禧

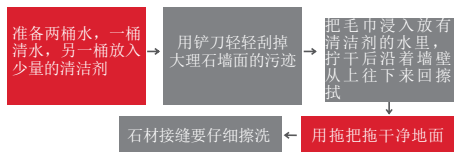
8 路灯及灯具的保洁工作流程



保洁标准：目视灯具、灯管无灰尘，灯具内无虫尸，灯盖、灯罩明亮清洁；灯杆无积尘。



9 外围墙面(2.0米以下) 保洁工作流程





贰 正常工作流程 WORK PROCESS

五 · 福 · 降 · 兮 · 民 · 获 · 禧

10 大堂保洁工作流程

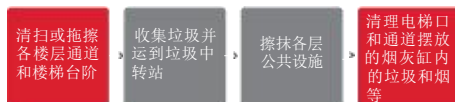


风险点：雨天路滑应放置防滑提示并增加保洁次数

保洁标准：

1. 大堂摆放的烟灰缸内烟蒂存放量不得超过3个。
2. 垃圾桶内垃圾不能超过三分之二。
3. 地面无污渍、无垃圾。
4. 玻璃大门无手印和灰尘，保持光亮、干净。
5. 大堂的墙面、台面、沙发、不锈钢等保持光亮整洁、无灰尘；空气清新无异味。

11 楼梯间通道的保洁工作流程



保洁标准：

1. 地面、梯阶洁净、无污渍、水渍、灰尘。
2. 楼梯扶手护栏干净，纸巾擦拭无明显脏污。
3. 梯间顶面无虫网、灰尘；地脚线干净无灰尘。

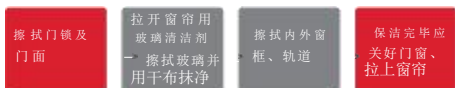




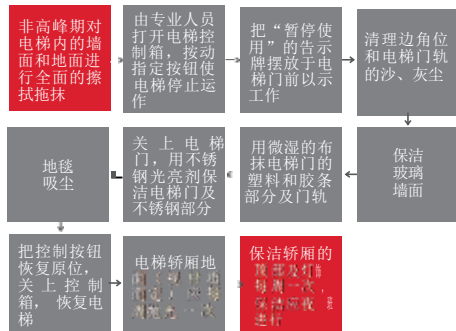
贰 正常工作流程 WORK PROCESS

五 · 福 · 降 · 兮 · 民 · 获 · 禧

12 门窗的保洁工作流程



13 电梯轿厢保洁工作流程



保洁标准:

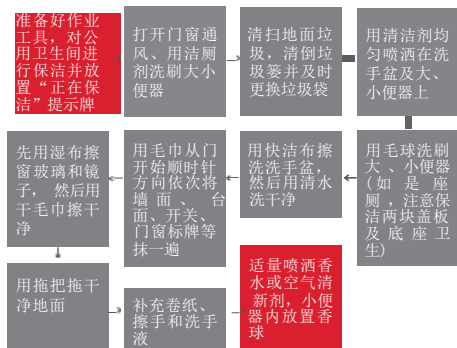
1. 玻璃镜面光亮无手印、污迹。
2. 地毯干净无污迹。
3. 不锈钢表面无灰尘、污迹。
4. 灯具、天花板无灰尘、虫网。
5. 塑料胶条、门轨无灰尘、沙土。
6. 轿箱四壁干净无灰尘，用纸巾擦拭无明显污尘。



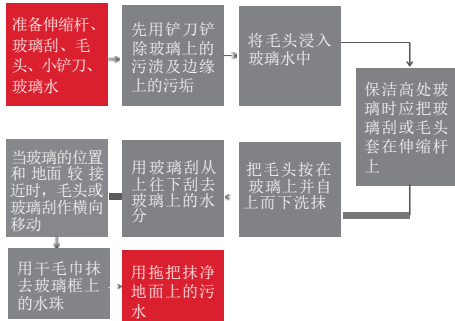
贰 正常工作流程 WORK PROCESS

五 · 福 · 降 · 兮 · 民 · 获 · 禧

14 卫生间的保洁工作流程



15 玻璃(2米以下) 保洁工作流程



保洁标准:

1. 天花板、墙角、灯具目视无灰尘、蜘蛛网。
2. 目视墙壁镜面干净、便器洁净无黄渍。
3. 室内
无异味、
臭味; 地
面无烟蒂
、纸屑、

污 渍、积水。

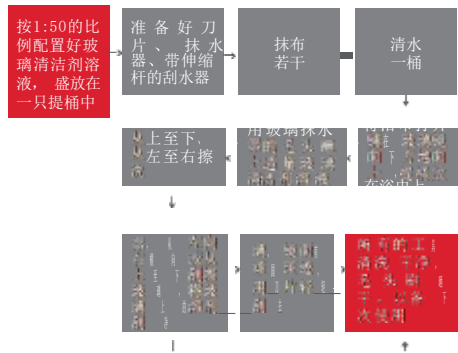
保洁标准： 玻璃面上无污迹、水迹。



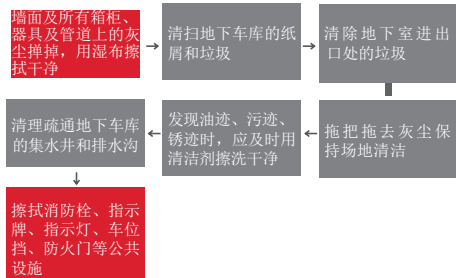


贰 正常工作流程 WORK PROCESS

16 镜面保洁工作流程



17 地下车库保洁工作流程



保洁标准:

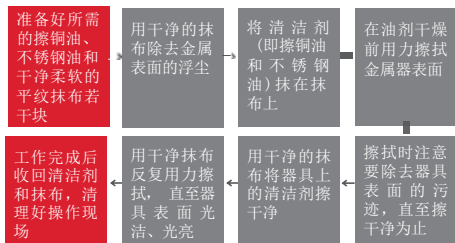
- 1.地面无垃圾、无积水、污迹和杂物。
- 2.管道标识清楚，油漆鲜亮，无脱落、无锈迹。
- 3.公共设施目视无明显灰尘。
- 4.墙面、管线无污迹、无灰尘。



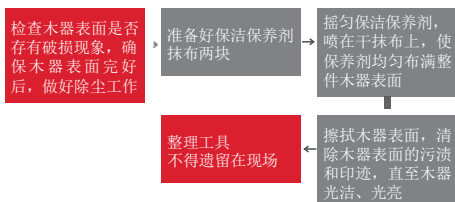
贰 正常工作流程 WORK PROCESS

五 · 福 · 降 · 兮 · 民 · 获 · 禧

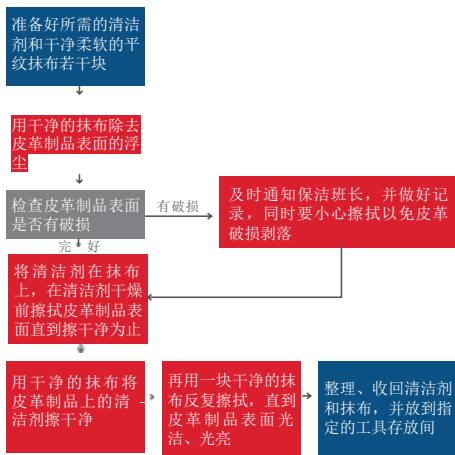
18 金属器具保洁上光操作流程



19 木器保洁工作流程



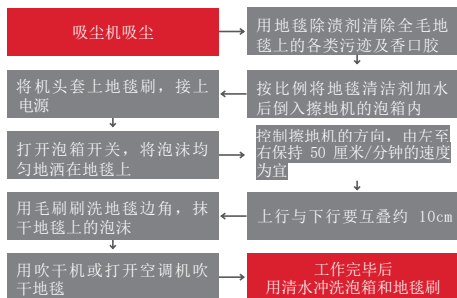
20 皮革制品保洁工作流程





贰 正常工作流程 WORK PROCESS

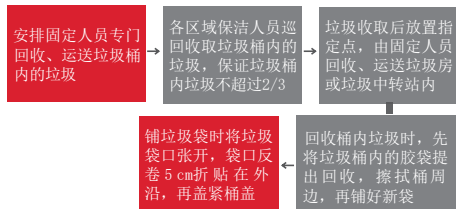
21 地毯保洁工作流程



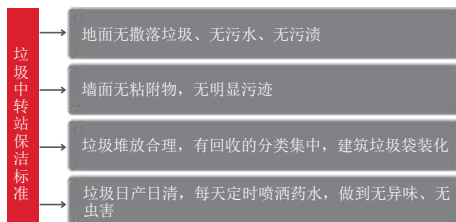
五 · 福 · 降 · 兮 · 民 · 获 · 禧

22 垃圾收集处理工作流程

22.1 生活垃圾



22.2 垃圾中转站保洁标准





贰 正常工作流程 WORK PROCESS

五 · 福 · 降 · 兮 · 民 · 获 · 禧

23 环境主管工作流程

◆ 人员安排

根据环境运营方案配置工作人员，排定人员工作及休息时间。排定人员无法到岗时及时安排休息人员顶替，确保人员在岗。有临时任务时合理调配人员。

◆ 日常工作

召开早会传达重点工作，检查人员在岗情况，检查清洁质量，记录填写情况，工作任务执行情况，监督清洁设备使用情况，协调与其他部门的工作联系等。

◆ 突发事件处理

如紧急保洁维护、紧急工作安排、客户投诉处理等。

◆ 物品申领

确保岗位所需物料的提供，合理控制使用量。

◆ 培训指导工作

根据公司要求培训各环境管家岗礼仪礼节及工作必需技能，接受员工工作及生活方面的咨询等。

◆ 制度管理

加强保洁，对装修垃圾清运后的场地及时清扫，必要时协助住户或装修队及时将装修垃圾进行清运。

◆ 其他

员工考勤管理，环境管家岗位重要事项上报，完成项目布置的工作任务等。

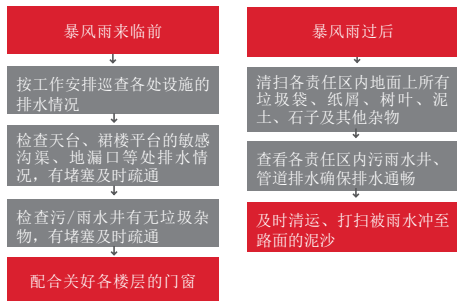


叁 特殊工作及设备操作流程

1 污/雨水井、管道、化粪池堵塞、污水外溢的保洁处理工作流程

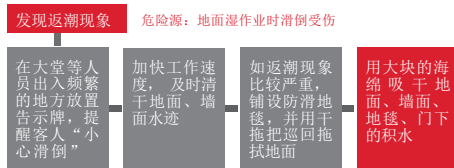


2 暴风雨天气的保洁工作流程

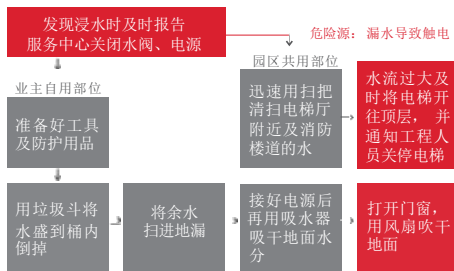


五 · 福 · 降 · 兮 · 民 · 获 · 禧

3 梅雨季节保洁工作流程



4 楼层内空调水管、给水管的接头发生爆裂，造成楼层浸水时的保洁工作流程





叁 特殊工作及设备操作流程

5 特殊节点时保洁工作流程

园区设施维修、施工

环境管家应配合做好场地周围的清洁工作

住户乔迁、婚庆时

及时清理遗弃的杂物，并清扫场地

新入住装修期

加强保洁，对装修垃圾清运后的场地及时清扫，必要时协助住户或装修队及时将装修垃圾进行清运



JUBILEE
GROUP
H.K.

香港
银禧

