# 提高小区环境卫生质量（合集五篇）

来源：网络 作者：星海浩瀚 更新时间：2024-09-20

*第一篇：提高小区环境卫生质量提高小区环境卫生质量的五个想法住宅小区环境卫生工作是住宅物业管理工作的重要组成部分，是一项经常性的管理服务工作，是以清扫、保洁、生活垃圾的收集、分类、存储、清运等为主要工作内容，其目的是净化环境，给业主（住户）...*

**第一篇：提高小区环境卫生质量**

提高小区环境卫生质量的五个想法

住宅小区环境卫生工作是住宅物业管理工作的重要组成部分，是一项经常性的管理服务工作，是以清扫、保洁、生活垃圾的收集、分类、存储、清运等为主要工作内容，其目的是净化环境，给业主（住户）提供一个清洁宜人的工作、生活环境。良好的环境卫生不但可以保持物业区域容貌的整洁，而且对于减少疾病，促进身心健康十分有益，也是衡量物业管理水平的重要指标之一。

根据个人的实践经验，我认为：住宅小区环卫工作的整个管理过程都是人的因素起主导作用，主要体现于围绕业主（住户）的需求，主管人员与操作人员之间的管理与协作关系，就是制定精确的工作标准及考评细则、设计合理工作流程、多角度的作业指导书、全面的绩效考评、互动的交流学习培训这五个要素有机地整合运用到日常的管理工作中就可以有效提高住宅小区环境卫生质量，提高业主（住户）对物业管理工作的满意程度。

主要从业主（住户）、操作人员、主管人员三个角度说明上述五个想法在有效提高住宅小区环境卫生质量的作用。

想法1：标准化管理和操作

标准化管理和操作是确保工作质量长期稳定的基本要求，工作标准是实施标准化管理和操作的前提条件。工作标准的制定一定要有可操作性和可考评性，也就是说：既要使操作人员知道自己应工作到什么程度，避免其工作疏漏；又要使主管人员按照工作标准进行考评来控制工作质量。

我在制定工作标准时，在确保全面准确的基础上，能够分解细化的尽可能细化，能够量化的尽可能量化：比如细化工作内容，环境卫生工作内容包括清扫、保洁、生活垃圾的收集、分类、存储、清运等，并且每一项工作内容都要尽可能的细化，其中清扫保洁工作内容又包括：道路硬铺装、草坪、楼道等，其中楼道又包括台阶、平台、门窗、玻璃、扶手、护栏等，其中台阶又包括平面、立面、防滑槽，台阶的工作标准是：台阶平面无灰尘、无污渍；台阶立面无广告；台阶防滑槽内无杂物、无尘土；比如工作标准的量化，道路、人行道无污渍，每200平方米痰迹控制在一个以内；道路、硬铺装垃圾滞留时间不能超过半小时；绿化带每100平方米烟头控制在1个以内等。

工作标准制定后，既可以使操作人员有明确的工作标准，又可以为主管人员控制工作质量提供依据。主管人员除了亲自观察工作以外还有许多事情要做，为了有效的控制，选择的控制点应当是关键性的，因此有必要从工作标准中提炼出关键点，作为考评依据，进一步细化量化制定出考评细则。下面列表简要说明： 考评内容道路清扫保洁

六净：路面净、路沿净、雨水口净、人行道净、绿化带净、果皮箱净。2 楼道清扫保洁

楼道内有浮土、灰网、垃圾、污渍、异味等。垃圾收集

不按规定时间收集垃圾的。

将环境卫生管理的工作内容按照可操作性和可考核性原则，进行细化量化并且提炼出关键点，就可以制定出可知、可感、可辨、可验的精确的工作标准及考评细则,并且工作标准及考评细则依据业主（住户）需求变化做相应调整。想法2．设计合理工作流程

为了能达到精确的工作标准应先设计工作流程。通过工作流程的设计，可以

为环卫工作理清脉络，从中寻找工作的主线，便于过程控制。工作流程的设计还可以完成工作职责的分配，使员工了解自己在工作中所处的位置，相互之间是怎样的工作关系，工作流程的设计使工作标准转化为具有很强操作性的具体工作，流程设计本身就是对工作标准实现的全面思考。

1．操作人员的工作流程，住宅小区的环境卫生主要是外环境和楼道，我兼顾业主（住户）操作人员、主管人员三方面设计了三种操作人员工作流程：第一种：外环境的清洁收运工作流程；第二种：楼道的清洁收运工作流程；第三种：外环境和楼道组合清洁收运工作流程。工作流程随着季节、作息时间、收集分类存储方式、清运次数等的变化要做相应调整，比如，采用垃圾箱存储方式，业主（住户）把垃圾自己投放到垃圾箱，而采用垃圾袋装化收集方式，则需要操作人员主动上楼收集垃圾袋，这样楼道的清洁收运工作流程就要做相应调整。

2．主管人员的工作流程，为了使主管人员进行绩效考评思路更清晰，更全面掌握思考考评过程，应该在操作人员的工作流程基础上设计出多种绩效考评工作流程：比如过程绩效考评工作流程、结果绩效考评工作流程、专项绩效考评工作流程、专业知识绩效考评工作流程、班组绩效考评工作流程等等。

作业指导书是对工作流程的进一步细化，是有利于指导操作人员的工作，有利于主管人员有效控制质量，有利于业主（住户）共同参与，为此，我们从多个角度为业主（住户）、操作人员、主管人员分别制定作业指导书。

一、人性化清扫保洁标准作业指导书：争取业主（住户）共同参与是抓好清洁工作的根本保障。为此我们制定人性化清扫保洁标准作业指导书，一方面：就是以业主（住户）为中心，尊重、理解、关心、信任业主（住户）；寓管理于服务之中，服务于业主（住户），经常与他们互动的零距离的沟通，了解他们的需求，解决他们的问题，得到他们的理解，获得他们的支持；使他们自觉遵守保洁管理规定：比如各业主（住户）须使用垃圾袋，于早八点之前，将垃圾袋放于自家门口，以便保洁员上楼收集。一方面：不打扰住户，比如，配电子门钥匙、在业主（住户）上班前下班前打扫好卫生等等，总之就是要时时处处为业主（住户）着想，想方设法地做到：让业主看不见你在为他做事，但却无处不感受到你的服务。

二、操作人员的作业指导书：

1．精细化的清扫保洁标准作业指导书：老子说“天下难事，必做于易；天下大事，必做于细。”根据整个工作流程和每一步工作流程分别进行细化量化，比如分别制定出像：楼道清洁收运操作指导书，道路硬铺装清洁收运操作指导书，草坪清洁收运操作指导书，公共设施保洁操作指导书等。

2．个性化的作业指导书：针对不同的地域，不同的住宅小区，不同的业主（住户），不同的操作人员，度身定做操作方案，满足个性化需求。比如北方冬季雪多，就应制定出雪天清扫保洁作业指导书，有针对性地结合具体的住宅小区、具体业主（住户）及具体的操作人员的需求，在公共作业指导书的基础上，为每一个操作人员制定出满足多方面个性化需求的作业指导书。

3．不间断清扫保洁标准作业指导书：北方夏季清扫保洁理想时间为14小时，北方冬季清扫保洁理想时间为11小时，清扫保洁全过程应该是连续不间断的，必须把中午、下午及晚上三个时间段日常清扫保洁空档连续上，具体作法可采取由操作人员轮流值班完成，采用串休的方式弥补值班时间，休息人员分担的责任区卫生由其他操作人员以互助形式完成。

4．循环清扫保洁标准作业指导书：每一个具体清扫保洁内容都有一定的周期规律，我们把所有清扫保洁内容按客观的周期规律，注重劳动时间、劳动方法的优

化，科学地安排使用体力，做好循环清扫保洁。比如夏季楼道清洁要求；玻璃每月擦一次，楼道每月清拖两次，扶手、护栏、地脚线每周擦一次，每天对楼道进行清扫，把这几项内容按周期合理组合优化，制定出循环清扫保洁标准作业指导书。

三．绩效考评作业指导书：为了有效的指导和规范主管人员进行绩效考评，对考评工作流程进一步细化、把考评内容、考评方法、考评频次、考评时间、奖惩机制、竞争机制、合作机制等融入到每一种考评工作流程中，制定出绩效考评作业指导书。

想法4．全面的绩效考评管理

绩效考评主要依据工作标准和考评细则，结合工作流程和作业指导书，通过对每一步工作流程的控制而最终使整个流程不出漏洞。具体的工作就是主管人员对操作人员的工作效果、工作效率、工作态度、团结协作、清扫保洁知识、质量服务意识等实施全面考评。

我们采用日检、周检、月检、抽检、全检、问卷调查、回访等灵活多样的方法进行绩效考评，在实际考评中我们发现操作人员考评过后会出现惰性问题，为此我想采取扑克牌随机抽考法，即在操作人员划分明确的责任区的基础上，按责任区责任人编码，粘贴到扑克牌上，然后在实际的绩效考评中随机抽取，其操作程序是：抽考（随机抽取考评，考评过的与未考评过的要分开。）→再抽考（从考评过抽一到二张，其余从未考评过的抽取，进行考评。）→全考（经过抽考与再抽考的累积把所有的都考评完毕。）→再抽考（在所有的考评过的再抽两张考评。）的过程，对全体操作人员进行周期性考评，取得了良好的实际效果。考评之后的现场讲评以及每日的日评，每周的周评，每月的月评，一是为了使操作人员及时了解实际工作与标准之间的偏差，以便马上纠正偏差；二是在达到工作标准的过程中，即时发现和总结工作中的经验教训，提出改进措施，并运用到工作中去，确保实现工作标准；另外，在达到工作标准后，更应对整个实现标准的整个过程进行总结。总结和分析工作中存在的失误及不足，为达到更高的工作标准积累经验。工作的改进是无止境的。

全体操作人员考核完毕后实行打分排序、末尾淘汰，通过连续性的、周期性的、循环往复地进行绩效考评：找出偏差、分析原因、纠正偏差措施、执行纠正偏差措施、复检实际成效、对照标准开始新的考评，从而形成完整的闭合的考评体系。

想法五．互动的交流学习培训

在以上四个想法的基础上，怎样能够保证持续的改进提高住宅小区环境卫生质量呢？优质的服务是优秀的操作人员干出来的，优秀的操作人员是一个优秀的主管人员带出来的，人的质量决定服务的质量，因此只有不断地提高人的质量才能不断地提高工作质量。我认为主要是提高主管人员和操作人员的质量意识、服务意识、技能、技巧，以及与之相关的知识和能力。

对于质量的含义，在认识上应是全面的。服务的质量不仅符合企业确定的标准，而更重要也是最关键的是应符业主（住户）的标准。也就是说，服务质量的要求和水准不是由企业说了算，而是由业主（住户）说了算，最终由他们来决定和主宰，如果服务质量无法让他们满意的话，则质量将没有任何意义，提供他们的质量，若仅停留在企业内满意，那是错误的认识。

营造出一种保护性和支持性的学习氛围，激励员工掌握更多的管理方法、环卫业务知识和技能技巧，我想采用集中培训和互动的交流学习培训，一．集中培

训，在于直接地提高主管人员和操作人员的竞争力，员工们共同参加培训课程，旨在使员工把得到的知识运用到实践中，改善工作表现。二．通过集体学习进行交流，把多年经验的积累、经验丰富的工作经历、动作熟练准确的操作技能等进行彼此的互动交流学习；还可以通过案例交流进行培训，首先鼓励主管人员和操作人员将本身的工作经验、经历、阅历撰写成个案，并通过日常交流让主管人员和操作人员来分享彼此的成果，使学习者可以通过聆听他人做某事的过程来思考并获取知识，并且通过交互式的面对面的讨论，交换隐性知识，提高团队的竞争力。

互动的学习交流是为了使主管人员和操作人员从一般熟练工作到知识工作，从枯燥重复性任务到知识创造，从个人工作到团队工作，从单一技能到多技能，从上级协调到同事协调。并且由主管人员和操作人员就环境卫生方面的知识，信息进行集中的分析讨论，以寻找解决问题的切入点，选定几个难题比如装璜垃圾、楼道堆积物、空中抛物、楼道污渍等，举行进一步的分析研究，最后产生出内容翔实并可以操作的方案。

只要我们坚持不懈地把这五个想法有机结合，灵活运用，形成一种习惯，形成一种制度：每天做到“四个一”：一布置安排，一检查考评，一总结讲评，一交流学习，就可以保证控制过程兼顾结果，并且将管理覆盖到每一天、每一件事，控制到每一个环节，规范到每一个细节，精确到每一项操作，从而达到日日控制，事事控制；在此基础上，通过日常的互动交流学习培训不断地提高主管人员和操作人员的素质，并且通过持之以恒地反复抓，抓反复，抓重点，抓提高，在操作人员、主管人员、业主（住户）共同努力下，就一定能够持续的改进提高住宅小区环境卫生质量，满足业主（住户）的需求和潜在需求。

**第二篇：小区环境卫生调查报告**

小区环境卫生调查报告

小区的绿化和环境卫生

今天，我们来到了广安市区凌云路的一个普通社区。对社区的绿化和环境卫生进行了社区访问调查，通过这次调查，我们了解了整个区的绿化和环境卫生基本情况。

1.社区的绿化覆盖面积大。进入社区，一片绿意盎然。除了一些高大的房屋和欧式建筑以外，便是挺拔的树木和绿莹莹的草地，一阵风吹起，迎面扑来一阵草木所应有的淡淡的清新，使人心旷神怡。我想，当工作完的人们，拖着疲惫的身躯回到家的时候，闻到这味道，心情也会愉快许多吧!

2.绿化树种多。如果只是一排排整齐的树木的话，久而久之，人们会失去新鲜感，产生一种烦躁之情。可这里却不是这样。一片绿茵茵的草地上，有几个人工制造的桌椅。几棵苍天大树交错地在一起。想一想，孩子们在草地里玩耍和做作业，那是多么惬意啊！

3垃圾筒的多、乱。如果说这里的绿化环境十分好，空气很清新，那么这里的环境卫生却是你所想象不到的糟糕。垃圾筒摆得乱七八糟、到处都是，不仅如此，还形态各异。有点歪着、有的倾斜着、还有的直接倒着……这些场景影响了美丽的社区，我想，这是作为市民的责任和义务，竟然这是你的家园，你就有责任和义务去把它建设得更好!

这个社区，如果只看那绿化的环境，你会觉得十分美好，如果加上那垃圾筒，就不会这么认为了。绿化环境所体现的是社区建设者的结晶，而那些垃圾筒，却是社区居民素质的体现。我希望广安的居民的素质能够全方面的提高，这样社区的绿化和环境卫生才会有真正的质的提高。

**第三篇：小区环境卫生倡议书**

小区安全倡议书，为营造一个和谐的生活环境，提高小区居民生活质量，现发布倡议书如下

1、一花一草一树木，建设绿色小区

2、保持小区公共场所卫生清洁，建设环保小区

3、倡导居民安装隐形防护网，防盗又安全，建设安全文明小区

希望大家都加入到倡议活动中来，为和谐文明小区建设注入新活力！

**第四篇：小区环境卫生倡议书**

Ｗw

w

.ge

renjiAＮli.cOm

本文

From

{文秘·范文}

小区安全倡议书，为营造一个和谐的生活环境，提高小区居民生活质量，现发布倡议书如下

1、一花一草一树木，建设绿色小区

2、保持小区公共场所卫生清洁，建设环保小区

3、倡导居民安装隐形防护网，防盗又安全，建设安全文明小区

希望大家都加入到倡议活动中来，为和谐文明小区建设注入新活力！Ｗw

w

.ge

renjiAＮli.cOm

本文

From

{文秘·范文}

**第五篇：小区环境卫生管理制度**

小区环境卫生管理制度

为净化、美化住宅小区，为广大住户创造优美、文明、整洁、有序的生活环境，特制作如下规定：

一、卫生管理制度

（一）公共场所管理要求

1.无乱扔果皮、屑烟、烟头和其他杂物；无随地吐痰、乱倒垃圾（含建筑垃圾）、乱泼污水等现象。

2.无占用楼梯、走廊及公共场所乱堆乱放和吊挂（晾晒）各种物品。

3.小区内无乱贴乱挂标语及广告宣传品；杜绝乱涂、乱写、乱画等行为。

4.小区内的广告、标语及宣传品需按指定的地点进行张贴。

（二）业主不得有下列行为：

1.不准饲养家禽、家畜和家犬等有碍小区卫生的动物。2.不准燃放鞭炮、烟火、焚烧等有害于人体和污染环境的物品污染小区环境。

3.各业主装载物品的车辆，不准将零星杂物、垃圾撒落在小区内、4.各业主家庭使用音响设备时，不得使用噪音，晚上22点后应将音量调置最低，以免影响居民正常工作和休息。5.不准把垃圾、布屑、塑料袋等不易腐烂杂物投入便厕或下水道。

6.不准擅自搬动、拆除、破坏公共设施设备和损坏绿化带内的花草树木。

7.不准在小区内开展不文明、不健康、影响环境卫生的活动。

二、卫生管理措施

1.大力做好爱国卫生宣传和文明卫生楼院创建活动，小区环境卫生做到经常巡查和定期检查，严格环境卫生管理。2.生活垃圾实行垃圾不落地管理，建筑垃圾做到日产日清，不留垃圾死角。

3.公共过道（含临街）、楼梯、绿化带等公共部位的卫生做到每天清扫，确保小区环境卫生、整洁。

4.发现小区内有乱涂、乱写、乱画等影响环境卫生的情况要及时清除（洗）保证小区环境美观、舒适。

无锡铭城物业管理有限公司

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找