



问道医院物业管理实务
破解医院后勤服务难题



精益医院物业管理实践丛书
武汉市黄鹤英才（现代服务）计划资助项目

精益医院物业管理实践 ——服务规范

李亚萍◎主编

/



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>



精益医院物业管理实践丛书

武汉市黄鹤英才（现代服务）计划资助项目

精益医院物业管理实践 ——服务规范

主 编 李亚萍

副主编 范国章 杨炳煌 连瑞卿

参 编 张世强 柯汉胜 杨正国

袁卫华 郑伯翔 陈 娟

韩 静 孙圣强 邓 超

胡朝晖



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>

内 容 简 介

本书是“精益医院物业管理实践丛书”之一。

本书共七章,介绍了医院保洁、司梯、安全秩序、设施设备运行、绿化养护、辅医支助服务规范,实现了理论性与实践性、知识性与实操性、前瞻性与实务性、延展性与实效性的有机结合,既是医院物业管理的教材,也是医院物业管理的研究书籍,更是医院物业管理服务人员的实操读本。

本书既适用于医院物业管理服务的从业人员和管理者,也适用于相关专业学生。

图书在版编目(CIP)数据

精益医院物业管理实践:服务规范/李亚萍主编. —武汉:华中科技大学出版社,2017.12
ISBN 978-7-5680-3264-3

I. ①精… II. ①李… III. ①医院-物业管理-商业服务-规范 IV. ①R197.32-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 191412 号

精益医院物业管理实践——服务规范

李亚萍 主编

Jingyi Yiyuan Wuye Guanli Shijian——Fuwu Guifan

策划编辑:荣 静

责任编辑:余 琼

封面设计:原色设计

责任校对:祝 菲

责任监印:周治超

出版发行:华中科技大学出版社(中国·武汉)

电话:(027)81321913

武汉市东湖新技术开发区华工科技园

邮编:430223

录 排:华中科技大学惠友文印中心

印 刷:武汉华工鑫宏印务有限公司

开 本:787mm×1092mm 1/16

印 张:11.75

字 数:256千字

版 次:2017年12月第1版第1次印刷

定 价:35.00元



本书若有印装质量问题,请向出版社营销中心调换
全国免费服务热线:400-6679-118 竭诚为您服务
版权所有 侵权必究

序

物业管理行业进入中国不过 30 多年,医院物业管理的起步就更晚了,但一群致力于医院物业管理服务的拓荒者揣着梦想和情怀,不忘初心,坚持匠心,用 20 多年的时间为之求索、为之奋斗、为之奉献,在艰辛的创业征程上,披星戴月,辛勤劳作,留下了向上登攀的管理路径,只为了用专业的匠人精神,支撑起中国医院物业管理从无到有、从弱到强的成长和壮大。

时至今日,当他们用智慧的双手,拿起笔来记载创业的历史时,我们看到了他们的成长和成功,他们的成长过程也折射出医院物业管理作为一个特殊行业的艰辛和不易。正如现代管理学之父彼得·德鲁克曾指出:在所有的组织中,医院的流程是最复杂的。与医院流程密不可分的医院物业管理,太需要从曾经的拓荒者的探索实践中,集医院物业管理服务的众多有识之士的智慧,汇医院物业管理服务企业的实践经验,构建属于医院物业管理行业的理论体系,为行业的创新发展点亮一盏不灭的灯,照亮后来人前行的方向。

武汉同济物业管理有限公司李亚萍主编的“精益医院物业管理实践丛书”,正是我们这一代医院物业管理创业者的情怀释放和历史担当之作。本丛书从医院物业管理服务的基础知识、操作实务、理论探讨入手,实现了理论性与实践性、知识性与实操性、前瞻性与实务性、延展性与实效性的有机结合,既是医院物业管理的系列教材,也是医院物业管理的研究丛书,更是医院物业管理服务人员的实操读本。

在新医改的今天,该丛书关注医院后勤社会化改革的热点,借助智能化的互联网工具,提高技术含量,再造移动后勤服务管理路径,提升服务品质,实现后勤的降本增效和物业的节能降耗,发挥实务指南的积极作用,预示着重塑医院物业管理价值的时代已经到来。

中国物业管理协会会长:

沈建忠

前言

习近平总书记在党的十九大报告中指出,建设知识型、技能型、创新型劳动者大军,弘扬劳模精神和工匠精神,营造劳动光荣的社会风尚和精益求精的敬业风气。而“精益医院物业管理实践丛书”是武汉同济物业管理有限公司的专业人士经过近 20 年的工作实践和潜心研究,总结经验,提炼精粹,精心编撰的一套相对全面、完整的关于医院物业管理服务的系列教科书。

作为中国第一批医院物业管理的先行者,我们在近 20 年的医院物业管理服务中,瞄准行业新水平,敢于创新,勇于实践,善于求索,乐于奉献,汇 20 年物业管理服务之结晶,集 40 家医院后勤服务之精华,以行业标准为指南,以服务规范为准则,回答了中国医院物业管理的业内人士“做什么,怎样做,做怎样”的问题。

作为《湖北省医院物业管理服务规范》的首席编撰者,我和我的团队致力于使习惯符合标准,把标准变成习惯。本书图文并茂,通俗易懂,力求用服务 SOP 手册,使不同层次的从业人员都能熟练掌握医院物业管理服务规范,并成为医院物业管理的行家里手。

《精益医院物业管理实践——服务规范》作为医院物业项目全过程管理实务的作业指导书,不仅阐述了医院的保洁、保安、保绿、保修、保设备运行等基本物业服务的作业规范,同时,阐述了司梯服务、洗涤服务、辅医支助服务等医院延伸服务的作业规范。这种规范化的管理方法可引导医院物业服务人员上标准岗、干标准活、交标准班。作为物业管理项目全过程的策划人,项目经理必须从项目方案策划、招投标、承接查验、拓荒进人、退出交接等全套流程出发,掌握项目整个生命周期的管理知识,实现纵、横向全方位管理。

本书阐明了医院物业服务操作规程,以及医院物业与其他物业的区别,这些都是核心要素,只有加以学习,才能进行不同项目的顶层设计,得心应手地做好医院物业项目基础管理实务。项目经理是项目物业基础服务产品流程制订、方法选择和质量标准管控的执行者,应掌握“保洁、保安、保绿、保修、保设备运行”等基本物业服务的管理职能,同时,还应掌握司梯服务、洗涤服务、辅医支助服务等医院延伸服务的管理职能,实现了“一站式服务”。其实现了理论性与实践性、知识性与实操性、前瞻性与务实性、延展性与实效性的有机结合,用以帮助项目经理在丰富专业知识的同时,掌握解决问题的能力 and 技巧,正确处理各类突发事变,避免各类工作风险,充分发挥医院的后勤保障作用。



作为湖北省服务业标准化试点项目的践行者，我们建章立制、抓达标、促管理、提品质，使复杂的工序简单化、烦琐的操作重复化，形成服务客户的行为规范。

愿它是这样的一套丛书：

- 医院物业管理服务基础理论的启蒙教材；
- 医院物业管理服务实务规范的作业指南；
- 医院物业管理服务等级评审的指导手册。

由于编者水平有限，编写思路难免存在一定局限，某些章节还存在这样和那样的不足，欢迎读者提出宝贵意见和建议，以方便再版时一并改进。

借此对本书所引用资料的作者一并表示衷心的感谢！

武汉同济物业管理有限公司董事长：李亚萍

目 录

第一章 综合服务规范	/1
第一节 岗位行为规范	/1
第二节 语言及其他规范	/3
第二章 医院保洁服务规范	/6
第一节 保洁服务质量标准	/6
第二节 保洁服务作业规范	/42
第三章 医院司梯服务规范	/68
第一节 司梯礼仪服务标准	/68
第二节 司梯服务作业规范	/74
第四章 医院安全秩序服务规范	/81
第一节 安全秩序服务质量标准	/81
第二节 安全执勤服务作业规范	/92
第五章 医院设施设备运行服务规范	/107
第一节 设备运行服务质量标准	/107
第二节 设备运行作业规范	/131
第六章 医院绿化养护服务规范	/148
第一节 绿化服务质量标准	/148
第二节 绿化服务作业规范	/154



第七章 医院辅医支助服务规范	/160
第一节 辅医支助服务质量标准	/160
第二节 辅医支助服务作业规范	/171

第一章 综合服务规范

第一节 岗位行为规范

一、仪表仪容通用规范

1. 总体要求 公司所有职员应保持仪表仪容符合服务场所及工作需要。

2. 通用要求

- (1) 一般工作时间内应保持仪表得体,仪容端庄,并保持与工作相协调、一致。
- (2) 保持整洁,梳理齐整。
- (3) 着装应保持稳重,一般宜着黑色鞋袜(因工作需要的特殊情况除外)。
- (4) 凡与他人交谈时应保持友善表情,并主动自然微笑。

3. 男士通用要求

1) 禁止性要求 凡公司在岗男职员,必须符合如下禁止性要求:

(1) 所有员工不得蓄胡须;不得染有色指甲;不得在面、颈部、手及手臂暴露部位文身、刺青。

(2) 不得留类似女士的长发,不得人为烫发、染发(黑色除外),不得留奇形怪状发型。

(3) 不得上岗时穿戴非统一服装,保持着装整齐、整洁、完好。

(4) 不得穿着拖鞋(除手术室内特别要求的除外)。

(5) 无服务标识不得上岗,应统一佩戴工作标识。

2) 提示性要求 为适应工作和服务需要,以下事项提倡在岗男职员予以遵守:

(1) 手指不宜戴戒指;不宜穿着白色(含较浅色)、艳丽色的鞋子。

(2) 领口、袖口不宜暴露出项链、手链等首饰。

(3) 不宜在暴露的腰带上佩戴诸如打火机套、手机套等附属件。

4. 女士通用要求

1) 禁止性要求 凡公司在岗女职员,必须符合如下禁止性要求:

(1) 严禁披发上岗;严禁将头发染成艳丽色彩。



(2) 严禁浓妆艳抹、使用气味较重的香水；严禁穿戴除耳钉(需小于 0.5 cm)以外的装饰物。

(3) 严禁人体暴露部位刺青；严禁染有色指甲或装饰艳色指甲。

(4) 严禁穿非统一服装上岗，工作服应扣齐所有纽扣，不得敞开衣服。

(5) 禁止着裙装时穿艳丽色彩或个性突出的袜子。

(6) 禁止上岗时携带任何私人包具。

2) 提示性要求 为适应工作和服务需要，以下事项提倡在岗女职员予以遵守：

(1) 不宜戴戒指；头饰宜深色，不宜过于复杂、花哨。

(2) 穿裙装，宜穿肤色长袜。

(3) 不宜穿中跟以上的皮鞋，非工作需要，不得穿拖鞋。

5. 其他要求

(1) 非工作时间，凡着工作服装在工作区域同样需遵守本规定设定的要求。

(2) 员工下班后离岗或离开服务医院区域的须换下工作服。

(3) 所有职员工作服装、标识不得外借非工作职员，内部借用应征得管理人员批准。

(4) 专业工种的职员特殊仪表仪容要求可一并遵从各工种具体要求执行。

6. 特殊场所的要求

(1) 参与严肃、庄重场所，应保持面部严肃，衣着宜深色，并去除艳丽装饰或附件。

(2) 参与客户庆典，宜庄重，保持陪衬角色(除演出、司仪外)。

二、服务人员动作行为通用规范

1. 站姿通用要求

(1) 站立时应保持身体挺直，面部保持水平视线状态。

(2) 衣、裤保持平整，领带、丝巾、帽、手套等保持端正。

(3) 双腿不得分开超出肩宽，并不断晃动、摆动。

(4) 双脚不得来回踢、蹭地面或物品，不得前后跷晃、扭动。

(5) 双肩保持近 180°水平，双臂根据场所和工作场景需要摆放得体，不得叉腰和插袋。

(6) 站立时不得随意搓手、摆弄物品及指甲；不得倚靠桌、椅及其他物品。

2. 坐姿通用要求

(1) 严禁大角度倚靠坐椅，不得歪斜和挤坐。

(2) 双脚应放置在座椅正前方，并不得超出距离座椅前脚 20 cm 远距离，不得超出座椅左右脚宽度；严禁跷腿。

(3) 接待入座时，应保持不得超出座椅面 2/3，司仪接待应保持在 1/3 左右。坐时应保持身体与地面近 90°，其他时间应保持自然端正。双手应保持置于身体前方双腿以上，衣服第三个扣以下，不得双手扶靠椅背、双手抱腿。



(4) 非接待时,应保持人体基本端正,保持自然,并与工作场所相适宜。

3. 动作通用要求

1) 鞠躬

(1) 鞠躬时双手自然平放或交握贴于腹前,双脚自然并拢。

(2) 身体由挺直向前自然弯下 30° ,头与身体保持动作一致和协调。

(3) 鞠躬时不得左顾右盼,面部严肃。

2) 握手

(1) 靠近对方约 80 cm,站稳;右手自然伸出,高于衣服下口袋上沿口,低于上口袋下沿口,肘部前移,与身体约呈 30° 。

(2) 手掌自然伸开,除拇指外其他四指并拢,拇指与其他四指约呈 45° 角自然上翘并与其他四指保持在同一平面。

(3) 握手时宜保持轻微用力;与对方握手时应握不少于对方手掌的 $1/2$ 。

(4) 握手时间应不少于 2 s;应保持与对方收手相协调。

3) 请进

(1) 请进手势和手臂动作基本与握手一致。

(2) 请进手掌应对应指引方向。

4) 其他要求

(1) 工作场所应保持相对自然和协调的动作幅度,并与情感交流相协调,不得敷衍、焦躁。

(2) 不得在客户面前跺脚、忸怩、局促不安。

(3) 所有动作应保持和同事、领导的动作相协调,应与场景相一致。

(4) 各工种对应服务工作规范按相应标准规定执行。

第二节 语言及其他规范

一、文明服务用语通用规范

1. 禁止用语 禁止在服务过程及现场出现的服务用语包括但不限于:①你去投诉啊,我不怕。②这不归我管,你找别人。③有意见找公司去,我就这样。④烦死了,你凭什么说我。⑤你问我,我问谁。⑥不是跟你说了吗,真麻烦。⑦你真烦,我不知道。⑧我只能做这样了,你看着办吧。⑨下去、下去,到了。

2. 常用服务用语 常用服务用语包括但不限于:①征询语:您好,请问有什么可以帮助您? ②问候语:您好、早上好、晚上好、您辛苦啦。③祝贺语:祝您节日快乐、祝您生日快乐、祝您新春快乐。④告别语:再见、明天见、祝您一路平安、欢迎下次光临。⑤道歉语:对不起、请原谅、打扰您了。⑥道谢语:谢谢、非常感谢。⑦应答语:是的、好



的、我明白了、谢谢您的建议、谢谢您的批评、不客气、没关系、这是应该做的。

3. 语音语调 服务过程当中语音语调应符合：

- (1) 语速应保持中速，并少用连续发音，逐个讲出每个词。
- (2) 语调应平和并符合普通话发言要求。
- (3) 音量适中，确保对方能清晰听到为宜。

4. 其他要求

(1) 凡在服务区域，穿着工作服或佩戴有公司服务标识时，都必须严格执行本规定。

(2) 凡发现客户有过激言行时，服务人员应保持自身克制，规范使用服务语言，不得过激。

(3) 讲文明服务用语时应保持面部恰当表情，不得生硬套用，并可适当配合文明手势或其他肢体语言。

二、服务验收、结算管理制度规范

(一) 目的

指引并规范客户服务实施完成后的具体验收和结算工作。

(二) 适用

适用于各项服务交接验收(简称交验)、费用结算的管理。

(三) 内容

1. 服务交验

- (1) 服务交验由服务承接部门主导，服务实施部门协助。
- (2) 服务交验应分三个阶段进行。

(3) 自检。具体各项服务交验前服务实施单位应组织自我检查，具体内容应包括：①合同明确的内容。②合同明确的结果要求。③公司标准化文件明确的标准。④一般常理性的要求。⑤业务承接单位及主管人员应参与自我检查，并拟为客户身份进行验收，查找问题以便现场纠正和便于向客户交接。

(4) 客户交验：①服务工作应由承接部门或其主管人员代表公司向客户进行交验。②对客户有异议问题进行现场解答，施工负责人应予以配合。③与客户交验的结果应以合同明示或公司标准化文件明示要求为准。

(5) 整改：①对客户要求未达到并要求进行整改的，现场施工负责人应组织进行整改。②经整改后，工作现场负责人可直接邀请客户验收或提请承接部门相关人员再次邀请客户验收。③对客户认可结果应保留必要记录，以便进入结算过程。

2. 服务结算

1) 服务结算依据

- (1) 客户明确验收的表示，含验收文件。



(2) 服务协议(特殊的口头服务要求可暂无需合同)。

(3) 财务部开具的整改发票。

2) 服务结算工作要求

(1) 有明确协议结算期限的,应在规定时限内进行结算。

(2) 费用结算工作由业务承接部门负责,服务实施部门可予以协助。

(3) 对超期结算和延迟结算的,财务部应予以跟踪和催促。

(4) 对不能如期结算或不能结算的,财务部经总经理批准后按财务账目处理办法处置。

第二章 医院保洁服务规范

第一节 保洁服务质量标准

一、医院保洁服务通用规范

(1) 保洁服务应依据服务协议具体开展,并严格遵守协议中的明确承诺。

(2) 保洁工作应遵循节能环保、安全健康、保值增值的基本要求。

(3) 保洁人员应符合如下基本要求:

① 符合国家用工政策;身体健康,无职业禁忌证。

② 无不良违法记录和倾向。

③ 经岗位职业培训后能够胜任既定岗位,并能遵守医院院感管理等制度要求。

④ 具有基本的爱岗、敬业、本分、守法的社会职业道德。

(4) 保洁人员需经过培训,方可正式入职上岗。

① 基本岗位操作技能和要求的培训。

② 基本医院院感知识和职业防护注意事项的培训。

③ 基本服务人员礼仪礼貌及企业文化、纪律等的培训。

(5) 保洁服务应根据服务客户的建筑区划和功能设置等因素合理安排人员配置、流程设置等,并确保不得影响医院的正常诊疗工作。

(6) 保洁工作当中具体工作应符合医院及公司既定的作业流程和相应标准。

(7) 公司既定的工作流程及标准应符合但不限于:

① 对同类工作应统一作业流程及标准。

② 既定标准可采取流程图、SOP 等形式进行兼容以确保能够为保洁人员接受。

③ 应符合现有政策和法规。

(8) 保洁服务主要应涵盖如下基本内容:

① 建筑物地面、墙面、天花板等清洁。

② 室内装饰物品表面清洁。

③ 医院内部各类办公、共用设施设备(非动力类)等表面清洁。



- ④ 各类标识、标牌的清洁。
- ⑤ 室外路道及附属设施等的清洁。
- ⑥ 各类废弃物的处理。
- ⑦ 医疗区域公共设施、设备表面消毒处理。
- ⑧ 其他合同约定的事项服务。

(9) 保洁日常主要工作应遵照如下基本要求具体开展。

- ① 各类废弃物应保持日产日清,医疗废弃物应专人专管,严格执行交接手续。
- ② 住院科室地面每天应确保不少于3次消毒拖洗。

③ 与病人等接触频繁的物品、区域等,如公共卫生间、病房门把手等每天必须消毒擦拭。

- ④ 保洁流程设置不得影响医护人员正常诊疗活动。
- ⑤ 除突击性和少数机动工作外,保洁岗位应采取定人定岗办法设置。

(10) 保洁工具应严格按照院感控制要求采取三区划分使用,并严格执行如下基本要求:

- ① 所有工具使用后应彻底清洗,经消毒浸泡后进行晾晒。
- ② 保洁工作应统一规范摆放,使用过程中应遵循各类工具适用规程。
- ③ 非工具摆放场所不得随意留置保洁工具。
- ④ 各类垃圾桶应定位摆放,按规定分类使用。

(11) 废弃物管理应符合如下基本要求。

- ① 当日产生的废弃物应日产日清,不得在科室过夜。
- ② 各类废弃物应集中存放在指定的暂存间,并专人专管,不得在室内堆放,严禁放置各类管井、机房等场所。

③ 医疗废弃物应专人回收和暂存管理,过程严格记录,作业应符合院感管理的要求。

- ④ 可回收废弃物应做好统一处理,严禁员工分别携带出医院区域私自处理。

(12) 保洁服务的质量要求如下。

① 保洁服务的结果标准应符合公司对应工作的标准要求,同时应遵守对客户明确承诺。

- ② 保洁服务结果标准采取既定流程点检验方式确定。

③ 除符合既定的结果标准外,保洁质量还应考量如下因素:a. 流程的符合性;b. 对医护公共的影响性;c. 职业健康防护的遵守性;d. 时效性。

(13) 保洁服务其他相关事项如下。

① 医院保洁一般专门指日常保洁,并不包含建筑装修后首次卫生处理和特殊材质保养的特约服务。

② 医院保洁服务中的消毒处理仅限于物品擦拭、地面拖洗的消毒处理,不包含使用特殊器械及方法的专业消毒工作。

- ③ 特殊医院及医院区域的保洁标准及流程应充分尊重科室、医院的具体要求。



二、保洁服务人员动作行为规范

1. 仪表仪容

- (1) 保洁服务人员应符合《服务人员动作行为通用规范》基本要求。
- (2) 保洁服务人员应根据实际工作需要规范对应的仪表仪容,主要应符合:
 - ① 头发不应披、散,应使用发卡等进行必要收拢和固定。
 - ② 除特殊需要外不得穿拖鞋。
 - ③ 除特殊情势需要不得挽袖、卷裤脚。
 - ④ 规范着装,并在规定位置佩戴工号牌。
 - ⑤ 其他必要要求。

2. 行为要求

- (1) 站立时应保持身体自然挺直,不倚不靠。
- (2) 坐时应基本遵循如下要求:
 - ① 不在大厅、走道、出入口、大门等显眼部位就座。
 - ② 不聚集(2人以上)。
 - ③ 就座时,不应手持工具。
- (3) 行走时应保持符合:
 - ① 靠右行。
 - ② 携带工具应保持在身体右侧,以免擦碰他人。
 - ③ 无特殊情势,应保持匀速健步。
 - ④ 不使用自动扶梯,走职工电梯,3楼以内走楼梯。
 - ⑤ 运送物品时应避让乘客。
- (4) 作业时的动作行为应符合:
 - ① 应采取公司规定的工作动作具体开展,避免随意性。
 - ② 作业前应放必要的安全告示标牌,作业过程中应留心周围行人,避免发生意外。
 - ③ 不随意挪动客户的物品,要移动的,应小心轻放,作业完成后必须立即还原。
 - ④ 作业时应主动避让客户,不得强行作业。
 - ⑤ 其他专门要求。

3. 垃圾回收员日常工作基本要求

1) 生活垃圾回收员

- (1) 必须穿戴必要的防护工作服,戴手套、穿防滑鞋等,这些衣物不得带回家清洗。
- (2) 作业过程当中不得饮食。
- (3) 严禁分拣已经打包的各类垃圾袋。
- (4) 严禁夹带医疗废弃物。



2) 医疗废弃物回收员

(1) 必须穿戴双重手套,穿专门的防护服,戴口罩、穿防滑鞋等,这些衣物不得带回家清洗。

(2) 作业过程及作业完毕未洗漱前不得饮食。

(3) 严禁混装生活废弃物。

(4) 不得在开水间、配餐间和治疗室等区域停留,不得重新分拣废弃物。

(5) 按照既定的回收路线依次作业。

3) 无菌室保洁人员

(1) 必须按照医院无菌防护要求进行着装后方可进入无菌区,并不可随意外出。

(2) 无菌区所有废弃物必须封口打包,严禁敞口运送。

(3) 不得在工作作业区域休息、饮食。

4) 感染性科室保洁人员

(1) 所有废弃物应采取类似医疗废弃物方法处置;除专门休息区域外不宜饮食。

(2) 不得着工作服到非传染性科室及其他公共区域。

(3) 不得收集任何可回收废弃物。

(4) 穿戴必要的防护用品并勤于清洗,不得带回家处理。

5) 产房及婴儿室保洁人员

(1) 严禁使用高浓度消毒剂和有放射线的消毒器具。

(2) 作业过程当中不得触碰新生婴儿及与婴儿身体接触的医疗器具。

(3) 不得引导病人家属进行其他消费。

三、医院建筑内墙面保洁质量标准

1. 墙面材料保洁服务综合质量标准

(1) 监测单位标准:每个监测区域任意检查点不少于3处,每处不少于1 m²。

(2) 正视墙面应无明显污渍、灰尘、蛛网和异物粘贴。

(3) 迎光侧面观察,无明显灰尘、无作业痕迹、无异物黏附。

(4) 用手直接抚摸、擦拭检查区域,观察手指无明显灰尘、污渍,无异物黏附引起的粗糙感、黏手感。

(5) 近距离观察,产品初级表面防护材料已经清理干净,整体墙面材质本色鲜明。

(6) 板材类墙面,各独立板材接缝间隙中无灰尘、污渍,填充物表面光洁。

2. 不同材质的墙面材料保洁质量要求

1) 石材类墙面材料

(1) 用手抚摸石材表面不少于20 cm×20 cm范围,光滑无异物、灰尘黏附,并有明显石材质感。

(2) 用手擦拭接口缝隙,不少于30 cm长,观察手掌无明显灰尘。

(3) 迎光呈45°角观察1.5 m以上墙面,无明显异物黏附,色泽统一、均匀。