
保洁投标书

投标项目名称：保洁服务

投标文件内容：

法定代表人或委托代理人（签名）：

投标人（公章）：

日期：____年____月____日

目 录

一、	投标函	2
二、	法定代表人授权委托书	3
三、	开标报价信	4
四、	保洁服务方案	9
五、	结束语	30

第一项 投标函

项目名称：_____

投标单位：_____

致：_____：

1. 我们接到了贵单位的招标文件，遵照《中华人民共和国招标投标法》等有关规定，我单位经踏勘现场和研究上述招标文件的投标须知、技术规范、工程量清单及其他有关文件后对全部招标文件予以确定，愿意按招标文件规定的内容，以开标报价信的最终报价，承担_____的项目保洁服务，并保证严格履行我们所承诺的责任和义务。
2. 我们已详细审查全部招标文件以及全部参考资料和有关附件。
3. 如果我们中标，我们将成立_____项目部，选派专业日常保洁人员履行保洁服务合同。我们对本项目拟派的项目主管人员为：本公司日常保洁部经理_____。
4. 在制定和执行正式合同之前，本招标文件、投标文件连同贵方书面的中标通知书，应构成我们双方之间有约束力的合同。
5. 我们理解贵方并不一定接受最低投标报价或受到的任何投标文件的约束，同时也理解，贵方不承担我方的任何投标费用。
6. 其他承诺与说明事项：_____详见标书_____。

投标人：_____

法定代表人或其授权代理人（签字）：_____

地址：_____

电话：_____

日期： 年 月 日

第二项 法定代表人授权委托书

致：_____

本授权书在此声明：_____ 总经理 _____ 以本单位法人代表的身
份， 代表本单位
参加 _____ 的投标、合同谈判、协议书签署等相关活动，全权处理与之相关的一切事宜。

投标人名称： _____
授权人： _____
被授权代理人： _____
日期：年 月 日

第三项 开标报价书

一、日常清洁服务人员配置明细表

区域	人数	备注
总计 人		

二、清洁设备、工具、物料的说明

我公司保证所有药剂符合国家标准要求；另由于清洁设备、工具、物料种类较多，未将所有清洁物品列明在内，我公司将根据现场实际需要进行调整，并配备完善的清洁物品。

保洁设备明细表			
设备名称	品牌	型号	产地
高压清洗机	通洁	3D3Q-S型	天津
榨水车	洁霸	JB130	广州
吸尘器	洁霸	JB4500	广州

烘干机	洁霸	HG3500	广州
吸水机	迅维	CT40	上海

保洁工具明细表			
序号	工具名称	规格	单位
1	告示牌	黄色	个
2	伸缩杆	1.2M	根
3	伸缩杆	2.4M	根
4	伸缩杆	3.6M	根
5	垃圾箱	肩背式	个
6	墩布	港式	个
7	推水器	港式	套
8	尘推	60CM	套
9	尘推	90CM	套
10	水桶	小	个
11	地铲刀片	国产	片
12	上水器	国产	个
13	玻璃刮子	国产	套
14	折叠梯	国产	把

保洁物料明细表			
序号	名称	规格	单位
1	卫生球	国产	个
2	去污粉	国产	盒
3	熊猫洗衣粉	国产	袋
4	洗涤灵	国产	桶
5	玻璃清洁剂	庄臣	箱
6	铜油	庄臣	箱
7	不锈钢光亮剂	国产	桶
8	牵尘液	国产	桶
9	洁厕灵	国产	桶
10	玻璃水	国产	桶
11	“ 84 ” 消毒液	国产	桶
12	毛巾	国产	条
13	百洁布	国产	块
14	大刷	塑料	把
15	浴盆刷	国产	把
16	竹夹子	国产	个
17	簸箕	塑料	个
18	扫把	竹	把
19	刀片	单面	片
20	墩布夹子	港式	个
21	墩布杆	港式	个
22	推水器	港式	套

23	尘推罩	60CM	个
24	尘推罩	90CM	个
25	揣子	橡胶	把
26	扫帚	木把	把
27	扫帚	不锈钢	把
28	铲	扁	个
29	喷壶	国产	个
30	胶手套	国产	付
31	玻璃毛头	国产	个
32	玻璃刮片	国产	根
33	玻璃刮条	塑料	个
34	普通恭桶刷	棉线	把
35	墩布	布条	把
36	铁背篓	金属	个
37	鸡毛掸子	塑料	个

三、 清洁报价

保洁服务费用预算表						
类别	序号	费用项目		金额（元 / 月）	费用说明	
保洁 实际 发生 成本	1	人工费	人员工资			
			保险			
			劳保用品			
		人工费总计：元				
	2	保洁物料	机械设备折旧费			
			保洁工具			
			保洁用品药剂			
		保洁物料费总计：元				
	月实际发生成本预算：元					
	其他	3	月综合管理费			月实际发生成本 *10%
4		月营业税费			（月实际发生成本 +月综合管理费）*7%	
月保洁服务费用预算：元						
年保洁服务费用预算：元						

四、保洁服务方案

甲方：

乙方：

一、 物业概述

（一） 项目介绍

日常保洁服务项目由 _____ 组成。

（二）服务区域

公共区域

1. 地面每天清扫保证无灰尘、无死角；
2. 卫生间随时冲刷，做到便池无碱、无丢弃物、无堵塞现象、无异味，卫生间其它地段每天随时巡视清扫；
3. 楼梯扶手擦拭，消防栓擦拭；

外围：

1. 庭院巡视，绿化带、地面无杂物，垃圾随时清运；
2. 广告牌擦拭，路灯定期擦拭；

地下车库：

1. 地丁、指示牌、标识、消防箱每天擦拭保证无灰尘；
2. 地面的清洁无杂物；
3. 管道定期除尘；
4. 出入口坡道清扫；

二、 管理制度

根据以上对该项目的分析，结合本次我公司应答计划的内容，我们拟遵循以下管理思路设计保洁服务方案，我们在制订本次管理方案时难免会有疏漏和暂时不周全之处，请物业管理处及时赐教更正，我们也将第一时间内加以弥补，总体的管理思路将以下述内容为主，在方案中有违背之处，以下述管理思路以及物业管理处的意见为最终方案实现的原则：

（一）人员编制和岗位培训

1. 人员招聘工作

招收一名称职的保洁员，是做好保洁工作的先决条件。本公司注重吸收一些品貌端正、对工作认真负责的本市下岗职工。同时，也招收一些年轻有朝气，工作勤奋乐于吃苦的外地打工人员。

2. 保洁员上岗前接受必要的培训

在新保洁员上岗前，进行礼仪礼貌、仪容仪表等方面，以及简单的工作常识的培训，确保到岗后能很快地进入工作角色。

3. 保洁员工作技巧和素质的培训

在工具的使用、常规操作流程、面客服务等各方面，强化对保洁员培训管理，争取在较短的时间内，使之达到合格保洁员的技术要求，顺利地完保洁工作。

4. 建立合理、有效的奖惩机制

本着“奖优罚劣、奖勤罚懒” 本公司制订了一套有效的奖惩机制，能充分调动保洁员的工作热情和积极性，保证工作的质量和效率。

（二）保洁人员行为准则及礼仪规范

行为准则

-
1. 自觉遵守公司员工守则和物业公司的管理规定。
 2. 不迟到、不早退、遇风雨天气，提前半小时到岗。
 3. 到任何公司进行入室保洁时不得私自传带文件。
 4. 爱护工具节约使用物料，不私自“使”“用”“藏”客用品。
 5. 服从物业管理人员的工作安排，对有争议的安排先服从后申报，不得擅自离岗。
 6. 上班时间内不准吸烟、酗酒、会客、到业主公司内聊天。
 7. 对捡拾物品，按规定上交，不得私分占用。
 8. 工服干净、整齐、不吃异味食品、不用有怪味的化妆品。
 9. 有礼貌，热情帮助需要帮助的业主，但不要过份热情。
 10. 对小区内部地形、管理方式、业主电话、名称不要外传。
 11. 遇突发事件，不慌不乱、注意安全、保证自身安全和业主安全后，按程序处理。
 12. 上班时精神振作、举止端正，工作态度不卑不亢。
 13. 不倚墙靠物，不袖手、背手、插兜。

仪表仪容

1. 男员工不纹身、不留长头发和胡须、头发梳理整洁。
2. 女员工不纹身、不留指甲，不染指甲、不带过多头饰、不带多余手饰、头发梳理整洁。
3. 男员工不留怪发式及不染怪色（黑除外）的头发。
4. 不在上岗时间吃任何有异味食品，喷怪味香水。

着装

1. 保洁员上岗必须按规定着工装上岗，佩戴胸卡，保持干净、整齐。
2. 上衣扣子扣好，不挽袖，内衣带不外露，胸牌端正。

礼貌用语

1. “您好”、“请”、“对不起”、“谢谢”、“先生”、“女士”、“小姐”、“没关系”、“不客气”、“打扰了”等文明用语。
2. 与人交谈时先说“您好”。
3. 要求对方时应先说“请”，结束问话时说“谢谢”，失误时一定说“对不起”。
4. 给对方添麻烦时要说“对不起”。
5. 每天第一次见到业主时，要打招呼称“您好”，“早上好”。
6. 遇到领导身边有客人时，不要随意招呼，应停留在原地，等领导过去后，再干自己的工作。

岗前培训

序号	培训内容	培训标准	主讲部门
1.	公司规章制度	正确理解公司各项规章制度，以严格的制度规范管理；	项目主管
2.	日常工作行为规范	使受训人熟练掌握并严格执行各项规范标准；	项目主管
3.	日常工作操作规范	使员工熟悉掌握工作执行步骤及完成标准；	项目主管
4.	日常工作沟通技巧	包括与客户的沟通，工作程序中和其他部门的沟通，部门内部的沟通，与上级领导的沟通，沟通目的、形式、注意事项等，提高沟通效果，达到沟通目的；	项目主管
5.	投诉处理流程及基本技巧	熟练掌握投诉处理流程及基本技巧；	项目主管
6.	相关工作的具体实施细则	部门内部针对项目特点，制定出具体的操作标准，使每一个受训人能够规范进行操作；	项目主管

-
- | | | |
|---------------|---|------|
| 7. 服务意识与工作责任感 | 提高服务意识，增强工作责任感，使每一项基础工作都有效完成； | 项目主管 |
| 8. 突发事件的应急处理 | 反复进行紧急、突发事件敏感培训，使全体员工熟练掌握处理流程，及紧急情况下的自救、救助方法； | 项目主管 |
| 9. 其他培训内容 | 根据管理处阶段性工作安排确定； | 项目主管 |

保洁知识及技能的培训

1. 室内公共区域保洁培训（此项培训每周一次）
 - (1) 办公区保洁的注意事项。
 - (2) 大堂的保洁方法。
 - (3) 室内公共区域的保洁频率。
2. 室外公共区域保洁培训（此项培训每周一次）
 - (1) 院落的保洁频率。
 - (2) 台基座的保洁方法。
 - (3) 停车场的保洁方法。
3. 保洁剂使用的培训（此项培训每周一次）
 - (1) 保洁剂的颜色、气味。
 - (2) 保洁剂的性能。
 - (3) 保洁剂的使用方法。
 - (4) 保洁剂的注意事项。
4. 地毯清洗方法培训（此项培训每月一次）
 - (1) 保洁剂的比例。
 - (2) 清洗操作流程。
 - (3) 吸尘、吸水操作流程。
 - (4) 地毯保护方法。
5. 常用保洁设备的使用和日常保养培训（此项培训每月一次）
 - (1) 吸水机的使用及日常保养。
 - (2) 现场操作示范及其他相关配件的使用知识。
6. 地面保洁保养培训（此项培训每周一次）
 - (1) 地面日常保养的注意事项。
 - (2) 地面保洁的频率。
7. 其他保洁的培训（此项培训每月一次）
 - (1) 保洁工作顺序。
 - (2) 保洁工作技巧。
 - (3) 保洁应注意事项。

物业管理知识和安全方面的培训

1. 保洁机械安全操作方法与注意事项培训（此项培训每两月一次）。
2. 小区治安防范工作培训（此项培训每季度进行一次）。
3. 消防安全常识培训（邀请相关专业人士进行现场讲解，每季度进行一次）。

其他

1. 如乙方进入工作区需要办理临时出入证，甲方应积极协助乙方办理。

2. 其他各方面工作需要甲乙双方协商解决。

保洁部岗位职责

1.0 保洁项目主管

直接上级：公司运营部 / 物业经理

直接下级：保洁领班

岗位职责：

- 1) 配合物业管理处，全面负责大厦内外清洁卫生工作的安排和检查监督，具有全面的保洁业务技能；
- 2) 负责对宝洁领班和保洁员的工作进行安排、跟进、检查、监督，及时处理有关保洁服务方面的投诉，负责每日对员工的出勤、仪容仪表及劳动纪律等情况进行检查，抓好服务意识建设，努力提高工作质量和工作效率；
- 3) 组织保洁领班保洁员认真执行公司和物业管理处的指示和交付的任务，模范带头，以身作则，积极带领员工完成上级交给的各项任务；
- 4) 负责申领清洁用品和工具，控制物料消耗；
- 5) 做好每周工作检查记录，每周坚持班前后会、总结、安排、落实工作并及时向公司汇报；
- 6) 精益求精，不断学习业务技能和管理技巧，熟悉管辖范围内的保洁任务和保洁计划，了解保洁的操作规程及标准；
- 7) 抓好环保意识建设，关注环境影响，落实具体节约能源，防止污染措施；
- 8) 坚持每日对大厦内的卫生巡查，劝阻和制止不卫生、不文明的现象和行为；
- 9) 依据大厦内卫生清洁情况和保洁计划，制定具体的工作计划，并付诸实施；
- 10) 完成公司和物业管理处交办的其他任务。

基本要求：

- 1) 在公司和物业管理处的直接领导下，全面负责贯彻实施大厦的清洁卫生工作；
- 2) 整个小区清洁卫生管理质量按保洁服务工作检验标准和办法进行评分达到 90 分以上；
- 3) 本部门无环境因素失控事件发生。

2.0 保洁领班

直接上级：保洁部主管

直接下级：保洁员

岗位职责：

- 1) 配合物业保洁主管，负责大厦内外清洁卫生工作的安排和检查监督，具有全面的保洁业务技能；
- 2) 负责对本班保洁员的工作进行安排、跟进、检查、监督，及时处理有关保洁服务方面的投诉，负责每日对本班员工的出勤、仪容仪表及劳动纪律等情况进行检查，抓好服务意识建设，努力提高工作质量和工作效率；
- 3) 组织保洁员认真执行公司和物业管理处的指示和交付的任务，模范带头，以身作则，积极带领

员工完成上级交给的各项任务；

- 4) 指挥保洁员正确操作和使用机器、工具和清洁剂，负责申领清洁用品和工具，控制物料消耗；
- 5) 做好每日工作检查记录，每天坚持班前后会、总结、安排、落实工作并及时向保洁主管汇报；
- 6) 精益求精，不断学习业务技能和管理技巧，熟悉管辖范围内的保洁任务和保洁计划，了解保洁的操作规程及标准；
- 7) 坚持每日对本班组内的卫生巡查，劝阻和制止不卫生、不文明的现象和行为；
- 8) 负责有偿保洁服务的现场跟进，督导工作，并作现场业务指导；
- 9) 定期开展员工培训工作，负责保洁员的上岗前培训工作；
- 11) 抓好环保意识建设，关注环境影响，落实具体节约能源，防止污染措施；
- 12) 依据大厦内卫生清洁情况和保洁计划，配合保洁主管制定具体的工作计划，并付诸实施；
- 13) 完成上级部门交办的其他任务。

基本要求：

- 1) 在保洁主管的直接领导下，全面负责贯彻实施本班组的清洁卫生工作；
- 2) 清洁卫生实行责任制，有专职的保洁人员和明确的责任范围，实行标准化保洁；
- 3) 整个大厦清洁卫生管理质量按保洁服务工作检验标准和办法进行评分达到 90 分以上；
- 4) 认真抓好员工纪律和工作质量，努力加强保洁队伍建设，提高保洁服务效率；
- 5) 本班组无环境因素失控事件发生。

3.0 楼层保洁员

直接上级：保洁部领班

直接下级：无

岗位职责：

- 1) 配合保洁部领班，努力完成上级领导交付的工作，服从上司的调遣和安排；
- 2) 负责定期定时对楼层所辖区域实施保洁工作。吃苦耐劳，工作认真细致，尽职尽责，维护好大厦内楼层的清洁卫生，认真执行《亲情服务工作规程》，体现服务形象；对不卫生，不文明的现象和行为要及时劝阻和制止，使客户养成爱清洁、讲卫生的良好风气；
- 3) 报告保洁部领班每日工作情况，勤于发现问题并及时处理，提高警惕，注意防火、防破坏，发现可疑现象情况及时报告领班、物业管理处、保安部；
- 4) 每天清扫各楼梯道的泥沙和垃圾两次以上；每天对各梯级、地面、走廊、大堂进行拖抹一次；抹净楼梯扶手及栏杆、门牌、可视门铃；抹净走廊电表箱、水表、消防栓、管井门等设施；抹净墙面、玻璃窗、窗台、电梯；
- 5) 收集、处理楼梯间垃圾桶垃圾，如遇垃圾太多必须及时打包处理，每周二、四、六清洗垃圾桶；
- 6) 当班时间遇到大厦内有任何垃圾、污物、废物、杂物等不卫生现象，随产随清，保持责任区域良好的卫生状况；
- 7) 正确熟练使用保洁工具、清洁剂，不断加强业务学习，提高业务技能；
- 8) 完成保洁领班交办的其它工做。

基本要求：

- 1) 形象良好，着装整齐、整洁；
- 2) 认真执行操作规程、规范服务；
- 3) 楼道无纸屑、烟头、垃圾、泥沙、杂物等；
- 4) 公共设施保持整洁干净；
- 5) 关注环境影响，节约能源，防止污染；

-
- 6) 垃圾日产日清。
 - 7) 正确使用清洁工具、清洁剂；

4.0 平面保洁员

直接上级：保洁部领班

直接下级：无

岗位职责：

- 1) 配合保洁部领班，努力完成上级领导交付的工作，服从上司的调遣和安排；
- 2) 负责定期定时对平面所辖区域实施保洁工作。吃苦耐劳，工作认真细致，尽职尽责，维护好大厦外围平面的清洁卫生，认真执行《亲情服务工作规程》，体现服务形象；对不卫生、不文明的现象和行为要及时劝阻和制止，使客户养成爱清洁、讲卫生的良好风气；
- 3) 报告保洁部领班每日工作情况，勤于发现问题并及时处理，提高警惕，注意防火、防破坏，发现可疑情况及时报告领班或物业管理处、保洁员；
- 4) 每天对大厦外围道路、公共场地、绿化地进行清扫两次以上；每天对指示牌、路灯柱、果皮箱、宣传栏、雕饰品、消火栓、配电箱、车库排污管等公共设施进行抹尘保洁两次以上；抹净保安岗亭、游乐场设施；每周对未入住单位及公共栅栏清扫一次；每天需进行两次以上生活垃圾的收集、清运工作，每天清洗果皮箱、垃圾车两次；
- 5) 当班时间遇到大厦外围有任何垃圾、污物、废物、杂物等不卫生现象，随产随清，保持责任区域良好的卫生状况；
- 6) 正确熟练使用保洁工具、清洁剂，不断加强业务学习，提高业务技能；
- 7) 工作流程：7：00~8：30；14：00~15：30 道路清扫，清运垃圾；8：30~11：00；15：30~18：00 绿化地清扫、公共设施抹尘，巡视保洁；
- 8) 完成保洁领班交办的其他工作。

基本要求：

- 1) 形象良好，着装整齐、整洁；
- 1) 认真执行操作规程、规范服务；
- 2) 道路无杂物、无垃圾、无杂草、无明显积水、无明显泥沙、污垢；
- 3) 公共设施保持整洁干净；
- 4) 关注环境影响，节约能源，防止污染；
- 5) 垃圾日产日清。
- 6) 正确使用清洁工具、清洁剂；

5.0 办公室保洁员

直接上级：保洁部领班

直接下级：无

岗位职责：

- 1) 配合保洁部领班，努力完成上级领导交付的工作，服从上司的调遣和安排；
- 2) 负责定期定时对各项特殊保洁项目实施保洁工作。吃苦耐劳，工作认真细致，尽职尽责，维护好办公室内保洁项目的清洁卫生；认真执行《亲情服务工作规程》，体现服务形象；
- 3) 报告保洁部领班每日工作完成情况，勤于发现问题并及时处理，不准乱动办公桌面的文件、资料，养成良好的职业道德；
- 4) 每天收集办公室纸篓垃圾两次，清洁楼梯两次，清洁地面四次，擦拭台面、桌面、沙发、办公设备、附属设施两次，擦拭楼梯扶手两次，巡视保洁数次；

-
- 5) 每周对玻璃窗户擦拭一次， 每周清洁盆景绿化一次， 每周清洁楼梯墙壁一次， 每周对洗手间大清洁一次，每三天给盆景绿化浇水一次；
 - 6) 每月清洁灯具一次，每周清理天面平台地面、地漏一次；
 - 7) 严格按照《皇城国际办公室保洁操作规程》进行保洁；
 - 8) 正确熟练的使用与操作保洁工具、清洁剂、设备，不断加强业务学习，提高业务技能；
 - 9)完成保洁领班交办的其它工作；

基本要求：

- 1) 形象良好，着装整齐、整洁；
- 2) 认真执行操作规程、规范服务；
- 3) 按时按量完成各项分配工作；
- 4) 关注环境影响，节约能源，防止污染；
- 5) 工作质量符合相关具体检验标准；
- 6) 正确使用清洁工具、清洁剂；

有限公司

保洁服务检验流程和标准

1.0 目的：

有效的控制保洁服务过程，确保大厦整洁干净、环境优美，提高保洁服务质量。

2.0 适用范围：

保洁项目部工作质量检验。

3.0 工作职责：

- 3.1 保洁员每天依据检验标准负责自己所辖区域的日常保洁工作；
- 3.2 保洁领班每天对保洁进行至少一次检查；
- 3.3 项目主管每周进行一次全面检查填写《保洁周检表》；
- 3.4 项目主管对清洁工作进行不定期抽检；
- 3.5 公司巡检每月对清洁工作进行一次检查，填写《保洁月检表》。

4.0 保洁服务的检查内容与检验方法：

4.1 保洁服务检查内容：

- 4.1.1 员工的言行是否执行《亲情服务工作规程》行为规范；
- 4.1.2 员工的仪表仪容是否符合有关规定；
- 4.1.3 员工的工作质量是否已达到各项检验标准；
- 4.1.4 员工的作业操作有无违反操作规程、安全条例；
- 4.1.5 员工的服务是否按服务规范服务；

4.1.7 员工是否树立环保意识，关注环境影响，落实具体节约能源，防止污染措施。

4.2.1 日检：保洁领班依据检验标准对每日的保洁员工作内容进行一次检查，检查中发现有不合格时，应立即组织返工，同时进行记录；

4.2.3 月检：公司每月月底前组织巡检人员检查，检查中发现的不合格立即通知保洁部纠正，并注意跟踪验证；

4.2.4 抽检：项目主管依据检验标准对保洁工作进行不定期抽检，检查中发现轻微不合格时，通知保洁领班，组织返工，同时作好记录并验证，如发现有严重的不合格时，应立即向公司汇报，并分析查找原因，制订纠正措施并组织实施。

6.0 支持性文件和记录：

6.2 《保洁月检表》

范 围		保洁项目	标 准	检验方法
标准层	首层楼梯间	1、地面	目视地面无烟头、碎纸、果皮等垃圾。花岗石地面：无泥沙、灰尘、无破迹、无污染。瓷砖地面：干净，无明显污迹黑印，无积水。	每区抽查两处取平均值
		2、墙面	目视无污染，无积尘、无乱粘贴；用手擦拭表面 50 厘米，不被明显污染。	每区抽查两处
		3、电表箱	目视无污染，无积尘、无乱粘贴，表框镜透明度好。	目视，手感
		4、水表	阀门开关无明显灰尘，表框镜无积尘，透明度好	目视
		5、信报箱	无积尘，无明显生锈污迹，不锈钢面光亮。	目视
	楼 梯 走 廊	1、地面	无垃圾、杂物，无痰迹、污迹，无积水，有光泽	目视
		2、墙面	目视干净，无污染，无积尘，用手擦拭表面 50 厘米，手不被明显污染。	每区抽查两处
		3、楼梯灯具	目视灯罩表面干净，内部无积尘、虫蚊，透明度好。	清洁后抽查 20 个取平均值
		4、消防栓	玻璃明亮，目视无尘、无水珠 箱侧框无污染、无尘 消防管道阀门无明显可见的灰尘	目视、手感
		5、管井门	门面无乱涂划，无尘、污迹、无乱粘贴，用手擦拭门板 50 厘米，手不被明显污迹。	目视、手感
		6、玻璃窗	玻璃目视无积尘、无污染、无水迹印； 铝合金框无胶迹、水泥迹； 瓷砖窗台无尘，用手擦拭 30 厘米，不被明显污染。	目视、手感
		7、门牌	无尘、无水珠	目视
		8、天面	无尘、无蜘蛛网、无污染	目视

		9、垃圾桶	垃圾桶摆放指定位置，套上黑色塑胶袋； 桶盖无尘、无烟头，桶体光洁无污迹、无痰迹；	目视
--	--	-------	---	----

范 围		保洁项目	标 准	检验方法
标	楼 梯	1、垃圾桶	桶内垃圾不得超过桶口；	目视
		2、扶手 /栏杆 护	无积尘、用手擦拭 10 米，不被明显污染	手感
		3、电梯厅、 梯级	无尘、泥沙，无垃圾、杂物、无明显污迹（油污， 黑印等）、无痰迹。	目视抽查两 处，取平均值

标准层	首层电梯大堂	1、地面	目视地面无烟头、纸屑、果皮等垃圾；大理石地面：无泥沙、灰尘，光亮可映出照明灯轮廓，无污迹破迹	目视
		2、墙面	目视无污迹、无积尘、无乱粘贴；用手擦拭表面 50 厘米，手不被明显污染； 玻璃幕墙：玻璃目视无尘、无污染、无水迹、手印；木板墙面：目视无积尘、污迹、无乱涂划，无乱粘贴 大理石墙面：无积尘、污迹，有光亮度	目视、手感
		3、玻璃窗	玻璃目视无积尘、污迹，无水迹印；铝合金框无胶迹，无明显水泥迹；窗台无积尘，用手擦拭 30 厘米，不被明显污染。	目视、手感
		4、玻璃门	目视光亮，无尘、无污迹，表面无明显划痕。	目视、手感
		5、盆景台	树叶无明显积尘，盆壁光洁无污迹，无痰迹，底盆无垃圾杂物、纸屑，无青苔，排水口顺畅，水沟无积水，无污迹。	目视抽查一栋楼宇
		6、电梯	电梯内无异味，地面干净，无垃圾、无泥沙、无积水、无明显污迹；轿厢四壁无乱涂划，无乱粘贴；玻璃无积尘，无污迹；电梯门不锈钢面光亮，无生锈污迹	目视、手感
		7、照明灯	目视灯罩表面干净，内部无积灰	目视
		8、烟灰筒	目视无痰迹、无污染，桶内无垃圾，周围地面无碎纸、烟头、筒壁无积尘，不锈钢面光亮。	目视
		9、信报箱	箱顶无积尘，用手擦拭 50 厘米，手不被明显污染，不锈钢面光亮，无明显生锈污迹。	目视
	楼梯	1、扶手	无积尘、无污染，用手擦拭 10 米，不被明显污染	目视 / 手感
		2、梯级	无积尘、泥沙、垃圾、杂物、无明显污染油污、黑印等、无痰迹。	目视抽查两次取平均值
		3、天花	无尘、无蜘蛛网、无破迹、无污染	目视
准层				
平面部分		1、大厦道路 / 公共场地 (含停车场)	地面无杂物、无垃圾、无杂草，无明显积水，无明显泥沙、污垢，没有 1 厘米以上的石子，每 100 平方米内烟头、纸屑平均不超过三个。	目视抽查三处，取平均值
		2、指示牌 / 路灯	指示牌上无水珠、无尘、无明显污迹、无粘贴，目视灯罩上无明显积尘，无蜘蛛网	目视
		3、垃圾车 / 中转站	垃圾车每日冲洗，车壁无明显附着物，中转站周围无积水、污垢，垃圾日产日清。	每天清洁目视检查
		4、果皮箱	箱体光洁无污迹，无痰迹，烟灰缸盖上无烟头、杂物，离箱两米无异臭味。	目视
		5、绿化地	草坪上目视干净，无明显大片树叶、纸屑，无垃圾胶袋等较大型的杂物，无 3 厘米以上的石子。	每区抽查三处，取平均值
		6、宣传栏 / 雕饰品	玻璃明亮无水珠，不锈钢面光亮。无污迹，无明显积尘，无乱粘贴。	目视

范 围		保洁项目	标 准	检验方法
标准层	楼 梯	4、照明灯	目视灯罩表面干净，内部无积尘、虫蚊，透明度好，电挚盒无尘	清洁后抽查 20 个,取平均值
		5、玻璃窗户	目视无积尘，无污迹，明净	目视/手感
		6、消防管道	目视管道、阀门无明显可见的灰尘	目视
		7、疏散灯罩，标语牌	目视无尘，用手擦拭 10 厘米，不被明显污染	目视/手感
		8、雨台天面	垃圾杂物、纸屑、无青苔，排水口顺畅，水沟无污垢，瓷片墙壁无明显污迹	目视
		9、垃圾桶	垃圾桶摆放指定位置，套上黑色塑胶袋；桶盖无尘，无烟头，桶体光洁无污迹，无痕迹，桶内垃圾不得超过桶口。	目视
	楼 道 走 廊	1、地面	目视无垃圾、杂物、无痕迹、无污迹、无积水，有光泽	目视
		2、墙面	目视干净，无污迹、无积尘，用手擦拭表面 50 厘米，手不被明显污迹	每区抽查两处
		3、照明灯	目视灯罩表面干净，内部无积尘、虫蚊，透明度好	清洁好抽查 20 个取平均值
		4、消火栓（及附件）	1、玻璃明亮，目视无尘、水珠； 2、箱顶、侧无污染、无尘，用手擦拭 30 厘米不被明显污染； 3、警铃目视无明显积尘； 4、消防管道阀门无明显可见的灰尘。	目视/手感
		5、防火门	门上无乱涂划，无尘、污迹，用手擦拭门板 50 厘米，不被明显污染	目视/手感
		6、玻璃窗	玻璃目视无积尘、无污染、无水迹，瓷砖窗台无积尘、无污染，用手擦拭 30 厘米，不被明显污染。	目视/手感
		7、天棚角落	目视无蜘蛛网，无积尘	目视

范 围		保洁项目	标 准	检验方法
标准层	楼道走廊	8、梯间栏杆	目视无明显的灰尘，无痕迹	目视
		9、管井间	1、玻璃门目视无灰尘、无污迹、无水珠，门面无乱涂划，无乱粘贴； 2、电表箱目视无污迹、积尘、无乱粘贴，表框镜透明度好 3、水表阀门开关无明显灰尘，表框镜无积尘，透明度好	目视/手感

	地下停车场	1、地面	无明显灰尘、无泥沙、无纸屑、果皮等垃圾，无污染	目视
		2、消防栓	1、玻璃明亮，目视无尘、无水珠； 2、箱顶、侧面无尘，用手擦拭 30 厘米不被明显污染； 3、消防管道阀门无明显可见的灰尘；	目视 / 手感
		3、天棚角落管道	目视无蜘蛛网，无积尘，管道无明显可见的灰尘。	目视
		4、指示牌	目视无积尘，无明显污迹、无粘贴	目视
其他		1、出勤	无迟到、早退，无擅自离岗	不定时抽查
		2、服装	着统一的工作制服，佩戴工作证。	
		3、工具	工具房内无私人的杂物，工具、垃圾车摆放整齐，无占用公共地方	
		4、工作纪律	服从领导指挥，上班时间不得做与工作无关的事情，不得与同事或客户争吵	
		5、操作	操作熟练，正确使用工具和保洁用品	
		6、关注环境、防污节能	按照作业指导书要求处理有关环境因素的影响	

1.0 目的

检查并监督保洁员的工作，确保办公室保洁工作的质量；

2.0 适用范围

物业公司办公室的保洁工作；

3.0 工作职责

3.1 项目主管负责对办公室保洁工作的组织实施、质量监控；

3.2 保洁员负责依照本规程进行办公室具体保洁工作；

4.0 工作程序

4.1 日常保洁项目

4.1.1 清倒烟灰缸、纸篓等；

4.1.2 清扫拖抹地面；

4.1.3 抹净办公桌、文件柜、沙发、茶几等家具；

4.1.4 抹净门、窗、内外玻璃及墙壁表面；

4.1.5 抹净空调送风口及照明灯片；

4.2 保洁基本步骤：

4.2.1 准备：进入办公室保洁前，一定要准备保洁所需的清洁工具和物料；

4.2.2 进入：室内若有人，应先打招呼，得到允许后再工作；

4.2.3 检查：进入办公室后，先检查有无异常现象，有无管理人员遗忘的贵重物品，有无损坏的物品，如发现异常，应向领班报告后再工作；

4.2.4 清倒：扫除地面垃圾，清倒烟灰缸、纸篓、垃圾桶。倒烟灰缸时要注意检查烟头是否完全熄灭；清倒纸篓、垃圾桶时，应注意里边有无危险物品，并及时报告处理；

4.2.5 拖抹：用地拖拖净地面，使地面保持干净；

4.2.6 抹净：按一定顺序，依次抹净室内办公用具和墙壁，毛巾应按规定折叠、翻面；

4.2.7 整理：台面、桌面上的主要用品，如电话、台历、台灯、烟灰缸等抹净后应按原来的摆设放好；报纸、书籍可摆放整齐，但文件资料及贵重物品不要动；

4.2.8 吸尘：按照先里后外，先边角、桌下、后空旷地的顺序，进行吸尘作业；

4.2.9 保洁：保洁员应定时巡回保洁，发现局部脏污、垃圾、纸屑等应及时处理

清洁冷热饮水器；

4.3 保洁时注意事项：

4.3.1 不得翻动办公室内所有物品、文件、办公用品应轻拿轻放；

4.3.2 不应扔掉有记录的纸张；

4.3.3 吸尘时不准动用电脑插座，擦抹电脑、电器时须用干毛巾；

5.0 工作标准

地面目视无杂物、无污迹，玻璃门、窗目视无明显污迹、手印；

6.0 常用工作及物料

(1) 地拖 (2) 拖桶 (3) 胶扫把 (4) 垃圾铲 (5) 毛巾 (6) 吸尘机 (7) 鸡毛掸

7.0 环境因素控制

7.1 关注环保，各类清洁剂保管、领用、配制按规定执行，及时回收空瓶，集中退还或处理；

7.2 注意施工时间，应与休息或要求静音作业环境的工作时间错开，避免噪声影响；

7.3 节约能源，按机器使用规定启动和停止，禁止长时间空转。

8.0 支持性文件和记录

8.1 《玻璃质材物品保洁操作规程》

洗手间保洁操作规程

1.0 目的

保持洗手间的整洁干净。

2.0 适用范围

洗手间的保洁工作。

3.0 工作职责

3.1 保洁部领班负责洗手间保洁工作的组织实施和质量监控；

3.2 保洁员负责依照本规程进行洗手间具体保洁工作。

4.0 工作程序

4.1 日常保洁项目

4.1.1 每日不定时对公用洗手间进行保洁。

4.1.2 及时冲洗便池，不得留有脏物。

4.1.3 及时清倒纸篓、垃圾桶，保持纸篓或垃圾桶手纸不得超过 1/3。

4.1.4 不断拖抹地面，做到洁净、干爽。

4.1.5 定期擦洗云台、面盆、大小便池等卫生洁具。

4.1.6 抹净门窗、天花、墙壁、窗台。

4.1.7 定期消毒、喷洒除臭剂、室内清新剂。

4.1.8 及时补充洗手液、香球、手纸。

4.2 保洁基本程序

4.2.1 准备：工作前，应备好保洁洗手间的基本清洁工具和物料，摆放“正在清洁”指示牌。

4.2.2 冲洗：进入洗手间，首先打开门窗通风，再放水将卫生洁具冲洗干净。

4.2.3 清倒：扫除地面垃圾，清倒纸篓、垃圾桶垃圾，换新的垃圾袋后放回原处。

4.2.4 清洗：按照先云台、面盆，后尿池、便桶的顺序，逐项逐个刷洗卫生洁具，卫生洁具要用专用刷子、抹布等工具配合专用清洁剂刷洗。

4.2.4.1 清洁马桶时，将马桶清洁剂沿马桶内部边缘倒入，用毛球刷清洁马桶、马桶座圈、基座、桶盖及水箱，直到污迹消失，用清水冲洗，再干抹布将其外部及水箱的水份擦抹干净。

4.2.4.2 清洁立式便池时，将清洁剂沿边壁倒入，使用毛球刷从上水孔至下水孔按顺序冲洗清洁，使用干净抹布将便池外部由上至下擦干净。

4.2.4.3 清洁洗手盆、台面时，先将稀释后的清洁剂洒在洗手盆内，用毛巾布

将溢水孔和下水孔及盆内、台面进行清洁，用干抹布擦抹干净。

4.2.5 抹净：将清洁剂均匀喷在抹布上，由上至下依次抹净门窗、窗台、墙面、镜面、隔板。

4.2.6 拖抹：用地拖抹干净地面，使地面保持干爽、不留水迹。

4.2.7 补充：及时补充手纸、洗手液、香球、垃圾袋等。

4.2.8 喷洒：按规定喷洒除臭剂、空气清新剂。

4.2.9 撤离：收拾所有清洁工具、物料，撤去“正在清洁”指示牌，把门窗关好。

4.3 保洁注意事项：

4.3.1 清洁洗手间时应在现场竖立“正在清洁”指示牌，以便使用人注意并予以配合；

4.3.2 保洁人员应注意自我保护，保洁时带保护手套和口罩，预防细菌感染，防止清洁剂损害皮肤，保洁完毕，应使用药用肥皂洗手；

4.3.3 注意洗手间的通风，按规定开关排气扇或窗扇；

4.3.4 禁止使用碱性清洁剂，以免损坏地面及设备；

4.3.5 每周 1 次用玻璃清洁工具，清洁洗手间的玻璃镜；每半月 1 次用毛巾擦灯具，清扫天花板；每周 1 次对洗手间进行消杀工作；

4.3.6 发现墙壁有字迹及时清洁；

5.0 常用工具及物料

(1) 地拖 (2) 拖桶 (3) 毛巾 (4) 毛球刷 (5) 洁厕精 (6) 除臭剂

(7) 空气清新剂 (8) 指示牌 (9) 厕吸 (10) 镜布

6.0 环境因素控制

6.1 关注环保，各类清洁剂保管、领用、配制按规定执行，及时回收空瓶，集中退还或处理；

6.2 注意施工时间，应与休息或要求静音作业环境的工作时间错开，避免噪音影响；

7.0 支持性文件和记录

7.1 《清洁剂使用操作规程》

结束语

感谢 _____ 物业为我公司提供参与日常保洁竞标的机会，感谢贵公司为我公司投标文件提出的合理化建议！

湖南金海家政服务有限公司作为长沙较早从事物业保洁服务的机构之一，_____ 一直致力于保洁技术的钻研和服务品质的提升，一直把铸就公司在长沙保洁行业的品牌作为战略目标。公司经济、管理实力雄厚，对重大突发事件有强大的控制能力。_____ 湖南金海家政服务有限公司对能够中标 _____ 日常保洁项目对我公司的战略意义远远大于经济意义。在服务过程中，公司将和 _____ 物业充分合作，共同提高的保洁服务品质。

不管本公司是否中标， 我公司都祝愿 _____ 通过此次招标能够在工作环境、 工作质量上得到提升。

此致

敬礼