# 服务合同招投标(通用4篇)

来源：网络 作者：逝水流年 更新时间：2025-07-05

*服务招标合同 服务合同招投标一乙方(物业管理企业)：\_\_\_\_\_\_\_\_物业名称：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_甲方(业主大会)组织名称：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_业主委员会代表人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_地址：\_\_\_\_...*

**服务招标合同 服务合同招投标一**

乙方(物业管理企业)：\_\_\_\_\_\_\_\_

物业名称：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

甲方(业主大会)

组织名称：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

业主委员会代表人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

乙方(物业管理企业)

企业名称：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

法定代表人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》、《重庆市物业管理条例》等有关法律、法规的规定和本物业区域《业主公约》的约定，甲方通过招标、议标等方式选聘乙方，在自愿、平等、协商一致的基础上，就\_\_\_\_\_\_\_\_(物业名称)实施本物业区域的物业管理服务的相关事宜，订立本合同。

第一章 物业管理区域概况

第一条 物业基本情况

物业名称：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

物业类型：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

座落位置：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

占地面积：\_\_\_\_\_\_平方米;建筑面积：\_\_\_\_\_\_平方米

四至：东至：\_\_\_\_\_\_南至：\_\_\_\_\_\_西至：\_\_\_\_\_\_北至：\_\_\_\_\_\_

其他：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

第二条 具体物业构成明细及所配置的共用设备设施明细详见附件一和附件二。

第二章 委托服务事项

第三条 甲方委托乙方提供的物业服务的主要内容为：

1.物业共用部分的日常维修、养护和管理。物业共用部分具体包括：房屋的承重结构(包括：承重墙体、梁柱、楼盖等)，非承重结构的分户墙外墙面，屋盖、屋面、大堂、公共门厅、走廊、过道、楼梯间、电梯井、垃圾通道、污水管、雨水管、楼道灯、避雷装置、\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。

2.物业共用设施、设备的维修、养护、运行和管理。具体包括：共用的上下水管道、落水管、污水管、垃圾道、共用照明、天线、中央空调、高压水泵房、楼内消防设施设备、电梯、\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。

3.市政共用设施(不属市政部门管理的)和附属建筑物、构筑物的维修、养护和管理，包括道路、室外上下水管道、化粪池、沟渠、水池、井、停车场、路灯\_\_\_\_\_\_\_。

4.公用绿地、花木、建筑小品等的养护与管理。

5.附属配套建筑和设施、设备的维修、养护和管理，包括商业网点、文化体育娱乐场所、公厕、\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。

6.公共场所、房屋共用部位的清洁卫生，垃圾的收集、清运，排水管道、污水管道的疏通。

7.交通秩序与车辆停放的管理。

8.协助做好物业管理区域内的安全防范工作。

9.物业档案资料管理。

10.物业项目使金年度预决算和物业服务资金年度收支情况进行审计，审计费用由\_\_\_\_\_\_承担。

第十条 停车收费分别采取以下方式：

1.停车场属于全体业主的，使用人应按照物价部门核定的标准向乙方交纳停车费，该项停车费中\_\_\_\_\_\_\_\_元/个·月的停车管理服务费归乙方所有，其余停车费为全体业主所有，可根据业主公约或业主大会的决定用于业主委员会的办公经费支出或纳入维修资金管理;

2.停车场属于开发建设单位所有的，业主享有优先使用权，车位使用人应按照物价部门核定的标准向乙方交纳停车费，乙方从停车费中按露天车位\_\_\_\_\_\_\_\_元/个·月、车库车位\_\_\_\_\_\_\_\_元/个·月标准提取停车管理服务费;

3.车位权属系业主的，应按露天车位\_\_\_\_\_\_\_\_元/个·月、车库车位\_\_\_\_\_\_元/个·月标准或按占地面积(包括公摊面积)\_\_\_\_\_元/平方米的标准，向乙方交纳停车管理服务费。

第十一条 乙方应与业主或物业使用人签订书面的《停车协议》，明确双方在停车位使用及管理服务方面的权利义务关系。

第十二条 本物业管理区域内的会所属全体业主或开发建设单位所有，委托乙方经营管理，业主或物业使用人使用会所，应按下列标准支付使用费：

1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

第十三条 乙方经营管理会所，可按\_\_\_\_\_\_标准提取管理服务费;乙方经营配套商业设施，可按\_\_\_\_\_\_标准提取管理服务费;乙方经营管理其他共用部位、共用设施设备，按\_\_\_\_\_\_标准提取管理服务费。

第十四条 乙方利用属于全体业主所有的停车场，会所及其他共用部位、共有设备设施进行经营(如：设置商业广告招牌)，应当征得甲方相关业主的同意，所得收益扣除乙方管理服务成本和佣金后剩余部分的本金和利息归全体业主所有，可根据业主公约的规定纳入物业专项维修资金进行管理。

第十五条 乙方接受业主委托，提供专项服务的，专项服务的内容和费用按其约定执行。

第十六条 其他约定\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。

第五章 双方的权利义务

第十七条 甲方的权利义务

甲方享有以下权利：

1.监督业主和物业使用人遵守业主公约和物业管理制度;

2.审定乙方拟定的物业管理方案、年度管理计划、维修养护计划、年度财务预决算报告和大中修方案的财务预算和决算，监督检查乙方各项方案计划的实施;

3.制订物业共用部分和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护方面的规章制度;

4.审批物业维修资金的使用项目和使用预算，负责组织对物业设施、设备和共用部分的大中修及更新、改造的竣工验收;

5.定期听取乙方关于物业服务合同履行情况和物业维修资金的使用情况的报告，并定期向业主公布报告;

6.代表本业主参加因物业管理活动发生的诉讼;

7.对乙方违反法律、法规和政策规定的行为，提请有关部门处理;

8.监督乙方实施物业服务的其他行为;

9.实行酬金制物业服务收费方式的，有权与乙方共同委托双方认可的专业审计机构对年度财务收支状况进行审计;

10.依据法律、法规规定享有的其他权利。

甲方应履行的义务：

1.甲方应向乙方移交下列资料：

(1)竣工总平面图，绿化图，单体建筑、结构、设备竣工图，配套设施、地下管网工程竣工图等竣工资料;

(2)规划设计资料;

(3)设施设备的安装、使用和维护保养等技术资料;

(4)物业质量保修文件和物业使用说明文件;

(5)物业管理所必需的其他资料。

2.协助乙方督促业主或物业使用人依约按时交纳物业服务费;

3.协助乙方因维修物业或者公共利益，需临时占用、挖掘道路、场地的，配合做好相关业主的工作，并协助乙方在约定的期限内恢复原状;

4.听取业主、使用人的意见和建议，协调业主、使用人与乙方的关系;

5.负责本物业区域内的物业专项维修资金的归集和续筹;

6.协助乙方做好物业管理工作和宣传教育、文化活动;

7.协助乙方对业主和使用人违反法规、规章的行为，提请有关部门处理;

8.协调、配合乙方共同处理本合同生效前发生的相关遗留问题;

9.法律、法规规定的其他义务。

第十八条 乙方的权利义务

乙方享有的权利：

1.按照国家和本市有关物业管理的技术标准、行业规范以及本服务合同进行管理，提供专业化的服务;

2.按照本合同和有关规定向业主或物业使用人收取物业服务费用和其他费用;

3.可以根据业主或物业使用人的委托，提供本合同约定以外的服务项目，服务报酬由双方约定;

4.可以将物业管理区域内的专项服务业务委托给专业性服务企业，但不得将该区域内的全部物业管理一并委托给他人;

5.自主开展各项经营管理活动，但不得侵害业主、物业使用人的合法权益，不得利用管理事项获取不当利益;

6.对欠费业主停止约定服务或进行法律诉讼，直至其履行交费义务。

7.根据甲方授权，制定必要的规章制度，并以有效方式督促业主和物业使用人遵守;

8.根据甲方授权，采取批评、规劝、警告等措施制止业主和物业使用人违反《业主公约》及公众管理制度的行为;

9.根据甲方授权，在物业管理区域内公布违约业主的姓名及其违约情节;

10.依照法律、法规规定和本合同约定享有的其他权利。

乙方应履行的义务：

1.履行合同、提供物业服务;

2.及时向全体业主通告本区域内有关物业管理服务的重大事项，及时处理投诉，接受甲方、业主和物业使用人的监督;

3.在承接物业时，应当对物业共用部位、共用设施设备进行查验，并做好书面记录和签认工作;

4.在物业管理区域内公示物业服务合同约定的收费项目和标准以及向业主提供特约服务的收费项目和标准;

5.结合本物业管理区域的实际情况，编制物业管理方案，年度管理计划，维修保养计划，年度财务预决算报告(仅适用酬金制收费方式)，经依法议定后组织实施;

6.制止本物业管理区域内违反有关治安、环保、物业装饰装修和使用等方面规章制度的行为，对违反法律法规规定的行为及时向有关行政管理部门报告;

7.协助做好本物业管理区域内的安全防范工作，发生安全事故时，在采取应急措施的同时，及时向有关行政管理部门报告，保护好现场，协助做好救助工作;保安人员在维护本物业管理区域的公共秩序时，要履行职责，不得侵害公民的合法权益;

8.实行酬金制收费方式的，应当编制年度财务预决算报告，报甲方审批，并且每六个月应公布一次物业服务费用的收支帐目，每年与甲方共同委托专业审计机构对年度财务收支状况进行审计;

9.向业主和物业使用人告知物业使用的有关规定，当业主和物业使用人装修物业时，应与其订立书面协议，告之装修中的禁止行为和注意事项，并负责监督;对业主和物业使用人违反装修管理规定的行为，要及时制止和纠正，对情节严重的，要及时报请相关部门处理;

10.非经甲方和相关业主许可并办理有关手续，不得擅自改变物业管理区域内共用部分、共用设施设备的用途;对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能;

11.未经甲方同意，不得擅自在物业管理区域内从事物业管理相关服务以外的经营活动;

12.不得在处理物业管理事务的活动中侵犯业主的合法权益;

13.本合同终止时，应当将物业管理用房和物业管理相关资料及时如数地移交给甲方。

14.法律、法规规定的其他义务。

第六章 物业管理用房

第十九条 甲方按照有关规定向乙方提供物业管理用房，建筑面积\_\_\_\_\_\_平方米，其中包括：办公用房\_\_\_\_\_\_平方米(含物业管理企业和业主委员会的办公用房)、位于\_\_\_\_\_\_，\_\_\_\_\_\_住宿用房\_\_\_\_\_\_平方米、位于\_\_\_\_\_\_，其他用房\_\_\_\_\_\_平方米，位于\_\_\_\_\_\_。

第二十条 物业管理用房属全体业主所有，由乙方在本合同期限内无偿使用，但不得改变其用途。

本合同终止时，乙方应当将物业管理用房、物业管理相关资料等属于全体业主所有的财产及时如数地移交给甲方。

第七章 物业服务合同期限及解除

第二十一条 本合同期限为\_\_\_\_\_\_\_\_年，自\_\_\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日起至\_\_\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日止。合同期届满前三个月内，甲方作出续聘或选聘的决定，在甲方与续聘或选聘的物业管理企业签订物业服务合同生效时，本合同终止。

第二十二条 有以下情形之一的，可以提前解除本合同：

1.物业项目因拆迁等原因灭失的;

2.因不可抗力因素，致使物业服务合同无法正常履行;

3.乙方严重违反本合同约定，不按本合同履行义务的，经业主大会决定解除合同的;

4.二分之一业主不履行本合同的约定，致使物业管理活动无法正常开展，乙方要求提前解除合同的。

第二十三条 需提前解除合同的，解除合同的一方应及时通知对方，合同自书面通知送达对方时即行解除，并在二十日内办理交接，在办理交接期间，乙方应维护本物业小区正常的生活秩序，业主和物业使用人应支付费用。

第八章 违约责任

第二十四条 乙方因管理不善造成房屋建筑质量、设施设备质量损害，达不到使用功能和造成重大事故的，由乙方承担相应责任。

第二十五条 甲方不履行本合同约定的义务，乙方可要求甲方履行，由此造成的损失，甲方应承担相应的责任。

第二十六条 乙方违反合同约定，擅自提高收费标准的，业主、物业使用人有权要求乙方清退，并由乙方按多收费用的3倍标准给予业主或物业使用人赔偿。

第二十七条 乙方违反本合同约定，致使管理服务不能达到本合同“物业服务质量”约定的，由乙方按以下标准赔偿损失：

1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。

第二十八条 甲方、业主或物业使用人违反本合同的约定，未能按时如数交纳物业服务费的，应按每日万分之\_\_\_\_\_\_的标准向乙方支付违约金。

第二十九条 双方约定，以下条件下所致的损害，可构成对乙方的免责事由：

1.因不可抗力导致的中断服务或物业价值的贬损;

2.因物业本身固有的瑕疵造成的损害;

3.因维修、养护共用部位、共用设施设备需要而暂时停水、停电或停止共用设施设备的使用的(除排危抢险情形以外，乙方应事先通知业主及使用人);

4.因非乙方责任造成的供水、供电、供热、供冷、通讯、有线电视及其他共用设施设备的障碍和损失。

第九章 附则

第三十条 本合同的效力及于本物业管理区域的全体业主及物业使用人。业主可与物业使用人就本合同的权利义务进行约定，但物业使用人违反本合同约定的，有关业主应当承担连带责任。

第三十一条 乙方提供服务的受益人为本物业的全体业主和物业使用人，本物业的全体业主和物业使用人均可监督本合同的实施。

第三十二条 双方约定自本合同生效之日起\_\_\_\_\_\_\_日内，根据甲方委托管理事项，办理接管验收手续。

第三十三条 双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具同等效力。

第三十四条 本合同之附件均为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等的法律效力。

第三十五条 本合同在履行中如发生争议，双方可协商解决，协商不成的，可依法申请调解，向有关行政管理部门申诉;也可选择以下\_\_\_\_\_\_\_方式解决：

1.重庆仲裁委员会仲裁;

2.人民法院诉讼。

第三十六条 本合同正本连同附件\_\_\_\_\_\_\_页，一式三份，甲乙双方及物业管理行政主管部门(备案)各执一份，具同等法律效力。

第三十七条 本合同自\_\_\_\_\_\_\_起生效。

甲方：

乙方:

年月日

**服务招标合同 服务合同招投标二**

编号：--12-009

项目名称：工程

签订时间：20\_\_年x月x日

招标代理委托协议书

委托方：xx市体育局(以下简称甲方)

受托方：xx市工程招标代理有限公司(以下简称乙方)

根据《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国建筑法》、《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国政府采购法》，并结合xx省xx市有关建设法规，甲方决定委托乙方对工程招标代理。经友好协商，甲、乙双方在平等互利的基础上，达成如下协议：

一、总则

甲方自愿将委托乙方招标代理。委托招标范围及代理费用等均在本协议书中明确。

二、委托招标范围

(一)招标方式：公开招标(二)招标类型：工程类(三)概况：

1、项目名称：工程2、地址：x3、现场情况：已具备条件4、工程总预算：x万元三、委托内容

㈠组织报名、审核投标单位资质

㈡编制发放资格审查及招标文件、答疑会及整理答疑资料㈢收投标书、组织开标、评标、定标㈣编写评标报告、协助甲方发中标通知书四、委托代理期限：至工程开工之日止(不能违反有关政策法规的时间要求)

五、委托代理事项及职责

㈠甲方责任

1、甲方委派一名项目负责人，负责与乙方的联系与沟通;

2、甲方应自觉遵守有关工程建设的法律法规及省、市有关规定，不得进行违章建设，不得指使投标人串标、围标。否则，造成的一切后果由甲方负责，乙方不承担连带责任。

3、甲方负责提供项目招标所需的技术资料;4、甲方提出招标范围、工期、质量等技术条款;5、甲方提出对投标人资格的合理条件;

6、甲方审核乙方编制的评标文件及招标工作日安排;

7、协助乙方组建评标委员会;评标委员会由招标人的代表和市或区招标中心的评委库专家组成，其中评委库中的技术、经济等方面的专家不得少于成员总数的三分之二。招标人的代表应具备工程建设及管理即技术或经济方面的专业知识。招标人的代表也可委托乙方的专家评委，如招标人出评委必须出具委托书和评委的相应职称证明，评委必须具备技术或经济方面中级以上技术职称;

8、在乙方根据评委会意见完成评标报告及选出中标侯选人后，确认中标人;

9、对评标内容保密，不允许泄露与本工程招标相关的任何保密资料;若违反，造成的一切后果由甲方自行承担;

㈡乙方责任

1、乙方委派一名项目联络员，负责与甲方的联系与沟通;

2、乙方应严格遵守国家法律法规，坚持“三公”原则，为甲方把好工程施工第一关;

3、组织投标单位报名、对投标单位资格进行初审;4、提出招标工作日程安排及整体招标计划;

5、编制招标文件，组织现场勘察，答疑会及整理答疑资料，经甲方确认后发有关单位;

6、依法组建评标委员会，确定评委比例模式;

7、签收投标文件，组织开标、评标、定标;8、编写评标报告，协助甲方发中标通知书;

9、整理招标代理期间的各种资料，并装订成册(一式两套)，甲方、乙方各一套;

10、在整个招标过程中严格保密，不泄露与本工程招标相关的任何保密资料;若有违反，则按《中华人民共和国招标投标法》相关规定处罚。六、代理费用：由中标单位支付，在领取中标通知书时按计价格[20\_\_]1980号文标准的﹪执行。七、违约责任

1、在协议履行期间，甲方无故要求终止合同，乙方可追究甲方赔偿违约金4000元;

2、在协议履行期间，乙方无故要求终止合同，甲方还可追究乙方赔偿违约金4000元;

3、甲方无故延期或不按约支付代理费，除须支付相应代理费外，还应按银行同期贷款利率计算支付应付款项的滞纳金;

4、因乙方造成的二次招标，由乙方承担相应的经济损失，甲方不支付二次招标发生的费用。非乙方原因，由责任方承担相应的经济损失。

八、争议的解决方式

甲、乙双方在履行本协议中发生争议，由双方协商解决。若协商不成，以法律途径解决。

九、其它

1、本协议自签订之日起生效，协议期满，招标代理费用结清后，本协议自动失效;

2、协议未尽事宜，由双方当事人协商解决;3、本协议一式肆份，甲乙双方各执贰份。

委托人：受托方：xx市工程招标代理有限公司

委托代表人：委托代表人：

电话：

电话：

签约时间：20\_\_年x月x日

**服务招标合同 服务合同招投标三**

合同类别：公开招标

合同编号：

甲方：

乙方：

双方根据 年 月 日招标的结果(中标通知书)和“招标文件” (项目编号： )的要求，并经双方充分协商谈判，达成如下协议：

一、 服务主要任务及范围：

1、 乙方根据甲方的工作需要做好保洁相关工作。

2、 服务范围：

二、 服务人员安排及服务期限

1、 根据甲方上述服务任务及范围的需求， 乙方负责聘用合格保洁人员， 并于进场时向甲方驻地管理机构提供全部保洁人员名单， 且需在名单中应注明系乙方的聘用人员， 如人员有变更，乙方应立即将新增的人员名单提交给甲方， 并根据本合同负责全面保洁服务管理。

2、 日常保洁服务：

3、 日常保洁服务期限： 年， 暂定 年 月 日起至 年 月 日止， 具体进场交接时间以甲方通知为准， 但服务终止日期不变。 若任何一方根据业务需要希望延长合同服务期， 须在服务期届满三个月前向对方书面提出续签意向函， 双方根据合同履约评价， 经协商一致后可续签合同。

三、 合同总价及付款方式：

1、 本合同为固定综合含税单价合同， 综合单价为 rmb 元(人民币) /月/人， 合同含税总价暂定为人民币元 ( 元)。

2、 本合同保洁服务费为包干价， 已包含乙方聘用人员的医疗、 养老、 工伤保险金和按规定提取的福利费等有关费用; 法定税费; 服务必要的装备、 工具、 耗材、 工作服等所需费用及其它所有费用。

3、 甲方每月按实际保洁岗位人数进行考核计价付款。

甲方每月按实际使用保洁岗位人数和月度综合考核情况进行验工计价付款。(甲方根据需要增减保洁岗位数量或配置人数时， 只需向乙方发出书面通知， 便可按相应合同价格执行考核计价， 不再另行签订补充协议。)

4、 付款方式： 自合同生效的次月起， 乙方应及时根据甲方考核结果提交付款申请并提供所有合格有效凭据和增值税专用发票， 甲方应在收到上述资料并审核无误且乙方已支付其聘用人员工资后的 15 个工作日内支付该期保洁服务费。(甲方有权向乙方人员核实乙方工资支付情况)

5、 开具增值税专用发票要求： 商品和服务编码为 ： ; 进项税率为： %; 乙方开具的发票需符合现行税法等法规的有关规定， 如乙方提供的发票不符合规定导致甲方受到税务机关处罚的， 由此产生的一切损失由乙方负责。

四、 履约担保

1、 乙方在收到中标通知书之日起 3 天内， 应向甲方提交履约保证金， 履约保证金金额为合同暂定总价的 3%(即￥ 元)。 履约保证金为现金转账。

2、 履约保证金在乙方服务期满且甲方确认无违约欠款后十五个工作日内不计利息退还。

五、 甲方的义务、 权利和责任

1、 甲方应按约定支付保洁服务费用。

2、 甲方有权对保洁服务的范围、 保洁岗位数量、 要求和相应配置人数等进行调整; 甲方由于上述调整需乙方增减保洁人员时， 须提前一个月向乙方发出书面通知。

3、 甲方有权要求乙方提交驻地保洁管理工作月度报告及业务范围内的专项报告。

4、 甲方有权对乙方的各项工作进行监督检查、 指导和考核， 或对其业务进行测试， 对测验不合格、 工作不称职或严重失职的人员， 有权要求乙方限期更换。(乙方应当按照甲方要求跟换人员)

5、 甲方有权对乙方保洁人员因工作中出现的不符合合同约定的失职行为进行处置。

6、 如乙方不能有效地履行职责或严重违反国家有关法规或各项制度， 甲方有权终止合同。

7、 甲方应建立保洁服务管理的相关措施和规章制度， 应教育本单位全体员工支持配合保洁员的工作。

8、 就乙方书面提交并要求答复的重大问题， 甲方亦应做出相应的书面答复。

9、 甲方应为乙方提供如下协助：

①提供本项目服务使用的表格等相关的资料。

②提供与服务项目有关的协作单位、 配合单位及有关人员的名单。

③提供现场办公场所和适当的生活便利条件。

10、 在合同履行过程中，乙方保洁服务工作表现突出，或者为甲方赢得荣誉的(含各类奖励或报纸等社会媒体正面报道)， 或者在合同外积极配合完成甲方临时安排的工作的， 甲方将给予奖励， 具体实施办法由甲方另行制订。

六、乙方的义务、 权利与责任

1、 乙方根据甲方的保洁服务需求， 全面负责保洁服务范围内的保洁管理业务所有工作，服务期满，保证顺利移交下一服务单位。

2、 在任何情况下( 包括合同另有规定的情况)， 凡涉及项目变更、 工作量增减、 索赔、 处理事故、 改变期限、 改变标准等及一切有关费用的问题， 均需与甲方共同商定， 报甲方批准。

3、 乙方的服务时间为甲方发出要求进场的日期开始， 至服务期满及资料移交完毕。 乙方应按甲方进场指令做好相应调整或顺延， 且不因此要求甲方另外支付费用。

4、 乙方应按合同规定接受甲方全过程的监督和管理， 认真接受定期检查。 并制定月、 季度、年工作培训计划， 所填写的记录表定期交甲方驻地管理机构备案， 乙方应按计划严格执行。

5、 本合同保洁服务工作质量实行乙方自检， 甲方监督考核的管理体制( 考核办法见附件)。

保洁人员应学习、 熟悉并遵守甲方的各项规章制度及管理办法， 乙方应督促其聘用人员接受和服从甲方驻地管理机构的管理， 履行岗位职责， 对于工作失职、 不负责任、 不服从管理的保洁人员， 甲方有权要求乙方立即更换。 对在甲方生产经营及日常管理过程中， 由于保洁服务质量问题造成的经济损失， 由乙方承担， 并且按合同规定承担违约责任。

6、 乙方应尽一切努力， 安全又经济地按照本合同的约定及行业通常接受的技术和惯例履行服务， 并遵守正确的管理和惯例， 使用适当的先进技术和安全有效的设备、 器材和方法。

7、 乙方需成立品质管理督查小组，每月不低于 2 次自查自纠，督查结果通报甲方。 每天必须安排专人进行专项管理， 监督检查保洁员在岗工作情况， 发现问题及时整改， 并制定日报、周报、 月报及时报甲方管理中心。

8、 保洁员由甲方和乙方双方实行双重领导， 根据任务需要双方共同研究部署保洁力量。

9、 乙方驻地保洁管理办公室使用甲方提供的设施和物品时， 在工作完成或中止时， 应将该设施和剩余的物品归还给甲方， 并按合同约定的时间和方式移交此类设施和物品或按甲方的指示移交此类设施和物品。 对损坏甲方设施设备的， 应予以赔偿。

10、 乙方必须提供满足甲方保洁岗位要求的人员， 按批准的排班表和工作计划经培训后上岗， 并应：

①不得随意更换人员， 若需要更换时， 必须事前半个月提出同等或更高素质的人员报甲方批准;

②甲方提出要求调整(更换或增减)的人员,乙方应在接到通知一个月内作出相应调整。 由于调整人员所引起的相应费用由乙方承担。

③乙方需购买电子考勤机( 指纹或面部)， 保洁服务人员签到方式必须通过指纹机面部识别，全员录入指纹面部识别机， 上、 下班必须到甲方指定地点集中签到， 甲方相关人员将以签到结果， 作为日常保洁服务人员出勤情况的检查参考依据。

11、 对甲方支付的服务费， 乙方应按照国家法律缴纳有关税款。

12、 乙方按照甲方提供的培训要求， 负责组织保洁人员参加甲方按各岗位工作标准组织的岗前技能培训， 培训内容包括甲方的有关规章制度、 枢纽设备理论知识与操作技能、 应急处理程序等， 以确保到岗时能胜任岗位工作。

13、 乙方项目负责人及以上管理人员应参加甲方每日组织的安全生产协调例会， 及时协调和解决服务问题。

14、 乙方应做好保洁人员的管理，并与之签订书面劳动合同，并向甲方提供其聘用人员的劳动合同复印件。

(1) 乙方所派出的保洁员必须具备政治思想良好(无犯罪前科)、文化素质较高、仪表端庄、语言文明、身体健康(无精神病史)、身材适中、服从命令、听从指挥、团结协作、积极向上、责任心强等条件。

(2) 乙方应按国家规定办理保洁人员的社会保险、工伤意外保险等，并对其人身安全等负全部责任,在护卫范围内因工作致伤、致残、致死和遭遇不测时，乙方应及时按社保局有关规定处理。

(3) 乙方应建立保洁员个人入司档案及培训学习台账，保洁员上岗报到时，将其副本交甲方驻地管理机构备案，并确保保洁员持有有效证件。

(4) 乙方发给保洁员的月工资额应不低于政府关于最低工资标准的规定，并将每月的工资发放情况表加盖公章后报送给甲方。

(5) 乙方应按国家规定发放加班费，且不能允许或迫使员工违反有关规定超时加班。

(6) 乙方负责保洁员的工资、证件(包括保洁员资格证、岗位所需作业资格证等)、业务培训(培训应利用休息时间)及相关费用、组织管理、社会保险、工伤保险等福利待遇，并按甲方要求制作、发放、更换保洁员的工作服装及必要的工具。

(7) 因工作需要，乙方有权调换、辞退不合格的保洁员，但必须及时调换合格保洁员， 并报甲方备案。

(8) 为便于管理，乙方应设置驻地专职项目负责人(工作时间与甲方管理人员一致)，驻地保洁负责人必须和其他保洁员一道参与排班，每天必须对所有辖区岗位进行检查且留有记录。

(9) 乙方应保证除每天当班保洁员外，每天预留一定数量的保洁员作为应急人员，待命听从调遣，如发生各类突发事件，在处理突发事件需要的情况下应急人员应在15分钟内赶赴现场。

(10)新保洁员上岗前须完成不少于3天的业务培训，培训内容为岗位职责、礼节礼貌、突发事件、消防器材的基本操作等，并将培训名单、培训记录提供给甲方。

(11)为避免违反劳动法，并保证保洁员上岗时具有良好的精神状态，须保证每名保洁员每月不少于四天的休息时间。

(12)乙方在向甲方申请支付服务费用前应提交保洁人员签领工资的确认单。

(13)乙方需向甲方提供项目负责人及管理人员劳动合同、社保证明(三个月以上)复印件。

15、乙方不得随意更换驻地项目负责人，不得随意调动保洁主管、班长，如确需更换时，需提前一个月提出同等级资质或高等级资质人员资料报甲方审核并同意后执行。

16、 需保证队伍的稳定性(每月人员流失率控制在 10% 以内)，每月组织 2 次以上的技能训练，训练不能占用上班在岗时间。

17、乙方不得因物价上涨、政府最低工资标准上调、国家税费政策上调或经营亏损等因素，以各种方式谋求降低服务质量和水平、减少应配置保洁服务人员数量、 允许或迫使其雇员违反有关法规超时加班、顶岗、或安排无上岗证人员替代。

18、乙方应确保所有工作人员不得于非法营运车主、 黑旅馆经营者互相勾结、 收取不当费用，并向甲方作出书面承诺(书面承诺以附件形式作为合同的构成部分)。

19、乙方应向甲方提供本项目工作人员与乙方签订的劳动合同存档备案， 同时注明乙方工作人员于甲方不存在劳务关系。

20、日常工作需要用到的办公耗材(如纸、笔、墨等)由乙方自行提供。

21、乙方应确保保洁设备在使用过程中完好，如有故障需自行及时维修或更换( 24 小时内)以确保日常工作有序开展。

22、乙方有充电需求的交通工具及设施设备，需在甲方指定区停放及充电( 甲方提供场地 及电源敷设到位，乙方负责安装符合安全标准的用电设备，并负责管理和维护)。

23、乙方使用的保洁机械、工具、药剂必须符合安全、合格的要求，不得使用假冒伪劣产品，如因保洁人员使用不当造成的一切事故，由乙方承担全部责任。

24、本项目不允许分包、转包(包括以合作、内部承包、联营等任何方式进行变相分包或转包)，一经发现，甲方有权单方面终止合同，并扣除合同总额的百分之十作为违约赔偿金。

25、 乙方对其承包本项目保洁业务所开展的工作，乙方应当自行准备所需的设施设备和工具。

26、乙方人员在作业时( 包括工作间隙的休息时间)及上下班途中，所发生的人员伤害、意外事件，或者乙方人员致他人人身财物损害的，由乙方负责承担法律责任，与甲方无关，如因此导致甲方承担责任的，乙方应赔偿甲方的全部损失。

27、乙方与其聘用的保洁人员之间的劳动关系、薪酬等纠纷与甲方无关，如果由于乙方的用工问题导致甲方承担赔偿责任的， 乙方应当赔偿甲方的所有损失。

28、 如因乙方使用药剂不当， 造成甲方人员或第三人人身或设施设备财产损害的， 由乙方承担赔偿责任， 造成甲方承担赔偿责任的， 乙方应当全额赔偿甲方的损失。

29、 因乙方保洁作业不当造成甲方人员或第三人人身或设施设备等财产损害的， 由乙方承担赔偿责任。 若因乙方原因导致第三人向甲方主张赔偿责任， 从而造成甲方损失的， 乙方应当全额赔偿。

七、 违约责任

1、 双方在履行本协议过程中， 任一方无故终止合同即视为违约。 违约方应支付给对方违约金为本合同暂定总价的 30%。

2、 如发生因乙方本身及其所属员工失职而造成运营重大事件或被新闻媒体曝光而造成较大

社会负面影响事件的及给甲方引起纠纷的， 经查证属实为乙方责任的,乙方应向甲方支付违约金10000-50000 元/件,特别严重情形， 甲方有权终止合同并向乙方要求赔偿。

3、 乙方发生重大安全责任事故， 造成重大人员伤亡或重大财产损失的， 乙方应照价赔偿，并向甲方支付违约金 50000-100000 元/件,特别严重情形， 甲方有权终止合同。

4、 乙方违反劳动法等国家法律法规， 引起员工群体上访事件的， 乙方应向甲方支付违约金5000-20\_0 元/件; 拒不整改或整改不到位的， 甲方有权终止合同。

5、 乙方员工在工作期间及工作区域发生群体事件( 如罢工、 示威、 静坐、 群殴等)， 严重影响枢纽正常工作和形象， 乙方应向甲方支付违约金 10000-30000 元 /次。

6、 甲方将定期组织有关人员对乙方做履约评价， 履约评价结果将作为类似项目招标评价的参考资料， 甲方有权视履约评价情况给予乙方加分或减分处理， 出现本条第 2 项、 第 3 项情况，情节较为严重的， 甲方将拒绝乙方参加以后类似项目的投标。

7、 乙方应将保洁员每月流失率控制在 10%以内， 如高于 10%， 甲方将依据综合考核结果，按照流失率每增加 1%， 扣罚当月应付保洁服务费 1%的标准相应扣减应付费用， 如乙方超过两个月不能保证保洁人员数量的， 甲方有权自行聘请保洁人员， 乙方不得再申请支付该部分费用。

8、 乙方随意更换驻地项目负责人， 未提前一个月提出同等资质或高等级资质人员资料报甲方审核并同意， 乙方应向甲方支付违约金 5000 元/人/次。 乙方在提供服务过程中， 如发现驻地保洁负责人在未经甲方驻地管理机构负责人许可的情况下离岗或缺岗的， 乙方需向甲方支付违约金 1000 元/人次。

9、 乙方应保证保洁员的工资每月按时发放， 如低于本合同约定的最低工资或未按时发放工资的， 乙方应按每人次向甲方支付违约金 1000 元， 给甲方造成经济损失的， 由乙方负责全额赔偿。

10、 未按规定给保洁员交纳社会保险， 乙方应向甲方支付违约金 1000 元/人/次。

11、 乙方员工与非法运营车主、 黑旅馆经营者等勾结、 收受财物的， 乙方需向甲方支付违约金 1000 元/次; 乙方员工本人有拉客行为的， 乙方需向甲方支付违约金 20\_\_ 元/次并要求辞退相应人员。

12、 乙方员工在枢纽内发生斗殴事件的， 所造成的后果由乙方承担， 并需向甲方支付违约金 1000 元/次。

13、 乙方员工指引旅客去非法旅馆住宿、 或搭乘非法营运车辆的， 乙方需向甲方支付违约金 1000 元/次。

14、 如发生甲方、 租户或客户对保洁工作投诉的， 乙方需以 1000 元-20\_\_ 元/件向甲方支付违约金。

15、 乙方在提供服务过程中， 每发现保洁员有一般性违反劳动纪律、 工作配合、 掌握技能、工作态度、 不熟悉岗位职责、 形象不佳、 违法乱纪等方面问题的， 乙方需向甲方支付违约金

100-300 元/人/次。

16、 乙方保洁员在岗期间：

( 1) 每发现保洁员缺勤或缺岗， 乙方需向甲方支付违约金 20\_\_ 元/人次;

( 2) 上岗打瞌睡、 擅自离岗脱岗及其他不雅或待人不礼貌等行为， 乙方需向甲方支付违约金 100-300 元/人次。

( 3) 在岗保洁员未按要求录入指纹面部识别机， 乙方需向甲方支付违约金 100 元/人次。

17、 在提供服务过程中， 发现保洁员有未按规定着装或着装不统一的， 乙方需向甲方支付违约金 100-300 元/人/次。

18、 乙方项目负责人及以上管理人员无故不参加甲方每日组织的安全生产协调例会的， 需向甲方支付违约金 200 元/次， 不按规定参加甲方组织的交流会的， 乙方需向甲方支付违约金1000 元/次。

19、 考勤表弄虚作假的， 乙方需向甲方支付违约金 1000 元/人次。

20、 乙方每月需向甲方提供当月工作记录， 确保记录真实有效， 规范标准符合甲方管理要求， 不按要求提供记录的， 乙方需向甲方支付违约金 100 元/次。

21、 乙方保洁人员损坏公共设施的， 除全额赔偿外， 乙方需向甲方支付违约金 500 元/次。

22、 乙方工作人员在枢纽内捡拾失物不上缴的， 给予 200 元/人次扣除违约金， 并追缴相关物品， 如若公安机关介入则追扣 500 元/人次。

23、 乙方工作人员在枢纽内为非本人工作使用的汽车停放( 冒名为自己使用)、 逃避停车费的， 除加倍追回停车费外， 乙方需向甲方支付违约金 200/车次。

24、 乙方工作人员本人或协助他人在枢纽内开展不法宣传， 给甲方造成不良影响的， 乙方需视情况向甲方支付违约金 20\_\_-5000 元/件。

25、 乙方工作人员在工作时间为他人购买车票营利的， 每发现一人/次， 乙方需向甲方支付违约金 100 元/次。

26、 未严格管理甲方提供的工作证、 工牌、 袖章等有甲方明显标识的物品， 对甲方造成不良影响或损失的， 乙方需视情况向甲方支付违约金 100-300 元/人次。

27、 本合同执行前三个月为试用期， 乙方在试用期内违约， 则甲方有权单方面解除合同，

乙方损失自负并赔偿甲方损失。

28、 甲方设置月度考核机制， 乙方连续两个月考核不及格的， 甲方有权单方解除合同， 乙方损失自负并赔偿甲方损失; 在月度考核中， 同类问题再次发生的， 则双倍扣分。

29、 乙方应付甲方的违约金， 甲方有权从应付款项及履约保证金中直接扣除， 如从履约保证金中扣除的， 乙方应自收到甲方通知之日起 3 个工作日内将款项补足， 否则每逾期一天按应付金额的 1‰承担违约金。

八、 合同变更、 终止和解除

1、 本合同自双方签字盖章之日起生效。

2、 在合同执行期间， 除非合同有明确约定， 双方均不得无故变更本合同。 如确需变更， 经双方协商一致后以书面形式做出。

3、 合同期内双方均不得无故单方面终止或解除本合同。 确需终止或解除的， 须提前一个月通知对方且经双方协商一致方可解除， 且申请解除方要向对方支付相当于本合同两个月保洁服务费的违约金。 如任何一方无故终止或单方面解除本合同， 需承担违约责任并按第七条【违约责任】 第 1 款向对方支付违约金。 若乙方的服务不符合合同约定， 经甲方两次书面通知仍不能满足合同约定， 甲方有权提前解除合同， 只需提前一个月通知乙方， 无需支付赔偿。

4、 如发生因乙方本身及其所属员工失职， 造成较大社会负面影响事件情节严重的， 甲方有权提前解除合同， 只需提前一个月通知乙方， 无需支付赔偿。

5、 因不可抗力造成合同不能继续履行时， 双方均可协商变更、 中止或解除合同， 均不承担违约责任。

6、 合同期内发生责任事故， 经公安部门认定确属保洁员失职造成的， 由乙方承担相应赔偿责任， 责任事故在公安部门认定之前， 暂由乙方承担责任; 责任归属未查清之前， 双方仍按合同规定履行各自职责。

九、 合同文件构成

下列文件应作为本合同的一部分看待：

合同补充协议(如果有)、 本协议书及附件、 中标通知书、 投标函、 报价函、 项目要求、 投标文件服务标准、 甲方相关管理规范及条例、 投标文件澄清文件、 构成合同部分的任何其他文件。

上述文件应认为是互为补充和解释的， 但如有矛盾之处， 以上所列顺序在前者为准。

十、 其他

1、 甲方物业管理机构负责人为甲方代表; 乙方派往甲方的保洁负责人为乙方代表。 本合同执行过程， 所有需要考核、 记录表单、 事件处理书面文书须经双方代表签字认可， 作为款项结算支付的依据。

2、 乙方应响应甲方关于开展得各项活动， 设置相应对接机构和方案措施， 接受甲方关于此项工作指导。

十一、 因本合同引起的争议， 甲方与乙方之间应当先协商解决， 如协商未能达成一致， 任何一方有权向合同履行地人民法院即南宁市青秀区人民法院提起诉讼。

十二、 本合同正本一式贰份， 甲、 乙双方各执壹份; 合同副本一式拾份， 甲方执柒份， 乙方执叁份。 如正本与副本不一致时， 以正本为准。

甲方(公章)： 乙方(公章)：

法定代表人： 法定代表人：

(或委托代理人)： (或委托代理人)：

电话： 电话：

传真： 传真：

地址： 地址：

开 户 银 行 ： 开 户 银 行 ：

帐 号 ： 帐 号 ：

税务登记号： 税务登记号：

签约日期： 年 月 日

签约地点： 南宁市青秀区

附件 1： 服务主要内容及要求

一、 入场清洁要求

(一) 、 入场清洁主要内容

1、 公共区域及设备设施， 含且不限： 天面、 停车场、 扶手栏杆、 各类管线、 灯具、 标识、 消防楼梯、 洗手间、 各楼层走廊、 电梯轿厢、 电梯前厅， 包含天花、 墙面、 玻璃幕墙、 玻璃顶棚、地面、 防火门、 消防栓等进行清洁;

2、 室内区域及室内设备设施， 含且不限： 室内天面、 墙面、 各类管线、 灯具、 玻璃幕墙、 地板、楼梯、 电梯、 防火门、 消防栓等附属设施等进行清洁;

3、 管理、 设备用房及设备设施： 入户门以内(含入户门) 深度清洁， 包含室内天面、 墙面、 地面、 门窗、 各类管线、 灯具、 标识、 消防栓、 等附属设备设施等进行清洁;

4、 入场清洁产生垃圾的清运。

(二) 、 清洁标准

1、 瓷片地面： 地面干净无污渍、 有光泽

2、 瓷片墙面: 洁净无灰尘

3、 玻璃表面无污渍、 水印， 通透无明显积尘

4、 楼层楼梯： 目视地面无烟头、 纸屑、 杂物等， 无明显污渍

5、 楼层扶手： 表面干净无灰尘、 无污渍

6、 消火栓： 表面干净无灰尘、 无污渍

7、 电梯扶梯： 不锈钢明亮、 不油腻， 镜面光洁、 明亮， 门轨无污渍、 无沙尘

8、 停车场： 目视地面无烟头、 纸屑、 杂物等， 无明显污渍

9、 地面： 地面无烟头、 纸屑、 杂物等， 无明显污渍

10、 绿化带： 保持无烟头、 纸屑、 杂物

11、 护栏： 无积尘， 无蜘蛛网

12、 指示牌： 无积尘、 污垢

13、 沙井沟： 无垃圾杂物堵塞， 畅通无阻

14、 水景观： 水质干净、 无垃圾

15、 公共场所、 卫生间、 各垃圾收集点无堆积物， 垃圾箱外表干净， 无积垢、 臭味、 无蚊虫。

16、 设备设施： 表面干净无灰尘、 无污渍

(三) 、 其它要求

1、 本项目由乙方包人工、 包材料、 包技术、 包质量、 包作业员工安全等全责任承包方式。

2、 乙方需制订详细入场清洁工作方案及计划， 由招标人审核后实施。

3、 如遇休息日、 节假日照常工作， 不受影响， 乙方需每日到场人数根据甲方工程进度安排， 以满足甲方的清洁需求为前提。

4、 入场清洁过程中， 乙方需每天督促员工加强自我防范意识， 做好安全防护措施， 以免发生刺伤， 碰撞， 电击等意外事故的发生。

5、 乙方需爱护项目财产， 注意成品保护， 使用的清洁用品必须符合安全、 合格的要求， 不得使用假冒伪劣产品， 如因保洁人员使用不当清洁用品造成的一切事故， 由投标人承担全部责任。

二、 日常保洁服务

(一) 、 日常保洁服务主要内容

1.常规保洁服务内容：

主要包括： 项目的公共场地、 办公场所、 设备机房( 不含设备)、绿化带、 景观水池、 出入口通道、 消防通道、 墙面、 走廊、 洗手间、 电梯、 扶梯、 楼梯、 柱子、栏杆、 广告灯箱、 led 屏、 窗户、 座椅、 玻璃( 含玻璃幕墙、 顶棚等)、 天花板、 灯具、 风亭、分体空调外机散热器的清洁、 保洁工作; 所需垃圾桶( 含筐、 袋) 的提供、 更换、 补充工作;洗手间洗手液、 厕纸的提供、 更换、 补充， 卫生间地漏、 蹲位、 马桶、 小便池及洗手台等排水管道堵塞的疏通工作; 大理石( 磁砖) 等石材表面的清理、 保养、 镜面处理工作; 垃圾( 含厨余垃圾、 建筑垃圾、 空调风柜初、 中效滤网等) 收集、 清运工作; 污水提升间密闭箱及外坑、车道集水坑、 停车场集水坑内垃圾、 淤泥等清掏工作。

2.专项保洁服务内容

主要包括：

3. 特殊保洁服务内容

主要包括：

4. 其他服务内容：

( 二) 、 保洁要求

每天早上 7 时和下午 5 时各全面清洁一次， 每小时循环清洁一次。

4、 玻璃门、 室内玻璃

1) 先用刀片刮除玻璃上的污垢;

2) 将玻璃清洁剂按 1： 10 加入清水中;

3) 将毛套浸清洁剂溶液， 拧干多余水份， 然后用适当的力量在玻璃表面顶端从上而下擦抹， 用玻璃刮刮去玻璃上的水份;

4) 一洗一刮连续进行， 清洗低部位的玻璃时玻璃刀横向移动;

5) 用无绒干布抹去玻璃表面和框架上的水印和水珠;

一) 室内公共区域

1、 瓷片地面

1) 先用扫帚从上往下把地面的垃圾、 杂物清扫一遍;

2) 在盛有水胶桶里配制一定比例的清洁剂;

3) 再将拖把清洗， 拧干水后拖净地面污渍。

每天早上 7 时和下午 5 时各全面清洁一次， 每小时循环清洁一次。

2、 瓷片墙身

日常保洁： 用干毛巾擦拭表面灰尘;

定期清洗：

1) 在胶桶里配制一定比例的中性清洁剂;

2) 用毛巾蘸上药剂擦抹表面;

3) 用玻璃刮刀刮去表面水分;

4) 用干毛巾擦净残留水渍

每天保洁一次

3、 石材地面

1) 先用扫帚将地面垃圾清扫干净;

2) 使用扫地机清除地面尘埃;

3) 对痰渍、 口香糖、 油渍等配制相应比例的清洗剂泡洗;

4) 将污渍进行清洗， 必要时使用高压清洗枪;

5) 最后用清水处理干净。

6) 最后用拖把抹净地面的污水;

7) 清洁高处玻璃时， 可把手套、 玻璃刮套在伸缩杆上操作;

8) 循环保洁时用干、 湿布， 先用湿面擦抹， 然后用干布抹干净污渍、 手印。

每天早上安排清洁一次， 每天巡查保洁四次数以上

5、 楼层楼梯

日常保洁：

1) 用大扫把大面积清扫地面的垃圾、 杂物;

2) 用刀片刮去口香糖之类的顽固污垢;

3) 用清洗过的地拖清洁一些重要部位的地面。

定期清洗：

1) 先将地面全面清扫干净;

2) 将强效去污清洁剂和清水按一定比例配制;

3) 将配制好的清洁剂倒在有严重污渍( 如油渍/血渍/茶渍) 的地方;

4) 用清洁地刷反复刷洗， 直到污渍被清洗干净( 或用洗地机反复擦洗地面);

5) 用高压水枪全面冲洗地面。

日常保洁： 1.一天全面清洁两次， 早上 7 时及下午 16 时各一次， 2.隔半小时巡查一次

定期清洗： 一月全面清洗一次， 根据实际情况及时清洁

6、 楼层扶手

1) 在盛有水的胶桶里配制一定比例的清洁剂;

2) 用洗净并拧干的抹布擦拭表面。

每日保洁一次; 每月彻底清洗一次

7、 消火栓

1) 在盛有水的胶桶里配制一定比例的清洁剂;

2) 用洗净并拧干的抹布擦拭表面。

每日保洁一次; 每月彻底清洗一次

8、 电梯扶梯

日常保洁：

1) 为了不妨碍客户方面的正常运作， 电梯在进行日常保洁时， 一般不停止， 并在客人少的时候进行;

2) 电梯厢内清扫、 湿拖、 吸尘;

3) 用潮毛巾沾适量的不锈钢油清洁不锈钢表面;

4) 显示屏抹尘;

5) 扶梯保持正常保洁， 清洁时间在停用时间段;

6) 配合电梯保养公司进行清洁。

每天 7 时至 18 时安排人员全面清洁; 每半小时循环保洁一次

9、 停车场

1) 用大扫把大面积清扫地面的垃圾、 杂物;

2) 用抹布擦拭停车场的公共公共设施设备;

3) 定期对停车场进行冲洗。

每天 7 时至 18 时安排人员各全面清洁一次; 每二小时循环保洁一次

10、 卫生间

日常保洁：

7) 先将设备、 小便池、 蹲位使用洁厕剂清洗干净;

8) 冲洗地面( 隔天使用消毒水);

9) 清洁玻璃、 镜子和洗手台;

10) 使用全能清洁剂清洁厕板;

11) 蹲位感应器、 洗手台感应器等不锈钢使用清洁剂清洗;

12) 再清扫天面、 擦拭墙面。

卫生间全天保持干净、 气味芬芳， 无积垢、 臭味。

二) 地面广场

1、 地面

日常保洁：

1) 用大扫把大面积清扫地面的垃圾、 杂物;

2) 用刀片刮去口香糖之类的顽固污垢;

3) 用清洗过的地拖清洁一些重要部位的地面。

每天早上 7 时及下午 16： 00 全面清洁两次， 每隔半小时巡查一次

定期清洗：

1) 先将地面全面清扫干净;

2) 将强效去污清洁剂和清水按一定比例配制;

3) 将配制好的清洁剂倒在有污渍( 如油渍/血渍/茶渍) 的地方;

4) 用清洁地刷反复刷洗， 直到污渍被清洗干净( 或用洗地机反复擦洗地面);

5) 用高压水枪全面冲洗地面。

每月全面清洗一次或根据实际情况及时清洁

2、 绿化带

1) 先用大扫把清扫一次;

2) 再用小胶扫帚对不够的地方进行局部清洁。

每天清洁两次， 每半小时巡查一次

3、 护栏

参照休闲娱乐设施的日常保洁及定期养护程序

每周二次

4、 指示牌

1) 将清水和清洁剂按一定比例配制好;

2) 将蘸有混合液的湿毛巾反复擦拭灰尘及污渍( 高处部位借用铝梯及伸缩杆清洁);

3) 用干净湿毛巾擦抹表面两次;

4) 用干毛巾抹干水迹。

每周一次

5、 沙井沟

1) 打开沙井盖;

2) 用手将里面的烟头、 果皮、 瓶盖等杂物拾出( 或用铁锹将里面的泥沙清理干净)。

每周检查一次， 每月清理一次

6、 水景观

1) 定期对水景观进行清洗;

2) 用漂白粉对水质进行保持;

3) 用网兜对水景垃圾清理。

4 小时检查一次， 每周清理一次

( 三) 、 保洁标准

保洁标准

1、 瓷片地面： 地面干净无污渍、 有光泽

2、 瓷片墙面: 洁净无灰尘

3、 石材地面： 干净、 干爽

4、 玻璃表面无污渍、 水印， 通透无明显积尘

5、 楼层楼梯： 目视地面无烟头、 纸屑、 杂物等， 无明显污渍

6、 楼层扶手： 表面干净无灰尘、 无污渍

7、 消火栓： 表面干净无灰尘、 无污渍

8、 电梯扶梯： 不锈钢明亮、 不油腻， 镜面光洁、 明亮， 门轨无污渍、 无沙尘

9、 停车场： 目视地面无烟头、 纸屑、 杂物等， 无明显污渍

10、 地面： 地面无烟头、 纸屑、 杂物等， 无明显污渍

11、 绿化带： 保持无烟头、 纸屑、 杂物

12、 护栏： 无积尘， 无蜘蛛网

13、 指示牌： 无积尘、 污垢

14、 沙井沟： 无垃圾杂物堵塞， 畅通无阻

15、 水景观： 水质干净、 无垃圾

16、 公共场所、 卫生间、 各垃圾收集点无堆积物， 垃圾箱外表干净， 无积垢、 臭味、 无蚊虫。

( 四) 、 其它要求

特殊情况时请听从管理中心人员安排， 做出相应保洁措施。

保洁人员及管理者需定员定岗不能以任何理由随意抽调， 如确有原因请假补休的需立即补充( 确保每日应到人数与实际人数相符， 且补充人员相关业务能力与正式员工相符)。

( 五) 、 保洁设备要求

设备及保洁耗材配置要求( 包括但不限于以下物品)：

尘推杆、 尘推架、 尘推布、 静电液、 伸缩杆、 玻璃刮、 毛巾、 玻璃水、 老虎夹、 榨水车、工作车、 洗衣粉、 3m 清洁剂、 酸化水、 拖把、 扫把、 垃圾铲、 铲刀、 空气清洗剂、 刷子、 百洁布、 氯水、 毛头、 水管、 吸尘器、 驾驶式洗地机( 6 台)、 驾驶式扫地机( 2 台)、 高压清洗机( 2台)、 扶梯清洗机( 2 台)、 晶面机( 2 台)、 地面吹干机( 8 台)、 全自动洗地机( 2 台)、 化泡剂、家私蜡、 128 起渍剂、 消佳净、 不锈钢保养剂、 玻璃清洁剂、 中性消毒清洁剂、 酸化水清洁剂、蚊香、 檀香、 地毯除渍剂、 洗衣粉、 洗洁精、 火钳、 竹叶扫把、 山枝扫把、 竹子扫把、 洗手液、卷筒纸、 抽纸巾、 垃圾袋、 水刮、 吸水拖把、 电动扫地车、 电动保洁巡检车( 两轮)、 电动保洁车( 三轮)、 手推式垃圾清运车、 铁铲、 对讲机、 防滑、 作业提示牌。

附件 2：服务标准和考核

一、 服务质量评分细则

1、 保洁工作及检查标准

区域项目工作内容检查标准评分标准

每天每周每月

一、

主要

道路/露天

范围路面清扫2次，巡回保洁全面清洗1次用水彻底

冲洗1次1.无杂物、积水、积尘、泥沙、油迹、污渍。 2.树叶≤3处/100㎡，烟头、纸屑≤2个/100㎡，停留时间≤10分钟。每发现一处不符合标准扣0.2分

设施、围栏、

广告牌、灯柱清抹1次、随时保洁//1.2米以下：手摸无灰尘、污迹。 2.2米以上，目视无积尘、无蜘蛛网。每发现一处不符合标准扣0.2分

沟/渠/池/随时清洁，遇堵塞时马上疏通、清理清除杂物、无积水，每周清理疏通1次大清理1次无堵塞、异味、蚊蝇、泥沙、污迹，无纸屑、烟头，保持畅通每发现一处不符合标准扣0.2分

垃圾桶清倒数次并保洁清洗1次/外表无污迹、油迹，垃圾≤2/3，垃圾袋套装整齐。每发现一处不符合标准扣0.2分

明沟(井)、管道、雨水井、污水井/清洁垃圾杂物1次清洁疏通清理1次无大量落叶、烟头、石块等垃圾杂物、无大量积水井盖牢固每发现一处不符合标准扣0.2分

二、

大堂/大厅大理石地面拖地数次，并随时清除一切杂物、痰渍、污渍 每月做晶面处理养护1次目视无明显脚印、污迹，大理石地面1米之内有明显轮廓，无脚印、烟头、纸屑每发现一处不符合标准扣1分

地面清扫拖地2次，并随时清除一切杂物、痰渍、污渍//目视无明显脚印、污迹。每发现一处不符合标准扣1分

墙面擦拭2次，并随时清除一切污渍//1.2米以下：擦试无灰尘，胶迹，污渍。

2.2米以上：目视无积尘、污迹、蜘蛛网。每发现一处不符合标准扣0.2分

玻璃门、窗(两米以下)、

玻璃墙用毛巾巡回保洁、清抹手印、污渍等用玻璃清洁剂全面洗刮1次/擦试30㎝：无手印、灰尘、污迹，无滞留水迹。每发现一处不符合标准扣0.2分

天花风口/擦拭清洁1次/目视无积尘、污迹、蜘蛛网。每发现一处不符合标准扣0.2分

灯具及设施/擦拭清洁1次/1.灯具：目视无尘、无虫尸。 2.高处设施：目视无尘、污迹、蜘蛛网。 3.低处设施：擦试无灰尘，无污迹。每发现一处不符合标准扣0.2分

不锈钢装饰用不锈钢清洁保养剂局部清抹，随时保洁不锈钢清洁保养剂全面清洁/无尘、无污渍、无手印，光亮每发现一处不符合标准扣0.2分

摆饰、花盆清除盆内杂物，清抹花盘1次，随时保洁抹灰尘1次/无尘、无污渍、无杂物，叶面无明显灰尘、盆内无烟头、纸屑;盆外表面干净、无泥浆，托盘无积水/无积尘。每发现一处不符合标准扣0.2分

广告指示牌

(两米以下)用毛巾清抹1次并随时保洁用清洁剂刮洗/保持干净、无尘、无污渍、无蛛网。每发现一处不符合标准扣0.2分

垃圾桶清倒垃圾桶2次并更换垃圾袋，整理、清抹桶盖、桶身并随时保洁/清洗消毒1次外表无水迹、污渍，无杂物;石子洁净，烟头少于3个;里面垃圾≤2/3。每发现一处不符合标准扣0.2分

防烟门清抹并随时保洁全面清抹1次/光洁、无渍、无尘每发现一处不符合标准扣0.2分

消防设施用毛巾清抹1次并随时保洁/用清洁剂全面清抹保持光洁、无渍、无尘、内部无杂物、无蛛网、无乱张贴广告每发现一处不符合标准扣0.2分

三、

室内

通道灯具及设施/擦拭清洁1次/1.灯具：目视无尘、无虫尸。 2.高处设施：目视无尘、污迹、蜘蛛网。 3.低处设施：擦试无灰尘，无污迹。每发现一处不符合标准扣0.2分

灭火器、消防栓等设施用毛巾清抹1次并随时保洁/用清洁剂全面清抹外表无灰尘、污迹、无粘贴痕迹，内部无明显积尘。每发现一处不符合标准扣0.2分

楼梯

地面清扫拖地2次，随时清除一切杂物、痰渍、污渍/全面清洁一次保持干净、无污渍、无痰渍，地板明洁如新每发现一处不符合标准扣0.2分

扶手清抹1次并保洁用清洁剂全面清抹1次/无尘渍、无污渍、显本色每发现一处不符合标准扣0.2分

四、

消防

通道墙身(两米以下)清抹1次，随时保沽清抹灰尘、污渍/保持干净、无尘渍每发现一处不符合标准扣0.2分

天花、风口、灯饰、悬挂装饰及悬挂牌/用清洁剂抹净，清抹1次/保持干净，无尘渍、无污渍、无蛛网每发现一处不符合标准扣0.2分

消防栓、门窗及消防设备用毛巾清抹1次并随时保洁用清洁剂全面清抹1次/保持光洁、无渍、无尘、内部无杂物每发现一处不符合标准扣0.2分

垃圾桶清倒数次并保洁清洗1次/无异味、无污渍每发现一处不符合标准扣0.2分

管道//全面清洁擦试1次无明显灰尘、漆面无脱落，呈本色。每发现一处不符合标准扣0.2分

地面渠口清扫1次/台风暴雨时来临前重点清扫无杂物、积水、泥沙、青苔、杂草，雨水口无堵塞。每发现一处不符合标准扣0.2分

天台设施擦拭1次/全面清洁1次无明显积尘、无污迹、设施底座无锈迹，无蜘蛛网。每发现一处不符合标准扣0.2分

五、

屋面/天台/顶棚出口顶棚/除尘1次/目视无垃圾、清洁无灰尘每发现一处不符合标准扣0.2分

玻璃顶棚/用清洁剂清洗1次/目视无垃圾，无灰尘，透明。按实际情况可增加次数。每发现一处不符合标准扣0.2分

地面清扫拖地2次，并随时保洁，清除一切杂物，无水渍//保持干净、无污渍、无尘渍、无痰渍、茶渍、茶叶;地漏无堵塞。每发现一处不符合标准扣0.2分

墙面(两米以下)清抹1次，随时保洁清抹灰尘、污渍/保持干净、无尘渍每发现一处不符合标准扣0.2分

六、

自用楼层办公室垃圾篓清除垃圾，上下午各2次并保洁清洗1次/外表无污渍、无异味，垃圾不超过容量2/3，垃圾袋套装整齐。每发现一处不符合标准扣0.2分

天花风扇/擦试清洁1次/目视无明显灰尘、无蜘蛛网、基本显本色。每发现一处不符合标准扣0.2分

洗手间门面用毛巾清抹2次，随时保洁用消毒水洗1次、杀菌消毒/保持干燥、干净、光洁每发现一处不符合标准扣0.2分

广告牌、指示牌、宣传牌等悬挂装饰用清洁剂抹净，清抹1次/扫灰、彻底清理1次保持干净、无尘渍、无污渍、无蛛网每发现一处不符合标准扣0.2分

空气清新剂适时喷洒于室内、保持空气清新//无异味、空气清新每发现一处不符合标准扣0.2分

保洁记录按要求巡查保洁签到/更换保洁记录保洁员按照要求巡查保洁，并在指定位置签名，班长及管理人员按要求检查并签名。每发现一处不符合标准扣0.2分

地面清扫拖地2次，并随时保洁，清除一切杂物//保持干净、无污渍、无尘渍、无痰渍每发现一处不符合标准扣0.2分

地毯随时清除一切杂物、痰渍、污渍吸尘2次以上清洗、保养1次保持无污渍、无尘渍、无痰渍、无香口胶，地毯明洁如新每发现一处不符合标准扣0.2分

墙面(两米以下)清抹1次，随时保洁清抹灰尘、污渍/保持干净、无尘渍每发现一处不符合标准扣0.2分

七、工程设施设备玻璃门及玻璃饰物用玻璃清洁剂清刮1次，并随时巡回保洁，清抹手印、污渍等//无蛛网、无尘渍、无污渍、无手印、光洁明亮每发现一处不符合标准扣0.2分

垃圾篓清倒垃圾篓数次，随时整理、清抹篓盖、篓身，随时保洁//无痰渍、无异味、无烟渍、保持干净、光洁，垃圾不能超过容器顶边每发现一处不符合标准扣0.2分

天花、风口、灯饰悬挂装饰、悬挂牌/用清洁剂清抹1次/保持干净、无尘渍、无污渍、无蛛网每发现一处不符合标准扣0.2分

办公家私用湿毛巾沾清洁剂清抹数次并保洁/全面清洁1次保持干净、无尘渍、无污渍、无蛛网每发现一处不符合标准扣0.2分

广告指示牌等用清洁剂抹净，清抹1次//保持干净、无尘渍、无蛛网每发现一处不符合标准扣0.2分

办公室门窗抹净并随时保洁全面清抹1次每半年拆洗窗帘布光洁、无渍、无尘每发现一处不符合标准扣0.2分

消防设备用毛巾清抹1次，并随时保洁用清洁剂全面清抹1次/无尘、无印渍、光洁明亮每发现一处不符合标准扣0.2分

人造植物、植物、盆花、摆饰物随时清除杂物并清抹花盆1次，随时保洁//干净、无积尘、无蛛网及无杂物每发现一处不符合标准扣0.2分

地面清扫2次，巡回保洁，局部除渍用自来水清洗1次用清洁剂洗刷1次无果皮、纸屑、杂物、垃圾、泥沙每发现一处不符合标准扣0.2分

排风口、管场道、灯管//清理、抹净2次无蛛丝、无尘、无污渍、灯管明亮每发现一处不符合标准扣0.2分

八、其他指示牌、柱及道闸设施清抹1次、保洁//无污渍、保持光亮、无尘、干净每发现一处不符合标准扣0.2分

明沟、渠/清除杂物、无积水/无杂物、无异味每发现一处不符合标准扣0.2分

消防设备、防烟门抹净1次并保洁//保持无污渍、无尘每发现一处不符合标准扣0.2分

设备房、管理用房早/中班清洁管理用房班

晚班按计划清洁设备房//整洁、无杂物、无灰尘、无蜘蛛网，地面无污渍(清洁设备房时需有值班人员陪同)。每发现一处不符合标准扣0.2分

空气处理机/空调设备/风机盘管过滤网//清洁1次七层金属网，目视无积尘、污渍。每发现一处不符合标准扣0.2分

绿化带、花槽、草地清除杂物、烟头数次冲洗基砖1次/无杂物、枯枝、烟头纸屑≤5个/样点。每发现一处不符合标准扣0.2分

室外灯饰/设施等擦拭1次//1.无明显灰尘、污迹、无雨痕。 2.虫尸5个以下/处。每发现一处不符合标准扣0.2分

休闲、娱乐场馆清洁擦拭1次//墙面/标牌无灰尘、无污渍。地面无垃圾、油迹、污渍。门窗表面无积尘/污迹。天花无明显积尘、蜘蛛网。每发现一处不符合标准扣0.2分

游乐/健身设施清洁擦拭1次//擦拭：无明显灰尘、污迹、痰迹，呈本色。每发现一处不符合标准扣0.2分

休闲桌椅清洁擦拭1次//手抹：无明显灰尘、痰迹、油迹。杂物10分钟内清除。每发现一处不符合标准扣0.2分

天台、天棚

(二米以下)清扫数次并保洁/全面清洁1次无污渍、无胶渍、无乱丢弃物每发现一处不符合标准扣0.2分

便民服务附属设施随时保洁//无灰尘、污渍每发现一处不符合标准扣0.2分

导向标识及其它附属设施/擦拭1次/无灰尘、污渍每发现一处不符合标准扣0.2分

2、垃圾清运工作及检查标准

区域项 目工作内容检查标准评分标准

每天每月

一、

垃圾

中转

站外墙/外围清扫冲洗一次全面清洁一次地面清洁干燥，无散落垃圾、污水、油污，墙面无污垢、排水通畅。每发现一处不符合标准扣0.2分

垃圾房垃圾池清理冲洗一次全面清洁一次垃圾日产日清、袋装化，无污水横流、无异味，无蚊蝇。每发现一处不符合标准扣0.2分

排水沟清理一次全面清洁一次排水沟无垃圾、无堵塞。 每发现一处不符合标准扣0.2分

垃圾桶清洁擦拭一次/垃圾桶外表无污渍。每发现一处不符合标准扣0.2分

二、

垃圾

清运每天按约定时间用密封垃圾运输车清运垃圾，运送垃圾应避开人流高峰，不可使用客用电梯运送垃圾。每发现一处不符合标准扣0.5分

所有垃圾必须用垃圾袋进行密封，以免垃圾遗漏，影响周围的环境，且回收垃圾后要重新铺好新的垃圾袋。每发现一处不符合标准扣0.5分

对有毒物质应分离并特殊处理，垃圾分类收集，可回收物资应当回收利用。对危险废弃物按法规要求进行处理，并向管理处提交六联单记录。每发现一处不符合标准扣0.5分

在清运途中废弃涂料、油漆等流质性垃圾应不能出现泄漏现象，一旦发生须及时清理。每发现一处不符合标准扣0.5分

将桶内垃圾和未能装载入桶的遗留垃圾清运入车，垃圾桶内及地面保持无积水、无污迹、无异味每发现一处不符合标准扣0.5分

3、化粪池/污水池/隔油池清掏工作及检查标准

项目细项工作内容检查标准评分标准

每周每月每季

化粪池/污水池/隔油池清掏工作计划/月底提交下月的计划/按要求提供工作计划每发现一处不合格标准扣0.2分

检查化粪池/检查1次/按要求进行检查每发现一处不合格标准扣0.5分

污水池检查1次//

隔油池检查1次//

清掏化粪池/清掏1次/按要求进行清掏每发现一处不合格标准扣0.5分

污水池/清掏1次/

隔油池浮油打捞1次清掏1次/

堵塞、溢出随时清掏承包期内承包范围内的化粪池不出现堵塞或溢出每发现一处不合格标准扣1分

工作记录每次工作完毕需填写相关工作记录按合同约定每次工作应有相应的工作记录每发现一处不合格标准扣0.1分

现场管理///池内出水口畅通无堵塞。不影响周边环境卫生，不损坏池内设施，无恶臭散出。每发现一处不合格标准扣0.5分

现场人员的管理/适时对工作人员进行培训负责对进入甲方现场工作的人员进行培训，并要求工作人员遵守甲方的管理要求，服从甲方的管理每发现一处不合格标准扣0.2分

特殊情况的处理/及时处理在接到甲方的通知后，不及时到场处理，又不能说明任何理由的每发现一处不合格标准扣0.4分

草地/乔木/灌木基本要求1、草地基本要求：成活率在95%以上，绿期在320日以上，无明显枯草和净土裸露;2、乔木：每年12月至次年2月间，全面修剪、整形1次;3、灌木：每年修剪6次，新稍长度不超过20厘米。绿篱线整齐、有棱角。每发现一处不合格标准扣1分

现场人员的管理/适时对工作人员进行培训负责对进入甲方现场工作的人员进行培训，并要求工作人员遵守甲方的管理要求，服从甲方的管理每发现一处不合格标准扣0.2分

特殊情况的处理/及时处理在接到甲方的通知后，不及时到场处理，又不能说明任何理由的每发现一处不合格标准扣0.4分

4、消杀工作及检查标准

项 目工作内容检查标准评分标准

每周每月

消杀计划/每月提交下月消杀计划按时提交每发现一处不符合标准扣1分

工具及药品使用情况//工具药品的使用符合环保及国家法律法规的要求。每发现一处不符合标准扣1分

消杀效果鼠/每月消杀2次鼠洞每2万平方米不超过1个，外地面、绿化地、楼道、办公室无明显鼠迹、鼠洞、鼠粪。 每发现一处不符合标准扣0.5分

蚊每周消杀1次/抽查20间房，或检查电梯厢、仓库、地下室，目视蚊虫在飞。每发现一处不符合标准扣05分

蝇每1万平方米暴露的苍蝇孳生地不超过1处：办公室、包房、餐厅、走廊、洗手间等区域目视无苍蝇孳生地及明显在飞。每发现一处不符合标准扣05分

蟑螂抽查20间房，每间房蟑螂数不超过1只，抽查污、雨水井10个，每处蟑螂数不超过3只。每发现一处不符合标准扣1分

5、行为准则、劳动纪律标准

项目主要内容评分标准

行

为

准

则1、着装违反规定每项扣0.2-1分

除特殊情况外，在工作时间必须着规定制服。

着制服时，要按规定佩带标志及工作牌。

制服不准与便服混穿，不同季节的制服实行统一换装。

制服外不得显露个人物品，衣、裤口袋整理平整，勿显鼓起。

禁止着露趾凉鞋上班。

2、仪容仪表

值勤、上岗时仪表端庄，精神饱满。

头发自然色泽，男士不准留长发、大鬓角、胡须和长指甲;女士长发须束起或使用发髻，不得留长指甲及涂有色指甲油。

上班前不吃异味食物，保持口腔清洁，上班时不在工作场所内吸烟。

3、礼节

主动问候顾客，与客户沟通时面带微笑并保持适当的的距离。

为客人指引方向或指点位置时应用手掌指示，手心向上，亲切明确。

4、言行举止

不准随地吐痰、乱扔废物。

上岗时不准袖手、背手、叉腰、插兜、扶肩搭背或边走边吸烟、吃东西。

上岗时应讲普通话，使用语言要简洁准确、文明规范、接触客户时说话要和气，应使用“你好、请、您、对不起、谢谢、再见”等礼貌语言。

待人有礼貌。

站姿端正，不叉腰、不抱胸、不背靠他物。

坐姿端正，不倚背、不伸腿，不趴在工作台上休息。

行走轻稳，双目平视，不大声谈笑喧哗，不追逐打闹。

上岗期间不聚众聊天。

遵守项目现场秩序。

劳

动

纪

律1、不准上班打瞌睡、睡觉。违反规定每项扣0.2-1分

2、按时交接班，不迟到、早退，未经批准不得擅自换班，不准擅自离岗、串岗、缺岗。

3、接待业主、客户不得谈及与工作无关事项。

4、有重要情况要妥善处置，及时上报，不准迟报、漏报、误报或隐瞒不报。

5、接班人未到岗或未办理交接班手续，交班人不得下班离岗。

6、工作期间不得拨打、接听私人电话，个人确因急事需用电话或接听私人电话时，必须在 60 秒内处理完毕。

7、不准闲谈、玩手机、办私事等与值班职责无关的事。

8、保洁员不得坐在公共休闲椅、凳上。

9、不得利用岗位电脑做与工作无关之事，岗位电脑不得安装游戏软件。

10、非当班人员不得有在公司管辖区公共场所内嬉笑、打闹、聊天等行为。

11、不得与业主(客户)争吵。

12、执行“首问负责制”，妥善处理用户咨询或投诉。

以上不符合标准扣分项每累计达 1 分，扣除当月服务费 100 元

考核办法

1、考核说明：

(1)考核表使用说明：

①每日检查中发现的问题应督促承包方及时整改，并执行有关《奖罚标准》。

②每月依据《服务质量评分细则》进行考核评分，每次考核将评分情况填写于《保洁服务月综合考核表》。

③将每次考核汇总得出的平均分值作为保洁服务考核分数，作为当月支付依据之一。

(2)考核分值说明：

①良好(90分以上，含90分)，提出表扬，甲方全额支付上月服务费。

②基本符合(89-85分，含85分)，甲方提出不符合意见，乙方根据意见提交整改报告，甲方确认整改后全额支付上月服务费。

③不符合(85分以下)，低于85分以下(不含85分),每少1分扣减当月1%的服务费。

考核表

保洁服务月综合考核表

考核范围： 年 月

序号项目考核内容评分标准评分情况

分值得分

一日常工作考核(80%)100

1日常工作质量考核总分，具体见《环境检查记录》日常检查平均分

合计(日常检查平均分×80%)

二综合考核分值(20%)100

1工作落实与改进

(25分)工作计划、自检表、工作安排1.没按时交计划扣0.1分/天;计划未执行扣1分/项。

2.没按规定时间、程序作业、缺频次，扣0.1分/人.次。

3.管理人员未到现场自查，每缺一次扣0.2分。5

材料(物品)使用1.使用禁止材料(不合格物品)，扣1分/次，造成人身伤害扣10分，承担全部责任。

2.使用伪劣材料，导致基材损坏，恢复或照价赔偿。5

工作配合情况1. 不配合甲方工作扣1分/次，收到业主投诉查证属实，扣2分/次，导致甲方利益受损扣10分/次。

2.收到业主书面表彰，加2分/次。10

整改情况1.在规定时间内未整改，扣1分/项;

2.二次整改效果不佳,扣0.5/项;

3.超过两次整改效果仍不佳,每次增扣2分/项;5

2

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找