

保洁服务方案

(1) 共性服务与个性服务相结合

本着以客户为中心的原则，将根据不同空间功能特点、客户需要或人员的习惯、爱好、工作特性制定个性化清洁管理方案。

(2) 即时服务与隐性服务相结合

在对甲方的清洁服务中，将充分考虑到项目保洁管理的特殊化，我们将全方位引入“隐性管理”的管理概念。“隐性管理”是我公司在长期保洁管理实践中摸索出的一种管理办法。其主旨是在保证清洁管理工作及时性的同时，服务行为不影响甲方正常工作为前提。为此，我们将对所有服务对象做全面、深入的细致了解，了解服务对象需求的规律，结合甲方的作息时间，合理安排清洁服务工作时间，使甲方（包括办事人员）人员在不经意中接受了我们的一流的清洁管理服务。建立畅通的信息采集渠道，建立快速的处理体系。用最短的时间予以解决相关问题；



(3) 清洁服务与环保相结合

环保问题日益受到全社会的普遍关注，本公司将引入环保的理念并应用于实践中，为使用人提供健康、环保的工作环境。

4、清洁服务措施

(1) 高起点规划清洁服务与管理——保证服务高起点、高质量、高标准作业要求的组织架构、配置完备的人力资源和设备。

A、构筑与甲方相适应的高品位、高质量、高标准作业要求的组织架构、配置完备的人力资源和设备。

B、导入先进、科学、规范的管理制度、程序和标准，量身定做与甲方相适应的清洁服务管理标准、管理措施、质量管理体系、工作目标、工作计划、工作程序、服务准则和规章制度。引入 ISO9000 质量管理标准等：

C、选用经验丰富、认真负责的高素质人员担负该清洁管理工作岗位，选送符合作业要求、实操能力强的员工派往该项目工作；

D、制定科学的管理措施，把日常清洁与保养相结合，从而达到最佳的保养效果。

(2) 建立“零干扰”的清洁服务作业制度——营造安宁的办公环境。

建立符合甲方时间的工作制度。根据保洁使用人的作息特点，灵活安排清洁作息时间和方式，实现“零干扰”的清洁服务。针对一些特殊的场所，在保证其干净整洁的同时，力争做到无干扰。

(3) 导入高品位视觉形象系统——展现品牌形象

导入与甲方相适应的视觉形象标准，选用身高年龄相近、形象良好的清洁管理人员，统一工作着装，佩带工牌，接受专业化培训，并实施准军事化管理，统一规范员工的行为方式、言谈举止。在服务工

作中做到语言文明、态度和蔼、着装整洁、精神饱满，遵从整体管理规定，做到与保洁的品位相协调，展现保洁公司服务特色。

(4) 建立多重质量控制体系——保证服务质量达标

A、采用多重服务保障策略。实现服务人员、技术、措施、物资的多重保障。培养员工的全员保洁意识，每一个保洁员不仅要保持自己责任区域内的工作达标，还有义务维护整个保洁的清洁形象。

B、实行三级检查(物管负责人抽查、保洁领班定检、清洁员自检)和品质管理员巡查相结合的质量检查考核和清洁验收制度；

C、事实分区域包干目标管理责任制，推行五定管理原则，即定人员、定时间、定地点、定质量、定任务实施专业作业，强化服务质量，方便质量控制。

D、实行上岗资格认证和人员再培训工程。根据不同阶段的各种变化和服务质量要求，组织员工进行针对性再培训。促进员工不断提高清洁服务技能和自身素质。满足保洁高质量的服务要求：

E、严格按确定的计划、标准、程序开展工作。对不按标准和程序操作的人员实行严厉的处罚。凡对操作程序不熟悉的人员一律下岗接受再培训，培训不合格者不予上岗，保障服务质量。

F、室内清洁作业采用两人捆绑作业的方式，准确记录进出时间，相互监督，相互检查，确保洁全及作业质量；

(5) 采用专业分类作业方式保障清洁服务安全高效

根据清洁服务对象的特点和要求，采用“专业分类”作业方式，划分作业环节，设计作业程序，确定每个工作环节的工作量，分配作

业时间、并配置人员和物资。操作人员按程序要求，在确定的时间内有规律地从一个环节到下一个环节处理工作任务，实现高效率、高效益的专业化作业。采用专业分类作业方式，不仅可以解决任务分配的盲目性，作业的无序化，还可以降低管理和作业难度，减少人材物的浪费和员工之间的矛盾，提高作业的精细化程度。提高设备的利用率，实现规范化运作，有效地保障作业人员和设施设备的安全运转。

(6) 建立快速应急处理机制——保障清洁服务及时快捷

建立畅通的信息采集渠道，开设 24 小时客户服务热线，设置专职接待人员处理客户意见、建议和投诉；建立快速的投诉处理和回访体系，推行首问责任制和限时处理制，对于客户反映的每一个清洁投诉问题将以快捷的方式予以安排落实，用最短的时间予以解决：成立“应急处理组”，保证在突发事件和客户需要时得到及时周到的服务。

(7) 导入绿色环保理念、实行垃圾分类处理——倡导绿色办公文化

保证清洁管理中所有的物料与工具都选用环保材料，避免对地面、墙面和整个环境造成污染。保障保洁使用人在一个绿色环保、优雅娴静的环境里，愉快的工作和生活；针对办公废纸，将尽可能再进行利用。

(8) 建立规范的档案资料管理体系——支持管理服务的高效运作。

建立严格的档案管理制度，设专人负责档案资料的管理，建立健全清洁档案资料目录；做好资料的收集、移交验收、登记和管理工作，

并建立环境关注点清册，特别是技术资料的收集和保管工作；保证及时，准确地提供档案资料，支持环境管理高效化运作，方便员工快捷准确地开展工作。