
公厕保洁服务服务承诺及质量保障措施

目 录

第一节 服务承诺.....	2
第二节 服务质量保证.....	4
一、服务保证.....	4
二、管理保证.....	5
三、人员供应保证.....	5
第三节 服务质量保障措施.....	6
一、保证顺利接管的措施.....	6
二、优质服务质量保证措施.....	9
三、服务安全保障措施.....	11
四、人员保障措施.....	12
五、设备物资保障措施.....	13
六、机制保障措施.....	14
七、应急保障措施.....	19
八、服务质量的检查与改进.....	20
第四节 保洁服务工作保障制度.....	21
一、保洁服务控制程序.....	21
二、过程和服务的监督.....	22
三、采购方满意度测评.....	23
四、不合格服务控制程序.....	24
五、服务改进控制程序.....	25

六、	自查标准方案.....	26
第五节	投诉处理服务方案.....	27
一、	剖析投诉成因.....	27
二、	投诉动机分析.....	27
三、	投诉处理基本原则.....	28
四、	投诉处理规范.....	30
五、	投诉处理流程.....	32

第一节 服务承诺

我公司在为您提供服务的过程中，特对质量、价格、售后服务等方面郑重作如下承诺：

一、严格依照法律法规及规章制度从事公厕保洁活动，对采购方和社会公众负责，承担社会责任。

二、保证所供服务是由我方提供的，并完全符合强制性的国家技术质量规范和采购合同规定的质量、性能和技术规范等要求。

三、提供的服务质量满足行业一般标准，符合合同约定。

四、采购方有权对供方的服务质量进行监督，发现服务存在不符合合同标准的情形的，可以要求供方改正服务方式、替换服务人员等补救方式，我方应按需方要求改正，并赔偿需方实际损失。

五、认真做好公厕保洁服务，因我方原因导致的一切责任事故，均由我方相关负责人负责。

六、做好日常巡查台账，每座公厕每月巡查覆盖 4 次，做好相关记录。

七、按常规作业及四化长效管理要求，必须保证公厕的环境卫生整洁。

八、如有特殊情况需暂时关闭公厕，第一时间向甲方报告备案。

九、遇到突发事件或自然灾害，服从甲方指挥与安排。

十、协助甲方调查、解决市民来信来访、投诉、数字城管等，并根据甲方要求及时处理。

十一、做好公厕内垃圾分类相关工作。

十二、发现公厕设施损坏或缺损，及时与相关部门联系。

十三、完成甲方交办的其它清扫保洁突击性任务。

十四、遇到突发事件、自然灾害或天气影响，服从甲方指挥和安排，遇抗雪防冻、抗台防汛等天气，在第一时间内迅速组织人员、机具设备将公厕清理干净。

十五、保洁人员基本工资不得低于 XX 省最低工资标准的 110%，“五险一金”须在本地缴纳。

十六、加强安全管理工作，定期进行安全培训。发生各类事故后及时向甲方报告，并自行负责处理。

十七、严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》等劳动法规，保障职工合法权益，不得采用劳务派遣的用工形式。

十八、有完善的内部管理制度、考核制度、定期作业培训、定期安全教育培训，做好内部管理、考核、安全防范工作，严格按规范作业，发生各类事故，我方自行负责处理。

十九、完成甲方交办的相关公厕宣传任务，市、区要求公厕新增标识、标牌。

二十、工作人员在开展清扫保洁工作的过程中，对甲方、其他第三方或乙方工作人员本身造成的人身损害和财产损失，由乙方负责赔偿。

二十一、100%保证零事故的发生，若因我方工作人员过错导致的工业安全如火灾等事故，我部承担全部责任和损失。

二十二、随时接受服务方的改善意见并实时妥善处理。

二十三、保证不将项目业务转让给第三方，随时配合贵方相关检查及需协助之事宜。

第二节 服务质量保证

秉持以“科学管理、严格要求、诚信守法、服务社会”宗旨。根据特点贯彻以“共同发展、和谐城市、五个一”服务原则。

一、服务保证

若我司有幸中标后，努力进行保洁管理工作，人员每月将进行定期回访，及时有效地现场处理队员工作及生活中发生的问题。不间断与采购方、群众、队员多向沟通，及时了解服务中的不足，快速反应处理并进行改善。我们围绕“五个一”：以安全第一为根本、以服务第一为导向、以形象第一为基准、以质量第一为标准、以共同发展第一为目标，全方位开展保洁工作。

二、管理保证

- 1.所有工作进行总的全方位的监督管理；
- 2.

基层进行监督、检查队员各项规章制度的落实并做好记录，向采购方及时反映情况；

3.教育、监督下属各级人员爱护设施和装备。防止事故发生；

4.制定组织、督促队员扎实保洁、交通、消防技能和抢险救灾的演练，增加队伍的战斗力和凝聚力；

5.协调队员调岗、退、辞、离职等相关事情的处理；

6.办理租赁费用结算及队员工资的发放、社会保险的购买；

7.完善队员的奖励机制，激发工作热情，队员集体娱乐活动的策划、组织。

三、人员供应保证

组建一支稳固的供应链，除了本土区域的资源供给外，还与采购方加强开展保洁服务、定单培训；与市政环卫建立了长期的合作关系。以满足人员资源充足和人员高标准素质保障。并成立了两家专业的人力资源公司，拥有独立的人力资源专业人员，为自身队伍，提供充足人员供应保障。

第三节 服务质量保障措施

一、保证顺利接管的措施

（一）接管验收的准备工作

1.接管前的准备

接管工作开始之前接管验收小组应做好以下准备工作：

（1）与项目方面接口人联系好交接事项、日期、进度、验收标准等；

（2）派出先头人员了解现场；

（3）与采购方接口人协商，并组织人员进行上岗，熟悉岗位制度、操作规范及设备设施的操作方法；

①准备好接管验收记录表格：

②《设施设备接管验收表》；

③《资料接管登记表》；

④《项目接管验收表》；

⑤《接管问题整改建议表》。

2.确定接管验收方式：

（1）与采购方协商并拟定的接管计划进度及做好物品的移交及验收工作；

（2）接管时采取逐一清点，验收完一项清场一项的做法，清点完后即接管，包括岗位、钥匙等，确保接管验收工作正常有序进行；

（3）绿化等部门接管进驻时，依据接管验收标准，同时做好物品的清点以及物品的观感识别检查，并走好相关记录；

（4）接管后对相关问题进行严格检查，就验收中需要整改的问题以书面形式列出并及时上报；

(5) 做好各种钥匙的清点移交、整理编号及分类管理等工作；

(6) 更新标识及电话通讯，建立服务热线；

(7) 制定接管时间安排计划；

(8) 配置现场管理人员

根据现场和招标文件要求配备保洁人员、监管人员及其他工作人员，具体按要求进行。

(9) 物资配备

做好保洁管理物资工具的配备，并补充备品备件。

(10) 前期培训

进行人员的理论与实操结合培训，使员工了解并掌握各项规章制度、《招标文件》相关达标标准，岗位职责、操作及应急处理流程、礼仪礼节等。

(11) 后勤服务

落实员工生活安排及其他事宜。

(二) 接管验收阶段

按既定计划，分项目、分专业进行接管。

(三) 资料接管

系统化、管理化、电脑化地建立档案与管理，是保洁管理工作的重要组成部分，也是实施管理的有力依据。我司履行保洁管理文件同采购方

管理档案建立的实行文本原始资料与电脑管理并举的方式，按照相关标准执行。将收集的管理资料细分，做到分类整理，易于查阅。使档案管理真正为管理服务。

（四）岗位接管

做好岗位交接，做好岗位移交登记表，使各项工作平稳过渡，做到无缝交接。

1.其他交接

（1）工作中备品备件、剩余的材料备品等。

（2）管理处办公桌椅、资产文档、文件柜、保密柜等。

2.检查遗留问题的讨论、处理

（1）按招标文件要求标准执行，检查中发现问题直接记录下来，汇总后双方签字确认，召开遗留问题讨论处理会议，确定整改方案和限期整改日期。

（2）跟进遗留问题整改，定期向采购方监管汇报工作进展情况直到问题彻底解决。

3.接管验收注意事项

（1）在接管前，我司与前保洁公司及采购方监管协商接受的相关问题，如：交接双方的人员、各分类的时间、注意事项等，统一思想、统一标准，明确程序，明确交接双方的责任和权利。

（2）接管过程中要认真清点服务内的各种设施设备、公共物品、图纸资料、绿化、杂品等数量、类型，并经交接双方在交接报告签字后生效。

(3)

对交接查验中发现问题，属需要整改的，应形成书面报告，属于无法整改的项目，应与相互协商达成一致意见、形成备忘录备案。

（五）进入运行阶段

- 1.人员到岗交接后，认真按照流程操作，担负起岗位职责；
- 2.按预先制订日常工作计划，规范操作规程操作；
- 3.分专项制订工作计划。如：安全消防方面，做好安全消防宣传、消防演习、应急预演等工作计划；
- 4.组建义务消防队，并建立义务消防队培训制度；
- 5.做好安全检查，建立消防安全检查制度，及做到定期检查整改；
- 6.建立健全各类文档，认真做好各种记录报告；
- 7.优化制度、工作流程，并持续改进。

二、优质服务质量保证措施

1.以情动人，以理服人，营造家的氛围通过与员工的互动交流，主动了解员工的思想，聆听员工的心声，以情动人，以理服人，并开展一些小活动来营造家庭氛围，使员工增强主人翁意识，使员工在情感上得到归属感，进一步认同公司、认同管理，增强管理处的执行力。

2.激励与惩罚

实行上述一系列的考评、考核办法，除每月评出量化分数作为项目及其每一员工当月绩效工资的发 放依据外，每月量化分数累计到年底还作为项目及员工年终奖和评先进的重要依据。鼓励先进，鞭策落后，提高员工队体整体素质。

3.强化员工服务意识

保洁管理的管理目标是通过服务实现的，它的产品是服务，因此，强化员工的服务意识，树立“群众第一，服务至上”的服务意识，“关心人、理解人、尊重人”的观念，是提高服务质量的重要前提。

4.全员实行岗位责任制

以精简高效的人员架构和专业实际的岗位职责为基础，搭建保洁服务运作框架。建立完整的评估考核体系和监督管理，对保洁服务运作的每一位员工的表现进行考核评估。

5.公司品质管理服务检查系统

由保洁管理处严密监控秩序维护、群众投诉处理等保洁服务每一个工作环节；其次，各级主管根据自己的经验，更感性地调查监管；最后，对采购方定期拜访，定期进行保洁服务调查问卷等形式都将使保洁公司的服务水准时刻处于监察状态。

6.多方位开展员工培训

通过各种形式的培训，使管理处员工提高保洁管理素质要求，从而实现预期的管理目标。

7.经营好管理处周会、各部门晨会，使其成为上传下达的有效通道，也成为解决各项问题的桥头堡。

三、服务安全保证措施

1.配合采购方

有关部门排除不安全因素，进行安全培训和教育。组织安全小组负责安全管理业务，各部门工作前必须做好安全检查工作。

2.各级安全管理组织和安全小组做到每班作业都有安全员，安监人员每天巡视各工作区，检查工作区域的安全情况及是否有违章情况，一旦发现及时制止，班前交代注意事项，班后讲评安全，把事故消灭在萌芽状态中。

3.加强服务现场管理，服务现场及便道设立明显的安全警示牌或安全注意事项宣传栏。工作人员必须按规定佩戴劳动保护用品；工作期间随时清除不必要的障碍物，设备停放、材料堆放不得妨碍工作安全；按照规定布设电线、电缆、配置必要的消防器材，尽量减少安全隐患。

4.进驻前对保洁工作人员进行安全教育和安全知识的考核，服务过程中定期根据实际情况补充安全知识。

5.本项目配备的管理人员都是公司的骨干，实际操作经验丰富，事业心强，完全有能力在短时间内走上规范的管理。

6.公司质检部门负责该项目的监督考核，公司各管理处、各专业公司提供全方位的支持。本项目任何时候需要技术支持、人员支持、工具设备支持，公司各职能部门、管理处都会及时到位及时保证资源支持。

7.充分发挥现有管理服务人员的作用，特别是各岗位骨干分子的作用，做好衔接工作，保证各个环节不出漏洞。

8.提前做好人员储备，经过系统培训后上岗。目前公司招聘了一批安全管理员正进行培训，准备补充到各项目，如

果该项目中标，可以直接配备到该项目。

四、人员保障措施

（一）确保人员队伍稳定

为了确保达到预定的服务目标和质量，我公司严格按照合同约定人员配置要求进行招聘、调整人员，保障人员稳定。同时，狠抓队伍建设，组建一支稳定的保洁服务团队。

（二）确保人员素质达标

要确保服务质量，人员素质是决定性因素之一。怎么样提高人员的素质，主要从三个方面进行保障，一是从内部选调部分素质过硬，业务能力强的人员作为服务的中坚力量；二是通过各种渠道招聘，择优选取素质较高，能力较强的人员补充到队伍中来。三是加强素质教育与培训，让全体人员不断提高自己的综合素质，保证队伍的凝聚力和战斗力。

1.制定和明确保洁人员工作制度和职责任务

根据公司相关规定，结合项目保洁工作的实际情况，认真制定《保洁管理细则》，规定各项安全保卫规章制度和保洁各级人员工作职责规范日常工作、生活、学习管理和勤务秩序。做到人员到位、制度到位、职责分明。

2.强化保洁人员教育管理，树立良好形象

把保洁队伍教育管理放在重要的工作位置，定期开展保洁员职业道德意识教育和法制教育。教育保洁员树立服务的意识，文明执勤、热情服务，不断提高服务水平和质量。

3.加强保洁队伍规章制度的贯彻落实工作

保洁队伍规章制度的贯彻落实是保洁服务质量的重要保障，也是确保所服务单位安全的前提。因此，我们将重点加强保洁队伍的规章制度的落实工作，严格执行保洁工作手册，加强保洁员物品点验，严格保洁员政审和信息比对。保证保洁队伍以过硬的素质完成客户和上级赋予的各项保洁任务。

（三）整体确保人员服务技能

服务技能是服务实现的前提，为了确保全员服务技能与客户的需求相适应。我公司将从多个方面来提升人员的服务技能。

一是内部培训，通过竞赛、沙龙等形式来提高人员的服务技能。二是定期不定期的进行委外培训，包括聘请专家入企培训和组织人员参加相应的专业技能培训。三是引起专业技能和水平较高的人员补充到团队中来。通过以上几种方式来确保队伍较高的服务技能。

五、设备物资保障措施

（一）设备物资配置到位

要做好服务，必要的设备物资是不可缺少的要件。为了确保做好贵采购方的保洁服务工作，确保与保洁服务目标相适应，我公司将根据贵单位的保洁特点配置相应的设备物资。如：统一规范保洁制服，保洁工具等。

每位保洁员配有制服、清洁工具等装备，熟练掌握各种

清洁技巧和突发事件的处理。公司指挥中心 24 小时有专人值班，设有专用电话，随时保障能够迅速准确地处理情况。

（二）确保设备状态良好

要发挥设备的功能，提高服务效率，使设备保持良好状态，是必要的前提。我公司将对设备建立管理制度，定期检查保养，使设备保持良好状态，随时能够高效利用。

六、机制保障措施

（一）全面推行 ISO 质量管理体系

公司将全面按照 ISO 质量管理体系的要求进行管理，包括质量、环境、职业健康与安全。以确保管理科学、适用。

（二）建立经理联系制度

本着对所服务单位负责，公司将建立经理联系项目制度。使项目管理情况及时反馈到公司决策层，同时使公司的决策及时传达到基层，减少沟通环节与成本，提高效率。

（三）严格考核制度

为了激励全体队员的积极性，充分调动服务的主观能动性，公司将按照考核制度实施，并将考核结果应用到工资中去，把全体队员的切身利益与服务质量相结合，进而使队员乐于去把服务做好。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/238033071137006063>