

保洁服务质量目标及保证措施

目 录

| | | |
|-----|--------------------|----|
| 第一节 | 卫生保洁质量目标 | 1 |
| 第二节 | 卫生质量保证措施 | 4 |
| 第三节 | 保洁服务质量保证措施 | 16 |
| 第四节 | 保洁服务保证承诺 | 19 |
| 第五节 | 整体卫生保洁质量保障措施 | 20 |
| 第六节 | 环卫保洁质量保证措施 | 25 |
| 第七节 | 保洁服务理念和目标 | 27 |

第二节 卫生保洁质量目标

根据业主的招标要求和实际情况，我们确定如下的作业目标：

在正式与业主签订保洁合同后，完全根据业主在合同中对本项目保洁质量的要求制订作业标准、管理制度和管理考核办法，并以此进行作业和管理。保证完全达到业主的要求。使环境卫生质量成为最整洁、最亮丽的地方之一。

（一）应达到的管理目标

业主要求是我们的作业定位的依据。我们一定达到如下的管理目标：

1、保持保洁作业区范围的良好环境，使总体环境状况达到和保持先进水平。让广大居民有一个良好的人居环境。做到：道路路面整洁无污物、周边立面干净无明显“三乱”、河道清洁无明显漂浮物、公厕设施完好、干净无臭环境好、各处绿地无污物、其他公共场所无明显废弃物。

2、积极配合开展的各项优质服务等活动，为树立良好形象而做好配合工作。

3、积极参与城市的各项创优活动，为提高城市的综合竞争力做好配合工作。作为专业的保洁服务公司，我们希望能得到该项目的保洁服务委托，我们相信我们可以承担起这一职责，完全达到要求。始终以暂新的形象和整洁的面貌服务于广大市民。

（二）具体管理上我们要重视服务细节

1、设施完好

要让我们保洁服务所管及的所有“物”都始终处于完好状态，让物更始终完好地为人们服务：当然，我们的主要职责是保洁，不是管理设备。但，我们将会要求我们的保洁人员时尽量关注所保养的“物”

的功能。因为我们的保洁人员是最直接与“物”进行密切接触的人员。一旦发现这些“物”的功能受损而不能很好地为人服务时，应及时向龙游县塔石镇人民政府提出，请求维修以保证其服务使用功能的正常。特别是公厕的设施完好最关重要。我们将会把保证公厕的设施完好作为管理的考核标准。同时，业主配置的车辆、工装器具及果壳箱、垃圾桶等等均须保持完好状态。

保洁人员必须每天在保洁的时间要检查所有设施，如发现任何设施的任何功能不能正常使用或损坏，必须立即自己修复或按程序报修。

2、优质服务，“以人为本”——尊重人的服务理念

对人的尊重，这是本公司从事服务工作的最重要理念，这一点将贯彻在我们的服务工作始终。我们希望龙游县塔石镇人民政府、广大群众在日后对我们进行监督。欢迎投诉！

- 与客人说话一定要“请”字当头。
- 得到客人的理解、配合和支持，一定要说“谢谢！”
- 作业时需要客人配合，一定要说“请您让一下”、“对不起！”、“麻烦您”等等。得到客人配合时，一定要向客人表示感谢。
- 在进行保洁作业时，尽量做到少影响或不影响营业人员的商业活动。
- 保洁作业人员衣着整洁，语言文明，
- 保洁作业人员衣着整洁，语言文明，待客有礼貌。
- 在没有确定无人的情况下，不准直接进入异性公厕内从事保洁作业。
- 当保洁人员在异性公厕内从事保洁作业时，遇异性如厕人员进入，应立即停止作业，向客人说“对不起”后迅速退出。在方便时再重新进入作业。

●保洁人员如遇老人、残疾人如厕，应主动关注，进行必要的搀扶，热情服务。

●当保洁人员在公厕内进行打扫保洁时，应及时摆放提示语牌，如“保洁中，请稍候！”、“小心地滑！”等等，

●如遇公厕的个别设施临时性故障、或修理，应摆挂“故障，暂停使用，谢谢合作”、“维修中。”等等。

管理人员和作业人员要热情对待居民群众。实行微笑服务。常说“您好”、“再见”、“欢迎”、“谢谢合作”等等礼貌用语。

3、环境整洁优美

我们在接受本项目的委托后，将制定新的作业管理标准规定，所有作业范围内做到：

●地面洁净无废物，保洁范围内无“三乱”，河道无漂浮废物、排污系统功能良好等等；

●绿地基本无废弃物，垃圾箱及时清除无明显异味，周边地面干净无污染物，平时无尘沙、雨后无积水；

●公厕内设施完好，门窗四壁无积灰、无蜘蛛网，冲洗斗、洗手盆无污迹，地面无积水、地漏无阻塞；

●间隔板、蹲位、便池、倒便斗、档墙无尿迹、无污迹、无痰迹，沟槽无堵塞；

●在规定消毒季节（4—11月），按规定进行消毒杀菌；

●根据需要配置其他必要的提示性标志。

●保证无障碍公厕的设施完好，公厕各处畅通无阻；

第三节 卫生质量保证措施

公司自成立以来，一直致力于提供高质量以及完善的环卫服务。已培养了一批敬业精神强、管理水平高的管理团队和技术操作规范、责任心强、吃苦耐劳、服务技能熟练的员工队伍，用户满意度高。我公司从以下几点保证垃圾清运、街道清扫外包项目的服务质量。

质量保证体系

全面落实本项目保洁质量责任制，特别加强落实重点路段、特殊区域的质量责任制，保证本项目作业效果保质保量；加强本项目质量检查和督促工作，及时处理本项目区域内的环境卫生问题；组织制定并落实本项目各类应急预案，组织专业应急预案演练；依法开展保洁作业教育培训。

1、质量监管机构

为加强对本项目保洁管理，公司成立由项目负责人为组长，由项目经理、现场管理员、安全员、质检员等为成员组成的质量管理领导小组，负责对本项目的道路保洁运行管理。

同时，由公司质量管理考核领导小组和质检部组成的质量监管机构对本项目进行质量监管，并针对本项目制定内部考核制度及具体质量管理考核细则。

1.1 质量监管机构的职能

1.1.1 制定道路保洁管理制度，调整作业目标，明确各岗位职责及考核办法等，同时制订定期保洁养护长效管理办法。

1.1.2 加强作业质量管理，建立保洁管理监督机制，完善巡查、保洁、检查等内部考核机制。

1.1.3 建立并完善保洁内部台帐资料管理系统，按时向合同甲方提交月度各类工作报表、作业书等资料。

1.1.4 及时完成合同甲方交办的工作任务，自觉接受甲方和上级有关部门的检查和监督，对不足之处进行及时整改。

1.1.5 坚持以人为本，严格遵守有关劳动法规，保障员工的合法权益，定期召开安全工作会议，总结经验，表彰先进。

1.1.6 及时进行保洁工作总结，同时制订下一阶段道路保洁管理计划。

质量监督巡查的频率为每天进行一次全方位的巡查、检查，及时发现问题，及时上报问题，做到发现问题到上报问题，不超过 10 分钟。并承诺小问题即时解决，大问题 1 小时内解决。（特殊情况除外）

2、质量保证措施

本项目将从思想保证措施、组织保证措施、作业流程保证措施、现场督察保证措施、经济保证措施五方面着手确保环卫清扫保洁作业项目质量管理的顺利实施。

项目管理人员配备对讲机，并保持手机 24 小时畅通，公司与甲方单位可用电话随时联系，管理人员随叫随到，保洁员在指定的工作范围内，未经允许不得擅自离开岗位，便于调配与指挥。

2.1 思想保证措施

思想是行为的指南，因此要搞好环卫作业工作，首先要树立正确的指导思想。无条件的接受政府、环卫主管部门的监督检查、接受社会各界人士，新闻媒体的舆论监督；加强对全体环卫员工质量意识的培训和职业道德培养，树立全心全意为人民服务、为社会服务、为项目服务的崇高思想品质。

2.2 组织保证措施

组织是实现环卫工作目标的手段与方法，是环卫质量的可靠保证。

我公司对本项目质量工作高度重视，将集中总公司优势的人力管理资源，组建一支业务熟练、吃苦耐劳、坚持标准、突出质量、组织观念强，人员稳定的环卫工作团队，为项目质量创优提供有力的组织保证。

2.3 作业流程保证措施

标准是检查环卫质量的重要手段。

我们承诺：在环卫工作过程中，不定期组织相关骨干人员进行业务技能培训、交流，并且聘请市、区环卫处专家到现场进行指导。同时针对环卫清扫保洁的作业特点、程序需求等采取有效的作业流程规范，达到统一标准、统一要求。

2.4 现场督察保证措施

跟踪作业状况的督察是保证质量、提升质量的重要环节。

我公司拟将对项目质量检查做到“日抽检，周普检，月大检”的“三检制”和现场“警告、限时整改、发单处罚”与月考核、年总评有机结合起来，实施绩效经济挂钩，同时采用项目经理问责制，分管领导责任追究制的“两制”原则，从而达到有力、有效、有序的督查措施。

2.5 经济保证措施

为有力提升本项目的清扫保洁作业服务水平，激励全体环卫员工爱岗敬业的热忱和吃苦耐劳一丝不苟的工作精神，项目部将建立一套既有激励机制又有考核机制的《保洁员工奖惩实施办法》。

既使员工感到有压力，也使员工感到有动力。公司按国家规定提供员工劳动保障，与员工签订书面劳动合同，执行临海市最低工资标准上浮 10%，办理社会保险和意外人身伤害保险，提供规定的福利待遇。同时，从一定的管理费用中抽出奖金给予每月评选出来的“星级”环卫员工以资鼓励。

3、项目激励机制

为解决员工流动量大，员工工作效率低下，员工心态不稳等问题特制定本激励机制。本方案本着精神激励为主，适度配合物质激励的原则制定。

3.1 目标激励

由项目负责人和分管副总共同确定项目各岗位的岗位职责，明确告知员工从事的工作，并由项目经理结合每个员工实际工作效率制定的每月工作任务（注：是一个可以完成的任务目标）。对于达到目标的员工给予口头表扬及言语鼓励。对与达不到目标的员工应适度安慰并给予帮助，如安排培训，帮助员工达到工作目标。

成效：一是完成目标的员工会增加自豪感，增加了工作热情；二是完不成目标的员工在被帮助情况下更加努力工作。

3.2 参与激励

对于一些不涉及公司原则问题的决定时，以及制定作业管理方面一些规定时，可吸收员工参与讨论，听取员工意见。

成效：一是员工有被重视感，工作积极性提升；二是公司能及时了解第一线员工的思想。

3.3 评选优秀员工

公司按季度开展评优活动，评选秉承公平、公开、公正的原则。具体评选条件是根据员工的工作绩效、工作态度、出勤等情况；每个项目部从员工中评选出 1~2 名表现优秀的员工，颁发奖状并给予一定的物质奖励。

成效：一是荣誉激励与物质激励相结合的方式在员工中间形成良性竞争，提升工作积极性；二是被评上的优秀员工稳定性增强。

3.4 员工生日慰问

每位员工生日时，由公司总经理签发员工生日贺卡，表达对员工的祝福。

一、质量保证体系

(1) 质量总目标

质量是企业的生命，健全管理体制，完善工作机制，强化服务保障，推进企业发展、壮大。我们本着“承接一个项目，打造一个精品”的决心，科学组织管理，严格控制服务质量，力争本项目成为陵水县清扫保洁的典范。本项目将严格按照 IS09001 质量标准体系进行操作，规范管理，提高服务质量，树立良好的企业形象。

(2) 公司的质量方针

清洁城市、美化环境

优质服务、顾客至上

规范管理、持续改进

(3) 公司的质量目标

认真贯彻法规，严格监督管理

环境卫生整洁，道路清扫保洁率 100%

垃圾密封化运输、定点收运、日产日清、清运率 100%

环卫设施配备合理、设备完好率 98%

道路全线无垃圾暴露，所管辖垃圾按时限和标准清运

2、品质考核制度

公司建立质量保证体系；实行严格作业检查；制定并实施员工培训计划，使员工掌握相应的专业技术；合理安排员工的工资、福利待遇，减少人员流动等措施，以保证本项目作业质量。为了保证质量公司专门建立了安全质检部，负责公司质量考核，建立了健全的品质考核制度。

(1) 车行道作业标准

清扫：每天实行 8 小时清扫、保洁，普扫 1 次，普扫时间为早 7 点半以前。

机械化作业：洒水每天 1 次（夏季 30℃ 以上），机械化清扫每天 1 次。

车行道、非机动车道、人行道、泄水板、边沟、行道树穴等整洁，路缘石、路面无积存泥沙见本色，无积水、无油渍痰迹、无口香糖、无裸露垃圾和废弃物。

作业时，要求车况良好、车容整洁，尽可能不造成交通拥堵。

车辆到指定地点加水、卸垃圾。

作业不扬尘、不漏垃圾、清扫后路缘石无沉积泥沙，地面干净整洁无污物，里程达标。

按时按作业区域到位作业。特殊任务服从环卫所统一调度。

(2) 作业标准

每天实行 8 小时清扫、保洁，普扫 1 次，普扫时间为上午 7 点半以前。

(3) 垃圾箱质量标准

垃圾箱清洗擦抹每天不少于 1 次，必须在上午 9:00 前完成，其他参照“市容环境卫生考评标准”要求执行。

二、质量保证方案

根据群英乡镇的具体情况，我们将严格按照甲方要求，采用路段以人工清扫、巡回保洁、机械化清扫、清洗、清运配合运作。

1、交接期间管理

项目实施阶段包括从进场的开始一直到服务结束为止，项目交接期间工作是整个项目的关键点和难点。

必须加班加点增派人员、增派环卫作业车辆将原来的遗留部分的垃圾、卫生死角、牛皮癣等全部彻底清理干净，并对整个服务范围内进行全面清扫、清洗，在一个月将群英乡镇的面貌焕然一新。给群英乡人民一个美丽、干净舒服的生活环境。

2、加强日常管理

所有工作交接完成后，步入正常日常管理，我公司在此项目上采用智能化管理模式和体系，进行企业化的管理。即：以班组责任制的划分责任区域管理模式；以强调稽核、督查为手段的考核体系；辅以创新的企业管理手段。

以下是总公司及项目部日常管理 workflow:

2.1 日常检查记录

人工（机械化）清扫保洁日常工作检查表，如下表

| 人工（机械化）清扫保洁日常工作检查表 | | | | | | | | | |
|--------------------|---|---|---|---|---|---|---|-----|-----|
| 合格：√ 一般：○ 差：× | | | | | | | | | |
| 时间 | 一 | 二 | 三 | 四 | 五 | 六 | 日 | 不合格 | 检查人 |

| 内容 | | | | | | | | | 地点 |
|--------|--|--|--|--|--|--|--|--|----|
| 路面清扫保洁 | | | | | | | | | |
| 垃圾桶 | | | | | | | | | |
| 垃圾收集处理 | | | | | | | | | |

2.2 规章制度上墙

制定员工行为规范及岗位职责、投诉处理流程、突发事件处理流程等公司内部规章制度上墙，设置内部工作质量考核部门，配置环卫工作检查用车，确保项目的顺利实施。

2.3 人员管理

执行按照项目的要求配齐足够的清扫保洁人员，实行定岗定人管理，严格按照交接班管理制度。严格按照我公司的各项员工管理规章制度和各岗位的岗位职责进行分层管理，同时总部每月也不定期派遣管理人员对各种管理状况和管理水平进行全面暗检和明检。对不达标的项目向总经理提出合理化建议并及时通知责任人整改落实。

2.4 考勤管理

我公司将参照现有的环卫考勤制度，并结合我公司的员工管理规章制度，形成一套切实可行的员工管理方案实现在各保洁区域员工的考勤管理，不但可以杜绝代考勤问题以及上下交接班空岗问题；也能使各班组长详细了解各个小组的环卫工人是否在其负责作业的街道作业。

2.5 加强作业车辆管理

对所有环卫作业车辆统一安装 GPS，严格按作业标准和甲方的作业时间及线路等要求进行实时监控。

2.6 定期质量检查及具体内容

负责街道清扫保洁、垃圾收集清运等工作。

道路清扫保洁、垃圾收集、清运是否达到《陵水县环境卫生考评标准》的检查考评标准，道路清扫是否到位，即：辖区与辖区交界区是否到位，工人与工人交界区是否到位。

公司非常重视企业内部的自我检查，为此，公司设立有专业负责安全检查和质量检查独立考核的安全质检部，同时要求公司高级管理人员必须每天带队对各服务区域进行检查，各一级班组长下班前要例行以本班组服务区域内容进行全面检查，发现问题及时改正解决。检查分为定期检查和不定期检查；按时间可分为日检查、周检查、月检查；按检查对象可分为：企业内部检查、甲方检查等等，频繁的自我检查为企业良好的服务提供了强有力的保障。

2.7 具体的日常巡检内容：

2.7.1 日检

1、日检（第一次检查内容）

7：00 第一项检查：管理员执行

辖区内道路的清扫是否在 7：30（夏季 7:00）前完成；

1) 清扫是否丢段、漏点；

2) 路面的边沟角处是否有积尘；

3) 路面是否有白色垃圾；

4) 清扫后的工具摆放位置是否影响观瞻；

5) 员工的仪容、仪表是否符合公司规定;

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/327005050200006061>