

公寓保洁服务保障措施

目录

第一节	质量保证体系综述	2
一、	质量方针	2
二、	质量目标	2
三、	质量保证体系	3
第二节	质量控制组织架构及职责	4
一、	质量领导小组	4
二、	岗位职责	4
第三节	保洁服务质量保障措施	5
一、	质量保证体系	5
二、	质量保证措施	6
三、	项目激励机制	8
四、	质量校核	10
五、	保洁质量培训	12
第四节	保洁服务工作保障	15
一、	保洁服务控制程序	15
二、	过程和服务的监督	16
三、	采购方满意度测评	17
四、	不合格服务控制程序	18
五、	服务改进控制程序	19
六、	自查标准方案	19
第五节	投诉处理服务方案	20

一、剖析投诉成因	20
二、投诉动机分析	21
三、投诉处理基本原则	22
四、投诉处理规范	23
五、投诉处理流程	25

第一节 质量保证体系综述

为建立健全项目质量管理体系和质量自检体系，做到质量管理有章可循，依法办事；保证质量管理体系切实有效运行，确保质量达到合同约定合格目标，全面推进质量管理水平，结合我公司的有关规定，针对本项目实际情况，制定如下质量保证体系及管理辦法。

一、质量方针

卓越的品质，优质的服务

二、质量目标

1. 人员培训率 100%；
2. 公寓保洁服务符合标准；
3. 清运垃圾混装混运发生次数为 0；
4. 减少保洁安全事故发生；
5. 保洁考核中，成绩得分在 90 分以上。

三、质量保证体系

全面落实本项目保洁质量责任制，特别加强落实重点区域、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。

（一）建立质量监管机构

为加强对本项目公寓保洁管理，公司成立由项目负责人为组长，由项目经理、项目副经理、安全员、质检员等为成员组成的质量管理领导小组，负责对本项目的公寓保洁运行管理。

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。

（二）质量监管机构的职能

1. 制定公寓保洁管理制度，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。

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。

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

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。

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。

6. 及时进行保洁工作总结，同时制订下一阶段公寓保洁管理计划。

7. 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。并承诺小问题及时解决，大问题 1 小时内解决。（特殊情况除外）

第二节 质量控制组织架构及职责

为保证项目质量控制工作，我公司为本项目成立质量管理领导小组，全面负责本项目的质量控制工作。

一、质量领导小组

组长：XX

副组长：XX

组员：XX

二、岗位职责

质量领导小组各岗位的质量管理责任：

1. 组长为该项目质量管理的第一责任人，对所有的服务

质量全权负责，对该项目实施直接领导，对保洁服务中的重大问题进行决策。

2. 副组长负责质量体系的建立、实施和管理，确保人力、设备、资金等资源到位，对职工进行培训。

3. 组员负责具体落实质量体系的运行管理。

第三节 保洁服务质量保障措施

一、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。

（一）质量监管机构

为加强对本项目保洁管理，公司成立由保洁主管为组长，优秀保洁员为成员组成的质量管理领导小组，负责对本项目保洁工作。

同时，由公司质量管理考核领导小组和保洁主管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. 质量监管机构的职能

（1）制定保洁管理制度，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。

（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。

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

(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。

(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。

(6) 及时进行保洁工作总结，同时制订下一阶段保洁管理计划。

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 XX 分钟。并承诺小问题及时解决，大问题 X 小时内解决。（特殊情况除外）

二、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保洁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。

1. 思想保证措施

思想是行为的指南，因此要搞好保洁作业工作，首先要树立正确的指导思想。无条件地接受保洁主管部门的监督检查；加强对全体保洁员工质量意识的培训和职业道德培养，树立全心全意服务的崇高思想品质。

2. 组织保证措施

组织是实现保洁工作目标的手段与方法，是保洁质量的可靠保证。

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，人员稳定的保洁工作团队，为项目质量创优提供有力的组织保证。

3. 作业流程保证措施

标准是检查保洁质量的重要手段。

我们承诺：在保洁工作过程中，针对保洁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。

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、罚单处罚”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。

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，激励全体保洁员工爱岗敬业的热忱和吃苦耐劳一丝不苟的工作精神，业务单元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》。

即使员工感到有压力，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”保洁员工以资鼓励。

三、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。

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。对于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。

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. 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；每个业务单元从员工中评选出 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。

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。

成效：员工感受公司的关心和温暖，更加爱岗敬业。

5. 工资激励

制定工龄工资，在公司工作满一年以上的员工，每月给予 50 元的工龄工资补贴，以此类推，工龄工资 300 元封顶。

成效：工龄工资有利于吸引员工长期在公司工作，增强员工稳定性，防止培训出来的员工跳槽。

6. 企业文化激励

制定人本的企业文化。通过培训的形式告知员工工作是自己的，有能力的员工公司会为其提供广阔的发展空间以及相对应的薪酬。公司看重的不是学历、性别等其他因素。任何人只要肯努力在公司都有发展的机会。把公司的目标和员工的目标相结合。

成效：区别于没有文化激励的企业，是一种比较特别的方式。

7. 绩效激励

根据公司绩效考核体系执行。

8. 活动激励

根据公司营运状况，适时安排员工参加集体活动，如组织工会活动、文体活动、春节团拜会等。

成效：一方面团结员工，鼓舞士气，凝聚人心，营造友好愉快的团队精神；另一方面，可以起到宣传企业的效果。

9. 负激励

对于连续三个月达不到公司要求的员工，结合其平时工作表现（包括考勤、工作态度等）给予转岗或辞退处理。

成效：一是反向激励使员工知道不努力就要被淘汰；二是对于工作效率低下的员工是一种激励；三是可结合目标激励一起执行。

四、质量校核

1. 质量校核制度

(1) 加强公司质检部建设，配备齐全的质量检查组织网络，每月对业务单元管理人员明查两次、暗查两次，检查管理是否勤政、作业是否符合流程，对员工作业现场进行跟踪、回访、反馈。

(2) 实行质检部监督与业务单元管理员跟班监督相结合，现时、现场检查员工的具体作业流程，不允许有违背流程、颠倒或节省流程的现象发生。

(3) 每月组织召开质量管理例会，及时研究倾向性的质量问题，查找不合格项和可能发生的不合格项，提出解决办法，督促实施落实。

通过计划、执行、检查、总结四个阶段的连续运行过程，对质量目标实施动态管理，对各级员工管理和作业实行跟踪、反馈，确保员工违反规章制度和作业流程行为得到及时纠正，使清扫保洁质量稳定提升。

2. 关注天气变化，做好应对措施

(1) 项目管理员每日收听天气预报，了解天气变化，做好心理准备和应对方案；

(2) 发现天气变化（暴雨、台风等），项目管理员及时通知所有项目作业人员，提高作业人员警惕性；

(3) 天气变化前，做好设施设备应对检查，提前疏通下水道，并处理好下水道附近设备，整理好沿路垃圾箱、垃圾桶、果壳箱，控制设施设备受到天气变化带来的损害降到最低程度；

3. 每日检查性能状况

(1) 清扫的扫帚选用优质竹丝竹条，保证清扫保洁的效率及作业效果的质量；

(2) 及时更新保洁易耗品（如扫帚），保证保洁效果在最佳状态；

(3) 清扫车、机扫车做好每日检查，确保无隐患，做到发现问题立即修理；

(4) 设备达到报废程度或是到达报废时间立即报废，报废前做好同等性能以上替换设备的替补工作，保证不因设备缺失导致出现保洁漏洞；

4. 保洁全动员

整个项目的保洁不是单个人或是几个人的保洁，而是整个项目所有保洁人员的保洁，是整个团队的保洁。

将整个保洁队伍组合成一个纪律良好、保洁技术过硬的保洁团队，取得的保洁成果属于每一个保洁团队成员，树立团队意识，提高保洁使命感。

五、保洁质量培训

(一) 管理层员工培训计划

1. 目的

更新知识、增强技能，创建综合素质优良的管理干部队伍。

2. 要求

传递信息，通过培训及时了解公司的目标，方针以及同行业中的各类信息；更新知识，及时补充，更新各类技能知

识，跟上时代的步伐；提高能力，提高各种外派机会，全面提高管理人员的各项管理服务水平。

（二）项目保洁员培训计划

1. 目的

明确岗位职责任务，树立清洁服务职业道德意识和从业热情，掌握岗位操作规程和服务标准。培养一支爱岗敬业、纪律严明、专业技术过硬队伍。

2. 内容和方式

在职培训内容及方式

（三）质量检查

1. 质量检查制度

（1）日巡查

项目管理员每日不低于三次在服务范围内进行巡查，对员工工作进行监督和指导。

（2）日检查

下班前，项目管理员对员工进行一次检查，记录在案，并在第二天报项目经理审查。

（3）周、月总结

项目经理每周、每月对员工工作进行全面检查，并打分记录在案，作为月终考核成绩。

（4）制定工作计划

业务单元经理每月向公司和甲方单位，各提供一份工作计划表，以便公司对所有工作进行监控，甲方单位对项目进展的了解。

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/347126164144006131>