

## 目录

投标函 .....	2
法定代表人授权委托书 .....	3
开标报价书 .....	4
一、日常清洁服务人员配置明细表 .....	4
二、清洁设备、工具、物料的说明 .....	4
三、清洁报价 .....	5
保洁服务方案 .....	7
物业概述 .....	7
管理制度 .....	7
保洁部岗位职责 .....	11
保洁服务检验流程和标准 .....	16
办公室保洁操作规程 .....	18
洗手间保洁操作规程 .....	20

# 投标函

项目名称：\_\_\_\_\_

投标单位：\_\_\_\_\_

致：\_\_\_\_\_：

1. 我们接到了贵单位的招标文件，遵照《中华人民共和国招标投标法》等有关规定，我单位经踏勘现场和研究上述招标文件的投标须知、技术规范、工程量清单及其他有关文件后对全部招标文件予以确定，愿意按招标文件规定的内容，以开标报价的最终报价，承担\_\_\_\_\_的项目保洁服务，并保证严格履行我们所承诺的责任和义务。
2. 我们已详细审查全部招标文件以及全部参考资料和有关附件。
3. 如果我们中标，我们将成立\_\_\_\_\_项目部，选派专业日常保洁人员履行保洁服务合同。我们对本项目拟派的项目主管人员为：本公司日常保洁部经理\_\_\_\_\_。
4. 在制定和执行正式合同之前，本招标文件、投标文件连同贵方书面的中标通知书，应构成我们双方之间有约束力的合同。
5. 我们理解贵方并不一定接受最低投标报价或受到的任何投标文件的约束，同时也理解，贵方不承担我方的任何投标费用。
6. 其他承诺与说明事项： 详见标书。

投标人：\_\_\_\_\_

法定代表人或其授权代理人（签字）：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_

电话：\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

# 法定代表人授权委托书

致：\_\_\_\_\_

本授权书在此声明：\_\_\_\_\_ 总经理 \_\_\_\_\_ 以本单位法人代表的身份，代表本单位参加\_\_\_\_\_的投标、合同谈判、协议书签署等相关活动，全权处理与之相关的一切事宜。

投标人名称：\_\_\_\_\_

授权人：\_\_\_\_\_

被授权代理人：\_\_\_\_\_

日期：年 月 日

# 开标报价书

## 一、日常清洁服务人员配置明细表

区域	人数	备注
总计 人		

## 二、清洁设备、工具、物料的说明

我公司保证所有药剂符合国家标准要求；另由于清洁设备、工具、物料种类较多，未将所有清洁物品列明在内，我公司将根据现场实际需要进行调整，并配备完善的清洁物品。

保洁设备明细表			
设备名称	品牌	型号	产地
高压清洗机	通洁	3D3Q-S 型	天津
榨水车	洁霸	JB130	广州
吸尘器	洁霸	JB4500	广州
烘干机	洁霸	HG3500	广州
吸水机	迅维	CT40	上海

保洁工具明细表			
序号	工具名称	规格	单位
1	告示牌	黄色	个
2	伸缩杆	1.2M	根
3	伸缩杆	2.4M	根
4	伸缩杆	3.6M	根
5	垃圾箱	肩背式	个
6	墩布	港式	个
7	推水器	港式	套
8	尘推	60CM	套
9	尘推	90CM	套
10	水桶	小	个
11	地铲刀片	国产	片
12	上水器	国产	个
13	玻璃刮子	国产	套
14	折叠梯	国产	把
保洁物料明细表			
序号	名称	规格	单位

1	卫生球	国产	个
2	去污粉	国产	盒
3	熊猫洗衣粉	国产	袋
4	洗涤灵	国产	桶
5	玻璃清洁剂	庄臣	箱
6	铜油	庄臣	箱
7	不锈钢光亮剂	国产	桶
8	牵尘液	国产	桶
9	洁厕灵	国产	桶
10	玻璃水	国产	桶
11	“84”消毒液	国产	桶
12	毛巾	国产	条
13	百洁布	国产	块
14	大刷	塑料	把
15	浴盆刷	国产	把
16	竹夹子	国产	个
17	簸箕	塑料	个
18	扫把	竹	把
19	刀片	单面	片
20	墩布夹子	港式	个
21	墩布杆	港式	个
22	推水器	港式	套
23	尘推罩	60CM	个
24	尘推罩	90CM	个
25	揣子	橡胶	把
26	扫帚	木把	把
27	扫帚	不锈钢	把
28	铲	扁	个
29	喷壶	国产	个
30	胶手套	国产	付
31	玻璃毛头	国产	个
32	玻璃刮片	国产	根
33	玻璃刮条	塑料	个
34	普通恭桶刷	棉线	把
35	墩布	布条	把
36	铁背篓	金属	个
37	鸡毛掸子	塑料	个

### 三、清洁报价

保洁服务费用预算表				
类别	序号	费用项目	金额(元/月)	费用说明

保洁实际发生成本	1	人工费	人员工资		
			保险		
			劳保用品		
	人工费总计： 元				
保洁实际发生成本	2	保洁物料	机械设备折旧费		
			保洁工具		
			保洁用品药剂		
	保洁物料费总计： 元				
月实际发生成本预算： 元					
其他	3	月综合管理费		月实际发生成本*10%	
	4	月营业税费		(月实际发生成本+月综合管理费)*7%	
月保洁服务费用预算： 元					
年保洁服务费用预算： 元					

# 保洁服务方案

## 物业概述

### （一） 项目介绍

日常保洁服务项目由\_\_\_\_\_组成。

### （二） 服务区域

#### 公共区域

1. 地面每天清扫保证无灰尘、无死角；
2. 卫生间随时冲刷，做到便池无碱、无丢弃物、无堵塞现象、无异味，卫生间其它地段每天随时巡视清扫；
3. 楼梯扶手擦拭，消防栓擦拭；

#### 外围：

1. 庭院巡视，绿化带、地面无杂物，垃圾随时清运；
2. 广告牌擦拭，路灯定期擦拭；

#### 地下车库：

1. 地丁、指示牌、标识、消防箱每天擦拭保证无灰尘；
2. 地面的清洁无杂物；
3. 管道定期除尘；
4. 出入口坡道清扫；

## 管理制度

根据以上对该项目的分析，结合本次我公司应答计划的内容，我们拟遵循以下管理思路设计保洁服务方案，我们在制订本次管理方案时难免会有疏漏和暂时不周全之处，请物业管理处及时赐教更正，我们也将第一时间内加以弥补，总体的管理思路将以下述内容为主，在方案中有违背之处，以下述管理思路以及物业管理处的意见为最终方案实现的原则：

### （一） 人员编制和岗位培训

#### 1. 人员招聘工作

招收一名称职的保洁员，是做好保洁工作的先决条件。本公司注重吸收一些品貌端正、对工作认真负责的本市下岗职工。同时，也招收一些年轻有朝气，工作勤奋乐于吃苦的外地打工人员。

#### 2. 保洁员上岗前接受必要的培训

在新保洁员上岗前，进行礼仪礼貌、仪容仪表等方面，以及简单的工作常识的培训，确保到岗后能很快地进入工作角色。

### 3. 保洁员工作技巧和素质的培训

在工具的使用、常规操作流程、面客服务等各方面，强化对保洁员培训管理，争取在较短的时间内，使之达到合格保洁员的技术要求，顺利地完保洁工作。

### 4. 建立合理、有效的奖惩机制

本着“奖优罚劣、奖勤罚懒” 本公司制订了一套有效的奖惩机制，能充分调动保洁员的工作热情和积极性，保证工作的质量和效率。

## （二）保洁人员行为准则及礼仪规范

### 行为准则

1. 自觉遵守公司员工守则和物业公司的管理规定。
2. 不迟到、不早退、遇风雨天气，提前半小时到岗。
3. 到任何公司进行入室保洁时不得私自传带文件。
4. 爱护工具节约使用物料，不私自“使”“用”“藏”客用品。
5. 服从物业管理人员的工作安排，对有争议的安排先服从后申报，不得擅自离岗。
6. 上班时间内不准吸烟、酗酒、会客、到业主公司内聊天。
7. 对捡拾物品，按规定上交，不得私分占用。
8. 工服干净、整齐、不吃异味食品、不用有怪味的化妆品。
9. 有礼貌，热情帮助需要帮助的业主，但不要过份热情。
10. 对小区内部地形、管理方式、业主电话、名称不要外传。
11. 遇突发事件，不慌不乱、注意安全、保证自身安全和业主安全后，按程序处理。
12. 上班时精神振作、举止端正，工作态度不卑不亢。
13. 不倚墙靠物，不袖手、背手、插兜。

### 仪表仪容

1. 男员工不纹身、不留长头发和胡须、头发梳理整洁。
2. 女员工不纹身、不留指甲，不染指甲、不带过多头饰、不带多余手饰、头发梳理整洁。
3. 男女员工不留怪发式及不染怪色（黑除外）的头发。
4. 不在上岗时间吃任何有异味食品，喷怪味香水。

### 着装

1. 保洁员上岗必须按规定着工装上岗，佩戴胸卡，保持干净、整齐。
2. 上衣扣子扣好，不挽袖，内衣带不外露，胸牌端正。

## 礼貌用语

1. “您好”、“请”、“对不起”、“谢谢”、“先生”、“女士”、“小姐”、“没关系”、“不客气”、“打扰了”等文明用语。
2. 与人交谈时先说“您好”。
3. 要求对方时应先说“请”，结束问话时说“谢谢”，失误时一定说“对不起”。
4. 给对方添麻烦时要说“对不起”。
5. 每天第一次见到业主时，要打招呼称“您好”，“早上好”。
6. 遇到领导身边有客人时，不要随意招呼，应停留在原地，等领导过去后，再干自己的工作。

## 岗前培训

### 序号 培训内容 培训标准 主讲部门

1. 公司规章制度 正确理解公司各项规章制度，以严格的制度规范管理； 项目主管
2. 日常工作行为规范 使受训人熟练掌握并严格执行各项规范标准； 项目主管
3. 日常工作操作规范 使员工熟悉掌握工作执行步骤及完成标准； 项目主管
4. 日常工作沟通技巧 包括与客户的沟通，工作程序中和其他部门的沟通，部门内部的沟通，与上级领导的沟通，沟通目的、形式、注意事项等，提高沟通效果，达到沟通目的； 项目主管
5. 投诉处理流程及基本技巧 熟练掌握投诉处理流程及基本技巧； 项目主管
6. 相关工作的具体实施细则 部门内部针对项目特点，制定出具体操作标准，使每一个受训人能够规范进行操作； 项目主管
7. 服务意识与工作责任感 提高服务意识，增强工作责任感，使每一项基础工作都有效完成； 项目主管
8. 突发事件的应急处理 反复进行紧急、突发事件敏感培训，使全体员工熟练掌握处理流程，及紧急情况下的自救、救助方法； 项目主管
9. 其他培训内容 根据管理处阶段性工作安排确定； 项目主管

## 保洁知识及技能的培训

1. 室内公共区域保洁培训（此项培训每周一次）
  - (1) 办公区保洁的注意事项。
  - (2) 大堂的保洁方法。
  - (3) 室内公共区域的保洁频率。

2. 室外公共区域保洁培训（此项培训每周一次）

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/348016036101006076>