

党政机关会议定点场所会场卫生保洁方案

目 录

第一节 会场整体管理需求	1
第二节 会场保洁管理方案	4
一、管理要求	4
二、管理目标	4
三、管理措施	5
四、加强内部培训	8
五、具体工作要求	9
第三节 保洁服务标准和服务流程	11
一、保洁工作程序及标准.....	11
二、清洁标准服务程序.....	16
第四节 保洁服务保障	19
一、员工素质要求	20
二、完善的培训体系	21
第五节 保洁人员管理制度	23

第一节 会场整体管理需求

会议场所是会议组织者和会议参与者进行问题的讨论、研究，信息的交流，思想的沟通并达成会议交易目的的特定场所。会议场地是一场会议的基础硬件之一，一个与会议匹配度高的场地，无疑会对会议本身增色不少。选择一个能让会议组织者和与会者都能满意的会议场地非常重要。

根据会议场所的这些特点，会务公司首先要对会务保洁人员进行专业，消防，安全以及如何处理突发事件等知识的培训，以提高自身素质和应急能力，使各项指标达到合格标准。同时要求保洁人员要了解各楼层的基本情况，掌握清洁的重点。大厅和卫生间是工作人员出入最频繁的地方，也是最易脏的地方，清洁的重点应放在大厅和卫生间。特别是卫生间的便池，死角，玻璃必须清洁到位，做到窗明几净，便池无污物，卫生间无异味，达到合格的标准。

俗话说“无规矩不成方圆”首先公司要有严明的纪律，必须制定出一套适合本公司实际情况的管理制度以及保洁工作流程，每个员工严格按工作流程进行工作，正确合理的使用保洁工具和清洁用品，做到地面光洁，无尘，无脚印；墙面无污渍；卫生间干净无异味。特别是要注意边角的卫生，尽量做到无死角。另外要积极配合维修人员，发现设备等出现跑冒滴漏现象及时上报公司及维修人员，以便及时处理，以免造成大的损失，并做好维修后的保洁工作。在纪律方面，

对保洁人员加强思想作风建设，严抓纪律，常检查，常监督，做到有法可依，执法必严，违法必究。实施起来人人有章可循，事事有据可依。严格按奖惩制度办事，表现好的奖励，差的进行批评。对屡教不改者限期辞职，每天上午进行抽查，下午定时检查，随时发现问题随时解决。对关系到政府等部门的问题以行文的形式上报政府管理部门，建议其抓紧解决，以免影响会议人员的正常工作。每周末总结一周的工作情况，布置下周的工作任务。使保洁的管理走向制度化，规范化，科学化，人性化的轨道。

其次要在保洁工作中相互交流经验，互相学习，齐心协力，真抓实干。如擦电梯，如果用手拿着电梯布来擦电梯既浪费时间又擦不均匀，有的保洁员试着用毛巾绑在扫帚上，这样就大大提高了工作效率，擦的既快又均匀，大家经过擦拭比较，感觉效果很好。这个小窍门立即在工作中得到推广。同时积极开展保洁人员服务技能的训练和考核，提高她们的素质和服务水平。

再次，充分调动员工的工作积极性，主动性，使每个员工都端正服务态度，对工作尽职尽责，兢兢业业，不怕脏，不怕累，克服自卑感，就一定能把工作做好。工作本身没有贵贱之分，但是对于工作的态度却有高低之别。看一个人是否能做好事情，只要看他对待工作的态度。不论职业的平凡与否，职位的高或低，我们都要加以尊重。保洁工作在别人看来比较低下，整天和污物打交道，平平淡淡，保洁不到位还要受到批评和指责，但她的工作是高尚的，一人的辛苦换

来的是干净的环境，满园的春色。社会各方面要关心保洁人员的生活，尊重她们的劳动，她们的工作是社会不可缺少的一部分，这样她们的工作才能被理解，被社会认可，她们才有良好的工作态度，才能积极的工作。

要搞好和保护好会议场所的环境卫生，只要把工作当成自己的责任，时时清扫，做到地面无尘土，窗台无灰尘，严格按操作流程去做，就一定能把会务服务的保洁工作做好。就可以让每一位工作人员都能享受到家一样的温馨，便利，能够在舒适的环境中更好的工作。这样，不仅环境搞好了，我们的服务目的也就达到了。另一方面，员工的服务技能也在学习和实践中得到不断的提高，就能够更好的为广大参会者提供更为优质的管理和服务。

因此，会务管理保洁工作是会务管理工作当中不可分割的重要组成部分。

第二节 会场保洁管理方案

一、管理要求

（一）在 XX 市 XX 项目会议服务保洁管理中全面导入 IS9000 质量管理体系。要求采用先进的管理模式，将 XX 市 XX 会务场所保洁工作做好。

（二）全面推行服务式管理，寓管理于全面、细致的服务之中。要求为 XX 项目会议提供全方位、全过程的服务，

对会议场所保洁实行严格的管理，对参会者及来访人士则体现为热情服务，寓管理于全面服务之中。

（三）全面推行智能化管理。对 XX 项目会议服务智能化管理系统进行全面、专业性的使用，以期发挥智能化设施安全、高效、方便之优点。

二、管理目标

确保保洁工作能保质保量完成，做好 XX 会议期间会议保洁工作。

三、管理措施

（一）建立科学的管理机制

当代一切实务运作，管理为先。保洁工作同样需要科学的管理机制来保障。

1. 良好的组织结构

保洁不仅仅是清洁专业的事情，也是与整个会务企业从上至下各级部门相关的事情。应建立一个从上至下的保洁组织结构，如“公司-部门-班组-清洁工”。公司总部主要负责保洁服务的改进与创新、保洁质量的升级等重大事项决策；部门主要负责具体运作，对公司做出的保洁服务决策进行细化、实化，并对保洁工作过程进行监督控制；班组负责组织实施部的各项保洁指令；清洁工负责保质保量地完成自己所承担的保洁任务。同时，还要定义好各级部门之间的接口，使各级部门的保洁工作能很好地衔接。

2. 保洁是一项涉及范围较广、任务较重的工作，合理的人员配置是保证顺利、有效地实施保洁工作的基础。人员配备的首要任务是明确工作内容、工作负荷，合理地评估每项工作的工作量，主要从完成一项任务单位人工的耗时来考虑，按总工作量与单位工作量所需人数的比值来配备人员数量。

（比如一个清洁工清理一个卫生间一次耗时十五分钟，根据需要的卫生间保洁度，一天需要多少次完整的保洁过程清理才能使卫生间整体保持在让参会者认同的清洁状态，再就是在一天工作中清洁工不间断地巡场，发现问题及时清理。）其次是要客观地对待人员配备问题，需要多少人就应该配备多少人。

3. 鲜明的岗位职责

无论是管理学或是如 ISOXXXX 质量管理体系这样的标准中都对建立岗位职责有着很明确的要求。岗位职责必须是鲜明的，让每个员工都很明确地知道自己需要做什么，并且工作范围划分清晰，避免出现某项工作可能由甲员工来完成，也可能由乙员工来完成，结果谁也不来完成的情况。

4. 合理的工作流程

工作流程在项目型的服务中尤为重要，它保证对客服服务的快速响应以及保质、可控地完成服务。应对项目型的服务（如上门洗地毯、代家政、代邮政服务等有偿收费服务）建立一套完整的服务流程，甚至可以把如卫生间保洁这样的工作当做项目来看待，建立工作流程。

在建立工作流程时要注意设定过程监控点，以便对工作过程实行监控，保证工作质量、服务质量。

5. 有效的监督控制机制

要使保洁工作能保质保量完成，必须有有效的监督控制机制，应把监督控制分布到保洁工作的各个环节，并切实抓好监控工作。监督控制机制包括过程监控和结果验证，过程监控是在保洁工作过程的不同阶段设立检查点，进行检查，结果验证是在某项保洁工作完成后对保洁效果进行检查。过程监控和结果验证都是必须的，缺少任何一个方面都会达不到良好的监控效果。现在某些清洁工作只进行了结果验证而无过程监控，所以在出现不理想的结果时难以找出原因。

6. 良好的沟通体系

良好的沟通是工作有效性的催化剂，也是管理决策的有力辅助。现在清洁专业缺乏从上而下的工作链形式的沟通体系。

良好的沟通体系应该是公司的决策、指导精神布置到管理处后，部门在细化实施过程中将遇到的问题、总结出来的意见反馈给公司，公司对反馈的问题、意见进行参考，对决策进行调整，将新的决策、指导精神往下灌输，这样形成一个循环体系，促进持续改进工作。

（二）导入更高的管理标准

现在国内很多企业都开始有目标的提升自己，实施了 ISOXXXX（XXXX 版），各专业都已系统化、规范化，包括清洁专业，但是清洁专业还需要双约束管理标准，那就是需要导入 ISO1XXXX 环境质量管理体系。从某种意义上 ISOXXXX 是在 ISOXXXX 基础上对一些公司提出的更高要求。同时，实施 ISOXXXX 对企业而言也应该是一项蕴含着许多商机的新型的环境经营战略。通过不断的清洁环境评价、管理评审、体系审核（内审和外审）活动，推动这个体系的有效运行，推动管理处清洁专业工作质量的持续改进，从而加快此方面的进程。参会者愿意在一个舒适的会议环境中进行会议活动，这是清洁工作的奋斗目标。

（三）灌输“人本化”的服务理念

真正贯彻“以人为本，服务第一”的理念，无论是公司管理上或是员工对客服务中，都应该做到把参会者的满意放在第一位，贯彻“不仅是做事，更重要的是对人进行服务”的思想，提高对客人服务意识，增强服务技能。而不能做语言上的巨人，行动上的矮子。

（四）市场化的服务组织

公司的保洁服务应朝高质量、多样化的方向努力，在社会分工越来越细的今天，应导入“集成服务”的观念。是一个平台，一个随着社会变革和人们的生活观、价值观进步而不断延伸的平台。任何一个会务企业，不可能包揽所有最好

的服务，但却可以通过市场化运作，充分利用这个平台或服务市场，从社会各行各业中，引入佼佼者，通过集成，形成自己的顶级品牌服务。

四、加强内部培训

（一）服务意识和技能培训

在绿化保养、零干扰服务、清洁巡查、言行规范等多方面在清洁管理活动中要真正规范起来，由于清洁工整体文化程度较低，服务意识、服务技能上比较欠缺，需要在这些方面对他们加强培训，强化服务意识。同样，管理层的相关人员也要加强自身多方面的素质培养，这样才能让服务意识和清洁工作技能在现有基础上再上一个台阶。同时，各层次员工都应培养“自我挑战”意识，有挑战才可能有提高，才会动脑筋去思索工作中存在的问题，才有动力去寻求解决问题的方法。

（二）加强培训的效果监控

每周部门清洁主管、领班都应会对清洁工进行培训，但效果体现得如何呢，任何行业的培训，应加强这一培训活动效果的监控，比如，每次培训时可以请一个本部门其它专业的主管或其它部门的主管（甚至部门经理）到现场旁听培训，对培训做出评价意见，提高培训质量，监督培训效果。也可以采用培训后问卷调查形式，改善培训效果。

五、具体工作要求

清洁管理工作要走规范化、高标准、严要求道路，不能降低标准适应工作，虽然有一些全国优秀的会务服务公司，可是清洁专业许多方面都存在与“高档会务服务”标准不相符的情况。因此行业中清洁主管要多因地制宜地制定清洁管理方案，根据本项目以及会议场地的特点，及时调整方案。真正落实、细化第三层次文件，较为准确地规定清洁工的工作操作程序（包括工作频率），在工作中主管如果发现不能达标准的，应具体问题具体分析一下，制定出一套符合本会务场所特点的操作标准，完善和补充公司的操作标准或叫做改进方案，这样发现问题就能确定是标准的执行力度不够还是标准不够完善。挖掘清洁不到位的根源所在。

（一）清洁卫生工作标准要提高，标准要不折不扣地执行，保证做到：

1. “五定”（定人、定地点、定时间、定任务、定质量）。
2. “七净”（各楼层地面净、内围地面净、外围人行道净、雨（污）水井口净、设备净、地面路沿花草根净、墙根净）。
3. “六无”（各管井无垃圾污物、无清扫工具、1-6号十字通道无碎纸皮核、前室和楼梯道无烟头、地面无污水脏物、电梯门和电梯门口无纸屑脏物）。
4. “适时”（楼层清洁工垃圾清运至 B1F 安排要适时，目前一些会议场所因为会场布局等原因还做不到垃圾集中袋装，所以必须要做到当日垃圾当日清除，一是防止前室不

洁、气味难闻，二是不会给参会者留下“每次会议垃圾不及时清理”的坏印象）。

（二）楼层卫生间清洁管理要到位，公共卫生间清洁后的标准：

1. 地面无烟头、污渍、积水、纸屑、果皮，天花、墙角、灯具。

2. 目视无灰尘、蜘蛛网，目视墙壁干净，便器洁净无黄渍，室内无异味、臭味。

一般认为，公共卫生间的卫生水平反映会议场所的卫生水平，会议场所卫生间存在问题：

第一是清洁度不够，应查找此类问题，多方克服这样会减少企业的成本消耗。

第二是气味难闻，反映较多（症结在于排气系统不好或产生噪声或排气不通畅），这涉及到了交接管理不够，卫生间作为清洁工工作场地之一，要完善卫生间清洁服务，清洁工要关注卫生间的影响清洁效果的相关设备（如排气扇、烘手机、洗手液容器、马桶等卫生设备），如发现故障，清洁工要及时报部门维修专业，及时修正设备问题；同时要根据情况及时喷空气清新剂调节气味，改善卫生间空气质量。

第三，重点楼层的卫生间应重点管理、重点清洁。

第四，清洁管理者巡查卫生间标准要提高，卫生间地面清洁如果能像卫生间台桌面的标准，那么工作效果自然有起色。

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/696201120221010105>