**珠海市工人文化宫保洁服务要求**

1. **服务内容、范围和人力安排**

 服务项目名称：珠海市工人文化宫保洁服务

所在地：珠海市香洲区康宁路113号工会大厦1-5层及周边、珠海市香洲区人民东路125号工商大厦4层

乙方提供甲方办公区域进行日常清洁维护的劳务服务，具体服务内容及标准应当符合附件中所陈述项目，并以能维护甲方办公区域日常合理正常工作为目的。

乙方在本区域内服务人员为 3 人，其中管理人员1人，保洁人员2人，乙方所有作业人员须经专业培训和具有专业知识人员担任。具体人数和资质能力应当符合岗位要求。

1. **合同价格及支付方式**

月度保洁服务费共计人民币：￥16957元/月， （大写）： 壹万陆仟玖佰伍拾柒元整 。

合同签订后，任何原因调整价格必须经双方书面同意方可生效，如双方未能对此达成一致，任何一方无权提前终止本合同。

乙方于提供服务后的次月**1-3**日内开具服务费发票送达甲方，并与甲方确认发票中当月保洁服务费用数额。甲方收到发票后**10**日内，根据双方在本合同中确定的价格，将该月的服务费以转账支票方式支付。

1. **服务要求**
2. 关于保洁服务的质量标准要求，乙方会严格遵照本合同及附件的标准为甲方提供服务；乙方在保洁工作中未达到的质量标准时，自愿接受甲方监管部门的管理，经甲方监管部门两次口头警告通知，仍未达到标准或不积极组织改进的，甲方将以书面形式通知乙方，每发出一次书面通知，甲方扣除乙方当月保洁服务费总额的0.5%-1%。如乙方提供的服务明显与本合同和附件的标准不符，经过甲方监管部门督促后也无法改正的，甲方有权单方解除合同。乙方因此给甲方造成的损失，由乙方承担赔偿责任，并按照本合同第七条第3项内容承担违约责任。
3. 乙方所有派往甲方提供服务的人员将穿经甲方确认的统一工作服，佩戴统一员工卡，保持健康的状态，礼貌的态度，规范的服务；
4. 乙方保证所有在甲方现场服务的人员将严格遵守甲方的规章准则，对其所接触的所有甲方商业、客户及经营信息保守秘密，维护甲方的工作环境秩序及甲方的形象。该保密义务在本合同终止或解除后仍然有效；
5. 乙方将根据合同的规定及服务范围提供高质量的服务；如在合同服务期间，甲方或者第三人由于乙方的人员造成的偷盗等其他人为事故，造成甲方或者第三人的人身或财产损失，乙方应当对该人身及财务 损失承担赔偿责任。
6. 乙方对其提供服务的人员在工作上的疏忽或失误，导致甲方或第三人的人身或财产上的损失，乙方应当承担赔偿责任。
7. **双方的责任及承诺**
8. 甲方的责任及承诺：

 （1）提供给乙方办公室，储物间和水电；

 （2）为公共区域购买垃圾筒和其他必要的固定设备；

 （3）指定一个专门人员与乙方沟通并检查服务质量；

 （4）为乙方的服务人员提供有关甲方情况的适当培训，告知乙方服务人员甲方的各项规则；

 （5）甲方在此合同结束后的前六个月之内不得雇佣乙方在甲方工作的原有员工；如乙方收编甲方原有员工，不得将所收编人员安置在乙方为甲方提供的任何项目中；

1. 乙方的责任及承诺

 （1）乙方已经获得并应维持其签署及履行本合同应具备的所有许可及资格证书；乙方派驻甲方的人员必须健康无传染病，并能随时向甲方或任何合法第三方提供身份证明、无犯罪记录证明、体检证明以及其他行业要求的相关证明文件。

 （2）监管所有在场的服务并保证其质量符合要求；

 （3）建立服务月度汇报程序，并在月汇报上甲方代表讨论服务情况；

 （4）每月，定期与甲方代表商讨服务的改进；

 （5）严格遵守甲方的所有工作规则和安全条例；

 （6）甲方若对乙方提供的服务人员不满意，乙方承诺将在甲方提出通知后的15天内更换，否则甲方可以扣除乙方当月保洁服务费总额的0.5%-1%。乙方应保证其任何关联公司、投资方、顾问、代理或员工在提供本合同项下服务时受本合同的约束。若乙方的关联公司、投资方、顾问、代理或员工在提供本合同项下服务时违反合同约定或侵害甲方及第三方的权益，应视为乙方应承担全部违约和/或侵权责任。

 （7）乙方为其员工提供所有与保洁服务相关的装备和物料，如制服、清洁工具、清洁机器和清洁消耗品等。

 （8）乙方保证其与其派到甲方的人员之前劳动关系符合我国现行劳动法律法规的规定，并承担所有其派到甲方的人员的保险、工资、福利待遇等一切费用，由此产生的任何问题和甲方无关，甲方与乙方派到甲方的人员之间不存在任何劳动关系。除非本合同有明确规定，本合同中任何内容都不得被解释为向任何目的的构成或任命乙方、任何乙方关联机构或员工作为甲方的代理人、合伙人、合营人或代表，不得被解释为乙方授予任何权利或授权。

 （9）乙方的服务人员如有离职或新员工入职，乙方要至少提前7天书面通知到甲方。

1. **不可抗力及限制条款**
2. 不可抗力是指不可预见或无法预测及无法避免的意外情况，如台风，地震，洪水，雷击，火山喷发，火宅，战争，爆炸，龙卷风，政府干预及其他双方都无法控制的灾难；
3. 如果出现不可抗力并使乙方无法完成合同中规定的服务，乙方将不承担任何责任。但乙方必须及时、尽早将情况通知甲方并提供权威机构出具的不可抗力发生的证据；双方派驻甲方的工作人员应在发生此类不可抗力后尽力帮助甲方的员工撤离并尽最大可能保护或减轻不可抗力对甲方所有财产的侵害。
4. 如果不可抗力造成乙方的员工或其他损失，甲方将不承担任何赔偿责任。但甲方必须尽早通知乙方，并提供相关证据；
5. 在本合同和合同附件中所列的服务内容和范围之外，经过乙方同意之后，甲方可以要求乙方服务人员提供其他的服务，本合同的规定适用于该等其他服务。

**第六条 合约期限**

1. 本合约的有限期自2020年1月1日起至2020年12月31日止。
2. 合同期满后，如服务质量、服务范围、任务和费用不变，经考核合格且申报采购计划获批准后，续签后期管理合同。（任何一方决定本合同有效期届满后续约的，需在本合同有效期届满前的一个月前向对方发出书面的通知）。

**附件一：**

**珠海市工人文化宫大厦清洁服务内容及标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 清洁范围 | 清洁内容 | 清洁要求 |
| 工会大院户外  | 1.清理工会大院户外的所有垃圾2.公示栏、宣传栏保洁3.清理树穴、花坛沙井、雨水沟内杂物4.清扫停车场、道路地面等5.冲洗停车场、道路地面等6.清理工会大厦周边排水沟7.国庆、春节及城市卫生检查各冲洗外围地面一次 | 1次/天1次/周1次/月1次/天1次/季1次/周 |
| 公共卫生间 | 1.抹净所有门2.抹、冲及洗净所有洗手间设备3.拖擦地台表面4.天花板及照明设备表面灰尘5.清理卫生桶6.喷洒空气清新剂或定期放置檀香味蚊香 | 1次/周2次/天2次/天1次/月1次/天1次/天 |
| 楼 梯 | 1.对1#楼梯1-5楼层打扫及拖抹，擦扶手及栏杆2.对2#楼梯1-5楼层打扫及拖抹，擦扶手及栏杆3.对3#楼梯1-5楼层打扫及拖抹，擦扶手及栏杆 | 1次/月1次/天1次/周 |
| 电 梯 | 1.及时清理电梯轿厢地面垃圾2.抹净及清擦电梯门表面、电梯轿厢内壁3.抹净电梯通风口4.电梯表面涂上保护油、保持表面光洁明亮 | 2-3次/天2次/周1次/月1次/季 |
|  |  |  |
| 大 堂（680平方米） | 1.打扫及洗刷大堂入口地台表面及梯级2.大堂地面保洁2.打扫入口大堂墙壁表面3.打扫入口大堂内所有玻璃门窗及装备4.扫天花板尘埃5.抹净大堂信箱 | 2次/天3次/天1次/周1次/周1次/周 |
| 各 楼 层 | 1、新装修一楼服务中心（新增服务项目，含耗材）2、工会大厦2楼整层（新增服务项目，400平方米）3、工会大厦3楼乒乓球室、健身室（680平方米）4、工会大厦3楼整层（新增卡拉娱乐活动室）5.工会大厦4楼书画室、新增培训中心（1200平方米）；6、工会大厦5楼培训中心（新增服务项目整层600平方米）7.清扫2-5各楼层走廊、通道地面8.擦拭1-5楼消防栓、灭火器、防火门、玻璃窗等9.清扫天花板灰尘、蜘蛛网 | 1次/天1次/天1次/2天1次/3天1次/天1次/天1次/天1次/周1次/月 |
| 工友驿站 | 1.打扫及拖擦地台表面、门口梯级2.打扫所有玻璃门窗3.抹、冲及洗净所有洗手间设备4.天花板及照明设备表面灰尘 | 1次/天1次/周2次/天1次/月 |
| 职工服务中心 | 1.打扫及拖擦地台及梯级2.打扫所有玻璃门窗3.天花板及照明设备表面灰尘 | 1次/天1次/周1次/月 |
| 其它 | 工商大厦4层公共区域卫生，党员活动室、会议室、党组会议室、领导办公室卫生，报纸收发，会务服务，其他领导交办事项 | 1次/天 |

**附件二：**

**节能及安全作业措施**

1、节约水电措施：

 （1）保洁工作时发现水电开关损坏时，第一时间报告甲方修理，避免因维修不及时造成的浪费。

 （2）工作时应节约水电，对卫生间等用水地方，定时检查有无水电浪费等情况。

 （3）下班前对所负责区域的水电开关检查并关闭门窗。

2、预防台风、暴雨、排污、降噪措施：

台风暴雨来临之前：

（1）提醒进出甲方人员做好防范工作；

（2）检查各天台、楼顶、地面排水沟；

3、排水管阻塞的应急措施

 （1）当区域内管网公用部位雨、污水管道及排水管网阻塞时，保洁员应立即通知甲方抢修。

 （2）在修复管网周围放入警示牌；

 （3）落实雨水井15天清理一次，暴风雨之前必查一次的措施，平时要对管道进行检查，发现有渗漏现象的要及时采取报告甲方，以免扩大影响面。

4、降噪方案：

 （1）保洁人员应在甲方上班办公之前完成噪音大的保洁工作，特殊情况下以不影响办公环境为标准。

 （2）需使用噪音大的保洁工具应安排在甲方非办公室时间使用。

5、保洁安全作业措施。

 （1）日常保洁工作中，注意人员安全，如工作中需要到高空等危险的地方作业，需要提前告知甲方同意后，经过公司批准，做好安全防范的前提下方可作业。

 （2）操作保洁器械时，按照器械操作要求使用，并注意安全用电。

**附件三：**

**保洁员行为规范**

1. **员工守则**

 ✓ 公司每一位员工必须做到以公司为家，爱岗敬业，诚实守信，恪尽职守，努力工作。

 ✓ 上班按规定着装，佩戴胸卡，男员工头发不过衣领，不留胡须，不染彩发。

 ✓ 女员工应将长发束起，不浓妆艳抹，不染指甲。保持个人卫生。

 ✓ 严格遵守劳动纪律，不迟到不早退，工作中坚守岗位，不串岗，不闲聊，不嬉戏打闹，不做与本职无关的事。

 ✓ 工作时间内始终做到举止大方，精神饱满，不因私事影响工作情绪，在工作区域遇到客人应略带微笑，须礼貌问答。

 ✓ 工作中不得打扰客户，不得大声喧哗，不得妨碍客户工作，不要因服务工作引起客户反感。

 ✓ 服从上司领导，工作效率高，工作质量好，按质按量完成上司交办的各项工作任务。

 ✓ 正确使用设备和工具，不得野蛮操作，不违规操作，工作完毕后，将设备和工具清洗干净并放回原处。

 ✓ 熟悉服务区域的情况，掌握服务工作必要的业务知识，确保服务水准。

 ✓ 不做有损公司形象的事，不得已任何形式，偷拿厂区物品或收受客户财务，下班后不得身穿工作服在现场闲逛。在现场捡到物品应及时上缴公司并予以登记。

 ✓ 不准擅自拿回公司物品挪作他用，损坏遗失工具照价赔偿。

1. **文明用语**

 ✓ （微笑）您好！早上好！下午好！晚上好！

 ✓ （微笑）您好！请走好！

 ✓ （微笑）您好！麻烦您一下。

 ✓ （微笑）您好！我现在可以做吗？

 ✓ （进入办公室，或进入异性洗手间，必须先敲门）对不起，我可以进来做清洁吗？

 ✓ （客户要求我们做什么事）是，好的，我马上就来。

 ✓ （不能马上做的事情）好的，对不起，请稍等，我马上就来。

 ✓ 是，我马上告诉他

 ✓ （工作中不小心碰撞客户，或弄脏物品）对不起，非常抱歉。

 ✓ （工作中，须客户配合的）对不起，请稍让一下，谢谢！

 ✓ （工作中，须客户配合的）对不起，给您添麻烦了。

 ✓ 谢谢，非常感谢！

1. **文明服务禁语**

 ✓ 刚做过，怎么又脏了。

 ✓ 我也没办法。

 ✓ 急什么，慢慢来。

 ✓ 我没空，叫其他人。

 ✓ 我不知道。

 ✓ 这里，不归我管，叫其他人。

 ✓ 没完没了，有意见找领导去。

 ✓ 我有什么办法，又不是我搞坏的。

 ✓ 不管我事，找我们领导去。

 ✓ 我就这样了，我做不干净。

**附件四：**

**保洁员培训方案**

保洁员培训：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 岗前培训 | ①清洁工形象教育②保洁标准③清洁机械工具、清洁用品的操作和使用保养 | 集中上课 | 保洁主管 |
| 在岗培训 | 1、职业道德，工作宗旨，工作精神；2、清洁绿化方面管理条例；3、本岗位专业知识；4、消防知识，安全常识，清洁技巧 | 集中上课 |
| 总结一个月的工作优劣，讨论如何发扬长处，改善不足 |
| 1、清洁机械的操作、保养。2、清洁用品等使用方法及注意事项3、相互交流，取长补短。 |
|  |  |  |  |

**附件五：**

**保洁工作考核办法**

（1）室内抛光地面：用卫生纸擦拭50厘米长，检查卫生纸无明显灰尘及污渍；普通地面目视无明显污渍、灰尘、泥砂、纸屑等；路面无积水、泥砂、垃圾。

（2）墙面：用卫生纸擦拭80厘米长，检查卫生纸无明显灰尘及污渍。

（3）楼梯：无痰渍、烟头、香口胶、纸屑、垃圾及蜘蛛网。

（4）玻璃及镜面：抽查不同位置3至5处，每处检查约1平方米，无水渍、手印、洁净、明亮。

（5）厕所：墙面无水渍、污渍、地面无积水、烟头、纸屑、香口胶等；洗手盆无水渍、洁净；小便池无污渍、锈渍、烟头等；大便池无锈渍、不积大便、烟头、无臭味；室内空气清新、洁净明亮。

（6）室内外排水沟：无烟头、泥沙等垃圾物，无臭味。

（7）明沟：不积泥沙、垃圾杂物等，保持畅通。

（8）各类标牌、指示牌：用卫生纸擦拭无明显灰尘，表面光亮。

（9）消防设备设施：无灰尘、垃圾及蜘蛛网。

（10）不锈钢垃圾桶及不锈钢栏杆：垃圾桶或烟灰盅无痰渍、污渍、灰尘，清洁明亮；栏杆无灰尘、污渍，保持光亮。

（11）绿化带：花草盆内无烟头、饮料盒、纸屑等垃圾杂物；室外绿化带30平方米内无烟头、饮料盒、纸屑等垃圾杂物。

（13）天花、灯饰、风口、烟感器：天花50平方米无蜘蛛网、灰尘、污渍；风口、灯饰、烟感器，无灰尘、无蜘蛛网。

（14）垃圾房：检查地面无垃圾；污水沟无垃圾、泥沙、积水；墙面与墙角无灰尘、无蜘蛛网；设备清洁、干净、光亮，房内无臭味，灭“四害”达标。

（15）天台：检查地面无垃圾物；墙面与墙角无灰尘、蜘蛛网；下水口无泥沙、垃圾物、清洁畅通。