

开标一览表

项目编号：Y2021FZ139

项目名称：鄢陵县机关事务管理局保安和保洁服务项目（不见面开标）

单位：元（人民币）

项目名称	标段	投标报价	服务期限	备注
鄢陵县机关事务管理局保安和保洁服务项目（不见面开标）	B包	大写：肆拾柒万叁仟陆佰捌拾捌元/年 小写：473688.00/年	三年	无

投标人名称：_____郑州卓航物业服务有限责任公司____（公章）：_____

日期：2021年09月17日

注：1、服务期限指完成该项目的时时间（日历天）。

2、如招标公告明确项目服务期限以年为单位，本表应填写完成该项目的年限。

四、符合性审查证明材料

4.1 投标分项报价

项目编号：Y2021FZ139

项目名称：鄢陵县机关事务管理局保安和保洁服务项目（不见面开标）

请投标人根据情况自拟格式

序号	项目内容	金额(元)	备注
1	基本工资 元/月	1185.00	
2	社会统筹 元/月	823.00	许昌市 2021 年最低缴费基数 3179.00，单位比例是 25.9%
3	服装费 元/月	30.00	两套夏、秋装，共 360 元/人/年
4	清洁用品 元/月	30.00	每年 360 元/人
5	管理费 元/月	66.27	工资总额的 3%（含利润）
6	税金 元/月	68.22	税率 3%，此项是按前 5 项合计*4%
7	小计每人 元/月	2193.94	平均每人每月工资总额（取整数）
8	18 人月工资总额	39474.00	按每月每人 2193 元计算
9	18 人年工资总额	473688.00	
涵盖所服务项目的相关费用，并按月开具国家规定的增值税发票			

投标人（并加盖公章）：郑州卓航物业服务有限公司

4.2 技术规格偏离

项目编号：Y2021FZ139

项目名称：鄱陵县机关事务管理局保安和保洁服务项目（不见面开标）

请投标人根据情况自拟格式

序号	服务名称	标段	技术规格参数	偏离	偏离内容说明
1	鄱陵县机关事务管理局保安和保洁服务项目（不见面开标）	B包：鄱陵县机关事务管理局保洁服务	1、保洁服务的范围：县委办公楼、县委车棚、政府办公楼、政府大院、老公安局办公楼、智慧城市各办公楼内公共区域、指定办公房间和办公区院内的日常清洁和定期清洁服务，会议室会务服务。 2、基本要求 1、地面 （1）办公区所有路面每天要循环清扫保洁，保证地面无烟头、杂物、纸屑、地面要定期冲洗，随时清扫、保持整洁干净。 （2）冬季下雪要及时清扫积雪，上午7：30分之前按照保洁清雪线路图，必须把人行道全部清理出宽1米的道路，台阶、走廊、通道清扫完毕，其它保洁区域积雪一天内清理完毕。 （3）各楼大厅用静电地拖每天保持整洁，无污染，无水渍（定期清洗地面或视实际状况而定），每班数次静推，地面光亮洁净。 （4）公共场所的走廊、过道、楼梯，大理石地面或瓷砖，水磨石地面、每班次必须循环拖地，定期消毒；日常保养，静电地拖要求无污物、无污渍、无水渍，地面光亮。 （5）大理石、瓷砖等硬地面，要求表面及其接缝清洁干净，地	1、保洁服务的范围：县委办公楼、县委车棚、政府办公楼、政府大院、老公安局办公楼、智慧城市各办公楼内公共区域、指定办公房间和办公区院内的日常清洁和定期清洁服务，会议室会务服务。 2、基本要求 1、地面 （1）办公区所有路面每天要循环清扫保洁，保证地面无烟头、杂物、纸屑、地面要定期冲洗，随时清扫、保持整洁干净。 （2）冬季下雪要及时清扫积雪，上午7：30分之前按照保洁清雪线路图，必须把人行道全部清理出宽1米的道路，台阶、走廊、通道清扫完毕，其它保洁区域积雪一天内清理完毕。 （3）各楼大厅用静电地拖每天保持整洁，无污染，无水渍（定期清洗地面或视实际状况而定），每班数次静推，地面光亮洁净。 （4）公共场所的走廊、过道、楼梯，大理石地面或瓷砖，水磨石地面、每班次必须循环拖地，定期消毒；日常保养，静电地拖要求无污物、无污渍、无水渍，地面光亮。 （5）大理石、瓷砖等硬地面，要求表面及其接缝清洁干净，地	无偏离完全满足谈判文件中所有要求

		面匀称光亮，水泥地面干净，墙角线、地角线及易发现的地方无积尘、杂物、污渍等。 (6) 卫生间、洗手间、茶炉房保持无污渍、无杂物、无异味、无水渍，物品摆放整齐。 2、洗手间 (1) 每天早班、中班必须全面清洁洗手间、坐便器、面盆、托把池，地面应定期清洗、随时冲洗，注意循环物业保洁，保持卫生间无积尘、杂物、污渍，包括卫生间各种设施。 (2) 洗手间内的垃圾桶、茶叶桶、纸桶当天清理，保持桶内无垃圾，桶外、墙面、地面无垃圾。 (3) 洗手间每天喷洒空气清新剂或点檀香4次以上，小便池樟脑丸及时补充。 3、玻璃金属类 (1) 定期对区域内的玻璃擦拭或用清洁剂进行清理，要求无水渍、污渍、尘渍，达到玻璃光洁明亮(含镜面)。 (2) 对铜、不锈钢、铁艺及其它金属制成的装饰物、栏杆、指示牌、台架、灯座等用专业清洁剂擦拭，保持光亮，要求无锈痕、无污渍、无灰尘、无手印。 (3) 各类金属擦拭时，必须按纹理进行，切勿用硬物刮铲，以防人为性的损伤。 (4) 玻璃门、窗、镜面光亮洁净无暇，铝合金槽，窗台无积尘、无沙粒。 4、综合类 (1) 领导办公室、大厅、走廊的纸篓、痰盂做到无水渍、无灰尘、无污渍，花盆内无烟头、无纸屑、无杂物。 (2) 各楼大厅、走廊、会议室、卫生间、洗手间、茶炉房、地下室等公共场所天花板(含风口)无蜘蛛网，墙壁公用设施无尘积。 (3) 办公区内各种悬挂指示牌、	面匀称光亮，水泥地面干净，墙角线、地角线及易发现的地方无积尘、杂物、污渍等。 (6) 卫生间、洗手间、茶炉房保持无污渍、无杂物、无异味、无水渍，物品摆放整齐。 2、洗手间 (1) 每天早班、中班必须全面清洁洗手间、坐便器、面盆、托把池，地面应定期清洗、随时冲洗，注意循环物业保洁，保持卫生间无积尘、杂物、污渍，包括卫生间各种设施。 (2) 洗手间内的垃圾桶、茶叶桶、纸桶当天清理，保持桶内无垃圾，桶外、墙面、地面无垃圾。 (3) 洗手间每天喷洒空气清新剂或点檀香4次以上，小便池樟脑丸及时补充。 3、玻璃金属类 (1) 定期对区域内的玻璃擦拭或用清洁剂进行清理，要求无水渍、污渍、尘渍，达到玻璃光洁明亮(含镜面)。 (2) 对铜、不锈钢、铁艺及其它金属制成的装饰物、栏杆、指示牌、台架、灯座等用专业清洁剂擦拭，保持光亮，要求无锈痕、无污渍、无灰尘、无手印。 (3) 各类金属擦拭时，必须按纹理进行，切勿用硬物刮铲，以防人为性的损伤。 (4) 玻璃门、窗、镜面光亮洁净无暇，铝合金槽，窗台无积尘、无沙粒。 4、综合类 (1) 领导办公室、大厅、走廊的纸篓、痰盂做到无水渍、无灰尘、无污渍，花盆内无烟头、无纸屑、无杂物。 (2) 各楼大厅、走廊、会议室、卫生间、洗手间、茶炉房、地下室等公共场所天花板(含风口)无蜘蛛网，墙壁公用设施无尘积。 (3) 办公区内各种悬挂指示牌、
--	--	--	--

		装饰物等要求干净、整洁、无灰尘、无鸟粪、无水渍。 (4) 对办公区各楼内共用场所每日上午7时之前普遍消毒1次。 (5) 各楼共用部分、领导办公室蚊蝇，可用药物、人力消杀，保持无蚊蝇。 (6) 办公区室内外死角、暗沟每月投放灭鼠药1次，一年不得间断。 (7) 办公区明沟（雨水井内）、死角每周进行一次大清理，保持死角无垃圾、无杂物、无污渍。 (8) 及时处理保洁范围内乱贴、乱画、乱挂、乱放杂物现象。 (9) 地下室至少每周清扫一次，其余时间巡扫，保持清洁干净。 (10) 保洁工具和用品不得随意摆放，须在固定的不明显位置整齐悬挂拖把，放置其它物品。 (11) 根据各单位要求，协助做好会务服务的辅助工作，如桌椅摆放、会场布置、会议室保洁等。 (12) 完成领导交代的其它工作任务。	装饰物等要求干净、整洁、无灰尘、无鸟粪、无水渍。 (4) 对办公区各楼内共用场所每日上午7时之前普遍消毒1次。 (5) 各楼共用部分、领导办公室蚊蝇，可用药物、人力消杀，保持无蚊蝇。 (6) 办公区室内外死角、暗沟每月投放灭鼠药1次，一年不得间断。 (7) 办公区明沟（雨水井内）、死角每周进行一次大清理，保持死角无垃圾、无杂物、无污渍。 (8) 及时处理保洁范围内乱贴、乱画、乱挂、乱放杂物现象。 (9) 地下室至少每周清扫一次，其余时间巡扫，保持清洁干净。 (10) 保洁工具和用品不得随意摆放，须在固定的不明显位置整齐悬挂拖把，放置其它物品。 (11) 根据各单位要求，协助做好会务服务的辅助工作，如桌椅摆放、会场布置、会议室保洁等。 (12) 完成领导交代的其它工作任务。	
--	--	--	--	--

投标人（并加盖公章）：荆卓航物业服务有限公司

陈春博

4.3 技术方案（实施方案）

（投标人根据招标文件要求自行编制）

1、对项目的认识、服务定位、总体目标及整体设想

一、项目介绍

项目名称：鄱陵县机关事务管理局保安和保洁服务项目（不见面开标）

项目编号：Y2021FZ139

招标编号：2021-07-8

采购人：鄱陵县机关事务管理局

项目主要内容、数量及要求：B包：鄱陵县机关事务管理局保洁服务；

保证县委办公楼、县委车棚、政府办公楼、政府大院、老公安局办公楼、智慧城市的清洁工作；

服务期限：三年

履约地点：采购人指定地点。

二、保安服务内容

B包：

保洁区域	数量（人/年）
县委办公楼	5
县委车棚	1
政府办公楼	5
政府大院	1
老公安局办公楼	4
智慧城市	2
合计	18

1、保洁服务的范围：县委办公楼、县委车棚、政府办公楼、政府大院、老公安局办公楼、智慧城市各办公楼内公共区域、指定办公房间和办公区院内的日常清洁和定期清洁服务，会议室会务服务。

2、基本要求

1、地面

(1) 办公区所有路面每天要循环清扫保洁，保证地面无烟头、杂物、纸屑、地面要定期冲洗，随时清扫、保持整洁干净。

(2) 冬季下雪要及时清扫积雪，上午7:30分之前按照保洁清雪线路图，必须把人行道全部清理出宽1米的道路，台阶、走廊、通道清扫完毕，其它保洁区域积雪一天内清理完毕。

(3) 各楼大厅用静电地拖每天保持整洁、无污染、无水渍（定期清洗地面或视实际状况而定），每班数次静推，地面光亮洁净。

(4) 公共场所的走廊、过道、楼梯、大理石地面或瓷砖，水磨石地面、每班次必须循环拖地，定期消毒；日常保养，静电地拖要求无污物、无污渍、无水渍，地面光亮。

(5) 大理石、瓷砖等硬地面，要求表面及其接缝清洁干净，地面匀称光亮，水泥地面干净，墙角线、地角线及易发现的地方无积尘、杂物、污渍等。

(6) 卫生间、洗手间、茶炉房保持无污渍、无杂物、无异味、无水渍，物品摆放整齐。

2、洗手间

(1) 每天早班、中班必须全面清洁洗手间、坐便器、面盆、托把池，地面应定期清洗、随时冲洗，注意循环物业保洁，保持卫生间无积尘、杂物、污渍，包括卫生间各种设施。

(2) 洗手间内的垃圾桶、茶叶桶、纸桶当天清理，保持桶内无垃圾，桶外、墙面、地面无垃圾。

(3) 洗手间每天喷洒空气清新剂或点檀香4次以上，小便池樟脑丸及时补充。

3、玻璃金属类

(1) 定期对区域内的玻璃擦拭或用清洁器进行清理，要求无水渍、污渍、尘渍，达到玻璃光洁明亮（含镜面）。

(2) 对铜、不锈钢、铁艺及其它金属制成的装饰物、栏杆、指示牌、台架、灯座等用专业清洁剂擦拭，保持光亮，要求无锈痕、无污渍、无灰尘、无手印。

(3) 各类金属擦拭时，必须按纹理进行，切勿用硬物刮铲，以防人为性的损伤。

(4) 玻璃门、窗、镜面光亮洁净无暇，铝合金槽，窗台无积尘、无沙粒。

4、综合类

(1) 领导办公室、大厅、走廊的纸篓、痰盂做到无水渍、无灰尘、无污渍，花盆内无烟头、无纸屑、无杂物。

(2) 各楼大厅、走廊、会议室、卫生间、洗手间、茶炉房、地下室等公共场所天花板(含风口)无蜘蛛网, 墙壁公用设施无尘积。

(3) 办公区内各种悬挂指示牌、装饰物等要求干净、整洁、无灰尘、无鸟粪、无水渍。

(4) 对办公区各楼内共用场所每日上午7时之前普遍消毒1次。

(5) 各楼共用部分、领导办公室蚊蝇, 可用药物、人力消杀, 保持无蚊蝇。

(6) 办公区室内外死角、暗沟每月投放灭鼠药1次, 一年不得间断。

(7) 办公区明沟(雨水井内)、死角每周进行一次大清理, 保持死角无垃圾、无杂物、无污渍。

(8) 及时处理保洁范围内乱贴、乱画、乱挂、乱放杂物现象。

(9) 地下室至少每周清扫一次, 其余时间巡扫, 保持清洁干净。

(10) 保洁工具和用品不得随意摆放, 须在固定的不明显位置整齐悬挂拖把, 放置其它物品。

(11) 根据各单位要求, 协助做好会务服务的辅助工作, 如桌椅摆放、会场布置、会议室保洁等。

(12) 完成领导交办的其他工作任务。

2、组织架构、人员配备、培训及管理

承诺专业人员持证上岗,人员管理有日常管理制度、有巡查机制、有培训方案、有考核标准、有奖罚淘汰机制;上岗仪表、行为、态度等标准统一、规范,人员安置合理。

人员配备

保安区域	数量(人/年)
县委办公楼	5
县委车棚	1
政府办公楼	5
政府大院	1
老公安局办公楼	4
智慧城市	2
合计	18
拟派保洁人员素质要求: 1、身体健康、五官端正,口齿清楚,无犯罪记录,组织纪律性强,能吃苦耐劳,良好的服务意识; 2、形象气质佳,性格开朗,善于沟通; 3、具有类似工作经验。	

一、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

陈春博

1. 人员招聘工作

招收称职的保洁员，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

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；
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；
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；
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；
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；
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；
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；
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；
9. 其他培训内容 根据管理处阶段性工作安排确定；

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）

- (1) 院落的保洁频率。
- (2) 台基座的保洁方法。
- (3) 停车场的保洁方法。

3. 保洁剂使用的培训（此项培训每周一次）

- (1) 保洁剂的颜色、气味。
- (2) 保洁剂的性能。
- (3) 保洁剂的使用方法。
- (4) 保洁剂的注意事项。

4. 地毯清洗方法培训（此项培训每月一次）

- (1) 保洁剂的比例。
- (2) 清洗操作流程。
- (3) 吸尘、吸水操作流程。
- (4) 地毯保护方法。

5. 常用保洁设备的使用和日常保养培训（此项培训每月一次）

- (1) 吸水机的使用及日常保养。
- (2) 现场操作示范及其他相关配件的使用知识。

6. 地面保洁保养培训（此项培训每周一次）

- (1) 地面日常保养的注意事项。
- (2) 地面保洁的频率。

7. 其他保洁的培训（此项培训每月一次）

- (1) 保洁工作顺序。
- (2) 保洁工作技巧。

(3) 保洁应注意事项。

物业管理知识和安全方面的培训

1. 保洁机械安全操作方法与注意事项培训（此项培训每两月一次）。
2. 治安防范工作培训（此项培训每季度进行一次）。
3. 消防安全常识培训（邀请相关专业人士进行现场讲解，每季度进行一次）。

其他

1. 如乙方进入工作区需要办理临时出入证，甲方应积极协助乙方办理。
2. 其他各方面工作需要甲乙双方协商解决。

4. 程序：

4.1 保洁员培训的分类及要求：

4.1.1 入职培训：

先由行政人事部统一组织开展公司的入职培训。完毕后由部门主管/副主管组织开展本物业公司的入职培训，内容包括：本物业公司各保洁岗位的设置、工作重点和难点、各岗位最基本的操作、岗位职责等、行为规范等。原则上新调入物业公司的保洁员一周内应参加由班长组织的岗前培训，对岗前培训的结果由班长进行考核。岗前培训结束后，由部门主管/副主管保洁班长对培训的效果进行考查，将结果填写入《新员工入职指引及员工培训记录表》。

4.1.2 岗前培训：

由保洁班长统一组织，部门主管/副主管指导。内容包括：物业管理处保洁管理的特点、保洁员的最基本要求、服务礼仪、保洁各岗位职责、各岗位操作细则及保洁标准等。原则上新入职一至二个月的员工必须参加入职培训；在试用期结束前，由班长组织对新员工进行培训考核，填写《新员工入职指引及员工培训记录表》。考核成绩报管理处经理/部门主管签署意见后转行政人事部。其考核结

果作为是否转正的依据之一。

4.1.3 在岗培训：

由物业管理处保洁班长统一组织，部门主管/副主管指导。内容包括：保洁服务礼仪和技巧、保洁专业知识培训、保洁应急事件的处理方法、质量体系文件（保洁类）的要求等。原则转正后的员工都必须参加在岗培训（试用期的员工可根据情况由培训组织人同意是否参加）。每月28日前保洁班长制定本班组下月的培训计划，填写《月份员工培训计划》，并组织实施。在岗培训是不断持续的过程，要求重复培训。

4.1.4 转岗培训：

是由调入部门的保洁班长组织，内容包括：入职培训和在岗培训的内容。原则上培训的时间应是员工转岗后一周内组织培训；

4.1.5 外部培训：

由行政人事部统一组织，内容包括：外部学习、外部参观等；原则上是根据公司的发展和保洁队伍的实际管理情况组织外部培训，参加的人员应是保洁管理人员、储备干部或骨干员工。

4.2 物业管理处保洁部主管培训要求及规范

4.2.1 根据公司的年度培训计划，结合物业管理处的自身情况制定物业管理服务处保洁班组的年度培训计划；

4.2.2 物业管理服务处应根据情况，按4.1条款的要求开展保洁培训；

4.2.3 物业管理服务处应每月组织一次保洁员工作会，了解员工的想法和工作中的实际困难，同时传达物业管理处对保洁员的工作要求等；

4.2.4 指导入职培训和在岗培训的开展，并对培训效果进行监督检查。

4.3 保洁班长培训要求及规范

4.3.1 应根据物业管理处的年度培训计划制定本保洁班组的月度培训计划，并落实；

4.3.2 负责员工的入职培训和在岗培训。

4.3.3 根据园区情况每两周至少组织一次专业知识培训，内容包括：保洁操作要求、岗位职责等；

4.3.4 每月应组织一次培训结果考核，并针对员工考核的成绩对员工进行奖罚；

4.3.5 每周组织一次班会，了解保洁员工作和生活中的实际困难，并及时给予解决；同时正确传达公司和物业管理服务处的各类信息，让保洁员清楚了解公司及物业管理处的工作开展计划和思路；

4.4 保洁员培训要求规范

4.4.1 保洁员在参加各类培训时，应按要求着统一的制服，不能够旷课、迟到、早退、不专心培训的学员应参照《员工奖惩管理办法》进行处罚；

4.4.2 保洁员在参加培训时应做好相应记录，参加完培训后应定期组织培训考核，对考核优秀或者不合格的人员应进行相应的奖罚；

4.4.3 保洁员在参加培训时应不懂就问，培训结束后应严格按照培训的要求进行开展工作，对没有按照培训内容操作的员工应给予相应的处罚；

4.4.4 保洁员应积极参加公司或物业管理服务处组织的各类知识竞赛活动，对取得优异成绩的员工，公司或物业管理服务处将给予一定的奖励，并作为考绩和升迁的参考；

4.4.5 对于培训考试因故缺席者或者考试不及格者，事后一律补考，补考不参加者或不及格者，在本月度考核中给予体现；

4.7 每次培训后（包括在岗培训和转岗培训），应由培训人将培训时间、培

训内容等完整、规范地记录在《员工培训记录表》，在一个培训周期完成后，对培训效果进行考核（包括笔试和现场考核），考核结果作为日常绩效考核、晋职晋级的重要依据。



许昌市公共资源交易平台投标专用
D96F61F6CE3E4700BB71CE8514BFBAB2

3、档案资料管理

有完备的档案资料和完善的管理体系、健全的管理制度建立、收集、保存等流程健全、规范，有专人负责并有完善的档案移交、管理步骤。

管理档案

公共场所卫生档案资料目录

- 1、卫生许可证复印件。（正本须悬挂于醒目位置）
- 2、场所平面图，标明各卫生设施位（消毒间、工作间、更衣室等）。
- 3、单位卫生管理组织机构。
- 4、员工名单，健康证办理情况及禁忌症调离资料。
- 5、卫生知识培训相关资料（培训时间、培训内容、参加人员及考卷）。
- 6、场所各部门、相关岗位卫生管理制度：
 - 从业人员体检、卫生知识培训卫生管理制度。
 - 公共卫生区域保洁卫生管理制度（保洁区域、频次、要求，空调出风口滤网每周至少清理一次）。
 - 杯具洗消间卫生管理制度。
 - 布草清洗间卫生管理制度（布草送交专业洗涤公司清洗的必须提供有效的布草外洗合同）。
 - 公共用品用具清洗消毒制度。
 - 场所卫生设施（消毒柜、空调、冰柜、制冰机）日常保养及定期维护制度。
- 7、日常卫生工作操作程序：
 - 公共用品用具清洗消毒操作程序。
 - 洗消间杯具清洗消毒操作程序。
 - 布草去污、清洗消毒操作程序。

- 8、场所内消毒记录。（客用品以往消毒记录应充实在档案中）。
- 9、公共场所危害健康事故报告制度及应急预案。
- 10、化妆品及相关产品索证制度。
- 11、单位每周卫生检查记录，奖惩登记情况。
- 12、卫生许可证年度审验的相关资料、非产品样品采样记录、检验报告单、现场监测结果评价单）。
- 13、单位对卫生监督部门检查中指出存在的问题的整改情况及报告。
- 14、卫生监督部门下发的文件、通知、日常监督制作的执法文书、行政处罚文书。

卫生管理机构

职责（卫生管理部门的成员或卫生管理员）

- 1、制订从业人员卫生培训教育计划和考核办法，组织从业人员参加卫生法律、法规、规范、标准和卫生知识、岗位操作规程等的培训学习和考核。
- 2、组织从业人员进行健康检查，负责提出将患有碍公众健康的从业人员调离直接为顾客服务岗位的意见。
- 3、制定卫生管理制度、卫生责任制度和卫生操作规程，并对执行情况进行督促检查。对检查中发现的不符合卫生要求的行为及时制止并提出处理意见。
- 4、督促本场所经营者、从业人员严格执行《卫生管理条例》及其《实施细则》，按时办理有关卫生证件、证明，依法从事经营活动。
- 5、配合卫生执法人员对本场所进行卫生监督检查，并如实提供有关情况。负责建立本场所卫生管理档案。
- 6、参与保证卫生安全的其他管理工作。

公共场所从业人员“五病”调离制度

- 一、公共场所从业人员必须按规定定期进行健康体检；
- 二、新参加公共场所工作和临时参加工作的公共场所从业人员必须进行健康检查，检查合格取得健康证明后方可参加工作；
- 三、凡患有痢疾、伤寒、甲型、戊型肝炎等消化道传染病、活动期肺结核、化脓性或渗出性皮肤病患者必须立即调离直接为顾客服务的工作，治愈后方可恢复从事原工作；
- 四、公共场所从业人员调离人员健康情况必须全程监护，了解病情状况；
- 五、向卫生行政部门及时通报公共场所从业人员调离人员基本情况；
- 六、建立健全公共场所从业人员调离人员健康档案；
- 七、公共场所从业人员单位对其公共场所从业人员健康管理做到专人负责，统筹管理。

从业人员培训制度

要点：

- (一) 从业人员每年进行健康体检，取得有效健康合格证后方可上岗。
- (一) 从业人员应当完成规定学时的卫生知识培训，掌握有关卫生法律法规、基本卫生知识和卫生操作技能等。
- (二) 从业人员卫生知识培训每两年进行一次。
- (三) 从业人员取得卫生知识培训合格证明后方可上岗。

培训考核记录

要点：

培训时间、地点、主讲人、培训内容，参加人数。应有签到表、照片、讲义、试卷等材料。

公共卫生区域保洁卫生管理制度

（保洁区域、频次、要求，空调出风口滤网每周至少清理一次）

消毒间卫生管理制度

要点：

（一）清洗消毒间应有明显标志，环境整洁，通风换气良好，无积水积物，无杂物存放。

（二）供顾客使用的公共用品用具应严格做到一客一换一消毒。禁止重复使用一次性用品用具。

（三）清洗消毒应按规程操作，做到先清洗后消毒，使用的消毒剂应在有效期内，消毒设备（消毒柜）应运转正常。使用化学消毒的场所应严格按照消毒剂说明书比例配制消毒液，并有相应量具。

（四）清洗饮具、盆桶、拖鞋的设施应分开，清洁工具应专用，防止交叉传染。

（五）清洗消毒后的各类用品用具应达到有关卫生标准的规定并保洁存放。清洗消毒后的茶具应当表面光洁，无油渍、无水渍、无异味，符合《食（饮）具消毒卫生标准》规定。

（六）洁净物品保洁柜应定期清洗消毒，不得存放杂物。

各类公共用品用具更换、清洗、消毒、保洁工作可参考《推荐的住宿场所用品用具清洗消毒方法》

设施设备维护保养制度

要点：

（一）设备的使用要坚持“安全、可靠、经济、合理”实行维修和保养相结合的原则。

(二) 要有专人负责设备、设施的管理、保养和维修工作，定期检查本部门设备、设施的运转情况，发现问题及时上报领导。

(三) 保持设施设备的卫生清洁，设施设备使用、保养、维修、更换，应做好详实的记录。

茶具消毒间工作程序

工作程序：

- 1) 从客房撤出的茶杯、口杯等放到消毒间，倒尽茶水；
- 2) 把茶杯放到清洗池内，用清洗剂洗净，然后放到冲洗池内用清水冲净；
- 3) 化学消毒：用量杯将“84”消毒液和水按照说明书的比例在消毒桶内配好，将洗过的茶杯、口杯浸泡在消毒桶内，时间至少 20 分钟以上（化学消毒法），冲洗干净；
- 4) 物理消毒（推荐）：将清洗好的茶杯、口杯擦干放到消毒柜内消毒（物理消毒法）；打开消毒电源（自动消毒），消毒至少 30 分钟后将茶杯取出；
- 5) 取出已消毒好的茶杯、口杯放到保洁柜内备用；
- 6) 在消毒记录上做好登记，记录消毒的时间和消毒员姓名。

消毒记录

要点：

时间、用品名称、数量、消毒液浓度、消毒时间、责任人。

健康危害事故与传染病报告制度

要点：

(一) 住宿场所应建立传染病和健康危害事故报告制度，场所负责人和卫生管理员为责任报告人。

(二) 当发生死亡或同时发生 3 名以上(含 3 名) 受害病人时, 责任报告人要在发生事故 24 小时内电话报告当地卫生行政部门。

(三) 传染病和健康危害事故报告范围:

1. 室内空气不符合卫生标准所致的虚脱休克;
2. 饮用水遭受污染所致的介水传染性疾病流行;
3. 公共用品用具和卫生设施等遭受污染所致的传染性疾病、皮肤病;
4. 意外事故导致的一氧化碳、氨气、氯气、消毒剂、杀虫剂等中毒。

(四) 发生传染病或健康危害事故时, 场所经营者应立即停止相应经营活动, 协助医务人员救治事故受害者, 采取预防控制措施, 防止事故的继发。

(五) 任何单位和个人不得隐瞒、缓报、谎报传染病健康危害事故。

预防控制传染病传播应急预案

与健康危害事故应急预案

要点:

(一) 建立突发公共卫生事件与健康危害事故应急领导小组, 明确组织分工和职责, 健全公共场所危害健康事件的报告制度。

(二) 定期开展预防传染病的卫生健康教育, 积极配合卫生部门开展传染病防治工作。消除各种传染性疾病和其他有碍公共场所传染性疾病对人体的危害。

(三) 当发生以下突发公共场所卫生事件时, 应立即启动突发公共场所卫生事件的应急预案, 单位负责人及卫生负责人应按照《中华人民共和国传染病防治法》和《突发公共卫生事件应急条例》的要求及时向卫生行政部门报告。

- ①生活饮用水遭受污染或饮水污染所致介水传染病的流行和中毒;
- ②公共用品用具和卫生设施遭受污染所致的传染性疾病和皮肤病;
- ③因使用化妆品所致的毁容、脱发及皮肤病(包括过敏性皮炎及各种皮肤损

伤);

④意外事故所致的：氯气中毒、CO 中毒(包括煤气中毒)、CO2 中毒、红眼病(指流行性结膜炎)等中毒事件。

(四) 发生卫生突发事件时，应立即停止相应的经营活动，及时抢救中毒人员(事件病人)，并负责保护好事故现场。

(五) 积极配合卫生行政部门(卫生监督机构和疾病预防控制机构)，进行现场事故调查，控制事故蔓延。

(六) 卫生突发事件现场调查处理工作结束后，及时撰写写本单位事件总结报告，并上报有关单位和存档备案。

集中空调通风系统预防空气传播性疾病的应急预案应包括以下内容：

- (一) 发生空气传播性疾病后对集中空调通风系统进行应急处理的责任人；
- (二) 不同送风区域隔离控制措施、最大新风量或全新风运行方案、空调系统的清洗、消毒方法等；
- (三) 集中空调通风系统停用后应采取的其他通风与调温措施。

4、物资装备计划

办公场所、办公用品、人员服装及装备、易耗品等设备、机具、用具分列完整详细合理。

一、日常清洁服务人员配置明细表

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	国产	箱
6	铜油	国产	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



许昌市公共资源交易平台投标专用
D96F61F6CE3E4700BB71CE8514BFBAB2

陈春博

5、服务措施

具有完备专业的服务体系，能够充分满足用户要求且提供优质服务，出现紧急问题时主管人员须能在1小时内到达现场，原则上优先距离近、规模大、人数多的机构。

一、保洁岗位职责

1.0 保洁项目主管

直接上级：公司运营部/物业管理

直接下级：保洁领班

岗位职责：1) 配合物业管理处，全面负责办公区内外清洁卫生工作的安排和检查监督，具有全面的保洁业务技能；

2) 负责对保洁领班和保洁员的工作进行安排、跟进、检查、监督，及时处理有关保洁服务方面的投诉，负责每日对员工的出勤、仪容仪表及劳动纪律等情况进行检查，抓好服务意识建设，努力提高工作质量和工作效率；

3) 组织保洁领班保洁员认真执行公司和物业管理处的指示和交付的任务，模范带头，以身作则，积极带领员工完成上级交给的各项任务；

4) 负责申领清洁用品和工具，控制物料消耗；

5) 做好每周工作检查记录，每周坚持班前后会、总结、安排、落实工作并及时向公司汇报；

6) 精益求精，不断学习业务技能和管理技巧，熟悉管辖范围内的保洁任务和保洁计划，了解保洁的操作规程及标准；

7) 抓好环保意识建设，关注环境影响，落实具体节约能源，防止污染措施；

8) 坚持每日对办公区内的卫生巡查，劝阻和制止不卫生、不文明的现象和行为；

9) 依据办公区内卫生清洁情况和保洁计划，制定具体的工作计划，并付诸

实施；

10) 完成公司和物业管理处交办的其他任务。

基本要求：

1) 在公司和物业管理处的直接领导下，全面负责贯彻实施办公区的清洁卫生工作；

2) 整个清洁卫生管理质量按保洁服务工作检验标准和办法进行评分达到90 分以上；

3) 本部门无环境因素失控事件发生

2.0 保洁领班

直接上级：保洁部主管

直接下级：保洁员

岗位职责：

1) 配合物业保洁主管，负责办公区内外清洁卫生工作的安排和检查监督，具有全面的保洁业务技能；

2) 负责对本班保洁员的工作进行安排、跟进、检查、监督，及时处理有关保洁服务

方面的投诉，负责每日对本班员工的出勤、仪容仪表及劳动纪律等情况进行检查，抓好服务意识建设，努力提高工作质量和工作效率；

3) 组织保洁员认真执行公司和物业管理处的指示和交付的任务，模范带头，以身作则，积极带领员工完成上级交给的各项任务；

4) 指挥保洁员正确操作和使用机器、工具和清洁剂，负责申领清洁用品和工具，控制物料消耗；

5) 做好每日工作检查记录，每天坚持班前后会、总结、安排、落实工作并

及时向保洁主管汇报；

6) 精益求精，不断学习业务技能和管理技巧，熟悉管辖范围内的保洁任务和保洁计划，了解保洁的操作规程及标准；

7) 坚持每日对本班组内的卫生巡查，劝阻和制止不卫生、不文明的现象和行为；

8) 负责有偿保洁服务的现场跟进，指导工作，并作现场业务指导；

9) 定期开展员工培训工作，负责保洁员的岗前培训工作；

11) 抓好环保意识建设，关注环境影响，落实具体节约能源，防止污染措施；

12) 依据办公区内卫生清洁情况和保洁计划，配合保洁主管制定具体的工作计划，并付诸实施；

13) 完成上级部门交办的其他任务。

基本要求：

1) 在保洁主管的直接领导下，全面负责贯彻实施本班组的清洁卫生工作；

2) 清洁卫生实行责任制，有专职的保洁人员和明确的责任范围，实行标准化保洁；

3) 整个办公区清洁卫生管理质量按保洁服务工作检验标准和办法进行评分达到 90 分以上；

4) 认真抓好员工纪律和工作质量，努力加强保洁队伍建设，提高保洁服务效率；

5) 本班组无环境因素失控事件发生。

3.0 楼层保洁员

直接上级：保洁部领班

直接下级：无

岗位职责：

1) 配合保洁部领班，努力完成上级领导交付的工作，服从上司的调遣和安排；

2) 负责定期定时对楼层所辖区域实施保洁工作。吃苦耐劳，工作认真细致，尽职尽责，维护好办公区内楼层的清洁卫生，认真执行《亲情服务工作规程》，体现服务形象；对不卫生，不文明的现象和行为要及时劝阻和制止，使客户养成爱清洁、讲卫生的良好风气；

3) 报告保洁部领班每日工作情况，勤于发现问题并及时处理，提高警惕，注意防火、防破坏，发现可疑现象情况及时报告领班、物业管理处、保安部；

4) 每天清扫各楼梯道的泥沙和垃圾两次以上；每天对各梯级、地面、走廊、大堂进行拖抹一次；抹净楼梯扶手及栏杆、门牌、可视门铃；抹净走廊电表箱、水表、消防栓、管井门等设施；抹净墙面、玻璃窗、窗台、电梯；

5) 收集、处理楼梯间垃圾桶垃圾，如遇垃圾太多必须及时打包处理，每周二、四、六清洗垃圾桶；

6) 当班时间遇到办公区内有任何垃圾、污物、废物、杂物等不卫生现象，随产随清，保持责任区域良好的卫生状况；

7) 正确熟练使用保洁工具、清洁剂，不断加强业务学习，提高业务技能；

8) 完成保洁领班交办的其它工做。

基本要求：

1) 形象良好，着装整齐、整洁；

2) 认真执行操作规程、规范服务；

3) 楼道无纸屑、烟头、垃圾、泥沙、杂物等；

4) 公共设施保持整洁干净；

5) 关注环境影响，节约能源，防止污染；

6) 垃圾日产日清。

7) 正确使用清洁工具、清洁剂；

4.0 平面保洁员

直接上级：保洁部领班

直接下级：无

岗位职责：

1) 配合保洁部领班，努力完成上级领导交付的工作，服从上司的调遣和安排；

2) 负责定期定时对平面所辖区域实施保洁工作。吃苦耐劳，工作认真细致，尽职尽责，维护好办公区外围平面的清洁卫生，认真执行《亲情服务工作规程》，体现服务形象；对不卫生、不文明的现象和行为要及时劝阻和制止，使客户养成爱清洁、讲卫生的良好风气；

3) 报告保洁部领班每日工作情况，勤于发现问题并及时处理，提高警惕，注意防火、防破坏，发现可疑情况及时报告领班或物业管理处、保洁员；

4) 每天对办公区外围道路、公共场地、绿化地进行清扫两次以上；每天对指示牌、路灯柱、果皮箱、宣传栏、雕饰品、消火栓、配电箱、车库排污管等公共设施进行抹尘保洁两次以上；抹净保安岗亭、游乐场设施；每周对未入住单位及公共栅栏清扫一次；每天需进行两次以上生活垃圾的收集、清运工作，每天清洗果皮箱、垃圾车两次；

5) 当班时间遇到办公区外围有任何垃圾、污物、废物、杂物等不卫生现象，随产随清，保持责任区域良好的卫生状况；

6) 正确熟练使用保洁工具、清洁剂，不断加强业务学习，提高业务技能；

- 7) 工作流程：7：00~8：30；14：00~15：30 道路清扫，清运垃圾；8：30~11：00；15：30~18：00 绿化地清扫、公共设施抹尘，巡视保洁；
- 8) 完成保洁领班交办的其他工作。

基本要求：

- 1) 形象良好，着装整齐、整洁；
- 1) 认真执行操作规程、规范服务；
- 2) 道路无杂物、无垃圾、无杂草、无明显积水、无明显泥沙、污垢；
- 3) 公共设施保持整洁干净；
- 4) 关注环境影响，节约能源，防止污染；
- 5) 垃圾日产日清。
- 6) 正确使用清洁工具、清洁剂；

5.0 办公室保洁员

直接上级：保洁部领班

直接下级：无

岗位职责：

- 1) 配合保洁部领班，努力完成上级领导交付的工作，服从上司的调遣和安排；
- 2) 负责定期定时对各项特殊保洁项目实施保洁工作。吃苦耐劳，工作认真细致，尽职尽责，维护好办公室内保洁项目的清洁卫生；认真执行《亲情服务工作规程》，体现服务形象；
- 3) 报告保洁部领班每日工作完成情况，勤于发现问题并及时处理，不准乱动办公桌面的文件、资料，养成良好的职业道德；
- 4) 每天收集办公室纸篓垃圾两次，清洁楼梯两次，清洁地面四次，擦拭台

面、桌面、

沙发、办公设备、附属设施两次，擦拭楼梯扶手两次，巡视保洁数次；

5) 每周对玻璃窗户擦拭一次，每周清洁盆景绿化一次，每周清洁楼梯墙壁一次，每周对洗手间大清洁一次，每三天给盆景绿化浇水一次；

6) 每月清洁灯具一次，每周清理地面平台地面、地漏一次；

7) 严格按照《办公室保洁操作规程》进行保洁；

8) 正确熟练的使用与操作保洁工具、清洁剂、设备，不断加强业务学习，提高业务技能；

9) 完成保洁领班交办的其它工作；

基本要求：

- 1) 形象良好，着装整齐、整洁；
- 2) 认真执行操作规程、规范服务；
- 3) 按时按量完成各项分配工作；
- 4) 关注环境影响，节约能源，防止污染；
- 5) 工作质量符合相关具体检验标准；
- 6) 正确使用清洁工具、清洁剂；

二、保洁项目部工作质量检验。

1.0 目的：

有效的控制保洁服务过程，确保办公区整洁干净、环境优美，提高保洁服务质量。

2.0 适用范围：

3.0 工作职责：

- 3.1 保洁员每天依据检验标准负责自己所辖区域的日常保洁工作；

3.2 保洁领班每天对保洁进行至少一次检查；

3.3 项目主管每周进行一次全面检查填写《保洁周检表》；

3.4 项目主管对清洁工作进行不定期抽检；

3.5 公司巡检每月对清洁工作进行一次检查，填写《保洁月检表》。

4.0 保洁服务的检查内容与检验方法：

4.1 保洁服务检查内容：

4.1.1 员工的言行是否执行《亲情服务工作规程》行为规范；

4.1.2 员工的仪表仪容是否符合有关规定；

4.1.3 员工的工作质量是否已达到各项检验标准；

4.1.4 员工的作业操作有无违反操作规程、安全条例；

4.1.5 员工的服务是否按服务规范服务；

4.1.6 管辖区域的公共设施状况；

4.1.7 员工是否树立环保意识，关注环境影响，落实具体节约能源，防止污染措施。

4.2 检验方法：

4.2.1 日检：保洁领班依据检验标准对每日的保洁员工作内容进行一次检查，检查中发现有不合格时，应立即组织返工，同时进行记录；

4.2.2 周检：项目主管依据检验标准对本部门保洁员工作每周进行一次全面检查，对不合格项提出整改意见，并组织实施，填写《保洁周检表》；

4.2.3 月检：公司每月月底前组织巡检人员检查，检查中发现的不合格立即通知保洁部纠正，并注意跟踪验证；

4.2.4 抽检：项目主管依据检验标准对保洁工作进行不定期抽检，检查中发现轻微不合格时，通知保洁领班，组织返工，同时作好记录并验证，如发现有严

重的不合格时，应立即向公司汇报，并分析查找原因，制订纠正措施并组织实施。

5.0 保洁服务检验标准:

6.0 支持性文件和记录:

6.1 《保洁周检表》

6.2 《保洁月检表》

范 围	保 洁 项 目		备 注
县委办公楼、县委车棚、政府办公楼、政府大院、老公安局办公楼、智慧城市各办公楼内公共区域、指定办公房间和办公区院内的日常清洁和定期清洁服务，会议室会务服务。	地面	(1) 办公区所有路面每天要循环清扫保洁，保证地面无烟头、杂物、纸屑、地面要定期冲洗，随时清扫、保持整洁干净。 (2) 冬季下雪要及时清扫积雪，上午7:30分之前按照保洁清雪线路图，必须把人行道全部清理出宽1米的道路，台阶、走廊、通道清扫完毕，其它保洁区域积雪一天内清理完毕。 (3) 各楼大厅用静电地拖每天保持整洁，无污染，无水渍（定期清洗地面或视实际状况而定），每班数次静推，地面光亮洁净。 (4) 公共场所的走廊、过道、楼梯，大理石地面或瓷砖，水磨石地面、每班次必须循环拖地，定期消毒；日常保养，静电地拖要求无污物、无污渍、无水渍，地面光亮。 (5) 大理石、瓷砖等硬地面，要求表面及其接缝清洁干净，地面匀称光亮，水泥地面干净，墙角线、地角线及易发现的地方无积尘、杂物、污渍等。 (6) 卫生间、洗手间、茶炉房保持无污渍、无杂物、无异味、无水渍，物品摆放整齐。	完全符合招标文件要求
	洗手间	(1) 每天早班、中班必须全面清洁洗手间、坐便器、面盆、托把池，地面应定期清洗、随时冲洗，注意循环物业保洁，保持卫生间无积尘、杂物、污渍，包括卫生间各种设施。 (2) 洗手间内的垃圾桶、茶叶桶、纸桶当天清理，保持桶内无垃圾，桶外、墙面、地面无垃圾。 (3) 洗手间每天喷洒空气清新剂或点檀香4次以上，小便池樟脑丸及时补充。	完全符合招标文件要求
	玻璃金属类	(1) 定期对区域内的玻璃擦拭或用清洁器进行清理，要求无水渍、污渍、尘渍，达到玻璃光洁明亮（含镜面）。 (2) 对铜、不锈钢、铁艺及其它金属制成的装饰物、栏杆、指示牌、台架、灯座等用专业清洁剂擦拭，保持光亮，要求无锈痕、无污渍、无灰尘、无手印。 (3) 各类金属擦拭时，必须按纹理进行，切勿用硬物刮铲，以防人为性的损伤。 (4) 玻璃门、窗、镜面光亮洁净无暇，铝合金槽，窗台无积尘、无沙粒。	完全符合招标文件要求

	综合类	(1) 领导办公室、大厅、走廊的纸篓、痰盂做到无水渍、无灰尘、无污渍，花盆内无烟头、无纸屑、无杂物。 (2) 各楼大厅、走廊、会议室、卫生间、洗手间、茶炉房、地下室等公共场所天花板(含风口)无蜘蛛网，墙壁公用设施无尘积。 (3) 办公区内各种悬挂指示牌、装饰物等要求干净、整洁、无灰尘、无鸟粪、无水渍。 (4) 对办公区各楼内共用场所每日上午7时之前普遍消毒1次。 (5) 各楼共用部分、领导办公室蚊蝇，可用药物、人力消杀，保持无蚊蝇。 (6) 办公区室内、外死角、暗沟每月投放灭鼠药1次，一年不得间断。 (7) 办公区明沟(雨水井内)、死角每周进行一次大清理，保持死角无垃圾、无杂物、无污渍。 (8) 及时处理保洁范围内乱贴、乱画、乱挂、乱放杂物现象。 (9) 地下室至少每周清扫一次，其余时间巡扫，保持清洁干净。 (10) 保洁工具和用品不得随意摆放，须在固定的不明显位置整齐悬挂拖把，放置其它物品。 (11) 根据各单位要求，协助做好会务服务的辅助工作，如桌椅摆放、会场布置、会议室保洁等。 (12) 完成领导交办的其他工作任务。	完全符合招标文件要求
--	-----	--	------------

三、办公室保洁操作规程

1.0 目的

检查并监督保洁员的工作，确保办公室保洁工作的质量；

2.0 适用范围

物业公司办公室的保洁工作；

3.0 工作职责

3.1 项目主管负责对办公室保洁工作的组织实施、质量监控；

3.2 保洁员负责依照本规程进行办公室具体保洁工作；

4.0 工作程序

4.1 日常保洁项目

4.1.1 清倒烟灰缸、纸篓等；

4.1.2 清扫拖抹地面；

4.1.3 抹净办公桌、文件柜、沙发、茶几等家具；

4.1.4 抹净门、窗、内外玻璃及墙壁表面；

4.1.5 抹净空调送风口及照明灯片；

4.2 保洁基本步骤：

4.2.1 准备：进入办公室保洁前，一定要准备保洁所需的清洁工具和物料；

4.2.2 进入：室内若有人，应先打招呼，得到允许后再工作；

4.2.3 检查：进入办公室后，先检查有无异常现象，有无管理人员遗忘的贵重物品，有无损坏的物品，如发现异常，应向领班报告后再工作；

4.2.4 清倒：扫除地面垃圾，清倒烟灰缸、纸篓、垃圾桶。倒烟灰缸时要注意检查烟头是否完全熄灭；清倒纸篓、垃圾桶时，应注意里边有无危险物品，并及时报告处理；

4.2.5 拖抹：用地拖拖净地面，使地面保持干净；

4.2.6 抹净：按一定顺序，依次抹净室内办公用具和墙壁，毛巾应按规定折叠、翻面；

4.2.7 整理：台面、桌面上的主要用品，如电话、台历、台灯、烟灰缸等抹净后应按原来的摆设放好；报纸、书籍可摆放整齐，但文件资料及贵重物品不要动；

4.2.8 吸尘：按照先里后外，先边角、桌下、后空旷地的顺序，进行吸尘作业；

4.2.9 保洁：保洁员应定时巡回保洁，发现局部脏污、垃圾、纸屑等应及时处理清洁冷热饮水器；

4.3 保洁时注意事项：

4.3.1 不得翻动办公室内所有物品、文件、办公用品应轻拿轻放；

4.3.2 不应扔掉有记录的纸张；

4.3.3 吸尘时不准动用电脑插座，擦抹电脑、电器时须用干毛巾；

5.0 工作标准

地面目视无杂物、无污迹，玻璃门窗目视无明显污迹、手印；

6.0 常用工作及物料

(1) 地拖 (2) 拖桶 (3) 胶扫把 (4) 垃圾铲 (5) 毛巾 (6) 吸尘机 (7)

鸡毛掸

7.0 环境因素控制

7.1 关注环保，各类清洁剂保管、领用、配制按规定执行，及时回收空瓶，集中退还或处理；

7.2 注意施工时间，应与休息或要求静音作业环境的工作时间错开，避免噪声影响；

7.3 节约能源，按机器使用规定启动和停止，禁止长时间空转。

8.0 支持性文件和记录

8.1 《玻璃质材物品保洁操作规程》

洗手间保洁操作规程

1.0 目的

保持洗手间的整洁干净。

2.0 适用范围

洗手间的保洁工作。

3.0 工作职责

3.1 保洁部领班负责洗手间保洁工作的组织实施和质量监控；

3.2 保洁员负责依照本规程进行洗手间具体保洁工作。

4.0 工作程序

4.1 日常保洁项目

4.1.1 每日不定时对公用洗手间进行保洁。

4.1.2 及时冲洗便池，不得留有脏物。

4.1.3 及时清倒纸篓、垃圾桶，保持纸篓或垃圾桶手纸不得超过 1/3。

4.1.4 不断拖抹地面，做到洁净、干爽。

4.1.5 定期擦洗云台、面盆、大小便池等卫生洁具。

4.1.6 抹净门窗、天花、墙壁、窗台。

4.1.7 定期消毒、喷洒除臭剂、室内清新剂。

4.1.8 及时补充洗手液、香球、手纸。

4.2 保洁基本程序

4.2.1 准备：工作前，应备好保洁洗手间的基本清洁工具和物料，摆放“正在清洁”指示牌。

4.2.2 冲洗：进入洗手间，首先打开门窗通风，再放水将卫生洁具冲洗干净。

4.2.3 清倒：扫除地面垃圾，清倒纸篓、垃圾桶垃圾，换新的垃圾袋后放回原处。

4.2.4 清洗：按照先云台、面盆，后尿池、便桶的顺序，逐项逐个刷洗卫生洁具，卫生洁具要用专用刷子、抹布等工具配合专用清洁剂刷洗。

4.2.4.1 清洁马桶时，将马桶清洁剂沿马桶内部边缘倒入，用毛球刷清洁马桶、马桶座圈、基座、桶盖及水箱，直到污迹消失，用清水冲洗，再干抹布将其外部及水箱的水份擦抹干净。

4.2.4.2 清洁立式便池时，将清洁剂沿边壁倒入，使用毛球刷从上水孔至下

水孔按顺序冲洗清洁，使用干净抹布将便池外部由上至下擦干净。

4.2.4.3 清洁洗手盆、台面时，先将稀释后的清洁剂洒在洗手盆内，用毛巾布

将溢水孔和下水孔及盆内、台面进行清洁，用干抹布擦抹干净。

4.2.5 抹净：将清洁剂均匀喷在抹物上，由上至下依次抹净门窗、窗台、墙面、镜面、隔板。

4.2.6 拖抹：用地拖抹干净地面，使地面保持干爽、不留水迹。

4.2.7 补充：及时补充手纸、洗手液、香球、垃圾袋等。

4.2.8 喷洒：按规定喷洒除臭剂、空气清新剂。

4.2.9 撤离：收拾所有清洁工具、物料，撤去“正在清洁”指示牌，把门窗关好。

4.3 保洁注意事项：

4.3.1 清洁洗手间时应在现场竖立“正在清洁”指示牌，以便使用人注意并予以配合；

4.3.2 保洁人员应注意自我保护，保洁时带保护手套和口罩，预防细菌感染，防止清洁剂损害皮肤，保洁完毕，应使用药用肥皂洗手；

4.3.3 注意洗手间的通风，按规定开关排气扇或窗扇；

4.3.4 禁止使用碱性清洁剂，以免损坏地面及设备；

4.3.5 每周 1 次用玻璃清洁工具，清洁洗手间的玻璃镜；每半月 1 次用毛巾擦灯具，清扫天花板；每周 1 次对洗手间进行消杀工作；

4.3.6 发现墙壁有字迹及时清洁；

5.0 常用工具及物料

(1) 地拖 (2) 拖桶 (3) 毛巾 (4) 毛球刷 (5) 洁厕精 (6) 除臭剂

(7) 空气清新剂 (8) 指示牌 (9) 厕吸 (10) 镜布

6.0 环境因素控制

6.1 关注环保，各类清洁剂保管、领用、配制按规定执行，及时回收空瓶，集中退还或处理；

6.2 注意施工时间，应与休息或要期静音作业环境的工作时间错开，避免噪音影响；

保洁服务安全措施

一、保洁服务安全措施

本着“预防为主、安全第一”的原则特制定保洁服务安全措施，需全员遵守。

1、个人安全：

- a、规范正确使用清洁用具和用品；
- b、高空作业时，需两人配合同步进行；（卫生间上方、擦窗）
- c、使用尖锐器具（锤子、钳子、刀片、铁丝等）时要小心，避免砸、夹、

划、刮伤自己；

d、正确使用酸化清洁剂，不要溅到身体、衣物上，使用后要封严盖口，放于指定地点；

e、个人物品要放好，贵重物品不许带到单位。

2、“四防安全”（防火、防盗、防抢、防破坏）：

- a、发现跑冒滴漏现象立即报告；（长流水、上下水管、暖气爆裂等）
- b、发现火情或闻到燃烧物品的气味时立即报告；
- c、和公司以及同事的物品，未经同意不可动用；
- d、危险易燃易爆物品不许带进。
- e、发现可疑的陌生人，提高警惕，密切注意，保护自身及他人安全。

二、安全实施方案

1、定期培训保洁员安全防范措施，把其纳入日常工作日程，使其做到：

- a、工作中注意安全，防止意外事故发生；
- b、按要求规范操作和使用清洁物品、工具，禁止违章操作；
- c、正确使用酸化清洁剂，我们常用的酸化清洁剂，仅用于大小便池，不可用于其他地方。该产品腐蚀衣物，每次使用后，要把瓶盖拧紧封好，放置储物间的角落里，并有明显标识；
- d、学会怎样自救；
- e、发现情况学会报告，及了解报告程序；
- f、灭火器、消防栓正确使用及清洁；
- g、增强员工防范意识和自我防护意识。

2、经常检查：

认真做好检查，落实好安全措施。每天领班、班长定时定点检查，主管、经理抽查。把人员集中地放在重点检查部位，发现有水、火、电等险情及时报告。确保员工身心健康及生命安全，保障居民生活顺利正常进行。

3、安全问题要长抓不懈：

安全问题要长抓不懈，切不可忽视，要警钟长鸣。培养人人皆是义务安全员，发生问题时主动配合院方，听从领导指挥，把损失降至最低点。保证自身安全的同时保证居民的财产、身体不受损失。

4.5 服务承诺

(投标人根据招标文件要求自行编制)

四、服务部分

致：鄱陵县机关事务管理局

我公司有幸参与“鄱陵县机关事务管理局保安和保洁服务项目”B包招投标活动。我公司具体服务承诺如下：

1、我公司承诺有足够的人力、物力、资源保证按时按质按量完成委托的业务，提供优质服务，并对报告的真实性和准确性负责。

2、在中华人民共和国境内注册，具有独立法人资格，且符合、承认并承诺履行本招标文件各项规定。我公司为具有独立法人资格、资信良好的物业服务企业。

3、已通过物业行政主管部门的资格预审。

4、无欺诈、违约、违规等不良行为记录。

5、保证按照招标文件中第二章项目需求实施服务

(一) 本项目需实现的功能或目标

B包：县委办公楼、县委车棚、政府办公楼、政府大院、老公安局办公楼、智慧城市各办公楼内公共区域、指定办公房间和办公区院内的日常清洁和定期清洁服务，会议室会务服务；

(二) 项目需求

B包：

保洁区域	数量(人/年)
县委办公楼	5
县委车棚	1
政府办公楼	5
政府大院	1

老公安局办公楼	4
智慧城市	2
合计	18

1、保洁服务的范围：县委办公楼、县委车棚、政府办公楼、政府大院、老公安局办公楼、智慧城市各办公楼内公共区域、指定办公房间和办公区院内的日常清洁和定期清洁服务，会议室会务服务。

2、基本要求

1、地面

(1) 办公区所有路面每天要循环清扫保洁，保证地面无烟头、杂物、纸屑、地面要定期冲洗，随时清扫、保持整洁干净。

(2) 冬季下雪要及时清扫积雪，上午7：30分之前按照保洁清雪线路图，必须把人行道全部清理出宽1米的道路，台阶、走廊、通道清扫完毕，其它保洁区域积雪一天内清理完毕。

(3) 各楼大厅用静电地拖每天保持整洁，无污染，无水渍（定期清洗地面或视实际状况而定），每班数次静推，地面光亮洁净。

(4) 公共场所的走廊、过道、楼梯，大理石地面或瓷砖，水磨石地面、每班次必须循环拖地，定期消毒；日常保养，静电地拖要求无污物、无污渍、无水渍，地面光亮。

(5) 大理石、瓷砖等硬地面，要求表面及其接缝清洁干净，地面匀称光亮，水泥地面干净，墙角线、地角线及易发现的地方无积尘、杂物、污渍等。

(6) 卫生间、洗手间、茶炉房保持无污渍、无杂物、无异味、无水渍，物品摆放整齐。

2、洗手间

(1) 每天早班、中班必须全面清洁洗手间、坐便器、面盆、托把池，地面应定期清洗、随时冲洗，注意循环物业保洁，保持卫生间无积尘、杂物、污渍，包括卫生间各种设施。

(2) 洗手间内的垃圾桶、茶叶桶、纸桶当天清理，保持桶内无垃圾，桶外、墙面、地面无垃圾。

(3) 洗手间每天喷洒空气清新剂或点檀香4次以上，小便池樟脑丸及时补充。

3、玻璃金属类

(1) 定期对区域内的玻璃擦拭或用清洁器进行清理，要求无水渍、污渍、尘渍，达到玻璃光洁明亮（含镜面）。

(2) 对铜、不锈钢、铁艺及其它金属制成的装饰物、栏杆、指示牌、台架、灯座等用专业清洁剂擦拭，保持光亮，要求无锈痕、无污渍、无灰尘、无手印。

(3) 各类金属擦拭时，必须按纹理进行，切勿用硬物刮铲，以防人为性的损伤。

(4) 玻璃门、窗、镜面光亮洁净无划痕，铝合金槽，窗台无积尘、无沙粒。

4、综合类

(1) 领导办公室、大厅、走廊的纸簍、痰盂做到无水渍、无灰尘、无污渍，花盆内无烟头、无纸屑、无杂物。

(2) 各楼大厅、走廊、会议室、卫生间、洗手间、茶炉房、地下室等公共场所天花板(含风口)无蜘蛛网，墙壁公用设施无尘积。

(3) 办公区内各种悬挂指示牌、装饰物等要求干净、整洁、无灰尘、无鸟粪、无水渍。

(4) 对办公区各楼内共用场所每日上午7时之前普遍消毒1次。

(5) 各楼共用部分、领导办公室蚊蝇，可用药物、人力消杀，保持无蚊蝇。

(6) 办公区室内外死角、暗沟每月投放灭鼠药1次，一年不得间断。

(7) 办公区明沟（雨水井内）、死角每周进行一次大清理，保持死角无垃圾、无杂物、无污渍。

(8) 及时处理保洁范围内乱贴、乱画、乱挂、乱放杂物现象。

(9) 地下室至少每周清扫一次，其余时间巡扫，保持清洁干净。

(10) 保洁工具和用品不得随意摆放，须在固定的不明显位置整齐悬挂拖把，放置其它物品。

(11) 根据各单位要求，协助做好会务服务的辅助工作，如桌椅摆放、会场布置、会议室保洁等。

(12) 完成领导交办的其他工作任务。

三、采购标的的其他技术、服务等要求

1、投标人应就本项目（每包或者标段）完整投标，否则为无效投标。

2、本项目为交钥匙工程。

3、投标文件中须有详细的实施（技术）方案，否则为无效投标。

4、所派管理服务人员必须恪守职责，遵守采购人的各项规章制度，服从采购单位的管理。采购单位有权对管理服务人员进行具体的工作安排，并对工作进行监督检查，对不称职的管理服务人员采购单位有权要求调换。

5、投标人须定期对管理服务人员进行岗位再培训。

6、工作期间管理服务人员对于突发事件必须能够在第一时间进行现场处置，并在第一时间向采购方汇报。

四、包装要求

涉及商品包装和快递包装的项目，投标人提供产品及相关快递服务的具体包装要求和履约验收相关条款应符合财政部办公厅生态环境部办公厅国家邮政局办公室关于印发《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》的通知（财办库〔2020〕123号）的规定。

五、验收标准

1、由采购人成立验收小组：采购人在收到供应商项目验收建议之日起7个工作日内，由采购人成立验收小组，按照采购合同的约定对中标人履约情况进行实质性验收。验收时，按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。

2、按照招标文件要求、投标文件响应和承诺验收。

六、本项目预算金额 B 包：475200 元/年。最高限价 B 包：475200 元/年。

超出最高限价的投标无效。

七、资金支付

1、支付方式：银行转账

2、支付时间及条件：按照中标价，每年分12个月平均支付服务费用，节假日等特殊时间顺延支付。（以最终签订合同为准）

我公司完全响应以上招标文件要求。

投标人（并加盖公章） 郑州卓航物业服务股份有限公司



许昌市公共资源交易平台投标专用
D96F61F6CE3E4700BB71CE8514BFBAB2

陈春博

4.9中小企业声明函（工程、服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加鄢陵县机关事务管理局（单位名称）的鄢陵县机关事务管理局保安和保洁服务项目（不见面开标）（项目名称）采购活动，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1、鄢陵县机关事务管理局保安和保洁服务项目（不见面开标）（标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）服务行业；制造商为郑州卓航物业服务有限公司（企业名称），从业人员23人，营业收入为92.844889万元，资产总额为558.407123万元，属于小型企业（中型企业、小型企业、微型企业）；

2、（标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；制造商为（企业名称），从业人员人，营业收入为万元，资产总额为万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：郑州卓航物业服务有限公司

日期：2022年9月17日

说明：

- 1、从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。
- 2、中小企业参加政府采购活动，应当出具《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。

小微

企业名录

登录

注册

首页

扶持政策集中公示

申请扶持导航

企业享受扶持信息公示

小微企业库

当前位置: 首页 > 小微企业库 > 详情

基本信息

企业名称:	郑州卓航物业服务有限公司	统一社会信用代码/注册号:	91410100MA3XDAP77L
企业类型:	有限责任公司(自然人独资)	成立日期:	2016年09月05日
注册资本:	20万人民币	登记机关:	郑州市高新技术产业开发区市场监督管理局
所属门类:	房地产业	行业:	物业管理

受扶持企业信息



许昌市公共资源交易平台投标专用

D96F61F6CE3E4700BB71CE8514BFBAB2