

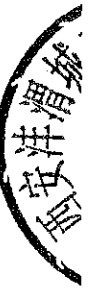
物业服务委托合同

服务内容：上林街道办事处机关物业服务

委托方：咸阳市秦都区上林街道办事处

服务方：西安沣渭城市服务有限公司

签订日期：2024年9月27日



委托方：咸阳市秦都区上林街道办事处，（以下简称甲方）

服务方：西安沣渭城市服务有限公司，（以下简称乙方）

上林街道办事处物业服务项目(项目编号:STHLH(F)-2024-064),
由陕西泰和力华工程管理咨询有限公司组织公开招标,咸阳市秦都区
上林街道办事处(以下简称“甲方”)确定西安沣渭城市服务有限公司
(以下简称“乙方”)为该项目的中标人。

甲方向乙方就上林街道办事处机关物业服务实施采购,甲、乙双
方在自愿的基础上经充分协商,依照相关法律法规的规定,订立本合
同。

第一条 服务采购的内容、名称、价款等

服务内容	周期	金额(小写)	备注
上林街道办的客服服务、工程服务、环境服务等(包括但不限于会务接待、文印工作,设备设施的检修、养护、管理,环境卫生清洁服务、垃圾分类及园区绿化维护保养等内容)。具体服务内容见附件1《服务内容明细表》	12个月	833959.45元 具体价款组成明细见《上林街办物业服务运营成本表》	综合含税总价
合计金额:人民币833959.45元,大写:捌拾叁万叁仟玖佰伍拾玖元肆角伍分 其中,不含税金额为人民币786754.2元,增值税率为6%,税款为人民币47205.25元。合同总价包含本项目的成本、利润、税金、技术措施费、风险费、保险费、政策性文件规定费用和供应商必须的其他费用等全部费用。			

如遇国家财税政策变化，双方有权就合同尚未执行部分的税率差调整税款（不含税价保持不变），并签订补充协议或价款确认单。非经甲方书面同意，非含税价款不予改变。

第二条 质量要求：

在服务期内，乙方依照经甲方审核通过的物业服务工作标准、管理制度、工作内容等对甲方提供物业服务，以满足甲方管理要求。

第三条 服务地点、时间（期限）

（一）服务地点：咸阳市秦都区上林街道办事处

（二）本物业服务管理区域：咸阳市秦都区上林街道办事处院内全部区域。

（三）服务期限：2024年9月30日至2025年9月29日。

第四条 付款方式

（一）甲方按合同季度向乙方支付物业服务费用（自本合同签订之日起，每满3个月为一个合同季度）。甲方于每合同季度结束后次月的15号之前向乙方支付上个合同季度的物业服务费。乙方应于每合同季度结束后次月5日前向甲方提供上个合同季度的全额物业费增值税发票及收据。

甲方需要增减人员时，双方应按照本合同附件所约定的人员类别的费用构成核算费用并签订书面补充协议。

（二）乙方收款信息

单位名称：西安沣渭城市服务有限公司

纳税人识别号：91611105578429460A

地 址：西安市建章路中段158号

开户行：重庆银行股份有限公司西安分行营业部

账 号：870101040018973

纳税人身份：一般纳税人

（三）甲方开票信息

单位名称：咸阳市秦都区上林街道办事处

纳税人识别号：116104020160139657

地 址：陕西省咸阳市秦都区世纪大道东段

开户行：中国建设银行西咸新区沣东新城支行

账 号：61050110390300000206

纳税人身份：一般纳税人

（四）发票

1、每合同季度服务结束后，乙方应按合同约定向甲方出具合法有效的增值税发票及收款收据；因乙方延迟送达、开票信息错误等导致提供的增值税发票不能通过税务部门认证的，甲方有权拒绝接收，并要求乙方限期重新向甲方提供合法有效的发票，由此造成的付款延期由乙方自行负责。

2、乙方账户变更、纳税人身份、纳税方式变化等须及时通知甲方，并签订合同变更或补充协议，由此造成甲方付款延期、成本增加、税款损失等责任由乙方承担，甲方有权据此调整乙方的合同总价。

3、甲乙双方应相互履行在发票开具方面的协助义务。合同履行过程中，双方协商变更履行内容或方式，如涉及价款等增值税发票记载项目发生变化的，发票开具方应作废、重开、补开增值税发票；如遇一方发票丢失，发票开具方应向合同相对方提供发票记账联复印件及主管税务机关出具的丢失增值税发票的《证明单》，协助合同相对方处理好发票补办手续。

第五条 甲方权利和责任

（一）甲方权利

1、甲方有权利对乙方工作进行监督、检查，发现问题及时通知乙方期限整改。

2、甲方有权对乙方制定的物业服务工作标准、管理制度、工作内容进行审批，决定是否实行。

3、甲方如认为乙方人员不适合项目工作时，有权要求乙方在 3 个工作日内予以调换。

（二）甲方责任

1、按照乙方提供的发票及时办理付款手续；。

2、甲方应为乙方无偿提供办公室，库房、宿舍、就餐场所等基本工作条件及日常用水、用电。

3、本合同约定的物业费不包含乙方所指派物业人员提供各项服务所需的工具、耗材材料费，除此以外，服务期内未经甲方书面同意，乙方不得以任何理由要求增加费用、降低服务标准或减少服务内容。

4、物业区内甲方使用的水、电、气、暖、通讯、有线等费用由甲方自行承担。

5、本合同中未约定的特殊服务事项，可经双方协商后另行单独收取费用，并签订书面协议予以明确。

第六条 乙方权利和责任

（一）乙方权利

按照合同约定收取服务费。

（二）乙方责任

1、自本合同签订之日起30日内，根据甲方要求完成具体物业

服务工作标准、管理制度、工作内容的制订交甲方审核，并按照经甲方审核通过的工作标准、管理制度和工作内容组织实施物业服务。

2、负责本物业管理区域内（以下简称“区域内”）的卫生清洁。包括：办公区共用部位、公共区域、指定办公区域、外围卫生清洁，垃圾的收集、清运等工作（垃圾清运费由甲方承担）。

3、负责区域内公共设施的日常维修、养护、运行和管理。

4、负责协助区域内道路和车场的画线工作。

5、负责区域内所有建筑物及构筑物的日常维护、养护和管理。

6、负责协助安保部门做好区域内的公共秩序维护及消防设施设备的维护管理。协助当地治安主管部门开展防盗、消防等安防工作。负责办公区域内访客登记、接待、引导等各项服务管理工作。

7、协助甲方做好接待及会议的前期准备及服务工作。

8、乙方应自觉接受甲方监督检查，根据甲方要求进行整改，并对乙方工作人员进行经常性培训，以保证工作人员的专业技术及职业素养满足甲方需要。

9、乙方应为其员工购买商业保险。甲方与乙方所提供的服务人员之间不存在任何劳动或劳务关系，本合同履行过程中，由于乙方及其提供的服务人员所引发的一切劳资争议、民事责任、安全责任、经济责任、行政责任甚至刑事责任全部由乙方独立承担。因此给甲方造成损失的，乙方还应承担赔偿责任。

10、乙方应规范化、标准化、流程化管理，造就一支高素质、有责任心、保持高度服务热情的员工队伍，所有人员应该按规定着装、佩戴工牌，注意行为规范、礼貌热情服务。

11、乙方应当爱护建筑物及室内各种设施设备，注意节约用水、

用电。

12、乙方不得将本合同项下义务全部或部分转让、转包给第三方，不得降低服务标准和质量。

13、乙方应自本合同解除或终止之日起30日内向甲方移交物业管理权，物业管理用房和物业管理的相关档案资料、撤出本物业，做好物业服务的交接和善后工作。

14、乙方及其服务人员应保守在为甲方提供服务期间所获悉的甲方的商业秘密及其他保密信息，并不得利用这些信息。

第七条 违约责任

1、乙方履行合同不符合合同约定或甲方要求的，应在甲方要求的期限内进行整改，乙方逾期整改完成的，每逾期一日，应按照合同总价款的 1%向甲方支付违约金，逾期达 30 日，或经整改后仍不符合合同约定的，甲方有权解除本合同，并要求乙方按照合同总价款的 30%向甲方支付违约金。上述违约金甲方有权从当期应付款中直接扣除。

2、乙方制定的物业服务工作标准、管理制度、工作内容经甲方两次审核后仍无法通过的，甲方有权立即解除全部或部分合同，并要求乙方赔偿因此给甲方造成的损失，损失无法明确的，不低于合同总价款的 30%。

3、乙方擅自将本合同项下义务全部或部分转让、转包给第三方的，应按照合同总价款的 30%向甲方支付违约金，同时甲方有权立即解除本合同。

4、乙方及其服务人员未按合同约定履行保密义务，或擅自使用甲方保密信息的，应按照合同总价款的 30%向甲方支付违约金，同时

甲方有权立即解除本合同。

5、合同终止时，乙方未按合同约定履行物业交接义务的，每逾期一日，乙方应按照合同总价款的 1‰ 向甲方支付违约金，并赔偿因此给甲方造成的损失。

6、甲方逾期付款的，每逾期一日，应按照欠付金额的万分之一向乙方支付违约金。

7、除本合同另有约定外，任何一方不得擅自解除本合同，否则应按照合同总价款的 20% 向对方支付违约金。

8、本合同任何条款中所约定的违约金不足以弥补守约方的损失的，以实际损失为准进行赔偿，实际损失的赔偿范围包括但不限于守约方的所有直接损失和为减少损失及解决纠纷而支出的诉讼费、仲裁费、保全费、律师费、公证费、鉴定费、评估费、交通费、咨询费、文件制作费、差旅费等。

第八条 本合同从签订之日起生效，除本合同另有约定外，合同期内一方如需提前终止合约的，应提前三个月书面通知对方，经对方同意且双方签订书面协议后，方可解除合同。

第九条 不可抗力

甲乙双方的任何一方由于不可抗力的原因不能履行合同时，应及时向对方通报不能履行或不能完全履行的理由，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构证明以后，允许延期履行、部分履行或者不履行合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

第十条 本合同未尽事宜，经双方协商达成书面补充协议，补充协议作为本合同附件，与本合同具有同等法律效力。

第十一条 双方因履行本合同发生纠纷的，应友好协商解决；也

可由有关部门调解；协商或调解不成的，依法向甲方住所地人民法院起诉。

第十二条 本合同一式陆份，甲乙双方各执叁份，各具同等法律效力，自甲、乙双方法定代表人或委托代理人签字并加盖公章之日起生效。

第十三条 其他

1、合同附件作为本合同的组成部分，与本合同具有同等效力。

2、甲乙双方的联系人、联系电话、电子邮箱和文书送达地址等联络信息以本合同签章处注明的信息为准，任何一方变更联络信息的，应提前3日以书面形式通知对方，否则视为未变更，因此导致通知或文书无法按时送达的，自通知或文书发出之日起即视为已送达，由变更方自行承担相应的法律责任。

3、本合同文本中的“日”、“天”，除特别指出为工作日的，一律按日历天解释。

_____（以下为签章，无正

甲方（章）

甲方法定代表人

或委托代理人：

通讯地址：

联系人：

联系电话（同微信）：

签约日期：2024.9.27



或委托代理

通讯地址：

联系人：柏群

联系电话（同微信）：15094088936

签约地点：上林街道办事处



建章路中段158号

附件：

1. 《服务内容明细表》
2. 《上林街办物业服务运营成本》
3. 物业服务工作质量标准



附件 1:

服务内容明细表

1、客服服务内容:

主要负责上林街道领导的日常室内服务，日常文件流转等工作，具体如下：

(1) 负责领导办公室内的日常巡查、整理摆放室内物品、卫生监督、茶水服务。

(2) 随时听从领导派遣，负责日常文件的流转、通知的上传下达、会议的及时通知等。

(3) 负责来访客人的接待工作，及时招待来访客人及茶水服务。

(4) 负责街办领导区域每日报刊收发工作。

(5) 负责街办会议服务工作。

(6) 协助综合与经济发展办公室完成日常工作。

(7) 负责日常领导办公区域内电器、水壶等物品的维护，及时反馈坏损情况；领导室内低值易耗品的领用，如茶叶、抽纸、纸杯等。

(8) 下班前巡查领导室内门、窗、电源、空调等是否关闭。

(9) 做好办公区域保洁卫生达标的日检工作。

(10) 定期对领导口杯进行清洗。

(11) 代管办公区各办公室、宿舍钥匙管理。

(12) 领导办公区域及会议室物资管理及更换。

(13) 办公室报刊发放工作。

2、工程服务内容:

(1) 负责区域设备设施管理、维护工作，包括各类设备、设施运行、维修和保养的组织实施和管理。

- (2)对区域内施工工程进行监督管理。
- (3)对办公设备、设施提出完善、整改方案。
- (4)负责对区域内使用中的设施、设备进行周期性检测和日常管理。如有损坏，及时向党政办申报采购。
- (5)为甲方承接策划新的物业管理项目或新的服务项目提供工程技术支持。

(6)办公室内的维修及走线相关工作。

(7)对办公室内下水管道的清理。

(8)领导办公区域空调的维护。

3、环境服务内容

(1)负责区域内所有卫生的清洁、保洁工作。

(2)负责区域内垃圾桶、烟灰缸的保洁、消杀工作。

(3)负责区域环境卫生的定时巡检工作。

(4)负责区域内各种垃圾的收集、中转及清运费用的检查工作。

(5)负责实施区域除“四害”活动。

(6)负责个人劳动工具的保管、维护工作。

(7)维护办公楼卫生，劝阻和制止不卫生、不文明的现象和行为。

(8)打扫科室办公室室内卫生。

(9)领导办公区域及会议室的花卉维护工作。

(10)办公区办公纸张的销毁工作。

(11)领导办公室及会议室物资、耗材保管工作。

附件 2:

上林街办物业服务运营成本

序号	岗位	薪资单价 (元)	人员编制	月度薪资小计 (元)	备注
1	项目主管	6285.47	1	6285.47	
2	工程维修	5248.59	1	5248.59	
3	客服	5058.86	4	20235.44	
4	保洁	3126.82	9	28141.38	
人力成本月度成本小计		59910.88			
人力成本年度合计		718930.56			
税金		43135.83			6%
管理费		71893.06			10%
年度运营费用总计		833959.45			

附件 3:

客户服务部工作质量标准

一、仪表规范:

- 1、发式: 头发整洁, 发型大方, 不染发(黑色除外), 不用异味发油, 短发前不及眉, 旁不遮耳, 后不及衣领; 长发一律盘起;
- 2、面容: 精神饱满, 保持清洁, 化淡妆;
- 3、口腔: 牙齿清洁, 口气清新, 上班前不吃异味食品;
- 4、手: 不留长指甲, 保持清洁, 除手表、结婚戒指外, 不戴其它饰物;
- 5、衣服: 上班时统一着工装, 衣着得体整洁, 端正佩戴工号牌(卡)。衣袖、裤管不得卷起(实际操作需要时除外), 衬衣下摆扎进裤内。腰带为黑色, 不在外腰带上戴钥匙链;
- 6、鞋: 会议服务员穿着黑色半高(实心)跟布鞋, 大厅接待员穿着黑色半高跟皮鞋, 布鞋保持清洁, 无破损, 皮鞋表面保持光亮, 禁止穿着时装鞋;
- 7、袜子: 着肉色长筒袜, 抻平整、无破洞, 不露袜口(冬季可着深色袜);
- 8、身体: 勤洗澡, 无体味, 香水清淡。

二、行为举止:

- 1、不在大庭广众下吃东西, 化妆、补妆, 插裤袋, 叉腰抱臂。
- 2、不得在办公区域内的公共场所吸烟; 走廊中不得大声喧哗、

打闹。

3、工作中行、走、站、坐、蹲姿势要规范、美观。坐姿应端正，不能爬在桌上，不能翘四字位腿，不能侧身歪坐。

4、站姿：抬头、挺胸、收腹、头正、肩平、颈部伸直，面带微笑、两手自然放与西服最后一个纽扣处，并右手握左手，右手在上，左手在下，两腿伸直、加紧，两脚跟并拢，脚尖分开成 30° ，两腿之间不得有空隙。

5、走姿：上身应保持站姿的要求。行走时，头不要东张西望、左顾右盼，两臂自然下垂，并自然的前后摆动，幅度应适中，迈动的步子应该轻而稳，尽量减轻地面与鞋跟的摩擦声。

6、坐姿：上身与站姿的要求相同。走到椅子的面前，背对椅子，应保持站姿姿势，将两手沿臀部向下轻轻抚平衣（裙）下摆，坐于椅子距前沿的 $1/3$ 处，两手自然放与两腿之上，右手在上，左手在下，右手握左手，两腿并拢，两膝盖合紧，两脚尖并拢且向里收一下，以保持坐姿的优美。如果客人在你的右侧，应将身子向右轻一下，以方便两人的交流，侧身的同时，两腿稍微侧一下，做到坐姿的优美，上身也跟着向右侧一下，两手应放与右腿之上。

三、会务服务标准：

1、会议协调

(1)接到会议、接待通知时，会议总负责及时安排调度各会议室服务人员并随时跟进重要会议、接待的开始、结束时间及重要会议资料的存档。

(2) 重大会议或接待应在提前一日接到通知时立即汇报部门经理。

2、会前服务

(1) 一般会议或接待至少提前 30 分钟布置好会议室，投影、电脑连接、话筒调试、茶水、桌签牌、水牌、室内温度等的准备工作，保证会前室内干净整洁、光线温度适宜；

(2) 遇重大会议或接待时应提前一天安排部署并组织协调工程部、秩序部做好会前准备工作。

3、会中服务

(1) 严格执行每 20—25 分钟加水一次原则。

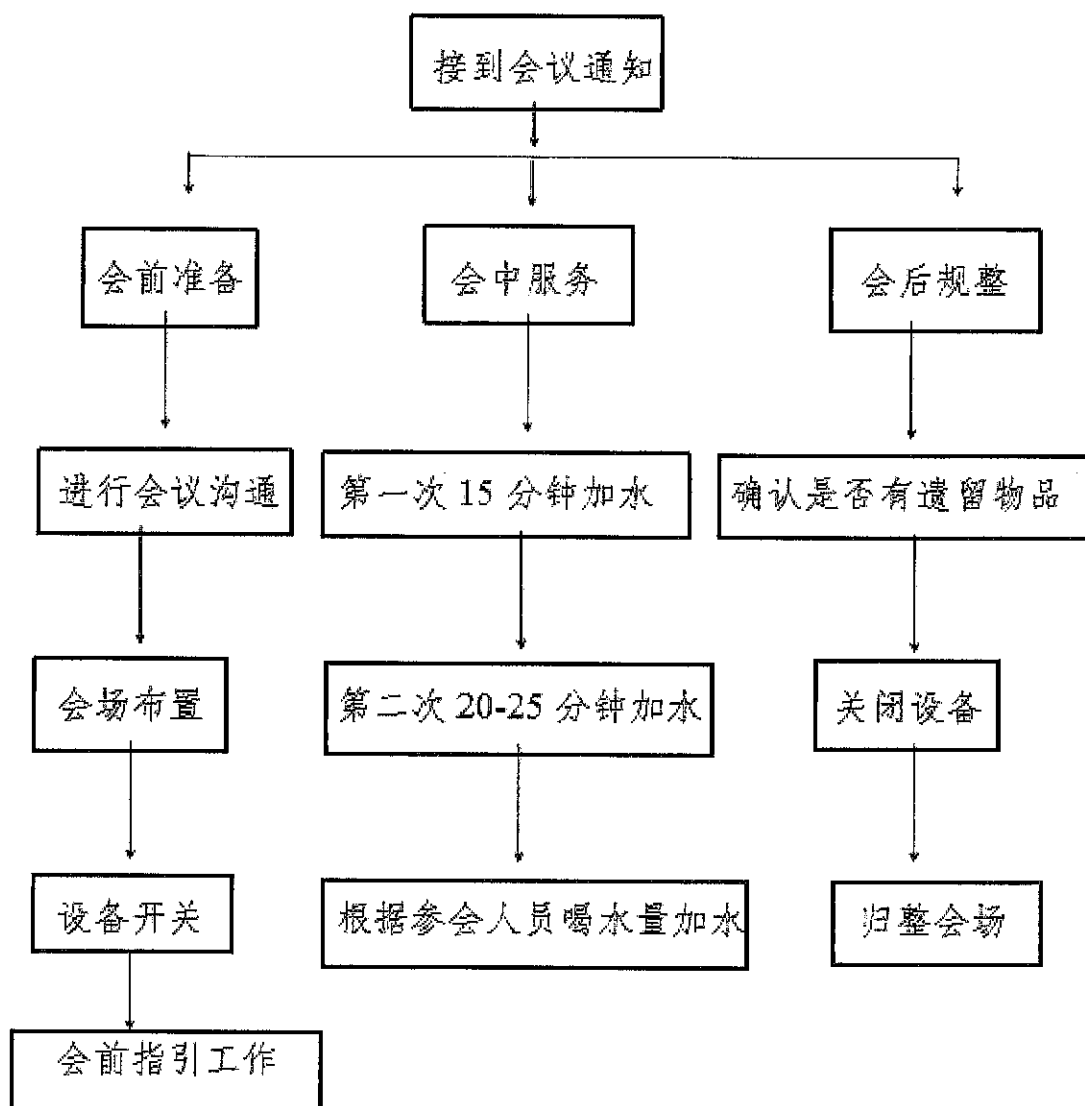
(2) 遇重大会议或接待时，需至少一名会议专员在室内服务，协调室内服务、跟踪会议议程及会场突发事件的处理。

4、会后服务

(1) 会后记录、汇总工作，及时做好会议信息登记，

(2) 重大会议或接待临近结束需立即告知部门主管、各工位人员及相关领导，做好信息传达及会议内容信息及时登记，

(3) 会后及时清理会场及桌面卫生、呼叫保洁人员打扫会场整体卫生。



四、前台服务标准

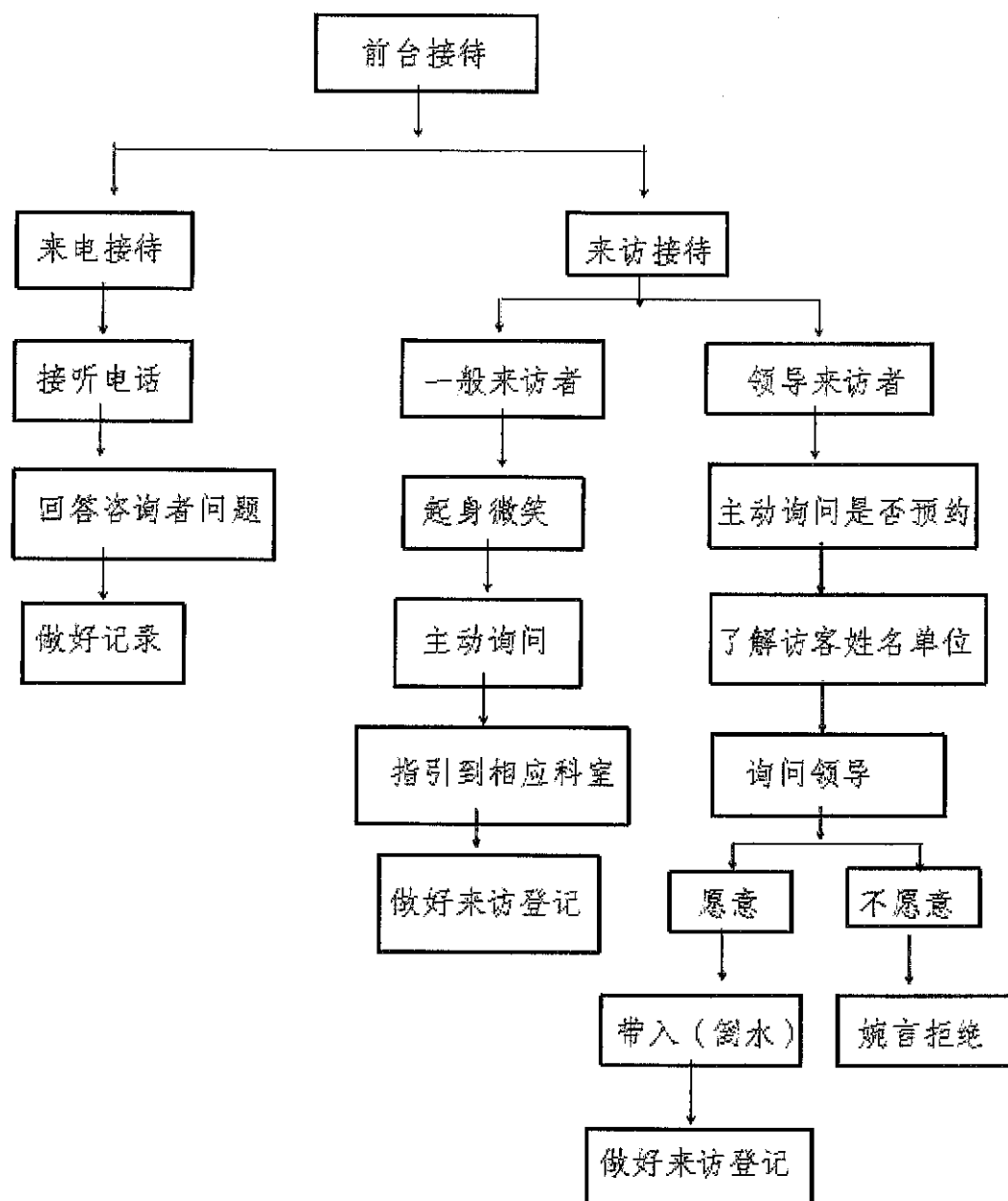
1、电话应在三声内接听，接听时准确使用规范用语，如：“您好，xxx”，“好的，再见”，通话时使用礼貌用语，准确清楚的传达电话内容。

2、拨打电话时，应首先像对方致以问候，如“您好”，并做自我介绍；使用敬语，将要找通话的人的姓名及事情交代清楚；通话结束后，须等对方放下电话后方可放下电话。

3、对来访人员主动说：“您好，请问您需要什么帮助吗”；确认对方要求后，说：“请稍等，我帮您找”并及时与被访人联系，并告诉对方：“他马上来，请您稍坐一下”，如果被访人不在，应礼貌的像对方说“对不起，您方便的话请留下联系方式，他回来后我第一时间告知他”，彻实行“微笑服务”和“起身服务”

4、不能擅自离岗，如离岗需联系替岗人员或摆放离岗标示牌。

5、耐心认真处理每一项服务工作，谦虚和悦的接受客户的评价，客户离去时应面带微笑道别。



工程管理部工作质量标准

一、仪表规范：

- 1、发式：头发整洁，发型大方，不染发（黑色除外），不用异味发油，短发前不及眉，旁不遮耳，后不及衣领；长发一律盘起；
- 2、面容：精神饱满，保持清洁；
- 3、口腔：牙齿清洁，口气清新，上班前不吃异味食品，不在工作场所吸烟饮酒；
- 4、手：不留长指甲，保持清洁，除手表、结婚戒指外，不戴其它饰物；
- 5、衣服：上班时统一着工装，衣着得体整洁，端正佩戴工号牌（卡）。衣袖、裤管不得卷起（实际操作需要时除外）；
- 6、身体：勤洗澡，无体味，香水清淡。

二、值班标准

- 1、按时到岗，不溜岗串岗，不做与工作无关的事。
- 2、工作不讲条件，按时巡岗，认真做好工作记录。
- 3、严禁饮酒上班，在岗上班不喝酒。
- 4、严格遵守操作程序，做好防水、防火、防小动物及防尘的措施，保证变电设备的正常运行。
- 5、认真执行巡视检查制度，做好巡视记录、运行记录和用电量统计记录，发现异常及时采取措施，防止隐患酿成大故障。
- 6、按照部门主管安排，依据维修保养制度的内容和要求对变电设备进行维修保养。
- 7、严格执行岗位责任制及安全责任制，确保人身和设备安全。
- 8、严格执行工程部的值班制度和交接班制度，确保在岗时不出

任何问题。每班必须对配电室进行清洁，使地面、设备表面不留积尘。根据上级安排，定期进行设备内部清洁。

9、坚守岗位，定期巡查本系统设备，并准确记录各种运行数据，填好运行表格上报。

10、发生事故时，值班人员应保持冷静，按照操作规程及时排除故障，事故未排除时不交班，应上下两班协力排除故障，完成后编写事故报告，交部门主管审阅。

11、按要求开闭设备，不私自调整设备的运行控制参数、状态、运行方式、设定值及管线走向。

12、接到工作任务，要认真完成，有任何意见可以事后向上级汇报。

三、日常维修服务标准

1、入室服务原则：及时、准时、满意。

2、派工原则：业主至上、服务第一。

3、接听报修电话：外线电话铃响，拿起后说“你好，沣渭城服”。内线电话铃响，拿起电话说“你好，工程部，我是×××”。要求：声音平稳、说普通话。

4、对报修应作详细记录。记录内容：地点、电话号码、具体维修内容、记录人、时间、维修人等。

5、接报修后，安排维修人员必须在以下规定的时间内派维修人员赶到报修现场，一般报修 10 分钟；停电、水管爆裂、电线断落等事件 5 分钟。

6、如当时没有维修工，应向对方解释“我们的维修工正在×××干活。然后约时间。将另约的时间记录在报修本上，如约好上门维修。

7、工作时应尽量缩小操作现场，将工具包、维修配件、废弃物、垃圾等放在地垫上。工作完工后收拾工具，清理现场。文明礼貌，热情客气，维修完毕后，应向科室科员交待使用的注意事项及保修期限，对现场不能处理完成的问题，应给报修人作出合理的解释，并向主管汇报。

8、给排水设备故障一般不超过 4 小时，大故障若在 4-8 小时内无法解决的故障，应将故障原因、解决方案、及时上报项目部和设备管理部，协同解决。

9、第一天未处理完，需第二天处理的，第二天维修人员必须准时到达。

10、因当时无人或第一次未处理完而另约时间上门维修的，由主管到约定时间安排人员按时准时上门完成维修。

11、工程员工每日下午下班前将当日《工程部报修记录表》汇总上报项目主管。

四、公共设施设备巡检标准

1、每日巡查 1 次物业管理区域楼宇单元门、楼梯通道以及其它共用部位的门窗、玻璃等，做好巡查记录，并及时维护。

2、每日至少 1 次一般对共用设施设备进行巡检，巡检记录规范齐全

3、对雨、污水管道每月检查一次，每年对公共雨、污水管道全面疏通一次，确保排水通畅。

4、共用照明设施完好率 95% 以上，并按规定时间开关。

环境维护工作质量标准

一、行为规范

1、表情亲切、热情、永远保持微笑；在公共区域清洁工作时应脸部带微笑，目光不能呆滞、东张西望或无精打采。

2、保持口腔清洁；谈吐、口齿清楚，不大声喧哗、不讲粗话或不礼貌的话；上班时不可以用家乡话交流，讲普通话，如碰到讲家乡话的业主，可以用家乡话同业主交流，上班前不食用有异味的食物，无论是业主还是访客有事讯问，一定做到有问有答，不懂学会礼貌拒绝。

3、上班时应与同事相互问候，工作时遇见业主、领导应及时问好或点头微笑；走路要稳，不要跑跑跳跳，不得大声喧哗。

4、每天保持较好精神面貌和愉快心情工作，脸部要保持干净，头发梳理整齐，着装应按照规定进行着装，且必须着最新款式的工衣，不得串季着装，同时需保持干净、整洁、不得有异味，不能有明显邹痕、破损或掉扣现象；统一在左胸佩带工牌，不留指甲，额前头发不能超出眉毛下，后脑勺头发应盘起来，男性不留胡子，头发不得过长。

5、室内清洁时，不得随意翻阅顾客物品，不得使用顾客物品，如：电话、电脑、洗手间等，注意与顾客沟通内容，注意作业效率；室外清洁时，注意清洁的姿态、姿势，遇到顾客应主动让路。

6、在公共区域清洁时应注意前后行人，速度要适当放慢，有 3 人以上同行的情况下，必须停下手中工作等行人路过再开始清洁。

7、清洁时应注意保持现场卫生，一定不要忘记放温馨提示牌。

8、清洁后应清洗工具，归还到指定地点。工具摆放应注意：发

给个人的工具随人走，公共工具应放回固定工具房，所有工具不得随意乱摆放。

二、大厅保洁标准

1、每周对大厅进行彻底清洗一次、操作时，应有示意牌以防人滑跤。

2、操作过程中，根据实际情况，适当避开客人和客人聚集的区域，待客人离散后，再予以补做；客人进出频繁和容易脏的区域，要重点拖擦，并增加拖擦次数。

3、雨雪天气，应在大厅进出口处放置雨伞、踏垫，铺上防湿地毯，并树立“小心防滑”的告示牌和增加拖擦次数，以防客人滑跤及将雨水带进大厅。

4、地面石材无脚印、无污渍、无烟蒂、无痰迹、无垃圾。

5、玻璃大门无手印及灰尘，保持干净、光亮、完好无损。

6、大厅内不锈钢垃圾桶，保持光亮，垃圾日产日清。

三、办公区保洁标准

1、按顺序擦拭窗台、窗框、门、扶手。

2、依次清洁墙面、踢脚线。

3、擦拭茶几、桌子。

4、地面保洁。

5、检查是否有遗漏处，收拾清洁工具，并关好门。

6、定时喷洒空气清新剂，保持室内的空气清新。

四、楼层通道地面保洁标准

1、每天上午、下午分别对各楼层公共地面拖抹、推尘一次。

2、每周用长柄手刷沾去污粉对污迹较重的地面彻底清刷一次。

3、每天用拧干的湿毛巾抹净墙根部分踢脚线。

五、卫生间保洁标准

1、每天上、下午上班时分两次重点清理，每天巡视次数每小时一次，主要清扫地面垃圾、积水和水迹等，保持清洁。

2、用水冲洗大小便器，并用夹子夹出小便器内烟头等杂物。

3、用厕刷沾洁厕精洗刷大小便器，然后用清水冲净。

4、用抹布和洗洁精擦洗面盆、大理石台面。

5、先将湿毛巾拧干擦镜面、窗玻璃，然后再用干毛巾擦净，镜子保持明净，无灰尘、无污痕、无手印、无水迹。

6、清洗垃圾桶和烟灰缸，并内外擦干。

7、用湿拖把拖干净地面，然后再用干拖把拖干。

8、用杀菌清洁剂彻底地对卫生间进行清洁，保持卫生间内空气清新。

六、会议室保洁标准

1、每天上、下午上班时分两次重点保洁。

2、从上至下进行保洁，先保洁桌椅及物品，后保洁地面。

3、遇会议频繁，会前集中保洁人员同步保洁，整体保洁不超过 20 分钟。

4、会后保洁不超过 30 分钟清理完毕。

5、会场地面无杂物、污渍、灰尘。

6、沙发及桌椅表面无灰尘、污渍。

7、茶杯无茶渍、污渍，表面无指纹、水渍。

8、烟缸无烟头、污渍。

9、投影仪机身、投影布的表面无灰尘

10、饮水机、水瓶表面无灰尘、水渍，无水垢。

七、室外地面保洁标准

1、每天两次用扫把对室外地面进行彻底清扫，清除地面果皮、纸屑、泥沙和烟头等杂物，随时巡扫。

2、垃圾桶每天上、下午清倒一次，并用长柄刷子沾水洗刷一次，垃圾桶外表无明显污迹，污垃圾粘附物。

3、沙井、明沟每周揭开铁蓖盖板彻底清理一次，明沟内无积水、无杂物。

4、室外宣传牌、雕塑每天用湿毛巾擦拭一次，距宣传牌、雕塑无灰尘。

5、每月用水冲洗有污迹地面、墙面一次，地面无杂物、积水，无明显污渍、泥沙。

八、工具管理

1、实行定位放置管理。

2、各种使用工具，在使用前后要检查清楚，发现损坏及不安全的地方要向保洁班长报告。

3、人员应对工具的使用性能有所了解，爱护工具，学会保养及简单修理。

4、严禁任何人员借用物管处工具干私活，如有发现，将严肃处理。

5、工作人员每次借用工具时，需事先征得项目经理及保洁班长同意，并办理领用手续。

6、尘推、拖把、扫把、抹布等清洁用具（品）由工作人员自行管理。

7、拖把、抹布、水桶用完清洗干净后风干或凉干。拖把朝上或悬挂放置，水桶倒置。

8、易耗工具要妥善保管，按指定地点正确存放。

九、消杀管理

1、消杀方式以药物喷杀为主，消杀药物一般用酒精、枪手、84消毒液等喷洒剂等。

2、消杀频率：一周三次。

3、喷杀前必须在消杀范围内摆放标牌；不要在客户出入高峰期喷药。

4、办公室周六日放假进行，并注意关闭门窗；将药液喷在墙角、桌下或壁面上，禁止喷在桌面、食品和器具上。

5、每年的消杀工作的安排具体参照各规范的要求进行消杀，消杀作业完毕，应将器具、药具统一清洗保管。

6、检查公共区域和办公区，目视无苍蝇滋生。

7、消杀工作前，保洁组长必须详尽地告诉消杀人员应注意的安全事项。

8、保洁组长应按照消杀计划在每次卫生消杀后检查卫生消杀工作并将检查情况记录于《消杀记录表》中。

十、上林街办保洁标准细则

项目：上林街办项目						
级别	区域	项 目	清洁频次	清洁办法	清洁标准	备注
特 级	领导 办公 室	木质家具	天 / 1 次	擦抹	光亮、无浮尘、无印迹	每年一次 抛光打蜡
		皮质家具	天 / 1 次	擦抹 / 清洗	干净、无浮尘、无痕迹	
		电脑电话	天 / 1 次	擦抹、消毒	无浮尘、无印迹	夏季每周消毒 一次
		烟灰缸	天 / 1 次	擦抹、清洗	干净、无烟头	领导离开后立 即打扫
		饰物	天 / 1 次	擦抹	干净、无浮尘	
		桌面	天 / 1 次	擦抹	光亮、无浮尘、无印迹	
		办公椅	天 / 1 次	擦抹	干净、无浮尘	
		地面	天 / 1 次	拖抹、推	干净、无浮尘、无垃圾	随时保持无灰 尘
		踢脚线	天 / 1 次	擦抹	干净、无浮尘、无粘浮物	
		标识牌	天 / 1 次	擦抹	干净、无浮尘	
		办公室门	天 / 1 次	擦抹	干净、无浮尘、无印迹	
		窗户玻璃	月 / 1 次	清洗、擦抹	干净、明亮、无印迹	随脏随擦
		垃圾桶	天 / 1 次	清洗、消毒、擦抹	干净、无垃圾、无异味	领导离开后 立即打扫
		茶水漏	天 / 1 次	清倒、冲洗、擦抹	干净、无茶叶、无积水	
		小型电器	天 / 1 次	擦抹表面	干净、无浮尘	
	走 廊	窗台	天 / 1 次	清洗、擦抹	干净、无浮尘	
		地面	天 / 1 次	清扫、拖抹、推	干净、无浮尘、无垃圾	
		墙体	周 / 1 次	弹浮	干净、无浮尘、无蜘蛛网	
		石材面	天 / 1 次	擦抹、弹	干净、无浮尘、无粘浮物	

一 级		顶面	月 / 1 次	弹浮	干净、无浮尘、无蜘蛛网	
		灯饰	周 / 1 次	擦抹	干净、无浮尘	
		走廊玻璃	月 / 1 次	清洗、擦抹	干净、无浮尘、无印迹	
		垃圾桶	天 / 1 次	清洗、消毒、擦抹	干净、无垃圾、无异味	不超过 2/3 清理
		标识牌	天 / 1 次	擦抹	干净、无浮尘	
		踢脚线	天 / 1 次	擦抹	干净、无浮尘	
	室 内	桌面	天 / 1 次	擦抹	光亮、无浮尘、无印迹	
		木质家具	天 / 1 次	擦抹、保养	光亮、无浮尘、无印迹	
		皮质家具	天 / 1 次	擦抹、清洗	干净、无浮尘、无痕迹	
		地面	天 / 1 次	拖抹、清洗	干净、无浮尘、无垃圾	
		地毯	月 / 1 次	拖抹、清洗	干净、无污迹	每月吸尘一次
		烟灰缸	天 / 1 次	擦抹、冲洗	干净、无烟头	
		饰品	天 / 1 次	擦抹	干净、无浮尘	
		墙体	周 / 1 次	弹浮	干净、无浮尘、无蜘蛛网	
		门	天 / 1 次	擦抹	干净、无浮尘、无印迹	
		玻璃门	月 / 1 次	清洗、擦抹	干净、无浮尘、无印迹	
		垃圾桶	天 / 1 次	擦抹、清倒、消毒	干净、无垃圾、无异味	超过 2/3 清理
		电梯	天 / 1 次	擦抹、	干净、无浮尘	
		踢脚线	天 / 1 次	擦抹	干净、无浮尘	
		茶水漏	天 / 1 次	清倒、冲洗、擦抹	干净、无茶叶、无积水	
	室内	地面	天 / 2 次	清扫、拖抹、推	干净、无浮尘、无垃圾	半年清洗一次
		窗台	天 / 1 次	擦抹	干净、无浮尘	

	玻璃	月 / 1 次	清洗、擦抹	干净、无浮尘、无印迹	
	墙体	周 / 1 次	弹浮	干净、无浮尘、无蜘蛛网	
	天花板	月 / 1 次	弹浮	干净、无浮尘、无蜘蛛网	
	标识牌	天 / 1 次	擦抹	干净、无浮尘	
	垃圾桶	天 / 1 次	清倒、冲洗、消毒	干净、无垃圾、无异味	超过 2/3 清理
	总服务台	天 / 2 次	擦抹	光亮、无浮尘、无印迹	物品摆放有序
	踢脚线	天 / 1 次	擦抹	干净、无浮尘	
	科室门	周 / 1 次	擦抹	干净、无浮尘、无印迹	
	通道门帘	天 / 1 次	擦抹	干净、无浮尘、无印迹	
	扶手、楼梯	天 / 1 次	清扫、擦抹	干净、无浮尘	
	楼梯玻璃	周 / 1 次	擦抹	明亮、无浮尘、无印迹	
卫生间	瓷砖墙面	周 / 1 次	清洗、擦抹	光亮、无浮尘、无污迹	
	地面	天 / 8 次	拖抹、清洗、推	干净、无浮尘、无垃圾	
	门	天 / 2 次	擦抹	干净、无浮尘、无印迹	
	镜子	天 / 2 次	擦抹	光亮、无水渍	根据情况随时 清洁
	台面	天 / 8 次	擦抹	干净、无水渍、无杂物	
	面盆	天 / 8 次	擦抹	干净、无污迹	
	大、小便池	天 / 8 次	冲洗、清洁	干净、无污渍、无异味	使用洁厕净
	隔板	周 / 2 次	擦抹	干净、无浮尘、无污迹	
	通风口	周 / 1 次	清洗、擦抹	干净、无灰尘	
	天花板	月 / 1 次	弹浮	干净、无浮尘、无蜘蛛网	
	垃圾桶	天 / 1 次	清倒、冲洗、擦抹	干净、无垃圾、无异味	超过 2/3 清理

		纸篓	天 / 8 次	清倒	干净、无垃圾	超过 2/3 清理
		五金件	天 / 2 次	擦抹	干净、无浮尘、无污迹	
		装饰品	天 / 1 次	擦抹	干净、无浮尘	
		气味	天 / 2 次	投放清新剂	无异味	
一 级	室 外	地面	天 / 2 次	清扫	干净、无浮尘、无垃圾	
		绿地	天 / 2 次	清扫、检拾、	无落叶、无垃圾	
		景观小品	天 / 1 次	擦抹	干净、无浮尘	
		喷泉池	周 / 1 次	清洗、打捞	干净、无漂浮物、无异味	
		景观灯饰	月 / 1 次	擦抹	干净、无浮尘	
		石材面	天 / 1 次	擦抹	干净、无浮尘	
		标识牌	天 / 1 次	擦抹	干净、无浮尘	
		花盆	天 / 1 次	擦抹	干净、无垃圾	
		花坛	天 / 1 次	检拾	无落叶、无垃圾	
		垃圾中转站	周 / 1 次	清扫、冲洗、消杀	干净、无异味	
		垃圾桶	天 / 1 次	清掏、擦抹	干净、无垃圾、无异味	超过 2/3 清理
		电动门	2 周 / 1 次	擦抹	干净、无浮尘	
		停车场	天 / 1 次	清扫、保洁	干净、无垃圾	
		雨棚	月 / 1 次	冲洗、擦抹	干净、无浮尘、无垃圾	随天气变化

