

合同编号：

汉中市南郑区委区政府机关大院 保洁服务合同

甲方（发包单位）：汉中市南郑区机关事务服务中心

乙方（承包单位）：汉中满意清洁家政服务有限责任公司

签订地点：

签订日期： 年 月 日

汉中市南郑区委区政府机关大院 保洁服务合同

甲方（发包单位）：汉中市南郑区机关事务服务中心

乙方（承包单位）：汉中满意清洁家政服务有限责任公司

根据《中华人民共和国民法典》及相关法律、法规，甲、乙双方在自愿、平等、互利的基础上，经协商一致，就乙方承揽汉中市南郑机关保洁服务事宜达成一致如下条款，以资信守。

第一条 服务事项及服务范围

（一）区委区政府机关大院。1.综合办公楼公共区域，含走廊、步梯、电梯前室、电梯、卫生间、地下停车场、垃圾房等；2.机关大院公三包区域：外墙清洗、道路保洁、花坛保洁、绿化带拾捡、排水沟清洁、垃圾分类及清运。

（二）区委办公室，区政府办公室。含走廊、步梯、卫生间及办公楼公共区域。

（三）区人大。含办公大楼公共区域、院内、走廊、步梯，机关院内道路保洁、花坛保洁、绿化带拾捡、排水沟清洁、垃圾分类清运。

（四）区政协。含办公大楼公共区域、院内、走廊、步梯，机关院内道路保洁、花坛保洁、绿化带拾捡、排水沟清洁、垃圾分类清运。

（五）区信访局。含走廊、步梯、卫生间及办公楼公共区域。

（六）特殊保洁。特殊天气的保洁、突发事件保洁、消杀、消毒、有害生物灭杀、物品搬运、其它临时性保洁工作。

第二条 承包方式和承包期限

（一）承包方式

采用由乙方包工包料、包工具、包设备、包税费、包质量、包安全文明施工、包风险、包通过验收等方式进行。

（二）合作期限

按照招标文件的约定,本次汉中市南郑区区委区政府机关大院保洁服务项目采用“一次招标,三年沿用”,合同采取一年一签,分期考核的方式。合同起始日期为2026年5月1日起,至2027年4月30日止(有效期一年);每年考核一次,考核结果作为续签下年度合同依据。

第三条 清洁保养服务费及支付方式

(一)日常清洁保养服务费(综合包干单价)34141.67元/月,清洁保养人数按每月15人,年合同总金额为人民币¥409700.00元(大写:肆拾万零玖仟柒佰圆整)。

(二)保洁服务费按照先服务、后付费,依据考核评价结果支付的原则。考核结果由甲方按月进行考核,依据考核得分情况按月支付服务费,考核标准详见《保洁服务监督考评标准》。

(三)日常清洁保养内容以外的项目,根据甲方实际需求,以甲方书面通知为准,费用按日工资单独结算,在当月应付费用中一并支付。

(四)合同期内,甲方可要求乙方及时增减保洁人员数量(非临时需增加的保洁人数),并按2276元/人·月的标准增减清洁费用,乙方须无条件配合。人员的增减由甲、乙双方共同书面签章确认,按照合同约定结算。

(五)清洁保养服务费每月结算一次。乙方需于每月10日前(遇节假日顺延)依据上月实际清洁保养服务费开具相应金额的国内合法有效发票,发票抬头由甲方指定。甲方收到发票后一周内将应付的清洁保养服务费转划到乙方指定账户。

乙方户名:汉中满意清洁家政服务有限责任公司

开户行:中行汉中莲湖西路支行

银行账号:102804278211

如有变更,乙方应提前一个月书面通知甲方)。如乙方未能按时提供发票的,则付款时间相应顺延(提供发票时必须附带甲、乙双方代表签字确认的考评资料)。

第四条 双方的权利和义务:

(一) 甲方的权利义务:

- 1、依照本合同约定对乙方清洁服务工作进行指导、监督、检查并予以考核。同时，甲方有权根据上年度考核结果作为依据，决定是否续签下年度合同。
- 2、根据工作需要就乙方的清洁时间、岗位、班次及日常运作等提出调整或整改建议。
- 3、对乙方提供的清洁材料和用品进行使用前的检查，对不符合现场管理要求、标准的材料和用品，有权要求乙方更换。
- 4、制定相应的规章制度及管理措施，引导、监督乙方按照合同及其它约定要求开展工作。
- 5、如发生特殊情况（如突发性清洁、评优达标、突击检查、严重影响单位形象和客户投诉的清洁事件等）需要临时对清洁服务时间、内容等进行调整的，甲方有权直接指挥乙方完成相关工作。
- 6、甲方负责为乙方提供适当场地供乙方放置清洁器械、材料等物品。为乙方免费提供清洁使用的水电。
- 7、甲方负责要求及教育职员自觉维护院内的清洁卫生，对破坏院内清洁形象的行为应给予及时制止与纠正。
- 8、对乙方合理的工作协助、要求及建议，甲方应予全力支持。
- 9、为乙方提供清洁使用的水电，并按合同约定支付清洁保养费用。

(二) 乙方的权利义务:

- 1、严格执行本合同约定，接受甲方的指导、监督、检查。
- 2、乙方在保洁作业中使用的全部清洁工具及清洁物料（上述费用已包含在合同总价款中）应当符合国家环保要求及卫生标准。存放在甲方处清洁工具及清洁物料等由乙方自行保管。
- 3、乙方应当配合甲方完成本合同范围内的突发性工作，如突击性检查、突发性清洁、评优达标清洁等，并保证检查、验收合格。

4、乙方应当积极配合完成合同约定以外的工作，并在完成工作后按常用工价与甲方协商收费问题。

5、乙方应做好安全作业管理，严守有关安全作业规定，承担所有安全作业责任。乙方保洁人员若自身或者对他人造成人身伤亡或财产损失，相关赔偿及一切法律责任概由乙方承担。甲方因此遭受损失的，有权直接从应付乙方报酬中扣除。

6、乙方作业应进行必要的环保遮避措施，以避免其所使用的洗涤用品损害甲方在作业地点周围的绿化植物或其他物品。如因乙方的过失造成甲方或第三方的损失，乙方应予赔偿。在乙方未赔偿损失时，甲方有权停止支付乙方的清洁服务费。若乙方拒绝承担损害赔偿责任的，甲方可从应向乙方支付的清洁服务费中直接扣除其应承担的赔偿金额。

7、乙方须确保每月平均到岗人数不低于合同要求的人数，以保证作业质量。乙方应当教育员工行为遵守员工守则和甲方有关管理制度，爱护工作场所的各种设备，注意节约用水用电，统一着装，佩戴工卡。对有违法乱纪或违反甲方各项规定的员工，乙方应予以严肃处理。

8、乙方应确保合法用工，保证驻场员工具备相应的工作技能且是直接由乙方建立合法劳动关系；乙方负责承担员工的工资、保险、劳保福利及其他一切费用并及时支付工资。

9、乙方有义务向甲方反映公共设施、设备的完好状况，在甲方管辖范围内发现安全隐患及可疑人员时，应及时通知甲方，配合甲方做好安全防范工作。

10、乙方应保证其从事高空作业等人员具备相关资质证书，并采取有效措施确保从事危险作业人员及其他员工的安全，若发生事故，由乙方自行负责。

11、乙方须为其雇员购买有效的保险，费用由乙方自行支付。

12、本合同终止后，乙方应即时清理并退还场地及时撤走员工。

第五条 履约保证金

在签订本合同时，乙方向甲方交纳壹仟元整作为乙方向甲方交付的履约保证金。该保

证金在本合同终止时，经甲方审核乙方无违约情形后予以全额无息退还。如合同续延，履约保证金亦续延。

第六条 违约责任

（一）、一方未履行本合同规定的义务，应承担违约责任，违约方应向守约方赔偿因违约而引起的一切经济损失。

（二）、除本合同另有约定外，任何一方不得无故单方面终止合同。如任何一方因故无法履行合同，须提前一个月以书面形式通知守约方，在取得守约方同意后方可终止合同，否则均需赔偿对方相当于一个月的综合包干单价即 2276 元。

（三）、乙方擅自向合同以外的第三方提供与本合同约定相抵触的工作的，甲方将视情节轻重予以扣款，直至取消乙方承包资格。

（四）、若乙方违反本合同第三条第（一）款，出勤人数不足或达不到甲方要求，除非得到甲方书面确认，否则乙方须按缺勤人数 50 元/人/天的标准向甲方支付违约金。

（五）、若乙方出现员工罢工或三人以上聚集影响甲方现场秩序的，每发生一次，乙方应向甲方支付违约金 1000 元，同时甲方有权立即解除本合同。

（六）、乙方提供虚假信息或不实，包括但不限于在订立合同的过程中所提供的资料或证明文件等，甲方一经查实即可单方面解除合同，并有权拒付清洁保养服务费用。

（七）、乙方在职人员发生触犯刑法事件给甲方造成影响或经济损失的，乙方负责承担所有涉及的民事、经济责任及损失，同时甲方有权立即解除本合同。

（八）、合同履行 3 个月，乙方仍无法达到合同约定质量标准的，甲方有权解除本合同。

（九）、因乙方原因一个月内出现三次或三次以上严重质量问题、严重投诉、影响项目品质声誉的事故或相关部门（环卫、市容、街道办事处等单位）的警告的，甲方有权立即解除本合同，乙方负责赔偿损失、缴纳罚款。

（十）、乙方服务达不到甲方要求，且未能在甲方书面整改期限内完成相关整改的，

每发生一次，甲方有权从当月清洁保养服务费中扣减人民币 500 元/次，且甲方有权安排他人代为履行，并按实际发生费用的 1.5 倍从乙方当月的清洁保养服务费中扣减。

(十一)、乙方严重违反合同约定，影响小区环境或导致甲方其他方面的严重损害，经甲方三次书面警告及扣款仍无改善的，甲方有权立即解除本合同。因乙方违约给甲方造成经济损失的，乙方应予全额赔偿。

(十二)、因乙方原因不能按约定时间进场的，逾期 2 天以内（含 2 天）按 1000 元/天的标准承担违约金，逾期 3 天以上（含 3 天）发包人有权单方解除合同；招标人保留根据现场实际情况对进场时间进行调整的权利。

(十三)、乙方提交的发票必须真实、合法、有效。若乙方提交虚假发票，乙方必须在甲方规定时限内更换发票。甲方尚未支付款项的，甲方停止支付并按虚假发票金额的 20% 扣除乙方违约金直至乙方发票符合约定；甲方已支付款项的，甲方有权从次笔进度款或结算款中扣回已支付的款项并按虚假发票金额的 20% 扣除乙方违约金，待乙方提供合法有效发票后甲方按本合同约定付款；对已完成结算并支付款项完毕，乙方拒不提供合法有效发票并按虚假发票金额的 20% 承担违约责任的，甲方将通过法律途径追究乙方相关责任。

(十四)、合同规定应该偿付的违约金、赔偿金和各种经济损失，应当在明确责任后 3 天内付清。乙方依合同应支付违约金的，甲方有权从清洁保养服务费中抵扣。

第七条 限制转让条款

未经合同其他方书面同意，任何一方不得全部或部分转让其在本合同项下的权利和义务。

第八条 合同终止

(一) 因一方违约造成本合同不能履行或不能完全履行，守约方认为本合同已无必要继续履行或向对方发出纠正通知而对方不纠正的，则守约方有权向违约方发出解除本合同的书面通知，该通知自送达对方时生效，违约方除承担本合同约定的违约责任外，另

须向守约方支付相应金额的违约金，并赔偿由此给守约方造成的直接损失。

(二) 本合同经双方协商一致可以解除；

(三) 因发生法律规定的不可抗事件或法律法规修改导致本合同不能继续履行的，双方均有责任采取一切必要措施减少给对方带来的损失，并可依法解除合同。

(四) 本合同已按约定履行完毕的，本合同自动终止。

第九条 保密条款

(一) 本合同订立前、履行中、终止后未经合同其他方书面同意，任何一方对本合同和双方相互提供的资料、信息（包括但不限于商业秘密、技术资料、图纸、数据、以及与业务有关的客户的信息及其他信息等）负保密责任。

(二) 任何一方违反上述约定的，责任方应按一个月的清洁保养服务费向对方支付违约金，违约金不足以赔偿合同其他方损失的，应按对方的实际损失赔偿。

(三) 本保密条款具有独立性，不受本合同的终止或解除的影响。

第十条 争议的解决

凡因执行本合同所发生的或与本合同有关的一切争议，合同各方应通过友好协商解决；如果协商不能解决，任何一方均可向合同签订地所在的人民法院起诉。

第十一条 函件通知约定

乙方的通讯地址为汉中市汉台区石马路兴盛小区 12 号，电话号码为 0916-2221622 传真号码为 0916-2221622，甲方依本地址向乙方发送与本合同有关的往来文件，因乙方所留地址有误或变更地址未及时通知甲方的，责任由乙方承担，甲方向乙方所发送的文件等视为已送达乙方。

第十二条 其它约定

1、合同内所有条款、标题或注释，必须视为整体，不可只对个别条款、标题或注释作单方面理解或处理。

2、本合同如有未尽事宜，由甲、乙双方友好协商后，另签订补充协议作为合同附件，

补充协议与本合同具有同等法律效力。

3、本合同及其附件自甲、乙双方签字盖章之日起生效。

4、本合同一式四份，甲、乙双方各执两份。

附件一：《清洁服务人员行为规范和素质要求》

附件二：《清洁保养定期作业计划表》

附件三：《日常清洁保养服务考核细则》（含表一、表二、表三、表四）

附件四：《日常清洁保养服务质量每日检查表》

附件五：《日常清洁保养服务质量每周检查表》

附件六：《整改通知书》

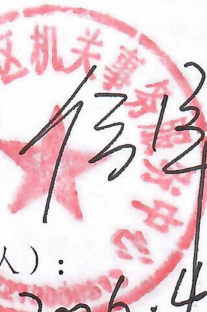
附件七：《月清洁保养服务费用结算表》

甲方（公章）：

法定代表人

（或授权签约人）：

电话：


信
2026.4.30

乙方（公章）：

法定代表人

（或授权签约人）：

电话：


李靖
2026.4.30

附件一：清洁服务人员行为规范和素质要求

一、应急、防火、急救专业知识培训计划及措施

所有驻场负责保洁的员工都要有全面的防火、应急、急救常识，积极、认真配合保安员做好服务工作，为切实做好此项工作，特订以下计划：

- 1、所有员工在入职前，都要作一次《防火、应急、急救》的岗前教育，使每一个员工有足够的防火、应急、急救意识。
- 2、每天上岗前，负责人要进行岗前培训 5-10 分钟，总结昨天工作中出现的问题，表扬工作突出的员工，提出做得不足的地方，强调今后要注意的问题和改善的地方。
- 3、保洁负责人每天在上岗前要与管理处取得联系互相沟通，耐心听取意见，改进工作中存在的问题，使服务质量做得最好。
- 4、员工在上班时，要密切注意院内外所发生的一切事情，见到有隐患的事情应该马上处理，如果不能解决问题应马上通知负责人，由负责人处理。负责人解决不了马上通知保安主管或联系管理处，预防事情的扩大。
- 5、见到客人有困难，有身体不适马上扶助客人，并想办法联系保安或管理处，待有人处理才可以离开，继续保洁工作，如视而不理，作违纪处理。
- 6、遇有突然发生的不可预测事情，应保持冷静、清醒的头脑，听从主管的指挥与安排，积极定期邀请保安主管为保洁的员工进行防火、应急、急救专业培训，使他们有高度的防火意识。
- 7、配合保安一起解决场内发生的任何问题。每个员工在发生突发事情时，都应该懂得应用防火、自救、应急等一系列的方法，以维护客人利益、客人至上为基本原则，帮助客人解决问题，需要疏散的配合保安做疏散工作，并且确保院内安全。服务客人是我们的宗旨。

二、仪容、仪表、行为检查标准

- 1、上班前管工、领班对所属人员进行个人卫生、仪容仪表的检查，每周分管经理抽查一次，部门经理及公司领导随时抽查。
- 2、穿工衣、工鞋、配戴工号牌，衣、鞋穿戴整齐、干净，工号牌配在左胸前。
- 3、男员工头发长度，以触后衣领为度，不准留长鬓角、小胡子、鼻毛不得长出鼻孔，保持头发整洁。
- 4、女员工不得披头散发，头发不能过肩，保持头发整洁，不得浓妆艳抹。
- 5、上班时间不准穿短裤、拖鞋、高跟鞋；女员工不得穿裙上班，不得留长指甲和涂指甲油。
- 6、工衣钮扣全部要扣好（风纪钮除外），衣袖、衣领、裤脚要整齐。
- 7、口痰、鼻涕等污物要用纸包好，放入垃圾桶内。
- 8、精神要集中，不得左顾右盼。
- 9、要有良好的精神状态，不允许打瞌睡、精神不振、手脚迟缓、目光呆滞等表现。
- 10、遇认识的或对方主动打招呼的业（客）户或其他人，要以礼相待，自然地微笑打招呼，并说一声“您好”，不允许有毫无反应等不礼貌的行为表现。
- 11、在道路、通道、走廊等人员来往的地方工作，工具（包括尘推、地拖、扫把、保洁车、布草车等）要在适当的地方放好，以免影响车辆及行人的通过。
- 12、工作时，手脚要细致、麻利、规范，尽量减少多余、重复的动作。按指定的保洁岗位范围保洁行走路线，有序地进行巡回保洁。
- 13、走路姿势要正确、大方、双眼平视、直腰、不得驼背、叉腰、低头、跑步。
- 14、变换工作位置时，不得将工具沿地拖行或扛在肩上（包括地拖、扫把、桶等物件），应将物品手持离地向上。
- 15、要以礼待客严禁粗言烂语出口伤人，按场合使用礼貌用语。

附件二：清洁保养定期作业计划表

序号	场所	定期作业			
		每日工作	每周工作	每月工作	每季工作
1	楼梯走廊	1.扫、拖地面； 2.擦拭扶手、玻璃窗； 3.垃圾收集清运处理； 4. 擦拭2米以下墙身； 5.巡回清扫； 6. 擦净隔门、门扉、窗台； 7. 擦拭电梯按键	1.墙面除尘； 2.擦拭消防设备、窗台； 3.擦拭楼梯扶手电梯门； 4.清洁公共设施； 5.天花除尘； 6. 擦拭地脚线； 7. 刮洗玻璃	1.拖净地面； 2.清洗垃圾桶； 3.清洗排风口； 4.擦拭墙面； 5.拖净消防通道； 6. 清洁大门外	1.高位、天花除尘； 2.清洁照明灯具； 3.擦洗防火门； 4. 擦洗高位消防设施； 5. 擦洗公共设备机房、管井房；
2	外围、道路	1.打扫、清洁走道及绿化带； 2. 清理地面垃圾； 3. 擦洗垃圾桶； 4.清理花槽垃圾； 5.擦拭标识指示牌、设备设施、地灯、灯柱；	1.清理排水沟； 2.擦洗烟灰缸、垃圾桶； 3.扫、拖地面； 4.擦净消防设施； 5.清洗垃圾房 6.地面冲洗	1.刷洗走道、楼梯； 2. 擦洗标识指示牌及设备设施； 3.围栏除尘； 4.疏通下水道； 5.清理沙井垃圾杂物；	1.清洗花槽瓷砖； 2. 擦拭路灯。
3	停车场	1.巡回清理 2.扫、拖标线 3.擦拭玻璃、不锈钢； 4.清扫值班站岗。	1.擦拭排风口； 2.刮玻璃擦窗台； 3.擦拭消防设备； 4.擦拭标识指示牌 5.清洗值班站岗	1.拖洗标线； 2. 擦拭指示牌； 3.冲洗地面及排水沟； 4.墙面、天花除尘；	1.擦拭设施管道； 2.清理水池水沟淤泥； 3.清洗安全护栏

4	卫生间	1.扫、拖地面； 2.清理垃圾； 3.清洗卫生洁具并消毒； 4.清洁镜子； 5.刮玻璃；	1.冲洗地面； 2.擦拭垃圾桶周围； 3.擦拭隔板、门。	1.用洗地机洗地面；2.全面刷洗墙壁； 3.洗垃圾桶； 4.擦拭排风扇。	1.擦拭灯管盘
---	-----	--	------------------------------------	--	---------

表格内容在履约过程中如有变动由双方协商确定

备注：

1、乙方应于每月 25 日前以书面形式向甲方提交下月日常保洁工作计划，每月 25 日前以书面形式向甲提交上月月度工作总结及整改措施，并接受甲方关于日常保洁工作计划的合理建议和要求。已制定的日常保洁工作计划如需修正或调整须及时通知甲方。

2、日常保洁工作计划如有遗漏或与《日常清洁保养服务考核细则》有冲突的，以《日常清洁保养服务考核细则》为准。

附件三：日常清洁保养范围及评分细则

1、乙方清洁保养服务范围包括但不限于：机关大院公共区域走廊、步梯、卫生间、低位外墙清洗、花坛保洁、领导办公室、休息室、会议室。

2、保洁服务费按照先服务、后付费，依据考核评价结果支付的原则。考核结果由甲方按月进行考核，依据考核得分情况按月支付服务费，考核标准详见《保洁服务监督考评标准》

①、服务每满一月（剩余期限不足一月的以剩余期限结束后），根据甲方（各分支单位）评价结果汇总加权平均后的得分所确定的支付金额，乙方向甲方开具合规的收费票据，甲方在 30 日内，向资金管理帐户支付保洁服务费。

②、考核评价得分在 90 分（含）以上，按合同约定支付 100%保洁服务费；

③、考核评价得分在 80 分（含）至 90 分以内，甲方视乙方对其存在问题整改情况，支付 90%-95%保洁服务费，减值比例由甲方根据实际情况自行确定，乙方应无条件接受；

④、考核评价得分在 80 分以下，不予支付保洁服务费。但经甲方同意给予整改机会，并经重新考核评价在 80 分（含）以上的，支付 85%-90%保洁服务费，减值比例由甲方根据实际情况自行确定，乙方应无条件接受。

3、日常清洁保养服务考核细则具体如下：

(一) 日常清洁保养范围及评分细则

垃圾清运	清洗垃圾桶		1		无污渍、无异味、桶内垃圾不超过三分之二	未达标准扣1分
	清运垃圾	每天: <u>7:30</u>			日产日清, 人走场地净	未达标准扣1分
	冲洗垃圾中转站	1			无污渍、无异味、无垃圾	未达标准扣1分
通道 / 公共走廊	清洁标志标识、装饰物			1	无积尘、无污渍、无水迹	未达标准扣1分
	清洁楼层绿色植物		1		无积尘、无杂草	未达标准扣1分
	清洁排风口百叶			1	无积尘	未达标准扣1分
	清扫地面	1			无垃圾、无污渍、无水迹、无异味	未达标准扣1分
	扫、拖梯级、地脚线			1	无垃圾、无明显污渍、无水迹、无异味	未达标准扣1分
	清洁扶手		1		无积尘、无污渍	未达标准扣1分
	刮洗楼层低位玻璃		1		洁净、光亮、无水迹	未达标准扣1分
	清洁楼层墙身			1	无积尘	未达标准扣1分
	清洁天花			1	无积尘、无蜘蛛网	未达标准扣1分
	清洁楼层防盗门、设备房门等大门			1	无积尘、无污渍、无水迹	未达标准扣1分
	清洁楼层窗框、窗台、窗户沟槽			1	无沙粒、无积尘、无污渍	未达标准扣1分
	清洁消防栓箱及消防应急灯			1	表面无积尘、无污渍、无破旧消防封条残留	未达标准扣1分
清洁照明设施			1	表面无积尘、无污渍	未达标准扣1分	
停车场	清洁地面	1			无垃圾、无积水、无明显污渍	未达标准扣1分
	冲洗地面			1	无垃圾、无堵塞	未达标准扣1分
	清洁出入口墙身、扶手	1			无积尘、污渍	未达标准扣1分

	清洁道闸设施	1			无积尘、无污渍	未达标准扣1分
	清洁标志标识	1			无积尘、无污渍	未达标准扣1分
	清洁凸面镜	1			洁净、光亮、无水迹	未达标准扣1分
	清洁照明设施		每季1次		无积尘	未达标准扣1分
	清洁天花及墙身			1	无积尘、无蛛网	未达标准扣1分
	巡回保洁	☆			无垃圾、无积尘	未达标准扣1分
楼宇外墙 / 天台 / 露台	清扫天台地面、女儿墙		1		无垃圾、无积水、无青苔、无异味	未达标准扣1分
	清洁天面管网			1	无积尘、无污渍	未达标准扣1分
	清理下水道、地漏		1		无垃圾、无堵塞	未达标准扣1分
	清洁门窗			1	无明显积尘、无明显污渍	未达标准扣1分
	清洗低位玻璃			1	无积尘、无水迹	未达标准扣1分
	清洁外墙窗台、管道、装饰物及附属公共设施			1	无可见杂物、无明显污渍	未达标准扣1分
	清洁公共设施			1	表面无积尘、无污渍	未达标准扣1分
	清洁护栏		1		无明显积尘	未达标准扣1分
停车场	清洁地面	1			无垃圾、无积水、无明显污渍	未达标准扣1分
	冲洗地面			1	无垃圾、无堵塞	未达标准扣1分
	清洁出入口墙身、扶手	1			无积尘、污渍	未达标准扣1分
	清洁道闸设施	1			无积尘、无污渍	未达标准扣1分
	清洁标志标识	1			无积尘、无污渍	未达标准扣1分
	清洁凸面镜	1			洁净、光亮、无水迹	未达标准扣1分
	清洁照明设施		每季1次		无积尘	未达标准扣1分
	清洁天花及墙身			1	无积尘、无蛛网	未达标准扣1分
	巡回保洁	☆			无垃圾、无积尘	未达标准扣1分
楼宇外墙 / 天台	清扫天台地面、女儿墙		1		无垃圾、无积水、无青苔、无异味	未达标准扣1分
	清洁天面管网			1	无积尘、无污渍	未达标准扣1分
	清理下水道、地漏		1		无垃圾、无堵塞	未达标准扣1分
	清洁门窗			1	无明显积尘、无明显污渍	未达标准扣1分

台 / 露台	清洗低位玻璃			1	无积尘、无水迹	未达标准扣 1 分
	清洁外墙窗台、管道、装饰物及附属公共设施			1	无可见杂物、无明显污渍	未达标准扣 1 分
	清洁公共设施			1	表面无积尘、无污渍	未达标准扣 1 分
	清洁护栏		1		无明显积尘	未达标准扣 1 分
卫生间	清洁天花			1	无积尘、无污渍、无蛛网	未达标准扣 1 分
	清洁墙身			1	无积尘、无污垢	未达标准扣 1 分
	清洗坐便器	☆			无水锈、无黄渍、无异味	未达标准扣 1 分
	消毒坐便器		1		无菌斑、无异味	未达标准扣 1 分
	清洗尿兜	☆			无水锈、无黄渍、无异味	未达标准扣 1 分
	清洗洗手盆	☆			无污垢、无水锈、无异味	未达标准扣 1 分
	扫、拖地面	☆			无污渍、无异味、无杂物	未达标准扣 1 分
	机洗地面		1		无污渍、无异味	未达标准扣 1 分
	清洁地漏	☆			无积尘、无堵塞	未达标准扣 1 分
	清洁门、窗及隔板		1		无积尘、无污渍	未达标准扣 1 分
	清洁排风扇		1		无灰尘、无积垢	未达标准扣 1 分
	清洁照明设施		1		无积尘、无污渍	未达标准扣 1 分
	清洗低位玻璃、镜面	☆			光洁、明亮、无水迹	未达标准扣 1 分

(二) 清洁保养人员要求及评分细则

工作纪律	评分标准
1、工作时间内，严禁擅自进入院区内不属于乙方清洁保养地方。	未达标准扣 1 分
2、不可从事与本单位有相抵触的工作。	未达标准扣 2 分
3、不准做赌博、盗窃或其他任何违法行为。	未达标准扣 2 分
4、不准做危害本身及他人人身和财产安全的行为。	未达标准扣 2 分
5、礼貌待客，不准讥讽客人或对客人不礼貌，不理睬。	未达标准扣 1 分
6、工作时间内，不准打私人电话、抽烟、会客、吃东西。	未达标准扣 1 分
7、不乱摆清洁用具。变换工作位置时，不得将工具拖行或扛在肩上。	未达标准扣 1 分
8、听从甲方委派属本合同清洁工作范围内的指令。	未达标准扣 1 分
9、不准私自为其他人提供特别服务。	未达标准扣 2 分
10、不迟到早退。	未达标准扣 1 分
11、不得无故缺岗、脱岗。	未达标准扣 1 分
仪容、仪表	评分标准
1、上班时间不准穿短裤、拖鞋；	未达标准扣 1 分
2、男员工头发长度以不盖过耳部及衣领为合适，不准留长鬓角、小胡子。	未达标准扣 1 分
3、女员工不宜浓妆艳抹，不应涂指甲、戴长耳环，	未达标准扣 1 分

4、制服及鞋袜应保持统一、整洁，每日应更换和烫洗，指甲应常修剪。	未达标准扣1分
5、礼貌用语不离口	未达标准扣1分
6、态度友善、面露微笑，不可带有情绪工作。	未达标准扣1分
7、精神状态良好，不准打瞌睡、精神不振、手脚迟缓、目光呆滞。	未达标准扣1分

(三) 其他评分细则

评分项目	评分标准
1、乙方每月日前向甲方提交下月保洁、培训等工作计划，驻场负责人准时参加甲方周例会及甲方通知的与乙方有关的各项会议。	未按时提交计划予甲方或未按时参加会议报告保洁情况，每次扣罚3分。
2、乙方须按定期作业计划进行日常保洁。	未按计划和规定程序完成保洁工作，每次扣1分
3、客户对清洁工作方面的有效投诉，能立即整改的，30分钟内完成。	未派人员到现场处理或处理结果不达标，每次扣1分。
4、客户对清洁工作方面的有效投诉，不能立即整改的，经甲方同意，在约定时间内整改。	未按约定时间完成整改或整改不达标，每次扣2分。
5、乙方须按工作流程及工作要求进行清洁保养作业	未达标准每次扣1分
6、在同一天的检查中，发现一处严重脏污或同一区域有三个以上的项目保洁不到位	未达标准每次扣1分
7、在同一天的检查中，发现三处或以上区域出现相同保洁项目不合格。	未达标准每次扣1分
8、在三日以内的检查中，同一区域出现两次以上相同项目的不合格。	未达标准每次扣1分
9、乙方当班员工脱岗超过二十分钟或清洁工具未按约定摆放的。	未达标准每次扣1分

(四) 其他现象扣款细则

考核项目	扣款标准
1、未按要求取水洗物造成浪费	每次扣除当月清洁保养服务费的 <u>0.3%</u>
2、客户对保洁服务质量的有效投诉	每次扣除当月清洁保养服务费的 <u>0.1%</u>
3、一周内同一问题引起客户两次以上投诉的	每次扣除当月清洁保养服务费的 <u>0.5%</u>
4、有关部门检查或上级各项检查，提出保洁方面的需整改项	每项扣除当月清洁保养服务费的 <u>0.2%</u> ，严重不合格的，每项扣除当月清洁保养服务费的 <u>0.2%</u>
5、无论何种原因，乙方与客户发生争吵或打架现象	每次扣除乙方当月清洁保养服务费的 1%
6、乙方工作人员用不正手段收买甲方人员	每次扣除乙方当月清洁保养服务费的 2%
7、乙方所承包的清洁服务在省、市、国家卫生检查中不达标，或因清洁问题影响甲方创优和其他各项达标的	每次扣除乙方当月清洁保养服务费的 2%

备注：

1、表中所述点位仅为甲方罗列的一些重点区域和部位，实际日常保洁工作中包括但不限于上述点位，乙方须服从甲方的工作安排。甲方有权按上述质量标准来检查和监督乙方的执行情况。

2、甲方依据《日常清洁保养服务考核细则》进行检查，如有其他违反合同及有损甲方单位形象的行为，甲方将根据实际情况做出适当扣罚。

3、乙方每月至少一次派高层管理人员到本项目检查清洁服务质量，并积极征询甲方相关负责人意见，不断提高服务品质。

附件四：日常清洁保养服务质量每日检查表

序号	检查时间	检查情况描述	整改期限	完成情况	备注

检查人： 检查日期： 年 月 日

附件六：整改通知书

整改通知

_____公司：

贵公司所负责的_____清洁工作范围因_____

_____已严重影响我方形象/引起群众投诉。

特此通知贵公司，限在 年 月 日前整改完毕，否则将按照本合同相关规定，_____。

特此通知

(甲方管理处)

年 月 日

