

佘山度假区管委会办公楼后勤

保洁和维修服务需求

一、基本情况

《上海市佘山国家旅游度假区松江管理委员会》办公大楼物业基本情况概述：

本大楼的物业类型为：办公用房

地址：上海市松江区沈砖公路 4721 号

大楼总建筑面积 4000 平方米。（其中地上总建筑面积 3000 平方米；地下总建筑面积 1000 平方米）

二、服务范围及服务情况概述：

1、办公大楼（地下一层至阁楼）区域范围内的清洁卫生，垃圾收集分类；

2、办公楼食堂厨工理菜和食堂区域清洁卫生

3、院内办公楼外其他清洁卫生需求（室外道路除外）；

3、院内所有区域的设施设备日常检查、维保维修（特种设备除外），会议系统等设备操作等服务。

4、配套服务管理所有区域内的清洁卫生，垃圾的收集，并集中堆放到固定地点的人员服务。外运清洁费用由甲方直接支付给环卫管理部门。

5、配套服务管理所有区域的设施、设备日常检查、维修，会议音响设备操作等人员服务。

6、人员配备清单

人员配备：保洁员 2 名，维修工 1 名，厨工 1 名。

岗 位	职 务	人 数	工 作 时 间	备 注
维修部	维修工	1	八小时做五休二	
清洁部	清洁工	2	八小时做五休二	
	厨 工	1	五小时做五休二	
	总人数	4		

三、合同期限

本项目合同服务期限 1 年(2023 年 1 月 1 日-12 月 31 日)

各部门职责

一、各部门职责纲要：

1 维修部

1.1 项目设施设备的正常运转

1.2 设施、设备的维修保养

1.3 设备机房管理

1.4 设施、设备安全运行管理

1.5 能源管理

2 清洁部

2.1 项目区域室内保洁服务

2.2 生活垃圾的收集、清运（清运至统一集中点）

二、各部门岗位职责及操作流程

维修工岗位职责

一、岗位职责

- 1、根据维修部制定的计划、要求进行设备、设施巡查，并做好书面记录。
- 2、负责公共区域设施、设备养护、维修工作。
- 3、负责项目的维修工作，若无法维修的必须立即汇报。
- 4、遵守公共设施、设备维修时的各项规章要求。
- 5、按照规定要求填写巡查单、维修单。
- 6、按照规定的维修标准和规定的操作流程工作。
- 7、根据服务中心制定的工作时间表按时按质量完成当日工作内容。
- 8、负责公共设施数据的抄录。
- 9、主动协助部门内及其他部门的工作。
- 10、认真、积极参加相关的各项业务培训。
- 11、熟悉了解公共设施、设备的使用功能及状况。
- 12、完成交代的其他工作。

二、操作流程

1、上班前

- 1.1 检查昨天遗留及当天的工作。
- 1.2 准备当天工作所需要的工具。
- 1.3 检查交代的工作内容并进行相应的设施准备。
- 1.4 检查工作笔记是否有应急工作。
- 1.5 检查服装穿着是否规范，胸牌是否佩带。

2、工作中

- 2.1 根据轻重缓急安排当天工作，

2. 2. 巡查公共设施设备时，发现异常应立即维修，无法维修的应立即汇报处理，不得无故遗留下来，更不得随意处置或不予处理，

2. 3 当听到有相关工作请求时，应在最近岗位上主动前往协助，若在进行维修工作时，可视维修情况选择是否前往相助。

2. 4 主动配合现场管理。

2. 5 根据工作安排落实相关工作。

2. 6 主动配合本部门及其他部门的工作。

3、下班前

3. 1 检查当天工作是否全部完成，若未完成的工作根据自己的班次进行第二天工作交代或安排。

3. 2 检查工程工具，保证第二天工作中能正常使用。

3. 3 根据第二天工作计划的安排，准备资料表格。

3. 4 清理桌面、地面。

3. 5 关闭室内门窗及电灯、饮水机。

4、注意事项

4. 1 工作时应注意文明用语、文明待客等并严格按照规范服务标准执行。

4. 2 维修时，应注意周围物品的保护和搬移，以免造成不必要的损坏，维修结束，必须将维修产生的垃圾清理干净并带走，并将现场恢复好，

4. 3 当听到有工作协助请求时，应尽量前往协助，除非在维修现场无法脱离。

4. 4 维修时，应根据维修单上内容操作，若维修项目超过维修单上内容时，应及时说明并在维修单上加上相应内容，同时按照操作流程要求进行，不得私自处理。

保洁员岗位职责及操作流程

一、岗位职责

1、负责大楼内办公区域及公共区域的清洁工作。

2、接受上级的工作监督。

3、根据制定的工作操作流程完成每天工作。

4、根据要求，完成其他工作。

二、操作流程

(1) 上班进大楼后工作内容：

1、清点清洁用品。

2、首先开始清扫地面，然后清理桌上灰尘。

3、先完成公共区域的走道、卫生间清洁，当办公人员上班后，到办公区域清洁，最后进行其他区域清洁。

4、办公区域的清洁工作基本在上午 10 点之前完成。

5、清洁工作原则上，根据物品性质，先用湿布擦后用干布抹干净，然后再做打蜡、上油等工作。

6、按照规定要求拉开窗帘。

7、室内清洁完毕后，到周边区域清扫。

8、每周不少于一次擦玻璃，保证所有玻璃透明无印痕。

9、保证所有物品无灰尘。

10、不得将清洁物品搭、挂在树木上或室内办公物品上。

注意事项：

1、有客人时尽量回避，但也无须刻意回避。

2、看见客人若手中有拖把、扫帚等体积较大的清洁物品时，应立即靠边放下，若手里拿着抹布等清洁物品应将拿抹布的手垂下，然后侧身让客人先走，同时面带微笑对客人点头示意。

3、有客人来访时，清洁工不必停止工作，但如果在拖地板、打腊、使用吸尘器等工作时，应立即停止关闭吸尘器，待客人离开后再工作。一般保洁工作仍可照常进行。

4、客人问话时，简单回答，不要主动说话，更不可滔滔不决。

5、与客人说话时，不得挥动清洁物品或指着客人脸。

6、当有客人离开大厅时，应立即将其坐过的沙发、椅套等整理平整。

7、每天下班前将清洁物品放置在隐蔽地方，大楼清洁用品放在固定的储藏室内。

8、需要晾干的拖把、抹布等物品不得放在大楼显眼处，应放在不引起注意的地方，下班时应收回。

9、清洁工不得将清洁物品带出工作地点，不得用做私人清洁。

10、清洁地面或保洁家具时，不可将家具在木地板上拖拉，以免造成地板磨损。

11、做清洁后，要根据原来的物品摆放，不得将物品随便换位置摆放。

12、要服从工作指令。

13、严格执行保洁员岗位职责及操作流程要求，接受经理定期检查和定量考核。

14、保洁员必须爱护清洁工具和设备，确保工具和设备的完好，并不得随意把该工具和设备借给他人使用。

(2) 下班前工作内容：

1、将清洁用品放至固定位置。

2、协助关闭所有门窗。

3、协助将户外物品搬回室内。

4、清点清洁用品，有序存放。

注意事项：

1、大楼沙发、椅套有污渍时，应及时上报协调处理。

2、发现大楼物品有损坏时，不要先行清理，应立即上报。

(3) 仪容仪表：

1、上班必须着公司统一发放之制服，制服应保持清洁，无破损。穿着时做到衣着整齐，并在指定位置佩带胸卡。

2、上班时穿软底鞋。

3、指甲不宜留得过长，标准为双手对着光看指甲长度不能超过肉，可上浅色或透明色指甲油，其他颜色不可，只能佩带一个订婚戒指或结婚戒指。

4、上班时只能佩耳钉或较小的耳环，不可佩带夸张之耳坠。

5、短发者必须定期修剪头发，上班时用定型水稍稍固定，使发型保持最佳状态，头发长过肩膀者应将头发盘起，并用黑色发夹固定。

6、上班时特别是客人来访时不能做抓头发，整裙子，抓衣角，打哈欠，掏耳朵，挖鼻孔等不雅动作。

7、不得在大楼内东靠西歪，不得坐在、斜靠或躺在床上或桌子上，不得与接待员或前来大楼的人员闲聊，不得在工作时间带手机，不得随意摆动大楼物品。

(4) 工作时休息以及用餐

1、当清洁工作结束时，可坐休，休息区域为储藏室内。

2、大楼清洁不允许有空岗情况发生，若有事情需要离开需申请，安排接岗人员到后才可以离开。

4、正常的情况下，11:00AM左右，会安排用餐。用餐时间一般应为一小时。用餐的费用含在标的金额中，标的金额中包含中午餐费，按15元每客标准，到时支付给度假区食堂的。

各部门人员要求及岗位安排

1、维修部：1人， 工作时间：八小时做五休二

专业技校及以上学历

有2年以上物业管理设备运行和维修经验

具有相关工程技术操作上岗证，一专多能

工作认真仔细，具有较强的责任心

岗位安排如下：

负责整个项目设施、设备的日常检查及维修，负责会议室音响、投影等设备的操作使用等事宜。

2、清洁管理部：3人， 工作时间：八小时做五休二

初中及以上学历

具有较强的组织、协调能力、善于沟通、思维清晰

工作认真仔细，具有较强的责任心

从事过清洁服务专职工作，基本掌握保洁工作的操作流程及所需达到的标准

工作认真仔细，肯吃苦耐劳

人品端正无不良过往史

岗位安排如下：

大楼内部区域办公室、食堂、走道、卫生间、门窗及玻璃等所有区域的清洁卫生：
共3人。

三、服务要求

类别	要求
交付日期	合同签订生效后1年。
付款条件	每季度考核后支付，考核在96-100分之间，每季度的管理费用甲方全额支付于乙方；91-95分之间，甲方支付乙方每季度管理费用总额的95%；81-90分之间，甲方支付乙方每季度管理费用总额的85%；低于80分的，甲方支付乙方每季度管理费总额的60%，考核细则由甲方拟定。
转让与分包	本项目合同不得转让与分包

附件：保洁和维修工作月考核表

保洁和维修工作月考核表

年 月 日

序号	项目	考核内容	标准分	考核标准	得分	备注
一	服务行为 20	1. 按规定穿工作服, 着工作鞋并保持整洁, 不穿高跟鞋及落脚趾凉鞋	3	现场抽样, 每发现 1 人违反规定, 扣 0.5 分。		
		2. 仪表规范、整洁, 自然, 文明用语, 礼貌待人	3	现场抽样, 每发现 1 人违反规定, 扣 0.5 分。		
		3. 工作人员在办公区域应做到走路轻, 操作轻, 说话轻	3	现场抽样, 每发现 1 人违反规定, 扣 0.5 分。		
		4. 在规定时间内提供服务, 并且在特殊情况时及时服务, 不大声交谈、喧哗	3	现场抽样, 发现 1 次违反规定, 扣 1 分。		
		5. 不在吸烟点以外的任何场所吸烟	4	抽样保洁工作场所, 发现 1 人违反规定, 扣 1 分。		
		6. 办公室内绿植养护及保洁工作时不得翻看办公室内任何资料、文件	4	一经反映并查实, 发现违反规定, 本子项不得分。		
二	总体要求 22	1. 重大活动之前, 应制订作业方案, 精心准备, 做好各场所和区域的工作并服务与重大活动	3	未制订方案, 扣 1 分; 未按方案实施, 发生 1 次“工作事故”, 本子项不得分。		
		2. 应建立客户投诉记录表, 及时查实客户投诉并答复、整改	3	未建立客户投诉记录表, 扣 1 分; 抽样验证顾客投诉, 发生 1 次投诉未及时处理, 本子项不得分。		
		3. 环卫设施完备, 设有可回收和不回收垃圾箱, 垃圾中转站(点)环境卫生符合规定要求	4	现场抽样, 每发现 1 处违反规定, 扣 0.5 分。		
		4. 垃圾日产日清, 定期对垃圾堆放处进行卫生消毒灭杀虫害并记录	4	未制订记录扣 0.5 分; 现场检查记录不完整, 扣 0.5 分。		
		5. 工作间内物品分类摆放, 整洁有序	4	现场抽样, 每发现 1 项违反规定, 扣 0.5 分。		
		6. 遇下雪或下雨天, 在大堂进出口铺设防湿防滑地毯并树“小心防滑”告示牌, 及时拖擦, 无积水	4			
三	公共区域	1. 楼道、楼梯、墙面、天花板无垃圾、积尘等	4	现场抽样, 每发现 1 处违反规定, 扣 0.5 分。		
		2. 公共区域的地面无明显积尘、污渍、烟蒂、垃圾; 地毯无积尘	4	现场抽样, 每发现 1 处违反规定, 扣 0.5 分。		
		3. 公共区域墙面、墙饰完好清洁, 台面、栏杆、椅子、灯座等光亮整洁, 无明显积尘、污渍	4	现场抽样, 每发现 1 处违反规定, 扣 0.5 分。		
		4. 公共区域玻璃门以及窗户玻璃(除室外一面)完好, 无灰尘、污渍、手印等	4	现场抽样, 在常态下, 1 米以外目视检查每发现 1 处不符合规定, 扣 0.5 分。		
		5. 公共区域角落处无积尘、垃圾和蜘蛛网	4	现场抽样, 每发现 1 处不符合规定, 扣 0.5 分。		
		6. 垃圾箱(簍)放置整齐, 垃圾袋套在垃圾箱(簍)上, 四周无散积垃圾, 无异味	3	现场抽样, 每发现 1 处违反规定, 扣 1 分。		
		7. 卫生间空气流通, 无异味; 卫生洁具保持清洁, 定期消毒, 有记录	4	现场验证, 每发现 1 处不符合规定, 扣 0.5 分。		
		8. 金属器具了如水龙头等光亮无锈斑、污渍、浮尘	3	现场验证, 每发现 1 处不符合规定, 扣 0.5 分。		
		9. 盥洗台面干净、整洁, 无水渍; 镜面无灰尘、污痕、水痕、手印等	3	现场抽样, 每发现 1 处违反规定, 扣 0.5 分。		

三	公共区域 49	10. 卫生用品保证齐全, 按时补充卫生纸、洗手液等卫生用品	4	现场抽样, 每发现 1 处不符合规定, 扣 0.5 分。		
		11. 车库地面整洁, 无垃圾、明显积水、杂物堆放, 各类管道及消防设施无积尘	4	现场抽样, 每发现 1 处不符合规定, 扣 0.5 分。		
		12. 室外场地的地面无垃圾、废纸和污水等	4	现场抽样, 每发现 1 处不符合规定, 扣 0.5 分。		
		13. 应制定保洁和维修服务方案, 保持公共区域卫生整洁、电器设备运行正常	4	现场抽样, 每发现 1 处不符合规定, 扣 0.5 分。		
四	应急管理 9	1. 有明显的应急方案	3	未确定应急目标扣 1 分; 未确定应急预案扣 1 分。		
		2. 编制并正式发布应急作业程序	3	未确定应急作业程序扣 2 分; 无应急作业演习记录扣 1 分。		
		3. 应急事件有记录, 并及时总结, 识别改进机会	3	应急事件发生后无记录扣 2 分; 未及时总结, 扣 2 分。		
合计						
考核部门意见		考核部门签名年月日				
被考核单位意见		被考核单位签名年月日				

注: 1、为了确保松江区办公中心社会化单位的工作质量, 结合《上海市市级机关后勤服务质量监督考核评价暂行办法》的有关内容, 每月对服务单位的工作及运行状况进行考核。

2、一月一考核, 考核不满 85 分的, 在保证金中扣 1500 元, 不满 75 分的扣 3000 元,