

深圳外贸物业管理有限公司

环境清洁服务合同

项目名称：环境清洁服务

项目地点：罗湖区东南路门路 3002 号华都园大厦

发包单位：深圳外贸物业管理有限公司华都园大厦物业管理处

承包单位：深圳市爱棚城清洁服务有限公司

签约时间：2024 年 12 月 9 日

签约地点：深圳市 罗湖区

华都园大厦环境清洁服务合同书

甲方（发包方）：深圳外贸物业管理有限公司华都园大厦物业管理处

负责人：李学建

联系电话：13662591561

统一社会信用代码：91440300MA5GYPT25D

地址：深圳市罗湖区东门南路 3002 号华都园大厦

乙方（承包方）：深圳市爱棚城清洁服务有限公司

法定代表人：龙平英

联系电话：13510989652

统一社会信用代码：91440300723005479E

地址：罗湖区罗湖区联华大厦 1402 房（C 室）

甲方根据华都园大厦（总建筑面积：42000 m²）物业管理实际情况，现决定委托乙方提供对本小区的环境清洁服务，乙方承诺竭诚为甲方提供规范化、标准化的物业清洁服务。经双方友好协商，在自愿、平等的基础上，达成《华都园大厦环境清洁服务合同书》（下称“本合同”），具体如下：

一、服务项目、范围

乙方提供的服务范围：

1、物业管理小区所覆盖范围内（红线范围、商铺门前人行道、消防通道等）的所有公共区域。

2、外围、道路、停车场、地下车库、绿化带、水池等部位。

3、所有大堂、物业服务中心、架空层、公共区域卫生。

4、公共区域内的所有设备设施、消防管道、天花、风口、灯饰。

5、公共区域内的洗手间、地板、楼道。

6、公共区域内的沟渠、下水道、管道、沙井、休闲桌椅、指示牌（标示牌）、景观设施。

7、天面、天台、单车棚、雨檐、垃圾中转房。

8、小区内其它公共区域。

二、本项目的环境清洁服务按照甲方三级标准执行，具体详见合同附件。

三、承包方式

采用乙方包人工、包材料、包设备、包工具、包消耗用品、包生活垃圾清运费、包质量达标、包安全、包税金等全责任承包方式。

四、 服务费用、付款时间及付款方式

1、服务费用：

(1) 清洁服务费：自提供清洁服务之日起计，每月清洁服务费用为¥ 25125 元(大写人民币：贰万伍仟壹佰贰拾伍元整) (含生活垃圾清运费)；合同清洁年度服务费总计为人民币 301500 元 (大写人民币：叁拾万壹仟伍佰 元)。

(2) 清洁服务人员为 7 人

2、乙方须在次月 10 日前向甲方提供上月的服务费正式发票，甲方在收到乙方正式发票后 10 个工作日内将应付的服务费支付到乙方如下指定账号：

乙方开户银行：中国农业银行国贸支行

户名：深圳市爱棚城清洁服务有限公司

银行账号为：41008900040060876

3、乙方账号若有变更，须提前 15 天以书面形式通知甲方，若因乙方提供的账号及开户行名称有误导致服务费无法进账的，责任由乙方自行承担。

五、 现场清洁服务人员要求

1、乙方清洁服务人员必须严格执行甲方的日常清洁卫生管理要求。

2、乙方派驻现场的清洁服务主管，负责清洁卫生质量的日常巡查及特殊情况下的人员调配，收集甲方意见及落实整改。

3、乙方派驻现场工作的清洁服务人员，应仪表端庄、身体健康、穿着标有乙方标志的统一工作制服和佩戴工作证，必须严格遵守甲方的各项规章制度。

4、清洁服务人员其他要求详见《清洁服务人员职业素养标准》。

六、 双方的权利及义务

(一) 甲方的权利及义务

1、根据小区的具体情况制订相关的卫生守则，负责督促人员不乱丢垃圾，并协助乙方共同维持好小区的环境卫生工作。

2、监督检查乙方的清洁服务质量，发现质量缺陷及时向乙方提出书面或电话整改意见，甲方有权依据日常清洁检查情况、月度清洁服务质量考核、业主及用户的有效投诉（包括对清洁质量或员工职业行为的投诉）处理单等具体情形，从乙方月服务费中扣除相应的金额。

- 3、免费为乙方的日常清洁作业提供必要的水电供应。
- 4、如遇有特殊清洁服务需求时，甲方应提前通知乙方安排人员。
- 5、提供壹处仓库，作为乙方工具房及现场办公室，用于存放清洁机械工具、物料以及现场办公之用。
- 6、有权对乙方员工的工作进行监督、考核，对乙方不能胜任清洁服务的清洁工，甲方有权向乙方提出辞退或要求调离该员工的建议。
- 7、负责配置楼层及外围垃圾桶、楼层果皮箱，并提供配置清单。
- 8、负责安排主管人员与乙方清洁主管或经理按照《清洁质量考核表》（见附件）表内的标准，进行月度清洁服务质量检查考核。
- 9、有权监督乙方员工执行岗位作业流程（包括时间和作业区域）操作实施情况。
- 10、有权监督乙方对清洁人员工资的发放，如乙方拖欠工人工资，甲方有权暂停发放承包费用或直接代发工人工资。

（二）乙方权利及义务

- 1、配合甲方做好相应的物业服务工作及各类临时工作。
- 2、负责提供服务人员工作制服及办理员工工作证，工作服需冬季、夏季分开。
- 3、承担服务人员的工资、劳动保险及福利、办理相关证件等。乙方服务人员只与乙方存在劳动合同关系或雇佣关系，与甲方无劳动合同关系或雇佣关系。
- 4、负责制订清洁服务操作流程，保证服务区域内的清洁服务质量达标。
- 5、严格按照《日常清洁卫生标准》（见附件）进行清洁、保洁工作，不得存有卫生死角。
- 6、负责选派素质较高、服务态度好的清洁服务人员进驻甲方现场工作，强化服务人员的职业培训与岗位意识，并教育其须严格遵守有关安全作业规程，特别是从事高空、临边清扫、修剪等危险作业的，必须提前做好防护措施。
- 7、负责提供所需的清洁工具、材料、设备、清洁剂及清洁保养技术等。
- 8、因乙方员工造成甲方设施、设备或其他项目损失，应负责修复或照价赔偿。
- 9、如遇相关职能部门的卫生检查，乙方须承担承包范围内因卫生质量不达标而导致甲方受到的相关处罚，承担罚金，如甲方已先行支付，甲方有权从以后的应付乙方费用中直接抵扣，不足抵扣的有权向乙方追偿。
- 10、乙方员工或乙方进行员工岗位调整时，均须向甲方备案，经甲方同意后方可实施。
- 11、甲方创建、创优或举办活动时，或者遇到台风、水浸、消防等重大事故时，乙方

须给予全力配合清洁工作。

12、负责并确保服务范围内的垃圾袋供给等。

13、负责生活垃圾在每日规定时间范围内收集清运，不得影响住户生活；如遇住户投诉，需另行调整收集垃圾时间。

14、乙方应节约用水用电，不得产生浪费。在每次用水冲洗地面时，必须使用高压水枪冲洗方式，以达到节约用水的目的。

15、乙方需在每月的 25 日，向甲方提交下个月《月度周期性清洁工作计划表》，经甲方审核后组织实施。

16、乙方现场清洁主管，需每日上班前 5 分钟集中检查清洁人员的着装、工牌的佩戴、头发的修饰等项目，必须符合《清洁服务人员职业素养标准》的要求。

17、乙方须保证合同约定内的清洁服务服务人数，并确保服务人员每月每人轮休不超过 4 天，不迟到早退。否则甲方有权按未到岗人数比例扣减服务费。

18、乙方需提供各岗位具有可操作性的清洁作业流程表（包括时间和作业区域），并严格按照流程表实施作业。

19、乙方服务人员应自觉遵守甲方管理制度，遵纪守法，维护甲、乙双方企业形象，无条件接受甲方工作人员的工作督导和检查。

20、乙方服务人员须爱护甲方公物，发现垃圾桶或果皮箱损坏应及时向甲方报告，不得将脱落的垃圾桶盖或盖板铁块当可回收垃圾处理，未及时汇报损坏原因，造成损坏或丢失垃圾桶及其部件的，乙方均需照价赔偿。

21、乙方服务人员发生意外事故或人身损害事件时，乙方应积极、妥善处理相关事宜，不得因此影响甲方声誉，相关赔偿责任亦由乙方自行承担。

七、奖惩规定及违约责任

1、甲方按附件要求进行日常检查，检查中发现的乙方清洁服务质量缺陷，有权对其进行警告或发出书面通知要求整改，对同一问题整改两次仍不合格的，或一个检查周期内（每月）在同一区域连续出现两次同类别的清洁问题，则扣除乙方当月服务费用总额的 1%。

2、甲方客户对清洁服务的有效投诉（清洁质量或服务人员行为不规范）属实的，甲方有权向乙方口头或书面发出通知要求整改，整改后仍不合格的，发现一次则扣除乙方当月服务费用总额的 1%。

3、乙方服务人员利用工作时间为业主（住户）做钟点服务或其他私活的，每发现一次扣除乙方当月服务费用总额的 1%。

4、服务人员在职责范围内不配合甲方工作的，甲方向乙方发出书面整改要求，同时每发生一次扣除当月服务费用总额的 1%。

5、垃圾收集过程应规范有序，不得造成地面污染、产生噪音等。若未做到垃圾日产日清、每日更换垃圾袋或造成地面污染未及时清理、产生噪音影响业主的，每出现一次扣除当月服务费用总额的 1%，依此类推。

6、本合同及其任何部位的清洁服务，未经甲方同意，乙方不得转包。

7、乙方未按时提交《周工作清洁计划表》、《月工作清洁计划表》、《保洁工作检查记录表》和月底未完成此表计划性内容的，每出现一次或一例未完成事项即扣除当月服务费用总额的 1%；乙方如遇特殊情况需提前通知甲方调整完成日期。

8、甲方每发现一名服务人员因未佩戴工牌、穿着工衣、头饰不合规范等影响甲方服务形象的，应及时给予乙方提示，一个月内出现两次同类问题的，则扣除当月清洁服务费用总额的 1%，且每增加一次扣除当月清洁费用总额的 1%，依此类推。

9、甲方根据年度顾客满意率调查结果作为支付乙方承包费用的依据之一，清洁专项服务顾客满意率达到 95%（含本数在内）以上为合格。清洁专项服务顾客满意率低于 95%的，每低于一个百分点，扣除当月服务费用总额的 1%，依此类推。

10、在合同期内任何一方不得无故单方面终止合同；如因自身原因无法正常履行合同的，需提前 30 天书面通知对方，否则视为违约，违约方须支付相当于壹个服务费总额给对方作为违约金，如下情况除外：

（1）乙方清洁服务质量严重下降，导致甲方环境恶劣，并经甲方在同一付款周期内两次书面警告或罚款均未达要求，甲方有权单方面终止本合同，无需支付违约金。但因不可抗力所造成的，即自然灾害、人为恶意破坏等因素所引起的环境脏污不在此限。

（2）甲方连续三个月内未能支付乙方清洁服务费。

11、乙方人员在工作过程中发生意外伤害，或对任何第三方造成人身及财产损害的，乙方必须积极处理，并承担由此产生的全部赔偿责任，包括但不限于由此导致甲方的赔偿或补偿费用、律师费、诉讼费、保全费等。

八、 争议及解决

（一）在合同履行过程中，如遇深圳市最低工资调整，双方协商以补充合同方式解决。

（二）双方如在合作中发生争议，应当通过友好协商解决，如协商后仍无法解决，任何一方可向本合同签订地深圳市罗湖区人民法院提起诉讼。

九、 合同期限

本合同自 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日止。

本项目服务期：2 年。（采用“1+1”模式，合同总期限为两年，甲方将在第一年度合同期结束前对乙方的合同执行情况进行汇总，对月考评分 85 分以上 90 分以下，出现三次以上的评价为不合格，则合同终止，且甲方无需承担任何违约责任；对月考评分 85 分以上 90 分以下，出现三次（含三次）以下的评价为合格，则合同顺延一年）。

2、甲方与业主或业委会的服务合同随物业合同终止时，本合同即行终止，双方在乙方退场后十五日内完成费用结算，甲方无需向乙方承担任何违约责任。

十、 其他事项

1、本合同一式叁份，甲方持贰份、乙方执壹份，双方签字盖章后生效。

2、本合同生效后，如有未尽事宜，双方可通过协商补充，补充协议与本合同具有同等法律效力。

3、附件为本合同不可分割部分，具有同等法律效力。

十一、 附件

附件 1：日常清洁作业计划表

附件 2：清洁质量考核表

附件 3：清洁服务人员职业素养标准

附件 4：响应以及恢复等级定义（环境）

附件 5：附加责任以及处罚

附件 6：岗位配置表

附件 7：日常清洁服务标准（三级）

附件 8：清洁服务月度考核评价表（三级）

附件 9：保洁作业分包安全管理协议书

附件 10：乙方相关资质证书文件

甲方（签章）：

法定代表人或授权代表：

联系电话：13662591561

日期：2024.12.9

乙方（签章）：

法定代表人或授权代表：

联系电话：13510989652

日期：2024.12.9

附件 1

日常清洁作业计划表

区域	作业项目		日常作业	定期作业		作业标准
			每日作业	每周作业	每月作业	
大堂部分	地面	大理石	配合清洁湿拖三次,并随时保洁	/	清洗一次、季度晶面处理保养一次	无灰尘、无污渍、地面光洁如新
		地面砖	配合清洁剂湿拖二次,并随时保洁	/	清洗一次	无灰尘、无污渍、光洁如新
	墙 壁	大理石	配合清洁剂擦抹一次,并随时保洁	/	/	无灰尘、无污渍、光洁如新
		柱面	配合清洁剂擦抹一次并随时保洁	/	/	无灰尘、无污渍、光洁如新
		涂料	局部灰尘污渍随时处理	/	/	无灰尘、无污渍
		不锈钢、信报箱、玻璃	配合清洁剂清洁一次,并随时保洁	不锈钢上油	/	无灰尘、无污渍、无手印
		天花	/	清除蜘蛛网 灰尘二次	/	无蜘蛛网,无灰尘
		果皮箱、烟灰筒	清倒垃圾二次、清抹箱盖、烟灰缸三次	清洗二到三次	/	无污渍、痰迹无烟头
		消防设备	配合清洁剂清抹一次	/	/	干净无尘、光亮如新
	其 它	灯饰、风口	/	清抹一次	/	干净明亮、无灰尘、无污渍、
		电梯门、按钮、门框、不锈钢门	用毛巾配合不锈钢清洁剂随时清抹污渍手印	擦不锈钢油一次	/	无污渍、无手印、保持不锈钢亮丽的金属光泽
		门口台阶、地面	清扫二次湿拖一次并随时保洁	/	/	干净、无垃圾、无污迹
		地垫、沙发、茶几	清扫一次,清擦,不锈钢定期养护。随时保洁	全面清理二次	/	干净、无污迹

区域	作业项目		日常作业	定期作业		作业标准
			每日作业	每周作业	每月	
楼内部分	地面	大理石	配合清洁剂湿拖一次、并随时保洁	/	/	无灰尘、无污渍、地面光洁如新
		地面砖	配合清洁剂湿拖一次、并随时保洁	/	/	无灰尘、无污渍、光洁如新
	墙壁	墙面砖	/	配合清洁剂擦抹一次	/	无灰尘、无污渍、光洁如新
		柱面	/	配合清洁剂擦抹一次	/	无灰尘、无污渍、光洁如新
		涂料	局部灰尘、污渍随时处理		/	无灰尘、无污渍
		玻璃	/	配合清洁剂清洁二次	/	无灰尘、无污渍
		天花	/	清除蜘蛛网灰尘二次	/	无蜘蛛网, 无灰尘
	通道	电梯厅	清扫一次, 配合清洁剂湿拖一次	清除地角线一带卫生死角一次	/	无灰尘、无污渍、地面光洁如新
		电梯门门套	配合清洁剂擦抹一次	上不锈钢油一次	/	无灰尘、无污渍、光洁如新
		天花	随时保洁	全面清洁一次	/	无蜘蛛网, 无灰尘、无污渍
		风口、灯饰	随时保洁	全面清洁一次	/	无灰尘、无污渍
		消防楼梯	清扫一次	湿拖二次	/	干净、无垃圾、无污渍
		楼梯扶手	配合清洁剂清抹一次	全面擦抹一次	/	干净明亮、无灰尘、无污渍、光洁如新
		防火门	清抹一次	/	/	干净无灰尘、无污渍

区域	作业项目		日常作业	定期作业		作业标准
			每日	每周	每月	
楼内部	电梯	不锈钢	配合易抹不锈钢清洁剂擦抹三次并随时保洁	擦不锈钢油一次	/	无灰尘、污渍手印
		天花	随时保洁	全面清洁一次	/	无灰尘、污渍
		风口灯饰	随时保洁	全面清洁一次	/	无类尘、污渍
	门窗	门、门框	/	配合清洁剂擦抹二次	/	无灰尘、无污渍、手印

分		窗、窗台	配合清洁剂擦抹一次、并随时保洁	/	/	无灰尘、无污渍、手印
		窗帘	除尘一次并随时保洁	/	/	无灰尘、无污渍
		门窗玻璃	/	配合玻璃清洁剂清洁一次	/	无灰尘、无污渍、无痕印
	楼内设施	各种消防设施	清抹一次	/	/	无灰尘、光洁如新
		各种指示牌	清抹一次	/	/	无灰尘、光洁如新
		各种照明灯具	/	清抹一次	/	干净、明亮、无尘
		垃圾桶	清收垃圾二次，换袋1-2次	有臭味、脏污随时清洗	/	按时清收、无溢出垃圾、无臭味
	天台	地面	保洁一次	/	/	干净、无明显垃圾杂物
		天台门	/	擦抹三次	/	干净无尘、无污渍
	平台	地面	保洁一次	清洗一次	/	干净、无明显垃圾
		地漏	/	适时检查疏通	/	保持畅通

区域	作业项目		日常作业	定期作业		作业标准
			每日作业	每周作业	每月	
楼内部分	地面	大理石	配合清洁剂湿拖一次、并随时保洁	/	/	无灰尘、无污渍、地面光洁如新
		地面砖	配合清洁剂湿拖一次、并随时保洁	/	/	无灰尘、无污渍、光洁如新
	墙	墙面砖	/	配合清洁剂擦抹一次	/	无灰尘、无污渍、光洁如新
		柱面	/	配合清洁剂擦抹一次	/	无灰尘、无污渍、光洁如新
		涂料	局部灰尘、污渍随时处理		/	无灰尘、无污渍
	壁	玻璃	/	配合清洁剂清洁二次	/	无灰尘、无污渍
		天花	/	清除蜘蛛网灰尘二次	/	无蜘蛛网，无灰尘

通 道	电梯厅	清扫一次, 配合清洁剂湿拖一次	清除地角线一带卫生死角一次	/	无灰尘、无污渍、地面光洁如新
	电梯门门套	配合清洁剂擦抹一次	上不锈钢油一次	/	无灰尘、无污渍、光洁如新
	天花	随时保洁	全面清洁一次	/	无蜘蛛网, 无灰尘、无污渍
	风口、灯饰	随时保洁	全面清洁一次	/	无灰尘、无污渍
	消防楼梯	清扫一次	湿拖二次	/	干净、无垃圾、无污渍
	楼梯扶手	配合清洁剂清抹一次	全面擦抹一次	/	干净明亮、无灰尘、无污渍、光洁如新
	防火门	清抹一次	/	/	干净无灰尘、无污渍

	清洁项目		日常作业	定期作业		清洁标准
			每天	每周	每月 (季)	
办 公 室	地面	地板砖	每天配合清洁剂湿拖一次	/	/	无灰尘、无污渍
		地毯	吸尘一次	/	清洗一次	干净、无垃圾、无污迹
	植物、花盆		每天洒水一次、并随时清洁花盆表面	/	/	保持植物干净
	不锈钢指示牌		每天配合不锈钢保养剂擦抹一次	/	/	无灰尘、无污渍
	信报箱、不锈钢设施		每天用不锈钢保养剂清洁一次, 并随时保洁	/	上不锈钢油一次	无灰尘、无污渍无痕印、手印
	沙发、桌椅		每天配合清洁剂擦抹一次, 并随时保洁	/	/	无灰尘、无污渍光洁如新
	部分办公桌、前台台面		每天配合清洁剂擦抹一次, 并随时保洁	/	/	无纸屑、手印、污渍、印迹
	办公设备、饮水机		每天随时保持周围地面清洁	/	清洁消毒一次	无水迹、无污渍
	垃圾篓		每天清收更换垃圾二次	/		无溢出垃圾、异味
	风口、灯饰		随时保洁	/	全面清洁一次	无灰尘、污渍
	天花板		随时保洁	/	全面清洁一次	无灰尘、无蜘蛛网
	消防设施及其他设备		每天清洁一次	/	全面清洁一次	无灰尘、无污渍无痕印、手印
	信息板		随时保洁	/	/	无灰迹、无字迹
	沙发、茶几		配合碧丽珠擦抹一次并随时保洁	全面清洁一次	/	干净、无灰尘、无污迹

	空调	擦抹表面一次	/	清洗滤网 1-2 次	保持干净、无灰尘
	卫生间	配合清洁剂清洗一至二遍、拖地三至四次	全面清洁一次	/	保持干净、无污垢、无臭味

区域	作业项目	日常作业	定期作业		作业标准
		每日作业	每周作业	每月作业	
停车场	停车场地面	清扫一次，并随时保洁	/	全面清洗一次	地面干净、无垃圾
	停车场出入口地面	清扫一次并随时保洁	/	全面清洗一次	地面干净、无垃圾纸屑
	停车场导向牌标志牌，警示牌	配合清洁剂擦抹一次	/	/	干净，无灰尘，无污渍
	停车场各人员出入口通道	清扫二次，配合清洁剂湿拖一次，并随时保洁	/	全面清洗一次	无灰尘、污渍、无垃圾
	出入口岗亭栏杆	配合清洁剂清抹一次	全面清洁一次	/	无灰尘、无污渍
	出入口涮卡机	配合清洁剂擦抹一次	/	/	无灰尘、无污渍
	各种消防设施	/	配合清洁剂擦抹一次	/	无灰尘、无污渍
	垃圾箱	清收垃圾二次清抹箱体二次	/	/	无溢出垃圾、无臭味
外围	广场砖道路、路面	清扫三到四次	局部污渍随时清洗	全面清洗一次	干净、无垃圾污渍
	绿化带	清扫二次、并随时保洁	全面清洁一次	/	干净、无垃圾
	垃圾房	清洗垃圾桶	全面清理	/	无杂物、干净、无异味
	消防栓	清抹一次	/	/	保持干净、无污渍灰尘
	果皮箱	清抹一次、清收垃圾一次	清洗 1-2 次	/	保持表面干净、无溢出垃圾、无异味
	各种灯具、指示牌	清抹二次	/	/	干净、无灰尘
	商业街广场地面	随时保洁，局部污渍及时刷洗	配合清洁剂，用洗地机清洗二次	/	地面无垃圾、污渍、无积水
	商业街广场设施	灯柱、旗杆台、消防设施等清洁一次，随时保洁	/	/	无灰尘、无污渍，旗杆距地面 2M 内无灰尘。

附件 2:

清洁卫生质量考核评分表

序号	项目	检查内容/标准	扣分标准	标准分	得分	清洁方签名
1	清洁人员	发现上班迟到、早退。	一次扣 1 分	5 分		
		精神饱满、统一制服、佩戴工牌。				
		讲究个人卫生，勤剪指甲，男士不留长发、胡须，女士不披肩发。	一处不符合扣 0.5 分			
		与甲方及业主发生顶撞的、能主动和顾客微笑点头致意、打招呼，使用文明礼貌用语，不得对顾客有不文明行为。	一处不符合扣 0.5 分			
2	外围	垃圾箱、果皮箱表面干净、无脏污，箱体外无散落垃圾杂物。	一处不符合扣 1 分	20 分		
		地面无杂物、垃圾、香口胶垢、油污、污渍、青苔、杂草、泥沙、积水等。	一处不符合扣 2 分			
		草地、灌木丛中无明显垃圾、杂物。地沟、沙井无垃圾、无积水。	每处扣 0.5 分			
		公共部位玻璃、墙壁、路灯、灯罩、牌无积尘、无污迹。	一处不符合扣 0.5 分			
		雨蓬无杂物、无污迹、无积水。	一处不符合扣 0.5 分			
		景观水景无漂浮的浮膜、油斑和聚集的其他物质，颜色无异常变化，无任何异味，水景底面（底面为瓷砖、马赛克等装饰性铺装的水景）无垃圾、杂物。	一处不符合扣 0.5 分			
		烟灰盅内无杂物，烟头不超过 3 个；垃圾不超过 3/4 容量。	一处不符合扣 0.5 分			
		宣传栏、岗亭纸巾擦抹 30 厘米无黑灰。	一处不符合扣 0.5 分			
2	大堂	标识牌、信箱等公共设施、消防设施干净、无积尘、用纸巾擦拭 60 厘米无黑灰。	一处不符合扣 0.5 分	10 分		
		地面干净，无烟头、无垃圾、无杂物。	一处不符合扣 1 分			
		墙面保持光亮无尘，无污渍，用纸巾擦抹表面 60 厘米长，纸巾无黑灰。	一处不符合扣 0.5 分			
		玻璃门窗无污渍、无积尘、光洁明亮。	一处不符合扣 1 分			
		天花、风口、悬挂装饰、悬挂牌无蜘蛛网、无污渍、无积尘。	一处不符合扣 0.5 分			
		室内装饰、家具、玻璃制品、石材、木材、皮革等制品无蛛网、无积尘、无污渍，干净、明亮，纸巾擦拭表面 60 厘米无黑灰。烟灰盅、废纸桶无污渍、痰渍、无异味；烟灰盅内无杂物，烟头不超过 3 个；垃圾不超过 1/2 容量。	一处不符合扣 1 分			
3	电梯	手扶电梯玻璃光亮、无尘、无污渍、无手印；踏板、沟槽保持干净，无污渍、无泥沙；扶手干净、无黑灰。	一处不符合扣 0.5 分	10 分		
		电梯门和轿厢内无污渍、无尘，保持光亮。	一处不符合扣 1 分			
		电梯轿箱天花、灯罩及风口无蛛丝。地面随时保持干净、光亮，无污渍、痰渍。	一处不符合扣 1 分			

序号	项目	检查内容/标准	扣分标准	标准分	得分	清洁方签名
	梯	电梯门轨槽保持干净、无泥沙、无杂物。	一处不符合扣 1 分			
4	楼道	清洁工具不占用通道，禁止用水桶等工具挡住电梯门，或将水桶放在电梯口附近。	一处不符合扣 1 分	15 分		
		墙面、天棚干净无杂物、无污渍，墙面用纸巾擦抹表面 60 厘米，纸巾无黑灰	一处不符合扣 1 分			
		窗户无污渍，无积尘，玻璃洁净。	一处不符合扣 0.5 分			
		灯罩、悬挂装饰、悬挂牌等公共设施无虫尸、无蜘蛛网、无污渍、无积尘。	一处不符合扣 0.5 分			
		公共通道地面烟头、无纸巾、无杂物、无香口胶、无积水、无污渍、无痰渍。	一处不符合扣 1 分			
5	后楼梯、天台、转换层	转换层公共设施、设备无黑灰、无污渍。	一处不符合扣 0.5 分	5 分		
		后楼梯排风口、防火门、闭门器、楼梯扶手无黑灰；墙壁无蜘蛛网。	一处不符合扣 0.5 分			
		后楼梯垃圾桶表面干净、无脏污，无异味；垃圾不超过 3/4 容量，桶外无散落垃圾杂物。	一处不符合扣 0.5 分			
		天台、转换层地面及雨水沟干净、无杂物、无青苔、无积水、无黑灰、无乱摆放；水沟无堵塞。	一处不符合扣 0.5 分			
		周围地面、墙面无油渍。	一处不符合扣 0.5 分			
6	地下车库	墙面、天花及管道、排风口、灯管无蜘蛛网、无积尘、无污渍。	一处不符合扣 0.5 分	10 分		
		指示牌、柱、停车场道闸、消防设施道等公共设施、设备，用纸巾擦抹 30 厘米无黑灰。	一处不符合扣 1 分			
		地面、下坡道、地沟无泥沙、无杂物、无脏污、无积水。	一处不符合扣 1 分			
		地下污水井内积水不能过半，水面无结块漂浮物。	一处不符合扣 0.5 分			
7	泳池	在游泳池关闭期间：如保存池内有水，则按水景标准保洁；如池内无水，则按外围地面标准保洁。	一处不符合扣 0.5 分	5 分		
		桌椅、台、太阳伞等干净、无积尘、无污渍，烟灰盅内无杂物，烟头不超过 3 根。	一处不符合扣 0.5 分			

序号	项目	检查内容/标准	扣分标准	标准分	得分	清洁方签名
		地面干净、无杂物、无香口胶、无污渍;釉面地板、大理石地板光洁明亮。落地玻璃干净、明亮。	一处不符合扣 0.5 分			
		天花、风口、悬挂装饰、悬挂牌无蜘蛛网、无污渍、无积尘	一处不符合扣 0.5 分			
8	洗手间	各类便器无污垢、无严重异味,光洁明亮。垃圾桶干净,垃圾不超过 2/3 容量。	一处不符合扣 1 分	10 分		
		地面干净无污渍、无积水。	一处不符合扣 0.5 分			
		天花、灯罩及风口等干净,无积尘、无蜘蛛网、无污渍。	一处不符合扣 0.5 分			
		墙身及隔板干净、无污渍、无乱涂画。	一处不符合扣 0.5 分			
		玻璃镜面无灰尘、无水珠、无污渍、无手印,洗手台干净、无积水、无污渍。	一处不符合扣 0.5 分			
9	垃圾房等	工具房物品摆放整齐,标识明显,用电规范,地面无污迹、无异味、有制度上墙。	一处不符合扣 0.5 分	5 分		
		垃圾日产日清,垃圾桶、工具摆放整齐,地面无积水、无散落垃圾。	一处不符合扣 0.5 分			
10	环保与健康安全	备有“小心地滑”警示牌,刚拖完地或下雨天应在大堂放置警示牌。 节约用水,无浪费水资源行为。	一处不符合扣 1 分	5 分		
		内围设置分类垃圾箱,垃圾分类回收	一处不符合扣 0.5 分			
		备有必需的防护用品,严格按照操作规范使用。	一处不符合扣 0.5 分			

本表共 100 分,如每月低于 90 分,则按合同扣款。

检查人:

管理处主任确认:

日期:

附件 3

清洁服务人员职业素养标准

序号	检查项目	质量标准
1	仪容仪表	形象: 五官端正, 形象气质适中, 年龄 55 岁以下, 身体健康。
		发饰: 男员工头发以发梢不盖过耳部及后衣领为适度; 女员工不得披头散发, 发饰统一。员工头发要常洗、整齐, 不准烫发、染发, 不得有头屑。
		工作牌: 工作牌统一戴在左胸处, 无破损、无污渍, 挂件整齐, 不得歪歪扭扭。
		工装: 穿着规范统一, 鞋子穿戴统一, 季节换装一致; 服装整洁、无破损、无污渍、无异味, 熨平整; 钮扣齐全扣好, 不得敞开外衣、卷起裤脚、衣袖; 工作服外不得显露个人物品。
		其它: 女员工上班不得化浓妆、不得在指甲上涂色; 男员工不得化妆。员工保持面部、手部清洁, 不得佩戴任何饰物、留长指甲, 身体无异味, 手机无外挂。
2	文明作业	保洁工具统一存放于指定的场地, 摆放整齐、保持清洁, 不得摆放在目视范围内。器械运作无异响、操作灵敏, 机身清洁。
		不得哼歌曲、吹口哨、发泄个人情绪; 不得大声谈笑、大声说话、喊叫; 员工之间不得扎堆说话、闲聊; 不得与客户聊天; 作业中不得发出非必要声响。
		不得在公开场所整理个人衣物; 不得将任何物件夹于腋下; 不得抽烟、吃东西、看书报; 不得用扫把、拖把等工具为客人指示方向; 不得长时间看手机短信, 禁止玩手机游戏。
		行走时要精神, 两人同行时不得勾肩搭背、挽手而行, 不得将手插入口袋或拖手; 与客户相遇时应靠边而走, 不得从两人中间穿行; 与客户同时进出电梯, 应礼让客户先行。
		见到客户应主动示意, 3m 之外应微笑、点头示意; 3m 之内应微笑问好。
		不得在上下班高峰期间收集转运垃圾, 作业过程中不得发出噪音、不得高声喧哗, 干扰客户。
		不得着工装在会所内进行看书、看报或玩器械等与工作无关的事
		对清洁过程中有安全隐患或造成使用不便的, 应设明显标识或采取防范措施。
3	文明言语	与客户交谈时应目视对方, 用心倾听, 不得长时间交谈; 不得讲粗话、使用蔑视和污辱性的语言; 任何时候都要使用文明语言。
		三人以上对话, 要用相互都懂的语言或普通话。
		不得模仿他人的语言、语调和谈话。不能与同事或客户开任何过分的玩笑。
		交流时肢体配合协调、规范, 意思表达正确、不夸张。
4	职业技能	掌握作业安全知识, 不得因作业器械、材料、作业行为等对自身和他人产生安全隐患。
		掌握作业操作技能, 不得对场地和物件产生污染或损坏。
		具有良好的道德操守, 不得贪索他人财物, 敢于举报危害公共安全的行为。

附件 4、响应以及恢复等级定义（环境）

优先级	响应及修复时间
紧急	响应：5 分钟 /修复：1 小时以内
1 级	响应：15 分钟 /修复：8 小时以内
2 级	响应：15 分钟 /修复：3 个日历日以内
3 级	响应：30 分钟 /修复：7 个日历日以内
4 级	响应：30 分钟 /修复：按约定时间完成
响应定义	通过邮件、电话、到达现场等方式知会相关人员对问题已经采取行动的一切的动作。
修复定义	永久性解决问题或以临时措施恢复正常秩序，特殊情况特殊处理。
优先级	事件类型
紧急	任何可能导致人身伤害，安全事故，财产损失，或者重大有效投诉事件的环境问题，例如：
	◆楼宇公共区域存在明显可见有害生物活动，干扰客户正常工作休息；
	◆室内管道断裂，排污堵塞导致的漏水和浸水，可能引起漏电事件；
	◆植物倒伏或者垂落影响道路正常通行，容易引起刮蹭或者绊倒；
	◆花盆、玻璃爆裂，可能导致行人受伤或者摔倒；
	◆大型作业，异味、噪音施工，容易引发客户群体投诉事件。
1 级	任何影响客户体验，以及容易引起客户有效投诉，需要立即整改和完善的环境问题。例如：
	◆楼宇卫生间的保洁存在明显不及时、不到位情况；
	◆公共区域垃圾清运和倾倒不及时情况；
	◆大堂、电梯轿厢及展示区存在环境卫生不达标的情况；
	◆工具、设备随处摆放，服务人员聚岗聊天，大声喧哗情况；
	◆工具车摆放杂乱和邋遢；
2 级	◆服务人员操作不规范、不专业，例如拖拭、擦拭，存在水迹、残留。
	任何可能影响客户体验，降低客户满意度印象的，需要限期整改和完善的环境问题。例如：
	◆因为清洁原因导致的卫生间异味问题；
	◆卫生间的耗材容器故障，影响使用，需要更换；
	◆服务人员工具老旧，化学品不规范乘装。

3 级	任何潜在影响客户体验，可能导致问题升级，需要制定计划提升和完善的环境问题，例如：
	◆楼层、车库边角堆放杂物、物料；
	◆服务人员着装不规范、不统一；
4 级	除开以上情况，需要制定计划完成，但在计划完成前不会影响客户体验的环境问题，例如：
	◆设施设备，例如管网、天花及标识牌存在污渍、污垢（周期作业）；
	◆客户可见度较低的高位门窗、玻璃存在局部污染、污垢（周期作业）；
	◆高空区域，需要调用升降设备的除污施工和修剪作业；
	◆石材养护、地毯清洗以及地板打蜡专项作业。

备注：未列入之事件类型，参考各类优先级的定义，纳入相似等级执行。

附件 5、附加责任以及处罚

一、甲方有权就下列情况在考核标准之外扣减乙方服务费作为违约金。

1、非经甲方许可,乙方及其员工不得擅自为甲方的客户提供清洁家政服务,不得介绍他人为甲方的客户提供清洁家政服务,不得在园区内为亲人及朋友介绍其他业务,如有发现,每次甲方有权扣款 500 元(罚金乙方承担)。乙方现场工作人员不得向业主及租户索取利是、小费或者礼物,不得收取业主、租户馈赠,如果因此上述事项,造成客户投诉或者负面影响,责任应由乙方负责,每次甲方有权扣款 500 元(罚金乙方承担)。

2、乙方员工每发生一次与甲方客户争吵事件,经双方调查确认属实后,每次甲方扣款 1000 元。无论任何原因,每发生一次乙方员工与甲方客户打架斗殴事件,经甲乙双方确认后,乙方应立即将该员工调离本服务区域,并赔偿第三方损失,以及承担可能导致的相应法律处分和风险,甲方有权扣款 5000 元。

3、乙方有义务认真受理和及时处理甲方的投诉,每月若对甲方投诉乙方未及时处理和整改,甲方将提出书面警告,扣款 1000 元,并要求乙方按照书面警告措施整改,甲方有权每次书面警告以及扣款,直至乙方整改完毕。乙方每发生一次重大有效投诉时,甲方有权扣款 1000 元。

4、因为乙方原因(包括但不限于员工管理、仓库管理、设备管理、安全生产、操作规范、信息安全、负面社会影响、不诚信事件以及化学品管理)导致的事故和责任,乙方须承担甲方和第三方的全部损失,甲方根据严重程度扣款 1000 元-10000 元,其中任一事故和责任达到关键负向事件判定标准时,甲方有权单方面解除本合同,且不承担违约责任。

5、乙方人员月离职率不得超过 10%,否则甲方有权扣除乙方当月合同费用 1%。合同履行期间,甲方每周不定期对乙方进行考勤核查,每次核查,对缺岗人数扣除缺岗人数的两天合同费用(每天费用=每人每月合同费用/当月天数);当月缺岗人天数超过当月应出勤人天数(合同人数乘以当月日历天数)1%的,每超过 1%扣除乙方当月服务费 2%。

6、在合同履行期间,因乙方原因发生的责任事故,由乙方承担相应责任。乙方需要承担第三方损失或造成甲方损失时,甲方有权从应付服务费中优先处理,不足部分应由乙方承担,乙方应在甲方指定的时间内补缴。无论任何原因导致合同终止或解除的,乙方均应按照甲方的要求移交全部资料和相关手续文件,并撤走全部的人员及设备。否则,每滞留一日,则应按照本合同服务费总额的 5%支付滞留违约金。

二、关键负向事件定义。

1、**财产安全责任事故:**管辖区域内因乙方责任导致甲方财产丢失、损坏事故(除不可抗拒的因素,直接财产损失 10 万元及以上。)

2、**重大责任火险火灾:**管辖区域内因乙方责任而导致死亡或重伤 1 人及以上或直接经济损失 10 万元人民币及以上或影响范围 500m² 以上(重伤是指伤残 2 级以上;影响范围指导致主营业务中断的范围)的火险事故。火险等级责任界定以甲方调查报告或乙方书面认可材料作为依据。

3、**非火险类人员伤亡重大责任事件:**管理区域内因乙方责任而导致的非火险类人员死亡或重伤 1 人及以上(重伤是指伤残 2 级以上)的事件。

4、处置责任重大事故不当：乙方在处置非乙方责任而出现的安全、火险事件时，因响应不及时、应急工具设备不足、处置方法不当导致财产损失、人身伤害或业务中断影响等进一步扩大的事故（损失 10 万元及以上、死亡或重伤 1 人及以上。）

5、其他重大责任事故：直接经济损失≥50 万元或非火灾涉及人员伤亡、中毒（包括食物中毒）事件。

6、不诚信事件,包括但不限于：

1) 授权委托采购服务中，乙方及其员工行为存在违规或者腐败行为。

2) 乙方及其员工行为刻意隐瞒影响到甲方正常运营的责任事故。

3) 乙方（含乙方分包商）及其员工在业务开展活动中造假，提供假冒伪劣材料、备品备件、耗材；服务过程资料造假，文档报告或数据造假等。

4) 乙方员工自己或者伙同他人盗取甲方公司或者客户财物，经过调查核实。

7、负面社会影响事件，包括但不限于：

1) 影响甲方大型活动、第三方认证及重要客户接待。

2) 乙方及其员工违法、违背公共道德、员工群体性的事件（例如劳资纠纷，以及群体罢工）行为。

3) 乙方环保以及职业健康安全行为（如职业病、环境污染及化学品泄漏）被新闻、媒体、政府报道或处罚，影响甲方声誉。

8、信息安全事件

乙方现场作业服务人员（含其分包商的人员）未经甲方许可，以任何方式将甲方的标准、流程、制度、项目信息、员工及客户信息、公司机密等信息提供或泄露给第三方的行为；信息安全严重等级如下，界定以甲方根据事实作出的调查结论为准。

一级：盗窃、故意泄露甲方保密信息的，或故意违反信息安全管理规定，性质严重造成重大影响或者风险。

二级：故意违反信息安全管理规定，性质严重，或者造成较大影响风险。

三级：过失违反信息安全管理规定，造成一定影响或风险的；或者故意违反信息安全管理规定，但性质不严重且没有造成严重影响或风险。

四级：过失违反信息安全管理规定，性质较轻，且造成轻微影响或风险的。

三、重大投诉定义。

1、重要区域（如 VIP 接待区、展厅、重要生产区域及其他甲方事先明确定义为重要区域）发生的有效投诉。

2、甲方重要客户（外部客户及内部重要客户如行政业务管理人员、公司高层或 VIP 客户）发起的有效投诉。

3、五人以上群体投诉。

四、有效投诉定义。

有效投诉指甲方客户通过邮件、电子流、电话、网络论坛等正式提交的投诉事件，经甲方业务管理人员确认，情况属实，确实有违服务承诺（SLA）、乙方合同相关约定、行为规范、业务流程规范或与公司相关政策、规章相违背的投诉事件。

附件 6：岗位配置表

序号	岗位名称	数量	主要工作内容	工作时段
1	项目主管	1 人	全面负责办公场所日常清洁事务及人员调配安排，为乙方派驻甲方的全权代表，对甲、乙双方负责	上午：6:00-10:30 下午：1:30--5:00
2	清洁员工	1 人	负责外围，4 楼花坛，负一负二停车场等区域日常清洁作业	上午：6:00-10:30 下午：1:30--5:00
3	清洁员工	1 人	负责电梯，大堂门口，负二楼至五楼的消防通道清洁工作，楼层垃圾清运等	上午：6:00-10:30 下午：1:30--5:00
4	清洁员工	4 人	物业管理处办公室日常卫生清洁，及 4 楼至 31 楼公共通道区域的清洁工作，巡视保洁等	上午：6:00-10:30 下午：1:30--5:00
合计		7 人		

附件 7：日常清洁服务标准（三级）

范围		质量标准
大堂、展厅以及其他 VIP 区域	地面、墙面、天花、公告栏、信报箱、装饰	瓷砖、大理石的墙面，信报箱、公告栏，目视无污迹和无尘，无乱张贴；使用纸巾擦拭表面 50cm，无可见的灰尘；大堂地坪，每平方米干净墩布拖拭无可见的灰尘。
		玻璃幕墙目视透亮、光洁，电梯轿厢、闸机的不锈钢光亮润泽；玻璃幕墙每 500 m ² 范围内，每个电梯轿厢、闸机的不锈钢（面板、门板以及内壁），手印、水印、污渍不超过 1 个；
		各类设备，包括各处台面、桌面、装饰以及摆件，使用纸巾擦拭表面 50cm，无可见的灰尘。
卫生间	地面、墙面、洁具、隔板以及垃圾清理	洁具整体洁净光亮，边角缝隙无水垢、污垢、污渍及霉菌。
		卫生间的地面，蹲位、小便池、洗手台周边，镜面，每次保洁过后干爽整洁，无残留的纸屑以及水迹；每次循环保洁期间，维持少量水珠水迹。
		卫生间的环境清爽整洁，空气清新，无影响感官的明显异味；卫生间的客耗品不断供。
		各类垃圾桶无异味，整洁完好，摆放整齐，垃圾不超过容量的 1/2。
外围	路面、绿化带、景观水池、玻	墙面、隔板、门窗，各类设施、软装，使用纸巾擦拭表面 50cm，无可见的灰尘。
		水景水质清澈透明，无异味以及明显的苔藓，每 500m ² 内水域，垃圾以及杂物不超过 2 个；

	玻璃幕墙	各类标识牌、指示牌、设施设备、门窗使用干净毛巾擦拭 2 米无明显污迹、积尘；反光镜明亮，无水迹和可见的灰尘。
		路面整洁清爽，每 500 m ² 范围内垃圾、污渍、烟头、水渍、直径 3cm 以上石子不超过 2 个；玻璃幕墙目视明亮，每 500m ² 范围内污渍、水印、张贴、手印不超过 2 个；
		绿化带美观而整洁，每 500m ² 范围内有色垃圾不超过 2 个；落叶季节乔木周边道路、地坪 500m ² 范围内落叶覆盖不超过 1/5；
		各类垃圾桶无异味，整洁完好，垃圾不超过容量的 1/2，烟灰盒内烟头不超过 1/4，无可见的灰尘和污渍。
楼层	公共通道、消防楼梯、天台、空中花园、架空层以及电梯厅	公共通道干净整洁，每 500 m ² 范围内垃圾、污渍、纸屑、水渍不超过 1 个，每平方米干净墩布拖拭无可见的灰尘。
		楼层通道、楼梯，消火栓顶、侧，使用纸巾擦拭 30cm 无可见的灰尘；防火门上，无乱涂划，目视无可见的污染，使用纸巾擦拭门板 50cm、门上冒头 30cm，无可见的灰尘；瓷砖墙面目视干净，无可见的污迹和胶印，使用纸巾擦拭表面 50cm，无可见的灰尘。
		各类标识牌、指示牌、设施设备、门窗使用干净毛巾擦拭 2 米无明显污迹、积尘；各类灯罩、天花目视无可见的灰尘、蜘蛛网。
		天台、空中花园、架空层、避难层干净整洁，每 500 m ² 范围内垃圾、污渍、苔藓、水渍不超过 1 个。
停车场	道闸、反光镜、标识牌、消火	各类垃圾桶的垃圾不超过容量的 1/2，电梯厅的烟灰盅内烟头不超过 2 个，各类垃圾桶无异味，整洁完好，无可见的灰尘和污渍。

	栓、防火门、 管道、阀门、 指示灯罩	停车场整洁清爽，每 500 m² 范围内垃圾、污渍、烟头、水渍不超过 2 个，管网的蜘蛛网不超过 2 个，每平方米干净墩布拖拭无可见的灰尘，各处车道可视范围内无垃圾杂物、工具堆放。
		各类标识牌、指示牌、设施设备、门窗使用干净毛巾擦拭 2 米无明显的污迹、积尘；反光镜明亮，无水迹和可见的灰尘。

附件 8：清洁服务月度考核评价表（三级）

项目：

单位：

日期：

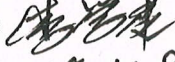
指标	考评标准	扣分规则	评分
档案台账 (5)	按时规范提交月度、年度工作计划，以及简报、总结，符合要求，各类清洁记录，例如培训记录，考勤记录，完整无缺漏项；	上述台账缺漏，每项扣除 1 分，未按时提交的，每项扣除 0.5 分；	
	建立化学品的清单、机器设备清单，并且提供各项化学品的登记证书、MSDS、机器设备合格证书，各项资料齐全，无缺漏项；	上述台账缺漏，每项扣除 1 分，未及时更新的，每项扣除 0.5 分；	
	仓库出入库的数据清晰，各类物料领用记录清晰，合同规定设备、药剂品种齐全，根据合同或者文件要求无缺漏项；	上述档案缺漏，每项扣除 2 分，未及时更新的，每项扣除 1 分；	
	各项操作指导、作业流程、岗位规范、服务标准是否制定齐全，清洁服务方案约定内容文件是否制定完善无缺漏项；	上述档案缺漏，每项扣除 2 分，未及时更新的，每项扣除 1 分；	
工具间及仓库 (5)	仓库物资管理规范，标识清晰，分区摆放或者隔离储存，具有防火防潮措施，并且通风良好，张贴法律法规仓库管理规定并且按照规定执行，仓库专人管理；	每项不合格扣除 0.5 分；	
	工具间的物品摆放整齐，分类清晰，无堆放的杂物、垃圾，整体干净整洁；	每项不合格扣除 0.5 分；	
满意度及关键负向事件 (10)	客户投诉以及意见按照应急响应需求等级以及修复时间执行；客户每月有效投诉不超过 2 单；无重大客户投诉或关键负向事件；	未按应急响应需求等级处理客户投诉意见，每次出现扣除 2 分；每月有效投诉超过 2 单，一次扣除 2 分，累计每单 1 分，超过 5 单扣除 10 分；发生重大客户投诉或者关键负向事件，扣除 10 分；	
岗位规范以及安全生产 (10)	作业人员统一服装佩戴工牌；禁止怠岗聊天、大声喧哗以及衣冠不整等不文明行为；	每项不合格扣除 1 分；	
	施工作业车辆、工具以及设备随身携带，不得随意摆放，不得随意拉接用电设施。节约水电，不得取用消防设施水源；	每项不合格扣除 1 分；	
	不得占用客户资源，例如健身器材、娱乐设施以及微波炉等，礼让客户，高峰期不乘坐客梯，作业过程不可干扰客户正常工作；	每项不合格扣除 1 分；	
	设备运行良好，专人管理，维护得当，设备部件干净整洁，电线无裸露、插头无松脱；	每项不合格扣除 1 分；	
	无违禁化学品，化学品的分装规范，专人管理，空瓶统一回收，不得随意丢弃；	每项不合格扣除 1 分；	

	作业人员作业防护装备、措施到位；作业过程具有提醒以及应急措施；不得野蛮施工；	每项不合格扣除 1 分；	
	客户沟通注重礼节礼貌以及文明用语，不可污言秽语，或采用容易引起客户反感言辞；	每项不合格扣除 1 分；	
	操作人员熟知设备以及药剂使用要求以及操作要领；化学品无泄漏、无污染，禁止随处配对化学品；	每项不合格扣除 1 分；	
服务质 量(70)	大堂、展厅以及其他 VIP 区域 (15): 1 瓷砖、大理石的墙面，信报箱、公告栏，目视无明显的污渍，无乱张贴；使用纸巾擦拭表面 50cm，有轻微的积尘；大堂地坪，每平方米干净墩布拖拭有轻微的积尘； 2、玻璃幕墙目视洁净，电梯轿厢、闸机的不锈钢光洁；玻璃幕墙每 500 m ² 范围内，每个电梯轿厢、闸机的不锈钢（面板、门板以及内壁）手印、水印、污渍不超过 5 个； 3、各类设备设备，包括各处台面、桌面、装饰以及摆件，使用纸巾擦拭表面 50cm，有轻微的积尘；	每项不合格扣除 2 分；	
	卫生间 (15): 1、洁具可视范围无明显的水垢、污垢、污渍及霉菌； 2、卫生间的地面，蹲位、小便池、洗手台周边，镜面，每次保洁过后干爽整洁，无残留的纸屑以及水迹；每次循环保洁期间，无蔓延的积水； 3、卫生间的环境清爽整洁，空气通畅，无明显的不适异味； 4、各类垃圾桶无异味，整洁完好，摆放整齐，垃圾不超过容量的 2/3； 5、墙面、隔板、门窗，各类设施、软装，使用纸巾擦拭表面 50cm，有轻微的积尘；	每项不合格扣除 2 分；	

	外围 (15): 1、水景水质清澈透明, 无异味以及明显的苔藓, 每 500m²内水域, 垃圾以及杂物不超过 6 个; 2、各类标识牌、指示牌、设施设备、门窗使用干净毛巾擦拭 2 米有轻微的污迹、积尘; 3、路面整洁清爽, 每 500 m²范围内垃圾、污渍、烟头、水渍、直径 3cm 以上石子不超过 6 个; 玻璃幕墙目视明亮, 每 500m²范围内污渍、水印、张贴、手印不超过 6 个; 4、绿化带美观而整洁, 每 500m²范围内有色垃圾不超过 6 个; 落叶季节乔木周边道路、地坪 500m²范围内落叶覆盖不超过 1/3; 5、各类垃圾桶无异味, 整洁完好, 垃圾不超过容量的 2/3, 烟灰盒内烟头不超过一半, 有轻微的灰尘和污渍;	每项不合格扣除 2 分;	
	楼层 (15): 1、公共通道干净整洁, 每 500 m²范围内垃圾、污渍、纸屑、水渍不超过 4 个, 每平方米干净墩布拖拭有轻微的积尘; 2、楼层通道、楼梯, 消火栓顶、侧, 使用纸巾擦拭 30cm 有轻微的积尘; 防火门上, 无乱涂划, 目视有轻微的污染, 使用纸巾擦拭门板 50cm、门上冒头 30cm, 有轻微的积尘; 瓷砖墙面目视干净, 有轻微的污迹和胶印, 使用纸巾擦拭表面 50cm, 有轻微的积尘; 3、各类标识牌、指示牌、设施设备、门窗使用干净毛巾擦拭 2 米有轻微的污迹、积尘; 各类灯罩、天花目视有轻微的灰尘、蜘蛛网; 4、天台、空中花园、架空层、避难层干净整洁, 每 500 m²范围内垃圾、污渍、苔藓、水渍不超过 5 个;	每项不合格扣除 2 分;	
	地库 (10): 1、各类垃圾桶的垃圾不超过容量的 2/3, 电梯厅的烟灰盅内烟头不超过 6 个, 各类垃圾桶无异味, 整洁完好, 有轻微的灰尘和污渍; 2、地库整洁清爽, 每 500 m²范围内垃圾、污渍、烟头、水渍不超过 6 个, 天花管网的蜘蛛网不超过 6 个, 每平方米干净墩布拖拭有轻微的积尘, 主要的车道、车位无明显的垃圾杂物、工具堆放; 3、各类标识牌、指示牌、设施设备、门窗使用干净毛巾擦拭 2 米有轻微的污迹、积尘; 反光镜明亮, 无水迹和积尘;	每项不合格扣除 2 分;	
评价	评分合计		

	评分扣款	
	其他扣款	
	应付金额	

备注：上述单项指标分数扣完为止。评分扣款依据附录规则进行，其他扣款依据合同《附件 2、附加责任以及处罚》进行。

评价人：
日期：2024.12.9

被评价人确认：
日期：2024.12.9

附录：

一、上述清洁服务月度考核评价表的考核规则如下：

1、月考评分 90 分以上（含 90 分）为达标，可领取当月全部服务费，根据甲方提出的整改问题要求限期整改完毕并通过验收。

2、月考评分 85 分以上 90 分以下，领取当月服务费的 98%，每半年最多出现三次，第四次甲方有权在合同未到期情况下单方面解除合同，不构成违约。

3、月考评分 80 分以上 85 分以下，领取当月服务费的 95%，每半年最多出现二次，第三次甲方有权在合同未到期情况下单方面解除合同，不构成违约。

4、月考评分 75 分以上 80 分以下，领取当月服务费的 90%，每半年最多出现一次，第二次甲方有权在合同未到期情况下单方面解除合同，不构成违约。

5、月考评分 75 分以下，领取当月服务费 85%，甲方有权在合同未到期情况下单方面解除合同，不构成违约。

二、重申：如甲方因发展或者变革需求，调整相关考核标准或者体系文件，包括但不限于改变考核标准、考核规则及考核人，乙方应当无条件地接受。

附件 9：保洁作业分包安全管理协议书

保洁作业分包安全管理协议书

合同名称： 华都园大厦环境清洁服务

甲方： 深圳外贸物业管理有限公司华都园大厦物业管理处

乙方： 深圳市爱棚城清洁服务有限公司

为切实加强保洁作业分包方的安全生产管理，依照《中华人民共和国安全生产法》《广东省安全生产条例》《深圳市生产经营单位安全生产主体责任规定》等有关规定，双方本着平等、自愿的原则，签订本安全管理协议书。甲方和乙方均应严格遵守本协议书规定的权利、责任和义务，确保作业现场的生产安全。

一、甲方的权利、义务和责任

（一）按照国家、地方、行业有关作业现场安全生产、文明作业的法规和管理规定，对作业现场进行全面的安全生产管理和监督检查。

（二）有权审查乙方设施设备安全状况、人员持证上岗资格等，对乙方设施设备、人员不符合安全条件的情况，有权提出处理意见。

（三）有权审查乙方的安全环保技术措施和专项方案，并督促乙方落实。

（四）有权要求乙方告知其作业过程中存在的各类风险，以及针对风险制定的防范与保证措施。

（五）有权对乙方作业区域安全防范措施的落实到位情况进行监督、检查，发现事故隐患和违章、冒险行为，有权制止和纠正，并针对发现的问题，督促乙

方进行整改。对乙方作业区域内的重大安全事故隐患，有权要求其停工整改。

（六）有权对不具备相应资质、不遵守规章制度和不具备安全生产条件的乙方人员提出停产、停工要求。

（七）有权要求乙方提供作业现场生产安全事故应急救援措施。

（八）有权督促乙方建立健全作业现场各项安全生产管理制度。

（九）有权对乙方的安全生产培训、劳动保护用品的使用和危险告知工作提出指导意见；并监督落实情况。

（十）甲方对乙方开展的安全生产活动提供帮助。

（十一）有义务及时报告事故，并启动相应应急处置预案，全力组织抢救伤员、保护现场，防止事故的扩大。

（十二）有义务积极配合上级主管部门进行事故调查处理。

（十三）由于双方责任造成的生产安全事故，根据市政府有关部门的责任划分承担相应的事故责任和经济责任。

（十四）甲方指定的现场代表为甲方项目的现场安全监督管理负责人，代表甲方实施日常监督管理，并协助甲方安全管理部门的监督、考核工作。

二、乙方的权利、责任和义务

（一）乙方作为该项目的承包作业方，同意本协议书记的内容，承担安全作业的责任，并承担因失责而造成的人身和财产损失。

（二）乙方作为安全责任人，有贯彻落实国家、地方、行业有关作业现场安全生产的法规和管理制度，建立健全安全生产责任制和安全生产管理制度，对承包作业区域的安全生产管理负全面责任，并承担由此而发生的人身和财产责任。

（三）按规定设立作业现场安全管理机构或配备专职安全管理人员，并做到持证上岗；现场安全管理人员必须经过安全培训并取得相应资格。

（四）接受甲方的作业资质审查，并负责提供有关资料。严格按照作业资质

范围作业，不得承接超资质范围的作业任务，不得将承包项目进行转包。

（五）进入有限空间作业必须办理许可证，涉及用火、临时用电、高处等作业时，必须办理相应的作业许可证。从事新的作业前必须进行安全技术交底，并履行签字手续。

（六）对作业范围内的安全用电负有全部管理责任。作业用电接线必须由现场专业电工进行操作，做到“一机、一闸、一箱、一漏”，用电过程中必须符合有关安全用电标准，并严格执行现场临时用电管理协议的要求。

（七）为本单位作业人员提供合格的劳动保护用品，进行危险告知的教育。

（八）定期组织对所辖作业区域进行安全生产检查。在安全检查中发现管辖范围内的事故隐患，应及时消除。

（九）定期组织安全生产培训教育和安全生产活动。在安全教育或安全活动中如需要，可要求甲方提供帮助。

（十）乙方自带设备设施进场作业，应主动报请和接受甲方的安全状态检查和监督，自觉做好日常安全管理和安全隐患的检查、整改等工作。

（十一）使用甲方提供的安全防护设施设备前，应与甲方办理相关手续，并负责使用期间的安全维护。对在使用期间由于管理不善造成的生产安全事故由乙方全部负责。

（十二）在作业区域内作业时，乙方应做好安全防范措施，做好区域内的安全警戒措施，设置安全警示标识，防止人员滑倒等突发事件的发生。

（十三）乙方有义务建立健全危险化学品安全基础台帐，做到底数清楚、责任明确，并实施动态监控；同时有义务做好危险化学品的采购、入库、领用、使用、回收等全流程的管控，防止危险化学品误用导致人员伤亡事故的发生及防止污染环境。

（十四）由于乙方责任造成生产安全事故，导致甲方或第三方人员伤亡时，

由乙方承担事故责任和经济责任。甲方或第三方可在能力范围内协助处理善后事宜。

(十五) 发生事故后，现场有关人员应当在第一时间内向甲方报告，并立即报警，迟报或者隐瞒不报生产安全事故，将承担事故的全部责任。

三、本协议书未尽之约定，以甲乙双方的经济合同为准。

四、本责任书一式叁份，甲方执两份，乙方执一份。

五、本责任书与双方经济合同时效相同。签订经济合同的同时，签订本责任书。经济合同到期后，本责任书同时终止。

甲方单位（盖章）：

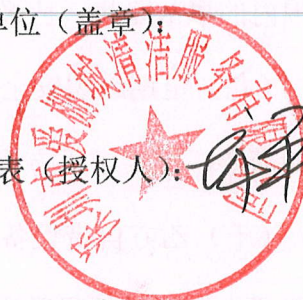


法定代表（授权人）：

李国丰

2024 年 12 月 9 日

乙方单位（盖章）：



法定代表（授权人）：

陈平

2024 年 12 月 9 日