

政府保洁会务服务方案

本项目整体管理设想及策划

一、服务管理策划

（一）贯彻“以人为本”的管理理念

我们服务对象是政府物业，服务对象是人，即广大政府业主和来访客人，对政府物业的良好服务，也是为了对人的良好服务。可以说我们的服务一切是为了人。给业主和来访客人提供一个整洁舒适、及时有序的办公环境，是我们管理服务的基本出发点和归宿。

因此，在我们即将实施的管理方案中，首先将引入的是：“以人为本”的管理思想，树立以办公人员和来访者为核心的服务理念。即在政府范围内，从实际出发，根据用户需求提供专业化管理和个性化服务，紧紧围绕人的客观实际与需求为办公人员和来访者创造一个舒适，宁静，高雅，快捷的办公环境，在管理与服务上最大限度满足用户需求。

（二）全面导入 ISO9001 质量管理体系

我们认为，引进标准化管理手段是管理自身发展和提高的需要，它将为我们管理的整体运作提供一个强有力的质量管理体系，从而在制度上保证质量目标的实现，是优质，高效，稳定，到位的物业服务实现的基础。

因此，我们将在管理的全过程中导入最新的 ISO9001 质量管理体系，将管理服务的每个程序都纳入质量体系，并进行细化量化，形成科学统一的管理服务规范，使日常管理的每一个作业环节均处在严密细致的质量监控之下，以保证服务质量，规范服务体系；在实行全面标准化的同时，我们还将根据用户需求的变化，及时调整相应的程序规范，以实现一种持续改进的动态标准化管理。

（三）建立准确迅速的管理水平自监自测系统

ISO14001 环境管理体系的导入使某物业成为绿色、环保、健康的企业，为大家建立一个更洁净、更安全、更舒适的办公环境提供了管理体系上的保证。

公司在政府使用的所有清洁药剂、塑料用品均通过国家绿色环保体系认证，在为政府提供清洁服务的同时，避免二次化学污染。

公司制定了专门的节能降耗管理程序，对日常工作中使用的水、电、气均有

节约的相关措施并能够协助政府对日常能耗进行有效管理，在实现经济发展的同时，环境也得到了保护，使企业承担了更多的社会责任，为建立和谐社会做出贡献。

（四）建立准确迅速的管理水平自监自测系统

随时关注管理服务实施效果，进行实时监测，通过定期或不定期的用户意见调查，经常性的走访，管理服务中心参与的信息收集及通畅的内部联络体系等，建立全面快捷的信息反馈机制，将政府人员和外来学员的需要是否得到最大限度满足作为衡量我们管理水平和检验管理质量的主要标准，形称一个对自身管理水平进行准确评价的自我监测系统。

通过完善自我监测系统这面“镜子”随时校正工作中的不足，不断提高管理质量和服务水平，真正实现高水平的物业管理。在具体服务程序上，将充分考虑并贯彻“以人为本”，“持续的质量”和“实时监测系统”的管理思想，使我们的管理形成一个良性向上的运行体系。

二、服务管理思路

根据政府物业管理的特点，在具体的管理服务过程中，我们将牢牢把好以下几个关口，确保政府物业管理各项工作的正常开展，以求得最佳的管理效果。

1、把好安全关，确保安全有序

经常性加强管理站员工的安全意识教育，运用各种手段，确保安全工作万无一失。

① 统筹计划安排。

把政府的安全管理方案统筹考虑，全盘计划安排，以形成下紧上松、内紧外松的防护体系。

② 突出防范重点。

根据政府物业管理的安全防范特点，并结合政府物业管理的实际情况，确定政府物业管理的治安防范重点部位。保证政府物业管理 24 小时值班，每秒钟不脱人，建立闭锁门窗交接制度、夜间值班巡查制度。加强消防和安全用电、用水工作，经常性检查水、电、消防器材和设备设施，确保状态良好。

③ 制订政府物业管理突发事件应急预案。

设想可能在政府物业管理内发生的突发事件（如盗窃、火灾等）制定相应的应急处理预定方案。

2、把好设备关，确保高效运行

精心操作，细心护理。负责政府物业管理设备设施的日常维护和保养，负责水电正常供应、卫生消防设施的维护保养，保证设施的运行正常。管理人员要做到对配电设备进行每日巡查，并记录在案，对出现的任何不良苗头不可疏忽大意，准确记录及时汇报，妥善处理，并定期作好清洁工作，确实像爱护自己眼睛一样爱护各种设备。

3、把好卫生关，确保保洁质量

整洁的环境，是政府物业管理最基本的要求。我公司将把环境整洁作为提高政府物业管理管理档次的重要的一个方面抓紧抓好，实施全天候、全方位保洁，

做好政府物业管理公共及周边环境的绿化保洁工作。

① 严格规定各部位清扫作业制度，发现不洁现象，随时处理。严格遵守质量标准和工作流程，真正做到无可挑剔，人人满意。

② 严格检查考核，通过每天的巡视和不定期检查，通过公司和管理处的定期考核和奖惩措施，使每个保洁员保持足够的工作动力和衡量标准，坚持不懈，一如既往地做好本职工作。

③ 实施“物管 110”服务模式，赋予政府物业管理内每位物业管理人员对保洁的监管职责，发现不洁现象随时处理。

4、把好预见性管理关，建议应急处理体系

我公司建立的预见性体系主要包括运行管理和预案管理两大主要体系，前者主要包括在物业管理中设定合理的各种气象、客户需要的运行模式以及为防范有关故障而制定的措施，比如制定不同季节和气候条件的灯光模式、设施设备发生的异常情况在第一时间进行报修和处置等；后者则是对于自然灾害、设备的突发性故障以及灾害性事故的预见等。

5、营造氛围，给业户一个温馨的工作环境

针对政府办办公人员的办公场所，又为来访人员提供服务，我公司将全面推行标准化管理和人性化服务相结合的管理模式，即我们既为办公人员提供高效的物业服务，同时又作为业主的代表，为来访人员提供亲情服务。特别措施有：设定客服中心。采取酒店一站式服务方法，只需办公人员一个热线服务电话，所有的有效问题均可得到处理。

“时效制”所有物管处的对外服务工作均采用限时工作制，在公开承诺的时间内完成。

三、服务定位

（一）服务定位

政府位于大街中段，其配套设施基本完善。若我公司承接贵单位物业管理事务，我们将在传统物业管理基础上，高起点规划本项目的物业管理，高水平实施物业管理操作，高质量提供物业管理服务。设施设备是物业赖以维持正常办公秩序的“硬件”，是物业管理的内核。工作人员惬意的办公环境和物业公司优质的服务都必须建立在设施设备保持良好运行的基础之上，

我们将以业主(使用人)需要为中心，做到“三个到位”，即：管理深度到位；服务意识到位；与业主的沟通、回访到位；

按照物业管理服务一级标准，我们的物业管理处每天 24 小时接收来自业主(使用人)的问询、报修、特约服务等信息，并负责对内及时传达到位，

对业主(使用人)的报修和要求解决的事项我们都将及时处理，并保证回访率达到 100%；我们的管理服务人员将努力为业主(用户)排忧解难。我们的管理服务将为业主提供舒适、祥和、便捷的办公环境：

不论业主有什么困难，只要告诉我们，我们绝不推诿，默默之中会使业主困

窘顿逝；在业主面前没有保安员与经理的区别，我们全都是服务人员。

（二）管理定位

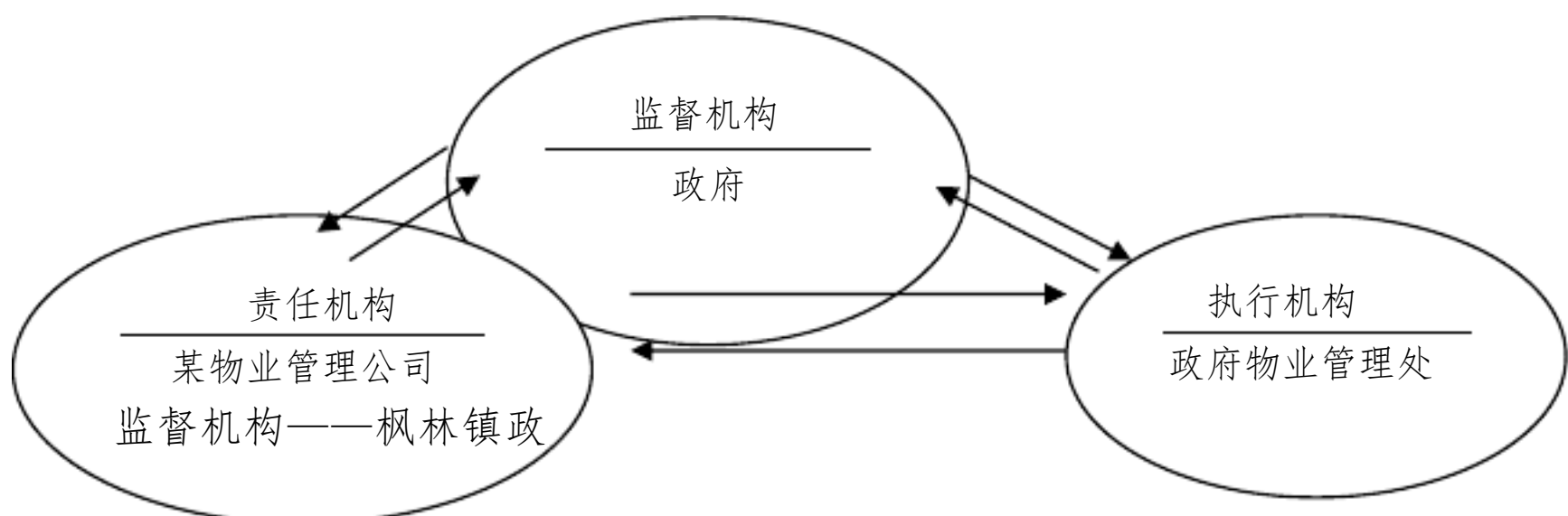
政府物业特殊性决定了物业管理的定位也必然有更为高远的追求。经过严密论证和考察，本公司将政府的物业管理定位为：

- 成为办公物业企业化管理的典范。
- 成为永嘉县精神文明和物质文明建设的窗口、体现政府开放、高效、亲和的形象。

（三）管理机制与模式定位

（1）“三位一体”式的共管机制

实行执行机构、责任机构、监督机构有机结合的“三位一体”式的共管机制，推行科技型物业管理模式。



可通过行使以下权利，对本公司及物业管理处的管理行为进行监督。

- 审核管理处提交的月管理报告。
- 组织对管理工作的抽验、检查、审查管理效果。
- 通过会议或其他形式，评审政府（以下简称政府）物业管理状况，交流意见。
- 可即时就管理中的问题向管理处或公司投诉。
- 对管理中出现的重大事项进行审议。

政府正式投入使用后，我们将在半年之内会同政府管理部门有关职能部门磋商成立政府物业管理委员会，并充分发挥管理委员会的作用，让每一位委员都成为一名物业管理的监督人员，共同参与物业管理，使政府的物业管理日臻完美。

责任机构——浙江某物业管理公司

某物业管理公司是政府物业管理目标的最终责任人，负责对政府物业管理状况的整体监控和实施，就政府的物业管理状况对管理局和物业管理委员会负责。

执行机构——政府物业管理处

物管处是政府物业管理的具体实施机构，对管理局、物业管理委员会和公司负责，确保物业管理的各项工作达到既定目标。

（2）现代化、专业化物业管理模式

政府作为政府的办公场所，其物业管理必须要为其提供符合政府办公物业特性的管理服务。我们在进行严密论证的基础上，确定了政府现代化、专业化物业管理的模式。

现代化：充分吸收中国物业管理发展二十年的科技及理论成果，依托我公司与香港戴德梁行、麦肯锡等世界顶级物业管理企业及咨询机构保持的良好合作关系，学习并借鉴国际同行的优秀经验，凭借我公司本土化运作十年的优势，结合长沙本地实际，在政府实施既具备国际国内一流水准，又符合永嘉县物业管理模式。

专业化：以我公司从事物业管理十年所塑造的精锐专业团队，在公共保安、保洁、绿化、设施设备维修养护等方面为政府全面实行专业管理及服务。

（3）管理学理论运用

政府作为现代化办公物业，其物业管理素质也必须达到与之相符合的高度。本公司长期致力于现代企业制度的建立与完善，并坚信坚实的管理理论是夯实一个企业内部管理的重要基础。针对政府物业特质，我们将以详尽的客户关系管理、合工理论、目标计划管理、时间管理等一系列理论体系作为物业管理项目运作的理论保障。

客户关系管理：“以客户为中心”，不是一句空洞的口号，而是富有哲理的经营理念。反映在企业当中，就是所有的业务过程围绕如何更多地为客户创造价值，客户获得客户价值是客户满意、客户忠诚的根本理由。以客户为中心的经营模式的实现，需要一套科学而有效的解决方案，它包括以客户为中心的战略规划、管理咨询、实施等核心环节。本公司将以此作为物业管理的核心理念，对政府物业管理客户市场有效开发和拓展。

合工理论：本公司倡导，每一个员工都必须成为学习型的个人，由此，公司才能真正建立成为学习型的组织。因此，员工综合素质的培养，在本公司一直受到重视。而在对员工进行综合素质培训的同时，本公司越来越明显感觉到，合工理论将在现代企业发展中起到积极的作用。

200 年以前，亚当·斯密以制造针为例论述了劳动分工的作用。而且，他的这一分工理论成了近代产业革命的起点，也成了后来的管理学家创建管理学的理论前提。确实劳动分工较大幅度地提高了劳动生产率，也有利于专业化和职能化管理。但是，这种理论发展到今天，负面效应日益显露出来。现代社会，一方面追求产品个性化，生产复杂化，企业经营多元化，如果片面强调分工精细和专业化，则使得企业的整体协调作业过程和对过程的监控越来越高，结果致使企业整体效率低下；同时，把人分成上下级关系的官僚体制，使人的积极性、主动性得不到充分发挥，相反腐蚀着人的精神，不利于人的身心健康，以至于走到了分工与协作原则初始动机的反面。另一方面，高科技的发展，特别是计算机的普及运用，使简化管理环节成为可能。同时，与市场变化和高科技发展相对应的是劳动力素质大大提高，员工不再满足于从事单调、简单的复杂性工作，对分享决策权的要求日益强烈。

因此，本公司打破分工理论的桎梏，在公司提出“合工理论”，即借助信息

技术，以重整企业业务流程为突破口，将原先被分割得支离破碎的业务流程再合理地“组装”回去，将几道工序合并，归一人完成，并将分别负责不同工序的人员组合成工作小组或团队，以利于共享信息、简化交接手续、缩短时间。另外，减少管理层次，提高管理幅度，建立扁平化的组织结构，从而打破官僚体制，减少了审核与监督程序，降低了管理成本，减少了内部冲突，增加了组织的凝聚力，大大调动了员工的积极性，促进了员工的个人发展。本公司将在政府物业管理中以合工理论作为工作流程组装合并的基础理论，最大限度地降低管理成本，提高工作效率。

目标计划管理：由本公司整体目标延展由政府物业管理处各工种分项活动、分项目标与各项工作计划的过程即所谓目标计划延展。即为目标计划管理的精髓。其实施则透过本公司组织架构，应用目标延展的方法来制定政府物业管理处各项工作计划，并建立绩效指标作为衡量目标达成的考核标准。

时间管理：要求政府物业管理处各工种员工务必了解时间管理的涵意、树立时间成本的意识，掌握时间管理的远近分配、时间管理的优先顺序、时间管理的限制突破、时间管理的计划效率、时间管理的结果及评估等，使政府的各项物业管理管理工作得以高效率的展开。

四、服务理念

一种永不褪色的精神

- 秉承优良美德传统铸就“爱岗敬业”精神，求真务实、任劳任怨、无私奉献。

二个必须达到的目标

- 力争使永嘉县政府后勤服务成为永嘉县的典范；合力打造某物业强势品牌与贵方良好口碑的双赢。

三项最强有力的保证

- 高度严明的组织纪律及其规范的服务流程弥足珍贵的团队精神

四个一如既往的坚持

- 坚持全心全意为人民服务的公仆思想和奉献精神。

- 坚持社会效益与经济效益并重和微利运行的原则。

- 坚持以人为本的服务宗旨，彰显先进的人文精神。

- 坚持 ISO9001 等三标国际惯例体系，持续改进服务质量。

五个“心级”服务承诺

- 爱心：服务人员将时刻奉献自己，关爱业主及来访人员。

- 专心：体现物业服务应有的专业精神，高标准、高质量完成各项工作。

● 细心：物业服务工作无小事，对工作中的标准流程我们将一丝不苟。

耐心：认真听取业主及来访人员的要求，戒骄戒躁，任劳任怨。诚心：真诚待人，永远遵守服务过程中的透明化管理。

第二章 日常保洁服务方案

第一节 工作要求及职责

一、保洁人员工作安排及岗位职责

1、保洁人员安排（共3人）

2、工作时间：早上 07:30—11:30，下午 13:30—17:30（根据时令适当调整）。

二、岗位要求及职责

（一）保洁组长工作要求及岗位职责

（1）保洁领班工作要求：

全面负责对保洁人员招聘、培训、日常管理工作。宏观指导整合保洁团队，建立高效的管理系统，制定管理流程对环境卫生进行有效控制。贯彻实施大楼质量方针和质量目标，领导本项目进行策划，制定保洁质量目标和保洁管理处管理职责，确保质量目标的实现。负责组织各种资源完成本次保洁工作，对人员安全、保洁状况予以控制。定期主持召开保洁员例会，对大楼保洁的整个管理进行组织、指挥、监督和调节。

（2）岗位职责：

- ① 负责组织安排保洁人员对保洁管辖范围内的大楼的公共区域的卫生保洁。
- ② 每天督促、检查保洁人员的工作质量，检查及保证保洁人员的仪容和仪表符合大楼的要求；定期检查保洁人员的操作技能。
- ③ 每天早会引导保洁人员，做好当天工作安排，总结前一天的工作情况。
- ④ 负责处理保洁员之间，保洁员与来访者之间的纠纷，负责落实保洁员的投诉，关心保洁人员的食、宿工作，保障保洁队伍相对稳定与团结。
- ⑤ 公平合理地处理保洁人员的日常工作量及奖惩。
- ⑥ 协助对保洁员的排班、考勤、请休假等工作，确保保洁员按编排时间当值。
- ⑦ 负责协调保洁人员解决工作中遇到的疑难问题，不能及时解决的应向业主主任领导汇报。
- ⑧ 负责按有关项目问题处理和在清洁方面的质量投诉。
- ⑨ 检查保洁用品的使用完好情况。督促、检查保洁人员安全正确操作规程；发现违章及时制止与处理。
- ⑩ 检查保洁记录是否正常，如有疑点，立即进行调查，并采取适当的行动修正；每月将工作报告呈交业主方。

□ 按时参加大楼的工作例会，客观地汇报本班人员的工作、生活、思想状态等情况。

（二）保洁员工作要求及岗位职责

（1）保洁员工作要求：

认真遵守劳动纪律，严格执行岗位制度。熟悉本岗位的工作任务与要求，明确服务宗旨，端正劳动态度，讲究工作效率。在各种劳动过程中，务必要做到“安全第一”原则。严格遵守大楼规章制度，服从领导指挥，礼貌待人、积极主动、认真负责、坚守岗位、一丝不苟的做好一切环境卫生。每天上班统一着装上岗，树立良好的个人形象。树立高度的责任心，维护大楼整体面貌，严格片区保洁责任制。所有卫生区域要做到无垃圾、无烟头、无污泥、无堵塞，保洁班长做到全天检查各区域保洁工作。保洁班长要随时检查本部领导分配的各项清扫工作，做到与保洁员积极配合、团结协作、保质保量，做好领导分配的各项工作及划分区域，所有工作在安排后必须立即行动。

（2）岗位职责：

- ① 仪容端正、着装整齐，服从大楼的统一调度和工作安排。
- ② 按大楼要求高标准做好责任区内的清扫保洁工作。
- ③ 及时纠正责任区内装修垃圾及生活垃圾的乱堆乱放行为。
- ④ 服从工作安排，听从领导的分配，遵守大楼的各项规章制度。按时完成工作任务。
- ⑤ 热爱本职工作，发扬不怕脏、不怕累、吃苦耐劳的精神，树立全心全意为业主服务的意识。
- ⑥ 按时上下班，不迟到早退，不擅自离岗，有事先请假。上班穿着工作服。
- ⑦ 负责公共区域的清洁工作，做到无烟蒂、无纸屑、无果皮，无垃圾。
- ⑧ 垃圾日产日清，不乱到乱放。
- ⑨ 爱护公物、不公物私用，爱护劳动工具并按制定地点摆放整齐。
- ⑩ 完成大楼临时指派的其他工作。

4、实行日常保洁工作巡查：

每天由保洁组长负责对大楼保洁区域的巡查。巡查内容为：楼梯是否有积水和垃圾，排水口有没有堵塞；卫生间的地面是否有积水和垃圾，卫生间里是否有异味，坐厕与蹲厕以及尿斗是否擦干净，排水口有没有堵塞，洗手台、水龙头、镜子是否擦干净，门窗是否抹干净，风口处是否扫干净；地面的垃圾多与少，地面上是否有积水；休闲凳是否有损坏。巡查时要做好记录，根据不同问题向不同部门反应情况，问题严重的需尽快处理，避免突发事件发生时造成不必要的损失。要与保洁员同步，各岗位保洁员一边对大楼进行清洁，保洁组长一边检查，发现问题及时指导各岗位保洁员做好未完善的工作，并且要做好记录，做员工考评的重要依据。

三、保洁工作检查监督制度

（一）保洁组长巡检制度

为了强化大楼管工作，提高管理人员工作水平，提倡优质服务及严谨管理作风，创造文明、整洁、美观、舒适的生活环境，特制定本标准。

① 保洁组长应具备良好的思想素质和严肃认真的工作态度，热爱本管理工作，热心为工作人员及来访者服务，团结全体员工齐心协力地完成各项工作任务。

② 保洁组长应对管辖区的保洁人员情况以及对大楼公共区域设施的使用情况了如指掌，对环境清洁卫生负全面责任。

③ 保洁组长每天例行巡视检查制度，对保洁区内的各个功能区、公共区域的清洁卫生，以及设施的状态情况做到心中有数，发现问题及时整改。

④ 为保持管辖区的清洁卫生始终处于良好状态，保洁组长每天应全面检查两次，填写检查登记表。将检查结果填入考核表格内，每月总结一次，报保洁部副经理评定，考核结果与月份工资挂钩，做到“奖勤罚懒，奖优罚劣”。

⑤ 每月发放卫生工具及清洁材料，工具及材料的领用应本着满足工作实际需要，努力降低消耗，节约成本，从严控制的原则。

（二）项目主管巡检制度

为完成物业公司下达的目标管理责任制，加强部门内部各项管理工作，指导和协调内部人员工作要求和关系，项目主管对各项工作有必要进行检查和监督，使大楼管理工作更加富有成效。

① 项目主管对物业公司总经理进行负责，具体负责区域公共设施，清洁、卫生、杀虫灭鼠、等管理工作。

② 项目主管每月必须对上述管理工作范畴全面检查一次，并进行认真记录，每月对各项管理工作的实施情况进行评价，并填写相应表格。

③ 项目主管负责制定每月管理工作实施计划，并对工作计划逐项进行检查、指导和落实，抓住管理工作中的薄弱环节，统筹安排，合理布置。

④ 项目主管应对大楼公共设施管辖范围、卫生区域责任范围、消杀范围及重点部位做到心中有数，在每次全面检查过程中要针对存在的问题找出原因和解决办法，及时督促保洁组长或责任人前去处理，并将处理结果记录下来，事后检查完成情况。

⑤ 项目主管应对各项管理工作高标准、严要求，除每个月定期检查以外，还要采取不定期的抽查，突出重点，兼顾全面。项目主管负责制定各项管理工作的整改措施，对检查出来问题较为严重的，应发出书面的纠正和预防措施，要求保洁组长或责任人限期整改，使存在的问题得到根本解决。

⑥ 项目主管每月对各项管理工作完成情况做出评价，评价结果与员工的奖金或工资直接挂钩，奖勤罚懒，奖优罚劣。

日常保洁方法

一、大厅保洁

(一) 保洁内容

主楼门厅、主楼、低位墙壁、地脚线、装饰柱、消防栓、正门玻璃、垃圾桶、低位设施、公共区域3米以下天花板及风口

(二) 作业规程

(1) 每天 8:00 开始重点清洁主楼门厅、主楼、东副楼，要从外向内进行清洁；

(2) 用扫把、木夹子将重点清洁范围、大厅的垃圾收集到垃圾桶内，如台阶上有污迹或香口胶，应使用专业清洁剂清除；及时清除地面水渍及污渍，及时铲除香口胶渍；

(3) 清倒立式烟缸、垃圾桶内的垃圾，并清洗烟缸、垃圾桶后放回原处（标准为电梯控制面板正下方）；

(4) 用尘推或拖把拖掉大厅地面的尘土和污迹；

(5) 用干净的尘推清洁大堂地面；

(6) 清洁地面边角处，对尘推无法清除的污渍必须在不损伤设施的前提下用适当工具和方法将污渍清除；打扫卫生时尽量在人少的时候，清洁时避免影响到过往的人员。

(5) 用干湿两块抹布顺时针或逆时针擦拭、大厅内的一切设施、设备（如：消防器材、接待桌椅、梯脚板、不锈钢门拉手、灯具开关、空调、绿植等）；

(6) 用玻璃刮、毛套擦拭玻璃门，每天清刮一次；

(7) 出入口的台阶每周用清洁剂冲洗一次；

(8) 每三个月 2 次的电动上蜡打磨。

(9) 低位墙壁、地脚线、装饰柱、消防栓每天一次清洁。用棉方巾配合全能清洁剂擦抹箱内设施。

(10) 天花板及风口每月用棉方巾配合全能清洁剂清洁一次。

拖地作业规程

1. 清洁方法：

(1) 先打水，水量约放到拖桶容积的 2/3，不超过桶上网罩底部，放洗洁精适量或消毒粉 10 克。

(2) 用水方法：一桶消毒水、二桶清水，先将清水洗净地拖压干；一桶消毒水、2 桶清水 4 个房间，水桶放在身后右边。如用手来提桶，手要拿住地拖杆。

3) 拖地方法：把地拖放在桶里用手拿着地拖柄上方搓着转洗几次，然后放在拖桶上压几下，再向上松一下再压一下。

(4) 拖地从四周边角位起，然后从里到外，从前到后，用横“8”字形拖，并注意地拖不要打到墙脚边，拖地时地拖离脚尖 25 至 30 公分，拿地拖时两手之间的距离越 50 公分左右。

2. 注意事项：

(1) 拖地前应先扫干净地面杂物，特别是墙角、柜角的毛发果壳等；床底、床脚边，如有物件注意要拿开拖好放回原处。

(2) 台凳、座椅、垃圾桶、垃圾篓应注意挪开，拖净底压着的地方。

(3) 遇有行人时应礼貌进行避让；一般情况下病房里的人员可礼貌请其移位、避让。

(4) 拖把应严格按照标识区分使用。

(5) 拖把使用完毕应冲洗干净，放回原位。条件允许，应定期进行暴晒。

3. 清洁标准：

无垃圾、无污染、无污渍。

(三) 保洁流程

第一：用地拖对地面进行循环拖擦，维护和保护地面清洁。

第二：拖地面应按规定的路线进行，每到终点，应抖清依附在拖把上的灰尘，然后进巡回进行。

第三：操作过程中根据实际情况，适当避开客人和客人聚集地区，待客人离散后，再予补施。

第四：客人进出频繁地带和易肮脏的区域要重点拖，增加拖擦次数。

第五：遇到下雪或下雨时在大厅出口处放置踏垫，以防客人滑跌。并定期将踏垫拍打除尘或洗涤。

第六：对大厅玻璃门窗上的浮尘，指印和脏渍进行擦拭，使之明亮干净。

第七：清洁职工通道走梯，每日用清水拖擦，并保证楼梯无垃圾，烟头、纸屑等。

第八：对扶梯应经常擦，保持干净整洁。

第九：对各办公室地上有的摆放的家具、沙发、电话、烟筒、进行清洁打扫，使之光亮无尘。电话无污渍，无异味

第十：及时擦拭立式烟筒，确保烟盘烟蒂不超过 3 个。

第十一：勤换客用烟缸，确保烟缸内烟蒂不超过 3 个，换时将干净的烟缸盖脏的上面一起撤下，然后换上干净烟缸。

第十二：见到茶几上，地面上有纸屑杂物，及时捡走擦净。

(四) 作业标准

(1) 公共设施表面用纸巾擦拭无明显灰尘；

(2) 不锈钢表面光亮无污迹；

(3) 玻璃门无水迹、手印、污迹；

(4) 梯脚板、接待桌、椅干净无尘，立式烟缸光洁，桶内无垃圾并且摆放位

(5) 消防器材（灭火箱、消防栓）无尘、无污迹；

(6) 室内的地面、墙面、扶手等可视部位应始终保持干净、整洁，不能有杂物、烟头、纸屑、痰渍、污渍等出现，不能有灰尘、蜘蛛网。办公楼、审判法庭内所有公用部位的地面每天用静电除尘液拖布拖一次。

(7) 大厅内的门、窗玻璃和办公区一楼的玻璃应保持洁净透亮。

(8) 所有金属制品（如房门把手、电梯门、支架、热水器、消防设施、水龙头、栏杆等）应经常用除锈剂擦拭不得有锈蚀和污迹。

(9) 地面、大厅石材墙面、天花板、大厅、门窗玻璃、门及门窗框、墙壁附体，灯具、音响、垃圾桶等公用设施表面及卫生间，办公室内储物柜和桌椅表面等严格按照要求做好清洁、清运及日常消杀工作，无积灰、印迹、污渍。桌面简单整理等，随时保持清洁。

（五）注意事项

大理石打腊抛光由保洁主管组织会操作人员统一进行作业；

拖地时不要弄湿电梯门，以免腐蚀。

日常保洁要求每天对地面尘推数次，大堂内的其他部位，如玻璃、柱面、墙面、台面、椅子、栏杆、办公桌、触摸屏、指示牌、信报箱、饮水机、灯具等，要经常清洁，保持光亮、明净。

操作过程中，根据实际情况，适当开辟来客和来客聚集的区域，待来客离散后，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。

遇下雪或下雨天，要在大堂出口处放置伞袋、踏垫，铺上防漏地毯，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楼。

外尘土带入室内，大厅入口处应铺设防尘脚垫。遇雨天，应铺吸水性的脚垫。

大厅入口区域应设专人推尘，随时擦拭人们进入时的脚印。

服务大厅地面多为花岗石、大理石、水磨石、瓷砖、聚氯乙烯地板材、橡胶类地板材或地毯。应根据不同材质，采取不同的清洗方法。

不锈钢、铜、铝合金等装饰，如柱子、扶手、标牌等，容易受腐蚀，擦拭时要选用专用保洁剂、保护剂，切记小心不要造成花痕。

不要碰倒、碰坏大厅内的各种摆设饰物。

一般机器表面清洁（有特殊规定的设备除外），消防设施、空调的过滤网外壳洗尘与保洁。

及时清理垃圾桶内的烟头、杂物。

会议服务方案

第一节 会议服务人员配置与岗位职责

一、会议服务人员配置

会议服务人员，要求女性 40 周岁以下，形象佳，身体健康，能吃苦耐劳，无违法犯罪记录，形象气质佳，五官端正。

二、会务服务员岗位职责

会议服务员每天提前 15 分钟上班到岗，上岗时应统一着装，配戴工号牌。并做好会议接待准备。

- 1、负责相关会议室的保洁，包括地面、门窗、桌椅、植物及部分室内设施。
- 2、负责会议开始前的茶水、果点、会议用品、桌椅、照明、空调设施的准备。
- 3、负责会议期间的茶水、果点服务，保证宾客的随时服务需求。
- 4、负责会议结束后的清场工作。
- 5、负责各会议室之间的工作协调配合。
- 6、负责会议室照明、空调、饮水设施是否完好，有问题及时向主任汇报。
- 7、负责领导办公室服务。
- 8、完成领导交办的其它任务。

三、服务标准

- (1) 配备专业会务服务人员，全力配合甲方工作。
- (2) 制订会前、会中、会后的各类服务流程。
- (3) 服务员上岗前要按规定化妆、修饰，认真整理工装、工牌，仪容仪表端庄、整洁、精神饱满。
- (4) 提前与会议服务需求方进行沟通，了解会议基本情况，人数以及其它注意事项。
- (5) 会议期间做到服务随叫随到。落实会议桌签、指示牌、告示牌等牌签的打印。
- (6) 提前调整会场桌椅布置。
- (7) 提前做好音响设备、投影仪的调试与话筒、激光笔的准备。
- (8) 会前三十分钟准时到达会场。保证做到需要时随叫随到。其它服务人员对会务工作的开展做全力的支持和配合。
- (9) 会场内卫生整洁，会场所需物品及茶水摆放整齐、美观。
- (10) 来宾到达时要热情迎候，依次接待。
- (11) 给来宾提供服务要主动、热情、耐心、周到，回答来宾问题要得体、明确。
- (12) 给来宾引位要及时，客人入座后 1 分钟内需倒上茶水。会议进行中，每隔 10—15 分钟，及时增添茶水。
- (13) 会后清理工作要及时、仔细。仔细检查窗台、桌下、角落的烟头等消防隐

藏匿。

根据会议室内电器的使用要求，关闭所有开关，切断电源方可离开。

四、服务要求

为了加强会议室的管理，保证政府各类会议的顺利召开及规范有序使用，提高会议室的利用率，特制定政府会议服务实施方案。

- 1、会议室的管理，由物业处项目经理负责。
- 2、凡使用会议室的部门负责会议室内席签摆放及座次的安排，会议室内不得随意乱贴乱画。
- 3、会议室的卫生、照明、空调、设备的使用及所有会务工作由物业处项目经理负责，根据主办部门要求悬挂会标，专题会议后将会标撤销。
- 4、会服人员按每周会议安排表提前做好会议室。及时做好会议室内设施设备、会务方面的一切安排。做到会议室干净整洁，桌椅排放整齐，按会议需要备好茶杯，饮用水，会后及时打扫清理。
- 5、会议室配置的设备、桌椅未经许可，不得随意搬动挪作它用，室内物品不得随意拿出或挪用，若确因需要借用，必须征得管理部门同意后方可动用，事后归还原处。
- 6、会议室使用完毕后，应随时关闭门、窗和全部设施设备电源，切实做好防火、防盗及其他安全工作，如因会服人员造成的损失将追究个人的责任。
- 7、各部门使用人员应爱护会议室的公共设备，会服人员发现使用部门操作不当及人为造成损坏的，应及时向主管部门报告，分析原因，明确责任。
- 8、会服人员每天做好会议室场地及消防安全及设备检查工作，保障会议室资源不流失，完成好规定的日巡视工作。
- 9、会服人员须严格按洸河办事处各项规章制度，努力做好服务及协调工作，保障各类会议、接待活动的正常进行。

第二节 会务实施规范

一、会前准备

（一）工作安排

人员调配、分工负责。会服人员应了解整体会议安排和自己所负责的工作、分工、协作做好准备工作。

根据以上内容及相关要求，整体布置会场布局，搞好卫生。（要求桌面及地面要整洁干净，照明灯正常开启，各种用具干净齐全，会议使用物件摆放整齐。）

调试好相关设备，如音响、投影仪、视频、麦克风等，并确保其正常使用，根据情况提前打开空调，调整好室温，开灯。

准备并摆放好会议需要物品。如（会议桌、会议椅、茶水、茶叶、台签等）会前准备是工作中的重要环节，目的在于使会议服务人员做好充分的思想准

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/30701513210006111>