

深圳市天健城市服务有限公司

深圳区域天然居保洁服务项目合同

甲方：深圳市天健城市服务有限公司天然居管理处

地址：深圳市福田区景田北街1号天然居管理处

联系人：李义芳

联系电话：13502887446

乙方：深圳市嘉华利实业服务有限公司

地址：深圳市福田区莲花街道红荔西路第一世界广场A座21M

联系人：简带华

联系电话：0755-82600586

鉴于本合同双方当事人：（1）均为依照中华人民共和国法律成立并有效存续的独立法人，（2）并且已经获得签署本合同的相应授权，（3）具备履行本合同所必须的资质和条件。

根据《中华人民共和国民法典》的有关规定，甲、乙双方经友好协商，确定由乙方承包甲方本次招标项目包一中各项目的清洁服务。为规范双方的义务并保障双方权益，特制定以下框架协议条款，以资共同遵照执行。

第一条 清洁服务范围及承包方法

1. 项目名称：深圳区域天然居项目保洁服务
2. 具体项目名称为：天然居
3. 主要服务范围及清洁频率在各项目采购合同中另行约定，但不能低于招标文件中的要求。
4. 承包方法：采用由乙方包工、包料、包工服、包清洁用品、包清洁设备、包安全生产的全包方式。

第二条 服务期限

1. 本项目服务有效期一年，从2024年9月1日起至2025年8月31日止（如因甲方场地等原因变动的，则以实际进场时间为准，并由双方在进场当天共同书面确认进场时间。合同期内，如甲方退出项目的物业管理，本合同自动终止）。

第三条 保洁员服务工作安排

1. 乙方保证按合同要求按时派驻合格的清洁员工至甲方现场。合同期内，如甲方证实乙方派驻人员有旷工、人员补充不及时等等不足规定人数的，甲方有权按所缺人数每人100

元/天的比例在乙方当月的保洁服务费中扣除相应比例费用。

2. 乙方员工的上班以打卡为准，上班时间为每日不少于八小时，其余时间保洁需求工作由乙方安排值班人员负责，具体工作时间在各项目采购合同中约定。如甲方需对上班時間进行调整，乙方应积极配合。

3. 乙方负责每天清理、收集 2-3 次垃圾(具体次数根据各项目实际情况在各项目采购合同中约定)。

4. 除非双方另行议定，乙方派出的清洁服务人员不能向甲方以外的任何单位和个人提供清洁服务；具体工作内容、工作质量标准等事项在双方所签订的各项目采购合同中约定。

第四条 合同金额及结算方式

1. 本项目合同暂定总金额为：人民币 873951 元整，含 6 %增值税专用发票（大写人民币：捌拾柒万叁仟玖佰伍拾壹元整），自合同签订之日起按照保洁主管 1 人，人民币 1 元/月/人（含税），保洁员 25 人，人民币 2913.17 元/月/人（含税）的标准确定清洁服务费，即人民币 72829.25 元/月（含税），（大写：柒万贰仟捌佰贰拾玖元贰角伍分/月），共计 12 个月。具体岗位分布详见附件。保洁服务费按当月《环境供方服务效果评估表》为准。根据甲方现场工作需要，涉及到人员增减时，其费用标准按照集中采购各项目人员单价标准执行。

（以上费用包含员工工资、社会保险、意外险、福利待遇、食/宿费用（根据项目实际情况另行约定）、工服费、清洁用品及设备费用、加班费、安全生产费、管理费、利润、规费、增值税专用发票税费等）。保洁服务费按当月《环境供方服务效果评估表》为准。根据甲方现场工作需要，涉及到人员增减时，其费用标准按照集中采购各项目人员单价标准执行。

2. 本合同无预付款，不得以合同暂定数量或暂定金额为依据要求支付任何款项。

3. 合同签订后，合同款项按月结算，每月对本期保洁服务（具体月结周期各使用单位根据需要自行约定）进行计量和结算审核，双方做好上月对账单，盖章签字确认；乙方向甲方提出正式申请并附带完整的结算资料之日起 15 天内使用单位办完确认手续，因乙方提供资料不全导致延误的，则甲方相应顺延办理确认手续。甲方在收到结算凭证后应及时核对，确认无误经审核后支付该月服务款。

4. 本次采购服务费用调整规则：不调价。乙方一旦中标并签订合同后，在服务期间无论政策变化或市场价格涨跌，本次采购的有关保洁服务服务费均不做调整。如乙方不同意上述规则，则甲方重新组织招标选择合作单位。同时视为乙方违约，在供方履约评价时将乙方列入不合格供应商。

5. 乙方指定对公收款帐户为：

公司名称：深圳市嘉华利实业服务有限公司

开户行：平安银行深圳旭飞支行

账 号：0312100302001

乙方更改银行账户必须提前一个月书面通知甲方，否则，造成的后果乙方自行承担。

6. 乙方提供虚假发票或借用第三方名义出具发票的，一经发现，乙方须向甲方支付 500 元/次的违约金，并需补充提供合规发票。同时，因乙方该违法行为造成的付款延迟，由乙方自行承担，甲方概不负责。

第五条 甲方的权利和义务

1. 无偿提供清洁使用的水电，并提供适当位置供乙方放置清洁器械、材料等物品及员工工作期间休息之用，若对上述场所进行改造或翻新，费用由乙方自理；

2. 要求及教育乙方员工自觉维护小区的清洁卫生，对破坏小区清洁形象之行为应给予及时制止与纠正，批评后仍未改正者按严重不合格项进行处罚；

3. 负责派人员监督乙方承包范围内的清洁服务质量，发现问题及时通知乙方，以便处理。对乙方合理之工作协助、要求及建议，甲方应予全力支持；

4. 甲方有权根据项目工作需要调整乙方工作时间、临时调用乙方工作人员协助进行清洁工作，但须知会乙方现场负责人。如遇特殊清洁工作需求时，乙方无条件按照甲方要求安排人员进行清洁工作；

5. 甲方有权要求乙方提供项目清洁保养之详细工作实施计划及管理方案、专项业务操作规程，本项目管理架构、工作及培训计划、工作现场的质量记录及工作人员相关资料，并有权对乙方专业人员的技能予以评估。

6. 有权制定相应之管理措施，以保证乙方按照标书、合同及其它双方议定要求运作。

7. 有权随时抽查乙方现场服务人员的数量、工作质量。

8. 甲方每月可定期、临时检查乙方的服务质量，乙方必须重视和配合，对检查出现的问题乙方在规定时间内落实整改，甲方予以验证，对重复出现的问题，甲方可在当月《保洁供方服务效果评估表》记录违约情况，并在当月服务费中扣取违约金。对一个月内重复 3 次以上问题而并未得到有效整改的情况下，甲方有权自己派出工作人员顶替问题岗位，甲方工作人员工资及相关发生的一切费用由乙方支付。

第六条 乙方的权利和义务

1. 乙方须严格按照双方所共同制定的各项作业标准，指派具有相应资质的从业人员为小区提供专业清洁服务，并严格组织安全生产教育、培训和管理，承担所有安全生产责任。

2. 乙方遵守甲方所订规章制度，保持良好的生活环境和秩序，爱护甲方的财产，维护甲方良好的形象。对有违法乱纪或违反小区各项规定的乙方员工，乙方须予以严肃处理。

3. 乙方每月组织服务人员保洁服务专项培训，并归档培训记录资料，以备甲方抽查。

4. 乙方服务人员须按甲方品牌管理要求穿着工服（统一款式、颜色、具有甲方 logo 标识等）。

5. 按照甲乙双方合同约定人数，选派素质良好、服务热情、形象健康之专业人员（包括常驻现场负责人）进驻现场工作。指定现场负责人员，具体安排及全面督导日常清洁服务

工作，巡检（分自检和参与甲方联检）现场清洁卫生情况，及时处理甲方投诉，并保持与甲方相关负责人的日常联系，以便于工作配合与协调。现场服务人员应满足如下条件：

项目服务标准	保洁人员要求
中端	1. 男性 18 周岁以上，55 周岁以下，女性 18 周岁以上，50 周岁以下； 2. 身体健康，有责任心，且无犯罪前科； 3. 学历不限，具备一定文化基础，具备胜任本岗位工作的能力； 4. 五官端正、仪容仪表端庄，服从公司统一调度和工作安排。 5. 须经甲方面试通过。

6. 乙方在进场前，向甲方提交项目月清洁用品、用具和设备总清单、员工清洁用具、用品和设备配备清单，并随时接受甲方的检查。工具满足以下要求：

A、外围岗位，使用清洁工具车、防风垃圾铲，配备大竹扫、小竹扫和胶扫，以方便清扫马路、区内道路和草地时分别使用；

B、室内清扫时，使用芦苇扫把或棕扫把；

C、工具保持干净、爽洁，及时更换，保持在七成新以上。

D、乙方所使用的设备及清洁用品中如有含毒性、腐蚀性、可燃性的，必须按要求存放在固定区域。做好相关标识、标签，并向甲方报告存放品种、数量，甲方有权随时检查。

E、乙方应严格遵守国家法律法规要求，不使用相关规定禁止使用或限制使用的药品。

7. 每月 28 日之前，根据当月现场情况，以书面形式向甲方提交下月清洁作业计划，每月 10 日以前以书面形式向甲方提交上月《项目月度工作报告》的纠正预防措施，并接受甲方关于清洁计划的合理建议和要求。已制定的月度及日常清洁作业计划如需修正或调整必须及时通知甲方：

8. 每月 28 日前，向甲方提交下月员工轮休表。员工有特殊原因需调休或临时请假的，需提前一天知会甲方。否则，将按缺岗处理；

9. 每月员工流动不得超过 3 人，每增加 1 人，除扣除缺编人员费用外，另外扣除乙方当月承包服务费用的 5%；每年现场保洁主管更换不得超过 3 人/项目/次，每超出 1 人次扣除乙方当月承包服务费用的 5%（甲方要求更换的除外）。

10. 无论任何原因，乙方员工与甲方顾客每发生 1 次争吵，扣除乙方当月服务费的 2%；与甲方顾客发生打架斗殴行为，乙方应立即调换服务人员，并扣除乙方当月服务费的 3%，依此类推；每月若有对乙方的有效投诉（特别是服务质量问题）未及时正确处理和解决达两次以上的，甲方有权提出警告，并可在当月总费用中扣除 10%。若因乙方承包范围内之清洁服务质量不达标，而被有关部门（环卫、市容、街道办事处等单位）予以处罚，所需之罚金等，由乙方负全部责任；

11. 每月至少一次指派高层管理人员到项目检查承包范围内的清洁卫生情况，并积极征询甲方相关负责人意见、加强沟通，不断提高服务品质；

12. 负责承担乙方员工之保险、工资、劳保福利、工服及其它一切费用，管理好员工并严格要求遵守各项规章制度。维护甲方一切公共设施，损坏物品照价赔偿。因乙方违反《劳

动法》《劳动合同法》的相关法律法规的规定，产生与员工之间劳动争议的一切相关责任全部由乙方自行承担。乙方员工发生意外伤害、工伤等引起的任何法律争议，均由乙方负责。

13. 乙方自行负责承包业务所需之全部设备、工具、清洁材料及清洁维护技能，按合同规定的清洁范围和工作要求，高质量完成各项工作，并严守有关安全作业规定，乙方员工在安全生产过程中的任何安全事故及人身事故均由乙方负责；

14. 乙方公司派驻甲方的所有工作人员，必须向甲方提交所有工作人员的身份证等其他相关证件复印件，留盖指模。在工作时间内必须统一身着甲方要求的清洁作业工作服、佩带工作证（加盖乙方公章），着装整齐有序，严格遵守甲方之相关管理规定，在工作时间内不得随意离开其工作岗位，非工作时间不得在甲方管理区域内逗留；主要管理人员须提供与乙方单位匹配的社保购买证明；

15. 乙方工作人员在进入放置或张贴有甲方规章制度、信息资料等文件的办公场所、培训室等房间进行室内清洁时，不得翻阅、查看上述资料，如因特殊原因获悉上述信息，应严守秘密，不得向外传阅；

16. 乙方派驻甲方的工作人员，应接受甲方主管的监督和指导，并接受甲方按双方确定的清洁工作检验标准对其工作进行检查和改正；

17. 未经甲方许可，乙方及其员工不得擅自为甲方客户提供家政服务；不得介绍他人为甲方客户提供家政服务；不得有拾荒等其他未经允许的行为；

18. 乙方积极听取甲方对小区清洁工作的意见，认真配合并完成其他特殊清洁事项。如遇台风、暴雨、水浸等不可抗力或意外情况，有义务在甲方的统一指挥下参加抢险工作；

19. 如遇有关部门的工作检查，乙方必须配合搞好清洁工作并保证检查合格；

20. 乙方现场工作人员有责任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，应及时通知甲方安全员，配合甲方做好安全防范工作。乙方现场工作人员不得向顾客索取小费及财物，因此造成的投诉或负面影响由乙方负责，甲方将视情节轻重做出相应的处罚或取消供方资格。

21. 若因乙方工作人员过错，导致本小区内受有任何财产损失或人身伤害事件，乙方须对此承担赔偿责任；

22. 乙方须定期对员工进行消防知识培训，并有义务参与甲方组织的消防演习。

第七条 违约责任

1. 采购项目采购合同期内，如甲方丧失该项目的物业管理权，本合同自动终止，双方互不承担任何违约责任；

2. 甲乙双方共同约定，本合同生效之日后前贰个月为承包试用期，在此期间内因乙方服务质量不合格时甲方可随时解除合约，甲方将不承担任何违约责任，且该期间内乙方不享有解除合同的权利。试用期过后，任何一方不得无故单方面终止合同，如因甲乙任何一方因故无法履行合同时，需提前贰个月以书面形式通知对方，在取得对方同意后后方可解除

合同，否则均需赔偿对方相等于叁个月保洁服务费用之金额的损失。唯如下情况发生，则一方即可单独解除合同。

A、乙方严重违反合同所规定之乙方责任，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罚款仍无效果，甲方有权单方解除合同，而不需承担任何费用，给甲方造成经济损失的，乙方应予以赔偿（因不可抗力即自然灾害等因素所引起的，不在此列）；

B、甲方连续贰个月及以上未能支付乙方之保洁服务费用；

C、若乙方所承包之保洁服务在省、市、国家、甲方业主单位卫生检查中不达标，或因清洁问题影响甲方创优和其他各项达标，第一次发生将扣除一个月承包费用之 50%，第二次发生除扣除总费用的 50%外，甲方将与乙方解除承包合同。

3. 甲方每月评审主要以日检、周检和月检记录的不合格项作为评审依据，不合格包括轻微和严重不合格，每月按《环境供方服务效果评估表》及《清洁服务质量评价标准表》对乙方清洁服务进行综合评价考核，并给予奖罚：月考核得分在 90 分（含）以上，可正常支付月服务费全额；月考核得分低于 90 分，每低 1 分扣除当月服务费用的 500 元。连续二个月月度考核得分在 80 分以下的，除按上述标准扣除服务费外，甲方有权单方面解除合同。

4. 因甲方未能如期付款而影响乙方服务工作，受资金不到位影响而未能采购到常用清洁用品，导致定期作业难以开展时，甲方不能在未付款期间对乙方予以有关罚款（日常清洁质量除外）。

5. 甲方严禁自己的任何员工接受乙方的礼品、娱乐性招待、金钱或其他形式的馈赠。乙方不得有任何馈赠或贿赂甲方人员的行为，否则，甲方视为乙方违约，并有权追究责任直至解除本合同。

6. 甲方员工收取任何款项，须出示加盖甲方“财务专用章”的“正式收款收据”，否则甲方一律不予承认。

7. 合同期内，甲方可依据甲方公司管理制度定期对乙方进行服务评价（含月度服务效果评估、年度履约评价及合同期满履约评价）。

《环境供方服务效果评估表》二次不达标（90 分以下）（月供方服务效果评估表）或年度评价不达标（80 分以下）（供应商履约情况评价表（服务外包类）），甲方给予乙方 1 个月整改期仍不能达标，或达标持续时间在 3 个月以下的，甲方可要求乙方无条件退场并解除合同，乙方应无条件服从；

年度履约评价不达标（60 分以下），甲方有权单方面解除合同，不承担任何赔偿责任。

8. 乙方严重违反合同所规定之乙方责任，影响小区环境或导致甲方及甲方所属项目其他方面的严重损害（含业主委员会连续投诉 2 次以上、因清洁问题受到政府相关部门警告或处罚等情形），或经甲方或甲方所属项目二次书面警告及罚款后仍无效果，甲方有权单方面解除合同，而不需承担任何费用，给甲方及甲方所属项目造成经济损失的（如政府罚款、第

三方损失等等），乙方应予以赔偿（因不可抗力即自然灾害等因素所引起的，不在此列）。

9. 甲方委托第三方满意度调查机构进行客户满意度调查，清洁满意度评价结果少于 70 分，甲方即可即时解除与乙方的协议合同而无需另行通知。

第八条 其它事项

1. 双方本着友好合作原则商定，乙方进驻甲方现场后，若因服务范围扩大/减少或工作增加/减少，需增加/减少费用时，由双方协商议定；

2. 为便于双方的正常工作联系，甲方提供甲方所用无线频道供乙方使用，乙方自行配备对讲机及相应设备；乙方使用人员不得利用对讲机传递非工作信息，并保持在工作期间内通信状态良好。

第九条 本框架协议未尽事宜，一律按《中华人民共和国民法典》的有关规定，经合同双方共同协商，可作出补充协议，补充协议与本合同具有相同的法律效力。若协商不成，任何一方可向甲方所在地的人民法院提起诉讼。

第十条 与本框架协议有关的通知可邮寄送达，送达地址为本框架协议约定的地址。若一方地址发生变更应及时书面通知对方。

第十一条 双方如有任何关于本框架协议的通知书或信件，可以用下列方式送达对方：

1. 当面递交（收件方签收）；

2. 甲方的收件地址（办公地址）：深圳市天健城市服务有限公司天然居管理处，联系人及联系电话：李义芳 83132033。

3. 乙方的收件地址：深圳市福田区莲花街道红荔西路第一世界广场 A 座 21M，联系人及联系电话：刘建菊 133116953019。

4. 若协议各方通讯地址变更的，应及时通知对方。

第十二条 本合同一式陆份，甲乙双方各执叁份，具有同等法律效力，自双方签字盖章之日起生效。

第十三条 本合同经甲乙双方签字盖章后生效，下列附件与合同正文同为合同之组成部分，具有同等法律效力，并自合同签订之日起一并生效。

附件明细：

附件1：保洁服务人员设备配置表

附件2：保洁服务质量标准

附件3：环境供方服务效果评估表

附件4：清洁作业安全管理合同

附件5：廉洁自律协议

附件6：清洁作业频率标准及检查内容

（以下无正文）



甲方(盖章):

代表(签名):

日期: 2016年 9月 1日



乙方(盖章):

代表(签名):

日期: 2016年 9月 1日



附件 1：保洁服务人员设备配置表

保洁服务人员设备配置表

项目名称：天然居项目

服务单位：深圳市嘉华利实业服务有限公司

清洁区域	人数	清洁内容	清洁频次	备注
A、B、C 大堂、电梯、党群服务中心一、二楼，老年活动室一、二楼洗手间	1 人/岗	日常保洁，垃圾收集	每日两次	
D、E、F 大堂、电梯、连廊及加高层，D、E 花园绿化带	3 人/岗	日常保洁，垃圾收集	每日两次	
三个小高层，管理处办公室，两个洗手间，工程部、监控室、业委会	1 人/岗	日常保洁，垃圾收集	每日两次	
A 栋 2 层至天面	1 人/岗	日常保洁，垃圾收集	每日两次	
B 栋 2 层至天面	1 人/岗	日常保洁，垃圾收集	每日两次	
C 栋 2 层至天面	1 人/岗	日常保洁，垃圾收集	每日两次	
D、E、F2 楼至 11	1 人/岗	日常保洁，垃圾收集	每日两次	
D 栋 12 楼至天面	1 人/岗	日常保洁，垃圾收集	每日两次	
E 栋 12 楼至天面	1 人/岗	日常保洁，垃圾收集	每日两次	
F 栋 12 楼至天面	1 人/岗	日常保洁，垃圾收集	每日两次	
地库、9 个电梯厅、两层地库、4 个车道口、A 栋洗手间 1 人/岗	2 人/岗	日常保洁，垃圾收集	每日两次	
值班	1 人/岗	日常保洁，垃圾收集	-	

内围	3 人/岗	日常保洁，垃圾收集	每日两次	
外围	3 人/岗	日常保洁，垃圾收集	每日两次	
晚上垃圾分类 D、E、F 三个点	—	日常保洁，垃圾收集	—	由各栋保洁员 轮岗
广场垃圾点	2 人/岗	日常保洁，垃圾收集	—	
拖运垃圾	1 人/岗	日常保洁，垃圾收集	每日两次	
主管	1 人/岗	日常员工管理、作业区域 检查	—	
合计	25 人			
清洁区域	—	设备名称	设备数量	备注
外围	—	洗地车	1	
园区	—	高压水枪	2	

附件2:

保洁服务质量标准

本次采购的保洁服务质量标准必须满足采购单位要求和符合国家相应的法律法规，且必须要符合但不限于下列质量标准(如本次采购开始至协议期满时出现新标准替代以下标准的，则按最新标准执行)。

项目		保洁质量标准
一、主要道路	1. 路面	1. 无杂物、积水、积尘、泥沙、油迹、污渍。2. 树叶 ≤ 3 处/100M ² ，烟头、纸屑 ≤ 2 个/100M ² ，停留时间 ≤ 10 分钟。
	2. 设施	1. 2米以下：手摸无灰尘、污迹。2. 2米以上，目视无积尘、无蜘蛛网。
	3. 沟/渠/池/井	无异味、蚊蝇、泥沙、污迹，无纸屑、烟头，井盖牢固。
	4. 垃圾桶	外表无污迹、油迹，垃圾 $\leq 2/3$ ，垃圾袋套装整齐。
二、大堂/电梯厅	1. 地面	目视无明显脚印、污迹，大理石地面一米之内有明显轮廓，无脚印、烟头、纸屑。
	2. 墙面	1. 2米以下：搽试无灰尘、胶迹，污渍。 2. 2米以上：目视无积尘、污迹、蜘蛛网。
	3. 天花风口	目视无积尘、污迹、蜘蛛网。
	4. 灯具及设施	1. 灯具：目视无尘、无虫尸。2. 高处设施：目视无尘、污迹、蜘蛛网。3. 低处设施：搽试无灰尘，无污迹。
	5. 玻璃	搽试 30 cm：无手印、灰尘、污迹，无滞留水迹。
	6. 花卉植物	搽试：叶面无明显灰尘、盆内无烟头、纸屑；盆外表面干净、无泥浆，托盘无积水/无积尘。
	7. 果皮桶	外表无水迹、污渍，无杂物；石子洁净，烟头少于 3 个；里面垃圾 $\leq 2/3$ 。
三、电梯	1. 轿厢	擦拭：无污迹、手印、灰尘、粘贴痕迹。
	2. 地面地毯	目视：无沙粒、杂物、污迹、纸屑。
	3. 天花/灯具/风口	目视：无污迹、无积尘、无蜘蛛网。
	4. 门槽	目视：干净，无杂物、积尘堵塞。
四、楼内通道	1. 地面	1. 目视无污迹，无烟头、纸屑。
	2. 墙面	1. 2米以下搽试无灰尘、胶迹、污渍。2. 2米以上目视无积尘、污迹、蜘蛛网。
	3. 天花风口	目视：无污迹、无积尘、无蜘蛛网。
	4. 天花灯罩	目视：无明显灰尘、蜘蛛网、无虫尸。
	5. 灭火器消防栓	擦拭：外表无灰尘、污迹、无粘贴痕迹，内部无明显积尘。
	6. 空中花园	目视：无污迹，无烟头、纸屑、无明显积尘、蜘蛛网、泥土。
五、消防楼梯	1. 楼梯	目视：无杂物、污迹、明显灰尘、无烟头/纸屑。
	2. 扶手	擦拭：无灰尘，显本色。
	3. 通风窗排风口	目视无明显灰尘、无蜘蛛网、显本色。
	4. 管道	目视：无明显灰尘、呈本色。
六、屋面/天台	1. 地面渠口	目视：无杂物、积水、泥沙、青苔、杂草，雨水口无堵塞。
	2. 天台设施	目视：无明显积尘、无污迹、设施底座无锈迹，无蜘蛛网。
七、公共门窗	1. 门、门框	外表无尘，无污迹、无印渍。
	2. 窗、窗台	目视：外表洁净，无污迹、灰尘，无污渍。

	3、门窗玻璃	目视：洁净明亮，无灰尘、无滞留水渍、污迹。
八、洗手间	1. 地面地漏	目视：无污迹、水渍、烟头、毛发等，地漏无堵塞物、无附着物。
	2. 墙面搁板	擦拭：无灰尘、污迹，无粘贴、涂鸦痕迹，无蜘蛛网。
	3. 台面镜面	台面：无滞留水渍、黄迹、皂迹。镜面：无灰尘、无手印、光洁明亮。洗手盆：内外无污垢、光亮洁净，龙头无污迹、印迹。
	4. 大、小便器	目视：无污垢、黄斑、锈渍、异味，卫生球定期更换。
	5. 垃圾桶	目视：外表无污渍、无异味，垃圾不超过容量 2/3，垃圾袋套装整齐。
	6. 天花风扇	目视无明显灰尘、无蜘蛛网、基本显本色。
	7. 保洁卡	1 室 1 卡，每次作业完毕填写，每天检查 1 次，当场评分（优/良/中/差）并签名。
九、办公室/功能室	1. 地面地毯	目视：无灰尘、污渍、油迹。无垃圾、果皮、杂物。
	2. 桌椅家私	侧面目视：表面无污迹、无灰尘。擦拭家私：无明显灰尘。
	3. 烟灰缸	无污渍、无残留烟灰，烟头不超过 3 个。
	4. 其它物品	装饰物、配套设施无灰尘、玻璃物品无印迹。沙发无毛发、污迹、灰尘。
	5. 盆栽及其他	1. 盆栽同大堂标准。2. 天花、风口、灯具、墙壁等同楼内通道标准。
十、地下停车场	1. 地面	1. 无杂物、污渍、明显油迹、灰尘。2. 烟头、纸屑等不超过 1 处/100m ² 。
	2. 沟渠池井	无杂物、无积水、无泥沙、无堵塞。
	3. 墙面天花	2 米以下：无灰尘，污渍、粘贴痕迹。2 米以上：无积尘、污迹、蜘蛛网。
	4. 管道/灯具等高处设施	目视：无明显灰尘、呈本色。
	5. 消防/标牌/车闸等低处设施	擦拭：无灰尘、污迹，无明显积尘、无污迹、无蜘蛛网。
十一、其他	1. 绿化带	无杂物、枯枝、烟头纸屑≤5 个/样点。
	2. 室外灯饰/设施等	1. 无明显灰尘、污迹、无雨痕。2. 虫尸 5 个以下/处。
	3. 会所场馆	墙面/标牌无灰尘、无污渍。地面无垃圾、油迹、污渍。门窗表面无积尘/污迹。天花无明显积尘、蜘蛛网。
	4. 游乐/健身设施	擦拭：无明显灰尘、污迹、痰迹，呈本色。
	5. 休闲桌椅	手抹：无明显灰尘、痰迹、油迹。杂物 10 分钟内清除。
	6. 假山水景	水质清澈、无青苔、无明显沉淀物，无蚊蝇，漂浮物≤1 处/样点。
	7. 建筑物外墙	3 米以下：手摸无积尘、污迹、油渍、乱张贴、涂鸦。
	8. 其他公共设施	无明显灰尘、污迹、乱张贴、涂鸦
十二、垃圾中转站	1. 外墙外围	地面清洁干燥，无散落垃圾、污水、油污，墙面无污垢、沟渠排水通畅。
	2. 垃圾房垃圾池	垃圾日产日清、袋装化，无污水横流、无异味，无蚊蝇。
	3. 排水沟	排水沟无垃圾、无堵塞。
	4. 垃圾桶	垃圾桶外表无污渍。

环境供方服务效果评估表										
项目	序号	检查内容	评分标准		一周	二周	三周	四周	合计	
履行合同 30 分	1	考勤签到表	1. 人员缺编，缺勤扣 1 分/人/天。2. 迟到早退 0.1 分/人/次。3. 未经同意外出，外派，扣 1 分/人/次。							
	2	工作计划、自检表、工作安排记录	1. 没按时交计划扣 0.1 分/天,计划未执行扣 1 分/项。2. 未按规定时间、程序作业、脱岗、缺频次，扣 0.1 分/人/次。3. 管理人员未到现场督导巡查，每缺一次扣 0.5 分。							
	3	配合甲方工作	1. 积极配合，受到甲方上级或业主的表扬，奖 3 分。 2. 不配合扣 1 分，导致业主投诉或甲方利益受损扣 3 分/次。							
	4	及时、有效整改。	1. 在规定时间内未整改，扣 2 分/项。2. 二次整改效果不佳，扣 5 分/项。3. 超过两次整改效果仍不佳同，每次增加 2 分/项。							
仪容仪表规范 10 分	1	服装、工牌、干净、整洁	1. 没穿工服、带工牌，扣 0.5 分/人/次。2. 着装不整齐、不干净，穿拖鞋，抽烟等衣冠不整行为，扣 1 分/人/次。							
	2	微笑问好，工具摆放整齐	没礼貌、工具堆放零乱，扣 0.5 分/人/次。							
	3	无嘻笑喧哗，哼吹小调，随地躺坐不良现象	发生不良行为，每人每次扣 0.2 分。							
安全生产 10 分	1	安全指示、提示牌	没按规定放置，扣 0.5 分/次，导致重在事故发生，扣 10 分/次。							
	2	安全操作，安全防护	违反安全操作规定，没采取安全防护措施，扣 0.5 分/次，导致重大事故发生，扣 10 分/次。							
	3	维护业主利益	1. 发生可疑人员主动盘查、汇报、避免偷盗案件发生，奖励 5 分/次。2. 发现火灾隐患及时汇报，避免事故发生或扩大，奖励 3 分/次。3. 发现设施损坏主动汇报，避免业主投诉，奖励 1 分/次。							
遵守纪律 40 分	1	遵纪守法、无行凶、偷盗、贩毒、吸毒	发生一次 10 分，辞退当事人，乙方承担全部责任。							
	2	对业主礼貌、无取闹、威胁行为与言论。	发生一次扣 10 分，辞退当事人，乙方承担全部责任。							
	3	不向外提供或泄露甲方、业主情况和资料	发生一次扣 10 分，辞退当事人，乙方承担全部责任。							
	4	无索取钱物，无私自处理业主财产，拾物上缴	1. 捡到物品上缴，奖励 1 分/次。2. 发生不良行为，一次扣 2 分，辞退当事人，乙方承担全部责任。							
	5	无打架、争吵、聚众闹事	发生一次扣 3 分，辞退当事人，乙方承担全部责任。							
	6	无私自带外人进入，工作时间干私活，无乱堆放废品、纸皮等。	经提醒，劝说仍不改正，扣 10 分/人/次。							
服务质量 10 分	1	清洁服务质量	检查现场，合格率高于 95%，每高 1%加 1 分。每低于 1%扣 1 分。							
说明		月度评估 90 分（含）以上全额支付保洁服务费，90 分以下，每降低 1 分扣 500 元。								
综合得分		付款建议	总额： 元，奖励： 元，扣款 ： 元			实付金额		元		
考核人/日期		服务方确认/日期				单位负责人				

附件 4:

清洁作业安全管理合同

甲方: 深圳市天健城市服务有限公司天然居管理处

地址: 深圳市福田区景田北街 1 号天然居管理处

负责人: 李义芳

联系电话: 13502887446

乙方: 深圳市嘉华利实业服务有限公司

地址: 福田区莲花街道红荔西路第一世界广场 A 座 21M

联系人: 简带华

联系电话: 0755-82600586

根据《中华人民共和国民法典》及深圳市有关规定, 甲、乙双方经友好协商, 确定由乙方承包甲方管理的 天健城服公司管辖范围内广东地区所属各项目, 包括在管和新拓项目的保洁服务。为规范双方的义务并保障双方权益, 重视安全生产, 规避安全风险, 特制定以下合同条款:

一、甲方的权利和义务

- 1、甲方有权审查乙方作业现场的安全措施和对乙方进行安全教育。
- 2、甲方有权随时进行监督, 并有权责令乙方清除安全隐患。监督、指导开荒、日保现场安全作业, 对乙方消杀作业中不规范事项予以纠正。
- 3、甲方对于乙方用水、用电的不安全行动, 有权拒绝乙方使用水、电直至乙方消除不安全行为, 并有权对乙方违约行动进行索赔。
- 4、甲方有对乙方作业过程中, 违反国家安全生产、消防、交通、治安管理政策、法规, 违反甲方安全管理规章, 不服从甲方管理等行为进行处罚直至合同终止。
- 5、甲方对乙方在作业过程中主动发现安全隐患, 并及时消除的行为, 有权给予奖励。
- 6、甲方对乙方作业现场发现的安全隐患, 有义务协助处理。

二、乙方的权利和义务

1、乙方清洁服务工作人员必须持有效工作证, 法规有明确要求的特种作业岗位, 须持证上岗, 如高空作业必须执有有效高空作业上岗证。办理人身意外保险, 作业时严禁嬉笑, 不得带病作业和酒后上岗。

2、乙方为甲方提供清洁服务的作业人员(含高空作业)在上岗前, 必须进行相关作业安全教育和培训, 严格落实安全管理措施。

3、乙方必须对员工配备必要的劳保用品。

4、乙方管理人员应当防范属下员工的过激行为，避免与甲方和业主产生冲突。

5、高空作业时房屋顶部固定吊绳的构件必须由专业技术人员选定，并全程监护；地面加设醒目安全围护隔离带，摆放醒目的警示牌，且应派专人现场指挥和疏导行人和车辆，上下人员用对讲机联系，做好现场安全维护工作。

6、高空作业施工人员必须戴好安全帽，系牢安全绳、穿防滑鞋。配备独立的安全绳，安全带与安全绳连接牢固；每次下吊前施工安全员必须检查吊绳、固定吊绳的构件和吊钩、安全带、座板等到作业工具的完好情况，消除一切安全隐患。高空作业工具必须系两根安全绳以上，以防止工具掉落伤人，其它刷子、铲子等工具必须系牢，以防跌落，高空作业垃圾及随身带的物品必须固定好，严禁高空抛物。

7、高空作业操作人员自开始下吊及收吊期间，吊绳的房顶固定点与墙头和墙体突出部位相接触点必须用地毯或软物隔开，并由专门人员不间断巡查，发现隐患及时采取相关措施，必要时应立即停工，等隐患消除后再行施工。遇下雨天、有雾和四级以上风力天气时必须停工，严禁疲劳超时施工。

8、对于高处平台花基或露台清洁作业的人员，必须采取必要的安全措施，配备安全绳、安全带和安全钩等，并且2人以上协助进行。

9、日常保洁人员或清洁开荒人员进入工程施工区域时，必须佩戴安全帽。

10、日常保洁人员或清洁开荒人员在使用盐酸、天那水、刀片等危险清洁用品或用具时，须经过专业培训，佩戴胶手套、口罩、袖套等防护工具，做好自身保护措施，同时防止人为损坏公共设施设备（包括地面、墙体等）。

11、日常保洁人员进行高位清洁、楼道窗户清洁等高处清洁时，需经过专业培训，清洁二楼以上的外窗、护栏时上体（头部、手除外）不得伸到户外，使用超过3米高度的梯子从事高位清洁时需有专人负责梯子和作业安全，并做好梯子防滑措施。

12、保洁人员必须熟悉用电常识，不得用水或湿抹布等直接清洁电器设施及开关，不得在无绝缘保护的高压电线旁或高压设备旁从事清洁作业，（需保持安全距离），使用清洁设备带电作业人员必须通过严格的培训，合格后才可单独从事清洁作业。

13、保洁员在喷洒常规药品时，应采取必要的保护措施；作业时，应防止蚊蝇、蚂蚁、蜈蚣或蛇类、蜜蜂及其他虫类叮咬，并采取必要的保护措施；一旦出现事故，应当积极采取救护措施，并报告甲方监控人员。

14、保洁员在从事清洁作业时，需落实其它为保证安全施工和他人安全所采取的必要的防范措施。保洁员在从事清洁作业时，需落实其它为保证安全施工和他人安全所采取的必要的防范措施。清洁工具应放置在路边或拐角处，不得影响行人；进行通道、大堂清洗或清洁下水井、沟等影响他人的作业时，需作好安全防范措施并设立警示标识，清洁完成后水井盖等设施需归位、固定；光滑地面清洁应设立防滑标识，避免用水湿拖，确保安全。

15、遇异常天气（如台风、暴雨、雷电天气等），乙方有权决定是否出工或停工，但必

须及时知会甲方监控人员。

16、对于异常天气造成甲方损失，需要及时处理时，乙方有义务积极协助。

三、合同期限及违约责任

- 1、本合同自保洁服务合同生效之日起即生效，直至撤离本项目。
- 2、乙方对违反上述条款，造成乙方人员或财产损失承担全部责任。
- 3、乙方违反上述条款，造成甲方或业主财产或人身伤害，乙方承担全部责任。
- 4、乙方一旦发生重大安全事故造成人身伤亡的，甲方有权解除与乙方的合作关系并追究违约赔偿。

四、其它事项

1、双方本着友好合作原则商定，乙方进驻甲方现场后，双方可定期召开安全管理会议，维护安全生产。

2、其它未尽事宜，由双方协商解决。若协商不成，任何一方可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

(以下无正文)



签订日期: 2024年 9月 1日



签订日期: 2024年 9月 1日

附件 5:

廉洁自律协议

甲方: 深圳市天健城市服务有限公司天然居管理处

乙方: 深圳市嘉华利实业服务有限公司

为营造良好的经营、合作环境, 保证甲、乙双方(包括双方关联单位)及双方工作人员在业务或项目往来中保持廉洁, 防范腐败, 结合实际情况, 经双方收好协商达成以下廉洁自律协议:

第一条 双方的权利和责任

(一) 严格遵守国家法律法规、廉洁从业规定以及相关行业规定。

(二) 严格执行一切合同文件及本协议条款, 自觉履行权利和责任。

(三) 双方的业务活动坚持公平、公开、公正和诚信的原则(法律法规另有规定除外), 不得损害国家、集体和对方利益, 不得违反工程建设管理的有关规章制度。

(四) 建立健全廉洁制度, 开展廉洁教育, 设立廉政告示牌, 公布监督部门和电话, 监督并认真查处违纪违法行为。

(五) 发现对方在业务活动中有违反本协议廉政规定的行为倾向, 有权利和义务及时给予对方提醒和纠正。

(六) 发现对方有违反本协议廉政规定的行为, 应及时向指定的监督部门举报控告, 也有权向其上级有关都门举报、建议给予处理并要求告知处理结果的权利。

(七) 双方应互相配合, 积极开展廉洁教育、学习和宣传活动, 有配合对方履行本协议的责任。

(八) 一方有不履行或不完全履行廉洁宣传教育责任的, 另一方有权利和责任要求对方履行和督促改进。

第二条 甲方的责任

(一) 甲方及其工作人员不得要求乙方购买合同约定以外的商品、物品、设备和服务等。

(二) 甲方及其工作人员不得索要、接受乙方违反法规赠送的现金、有价证券、支付凭证或股份等各种财物; 不得索要、接受乙方违反法规提供的通讯工具、交通工具、高档办公用品。

(三) 甲方及其工作人员不得索要、接受乙方对个人或配偶子女等亲属亲友的馈赠、赞助、费用报销、装修、旅游、疗养、健身以及各种高消费娱乐等活动。

(四) 甲方及其工作人员不得索要、接受乙方为本人配偶子女等亲属亲友提供工作的安排、照顾和便利等; 本人及配偶子女等亲属亲友不得从事与乙方有关的工程材料设备供应、工程分包与施工、劳务等经济活动。

第三条 乙方的责任

(一) 乙方不得以任何名义为甲方及其工作人员报销应由甲方单位或个人支付的任何费

用。

(二) 乙方不得接受甲方及其工作人员要求购买合同约定以外的商品、物品、设备和服务等要求。

(三) 乙方不得以任何理由违反法规向甲方及其工作人员赠送现金、有价证券、支付凭证或股份等各种财物；不得违反法规向甲方及其工作人员提供通讯工具、交通工具、高档办公用品等。

(四) 乙方不得对甲方人员个人或其配偶子女等亲属亲友提供馈赠、赞助、费用报销、装修、旅游、疗养、健身以及各种高消费娱乐等活动。

(五) 乙方不得为甲方人员个人的配偶子女等亲属亲友提供工作的安排、照顾和便利等；不得接受甲方人员个人及配偶子女等亲属亲友从事与项目承担单位有关的工程材料设备供应、工程分包与施工、劳务等经济活动的要求。

第四条 违约责任

(一) 甲方人员违反本协议第一条和第二条规定的，由甲方按照管理权限，依据有关法律和规定给予党纪、政纪处分或组织处理，涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任；给乙方造成经济损失的，应予赔偿。

(二) 乙方人员违反本协议第一条和第三条规定的，由乙方按照管理权限，依据有关法律和规定给予党纪、政纪处分或组织处理，涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任；给甲方造成经济损失的，应予赔偿。

第五条 监督与联络

本合同由双方的纪检监察部门负责监督。支持对违纪违规行为的实名举报，接到实名举报，甲乙双方必须按照受理权限和程序规定进行调查并向举报人进行回复。

甲方指定由纪检监察室作为甲方执行本协议的监督部门，监督电话：0755-83549589（工作日 08:0—17:30），指定李曼莎为廉政联络员，通讯地址：深圳市福田区红荔西路 7024 号鲁班大厦 26 楼。

乙方指定由办公室作为乙方执行本协议的监督部门，监督电话：0755-82600586，指定张凯丽为廉政联络员，通讯地址：福田区莲花街道红荔西路第一世界广场 A 座 21M

第六条 协议份数

本协议作为合同的附件，一式四份，甲方执叁份，乙方壹份，具有同等法律效力，经双方签署后立即生效。

(以下无正文)

甲方（盖章）：

法定代表人或

授权委托人（签字）：

日期：2024.9.1

乙方（盖章）：

法定代表人或

授权委托人（签字）：

日期：2024.9.1

附件 6：清洁作业频率标准及检查内容

- (1) 检查内容
- (2) 《周期性保洁工作记录表》
- (3) 保洁频率参考标准（常态住宅项目）
- (4) 保洁频率参考标准（商业写字楼项目）
- (5) 保洁频率参考标准（高端项目）
- (6) 保洁频率参考标准（营销配合项目）

(1) 检查内容

时间	多层住宅	高层住宅	写字楼	高端项目	营销配合
09:00 前 17:30 后	外围干道、出入口、公共通道、停车场、垃圾箱/桶、绿化带、电梯厅及轿箱等	外围干道、出入口、公共通道、大堂、烟灰盅、停车场、垃圾箱/桶、绿化带、电梯厅及轿箱等	外围干道、出入口、公共通道、大堂、烟灰盅、停车场、垃圾箱/桶、绿化带、电梯厅及轿箱等	外围干道、出入口、公共通道、大堂、烟灰盅、办公区域、停车场、垃圾箱/桶、绿化带、及轿箱等	大堂、样板房、外围等
中午休息	物业服务中心根据实际情况确定巡查部位			大堂、洗手间、茶水间、烟灰盅、电梯厅	物业服务中心根据实际情况确定巡查部位
工作时间	抽查楼道为主	抽查楼层为主	物业服务中心根据实际情况确定巡查部位	外围干道、出入口、公共通道、大堂、烟灰盅、停车场、垃圾箱/桶、绿化带、及轿箱等	抽查楼道为主

(2) 《周期性保洁工作记录表》

日期	保洁部位	周期	保洁方法	操作人	监督人	完成效果	备注
	管道、风叶、通风口、空调	每周一次 每月一次	擦拭				
	灭火器、消防栓	每周一次 每月一次	擦拭				
	开关、灯罩	每周一次 每月一次	擦拭				
	倒车栏、道闸、安全凸镜	每周一次 每月一次	擦拭、冲洗				
	沟渠井道	每周一次 每月一次	冲洗				
	运动设施	每周一次 每月一次	擦拭				
	烟灰盅、果皮箱	每周一次	擦洗				
	垃圾箱、垃圾车	每周一次	擦拭、冲洗				
	消防楼梯、电梯	每周一次	擦拭				
	天花、墙面、护栏	每周一次	除尘				
	岗亭外部	每周一次	擦洗				
	绿化带	每周一次	捡拾垃圾				

(3) 保洁频率参考标准 (常态住宅项目)

频率方式类别	每日至少一次	每周至少一次	每月至少一次	每季度至少一次	备注
门	玻璃门、单元门、样板房、接待厅门擦拭、垃圾房门冲洗	住户门、防火门、天台门擦拭	小区大门、围栏除尘	卷闸门除尘	特殊情况甲方临时要求增加频次的,乙方应予以配合
玻璃窗(墙)	2 米以下擦拭		2 米以上擦拭	5 米以下擦拭	5 米以上每年冲洗一次
地面	大理石、瓷砖、胶质、广场砖扫拖,地毯吸尘	外围广场砖、地垫冲洗	地下室、外围水泥地面冲洗	办公场所胶质地板打蜡,大理石地面镜面,地毯清洗	如地面达不到检查标准,可增加清洁频次
宣传栏报刊架信箱	室内除尘、擦室外除尘	室外擦拭			
墙面	大理石、瓷砖高度 2m 以下擦拭;地脚线擦拭	内墙涂料、壁纸除尘;水泥墙面除灰尘		大理石瓷砖 5 米以下除尘	
管道	高度 2m 以下除尘	高度 2m 以上除尘	楼外管道(高空除外)除尘	地下室管道除尘	
风叶通风口空调	通风口除尘	风扇、通风口、空调湿擦	吸顶通风口擦拭		风扇冬季装保护罩
天花		每周除尘			
垃圾箱烟灰盅果皮箱	抹、洗、擦,倒	垃圾桶清洗			
扶手护栏	多层住宅擦拭	高层住宅擦拭			
消防楼梯	清扫	用拖布拖			
电梯	门槛清洁,轿厢四面一底清洁	轿厢顶清洁不锈钢水擦拭	轿箱、门清洁,不锈钢水擦拭		
灭火器消防栓	楼道内,清洁	地下室内,清洁	市政,清洁		
开关灯罩	2 米以下擦拭	2m 以下大堂灯罩(楼内)擦拭	全面清洁(大堂吊灯除外)	大堂吊灯除尘	
倒车栏道闸、安全凸镜	读卡器擦拭安全凸镜	倒车镜擦拭道闸擦拭	护栏车架冲洗		
立体车库	清扫		湿拖		
休闲椅	抹				
沟渠井盖	清扫		冲洗		
草坪灯、路灯杆	湿抹				
岗亭外部		抹,清洁			
垃圾收集点	冲洗				
绿化带	清扫	清捡白色垃圾、杂物等废弃物			
园林小品	冲洗、擦				
运动设施	湿抹		冲洗		半年刷油漆
备注	每月、每季及更长周期至少一次的保洁工作(如外墙清洗、地板打蜡、冲洗等),须在《周期性保洁工作记录表》上记录。				

(4) 保洁频率参考标准 (商业写字楼项目)

清洁项目	项目分类	清洁方式	日常清洁的最小清洁频率 (不能低于这一标准)	清洁标准
玻璃	镀膜玻璃	随时保洁定期清洗	高位: 每月清洁一次	无蜘蛛网、无灰尘、 无污迹、无指印
	透明玻璃		低位: 每两小时清洁一次	
墙面 3 米以上为高位; 3 米以下为低位	铝板	随时保洁定期清洗	高位: 每季度清洗一次 低位: 每周清洁三次	无蜘蛛网、无尘、 无污、无指印
	马赛克		高位: 每年清洗一次 低位: 每周清洁一次	腐蚀、无锈斑
	墙布		高位: 每月清洁一次 低位: 每周清洁二次以上	
	墙纸		高位: 每半年清洁一次 低位: 每天清洁四次	
	涂料		高位: 每季度清洗一次 低位: 每天清洁一次	
	玻璃		高位: 每半年清洁一次 低位: 每周清洁一次 每月上家私蜡一次	
	大理石	随时保洁定期清洗	高位: 每季度清洗一次 低位: 每周清洁二次	
	木板	随时保洁定期上家私蜡	高位: 每季度清洗一次 低位: 每周清洁二次	
	瓷砖	随时保洁定期清洗	每周擦抹一次	无蜘蛛网、无尘、 无污、无指印
天花板	风口	定期保洁	3M 以上: 每半年清洁一次 3M 以下: 每周清洁二次	
	烟感器			
	喷淋器			
	灯罩			
	喇叭出口			
下挂指示牌		定期保洁	每周擦抹一次	无灰尘、无污迹
门	木材	日常保洁定期上家私蜡	每天擦抹二次或视污染程度而定、每月上家私蜡 1 次	无灰尘、无污迹、 无胶迹
	防火			
	玻璃	日常保洁	每天擦抹二次或视污染程度而定	
门	不锈钢	日常保洁, 定期上保养剂	每天擦抹二次或视污染程度而定, 每周上不锈钢护理剂一次	无灰尘、无污迹、 无胶迹、无指印
窗台	红木	日常保洁, 定期上家私蜡	每天擦抹一次或视污染程度而定, 每周上家私蜡 1 次	无灰尘、无污迹、 无胶迹
	不锈钢	日常保洁, 定期上保养剂	每天擦抹二次或视污染程度而定, 每周上不锈钢护理剂一次	
	铝板	日常保洁	每天擦抹一次或视污染程度而定	
消防器材	消防栓	日常保洁	每天擦抹一次或视污染程度而定	无灰尘、无污迹、 无胶迹
	报警器			
	灭火器			

	消防通道			
接待台	大理石	日常保洁	每天擦抹四次或视污染程度而定	无灰尘、无污迹、 无胶迹
	木材	日常保洁, 定期打家私蜡	每天擦抹三次或视污染程度而定, 每月上家私蜡 1 次	
家私	沙发	日常保洁, 定期上家私蜡	每天擦抹二次、每周上家私蜡一次	无灰尘、无污迹、 柔软光滑
	茶几	日常保洁	每天擦抹二次或视污染程度而定	
	电器			
地毯、地垫	日常保洁定期保养	每天吸尘一次、每周清洗一次或视污染程度而定	无灰尘、无污迹、无泥沙、 无虫、无异味	
地面	木地板	日常保洁计划养护	大堂: 拖地三次、抛光一次/周, 推尘一次/小时; 展厅: 推尘一次/小时、抛光一次/周; 办公区: 拖地、推尘各二次/日; 卫生间、茶水间: 拖地五次/日、冲洗一次/周; 餐厅: 拖地、清扫各三次/日; 外围: 清扫四次/日、冲洗二次/月;	无灰尘、无污迹、 防滑、光亮
	毛石			
	花岗石			
	水磨石			
	人造大理石			
	天然大理石			
	瓷砖	日常保洁		
	胶地板	日常保洁计划养护		
	油漆、水泥地面			
楼梯	扶手	日常保洁	每周擦抹四次	无灰尘、无污渍、 光滑
	栏杆		每天拖地一次、清扫五次	无灰尘、无泥沙、 无污迹
	台阶			
电源盒、地脚线、屏风		日常保洁	每周擦抹二次或视污染程度而定	无灰尘、无污迹、 无胶迹
公告栏	白板	日常保洁	每天擦抹二次或视污染程度而定	无灰尘、无污迹、 无胶迹
	黑板			
桌椅(餐厅、教室)、书橱、窗帘、座椅、展台	日常保洁	每天擦抹三次或视污染程度而定	无灰尘、无污迹、柔软、光亮	桌椅(餐厅、教室)、书橱、窗帘、座椅、展台
会议桌、讲台	日常保洁	每天擦抹三次或视污染程度而定	无灰尘、无污迹、摆放整齐、无垃圾、杂物	会议桌、讲台
电脑、键盘及教具设施	日常保洁	每天擦抹三次或视污染程度而定	无灰尘、无污迹	电脑、键盘及教具设施
烟灰桶	日常保洁	每小时巡视、清洁一次	无污垢、无痰迹、烟头不超过 10 支	烟灰桶
垃圾篓	日常清洁	每半小时巡视清洁一次	存放量不超过 2/3, 无虫子、无异味	垃圾篓
饮水机、热水器	日常清洁	每天擦抹二次	无灰尘、水渍, 无污迹、无积水	饮水机、热水器

洗手盆	不锈钢	日常清洁	每半小时巡视清洁一次	无灰尘、水渍，无污迹、无积水
	陶瓷			
不锈钢垃圾桶	日常清洁	每天倒垃圾二次、每小时巡视一次，垃圾桶清洗二次	存放量不超过 2/3, 无虫子、无异味、垃圾桶无污渍、无瘪渍	不锈钢垃圾桶
隔板、烘干机	日常清洁	每天擦抹二次	无灰尘、尘渍，无污迹、无锈迹	隔板、烘干机
纸盒	日常清洁	每天擦抹二次	无灰尘、无尘渍、无锈迹	纸盒
镜面、台面	日常清洁	每半小时巡视清洁一次	无灰尘、无污渍、无积水、无头发、无手印	镜面、台面
水池、小便池、厕位	日常清洁	每半小时巡视清洁一次、每天彻底清洗一次	无灰尘、无污渍、无污垢、无头发、无便迹、无异味、无报纸、无香口胶	水池、小便池、厕位
电梯	电梯门	日常清洁	每小时保洁一次、每周上二次不锈钢油	
	轿箱			无灰尘、无手指印、无花纹、光亮
	按钮		每天擦抹五次以上	无灰尘、无污渍、无手指印
	轨道		每月清洁二次	无灰尘、无污渍、无垃圾、有光泽
餐桌、餐椅	日常保洁	每天擦抹三次以上	无灰尘、无污渍、油迹、无饭粒、桌椅摆放整齐	餐桌、餐椅
下水道	定期清洁	每周清理一次	无杂物、无泥沙、流水畅通	下水道
观景池	定期清洁	每周清洁一次	水面无漂浮物、无青苔、水质干净	观景池
停车场、道路	日常清洁	每小时巡视一次、每月冲洗一次	无灰尘、无污迹、油迹、无泥沙、无垃圾	停车场、道路
绿化地	日常清洁	每天清扫二次	无尘、无污迹、无垃圾	绿化地
沙井	日常清洁	每天清扫一次	无泥沙、无垃圾、流水畅通	沙井
外墙、雨棚、连廊	定期清洁	每月保洁二次、每年清洗一次	无污迹、水渍、污垢、无彩虹、无残留清洁剂痕迹，无划伤、腐蚀痕迹，无未清洗或遗漏现象	外墙、雨棚、连廊
化粪池	定期清洁	每季度清洁一次	地面干净、管道顺畅、无异味、无脏物、无污水	化粪池

(5) 保洁频率参考标准 (高端项目)

区域	清洁项目	清洁频次	清洁标准	检查方式
建筑楼层内	公共走道	不间断	无污渍、无积水、无头发、无垃圾； 天面、墙面和脚踢线无积灰和蛛网	目视
	生活垃圾	2次/天	门口无生活垃圾，垃圾收集点周边地面无散落垃圾、无异味、无污渍	目视
	玻璃窗	1次/周及雨后	洁净、明亮、无灰尘、无污渍	目视和手拭
	窗台	1次/天	无灰尘、无污渍	手拭
	消防门	1次/周	无灰尘、无污渍	手拭
	扶手	1次/周	无灰尘、无污渍	手拭
	栏杆	2次/周	无灰尘、无污渍	手拭
	消防栓	1次/周	无蛛网、无灰尘、无污渍	目视
	五箱一开关	1次/周	无灰尘、无污渍	手拭
	温馨提示栏	1次/周	无灰尘、无污渍	手拭
	管线	1次/周	无蛛网、无灰尘、无污渍	手拭
	灯饰、灯罩	1次/月	无蛛网、无灰尘、无污渍、无指印、 无飞虫	目视
	电梯	不间断	无指印、无灰尘、无异味	目视
	垃圾桶	2次/天	垃圾桶不超过三分之二，周围地面无散落垃圾，无虫子、无异味、垃圾桶 无污渍	目视
	操作板按钮	1次/天	无灰尘、无污渍、每日消毒	纸巾擦拭
	楼梯间墙面	1次/周	无积灰、无蜘蛛网、无污渍	目视
	楼梯间台阶	1次/天	无灰尘、无污迹、无垃圾	目视
大堂门厅	花饰、景观小品	1次/天	无灰尘、无污迹	目视和手拭
	地面、墙面	2次/天	无污渍、无积水、无垃圾、无头发、 无灰尘	目视和手拭
	门厅玻璃	1次/周	洁净、明亮、无灰尘	目视
	花岗石、大理石	1次/天	保持材质原貌、干净、无灰尘	目视
外围及地库	高位灯饰、设施	2次/月	无蛛网、无灰尘、无污渍	目视
	游乐设施	1次/天	无灰尘、无污渍、无蛛网	纸巾擦拭
	排水沟及水泵池	1次/月	无异味、无杂物	目视
	岗亭及道闸	1次/天	无灰尘、无污迹	目视
	水景池	1次/天	无异味、无漂浮物、无青苔	目视
	指示牌、照明灯、高位灯饰及其他设施	1次/半月	无蛛网、无灰尘、无污渍	目视
	绿化地	循环	无枯枝以及其他垃圾	目视
	平台	1次/周	无污渍、无垃圾、无残留清洗或遗漏现象	目视
	管线	1次/月	无污渍、无垃圾、无残留清洗或遗漏现象	目视

	信息栏	1 次/天	无灰尘、无污渍	目视
	窨井隔离	1 次/天	无泥沙、无垃圾	目视
	喷水池及水系	1 次/天	无异味、无漂浮物、无青苔	目视
	路灯杆（2 米以下）	1 次/天	无灰尘、无污渍	目视
	路灯杆（2 米以上）	1 次/半月	无灰尘、无污渍	目视
	垃圾收集点	循环	无异味、无杂乱垃圾、无污水	目视
	地垫	1 次/天	无灰尘、无污渍	目视
	温馨提示栏	1 次/天	无灰尘、无污渍、无过期或遗失通知	目视
	标识牌	1 次/天	无灰尘、无污渍、光亮	目视
	垃圾桶	1 次/天	每天擦拭、每两天清洗 1 次、无灰尘、无污渍、无异味	目视
	果皮箱	1 次/天	每天擦拭、每两天清洗 1 次、无灰尘、无污渍、无异味	目视
	垃圾清运车	2 次/天	无灰尘、无污渍、无异味	目视
	道路、车位	不间断	无灰尘、无污渍、无漂浮垃圾	目视

注：如有不够详尽之处，在实际操作中补充

(6) 保洁频率参考标准 (营销配合项目)

区域	项目	清洁检查标准	检查方式
大堂	地面、墙面、玻璃;	1、地面光洁、无污渍杂物; 2、不锈钢、玻璃光洁明亮, 无手印、污印; 3、墙面及天花板设施无浮尘、无蜘蛛网;	目视、手拭
	前台、接待区;	接待区及前台沙发等傢俬清洁干净, 无灰尘、污印; 清洁后物品摆放规整;	用纸巾擦拭 50CM
	洗手间	1. 洗手间空气清新, 无异味; 2、纸巾、洗手液补充及时; 3、坐便器、洗面盆、水龙头、梳妆镜等卫生洁具表面要清洁、光亮, 无水印、手印及污迹; 4、视液机、干手机、喷香机、开关、插座等清洁无灰尘、污渍 5、天花、空调口, 抽风口, 灯管清洁干净, 无灰尘、无蛛网, 无污迹; 6、隔板、瓷砖墙面, 门、门锁无灰尘污迹, 无任何涂面 7、废纸桶、烟灰盅内外清洁干净, 无污渍; 洗面台、地面清洁及时, 无任何杂物, 污迹、水迹; 清洁后物品摆放规整;	目视、用纸巾擦拭 50CM
	办公用地	办公室沙发等傢俬清洁干净, 无灰尘、污印、垃圾桶等清洁干净; 清洁完后物品摆放规整;	用纸巾擦拭 50CM
样板间	客厅	地面、墙面及家具饰物、电器洁净明亮、无垃圾、无杂物、无泥沙、无污渍、无蜘蛛网;	目视、用纸巾擦拭 50CM
	厨房	地面、墙面及电器、饰物、厨具洁净明亮、无垃圾、无杂物、无泥沙、无污渍、无蜘蛛网、清洁后物品摆放规整;	目视、手拭
	房间	地面、墙面及家具饰物、洁净明亮、无垃圾、无杂物、无泥沙、无污渍、无蜘蛛网;	目视、用纸巾擦拭 50CM
	阳台	地面、玻璃、扶手洁净明亮、无垃圾、无杂物、无泥沙、无污渍、无蜘蛛网;	目视、手拭
	卫生间	无污渍、无积水、洁净明亮、无异味、无泥沙、无蜘蛛网;	目视、用纸巾擦拭 50CM
	空置房	无灰尘、尘渍, 无污迹、	目视、手拭
楼道	地面	光洁、无污渍杂物;	目视、手拭
	墙面	无浮尘、无蜘蛛网;	目视、手拭
	天花及设施	无浮尘、无蜘蛛网;	目视
	消防设施	无浮尘;	目视、手拭
	开关盒、安全出口	无浮尘;	目视、手拭
	消防通道梯步	无蜘蛛网、无灰尘, 无污迹、无垃圾;	目视、手拭
	门顶、门窗	无灰尘、无污渍;	目视、手拭
	玻璃窗	不锈钢、玻璃光洁明亮, 无手印、污印;	目视、手拭
	电梯	无灰尘、无垃圾、光洁明亮, 无手印、污印;	目视、手拭
外围	大门外地面	无污渍、泥沙、杂物、烟头、积水;	目视
	道路	无垃圾、杂物、烟头;	目视
	绿化地	无大片树叶、杂物、烟头、垃圾、无大块石头;	目视
	垃圾箱	无积尘, 周围无堆放垃圾;	目视

	周边环境	地面无纸屑，无烟头、无污渍、无垃圾、配套设施无明显灰尘；	目视
	着装	统一穿着工装、佩戴工牌，工作中无挽袖卷裤腿、赤膊现象	目视、抽查
员工行为	仪容仪表	头发整齐、仪容整洁，女员工长发使用发夹，男员工不留胡须	目视、抽查
	礼节礼貌	举止大方得体，有礼有节、语言文明	目视、询问
	工作纪律	无聚岗、串岗、坐岗、嬉戏、追赶现象，不做与工作无关的事，服从现场管理，统一排队进出	目视、抽查

注：对未入住区域，采取弹性工作标准的，如楼道、电梯厅、外围等可适当降低标准，保证目视无垃圾、无污渍、无灰尘即可。