

深圳市天健城市服务有限公司
清洁服务承包合同书

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四街天然居小区D栋小高层一楼物业服务中心
联系人：李义芳
联系电话：13502887446

乙方：深圳市恒源盛环保清洁有限公司
地址：深圳市福田区梅林街道中康路雕塑家园32层
联系人：何文厂
联系电话：13530199861

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管理的天然居的清洁服务。为规范双方的义务并保障双方权益，特制定以下合同条款：

一、乙方承包甲方所管理的天然居的清洁服务。

二、承包方法：采用由乙方包工、包料、包工具、包设备、包安全生产的全包方式。

三、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，乙方应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。

四、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。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。

2. 按照甲乙双方协商人数 25 人，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：

A、年龄在 18 周岁以上，（男）50 周岁以下、（女）45 周岁以下，具备一定文化基础，具备胜任本岗位工作的能力；

B、身体健康、非残疾人士；

C、形象良好；

D、合同履行过程中，因人员流动或其他原因，需调换或新招员工的，在员工进场之前，需知会甲方，并由甲方面试合格方可进场。

3. 乙方在进场前，向甲方提交项目月清洁用品和用具总清单、员工清洁用具和用品配备清单，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。

4. 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：

5. 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；

6. 每月员工流动不得超过 3 人，每增加 1 人，扣除乙方当月承包服务费用的 3%；每年现场清洁主管更换不得超过 2 人次，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）。

7. 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 5%—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；

8. 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；

9. 负责承担乙方员工之保险、工资、劳保福利及其它一切费用，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。

10. 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均由乙方负责；

11. 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乙方作业工作服、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；

12. 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；

13. 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；

14. 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；

15. 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、水浸等意外情况，有义务在甲方的统一指挥下参加抢险工作；

16. 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；

17. 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。

18. 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；

19. 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。

五、清洁服务范围及清洁频率：

总体服务范围：天健天然居小区红线范围内、地上停车场、地下车库、管理处办公室、车场岗亭、高层通道、电梯厅大理石打蜡、电梯轿厢及消防楼道、公共洗手间、架空层、内楼层、大堂、外围灯具、栏杆、休闲桌椅、园林小品、商铺外围公共区域、绿化带、雨棚、指示牌、室外雨水沟水沟井、天台天面地漏、公共消防设施、设备、设备房及相关公共设备、设施的清洁保洁工作。

主要部位及物品的清洁频率：见附件

六、工作人数安排、工作要求和和工作质量标准：

1. 乙方保证从 2022 年 05 月 1 日起安排 25 人进驻甲方现场，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 80 元/天的比例在乙方当月的清洁服务费中扣除相应比例费用；

2、乙方员工的上班时间为每日上午 7:00 时至 11:00 时，下午 13:30 时至 17:30 时，晚

班保洁时间延长至 22 时。如甲方需对上班时间进行调整,乙方应积极配合。

3、根据《深圳市城市管理局、住房和建设局关于落实物业服务企业垃圾分类管理的责任通知》,小区实行垃圾分类,各栋楼层已按相关要求在 2019 年 11 月 15 日完成撤桶,晚上 19:00-21:00 时 D/E/F 栋各栋垃圾,全部归放在各栋一楼收集点的分类垃圾桶里;A/B/C 3 栋楼为一个收集点,分类垃圾桶全部归放在广场垃圾房内,所有垃圾全部放在垃圾桶里。

4、A/B/C 广场垃圾房,为 24 小时开放点。

5、垃圾分类、时时清理清运,保持分类垃圾桶干净整洁,周边无油渍,无污水,无蚊虫滋生,无异味,每天 A/B/C/D/E/F 收集点的垃圾桶倒满到百分之七十,保洁人员就开始分类,全部分类好再把垃圾收集好清运到商业中心垃圾站,相比未撤桶之前,楼下增大了工作量。

6 撤桶后楼上工作量也未减少,保洁人员每天擦拭、清洁每层电梯间和通道,一周拖二次消防楼梯,每月用水冲洗一次。

7. 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;

8. 具体工作内容、工作质量标准等事项参见双方所签订的合同附件中的相关规定。

七、 合同金额:

1、2022 年 05 月 1 日至 2023 年 04 月 30 日执行¥2930.00 元/人/月,即清洁服务费用(含税)¥73250.00 元/月,(大写人民币:柒万叁仟贰佰伍拾元整/月)。

2、合同总金额为(含税)¥879000.00 元/12 个月(大写人民币:捌拾柒万玖仟元整/12 个月);根据现场需要,涉及到人员增减时,其费用标准按照上述规定执行。

八、 付款方式:

费用按月结算,乙方于次月度 15 日前向甲方提交税率为 3%的增值税专用发票,甲方于收到发票之日起 10 个工作日内,将应付乙方上月之费用转划到乙方指定账户(乙方开户行:中国工商银行深圳横岗支行;开户名:深圳市恒源盛环保清洁公司。银行帐号:4000092809100267787,若有变更,乙方需提前一个月,以书面形式通知甲方)。

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,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。

九、 合同期限及违约责任:

1. 本合同有效期自 2022 年 05 月 01 日起至 2023 年 04 月 30 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,如甲方退出天然居项目的物业管理,本合同自动终止。合同期满经双方协商可再行续签;

2. 甲乙双方共同约定,本合同生效之日后前 零 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,甲方将不承担任何合同责任,且该期间内乙方不享有解除合约的权利。试用期过后,任何一方不得无故单方面终止合同,如因甲乙双方任何一方因

故无法履行合同时，需提前贰个月以书面形式通知对方，在取得对方同意后方可解除合同，否则均需赔偿对方损失相等于叁个月清洁服务费用之金额。唯如下情况发生，则一方可单独解除合同。

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清洁服务费用；

C、若乙方所承包之清洁服务在省、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，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，各类不合格的最高限度如下：乙方每日轻微不合格项不超过11个，每月轻微不合格项不超过300个、每季度累计不超过880个。

每季度累计达到1000个轻微不合格或3个严重不合格，甲方有权单方解除合作合同；

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（日常保洁质量除外）。

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、为鼓励乙方服务的积极性、提高现场服务质量，甲方将按客户满意度对乙方给予奖励和处罚：甲方以天健集团或委托其他社会调查机构进行的年度满意度调查为依据（甲方保证该调查的公正、客观）：

年度满意度（Y）：

（1） $Y \geq 94$ ，每提高一分，甲方给予乙方按月度平均金额的1%奖励，即每提高一分奖励¥ 308 元。

（2） $80 \leq Y < 94$ ，分值与94分相比，每差一分甲方按月度平均金额的2%扣款，即每差一分扣款¥ 616 元。

（3） $75 \leq Y < 80$ ，分值与94分相比，每差一分甲方按月度平均金额的3%扣款，即每差一分扣款¥ 924 元。

（4） $X < 75$ ，甲方可即时解除与乙方之承包合同而无需另行通知，并扣除月度平均金额款。

注：月度平均金额= 年内合同期月份之合同金额总和 ÷ 年内合同期总月数

8、根据《深圳市生活垃圾分类管理条例》，按要求在每个垃圾投放点各安排一位督导员进行垃圾分类督导，在督导时间内不允许脱岗并督促居民做好垃圾分类等工作。甲方若因垃圾投放点问题被政府部门处罚，相关责任应由乙方承担。

9、合同期内，如遇政府对员工最低工资标准进行调整，本合同则按政府调整比例进行相应调整。

十、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。

3. 其他未尽事宜，由双方协商解决，并可另行签订补充协议。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。

4. 本合同一式四份，每份六页，双方各持二份，并具同等法律效力，自双方签字盖章之日起生效。

5. 本合同下列附件1—4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：一、《清洁服务质量评审细则》

二、《清洁服务质量检查标准》

三、《清洁作业安全管理协议》

四、《清洁频次》



清洁服务检查标准.doc



清洁作业安全管理协议.doc



清洁频次.xls

甲方(盖章)：

代表(签名)：

日期： 年 月 日



乙方(盖章)：

代表(签名)：

日期： 年 月 日



深圳市天健城市服务有限公司

清洁服务质量评审细则

一、总则

- 1、甲方负责根据小区的实际情况，指定一名或一名以上的监控人员，负责对乙方的服务质量进行监控。
- 2、乙方每月 28 日前，提交下月的清洁作业计划、员工轮休表；每月 10 日前，提交上月问题的整改措施。

二、监控办法

(一)、内部监控

对乙方的内部监控包括日检、周检、月检和季检。

- 1、日检：甲方监控人员每日会同乙方现场负责人对清洁服务质量进行一次检查，并记录，双方签字确认后各留一份。
- 2、周检：甲方环境管理责任人会同乙方现场负责人或以上级别负责人，共同对清洁服务质量每周进行一次全面检查，并记录，双方签字确认后各留一份。
- 3、月检：甲方部门负责人或其授权人组织环境责任人会同乙方经理或以上级别负责人、现场负责人，共同对服务质量每月至少进行一次全面检查和考评。具体检查时间和方法，不提前知会乙方。甲方根据检查结果填写记录，双方签字确认。
- 4、季检：甲方公司或部门每季度以业务督导、专项检查等检查形式对服务质量进行一次全面检查和评估。具体的检查时间和方法不提前知会乙方，甲方根据检查结果填写记录。

(二)、外部监控办法

1、外部监控包括

A、客户评估：客户日常投诉；甲方公司顾客意见调查（年度）。

B、社会评价：外部质量审核机构的监督检查；优秀小区（大厦）的验收检查；政府有关部门的检查；甲方集团或物业公司组织的参观、评比、检查等。

- 2、社会评价，如甲方事先知道检查时间的，甲方须通知并要求乙方区域经理或以上负责人一同参加；没有通知时间的，要求乙方现场主管一同参加。社会评价结束后，甲方须记录社会评价意见，予乙方确认后，作为月度与季度评估的参考依据。

三、评审方法

- 1、甲方每月评审主要以日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。在服务合同中应确定每日、每月和每季度最高轻微不合格数。
- 2、每月 5 日前对乙方的服务效果进行总结评估，填写《清洁外包工作评估报告》，交乙方确认，并抄送甲方公司品质管理部。评估报告作为是否扣减乙方服务费用的重要依据。

3、轻微不合格的判定以检查标准为依据。

4、严重不合格的判定，包括以下几项：

A、在同一天的检查中，发现同一区域（指同一单元或方圆 10 平方米，下同）出现严重脏污或同一区域有三个或以上的保洁项目不到位。

B、在同一天的检查中，发现三处或以上区域出现相同项目的不合格。

C、连续三日检查中，同一区域出现两次及以上相同项目的不合格。

D、在规定的整改时间内未完成整改项目（排除不可抗力）。

E、员工离岗时间超过半小时或当值时间内发生与工作明显无关的行为。

F、不按承诺进行用水作业，浪费水资源的。

G、乙方新进场员工未经甲方面试直接上岗的（包括实习人员）。

H、其它：_____

四、考核方法

1、甲方每月对清洁服务质量的评估评审主要以日检、周检和月检记录的不合格项作为评审依据。管理区域清洁每日轻微不合格项限额为 11 个，每月轻微不合格项限额为 300 个。

2、轻微不合格项一天内或一个月内超过以上限度，每超过 1 项，扣除乙方当月清洁承包服务费的 1%，依此类推。

3、每出现一次严重不合格，扣除乙方当月清洁服务承包费的 3%，依此类推。

4、顾客对清洁服务质量的有效投诉（经甲方和乙方现场主管验证属实）每出现 1 次，扣除乙方当月承包服务费的 5%，依此类推。未在规定的时间内处理投诉（排除不可抗力），加扣乙方当月承包服务费的 2%。

5、无论任何原因，乙方员工与我方顾客每发生 1 次争吵，扣除乙方当月承包服务费的 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，并扣除乙方当月承包服务费的 10%。依此类推。

6、乙方工作人员用不正当手段收买甲方或公司监控人员，每发现 1 次，扣除乙方当月承包服务费的 10%。

7、乙方工作人员私自拿用、盗窃甲方及其员工或顾客物品，每发现 1 次，扣除乙方当月承包服务费的 10%。

8、乙方员工未经甲方许可，擅自为甲方管理范围内的客户提供家政服务的，每发现一次，扣除乙方当月承包服务费的 5%。

9、甲方有权随时检查乙方清洁用品、用具到位情况，并抽查其质量。项目清洁用品不到位或到位不齐的，按每项清洁用品或清洁用具数目计算，每项扣除当月承包服务费用的 1%；清洁用品没有按规定及时、足额发放给员工的，每出现一人次，扣除当月承包服务费用的 5%；

产品存在质量问题的，按质量问题的严重程度，每项扣除当月承包服务费用的 5-10%。

10、出勤人数少于实际编制人数时：

A、员工调休，没有事先知会甲方的，按每人次一个严重不合格判罚。但一个月以内（自然月）出现三次以上（含三次）的按条款 B 执行。员工调休，现场必须配备齐 25 人。

B、除调休外的其他缺岗情况，或是一个月内出现三次（含三次）以上员工调休没有知会甲方的，按每岗位 80 元/人*月的标准从当月承包服务中扣除。

11、为提高乙方员工的积极性，甲方将对乙方员工的下列行为给予奖励：

C、拾金不昧，上交至物业服务中心，物品价值在 100 元以上的，给予 30-80 元的现金奖励。

D、乙方员工受到甲方项目业主的书面表扬，确认属实的，每次奖励乙方当月承包服务费的 5 %。

E、乙方及时发现或排除甲方区域的安全隐患，避免损失在 500 元以上的，每次奖励乙方当月承包服务费的 5 %。

12、不合格项的判定以《清洁服务质量检查标准》为依据进行。

甲方：



负责人：



日期： 年 月 日

乙方：



负责人：

日期： 年 月 日

深圳市天健城市服务有限公司

清洁服务检查标准

区域	项 目	清洁检查标准	检查方式
建筑楼层内	公共走道	无污渍、无积水、无头发、无垃圾、天面和墙面无蛛网和积灰	目视
	消防门、窗台	无灰尘、无污渍	用纸巾擦拭 50CM
	栏杆、扶手	无灰尘、无污渍、光滑	用纸巾擦拭 50CM
	下挂指示牌、灯饰、消防广播	无蜘蛛网、无灰尘、无污渍、无指印	用纸巾擦拭 50CM
	墙面、地面	无积尘、手印、字迹，无水泥渣、涂料点、污迹、污垢，无损坏、呈本色	目视
	电梯门、轿箱	无垃圾、灰尘，无胶印、无手指印、光亮照人，门轨道里无泥沙	目视、手拭
	墙面、公共设施、按钮	无灰尘、无污渍、无手指印、无污痕或涂鸦	目视、手拭
	地面、台阶	无异味、无灰尘、污迹，无泥沙、无果皮纸屑等垃圾杂物	目视、手拭
公共卫生间	天花、灯饰、风口	无蜘蛛网、无灰尘、无污渍	目视、手拭
	洗手盆	无杂物、污迹，呈本色	目视
	门、隔板	无灰尘、尘渍，无污迹、无锈迹	目视、手拭
	水池、小便池、厕位	无污迹、污垢、无便迹、无异味、无报纸、香口胶	目视
	墙面	无灰尘、无污渍、水渍	目视、手拭
	地面	无灰尘、泥沙，无污渍、无积水、无头发、脚印，无垃圾杂物	目视
	镜面玻璃、台面	无积水、无污迹，玻璃明亮	目视
	记录表格	记录表实时、如实填写	查看记录
车库	架空层、空置房	无蜘蛛网、灰尘，无污迹、垃圾	目视
	墙面、消防器材及其他设施	无灰尘、无污渍	目视、手拭
	下水道	无杂物无泥沙、流水畅通	目视
	地面	无积水、泥沙，无污渍、油渍，无垃圾	目视
	观景台、雨搭	无污渍、无灰尘、无积水	目视
垃圾桶归放点	分类垃圾桶	垃圾分类、时时保持干净，无异味，无油渍，污水蚊虫等	目视

区域	项 目	清洁检查标准	检查方式
外围	高位灯饰、设施	无蜘蛛网、无灰尘、无污渍	目视
	指示牌、照明灯及其它设施	无灰尘、无污渍	目视
	绿化带	绿化带中无直径 2CM 以上的石块、水泥块等建筑垃圾，无枯枝叶、纸屑、塑胶等垃圾杂物；落叶及时清理，清洁过程中无苗木损坏现象；石材花坛护边无水泥、涂料、泥沙。	目视
	沙井	无泥沙、无垃圾、流水畅通无污水、井盖完整车辆碾压无噪音、暗沟无明显蟑螂蚊蝇活动，沉积物不超过管径 1/5	目视

	雨篷、连廊	无污渍、水渍、污垢，无彩虹、无残留清洁剂痕迹，无未清洗、腐蚀痕迹，无未清洗或遗漏现象	目视
	外墙	无污渍、水渍、污垢，无彩虹、无残留清洁剂痕迹，外墙呈本色	目视
	玻璃墙	无污渍、水渍、污垢，玻璃保持明亮	目视
	电话亭、路灯杆	无灰尘、无污渍	目视
	休闲、运动设施	无灰尘、无污渍、周围无垃圾	目视
	标识、园林小品	无灰尘、无污渍	目视
	草坪灯	无灰尘、无污渍、光亮	目视
	岗亭外部	无灰尘、无污渍、光亮	目视
	垃圾收集点	无异味、无杂乱垃圾、无污水	目视
	报刊架 信箱	无灰尘、无污渍	目视
	儿童娱乐设施	无灰尘、无污渍	目视
	水池、水景	池壁无青苔、白华、污迹，水质清澈、无异味、无漂浮垃圾，无泥沙沉积	目视
	垃圾箱	垃圾不超过三分之二、无虫子、无异味、无污渍	目视
	小区围墙	无蜘蛛网，无明显污渍、灰尘	目视
	广场地面、通道	无积水、泥沙杂物，无水泥渣、胶迹、油漆、沥青等污迹，缝隙间无白华，石材表面无污染物，呈本身光泽，无清洁不当造成的损坏、烧伤	目视
内容	项 目	检查标准	检查方式
员 工 行 为	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
	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。

清洁作业安全管理协议

甲方：深圳市天健物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四街天然居小区D栋小高层一楼物业服务中心
负责人：李义芳
联系电话：13502887446

乙方：深圳市恒源盛环保清洁有限公司
地址：深圳市福田区梅林街道中康路雕塑家园32层
负责人：何文厂
联系电话：13530199861

根据《中华人民共和国合同法》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然居小区/大厦的清洁开荒或清洁日常养护服务。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，特制定以下协议条款：

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。
- 2、乙方必须对员工配备必要的劳保用品。
- 3、乙方管理人员应当防范属下员工的过激行为，避免与甲方和小区业主产生冲突。
- 4、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。
- 5、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。

6、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。

7、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。

8、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。

9、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）。

10、日常保洁人员在进进行高位清洁、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。

11、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器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。

12、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。

13、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。

14、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。

15、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、本合同自清洁或开荒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，造成甲方或小区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。

甲方（盖章）：



代表（签名）：



签订日期：

年

月

日

乙方（盖章）：



代表（签名）：

签订日期：

年

月

日

附件 4:

清洁基本频次及 周期

区域	项目	工作频次	周期	清洁方法	备注
会所	地面	3	天	拖	每天最少扫三次
	玻璃	1	天	抹	
	家私	1	天	抹	
	门面及通道	5	天	抹	把手每小时一次
游泳池	护栏	1	天	抹	
	标示标牌	1	天	抹	
	男女更衣室	1	天	抹	
	男女卫生间	1	天	抹	
	储物柜	1	天	抹	
	垃圾桶	1	天	抹	
	水质公示栏	1	天	抹	
	地面	2	天	扫、拖	
地下室	地面	3	天	扫	
	设施	1	半月	抹	
	指示牌、悬挂牌	1	周	抹	
	管线	1	季	拖抹	
	排水沟	1	天	清理	
	污水井	1	半年	清淤	
外围	垃圾下楼	1	天	清理	
	垃圾站	1	天	冲洗	
	地面	1	天	全面清洁	
	地面	3	天	巡扫	适时保洁
	广场砖地面	1	半月	冲刷	
	小区围栏	1	月	抹	
	路灯	1	半月	抹	灯具每半年拆下抹洗一次
	园林灯	1	半月	抹	
	果皮箱	1	天	抹	每周全面清洗一次
	生活垃圾箱	1	天	抹	每周全面清洗一次
	挡雨蓬	1	周	清扫	
	连廊	1	半月	清刷	
	防护罩	1	半月	清刷	
	水池/景观水	1	天	捞杂物	每周清吸一次, 每月放水清洗一次
	桌椅	1	天	抹	
	标牌、悬挂物	1	天	抹	
	小品	1	周	抹	

	儿童游乐设施	2	周	抹	
	草坪落叶	1	天	扫	
	雨水篦子	1	天	清理	
	雨水井	1	半年	清淤	
	检查井	1	半年	清淤	
	污水井	1	半年	清淤	
转换层	地面	3	天	扫	
	广场砖地面	1	月	冲刷	
	公共设施	1	半月	抹	
	灯具	1	半月	抹	
标准层	大堂	2	天	拖	
	大堂	3	天	扫	
	大堂大理石地面	1	月	打蜡	
	信报箱	2	天	抹	
	大堂玻璃门	1	天	刮	
	电梯轿厢	3	天	拖	每天最少扫三次
	电梯层门	1	天	抹	
	电梯门槽	1	半月	铝条清理	
	楼层通道	1	天	扫	扫完后每天必须拖一次
	楼层通道墙面砖	1	半月	抹	
	后楼梯	1	天	扫	带电梯后楼梯每月拖两次,不带电梯每天拖一次
	扶手	1	天	抹	
	后楼梯玻璃	1	周	抹	
	消防箱	1	半月	抹	
	百叶	1	半月	抹	
	管线	1	季	抹	
	灯具(外面)	1	季	抹	灯具每半年拆下抹洗一次
	烟感	1	季	抹	
	开关按钮	1	周	抹	
	标牌	1	周	抹	
	天井	1	周	清扫	
	防火门	1	周	抹	
天台	地面	1	天	扫	
	女儿墙	1	月	抹	
	管线	1	月	抹	
垃圾分类点	垃圾桶	3	天	收集	分类,收集,清运
	周边	3	天	冲洗	冲洗
说明:本表所列是最基本频次,现场清洁应从实际情况处理突发事件,相应增加清洁次数					