



**4.3 技术方案（实施方案）**

**第一章 工作流程、作业程序**

**大雪天气处理工作流程**

**一、目的**

规范恶劣大雪天气处理工作，确保机关办公区环境卫生质量。

**二、适用范围**

适用于机关办公区在大雪天气时的保洁处理工作。

**三、职责**

1、项目经理负责大雪天气情况下清洁工作的组织和安全管理工作。

2、保洁班长负责组织实施积雪清理工作。

3、保洁工负责依照本程序进行清洁工作。

**四、准备物品**

防滑垫、“小心地滑”指示牌、刮水器、墩布、吸水机、推板、铁锹、扫帚溶雪剂等。

**五、工作程序**

1、制定清雪线路图。

2、6:30之前全体人员到岗，在进出口处铺设防滑地垫；同时放置“小心地滑”告示牌，警示客户。

3、电梯轿厢内铺设防滑垫，清理台阶、走廊及通道。

4、在进出入口处增加保洁人员，对现场随时进行清洁，防止滑倒客户。

5、大厅外同时增加保洁人员，对外部雨雪堆积面进行有效的清扫，给客户提供畅通的通道，并在明显处放置“小心地滑”告示牌，警示客户。

6、在有斜坡的路段均匀洒放溶雪剂。

7、按照清雪线路图，保证在7:30分之前把人行道全部清理出宽1米的道路。

8、一天内将其他保洁区域积雪全部清理完毕。

**六、工作要求**

1、7:30分之前按照保洁清雪线路图，全部人行道清扫出1米的道路。

2、台阶、走廊、通道清扫完毕，其他保洁区域积雪一天内清扫完毕。

3、整个路面宽度扫净，积雪堆在路两旁。

**玻璃清洁工作流程**

**1、目的**

规范玻璃的清洁程序，确保玻璃的清洁质量。

**2、适用范围**

适用于机关办公区公共部位玻璃的清洁作业。

**3、职责**

3.1 保洁班长负责玻璃保洁工作的组织实施和质量检查，进行检查保洁工

作。

3.2 保洁员负责依照本流程实施保洁工作。

**4、工作流程**

4.1 玻璃清洁

4.1.1 准备伸缩杆、玻璃刮、毛头、小铲刀、玻璃水：

a.先用铲刀铲除玻璃上的污迹及边缘上的污垢。

b.将毛头浸入玻璃水中。

c.把毛头按在玻璃上并上下洗抹。

d.用玻璃刮刮去玻璃上的水分，玻璃刮和玻璃平面应保持一定的角度。

e.当玻璃的位置和地面较接近时，应把毛头或玻璃刮作横向移动。

f.用干抹布抹去玻璃框上的水珠，然后用拖把抹净地面上的污水。

g.清洁高处玻璃时应把玻璃刮或毛头套在伸缩杆上。

h.操作时应注意防止玻璃刮的金属部分刮花玻璃。

4.1.2 玻璃清洁标准

a.玻璃面上无水渍、污渍、尘渍，光洁明亮。

b.用纸巾擦拭室内玻璃面5㎝，纸巾无明显污染。

4.2 本流程的执行情况，作为保洁员绩效考评的依据之一。

**不锈钢清洁工作流程**

**1、目的**

规范不锈钢的清洁操作程序，确保不锈钢的清洁质量。

**2、适用范围**

适用于机关办公区不锈钢的清洁。

**3、职责**

3.1 保洁班长负责不锈钢保洁工作的组织实施和质量检查，实施保洁工作。

3.2 保洁员负责依照本流程进行不锈钢清洁、保养具体工作。

**4、工作流程**

4.1 不锈钢的清洁

4.1.1 日常的清洁保养：

a.用已稀释的全能水擦拭不锈钢表面。

b.用半干湿的毛巾抹净不锈钢表面上的水珠再用干布擦干。

c.置少许不锈钢擦亮剂于抹布上，对不锈钢表面进行抹拭。

d.不锈钢表面面积大的可用手动喷雾枪或喷壶(调试至雾状)，将不锈钢擦亮剂喷于不锈钢表面，然后用干布拭抹。

4.1.2 特殊污渍、锈迹的清洁：

a.用金属除渍剂倒在微湿的布上轻擦污渍。

b.用湿抹布擦拭干净，干布擦干。

c.抹上不锈钢擦亮剂。

4.1.3 操作时应注意：

a.清洁不锈钢应使用平纹布，以免毛巾脱绒留在不锈钢表面上影响光亮度。

b.上不锈钢油时不宜太多，防止沾污他人衣物。

c.应使用干净的干抹布，以防砂粒划伤不锈钢表面。

4.1.4 不锈钢清洁标准：

a.亚光面不锈钢目视表面无污迹、无灰尘、50cm内映出人影。

b.镜面不锈钢目视表面光亮、无污迹、手印、3m内能清晰映出人影。

4.2 本流程的执行情况，作为保洁相关员工绩效考评的依据之一。

**消毒工作流程**

**1、目的**

加强机关办公区卫生保健管理，规范消毒作业流程。

1. **使用范围**

适用于机关办公区卫生消毒工作。

1. **职责**

3.1保洁班长负责消毒作业过程的质量监控。

3.2保洁员负责依照此流程进行具体的消毒作业。

1. **工作流程**

4.1保洁员每日上午7：00之前用消毒液（浓度为1：200）普遍消毒喷撒一

次。

4.2用消毒液（浓度为1：200）擦洗公共区域门、窗、电梯按键等设施。

4.3卫生间地面保持干燥。每日用消毒液（浓度为1：200）消毒一次。

4.4所有擦拭用的毛巾，每日下班前用消毒液（浓度为1:200）浸泡消毒一次并晾干，浸泡时间为15分钟。

4.5拖把每日消毒液（浓度为1：400）浸泡消毒，浸泡时间为20分钟。

4.6公共场所的走廊、过道、楼梯，大理石地面或瓷砖，水磨石地面，每班次循环拖地，定期用（浓度为1：400）消毒液消毒。

**5、标准**

5.1办公区各楼内共用场所每日上午7时之前普遍消毒1次。

5.2消毒时间从3月份至11月份不间断。

**会场服务工作流程**

（一）流程说明

1、迎宾。重要会议开始前，要面带微笑站立于会议室和休息室门口面朝来客方向的门侧，见与会者用内手示意。

2、会间服务

倒水。与会者入座后，应及时倒水；会中台下每30分钟、主席台每15分钟倒水一次；倒水完毕，如会前一样，站立门外（严禁从门缝向会场窥视）其它服务。根据会议规格要求更换湿巾和领导交办的其它事项。

3、欢送。会议人员面带微笑站立于会议室前后门送宾。

**会后清理工作流程**

（一）流程说明

1、清理会场。会议结束应及时清理会场遗留的水瓶、文件等杂物（如发现有贵重物品应及时上缴并说清哪个会议，哪个位置发现以便及时联系归还），会议室桌面擦试、地面吸尘。

2、清洁茶具。将使用过的茶具按要求清理消毒。

3、物品归位。桌椅、席位牌、茶具等使用过的物品及时摆放恢复原位。

**办公室保洁作业程序**

**一、目的**

规范室内清洁工作，确保办公室内环境卫生的干净、整洁。

**二、适用范围**

适用于办公室区域清洁工作。

**三、职责**

保洁员负责依照本程序进行清洁作业。

**四、物品准备**

清洁工具车、水桶、百洁布、毛巾、扫帚、簸箕、清洁剂喷壶、手刷、垃圾袋、吸尘器、墩布、墩布车、全能清洁剂、去渍剂、消毒酒精、家具蜡。

**五、工作程序**

1、倒垃圾，更换垃圾袋，清洗垃圾桶、痰盂。

2、办公家具、坐椅、文件柜由里向外、自上而下擦尘。

3、电话擦尘消毒去污。

4、墙面、天花板、空调出风口、顶灯定期清洁。

5、隔板、门、门框、玻璃清洁擦尘。

6、地面去渍、清扫、墩擦，地毯吸尘、去渍。

7、将办公家具坐椅摆放整齐。

8、写清洁工作报告并登记进出时间。

**六、****质量标准**

1、办公室干净整齐空气清新无异味。

2、桌面、台面、隔板、文件柜上下无灰尘、污渍。

3、电话外壳干净无污迹。

4、办公室天花板、空调出风口、顶灯干净明亮无灰尘。

5、墙壁、玻璃门窗面、框干净无灰尘。

6、领导办公室大厅、走廊的纸篓、痰盂做到无水渍、无灰尘、无污渍，花盆内无烟头、无纸屑、无杂物。

**会议室、接待室、学习室、休息室保洁作业程序**

**一、目的**

规范室内清洁工作，确保会议室、接待室、学习室、休息室内环境卫生干净、整洁。

**二、适用范围**

适用于会议室、接待室、学习室、休息室清洁工作。

**三、职责**

 保洁员负责依照本程序进行清洁作业。

**四、物品准备**

吸尘器、水桶、毛巾、家具蜡、全能清洁剂、卫生酒精、空气清新剂、清洁

工具车、扫帚、簸箕、尘推等。

**五、作业程序**

1、用毛巾浸湿后拧干，从里向外、从上自下的顺序将桌椅、设施设备逐件

擦拭干净（用干净干抹布及专业清洁剂），保确表面无尘土、污迹等。

2、将窗户、风口等处仔细擦拭干净，注意边、框、角等处的清洁。

3、将所有的烟灰缸倾倒、刷洗、并用毛巾将其擦干，放在指定的位置，对

全部电话进行消毒。

4、擦拭干净所有的室内摆件、花盆、装饰物、装饰画等物件。

5、摆放整齐所有的沙发坐椅及会议、学习或接待用设施设备，将室内白板擦净。

6、用吸尘器将地毯彻底吸尘一遍。

7、倾倒垃圾，更换垃圾袋。

8、收拾工具，关好房门，离开。

**六、工作要求**

1、收拾烟缸时，应仔细检查烟缸内有无未熄灭的烟头。

2、清洁后的桌椅要摆放整齐。

3、清洁后的茶具码放整齐。

**七、质量标准**

1、地面干净无垃圾、杂物等，地毯区域保持无杂物、纸屑、污迹、水印、脚印等。

2、桌椅、设施设备干净无尘、无污迹、手印。

3、墙面无污迹、手脚印等。

4、烟缸内无烟灰、杂物，垃圾篓内无垃圾积存。

**大厅、卫生间、洗手间及公共区域保洁作业程序**

**一、大厅及公共区域保洁方法**

1、用扫把自下而上清扫楼道。

2、用鸡毛掸子和扫帚清扫墙面灰尘及蜘蛛网。

3、用抹布从上至下擦拭扶手及栏杆，将已袋装的生活垃圾收集于保洁车。

4、用半干抹布擦拭信箱、配电箱、电子门、用干抹布抹电子门上按键。

5、用抹布擦拭能够到的窗玻璃，抹布脏污须及时更换或清洗。

6、用静电地拖每天数次静推大厅、走廊、过道、楼梯等地面。

**二、卫生间、洗手间保洁方法**

每天早班、中班全面清洁洗手间、坐便器、面盆、拖把池，地面定期清洗、随时冲洗，循环保洁。操作程序和方法如下：
**（1）准备工作**
 1.1准备好所需的工具和用具。如：扫把、地拖、刷子、抹布、干毛巾、橡胶手套和口罩等。
  1.2准备和配制好清洁剂和用品。如：洁厕水、万能清洁剂、皂液、厕纸、手纸等。
 1.3打开门窗，启动排气扇通风换气，在门口放置清洁工作标志牌。
 1.4放水冲刷坐便器、小便器
  开启冲水阀将坐便器、小偷便器(槽)内的粪尿冲净，用夹子将小便器内的烟头等杂物夹出。在坐便器内倒人规定数量的洁厕水(小便器无法存水，故不必倒人洁厕水浸泡)，浸泡一定时间，以利发挥其最佳的效用。
  1.5收集废弃物、清扫地面垃圾，清倒垃圾篓，换新垃圾袋后放回原位。
 1.6清洗座便器、小便器(槽)。依次逐个彻底清洗，包括各配件、附件。
 a.清洁蹲式坐便器(槽)
 先用带柄尼龙刷沾洁厕水刷洗坐便器内壁和蹲位台面，并注意入水口和出水口的清刷，然后用清水冲净。最后用干地拖将蹲位台面的水迹擦干。
 b.清洁小便器(槽)
　　先用带柄尼龙刷沾洁厕水刷洗小便器(槽)内壁、十注意凹槽及出水口的清刷，并放水冲洗干净。然后用湿抹布擦洗冲水阀和外壁；必要时沾少许万能清洁剂擦冼，最后用干抹布擦干水迹。
 1.7清洁盥洗器具及其他设施
 a.清洁盥洗台
　　先用湿抹布沾万能清洁剂擦洗台面二洗手盆、水龙头，再用清水抹布：擦洗干净，最后用干毛巾擦干水迹。
 b.清洁梳妆镜先均匀喷上清洁玻璃水，然后用湿抹布擦洗干净，最后用干毛巾擦净。
 c.清洁毛巾架、厕纸架、皂液缸、烘手器、空气清新剂架等：
　　一般采用湿抹布擦拭，清除灰尘、污迹，最后用干毛巾擦净水迹。
　　清洁作业完毕，应环视整个卫生间一遍，看是否有遗漏和不彻底之处，如有应及时补做。然后喷洒适量的空气清新剂（每日6次以上），在小便器内放入樟脑丸，检查是否需要补充皂液、厕纸和手纸。废物筐放在固定的地方，清倒垃圾，更换新的垃圾袋，最后收拾好工具和用具，关好门窗等。

**三、清洁标准**

目视大厅、楼道：无灰尘、烟头、果皮、纸屑、广告纸、蜘蛛网、积灰、污迹。

卫生间：1、无积尘、杂物、污渍。

2、天花板、墙角、灯具目视无灰尘、蜘蛛网。
3、目视墙壁干净，坐便器、小便器等卫生洁具洁净无黄渍。
4、室内无异味、臭味。
5、地面无烟头、纸屑、污渍、积水。

**四、安全及注意事项**

1、擦抹配电箱时禁用湿毛巾，不得将配电箱门打开以防触电造成意外。

2、擦窗户玻璃时严禁将身体伸出窗外。

3、**清洁卫生间的注意事项：**

3.1卫生洁具多为陶瓷制品，禁止使用碱性清洁剂，以免损伤瓷面。

3.2卫生洁具容易破碎，清洁时不能用工具的坚硬部分撞击，也不能让重物

落下因冲击而致使卫生器具破损。

3.3使用洁厕水和其他刺激性清洁剂时，应戴橡胶手套，以防止损伤皮肤。
3.4一旦发现卫生洁具或排水管道堵塞，应立即疏通。疏通时，应根据堵塞

的严重程度和堵塞的部位采用相应的办法：如果堵塞不严重，堵塞部分在排水人口处，可用夹钳式铁丝钩取出堵塞物；如果堵塞物已进入排水的存水弯，可将排通器胶皮碗口竖压排水口，手持把柄，反复下压上抽，将其疏通，疏通时，应用湿布盖住地漏，以便形成真空而利于疏通。如果堵塞严重，应及时通知管道工疏通。
 3.5如果发现卫生洁具损坏，管道、阀门、龙头漏水，应及时通知管道工修理或更换。
　　3.6由于清洁工作的疏漏或使用日久，卫生间的卫生洁具、墙身或地面极易积有粪垢、尿渍、水锈和污垢，故必须定期进行去污除垢工作，以保证卫生间保持良好的卫生状况。

3.7洗手间内的垃圾桶、茶叶桶、纸桶当天清理，保持桶内无垃圾，桶外、墙面、地面无垃圾。

3.8及时处理保洁范围内乱贴、乱画、乱挂、乱放杂物现象。

3.9办公区内各种悬挂指示牌、装饰物等要求干净、整洁、无灰尘、无鸟粪、无水渍。

**五、报修**

在清洁过程中如发现公共设施损坏，及时准确地向上级领导报修。

**保洁工具管理作业程序**

**一、目的**

通过对清洁工具日常的保养与管理及规范正确使用清洁器具，确保安全，延长使用寿命。

**二、适用范围**

适用于保洁工具的日常管理工作。

**三、职责**

项目经理具体负责工具的检查管理工作

**四、管理作业程序**

1、所有相关员工都必须经过清洁工具使用的培训，通过培训，了解和掌握如何正确使用各种器具。

2、重要设备、大型设备必须责任心强、体力和能力都能胜任的人员操作。

3、所有设备使用前要检查、用后清洁保养。

4、非专业人不得独立拆修设备。

5、所有设备必须按规定要求在规定地方摆放。注意安全，防止被盗或受损。

6、拖把及其他保洁用品整齐悬挂或放置在在固定的不明显位置。

**五、管理要求**

1、清洁工具使用后要统一放在指定的地方（要求固定且不明显的位置），清洁干净。

2、清洁工具不须随手丢弃或摆放在公共区域。

3、清洁工具如发现有损伤或损坏要及时上报。

4、员工在使用过程中要爱护、保管好设施并定期保养。

**第二章 员工培训计划**

**1、培训的内容**

课程设置大类：包括公司概况、服务的基本礼仪、质量体系、突发事件处理流程、物业管理专题、团队精神等。

**2、岗前培训**

目的：保质保量地为保洁部各岗位提供合格人才。

培训内容：服务意识、各项行政管理制度、企业概况、基本礼节、各岗位作业指导书、突发情况及异常情况的应急处理、消防知识、实用案例分析等。

培训方式：集中讲解，观看相关内容的教学视频和幻灯片，分组讨论座谈，参观工作现场，部分工作实习，提供有关文件资料自学等。

培训时限：根据新员工入职时间、人数在15天内完成入职培训工作，每三个月对管理服务人员进行岗位再培训。

培训目标：（1）使新员工认同企业文化，严格遵守公司各项规章制度；（2）对自己的工作和目标明确；（3）树立良好的工作形象；（4）使新员工树立与企业战略共同发展的长远目标。

**3、岗中培训**

培训方式：请专业岗位人员指导、工作实例研讨、学术交流、专题讲座、外聘讲师等形式，使物业服务中心之间的经验互相交流、自我完善等。

培训内容：包括各岗位的岗位职责、各项管理知识、政策法律法规、决策与经营、财务与税收、领导科学与艺术、团队精神、跨公司之间的大型活动、人文关怀等。

培训时限：每月培训至少两次，每月考核检查一次培训效果。

培训目标：（1）具有组织实施各类活动及处理一般矛盾的能力；（2）具有处理专项业务，并与有关机构进行协调的能力；（3）具有良好的沟通能力；（5）初步具备一定的经营能力和拓展能力。

**4、外出培训**

根据公司制度要求，每年组织管理人员外出培训不低于2次，提高公司管理能力。

参加对象：管理人员

培训方式：外出参加其它培训机构组织的正规培训、到其它单位实地学习、参加学术交流等。

**5、企业理念培训**

行政部定期对公司各级人员进行企业发展史，企业文化和企业理念的教育，使大家能认识企业、了解企业，使公司远景与个人远景一致，统一思想，统一行动。

**6、互动式培训：**互帮互学，共同提高。采取定期或不定期座谈等形式，使部门之间的经验互相交流、互相促进，利用传动、互动方式取长补短，自我完善，体现公司整体性，达到共同提高的目的。

**7、自身学习：**公司行政部根据员工自学的需求，不定期推荐好教材，各部门结合工作情况定期组织学习，交换心得、发表见解、开阔思路，以提高全员的物业知识和专业知识。

**8、培训计划**

（1）多样化的培训方式：集中培训、以师代徒、技术交流、角色扮演、外部参观培训等方式。以互动式、座谈式、行为模拟式等学习方法为主，讲授方式为辅，上下结合、内外结合、互帮互学的方法进行。采用多层次、多渠道进行培训，如公司培训、项目部培训、社会专业培训机构培训等，提倡自学，开展各项知识竞赛和岗位技能比赛等多种灵活方式方法。

（2）加强培训跟踪：培训后配合行政部随时跟踪检查和完善培训中的不足，并针对工作漏洞有针对性的进行培训，使培训达到目的。

（3）拓宽培训内容：充分利用我公司自身的资源，拓宽培训思路，及时与相关部门沟通，利用我公司多年的实践积累，结合培训需求，请各专业人士对欠缺部分通过现身案例说法、专业知识讲解和现场操作等充实培训内容。

（4）加强沟通：将公司、客户、服务中心之间的工作问题、经验教训相互进行交流，使员工时刻有危机感、上进意识，达到双赢的目的。

**第三章 绩效考核、管理**

绩效考核根本目的是营造“以效率为导向”的良好工作气氛。

管理人员的绩效考核将严格依照公司已建立并有效运作的绩效考核体系进行考核。通过公司行政部等相关职能部门、项目负责人和多种途径多种方式对员工进行日常工作的绩效考核。

**绩效考核办法**

1、日考核：各管理项目人员每日进行检查考核记分，员工由项目负责人考核，并进行公示。考核以《员工岗位考核细则》为依据进行加扣分。

2、抽查考核：由公司领导和公司考核小组每月按考核标准内容进行一至两次不定期的抽检考核，当日告知各管理项目。

3、月考核：员工根据日考核记录进行统计，测算月考核得分。公司本部、与项目负责人及负责人同步参加考核，根据当月任务、指标完成情况及工作业绩，以德、能、勤、廉、绩五个方面按月实行先自我测评，根据测评得分与个人月工资挂钩。

4、年考核：根据本项目完成公司当年下达的经济指标、盈亏状况和任务完成情况及个人月度考核情况为依据，按年终综合评定兑现。

5、考核内容

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 岗位 | 核定绩效工资额 | 综合素质% | 工作态度% |
| 经理 | 工资总额的20% | 50% | 50% |
| 保洁班长 | 40% | 60% |
| 保洁员 | 20% | 80% |

6、考核评定办法

（1）由本人按考核表内容进行自我评价和评定月度考核分数。

（2）所有员工考核表汇总到公司办公室由公司考核领导小组最终评定。

（3）公司考核小组评定的考核分数的结果为发放绩效工资的最终依据。

7、考核结果处理

7.1月度考核：

（1）综合考核分数95分含（95分）以上者，绩效工资按正常工资计发。

（2）岗位管理考核不合格即分值不满85分（含85分）的，当月绩效工资按下述比例发放岗位管理绩效考核工资。

（3）连续上个月考核分数低于85分者按自动离职处理。

7.2年度考核：

（1）年度考核实际综合考核合格者，由项目或部门根据员工当年工作实际提出奖励分配方案，报总经理批准后执行。对当年综合考核不合格者不发放年终奖，同时公司对其进行劝退。

（2）对完成较好全年各项工作计划、考核指标成绩前茅及未发生任何责任事故，成绩优异的员工公司将另行奖励。

（3）对未完成工作计划、或发生重大责任事故，公司按情节进行经济、行政处罚，直至辞退。

8、奖惩的类别：

（一）奖励：公司对于表现杰出或工作任务等方面有显著成绩的员工将分别酌情给予加绩效考核岗位管理得分、奖金、书面嘉奖、晋升等奖励。

（二）处罚：严格按员工岗位考核细则执行。

（三）项目内突发事件等问题，对相关当事人和责任人的奖惩。

**第四章 应急情况处理方案**

为有效应对[突发环境事件](https://www.baidu.com/s?wd=%E7%AA%81%E5%8F%91%E7%8E%AF%E5%A2%83%E4%BA%8B%E4%BB%B6&tn=SE_PcZhidaonwhc_ngpagmjz&rsv_dl=gh_pc_zhidao" \t "https://zhidao.baidu.com/question/_blank),为客户提供更优质服务的同时，提高员工应对[突发环境事件](https://www.baidu.com/s?wd=%E7%AA%81%E5%8F%91%E7%8E%AF%E5%A2%83%E4%BA%8B%E4%BB%B6&tn=SE_PcZhidaonwhc_ngpagmjz&rsv_dl=gh_pc_zhidao" \t "https://zhidao.baidu.com/question/_blank)的能力,将[突发事件](https://www.baidu.com/s?wd=%E7%AA%81%E5%8F%91%E7%8E%AF%E5%A2%83%E4%BA%8B%E4%BB%B6&tn=SE_PcZhidaonwhc_ngpagmjz&rsv_dl=gh_pc_zhidao" \t "https://zhidao.baidu.com/question/_blank)对人员、财产和环境造成的损失降至最小程度、最大限度地保障人员的生命[财产安全](https://www.baidu.com/s?wd=%E8%B4%A2%E4%BA%A7%E5%AE%89%E5%85%A8&tn=SE_PcZhidaonwhc_ngpagmjz&rsv_dl=gh_pc_zhidao" \t "https://zhidao.baidu.com/question/_blank)及环境安全，维护社会稳定。要求工作期间管理服务人员对于突发事件必须能够在第一事件进行现场处置，并第一时间向采购方汇报。每年定期进行演练。

**保洁工作应急情况处理方案**

**一、目的**

对影响机关办公区环境卫生的意外情况制定应急处理措施，为客户提供始

终如一的清洁服务。

**二、适用范围**

突发性火灾，暴风雨，户外施工，新入住单位装修期间等现象。

**三、应急措施**

**1、发生火灾后的保洁工作应急处理措施：**

（1）要掌握火情，有计划，有组织地做好人员，贵重物品、仓库物质，文件等的疏散转移工作。

（2）加强易燃清洁用品的管理。

（3）保洁部常配各种应急工具如：手电、水桶、干毛巾、指示牌、灭火器材等。

（4）及时清理干净火灾遗留的杂物。组织员工对火灾现场进行清理，恢复整洁，对因逃生或救火损坏的花木进行抢救或补种。

（5）安全注意事项：清理火灾现场要等现场调查结束后，经有关部门批准后才能进行。

**2、风雨影响环境卫生的应急处理措施：**

（1）暴风雨后，保洁员及时清扫各个责任区内所有地面上垃圾袋、纸屑、树叶等杂物。

（2）发生塌陷或大量泥水沙溃至路面、绿地，保洁员协助检修，及时清运、打扫。

（3）保洁员查看各个责任区内污水排水是否畅通。如发生外溢，及时清运、打扫。

**3、施工影响环境卫生的应急处理措施：**

（1）设施维修以及供水、供电、通讯设施等项目施工中，保洁员配合做好场地周围的清洁工作。

（2）及时清理搬迁时遗弃的杂物，并清扫场地。

四、安全注意事项

清理火灾场地时，应在消防部门调查了解情况后，经过同意方可进行清理。

**扫雪铲冰突发事件处理预案**

使项目全体员工对突发事件具备快速反应能力，做到遇突发事件有步骤、有秩序地实施各项紧急措施，以确保机关办公区的公共人员及财产的安全。

**一、适用范围**

适用于机关办公区大雪天气保洁应急处理。

**二、职责**

1、项目经理负责大雪天气保洁应急的处理及总结。

2、保洁部负责提供必要支持与配合。

**三、处理程序**

1、保洁人员在主要人员出入口铺设防滑地垫，并放置“小心地滑”等警示牌。

2、根据需要安排按剂量泼洒融雪剂。

3、按照区域划分和清扫顺序要求于上午6:30全部到岗进行清扫，7:30分之前把人行道全部清理出宽1米的道路，台阶、走廊、通道清扫完毕。

4、积雪应推放入污水井，或堆放在不妨碍行人车辆的地方。

5、明确扫雪铲冰物资和工具的数量、存放位置和保管人，保证24小时随时调用。

6、清扫标准：主要通道、坡道无积雪、无冻层，台阶处不湿滑；保证车辆和行人通行安全。

7、遇有下雪天气或夜间降雪，所有员工应提前出行，以免路上堵车造成迟到，路上应注意安全。

8、扫雪过程中所有员工必须服从指挥，不得有拖延、推辞、打闹现象，并注意个人安全。

9、扫雪完毕应将所有工具按指定地点归还、存放。

10、保洁人员应及时清理大堂、门厅的雪水鞋印，条件许可的可为客人提供雨、雪具套袋。

11、其他保洁区域积雪一天内清理完毕。

**四、善后处理**

1、项目经理到场主持扫雪铲冰工作的有关事宜。

2、做好对客户防滑、防摔的宣传工作。

3、清扫的堆雪应整齐堆放于不妨碍通行的地方（禁止放置在树坑内），干净的白雪可直接投入草地。

4、雨雪天气过后，应根据现场实际情况进行一次彻底清洁。

5、如因场地湿滑、结冰造成人员摔伤，立即救治伤者并现场拍照取证。

**暴风暴雨天气保洁应急预案**

雨季，大理石、瓷砖地面和墙面很容易出现返潮现象，造成地面积水，墙皮剥落，电器感应开关自动导通等现象。为确保暴风暴雨天气发生时，能迅速响应，采取有效应变措施，最大限度的降低不必要的损失及影响，特制定本应急预案。

**一、适用范围**

 适用于机关办公区暴风暴雨天气保洁应急处理。

**二、职责**

1、项目经理负责暴风暴雨天气保洁应急的处理及总结。

2、保洁部负责提供必要支持与配合。

**三、具体措施**

（一）防御措施

1、项目负责人勤巡查，督导各个岗位清洁的工作，加强与其他部门的协调联系工作。

2、在风雨来临前要巡查平台，如有堵塞及时疏通。

3、检查雨、污水井，增加清理次数，确保畅通无阻。

4、各个岗位保洁员关好各个楼层的门窗，防止风雨刮进楼内，淋湿墙面或打碎玻璃。

5、仓库内备好雨衣服，鞋、铁勾、竹片、手电筒，做到有备无患。

6、安全注意事项：暴风暴雨天气注意高空坠物。

（二）处理措施

1、在大厅等人员出入频繁的地方放置指示牌，提醒客人“小心滑倒”。

2、加快工作速度，加强现场检查指导，合理调配人员，及时清干地面、墙面水迹。

3、若发潮现象比较严重，应在大厅铺设一条防滑地毯，并用大块的海绵吸干地面、墙面、电梯门上的积水。

4、仓库内配好干拖把、海绵、地毯、毛巾和指示牌。

5、安全注意事项：作业要穿胶鞋，不要穿塑料硬底以防滑倒。

**公共卫生突发事件应急预案**

为确保公共卫生突发事件发生时，能迅速响应，采取有效应变措施，最大限度的降低不必要的损失及影响，特制定本应急预案。

**一、适用范围**

 适用于机关办公区公共卫生突发事件处理。

**二、职责**

1、项目经理负责公共卫生突发事件的处理及总结。

2、保洁部负责提供必要支持与配合。

**三、处理程序**

1、定义

公共卫生事件是指具有危害人体健康甚至危及人的生命的传染性病菌及侵害人们生活环境的害虫等事件。

2、组织机构

（1）为应对公共卫生突发事件的发生，公司成立防治工作领导小组，做到统一领导、统一指挥。组长由公司高层领导中指定1人负责，组员根据疫情发生的实际情况临时指定。

（2）小组的职责：根据公司的指示，负责在突发公共卫生事件时，及时做好组织、指挥、协调和服务保障等工作，准确了解和掌握大厦疫情及防治工作动态，及时向公司及客户传递相关信息和情况。

（3）原则：高度重视、职责明确、措施得力、统一指挥。

3、防控措施

关注疫情动向，配合宣传：突发公共卫生事件（疫情）发生之前，保洁部有针对性做好卫生宣传工作，普及预防知识，让客户了解相关知识，积极有效地采取预防措施，预防疫情发生。

4、疫情处理

（1）了解和掌握疫情情况：突发公共卫生事件（疫情）发生之后，与卫生防疫等相关部门积极配合，及时了解掌握客户及工作人员的健康状况，保护易感人群，消除恐慌心理。

（2）做好卫生消毒：保洁部配合卫生防疫部门做好大厦的卫生消毒工作，并做好对客户的温馨提示。

（3）疫情感染者紧急处理：对传染性强、危害严重的感染者，一旦发现应立即隔离，并报公司及卫生防疫部门，对相关房间进行封闭，由专门人员进行消毒，管理人员随时配合相关部门的工作。

5、记录总结

总结经验教训，做好效果评价，必要时修订应急预案。

**第五章 服从采购单位的管理、监督及考核要求，定期收集采购单位意见和建议及时改进的承诺函**

致：许昌市机关事务管理局机关管理处

我公司承诺服从采购单位的管理、监督及考核要求,承诺定期收集采购单位意见和建议及时改进，具体措施如下：

1. 依据公司的《客户走访作业指导书》，项目负责人每月至少走访10位采购单位重点客户，主要询问客户对近期保洁服务工作开展情况的意见和建议，记录完整。
2. 制定《满意度调查管理规定》，每年上半年、下半年各组织开展一次。收集采购单位意见和建议，制定整改措施并限期整改，及时回复，记录完整。
3. 与采购单位沟通共同制定服务质量考核方法，定期对合同约定的服务内容及质量进行考核，奖优罚劣。
4. 每月与采购单位组织召开一次座谈会，汇报工作进展情况及工作计划。
5. 每月与采购单位一起对所管辖区域进行一次全面检查，针对发现的问题制定纠正预防措施，及时整改，避免同类问题反复发生。
6. 每两个月将工作以“双月工作简报”的形式，图文并茂上报给采购单位，详细汇报近两个月工作情况。

承诺人：许昌远航物业服务有限公司

日 期：2018年10月9日