

XXX 保洁服务项目技术投标书目录

页码	内 容
1	第一章 项目分析及物业清洁服务定位及设想
2	一、XX 简介
2	二、客户需求分析
3	三、物业清洁服务设想
4	第二章 物业清洁服务承诺
5	一、物业清洁服务承诺目标
5	二、物业清洁服务承诺指标
6	第三章 物业清洁服务管理方式及管理制度
7	第一节 XX 物业对 XX 清洁服务管理方式总体描述
8	第二节 物业清洁服务管理机构设立及运作流程
9	一、项目管理处组织机构设立
11	二、项目管理处内部运作流程
12	三、客户服务部工作职责
12	四、客户服务部与外部总体关系
12	五、项目管理处与公司接口管理
13	第三节 XX 物业规章制度
13	一、质量控制程序规章制度
14	二、行政管理规章制度

15	三、管理处规章制度
16	四、工程维修规章制度
17	五、秩序维护规章制度
18	六、环境管理规章制度
19	第四章 人员配备及培训
19	第一节 人员配备
19	一、骨干人员的素质要求
21	二、人员配备计划
22	第二节 人员培训
23	一、培训方式、目标
24	二、管理人员培训
26	三、针对 XX 项目保洁员的培训策划
27	第五章 特色服务设想（含合理化建议）
27	第一节 XX 日常管理建议
34	第二节 物业清洁服务项目合理化建议
35	第三节 大型活动服务措施
36	第六章 物业清洁服务方案
37	第一节 清洁服务质量控制体系
37	一、质量管理程序
39	二、客户服务管理程序
47	第二节 清洁作业管理程序
63	第三节 清洁质量检查标准
67	第四节 作业安全管理程序

76	第五节 本项目管理制度
76	一、项目管理体系
77	二、现场管理架构
78	三、XX 进场工作流程
79	四、XX 清洁质量检测标准
82	五、XX 清洁服务质量评审细则
86	六、XX 保洁人员行为规范
90	第六节 公司内部管理制度
109	第七节 作业承诺书
110	第七章 紧急预案程序
110	一、XX 天然气泄漏应急处理程序
111	二、火警应急处理程序
113	三、XX 消防设备人为损坏处理程序
115	四、XX 遇雷暴及台风处理程序
117	五、XX 漏水（水浸）应急处理程序
118	六、XX 发生停电及电力故障应急处理程序
120	七、XX 遇地震应急处理程序
121	八、电梯困人应急处理程序
122	九、发生噪音污染处理程序
123	十、XX 发生交通意外应急处理程序
125	十一、发生盗窃处理程序
126	十二、发生抢劫处理程序
127	十三、发生偷车处理程序

128	十四、擅自侵入处理程序
129	十五、发生可疑物件或爆炸物应急处理程序
130	十六、拾获财物处理程序
131	十七、水力系统故障处理程序