



保 洁 服 务

Cleaning service plan

- ✓ 专业化培训体系
- ✓ 系统化用户平台
- ✓ 标准化服务流程
- ✓ 规范化服务保障

CONTENTS

PART 1 公司介绍
Company profile

PART 2 产品服务
Products and services

PART 3 服务保障
Service guarantee

PART 4 合作流程
Social responsibility



期力保洁总部位于上海市静安区，经过近4年的发展，公司已拥有员工200余名，合作客户超过1W+家，同时拥有上万名自建阿姨，专注于为办公室，公司，企业提供专业，灵活，稳定的办公保洁，致力于配合企业降本。

公司目前已经开拓全国主要一二线城市进行持续深耕，目标为30000家客户提供专业服务。公司的理念是只专注于为全国TOB领域的企业，公司提供更加灵活，专业的保洁服务方案，成为行业改革大潮中的领军者。。

合作品牌
Co-branding



公司资质
Company Qualification



用工优势



01

及时上岗

线上销售将客户需求同步给保洁供给部门，系统及时匹配，让保洁快速上岗。例如，客户上午提出需求，下午就能安排保洁上门，大大提高了服务效率，满足客户的紧急清洁需求。



02

免费更换

若客户对上岗保洁不满意，可随时更换。这充分保障了客户的权益，让客户能获得符合自己要求的服务。比如，客户觉得保洁打扫不够细致，可立即提出更换，我们会迅速安排新的保洁人员。



03

避免用工风险

我们承担用工风险，保洁在工作及来回路上都有全程保险跟进。一旦发生工伤等情况，会进行相应赔偿，让客户和保洁人员都无后顾之忧。



04

售后赔偿

若因打扫问题损坏物品，我们会及时赔付。这体现了我们对服务质量的负责，让客户放心。例如，保洁不小心损坏了客户的花瓶，我们会按照物品价值进行赔偿。

人员保障



无空岗

任何缺岗情况我们都会及时安排顶班人员，确保服务的连续性。比如，保洁人员临时有事不能到岗，我们会迅速调配其他人员顶上，保证客户的清洁工作不受影响。



就近安排

我们有10万+注册保洁人员，覆盖面广。会根据客户位置就近安排保洁，可供选择性强。例如，客户在市区某写字楼，我们会优先安排附近的保洁人员，节省时间和成本。



经验丰富

我们合作客户多，全国连锁服务，在北上广深及省会级城市合作客户累计3000+。这使我们流程顺畅，能更好地为客户服务。比如，处理各种类型的清洁问题都有丰富的经验。



统一管理

我们采用分公司直营模式，对保洁人员统一管理。所有城市都采取直营模式，无第三方托管，保证了服务质量的一致性和稳定性。例如，统一培训、统一标准。

财务优势

● 价格亲民

我们可根据客户预算定制化服务方案，在满足预算的同时满足打扫要求。比如，中小企业有不同的预算，我们能提供合适的清洁套餐。

● 降本增效

我们的服务符合中小企业“降本需求”，性价比高。在当前市场环境下，迎合企业降本增效原则，为企业节省开支。例如，同样的清洁效果，我们价格更低。

● 提前开票

我们可以提前开发票，方便财务报销流程更快。这为企业财务处理提供了便利，节省了时间和精力。比如，企业可以及时进行费用报销。

● 方案灵活

我们有多打扫方案，从全职到兼职，从每天到一周一次，每次1小时到多小时可随意搭配安排。能满足不同企业的多样化需求。例如，企业可根据自身业务情况选择合适的服务周期和时长。

人员质量



基础培训

新入职的保洁人员都会接受基础培训，包括清洁技能、安全知识等方面。培训时间为一周，通过理论和实践相结合的方式，让他们尽快掌握基本的工作技能。



技能提升

对于有一定经验的保洁人员，我们会定期组织技能提升培训。例如，学习使用新型清洁设备和清洁剂，提高清洁效果和效率。



服务意识

我们注重培养保洁人员的服务意识，通过案例分析和角色扮演等方式，让他们更好地理解客户需求，提高服务质量。



考核评估

培训结束后，我们会对保洁人员进行考核评估。考核内容包括技能操作、服务态度等方面，根据考核结果进行奖惩，激励他们不断提高自身素质。



01

区域拓展

我们正逐步向更多城市和区域拓展服务。目前已在北上广深以及省会级二线城市开展工作，预计未来半年内将覆盖更多省会级城市。这将进一步扩大我们的市场份额，为更多客户提供服务，开展城市美团/点评都开通线上店面。

02

客户增长

随着我们服务质量的提升和市场推广的加强，合作客户数量不断增长。目前整体客户量已经超过3000多家，主要集中在商业写字楼和中小企业以及经营门店。

03

服务升级

我们不断优化服务流程和标准，推出了一些新的增值服务。例如，增加了消毒杀菌服务，受到了客户的好评。未来还将根据客户需求进一步升级服务。

04

技术应用

我们加大了技术投入，引入了智能化管理系统。通过该系统可以实时监控保洁人员的工作状态和服务质量，提高了管理效率和服务水平。

15%

业务增长

业务数据显示，我们的业务量呈现出稳步增长的趋势。今年上半年的业务收入比去年同期增长了15%，主要来自新客户的增加和服务项目的拓展。

10%

成本控制

在成本控制方面，我们通过优化人员配置和采购管理，降低了运营成本。近半年来，成本降低了10%左右，提高了企业的盈利能力。

1

服务效率

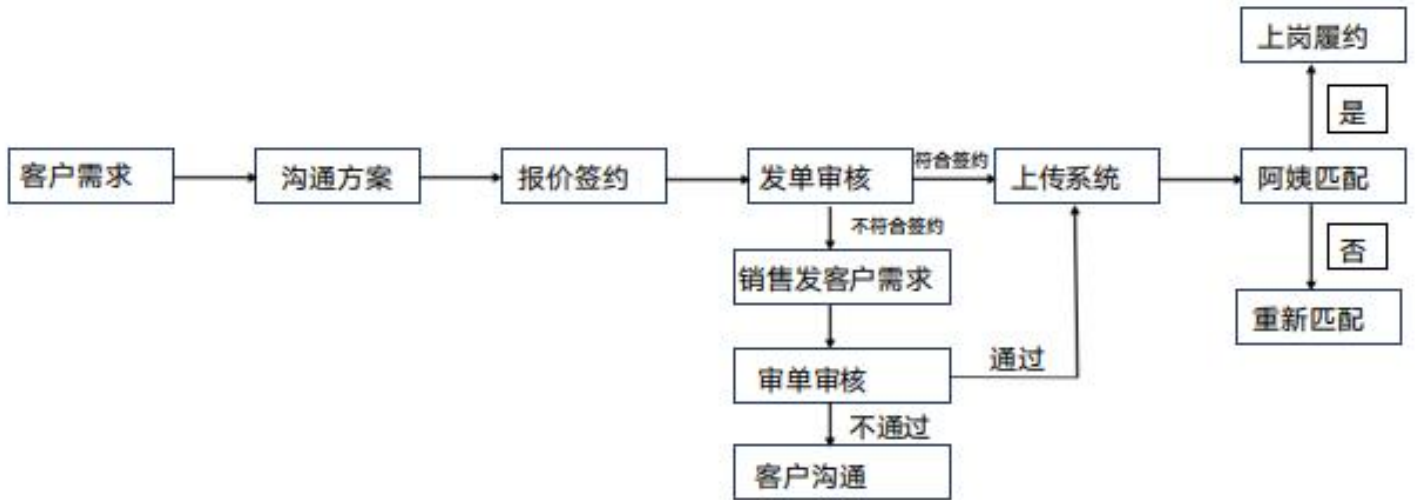
从数据统计来看，我们的服务效率有了明显提高。平均响应时间缩短至1小时以内，保洁上岗时间也比以前提前了30分钟左右。这提高了客户的体验感。

95%

客户满意度

通过定期的客户满意度调查，我们发现客户满意度达到了95%以上。这主要得益于我们优质的服务和及时的售后处理。我们会继续保持并不断提高客户满意度。

完善合作流程 TRAININGSYSTEM



收集需求

实地探访项目，了解项目结构，记录需求，初步评估：阿姨数量、年龄、形象、学历、具备技能、作息时间、其他特殊要求。

方案呈现

围绕项目制定方案，确定阿姨数量、画像、排班、日常管理方案、报价及售后服务。

对公签约

签约合同，对方打款，约定上岗时间。

履约服务

保洁面试、确立人选、购买保险、岗前培训、绩效考核，并配备一名保洁主管负责现场各打扫流程顺利开展，过程监督，突发问题解决。

售后追踪

保洁面试、确立人选、购买保险、岗前培训、绩效考核，并配备一名保洁主管负责现场各打扫流程顺利开展，过程监督，突发问题解决。

完善合作流程---人员评估 TRAININGSYSTEM

保洁人员

- 1.目前阿姨库100000+名,评估客户所在行政区和要求标准,初步筛选符合要求的阿姨
- 2.符合初步要求的阿姨,期力保洁公司先进行现场初步面试
- 3.符合要求保洁人员做好简历(如下图示例)
- 4.预约客户时间进行二次面试,面试通过则按照签订时间上岗,面试不通过我方需要3-5天时间循环以上流程;

姓名	施汉菊	性别	女	
年龄	53	出生日期	1971	
民族	汉	籍贯	安徽	
学历	初中			
求职意向	全职保洁			
求职岗位	全职保洁			
意向地区	不限	到岗时间	不限	
工作经历	2015年—2021年 希尔顿酒店内部客房保洁。 2021年—2024年 中海写字楼商务楼层全职保洁，负责商务内保。 擅长使用吸尘器，玻璃刮等专业保洁工具，在地毯清理以及皮具护理方面经验比较充足；			
自我评价	办事认真、诚恳踏实，诚实守信，吃苦耐劳； 性格好，可以虚心接受别人意见和建议			

区域	项目和标准	
地面	地面干净无杂物无污迹	
	台阶无污渍烟头无垃圾	
	公共设施干净无灰尘	
	领导办公室、会议室、职场员工工作区域、无灰尘、无杂物、保持干净	
	垃圾桶表面干净光亮、垃圾和痰液及时处理	
	天花板	天花板无蜘蛛网
		灯架、灯、指示牌无粘贴物
		无粘贴物
	墙面	玻璃无灰尘无手印无粘贴物无污迹
		不锈钢立柱无污渍无粘贴物
		固定开关无污迹无粘贴物
		消防栓（箱）干净无尘
瓷砖、玻璃墙面目视无污渍		
墙体顶部无灰尘		
墙面表面保持清洁		
有不锈钢围栏会扶手的地方保持光亮无手印无水迹		
隔板表面无污渍		
茶水间		饮水机时刻保证有水，且机身干净，标签朝正前方；机身及出水口处干净无污点；水槽内无污水、残渣并干净整洁；水龙头、水池内干净、光亮无污物。
	各种饮品、纸巾、纸杯摆放有序且台面干净、平滑无杂物、无水渍	
	墙面、踢脚板各电源插座、插板干净无污点、无污物	
	垃圾筒内保证垃圾不得过半，垃圾袋及时更换，垃圾筒内外干净无污渍，无异味	
	柜子、柜门内壁干净无污、柜门时刻关闭；地板（地毯）干净、无污物、无污迹	
	办公区	领导办公室、会议室、职场员工工作区域墙面无明显手印
		办公室用品、及办公桌椅整洁和整齐
		垃圾桶套封垃圾袋、清倒及时、外体干净
		玻璃明亮无手印积灰
		门窗干净无尘积灰渣
前台保持清洁、盆景无杂物、叶面无明显积尘		

完整办打扫流程

一) 保洁人员行为准则

- 1、须下级服从上级，一切行为听指挥(须服从甲方公司的管理和安排，有高度的责任心)。
- 2、遵守公司规章制度，工作注重细节。讲究文明礼貌讲究职业道德，热爱本职工作，维护公司声誉。
- 3、敬业爱岗，积极进取，刻苦学习专业知识，不断提高业务水平及工作能力。
- 4、爱护公共物品，节约消耗物料，不公物私用

二)、 保洁员工工作行为规范

- 1、按时上下班，工作时间不得擅自离岗位，不得迟到、早退；下班后未经允许或无临时加班不在工作区内逗留；早退、病、事假需提前申请。
- 2、上下班必须行走指定的员工通道。
- 3、进入岗位必须按公司要求穿着，端正佩戴公司工作牌，保持着装整洁。
- 4、在工作岗位上不准因私会客，不准吃零食、聊天、唱歌、吸烟、打架斗殴；不准看电视听收音机；不准大声喧哗。
- 5、未经上级领导指派和许可，员工不准进入工作区域以外的场所。
- 6、任何时候都不准与客户和客人争辩，不准使用不礼貌语言对待客户。
- 7、当班工作时间内，不许在走道、楼梯、茶水房等处睡觉、休息。
- 9、公司员工不得利用职权给亲友以特殊优惠。
- 10、完成上级安排的临时性工作

二)、 保洁员工工作态度

- 1、礼貌：礼貌是公司人员最起码的行为准则，在与客户接触时，必须使用规范礼貌用语。
- 2、微笑：微笑服务是公司员工的基本要求，与客户和客人接触应面带微笑。
- 3、反应：对于客户和客人的服务需求必须热情受理，及时解决；不准推诿、拖拉。
- 4、责任：对各项工作要有责任心，要以客户和客人满意为标准，认真负责地做好本职工作。
- 5、真诚：诚实、正直、不徇私情、不贪图别人的钱财和物品。

四)、 保洁员工仪表态度

- 1、员工进入岗位时必须穿着得体，要保持工作服整洁、干净；严禁穿拖鞋，不得挽衣袖和裤腿。
- 2、保持身体整洁，勤洗澡、勤换衣、勤洗衣、剪发、勤修剪指甲。
- 3、不准梳留怪异发型，女员工不准披发，留海不能过眉；男员工头发边角不遮耳部，发长不超过衣领，每天须剃胡须；不准留小胡子；男女员工上班不能戴手链、手镯等，严禁纹身。
- 4、不准在客人面前打哈欠，伸懒腰、挖耳朵、梳头发、剔牙、修指甲

高压线须知：

1. 偷盗物品---(经过监控或者其他证据证明物品丢失与保洁有关系, 一经确认投诉成立并协助客户报警处理且公告辞退, 扣除当月所有劳务报酬)
2. 打扫时长---(开始打扫打卡时间到结束打扫打卡时间与要求需要一致, 如不一致则投诉成立, 扣除打扫时长不够的次数所对应的劳务报酬并且公告辞退永不录用)
3. 辱骂客户---(不区分主动与被动情况, 只要参与均视为投诉成立, 公告辞退且永不录用)
4. 私自接单---(私下与客户达成合作, 扣除当月劳动报酬公告辞退且永不录用)
5. 薪资保密---(不得与客户以及其他人员讨论劳务报酬问题)

违规处理标准：

1. 迟到—需提前1小时与公司报备并主动说明情况待公司需与客户协商一致同意后通知阿姨；未经报备迟到如果出现客户投诉则成立(罚款30元)
2. 内容遗漏—未按照规定标准流程打扫遗漏不干净不彻底(罚30元)超出打扫部分不予处罚
3. 物品损坏—经证据证明属于打扫责任(照价赔偿)
4. 接打电话—服务过程中未经过客户同意的接打电话(罚款30元)
5. 消极怠工—打扫过程中主动与客户抱怨发泄情绪等行为(罚款50元)
6. 大声喧哗—场所内大声喧哗(口头警告, 第二次出现罚款50元)
7. 打扫标准要求—严格按照期力保洁打扫标准要求表进行打扫时长服务
8. 薪资包—基础薪资+全勤(10%); 全职全勤(300元)
9. 请假需提前一周时间报备, 自行安排顶班人员或通过公司与企业协商后补考勤, 通过后可算满勤(放假不打扫除外)
10. 离岗需提前10天报备, 否则将扣除当月薪资

中国银行/太平洋保险为保洁保驾护航

主险/附加险	保障类别	保障范围	赔偿限额/保险金额
职业服务 责任保险	服务消费者/ 第三者	死亡/伤残	100万
		医疗	1万
服务人员 人身保险	工作期间	死亡/伤残	100万
		医疗	2万
		工作期间猝死	30万
	上下班途中	上下班意外伤害	每次死亡伤残赔偿限额50万 每次医疗赔偿限额1万
		猝死	30万

保险内容如有变动，以签约时的保险合同为准

ESCORT FOR YOU

理赔保险案例

CLAIMS INSURANCE CASES

保险案例一：保洁人伤案件-上海

- ◆ 医疗费用 **1900元**
- ◆ 赔偿金额 **1870元**

保洁在使用吸尘器时不慎绊倒，导致膝盖受伤，经医院治疗总计花费1900元，除挂号费用外全部赔付，合计理赔 1870元

保险案例二：保洁人伤案件-苏州

- ◆ 医疗费用 **2402.25元**
- ◆ 赔偿金额 **1389.16元**

保洁在服务的路上发生交通事故，经过交警处理后总计花费2402元。责任鉴定后最终保险报销1389元；

保险案例三：保洁人伤案件-杭州

- ◆ 医疗费用 **16928.38元**
- ◆ 赔偿金额 **16900.37元**

保洁服务期间被场所内设备砸伤，及时就医并且合理治疗后总体费用169278元，最终保险鉴定为意外事故赔付16900元；

理赔案例

CLAIMS INSURANCE CASES

案例一：保洁电器损坏-上海

- ◆ 实际费用 **1950元**
- ◆ 赔偿金额 **1950元**

上海CX plus健身 保洁人员由于在使用烘干机过程中操作失误导致烘干机损坏，经专业维修总计花费1950元，全部赔付，合计理赔 1950元

案例二：保洁物品损坏-苏州

- ◆ 实际费用 **2000元**
- ◆ 赔偿金额 **2000元**

苏州艾仑捷储能科技 保洁在服务过程中将客户紫砂壶盖摔坏，经过与客户协商以及购买凭证鉴定客户重新配置一个壶盖总体费用2000元；

案例三：保洁墙面损坏-深圳

- ◆ 实际费用 **1400元**
- ◆ 赔偿金额 **1400元**

深圳脊速悦动诊所 保洁服务期间违规操作铲刀，导致客户墙面logo以及部分墙面损坏，经专业维修团队修补总计费用1400元。全部赔付1400元；

DA



DA