



華 · 文 · 創 · 精 · 靈 · 樹  
LOVE & JOY Cleaning Services

# 愛潔樂 · 時尚清潔服務

北台灣時尚清潔服務明星品牌

Gem-smart Cultural Creative Corp.

服務高尚 · 清潔行業就能時尚

# 愛潔樂

華 · 人 · 文 · 文

01

什麼是時尚清潔

愛潔樂的使命

02

03

CEO劉芝采 Anita

我們的營運目標

04

Gem-smart Cultural Creative Corp.



華 · 人 · 文 · 創 · 精 · 靈 · 樹

# PART 1 時尚。清潔

- 清潔也能時尚?
- 接案SOP
- 愛潔樂的成長樹

Gem-smart Cultural Creative Corp.

# 清潔也能時尚？

what's the job?



視覺觀感

很多人都認為清潔工作是一個底層的行業，那是因為清潔公司就認為來清潔的人員素質低下，有素質的員工可以幫雇主解決很多溝通，問題處理，自我服裝以及談吐上的要求。



工作禮儀

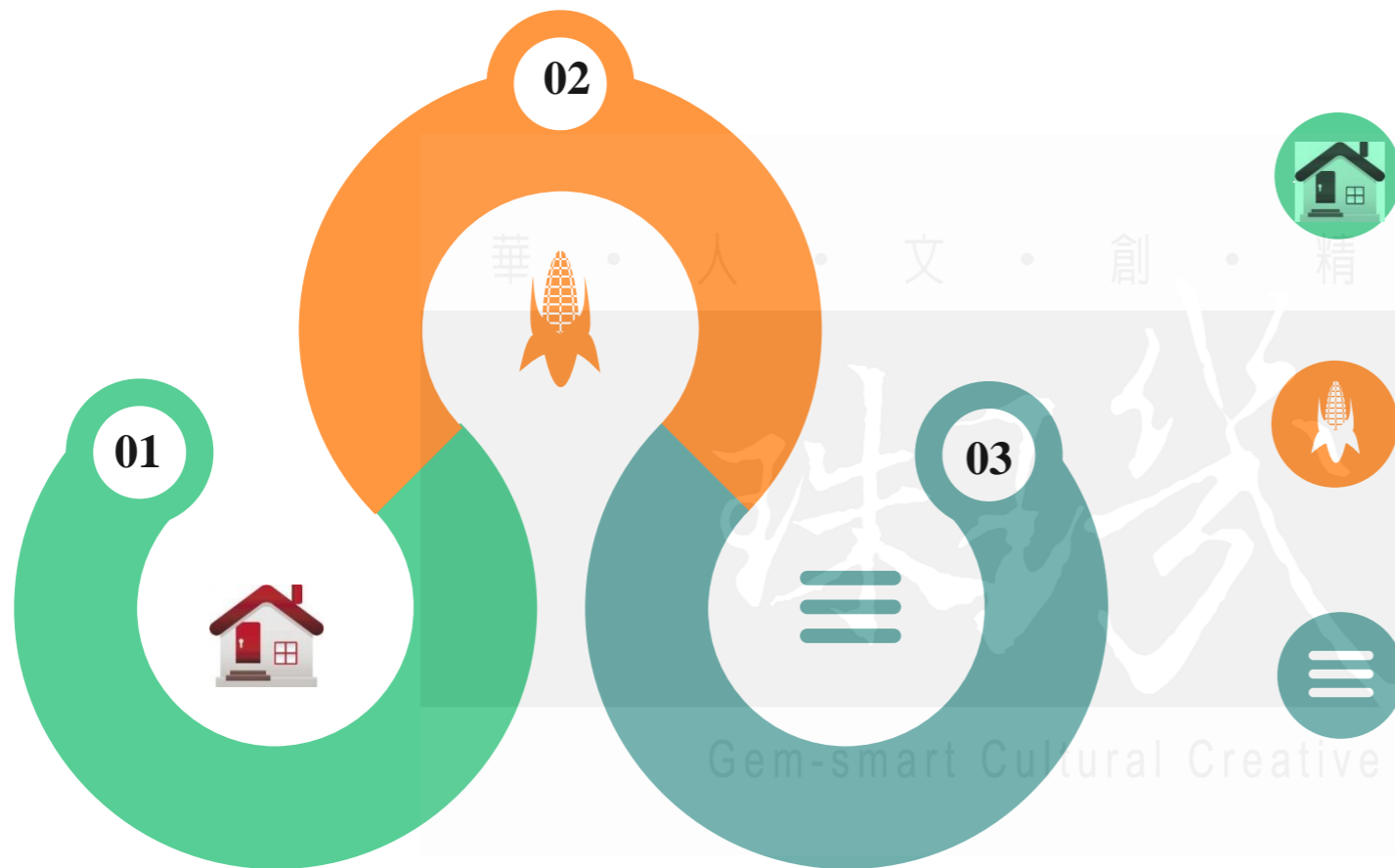
愛潔樂非常注重工作禮儀，從進門的問候，工作的交代與流程，應對進退，優雅的服裝與細緻動作，必爭取到盡善盡美的服務，高尚而不流於粗俗。



時間效率

良好的公司考核績效會決定員工派任的案件，因此公司非常重視案件的完成時間與完整率，期能贏得客戶的再一次掌聲。因為顧客的寶貴時間是愛潔樂最重視的一塊資產。

# 愛潔樂的接案 SOP



## 案件評估

愛潔樂非常期待為每一位高質感的客戶服務，對於案件評估十分審慎，服務流程與價位都是讓您絕對服貼。



## 員工評選派任

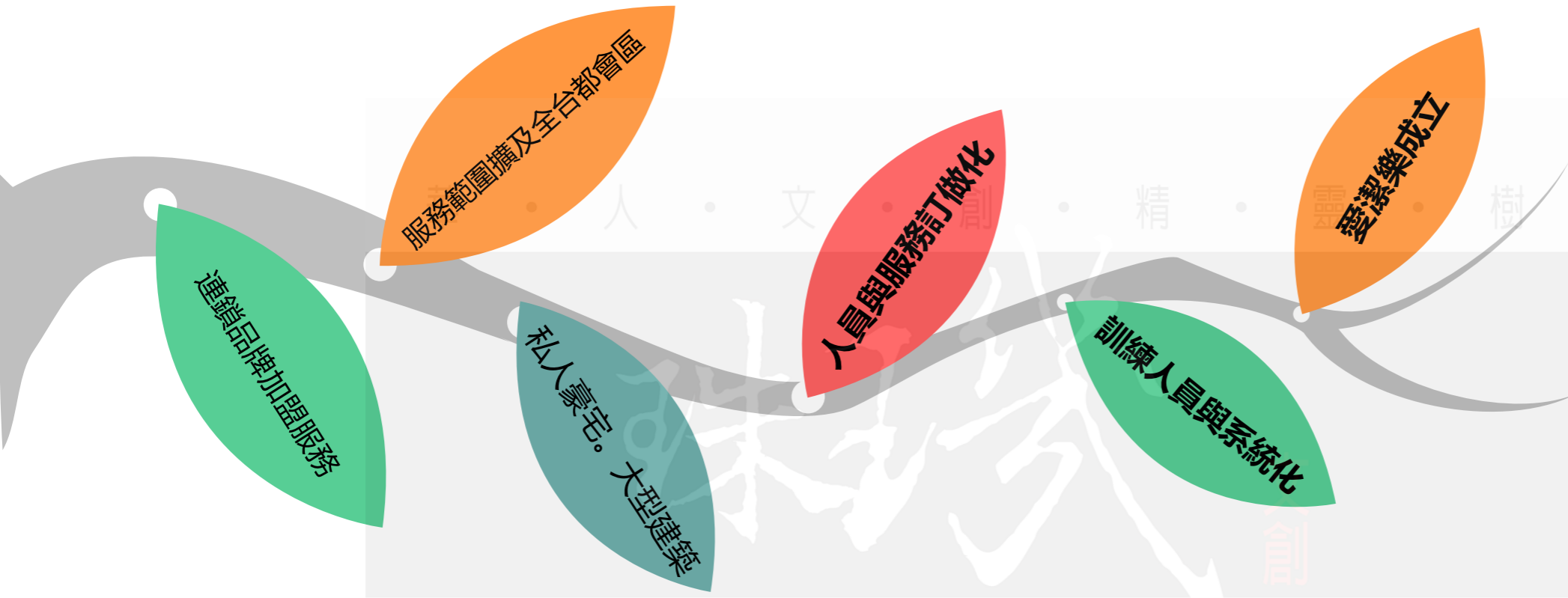
愛潔樂對於案件員工的派任十分重視，有任何溝通上的問題或人員問題都是第一時間為您服務。結案後的考核都成為下一次派任的依據。



## 稽核結案。滿意度調查

愛潔樂對於案件的驗收十分要求，有不滿意之處一定全力改善，整體流程都由高層全力把關，不容許有客戶抱怨的情形產生。

# 時尚清潔行業。愛潔樂的成長樹



- 愛潔樂成立於2018年，只是清潔行業的新生，但卻是打出時尚清潔的先驅，清潔服務要做的高尚，時尚，質感，效率，品牌化而不僵化。
- Anita Liu 劉芝采總經理 以豐沛的台灣服務業經驗，橫跨飯店餐飲，母嬰照護，保險服務，以及清潔安排的細緻管理，將引起一股台灣時尚服務清潔的旋風。



華 · 人 · 文 · 創 · 精 · 靈 · 樹

# PART 2 愛潔樂的使命

- 愛潔樂的使命
- 標準服裝配備
- 招聘人員資格
- 服務項目
- 工作驗收標準
- 清楚的工作流程與確認

Gem-smart Cultural Creative Corp.

# 愛潔樂的使命

清潔質感

服務質感

時尚質感

溫馨質感





# 愛潔樂。時尚清潔

## 服務項目



辦公室清潔

### OFFICE

There are many variations of Lorem Ipsum available, but the majority have suffered There are many variations of Ipsum available,



大樓清潔

### BULIDING

There are many variations of Lorem Ipsum available, but the majority have suffered There are many variations of Ipsum available



社區清潔

### Apartment complex

There are many variations of Lorem Ipsum available, but the majority have suffered There are many variations of Ipsum available



豪宅清潔

### Luxury Apartments & Villa

There are many variations of Lorem Ipsum available, but the majority have suffered There are many variations of Ipsum available



客制訂單

### FOR ORDER

There are many variations of Lorem Ipsum available, but the majority have suffered There are many variations of Ipsum available

# 體系員工服勤的服裝與配備



大樓清潔



居家清潔

# 清潔人員工作驗收與標準



# 派駐人員資格

01

具有愛潔樂家事服務訓練認證

愛潔樂家事服務訓練包含專業動作，基本儀態，時間管理，驗收管理，大樓與居家清潔訓練，分為初中高階訓練

02

在台灣有合格居留身分之良好公民

台灣具有可訓練之非常多優質基層人力，不論是什麼國籍，只要是合法居留人員，有良民資格者才能任聘。

03

均完整按照公司制度服務標準考評

公司派駐人員必須確實按照制度表格填寫，公司不定期派員稽查，統一均由公司驗收成效。如造假或違反規定時，一率視情節嚴重處或開除。

04

擇考評績優者進入服務辦公室與高級住宅

擇績效優者進行中階訓練，結訓與考評後方能指派至私人場所進行服務，雇主可以放心託付。

05

加盟品牌同一訓練標準

有關於愛潔樂加盟店或廠商，也必續將人員送訓至總公司接受培訓或助手試用，結訓後方得上線。

# 清楚的各項工作流 程時間與確認表



Gem-smart Cultural Creative Corp.

每一樣的清潔工作都有社區確認簽名蓋章，雙方每日驗收。



華 · 人 · 文 · 創 · 精 · 靈 · 樹

# PART 3 CEO 劉芝采 Anita

▶ 劉芝采，翻轉心法

Gem-smart Cultural Creative Corp.

# Anita 劉芝采的翻轉心法

▶ 服務高尚，清潔行業就能時尚



## 清潔服務不是帶著工具的機器人

一般清潔行業的作業員，會給人一種印象，素質不高，穿著邋邷，滿嘴香菸檳榔，或是粗手粗腳，打掃草率，滿口怨言。好像全世界的人都當作他們是低等動物。

其實，清潔人員在服務的就是人，他們負責要讓客戶住起來乾淨舒適，要解決別人的環境問題，我的理念就是如何讓員工帶著高尚的愉悅心態，訓練員工多多吸收專業知識，讓客戶覺得愛潔樂是一個不一樣的服務業。

以我在服務業二十年的經驗，希望能夠為這個基層的服務人員盡點心力，高尚的服務，就會帶來時尚的尊重。



# PART 4 愛潔樂營運目標

- 發展的SWOT
- 深入培訓營運
- 三年營運目標

Gem-smart Cultural Creative Corp.



# 愛潔樂發展的 SWOT

## 優勢S

起步發展坐落於竹北地區，有來自科學園區與高規格大樓住宅的先天市場，並且是台灣第一家打出“時尚清潔”概念的優質品牌

## 機會O

市面上對於清潔行業的人員素質不太注重，愛潔樂是一個以連鎖品牌為規劃的全方位優質訓練為基礎，講求0客訴為標準的品牌，在市場上目前沒有業界能夠達到這個困難的標準。

## 劣勢W

公司成立時間短，客源與理念仍須為大眾所接受，價位與服務是相對的。

## 威脅T

來自於網路清潔平台的年輕化競爭，傳統公司的削價競爭，如何在市場上堅持理念，是要突破的難題。



# 愛潔樂的營運目標

愛潔樂成立時間很晚，但因為有著經營者堅持的經營理念與傻子人格，一步步朝向最優質的明星化清潔品牌前進，預計2020-2021年能夠達成公司第一個加盟體系目標，進而擴大朝品牌連鎖邁進。感謝因為有您，我們得以持續成長，為清潔行業開啟嶄新的風貌。

2018-2019

建立起完整清潔  
培訓人才庫  
大樓客戶數突破30家  
個人客戶突破30家

2019-2020

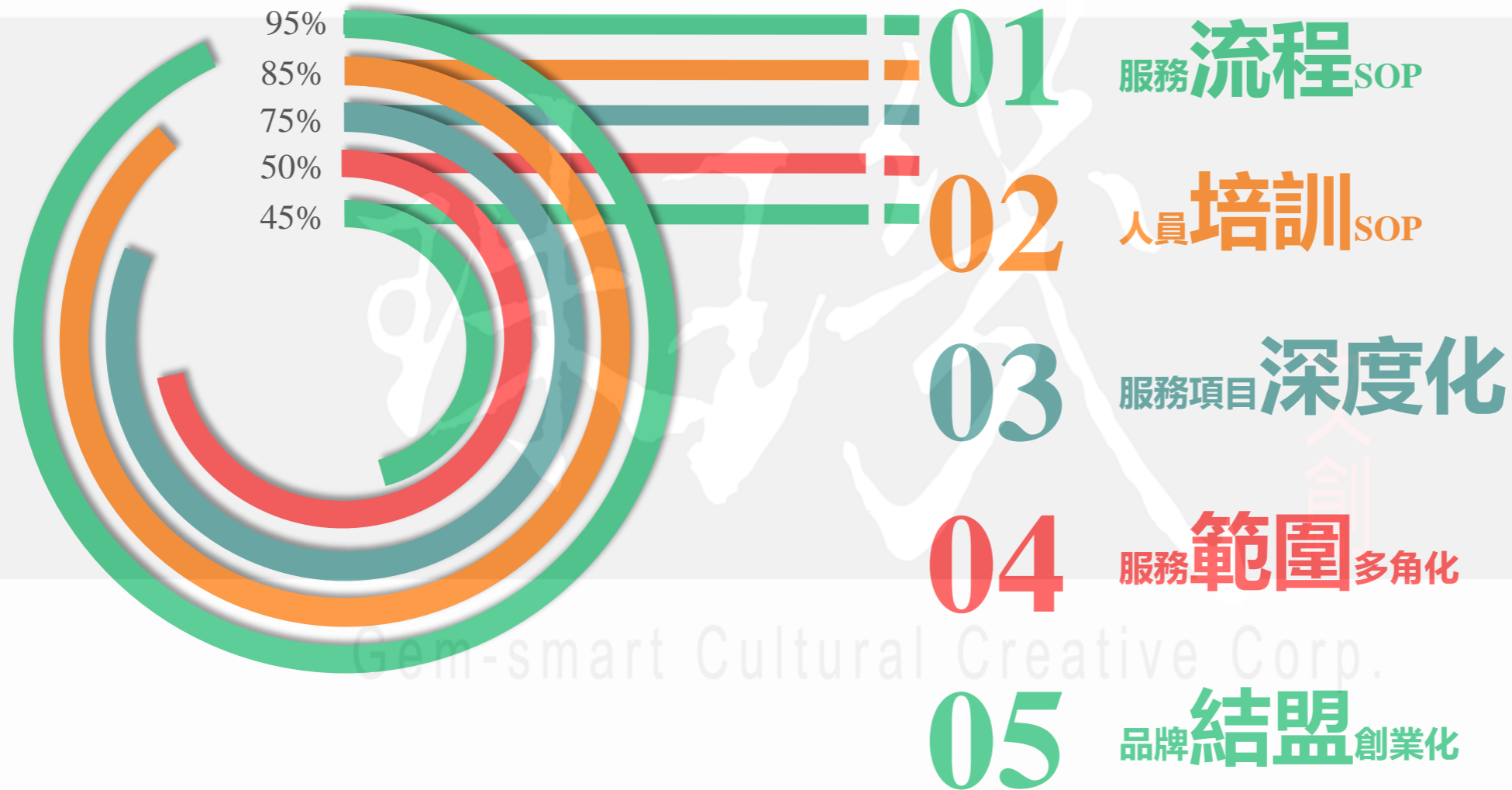
開發個人管家與豪宅清潔  
大樓與社區服務客戶區域  
擴及台中以北，達100家  
人才代訓與品牌加盟規劃

2020-2021

建立台灣最專業的  
清潔人力學院  
開放直營與加盟系統  
開放投資者資金投資

# 愛潔樂。清潔時尚的培訓營運 運轉比重

華 · 人 · 文 · 創 · 精 · 靈 · 樹





謝謝您的再度肯定

THANK YOU