**附件一：**

**细微服务基本标准**

中标企业应结合甲方实际，规范服务，达到如下基本标准，确保为甲方提供细微、周到、热情、高效的服务。还可对有关服务规范做进一步充实、完善，使之更加细微化。

一、前厅服务

（一）门卫服务

1.门卫人员熟练掌握门卫服务程序及有关要求。

2.学员到达时，门卫人员要微笑向客人问候。开拉门时，要轻开、轻拉，不得碰撞或挤压学员及行李。如行李较多应主动帮助提拿。

3.遇到雨雪天气，门卫人员应视情况向学员提供用伞服务。如学员自带雨伞，应及时为客人提供伞套，防止雨水滴撒到大厅地面上。

（二）车辆疏导管理服务

1.学员乘车抵达时，工作人员要及时提供车辆引导、开门等服务。

2.工作人员合理引导调度车辆，确保车辆通行畅通，无堵塞、拥挤现象。车辆停放位置合理，排列整齐有序。

3.学员停放车辆时，工作人员应及时提醒客人关闭车窗，锁上车门。

（三）行李服务

1.工作人员协助学员提供行李服务时，应先征得学员同意后，方可提拿行李。搬运行李要轻拿轻放。

2.协助学员提供离校行李服务，工作人员应为行李挂牌，标明房号，方便识别。

3.协助团队提供入住行李服务，工作人员要与领队等有关人员办理行李交接手续，核实行李数量，做好记录。了解掌握团队人员房号，准确快速将行李送入房间，做到行李分送无差错。

4.协助团队提供离校行李服务，到房间收取行李时，要填写行李卡，准确标明房号、学员姓名等，并与领队等有关人员认真办理交接手续，确保行李无遗漏、无丢失。

（四）入住登记服务

1.入住登记做到快速、准确，为每位学员办理入住登记时间不应超过3分钟。

2.无特殊情况，入住人员一律需交纳房卡押金，确保房卡能及时退还。

3.团队学员入住登记前，要预先分配好房间。客人到达时，及时与领队及有关人员协商房间分配等有关事宜，确保客人能及时进入房间。

（五）问询服务

1.工作人员为客人提供服务时，做到热情、耐心，答复准确清晰、简明扼要。

2.对暂不能回答的问题，要表示歉意，并尽快查阅有关资料或咨

询有关部门后予以答复，不得推托、不理睬或简单回答“不知道”、

“不行”等。

（六）客房经理服务

1. 客房经理应了解掌握培训相关业务，每日巡视大厅不少于５次，及时掌握有关情况。填写值班日志准确、详细，交接班交接事项清楚。

2．客房经理应掌握当日来校重要领导及讲课教师等情况，按学校相关要求及时做好各项准备。入住前，要认真检查房间，确保各类用品配备齐全。住校期间，要及时主动征求意见，以便根据教师和学员要求，及时调整服务。

3. 客房经理接受学员及讲课教师等人员投诉时，应诚恳冷静，处理投诉要快捷妥当。投诉意见要分类整理，科学分析，以便及时改进工作，提高服务质量。

（七）电话服务

1．工作人员熟练掌握常用电话号码，接听电话做到语音语调亲切甜美。

2.所有电话应在3响内接听，超过3响后接听，应向对方表示歉意。接听电话时，应先问好、报校名，然后进行通话。

3.入住人员提出叫醒服务要求时，要准确记录客人姓名、房号、叫醒时间及有关要求。叫醒时，应先向对方问好，然后报出叫醒时间。如无人接听电话，5分钟后要进行二次叫醒，若无应答，应派人到房间叫醒。

（八）环境与卫生

1.大厅功能布局合理，整洁、美观，服务氛围浓厚。

2.大厅各区域指示标识清晰、导向准确大厅温度应保持在舒适程度。

3.地面每天推尘、清扫，确保各处无积尘、无污迹。

4.盆栽等绿色植物鲜活，无枯枝败叶，泥土不外露，盆内无杂物，叶片无灰尘。

5．校名、党徽、LED屏、发光字、展板等各类标牌、屏幕、装饰物完好美观。

（6）大厅地面、家具、台面、墙面、玻璃等定期清洁、保养，确保完好无损状态。

二、餐饮服务

（一）为学员和教职工开展自助餐服务

1．以为学员、教职工、会议等提供优质服务为宗旨，努力做到饭菜色鲜味美，搭配合理，价格合理，服务周到，方便及时。

2.各班次提前在醒目位置安放好指示牌。餐厅工作人员要坚守工作岗位，按规定时间开饭，学员抵达餐厅，服务员热情礼貌向客人问候。

3.保持杯、盘、碗、筷、勺清洁卫生、放置有序和定时消毒。

4.加强食品管理，饭菜温度要冷热适宜，热菜温度一般不低于65℃，汤菜温度一般不低于75℃。

（二）桌餐服务

1.在提供自助餐不经济情况下，补充提供桌餐服务。

2.填写菜单准确、迅速，如就餐人员因民族习惯或其他原因对菜品有特殊要求，应在菜单上注明。

3.菜品出单后，第一道菜出菜时间不应超过10分钟，所有菜点一般应在45分钟内或应就餐人员要求顺序上齐。若某种菜肴制作时间较长，应事先告知就餐人员。菜点温度要冷热适宜，热菜温度一般不低于65℃，汤菜温度一般不低于75℃。

4．就餐人员就餐时，服务员要及时为客人提供就餐服务。菜点上齐，服务员要及时告知客人。

5.就餐人员离开餐厅，服务员应主动提醒不要遗忘物品。

6.服务员要每日检查各种灯具，如有损害，应及时更换。餐具等完好无损，无缺口、无划痕。

三、学员公寓管理服务

（一）房间整理服务

1.房间整理一般应在住宿人员不在时进行。如住宿人员在房内，应礼貌征询其意见，得到同意后，方可清扫。

2.整理离退客房，服务员应先检查房间有无住宿人员遗留物品，一旦发现要及时按有关规定处理。

3.挂有“请勿打扰”牌的房间，服务人员不得进入清理。下午2：

00以后仍挂有此牌，要与客人电话联系，弄清原因，以防意外。房

间挂有“请速打扫”牌时，应优先整理。

4.毛巾、浴巾、牙膏等用品每日或应住宿人员要求补充齐全。牙膏、牙刷等一次性消耗品要保证质量，牙膏、浴液、发液要有生产日期、保质期，无牙膏凝固、牙刷脱毛等现象。毛巾、浴巾等棉织品要柔软舒适，叠放整齐。

5.整理房间时，服务员一般不得随意挪动客人物品，如确需挪动的，要在整理完后放回原处。

6.房间整理完毕，应仔细检查电器设备是否正常,一旦发现问题,及时报校有关部门修复。若一时难于修复，可在征询住宿人员同意后，为其调换房间。

7.客房晚间整理服务，夏季一般在晚7时前后、冬季一般在晚6时前后进行。若住宿人员在房间，整理前应争得客人同意。

8.整理房间时，要检查灯具照明、电气设备等是否正常，控制按钮是否完好有效、开关自如。

9.为住宿人员整理床铺时，要收起床罩，放到橱柜内。同时将靠近床头柜一侧的棉被折起，房间电视机要调至待机状态，遥控器应放在床头柜上或其他习惯位置。

10.清倒垃圾、擦抹家具、更换杯具时，要轻拿轻放，注意保持安静。

11.要认真检查房间备品等配备情况, 如有消耗，要及时补充。

（二）其他服务

1．如有客人来访，服务员需征得被访人员同意后，再请来访人进入房间。

2.发现住宿人员生病时，服务员应立即报告上级，及时提醒住宿人员就诊。

3.住宿人员办理离校手续时，服务员要立即到客房检查有无遗留物品，检查设备用品有无损坏、丢失等，并及时将有关情况告知吧台工作人员。

4.客房部要经常征求入住学员及客人意见，及时改进服务。

（三）客房环境与卫生

1.客房一般保持在合适温度（冬季20～24℃，夏季温度一般保持在22～24℃）。

2．照明充足，光线柔和。床头灯、台灯、卫生间灯照度不低于100LX。

3.桌椅、电视等各种家具设备每天擦拭，地砖每日清拖，无灰尘、无污迹。

4.地毯每日吸尘，做到整洁卫生，无尘屑。每４个月或视情况干洗或水洗一次，无污迹、无积尘。地毯洗涤后，要开窗通风，及时散发洗涤剂异味，保证客房空气清新。

5.床单、枕套、毛巾等棉织品柔软舒适，无污渍、无汗臭等异味。床单、床罩、窗帘等随脏随洗。

6.茶杯、漱口杯等杯具用后要更换消毒，擦拭干净，无水迹、无

手印。

7.面盆等每天清洗消毒，无污渍、无异味。水龙头、淋浴喷头等要定期清除水垢，确保出水流畅。水龙头要有冷、热水标识，方便住宿人员使用。下水道要定期疏通，确保下水畅通，不堵塞、不积水。

8.服务员要注意养成爱护设施设备、家具用品的良好工作习惯。推车行进时要与墙面保持20厘米左右的距离，搬运家具时要轻拿轻放，做到无磕碰、无划痕，严禁在地毯、地板上拖、拉物品。

9.床垫要每3个月前后、上下翻转一次，确保受力均匀，平整美观，无塌陷、无变形。

10.桌椅等木制品要经常打蜡、抛光，及时修复磨损面，增加光泽度。

11.要重视地毯的护理。空调、排风扇等要定期检修保养，确保运转正常，无共振、无噪音。

12.床头灯、控制柜、电脑、电视、电话等电气设备每天检查，确保开关灵敏，安全有效。各种客用电器设备开关、插座位置合理，方便使用。

四、会议等服务

（一）会议（含教室）服务

1.会议（上课）前，熟悉了解会议名称、时间、人数及有关要求。

2.条幅、席签、音响等，要在会前准备配合妥当。

3.会议期间，服务员及时为主席台上人员斟倒茶水。其他人员会

场用水服务按学校通知执行。

4.会议（上课）开始后，应及时关闭门窗，保持会场安静。会间服务员要注意观察会场温度、音响效果等，如有问题及时报告有关人员处理。

5.会议（上课）结束，服务员应及时查看会场有无客人遗留物品，一旦发现应尽快与有关人员联系。

（二）环境与卫生

1.会议室（教室）、讨论室标牌清晰。卫生间、休息室等各种指示牌醒目。

2.桌椅、讲台等家具布局合理，茶杯等用品摆放整齐。

3.会议室（教室）谈论室等保持温度舒适、通风良好，照明充足，光线柔和。

4.地面、家具、台布等无灰尘、无污迹。茶杯等饮水用具干净卫生，无水迹，无手印。

（三）维护与保养

1.音响、灯具等各种设备定期检修，完好有效，无故障。灯泡损害要及时更换。

2.桌椅、柜台、壶具等家具用品维护良好，无磕碰、无划痕、无破损。

3.地毯、地板、地砖等根据实际情况定期保养，无开裂、无烫痕、无变形。

（四）室内文体中心场地服务

1.场地显著位置设醒目标志，标明开放时间等有关内容。

2.保持各场地原有设计，无任何装饰物、障碍物，适合运动需要。

3.保持室内温度舒适，照明充足，光线柔和。

4.场地内整洁卫生，无尘土、无污迹。

5.要定期对各场地进行保养，确保场设施设备正常使用。

五、服务通用标准

（一）仪容仪表

1.员工上班，面容整洁干净，容貌美观自然，精神饱满。员工名牌戴在胸前，位置统一。女性员工化淡妆，与工种、服务场所协调，不浓妆艳抹。

2.各岗位服务人员服装式样、色彩有明显区别，便于辨认。 各岗位服装与服务项目协调，能突出服务项目的特点和风格。员工着装要求外套、内衣、鞋袜、裙子、领带、领花等配套统一，整洁、挺括，无污迹、无皱褶。

（二）形体要求

1.站、坐、行要平稳端正，表情自然，符合规范。走时姿势美观，速度适中。与其他人员碰面，微笑问好，侧身让道。引导服务对象行进时，走在其右前方约１.5～2步距离处，身体略为侧向对方。

2.使用手势时，动作优美、自然，符合规范，服务态度主动热情。

六、物业服务

（一）物业服务范围

1.1号综合跳楼，2号公寓楼，3号办公楼，餐厅楼，地上停车场、绿地、车棚、道路、围墙、护栏等。

2.各楼公共区域的门、窗、玻璃、墙面、开关、棚顶、宣传橱窗、地面、步梯、护栏、台面、供水处、盥洗间、卫生间等。

3.餐厅、厨房的餐具、厨具、食物储藏设备、电器及门、窗、玻璃、墙面、开关、棚顶、地面、镜面、桌面、沙发、坐椅等。

4.客房的床铺、卫生间、水具、便器、电器及门、窗、玻璃、墙面、开关、棚顶、地面、镜面、桌面、沙发、坐椅等。

5.会议室、教室、休息室、体育活动场地的门、窗、玻璃、墙面、开关、棚顶、地面、桌面、座椅、水具等。

6.各楼屋顶、排水、门口、果皮箱、标识牌垃圾的清理；雨天门前雨水的清扫，雪后及时清扫出各楼门前的通道和校园内所有通道及化雪期间积雪的清理。

7．各楼内供餐、供水、储藏、卫生等设施设备的洗消清理。

（二）日常保洁及安保服务要求

1.日常保洁提供8小时保洁，安保提供 24小时保安服务。同时会议室、教室、休息室、体育活动场地等部分部位实行使用前后大面积保洁。餐厅、厨房餐具、厨具、食物储藏设备定期洗消。

2.公共秩序（含消防、电梯等设施）维护服务符合相关标准。

3．负责维持各楼内秩序。在学员进出楼内时查看出入卡，外来

人员须征得受访人确认（同意）后，进行登记（填写会客单）方可进入。特殊情况经请示有关领导后，进行登记（填写通行证）方可放行。各类人员带（运）出贵重物品或大量货物，须学校有关部门签发出门证，查验后放行。

4.各楼值班岗。主要负责维护各楼公共秩序，确保楼内安全；电话及来客留言转告；负责消防、电梯管理及公共区域水、电开关等工作。

5.重点巡查。每日晚上10点以后至次日早6点，重点巡查各楼是否正常，有无盗窃、火灾隐患，同时密切注意有无可疑人员，并进行清查。

6.通过监控系统进行监视。随时对监控设备进行查看，观察图像有无可疑现象，观察设备是否运行正常。若有可疑人员或异常现象及时处理或上报保卫科处理。

7.看护和维护消防设施。根据消防部门的规范要求，消防总控室实行24小时专人值守，负责综合楼内消防监控装置的管理和监控工作。工作人员应受过良好的专业培训，熟悉消防系统的操作程序，熟练掌握消控系统使用方法，杜绝喷淋系统和电梯等设备的误操作事件的发生。保证已配置的消防设施设备齐全完好，每月定期对消防设施、设备进行安全检查并有安全检查记录；消防通道、出入通道和疏散通道畅通，不得摆放任何物品；消防器材摆放有位，不过期；应急灯和安全指示灯完好有效，疏散警示标志位置正确醒目；监控室规章制度健全，制度执行到位。对火灾等突发事件应备有应急预案，一旦事故发生应立即报告有关部门，并及时采取积极的应急措施防止灾情蔓延和扩大。

8.看护和保障电梯安全运行。有专门人员负责电梯管理，熟悉电梯运行技术要领，随时进行安全检查，发现异常情况及时上报，联系合同维保单位派员处理。维护电梯运行秩序，保证电梯内各类标识齐全醒目、操控、照明开关正常。

（三）公共设施维修维护服务

1.各楼内供水、排水、供暖、供电、照明、消防、电梯等公共设施设备的维修、维护和运行管理。日常小维修、养护和管理；负责楼内空调、通风系统的检查、运行、维护和报修；负责楼内动力照明系统的运行、维护和日常维修，配电室运行管理；负责楼内排水、供暖系统的维护、维修；负责电梯系统的运行管理；负责中心机房、消防机房、智慧运营中心运行管理。各楼内整体排水（污）管道的清理、维护。所有维修维护工作必须在规定时间内完成，保证正常教学生活需要。

2.负责院内所有植物、草坪松土、浇水、修剪造型、清洁、施肥、除草、病虫害防治等，保障植物良好生长。负责楼内绿植、盆景布置、保洁、浇水、修缮。

3.按规定相关岗位应具有相关资格证书，实行8小时工作制，24小时值班。完成双方商定能够完成的其他维修养护工作。

（四）物业服务标准

1.公共环境卫要求：全天保洁，无杂物，无卫生死角；每日早晚进行清扫，不得影响正常工作；无擅自占用和堆放杂物现象；垃圾日产日清；下水口通畅；及时清理乱贴乱画，保持建筑物整洁。

2.公共秩序（消防、电梯、空调等设施）要求：对进入楼内的外来人员进出有登记，保证出入畅通；对治安、火灾、水浸、电梯故障等突发事件有应急处理方案；楼门和楼内各处及时锁门和开门，保证正常关闭和开放；各楼内公共秩序稳定；监控、消防、电梯、空调等设施完好，正常使用。