

中共满洲里市委党校文件

满党校办字〔2025〕20号



关于印发《满洲里市委党校物业管理服务验收考核评价标准》《满洲里市委党校物业服务内容及要求》《满洲里市委党校物业管理服务精细化服务基本准则》的通知

各科室、物业公司:

《满洲里市委党校物业管理服务验收考核评价标准》《满洲里市委党校物业服务内容及要求》《满洲里市委党校物业管理服务精细化服务基本准则》已经满洲里市委党校2025年度第18次校委会研究通过，现印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。

附件：1. 满洲里市委党校物业管理服务验收考核评价标准

2. 满洲里市委党校物业服务内容及要求

3. 满洲里市委党校物业管理服务精细化服务基本准

则

中共满洲里市委党校

2025年6月23日



附件 1

满洲里市委党校物业管理服务 验收考核评价标准

为建立完善物业管理专业化、科学化、规范化长效机制，进一步加强对校（院）物业工作的监督管理。结合校（院）实际，以《物权法》和《内蒙古自治区物业管理条例》为指导，做好物业管理服务保障的要求，使服务考核工作的实施有章可循，根据服务合同、服务基本标准，对物业公司服务管理工作进行考核，以服务对象满意度为最终目标，完善服务质量考评体系，规范服务质量满意度测评工作，特制定以下考评细则：

一、考评标准满分 100 分

（一）工作表现考核标准 20 分

工作表现从以下四个方面考核：服务性、团队意识、积极性、责任感。

1、服务性 5 分

- （1）是否遵守校（院）内部的各项规章制度；
- （2）有无迟到、早退、无故缺勤情况；
- （3）工作是否有效率。

2、团队意识 5 分

- （1）能够上下沟通，在团队中凝聚力、向心力发挥作用；
- （2）能立足全局，进行积极而主动地合作；
- （3）能与上级及同事和睦共事。

3、积极性 5 分

- （1）精神风貌积极乐观；
- （2）具有改进工作的热情。

4、责任感 5分

- (1) 能够善始善终地完成本职工作；
- (2) 遇到工作中的失误，不推卸责任；
- (3) 在接受各项任务时主动担责。

(二) 工作质量考核标准 20 分

1、客房服务质量要保证其服务标准符合行业的服务标准。5分

- (1) 服务人员仪容整齐，服务周到，语言规范。
- (2) 服务态度热情、周到、耐心。

2、会务、教学、大型活动接待服务 5分

- (1) 服务规范，态度亲切。特别是各种会议服务、教学活动、重大接待工作的服务要快捷、准确、到位。
- (2) 服务人员着统一工作服上岗，服装整洁，服务用语应用准确、规范。
- (3) 文体场地组织比赛时，应预先清理场地，协调好比赛活动的各种事宜。
- (4) 教职工及学员娱乐活动期间，服务人员务必做好服务，随时注意各种需求并及时提供服务。
- (5) 活动结束后，服务人员务必将活动设施摆放整齐，将场地清理干净。

3、水、电、暖、维修维护 5分

- (1) 水卫：上、下水管道畅通，各种卫生器具完好，零件齐全无损。
- (2) 电照： 电器设备、线路、各种照明装置完好牢固，绝缘良好。
- (3) 暖气：设备、管道，无堵、冒、漏，使用正常。

4、房屋管理、修缮5分

- (1) 各楼公用部位和公用设施设备完好。
- (2) 保持房屋排水通畅，下水不堵、不跑冒滴漏。
- (3) 不得有擅自改造现象。

(三) 卫生清洁考核目标 15 分

所有楼舍的墙壁、地面、屋顶、窗户玻璃、走廊、消防设施、标志标识、顶棚、宣传栏，是否达到卫生标准，合格率要在 90%以上。

1、室外公共区域环境卫生；5分

2、宿舍、报告厅、教室、会议室、讨论室、公共区域及室内外所有生活设施设备的卫生；5分

- (1) 卫生间、大厅、楼面的卫生要做到无尘土。
- (2) 公共区域的物品摆放整齐、无尘、干净、清洁。
- (3) 门窗玻璃干净无水迹、无手印。
- (4) 各楼层保持干净、无异味、无杂物。

3、文体馆、消防值班室、配电室，电梯机房等部位卫生；5分

- (1) 室内所有的活动器械、运动器材及器具的保养及卫生；
- (2) 室内水暖电阀门管道卫生；
- (3) 配电设施包括配电柜、开关等的卫生；

(四) 安全保障考核目标 25 分

- (1) 消防系统日常维护（系统巡查、排除故障）；5分

有下列情形之一的判定为重大事故隐患，一次性扣除 25 分，且年末年度考核不能评为 80 分以上（含 80 分）分数。

- (1) 发生严重误操作事故和人身伤害事故；
- (2) 发生丢失、被盗等现象；

(3) 发生重大设备损坏事故；

(4) 发生水灾、火灾、食品卫生安全问题；

(五) 对管理人员的考核 20 分

(1) 严格遵守校方相关规定、纪律；5 分

(2) 严格执行合同要求，各项任务执行率高；5 分

(3) 各项工作主动、不到位；5 分

(4) 服务质量达标，综合素质具备，管理人员注意形象无产生负面影响的行为；5 分

二、赔偿

1、物业公司由于管理原因，出现重大安全生产事故、食品安全等问题，并给校方造成财产重大损失、名誉损害的，物业公司应承担全部责任。

2、校园内所有区域的设施设备由于物业人员操作不当导致设备损坏的，由物业公司承担相应赔偿责任。

3、物业公司由于培训不到位，管理混乱，不适应校方管理要求，不能满足校方物业管理服务要求的，校方有权随时终止合同。

三、监督与考核

1. 市委党校办公室将不定期抽查物业服务质量，记录问题并有权责令物业公司限期整改。

2. 市委党校每周组织相关人员按《物业服务监督管理考核评分表》（见附表）进行综合评分，并将评分表格及时反馈物业公司，由物业公司进行整改，市委党校办公室不定期检查整改进度。每月进行月度考核，考核结果取当月每周考核平均分；每年年末进行年度考核，考核结果取当年十二个月考核平均分，并分为“优秀”（86-90 分）、“良

好”（71-85 分）、“合格”（61-70 分）、“不合格”（60 分以下）四个等级，年度考核结果与物业费用支付挂钩。

3. 在年服务费中抽取约 2.5%作为全年考核费用，根据物业服务的考核结果于服务满一年一次性支付。支付金额为：全年考核得分在 90 分（含 90 分）以上，市委党校向物业公司全额支付考核费；全年考核得分在 90-80 分（含 80 分），扣除考核费的 5%；全年考核得分在 80-70 分（含 70 分），扣除考核费的 10%；全年考核得分在 70-60 分（含 60 分），扣除考核费的 20%；全年考核得分在 60 分以下，扣除全部考核费，市委党校有权与物业公司终止合同，所造成一切损失由物业公司承担。

四、附则

1. 本细则由满洲里市委党校负责解释。

2. 本细则根据实际执行情况适时修订，未尽事宜参照国家及地方物业管理法规。

物业服务监督管理考核评分表

	考核标准	具体事项	标准分值	考评分值	扣分原因
1	工作表现 考核标准 20分	服务性	5分		
		团队意识	5分		
		积极性	5分		
		责任感	5分		
2	工作质量 考核标准 20分	宿舍服务质量	5分		
		教学、会务、大型活动接待服务	5分		
		水、电、暖、维修保护	5分		
		房屋管理、修缮	5分		
3	卫生清洁 考核标准 15分	室外公共区域环境卫生	5分		
		报告厅、教室、会议室、讨论室、宿舍公共区域及室内外所有设施设备的卫生。	5分		
		篮球场、羽毛球场、乒乓球室、健身室、台球室、瑜伽室、候会室、消防值班室、配电室，电梯机房、消防水箱间等的卫生。	5分		
4	安全保障 考核标准 25分	发生严重误操作事故和人身伤害事故。	有所述情形之一 一次性扣除 25分		
		发生丢失、被盗等现象。			
		发生重大设备损坏事故。			
		发生水灾、火灾、食品安全卫生问题。			
		消防系统日常维护（系统巡查、排除故障和设备试验）。	5分		
5	管理人员 考核标准 20分	严格遵守校方相关规定、纪律。	5分		
		严格执行合同要求，各项任务执行率高。	5分		
		各项工作主动、到位。	5分		
		服务质量达标，综合素质具备，管理人员注意形象无产生负面影响的行为。	5分		
合计	100分		100分		

日期： 年 月 日

考评人签字：

物业公司负责人签字：

注：表格一式两份，由满洲里市委党校和物业公司各一份留存。

附件 2

满洲里市委党校物业服务内容及要求

一、物业服务内容

（一）公共部位和相关场地的卫生保洁

1. 室内公共区域卫生保洁服务；
2. 建筑物外部公共区域环境卫生保洁服务；
3. 所有设施设备用房定期卫生保洁服务；
4. 校园内垃圾点的卫生保洁和垃圾外运等工作。

（二）安全保卫服务

1. 负责进入校园内人员及车辆的管理；
2. 负责维护校园内公共秩序；
3. 负责消防设施管理；
4. 负责校园及楼宇全场域巡查；
5. 负责值守消防中控室。

（三）校园绿化美化养护服务

1. 校园内绿植、花草的修剪及养护，确保绿化景观效果符合设计要求；
2. 松土、浇水、施肥、除草、病虫害防治等植保工作，树木种植管理，小型花卉移栽，枯树伐除，落叶杂草等清理工作。

（四）公共设施维修维护管理服务

1. 负责校内供水、排水、供电、供暖、空调、临时发电、消防、电梯等公共设施设备的维修、维护和运行管理；
2. 协助配合校方委托的消防、空调、电梯维保单位的相关工作，发现问题及时上报市委党校办公室处理；

3. 对校园内排水管道、排水井、化粪池进行清理、维护；
4. 市水电停供时负责临时发电、供水保障；
5. 校园内路灯设施的保养与维修；
6. 提供门窗、家具维修服务。

（五）宿舍管理服务

1. 宿舍前台服务；
2. 宿舍保洁服务。

（六）会议、教学服务

1. 会前、课前服务；
2. 会中、课间服务；
3. 会后、课后服务。

（七）多媒体教室管理服务

1. 多媒体教室相关弱电设备的开启使用和日常维护保养；
2. 多媒体教室的教学、会议服务。

二、物业管理服务事项质量要求

（一）公共部位和相关场地的卫生保洁要求

1. 室内公共区域全天候保洁，会议室、教室、报告厅、图书馆、文体活动室等部位在使用前后进行保洁；教学楼、行政楼内保洁不影响办公和教学活动秩序；教学楼、行政楼公共区域（大厅、走廊、楼梯、扶手、窗台、玻璃、暖气、灯具等部位）的日常环境卫生保洁，做到无灰尘、无污迹、无水迹、无杂物、无积水、无痰渍等；及时清理乱贴乱画，保持建筑物整洁。

2. 室外保洁实行全天候保洁，硬化地面无明显的泥沙、污垢，每 100 平方米内纸屑不超过两片，没有 1 厘米以上大小的石子。

3. 冬季完成校园内机动车道路、人行步道及停车场积雪清理，保障出行安全。从下第一场雪开始到最后一场雪结束，小雪一天一清，大雪两天内必须清理干净，所有积雪清理后及时外运。春季开化前将所有雨搭上的积雪彻底清理干净，雨水管道确保通畅，房顶出现冰溜或冰雪坠物时要及时清理并做好防护警示工作。

4. 校园内垃圾点干净整洁，垃圾外运工作及时，做到日产日清，清运率 100%；垃圾箱无污垢、无积水、无臭味，外观整洁。

（二）安全保卫服务要求

1. 提供 24 小时安保服务，制定消防安全和突发事件应急预案，定期进行应急演练，保证校园内公共秩序安全稳定。

2. 杜绝闲杂人员进入校园，发现可疑人员，务必进行问询，加强日常巡视，做好安全防范工作。

3. 对进入校园的人员、车辆管理有序，外来人员、车辆进出有登记，车辆按规定位置停放，保证出入畅通；出门车辆载运贵重物品、货物，须持市委党校办公室签发的证明或经其同意，查验后方可放行。

4. 定期检查监控设施、消防设施，做好检查记录，保障正常使用。熟记消防中控室主机操作规程，严密监控主机报警信号，遇有火警及时处置报告，接指令后迅速、正确操控主机，保证楼舍消防安全。

5. 配合市委党校办公室对楼内公共区域水、电、暖等部位进行管理，发现问题立即上报，确保即查即改。

（三）校园绿化美化养护服务要求

1. 修剪：考虑季节特点和不同植物的生长特性，适时适法对植物进行修剪。

2. 整形：绿植整形效果要与周围环境协调，增强园林美化效果，精

雕细刻，做出精品。

3. 灌溉、施肥：根据植物的生长特性进行合理灌溉和施肥。

4. 除杂草：经常除杂草，及时清理灌木中杂草，增强园林美化效果。

5. 病虫害防治：及时做好病虫害防治工作，精心管养，使植物增强抗病虫能力。

（四）公共设施维修维护服务要求

1. 相关岗位应具有相关职业资格证书。

2. 给排水系统运行维护服务要求：

加强日常检查巡视，保证给排水系统正常运行；校园内给排水、供暖管道及用水设备的跑、冒、滴、漏现象要及时修复，确保运行正常；各楼室内外排水通畅，无堵塞，无外溢；排（污）水井、化粪池随时检查，每年定期清掏一次。

3. 中央空调系统运行维护服务要求：

保证中央空调主机、分机及所属管路安全运行和正常使用，运行中无超标噪音和滴漏现象，定期检修养护中央空调设施设备，保证设备处于良好状态，若设备出现运行故障，维修人员要及时到达现场维修，并做好记录。定期清洗过滤设备，保证系统内无水垢、无堵塞，空调室外机柜要及时除雪，确保风扇运转正常。

4. 供配电系统运行维护服务要求：

供电运行和维修人员必须持证上岗，对公共区域内的电气设备定期巡视维护和重点检测，加强日常维护检修，及时排除故障；公共区域及宿舍房间使用的照明、指示灯具、线路、开关等电器设备要保证完好，确保用电安全；所有维修维护工作必须在规定时间内完成，保证校内各项工作正常进行。

（五）宿舍服务要求

1. 宿舍前台服务要求

1.1 服务人员须持有健康证，服务质量达到专业要求；

1.2 服务人员到岗后，换好工作服，将工作牌佩戴在规定位置，整理好仪容仪表，女性服务人员应当化淡妆，不浓妆艳抹；

1.3 服务人员要精神饱满、微笑服务、礼貌待客、讲求效率，业务精通。

2. 宿舍保洁服务要求：

2.1 从上到下，从里到外，先铺后抹，环境清洁，干湿分开；

2.2 眼看到的地方无污渍，手摸得到的地方无灰尘，设备用品无病毒，空气清新无异味，房间卫生达到“十无”、“六净”。（“十无”即四壁无尘、无蜘蛛网；地面无杂物、纸屑、果皮；金属把手无污渍；家具无污染；杯具无污痕；楼内整洁无六害；灯具无灰尘、无破损；床单、枕套、被套表面无污迹和破损；卫生间清洁无异味；房间卫生无死角；“六净”即四壁净、地面净、家具净、床单净、卫生洁具净、物品净。）

（六）会议、教学服务要求

1. 会前或课前做好场地保洁工作，打扫桌面、抽屉、座椅、地面、门窗等，检查会议、教学用品配备情况；

2. 会议、教学服务人员应提前进入场地，检查场地整体效果，对场地人数、台型及要求进行最后确认，若需现场改动时，服务人员要积极主动配合；

3. 会议、教学服务人员在参会参训人员入场前，以亲切的微笑、饱满的姿态在门口站立迎候，并说“早上（上午、下午、晚上）好”等文明用语，引导参训人员入场；

4. 对入座的参会参训人员，及时做好饮用水保障服务。会议或教学开始时，服务人员要站立在场地的后面或侧面注意观察全场情况并及时提供服务，如果会中或课中不需服务时，服务人员要在场外值班，以备需要；

5. 依照会议或教学要求，进行灯光调节，根据会议或教学需要主动提供话筒传递服务；

6. 会中或课中，服务人员要精神集中，注意观察参会参训人员有无服务需求，要保证场地安静，注意室内温度，合理调节空调。

（七）多媒体教室管理服务要求

1. 多媒体设备的操作人员要有相关从业经验或是计算机专业毕业生；

2. 会议或教学培训前20分钟开启相关弱电设备，会后或课后及时关闭用电设备。

三、从业人员健康及技能要求

（一）健康要求：经体检后，能满足岗位需求，达到健康标准，持健康证上岗。

（二）技能要求：

1 各岗位维护维修人员应具备相关工作经验并持有相关专业资质和上岗证书；

2. 设备操作要严格按照相关规定进行操作，避免发生各类安全生产事故。

附件 3

满洲里市委党校物业管理服务精细化服务基本准则

物业公司应结合校方实际需求，规范服务，达到如下标准，确保为校方提供细致、周到、热情、高效的服务。

一、物业服务要求

（一）物业服务范围

本准则规定的物业服务范围为满洲里市委党校主校区及国门校区内所有建筑、公共区域、设施设备、绿化、安保及后勤服务等物业管理活动。

1. 教学楼、行政楼、室外篮球场内所有区域。
2. 各楼公共区域的门、窗、玻璃、墙面、开关、棚顶、地面、步梯、护栏、台面、供水处、盥洗间、卫生间等。
4. 宿舍的床铺、水具、洁具、电器及门窗、玻璃、墙面、开关、棚顶、地面、镜面、桌面、沙发、座椅等。
5. 大厅、会议室、教室、休息室的门窗、玻璃、墙面、开关、棚顶、地面、桌面、座椅、沙发、水具等。
6. 各楼屋顶、排水、门口的清理；雨天门前积水的清扫，雪后及时清扫出各楼门前通道和校园内人行步道。
7. 供水、储藏等设施设备的洗消清理。

（二）日常保洁及安保服务要求

1. 公共区域全天候日常保洁。报告厅、会议室、教室、

贵宾室等部位实行使用前后全面保洁。

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。外来人员须征得受访人同意后，进行登记方可进入。各类人员带（运）出贵重物品或大量货物，须经市委党校办公室同意、查验后放行。

4. 24 小时安保服务。18：30 以前检查电源情况，确保应断电尽断电，每日晚上 19：30 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控。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市委党校办公室进行处理。

7. 看护和维护消防设施。根据消防部门的规范要求，消防控制室实行 24 小时专人值守，负责办公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；消防器材摆放有序，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、照明正常。

（三）公共设施维修维护服务内容（项目）

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；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、盆景养护、浇水。

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 小时值班制。

（四）物业服务标准

1. 公共环境卫生要求：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；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。

二、前厅培训班次服务

（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，门卫人员要微笑问候。开门时，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。

（二）车辆疏导管理服务

1. 学员乘车/驾车抵达时，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，确保车辆行驶畅通，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. 协助团队提供入住行李服务，工作人员要与领队或相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。

（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5分钟。

2. 学员入住登记前，要预先与相关人员协商房间分配等有关事宜，分配好房间，学员到达时确保能及时入住。

（五）问询服务

1. 工作人员为学员提供服务时，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科室后予以答复，不得推托、不理睬或简单回答“不知道”、“不行”等。

（六）宿舍房间主管服务

1. 宿舍房间主管应了解掌握相关培训情况，每日巡视大厅，及时掌握有关情况，填写值班日志。

2. 宿舍房间主管应掌握当日入住情况，按学校相关要求及时做好各项准备工作。入住前，要认真检查房间，确保备品配备齐全。住校期间，要及时主动征询学员意见，以便及时调整服务。

3. 宿舍房间主管接到学员及授课教师对服务工作提出意见时，态度要诚恳，处理要快捷妥当，提出的意见要分类整理，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温和。

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，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，3 分钟后要进行二次叫醒，若无应答，要派人到房间叫醒。

（八）环境与卫生

1. 大厅功能布局合理，整洁、美观。

2. 大厅各区域标识清晰、导向准确，温度应保持在舒适温度。

3. 各个部位每天清扫，确保无积尘、无污迹。

4. 盆栽绿植，无枯枝败叶，无泥土外露，盆内无杂物，叶片无灰尘。

5. 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、玻璃等及时检查，确保完好无损状态。

三、学员宿舍房间管理服务

（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，应礼貌征询其需求，得到同意后，方可清扫。

2. 整理离退房间，服务人员应先检查房间有无住宿人员遗留物品，一旦发现要及时联系住宿人员。

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，以防身体不适者有意外情况；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、洗发液要有生产日期，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，服务人员一般不得随意挪动个人物品，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，及时报修。若一时难以修复，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、冬季一般在晚6时前进行。若住宿人员在房间，整理前应征得住宿人员同意。

8. 整理房间时，要检查灯具照明、电气设备等是否正

常，开关控制按钮是否完好有效。

9. 为住宿人员整理床铺时，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。

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。

（二）宿舍环境与卫生

1. 宿舍一般保持在合适温度（22～26℃）。

2. 宿舍照明充足，光线柔和。床头灯、台灯、卫生间灯定期检查。

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. 床单、枕套、毛巾等棉织品柔软舒适，无污渍、无汗臭等异味。

5. 茶杯、漱口杯等杯具用后要清洗消毒，擦拭干净，无水迹、无手印。

6. 水龙头、淋浴喷头等要定期清除水垢，确保出水流畅。下水道要及时检查疏通，确保下水畅通，不堵塞、不积水。

7. 服务人员要注意养成爱护设施设备的良好工作习惯。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。

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

9. 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。

10. 床头灯、控制柜、电视、电话等电气设备每天检查，确保开关灵敏，安全有效。

四、培训、会议服务

（一）培训、会议服务内容

1. 课前、会议前，熟悉了解会议名称、时间、人数等有关要求。

2. 会标、音响设备等，要在课前、会议前准备妥当。

3. 课前、会议前，应及时关闭门窗，保持课堂、会场安静。课间、会间服务人员要注意观察场地温度、音响效果等，如有问题及时报告有关人员处理。

4. 课中、会议中，会议服务人员及时为主席台上人员倒水，其他人员用水服务按学校通知执行。

5. 课后、会议后，服务人员应及时查看场地有无参训参会人员遗留物品，一旦发现应尽快与有关人员联系。

（二）培训、会议场地布置

1. 教室、会议室、讨论室标牌清晰。

2. 桌椅、讲台等家具布局合理，茶杯等用品摆放整齐。

3. 教室、讨论室、会议室等保持温度舒适、通风良好，照明充足、光线柔和。

（三）场地设施设备维护与保养

1. 音响、灯具等各种设备定期检修，无故障。

2. 桌椅、发言台、水具等家具用具维护良好，无磕碰、无划痕、无破损。

五、服务通用标准

（一）仪容仪表

1. 服务人员上岗时，仪表仪容整洁干净，精神饱满。员工名牌戴在规定位置。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。会务服务人员着装要求外套、衬衣、鞋袜、裙子、领带等配套统一，整洁、挺括，无污迹、无皱褶。

（二）形体要求

1. 站、坐、行要平稳端正，符合规范。同服务对象碰面时，微笑问好，侧身让道。引导服务对象行进时，走在其右前方约2步距离处，身体略侧向对方。

2. 使用手势时，动作优美，服务态度热情。