

桐乡乌镇互联网服务管理有限公司

整体运营服务与工作标准

一、保洁服务与工作标准

保洁服务与工作标准（1）

区域	项目	工作内容	标准	频 率				
				循环	日	星期	月	季
行政楼、教学楼、报告厅、餐厅、宿舍楼、运动中心	踏垫	除尘	无垃圾泥巴杂物	吸尘		清洗二次		
	地坪	除尘抛光 吸水拖扫	无脚印垃圾灰尘、 杂物积水烟蒂、要 光亮	推尘			打蜡抛光 一次	
	立柱	抹净除尘	清洁光亮、无手印 污垢	保洁	清洁一次 2 米以下	清洁一次 2 米以上		
	大理石墙面	除尘	无污迹、光亮		清抹一次 2 米以下	清抹 2 米以上		
	触摸屏 各类标识牌等	除尘	无积灰、蜘蛛网		清抹一次 2 米以下		清抹一次 2 米以上	
	各类消防 设施	除尘	无积灰			清抹一次		
	墙角线	除尘	无积灰	保洁		清除一次		
	风口	除尘	无积灰				清抹一次 2 米以下	清抹一 次
	垃圾箱	清除垃圾 外表抹净 消毒处理	表面无污渍、 无垃圾满溢、 无拖挂		倾倒擦拭一次	清洗消毒 一次		
	落地玻璃（门） 内外	擦洗、抹 净、除尘	无积灰、水流痕迹、 手印、洁净明亮	保洁	清抹一次 2 米以下		清抹一次 2 米以上	
	花盆套	除尘	无灰尘、 盆内无垃圾		保洁一次	清抹外表		
	灯具	除尘	无积灰蜘蛛网				擦拭	清除一 次
	服务台、桌椅等	抹净表面	无污渍灰尘等	保洁	擦拭	消毒一次		
	外侧围栏玻璃	清刮	无积灰水迹、明亮			清刮一次		
	扶手、栏杆	除尘上光	无灰尘手印、光亮			保洁二次	上钢油一 次	
	装饰物	除尘上光	无积灰手印、光亮		清抹			

	开关、插座	除尘	无积灰		清抹			
--	-------	----	-----	--	----	--	--	--

保洁服务与工作标准（2）

区域	项目	工作内容	标准	频 率				
				循环	日	星期	月	季
电 梯	地面	除尘、清洗、抛光	无灰尘垃圾、光亮	保洁	除尘一次			
	墙面	抹尘	无灰尘手印、光洁	保洁				
	门（内外）	抹净（上保护剂）	无灰尘手印、光洁	保洁		清洁、上光		
	门槽	清除垃圾、杂物	无灰尘垃圾、光亮		保洁一次			
	指示牌和按钮	除尘	无灰尘手印	保洁				
	门外按钮	除尘	无灰尘手印	保洁				
	镜面	抹净	无水迹手印、明亮	保洁	清刮一次			
洗 手 间	尿斗、坐厕、面盆	除污垢(用中性药剂)、除锈斑、消毒	无污垢尿垢、清洁	保洁	清洗三次	消毒一次		
	隔断	除尘、除污垢	无灰尘涂画污垢	保洁		清洗一次		
	水龙头	抹净	无水锈污渍	保洁	清洗一次			
	镜面	抹净	无水迹污渍、明亮	保洁	清洗一次			
	地面	清洗、消毒	无垃圾水迹污渍	保洁	清洗三次	清洗消毒		
	墙面	除尘	无灰尘污渍	保洁		清洗一次		
	灯片和天花及风口	除尘	无积灰			清除一次		
	门和门框	除尘	无灰尘污渍	保洁	清洁一次			
	台面	抹净	无水迹污渍	保洁	清洁三次			
	垃圾桶	清除垃圾外表清洁	无垃圾满溢污渍		倾倒一次	清洗一次		

保洁服务与工作标准（3）

区域	项目	工作内容	标准	频 率				
				循环	日	星期	月	季
过道、电梯厅	过道、电梯厅地面	拖扫、抛光	无脚印垃圾灰尘杂物烟蒂等	推尘保洁			打蜡抛光	
	墙身	除尘	无灰尘污渍					清抹一次
	电梯门框	除尘	无灰尘	保洁				
	天花板、各类风口、灯罩	除尘	无积灰蜘蛛网			清抹		
	各类标识牌等	除尘	无积灰			清抹		
	消防设施	除尘、抹净	无积灰污渍等		除尘一次			
	开关（箱）、插座	除尘	无积灰		清抹			
	垃圾箱	抹净表面、冲洗内部、倾倒垃圾，消毒处理	表面无污渍漫溢拖挂	倾倒擦拭		冲洗消毒一次		
消防楼梯	梯级和平台	清扫垃圾、清洗	无垃圾、死角无积灰			清扫二次		清洗一次
	墙面	除尘	无灰尘蜘蛛网					清洗一次
	灯具	外表除尘	无积灰					清洗一次
	防火门	除尘	无灰尘水迹			清抹二次		
	扶手、栏杆	除尘、抹净	无灰尘			清抹二次		
	外露管道	除尘	无积灰					清除一次
	风口	除尘	无积灰					清除一次

保洁服务与工作标准（4）

区域	项目	工作内容	标准	频 率				
				循环	日	星期	月	季
天台屋顶	地面	清扫、冲洗	无垃圾杂物			清扫一次		
	各类设备主桥架等	除尘	无积灰			保洁一次		
	明沟	清扫、冲洗	无垃圾堵塞				冲洗一次	

茶水间	开水器	外表除尘	无灰尘水迹污垢	清抹		专人消毒 清垢、保证安全		
	踏垫	抹净、清洗	无水迹垃圾污渍	保洁		清洗一次		
	水斗	除污垢、消毒	无污渍黄斑异味杂物	清洁		消毒一次		
	台面、柜子	除尘、抹净	无明显水迹灰尘杂物	清抹		消毒一次		
垃圾收集	整体	分类、清运	无污渍异味蚊虫	清洗	清洗一次	消杀一次		
雨、污井通		清掏	无杂物堵塞				清掏消杀一次	
办公室	整体	除尘、垃圾清理	无水迹垃圾污渍	清洁		清扫二次		
会议室		除尘、抹净	无明显水迹灰尘杂物	保洁	清扫一次			
外围			无明显水迹灰尘杂物烟蒂	保洁	清扫一次			
地下车库、车棚	地面及充电桩	除尘、冲洗	无灰尘杂物	清洁			冲洗一次	

二、教学培训与会议服务工作要求

- 负责会(课)前会议室的布置、会(课)后会议室的清扫和会议期间的服务及相关设备的日常管理、维修保养(设备维修过程中所需相关配件由乙方提出采购清单及要求,经甲方审核后由甲方提供)。
- 会(课)前、会(课)后进行定期的检查调试,保证会议期间设备正常运行。
- 设备出现故障时,应及时向甲方汇报,一般性故障排除不过夜。
- 配合完成接待过程中的礼仪工作和重大活动的场地布置工作。
- 负责全校的摄影场地的布置,椅子搬运安排到点。
- 负责相关部门教学及培训资料装袋、搬运及发放工作。
- 承担办公用具、用品及相关物资的搬运。
- 负责多主题教室、图书阅览室和心理关爱中心讲解保障等。
- 甲方委派的其他相关工作。

三、餐饮服务与工作要求

1、餐饮服务内容

餐饮服务内容(包括但不限于以下内容):日常教师餐、员工餐的加工制作服务,培训班次、会议就

餐及来宾接待用餐的加工制作服务，餐厅的环境保洁，餐厅内公共部位及公共设备设施的日常维护与管理，餐厅客户服务管理，餐厅档案资料管理、根据卫生防疫部门的要求执行以及其他服务等。

2、餐饮服务管理要求

(1) 乙方负责餐厅每日用餐所需菜谱的配制，采购的食品、蔬菜、调料、日常用品等原材料的清点验收、保管、存储、制作加工、配售、管理等所有餐厅后勤服务工作（餐厅日常的食品、蔬菜、调料等原材料的采购由甲方负责）；餐厅范围内的卫生保洁工作；做好物品的管理，定期进行库存物品的盘存，避免原材料过期、变质。

(2) 厨房设备提供给乙方免费使用，乙方应爱惜财物保持其完好性。日常维护由甲方负责。如发现属人工操作不当或故意损坏由乙方负责维修和赔偿。

(3) 碗、勺、筷、盘、酒杯等日常餐具由甲方统一购买、调配，按需登记造册领用，每月清点统计一次，年损耗率不超过 15%，超过部分由乙方承担，在年度管理费用中扣除。如由就餐人员引起的损耗应及时报甲方管理人员核销。

(4) 乙方在提供餐饮服务工作时间，必须满足甲方的工作要求，包括双休日、法定假期及特殊时期用餐。

3、餐饮服务质量要求

(1) 要结合不同餐厅的特点，从食品质量、花色品种、口感味道、服务方式、饮食卫生等方面制定服务规范或质量标准，不断提高餐厅的服务水平。

(2) 对餐厅工作的全过程，即对食品及原材料、调料的清点验收、保管、储存、制作加工、配售等工作进行全面质量管理，对餐厅职工进行质量管理教育，了解全面质量管理的基本知识和方法，树立质量意识。

(3) 加强内部质量自查和自我监督，建立内部质量检查小组，定期实施质量检查工作，记录检查结果，建立质量检查档案，组织员工在日常工作中开展质量自查、互查活动。

(4) 按要求制订周食谱和接待食谱，主食、副食、小菜、汤类等，自助中、晚餐不少于 12 个，除主食外，其他菜品在三天内不得重复出现。

(5) 严格落实餐饮垃圾分类处理规定要求，统一收集、存放在指定地点，清扫、保洁及常态化管理服务的工作质量按国家卫生城市管理的有关标准操作。

4、食品卫生要求

(1) 认真执行《食品安全法》，并结合甲方单位的具体情况，建立健全卫生制度，保证食品卫生，保障就餐人员的身体健康，并按甲方要求对餐厅所需有关蔬菜、食品卫生实行最优质的保证。

(2) 不用来源不明的原料；不加工、不发售来源不明的食品，防止疾病传染和食物中毒。

(3) 全体餐厅工作人员必须戴口罩、厨帽、手套上岗。出售直接入口食品时，必须使用售餐用具。餐厅工作人员讲究个人卫生，统一着装，规范操作。

5、食品加工

(1) 食品加工人员在工作前、处理食品后或接触直接入口的食品前，都必须洗手消毒；不得留长指甲、涂指甲油、戴戒指，勤理发，勤修面，勤洗澡，勤换衣；不得有面对食品打喷嚏、咳嗽及其他有碍食品卫生的行为；不得在食品加工和出售场所内吸烟；厨师应当穿戴整洁的工作衣帽，头发应梳理整齐并置于帽内。

(2) 厨师长必须认真清点数量、质量，验收合格后在送货单上签字确认。对验收不合格的食材一律退回，对待加工的食品及其他食品原料进行检查，发现有腐败变质或其他感官性状异常的，不得加工或使用，并及时上报甲方。

(3) 各种食品原料在使用前必须洗净，蔬菜应当与肉类、水产品类分池清洗；禽蛋在使用前应当对外壳进行清洗，必要时进行消毒处理；对怀疑带有农药的蔬菜，不得投入加工制作或使用。

(4) 用于原料、半成品、成品的刀、墩、板、桶、盆、筐、抹布以及其他工具或容器必须标志明显，并做到分开使用，尤其是生、熟工具要分开，定位存放，用后洗净，保持清洁。

(5) 需要热制加工的食品必须烧熟煮透，其中心温度不得低于 70 度；加工后的热制品应当与食品原料或半成品分开存放；半成品应当与食品原料分开存放。

(6) 在烹饪后至食用前需要较长时间(超过 2 小时)存放的食品，应当在高于 60 度或低于 10 度的条件下存放。需要冷藏的熟制品，应当放凉后再冷藏。凡隔餐、隔夜的熟制品必须经充分再加热后方可食用。

(7) 食品添加剂、调味品应严格按照国家卫生标准和有关规定使用。

(8) 加工出售食品时要做好防蝇、防虫、防尘、防霉变、保洁及保温工作。出售食品必须坚持使用清洁的专用工具，严禁用手直接接触食物。

6、餐饮具消毒卫生

(1) 餐饮具使用前必须做到一清、二洗、三消毒、四保洁，符合国家有关卫生标准。未经消毒的餐饮均不得使用，禁止使用一次性餐具。

(2) 洗刷餐饮具必须在专用水池，不得与清洗蔬菜、肉类及其他水池混用。

(3) 洗涤消毒餐饮具使用的洗涤剂、消毒剂必须符合食品卫生标准要求。

(4) 餐饮具，每餐洗净后必须放入电子消毒柜中消毒或高温消毒；若用消毒剂消毒必须按正确的使用剂量和规定时间程序消毒清洗。

(5) 消毒后的餐饮具必须贮存在餐饮具专用保洁柜内备用；已经消毒与未消毒的餐饮具应分开存放，

并在餐饮具贮存柜上有明显标志。

(6) 餐饮具保洁柜应当定期清洗，保持洁净。

(7) 要保持餐厅内餐桌、餐椅、墙面、地面等环境设施的消毒清洁。每次售餐完毕后，应按卫生管理规范收放好食品，清洗餐具、柜台，清扫场地。保持室内空气流通，严防各种污染。

(8) 洗碗间、配菜间、烹调制作用间、仓库、更衣室、办公室等场所保持清洁卫生，厨房用具应及时清洗、消毒，严格做到生熟分开。

四、学员宿舍服务与工作要求

1. 负责培训中心学员宿舍楼的运营服务与管理（含前台接待、客房服务及设施设备、公共场所维护保养保洁等）。提高整体管理水平，完善服务设施和保证服务质量，使培训中心学员宿舍服务达到四星级酒店服务标准。（包括但不限于以下内容）

(1) 前厅服务：提供入住、退房登记服务。

(2) 文印服务：提供传真、复印、打印等服务。

(3) 擦鞋服务：提供擦鞋机服务。

(4) 行李服务：提供行李寄存服务。

(5) 快递服务：提供快递寄送服务。

(6) 问询服务：提供问询服务。

(7) 学员宿舍有服务指南。

(8) 服务时间：根据甲方要求确定服务时间，甲方因特殊原因需调整服务时间时，乙方应给予保障。

(9) 服务人员上岗培训率达到 100%。

(10) 完成甲方委派的其他相关工作。

五、设备维运保养服务与工作要求

设备维修过程中所需专用工具及所需相关配件、材料由乙方制订采购计划，由甲方购买。专业维修施工（油漆、瓷砖与石材修复、专业焊接等）由甲方请相关专业人员上门服务，并承担相关费用，维修期间乙方协助做好相关现场保护和配合工作。（包括但不限于以下内容）

1、设施设备维运要求

(1) 依据现代企业管理要求，采用国家规定的设备设施运行维护管理标准，提供培训中心供配电（含高配）及照明系统、电梯系统、给排水系统（含各类水泵、稳压柜等）、建筑智能化系统、厨房设备和建筑装饰以及室外配套工程等的正常运行维运、日常维护。

(2) 电工、维修等特殊岗位应持证上岗，并符合当地行政管理部门的规范要求。

(3) 房屋建筑的日常维护和管理，包括：培训中心范围内建筑物的内墙面、楼梯间、库房、办公区、

报告厅、会议室、接待室、休息区域、卫生间等。

2、设备维运保养服务标准如下：

（1）按有关法规政策规定和甲方约定对房屋及配套设施进行管理服务：

房屋外观（包括屋面、天台）完好、整洁，公区楼梯间的面砖、玻璃等地面无污迹、无破损，外墙及公共空间无乱张贴、乱涂、乱画、乱悬挂现象，室外设备设施保证完好；及时完成甲方交办的各项零星维修任务，零修合格率 100%，随叫随到。

（2）给排水设备运行维护(包括但不限于以下内容)：

给排水设备运行维护是为保证给排水设备、设施的正常运行使用所进行的日常养护维修。具体标准：加强日常检查巡视，防止跑、冒、滴、漏，保证设备设施完好；保证室内外排水系统通畅；设备出现故障时，维修人员应及时到达现场，零修合格率 100%，一般性故障排除不过夜；

（3）供电设备管理维护(包括但不限于以下内容)：

供电设备管理维护是为供电系统正常运行而对供电设备进行的日常管理和养护，其中高压设备的维保由甲方委托有资质单位进行，合同送乙方备案。具体标准如下：供电运行和维修人员必须持高、低压电工证上岗；加强日常维护检修，照明设备、指示灯具及线路、开关要保证完好；供电设备定期维护，严格执行用电安全规范，确保用电安全；设备出现故障时，维修人员应及时到达现场，设备零修合格率达到 100%，一般性维修不过夜；供电设备定期维护；严格执行用电安全规范，确保用电安全；

（4）电梯运行维护(包括但不限于以下内容)：

电梯运行维护是为保证电梯设备正常使用而进行的日常管理、日常维运养护，维保由甲方委托有资质单位进行，合同送乙方备案。具体标准如下：安全设施齐全有效，电梯内应急电话保持正常工作状态；通风、照明及其它附属设施完好，工作正常；电梯准用证、年检合格证齐全；轿厢、井道保持清洁；因故障停梯，接到报修后及时通知维保单位维修人员到达现场抢修，及时排除故障。配件费用由甲方负责。

（5）器材维护(包括但不限于以下内容)：

认真做好器材的维护清洁工作，根据器材的不同性质和要求，要做好防尘、防潮、防锈、防腐蚀等工作，使器材保持应有的性能，经常处于完好的可用状态；经常检查、了解器材的运行情况，发现老化、损坏等情况应及时上报，维修费用由甲方负责承担。

（6）多媒体设备的使用、管理和维护

负责培训、会议、活动多媒体设备（电脑、中控、投影、幕布、音响等）、视频系统（电视（含机顶盒）等）、灯光系统的使用、管理和维护工作。标准：所派工作人员必须具备专业技能；建立严格的日常巡查保养制度，保证设备正常运行。

（7）空调运维

空调运维是指为保证空调设备正常使用而进行的日常管理。标准：加强空调的日常检查，设备出现故障时，及时报修,维修费用由甲方负责承担。

六、安全保卫服务要求

1、人员配备

人员、岗位配置合理，配备的人员符合有关用工规定，满足岗位要求，年龄不得超过退休，应持证持证上岗；门岗应 24 小时在岗，白班确保双人值岗。消控人员经政审合格，持证上岗，了解设备工作原理，能处理一般问题，熟练掌握操作规程，及时消除故障。

2、制度建设

消防安全管理、巡逻检查、门卫管理、车辆管理、秩序管理等制度完善。管理人员分工明确、合理，岗位职责明确，落实到位，能根据实际情况和要求对制度进行更新人员守则、纪律、权限、保密制度完善。交接班制度、考勤制度、物资管理制度完善，记录齐全监控室制度、电视监控系统的维护管理制度完善。

3、管理质效

人员熟悉各项制度，尤其是与自身岗位相关的制度，各类登记本记录完整、清晰、准确，各类台帐齐完。保安人员各项教育、专业技能培训有计划进行，落实到位，有成效。穿着统一的制服及许可的装饰物品，材料和样式经审核同意；装备设施良好，满足要求。人员须向甲方报备，重要人事变动提前报甲方同意。管理顺畅，令行禁止，与甲方形成畅通的沟通渠道。遇突发事件或安全检查时，积极配合有关部门执行任务，并指定专职人员协助工作，直至完成任务。

4、日常服务情况

门口管理灵活到位，积极做好引导工作。监控工作到位，按时做好消防巡查，消防装置完好维持停车库（场）秩序良好。人员、车辆及物资出入管理，校区内重要部位和附属设备的安全管理到位服务态度好，日常礼仪好，不发生语言粗暴、与人争执现象。立（座）岗姿势端正，精神饱满，不做与工作无关的事，当班期间不发生饮酒或带酒气上岗现象。在遇重要事件、公共安全、疫情防控、抗旱防台等情况时，落实上级政府或相关部门要求的管控措施；及时、出色完成采购人交办的其他临时性任务。意外突发事件处置和报告正确、及时，避免或减少损失、危害，能堵截、防范案件、事故。

七、绿化养护要求

1、苗木管理

苗木长势良好，不因养护管理原因而出现黄叶、焦叶、卷叶、非正常落叶情况，出现非季节性黄叶、焦叶、卷叶、落叶情况，草坪色泽不鲜亮均一，生长季节出现枯黄情况。

苗木缺株及补植及时，新补植树木同原有树木规格、定干高度相差 10%以下，新补植树木成活率不

低于 98%，草坪覆盖度不小于 95%，花卉覆盖率不小于 90%，没有成片裸露地面，需采购补植苗木的费用由甲方负责。

病虫害防治：及时对树木进行病虫害防治，植株不能有明显病虫害，绿篱内病虫害现象不超过 5%，花卉因病虫害致残或致死累计不超过危害率株 5%，喷药作业规范，不发生喷溅非机动车、行人等现象，采购农药化肥等费用由甲方负责。

根据树木品种的生物学特性适时浇水。树木按其生长规律及技术规范修剪，有碍生长和景观效果；花灌木修剪合理，符合种植时走向；绿篱修剪及时合理，有造型轮廓、美观、层次。草坪修剪及时合理，修剪后垃圾立即清理。

2、绿化养护设施管理

绿化工具、辅助设备管理使用及安全监管到位；绿化浇灌系统无跑、冒、滴、漏、损坏现象，及时报物业维修；农药、肥料等常用绿化物资配置充足，危化品管理规范。

3、园林绿化卫生保洁

所有绿地内绿化垃圾，落叶清理及时，无卫生死角；修剪、砍伐、补植等绿化作业后产生的绿化废弃物清理及时；绿化人员相关方信息衔接与跟办及时，不造成绿化垃圾堆积。

4、绿化养护人员要求

按实际工作量安排人员到岗；着装规范、佩戴完整；姿态端正、行为规范；当班不吃零食、禁区内不吸烟，言语得当；绿化知识岗前培训到位的。

5、绿化组织管理

绿化养护队伍的内部管理制度、应急预案健全；有具体的周、月及年度养护总结和计划，上报月度、季度、年度养护计划和工作总结；有重大接待活动和突击性工作任务时，接到通知后按要求安排部署；服从指挥且按时完成交办任务；因绿化养护工作得力、措施到位，无安全事故。