**服务要求及标准**

（一）室内外保洁服务

1.室内保洁服务：(含保洁个人耗材和公共耗材、消杀耗材)

1.1包含教室卫生保洁、卫生间保洁、会议室保洁及公共区域全面保洁。

1.2室内保洁：大门、内门、楼梯、踢脚线、扶手、地面、墙面、窗户等公共设施的清洁保洁工作。

1.3公共区域物品在完成保洁服务的同时，需严格按照要求保证公共区域物品摆放到位，垃圾不过夜。

1.4对大厅公共区域、楼层公共区域、教室每天2次使用专业除尘剂进行全面推尘；共用卫生间地面2小时拖拭1次；对地面特殊附着物进行随时擦拭，保持地面无灰尘、无污渍、无粘附物、无脚印。

1.5大门玻璃门每天进行清洁，保持无灰尘、无污渍、无手印。

1.6 2米以下玻璃、门、窗使用专业用剂进行每周1次的全面擦拭，保持表面无灰尘无污渍、无手印。

1.7每天2次以上清收垃圾桶内的垃圾，垃圾实行袋袋化处理，垃圾桶内的垃圾不得超过1/2；每天擦拭1次垃圾桶表面。每周对不锈钢垃圾桶进行专业用剂的清洁和保养，保持垃圾桶无异味、不锈钢表面光亮，无污渍、无手印。

1.8墙面每天擦拭、保养一次。保持墙面无灰尘、无污渍。

1.9各类标识牌、装饰物、茶几、沙发等公共区域摆放物品要无灰尘、无污渍。

1.10安全通道、消防楼梯台阶每天1次进行全面拖拭，对地面特殊附着物进行随时擦拭，保持地面无灰尘、无粘附物。

1.11防火门、窗、楼梯扶手使用专业用剂进行每周一次的全面擦拭，保持表面无灰尘、无污渍、无手渍印、无残留不锈钢油。

1.12地脚线、应急灯、指示牌每天擦拭，保持表面无灰尘、无污渍。

1.13每天对会议室地面进行吸尘或拖拭1次，达到无灰尘、无污渍、无碎纸屑等杂物，对里面所有桌椅等物品使用专业清洁剂进行擦拭，达到无灰尘、无污渍、无手渍印，桌椅、物品光洁明亮。

1.14小便器、蹲位每天用消毒水全面进行杀菌，1小时1次冲刷，并视情况增加冲刷频次。

1.15卫生间隔板每天1次全面擦拭，保持隔板干净、无污渍印，每周用消毒水全面进行消毒杀菌。

1.16镜面、洗手台2小时进行1次全面擦拭，保持光亮、无污渍印。

1.17每周2次清收纸篓、垃圾桶内的垃圾，垃圾桶内的垃圾不超过1/2，每周对纸篓、垃圾桶的消毒，保持纸篓、垃圾桶无异味，无害虫滋生。

1.18随时对卫生间的卷纸、擦手抽纸、洗手液、避味剂进行补充，做到常用物品无缺失现象。

1.19清洁完卫生后，及时喷洒空气清新剂，保持卫生间无异味。

1.20对公共区域、卫生间及重点部位每天消毒二次。

2.室外保洁服务：(含保洁个人耗材和公共耗材、消杀耗材)

2.1校园马路、硬化地面每天清扫一遍、对马路、硬化地面、草坪的垃圾进行捡拾收集到指定的地点。

2.2冬季按照“雪停就是命令”的标准，对校园内及学校门前三包路面及时进行打冰除雪工作。

（二）司机服务

1.车辆卫生

司机在每次出车前应认真打扫车内外卫生，保持车辆内部与后备箱的干净、整洁。特别是座套、脚垫等。司机不得在车内吸烟、用餐吃零食等，要保持车内空气的清新，车内无烟味、无异味。

2.出车前准备(必做)

2.1出车前应对车辆进行检查，为乘客提供良好的无故障的运行车辆。

2.2司机在出车前应检查车内是否有油卡，油卡内是否有钱:检查车辆油箱是否有油;检查车辆轮胎是否良好。

2.3出车前保持车上证件齐全，司机自已的证件齐全。

2.4司机出车前应充分了解自已要去的目的地，确保认识目的地，知道自已要走的线路，如不清楚应及时通过各种方式查明准确路线。

2.5检查车上空调功能是否完好，以保证车内温度符合客人的要求

3.司机的要求

3.1司机在出车前应按照公司要求的着装穿着(白衬衣、西裤、皮鞋)，不得穿休闲装、牛仔裤、运动鞋、花条衬衣等。

3.2司机应保持个人卫生，保证身上不得有烟味、异味。

3.3开车服务期间不允许食用有异味的食品，以保持口腔气味清新

3.4司机仪容仪表要好，要有良好的精神面貌。

3.5司机应熟悉各地点路况。

3.6掌握基本的维修、检查其驾驶车辆的技能。

3.7认真填写司机行程日志表、加油单及三联单子。

4.服务要求

4.1司机应按照约定的时间，提前15分钟到达指定地点，并主动与客人取得联系。

4.2司机需要选择最合理的线路行车，以保证准确、快速的将客人送至目的地。主动帮助客人开关车门，协助客人提拿行李。

4.3如中途客人下车办事，则应主动和客人约定好停车地点，以便让客人回来时顺利的找到车辆。

4.4司机在开车时若客人不想交谈，则不要再同客人谈话，不和客人闲聊，保守公司和客户的各种商业秘密。

4.5客人在乘车时，车上的收音机应处于关闭状态，如客人允许则可以播放一些轻音乐等。

5.安全驾驶的要求

5.1司机应当自始至终保持礼貌并安全驾驶。

5.2在驶向目的地的路途中全程使用安全地驾驶技术并且严格遵守交通守则。在驾驶过程中确认遵守一切相关法律规定。

5.3司机在驾驶车辆途中必须全程紧系安全带，并提醒客人系好安全带。

5.4严禁疲劳驾驶，饮酒驾驶。

5.5保持安全驾驶、不超速、不抢行。

5.6高速上行车不超过110迈。

5.7当发生任何事故时司机要立刻通知公司相关部门。

（三）其他

1.合同期内保洁、司机所需要的工具及耗材都有乙方提供。

2.中标单位要保证保洁持健康证上岗，根据学校要求每年1-2次办理健康服务卡。