

广州供电局培训基地餐饮、房务服务 技术规范书

一、餐饮部分

（一）、服务范围

1、服务地址

广东电网有限责任公司广州供电局南沙培训基地（广州市南沙区环市大道西 225 号）食堂（含餐厅、厨房）、清河#1 培训基地（广州市番禺区亚运大道 1177 号）食堂（含餐厅、厨房）。

2、服务期限

计划自合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日。若下一年度框架采购结果没有在 2027 年 1 月 1 日以前签订合同，则本框架结果可延续至下一年度框架合同签订之日前结束，但延续时长不能超过半年。

3、服务内容

3.1 食堂情况：南沙培训基地食堂 1 个，位于技能鉴定与评价大楼二楼，面积约为 1800 平方米，包含 1 个厨房和 1 个用餐区，用餐区提供餐位 340 个。清河#1 培训基地食堂 1 个，位于综合楼一楼，面积约为 380 平方米，包含 1 个厨房和 1 个用餐区，用餐区提供餐位 90 个。

3.2 服务内容：供餐与管理（早餐、中餐、晚餐）。

4、服务费预算

本项目管理服务费支付方式为就餐人员的餐饮管理服务单价乘以就餐量。餐饮管理服务单价是指：服务一位用餐人员一日三餐所需的餐饮服务管理费，限价 30 元/（人·天）并根据履约评价结果扣减履约评价考核金。按照每人每天的餐饮管理服务单价标准报价。根据往年项目膳食情况统计预计 2026 年南沙基地食堂总就餐量为 40000 人，清河基地食堂总就餐量为 10000 人，预计采购金额约 150 万元，最终费用根据实施过程中实际用餐数量进行结算。

（二）、服务项目及标准

1、专业团队配备

1.1 拥有规范、专业的餐饮管理制度及体系；

1.2 应派驻一支专业的餐饮管理团队，固定管理及骨干人员，配备足够的餐饮服务人员；

1.3 乙方派往甲方的餐饮工作人员须具有符合我国餐饮管理条例内所规定的各类上岗资格，并依法取得《健康证》。

1.4 乙方应按国家有关劳动法律、法规、规章和政策的规定，依法履行用人单位的法定义务和职责，保障派驻管理范围内服务人员的人身安全及员工福利、保险、医疗等，负责对自有项目人员提供劳动防护用品。

1.5 应有突发事件处置的应急预案，有年度实施计划，并定期演练；

1.6 员工应着工装，训练有素，用普通话提供服务；

1.7 具备完善的餐饮服务培训制度；

1.8 定期开展餐饮服务人员健康及卫生检查。

2、餐饮专业管理服务

2.1 进行专业的厨房及餐厅管理；

2.2 全面负责服务期限内的原料检查、烹调制作、配餐分发、卫生保洁和安全控制的全过程；

2.3 负责供餐期间食堂现场的餐饮服务。

2.4 负责食堂相关的仓库管理、资料管理、设备管理等工作。

2.5 具备公务接待、大型会议等活动餐饮服务能力。

3、食材、菜单配置要求

3.1 食堂定期发布每周菜单，根据季节提供相适应的营养搭配膳食菜谱；

3.2 菜单具体要求：

食堂分类	就餐人数	菜品数量及要求	菜式标准
A 类	150 人及以上	早餐 12 个品种午餐 8 菜 1 汤 1 水果；早餐至少有两种点心由中式面点师或西式面点师制作完成。	早餐：粥 2 样、粉面 1 样、点心 5 样、粗粮 1 样、蛋类 1 样、蔬菜 1 样、奶类 1 样； 午餐：荤菜 3 样、小炒 4 样、蔬菜 1 样、汤 1 样、水果 1 样；

B 类	30 人及以上，150 人以下	早餐 10 个品种；午餐 6 菜 1 汤 1 水果；早餐至少有两种点心由中式面点师或西式面点师制作完成。	早餐：粥 2 样、粉面 1 样、点心 3 样、粗粮 1 样、蛋类 1 样、蔬菜 1 样、奶类 1 样； 午餐：荤菜 2 样、小炒 2 样、蔬菜 2 样、汤 1 样、水果 1 样；
C 类	30 人以下	早餐 6 个品种；午餐 4 菜 1 汤 1 水果	早餐：粥 1 样、粉面 1 样、点心 1 样、粗粮 1 样、蛋类 1 样、奶类 1 样； 午餐：荤菜 2 样、小炒 1 样、蔬菜 1 样、汤 1 样、水果 1 样；

备注：食堂至少按照上述需求备餐，另外根据需要适当增加明档服务和增加菜式品种，如凉茶或糖水等饮品根据季节性需供应至少 1 种等。

3.3 根据甲方的餐饮标准合理搭配膳食，且不能超过餐标标准，每月会对食材成本进行考核。

4、餐饮保洁服务

4.1 负责餐厅和厨房区域及其附属设施维护保养与清洁卫生，采用合适的保洁方法；

4.2 做好餐用具清洗消毒；

4.3 负责食堂日常清洁用品及其他辅助消耗品；

4.4 做好所有的设施、设备及用具的保养。

5、食品安全服务

5.1 做好食品留样、贮存、废弃物处置等食品安全管理；

5.2 做好食材验收、索证索票与归档工作，确保符合所在行政辖区食药监管部门与疾控中心的管理要求，保留合同期间食品原材料的采购单据，以备有必要时（如发生卫生事故）查验；

5.3 每天检查供应商提供的食品原材料是否卫生、新鲜、合乎要求等，确保食品安全；

5.4 做好餐饮服务预防食物中毒工作。

6、履约评价管理

每个培训项目，由综合部后勤管理人员和培训项目参与人员对餐饮服务进行履约评价，培训项目参与人员包括项目负责人、培训师资、参培学员等。根据履约评价结果在中标服务费单价基础上扣减履约评价考核金 0-3 元/（人·天）不等，总服务费按照扣减后的中标服务费单价乘以用餐总人天数进行结算，具体履约评价结果及所获的履约评价考核金如下：

考核结果		履约评价考核金
评价人员 1	评价人员 2	
满意	满意	-0 元/（人·天）
基本满意	满意	
基本满意	基本满意	
满意	不满意	-0.5 元/（人·天）
基本满意	不满意	-1.5 元/（人·天）
不满意	不满意	-3 元/（人·天）

广州供电局南沙、清河#1 培训基地 2026 年食堂餐饮管理服务框架采购项目履约评价表（参考样板）

培训项目名称：_____

项目日期：_____

水平级别		满意	基本满意	不满意	备 注
评价项目					
人员管理	工作人员到位情况				
	考勤情况（无迟到、早退、旷工）				
	服装及标识统一				
	持证上岗情况（健康证有效）				
质量管理	餐厅服务情况				
	食品安全情况				
	烹饪技能情况				
	菜式搭配情况				
	食材成本把控情况				

责任管理	工作态度情况				
	服从管理情况				
	应急响应情况				
	投诉处理情况				
安全管理	个人卫生情况				
	食材验收情况				
	索证索票情况				
	食品留样情况				
整体评价	整体而言，对本项目服务单位的总评价为：				
	满 意 () 基本满意 () 不 满 意 ()				
	意见或建议：				
填表说明：1. 请在选择的项目上打“√”； 2. 若选择“不满意”的级别，请在“备注”栏简要说明相应情况。					

填表人：_____

广州供电局南沙、清河#1 培训基地 2026 年食堂餐饮服务管理框架采购项目

履约评价汇总表

考核结果			扣减履约评价考
	综合部后勤管理人员	培训项目参与人员	核金
评价 (满意/基本满意/不满意)			

(三)、服务标准

总体要求

1.1	管理制度与规范
1.1.1	有完备的规章制度
1.1.2	有完备的操作程序

1.1.3	有完备的服务规范
1.1.4	有完备的岗位安全责任制与各类突发事件应急预案，有培训、演练计划和实施记录
1.1.5	制订项目人力资源规划，有明确的考核、激励机制。有系统的员工培训制度和实施记录。企业文化特色鲜明
1.1.6	建立能源管理与考核制度。有完备的设备设施运行、巡检与维护记录
1.1.7	建立宾客意见收集、反馈和持续改进机制
1.2	员工素养
1.2.1	仪容仪表得体，着装统一，体现岗位特色；工服整洁、熨烫平整，鞋袜整洁一致；佩戴名牌，着装效果好
1.2.2	训练有素、业务熟练，应变能力较强，及时满足宾客合理需求
1.2.3	各部门组织严密、沟通有效，富有团队精神
1.2.4	持证（健康证、专业资格证书等）上岗。
1.3	其他约定
1.3.1	甲方为乙方工作人员提供日常工作餐。
1.3.2	甲方负责食堂经营资质的办理和年审等工作，乙方配合办理，保障项目点营运资质的合法合规。

食堂餐饮管理服务人员配置要求

食堂餐饮管理服务人员应根据南沙培训基地每日实际培训人员总量确定，所配置人数应能够充分保障项目的用餐需求，同时保障准时供餐，乙方配置人员包括但不限于以下岗位人员：

序号	岗位	工作安排	最低配置人数 (人)
1	管理人员	负责统筹餐饮团队全面运作和日常工作，负责其他交办工作。	2
2	行政总厨	负责组织厨房全面工作，人员分工、把控菜品质量，负责其他交办工作。	
3	厨师	负责热菜菜品额烹饪；冷食的烹调制作；原料的切配；鱼类、海鲜的宰杀及清洗等。负责切配区、烹饪区及专间的区域清洁卫生等工作及其他交办工作。	
4	点心师	主要负责各类点心的成品制作、留样，负责区域清洁卫生等工作及其他交办工	1

		作。	
5	厨工	负责协助厨师完成蒸制工作，负责食材的粗加工工作，负责食材清洗，负责餐具、用具的清洗及消毒工作，负责做好负责区域的清洁卫生工作及其他交办工作。	1
6	服务员	负责做好楼面服务、供餐服务工作，负责餐厅及附属区域的卫生、清洁工作，负责餐饮具洗消工作，负责其他交办工作。	1
7	仓管员/资料员	主要负责餐饮项目物资申购、发放、盘点等仓管工作，负责食堂相关资料、档案、文职等工作，负责其他交办工作。	

食品加工烹饪服务标准

一、加工操作规程的制定与执行

（一）食堂应按本规范有关要求，根据餐饮服务预防食物中毒注意事项的基本原则，制定相应的加工操作规程。

（二）根据经营的产品类别，加工操作规程应包括采购验收、粗加工、切配、烹饪、备餐、供餐以及凉菜配制、面点制作、烧烤加工、食品再加热、食品添加剂使用、餐用具清洗消毒保洁、食品留样、贮存等加工操作工序的具体规定和操作方法的要求。

（三）加工操作规程应具体规定加工操作程序、加工操作过程关键项目控制标准和设备操作与维护标准，明确各工序、各岗位人员的要求及职责。

（四）食堂应教育培训员工严格按照加工操作规程进行操作，确保符合食品安全要求。

二、采购验收要求

（一）采购的食品、食品添加剂、食品相关产品等应符合国家有关食品安全标准和规定的要求，不得采购《食品安全法》第二十八条规定禁止生产经营的食品和《农产品质量安全法》第三十三条规定不得销售的食用农产品。

（二）采购食品、食品添加剂及食品相关产品的索证索票、进货查验和采购记录行为应符合《餐饮服务食品采购索证索票管理规定》的要求。

（三）采购验收流程：索证——查验质量——确认货物的规格品牌——查验

数量——复核单价和总金额——双方签字确认——如有异常情况,当即采取相应措施,包括拒收、退换货,调整相应份量等。

(四) 出库时应做好记录。

(五) 相关操作要求应符合市场监督管理局要求。

三、粗加工与切配要求

(一) 加工前应认真检查待加工食品,发现有腐败变质迹象或者其他感官性状异常的,不得加工和使用。

(二) 食品原料在使用前应洗净,动物性食品原料、植物性食品原料、水产品原料应分池清洗,禽蛋在使用前应对外壳进行清洗,必要时进行消毒。

(三) 易腐烂变质食品应尽量缩短在常温下的存放时间,加工后应及时使用或冷藏。

(四) 切配好的半成品应避免受到污染,与原料分开存放,并应根据性质分类存放。

(五) 切配好的半成品应按照加工操作规程,在规定时间内使用。

(六) 用于盛装食品的容器不得直接放置于地面,以防止食品受到污染。

(七) 生熟食品的加工工具及容器应分开使用并有明显标识。

四、烹饪要求

(一) 烹饪前应认真检查待加工食品,发现有腐败变质或者其他感官性状异常的,不得进行烹饪加工。

(二) 不得将回收后的食品经加工后再次销售。

(三) 需要熟制加工的食品应烧熟煮透,其加工时食品中心温度应不低于70℃。

(四) 加工后的成品应与半成品、原料分开存放。

(五) 需要冷藏的熟制品,应尽快冷却后再冷藏,冷却应在清洁操作区进行,并标注加工时间等。

(六) 用于烹饪的调味料盛放器皿应有明显标示,宜每天清洁,使用后随即加盖或苫盖,不得与地面或污垢接触。

(七) 菜品用的围边、盘花应保证清洁新鲜、无腐败变质,不得回收后再使用。

五、备餐及供餐要求

（一）供应前应认真检查待供应食品，发现有腐败变质或者其他感官性状异常的，不得供应。

（二）操作时应避免食品受到污染。

（三）分派菜肴、整理造型的用具使用前应进行消毒。

（四）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℃或低于 10℃的条件下存放。

六、面点制作要求

（一）加工前应认真检查待加工食品，发现有腐败变质或者其他感官性状异常的，不得进行加工。

（二）需进行热加工的食品应烧熟煮透，其加工时食品中心温度应不低于 70℃。

（三）未用完的点心馅料、半成品，应冷藏或冷冻，并在规定存放期限内使用。

（四）奶油类原料应冷藏存放。水分含量较高的含奶、蛋的点心应在高于 60℃或低于 10℃的条件下贮存。

七、烧烤加工要求

（一）加工前应认真检查待加工食品，发现有腐败变质或者其他感官性状异常的，不得进行加工。

（二）原料、半成品应分开放置，成品应有专用存放场所，避免受到污染

（三）烧烤时应避免食品直接接触火焰。

八、食品再加热要求

（一）保存温度低于 60℃或高于 10℃、存放时间超过 2 小时的熟食品，需再次利用的应充分加热。加热前应确认食品未变质。

（二）冷冻熟食品应彻底解冻后经充分加热方可食用。

（三）加热时食品中心温度应不低于 70℃，不符合加热标准的食品不得食用。

九、食品添加剂的使用要求

（一）食品添加剂应专人采购、专人保管、专人领用、专人登记、专柜保存。

（二）食品添加剂的存放应有固定的场所（或橱柜），标识“食品添加剂”字样，盛装容器上应标明食品添加剂名称。

（三）食品添加剂的使用应符合国家有关规定，采用精确的计量工具称量，并有详细记录。

十、餐用具清洗消毒保洁要求

（一）餐用具使用后应及时洗净，定位存放，保持清洁。消毒后的餐用具应贮存在专用保洁设施内备用，保洁设施应有明显标识。餐用具保洁设施应定期清洗，保持洁净。

（二）接触直接入口食品的餐用具宜按照《推荐的餐用具清洗消毒方法》的规定洗净并消毒。

（三）餐用具宜用热力方法进行消毒，因材质、大小等原因无法采用的除外。

（四）应定期检查消毒设备、设施是否处于良好状态。采用化学消毒的，应定时测量有效消毒浓度。

（五）消毒后的餐饮具应符合 GB14934《食(饮)具消毒卫生标准》规定。

（六）不得重复使用一次性餐用具。

（七）已消毒和未消毒的餐用具应分开存放，保洁设施内不得存放其他物品。

（八）盛放调味料的器皿应定期清洗消毒。

十一、集体用餐食品分装及配送要求

（一）运输车辆应保持清洁，每次运输食品前应进行清洗消毒，在运输装卸过程中也应注意保持清洁，运输后进行清洗，防止食品在运输过程中受到污染。

（二）盛装、分送集体用餐的容器不得直接放置于地面，容器表面应标明加工单位、生产日期及时间、保质期，必要时标注保存条件和食用方法。

（三）集体用餐配送的食品不得在 10℃～60℃ 的温度条件下贮存和运输，从烧熟至食用的间隔时间（保质期）应符合以下要求：烧熟后 2 小时的食物中心温度保持在 60℃ 以上（热藏）的，其保质期为烧熟后 4 小时。烧熟后 2 小时的食物中心温度保持在 10℃ 以下（冷藏）的，保质期为烧熟后 24 小时，供餐前应按要要求再加热。

（四）运输集体用餐的车辆应配备符合条件的冷藏或加热保温设备或装置，使运输过程中食品的中心温度保持在 10℃ 以下或 60℃ 以上。

餐饮服务质量标准

一、要以提高服务质量为中心，完善和落实以岗位责任制为中心的各项质量管理制度，做到工作有计划，行为有规范，操作有程序，质量有标准，劳动有纪律。结合自身食堂的特点，从食品质量、花色品种、服务方式、饮食卫生等方面制定服务规范或质量标准，不断提高食堂的服务水平。

二、菜式品种变化多样，主副食加工和烹饪制作规范，搭配合理，倡导科学膳食，尊重员工饮食习惯，能基本满足各地员工的口味要求。每天蔬菜、鱼肉、瓜果必须新鲜、洁净，无污染、无变质、无发霉，严禁使用过夜变质食物。

三、坚持文明服务，改善供餐方式，合理设置供餐窗口，尽量缩短就餐人员排队时间，努力为职工提供规范热情、方便、快捷的服务。

四、食堂就餐以依次排队、刷卡（或登记）的形式运行，提倡文明就餐，礼貌服务。

五、进餐人员要自觉遵守就餐秩序、时间规定、社会公德，讲究食堂卫生，爱护食堂设备。就餐过程中禁止喧哗打闹，始终保持良好的就餐环境。

六、食堂定期发布每周菜谱。

七、在餐厅设置意见箱（簿）收集意见，并主动收集就餐人员的意见和建议，及时分析服务质量方面存在的问题，积极改进工作。

八、应能够确保基地工作人员日常工作餐服务保障和广州局内其他单位日常业务往来（除培训、评价、接待等工作外）人员的日常工作餐服务保障，以上人员不计算服务费（参加培训、评价、接待等工作的学员、讲师、其他等人员就餐均计算服务费）。

1	自助早餐服务
1.1	在用餐人员抵达餐厅后，及时接待并引座。正常情况下，用餐人员就坐的餐桌已经布置完毕
1.2	所有自助餐食及时补充，适温、适量
1.3	食品和饮品均正确标记说明。标记牌洁净统一
1.4	提供加热过的盘子取用热食。厨师能够提供即时加工服务
1.5	适时更换烟灰缸
1.6	用餐人员用餐结束后，及时收拾餐具。用餐人员离开餐厅时，向用餐人员致谢
2	正餐服务
2.1	在营业时间，及时接听电话，重复并确认所有预订细节

2.2	在用餐人员抵达餐厅后，及时接待并引座。正常情况下，用餐人员就坐的餐桌已经布置完毕
2.3	根据不同菜式要求及时更换、调整餐具，确认用餐人员需要的各种调料，提醒用餐人员小心餐盘烫手
2.4	用餐人员用餐结束后，主动征询用餐人员意见并致谢
3	送餐服务
3.1	正常情况下，及时接听订餐电话，熟悉送餐菜单内容，重复和确认预订的所有细节，主动告知预计送餐时间
3.2	正常情况下，送餐的标准时间为：事先填写好的早餐卡：预订时间 5min 内；临时订早餐：25min 内；小吃：25min 内；中餐或晚餐：40min 内
3.3	送餐时按门铃或轻轻敲门（未经用餐人员许可，不得进入客房）；礼貌友好地问候用餐人员；征询用餐人员托盘或手推车放于何处，为用餐人员摆台、倒酒水、介绍各种调料
3.4	送餐推车保持清洁，保养良好。推车上桌布清洁，熨烫平整。饮料、食品均盖有防护用具
3.5	送餐完毕，告知餐具回收程序（如果提供回收卡，视同已告知），向用餐人员致意，祝愿用餐人员用餐愉快

食品安全服务标准

一、集体食堂的高危险食品

- （一）不得供应凉菜、生食海产品和法律法规规定的其他禁止食用的食品。
- （二）传统食用习惯上要保持鲜嫩的食品，如白切鸡等；
- （三）外购的散装冷荤凉菜和裱花糕点（或带馅）制品；
- （四）有毒动物：河豚鱼、含高组胺的鱼类（海鱼中的青皮红肉鱼类如蓝圆参、鲐鱼、金枪鱼、沙丁鱼等）；
- （五）有毒植物：野生蘑菇、四季豆和猫儿豆（菜豆、面豆、扁豆芸豆）、豆浆、发芽马铃薯、葫芦瓜等；
- （六）猪内脏，特别是猪肺、猪肝等；
- （七）腐烂变质、过期或来源不明的食物；
- （八）未在冷藏条件下保存的隔餐的剩饭剩菜；

二、食品留样要求

- （一）每餐次的食品应进行留样。
- （二）留样食品应按品种分别盛放于清洗消毒后的密闭专用容器内，并放置在专用冷藏设施中，在冷藏条件下存放 48 小时以上，每个品种留样量应满足检验需要，不少于 125g，并记录留样食品名称、留样量、留样时间、留样人员、

审核人员等。

三、贮存要求

（一）贮存场所、设备应保持清洁，无霉斑、鼠迹、苍蝇、蟑螂等，不得存放有毒、有害物品及个人生活用品。

（二）食品应当分类、分架存放，距离墙壁、地面均在 10cm 以上。食品原料、食品添加剂使用应遵循先进先出的原则，及时清理销毁变质和过期的食品原料及食品添加剂。

（三）冷藏、冷冻柜（库）应有明显区分标识。冷藏、冷冻贮存应做到原料、半成品、成品严格分开放置，植物性食品、动物性食品和水产品分类摆放，不得将食品堆积、挤压存放。冷藏、冷冻的温度应分别符合相应的温度范围要求。冷藏、冷冻柜（库）应定期除霜、清洁和维修，校验温度（指示）计。

四、餐厨废弃物处置要求

（一）食堂应建立餐厨废弃物处置管理制度，将餐厨废弃物分类放置，做到日产日清。

（二）餐厨废弃物应由经相关部门许可或备案的餐厨废弃物收运、处置单位或个人处理。食堂应与处置单位或个人签订合同，并索取其经营资质证明文件复印件。

（三）食堂应建立餐厨废弃物处置台账，详细记录餐厨废弃物的种类、数量、去向、用途等情况，定期向监管部门报告。

五、记录管理要求

（一）人员健康状况、培训情况、原料采购验收、加工操作过程关键项目、食品安全检查情况、食品留样、检验结果及投诉情况、处理结果、发现问题后采取的措施等均应详细记录。

（二）各项记录均应有执行人员和检查人员的签名。

（三）各岗位负责人应督促相关人员按要求进行记录，并每天检查记录的有关内容。食品安全管理人员应定期或不定期检查相关记录，如发现异常情况，应立即督促有关人员采取整改措施。

（四）有关记录至少应保存 2 年。

六、信息报告要求

食堂发生食品安全事故时，应立即采取封存等控制措施，并按《广州供电局突发公共卫生事件应急预案》（应急预案编码：Q/CSG-GPG 4.10.01.05-2011-2）等有关规定及时启动应急措施，有效预防、及时控制、减轻、避免和消除危害。

七、投诉受理要求

（一）食堂应建立投诉受理制度，对员工提出的投诉，应立即核实，妥善处理，并且留有记录。

（二）食堂接到就餐者投诉食品感官异常或可疑变质时，应及时核实该食品，如有异常，应及时撤换，同时告知备餐人员做出相应处理，并对同类食品进行检查。

八、食品安全管理员设置要求

（一）供餐人数 3000 人以上时，应当设置独立的食品安全管理部门，部门负责人应当为专职的高级食品安全管理员；甲方配备 1 名专职的中级或高级食品安全管理员负责管理，乙方配备 1~2 名兼职的食品安全管理员专职负责本项目甲方授权的的安全管理工作。

（二）其他餐饮服务提供者应当根据实际情况，配备相应级别的专职或兼职的食品安全管理员。

（三）食品安全管理员不得同时在两家以上餐饮服务单位从事食品安全管理工作。

（四）食品安全管理员应遵守《食品安全管理员的职责和权利》。

用餐服务标准

序号	时间节点	工作内容	服务标准
1	开餐前	做好装菜前准备	1、检查餐厅环境，摆餐具、开保温设备； 2、服务人员需穿着备菜服装，带口罩、一次性手套。
2	开餐前	拉菜布菜	将烹饪好的菜盛放在分餐区域。
3	就餐开始后	开餐	1、如自助餐形式则引导就餐人员自行取菜； 2、如分餐形式则餐饮管理服务人员做好分菜工作。
4		跟踪用餐过程	1、餐饮管理服务人员巡视就餐环境，干预不卫生就餐行为；

序号	时间节点	工作内容	服务标准
			2、在菜式不足的时候及时添加菜式供应。
5	就餐结束后	回收可利用的菜冷藏	餐饮管理服务人员回收可利用的菜并放入熟品柜冷藏，避免浪费。
6	就餐结束后	清洁用餐环境	餐饮管理服务人员做好用餐环境卫生的清洁工作，回收餐具并清洗消毒存放。
7	就餐结束后	处理餐厨垃圾	餐饮管理服务人员按照卫生部门的要求做好餐厨垃圾的处理工作。
8	下班前	检查设备和水电安全	餐饮管理服务人员做好设备和水电安全检查，填写《广州供电局食堂电气设备离场工作检查表》。

餐用具清洗消毒标准

一、清洗方法

（一）采用手工方法清洗的应按以下步骤进行：

1. 刮掉沾在餐用具表面上的大部分食物残渣、污垢。
2. 用含洗涤剂溶液洗净餐用具表面。
3. 用清水冲去残留的洗涤剂。

（二）洗碗机清洗按设备使用说明进行。

二、消毒方法

（一）物理消毒。包括蒸汽、煮沸、红外线等热力消毒方法。

1. 煮沸、蒸汽消毒保持 100℃，10 分钟以上。
2. 红外线消毒一般控制温度 120℃ 以上，保持 10 分钟以上。
3. 洗碗机消毒一般控制水温 85℃，冲洗消毒 40 秒以上。

（二）化学消毒。主要为使用各种含氯消毒药物消毒。

1. 使用浓度应含有效氯 250mg/L（又称 250ppm）以上，餐用具全部浸泡入液体中 5 分钟以上。
2. 化学消毒后的餐用具应用净水冲去表面残留的消毒剂。食堂在确保消毒效果的前提下可以采用其他消毒方法和参数。

（三）保洁方法

1. 消毒后的餐用具要自然滤干或烘干，不应使用抹布、餐巾擦干，避

免受到再次污染。

2. 消毒后的餐用具应及时放入密闭的餐用具保洁设施内。

餐饮保洁服务标准

一、区域维护保养与清洁卫生（含餐厅、厨房及其附属区域）

1	餐台（包括自助餐台）：稳固、美观、整洁
2	地面：完整，无破损、无变色、无变形、无污渍、无异味
3	门窗及窗帘：玻璃明亮、无破损、无变形、无划痕、无灰尘
4	墙面：平整、无破损、无裂痕、无脱落、无灰尘、无水迹、无蛛网
5	天花（包括空调排风口）：平整、无破损、无裂痕、无脱落、无灰尘、无水迹、无蛛网
6	家具：稳固、完好、无变形、无破损、无烫痕、无脱漆、无灰尘、无污染
7	灯具：完好、有效、无灰尘、无污渍
8	绿植、花木：无枯枝败叶、修剪效果好，无灰尘、无异味、无昆虫
9	摆设品：有品位、完整、无褪色、无灰尘、无污渍
10	客用品（包括台布、餐巾、面巾、餐具、烟灰缸等）：方便使用，完好、无破损、无灰尘、无污渍

二、保洁频率及方法

项 目	频 率	使用物品	方 法
地 面	每天完工或有需要时	扫帚、拖把、刷子、清洁剂	1.用扫帚扫地 2.用拖把以清洁剂拖地 3.用刷子刷去余下污物 4.用水彻底冲净 5.用干拖把拖干地面
排水沟	每天完工或有需要时	铲子、刷子、清洁剂及消毒剂	1.用铲子铲去沟内大部分污物 2.用水冲洗排水沟 3.用刷子刷去沟内余下污物 4.用清洁剂、消毒剂洗净排水沟
墙壁、天花板(包括照明设施)及门窗	每月一次或有需要时	抹布、刷子及清洁剂	1.用干布除去干的污物 2.用湿布抹擦或用水冲刷 3.用清洁剂清洗 4.用湿布抹净或用水冲净 5.风干
冷 库	每周一次或有需要时	抹布、刷子及清洁剂	1.清除食物残渣及污物 2.用湿布抹擦或用水冲刷 3.用清洁剂清洗 4.用湿布抹净或用水冲净 5.用清洁的抹布抹干/风干

工作台及洗涤盆	每次使用后	抹布、清洁剂及消毒剂	1.清除食物残渣及污物 2.用湿布抹擦或用水冲刷 3.用清洁剂清洗 4.用湿布抹净或用水冲净 5.用消毒剂消毒 6.风干
工具及加工设备	每次使用后	抹布、刷子、清洁剂及消毒剂	1.清除食物残渣及污物 2.用水冲刷 3.用清洁剂清洗 4.用水冲净 5.用消毒剂消毒 6.风干
排烟设施	表面每周一次 内部清洗每年不少于 2 次	抹布、刷子及清洁剂	1.用清洁剂清洗 2.用刷子、抹布去除油污 3.用湿布抹净或用水冲净 4.风干
废弃物暂存容器	每天完工或有需要时	刷子、清洁剂及消毒剂	1.清除食物残渣及污物 2.用水冲刷 3.用清洁剂清洗 4.用水冲净 5.用消毒剂消毒 6.风干

餐饮服务预防食物中毒工作标准

一、食物中毒的常见原因

（一）细菌性食物中毒常见原因

1. 生熟交叉污染。如熟食品被生的食品原料污染，或被与生的食品原料接触过的表面（如容器、手、操作台等）污染，或接触熟食品的容器、手、操作台等被生的食品原料污染。

2. 食品贮存不当。如熟制高风险食品被长时间存放在 10℃至 60℃之间的温度条件下（在此温度下的存放时间应小于 2 小时），或易腐原料、半成品食品在不适合温度下长时间贮存。

3. 食品未烧熟煮透。如食品烧制时间不足、烹饪前未彻底解冻等原因使食品加工时中心温度未达到 70℃。

4. 从业人员带菌污染食品。从业人员患有传染病或是带菌者，操作时通过手部接触等方式污染食品。

5. 经长时间贮存的食物食用前未彻底再加热至中心温度 70℃ 以上。

6. 进食未经加热处理的生食品。

（二）化学性食物中毒常见原因

1. 作为食品原料的食用农产品，在种植养殖过程或生长环境中受到化学性有毒有害物质污染或食用前有毒农药或兽药残留剂量较多。

2. 食品中含有天然有毒物质，食品加工过程未去除。如豆浆未煮透使其中的胰蛋白酶抑制物未彻底去除，四季豆加热时间不够使其中的皂素等未完全破坏。

3. 食品在加工过程受到化学性有毒有害物质的污染。如误将亚硝酸盐当作食盐使用。

4. 食用有毒有害食品，如毒蕈、发芽马铃薯、河豚鱼。

二、预防食物中毒的基本方法

（一）预防细菌性食物中毒的基本原则和关键点

预防细菌性食物中毒，应根据防止食品受到病原菌污染、控制病原菌的繁殖和杀灭病原菌三项基本原则采取措施，其关键点主要有：

1. 避免污染。即避免熟食品受到各种病原菌的污染。如避免生食品与熟食品接触；经常性洗手，接触直接入口食品的人员还应消毒手部；保持食品加工操作场所清洁；避免昆虫、鼠类等动物接触食品。

2. 控制温度。即控制适当的温度以保证杀灭食品中的病原菌或防止病原菌的生长繁殖。如加热食品应使中心温度达到 70℃ 以上。贮存熟食品，要及时热藏，使食品温度保持在 60℃ 以上，或者及时冷藏，把温度控制在 10℃ 以下。

3. 控制时间。即尽量缩短食品存放时间，不给病原菌生长繁殖的机会。熟食品应尽量当餐食用；食品原料应尽快使用完。

4. 清洗和消毒。这是防止食品受到污染的主要措施。接触食品的所有物品应清洗干净，凡是接触直接入口食品的物品，还应在清洗的基础上进行消毒。一些生吃的蔬菜水果也应进行清洗消毒。

5. 控制加工量。食品的加工量应与加工条件相吻合。食品加工量超过加工场所和设备的承受能力时，难以做到按食品安全要求加工，极易造成食品污染，引起食物中毒。

（二）预防常见化学性食物中毒的措施

1. 农药引起的食物中毒。蔬菜粗加工时以食品洗涤剂（洗洁精）溶液浸泡 30 分钟后再冲净，烹饪前再经烫泡 1 分钟，可有效去除蔬菜表面的大部分农药。

2. 豆浆引起的食物中毒。烧煮生豆浆时将上涌泡沫除净，煮沸后再以文火维持煮沸 5 分钟左右，可使其中的胰蛋白酶抑制物彻底分解破坏。应注意豆浆加热至 80℃ 时，会有许多泡沫上浮，出现“假沸”现象。

3. 四季豆引起的食物中毒。烹饪时先将四季豆放入开水中烫煮 10 分钟以上再炒。

4. 亚硝酸盐引起的食物中毒。加强亚硝酸盐的保管，避免误作食盐使用。

餐饮服务人员健康及卫生标准

一、厨务人员（包括新参加和临时参加工作的人员）在上岗前应身体健康并持有有效专业健康证明。新参加工作和临时参加工作的从业人员必须先进行健康检查，取得《健康证》后方可参加工作。杜绝先上岗后体检，不得超期使用《健康证》。

二、每年进行一次专业健康检查，必要时进行临时健康检查。

三、患有《食品安全法实施条例》第二十三条所列疾病的人员，不得从事接触直接入口食品的工作。

四、各食堂应落实每日晨检制度。有发热、腹泻、皮肤伤口或感染、上呼吸道炎症等有碍食品安全病症的人员，应立即离开工作岗位，待查明原因并将有碍食品安全的病症治愈后，方可重新上岗。

五、患有痢疾、伤寒、甲型病毒性肝炎、戊型病毒性肝炎等消化道传染病的人员，以及患有活动性肺结核、化脓性或者渗出性皮肤病等有碍食品安全疾病的人员，不得从事接触直接入口食品的工作。食品生产经营者应当将其调整到其他不影响食品安全的工作岗位。

六、食品生产经营者应依法建立从业人员健康档案管理制度，对从业人员健康状况进行日常监督管理，及时组织办理《健康证》年检及新上岗人员办证，组织每日人员晨检，督促以上“五病”人员调离。

七、从业人员必须认真学习有关法律法规，掌握本岗位要求，养成良好的卫生习惯，严格规范操作。生产经营食品时，应当将手洗净，穿戴清洁的工作衣、帽；头发梳理整齐置于帽后，销售无包装的直接入口食品时，应当使用无毒、清洁的售货工具、戴口罩。不得用手抓取直接入口食品或用勺直接尝味，用后的操作工具不得随处乱放。

八、严格按规范洗手。工作人员操作前、便后以及与食品无关的其他活动后应洗手，按消毒液使用方法正确操作。

九、工作人员不得留过长头发、长指甲、涂指甲油、戴戒指、耳环等饰物。不得面对食品打喷嚏、咳嗽，不得在食品加工场所或销售场所内吸烟、吃东西、随地吐痰、穿工作服入厕及存在其他有碍食品安全的行为。应保持良好个人卫生，工作期间必须穿戴统一整洁的工作衣、帽和口罩，头发不得外露，不得留长指甲、涂指甲油、佩带手饰物。

十、不得将私人物品带入食品处理区，保持食堂整洁卫生，公共区域不得摆放生活用品。

十一、不得在食品处理区内吸烟、饮食或从事其他可能污染食品的行为。

十二、工作服应定期更换，保持清洁，接触直接入口食品的操作人员的工作服应每天更换。围裙、胶手套、防滑鞋、工作服等劳保用品应根据实际损耗情况，及时购置更换。

餐饮服务培训标准

一、食品生产经营者应当依照《食品安全法》第三十二条的规定组织职工参加食品安全知识培训，学习食品安全法律、法规、规章、标准和食品安全知识，明确食品安全责任，并建立培训档案。

二、应当依照《餐饮服务食品安全监督管理办法》第十一条的规定，加强专（兼）职食品安全管理人员食品安全法律法规和相关食品安全管理知识的培训。

三、从业人员必须接受食品安全知识培训并经考核合格后，方可从事食品生产经营工作。从业人员包括餐饮业和集体用餐配送单位中从事食品采购、保存、加工、供餐服务等工作的人员。

四、食品安全管理人员应认真制订培训计划，定期组织有关管理人员和从业

人员（含新参加和临时人员）开展食品安全知识、食品安全事故应急及职业道德培训，使每名员工均能掌握岗位食品安全知识及要求。

五、培训方式以集中授课与自学相结合，定期考核，不合格者应待考试合格后再上岗。

六、建立从业人员食品安全知识培训档案，将培训时间、培训内容、考核结果等有关信息记录归档，并明细每人培训记录，以备查验。

膳食搭配标准

一、在膳食调配过程中应遵循营养平衡、饭菜适口、食物多样、定量适宜和经济合理的原则。

二、配备专兼职的营养师，按照《合理膳食指南》科学配膳，在制订菜谱时充分考虑各类菜式的营养成分搭配，力争做到膳食平衡搭配。

三、选择富含优质蛋白质、多种维生素、粗纤维和无机盐的食物，多吃时令蔬菜、水果。

四、配餐要注意粗细粮搭配、主副食搭配、荤素搭配、干稀搭配、咸甜搭配等，充分发挥各种食物营养价值上的特点及食物中营养素的互补作用，提高其营养价值。

五、少吃油炸、油煎或多油的食物，以及刺激性强的酸辣食品等。

六、经常变换食物种类，烹调方法多样化、艺术化。饭菜色彩协调，味道鲜美，可增进食欲，有利于消化吸收。

七、厨师须掌握制作低盐少油菜肴的技能。食堂要求厨师在进行烹饪时严格按照低盐少油的原则，严格控制菜肴盐与油的使用量。

设施设备布置标准

1	餐厅
1.1	布局
1.1.1	接待区装饰风格（接待台、预订台）与整体氛围协调
1.1.2	甲方做好分区设计和健康膳食、文明就餐宣传品，乙方按功能使用并配合做好相关宣传等工作。

1.2	装饰
2	厨房
2.1	乙方人员应根据场地设计的冷、热制作间分隔功能在对应区域操作，不得擅自改变区域功能。
2.2	配备与厨房相适应的保鲜和冷冻设施，生熟分开，乙方应严格根据分类功能使用，不得混用。
2.3	粗细加工间分隔
2.4	乙方规范使用灭蝇、空气幕、防鼠板等病媒防制设施，并做好厨房、食堂范围的四害消杀工作，采取有效的消杀蚊蝇、蟑螂等虫害措施，乙方每次消杀前后应做好物品的密封、清洁、消毒等工作。
2.5	应有食品留样送检机制
2.6	应有专门放置临时垃圾的设施并保持其封闭，排污设施（地槽、抽油烟机 and 排风口等）保持清洁通畅
3	餐饮区域整体舒适度
3.1	温湿度适宜，通风良好，无炊烟及烟酒异味
3.2	餐具按各菜式习惯配套齐全，无破损，无水迹

注：涉及硬件改造、装饰装修、场地或区域功能调整、电器设备采购、宣传装饰品采购、建筑物附属设施及本体的改造维修等相关费用由甲方承担，乙方配合跟进和协助相关工作的推进开展。

二、客房服务部分

1、概述

1.1 服务地址：广东电网有限责任公司广州供电局南沙培训基地（广州市南沙区环市大道西 225 号）、清河#1 培训基地（广州市番禺区亚运大道 1177 号）培训住宿客房。

1.1.1 服务期限：计划自合同签订之日起至 2026 年 12 月 31 日。若下一年度框架采购结果没有在 2027 年 1 月 1 日以前签订合同，则本框架结果可延续至下一年度框架合同签订之日前结束，但延续时长不能超过半年。

1.1.2 客房情况：南沙培训基地客房位于技能鉴定与评价大楼 9-13 层，共计 164 个房间，其中单人房 20 间，双人房 88 间，三人房 56 间，床位共计 364 个。清河#1 培训基地客房位于综合楼 2 楼以及板房区，共计 33 个房间，其中双人房 25 间，三人房 7 间，四人房 1 间，床位共计 75 个。

1.1.3 服务内容：房务服务及住宿管理。

2、服务费预算

2.1 服务费支付方式：按房务单价乘以住宿人次计费。

2.2 预算明细：根据招标方提供的床位数量和预计服务人次，制定详细的服务费用预算。根据往年住宿服务情况统计，预计 2026 年南沙、清河#1 基地入住总人数为 40000 人·天，午休总人数 10000 人·次，按照全天 90 元/人天、午休 45 元/人次的服务费标准计算，预计采购金额约为 405 万元，最终结算费用根据实际入住人次结算。

3、服务内容及标准

3.1 入住服务

3.1.1 前台接待：确保每位宾客抵达后都得到热情接待，快速完成身份验证、登记入住及退房等手续。

3.1.2 行李服务：提供快速、安全的行李寄存及送至客房服务。

3.1.3 房间介绍：向宾客详细介绍客房设施使用方法、紧急联系方式及

服务信息。

3.2 房间整理

3.2.1 床上用品更换：定期更换床单、被罩、枕套等，保持床铺整洁舒适。

3.2.2 毛巾、浴巾更换：每天更换整理毛巾、浴巾。

4、物品更换与补充

4.1 日常消耗品：定期检查客房内洗漱用品、茶叶、咖啡、饮用水、纸巾等日常消耗品，并及时补充。

4.2 特殊需求：根据宾客特别要求提供额外物品，如枕头、被子等。

4.3 物品更换：对损坏或遗失房间设施设备，及时更换。

5、叫醒服务

5.1 叫醒服务：根据宾客要求设置并准时执行叫醒服务。

6、问题处理

6.1 故障报修：对客房设施故障进行及时报修处理。

6.2 投诉处理：积极处理宾客投诉，提升宾客满意度。

6.3 紧急情况应对：制定并执行应急预案，确保宾客安全。

7、人员要求与专业团队配备

7.1 着装规范：会务服务人员着装应统一、整洁，佩戴清晰醒目的服务标志，严禁穿着拖鞋、响钉鞋，以保持专业形象。

7.2 仪容标准：刘海不得遮挡眼睛，后发不得披肩，发型统一。要求化淡妆，避免浓妆艳抹，不佩戴首饰，展现清新、干练的风貌。

7.3 仪态端庄：坐姿、站姿规范、端庄，不得跷腿，时刻保持良好的精神状态和优雅仪态。

7.4 语言文明：语调温和亲切，音量适中，使用规范的普通话进行交流，给人以舒适的沟通体验。

7.5 服务态度：始终保持微笑服务，态度诚恳、热情、周到，精神饱满、彬彬有礼，为客户提供优质的服务体验。

7.6 房务服务人员 24 小时值班，该项目计划配置前台 10 人，房务 10 人，值班技工 2 人，管理人员 2 人，财务 1 人。其中前台人员按早班 4 人，中班 3 人，晚班 3 人配置；房务人员按早班 7 人，中班 3 人配置；技工按早班 1 人，中班 1 人配置。具体人员配置按实际工作安排为准。

7.7 人员配置要求

7.7.1 房务管理人员

具有本科以上学历，3 年以上相关管理工作经历，熟悉旅业房务管理或学校宿舍管理及相关管理法规，全职并常驻本项目。乙方内部调动或该负责人辞职，乙方必须提前选派胜任该职位的人选接替，提前 1 个月通知甲方。

7.7.2 维修人员

男性，职中以上学历，熟悉工程系统及设备维修，特殊岗位须持资格证/上岗证/技工证，具有良好的服务意识。

7.7.3 前台接待

女性，大专以上学历，35 岁（含）以下，身高 1.60 以上，相貌端正，身体健康、形象气质佳，普通话，发音标准。能使用电脑处理文档，熟悉接待礼仪礼节，举止大方，笑容亲切。

7.7.4 客房服务员

女性优先，相貌端正，工作认真细致，动作灵活快速，有礼貌。

7.8 服务团队人员需定期安排专业培训，到同类型服务点或企业开展对标学习。

8、技术要求

8.1 服务设备：使用符合技术规范要求的设备与工具进行服务。

8.2 质量控制：执行严格的质量控制流程，确保服务符合标准。

9、履约评价管理

9.1 评估制度：建立定期服务质量评估机制，包括满意度调查和现场检查。

每个培训项目，由综合部后勤管理人员和培训项目参与人员对房务服务进行履约评价，培训项目参与人员包括项目负责人、培训师资、参培学员等。根据履约评价结果在中标服务费单价基础上扣减履约评价考核金 0-9 元/（人·天）不等，总服务费按照扣减后的中标服务费单价乘以住宿总床位乘以天数进行结算，具体履约评价结果及所获的履约评价考核金如下：

考核结果		履约评价考核金
评价人员 1	评价人员 2	
满意	满意	-0 元/（人·天）
基本满意	满意	
基本满意	基本满意	
满意	不满意	-1 元/（人·天）
基本满意	不满意	-4 元/（人·天）
不满意	不满意	-9 元/（人·天）

广州供电局南沙、清河#1 培训基地 2026 年客房住宿服务框架采购项目
履约评价表（参考样板）

培训项目名称：_____

项目日期：_____

评价项目 \ 水平级别		满意	基本满意	不满意	备 注
住宿用品 配备满意 程度	住宿用品配备数量				
	住宿用品配备品类				
	住宿用品配备品牌质量				
房间设施 设备使用 运行满意 程度	供水、供电运行情况				
	空调、灯具、淋浴设备等房 间设施运行情况				
	烧水壶、电视、洗衣机等配 套设施运行情况				
房间的环 境卫生满 意程度	房间配套的床上用品、毛巾 等洁净情况				
	房间地面、家具、门窗等洁 净情况				

	房间卫生间洁净情况				
服务人员 服务热情 度、效率、 专业性满 意程度	服务人员礼貌用语、精神面貌				
	房间服务需求时效				
	房间服务专业性				
整体评价	整体而言，对本项目服务单位的总评价为：				
	满 意（ ） 基本满意（ ） 不 满 意（ ）				
	意见或建议：				
填表说明：1. 请在选择的项目上打“√”； 2. 若选择“不满意”的级别，请在“备注”栏简要说明相应情况。					

填表人：_____

广州供电局南沙、清河#1 培训基地 2026 年客房住宿服务框架采购项目 履约评价汇总表

考核结果			扣减履约评价考
	综合部后勤管理人员	培训项目参与人员	核金
评价 (满意/基本满意/不满意)			

10、附加服务

10.1 增值服务：按需提供额外的个性化服务，以提升宾客体验。

11、服务标准

11.1 客房服务是服务中至关重要的组成部分，它直接关系到宾客的住宿体验与满意度，明确客房服务的全面范围，涵盖从宾客入住到退房期间所需的各项服务内容，确保每一位宾客都能享受到周到、细致、贴心的服务。

客房服务范围

1、入住迎接服务

1.1 前台接待：宾客抵达后，前台工作人员应热情迎接，快速办理入住手续，包括身份验证、入住登记、派发房卡等。

1.2 行李服务：提供行李寄存及送至客房服务，确保宾客行李安全并及时送达房间。

1.3 房间介绍：简要介绍客房设施的使用方法、紧急联系方式及服务信息，帮助宾客快速熟悉环境。

2、房间整理

2.1 床上用品更换：定时更换床单、被罩、枕套等床上用品，保持床铺整洁舒适。

2.2 毛巾、浴巾更换：每天更换整理毛巾、浴巾。

3、物品更换与补充

3.1.客房物品配置要求包括但不限于以下内容：

（1）洗漱用品：洗发液、沐浴液、洗手液、洗衣液、牙膏、牙刷、梳子、牙线、剃须刀等。其中洗漱用品套装每床位每月至少提供 8 套，洗手液每个房间每月至少提供 2 瓶，洗衣液每个房间每月至少提供 1 瓶。物资按实际使用量配置，保证支撑所有房间正常入住使用。

（2）棉织品：床上四件套、小方巾、面巾、地巾、浴巾等。损坏更换的棉织品等级应与原配置棉织品等级一致。

（3）床上用品：每床一个棉枕头、一个决明子棉枕头、一张棉被。损坏更换的床上用品等级应与原配置床上用品等级一致。

（4）客用物品：空气净化器（南沙）、晾衣架、台灯（南沙）、多功能电子闹钟（南沙）、电热水壶、带盖杯、玻璃杯、电吹风、塑料拖鞋、防滑垫、垃圾桶、环保提示牌、服务指南、各类温馨提示及上墙指引标识等。

(5) 易耗品：面巾纸、卷纸、电蚊香、家具消毒剂、马桶去味消毒剂等。

(6) 具体品牌要求如下：卷纸：维达、清风、舒洁等大品牌双层有芯 800 克；面巾纸：维达、清风、舒洁等大品牌双层 200 抽；洗手液：蓝月亮、威露士、滴露等品牌；洗衣液：蓝月亮、威露士、滴露等品牌。所用品牌需经甲方确认后方可使用。

(7) 其它用品：浴帽、护理包、杯垫、拉毛拖鞋等。

(8) 饮品：红茶、绿茶、咖啡、桶装饮用水、瓶装饮用水等。其中饮用水每个床位每天至少提供 2 瓶 380ml 瓶装水或相当量的桶装水。

3.2 特殊需求：根据宾客特殊要求，提供额外的物品配备，如枕头、被子等。

3.3 物品更换：对损坏或遗失房间设施设备，及时更换。

3.4 房间设施设备维修：负责单价 300 元以下的客房配件更换。

4、叫醒服务

4.1 叫醒服务：根据宾客要求设置叫醒时间，通过电话或敲门方式提醒宾客起床。

5、客房问题处理

5.1 故障报修：对客房内设施设备的故障进行及时报修处理，确保宾客住宿期间的正常使用。

5.2 投诉处理：对于宾客的投诉和不满，积极倾听、记录并尽快给出解决方案，提升宾客满意度。

5.3 客房服务需求响应机制：

(1) 前台值班客服接房间电话，在问好的同时抄下房间号码以免遗忘，按客人需求通知各专业实际操作人跟进服务（日常上房间面对面沟通以前台值班客服为主，其他各专业实际操作人跟办实际操作，重要接待领导房间由管理人员面对面沟通，各专业实际操作人对口实际操作）。

(2) 简单记录需求，每 5 分钟追踪一次各专业实际操作人到位情况，服

务完成后由前台值班客服确认销项，并致电询问客人问题处理是否完成及满意（如一般送物等服务则无需再次致电房间确认，避免骚扰到客人），无意见即完成事件，有意见即记录下来上报管理人员直接跟进对接处理。

（3）如遇前台值班客服个人处理不了或无法立即答复的事项，需回复客人：“请稍后，需时间了解，X 分钟内回复。”后上报管理人员获悉处理需要的时间后，回复告知客人 X 分钟内会处理完成，其后按回复客人时间提前 5 分钟追踪处理完成情况，完成的销项/未完成的提醒管理人员。如特殊情况无法按承诺时间内处理完成，请管理人员致电或到房间与客人沟通汇报解决情况。

5.4 紧急情况应对：制定应急预案，应对突发事件（如火灾、地震等），确保宾客人身安全。

6、客房保障服务

6.1 全面管理服务：对客房区实行全方位的管理服务，涵盖工程设备保障、安全保障、环境维护等工作，为客人营造安全、舒适、整洁的居住环境。

6.2 制度与人员管理：建立完善的客房管理服务制度、标准和流程文件，接待员经过专业培训后上岗，始终保持亲切的笑容，为客人提供热情周到的服务。

6.3 环境与卫生标准：客房环境始终保持整洁，卫生状况达到优良水平，无积尘、积水及蚊虫侵扰现象，绿化布置有序美观，严格遵循客房管理标准，为客人打造宜人的居住空间。

6.4 人员出入管理：严格管控客房区域人员出入，杜绝闲杂人员进入。入住人员凭房卡、人脸权限出入，实行统一规范管理，保障客人的居住安全。

6.5 系统运行保障：确保客房内各系统运行顺畅稳定，全面满足入住人员的用水、用电、空调及网络等日常服务需求，为客人提供便捷的生活体验。

操作流程和程序

一、进 / 出门程序

步骤	项目	操作	注意
1	站立门前	1.1 身体站直、面带微笑。 1.2 目光平视，表情自然。	如挂着“请勿打扰”牌，不得敲门并做好记录。
2	敲门和自报身份	2.1 用手指关节敲门 2 次，每次 3 下。 2.2 第一次敲门后，自报身份一次：“您好，服务员。”	不得用其它物品代替用手敲门。 进门前无论房间是何房态都必须清晰地敲门。 决不允许从门镜往房内窥视。
3	打开门	3.1 开门至 30 公分后，并重复：“您好！服务员。”再轻轻推开房门，进入房间。 3.2 如有客人，应先打招呼，并征询是否可以打扫/小维修等服务。	如进房发现客人在睡觉或在浴室，应立即退出锁上门并做好记录，并注意查看。 如客人被吵醒，应向客人道歉。
4	检查和道别	4.1 检查是否有工作工具遗留在房内。 4.2 征询客人意见。 4.3 礼貌道别。	住客房工作完成后，离房向客人征询有何需要帮助并道别，然后慢慢地倒走，轻轻关上房门。

二、铺床操作流程

步骤	项目	操作	注意
1	将床垫拉离床头	1.1 弯腰下蹲，双手将床垫稍抬高，慢慢拉出。 1.2 将床垫拉离床头板约 50 厘米。 1.3 整理床褥、将床垫拉正对齐。	发现床褥上有污迹，及时调换。

	板		
2	铺床单	<p>2.1 铺：站在床尾抖单。床单正面朝上折线居中，两边均匀。</p> <p>2.2 包：包角要求内角 45 度，外角 90 度。</p>	<p>发现床单破损、污迹、毛发等及时调换。</p> <p>先在床头包角。</p>
3	将 床 垫 复位	3.1 弯腰将床垫缓缓推进床头板下。	切勿用力过猛。
4	铺 设 棉 被	<p>4.1 打开被套，检查质量。</p> <p>4.2 棉被首端与床头平齐。</p> <p>4.3 中线与床中线吻合。</p> <p>4.4 被子均匀地罩在被套里。</p> <p>4.5 四角定位准确，被面平整。</p> <p>4.6 左右两边和床尾处自然下垂，铺理平整。</p>	被套扎绳不外露。
5	套枕头	<p>5.1 将枕芯抖松平放在床上。</p> <p>5.2 拿住枕芯的前两头塞进枕套内。</p> <p>5.3 两手抓住袋口，边提边抖动，使枕芯全部进入枕套。</p> <p>5.4 将枕芯掖进枕袋双边内，把袋口整理好，并且拍松。</p>	<p>注意商标朝内。</p> <p>枕头必须四角饱满，外形平整，挺括，枕芯不外露。</p>
6	放枕头	<p>6.1 将两个枕头放置床头正中，三线对齐。</p> <p>6.2 枕头开口全部背离床头柜。</p>	大床两对枕头开口相对。
7	结束	7.1 全面整理，床面挺刮美观。	

三、房间物品整理

步骤	项目	操作	注意
1	准备工作	1.1 检查工作车上客用品及工具是否齐全。 1.2 清扫工具放置在工作车上。	每辆工作车配备一定数量的客用易耗品。
2	敲门进入房间	2.1 按照进门程序。 2.1.2 记录进房时间, 插上取电牌。 2.1.3 工作车内侧朝向客房, 用工作车堵在房门口。	打扫房间一般不要关上房门。 客人在房内, 可将工作车靠一侧墙放置, 方便客人进出。
3	拉开窗帘打开窗户	3.1 将窗帘全部打开。 3.2 打开窗户通风。	注意检查窗帘有无污渍, 窗帘钩有无脱落。
4	巡视检查	4.1 打开所有照明灯具, 检查是否完好有效。 4.2 巡视和检查房间设施设备是否完好。 4.3 检查有否遗留物品, 若有发现, 应立即上报并做好记录。	及时报修损坏的设施设备, 并在报表备注栏内做好记录。 如: 窗帘、电视机、空调、电话、灯具等。
5	收齐茶具客用品	5.1 用完的茶具放在工作车上或工作间内。	不可放在走廊内。
6	铺床	6.1 按照铺床程序。	
7	核对电视频道	7.1 电视机关机固定在1频道。 7.2 电视机音量调到适中。	
8	补充客用品	8.1 按照规定数量和摆放标准补足各种客用物品。 8.1 “请勿打扰”牌朝向正面。	住客房补缺不撤的原则。 防盗栓需扣在防盗扣内。
9	调整窗户位置	9.1 适当关闭窗户, 开启至限位的位置内(10cm - 15cm)。	可根据房间气味和天气调节。

		9.2 检查整理好窗帘均匀对称。	窗沙拉拢，窗帘拉至两边。
10	环 视 房 间整体	10.1 检查房间全部打扫整洁。 10.2 物品摆放齐全和标准。 10.3 无遗留物品。	
11	离 开 房 间	11.1 清洁用品放回车内。 11.2 廊灯为开启状态，其余灯都 关闭状态。(没有廊灯的留房灯) 11.3 关门后回推门，确保房门关 闭。	退出时对大门做安全检查后 锁门。
12	结 束 登 记	12.1 填写《服务员工作报表》。	房间状态，出房时间，客用 品补充数量、维修的项目和 特别事项记录等。

四、检查退房流程

步骤	项目	操作	注意
1	准备	1.1 楼层服务员每日根据领班发放的《住客报表》将当日的预退房号找出填写在工作表上。 1.2 检阅早班交接记录，对有特殊问题需跟进事项记录在工作表的备注栏。	为提高查退房速度，确保与总台“对讲机”信息的畅通，其“对讲机”调好音量需随身携带，遇“对讲”故障马上报告领班。
2	接报	2.1 收到总台报查退房号时反应要迅速，放下手中的工作。 2.2 按进门程序操作。	获悉有人在房间时需礼貌退回同总台确认房号，不可粗鲁闯进有客房引致客人投诉。
3	检查房 间	3.1 拉开窗帘保证房间足够的光线，必要时开灯。 3.2 从房间到洗手间依次检查。 3.3 客房设备设施如有任何丢失或	客房查报退房的标准时间为3分钟，遇总台同一时间段报查多间退房时，需请同楼服务员或领班协助查房，

		损坏，应即时报总台及客房领班，保留现场留待领班、管理员或客人上房取证。	以保证退房速度与质量。 为避免客人遗留物品，应加强检查洗手间门后挂衣钩、衣橱、白色床单或枕头夹层、行李格。 客房设备设施丢失或损坏的常见有棉织品的丢失与烧烂及染色、地板及桌面烟头烧坏或损烂、瓷器及玻璃器皿损烂、少遥控器及防毒面具开封等。
4	通知前台	4.1 对查退房间棉织品、设备设施、配备用品核实一切正常情况后向总台人员讲“×房间查房OK。” 4.2 若有住客遗留物品立即报总台让客人上来领取，报房时要求话语清晰，讲明遗留物品的特征与数量。	

五、遗留物品处理程序

步骤	项目	操作	注意
1	发现物品	1.1 客房任何员工拾获宾客或其它员工的失物，均第一时间通报或呈交前台值班经理，讲明拾遗留物品的物品特征、发现物品时间，以便前台人员及时主动的寻找客人或员工给予归还。	管理员接到捡获人上交的物品时，马上登记及填写“遗留物品本”及时记录物品的名称、数量和特征、拾获地点、客人房号、姓名、拾获日期、经手人及拾获者签名确认。
2	保管	2.1 管理员负责填写好“遗留物品登记本”，同时用便签纸写明遗留	遗留物品登记本填写 / 保管要求：字迹工整，项目齐

		<p>物品发现的日期、地点、名称贴在装遗留物品的袋子上。</p> <p>2.2 将“遗留物品”按不同月份逐包分隔集中保存在一个柜子。贵重物品单独交驻点主任或管理员分柜存放。</p>	全，清晰明了，注意清洁，妥善保管。
3	认领	<p>3.1 客人必须亲临前台认领，管理员必须核准客人身份、入住日期、遗失地点、物品特征(品牌、型号、产地、颜色、遗失时间地点)等。</p> <p>3.2 客人签字。</p>	<p>若已退房的住客来函报失及来电寻找遗留物品，需问清情况并积极查询，若拾物与客人的相符合，则要问清客人取物时间。如果失物人让其朋友代领，须传真委托书(注有双方人的姓名、身份证复印件、委托物品名称、数量)给予核实后发放物品。(尽量避免邮寄方式)</p>

六、失物无人认领的处理方法

项 目	处 理 方 法
一般物品	三个月后而无人认领，驻点主任上报业主管理方确认无主后可自行处理。
贵重物品 (价值 300 元以上)	如现金、珠宝、金器、手表、相机等，一年后无人认领，驻点主任需上交业主管理方处理。
身份证明文件	六个月内无人认领，上报业主管理方确认后可由管理员送至公安局处理。
药物	按一般物品处理，注意严禁给员工食用。
水果及食品	登记及储藏两天，若无人领取报管理员及以上级别人员同意后则可扔掉，严禁给员工食用。
酒水	上报业主管理方确认后立即处理，但须小心运送，防止瓶破

	而涉及其它物品。
--	----------

注意：

管理员每月 30 日按遗留物品拾获时间列出清单，将过期三个月无人认领的物品列表呈报主任，根据《失物无人认领的处理方式》进行处理。

处理方法要进行记录，处理过程至少要有两名见证人。

七、DND 房处理标准

尊重客人隐私权，认真细致做好服务工作。客房为“请勿打扰”时，确保适当处理以避免引起客人投诉。遇宾客房间锁了“双重锁”或悬挂“请勿打扰”牌时，应充分尊重客人之隐私权并及时做好各项服务。

步骤	项目	操作	注意
1	发 现 DND 房	1.1 不得擅自敲门或进入房间。 1.1 早班服务员在下午 14: 30 -15: 00 之间，将所有挂上“请勿打扰”的房间和房门锁上双重锁而未能清洁的房间，(不包括当日 C / I 房间)报告早班客房领班并在工作表记录发现时间。	如果是客人打电话要求提供服务时发现挂 DND 牌，应立即通知前台，由前台再次与客人电话确认。
2	电 话 询 问	2.1 早班楼层领班收集所有从服务员“请勿打扰”和锁了“双重锁”房号后到房门口查看确认。 2.2 下午 14: 30 客房领班打电话询问客人，“您好!XX 先生 / 小姐，我是客房服务员，请问您需要整理房间吗?”	只用 OC(住客房)。 可根据指定的时间安排清扫并作好记录。 电话交谈过程中要细心听清客人发言状况，发现不正常及时报主任助理跟进，确保客人安全。 如客人拒绝接受服务或是延迟服务，则做好记录。
3	进房	3.1 如果房间的电话没有人接听，通知客房领班，客房领班和服务员一起敲门进入房间查看，了解客人	当客房内无客人时，必须两个人进房。 如果房内没有客人但有行

		是否住房及物品状况,或者门锁故障。	李或客人正在睡觉应马上退出。
4	记录 and 跟踪	<p>4.1 早班领班将当天因“双重锁”和“请勿打扰”而未能清洁房间及住客告知不需服务或延迟服务等事项,写在客房统一的交班本上,并及时通知中班客房领班及前台值班经理跟进。</p> <p>4.2 中班服务员加强对“双重锁”和“请勿打扰”房间周边的巡察工作,发现客人回来及时在工作表记录时间,若下班仍有房间未回应写好交班给当晚值班的保安员及前台留意其房间动态,以便及时跟进。</p>	<p>DND 一直持续到晚上,值班经理必须在晚上 21:00 前,再打一次电话询问客人,以防发生意外。</p> <p>如果客人不在且没有行李,通知前台,立即联系客人查明情况,以防房态出错。</p>

八、工程报修程序

步骤	项目	操作	注意
1	检查维修项目	1.1 在清洁前,先检查和调试设备。	必须及时发现设施设备问题,先报修,后清洁。
2	报修	<p>2.1 客房服务员填写维修单,并立即通知客房领班。</p> <p>2.2 客房领班现场查看后,用对讲机及时通知维修技师。</p>	<p>报修内容需详细正确。</p> <p>对不能及时维修的计划项目,客房领班知会主任助理,统一安排。</p>
3	现场维修	<p>3.1 维修技师及时到现场维修。</p> <p>3.2 维修技师在维修单上填写维修情况。</p> <p>3.3 客房领班现场验收并在维修单</p>	住客房(OC)必须有服务员或领班陪同进房维修。

		上签名	
4	清洁	4.1 维修后现场需恢复干净整洁状态。	未修复的工程，客房领班汇总后提交给主任助理。

九、空房检查表

1. 检查方法运用四个工具：眼看无污点无破损，耳听文明语无噪音，鼻闻无臭气无异味，手抹无霉斑无灰尘。
2. 检查要点抓住三个重点：清洁、视觉、安全。
3. 评分标准值得借鉴 5 分，100%符合标准 4 分，70%符合 3 分，70%不符合 2 分，100%不符合 1 分，严重违反公司规定和标准 0 分。无此项目填 NA。
4. 检查表样表：

区域	检查内容	标准简述	评分	是否需要维修	备注
主通道				评分小计	0
1	门	干净无裂痕、无水泡，开关无异响			
2	门铃	清晰及运作正常			
3	门牌	清晰无损坏			
4	把手	干净，转动正常			
5	DND 牌	干净无破损			
6	门锁	正常，铰链使用无异常			
7	门框	干净无裂痕、无水泡			
8	门眼	清晰周同无油渍			
9	电闸	可正常取电，开关正常			
10	疏散图	清晰无污渍，无翻卷			
11	衣挂	转动正常无松脱			
12	衣架	干净，光滑			
13	房镜	明亮，，上缘无积尘，无破裂			
14	衣橱	清洁无尘，关闭好，无虫鼠			

15	其他				
办公休闲区				评分小计	0
1	写字桌	干净无尘，无破损			
2	服务指南	干净无尘，摆放位置正确			
3	消防用品	干净无尘，摆放位置正确，无破损，无开封			
4	电蚊香器	干净无尘，摆放位置正确，无破损，无开封			
5	拖鞋	摆放位置正确，无破损，无开封			
6	托盘	干净无尘，摆放位置正确			
7	一次性口杯	干净，倒放，有杯垫			
8	杯垫	干净无污渍			
9	热水壶	干净无水			
10	网线	自然靠墙垂放			
11	电视线	自然靠墙垂放			
12	垃圾筒	干净，有垃圾袋，无垃圾			
13	写字椅	干净无尘，无破损			
14	台灯	干净无尘，无破损			
15	茶几	干净无尘，无破损			
16	茶椅	干净无尘，无破损			
17	电视遥控器	有电池，可正常使用			
18	电视机	无积尘，可正常使用			
19	空调遥控器	有电池，可正常使用			
20	空调机	无积尘，可正常使用			
21	其他				

睡眠区				评分小计	0
1	床头柜	干净无尘，无破损			
2	电话机	干净无尘，话筒挂好			
3	床头板	干净无积尘			
4	枕头	干净无破损，丰满			
5	被单	干净无破损，铺叠整齐			
6	棉被	干净无破损，铺叠整齐			
7	挂画	干净无积尘			
8	床头灯	干净无尘，转动正常			
9	其他				
窗户				评分小计	0
1	玻璃	干净明亮			
2	窗框窗台 窗轨	干净无尘，拉动顺滑			
3	窗帘	窗沙拉拢，窗帘拉至两边，挂钩无脱落，拉绳运作正常			
4	其他				
照明				评分小计	0
1	灯泡	正常			
2	灯罩	无积尘			
3	其他				
整体六面				评分小计	0
1	墙面	无污点，无裂痕，无水泡，无脱落			
2	地板	干净无破损			
3	天花板	干净无破损			
4	烟感器	无破损、脱落			
5	排风口	干净运作正常			
6	其他				

卫生间 淋浴间				评分小计	0
1	把手	干净，转动正常			
2	门锁	可正常开关			
3	衣钩	干净无锈			
4	镜子	明亮，上缘无积尘，无破裂			
5	卷纸架、 卷纸	干净，卷纸足够且叠为三角型			
6	洗手液	不少于 3 分之 1 或不低于可视孔			
7	梳子、牙 具、口杯、 浴帽	清洁无开口			
8	沐浴液、 洗发液	不少于 3 分之 1 或不低于可视孔			
9	水龙头	光亮整洁，转动正常。			
10	洗脸盆塞	转动正常			
11	洗脸盆	干净无残留水渍			
12	马桶	水箱、马桶座，马桶盖干净无污渍，去水正常			
13	淋浴玻璃	光亮整洁，无残留水渍，推动顺滑。			
14	淋浴门把 手	光亮整洁，无残留水渍。			
15	花洒	光亮整洁，摆放端正。			
16	淋浴杆	干净无残留水渍，皂碟靠墙			
17	浴巾架、 浴巾	浴巾架光亮整洁，浴巾折叠整齐			
18	天花板	干净，无松脱			
19	排风口	干净无积尘，运转正常无异常			

		噪音			
20	地漏	无毛发杂物堵塞			
21	地面	清洁不湿滑			
22	垃圾筒	干净，有垃圾袋，无垃圾			
23	其他				

十、布草房 / 洗消间整理标准

步骤	项目	操作	注意
1	清理	1.1 清除工作间内不需要的物品和垃圾。	
2	清洁	2.1 架子或柜子每层及顶上需干净无尘。 2.2 消毒柜内外整洁无尘。 2.3 洗水池、墙面、地面保持整洁。	工作间内不得摆放与工作无关的物品。
3	整理	3.1 整理每日必须的客用品及布草。	布草整齐摆放在架子上，不能散乱。 重物放下面，轻的放上面。 不能用报纸垫或包裹布草。 工作间内张贴计划卫生表以及相关管理制度。 打印标签过胶后统一贴在柜子右上方。
4	吸尘器	4.1 吸尘器内无垃圾残留。 4.2 吸尘器内外壁保持干净，电线保持整齐缠绕状态，指定位置摆放。	可用另一只吸尘器吸净尘袋与过滤网。
5	离开	5.1 随手关灯，养成节约的习惯。 5.2 随手锁门，避免客人误入或其他人员恶意破坏，维护安全。	

十一、客房钥匙管理

步骤	项目	操作	注意
1	领用	1.1 客房领班发给客房服务员。 1.2 领用人须在《钥匙 / 对讲机交接本》上写明领用时间并签名。	客房钥匙卡有效日期设置为一个月，每月第一周星期一更新。
2	使用	2.1 非本部门的员工需由领用钥匙的员工负责开启房门。 2.2 按照开门程序执行。	非工作需要不得擅自开启门锁。
3	保管	3.1 钥匙要随身携带，不得随手放在工作车上。	发现钥匙遗失，立刻报告客房领班。严禁外借。
4	归还与交接	4.1 在领班监督安排下交接下班员工，或交给客房领班，双方签名确认。	

十二、对讲机管理

步骤	项目	操作	注意
1	领用	1.1 上班时向客房领班领取。 1.2 在《钥匙 / 对讲机交接本》上登记签名。	注意对讲机要随身携带。
2	检查	2.1 检查能否正常使用，是否有充足电量。 2.2 检查和调整音量。	
3	使用	3.1 客房及楼层内必须使用耳机。 3.2 接获信息：听清对方呼叫楼层和内容。 3.3 接通话键：立即应答：“收到，请讲。” 3.4 复述接获的信息。 3.5 呼叫方确认：“正确，完毕。”	尽量使用附近的电话，减少噪音。 注意不能在楼层大呼小叫，如对方听不清楚，可走到楼梯再大声复述。

4	归还	4.1 归还到客房领班处。 4.2 签名确认。	
---	----	----------------------------	--

十三、布草管理要求

1、服务员从房内撤出的脏布草，应放置在工作车上的布草袋内，超出布草袋口，必须将布草袋内的脏布草立即送到指定地点存放。

2、清点脏布草时应避开客人，并用垫布垫好，在指定时间由洗涤厂收走，并做记录。

3、布草有严重污迹要单独存放，告知洗涤厂做特别处理，并做好记录。

4、由洗涤厂送回的布草，要及时清点和检查质量，再签收。发现有质量问题的要及时退洗或要求赔偿，做好记录。

5、服务员发现有损坏的布草要及时通知领班，视布草损坏程度和损坏时间要求赔偿。

6、发现需报废的布草要当天做记录，记录清楚报废原因，每月盘点时统一报废申请表交回公司。

7、已经报废的布草要做好标记，与可用布草分开存放，及时处理。

8、楼层备用布草要分类后整齐地放在布草柜里。

9、布草房要张贴楼层数量表，每天由员工自己清点，做到每天日结日清。如有差异应及时查找原因，并报告客房领班。

10、客用布草是运营物资，不可做其他用途，非经业主管理部门同意其他人员不能占用客用布草。

11、任何人为造成的污损，必须赔偿。

12、床位数与可用布草数量比例不能超过在 1: 3.3，最低不能低于 1: 2.8，及时申购，每次为 0.5 倍。

十四、工作车整理与使用

步骤	项目	操作	注意
1	检查工作车	1.1 检查工作车清洁，发现杂物、灰尘、污渍应立即清理。 1.2 检查工作车正常运行。	车上无杂物、灰尘、污渍。 运行灵活，无响声。

2	垃圾袋和布草袋挂在车钩上	<p>2.1 确保垃圾袋和布草袋有足够的支撑力。</p> <p>2.2 将布草放在工作车架内。</p>	<p>重物在下，轻物在上。</p> <p>干净的不能放在布草袋上。</p>
3	补充客房用品	<p>3.1 按规定分类分格摆放。</p> <p>3.2 布草和用品齐全、整洁。</p>	<p>纸杯要有包装袋装着，手抓杯底取出。</p> <p>布草不宜一次配备太多，一般放5间客房的容量。</p>
4	补充清洁用品和用具	<p>4.1 按照规定的位置放稳。</p>	<p>工具箱内不能有过多积水。</p>
5	规范使用工作车	<p>5.1 不能把撤出的布草放在客用品上。</p> <p>5.2 不能存放私人的物品。</p> <p>5.3 工作车每班整体清洁一次。</p> <p>5.4 推工作车时小心不要撞到客人、墙壁、地脚线或其他设备</p>	<p>使用过程中如发现问题应及时通知客房领班，客房领班通知维修技师维修。</p>

十五、客房重要事件报告 / 记录 / 处理

客房内如发现如下问题，应及时报告客房领班：

- 1、客人遗留物品。
- 2、客人生病。
- 3、发现房内有酒类、凶器或麻醉剂等违禁物品。
- 4、没有行李或行李少。
- 5、将动物带入客房内。
- 6、无意中损坏了客人的物品。
- 7、发现客房内设备、家具、物品、墙壁等有缺损或出现故障，管道渗水。

- 8、漏水等应按照工程维修程序执行。
- 9、在走廊或其他地方发现可疑的人或物。
- 10、客人的抱怨与称赞。
- 11、发现客人死亡，不要碰客房内任何物品，立即离开房间和报告。
- 12、如遇客人吵架、斗殴等，立即报告。
- 13、房间内有贵重物品或大量现金。
- 14、其他异常情况。

十六、客房用品摆放标准

1、门

- 1.1 “安全疏散图”张贴在房门附近。

2、书桌

2.1 托盘内：

- 2.1.1 电热水壶放在靠近插座的一边，壶身与墙面平行，壶嘴向左，电源线在底座盘两圈后藏于电热水壶后。
- 2.1.2 使用无 logo 有盖瓷茶杯，把手朝右整齐摆放。
- 2.1.3 无配备托盘时放置置物架上

2.2 托盘外：

- 2.2.1 配置有台灯时，电线妥善收纳。
- 2.2.2 配置有时钟时，日期时间要准确。

3、置物架

- 3.1 “住宿指南”、“请勿打扰”牌
- 3.2 “请勿打扰”在前“住宿指南”牌在后，正面朝外插在收纳盒内。

4、拖鞋

- 4.1 拖鞋头朝里，统一摆放。
- 4.2 如果需要配两双拖鞋应分开颜色。

5、防毒面具

- 5.1 防毒面具放于桌架下层显眼处，正面朝外，封口条朝外。
- 5.2 整体干净无污渍无破损。

6、遥控器

6.1 确保电池电量充足，整体干净。电视机遥控、空调遥控面朝上，头朝墙整齐摆放桌面，配置有收纳盒时，遥控器都面朝外头朝上整齐插在收纳盒格子内。

7、书架：

7.1 配置有书籍时，书脊朝外按顺序整齐摆放，书籍有残破的及时上报业主管理方更换。

8、卫生间：

8.1 浴室套装：置于淋浴间架上

8.2 杯子：置于洗漱台上方镜柜架。

8.3 其它一次性洗漱用品：放左边，与托盘平齐。logo 朝上。

8.4 杯子：放在靠墙的一面，logo 朝外。

8.5 洗手液：Logo 朝外，喷嘴朝左放洗手台右侧靠墙角落

8.6 其他一次性洗漱用品：有 logo 朝上，底端对齐。

9、毛巾：

9.1 毛巾叠好后放在毛巾架上层，毛巾边不外露。

9.2 面巾之间留一指宽，正面长短一致。

10、淋浴杆：

10.1 淋浴喷头放稳，放正中。

11、抽纸、卷纸：

11.1 抽纸、卷纸外露部分折成三角形。纸巾向外露出 2 厘米左右。

12、垃圾桶

12.1 垃圾袋套住垃圾桶内，在旁边拧一个结使其牢固，并用垃圾桶盖盖住。

12.2 客房垃圾桶放在书桌下靠边。

12.3 卫生间垃圾桶放在恭桶旁边。

12.4 垃圾桶放置不能紧贴周围物件，必须离开 1-3 厘米。

13、床头柜

根据各床头柜大小、形状来摆放，基本原则如下：

13.1 放在床头柜的物品有电话机，其他按要求摆放。

13.2 床头柜上所有物品摆放不要贴着柜边，感觉快掉下来，应离边 1 厘米左右。

13.3 电话机放在床头柜上方。

14、衣架

14.1 男、女士衣架分开放置，勿混合。衣钩统一方面，朝墙里面，方便拿取。

十七、提供维修物料

发现设备设施问题后，应在三个工作日内完成维修工作，并提供工程耗材、配件单件价格 300 元及以下的物料。包括但不限于下表材料：

序号	项目内容
1	铝扣板天花
2	天花吊杆
3	天花龙骨
4	排气扇
5	吸顶灯变压器
6	吸顶灯
7	铝合金门框
8	浴室门门锁
9	塑料门顶
10	洗漱柜柜板
11	洗漱柜镜面玻璃
12	柜门铰链
13	洗手盆柜板
14	浴室毛巾架
15	马桶盖
16	纸巾架

17	马桶清洗喷枪
18	防水插座
19	垃圾桶
20	浴室轨道玻璃门导轨
21	3 合 1 淋浴花洒及零件
22	浴室置物架
23	门号灯盒
24	房门锁
25	门上磁吸
26	门禁弹压开关
27	三甲开关面板
28	二甲开关面板
29	喷淋头
30	空调面板
31	衣柜把手
32	衣柜板
33	衣柜挂杆
34	电箱
35	床头柜板
36	床头柜桶导轨
37	二三插插座
38	电吹风及零件
39	电话及零件
40	电视遥控器及零件
41	床架配件
42	枕头
43	被子及三件套
44	三层架及零件

45	置物盒
46	胶拖鞋
47	水杯
48	热水壶零件
49	台灯零件
50	闹钟（无线充电）及零件
51	书桌柜桶导轨
52	灯带变压器
53	灯带
54	筒灯
55	阳台门锁
56	窗帘挂钩
57	窗帘杆
58	电视机零件
59	挂衣杆及零件
60	晾衣架
61	纱窗及零件
62	高位窗连杆机构
63	阳台置物架
64	银色水龙头
65	洗衣机给排水管道