附件：

**南航两舱清洁卫生服务方案**

**第一部分 服务范围**

一、清洁公司为南航东一、东三、西二、西三的南航明珠贵宾厅的门前、大厅、洗手间、厨房、洗碗间等所有范围的公共设施及家具、餐具提供日常清洁、清洗服务及餐具和茶具的回收、清洗等服务。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 休息室 | 东一 | 东三 | 西二 | 西三 | 合计 |
| 面积 | 1400 | 800 | 850 | 800 | 5050 |
| 座位数 | 206 | 116 | 76 | 39 | 607 |

二、清洁公司为南航国内两舱值机区、国际两舱值机区合计200平方米,国内值机柜台国际两舱值机区及C15-C22的柜台保洁工作。

三、清洁公司为高端服务的地毯进行清洁。服务面积如下表。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 区域位置/房间号 | 地毯面积（平方米） |
| 1 | 值机柜台C15-C22 | 112 |
| 2 | 国内两舱值机区 | 68 |
| 3 | 值机柜台F17-F18 | 25 |
| 4 | 国际两舱值机区 | 68 |
| 5 | 西区24号安检通道 | 104 |
| 6 | 西三休息室门口 | 3 |
| 7 | 国际休息室门口1 | 14 |
| 8 | 国际休息室门口2 | 66 |
| 9 | 国际休息室门口3 | 59 |
| 10 | 国际休息室门口4 | 44 |
|  | 合计 | 563 |
|  |  |  |

**第二部分 清洁人员管理和服务要求**

一、负责南航头等舱清洁工作，合理的安排工作人员岗位，明确责任，保证好服务质量。**遇有重大航班保障时，能够立即安排足够洁卫人员**。

二、清洁公司应做好清洁人员的管理、教育工作，不得发生有偷窃等违法行为。

三、清洁人员在工作时应按照《地面服务人员职业形象指南》中服饰穿着基本要求及规范，发型、妆容等仪容仪表的要求，眼神、微笑、姿态、手势等行为举止，握手、电话、乘车、餐桌礼仪等社交礼仪，以及各岗位礼仪和服务用语等五大部分对地面服务人员的服务礼仪进行了规范。

四、清洁人员在工作时应爱护南航的各种设施、设备，如因清洁人员原因导致设施设备损坏的，由清洁公司负责赔偿。

五、其他要求。每个洗手间必须安排一名专人进行保洁。

**第三部分 清洁服务项目及质量标准**

**一、保洁项目**

（一）公共设施及家具

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | | |
| **一、 大厅** | | |
| 1 | 天花板 | 天花角落无蜘蛛网、杂质；天花板上无明显污渍、灰尘印渍 |
| 2 | 天花灯具 | 角落无蜘蛛网、杂质；无明显污渍、灰尘、表面光亮 |
| 3 | 消防设备 | 无污渍、灰尘，表面光亮 |
| 4 | 指示标牌 | 无污渍、灰尘，表面光亮 |
| 5 | 应急标识 | 无污渍、灰尘，表面光亮 |
| 6 | 开关电盒 | 无污渍、灰尘，表面光亮 |
| 7 | 管槽等 | 无污渍、灰尘，表面光亮 |
| 8 | 大堂栏杆、扶手 | 扶手清洁无张贴、无污迹 |
| 9 | 大堂玻璃 | 玻璃表面通体透亮、无胶印、水印、污渍，清晰可见 |
| 10 | 报纸架 | 报纸书刊能整洁摆放 |
| **二、 大厅酒吧** | | |
| 1 | 凳子 | 表面无尘、不锈钢凳腿光亮 |
| 2 | 酒瓶等 | 物品无尘、光亮、酒瓶等物品原位整洁放置 |
| **三、自助餐区** | | |
| 1 | 地面 | 地面保持干净、无污渍、杂物、表面光亮 |
| 2 | 物品陈列台 | 台面无尘、光亮,桌面物品原位整洁放置 |
| 3 | 储物柜 | 内部整洁、干净，无异味，表面无尘、光亮 |
| 4 | 垃圾箱 | 垃圾箱内垃圾不超过容量的1/3，垃圾箱表面干净、无污渍 |
| **四、厨房及洗碗间** | | |
| 1 | 地面 | 地面保持干净、无污渍、杂物、表面光亮 |
| 2 | 垃圾桶 | 垃圾箱内垃圾不超过容量的1/3，垃圾箱表面干净、无污渍 |
| 3 | 镜面 | 玻璃表面清晰明亮，无胶印、水印、污渍 |
| 4 | 水池 | 内部整洁、干净，无杂物，表面无尘、光亮 |
| **五、室内玻璃** | | |
| 1 | 室内玻璃 | 玻璃表面清晰明亮，无胶印、水印、污渍 |
| 2 | 窗框 | 无灰尘、污迹及残留水渍 |
| 3 | 窗槽 | 槽内无杂物、灰尘、污迹及残留水渍 |
| 4 | 窗台 | 无灰尘、污迹及残留水渍 |
| **六、室内天花** | | |
| 1 | 室内天花 | 角落无蜘蛛网、杂质；表面无明显污渍、灰尘、印渍 |
| **七、室内墙面** | | |
| 1 | 室内墙面 | 无明显污渍、灰尘、表面干净 |
| **八、休息室及小会议室** | | |
| 1 | 垃圾篓 | 垃圾篓内垃圾不超过容量的1/3，垃圾篓表面干净、无污渍 |
| 2 | 室内物品 | 无尘、保持干净 |
| 3 | 桌面 | 桌面整齐，物品原位整洁放置 |
| 4 | 座椅 | 表面无尘、无污渍 |
| 5 | 地面 | 地面保持干净、无污渍、杂物、表面光亮 |
| **九、公共设施** | | |
| 1 | 公共门窗 | 无尘、无污迹、保持干净 |
| 2 | 标示牌 | 无尘、无污迹、保持干净 |
| 3 | 消防设施 | 无尘、无污迹、保持干净 |
| 4 | 墙壁开关 | 无尘、无污迹、保持干净 |
| **十、洗手间** | | |
| 1 | 墙壁 | 保持干净、无污渍、尘渍、积尘 |
| 2 | 门窗 | 保持干净、无污渍、尘渍、积尘 |
| 3 | 洗手台、水龙头 | 保持干净、无污渍、尘渍 |
| 4 | 玻璃镜 | 镜面清晰明亮，无胶印、水印、污渍 |
| 5 | 地面 | 地面保持干净、无积水 |
| 6 | 大、小便池 | 保持干净、无污渍、尘渍、无异味 |
| 7 | 垃圾桶、纸篓 | 及时更换、保持无异味 |
| **十一、地毯** | | |
| 1 | 地毯表面 | 无尘、无污迹、无赃物 |

**二、设备保洁**

| **设备** | **清洗** |
| --- | --- |
| 研磨咖啡机 | 按住机器清洗开关按键3秒钟，听到机器发出“嘀嘀”的声音后，放开按键，机器会自动从右到左依次清洗。 |
| 冰柜 | 每月清洁一次。用软布蘸温水或中性洗涤剂擦洗冰柜的外壳和内胆，用软毛刷刷除冷凝器上的积尘，也可用吸尘器来吸尘。清洗结束后，应等冰柜完全干燥后再通电，使之启动。 |
| 蒸包机 | 消除蒸包机的污垢时，不要用化学物品，不要向柜子喷水或用水冲洗，先关闭电源，否则会引起事故。 |
| 粥锅 | 注意不可将锅体放入水中清洗,可以用软布抹擦锅体内外,严禁用水清洗铝内胆,否则将损坏电器元件以及发生漏电事故。 |
| 饮水机 | 要经常用软布擦拭机身、水桶与饮水机聪明座出气孔等部位。 |
| 灭蚊灯 | 清洁灭蚊灯时，务必切断电源；然后将贮蚊室卸下，清理掉室内渣物，重新装入旋转拧紧即可。 |
| 消毒柜 | 保持消毒柜的清洁卫生，严禁存放杂物和积有碎屑垃圾。 |
| 杯柜 | 每周清洁一次，柜内外清洁干净，柜内的垫布每周更换一次，保持杯柜内玻璃干净明亮。 |
| 电器设备 | 电器设备的拆洗要请专业人士协助，操作时轻拿轻放。 |

**三、餐具清洗**

（一）所有使用过的杯具必须经过严格清洗消毒后，方可提供给客人使用。

（二）及时撤出客人用过的杯具，并放在有消毒剂的水池浸泡，集中到一定数量后进行清洗。清洗过程必须遵守“一洗二过三消毒”的程序。

（三）将干净的杯具存放在消毒柜内备用，注意摆放整齐。杯具的消毒时间应按规定的程序进行，不得随意缩短其消毒。

（四）在餐具回收过程中，如有操作不当，造成破损，按造价赔偿。

**第四部分 清洁工作方案**

**一、日常清洁内容**

**（一）大堂保洁内容**

1.擦拭大堂内消防设备。（每天一次）

2.擦拭大堂内指示标牌。（每天一次）

3.擦拭大堂内应急标识。（每天一次）

4.擦拭大堂内开关电盒。（每天一次）

5.擦拭大堂内管槽等。（每天一次）

6.擦拭大堂内栏杆、扶手表面灰尘。（每天一次）

7.擦拭大堂内玻璃表面灰尘、污渍。（每天一次）

**（二）大厅酒吧保洁内容**

1.清洁大堂酒吧内木制吧台。（巡视、随时清洁）

2.擦拭凳子表面。（巡视、随时清洁）

3.擦拭大堂酒吧内货品陈列架。（巡视、随时清洁）

4.擦拭大堂酒吧内酒瓶等物品。（巡视、随时清洁）

5.清理桌面餐具、茶具，废弃杂物。（巡视、随时清洁、旅客离开休息区后30秒内清理座位及桌面卫生、整理书报 ）

**（三）自助餐区保洁内容**

1.地面彻底清扫、拖地，用铲刀清除地面香口胶及异物。（巡视、随时清洁）

2.擦拭物品陈列台。（巡视、随时清洁）

3.擦拭物冰箱、冰柜。（巡视、随时清洁）

4.擦拭咖啡机、果汁机。（巡视、随时清洁）

5.擦拭储物柜。（巡视、随时清洁）

6.擦拭抽烟机表面。（巡视、随时清洁）

7.擦拭货柜箱。（巡视、随时清洁）

8.擦拭灶具台。（巡视、随时清洁）

9.擦拭消毒柜。（巡视、随时清洁）

10.清洗饮水机、餐车。（巡视、随时清洁）

11.清理垃圾箱并擦拭其表面。（巡视、随时清洁）

**（四）厨房及洗碗间保洁内容**

1.地面彻底清扫、拖地，用铲刀清除地面香口胶及异物。（巡视、随时清洁）

2.餐具、茶具清洗。（随时清洁）

3.清理垃圾桶内垃圾，擦拭垃圾桶。（巡视、随时清洁）

4.擦拭冰箱、冰柜。（每天一次）

5.擦拭洗碗柜。（每天一次）

6.擦拭镜面。（每天一次）

7.擦拭热水器。（每天一次）

8.擦拭水池。（巡视、随时清洁）

9.擦拭货柜箱等。（每天一次）

10.擦拭灶具台。（巡视、随时清洁）

11.擦拭消毒柜。（每天一次）

**（五）玻璃保洁内容**

1.清除室内所有玻璃表面污渍。（巡视、随时清洁）

2.擦拭室内所有窗框窗槽窗台。（巡视、随时清洁）

**（六）墙面保洁内容**

1.擦拭墙面。（巡视、随时清洁）

2.擦拭标示牌、消防设施等墙面设施。（巡视、随时清洁）

**（七）休息室、及小会议室保洁内容**

1.清理垃圾篓。（每天二次）

2.擦拭物品、桌面。（每天二次）

3.清洁座椅。（每天一次）

4.地面吸尘。（每天一次）

**（八）公共设施保洁内容**

1.擦拭公共门窗。（巡视、随时清洁）

2.擦拭标示牌。（每天一次）

3.擦拭消防设施。（每天一次）

4.擦拭墙壁开关。（每天一次）

**（九）洗手间保洁内容**

1.擦拭门、隔板、墙壁表面灰尘。（每天一次）

2.抹净所有洗手间内洗手盆及台面、水龙头。（每位旅客使用后）

3.抹净所有洗手间内镜面。（巡视、随时清洁）

4.清洁地面、刮净地面水迹。（巡视、随时清洁）

5.清洁小便池、大便池。（每位旅客使用后）

6.清理纸篓、垃圾箱。（每位旅客使用后）

7.擦拭排气扇。（每天一次）

8.卷纸、洗手液。（及时补充）

9.全面清洁厕所、消毒。（每天两次）

**二、周清洁工作内容**

**（一）大厅、大厅酒吧保洁内容**

1.全面擦拭大堂内管槽等。（每周一次）

2.全面清理大堂酒吧内木制吧台。（每周一次）

3.用不锈钢保养剂保养大堂酒吧凳子腿。（每周一次）

4.全面擦拭室内所有玻璃。（每周一次）

5.全面擦拭墙脚线。（每周一次）

6.全面擦拭标示牌、消防设施等墙面设施。（每周一次）

7.全面清洁天花板。（每周一次）

**（二）自助餐区、洗碗间保洁内容**

1.全面清洁物品陈列台。（每周一次）

2.全面清洁物冰箱、冰柜、洗碗柜。（每周一次）

3.全面清洁咖啡机。（每周一次）

4.全面清洁储物柜。（每周一次）

5.全面清洁抽烟机。（每周一次）

6.全面清洁灶具台。（每周一次）

7.全面清洁消毒柜等。（每周一次）

8.用不锈钢保养剂保养饮水机、餐车等。（每周一次）

9.全面清洁镜面。（每周一次）

10.全面清洁水池。（每周一次）

**（三）休息室、及小会议室保洁内容**

1.全面擦拭物品。（每周一次）

2.全面清洁座椅。（每周一次）

3.深层清洗；视污染程度、污染面积进行局部清洗。无尘无杂物。（每周一次）

**（四）洗手间保洁内容**

1.磨洗厕所地面。（每周一次）

2.全面清洁小便池、大便池。（每周一次）

3.擦洗各厕所排气扇、抽风口（每周一次）

4.全面擦厕所门板、墙壁、天花灰尘（每周一次）

5.全面清洁厕所、消毒。（每周一次）

**三、月清洁工作内容**

**（一）大厅保洁内容**

1.清洁大厅天花。（每月一次）

2.全面清洁大厅天花灯具。（每月一次）

3.清洁空调出风口。（每月一次）

**（二）其他**

1.全面擦拭室内所有窗框窗槽窗台。（每月一次）

**第四部分 扣罚规定**

一、扣罚规则

（一）休息室主管部门每日组织保洁服务，不合格一次扣0.5分，合格以上不扣分，验收项目和标准参照双方协议。

（二）每日组织保洁服务，不合格一次扣0.5分，合格以上不扣分，验收项目和标准参照双方协议

（三）清洁公司员工工作时间不满足合同要求的，每发现一次扣100元。

（四）工作时间拒不服从南航工作人员安排，态度恶劣，经劝说无效扣50元。

（五）发生清洁公司员工偷窃旅客物品或未经南航允许擅自拿取南航公司物品，视物品价值，发现扣500元，且清洁公司必须无条件更换当事人。

（六）在处级以上服务质量检查中出现不及格项，视情况严重程度而定，每起扣罚50—200元。

（七）南航在每次出现违反相关规定，立即开具扣罚单，由清洁方签字确认，每月汇总一次，合并扣罚。

**扣罚单**

编号：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 客户名称 | | 中国南方航空股份有限公司地面服务保障部 | |
| 作业起止时间 | | 年 月 日 至 年 月 日 | |
| 扣罚内容 | |  | |
| 金额 |  | | 扣分原因： |
| 希望您对我公司的服务提出宝贵的意见和建议，以便我公司改进工作，提供更优质的服务。  意见和建议：      作业方签字： 客户方签字：  时 间： 时 间： | | | |

注：此单一式两份，作业方与客户方各存一份。