

# 陕西青年职业学院含光校区青年公寓住宿餐饮 运营管理项目

合同编号：HGC20230630（8）

项目名称：陕西青年职业学院含光校区青年公寓住宿餐饮运营管理项目

采购内容：住宿餐饮运营管理

甲 方：陕西青年职业学院

乙 方：西安旅游集团广瑞物业服务有限责任公司

# 采购合同

甲 方：陕西青年职业学院

乙 方：西安旅游集团广瑞物业服务有限责任公司

甲方与乙方依据《中华人民共和国民法》及其他有关法律法规，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，甲、乙双方就陕西青年职业学院含光校区青年公寓住宿餐饮运营管理项目相关事项达成一致意见，订立本合同。

## 一、合同范围：

陕西青年职业学院含光校区青年公寓住宿餐饮运营管理项目的竞争性磋商文件、答疑文件及采购合同所涵盖的全部内容。

## 二、服务期、服务地点、技术实施方案等：

服务地点：陕西省青年职业学院（含光校区）；

服务期：自合同签订之日起一年。自2023年07月01日至2024年06月30日止；

根据《财政部关于推进和完善服务项目政府采购有关问题的通知》（财库〔2014〕37号）有关规定，本项目在合同期满前，甲方将对乙方进行考核，根据服务满意程度，甲方有权决定是否续签合同，累计合同履行期限不超过3年。

技术实施方案：（依据响应文件）

## 三、合同文件及解释

合同协议书

成交通知书

竞争性磋商文件及相关补遗文件

技术标准、规范。

其他合同文件

## 四、合同价款、结算与支付

### 1、本合同固定总价合同

本合同总价款：人民币大写：壹佰肆拾叁万玖仟柒佰陆拾元整（RMB 1439760.00元）。该总价包括乙方人员工资、养老医疗、工伤保险、福利待遇、

员工服装、工具设备、布草清洗、消耗材料（清洁用品、垃圾袋、消杀消毒药品、200元及以下的单项维修等）税金及企业管理费等全部费用。费用一次性包死，不受市场及其他因素影响。

2、支付方式：合同款支付全部通过银行转账：

名称：西安旅游集团广瑞物业服务有限责任公司

开户行：中行西安市南二环支行

账号：102807337741

3. 付款方式：本项目按月支付费用（根据考核结果计算具体金额），支付标准参见“八、质量保证第6条”，付款方式为转账支付。付款前，乙方应提供等额有效发票。

## 五、权利与义务

### （一）甲方的权利与义务

1. 甲方有权对合同规定范围内乙方的服务行为进行监督和检查，拥有监管权。有权定期核对乙方提供服务所配备的人员数量。对甲方认为不合理，不符合甲方要求的部分有权下达整改通知书，并要求乙方限期整改。

2. 甲方有权依据双方签订的考评办法对乙方提供的服务进行定期考评。当考评结果未达到标准时，有权依据考评办法约定进行处理。

3. 负责检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。

4. 根据本合同规定，按时向乙方支付应付服务费用。

5. 国家法律、法规所规定由甲方承担的其它责任。

### （二）乙方的权利与义务

1. 对本合同规定的委托服务范围内的项目享有管理权及服务义务。

2. 根据本合同的规定向甲方收取相关服务费用，并有权在本项目管理范围内管理及合理使用。

3. 及时向甲方通告本项目服务范围内有关服务的重大事项，及时配合处理投诉。

4. 接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受甲方的监督。

5. 合同履行过程中，乙方如因采购食材不符合食品卫生健康标准、未进行锅炉房、配电室安全管理或违反《西安市生活垃圾分类管理办法》规定等受到属地

相关部门的经济处罚，由此对学院造成不良影响（輿情），乙方自行承担责任并消除不良影响。如乙方不能及时缴纳罚款或进行整改，学校可先行代缴罚款或者进行整改，由此产生的费用甲方从给付乙方的服务费中扣除，乙方应当及时消除由此对学院造成的不良影响（輿情）。

6. 国家法律、法规所规定由乙方承担的其它责任。

## 六、服务内容

### 1. 前台接待：

前台设在青年公寓一楼大厅，前台接待人员着装整洁、仪表仪态大方、面带微笑、主动热情、文明礼貌；负责所有入住学员的登记、入住、退房、结账等接待工作。

### 2. 客房服务：

青年公寓共有学员公寓 88 间（其中：双人间 62 间，单人间 25 间，套间 1 间），每个房间配置有独立卫生间。客房服务负责客房整理、客房清扫、布草清洗及公共区域保洁工作。乙方负责配齐配足客房服务人员，每天按时间、按标准清扫客房卫生，管理客房物品，洗漱用品和拖鞋等低值易耗品，按照倡导环保节约理念，培训班次每名学员只配发一次，每次 20 元标准，由乙方负责购买配发，建立登记台账，发现问题及时报告。甲方依据参培人员数量按月据实与乙方结算费用。

### 3. 餐厅服务：

青年公寓厨房位于负一层，负一层和一层各有餐厅一个（含包间 1 个），不对外经营。餐厅采取乙方“自我管理，自主核算，自负盈亏”的模式运营。乙方负责餐厅的日常运营管理，负责早、中、晚三餐制作出品，餐厅接待服务以及食材采购等工作，食材采购费用由乙方承担。

按照教育部门规定，米面油由校院招标确定供应单位，乙方按需自行采购，食材采购必须满足国家规定的食品卫生健康标准。乙方法定代表人为食品安全第一责任人。要建立食品安全管理台账，可以溯源，随时查阅。

乙方要按照保障工作日均不低于 50 人用餐的标准，配齐配足餐饮工作人员。甲方依据国家规定按照不低于 100 元/人天的标准向乙方按月结算餐费。甲方确保年参培人数不低于 2250 人次（平均培训期 4 天），若年参培人数低于 2250

人次，则校方按照差额 30 元/人天标准给予补贴。

校方不干预餐厅的日常活动，负责督促检查和监督管理。根据不同的培训对象提出不同的用餐标准与要求，安排不同档次的用餐，具体标准提前告知乙方。

#### 4. 会场服务：

培训和会议期间，安排专人负责会场布置、会场保洁、教学设备及音响设备管理、清洁消毒和垃圾清理等会场服务工作。

#### 5. 校园保洁：

负责校园内垃圾回收分类、环境卫生清洁与保洁工作。主要包括：校园占地面积约 34 亩。办公楼 1 栋，使用面积 625 m<sup>2</sup>；教学楼 1 栋，使用面积 2412 m<sup>2</sup>；礼堂报告厅，使用面积 571 m<sup>2</sup>；学苑中心，使用面积 1000 m<sup>2</sup>；南北家属楼，建筑面积合计 9022 m<sup>2</sup>。

#### 6. 校园绿化：

负责校园内环境绿化和绿植修护，绿化总面积 3500 m<sup>2</sup>。

#### 7. 日常维护：

主要包括：办公楼、教学楼、礼堂报告厅、学苑中心、南北家属楼的水电暖气等日常维护维修，以及锅炉房运行和电梯保养维护工作。

8. 乙方按照以上内容，配足配齐工作人员。锅炉维护、水电维修、厨师等专业技术技能性强的特殊工种须具备专业技术技能资格证书

9. 配合学院做好其他临时性安排的服务、保障工作。

### 七、甲方总体要求

乙方须根据学院的要求，提供专业化职业经理人管理团队，配备年轻化、专业化服务队伍，从业人员专业化持证上岗，具备良好的职业素养，适应高校育人环境，具备服务至上的工作理念和相应的后勤保障服务工作技能；团队凝聚力、执行力强，能够积极主动配合学院做好培训宿舍住宿、餐饮和物业管理工作，能全心全意为学院师生服务。

#### （一）人员管理规定

1. 拟任项目经理不同时兼任其他项目的项目经理，且项目经理不随意更换，如需更换则需经过甲方同意。客房领班具有 2 年或以上相关工作经验。

2. 乙方所配人员均持有健康证明。且要求身体健康，品行端正，责任心强，

有维修、保洁经验，违规上岗造成的一切后果由乙方承担责任，与学院无任何关系。厨师必须有厨师证、电工必须有电工证、水暖工必须有操作证、电梯工必须有维保管理证且符合法定工作年龄、无犯罪记录、身体健康、思想品质端正。

3. 乙方的管理人员和专业技术人员持证上岗，统一着装，佩戴明显标志，工作规范、作风严谨。乙方从业人员身份证、从业资格证书每学期开学一周内交学院含光校区管理处登记备案。乙方提供人员资料不实或资料造假，当月按不合格等次进行考核。

4. 乙方重要岗位人员离岗时及时通知学院含光校区管理处，补齐的新进人员须提交相关资格证照到学院含光校区管理处备案审核，如审核不通过企业须无条件更换人员。

5. 乙方人员应具备良好精神面貌和专业技能，不得雇佣社会闲散人员、不良嗜好者、无证人员、有犯罪历史者、患有心理或精神疾病患者、敌视社会性格怪癖者，不得派遣与以前企业、甲方（含服务企业和成员单位）发生过法律诉讼、劳动仲裁、劳动关系争议行为，或因其他原因不适宜在高校育人环境工作的人员。已经雇佣或派遣至学院的，学院有权提出更换人员，由此产生的劳动纠纷或其他经济赔偿事项由乙方负全部责任，与学院无关。

6. 乙方根据现行相关法律、法规、规章和政策聘用员工。

## **（二）安全管理规定**

1. 锅炉房、配电室、水泵房等重点区域建立 24 小时值班制度，设置专人值守巡检，设置服务电话。

2. 落实值班巡检制度，值班期间接受各部门工作人员及住户对物业管理服务报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录。

3. 实行 24 小时报修值班制度，紧急维修 10 分钟内到达现场。

4. 乙方应按照国家规定建立各工作岗位对应的安全生产施工及安全操作规程相应制度，按规定设置安全员进行安全生产检查，每月最少开展一次各工种安全教育、安全培训及业务技能培训。

5. 乙方应按照国家安全生产操作规程，为从业人员配备必要的安全保护护具、装具及劳动保护设备及措施，工作现场设置安全员现场监督安全施工，发现

违规操作立即停工整改。

6. 乙方按照《西安市生活垃圾分类管理办法》将校园生活垃圾分类投放、分类收集、分类运输、分类处置。如工作失责受到属地相关部门的经济处罚及对学院造成不良影响（舆情），乙方自行承担责任并消除不良影响。

### （三）劳动关系管理规定

1. 乙方在与学院合同存续期间，非因甲方原因导致发生任何安全生产事故、意外劳动伤害、伤残事故或人身伤害、伤亡事故，甲方不承担任何责任。

2. 如乙方发生意外伤害事故或其他工伤事故，乙方应及时妥善处理，不得影响学院校园安全稳定秩序。

3. 乙方聘请的劳动关系以外的劳务关系人员、临时用工人员，在工作过程中的人身、财产安全及相关责任由乙方与相关人员自行约定与处理，发生任何人身伤害事故与财产损失由乙方承担全部法律和经济责任，学院不承担任何责任。

### （四）相关业务工作管理规定

1. 乙方应严格客房管理，不得随意领非培训学员人员到房间逗留或留宿，未经甲方同意不准私开房间，为非培训学员人员（含职工）提供住宿、休息及娱乐。培训学员入住期间，避免服务人员单独入房。

2. 乙方应严格遵守《食品安全法》《食品安全法实施条例》以及《餐饮服务食品安全监督管理办法》等法律法规。乙方食品安全管理员每天在操作加工时段至少进行一次食品安全检查，严格餐品留样。

3. 餐厅乙方应严格食品及食品原料采购管理，采购食品、食品原料、食品添加剂和食品相关产品应严格索证索票。签订《食品质量承诺书》确保采购原材料质量安全。甲方设专人随机对餐厅的食物原料、加工过程及出品进行质量抽查。

4. 乙方应严格食品添加剂的管理及使用，做到“五专”。

5. 培训用餐标准（100元）：早餐菜品不少于8种（其中热菜不少于4种，凉菜不少于4种）；开口小菜不少于2种；稀饭不少于2种；小吃不小于1种；鸡蛋1种；花卷、馒头。午餐菜品不少于6种（3荤3素）；汤品不少于2种；主食不少于3种；小吃面食1种；杂粮不少于1种；每人1盒酸奶。晚餐菜品不少于4种（2荤2素）；小吃不少于1种；稀饭2种；花卷、馒头。奶制品每周不少于2次，每餐不少于1种水果。菜单需由含光校区管理处审定后方可执行。

### （四）其他

1. 本项目服务费用采用包干的形式，费用总额包括：人员工资、养老医疗、工伤保险、福利待遇、员工服装、工具设备、布草清洁、消耗材料（清洁用品、垃圾袋、消杀消毒药品、200 元及以下的单项维修等）税金及企业管理费等全部费用。费用一次性包死，不受市场及其他因素影响。

2. 乙方如因工作失误造成学院经济损失，由乙方负责赔偿，不可抗力因素除外。

3. 员工工资不得低于国家规定（或驻地省、市、区）的当地最低工资标准。

4. 乙方日常物业服务所需的设备、工具等一切费用由乙方承担。乙方人员的住宿、就餐、医疗、工伤、意外保险、治安等问题由物业企业自行解决。

5. 乙方必须接受学院服务管理，安全监督，若有违反相关的规定和标准，学院方有权开具处罚单给乙方，罚款将从服务费中扣除。

## 八、质量保证

1. 乙方将在此项目中全面导入国际质量、环境与职业健康标准体系，使各项管理与服务工作制度化、规范化、标准化。做到重要工作制度、流程上墙。严格遵守学院相关制度。

2. 乙方承诺与拟投入人员均有劳动合同或聘用协议。

3. 乙方不得中途转包，不得降低一切服务保障质量。

4. 学院含光校区管理处严格按照工作质量和服务标准开展日常工作管理监督与指导。乙方应及时向含光校区管理处报备各项工作制度，每月初报备当月工作计划，月末提交当月相关工作记录及工作台账，乙方随时抽查重要工作台账。

5. 学院广大职工、学员有权利和义务对乙方的工作提出建议和意见、批评与投诉。甲方定期组织进行满意度调查，满意度调查情况将纳入管理考核中。

6. 甲方采取日常抽查与定期考核检查相结合的办法，根据服务质量标准、服务要求以及职责，每月对乙方进行一次考核，考核总分 100 分。月考核 90 分以上为优秀，80（含）-89 分为良好；70（含）-79 分为合格，69 分以下为不合格。若考评得分  $\geq 90$  分，全额支付当月物业服务费；若  $85 \leq$  考评得分  $< 90$  分，扣除当月服务外包费用的 1%；若  $80 \leq$  考评得分  $< 85$  分；扣除当月服务外包费用的 2%；若考评得分低于 80 分，扣除当月服务外包费用的 5%；连续或累计两月服务考核得分低于 80 分，甲方有权单方面解除合同，并不承担任何经济责



任和法律责任。

## 九、保密条款

双方承诺，除非法律另有规定或双方一致同意，任何一方不得将本协议的内容向第三方透露，否则，应向非违约方承担相应的违约责任。

双方同意在本协议期限内或之后，（1）只为本协议目的而使用属于对方的保密资料；（2）在未得到对方书面同意之前，不将对方的保密资料披露给第三方；（3）如果披露方要求，接受方应立即将任何被要求退还的保密资料退还给披露方。

本协议中，保密资料是指任何一方所有的与披露方现有的潜在的业务、运营或财务状况直接或间接有关的书面、电子、或其他形式的资料（包括：价格、市场营销计划、客户名单、相关数据等），但不包括以下资料：（1）为公众所知的；（2）接受方通过没有保密义务的独立渠道合法获得的资料；（3）接受方在本协议保密条款签订之前已经知道的资料；（4）因法律行为（包括诉讼、仲裁等行为）和执行国家政策的需要进行披露的资料。

## 十、违约责任

1. 甲方应当按照合同约定向乙方支付服务费用，如因甲方未及时支付导致乙方无法继续履行服务内容，乙方不承担任何责任。

2. 乙方应当按照本合同约定的服务内容进行服务，如乙方不履行或被催告后仍不履行给甲方造成损失的，甲方有权解除合同，并要求乙方退还已支付款项，赔偿甲方包括但不限于给甲方造成的实际损失，甲方因维权支付的诉讼费、律师代理费、保全费等。

3. 如因乙方工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害，包括但不限于甲方本身的财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任以及甲方因维权支付的诉讼费、律师代理费、保全费等，乙方对此均应承担全部的赔偿责任。

4. 乙方因未及时向甲方通告本项目服务范围内有关服务的重大事项，给甲方造成损失的，乙方应当承担全部赔偿责任。

## 十一、争议解决

合同各方应本着诚信的态度及共同合作的精神，通过协商及谈判来努力解决

由本合同而产生的或与本合同有关（包括本合同项下某一特定货物买卖合同）的任何争议及不同意见。协商、谈判不能解决的，如任何一方通过诉讼解决由甲方所在地人民法院管辖。

## 十二、协议期限

1. 合同经发包方和承包方双方法定代表人或者代表人签字并加盖公章（或合同章）即行生效。

2. 合同签订之日起双方即直接产生权利与义务的关系，合同执行过程中出现的问题应按照合同法等有关规定办理。

3. 合同在执行过程中出现的未尽事宜，双方在不违背本合同和竞争性磋商文件的原则下协商解决，协商结果以“纪要”形式盖章记录在案，作为本合同的附件，与本合同具有同等效力。

## 十三、不可抗力

1. 本合同项下的“不可抗力”是指不能预见，不能避免且不能克服的客观情况，使得本合同一方当事人无法履行合同义务，不可抗力事由发生三日内，不能履行合同方应当向对方发出书面通知。不可抗力之政治因素及自然灾害：如战争、严重火灾、水灾、风灾和地震属于不可抗力的事故。

2. 一方因不可抗力不能履行合同或不能完全履行合同的，根据不可抗力的影响，可以部分或全部地免除责任。由于不可抗力原因致使项目开发中断时，项目交付日期及付款日期相应顺延，各方不承担违约责任。

3. 如不可抗力时间延续 120 天以上的，各方通过协商达成在合理的时间内继续履行合同，或部分履行合同，或终止合同的履行。

4. 一方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

## 十四、其他规定

本协议的附件为本协议不可分割的部分，与本协议正文具有同等的法律效力。协议附件与本协议约定不一致的，以本协议的约定为准，除非双方一致同意并以书面形式表示以协议附件为准。

本合同甲、乙双方均同意以上条款内容。

本合同一式捌份，甲方陆份，乙方贰份，具有同等效力。自双方法定代表人或授权代表人签字、并加盖单位公章之日起生效。

本合同的订立、履行、变更、终止、解释等均适用中华人民共和国法律。

本合同未尽事宜由双方共同协商，另行订立补充协议，补充协议与本协议具有同样的法律效力。如果本合同之附件与本合同规定不符，以本合同规定为准。

(以下无正文)

甲方：陕西青年职业学院

乙方：西安旅游集团广瑞物业服务有限  
责任公司

法人代表或授权代表：张瑞月

法人代表或授权代表：张瑞月

业务部门负责人：张瑞月

签订日期：2023年6月29日

签订日期：2023年6月29日

附件 1：《项目服务具体标准》

附件 2：《项目服务质量考核表》

## 附件 1：项目服务具体标准

### 一、前台接待服务标准

1. 接待人员仪表仪态大方、面带微笑、主动热情、文明礼貌。化淡妆，口红、描眉、自然粉底。头发整齐、无碎发，露出额头，鬓角头发置于耳后，露出耳朵。不得染发，留长指甲，涂艳丽指甲油，不得佩戴配饰。

2. 着装统一，保持干净、整齐，无褶皱，无破损；工牌佩戴在左胸上方位置，保持平整。

3. 学员入住登记，做到详细准确，为学员服务时，做到热情、主动、礼貌、规范、周到、细致。做好所有入住学员的登记、入住、退房、结账等交接工作。

4. 学员住宿登记时，前台人员严格查验证件，必须做到一证一人，人证相符，证件真实有效，登记、上传必须准确无误。严格保守学院秘密。

### 二、客房服务标准

1. 客房内布草、生活用品及一次性消耗品按规定位置摆放，房间无苍蝇、飞虫、蟑螂，空气清新无异味，并负责绿植养护。

2. 住客房必须在学员进房间前彻底清洁打扫完成，楼层领班将对每一间房进行品质检查，以便顾客回到房间宾至如归。

3. 客房日常整理后的质量，须达到整齐、洁净、舒适，没有学员使用后的痕迹。

4. 各种电器设备运行正常，无异常声响。

5. 天花板光洁明亮，无蛛网、灰尘、水印。墙面、墙饰、壁画整齐美观，无灰尘蛛网和墙纸脱落现象。地面干净整洁舒适，无杂物、印迹、污渍。灯具光洁明亮，无灰尘，门窗无印迹、灰尘，开启自如。窗帘干净平整无破损、无脏迹。

6. 房间桌面、椅子、床头、壁柜、电视、行李架、床头柜等所有陈设物品表面光滑，无灰尘、污渍。玻璃制品光亮无水印和其他印迹，电镀制品表面光洁无印迹、污迹。镜子、画框明亮无尘土，无水银脱落现象。各种家具用具始终保持干净整洁，摆放在规定位置，方便学员使用。

7. 床单、被套、枕套按规定和要求更换，无破损、毛发、污迹，有舒适感。茶杯、口杯每日消毒保证明亮无水渍、手印，并加一次性口杯套。客用各种物

品始终保持清洁、整齐、美观、舒适，无客人使用过的痕迹。

8. 卫生间天花板光洁明亮，无蛛网、灰尘、印迹、水印，墙面平整光洁、无灰尘、水印。地面干净光亮，无废纸、杂物，烟头、积水，无卫生死角，室内无虫害发生。

9. 马桶每天冲洗消毒，表面光洁，无水渍、印迹，无异味，四壁无污渍，并张贴消毒条，卫生纸、卫生袋摆放合理，面盆内及四周无污渍、水印、皂迹和毛发。电镀器件表面光洁明亮，无水迹、印迹，洗盥台干净明亮无印迹、毛发。

10. 浴巾、澡巾、面巾、方巾、地巾等布草干净平整，无污迹，浴帘干净无污渍，牙具、梳子、小香皂等包装干净无水迹、灰尘，摆放整齐规范。

11. 为学员服务，进门前轻轻敲门两次，每次三下，每次间隔 5 秒，开关门不发出碰撞声音。

12. 接到学员呼叫后，10 分钟内到达现场进行处理，超出服务范围，无法满足学员要求时，应耐心解释、表示歉意。

13. 学员办理退房手续时，客房保洁人员应认真检查房间设备有无损坏，用品有无丢失、学员有无遗留物品、房间有无事故隐患，发现设备损坏或物品丢失，按相关规定处理。

14. 捡到学员遗失的物品应及时上交，做好登记保管，退房学员查询遗失物品时，及时与学员核对，准确无误后交还学员。

15. 乙方将配合甲方进行不定时的卫生抽查，确保无卫生死角。

### **三、餐厅服务标准**

1. 烹调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，不得进行烹调加工。不得将回收后的食品（包括辅料）经烹调加工后再次供应。

2. 炒、烧食品要勤翻动。块状食品必须充分加热，烧熟煮透，防止外熟内生；食物中心温度必须高于 70℃。

3. 加工后的成品应与半成品、原料分开存放。需要冷藏的熟制品，应尽快冷却后再冷藏。

4. 隔夜、隔餐及外购熟食要回锅彻底加热后才能供应。

5. 不选用、不切配、不烹调、不出售腐败、变质、有毒有害的食品。

6. 加工用工具、容器、设备必须经常清洗，保持清洁，刀、砧板、盆、抹布用后须清洗消毒；直接接触食品的加工用具、容器必须彻底消毒。
7. 食品需要造型时必须使用经消毒的工用具，食品容器应放入专用保洁柜内，不落地存放。
8. 制作凉拌菜、烧卤熟肉、点心用原料要以销定量，制作时使用的食品添加剂必须严格执行国家《食品添加剂使用卫生标准》。
9. 工作结束后，调料要加盖，做好工具、容器、灶上灶下、地面墙面的清洁卫生工作。
10. 备餐间及出菜通道要洁净，不能堆放任何杂物。备餐间（台）只能存放直接入口食品及必需用的食具、工用具。分碟小菜、调味品应存放在专用柜内。
11. 待用烧卤熟肉、点心必须存放在凉冻间（柜），凉冻间（柜）内不能存放非直接入口的食品和需重新加工的食品及其他物品、私人用品。
12. 加工场所“三防”、更衣和排污设施以及废弃物处理等应符合相关要求，废弃油脂管理符合有关规定。
13. 烹调废弃油脂应由专业的公司回收，餐厅经营者应了解回收公司的资质及废油回收后的用途，并应与该回收公司签订写有“废弃油脂不能用于食品加工”的合同，做好每次清理工作的记录和签收。
14. 餐饮服务中心对于生活垃圾原则上应按要求分类设置不同颜色的垃圾桶，即可回收物用蓝色垃圾桶、有害垃圾用红色垃圾桶、厨余垃圾用绿色垃圾桶、其他垃圾用灰色垃圾桶。根据垃圾桶放置位置编制“分类垃圾桶台账”。
15. 餐厅废弃物产生、收运、处置要建立台账，详细记录餐厨废弃物的种类、处置时间、数量、收购单位、用途、联系人、电话、地址、收货人等情况，并长期保存备查。
16. 根据卫生部《病媒生物预防控制管理规定》和《国家级卫生城市标准》的要求，建立病媒生物预防控制制度，按时定期开展病媒生物防治工作，并做好台账记录和管理工作的。
17. 建立食品添加剂专用台账，食品添加剂入库应当如实记录食品添加剂的名称、规格、数量、生产单位、生产批号、保质期、供应者名称及联系方式、进货日期等。食品添加剂专用采购台账、使用台账以及索取的相关证照、产品

检验合格证明等要妥善保管，不得涂改、伪造，保存期限不得少于 2 年。食品添加剂要做到“五专”，即“专人采购，专人保管、专人使用、专人登记、专柜保存”。

18. 食品安全管理员、厨师长定期检查食品添加剂采购、索证索票、台账记录、贮存及使用等情况。

19. 落实台账制度和盘点制度，做好在库管理。应在办公室领导下建立实物财产台账目录，在库物品做到帐物卡相符，坚持每周盘点一次食堂仓库，每月上旬定期公布账目，接受员工监督。

20. 留样食品每餐、每个品种留样量不少于 100g，应分别盛放于清洗消毒后的密闭专用容器内，在冷藏条件下存放 48 小时以上，重要接待活动宜保留 72 小时。

21. 留样食品取样不得被污染，贴好食品标签，待留样食品冷却后放入 0-10° 专用冰箱内，并标明留样时间、餐次，并做好留样记录，包括留样日期、时间、姓名、餐次、留样人。

22. 留样食品必须按期限要求保留进餐者如有异常，立即封存，送食品安全检测部门查验。

23. 食品留样冰箱为专用设备，严禁存放与留样食品无关的物品。

24. 重要接待活动留样冰箱要求上锁。

#### **四、教室、会场服务标准**

##### **(一) 会前准备**

1. 接到会议通知后，会服人员提前 1 天对会议室卫生进行细化清洁，根据要求对会场桌椅进行调整，质检员对会场卫生仔细检查完善。

2. 工程维修人员提前半天对会场桌椅、窗帘、空调、照明等设施进行检查，音响操作师对会场多媒体设备进行调试，并在会前 60 分钟做好排查工作，冬季室温控制在 18-24 度，夏季室温保持在 22-26 度，其他需求根据办会方要求进行调整。

3. 会服人员根据办会方要求布置会场，提前 60 分钟准备会议用具用品进行摆台、放置引导牌等，在会前 30 分钟备好开水。

4. 办会方如对会场布置做出合理变动时，会服人员协调各服务中心后，应在

最短时间内予以解决。

5. 会场布置完毕，联系办会方负责人查看确认会场。

## **(二) 会中服务**

1. 会服人员严格执行仪容仪表和服务礼仪规范，热情、大方、礼貌、微笑服务，提前 15 分钟迎接并引导参会人员进入会场，协助放置文件、茶杯等物品，及时观察会场动态，做好领导交办的临时任务。

2. 参会人员进入会议室后，会服人员应及时为参会人员沏茶（沏茶冬季需提前 5 分钟，夏季提前 10 分钟），沏茶时应以水杯的七分为准。

3. 对有保密要求的会议，按照规定放置水壶，会服人员在会场外静候，未经允许不可进入会场，会议召开期间，会服人员要阻止相关人员递交材料，阻止无关人员进入会场。

## **(三) 会后工作**

1. 会议结束后，会服人员应及时打开会场门，进行送宾，并提醒参会人员带好随身物品。

2. 对参会人员遗留物品应第一时间联系办会方及采购人寻找失主。

3. 会服人员及时关闭会场照明、空调、多媒体设备等，做好节能降耗工作。

4. 会服人员及时对会场卫生进行清洁。现场清理完毕后将门窗锁好，禁止外人再次进入会场。

## **五、校园保洁标准**

### **(一) 公共区域**

1. 每两小时对大厅、走廊、卫生间等公共区域进行保洁作业，并填写各区域保洁工作表。

2. 每周对公共区域门窗进行全面清洁。

3. 地面保持光亮无水迹、污迹，无尘物。

4. 楼梯及扶手、走廊、指示牌、门牌、通风窗口、地角线、墙壁、柱子、顶板等保持无尘、无污物。

5. 及时清理垃圾桶内垃圾，垃圾桶摆放整齐，外观干净。

6. 玻璃、门窗无污迹、水迹、裂痕，有明显安全标志。

7. 灯饰和其它饰物无尘土、破损。



8. 大厅天花板、入口地台、梯级、墙壁表面、所有玻璃门窗及设施无尘土、无污迹、水迹。

9. 无鼠害、无蛛网、无蟑螂等。定期投放消杀鼠、蟑螂、蚊蝇药物；定期对垃圾箱及垃圾堆放处进行消杀。

## （二）外场保洁标准

1. 每日对户外庭院、广场、道路进行保洁作业 4 次，期间进行不间断巡扫并填写保洁工作表。

2. 庭院、广场地面清洁无废弃物。

3. 垃圾清运及时垃圾站消毒，无蚊蝇滋生，及时汇总各楼垃圾。

4. 清扫及时，地面无积水、积雪。

5. 保洁主管每日对环境卫生品质检查不少于 2 次，将检查出来的问题及时进行整改。

6. 项目经理每月编制“月度清洁计划”，按照计划定期组织保洁人员定期对重点部位进行集中清洁，项目经理进行监督检查。

7. 日常检查主要包括员工自查、班长的日常检查、经理不定期的抽查，品质督导员定期的检查和部门、班组例会对各项工作任务完成情况的检查。

8. 应培养员工的自检自查意识，员工在日常工作中按照《保洁清洁标准和要求》对所负责区域的卫生清洁情况进行自查，发现问题及时进行整改。

9. 项目经理对所辖区域进行全面检查，检查内容主要包括现场卫生情况、员工仪容仪表、服务礼仪、劳动纪律、工作记录填写情况、物品摆放、工具使用等，对于检查的情况及时填写在保洁“日巡检记录”上，对于发现的问题，及时督促员工进行整改，并对整改情况及时进行跟踪检查。

10. 项目经理配合分公司品质检查人员对辖区进行品质检查，虚心接受品质检查人员提出的建议或意见，及时整改品质检查出的问题。

11. 项目经理定期对管理区域的人员情况、现场情况、记录填写、物料控制、工作纪律、工作完成情况进行检查，并在所检查的质量记录上签字确认，对于发现的问题及时通知环境班长进行整改落实。

## 六、绿化标准要求

1. 全园植物生长健壮、旺盛，观叶植物颜色鲜艳，无病虫害、无死树、无枯

枝、无残花、无败叶、无野生藤萝缠生、无缺株、无杂草，对枯危和倒伏的乔、灌木及时处理，并做好防寒工作。

2. 松土：乔木每年不少于二次，一般定于每年的春、秋季，具体情况按实际情况调整，保持乔木、灌木根部周围或树穴范围土壤的疏松透气，无板结现象，松土深度以不影响根系生长为限。

3. 浇水：浇水时，透水深度为树木 3 厘米，草地 2 厘米，确保植物生长所必须的水分，春季雨水多，视天气而定，灵活掌握浇水量；夏、秋二季，每周浇水不少于二次，冬季对不耐寒植物水分不宜太多，保证无早死、早枯现象。

4. 施肥：新种植物要施放基肥，定期进行追肥：乔木每月一次，灌木、地被植物在春、夏季每月二次，秋、冬季每月一次，保植物生长旺盛，无枯枝黄叶及老化现象。

5. 修剪：主要修剪时间是春、夏二季，乔木主要是修剪枯枝、徒长枝，保持主侧枝分布均匀、造型优美，无枯枝，主干的分枝点以下不应有萌芽和枝条；灌木按不同的造型进行修剪，要求 1 个月修剪 1 次；地被植物四季均要修剪，按要求控制高度和造型，不能出现空脚现象。

6. 病虫害防治：如发现病虫害必须采取措施，有针对性的使用不同的药剂对症下药。在植物生长期每十天例行喷药，喷药时，应尽量降低对干部职工和参观人员的影响，确保不发生大面积病虫害现象。

7. 草坪的管理：草坪要求整齐雅观，生长良好、四季长绿，覆盖率达 95% 以上，杂草率低于 5%，无裸露地。边缘草要修剪整齐、草坪高度保持在 4-5cm 并及时疏草，以确保草坪外观平整。每月施肥 1-2 次，经常喷杀药物预防病虫害发生。暴风雨过后 12 小时，草坪 1 平方米以上无积水，草坪内树木无倒斜，断枝落叶半天内处理完毕。

8. 栽植物成活达 98% 以上，绿化地段无多余的石头、砖块、花盆等杂物。

## **七、设备日常维护服务标准**

1. 设施设备运行良好，有运行记录；有保养、检修制度，并在工作场所明示；设施设备及责任人均挂牌标识。

2. 设备运行严格执行操作规程，无重大管理责任事故。有突发事件应急处理措施和处理记录。

3. 工程人员每日对共用设施设备进行巡视，并有巡检记录。
4. 实行 24 小时报修值班制度，紧急维修 10 分钟内到达现场，一般维修一天之内或在双方约定的时间到达现场。对投诉处理建立回访制度，有回访记录。
5. 对有危及人身安全隐患的设施设备，设有明显标志和防范措施。
6. 上门服务应文明礼貌，并做到工完料清场净。

## 附件 2： 项目服务质量考核表

考核对象：

考核时间：

考核项目 及内容	分值	扣分	扣分说明 (日常检查抽查中发现一次 不达标项目扣 0.5 分)
<b>一、综合管理(30分)</b>			
规章制度落实	1. 认真落实校院各项规章制度；及时将乙方各项规章制度、流程报甲方备案；落实落细制度及标准化工作手册要求等。	2	
人员情况	2. 人员出勤到岗率。	10	
	3. 员工仪容仪表大方得体，服饰整洁，工牌佩戴规范，微笑示意。	2	
	4. 管理人员专业培训；服务人员技能培训，业务熟练度较高；培训重点与甲方高质量工作要求相斜街等。	2	
工作执行力	5. 工作高效及时，不拖拉；对日常抽查、检查中发现的问题立即整改；遇临时性急、重工作任务不推诿。	5	
安全管理	6. 认真落实生产安全措施；确保设施设备安全；遇突发事件快速反应，协同应对。	2	
资源节约	7. 厉行节约，加强餐饮、保洁、绿化等工作过程中节约管理，无浪费现象；及时维修、调节涉及能源浪费的龙头等设备；各项节能措施落实到位；通过管理及宣传标识细节，向学员传递环保理念。	2	
资产管理	8. 在含光校区的指导下，做好青年公寓客房及厨房资产的管理，动态更新管理台账；不得擅自处理任何校院资产。	2	
重大事项报告	9. 日常工作中如遇重大事项第一时间向甲方报告。	3	
<b>二、客房服务质量(15分)</b>			
前台接待	10. 服务热情，办理入住手续无差错，房态掌握及时，严格房卡管理，严守保密制度。	5	
客房服务	11. 前厅、客房、公区清洁符合工作标准；对客服务热情、及时。	10	
<b>三、餐厅服务质量(25分)</b>			
饭菜质量、 花色品种	12. 培训班次菜单必须精心、科学搭配，并经甲方审核确认；特殊用餐需求满足情况。	10	
食品安全	13. 食品添加剂的管理及使用“五专”情况；食品留样制度执行情况。	5	

原料采购管理	14. 原材料采购台账建立及索证索票情况；食物原料、加工过程及出品进行质量抽检。	5		
餐厅环境卫生	15. 餐厅每周卫生大扫除；每月“除四害”情况；厨余垃圾日产日清。	5		
<b>四、物业服务质量（20分）</b>				
教室、会场保障	16. 教室、会议室干净整洁；物品排列整齐有序；室内绿植无尘无枯叶。	3		
环境保洁	17. 清洁工具放置固定位置，并保持清洁工具外观完好干净。室外道路地表目视无杂物无垃圾无污渍。定期开展消毒消杀工作。	2		
	18. 每月至少2次以上的集体劳动日活动；日常做好卫生基础工作，按标准做好区域保洁工作，地面、楼梯扶手栏杆、玻璃门窗洁净光亮，无屑土、无污渍；天花板、墙壁、开关面板无灰尘和蜘蛛网；玻璃清洁，下水口通畅；电梯轿厢清洁。	2		
	19. 卫生间定时保洁消毒，做到无异味；台面、镜面无水渍，小便斗、蹲便池无黄渍；每日定时收集垃圾。	2		
环境美化	20. 按照节气适时、科学养护；定期施肥；花草修剪整齐；野草清理及时；补种及时。	2		
系统设施管理	21. 进行设备巡视，发现问题及故障及时响应，做好相应准备。每月及连阴雨后及时对污水系统及雨水排水系统进行检查。	2		
	22. 做好供暖系统日常巡检及运行工作，确保供暖正常进行。	2		
	23. 进行日常巡视，设备检修、运行记录齐全；确保校院用水、用电正常；保持设备整洁。	2		
日常零星维修	24. 及时处理门窗、锁具、窗帘、公卫、灯具、井盖等零星维修工作，保证正常使用。	3		
<b>五、学员投诉（意见）（5分）</b>		5		因服务质量造成的投诉，1次扣2.5分
<b>六、学员、业务对接职能部门满意度调查情况（5分）</b>		5		
总分	100	扣分		
加分				
总体得分			考评人签字	
情况说明：				

说明：

1. 考评分为优秀、良好、合格、不合格四个等级。优秀为 90（含）分以上；良好为 80（含）-89 分；合格为 70（含）-79 分；不合格为 69 分以下。
2. 发生重大事故，影响校院声誉，按照不合格计算。
3. 甲方可按照当月实际情况直接加分或减分（受到职能部门表扬或批评的给予加分或者减分 1 分/次，受到校院领导点名表扬的加 2 分，受到批评的扣 1 至 2 分）。
4. 分值算法：去掉一个最高分，去掉一个最低分，剩余得分的平均值为本月考评最终得分。