

## 南京市体育训练中心食宿托管（2025 年-2026 年）服务合同

合同编号：

项目名称：南京市体育训练中心食宿托管服务

项目编号：JSZC-320100-JZCG-G2025-0342

甲方（买方）：南京市体育训练中心

乙方（卖方）：南京巨坤物业管理有限公司

甲、乙双方根据南京市公共资源交易中心组织的 南京市体育训练中心食宿托管服务 项目公开招标结果，签署本合同。

### 一、合同内容

1.1 项目名称：南京市体育训练中心食宿托管服务

1.2 项目要求：

#### （一）项目状况

##### 1. 坐落位置

南京市体育训练中心位于南京市浦口区城南河路 99 号，

##### 2. 使用面积

南京市体育训练中心占地面积约 20 万平方米。

##### 3. 办公用房

甲方免费提供必要的办公用房，该房屋不得从事任何与本服务无关活动，产权归甲方所有，甲方有权对该房屋用途进行调整与变更。

##### 4. 服务区域

综合楼负 1 层至 2 层厨房面积为 4100 平方米，4 层（含公共区域）至 19 层（含房间、公共区域）约 17000 平方米。

宿舍楼吧台前厅、电梯厅及电梯内部和宿舍楼 1-19 楼区域。

具体区域包括：

负 1 楼：配套厨房

1 楼：总服务接待台、运动员餐厅、配套厨房、两间会议室、一间接待室、

提供会议保障及会场保洁服务。

2楼：运动员或工作人员餐厅、5个用餐间、配套厨房，一间接待室、一间多功能厅、提供会议保障及会场保洁服务。

4楼：17个房间，公共走道、厕所及电梯等候间。

5-13楼：152个房间，公共走道、厕所及电梯等候间。

14-16楼：48个房间，公共走道、厕所及电梯等候间。

17-18楼：28个房间，公共走道、厕所及电梯等候间。

19楼：整层。

宿舍楼吧台前厅、电梯厅及电梯内部。

## **(二) 服务标准**

### **(1)、餐饮管理基本要求**

1.1 各类用餐标准由甲方核定。

1.2 单位餐厅收费系统采用按份自选划卡形式结算，餐卡消费结算系统终端由甲方管理。

1.3 甲方无偿提供场地、餐具、炊具、厨房设备、水、电、气，以及餐巾纸、餐盒等低值易消耗品，洗涤剂、消毒液等洗涤用品和菜筐、刀具等厨杂用品。餐厅设施设备由乙方负责保管、维护，使用过程中因违反操作规程发生损坏、失窃、故障或造成人员伤害的，乙方自行修复或赔偿。乙方在托管期间另行添置的设备，托管期满后，乙方带离（与乙方合同签订后现场实际清点确定）。

1.4 餐饮消费支出与实际获得的餐饮水平基本相当，食材验收合格率应达到100%，确保无不合格食材进入加工环节。

1.5 乙方餐饮服务人员的要求：

1. 厨房各级任职人员身体健康，责任心强，并持证上岗。

2. 服务人员应建立健康档案，持有本年度合格健康证，有据可查。

3. 服务人员应执行并遵守甲方制定的各项规章制度。

4. 服务人员应统一着装。

5. 中标乙方安排的服务人员需报甲方备案。

6. 乙方应明确专门项目经理与甲方保持联系，随时解决各类问题。项目经理（含厨师长）调换须经甲方同意。

## 1.6 餐饮要求

1.6.1 乙方厨师长开出菜单，甲方负责审核及采购，乙方负责贮藏。

1.6.2 饭菜现做现供，批量制作，份数适当，保证菜品色、香、味、形和温度。

1.6.3 厨师长制定菜谱，每周一套，每周最后一个工作日上午公布下周食(菜)谱。

1.6.4 乙方根据甲方要求，在大型活动、工作会议等提供餐饮服务。

1.6.5 根据传统节日、用餐人员的用餐民俗要求，乙方安排相应的餐饮服务。

## (二)、住宿管理基本要求

(1) 乙方做好服务区域的安全、消防的管理，按星级的卫生标准做好保洁工作，一楼总服务台实行 24 小时的管家式服务。

1. 5 至 11 层为住训运动员宿舍，根据运动员作息时间，每天安排好整理、保洁及夜间管理方案。12 层至 18 层为转训运动员住宿区域，按三星级酒店管理服务标准，每天要按程序，按规定和要求清理房间卫生，要管理好房间的物品，发现问题及时报告。

2. 服务区域物品、设施设备要求表面平整、光亮、无异味、无损坏、无抹痕，摆放整齐有序。无毛絮、浮灰、水渍、纸屑及积灰、污渍、油渍及有异味等环境卫生问题。

3. 所有住宿人员，要有本人身份证或有效证件进行登记后，方可入住。

(2) 宿舍服务人员的要求：

1. 客房、会议室各级管理服务人员身体健康，责任心强。

2. 服务人员应建立健康档案，持有本年度合格健康证，有据可查。

3. 服务人员应执行并遵守甲方制定的各项规章制度。

4. 服务人员应统一着装。

5. 乙方必须安排固定的服务人员用于本项目并报甲方备案。

6. 乙方应明确专门项目经理与甲方保持联系，随时解决各类问题。项目经理(含领班)调换须经甲方同意。

(3) 乙方在托管期内应按照有关部门要求及时办理各项证件并接受其监督检查，

期间发生的一切费用由乙方负责。

(4) 中标乙方有以下情况之一的甲方依法保留要求其经济赔偿的权利：

1. 乙方有违反有关法律法规，或没有按合同托管至托管期满，或托管期内正常运转，严重影响人员入住；
2. 发生重大安全事故，给甲方造成不良影响和后果的；
3. 如果发生因乙方工作失职造成消防事故、失窃事件或其他财产损失和人身伤害，均由乙方承担相关经济 and 法律责任。

### **(三)、会议室、接待室、多功能厅服务要求**

1. 各类会议接待任务，明确责任分工，细化工作方案；
2. 定期做好各会议室保洁工作，严格按标准布置会场，摆放茶具、小毛巾、植物等，及时倒、加茶水，调试、使用好会场空调、灯光、音响、投影、电脑、网络等设备；
3. 接待服务工作细致、周密，服务人员统一着装，穿戴整齐。

### **(四)、其他要求**

(1) 乙方在托管期内应按照有关部门要求及时办理各项证件并接受其监督检查，期间发生的一切费用由乙方负责。

(2) 食品卫生、安全要求：厨房各项卫生、食品和原料卫生、工作人员卫生和操作要求以及相关卫生要求必须遵守《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国食品安全法实施条例》、《餐饮服务食品安全监督管理办法》、《南京市食品卫生管理办法》等国家、江苏省和南京市的法律法规规定。乙方对甲方提供的食材需严格检查，如食材存在变质、残缺、损坏等影响加工等情况，乙方应拒绝接收并与甲方沟通。因乙方未履行检查义务或使用明知、应知存在问题的食材进行加工，所造成的食品安全问题及相关法律责任，由乙方独立承担。

(3) 服务期间，如遇甲方计划外承接的国际、国家及省级优秀运动队驻训保障任务和承接各类体育文化活动、赛事、会务等保障任务，乙方应无偿全力配合甲方完成各项保障工作，包括采取增派服务人员、临时性加班等保障措施，甲方不再支付任何费用。

(4) 乙方有以下情况之一的甲方依法保留要求其经济赔偿的权利：

1. 乙方有违反有关法律法规，或没有按合同托管至托管期满，或托管期内不正常运转，严重影响人员入住；

2. 发生重大安全事故，给甲方造成不良影响和后果的；

3. 如果发生因乙方工作失职造成消防事故、失窃事件或其他财产损失和人身伤害，均由乙方承担相关经济和法律赔偿责任。

(5) 乙方严格执行《反兴奋剂条例》相关规定，配合甲方共同管理和杜绝运动员误食误服兴奋剂等现象，如果出现中标乙方的不配合或误操作，应承担其产生的一切后果，并作出相应赔偿。

### **(五)、项目托管方案及服务响应要求**

乙方需提交合理、高效、可行的餐饮和住宿服务方案和有关承诺作为投标文件的组成部分。服务方案应包括文字资料、相关的图标和数据。

乙方须对采购文件中提出的服务内容和各项要求做出明确响应，说明是否可以达到相应的标准以及如何达到。服务方案和相关服务承诺内容明确、范围清楚、内容真实可信。乙方提供的服务方案应符合采购文件要求，包括但不限于以下内容：

(1) 餐饮、住宿和会议室（含接待室、多功能厅）管理计划、总体监控方案；

(2) 服务水平及服务质量控制方案：详细描述所能够达到的服务水平，包括服务模式、服务时间；服务质量控制方案应包括服务规范、人员结构、职责、管理、员工培训计划及内容等，投标乙方必须安排固定的服务人员用于本项目；

(3) 卫生管理方案：应详细描述执行的卫生标准及食品卫生、人员卫生、环境卫生等具体管理措施；

(4) 食品质量控制方案：包括（每日）菜单的设计（是否考虑到营养搭配，员工的口味多样性，食物的新鲜程度等）、制作、出品时间、剩余食品保存和处理等；

(5) 住宿管理方案：包括但不限于 24 小时管家服务、入住人员管理、公共区域及客房内部卫生整理标准等；

(6) 执行的安全标准，消防、安全及意外情况处理；

(7) 投诉处理方案（处理方式等）；

(8) 餐厅、客房及会议室等管理措施；

(9) 保证措施：对于能够保证用餐、住宿、会议达到上述标准，投标乙方须做出的保证措施。

### 1.3 人员配置要求：

(一)、项目服务人员：项目服务团队人数不得少于 39 人。

(二)、相关岗位涉及相关专业资格、资质要求的，成交乙方在配置人员时必须满足国家、省市及地方政府和职能部门的相关规定和要求，人员必须具备相关上岗证书、服务人员应建立健康档案，持有本年度合格健康证。

(三)、除帮厨、保洁岗位外的其他岗位的所有人员年龄须符合国家法定工作年龄要求，确因工作岗位实际，投入人员年龄不符合招标文件要求，需经乙方对原有项目人员继续留用的须同时具备以下条件：(1)具有岗位所需的相应资质；(2)年龄符合甲方要求。

(四)、乙方拟投入本项目的项目经理及管理人员须服从甲方的要求，听从甲方工作上的任务安排（特殊情况 24 小时待命）。如不符合甲方要求的，甲方有权对其进行更换、调整。

(五)、人员配置

序号	岗位名称	从业资格	主要职责	人数
1	项目经理	符合国家法定工作年龄，具有餐饮管理相关专业本科或以上学历，身体健康。	负责项目整体运营及管理；做好本项目人员绩效考核及日常管理工作；与甲方做好沟通；厨房所有设施设备正确使用及安全检查工作。工作时间：每周不少于 40 小时。	1 人

2	厨师长	符合国家法定工作年龄，具有大专或以上学历，身体健康，具有三年（含）以上厨师长工作经验；拥有较高的烹饪技术，了解和熟悉食品材料的产地、规格、质量；对食品营养学、厨房的设备知识拥有相当的基础。	负责餐厅管理，菜谱筹划设计、烹饪特色菜品；协助甲方对食材进行出入库管理等。工作时间：每周不少于 40 小时。	1 人
3	红案厨师	符合国家法定工作年龄；具有相关工作经验三年（含）以上。	热菜加工及出品；打餐、后厨清洁等。工作时间：早晨 8：00—13：00；下午 16：00—19：00。	3 人
4	白案厨师	符合国家法定工作年龄；有西点师或面包师证，从事相关工作三年（含）以上。	负责各餐面点的制作；特色档口的制作；面点房清洁卫生。工作时间：4：30—12：30。	1 人
5	餐厅领班	女，45 周岁（含）以下；需具有从事相关专业工作二年（含）以上。	负责餐厅供餐时间用餐人员的服务工作。工作时间：每周不少于 40 小时。	1 人
6	帮厨	63 周岁（含）以下，身体健康。	餐厅窗口打餐；餐厅保洁；食材初加工及清洗；餐具清洗消毒；协助切配工作；公共区域卫生保洁等。工作时间：：5：30—13：30；10：00—19：30。	18 人
7	房务兼会	女，45 周岁（含）以下，	统筹管理宿舍房务、会场保洁、	1 人

	务领班	中专（含）以上学历，形象较好，5年（含）以上酒店客房服务工作经验，其中2年（含）以上酒店客房管理工作经验。	会务保障工作等。工作时间：每周不少于40小时。	
8	房务兼会务	女，符合国家法定工作年龄，身体健康，相貌端正，责任心强，接受过客房服务或会务工作培训。	负责前台人员登记、出入管理、客房床品铺设、会务保障。工作时间：每周不少于40小时。	5人
9	保洁员	63周岁（含）以下，身体健康。	负责宿舍楼布草收取洗涤、公共区域卫生、会议室卫生。工作时间：上午8:00—12:00；下午14:00—18:00。	8人

（六）、乙方聘用的任何超过国家法定退休年龄的服务人员，乙方必须为其购买不低于100万元保额的人身意外伤害保险及雇主责任险，并在本合同生效前将保险单复印件提交甲方备案。若因此类人员发生人身伤害事故产生任何纠纷及赔偿，由乙方承担全部责任。若因乙方未履行本款义务给甲方造成损失的，乙方应全额赔偿。

**1.4 合同期限：**合同自2025年10月27日至2026年10月26日，（每年服务期满，甲方有权根据考核情况决定是否续签合同）。

**1.5 履行地点：**南京市体育训练中心（南京市浦口区城南河路99号）

**1.6 履行方式：**按招标文件及投标文件执行。

## 二、合同金额

2.1 本合同金额为：（大写）：人民币贰佰壹拾玖万肆仟玖佰贰拾元整（2194920元）。此为第一年度（2025年10月27日至2026年10月26日）的服务费用。

### **三、技术资料**

3.1 乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供服务（包含与服务相关的货物）的有关技术资料，若逾期提供，每逾期一日，应向甲方支付合同总金额千分之五的逾期违约金，逾期超过 7 日的，甲方有权单方解除合同，乙方除应退还已付合同款外，还应支付合同总金额 20%的违约金。

3.2 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。保密期至保密内容按照相关法律法规规定，以合法方式和途径将其全部披露或本合同终止后 5 年为止，以两者孰长为准。

3.3 若乙方违反保密约定，将甲方提供的合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料等泄露给与履行本合同无关的人员，或超出履行合同必需范围向相关人员披露，甲方有权立即终止合同。乙方应向甲方支付合同总金额 20%的违约金，若因此给甲方造成商业秘密泄露、项目信息外流等损失（包括但不限于甲方为挽回损失支出的维权费用、因信息泄露导致的项目竞争劣势损失等），乙方需承担全额赔偿责任。同时，甲方保留追究乙方相关法律责任的权利。

### **四、知识产权**

4.1 乙方应保证甲方在使用、接受本合同服务（包含与服务相关的货物）或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权和工业设计权等知识产权的起诉。一旦出现侵权，由乙方负全部责任（包括但不限于诉讼费、律师费、赔偿金、罚款等）。

### **五、产权担保**

5.1 乙方保证所交付的服务（包含与服务相关的货物）的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵，否则，甲方有权单方面解除合同，乙方应在甲方通知解除合同后的 7 日内，退还甲方已支付的全部款项，并支付合同总金额 30%的违约金。

### **六、履约保证金**

6.1 签订合同时，乙方缴纳履约保证金（大写）人民币伍万元整（50000 元）。

合同履行结束后，甲方按以下约定退还：

6.1.1 退还时间及条件：验收合格且合同履行期结束后5个工作日内。

6.1.2 退还方式：扣除违约费用后一次性无息退还。

6.1.3 不予退还的情形：合同约定的交付期内未履约完成、验收不合格、整改不到位等情形。

6.1.4 逾期退还履约保证金责任：甲方逾期退还履约保证金的，除应当退还履约保证金本金外，还应当按照每日万分之五的利率支付逾期利息，但因乙方自身原因导致无法及时退还的除外。

6.2 乙方可以采用银行、保险公司、担保公司等第三方机构出具的履约保函（保险）代替缴纳履约保证金，保函（保险）有效期届满且担保人按照约定履行了担保责任后自动失效。如乙方未按要求履行合同义务，由担保人按照合同约定对甲方承担赔偿责任。

## **七、合同转包或分包**

7.1 乙方不得将合同标的转包给他人履行。

7.2 除招标文件接受分包并经甲方书面同意，乙方可按分包意向协议分包情况外，乙方不得将合同标的分包给他人履行。

7.3 乙方如有转包或未经甲方书面同意的分包行为，视为严重违约，甲方除有权立即终止合同外，乙方还应向甲方支付合同总金额30%的违约金。若该违约金不足以弥补甲方因此遭受的损失（包括但不限于重新采购的差价、为处理违约事宜支出的律师费、诉讼费等），乙方应就不足部分向甲方承担全额赔偿责任。

## **八、合同款项支付**

8.1 合同款项的支付方式及时间

8.1.1 甲方于合同签订后支付年度合同款的30%作为预付款，该预付款在支付合同款时分次扣回。合同款按季考核合格后支付，考核扣除的费用从应支付的款项中扣除。

8.1.2 满足合同约定支付条件的，甲方收到乙方发票后10个工作日内，将资金支付到合同约定的乙方账户。

8.2 根据《保障中小企业款项支付条例》规定，甲方未按合同约定支付款项的，乙方可以向有关部门投诉。

## **九、税费**

9.1 本合同执行中的相关税费均由乙方负担。

## 十、项目验收

10.1 甲方依法组织履约验收工作。

10.2 甲方在组织履约验收前,将根据项目特点制定验收方案,明确验收的时间、方式、程序等内容,并可根据项目特点对服务期内的服务实施情况进行分期考核,综合考核情况和服务效果进行验收。乙方应根据验收方案做好相应配合工作。

10.3 对于实际使用人和甲方分离的项目,甲方邀请实际使用人参与验收。

10.4 如有必要,甲方可邀请参加本项目投标的其他乙方或第三方专业机构及专家参与验收,相关意见将作为验收结论的参考。

10.5 甲方成立验收小组,按照采购合同约定对乙方的履约情况进行验收。验收时间、验收标准见招标文件。验收时甲方按照采购合同的约定对每一项服务的履约情况进行确认。验收结束后,验收小组出具验收书,列明各项服务的验收情况及项目总体评价,由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金退还挂钩。履约验收的各项资料存档备查。

10.6 验收合格的项目,甲方根据采购合同的约定及时向乙方支付合同款项、退还履约保证金。验收不合格的项目,甲方依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》。乙方在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的,甲方将及时报告本级财政部门。

## 十一、违约责任

11.1 甲方无故逾期验收和办理支付手续的,应按逾期付款总额每日千分之六向乙方支付违约金。

11.2 乙方逾期提供服务的,应按逾期提供服务合同总额每日千分之六向甲方支付违约金,由甲方从待付合同款中扣除。逾期超过约定日期 10 个工作日不能提供服务的,甲方可解除本合同。乙方因逾期提供服务或因其他违约行为导致甲方解除合同的,应向甲方支付合同总额 30% 的违约金。

11.3 乙方所提供服务的标准不符合合同规定及招标文件规定标准的,甲方有权拒绝接受服务,并可单方面解除合同,乙方应在甲方通知解除合同后的 7 日内,退还甲方已支付的全部款项,并支付合同总金额 30% 的违约金。

11.4 甲乙双方任何一方违反本合同约定的,除应承担上述违约责任外,违约方

还应当赔偿因此给守约方造成的一切直接和间接损失，包括但不限于守约方的实际损失、预期可得利益损失以及为实现债权而产生的费用（包括但不限于诉讼费、保全费、保全担保费、律师费、公证费、鉴定费、差旅费）。

11.5 出现下列情形之一的，甲方有权单方解除本合同，自甲方的书面通知到达乙方之日合同解除，乙方应在收到通知后【7】日内完成人员、设备撤离及现场交接，且甲方无需支付任何费用，已支付的款项乙方应予退还，并承担本合同约定的违约责任：

(1) 发生食物中毒、火灾、重大盗窃等安全责任事故，或引起重大负面舆情，对甲方声誉造成严重损害的；

(2) 经卫生、消防、市监等行政主管部门处罚，责令停业整顿或建议甲方更换服务商的；

(3) 未经甲方同意，擅自将本合同项下核心服务（如厨师、餐饮制作、客房清洁等）分包或转包的；

(4) 一个季度内两次月度考核得分低于 70 分，或年度考核得分低于 80 分的；

(5) 乙方出现《中华人民共和国政府采购法》及相关法规规定的严重违法失信行为的。

## 十二、不可抗力事件处理

12.1 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

12.2 不可抗力事件发生后，应立即通知对方并寄送有关权威机构出具的证明。

12.3 不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

## 十三、解决争议的方法

13.1 双方在签订、履行合同中发生的一切争议，应通过友好协商解决。如协商不成的由甲方住所地人民法院管辖。

## 十四、考核标准

### 1. 月度考核

食宿托管服务单位服务质量月量化评分表

序号	项目	分项	评分内容	评分标准	分值	扣分情况记录	得分
----	----	----	------	------	----	--------	----

1	基础管理	履职规范	在岗人员按就职位需要统一着装,制服整洁、仪容端正,佩戴工作名牌。	没穿工作服、工作帽及挂牌上岗的减2分。	4		
2			工作期间文明服务、行为规范。不得大声喧哗、或存在过激行为等情况。	发现一次扣1分。	2		
3			若出现缺岗、脱岗、睡岗等行为。	发现一次扣1分。	2		
4			及时完成甲方要求的日常工作和临时安排。	不响应安排扣3分。	3		
5			对甲方提出的问题,及时响应,并提出整改方案,明确整改完成时间。	不响应扣3分。	3		
6		管理规范	设置值班、交接班、损坏保修和其他突发情况处理的记录台账。	未设置相应台账扣0.5分。	2		
7			内部管理制度健全,建立应急事项处理应对方案。	无相应制度扣1.5分。	3		

8				内部员工均熟知企业管理制度,管理人员有应对突发事件的能力。	不满足条件扣 2 分。	2		
9				建立工作执行、完成情况台账,并按月向中心项目负责人进行月度汇报。	未完成扣 3 分。	3		
10				挪用、侵占、破坏公物等情况。	发现一次扣 2 分。	2		
11				建立员工培训计划,并定期进行岗位责任、技能提升等培训。留存培训记录。	不满足条件扣 3 分。	3		
12				服务期内岗位配置、在岗人数是否满足合同内容要求。	不满足条件扣 3 分。	3		
13				对应岗位在职人员是否均具备国家认可的职业资格证书。	无健康证并没定期检查的,不满足条件扣 3 分。	3		
14	工作 履职	食堂 管理	服务 质量	炊事人员必须保持整洁,不准佩戴首饰,两手干净,操作食品时禁止吸烟,挖鼻孔,对食品打喷嚏等不卫生行为。	发现一次减 1.5 分	3		
15				提供食品时不能用手直接接触食品,必须使用食品夹。	发现一次减 1.5 分。	3		

16				餐厅服务人员要耐心解答，微笑服务，不得发生争吵，打骂等不文明行为，有问题反映并解决。	发现一次不文明行为减2分，有人举报一次减4分。如出现恶劣事件，将根据造成影响对当期考核结果做出调整。	4		
17				按规定时间开饭，按时回收餐具及清洁用餐区域。	出现一次不符合规定减1.5分。	3		
18				运动队公共区域的卫生是否及时清理，房间所有设备是否完好，报修是否及时。	出现清理不及时、报修不及时，每次扣1.5分。	3		
19			卫生标准质量	工作间无苍蝇、老鼠，防蝇、防鼠、防尘设备安全，有效。	不到位减1分。	2		

20			原料、半成品、成品的加工、存放及使用容器是否存在交叉污染并有明显的区分标志，生、熟食品分开，食品存放分类分架，无过期、变质食品。	存在交叉污染并无明显的区分标志减 2 分，生、熟食品未区分并且食品存放没有分类分架减 2 分。	4		
21			工作间卫生清洁，地面干净，无积水，无杂物，操作台及灶台及售饭台卫生整洁，就餐场所地面及桌椅每日清扫，地面整洁，桌椅洁净无油污。	有一项不清洁减 1 分。	2		
22			灶具餐具、熟食容器定期消毒并保持清洁，做到“一洗二清三消毒四隔离”。	无消毒作业减 2 分，不定期减 2 分。	4		

23			餐厅管理	餐厅应建立严格的安全保卫规定，严禁非餐厅人员随意进入餐厅加工操作间及原料仓库。	不按食品安全工作规定执行减1分，发现非餐厅人员随意进入餐厅一次减1分。	2		
24			餐厅管理	对所聘炊事人员进行实名登记管理，并对所聘炊事人员在业务及工作态度等方面进行管理。	对所聘炊事人员无审核及未登记管理减1分，对所聘炊事人员管理不力减1分。	2		
25		宿舍管理	接待、出勤管理	一楼总服务台提供24小时管家服务，提供全年7*24热情服务。	拨打总台无人接听一次扣1分，总服务台人员脱岗一次扣1分，被投诉一次扣3分。	3		
26				会场布置、接待是否到位：包括会场布置，桌椅摆放，茶水（包括小毛巾）服务，空调、音响、灯光、话筒、投影、电脑网络使用，花卉摆放等。	会场布置时，有一项不到位，扣1分。	2		

27				<p>工作时间不准离岗，有事必须请假，不准私自换班和替班，不准打扑克，织毛衣，看电视及做与工作无关的事情。</p>	<p>发现一次扣1分。</p>	2		
28				<p>外来住宿人员，要有本人身份证或有效证件进行入住登记后，方可入住。</p>	<p>未持有效证件入住，发现一次扣2分。</p>	4		
29				<p>不得随意领外人到房间逗留或留宿，不准私开房间，为他人提供住宿、休息及娱乐等。</p>	<p>发现一次扣2分。</p>	4		

30			<p>礼节礼貌、仪容仪表</p> <p>工作时间应穿着规定的工作服，工作服要整洁、挺直、按规定扣好上衣扣、裤扣；工作服上衣兜、裤兜内禁止装杂物，以保持工作服的挺括；工作服如有破损应及时修补；服务员上岗期间不准佩带各种饰物，如项链、手链、耳环、戒指等；工作期间应按规定将工号牌佩带在左胸位置；服务员着装后，应自我检查，并接受领班检查合格后方可上岗。</p>	<p>仪表未达到规定要求每人每次扣1分。</p>	2	
----	--	--	---	--------------------------	---	--

31			<p>服务员应保持面容清洁、头发整洁、发型美观、大方。男士留发，后不盖领、侧不遮耳；女士留发，后不垂肩、前不遮眼。勤理发、勤修面、勤剪指甲、勤更衣、勤洗手、洗澡。男士不留小胡子、大鬓角；女士不留长指甲、不涂指甲油、不使用浓香水。女士上岗前要化淡妆，不可浓妆艳抹。保持口腔卫生上岗前不吃异味食品，如葱、蒜、臭豆腐等。面带笑容、亲切和蔼、端庄稳重、不卑不亢。</p>	<p>仪容未达到规定要求每人每次扣1分。</p>	2		
32		<p>工作纪律及客房卫生标准</p>	<p>每天要按程序，按规定和要求清理房间卫生，要认真细致；要管理好房间的物品，发现问题及时报告，做好问题登记，跟进处理结果。</p>	<p>未达到检查标准的每次扣2分。</p>	4		
33		<p>工作纪律及客房卫生标准</p>	<p>检查清理客房时，不得乱动和私拿客人的东西，不准向学员和客人索要物品和接收礼品；拾到遗失的物品要交公。</p>	<p>发现一次扣1分。</p>	2		

34			不准他人随意进入前台；前台电脑要专人管理与操作，不准无关人员私自操作。	发现一次扣1分。	2		
35			认真做好安全防范工作，特别是做好防火防盗工作，要勤检查，发现问题要及时报告和处理。	未达到检查标准的每次扣2分。	4		
36			物品、设施设备要求表面平整、光亮、无异味、无损坏、无抹痕，摆放整齐有序。	毛絮、浮灰、水渍、纸屑等轻微卫生问题，每处扣0.5分。积灰、污渍、油渍、较大杂物、毛发、皱褶等卫生问题，每处扣0.5分。污垢、有异物、裂痕、损坏、摆放不整齐、错位、脱落或物品缺少、有异味等环境卫生问题，每处扣1分。	2		

备注	
总分	

托管负责人：

项目负责人：

## 2. 年度考核标准

食宿托管服务单位服务质量年度量化评分表

序号	项目	分项	评分内容	分值	扣分情况记录	得分
1	基础管理	履职规范	在岗人员按就就业岗位需要统一着装，佩戴工作名牌。结合月度考核情况扣分。	4		
2			工作期间文明服务、行为规范。不得大声喧哗、或存在过激行为等情况。结合月度考核情况扣分。	4		
3			若出现缺岗、脱岗、睡岗等行为。结合月度考核情况扣分。	4		
4			及时完成甲方要求的日常工作和临时安排。结合月度考核情况扣分。	4		
5			对甲方提出的问题，及时响应，并提出整改方案，明确整改完成时间。结合月度考核情况扣分。	5		
6		管理规范	内部管理制度健全，建立应急事项处理应对方案。无相应制度扣2分。	6		
7			内部员工均熟知企业管理制度，管理人员有应对突发事件的能力。不满足条件扣2.5分。	5		
8			建立工作执行、完成情况台账，并按月向中心项目负责人进行月度汇报。未完成扣2分。	4		
9			挪用、侵占、破坏公物等情况。发现一次扣2分。	4		
10			服务期内岗位配置、在岗人数是否满足合同内容要求。不满足条件扣4分。	4		
11			对应岗位在职人员是否均具备国家认可的职业资格证书、健康证等。不满足条件扣4分。	4		

12	工作 履职	日常工作	服务 要求	项目组织架构、技术支持体系、人员职责分工、主要项目成员的相关经验和资质、资历等评分。服务团队配置具体，针对性强，能很好满足需求。责任分工是否合理、清晰、明确，各岗位衔接紧密、无遗漏，是否有完备的文档管理措施，能够切实保证本项目的服务。不满足扣4分。	4		
13				各类会议接待任务，能明确责任分工，细化工作、严格按标准布置会场，摆放茶具、小毛巾、接待服务工作细致、周密，服务人员统一着装，穿戴整齐。结合月度考核情况扣分。	4		
14				运动队公共区域的卫生是否及时清理，房间所有设备是否完好，报修是否及时。客房物品、设施设备要求表面整洁、光亮、无异味、无损坏、无抹痕，摆放整齐有序。结合月度考核情况扣分。	4		
15			卫生 要求	厨房各项卫生、食品和原料卫生、工作人员卫生和操作要求以及相关卫生要求是否符合卫生防疫要求和食品安全法。结合月度考核情况扣分。	4		
16				是否做好服务区域的安全、消防的管理，按星级的卫生标准做好保洁工作。结合月度考核情况扣分。	4		
17				食品质量控制方案：包括（每日）菜单的设计（是否考虑到营养搭配，员工的口味多样性，食物的新鲜程度等）、制作、出品时间、剩余食品保存和处理等。结合月度考核情况扣分。	4		
18				指定培训计划，定期进行人员业务知识培训和安全知识培训。有培训记录。未完成或完成不认真，扣2分。	4		
19				梅雨季，做好除霉除湿工作。雨雪灾害天气时，协助物业进行安全检查。未完成，或完成不到位，发现一项扣2分。	4		
20				接待 管理	一楼总服务台提供全天24小时服务。接待来客时，面带笑容、亲切和蔼、端庄稳重。结合月度考核情况扣分。	4	
21			会议时，会场布置、接待是否到位：包括会场布置，桌椅摆放，茶水（包括小毛巾）服务。结合月度考核情况扣分。		4		

22			外来住宿人员，按规定须持本人身份证或有效证件进行登记后，方可办理入住手续。结合月度考核情况扣分。	4		
23			不得随意领外人到房间逗留或留宿，不准私开房间，为他人提供住宿、休息及娱乐等。结合月度考核情况扣分。	4		
24	应急管理		大型活动准备是否及时、充分，保障达到要求。重要外来（比如国家队、省队等队员来中心集训）集训前的准备工作及时、服务质量达到要求。结合月度考核情况扣分。	4		
备注						
总分						

托管负责人：

项目负责人：

14.1 考核结果应用：月度考核满分为 100 分。季度内三个月考核平均分达到 95 分（含）以上，甲方足额支付该季度合同款；平均分在 85 分（含）至 95 分之间，每低 1 分，扣除该季度合同款的 1%；平均分低于 85 分，甲方有权暂停支付该季度合同款，并要求乙方限期整改，经甲方书面确认整改合格后方可支付。年度考核结果应用于合同续签决定，具体标准见本合同第 1.4 条。

## 十五、合同生效及其它

15.1 本合同经双方加盖单位公章后生效。

15.2 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》有关条文执行。

15.3 本合同正本一式肆份，具有同等法律效力，甲方、乙方各执贰份。

甲方：（公章）

地址：清江浦区南河路99号

法定代表人或授权代表：[签名]

联系电话：68379004

乙方：（公章）

地址：南京市六合区雄州街道

法定代表人或授权代表：[签名]

联系电话：15055556585

签订日期：2021.10.23