**宿州市立医院北区休闲驿站房屋经营权**

**拍租公告**

项目编号：

受委托，我公司定于2024年 月 日星期 9时至10时延时除外）在宿州市公共资源交易中心（http://ggzyjy.ahsz.gov.cn）以网络拍卖的方式进行公开拍租如下经营租赁权：

1. **标的简介：**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 拍租项目 | 位置坐落 | 经营面积 | 租赁期 | 起拍价 | 五年租期总额 | 经营要求 |
| 宿州市立医院北区休闲驿站房屋经营权 | 医院北区门急诊楼医疗街1层天井休闲驿站用房 | 387.2㎡ | 五年 | 20万元/年 | 100万元 | 以全国连锁品牌的咖啡、茶饮、本地连锁品牌的成品西点等为主的休闲小驿站，24小时营业，禁止经营类：烟、酒等各类严禁的其他商品。 |

租金一年一付，每半年一次经营考评，合格的后续合同一年一签。经营考评标准见附件，竞拍人需仔细查看。

**二、报名条件：**

1、竞拍人须具备有效的卫生许可证、食品经营许可证、食品流通许可证的企业法人，本标的不接受自然人报名。

2、竞拍人须具有咖啡、茶饮全国连锁品牌本地运营授权书；即食小吃、成品西点、面包等食品考虑制作工艺、保质期等相关食品安全因素须是本地连锁品牌。

3、竞拍人须在宿州市及其所辖县区内无不良记录。不得为法院列入的失信被执行人和“信用中国”网站列入的失信行为人以及“国家企业信用公示系统”列入的经营异常或违法失信企业。

4、本标的不接受联合体报名。

**三、承租要求**

1、买受人租赁本标的房屋经营时应充分了解经营条件，须遵守《中华人民共和国食品安全法》和医院规章制度及相关行业规定允许的范围内进行经营，超出规定允许范围及要求的，所产生的一切责任，买受人自行承担。委托人、拍卖人概不负责。

2、本标的规划经营范围：以全国连锁品牌咖啡、茶饮（咖啡类要符合GB/T30767-2014；茶饮料要符合GB/T21733-2008）和本地连锁品牌为主的即食小吃、成品西点、面包等休闲小驿站，要24小时营业，提供包含现磨咖啡、果汁奶茶、即食小吃、成品西点、面包等轻食。根据季节交替，应提供冷热饮及甜点等，来满足医患消费需求。

3、本标的不得经营国家规定限制和禁止经营的类目，不得售卖烟、酒等各类严禁的其他商品和过期变质食品；不得经营涉及危险品、有害品、高噪音、高粉尘、废水、废气排放等影响医院正常工作的行业，所经营的行业必须满足规划经营范围要求。

4、标的以现状为准租赁移交，具体交付时间以委托人通知时间为准。标的经营面积仅作参考，以实际移交面积为准，实际移交面积与公告面积不符的，成交价不作任何调整。拍租标的之外的建筑物、附属物（如道路、绿化、公共区域、停车场等）均不在拍租范围内，委托人不提供任何承诺及服务。

5、租金价格不包含水电费、物业费等，租金按年收取。租赁期内，承租人自行负责并承担租赁经营区的日常安全管理工作及经营区域内发生的水、电、燃气、通讯（网络）、垃圾清运、物业管理等相关费用。成交后，买受人须在5个工作日内将成交价款（首期年租金）、经营期间履约保证金壹拾万元交至委托人并签订《租赁合同》。

**四、瑕疵告知：**

1、竞拍人应充分了解项目情况并自行踏勘现场做好尽职调查，如需要查阅、使用标的物相关资料，应在公告期内以书面的形式，向委托人提出询问，并以委托人书面答复为依据，慎重决定竞拍行为。

2、竞拍人应遵守平台以及拍租公告等公开发布的相关要求及规则。主动查看资料内容及附件，并自主操作竞价系统，因竞拍人原因导致不能正常参与网络竞价的，由竞拍人自行承担全部后果。我方工作人员、技术人员为竞拍人提供项目交易过程中的业务咨询和技术协助，但不承担任何经济、法律责任。

3、竞拍人缴纳竞拍保证金参与竞拍，即视为认可标的一切现状并接受承租条件、租赁要求等相关条款，视为认可并接受本项目交易公告、文件及其附件中的所有条款。

**五、网络报名时间及方式：**

**1、报名时间：**有意向的企业请于2024年 月 日17时前自行在宿州市公共资源交易中心平台注册办理竞拍报名手续。

**2、报名方式：**凡有意竞拍者，请于报名截止前前往宿州市高新区埇上路566号（宿州市政务服务中心五楼，0557-3030327）办理CA数字证书或线上办理（安徽CFCA网上服务厅http://www.share-sun.com/anhui/index.html或安徽CA数字证书网上服务厅http://online.aheca.cn）**提示：线上办理CA数字证书需充分考虑时效问题。**并自行登录系统完善CA数字证书信息并报名和缴纳保证金。

**3、报名材料及审核：**竞拍人需在报名前提交如下资料扫描件制作成PDF格式发送给拍卖代理机构，资质审核通过后自行上传报名材料至竞拍报名系统内参与竞拍。

**4、报名审核材料如下：**

①、统一社会信用代码证、卫生许可证、食品经营许可证、食品流通许可证。

②、全国连锁品牌本地运营授权书。

③、附件一：授权委托书、法定代表人身份证、被授权人身份证。

④、成品西点本地连锁品牌证明材料。

⑤、本地有实体经营店面且正常运营三年以上（提供门店照片及房屋租赁合同备查）。

⑥、无不良记录相关证明材料“信用中国”和“国家企业信用公示系统”查询截图。

⑦、附件二：考核标准、附件三《竞拍申请书》。

⑧本公告及拍租规则须知。

上述材料如为复印件需加盖公章，竞拍人应保证上传的资料有效、清晰。提供虚假信息者视为违约，一经发现竞拍保证金不予退还。

**六、网络竞价时间：**开始竞价时间2024年 月 日上午9时至10时（延时除外），以网络竞价拍卖平台时间为准。本次拍卖活动设置自由竞价时间为1小时，并设置2分钟限时出价功能。（当进入到限时竞价时间时，如果有竞拍人出价竞拍，那么系统将会自动延长到一个限时周期2分钟的时间重新继续倒计时，循环往复直到没有竞拍人出价竞拍时，2分钟倒计时结束，拍卖成交。）

**七、竞拍保证金：10万元，**竞拍保证金以实际到账为准，到账截止时间为2024年 月 日9:00止。

**保证金账户：**竞拍保证金缴纳账户

（户名：宿州市公共资源交易中心，

开户行：建设银行宿州市科技广场支行，

账号： ）

**注意事项：**

①、竞拍人应在公告期（报名期）内使用省市场主体库认证及报名登记时填写的银行账户（两处账户应填写一致），向标的对应的保证金账号以转账的方式足额缴纳竞拍保证金（不接受现金、支付宝、微信等其他方式缴款）。

②、竞拍保证金以到账户时间为准，竞拍人须确保缴纳的竞拍保证金在公告截止时间前到账，网上报名系统将在公告约定的截止时间自动关闭。

③、如因账户信息错误、竞拍保证金数额不足、未在规定时间内到账、现金缴款、第三方平台支付等原因造成不能参与竞拍的，竞拍人自行承担相关责任及后果。

④、成交人的竞拍保证金在缴清首次租金、租赁押金、佣金后，自动退回原转入账号。未成交人的竞拍保证金，在成交结果公告发布后全额退回原转入账号（不计息）。

**八、标的展示地址及时间：**

**看样展示时间：**公告期内自行看样。

**看样地址：**宿州市人民路与汴阳三路宿州市立医院北区。

**现场看样及咨询**：李工 18755754484

**看样时的安全责任：**看样时的安全责任：严禁酒后看样，禁止翻爬、私自使用水电等。请竞拍人亲自现场查看标的，以现场看样为准，未至现场查验标的的视为认同标的情况。看样时的安全责任由现场看样的竞拍人自行负责承担。

**九、报名咨询：**韩经理 18605678898

**公司地址：**蚌埠市大学科技园11栋5层517室。

**十、发布媒介：**全国公共资源交易平台（安徽省·宿州市） <http://ggzyjy.ahsz.gov.cn/宿州市公共资源交易中心；>

蚌埠百和拍卖有限公司 ： [http://bbbhpm.cn/](http://bbbhpm.cn/；)

报纸媒体：《安徽商报》《拂晓报》

蚌埠百和拍卖有限公司

2024年7月31日

**宿州市立医院北区休闲驿站房屋经营权网络拍租**

**拍租规则和竞拍须知**

**一**、本《拍租规则和竞拍须知》根据《中华人民共和国拍卖法》等相关法律法规制订，竞拍人应认真仔细阅读，充分了解本须知的全部内容。

**二**、本次拍租活动遵循“公开、公平、公正、诚实守信”的原则，拍租活动具有法律效力。参加本次拍租活动的人员和竞拍人必须遵守本须知及本次拍租公告的各项条款，拍租成交后，如果买受人不符合国家和委托人的相应规定（无论是故意或过失或其他原因）而造成标的无法办理移交手续的，买受人须对自己的行为承担相应的法律责任。

**三、拍租标的详情及竞价规则**

1、**拍租标的：**宿州市立医院北区休闲驿站房屋经营权，面积：387.2㎡，年租金：20万元/年；租赁期：五年（合同一年一签），五年租金总额：100万元。标的以现状为准租赁移交、租金价格不包含水电费、物业服务费等相关费用，租金按年收取。

2、本场拍卖会采用增价拍卖方式进行拍租，至少一人报名且出价不低于起拍价，方可成交。拍卖结束时出价最高的竞价人则竞拍成功。开拍时间2024年 月 日上午9时开始竞价，本次拍租活动设置自由竞价时间为1小时，并设置2分钟限时出价功能。每次加价幅度为：1000元或其整数的倍数。（当进入到限时竞价时间时，如果有竞买人出价竞拍，那么系统将会自动延长到一个限时周期2分钟的时间重新继续倒计时，循环往复直到没有竞买人出价竞拍时，2分钟倒计时结束，拍卖结束。）

**四、成交款的缴付及租赁合同签订**

1、成交后，买受人须在5个工作日内将标的成交价款、履约保证金（租赁押金）：壹拾万元缴至委托人指定账户；五年总成交额5%的拍卖佣金支付到百和拍卖指定账户（户名：蚌埠百和拍卖有限公司；开户行：中国农业银行蚌埠淮上支行；账号：1209 8501 0400 16446）。

2、成交后，买受人须按委托人的要求签订《租赁合同》并缴纳相应款项。如买受人不按约签订《租赁合同》、不按时付清全部款项的均视为违约。违约后，除原竞拍保证金不予退回外，买受人还应当按照《中华人民共和国拍卖法》第三十九条的规定承担违约责任。

**五、租赁履约保证金**

如因承租人原因造成不能履行合同的（包括但不限于承租人不按约定时限与委托人签订合同，租赁期内承租人要求提前解除合同，装饰装修前未征得委托人同意，承租人利用承租房屋从事违法活动等），其履约保证金不予退还，且已缴付的租金剩余部分不予返还。合同期满且承租人无违约行为的，在承租人将标的交还给委托人后，10个工作日内全额无息退还履约保证金。

**六、标的交付及经营管理**

1、承租人与委托人签订《租赁合同》并缴清所有款项后接委托人通知，委托人将标的按现状为准交付给承租人。房屋具体交付时间以委托人通知时间为准。标的自交付之日起，所发生的一切安全事故及法律纠纷均由承租人自行承担，委托人及拍卖人不承担任何责任。

2、竞得标的后不得在经营过程中违章搭建、扩建，不得将标的转租、分租；

3、承租人经营期间须遵守《中华人民共和国食品安全法》和医院规章制度；独立经营、自负盈亏、保证质量；必须按营业执照范围经营，以全国连锁品牌咖啡、茶饮（咖啡类要符合GB/T30767-2014茶饮料要符合GB/T21733-2008）和本地连锁品牌为主的即食小吃、成品西点、面包等休闲小驿站，要24小时营业，提供包含现磨咖啡、果汁奶茶、即食小吃、成品西点、面包等轻食以及水果制品等服务。禁止经营类：烟、酒等各类严禁的其他商品和过期变质食品；其它不得销售，若要增加新品，须书面申请征得委托人同意；

4、经营场所及周边环境清洁卫生应保持干净整洁，对监管部门所查出问题及其他责任事宜由承租人负全责并承担相关费用和法律责任，对医患反映情节严重的食品安全问题，经查属实，委托人有权终止合同；所售饮品过期或不符合卫生等要求，委托人有权责成承租人交卫生防疫部门检验；若确认为有问题食品，每发现一次罚款500--5000元；情节严重的，委托人有权单方终止合同，并保留追究其法律责任的权利；

5、经营期间承租人应给予委托人工作及其他方面的配合；承租人的工作人员在医院场所内开展运营服务时，应遵守医院管理规定。承租人要接受医院统一管理，消费者的投诉由承租人负责解决并承担相应赔偿责任；

6、委托人统一布局需调整承租人所使用的运营服务面积和运营服务地点时，承租人应积极配合。委托人有权对承租人的运营服务活动进行监督和检查；委托人负责设备位置的确定工作，承租人负责电路改造、水、电表的采购、安装及所发生的费用，得到入场通知后，须 20 天内完成设备的安装、调试等工作；

7、承租人需负责所售卖食品安全工作，保证所供的食品符合国家食品安全相关法律法规及规范的要求，符合相关卫生标准，因食品安全产生的一切问题及相关赔偿责任完全由承租人负责，因承租人问题遭受行政机关处罚的，承租人应自行承担。因此造成消费者损失的，由承租人承担赔偿责任。

8、承租期内该标的的安全、消防、日常管理、维护、通信、水电、排水等基础设施的改造升级、门前三包等事项均由承租人负责，并承担上述产生的一切费用。经营期间委托人不承担标的物的保管及安全义务，由承租人自行看管，如果遇被盗、丢失、损坏等情况，由承租人自行承担。

9、承租人对标的进行装修、装潢及安装设备、设施时，需将方案告知委托人，经委托人书面同意后，方可进行施工，所需费用均由承租人承担。施工时需设置明显的安全警示标志，禁止闲杂人员进入警戒线，在施工、运输过程中，如发生人身、车辆等一切安全事故由承租人自行承担安全事故责任及经济赔偿责任。合同期满或终止时，承租人租赁期间投入的装修无偿归还给委托人所有，并将使用房屋在合同终止后10日内交还，且不得提出任何补偿要求。

10、承租人在装修和经营过程中，标的承重墙及主体结构不得拆改破坏，不得对标的的质量安全造成影响，造成损坏的需及时修缮或按市价赔偿。否则，委托人可以单方面解除租赁合同，不退还履约保证金，并要求承租人赔偿损失。

**七、经营服务要求：**承租人租赁经营期间必须按照以下服务要求进行经营管理，否则委托人有权要求责令限期改正，不能满足经营服务要求的立马解除合同并收回标的，履约保证金不予退还。

**1、**承租人经营的休闲小驿站要24小时营业，根据季节交替，应提供冷热饮及甜点等，满足医院医患消费需求。提供包含现磨咖啡、果汁奶茶、即食小吃、成品西点、水果制品等服务。

**2、**经营区：以博古架、花架、书架等做视觉隔断，中间留有通道不影响通行，提供可移动的单人沙发、座椅、组合卡座等，数量不少于20组；

**3、**休闲区：单独设立图书阅览区，独立风格的吧台座椅绿植，提供不低于500套书籍并要定期更换，装饰方案不得影响医院总体布局及外观，休闲区域不低于总面积的50%；

**4、**医院提供20KW以内电源，不允许超负荷使用电力资源。

**5、**工作用水使用自来水或纯净水，污水使用储水器暂存，洗刷、污水和固体垃圾清理至医院指定位置。

**6、**承租人要定期对员工的思想道德、业务素质、安全与健康等进行全面管理和培训，所有人员应规范服务操作程序，做到文明用语，礼貌服务。

**7、**经营期间各类茶食品原料的进货渠道，建立完备的采购、验收制度，所有原料购进必须“三证”齐全，并建档立卡备查。

**8、**茶饮餐具的洗涤消毒工作，严格遵守食品卫生要求，茶饮和食品加工操作及留样工作，不准出售变质、变味剩茶饮和食品。

**9、**承租人在经营期内出售的所有商品的价格不得高于本地市区域同品牌零售价。商品销售区所有商品均须明码标价，经营项目所有进货台账张贴于醒目处。

**10、**承租人的从业人员应持健康证和培训证明上岗，上岗前务必参加相应的职业道德、食品卫生安全和消防安全培训，从业人员年龄要求：18 周岁以上 ，身体健康，面貌端正；需使用劳动合同制员工，并按国家用人体制要求，为职工办理相关保险，做到应保尽保，应保未保人员出现的一切责任及后果由承租人承担；

**11、**除完成日常服务工作之外，承租人须协助医院完成如：上级视察、院庆、大型学术会议、其他事件等提供服务支持，配合完成各项工作。

**12、**每半年对经营的承租人进行考评，按委托人制定的考核标准进行考评，考核评分标准：不合格（低于100）、合格（100-140）、优秀（140-150），一年内两次考核不合格委托人有权解除合同且履约保证金10万元不予退还；合格的合同继续续签，一年一签。考评标准详见附件。

**八、责任和违约处理**

1、未经委托人书面同意，承租人不得在租赁期内将标的转租、分租给第三方。否则视为承租人违约，委托人有权解除租赁关系，收回标的，履约保证金不予退还。

2、自第二次缴纳租金起，承租人如不能按期缴付租金，每逾期一天，承租人承担逾期缴付金额的千分之五违约金，违约金从履约保证金中扣除。逾期缴付最长不得超过30天，否则，视为承租人违约，其履约保证金不予退还，委托人解除租赁关系，收回标的，并有权追究承租人的违约责任。

3、租赁期满或合同提前终止时，承租人承担清场责任并在合同终止之日起20日内交回标的，并搬出属于承租人的可移除物件（需移除的物品清单须提交委托人审核），不得破坏标的基础设备设施。逾期未交回的，其履约保证金不予退还。如承租人未在规定时间内搬出的物件，视为放弃物件所有权，由委托人处理；在租赁期间，承租人在标的物上添附的不可移除的装修、设备等，在租赁合同终止后无偿交由委托人处理，上述装修、设备的费用以及承租人对标的进行维修所支付的费用，委托人均不予以补偿。

4、如因政策性因素、规划调整等不可抗力因素致使租赁合同无法继续履行，委托人有权解除合同且不承担违约责任，承租人应无条件服从，并在合同解除之日起30天内交回标的，承租人已缴租金按照实际占用标的时间计算。在双方结清账目，且承租人无违约责任的情况下，委托人将履约保证金全额无息退还。逾期未交回标的，承租人履约保证金不予退还。

**5、**对有违约行为的买受人，委托人有权取消买受人的成交资格，对标的进行另行处置。买受人所缴纳竞拍保证金先用于支付双方应向拍卖人缴纳的拍卖佣金及相关费用，剩余部分用于对委托人的补偿，委托人有权追偿其他违约责任。

**九**、其他未尽事宜在委托人与买受人签订的《租赁合同》中约定。

**十**、凡参加竞价者都应在竞价租赁前实地踏勘，确认竞价租赁标的范围并认可标的现状及竞价租赁要求，委托人、拍卖人声明不对此作出任何承诺，所有标的介绍及说明仅供参考。如承租人因情况不清造成后果，责任自负。

**十一、澄清答疑期及方式**

1、竞拍人如对本交易文件及其附件或交易公告有疑问，应在公告截止时间前3个工作日之前，以扫描件的形式（不得署名）向委托人或代理机构提出。逾期提交的不予受理。竞拍人必须将扫描件与电子版（为word或wps，可编辑模式）发送至122438810@qq.com邮箱

2、委托人可对交易文件、公告进行澄清、答疑、更正或更改，并在网站上发布相关信息（宿州市公共资源交易中心http://ggzyjy.ahsz.gov.cn），该公告内容为拍租公告的组成部分，对竞拍人具有约束力。竞拍人应主动上网查询。委托人、代理机构不承担竞拍人未及时关注相关信息的责任。

**十二、免责条款**

1、出现下列情形导致电子竞价系统无法正常运行，或者无法保证交易过程的公平、公正和信息安全时，除竞拍人自身责任外，其余各方当事人免责：

（一）网络服务器发生故障而无法访问网站或无法使用电子竞价系统；

（二）电子竞价系统的软件或网络数据库出现错误，不能进行正常操作；

（三）电子竞价系统发现有安全漏洞，有潜在的泄密危险；

（四）计算机病毒发作导致系统无法正常运行的；

（五）电力系统发生故障导致电子竞价系统无法运行；

（六）其他无法保证交易过程公平、公正和信息安全的。

2、出现上述情形而又不能及时解决的，应及时向市公共资源交易监督管理局报告。经市公共资源交易监督管理局批准，采取以下处理办法：

（一）项目暂停，待电子竞价系统或网络故障排除并经过可靠测试后，再恢复电子竞价系统运行并重新在系统中实施暂停的项目；

（二）项目终止，待电子竞价系统或网络故障排除并经过可靠测试后，再重新发布公告。

**3、委托人有权在竞价开始时间前终止或中止本项目的交易活动，委托人、宿州市公共资源交易中心及拍卖人不承担任何责任。**

**十三、名词解释**

委托人：指委托拍卖人拍卖或拍租物品、财产权利的公民、法人或者其他组织。

拍卖人：是指依照本法和《中华人民共和国公司法》设立的从事拍卖活动的企业法人。

竞拍人：是指参加竞购标的的公民、法人或者其他组织。

买受人：是指以最高应价竞得标的的竞拍人。

承租人：是指已跟委托人签订租赁合同履约租赁义务的买受人。

**竞拍人承诺：本人自愿参加拍卖会，已阅读并了解本人所享有的权利与义务。自平台报名后即视为本人自愿参加全场拍卖会并接受网站公示的瑕疵及其他注意事项。**

**附件一：**

**授 权 委 托 书**

蚌埠百和拍卖有限公司：

本授权书声明：

我 系 （单位）的法定代表人，现授权委托 （被授权人姓名） （身份证号）为我单位代理人，该代理人有权在贵公司组织的宿州市立医院北区1层天井休闲驿站房屋经营权拍租项目中，以我单位的名义处理一切与之有关的事务。

竞拍人（公章）：

法定代表人（签字或盖章）：

被授权人（姓名）： 联系电话：

年 月 日

**附件二：**

**考核标准：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项 目** | **评分 标准** | **实际**  **扣分** |
| **部 门 标 准 分 值** | **150** |  |
| **一、环境服务方面** | **75** |  |
| 1）上班期间未穿着工服。 | 5 |  |
| 2）员工上班期间未戴口罩。 | 5 |  |
| 3) 穿拖鞋上班。 | 5 |  |
| 4）地面有纸屑、壳皮、垃圾。 | 5 |  |
| 5）地板砖有破损。 | 5 |  |
| 6）卖场墙面、柱子张贴表格、资料、称码纸。 | 5 |  |
| 7）各区域较多蚊蝇、小虫飞绕。 | 5 |  |
| 8）各类货架与地面的间隙不干净、有垃圾、有灰尘。 | 5 |  |
| 9）垃圾桶未加盖，垃圾已满出桶口，桶身及桶盖不干净。 | 5 |  |
| 10）咖啡店商品摆放凌乱，有散落商品。 | 5 |  |
| 11）咖啡店内空纸盒未及时清理。 | 5 |  |
| 12）消防门被堵塞，消防通道不通畅。 | 5 |  |
| 13）消防设施不能正常使用。 | 5 |  |
| 14）大门口有积水、污渍、灰尘。 | 5 |  |
| 15）门口区域被乱写、乱画、乱贴，乱停靠，摆摊. | 5 |  |
| **二、商品质量服务** | **35** |  |
| 1）出现外包装盒破损，罐（瓶）体凹凸等卖相不佳的商品上柜销售。 | 2 |  |
| 2）生鲜蔬果台面商品（蔬菜、水果）有腐烂变质而未及时清理。 | 2 |  |
| 3）商品、原料、赠品相关信息不符合国家标准（如：无生产日期、保质期、厂址等），未及时下柜的。 | 5 |  |
| 4）商品、赠品出现过期现象，而未时下柜。 | 10 |  |
| 5）价格牌 、价签摆放未与商品一一对应，做到一物一签。 | 2 |  |
| 5）重叠标签/反面标签/手写标签。 | 2 |  |
| 6）价格牌 /POP、价签上商品的品名、价格、规格等信息与实物不符。 | 10 |  |
| 7）一次性特价商品（原价和特价一致的商品）和非特价商品，使用特价签公示商品信息。 | 2 |  |
|  |  |  |
| **三、行为服务** | **40** |  |
| 1）未灵活使用礼貌用语。 | 2 |  |
| 2）以手指、物品或嘴形为顾客指示方向。 | 3 |  |
| 3）对待顾客询问，爱理不理、态度冷漠，服务不热情。 | 5 |  |
| 4）服务过程中使用服务忌语。 | 5 |  |
| 5）在咖啡店吸烟、吃零食、做与工作无关的事情。 | 5 |  |
| 6）对巡查人员作出的判断，如有异议，可由门店管理层申诉，员工不得现场顶撞、申辩。 | 5 |  |
| 7）接到顾客一般投诉后，门店未在12小时内与顾客主动沟通，满足顾客合理要求，处理及时率未达到100%。 | 5 |  |
| 8）店内员工有吸烟行为。 | 5 |  |
| 9）员工对卖场内顾客吸烟行为无视之。 | 5 |  |

**已详阅本考核标准并同意确认签字：**

**附件三：**

**竞拍申请书**

蚌埠百和拍卖有限公司：

我方已查看到你公司本场拍卖会的拍租资料，并认真阅读了拍租公告及须知等内容。

通过实地查勘现场咨询的方式，了解了我方参与竞拍的标的详细情况，我方已认同标的现状情况，对贵公司发布的拍租公告、拍租规则及须知内容无异议，愿意受其约束，现申请参加贵公司举办的2024年 月 日上午9 时拍卖会，竞拍本次**宿州市立医院北区休闲驿站房屋经营权拍租项目**，并支付竞拍保证金人民币大写壹拾万整。

如能成交，我方保证按时与贵公司签订《成交确认书》，并按其约定的期限和数额，缴纳佣金，缴纳成交价款、履约保证金。若成交后悔拍违约，贵公司可直接扣除我方缴纳的竞拍保证金，我方愿意按照拍卖法及相关文件要求支付违约金并承担相应的法律责任。

特此申请。

申请人（签章）：

2024年 月 日