**劳务外包服务采购项目合同**

甲 方：

乙 方：

根据《中华人民共和国民法典》及相关法律、法规的规定，甲乙双方本着平等自愿的原则，就高速公路服务区劳务外包服务一事，经协商一致，签订本合同。

**一、物业基本情况**

物业类型：服务区（停车区）综合物业劳务外包服务

服务地点：

**二、劳务外包服务内容**

1、公共区域（包括但不限于停车场、绿化带、卫生间、超市、办公区、地下通道、水沟等甲方要求的区域）24小时卫生清洁，产生的垃圾集中装袋运至服务区（停车区）垃圾池存放。

2、公共财产安全保卫及公共秩序管理（包括但不限于安全巡查，办公区来访人员的登记和上报，公共停车区车辆引导指挥，停车管理、往来车辆司乘人员及车辆的安全管控，全区消防设施设备日常运维管理，服务区（停车区）公共财产巡查和损坏上报，日常办公用品的交接和保管，服务区（停车区）的安全防控）。

3、应急突发事件处置。

4、服务区食堂有关的所有服务 。

5、服务区自营项目的营业等相关工作，包括但不限于驿佳购便利店、自营餐饮档口等。

6、完成服务区（停车区）管理人员及上级交办的其他工作。

**三、劳务外包人员基本配置及要求**

（一）物业（指秩序员、保洁）人员配备应至少包括：

1、项目负责人:1名。

项目负责人： 联系电话：

2、现场管理人员若干名。乙方应根据甲方提出的要求派出相应管理人员入驻服务区（停车区），根据甲方的要求适时对物业人员开展业务培训、应急演练、现场管理等工作。

3、物业人员数量：乙方应按照甲方所属服务区（停车区）的实际需求合理配置物业人员。

（二）劳务外包人员应满足的基本要求：

1.原则上要求保洁员年龄在18-60周岁之间，持有健康证，身体健康、吃苦耐劳，责任心强，无违法犯罪记录。

2、原则上要求秩序员（综合岗为秩序员兼保洁员）年龄在18-60周岁初中以上文化程度，持有健康证，身体健康、吃苦耐劳、口齿清晰、责任心强，无违法犯罪记录；在岗期间必须着工装（干净整洁大方），统一佩戴工牌。

3、厨师：有健康证，无违法犯罪记录，具有一定的烹饪技能；

4、自营项目营业员：原则上年龄在18-45周岁之间，具有高中（中专）及以上文化程度，身体健康，五官端正、口齿清晰、持有健康证、无违法犯罪记录。

5.水电工：原则上年龄在18-60周岁之间，身体健康，持有电工从业资格证书、健康证、无违法犯罪记录。

6、后续若甲方需要新增物业人员、营业员，按照甲方对拟新增物业人员的有关要求执行。

（三）岗位服务要求：严格按照甲方关于服务区（停车区）的相关管理文件要求，以及投标过程中递交材料的各项规章制度、管理方案以和承诺函等执行。

**四、合同期限及合同款、履约保证金**

1、本合同期限为 年，自 年 月 日起至 年 月 日止。

2、合同金额：劳务外包服务费用据实结算，双方根据甲方需求，以实际派驻服务区（停车区）物业的劳务外包人员数、招标确定的服务管理费标准比率和月工资标准最终确定。

3、付款方式：乙方应于每月5日前向甲方提供上月劳务外包服务费用的6%以上增值税专用全额发票以及物业服务工作月总结报告，甲方于收到票据并核实无误后的10个工作日内向乙方支付劳务外包服务费；

4、甲方按时将服务费划入乙方指定账户：

户名：

开户行：

银行账号：

5、履约保证金：乙方应在签订本合同后3日内一次性支付给甲方履约保证金 元，合同期限届满且乙方完全履行合同约定义务后5个工作日内，甲方无息返还。如因乙方原因导致违约事件发生，甲方有权从履约保证金中作出相应的扣减，并提出整改。乙方应在甲方限定的整改时限内将问题整改到位，并在甲方作出相应扣减后的30日内补齐履约保证金，否则甲方有权提前终止本合同，没收履约保证金，并保留追责的权利。若因乙方责任提前终止合同的，甲方不再支付劳务外包服务费并有权没收履约保证金，履约保证金不足以弥补甲方损失的，甲方仍有权向乙方追偿。履约保证金的扣除适用于法律规定的其他情形。

6、因法定节假日等工作需要临时增加人员，增加人员按照实际增加的人员和天数计算，费用原则一般不高于200元/天/岗位，特殊情况下不高于 300 元/天/岗位（含劳务外包人员的所有费用，采购预算限额内据实支付），综合单价将结合服务区（停车区）所处的地理位置及车流量大小进行确认。乙方每月按照实际增加人次提供清单并经甲方审核后，由甲方支付。

**五、双方的权利与义务**

（一）甲方的权利与义务

1、甲方应及时支付劳务外包服务费用，合同期限届满且乙方完全履行合同约定义务后无息退还履约保证金。

2、甲方应向乙方派往本合同各服务区的物业人员有偿提供住宿和生活条件。

3、甲方负责向乙方提出明确服务要求。

4、由甲方承担物业工作和日常业务服务正常损耗范围内需要的材料，乙方员工不得恶意损坏、侵占、挪用、偷盗等。因乙方恶意损坏、侵占、挪用、偷盗或由于工作疏忽导致财物丢失等非正常使用方式造成的损失，甲方有权视情况要求乙方承担1000-5000元的违约金，并有权要求乙方调换劳务外包人员。

5、乙方派驻工作人员如因工作表现不良或其他方面不符合甲方的要求，并拒绝整改或是整改后仍不符合服务要求的，甲方有权提出更换，乙方应无条件接受并在48小时内调整。

6、甲方可根据服务区（停车区）实际车流量等状况临时要求增加人员，乙方须按甲方要求10日内增加，并做好临时增加人员的岗前培训及安全教育工作。如乙方未能按照甲方要求落实的，甲方有权对乙方的履约保证金进行扣减。

7、甲方有权对乙方外包服务过程、相关资质、人员工资发放及投保情况等实施监督和检查。

8、秩序员、保洁员和综合岗等物业人员和自营项目营业员工作服装由甲方提供，乙方完成本项目服务后，应洗净完好如数归还全部规定人员工作服装给甲方，如遗失损坏的，乙方应照价赔偿。

9、法定节假日、重要会议或活动期间、春运、暑运等，根据甲方需要，提前储备一批应急人员，根据甲方的实际需要随时派驻以上服务区增援。

11、遇人员减少时，乙方应按甲方核定的人数，于10日内足额派驻工作人员，并做好增加人员的岗前培训及安全教育工作。如乙方未能按照甲方要求落实的，甲方有权对乙方的履约保证金进行扣减。

12、乙方应为派往甲方的保洁、物业维保人员、厨师等物业人员进行登记造册进行建档，并动态向甲方更新名册信息。

（二）乙方的权利与义务

1、乙方应严格按照甲方相关管理文件及投标过程中提交的管理制度、管理方案和承诺书等开展劳务外包服务工作，在服务工作中给甲方设施、物品等造成损失的，由乙方承担赔偿责任。

2、乙方应及时向甲方反馈服务区（停车区）内设施（设备）故障，以及各种应急突发事件，避免因乙方责任导致投诉或者通报批评。乙方每月应提交工作总结报告，就服务中的不足，提出整改方案并及时整改、向甲方反馈。如因乙方工作人员的原因，给甲方经营、管理造成不良影响的，乙方应负责消除及时给甲方所造成的不良影响；若给甲方造成经济损失的，还应承担相应的赔偿责任。

4、乙方应为员工办理国家法定保险保障(包括但不限于基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险、住房公积金等等)，乙方应自行购买每人不低于 150万元综合保险（人身意外团体险和雇主责任险），上述保险截止期限应不早于本合同约定的服务期限届满之日,并在乙方拟派入本项目的劳务外包人员进场工作前3日前将保险单原件交招标人核查并复印备案，履约合同期限内无过期和空档期。乙方应依法缴纳税收和社保资金，并具备健全的财务制度。

5、乙方应做好工作人员每月工资发放凭证，保险费缴纳证明，员工基本信息，日常考核及管理等台账，并积极配合甲方的监督和检查。

6、乙方应为新入职工作人员开展岗前技能、安全教育等培训工作，并定期开展业务技能培训（每年不少于4次），向甲方提供培训资料及证明，存档备查。如乙方未按约定定期开展业务培训的，甲方有权要求乙方视情况支付5000-10000元的违约金。

**六、违约及争议处理**

**（一）违约责任**

1、本合同一经生效，双方均应严格履行、信守承诺。否则，应承担相应的违约责任。

2、甲方若无故逾期超过1个月未支付服务费，乙方可单方解除本合同。

3、甲方若向乙方提出违法违规的无理要求，如索贿等，经核实，乙方可按照有关法律规定向甲方追偿，有权解除合同。

4、乙方应配合甲方完成约定的劳务外包服务，努力提高服务质量。如乙方未按本合同约定为甲方提供服务或提供的服务不符合合同约定（如未按甲方核定的人数足额派驻工作人员，工作人员辞职或调整乙方未在规定时间内补充人员，食堂服务管理不善、服务质量差等，造成职工伙食标准降低等情况）或乙方未按合同约定造成法定节假日等工作需要未按要求临时增加人员，经核实，对甲方书面提出的整改未及时响应的，每发生一次，甲方有权要求乙方支付1000-5000元的违约金，年度累计发生3次及以上，甲方有权解除合同并要求乙方支付违约金，同时没收履约保证金。

5、因乙方责任造成服务区（停车区）发生：投诉或被行业管理部门通报批评或乙方员工发生违法暴力事件的，经核实，甲方有权要求乙方支付2000元至10000元的违约金。情节严重的，甲方有权解除合同并要求乙方支付违约金，同时没收履约保证金，并保留追责的权利。

6、因乙方责任造成基本岗位空置的，乙方应及时采取补救措施。事件发生后4个小时内未采取有效措施，或48小时内未补齐空置岗位，如未及时补足，需向甲方作出书面说明，乙方未在补齐岗位期限内作出书面说明的，甲方有权双倍扣减缺失人员的劳务外包服务费。同时，甲方有权解除合同并要求乙方支付违约金 元。

7、如遇突发事件，乙方应立即告知甲方并及时正确处置。因乙方责任造成不良影响的，经核实，甲方有权要求乙方支付2000元至10000元的违约金，情节严重的甲方有权解除合同，没收履约保证金，并保留追责的权利。

以上违约金甲方均有权优先从履约保证金中扣除，乙方应在收到函告或通知后30日内补齐履约保证金，否则甲方有权没收履约保证金，解除合同，并保留追责的权利。

**（二）争议处理**

若甲乙双方因履行本协议发生争议的，应由争议方书面告知对方争议内容，双方可协商解决，如协商不成，则向甲方所在地人民法院提起诉讼解决。

**七、不可抗力**

因不可抗力造成违约的，遭受不可抗力一方应及时向对方通报不能履行或不能完成履行的理由，并在随后取得相关主管机关证明后的15日内向另一方提供不可抗力发生以及持续期间的充分证据。基于上述证明材料，可允许遭受不可抗力一方延期履行、部分履行或者终止履行合同，并根据实际情况部分或全部免于承担违约责任。

本合同中的不可抗力指法定的不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。包括但不限于：自然灾害如地震、台风、洪水、火灾；政府行为、法律规定或其适用的变化或者其他任何无法预见、避免或者控制的事件。

**八、合同的变更与终止**

1、甲乙双方不得随意更改或终止合同，若因特殊原因需要更改或终止的应书面通知对方并协商解决。

2、本合同未尽事宜，甲乙双方可经进一步协商一致后签订补充协议。

**九、其他**

1、招标文件和乙方递交的投标文件均为本合同的组成部分。

2、本合同经双方签字并加盖公章后生效。本合同一式 份，甲方执肆份、乙方执 份，具有同等法律效力。

附件：1.保洁服务质量检查表

1. 保洁服务检查情况表
2. 保安服务质量考核表
3. 劳务外包工作验收单

（以下无正文，为合同签署页）

### **附件1**

### **保洁服务质量检查表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **质量标准** | **检查标准** | **扣分** | **扣分理由** |
| 1 | 上级检查 | ①在甲方检查过程发现问题的，每条扣2分；在省经开及路段公司检查过程中被点名批评的每次扣5分，被通报批评的每次扣10分；在省公司检查过程中被点名批评的每次扣10分，被通报批评的每次扣15分；被媒体曝光等造成恶劣影响的，每次扣21分，一个月内连续出现2次及以上被上级领导检查通报批评及媒体曝光造成恶劣影响的视为违反合同约定。 |  |  |
| 2 | 人员培训 | ①未按照合同约定及年初报备的培训、演练计划开展培训、演练工作的，每次扣21分。 |  |  |
| 3 | 人员增派 | ①应急、重大任务或重大节假日等保障工作时，未按照规定增派足额保洁人员的，扣21分。 |  |  |
| 合计总分 | 21 |  |  |  |
| 备注 | 合格为≥90分；基本合格为90分＞分数≥80分；不合格为80分＞分数≥70分；严重不合格为＜70。  检查分数为合格的，正常支付；  检查分数为基本合格的，分数低于90分的，每扣除1分对应扣除50元保洁服务费。基本合格出现一次视为警告，连续出现二次则扣除当区当月服务管理费总额的50%；  出现不合格直接扣除当区当月服务管理费总额的50%；  严重不合格出现一次直接扣除当区当月服务管理费费总额的80%；  合同有效期起，每12个月单区累计严重不合格达2次及以上的，扣除履约保证金总额的10%。 | | | |

部门主管： 制表人：

## **附件2**

**保洁服务检查情况表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **工作区域和内容** | | **检查标准 （有一项未达标扣1分,相同问题出现2次（含）以上的视情节扣2-5分）** | **检查情况** | **扣分 情况** | **整改 时限** | **复查**  **情况** |
| 1 | 综合楼外墙及内墙壁上的附属设施擦拭（含各类职责牌）（每周不少于一次） | 目视无尘、无污迹 |  |  |  |  |
| 2 | 综合楼内所有公共区域地面清扫、拖净。 | 干净、清爽、无明显脚印、水渍、无丢弃果皮、纸屑、杂物等垃圾。 |  |  |  |  |
| 3 | 综合楼内公共设施的清洁 | 干净、清爽、无垃圾、无杂物、无明显灰尘堆积。 |  |  |  |  |
| 4 | 综合楼高位(天花板,墙角部分)掸蛛网（每周不少于一次） | 含灯带、灯架、风管外表、指示牌等，目视无灰尘、无蜘蛛网 |  |  |  |  |
| 5 | 综合楼内绿植及花盆、花圃内垃圾清理 | 表面洁净，植物无积尘，托水盘无脏物，花盆内无杂物 |  |  |  |  |
| 6 | 综合楼所有门、窗、及玻璃部分清洁（每周不少于一次） | 光亮、无水渍、无污渍、无明显灰尘堆积。 |  |  |  |  |
| 7 | 综合楼内楼梯清洁，梯步拖擦 | 及时处理污印、水渍 |  |  |  |  |
| 8 | 广场各类垃圾巡视清捡 | 各类垃圾停留时间不超过10分钟（夜间除外） |  |  |  |  |
| 9 | 服务区内绿化带内垃圾巡视清捡 | 无明显果皮、纸屑、方便面等垃圾。 |  |  |  |  |
| 10 | 广场排水沟冲洗（每周不少于一次） | 干净、顺畅无堵塞、无杂草、无污渍、无异味，高压水枪冲洗。 |  |  |  |  |
| 11 | 广场各种标志牌、广告牌、公告栏、意见箱、不锈钢及铝质材料清洁（每周不少于一次） | 目视无积尘无污渍 |  |  |  |  |
| 12 | 广场地面清扫 | 干净、清爽、无积水、无垃圾、无杂物。巡回保洁以清扫为主，清扫时携带毛巾和刮刀。 |  |  |  |  |
| 13 | 广场地面明显污渍、污水冲洗、刷洗（每周不少于一次） | 无明显油污及海鲜车积水 |  |  |  |  |
| 14 | 充电桩设备保洁（每周不少于一次） | 表面洁净，无积尘 |  |  |  |  |
| 15 | 充电桩地面保洁 | 干净、无垃圾、无杂物、无明显灰尘堆积。 |  |  |  |  |
| 16 | 充电桩顶棚保洁(每月不少于1次） | 表面洁净，无积尘 |  |  |  |  |
| 17 | 消防设施设备 | 无尘、无污渍附着，箱底无垃圾、杂物，无锈渍 |  |  |  |  |
| 18 | 垃圾桶内垃圾清理 | 垃圾桶 内桶套垃圾袋，套袋整齐；桶内垃圾不得超过内桶2/3；无内桶的垃圾袋外露不得超过2CM |  |  |  |  |
| 19 | 垃圾桶外观清洁 | 表面清洁无污垢 |  |  |  |  |
| 20 | 擦拭楼梯（手扶电梯）扶手、栏杆、挡板及楼梯地面保洁 | 干净、洁净、无污渍、无垃圾。手扶梯保洁时应暂停使用，并放置保洁提示牌，在确保安全的前提下进行保洁。 |  |  |  |  |
| 21 | 手扶电梯侧玻璃（大往服务区）（每周不少于一次） | 电梯侧面玻璃围挡上无污渍、无明显积尘 |  |  |  |  |
| 22 | 服务区中通道及下穿行通道卫生保洁 | 干净、清爽、无积水、无垃圾、无杂物。 |  |  |  |  |
| 23 | 垃圾池内外清理 | 垃圾池外围及周边无明显可见杂物，垃圾池门及时封闭。 |  |  |  |  |
| 24 | 卫生间日常清洁 | 地面无明显积水、污垢；便池无污垢、黄垢；卫生间内需添加香片；墙壁地角无污垢，手摸无尘，目视无污渍、黄渍；洗手池台面无大量积水、无污垢，池内无堵塞；玻璃镜面干净，无污垢；垃圾筐必须套垃圾袋，污物无外漫溢，无臭味 |  |  |  |  |
| 25 | 卫生间用品投放 | 及时观察卫生间洗手液、喷香罐的用量情况并补充，及时反映其用量情况 |  |  |  |  |
| 26 | 卫生间高空作业清洗（每月不少于一次） | 卫生间高位擦洗，含灯带、灯架、公厕顶棚、指示牌等，目视无灰尘、无蜘蛛网、无污渍 |  |  |  |  |
| 27 | 卫生间消毒（每周不少于一次） | 无异味，严格执行消毒程序 |  |  |  |  |
| 28 | 景观处垃圾杂物清理 | 无明显可见杂物 |  |  |  |  |
| 29 | 景观清洁（每周不少于一次） | 洁净、无污垢 |  |  |  |  |
| 30 | 客房地面及设施清理，并开窗通风（赤港服务区）（原则上一周清理一次，但如有客人入住应在客人退房后及时清理） | 保洁前应先开窗通风，保洁完毕后及时关好门窗，地面干净、整洁、各类设施及玻璃表面无明显积尘、房间无异味，洗手间内各类设施及镜面干净、无明显积尘，洗手液、厕纸及时补充。 |  |  |  |  |
| 31 | 客房用品更换、洗涤、晾晒（赤港服务区）（原则上每周对被褥、枕头进行一次晾晒，一月清洗更换一次，但如有客人入住应在客人退房后及时更换） | 床上用品干净、无明显污渍、被褥、枕头等无异味；洗漱用品、拖鞋、水杯等客房用品的清洗和更换 |  |  |  |  |
| 32 | 保洁人员服务形象 | 上班期间规范着装、佩戴工号牌、不穿拖鞋等。 |  |  |  |  |
| 33 | 保洁规范作业流程 | 按照服务区保洁员岗位服务手册规范作业。 |  |  |  |  |
| 34 | 其他服务区安排的保洁工作事项 | 积极配合，按照服务区安排的职责分工完成交付的工作任务，视情况扣1-5分。 |  |  |  |  |
| 35 | 按照合同要求配置足额且符合条件的保洁人员 | 1. 按合同要求配置足额的保洁人员，每缺1人扣5分。 2. 按要求及时更换不合格保洁人员的，按不符合1人扣3分。 |  |  |  |  |
| 36 | 上级领导检查 | 1.在上级检查中被领导批评的，每次扣5分。 |  |  |  |  |
| 37 | 扣分合计 |  |  |  |  |  |
| 备注：当月内相同问题重复出现的，可翻倍计算扣罚。  合格为≥90分；基本合格为90分＞分数≥80分；不合格为80分＞分数≥70分；严重不合格为＜70。  检查分数合格的，正常支付；  考核分高于80分（含80分）的，每扣除1分对应扣除50元保洁服务费。基本合格出现一次视为警告，连续出现二次则扣除当区当月服务管理费总额的50%；  出现不合格直接扣除当区当月服务管理费总额的50%；  严重不合格出现一次直接扣除当区当月服务管理费总额的80%；  合同有效期起，每12个月单区累计严重不合格达2次及以上的，扣除履约保证金总额的10%。 | | | | | | |

## 服务区负责人： 管理员：

**附件3：保安服务质量考核表**

1.每月1日为上月度考核日（如遇节假日顺延），各服务区对本区保安进行考核。等次分为四档：合格为≥90分；基本合格为90分＞分数≥80分；不合格为80分＞分数≥70分；严重不合格为＜70。

2.甲方所属各服务区对本区的安保服务质量进行考核等级评定。

（1）基本合格出现一次视为警告，连续出现二次则扣除当区当月服务管理费总额的50%；

（2）出现不合格直接扣除当区当月服务管理费总额的50%；

（3）严重不合格出现一次直接扣除当区当月服务管理费总额的80%；

（4）合同有效期起，每12个月单区累计严重不合格达2次及以上的，扣除履约保证金总额的10%。

**保安服务质量考核表一（满分21分）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **质量标准** | **考核标准** | **扣分** | **扣分理由** |
| 1 | 日常检查（客观满意度） | ①在甲方日常检查过程中发现问题的，每条扣1分；被公司领导通报批评的每次扣10分；造成恶劣影响的，每次扣21分。 |  |  |
| 2 | 上级检查 | ①在省经开公司及上级检查过程中被点名批评的，每次扣10分；被通报批评的每次扣15分；造成恶劣影响的，每次扣21分。 |  |  |
| 3 | 人员培训 | ①未按照合同约定及年初报备的培训、演练计划开展培训、演练工作的并提交成果材料，每次扣5分。  ②不定期抽查保安周例会会议记录，未及时开展的，每次扣1分。 |  |  |
| 4 | 人员稳定性 | 员工月人员流失率应控制在10%内，增加一个百分点扣乙方5分，并扣除10%外的人员缺编费用，流失期间顶岗编制区域内服务品质受影响的，扣10分，情节严重，每次扣21分。 |  |  |
| 合计总分 |  |  |  |  |

部门负责人（签字）： 制表人（签字）：

**保安服务质量考核表二（满分79分）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **质量标准** | **考核标准** | **扣分** | **扣分理由** |
| 1 | 班长工作情况 | ①未及时开展保安日常工作督导，每发现一次扣1分；  ②每月未及时将排班表报送服务区，每发现一次扣2分；  ③未及时组织保安开展周例会，每发现一次扣3分。④每周夜查不得少于1次，查岗记录必须保持完整，每少1次扣2分。 |  |  |
| 2 | 在岗情况 | ①在工作岗位上不准吸烟、吃东西、娱乐、睡觉，不准做看报、玩手机等与工作无关的事，每发现一次扣1分；  ②当班期间不准饮酒或酒后上岗，每发现一次扣10分。③上班人数不到位、存在空岗、脱岗等现象，每发现一次扣5分。 |  |  |
| 3 | 内页记录填写 | ①记录填写过于简单、潦草，记录不完整或未如实记录工作情况的，每次扣0.5分； |  |  |
| 4 | 安保巡查 | ①未按照1小时一次的频次巡查服务区，除服务区有重大保障任务安排外，每次扣0.5分； ②巡查时未按照要求对服务区重点部位、消防设施设备、治安情况、安防服务设施、各场所门窗、各场所卫生进行检查，发现安全隐患及突发特殊情况未及时上报的，经查属实每次扣5分。造成直接损失扣21分，同时，承担损失部分。③严格检查装修商户，对违规装修的商户未及时制止和上报，每发现一次扣5分。 |  |  |
| 5 | 车辆引导 | ①未及时引导车辆按规范停放到相应停车位，每次扣0.5分；  ②未对夜间停留的客车车牌、数量及乘客人数进行登记，并按照要求及时报送服务区，每次扣0.5分。 |  |  |
| 6 | 中、后通道管理 | ①服务内容不符合《后通道管理办法》要求，造成车辆逃费或私放车辆进区，扣21分，并调离高速岗位，保安公司承担全部责任。  ②未据实登记中、后通道出入车辆信息，经查实，每发现一辆扣1分。 |  |  |
| 7 | 文明服务 | ①值勤、站岗时仪容仪表不端正，精神不振，注意力不集中每发现一次扣1分；  ②着装不齐（工作服、工号牌、夜间反光背心、肩闪灯），未按规定佩戴对讲机、强光手电筒等保安装备，每次扣0.5分；  ③自觉维护干净整洁的工作环境，主动做到“人过地净”及“工完清场”。如作业时遇服务对象应点头/问好，面带微笑；遇服务对象问询，能正确解决或回答时予以解决或回答，不能解决或回答的，指引到服务台或主动告知服务对象相关咨询电话。如未按要求引导，服务态度不佳的，每次扣1分；  ④进入清洁服务区域，清洁工具应靠边放置，不占用通道；服务中应注意噪音控制和能源资源的节约、施工现场维护等，对工作过程中有安全隐患或造成不便的部位或设施，应设时显标识或采取有效防范措施。未按要求的执行，每次扣1分。  ⑤遭到第三方有效投诉，经查属实的，扣10分。造成严重影响的，扣21分，同时甲方有权要求乙方调换人员，产生的责任后果由乙方全部承担；  ⑥对殴打旅客行为，每次扣21分，同时甲方有权要求乙方调换人员，发生责任后果由乙方全部承担。 |  |  |
| 8 | 突发事件处理 | ①区内遇突发事件时，在能确保自身安全的情况下，未采取正确处置措施应对的每次扣5分；  ②值班保安未做好事发现场的保护工作的每次扣5分；  ③拾到乘客金钱、物品私自藏起来，未及时报告上交的，经查属实后每次扣21分，同时甲方有权要求乙方调换人员。 |  |  |
| 9 | 其他要求 | ①服务质量不符合《服务区保安员岗位服务手册》要求的，每次扣1分；造成责任后果的，每次扣20分，并由乙方承担全部责任；  ②服务质量不符合高速公路其他相关制度及规定的，每次扣1分；造成责任后果的，每次扣21分，并由乙方承担全部责任。 |  |  |
| 10 | 人员服务 | ①人员不符合任职条件的，未达到要求的每人扣1分；发现超龄人员，每超过1人扣21分。  ②未按照合同规定，提供相应相关人员个人档案（含个人信息、身份证复印件、上岗证或岗前培训证明以及福泉经营公司要求的相关证件等），每缺1人扣1分；材料不齐的，每人扣0.5分。  ③日常未按照合同约定向服务区提供足额保安人员的，每缺1人，扣21分。  ④应急、重大任务或重大节假日等保障工作时，未按照规定增派足额人员的，按照5分/人·天标准扣分。  ⑤未按要求及时更换不合格人员的，按照5分/人·天标准扣分。 |  |  |
| 11 | 廉政要求 | ①对司乘人员、合作单位进行吃、拿卡、要情况，扣30分，同时甲方有权要求乙方调换人员，产生的责任后果由乙方全部承担。 |  |  |
| 12 | 工作配合 | ①不配合服务区管理工作要求，每次扣5分。 |  |  |
| 合计总分 |  |  |  |  |

服务区负责人（签字）： 审核人（签字）： 制表人（签字）：

保安班长（签字）：

## **附件4**

**福建省高速公路经营开发有限公司**

**所属各单位劳务外包工作验收单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 验收单位 |  | 验收时间 |  |
| 外包范围 |  | | |
| 完成情况：   1. 是否完成约定工作内容？ 是 否 2. 是否达到劳务外包合同约定的服务标准？ 是 否 3. 具体工作情况简述： 4. 劳务费核算：   5、奖惩意见：  验收人： 单位负责人：（签名并加盖公章）  日期： 年 月 日 | | | |

（本页无正文，为合同签署页）

甲方(盖章)：

法定代表人或负责人：

联系方式：

地址：

邮编：

开户银行：

账号：

统一社会信用代码：

乙方(盖章)：

法定代表人或负责人：

联系方式：

地址：

邮编：

开户银行：

账号：

统一社会信用代码：

签订日期： 年 月 日