

合同编号：WHWLJT-2026-061

劳 务 外 包 协 议

甲 方：威海刘公岛景区旅游服务有限公司

乙 方：威海锦程人力资源有限公司

签订日期：2026年5月19日

第一章 总则

第一条 根据《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》及其他相关法律、法规的规定，甲乙双方经友好协商，就劳务外包合作事宜达成一致意见，并共同签署本协议，甲乙双方应共同遵守、执行。

第二条 劳务外包定义：甲方根据自身生产经营需要，将公司经营过程中的部分（某个或某些项目）业务交由乙方进行代理，要求乙方安排人员到甲方的服务场所，利用甲方的服务工具和设备，于本协议合作期内按照甲方要求为甲方提供相应外包项目服务，甲方向乙方支付项目外包费用。

第三条 乙方外包人员：是指乙方派出的符合本合同资格条件的、在甲方从事本合同规定的外包项目范围以内工作的人员。所有工作人员在劳动人事、工资、社会保险等各方面均隶属于乙方。乙方有义务在本合同有效期内维持其与外包服务人员合法的劳动合同关系，不得因与外包服务人员间就劳动法律关系或在其他方面的任何争议或瑕疵影响其履行在本合同项下的义务。

第二章 用工岗位、需求人数和合同期限

第四条 用工岗位：根据甲方因生产经营所需的辅助性、可替代性岗位。

第五条 岗位人数：观光车驾驶员全年性 1 人，季节性约 46 人；调度员全年性 3 人，季节性 6 人；宾馆勤杂工、服务员、面点师、厨师全年性 11 人，季节性 2 人；索道站设备岗全年性 2 人，站务员、保洁员、安检员季节性 9 人；售票员季节性 2 人；设备维修全年性 1 人，以上合计约 83 人。具体用工人数视业务情况进行调整。

第六条 合同期限：自 2026 年 5 月 20 日 至 2027 年 5 月 19 日 止。任何一方若终止合同，应提前 30 天以书面形式通知对方并协助处理有关善后事宜。若服务期限届满时，甲方未完成新的采购程序流程的，本合同自行延续至甲方完成新的采购流程为止。不足一个月的，按照实际服务天数计算。

第三章 外包费用的计算和支付

第七条 各岗位工资标准由甲方确定，乙方负责按照甲方确定的工资标准招

录人员，并按此标准足额发放工资，管理费和税金在此基础上另行计取。

管理费和税金比例共 5%，按照满岗、满勤、满员且乙方提供服务达标、无违约（处罚）的情况下，人员费用约 355 万元，管理费和税金约 17.75 万元，暂定合同总金额约为 372.75 万元（大写：叁佰柒拾贰万柒仟伍佰元整）。

实际结算金额以参与服务的乙方人数、服务天数及服务考核结果为准。上述金额包括但不限于人员的工资、社会保险、福利费、取暖费、降温费、管理费、税费等乙方在完成承揽劳务服务项目过程中所发生的一切费用，除合同另有约定外，乙方不得再向甲方另行索要费用。

甲方根据需要对服务项目进行调整，由乙方根据调整增加或更改服务项目、工作时间、增（减）派工作人员等，合同期内调整增加的整体费用总额，不应超过本招标合同总额的 10%。

甲方为乙方工作人员提供工作餐，并列支餐费。甲方参照本单位职工标准，按照实际使用乙方人员，为乙方派出服务人员发放工装、防暑饮料、遮阳帽、防晒袖等劳动保护用品，并列支相应的费用。本部分费用由甲方单独列支，不包含在本合同金额中。

未列入合同，但政府机构有文件规定需要收取的费用，在乙方提交充足证明后甲方应给予及时支付。

第八条 费用支付方式及其他：

按月支付。每月实际发生的劳务费用以双方签章的结算单据实结算。

每月 10 日前甲乙双方核对上月度服务费总额，经甲乙双方确认无误后，乙方应向甲方开具全额增值税发票，甲方在收到发票后于每月 20 日前完成付款。如乙方未及时开具发票，则甲方可以不按规定时间付款。

乙方承诺，按照国家法律法规要求，按时向其服务团队发放工资、缴纳社保等。乙方须为劳务外包人员办理团体人身意外伤害保险，附加意外医疗等。乙方须为超过法定退休年龄的外包人员缴纳雇主责任险和人身意外险。

第四章 服务过程管理

第九条 合同期内，乙方至少指定 1 名专职管理人员，负责乙方人员的协调

管理、双方间事务对接、协助甲方人员管理等，管理联络工作不计入费用。

乙方接受甲方对服务过程的管理，甲方按照以下条款对乙方服务质量进行考核。

1. 考核内容：主要包括人员管理、服务效率、服务质量、风险控制等四方面12条内容。

详见附件1：《劳务合作单位服务评价表》。

2. 评分标准：考核采用五档打分法，总分取12项的平均分。甲方根据日常业务对接、阶段性工作成果对乙方履行协议、规范管理等情况进行检查和监督考核。

3. 考核周期：在合同生效后的前三个月实施月度考核。此阶段旨在密切关注乙方在合作初期的服务表现，及时发现并解决可能出现的问题；若乙方在连续三个月的月度考核中，得分均大于等于4分（满分5分），则可将考核周期调整为季度考核。每次不合格均会触发连续3个月的月度考核。

4. 考核结果应用：当乙方考核低于3分为不合格。首次不合格时，甲方可立即向其发出书面整改通知，明确指出问题所在，并要求其在规定时间内完成整改。若乙方连续三次考核不合格，甲方可终止与乙方的劳务合作关系。

第五章 权利和义务

第十条 甲方的权利：

1. 甲方有权自行决定是否接受乙方派出的外包服务人员。外包服务人员经考核不合格的，甲方有权要求乙方予以更换。如果外包服务人员流失，甲方有权要求乙方及时予以补充。

2. 甲方根据外包项目的工作内容制订相应的服务规范、考评办法并执行，服务规范、考评办法的解释权在甲方；甲方有权要求乙方外包服务人员遵照甲方的服务规范和本合同的规定为甲方提供服务。

详见附件2：《劳务外包服务质量考核标准》

3. 甲方有权对乙方派出的外包服务人员进行与服务项目相关的管理，并检查乙方外包服务人员的工作表现情况，包括上、下班记录、服务情况、违规违纪情

况、受表扬、被投诉情况等。

4. 甲方有权要求乙方提供外包服务人员的有关资料，包括但不限于健康证、劳动合同、社会保险证明、学历证明等。

第十一条 甲方的义务

1. 在外包服务实施过程中，甲方应为乙方提供必要的技术支持与工作指导，配合乙方履行职责。如出现工伤，甲方积极配合乙方调查、申报和理赔等。

2. 甲方应建立、健全劳动安全卫生制度，严格执行国家劳动安全卫生规程和标准，对乙方外包服务人员进行劳动安全卫生教育，防止劳动事故，减少职业危害。同时为乙方外包服务人员提供符合国家规定的工作条件和劳动安全卫生条件等，对服务岗位的设施、设备定期进行维护和安全检查，保证设施设备的安全运转。

3. 甲方如有需要为乙方外包服务人员统一制作证件的，相关费用由甲方承担。

4. 甲方不得将本合同的内容向甲乙双方以外的、与签订和履行本合同无关的任何第三方透露，不得泄露乙方的商业秘密（包括本合同及其附件和合同签订前的各项方案）。正常采购程序中的文件公开不认定为泄密。

5. 甲方及时按约定向乙方支付费用。

6. 按照国家相关规定，甲方可以根据自身的生产经营需要，依法安排和调整工作时间和班次。

7. 甲方负责提供服务场地、设备、设施、工具。

第十二条 乙方的权利

根据法律、法规和本合同有关规定，乙方有权要求甲方依据本合同规定保障乙方派出外包服务人员的合法权益，若发现甲方有侵害乙方外包服务人员合法权益的行为，乙方可以提出书面意见和要求。甲方应在收到乙方的书面意见后五个工作日内以书面形式回复乙方。

第十三条 乙方的义务

1. 乙方进行外包服务项目工作，必须严格遵守国家有关法律法规和行业规章制度及甲方有关规定，规范履行职责，并接受甲方的定期评价。

2. 乙方应按照甲方服务需求和标准提供外包服务人员，且具备甲方工作岗

位所需要的技能素质和体能素质。乙方可要求甲方协助对新上岗的外包服务人员进行相关培训及服务资格考核，对考核不合格者，乙方应予以更换。外包服务人员流失，乙方应协助及时予以补充，在五一、十一及7、8月旅游旺季期间乙方应按甲方要求足额配备人员，不出现岗位人员空档，保证甲方用工的稳定性。如因乙方招用人数不够，影响甲方工作开展的，除按照实际在岗人员情况结算费用外，另行按照缺岗人员的费用标准扣除相应费用作为违约金，技术性人员可适当放宽期限配齐人数。

3. 乙方负责为外包服务人员依法办理劳动用工手续，在外包服务人员的聘用、辞退、工资、社会保险、奖惩升降、劳动保护等事项上依法保证外包服务人员的合法权益，按时、足额为外包服务人员缴纳社会保险，发放工资，保持外包服务人员的稳定性。

4. 乙方负责外包人员的劳务关系处理，包括人员用工手续办理、辞退及劳务纠纷处理，甲方应予以协助并向乙方提供相关支持材料。乙方的外包服务人员在为甲方提供服务期间发生的劳务纠纷产生的有关责任由乙方处理，并承担相关经济补偿或赔偿。

5. 乙方应加强参与业务外包员工的安全教育。外包人员在上下班途中、甲方安排工作时间及场所内或岗位中发生工伤意外事故，甲方应积极组织抢救、保护现场，并在24小时内通知乙方。乙方负责事故报案、资料收集、工伤认定申请和劳动能力鉴定申请，以及协调工作，甲方应积极配合。外包服务人员因工发生伤亡事故，由乙方按《工伤保险条例》等的相关规定进行积极处理，工伤/亡的赔偿费用以及事故处理费用由乙方承担，若甲方在此过程中赔偿，有权向乙方追偿，双方另有约定除外。

6. 乙方应教育、督促外包服务人员，在为甲方提供服务期间，按甲方的有关规章制度和作息时间完成相应服务工作，服从甲方人员与服务相关的管理和安排，接受甲方人员的监督和检查，以保障甲方业务的正常进行。

7. 乙方外包服务人员从甲方领取的工作服装、工作工具、设备和其他物品，由甲方负责登记管理，员工离职时，由甲方负责收回。

8. 乙方有义务向甲方提供外包服务人员有关资料，包括健康证、劳动合同、社会保险证明、学历证明等。

9. 乙方不得将本合同的内容向甲乙双方以外的、与签订和履行本合同无关的任何第三方透露，不得泄露甲方的商业秘密（包括本合同及其附件和合同签订前的各项方案）。

10. 乙方应与外包服务人员签订劳动合同或办理入职手续后，方可将外包服务人员派驻甲方。

11. 乙方输送员工的工作时间和加班工资按照特殊工时制度的有关规定处理，须事先获得相关政府部门批准实行特殊工时制。

12. 乙方不得以任何形式将本合同中的服务转包、分包或转让给其他个人或单位。乙方若违反本条规定，甲方有权按照合同总价款的20%向乙方索要违约金。

第六章 安全生产约定

第十四条 甲方的责任与义务

1. 甲方需为乙方提供符合国家规定的安全卫生工作环境，保证其在人身安全不受危害的条件下工作。

2. 甲方对服务现场进行统一安全协调、管理、监督检查，对安全隐患提出整改意见并督促闭环。

3. 甲方负责对乙方服务人员进行入场安全告知、岗位风险提示、现场安全交底。

4. 甲方有权进行安全检查，对发现的问题及时提出整改意见，并限期整改完毕，同时按规定给予相应的处罚。

5. 甲方按岗位要求提供符合国家标准的劳动防护用品，监督正确使用，并列支相关费用。

6. 甲方按服务合同约定支付服务费用，费用中包含乙方安全管理与安全生产责任保险相关支出。

第十五条 乙方的责任与义务

1. 乙方是劳务外包安全责任主体，对服务全过程安全生产负全面管理责任，具备与服务内容相适应的安全条件与管理能力。

2. 乙方自行安排服务人员，保证人员年满 18 周岁、身体健康、符合岗位要求，特种作业人员必须持证上岗。

3. 乙方负责对本单位服务人员开展全员安全教育培训、安全考核，未经培训合格不得上岗。

4. 乙方严格遵守国家安全生产规定及甲方安全管理制度，严禁违章作业、违规操作。

5. 乙方服从甲方现场安全管理，定期自查安全隐患，及时整改。

6. 因乙方管理不善、人员违规操作、安全措施不到位等乙方原因造成的人身伤害、财产损失、行政处罚等，由乙方承担全部经济与法律责任。

7. 因乙方原因造成的安全罚款、损失赔偿等，由乙方全额承担。

8. 工作区域外乙方人员发生的治安、意外事件，由乙方自行负责，与甲方无关。

第七章 合同的变更与终止

第十六条 甲、乙双方有一方有正当理由要求变更本合同，须提前一个月以书面形式通知对方并协商解决，双方应签署变更合同。

第十七条 甲方出现下列违约情形之一的，乙方可以提前解除本协议：

（一）经有关政府部门确认，甲方劳动条件恶劣，严重危害员工身体健康的；

（二）甲方未按本协议约定向乙方支付服务费及其他应由乙方支付的费用，致使协议无法履行的；

（三）法律法规规定的侵害劳动者合法权益的情形。

第十八条 乙方出现下列情况之一的，甲方可以提前解除本协议：

因乙方原因未按时、足额发放输送员工薪资，经甲方催告无效的；

因上述条款解除协议的，经甲乙双方协商一致，甲方也可将乙方输送员工退回乙方，由乙方自行处理。

第十九条 有下列情况之一的，甲乙双方均可终止本协议，但应提前三十天以书面形式通知对方：

（一）本协议到期，双方或其中一方不愿意续签协议的；

（二）甲乙双方如遇企业经营情况发生重大变化，需要终止协议的。

第八章 违约责任

第二十条 任何一方违反或擅自变更本合同的约定，应当承担由此给对方造

成的经济损失和相关责任。

第二十一条 因甲方原因不能按合同规定的时间及时支付外包费，甲方每日应按万分之三的比例向乙方支付拖欠部分的违约金。甲方连续拖欠款项达一个月以上，致使合同无法履行，乙方有权解除合同，并依法追回欠款和违约金。

第二十二条 乙方应依法为参与服务外包的员工缴纳社会保险，不得出现欠缴漏缴等情况。乙方无正当理由，未按时支付派出甲方外包服务人员的工资及办理各种社会保险等福利的，逾期 30 日以上的，甲方可终止本合同的履行，由此造成的损失和一切法律责任，由乙方自行承担。

第二十三条 任何一方按照本合同规定索取违约金或赔偿金时，应书面通知违约方并说明违约金或赔偿金额；违约方应在收到对方发出的书面索赔通知的十日内按索赔要求支付违约金或经济赔偿；如违约方对违约金或赔偿金额有异议，应在收到通知后七日内通知对方，双方应在收到对方的通知或答复后尽快协商明确违约责任。

第二十四条 因执行本合同发生的一切争议，双方应首先友好协商解决。经协商不成的，可向甲方所在地人民法院提起诉讼。在诉讼期间，除必须在诉讼过程中进行解决的问题外，合同其余部分应继续履行。

第九章 附则

第二十五条 甲乙双方均有保守因履行本协议而得悉的对方的全部商业秘密。本协议的终止和解除均不影响甲乙双方保密义务的承担。

第二十六条 本协议一式肆份，甲乙双方各执贰份。协议在履行过程中，如有有关法律、法规发生变化，本合同也必须做出相应调整，甲、乙双方不得以任何理由拒绝修订。

第二十七条 以上未尽事宜，由甲乙双方协商解决或以附件另作约定。

(签订页)

甲方(盖章): _____ 乙方(盖章): _____

法定代表人(签字):

法定代表人(签字):

签订日期: 2026年5月19日

签订日期: 2026年5月19日

附件 1: **劳务合作单位服务评价表**

年 月 日

用工单位	威海刘公岛景区旅游服务有限公司		
受评单位	威海锦程人力资源有限公司		
评价维度		用人单位评价	集团人资评价
人员管理类	人员到岗率		
	人员稳定性		
	人员素质匹配度		
服务效率类	任务完成时效		
	问题响应时效		
	服务流程规范性		
服务质量类	服务专业性		
	沟通协调能力		
	服务创新性		
风险控制类	合规性检查		
	风险预警机制		
	突发事件处理能力		
评价结果	(分数及等级)		
其他意见和建议			
双方负责人签字	用工单位:	受评单位:	
集团人力资源部意见			

说明:

1. 问卷采用五档评分法: 5分卓越, 4分优秀, 3分合格, 2分不合格, 1分极差。
2. 综合评分及评价(低于3分需提供量化依据)。

附件 2:

劳务外包服务质量考核标准

岗位	考核标准	扣分标准
设备维修	未按时到岗、离岗、脱岗、串岗。	0.1
	工作期间未按要求统一着装。	0.1
	工作期间聚众聊天、看手机、看报等与工作无关的事情。	0.2
	维修中及维修后现场作业工具保管不善。	0.2
	浪费维修材料，无节约意识。	0.5
	维修中安全措施不到位。	0.5
	维修现场需设置警示标志。	0.5
	不服从管理、态度蛮横。	1
	未使用文明用语，与游客发生争执或打架斗殴。	1
作业人员应取得相应资格方可上岗作业。	1	
现场调度	站点工作中未使用文明礼貌用语，服务态度恶劣的等。	0.1
	站点工作中与游客发生冲突，争吵的；对游客的需求处理不当，造成游客不满的。	0.1
	强制游客上车，换车，分开乘车，待客时间过长，造成游客不满的。	0.1
	未按规定着装、佩戴工作牌的等。	0.1
	上岗、离岗对讲报备指挥中心，不上报者扣除当天时间。	0.1
	对游客咨询的问题推诿扯皮，踢皮球，不尊重游客的。	0.2
	对游客使用反问句及刺激性的话语，造成游客不满的。	0.2
	现场调度徇私舞弊、未按规定查票、私自放客的；检票人员未按要求严格检票的。	0.2
	不听从指挥中心，对讲机回答不及时等。	0.2
	检票时，未按规定使用文明用语；未按规定检票，不得漏检或错检票的。	0.5
	不服从管理，当面顶撞的；不听从指挥，无理由当面拒绝的。	0.5
	私自侵占公司及游客财物的。	0.5
	被游客投诉政务热线及市级职能部门，在网络平台产生负面影响，造成舆情的。	1
	员工打架、斗殴，聚众喧哗吵闹，不注意形象，不团结的。	1
	知情不报，相互包庇，影响工作开展或损害公司利益。	1
	私自侵占公司或游客财物的。	1
个人首（视）问责任制执行不到位的。	1	
现场服务管理部位造成秩序混乱视情节严重。	1	
对突发事件敷衍了事，处置不当和未及时汇报的。	1	
私自安排游客乘车的，检票出现徇私舞弊的。	1	
驾驶员	未按时到岗、离岗、脱岗、串岗。	0.1
	工作期间未按要求统一着装。	0.1
	工作期间聚众聊天、看手机、看报等与工作无关的事情。	0.1
	做好出车记录，有问题未及时上报。	0.1
	未做好车辆的卫生保洁工作。	0.1
	出车前未检查车辆的运行状态。	0.2
违章驾驶出现事故的。	0.2	

	夜间值班期间未按规定给车辆充电、巡查等。	0.2
	未及时做好车辆充电工作并填写好充电记录。	0.2
	车辆等出现故障未第一时间报告部门负责人。	0.5
	未经允许，私自载客。	0.5
	上班期间吸烟、喝酒、酒后上岗。	1
	不服从管理、态度蛮横。	1
	未使用文明用语，与游客发生争执或打架斗殴。	1
	私拉电线、私自增加用电设备。	1
	百日安全生产期间及重要活动发生事故的。	1
勤 杂	未按时间到岗、离岗、脱岗、串岗。	0.1
	工作期间未按要求统一着装、仪容仪表不规范。	0.1
	卫生责任区检查出现问题的。	0.1
	因个人原因缺席部门会议、培训、集体活动。	0.1
	保洁工具未按要求摆放。	0.1
	上班期间整理所捡废品或将废品存放在工作间。	0.1
	工作期间聚众聊天、看手机、看报等与工作无关的事情。	0.1
	未及时发现设备异常或发现设备异常未及时上报的。	0.2
	未配合部门做好每月用电安全检查。	0.2
	公司、部门通知（包含微信、钉钉）未按时回复及完成，影响工作开展的。	0.2
	各项记录不完整的。	0.2
	上班期间吸烟、酒后上岗等。	0.2
	未按要求进行餐具、厨具清洗消毒的。	0.5
	将部门物品或食品私用或者私自带出部门。	0.5
	下班前未检查用电用水等设施设备，未做到人走电断。	0.5
	未经允许私拉电线、私自增加用电设备。	0.5
	值班人员未按规定严格履行值班任务。	0.5
	与游客发生争吵或冲突。	1
	不服从管理、态度蛮横。	1
面 点 及 厨 师	未按时间到岗、离岗、脱岗、串岗。	0.1
	工作期间未按要求统一着装、仪容仪表不规范。	0.1
	卫生责任区检查出现问题的。	0.1
	因个人原因缺席部门会议、培训、集体活动。	0.1
	未及时发现设备异常或发现设备异常未及时上报的。	0.1
面 点 及 厨 师	工作期间聚众聊天、看手机、看报等与工作无关的事情。	0.1
	原材料未按要求摆放。	0.1
	公司、部门通知（包含微信、钉钉）未按时回复及完成，影响工作开展的。	0.2
	食品留样不规范、各项记录不完整。	0.2
	浪费物资、损坏物品，使用原材料未在有效期内。	0.5
	将部门物品私用或者私自带出部门。	0.5
	车辆安全、灭火器检查不合格的；在部门安全生产检查中出现扣分事项的。	0.5
	值班人员未按规定严格履行值班任务。	0.5
	不服从管理、态度蛮横。	1
上班期间吸烟、酒后上岗等。	1	

	使用设施设备后未及时关闭阀门开关。	1
	未正确安全操作各种设施设备。	1
	未定期对厨房进行清洁消毒，存在食品安全隐患。	1
客房服务员	未按时间到岗、离岗、脱岗、串岗。	0.1
	工作期间未按要求统一着装、仪容仪表不规范。	0.1
	卫生责任区检查出现问题的。	0.1
	因个人原因缺席部门会议、培训、集体活动。	0.1
	未及时发现设备异常或发现设备异常未及时上报的。	0.1
	工作期间聚众聊天、看手机、看报等与工作无关的事情。	0.1
	公司、部门通知（包含微信、钉钉）未按时回复及完成，影响工作开展的。	0.2
	各项记录不完整的。	0.2
	对客人投诉或突发事件未能及时解决并不及时上报。	0.5
	离岗前，未做到人走电断。	0.5
	值班人员未按规定严格履行值班任务。	0.5
	将部门物品私用或者私自带出部门。	0.5
	车辆安全、灭火器检查不合格的；在部门安全生产检查中出现扣分事项的。	0.5
不服从管理、态度蛮横。	1	
不使用文明用语、和游客发生争执或者打架斗殴的。	1	
宾馆服务员	未按时间到岗、离岗、脱岗、串岗。	0.1
	工作期间未按要求统一着装、仪容仪表不规范。	0.1
	卫生责任区检查出现问题的。	0.1
	因个人原因缺席部门会议、培训、集体活动。	0.1
	未及时发现设备异常或发现设备异常未及时上报的。	0.1
	工作期间聚众聊天、看手机、看报等与工作无关的事情。	0.1
	未按要求进行餐具清洗消毒的。	0.2
	公司、部门通知（包含微信、钉钉）未按时回复及完成，影响工作开展的。	0.2
	各项记录不完整的。	0.2
	工作中消极怠工，效率低下或带情绪上岗。	0.2
	将部门物品私用或者私自带出部门。	0.5
	不爱护公物、对物品造成损坏。	0.5
	值班人员未按规定严格履行值班任务。	0.5
	对客人投诉或突发事件未能及时解决并不及时上报。	0.5
	离岗前，未做到人走电断。	0.5
车辆安全、灭火器检查不合格的；在部门安全生产检查中出现扣分事项的。	0.5	
不使用文明用语、和游客发生争执或者打架斗殴的。	1	
不服从管理、态度蛮横。	1	
安检	未按时间到岗、离岗、脱岗、串岗。	0.1
	工作期间未按要求统一着装。	0.1
	工作期间聚众聊天、看手机、看报等与工作无关的事情。	0.1
	未做好辖区内卫生保洁工作。	0.2
	未正确使用安检器械，发现问题未及时上报。	0.5
	未做好安检和火源收缴的工作。	0.5
	不服从管理、态度蛮横。	1
未使用文明用语，与游客发生争执或打架斗殴。	1	

保 洁	未按时间到岗、离岗、脱岗、串岗。	0.1
	工作期间未按要求统一着装。	0.1
	保洁工具未按要求摆放整齐。	0.1
	工作期间聚众聊天、看手机、看报等与工作无关的事情。	0.1
	未做好辖区内卫生保洁工作。	0.2
	离岗前未检查用电用水等设施设备，未做到人走电断。	0.5
	将部门物品私用或者私自带出部门。	0.5
	与游客发生争吵或冲突。	1
	不服从管理、态度蛮横。	1
站 务	未按时间到岗、离岗、脱岗、串岗。	0.1
	工作期间未按要求统一着装。	0.1
	工作期间聚众聊天、看手机、看报等与工作无关的事情。	0.1
	未做好辖区内卫生保洁工作。	0.2
	遇到突发事件或紧急情况处理不及时、未及时上报。	0.2
	私自放客乘坐索道。	0.2
	森林防火宣传、监督巡查工作不到位。	0.2
	离岗前未检查用电用水等设施设备，未做到人走电断。	0.5
	上站下班前因巡查不到位，山上有漏客现象。	0.5
	因服务态度等问题引起游客投诉的。	1
	因个人操作不规范，造成游客摔伤。	1
	与游客发生争吵或肢体冲突。	1
	不服从管理、态度蛮横。	1
设 备	未按时间到岗、离岗、脱岗、串岗。	0.1
	工作期间未按要求统一着装。	0.1
	工作期间聚众聊天、看手机、看报等与工作无关的事情。	0.1
	索道各类日常检查记录漏填或填写不规范。	0.1
	检查中发现的安全隐患未及时整改或整改后不符合要求。	0.2
	不服从管理及工作安排的。	0.2
	操作时发现设备操作异常未及时采取措施、未及时上报。	0.2
	未遵守高空作业安全操作规程操作。	0.5
	离岗前未检查用电用水等设施设备，未做到人走电断。	0.5
	未按规定履行夜间值班职责的。	0.5
	未按照安全技术操作规程正确操作、违章冒险操作。	1
	未经值班站长同意，擅自开车。	1
	因服务态度等问题引起游客投诉的。	1
保 洁	未按时间到岗、离岗、脱岗、串岗。	0.1
	工作期间未按要求统一着装。	0.1
	保洁工具未按要求摆放。	0.1
	工作期间聚众聊天、看手机、看报等与工作无关的事情。	0.1
	上班期间吸烟、酒后上岗。	0.2
	将部门物品私用或者私自带出部门。	0.5
	离岗前未检查用电用水等设施设备，未做到人走电断。	0.5
	不服从管理、态度蛮横。	1
	不使用文明用语，辱骂游客、与游客发生争执或打架斗殴。	1

售票	未按时间到岗、离岗、脱岗、串岗。	0.1
	工作期间未按要求统一着装。	0.1
	工作期间聚众聊天、看手机、看报等与工作无关的事情。	0.1
	工作散漫、粗心大意，不按要求结算、上交票款的。	0.1
	对售票设施设备及公共财物不爱护的。	0.2
	上班期间吸烟、酒后上岗。	0.2
	下班前检查门窗空调售票设备、未做到人走电断。	0.5
	因个人行为导致安全隐患的。	0.5
	因服务态度问题受到游客的有效投诉的。	1
	恶意破坏公司财物或将公司财物占为私有。	1
	顺手牵羊或盗窃游客财物。	1
	不使用文明用语，辱骂游客、与游客发生争执或打架斗殴。	1
	不服从管理、态度蛮横。	1

备注：上述考核满分 100 分，每个考核周期扣分达到 10 分及以上，被判定为不合格。扣分为 10 分（含本数）以下不扣服务费。扣分达到 10 分以上，甲方有权除扣减相应分数外，扣除当月适当金额的服务费。