

通州区市民热线运行项目（第二包）服务协议

甲方：北京市通州区城市管理指挥中心

法定代表人/负责人：高国庆

地址：北京市通州区玉带河东街 354 号

联系人：张羲

联系电话：13811849603

乙方：北京电信发展有限公司

负责人：金凯龙

地址：北京市怀柔区乐园西大街 16 号院 13 号楼 1 至 2 层 13-2

联系人：赵红伟

联系电话：18612113789

为满足通州区市民热线运行项目（第二包）需求，北京市通州区城市管理指挥中心（以下称甲方）与（以下称乙方）本着友好合作的原则，经协商，就甲方委托乙方提供通州区市民热线运行项目（第二包）的相关事宜，进一步明确甲、乙双方的权利和义务，达成如下协议：

第一条 协议目的

为保证甲、乙双方合作过程中的权利、义务，规范合作过程中的行为，特制订本协议。

第二条 服务内容

甲方委托乙方运营通州区市民热线运行项目（第二包），要求完成工单复核、分析等业务服务，同时提供办公设备等相关配套，项目人员需熟知接诉即办评价

规则及不纳入评价工作的业务知识,熟练掌握区域指挥中心工单复核工作流程和业务要求。配备不少于 20 名工单复核人员,需能适应高强度工作环境,可 7*24 小时响应疑难险重及突发工作任务,完成全年约 40 万件 12345 工单复核、分析等全流程辅助管理工作,同时动态监测申报数据,预警研判集中突发问题,为考核与决策提供支持,利用数据分析评价诉求办理情况,总结问题、优化流程并提出改进建议。项目具体要求详见《通州区市民热线运行项目(第二包)实施方案》。

第三条 协议有效期

本协议自甲乙双方签字盖章之日起生效。协议履行期为 2026 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日止。

第四条 双方的权利和义务

甲方的权利和义务:

4.1.1 甲方对乙方的工作有检查、监督、考核的权利。主要包含以下几个方面:

(1) 有权直接对乙方服务人员进行监督管理和业务管理,有权根据业务发展需要,协助或要求乙方进行人员培训,有权对乙方承载服务做出评价并进行考核,并根据考核结果进行绩效扣除、解除合同。

(2) 对乙方服务人员进行行为约束以及业务规范,有权将不符合从业标准的人员退回,乙方应在人员退回 3 个自然日内及时补充服务人员,以保证服务人员数量和工作水平符合项目工作要求。

(3) 甲方根据自身业务发展需要,提前 5 个自然日向乙方提出用人需求,乙方应满足甲方基本用人要求。

4.1.2 甲方负责向乙方提供项目所需的服务信息;甲方调整服务规模或业务要求的,经甲、乙双方商议确认后,乙方对所提供的服务进行调整,针对调整事项甲方需按照实际服务内容支付服务费用。

4.1.3 甲方负责向乙方提供项目工作流程及相关工作标准。如因甲方原因致使乙方未能按期完成上线运行工作,甲方承担延期交付责任。

4.1.4 甲方应根据考核结果按时向乙方支付本协议约定的服务费用。

乙方的权利和义务：

4.2.1 乙方应遵守甲方的管理制度，按照本协议约定和甲方业务规范标准提供服务，乙方未能按期提供服务或服务不达标的，应承担交付违约责任。

4.2.2 如甲方调整服务规模或业务要求，经甲、乙双方商议确认后，乙方应对所提供的服务进行调整，乙方有权要求甲方按照实际服务内容支付服务费用，但调整费用发生前应先取得甲方书面认可。

4.2.3 乙方应该保证工作人员符合甲方的要求（人员数量、学历要求、政治面貌、工作技能等），并定期组织人员培训。

4.2.4 乙方有权按照本协议规定按时获得甲方支付的服务费用。

4.2.5 乙方的从业人员与甲方不存在劳动关系，其从业人员的劳动报酬、各项社会保险、住房公积金、加班费用、服装、年底奖金、节日福利等，均由乙方负责。

4.2.6 项目实施期间乙方人员劳动纠纷或由乙方原因产生的其他纠纷、乙方雇员的安全事故等问题，由乙方负责，甲方不负有相关责任。若甲方因此承担责任，或者声誉受到任何影响的，乙方除应弥补甲方的损失外，还应当支付合同总金额 20% 的违约金。

第五条 服务费用支付标准及方式

5.1 项目费用总计：人民币 3135600 元（大写：叁佰壹拾叁万伍仟陆佰元整），包含人员服务、办公配套等。

5.2 支付方式：

（1）甲方在本协议签订之日起 3 个月内，依据财政资金到位时间向乙方支付本项目协议价款的 40%，即：人民币（大写）壹佰贰拾伍万肆仟贰佰肆拾元整，计（小写：1254240 元）；

（2）甲方在本协议签订之日起 6 个月内，依据财政资金到位时间向乙方支

付本项目协议价款的 50%，即：人民币（大写）壹佰伍拾陆万柒仟捌佰元整，计（小写：1567800 元）；

（3）甲方在合同期满且财政资金到位后，按照项目考核管理办法对乙方进行考核及验收后，依据考核结果向乙方支付本项目协议价款的剩余款项。

因财政资金未到位，导致甲方无法向乙方支付款项的，不视为甲方违约。

5.3 付款前由乙方向甲方开具正式有效发票。因乙方未提供合格发票，甲方有权延迟付款且不视为违约；

乙方应向甲方开具下列发票（请选择）：

☐ 增值税专用发票

☒ 非增值税专用发票

注：如选择开具“增值税专用发票”，甲方应配合提供一般纳税人资格证明等相应资料，由乙方维护系统客户信息。

5.5 若采取汇款方式支付，请汇至，

账户名称：北京电信发展有限公司

开户行：兴业银行北京长安支行

银行账号：321120100100107114

第六条 服务质量保障

6.1 乙方外包的服务具体标准应满足甲方提出的服务规范、服务标准以及考核标准，规范处理项目信息，保证整体工作质量的稳步提高。

6.2 甲方为乙方服务外包提供必要的条件。如协助乙方人员进行业务培训，提供办公场所、用水、用电。

6.3 甲方对乙方外包的服务进行评价与考核，如乙方不达标，可扣减项目费用、解除合同。本项目考核具体参照附件 2《通州区市民热线运行项目（第二包）考核管理办法》执行。

第七条 违约责任

7.1 甲乙双方任何一方未履行本合同项下的义务或者履行合同义务不符合本合同约定的，非违约方有权同时采取以下措施：

7.1.1 要求违约方继续履行合同义务。

7.1.2 要求违约方采取及时、合理的补救措施。

7.1.3 要求违约方对其违约行为所造成的损失承担赔偿责任。

7.1.4 有权与违约方解除合同。

7.2 甲方如有特殊原因，需逾期支付服务费用，应以书面形式向乙方进行说明。逾期 60 天仍未支付，乙方可解除本合同。若甲方未按约定的金额、期限、方式向乙方支付费用，且未向乙方提供相关说明，乙方有权终止合同约定服务。因本项目资金来源于财政资金，故双方对本合同的付款条件达成共识并作出如下约定：甲方在收到财政资金后应及时按照本合同约定及时向乙方支付合同价款，但因政府财政资金拨付延迟而导致甲方不能及时按照本合同约定向乙方支付合同价款时，不构成违约行为，乙方不得追究甲方的违约责任。

7.3 甲方根据业务规范对乙方服务项目进行考核，连续 2 个月考核不合格的，甲方有权终止合同，按照实际工作量支付乙方费用，前期已付款项超出部分应在合同终止 30 天内退回甲方。

7.4 如乙方有任何违反本合同约定的行为，除应对给甲方造成的损失承担赔偿责任，还应当支付本合同金额 20% 的违约金。

第八条 保密条款

8.1 甲、乙双方对本协议相关的各种资料和信息保密。

8.2 任何一方对于在合作过程中了解或接触到的对方商业秘密及其他敏感资料和信息（以下简称“保密信息”）均应保守秘密；未经对方书面同意，任何一方不得向媒介公开或向第三方透露、给予或转让该项保密信息。泄密的一方将对另一方因此而受的损失负完全赔偿责任。

第九条 免责条款

9.1 甲、乙双方任何一方因不可抗力事件，不能履行本协议的，根据不可抗力事件的影响，部分或全部免除责任。不可抗力事件是指在本协议签署后发生的、本协议签署时不能预见的、其发生与后果是无法避免或克服的、妨碍任何一方全部或部分履约的所有事件，包括自然灾害（如地震）、恶劣天气（如台风）、战争、恐怖行为、暴力事件、政府政策变化或其他不可抗拒的事件。

9.2 因乙方原因需暂时中断运行，乙方应提前 7 个工作日与甲方沟通，此情况不应影响协议的正常履行。上述中断运行是指整体需暂时中断运行，一般可在数小时内修复，不会影响甲方在工作时间的运行使用。

9.3 甲、乙双方任何一方因不可抗力事件，不能履行协议的，应及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理的期限内，提供不可抗力事件及其对协议履行影响状况的证明。

9.4 不可抗力影响发生后，甲、乙双方视具体情况决定继续履行本协议或解除协议。

第十条 争议解决方式

因本协议引起的一切争议，甲、乙双方首先本着互谅互让、真诚友好的态度协商解决。如协商不成的，应向 甲方所在地 法院提起诉讼。

第十一条 协议变更、终止、解除

11.1 任何一方未经另一方同意，不得修改、变更任何条款及内容，若确需修改、变更的，经甲、乙双方协商一致并签订补充协议。

11.2 如因业务调整等特殊原因，甲方提前解除协议，需提前一个月以书面形式通知乙方并履行手续，同时结清当月费用。

11.3 在合同履行期间，如遇国家或地方政策依据调整，按调整后的政策执行。

第十二条 其他约定

12.1 乙方应与其全部从业人员签订合同，并作为劳动关系主体按照国家法律法规承担用人单位的全部责任，业务外包公司所有人员出现的劳动争议、纠纷，与甲方无任何关系。

12.2 如遇国家调整有关资费标准，或双方主管部门下达有关政策文件，双方本着真诚合作、友好协商的原则，另行商定收费方法。

12.3 本协议生效后，甲方以书面载明的有关调整业务内容的说明，经甲、乙双方同意，书面通知自动构成本协议的组成部分，对甲、乙双方具有约束力，协议仍有未尽事宜，甲、乙双方可签订补充协议解决。

12.4 本协议的附件、补充协议与本协议具有同等法律效力。若本协议的补充协议与本协议存在冲突，则以本协议的补充协议为准。

12.5 本协议一式六份，甲方叁份，乙方叁份，具有同等效力。

(以下无正文)

甲方（盖章）：北京市通州区城市管理指
挥中心



法定代表人/负责人（签字）：



或委托代理人（签字）：

签约日期：2015年12月30日

乙方（盖章）：北京电信发展有限公司



法定代表人/负责人（签字）：

或委托代理人（签字）：

签约日期：2015年12月30日

附件 1

通州区市民热线运行项目（第二包） 实施方案

一、项目背景及目的

按照《中共北京市委关于进一步深化接诉即办改革的意见》《北京市接诉即办工作条例》等文件精神和要求，通州区坚持“群众利益无小事”的工作宗旨，全力构建与副中心相匹配的市民热线服务平台，全面提升全区接诉即办工作质效，持续推动高效能社会治理，积极回应人民群众急难愁盼问题，不断增强群众获得感、幸福感、安全感。为进一步保障接诉即办各环节工作高效开展，坚持高标准、严要求，保证热线工作质效，保证成绩稳中有进，减少工单失分风险，通州区城市管理指挥中心（以下简称“区域指中心”）特开展本项目。

二、项目组织机构

区域指中心负责统筹推进全区接诉即办工作，制定市民热线工作人员主要职责和工作要求标准，并对各环节工作进行监督、管理。区域指中心副主任（分管接诉即办工作）牵头负责接诉即办“接、派、办、回、评”等各项工作。接诉

即办业务科室负责人具体负责此项工作的组织落实和细节实施，严格按照通州区市民热线运行项目（第二包）工作目标、内容等抓好落实，推进我区接诉即办工作平稳运行。

三、工作内容

1.12345 工单复核

负责 12345 工单的全流程辅助管理工作，具体包括每日 12345 工单复核、分析工作，确保工单流转的准确性与高效性；定期梳理不纳入申报事项及挂账清单，通过制定模板、审核销账材料、维护各类专项台账等方式，实现工作的标准化与规范化；定期协助开展复盘工作，通过对承办单位申报准确性、中心审核情况的数据分析，进行诉求办理评价，并据此总结问题、优化流程、提出改进建议。同时对申报数据进行动态监测，对集中突发问题开展预警研判，为考核与决策提供支持。

2.人员培训指导

项目需按时、按质、按量开展人员培训工作。培训计划的制定，需注重人员思想站位、工作能力、业务素养的培训，确保工作人员保有较高的思想觉悟，并通过员工专业培训，提升专业水平，使其具备符合要求的业务知识储备和工单复核能力。

3.项目人员管理

项目服务流程及内部管理制度至少包括但不限于业务流程、人员管理制度、业务流程管理制度、业务培训制度、

应急保障方案、保密制度及报告制度等，要确保各项管理制度的落实。

四、项目人员配置要求

1、人员配备：工单复核人员共 20 名，其中设置班组长 1 名，其余为普通人员。

2、人员要求：

- (1) 遵守宪法和法律，无犯罪记录；
- (2) 拥护中国共产党的领导，具备良好的政治素养和思想道德品质；
- (3) 大学本科学历原则上不低于 80%，优秀者可放宽至大学大专学历；
- (4) 年龄为 40 周岁以下；
- (5) 性格开朗、身体健康、具备一定的抗压能力，可接受加班；
- (6) 工作积极主动，做事严谨细心，责任心和执行力强、具有良好的团队合作精神；班组长应额外具备一定管理经验和较强的组织管理能力；
- (7) 熟练使用 office 办公软件，能够进行基础数据的汇总和分析；具有文字写作能力、逻辑思维能力、数据分析能力和学习能力；能够独立完成报告、材料的撰写；
- (8) 熟练掌握接诉即办评价规则及不纳入评价工作的业务知识；了解接诉即办工作及通州区区情、各委办局相关法律法规及业务知识，经科室考核合格后方可上岗；

(9) 能够适应高强度工作环境, 在合同起止时间内, 能够 7*24 小时响应疑难险重突发工作任务, 能够高频次满足法定节假日加强的业务需求;

(10) 服从管理, 及时向领导汇报, 遵守区域指中心各项工作制度。

3.工作时间: 工作日 9 时 00 分至 18 时 00 分, 节假日实施值班、轮班制度。具体安排以区域指中心实际工作需要为准。

4.岗位职责

(1) 每日协助开展市民热线工单的复核, 完成初步审核与梳理;

(2) 协助科室定期对不纳入申报事项进行梳理, 制定模板;

(3) 每月协助梳理挂账清单, 对销账材料进行初步审核, 协助做好销账工作;

(4) 协助对不纳入申报事项工作各类台账进行登记、汇总、审核、维护;

(5) 协助开展每月复盘工作, 对各承办单位申报准确性、中心审核情况进行诉求办理评价数据复盘, 完善工作流程, 总结申报建议;

(6) 协助对各承办单位申报数据进行监测, 对集中突发问题进行预警研判, 对考核申报工作提出建议;

(7) 协助完成区域指挥中心交办的其他工作；

(8) 按照要求做好节假日及重点时期的排班及值班值守；

(9) 严格遵守保密纪律，对工作涉及的相关信息，要严格保密。

四、项目期限及费用

项目服务期限为一年，以合同实际签订日期为准。项目费用以最终中标价为准。

五、项目实施保障条件

(一) 加强组织领导

项目的工作安排、日常管理及具体事务的实施，要充分认识加强接诉即办工作的重要意义，统筹协调解决工作中的困难和问题，推进各项工作，切实深化接诉即办各项工作。

(二) 加强业务保障

项目组服务人员要按照各自职责，充分保障接诉即办任务有效完成，并根据区城市管理指挥中心实际业务需求，制定和落实各项工作保障措施。

(三) 合理规划工作

要结合实际，根据区城市管理指挥中心实际业务需求，研究制定本合理的工作计划，明确目标要求和工作任务、时间进度，细化落实工作责任分工，及时总结报送工作进展情况。

（四）加强保密管理

在本项目执行过程中，必须严格落实保密管理要求。对工作中接触到的所有 12345 工单内容、市民个人信息及相关工作要求，均须作为敏感信息予以严格保护。严禁擅自复制、传播或用于项目以外的任何目的，确保信息流转与使用全过程安全可控。所有参与人员均应签订保密承诺，杜绝发生任何形式的泄密行为。

（五）遵守竞业规定

为确保本项目服务过程专业可靠且不受外部利益干扰，参与本项目的服务单位核心人员及团队在服务期内不得同时承接与本项目形成实质竞争关系的其他同类政府服务项目。服务单位须通过内部管理措施有效约束相关人员行为，保障服务团队的稳定与专注，维护项目执行的专业性与公信力。

六、项目监管及验收考核

（一）项目监管

由考核评价科科室负责人负责对项目的制度管理、工作进展及任务落实情况进行日常监督与指导，针对其中发现的问题和不足，经与区城市管理指挥中心副主任（分管接诉即办工作）进行汇报沟通，制定下一步工作部署及改进方案。以确保该项目整体的工作方向、具体任务完成度、人员管理均遵照本实施方案有效落实并实施。

（二）验收考核

依照合同内容，针对“通州区市民热线运行项目（第二包）”对本实施方案工作任务的落实程度，以及具体工作的实施情况进行绩效考核评价。

附件 2

通州区市民热线运行项目（第二包） 考核管理办法

一、考核主体

考核主体：通州区城市管理指挥中心（以下简称甲方）

二、适用范围

通州区市民热线运行项目（第二包）的第三方服务公司：
北京电信发展有限公司（以下简称乙方）。

三、考核周期

1.月度考核：按月对乙方的工作履行情况，按百分制进行全面考核。

2.年度考核：项目服务期内各月考核的平均成绩。

四、考核分值

本考核主要对乙方的业务完成情况、项目管理情况、甲方评价三个维度进行评价，根据考核维度重要性进行加权赋值，每项考核维度满分为 100 分，最终按各维度权重汇总。每个维度下设具体考核指标、评价标准及具体分值。

其中，业务完成维度权重为 70%；项目管理维度权重为 20%；甲方评价维度权重为 10%。

计算方法如下：

绩效考核成绩 = 业务完成得分 * 70% + 项目管理得分 * 20% + 甲方评价得分 * 10%。(见附件)

五、考核方法

本考核办法主体采用考核指标分类评分、统一汇总的方法，根据加权分配的原则，多维度、深层次对乙方的业务完成、项目管理、甲方评价三个方面进行评价。

其中，业务完成维度主要考核乙方是否按甲方要求完成业务工作，主要体现在工单复核、数据分析及临时工作等各项工作指标完成的情况方面；项目管理维度主要考核乙方对本项目的日常管理及配套制度的完善性等情况，主要体现在人员情况、人员管理、保障工作等方面；甲方评价维度主要考察乙方提供服务对甲方既定目标的作用及乙方的服务态度，主要体现在服务态度和配合情况、团队面貌等方面。

六、结果运用

月度考核评分在 90 分以上 (含 90 分)，评为优秀，全额支付月度项目资金；

月度考核评分在 80-90 分以上 (含 80 分)，评为良好，按 95%比例支付月度项目资金；

月度考核评分在 70-80 分以上 (含 70 分)，评为中等，按 90%比例支付月度项目资金；

月度考核评分在 60-70 分以上 (含 60 分)，评为合格，

按 85%比例支付月度项目资金；

月度考核评分在 60 分以下，评为不合格，按 80%比例支付月度项目资金。

连续两个月月度考核评为不合格的，甲方可解除合同。

每月考核结果及扣款情况甲方通过月度考核告知单的方式告知乙方。各月度的扣款统一由项目尾款中扣除。

附件：

考核评分表

序号	考核维度	权重	考核指标	指标分值	评价内容	扣分项	加分项	评分
1	业务完成情况	70%	工单复核	60	依据业务规范及流程要求，完成包括申请不纳入、挂账等工单的初审、复核等工作，保证审核的及时性、准确性、规范性，工单做到日清日结，发现问题及时记录并上报，完成审核工作中的各类台账、日志。	1. 审核及时性 未按时完成要求的工单审核任务，扣 5 分/次 2. 审核规范性 未全面遵照执行工作流程，扣 5 分/次； 退回修改原因选择错误，扣 5 分/次； 其他相关错误扣 5 分/次。 3. 审核准确性 审核出现错误，扣 5 分/单； 因审核疏忽未发现问题导致市级退回修改或考核失分，扣 10 分/单； 其他相关错误扣 2 分/单。		

			数据 分析	20	按照甲方要求完成各类数据的统计、汇总、分析、材料撰写等工作，要求数据统计分析和文字材料撰写及时、准确、高效。	1. 数据材料超时扣 5 分/次。 2. 数据材料出现文字、格式、标点符号等错误扣 2 分/次，同一材料中出现多个错误累计扣分。 3. 区级层面数据材料出现错误，扣 10 分/次。 4. 除区级层面以外的其他数据统计或分析错误扣 5 分/次。 5. 其他相关错误扣 5 分/次。		
			临时 任务	20	按照甲方要求完成临时交办的各项任务。	1. 任务超时完成扣 5 分/次。 2. 任务完成质量未达标或出现明显错误扣 5 分/次。 3. 其他相关错误扣 5 分/次。		
2	项目 管理	20%	人员 情况	60	项目实际运行人员数量应不少于 20 人，原则上本科以上人员比例不低于 80%，保证人员的素质水平和工作能力，保障人员的稳定性。	1. 人员数量 当月实际运行人员数量低于 18 人（含 18 人），扣 30 分。休假或未在岗 1 周以上的人员不计入实际运行人数。 2. 人员稳定性 每月离职、调走或调整超过 2 人的，扣 10 分；每月离职、调走或调整 4 人以上（含 4 人）的，扣 20 分。若人员出现调整后，需在 3 日内补齐合格人员，做到业务无缝衔接，确保工作不受影响，如新人员在旧员工离职 3 日内未配备到位的或配备的新人员不符合要求的或新人到岗不足 1 周离职的，扣 30 分。	项目人员 中本科以 上人员比 例高于 90%的加 5 分	

				3. 人员学历、素质水平 当月全体人员本科比例低于 80% 的，扣 30 分。 4. 人员能力、业务水平 派驻人员对接诉即办业务不熟练的、对系统操作业务不熟练的、word 或 excel 操作不熟练的，扣 10 分/次。		
	人员管理	20	项目应制定完善各项制度、工作流程，并根据项目需要实时更新并存档；要定期、不定期组织员工培训，完善各项培训制度，保证培训的及时性及完善程度，并做好资料存档；乙方每月将派驻人员花名册、人员考勤情况、工资发放情况、社保公积金缴纳情况交由甲方审核；派驻人员应严格遵守甲方各项规章制度等。	1. 工作制度 项目员工管理制度、项目运营制度、业务工作流程等项目实施方案中规定的制度和流程，每缺少 1 项扣 10 分；如遇业务变动当月没有及时更新的，扣 5 分/次。 2. 制度遵守情况 每月检查制度执行情况，缺少制度落实情况相关记录和表单的，每项扣 10 分。 3. 培训情况 新入职人员未完成岗前培训的，扣 5 分/人次；3 日内未完成日常培训的，扣 3 分/人次；当周末完成培训的，扣 5 分/人次；当月未完成本月培训计划或未进行月度培训考核的，扣 10 分。 4. 薪资发放情况 每月 8 日前提供前一月人员花名册、考勤记录表、薪酬发放表、社保公积金缴纳表，其中一项不能提供的，扣 10 分。		

			保障 工作	20	及时为项目人员提供相应的工服、工牌及相关工作设备等，做好后勤保障各项工作。 1. 工作设备配备 每出现 1 次办公设备不足或故障，扣 10 分/次；办公设备（如电脑等）每出现 1 次故障且 30 分钟内不能解决的，扣 10 分/次。 2. 工服 新入职人员上岗 5 天内未能发放工服的，扣 10 分/人次。 3. 项目后勤保障 对于项目人员办公地点调整等需要重新配置或调整电脑等设备配置的，当天不能完成造成对工作不良影响的，扣 20 分。		
3	甲方 评价	10%	服务态度 和配合 情况	50	乙方及派驻人员的工作配合协作情况、工作辅助效果等情况；派驻人员的实际工作能力和水平，项目经理和业务主管等项目管理团队的工作能力、执行能力、团队管理能力等情况。 1. 工作配合 此项由甲方根据乙方工作配合度进行评级：配合度为“差”级，扣 50 分；合度为“中”级，扣 30 分；配合度为“良”级，扣 10 分，配合度为“优”级，不扣分。 2. 工作辅助 此项由甲方根据乙方工作辅助效果情况进行评级：辅助效果为“差”级，扣 50 分；辅助效果为“中”级，扣 30 分；辅助效果为“良”级，扣 10 分；辅助效果为“优”级，不扣分。 3. 管理团队能力 此项由甲方对乙方项目管理团队能力进行评级：执行能力弱、业务水平不达标为“差”级，扣 50 分；执行能力一般、业务水平一般为“中”级，扣 30 分；执行能力较强、业务水平较高为“良”级，扣		

				1. 现场管理规范 每月检查现场管理制度执行情况，制度不完善、缺少制度落实情况相关记录和表单的，每项扣 10 分。 2. 驻场环境卫生 桌面摆放与工作无关物品的，扣 10 分/次；脚下脏乱有杂物的，扣 10 分/次；工作时间在办公区域吃东西的，扣 10 分/次；在办公场所内包括卫生间等公共区域抽烟的，扣 50 分/次。 3. 工作纪律 迟到、早退的，扣 20 分/次；工作时间无故随意外出或走动的，扣 10 分/次；工作时间打游戏、看视频的，扣 30 分/次；工作时间内闲聊的，扣 20 分/次。 4. 仪容仪表 不穿工服的，扣 20 分/次；工服穿戴不整齐的，扣 20 分/次；发型或颜色怪异的，扣 20 分/次；坐姿不端正、趴桌子、跷二郎腿等其他不良行为，扣 10 分/次。 5. 工作氛围和状态 此项由甲方对现场工作氛围和工作状态评级：评为“差”级，扣 50 分；评为“中”级，扣 30 分；评为“良”级，扣 10 分；评为“优”级，不扣分。
	团队面貌情况	50	对乙方派驻人员的环境卫生、值日情况、仪容仪表、工作纪律等方面进行评价。	