

# 劳务派遣合同书

甲方（用工单位）名称：北京奥运博物馆

乙方（用人单位）名称：德鲁克（北京）人力资源服务有限公司

签订日期：2026 年 1 月 27 日



## 第一章 总 则

本合同当事人

用工单位（以下简称甲方）名称：北京奥运博物馆

劳务派遣单位（以下简称乙方）名称：德鲁克（北京）人力资源服务有限公司

北京奥运博物馆（甲方）：编外用工管理服务费采购项目经中信国际招标有限公司(招标代理单位)以0733-25186284号招标文件在国内进行公开招标。经评标委员会评定德鲁克（北京）人力资源服务有限公司（乙方）为中标服务商。根据《中华人民共和国民法典》《劳务派遣暂行规定》及有关规定，甲乙双方本着诚实信用、平等互利的原则，经友好协商就北京奥运博物馆本合同书约定的期间内的编外用工管理项目，甲乙双方同意签订本合同并共同遵守。

### 第一条 合同文件

下列文件构成本合同书的组成部分，应该认为是一个整体，彼此相互解释，相互补充。为便于解释，组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下：

- a. 本合同书
- b. 中标通知书
- c. 补充协议或附件
- d. 招标文件 (含招标文件补充通知)
- e. 投标文件 (含澄清文件)
- f. 双方因签署和履行本合同书而相互往来的书面往来函电、会议记录、工作报告、数据记录等

上述这些文件具同等效力，文件内容发生冲突的，以排序在前的文件为准，但如签署时间在后的文件明确是对签署在前文件相应内容进行变更的，则以该签署在后的文件的相应内容为准。

## 第二章 劳务派遣服务范围和具体内容

第二条 劳务派遣服务范围：劳务派遣人员以及对劳务派遣员工的人事、劳动管理，所需人员包含开放服务类、安全管理类等岗位共计 100 人。

第三条 乙方服务内容：

- 1、提供国家人事劳动政策、法规的咨询，招聘、引进甲方所需人才，保证一个月内空缺岗位补充人员能够到岗工作；
- 2、办理派出员工的体检、录用手续、合同签订、离职、退休等事宜；
- 3、完成对劳务派遣员工上岗前的政治思想、职业道德、劳动安全、劳动纪律教育。要求劳务派遣员工按照甲方的规定按时、定岗、优质、规范地完成工作任务。履行对派出员工相关劳动政策的告知义务；
- 4、负责劳务派遣员工考勤情况的录入、汇总、工资的计算、发放和各类社会保险的建立、转移；
- 5、负责派出员工的档案存放、转移等相关管理工作；
- 6、负责劳务派遣员工的身份认定、转正定级、婚育证明、政审、职称、学历管理、出国政审、申办证照等人事、劳动管理关系管理工作；
- 7、及时了解劳务派遣员工的基本情况，发现影响甲方工作的问题和隐患及时通报甲方，协助处理甲方和劳务派遣员工之间发生的各类问题与矛盾，承担劳务派遣员工违规给甲方造成直接经济损失的追缴工作；
- 8、承担劳务派遣员工在甲方工作期间提请的劳动仲裁和司法诉讼的处理责任；
- 9、为派出员工提供日常工作生活中所需要的与人事相关的证明材料；
- 10、负责为甲方提供劳务派遣员工的人员信息及各类数据汇总；
- 11、乙方的具体工作方式详见附件 1《服务工作方案及承诺标准》及附件 2《内部管理方案》；
- 12、有关法律、法规规定的其他相关义务。

### 第三章 劳务派遣服务质量和标准

第四条 乙方须指定一名驻场主管负责甲方的服务项目和人员管理，且相关人员需经甲方认可。驻场主管为 侯付佳；职务：项目助理；联系方式：139111263162。乙方应确保上述驻场主管已经获得乙方的合法授



权，有权在履行本合同期间代表乙方。

第五条 乙方须指定一名驻场主管，具体要求如下：

1、驻馆主管保障每周有两天现场办公。

2、驻馆主管每月向奥运博物馆负责人汇报博物馆运行服务情况，并认真听取奥运博物馆负责人的意见与反馈，持续改善服务水平。

3、若驻场主管出现特殊情况，不能履行在奥运博物馆的工作职责时，乙方要及时跟进工作，并于【10】日内指定经甲方认可的新驻场主管，不能耽误日常的工作。

第六条 服务标准：见附件1《服务工作方案及承诺标准》。乙方每年应就乙方完成服务的情况形成书面报告，该报告经甲方审核批准后，视为乙方当期服务符合服务标准。甲方不同意审批的，应将不同意的理由写明并由乙方签收，并有权要求乙方限期改正，情节严重的，甲方有权解除合同。

#### 第四章 劳务派遣服务期限和服务费用

第七条 本合同服务期限自 2026.02.01-2026.12.31。

第八条 本合同到期之前，甲方有权根据具体需求对合同期限进行调整，但应提前1个月通知乙方。双方可就延长或变更的期限达成新的协议。

第九条 劳务派遣管理费用及劳务派遣人员人事费用，即工资、社会保险、住房公积金的支付

1、劳务派遣管理费用是乙方为甲方提供本协议项下劳务派遣员工的人事、劳动管理服务所需的全部费用，用于本合同第二章中列示的各项服务内容的开支，具体标准为，100.00元/人.月（以中标人在投标文件中承诺的报价为准），除非双方另有约定，该费用不作调整，甲方也无需另行向乙方支付其他费用。

2、劳务派遣管理费按季度结算，每个季度第一个月月底前，按照上个季度数额预付结算；每年1-3月的管理费于甲方当年预算批复下达后支付。

3、因国家规定的相关政策及市场价格等因素变动，确需调服务费标准时，双方协商解决。

4、如甲方所需的劳务派遣员工人数发生变化，上述管理费用标准将根据乙方投标文件中承诺的相应报价并报请财政部门批复后进行调整。

5、特约服务的内容根据甲方需求由双方另行协商确定，费用标准由双方按具体事宜另行协商确定，不包括在合同金额内。

6、劳务派遣人员工资、社会保险、住房公积金的支付及相关福利费用按季度结算，每个季度第一个月月底前，按照上个季度数额预付结算；每年1-3月的费用于甲方当年预算批复下达后支付。

## **第五章 双方权利义务**

### **第十条 甲方的权利义务**

1、对劳务派遣服务活动进行监督管理；

2、对劳务派遣人员有使用管理权、选用决定权，但须提前通知乙方；甲方退回劳务派遣人员或到期不再继续使用劳务派遣人员时，由此所导致劳动争议仲裁或纠纷的，由乙方负责解决并承担相应责任。

3、有权根据中华人民共和国的法律、法规制定单位的规章管理制度，包括：工时制度、加班制度、休假制度、薪酬制度等，但规章制度不得与中华人民共和国的法律、法规相冲突，并且向劳务派遣人员及乙方明示。

4、按照中国法律规定为劳务派遣人员提供必需的劳动条件、劳动工具和业务用品，以及符合国家规定的劳动安全卫生设施和必要的劳动防护用品；对于在甲方从事有职业危害工作的劳务派遣人员，甲方应依照法律法规等有关规定提供职业危害防护，并安排每年对其进行职业健康检查。

5、劳务派遣人员的法定节假日和带薪年假，由甲方依据中国法律有关规定给予安排。

6、劳务派遣人员的婚丧假期间的待遇，由甲方依据中国法律法规的有关规定和甲方的规定予以提供。

7、对于患病或非因工负伤的劳务派遣人员，甲方应按照法律法规等有关规定给予劳务派遣人员医疗期、并支付医疗期待遇。

8、劳务派遣人员发生工伤事故或职业病，甲方应自工伤发生之时或职业病发现之日起 10 天内通知乙方，并负责做好现场处理工作和协助乙方



按《工伤保险条例》规定处理，有关费用由乙方缴纳的工伤保险支付，工伤保险承保范围外的其它费用，按照《工伤保险条例》的规定由甲方承担；

9、检查监督乙方劳务派遣管理工作的实施及制度的执行情况；

10、审定乙方提出的本劳务派遣服务年度计划；

11、协助乙方做好劳务派遣管理工作；

12、乙方中层以上管理人员以及法律咨询人员的调整，应在调整前与甲方协商。甲方亦可对上述人员提出调整建议。

13、甲方有权对编外用工管理项目的资金使用情况（除支付给乙方的综合管理费）进行审计。

#### 第十一条 乙方的权利义务

1、依法维护劳务派遣人员的合法权益。

2、根据甲方要求和有关法律、法规及本合同的约定，实行经甲方审定通过后的劳务派遣管理制度及方案；

3、向甲方收取劳务派遣管理费；

4、接受甲方对劳务派遣管理日常工作的监督和管理，并对甲方负责；

5、根据有关法律、法规及本合同的约定，制定劳务派遣管理实施方案及规章制度；

6、未经甲方书面同意，乙方不得将标的分包、转包给下属或关联单位。否则，甲方有权解除合同。

7、每月工资支付完成后 10 个工作日内须向甲方提供编外用工管理项目资金使用报告。每个会计年度终了后 15 日内向甲方提供编外用工管理项目的资金使用情况报告

8、在每年保险基数调整时，需提供能够证明为劳务派遣人员缴纳上年社会保险的情况材料。

9、根据甲方需求，积极配合甲方对编外用工管理项目资金使用情况的审计。

10、根据甲方需求，招聘岗位空缺人员，保证一个月内补充人员能够到岗工作。

11、根据甲方要求组织进行体检，对于体检中发现员工患有重大疾病和影响工作的疾病应及时通报甲方。

12、乙方保证其已获得劳务派遣经营许可证及其他向甲方提供服务所必须的资质许可。

## 第六章 违约责任

第十二条 乙方违反本协议约定，未能达到约定的管理标准，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的，甲方有权终止协议；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

第十三条 甲方违反协议约定，使乙方未完成规定管理目标，乙方有权要求甲方在一定期限内解决。

第十四条 因甲方未能按照合同约定支付劳务派遣管理费用给乙方造成的实际损失，甲方应予赔偿。鉴于本合同系政府采购合同，项目资金由市财政授权拨付，故因政府相关部门原因致使甲方付款迟延的，甲方不承担责任。

第十五条 在管理期限内，乙方未达到管理服务承诺标准的，应承担如下违约责任：甲方将乙方列入下一年度限制采购供应商名单。

第十六条 乙方对劳务派遣员工每月工资核算的准确率应达99%以上，产生的错误给甲方造成的损失由乙方承担。未达标部分每发生一处错误扣除一人管理费用；因乙方的过错造成劳务派遣员工工资、保险劳动等权利和义务的内容受到侵害，发生劳动争议，并提起劳动争议仲裁和诉讼的由乙方承担完全责任。如性质严重给甲方造成不良影响的，甲方有权即时终止协议。

第十七条 甲方或者乙方按照本合同约定行使解除权的，其合同解除的效力自一方的书面解除通知送达另一方时即生效。解除通知以邮政快递的方式送达的，通知发出之日起第三日视为送达之日（邮政部门另有记载的，以该记载为准）；解除通知以电子邮件或者传真方式送达的，通知发出之日视为送达之日。

## 第七章 附则

第十八条 双方可对本合同的未尽事宜进行协商，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。本合同与补充协议不符的，以补充协议为准。

第十九条 本合同及其补充协议中未约定的事宜，均遵照中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。

第二十条 本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行，双方应按有关法律规定及时协商处理。

第二十一条 本合同在履行中如发生争执，双方应协商解决，协商不成的任何一方可以按以下第 1 种方式解决：

- 1、向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉。
- 2、向北京仲裁委员会提起仲裁，按照该会当时生效的仲裁规则进行仲裁，该裁决一裁终局，对双方具有约束力。

第二十二条 本合同正本连同附件，一式五份，甲方四份，乙方一份，具有同等法律效力。

第二十三条 本合同经双方签字、盖章后生效。





甲方（盖章）：

法定代表人：

授权委托代理人：

2026年1月27日

单位地址：北京市朝阳区北四环  
中路8号

电话：84981176

传真：/

开户银行：北京银行北辰路支行

帐号：01090516600120112000842

附件

- 1、《服务工作方案及承诺标准》
- 2、《内部管理方案》



乙方（盖章）：

法定代表人：

授权委托代理人：

2026年1月27日

单位地址：北京市海淀区天秀路10号中国  
农大国际创业园3号楼3层3024

电话：010-61190177

传真：/

开户银行：中国建设银行股份有限公司北京  
西三旗支行

帐号：11001018400059261269

## 附 1

### 《服务工作方案及承诺标准》

#### 第一节 前言

##### 第一条 服务简介

本服务是指德鲁克（北京）人力资源服务有限公司（以下简称“德鲁克公司”）根据用工单位的采购需求，依据与用工单位订立的《劳务派遣合同书》，招聘符合用工单位要求的劳动者（以下简称“外派员工”）并与外派员工建立劳动关系后，将外派员工外派至用工单位从事相关工作的劳务派遣服务。

##### 第二条 服务优势

- 1.本服务解决了用工单位因体制性、政策性障碍所带来的人事管理弊端。
- 2.通过德鲁克公司提供的专业、快捷、高效的劳务派遣服务，降低了用工单位人力资源管理成本。
- 3.本服务帮助用工单位理顺了外派员工的劳动关系，规范了用工行为，从而促进了用工单位和谐稳定的劳动关系发展。
- 4.本服务帮助用工单位人力资源管理部门从繁重的重复性事务中解脱出来，使其更加专注于核心的战略性工作，从而提升了用工单位人力资源管理的核心竞争力。
- 5.本服务促进了用工单位的人事管理更加规范化、科学化，促进了用工单位各项工作的长效、和谐发展。
- 6.德鲁克公司依照国家、北京市相关法律法规与用工单位签订《劳务派遣合同书》、与外派员工签订《劳动合同》，用工单位与外派员工不发生任何劳动关系，只是一种通过德鲁克公司引进的有偿使用关系，从而避免了用工单位与外派员工之间的劳动纠纷、降低了用工单位用工风险。

#### 第二节 总则

**第三条** 本计划是指德鲁克公司根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共

和国就业促进法》、《中华人民共和国社会保险法》、《劳务派遣暂行规定》等法律法规依照与用工单位订立的《劳务派遣合同书》，根据用工单位采购需求，通过劳务派遣服务方式，对外派员工选聘后将其外派至用工单位从事相关工作的服务计划。

**第四条** 在服务期间，用工单位作为用工单位负责分配工作任务与监督和管理，德鲁克公司作为用人单位全面负责外派员工的招聘、培训、劳动关系管理、奖惩考核管理、薪酬福利办理等人事管理工作，并负责外派员工社会保险、商业保险出险事宜处理，党、团、工会关系接转、人事劳动政策法规咨询、突发性疾病和工伤、工亡处理、非因工受伤处理、劳动争议处理等涉及劳资双方的一切事宜，并严格遵守、执行国家、北京市以及用工单位关于新冠疫情防控的相关规定与要求。

### **第三节 招聘方式**

**第五条** 根据用工单位使用外派员工的具体要求，德鲁克公司负责面向社会进行公开招聘、面试、筛选工作，符合要求的外派员工向用工单位推荐经其面试合格并确认后由德鲁克公司派人现场办理入职手续、组织入职培训并外派至用工单位从事相关工作。

**第六条** 用工单位也可通过内部推荐等方式进行面试、筛选并确定外派员工。聘任人选确定后，须由德鲁克公司派人现场办理入职手续、组织入职培训后方可安排其从事相关工作。

### **第四节 劳动关系**

**第七条** 外派员工必须与德鲁克公司签订《劳动合同》并建立劳动关系，《劳动合同》一式二份，德鲁克公司、外派员工各留存一份，用工单位有权核实外派员工劳动合同签订情况。

德鲁克公司应遵守《劳务派遣合同书》约定，如实向外派员工告知其与德鲁克公司建立劳动关系并签订《劳动合同》、用工方式为劳务派遣服务。

**第八条** 签订或续订《劳动合同》时，用工单位应提前 45 天根据实际外派员工工作能力与表现及用工需求以书面方式通知德鲁克公司并由德



克公司派人现场办理。

**第九条** 《劳动合同》终止的法定条件出现时，外派员工与德鲁克公司签订的《劳动合同》依法终止。

**第十条** 德鲁克公司应建立外派员工花名册，并根据北京市相关规定做好用工备案。

## **第五节 日常管理**

**第十一条** 外派员工在被外派至用工单位工作前，应按照德鲁克公司要求认真阅读、填写《职前承诺书》、《廉洁自律承诺书》、《入职承诺书》等制式材料，积极配合德鲁克公司做好关于新冠疫情防控筛查与检测工作，认可并接受劳务派遣服务用工方式、如实告知本人近期身体健康状况及其他职前情况并提供相关证件、证书复印件，承诺在用工单位工作期间能忠实履行自己的义务。

**第十二条** 外派员工在用工单位工作期间，必须遵守国家、北京市有关法律法规规定及用工单位依法制定的各项规章制度，服从用工单位的指挥、管理和调度。

**第十三条** 用工单位负责监督并指导德鲁克公司组织外派员工开展入职培训、在职培训并确保培训质量。

**第十四条** 外派员工可以参加德鲁克公司的党、团、工会等组织以及这些组织开展的所有活动。

**第十五条** 用工单位应依法保障外派员工职业健康安全，执行国家、北京市有关职业安全和劳动保护规程及标准，配备安全生产和职业病防护设施，并向外派员工告知劳动安全、职业危害事项，发放符合要求的劳动保护用品，保护外派员工在服务期间的生命安全和人身健康，并配合德鲁克公司做好外派员工的职业健康体检工作。

**第十六条** 用工单位须按照国家规定给予外派员工相关的学习、休息、休假等待遇和民主、政治、评先、评优等权利。

**第十七条** 外派员工的日常管理，关系到劳务派遣服务的工作质量。对外派员工的日常管理，实行用工单位和德鲁克公司双重管理机制：

1.用工单位负责外派员工日常工作管理，按照工作性质、岗位特点、本单位规章制度等制定外派员工工作与服务规范，并实施考核管理。

2.德鲁克公司则侧重于招聘服务、劳动关系、教育培训、薪酬福利、工伤事故、劳动纠纷等方面的管理，德鲁克公司须与用工单位保持紧密的协调、沟通，充分调动外派员工的工作积极性，教育外派员工爱岗敬业、尽职尽责，并根据用工单位的要求提供全面、优质的相关服务。

## **第六节 培训考核**

**第十八条** 外派员工上岗前，德鲁克公司负责对其进行劳动保障法律法规、应遵守的规章制度、告知书、劳动合同、社会保障与住房公积金政策以及劳务派遣合同书中有关工作岗位性质、社会保险、劳动报酬等方面的内容进行告知及详细解释。

**第十九条** 与岗位相关的或针对性的从业业务知识、安全技能等培训由用工单位负责，外派员工应积极参与学习，配合用工单位的培训考核工作，通过学习提升自身素质和能力。

**第二十条** 用工单位负责外派员工在用工单位的考核标准及考核办法的制定、监督、执行，外派员工应严格执行用工单位依法制定的各项考核标准和制度。

**第二十一条** 用工单位为外派员工提供专项培训费用，对其进行专业技术培训的，用工单位可委托德鲁克公司与外派员工订立协议，约定服务期和相关责任。

**第二十二条** 用工单位可委托德鲁克公司与负有竞业限制或保密义务的外派员工签订保密协议，有关竞业限制内容、赔偿、违约责任按有关法律法规及协议约定条款执行。

## **第七节 劳动报酬**

**第二十三条** 外派员工的劳动报酬（月薪不得低于北京市政府规定的最低标准）由外派员工、德鲁克公司协商一致后以签订劳动合同的形式确定。

**第二十四条** 德鲁克公司按照用工单位提供的外派员工月度出勤、考核情况制作工资表、扣除代缴的外派员工本人应交的社会保险、住房公积金



及个税后，确定实发金额，并根据劳动合同约定的时间以网银形式按月足额发放至外派员工本人银行卡中。

**第二十五条** 外派员工可关注德鲁克公司官方微信服务号“德人家园”，登录“薪酬查询”系统进行查询、下载本人《月度工资明细单》。如果对所发工资有异议，可当面或电话向德鲁克公司项目专员咨询，如确认核算错误，在次月核算工资时给予补发或纠正。

## **第八节 社会保险与住房公积金**

**第二十六条** 外派员工入职办理参缴手续时，须及时提供完整真实有效的参缴材料，如因提供参缴材料不完整不真实或因原单位未办好减员手续或其他原因造成无法及时办理参保手续，致使外派员工无法及时享受社会保险与住房公积金待遇的，法律责任和经济责任均由外派员工自行承担。

**第二十七条** 社会保险与住房公积金的转移、接续手续按照北京市相关规定执行，外派员工涉及转移、接续的，应积极主动与德鲁克公司协调办理，逾期不办理或延期办理造成待遇享受受损的，法律责任和经济责任均由外派员工自行承担。

**第二十八条** 外派员工如有生育、工伤和患病等情况发生，应及时提供相关材料至德鲁克公司由德鲁克公司按照国家与北京市规定为其办理相关申报手续，以确保外派员工能及时按照国家法律法规享受相关待遇。

**第二十九条** 社会保险和住房公积金的缴费基数与缴费比例每年均有调整，德鲁克公司将严格按照国家和北京市有关法律法规执行并履行向用工单位与外派员工告知的义务。

**第三十条** 外派员工在用工单位服务期间患职业病的，依照国家和北京市有关职业病防治规定以及法律文书所载明的应由单位承担部分的相关费用由用工单位承担，用工单位承担的费用应及时转账到德鲁克公司指定账户，由德鲁克公司负责发放给外派员工。

**第三十一条** 外派员工享有劳动合同约定的福利待遇，不享受用工单位的任何福利待遇。

## **第九节 工作时间和休息休假**



**第三十二条** 外派员工在用工单位服务期间，须严格执行用工单位依法制定的工作与休息制度。

**第三十三条** 外派员工因服务需要岗位发生变动的，按用工单位安排的新岗位工作与休息制度执行。

**第三十四条** 外派员工的休息、休假管理由德鲁克公司参照用工单位依法制定的相关规定执行。

## **第十节 退工与补员**

**第三十五条** 外派员工有下列情形之一的，用工单位可将其退回德鲁克公司：

- 1.在试用期内被证明不符合用工单位用工需求的；
- 2.严重违反劳动纪律或者用工单位的规章制度，影响工作秩序的；
- 3.违反工作规程，损坏公共财物，造成经济损失的；
- 4.服务态度恶劣，影响用工单位形象的；
- 5.有贪污、盗窃、赌博、营私舞弊等违法行为，尚未构成犯罪的；
- 6.无理取闹、打架斗殴，严重影响社会秩序或犯有其他严重错误的；
- 7.被依法追究刑事责任的；
- 8.其他违规违纪行为。

**第三十六条** 有下列情形之一的，用工单位可提前45日以书面形式通知德鲁克公司，由德鲁克公司负责处理善后事宜：

- 1.外派员工患病或者非因工负伤，在规定的医疗期满后不能从事原工作，也不能从事由用工单位另行安排的工作的；
- 2.外派员工不能胜任工作，经调整工作岗位后，仍不能胜任工作的；
- 3.《劳务派遣合同书》订立时所依据的客观情况发生重大变化，致使《劳务派遣合同书》无法履行，经用工单位与德鲁克公司协商，未能就变更《劳务派遣合同书》内容达成一致意见的。

**第三十七条** 外派员工在工作期间因违规违纪需要退回德鲁克公司的，用工单位应提前15个工作日将辞退意见书面通知外派员工和德鲁克公司。

**第三十八条** 因用工单位工作变化需裁减外派员工的，应提前45个工作

日以书面形式通知德鲁克公司，并由德鲁克公司负责处理善后事宜。

**第三十九条** 外派员工因个人原因申请提前解除外派关系的，应提前45日向德鲁克公司递交书面申请，经批准并与用工单位办理完交接手续后，方可解除外派关系。

**第四十条** 发生上述“第三十五条至第三十九条”情形后，由德鲁克公司负责善后事宜处理工作，并根据用工单位的要求及时完成因被退回外派员工或外派员工个人离职造成的空岗人员招聘与补员工作，具体内容详见《招聘方案》。

**第四十一条** 因用工需要，用工单位和德鲁克公司双方协商一致后可续签《劳务派遣合同书》。

### **第十一节 伤、病、亡处理**

**第四十二条** 外派员工发生工伤后，用工单位应立即进行抢救，德鲁克公司将委派专人在第一时间到达现场与用工单位一道研究工伤事故处理方案，确定适用的治疗方案、处理方案和理赔方案，并按照法定程序做好工伤申报、工伤性质认定、劳动能力鉴定等相关工作。

**第四十三条** 外派员工突发性疾病和工亡参照上述程序进行。

#### **第四十四条 非因工受伤处理**

外派员工非因工受伤，有关医疗费用由德鲁克公司按照国家规定的医保政策执行，由医保机构和个人承担，用工单位和德鲁克公司均不承担任何费用。

### **第十二节 争议处理**

**第四十五条** 德鲁克公司须做好劳动用工风险与纠纷的规避，尤其在《劳动合同》的签订、规章制度的建立等方面，既要认真贯彻执行《劳动合同法》，维护合同各方的权利、又要明确各方的责任与义务，避免风险与纠纷的发生。同时，出现风险和纠纷时要积极应对，要加强与人社、司法等部门合作，妥善解决相关问题。

**第四十六条** 劳务派遣服务期间发生的各类与外派员工有关的争议由德鲁克公司负责处理，包括但不限于服务期间发生的所有管理纠纷、劳资



纠纷、调解纠纷、工伤事故以及外派员工在非工作时间内发生的人身意外等引起的纠纷等。

### **第十三节 巡查回访**

**第四十七条** 德鲁克公司将根据本项目实际情况据实制定项目巡查走访与客户回访制度，定期或者不定期地到外派员工工作岗位上了解其工作情况、生活情况、家庭情况、思想状态，以及外派员工在各方面存在的问题，并回访用工单位相关负责人，按月就巡查回访情况进行总结后以《服务报告》形式发送至用工单位，从而有效地配合用工单位完善劳务派遣服务与管理，为用工单位的各项工作提供有力的人力资源管理与服务保障，并最大限度地降低外派员工的离职风险。

**第四十八条** 巡查走访频率为每日保持联系畅通、每周一次电话回访、每月至少一次驻场办公与巡查走访、每季度至少一次客户回访。

**第四十九条** 德鲁克公司须对外派员工工作表现与工作能力进行有效跟踪，并不定期抽查其对工作的满意程度、对工作的意见与建议。

**第五十条** 针对搜集、抽查、反馈的结果，德鲁克公司要制定具体相应整改、处理方案，不断提高德鲁克公司与外派员工的工作质量，从而保障用工单位正常的工作与管理秩序。

### **第十四节 风险防范**

#### **第五十一条 制度与流程保障**

德鲁克公司根据国家法律法规规定，结合自身多年管理与服务经验，结合众多专家、顾问的建议与指导，制订了切实可行的管理制度、完善的服务流程和协议合同文本，包括招聘服务、劳动关系管理、薪资核发、险金缴纳、工伤事故处理、争议处理等全部内容，并根据用工单位的需求有针对性地编制《员工手册》，从根本上降低了用工风险，保证了用工与服务的合法性与规范性。

#### **第五十二条 服务支持**

如若出现劳动争议或其他法律诉讼事件，德鲁克公司拥有由相关方面的多名专家和以各级人社部门离退休人员及律师组成的管理顾问团队作为



支持与保障。

## **第十五节 保密管理**

**第五十三条** 德鲁克公司将承担以下保密业务：

- 1.与用工单位有关的信息，包括但不限于入围文件、协议条款、协商和谈判内容、商业洽谈纪要、培训计划、培训总结纪要等；
- 2.用工单位委托给德鲁克公司保管的文件中所记录的信息；
- 3.用工单位提供的所有用于准备、实施和完成劳务派遣合同书约定服务所需的信息和数据；
- 4.德鲁克公司在劳务派遣服务工作过程中所接触到的用工单位信息和数据；
- 5.其他有关用工单位的所有管理与商业信息等；
- 6.德鲁克公司有义务对拟派至用工单位工作的外派员工及项目管理人员进行资格审查，开展上岗前保密教育，并逐一签署《保密协议》，明确保密职责与违法后果；
- 7.德鲁克公司与本项目服务相关的工作人员承担的保密义务不因劳务派遣服务的终止或相关合同的解除、撤销、无效或终止而终止。

**第五十四条** 外派员工需对工作期间所接触、处理的文件、数据、材料等信息进行妥善保管并予以保密，涉及工作内容的任何信息不得以任何方式向任何第三方披露。

## **第十六节 服务保障**

**第五十五条** 为了保证劳务派遣服务工作的顺利进行，德鲁克公司在接到用工单位与外派员工的相关需求、诉求后，将在第一时间由项目组成员免费提供专业的一对一服务，并保证全体项目组成员手机24小时开机，随时做好应对突发事宜的响应与处理工作。

**第五十六条** 德鲁克公司将为本次劳务派遣服务选派专职项目负责人，负责与用工单位协调、沟通，并做好有关服务的所有工作、对外派员工及其工作进行全天候的远程动态管理与定期巡查走访与不定期抽查、检查。

**第五十七条** 德鲁克公司将积极做好外派员工的政治思想工作：

一要做好与外派员工的沟通与交流工作，宣传有关最新劳动用工政策，让外派员工理解并接受劳务派遣服务制用工方式；

二要增加外派员工归属感，及时消除隔阂和不稳定因素；

三要关心外派员工的个人与家庭生活，做好对伤、病、残外派员工的慰问与跟踪服务工作；

四要积极开展优秀外派员工的评选及奖励，树立外派员工爱岗敬业的典型，德鲁克公司每年将从管理费收入中单独列支一定的经费对优秀外派员工进行精神与物质奖励。

**第五十八条** 服务期间，德鲁克公司将严格服从用工单位的统筹安排、接受其对工作效率、工作质量、履约情况、工作协调、工作创新等方面的监督、考核、指导与评价。

## **第十七节 服务承诺**

**第五十九条** 德鲁克公司保证严格执行国家、北京市、用工单位关于新冠病毒疫情防控常态化管理的各项规定与要求，并积极配合用工单位做好防疫宣传、疫情监测、动态管理、数据统计、信息上报、应急处理等工作。

**第六十条** 针对用工单位要求的各项服务德鲁克公司保证绝不转包或将部分承包，如因工作失误、造成外派员工或用工单位经济损失，所产生的损失与后果由德鲁克公司承担。

## 服务质量控制目标

我方工作响应机制及时限如下：

### 一、误差率

- 1.在每月计算费用时，发生人数误差的数量为 0；
- 2.在每月计算费用时，发生个人计算误差的数量为 0；
- 3.在每月计算费用时，同时发生人数误差和个人计算误差的数量为 0。

### 二、响应速度

1.外派员工发生入、退职时，最快体现到费用结算表的时间为 3 个工作日；

2.外派员工发生保险理赔时，从收到理赔资料到赔款到位的时间为 20 个工作日；

3.外派员工发生工伤时，从接报到派出专人介入处理的时间为当天；

4.外派员工与北京奥运博物馆发生纠纷时，从接报到派出专人介入处理的时间为当天；

5.接到外派员工或北京奥运博物馆投诉时，从接到投诉到最快回复时间为 2 个工作日；

6.接到北京奥运博物馆招聘外派员工的正式招聘需求时，从接到需求到提供候选人所用的时间为 5 个工作日；

7.接到北京奥运博物馆随机抽查服务数据与服务状态的正式数据时，从接到通知到提供所用数据的时间为 2 个工作日。

### 三、服务频度

- 1.定期与北京奥运博物馆及外派员工的沟通次数为每月 2 次；
- 2.定期向北京奥运博物馆报送的正式报告次数为每半年 1 次；
- 3.授权代表定期到北京奥运博物馆实地巡查、回访次数为每季度 1 次。

### 四、服务时限

#### （一）劳动合同签订时限

- 1.德鲁克公司与外派员工已建立劳动关系，未同时订立劳动合同的应在



与外派员工建立劳动关系之日起 30 天内完成劳动合同签署工作。

2. 德鲁克公司与外派员工在用工前订立劳动合同的, 劳动关系自用工之日起建立, 并进行劳动用工备案。

## (二) 社会保险办理时限

德鲁克公司应当自与外派员工建立劳动关系之日起 30 天内为外派员工申请办理社会保险登记或转接手续。

## (三) 工资发放时限

1. 外派员工工资发放日期, 德鲁克公司应在劳动合同中明确。

2. 德鲁克公司应严格按照劳务派遣合同约定的日期为外派员工发放工资。

## (四) 工伤认定办理时限

1. 外派员工在北京奥运博物馆所在地发生工伤事故, 北京奥运博物馆进行及时抢救, 代垫首期抢救费用, 并第一时间(特殊情况不得超过 12 小时)通知德鲁克公司。

2. 我公司在接报后 12 小时内应进行现场处理, 24 小时内提供书面解决方案。

3. 外派员工发生事故伤害或者按照职业病法规被诊断鉴定为职业病, 我公司将在 24 小时内通知统筹地区社会保险行政部门, 并自事故伤害发生之日或者诊断、鉴定为职业病之日起 30 日内, 向统筹地区社会保险行政部门作出工伤认定申请。

## (五) 劳动纠纷处理时限

外派员工与北京奥运博物馆发生劳动纠纷, 我公司在接报后 24 小时内提供书面处理方案。

## (六) 服务投诉响应时限

接到外派员工或北京奥运博物馆投诉, 我公司将在 24 小时内响应并于 2 个工作日内提供书面处理方案。

## 附 2

### 《内部管理方案》

#### 1、培训管理方案

##### 一、总则

##### 第一条 目的

为加强德鲁克(北京)人力资源服务有限公司(以下简称“德鲁克公司”)外派至北京奥运博物馆(以下简称“用工单位”)服务的外派员工培训管理工作,使培训工作有组织、有计划地规范进行,不断提高外派员工的职业素质、政治素质、道德素质和业务素质,为用工单位更好地服务,特制定本方案。

##### 二、组织机构

##### 第二条 领导小组

1.领导小组由德鲁克公司总经理、党支部书记、工会主席、人事部经理、项目负责人李瑾、人事主管韩亚彤、培训主管关静等人员组成;

2.领导小组职责为内聘或外聘讲师组织外派员工开展各类培训活动,监督、管理各项目组就外派员工培训结果的跟踪与反馈情况;

3.领导小组办公室设在德鲁克公司人事部,培训主管关静为外派员工培训工作的具体组织和实施者。

##### 三、培训内容

##### 第三条 入职引导

培训重点为如何使新外派员工有宾至如归的感受、协助解决新外派员工面临的问题、对新外派员工做好友善的欢迎、介绍同事及工作环境、让新外派员工对工作满意、与新外派员工做朋友等。

##### 第四条 职业能力

具体指通过问卷调查、模拟训练的方式培养外派员工学习能力、文字和语言运用能力、数学运用能力(例如正常的数学计算和运用等)、空间判断能力、形体知觉能力、颜色分辨能力(正常的颜色识别等)、手的灵

巧度、手眼协调能力、人际交往能力（和同事之间的交流）、团队协作能力（跟团队之间的合作能力）、对环境的适应能力（进到一个新单位，对新环境是否能适应等）以及遇到挫折时良好的心理承受能力。

#### **第五条 劳务派遣知识**

培训重点为劳务派遣的定义、优势以及德鲁克公司、用工单位、外派员工三方关系的解释、责权说明等，培训目的是使外派员工认同接受劳务派遣制用工方式，高高兴兴地到用工单位工作。

#### **第六条 企业文化**

包括但不限于德鲁克公司基本情况、业务范围，用工单位基本情况、经营理念、工作环境等内容，培训目的是使外派员工认同德鲁克公司与用工单位的企业文化。

#### **第七条 项目管理**

包括但不限于项目背景、项目概况、管理团队介绍、沟通方式等内容。

#### **第八条 职业素质**

包括但不限于职业形象、职场礼仪、5S 基础知识、团队协作等内容。

#### **第九条 规章制度**

具体指就德鲁克公司和用工单位的管理规章制度向外派员工面对面讲解，培训内容包括但不限于外派员工守则、日常行为规范、考勤管理、奖惩管理、考核管理、劳动关系管理、劳动合同管理、请销假、年休假、工资发放查询、保密管理、节能环保等内容。

#### **第十条 岗位知识**

包括但不限于岗位职责、操作规范、工作标准与要求、工资福利待遇、学习与发展空间等内容。

#### **第十一条 应急管理**

包括但不限于安全管理、工伤事故处理、消防安全、疫情防控、自然灾害等方面应急处理培训。

#### **第十二条 关系接转**

具体指外派员工所关心的社会保险、医疗保险、住房公积金、商业补



充医疗保险、党组织、工会、工龄、人事档案等关系接转及工伤申报、生育津贴申领、退休申办、医疗费用报销、薪酬查询、证明出具、职称申报、公租房申请、积分落户申请等外派员工所关心的热点问题讲解。

### **第十三条 岗位技能**

具体指外派员工在工作期间由用工单位独立组织或由用工单位与德鲁克公司共同组织的关于外派员工工作技能、操作水平提升等方面的培训。

### **第十四条 政治思想**

培训目的是为加强党风廉政建设、严格内部管理，改进外派员工工作作风，提高工作效率、加强团结协作、增强团队凝聚力和战斗力，激励全体外派员工恪尽职守、争创一流，以“团结奉献、廉洁自律、务实高效、开拓创新”的崭新形象，开创德鲁克公司与用工单位工作的新局面。

### **第十五条 其他**

具体指行业主管部门、德鲁克公司或用工单位在外派员工工作期间定期或不定期组织的相关培训。

## **四、培训方式**

### **第十六条 培训方式**

外派员工培训采取集中面授、微信会议、视频会议、师生互动等多种方式，具体方式根据培训内容与外派员工工作时间合理安排。

## **五、培训时间**

### **第十七条 培训时间**

根据培训内容与培训方式不同，每次培训时间也不同，具体时间以实际发生为准。

## **六、培训类型**

外派员工培训类型根据在职情况分为岗前（入职）培训、短期培训、离岗培训和在职学习等。

### **第十八条 岗前培训**

新外派员工到达岗位前，由德鲁克公司组织学习规章制度和用工单位有关政策法规，考察合格后，方能进入岗位工作。

### **第十九条 短期培训**

根据德鲁克公司、用工单位、外派事业部、项目组及外派员工素质提升需要，不定期地组织开展专题式短期培训和上级部门组织的各类培训。短期培训以业务培训为主，涉及安全、环保、卫生等内容，根据工作岗位要求进行的业务技能培训，视实际需要对外派员工提出专门业务培训建议，并报德鲁克公司统筹安排。

### **第二十条 离岗培训**

年度考核不称职或基本称职，或受到行政处分的外派员工，应离岗参加培训。培训结束后，统一组织考试、考核，考核合格后方可复工复岗。

### **第二十一条 在职学习**

除有计划地组织外派员工学习培训外，鼓励外派员工结合自身岗位和工作需要，利用业余时间积极参加各种形式的在职学习。

**第二十二条** 德鲁克公司必须确保新外派员工通过入职培训并签署《培训承诺书》后才能上岗，使其具有相应的基础知识与基本技能，熟悉用工单位的组织结构、目标、政策、经营方针等情况、熟悉并遵守德鲁克公司与用工单位的规章制度。

**第二十三条** 凡新外派员工，德鲁克公司都应对他们进行系统的入职培训，培养他们工作中的时间管理和计划能力，从而使其在今后的工作中能通过适当的组织与协调工作，按一定的程序达成工作目标。

**第二十四条** 入职培训要注重讲究效率，按一定的计划与步骤促进培训成功与德鲁克公司发展。

## **七、培训纪律**

**第二十五条** 每次培训活动所规定的参加人员不得无故缺席，无重大特殊原因，原则上不得请假。

**第二十六条** 外派员工参加培训时的考勤管理，严格按照德鲁克公司《考勤管理制度》执行。

**第二十七条** 不执行本制度，扰乱德鲁克公司培训秩序，经批评教育不改的，严格按照德鲁克公司《考核管理制度》执行。

**第二十八条** 破坏培训设备、设施，盗用毁坏培训资料者，须承担相应的赔偿责任，情节严重者，依法追究其刑事责任。

## **八、培训考核**

**第二十九条** 为保证培训质量，体现培训考核工作“公平、公正”的原则，培训考核由领导小组采取“统一领导、归口管理、分级负责、扎实推进、逐级检查”的方法，确保培训工作落到实处，取得成效。

### **第三十条 成绩考核**

考核内容分为理论知识与专业知识两个部分

1.理论知识考核由德鲁克公司人事部组织实施，在培训完成后当天进行，考核方式以试卷形式为主。

2.专业知识考核由外派事业部自行组织，在培训完成后一周内进行，考核方式以试卷、实务操作等多种方式开展。

### **第三十一条 结果反馈**

1.培训成绩考核结果以书面通知形式反馈至外派员工个人，并计入外派员工个人档案，作为外派员工转正、晋级、晋升考察的重要资料留存，相关部门应及时就外派员工的疑义给予答复。

2.对理论知识考核不及格的外派员工，应及时了解相关情况，并决定是否对其采取补考、重新培训、劝退。

3.对专业知识考核不及格的外派员工，应由部门负责人对其进行约谈，掌握原因，并决定是否重新培训或劝退。

4.考核完成后，应向外派员工发放无记名调查问卷，对培训内容的合理性、吸引力等进行及时的评估，作为培训不断优化调整的重要参考。

## **九、责任追究**

**第三十二条** 培训工作分为德鲁克公司级、部门级和项目级三个组成部分，外派事业部与项目组的主要负责人对本部门的外派员工培训工作全面负责。

**第三十三条** 不组织外派员工开展培训或培训工作开展不力，造成德鲁克公司或本事业部、本项目组外派员工职业素质、专业技能与服务水平不



能适应工作需要，应追究主要负责人的责任。

**第三十四条** 安排未经入职培训的新外派员工进行上岗工作的，经检查发现，除扣除责任人当月奖金外，对因违规而造成严重后果的，还应追究主要责任人的直接责任。

**第三十五条** 德鲁克公司外派事业部、项目组在开展外派员工培训的活动中，应负有人员组织、安排的责任，并做好培训签到、培训记录、培训总结、培训报告的优化、整理、汇报工作。

## **十、实施修改**

**第三十六条** 本计划自颁布之日起实施，如需修改，须经德鲁克公司经理办公会通过后方可修订或补充。

## 2、接管方案

为了做好“编外用工管理服务费采购项目”服务工作,顺利完成劳务派遣人员接转工作,保证用工单位各项工作的正常开展,特制定本方案。

### 一、指导思想

德鲁克(北京)人力资源服务有限公司(以下简称“德鲁克公司”)在遵循《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国就业促进法》《中华人民共和国社会保险法》等法律法规的前提下依照与用工单位签订《劳务派遣合同书》并立足于用工单位,以提供优质的人力资源服务来满足用工单位的采购需求。

### 二、工作分工

#### (一) 用工部门

- 1.用工部门具体指用工单位所属各使用劳务派遣人员的部门。
- 2.用工部门须根据本单位使用“派遣人员”实际情况,如实填写《原岗留用确认书》和《原岗留用人员花名册》并加盖本单位公章后向人事部进行报备。
- 3.协助德鲁克公司做好派遣人员试用期转正考核、离职审批、休假审批、违纪处理、费用结算、季度考核及退回管理等工作。
- 4.用工部门须明确1-2名人员负责日常与德鲁克公司就劳务派遣相关事宜进行沟通与对接工作。

#### (二) 用工单位

负责劳务派遣工作的全面协调、管理及监督工作,包括但不限于各用工部门与德鲁克公司之间的关系协调,各用工部门劳务派遣用工需求审批、向德鲁克公司发送《接转派遣人员通知书》,派遣人员背景审查、政治考核、信息采集、电子版档案管理、《派遣人员花名册》备案等工作,并负责对德鲁克公司在向各用工部门提供劳务派遣工作期间的监督、管理和考核工作。

#### (三) 德鲁克公司

在用工单位的统一协调和监督下，严格按照国家、北京市相关法律法规规定向各用工部门提供规范的劳务派遣工作，负责派遣人员劳动关系管理、日常管理、培训考核及薪资待遇核发、社会保险、住房公积金办理等工作，并负责处理派遣人员在服务期间发生的包括但不限于劳动争议与纠纷、社会保险出险、退休申办、职称评定等涉及劳动用工的所有事宜。

### 三、工作流程

#### （一）签订劳务派遣合同书

德鲁克公司如获中标用工单位“编外用工管理服务费采购项目”，将在第一时间与用工单位取得联系就劳务派遣合同书内容进行协商后完成签订工作。

#### （二）信息汇总

组织召开“劳务派遣接转工作部署会议”，向参会人员介绍公司概况、接转方案，并会同各用工部门、用工单位对拟接转人员数量、身份、学历、职业资格、职称、任职岗位、岗位职责、薪资待遇、工作年限、政治面貌、人事档案关系、社会保险与住房公积金缴费基数、缴费比例与出险情况、未了劳动争议与纠纷、接转要求、接转实施时间等详细信息进行核实、汇总成册。

#### （三）个例寻访

针对拟接转人员反映问题突出或较多的用工部门或劳动者，由德鲁克公司和用工单位指派专人进行寻访并就其提出的问题进行针对性解答与处理。

#### （四）物料准备

1.商定接转时间、拟定《致劳务派遣人员的告知书》（须阐述接转背景、接转时间、会议地点并明确需要被接转人员提前准备的所有资料、参会要求、注意事项等）。

2.按照用工单位和公司要求提前准备需要被接转人员需要填写的包括但不限于劳动合同、入职登记表、保密协议等所有资料。

3.起草会议流程、明确工作分工、通知参会人员并准备桌牌、签到表、



摄像机、录像机等摄影摄像设备等。

#### （五）接转实施

1.组织召开“接转工作会议”并开展入职培训，向被接转人员介绍接转背景、德鲁克公司概况、接转后服务内容、项目管理团队、沟通方式及管理制度并发放《员工手册》等。

#### 2.信息采集

收取被接转人员身份证、学历等证件、证书复印件并组织其填写、签署相关表格、承诺、声明、劳动合同及保密协议。

#### 3.现场答疑

德鲁克公司项目管理团队及相关负责人就被接转人员关心并提问的问题进行统一解答。

#### 4.关系接转

根据约定，由德鲁克公司在收齐被接转人相关材料后 3-5 个工作日内接转其社会保险关系、住房公积金关系、党组织关系、工会关系、人事档案关系等。

#### 5.材料归档

德鲁克公司在接转工作完成后 3 个工作日对所有被接转人员完成职业档案建立（含电子版）、花名册更新等工作，并向用工单位报备相关资料。

### 四、工作重点

#### （一）人员分流

针对愿意并接受劳务派遣用工方式的人员由德鲁克公司进行接转，反之，由用工单位协同用工部门进行处理。

#### （二）薪资待遇

被接转人员信息待遇维持原基础不变，具体解释工作由公司配合各用工部门完成。

#### （三）工龄延续

被接转人员工龄须由德鲁克公司进行接转，并履行劳动者、用工部门负责人签字确认、用工单位备案手续。

#### （四）岗位调整

被接转人员在接转期间不做任何岗位调整安排。

#### （五）人事档案

针对北京户籍人员，由德鲁克公司负责承接其人事档案并存放至海淀区人力资源公共服务中心。主要包括：为调入人员办理人事档案接转手续；按规定代办有关档案中记载的材料证明手续，存档期间工龄计算；人事档案的调职调级等；办理调离人员的档案调转、终止手续；劳务派遣合同书到期，根据用工单位及劳务派遣人员要求，代办档案续存或转移等。

#### （六）党组织关系

针对中共党员，可根据其个人意愿，由德鲁克公司党支部承接其党组织关系并做好日常管理工作。

#### （七）社会保险

1.正常参保人员直接由德鲁克公司承接其社会保险关系。

2.新参保人员由其个人按规定提交参缴资料后由德鲁克公司为其办理社会保险新参保手续。

3.随军家属被转为派遣人员后须按照北京市规定由德鲁克公司为其办理社会保险参缴手续。

4.退休返聘人员不享受社会保险待遇，由德鲁克公司委托商业保险公司办理人身意外伤害保险，具体费用标准由德鲁克公司与人事部协商后确定。

#### （八）休息休假

针对被接转人员在用工单位工作期间的存休与年休假在德鲁克公司结转后由各用工部门根据工作情况安排补休或休假。

#### （九）社保出险

1.如被接转人员正处于领取失业补助金期间，因被接转人员已经重新就业，请被接转人员及时登录互联网平台或到失业登记地公共就业服务机构办理停止领取失业补助金手续。否则，德鲁克公司将无法为被接转人员办理社会保险关系转移接续手续，被接转人员的社会保险权益将受到影响。

2.如被接转人员正处于工伤申报或医疗期或劳动能力鉴定期间，请被接



转人员在完成伤残待遇申领（一次性伤残补助金、伤残津贴和生活护理费等）、一次性工伤医疗补助金申领并在学院领取完一次性伤残就业补助金后再由德鲁克公司接转。

3.如被接转人员正处于生育津贴、产前费用尚未申报或正在申报期间，请被接转人员在完成相关待遇申领后再由德鲁克公司接转。

4.如被接转人员正处于门（急）诊、住院、异地就医尚未申报或正在申报期间，请被接转人员在完成相关待遇申领后再由德鲁克公司接转。

5.如被接转人员入职前距离法定退休年龄不足7个月，请被接转人员声明并保证在入职后15个工作日内将被接转人员本人人事档案调转并存放在德鲁克公司集体户内；如被接转人员无人事档案，德鲁克公司将依据被接转人员在社会保险网上服务平台中的实际缴费年限为被接转人员申请并办理退休事宜。

6.如被接转人员入职前距离法定退休年龄不足7个月，且具备以下情况请被接转人员提前准备并提交规定材料：

- ①高级职称人员须提交高级职称证书原件、聘书原件-个人提供
- ②高级技师人员须提交高级技师证书原件-个人提供
- ③病退人员须提交《劳动能力鉴定、确认结论通知书》原件-个人提供
- ④符合外埠户籍在京退休条件人员须提交《参保人员人事档案及视同缴费年限核查认定申请表》原件2份-现场填写

7.如被接转人员为干部身份的女性员工，且入职前已经年满50周岁，请被接转人员务必留存好被接转人员在50周岁时与原工作单位签订的《劳动合同》原件，合同中须体现被接转人员的干部身份（干部身份工作职务可以是\*\*\*项目负责人、\*\*\*经理、\*\*\*主任等或聘书）。

温馨提示：被接转人员在德鲁克公司到达55周岁退休时的《劳动合同》中工作职务也必须是干部身份方可申请按照干部身份办理退休，上述两份《劳动合同》中如果有一份中干部身份不符，依据北京市现行办理退休相关政策规定，被接转人员将会被退回到50周岁时所在单位办理退休，多缴纳的5年社保费用，单位部分划归养老基金账户，个人部分一次性清算至



个人账户。

#### （十）特殊事项

如被接转人员面临退休且社会保险缴费年限不足 15 年：

1. 本市城镇户籍职工可以到本人户口所在区人力资源公共服务中心继续自费缴纳，缴足 15 年当月即可办理退休。

2. 本市农村户籍职工可以到本人户口所在地街镇便民服务中心继续自费缴纳，缴足 15 年当月即可办理退休。

3. 本市农村户籍职工也可以将本人社保关系转到《北京城乡居民养老保险》后按照相关规定办理（本人户口所在地街镇便民服务中心办理）。

4. 外埠城镇户籍职工和外埠农村户籍职工缴费年限满 10 年不足 15 年：

即女职工首次参保月不满 40 岁、男职工首次参保月不满 50 岁者，可以转到德鲁克公司注册地街镇便民服务中心（即北京市海淀区马连洼街道便民服务中心，地址：北京市海淀区马连洼北路 8 号院）继续缴足 15 年当月即可办理退休。

5. 外埠城镇户籍职工和外埠农村户籍职工缴费年限不满 10 年：

即女职工首次参保月年满 40 岁、男职工首次参保月年满 50 岁者，可以采取社保账户清算方式或由本人自行转到本人户籍所在地社会保险管理机构并依照当地政策处理。

#### （十一）薪资核发

根据劳务派遣人员所在用工部门的月度考核情况，核算发放派遣人员工资并代扣社会保险、住房公积金及个人所得税。

#### （十二）劳动关系管理

德鲁克公司将负责对派遣期内突发事件包括工伤、意外、安全责任事故，劳动争议及其他突发事件做好预防和妥善解决。

#### （十三）咨询服务

德鲁克公司将尽其所能，提供常年的人事、劳动事务咨询服务。运用公司顾问资源及专业的知识、经验，协助用工部门建立健全各项管理制度、并进行人事、劳动政策咨询，为用工部门与派遣人员提供良好的人事、劳

动事务咨询服务。

## 五、员工日常管理

派遣人员的日常管理，关系到劳务派遣服务质量。德鲁克公司对派遣人员的日常管理，实行德鲁克公司和用工部门双向管理。

用工部门负责日常岗位工作管理，按行业工作性质，岗位特点，规章制度等，制定岗位规范，实施考核管理。

德鲁克公司则侧重于员工的劳动关系的管理，与用工部门保持紧密的协调、沟通，最终调动员工的积极性，让员工敬业爱岗，胜任本职工作，为用工部门提供优质服务。

为实现这一目标，德鲁克公司将采取如下措施：

1.设专职管理人员，负责与用工部门协调，做好相关服务，对外派员工进行全天候的管理。具体由德鲁克公司外派事业部委任的项目负责人、项目助理等负责实施。

2.定期回访，对用工部门及派遣人员的服务合作情况进行跟踪调查。

及时发现问题、解决问题。在派遣人员上岗后，由德鲁克公司人事部与外派事业部共同组织实施，每日保持联系、每周一次走访、每月一次小结、每季一次考评。

对派遣人员工作表现及德鲁克公司服务水平的跟踪，对工作满意程度、工作岗位建议意见等方面进行抽查。

针对搜集反馈结果，拿出相应整改、处理办法，以不断提高德鲁克公司的服务质量。

3.做好派遣人员的思想工作。

一是做好派遣人员的沟通与交流工作。宣传有关用工政策，让派遣人员理解、接受劳务派遣用工方式。与用工部门积极协调，把派遣人员纳入用工部门一体化管理，增加归属感，消除隔阂和不稳定因素；

二是关心派遣人员的生活，做好对病、伤员工的慰问；

三是开展优秀派遣人员的评选及奖励，树立派遣人员爱岗敬业的典型，由德鲁克公司拿出一定经费进行奖励。



#### 4.做好劳动风险与纠纷的规避和处理。

在劳动合同的签订、规章制度的建立等方面，既要认真贯彻执行劳动合同法，维护各方的权利，又要明确各方的责任与义务。避免风险与纠纷的发生。同时，出现风险和纠纷要积极应对，加强与人事、劳动和社会保障有关部门合作，妥善解决问题。

### 六、服务保障与关系维护

#### （一）组织保障

1.为保证服务质量，提高服务水平，德鲁克公司始终把提升项目管理人员的素质与能力作为一项长期、重点工作来抓，除严把入职关外，并注重对项目管理人员的培训与教育，加强绩效考核，针对客户反映不太满意的管理人员将第一时间实施人员更换。

2.合作过程中德鲁克公司外派事业部将对整个项目进行全程监控，多渠道收集信息，按周期进行总结，由专人担任项目管理人员，负责整个项目的管理，并根据用工单位和德鲁克公司要求及时调整管理方式。

#### （二）风险防范

##### 1.制度、流程保障

德鲁克公司根据国家法律法规规定，结合众多专家顾问的操作经验，制订了针对派遣员工切实可行的管理制度、详细的服务流程和协议合同文本，包括劳务派遣服务计划、人员招聘、工资发放、社会保险缴纳、工伤处理、劳动合同终止解除等流程和表格，以及劳务派遣合同书、劳动合同、员工手册等，从根本上降低了用人风险，保证了劳务派遣服务的合法性、流程化。

##### 2.专家支持

如若出现劳动争议或其他法律诉讼事件，德鲁克公司拥有相关方面专家和以仲裁委、劳动保障部门、律师事务所等机构精英组成的顾问团队作为保障。

#### （三）客户关系维护

1.为规范服务流程，改进服务质量，德鲁克公司将定期进行客户满意度



调查，针对有关问题进行了书面信息反馈，并积极采取有效措施改进、完善。

2.德鲁克公司将积极协助各用工部门进行绩效考核、薪酬制定，并开通咨询电话、电子邮箱，长期面向各用工部门与派遣人员提供劳动、人事政策、法律法规的解释工作。

## **七、监督考核**

人事部须定期或不定期地对各用工部门与德鲁克公司合作期间的各项工作进行检查、监督，并负责对德鲁克公司提供的各项服务进行抽查，包括但不限于对涉及违规违纪事宜有权要求德鲁克公司进行整改，情节严重者将移送司法机关进行处理。

## **八、服务优化**

各用工部门、北京奥运博物馆、德鲁克公司应加强沟通、完善管理并建立例会制度、不断地提高工作效率与服务水平。

## **九、保密义务**

德鲁克公司将承担以下保密义务：

1.与北京奥运博物馆有关的信息，包括但不限于采购项目商务和技术要求、协议条款、协商和沟通内容、商业洽谈纪要、培训计划、培训纪要、培训总结等。

2.北京奥运博物馆委托给德鲁克公司保管的文件中所记录的信息。

3.北京奥运博物馆提供的所有用于准备、实施和完成服务合同约定服务所需的信息和数据。

4.德鲁克公司在服务工作过程中所接触到的北京奥运博物馆信息和数据。

5.其他有关北京奥运博物馆的所有管理与商业信息等。

6.德鲁克公司有义务对拟派至北京奥运博物馆服务的劳动者及项目管理人员进行背景调查，开展职前、在职、离职保密教育，并逐一签署《保密协议》，明确保密职责与违法后果。

7.德鲁克公司与劳务派遣相关的工作人员承担的保密义务不因劳务派遣

遣服务的终止或相关合同的解除、撤销、无效或终止而终止。

## **十、保障措施**

1.为了保证劳务派遣服务工作的顺利进行,德鲁克公司在接到各用工部门与劳动者的相关需求或诉求后,须在第一时间由工作人员免费提供专业的一对一服务,并保证项目管理人员手机 24 小时开机,随时做好应对突发事件的响应与处理工作。

2.德鲁克公司专职项目负责人,负责与北京奥运博物馆协调、沟通,并做好有关劳务派遣的所有工作,对劳动者及其工作进行全天候的远程动态管理、定期巡查走访及不定期抽查、检查。

## **十一、实施与修改**

本方案发布之日起执行,如需修改,经北京奥运博物馆与德鲁克公司商定一致后进行修订。

### 3、服务水平改进方案

#### 一、方案总则

##### （一）方案制定背景

为落实德鲁克（北京）人力资源服务有限公司（以下简称“德鲁克公司”）与北京奥运博物馆（以下简称“博物馆”）编外用工管理服务合同要求，提升派驻人员服务质量与项目运营效率，响应博物馆对场馆运行服务的各项需求，特制定本服务水平持续改进方案。本方案聚焦驻场专员定期汇报机制、意见反馈闭环管理、服务质量优化路径三大核心模块，旨在通过系统化、标准化的改进措施，实现服务水平的动态提升，保障博物馆编外用工管理服务的专业性、稳定性与高效性。

##### （二）方案编制依据

1. 国家及北京市关于人力资源劳务派遣服务、博物馆公共服务管理的相关法律法规及行业标准。
2. 德鲁克公司与北京奥运博物馆签订的《编外用工管理服务费采购项目合同》。
3. 博物馆场馆运营管理规范、编外用工岗位服务标准及既往服务反馈意见。

##### （三）方案适用范围

本方案适用于德鲁克公司派驻博物馆的所有编外用工人员，涵盖票务服务、安检引导、展区讲解、秩序维护、后勤保障等全部岗位；适用于驻场专员与博物馆负责人的汇报沟通、服务意见收集与整改、服务质量监督与评估等全流程工作。

##### （四）方案目标

1. 短期目标（1-3个月）：建立完善的驻场专员定期汇报机制，实现服务信息的及时传递；完成首轮服务质量全面排查，解决现存的突出问题，客户满意度提升至90%以上。
2. 中期目标（3-6个月）：构建闭环式意见反馈与整改体系，优化编



外用工岗位配置与服务流程，关键岗位服务技能考核通过率达 100%，博物馆运营投诉率降至 5%以下。

3. 长期目标（6-12 个月）：形成服务水平持续改进的长效机制，打造专业化、标准化的博物馆编外用工管理服务模式，成为博物馆人力资源劳务派遣服务的标杆合作项目。

## 二、组织架构与职责分工

### （一）领导小组

组长：德鲁克公司总经理李建军

副组长：德鲁克公司项目经理李瑾、博物馆分管运营负责人

成员：德鲁克公司人事主管韩亚彤、培训主管关静、博物馆运营部主管

职责：审定服务水平持续改进方案，统筹协调方案实施过程中的跨部门资源，审批重大整改措施与预算投入，监督方案执行进度与效果。

### （二）执行小组

组长：德鲁克公司项目经理李瑾

副组长：博物馆运营部对接专员、德鲁克公司驻场专员

成员：编外用工各岗位主管、培训专员

职责：

1. 驻场专员：牵头方案的落地执行，定期向博物馆负责人汇报服务情况，收集并整理博物馆的意见反馈，组织落实整改措施，监督各岗位服务质量。

2. 岗位主管：负责本岗位人员的日常管理、服务标准执行监督，及时上报岗位服务中的问题，配合整改措施的实施。

3. 质量监督专员：制定服务质量考核标准，开展定期与不定期的服务质量检查，出具质量评估报告。

4. 培训专员：根据服务改进需求，制定针对性的培训计划，组织编外用工人员开展技能提升培训。

## 三、驻场专员定期汇报机制

### （一）汇报对象与频次

1. 月度常规汇报：驻场专员每月5日前向博物馆负责人提交月度服务工作报告，汇报上月服务整体情况，可采用书面报告+口头沟通的形式。

2. 季度专题汇报：每季度末（3月、6月、9月、12月）25日前，驻场专员组织专题汇报会议，向博物馆负责人及相关部门主管进行汇报，同步提交季度服务质量分析报告。

3. 临时紧急汇报：当发生重大服务事故、突发事件或博物馆提出专项需求时，驻场专员需在事件发生后2小时内启动紧急汇报，第一时间反馈事件详情、处置进展及后续改进建议。

### （二）汇报内容体系

#### 1. 月度服务工作报告核心内容

编外用工人员配置情况：各岗位人员在岗率、缺勤率、人员变动情况及补充到位进度。

日常服务运行数据：票务办理效率、游客咨询响应率、展区讲解场次、秩序维护巡查频次、环境消杀完成情况等量化指标。

服务亮点与问题：总结上月服务中的优秀案例与创新举措，梳理岗位服务中存在的共性问题与个性问题。

下月工作计划：明确下月服务重点、人员培训安排、质量提升举措等。

#### 2. 季度服务质量分析报告核心内容

季度服务质量考核结果：各岗位人员服务技能考核、游客满意度调查、博物馆内部评价等数据汇总与分析。

重大事件处置复盘：季度内发生的突发事件、投诉事件的处置过程、结果及经验教训总结。

服务改进措施落实情况：对上一季度博物馆提出的意见建议的整改完成情况、效果验证。

下一季度服务改进计划：结合季度分析结果，提出针对性的服务优化方案、资源需求及预期目标。

### （三）汇报流程与要求

1. 汇报准备：驻场专员需提前3个工作日完成汇报材料的编制，确保数据真实准确、内容条理清晰，经德鲁克公司项目总监审核后，提交博物馆对接专员。

2. 汇报实施：口头汇报时需突出重点、简明扼要，主动解答博物馆负责人提出的疑问；书面报告需加盖德鲁克公司公章，一式两份，双方各留存一份。

3. 记录归档：每次汇报后，驻场专员需填写《汇报沟通记录表》，记录博物馆负责人的意见、建议及会议决议，由双方签字确认后纳入项目档案管理。

#### 四、意见反馈闭环管理体系

##### （一）意见收集渠道

1. 定期沟通收集：依托驻场专员定期汇报机制，在汇报会议中主动征求博物馆负责人及各部门的意见与建议，涵盖人员管理、服务流程、应急处置等多个维度。

2. 日常实时收集：在博物馆设置服务意见箱，开通专属反馈电话与邮箱；驻场专员每日与博物馆运营部、安保部等部门进行日常沟通，及时捕捉服务过程中的问题与需求。

3. 第三方调研收集：每季度由德鲁克公司质量监督部开展游客满意度问卷调查与博物馆内部满意度测评，从第三方视角收集服务改进建议。

##### （二）意见分类与处理流程

###### 1. 意见分类标准

A类（紧急类）：涉及游客安全、文物保护、重大服务事故的意见或投诉，需在24小时内响应并处置。

B类（改进类）：涉及服务流程优化、人员技能提升、岗位配置调整的意见，需在3个工作日内制定整改方案。

C类（建议类）：涉及服务创新、长效机制建设的建议，需纳入季度服务改进计划统筹推进。

###### 2. 闭环处理流程



接收登记：驻场专员对收集到的所有意见建议进行统一登记，填写《意见反馈处理登记表》，明确意见类型、提出方、接收时间。

分析研判：执行小组在规定时限内对意见进行分析，明确问题根源、责任主体及整改目标。

制定方案：针对不同类型的意见，制定具体的整改措施，明确责任人、整改时限及资源保障。

组织实施：责任主体按照整改方案推进落实，驻场专员全程跟踪进度，确保整改措施落地见效。

效果验证：整改完成后，由执行小组联合博物馆对接部门进行效果验证，填写《整改效果验收表》。

反馈回访：将整改结果及时反馈给意见提出方，进行满意度回访，确保问题得到彻底解决。

归档总结：将整个处理过程的相关资料整理归档，形成案例库，为后续服务改进提供参考。

### （三）责任追究与激励机制

1. 责任追究：对于因编外用工人员失职导致的服务问题，视情节轻重对相关责任人进行批评教育、岗位调整或绩效处罚；对于整改不力、敷衍塞责的岗位主管，追究其管理责任。

2. 激励机制：对于积极采纳意见建议、服务改进效果显著的岗位或个人，给予绩效加分、评优评先等奖励；对提出建设性意见的博物馆工作人员，赠送纪念礼品或提供专属服务优惠。

## 五、服务水平持续改进核心措施

### （一）人员管理优化措施

#### 1. 精准化岗位配置

基于博物馆不同时段的客流数据，制定弹性排班制度。在节假日、重大活动期间，启动应急储备人员库，增加关键岗位人员配置；在淡季优化人员排班，提高人效比。

定期开展岗位适配性评估，根据人员技能特长与岗位需求，进行动态

调整，实现“人岗匹配、人尽其才”。

## 2. 系统化培训提升

岗前培训：新入职编外用工人员需完成涵盖博物馆文化、岗位服务标准、应急处置流程、文物保护知识等内容的岗前培训，考核合格后方可上岗。

在岗培训：每月组织1次专项技能培训，内容包括服务礼仪、沟通技巧、消防应急、医疗急救等；每季度开展1次应急演练，提升团队协同处置能力。

专项培训：根据博物馆意见反馈，针对性开展短板培训，如针对讲解岗的“奥运文化专题培训”、针对秩序维护岗的“大客流疏导技巧培训”。

## 3. 科学化绩效考评

建立多维绩效考评体系，考核指标包括服务质量、工作效率、游客满意度、博物馆评价、团队协作等。

实行“月度考核+季度评优+年度评级”的考评模式，考核结果与绩效工资、岗位晋升直接挂钩，激发人员工作积极性。

### （二）服务流程优化措施

#### 1. 标准化服务流程制定

针对票务、安检、讲解、秩序维护等核心岗位，编制《岗位服务操作手册》，明确服务流程、操作规范、用语标准，实现“标准化服务、规范化操作”。

简化游客服务流程，如优化票务办理流程，推广线上购票、自助取票服务；开设老弱病残孕等特殊群体专用通道，提升服务便捷性。

#### 2. 智能化服务手段引入

为编外用工人员配备智能终端设备，实现考勤打卡、任务派发、信息上报的数字化管理。

引入智能导览系统，辅助讲解岗人员提升服务质量；在展区设置智能咨询终端，缓解人工咨询压力。

#### 3. 精细化服务细节打磨

规范服务礼仪，要求所有编外用工人员统一着装、佩戴工牌，使用文明用语，微笑服务。

关注游客个性化需求，如为游客提供免费饮水、雨伞租借、行李寄存等便民服务；针对研学团队，定制专属讲解服务方案。

### （三）应急处置能力提升措施

#### 应急预案完善与演练

结合博物馆实际情况，修订完善大客流接待、消防、重大突发公共卫生事件、临时活动等专项应急预案，确保预案的针对性与可操作性。

每季度组织1次综合应急演练，每月组织1次专项应急演练，提升编外用工人员的应急响应速度与处置能力。

### （四）服务质量监督与评估措施

#### 1. 多元化监督检查

日常巡查：驻场专员与岗位主管每日对各岗位服务情况进行巡查，及时纠正不规范服务行为。

专项检查：质量监督专员每月开展1次服务质量专项检查，重点检查服务标准执行情况、整改措施落实情况。

暗访抽查：每季度安排第三方人员进行暗访，模拟游客体验服务流程，发现潜在问题。

#### 2. 科学化评估体系

建立服务质量KPI指标体系，涵盖人员在岗率、服务响应时间、游客投诉率、整改完成率等核心指标，实现服务质量的量化评估。

每季度出具《服务质量评估报告》，分析服务质量现状，提出改进建议，为领导小组决策提供依据。

## 六、保障措施

### （一）组织保障

领导小组定期召开方案推进会议，协调解决方案实施过程中的困难与问题；执行小组明确分工、责任到人，确保各项改进措施有序推进。

### （二）资源保障



1. 人力保障：抽调公司骨干力量组建执行小组，建立应急储备人员库，为服务改进提供人员支撑。

2. 资金保障：设立服务水平持续改进专项预算，用于培训、物资采购、设备升级、激励奖励等方面的支出。

3. 技术保障：引入数字化管理系统，为人员管理、服务监督、数据统计提供技术支持。

### （三）制度保障

完善项目管理制度，明确汇报机制、反馈机制、考核机制等相关制度流程，确保方案执行有章可循；建立方案动态修订机制，根据实施情况与博物馆需求，及时调整优化方案内容。

## 七、方案实施与评估

### （一）方案实施步骤

1. 启动阶段（第1周）：召开方案启动会议，明确各部门职责分工；组织编外用工人员学习方案内容，统一思想认识。

2. 全面实施阶段（第2周-第11个月）：按照方案要求推进各项改进措施，定期开展监督检查与效果评估，及时解决实施过程中的问题。

3. 总结优化阶段（第12个月）：对方案实施效果进行全面总结，梳理成功经验与存在不足，形成长效改进机制，制定下一年度服务提升计划。

### （二）方案评估指标

1. 定量指标：游客满意度、博物馆内部满意度、人员在岗率、投诉率、整改完成率、应急演练达标率等。

2. 定性指标：服务流程规范性、人员服务态度、应急处置能力、博物馆合作满意度等。

### （三）评估结果应用

评估结果作为德鲁克公司项目绩效考核的重要依据，同时用于优化下一年度服务方案，持续提升服务水平。

## 八、附则

1. 本方案由德鲁克（北京）人力资源服务有限公司与北京奥运博物馆

共同解释。

2. 本方案自双方签字盖章之日起正式实施。
3. 本方案未尽事宜，由双方协商后另行补充。

## 4、项目经理考核管理办法

### 第一节 考核目的

**第一条** 为充分调动德鲁克（北京）人力资源服务有限公司（以下简称“德鲁克公司”）在向北京奥运博物馆提供劳务派遣服务过程中项目经理的工作积极性和主动性，提高服务水平，全面了解、评估项目经理“德、能、勤、绩”，现根据德鲁克公司相关管理制度，制定本办法。

**第二条** 项目经理是德鲁克公司在中标后并与北京奥运博物馆签订了《劳务派遣合同书》后专门为本项目安排的项目负责人。

### 第二节 考核原则

**第三条** 按月考核、绩效挂钩

1.对于现场服务与管理等情况进行月度考核，由德鲁克公司根据考核细则统计每月分值，根据考核分值发放被考核月份的绩效奖金；

2.其中考核优秀（90-100）不扣绩效奖金；

3.考核良好（80-90）及以下扣除当月应拨付绩效奖金 10%-50%。

**第四条** 定期检查、随机抽查

由德鲁克公司依据考核细则的要求，对所服务项目的招录服务、日常管理、服务质量与服务态度、服务保障等方面进行定期检查或不定期抽查，对违反要求的进行扣分。

### 第三节 考核标准

**第五条** 对于项目经理月度工作情况的考核采用百分制原则，其中招聘服务占 20 分，日常管理占 20 分，服务质量与服务态度 40 分，服务保障 20 分。

**第六条** 考核过程采用扣分制，扣分标准按照考核细则进行。

**第七条** 所有项目分值扣完为止，不计算负分。

### 第四节 考核细则

**第八条** 招聘服务

1.须严格按北京奥运博物馆的要求做好外派员工招聘组织与管理工作，



未能按要求完成招聘工作的，每人次扣 0.1 分；

2.须对新外派员工进行相关法律法规、思想素质、职业技能、安全生产及各项规章制度的培训，无培训及培训不合格，每人次扣 0.1 分；

3.须在新外派员工入职前完善外派员工各项资料和相关手续，明确劳动关系和相关法律文件，如不完善，每人次扣 0.1 分；

4.须根据北京奥运博物馆的要求，协助德鲁克公司相关部门妥善办理好新外派员工的工伤保险、养老保险、医疗保险、失业保险、生育保险、住房公积金、商业保险等国家法律法规明确规定或北京奥运博物馆要求办理的各项工作内容，未办理或办理不完善，每人次扣 0.1 分。

### **第九条 日常管理**

1.负责做好外派员工日常管理工作，包括外派员工考勤、劳动纪律、作风建设等。

德鲁克公司不定期抽查外派员工出勤情况，如发现有外派员工不在岗未记录考勤的情况，每次扣 0.1 分。

2.所有项目经理必须服从德鲁克公司和北京奥运博物馆的统一调度与指挥，对于不服从调度指挥的行为，每次扣 0.1 分。

3.负责做好所服务项目的月度巡查与回访工作，及时对外派员工与北京奥运博物馆反馈与咨询的问题进行归纳、总结并答复，没有巡查与回访，每次扣 5 分，对反馈与咨询的问题没有及时答复，每次扣 0.2 分。

### **第十条 服务质量与服务态度**

#### **1.工作完成指标**

对德鲁克公司与北京奥运博物馆领导交办的各项工作任务，未在规定时间内完成的，按每件次扣 0.5 分。

#### **2.工作数量指标**

对未按规定完成工作数量指标的，按每低于 1 个指标扣 0.1 分。

#### **3.工作作风指标**

若项目经理出现“推、拖、绕、躲”（掉链子、打太极、中梗阻、卡脖子、绕圈子、绕道走、摆架子、混日子）的现象，一经查实，按每件次扣 1 分。

#### 4.工作错误指标

项目经理出现一般性错误，按每件次扣 2 分；出现重大错误，按每件次扣 10 分。

#### 5.服务投诉指标

项目经理被外派员工投诉一次，按每次扣 0.2 分；被北京奥运博物馆投诉一次，按每次扣 0.4 分。

一个月内被外派员工投诉三次及以上的，扣 10 分；一个月内被北京奥运博物馆投诉三次及以上的，扣 50 分。

### **第十一条 服务保障**

#### 1.薪资福利办理

为外派员工办理核发薪资、社会保险、住房公积金及相关商业保险，及时履行工伤理赔手续没有误差的，未及时处理或出现误差的，扣 0.1 分/人次。

#### 2.突发性疾病和工伤工亡处理

及时处理外派员工在服务期间发生的突发性疾病和工伤工亡事故，并撰写处理报告，未及时处理或出现误差的，扣 0.5 分/人次。

#### 3.政策法规咨询

须为北京奥运博物馆及外派员工提供劳动人事政策和法规咨询，未提供的，扣 0.1 分/件次。

#### 4.劳动纠纷处理

须谨慎处理劳资纠纷并参与劳资仲裁和诉讼，为北京奥运博物馆做好风险防范，未处理或未参与的，扣 0.1 分/件次。

#### 5.撰写服务报告

负责撰写所服务项目的月度、年度服务报告，并提出合理化建议与措施，未及时处理或出现误差的，月度报告扣 10 分，年度报告扣 100 分。

## **第五节 考核执行**

**第十二条** 本办法由德鲁克公司负责实施，并委托北京奥运博物馆配合完成。



## 5、巡查走访管理方案

### 第一节 总则

#### 第一条 目的

为加强德鲁克(北京)人力资源服务有限公司(以下简称“德鲁克公司”)劳务派遣服务工作规范化建设,提高服务质量、确保各项管理制度与规范的落实、加强项目巡查走访工作实效,特制定本方案。

### 第二节 巡查走访原则

#### 第二条 以服务为本

一切从北京奥运博物馆的根本利益出发,以服务外派员工为根本,以服务北京奥运博物馆为核心,以北京奥运博物馆满意为最高标准。

#### 第三条 人岗结合

将项目巡查走访与北京奥运博物馆日常发现问题有机结合,形成人岗结合、三方共赢的巡查走访机制,不断增强北京奥运博物馆的参与率、满意度。

#### 第四条 有效有序

坚持实事求是,注重巡查走访工作的实际效果。巡查走访原则上2人以上进行,可由项目负责人单独完成,也可由项目负责人与管理顾问联合完成。

### 第三节 巡查走访任务

结合项目巡查走访,综合履行外派员工工作检查、排查化解纠纷、服务质量提升、配送增值服务四大工作职责。

#### 第五条 外派员工工作检查

定期深入各项目外派员工工作现场走访,采集、核实、更新外派员工信息、工作信息、奖惩信息等综合信息,掌握工情动态和突出工作问题,从而掌握外派员工的基本情况,对“人、能、勤、绩、奖、惩”情况做到底数清、情况明,重要信息及时上报,切实做到外派员工管理工作规范化。

#### 第六条 排查化解纠纷

定期排查走访外派员工与北京奥运博物馆之间产生的意见与纠纷，分析意见产生的原因，掌控发展趋势，及时有效化解。对一时解决不了的问题，逐级上报，并做好疏导和稳控工作。

#### **第七条 服务质量提升**

开展好最新劳动政策法规宣传教育、劳动关系隐患排查和应急预案培训等工作，组织开展“平安项目”创建活动，织密各项目群防群治网络，落实安全防范措施。

#### **第八条 配送增值服务**

组织开展外派员工廉政教育、外派员工素质梳理提升，发现和制止不文明、不合法、不合规现象，并根据北京奥运博物馆需求提供相应的增值服务。

### **第四节 巡查走访内容**

项目负责人每月至少到项目上巡查走访一次，每次时间原则上不少于2小时；巡查走访要坚持做到三个必访、三个必看、三个必查、三个必巡。

#### **第九条 三个必访**

- 1.一访党员，发挥联系群众的优势，收集反馈群众的意见和建议；
- 2.二访外派员工主管，掌握该项目外派员工信息和诉求；
- 3.三访北京奥运博物馆负责人，对于上次巡查中北京奥运博物馆所反映、关心的事件及问题，主动回访，及时告知事件处理的进展及结果。

#### **第十条 三个必看**

- 1.一看伤病外派员工，及时了解其身体精神状况，准确掌握亲属联系方式，随时提供服务；
- 2.二看困难外派员工，及时了解生活现状，主动提供低保、医疗、助学、就业培训等信息；
- 3.三看新婚外派员工、怀孕女外派员工、新生儿外派员工，提供相关关爱服务。

#### **第十一条 三个必查**

- 1.一查考勤，做到外派员工出勤底数清情况明；

2.二查意见纠纷，做到“矛盾全掌握”，第一时间掌握第一手信息，及时上报、迅速解决；

3.三查工作业绩，摸排怠工人群情况，加强对项目思想波动人员、家庭变故人员、工作能力较弱人员、领导关注人员、不合群人员、从事第二职业人员等动态掌控，开展针对性的服务。

## **第十二条 三个必巡**

1.一巡试用期人员，检查其工作态度、工作能力、工作成绩、工作总结，及时督导其转变工作作风、掌握工作方法、早日转正；

2.二巡环境卫生，重点检查办公桌面卫生、计算机安全、垃圾分类等，确保大家在整洁、舒适的环境下工作；

3.三巡消防及职业安全，查看消防安全隐患、职业安全隐患，防患于未然。

## **第五节 巡查走访要求**

### **第十三条 巡查走访经常化**

1.巡查走访过程中，项目负责人需统一着装佩戴胸牌上岗；

2.要制定巡查走访计划，对帮扶人群每周、对关注人员每半个月走访联系一次，对北京奥运博物馆每月至少完成一次全面走访；

3.积极探索一般性走访与主题式走访、普通外派员工走访与重点外派员工走访、入门串户式走访与活动融入式走访联系相结合的形式，提高巡查走访实效。

### **第十四条 服务形式多样化**

巡查走访过程中，通过印发传单、制作 PPT、悬挂标语横幅、配发急救药品等形式，向北京奥运博物馆宣传党和国家的路线方针政策，普及各类劳动用工与社会保障知识，重点为北京奥运博物馆提供涉及劳动就业、社会保障、计划生育、消防安全、医疗卫生、食品安全等与外派员工密切相关的多样化服务，及时解答北京奥运博物馆与外派员工咨询、提供便民信息。主动为特殊群体提供诸如证件代办、反映诉求、化解纠纷等便民服务。



## **第十五条 联系外派员工常态化**

1.在巡查走访过程中，项目负责人要向北京奥运博物馆积极宣传德鲁克公司开展的各项活动，号召外派员工参与各类活动，增强外派员工活力，对北京奥运博物馆所反映、关心的事件及问题，要抓紧办理及时反馈，让北京奥运博物馆认可德鲁克公司工作；

2.要充分利用德鲁克公司官网、微信公众号、各项目微信群、爱心传递卡、QQ群、微博、抖音等宣传交流平台，保持与外派员工的联系沟通、交流互动，调动广大外派员工参与项目服务与管理工作的积极性，提高德鲁克公司服务工作的影响力。

## **第十六条 事件处置规范化**

所有事件处置遵循三步法：发现、解决、反馈。一般性事件由项目负责人现场处置，登记备案；需要协调处理的要逐级上报至德鲁克公司外派事业部协调处理，需北京奥运博物馆处置的事件由外派事业部及时反馈北京奥运博物馆。

## **第十七条 档案记录全程化**

巡查走访全过程，都要认真记入服务工作日志（具体到巡查走访时间段、巡查范围、走访了北京奥运博物馆和外派员工、发现和北京奥运博物馆和外派员工、反映求助的问题、处理情况等内容），重点工作汇入外派事业部工作计划跟踪办理，疑难问题及时召开会议进行研究，建立健全巡查走访工作相关档案，作为绩效考评的重要依据。

## **第六节 附则**

**第十八条** 本方案自颁布之日起实施，外派事业部可针对本方案制定相应巡查走访细则与《巡查走访记录表》，最终解释权隶属于德鲁克公司。

## 6、服务质量管理方案

### 第一节 总则

**第一条** 为规范德鲁克（北京）人力资源服务有限公司（以下简称“德鲁克公司”）经营行为，确保服务质量，提高外派员工和北京奥运博物馆的满意程度，树立德鲁克公司良好的形象从而创立德鲁克服务品牌，特制定本方案。

**第二条** 德鲁克将对北京奥运博物馆提供常年的劳动事务咨询服务，并指定一名或多名咨询顾问承担上述工作，及时沟通、解决出现的问题。同时，我们将对外派员工的工作情况进行跟踪回访，了解北京奥运博物馆对德鲁克公司工作的建议和意见，根据这些反馈意见不断修改完善，不断提高我们的服务水平。

### 第二节 服务质量要求

**第三条** 外派员工和北京奥运博物馆满意是德鲁克公司生存与发展的基石，向北京奥运博物馆提供满意的劳务派遣服务既是德鲁克公司自身发展的基本策略，也是德鲁克公司必须承担的社会责任，更是行业发展的必然要求，持续提高服务质量是德鲁克公司经营管理的重要工作之一。服务北京奥运博物馆，服务外派员工，让北京奥运博物馆满意、让外派员工满意是德鲁克公司服务的最高追求。

**第四条** 德鲁克公司将奉行“以外派员工和北京奥运博物馆满意度为衡量标准，用优质并具特色的服务满足客户期望，树立德鲁克服务品牌”的服务宗旨，把“外派员工和北京奥运博物馆满意”作为德鲁克公司管理活动的终极目标。

**第五条** 在满足国家法律、法规和北京市行业管理要求的前提下，德鲁克公司将致力于德鲁克服务品牌建设，为外派员工和北京奥运博物馆提供更优质的服务。

**第六条** 本制度适用于德鲁克公司全体外派员工。

### 第三节 服务质量规范

**第七条** 德鲁克公司在充分认识行业特点并兼顾北京奥运博物馆要求的基础上，制定了服务质量标准与规范，为服务考核提供了参考。

**第八条 服务质量标准**

- 1.公正廉洁、诚信务实，让外派员工和北京奥运博物馆放心；
- 2.热情礼貌、语言规范，让外派员工和北京奥运博物馆舒心；
- 3.及时高效、倾力而为，让外派员工和北京奥运博物馆称心；
- 4.急之所急、想之所想，让外派员工和北京奥运博物馆安心；
- 5.人本关怀、温馨入微，让外派员工和北京奥运博物馆顺心。

**第九条 服务人员守则**

- 1.持证上岗、礼貌待人，优质服务、热情周到；
- 2.忠于职守、爱岗敬业，规范从业、接受监督；
- 3.遵纪守法、依法办事，自尊自重、清正廉洁；
- 4.团结友爱、相互配合，尽职尽责、服从安排；
- 5.着装整齐、讲究卫生，防火防盗、安全保密；
- 6.努力学习、提高素质，开拓进取、争创佳绩。

**第十条 服务人员规范**

- 1.仪表端庄，举止大方，衣着整洁，发型朴实；
- 2.按规定着适时职业装，女性束发可着淡妆；
- 3.语气和蔼可亲，语言文明礼貌；
- 4.说讲普通话、使用规范文明用语，例如“您好！请问您还有什么要求？”、“谢谢！”、“还有什么需要我做的”、“再见！”等。

**5.热情服务、细致周到**

- (1) 主动为外派员工和北京奥运博物馆介绍相关的劳动法规政策等；
- (2) 主动告知外派员工到北京奥运博物馆工作应该注意事项，耐心正确解答外派员工的提问。

**6.遵守时间、诚信服务**

- (1) 主动了解外派员工和北京奥运博物馆对服务的需求和期望并尽量予以满足，因客观原因不能满足时，应与外派员工和北京奥运博物馆沟通，



说明原因，提出合理建议；

(2) 主动告知劳务派遣服务行业关于外派员工和北京奥运博物馆等最新颁布的相关文件与规定。

#### 7.文明服务、礼貌待客

(1) 当非主观原因致使服务提供不能满足外派员工和北京奥运博物馆诉求时，须如实告知，求得谅解，并友好协商变更服务方案；

(2) 冷静对待矛盾或纠纷，耐心听取外派员工和北京奥运博物馆意见，以诚恳的态度，从关系和谐、稳定大局出发做好解释工作，不激化矛盾。

#### 8.特色服务、创立品牌

(1) 执行预约服务时应严守时间并在规定时间内耐心等待；

(2) 了解各种劳动政策、法规及各地深厚文化底蕴的相关知识，在外派员工和北京奥运博物馆有需求时向其讲解；

(3) 掌握向不同外派员工和北京奥运博物馆提供差异化、个性化服务的技能。

9.配合上级管理部门应对突发和重大事件、履行应尽的社会责任是衡量服务质量的重要方面，德鲁克公司及所有外派员工均需积极响应、努力工作，对在此类活动中表现突出的外派员工德鲁克公司将给予表彰。

### 第四节 服务质量控制

**第十一条** 服务质量控制的目的是确保德鲁克公司全体工作人员贯彻执行德鲁克公司“诚信规范高效经营、确保外派员工和北京奥运博物馆满意，追求稳定持续改进”的质量方针。

**第十二条** 德鲁克公司将建立总经理负责制的服务质量管理领导小组，对服务策划、服务评审、服务提供、服务监督的全过程进行管理和控制。

**第十三条** 服务质量管理领导小组应履行如下职责：

1.人事部负责动态的组织调查外派员工和北京奥运博物馆期望、评审外派员工和北京奥运博物馆要求、制定服务标准、分析反馈信息，监督纠正措施的执行，保证体系协调运转。

2.职能部门工作人员负责贯彻服务规范、监控服务提供过程、执行督察

落实和纠正改进措施、评定工作人员服务等级。

3.业务部门工作人员负责调查外派员工和北京奥运博物馆服务期望、拟定服务质量信息调查方案、收集分析服务质量反馈信息、受理外派员工和北京奥运博物馆服务投诉、实施服务需求和服务评审、提出服务改进建议、评价并改进服务方式、服务规范与服务秩序。

4.业务部门工作人员还应负责了解外派员工和北京奥运博物馆服务需求、拟定并执行服务计划、验证服务效果。

**第十四条** 德鲁克公司各部门各岗位工作人员应忠于职守、严守岗位、切实履行各自职责，按照本制度要求做好外派员工和北京奥运博物馆的服务管理工作和服务质量监督工作，按照工作流程与操作规范及时高效地处置服务过程中发生的问题。

**第十五条** 德鲁克公司职能部门工作人员应密切配合业务部门工作人员定期到北京奥运博物馆了解情况，如实记录、分类整理，并把归纳总结的相关信息作为管控手段适宜性的基础数据。

**第十六条** 德鲁克公司职能部门工作人员负责各类合同、协议、函件、文书、分析、总结及各职务档案管理，各职务档案应进行妥善保管、随时进行整理、归档、封存。

## **第六节 其他**

**第十七条** 在服务环境条件发生变化或通过正规评审确认存在缺陷的情况下，经德鲁克公司经理办公会批准后可对本方案进行修订。

**第十八条** 本方案内容与国家法律、地方性法规和政府行业规定相冲突的，从其规定，本方案由德鲁克公司负责解释，自颁布之日起实施。

## 7、投诉管理方案

### 第一节 目的

**第一条** 为了规范德鲁克（北京）人力资源服务有限公司（以下简称“德鲁克公司”）从事劳务派遣服务活动过程中对客户投诉的受理、处理及统计、分析流程，突出以客户为本，提高投诉处理的主动性、及时性和有效性，并通过科学、系统的投诉统计分析，有效减少和预防投诉，以最终提升客户满意度。

### 第二节 适用范围

**第二条** 本方案适用于德鲁克公司外派至本项目服务的所有外派员工和北京奥运博物馆。

### 第三节 职责

**第三条** 德鲁克公司人事部负责投诉管理和分析，人事主管每月负责投诉的受理、跟进与统计。

### 第四节 定义

**第四条** 客户投诉指的是外派员工和北京奥运博物馆认为由于德鲁克公司从事劳务派遣服务活动工作中的失职、失误、失度、失控伤害了他们的尊严、权益或其合理需求没有得到满足，从而通过口头、书面和网络等形式反映的意见与建议。

### 第五节 投诉统计与分析

#### **第五条** 统计说明

1.统计的投诉内容包含以各种途径受理的各种形式的投诉，包括来访、来电、书信、微信、微博、电子邮件、网上论坛、报刊等，同时也包含主管部门、相关单位传递的与劳务派遣服务活动相关的投诉；

2.所有受理的各类投诉，投诉受理人都应予以完整记录在《投诉信息记录表》上；

3.对于同一客户提出的不同投诉，应在对应的投诉类型中分别统计投诉件数。



4.对于同个投诉多次多人提出,按一件投诉统计,但应在投诉内容中具体说明投诉人数、次数及影响程度。

5.对于网上投诉的统计,应按投诉内容区分,对于同个投诉多次多人提出或跟帖,按一件投诉统计,但应具体说明跟帖反应热度及网下影响程度,对于跟帖中出现的新内容的投诉应另行统计;

6.所有投诉应按其产生的最终原因进行分类统计,避免根据客户投诉时所描述的表象进行分类(除特殊指定外);

7.投诉是否关闭,以回访验证时客户对投诉处理结果是否满意作为判断依据,对于无须回访的投诉,以处理完毕后一周内无再次投诉作为投诉关闭的判断依据。

## **第六条 分析方法**

1.德鲁克公司人事部每月末对产生的客户投诉进行统计及分析(投诉重点及事项),并在当月项目《服务报告》中体现;

2.德鲁克公司人事部要定期组织召开投诉案例分析会:

主要针对具有代表性和影响面大的投诉,分析包括投诉要点及突出反映的问题,产生投诉的原因,处理过程和结果,事件恶化的原因,经验教训和纠正措施等。

## **第六节 投诉处理**

### **第七条 处理宗旨**

站在客户角度,尽最大可能解决客户实际问题,提升客户满意度。

### **第八条 处理原则**

#### **1.及时原则**

对投诉及时做出反应,并在规定的时间进行有效处理,不能及时处理完毕的应按时跟进进展情况,并适时通知客户。

#### **2.诚信原则**

注重承诺和契约,有诺必践;处理问题应以能够公之于众为标准,不暗箱操作;为保证诚信原则的贯彻,应注意不承诺能力以外的事情,不轻易承诺结果。

### 3.专业原则

以专业标准要求自己，对客户体恤、尊重；协调专业部门从专业角度处理问题，做到实事求是、有根有据，维护德鲁克公司专业形象。

#### 第九条 处理要领

##### 1.认真对待、不敷衍

对具有管理责任或具有群体投诉倾向性质的，人事部经理应第一时间出面以示对当事人的尊重；迅速查明情况，高效率处理，属于德鲁克公司的责任，坚决不能推卸。

##### 2.坚持原则、不随意让步

以法律法规、合同、服务标准、国家指引为依据，明确事实。涉及赔偿问题要根据管理责任承担，必要时由德鲁克公司进行协调。

##### 3.态度鲜明，不含糊其辞

对不应当承担责任的，应明确告知客户，即使客户不接受，甚至以曝光相要挟，都不能含糊其辞；对于不能及时答复的，应该在查清事实的基础上，给客户一个负责任的答复。如发现客户可能采取过激行为的，应及时向相关领导反映。

##### 4.统一回复口径

在回复客户时应统一回答口径，避免不同的人回答结果不一样，对外有统一发言人。

#### 第十条 处理细则

##### 1.投诉的渠道

人事部应及时公布受理客户投诉的渠道，包括投诉的电话、传真，电子邮箱地址、联系人等，保证 24 小时均有人员受理客户投诉且投诉渠道便利、畅通。

##### 2.投诉的受理

(1) 接到客户的投诉应及时登记，受理客户投诉时应收集的信息包括：客户的姓氏、地址、电话、投诉事件等；

受理客户投诉时应注意表示对客户尊重和关心，了解事件的真相，

客户的感受和顾客想通过投诉达到的意愿，受理结束时，要对客户致歉或感谢其对服务工作的支持。

(2) 受理人员对于不了解的事情，忌猜测和主观臆断：

受理人员能够及时处理的投诉要及时处理，不能及时处理的，应与客户明确最快反馈信息的时间。然后立即将投诉信息转交客户经理，由客户经理处理客户投诉。

(3) 人事部各类外派员工接到客户投诉时均应准确记录并及时向主管人员反映。

### 3.投诉的处理

(1) 受理人员根据投诉内容，安排协调专业人员对客户投诉信息进行现场了解；

(2) 根据了解的情况拟定处理措施，在约定或规定的时间内进行回复；

(3) 如果客户同意，则按双方达成的一致意见处理。如果客户不同意，则进一步与客户沟通和协商，直至双方达成一致意见；

(4) 受理人员努力后仍不能及时处理的投诉，应及时向部门经理报告，由部门经理负责处理、跟进和回访；

(5) 对于上交到或直接投诉到其他部门领导的投诉，受理人员验证处理措施后，应将结果及时反馈至主管领导，以便于回访；

(6) 对于客户的无理投诉，也应该给予合理、耐心地解释，通过沟通技巧让客户接受；

(7) 强调从客户的角度出发，以客户的满意为最终衡量标准，对于个别超出人事部目前处理能力之外的投诉，受理人员应个案问题专项分析，尽可能采取措施减缓客户的不满意程度，如果通过沟通、协调仍不能满意，只能作为关闭投诉纳入统计分析。

这样便于人事部以后工作中继续关注这个投诉，随时找到新方法新机会予以解决。如果在年度末该投诉仍未关闭的，对无法关闭的投诉做专题分析，同时在新一投诉统计年度内剔除不再统计。

### 第七节 客户投诉回访



**第十一条** 客户投诉处理完毕经过验证合格后，受理人员应及时回访客户，并对客户意见进行记录，但以下几项情况无须回访：

- 1.现场能及时处理并得到客户满意确认的投诉；
- 2.匿名投诉、无法确定联络方式的网络投诉；
- 3.不便回访的敏感投诉等。

**第十二条** 对于非本部门能力解决的投诉，如由于政府机关、企事业单位的行为或责任引起的投诉，应及时跟进、协调，并适时向客户通报进展状况。

**第十三条** 回访主要是征询客户对投诉受理过程、处理措施、结果的意见，回访形式包括电话、上门访谈、网上回帖和调查问卷等。

## **第八节 客户投诉信息的整理**

**第十四条** 人事部应对客户投诉典型案例进行整理，包括但不限于重大投诉、热点投诉和重要投诉等，形成客户投诉案例，并及时上报德鲁克公司。

### **第十五条 客户投诉档案**

- 1.客户投诉处理过程中形成的记录，均为该投诉的档案；
- 2.客户投诉处理完毕后需将客户投诉档案统一永久保存，或输入工作电脑中，定期备份保存；
- 3.人事部应指定专人收集投诉日报涉及本部门的投诉，并纳入统计分析，保存有关资料；
- 4.重大投诉应单独立卷保存。

## **第九节 网上投诉处理**

**第十六条** 人事部应重视网上投诉的负面效应，安排专人关注网上投诉，及时将网上投诉通知被投诉部门负责人或指定相关人员调查投诉事件真相。

**第十七条** 被投诉部门应立即调查、了解投诉事件，并将事实情况及拟处理措施经人事部审批后反馈至德鲁克公司，严禁德鲁克公司外派员工在网上回复不严肃和讽刺意味的帖子。影响面较大的，可能会出现跟帖或群

诉的网上投诉，处理措施须报总经理审批。

**第十八条** 投诉产生后须有回复，工作时间内的网上投诉在当天内应有具体措施的回复，非工作时间内的网上投诉应在上班后的当天内有具体措施的回复。

**第十九条** 对网上投诉，在回复时要体现真诚，不推卸责任，回复内容要涵盖所有的投诉问题；要体现专业，不能犯专业上的错误，避免有消极应付思想，对网上投诉采取轻视态度，防止出现因回复不当导致跟帖众多，引发公愤的现象。

### **第十节 客户投诉信息发布要求**

**第二十条** 人事部每月应对共性、共同利益投诉、劳资纠纷类投诉等客户投诉和建议处理情况公布一次，如无此类投诉、可不用例行公布，公布的形式通过网站、公众号等途径进行，目的是使客户及时了解投诉处理进程，增加和客户沟通交流的机会。

**第二十一条** 投诉回复时限要求

1. 客户当面、电话、口头投诉应在当日内回复；
2. 书面或邮件投诉应在二个工作日内回复。

### **第十一节 投诉信息反馈要求**

**第二十二条** 重大投诉指因客户管理服务工作失误导致投诉，要求赔偿金额 500 元以上的投诉：

重大投诉应在一个工作日报部门领导和德鲁克公司总经理，处理完后应有详细的专题报告。

内容包括投诉的内容，产生投诉的原因，处理过程和结果，经验教训和纠正措施。

**第二十三条** 热点投诉指一个月内累计三次以上不同投诉人的相同投诉或 3 人以上的集体投诉：

热点投诉应在一周内报部门领导和德鲁克公司总经理，内容包括投诉内容，投诉产生原因分析、目前处理情况的简要描述，投诉处理难点分析及需协助的事项。

处理完毕后一周内将投诉的内容，产生的原因，整个处理情况，经验教训等形成专题案例报告，报部门领导和德鲁克公司总经理。

## **第十二节 投诉考核**

**第二十四条** 人事部应制订关于客户投诉方面的处罚考核方案，对客户投诉事件发生及处理过程中存在明显失职失误的人员规定相应的处理办法，并严格执行。