

2023 年游客服务外包项目合同

甲 方: 北京园博园管理中心 (以下简称“甲方”)

地 址: 北京市丰台区长辛店射击场路 15 号

电 话: 63915566

乙 方: 北京市京阳劳务服务有限公司 (以下简称“乙方”)

地 址: 北京市朝阳区高碑店乡高碑店村三区 19 号

电 话: 65828618

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国劳动法》和国家相关法律法规, 经甲乙双方友好协商, 就甲方委托乙方负责的园博园游客服务外包项目有关事宜, 达成如下协议, 以资共同遵守。

第一章 服务形式

第一条 甲方根据自身运营需要, 将游客服务项目外包给具有该类业务服务经验、良好的业绩、完备的资质以及高效的团队的乙方, 要求乙方派出服务和管理人员到甲方指定的服务场所, 利用甲方的服务工具和设备, 在确保满足甲方要求的服务内容和质量标准的前提下, 于本合同期限内, 为甲方提供相应外包项目服务, 甲方向乙方支付项目外包服务费用。

第二条 乙方根据甲方游客服务外包项目服务内容和质量标准派出符合要求的服务和管理人员, 代表甲方进行服务, 乙方派出的服务和管理人员的劳动人事、工资福利、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与派出的服务和管理人员合法的劳动合同关系, 不得因与服务和管理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履行在本合同项下的义务。且乙方派出的服务和管理人员与乙方间的任何争议, 均与甲方无关, 由乙方自行处理。乙方派出的服务和管理人员与乙方的任何争议导致甲方损失的, 乙方需向甲方承担赔偿责任。

第二章 服务内容及标准要求

第一条 服务内容

乙方应按照合同约定与甲方要求完成 2023 年全年游客服务接待工作, 主要包括入园接待、导览、问询、广播、讲解、科普、投诉受理、标识管理等 (包含但不限于以上工作内容并根据采购人即甲方需要及时调整工作内容), 并达到甲方要求的质量标准。

1. 门区服务和管理工作。2 号门、3 号门和 6 号门游客入园接待服务和门区管理工作, 包括预约指引、预约核验、游园提示、入园疏导等服务, 以及游客接待量统计、门区游客服务设施设备使用管理等工作。

2. 游客中心运行管理工作。2 号门、3 号门、4 号门和 6 号门游客中心服务和管理工作, 包括问询、物品租赁、投诉受理、广播、母婴室等对外公示的旅游服务, 以及游客中心保洁、消杀通风、游客服务设施设备使用管理等工作。

3. 投诉受理工作。配合甲方开展接待、处理游客投诉和案件分析总结等相关工作, 包括投诉热线及现场等直接受理投诉, 以及 12345 热线等外部受理转办投诉。

4.热线接听工作。咨询热线和投诉热线的接听、记录和回复工作。

5.导游讲解工作。讲解词的开发和完善，游览路线的开发和推广，公益讲解、公务接待等讲解服务。

6.科普活动相关工作。配合甲方开展园博科普活动的策划和执行。根据园区实际需求，举办活动次数不设上限。

7.标识管理工作。包括门区游客服务相关临时性牌示的制作、更新、维护和管理，以及园内导览标识系统的日常巡视检查，及时上报发现问题并建立巡查台账。

8.游客服务设施及游客服务使用房屋的使用和安全管理。包括但不限于休息座椅、婴儿护理台、轮椅、闸机、pos机、自助讲解器等设施设备，以及母婴室、广播室、库房等房屋。

9.配合甲方完成创卫、创城、创森等相关工作。

10.甲方交办的其他工作。

第二条 质量标准

乙方所提供的服务和管理人员的服务水平应符合：

- 1.《旅游景区质量等级的划分与评定》(GB/T 17775)中4A级景区游客服务相关标准。
- 2.《旅游景区游客中心设置与服务规范》(GB/T 31383-2015)。
- 3.《旅游景区服务指南》(GB/T 26355-2010)及其它行业标准中游客服务相关标准。
- 4.12345热线服务与管理规范。

第三条 人员配置要求

(一)乙方应按照甲方的服务内容科学设置管理体系、工作组和工作岗位，长期派驻专职管理人员，负责员工的日常管理和工作指导，以保证服务质量，同时派驻满足服务需求的服务人员。乙方派出的服务人员，原则上旺季平日每天在岗不少于18人，淡季平日每天在岗不少于11人，节假日和重大活动期间须适当增加在岗服务人员，以保证服务质量。

(二)人员要求

乙方须合理安排人员，保证其有能力承担游客服务相关的全部工作，并满足以下要求：

- 1.遵守国家法律、法规，品行端正，无违法犯罪和其他不良记录，无不良嗜好。
- 2.所有工作人员必须年满18周岁，身心健康，能正常履行岗位职责。
- 3.热爱服务工作，工作踏实、认真，有较强的事业心和责任感，有良好的职业道德和敬业精神，经过旅游行业从业和服务工作相关训练。
- 4.上岗人员全部经过岗前培训且考核合格，具备胜任工作岗位的能力，能满足工作岗位的要求。
- 5.服从甲方的工作安排，遵守甲方相关管理规定。
- 6.管理人员需同时具备以下条件：
 - (1)具备较高的政治素质、较强的服务意识、大局意识。
 - (2)旅游、公园行业三年以上相关工作经验，本科及以上学历，工商管理、旅游管理等相关专业。
 - (3)具备较强的组织协调能力，具有良好的公关能力、沟通能力和学习能力，心里素质好、安全意识强，能快速反应处理突发事件。

(4) 具备良好的数据分析能力、文案能力。

7. 讲解及科普服务人员需同时具备以下条件:

(1) 大专及以上学历, 旅游、园林、植物、古建筑、生态学、播音主持等相关专业。持有导游证、英语等级证书、教师资格证等资格证书, 或具有 2 年以上相关工作经验。

(2) 具有良好的专业形象, 仪表整洁, 举止端庄; 身高: 女生 160-170 厘米、男生 170-185 厘米。

(3) 具备较强的语言表达能力, 普通话标准, 声音洪亮, 口齿清晰, 记忆力好, 讲解生动, 语言规范。

(4) 英语讲解需具备良好的口语能力, 能熟练用英语进行沟通, 完成讲解接待任务。

(5) 热爱科学, 具备一定的创意能力、文字功底、组织管理、协调沟通和计划执行能力, 具备良好的学习能力、抗压能力及团队合作意识。

(6) 熟练使用 office 办公软件。

8. 热线接听及投诉处理服务人员需额外具备:

(1) 大专及以上学历, 具备 2 年以上相关工作经验, 熟练使用 office 办公软件。

(2) 普通话标准, 口齿清晰, 沟通表达能力强。

(3) 具有亲和力, 较强的学习能力, 良好的执行力和团队合作精神。

(4) 熟悉 12345 热线服务与管理规范, 及时掌握相关政策变动情况。

(5) 具备良好的应变能力和承压能力, 能处理突发事件并及时反馈。

(三) 其他要求

1. 为保证服务质量的稳定性, 乙方不允许使用假期工、短期工、实习生等工种。

2. 乙方通过岗前培训的工作人员, 必须通过甲方认可方可上岗。经甲方认可的服务和管理人员, 未经甲方允许, 乙方不得随意更换。

3. 乙方派出的服务和管理人员工作时间必须按规定统一着工装和工牌, 保证穿戴整齐, 精神饱满, 姿态端正, 展现良好的服务形象。工装样式需经甲方审核。

5. 乙方须具备服务人员的快速调配、补充能力, 能在 48 小时内针对日游客接待量 1000 至 100000 人的不同情况作及时响应。

6. 甲方有权利根据游客服务工作实际情况, 对岗位设置情况进行调整, 乙方须配合甲方进行相应调整, 满足游客服务工作需要。

第三章 合同期限

第一条 本合同期限为 2023 年全年。除甲方依据本合同约定单方解除合同外, 任何一方若终止合同, 应提前 30 天以书面形式通知对方, 经双方友好协商达成共识后, 共同处理有关善后事宜。

第四章 外包服务费标准和结算方式

第一条 本项目外包服务费为 2397294.08 元 (大写人民币: 贰佰叁拾玖万柒仟贰佰玖拾肆元零捌分)。本项目外包服务费包括且不限于乙方支付给服务和管理人员的工资、保险、食宿、服装、培训、管理等各项费用。在项目期间内, 甲方不再向乙方另行支付任何费用。

(一) 合同签订生效后, 甲方于 2023 年第一季度向乙方支付 719188.00 元, 使支付进度达到外包服务费的 30%; 于 2023 年第二季度向乙方支付 719188.00 元, 使支付进度达到外包服务费的 60%; 于 2023 年第三季度向乙方支付 719188.00 元, 使支付进度达到外包服务费的 90%; 于 2023 年第四季度向乙方支付 239730.08 元, 使支付进度达到外包服务费的 100%;

(二) 为保证乙方在合同执行期间严格遵守招标文件中规定的各项服务标准, 甲方将按照《北京园博园游客服务项目考核管理办法》及相关制度对乙方进行考核。季度考核合格, 足额支付当季应付合同款; 季度考核不合格, 按当季应付合同款的 80% 支付。

(三) 外包服务费用, 甲、乙双方约定以支票或汇款方式结算。结算时, 甲、乙双方本着真实、及时、有效的原则确认外包服务费用; 费用确认无误后, 乙方提供符合甲方费用核算要求的有效发票, 甲方在收到发票后 10 个工作日内完成对乙方的付款义务。

第二条 本项目属于政府投资, 因政府资金未及时到位导致的甲方付款延迟, 不视为甲方违约, 甲方不承担违约责任。

第三条 除双方另有约定外, 甲乙双方之间任何与本合同相关的正式信函以及结算, 均使用并且只能使用本合同中甲、乙双方指定的地址和银行开户账号。

第四条 甲乙任一方的名称、法定地址若有变更, 变更一方应至少提前 10 个工作日书面通知对方。该书面通知须加盖变更方公章并经本合同授权代表签字确认后生效; 甲乙双方的账户名称、开户银行、银行账号有变更的, 变更方应在本合同约定的相关付款期限十个工作日前以加盖财务专用章的书面文件的原件通知对方。

第五章 履约保证金

为保证乙方在合同执行期间严格遵守招标文件和合同中规定的各项服务质量标准, 甲方要求乙方提交履约保证金, 乙方在签订合同后 5 个工作日内, 一次性向甲方提交履约保证金 239729.00 元 (大写人民币: 贰拾叁万玖仟柒佰贰拾玖元整) (约为外包服务费总价的 10%)。项目服务期满, 结算完毕, 服务质量经甲方验收且与下一个服务供应商正式交接完毕后一个月内, 甲方将把履约保证金余额无息返还乙方。

第六章 甲方的权利义务

第一条 甲方的权利

(一) 甲方有权自行决定是否接受乙方派出的服务和管理人员, 有权要求乙方及时补充、调换不符合要求的 service 和管理人员。

(二) 如果乙方未能满足甲方在本合同项下的需要, 或者独立第三方提出的条件优于乙方提出的条件, 甲方有权从独立第三方获得该服务并单方解除本合同。

(三) 甲方有权对外包项目工作制订相应的服务规范、考评办法等, 并及时以书面形式通知乙方执行, 所有制度规范和考评办法的解释权在甲方; 甲方有权要求乙方派出的服务和管理人员遵照甲方的服务规范和本合同的规定开展工作。

(四) 甲方有权根据《北京园博园游客服务项目考核管理办法》, 对乙方的组织管理、人员管理、

服务质量、服务效果等情况进行考核，并有权依据检查考核结果责令乙方在指定时间内整改、调整不利于实现服务质量的内容。

(五)甲方有权要求乙方提供与本项目相关的所有原件资料，也包括服务和管理人员的有关资料(健康证、劳动合同、社会保险证明、学历证明、职业资格等)。

(六)在项目服务过程中产生的或主要利用甲方的物质条件或资料开发出的任何成果归甲方所有。

(七)甲方认为乙方有任何违反或可能违反本合同的行为，甲方有权提出书面意见要求乙方限期整改。乙方应在收到甲方书面意见后 10 个工作日内整改，以书面形式将其整改的结果或整改措施回复甲方，整改仍不符合合同约定或甲方要求的，甲方有权视情况严重程度要求乙方赔偿甲方因此遭受的损失。

第二条 甲方的义务

(一)甲方负责提供服务场地、基础设备、设施、工具，不包含易耗品。

(二)甲方在外包项目实施过程中，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。

(三)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)。

第七章 乙方的权利义务

第一条 乙方的权利

根据法律、法规和本合同有关规定，乙方有权按照本合同第六章第二条约定要求甲方为乙方派出的服务和管理人员在北京园博园内为甲方服务期间提供必要协助。

第二条 乙方的义务

(一)乙方有义务按照本合同规定的服务内容、质量标准、人员配置等要求完成甲方委托的游客服务项目外包工作。

(二)乙方有义务按照合同约定的服务内容和 service 质量标准科学设置管理体系、工作组和工作岗位，建立完善的制度规范、培训体系、考核激励体系、安全管理体系等。

(三)乙方代表甲方完成服务项目工作，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，并接受甲方的考核检查。

(四)签订合同后，如果乙方非原服务供应商，则乙方需按照甲方要求在 30 日内与 2023 年过渡期供应服务商完成工作交接，乙方派出的服务和管理人员必须全部到位，合同签订一个月内必须达到 80% 以上与投标文件中承诺的派驻人员一致，甲方将按照质量标准和人员配置要求对全部人员进行审核，不符合要求的人员乙方必须无条件更换，更换人员到位时间不超过 3 天。

(五)乙方派出的服务和管理人员必须通过乙方的培训考核，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服务和管理人员进行相关培训以及服务资格考核，对考核不合格者，乙方应在甲方指定时间内予以更换。

(六)乙方负责为乙方派出的服务和管理人员依法办理劳动用工手续，依法给予和保障服务和管理人员在聘用、辞退、工资福利、社会保险、奖惩升降、劳动保护等事项上的合法权益，保持服务和管理人员的稳定性，避免出现影响本合同履行的情形，否则甲方有权扣除相应履约保证金并有权要求乙方赔

偿因此给甲方造成的损失。

(七) 乙方与派出的服务和管理人员发生劳动纠纷时, 乙方应直接交涉解决并自行承担相关责任, 以免影响本合同的履行。如出现严重影响本合同履行的, 甲方有权扣除相应履约保证金并要求乙方赔偿因此给甲方造成的损失。

(八) 乙方派出的服务和管理人员因工发生伤亡事故, 由乙方按《工伤保险条例》的相关规定进行妥善处理。非因工发生的伤亡事故, 乙方负责伤亡事故的处理, 对发生的事故处理费用和对伤亡人员的经济补偿等由乙方承担。因乙方或乙方服务和管理人员原因造成的甲方或第三方人身或财产损失, 由乙方承担赔偿责任。

(九) 乙方应教育、督促乙方派出的服务和管理人员在为甲方提供服务期间按照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。

(十) 乙方(包括派出的服务和管理人员)不得以任何形式向他人提供或泄露甲方的任何信息、资料或文件等, 保证甲方业务利益不受损失, 对甲方各类客户的资料、业务数据等应按照甲方相关文件及工作要求执行保密工作。如乙方泄露甲方商业机密造成甲方或任何第三方经济损失的, 乙方应承担赔偿责任。该保密义务不因本合同的终止而免除。

(十一) 乙方从甲方领取的工作工具、设备和其他物品, 由乙方负责保存管理, 在项目服务期满交还甲方, 如有遗失或损坏, 乙方应照价赔偿。

(十二) 乙方有义务向甲方提供与本项目相关的所有资料, 也包括服务和管理人员的有关资料(健康证、劳动合同、社会保险证明、学历证明、职业资格等)。

(十三) 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, 不得泄露甲方的秘密(包括本合同及其附件和合同签订前的各项方案)。该保密义务不因本合同的终止而免除。

(十四) 乙方应建立廉洁自律管理规定并强化教育和监督, 规范、约束派出的服务和管理人员的行为, 防止违法违纪和不廉洁问题的发生, 维护双方合法利益。

(十五) 乙方有义务管理和保障派出的服务和管理人员的安全, 并应建立、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, 对乙方服务和管理人员进行劳动安全卫生教育, 防止劳动事故, 减少职业危害。同时为乙方派出的服务和管理人员提供符合国家规定的工作条件、劳动安全卫生条件和必要的劳动防护用品, 对服务岗位的设施、设备定期进行维护 and 安全检查, 保证设施设备的安全运转。做好工作范围内的相关安全工作。

(十六) 为保证服务的质量和连续性, 一旦服务和管理人员确定, 未经甲方书面允许, 乙方不得随意更换服务和管理人员。合同期内管理人员累计更换不得超过 2 人次(甲方要求的除外), 服务人员累计更换不得超过 20 人次(甲方要求的除外), 专业技术人员累计更换不得超过 2 人次(甲方要求的除外), 替换人员必须符合要求并无缝交接到岗。

第八章 违约责任

第一条 本合同生效后,甲、乙双方均应履行本合同所约定的义务。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。

第二条 除不可抗力因素外,因甲、乙双方任何一方的行为导致合同无法履行时,守约方有权追究违约方的违约责任,并要求违约方支付违约金。

第三条 乙方未按时向派出甲方的服务和管理人员支付工资及办理各种社会保险等福利,由此带来的一切法律责任,由乙方自行承担,与甲方无关。

第四条 乙方提供的服务达不到合同约定,累计两季度考核不合格的,取消下一年度北京园博园游客服务外包项目采购单位的资格。

第五条 甲乙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10个工作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10个工作日内通知对方,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。

第六条 因执行本合同发生的一切争议,双方应首先友好协商解决。经协商不能解决,可向甲方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。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 合同变更和终止

第一条 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,双方须共同签署书面文件,作为合同的补充合同,并报政府采购监督管理部门备案。

第二条 合同期满双方不再续约,则本合同自动终止。但合同的终止不得损害第三方的利益,双方应为此做出合理安排。

第十章 附则

第一条 未经对方同意,甲乙任何一方不得将本合同部分或全部权利和义务转让给第三方。

第二条 本合同中涉及的所有“通知”、“同意”、“确认”等事项均应以书面形式做出,并作为依据。

第三条 本合同有关附件及补充合同是本合同不可分割的组成部分,与本合同具有同等法律效力;本合同未尽事宜,双方另行协商并签署补充合同,作为本合同的附件,与本合同具有同等法律效力。

第四条 本合同一式六份,甲乙双方各执三份,经双方法定代表人或委托代理人签字并加盖单位公章之日起生效,至合同终止之日失效。

第五条 本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

甲方(公章):



法定代表人(签字):

或委托代理人(签字):

[Handwritten signature]

乙方(公章):



法定代表人(签字):

或委托代理人(签字):

[Handwritten signature]

账户名称:

开户银行:

银行账号:

签署日期: 2021 年 3 月 24 日

账户名称: 北京市京阳水务有限公司

开户银行: 上海浦东发展银行北京东三环支行

银行账号: 91150154800001349

签署日期: 2021 年 3 月 24 日



附件:

北京园博园游客服务项目考核管理办法

为加强北京园博园游客服务外包项目管理, 规范和完善游客服务工作标准、提升服务管理水平, 建立量化考核机制, 参照《旅游景区质量等级的划分与评定》(GB/T 17775)、《旅游景区游客中心设置与服务规范》(GB/T 31383-2015) 和《旅游景区服务指南》(GB/T 26355-2010) 相关标准, 结合园博园游客服务工作实际, 特制订本办法。

一、考核对象

北京园博园游客服务项目。

二、考核方式

(一) 考核检查由甲方组建考核小组组织实施。

(二) 考核根据《游客服务项目质量考核综合评分细则》进行。

(三) 全年考核不少于 12 次, 每季度不少于 3 次。

(四) 每次考核结果填写《游客服务项目质量考核综合评分细则》, 每次考核评分原始记录及材料由甲方按项目档案归档, 考核结果作为季度合同款支付的主要依据。

三、过程监督

为强化服务质量过程追踪, 实现立行立改、稳步提升、人性化管理目标, 经常性检查及重大节日、迎检等指令性检查中, 对发现的问题, 第一次出现, 现场确认; 第二次出现, 当日整改; 第三次出现, 计入考评。

四、考核项目及分值

(一) 组织管理 20 分

(二) 人员管理 20 分

(三) 服务质量 20 分

(四) 安全管理 20 分

(五) 服务效果 20 分

(六) 拓展指标 (加分项)

五、考核评定

考核实行百分等级评定制, 季度内考核平均分 80 分 (含 80 分) 以上为合格, 80 分以下为不合格。

游客服务项目质量考核综合评分细则

被考核单位:			考核月度:			
考核类别	考核项目	考核标准	考核要求	权重分	考核情况	考核得分
组织管理	组织机构	建立管理科学、人员配置合理、执行有力的组织机构	根据组织机构建立的完整性、严密性、合理性、可行性等进行评分，每发现 1 处不规范扣 1 分	20		
	管理制度	建立完善的管理制度，并能切实有效执行	根据制度建设的完整性、严密性、科学性、可行性和执行情况进行评分，每发现 1 处不规范扣 5 分			
	培训体系	建立完善的培训体系，服务质量持续提升	1. 科学制定全年培训计划，至少包括统一培训和专业技术专项培训。中标 7 天内，提交合格培训方案 2. 上岗人员全部经过岗前培训，合格后方可上岗 3. 每月开展服务知识、礼仪规范、安全生产等日常培训不少于 1 次 4. 每年开展专业技术专项培训、外出学习交流不少于 4 次，每次培训时长不少于 3 小时 根据培训的记录资料和培训效果评分，每发现一项不合格，扣 1 分			
	团队管理	建立积极向上、稳定有序的服务团队，服务工作连续稳定	1. 未按照要求派驻管理人员和服务人员，每 1 人次扣 1 分 2. 人员调整（流动、调岗、晋升、降级等）未提前报备，每 1 人次扣 1 分 3. 除甲方要求外，管理人员及专业技术人员累积换人不得超过 2 次，一般服务人员累积换人不得超过 20 次，人员更换频繁，影响工作连续性，每 1 人次扣 1 分 4. 替换人员必须符合要求并无缝交接到岗，每延迟 1 天扣 1 分			

人员 管理	基本 素质	具备服务游客 的基本素质	1. 游客服务工作人员年龄在 18 周岁（含）以上 2. 游客服务工作人员学历在大专（含）以上比例在 50% 以上 3. 管理人员具备旅游、公园行业三年以上相关工作经验，本科（含）以上学历 4. 专业技术服务人员均为大专（含）以上学历，包括但不限于古建、园林设计、植物、教育、播音、历史等相关专业，录用、评定经甲方同意，至少包含 1 名英文讲解 5. 所有人员身心健康，五官端正，口齿清晰，普通话标准，善于与游客交流，具有服务意识 未按要求执行的，每发现 1 次扣 1 分	20		
	仪容 仪表	统一着装，衣装 合体，干净整洁，穿戴整齐	1. 工装要求： （1）工装分为夏装（5 月 1 日至 9 月 9 日）、春（4 月 1 日至 30 日）秋（9 月 10 日至 10 月 31 日）装和冬装（11 月 1 日至第二年 4 月 30 日）三种，工装配发前报甲方同意。需在中标 1 个月内更换完成 （2）在岗期间须穿着工服并佩戴工牌，工服应洗净熨烫平整，无污渍、残破、毛边等现象，穿着要合体，不得随意改变款式 （3）穿深色袜子，黑色正装皮鞋，鞋面平滑，光亮，干净，无破损，不穿凉鞋、长筒靴子、运动鞋 2. 面容饰品： （1）头发干净、整洁、无异味、无异物、自然色，男员工不得剃光头，女员工短发不过肩，长发用深色发夹绾住 （2）男员工面部无毛发，无鼻毛，不留胡子，女员工淡妆上岗 （3）不得佩戴夸张隐晦饰品，手链，脚链，项链不露出制服外，男员工不佩戴耳饰，不露出纹身图案。女员工可佩戴耳钉，且不大于耳垂，不得戴耳环、耳链 （4）手指干净，不涂有色指甲油，无创伤（药水，绷带，疮），指甲不超过 2mm。 未按要求执行的，每发现 1 次扣 1 分			
	行为 规范	姿态端正，举止 文明，用语规范	1. 符合《北京园博园游客服务工作标准化文件汇编》 2. 站姿自然、坐姿文雅，言谈举止文明礼貌 3. 服务主动热情，无敷衍塞责、推脱责任、与游客争吵等行为 每发现 1 处不符合要求扣 1 分			

	遵规守纪	严格执行各项规章制度，规范管理	1. 遵守工作纪律，按时上岗，无串岗、脱岗、睡岗等现象，上岗期间不得出现与工作无关的行为（玩手机、打游戏、闲谈喧哗等） 2. 按规定保管、摆放、维护园内物品 3. 按要求做好服务场所及设施的卫生清洁工作 4. 保护旅游资源，不浪费园区水电等资源 5. 遵守园区安全生产、卫生环境等规章制度 未按要求执行的，每发现 1 次扣 2 分			
服务质量	基础知识	熟练掌握园区基础知识和服务信息	全面掌握园内各类服务信息，定期对园区服务信息进行更新，根据现场考核情况打分，出现答不出来、回答错误、回答不自然等情况每次扣 1 分	20		
	业务熟练	熟悉所在岗位工作职责，严格执行工作流程	熟知岗位职责和 workflows，准确无误履行工作职责，每出现 1 次不按《北京园博园游客服务工作标准化文件汇编》规范操作扣 1 分			
	资料管理及数据分析	建立全面准确的档案资料，归档及时，管理规范，科学的数据分析	1. 建立涵盖旅游服务（游客中心 16 项功能）、投诉处理、培训、活动组织、安全生产、资产管理、标牌管理等管理记录档案，每出现 1 处档案不全或归档不及时扣 1 分 2. 专人管理，可随时调阅，未按要求时限提供档案材料的，每延迟 1 小时扣 1 分 3. 总结分析、项目成果每月 5 日结合上月工作实际，形成报告报甲方，每延迟一天扣 1 分			
安全管理	安全巡查	日常安全培训、自检自查到位	1. 按要求参加安全相关会议，学习传达有关精神 2. 落实园区关于安全管理的相关要求 3. 每日对所辖区域进行安全检查，建立每日台账，对发现的隐患或不安全因素及时上报、整改或采取防范措施 4. 每月开展安全培训不少于 1 次 未按要求执行的，每发现 1 次扣 1 分	20		
	设备安全	设备保管妥善、运转良好	1. 消防设施设备齐全，定期检查，及时更换 2. 每日对游客服务设施和游客租赁物品进行检查，做好维修保养，确保操作规范和运转良好 未按要求执行的，每发现 1 次扣 1 分			
	服务安全	做好职责范围内的安全保障工作	1. 做好游客服务人员安全教育和安全管理 2. 做好游客游园安全提示 3. 每年组织不少于两次的应对大客流疏散演练，做好门区游客聚集情况的疏散、引导与管理 4. 配合做好反恐工作，发现和上报可疑人员、物品、标语 5. 发现和上报游客不文明行为 未按要求执行的，每发现 1 次扣 1 分			
	其他	安全事故（含隐患）情况	1. 人为因素造成安全隐患，每次扣 10 分 2. 管理不善或人为因素造成安全、治安、消防事故，每次扣 20 分			

服务效果	游客评价	游客满意率达80%以上	1. 按要求开展问卷调查工作, 未按进度进行调查, 每发现一次扣1分 2. 以考核期限内游客满意度调查问卷打分为准, 低于要求分数每1个百分点扣1分	20		
	游客投诉	游客对服务工作的投诉情况	因工作人员服务态度或服务质量差引起的游客投诉, 导致中心“接诉即办”成绩在区内排名后三名的, 扣15分			
	整改效果	园方对服务工作的要求	园方检查不合格地方未按要求整改或整改不力的, 每次扣2分			
拓展指标	游客表扬	游客对服务工作的肯定情况	积极主动服务游客、为游客排忧解难, 工作受到游客表扬的(表扬信、锦旗、上门致谢等), 加1分。			
	临时性工作	重大活动或其他临时增加的任务完成情况	完成重大活动服务保障任务或中心交办的其他临时工作任务, 受到表扬的, 加1分			
	荣誉	为园区获得荣誉情况	积极发挥特长、技能, 在行业内技能考核、比赛中获得奖项或荣誉称号的, 加2分			
	建言献策	为园区发展建言献策情况	提出的合理化建议或数据分析成果被园区采纳, 有助于园区品质提高的, 加1分			
1. 加扣分上不封顶, 下不保底。 2. 出现影响服务质量的关键事件, 加、扣分项, 视程度处理。						
考核评定得分						
考核检查组						
被考核单位负责人						
考核时间				年 月 日		



