合同编号：

**海口空港综合保税区保安、保洁服务**

**集中采购合同书**

项 目 名 称：

委 托 方（甲方）：

被委托方（乙方）：

签订地点： 海南省海口市

签订日期： 2024年 月

委托方（甲方）：

住所地：

法定代表人：

联系人：

联系方式：

被委托方（乙方）：

住所地：

法定代表人：

项目联系人：

联系方式：

甲乙双方根据《中华人民共和国民法典》和有关相关法律，遵循平等、自愿、公平和诚实守信原则，同意按照下列条款和条件订立海口空港综合保税区保安、保洁服务集中采购项目合同，共同信守。

1. **合同文件**

下列文件是构成合同文本不可分割的部分：

1. 甲方针对本项目的投标公告。
2. 乙方针对本项目提交的投标文件和相关承诺。
3. 合同其他附件。
4. **合同标的名称、服务范围、期限及服务地点**
5. 标的名称：海口空港综合保税区保安、保洁服务集中采购项目。
6. 服务范围：海口空港综合保税区的卫生保洁、秩序维护、以及业主方交办的其他物业相关服务，包括但不限于以下内容：

### 保洁服务

#### 空港综保区范围内的环境卫生清洁。

#### 空港综保区内的消杀，包括清洁卫生、建筑立面护理、四害消杀。

#### 空港综保区内的生活垃圾收集及清运、生活水池清洗、化粪池清理、隔油池清理、危险废弃物处理；

### 秩序维护服务

#### 空港综保区内24小时秩序维护、公共秩序和消防控制中心管理、突发事件应急处理；切实做好防火、防盗、防破坏工作，防止侵害区域内财产及人员人身安全行为的发生，维护区域内安全。

#### 负责空港综保区内门岗、巡逻、监控中心及办公车辆停放秩序管理，包括车辆的出入、行驶、停放及物品出入的检查监督管理，严格登记制度，严格把关货物出入。

#### 提供重大节日、重要接待任务的安全保卫警戒等工作。

#### 后勤保障相关档案资料管理；

#### 委托方与后勤保障公司在委托合同中另有约定的其它事项；

#### 法律法规和政策规定属于后勤保障管理的其它工作事项。

1. 服务期限： 年 月 日至 2025年1月21日。
2. 服务地点及范围：海口空港综合保税区，包括海关卡口（356.24平方米）、海关查验库（1830.19平方米）、综合业务楼（6161.17平方米）、熏蒸室、园区道路（3888.19米），以及区内绿化部分。
3. 甲方依据本合同及招标文件中服务考核标准的服务费支付内容向乙方支付其应承担的物业管理服务费用。
4. **管理服务内容和标准**

依法、科学、规范管理，达到细微、周到、规范的服务要求，建设现代化、人性化管理服务体系，全面推进 ISO国际标准管理体系；建立并完善防火、治安等应急体系，确保安全工作万无一失，杜绝重大火灾事故、质量事故，确保不发生因管理不善导致的火灾和人员的伤亡事故；确保各类设施设备运行良好、维修正常、服务配套完善，创造一个管理规范、服务到位、配套齐全、工作便捷的环境、提供物业管理保洁耗材，保障园区管理与服务的基本需求。详见附件1。

1. **合同金额及付款方式**
2. 本物业服务项目保洁服务单价人民币 元/人/月；秩序维护员服务单价为人民币 元/人/月；中控员服务单价为人民币 元/人/月。合同暂定金额为：￥ 元（大写： 元整，含 %增值税）。其中不含增值税价格为 .00元、 %增值税为 .00元。
3. 不足一个月时按实际发生的天数计算相应的服务费用（服务费用=服务单价÷当月天数×实际服务天数×实际服务人数。。
4. 自本协议正式生效，乙方工作每满1个月且经甲方考核完成后，并向甲方提供相应的发票之日起，10个工作日内，甲方将上月相应费用以转账方式支付给乙方，甲方如若无故未按时足额支付费用，且经乙方书面通知无果，逾期每天按应付费用的万分之三支付滞纳金。详见服务考核标准及服务费支付见附件2。

4.乙方收款信息：

户名：

账号∶

开户行：

乙方如需更换账户，需至少提前十五日以书面方式通知甲方，否则由此引起的责任及后果由乙方自行承担，由此给甲方造成损失的，由乙方负责赔偿。

1. **服务费用包含内容**

服务费用包括：人员工资、员工社会保险费及国定节假日加班费、残疾人就业保障金、工会经费、培训教育经费、办公及员工服装费用、低值易耗品、设备工具、企业管理佣金及税费等，甲方不再另行支付其他费用。

1. **验收**

验收由甲方组织实施，标准如下，详见附件1。

1. 是否满足合同规定的相关要求；
2. 是否达到了比选文件的采购需求；
3. 是否达到了投标文件承诺的要求；
4. 是否满足国家、海南省、行业相关规范和标准的要求。
5. **双方权利义务**

**（一）甲方权利义务**

1. 甲方有权对乙方服务人员的各项工作进行监督、检查、考评和具体指导。
2. 甲方有权要求乙方调换因伤、病或其他原因不适合在甲方工作的服务人员或工作不称职的人员，乙方应于收到甲方通知之日起7日内予以调换。
3. 甲方有权制定物业服务的质量标准和物业服务人员具体岗位的工作职责，乙方应严格遵照执行。
4. 甲方应配合乙方的秩序维护工作，并提供必要的工作条件和设备以及提供单位内部安全保卫相关资料，文件及管理规定。
5. 甲方如要求乙方履行本合同约定之外的职责和任务，应与乙方协商解决。
6. 乙方必须遵守《劳动法》的相关规定，乙方与派驻秩序维护人员产生的劳动的纠纷与甲方无关。
7. 审定乙方制定的安全管理服务工作计划；
8. 检查监督乙方安全管理服务工作的实际情况；
9. 协助乙方做好物业管理区域范围内的安全管理工作；
10. 有权知晓由乙方支出的共用部位、共用设施设备的大、中修及更新改造费用的预决算情况。
11. 甲方承担乙方在进行正常物业服务时所产生的的水、电等能耗费用。
12. 全体物业使用人均应积极配合乙方做好安全管理服务工作，均应履行本协议并承担相应的责任和义务。

**（二）乙方权利义务**

1. 乙方按照合同约定派驻服务人员为甲方提供合同约定的服务。
2. 负责为派驻人员配备服装。
3. 乙方必须保证向甲方提供高质量的物业服务工作，确保甲方委托物业服务管理区域的安全、整洁。
4. 乙方必须督促并保证其服务人员遵守国家法律、法规、遵守甲方的各项规章制度。
5. 乙方必须监督并保证其服务人员严格按照甲方要求的服务标准、工作流程、岗位职责进行工作。
6. 乙方必须督促其服务人员着装整洁，注意文明礼貌，积极维护甲方的形象和声誉。
7. 乙方负责服务人员的业务指导、培训、监督及思想教育和日常的行政管理工作。
8. 服务人员不论在执勤时或因公时，发生损害他人权益事件（包括刑事案件）时，由乙方配合公安部门处理并承担相应责任。
9. 根据本合同的约定，乙方提供物业安全管理服务；
10. 有权要求甲方配合乙方的管理服务行为；
11. 妥善保管好甲方提供的日常物业管理服务的设备和工具等；
12. 随时接受甲方的监督检查，每月向甲方报告服务实施情况；
13. 本协议终止时，全力协助甲方做好服务的交接和善后工作，移交或配合甲方移交管理用房和物业管理之用的全部工具、材料及相关档案资料。
14. 乙方为甲方提供服务人员，乙方必须确保其具有法律法规等规定关于相关资质条件的要求，并保证其提供的管理服务科学、合理、规范。
15. 乙方为甲方提供的服务人员，如在工作期间出现工伤事故及意外伤害事故由乙方负责。
16. **违约责任**
17. 因甲方违约导致乙方不能提供约定服务的，乙方有权以书面的形式要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决而造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿。
18. 乙方未能按照约定提供服务，甲方有权以书面的形式要求乙方限期整改，逾期未整改而造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。
19. 乙方违反本合同约定，擅自提高收费标准的，甲方有权要求乙方清退；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。
20. 任何一方无正当理由提前解除合同的，应向对方支付相当于一个月服务费的违约金；由于解除合同造成的经济损失超过违约金的，还应向对方给予赔偿。
21. 乙方在合同终止后，不按合同约定移交工作，不撤出本物业和移交管理用房及有关档案资料等，每逾期一日应向甲方支付每日费用万分之二的违约金；由此造成的经济损失超过违约金的，还应给予赔偿。
22. 为维护公众、物业使用人的切身利益，在不可预见的情况下，如发生煤气泄漏、漏电、火灾、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等情况，乙方因采取紧急避险措施造成财产损失的，当事双方按有关法律规定处理。
23. **争议解决**

本合同执行过程中发生纠纷，由甲乙双方协商处理，协商不一致的，选择以下第（ 2 ）种作如下处理：

1. 申请仲裁。仲裁机构为海南国际仲裁院。
2. 提起诉讼。诉讼地点为甲方所在地。
3. **合同生效**

本合同由甲乙双方签字盖章后生效。本合同一式陆份，甲乙双方各执叁份。

1. **合同附件**

附件1：海口空港综合保税区保安、保洁服务集中采购内容

附件2：海口空港综合保税区保安、保洁服务集中采购考核标准及服务费支付

**甲方： （盖章）**

法定（或授权）代表人：

年 月 日

经办人：

**乙方： （盖章）**

法定（或授权）代表人：

年 月

经办人：

**附件1**

**海口空港综合保税区保安、保洁服务集中采购内容**

**一、服务地点：海口空港综合保税区。**

**二、服务范围**

1、办公楼及公共区域

综合业务楼（6161.17平方米）、海关卡口（356.24平方米）、海关查验库（1830.19平方米）、园区道路（3888.19米/23329.14平方）等区域的保洁工作；

2、园区秩序的维护；

**三、服务内容**

**1、保洁服务**

负责空港综保区范围内（办公楼及公共区域）的环境卫生清洁；空港综保区内的消杀，包括清洁卫生、建筑立面护理、四害消杀；空港综保区内的生活垃圾收集及清运、生活水池清洗、化粪池清理、隔油池清理、危险废弃物处理；

**2、秩序维护服务**

空港综保区内24小时秩序维护、公共秩序和消防控制中心管理、突发事件应急处理；办公楼、卡口等区域疫情防控工作，切实做好防火、防盗、防破坏工作，防止侵害区域内财产及人员人身安全行为的发生，维护区域内安全。负责空港综保区内门岗、巡逻、监控中心及办公车辆停放秩序管理，包括车辆的出入、行驶、停放及物品出入的检查监督管理，严格登记制度，严把货物出入关。提供重大节日、欢庆、重要接待标语等气氛的营造和安全保卫警戒等工作。

**四、服务技术要求及验收标准**

| **序号** | **名称** | **服务内容** | **服务技术要求** | **验收标准** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **保洁服务** | 园区内所有路面、广场、休闲区、空置区的清洁保洁。 | 按工作程序对服务范围内的场所进行日常定期清扫或不定期的清扫保洁，做到按标准全天候、全方位保洁，定人定点定时管理、巡查、监督，确保卫生洁净，无异味。道路、绿地等区域每日清扫2次以上，停车场每周冲洗1次，各种公共区域灯具每月清洁1次；并按照规定进行巡回保洁，及时清除道路积水。公用雨、污水管道每年疏通1次。雨、污水井每季度检查1次，视检查情况及时清掏。化粪池每季度检查、清掏1次，发现异常及时清掏。每月至少进行2次消杀工作（包括除四害及预防传染疾病），夏季视情况加强消杀。对重大传染性疾病进行宣传预防工作，并配合采购人定期进行防疫消毒工作。严格落实《生活垃圾分类管理办法》。确保生活垃圾做到日产日清，每天各点位垃圾容器清运频次不少于2次。生活垃圾实行分类存放、分类回收制度。垃圾清运完成后，需将垃圾容器归还至指定地点。垃圾清运过程中出现“落渣、漏渣”现象时，须及时将现场清理干净。参选人应建立日常管理制度和管理台账，按照分类标准和有关要求记录生活垃圾来源、类别、数量等信息。 | 工作频次：每日2次。路面、停车场：无杂物、无积水、无严重污渍。广场、休闲区、空置区：无杂物、无积水、无严重污渍。 |
|  | 园区内绿化带内树叶、白色垃圾等杂物的清理。 | 工作频次：每日2次。无积尘、无污渍。无纸屑、烟头等杂物，无白色垃圾等杂物。 |
|  | 地面停车场、车棚、围墙等区域的清洁保洁。 | 工作频次：每日2次。停车场、车棚、围墙：无杂物、无积水、无严重污渍。无纸屑、烟头等杂物。 |
|  | 停车场出入口车道、地面、墙面、天面管道、照明灯、通风设备、步行通道台阶、扶手等区域的清洁保洁。 | 工作频次：每日2次。出入口车道、地面、墙面：无杂物、无积水、无严重污渍。无积尘、无污渍。 |
|  | 水沟定期清掏；垃圾收容器（箱、桶）及垃圾中转站的冲洗；宣传栏的清洁除尘。 | 工作频次：每日2次。水沟：无杂物，无堵塞。垃圾收容器及垃圾中转站：无积尘、无污渍、无异味。 |
|  | 楼栋内走道、楼梯、天面等公共区域的清洁保洁。 | 工作频次：每日2次。走道、楼梯、天面等公共区域：无积尘、无污渍。无纸屑、烟头等杂物，无白色垃圾等杂物。 |
|  | 广场的清洁卫生，定期清除水面树叶、垃圾等杂物。 | 工作频次：每日2次。广场：洁净、无杂物、无积水、无严重污渍。 |
|  | 区内及停车场的消毒消杀、除“四害”及白蚁防治工作。 | “四害”控制指标满足国家要求及标准，每月1次。 |
|  | 区内及停车场的垃圾收集，清运至垃圾中转进行分类处理并协调清运工作。 | 工作频次：每日2次。无积尘、无污渍、无异味。垃圾及时处理，无散落。 |
|  | 联检大楼一楼用餐区卫生保洁工作。 | 工作频次：每日2次。无杂物、无积水、无严重污渍、无积尘、无异味。 |
|  | **秩序维护** | 大门的秩序维护值守 | 定岗定员，明确岗位职责，上岗前必须接受业务培训和安全教育。保持秩序维护人员相对稳定，人员临时调整应告知采购人相关管理部门。维护后勤保障服务范围内生活、办公秩序，实行封闭式管理和 24 小时秩序维护值班制度，确保人员和财产安全。杜绝重大伤亡事故和设备、设施损坏事故，确保后勤保障范围内无因管理责任原因造成人身、财产、设施的损害和损失。秩序维护人员必须有明显标志和着装，工作规范、作风严谨、文明礼貌，迅速、有效、正确地处置紧急、突发事件。及时发现、报告和纠正各种违章违法行为和安全隐患。针对较为突出的安全问题，开展有针对性的专项治理。结合项目特点制定安全防范及消防措施，保证单位内部人员及财产安全。秩序维护人员要学习掌握有关秩序维护知识，熟悉并能正确使用各种设施和器材。参选人应定期组织秩序维护人员进行各种演练，以提高秩序维护人员的实际秩序维护能力。秩序维护人员要熟练掌握紧急事件处置及消防技能，并能及时处理各种突发事件、扑灭初期火灾。建立健全中控室、安防系统管理制度和应急事故处置预案，配备必要的通讯、保障、防护和应急处置装备。确保中控室24小时值守，值班人员坚守岗位，反应迅速，做好值班记录，对重点部位、重点时段进行重点关注。中控室人员须持证上岗，能够熟练操作门禁、闭路监控、消防报警和火灾自动灭火系统等安防设施。妥善处理安防设备报警，处理应急事件时应及时将中控室信息传递给各岗位。随时检查各子系统的有效性情况，保证运行正常，可以迅速排除一般性故障，对暂时不能处理的故障，要及时通知采购人或联系厂商、维保单位进行解决，要了解维修进展、核实维修结果。主动配合维保单位，做好设备运行、检查、维保和维修工作。认真贯彻“安全第一，预防为主”的方针，设立消防组织机构、职责、规章制度和工作程序，落实各级消防责任人。全面熟练掌握消防监控报警、干式灭火（气体）、湿式灭火（喷淋）、防排烟及消防栓五个系统的作用、位置和操作方法。 | 门岗 24 小时执勤，上下班时间及有客人来访时间立岗值班。进出各区域的装修工、临时服务人员实施发放临时出入证管理；对外来人员进行登记管理人员作盘问、登记管理；大件物品凭证放行；未经确认，一律扣留。对访客登记、指引行走路径。未经领导同意，访客不得入内；负责访客盘问、登记、检查，对访客引领工作。内部车辆，凭证出入；外来车辆禁止入内，车辆停放有序。 |
|  | 交通秩序管理服务，园内 24 小时安全巡查，突发事件的应急处置。 | 上班时间外巡逻，重点部位巡查每两小时不少于一次，突发事件及时处置。火灾、水浸、刑事、地震、人员上访等突发事件有应急处理预案（每年预演一次）。 |
|  | 中控室值守。 | 消防监控值班人员必须持证随身上岗。消防监控室24小时值班，值班人员精神集中，不离岗、不睡觉，不得看书、看报等做与工作无关的事。消防管理制度张贴上墙，人人熟悉，自觉遵守。发现火警、火灾时，要及时向秩序维护处、工程部、甲方相关负责人报告，并提出处理方法。确认的火灾及时通报警方、消防、急救中心。 |
|  | 秩序管理服务，突发事件的应急处置。 | 火灾、水浸、刑事、地震、人员上访等突发事件有应急处理预案（每年预演一次） |
|  | 消防设施设备的日常巡查，确保消防设施设备完好有效。 | 各类设备设施：每日巡查1次，发现问题，及时呈报处理。验收标准：系统性能良好，正常运行；设施完好，整洁有序，无破损。 |
|  | 主管部门交办的临时性任务。 | 满足主管部门交办的临时性任务 |

**五、人员配备要求**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 人员配置要求 | 人员配置 | 人员资质要求：参选人对所录用人员要严格审查，要求政治上可靠，遵纪守法，敬业爱岗，身体素质好。参选人应严格按照有关规定对录用人员进行政审，确保录用人员没有不良记录，管理人员和专业技术人员需持证上岗。 | 项目总人数11人，其中：保洁3人、秩序维护5人，消防监控3人。 |

附件2

**海口空港综合保税区保安、保洁服务集中采购考核标准及服务费支付**

服务费按月支付，委托人每月对服务单位的服务质量进行考核（详见附表），考核分数为换算分数，以（保洁、秩序维护服务（含送餐服务））考核总分÷200×100进行换算，服务费支付与考核结果挂钩：

1、考核分数≧90分，委托人按100%比例支付服务费；

2、80分-89分，委托人按95%比例支付服务费；

3、70分-79分，委托人按90%比例支付服务费；

4、60分-69分，委托人按85%比例支付服务费；

5、60分以下，委托人按80%比例支付服务费，且服务方出具整改方案，如连续两月为60分以下，将解约退场。

同时服务中遭到投诉，每扣1分从服务费中扣除100元。

**保洁服务评估标准**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 考评时间： 年 月 日至 年 月 日 | | | | | | |
| 区域 | 考核项目 | 考核内容 | 扣分标准 | 分值 | 扣分 | 特殊情况说明 |
| 外环境 | 路面、停车场 | 无明显灰尘、污垢、水迹，每100㎡内烟头、纸屑平均不超过2个 | 每发现一处不合格扣1分 | 30分 |  |  |
| 绿化带附近、花池沿 | 无纸屑、烟头、明显落叶等杂物。 | 每发现一处不合格扣1分 |
| 指示牌、标示牌、休闲桌椅 | 擦拭无明显灰尘、污渍 | 每发现一处不合格扣1分 |
| 墙壁低位（1.5以下） | 墙面干净，目视无明显积尘、污渍 | 每发现一处不合格扣1分 |
| 墙壁 | 无严重积尘、无小广告等张贴物 | 每发现一处不合格扣1分 |
| 漏沙井 | 清理及时，无沉积物 | 每发现一处不合格扣1分 |
| 水沟 | 排水畅通 | 每发现一处不合格扣1分 |
| 高位灯饰、围墙灯 | 目视无明显积尘、无污垢 | 每发现一处不合格扣1分 |
| 垃圾桶 | 表面无污垢、无异味，周边无散落垃圾 | 每发现一处不合格扣1分 |
| 门岗房 | 无积尘、无污垢 | 每发现一处不合格扣1分 |
| 垃圾房 | 清运及时，无异味、无污渍  生活垃圾实行分类存放、分类回收制度。 | 每发现一处不合格扣1分 |
| 四害消杀 | 每月进行1次消杀工作，并做好记录 | 每发现一处不合格扣1分 |
| 幕墙清洗 | 每年清洗一次玻璃幕墙 | 每发现一处不合格扣1分 |
| 消防通道 | 平台地面、踏步 | 无灰尘、无污渍。 | 每发现一处不合格扣1分 | 20分 |  |  |
| 扶手、扶手铁艺 | 表面洁净、无灰尘、无污渍 | 每发现一处不合格扣1分 |
| 地脚线、墙壁附属设施、门窗、窗台 | 无污渍、无尘、无蜘蛛网。 | 每发现一处不合格扣1分 |
| 天花板、风口、灯饰、牌 | 无污渍、无尘、无蜘蛛网。 | 每发现一处不合格扣1分 |
| 墙壁低位（1.5米以下） | 无污渍、无尘、无蜘蛛网。 | 每发现一处不合格扣1分 |
| 墙壁高位（1.5米以上） | 无污渍、无尘、无蜘蛛网。 | 每发现一处不合格扣1分 |
| 玻璃内面 | 无积尘、无污渍、光亮。 | 每发现一处不合格扣1分 |
| 玻璃外面 | 无明显污渍、采光基本正常。 | 每发现一处不合格扣1分 |
| 消防设施 | 灭火器 | 无积尘、无污渍、摆放整齐 | 每发现一处不合格扣1分 | 10分 |  |  |
| 清防栓箱内、外 | 内、外干净，无积尘、无污渍、报告异常现象。 | 每发现一处不合格扣1分 |
| 楼层走廊 | 地面 | 无积尘、无污渍。 | 每发现一处不合格扣1分 | 20分 |  |  |
| 地脚线、墙壁低位（1.5米以下） | 无积尘、无污渍、无蜘蛛网。 | 每发现一处不合格扣1分 |
| 墙壁高位（1.5米以下） | 无积尘、无污渍、无蜘蛛网。 | 每发现一处不合格扣1分 |
| 门、窗、窗台 | 无积尘、无污渍、无蜘蛛网。 | 每发现一处不合格扣1分 |
| 玻璃 | 光亮、无积尘、无污渍。 | 每发现一处不合格扣1分 |
| 烟灰桶、垃圾桶 | 日产日清，无积尘、无污渍。 | 每发现一处不合格扣1分 |
| 墙壁附属设施 | 无积尘、无污渍。 | 每发现一处不合格扣1分 |
| 楼顶、平台 | 无杂物、堵塞 | 每发现一处不合格扣1分 |
| 设备间 | 地面 | 干净、无污迹、杂物、灰尘、积水。 | 每发现一处不合格扣1分 | 10分 |  |  |
| 墙面、天花板、灯 | 无积尘、无污渍、无蜘蛛网。 | 每发现一处不合格扣1分 |
| 门窗、玻璃 | 无积尘、无污渍、无蜘蛛网。 | 每发现一处不合格扣1分 |
| 公共卫生间 | 地面、镜面、洗手台、门窗、隔板、便池、垃圾篓 | 无痰渍、烟头、杂物，无明显异味，地面无积水、无污渍，天花板、灯具、墙面、隔板、门窗无明显污渍、灰尘，镜面整洁明亮 | 每发现一处不合格扣1分 | 10分 |  |  |
| 合计 | | | | 100 |  |  |

**秩序维护服务评估标准**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 考评时间： 年 月 日 至 年 月 日 | | | | | | |
| 考核项目 | 序号 | 考核内容 | 扣分标准 | 分值 | 扣分 | 特殊情况说明 |
| 人员管理 | 1 | 严格按照双方约定的岗位派员上岗，并保证现场队伍的相对稳定，非经双方同意不得单方面调换驻场人员。 | 违反一次扣1分 | 10分 |  |  |
| 2 | 因缺编出现员工连续上岗超过16小时，影响服务质量。 | 违反一次扣1分 |
| 3 | 是否出现空岗 | 违反一次扣1分 |
| 4 | 全体保安人员执保安证上岗 | 违反一次扣1分 |
| 仪容仪表 | 1 | 按规定统一着装，合体、整洁；统一佩饰，且无缺损现象。 | 违反一次扣1分 | 20分 |  |  |
| 2 | 微笑服务：当班期间，有上级领导、高级访客或有工作人员带领客人经过岗位时要求微笑、行礼，姿势应准确。 | 违反一次扣1分 |
| 3 | 举止文明大方，动作手势符合要求； | 违反一次扣1分 |
| 文明服务 | 1 | 按规定使用礼貌用语，主动与客户或同事打招呼； | 违反一次1分 | 20分 |  |  |
| 2 | 与客户发生冲突给园区造成不良影响。 | 违反一次5分 |
| 突发事件 | 1 | 岗位范围内发现突发事件未及时上报领导且未采取职责范围内的有效措施。 | 违反一次1分 | 5分 |  |  |
| 消防管理 | 1 | 每年至少开展一次消防演练 | 违反一次3分 | 20分 |  |  |
| 2 | 消防设施设备（消防栓，消防箱，灭火器）每月一检，并做好记录 | 违反一次1分 |
| 3 | 消防中控室值班人员持有消防员证上岗，24小时值守，做好值班记录，对重点部位、重点时段进行重点关注 | 违反一次1分 |
| 工作纪律 | 1 | 严格执行考勤制度、请销假制度，做好登记记录。 | 迟到，早退各扣1分/次；无打卡记录或无签到签退记录扣1分/次；旷工5分/次； 未请假外出一次1分，未做记录一次1分。 | 15分 |  |  |
| 2 | 上班时不得擅自离岗、睡岗、串岗；不聚众闲聊，不做与本职工作无关的事情。 | 违反一次1分 |
| 3 | 严禁酒后上岗。 | 违反一次1分 |
| 4 | 队伍是否团结，有无打架、讲脏话现象。 | 每次扣1分。 |
| 5 | 交接班工作要规范、交待事件清楚，无打闹现象。 | 违反一次1分 |
| 卫生 | 1 | 岗位卫生脏、乱、差 | 违反一次1分 | 10分 |  |  |
| 2 | 休息室内卫生定期清理。 | 违反一次1分 |
| 3 | 物品按规定摆放整齐。 | 违反一次1分 |
| 合计 100分 | | | | | | |