

## 综合劳务外包服务协议（二标段）

甲 方 ( 采 购 人 )	单位名称	长沙永康物业服务有限公司		
	地 址	长沙经开区漓湘中路16号山河智能产业园综合楼4楼		
	法定代表人	张虹		
		姓名	电话	E-MAIL
	联系人	刘正可	0731-84081268	Csjkq_ykwy@163.com
乙 方 ( 中 标 人 )	单位名称	长沙瑞吉人力资源管理有限公司		
	地 址	长沙经济技术开发区星沙产业基地蓝田北路1号梦工厂工业配套园二期A4栋203		
	法定代表人	雷红鸣		
		姓名	电话	E-MAIL
	联系人	周彤	13787416182	

### 第1条 总则：

1.1 甲方由于业务需要，将部分劳务外包给乙方，由乙方提供劳务外包服务。

1.2 乙方承诺自身是一家依照《中华人民共和国公司法》设立的公司，按照本协议的约定及甲方的需求为甲方提供劳务外包服务。

1.3 鉴此，甲乙双方根据《中华人民共和国民法典》和有关法律法规之规定，甲乙双方遵循平等互利原则，经友好协商达成如下协议。

### 第2条 服务内容

2.1 形象岗外包服务内容：

2.1.1 着装整洁，精神饱满，姿势端正。

2.1.2 熟练车辆指引正确手势，对进出服务项目的进出车辆进行疏导指挥，并对外来车辆及人员进行询问及登记，监督无道德客户偷盗行为。

2.1.3 熟练掌握服务项目各个通道的位置，为客户的迅速指引。

2.1.4 做好早、晚迎送工作，认真做好班前准备工作和交接班工作，没有接班不准擅自离岗。

2.1.5 完成甲方交办的其他相关工作。

2.2 客服外包服务内容：

2.2.1 在甲方项目管理人员指导下开展客服综合管理工作，熟悉物业管理相关法律法规。

2.2.2接待（接听）并办理好客户的维修、投诉、咨询、日常事务服务工作，并做好记录，按照派工单流程通知相关部门处理跟踪、回访。

2.2.3做好项目各类来文、发文、业主资料、物业接管验收资料的收集、整理和归档工作，确保存档记录资料的齐全及有效性。

2.2.4各类温馨提示、通知、告示等起草、张贴发放和回收工作。

2.2.5落实甲方服务中心各项会务相关工作及做好会议、培训记录。

2.2.6服务中心各种财产、用品、工具的领用登记、保管和发放工作。

2.2.7辖区内空置房的登记、维护和管理，组织落实各项空置房管理工作。

2.2.8完成甲方交办的其他相关工作任务。

2.3工程外包服务内容：

2.3.1贯彻执行甲方制定的各项规章制度，确保机电设施设备处于安全、良好运行状态，负责执行设施、设备运行、维护保养方案和月度工作计划

2.3.2负责所辖区域内房屋、共用设施、设备的维修、维护及业主有偿维修服务工作，并对维修工作质量进行跟踪。

2.3.3负责定期巡视小区，检查房屋及配套设施、设备的使用状况，发现问题及时处理；定期做好所辖区域水表、电表、空调的抄表工作，并做好能耗核算工作。重要情况以及不能独自处理的须及时向上级领导汇报。

2.3.4爱护使用和保管好维修工具，做好工具的维护保养。

2.3.5参与工程管理部组织的专业技术培训，不断提升专业技能。

2.3.6按时、按质、按量完成甲方交办的其他工作。

2.4保洁外包服务内容：

2.4.1根据甲方要求做好责任区域内的保洁和绿化工作。

2.4.2定时巡视责任范围内的清洁卫生状况，发现问题及时解决，确保责任区域内无投诉。

2.4.3定期开展责任区域内的灭蚊、灭蝇、灭鼠和办公室消毒等工作。

2.4.4甲方要求提供的其他保洁相关服务。

2.5绿化外包服务内容：

2.5.1负责园区绿化杂物垃圾清理、浇水、施肥、松土生长的养护工作。

2.5.2负责各类植物的修剪、移栽、补种的整形美化工作。

2.5.3负责各类植物的病虫害防治的养护工作。

2.5.4负责绿化设施设备、工具的安全使用、保管和保养工作。

2.5.5甲方要求提供的其他绿化相关服务。

2.6厨师外包服务内容：

2.6.1根据甲方要求制定每周菜品清单，荤素搭配合理，并结合预算合理控制成本。

2.6.2 每日根据就餐人员合理安排每天每餐饭菜分量，厉行节约。

2.6.3对食堂用餐安全负责，菜品按要求采样留存。

2.6.4负责食堂场地、设备设施及炊具的清洁、保养和维护。

2.6.5 甲方要求提供的其他炊事相关服务。

2.7勤杂外包服务内容：

2.7.1负责厂区构（建）筑物（除主办公楼外）的清洁。

2.7.2根据甲方要求协助厂区机修工作。

2.7.3甲方要求提供的其他勤杂相关服务。

2.8临时保洁服务及临时秩序维护服务内容：

2.8.1配合甲方提供防疫、防汛、抢险救灾等临时和应急服务。

2.9 协议期限内，甲方根据业务需要，可以随时将劳务外包给乙方，劳务外包服务内容具体需求以甲方每次发给乙方的《综合劳务外包服务需求表》为准，乙方应自收到甲方《综合劳务外包服务需求表》之日起5个工作日内按照甲方劳务外包服务需求提供劳务外包服务。

2.10乙方承揽甲方劳务后，自行聘请工作人员（以下简称“外包员工”），外包员工的筛选、面试由乙方根据甲方劳务需求进行，由乙方对外包员工进行直接管理，并与外包员工建立劳动关系、签订劳动合同，甲方按照本协议的约定向乙方支付劳务外包服务费。

### 第3条 协议期限：

3.1 本综合劳务外包服务期限贰年，协议二年一签。

3.2 本协议期限壹年，自2024年5月10日起至2025年5月9日止。协议期限内如乙方诚信履约并考核合格的，则本协议期满后续签壹年；反之，如年度服务期内累积三个月考核分数低于85分，则本协议终止，本项目服务期限同时终止。

### 第4条 服务费用标准及结算

4.1 形象岗外包服务费用标准

提供秩序维护服务的人员要求年龄不超过35岁（含35岁），身高不低于175cm，形象良好，持保安员证（退伍军人优先），服务费标准为：5400元/岗/月（每天12小时，月休4天）。

#### 4.2 客服岗外包服务费用标准

提供客服服务的人员要求年龄不超过45岁（含45岁），身高不低于158cm，形象良好，有客服相关工作经验，服务费标准为：4300元/岗/月（每天8小时，月休4天）。

#### 4.3 工程岗1外包服务费用标准

提供工程服务的人员要求年龄不超过50岁（含50岁），身高不低于165cm，持高压/低压电工操作证（至少一证），另需持与工程岗位工作相关操作证至少一本，有一年以上物业商写业态相关工作经验，服务费标准为：6700元/岗/月（每天8小时，月休4天）。

#### 4.4工程岗2外包服务费用标准：

提供工程服务的人员要求年龄不超过50岁（含50岁），身高不低于165cm，持高压/低压电工操作证（至少一证），服务费标准为：6500元/岗/月（每天8小时，月休4天）。

#### 4.5保洁服务1外包服务费用标准：

提供保洁服务的人员要求年龄不超过55岁（含55岁），服务费标准为：3250元/岗/月（每天8小时，月休4天）。

#### 4.6保洁服务2外包服务费用标准：

提供保洁服务的人员要求年龄不超过60岁（56-60岁，含60岁），服务费标准为：3050元/岗/月（每天8小时，月休4天）。

#### 4.7绿化服务外包服务费用标准：

提供绿化服务的人员要求年龄不超过55岁（含55岁），服务费标准为：4200元/岗/月（每天8小时，月休4天）。

#### 4.8炊事服务（主厨岗）外包服务费用标准：

提供主厨岗炊事服务的人员要求年龄不超过55岁（含55岁），有50人以上就餐人数的食堂厨师工作经验，服务费标准为：5000元/岗/月（每天8小时，月休4天）。

#### 4.9勤杂服务外包服务费用标准：

提供勤杂服务的人员要求年龄不超过55岁（含55岁），身高不低于168cm，服务费标准为：4300元/岗/月（每天8小时，月休4天）。

#### 4.10临时保洁员外包服务费用标准：

提供临时保洁服务年龄不超过50岁，服务费标准为：150元/岗/天（每天8小时）。

4.11临时秩序维护员外包服务费用标准：

提供临时秩序维护服务年龄不超过50岁（含50岁），身高不低于165cm。（退伍军人优先），服务费标准为：240元/岗/天（每天12小时）。

4.12以上所有服务费标准为劳务外包岗位单价包干，包含人工、社保、管理、税费等所有费用，甲方不再支付其他任何费用。

4.13本项目按月付款，乙方在每月8日前根据实际到岗人员数量、服务天数以及甲方考核结果汇总统计上个月劳务外包服务费，经甲方核对并书面确认后，由乙方开具合法增值税专用发票，甲方自收到发票后5个工作日内支付上月劳务外包服务费至乙方指定账户。

4.14支付方式为：转账。

甲方开票信息如下：

名称：长沙永康物业服务有限公司

税号：9143 0100 0932 7659 0H

单位地址：长沙经济技术开发区漓湘中路16号综合楼407房

电话号码：0731-84081268

开户银行：长沙银行股份有限公司榔梨支行

银行账户：8001 6634 7709 017

乙方收款银行账户信息如下：

户名：长沙瑞吉人力资源管理有限公司

账号：43050186373600000631

开户行：建设银行长沙新世纪支行

乙方上述收款账号如发生变化，应当及时书面告知甲方，否则后果由乙方承担。

## 第5条 履约保证金

5.1 在本协议签订之日前，乙方向甲方缴纳履约保证金人民币203580元整（大写：贰拾万零叁仟伍佰捌拾元整），如乙方未按时缴纳前述履约保证金，则甲方有权单方解除本协议，并由乙方支付履约保证金等额的违约金。

5.2 在乙方违约时，甲方可以用作冲抵违约金或应由乙方赔偿的甲方损失，并且不影响甲方行使任何其他补救权利。如因冲抵导致履约保证金金额不足时，乙方应在收到甲方书面通知 5个工作日内补足差额，否则视为乙方严重违约，甲方将有权解除本协议，乙方已缴纳的履约保证金不予退还。

5.3 该履约保证金由甲方保管，不计利息，在本协议终止后，乙方向甲方提交退还履约保证金申请书，经甲方确认已完全履行了协议约定的全部义务之日起10个工作日内，退还给乙方剩余部分。

## **第6条 甲方权利、义务**

6.1 甲方应明确劳务外包服务的要求和考核验收标准。

6.2 甲方应为外包员工提供符合政府劳动保护规定的工作场所和各项安全工作条件。

6.3 甲方应尊重外包员工的民族习惯和宗教信仰，不因民族和性别不同歧视外包员工。

6.4 甲方与外包员工不存在劳动合同关系或雇佣关系。乙方外包员工工作期间发生工伤、意外事故等时，甲方出于人道主义，应及时送院救治，立即通知乙方处理善后事宜，由乙方办理工伤认定申请和有关保险的手续及承担所有责任。

6.5 甲方有权对乙方提供的劳务外包服务质量进行考核，对于不符合甲方服务质量标准的，甲方有权根据《劳务外包服务质量考核细则》（附件2）扣除外包服务费、要求乙方整改、赔偿损失等。

6.6 甲方因业务量萎缩或其他不可抗力因素需减少劳务外包服务数量时，须提前一个月以书面形式通知乙方，给乙方造成损失的，由双方协商承担。

6.7 甲方应按协议约定的内容和期限向乙方提供开展劳务外包服务工作所需的有关数据和资料、技术支持，协议执行过程中甲方应向乙方提供必要的协助。

6.8 甲方劳务需求发生变化或因提交的资料错误或对提交的资料做较大修改，因而造成乙方提供的服务超出约定的服务范围和期限时，双方应根据实际情况友好协商解决。

## **第7条 乙方权利、义务**

7.1 乙方须向甲方提供营业执照复印件及相关企业资质证件复印件。

7.2 乙方应按照法律法规、规章及政策的规定，并恰当地运用自身经验与行业内先进的外包方式及技术，依照协议的约定为甲方提供劳务外包服务。



7.3 外包员工由乙方直接聘用并进行管理，乙方应根据《劳动合同法》等法律法规及国家政策的规定，与外包员工签订合法有效的书面劳动合同，为外包员工建立档案，提供劳动保障、工资待遇、福利政策、安全生产、劳动卫生、休息休假等各项保障。甲方对此有监督及建议权。

7.4 乙方应按劳动合同的约定及时足额支付外包员工的各项工资福利，乙方支付外包员工的工资不得低于当地政府最低工资规定。甲方对此有监督及建议权。

7.5 乙方应按照甲方的规章制度和工作纪律等制定合理且标准不低于甲方的规章制度并向外包员工公示。乙方应对外包员工进行法律法规、政策及劳动管理制度的岗前培训，保证外包员工的爱岗敬业、言行举止得体，杜绝一切不文明行为。

7.6 乙方应教育其外包员工遵守劳务职责、安全生产操作规程，如外包员工在工作中发生工伤、意外或因工作产生任何劳动纠纷、争议的，均由乙方全责妥善处理，与甲方无关。甲方可视情况给予协助，但乙方不得因此影响劳务外包服务质量，如因乙方处理不当给甲方造成影响或损失，甲方有权要求乙方按实际损失承担赔偿责任。

#### **第8条 保密义务**

8.1 任何一方以书面、口头或者电子的形式提供给另一方的任何信息或者数据，包括但不限于商业秘密、商业计划、客户信息、财务数据、文档模板、质量标准、双方订立的协议及全部附件、资料均为保密信息。

8.2 一方未经对方事先书面同意，不得以任何形式将保密信息的部分或者全部披露、许可给任何第三方和无知悉必要的内部雇员，否则违约方需承担给受害方带来的相关损失。

#### **第9条 特别约定**

9.1 乙方必须按照劳动法的规定与其聘请的外包员工签订书面劳动合同。

9.2 乙方应按约定及时发放工资，甲方对乙方发放工资有监督权，如发现乙方拖欠外包员工工资，甲方有权督促乙方及时发放，如督促后超过10工作日仍未支付，甲方有权单方面解除本协议并停止向乙方支付劳务外包服务费。

9.3 甲方与外包员工不存在劳动合同关系，乙方应承担所有外包员工劳动用工法律责任。如出现劳动争议，则应由乙方负责解决并承担全部法律和经济责任，因外包员工产生的劳动争议，对甲方造成任何名誉损失或经济损失，乙方须支付甲方不低于当月服务费总额2%的违约金并承担损害赔偿责任，情节严重的，甲方还有权单方面解除本协议并暂停向乙方支付劳务外包服务费。

9.4 乙方外包员工因工作原因导致第三人人身或财产损害的，由乙方承担全部责任。

9.5 合作期间，乙方不得私自接触甲方的其他业务委托单位和合作单位，不得与甲方合作单位或意向合作单位签订物业服务类合作合同，如有违反，视为乙方违约，甲方有权解除本协议，乙方须支付年度中标劳务外包服务总费用20%的违约金，且甲方不退还履约保证金。

#### **第10条 协议续签、补充、解除与终止**

10.1 因特殊原因，乙方提前解除协议的，应当至少提前3个月书面通知甲方，以便甲方派员接管乙方承揽劳务，劳务服务交接以不影响甲方工作正常开展为前提，履约保证金甲方不予退还，履约保证金不足以支付甲方因此受到的损失的，还应赔偿甲方损失。

10.2 协议期限内，因国家政策调整或不可抗力导致无法履行本协议时，应当及时通知对方，并提供证明。双方可根据实际情况协商决定是否延期履行协议，或是变更协议中的某些条款，或提前解除。如因未及时通知对方而给对方造成损失的，不能免除责任。因前述原因，导致本协议提前终止，则协议提前终止的风险和一切后果由乙方自行承担。

10.3 协议期限内，甲方支付给乙方的外包服务费累计达到本项目中标金额，则本协议终止。

#### **第11条 违约责任**

11.1 如果乙方提供劳务外包服务质量未能达到本协议规定的标准或不符合甲方的要求，乙方应根据甲方的要求限期整改（外包员工限期更换），限期整改不到位，甲方有权解除本协议，乙方须支付年度中标劳务外包服务总费用10%的违约金，且甲方不退还履约保证金。

11.2 因甲方原因未按约定向乙方支付劳务外包服务费的，甲方应自约定支付期限届满之次日起向乙方支付违约金，每天按该期应付而未付金额的万分之二计算支付。当甲方超过三十日仍然未能付款的（出现不可抗力或乙方违反本协议约定时除外），乙方有权单方解除本协议。

11.3 乙方未按本协议约定的标准提供相关岗位的外包服务，但未达到甲方解除协议的条件，甲方有权临时委托第三方提供该岗位劳务外包服务或招聘相关人员到岗，服务要求及费用标准按本协议相应岗位执行，如因此产生的额外费用（如招聘费用）或给甲方造成其他损失，由乙方承担。

11.4 乙方在本协议期限内若超过三次（含）考核分数低于85分，甲方有权解除协议，乙方须支付年度中标劳务外包服务总费用10%的违约金，且甲方不予退还履约保证金，给甲方造成损失的，还应赔偿损失。

11.5 如因乙方外包员工在工作职责范围内失职造成甲方损失的，经双方确认，乙方应承担相应赔偿责任，根据损失的大小，甲方有权解除协议，并不退还履约保证金。

11.6 本协议从生效之日起，未经甲方书面同意乙方不得无故提前解除本协议，否则乙方须支付年度中标劳务外包服务总费用10%的违约金，且甲方不予退还履约保证金，给甲方造成损失的还应当赔偿损失。



11.7 无论任何原因,若乙方外包员工与甲方管理人员或顾客发生打架斗殴行为,或辱骂业主、客户,与之相应的所有责任归乙方承担,给甲方造成损失的,还应赔偿损失。情节严重的,影响恶劣的,甲方有权解除协议,乙方须支付年度中标劳务外包服务总费用10%的违约金,且由乙方支付相应的赔偿金并不退还履约保证金。

11.8 严禁监守自盗和泄露甲方的商业机密,严禁外包员工(特别是在客户面前)诋毁、损害甲方名誉,如有发生乙方应立即更换该外包员工,不退还履约保证金,并赔偿相应的损失。

11.9 如乙方存在转包或分包情形,甲方可以直接解除本协议,乙方须支付年度中标劳务外包服务总费用10%的违约金,且甲方不予退还履约保证金。给甲方造成损失的,乙方还应赔偿相应损失。

11.10 双方任何一方违反本协议约定,守约方为维护自身权利所支付的律师费、评估费、鉴定费等所有费用由违约方承担。

11.11 如本协议解除,则综合劳务外包期限同时终止。

## **第12条 组成合同的文件**

本协议与下列文件一起构成合同文件:

12.1双方协商达成的变更或补充协议

12.2本协议条款

12.3在协议履行过程中乙方作出的承诺

12.4中标通知书

12.5投标文件

12.6响应文件及在采购过程中乙方作出的承诺

12.7 标准、规范及有关技术文件,图纸,已标工程量清单或预算书(如有)

如上述文件之间存在任何抵触、矛盾或歧义,以对乙方较高标准为准,另有约定的除外。

## **第13条 其它**

13.1 甲方外包劳务均在其下属各物业项目,具体地点由甲方确定,乙方不得因为地点原因拒绝提供劳务外包服务。

13.2本协议相关的未尽事宜,应按照国家有关规定友好协商,并另行签订补充协议。

13.3 双方对于本协议的履行如出现纠纷，应协商解决，如协商解决不成的，向长沙县人民法院提起诉讼。

13.4 本协议正本一式六份，甲方三份，乙方两份，监管部门一份。双方法定代表人或正式授权代表签字并加盖公章之日起生效。

附件：

- 1、综合劳务外包服务需求
- 2、综合劳务外包质量考核细则
- 3、综合劳务外包服务质量考核单

(以下无正文)

甲方：(盖章)

法定代表人(或授权代表)签字：

联系电话：0731-820081268

2024年4月30日

乙方：(盖章)

法定代表人(或授权代表)签字：

联系电话：

2024年4月30日

附件1:

## 综合劳务外包服务需求

劳务服务名称		劳务服务数量	
劳务服务所在项目名称			
劳务服务所在地点			
劳务外包服务内容			
外包员工要求			
其他说明	<p>1. 甲方只负责考核劳务服务质量情况，外包员工与甲方不存在任何劳动关系，乙方承担外包员工所有劳动用工法律责任，如出现劳动争议，由乙方负责解决并承担全部法律和经济责任；</p> <p>2. 甲方可免费为外包员工提供免费住宿，水电费由乙方承担，在每月外包服务费中相应扣除；</p> <p>3. 甲方项目上有食堂的，外包员工可在项目食堂就餐，费用由乙方承担，在每月外包服务费中相应扣除；</p> <p>4. 劳务服务人员的工作服装由中标人提供，并根据甲方要求统一服装款式，或者由甲方统一提供，工作服装费用由中标人承担，在当期外包服务费中相应扣除；</p> <p>5. 劳务所需要的工具由甲方提供，劳务外包服务终止应做好交接归还。</p>		
劳务外包服务交付时间		服务期限	
甲方单位代表签字确认			
乙方单位代表签字确认			

附件2:

## 综合劳务外包服务质量考核细则

为规范劳务外包服务管理,提升劳务外包服务质量,经双方平等协商,特制定以下劳务外包服务质量考核细则。

### 一 劳务外包服务效率

1、乙方应自收到甲方《劳务外包服务需求表》之日起5个工作日内按照甲方劳务外包服务需求提供劳务外包服务,每延迟到岗1日,扣当月质量考核1分/岗/日;延迟到岗超过10日的,甲方有权单方面解除《劳务外包服务协议》。

2、甲方因合理要求提出的外包员工更换,乙方应自收到更换通知之日起5个工作日内按照甲方要求更换合适外包员工到岗,每延迟到岗1日,扣当月质量考核1分/人/日;延迟到岗超过10日的,甲方有权单方面解除《劳务外包服务协议》。

### 二 劳务外包服务质量

1、乙方派驻的外包员工应确保身体健康、体检合格方可安排上岗,外包员工无健康体检报告、伪造体检报告或健康体检不合格仍安排上岗的,扣当月质量考核1分/人/次。

2、乙方派驻的外包员工应无犯罪记录,外包公司未核查员工犯罪记录情况或有犯罪记录仍安排上岗的,扣当月质量考核1分/人/次。

3、乙方派驻的外包保安岗应在到岗2个月内办理好保安员证,未在前述期限内办理好保安员证并持证上岗的,扣当月质量考核1分/次/人。

4、乙方派驻的监(消)控室保安岗,应持证建(构)筑物消防员证四级/消防设施操作员四级证上岗,未持证上岗的,扣当月质量考核2分/次/人,且甲方有权单方面解除《劳务外包服务协议》。

5、乙方更换试岗期内(新到岗一个月内)的外包员工需提前三天告知甲方管理人员,更换正式派驻后(到岗一个月后)的外包员工需提前一个月告知甲方管理人员,乙方更换外包员工未提前告知甲方管理人员或未经甲方管理人员允许擅离岗位导致外包岗位空缺的,扣当月质量考核1分/次/人,且岗位空缺期间不支付外包服务费。

6、乙方派驻的外包员工每日需在规定服务时间内上下班并签到,外包员工因个人原因忘记签到,补签不得超过3次/人/月,自第4次起,扣当月质量考核1分/次/人,不设上限。

7、乙方派驻的外包员工应在规定的服务时间上下班,不得迟到或早退,外包员工当日迟到/早退时间在60分钟以内的,扣当月质量考核0.2分/次/人;超过60分钟(含),扣当月质量考核0.5分/次/人;超过120分钟(含),扣当月质量考核1分/次/人。

8、乙方派驻的外包员工请、休假需提前告知甲方管理人员，以便甲方管理人员提前做好工作安排。外包员工请休假未提前告知甲方管理人员或未经甲方管理人员允许擅离岗位的，扣当月质量考核1分/次/人，且岗位空缺期间不支付外包服务费。

9、未经甲方同意，乙方不得安排临时员工上岗，乙方未经甲方同意，擅自安排临时员工上岗的，扣当月质量考核1分/次/人，并不予支付临时外包员工上岗期间服务费。

10、乙方不得未经甲方相关部门书面确认同意，擅自安排外包员工上岗，如发现有未经甲方同意而上岗的外包员工，甲方不予支付未经确认同意外包员工上岗期间服务费；

11、乙方派驻外包员工前，应先对外包员工进行行为规范和管理制度培训，乙方未在外包员工派驻前进行行为规范和管理制度培训的，扣当月质量考核1分/次/人。

12、按照甲方的规章制度和工作纪律制度，外包员工行为属于违规违纪行为的，扣当月质量考核1分/次/人；外包员工与甲方管理人员或客户发生打架斗殴行为或辱骂业主、客户等情节严重行为的，扣当月质量考核10分/次/人，且乙方在收到通知后须立即撤回违纪外包员工。

13、乙方派驻的外包员工应参与甲方的岗位培训，并严格遵守甲方各岗位作业流程和标准，达成甲方各岗位服务质量标准，外包员工违反甲方作业流程和标准，每发现一次，扣当月质量考核1分/次/人，情节严重的，甲方将通知乙方更换外包员工。

14、乙方应确保派驻外包员工到岗一个月内与甲方同劳务员工统一着装，特殊情况需提前配发的，应提前配发，乙方未及时发放工装的，扣当月质量考核0.5分/次/人，且需在甲方要求的时限内整改到位。

15、乙方应确保外包员工的稳定性，派驻甲方项目上的劳务外包员工，月更换率不得超过10%（甲方要求更换的不计），每超过1%，扣当月质量考核1分。

16、乙方应与甲方进行友好工作交接，有良好的配合度，乙方不按甲方需求开展工作的，扣当月质量考核1分/次。

### 三 其他说明

1、乙方因上述行为，给甲方造成损失的，还应赔偿相应的损失。

2、乙方有涉及以上扣质量考核分的，由甲方（项目/人力资源部）约谈乙方项目负责人并开具服务质量考核单，乙方应在甲方要求的时限内（以劳务外包服务质量考核单处理意见为准）整改到位或督导涉及员工整改到位。

3、甲方人力资源部每月初汇总乙方上月质量考核分数，每扣质量考核分一分，扣当月外包服务费500元。

4、在本协议期限内若超过三次（含）考核分数低于85分，甲方有权单方面解除合作协议或不续签《综合劳务外包服务协议》，并不退还履约保证金。

5、本考核细则作为《综合劳务外包服务协议》附件，与《综合劳务外包服务协议》具有同等效力。

附件3:

## 综合劳务外包服务质量考核单

派驻项目		派驻岗位		日期	
考核情况描述					
考核处理意见 (含扣款和整改)					
被考核单位负责人签字:		考核单位负责人签字:			
日 期:		日 期:			

## 劳务外包服务质量考核单

派驻项目		派驻岗位		日期	
考核情况描述					
考核处理意见 (含扣款和整改)					
被考核单位负责人签字:		考核单位负责人签字:			
日 期:		日 期:			