

案场业务外包服务合同

甲方 (发包单位)	单位名称	长沙永康物业服务有限公司		
	地址	长沙经济技术开发区漓湘中路 16 号综合楼 407 房		
	法定代表人	刘欢烁		
		姓名	电话	E-MAIL
	联系人	刘正可	0731-84081268	Csjkg_ykwy@163.com
乙方 (外包单位)	单位名称	湖南竹胜园物业服务有限公司		
	地址	长沙经济技术开发区三一路 1 号三一工业城研发楼魔豆仓一楼 119 号		
	法定代表人	唐修国		
		姓名	电话	E-MAIL
	联系人	李明	17773122096	411311766@qq.com

第一条总则

1.1 甲方由于业务需要,将三一营销案场服务业务外包给乙方,由乙方提供案场管理、案场客服、秩序维护服务(含形象岗服务)、保洁服务,为此签订本合同。

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,按照本合同的约定及甲方的需求为甲方提供案场管理、客服、秩序维护(含形象岗服务)、保洁外包服务。

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合同。

第二条项目基本情况

2.1 项目名称:长沙永康物业三一营销案场服务外包项目

2.2 项目坐落位置:1.长沙市长沙县人民东路二段三一云湖营销中心

2.长沙市长沙经开区三一路三一工业城三一云谷营销中心

3.蓝田大道以东,思源路以北,木鱼山路以西,远大路以南
三一云麒营销中心

第三条项目服务范围

3.1 三一营销案场服务包括但不限于沙盘展示区、前台、洽谈区、水吧、办公区、娱乐休闲区、样板间、外围园林示范区、外围停车场等。

第四条：外包方式

4.1 甲方三一营销案场业务外包服务项目采用由乙方包工包料的方式，自负盈亏，本项目成交金额包括人工费用（工资、福利、社保、保险、员工工装费）、税费、自备所有外包服务人员因工作需要所产生的耗材费用等所有费用。

4.2 甲方提供的固定设施设备由乙方负责保管及维护。

4.3 甲方三一营销案场业务外包服务采购项目设置案场负责人3人，案场客服15人，秩序维护岗15人（含形象岗），保洁岗17人，合计50人，详见下表：

序号	部门	岗位名称	岗位人数	备注
1	案场管理	项目负责人	3	
2	客服部	客服接待	6	
3		客服主管	1	
4		吧台岗	3	
5		派客客服岗	1	
6		咨宾岗	1	
7		样板间岗	2	
8		客服领班	1	
9	秩序维护部	形象岗	8	
10		秩序领班	1	
11		前坪形象岗	1	
12		车辆指挥岗	2	
13		夜班岗	2	
14		巡逻岗	1	
15	环境部	保洁领班	1	
16		保洁员	5	
17		大厅岗	2	
18		外围前坪岗	1	

19		叠墅样板间保洁	1	
20		示范区保洁	1	
21		卫生间	1	
22	环境部	负一层	1	
23		外围前后坪岗	1	
24		样板间服务岗	1	
25		换休	2	

第五条合同期限及进场要求

5.1 外包服务期限从 2025 年 4 月 30 日 起至 2025 年 10 月 29 日 止，共计 6 个月，甲乙双方约定，进场时间以甲方通知时间为准。

5.2 乙方应于正式进场前 7 日，依据案场服务标准，向甲方提交物资配备计划。

5.3 甲乙双方约定，在乙方正式进场一周内，对服务区域内的相关配套物品、物资办理书面移交手续，双方签字确认。

5.4 合同期限内，除有本合同 6.3 款之情形，甲方支付给乙方的外包服务费用累计达到人民币 302.992 万元 时（大写：叁佰零贰万玖仟玖佰贰拾元整），本合同终止。

5.5 如服务期限内甲方与开发商的物业服务合同终止，则本外包服务合同同时终止。

第六条服务费用标准及结算

6.1 外包服务费：

6.1.1 根据《成交通知书》，外包服务费总价为人民币 302.992 万元。案场管理岗服务单价为 14050.00 元/月/人，案场客服岗位服务单价为 8500.00 元/月/人，秩序维护岗（含形象岗）服务单价为 8500.00 元/月/人，保洁岗服务单价为 4550.00 元/月/人。

6.1.2 外包服务费以乙方实际提供服务的岗位数据实结算，自甲方项目全部交付之日起（具体以甲方书面通知日期为准），按乙方成交承包服务进行结算，不足整月的服务费的按实际服务天数计算，日费用计算标准为：岗位月度成交费用÷月度应出勤服务天数。

6.1.3 乙方据实结算取得的承包服务费不足成交承包服务费标准的，乙方承诺不

以该事项为由向甲方主张任何权利。

6.1.4 上述费用为包干价，包含人工、五险一金、服务、管理、税费、员工福利等所有费用，不含案场各类物资及工具。

6.1.5 合同期内，甲方支付乙方三一云麒项目宿舍租凭补贴 4240 元/月。

6.1.6 乙方外包服务人员每日/周/月工作时长若出现延长的情形，由乙方根据甲方案场实际工作情况安排调休。乙方外包服务人员的休假、调休原则上不能安排在休息日和国家法定节假日，乙方外包服务人员休假不能影响甲方项目工作正常开展。

6.2 支付方式

6.2.1 外包服务费按月度结算，支付方式为银行转账。

6.2.2 乙方未按照要求提交相关付款资料的，甲方有权推迟至乙方完成付款条件后再按合同约定付款。

6.2.2 每月 15 日前甲方根据上月外包服务人员《考勤明细表》和《案场业务外包服务质量考核汇总表》据实核算上一个月度外包服务费用，经乙方书面确认后，由乙方开具合法增值税专用发票，甲方自收到发票后 7 个工作日内支付上月服务外包费用至乙方指定账户。

6.2.3 当乙方收款账号发生变更时，需随付款资料一起提供《账号信息更正声明》，否则因乙方账号原因不能按时支付，责任由乙方自行承担。

6.2.4 乙方向甲方提供税点 6%增值税专用发票，如税点发生变化，则根据实际进行增减。

6.2.5 乙方必须严格遵照相关税收法规和文件，开具合法的增值税专用发票。不得使用假发票、虚开发票，一旦被相关政府部门或税务机关查出，一切责任由乙方自行承担，并且乙方须无条件更换发票，并承担票面金额 10%的违约金，及由此引起的甲方损失。同时，甲方将乙方列为不合格合作方，保留对其法律责任的追究

6.2.6 如果甲方丢失乙方开具的增值税专用发票的发票联和抵扣联，乙方必须向甲方提供专用发票记账联复印件。

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：湖南竹胜园物业服务有限公司

账号：597659619222

开户行：中国银行股份有限公司长沙市特立路支行

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。

6.3 在合同履行中，甲方因实际工作需要，追加与合同标准相同的服务且服务费金额不超过外包服务费总价 10%的，甲乙双方可协商签订补充合同。

第七条 甲方的权利义务

7.1 甲方应明确案场负责人、案场客服、秩序维护（含形象岗）、保洁服务外包的要求和考核验收标准，并按约定的服务内容和质量标准进行日常服务质量检测，随时抽查乙方派驻岗位服务人员当班实到人数。乙方派驻到三一营销案场的工作人员不符合标准的，甲方有权限期更换，直到满意为止。

7.2 甲方为乙方案场负责人、案场客服、秩序维护（含形象岗）、保洁服务人员提供的工作场所和各项安全工作条件应符合政府劳动保护规定。

7.3 甲方应尊重乙方派驻服务人员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。

7.4 甲方应提供指定场所供乙方存放工具、材料、设备及员工工作期间作息之用，乙方若对上述场所进行改造和翻新，需经甲方书面同意后，费用乙方自理，乙方使用上述场地的占地范围不得超出原有范围。前述场所的水、电、气、员工用餐等费用由乙方自行承担。

7.5 甲方应提供乙方日常作业用水及用电，有权监督和考核乙方用水、用电的情况，控制其使用量，如发现乙方员工蓄意浪费水电的，每发现一次扣减当月服务费 1000 元作为违约金。

7.6 甲方与乙方所派驻的服务人员不存在劳动合同关系或雇佣关系。乙方外包服

务人员工作期间发生工伤、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。

7.7 甲方有权对乙方所派驻的服务人员违规行为进行管理，监督乙方承包范围内的外包服务质量，发现问题及时敦促乙方处理，乙方需在规定的时间内整改到位，对违纪违规的人员，必要时可以更换。由于乙方失职等原因造成甲方相关损失的，由乙方负责承担赔偿责任。对乙方合理的要求及建议，甲方应予支持。

7.8 甲方有权对乙方提供的所有外包岗位服务质量定期进行考核，对于不符合甲方服务质量标准的，甲方有权根据《案场业务外包服务质量考核表》（附件2）扣分，根据《综合业务服务外包质量考核汇总表》（附件3）扣除外包服务费、要求乙方整改、赔偿损失等。

7.9 如遇大型活动或其他特殊情况时，甲方应提前通知乙方安排人员进行安全护卫及清洁工作。

第八条乙方的权利和义务

8.1 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。

8.2 乙方应按照法律法规、规章及政策的规定，自备符合工作需要的物料、工具及设备，按本合同规定的客服、秩序维护、保洁各项作业标准（具体标准参照附件《案场业务外包服务质量考核表》），保持良好的生活环境和秩序，爱护甲方的财产，维护甲方良好的形象，对违法乱纪或违反项目各项规定的乙方员工，乙方须予以严肃处理。

8.3 乙方派驻三一营销案场项目的各岗位要求如下：

岗位类型	岗位名称	岗位要求		
		基本要求	素质要求	技能要求
案场管理	案场管理岗(案场负责人)	年龄：25岁以上； 学历：大专以上； 工作经验物业服务2年以上，相关岗位半年以上。	具备良好沟通能力，具有团队组织能力，主动服务意识。	1) 具有团队管理、客户管理、业务管理能力； 2) 掌握业务督导标准、基础业务知识等专业知识； 3) 熟悉案场服务岗位业务流程，理解地产销售业务。

案场服务岗	案场客服岗、案场秩序维护岗	身高：男 1.75 米及以上； 女 1.65 米及以上； 年龄：20—35 岁；容貌五官端正，气质好，身材标准（身高、胖瘦匀称）；普通话流利； 学历：高中及以上文化程度。	和力强，谈吐自如，主动服务意识强	1) 具备服务行业相关经验；形象展示岗能站准军姿，军礼动作标准； 2) 所有岗位熟练掌握服务礼仪； 3) 秩序维护车场服务岗熟练掌握交通指挥手势和军礼、动作标准； 4) 案场客服吧台服务岗须熟练掌握水吧各项服务程序及要求； 5) 样板间服务岗须具备较好的语言表达能力； 6) 机动服务岗掌握展示区服务岗各项动作要求。
	保洁岗	年龄：男 60 周岁以下，女 55 周岁以下； 五官端正，面容和善。	工作认真、细致、踏实，责任心强，良好职业道德	具有物业清洁工作经验和相关专业技能； 熟练使用各种清洁工具及用品，

8.4 乙方派驻三一营销案场项目的所有外包服务人员在工作时间必须统一身着甲方指定款式的工作服，不得擅自改变工作服的穿着形式，私自增减饰物等，并保持干净、平整、无明显污渍、破损，保持个人卫生清洁。外包服务人员上下班服务出勤打卡也必须着工作服，否则每发现一人次扣减当月服务费 100 元作为违约金。

8.5 乙方案场负责人、案场客服、秩序维护（含形象岗）、保洁服务人员由乙方直接聘用并进行管理，乙方应根据《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规及国家政策的规定，与其签订合法有效的书面劳动合同，为其建立档案，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。

8.6 乙方应按劳动合同的约定及时足额支付外包服务人员的各项工资福利，乙方支付外包服务人员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。

8.7 乙方应对所派驻的外包服务人员进行法律法规、政策及劳动管理制度的岗前

培训，保证派驻的外包服务人员爱岗敬业、言行举止得体，杜绝一切不文明行为。

8.8 乙方应教育其外包服务人员遵守岗位职责、安全生产操作规程，如外包服务人员在工作中发生工伤、意外或因工作产生任何劳动纠纷、争议的，均由乙方负责妥善处理，与甲方无关。甲方可视情况给予协助，但乙方不得因此影响所提供服务岗位的外包服务质量。

8.9 乙方应定期对所派驻的外包服务人员进行专业知识与专业技能的培训，并有义务参与甲方组织的安全、消防、防疫、防汛等培训和演习。

8.10 乙方应严守有关安全作业规定，在项目重点区域进行清洁服务或维护保养时，应放置或悬挂“正在作业中”“小心地滑”等标识。否则，由此造成的人员伤亡或财产损失，由乙方负责。

8.11 乙方应管理好所派驻的外包服务人员，严格要求其遵守各项规章制度，爱护项目范围内的公共设施设备、器材，因乙方员工人为损坏，由乙方照价赔偿或恢复原状；在工作中由于乙方或乙方员工责任造成甲乙双方及第三方人员伤亡和财产损失，应由乙方承担全部责任，甲方不承担因此产生的任何责任和费用。

8.12 乙方所派驻的外包服务人员在进入放置或张贴有甲方规章制度、信息资料等文件的办公场所、培训室等房间室内作业时，不得翻阅、查看上述资料，亦不得向外传阅。

8.13 乙方所派驻的外包服务人员不得向客户索取小费或财物，不得私自入户为客户开展家政、清洁、绿植养护等服务。

8.14 乙方所派驻的外包服务人员有责任向甲方反映公共设施、设备的完好状况，在甲方管辖范围内发现安全隐患及可疑人员时，应及时通知甲方安全员，配合甲方做好安全防范工作。

8.15 在甲方创优、接受社会考评、重大活动和应急的情况下，乙方必须积极配合甲方做好案场负责人、案场客服、秩序维护（含形象岗）、保洁服务工作并工作检查合格；如遇台风、水浸、火灾等意外情况，有义务在甲方的统一指挥下参加抢险工作。

8.16 为保证甲方的利益，乙方需为所有派驻的外包服务人员依法购买社会保险，并为其向保险公司购买“第三方责任险”；如果因乙方工作人员过失、失职，造成第三人或甲方的经济损失，由乙方承担赔偿责任。

8.17 乙方需指定项目负责人（管理层）负责与甲方管理人员联络工作，并确保每月不少于一次到现场（时间由双方协商确定），开展以下工作：

8.17.1 会同甲方项目负责人、客服、秩序维护、保洁管理人员及乙方驻场管理人员对客服、秩序维护、保洁现场进行联检评估并形成书面报告；

8.17.2 对前一阶段现场服务及双方配合情况进行总结；

8.17.3 与一线员工进行沟通。

第九条 服务要求

9.1 案场项目负责人

9.1.1 全面负责案场管理工作，统筹协调相关资源；

9.1.2 配合地产营销部门营销策划活动，统筹协调地产营销部、销售代理公司等各方关系，并与其保持沟通，建立定期例会的沟通制度，及时处理相关问题；

9.1.3 指导案场保安、保洁、客服、报修，提高服务水平，统筹定期开展相关培训；

9.1.4 处理案场发生的重大投诉和突发事件以及定期组织消防演练；

9.1.5 负责案场物业服务策划和服务创新；

9.1.6 负责与甲方对接物业费用收取，现场工作人员日常考勤、排班工作。

9.2 案场客服

9.2.1 负责案场内灯光、空调等设施的开启与关闭；

9.2.2 负责前来客户的接待登记，负责按照销售员的顺序排列依次安排销售员进行客户接待并做好记录；

9.2.3 负责前台办公用品及办公设备的清洁保养，协助保洁进行案场内物品的摆放；

9.2.4 协助案场节日与拓展活动的开展；

9.2.5 熟悉项目概况，能够回答客户提出的一般性问题，帮助解决来访人员的求助，转达或事项记录等；

9.2.6 客户落座 3 分钟内水吧客服员向客户端送茶水等；

9.2.7 负责茶水、果汁饮料、炖品、糕点等的准备与摆放，按照接待礼仪标准向客户端送茶水，制作简单烘焙、糕点等；

9.2.8 负责各类杯具、点心器皿等的卫生清洗消毒与管理，食物按照保鲜要求进行保管，做好台账，保证所提供的食物干净卫生；

9.2.9 10~15 分钟对落座的客户进行茶水的续杯，并根据当日准备的果汁饮料、炖品点心等，征求客户需求后进行端送给客户；

9.2.10 不断巡视接待区，对客户的召唤及时响应，回收客户使用过的茶具、器具等，及时集中进行清洗消毒摆放；

9.2.11 营销活动礼品、物资协助发放及登记。

9.3 秩序维护（含形象岗）

9.3.1 接待岗负责管理区域人员进出管理及控制，负责对来访客户进行问候、敬礼与指引，雨雪天气为来访客户提供打伞服务；

9.3.2 车场岗负责管理区域停车场车辆的进出与停放，指引客户按指定位置停放后，负责替 VIP 客户开车门，要求对所有车辆敬礼、问候，提醒客户锁好车窗随身带走车上贵重物品，指引案场入口位置；

9.3.3 所有秩序维护员按现场情况维护管理区域的秩序，负责突发事件应急处理，公共消防管理，负责案场及外围小品等物品的看护，做好警示工作；

9.3.4 协助案场营销人员内部物品搬运和现场布置。

9.4 保洁

9.4.1 负责对案场大厅保洁，确保地面无垃圾杂物、明显灰尘；墙面保持无灰尘、无污渍；大理石、花岗石地面每季度保养 1 次，保持材质原貌，干净、有光泽；

9.4.2 负责外围道路、停车场、宣传牌、灯具、建筑小品、水系等保洁卫生维护，公共灯具、宣传栏、建筑小品等每日清洁 1 次，目视无灰尘、明亮清洁（2 米以上部分每半月清洁、除尘 1 次）；水系每天循环维护，保持无漂浮垃圾，水质清亮无明显沉泥；公共休闲设施（含儿童娱乐场所）每日循环清洁，每周刷洗消毒 1 次，设施表面干净整洁；外围道路、地面、绿地每日循环清扫保洁，广场砖地面每周冲洗 1 次，目视地面干净；明沟每日清扫 1 次，无杂物，无积水；

9.4.3 负责对卫生间保洁维护，公共卫生间按要求配备洗手液、纸巾、专用擦手纸（烘干机）、绿植、便民物品（护手霜、棉签、梳子、橡皮筋等、置物架、挂钩等），全天不定时循环保洁，每日消毒 1 次，保持干净整洁，无异味；公共卫生间配置为坐便器的，应配备一次性垫纸（转转垫）；垃圾桶合理设置，分类收

集，随时清理擦拭，实行袋装化，桶内垃圾不得超过容量 2/3，箱（桶）无异味、无污迹；

9.4.4 负责对洽谈桌、沙发进行保洁卫生维护，每周 2 次对地毯进行除尘清理，半年度对地毯以及窗帘等布草进行清洁洗涤；

9.4.5 负责每天对沙盘、装饰物品等进行除尘清理 1 次；

9.4.6 电梯轿厢每日擦抹 2 次；操作板每日消毒 1 次；电梯门表面光亮、无污迹；轿厢壁无浮尘，不锈钢表面光亮、无污迹；

9.4.7 每天清运项目生活垃圾，保证案场清洁无异味；

9.4.8 负责对客户使用过后的参观工地的雨鞋和安全帽等进行清洗、消毒，保持干净整洁。

第十条 工作要求及各岗位服务标准

10.1 工作要求

10.1.1 乙方每月 28 日前，向甲方管理人员提交当月案场负责人、案场客服、秩序维护（含形象岗）、保洁服务《日常工作检查表》，次月的《员工轮休表》《月工作计划表》《培训计划表》等。

10.1.2 乙方应严格管理派驻外包服务人员在岗服务情况，根据甲方要求打卡记录服务时间，杜绝迟到早退空岗现象。

10.1.3 乙方员工提供服务时间以甲方项目实际情况为准，外包服务人员如需调休时，乙方应合理安排，需保证每天的在岗人数。

10.1.4 除非双方另行议定，否则乙方派出的外包服务人员不能向甲方以外的任何单位和个人提供案场主管、案场客服、形象岗、秩序维护、保洁服务。

10.1.5 乙方所使用的设备及作业中如包含有毒性或可燃性作业物品，应按要求存放在固定区域，做好相关标识、标签，并向甲方报告存放品种、数量，甲方有权随时检查。

10.1.6 乙方应严格遵守国家法律法规要求，不使用国家法律法规禁止使用或限制使用的药品。

10.1.7 在日常作业需要用水资源的管理方面，乙方承诺实施专人管理，注重节约用水；经常性检查，防止“跑、冒、滴、漏”现象发生。

10.1.8 乙方不得将甲方项目部分外包服务转包或分包给其他第三方承接。

10.2 服务标准

10.2.1 车场指引岗

注释	<p>一礼：来访车辆要敬礼。</p> <p>二引：1、指引车辆有序停放，帮助客户开车门并问好；2、</p> <p>三记录：1、记录车辆品牌信息；2、记录访客信息；3、指引客户往销售厅。记录车辆门窗关闭/有无受损信息。（每天记录，次日交到案场管理员岗）</p>
动作要点	<p>敬礼：上体正直，右手取捷径迅速抬起，五指并拢自然伸直，中指微接帽檐右角前约2厘米处，手心向下，微向外张（约20度），手腕不得弯曲，右大臂略平，与两肩略成一线，同时注视受礼者；</p> <p>指引车辆停放：1）直行信号：左臂向左平伸与身体成90度，掌心向前，五指并拢，面部及目光同时转向左方45度；右臂向右平伸与身体成90度，掌心向前，五指并拢，面部及目光同时转向右方45度；右臂水平向左摆动与身体成90度，小臂弯曲至与大臂成90度，掌心向内与左胸衣兜相对，小臂与前胸平行，面部及目光同时转向左方45度；右大臂不动，右小臂水平向右摆动与身体成90度，掌心向左，五指并拢。右小臂弯曲至与大臂成90度，掌心向内与左胸衣兜相对，与前胸平行，完成第二次摆动；收右臂，收左臂，面部及目光转向前方，恢复立正姿势；2）停止信号：左臂由前向上直伸与身体成135度，掌心向前与身体平行，五指并拢，面部及目光平视前方；左臂垂直放下，恢复立正姿势指引客户往销售厅：面带微笑，手心向上，手掌往销售厅方向，跟客户指引：“先生/女士，您好！营销中心这边请。”问好：轻启车门，面带微笑，跟客户问好：“先生/小姐，您好！欢迎光临三一云湖。</p>
服务流程	敬礼►引导►记录车辆信息

10.2.2 体验中心迎宾岗

注释	鞠躬问好：客户来访、离开时，行鞠躬礼，向客户问好。
动作要点	<p>微笑：嘴角微微向上15°，露出上排6~8颗牙齿，表情自然流露；</p> <p>站姿：两腿并拢；右手握住左手手背部分，虎口交叉，拇指藏于掌后，叠放于小腹，两臂略向前张；</p> <p>鞠躬：双手前置，右手握住左手，虎口相对，拇指向内；以腰为轴，身体向前倾15°，双手随身体前倾，自然下滑至小腹下方；头、颈、背成一直线，目光落于对方脚尖处，停顿一秒后复原。</p> <p>问好：欢迎光临**！（来访）欢迎再次光临！（离开时）</p>
服务流程	鞠躬 ► 问好

10.2.3 体验中心服务岗

注释	<p>一送：向客户问好并主动递送茶水。</p> <p>二巡：1、巡视接待区环境；2、巡视客户是否需续水。</p> <p>三整理：1、整理展示区销售资料；2、整理接待区桌面饰品及桌椅摆放；3、整理销售区公示文件。</p>
动作要点	<p>站姿：双手在腹前交叉，右手握住左手的手指部位，双脚并拢，右脚后侧，左脚脚跟靠于右脚足弓处。</p> <p>走姿：以站姿为基础，上体要正直，头部要端正，双目平视，面带微笑。行走时，切记要挺直腰杆，不得弯腰驼背。行走时双肩要平稳，挺胸立腰，双臂前后自然摆动（托盘行走除外）脚步要利落轻稳；</p> <p>送茶：将托盘放到手掌上，左手向上弯曲，手臂垂直于左胸呈 90°，肘与腰部 15 公分，小臂垂直，掌心向上，五指分开，用手指和掌托住盘底，手掌成凹形，平托与胸前，掌心不与盘底接触；托起前左脚超前，左手与左肘呈同一平面，用右手紧紧把盘拉到左手和左肘上，先用左手、左肘把盘放于平肘上，再用右手调整好盘内物品。托盘内物品摆放的规则为较重、较高和易碎物品应靠近身体，避免摔落。</p> <p>递茶：从客人右侧递过茶杯（女士优先），右手手指并拢，拇指分开，握住茶杯中部偏下位置，注意不要把手指搭在茶杯边上，也不要让茶杯撞在客人手上，微笑轻声告知客户“请用茶/水”。</p> <p>续水：当客户杯中茶水剩 1/3 时，携带茶壶，从客人右侧开始续水（女士优先），首先轻声招呼：“对不起，打扰一下！我帮您续一下茶水”，然后左手端起茶杯，右手拿茶壶进行续水，续水后将茶杯放在桌面后推送给客户，切勿直接使用左手递送茶杯；</p> <p>整理：物品轻拿轻放；展示饰品整齐，统一方位；画框物品等同一水平线。</p>
服务流程	送茶►巡视►整理

10.2.4 样板间服务岗

注释	<p>一问：来访客户问好。</p> <p>二记：1、记录客户意见；2、记录到访人次（岗位配置录音笔辅助工作，每日上班时将上日记录表交至案场管理岗位）。</p>
动作要点	<p>三清楚：</p> <p>1、室内空气清新、温度适宜；</p> <p>2、清楚物资管理要求；</p> <p>3、清楚室内细部保洁标准。</p> <p>站姿：双手在腹前交叉，右手握住左手的手指部位，双脚并拢，右脚后侧，左脚脚跟靠于右脚足弓处；</p> <p>问好：面带微笑，主动向顾客点头问好：“您好，欢迎参观！”</p> <p>清点物品：遗失、损坏物品及时上报；细部保洁：轻拿轻放，及时复原；</p> <p>客户意见收集：规范填写。</p>

服务流程	开窗通风▶检查照明、音响▶清点物品▶开启空调▶接待客户▶客户意见收集
------	------------------------------------

10.2.5 夜间安全岗

注释	一巡：按巡逻路线进行巡视、检查各重点部位。 二查：负责销售案场区域内的安全检查工作。 三应急：配合处理各种紧急事件。
作业要求	按巡逻路线进行巡视、检查各重点部位，检查案场区域内公区设施的完好情况并做好记录。 遇见来访客户（车辆）要站立、行礼，礼貌、微笑地回答客户询问并正确指引。人过地净，协助做好案场区域的环境卫生巡视工作。 协助做好参观人员及车辆的引导、指引、执勤工作。 配合处理各种紧急事件，积极配合其他岗位的工作，完成上级交办的其他工作。
服务流程	交接班▶巡视检查▶应急处理

10.2.5 保洁岗

注释	及时：按时间要求跟进销售区域内的保洁工作。 反馈：收集客户的意见、建议以及现场问题点并向上级反馈。
作业要求	整体清洁工作应于每天早上销售厅开放接待前完成。销售案场开放期间不得从事地面冲水、拖洗等作业。周期性保洁作业应安排在销售厅晚上关闭后进行。 工作时遇见客户，保洁岗应立即停止手中工作，向客户微笑致意，待其参观完离开后再继续，可先做其他清洁。
服务流程	清洁▶巡视▶维护

10.2.6 环境卫生检查标准

类别	分项	标准
项目	地面保洁	地面无垃圾物，新丢弃的垃圾物 10 分钟内清扫完。
	物料保洁	领地导示牌、道旗、花箱等物料表面无明显污迹。
项目边界	大门岗地面保洁	地面无垃圾物，新丢弃的垃圾物 10 分钟内清扫完。
	项目周界卫生	地面无垃圾物，新丢弃的垃圾物 10 分钟内清扫完。
	项目边界物料保洁	大门岗形象牌、太阳伞、保安亭等及项目边界围板、绿植等表面无明显污迹。
	地面保洁	地面无污迹，呈本色，无明显水迹；石材地面和木质地面定期打蜡（按合同需求），保持光亮。
	门窗、墙面	门窗玻璃无污迹，墙面无灰尘。
	楼梯、走道	无纸屑烟头。

销售厅	台椅、沙发	摆放整齐，无灰尘。
	洗手间	每半小时巡查作业 1 次，保证地面、便池、洗手盆、镜面、垃圾桶、洗手液清洁无污迹，无异味、垃圾不超过垃圾桶的 2/3
	销售道具保洁	销售道具无明显灰尘。
销售通道	地面保洁	地面无垃圾，呈本色，无明显水迹，落叶清扫及时。
	导示系统清洁	导示系统无明显污迹。
	泳池、水池清洁	水质干净、水面无漂浮物、池底池壁定期除尘，呈本色。
	围板整洁	围板规整、画面无污迹。
样板间	地面保洁	地面无污迹，呈本色，无明显水迹；石材地面和木质地面 定期打蜡（按合同需求），保持光亮。
	物品清洁	摆放整齐、无灰尘，专业护品打理。
	门窗、墙面	门窗玻璃无污迹，墙面无灰尘。

第十一条保密义务

11.1 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、双方订立的合同及全部附件、资料均为保密信息。

11.2 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。

第十二条特别约定

12.1 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。

12.2 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 个工作日仍未支付，甲方有权单方面解除本合同并停止向乙方支付外包服务费。

12.3 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。

12.4 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。

12.5 如遇以下特殊情况，乙方应积极配合甲方提供相关特别服务，且不收取任

何费用。

12.5.1 如遇甲方迎接上级单位检查、外单位参观等，乙方应根据甲方要求安排组织人员进行突击性服务，积极配合甲方的各项相关工作。

12.5.2 如遇火警、水管爆裂等特殊情况，乙方须立即组织人员做好特殊清洁工作。

12.5.3 恶劣天气前后，乙方须组织人员做好抗险、抗灾准备和险灾后环境卫生清洁工作。

第十三条 合同解除、终止及退场

13.1 因特殊原因，乙方提前解除合同的，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服务，服务交接以不影响甲方工作正常开展为前提，甲方因此受到的损失的，还应赔偿甲方损失。

13.2 乙方退场时，将甲方提供的工作场地、物资等移交甲方，双方签字确认。对于因工作原因自然损耗、损坏、折旧的物资，乙方无需承担补偿责任。若因乙方案场管理失误导致的物品遗失，乙方需要按照甲方《物资采购单价格》按折旧计算并赔偿。

13.3 合同期限内，因国家政策调整或不可抗力导致无法履行本合同时，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合同，或是变更合同中的某些条款，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，导致本合同提前终止，则合同提前终止的风险和一切后果由乙方自行承担。

第十四条 违约责任

14.1 因甲方原因未按约定向乙方支付外包服务费的，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0.1%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合同约定时除外），乙方有权单方解除本合同。

14.2 如果乙方的案场负责人、案场客服、秩序维护（含形象岗）、保洁服务质量、人员配置标准未能达到本合同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（人员限期更换）；如果整改（更换）后仍不符合甲方要求，甲方有权解除合同，给甲方造成损失的，乙方应赔偿甲方损失。

14.3 乙方案场负责人、案场客服、秩序维护（含形象岗）、保洁服务质量考核连续2个月或累计3个月月度考核得分低于85分（不含），甲方有权单方面解除合作协议，给甲方造成损失的，乙方还应赔偿甲方损失。

14.4 乙方在岗人数缺编，缺编人员费用2倍扣除，合同期连续两月出现在岗人员缺编情况或累计3次发现乙方在岗人数缺编的，甲方有权解除合同。如果案场负责人、案场客服、秩序维护（含形象岗）、保洁人员身高、年龄等不符合约定要求，乙方应在约定期限内整改到位，整改期间相应人员的费用减半支付，如果整改期满仍未整改到位的，相应人员的费用全部扣除，且甲方有权解除合同。

14.5 乙方严重违反合同所规定的乙方责任，影响项目环境或导致甲方其他方面的严重损害，经甲方2次书面警告仍未整改合格，甲方有权单方终止合同，给甲方造成经济损失的，乙方应予赔偿（因人力不可抗力即自然灾害、非人为恶意破坏等因素所引起的环境脏污，不在此列）。

14.6 乙方未按本合同第九条与第十条相关规定要求提供相关案场负责人、案场客服、秩序维护（含形象岗）、保洁外包服务，甲方有权临时委托第三方提供案场负责人、案场客服、秩序维护（含形象岗）、保洁外包服务，因此产生的额外费用或给甲方造成的损失，由乙方承担。乙方累计三次未能按要求提供案场负责人、案场客服、秩序维护（含形象岗）、保洁外包服务的，甲方有权解除合同，给甲方造成损失的，还应赔偿损失。

14.7 若因乙方承包范围内的案场负责人、案场客服、秩序维护（含形象岗）、保洁服务质量不达标，而被有关部门（环卫、市容、街道办事处等单位）予以处罚，所需的罚金，由乙方承担，给甲方造成损失的，乙方应当赔偿相应损失，并扣除乙方当月外包服务费的50%。

14.8 若因乙方承包范围内的案场负责人、案场客服、秩序维护（含形象岗）、保洁服务质量不达标，导致客户投诉，经甲方核实为有效投诉的，每次扣除乙方当月外包服务费的10%，给甲方造成损失的，乙方应当另行赔偿相应损失。合同期内乙方连续月度二次或累计三次因服务质量不达标导致业户投诉的，甲方有权解除合同。

14.9 如因乙方案场负责人、案场客服、秩序维护（含形象岗）、保洁服务人员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，甲方有权解除合同。

14.10 无论任何原因，若乙方案场负责人、案场客服、秩序维护（含形象岗）、保洁服务人员与甲方管理人员或客户发生打架斗殴行为，或辱骂客户，与之相应的所有责任归乙方承担，每发生1次争吵，扣除当月服务费的2%；每发生一次打架斗殴行为，扣除当月服务费的3%。给甲方造成损失的，还应赔偿损失。情节严重的，影响恶劣的，甲方有权解除合同，由乙方支付相应的赔偿金。

14.11 严禁乙方外包服务人员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，并赔偿相应的损失。

14.12 乙方不得有任何馈赠或贿赂甲方人员的行为，否则，甲方视为乙方违约，有权追究责任并解除本合同。

14.13 乙方现场案场负责人、案场客服、秩序维护（含形象岗）、保洁服务人员向客户索取小费或财物的，或私自入户为客户开展家政、清洁服务的，乙方应当更换当事工作人员，甲方扣除乙方当月服务费1%作为违约金。如影响非常恶劣，甲方有权单方解除合同，造成的投诉或负面影响由乙方负责消除，有损失的还应当赔偿损失。

14.14 乙方提供的外包服务不符合要求，应在甲方指定时间内进行整改，若拒不整改或者整改两次不到位，甲方有权单方解除本合同，并要求乙方支付本合同总服务费30%的违约金。

14.15 乙方须派指定的主管进驻，除非该主管离开乙方公司，未经甲方同意不得更换该主管，否则，甲方有权扣除1个月的承包服务费。

14.16 本合同从生效之日起，未经甲方书面同意乙方不得无故提前解除本合同，否则因乙方提前解除合同给甲方造成损失的还应当赔偿损失。

14.18 双方任何一方违反本合同约定，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。

第十五条 组成合同的文件

本合同与下列文件一起构成合同文件：

15.1 双方协商达成的变更或补充合同

15.2 本合同条款

15.3 在合同履行过程中乙方作出的承诺

15.4 中标通知书

15.5 招标文件

15.6 投标文件及在采购过程中乙方作出的承诺

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。

第十六条 其它

16.1 甲、乙双方同意采取包括但不限于书面、电话、传真、短信、网络及邮寄等任一方式通知对方，以上形式发出即视为送达。

甲方收件地址：长沙经济技术开发区漓湘中路 16 号综合楼 407 房

电话/传真：0731-84081268

乙方收件地址：长沙经济技术开发区三一路 1 号三一工业城研发楼魔豆仓一楼 119 号

电话/传真：17773122096

甲乙双方任何一方变更以上内容，应当在变更之日起三天内书面通知另一方，否则，由变更方承担不利之法律后果。如未送达变更通知的，一切通知均以本合同确定的联系地址为准。

本合同送达条款适用于各方非诉时各类通知、合同等及就该合同发生纠纷时相关文件和法律文书的送达，同时包括在争议进入民事诉讼程序后的一审、二审、再审和执行程序。

16.2 本合同附件作为本合同的组成部分，与本合同具有同等效力。

16.3 本合同未尽事宜，经双方友好协商，可另行签订补充合同。

16.4 如双方对于本合同的履行出现纠纷的协商解决不成，甲乙任意一方均可向长沙县人民法院提起诉讼。

16.5 本合同正本壹式陆份，甲方叁份，乙方两份，采购代理公司备存一份。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：

案场业务外包服务方案

案场业务服务外包质量考核表

综合业务服务外包质量考核汇总表

(以下无正文)



甲方:

法定代表人或委托代理人(签字):



日期: 2025 年 4 月 30 日

乙方:

法定代表人或委托代理人(签字):



日期: 2025 年 5 月 1 日

附件二案场业务服务外包质量考核表

考核项目：考核周期：

考核类别与分值		考核细项	评分标准	评分
客服类(30分)	仪容仪表 服务礼仪 (10分)	1. 着装符合项目定位, 佩戴工牌; 2. 工作服熨烫平整、干净整洁、款式统一; 3. 妆容得体; 4. 热情友好、微笑服务; 5. 服务用语规范、得体, 主动问好	1分/项次(扣完即止)	
	客户服务 (14分)	1. 及时提供茶水; 2. 接待、水吧区域清洁、无杂物; 3. 无文件随意粘贴现象; 客户离开时将桌椅及物品归位; 4. 保持接待区域干净、整洁、无异味; 5. 客户出入时主动及时拉门、迎送; 6. 物品(参观样品间需穿戴鞋套, 小孩无需)双手递送, 引导客户落座, 分置干净与使用后的鞋套; 7. 保持接待区域的干净、整洁、无异味	1分/项次(扣完即止)	
	物资管理(6分)	1. 展厅、吧台、样板房等示范区域服务用具及宣传册等相关物料干净、整洁, 保管妥当, 及时补给; 2. 有详细的出入库记录; 3. 私人物品不在吧台或样板房出现	1分/项次(扣完即止)	
秩序服务类(30分)	仪容仪表 服务礼仪 (10分)	1. 着装符合项目定位, 佩戴工牌; 2. 工作服熨烫平整、干净整洁、款式统一; 3. 服务用具齐全; 4. 热情友好、微笑服务; 5. 服务用语规范、得体, 遇客主动问好、敬礼	1分/项次(扣完即止)	
	引导服务 (8分)	1. 及时引导客户泊车; 2. 雨雪或烈日天气下为客户撑、收伞; 3. 保持示范区停车场车辆停放秩序, 主动引导车辆统一方向停放, 确保车辆停放有序;	1分/项次(扣完即止)	

		4. 机动车、非机动车分区域停放		
	安全保障 (12分)	1. 营销案场（展厅、样板房、示范区）范围内设施及人员的管控； 2. 突发事件应急处置	3分/项次（扣完即止）	
保洁类 (20分)	仪容仪表 服务礼仪 (10分)	1. 着装符合项目定位，佩戴工牌； 2. 工作服熨烫平整、干净整洁、款式统一； 3. 服务用具齐全； 4. 热情友好、微笑服务； 5. 服务用语规范、得体，主动问好	1分/项次（扣完即止）	
	及时周到地 服务 (6分)	1. 及时清理台面； 2. 地面水渍、垃圾，及时补充卫生间清洁用品和纸巾， 3. 样板间/售楼处/示范区及时清扫保洁，及时清扫保洁，作业时遇客主动侧身避让	1分/项次（扣完即止）	
	售楼处/样板房/示范区管理 (4分)	1. 售楼处/样板房/示范区物品及时归位； 2. 规范使用工具，保洁使用工具等物品整洁，按规定摆放	1分/项次（扣完即止）	
设施设备 (10分)	设施维护 (10分)	销售案场区域内含室外公区、销售中心、样板间、销售通道、停车场等目视范围内各类公区设施、建筑小景、摆设、灯具完好，运行正常，若有异常，须有《报修记录表》以及进度跟进	2分/项次（扣完即止）	
综合类 (10分)	工作态度 (10分)	1. 不得脱岗； 2. 不玩游戏； 3. 不在客户接待区域聊天、进食、休息等与工作无关的事情； 4. 各岗位信息通畅； 5. 按时巡逻、巡视，及时记录问题并反馈汇报	1分/项次（扣完即止）	

月度得分		甲方签字		乙方签字	
------	--	------	--	------	--

说明：

1. 案场业务服务外包项目根据以上考核明细每周巡检，发现以上任意一项服务品质不符合要求的，扣除相应分数，实际得分双方签字确认。

2. 甲方进行月度品质安全检查时，对于项目服务工作评分也将计入服务质量考核评分。

3. 案场服务外包项目统计周检和甲方评分，取平均分作为月度案场服务考核评分，月度考核分数低于 90 分（不含）的，每少一分扣除当月服务费总额的 1%。

4. 连续 2 个月或累计 3 个月月度考核低于 85 分（不含），甲方有权单方面解除合同。

附件三综合业务服务外包质量考核汇总表

考核周期：年月日至年月日

序号	考评项目	达标值	考评结果	考核扣款	考核方法
1	案场主管、案场客服、形象岗、秩序维护、保洁服务质量考核评分	≥ 90			每月检查次数加权平均统计
2	案场主管、案场客服、形象岗、秩序维护、保洁服务质量有效投诉	0			每次有效投诉扣除月度服务费的 10%
4	案场主管、案场客服、形象岗、秩序维护、保洁服务安全事故	0			按合同处理
6	配合工作情况	配合			一次不配合扣除服务费 200 元
7	日、周、月计划及事项	按时完成			未完成每次（项）扣除服务费 100 元

9	人员出勤	全勤	应在岗人 实在岗人 应出勤 H 实际出勤 H		缺编人员费用 2 倍扣除
10	岗位作业流程	按流程作业	按流程作业		未按流程作业，一次（项）扣除服务费 100 元
11	月合同案场业务 服务外包费用 总额（元）	¥：元		合计扣当月服务费（元）	¥：元
12	月实际应支付服务费总额（元）	¥：元			

制表：

审核：

乙方确认：