**附件二：**

**厦门市园林植物园**

**安保服务外包质量考核办法**

**(试行)**

为切实保证安保服务外包工作质量，落实安保工作考核和提升，特制定本考核办法。

**一、考核依据**

1、本项目考核及扣罚标准按照《厦门市园林植物园安保服务外包管理标准》条款执行。

2、以下文件作为考核办法的重要参考法规，对被考评单位具有相同约束力：

（1）《中华人民共和国安全生产法》

（2）《中华人民共和国反恐怖主义法》

（3）《中华人民共和国消防法》

（4）《厦门经济特区公园条例》

（5）上级管理单位相关法规及管理标准

**二、考核方法**

1.日常考核：每天对各岗位在岗情况、安保工作落实情况等进行检查。检查现场发现的管理问题，可根据《厦门市园林植物园安保服务外包管理标准（试行）》,在《厦门市园林植物园安保质量考核日常评分表》予以扣分，提出限时整改并累计至月度考核评分表中。限时整改到期后进行复查，对未整改到位的，视情节严重程度，扣除双倍扣分或直接当月考核评价不合格。

2.月度考核：每月考核一次。主要结合日常考核和月度考核中发现的问题根据《厦门市园林植物园安保服务外包管理标准（试行）》,在《厦门市园林植物园安保质量月考核评分表》进行累计扣分，并得出月度评分结果。

3、专项考核：针对安全生产工作、反恐防暴、消防安全、综治等各类安保工作任务的需要不定期进行专项考核。专项考核可与月考核或季度考核相结合，或代替月考核。检查中发现的问题根据《厦门市园林植物园安保服务外包管理标准（试行）》，要求管理单位限时整改并累计至《厦门市园林植物园安保质量月考核评分表》中扣分。限时整改到期后进行复查，对未整改到位的，视情节严重程度，扣除双倍扣分或直接当月考核评价不合格。

4、季度考核：每季度不定期检查，结合日常考核、月考核和专项考核中发现的问题，根据《厦门市园林植物园安保服务外包管理标准（试行）》，在《厦门市园林植物园安保质量月考核评分表》进行扣罚，并提出限时整改要求。限时整改到期后进行复查，对未整改到位的，视情节严重程度，扣除双倍扣分或直接当月考核评价不合格。

**三、考核程序**

（一）日常考核：现场考核→督查通知整改→扣罚通知。

（二）月度考核：现场考核→集中评分→计算结果→扣罚通知。

（三）专项考核 ：现场考核→整改（扣罚）通知→评出结果。

（四）季度考核：现场考核→集中评分→计算结果→扣罚通知。

**四、扣罚标准**

1、每项考核每次扣分合计分值最高不超过对应分值。

２、月度考核分数＝总分（100分）-当月日常考核累计扣分-当月抽查考核累计扣分。

２．以植物园（甲方）为考核单位，对被考核单位（乙方）的每月考核结果将作为支付乙方月度安保工作质量服务费的计算依据,具体计算方式如下（不足1分的,按四舍五入取整计算）：

（1）当月综合考核分数在90分（含90分）-100分，甲方将全额支付乙方当月安保工作质量服务费。

（2）当月综合考核分数在85分（含 85 分）-90分，每扣减1分，对应扣罚当月应付乙方安保服务费的1%。

（3）当月综合考核分数在80分（含 80 分）-85分，每扣减1分，对应扣罚当月应付乙方安保服务费的2%。

（4）当月综合考核分数低于80分的，视为月底考核不合格，每扣减1分，对应扣罚当月应付乙方安保服务费的3%。

**五、终止与续签合同**

1、在合同期限内，被考核单位的综合考核平均分连续六个月达到90分以上，经被考核单位申请，甲方审核同意后可与被考核单位按照需求书中要求的服务内容和配置人数续签合同。

2、被考核单位在单个合同期内安保月度考核平均分数连续2个月不合格或总计3个月不合格（低于80分，不含80分）的，植物园有权对被考核单位提出警告，甲方有权解除合同，没收履约保证金。

3、中标人单个合同期内安保服务连续3个月月度考核平均分数不合格或总计４个月月度考核平均分数不合格（低于80分，不含80分），甲方年有权直接解除合同，没收履约保证金，并扣除当月全额安保服务费。解除合同的后果由乙方承担。

**附件三：厦门市园林植物园安保质量考核日常评分表**

**日期： 第一联：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **考核人员** |  | | |
| **发现问题** |  | **问题类别** |  |
| **整改意见** |  | **整改完成时限** |  |
| **复查人员** |  | | |
| **扣除分值** |  | | |

**日期：　　　　　　　 第二联：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **考核人员** |  | | |
| **发现问题** |  | **问题类别** |  |
| **整改意见** |  | **整改完成时限** |  |
| **复查人员** |  | | |
| **扣除分值** |  | | |

**附件四:厦门市园林植物园安保质量月考核评分表**

**时间：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **服务质量标准** | **考核内容** | **分值** | **日常考核**  **扣分标准** | **抽查考核**  **扣分标准** | **得分** |
| **仪容仪表** | 1. 按规定着装，配备装备工具，统一，整洁； 2. 仪表端正无**不良表现**；举止文明大方、精神饱满、用语文明； 3. 服务态度热情、主动、耐心。 | 15 | 若有违反，每发现1次扣 1-3分。 | 若有违反，每发现1次扣 1-3分。 | 14 |
| **工作纪律及安全生产工作资料归整情况** | 1. 按规定实施请销假制度；不得擅自休假、调班、换岗、串岗、脱岗；按规定时间上下班、不迟到、早退，按流程交接； 2. 工作期间不出现**串岗、脱岗、偷懒**、酒后上岗等违反劳动纪律，不做与工作无关的事情； 3. 遵守业主及外包方的管理规定，严禁违法安全规章制度。 | 15 | 若有违反，每发现1次扣1-3分。 | 若有违反，每发现1次扣 1-3分。 | 12 |
| **执勤规范** | 1. 服从指挥、服务符合规范，能起到安保秩序维护效果； 2. 能按规定时间、流程在岗执勤，主动汇报工作相关事宜，规范处置； 3. 人员及车辆进出按规定登记、指挥、放行，并有来访登记，严查大件物品、危险品等； 4. 固定岗位24小时要有专人专业值守，如有可疑、突发情况可做到及时报知、跟踪、处理和记录； 5. 巡逻岗按规定班次进行，及时有效地检查设施设备，上报并处理紧急问题，并做好巡查记录。 6. 交接班、来访登记、巡逻登记等所有服务记录均有迹可循，且有效真实。 7. 各种紧急突发情况报告及时、处理正确。 8. 操作流程规范，完善，责任到人；有完善的档案、台帐和维护规定。 9. 按时检查设备设施，清点交接，做好交接记录，做好台帐，规范管理。 | 15 | 若有违反，每发现1次扣 1-3分。 | 若有违反，每发现1次扣 1-3分。 | 13 |
| **投诉与反馈** | 1. 当月收到投诉且处理整改不到位； 2. 违反管理规定且未及时整改到位。 | 10 | 若有违反，每发现1次扣 1-3分。 | 若有违反，每发现1次扣 1-3分。 | 9 |
| **人员管理及劳动关系** | 1. 人员基本条件符合服务合同要求。 2、做好人员上岗培训、日常培训及专业技能培训等相关培训工作，使员工具备一定的安保、消防等必备技能知识，并持证上岗；消控室等特殊岗位还须根据要求持有相关证书。   3、出勤率、上岗及时率100%；人员月流动率控制在规定范围内。  4、未经业主同意，不得随意对岗上人员进行调换和撤离；出现岗位空缺，及时安排加班补岗，并在约定时间内补员。  5、外包单位现场管理人员的基本条件、技能知识符合要求标准；服从管理配合工作，主动汇报；具有合理的工作计划安排和问题处理协调能力。  6、为本项目的安保人员购买相应的保险、并对其生老病死、工伤意外、劳务纠纷等特殊情况承担全部责任，严禁由于上述情况影响景区正常运营或者形象的情况发生。 | 15 | 若有违反,每发现1次，扣1-6分。 | 若有违反,每发现1次，扣1-6分。 | 13 |
| **配合度和应急能力** | 1、服从业主方的工作安排，对安保人员进行定岗、定员，保证人员稳定，确保队伍人员素质、服务质量满足各项要求。  2、 服从业主方的一体化管理，接受业主对应急事件的指挥和调度，满足业主在重大节假日、安全检查工作或管理区域内发生紧急事件等不确定时间段内增派人员的要求，协助完成好应急工作任务及业主交办的其他任务，并接受业主对其工作质量的考核。  3、提供业主要求的安全工作台帐资料。 | 15 | 若有违反,每发现1次，扣6-15分。 | 若有违反,每发现1次，扣6-15分。 | 15 |
| **安保管理要求落实情况** | 发生安全事故或违反安全、消防、反恐等法规制度的事件 | 15 | 若有违反,每发现1次，扣6-15分。 | 若有违反,每发现1次，扣6-15分。 | 15 |
| **合计得分** |  | 100 | **本月得分** | | 91 |
| **考核人员签字** | 未按招标规定人数（70人）上岗，本月出勤51人，每人每月5300元，共计支付270300元。 | | | | |
| **被考核单位签章** |  | | | | |