

附件 2:

服务外包服务质量考核细则

为规范服务外包服务管理,提升服务外包服务质量,经双方平等协商,特制定以下服务外包服务质量考核细则。

一、服务外包服务效率

1、乙方应自收到甲方《服务外包服务需求表》之日起5个工作日内按照甲方服务外包服务需求提供服务外包服务,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《服务外包采购合同》。

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《服务外包采购合同》。

二、服务外包服务质量

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,甲方有权要求乙方更换外包员工,且扣当月质量考核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,甲方有权要求乙方更换外包员工,且扣当月质量考核1分/人/次。

3、乙方派驻的外包食堂工作人员应在到岗2个月内办理好健康证,未在前述期限内办理好健康证并持证上岗的,扣当月质量考核1分/次/人。

4、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。