云南省天然气宣威新奥燃气有限公司
关于生产运营业务外包服务项目的询价函

为满足云南省天然气宣威新奥燃气有限公司生产运营的需求，云南省天然气宣威新奥燃气有限公司拟对生产运营业务外包服务项目进行采购，现向社会各界供应商询价。

一、项目基本情况

（一）项目名称：生产运营业务外包服务项目。

（二）生产运营业务外包内容为厂站运行业务、营业厅业务、安检业务及服务维修业务。

（三）工作内容

厂站运行业务、营业厅业务、安检业务及服务维修业务的具体工作内容详见附件1。

（四）费用说明

本项目包含月度费用和年度费用，分别如下：

1.月度费用单月最高限价为65000元（大写：陆万伍仟元整）。

2.年度费用根据年度考核进行结算。

（五）费用结算

1.月度费用结算规则采用综合包干计价、按业务完成量及业务完成质量据实结算方式，但单月费用不得高于报价费用。

2.月度费用据实结算口径：按计价标准并结合乙方业务

完成量及业务完成质量据实结算，详见附件3。

3.年度费用根据各业务考核情况进行结算，详见附件3。

（六）业务外包期限

履行期限：一年。(若我方上级公司有统一管理要求，我方有权随时终止合同。)

二、申请人资格要求

（一）报价单位须是依照中华人民共和国有关法律设立，并在中华人民共和国正式注册，取得营业执照并拥有人力资源服务许可证。

（二）报价单位运行规范，未被“信用中国www.creditchina.gov.cn)”网站列入“经营异常名录、严重失信主体、重大税收违法失信主体”；未被“中国执行信息公开网(http://zxgk.court.gov.cn/)”纳入“失信被执行人名单”。

（三）本项目不接受联合体投标。

（四）报价单位应能开具6%税率的增值税专用发票，需全额开具发票。

（五）提供类似业绩证明材料2份。

三、获取采购文件

时间：2026年10月15日—2026年10月16日

地点：云南能投业财一体化平台（https://ynnterp-ierp.cnyeig.com/pur/kingdee/pur/srmportal/srmportal.html?userId=guest&accountId=2190809131303044096&needReset=true#/index）

方式：供应商可在云南能投业财一体化平台注册并通过

资格审核后，在平台中查看比价采购项目，获取询价函，进行后续工作。

四、报价文件提交

（一）报价文件组成

1.报价函并加盖公章扫描件，详见附件2：报价一览表。

2.公司简介等。

3.有效的“营业执照”正本或副本扫描件，资质证书扫描件。

4.法定代表人有效身份证正反面扫描件，授权委托书（若有需要签字盖章）。

5.报价单位应提交的其他各类资质、业绩证明材料。

6.按上述报价单位资格要求出具《承诺书》（材料真实性承诺、无处罚承诺、评估质量承诺、服务承诺等）。

7.提供城镇职工工伤保险公司参保证明。

（二）报价文件提交

截止时间：2026年10月20日17:00。

地点：云南能投业财一体化平台。

报价方式：本项目报价过程全程采用网上不见面的方式开展，供应商可通过登录云南能投业财一体化平台，按照采购平台操作手册进行报名投标，上传相应的报名附件及报价文件。

纸质版报价文件应密封包装，并在封套的封口处加盖报价单位公章，邮寄至我公司存档，邮寄地址:云南省天然气宣威新奥燃气有限公司宁老师收，电话:13887497618。

五、中选候选人推荐原则

若有效报价不足三个，且评审小组经评审认为报价仍具有竞争力时，可以按评审办法继续评审推荐中选候选人。在合格报价人中，根据报价由低到高排列次序并推荐候选人。排名第一者为中选人，第二、第三名为中选候选人。排名第一的中选候选人放弃中选、因不可抗力提出不能履行合同的，询价人可以确定排名第二的中选候选人为中选人。排名第二的中选候选人因前款规定的同样不能签订合同的，询价人可以确定排名第三的中选候选人为中选人。若排名前三的中选候选人均不能签订合同则本次询价终止。若经评审的响应文件报价相同，按供应商注册资本金从多到少排序；若供应商注册资金仍相同，按供应商有效业绩个数从多到少排序。

六、询价结果告知

询价活动结束后，若贵公司中选，我单位将在云南能投业财一体化平台发布成交公告，供应商可登录平台下载。

七、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系。

名 称：云南省天然气宣威新奥燃气有限公司

地 址：云南省曲靖市宣威市虹桥街道月牙社区普宣高速公路入口处

联系方式：13887497618

联系人：宁老师

附件：

1.云南省天然气宣威新奥燃气有限公司生产运营业务外

包服务项目工作内容

2.报价一览表

3.业务外包合同（模板）

云南省天然气宣威新奥燃气有限公司

2026 年 10 月 14 日

附件 1

云南省天然气宣威新奥燃气有限公司

生产运营业务外包服务项目工作内容

一、厂站运行业务工作内容包括但不限于以下内容：

1.严格遵守国家、上级公司、公司和厂站的各项规章制度，严格遵守本岗位安全操作规程、工艺技术规程和防火防爆制度，负责车辆充装、卸液、厂站巡检、设备维护、压力容器操作、收银等工作。

2.以倒班的工作方式完成我方所属厂站的基础运行维护。

3.在我方所属厂站负责人的领导下，完成卸液、加压、加注、收银、输配等工作。

4.对进入我方所属厂站加气车辆主动、热情、规范服务，为驾驶员提供优质的加气服务。

5.对我方所属厂站范围内的设备和消防器材的日常维护和清洁工作。

6.负责我方所属厂站范围内的安全监督管理，发现不安全因素和危及加气站安全的行为，及时阻止并向领导汇报。

7.负责我方所属厂站生产设备、储气设备、配变电设备及控制屏等所有设备、管线、阀门、仪表的日常管理和保养与维修工作，配合维修人员进行检修工作，确保设备处于良好

状态，达到安全运行。

8.负责我方所属厂站内所有设备、管线、阀门、仪表的日常管理和保养与维修工作，配合维修人员进行检修工作，确保设备处于良好状态，达到安全运行。

9.负责我方所属厂站内所有设备及仪表的巡检、抄表记录及站内消防设施的日常检查工作，正确填写充装记录、设备检查记录等，做好交接班工作，并认真如实填写交接班日志。

10.负责我方所属厂站点供站（包括但不限于古园筑瓠等）的日常巡检和运营监护。

11.掌握我方所属厂站的卸液工艺流程，严格遵守安全操作规程，做好当班卸车工作，认真做好卸车记录。

12.掌握我方所属厂站内消防器材性能，熟练使用消防器材。

13.乙方工作人员在工作中要自觉遵守安全操作规范，严格按规定进行充装，充装时禁止超压力充装和过量充装。

14.乙方工作人员严格遵守上下班时间，做到不迟到、不早退、不睡岗，严禁饮酒后上班。

15.我方需求的其他服务。

二、营业厅业务工作内容包括但不限于以下内容:

1.严格执行公司及生产运行部相关规章制度。

2.熟悉天然气品名、性能、用途及价格。

3.熟悉本岗位流程，严格按照公司各项规章制度穿戴好工作

服。

4.熟知燃气管道安装知识及安装范围，熟知燃气具的安装知识及安装规范。

5.负责营业厅的客户咨询、磁卡用、物联网表用户办卡、发卡、售气、收费、销售气量统计、报装及其他零散服务业务。

6.文明礼貌待客，热情周到服务，积极主动为客户介绍相关燃气知识，对用户的意见耐心解答，收集用户情况并及时反馈。。

7.收费过程中应集中精力，做到唱收唱补，发票、现金向用户交代清楚，当面点清;认真履行交接手续，每天下班前点清当天费用，做到当天款当天存；如发现差错应及时上报主管，因保管不慎或工作失职，造成发票或现金遗失等差错，应如数赔偿。

8.保障客户资料准确无误地录入客服系统，并保管好客户档案，避免遗失。

9.负责增值业务开发、销售、用户咨询与回访等工作。

10.负责登记及下达施工任务单。

11.对用户进行安全用气常识宣传，发放宣传资料，收集用户相关信息。

12.廉洁从业，严格遵守国家法律法规，集团和公司规章制度。

13.报装、开户、缴费、过户、换表、销户等专项业务的具体操作流程、服务话术、资料审核标准、系统操作步骤及应急处

理方式，严格按照公司《营业厅业务操作细则》执行，定期参加专项培训，确保操作规范、熟练。

14.熟练掌握公司安防产品、燃气具的各项性能参数与核心竞争优势。在客户接待、产品推介至成交的全销售流程中，保持专业严谨、热情主动的服务姿态。严禁服务态度冷淡、漠视客户诉求，杜绝在岗期间玩手机、闲谈闲聊、擅自脱岗离岗等违规行为。

三、安检业务工作内容包括但不限于以下内容：

1.严格执行公司及生产运行部规章制度。

2.熟悉天然气品名、性能、用途及价格。

3.熟悉本岗位流程，严格按照公司各项规章制度穿戴好工作服进行安检工作。

4.熟知燃气管道安装知识及安装范围，熟知燃气具的安装知识及安装规范。

5.根据安检任务对安装燃气设施小区用户进行安全检查。

6.检查用户户内设施的安全运行情况。

7.对安检过程中查出的隐患，录入客服系统，并及时进行闭环处理。

8.熟悉各小区管道阀门位置及走向。

9.负责对安检过程中查出的重大隐患的及时汇报。

10、销售灶具及热水器，推广金属波纹管的使用，熟练掌握

公司安防产品、燃气具的各项性能参数与核心竞争优势。。

11.对用户进行安全用气常识宣传，发放宣传资料，收集用户相关信息。

12.无人户、拒检户等及时录入安检系统并上报。

13.安检工具设备需定期检查、维护、校准，检测类仪器按计量要求定期上交送检，确保性能完好、检测精准；安检人员需妥善保管工具包，严禁随意丢弃、损坏、挪用工具设备，上岗前检查工具完整性，下班后做好工具清洁与收纳。

14.安检人员需在安检系统中如实详细填写各项信息，明确记录安检时间、用户信息、燃气表信息、安检结果、发现的隐患问题（含位置、等级、具体情况），对发现的隐患拍照上传安检系统，并对检查出的隐患进行派发处置，照片需包含隐患部位、周边环境，确保隐患记录可追溯。

四、服务维修业务工作内容包括但不限于以下内容：

1.熟悉天然气品名、性能、用途及价格。

2.熟悉本岗位流程，严格按照公司各项规章制度穿戴好工作服进行置换及验收。

3.熟知燃气管道安装知识及安装范围，熟知燃气具的安装知识及安装规范。

4.负责户内燃气设施的维修维护。

5.负责民用户及工商业户置换通气。

6.根据派工进行户内低压燃气管道压力检测及置换通气。

7.熟悉各小区管道阀门位置及走向。

8.做好电话值班任务，如接用户报险第一时间处理用户上报问题。

9、销售灶具及热水器，推广金属波纹管的使用。

10.负责日常售后维修服务。

11.日常工作中做到上门必安检。

12.参与计量器具的维修，计量业务的培训和计量交接。

附件 2：

报价一览表

序号	编码	名称	数量	规格型号	计量单位	报价(元)	备注	
1	/	生产运营业务外包服务项目	1	项	元/月		注:1、本项目费用单月最高限价为65000元，超过最高限价按废标处理。2、提供6%增值税专用发票。	

附件 3：

业务外包合同

甲　　方：云南省天然气宣威新奥燃气有限公司

乙　　方：

云南省天然气宣威新奥燃气有限公司

业务外包合同

甲方：云南省天然气宣威新奥燃气有限公司

地址：宣威市虹桥街道月牙社区普宣高速公路入口处

邮编：655400　　传真：0874-7145266

联系人：　　电话：

乙方：

地址：

邮编：　　传真：

联系人：　　电话：

根据《中华人民共和国民法典》等有关法律法规的规定，甲、乙双方本着平等、自愿、互利和协商一致的原则，就甲方将部分生产运营业务外包给乙方事宜，达成本合同条款如下，双方共同遵守执行。

一、业务外包范围

生产运营业务外包范围为厂站运行业务、营业厅业务、安检业务及服务维修业务。

二、具体工作内容

（一）厂站运行业务工作内容包括但不限于以下内容：

1.严格遵守国家、甲方上级公司、甲方公司和甲方厂站的各项规章制度，严格遵守本岗位安全操作规程、工艺技术规程和防火防爆制度，负责车辆充装、卸液、厂站巡检、设备维护、压力容器操作、收银等工作。

2.以倒班的工作方式完成甲方所属厂站的基础运行维护。

3.在甲方所属厂站负责人的领导下，完成卸液、加压、加注、收银、输配等工作。

4.对进入甲方所属厂站加气车辆主动、热情、规范服务，为驾驶员提供优质的加气服务。

5.对甲方所属厂站范围内的设备和消防器材的日常维护和清洁工作。

6.负责甲方所属厂站范围内的安全监督管理，发现不安全因素和危及加气站安全的行为，及时阻止并向领导汇报。

7.负责甲方所属厂站生产设备、储气设备、配变电设备及控制屏等所有设备、管线、阀门、仪表的日常管理和保养与维修工作，配合维修人员进行检修工作，确保设备处于良好状态，达到安全运行。

8.负责甲方所属厂站内所有设备、管线、阀门、仪表的日常管理和保养与维修工作，配合维修人员进行检修工作，确保设备处于良好状态，达到安全运行。

9.负责甲方所属厂站内所有设备及仪表的巡检、抄表记录

及站内消防设施的日常检查工作，正确填写充装记录、设备检查记录等，做好交接班工作，并认真如实填写交接班日志。

10.负责甲方所属厂站点供站（包括但不限于古园筑瓴等）的日常巡检和运营监护。

11.掌握甲方所属厂站的卸液工艺流程，严格遵守安全操作规程，做好当班卸车工作，认真做好卸车记录。

12.掌握甲方所属厂站内消防器材性能，熟练使用消防器材。

13.乙方工作人员在工作中要自觉遵守安全操作规范，严格按规定进行充装，充装时禁止超压力充装和过量充装。

14.乙方工作人员严格遵守上下班时间，做到不迟到、不早退、不睡岗，严禁饮酒后上班。

15.甲方需求的其他服务。

（二）营业厅业务工作内容包括但不限于以下内容：

1.严格执行公司及生产运行部相关规章制度。

2.熟悉天然气品名、性能、用途及价格。

3.熟悉本岗位流程，严格按照公司各项规章制度穿戴好工作服。

4.熟知燃气管道安装知识及安装范围，熟知燃气具的安装知识及安装规范。

5.负责营业厅的客户咨询、磁卡用、物联网表用户办卡、发卡、售气、收费、销售气量统计、报装及其他零散服务业务。

6.文明礼貌待客，热情周到服务，积极主动为客户介绍相关

燃气知识，对用户的意见耐心解答，收集用户情况并及时反馈。。

7.收费过程中应集中精力，做到唱收唱补，发票、现金向用户交代清楚，当面点清;认真履行交接手续，每天下班前点清当天费用，做到当天款当天存；如发现差错应及时上报主管，因保管不慎或工作失职，造成发票或现金遗失等差错，应如数赔偿。

8.保障客户资料准确无误的录入客服系统，并保管好客户档案，避免遗失。

9.负责增值业务开发、销售、用户咨询与回访等工作。

10.负责登记及下达施工任务单。

11.对用户进行安全用气常识宣传，发放宣传资料，收集用户相关信息。

12.廉洁从业，严格遵守国家法律法规，集团和公司规章制度。

13.报装、开户、缴费、过户、换表、销户等专项业务的具体操作流程、服务话术、资料审核标准、系统操作步骤及应急处理方式，严格按照公司《营业厅业务操作细则》执行，定期参加专项培训，确保操作规范、熟练。

14.熟练掌握公司安防产品、燃气具的各项性能参数与核心竞争优势。在客户接待、产品推介至成交的全销售流程中，保持专业严谨、热情主动的服务姿态。严禁服务态度冷淡、漠视客户诉求，杜绝在岗期间玩手机、闲谈闲聊、擅自脱岗离岗等违规行为。

（三）安检业务工作内容包括但不限于以下内容：

1.严格执行公司及生产运行部规章制度。

2.熟悉天然气品名、性能、用途及价格。

3.熟悉本岗位流程，严格按照公司各项规章制度穿戴好工作服进行安检工作。

4.熟知燃气管道安装知识及安装范围，熟知燃气具的安装知识及安装规范。

5.根据安检任务对安装燃气设施小区用户进行安全检查。

6.检查用户户内设施的安全运行情况。

7.对安检过程中查出的隐患，录入客服系统，并及时进行闭环处理。

8.熟悉各小区管道阀门位置及走向。

9.负责对安检过程中查出的重大隐患的及时汇报。

10、销售灶具及热水器，推广金属波纹管的使用，熟练掌握公司安防产品、燃气具的各项性能参数与核心竞争优势。。

11.对用户进行安全用气常识宣传，发放宣传资料，收集用户相关信息。

12.无人户、拒检户等及时录入安检系统并上报。

13.安检工具设备需定期检查、维护、校准，检测类仪器按计量要求定期上交送检，确保性能完好、检测精准；安检人员需妥善保管工具包，严禁随意丢弃、损坏、挪用工具设备，上岗前

检查工具完整性，下班后做好工具清洁与收纳。

14.安检人员需在安检系统中如实详细填写各项信息，明确记录安检时间、用户信息、燃气表信息、安检结果、发现的隐患问题（含位置、等级、具体情况），对发现的隐患拍照上传安检系统，并对检查出的隐患进行派发处置，照片需包含隐患部位、周边环境，确保隐患记录可追溯。

（四）服务维修业务工作内容包括但不限于以下内容：

1.熟悉天然气品名、性能、用途及价格。

2.熟悉本岗位流程，严格按照公司各项规章制度穿戴好工作服进行置换及验收。

3.熟知燃气管道安装知识及安装范围，熟知燃气具的安装知识及安装规范。

4.负责户内燃气设施的维修维护。

5.负责民用户及工商业户置换通气。

6.根据派工进行户内低压燃气管道压力检测及置换通气。

7.熟悉各小区管道阀门位置及走向。

8.做好电话值班任务，如接用户报险第一时间处理用户上报问题。

9、销售灶具及热水器，推广金属波纹管的使用。

10.负责日常售后维修服务。

11.日常工作中做到上门必安检。

12.参与计量器具的维修，计量业务的培训和计量交接。

三、工作人员数量及工作地点

工作地点：云南省。

人员数量：/人。（厂站运行业务/人；营业厅业务/人；安检业务/人;服务维修业务/人。）

履行合同期间甲方有权根据需求对服务人员的服务内容做出相应调整。

四、合同期限

合同期限为：/年/月/日至/年/月/日。（若甲方上级公司有统一管理要求，甲方有权随时终止业务外包合同。）

五、费用及结算方式

（一）计价与结算上限

1.月度费用

月度费用采用综合包干计价模式，按当月业务完成量、业务完成质量据实结算；单月结算费用最高不超过/元（大写：xxxxx），超出上限部分甲方不予支付。

2.年度费用

年度费用根据各业务的年度考核进行结算，按年度业务完成量、业务完成质量等据实结算。

（二）月度业务量及标准确认

每月月初，甲乙双方共同核定当月各项业务量及业务完成标

准（详见附件1），经双方签字确认后，作为当月费用结算及考核依据。

（三）月度服务质量考核结算规则

由甲方对当月各项业务完成质量及完成量进行考核，考核结果以甲乙双方签字确认为准（详见附件2）：

1.厂站运行业务、营业厅业务及服务维修业务，按以下标准进行结算：

（1）业务考核结算

a.全部业务考核得分均为80分（含）以上，且足额满足约定班次量、人员配置要求的，按包干全额结算；

b.任意1项业务考核得分低于80分，扣除费用总额的10%；

c.任意2项业务考核得分低于80分，扣除费用总额的20%；

d.三项业务考核得分均低于80分，扣除费用总额的30%。

（2）未按约定班次履约扣费标准

实际履约未按双方确认表足额完成班次量的，按缺班班次另行扣费。

（3）扣款叠加适用规则

本条规则下质量考核扣款与缺班班次扣款可相互叠加计算，一并在当月结算费用中予以扣减。

2.安检业务按以下标准进行结算：

（1）实际结算薪酬=基础工资+安检绩效工资

基础工资=应发工资*60%

安检绩效工资=应发工资*40%

（2）安检绩效工资考核

安检绩效工资考核=安检绩效工资*入户率

注：入户率=入户安检量/安检计划量

当月实际安检计划量根据年度安检进行月度分解，市场部每月报送至综合办公室。

（3）入户率指标考核

当月个人安检入户率低于50%，安检绩效工资不予发放。

当月个人安检入户率50%（含）至70%以下，安检绩效工资扣减安检绩效工资部分的50%。

当月个人安检入户率70%以上，安检绩效工资全额发放。

安检业务各项指标释义详见附件4。

（4）免责情形

因用户长期外出、房屋空置、用户拒检、无法联系用户等非乙方主观原因，造成安检入户率达未达标，乙方须提供到访不遇登记表、拒检记录表、电话联系登记表等佐证材料，经甲方审核确认后，免于执行上述考核扣减。

仅因乙方出勤不足、未实际开展上门工作、工作懈怠等乙方自身原因造成不达标的，按上述条款进行考核。

（5）考核结果应用

甲方实施考核扣减后，乙方实际发放工资不得低于当地法定最低工资标准。

乙方连续两个及以上考核周期达不到考核要求的，甲方有权要求乙方对相关人员进行岗位培训、岗位调整，或按主合同约定追究违约责任，情节严重的可解除合同。

考核结果经双方签字确认后生效，并作为当月劳务费用结算的依据。

（四）年度费用考核结算规则

本项目各业务板块，根据业务完成数量、质量进行考核打分（详见附件3）。结算基数为月度费用中的工资部分，按考核得分执行结算：

考核得分≥90分：按基数100%结算；

考核得分≥80分：按基数80%结算；

考核得分≤79分：不进行结算。

（五）其他

本项目费用用于（包括但不限于）工作人员的日常管理、培训、招聘、入离职体检、工资发放、五险一金缴纳、雇主责任险缴纳、保险理赔、档案、劳动合同、劳动仲裁等管理工作及其他人事管理等内容。工作人员培训期间产生的一切费用由乙方承担，包括但不限于培训取证费、食宿费和差旅费等费用。

六、费用支付

乙方开户银行名称、户名和账号为：

开户银行：_____

户　　名：_____

账　　号：_____

费用支付前乙方需向甲方及时提供相关增值税专用发票。乙方于每月10日前通过书面形式将上月的外包费用结算表及发票给到甲方，甲方收到外包费用结算表后于5日内完成审核确认工作并将前述外包费用总额通过银行转账方式足额支付到乙方指定的银行账户上。若乙方提交的发票存在形式或实质性瑕疵，甲方有权在通知乙方后暂停付款且该暂停不视为甲方违约；乙方应在接到通知后及时补正并提供合规发票。乙方收到外包费用后于1日内及时支付给工作人员的相应费用，不得因拖欠相应费用影响与甲方合同的履行。

七、双方的责任、权利和义务

（一）甲方的责任、权利和义务

1、甲方有权要求乙方对服务标准和工作成果进行监督，若劳务人员工作出现以下情形的，有权通知乙方要求劳务人员改正：

（1）不按照国家、行业相关规范操作的；

（2）不按照甲方要求操作，违反甲方相关管理制度和操作规程的；

（3）不按时出勤，擅离职守，影响甲方工作的；

（4）服务态度差、服务质量差、工作效率低的；

（5）其他不合规情形。

若乙方派出的服务人员存在严重违反操作规程、无法胜任工作或有其他严重不当行为，并影响服务成果的，甲方有权要求乙

方及时更换具备同等资质和能力的人员。乙方应确保人员更换期间服务不中断、质量不下降。

2、甲方有权要求乙方对其提供的劳务人员在本合同及签订的补充协议范围的工作情况进行检查，并进行质量考核。

3、甲方提供乙方劳务人员工作所需的工作厂地、劳动工具等，所提供的工具须符合国家安全标准。对于首次上岗的乙方劳务人员，甲方将相关培训资料和要求发给乙方，由乙方对其进行安全和操作规程方面的培训。

4、甲方应尊重乙方劳务人员的民族习惯和宗教信仰，不因民族和性别歧视乙方劳务人员。

5、甲方有权要求乙方提供符合条件的劳务人员。鉴于甲方行业性质特殊，甲方有权抽查复检乙方劳务人员的健康状况、身份证明、与乙方签订的合同等，对于复检不合格的乙方劳务人员，甲方有权要求乙方及时更换，同时乙方必须保证出勤人数，不影响甲方的业务。

6、乙方工作人员在甲方服务期间如发生以下情况，甲方有权要求乙方更换此人员，并及时安排新的人员；同时乙方必须保证出勤人数，不影响甲方的正常工作有序开展：

（1）乙方工作人员在工作期间3次出现失误，经甲方多次提出改正或改善意见，但拒不改正或改善较小的；

（2）乙方工作人员违反操作规程，造成所负责的工作不能

正常运行，或不能保证工作质量的；

（3）乙方工作人员违反甲方规章制度、岗位职责、劳动纪律和廉洁纪律的；

（4）乙方工作人员在甲方抽查、复检时不能提供真实有效的健康证明、身份证明的，或提供虚假的健康证明、身份证明的；

（5）乙方工作人员在工作中出现不文明行为，谩骂他人或斗殴或以肢体、拳脚相击的；

（6）乙方工作人员的身体条件不能满足甲方用工要求的；

（7）其他。

7、甲方应按照双方约定的标准和结算方式及时向乙方支付费用。

8、合同期限内，因甲方违反合同约定，造成乙方提供的劳务人员不能继续服务，乙方需与劳务人员终止或解除合同的，由此产生的费用由乙方承担。

9、乙方应保证已依法与其提供的所有服务人员建立合法的劳动关系，乙方应当依法依规为其劳动者缴纳社会保险，且不得因此影响与甲方的本合同的正常履行。因乙方未履行本条约定的法定义务，导致其服务人员向甲方主张任何权利的，乙方应承担全部赔偿责任，并赔偿甲方因此遭受的全部损失（包括但不限于赔偿款、罚款、诉讼费、律师费）。

10、乙方提供的劳务人员在为甲方提供劳务过程中造成第三人损害的，应根据由甲、乙双方共同确认的事故认定书，分别承担相应赔偿责任。

11.若乙方工作人员在甲方工作期间因违反国家、行业相关法律法规、操作规范及甲方规章制度、操作规程，对方甲方造成严重损失的，乙方应承担全部损失。

（二）乙方的责任、权利和义务

1、乙方应当根据甲方要求提供符合要求的劳务人员。

2、乙方应当教育、培训劳务人员遵守国家法律法规、甲方的相关规章制度以及安全生产、劳动卫生等各项指导原则，爱护甲方相关设施设备。

3、乙方应保证具有履行本合同的法定资质，向甲方提供有关生产、营业执照等资质证明的原件及复印件。

4、乙方应保证严格遵守有关的中华人民共和国的法律法规，特别是有关员工劳动保障或福利政策，同时承诺遵守甲方的包括安全生产、劳动卫生等各项指导原则。

5、乙方保证严格遵守相关规定，与提供至甲方的劳务人员建立了合法的劳动关系。由于甲方行业性质特殊，乙方应向甲方提供劳务人员身份证明文件及从事外包工作的有关证明材料(包括但不限于身份证复印件、资格证书、健康证明、无犯罪记录证明等)，并保证资料的真实有效性。

6、乙方在本合同的执行期内，应保守甲方的各项商业秘密，不得将有关资料透露给任何第三方。乙方应教育劳务人员保守甲方的各项商业秘密，如因乙方劳务人员的原因（经甲方允许事宜除外）导致甲方有关的商业秘密泄露，乙方应承担相应的法律责任。

7、乙方应根据双方约定按时、足额支付劳务人员的报酬。

8、乙方劳务人员在工作期间发生工伤或因工死亡，乙方应承担相关赔偿责任，积极申请工伤认定和劳动能力鉴定，以及协调工作，甲方应积极配合。工伤认定申请和劳动能力鉴定申请结束后，乙方与因工受伤的劳务人员解除或者终止合同的，由此产生的费用由乙方承担。

9.乙方提供出的外包人员所发生的因病或非因工负伤死亡、工伤责任均由乙方负责。乙方提供的外包人员给甲方造成的损失均由乙方负责。

10、乙方负责出面处理乙方劳务人员的劳资纠纷等事宜，在乙方与劳务人员发生纠纷中，由此产生的依法由用人单位承担的费用由乙方承担。

11、乙方应对提供至甲方的劳务人员在外包工作范围内进行检查及质量考核，并将检查情况及考核结果反馈至甲方。

12、乙方提供至甲方的劳务人员不能适应甲方外包工作需要的，乙方应当按照甲方要求立即更换人员，并且保证不影响甲方

外包范围的进展及质量。

13、乙方应当配合甲方对外包范围的监督、检查及考核、验收，不符合甲方要求或达不到甲方验收标准的，应当立即整改。

八、违约责任

1、甲、乙双方违反本合同约定，不履行或者不完全履行本合同的约定的需向对方承担相应违约责任。

2、如乙方提供虚假资质证明材料，不具备履行本合同的合法资质的，甲方有权立即解除本合同，给甲方造成损失的，乙方应承担全部赔偿责任（包括但不限于直接损失、间接损失、可得利益损失、调查取证费用、诉讼费用及律师费），并应退还甲方已支付而未实际提供服务的全部费用。

3、如乙方未按本合同规定与劳务人员建立合法劳动关系，或拖欠劳务人员报酬，甲方可责令其限期改正；乙方逾期未改的，甲方有权单方解除本合同，要求乙方承担合同已发生交易金额【20】%的违约金，并承担给甲方造成的全部损失。

4、乙方违反有关法律法规和本合同的其他规定的，甲方有权解除本合同的履行；要求乙方承担合同已发生交易金额【20】%的违约金，并承担给甲方造成的所有损失（包括但不限于直接损失、间接损失、可得利益损失、因更换人员、停工停产或业务中断导致的损失，以及为实现权利而支出的合理费用如调查费、差旅费、诉讼仲裁费用和律师费）。若该违约金不足以弥补甲方实

际损失的，乙方应就不足部分予以补足。

5、由于甲方原因未能按时足额支付乙方费用的（节假日顺延），每延期1天甲方应向乙方支付当月应付费用总额的1‰作为滞纳金。

6、本合同有效期内，若非国家政策改变或其他不可抗力，除合同约定的解除情形外，甲方或乙方要求解除本合同的，经双方协商一致后可解除合同。

九、争议解决

本合同在履行过程中发生争议时，双方应及时友好协商解决。协商不成的，均可向甲方所在地有管辖权的人民法院起诉，败诉方应承担因此发生的全部费用，包括但不限于诉讼费、律师费、鉴定费、公证费、保全费及为维护权利合理支付的其他费用。

十、其他

（一）本协议未尽事项由双方签订补充协议补充。

（二）合同有效期内，若需变更合同内容，须经甲乙双方协商同意后方可变更。变更内容作为合同附件，具有与合同条款同等法律效力。

（三）本合同一式贰份，甲方保存一份，乙方保存一份，自双方法定代表人或授权委托代理人签字并加盖公章或合同专用章之日起生效，每份均有同等法律效力。

（以下为签字页，无正文。）

甲方(盖章)：云南省天然气宣威新奥燃气有限公司

法定代表人（**委托代理人**）：

电话：0874-7145266

传真：0874-7145266

年　　月　　日

乙方(盖章)：

法定代表人（**委托代理人**）：

电话：

传真：/

年　　月　　日

附件 1

云南省天然气宣威新奥燃气有限公司
外包业务量及业务完成标准确认表

确认周期：　　年　　月　　日至　　月　　日

甲方确认人：

乙方确认人：

一、业务量确认

（一）厂站运行业务

序号	项目名称	本月所需班次	本月所需人员	备注
1	加气站			

（二）营业厅业务

序号	项目名称	本月所需班次	每班所需人员	备注
1	营业厅业务			。

（三）安检业务

序号	项目名称	本月所需班次	每班所需人员	本月需完成安检量（户）	本月入户率	备注
1	安检业务					

（四）服务维修业务

序号	项目名称	本月所需班次	本月所需人员	备注
1	服务维修业务			

二、业务完成质量标准确认

（一）厂站运行业务

序号	核心工作内容	完成标准	备注说明
1	制度规范执行	严格遵守国家、甲方各级公司及厂站规章制度、安全操作规程、工艺规程、防火防爆制度，规范开展车辆充装、卸液、巡检、设备操作、收银等岗位工作	
2	厂站运维值守	严格执行倒班制度，全程在岗完成	

		甲方厂站日常基础运行维护工作，无空岗、脱岗情况	
3	核心业务操作	在厂站负责人领导下，规范完成卸液、加压、加注、收银、输配等核心作业，操作流程合规无误	
4	客户加气服务	主动、热情对接加气车辆，规范完成加气操作，为驾驶员提供标准化优质服务	
5	设备及消防器材日常管护	定期完成厂站设备、消防器材的日常维护、清洁保养工作，器材摆放规范、完好可用	
6	现场安全监督	常态化开展厂站安全监督，及时制止不安全作业、违规行为，发现安全隐患第一时间上报领导	
7	全设备运维保障	负责生产、储气、配变电、控制屏及所有管线、阀门、仪表的日常管理、保养、简易维修，配合专业人员检修，保障设备正常安全运行	
8	巡检记录与交接班	每日完成设备、仪表、消防设施巡检抄表，规范填写充装、设备检查记录，如实登记交接班日志，交接班流程完整规范	
9	站点专项运维	完成古园筑瓴等供站的日常巡检、现场运营监护工作，及时排查站点运营异常	
10	卸液作业管控	熟练掌握卸液工艺流程，严格按规	

		程开展卸车作业，规范填写卸车记录，作业全程安全合规	
11	消防应急能力	熟练掌握各类消防器材性能及使用方法，具备应急处置基础能力	
12	合规充装管控	严格执行充装规范，杜绝超压、过量充装等违规操作，保障充装作业安全	
13	劳动纪律遵守	严格遵守上下班制度，无迟到、早退、睡岗、酒后上岗等违规违纪行为	
14	其他临时工作	按时保质完成甲方交办的其他临时性服务工作	

（二）营业厅业务

序号	核心工作内容	完成标准	备注说明
1	制度执行与仪容规范	严格遵守甲方公司及生产运行部规章制度，上岗规范穿戴工作服，仪容整洁、合规上岗	
2	专业知识掌握	熟练掌握天然气属性、用途、价格，熟知燃气管道、燃气具安装知识及规范标准	
3	窗口基础业务办理	规范办理客户咨询、办卡、发卡、售气、收费、气量统计、报装等各类营业厅零散业务，业务办理零差错	

4	客户服务与反馈	文明礼貌待客，主动普及燃气知识，耐心解答客户疑问，及时收集、反馈用户诉求与问题	
5	收费资金管理	收费规范、唱收唱付，现金、发票当面核对点清；每日账款日清日结，交接手续完整，无资金、发票遗失差错	
6	客户档案管理	准确录入客户信息至客服系统，妥善保管客户档案，档案完整、无遗失、无错漏	
7	增值业务运营	负责燃气增值业务推广、销售，做好用户咨询解答、售后回访工作，完成业务推广指标	
8	施工任务管理	规范登记、准确下达施工任务单，流程清晰、记录完整，无错派、漏派情况	
9	安全宣传工作	常态化向用户宣传安全用气常识，发放宣传资料，收集用户相关信息并归档	
10	廉洁从业规范	严格遵守国家法律法规及甲方规章制度，廉洁自律，无违规违纪、以权谋私行为	
11	其他临时工作	按时保质完成甲方交办的其他营业厅相关服务工作	

（三）安检业务

序号	核心工作内容	完成标准	备注说明
1	制度规范执行	严格落实甲方公司及生产运行部各项规章制度，按规范开展安检作业	
2	专业知识储备	熟练掌握天然气属性、用途、价格，精通燃气管道、燃气具安装知识及规范标准	
3	上岗规范管理	严格按照公司规定穿戴工作服，规范上岗、合规作业，仪容仪表整洁规范	
4	用户安全安检作业	按照甲方安检任务要求，全面排查小区用户户内燃气设施安全运行情况，安检无遗漏	
5	隐患闭环管理	安检发现安全隐患后，及时录入客服系统，全程跟踪推进隐患整改，完成闭环处理	
6	管网设施熟悉掌握	熟练掌握各小区燃气管道走向、阀门位置，精准排查管网相关安全隐患	
7	重大隐患上报	安检过程中发现重大安全隐患，第一时间按流程上报，无瞒报、漏报、迟报情况	
8	增值产品推广	积极推广灶具、热水器及金属波纹管，向用户普及产品优势，完成推广工作	

9	安全宣传与信息收集	入户开展安全用气常识宣传，发放宣传资料，精准收集用户用气相关信息并归档	
10	特殊用户台账管理	及时将无人户、拒检户等特殊用户信息录入安检系统，同步上报相关负责人，台账清晰完整	
11	其他临时工作	按时保质完成甲方交办的其他安检相关工作任务	

（四）服务维修业务

序号	核心工作内容	完成标准	备注说明
1	熟悉天然气品名、性能、用途及价格	熟练掌握并能准确解答用户咨询；抽查问答准确率 100%	
2	熟悉本岗位流程，严格按照公司规章制度穿戴好工作服，规范进行置换及验收	严格执行流程与制度，劳动防护用品穿戴齐全，无违章作业	
3	熟知燃气管道安装知识及安装范围，熟知燃气具安装知识及安装规范	按规范施工，安装合格率 100%，符合国家及公司安装验收标准	
4	负责户内燃气设施的维修维护	故障及时修复，维修合格、无重复报修；工完场清、用户签字确认	
5	负责民用户及工商业户置换通气	按计划完成置换，置换规范、安全，一次性成功率高，记录完整	
6	按派工进行户内低压燃气管道压力检测及置换通气	按派工及时完成，检测方法正确、数据准确，台账记录完整可追溯	
7	熟悉各小区管道阀门位置及走向	能快速定位阀门，应急处置及时，现场与管网图纸一致	
8	做好电话值班任务，如接用户报险第一时间处理用户上报问题	值班在岗，报险第一时间响应处置，响应及时率 100%	

9	销售灶具及热水器，推广金属波纹管的使用	熟悉产品性能与卖点，完成销售指标，金属波纹管推广转化率达标	
10	负责日常售后维修服务	售后响应及时，服务规范、态度良好，用户满意度高	
11	日常工作中做到上门必安检	入户必安检，安检项目齐全，隐患及时发现并落实整改闭环	
12	参与计量器具的维修、计量业务培训和计量交接	计量器具维修及时，参加培训考核达标，计量交接规范、数据准确	

云南能投 YUNNAN ENERGY INVESTMENT 云南省天然气宣威新奥燃气有限公司 YUNNAN NATURAL GAS XUANWEI XINAO GAS CO., LTD

附件 2

云南省天然气宣威新奥燃气有限公司外包业务考核表及业务完成量确认表

一、厂站运行业务

（一）厂站运行业务考核表（总分 100 分）

考核维度	考核内容	分值	考核评分标准	得分
制度合规（25 分）	操作规程、安全制度执行	15 分	严格执行各项规章制度及操作规范，无违规操作得满分；出现 1 次轻微违规扣 5 分，严重违规此项不得分	
	劳动纪律管理	10 分	全月无迟到、早退、睡岗、酒后上岗等违纪行为得满分；单次违纪扣 3 分，累计 3 次此项不得分	
	充装、卸液、输配等核心作业；客户加气服务	30 分	1.所有作业流程规范、无操作失误、无超压过量充装得满分；	

作业质量（30分）	质量。		作业不规范每次扣4分，出现安全隐患此项扣10-30分。 2.服务热情规范、无客户投诉得满分；发生1次有效投诉扣5分，态度恶劣此项不得分	
设备运维（25分）	设备、管线、仪表日常管护	15分	设备定期保养、清洁到位，运行正常得满分；管护不到位、设备积尘、小故障未及时处理每次扣3分	
	消防器材管理及应急能力	10分	消防器材完好有效、熟练操作，日常检查到位得满分；器材缺失、失效或不会操作每次扣5分	
台账管理（20分）	巡检、抄表、作业记录填写	12分	所有记录真实、完整、规范、及时得满分；记录漏填、错填、涂改每次扣2分	

	交接班日志及工作衔接	8 分	交接班流程完整、日志清晰、工作衔接无误得满分；交接遗漏、日志缺失每次扣 4 分	
加分/扣分项	应急处置、隐患上报、临时工作完成情况	±10 分	及时排查重大隐患、妥善处置突发情况每次加 3-5 分；隐患瞒报、漏报每次扣 5-10 分，未完成临时工作酌情扣分	
考核总分：				考核人：
甲方确认人：		乙方确认人：		**考核日期**

（二）厂站运行业务完成量确认表

序号	项目名称	本月所需班次	本月实际出勤班次	本月所需人员	本月实际出勤人员
1	加气站			。	
甲方确认人：			乙方确认人：		

二、营业厅业务

（一）营业厅业务考核表（总分100分）

考核维度	考核内容	分值	考核评分标准	得分
合规自律（20分）	规章制度、仪容着装执行	10分	严格遵守各项制度，上岗着装规范得满分；着装不规范、违规违纪每次扣3分	
	廉洁从业情况	10分	廉洁自律、无违规违纪行为得满分；出现违规牟利、徇私行为此项不得分	
业务能力（30分）	专业知识掌握程度	10分	熟练掌握燃气知识、安装规范、收费标准，可精准解答客户问题得满分；知识不熟练导致客户咨询失误每次扣3分	
	窗口业务办理准确率	20分	办卡、售气、收费、报装等业务零差错得满分；出现业务失误每次扣5分，造成客户损失此项扣10-20分	
服务与经营（30分）	客户服务质量	15分	服务热情文明、无客户投诉、诉求反馈及时得满分；发生有效投诉每次扣5分，服务态度恶劣此项不得分	
	增值业务推广成效	15分	积极推广增值业务、按时完成推广任务、回访到位得满分；推广消极、回访遗漏每次扣4分	
台账与资金管理（20分）	资金、发票管理	12分	账款日清日结、无差错、无遗失得满分；出现账款不符、发票遗失等问题酌情扣5-12分，失职造成损	

			失需追责扣分	
	客户档案、施工单管理	8分	档案录入准确、保管完好，施工任务单登记下达无误得满分；信息错漏、单据缺失每次扣3分	
加分/扣分项	安全宣传、应急处理、临时工作	±10分	宣传工作到位、获得客户表扬每次加2-3分；未开展安全宣传、拖延临时工作每次扣3分	
考核总分				考核人：
甲方确认人：		乙方确认人：		考核日期：

（二）营业厅业务完成量确认表

序号	项目名称	本月所需班次	本月实际出勤班次	本月所需人员	本月实际出勤人员
1	营业厅业务				
甲方确认人：			乙方确认人：		

三、安检业务

（一）安检业务绩效考核表（总分100分）

考核维度	考核内容	分值	考核评分标准	得分
规范出勤（15	规章制度执行	8分	严格遵守公司及部门制度，合规开展安检工作得满分；违规	

分）			作业每次扣 4 分	
	上岗仪容着装规范	7 分	上岗着装规范、仪容整洁得满分；着装不规范每次扣 2 分，多次违规扣完此项分值	
安检作业质量（35 分）	安检覆盖率与完整性	20 分	按任务完成全部用户安检，无漏检、错检得满分；漏检一户扣 5 分，错检一户扣 3 分	
	隐患排查与闭环效果	15 分	隐患排查全面、录入及时、闭环到位得满分；隐患漏查、录入延迟、未闭环每次扣 4 分	
台账与上报管理（25 分）	特殊用户信息管理	12 分	无人户、拒检户信息录入准确、上报及时得满分；信息漏录、错报、迟报每次扣 4 分	
	重大隐患上报处置	13 分	重大隐患第一时间上报、记录完整得满分；瞒报、迟报重大隐患此项不得分，造成安全问题追责扣分	
服务与推广（25 分）	安全宣传与用户服务	12 分	入户宣传到位、用户信息收集完整、服务无投诉得满分；宣传缺失、用户投诉每次扣 3 分	
	增值产品推广成效	13 分	积极推广灶具、热水器、金属波纹管，完成推广任务得满分；推广消极、未完成指标酌情扣 3-13 分	

加分/扣分项	应急处置、超额完成任务、工作创新	±10 分	主动排查重大安全隐患、超额完成安检及推广任务每次加 3-5 分；消极怠工、工作失误造成不良影响每次扣 5-10 分	
考核总分：				考核人：
甲方确认人：		乙方确认人：		考核日期

（二）安检业务完成量确认表

序号	项目名称	本月所需班次	本月实际出勤班次	本月所需人员	本月实际出勤人员	本月需完成安检量（户）	本月实际完成安检量（户）	本月需完成安检率	本月实际完成安检率
1	安检业务								
甲方确认人：				乙方确认人：					

四、服务维修业务

（一）服务维修业务考核表（总分 100 分）

序号	考核维度	考核内容与标准	分值(分)	考核评分标准	得分

1	业务知识	熟悉天然气品名、性能、用途及价格，能准确解 答	5	熟悉天然气品名、性能、用途及价格；熟练掌握并能准确解答用户咨询；不熟悉不掌握扣 2 分。	
2	岗位规范	执行岗位流程与规章制度，穿戴工作服，规范置换验收	5	熟悉本岗位流程，严格按照公司规章制度穿戴好工作服，规范进行置换及验收；严格执行流程与制度，劳动防护用品穿戴齐全，无违章作业。未穿戴防护用品/违章作业每次扣 2 分	
3	安装技能	燃气管道、燃气具安装符合国家及公司规范	10	熟知燃气管道安装知识及安装范围，熟知燃气具安装知识及安装规范;按规范施工,安装合格率 100%,符合国家及公司安装验收标准；安装不合格每处扣 2 分	
4	户内维修	户内燃气设施维修维护及时、规范、无返修	10	负责户内燃气设施的维修维护；故障及时修复，维修合格、无重复报修；工完场清、用户签字确认；维修不及时/重复返修每次扣 2 分	
5	置换通气	民用户及工商业户置换通气按时保质完成	10	负责民用户及工商业户置换通气；按计划完成置换，置换规范、安全，一次性成功率高，记录完整；置换不规范/延误每次扣 2 分	
6	压力检测	按派工完成户内低压燃气管道压力检测及置换通气	10	按派工进行户内低压燃气管道压力检测及置换通气,按派工及时完成,检测方法正确、数据准确，台账记录完整可追溯；漏检/数据错误每次扣 3 分。	
7	管网熟悉	熟悉各小区管道阀门位置及走向	5	熟悉各小区管道阀门位置及走，能快速定位阀门，应急处置及时，现场与管网图纸一致；定位错误/不熟悉每处扣 1 分	
8	电话值班	电话值班在岗，报险第一时间处理	10	做好电话值班任务，如接用户报险第一时间处理用户上报问题，值班在岗，报险第一时间响应处置，响应及时率 100%；漏接/响应迟缓每次扣 3 分	
9	增值业务	销售灶具及热水器，推广金属波纹管使用	10	销售灶具及热水器，推广金属波纹管的使用，熟悉产品性能与卖点，	

				完成销售指标；未完成销售指标按比例扣分。	
10	售后维修	日常售后维修服务规范、及时、用户满意	10	负责日常售后维修服务，售后响应及时，服务规范、态度良好，用户满意度高；售后不及时/有效投诉每次扣 2 分	
11	上门安检	上门必安检，安检到位、隐患整改闭环	10	日常工作中做到上门必安检，入户必安检，安检项目齐全，隐患及时发现并落实整改闭环；漏安检/隐患未闭环每次扣 3 分。	
12	计量管理	计量器具维修、计量培训、计量交接规范	5	参与计量器具的维修、计量业务培训和计量交接，计量器具维修及时，参加培训考核达标，计量交接规范、数据准确；培训缺勤/交接差错每次扣 1 分	
考核总分：				**考核人：**	
甲方确认人：			**乙方确认人：**		**考核时间：**

（二）服务维修业务完成量确认表

序号	项目名称	本月所需班次	本月实际出勤班次	本月所需人员	本月实际出勤人员
1	服务维修业务			。	

附件 3

云南省天然气宣威新奥燃气有限公司生产运营业务外包服务项目

一、厂站运行业务外包年度考核表　　考核周期：年度

乙方单位：_____　　考核日期：_____年_____月_____日

序号	考核维度	权重	考核内容	评分标准（总分 100 分）	得分	备注
1	业务完成量	30%	完成厂站倒班值守、卸液、加压、充装、巡检、抄表、点供站监护等计划任务；按时完成各类记录填报、交接班台账	任务 100% 完成得满分；未完成计划按缺口比例扣分；值守缺岗、记录迟报每项扣 5～20 分		
2	业务完成质量	40%	充装、卸液操作规范；设备、管线、仪表日常保养维护；充装记录、巡检日志真实完整；配合设备检修；无超压、过量充装	操作规范、资料完整得满分；记录不实、巡检漏项每项扣 3～15 分；发生严重违规操作本项 0 分		
3	安全管理	15%	遵守安全规程；消防器材维护与熟练使用；严禁酒后上岗、睡岗；及时制止站内不安全行为，隐患上报及时	全年无违章、无安全事件得满分；违章、器材管理不到位每次扣 2～8 分；发生安全责任事故本项 0 分		
4	服务与纪律	15%	加气车辆文明规范服务；遵守上下班制度；落实甲方其他临时性工作安排；遵守甲方各项管理制度	服务良好、无违纪得满分；脱岗、服务投诉、违纪每次扣 2～8 分		
合计	100 分	—	—	总分：		

考核得分：_____

甲方考核人签字：_____　乙方负责人签字：_____

二、营业厅业务外包年度考核表

考核周期：年度

乙方单位：_____　考核日期：_____年_____月_____日

序号	考核维度	权重	考核内容	评分标准（总分 100 分）	得分	备注
1	业务完成量	30%	办卡、售气、收费、报装、任务单下达、增值业务推广等业务按计划完成；业务统计、资料收集按时报送	业务任务足额完成得满分；业务积压、指标未达成按缺口扣分；单据迟报每项扣 5～20 分		业务系统数据
2	业务完成质量	40%	业务办理流程合规；客户资料准确录入归档；收费账款日清日结；报装资料审核、任务单下达准确；客户咨询答复规范	操作规范、资料无误、无资金差错得满分；资料错录、账款差错、工单错误每项扣 3～15 分；造成资金损失本项 0 分		工单、财务核对
3	安全合规	15%	廉洁从业；落实燃气安全宣传；严格执行营业厅操作细则；参加专项业务培训	无违规违纪得满分；违规操作、档案丢失每次扣 2～8 分；发生廉洁问题本项 0 分		后台核查
4	客户服务与纪律	15%	文明接待客户；燃气知识讲解；用户意见收集反馈；在岗纪律，杜绝脱岗、玩手机、闲谈	客户评价良好，无有效投诉得满分；有效投诉、脱岗违纪每次扣 2～8 分		客户回访
合计	100 分	—	—	总分：		

考核得分：_____

甲方考核人签字：_____　乙方负责人签字：_____

三、安检业务外包年度考核表

考核周期：年度

乙方单位：_____　考核日期：_____年_____月_____日

序号	考核维度	权重	考核内容	评分标准（总分 100 分）	得分	备注
1	业务完成量	30%	按计划完成用户入户安检任务；入户安检量、安检入户率达标；无人户、拒检户及时录入上报；安全宣传、增值业务推广完成	安检任务 100% 完成得满分；安检量、入户率不达标按缺口扣分；拒检 / 无人户未及时上报每项扣 5～20 分		
2	业务完成质量	40%	户内设施隐患排查；隐患拍照上传、系统录入准确完整；隐患闭环处置；安检信息真实可追溯；工具仪器定期送检维护	隐患不漏查、资料真实、闭环到位得满分；漏检隐患、虚假记录、照片不全每项扣 3～15 分；重大隐患未上报本项 0 分		
3	安全管理	15%	掌握燃气设施知识；规范开展现场安检；安检工具妥善保管，定期维护校准；落实安全宣传	操作规范，仪器按期送检得满分；工具损坏丢失、仪器未送检每次扣 2～8 分；现场违规作业本项 0 分		
4	客户服务与纪律	15%	上门文明服务；安全用气宣传；按时上岗；遵守甲方各项管理制度	无有效客户投诉得满分；服务态度差、违纪违规每次扣 2～8 分		
合计	100 分	—	—	总分：		

考核得分：_____

甲方考核人签字：_____　乙方负责人签字：_____

四、服务维修业务外包年度考核表

考核周期：年度

乙方单位：_____　　考核日期：_____年_____月_____日

序号	考核维度	权重	考核内容	评分标准（总分 100 分）	得分	备注
1	业务完成量	30%	户内维修、民用户 / 工商业置换通气、压力检测等派工任务按时完成；值班接报、应急处置及时；增值业务推广	派工任务全部按时完成得满分；工单积压、上门不及时按缺口扣分；值班响应滞后每项扣 5～20 分		
2	业务完成质量	40%	维修、置换通气操作规范；上门必安检；维修质量合格；资料、工单信息录入准确；隐患排查处置到位	维修质量合格、工单闭环得满分；维修返工、漏检隐患、资料错录每项扣 3～15 分；违规通气本项 0 分		
3	安全管理	15%	熟悉管网阀门走向；严格执行置换、维修安全规范；参与计量器具相关培训与交接	无安全违章得满分；违章作业每次扣 2～8 分；发生安全责任事故本项 0 分		
4	客户服务与纪律	15%	上门文明服务；安全宣传；遵守考勤与甲方管理制度；做好售后用户沟通	无有效客户投诉得满分；服务投诉、脱岗违纪每次扣 2～8 分		
合计	100 分	—	—	总分：		

考核得分：_____

甲方考核人签字：_____　　乙方负责人签字：_____

附件 4

安检业务各项指标释义

一、工作内容定义

居民用户燃气入户安检（简称“安检”），是指乙方劳务人员按照甲方《居民用户燃气入户安全检查作业规范》及相关管理制度要求上门实施安全检查，并完成以下全部流程工作：现场泄漏检测，燃气管道、阀门、燃气软管、灶具、热水器等设备设施的检查，用户基础信息登记，现场影像资料采集留存，安检数据录入甲方安检业务管理系统，安全隐患书面告知及用户签字确认等。乙方完成上述全流程工作且经甲方系统审核通过的，视为完成一次有效入户安检。

二、工作量计量规则

（一）入户安检

同时满足下列条件的，每户计为 1 户实际入户安检量，作为乙方工作量核算及绩效考核的依据：

1.成功入户，并按甲方安检规范完成全部规定检查项目；

2.检查资料完整上传甲方安检业务管理系统，影像资料齐全；

3.纸质资料用户签字确认；

4.安检业务系统状态标记为“已安检”。

（二）到访不遇

因用户家中无人、多次敲门无应答或用户明确拒绝入户等客观原因未能入户的，计入到访不遇，不计入实际入户安检量，该指标作为考核评定的参考依据。

（三）无效安检认定情形

1.成功入户但未按规范完成作业标准检查范畴，存在资料缺失、影像不全、数据未录入系统等情形的；

2.同一用户重复安检的（经甲方书面要求复检的除外）；

3.存在虚假安检、代签、伪造资料等弄虚作假行为的，此类情形直接剔除工作量，并按本细则第五条质量考核条款处理。

三、数据统计周期与核对

1.统计周期：按月统计，以每月最后一日为当月工作量截止日。

2.数据来源：以甲方燃气安检业务管理系统导出数据为双方核对依据，系统有效户数为工作量核算及考核认定的基准数据。乙方对统计数据有异议的，应在数据出具后3个工作日内以书面形式提出，并附相关佐证材料；逾期未提出异议的，视为认可当月工作量。

3.核对流程：甲方于次月5个工作日前向乙方出具《月度安检工作量核对表》，明确实际入户安检数、到访不遇数、不合格及剔除户数等事项，经双方核对无误并签字确认后，作为当月工作量核算及费用结算的附件。

4.乙方应按月向甲方提交《上门到访台账》（含到访不遇登记表、拒检记录表、电话联系登记表等），作为客观原因无法入户情形的核实依据。

四、工作量目标及弹性约定

1.本合同约定的期初安检目标户数，基于甲方根据年度安检计划指标及初始在册用户数量测算确定，仅作为计划参考指标，不构成乙方必须完成的保底考核户数。

2.安检实施过程中，经持续上门安检后，如片区内可安检存量用户逐步减少，剩余用户多为长期不在家住、拒检、销户、停气空置等客观原因无法入户，导致乙方实际有效完成量低于期初约定目标的：

（1）经甲方核实确认片区可安检存量用户情况后，不对乙方进行未完成目标量的扣款或违约处罚；

（2）双方依据甲方系统内剩余可安检用户的实际量，协商一致后重新分派安检目标量；

3.因乙方人员配置不足、消极怠工、服务质量不达标等乙方自身原因造成安检任务未完成的，不适用本条免责约定，甲方有权按照考核条款执行。