

WHWLJT-2026-056

# 刘公岛景区展馆卫生保洁项目 服务外包合同

甲 方：威海刘公岛实业发展有限公司

乙 方：承诚物业(威海)有限公司

签约日期：2026年5月15日

根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规规定，甲乙双方在平等自愿的前提下，经友好协商，就乙方承包甲方刘公岛景区展馆卫生保洁服务事宜达成一致，特签订本合同以共同遵守。

### 一、合同文件组成部分：

1. 本合同及有关补充资料；
2. 经双方确认进入合同的其他文件。

### 二、服务内容及服务期限

1. 服务内容：展馆卫生保洁、展馆管员
2. 服务期限：自 2026 年 6 月 1 日至 2027 年 5 月 31 日，期限 1 年。
3. 展馆卫生保洁服务范围：

(1) 博览园前门喷泉东西两侧自台阶开始到博览园出口大门外 5 米范围内的室外部分（包括人工湖、喷泉、叠瀑、龙吐水、绿化带和海岛冰城山门店）日常卫生保洁、降雪清扫；二展区卫生间、办公区卫生间、休闲区卫生间日常卫生保洁；整个园区垃圾桶（室内、外）清理工作；

(2) 历史选择展馆（含刘公岛艺术馆）、水师学堂、公所后炮台、国帜主题公园、总体国家安全观教育展馆所辖区域室外的日常卫生保洁、垃圾桶（室内、外）清理、降雪清扫工作；总体国家安全观展馆、水师学堂卫生间日常卫生保洁工作；历史选择展馆、总体国家安全观教育展馆展厅内地面的卫生保洁。

(3) 陈列馆前门小广场至前院大台阶（包括大台阶）、二楼平台、二楼水房及地面、室内大台阶，一楼地面、一楼办公区门厅、办公区至尾厅走廊、尾厅（包括玻璃幕墙）、后院至大台阶（包括大台阶）、公共卫生间（包括卫生间小门厅）日常卫生保洁、垃圾桶（室内、外）清理、降雪清扫工作；

(4) 海军公所丁公路以上台阶、东辕门以东至绿化带、西辕门至瞭望楼西侧围墙、未开放大炮展区内及海军公所开放区室外地面、出水文物展区玻璃围挡，公共卫生间保洁、展馆垃圾桶（室内、外）清理、降雪清扫以及博物院办公区周边区域卫生保洁工作；

(5) 东弘炮台院内道路、室外区域（森林防火）、户外标志牌、男女卫生间、展馆垃圾桶（室内、外）日常卫生保洁、降雪清扫工作；

(6) 旗顶山炮台通道及管理房、索道至旗顶山道路日常卫生保洁、垃圾桶清理、降雪清扫工作；

(7) 丁公路至定远舰广场，至海边堤坝路面，登舰入口、小广场、舰体四周（含下方）、登舰扶梯、甲板上三层开放区域，区域内垃圾桶（室、内外）清理、降雪清

扫工作。

(8) 中国甲午战争博物院文物库房管理区传达室值班、院内保洁、厕所保洁、院内停车管理、花草树木管护以及门禁管理等工作。

#### 4. 展馆管员工作要求：

(1) 每天巡视展厅，排查潜在安全问题（如游客在展厅内吸烟、触碰文物、违规拍照、通道被堵等情况），及时制止不安全举动；察觉到安全问题（如火灾隐患）时，向部门汇报并启动应急处置；熟练使用应急设备，做好游客疏散指引工作。

(2) 承担展厅内卫生工作，按照甲方标准保证展厅无垃圾、无卫生盲区，达到展馆开放要求；同时做好展厅通风消毒、物件整理，雨雪天气迅速设置防滑警示牌、做好防滑措施。

(3) 负责各类来宾接待，在展厅内为游客提供咨询服务，回复游客有关展馆历史、展品说明、游览线路、景区服务设施（如卫生间、休息区）等常规问题，引导游客文明游览，妥善解决失物认领、物品寄存等基本服务事项。

(4) 负责展厅开馆、闭馆全流程工作，负责展厅照明、多媒体等设施设备日常检查，监测运行状况，发现异常立刻上报并跟进维修；负责展品、文物日常保管与基础维护，落实展厅各岗位互补工作，确保展厅运营顺畅。

(5) 统计每日游客接待数据并按要求上报，规范填写工作台账、闭馆安全检查记录，保证各项记录齐全；熟练掌握展陈及园区相关业务知识，严格遵循甲方规章制度，听从岗位安排，完成甲方交代的其他工作任务。

(6) 负责展馆周边及森林覆盖区域的森林防火工作，每日巡查林区及展馆外围，排查火灾隐患（如游客违规用火、乱扔烟头、携带火种进入林区、植被干枯易燃等情况），及时制止违规行为；发现火情或火灾隐患第一时间上报并启动应急处置，熟练使用消防器材，配合开展初期灭火及人员疏散。

(7) 加强森林防火宣传，向进入林区及展馆周边的游客普及防火知识，提醒禁止携带火种、禁止野外用火；在重点区域设置防火警示标识，定期检查维护防火设施，确保林区及展馆周边防火安全。

(8) 自觉服从甲方管理安排，按时全程参加甲方组织的岗位技能、安全应急、业务规范、森林防火等各类培训学习，认真掌握培训内容，提升岗位履职能力，并严格将培训所学落实到日常工作中。

具体人员要求见附件1《刘公岛景区展馆卫生保洁和展馆管员服务人员要求》并根据实际工作需要增减人员。

### 三、费用数额

合同金额在乙方提供服务且服务达标、无违约（处罚）的情况下为1年，共计1510388.88元（大写：壹佰伍拾壹万零叁佰捌拾捌元捌角捌分），其中卫生保洁服务

费 1078926.48 元、展馆管员服务费 431462.40 元。

详见附件 2《刘公岛景区展馆卫生保洁和展馆管员服务费用明细表》

实际结算金额以参与服务的乙方团队人数、服务天数及服务考核结果为准。上述费用已经包含乙方在完成承揽劳务服务项目过程中所发生的一切费用和税费，除合同另有约定外，乙方不得再向甲方另行索要费用。

#### **四、费用支付方式**

甲方根据检查考核情况按季度付款，每季度结算月的次月 15 日前，乙方为甲方开具符合要求的合格发票后，甲方付清当期费用（扣除违约金）。否则，甲方有权拒绝付款。

#### **五、甲方权利义务**

##### **（一）甲方权利**

1. 甲方有权要求乙方按照甲方业务开展的需要提供服务，如因乙方提供服务不到位，影响甲方业务开展的，乙方同意按照甲方制定的标准承担违约金，或由甲方按照景区相关管理规定对乙方进行处罚。

2. 甲方有权对乙方服务工作进行监督检查和考核，对于不合格的责令限时整改，如仍不能达到甲方规定标准的，乙方同意按照甲方制定的标准承担违约金，或由甲方按照景区相关管理规定对乙方进行处罚。详见附件 3《刘公岛景区展馆卫生保洁工作日常检查和考核标准》《刘公岛景区展馆管员日常检查和考核标准》。

3. 甲方有权对乙方服务过程中发生的投诉进行调查。属乙方责任原因造成的有效投诉，每发生一起，乙方承担违约金 1000 元，或由甲方按照景区相关管理规定对乙方进行处罚。

4. 甲方有权对乙方服务过程中发生的安全事故或事故隐患进行核查，并根据乙方对事故发生所负的责任，责令乙方进行整改。

5. 甲方有权根据工作需要，对服务区域面积及服务区域内的布局和工作时间进行调整，由乙方根据上述调整增加或更改服务项目、工作时间、工作标准、增（减）派工作人员等。相关调整需甲乙双方以补充协议形式书面确认，合同期内调整增加的整体费用总额，不应超过本合同预算总额的 10%。

6. 甲方有权要求乙方赔偿因乙方及其员工责任而丢失或损坏的物品。

7. 必要时，甲方有权调动指挥乙方或乙方设备做好迎接上级单位、主管部门检查评比或大型活动等临时性任务，以及对雨雪恶劣天气等突发事件进行处置。

8. 甲方与乙方员工不存在劳动、劳务或雇佣合同关系，不是乙方人员的用人单位或用工单位，但甲方有权对乙方录用的人员进行备案审查，要求乙方进行建档备案，并按规定进行岗前培训考核。

##### **（二）甲方义务**

1. 按合同规定及时支付乙方服务费。
2. 因甲方及其工作人员的故意或违法犯罪行为造成乙方及其工作人员遭受伤害或财产损失，由甲方承担赔偿责任。
3. 甲方免费为乙方提供正常服务工作所需的水电和日常保洁所需的低值易耗品。
4. 为迎接检查评比、大型活动等临时性任务以及对雨雪恶劣天气等突发事件进行处置的，甲方应及时通知乙方。
5. 甲方免费为乙方工作人员在合理范围内提供合适空间存放保洁工具，并根据服务开展的需要提供夜间值班室。
6. 服务范围内设施设备产权属于甲方所有，甲方要保证设施设备使用安全，乙方发现损坏或存在安全隐患要及时告知甲方，甲方应及时维修或更换；如因设备自身原因造成的伤害或损失，乙方无需承担赔偿责任。如乙方提出有关设施设备损坏或存在安全隐患的报备迟于顾客投诉，属于乙方过错，乙方同意按照甲方制定的标准承担违约金，或由甲方按照景区相关管理规定对乙方进行处罚。
7. 甲方提供展馆管员所需的应急器材（如消防器材）、巡检工具、服务用品，并定期维护更换。

## **六、乙方权利义务**

### **（一）乙方权利**

1. 在履行合同约定义务前提下，乙方有权要求甲方按时支付服务费。
2. 乙方在收到整改通知单后，有权对所认为不符合实际的要求提出异议，在五个工作日内进行申诉。
3. 乙方有权对甲方提出合理化建议。

### **（二）乙方义务**

1. 乙方应配合甲方对服务质量的监督检查，自觉接受甲方的考核和整改处罚。
2. 乙方提供服务的时间、标准须满足甲方营运需要。对甲方提出的调整建议，乙方在接到甲方通知后应积极配合，并按要求增加或更改服务项目、工作时间、工作标准、增派（减）工作人员。
3. 接到甲方通知后，乙方应积极配合甲方，调动指挥其工作人员，做好迎接上级单位、主管部门检查评比或大型活动等临时性任务，以及针对雨雪恶劣天气等特殊情况、突发事件进行处置工作。
4. 乙方应严格约束其工作人员不得以任何理由与游客等人员发生争吵、争执，不得出现在工作时间内饮酒、工作范围内打架斗殴等情况，否则由其造成的一切责任（包括赔偿责任）由乙方承担，甲方先行承担的，甲方有权从对乙方未支付的款项中直接扣除，不足部分，甲方有权向乙方全额追偿。
5. 乙方应严格管理其作业人员，严格按照甲方及其委托运营单位的要求，接受甲

方的监督。作业服务期间，乙方工作人员不得大声喧哗、吸烟、酒后上岗等。一经发现，甲方可视情况按照景区或相关部门的管理规定对乙方进行处罚。

6. 乙方应告知其工作人员在作业期间，所使用的工具要规范摆放在指定场所；作业期间节约用电、用水，不得浪费。

7. 乙方应严格约束其工作人员严格服从刘公岛景区公安治安管理和安全检查管理，不得从事违法犯罪活动，不得携带管制物品、易燃易爆物品等危险、违禁品进入刘公岛景区，否则由此产生的一切责任由乙方自行承担。

8. 乙方应认真做好经营和安全服务运行管理工作。若乙方及其工作人员严重违反有关法律法规，或因乙方及其工作人员原因造成甲方较大安全责任事件或严重隐患，导致甲方被监管部门或管理部门警告或处罚，造成较大服务责任事件，严重影响刘公岛景区形象，严重影响刘公岛景区正常运行，其一切责任由乙方自行承担，给甲方造成损失的，由乙方负责赔偿。

9. 乙方不得擅自以任何形式将本合同中的服务转包、分包给其他个人或者单位。

10. 乙方不得擅自使用甲方和与甲方有关的名称、标识，不得在甲方区域内从事任何广告、促销或类似宣传活动，以及承揽服务项目以外的经济活动和经营行为。

11. 乙方在合同期内应保证执行合同所需的执照和许可证等相关法律文件持续有效。

12. 因乙方原因造成甲方及第三人人身、财产损失的，由乙方承担全部责任。

13. 乙方必须为进入甲方区域提供服务的工作人员交纳雇主责任险，进入甲方场所作业的乙方工作人员在任何情况下与甲方均不形成劳动、雇佣或劳务合同关系。乙方与其工作人员之间发生的任何争议、纠纷均与甲方无关，乙方员工在工作中受伤的，由乙方独立承担工伤赔偿或人身损害赔偿赔偿责任。若乙方与其工作人员的争议、纠纷最终导致甲方被投诉或追究法律责任遭受损失的，由乙方负责处理并承担赔偿责任。

14. 乙方应当保证进入甲方场所作业的保洁服务人员原则上年龄不超过 65 周岁，展馆管员服务人员原则上年龄不超过 55 周岁，属于乙方合法员工，订有劳动合同，并应当于本合同签订后将乙方与其服务人员的劳动合同以及其花名册复印件交与甲方备案，花名册应当由进入甲方场所工作的乙方服务人员签字确认。乙方应告知并约束上述服务人员在提供服务时，同时严格遵守甲方关于文明工作、禁止携带火种等相关规章制度。

15. 乙方需调换服务人员的，事先须向甲方告知，不得影响甲方工作秩序，调换的服务人员要符合合同目的。乙方保证所提供服务人员必须是身体健康、无重大疾病、无高血压、无心脑血管疾病，能保证按时出勤和工作，如隐瞒病情（史），造成工作中发生疾病的，其一切后果由乙方自行承担，甲方不负任何责任。

16. 乙方承包服务范围内的一切设施，由乙方负责管理，并保证各种设施正常使

用，如有丢失损坏，由乙方负责赔偿。

17. 乙方每月至少向甲方提交一次书面的公厕卫生保洁检查情况信息。

18. 乙方保证，所有派往甲方岗位的工作人员，在上岗前均完成专业化的岗前培训。培训内容包括但不限于岗位职责、作业规范、安全操作准则、服务标准、管理制度、岗位实操技能以及应急处置流程等。

19. 乙方应在本项目服务期间指派专职管理人员一名，全程负责对乙方派驻人员的考勤管理、岗位督导、现场纪律管控、工作质量自查以及突发问题的对接与整改工作。该管理人员须常驻服务现场，如需离开须履行请假手续，并指定临时现场负责人，同时其通讯工具须保持 24 小时畅通。

## 七、责任及处罚

### （一）甲方责任及处罚

甲方应及时向乙方支付服务费，如无正当理由拖延不支付，则视为违约，应支付违约金 1000 元。

### （二）乙方责任及处罚

1. 乙方违反本合同，未尽到自己的义务，甲方可根据实际情况按照合同约定或景区相关管理规定对乙方进行处罚。

2. 乙方在收到甲方整改通知后，无正当理由在甲方限期内不予纠正的，甲方可追究乙方违约责任 1000 元/次。

3. 乙方提供服务连续三个月质量不达标，甲方有权与乙方解除本合同。

4. 如因乙方提供的服务质量不达标等原因导致甲方接到上级主管部门通报批评等情形，甲方每次视情节轻重追究乙方 1000 元-5000 元的违约金。

5. 乙方应按月及时向进入甲方区域提供服务的员工支付报酬，如因乙方未及时向员工支付相应工资、报酬，出现员工上访、诉讼或其他任何方式向甲方主张权利的，乙方应承担全部责任。甲方有权将相应员工工资款项从应支付给乙方的任意一笔款项中直接予以扣除。同时乙方应向甲方支付 10000 元的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，包括直接损失、间接损失和名誉损失（包括但不限于赔偿、诉讼费、律师代理费等）的，不足部分乙方仍应予以承担。

6. 乙方出现下列情形，甲方有权单方解除本合同，不支付当月承包服务费用，并要求乙方按照当月承包服务费用的 30%向甲方支付违约金，违约金不足以弥补甲方造成的损失，不足部分乙方仍应予以赔偿：

（1）未经甲方书面同意，擅自以任何形式将本合同中的服务转包、分包给其他个人或者单位，或擅自将合同内容泄露给任意第三方。

（2）乙方出现其他不符合合同约定或甲方要求的行为，且未在甲方指定期限内按照甲方要求纠正完毕的。

7. 上述违约金或处罚金额等，乙方同意由甲方从应支付的服务费中直接予以扣除。

8. 乙方保洁人员按照甲方卫生保洁标准工作，甲方进行考核。每月物业保洁费用支付与实际用工人数、保洁服务考核得分挂钩，考核每扣减1分，当月保洁费用扣除5元。

9. 乙方展馆管员按照甲方标准工作，甲方进行考核。每月管理费用支付与实际用工人数、管员服务考核得分挂钩，考核每扣减1分，当月管理费用扣除5元。因管员失职造成文物损坏或安全事故的，乙方承担全额赔偿责任；

## **八、分包与转让**

1. 除甲方事先书面同意并成为合同的一部分外，乙方不得部分转让或全部转让其应履行的合同义务。

2. 除了合同双方共同签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分的情况之外，本合同的条件不得有其他变化或修改。

## **九、合同终止**

### **(一) 合同的违约终止**

1. 未经乙方同意，甲方无故单方终止合同的，应向乙方支付违约金（违约金为一个月服务费用金额）后，由双方依据乙方实际提供的服务量结算服务费用。

2. 未经甲方同意，乙方无故单方终止合同的，应向甲方支付违约金（违约金为一个月服务费金额）后，由双方依据乙方实际提供的服务量结算服务费用。

3. 乙方违反本合同第六条第（二）项约定，未履行约定义务的，甲方有权提前解除合同，且无需支付服务费。

### **(二) 合同的协商终止**

甲乙双方中任何一方要求提前解除合同的，应提前2个月书面通知对方进行协商，双方协商一致同意解除的，签署解除协议书，解除协议书生效之日本合同终止，双方互不承担违约责任。

### **(三) 合同的自动终止**

#### **有以下情况时，合同自动终止：**

1. 合同期限届满；
2. 不可抗力导致合同无法履行超过15天；
3. 甲、乙双方任何一方宣告破产或宣告解散；
4. 法院、政府行政或司法决定要求乙方终止营业；
5. 用于本合同项下的主要资产被法院强制执行而不能继续履行本合同等情形，本合同自动终止履行，双方互不承担违约责任。

不可抗力是指战争、台风、地震、水灾、禁运、罢工、疫情防控等导致合同不能

履行的情况，以及双方同意的其他不可抗力情形。

## 十、其他

1. 甲乙双方就送达地址及法律后果作如下约定：双方均确认并同意合同尾部地址为双方各自准确有效的送达地址。该送达地址适用范围包括双方非诉时各类通知、协议、信函等文件以及就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。

双方送达地址变更的应于变更之日起 5 日内书面通知对方，否则本合同载明地址仍视为有效送达地址。

2. 凡遇自然灾害等不可抗力或由于国家、省市政府及其有关管理部门政策调整，导致本合同全部或部分无法继续履行时，双方应及时协商解决或在提供相关证明文件后，可全部或部分解除合同，双方互不承担违约责任。

3. 合同的解除、终止不影响双方对赔偿金、违约金及其他一切法律经济责任的追偿，本合同约定双方互不承担违约责任的除外。

4. 凡涉及本合同或因履行本合同而发生的争议，甲、乙双方应通过友好协商解决；如果协商不成，任一方可向甲方住所地人民法院提起诉讼。

5. 本合同自双方签字并盖章之日起生效。合同一式肆份，甲乙双方各持贰份，具有同等法律效力。

6. 本合同未尽事宜，由双方协商解决，并可签订补充协议，补充协议与本合同具有同等的法律效力。

甲方：（盖章）

法定代表人（或授权委托人）：

联系电话： 0631-5277339

地址：威海市刘公岛丁公路东侧

邮编： 264200

开户银行：

乙方：（盖章）

法定代表人（或授权委托人）：

联系电话： 13686318608

地址：山东省威海火炬高技术产业开发区怡园街道丹东路-81 号-17-01 室

邮编： 264200

开户银行：交通银行威海分行高技术产业开发区支行

## 附件1

### 刘公岛景区展馆卫生保洁和展馆管员服务人员要求

1. 服务团队人员配置：卫生保洁人员 27 人（含文物库房管理区 2 人）、展馆管员 10 人。

2. 服务团队人员（含保洁人员、展馆管员）身体健康，工作认真负责，无高血压、心脑血管疾病，无残疾、手脚灵活、听从指挥；展馆管员能适应长时间站立、巡逻及应急加班。

3. 年龄要求：卫生保洁人员原则上在 65 周岁以下（含 65 周岁）；展馆管员原则上在 55 周岁以下（含 55 周岁），确因身体条件优异需放宽年龄的，报甲方审核通过后方可上岗，且最高年龄不超过 60 周岁。

4. 长期住岛的服务团队保洁人员数量不低于服务团队人数的三分之二。

5. 服务人员需佩戴统一标志，穿戴统一制服，服装整洁合体，仪容仪表规范整齐。

6. 服务团队管理人员身体健康，工作认真负责并定期接受培训。

7. 服务团队应文明服务，训练有素，言语规范，认真负责。

附件2

### 刘公岛景区展馆卫生保洁和展馆管员服务费用明细表

| 序号 | 岗位名称 | 人数 | 月/人(元)  | 小计(元)      | 备注 |
|----|------|----|---------|------------|----|
| 1  | 卫生保洁 | 27 | 3330.02 | 1078926.48 |    |
| 2  | 展馆管员 | 10 | 3595.52 | 431462.40  |    |
| 合计 |      |    |         | 1510388.88 |    |

## 附件3:

## 刘公岛景区展馆卫生保洁服务日常检查和考核标准

| 考核内容                             |      | 考核标准                     | 满分                    |
|----------------------------------|------|--------------------------|-----------------------|
| 行为规范管理<br>(56分)                  | 仪容仪表 | (1) 当班时是否在左胸上方佩戴工牌。      | 2分                    |
|                                  |      | (2) 当班时衣着是否整洁。           | 2分                    |
|                                  |      | (3) 当班时是否着工服、扣纽扣。        | 2分                    |
|                                  |      | (4) 头发、指甲、胡子是否符合规定。      | 2分                    |
|                                  |      | (5) 表情、举止、行走是否符合规定。      | 2分                    |
|                                  |      | (6) 女员工当班时须轻妆淡抹、不许化浓妆。   | 1分                    |
|                                  | 日常行为 | (1) 按时上下班, 不迟到、不早退。      | 4分                    |
|                                  |      | (2) 未经允许不可擅自乘坐客梯。        | 2分                    |
|                                  |      | (3) 未经允许不可擅自用他人物品、设施。    | 3分                    |
|                                  |      | (4) 当班时间须坚守岗位, 未经允许不准脱岗。 | 4分                    |
|                                  |      | (5) 在岗位上无打架、饮酒造成不良影响的行为。 | 4分                    |
|                                  |      | (6) 当班时间不可有听音乐、看书报等现象。   | 4分                    |
|                                  |      | (7) 当班时间未经允许不能会客。        | 4分                    |
|                                  |      | (8) 服从指挥, 不许消极怠工、停止工作。   | 4分                    |
|                                  |      | (9) 按规定程序办理请销假。          | 4分                    |
|                                  |      | (10) 不许与管理人员和游客发生争执。     | 4分                    |
|                                  |      | (11) 不许在员工中散布谣言、煽动闹事。    | 4分                    |
|                                  |      | (12) 其他我方公司所规定的有关事项。     | 4分                    |
|                                  |      | 日常管理<br>(44分)            | (1) 地面无口香糖、无污渍、门前无杂物。 |
| (2) 垃圾及时清理, 垃圾容量不要超过桶身2/3, 日产日清。 | 3分   |                          |                       |
| (3) 卫生间墙顶无蜘蛛网, 地脚线、灭火器、灯具孔无灰尘。   | 4分   |                          |                       |
| (4) 卫生间门窗台面, 无污物、无灰尘。            | 3分   |                          |                       |
| (5) 卫生间管道无锈、塑钢部分无污物。             | 3分   |                          |                       |
| (6) 卫生间、洗漱间地面墙面无污迹、无水迹。          | 3分   |                          |                       |
| (7) 设施、纸篓、垃圾箱外表干净。               | 2分   |                          |                       |
| (8) 用马桶刷、板刷清洗尿斗、便池, 并用抹布抹干。      | 3分   |                          |                       |
| (9) 擦拭干手器、皂液盒, 并检查其完好情况。         | 4分   |                          |                       |
| (10) 窗框、玻璃无污物、无灰尘。               | 3分   |                          |                       |
| (11) 地面无污物, 座椅无杂物。               | 2分   |                          |                       |
| (12) 重大活动结束后及时清理现场。              | 4分   |                          |                       |
| (13) 按规定摆放工具, 并做好工具的保养。          | 4分   |                          |                       |
| (14) 下班前将所有工具清理干净后放回原位。          | 4分   |                          |                       |
| <b>合计</b>                        |      | <b>100分</b>              |                       |

## 刘公岛景区展馆管员日常检查和考核标准

| 考核内容                           | 考核标准             | 满分                             |    |
|--------------------------------|------------------|--------------------------------|----|
| <b>行为规范管理(56分)</b>             | <b>仪容仪表</b>      | (1) 当班时是否在左胸上方佩戴工牌。            | 2分 |
|                                |                  | (2) 当班时衣着是否整洁。                 | 2分 |
|                                |                  | (3) 当班时是否着工服、扣纽扣。              | 2分 |
|                                |                  | (4) 头发、指甲、胡子是否符合规定。            | 2分 |
|                                |                  | (5) 表情、举止、行走是否符合规定。            | 2分 |
|                                |                  | (6) 女员工当班时须轻妆淡抹、不许化浓妆。         | 1分 |
|                                | <b>日常行为</b>      | (1) 按时上下班，不迟到、不早退。             | 4分 |
|                                |                  | (2) 未经允许不可擅自乘坐客梯。              | 2分 |
|                                |                  | (3) 未经允许不可擅自动用他人物品、设施。         | 3分 |
|                                |                  | (4) 当班时间须坚守岗位，未经允许不准脱岗。        | 4分 |
|                                |                  | (5) 在岗位上无打架、饮酒造成不良影响的行为。       | 4分 |
|                                |                  | (6) 当班时间不可有听音乐、看书报等现象。         | 4分 |
|                                |                  | (7) 当班时间未经允许不能会客。              | 4分 |
|                                |                  | (8) 服从指挥，不许消极怠工、停止工作。          | 4分 |
|                                |                  | (9) 按规定程序办理请销假。                | 4分 |
|                                |                  | (10) 不许与管理人员和游客发生争执。           | 4分 |
|                                |                  | (11) 不许在员工中散播谣言、煽动闹事。          | 4分 |
|                                |                  | (12) 其他我方公司所规定的有关事项。           | 4分 |
|                                | <b>日常管理(44分)</b> | (1) 对游客使用规范用语，耐心解答咨询、引导游客有序参观。 | 4分 |
| (2) 按要求进行相应预案启动准备、风险排查或其他隐患排查。 |                  | 3分                             |    |
| (3) 熟悉展馆应急流程，掌握消防器材位置及使用方法。    |                  | 4分                             |    |
| (4) 发现展品损坏、安全隐患等问题，第一时间上报。     |                  | 4分                             |    |
| (5) 妥善处理游客轻微纠纷、物品遗失等突发情况。      |                  | 3分                             |    |
| (6) 展柜、展台、展板干净整洁，无灰尘、手印、粘贴物。   |                  | 3分                             |    |
| (7) 展厅内无异味，照明设备正常无损坏、昏暗情况。     |                  | 2分                             |    |
| (8) 重大活动结束后及时清理现场。             |                  | 3分                             |    |
| (9) 不擅自动用游客物品及展馆公共财产。          |                  | 2分                             |    |
| (10) 乘船时无跨越栏杆、插队、争抢等现象。        |                  | 3分                             |    |
| (11) 按规定使用电器设备，做到人走电断。         |                  | 2分                             |    |
| (12) 履行工作职责到位。                 |                  | 4分                             |    |
| (13) 按规定摆放工具，并做好工具的保养。         |                  | 4分                             |    |
| (14) 上下班时及时开启关闭展厅内设施设备。        |                  | 3分                             |    |
| <b>合计</b>                      |                  | <b>100分</b>                    |    |

