附件2：

口岸检疫处理服务考核实施方案

一、目的

为加强对口岸检疫处理服务计划管理，加强过程控制，确保外包服务质量符合招标文件要求、达到中标人承诺，督促外包单位切实履行合同中的各项约定，结合南通机场运行实际，特制定本考核实施方案。

二、考评种类及结果运用

依据考核细则，机场管理部门将采用现场检查、影像资料回看、台账检查、问卷调研、外部反馈等相结合的形式对外包服务质量进行监督、检查，记录问题并交办。对于事实清楚的情况，将依据本方案对相关单位实施考核扣罚，在付款时扣减相应服务费用。

考核采用累计扣分制，在监督、检查过程中发现的问题，根据相关条款进行扣分，服务方需在规定时限内完成整改。季度付款时对上季度考核扣分情况进行汇总，季度服务费结算时每扣1分扣减服务费100元。

五、考核细则

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **考核项目** | **考核要求** | **考核标准** | **备注** |
| 1 | 方案调整 | 能够根据政策变化动态调整。 | 国家发布新的检疫处理要求，未能在第一时间在监管海关的指导下对检疫处理方案作相应的调整的每次扣1-3分。 |  |
| 5 | 服务质量 | 按方案实施、人员资质、操作规范、技术指标、效果评价。 | 未能按照备案方案实施作业的，每次扣1-3分。 |  |
| 6 | 作业人员无资质或资质与作业项目不相符的，每次扣1-3分。 |  |
| 7 | 作业现场操作不规范的，每次扣1-3分。 |  |
|  | 检疫处理技术指标不符合相关要求的，每次扣1-5分 |  |
|  | 检疫处理效果评价未通过的，每次扣1-5分，同时采取补救措施仍未通过的，将不支付本次处理服务费 |  |
| 8 | 服务响应 | 按照合同约定要求及时响应并有效处置 | 未在规定时间内实质性响应甲方要求的，每次扣1-5分。影响甲方正常运行保障的，每次扣5-10分。因乙方未实质性响应，甲方委托第三方的，由乙方承担全部合理费用。 |  |
| 9 | 安全文明 | 作业过程中应严格遵守各项安全文明规章制度及操作规程；符合文明施工要求。 | 作业过程中，应使用合格的以及与作业安全防护要求相适应的安全防护用品，并正确穿戴，每发现一次违规情况扣2分。 |  |
| 10 | 使用不符合要求的机具、器材、化学药品的，每发现一次扣2分。 |  |
| 11 | 作业过程中违反安全规章制度、安全操作规程的，违章作业的，每发现一次扣2-5分。 |  |
| 12 | 作业过程中因作业原因出现安全隐患，扣1-10；出现风险不服从甲方人员管理的，每次扣2-5分；产生后果，影响正常运行保障的，扣5-10分。 |  |
| 13 | 未履行或未全面履行安全生产协议相关条款的，根据严重程度，扣1-20分。 |  |
| 14 | 工作人员未穿工作服、反光服的每次扣1分。 |  |
| 15 | 作业结束后，未做到“人走、料净、场地清”的，每次扣1分。 |  |
| 16 | 因作业方原因造成作业现场设施设备损坏的，每发现一次扣3分，所造成的损失全部由乙方承担。 |  |
| 17 | 在机场区域违规存放易燃、易爆、有毒等违禁品的，每发现一次扣3分。 |  |
| 18 | 其他要求 | 应急管理 | 接到甲方应急响应通知，响应不及时、或预案执行不到位的，每次扣1-10分。 |  |
| 19 | 制度执行 | 违反机场各项管理规定的，视情况严重程度每次扣1-20分。 |  |
| 20 | 消防安全 | 在禁烟场所违规吸烟，每发现一次扣2分。 |  |
| 21 | 信息安全 | 违反保密规定，私自拍摄、传播机场涉密信息的，每次扣5-10分；在网络上发表关于机场方面不当言论的，甲方有权直接解除合同，同时造成不良影响的，需承担相应法律责任。 |  |
| 22 | 整改落实 | 对于检查中发现的整改事项，维保方应及时落实整改闭环，不落实、慢落实、伪落实的，每发现一次扣2分，二次催告仍未落实的，将采取约谈项目负责人，并扣10分。 |  |
| 23 | 团队稳定 | 为保证项目服务质量，乙方应保证派驻南通机场项目团队的稳定性，未经甲方同意不得擅自更换项目团队人员：未经甲方同意擅自更换项目负责人的，每次扣20分，更换其他项目人员的，每次扣10分，同时需根据合同违约条款承担相关违约责任。 |  |
| 24 | 台账管理 | 未按照规定做好台账记录、提交相关分析总结报告的，每次扣1-3分。 |  |
| 备注：在考核细则中未列举的，由机场管理部门组成考核小组，根据事件严重程度落实相应考核扣罚。 |