

劳务供应商管理和考核方案

一、前言

本管理方案和考核细则旨在规范劳务公司的服务行为，提高服务质量和效率，确保甲方的业务需求得到满足。同时，通过明确的考核标准和奖惩机制，激励劳务公司不断提升自身能力和管理水平。

二、考核原则

1. 客观性：考核以公司目标为导向，以事实和数据为依据，客观的反映各家劳务公司的实际情况。
2. 公平性：对于各家劳务公司使用相同的考核标准。
3. 公开性：考核方案及考核结果向各家劳务公司定期公开（布），让其了解考核的要求及结果，以便各劳务公司有目的地改进工作内容及方向，为我司提供更优质、专业的服务。

三、考核对象

与我司签署劳务合作协议的各家劳务公司。

四、人员供应

1. 乙方应按照甲方的需求，及时提供符合要求的劳务员工。具体需求包括但不限于人员数量、岗位要求、技能水平等。甲方应在需求提出前至少__5_个工作日内向乙方提供详细的人员需求计划。
2. 乙方应在接到甲方需求通知后的__5_天内，完成人员的招聘和筛选工作，并将符合要求的劳务员工名单提交给甲方。名单应包括员工的基本信息、技能证书、工作经验等。
3. 对于紧急需求的劳务人员，乙方应在接到通知后的__6_小时内响应，并在_12_小时内

提供一定数量的合格人员。紧急需求情况下，乙方应优先从现有储备人员中调配，确保人员及时到位。

4. 针对节假日高峰期（如春节等）或特殊项目需求，甲方需提前 15 天与乙方沟通人员需求预测，共同制定专门的人员输送计划，乙方应按照需求及时增加人员供应，在高峰期开始时确保人员全部到齐。

5. 如果乙方未能在规定时间节点，按照甲方需求，完成人员补充，甲方有权对乙方进行处罚，并有权更换供应商。

五、人员质量

1. 年龄标准

- 年龄要求 18 - 45 岁，30 - 45 岁为佳，业务高峰期白班人员年龄可适当放宽至 50 岁，夜班人员年龄放宽至 47 岁。

1. 职业道德与素养

- 乙方提供的劳务员工应具备良好的职业道德和素养，遵守甲方的规章制度，保守甲方的商业秘密。如有违反，乙方应承担相应的管理责任，并配合甲方进行处理。

- 劳务员工应诚实守信，不得有欺诈、盗窃等不良行为。若发现此类行为，乙方应立即辞退该员工，并承担由此给甲方造成的经济损失。

2. 专业技能与经验

- 劳务员工应具备相应的专业技能和工作经验，符合甲方提供的岗位人员画像，能够胜任仓储物流岗位的工作要求。乙方应在人员上岗前对其进行必要的培训，包括安全培训、业务技能培训等。培训内容应符合甲方的岗位要求和行业标准。

- 甲方有权对乙方提供的劳务员工进行技能考核和面试。若考核或面试不合格，乙方应在__2__天内更换符合要求的人员。

- 甲方定期对劳务员工进行作业质量考核，若劳务员工作业质量达不到甲方的考核标准，甲方有权要求乙方汰换。

3. 健康状况

- 乙方应确保劳务员工的身体健康，符合从事仓储物流工作的要求。如有必要，乙方应组织劳务员工进行体检，并向甲方提供体检报告。体检费用由乙方承担。
- 若劳务员工在工作期间出现健康问题，影响工作的，乙方应及时安排替换人员，并承担相应的医疗费用。

六、人员稳定性

1. 离职管理

- 劳务员工离职应提前_15_天向对应组长报备，并征得主管同意后，按照协商离职时间最长不超过 15 天安排员工离职，仓库并通知劳务公司 3 天内完成对应岗位人员数量补充，离职人员离职当天完成离职流程。注：乙方入职天数_3_天（含 3 天）内员工离职，甲方不给予结算劳务费用，入职 3 天以上人员，离职需要提前 15 天告知仓库管理者，仓库同意后，在离职当天签署离职单，交接给劳务公司进行正常工资结算。
- 若劳务员工因违反甲方规章制度被辞退，乙方应在_3_天内安排替换人员。

离职流程：

- 物资归还：离职人员需整理并归还公司的物资财产，包括但不限于工作服、安全帽、仓储作业工具、办公设备、文件资料等，交由相关负责人进行检查和确认，如果物资有损坏或丢失，按照损坏程度或原本价值由劳务公司从员工工资扣除。
- 手续办理：完成工作交接和物资归还后，离职员工到对应部门办理离职手续，部门核对员工的考勤记录、物资归还情况等，双方确认无误后，为员工开具离职单并交由劳务公司。

2. 稳定性措施

- 乙方应采取有效措施，确保劳务员工的稳定性，控制人员的流失率在合理范围内。例如，提供合理的薪酬待遇、良好的住宿环境、不定期的员工关怀等。
- 乙方应建立员工激励机制，对表现优秀的劳务员工进行奖励，提高员工的工作积极性和忠诚度。
- 若乙方人员月度留存率<40%，当月费用按照 90%结算(该条目仓库可灵活把控是否执行)，新商 1 个月免罚期。
- 若劳务员工入职 7 天以内，离职率超过_50%__，乙方应向甲方提交分析报告，并提出改进措施。甲方有权根据情况对乙方进行处罚。
- 员工保护期 7 天内，差异 3 条及以上，对员工进行换岗或汰换，7 天以上员工按照仓库规定进行奖惩措施。

七、劳务费结算

1. 费用标准

- 劳务费的计算方式应在合同中明确规定，包括基本工资、加班工资、绩效奖金等。乙方不得擅自提高费用标准，如有变动应提前与甲方协商。
- 乙方需向劳务员工说明所属岗位的工资组成、计算逻辑、扣款条例等，若因以上原因造成员工离职、罢工、仲裁等，均由乙方承担相应责任。
- 甲方应按照合同约定的时间和方式向乙方支付劳务费。若甲方未按时支付，应承担相应的违约责任。
- 乙方必须按照国家法律法规和合同约定，按时、足额地向劳务人员支付劳动报酬，购买相应的意外险种，附带明确的工资明细，有特殊情况的，乙方需提前向劳务员工和甲方进行报备说明。若发生拖欠劳动报酬情况，甲方有权立即停止与乙方的所以合作，并追究违约责任，由此造成甲方业务中断，受影响的，由乙方承担。

- 乙方不得以甲方的名义，私自扣除员工工资，由此造成的一切后果由乙方负责，甲方有权追究乙方责任。

2. 费用调整

- 劳务费可根据市场行情、员工绩效等因素进行调整。调整前，乙方应提前_30_个工作日内向甲方提交调整方案，并经甲方同意后方可执行。
- 若劳务员工的工作内容或工作强度发生变化，双方可协商调整劳务费标准。

八、服务质量

1. 乙方需对劳务人员不定期的进行管理制度培训，遵守甲方仓库作业规范，劳务员工迟到、早退、旷工的，甲方按照仓储规定扣除相应的劳务费用，情节严重的甲方有权辞退处理。
2. 若劳务员工在工作期间给甲方造成经济损失，（罢工，打架斗殴，堵门等）影响甲方正常工作开展，乙方应承担赔偿责任，甲方可根据具体情况扣除相应服务费，并有权更换供应商。
3. 若劳务员工因违反甲方规章制度被辞退或因自身原因离职未提前通知，乙方应承担相应的经济损失，甲方有权从劳务费中扣除。
4. 响应速度，对甲方临时增加的业务需求或紧急任务的响应时间应在 24 小时内，及时调配人员和资源满足需求。对于甲方提出的问题反馈时间不得超过 24 小时。

九、保密条款

1. 双方应对在合作过程中涉及的商业秘密和客户信息严格保密，不得泄露给第三方。商业秘密包括但不限于物流业务流程、客户名单、价格信息等。客户信息包括但不限于客户名称、联系方式、货物信息等。
2. 乙方应督促劳务人员遵守保密规定，与劳务人员签订保密协议。保密协议应明确保密内容、保密期限、违约责任等条款。

3. 若因一方原因导致泄密，应承担相应的法律责任。泄密方应赔偿对方因此造成的损失，并承担相应的法律责任。

十、廉政条款

1. 双方应遵守国家法律法规和廉政规定，不得进行任何形式的贿赂、贪污、受贿等违法违纪行为。
2. 乙方不得向甲方工作人员提供任何形式的回扣、礼品、礼金等不正当利益。如发现乙方存在此类行为，甲方有权终止合作，并追究乙方的法律责任。
3. 甲方工作人员应廉洁自律，不得接受乙方的不正当利益。如发现甲方工作人员存在此类行为，乙方有权向甲方举报，甲方应及时进行调查处理。

十一、工伤处理

1. 乙方应为劳务人员购买相应意外险种，确保劳务人员在工作过程中发生工伤事故时能够得到及时的救治和赔偿。
2. 如劳务人员在工作过程中发生工伤事故，乙方应及时采取措施进行救治，并在规定时间内向相关部门报告。乙方应配合甲方进行工伤事故的调查和处理，提供必要的资料和信息。
3. 对于工伤事故的赔偿责任，如因乙方未为劳务人员购买工伤保险或因乙方的过错导致工伤事故的发生，乙方应承担相应的赔偿责任。

十二、私下交易

1. 乙方严禁与甲方员工进行私下交易，包括但不限于货物买卖、服务转包等。
2. 一旦发现有私下交易行为，甲方将视情节轻重对乙方进行处罚，处罚措施包括但不限于扣除劳务费用、暂停合作、终止合作关系等，并追究相关人员的法律责任。

十三、违约责任

1. 若乙方未按照本协议的要求提供劳务员工或提供的劳务员工不符合要求，甲方有权要求

乙方限期整改。如乙方在规定期限内未完成整改，甲方有权解除合同，并要求乙方承担相应的经济损失。

2. 若乙方违反本协议的其他约定，甲方有权要求乙方承担相应的违约责任，包括但不限于支付违约金、赔偿经济损失等。违约金的数额应在合同中明确规定。

3. 若甲方未按照本协议的要求支付劳务费或违反其他约定，乙方有权要求甲方限期整改。如甲方在规定期限内未完成整改，乙方有权解除合同，并要求甲方承担相应的经济损失。

4. 若一方违反保密条款或廉政条款，应承担相应的法律责任。泄密方或违纪方应赔偿对方因此造成的损失，并承担相应的法律责任。

十四、争议解决

双方在履行本合同过程中如发生争议，应首先通过友好协商解决；协商不成的，可向有管辖权的人民法院提起诉讼。

十五、考核和处罚

1. 考核周期

考核周期为月度，下个月公布上个月的评分成绩及等级。新供应商保护期 30 天，15 号（含 15 号）之前进入的新供应商次月参与考核，15 号以后进入的供应商 T+2 月参与考核。

2. 考核内容

具体考核和扣款内容见附表。

3. 考核总分（X）为 100 分，考核表中的分数直接对应最后的考核成绩及等级。

4. 分值及扣减比例

考核分数	等级	区间	扣减比例	考核基数
X	A	$X > 90$	0	月度总服务费用
	B	$75 < X \leq 90$	0	
	C	$60 \leq X \leq 75$	3%	
	D	$X < 60$	5-10% (第一次扣 5%, 累计二次扣 10%)	

- 每月由仓经理根据当月实际操作情况，在下月初将各家劳务公司的考核结果和处罚结果汇总并保上级审批，审批通过后对外公布考核结果。

● 考核结果

劳务公司按考核成绩，分为 A、B、C、D 四个等级。

5. 奖惩办法

(1) 月度评分为 A 等的劳务公司可优先续签合同，优先获得劳务用工份额，增加合作机会，适当上调当月服务费，以上各仓自行适当调整。同时可额外获得 5 分的绩效分值，该分值上限 5 分，可以冲减其它月份的绩效分值，不可累计使用，绩效加分有效期六个月，过期作废。

(2) 评分为 B 等的劳务公司正常接受劳务用工订单。

(3) 评分为 C 等的第一个月维持原状，累计两次扣减 3% 的月度管理费。

(4) 评分为 D 等的劳务公司，第一次扣 5% 的月度管理费，累计两次扣减 10% 的月度管理费，第二次就要出具整改报告，限期一个月整改。整改期间取消劳务用工订单，管理费用不做扣减。

(5) 连续 3 个月度等级为 D 级或者全年累计 3 个月度排名最后的劳务公司，公司有权停止下达任务指标或者停止合作关系。

6. 奖惩办法

仓经应及时将考核结果通过邮件反馈给各家劳务公司，奖惩结果同步相应财务结算部门。

7. 绩效整改

绩效考核不合格的劳务公司（C、D等）提交整改措施，拟定的整改措施提交到各仓做审核，审核通过后劳务公司根据整改措施做出详细整改报告，劳务公司需严格按照报告执行整改。

如果在规定整改期限内，仍无法达到整改方案的要求，则停止与该劳务公司合作。

附表 1 考核细则

分类	序号	分值 (分)	考核 项目	考核内容	评分标准和处罚	权重 (%)	评分 部门	评分 周期
人事类	1	25分	招聘	1、招聘达成	甲方以日度招聘目标核算乙方当月总招聘指标，按照实际入职人数计算乙方月度招聘指标达成。100%完成招聘指标，核定为此项分值为满分25分；完成率，每低于5个百分点，扣减4分，至分值扣完为止；达成率低于70%，视为此项不达标，扣减全部分值25分，缺口人数视业务紧急情况100-500元/人，从劳务费用中扣除。	25%	仓储部	月度
				2、虚假入职	乙方为了达成甲方招聘目标，采用虚假、非法等不合规手段，包括但不限于高价引诱、多次入职、短期约定、学生工等，一经发现，扣减全部分值25分，视具体情况处以5%-15%劳务费用扣除，并要求乙方整改或停止合作。			
	2	5分	薪资结算	1、薪资发放及时、准确	乙方需按照约定日期按时、足额地向劳务人员支付劳动报酬（原则上乙方在20号之前，前后不超过5个工作日内），薪资未按时发放的，出现一次扣减全部分值5分。甲方可立即停止与乙方合作，有权要求乙方做出整改，调整乙方用工份额。统一20号。	5%	仓储部	月度
				2、意外险等险种	乙方需要为劳务人员购买相应意外险种，若发现存在没有购买人员，一次性扣除5分。由此导致的后续工伤问题由乙方负责。			
				3、及时处理员工投诉的工资异常	乙方不得以甲方名义私自扣除员工工资，员工工资需提供工资条，对于员工投诉，未处理（处理不及时或不规范），扣2分/次。出现克扣员工工资的，一经发现，扣除本项得分，立即停止合作，并处以10000元/次罚款。			

3	5分	人离职	1、入职管理	乙方须在规定时间内向甲方足额地交付劳务人员，甲方以周维度进行统计，月末汇总，扣分1分/人，扣完为止。	5%	仓储部	月度
			2、离职管理	乙方劳务人员离职需提前15天告知甲方，甲方同意后，在离职当天签署离职单，交接给劳务公司进行正常工资结算。如果乙方人员出现闪离或者没有按照约定的15天提前通知甲方，甲方按照乙方月度服务费0.5%进行扣除，并扣除该项得分，扣1分/人，扣完为止。若出现大批量人员闪离，确认为乙方责任的，乙方需提交整改说明，并承担相应的经济损失。			
			3、离职面谈，了解离职原因并做离职挽留	乙方劳务人员离职，乙方需做离职追踪，向甲方提报离职原因，未做离职面谈的，扣1分/人，扣完为止。			
4	5分	人员质量	1、年龄标准	乙方需按照甲方所需岗位画像，提供年龄段符合标准的劳务人员，年龄18-45岁，业务高峰期白班人员年龄可适当放宽至50岁，夜班人员年龄放宽至47岁。年龄段不在上述区间的，扣分1分/人，若出现年龄小于18岁或者50岁以上人员占比大于5%，乙方需提交原因报告和改善方案，并对乙方处以500元/人罚款，该项不得分。	5%	仓储部	月度
			2、身体素质和职业素养	乙方应确保劳务员工的身体健康，符合从事仓储物流工作的要求，应具备良好的职业道德和素养，不得有欺诈、盗窃等不良行为。若发现此类行为，乙方应立即辞退该员工，并承担由此给甲方造成的经济损失。由于以上原因被辞退的员工，扣分1分/人，扣完为止。			
5	15分	人员留存	1、达成留存率指标	项目分值为8分，留存率大于80%得8分：达成率，每低于5个百分点，扣减4分，至8分扣完为止；达成率低于70%，视为此项不达标扣减8分，该项不考核当月入职人员，计算公式： $(\text{当月月末人数} - \text{当月入职在职人数}) / t - 1$ 月月末人数。	15%	仓储部	月度
			2、月度留存率	当月入职人员留存率低于40%，扣除7分，当月入职人员劳务费用按照90%结算，乙方需针对留存数据进行说明。计算公式： $\text{当月入职月末在职人数} / \text{当月入职总人数}$ ，入职时间节点计算：第一次完整班次。			
			3、考核入职一周内离职人员的数量	项目分值为7分，入职1周内离职：扣1分/人，分值扣完为止，离职率大于50%，乙方应向甲方提交分析报告，并提出改进措施，缺口人数及时补充。			

服务质量	6	5分	响应速度	1、按规定时间提交各类报表	规定时间内完成各类报表提交、发票开据，包括但不限于工时核对，劳务费用发票开据等，注意：t-1月劳务费用需10号之前完成工时核对，15号之前需开据相应发票，由于甲方原因导致无法在对应时间节点完成对应流程的，不予以扣分。扣1分/次，3次以上（含3次）的扣除当月该项全部分值。	5%	仓储部	月度
				2、紧急事项反馈	对甲方临时增加的业务需求或紧急任务的响应时间应在24小时内，及时调配人员和资源满足需求。对于甲方提出的问题反馈时间不得超过24小时。包括但不限于临时用工需求、现场问题处理等，扣分1分/次，3次以上（含3次）的扣除当月该项全部分值。			
	7	15分	合规事项	1、保密条款	甲乙双方应当共同遵守彼此合作过程中涉及的商业秘密和客户信息，不得泄露给第三方。商业秘密包括但不限于物流业务流程、客户名单、价格信息等。客户信息包括但不限于客户名称、联系方式、货物信息等。乙方应督促劳务人员遵守保密规定，若因一方原因导致泄密，应承担相应的法律责任。扣15分。	15%	仓储部	月度
				2、廉政条款	双方应遵守国家法律法规和廉政规定，不得进行任何形式的贿赂、贪污、受贿等违法违纪行为，乙方不得向甲方工作人员提供任何形式的回扣、礼品、礼金等不正当利益。如发现乙方存在此类行为，甲方有权终止合作，并追究乙方的法律责任。扣分15分。			
				3、私下交易	乙方严禁与甲方员工进行私下交易，包括但不限于货物买卖、服务转包等。一旦发现有私下交易行为，甲方将视情节轻重对乙方进行处罚，处罚措施包括但不限于扣除劳务费用、暂停合作、终止合作关系等，并追究相关人员的法律责任。扣分15分。			
	8	5分	培训管理	1、入职培训	乙方应在人员上岗前对其进行必要的培训，包括但不限于安全培训、业务技能培训、管理制度培训、离职管理说明等。扣分3分/次。	5%	仓储部	月度
				2、月度培训	每月定期组织在职员工培训、沟通会议，收集解答员工问题、建议，需向甲方提交培训反馈。扣分2分/次。			
	9	15分	异常事件处理（意外、安全事件）	1、意外事件、安全事件发生时，处理及时及处理事件的态度	如劳务人员在工作过程中发生工伤事故，乙方应及时采取措施进行救治，并在规定时间内向相关部门报告。处理事件不积极，推诿、拖沓严重的，10分/次	15%	仓储部	月度
				2、打架、罢工等	若乙方劳务人员出现罢工，打架斗殴，堵门等影响甲方正常工作开展，乙方应承担赔偿责任。扣分15分/次。			

			3、各类需垫付费用、报销等费用支付情况	垫付及报销类费用不及时支付，导致严重后果的，扣10分/次。			
	10	5分	其他	1、会议参加情况 2、现场管理 3、日常工作达成情况及其它交办的各类工作	会议迟到（早退），态度不认真的，扣1分/次。 乙方负责人需保证每周至少3天现场办公。扣分1分/周。 日常工作拖沓、推诿，扣1分/次。	5%	仓储部 月度
其他	11	10分	奖励项	1、月度有合理化建议 2、目标超额完成	建议采纳，加1.5分/次，加分最高5分。 招聘目标达成（月末新人在职人数>=当月招聘指标），加1分/人，加分最高5分。	10%	仓储部 月度
说明:	<p>1、上述11项，总分为110分；</p> <p>2、评分标准对应考核内容，分值的扣减对应每一个考核项；</p> <p>3、每项分值扣减到此项分值为零截止，没有负分，加分项同样不超过本项分值最高分，考核项目当月没有指标的此项分值视为满分；</p> <p>4、实行月度评分制，各仓每月初对上月各家劳务公司做评分，根据评分确定等级，每个等级对应着相应的奖惩标准；</p> <p>5、劳务公司涉及多地管理的，按区域单独进行考核，分区域独立计算分值，奖惩也是按区域独立进行；</p> <p>6、有下列事项之一：（当月的KPI不合格，评分等级为D级）</p> <p>1)工资没有准时发放；2)招聘达成低于60%；3)出现人员罢工；4)出现意外、安全等类事件时不及时响应、不安排专人处理；</p> <p>7、各项指标完成以各仓月度公布的考核结果为准。</p>						