附件8

**服务质量及工作人员要求**

1.对旅客的行李及其他物品进行专业、规范的打包或裹膜。

2.工作人员

（1）乙方工作人员符合下列条件，并经由甲方进行资格审查合格后，方可进入经营场地工作。工作人员条件为：年龄45周岁以下，能熟练运用普通话进行沟通；

（2）身体健康，持有效健康证，仪容端庄；

（3）品德良好，同时提交无违法犯罪记录证明；

（4）工作人员上岗前须学习甲方下发的服务规范和安全常识的岗前培训资料，同时，乙方还必须定期对其招聘的工作人员自行进行服务、安全、礼仪等方面的培训；

（5）工作人员上岗时统一着装，热情礼貌待客。

（6）工作人员必须严格遵守机场当局及甲方各项规章制度，服从机场公安治安管理，不得利用职务和工作便利进行违法犯罪活动。乙方对其招聘、雇用员工的行为向甲方负责。

（7）指定现场管理人员，担任与甲方的联系人，负责经营场地的日常经营管理工作。

3.对待旅客热情、耐心，体现主动服务意识。

4.必须主动提供消费收银小票。

5.每个打包服务点实行明码标价，并公布服务投诉电话，必须严格按照公示价格收费，不得以任何形式误导或诱导旅客打包消费及变相收费。

6.免费提供记号笔供旅客使用

7.乙方应对其打包工作人员进行上岗前的安全、技能和服务培训，并定期对打包工作人员进行服务质量及操作技能培训，并做好台帐记录，并承诺对乙方打包工作人员的管理负有完全责任；乙方应根据甲方要求安排人员准时参加甲方组织的相关培训及会议，不得无故缺席。

8.打包工作人员应熟悉民航运输相关规定，在提供打包服务前必须询问并提醒提旅客托运行李中不得存放充电宝（锂电池）等违禁物品。

9.打包工作人员必须提前告知旅客打包费用，尤其是旅客单件行李打包使用超过一种（个）包装材料时，须事先向旅客详细说明材料及费用构成，征得旅客同意后方可收取打包费用。

10.乙方应加强现场管理，严禁打包工作超范围经营或变相收费行为，一经发现，甲方有权按照合约对乙方进行严肃处理，并要求对其相关人员解除合同。

11.如乙方服务质量、管理能力无法达到甲方服务和管理标准，经整改后仍无法满足要求的，甲方有权终止合同，经营租金等费用按实结算，并扣除履约保证金。

12.乙方在合同签订之日必须同时签订《服务质量承诺书》在合约期间无法兑现向甲方承诺的服务质量和管理标准，经整改后仍无法满足要求的，甲方有权终止合同，经营租金等费用按实结算，并扣除履约保证金。

13.在营业时间内打包服务点位不得出现人员脱岗现象，确保服务的持续性。

14.遇航班大面积延误等其他应急情况，必须响应甲方应急预案职责要求，对现场发生的异常情况及时汇报甲方，并协助甲方处理相关事宜。

**服务质量承诺书**

成都双流国际机场股份有限公司：

我单位与贵公司签订《成都双流国际机场行李打包业务经营合同》，在合约期间，我们将严格遵守国家法律法规要求，并郑重承诺：

1. 严格遵守合同约定的行李打包经营范围及价格标准；
2. 严格遵守合同约定的服务质量管理要求和服务流程开展打包业务；
3. 严格遵守机场管理方制定的关于服务质量管理要求和标准。

如违反上述承诺，贵公司有权终止《成都双流国际机场行李打包业务经营合同》，有权拒绝我单位在一定时期内进入贵公司进行其它经营活动，并扣除我方履约保证金。由此引起的相应损失均由我单位承担。

承诺人单位名称（盖章）：

法定代表人或委托代理人：

签订日期：　年月日