



供应商评价考核表（服务类）

评价时间：2024 年 2 月 5 日

评价周期：2023 年 2 月 1 日-2024 年 2 月 1 日

评价部门：深圳市福田区退役军人服务中心思想权益部

供应商名称：深圳市对外服务集团有限公司

序号	评价项目	说明	考核标准	得分	扣分说明
1	服务响应 20 分	服务项目需求的响应速度和效率	1、未按事务局要求或约定的时间响应(扣 5 分 / 次) 2、响应后处理不及时或不满足要求（扣 5 分次） 3、紧急情况下不能配合事务局在规定时间内完成紧急配送或服务（扣 5 分 / 次） 4、其它服务响应相关问题（扣 5 分 / 次）	20 分	
2	服务方案 20 分	服务方案的合理性和可行性	1、服务方案不符合事务局需求（扣 5 分 / 次） 2、服务方案欠详细（扣 5 分 / 次） 3、服务方案可行性差（扣 5 分 / 次） 4、无法按合同约定的服务方案组织实施（扣 5 分 / 次） 5、服务方案暗藏不利于事务局利益条款（扣 5 分 / 次）	20 分	
3	服务能力	服务人员的态度和	1、服务人员对本项目业务技术不熟悉(扣	15 分	

	15 分	能力	5 分次) 2、安排驻场服务人员更换频率高, 每年>2 次(扣 5 分/次) 3、服务人员服务态度欠佳(扣 5 分/次) 4、其他服务相关的能力问题(扣 5 分/次)		
4	商务诚信 30 分	供应商的口头承诺、书面承诺、合同承诺履行情况	1、服务价格虚高于其他同等级单位采购价格(扣 5 分/次) 2、采取不正当手段获取事务局物资重要信息(扣 10 分/次) 3、发现有局内行贿、宴请旅游、有偿推销记录,或被其他单位或部门查处的违法行为等违反《廉洁协议书》的行为(评定为黑名单) 4、存在恶性串通竞争行为(扣 30 分、评定为黑名单) 5、不履行承诺(扣 10 分/次) 6、擅自变更、中止或者终止服务合同(扣 10 分/次) 7、中标/成交后无正当理由拒签合同或签订合同后无正当理由拒绝履行部分条款(扣 10 分次) 8、中标/成交后将采购合同转包(扣 10 分次)	30 分	
5	售后服务	履行合同约定服	1、对问题反馈未能在约定的时间积极配	15 分	

	15 分	务内容、解决问题 及时性等	合事务局处理（扣 5 分 / 次） 2、未按合同或约定的内容履行服务（扣 10 分 / 次） 3、未按合同约定积极配合处理问题造成 重大影响（如正常业务大范围停或停时间 过长，影响事务局正常运行）（扣 15 分、 评定为黑名单）		
总得分			100 分		
评定等级			优质		
备注： 1、供应商评价频率原则为年度 1-2 次，合同或协议供应商合同期满评价一次，服务类供应商归口管理部门可依据服务、实施等情况进行中期评价，对发现不良现象的供应商可随时做评价处理。 2、表格中各分项可以累加扣分，总分 100 分，扣完即止。 3、评定等级分为：优质（100 分）、良好（90-99 分）、合格（80-89 分）、一般（70-79 分）诫勉（60-69 分）、不合格（60 分以下）、黑名单供应商 4、评价表统一归口采购处管理。					
评价部门确认签名：  					

