

服务类供应商年度履约评价表（2025 年度）

项目名称：郑州园区 1 号库装卸服务项目

履约单位：河南众硕供应链管理有限公司

评价指标	分值 (分)	评价依据	评价 得分
按时履约率	15	按照合同约定的时间和要求提供服务，无延迟或未完成的 服务事项，得 15 分；每出现一次延迟或未完成的服 务事项，扣 2 分，最多扣完本项分数。	13
服务质量	10	服务质量完全符合合同约定标准，客户满意度高，得 10 分；服务质量存在一般问题，但能及时整改，每次扣 2 分；服务质量差，拒不整改或多次整改仍不合格，得 0 分。	8
服务人员配置	10	按合同要求配备足够数量和资质的服务人员，人员出勤 率高，得 10 分；服务人员配置不足或资质不符，每次 扣 1 分；人员出勤率低，影响服务开展，每次扣 2 分， 扣完为止。	8
合同变更响应	5	积极响应合同变更要求，及时调整服务方案并在规定时 间内完成变更实施，得 5 分；每延迟一天响应，扣 1 分； 拒不响应或未按要求完成变更，得 0 分。	5
服务态度	10	服务人员态度热情、主动、耐心，客户满意度高，得 10 分；服务态度一般，偶尔出现客户投诉，每次扣 2 分； 服务态度差，多次被投诉且不改进，得 0 分。	10
配合度	10	主动配合采购方的工作安排，积极参与项目会议、提供 资料、协助解决突发问题等，得 10 分；偶尔配合，每 次扣 2 分；拒不配合，得 0 分。	10
客户满意度	10	通过问卷调查或电话回访等方式收集客户对服务的满意 度评价，满意度 $\geq 90\%$ ，得 10 分；每降低 5%，扣 2 分 ，扣完为止。	10

项目负责人	10	根据项目负责人在项目执行过程中的项目管理能力、沟通协调技巧、问题解决能力等，给项目带来的积极的影响和价值进行打分（1-10分）	8
诚信经营	10	严格遵守诚实信用原则，无提供虚假资料、恶意投诉等违法违规行为，得10分；存在上述行为之一，一经查实，得0分。	10
合规管理	10	内部管理制度健全，严格遵守国家法律法规及采购方的相关规定，合同履行过程中的各项操作规范、合法，得10分；内部管理存在漏洞，虽未造成严重后果，但存在违规风险，得5分；因违规行为被相关部门处罚或给采购方造成损失，得0分。	10
总得分	(此处由评价小组填写) 92		
评价等级	(此处由评价小组填写)	☒ ①优秀：得分90以上； ☐ ②良好：得分在80（含80）-90之间； ☐ ③合格：得分在60（含60）-80之间； ☐ ④不合格：得分在60以下	

经办人：孙正东

初步评价人：孙正东

部门负责人：孙正东

评价小组：杨柳 孙正东 孙正东

日期：2025.11.26