

深圳市鹏翔旅游运输有限公司服务质量评价汇总表

服务单位: 深圳市鹏翔旅游运输有限公司

业务类别: 深业上城2025年深中直通巴士车票采购服务

评估时间:

序号	考核项目	考核内容	得分	得分	得分
1	服务过程评价	工作能力: 如派出人员业务能力、工作效率, 提供的工作成果等情况	92	91	91
		配合程度: 如与我司协调的主动性和及时性, 问题或事项处理的有效性, 沟通方式的合理性等情况	93	92	91
		职业操守: 如公司及其工作人员的工作态度, 对相关职业道德规范及保密原则等情况	95	96	95
2	服务成功评价	规范性: 如公司工作程序的合规性, 相关报告或材料的规范性和严谨性等情况	95	96	95
		准确性: 如实际工作效果等情况	94	94	93
		实效性: 如公司派出人员的工作成果等情况	92	93	92
3	合计平均分		93.5	93.6	92.8
	评分人签字		王磊	王磊	王磊
	考评结果 (平均分总和/评分人数)		93.3		

备注说明:

1. 优秀为90-100分; 良好为 76-89 分; 一般为 60-75 分; 不合格为60分以下;
2. 评分项按总分 100 分制评价打分, 考评最终结果为评分总和/评分人数;
3. 评分人如评“一般”或“不合格”等级的, 需填写说明;
4. 评分人员为业务相关人员, 评分人数为3人及以上单数。
5. 服务结束时进行一次评估。