

| 履约评价表  |                    |                                                                                                                                       |             |                |              |
|--------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------|--------------|
| 项目名称   | 安全防护终端软件集中采购项目     |                                                                                                                                       |             |                |              |
| 合同名称   | 安全防护终端软件集中采购项目购置合同 |                                                                                                                                       |             |                |              |
| 服务期限   | 2025年1月至2025年12月   |                                                                                                                                       |             |                |              |
| 甲方单位   | 深圳市大白菜科技有限公司       |                                                                                                                                       |             |                |              |
| 乙方单位   | 深圳市阖一科技有限公司        |                                                                                                                                       |             |                |              |
| 序号     | 服务项目               | 实际工作情况                                                                                                                                | 分值          | 评价             | 备注           |
| 1      | 安全防护终端软件功能服务是否异常   | 安全防护终端服务指非正常业务维护出现的平台软件异常情况：<br>1、因平台软件原因导致所有终端无法正常使用，出现3次以上扣30分<br>2、因平台软件原因导致所有终端无法正常使用，出现3次扣20分<br>3、因平台软件原因导致所有终端无法正常使用，出现3次以下不扣分 | 30          | 30             |              |
| 2      | 售后服务响应不及时导致的用户投诉   | 售后服务因响应不及时出现的用户投诉：<br>1、售后服务不及时导致的正式邮件通知投诉，出现3次以上扣30分<br>2、售后服务不及时导致的正式邮件通知投诉，出现1次以上扣20分<br>3、售后服务不及时导致的正式邮件通知投诉，无投诉不扣分               | 30          | 30             |              |
| 3      | 售后服务团队专业能力评价       | 售后服务团队的专业能力进行评价：<br>1、技术服务人员非常专业，能快速定位问题并排查问题，不扣分<br>2、技术服务人员专业能力一般，问题定位和问题排查需要较长时间，扣10分<br>3、技术服务人员专业能力较差，无法排查和解决问题，并且态度恶劣，扣20分      | 20          | 20             |              |
| 4      | 终端软件安装部署推广配合评价     | 针对用户终端进行部署安装推广，提供人员、技术文档、远程服务、问题支持等相关服务进行评价                                                                                           | 10          | 8              |              |
| 5      | 售后服务回访评价           | 定期对软件使用情况进行人员回访，包括现场人员交流、远程沟通等形式，了解平台使用情况、存在问题以及改进措施建议等                                                                               | 10          | 5              |              |
| 总体评价得分 |                    |                                                                                                                                       | 100         | 93             |              |
|        |                    |                                                                                                                                       |             |                |              |
| 评价档次   | 优秀<br>(90分以上)      | 良好<br>(76-89分)                                                                                                                        |             | 一般<br>(60-75分) | 差<br>(60分以下) |
|        | ✓                  |                                                                                                                                       |             |                |              |
| 签名     | 陈超                 | 日期                                                                                                                                    | 2025年12月31日 |                |              |

黄修博  
吴青秋