

深国际大厦部分楼层前台会务服务供应商 履约评价结果的报告

公司领导：

为进一步提升深国际大厦前台会务服务质量，行政部于 11 月 26 日组织召开了 2025 年度前台会务服务供应商履约评价会。评价小组主要从服务态度、仪容仪表、专业技能、配合协同、工作效率五个方面进行了综合评价，具体情况汇报如下：

一、评价对象

深圳市深国际商务有限公司

二、评价服务期

2025 年 1 月至 2025 年 12 月

三、评价人员及评价方式

（一）评价人员

行政部牵头成立评价小组，小组人员主要由行政部、财务部、工程监管中心等组成。评价会议接受监督人员全程监督。

组长：李展

组员：赵新桐、奉香、林东炫

评价监督员：李辉慧

（二）评价方式

本次评价方式为综合评价，各评价人员对前台会务服务情况进行客观如实评价，再进行小组讨论并打分。

四、评价内容及评价标准

（一）评价内容

本次评价内容主要为服务态度、仪容仪表、专业技能、配合协同、工作效率五个方面。

（二）评价标准

评价的标准分为“优秀”“良好”“中等”“合格”“不合格”五个等级。评价总得分为100分，当总得分 >90 分时，评价结果为优秀；当 $80 \leq \text{总得分} < 90$ 分时，评价结果为良好；当 $70 \leq \text{总得分} < 80$ 分时，评价结果为中等；当 $60 \leq \text{总得分} < 70$ 分时，评价结果为合格；当总得分 <60 分时，评价结果为不合格。

六、评价情况

（一）服务态度方面

会务人员服务主动热情，文明用语使用规范，客户到访时3秒内起身迎接，对客户合理诉求做到100%回应，杜绝推诿及冷言冷语，整体服务态度获得客户高度认可。

（二）仪容仪表方面

统一着甲方指定工装，保持衣物平整、无破损、无异味；妆容自然得体，长发盘起；避免使用夸张美甲、配饰及浓烈香水，仪容仪表整洁规范，形象良好。

（三）专业技能方面

会议预订系统操作零失误；会前30分钟内完成会场布置，桌椅摆放整齐、桌布平整无褶皱、文具摆放规范；音响、投影、LED屏在3分钟内启动并调试至最佳效果；茶水服务水温适宜，斟茶七分满，续水间隔不超过30分钟，专业技能熟练，会议保障零

差错。

（四）配合协同方面

与本部门同事主动补位、信息互通，态度积极，杜绝推诿现象；跨部门沟通响应及时，配合顺畅，遇问题主动协调解决，团队协作能力突出。

（五）工作效率方面

积极完成领导布置的各项任务，不拖延、不打折；面对突发任务，能快速响应，按时保质交付，结果令主办方满意，工作效率高。

七、评价结果及应用

鉴于前台会务服务商深圳市深国际商务有限公司过去一年来，现场工作人员服务态度优、仪容仪表佳、专业技能强、配合协同好、工作效率高，具有优质的胜任能力，服务期间双方紧密配合，未发生会务服务质量问题，未收到有效投诉，通过评价工作小组讨论及综合评分，在2025年1月至2025年12月服务期间深圳市深国际商务有限公司会务前台服务评价总分为98.5分，总体评价结果为“优秀”（详见附件），本次评价结果将作为双方后期合作的重要参考依据。

特此报告。

附件：前台会务服务履约评价表

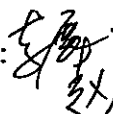
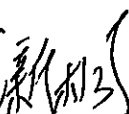
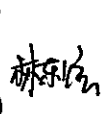
行政部

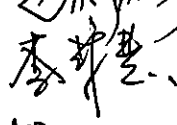
2025年11月26日

前台会务服务年度履约评价表

项目名称	深国际大厦前台会务服务		
项目地点	深圳市福田区红荔西路 8045 号深国际大厦		
项目负责人及联系方式	奉香	评价期限	2025 年度
服务供应商单位名称	深圳市深国际商务有限公司		
供应商项目负责人	林惠明	联系电话	13302434262
会务服务分项评价			
项目内容	评价等级		
服务态度	☒ 优秀	☐ 良好	☐ 合格
仪容仪表	☐ 优秀	☐ 良好	☐ 合格
专业技能	☐ 优秀	☐ 良好	☐ 合格
配合协同	☐ 优秀	☐ 良好	☐ 合格
工作效率	☒ 优秀	☐ 良好	☐ 合格
突发、应急事件情况说明			
其他或建议			

服务总体评价：☒优秀 ☐良好 ☐合格 ☐不合格

评价小组人员（签名）：   奉香

评价监督员（签名）：

评价日期：2025年11月26日

前台会务服务履约评价表

评价形式		☐ 节点履约评价 ☒ 完成履约评价			
合同名称		深国际大厦前台会务服务项目合同		供应商 深圳市深国际商务有限公司	
总得分		98		评价等级 ☒ 优秀 ☐ 良好 ☐ 中等 ☐ 合格 ☐ 不合格	
评价单位		深国际控股（深圳）有限公司		评价时间 2025 年 11 月 26 日	
序号	分项内容	满分分值 (总分 100)	评 分 内 容	分值	得 分
1	服务态度	20 分	微笑服务，文明用语使用规范，主动热情。	7	6
			客户到访 3 秒内起身迎接，主动询问需求。	7	6
			客户提出合理诉求及时处理，无推诿、无冷言冷语。	6	6
2	仪容仪表	20 分	统一着甲方指定工装，衣物平整无破损、无异味。	7	7
			妆容得体，符合职业形象；长发需盘起，保持发型整齐美观。	7	7
			无夸张美甲、配饰、不使用浓烈香水。	6	6
3	专业技能	25 分	熟练掌握会议预订系统，操作零失误，避免因系统操作问题影响会议安排。	6	6
			会前 30 分钟完成会场布置，桌椅摆放整齐，桌布平整，文具摆放有序，确保会场整洁舒适。	6	6
			音响、投影、LED 屏 3 分钟内启动并调试至最佳效果，确保会议过程中设备运行正常。	6	6
			提供温度适宜的茶水，斟茶七分满，续水间隔不超过 30 分钟，满足与会人员饮水需求。	7	7
4	配合协同	20 分	与本部门同事主动补位，信息互通，态度积极，无推诿现象，共同完成会务工作。	10	10
			跨部门沟通响应及时，积极配合其他部门工作，遇问题主动协调解决，展现良好的团队协作精神。	10	10
5	工作效率	15 分	积极完成领导布置的各项任务，不拖延、不打折，按时保质完成。	8	8
			突发任务能快速响应，按时保质交付，确保结果令主办方满意，展现高效的工作能力。	7	7
评价说明（不够可附页）					
评价人签字及单位盖章： 李晨 2025 年 11 月 26 日					

前台会务服务履约评价表

评价形式		☐ 节点履约评价 ☒ 完成履约评价			
合同名称		深国际大厦前台会务服务项目合同		供应商 深圳市深国际商务有限公司	
总得分		100		评价等级 ☒ 优秀 ☐ 良好 ☐ 中等 ☐ 合格 ☐ 不合格	
评价单位		深国际控股（深圳）有限公司		评价时间 2025 年 11 月 26 日	
序号	分项内容	满分分值 (总分 100)	评 分 内 容	分值	得 分
1	服务态度	20 分	微笑服务，文明用语使用规范，主动热情。	7	7
			客户到访 3 秒内起身迎接，主动询问需求。	7	7
			客户提出合理诉求及时处理，无推诿、无冷言冷语。	6	6
2	仪容仪表	20 分	统一着甲方指定工装，衣物平整无破损、无异味。	7	7
			妆容得体，符合职业形象；长发需盘起，保持发型整齐美观。	7	7
			无夸张美甲、配饰、不使用浓烈香水。	6	6
3	专业技能	25 分	熟练掌握会议预订系统，操作零失误，避免因系统操作问题影响会议安排。	6	6
			会前 30 分钟完成会场布置，桌椅摆放整齐，桌布平整，文具摆放有序，确保会场整洁舒适。	6	6
			音响、投影、LED 屏 3 分钟内启动并调试至最佳效果，确保会议过程中设备运行正常。	6	6
			提供温度适宜的茶水，斟茶七分满，续水间隔不超过 30 分钟，满足与会人员饮水需求。	7	7
4	配合协同	20 分	与本部门同事主动补位，信息互通，态度积极，无推诿现象，共同完成会务工作。	10	10
			跨部门沟通响应及时，积极配合其他部门工作，遇问题主动协调解决，展现良好的团队协作精神。	10	10
5	工作效率	15 分	积极完成领导布置的各项任务，不拖延、不打折，按时保质完成。	8	8
			突发任务能快速响应，按时保质交付，确保结果令主办方满意，展现高效的工作能力。	7	7
评价说明（不够可附页）					
评价人签字及单位盖章： 赵新松 2025 年 11 月 26 日					

前台会务服务履约评价表

评价形式		☐ 节点履约评价 ☒ 完成履约评价			
合同名称		深国际大厦前台会务服务项目合同	供应商	深圳市深国际商务有限公司	
总得分		97	评价等级	☒ 优秀 ☐ 良好 ☐ 中等 ☐ 合格 ☐ 不合格	
评价单位		深国际控股（深圳）有限公司	评价时间	2025 年 11 月 26 日	
序号	分项内容	满分分值 (总分 100)	评 分 内 容		分值 得 分
1	服务态度	20 分	微笑服务，文明用语使用规范，主动热情。		7 5
			客户到访 3 秒内起身迎接，主动询问需求。		7 7
			客户提出合理诉求及时处理，无推诿、无冷言冷语。		6 6
2	仪容仪表	20 分	统一着甲方指定工装，衣物平整无破损、无异味。		7 7
			妆容得体，符合职业形象；长发需盘起，保持发型整齐美观。		7 7
			无夸张美甲、配饰、不使用浓烈香水。		6 6
3	专业技能	25 分	熟练掌握会议预订系统，操作零失误，避免因系统操作问题影响会议安排。		6 6
			会前 30 分钟完成会场布置，桌椅摆放整齐，桌布平整，文具摆放有序，确保会场整洁舒适。		6 6
			音响、投影、LED 屏 3 分钟内启动并调试至最佳效果，确保会议过程中设备运行正常。		6 6
			提供温度适宜的茶水，斟茶七分满，续水间隔不超过 30 分钟，满足与会人员饮水需求。		7 7
4	配合协同	20 分	与本部门同事主动补位，信息互通，态度积极，无推诿现象，共同完成会务工作。		10 10
			跨部门沟通响应及时，积极配合其他部门工作，遇问题主动协调解决，展现良好的团队协作精神。		10 10
5	工作效率	15 分	积极完成领导布置的各项任务，不拖延、不打折，按时保质完成。		8 8
			突发任务能快速响应，按时保质交付，确保结果令主办方满意，展现高效的工作能力。		7 6
评价说明（不够可附页）					
评价人签字及单位盖章： 李伟 2025 年 11 月 26 日					

前台会务服务履约评价表

评价形式		☐ 节点履约评价 ☒ 完成履约评价					
合同名称		深国际大厦前台会务服务项目合同		供应商	深圳市深国际商务有限公司		
总得分		99		评价等级	☒ 优秀 ☐ 良好 ☐ 中等 ☐ 合格 ☐ 不合格		
评价单位		深国际控股（深圳）有限公司		评价时间	2025 年 11 月 26 日		
序号	分项内容	满分分值 (总分 100)	评 分 内 容			分值	得 分
1	服务态度	20 分	微笑服务，文明用语使用规范，主动热情。			7	6
			客户到访 3 秒内起身迎接，主动询问需求。			7	7
			客户提出合理诉求及时处理，无推诿、无冷言冷语。			6	6
2	仪容仪表	20 分	统一着甲方指定工装，衣物平整无破损、无异味。			7	7
			妆容得体，符合职业形象；长发需盘起，保持发型整齐美观。			7	7
			无夸张美甲、配饰、不使用浓烈香水。			6	6
3	专业技能	25 分	熟练掌握会议预订系统，操作零失误，避免因系统操作问题影响会议安排。			6	6
			会前 30 分钟完成会场布置，桌椅摆放整齐，桌布平整，文具摆放有序，确保会场整洁舒适。			6	6
			音响、投影、LED 屏 3 分钟内启动并调试至最佳效果，确保会议过程中设备运行正常。			6	6
			提供温度适宜的茶水，斟茶七分满，续水间隔不超过 30 分钟，满足与会人员饮水需求。			7	7
4	配合协同	20 分	与本部门同事主动补位，信息互通，态度积极，无推诿现象，共同完成会务工作。			10	10
			跨部门沟通响应及时，积极配合其他部门工作，遇问题主动协调解决，展现良好的团队协作精神。			10	10
5	工作效率	15 分	积极完成领导布置的各项任务，不拖延、不打折，按时保质完成。			8	8
			突发任务能快速响应，按时保质交付，确保结果令主办方满意，展现高效的工作能力。			7	7
评价说明（不够可附页）							
评价人签字及单位盖章： 林东临 2025 年 11 月 26 日							