**月度服务考核表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目名称** | **内容** | **质量标准** | **分值** | **评分** |
| 产品质量  (45) | 常规 | 是否存在不按合同清单实施的情况(如工艺与合同清单不符、主材厚度不达标，表面起泡，异色等)。  \*发现一次扣5分，并拒收，回厂返工。 | 15 |  |
| 包装 | 因包装不规范，或因包装运输造成的产品损伤(划痕，印痕，磕碰，变形等)。  \*发现一项扣5分，并拒收，回厂返工。 | 10 |  |
| 安装 | 安装是否规范，有没安装缺陷。  \*发现一项扣5分，并重装。 | 10 |  |
| 售后 | 安装后使用中发现的产品质量问题(各类褪色，变形，构件脱落等)。  \*发现一项扣5分，并重新制作验收合格后再替换安装。 | 10 |  |
| 服务时效  (10) | 从接单，排版设计响应的时效未满足合同约定。(每出现一项扣2分) | | 5 |  |
| 产品制作响应时间或返工时间未满足合同约定。(每出现一项扣5分) | | 5 |  |
| 沟通质量  (10) | 设计，安装人员要有良好沟通技巧，工作处理得当。(出现一次投诉扣2分) | | 10 |  |
| 服务情况  (5) | 仪表、仪态规范，穿着规范。(视实际情况评分) | | 5 |  |
| 工作纪律  (10) | 无违反医院的制度，无大声喧哗，无损坏医院设备设施，不在非工作时间发生噪音操作。(出现一次投诉扣2分) | | 10 |  |
| 安全事故  (20) | 因安装不牢固，或因安装过程未有安全措施造成安全事故。(发生一次扣20分) | | 20 |  |
|  | 合计 | | 100 |  |
| 服务质量考核处罚机制 | 每（3个月）为一周期  1、考核得分：91—100分全额付；  2、考核得分：81—90分时，在该季度结算款中扣减1000元；  3、考核得分：小于或者等于80分时，在该季度结算款扣减[(80-得分)\*200+1000元；  4、服务过程中累计出现安全事故或者考核得分小于或等于80分，甲方有权终止合同，并没收履约保证金。 | | | |