

附件：《服务满意度测评表》

服务满意度测评表

序号	项目	总分	参考标准内容	分值	评分	评分细则
1	人员制度、内部管理	15 分	1、实行持证上岗制度。	4		凡有 1 人不符合，扣除 1 分
			2、供应商所承诺的项目工作人员，必须和承接此项目后开展工作的团队人员相符，未征得甲方同意不得更换团队成员。	4		
			3、有健全的财务会计制度，运作规范	4		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
			4、健全考核制度，岗位职责，工作流程。建立各类应急预案。	3		
2	秩序维护服务	40 分	1、项目 24 小时有安保人员和值班电话。	5		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
			2、项目内公共秩序良好。发生刑事案件、火警事故、交通事故等紧急情况时，安保人员应保护现场，并上报有关主管部门，无借故推诿和拖沓现象。	5		
			3、安保人员着装整齐，熟悉项目情况，文明值勤、不徇私舞弊。	5		
			4、安保人员执行严格的交接班制度，有书面的交接班记录，交班安保人员把需要在值班中继续注意或处理的问题向接班人员交代清楚。	5		
			5、对进出项目的外来车辆进行登记，对携带大宗物品外出的实行登记制度。	5		

			6、车辆停放规范有序，机动车和非机动车实行分区域停放。	5		
			7、项目内建立消防责任制，安保人员掌握基本消防技能。	5		
			8、安保人员熟悉岗位职责和 workflows，掌握火灾、大风、暴雨等方面突发事件的应急措施及就生知识。节假日前有安全检查。	5		
3	保洁服务	30 分	1、保洁服务管理制度完善并落实。实行标准化清扫保洁，保证重要办公室、会议室等内外和公共场地整洁、舒适。实行微笑服务，态度和蔼，不得与工作人员发生争执。	5		完全符合得满分，部分符合相应递减，不符合得 0 分
			2、公共区域的地面、墙面、楼梯、扶手、踢脚线、台阶、梯道大门、走廊、大厅、消火栓箱表面、灭火器、开关面板、消防报警按钮等整洁干净，无垃圾、无积灰、无污渍、无手印。	5		
			3、卫生间、茶水间地面清洁无异味，物品摆放有序，无垃圾、无污迹、无积水、无堆积杂物，洁具、台面、镜面等光洁无水迹，电器设施外观清洁。	5		
			4、会议室内桌椅、设备保洁情况等整洁程度。	5		
			5、室外道路、停车场（库）、雨水沟管道、“门前三包”等公共区域的地面干净无杂物、无积水和淤泥、污垢。	5		
			6、垃圾、废弃物按分类要求收集，日产日清；	5		

			垃圾桶（房）外侧表面清洁、内侧无残留物，无异味；定期开展消毒灭害活动，对垃圾桶（房）等喷洒药水。			
4	投诉检查 整改项	15 分	1、建立完善的投诉响应机制，并能妥善处理各类投诉及建议，给予投诉客户答复。	5		①投诉事件经认定属实，未妥善处理或未答复，扣 1 分。②符合得 5 分，基本符合得 3 分，不符合得 0 分。
			2、检查整改有效落实。	5		
			3、无其它违反甲方相关规定之事项。	5		
5	标准分	100 分				
6	总得分	考核实际得分				