**服务质量考核（须提供承诺函）**

采购人不定期安排相关人员对中标人进行服务质量跟踪，其中考核评委由宣传科和使用科室各派出1名员工来评分（每年不少于4次），对服务质量进行考核评估，考核按百分制评分100分-90分（含）为优良，90分-80分（含）为较好，80分-60分（含）为合格，60分以下为不合格；80分以下为不达标，考核达较好以上的为达标。如考核3次以上不达标，或者1次不合格，采购人有权解除合同（考核内容详见《服务质量考核表》）。

**服务质量考核表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **要求** | **评分标准** | **评分部门** | **得分** |
| 日常响应服务时效 | 接到需求后24小时内响应。2天内安排专人与医院沟通对接（5分）（每迟1天扣2分）。 | 使用科室或宣传科 |  |
| 设计效果图在3天内报送（10分）（每迟1天扣2分）  在约定时间内制作安装完毕（5分）（每迟1天扣2分）。 | 宣传科 |  |
| 紧急响应服务时效 | 紧急项目1小时内响应并在2小时候安排专人与医院沟通对接（10分）（每迟30分钟扣1分）。 | 使用科室或宣传科 |  |
| 紧急设计项目效果图在12小时内报送（5分）（每迟1小时扣1分）。  在约定时间内制作安装完毕（5分）（每迟2小时扣1分）。 | 宣传科 |  |
| 1.设计效果  2.产品质量、规格、工艺 | 1.设计效果满意，符合医院整体风格（20分）（无需修改的满分，返回修改1次的扣2分，直至扣完）。  2.产品质量规范（10分），按照要求的规格和工艺制作（10分）；不符合要求的不得分。  3.无明显瑕疵，产品无明显异味，符合环保节能（10分）（有较明显瑕疵的扣5分，有较大异味的扣5分） | 宣传科 |  |
| 1.规范围蔽  2.安全规范  3.环保要求  4.卫生要求 | 1.如施工须较大范围，影响科室美观度，需进行规范围蔽（5分）  2.有危险操作须做好规范安全措施，佩戴必要的劳保工具（5分）  3.安装施工现场非必要选用材料尽量无异味、并不产生粉尘碎屑，若必须产生较大噪音须与科室良好沟通，严格按约定时间施工。（5分）  4.安装施工后须妥善对现场进行清洁，将产生的垃圾运走规范处理（5分）若没有清理现场或发现在院内其他地方随意倾倒垃圾此项0分，清理残料不干净的，扣4分。 | 使用科室 |  |
| 及时负责 | 1.制作的有关内容如出现错漏应在1天内完成更正（每迟2小时扣2分）；如有脱色、掉色或损坏应在5天内完成更新（每迟1天扣2分）。  2.发光字或发光灯箱有故障，接到通知后48小时内完成维修（每迟1天扣2分）。 | 宣传科 |  |

**服务质量承诺函**

参与投标桂林市人民医院零星标识制作项目，郑重承诺如下：

1、承诺接受采购人的服务质量考核，配合完成相关考核工作。

2、承诺选派工作能力强的员工对接采购人日常标识零星制作，积极参与服务质量改进，工作效率高，制作质量稳定。

承诺方：

年 月 日

**投标人近5年标识制作合同列表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务单位** | **服务内容** | **有无合同证明** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |