附件：年度考核评分细则

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 考核  项目 | 考核内容及标准 | 评分  标准 | 扣分  情况 | 得分  情况 | 备注 |
| 人员  管理  情况  （5分） | 1.乙方遵守甲方学校管理规章制度的情况：有无违反，有无故意损坏或浪费学校财产。 | 扣1-2分/次 |  |  | 违者将视情节严重程度进行相应扣罚。 |
| 2.乙方人员资质的情况：是否符合合同约定的资质要求。 |  |
| 3.乙方人员业务素质情况：是否具备履行合同义务所必要的业务技能。 |  |
| 4.乙方人员仪表外貌、文明风尚的情况：乙方人员应身份明确，持证上岗，着装统一，仪表端庄、服务热情、文明有礼。 |  |
| 5.乙方劳动用工制度情况：乙方应完善劳动用工制度，禁止出现乙方员工到学校聚众滋事的情形。 |  |
| 工作  配合  情况  （5分） | 1.乙方及时向甲方提交相关协助条件的情况：乙方履行合同义务如需甲方提供必要条件和资料应当及时并明确地向甲方提出。 | 扣1-2分/次 |  |  | 违者将视情节严重程度进行相应扣罚。 |
| 2.乙方遵守合同约定会议制度的情况：乙方应按时参加相关会议，积极发言，如实汇报进度情况和存在问题。有无迟到或未能参加会议的情况。 |  |
| 3.接受管理及意见的情况：乙方应接受甲方的监督管理，并提供便利条件，对于甲方指出的工作上存在的问题，须虚心接受且不得再犯。 |  |
| 4.与甲方指定第三人工作配合的情况：乙方应能主动与其他单位配合，听取相关单位意见。 |  |
| 5.接受技术咨询的情况：乙方人员能及时响应和解决甲方提出的技术咨询或培训的要求。 |  |
| 安全  生产  情况 (10分） | 1.乙方执行保密制度的情况：乙方人员须严格遵守保密要求，严禁为个人利益使用保密信息或向任何第三方作出未经授权的任何披露。 | 扣2-4分/次 |  |  | 违者将视情节严重程度进行相应扣罚。 |
| 2.乙方执行安全生产制度的情况：乙方人员在履行合同过程中应全力避免各类安全事故发生。若由于自身原因而引发损耗学校声誉的事件，或是出现被盗、火灾、人员损伤、财产损失等安全事故。 |  |
| 3.乙方执行隐患汇报制度的情况：乙方人员若在履行合同过程中发现安全薄弱环节或隐患后应及时报告甲方，并采取及时有效的措施解决。若存在应发现而未发现的隐患，或未及时汇报、或是未能及时处理，则酌情扣罚。 |  |
| 4.乙方执行知识产权制度的情况：乙方人员须严格遵守合同约定的知识产权制度要求，确保甲方不因乙方受到任何关于所有权或知识产权方面的方面的指控。 |  |
| 服务  态度  情况 （10分） | 1.乙方日常工作态度的情况：乙方人员应能积极主动完成甲方布置的服务条款内的工作，响应迅速，操作规范合理，沟通协调到位。 | 扣2-4分/次 |  |  | 违者将视情节严重程度进行相应扣罚。 |
| 2.乙方面向客户态度的情况：乙方人员应以良好的态度及技能为广大师生提供合同约定范围内的服务工作，及时解决或汇报师生提出的疑问和要求。禁止出现与学校师生发生言语或其他冲突的情况。 |  |
| 3.乙方其他工作态度的情况：乙方人员应能积极参与甲方组织的各项活动，合作态度良好。对甲方临时布置的其他非合同工作，乙方不得提出异议，应当首先完成再履行相关合同变更手续。 |  |
| 进度  控制  情况  （10分） | 1.乙方及时与甲方会商确定服务方案的期限情况。 | 扣2-4分/次 |  |  | 对于不能按期完成项目每超时1天扣1分。 |
| 2.乙方按合同约定提供具体服务工作的期限情况。 |  |
| 3.乙方按合同约定办理合同考核验收的期限情况。 |  |
| 4.乙方提供必要的、全部技术资料期限的情况。 |  |
| 5.乙方在工作进度与计划出现偏差时，能积极主动分析原因，提出解决方案的情况。 |  |
| 服务  质量  情况 60分 | 1.乙方汇报合同履行内容的情况：乙方应按照合同约定的内容和节点以书面形式及时向甲方汇报工作内容和程序。  违者将视情节严重程度进行相应扣罚。 | 扣3-5  分/次 |  |  | 违者将视情节严重程度进行相应扣罚。 |
| 2.乙方提供技术资料准确性的情况：乙方应按照甲方要求及时整理和提交相关技术资料或其他资料。乙方没有按照甲方要求整理相关文档，或者文档质量低下、错别字多，大篇幅语句不顺畅,或提交的资料未经过审核，在提供报告中得出错误结论。或没有按照甲方要求进行资源的录入与核对。 | 扣  3-5  分/次 |  |
| 3.乙方服务工作自检的情况：乙方应按照合同约定标准及时自查其服务工作质量，确保及时发现并跟进解决各类问题。不随意提出变更。 | 扣3-5  分/次 |  |
| 4.乙方其他服务工作质量的情况：甲方要求的其他配合工作，如突发的服务工作、委托购买设备情况等，视乙方完成质量评定。 | 扣3-5  分/次 |  |
| 5.乙方完成服务工作质量的情况：乙方应严格按照国家标准、合同约定的标准提供相关主要服务工作。 | 扣5-10分/次 |  |
| 5.1乙方经营行为符合国家、行业相关规范及要求，无违规经营； |
| 5.2乙方无超区域、超范围经营； |
| 5.3乙方服从校方管理部门的管理，对管理人员提出的整改意见及时整改； |
| 5.4乙方定价合理，服务或商品价格不高于市场价； |
| 5.5乙方诚信经营、文明经营，及时处理师生投诉； |
| 5.6经营区干净、整洁、有序； |
| 5.7乙方服务人员统一着装、仪容仪表良好；定期培训，专业素养强； |
| 5.8乙方所有入校人员身体健康，每年向校方提交健康体检证明； |
| 5.9合同期内，无安全事故发生。 |
| 考核  总分 |  | | | | |