

附件 1（以上全部考核规范仅供参考，实际以采购人为准）

验收考核规范

一、验收考核内容结构化

对验收考核内容结构化，并可根据需要新增验收考核内容。

验收考核指标结构化

1	服务类		
1-1	成果交付类考核		
1-1-1		交付成果质量	占比分值
1-1-2		服务进度管理情况	占比分值
1-1-3		服务响应速度	占比分值
1-1-4		服务人员专业能力	占比分值
1-2	日常服务类考核		
1-2-1		服务响应速度	占比分值
1-2-2		人员考勤情况	占比分值
1-2-3		服务人员专业能力	占比分值
1-2-4		服务态度与工作配合	占比分值
1-2-5		培训与技术交流	占比分值
1-2-6		重大问题处理能力（包括重大事故处理、舆论危机公关等）	占比分值

二、验收考核模板

服务类项目一般只采取考核评价，分为按时间周期考核（如季度、半年考核）、阶段成果考核。模板主要有：①成果交付类考核评价打分表、②日常服务类考核评价打分表。

采购合同 成果交付类考核评价打分表（服务类）

合同（订单）名称：		合同（订单）编号：	
甲方考核评价部门			
甲方验收部门联系人：		甲方联系方式：	
考核内容及分值			
序号	考核项目	考核分值（或比例）	考核得分
1	交付成果质量		
2	服务进度管理情况		
3	服务响应速度		
4	...		
考核总分			
考核等级			
考核结论：			
甲方考核小组负责人签名：			
甲方考核小组成员签名：			
甲方考核部门领导签字：			
甲方考核部门公章（如有）：			
年 月 日			

1. 甲方考核评价部门指甲方使用需求部门或业务主管部门；
2. 本表一式三份，一份由考核评价部门留存；一份由考核评价部门报送采购部门留存；一份由考核评价部门申请付款时报财务部门留存。
3. A级指考核得分在90分（含）以上的供应商；B级指考核得分在80分（含）至89分的供应商；C级指考核得分在80分以下的供应商。

采购合同_日常服务类考核评价打分表（服务类）

合同（订单）名称：		合同（订单）编号：	
甲方考核评价部门			
甲方验收部门联系人：		甲方联系方式：	
考核内容及分值			
序号	考核项目	考核分值（或比例）	考核得分
1	服务响应速度		
2	人员考勤情况		
3	服务人员专业能力		
4	服务态度与工作配合		
5	培训与技术交流		
6	重大问题处理能力（包括重大事故处理、舆论危机公关等）		
7			
考核总分			
考核等级			
考核结论：			
甲方考核小组负责人签名：			
甲方考核小组成员签名：			
甲方考核部门领导签字：			
甲方考核部门公章（如有）：			
年 月 日			

- 甲方考核评价部门指甲方使用需求部门或业务主管部门；
- 本表一式三份，一份由考核评价部门留存；一份由考核评价部门报送采购部门留存；一份由考核评价部门申请付款时报财务部门留存。
- A级指考核得分在90分（含）以上的供应商；B级指考核得分在80分（含）至89分的供应商；C级指考核得分在80分以下的供应商。