**服务质量考核评分表**

项目名称：2021年度交通车辆指挥员服务项目

考核方（甲方）：

被考核方（乙方）：

服务时间： 年 月 日至 年 月 日

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **考核项目** | **考核内容** | | **分值** | **得分** |
| 1 | 着装 | 按规定穿着工服、工鞋、安全帽、口罩、手套，佩戴工牌 | | 5 |  |
| 2 | 工服干净无破损、不缺衣扣。 | | 5 |  |
| 3 | 服务  态度 | 当班时间不得窜岗、离岗、闲聊、勾肩搭背、大声喧哗或吵架。 | | 5 |  |
| 4 | 男员工不得留长头发，头发不干净，留胡须，剃光头。 | | 5 |  |
| 5 | 员工上下班必须由指定路线进出场地。 | | 5 |  |
| 6 | 不得在工作岗位上吃东西。 | | 5 |  |
| 7 | 不得打探、散布场地内的一切工作秘密或内部消息。 | | 5 |  |
| 8 | 服务质量 | 经培训后能达到标准操作规程。 | | 6 |  |
| 9 | 按工作计划和工作流程进行工作。 | | 6 |  |
| 10 | 正确按照规定使用各种用品。 | | 6 |  |
| 11 | 工具不得乱丢乱放。 | | 6 |  |
| 12 | 服从上级指令，能按时完成指派的工作。 | | 6 |  |
| 13 | 不发生有效投诉。 | | 6 |  |
| 14 | 应急响应速度能满足甲方要求。 | | 6 |  |
| 15 | 安全操作 | 依照《三级安全培训》的要求进行工作。 | | 5 |  |
| 16 | 遵守岗位的《安全技术操作规程》、《安全管理规定》，按规程和安全要求进行操作。 | | 6 |  |
| 17 | 在专业人士指导下，才能在特定区域进行作业。 | | 6 |  |
| 18 | 不要用损坏的器具以免发生危险，保持各用具完整，损坏的切不可用，更不可私自修理避免发生危险。 | | 6 |  |
|  | 总分 | | | 100 |  |
| 考核扣款细则：  服务质量考核评分低于90分，每低1分扣减本月（项目）费用总额500元 | | | | | |
| 扣款原因（仅工作失误需填写）： | | | 扣款合计： | | |

考核方签名： 被考核方签名及签章：