附件 4：服务考核表（格式）

**适用项目**：“2025年第四季度拖车及铁路内贸运输服务采购项目”（招标编号：NW-ZB-2025-GQ004）

**考核周期**：月度考核（每月 5 日前完成）

**考核对象**：[中标人公司全称]

**考核部门**：诺瓦物流管理（深圳）有限公司采购管理部门 + 需求部门+实际使用部门

1. 拖车服务考核表（总分 100 分）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 考核维度 | 考核指标 | 考核标准 | 分值 | 实际得分 | 扣分原因说明 |
| 服务时效（35 分） | 1. 响应时效达标率 | 接到运输需求后 2小时内确认车辆，按照需求时间到达提货地址，达标率≥98% 得 15 分；95%-98% 得 10 分；90%-95% 得 5 分；＜90% 得 0 分 | 15 分 |  |  |
|  | 2. 运输时效达标率 | 按采购需求约定线路时效，达标率≥98% 得 20 分；95%-98% 得 15 分；90%-95% 得 10 分；＜90% 得 0 分 | 20 分 |  |  |
| 安全保障（30 分） | 1. 货物破损 / 丢失率 | 破损 / 丢失率≤0.1% 得 15 分；0.1%-0.3% 得 10 分；0.3%-0.5% 得 5 分；＞0.5% 得 0 分（每超标 0.1% 额外扣 3 分） | 15 分 |  |  |
|  | 2. 车辆安全合规性 | 车辆 GPS 正常运行、安全设备（灭火器、三角牌）齐全、驾驶员资质合规，无违规记录得 15 分；每发现 1 次违规扣 5 分，扣完为止 | 15 分 |  |  |
| 信息反馈（20 分） | 1. 在途信息反馈 | 工作日每天两次通过系统或电话反馈在途状态，非工作日每天一次通过系统或电话反馈在途状态，反馈及时率≥98% 得 10 分；95%-98% 得 7 分；90%-95% 得 4 分；＜90% 得 0 分 | 10 分 |  |  |
|  | 2. 签收单提交时效 | 货物签收后 24 小时内提交电子版 + 纸质版签收单，达标率≥98% 得 10 分；95%-98% 得 7 分；90%-95% 得 4 分；＜90% 得 0 分 | 10 分 |  |  |
| 应急处理（15 分） | 1. 故障 / 事故响应速度 | 20 公里内 2 小时内调派备用车，20-50 公里内 4 小时内调派，达标率≥95% 得 8 分；90%-95% 得 5 分；＜90% 得 0 分 | 8 分 |  |  |
|  | 2. 问题解决效果 | 因投标人原因导致的服务问题，48 小时内解决并赔偿到位，解决率≥95% 得 7 分；90%-95% 得 4 分；＜90% 得 0 分 | 7 分 |  |  |
| 加分项（最高 5 分） | 客户满意度 | 季度内无甲方投诉且客户满意度调查≥95 分，加 5 分；90-94 分得 3 分；85-89 分得 1 分 | - |  |  |
| 合计得分 | - | - | 100 分（含加分） |  |  |

1. 得分≥90 分：优秀，优先考虑续签；
2. 80 分≤得分＜90 分：合格；
3. 60 分≤得分＜80 分：基本合格，；
4. 得分＜60 分：不合格。

考核表签署

考核部门负责人（签字）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

中标人确认（盖章）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

考核日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

（本考核表一式两份，招标人与中标人各执一份，具有同等法律效力）