附件1

**深圳地铁置业集团有限公司**

**合同单位履约评价工作指引(试行)**

1. **目的**

为提高合同单位的合同履约意识，规范履约行为，维护合同的严肃性，激励合同单位加强项目管理，提高工作质量，同时为我司逐步建立供应商分级提供依据。根据国家、广东省和深圳市的有关规定，特制定《深圳地铁置业集团有限公司合同单位履约评价工作指引(试行)》（以下简称“本指引”）。

1. **适用范围**

本指引适用于深圳地铁置业集团有限公司（以下简称“公司”）、分（子）公司及适用于朗通公司、深铁万科公司、深铁诺德公司、商业管理公司之外的其他委托管理公司，朗通公司、深铁万科公司、深铁诺德公司、商业管理公司在本指引及合作协议框架下另行制定相关管理制度执行，具体合同范围如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 项目类型 | 供应商范围 |
| 1 | 建设工程项目 | 施工类 | * 1. 施工总承包合同供应商；
	2. 专业承包且合同额≥200万元且合同工期大于1年的合同供应商。
 |
| 设备货物类 | 合同额大于等于100万元且合同工期大于1年的合同供应商。 |
| 其他 | 合同额大于等于50万元且合同工期大于1年的合同供应商。 |
| 2 | 非建设工程项目 | 单项合同额大于等于50万元且合同工期大于1年的合同供应商。 |

1. **术语和定义**
	1. **建设工程包括：**
2. 新建、改建、扩建的土木工程、建筑工程、线路管道和设备安装工程以及装修工程等。
3. 为完成工程所需的勘察、设计、施工图审查、监理、咨询、环境影响评价、检测鉴定、项目管理、项目代建等与工程建设有关的服务。
4. 构成工程不可分割的组成部分，且为实现工程基本功能所必需的设备、材料等，包括：房屋建筑工程中的电梯、中央空调、建筑智能化系统、水电气系统、消防系统、太阳能系统；市政基础设施及轨道交通工程中的各类设备设施；其他构成工程实体的原材料和半成品等。
5. **职责**
	1. **成本合约部**
		1. 负责制定履约评价工作计划，组织履约评价工作。履约评价过程由牵头部门组织履约评价工作小组完成。
	2. **纪检监察室**
6. 监督履约评价过程；
7. 处理履约评价中发生的不廉洁、违纪、违规等问题举报和投诉；
8. 协助处理履约评价结果的质疑。
	1. **履约评价工作小组**
		1. 根据评价合同选定适应的履约评价表；
		2. 工作组人员独立打分并形成履约评价结果；
		3. 工作小组形成汇总的履约评价结果并经评价工作小组各成员签字确认；
		4. 提交履约评价结果至成本合约部；
		5. 受理评价工作中出现的质疑、投诉或情况反映，对于需要书面处理意见的，处理意见上报公司党委会批准；
		6. 其他履约评价工作中需要开展的工作。
9. **管理流程**

1. **管理规定**
	1. **评价原则**

履约评价坚持客观、公平、公正、实事求是的原则。

* 1. **接受监督**

履约评价工作接受公司纪检监察部门的监督。

* 1. **履约评价小组成员构成**
		1. 履约评价小组不限定具体人数，视履约评价合同单位而定，一般由参加履约评价的相关合约、工程、设备、服务、设计、营销、财务、行政办公等相关部门派员组成，上述部门视评价合同的管理归属及关联程度确定是否参加。评价小组组长由牵头部门主要领导担任。
		2. 各类型项目牵头部门和参与部门组成如下，参与部门由牵头部门根据具体合同情况确定是否增加：
			1. 工程设计类（含工程勘察、不含规划设计类、设计咨询顾问类）履约评价工作小组

1）牵头部门：成本合约部

2）参与部门：规划设计部、项目部、项目公司（无项目部、项目公司的为安监工程部）、营销策划部（不含工程勘察）

* + - 1. 工程设计类（规划设计类、设计咨询顾问类）履约评价工作小组

1）牵头部门：成本合约部

2）参与部门：规划设计部、投资发展部（规划设计类）

* + - 1. 施工类、设备货物类履约评价工作小组

1）牵头部门：安监工程部

2）参与部门：项目部、规划设计部、成本合约部

* + - 1. 工程服务类（不含工程设计类、造价咨询类）履约评价工作小组

1）牵头部门：成本合约部

2）参与部门：项目部、安监工程部

* + - 1. 工程服务类（造价咨询）履约评价工作小组

1）牵头部门：安监工程部

2）参与部门：成本合约部、项目部、规划设计部

* + - 1. 营销类履约评价工作小组

1）牵头部门：成本合约部

2）参与部门：营销策划部

* + - 1. 其他履约评价工作小组

1）牵头部门：成本合约部

2）参与部门：项目关联部门

* 1. **评价依据**

履约评价主要依据如下，根据具体项目的履约评价计划可确定更详细的评价依据：

1. 合同文件及补充协议；

2）各类季度（月度）、年度等考核结果；

3）政府部门、建设、监理单位有关的奖项、表彰及处罚文件；

4）建设单位及物业管理公司对质保期的售后服务或维保工作评价;

5）公共媒体的正面及负面报道；

6）项目各阶段验收情况；

7）其他相关项目成果或资料；

8）国家、地方或行业法规规范、标准、文件等。

* 1. **评价阶段**
	2. 计划准备阶段：由成本合约部发起履约评价工作并制订履约评价工作方案及评价工作计划，评价一般采用第7条中的表格，如果另行制定表格，应经过评价工作方案审批层级批准。
	3. 收集资料阶段：由工作小组收集要评价合同单位的履约情况。
	4. 打分评价阶段：由工作小组安排会议，交流讨论，独立打分，形成合同单位的评价结果。
	5. 公示报批阶段：年度履约评价报告由成本合约部编制，履约评价报告按权责上报批准。合同评价工作完成，评价结果以书面方式或公示方式反馈给合同单位，在3个工作日内接受被评价单位的咨询、反映、质疑及投诉。
	6. **合同类别及评分方式**
		1. 合同类别根据牵头部门和参与部门的不同分为工程设计类（含工程勘察、不含规划设计类、设计咨询顾问类）、工程设计类（规划设计类、设计咨询顾问类）、施工类、设备货物类、工程服务类（不含工程设计类、造价咨询类）、工程服务类（造价咨询）、营销类、其他类等类别。
		2. 如一个被评价单位同时有多个合同，则按合同分别评价打分，再根据合同类别分别算术平均得到各类合同的评价结果(仅对同一类别的合同计算算术平均得分，不同类别的合同可以有不同的评价分值，若同一类别的合同存在D级（不合格）情形的，该类别不做算术平均，直接定为D级（不合格）)。
	7. **履约评价周期**

履约评价原则上每年进行一次，一般为每年12月前后，由成本合约部统一组织进行，对于进行月度、季度或年度过程考核的合同，履约评价可与当月、当季或当年过程考核同时进行。其它时间如需进行履约评价由牵头部门自行安排及组织。

* 1. **履约评价合同条件**

合同工期1年及以上且已实质性开始履约6个月以上的合同应当进行过程履约评价，合同工期不足1年的合同履约评价视需要开展。

* 1. **履约评价分级**

履约评价等级划分A级（优秀）、B级（良好）、C级（合格）、D级（不合格）四级。各等级分值范围：90≤A级≤100、75≤B＜90、60≤C＜75、D级＜60。履约评价得分为90（含）以上或60以下的，需由详细说明优秀之处或不合格之处。最终评定为A级的合同单位的数量不多于5名，按分值评定为A级但排序未进前5名的合同单位等级降为B级。

* 1. **不合格情形**

无论履约评价综合评分得分多少，出现下列情形之一的，履约评价等级为D级：

1. 评价期内发生较大或以上质量事故、安全事故的，或发生一般事故但累计

死亡2人及以上的；

2）被评价合同单位原因，合同工期延期超过6个月的；

3）由于合同单位原因给业主造成重大经济损失（直接或间接损失超过5000万元）或严重影响业主形象的；

4）签订合同后拒不履约或提出其他附加履约条件的；

5）评价期内被业主约谈两次及以上的；

6）存在工程维保不及时、推诿扯皮、故意拖延或根据维保办法直接扣除质保金的情况（项目主管部门出具书面说明并提供证明材料）；

7）发生工人群体到市、区主要公共场所讨薪、静坐等事件的，群体围攻或骚扰党政机关或地铁集团办公场所等扰乱社会秩序事件的；

8）履约评价工作组或委员会认定的其他情形。

* 1. **结果应用**
		1. 公司视情况召开年度供应商大会，邀请履约评价靠前的供应商参会。运用评价结果时以完成评价时间在后的履约评价结果为准。履约评价结果作为公司在选择合同单位，以及建立供应商库时参考。
		2. 评价为A级的单位，公开招标定标时或其他方式选择合同单位时同等条件下优先考虑。
		3. 评价为A级、B级的单位，，采用邀请采购方式时优先考虑。
		4. 评价为C级的单位，在定标时或其他方式选择合同单位时一般不予以考虑。对于潜在供应商数量较少的采购项目，可酌情考虑将评价为C级的单位列入选择范围。
		5. 评价为D级的单位在定标时不予考虑。
	2. **申诉复议**

若被评价单位对评价结果持有异议，应在收到评价结果后三个工作日内或公示期间向成本合约部提出申诉，成本合约部协同纪检监察部门组织有关部门审核、复查有关疑问，对于改变评价结果的处理结果需按权责上报批准后反馈给申诉人。

* 1. **举报投诉**

利益相关单位和个人可对履约评价工作中发生的不廉洁、违纪、违规等问题， 向公司纪检监察部门投诉举报。

* 1. **有效期**

合同履约评价有效期为三年。

* 1. **解释权**

本指引由公司成本合约部负责解释。

* 1. **执行日期**

本指引自印发之日起施行。

1. **相关表格**

各类型项目履约评价按后附相关表格进行，若对后附表格内容进行修改，修改后的评价表应当与履约评价工作方案共同报批：

* 1. 《工程设计类合同单位履约评价表》
	2. 《施工类合同单位履约评价表》
	3. 《设备货物类合同单位履约评价表》
	4. 《工程服务类合同单位履约评价表》
	5. 《营销类（营销前期策划）合同单位履约评价表》
	6. 《营销类（销售代理服务）合同单位履约评价表》
	7. 《营销类（营销广告代理服务）合同单位履约评价表》
	8. 《营销类（营销物料）合同单位履约评价表》
	9. 《营销类（宣传推广）合同单位履约评价表》
	10. 《其他（财务类）合同单位履约评价表》
	11. 《其他（行政物资类）供应商履约评价表》
	12. 《其他（行政服务类）供应商履约评价表》
	13. 《合同单位履约评价表》
1. **相关文件**

无

**附件**

**工程设计类合同单位履约评价表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **合同单位** | 　 | 　 | 　 | 项目名称 | 　 |
| **合同名称** | 　 | 　 | 　 | 合同编号 | 　 |
| **合同期限** | 　 | 　 | 　 | 评价类型 | □ 年度履约评价 □ 合同完毕履约评价 |
| **业务类别** | □规划设计 □方案设计 □施工图设计 □工程勘察 □施工图审查 □室内装修 □二次设计类 □其他类 |
| **阶段性评价记录**(过程中若有重大事项将影响服务结束的评价，可作简单描述,也可直接附相关文件等) | 1 |
| 2 |
| 3 |
| **序号** | **履约评审项目** | **评审标准**A级（优秀）、B级（良好）、C级（合格）、D级（不合格）90≤A级≤100、75≤B＜90、60≤C＜75、D级＜60最终评定为A级的合同单位的数量不多于5名，按分值评定为A级但排序未进前5名的合同单位等级降为B级。 | **得分** |
| **90%≤得分≤100%** | **60%≤得分＜90%** | **得分＜60%** |
| **1** | **质量**（含：图纸质量、规范违反情况、成本指标、技术要求）**（20分）** | 对成果非常满意；含量指标数据符合合同约定奖励值；充分了解和掌握国家和地方规范并能严格遵守；没有因供方原因发生无效成本及客户投诉 | 成果基本满足合同要求；基本掌握国家和地方规范并不违反；含量指标数据大于合同约定值，但小于责任成本控制考核指标；因供方原因发生的无效成本与公司无效成本均值基本相等、无客户投诉但涉及重大整改 | 含量指标数据大于责任成本控制考核指标；有1处/次及以上违反国家和地方规范的情况，并造成我方时间和金钱损失；因供方原因发生的无效成本较高于公司无效成本均值，有造成安全质量、媒体曝光等负面影响等重大客户投诉事件 |  |
| **2** | **时间进度（15分）** | 能在双方约定的日期（包括约定调整的日期）内完成 | 在双方约定的日期（包括约定调整的日期）后，延迟三天完成 | 在双方约定的日期（包括约定调整的日期）后，延迟七天完成 |  |
| **3** | **技术标准要求执行配合度（15分）** | 对技术标准要求全部熟练掌握，并能严格执行 | 对技术标准要求部分掌握，但能主动学习经协助后能配合执行 | 对技术标准基本没有掌握，学习积极性不高，经协助后配合也并不积极 |  |
| **4** | **对甲方合理修改建议的配合度（15分）** | 对合理意见的反应迅速，配合积极，能按计划配合执行，且能提出优化意见 | 对的合理意见的反应：经反复协调和说明后，按要求和计划配合执行 | 对合理意见的反应：经反复协调后仍不按要求和计划配合执行 |  |
| **5** | **主要设计人员调整指标（15分）** | 专业负责人的调整与甲方充分沟通并征得同意后进行，主要设计人员的数量和质量配备充足，能完全满足项目要求 | 专业负责人的调整与甲方有沟通并基本征得同意后进行但有擅自变动或削减主要设计人员的现象，但对出成果计划和出成果质量没有造成明显影响 | 专业负责人发生变更，且设计人员的质量和数量无法满足要求，对出成果计划和出成果质量造成严重影响 |  |
| **6** | **设计代表现场配合度（10分）** | 定期参加现场例会，帮助及时发现问题并予以主动协调解决；所有强制和建议配合节点的人次数及工作成果都满足约定的要求 | 在督促下到现场答疑，能基本解决甲方发现的问题，对项目进度没有造成明显影响；所有强制配合节点的人次数和工作成果都基本满足约定要求 | 不参加现场例会且不到现场答疑，严重影响项目进度；绝大部分强制配合节点的人次数或工作成果都不能满足约定的要求 |  |
| **7** | **提交信息准确度（10分）** | 提供付款资料及其它信息的准确、反应迅速 | 提供付款资料及其它信息的准确、基本满足我方要求 | 提供付款资料及其它信息的准确度低、对我方造成严重影响 |  |
| **8** | **其他加减分项****（加分上限10分，减分不设上限）** | * 1. 评价期内合同单位因合同所辖项目或合同履约获得省级及以上奖项、表彰、通报表扬1次加5分；被省级及以上行政部门处罚或通报批评1次扣5分；
	2. 评价期内合同单位因合同所辖项目或合同履约获得深圳市相关政府部门或市领导奖项、表彰、通报表扬加3分；被深圳市相关政府部门或市领导处罚或通报批评1次扣3分；
	3. 评价期内合同单位因合同所辖项目或合同履约获得地铁集团或深铁置业奖项、表彰、通报表扬加1分；被地铁集团或深铁置业处罚或通报批评1次扣1分；
	4. 市级及以上公众媒体正面报道1次加1分；负面报道1次扣1分。

\*上述相同事项加分或扣分按最高级别计取一次。 |  |
| **9** | **一票否决** | 发生下列情形的之一的，总评分不得超过60分：1.评价期内发生较大或以上质量事故、安全事故的，或发生一般事故但累计死亡2人及以上的；2.被评价合同单位原因，合同工期延期超过6个月的；3.由于合同单位原因给业主造成重大经济损失（直接或间接损失超过5000万元）或严重影响业主形象的；4.签订合同后拒不履约或提出其他附加履约条件的；5.评价期内被业主约谈两次及以上的；6.存在工程维保不及时、推诿扯皮、故意拖延或根据维保办法直接扣除质保金的情况（项目主管部门出具书面说明并提供证明材料）；7. 发生工人群体到市、区主要公共场所讨薪、静坐等事件的，群体围攻或骚扰党政机关或地铁集团办公场所等扰乱社会秩序事件的。 |  |
| **总评分** |  |
| **其他说明****（过程履约评价或年度履约评价得分为90（含）以上或60以下的，需由详细说明优秀之处或不合格之处。）** |  |
|  **评委签名： 日期：** |

**施工类合同单位履约评价表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **合同单位** | 　 | **项目名称** | 　 |
| **合同名称** | 　 | **合同编号** | 　 |
| **服务期限** | 　 | **评价类型** | □ 年度履约评价 □ 合同完毕履约评价 |
| **业务类别** | □土石方工程 □桩基工程 □地基与基础工程 □施工总承包 □安装装修工程 □园林绿化工程 □幕墙工程 □其他工程 |
| **阶段性评价记录**(过程中若有重大事项将影响服务结束的评价，可作简单描述,也可直接附相关文件等) |  |
| **得分说明：**履约评价得分90分≤N≤100分，评价结论为A级（优秀）；履约评价得分75分≤N＜90分，评价结论为B级（良好）；履约评价得分60分≤N＜75分，评价结论为C级（合格）；履约评价得分N＜60分，评价结论为D级（不合格）。最终评定为A级的合同单位的数量不多于5名，按分值评定为A级但排序未进前5名的合同单位等级降为B级。 |
| **评价内容** | **分值** | **评分** | **评分事项说明** |
| **质量（24分）** | 现场施工质量管理、施工质量问题整改处理：1、 未完成年度质量责任目标的每项扣8分；2、 在政府或业主组织的检查中，发现严重质量缺陷、擅自修改设计或偷工减料、以次充好、使用假冒伪劣产品等情形，每次扣5分，受到通报批评、处罚，加扣3分；3、 出现重大质量缺陷，或缺陷情况不可逆，导致影响使用功能或降级使用等情形，每次扣10分； 4、 出现大面积同类型质量缺陷（空鼓、渗漏等）情形，每类扣3分5、 使用招标文件及合同中主要材料限定品牌范围表以外的品牌，并且没有经过业主审核同意的，每次扣3分；6、 获市级、省级、国家级等工程质量奖，分级别加2、4、8分，（评价项目得分不超过16分）。 | 16 | 　 | 质量记录、现场带班管理、质量检查问题的数量、消项率、整改及时性。 |
| 实体质量结果评定 | 8 | 　 | 隐蔽验收通过率、质检部门、第三方的质量评估报告、小业主的返修率。 |
| **进度（24分）** | 进度计划的编制合理与及时性 | 6 | 　 | 总进度计划、月计划提交的时间、分解的合理。 |
| 进度纠偏措施的力度与时效 | 8 | 　 | 联系函文件、会议纪要、周报等。 |
| 各阶段节点完成情况：1、 按时或提前完成原合同工期的，得10分；2、 未完成原合同关键里程碑、工程计划的，每个扣3分； 3、 未完成原合同一般里程碑的，每个扣3分；未按原合同工期完工的，扣10分。 | 10 | 　 | 职能部门考核。 |
| **安全文明（24分）** | 现场安全生产、文明施工:1、 出现非责任事故死亡1人扣5分，年度内累计1人以上3人以下扣10分，3人及以上扣16分；出现责任事故死亡1人扣16分，其他情形参照一票否决项；2、 未完成年度安全生产、文明施工责任目标（不含责任死亡事故），每项扣8分；3、 因生产施工作业或现场管理不到位，导致运营受到严重影响（包括不限于破坏运营设备设施、私自进入运营严管区域等）等情形，每次扣4分。4、 发生因施工扬尘、余泥渣土排放、施工噪音等引起多次投诉或者受到区级、市级相关主管部门通报或处罚的，每次扣4分；5、 生态文明建设与治污工作申报资料弄虚作假或年度迎检工作中未通过，导致地铁集团被扣分的，扣10分；6、 发生火灾、高坠、触电、物体打击、机械伤害、坍塌以及交通、电力、通信中断、漏水漏气、构筑物受损等险性事件，每次扣5分；7、 在政府或业主组织的施工安全等检查中，受到安全生产、文明施工的通报批评、处罚的，每次扣4分；8、 获市级、省级、国家级等工程安全类奖项，分级别加2、4、8分（评价项目得分不超过16分）； | 16 | 　 | 方案措施、材料台账、例行检查、安全带班、隐患整改消项 |
| 安全检查结果 | 8 | 　 | 政府检查、第三方、公司检查评比 |
| **成本管理（8分）** | * 1. 工程变更累计金额超过合同价（不含暂列金额）的5%，扣3分；
	2. 承包商变更费用审批阶段变更核减率超过20%：核减率＝|(承包商送审造价－业主审定价)/承包商送审造价|，扣5分。
 | 8 |  |  |
| **配合、协调（12分）** | 配合业主现场突发目标的完成 | 4 | 　 | 销售展示、上级检查、突发事件的处理 |
| 外围相关单位的沟通协调， | 4 | 　 | 质安监部门、公安消防等政府各部门 |
| 业主各项指令、联系单等完成情况 | 4 | 　 | 　 |
| **总包管理（8分）** | 组织结构 | 2 | 　 | 人员配置数量、素质 |
| 内部管理制度及体系 | 2 | 　 | 审图、方案、应急等 |
| 专业分包的管控及服务 | 2 | 　 | 主要考虑避免以包代管 |
| 劳务分包的管控 | 2 | 　 | 劳务纠纷、人员调配 |
| **得分合计** | **100** | 　 |  |
| **异常情况** | 如总包故意组织讨薪、工人群体事件的，或发生了讨薪或工人群体事件故意隐瞒、未及时处理的，等异常情况；重大质量、安全事故；未按合同约定擅自更换主要管理人员的，每发生一例，在综合得分基础上扣6分；没有则不扣分；被约谈1次扣5分。 | 　 | 　 | 评分依据及事项说明，如异常记录等，可另附 |
| **一票否决** | 发生下列情形的之一的，最终评分不得超过60分：1. 存在转包、违法分包及挂靠等违法行为的；2.评价期内发生较大或以上质量事故、安全事故的，或发生一般事故但累计死亡2人及以上的；3.被评价合同单位原因，合同工期延期超过6个月的；4.由于合同单位原因给业主造成重大经济损失（直接或间接损失超过5000万元）或严重影响业主形象的；5.签订合同后拒不履约或提出其他附加履约条件的；6.评价期内被业主约谈两次及以上的；7.存在工程维保不及时、推诿扯皮、故意拖延或根据维保办法直接扣除质保金的情况（项目主管部门出具书面说明并提供证明材料）；8.发生工人群体到市、区主要公共场所讨薪、静坐等事件的，群体围攻或骚扰党政机关或地铁集团办公场所等扰乱社会秩序事件的。 |  |  | 评分依据及事项说明可另附。 |
| **最终得分** |  |  |  |
| **其他说明****（过程履约评价或年度履约评价得分为90（含）以上或60以下的，需由详细说明优秀之处或不合格之处。）** |  |
| **评委签名：** |  | **日期：** |  |

**设备货物类合同单位履约评价表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **合同单位** | 　 | **项目名称** | 　 |
| **合同名称** | 　 | **合同编号** | 　 |
| **服务期限** | 　 | **评价类型** | □ 年度履约评价□ 合同完毕履约评价 |
| **业务类别** | □电梯扶梯 □通风空调 □高低压设备 □其他工程 |
| **阶段性评价记录**(过程中若有重大事项将影响服务结束的评价，可作简单描述,也可直接附相关文件等) |  |
| **得分说明：**履约评价得分90分≤N≤100分，评价结论为A级（优秀）；履约评价得分75分≤N＜90分，评价结论为B级（良好）；履约评价得分60分≤N＜75分，评价结论为C级（合格）；履约评价得分N＜60分，评价结论为D级（不合格）。最终评定为A级的合同单位的数量不多于5名，按分值评定为A级但排序未进前5名的合同单位等级降为B级。 |
| **评价内容** | **分值** | **评分** | **评分事项说明** |
| **质量（30分）** | 工程质量：1、 开箱验收合格率、主要功能一次验收合格率、备品备件到货率，每项比例低于80%扣5分；2、 退换货或返修率、关键零部件更换、返修率，每项比例高于20%扣8分；3、 在政府或业主组织的检查中，受到通报批评、处罚，每次扣4分；4、 出现重大质量缺陷，每次扣10分；5、 未按照工程设计图纸和施工技术规范施工；擅自修改设计、偷工减料、使用非品牌库或不合格材料和设备，每次扣5分；6、 样机、产品等及零部件：设计联络、样机制造及验收、型试试验、零部件合格供应商、零部件质量（规格、型号、尺寸、标号、品牌等）、内部检验、试验检验等不满足要求，或业主抽检不合格，每项扣2分； | 24 | 　 | 审图的质量、专项方案的水平、现场质量监控、资料整理归档。 |
|
|
| 实体质量结果评定 | 6 | 　 | 质检部门、第三方的质量评估报告、小业主的返修率。 |
| **进度（25分）** | 进度计划的编制合理与及时性 | 7 | 　 | 总进度计划、月计划提交的时间、分解的合理。 |
| 进度纠偏措施的力度与时效 | 8 | 　 | 联系函文件、会议纪要、周报等。 |
| 节点完成情况：1、 按时或提前完成原合同工期的，得10分；2、 未完成原合同关键里程碑、工程计划的，每个扣3分； 3、 未完成设计联络商定的供货日期，每个扣2分。 | 10 | 　 | 职能部门考核。 |
| **安全文明（25分）** | 安全生产、文明施工：1、 出现非责任事故死亡1人扣5分，年度内累计1人以上3人以下扣10分，3人及以上扣16分；出现责任事故死亡1人扣16分，其他情形参照一票否决项；2、 未完成年度安全生产、文明施工责任目标（不含责任死亡事故），每项扣8分；3、 在政府或业主组织的施工安全等检查中，对安全生产、文明施工的通报批评、处罚的，每次扣4分；4、 发生火灾、高坠、触电、物体打击、机械伤害、坍塌以及交通、电力、通信中断、漏水漏气、构筑物受损等险性事件，每次扣5分；5、 因施工噪音等引起多次投诉或者受到区级、市级相关主管部门通报或处罚的，每次扣4分； | 16 | 　 | 现场材料堆放、工完场清、安全文明巡视、旁站。 |
| 安全检查结果 | 9 | 　 | 政府检查、第三方、公司检查评比。 |
| **配合、协调（20分）** | 业主各项指令、联系单等完成情况 | 8 | 　 | 　 |
| 监理、总包指令的配合度 | 7 | 　 | 　 |
| 外围相关单位的沟通协调 | 5 | 　 | 质安监部门、公安消防等政府各部门。 |
| **得分合计** | **100** | 　 |  |
| **异常情况** | 如发生故意组织讨薪、工人群体事件的，或发生了讨薪或工人群体事件故意隐瞒、未及时处理的，等异常情况；重大质量、安全事故；未按合同约定擅自更换主要管理人员的，每发生一例，在综合得分基础上扣6分；没有则不扣分；被约谈1次扣5分。 | 　 | 　 | 评分依据及事项说明，如异常记录等，可另附。 |
| **一票否决** | 发生下列情形的之一的，最终得分不得超过60分：1.评价期内发生较大或以上质量事故、安全事故的，或发生一般事故但累计死亡2人及以上的；2.被评价合同单位原因，合同工期延期超过6个月的；3.由于合同单位原因给业主造成重大经济损失（直接或间接损失超过5000万元）或严重影响业主形象的；4.签订合同后拒不履约或提出其他附加履约条件的；5.评价期内被业主约谈两次及以上的；6.存在工程维保不及时、推诿扯皮、故意拖延或根据维保办法直接扣除质保金的情况（项目主管部门出具书面说明并提供证明材料）；7.发生工人群体到市、区主要公共场所讨薪、静坐等事件的，群体围攻或骚扰党政机关或地铁集团办公场所等扰乱社会秩序事件的。 |  |  | 评分依据及事项说明可另附。 |
| **最终得分** |  |  |  |
| **其他说明****（过程履约评价或年度履约评价得分为90（含）以上或60以下的，需由详细说明优秀之处或不合格之处。）** |  |
| **评委签名：** |  | **日期：** |  |

**工程服务类合同单位履约评价表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **合同单位** | 　 | **项目名称** | 　 |
| **合同名称** | 　 | **合同编号** | 　 |
| **合同期限** | 　 | **评价类型** |  □ 年度履约评价 □ 合同完毕履约评价 |
| **业务类型** | □工程监理 □造价咨询 □其他 |
| **阶段性评价记录**(过程中若有重大事项将影响服务结束的评价，可作简单描述,也可直接附相关文件等) |  |
| **得分说明：**履约评价得分90分≤N≤100分，评价结论为A级（优秀）；履约评价得分75分≤N＜90分，评价结论为B级（良好）；履约评价得分60分≤N＜75分，评价结论为C级（合格）；履约评价得分N＜60分，评价结论为D级（不合格）。最终评定为A级的合同单位的数量不多于5名，按分值评定为A级但排序未进前5名的合同单位等级降为B级。 |
| 评价指标 | 评分内容 | 分值 | 得分 |
| 服务过程（45分） | 是否按时完成各项工作任务 | 10 | 　 |
| 能否按照计划进度开展工作 | 10 | 　 |
| 项目工作人员能力、出勤率、更换率、人员资质等是否达到要求 | 10 | 　 |
| 是否及时回馈委托方提出的意见、问题等，并主动提供有关建议等 | 5 | 　 |
| 在对重大事项得出结论前是否与有关方面进行了充分的沟通 | 5 | 　 |
| 项目工作人员能否坚持独立、客观、公正的立场 | 5 | 　 |
| 服务成果（55分） | 成果是否符合行业规则或惯例 | 10 | 　 |
| 是否完成合同规定的具体服务内容  | 15 | 　 |
| 是否按要求提交相关的工作成果或达到预期目标 | 10 | 　 |
| 工作成果是否具有较深入的情况分析和较高的质量 | 10 | 　 |
| 数据是否全面、准确、可靠、及时。 | 10 | 　 |
| 其他加减分项（加分上限10分，减分不设上限） | 1、 评价期内合同单位因合同所辖项目或合同履约获得省级及以上奖项、表彰、通报表扬1次加5分；被省级及以上行政部门处罚或通报批评1次扣5分；2、 评价期内合同单位因合同所辖项目或合同履约获得深圳市相关政府部门或市领导奖项、表彰、通报表扬加3分；被深圳市相关政府部门或市领导处罚或通报批评1次扣3分；3、 评价期内合同单位因合同所辖项目或合同履约获得地铁集团或深铁置业奖项、表彰、通报表扬加1分；被地铁集团或深铁置业处罚或通报批评1次扣1分；4、 市级及以上公众媒体正面报道1次加1分；负面报道1次扣1分。\*上述相同事项加分或扣分按最高级别计取一次。 |  |  |
| 一票否决 | 发生下列情形的之一的，合计得分不得超过60分：1.评价期内发生较大或以上质量事故、安全事故的，或发生一般事故但累计死亡2人及以上的；2.被评价合同单位原因，合同工期延期超过6个月的；3.由于合同单位原因给业主造成重大经济损失（直接或间接损失超过5000万元）或严重影响业主形象的；4.签订合同后拒不履约或提出其他附加履约条件的；5.评价期内被业主约谈两次及以上的；6.存在工程维保不及时、推诿扯皮、故意拖延或根据维保办法直接扣除质保金的情况（项目主管部门出具书面说明并提供证明材料）；7.发生工人群体到市、区主要公共场所讨薪、静坐等事件的，群体围攻或骚扰党政机关或地铁集团办公场所等扰乱社会秩序事件的。 |  |  |
| 合计得分 | 100 | 　 |
| **其他说明****（过程履约评价或年度履约评价得分为90（含）以上或60以下的，需由详细说明优秀之处或不合格之处。）** |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  评委（签名）： 日期： |

**营销类（营销前期策划）合同单位履约评价表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **合同单位** | 　 | **服务项目** | 　 |
| **合同名称** | 　 | **合同编号** | 　 |
| **服务期限** | 　 | **评价类型** | □ 年度履约评价 □ 合同完毕履约评价 |
| **业务类别** | □前策类 □可研类 □评价类 □其他业务类 |
| **得分说明：**履约评价得分90分≤N≤100分，评价结论为A级（优秀）；履约评价得分75分≤N＜90分，评价结论为B级（良好）；履约评价得分60分≤N＜75分，评价结论为C级（合格）；履约评价得分N＜60分，评价结论为D级（不合格）。最终评定为A级的合同单位的数量不多于5名，按分值评定为A级但排序未进前5名的合同单位等级降为B级。 |
| **类别** | **分值** | **评分** | **得分说明** |
| **报告质量** | 报告结构的逻辑性 | 10 | 　 | 结构上符合先大后小、先区位后项目，清晰的解释依存关系，得8-10分；结构上符合先大后小、并对区域及项目进行解释，能够大概说明项目与项目所在区域的依存关系，得4-7分；结构上对区域及项目所在区域进行简单叙述，也能简单分析项目及所在区位的大概情况，得0-3分。 |
| 内容的完整性 | 10 | 　 | 对业主要求的相关内容进行细致描述、并加入过去及未来的可能性情况分析，完全符合业主标准，得8-10分；对业主要求的相关内容进行大概描述、并加入过去或未来的可能性情况分析，大概符合业主标准，得4-7分；对业主要求的相关内容进行细描述、但并未对过去或未来情况进行细致分析，内容上部分满足业主要求，得0-3分。 |
| 内容的准确性 | 10 | 　 | 市场数据、项目对比数据等内容非常准确，得8-10分；市场数据、项目对比数据等内容大概准确，但存有个别纰漏或错误，得4-7分；相关数据存在较大差异，市场数据、项目对比数据等仅仅基本满足业主要求，且个别数据存在错误，得0-3分。 |
| 案例的充分性与时效性 | 10 | 　 | 案例能够围绕项目周边案例比较、其他区位相似项目、对目前及未来的区间发展比较、存在可比性的案例进行细致分析，得8-10分；能够大概围绕项目周边案例比较、其他区位相似项目、对目前及未来的区间发展做了基本比较、存在可比性的案例进行分析，大概能满足业主要求，得4-7分；案例分析较少，不能举一反三，得0-3分。 |
| **进度把控** | 按合同节点要求完成任务 | 10 | 　 | 完全按照合同节点要求完成，如因特殊情况，可提前完成工作计划进度，得8-10分；无法超前完成工作，但能够按照事先定好的时间节点完成工作，个别内容完成时间较长，但基本满足业主要求，得4-7分；因为项目变化调整工作进度的能力较差，个别内容出现拖延等，得0-3分。 |
| 按时完成甲方合理要求 | 10 | 　 | 能够按照时间节点要求完成，如因特殊情况，可提前完成工作计划进度，得8-10分；能够按照先前定好的时间节点进行工作，但个别内容完成时间较长，但基本满足业主要求，得4-7分；因为项目变化调整工作进度的能力较差，个别内容出现拖延等，得0-3分。 |
| **配合与服务** | 主动性 | 5 | 　 | 主动性较强，相关工作能经常请示业主，得4-5分；偶尔提出问题或者将相关思路想业主汇报，双方偶有互动，得2-3分；主动性较差，业主处于主动催促，其较为被动的完成业主提出的要求，得0-1分。 |
| 提出问题解决方案 | 5 | 　 | 对提出问题的解决方案能够举一反三，大范围筛选相似答案，得4-5分；能积极对的寻找答案，并在业主要求后，进行答案的扩大搜索，得2-3分；解决方案内容存在时效性、权威性有待商议，且存在一定的局限性，得0-1分。 |
| 及时有效地解决问题 | 5 | 　 | 能够及时对业主提出的问题进行有效解答，得4-5分；能够解决问题，得2-3分；出现拖沓，或解决问题的效率较低，得0-1分。 |
| 配合度 | 5 | 　 | 主动、积极的配合业主完成策划服务，得4-5分；态度友好，团队人员在业主要求下，能配合业主，得2-3分；配合消极、或个别问题上出现抵触情况，得0-1分。 |
| **团队情况** | 团队结构合理性 | 5 | 　 | 团队结构合理，各专业人员充足、工作内容安排有相关单位高管人员把关，得4-5分；结构基本满足业主要求，但部分团队岗位安排不够合理，得2-3分；结构不够完善，得0-1分。 |
| 团队相关人员的经验与能力 | 5 | 　 | 团队人员经验及能力强，态度友好，得4-5分；相关人员能力及经验基本符合业主要求，得2-3分；部分人员资历较潜，得0-1分。 |
| 团队核心成员的稳定性 | 5 | 　 | 核心成员稳定，得分4-5分；相对稳定，得2-3分；核心人员不够稳定，得0-1分。 |
| **创新** | 能否根据市场实际情况做出一些创新 | 5 | 　 | 能够根据市场情况举一反三、对不同区的类似项目做出比较，并且根据项目特点做出合理创新，得4-5分；能够做出创新，但创新得合理性有待考量，得2-3分；仅仅满足工作要求，未做出创新内容，的0-1分。 |
| **合计** |  | **100**  |  |  |
| **加分项（5分）**  | 增值服务 | 5  | 　 | 被评价单位每提供一次考察加1.5分，每提供一次培训加1分，每提供一份专项研究报告加0.25分，上限5分。 |
| **一票否决** | 发生下列情形的之一的，合计得分不得超过60分：1.评价期内发生较大或以上质量事故、安全事故的，或发生一般事故但累计死亡2人及以上的；2.被评价合同单位原因，合同工期延期超过6个月的；3.由于合同单位原因给业主造成重大经济损失（直接或间接损失超过5000万元）或严重影响业主形象的；4.签订合同后拒不履约或提出其他附加履约条件的；5.评价期内被业主约谈两次及以上的；6.存在工程维保不及时、推诿扯皮、故意拖延或根据维保办法直接扣除质保金的情况（项目主管部门出具书面说明并提供证明材料）；7.发生工人群体到市、区主要公共场所讨薪、静坐等事件的，群体围攻或骚扰党政机关或地铁集团办公场所等扰乱社会秩序事件的。 |
| **合计得分** |  |  |  |  |
| **其他说明****（过程履约评价或年度履约评价得分为90（含）以上或60以下的，需由详细说明优秀之处或不合格之处。）** |  |
| **评价人（签字）** |  | 日期 | 　 |

**营销类（销售代理服务）合同单位履约评价表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **合同单位** | 　 | **服务项目** | 　 |
| **合同名称** | 　 | **合同编号** | 　 |
| **服务期限** | 　 | **评价类型** | □ 年度履约评价 □ 合同完毕履约评价 |
| **得分说明：**履约评价得分90分≤N≤100分，评价结论为A级（优秀）；履约评价得分75分≤N＜90分，评价结论为B级（良好）；履约评价得分60分≤N＜75分，评价结论为C级（合格）；履约评价得分N＜60分，评价结论为D级（不合格）。最终评定为A级的合同单位的数量不多于5名，按分值评定为A级但排序未进前5名的合同单位等级降为B级。 |
| **类别** | **分值** | **评分** | **得分说明** |
| **业绩维度（25分）** | 销售计划完成率 | 10  | 　 | 完成率=(实际认购金额÷计划认购金额)\*100%得分=10\*完成率（最高不超过10分）实际认购金额指各项目评价周期内实际认购金额；计划认购金额指各项目评价周期内与中心确认的计划认购金额。 |
|
|
|
| 签约计划完成率 | 10  | 　 | 完成率=(实际签约金额÷计划签约金额)\*100%得分=10\*完成率（最高不超过10分）实际签约金额指各项目评价周期内实际签约金额计划签约金额指各项目评价周期内与中心确认的计划签约金额 |
|
|
|
| 回款计划完成率 | 5  | 　 | 完成率=(实际签约金额÷计划签约金额)\*100%得分=5\*完成率（最高不超过5分）各项目评价周期内实际回款金额各项目评价周期内与中心确认的计划回款金额 |
|
|
|
| **现场管理（25分）** | 工作纪律及制度执行 | 5  | 　 | 现场评价，违反1次扣1分，依次类推，最多不超过5分。参考各项目《销售现场管理制度》（包括未经允许调整工作人员） |
| 销售接待（说辞、接待流程、态度等） | 5  | 　 | 现场评价、领导巡查及神秘客户暗访结果，参考《销售现场管理制度》及相关销售口径及接待流程，每违反1次扣1-3分，依次类推，最多不超过5分：1、说辞讲解不到位；2、流程引导不到位；3、销售态度不好 |
| 日常事务（资料录入、数据提交、签约） | 5  | 　 | 现场评价，每违反1次扣1-2分，依次类推，最多不超过5分：1、集团、总部、政府及中心要求上报的各类报表及信息2、系统的录入（按照《金蝶销售系统考核指引》的要求操作）3、销售变更流程未按指引要求操作 |
| 投诉及危机处理 | 10  | 　 | 现场评价，每违反1次扣1-2分，依次类推，最多不超过10分：1、营销活动中流程方案不合理或疏忽，对开发商或项目造成一定的混乱状态或事件危及2、营销过程中产生符合认定的的客户合理投诉3、营销过程中因疏忽或其他原因，对开发商或项目造成负面舆论 |
| **营销工作（25分）** | 营销策略：策略有创意特色，具备可执行性 | 10  | 　 | 9-10分：营销策略有创意，有高度，具有可执行性，对销售具有很大促进7-8分：营销策逻辑性强，契合项目，具有可执行性，对销售具备较好促进5-6分：营销策略具备可执行性，对销售有一定的帮助3-4分：营销策略无策略性，执行性一般，对销售帮助不大0-2分：营销策略不具备执行性，对销售无帮助 |
| 文案组织能力 | 5  | 　 | 5分：文字组织能力强，能够高标准的完成各种立项、招标方案等文字组织4分：文字组织能力较好，能在指导下较顺利的完成各种文案组织3分：文字组织能力一般，能够基本完成相关文案组织2分：文字组织能力较弱，需要经过多次调整才能完成相关方案组织0-1分：文字组织能力差，难以胜任相关文案组织工作 |
| 工作执行性：活动、渠道、物料及相关合作公司的执行把控 | 10  | 　 | 9-10分：活动、推广、物料相关工作执行效率高，能够快速完成并推进7-8分：活动、推广、物料等相关工作执行效率较好，在督促下能积极推进5-6分：活动、推广、物料等相关工作执行效率一般，能够在督促下基本完成3-4分：活动、推广、物料等相关工作执行效率较差，需要不断督促才能完成0-2分：活动、推广、物料等相关工作执行效率差，经常难以落地执行 |
| **团队服务（15分）** | 配合度：相应沟通机制及反馈机制，对甲方需求的理解、配合、调整 | 10  | 　 | 9-10分：保持主动、积极配合，沟通、理解能力强，热情服务态度7-8分：对于需求能尽量满足，能保证活动顺利进行，态度良好5-6分：配合度一般，沟通有1-2个障碍点，态度一般3-4分：经常较难沟通协调，沟通不顺畅，服务不积极0-2分：沟通困难，服务态度差，甚至出现电话关机、无人处理事务的恶劣情况 |
| 服务稳定：核心成员的稳定性 | 5  | 　 | 5分：团队稳定性高，沟通主动积极及时顺畅4分：团队稳定性较高，保持持续顺畅沟通3分：团队稳定性一般，但能够保证正常对接2分：团队变更，工作交接，勉强能够推进0-1分：团队变更频繁，无交接，工作开展不顺 |
| **计划管理（5分）** | 工作计划：时间规划合理，主动控制节奏 | 5 | 　 | 5分：工作计划性强，能够安排布置策划工作进度，主动推动开发商4分：工作计划性较好，能够按照甲方要求，能够主动推进工作3分：工作计划性一般，按照甲方要求及布置，按时跟进推动工作2分：工作计划性较差，对于甲方的要求及布置，会出现未及时推进情况0-1分：工作计划性差，对于工作开展在甲方督促下，仍未能及时推进 |
| **合约管理（5分）** | 管理情况：严格按照合约完成工作成果，配合付款 | 5 | 　 | 5分：严格按照合约出色完成工作成果，积极配合付款4分：基本按照合约完成工作成果，比较配合付款3分：能按照合约完成工作成果，能配合付款2分：工作成果与合约有偏差，需要不断督促才能配合付款0-1分：工作成果与合约相违背，不配合付款 |
| **得分合计** | **100**  | **0**  |  |
| **加减分项（各5分）**  | 客户满意度 | 5 | 　 | 每违反1次扣1-2分，最多不超过5分。 |
| 严重失误 | 5 | 　 | 因失误造成中心、公司名誉损失或财务损失，每违反1次扣2-3分，最多不超过5分。 |
| 资源整合 | 5 | 　 | 调动公司资源协助集团、总部、中心或项目销售，酌情每次加分1-2分，依次类推，最多不超过5分。 |
| **一票否决** | 发生下列情形的之一的，得分汇总不得超过60分：1.评价期内发生较大或以上质量事故、安全事故的，或发生一般事故但累计死亡2人及以上的；2.被评价合同单位原因，合同工期延期超过6个月的；3.由于合同单位原因给业主造成重大经济损失（直接或间接损失超过5000万元）或严重影响业主形象的；4.签订合同后拒不履约或提出其他附加履约条件的；5.评价期内被业主约谈两次及以上的；6.存在工程维保不及时、推诿扯皮、故意拖延或根据维保办法直接扣除质保金的情况（项目主管部门出具书面说明并提供证明材料）；7.发生工人群体到市、区主要公共场所讨薪、静坐等事件的，群体围攻或骚扰党政机关或地铁集团办公场所等扰乱社会秩序事件的。 |
| **得分汇总** |  |  |  |
| **其他说明****（过程履约评价或年度履约评价得分为90（含）以上或60以下的，需由详细说明优秀之处或不合格之处。）** | 　 |
| **评价人（签字）** |  | 日期 | 　 |

**营销类（营销广告代理服务）合同单位履约评价表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **合同单位** | 　 | **服务项目** | 　 |
| **合同名称** | 　 | **合同编号** | 　 |
| **服务期限** | 　 | **评价类型** | □ 年度履约评价 □ 合同完毕履约评价 |
| **得分说明：**履约评价得分90分≤N≤100分，评价结论为A级（优秀）；履约评价得分75分≤N＜90分，评价结论为B级（良好）；履约评价得分60分≤N＜75分，评价结论为C级（合格）；履约评价得分N＜60分，评价结论为D级（不合格）。最终评定为A级的合同单位的数量不多于5名，按分值评定为A级但排序未进前5名的合同单位等级降为B级。 |
| **类别** | **分值** | **评分** | **得分说明** |
| **策略创意（30分）** | 客户把握：目标客群的理解度、煽动性 | 5 | 　 | 5：客户把握精准，具有煽动性4：客户把握得当3：客户把握一般2：客户把握不准确0-1：客户把握偏差大 |
| 策略建议：策略准确有效性建议 | 10 | 　 | 9-10：策略有创意，有高度，具有可执行性，对项目价值有很大的提升7-8：策逻辑性强，契合项目，具有可执行性，对项目价值有不错的提升5-6：策略具备可执行性，对项目价值有提升3-4：策略无策略性，执行性一般0-2：策略不具备执行性,对项目价值无提升 |
| 创意表达：有创造力的、新颖的、有效的 | 10 | 　 | 9-10：出品新颖、有创造力，有效表达出意境7-8：出品质量良好，能表达出意境5-6：出品质量一般，表达得当3-4：出品质量合格，表达有些许偏差0-2：出品无创意，表达不出意境 |
| 主题契合：与策略主题的契合创作信息准确 | 5 | 　 | 5：出品新颖、有创造力，有效表达出意境4：出品质量良好，能表达出意境3：出品质量一般，表达得当2：出品质量合格，表达有些许偏差0-1：出品无创意，表达不出意境 |
| **平面表现（30分）** | 平面表现：美术指导, 修图、润色、排版等准确 | 10 | 　 | 9-10：平面表现准备、优秀7-8：平面表现准确5-6：平面表现一般3-4：平面表现不准确0-2：平面表现差 |
| 体系化：平面表现的可延展性、完善性 | 10 | 　 | 9-10：平面表现的可延展性、完善性强7-8：平面表现的可延展性、完善性不错5-6：平面表现的可延展性、完善性一般3-4：平面表现的可延展性、完善性差0-2：平面表现无可延展性、不完善 |
| 视觉冲击：平面的视觉冲击力 | 10 | 　 | 9-10：视觉冲击感强，吸引力强7-8：视觉冲击感不错，吸引力不错5-6：视觉冲击感一般，吸引力一般3-4：视觉冲击感微弱，吸引力小0-2：视觉无冲击感，无吸引力 |
| **团队服务（20分）** | 配合度：相应沟通机制及反馈机制，对甲方需求的理解、配合、调整 | 10 | 　 | 9-10：保持主动、积极配合，沟通、理解能力强，热情服务态度7-8：对于需求能尽量满足，能保证活动顺利进行，态度良好5-6：配合度一般，沟通有1-2个障碍点，态度一般3-4：经常较难沟通协调，沟通不顺畅，服务不积极0-2：沟通困难，服务态度差，甚至出现电话关机、无人处理事务的恶劣情况 |
| 服务稳定：核心成员的稳定性 | 10 | 　 | 9-10：团队稳定性高，沟通主动积极及时顺畅7-8：团队稳定性较高，保持持续顺畅沟通5-6：团队稳定性一般，但能够保证正常对接3-4：团队变更，工作交接，勉强能够推进0-2：团队变更频繁，无交接，工作开展不顺 |
| **计划管理（15分）** | 工作计划：时间规划合理，主动控制节奏 | 15 | 　 | 13-15：工作计划性强，能够安排布置策划工作进度，主动推动开发商10-12：工作计划性较好，能够按照甲方要求，能够主动推进工作7-9：工作计划性一般，按照甲方要求及布置，按时跟进推动工作4-6：工作计划性较差，对于甲方的要求及布置，会出现未及时推进情况0-3：工作计划性差，对于工作开展在甲方督促下，仍未能及时推进 |
| **合约管理（5分）** | 管理情况：严格按照合约完成工作成果，配合付款 | 5 | 　 | 5：严格按照合约出色完成工作成果，积极配合付款4：基本按照合约完成工作成果，比较配合付款3：能按照合约完成工作成果，能配合付款2：工作成果与合约有偏差，需要不断督促才能配合付款0-1：工作成果与合约相违背，不配合付款 |
| **得分合计** | **100** | 　 |  |
| **加减分项** | 严重失误 | 5 | 　 | 因出品把控失误造成甲方名誉损失或财务损失，每违反1次扣2-3分，最多不超过5分。 |
| 资源整合 | 5 | 　 | 调动公司资源协助集团、总部、中心或项目销售，酌情每次加分1-2分，依次类推，最多不超过5分。 |
| **一票否决** | 发生下列情形的之一的，得分汇总不得超过60分：1.评价期内发生较大或以上质量事故、安全事故的，或发生一般事故但累计死亡2人及以上的；2.被评价合同单位原因，合同工期延期超过6个月的；3.由于合同单位原因给业主造成重大经济损失（直接或间接损失超过5000万元）或严重影响业主形象的；4.签订合同后拒不履约或提出其他附加履约条件的；5.评价期内被业主约谈两次及以上的；6.存在工程维保不及时、推诿扯皮、故意拖延或根据维保办法直接扣除质保金的情况（项目主管部门出具书面说明并提供证明材料）；7.发生工人群体到市、区主要公共场所讨薪、静坐等事件的，群体围攻或骚扰党政机关或地铁集团办公场所等扰乱社会秩序事件的。 |
| **得分汇总** |  |  |  |
| **其他说明****（过程履约评价或年度履约评价得分为90（含）以上或60以下的，需由详细说明优秀之处或不合格之处。）** | 　 |
| **评价人（签字）** |  | 日期 | 　 |

**营销类（营销物料）合同单位履约评价表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **合同单位** | 　 | **服务项目** | 　 |
| **合同名称** | 　 | **合同编号** | 　 |
| **服务期限** | 　 | **评价类型** | □ 年度履约评价 □ 合同完毕履约评价 |
| **得分说明：**履约评价得分90分≤N≤100分，评价结论为A级（优秀）；履约评价得分75分≤N＜90分，评价结论为B级（良好）；履约评价得分60分≤N＜75分，评价结论为C级（合格）；履约评价得分N＜60分，评价结论为D级（不合格）。最终评定为A级的合同单位的数量不多于5名，按分值评定为A级但排序未进前5名的合同单位等级降为B级。 |
| **类别** | **分值** | **评分** | **得分说明** |
| **方案特色（20分）** | 出品亮点出彩有创新性方案或技术建议，符合项目调性，具备市场特色 | 20 | 　 | 17-20：方案或技术有亮点，非常出彩，非常契合项目调性气质13-16：方案或技术有一定的特色，能够符合项目要求9-12：方案或技术一般，但能够进行执行5-8：方案或技术较弱，需要多次协调更改完成0-4：方案或技术较差，不具备可执行性 |
| **出品质量（50分）** | 实际效果与提交甲方方案或甲方要求吻合度高 | 50 | 　 | 41-50：实际效果与提交甲方方案完全吻合、甚至超越方案31-40：实际效果与提交甲方方案基本吻合，差异在可接受范围21-30：实际效果与提交甲方方案吻合度一般，个别差距较大11-20：实际效果与提交甲方方案半数以上项目不吻合0-10：实际效果与提交甲方方案基本不吻合，给甲方造成实际性损失 |
| **团队服务（15分）** | 配合度：相应沟通机制及反馈机制，对甲方需求的理解、配合、调整 | 10 | 　 | 9-10：保持主动、积极配合，沟通、理解能力强，热情服务态度7-8：对于需求能尽量满足，能保证活动顺利进行，态度良好5-6：配合度一般，沟通有1-2个障碍点，态度一般3-4：经常较难沟通协调，沟通不顺畅，服务不积极0-2：沟通困难，服务态度差，甚至出现电话关机、无人处理事务的恶劣情况 |
| 服务稳定：核心成员的稳定性 | 5 | 　 | 5：团队稳定性高，沟通主动积极及时顺畅4：团队稳定性较高，保持持续顺畅沟通3：团队稳定性一般，但能够保证正常对接2：团队变更，工作交接，勉强能够推进0-1：团队变更频繁，无交接，工作开展不顺 |
| **计划管理（10分）** | 工作按照计划按节点提交成果的及时 | 10 | 　 | 9-10：完全按计划进行，过程中每个节点成果均按时提交7-8：基本按计划进行，过程中每个节点成果基本按时提交，延误在可接受范围5-6：大多数按照计划进行，个别重大节点延误给甲方工作顺利开展造成困扰3-4：基本未按计划进行，出现多个重大节点延误，给甲方工作顺利开展造成较大的困扰0-2：延迟完成情况较为严重，并给甲方造成实质性的损失 |
| **合约管理（5分）** | 管理情况：严格按照合约完成工作成果，配合付款 | 5 | 　 | 5：严格按照合约出色完成工作成果，积极配合付款4：基本按照合约完成工作成果，比较配合付款3：能按照合约完成工作成果，能配合付款2：工作成果与合约有偏差，需要不断督促才能配合付款0-1：工作成果与合约相违背，不配合付款 |
| **得分合计** | **100** | 　 |  |
| **加减分项** | 严重失误 | 5 | 　 | 因出品把控失误造成甲方名誉损失或财务损失，每违反1次扣2-3分，最多不超过5分。 |
| 资源整合 | 5 | 　 | 调动公司资源协助集团、总部、中心或项目销售，酌情每次加分1-2分，依次类推，最多不超过5分。 |
| 费用节省 | 5 | 　 | 通过资源整合，实现较明显的费用节省，但是达到或超越预期效果，每次酌情加分1-2分，依次类推，不超过5分。 |
| **一票否决** | 发生下列情形的之一的，得分汇总不得超过60分：1.评价期内发生较大或以上质量事故、安全事故的，或发生一般事故但累计死亡2人及以上的；2.被评价合同单位原因，合同工期延期超过6个月的；3.由于合同单位原因给业主造成重大经济损失（直接或间接损失超过5000万元）或严重影响业主形象的；4.签订合同后拒不履约或提出其他附加履约条件的；5.评价期内被业主约谈两次及以上的；6.存在工程维保不及时、推诿扯皮、故意拖延或根据维保办法直接扣除质保金的情况（项目主管部门出具书面说明并提供证明材料）；7.发生工人群体到市、区主要公共场所讨薪、静坐等事件的，群体围攻或骚扰党政机关或地铁集团办公场所等扰乱社会秩序事件的。 |
| **得分汇总** |  |  |  |
| **其他说明****（过程履约评价或年度履约评价得分为90（含）以上或60以下的，需由详细说明优秀之处或不合格之处。）** |  |
| **评价人（签字）** |  | 日期 | 　 |

**营销类（宣传推广）合同单位履约评价表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **合同单位** | 　 | **服务项目** | 　 |
| **合同名称** | 　 | **合同编号** | 　 |
| **服务期限** | 　 | **评价类型** | □ 年度履约评价 □ 合同完毕履约评价 |
| **得分说明：**履约评价得分90分≤N≤100分，评价结论为A级（优秀）；履约评价得分75分≤N＜90分，评价结论为B级（良好）；履约评价得分60分≤N＜75分，评价结论为C级（合格）；履约评价得分N＜60分，评价结论为D级（不合格）。最终评定为A级的合同单位的数量不多于5名，按分值评定为A级但排序未进前5名的合同单位等级降为B级。 |
| **类别** | **分值** | **评分** | **得分说明** |
| **业务水平（45分）** | 高效执行力：对于相关推广的快速执行 | 15 | 　 | 13-15：执行力快速高效执行，跟进积极，主动协调资源落实10-12：执行力较好，能保持主动持续跟进7-9：执行力一般，但能保持跟进落实4-6：执行力较弱，偶尔需要敦促执行0-3：执行力差，需要多此敦促执行，效率不高 |
| 刊发信息的及时整理和反馈（包括提供的其它项目媒体发布信息等服务内容） | 10 | 　 | 9-10：保持主动、积极配合，沟通、理解能力强，热情服务态度7-8：对于需求能尽量满足，能保证活动顺利进行，态度良好5-6：配合度一般，沟通有1-2个障碍点，态度一般3-4：经常较难沟通协调，沟通不顺畅，服务不积极0-2：沟通困难，服务态度差，甚至出现电话关机、无人处理事务的恶劣情况 |
| 危机公关：对危机事件的公关及反应能力 | 10 | 　 | 9-10：危机公关能力很强，反应快速，避免相关负面影响7-8：危机公关能力较好，反应较快，能够处理好相关危机事件5-6：危机公关能力一般，能够配合处理相关危机事件3-4：危机公关能力较弱，反应较慢，只能进行协助处理0-2：危机公关能力差，反应过慢，危机处理作用不大，造成负面影响 |
| 公司资源整合能力：其他媒体资源及公司内外部相关资源的整合 | 10 | 　 | 9-10：资源整合优秀，带来较高附加值7-8：资源整合良好，有一定附加值5-6：资源整合能力一般，有一定效果3-4：资源整合能力较弱，效果甚微0-2：资源整合能力较差，无任何附加资源 |
| **公司实力（15分）** | 公司发展：公司的业务发展空间 | 10 | 　 | 9-10：公司快速上升发展，业务发展快速，市场份额大幅上升7-8：公司持续发展，业务良性发展，市场份额提升5-6：公司发展一般，业务水平保持，市场份额保持一定比例3-4：公司发展渐弱，业务水平下降，市场份额降低0-2：公司发展不顺利，业务水平降低，市场份额严重下滑 |
| 公司规模：公司办公、人员等规模、组织架构 | 5 | 　 | 5：公司快速上升发展，团队架构完善，人员稳定4：公司持续发展，团队人员相对稳定，关键节点可调配3：公司发展，阶段性人员配备不足，足调配2：公司发展渐弱，人员对接沟通障碍，推进困难0-11：公司发展不顺利，人员配置不足，甚至出现无人对接跟进 |
| **团队服务（20分）** | 配合度：相应沟通机制及反馈机制，对甲方需求的理解、配合、调整 | 10 | 　 | 9-10：保持主动、积极配合，沟通、理解能力强，热情服务态度7-8：对于需求能尽量满足，能保证活动顺利进行，态度良好5-6：配合度一般，沟通有1-2个障碍点，态度一般3-4：经常较难沟通协调，沟通不顺畅，服务不积极0-2：沟通困难，服务态度差，甚至出现电话关机、无人处理事务的恶劣情况 |
| 服务稳定：核心成员的稳定性及综合水平 | 10 | 　 | 9-10：团队稳定性高，沟通主动积极及时顺畅7-8：团队稳定性较高，保持持续顺畅沟通5-6：团队稳定性一般，但能够保证正常对接3-4：团队变更，工作交接，勉强能够推进0-2：团队变更频繁，无交接，工作开展不顺 |
| **计划管理（10分）** | 工作按照计划按节点提交成果的及时 | 15 | 　 | 13-15：完全按计划进行，过程中每个节点成果均按时提交10-12：基本按计划进行，过程中每个节点成果基本按时提交，延误在可接受范围7-9：大多数按照计划进行，个别重大节点延误给甲方工作顺利开展造成困扰4-6：基本未按计划进行，出现多个重大节点延误，给甲方工作顺利开展造成较大的困扰0-3：延迟完成情况较为严重，并给甲方造成实质性的损失 |
| **合约管理（5分）** | 管理情况：严格按照合约完成工作成果，配合付款 | 5 | 　 | 5：严格按照合约出色完成工作成果，积极配合付款4：基本按照合约完成工作成果，比较配合付款3：能按照合约完成工作成果，能配合付款2：工作成果与合约有偏差，需要不断督促才能配合付款0-1：工作成果与合约相违背，不配合付款 |
| **得分合计** | **100** | 　 |  |
| **加减分项** | 严重失误 | 5 | 　 | 因工作失误造成甲方名誉损失或财务损失，每违反1次扣2-3分，最多不超过5分。 |
| 费用节省 | 5 | 　 | 通过资源整合，实现较明显的费用节省，但是达到或超越预期效果，每次酌情加分1-2分，依次类推，不超过5分。 |
| **一票否决** | 发生下列情形的之一的，得分汇总不得超过60分：1.评价期内发生较大或以上质量事故、安全事故的，或发生一般事故但累计死亡2人及以上的；2.被评价合同单位原因，合同工期延期超过6个月的；3.由于合同单位原因给业主造成重大经济损失（直接或间接损失超过5000万元）或严重影响业主形象的；4.签订合同后拒不履约或提出其他附加履约条件的；5.评价期内被业主约谈两次及以上的；6.存在工程维保不及时、推诿扯皮、故意拖延或根据维保办法直接扣除质保金的情况（项目主管部门出具书面说明并提供证明材料）；7.发生工人群体到市、区主要公共场所讨薪、静坐等事件的，群体围攻或骚扰党政机关或地铁集团办公场所等扰乱社会秩序事件的。 |
| **得分汇总** |  |  |  |
| **其他说明****（过程履约评价或年度履约评价得分为90（含）以上或60以下的，需由详细说明优秀之处或不合格之处。）** | 　 |
|  **评委签名： 日期：** |

**其他（财务类）合同单位履约评价表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **合同单位** | 　 | **项目名称** | 　 |
| **合同名称** | 　 | **合同编号** | 　 |
| **合同期限** | 　 | **评价类型** |  **□ 年度履约评价 □ 合同完毕履约评价** |
| **得分说明：**履约评价得分90分≤N≤100分，评价结论为A级（优秀）；履约评价得分75分≤N＜90分，评价结论为B级（良好）；履约评价得分60分≤N＜75分，评价结论为C级（合格）；履约评价得分N＜60分，评价结论为D级（不合格）。最终评定为A级的合同单位的数量不多于5名，按分值评定为A级但排序未进前5名的合同单位等级降为B级。 |
| 评价指标 | 评分内容 | 分值 | 得分 | 备注 |
| 服务过程（50分） | 工作能力 | 工作效率 | 1.是否按时完成各项工作任务 | 3 | 　 | 　 |
| 2.能否按照计划进度开展工作 | 3 | 　 | 　 |
| 胜任能力 | 3.现场工作期间，工作人数、人员资质等是否达到委托要求 | 4 | 　 | 　 |
| 4.每位工作人员是否具备与中介项目相匹配的专业知识 | 4 | 　 | 　 |
| 5.是否存在对同一事项（如差错、修改意见、疑问及需进一步了解的情况、需进一步分析的事项等）进行多次修改才得到最终结果的情况 | 6 | 　 | 　 |
| 配合程度 | 沟通主动性 | 6.是否及时就项目开展进度、情况进行沟通 | 4 | 　 | 　 |
| 7.是否及时回馈委托方提出的意见、问题等，并主动提供有关建议等 | 4 | 　 | 　 |
| 8.在对重大事项得出结论前是否与有关方面进行了充分的沟通 | 4 | 　 | 　 |
| 沟通能力 | 9.中介机构工作人员能否准确理解委托方的意图 | 4 | 　 | 　 |
| 10.中介机构工作人员表达或表述是否清晰无误，善于沟通 | 4 | 　 | 　 |
| 职业操守 | 工作态度 | 11.中介机构工作团队对事项的描述、问题的定性和数据的确定等是否合理谨慎 | 2 | 　 | 　 |
| 12.中介机构工作团队对事项的描述、问题的定性和数据的确定等是否客观真实 | 2 | 　 | 　 |
| 职业道德 | 13.中介机构工作人员能否对执业过程中获得的信息保密 | 3 | 　 | 　 |
| 14. 中介机构工作人员能否坚持独立、客观、公正的立场 | 3 | 　 | 　 |
| 服务成果（50分） | 专业性 | 方案与文字 | 15.报告或材料的格式是否符合委托要求 | 5 | 　 | 　 |
| 16.报告或相关材料表内表间数据的勾稽关系是否正确 | 5 | 　 | 　 |
| 17.文字表达是否清晰，产生歧义的内容是否不多于3处 | 5 | 　 | 　 |
| 18.报告或是相关材料中的错别字、笔误等是否不多于3处 | 5 | 　 | 　 |
| 19.报告或相关材料中是否存在一个或多个表格不符合委托要求 | 5 | 　 | 　 |
| 完整性 | 内容与成果 | 20.是否完成协议规定的具体服务内容  | 5 | 　 | 　 |
| 21.是否按要求提交相关的工作成果或达到预期目标 | 5 | 　 | 　 |
| 建设性 | 分析与建议 | 23.工作成果是否具有较深入的情况分析和较高的质量 | 5 | 　 | 　 |
| 24.是否存在对问题定性或有关表述等含糊不清或是不客观真实等情况  | 5 | 　 | 　 |
| 25.是否存在无充分依据或是数据进行情况分析、原因剖析、判断预测等情况  | 5 | 　 | 　 |
| 附加分 | 26.具有针对性、较高参考价值的意见或建议并经业主采纳的（每条1分，不超过5分） | 5 | 　 | 　 |
| 一票否决 | 发生下列情形的之一的，合计得分不得超过60分：1.评价期内发生较大或以上质量事故、安全事故的，或发生一般事故但累计死亡2人及以上的；2.被评价合同单位原因，合同工期延期超过6个月的；3.由于合同单位原因给业主造成重大经济损失（直接或间接损失超过5000万元）或严重影响业主形象的；4.签订合同后拒不履约或提出其他附加履约条件的；5.评价期内被业主约谈两次及以上的；6.存在工程维保不及时、推诿扯皮、故意拖延或根据维保办法直接扣除质保金的情况（项目主管部门出具书面说明并提供证明材料）；7.发生工人群体到市、区主要公共场所讨薪、静坐等事件的，群体围攻或骚扰党政机关或地铁集团办公场所等扰乱社会秩序事件的。 |
| 合计得分 | 　 |
| **其他说明****（过程履约评价或年度履约评价得分为90（含）以上或60以下的，需由详细说明优秀之处或不合格之处。）** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  评委（签名）： 日期： |

**其他（行政物资类）供应商履约评价表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **评价对象** | 　 | **服务项目** | 　 |
| **合同名称** | 　 | **合同编号** | 　 |
| **服务期限** | 　 | **评价类型** | □ 年度履约评价 □ 合同完毕履约评价 |
| **得分说明：**履约评价得分90分≤N≤100分，评价结论为A级（优秀）；履约评价得分75分≤N＜90分，评价结论为B级（良好）；履约评价得分60分≤N＜75分，评价结论为C级（合格）；履约评价得分N＜60分，评价结论为D级（不合格）。最终评定为A级的合同单位的数量不多于5名，按分值评定为A级但排序未进前5名的合同单位等级降为B级。 |
| **类别** | **分值** | **评分** | **得分说明** |
| **方案特色（20分）** | 提供有创新性方案或技术建议，符合项目实际需求 | 20 | 　 | 17-20：方案或技术有亮点，非常出彩，非常契合项目要求13-16：方案或技术有一定的特色，能够符合项目要求9-12：方案或技术一般，但能够进行执行5-8：方案或技术较弱，需要多次协调更改完成0-4：方案或技术较差，不具备可执行性 |
| **产品质量（50分）** | 实际效果与提交甲方方案或甲方要求吻合度高 | 50 | 　 | 41-50：实际效果与提交甲方方案完全吻合、甚至超越方案31-40：实际效果与提交甲方方案基本吻合，差异在可接受范围21-30：实际效果与提交甲方方案吻合度一般，个别差距较大11-20：实际效果与提交甲方方案半数以上项目不吻合0-10：实际效果与提交甲方方案基本不吻合，给甲方造成实际性损失 |
| **团队服务（15分）** | 配合度：相应沟通机制及反馈机制，对甲方需求的理解、配合、调整 | 10 | 　 | 9-10：保持主动、积极配合，沟通、理解能力强，热情服务态度7-8：对于需求能尽量满足，能保证活动顺利进行，态度良好5-6：配合度一般，沟通有1-2个障碍点，态度一般3-4：经常较难沟通协调，沟通不顺畅，服务不积极0-2：沟通困难，服务态度差，甚至出现电话关机、无人处理事务的恶劣情况 |
| 服务稳定：核心成员的稳定性 | 5 | 　 | 5：团队稳定性高，沟通主动积极及时顺畅4：团队稳定性较高，保持持续顺畅沟通3：团队稳定性一般，但能够保证正常对接2：团队变更，工作交接，勉强能够推进0-1：团队变更频繁，无交接，工作开展不顺 |
| **计划管理（10分）** | 制定工作计划并按计划推进项目进度 | 10 | 　 | 9-10：完全按计划进行，过程中每个节点成果均按时提交7-8：基本按计划进行，过程中每个节点成果基本按时提交，延误在可接受范围5-6：大多数按照计划进行，个别重大节点延误给甲方工作顺利开展造成困扰3-4：基本未按计划进行，出现多个重大节点延误，给甲方工作顺利开展造成较大的困扰0-2：延迟完成情况较为严重，并给甲方造成实质性的损失 |
| **合约管理（5分）** | 严格按照合约完成工作，配合付款，提供相关证明材料 | 5 | 　 | 5：严格按照合约出色完成工作成果，积极配合付款4：基本按照合约完成工作成果，比较配合付款3：能按照合约完成工作成果，能配合付款2：工作成果与合约有偏差，需要不断督促才能配合付款0-1：工作成果与合约相违背，不配合付款 |
| **一票否决** | 发生下列情形的之一的，得分合计不得超过60分：1.评价期内发生较大或以上质量事故、安全事故的，或发生一般事故但累计死亡2人及以上的；2.被评价合同单位原因，合同工期延期超过6个月的；3.由于合同单位原因给业主造成重大经济损失（直接或间接损失超过5000万元）或严重影响业主形象的；4.签订合同后拒不履约或提出其他附加履约条件的；5.评价期内被业主约谈两次及以上的；6.存在工程维保不及时、推诿扯皮、故意拖延或根据维保办法直接扣除质保金的情况（项目主管部门出具书面说明并提供证明材料）；7.发生工人群体到市、区主要公共场所讨薪、静坐等事件的，群体围攻或骚扰党政机关或地铁集团办公场所等扰乱社会秩序事件的。 |
| **得分合计** | **100** | 　 |  |
| **其他说明****（过程履约评价或年度履约评价得分为90（含）以上或60以下的，需由详细说明优秀之处或不合格之处。）** | 　 |
| **评价人（签字）** |  | 日期 | 　 |

**其他（行政服务类）供应商履约评价表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **评价对象** | 　 | **服务项目** | 　 |
| **合同名称** | 　 | **合同编号** | 　 |
| **服务期限** | 　 | **评价类型** | □ 年度履约评价 □ 合同完毕履约评价 |
| **得分说明：**履约评价得分90分≤N≤100分，评价结论为A级（优秀）；履约评价得分75分≤N＜90分，评价结论为B级（良好）；履约评价得分60分≤N＜75分，评价结论为C级（合格）；履约评价得分N＜60分，评价结论为D级（不合格）。最终评定为A级的合同单位的数量不多于5名，按分值评定为A级但排序未进前5名的合同单位等级降为B级。 |
| **类别** | **分值** | **评分** | **得分说明** |
| **业务水平（35分）** | 执行力：相关工作的执行能力 | 15 | 　 | 13-15：执行力快速高效执行，跟进积极，主动协调资源落实10-12：执行力较好，能保持主动持续跟进7-9：执行力一般，但能保持跟进落实4-6：执行力较弱，偶尔需要敦促执行0-3：执行力差，需要多次敦促执行，效率不高 |
| 递交物质量：提供的服务或产品质量 | 10 | 　 | 9-10：递交物质量一流，提供高水平服务，产品质量优异7-8：递交物质量较好，提供的服务好，未出现产品质量问题5-6：递交物质量一般，提供的服务一般，产品质量一般3-4：递交物质量较差，提供的服务水平低，出现质量不佳的产品0-2：递交物质量差，提供的服务水平低下，出现虚假伪劣产品 |
| 应急处理：对突发状况的处理能力 | 10 | 　 | 9-10：应急处理能力很强，反应快速，避免相关负面影响7-8：应急处理能力较好，反应较快，能够处理好相关危机事件5-6：应急处理能力一般，能够配合处理相关危机事件3-4：应急处理能力较弱，反应较慢，只能进行协助处理0-2：应急处理能力差，反应过慢，危机处理作用不大，造成负面影响 |
| **公司实力（20分）** | 公司发展：公司的业务发展水平、主管部门、行业评价 | 10 | 　 | 9-10：公司快速上升发展，业务发展快速，市场份额大幅上升7-8：公司持续发展，业务良性发展，市场份额提升5-6：公司发展一般，业务水平保持，市场份额保持一定比例3-4：公司发展渐弱，业务水平下降，市场份额降低0-2：公司发展不顺利，业务水平降低，市场份额严重下滑 |
| 公司规模：公司办公、人员等规模、组织架构 | 10 | 　 | 5：公司快速上升发展，团队架构完善，人员稳定4：公司持续发展，团队人员相对稳定，关键节点可调配3：公司发展，阶段性人员配备不足，足调配2：公司发展渐弱，人员对接沟通障碍，推进困难0-11：公司发展不顺利，人员配置不足，甚至出现无人对接跟进 |
| **团队服务（20分）** | 配合度：相应沟通机制及反馈机制，对甲方需求的理解、配合、调整 | 10 | 　 | 9-10：保持主动、积极配合，沟通、理解能力强，热情服务态度7-8：对于需求能尽量满足，能保证活动顺利进行，态度良好5-6：配合度一般，沟通有1-2个障碍点，态度一般3-4：经常较难沟通协调，沟通不顺畅，服务不积极0-2：沟通困难，服务态度差，甚至出现电话关机、无人处理事务的恶劣情况 |
| 服务稳定：核心成员的稳定性及综合水平 | 10 | 　 | 9-10：团队稳定性高，沟通主动积极及时顺畅7-8：团队稳定性较高，保持持续顺畅沟通5-6：团队稳定性一般，但能够保证正常对接3-4：团队变更，工作交接，勉强能够推进0-2：团队变更频繁，无交接，工作开展不顺 |
| **计划管理（15分）** | 制定工作计划并按计划推进项目进度 | 15 | 　 | 13-15：完全按计划进行，过程中每个节点成果均按时提交10-12：基本按计划进行，过程中每个节点成果基本按时提交，延误在可接受范围7-9：大多数按照计划进行，个别重大节点延误给甲方工作顺利开展造成困扰4-6：基本未按计划进行，出现多个重大节点延误，给甲方工作顺利开展造成较大的困扰0-3：延迟完成情况较为严重，并给甲方造成实质性的损失 |
| **合约管理（10分）** | 严格按照合约完成工作，配合付款，提供相关证明材料 | 10 | 　 | 9-10：严格按照合约出色完成工作成果，积极配合付款7-8：基本按照合约完成工作成果，比较配合付款5-6：能按照合约完成工作成果，能配合付款2-4：工作成果与合约有偏差，需要不断督促才能配合付款0-2：工作成果与合约相违背，不配合付款 |
| **一票否决** | 发生下列情形的之一的，得分合计不得超过60分：1.评价期内发生较大或以上质量事故、安全事故的，或发生一般事故但累计死亡2人及以上的；2.被评价合同单位原因，合同工期延期超过6个月的；3.由于合同单位原因给业主造成重大经济损失（直接或间接损失超过5000万元）或严重影响业主形象的；4.签订合同后拒不履约或提出其他附加履约条件的；5.评价期内被业主约谈两次及以上的；6.存在工程维保不及时、推诿扯皮、故意拖延或根据维保办法直接扣除质保金的情况（项目主管部门出具书面说明并提供证明材料）；7.发生工人群体到市、区主要公共场所讨薪、静坐等事件的，群体围攻或骚扰党政机关或地铁集团办公场所等扰乱社会秩序事件的。 |
| **得分合计** |  | 　 |  |
| **其他说明****（过程履约评价或年度履约评价得分为90（含）以上或60以下的，需由详细说明优秀之处或不合格之处。）** | 　 |
| **评价人（签字）** | 　 | 日期 |  |

**类供应商履约评价表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **评价对象** | 　 | **服务项目** | 　 |
| **合同名称** | 　 | **合同编号** | 　 |
| **服务期限** | 　 | **评价类型** | □ 年度履约评价 □ 合同完毕履约评价 |
| **得分说明：**履约评价得分90分≤N≤100分，评价结论为A级（优秀）；履约评价得分75分≤N＜90分，评价结论为B级（良好）；履约评价得分60分≤N＜75分，评价结论为C级（合格）；履约评价得分N＜60分，评价结论为D级（不合格）。最终评定为A级的合同单位的数量不多于5名，按分值评定为A级但排序未进前5名的合同单位等级降为B级。 |
| **类别** | **分值** | **评分** | **得分说明** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **一票否决** | 发生下列情形的之一的，得分合计不得超过60分（根据具体项目从以下内容中选择）：1.评价期内发生较大或以上质量事故、安全事故的，或发生一般事故但累计死亡2人及以上的；2.被评价合同单位原因，合同工期延期超过6个月的；3.由于合同单位原因给业主造成重大经济损失（直接或间接损失超过5000万元）或严重影响业主形象的；4.签订合同后拒不履约或提出其他附加履约条件的；5.评价期内被业主约谈两次及以上的；6.存在工程维保不及时、推诿扯皮、故意拖延或根据维保办法直接扣除质保金的情况（项目主管部门出具书面说明并提供证明材料）；7.发生工人群体到市、区主要公共场所讨薪、静坐等事件的，群体围攻或骚扰党政机关或地铁集团办公场所等扰乱社会秩序事件的。 |
| **得分合计** |  | 　 |  |
| **其他说明****（过程履约评价或年度履约评价得分为90（含）以上或60以下的，需由详细说明优秀之处或不合格之处。）** | 　 |
| **评价人（签字）** | 　 | 日期 |  |