附件1 洗涤服务质量满意度测评表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | | 标准 | 评价 | |
| 标准分值 | 实际得分 |
| 产品 质量 | 织物洁净度 | 清洁、无污渍 | 40 |  |
| 织物完整度 | 无破损，纽扣、系带齐全 | 20 |  |
| 织物干燥度 | 无潮湿 | 5 |  |
| 织物平整度 | 织物平整无明显褶皱、折叠整齐 | 5 |  |
| 配送 服务 | 准时性 | 按约定时间配送 | 5 |  |
| 准确性 | 配送地点、品类正确，无错送、漏送 | 5 |  |
| 行为规范 | 规范着装，按要求防护 | 3 |  |
| 规范交接 | 当面交接，交接单双签字 | 2 |  |
| 售后 服务 | 破损修补 | 破损织物及时修补 | 5 |  |
| 意见反馈 | 30分 钟 内 响 应，问 题 整 改 及 时 有 效 | 10 |  |
| 合计 | | | 100 |  |
| 填表人： 职务： 部门： 电话： | | | | |
| 填表日期： 年 月 日 | | | | |

考核结果：每月服务质量考核得分=（消毒供应科+洗衣房）平均分×20%+其他科室平均分×80%

1、服务质量考核分≥85分付全额洗涤款。

2、 70分≤服务质量考核分＜85分，每降低1分扣款500元。

3、服务质量考核分＜70分，视为考核不合格，甲方可随时终止合同。