

附件 4

离行式自助银行（自助设备）安全外包项目 供应商后评价指标及标准

评价指标包括品质保证、服务保证、综合评价三方面评价内容，并根据各评价事项作量化指标评价。

一、评价内容

（一）品质保证（30分）

1. 供应商提供服务，不满足物防、技防、人防标准，存在安全隐患的，每发现一次扣 5 分。（10 分）

2. 供应商提供服务，每发生一次服务质量不符合行方标准要求扣 2 分。（10 分）

3. 供应商提供服务，每发生一次客户投诉或不满意建议的扣 2 分。（10 分）

（二）服务保证（40分）

1. 供应商所提供的服务，每发生一次服务延期，扣 2 分。（10 分）

2. 供应商应提供 7*24 小时电话服务（技术支持），每发生一次电话无法接通的，扣 1 分。（10 分）

3. 供应商处理突发事件时 30 分钟内未到达现场的，每发生一次扣 10 分。（20 分）

(三) 综合评价 (30 分)

1. 供应商在入围服务期内就其提供的货物或服务被行方机构有效投诉的，每被投诉一次，扣 2 分。(10 分)

2. 供应商提供服务的项目给行方带来损失或声誉风险的(含直接和间接原因)，一次扣 20 分。(20 分)

二、评价结果运用

行方相关机构按年度对供应商进行后评价，并按以下规则运用：

(1) 出现一次得分低于 80 分(不含)的，列入黑名单，扣减剩余质保金或服务保证金不予支付，三年内不得参与行方同类项目的投标。

(2) 出现一次评价得分在 80(含)-90(不含)分的，行方对供应商进行约谈，延期支付质保金 3 个月；其后，每增加一次评价得分在 80(含)-90(不含)分的扣减质保金或服务保证金 50%。

(3) 评价得分每年度都在 90(含)以上的，按约定付款要求支付质保金或服务保证金。