附件1

**年度考核表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核项目** | **评分标准** | **分值** | **得分** | **备注** |
| **洗涤质量** | 1、25-30分：洗涤后的工装干净、整洁，无污渍、破损，客户满意度高。  2、18-24分：洗涤质量基本达标，偶有小瑕疵，但能及时返工处理。  3、12-17分：洗涤质量不稳定，时有客户投诉或返工情况。  4、0-11分：洗涤质量差，频繁出现污渍、破损等问题，严重影响客户满意度。 | 30 |  |  |
| **交付时效** | 按约定时间交付，延迟1日扣5分。 | 20 |  |  |
| **破损/丢失率** | 衣物破损、掉色、丢失、变形等问题发现1次扣1分。 | 10 |  |  |
| **服务响应** | 投诉处理超时1日扣5分 | 20 |  |  |
| **耗材合规** | 使用非合同约定洗涤剂，发现1次扣10分 | 20 |  |  |
| **主动优化流程** | +5分 | 5 |  | 经甲方确认有效 |
| **紧急订单配送** | +3分/次 | 9 |  | 如节假日/突发需求 |
| **客户表扬** | +2分/次 | 6 |  |  |
| 总得分： | | | | |