

三、服务质量 (20 分)

考核项目	考核内容	评分标准	得分
沟通响应及时性	对采购方提出的疑问、需求、投诉等能够在 2 小时内响应	超过 2 小时未响应每次扣 2 分，超过 4 小时未响应每次扣 4 分，累计 3 次及以上超过 4 小时未响应本项不得分	8
问题解决效率	针对食材质 量、配送等问题能够在 24 小时内提出解决方案并落实	超过 24 小时未提出解决方案每次扣 3 分，超过 48 小时未落实解决方案每次扣 5 分，累计 2 次及以上超过 48 小时未落实本项不得分	8
订单处理准确性	准确理解并处理采购方的订单信息，无错单、漏单情况	每出现 1 次错单或漏单扣 3 分，累计 3 次及以上错单或漏单本项不得分	0