附件2

**内蒙古自治区烟草公司鄂尔多斯市公司**

**视频会议设备维保服务评价表**

甲方实施部门负责人： （签章）

乙方单位负责人或授权委托人： （签章）

|  |
| --- |
| **服务标准打分**  1、乙方提供的故障响应时间不超过1小时，故障恢复时间不超过4小时，全年总恢复时间不超过72小时：  □满足（20分） □基本满足 （5分） □不满足（0分）  2、乙方对所提供的线路每季度进行一次巡检：  □满足（20分） □不满足（0分）  3、甲方提出故障申告，乙方技术人员每30分钟反馈故障排查处理情况，  故障恢复后30分钟口头反馈结果，3个工作日内提供书面故障报告：  □满足 （10分） □不满足 （0分） |
| **甲方对乙方服务人员做出评价：**  沟通能力 □满意（10分） □基本满意（5分） □一般（2分） □不满意（0分）  服务态度：□满意（10分）□基本满意（5分） □一般（2分） □不满意（0分）  服务效率：□满意（10分）□基本满意（5分） □一般（2分） □不满意（0分）  专业水平：□满意（10分）□基本满意（5分） □一般（2分） □不满意（0分） |
| **综合得分：** |