附件1：技术咨询驻点服务人员考核办法

第一章 总则

第一条 为规范技术咨询驻点服务人员的绩效考核管理，提高驻点人员和团队的服务质量和客户满意度，特制订本考核管理办法。

第二条 本考核管理办法适用于所有在市交警部门和下属三区交警大队的驻点人员。

第三条 技术咨询驻点服务人员个人考核内容主要包括个人出勤率、服务完成率、服务质量和满意率、被投诉情况等内容，甲方负责考核人员为驻点人员直接服务的业务相关人员；团队考核内容包括项目完成及时率、项目完成质量、团队技术服务能力、团队客户关系管理等内容，甲方负责考核人员为驻点团队服务的业务处室领导和主要业务人员。

第四条 本考核制度中的个人考核按季度执行，总计进行4次考核；团队考核在项目服务周期完成后执行，总计进行1次考核。所有考核结果将作为本合同执行相应扣款条款的依据。

第二章 个人考核办法

第五条 个人出勤率基础分是技术咨询驻点服务人员考核的重要内容之一。个人出勤率按季度考核，基础分30分，并按照以下标准进行考核：

1.出勤率达到100%的，得满分；

2.出勤率在95%至99%之间的，扣1分；

3.出勤率在90%至94%之间的，扣3分；

4.出勤率低于90%的，扣10分，且甲方有权要求乙方调换能胜任的其它符合本项目要求的驻点人员。

第六条 服务完成率是对驻点人员提供的市三区常态化交通组织优化咨询服务中的各项工作内容进行完成率考核。服务完成率按季度考核，基础分20分，乙方应自行梳理日常工作的任务清单及台账，并按照以下标准进行评定：

1.服务完成率达到100%的，得满分；

2.服务完成率在95%至99%之间的，扣1分；

3.服务完成率在90%至94%之间的，扣5分；

4.服务完成率低于90%的，扣10分，且甲方有权要求乙方调换能胜任的其它符合本项目要求的驻点人员。

第七条 服务质量和满意率是对驻点人员完成的市三区常态化交通组织优化咨询服务中的各项工作内容进行质量和满意率考核。服务质量和满意率按季度考核，基础分20分，并按照以下标准进行评定：

1.提供的技术咨询方案能有效达到甲方目标、提升城市交通服务水平的，得满分；

2.提供的技术咨询方案基本满足在甲方目标的，扣减3分；

3.提供的技术咨询方案中有10%以内的项目无法完成甲方目标的，扣减5分。

4.提供的技术咨询方案有10%以上的项目无法完成甲方目标的，扣减10分，且甲方有权要求乙方调换能胜任的其它符合本项目要求的驻点人员。

第八条 被投诉情况是对驻点人员在驻点服务工作过程中被甲方及下属单位、甲方合作的建设单位等相投诉情况进行考核。被投诉情况按季度考核，基础分30分，并按照以下标准进行评定：

1.无被投诉记录的，得满分；

2.被投诉次数为1次，且情况属实的，扣2分；

3.被投诉次数为2次，且情况属实的，扣5分；

4.被投诉次数超过2次，且情况属实的，扣10分，甲方有权要求乙方调换能胜任的其它符合本项目要求的驻点人员。

第三章 团队考核办法

第九条 项目完成及时率是对乙方项目团队（包括但不限于驻点人员）提供的交通分析、研究类项目报告编制服务工作的完成时效进行考核。项目完成及时率按年度考核，基础分30分，并按照以下标准进行评定：

1.月度报告在次月10日前完成，或季度报告在次季度首个月20日前完成的，得满分；

2.月度报告在下一月20日前完成，或季度报告在下一季度第二个月10日前完成的，每有一项扣2分。

3.月度报告在次月30日前完成，或季度报告在次季度第二个月20日前完成的，每有一项扣5分。

4.月度报告在次次月10日前完成、季度报告在次季度第二个月30日前完成的，每有一项扣10分。

第十条 项目完成质量是对乙方项目团队（包括但不限于驻点人员）提供的交通分析、研究类项目报告编制服务工作的完成质量进行考核。项目完成质量按年度考核，基础分30分，并按照以下标准进行评定：

1.月度报告、季度报告能较好满足甲方要求、对指导或提高我市交通运行有积极作用的，得满分；

2.月度报告或季度报告有缺漏、仅能基本满足甲方要求的，每有一项扣3分。

3.月度报告、季度报告不能有效满足甲方要求的，甲方有权责令乙方进行整改至满足甲方要求为止，每有一项扣10分。

第十一条 团队技术服务能力是对乙方完成甲方布置任务的时效和能力进行考核，体现团体总体质量水平。团队沟通与协作能力按年度考核，基础分20分，并按照以下标准进行评定：

1.乙方服务期间整体团队技术水平优秀，未出现明显的设计或咨询方案失误，或出现一般的设计失误能及时调整改正、未造成影响的，得满分；

2.乙方服务期间整体团队技术水平较好，出现设计或咨询方案失误但未造成影响的，每有一次扣1分；。

3.乙方服务期间整体团队技术水平较普通，未能较好体现专业技术水平，出现设计或咨询方案失误，且造成一定影响的，每有一次扣3分。

4.乙方服务期间整体团队技术水平不能有效满足甲方交通组织和管理需求，出现设计或咨询方案失误，且造成较严重影响的，每有一次扣10分。

第十二条 团队客户关系管理是对乙方在甲方范围驻点服务期间的沟通水平进行考核，体现乙方团队客户管理水平。团队客户关系管理基础分20分，并按照以下标准进行评定：

1.团队服务期间未出现被甲方及下属单位、甲方合作单位投诉沟通态度、工作责任等问题的，得满分；

2.团队服务期间出现被甲方及下属单位、甲方合作单位口头投诉沟通态度、工作责任等问题，且情况属实，但未造成较大影响的，每有一次扣2分；

3.团队服务期间出现被甲方及下属单位、甲方合作单位口头投诉沟通态度、工作责任问题等，且情况属实，并对甲方形象造成较一定影响的，每有一次扣5分；

4.团队服务期间出现被甲方及下属单位、甲方合作单位书面投诉沟通态度、工作责任等问题，且情况属实的，每有一次扣10分。

第四章 附则

第十三条 根据个人和团队考核结果，在项目结算时，按照合同约定条件综合计算，并按照相应考核分进行相应扣款，以提高驻点服务服务水平和客户满意度。

第十四条 本办法自合同签订日起生效。