

# 服务质量考核细则和标准

## Règles et normes d'évaluation de la qualité du service

### 一、后勤服务业务考核细则

#### 一、Règles détaillées pour l'évaluation des activités de services logistiques

##### (一) 食堂辅助用工

考核维度	考核标准	扣分 / 加分规则
就餐服务保障	1. 每日按时完成 30~50 人中式餐饮的辅助服务 (含食材分拣、餐具清洗、就餐引导)，无延误；2. 不定期接待用餐任务提前对接需求，保障服务流程顺畅；3. 餐饮辅助过程中无卫生安全问题 (如餐具未洗净、食材污染等)	1. 延误 1 次扣 2 分；2. 接待任务未提前对接导致服务脱节扣 3 分；3. 出现 1 次卫生安全问题扣 5 分，情节严重 (如引发食品安全事故) 终止合作
客户满意度	就餐人员满意度调查≥90 分 (满分 100 分)	每低于标准 1 分扣 1 分，高于标准 1 分加 1 分

##### (I) Emploi auxiliaire de cantine

Dimension d'évaluation	Critères d'évaluation	Règles de déduction de points / d'ajout de points
Garantie de service de restauration	1. Compléter les services auxiliaires de la restauration chinoise pour 30 à 50 personnes à l'heure tous les jours (y compris le tri des aliments, le nettoyage de la vaisselle, les conseils sur les repas), sans délai ; 2. Les tâches irrégulières de réception et de restauration répondent aux besoins à l'avance pour assurer le bon processus de service ; 3. Il n'y a pas de problèmes d'hygiène et de sécurité dans le processus auxiliaire de restauration (comme la vaisselle non lavée, les ingrédients contaminés, etc.)	1. 2 points seront déduits pour 1 retard ; 2. 3 points seront déduits pour la déconnexion du service en raison de l'échec de l'amarrage de la tâche de réception à l'avance ; 3. S'il y a un problème de santé et de sécurité, 5 points seront déduits et la coopération sera résiliée si les circonstances sont graves (comme la cause d'un accident de sécurité alimentaire).
Satisfaction du client. Satisfaction de la partie A à l'égard du service de location de véhicules ≥92 points (sur 100 points)	Enquête de satisfaction des clients ≥90 points (sur 100 points)	1 point sera déduit pour chaque 1 point en dessous de la norme, et 1 point sera ajouté pour chaque 1 point au-dessus de la norme.

## (二) 用餐区域辅助用工

考核维度	考核标准	扣分 / 加分规则
卫生清洁质量	1. 厨房及用餐区域每日清洁不少于 2 次 (餐前、餐	1. 未按频次清洁扣 2 分 / 次；2. 清洁不达标 (如残

	后各 1 次) , 地面、台面、餐具存放区无油污、垃圾、积水; 2. 备餐辅助服务及时响应厨师需求, 无推诿	留油污、垃圾) 扣 1 分 / 处; 3. 推诿备餐工作扣 2 分 / 次
人员配置	在岗人数不少于 4 人, 分工明确, 无空岗现象	在岗人数不足扣 2 分 / 人次, 空岗 1 次扣 3 分
工作协同性	与食堂辅助用工、厨师团队协同顺畅, 无工作脱节	因协同问题影响用餐服务 1 次扣 2 分

## (II) Emploi auxiliaire dans la salle à manger

Dimension d'évaluation	Critères d'évaluation	Règles de déduction de points / d'ajout de points
Qualité de l'hygiène et de la propreté	1. La cuisine et la salle à manger doivent être nettoyées au moins 2 fois par jour (avant et une fois après les repas), et le sol, le comptoir et la zone de rangement de la vaisselle doivent être nettoyés sans huile, déchets et eau ; 2. Le service auxiliaire de préparation des repas répond aux besoins du chef en temps opportun sans chemise.	1. 2 points/temps seront déduits pour ne pas nettoyer en fonction de la fréquence ; 2. Le nettoyage non standard (comme l'huile résiduelle, les ordures) sera déduit de 1 point/lieu ; 3. 2 points/temps seront déduits pour le travail de préparation des repas
Dotation en personnel	Le nombre de personnes en service n'est pas inférieur à 4, la division du travail est claire et il n'y a pas de phénomène de vacance.	Si le nombre de personnes en service est insuffisant, 2 points seront déduits/personne, et 3 points seront déduits pour 1 poste vacant.
Synergie de travail	Coopération fluide avec les travailleurs auxiliaires	2 points seront déduits pour un service de repas

	de la cantine et les équipes de chefs, et il n'y a pas de déconnexion du travail.	en raison de problèmes de coordination qui l'affectent.
--	---	---

### (三) 环境保洁用工

考核维度	考核标准	扣分 / 加分规则
区域保洁质量	1. 办公区、住宿区、公共区域等每日清洁 1 次, 无垃圾、杂物、灰尘; 2. 卫生间及淋浴区每日清洁 2 次 + 消杀 1 次, 无异味、污渍、积水, 消杀记录完整; 3. 绿植定期养护 (浇水、修剪、除虫), 无枯萎、病虫害现象; 4. 垃圾每日及时搬运, 无堆积	1. 未按频次清洁扣 1 分 / 次; 2. 清洁不达标扣 1 分 / 处; 3. 卫生间及淋浴区未每日消杀或无记录扣 3 分 / 次; 4. 绿植枯萎 1 株扣 1 分, 病虫害未处理扣 2 分; 5. 垃圾堆积超过 24 小时扣 2 分
消杀与垃圾处理	公共区域定期消杀 (除卫生间及淋浴区外, 每周不少于 2 次), 垃圾搬运过程中无遗撒	1. 公共区域消杀频次不足扣 2 分 / 次; 2. 垃圾遗撒 1 次扣 3 分

### (III) Agents de nettoyage environnemental

Dimension d'évaluation	Critères d'évaluation	Règles de déduction de points / d'ajout de points
Qualité de nettoyage régionale	1. Nettoyer la zone de bureau, la zone d'hébergement, l'espace public, etc. une fois par jour, sans déchets, débris ou poussière ; 2. Nettoyez la salle de bain et la douche 2 fois par	1. 1 point/temps sera déduit pour ne pas nettoyer selon la fréquence ; 2. 1 point/place sera déduit pour le nettoyage qui ne répond pas à la norme ; 3. Si la salle de bain et la

	jour + tuez 1 fois, pas d'odeur, de taches, d'eau instantanée, et le dossier d'extermination est complet ; 3. Entretien régulier des plantes vertes (arrosage, taille, déparasitage), pas de flétrissement, de maladies et de ravageurs ;4. Les ordures sont déplacées à temps tous les jours sans accumulation.	zone de douche ne sont pas tuées tous les jours ou s'il n'y a pas d'enregistrement, 3 points/temps seront déduits ; 4. 1 point sera déduit pour 1 plante de plantes vertes flétries, et 2 points seront déduits pour les parasites non traités ; 5. 2 points seront déduits pour l'accumulation de déchets pendant plus de 24 heures
Extermination et élimination des ordures	Destruction régulière dans les espaces publics (à l'exception des toilettes et de la douche, pas moins de 2 fois par semaine), et il n'y a pas de déchets pendant le processus de manutention des ordures.	1. 2 points/temps seront déduits si la fréquence de l'extermination dans les espaces publics est insuffisante ; 2. 3 points seront déduits pour la litière.

#### （四）生活和办公垃圾清运

考核维度	考核标准	扣分 / 加分规则
清运及时性	垃圾堆放场地根据实际情况及时处理, 无长期堆积; 生活和办公垃圾清运不拖延	垃圾堆积超过 3 天未处理扣 3 分, 清运拖延影响环境 1 次扣 2 分
消杀规范	垃圾清运后对堆放区域进行消杀, 无异味、无蚊虫滋生	未消杀或消杀不彻底 1 次扣 2 分
合规性	清运过程符合当地环保规	违规倾倒 1 次扣 5 分, 情

	定, 无违规倾倒情况	节严重终止合作
--	------------	---------

#### (IV) Élimination des ordures ménagères et de bureau

Dimension d'évaluation	Critères d'évaluation	Règles de déduction de points / d'ajout de points
Rapidité du dédouanement	Le site de décharge devrait être éliminé en temps opportun en fonction de la situation réelle, et il n'y aura pas d'accumulation à long terme ; le transport des ordures ménagères et de bureau ne sera pas retardé.	3 points seront déduits pour accumulation de déchets pendant plus de 3 jours sans élimination, et 2 points seront déduits pour retarder le nettoyage et affecter l'environnement.
Norme d'extermination	Une fois les ordures nettoyées, la zone d'empilage sera exterminée, et il n'y aura pas d'odeur ni d'élevage de moustiques.	2 points seront déduits pour ne pas tuer ou tuer incomplet.
Conformité Numéro	Le processus de dédouanement est conforme aux réglementations locales en matière de protection de l'environnement, et il n'y a pas de déversement illégal.	5 points seront déduits pour dumping illégal, et la coopération sera résiliée si les circonstances sont graves.

#### (五) 化粪池处理

考核维度	考核标准	扣分 / 加分规则
处理效果	定期检查化粪池状态, 根据实际情况及时清运, 确	1. 化粪池外溢 1 次扣 5 分; 2. 异味扩散影响环境

	保无外溢、无异味扩散	扣 3 分；3. 未定期检查导致问题未及时发现扣 2 分
--	------------	------------------------------

## (V) Traitement de la fosse septique

Dimension d'évaluation	Critères d'évaluation	Règles de déduction de points / d'ajout de points
Effet de traitement	Vérifiez régulièrement l'état de la fosse septique et nettoyez-le à temps en fonction de la situation réelle pour vous assurer qu'il n'y a pas de déversement et qu'il n'y a pas de propagation d'odeur.	1. 5 points seront déduits une fois pour les débordements de fosses septiques ; 2. 3 points seront déduits pour la propagation de l'odeur affectant l'environnement ; 3. 2 points seront déduits pour ne pas avoir trouvé le problème à temps en raison de l'échec de la vérification régulière.

## (六) 营地设施维护

考核维度	考核标准	扣分 / 加分规则
检查频次	水电、空调、网络等系统每周检查 1 次，留存检查记录	未按频次检查扣 2 分 / 次，无记录扣 1 分 / 次
维修响应	发现故障后 30 分钟内响应，一般故障 24 小时内修复，复杂故障 48 小时内给出解决方案并推进修复	1. 响应超时扣 2 分 / 次；2. 一般故障修复超时扣 3 分 / 次；3. 复杂故障未按时给出方案扣 4 分 / 次

## (VI) Entretien des installations du camp

Dimension d'évaluation	Critères d'évaluation	Règles de déduction de points / d'ajout de points
Fréquence d'inspection	L'eau et l'électricité, la climatisation, le réseau et d'autres systèmes sont vérifiés une fois par semaine, et les dossiers d'inspection sont conservés.	2 points/temps seront déduits pour non-vérification en fonction de la fréquence, et 1 point/temps sera déduit en l'absence d'enregistrement.
Réponse de réparation	Répondez dans les 30 minutes suivant la découverte du défaut, les défauts généraux seront réparés dans les 24 heures et les défauts complexes seront résolus et réparés dans les 48 heures.	1. 2 points/temps seront déduits pour le délai de réponse ; 2. Déduction générale du délai de réparation des défauts de 3 points/temps ; 3. Si la solution n'est pas donnée à temps pour les défauts complexes, 4 points seront déduits/temps.

## （七）发电机运行和维护

考核维度	考核标准	扣分 / 加分规则
维护计划执行	制定明确的维护计划（含清洁、润滑、更换零部件），按计划执行，记录完整	1. 无维护计划扣 5 分； 2. 未按计划执行扣 3 分 / 次； 3. 记录不全扣 1 分 / 次
运行监控	实时监控发电机及相关设备运行状态，操作参数调节及时，无异常运行未发现情况	1. 未监控导致异常未及时发现扣 4 分 / 次； 2. 参数调节不及时影响运行扣 3 分 / 次
故障修复	故障发生后 15 分钟内响应，2 小时内排查故障，一般故障 4 小时内修复，重大故障 24 小时内恢复	1. 响应超时扣 2 分 / 次； 2. 排查或修复超时扣 3-5 分 / 次（按故障等级调整）； 3. 因修复不及时导

	供电	致项目停工扣 10 分 / 次
安全与记录	严格执行安全规定, 无安全事故; 运行、维护、故障情况记录准确完整, 及时向甲方汇报	1. 出现安全事故终止合作; 2. 记录不准确或未汇报扣 2 分 / 次

## (VII) Fonctionnement et entretien des générateurs

Dimension d'évaluation	Critères d'évaluation	Règles de déduction de points / d'ajout de points
Mise en œuvre du plan de maintenance	Faites un plan d'entretien clair (y compris le nettoyage, la lubrification et le remplacement des pièces), mettez-le en œuvre conformément au plan et conservez un registre complet.	1. 5 points seront déduits pour aucun plan de maintenance ; 2. 3 points/temps seront déduits pour non-respect du plan ; 3. 1 point/temps sera déduit pour les enregistrements incomplets
Surveillance du fonctionnement	La surveillance en temps réel de l'état de fonctionnement des générateurs et des équipements connexes, l'ajustement en temps opportun des paramètres de fonctionnement et aucun fonctionnement anormal n'est trouvé.	1. 4 points/temps seront déduits pour défaut de détection d'anomalies à temps en raison d'une non-surveillance ; 2. Si l'ajustement des paramètres n'est pas opportun, 3 points seront déduits/temps si l'opération n'est pas affectée.
Réparation des défauts	Répondez dans les 15 minutes suivant l'apparition du défaut, dépannez le défaut dans les 2 heures, réparez le défaut général dans les 4 heures et rétablissez l'alimentation dans les 24	1. 2 points/déduction de temps pour le délai d'attente de réponse ; 2. Déduction du délai d'attente de dépannage ou de réparation de 3 à 5 points/temps (ajustée en fonction du niveau de

	heures pour les défauts majeurs.	défaut) ; 3. 10 points/temps seront déduits pour l'arrêt du projet en raison d'une réparation intemps
Sécurité et dossier	Mettre strictement en œuvre les règles de sécurité et il n'y a pas d'accidents de sécurité ; les dossiers d'exploitation, d'entretien et de défaut sont exacts et complets, et rapportent à la partie A à temps.	1. Mettre fin à la coopération en cas d'accident de sécurité ; 2. 2 points seront déduits pour des dossiers inexacts ou pour défaut de déclaration

## 二、翻译服务业务考核细则

考核维度	考核标准	扣分 / 加分规则
笔译质量	合同、技术文件、图纸等资料翻译准确（无语义偏差、专业术语错误），校对严谨，交付及时（按约定时间完成）	1. 语义偏差 1 处扣 2 分，专业术语错误 1 处扣 3 分；2. 交付延误 1 次扣 3 分；3. 因翻译错误造成损失扣 10 分 / 次，情节严重终止合作
口译服务	商务谈判、会议等现场口译流畅，无卡顿、误译，准确传达双方意图；外出陪同口译及时响应需求	1. 卡顿影响沟通 1 次扣 2 分；2. 误译 1 处扣 3 分；3. 未及时响应需求扣 2 分 / 次
外联与文化咨询	1. 协助处理政府、业主沟通及证件办理，流程顺畅无延误；2. 文化咨询专业、实用，助力项目合规推进	1. 沟通或证件办理延误 1 次扣 3 分；2. 文化咨询出现误导性建议扣 4 分 / 次
客户满意度	甲方对翻译服务满意度	每低于标准 1 分扣 1 分，

	≥95 分 (满分 100 分)	高于标准 1 分加 1 分
--	------------------	---------------

## II. Règles d'évaluation de l'entreprise des services de traduction

Dimension d'évaluation	Critères d'évaluation	Règles de déduction de points / d'ajout de points
Qualité de la traduction	Traduction précise des contrats, documents techniques, dessins et autres documents (pas de déviations sémantiques, erreurs de terminologie technique), relecture rigoureuse, livraison en temps voulu (complète selon le délai convenu)	1. 2 points seront déduits pour 1 déviation sémantique, et 3 points seront déduits pour 1 erreur de terminologie technique ; 2. 3 points seront déduits pour 1 retard de livraison ; 3. Les pertes causées par des erreurs de traduction seront déduites de 10 points/temps, et la coopération sera résiliée si les circonstances sont graves.
Service d'interprétation	L'interprétation sur place dans les négociations d'affaires, les réunions, etc. est fluide, sans bégaiement ni mauvaise traduction, et transmet avec précision les intentions des deux parties ; accompagne l'interprétation pour répondre aux besoins en temps opportun.	1. 2 points seront déduits pour 1 communication bloquée ; 2. 3 points seront déduits pour 1 mauvaise traduction ; 3. 2 points/temps seront déduits pour défaut de réponse à la demande à temps
Plan et consultation culturelle	1. Aider à gérer la communication entre le gouvernement et le propriétaire et le traitement des certificats,	1. 3 points seront déduits pour le retard de communication ou de traitement du certificat ; 2. S'il y a des

	et le processus est fluide et sans délai ;2. Le conseil culturel est professionnel et pratique pour aider à promouvoir la conformité du projet.	suggestions trompeuses dans la consultation culturelle, 4 points seront déduits/temps
Satisfaction du client ULZ 000147. Satisfaction de la partie A à l'égard du service de location de véhicules ≥92 points (sur 100 points)	La satisfaction de la partie A à l'égard du service de traduction est de ≥95 points (sur 100 points)	1 point sera déduit pour chaque 1 point en dessous de la norme, et 1 point sera ajouté pour chaque 1 point au-dessus de la norme.

### 三、项目执行服务业务考核细则

考核维度	考核标准	扣分 / 加分规则
辅助工作质量	按甲方要求完成项目现场安全质量管理、施工管理辅助工作（含资料整理、现场协调、数据记录等），无遗漏、错误	1. 工作遗漏 1 项扣 2 分； 2. 数据记录错误 1 处扣 1 分； 3. 因辅助工作不到位影响项目推进扣 5 分 / 次
响应及时性	对甲方提出的辅助需求 2 小时内响应，按要求推进工作	响应超时 1 次扣 2 分，未按要求推进扣 3 分 / 次
合规性	辅助工作符合项目管理规定及当地相关要求	出现 1 次违规操作扣 4 分，造成不良影响扣 6 分 / 次

### III. Règles d'évaluation des activités d'exécution de projets

Dimension d'évaluation	Critères d'évaluation	Règles de déduction de points / d'ajout de points
Qualité du travail auxiliaire	Compléter le projet sur place la gestion de la	1. 2 points seront déduits pour 1 omission dans le

	sécurité et de la qualité et les travaux auxiliaires de gestion de la construction (y compris la collecte des données, la coordination sur place, l'enregistrement des données, etc.) selon les exigences de la partie A, sans omissions ni erreurs.	travail ; 2. 1 point sera déduit pour 1 erreur d'enregistrement de données ; 3. 5 points seront déduits pour la promotion du projet en raison de l'inadéquation de travail auxiliaire.
Rapidité de la réponse	Répondre aux besoins auxiliaires avancés par la partie A dans les 2 heures et promouvoir le travail au besoin.	2 points seront déduits pour 1 délai d'attente de réponse, et 3 points seront déduits pour défaut d'avancer comme requis.
Conformité Numéro	Le travail auxiliaire répond aux réglementations en matière de gestion de projet et aux exigences locales pertinentes.	4 points seront déduits pour 1 opération illégale, et 6 points seront déduits pour les effets indésirables.

## 四、车辆租赁服务业务考核细则

### (一) 车辆与司机配备

考核维度	考核标准	扣分 / 加分规则
车辆合规性	提供的车辆符合项目需求（车型、载重、安全性等），手续齐全（含行驶证、保险凭证等）	1. 车辆不符合需求扣 5 分 / 辆；2. 手续不全扣 3 分 / 辆，无关键手续（如保险）直接不合格
司机配置	1. 配备几内亚籍专职司机，熟悉当地路况、法规；2. 司机工作时间与项	1. 司机非凡内亚籍扣 4 分；2. 不熟悉当地情况导致行程延误扣 3 分 / 次；

	目同步, 无迟到、早退; 3. 司机无酒驾、疲劳驾驶等违规行为	3. 迟到 / 早退 1 次扣 2 分; 4. 违规驾驶 1 次扣 10 分, 情节严重终止合作
--	------------------------------------	--

## IV. Règles détaillées pour l'évaluation commerciale du service de location de véhicules

### (I) Équipement du véhicule et du conducteur

Dimension d'évaluation	Critères d'évaluation	Règles de déduction de points / d'ajout de points
Conformité du véhicule	Les véhicules fournis répondent aux besoins du projet (modèle, charge, sécurité, etc.), et les formalités sont terminées (y compris le permis de conduire, le certificat d'assurance, etc.). 1. Si le véhicule ne répond pas à la demande, 5 points seront déduits / véhicule ; 2. 3 points/véhicule seront déduits si les formalités ne sont pas terminées. S'il n'y a pas de procédures clés (telles que l'assurance), vous ne serez pas directement qualifié.	1. 5 points seront déduits pour les véhicules ne remplissant pas les conditions requises ; 2. 3 points par véhicule seront déduits pour des procédures incomplètes, et aucune procédure clé (comme l'assurance) ne sera directement qualifiée
Configuration du pilote	1. Équipé d'un chauffeur à temps plein de Guinée, familier avec les conditions et règlements routiers locaux ; 2. Les heures de travail du chauffeur sont synchronisées avec le projet, sans être en retard	1. 4 points seront déduits pour les conducteurs non guinéens ; 2. Si vous n'êtes pas familier avec la situation locale, le voyage sera retardé et 3 points/temps seront déduits ; 3. 2 points seront déduits pour retard

	ni partir tôt ; 3. Le conducteur n'a pas d'infractions telles que la conduite en état d'ébriété et la conduite fatiguée.	/ départ anticipé ; 4. 10 points seront déduits pour 1 conduite illégale, et la coopération prendra fin si les circonstances sont graves. (II) Fonctionnement, entretien et garantie
--	--	--

## (二) 运维与保障

考核维度	考核标准	扣分 / 加分规则
车辆清洁	车辆每日清洁 1 次，车内无垃圾、异味、污渍	清洁不达标 1 次扣 1 分 / 辆
保养与维修	定期进行车辆保养（按车辆使用手册要求），故障及时维修，无因保养 / 维修不及时导致车辆无法使用	1. 未按要求保养扣 3 分 / 次；2. 故障维修延误导致用车中断扣 5 分 / 次
保险保障	车辆保险齐全（含交强险、商业险等），保险有效期覆盖服务周期	保险不全或过期扣 4 分 / 辆，无保险直接不合格

## (2) Exploitation, maintenance et soutien

Dimension d'évaluation	Critères d'évaluation	Règles de déduction de points / d'ajout de points
Nettoyage des véhicules	Le véhicule est nettoyé une fois par jour, et il n'y a pas de déchets, d'odeurs ou de taches dans la voiture.	Si le nettoyage ne répond pas à la norme, 1 point sera déduit pour 1 fois / voiture
Entretien et réparation	Entretien régulier du	1. 3 points/temps seront

	véhicule (selon les exigences du manuel d'utilisation du véhicule), réparation en temps opportun des défauts, aucun entretien / entretien inopportun rend le véhicule inutilisable	déduits pour défaut de maintien comme requis ; 2. 5 points/temps seront déduits pour l'interruption de la voiture en raison du retard dans la réparation du défaut.
Garantie d'assurance	L'assurance du véhicule est complète (y compris l'assurance circulation, l'assurance commerciale, etc.), et la période de validité de l'assurance couvre le cycle de service.	Si l'assurance est incomplète ou expirée, 4 points/voiture seront déduits, et s'il n'y a pas d'assurance, elle sera directement non qualifiée.

### (三) 现场调度响应

考核维度	考核标准	扣分 / 加分规则
调度灵活性	根据项目每日用车需求, 及时调整车辆分配, 无调度脱节	调度脱节导致用车需求无法满足 1 次扣 4 分
准时服务	车辆按约定时间抵达指定地点, 无迟到	迟到 1 次扣 2 分, 迟到超过 30 分钟扣 5 分 / 次
客户满意度	甲方对车辆租赁服务满意度≥92 分 (满分 100 分)	每低于标准 1 分扣 1 分, 高于标准 1 分加 1 分

### (3) Réponse d'expédition sur place

Dimension d'évaluation	Critères d'évaluation	Règles de déduction de points / d'ajout de points
Flexibilité de planification	En fonction de la demande quotidienne de	En raison de la déconnexion de

	voitures du projet, ajustez l'allocation du véhicule à temps, et il n'y a pas de déconnexion de l'expédition.	l'expédition, 4 points seront déduits pour l'incapacité à répondre à la demande de la voiture.
Service à l'heure	Le véhicule arrivera à l'endroit désigné à l'heure convenue et ne sera pas en retard.	2 points seront déduits pour être en retard une fois, et 5 points seront déduits pour être en retard de plus de 30 minutes.
Satisfaction du client . Satisfaction de la partie A à l'égard du service de location de véhicules $\geq 92$ points (sur 100 points)	La satisfaction de la partie A envers les services de location de véhicules $\geq 92$ sur 100	1 point sera déduit pour chaque 1 point en dessous de la norme, et 1 point sera ajouté pour chaque 1 point au-dessus de la norme.

## 五、通用考核规则

- 考核周期: 每月 1 次, 满分 100 分, 80 分及以上为合格, 60-79 分为整改, 60 分以下终止合作。
- 加分累计: 每月加分最高不超过 10 分, 可抵扣当月扣分 (不跨月累计)。
- 申诉机制: 乙方对考核结果有异议, 可在 3 个工作日内提交申诉材料, 甲方核实后调整结果。
- 结果应用: 连续 3 个月考核合格且排名靠前, 可优先续约; 连续 2 个月整改或 1 次不合格, 甲方有权解除合同。

## V. Règles générales d'évaluation

- Cycle d'évaluation : une fois par mois, le score complet de 100, 80 points et plus est qualifié, 60-79 points sont la rectification, et la coopération est résiliée en dessous de 60 points.
- Accumulation de points supplémentaires : le bonus mensuel maximum ne dépasse pas 10 points, qui peuvent être déduits de la déduction du mois en cours (non accumulés sur plusieurs mois).

3. Mécanisme de plainte : Si la partie B a des objections aux résultats de l'évaluation, elle peut soumettre les documents de plainte dans les 3 jours ouvrables, et la partie A ajustera les résultats après vérification.
4. Application des résultats : Si vous réussissez l'évaluation pendant 3 mois consécutifs et que vous vous classez au sommet, vous pouvez donner la priorité au renouvellement du contrat ; si vous rectifiez pendant 2 mois consécutifs ou si vous échouez une fois, la partie A a le droit de résilier le contrat.