

## 道路清障拖车服务考评办法

评分项目	分值	评分细则
响应时间	25 分	接到道路清障拖车服务需求后 15 分钟内到达现场，得 25 分；15 - 20 分钟到达，得 20 分；20-30 分钟以上到达，得 15 分，30 分钟以上到达得 5 分，恶劣天气等特殊情况下可酌情放宽标准并备注说明。
服务态度	20 分	工作人员热情友好、耐心细致解答疑问，主动提供帮助，积极得 20 分；态度一般，无明显失误，得 15 分；态度冷漠敷衍，对询问和需求反应迟缓，缺乏热情和主动性，得 10 分；态度恶劣、对客户咨询不耐烦，傲慢无礼引起客户不满和投诉，得 0 分。
专业技能	30 分	能熟练操作拖车设备，高效完成车辆装载、固定与运输，未对故障车辆造成二次损伤，得 30 分；操作较熟练，但过程稍显生疏或固定稍欠稳妥，得 20 分；操作生疏，出现明显失误甚至造成车辆轻微损伤，得 10 分；操作出现重大失误导致人员受伤或

		者重大财产损失，得0分。
服务规范性	15分	严格按照标准作业流程开展清障拖车工作，救援全程规范设置安全警示标志，救援记录完整、填写及时准确，得15分；作业流程偶有疏漏，安全警示标志设置不规范，救援记录存在少量缺项，得10分；未按流程操作，忽视安全警示设置，救援记录缺失严重，存在重大安全隐患，得0分。
救援设备状况	10分	设备齐全且性能良好，无明显故障或损坏，外观整洁，得10分；设备基本可用，但有轻微磨损或小故障不影响使用，得5分；设备陈旧老化、故障频发，影响救援工作开展，得0分。

备注：80分-100分为优秀；60分-80分为合格；60分及以下不合格。