**附件 服务质量**

对项目服务质量制定保障措施，包含

1. 服务全过程的质量、时间节点的控制措施；
2. 服务过程中服务人员的考评机制；
3. 全过程服务中与采购人的沟通和配合方案；
4. 服务流程、服务进度、服务成果保障措施；

5、采购人满意度调查方案、投诉处理方案等。