

# 华南理工大学实验室与设备管理处

设备（2024）17号

## 关于印发《华南理工大学进口仪器设备外贸代理 服务考核评价管理办法（试行）》的通知

各学院、校内相关单位：

为进一步落实《华南理工大学仪器设备购置管理办法》（华南工设〔2020〕2号），提高学校进口仪器设备外贸代理服务质量，保证仪器设备免税进口工作顺利进行，结合学校实际情况，我处制定《华南理工大学进口仪器设备外贸代理服务考核评价管理办法（试行）》，现予以印发，自2024年7月15日起实施，请遵照执行。

华南理工大学  
实验室与设备管理处  
2024年7月15日

# 华南理工大学进口仪器设备外贸代理服务考核 评价管理办法（试行）

## 第一章 总则

**第一条** 为进一步提高进口仪器设备外贸代理服务质量，保证仪器设备免税进口工作顺利进行，结合学校实际情况，制定本办法。

**第二条** 学校进口仪器设备外贸代理服务供应商通过招标，公开遴选确定。本办法适用范围为当年度为华南理工大学购置进口仪器设备提供外贸代理服务的外贸代理公司。

**第三条** 考核评价以年度为周期，对各外贸代理公司的年度工作完成情况和服务质量进行考评。

**第四条** 考核评价坚持客观公正、注重实绩的考评原则，采用管理部门评价与服务对象评价相结合、定量评价与定性评价相结合的方式，按照规定的时间和程序进行。

**第五条** 实验室与设备管理处作为学校该项业务的归口管理部门，负责考核评价的组织和考评结果的后续运用。

## 第二章 评价内容和标准

**第六条** 进口设备外贸代理项目的分配以工作量完成情况为依据，原则上新的代理项目优先委托给前期代理项目已全部办理完毕的公司承担；如遇同时有两家或以上公司处于前期代理项

目办结状态，则根据上年度考核排名顺序分配；对于个别有特殊代理要求的项目，委托有相应资质及能力的公司承担。

**第七条** 考核评价参照《进口外贸代理服务合同》的相关条款，重在对业务能力和服务质量进行考评。业务能力主要包括工作量、专业水平、办事效率、特殊情况处置能力等；服务质量主要考评服务态度、诉求响应情况、用户满意度等，根据考评内容设置评价指标。

**第八条** 考核评价由归口管理部门评价、设备购置人评价两部分组成。两部分评价侧重点不同，评价指标有所区别。除得分指标外，评价指标中还包括部分扣分指标，具体考评指标详见附件。

**第九条** 归口管理部门评价与设备购置人评价权重不同，归口管理部门评价权重为 60%，设备购置人评价权重为 40%。每部分得分加权后得到该部分评价分，两部分评价分加和得到考评总分。

### **第三章 考核的组织及结果运用**

**第十条** 实验室与设备管理处成立由处长、分管副处长及设备购置与合同管理科科长组成的“外贸代理服务评价工作组”，负责年度考核评价的组织、统计等各项工作。

**第十一条** 归口管理部门评价由实验室与设备管理处组织设备购置管理岗、设备合同管理岗、设备验收岗工作人员，在考核评价时根据年度进口仪器设备外贸代理工作总体情况，集中打

分，取各公司的得分平均值；设备购置人评价由设备购置人在每单代理事项完成后，对仪器设备进口代理服务情况实名打分，打分后的外贸代理公司年度代理服务情况考评表归档保存，年度考核时，取各公司的得分平均值。

**第十二条** 每年暑假前后启动考核评价工作，秋季开学后完成考评并向各外贸代理公司通报考评结果。

**第十三条** 根据考评结果，对于当年度排名末位的公司，采取发函和约谈等形式，对其进行预警并提出改进要求；对于连续两年排名末位的公司，将减少其下年度代理项目分配。对于连续两年排名首位的公司，采取颁发荣誉证书等形式，肯定其业绩。

#### **第四章 附则**

**第十四条** 外贸代理服务考核评价工作接受学校纪监、审计等部门的监督检查和群众的监督。

**第十五条** 结合考核评价，建立与外贸代理公司定期沟通机制，及时传达学校进口仪器设备购置的要求，了解外贸代理工作情况，听取意见和建议，及时发现和规避仪器设备进口过程中的风险。

**第十六条** 本管理办法包括 2 个附件。自 2024 年 7 月 15 日开始实施，由实验室与设备管理处负责解释。

附件 1:

## 外贸代理公司年度代理服务情况考评表

(归口管理部门评价)

填表日期:      年    月    日

考评对象				
评价项目	评价指标	计分规则	得分	备注
年工作量	1. 代理总单数_____； 2. 100 万以上设备单数_____； 3. 协助成功办理免税_____单。	该项分值 20 分。 指标 1 为 10 分， 指标 2 为 5 分，指标 3 为 5 分；三指标均按以下公式算分：  $S_N = \frac{(A_N - A_{MIN}) * S_{总}}{A_{MAX} - A_{MIN}}$ A 代表单数。		
专业水平	1. 熟悉国家关于货物进口及减免税的政策、法规； 2. 所签外贸合同与《进口仪器设备采购合同》相符； 3. 能够及时发现学校在合同执行过程中的风险并加以提醒和协助解决； 4. 能够为学校提供外贸业务相关咨询建议； 5. 能够协助解决合同执行过程中遇到的实际困难； 6. 按合同要求开立信用证或电汇付款，并保证学校资金安全； 7. 协助办理需纳税进口设备的有关纳税手续； 8. 与归口管理部门、购置人、海关、外商等相关各方沟通良好； 9. 进口货物免税申请表、进口货物结算单等各类文书材料规范无误； 10. 免税科教用品代理进口档案材料整理规范、移交及时； 11. 业务出错记录（如：产生资金风险、业务办理违反合同约定等）。	该项分值 30 分。 指标 1-10 各 3 分，符合指标要求即得分，不符合要求则该指标不得分；指标 11 为扣分指标，1 次业务出错扣 1 分。		

<p><b>办事效率</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 外贸合同能够在接受委托后 15 个工作日内返回；</li> <li>2. 能够在海关出具免税证明后 10 个工作日内开出信用证；</li> <li>3. 仪器设备在清关后 3 个工作日内送达合同约定地点；</li> <li>4. 验收合格后 10 个工作日内提供结算凭证；</li> <li>5. 业务办理逾期记录。</li> </ol>	<p><b>该项分值 20 分。</b></p> <p>指标 1-4 各 5 分，符合指标要求即得分，不符合要求则不得分；指标 5 为扣分指标，业务逾期 1 次扣 2 分。</p>		
<p><b>服务态度</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 不存在选择性或拒绝接受学校委托业务情况；</li> <li>2. 不存在向第三方转让学校委托的代理业务情况；</li> <li>3. 能够及时知会学校外贸业务办理进度；</li> <li>4. 定期书面通报外贸合同执行情况；</li> <li>5. 诉求响应情况：主动性、诚信度、服务态度良好；</li> <li>6. 投诉情况记录。</li> </ol>	<p><b>该项分值 20 分。</b></p> <p>指标 1-5 各 4 分，符合指标要求即得分，不符合要求则不得分；指标 6 为扣分指标，发生 1 次投诉扣 5 分。</p>		
<p><b>特殊情况处置能力</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 如发生外贸合同纠纷、违约、资金风险等特殊事件，能第一时间通知学校（1 分），并及时办理商检、换货、退货、补货、维修、索赔等事宜（3 分）；</li> <li>2. 如设备在境外发货和运输过程中发生延迟、缺失、损失、丢失等给学校造成损失，能及时向供货商或保险公司索赔；</li> <li>3. 如设备在国内运输过程中发生延迟、缺失、损坏、丢失等给学校造成损失，能向学校进行全额赔偿。</li> </ol>	<p><b>该项分值 10 分。</b> 指标 1 为 4 分，指标 2、3 各 3 分，符合指标要求即得分，不符合要求不得分。</p>		
<p><b>合计</b></p>		<p><b>总分 100 分</b></p>		

## 附件 2:

## 外贸代理公司年度代理服务情况考评表

(设备购置人评价)

填表日期:        年    月    日

考评对象				
设备名称		合同号		
二级单位		购置人		
评价项目	评价指标	打分 (勾选)	计分规则	得分
服务态度	1. 用户询问业务办理动态时, 能如实、耐心予以解释说明;		该项分值 40 分。每个指标 8 分, 购置人打勾的指标得分, 未打勾则不得分;	
	2. 能主动就业务办理中的相关问题与用户沟通;			
	3. 用户咨询时, 能及时给出专业建议;			
	4. 设备开箱按时到场, 无迟到现象;			
	5. 设备开箱全程在场;			
办事效率	1. 收款后, 能及时向用户反馈收款信息;		该项分值 60 分。每个指标 10 分, 购置人打勾的指标得分, 未打勾则不得分;	
	2. 设备送货由专业送货公司完成;			
	3. 能按用户要求通知供货商到场开箱;			
	4. 设备包装上有详细指引, 包括公司名称、联系人、电话和开箱流程等;			
	5. 设备开箱出现问题时, 能够即时处理;			
	6. 能按时 (验收合格后 10 个工作日内) 提供结算凭证。			
其他问题	除以上指标外, 如外贸代理服务存在其他问题, 请填写: 1. 2. 3. ....		该项目为扣分项, 每个问题扣 10 分, 最高扣分不超过 50 分。	
合计			总分 100 分	

填表说明：

1. 此表由设备购置人或其委托的购置事项办理人实名填写，用作外贸代理服务年度评价；
2. 打分时，请在打分栏对应位置勾选符合实际情况的指标即可，由实验室与设备管理处根据勾选情况计分；
3. 如外贸代理服务存在“评价指标”之外的其他问题，请在表中“其他问题”栏填写。