**附件二：航材国际快递运输服务合同考核标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| \*服务指标 | \*备注 | \*比率 |
| 委托单执行率 | 不执行委托单数/收到的委托单总数\*1000‰ | ≤1‰ |
| 委托单延误率 | 发生延误的委托单数/收到的委托单总数\*百万分之一百万 | ≤0.00242‰ |
| 货损率 | 发生货损的委托单数 /收到的委托单总数\*百万分之一百万 | ≤0.00242‰ |
| 客户投诉率 | 投诉的委托单数/收到的委托单总数\*百万分之一百万 | ≤0.0084‰ |
| 投诉回应时间 | 接到投诉后4小时内给予回复的比率（4小时内回复次数/收到的总投诉次数\*100%） | ≥99% |
| 乙方应提供网站查询等多种主动和被动工具供甲方及时获取最新货物运输状态。如甲方提出要求，乙方应及时以邮件等方式（2个工作日内）提供有“签收方签名的清洁或不清洁”承运单据。 |