附件3

广西信创产品服务保障体系建设评估机制

为高质量建设全区信创产品服务保障体系，统筹协调单位根据全区信创产品服务保障体系建设标准，对企业服务保障体系建设能力开展评估，重点评估企业管理体系、服务网络、技术体系、培训体系及知识库能力等，确保框采入围企业具备符合标准的体系化服务能力。该评估要求适用于框采项目所有入围企业。

一、明确评估目的

为了确保框采入围企业能够高效、稳定地完成服务保障体系建设工作，具备体系化服务保障能力，统筹协调单位组建专项团队对企业服务保障体系建设内容开展定期评估。

二、设定评估标准

统筹协调单位联合采购预算单位根据收集的服务保障台账，通过实地调研核验的方式，每年组织开展1次框采内企业的服务保障能力水平评估，从管理体系建设、服务网络建设、技术体系建设、培训体系建设及知识库建设等基础的综合服务保障能力，综合评估验证框采内企业内部能力建设情况。服务保障能力评估内容涵盖管理体系、服务网络、技术体系、培训体系、知识库能力及服务数据交互能力等6项服务保障建设要求，共16项能力评估内容，详见下表：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **服务保障建设情况评估表** | | | |
| **评估项目** | **评估内容** | **是否合格** | **整改建议** |
| 一、管理体系能力  （4项） | 1.是否设立明确的服务保障组织架构，明确了服务保障第一负责人并进行备案。 | 是□ 否□ 不涉及□ |  |
| 2.是否具有清晰的服务质量规范要求并设置工作考核指标。 | 是□ 否□ 不涉及□ |  |
| 3.是否建立内部监督和改进机制保障服务质量。 | 是□ 否□ 不涉及□ |  |
| 4.是否建立服务满意度红线机制，制定明确惩罚机制，提升问题处理完成率、投诉解决率、用户满意度。 | 是□ 否□ 不涉及□ |  |
| 二、服务网络能力  （3项） | 5.是否具备覆盖全区，深入到县的服务网络。 | 是□ 否□ 不涉及□ |  |
| 6.在“同城4小时，异地12小时”到场服务保障要求方面的落实情况。 | 是□ 否□ 不涉及□ |  |
| 7.产品供应商是否设立区域供应备品备件库，对用户提供及时维修、更换等服务保障，保障服务时限和效果。 | 是□ 否□ 不涉及□ |  |
| 三、技术体系能力  （2项） | 8.是否具备服务保障管理平台，提升服务能力与效率。 | 是□ 否□ 不涉及□ |  |
| 9.企业的服务保障管理平台功能是否完备，支撑实现服务全流程管理。 | 是□ 否□ 不涉及□ |  |
| 四、培训体系能力  （3项） | 10.是否设置培训认证考核机制，落实先培训，后上岗的要求。 | 是□ 否□ 不涉及□ |  |
| 11.是否建立人员服务能力分级认证机制，实现技术人员能力分级。 | 是□ 否□ 不涉及□ |  |
| 12.产品供应商是否建立合作伙伴能力认证机制，对代理商、外包服务商等合作伙伴开展培训认证，保障同等服务能力。 | 是□ 否□ 不涉及□ |  |
| 五、知识库能力  （2项） | 13.是否建立了服务保障知识库，汇聚常见服务问题、疑难问题、解决方案、操作指南等内容。 | 是□ 否□ 不涉及□ |  |
| 14.是否面向用户开放共享知识库。 | 是□ 否□ 不涉及□ |  |
| 六、服务数据交互能力（2项） | 15.是否按数据归集接口标准，建设框采项目服务数据归集接口 | 是□ 否□ 不涉及□ |  |
| 16.是否按时归集数据至全区服务保障平台。 | 是□ 否□ 不涉及□ |  |

三、选择评估方法

采取多种评估方式全面了解企业服务保障体系建设情况。

**（一）座谈交流**

与企业相关人员进行深入交流，了解企业服务保障体系规划及整体建设情况。

**（二）实地考察**

现场实地查看企业的职场环境、服务设施、操作流程以及员工工作状态，判断企业实际服务能力及服务质量。

**（三）实际操作**

对企业服务保障平台相关功能进行现场模拟、操作，评估企业在服务保障平台功能建设方面的完备情况。

**（四）资料审核**

查阅企业相关服务制度资料，包括服务制度文件、服务记录文档、培训资料、知识库内容等，全面评估企业在服务保障体系制度方面的建设情况。

四、组建评估团队

统筹协调单位根据实际需要，组建3人以上评估小组。评估小组由组长及组员组成。职责分工如下：

**组长：**负责全面指导和协调评估工作，确保评估过程的公正、客观和高效。负责制定评估计划，明确评估目标和方法。负责组织召开评估会议，协调各方资源。负责监督评估进度，确保评估工作按时完成。负责对评估结果进行审核和汇总，形成最终评估报告。

**组员：**根据组长工作安排，开展评估工作。负责根据评估计划，深入企业进行实地考察、交流，评估企业服务保障体系建设情况。负责分析企业提供的资料和数据，进行专业评估和判断。负责撰写评估报告，提出改进意见和建议。负责参与评估结果的讨论和汇总，为组长提供决策支持。

五、确定评估周期

**首次评估：**在确定框采项目入围企业名单1个月内，对各企业开展首次评估，评估工作应在启动后1个月内完成。对于在投标时承诺收到中标通知书2个月内提供服务保障体系并通过征集人核验的企业，在企业完成准备后开始评估，整体在中标通知书发出后2个月内完成。

**持续评估：**根据各企业完成首次评估的时间，每年开展1次评估工作。

六、评估结果应用

统筹协调单位在开展服务保障体系建设情况评估时，受评估企业应积极配合开展相关工作，并主动提供相关佐证材料。

评估结果分为**优秀、合格、基本合格和不合格**。统筹协调单位根据服务保障建设情况评估表进行打分，所有评估项全部合格为优秀，1-2项不合格为合格，3项不合格为基本合格，4项及以上不合格为不合格。最终评估结果由统筹协调单位发布，评估结果将作为对框采项目入围企业奖惩的重要参考依据。

对于评估结果为优秀或合格的企业，其在框架协议内产品供应商或集成服务商资格不受影响。

对于评估结果为基本合格的企业，暂停其在框架协议内产品供应商或集成服务商资格。

对于评估结果为不合格的企业，终止其在框架协议内产品供应商或集成服务商资格