附件4

广西信创产品服务保障体系供应商考核机制

为考核企业对外提供的服务水平是否满足要求，统筹协调单位按季度对框采项目入围企业的服务保障工作开展情况进行考核，重点考核服务用户满意度、服务受理速度、上门服务时效情况、投诉处理闭环情况、数据提供及时情况等方面。该考核要求适用于框采项目所有入围企业。

一、明确考核目的

为了确保框采项目入围企业服务保障工作开展质量稳定，保障项目用户满意度，统筹协调单位对企业服务保障工作质量情况开展考核。

二、设定考核标准

基于框采项目入围企业服务保障数据台账，统筹协调单位按季度制定服务保障质量考核标准，按季度开展考核工作。通过量化考核服务用户参评率、用户满意度、服务受理及时率、上门服务及时率、投诉处理及时率、数据提供及时性等关键指标，推动企业不断改进服务质量，持续提高用户服务满意度。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **服务保障质量考核表** | | | |
| **考核项目** | **考核内容** | **占比** | **要求标准** |
| 一、用户参评率（2项） | 1.当月用户电话参评率。  计算方式：当月用户电话点评数量/当月用户有效来电数量。  当月电话日均服务量小于20通时，该项不考核。 | 10% | 满分100分。  结果＞60%，得100分。  60%≥结果≥40%，线性得分。  40%＞结果，得0分。 |
| 2.当月用户在线服务参评率。  计算方式：当月用户在线服务点评数量/当月用户有效在线服务数量。  当月在线日均服务量小于10通时，该项不考核。 | 10% | 满分100分。  结果＞30%，得100分。  30%≥结果≥10%，线性得分。  10%＞结果，得0分。 |
| 二、用户满意度（2项） | 3.当月电话服务满意度。  计算方式：当月用户电话满意点评数量/当月用户电话点评总数量。  当月电话日均服务量小于20通时，该项不考核。 | 10% | 满分100分。  结果>90%，得100分。  90%≥结果≥80%，线性得分。  80%＞结果，得0分。 |
| 4.当月在线服务满意度。  计算方式：当月用户在线服务满意点评数量/当月用户在线服务点评总数量。  当月在线日均服务量小于10通时，该项不考核。 | 10% | 满分100分。  结果>90%，得100分。  90%≥结果≥80%，线性得分。  80%＞结果，得0分。 |
| 三、服务受理及时率（1项） | 5.当月电话服务受理及时率。  定义：当月30S内接起量/当月服务申请量×100%。 | 10% | 满分100分。  结果>95%，得100分。  95%≥结果≥85%，线性得分。  85%＞结果，得0分。 |
| 四、上门服务及时率（3项） | 6.当月上门服务工单接单及时率。  定义：当月工单响应及时率=当月1小时内响应工单数/当月工单总数\*100%。 | 10% | 满分100分。  结果>90%，得100分。  90%≥结果≥80%，线性得分。  80%＞结果，得0分。 |
| 7.当月上门服务工单到场及时率。  当月工单到场及时率=当月到场及时工单数/当月需上门工单总数\*100%。 | 10% | 满分100分。  结果>90%，得100分。  90%≥结果≥80%，线性得分。  80%＞结果，得0分。 |
| 8.当月上门服务工单完成及时率。  当月工单完成及时率=当月完成及时工单数/当月工单总数\*100%。 | 10% | 满分100分。  结果>90%，得100分。  90%≥结果≥80%，线性得分。  80%＞结果，得0分。 |
| 五、投诉处理及时率（1项） | 9.当月收集的服务投诉闭环解决情况。  服务投诉闭环率=当月闭环服务工单数量/当月收到服务投诉数量  当月投诉量小于5笔时，该项不考核。 | 10% | 满分100分。  结果>90%，得100分。  90%≥结果≥70%，线性得分。  70%＞结果，得0分。 |
| 六、数据提供及时性（1项） | 10.当月按时提供服务保障服务数据。  每月按要求上传服务保障工单数据至集约化服务保障平台，超期则扣分。 | 10% | 超时1天扣1分，扣完为止。超时不满1天按1天计算。 |
| 负面事件 | 重大事故  （1）重大泄密事件  （2）重大安全事故  （3）重大质量事故  （4）重大网络安全事件  （5）重大信息安全事件 | 一票否决项 | 出现任意一种情况，考核结果直接判定为不合格。 |
| 诚信  （1）谎报进度  （2）台账造假  （3）签字造假 |

三、服务考核方法

统筹协调单位收集整理各企业服务数据，根据各企业服务考核数据台账，按季度进行考核打分。被考核企业应积极配合开展相关工作，主动提供相关佐证材料。

四、考核周期

**标准制定周期：**统筹协调单位根据历史服务情况，按季度制定、修订考核标准。

**考核打分周期：**统筹协调单位按季度根据考核标准及各企业服务考核数据台账进行考核打分。

五、考核结果应用

统筹协调单位在开展服务保障情况考核时，被考核企业应积极配合开展相关工作，并主动提供相关佐证材料。

考核结果分为**优秀、合格、基本合格和不合格**。分数≥90分为优秀，80≤分数＜90为合格，70≤分数＜80为基本合格，分数＜70分为不合格。最终考核结果由统筹协调单位发布，作为企业综合服务水平排名及框采项目入围资格正常与否的重要依据。

连续2次考核结果优秀的企业由自治区政府采购中心在广西政府采购云平台进行推优。

考核结果为不合格或者连续2次考核结果基本合格的企业由统筹协调单位进行约谈，并可暂停、清退其产品供应商或集成服务商资质，暂停资格的企业完成整改后方可恢复入围资格。