

广东省数字政务协会

粤政务协会〔2024〕37号

关于开展2024年度广东政务信息化第三方 服务优秀案例征集活动的通知

各成员单位：

为验证政务信息化咨询、监理、测评等第三方服务体系在实际项目的执行情况，促进服务规范的有效实施，充分发挥第三方服务在政务信息化建设中的积极作用，广东省数字政务协会政务信息化第三方服务专业委员会计划于2024年9月至11月，组织开展2024年度广东政务信息化第三方服务优秀案例征集活动，分享优秀实践经验、总结服务成效。

请各成员单位积极参与活动，踊跃自荐优秀案例，共同探索第三方服务新模式。具体活动方案见附件。

附件：广东省数字政务协会政务信息化第三方服务专业委员会2024年度广东政务信息化第三方服务优秀案例征集活动方案

(以下无正文)

广东省数字政务协会
政务信息化第三方服务专业委员会
2024年9月5日

(联系人：董耀艺，020-81293134，dyy@egag.org.cn)

附件：

广东省数字政务协会政务信息化第三方服务专业委员会 2024 年度广东政务信息化第三方服务优秀案例征集活动方案

一、活动背景

根据数字政府改革建设部署要求，我省已建立健全政务信息化咨询、监理、测评等第三方服务体系，为验证该体系在项目执行情况，广东省数字政务协会政务信息化第三方服务专业委员会（以下简称“专委会”）拟组织开展优秀案例征集活动。本活动将精选出 2024 年度第三方服务标杆，分享优秀实践经验，总结服务成效。

此外，活动还旨在通过公开表彰优秀实践，激励更多的第三方服务机构持续提升服务水平，同时为政府部门和其他相关组织提供第三方服务案例的参考，以优化未来的政务信息化项目管理和选择。

二、活动对象

专委会成员单位自荐 2023 年 6 月以来完成验收的广东省内政务信息化咨询、监理、验收测评服务案例或第三方创新型服务案例，往年已参加活动的案例不能重复报送。

三、活动说明

（一）活动方式

本次征集活动不收取任何费用，采取自愿原则，成员自行填报。

（二）征集标准

1. 报名要求：每个成员单位每类别最多自荐 3 个案例，并按附件 1 填写报名表。

2. 自荐评分：按附件 2，除网上投票外，案例指标自评得分 70 分及以上、团队指标自评得分 20 分及以上的案例。

3. 材料要求：自荐案例须获得用户单位的同意，并承诺对提交的活动材料的真实性承担全部责任。

（三）提交方式

在广东省数字政务协会网站（www.egag.org.cn）下载附件《2024 年广东政务信息化第三方服务优秀案例征集活动报名表》，填写申报表后加盖单位公章，以及有关佐证材料，于 10 月 15 日前将盖章扫描件和可编辑版本一同发送至 dyy@egag.org.cn，邮件标题注明“单位名称+2024 第三方服务优秀案例+服务类型”。

（四）活动评价依据

本次活动主要评价依据如下：

1. 《广东省省级政务信息化项目管理办法》（粤府办〔2023〕22 号）；

2. 《广东省省级政务信息化监理服务项目管理指引（试行）》（粤政数〔2021〕17 号）；

3. 《广东省省级政务信息化立项设计咨询服务项目管理指引（试行）》（粤政数〔2022〕6 号）；

4. 《广东省省级政务信息化验收测评服务项目管理指引（试行）》（粤政数〔2023〕18 号）；

5. T/EGAG 010-2022 《政务信息化项目监理服务规范》;
6. T/EGAG 011-2022 《政务信息化项目立项设计咨询服务规范》;
7. T/EGAG 021—2023《政务信息化项目验收测评服务规范》。

四、活动流程

（一）征集阶段（9月中旬至10月中旬）

专委会成员填写《2024年广东政务信息化第三方服务优秀案例征集活动报名表》，自荐优秀服务案例。

（二）评选阶段（10月下旬至11月初）

1. 网上投票：将在省数字政务协会的官方网站上公布网上投票方式，公众可在1周时间内在线投票支持认为的优秀案例。网上投票结果占总评分的10%。

2. 专家评价：专委会秘书处将组织现场专家评价会，专家组将听取参与活动案例介绍（需准备PPT）和审阅《2024年广东政务信息化第三方服务优秀案例征集活动报名表》（需准备1式5份），依据附件2对案例各项指标进行符合审查与评价。专家评价占总评分的70%。

3. 用户回访：专委会秘书处将回访参选案例的服务使用方，了解服务成效、服务能力和服务体验情况，以及服务满意度。用户评价占总评分的20%。

（三）总结与推广阶段（11月中旬到12月）

表彰获奖案例，将获奖案例进行汇总整理形成优秀案例集，报送各级政务信息化主管部门，并通过各种渠道进行宣

传与推广。

五、奖励机制

（一）获奖案例入选《2024 年度广东政务信息化第三方服务优秀案例集》。

（二）颁发优秀服务项目荣誉证书和优秀服务团队荣誉证书。

（三）获奖案例将被纳入省数字政府服务商资源池服务商的荣誉数据。

（四）获奖单位获得政府部门培训和经验交流优先权。

附件 1

2024年广东政务信息化第三方服务优秀案例征集活动报名表

单位名称（盖章）		联系人		联系方式	
案例名称					
用户单位信息	名称				
	联系人		联系电话		
	用户同意	☐ 是 ☐ 否		粤政易号	
服务类型（单选）	☐ 咨询服务 ☐ 监理服务 ☐ 验收测评服务				
自评得分	分（须附自评得分表 PDF 电子版）。				
服务摘要 （250 字以内）	简述服务内容、服务规范执行情况，以及服务成效。（注：服务概述将同步用于网上投票展示）				
服务简介 （400 字以内）	阐述案例的重要性（响应政策情况、示范意义和先进技术应用等）、服务实施过程和主要服务成果。 注：须附服务合同和主要服务成果 PDF 电子版。				
服务规范 实施情况 （每个服务场景描述 200 字以内）	服务场景 1：名称，服务规范实施说明。 服务场景 2：名称，服务规范实施说明。 服务场景 3：名称，服务规范实施说明。 服务场景 4：名称，服务规范实施说明。 注：1.以各服务类型的服务规范团体标准定义的服务场景为参考，如服务类型未制定服务规范，则按服务准备、服务实施和服务成果进行说明。 2.至少提供 4 个服务场景的服务规范实施说明与佐证材料（须附 PDF 电子版）。				

服务成效 (500 字以内)	阐述服务采用的进度控制、质量管理手段及取得的成效，以及主要服务成果编制质量和应用成效。 注：主要服务成果根据服务类型有所不同，咨询服务-建设方案与批复函；监理服务-监理总结报告与验收报告；验收测评服务-测评报告与验收报告。（须附 PDF 主要服务成果电子版）
服务创新 (500 字以内)	阐述本服务的模式创新、服务质量提升及效率改善情况，总结服务规范实施执行情况与创新建议。
用户表扬	☐ 表扬材料（须附 PDF 电子版） ☐ 否
服务团队名单	用于案例集和颁发荣誉证书。
服务团队总结 (300 字以内)	总结团队对服务政策与标准熟悉情况，以及团队的执行力、协同力与创新力，阐述团队如何应对项目挑战和达到客户的预期目标，展示团队在该案例服务中的核心作用和价值。
案例图片	附两张清晰图片，用于编制排版案例集、宣传、网上投票等。

注：1.提交加盖单位公章报名表即默认承诺对提交的活动材料的真实性承担全部责任。

2.如报名表要求提供的电子版材料因特殊情况不方便提供的情况，需提供用户单位书面盖章确认的说明函。

附件 2

政务信息化第三方服务案例评价指标体系

序号	一级指标	二级指标	三级指标	分值	评价说明	得分
1	网上投票 (10)	/	/	10	本类型得票最多案例得分 10 分，每降一名减 0.2 分。	
2	专家评价 (70)	项目 重要性 (10)	政策响应性	4	审阅报名表材料及现场讲解内容，评价实施建设项目响应政策文件情况。 响应国家政策得 4 分，部委得 3.5 分，省厅得 3 分，市局得 2.5 分，其他得 2 分，无或未提供说明材料得 0 分。	
3			行业示范性	3	审阅报名表材料及现场讲解内容，评价为建设项目实施服务的行业示范意义与服务案例的可推广性、可复制性。 优得 3 分，良得 2 分，一般得 1 分，未说明得 0 分。	
4			项目先进性	3	审阅报名表材料及现场讲解内容，评价为建设项目实施服务引入先进的理念和技术、能够对政策改革、经济发展的起到示范性作用。 优得 3 分，良得 2 分，一般得 1 分，未说明得 0 分。	
5		服务 规范性 (32)	服务场景 1	8	审阅报名表材料及现场讲解内容，评价服务场景 1 的服务过程、服务成果对应管理指引、服务规范的符合性，以及取得的成效。如提供的服务场景未涉及管理指引和服务规范，可另说明。 实施过程和服务成果按指引和规范执行，成效显著得 8 分，良得 6 分，一般得	

序号	一级指标	二级指标	三级指标	分值	评价说明	得分
					3分，未按指引和规范执行或未提供说明材料得0分。	
6			服务场景2	8	审阅报名表材料及现场讲解内容，评价服务场景2的服务过程、服务成果对应管理指引、服务规范的符合性，以及取得的成效。如提供的服务场景未涉及管理指引和服务规范，可另说明。 实施过程和服务成果按指引和规范执行，成效显著得8分，良得6分，一般得3分，未按指引和规范执行或未提供说明材料得0分。	
7			服务场景3	8	审阅报名表材料及现场讲解内容，评价服务场景3的服务过程、服务成果对应管理指引、服务规范的符合性，以及取得的成效。如提供的服务场景未涉及管理指引和服务规范，可另说明。 实施过程和服务成果按指引和规范执行，成效显著得8分，良得6分，一般得3分，未按指引和规范执行或未提供说明材料得0分。	
8			服务场景4	8	审阅报名表材料及现场讲解内容，评价服务场景4的服务过程、服务成果对应管理指引、服务规范的符合性，以及取得的成效。如提供的服务场景未涉及管理指引和服务规范，可另说明。 实施过程和服务成果按指引和规范执行，成效显著得8分，良得6分，一般得3分，未按指引和规范执行或未提供说明材料得0分。	

序号	一级指标	二级指标	三级指标	分值	评价说明	得分
9		服务 成效性 (18)	进度控制	5	审阅报名表材料及现场讲解内容，评价服务项目进度控制的有效性。 服务按合同工期要求提前完成得 5 分，按合同工期要求完成得 4 分，超合同工期但有变更文件说明得 3 分，超合同工期或未提供说明材料得 0 分。	
10			质量管理手段	5	审阅报名表材料及现场讲解内容，评价服务项目质量管理手段的有效性。 管理手段促进项目服务质量提升情况，优得 5 分，良得 4 分，中得 3 分，差或未提供说明材料得 0 分。	
11			服务成果质量	8	审阅报名表材料及现场讲解内容，根据不同的服务类型（立项设计咨询服务：项目预算与造价审核批复差异；监理服务：监理总结报告；验收测评服务：测评报告）评价服务成果质量。 服务成果质量优得 8 分，良得 5 分，一般得 3 分，差或未提供说明材料得 0 分。 (注：立项咨询服务项目预算与造价审核差异 10%及以上为优、差异 20%及以内为良、差异 30%及以内为一般、差异 30%以上为差。)	
12		服务 创新性 (10)	服务模式创新	5	审阅报名表材料及现场讲解内容，评价服务实施中采用新的管理模式或引入新管理工具提高服务效能及解决实施难点情况。 服务模式成效显著得 5 分，良得 4 分，一般得 2 分，差或未提供说明材料得 0 分。	

序号	一级指标	二级指标	三级指标	分值	评价说明	得分
13			服务规范验证创新	5	审阅报名表材料及现场讲解内容，评价提出服务规范验证与改进建议有效性。改进建议科学有效，具有进一步促进服务的规范得 5 分，良得 4 分，一般得 2 分，差或未提供说明材料得 0 分。	
14	用户回访 (20)	用户评价 (10)	服务成效	4	专委会秘书处回访服务使用方，服务成效评价为优得 4 分，良得 3 分，一般得 2 分，差得 0 分。	
15			解决问题能力	3	专委会秘书处回访服务使用方，实际解决的问题能力评价优得 3 分，良得 2 分，一般得 1 分，差得 0 分。	
16			服务体验	3	专委会秘书处回访服务使用方，合作过程中的体验评价优得 3 分，良得 2 分，一般得 1 分，差得 1 分。	
17		用户表扬 (5)	/	5	审阅报名表材料及现场讲解内容，评价服务获得用户表扬情况。具有用户盖章的书面表扬材料，得 5 分，否则 0 分。	
18		服务满意度 (5)	/	5	专委会秘书处回访服务使用方，调查服务用户满意度。由服务使用方直接评分，非常满意得 5 分、满意得 4 分、较满意得 3 分、一般得 1 分、差得 0 分。	
案例指标分值合计				100	/	

序号	一级指标	二级指标	三级指标	分值	评价说明	得分
19	团队 服务质量	服务 规范 熟悉度	团队对服务 政策与标准 熟悉情况	12	审阅报名表材料及现场讲解内容，评价服务团队对本服务类型的管理指引和服务规范了解情况。 团队成员非常熟悉服务规范要求并在实施应用取得非常好的成效，得 12 分；熟悉并取得一定成效，得 9 分；了解并在实施中试点使用，得 5 分；了解并实施成效一般，得 2 分；不清楚，得 0 分。	
20		服务服 务能力	执行力	6	审阅报名表材料及现场讲解内容，评价服务团队在服务规划、资源配置、时间管理和达成项目目标方面的能力。 执行成效为优，得 6 分；良好，得 4 分；一般，得 2 分；差，得 0 分。	
21			协同力	6	审阅报名表材料及现场讲解内容，评价服务团队成员间的合作、沟通以及共同解决问题的能力。 协同成效为优，得 6 分；良好，得 4 分；一般，得 2 分；差，得 0 分。	
22			创新力	6	审阅报名表材料及现场讲解内容，评价团队在引入新技术、开发新服务模式或改进工作流程上的能力。 创新成效为优，得 6 分；良好，得 4 分；一般，得 2 分；差，得 0 分。	
团队指标分值合计				30	/	