附件2

政务信息化第三方服务案例评价指标体系

单位名称： 案例名称：

| 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） | 重要性（10） | 建设项目政策响应性 | 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 | 第三方服务行业示范性 | 3 | 审阅报名表材料及现场讲解内容，评价为项目**第三方服务**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 | 第三方服务先进性 | 3 | 审阅报名表材料及现场讲解内容，评价为项目**第三方服务**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。 |  |
| 9 | 服务  成效性  （18） | 第三方服务进度控制有效性 | 5 | 审阅报名表材料及现场讲解内容，评价项目第三方服务进度控制的有效性。 提供服务进度控制保障计划、完整执行记录及满足项目进度要求等佐证材料得5分；提供进度保障计划、执行记录部分不完整和进度说明等佐证材料得3分；仅有粗略进度安排、缺乏有效记录及未提供进度说明材料等佐证材料得1分；未提供进度控制计划及相关材料、存在明显风险得0分。 |  |
| 10 | 第三方服务质量管理手段有效性 | 5 | 审阅报名表材料及现场讲解内容，评价项目第三方服务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 | 第三方服务服务成果质量 | 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；造价服务：造价预算或审核报告）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。 |  |
| 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** | **/** |  |