附件2

2020年中小企业服务质量第三方测评工作指标体系

| **一级指标** | **二级指标** | **指标说明** | **评审依据及其来源** |
| --- | --- | --- | --- |
| 组织建设 | 机构资质 | 用以测评机构资质情况、行业影响力和服务声誉 | 单位法人执照（证书）（律师事务所提供执业许可证扫描件）、近3年荣誉证明 |
| 服务经验 | 用以测评服务中小企业的经验及举办规模活动的能力 | 中小企业服务机构证明，如经信委下发的认定通知等、举办重点活动的记录或证明，如照片、签到、通知、新闻稿等 |
| 持续发展 | 用以测评机构的服务规划及保持持续运作的能力 | 专利、软件著作权情况证明或专项资金申请情况证明等 |
| 人员能力 | 用以测评服务提供中的人员保障 | 专职人员名单及合同、以及社保清单 |
| 服务管理 | 服务制度 | 用以测评服务制度的完善情况 | 如有，直接提供管理体系认证证书；如无，提供制度清单及首页，包括但不限于：服务管理制度、财务管理制度、人事管理制度、质量控制措施、收费标准、投诉机制等 |
| 服务资料管理 | 对服务资料的规范管理 | 服务资料，包括文档、照片、视频等 |
| 服务公益 | 公益性支出 | 公益服务财务支出 | 收费标准；如有公益性支出审计报告 |
| 服务成效 | 服务策划 | 对服务内容、活动策划能力的体现，以及对政府部门工作的支持力度 | “服务云”店铺装修：服务机构在企业服务云上开设店铺，将机构基础信息、服务、活动等内容上云公开发布留痕，为服务企业夯实基础。 |
| 服务产品 | 为中小企业提供的服务产品数量 | “服务云”产品量：针对中小企业服务设计发布的各项活动数量和服务数。 |
| 服务数量 | 服务中小企业的数量及真实性 | “服务云”订单量：机构通过服务云完成的订单情况，包括数量和所有服务对象名单及联系方式。 |
| 服务过程 | 用以测评服务开展的过程管理情况 | “服务云”登录活跃度：服务机构对店铺进行日常运维的积极性。 |
| 服务影响 | 与其他机构合作的能力、市场反响 | “服务云”客户反馈：服务机构对服务对象的后期评价管理。 |
| “服务云”卖家关注：服务机构受市场及潜在客户对象的关注度。 |
| 服务核验 | 真实性核验 | 第三方测评机构对服务机构提交的材料进行真实性和满意度核验 | |

上海市企业服务云店铺积分考核管理制度

一、卖家积分规则

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级指标** | **二级指标** | **积分单位** | **分值** | **备注** |
| **公司信息** | 公司注册时间 | 每年 | 5 | —— |
| 公司介绍 | —— | 20 | —— |
| 公司官网 | —— | 20 | —— |
| 公司资质（证书） | 每个 | 10 | 200分封顶 |
| **服务产品** | 服务产品数量 | 每个 | 10 | —— |
| **卖家装修** | 个性化装修 | —— | 50 | —— |
| **店铺活跃度** | 卖家登录 | 每天 | 1 | —— |
| 每连续10天 | 5 | —— |
| **卖家关注** | 个人用户 | 每个 | 1 | —— |
| 企业用户 | 每个 | 3 | —— |
| **产品反馈** | 购买产品 | 每次 | 10 | —— |
| 个人用户好评 | 每次 | 1 | —— |
| 企业用户好评 | 每次 | 2 | —— |
| 个人用户评论 | 每条 | 1 | —— |
| 企业用户评论 | 每条 | 2 | —— |
| 评论回复 | 每条 | 2 | —— |
| 好评率达70% | 活动期间 | 50 | —— |

二、卖家评价等级

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **分值** | **星级** | **分值** | **钻级** | **分值** | **冠级** |
| 100 | IMG_256 | 501-1000 | IMG_256 | 5001-10000 | IMG_256 |
| 101-200 | IMG_256IMG_256 | 1001-2000 | IMG_256IMG_256 | 10001-20000 | IMG_256IMG_256 |
| 201-300 | IMG_256IMG_256IMG_256 | 2001-3000 | IMG_256IMG_256IMG_256 | 20001-40000 | IMG_256IMG_256IMG_256 |
| 301-400 | IMG_256IMG_256IMG_256IMG_256 | 3001-4000 | IMG_256IMG_256IMG_256IMG_256 | 40001-80000 | IMG_256IMG_256IMG_256IMG_256 |
| 401-500 | IMG_256IMG_256IMG_256IMG_256IMG_256 | 4001-5000 | IMG_256IMG_256IMG_256IMG_256IMG_256 | 80001以上 | IMG_256IMG_256IMG_256IMG_256IMG_256 |