

自治区本级政务服务中心服务项目履约验收

考核标准

一、总则

- 1. 本验收依据政府采购相关规定、采购合同及乙方23项服务职责制定，实行**总分100分**百分制量化打分，逐项赋分、扣分有据可查，确保验收公平、公正、可落地。
- 2. 评分等级划分：总分 ≥ 90 分为优秀，80 - 89分为合格，70 - 79分为基本合格， < 70 分为不合格。
- 3. 扣分规则：单项服务未达标、相关资料缺失、出现有效投诉、整改逾期等，按对应条款逐项扣分，扣完本项分值为止，不跨项倒扣其他分值。
- 4. 量化指标说明：所有满意度、办结率、完好率、响应时限、服务频次等量化指标，有合同约定的按合同约定执行，无合同约定的按本标准默认要求执行。

二、百分制分项评分表（总分100分）

序号	服务项目	验收内容	验收标准及评分规则	分值	扣分情形	实得分
1	事项梳理服务	1. 协助事项要素梳理完整、各级无差别同标准办理；2. 建立动态更新、逐级审核机制，线	1. 全面归集梳理事项核心要素，实现同一事项无差别受理、同标准办理；2. 健全事项动态管理机制，线上线下数据同源；	10分	梳理遗漏事项每件扣0.5分；无动态更新机制缺1分；未定期统计分析扣1分	

序号	服务项目	验收内容	验收标准及评分规则	分值	扣分情形	实得分
		上线下标准同源；3. 定期数据统计分析、问题整改到位	3. 定期统计分析事项运行情况，梳理存在问题并反馈。			
2	帮办代办服务	重大项目管家帮办、企业群众及特殊群体帮办、进度跟踪、绿色通道落实	1. 组建项目管家团队、一对一全程跟进；2. 特殊群体、企业帮办全覆盖，流程顺畅；3. 帮代办事项办结率100%，群众评价良好	8分	未落实项目专人对接扣1分；帮办推诿漏办每件扣0.5分	
3	高效办成一件事服务	重点事项落地、一窗联办、跨部门协同、减材料减时限减跑动、线上线下融合	1. 国家及自治区重点事项全部落地；2. 落实一窗受理、并联审批、统一出件；3. 精简材料、压缩时限、减少跑动，网办推广到位	8分	重点事项落地缺位每项扣1分；未落实集成联办扣1.5分；无精简优化台账扣1分	

序号	服务项目	验收内容	验收标准及评分规则	分值	扣分情形	实得分
4	政务直播服务	微信抖音直播、每月不少于3次、政策解读民生服务、台账完整	1. 每月直播 \geq 3次，平台覆盖到位；2. 内容聚焦政策解读、办事指南、为企业便民；3. 建立直播台账、记录完整可查	8分	频次不达标每次扣1分；无直播台账扣1分	
5	大厅运行和窗口服务	保障政务服务大厅各项服务正常、规范运行	<p>1. 大厅运行服务：按时完成全域现状摸排、形成完整报告；常态化对标调研、台账资料齐全；数据分析、研判科学，能支撑标准编制修订落地</p> <p>2. 咨询导办服务：咨询解答准确、引导规范，诉求闭环处置100%；特殊群体帮扶、便民服务落实到位；群众满意度\geq95%，无有效投诉</p>	35分	<p>1. 大厅运行服务：未按时完成现状摸排、未形成完整报告扣1分；未常态化开展对标调研、台账资料不全扣1分；数据分析研判不科学、无法支撑工作扣1分；</p> <p>2. 咨询导办服务：咨询解答错误、引导不规范，每发现1次扣1分；诉求闭环处置未达100%，每次扣1分；特殊群体帮扶不到</p>	

序号	服务项目	验收内容	验收标准及评分规则	分值	扣分情形	实得分
			<p>3. 大厅巡查服务：按频次日常巡查，有完整巡查记录；窗口人员出勤守纪、无迟到脱岗；环境卫生、着装礼仪、文明用语规范</p> <p>4. 大厅窗口服务：按要求合理设置工作岗位，打造“标准化、规范化”优质政务窗口。严格按流程时限办理，无超期违规；落实首问负责、一次性告知、限时办结制度；信息录入准确、证照送达规范，群众满意度$\geq 95\%$</p> <p>5. 大厅自助服务：专人值守引导、操作指导到位；设备日常巡查、故障及时上报处置，设备完</p>		<p>位，每发现1例扣1分；群众有效投诉，每次扣2分；</p> <p>3. 大厅巡查服务：未按频次开展巡查、无完整巡查记录扣1分；窗口人员出现迟到脱岗、纪律松懈，每发现1次扣1分；环境卫生、着装礼仪、文明用语不规范，每发现1项扣1分</p> <p>4. 大厅窗口服务：出现超期违规办理，每发现1次扣1分；未落实首问负责、一次性告知、限时办结制度，每发现1次扣1分；信息录入错误、证照送达不规范，每发现1次扣1分；群众有效投</p>	

序号	服务项目	验收内容	验收标准及评分规则	分值	扣分情形	实得分
			<p>好率$\geq 98\%$；服务区秩序良好、宣传资料及时更新</p> <p>6. 材料流转服务：前台受理后流转及时准确无延误；跨层级联办转办顺畅、协同高效；流转台账完整可追溯</p> <p>7. 文印服务：文印印制及时、排版清晰无差错；便民打印复印耗材保障充足、及时补给</p> <p>8. 延时服务：按要求开设延时窗口及自助专区，时段落实到位；医保社保等高频事项全部纳入延时服务；人员设备保障到位、服务标准</p>		<p>诉，每次扣2分；</p> <p>5. 大厅自助服务：无专人值守引导、操作指导不到位，每发现1次扣1分；设备未日常巡查、故障上报不及时，发现1次扣1分；服务区秩序混乱、宣传资料未及时更新扣1分</p> <p>6. 材料流转服务：材料流转不及时、出现延误错误，每发现1次扣1分；跨层级联办转办不顺畅扣1分；流转台账不完整、无法追溯扣1分</p> <p>7. 文印服务：文印不及时、排版错误，每发现1次扣1分；便民打印复印耗材</p>	

序号	服务项目	验收内容	验收标准及评分规则	分值	扣分情形	实得分
			<p>不降低</p> <p>9. 企业专区服务：专人驻场全流程代办帮办；团队配置合理、培训考核合格；配合免申即享落地、专区服务持续优化</p> <p>10. 邮寄服务：邮寄及时规范、无证件资料丢失损毁；严格落实免费邮寄、台账登记完整</p> <p>11. 工装服务：四季工装齐全、款式材质符合要求；按时制作发放、着装统一规范</p> <p>12. 培训服务：按频次组织全员培训；培训内容贴合业务及服务礼仪；有方案、课件、签到</p>		<p>保障不足扣1分</p> <p>8. 延时服务：未按要求开设延时窗口、时段落实不到位扣3分；高频事项未全部纳入延时服务，每缺1项扣1分；人员设备保障不到位、服务标准降低扣1分</p> <p>9. 企业专区服务：无专人驻场代办帮办扣2分；团队配置不合理、培训考核不合格扣1分；未配合免申即享落地、专区服务优化不到位扣1分</p> <p>10. 邮寄服务：邮寄不及时、出现证件资料丢失损毁，每次扣1分；未落实免费邮寄，每发现1例扣1分；台账</p>	

序号	服务项目	验收内容	验收标准及评分规则	分值	扣分情形	实得分
			<p>、考核记录齐全</p> <p>13. 办公耗材采购和设备维修：耗材供应及时、无伪劣产品；办公设备维修响应快、故障处置及时</p> <p>14. 档案管理服务：档案整理、归纳归档、安全保管、台账检索</p> <p>15. 人员管理服务：1. 派驻工作人员严格遵守大厅各项规章制度及保密规定；2. 与每位派驻工作人员签订保密协议；3. 派驻、补录、辞退工作人员及管理人员变动，书面报请大数据中心同意；4. 设置岗位46个，加强日常管理，创新管</p>		<p>登记不完整，扣1分</p> <p>11. 工装服务：四季工装不齐全、款式材质不符合要求，扣2分；未按时制作发放、着装不统一规范，扣1分</p> <p>12. 培训服务：未按频次组织全员培训，扣2分；培训内容不符合要求，扣1分；培训方案、课件、签到、考核记录不齐全，每缺1项扣1分</p> <p>13. 办公耗材采购和设备维修：耗材供应不及时、出现伪劣产品，扣2分；设备维修响应不及时、故障处置不到位，扣1分</p> <p>14. 档案管理服</p>	

序号	服务项目	验收内容	验收标准及评分规则	分值	扣分情形	实得分
			理模式，建立科学现场管理制度并持续优化；管理团队、窗口工作人员学历达标，经验符合要求，工作人员责任心、心理素质、沟通能力等达标，技术能力突出；5. 提供相关事项承诺函。		务：档案杂乱无台账扣1分；出现档案损毁丢失扣2分 15. 人员管理服务：未签订保密协议每人次扣2分；人员变动未书面报请扣2分；未提供承诺函扣3分；出现泄密或违规情况，第一时间报大数据中心根据严重程度做出处置决定，原则上本项分值全扣。服务团队人员岗位设置不足扣1分；学历不达标的扣0.5分/人；管理制度不科学扣2分	
6	应急处置工作	应急预案健全、突发事件处置、秩序维稳、事	1. 应急预案完善、值守联动机制健全；2. 突发情况响应迅	8分	无应急预案扣1.5分；处置迟缓、秩序失控每次扣1分；无复	

序号	服务项目	验收内容	验收标准及评分规则	分值	扣分情形	实得分
		后复盘舆情防控	速、处置规范闭环；3. 事后有记录、有复盘整改、无舆情隐患		盘记录扣0.5分	
7	迎检接待服务	迎检筹备、现场引导、资料台账、讲解应答、问题整改	1. 迎检方案完备、筹备到位、资料台账齐全； 2. 现场引导规范、讲解专业、风貌良好； 3. 问题记录整改闭环	8分	无接待方案扣1分；资料准备不齐扣0.5 - 1分	
8	数据统计分析服务	运行数据统计、常态分析、问题研判、整改建议、定期报送、系统数据对接、知识库维护优化配合推动智能咨询导办服务落地	1. 数据统计全面准确、台账完整； 2. 定期数据分析、形成研判报告； 3. 针对性提出改进措施并跟踪； 4. 配合业务系统顺畅对接； 5. 知识库定期更新、支撑窗口受理、 6. 配合推动智能咨询服务落地	5分	数据漏统错统每次扣0.5分； 未定期报送分析报告扣1分； 拒不配合对接每次扣1分； 知识库长期不更新扣0.5 - 1分	

序号	服务项目	验收内容	验收标准及评分规则	分值	扣分情形	实得分
9	两级中心融合运行保障	市区两级一体化保障、制度标准统一、业务融合落地、现场管理规范	1. 配合两级中心物理整合向业务融合推进； 2. 统一制度、服务标准、监督评价； 3. 综合窗口统一受理分级审批模式落地	5分	不配合一体化保障每次扣1分；标准不统一、管理混乱扣1 - 1.5分	
10	其他交办服务	完成大数据中心交办各类政务服务保障任务	1. 及时响应交办任务、无推诿拖延； 2. 按时保质完成、甲方评价良好	5分	交办任务拖延、敷衍每次扣1分；拒不执行本项不得分	
合计分值	100分					

三、附加扣分（整体一票否决/大额扣分）

1. 发生重大安全事故、群体性上访、重大舆情负面事件，**直接评定不合格，总分按60分以下计（一票否决）。**

2. 月度有效投诉超过3起，且未按要求整改到位，一次扣**5分**（可累计扣分）。

3. 履约相关资料、台账、记录整体缺失过半，扣**10分**。

4. 拒不配合甲方日常监管、检查及整改要求，每次扣**5分**（可累计扣分）。

四、验收结论栏

总分	_____分	验收等级	<input type="checkbox"/> 优秀 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 基本合格 <input type="checkbox"/> 不合格
存在问题： _____ _____			
整改要求及期限： _____			
验收人签字	_____	乙方负责人签字	_____
验收日期	_____	乙方确认日期	_____

说明：1. 本表格可直接打印使用，实得分、验收结论、签字栏需手写填写；
2. 扣分需在对应“扣分情形”栏简要标注具体原因，便于追溯；3. 所有附件（台账、报告、记录等）需随本评分表一并归档。