**厦门市中小企业数字化转型试点城市**

**数字化服务商服务能力评价指引**

**（征求意见稿）**

为贯彻落实《厦门市中小企业数字化转型试点工作方案》（厦工信规〔2024〕1号）文件要求，培育发展厦门市优质中小企业数字化服务商，着力提升数字化转型服务供给能力和服务水平，有效支撑厦门市中小企业数字化转型试点城市工作，加快培育和发展我市新质生产力，特制定本评价指引。

# 第一章 总则

第一条 本评价指引适用于参与厦门市中小企业数字化转型试点工作的数字化服务商。

第二条 厦门市工业和信息化局（以下简称“市工信局”）根据本办法对数字化服务商进行日常统计与监测、动态管理和评定评价等相关工作。

# 第二章 相关方与职责

第三条 市工信局是数字化转型服务商监督管理部门，主要职责是监督指导数字化转型服务商开展改造服务工作，并根据服务商服务情况进行评价管理。

第四条 数字化转型服务商是推动试点企业数字化改造的重要参与单位，数字化转型服务商主要包含“链主”企业、综合集成服务商、“小快轻准”产品服务商等类别。数字化转型服务商职责要求，申报程序等事项，详见《厦门市工业和信息化局关于开展中小企业数字化转型试点城市数字化服务商遴选的通知》（厦工信企业函〔2023〕134号）相关要求。

第三章 评价流程

第五条 评价原则。市工信局按照“公平公正、优中择优、动态调整”的原则负责服务商在试点城市工作中的评价与动态调整工作。

第六条 评价内容。市工信局将围绕“服务企业情况”、“产品服务能力”、“工作实效评价”、“综合服务能力”等四个维度开展服务商赋分评价工作，总分100分，具体内容如下（具体标准见附件）。

**（一）服务企业情况（共25分）**

**1.企业已签约立项数量（8分）。**通过厦门市中小企业数字化转型公共服务平台（以下简称“公共服务平台”），统计服务商与试点企业完成签约立项的数量予以赋分评价。

**2.企业改造验收如期完成情况（6分）。**服务商与试点企业签约改造完成后，根据改造验收如期完成率予以赋分。

**3.企业改造验收通过情况（6分）。**根据试点企业改造后验收等级二级及以上通过率予以赋分。

**4.服务商让利情况（5分）。**结合服务商申报时承诺的价格、增值服务等让利情况进行核实赋分。

**（二）产品服务能力（共25分）**

**1.服务商产品数量（8分）。**通过公共服务平台审核发布的“小快轻准”产品数量予以赋分。

**2.服务商产品覆盖场景（8分）。**通过公共服务平台审核发布的“小快轻准”产品场景覆盖数量予以赋分。

**3.服务商产品复制推广能力（5分）。**鼓励服务商发布面向其他行业的数字化转型解决方案，实现产品或解决方案带动本市其他行业复制推广。

**4.服务商产品持续运维升级能力（4分）。**服务商签订的合同中，对产品与服务质量、迭代升级、运营维保等提出明确服务时长的，按承诺时长予以赋分。

**（三）工作实效评价（共30分）**

**1.服务商服务态度评价（5分）。**试点企业在公共服务平台上对服务商的服务配合度、服务专业性等内容进行打分，打分情况作为赋分依据。

**2.服务商响应速度评价（5分）。**试点企业在公共服务平台上对服务商的响应速度、沟通效率、解决问题效率等内容进行打分，打分情况作为赋分依据。

**3.企业改造成效评价（10分）**。试点企业在公共服务平台上对改造完成后的数字化综合成效进行打分，打分情况将作为赋分依据评价。

**4.专家核验改造实效（10分）。**第三方专家通过改造前后对比，从创新、市场、提质、增效、绿色等维度指标体系，根据试点企业改造提升的实效情况予以赋分。

**（四）综合服务能力（共20分）**

**1.推动链式转型（5分）。**鼓励链主服务商或服务商联合链主企业，带动行业上下游关联试点企业完成签约改造。

**2.服务企业入选标杆案例（5分）。**鼓励服务商积极推动试点企业成为“优秀案例”标杆示范。

**3.活动参展课题支撑情况（5分）。**鼓励服务商在主管部门指导下，积极开展行业论坛、企业参展、主题沙龙等活动。

**4.海外转型赋能（5分）。**鼓励服务商积极推动数字化转型产品或解决方案走向海外，扩大对外赋能影响。

**（五）加分项（共10分）**

**1.获省部级荣誉（3分）。**鼓励服务商积极申报国家级典型案例或解决方案等荣誉。

**2.转型成效标杆（4分）。**鼓励服务商积极推动试点企业实现改造后数字化水平四级。

**3.宣传推广工作（3分）。**鼓励服务商入驻创新中心开展典型案例宣传工作，或参与其他主管部门宣传推广工作。

第七条 评价程序。数字化服务商评价程序如下：

（一）资格核定。服务商应为依法登记注册在中华人民共和国境内的独立法人企业，拥有实际经营场地、稳定的技术团队和技术人员、较强的本地化服务能力，及时响应试点企业改造需求，提供完善的售前售后服务。

（二）组织评价。市工信局每季度组织专家结合《评价标准》，对数字化服务商进行综合评价赋分，并结合分数情况进行服务商评价。根据分数设优秀，良好，合格，不合格四个等级。其中优秀服务商数量约占20%，且评价分数≥80分；良好服务商数量约占30%，且评价分数≥70分；合格服务商数量约占40%，且评价分数≥60分；剩余服务商评定为不合格。

第八条 结果公示。市工信局按相关规定对拟评等级的试点城市服务商向社会公示，公示时间不少于5个工作日。

第四章 评价应用

第九条 评价名单公布。市工信局将按季度、年度对优秀服务商名单给予公布宣传，并报送服务商解决方案和典型案入库厦门市政务信息共享协同平台、厦门市中小企业数字化公共服务平台等政务平台，常态化宣传展示，扩大服务商品牌影响。

第十条 服务商支持。市工信局将结合工作实际，对优秀、良好、合格等级服务商给予工作支持，包括但不限于以下方面：推荐申报国家级试点示范荣誉；支持服务商赴海外或国内其他地市开展宣传推介工作；组织参与各类展会论坛等活动；入选厦门市创新体验中心优秀案例等。

第十一条 限期警告整改。服务商出现以下情况之一，将对服务商予以警告，要求限期1个月内完成整改：

（一）评定等级为不合格的服务商；

（二）未按合同要求服务试点企业，提供的解决方案和软件采购清单中，项目清单不完整，具体功能、用途和费用罗列不准确，私自绑定专属产品，随意调整或者故意抬高标准化产品（服务）的同期市场价格的；

（三）人员能力不足或团队配置不合理、服务不能满足试点企业需求、资料报送未按要求完成，造成试点企业投诉的；

（四）泄露试点企业商业机密、核心技术或敏感信息，包括但不限于客户数据、产品设计、生产流程等；

（五）与试点企业合作中获得不当经济或商业利益的；采取不正当竞争手段、损害试点企业或其他相关参与方利益的；

（六）进驻试点企业不及时；资料报送不及时、不完整、不规范等其他不配合试点工作行为。

第十二条 取消试点资格。服务商出现以下情况之一，将取消其关于厦门市中小企业数字化转型试点城市服务试点工作资格，并进行通报：

（一）在入库申请或验收过程中提供虚假信息的，存在骗补或采取不正当竞争手段等行为，损害试点企业或其他相关参与方利益的；

（二）在申请评定过程中存在干扰评定公平性行为的；

（三）入选试点工作数字化服务商后三个月内没有和企业签订数字化改造合同的；

（四）服务商被予以工作警告后未能按时完成整改工作，或整改后仍未实现成效的；

（五）超过30%试点企业满意度评价为“不满意”的；

（六）试点企业当年度经整改后二级通过率未达到80%的；

（七）存在相关违法违规行为的。

**第五章 附则**

第十三条 本办法由厦门市工业和信息化局负责解释，并根据工作开展情况适时进行修订。

第十四条 本办法自发布之日起施行。有效期至试点城市工作结束。

附件

厦门市中小企业数字化转型试点城市工作

服务商评价标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 分值 | 计算方法 | 得分 |
| 服务企业情况（25分） | 企业已签约立项数量 | 8 | 通过厦门市中小企业数字化转型公共服务平台，服务商与试点企业完成签约立项的数量予以统计赋分：·服务商与试点企业签约立项数量≥25家，得8分·20家≤服务商与试点企业签约立项数量＜25家，得6分·15家≤服务商与试点企业签约立项数量＜20家，得4分·10家≤服务商与试点企业签约立项数量＜15家，得2分·5家≤服务商与试点企业签约立项数量＜10家，得1分·服务商与试点企业签约立项数量＜5家，不得分 |  |
| 企业改造验收如期完成情况 | 6 | 服务商与试点企业启动改造后，根据企业改造验收如期完成率予以赋分：（完成率=实际按期完成验收企业数量/实际签约立项企业数量\*100%）·完成率≥90%，得6分·80%≤完成率＜90%，得4分·70%≤完成率＜80%，得2分·60%≤完成率＜70%，得1分·完成率＜60%，不得分 |  |
| 企业改造验收二级通过情况 | 6 | 服务商与试点企业启动改造后，根据试点企业改造验收等级满足二级及以上的通过率予以赋分：（通过率=实际验收通过二级及以上企业数量/实际签约立项企业数量\*100%）·通过率100%，得6分·90%≤通过率＜100%，得4分·80%≤通过率＜90%，得2分·通过率＜80%，不得分（如整改后通过率仍未达到80%以上，按“取消服务商资格”处理） |  |
| 服务商让利情况 | 5 | 1.价格让利。服务商实际价格履行申报时所做出的让利承诺的，其余视情况得1-2分；未履行价格承诺的，不得分。2.增值服务。（1）能提供人才培训、延长服务周期等相关增值服务，较同类产品让利力度大的，得1分；（2）能提供相关增值服务，较同类产品让利力度一般的，得1分3.其他情况。上述情况外，能额外提供让利服务或整体让利幅度大的，视情况得0-1分。 |  |
| 产品服务能力（25分） | 服务商产品数量 | 8 | 经公共服务平台审核发布的“小快轻准”产品数量：· 产品数量≥8个，得8分。· 6个≤产品数量＜8个，得6分。· 4个≤产品数量＜6个，得4分。· 2个≤产品数量＜4个，得2分。· 产品数量＜2个，不得分。 |  |
| 服务商产品覆盖场景 | 8 | 经公共服务平台审核发布的“小快轻准”产品，根据工信部发布的《中小企业数字化水平评测指标（最新版）》中中小企业数字化转型应用场景进行划分界定：·产品场景≥5个，得8分·产品场景4个，得6分·产品场景3个，得4分·产品场景2个，得2分·产品场景低于2个，不得分 |  |
| 服务商产品复制推广能力 | 5 | 除本次试点行业之外，鼓励服务商发布面向其他行业的通用型数字化转型解决方案及对应案例，实现产品或解决方案带动本市其他行业复制推广。经公共服务平台审核发布的“其他行业典型案例及产品”数量：· 典型案例数量≥5个，得5分。· 典型案例数量4个，得4分。· 典型案例数量3个，得3分。· 典型案例数量2个，得2分。· 典型案例数量1个，得1分。· 没有典型案例数量，不得分。 |  |
| 服务商产品持续运维升级能力 | 4 | 服务商在与试点企业签订的合同中，对产品与服务质量、迭代升级、运营维保等提出明确约定要求的，按签约企业的平均时限予以赋分：·合同中承诺持续升级、运营维保时限≥3年，得4分·2年≤合同中承诺持续升级、运营维保时限＜3年，得3分·1年≤合同中承诺持续升级、运营维保时限＜2年，得2分·6个月≤合同中承诺持续升级、运营维保时限＜1年，得1分·合同中承诺持续升级、运营维保时限＜6个月或没有相关条款的，不得分 |  |
| 工作实效评价（30分） | 服务商服务态度评价 | 5 | 试点企业在完成改造后，在厦门市中小企业数字化转型公共服务平台上对服务商服务过程中的**服务配合度、服务专业性**等内容进行综合打分，打分情况将作为赋分依据。·服务态度评价得分为5分，得5分·4分≤服务态度评价得分＜5分，得4分·3分≤服务态度评价得分＜4分，得3分·2分≤服务态度评价得分＜3分，得2分·1分≤服务态度评价得分＜2分，得1分·服务态度评价得分＜1分，不得分 |  |
| 服务商响应速度评价 | 5 | 试点企业在完成改造后，在厦门市中小企业数字化转型公共服务平台上对服务商服务过程中的**响应速度、沟通效率、解决问题效率**等内容进行综合打分，打分情况将作为赋分依据。·响应速度评价得分为5分，得5分·4分≤响应速度评价得分＜5分，得4分·3分≤响应速度评价得分＜4分，得3分·2分≤响应速度评价得分＜3分，得2分·1分≤响应速度评价得分＜2分，得1分·响应速度评价得分＜1分，不得分 |  |
| 服务商改造成效评价（企业评价服务商） | 10 | 试点企业在完成改造后，在厦门市中小企业数字化转型公共服务平台上对服务商改造完成后的**数字化转型综合成效**等内容进行综合打分，打分情况将作为赋分依据。·改造成效评价得分为5分，得10分·4分≤改造成效评价得分＜5分，得8分·3分≤改造成效评价得分＜4分，得6分·2分≤改造成效评价得分＜3分，得4分·1分≤改造成效评价得分＜2分，得2分·改造成效评价得分＜1分，不得分 |  |
| 服务商改造验收实效（专家复核服务商） | 10 | 第三方专家在改造验收通过后，并经试点企业确认，通过改造前后对比，根据服务商对试点企业改造提升实效平均情况，给予赋分。1**.创新方面**，推动企业关键环节数字化率≥70%，小计2分；2.**市场方面**，企业改造后销售额、主营产品市场占有率等方面提升，小计2分3.**提质方面**，企业改造后产品合格率、客户满意度等方面提升，小计2分4.**增效方面**，企业改造后生产计划达成率、产能利用率、库存周转率等方面提升，小计2分5.**绿色方面**，企业改造后能耗成本、废气废水排放、能源耗电等方面降低，小计2分上述各项分数根据企业改造的平均情况赋分统计：90%（含）以上企业实现增效，得2分；50%-90%比例企业实现增效，得1分；50%以下比例企业实现增效，不得分。 |  |
| 综合服务能力（20分） | 推动链式转型 | 5 | 链主服务商或服务商联合链主企业的，与细分行业上下游关联试点企业完成立项签约的，按实际签约立项数量进行赋分。每完成签约立项1家，得0.5分，累计不超过5分 |  |
| 服务试点企业入选标杆案例 | 5 | 鼓励服务商积极推动所服务的试点企业成为“优秀案例”企业，该项根据“厦门工信”公众号每周发布的试点企业典型案例情况予以赋分。·服务商所服务的试点企业入选“厦门工信”公众号中小企业数字化转型优秀案例的，每入选1家，得1分；·参与由市工信局组织的“标杆入企”活动的试点企业所提供数字化转型服务的服务商，每次“标杆入企”，得2分。上述累计不超过5分 |  |
| 服务商活动参展课题支撑情况 | 5 | 鼓励服务商在市区主管部门指导下，积极开展行业论坛、企业参展、主题沙龙等活动，每参与1项活动，得1分；鼓励服务商积极配合市区主管部门开展课题研究、行业调研等活动，每参与1项活动，得2分；上述工作项目分数累计计算，最高不超过5分 |  |
| 海外赋能 | 5 | 鼓励服务商积极推动厦门中小企业数字化转型产品或解决方案走向海外，扩大对外赋能影响。对服务商提供海外赋能典型案例的试点企业，每例海外赋能案例得2分，累计不超过5分。 |  |
| 加分项（10分） | 获省部级荣誉 | 3 | 被纳入《工业和信息化部办公厅 财政部办公厅关于开展财政支持中小企业数字化转型试点工作的通知》（工信厅联企业〔2022〕22号）的服务商，加2分；被纳入工信部中小企业局发布的“中小企业数字化转型典型案例”中的服务商或能提供其他省部级荣誉的，加1分。 |  |
| 转型成效标杆 | 4 | 企业改造验收满足四级情况。服务商所签约的试点企业，在完成改造验收后，经认定为数字化水平等级四级的，进行加分每认定一家四级企业的，加0.5分，最高4分。 |  |
| 宣传推广工作 | 3 | 入驻市级中小企业数字化转型创新中心，加2分；其他配合主管部门开展宣传推广工作的，视情况加1-2分；上述累计不超过3分 |  |
| 服务商出现以下情况之一直接取消服务商资格 |  | （一）在入库申请或验收过程中提供虚假信息的； （二）在申请评定过程中存在干扰评定公平性行为的； （三）入选试点工作数字化服务商后三个月内没有和企业签订数字化改造合同的；（四）超过3家试点企业满意度评价为“不满意”的；（五）试点企业经整改后二级通过率未达到80%的；（六）泄露试点企业商业机密、核心技术或敏感信息；（七）存在骗补、虚假合同等行为，或采取不正当竞争手段、损害试点企业或其他相关参与方利益的；（八）存在相关违法违规行为的。 |  |