附件3：

入驻服务评分标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务评级 | 优 | 良 | 中 | 差 |
| 分值区间 | X>8 | 8>=X>=6 | 6>X>=5 | 5>X |
| 评价条件 | 稳定性10分（比重30%）、响应率10分（比重30%）、用户评价5分（比重40%） |

一、分值计算公式

（一）总分值=稳定性分\*30%+响应率分\*30%+用户评分\*40%+特定加减分项。

（二）稳定性分=10分\*系统无故障运行时间/(系统无故障运行时间+系统故障维护时间)。

（三）响应率分=10分\*及时响应次数/故障或业务问题总数 (及时响应标准：30分钟内)。

（四）用户评分=(5星\*5星评论数+4星\*4星评论数+3星\*3星评论数+2星\*2星评论数+1星\*1星评论数)/总评论数。

（五）服务上线时，初始分值6分=稳定性10分\*30%+响应率10分\*30%，用户评价初始值为0分。

二、特定加减分项

（一）若服务受到用户表扬，服务切实方便市民（以龙城市民云app用户反馈记录为准），当季度可加1分。

（二）每季度平均响应时长在30分钟以内的服务，前20%个服务可加1分；平均响应时长排名最后的20%个服务减1分。

（三）每季度平均故障处理时长用时最少的前20%个服务可加1分，用时最长的20%个服务减1分。

（四）若用户反馈的业务问题超过1天没解决，本季度1个超期业务问题扣减1分，扣减至0分则不再继续扣减，下季度重新核算。

（五）服务若被下架，分数直接计0分处理。服务整改完并通过龙城市民云项目组确认后，方可重新上架，从上架后的下个季度恢复初始分值，例如：服务2021年第三季度下架，第三季度修复完重新上架，第三季度分值为0，第四季度恢复初始分值；若第四季度修复完重新上架，2022年第一季度恢复初始分，以此类推。

（六）若服务单位没有提前与龙城市民云项目组沟通，随意将龙城市民云项目组投放的宣传物料撤掉，本季度扣减1分，下一季度若没有改善，继续扣分。