**服务商推荐名单规则**

1. **公示规则**
2. **公示网址：**

信用通官网 <http://www.gzldyg.cn/#/> 服务商公示板块。

1. **公示内容：**

1）贵州省各地区服务商清单（每个地区公示1-3家，含服务商名，联系方式，服务评分）

1. 项目实名制软件申请流程
2. 服务投诉电话
3. 服务内容与服务保障
4. **公示方式：**网站用户选择地区查看，按服务商在该地区项目综合评价分数结果，公示前三名服务商名单与服务分。
5. **公示说明**
6. 旨在规范贵州省实名制服务市场，激励优质服务商。
7. 本推荐机制为奖励机制，并无惩罚。对于未上推荐名单的服务商，信用通公司也不会取消服务资格。
8. 建议服务规模较小的服务商（30个项目以下），挂靠在规模较大的服务商下（100个项目以上），信用通统一通过大服务商进行协调管理。
9. **服务商服务标准**

**为保证贵州省工程建设领域实名制市场的服务质量，对合作服务商以下协议要求。**

**为项目方提供硬件、软件、监管指标数据提升和售后服务。**

**1、软件服务：**服务商提供实名制系统软件接入服务。帮助项目完成省监管平台账号注册申请，完成项目上报与入库。

**2、硬件服务：**服务商将提供实名制硬件设备的集采与送货上门服务，提供设备安装，调试，全面配合验收。针对项目方操作人员进行系统安装、调试、数据准备、业务流程、操作方法等一系列培训，使其掌握系统操作（一般为劳资专管员）。

**3、数据服务：**服务商严格按照《保障农民工工资支付条例》中的内容，协助项目完成6个百分百指标，并配有专员1对1服务，帮助项目实时推送数据，完成省厅平台大数据监管的要求。

**4、售后服务：**服务商提供7\*24小时的在线客服，为项目解决软件、硬件和数据问题。对于设备产生的故障，承诺在接到故障通知的30分钟内完成初步诊断，非硬件类问题4小时内解决；硬件类故障在72小时内解决。

5、满足客户工地现场考勤数据实时准确推送和随时上门提供服务的要求。

6、确保有不少于3名人员在服务区域工作，及时处理相关问题和投诉。

1. **服务商评价体系**
2. **考核时间：**从2022年12月开始，**按季度（暂定）**对服务商所服务的所有项目进行服务水平综合考核评分。
3. **评价结果公示：**以综合评价最终分数决定服务商名单的公示排名，并展示对应分数。
4. **服务标准门槛：**服务商需达到服务标准门槛才能进入推荐名单，见附表。
5. **整改期限：**对已在名单上的服务商，若季度考核未达到入围门槛，给到一个月的整改期，未完成考核整改将移除推荐名单。

**附：服务商评价体系分数表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **维度** | **指标** | **指数** | **权重** | **服务标准门槛** | **备注** |
| **项目数据提升服务** | 六项指标达标率 | 达标率 | 55% | 综合达标率平均不低于80% |  |
| **C端农民工线上服务和权益保障** | 智慧劳务APP服务推广 | 注册使用率 | 35% | 存量项目不低于50%或新增项目不低于50% | 包含APP注册、维权视频观看、考勤打卡、工资确认、离场结算、电子合同等功能 |
| **工资代发量** | 人均代发量/月 | 3000元以下 | 0 | 10% | 无 |  |
| 3000-5000元 | 0.6 |
| 5000元以上 | 1 |
| **服务投诉（扣分项）** | 项目服务投诉量 | 每个扣5分 | / | 无 | 在评价总得分上扣除 |
| 工人欠薪投诉量 | 每个扣1分 |

1. **指标说明**
2. **指标1-六项指标达标率：**指该服务商名下服务项目在省级“六项指标”的监管落实情况。计算方式为服务项目综合达标率的平均数。
3. **指标2-智慧劳务APP服务推广：**指在服务项目中推广智慧劳务APP，推动项目务工人员的注册或使用功能。包含APP注册、维权视频观看、工资确认、离场结算。计算方式为APP注册或使用人数/项目总人数。
4. **指标3-工资代发量：**指服务商所服务项目总的工资代发情况，按月以人均代发量进行计算。根据考核周期的结果区间获得分数。
5. **服务投诉（扣分项）：**指服务商在项目服务中产生的项目方服务投诉和工人欠薪投诉，以单个投诉案件计算。在指标-123总得分基础上，按每个项目服务投诉扣5分，每个工人欠薪案件扣1分计算，得到服务商评价总分。