



Q/JHMTR

江苏金湖民泰村镇银行企业标准

Q/211600 JHMTRB 001—2022

江苏金湖民泰村镇银行信息化外包风险评 价指南

Guidelines for risk assessment of information outsourcing Bank Of JiangSu JinHu

MinTai Rural Bank

2022-06-20 发布

2022-10-01 实施

江苏金湖民泰村镇银行股份有限公司 发布



目 次

目 次	II
前 言	III
引 言	IV
1 范围	5
2 规范性引用文件	5
GB/T 32314-2015 商业银行客户服务中心服务外包管理规范	5
3 术语和定义	5
4 概述	5
5 评价	9



前 言

本标准由江苏金湖民泰村镇银行股份有限公司提出。

本文件由全国金融标准化委员会归口。

本文件起草单位：江苏金湖民泰村镇银行股份有限公司。

本文件主要起草人：李超。

本标准首次发布。





引 言

本文件的编制补充江苏金湖民泰村镇银行对信息技术服务外包的风险判别和缺乏风险评价的问题，以满足本机构的风险管理要求。

本文件适用于江苏金湖民泰村镇银行对其所拥有的信息技术服务进行风险判别和风险评价，通过对信息服务外包的全生命周期管理，从内部组织框架、外包服务商资质、合同合规、风险管理、外包人员管理、外包验收、外包评价等方面对外包服务进行风险评价。



江苏金湖民泰村镇银行银行信息化外包服务风险评估指南

1 范围

本文件建立江苏金湖民泰村镇银行的信息化外包服务的风险评价指南。明确了信息化外包需要确定的“由谁评价”、“评价什么”、“如何评价”“评价反馈”等一系列问题。

本文件适用本机构信息化外包服务的风险评估工作，及其它标准化文件起草参照作用。

2 规范性引用文件

GB/T 32314-2015 商业银行客户服务中心服务外包管理规范

3 术语和定义

3.1

信息化外包 Information Outsourcing

企业为迅速发展数字化，提高数字化质量、提高企业工作效率，节约信息化成本，而将企业信息化工作委托专业信息化服务公司开展的方式。

3.2

风险评估 Risk Assessment

量化和测评信息化外包为企业可能带来的影响或损失程度。

3.3

生命周期 Strategy

信息化外包服务从立项、实施、结束的整个整个过程，这个过程构成了一个完整的外包服务产品的生命期。

4 概述

信息化外包服务一般包括：信息化规划（咨询）、设备和软件选型、网络系统和应用软件系统建设、整个系统网络的日常维护管理和升级等内容。信息化外包风险评估是为发现信息化外包从立项、执行、结束整个过程中可能存在的战略、法律、声誉、合规、操作等风险隐患。

4.1 服务商资质指标

4.1.1 管理能力和行业地位

包括外包服务企业的管理组织架构，企业地址及业务经营范围，企业资信情况和行业地位等内容，能客观描述企业的运营和管理能力。

4.1.2 财务稳健性调查

要求外包服务企业的财务情况稳定，可以根据近三年企业财务报表和近三年审计报告发现。

4.1.3 经营声誉和企业文化

是企业外包服务行为获得社会认可的情况，可以根据查询企业违规违纪，法人违规违纪情况获得。

4.1.4 技术实力和服务质量

是企业外包服务能力的核心体现，需要从技术人员所具备的资质、学历、工作经历和人员流动情况进行调查。

4.1.5 服务能力

企业的外包服务能力评价可以根据已经发生的外包服务情况进行获取，如是否有突发事件应急方案，企业的项目开展经历，银行业项目成功案例，并通过最终用户有效联系方式进行电询企业真实的外包服务水平。

4.1.6 其他风险

涉及多个外包商时，应进行外包商的关联关系调查；外包服务商为境外供应商时，还应该调查其所在国家和地区是否已与我国银行业监督管理机构签订谅解备忘或双方认可的其他约定。

4.2 项目准入指标

4.2.1 业务操作风险

由于服务提供商服务质量和效率与合同约定标准相差巨大或内外部协作效率低下时，对我行业务操作可能造成的影响。

4.2.2 业务连续性风险

服务提供商遇到经营不善或发生突发事件等情况，以致外包活动不能正常进行时，对我行客户客户服务可能造成的影响。

4.2.3 信息安全风险

外包导致客户信息或我行机密信息被泄露时，对我行可能造成的影响。

4.2.4 合规风险

是否影响本行履行对客户或监管机构的应负责任。

4.2.5 规模风险

外包合同金额或预算金额较大，一旦失败会给我行带来较大财务损失的风险；同时也



意味着外包项目关系着我行关键业务，风险较大。

4.2.6 声誉风险

由于外包项目失败时；由于服务提供商服务与客户互动部符合本行整体标准，或服务供应商的业务处理活动不符合本行相关规定时，可能给我行造成社会负面影响的风险。

4.2.7 场所或物品风险

由于外包活动涉及本行重要办公场所/区域（如高柜、机要室等），或现金、重要凭证资料、印章等重要物品，服务供应商的业务处理活动不符合本行相关规定时，可能对重要场所或物品安全带来较大不利影响。

4.2.8 区域风险

由于外包活动所在国家或地区的经济、政治、社会变化等导致的，外包活动不能正常进行的风险。

4.2.9 能力丧失风险

由于拟外包的项目不符合本行“自主可控、适度外包”的信息科技外包战略，过度依赖外部资源而可能导致本行失去科技控制及创新能力，影响业务创新与发展的风险。

4.3 执行情况指标

4.3.1 协议执行

项目实施过程中是否按照合同及服务水平协议的要求提供了相应的服务。

4.3.2 培训与考核

服务供应商是否定期对外包人员进行考核和培训。

4.3.3 服务改进

在合同实施过程中，对于我行提出的关于服务质量或方式改进的要求，服务供应商是否能积极响应并及时进行了改进，达到我行要求。

4.3.4 应急处置

当遇到突发事件时，服务供应商是否有一套完整的应急预案，并能定期演练。

4.3.5 服务稳定性

服务供应商内部近期自身组织架构、经营状况和内部管理等方面发生变化的情况。

4.3.6 监管风险

在外包实施过程中，如法律、政府政策规定或监管要求发生调整，服务供应商能否提供有效应对方案。

4.3.7 制度执行



服务供应商或其人员是否发生违反我行重要内控制度或管理要求的情况。

4.3.8 突发事件

在项目实施期间，否发生突发事件或其他导致项目实施中断实施的事件或事故，是否由此产生项目风险隐患。

4.3.9 风险整改

是否解决了以往报告中揭示的外包风险问题或有有效缓解风险的手段。

4.4 年度综合指标

4.4.1 基本内容

外包服务商的经营状态、行业信誉、技术实力等情况的指标，是避免服务商风险的基础内容。

4.4.2 管理水平

外包服务商团队管理水平，以及配合本机构工作程度的指标。包括内控、协作、团队和文化认同等内容。

4.4.3 履约情况

外包服务商合约执行情况。包括履行承诺、制度遵守、保密管理和安全管理等内容。

4.4.4 问题处理

外包服务人员的服务水平和应急处理能力。包括响应服务时效性、处置时效性、服务态度、应急能力、投诉处置、个性化需求。

4.4.5 人员素质

外包服务人员的工作技能和个人素质。包括个人素质、技能水平、服务能力、工作记录。

4.4.6 沟通协商

外包服务人员主动沟通和问题协商能力。包括询问需求、协商问题和沟通讨论。

4.4.7 创新服务

服务外包人员创造性解决问题和主动服务的能力。包括是否能主动提出创造性建议和发现问题主动解决的能力。

4.5 指标适用

在外包服务生命周期的不同阶段，使用不同的指标集合对外包服务可能产生的风险进行评估。年度综合指标适用于两种情况，第一对外包服务按照年度进行风险评估，第二在外包服务期满时进行风险评估。



表 1：外包服务生命周期和评价指标对照表

生命周期	服务商资质	项目准入	执行情况	年度综合
立项期	■	■		
执行期			■	
结束期				■

5 评价

5.1 原则

评价应坚持以下原则：

A)全面性原则。风险评估应当贯穿项目立项、实施、完成的全过程，覆盖战略、法律、声誉、合规、操作等所有可能的风险隐患。

B)重点性原则。风险评估过程中应对不同情况的风险事项，采用不同计分方法，对某些不重要的风险项可以采取灵活的方法。

C)客观性原则。风险评估必须真实、客观地反映信息服务供应商的外包活动。

5.2 方法

评价实施的基本方法是针对特定的评价对象，采用相关评价手段，遵从评价规程，获取需要的证据和数据，给出是否能够达标的评价。

本标准中针对每一个指标项的评价构成一个单项评价，针对某个指标项的所有具体评价内容构成评价实施。对每一指标项进行评价时，可能用到访谈、核查、测试方法，也可能用到其中的一种或两种。外包服务风险评价包括单项评价和整体评价。单项评价是针对各指标项的评价，本标准中单项评价由评价指标、评价标准、评估分值构成。为方便使用，对评价单元进行表格展示。

5.3 流程

信息外包服务风险评价的一般流程如下：

- a) 确定信息外包服务的生命周期；
- b) 对处于不同生命周期的外包服务，采用不同的风险指标进行评估；
- c) 根据附录，对外包服务进行风险评价；
- d) 确定外包服务的风险评价得分。

5.4 反馈

信息化外包服务风险评价量化结果，反馈至业务连续性管理委员会、高级管理层和董事会审批，并根据管理要求，报送行业管理机构。

附录 A 服务商资质风险评价检查表

风险指标	评价标准	参考值
管理和行业地位（15%）	企业管理组织架构是否完善	0-5
	企业地址及业务经营范围是否符合，若不符合一票否决	-50
	企业资信情况是否良好	5-10
	行业地位	10-15
财务稳健（10%）	近三年财务报表是否稳健	0-5
	近三年审计报告是否稳健	5-10
声誉和企业文化（10%）	企业违规违纪情况	0-5
	法人违规违纪情况	5-10
技术实力和服务质量（20%）	技术人员履历（含资质、学历、工作经历）	0-10
	人员流动率	10-20
突发事件应对能力（15%）	应急方案	0-15
银行业熟悉程度（10%）	银行业所有项目开展经历	0-10
银行机构评价（20%）	同类型项目成功案例	0-5
	最终用户有效联系方式	5-10
	他行的评价	10-15
多个服务商	服务商关联关系，若关联一票否决	-50
境外供应商	调查其所在国家和地区是否已与我国银行业监督管理机构签订谅解备忘或双方认可的其他约定。	-50

附录 B 项目准入风险测评检查表

风险因素	评估标准	参考值
1. 业务操作风险（10%）	外包活动与本行核心业务关系密切，外包服务质量下降明显时，严重影响核心业务操作且损失难以弥补。	0-2
	外包活动与本行核心业务关联度较高，外包服务质量下降明显时，严重影响核心业务操作但可以采取一定措施补救；	2-5

	外包服务质量下降明显时，不影响任何核心业务操作，但可能会对支持保障类业务操作带来影响的。	5-7
	外包活动内容本身与本行业务关联度低，即使出现问题对本行业务操作带来影响极低。	7-10
2. 业务连续性风险 (15%)	影响客户正常办理业务且预计恢复时间超过 4 个小时；	0-3
	影响客户正常办理业务且预计恢复时间在 0.5 个小时与 4 个小时之间；	3-5
	影响客户正常办理业务但预计恢复时间在 0.5 小时以下；	5-9
	不影响客户办理业务。	9-15
3. 信息安全风险 (20%)	外包活动涉及客户信息，一旦泄露可能招致客户诉讼；	0-3
	外包活动涉及我行机密信息（含未公示信息），一旦泄露可能导致我行重要经营决策信息被非法使用；	3-7
	外包活动涉及我行一般信息，但一旦泄露会给我行带来程度不同的负面评价；	7-15
	外包活动不涉及客户信息或我行机密和一般信息。	15-20
4. 合规风险(10%)	业务外包后影响本行履行对客户的法律义务；或外包后影响本行履行对监管机构的责任，如无法获取与业务外包有关的账簿、记录等相关资料信息。	(-30) - (-50)
	外包后不影响本行履行对客户的法律义务或对监管机构的责任。	1-10
5. 项目规模风险 (10%)	外包合同金额（或年结算金额、预算金额）超过 100 万元以上	1-3
	外包合同金额（或年结算金额、预算金额）介于 100-50（含）万元之间；	3-5
	外包合同金额（或年结算金额、预算）介于 50-10（含）万元之间；	5-8
	外包合同金额（或年结算金额、预算）在 10（含）万元以下。	8-10
6. 声誉风险(15%)	一旦外包项目失败会影响本行整体形象	(-10) - (-30)
	属于营销客服等与客户直接互动或客户服务关联度交高的业务外包类型，或外包业务对内控管理要求较高时，由于供应商内部管理、人员素质、人员道德等方面的出现问题时，可能会影响本行声誉。	1-10

	外包业务活动基本不涉及与客户互动或与客户服务关联度低，外包服务不理想时对本行声誉基本不会造成影响。	10-15
7. 重要场所/物品安全风险 (15%)	外包人员可以进入本行重要办公场所或区域，或直接接触现金、重要凭证资料、印章等重要物品。	0-5
	外包人员可以接触安全措施一般（如简单封包）的现金、重要凭证资料、印章等重要物品。	5-10
	外包人员最多只进入本行一般工作场所，业务活动不涉及重要物品。	10-15
8. 国别/区域风险 (5%)	外包活动所在国家或地区政治经济状况不稳定，或金融、法律制度不健全，社会安全程度不高；	(-10) - (-30)
	外包活动所在国家或地区政治经济状况稳定，金融、法律制度健全，社会安全程度较高。	2-4
	外包活动在本国/本地区开展，不涉及国别/区域风险。	4-5
9. 科技能力丧失风险 (减分项，仅适用于信息科技类外包)	拟外包项目不符合本行信息科技外包战略，外包后很可能导致本行对科技控制及创新能力丧失。	(-50)
	交行暂不具备该项目实施所需专业化技能及资源，外包后可能存在对外部资源产生一定的依赖，但仍符合本行信息科技外包战略。	(-10) - (-30)
	拟外包项目符合本行信息科技外包战略，外包后不会导致过度依赖外部资源，不影响本行科技控制及创新能力。	0

附录 C 外包服务执行情况风险评价检查表

风险指标	评估标准	参考值
1. 服务供应商在项目实施过程中是否按照合同及服务水平协议的要求提供了相应的服务。(10%)	A. 服务供应商服务质量达到甚至优于合同及服务水平协议的要求。	8-10
	B. 服务供应商服务质量基本达到合同及服务水平协议的要求。	6-7
	C. 服务供应商服务质量未完全达到合同及服务水平协议的要求。	0-5
2. 服务供应商是否定期对外包人员进行考核和培训。(5%)	A. 服务供应商能够按照外包人员工作情况定期进行考核，考核情况完全属实，且能根据考核情况定期对外包人员进行专门培训，提升工作水平。	5

	B. 服务供应商能够按照外包人员工作情况定期进行考核,考核情况完全属实,且能根据考核情况不定期对外包人员进行专门培训,提升工作水平。	3-4
	C. 服务供应商能够按照外包人员工作情况定期进行考核,考核情况不完全属实,且未能根据考核情况不定期对外包人员进行有效培训。	0-2
3. 在合同实施过程中,对于我行提出的关于服务质量或方式改进的要求,服务供应商是否能积极响应并及时进行了改进,达到我行要求。(10%)	A. 服务供应商能积极及时响应,并根据具体要求及时有效整改,完全达到我行要求。	8-10
	B. 服务供应商能积极及时响应,并能对其中 70%以上的内容进行改进,基本达到我行要求。	5-7
	C. 服务提供响应缓慢,也未能及时进行整改,不能达到我行要求。	0-4
4. 当遇到突发事件时,服务供应商是否有一套完整的应急预案,并能定期演练。(10%)	A. 服务供应商有一套完整的应急预案,并能在合同期内演练 1 次以上。	9-10
	B. 服务供应商有应急预案,没有定期演练,但能在合同期内演练至少 1 次。	5-8
	C. 服务供应商目前没有应急预案,也没有进行定期演练,但有制定应急预案和定期演练的计划。	0-4
5. 服务供应商内部近期自身组织架构、经营状况和内部管理方面发生变化的情况。(5%)	A. 服务供应商内部近期自身组织架构、内部管理方面未发生变化,经营状况良好。	5
	B. 服务供应商内部近期自身组织架构、内部管理方面发生较大变化,经营状况较好好。	4
	C. 服务供应商内部近期自身组织架构、内部管理方面发生较大变化,经营状况有较大波动。	0-3
6. 在外包实施过程中,如法律、政府政策规定或监管要求发生调整,服务供应商能否提供有效应对方案。(10%)	A. 在外包项目实施过程中,服务供应商对于法律、政府政策或监管要求的调整能及时应对,且实施操作不存在违法或违规隐患。	9-10
	B. 在外包项目实施过程中,服务供应商对于法律、政府政策或监管要求的调整能基本应对,且实施操作不存在明显的违法或违规隐患。	6-8
	C. 在外包项目实施过程中,服务供应商对于法律、政府政策或监管要求的调整能不能应对,且实施操作存在违法或违规隐患。	0-5
7. 服务供应商或其人员是否发生违反我行重要内控制度或管理要求的情况。(10%)	A. 服务供应商或其人员没有发生违反我行重要内控制度或管理要求的情况。	9-10
	B. 服务供应商或其人员发生过 1 次违反我行重要内控制度或管理要求的情况,但已经得到良好解决。	4-8
	C. 服务供应商或其人员发生过 1 次以上违反我行重要内控制度或管理要求的情况,且未得到良好解决。	0-3
8. 在项目实施期间,否发生突发事件或其他导致	A. 在项目实施期间,未发生突发事件或其他导致项目实施中断实施的事件或事故,也没有明显的项目风险隐患。	13-15

项目实施中断实施的事件或事故,是否由此产生项目风险隐患。(15%)	B. 在项目实施期间,发生过 1 次突发事件或其他导致项目实施中断实施的事件或事故,风险隐患较少,并能得到良好的控制。	6-12
	C. 在项目实施期间,发生过 1 次以上突发事件或其他导致项目实施中断实施的事件或事故,存在一定的风险隐患,且未能得到有效控制。	0-5
9. 在项目实施期间,否发生发生信息泄密事件,是否由此产生项目风险隐患。(15%)	A. 在项目实施期间,未发生信息泄密事件,也没有明显的项目风险隐患。	13-15
	B. 在项目实施期间,发生过 1 次信息泄密事件,风险隐患较少,并能得到良好的控制。	6-12
	C. 在项目实施期间,发生过 1 次以上信息泄密事件,存在一定的风险隐患,且未能得到有效控制。	0-5
10. 是否解决了以往报告中揭示的外包风险问题或有效缓解风险的手段。(10%)	A. 以前报告或揭示的风险隐患已得到良好的解决,并能采取有效的风险缓释手段。	8-10
	B. 以前报告或揭示的风险隐患已得到基本解决,并能采取一定的风险缓释手段。	4-7
	C. 以前报告或揭示的风险隐患没有得到解决,并未采取任何采取有效的风险缓释手段。	0-3

附录 D 外包服务年度综合风险评价检查表

指标项	评价内容	评价标准
基本情况 (10 分)	经营状况 (3 分)	1. 服务商经营状况好,盈利能力强,负债水平低,得 3 分; 2. 服务商经营状况较好,盈利能力和负债水平一般,视情况得 1-2 分; 3. 服务商经营状况差,几乎不盈利,负债水平很高,得 0 分。
	行业信誉 (3 分)	1. 服务商产品或服务质量好,遵守市场竞争规则,享有良好的财务信誉、商业信誉、银行信誉等行业信誉,得 3 分; 2. 服务商产品或服务质量一般,存在个别违背市场竞争规则的情况,财务信誉、商业信誉、银行信誉等行业信誉一般,视情况得 1-2 分; 3. 服务商产品或服务质量差,有严重违背市场竞争规则的情况,在行业中的信誉很差,得 0 分。
	技术实力 (4 分)	1. 服务商技术团队实力强,具有相关资质认证或多年从业经验的技术人员数量较多,拥有成熟的产品或服务案例,得 4 分; 2. 服务商技术团队实力一般,具有部分相关资质认证或多年从业经验的技术人员,有产品或服务案例,视情况得 1-3 分; 3. 服务商技术团队实力差,无具有相关资质认证或多年从业经验的技术人员,无产品或服务案例,得 0 分。

管理水平 (12 分)	内部控制 (3 分)	1. 服务商愿景目标明确，管理策略合理，具有完备的管理制度与严格的奖惩机制，得 3 分； 2. 服务商重视企业内部管理，制定了相应的管理制度与奖惩机制，视情况得 1-2 分； 3. 服务商不重视内部管理，基本的管理制度与奖惩机制缺失，得 0 分。
	外部协作 (3 分)	1. 服务商与客户及供应商保持着良好的合作关系，客户服务和供应商合作满意度高，得 3 分； 2. 服务商与客户及供应商的合作关系一般，客户服务和供应商合作满意度一般，视情况得 1-2 分； 3. 服务商不重视与客户及供应商之间的合作关系，客户服务和供应商合作满意度低，得 0 分。
	团队合作 (3 分)	1. 服务商员工之间相互信任，具有很好的团队合作意识，勇于主动分担任务，工作时步调协调一致，配合默契，得 3 分； 2. 服务商员工具有一定的团队合作意识，工作时配合较为默契，能较好地完成任务，视情况得 1-2 分； 3. 服务商员工团队合作意识差，工作时缺乏必要沟通，有时会出现工作任务无法完成的情况，得 0 分。
	文化认同 (3 分)	1. 服务商充分理解人民银行文化，适应性和认同感强，对员工的要求与人民银行要求保持一致，得 3 分； 2. 服务商基本认同人民银行文化，愿意调整对员工的要求以达到与人民银行要求一致，视情况得 1-2 分； 3. 服务商基本理解人民银行文化，不愿意根据人民银行的要求调整对员工的要求，得 0 分。
履约情况 (18 分)	履行服务承诺 (8 分)	1. 服务商能够严格按照合同规定履行承诺的服务内容，产品或服务验收完全符合约定标准，得 8 分； 2. 服务商能够按照合同规定履行承诺的服务内容，产品或服务部分不符合约定标准，在我方要求下积极进行整改以达到预期标准，视情况得 1-7 分； 3. 服务商无法完成合同中承诺的服务内容，质量达不到约定标准，得 0 分。
	遵守规章制度 (5 分)	1. 服务商能够遵守相关规章制度，未出现违纪违规情况，得 5 分； 2. 服务商基本能遵守相关规章制度，出现个别情节较轻的违规现象，未造成影响，视情况得 1-4 分； 3. 服务商出现了情节严重的违规现象，造成严重影响，得 0 分。
	信息保密和数据安全管理 (5 分)	1. 服务商能够严守保密和数据安全管理规定，未出现任何泄密或信息安全事件情况，得 5 分； 2. 服务商能够严守保密和数据安全管理规定，出现个别不符合保密或数据安全规定的现象，但未造成信息泄露或重大信息安全事件，视情况得 1-4 分； 3. 服务商出现了不符合保密规定的现象，造成了秘密泄露

		或重大数据安全事件，得 0 分。
问题处理 (30 分)	响应服务请求及提供解决方案的时效性 (6 分)	1. 服务商能够在规定时间内回应服务请求，并在规定时间内提供合理有效的问题解决方案。得 6 分 2. 服务商在超出规定时间后的较短时间内回应服务请求，并提供有效的问题解决方案，视情况得 1-5 分； 3. 服务商在超出规定时间后的很长时间内对服务请求置之不理，且无法提供问题解决方案，得 0 分。
	处理问题的时效性 (6 分)	1. 服务商能够根据问题解决方案，及时采取行动配合，在规定时间内快速有效解决问题，得 6 分； 2. 服务商能够根据问题解决方案，配合在超出规定时间后的较短时间内有效解决问题，视情况得 1-5 分； 3. 服务商在超出规定时间后的很长时间内无法配合解决问题，得 0 分。
	解决问题时的服务态度 (3 分)	1. 服务人员具有良好的服务态度，与我方人员沟通配合融洽，得 3 分； 2. 服务人员的服务态度尚可，对我方人员比较友好，视情况 1-2 分； 3. 服务人员服务态度恶劣，以敌对心态面对我方，得 0 分。
	遇到突发问题的应急能力 (6 分)	1. 服务商遇到突发问题能够及时响应，提供合理有效的解决措施，并在规定时间内予以解决，得 6 分； 2. 服务商遇到突发问题能够作出响应并提供解决措施，通过努力能在超出规定时间后的较短时间内解决问题，视情况得 1-5 分； 3. 服务商遇到突发问题表现慌乱，在超出规定时间后的很长时间内无法提出解决措施并予以解决，得 0 分。
	投诉处理 (6 分)	1. 服务商接到我方投诉后，能够迅速调查情况，并在规定时间内给出投诉处理结果，得 6 分； 2. 服务商接到我方投诉后，能够在超出规定时间后的较短时间内给出投诉处理结果，视情况得 1-5 分； 3. 服务商接到我方投诉后，迟迟不肯解决，在超出规定时间后的很长时间内无法给出投诉处理结果，得 0 分。
	对多样化、个性化需求的满足程度 (3 分)	1. 服务商能够正确理解我方多样化、个性化需求，并尽最大努力提供服务，以满足我方需求，得 3 分； 2. 服务商能够正确理解并满足我方部分多样化、个性化的需求，视情况得 1-2 分； 3. 服务商只能提供固定的服务，无法满足我方多样化、个性化的需求，得 0 分。

人员素质 (10 分)	个人素质 (2 分)	1. 服务人员外表、举止、谈吐得体，个人素质高，得 2 分； 2. 服务人员外表、举止、谈吐尚可，素质较好，得 1 分； 3. 服务人员外表、举止、谈吐粗鲁，需要培训改进，得 0 分。
	技能水平 (3 分)	1. 服务人员专业技术水平高，技能全面过硬，善于思考并解决问题，得 3 分； 2. 服务人员专业技术水平一般，技能较为全面，有时需要在他人指导下解决问题，视情况得 1-2 分； 3. 服务人员职业水平低，技能掌握不牢，只能请求他人帮忙解决问题，得 0 分。
	工作纪律 (2 分)	1. 能严格遵守单位工作纪律，不存在无故迟到、早退、旷工的情况，得 2 分； 2. 存在无故迟到、早退现象，不能严格遵守单位内部管理规定规定的情况，得 1 分； 3. 经常无故迟到、早退，不遵守单位内部管理规定，得 0 分。
	提供优质服务的其他能力 (3 分)	1. 服务人员从业经验丰富，密切关注技术发展趋势，具有很强的服务意识和创新能力，能提供优质服务，得 3 分； 2. 服务人员具有一定从业经验，了解技术发展趋势，服务意识和创新能力一般，能提供基本服务，得 1-2 分； 3. 服务人员欠缺从业经验，对技术发展趋势不关心，服务意识和创新能力差，甚至无法提供基本服务，得 0 分。
沟通协商 (10 分)	询问服务需求 (3 分)	1. 服务商主动联系我方，积极对服务需求进行询问和沟通，沟通过程中能准确理解我方需求阐述，得 3 分； 2. 服务商在我方提出服务需求时能进行询问和沟通，需要多次沟通才能理解我方需求，视情况得 1-2 分； 3. 服务商在我方提出服务需求时不愿意进行询问和沟通，多次催促沟通也无法理解我方需求，得 0 分。
	协商解决问题 (4 分)	1. 出现问题时，服务商能够积极主动与我方进行协商沟通，迅速就问题的排查解决方法达成一致，得 4 分； 2. 出现问题时，服务商能够与我方进行协商沟通，多次沟通后能就问题的排查解决方法达成一致，视情况得 1-3 分； 3. 出现问题时，服务商持躲避态度，经过多次沟通仍无法就问题的排查解决方法达成一致，得 0 分。
	参与沟通讨论 (3 分)	1. 服务商积极参与我方组织的讨论，在讨论中能提出合理性建议，并对我方提出的意见进行合理评估并采纳，得 3 分； 2. 服务商能够参与我方组织的讨论，在讨论中能对我方提出的部分意见进行评估并采纳，得 1-2 分； 3. 服务商对我方组织的讨论避不参加，完全不接收我方意见，只是按照自己的方法做事，得 0 分。

创新及主动服务能力 (10分)	提供创新性或改进性建议 (3分)	1. 服务商能够在服务过程中, 主动提出合理有效的创新性或改进性意见, 得3分; 2. 服务商能够在服务过程中, 在我方询问下, 能够提出个别创新性或改进性意见, 视情况得1-2分; 3. 服务商只进行常规服务, 不能提出创新性或改进性建议, 得0分。
	发现重大安全隐患并及时告知 (4分)	1. 服务商服务细致到位, 能够发现重大安全隐患并第一时间告知我方, 得4分; 2. 服务商服务质量尚可, 对于部分安全隐患无法及时发现并告知我方, 但未造成安全事故, 视情况得1-3分; 3. 服务质量差, 不能发现存在的重大安全隐患, 造成了安全事故, 得0分。
	对潜在需求和可能发生变更的需求提出合理性建议 (3分)	1. 服务商能够根据服务情况, 主动考虑我方潜在的需求和可能发生变更的需求, 并给出合理有效建议, 得3分; 2. 服务商在我方提出潜在需求和可能发生变更的需求时, 能够予以响应并提出建议, 视情况得1-2分; 3. 服务商从不考虑潜在需求和可能发生变更的需求, 且无法提供建议, 得0分。