

宝丰县政府采购网上商城电商评价规则

一、评价规则

宝丰县政府采购网上商城电商评价体系由五部分评价指标构成：用户服务、用户评价、商品信息管理、商城价格管理及其它管理。

综合评价总分值设为 100 分，其中：用户服务 30 分、用户评价 40 分、商品信息管理 10 分、商城价格管理 10 分、其他管理 10 分。评价体系采用初始满分制、过程扣分制，分数扣完得分为 0。综合评价得分是按照评价体系规则，对各评价指标系统计算汇总得出。

除用户评价外，其他评价指标每六个月为一个考核周期。

在同一考核周期内，综合评价得分 60(含)分以下，取消入围交易资格；在同一考核周期内，综合评价得分 80(含)分以下，暂停交易三个月，责令进行整改。

电商在考核周期内有其它违法违规行为的，由政府采购监管部门视具体情况给予约谈、责令改正、通报、下架商品、暂停交易、取消入围资格等处理。

宝丰县政府采购网上商城电商评价规则全县统一，评价分值全县汇总，评价结果全县通用。

二、评价指标

序号	纬度	指标项	指标说明	指标评价数据来源	分值 (分)	分值计算方式
1	用户服务	未及时处理订单	2个工作日内未明确回复采购单位是否接收或拒绝订单	采购单位情况反映	30	核实一次，扣 5 分，扣完为止
2		供货不及时	接收采购单位订单后，无正当理由 5 个工作日内未向采购单位交货	采购单位情况反映		核实一次，扣 5 分，扣完为止
3		不执行采购订单（合同）	拒绝或未按承诺执行已确认的订单（合同），包括但不限于发货、安装、保修、换货等履约条款。	采购单位情况反映		核实一次，扣 5 分，扣完为止
4		未及时推送订单相关信息	未按网上商城管理办法要求对电子订单相关信息向网上商城进行推送	商城系统自动巡检		每订单每次，扣 0.2 分
5		发生商品质量问题未及时解决处理	提供给用户的商品在三包期发生质量问题不予及时进行处理解决，进行责任推诿；不支持货到 7 天无条件退换货。	采购单位情况反映		核实一次，扣 5 分，扣完为止
6		未在规定时间内完成商品上架工作	入围后未在规定时间内未完成商品上架或上架不符合要求	商城系统自动巡检		该项未完成扣 10 分，扣完为止
7		未遵守服务承诺进行送货及安装等	接收采购单位订单后，未遵守服务承诺无故不送货上门或未进行安装服务	采购单位情况反映		核实一次，扣 5 分，扣完为止
8		由于电商技术问题影响商城正常运行	如因电商在数据推送时，导致商城产品信息出错等影响商城正常运行的	商城系统自动巡检		核实一次，扣 5 分，扣完为止
9		电商无专人负责，或负责人员发生变动未向监管部门报备	未安排专人负责河南省政府采购网上商城相关工作，或人员变动时未及时向监管部门进行报备	采购单位及监管部门情况反映		每次扣 5 分，扣完为止
10	用户评价	商品参数符合性	/	采购单位评价，系	40	该项为用户评价，每项为五星制，单颗星

序号	纬度	指标项	指标说明	指标评价数据来源	分值 (分)	分值计算方式
11		包装完整性	/	统自动计算分值。		综合得分为： $S_n = \text{sum}(n \text{ 星}) / \text{sum}(S1 \dots S5 \text{ 星}) * \text{分值}$ ， 电商该项综合得分为 $S = \text{sum}(S1 \dots S5)$
12		物流配送及时性	/			
13		送货人员服务态度	/			
14		首次现场服务态度	/			
15	商品信息 管理	无法与其自有商城的商品信息进行对比	提供的与自有商城商品信息链接为虚假链接或自有商城无此商品信息链接	商城系统自动巡、 情况反应	10	每商品/次扣 1 分，扣完为止
16		无货商品未及时下架	对于无货商品未及时进行下架			每商品/次扣 1 分，扣完为止
17		上架商品其他市场没有销售	面向社会大众的电商平台（3 个以上）没有销售，或者河南区域之外的政府采购网上商城平台没有销售			每商品/次扣 1 分，扣完为止
17	商城价格 管理	提供的商品价格明显高于同期主流电商同款商品平均价格（含税）	政府采购网上商城上架商品价格明显高于同期主流电商同款商品的平均价格(含税)	商城系统自动巡检、情况反映、 市场调查	10	每商品/次扣 1 分，扣完为止
18		上架商品高于自有商城商品价格	政府采购网上商城上架商品价格高于其自有商城商品最低报价			每商品/次扣 1 分，扣完为止
19		上架商品高于厂商市场参考价	政府采购网上商城上架商品价格高于厂家发布的市场参考价格			每商品/次扣 1 分，扣完为止
20		商品价格上涨	对商品价格进行上调进行扣分（如有特殊情况由监管部门视具体情况而定）			每商品/次扣 1 分，扣完为止
21	其它	社会各界反映问题处理	本规则中未列明，社会各界举报、反映，经核查属实，本规则未进行扣分处理的事项	社会各界情况反应	10	核查属实、约谈或通报一次扣 5 分

三、用户评价指标计算方式

1. 指标项

序号	指标项	星级	备注
1	货物与订单描述符合性	五星	
2	商品包装完好性	五星	
3	物流配送及时性	五星	
4	送货人员服务态度	五星	
5	首次现场服务态度	五星	

2. 得分计算方法

(1) 采购单位对商品验收后，依据评价指标项对电商进行星级评定。

(2) 每颗星以 8 分进行计算，即 1 星=8 分，2 星=16 分，3 星=24 分，4 星=32 分，5 星=40 分；
电商的最高得分为 40 分，最低得分为 8 分。

(3) 得分计算公式

单颗星的综合得分为：该星的评价总数除以所有星的评价总数，再乘以该星代表的分值。

$$S_n = \text{sum}(n \text{ 星}) / \text{sum}(S1 \dots S5 \text{ 星}) * \text{分值}$$

电商的综合得分为：各星得分总和。

$$S = \text{sum}(S1 \dots S5)$$