

附件

## 2026 年度上海市科技创新券服务机构综合评价指标体系

一级指标	二级指标	指标解释	权重
服务能力	服务资质	服务机构所具备开展相关服务的资质情况	10
	服务团队	服务机构所具备的专业服务人员情况	
服务质量	服务评价	用券企业对服务机构服务质量的满意度反馈	25
	服务案例	服务机构通过创新券服务所形成的典型服务案例情况	
	复核情况	服务机构服务订单涉及材料的合规性情况	
	投诉情况	服务机构服务过程中受到投诉数量、处理效率及整改落实情况	
服务频率	服务次数	服务机构在评价周期内实际提供服务的总次数排名	30
	服务金额	服务机构在评价周期内实际提供服务的总金额排名	
	兑付次数	服务机构在评价周期内实际兑付的总次数排名	
	兑付金额	服务机构在评价周期内实际兑付的总金额排名	
内控体系	制度规范	服务机构内部服务、管理制度建设情况	9
活跃程度	响应速度	服务机构对企业服务订单的处理与反馈时效	11
	提出建议	服务机构开展服务过程中对创新券政策实施提出改进建议情况	
	更新频率	服务机构相关信息更新与维护的频次	
诚信情况	信用情况	服务机构信用记录状况	15
	日常监管及监督检查情况	服务机构接受日常监管、监督检查结果及整改情况	
<b>总 分</b>			<b>100</b>