**第四部分 招标内容及要求**

**一、概述**

作为“智慧城管”的基础框架，温州市数字化城市管理系统（简称“数字城管”）依托空间信息技术、工作流技术、计算机网络技术、无线通信技术等先进技术手段，实现城市部件和事件管理的数字化、管理模式的网络化和空间信息可视化，并依托政府信息化建设相关资源的共享，建立一套科学完善的城市管理监督评价体系，提高城市管理水平。

温州市数字化城管服务外包，是指将服务区域内的城市事、部件委托给具有信息采集能力、且具有合法经营资质的法人单位，按照城市事、部件管理标准、巡查监管要求，以责任网格为基本工作单位，进行定时、全面、公正、及时的监管和有效信息数据采集，同时对热线投诉、视频监控、应急联动、市民举报、领导交办等多种途径收集的城市管理信息进行准确传输以及核查、立案、派遣、核实、结案等，从而保证城市管理问题及时发现和全面处置。

根据数字城管平台运行的实际情况，为了引进竞争机制，以加强工作流程各环节的相互监督，提高数字城管系统的工作效率，采购人决定将信息采集和坐席服务按区域分为四个标段组织招标：

标段一为“温州市数字化城管服务外包（鹿城片区）”

标段二为“温州市数字化城管服务外包（瓯海片区）”

标段三为“温州市数字化城管服务外包（龙湾片区）”

标段四为“温州市数字化城管服务外包（大厅坐席）”

**二、项目内容**

**（一）项目采购内容及投标要求**

**1、各标段基本情况及人员数量要求**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **标段** | **名称** | **责任网格** | **面积（平方公里）** | **额定总人数（人）** | **采购预算****（万元）** | **备注** |
| 一 | 鹿城片区 | 47 | 80 | 111 | 754.8 | 每个责任网格至少配置2名路面采集人员。 |
| 二 | 瓯海片区 | 37 | 125 | 85 | 652.8 |
| 三 | 龙湾片区 | 42 | 115 | 96 | 578 |
| 四 | 大厅坐席 | —— | —— | 35 | 255.5 |  |
| 合计 | 126 | 320 | 327 | 2241.1 |  |

**2、投标要求**

1. ▲本项目要求供应商按照上表各标段规定的额定人员数量要求组建相应的专业服务队伍，为采购人提供“数字城管”信息采集人员和大厅坐席人员外包服务，在保持额定人员数不变的情况下，采购人可以根据实际需要适时调整路面采集人员数。
2. ▲投标供应商根据自己的技术和商务优势可对全部标段或一个或多个标段进行投标，但不得只对标段中部分采购内容进行投标。
3. 为保证本项目信息采集服务工作形成良性公平的竞争机制，投标供应商在参加本项目多个标段投标时，最多只能中标1个标段，具体按照标段号（1-4）顺序排列确定中标标段，即投标供应商已被推荐为前一标段第一中标候选人的，不再被推荐为后序标段的中标候选人，但作为合格供应商参与评审。
4. ▲**投标供应商在选择的所投标段（1-3）区域范围内应无涉及数字城管事件与部件的管理、养护作业、坐席服务等职责，否则将取消投标及中标资格。**
5. ▲**投标供应商在选择所投的第四标段区域范围内应无涉及数字城管事件与部件的管理、养护作业等职责，否则将取消投标及中标资格。**
6. 合同履行期内，项目负责人及项目组主要成员应与投标文件保持一致，未经采购人同意，不得擅自更换，否则按违约处理，采购人有权取消其中标资格、终止合同，并追究其违约责任。

**（二）项目具体服务内容：**

**1、信息采集（标段一、二、三）**

**1.1项目实施范围**

（1）标段一为鹿城片区(含东瓯大桥、瓯越大桥)约80平方公里。

（2）标段二为瓯海片区（含温州生态园范围、高教园区范围、瓯海大道瓯海段）约125平方公里。

（3）标段三为龙湾片区（含温州经开区、瓯江口新区范围、瓯海大道龙湾段）约115平方公里。

(4) 采购人可根据城市发展的实际需要对各标段服务范围（网格）进行调整并相应增减人数，合同总价应根据实际发生额进行结算，供应商必须无条件接受。

**1.2信息采集人员具体工作如下（不仅限于此）：**

（1）依据相关城市管理标准，在“数字城管”覆盖区域内，以人工巡查的方式负责对城市事件动态问题及部件完好、变更等信息的限时采集；

（2）对热线投诉、视频监控、应急联动、互联网举报、上级交办等各种途径收集的问题进行核实；

（3）对所有派遣处置的问题结案前进行核查；

（4）对责任网格内力所能及的市政、市容环境类城市管理问题突出实行“举手之劳”；

（5）对政府关注的各项专项内容提供专项普查服务，包括针对台风、暴雨等灾害天气提供快速的紧急情况普查服务；

（6）根据城市管理工作的要求，实施双休日重点工作内容的采集，处理其他指定的专项交办任务；

（7）轻微问题做到“举手之劳”（包括劝导），边发现边整改，内容主要包括但不限于此：

① 不符合立案标准的小广告；

② 垃圾箱小门打开或盖子移位；

③ 井盖轻微错位，在能力范围内可以复位的；

④ 交通护拦轻微移位、脱节、侧倒（非水泥柱等）；

⑤ 垃圾箱外的小袋装垃圾；

⑧ 网络通讯交接箱门打开（设施未损坏）；

⑨雨水篦子轻微堵塞疏通；

⑩ 其他可举手之劳情形。

**1.3 信息采集人员条件要求**

（1）文化程度：新招人员应有高中毕业以上文化程度，失业失地人员、复退军人优先。

（2）年龄：新招录人员应在18周岁以上，50周岁以下。

（3）健康要求：身体条件能适应全天候连续户外巡查值勤。

（4）其他要求：作风正派，爱岗敬业，有较强的责任心，具有吃苦精神、服务意识、质量意识、保密意识，有为数字城管服务的职业道德，无犯罪记录和明显不良嗜好。

（5）现有服务人员中经采购人确认为优秀的信息采集人员优先聘用。

**1.4 采集时间及定量基数**

（1）信息采集时间要求：每天8：00-20：00，并根据季节变化适时进行调整，节假日和双休日正常采集。采购人有权根据实际工作需要，对作息时间作适当调整。

（2）定量基数：指服务周期供应商上报有效信息的累计总量（按额定总人数计算）。标段一人均每天上报不少于10件有效信息；标段二和标段三人均每天上报不少于9件有效信息。鉴于春节期间假期影响，春节期间10天的人均每天上报不少于5件有效信息。如遇不可抗力情形，可酌情减免任务。

**1.5 信息采集器的管理**

（1）采集设备的配备和管理。信息采集员和管理人员所需的“信息采集器”原则上由采购人按人员配置的情况足额提供。采集器按3000元/部标准支付抵押金并签订租赁合同。中标单位支付足额抵押金后，向采购人领取“信息采集器”；合同终结时，中标供应商须如数返还信息采集器，每少一部按照采购价和使用年限的比例赔偿。如因使用不当造成采集器外观破损或影响功能正常使用的，由中标单位承担维修费用。

（2）中标单位自行提供采集器的，应符合基本标准（CPU不低于4G，存储容量不低于64G，像素不低于1200万，双卡双待，GPS偏移不超过5米,机龄2年以内等），中标单位应保证提供足额的采集器，保证采集工作顺利执行。

（3）采集服务范围和服务期限内的无线网通信费（包含虚拟网通话费和数据流量费）由采购人提供，超出部分由中标单位承担并要求保证设备正常使用。中标单位应加强采集器的管理，并落实专人负责，同时要制定采集器管理使用制度，保障信息采集器正常的使用。

**1.6 其他要求**

（1）要求创新信息采集手段，拓宽信息采集渠道，▲**采用无人机、车载采集等先进技术**，全方位、多角度、立体化快速发现问题，与智慧城管平台对接，实时传输画面和问题上报。中标单位应提供无人机1架，汽车1辆（需要配备车载视频采集器），电动自行车2辆（其中1辆折叠式），应急事件安全护栏不少于10套。无人机应符合基本标准（综合续航20分钟以上、电池3800mah以上、悬停精度0.3米以内、支持定位和实时图传）；电动自行车应符合国家标准（普通电动自行车电池支持速冲、可提取、容量35AH以上，支持定位服务；折叠电动自行车电池电压不低于48V、容量不低于20AH、整车质量不超过20KG）；安全护栏应根据甲方提供的标准制作。

（2）要求每季度定期对信息采集员负责的工作责任网格进行轮换。

（3）要求每月定期向采购人提供阶段工作总结报告。

（4）要求对东瓯大桥、瓯越大桥、瓯海大道主干道和区域内高架桥、隧道等，▲**每周至少两次车巡**。

（5）项目实施标准、相关考核要求及计扣办法，见附件十二“考核指标表”。

（6）岗位设置需包括项目经理、管理岗、路面采集岗、质量监控岗、预受理岗等。

**2、大厅坐席服务（标段四）**

**2.1项目工作服务地点：**市本级数字城管信息中心大厅；

**2.2大厅坐席服务内容**

负责按照数字化城市管理体系规定的城市管理事、部件动态信息处理流程与标准，对城管服务热线投诉、信息采集人员上报、应急联动交办、互联网举报、视频监控发现、物联网自动上传、上级交办等途径的城市管理信息进行收集、甄别、立案、派遣、审核、结案；负责值守“96310”城管服务热线与防台防洪值班电话以及处理城市管理方面其他指定任务。具体工作如下（不限于此）：

**2.2.1数字城管平台工作内容**

（1）负责对信息采集员上报、物联网上传、互联网举报、视频监控发现的问题进行受理、立案、派遣、核查、结案。具体是受理上报的事、部件问题信息，对信息数据的图像进行编辑、汇总和电子地图查找，进行预立案筛选，综合判别后对问题进行立案、派遣，并将派遣处理后的反馈结果交采集员核查，确认问题处理完毕后进行结案。

（3）对专项数据普查、新增城市部件信息进行登记。

（4）做好对信息采集员、市民投诉等信息的保密工作。

（5）每月对“数字城管”平台案件办理情况进行数据分析、趋势分析，提供阶段工作总结报告。

（6）处理城市管理方面其他指定任务。

**2.2.2热线系统工作内容**

（1）受理

负责受理“96310”城管服务热线、防台防洪值班电话等咨询、投诉和建议，记录描述内容生成受理单，根据服务经验和知识库系统进行当场解答。

（2）交办

对于处理复杂事项，可进行转送督办人员进行审核。审核通过后转办给相关职能部门和有关人员进行处理，并督促办理结果在规定时间内反馈至热线系统。

（3）回退

在转办受理单时，如发现内容填写不详或不规范时，将受理单退还给受理员，并注明退回的原因。由于操作失误或业务判断不准确，导致受理单转办不合理的，办理部门可申请回退，并说明原因。在收到办理反馈后，如对反馈结果不满意，进行回退到办理部门，并提供重办理由。

（4）呈报

除立即可办结的来电事项以外，重要的事项、无法确认部门或涉及多个办理部门等需要报送指挥中心进行协调确认的较为复杂案件，须根据领导批示后进行办理。及时报告重要信息、来电中的重大突发事件、重复投诉和重要建议，并进行妥善处理。

（5）延期

办理部门因客观原因，导致在规定期限内无法回复的，可向上级申请延期，由上级负责人根据实际情况判定是否给予延期。

（6）反馈

相关部门办理完成后，将办理结果向上级反馈，督办人员对办理结果进行审核，审批通过后，通知来电人员；审批未通过，则回退重新办理。如未按时完成的，要说明原因，定期汇报进度。

（7）分析总结

每月对“96310”服务热线话务量、内容、办结情况进行数据分析、趋势分析，提供阶段工作总结报告。

2.2.3应急联动工作内容

提供应急处置指令的受理、登记、报告、派遣服务，负责公安局“110”系统派遣关于综合行政执法局案卷的受理及处置，可通过“96310”传真或对讲方式交办，或数字城管平台采集立案处理。

2.2.4视频监控工作内容

（1）安排视频监控专席，负责对各监控点进行监控，发现的问题综合判别后进行立案，对发现的重大突发事件，及时上报指挥中心进行处理。

（2）熟练掌握大屏操作技术和监控点控制技术。

（3）负责来宾参观时的大屏操作，确保大屏演示与解说协调一致。

**2.3大厅坐席人员条件要求**

（1）文化程度：原则上要求大专及以上学历，有相关从业经验者可放宽学历要求，以管理、文秘、计算机及相关专业为主。

（2）年龄：新招录人员应在20周岁以上，35周岁以下。

（3）健康要求：身体健康，品貌端正，形象良好。

（4）熟练计算机操作，有较好的文字组织能力和口头表达能力；普通话标准流利，声音亲和力强，良好的沟通能力。

（5）作风正派，爱岗敬业，有较强的责任心，具有吃苦精神、服务意识、质量意识、保密意识，有为数字城管服务的职业道德，无犯罪记录和明显不良嗜好。

（6）现有服务人员中经采购人确认为合格优秀的坐席人员优先聘用。

**2.4服务时间及质量**

坐席服务时间要求：每天正常工作时间与信息中心作息时间一致，午间与夜间时段必须保持2名以上的值班人员，节假日和双休日正常工作。采购人有权根据实际工作需要，对作息时间作适当调整。坐席人员对当天的信息收集与处置工作完成率应达100%。

**（三）项目服务期限：**

本项目承包服务期为1年，实施时间：2021年1月1日 至 2021年12月31日。

**（四）队伍组建要求**

1、▲中标供应商应在2020年12月31日前，按照投标文件承诺和采购人要求完成相应专业服务人员的队伍组建及承诺投入的设备到位，人员需经岗前培训通过，采购人考核合格后持证上岗。若中标供应商不能如期完成组建足额人员上岗及所有设备到位，采购人有权单方终止合同，并没收全部履约保证金，中标供应商应无条件退还全额合同首付款。

2、岗位设置需包括项目经理、管理岗、受理立案岗、派遣岗、结案岗、热线服务岗、视频监控岗等。

**（五）相关概念说明**

1、部件是指城市市政管理区域内的各项设施，包括公用设施、交通设施、市容环境设施、园林绿化设施、其他部件等。

2、部件信息包括部件丢失、损坏、维护等问题上报、核实和核查的信息，以及部件普查中丢漏，部件普查后发生增加、更新等变化的部件信息。

3、事件指人为或自然因素导致城市市容环境和环境秩序受到影响或破坏，需要城市管理专业部门处理并使之恢复正常的现象和行为的统称。事件信息包括上报、核实和核查的信息。

4、事件分类按照其性质和特点划分，包括市容环境、宣传广告、施工管理、突发事件、街面秩序和其他事件等。

**三、报价要求**

1. 供应商应考虑企业自身实力、经验及项目实施过程中的各种因素，充分了解温州当地薪资水平、最低工资标准、社保、公积金等有关规定，根据采购要求，详细说明所能提供的各项具体服务内容，自主确定报价，实行总价包干，并按服务的内容分别独立报价并提供报价组成与成本分析，拒绝恶性竞争。
2. ▲投标分项报价表中“各岗位人员工资、社保、公积金费用”的人员数量和各岗位人员配置情况应与招标文件规定的人数及“商务技术文件”中的各岗位人员配置情况一致，如有不同，其投标文件作无效标处理。
3. 服务人员待遇报价应包括如下内容：

（1）▲基本工资：所有服务人员的应发基本工资不得低于温州本地最低工资标准（2010元/月），（不包含社保和公积金个人扣缴部分、津贴、奖金、福利、加班费、节日费、高温补贴、食宿交通等其他所得），否则投标文件作无效标处理。

（2）▲社保、公积金（五险一金）：为所有服务人员提供五险一金，社保、公积金期限为2021年1月1日至2021年12月31日止；社保、公积金的分项报价需同时包含单位和个人缴纳金额，费用按温州市区2020年度社保、公积金缴费标准（公积金单位和个人月缴存比例均不得低于最低工资标准2010元/月的10%）计入；不按要求为员工提供社保、公积金的投标文件作无效标处理。（社保具体实际缴纳按缴纳年度最新标准执行）

（3）▲标段一、标段二、标段三必须为所有服务人员提供人身意外伤害险（伤残和身故），每人保额100万，保险期限为2021年1月1日至2021年12月31日止，否则投标文件作无效标处理。标段四不需要提供人身意外伤害险。

（4）津贴、奖金、福利、加班费、节日费、食宿交通等相关费用。

**四、其他要求**

1. 在保持投入信息采集员总人数不变的前提下，中标供应商应根据采购人划分的不同区域范围，确定采集人员在各个区域网格的安排情况及相关的巡查频率、密度。
2. 岗位员工配置计划需详细标明管理员、采集员或坐席员人数。
3. 采购人有权依据中标供应商所报“信息采集员”、“管理人员、坐席人员”综合服务单价要求增减服务人员，但须另行签订补充合同。
4. **中标供应商在签订合同前，必须完成应该于签订合同前完成的所有事项（包括优惠条件及承诺事项），否则采购人有权按中标供应商借故否认已经承诺的条件而拒签合同处理。**
5. 供应商要为本项目配备符合要求的合格工作人员，且聘用的工作人员必须符合劳动部门有关用工规定，并经岗前培训通过，采购人考核合格后持证上岗，该类培训费用开支由供应商负担并计入投标报价。
6. 供应商不得聘用患有不适合本工作的疾病的人员，具体由供应商自行负责，如因聘用此类人员导致出现人身意外及伤害，由供应商承担全部责任。
7. 供应商须将聘用人员的相关材料（包括身份证明、从事岗位、个人履历）等报采购人审查合格后方可录用。
8. 中标供应商必须与员工签订书面劳动合同，完善人员信息并及时更新录入采集员管理系统，在合同履行期间执行《劳动法》、《劳动合同法》有关员工保障的规定。
9. 为积极提高服务人员的业务素质和安全作业意识，保障本项目服务的质量和水平，供应商应在承包期内为所有服务人员提供不少于每季一次的业务提升培训及经常性的日常业务指导培训（在投标文件中提供详细的培训计划方案，如：培训日程安排、培训内容、师资、教材、课程、人数、地点等），培训计划和方案应经采购人审核。采购人可以根据业务实际情况要求供应商增加业务培训或改进培训计划方案，供应商不得拒绝。
10. 供应商应加强完善安全作业方面的教育和措施。承包期内，如员工出现工伤及意外伤害，相关责任及产生的费用由供应商全部承担，采购人不承担任何责任。
11. 供应商任何更换或调整项目人员的行为应事先提前征求采购人意见，在征得采购人同意后方可更换、调整。
12. 采购人每月审核服务人员的社保、公积金和工资册，及其他福利发放，如发现有任何拖欠基本工资、社保、公积金及津贴、福利、节日费、高温补贴、奖金等行为，采购人有权单方终止合同或在合同款中按照实际拖欠金额直接加倍扣罚。
13. 若合同期满后因为不可预见的因素导致新的服务商无法及时上岗实施服务的情况下，中标供应商必须按采购人对新服务商的服务要求及报酬标准继续为采购人提供服务，直至新的服务商办理服务外包移交手续正式上岗服务为止。若中标供应商不按此要求提供服务，采购人可在履约金直至服务款中进行违约处罚。
14. 供应商应保证服务资金的合理使用，用于员工的经费（包括基本工资、社保、公积金、福利、奖金等各费用）应不低于投标文件中各分项的报价或承诺，实际支付低于报价的部分，采购人有权加倍扣回并责令整改，拒不整改的采购人有权终止合同。
15. 服务期间，如供应商承诺不兑现或有质量、服务与投标承诺不符的情况，甲方将按未兑现金额扣回合同款，并按考核办法规定进行处罚。
16. 为保障员工工作的积极性，鼓励供应商设立员工专项激励奖金，并在服务承诺表（附件八）和投标分项报价表（附件三）中明确。具体激励方式待中标后与采购人协商后共同确定。
17. **▲**承诺中标后在温设立服务机构的供应商，应该在中标后1个月内设立，否则视为违背投标承诺，采购人有权取消其中标资格并单方终止合同，且按本合同总价20%向其主张索赔，以及为本项目重新组织招标所产生的费用由其承担。
18. 本招标文件里“评分内容”中要求提供的各种证书、证件、证明资料须原件备查，即投标供应商在投标时不需要提供原件，如采购人、招标代理机构或评委会在后续环节中需要对相关资料原件进行真实性核查时，则投标供应商必须按要求提交相关原件及其他要求提供的辅助证明材料，如供应商不能按要求提供相关原件及其他要求提供的辅助证明材料以证明其资料真实性的，采购人及招标代理机构将做出对其不利的认定（包括取消其投标或中标资格），后果由投标供应商负责。如评审中出现无证明资料或无法凭所提供资料判断是否得分的情况，一律作不得分处理。

**五、考核与奖惩办法**

为保证本项目信息采集和坐席服务质量，采购人对中标人实行工作质量考核，具体方式方法由采购人制定的《温州市数字城管服务外包工作考核评价办法》另行规定。

采购人根据信息采集和坐席服务内容分别进行考核，考核期结束前根据各项目考核扣款情况进行扣款（不含社保、公积金扣款）返补，返补全额用于奖励优秀员工（优秀员工数比例控制在30%，其中一档、二档、三档按照1:2:3的比例确定。评优奖励办法应报采购人审核备案）。返补金额按信息采集和坐席服务分别计算，信息采集服务以三个标段（标段一、标段二和标段三）总扣款金额为基数，根据考核得分情况进行排名，依据排名按比例进行返补（暂定：第一名42%，第二名33%，第三名25%）；坐席服务（标段四）扣款金额仅返补该标段。上述金额需在奖励实施到位后随合同尾款进行结算。

**六、付款方式及其他要求见附件“合同条款”。**

**第五部分 评标原则及方法**

**根据《中华人民共和国政府采购法》等相关法律、法规特制定以下评标办法。**

**一、 总 则**

评标工作应遵循公开、公平、公正、科学、择优原则，科学、严谨的态度，认真进行评标，推进技术进步，确保项目质量，最大限度的保护当事人权益。严格按照招标文件的商务、技术要求，对投标文件进行综合评定，编写评标报告。对落标单位，评委会不作任何落标解释。投标供应商不得以任何方式干扰招投标工作的进行以及开评标正常秩序，一经发现其投标文件将被拒绝。

**二、 评标组织**

评标工作由招标采购单位依法组建的评标委员会负责。

**三、 评标程序**

本项目按标段顺序评标。开标后，采购人对各投标供应商的资格进行审查；然后评标委员会对合格投标供应商进行符合性审查，并按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

**四、 评标办法**

1、 **本项目评标办法采取百分制综合评分法**，**其中商务技术分85分，价格分15分。**即最大限度地满足招标文件实质性要求前提下，按照招标文件中规定的各项评分内容进行综合评审。以最终得分（即商务技术分与价格分之和）高低进行排序，得分前二名的投标供应商依次确定为第一和第二中标候选供应商（得分相同投标报价低的排序第一；得分且投标报价相同的，中标候选供应商并列，并确定技术部分得分高的为中标供应商）。

2、 评标过程中遇到特殊情况，由评标委员会遵循公平、公正原则，采取记名投票方式按照少数服从多数原则决定。

3、 投标截止时间止及评审期间，如出现有效供应商＜3家时，该标段废标，并重新组织招标。**如按照本项目规定的“投标供应商最多只能中标一个标段”的原则导致出现某标段无供应商中标的情况或中标候选供应商不足两位，则该标段废标，并重新组织招标。**

**五、 评分细则**

**1、商务技术评分（85分）**

**（1）标段一、标段二、标段三（信息采集）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **评分内容** | **分值** |
| 一、 | **技术部分（74分）** |  |
| 1 | 认识与分析（6分） | 阐述关于本标段片区数字城管信息采集服务方面的实施现状。 | 2分 |
| 针对性提出本标段片区数字城管信息采集服务方面存在的问题及关键点，并进行准确分析阐述。 | 2分 |
| 根据存在的问题及关键点提出有针对性的合理建议。 | 2分 |
| 2 | 创新采集能力（6分） | 无人机、车载采集等创新采集设备与智慧城管平台对接传输，提供可行性技术方案和具体日常运行方案（缺一不可，否则不得分）。方案应包含无人机和车载采集两种举措，两种举措齐备且方案合理可行的最高4分，方案中只含一种举措的最高2分；由评委酌情打分。 | 4分 |
| 除无人机、车载采集外还有其他创新举措的，根据有效性、实用性等酌情打分，没有的不得分。 | 1分 |
| 具有无人机、车载采集等创新采集设备在其他“数字城管”信息采集服务项目中具体使用案例的（提供案例合同及业主方的使用情况证明和实际使用过程图片）；由评委酌情打分；没有案例不得分。 | 1分 |
| 3 | 设备管理能力（7分） | 根据项目需求和业务实施情况确定拟投入的设备，且符合参数要求；由评委酌情打分。（格式附件六） | 3分 |
| 汽车每提供1辆得1分，最多2分（需提供车辆使用权证明材料，证明材料包括但不限于车辆行驶证、车辆租赁合同等）。（格式附件六） | 2分 |
| 建立合理的信息采集器、无人机、车载视频等设备管理办法并配置专管员；由评委酌情打分。 | 2分 |
| 4 | 项目启动方案 | 主要包括项目启动实施进度表，项目启动措施、启动保障方案。根据是否合理可行酌情打分。 | 2分 |
| 5 | 平稳交接方案 | 与原服务方衔接，实现平稳交接，并充分考虑各种因素提出应对方法和应急措施，编制交接方案；由评委酌情打分。 | 2分 |
| 6 | 内部管理体系（4分） | 层级管理以及组织架构，实行层级管理体系，有本项目层级管理图；由评委酌情打分。 | 1分 |
| 根据第四部分岗位设置要求，明确的分工制度，提出的本项目人员配置（附件七-3）是否符合标书岗位设置要求、岗位职责描述和能力要求是否明确详细；由评委酌情打分。 | 3分 |
| 7 | 运行分析能力（3分） | 建立完善的信息采集服务工作流程，数据收集、分析执行流程；由评委酌情打分。 | 1分 |
| 每月数字城管整体工作运行报告，包含重点工作及举措等，提供运行情况分析、数据趋势分析；由评委酌情打分。 | 1分 |
| 建立数字城管宣传管理制度；由评委酌情打分。 | 1分 |
| 8 | 巡查方案（5分） | 根据第四部分责任网格配置要求，提出科学合理的巡查方案，包含区域划分、管理网格及人数安排，实现区域全覆盖；由评委酌情打分。 | 3分 |
| 提出具体的巡查频次、巡查密度、交接班制度；由评委酌情打分。 | 1分 |
| 安排合理的采集员编排班次；由评委酌情打分。 | 1分 |
| 9 | 资金使用合理性（15分） | 路面采集人员基本工资（不包含社保和公积金个人扣缴部分、津贴、奖金、福利、加班费、节日费、高温补贴、食宿交通等其他所得）不得低于本地最低工资标准（2010元/月）。路面采集人员每月基本工资高于本地最低工资标准的，每提高50元加1分，最高5分。（在附件八-1中承诺） | 5分 |
| 设立员工专项激励奖金，奖金额为投标总价0.5%的得1分，1%的得2分，1.5%的得3分，2%的得4分，2.5%及以上的得5分。（在附件八-1中承诺） | 5分 |
| 承诺自行购置项目所需全部信息采集器且符合第四部分参数要求的得5分，不符合要求不得分。（在附件八-1中承诺） | 5分 |
| 10 | 队伍建设能力（12分） | 项目负责人具有1年以上“数字城管”信息采集管理经验，由评委进行综合比较酌情打分。（提供项目合同复印件、项目负责人所服务的业主方证明（须包括管理时长）及近2个月内社保部门出具的在投标单位的社保参保证明复印件，不满足的不得分）（格式附件七-1） | 3分 |
| 项目组主要人员（附件七-2）具有1年以上“数字城管”管理经验，根据人员配置、素质、技术能力、经验等进行综合比较酌情打分。注：提供人员相关证书、经验证明（包括项目合同复印件、项目主要人员所服务的业主方证明（须包括服务时长））及近2个月内社保部门出具的在投标单位的社保参保证明复印件，不满足的不得分） | 3分 |
| 承诺信息采集员60%以上为续聘上期在职员工（在附件八-1中承诺），承诺的得3分，未承诺的不得分。 | 3分 |
| 建立完善的队伍管理制度，必须明确员工奖惩具体办法。由评委酌情打分。 | 3分 |
| 11 | 应急保障能力（4分） | 建立防台防汛、重点问题、重大活动和紧急情况的应急预案，并建立安全生产管理制度；由评委酌情打分。 | 1分 |
| 建立无人机、车辆、信息采集器等采集设备故障应急措施；由评委酌情打分。 | 1分 |
| 承诺配置满足应急需要的物资，如反光背心、雨衣雨鞋、应急交通工具、防疫物资等；由评委酌情打分。 | 2分 |
| 12 | 人员培训方案 | 培训内容包含岗位标准、专业知识技能、职业道德、考勤考绩等，培训方式如理论学习、实践操作和考试制度，培训时间，师资力量，培训教材等；由评委酌情打分。 | 2分 |
| 13 | 质量校核机制（6分） | 建立服务质量管理制度，包含信息采集、核查质量管控机制和流程。制度有指定专人对采集员上岗、巡查、采集质量实施实时监控（1分），记录档案建立（1分），由评委酌情打分。 | 2分 |
| 建立对漏报、投诉等问题实行跟踪、反馈制度，确保处置、回复、满意率均达100％。根据制度是否合理可行进行酌情打分。 | 2分 |
| 建立质量问题处罚机制，在机制设定上杜绝虚假信息、重大漏报、吃拿卡要等问题的发生。由评委酌情打分。 | 2分 |
| 二、 | **商务资信部分（11分）** |  |
| 14 | 资质能力 | 投标供应商（或分支机构及总公司）在行业中的经营情况、资信、商业信誉、服务综合能力等情况。由评委综合比较酌情打分。 | 3分 |
| 15 | 本地化服务能力 | 本地化服务能力按服务机构以工商管理部门登记注册为准（在附件八-1中明确或承诺），在温州市区（鹿城、瓯海、龙湾、经开区）设有服务机构的得2分，承诺中标后在温州市区设立服务机构的得1分，其他不得分。 | 2分 |
| 16 | 优质服务能力 | 2018年以来承接的“数字城管”信息采集服务外包项目考核评价中获得优秀等次。每个得1分，最高得3分（须同时提供项目合同和考核评价证明，评价中必须含有“优秀”二字。考核评价证明格式可参考附件九） | 3分 |
| 17 | 业绩能力 | 投标供应商（分支机构或总公司）2018年以来具有“数字城管”信息采集服务项目承包业绩，有得3分，无不得分（见附件十-1）（业绩证明文件以项目合同为准，提供合同复印件，如相关证明中未明确业绩特征的，须另提供业主方证明）。温州分支机构投标的，包含总公司业绩。业绩时间以合同签订日期或项目实施日期为准。 | 3分 |

**（2）标段四（大厅坐席）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **评分内容** | **分值** |
| 一、 | 技术部分（72分） | 　 |
| 1 | 认识与分析（6分） | 阐述对本项目数字城管大厅坐席服务外包工作重要性的认识。  | 2分 |
| 针对性提出数字城管大厅坐席服务外包工作方面存在的问题及关键点，并进行准确分析阐述。 | 2分 |
| 投标方采用的经营服务理念、模式及配套措施。 | 2分 |
| 2 | 机构设置 | 简要阐述针对本项目的服务机构设置方案；由评委酌情打分。 | 3分 |
| 3 | 内部管理制度（9分） | 建立考核激励机制，包括监督激励及自我约束机制，满足第四部分奖励要求的人员考核绩效制度、各岗位考核办法；由评委酌情打分。 | 3分 |
| 建立信息反馈渠道及处理机制，问题跟踪、安全生产检查反馈机制；由评委酌情打分。 | 3分 |
| 各项管理规章制度的建立与管理,主要包括各种管理制度、内部岗位责任制度；由评委酌情打分。 | 3分 |
| 4 | 业务能力 | 运行流程，各项管理服务分项工作的流程；由评委酌情打分。 | 3分 |
| 5 | 质量管理能力 | 建立明确、科学、可行的质量管理制度。包含质量的控制（1分）、质量管理流程（1分）、质量反馈机制（1分）、质量考核和检验措施（1分）；由评委酌情打分。 | 4分 |
| 6 | 项目启动方案 | 启动方案。项目实施进度表合理的得1分，启动措施合理的得1分，启动保障方案合理的得1分，其他酌情打分。 | 3分 |
| 7 | 资金使用合理性（10分） | 坐席人员基本工资（不包含社保和公积金个人扣缴部分、津贴、奖金、福利、加班费、节日费、高温补贴、食宿交通等其他所得），不得低于当年本地最低工资标准（2010元/月）。坐席人员每月基本工资高于本地最低工资标准的，每提高50元加1分，以此类推，最高5分。（在附件八-2中承诺） | 5分 |
| 设立员工专项激励奖金，奖金额为投标总价0.5%的得1分，1%的得2分，1.5%的得3分，2%的得4分，2.5%及以上的得5分。（在附件八-2中承诺） | 5分 |
| 8 | 队伍建设（13分） | 项目负责人，具有相关坐席外包服务管理经验有得3分，没有不得分。（提供项目合同复印件、项目负责人所服务的业主方证明和及近2个月内社保部门出具的在投标单位的社保参保证明复印件，缺一不得分）（见附件七-1） | 3分 |
| 项目组主要人员（附件七-2），根据人员配置、素质、技术能力、经验等进行综合比较酌情打分。注：提供人员相关证书、经验证明及近2个月内社保部门出具的在投标单位的社保参保证明复印件。  | 3分 |
| 坐席员队伍的建立（承诺坐席人员60%以上为续聘上期在职员工）承诺的得3分，未承诺的不得分。（在附件八-2中承诺） | 3分 |
| 规范对外形象，统一着装。配备足额的服装（2分），按时令配备服装（2分）；由评委酌情打分。 | 4分 |
| 9 | 岗位设置（8分） | 岗位设置方案包括岗位职责描述（1分）、分工合理（1分）、各工作岗位服务标准（1分）和指标承诺（1分）；由评委酌情打分。 | 4分 |
| 各岗位人员配备情况根据第四部分岗位设置要求配置满足合理的岗位人员；由评委酌情打分。（附件七-3） | 4分 |
| 10 | 运行分析能力（4分） | 建立完善的信息采集服务工作流程（1分），数据收集、分析执行流程（1分）；由评委酌情打分。 | 2分 |
| 每月数字城管整体工作运行报告，包含重点工作及举措等（1分）；提供运行情况分析、数据趋势分析（1分）；由评委酌情打分。 | 2分 |
| 11 | 指标承诺 | 提出对各项服务要求的具体标准、承诺；由评委酌情打分。 | 3分 |
| 12 | 应急保障能力 | 提出应急突发事情的响应及处理方案，由评委酌情打分。 | 2分 |
| 13 | 培训方案 | 要求结合工作实际制订培训方案，提高服务业务素质，保障服务质量和水平，包含业务知识、职业道德规范，新员工岗前培训等。培训内容丰富全面的得2分，培训方式和时间合理可行得2分，其他酌情打分。 | 4分 |
| 二、 | 商务资信部分（13分） |  |
| 14 | 资质能力 | 投标供应商（或分支机构及总公司）在行业中的经营情况、资信、商业信誉、服务综合能力等情况；由评委综合比较酌情打分。 | 3分 |
| 15 | 本地化服务能力 | 本地化服务机构以工商管理部门登记注册为准（在附件八-2中明确或承诺）投标供应商在温州市区（鹿城、瓯海、龙湾、经开区）设有服务机构的得3分，承诺中标后在温州市区设立服务机构的得2分，其他不得分。 | 3分 |
| 16 | 优质服务能力 | 优质服务能力：投标供应商2018年以来承接的坐席服务外包项目考核评价中获得优秀等次。每个得1分，最高得2分（须同时提供项目合同和考核评价证明，评价中必须含有“优秀”二字。考核评价证明格式可参考附件九） | 2分 |
| 17 | 业绩能力 | 投标供应商（或分支机构及总公司）具有的坐席服务外包项目业绩，有得5分，没有不得分。（见附件十-2）（业绩证明文件以项目合同为准，提供合同复印件；如相关证明中未明确业绩特征的，须另提供业主方证明）。温州分支机构投标的，包含总公司业绩。 | 5分 |

**注：每个评委根据上述评分内容和分值独立打分，然后将各评委汇总分的算术平均值作为该投标供应商的商务技术最后有效得分。（计算分值四舍五入，精确到小数点后二位）**

**2． 价格评分（15分）：**

（小微企业按照扣除6%后的投标价格参与以下环节评分）

（1）满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价。

（2）投标供应商的投标报价等于评标基准价时其价格分为满分；

（3）其他投标供应商的价格分按以下公式计算：

价格得分=（评标基准价/投标供应商投标价）×15（四舍五入，保留小数点后2位）

（4）根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库[2011]181号）和《浙江省财政厅浙江省中小企业局转发财政部工业和信息化部关于印发《政府采购促进中小企业发展暂行办法》的通知》（浙财采监[2012]11号），在价格分计算时，对小型和微型企业的投标报价将给予6%的扣除，并用扣除后的价格参与价格评分。

**符合以下要求的投标供应商将享受价格扣除：**

1）**根据《2017年国民经济行业分类（GBT 4754—2017）》和《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）的规定，供应商认为其符合小型、微型企业标准的，在投标文件中应提供小微企业声明函（详见附件五-5），并对声明的真实性负责。未按要求提供小微企业声明函的，不享受价格扣除。如中标，将在中标结果同时公告其《小微企业声明函》，接受社会监督。如提供的《小微企业声明函》与事实不符的，依法追究法律责任。**

如监狱企业参加投标的，享受小微企业同等的价格扣除，并应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，否则无效。

如残疾人福利性单位参加投标的，视同小型、微型企业，享受小微企业同等的价格扣除。符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》（见附件五-6），并对声明的真实性负责。如中标，将在中标结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。如提供的《残疾人福利性单位声明函》与事实不符的，依照《政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。

**2）投标供应商应为浙江政府采购网正式入库供应商，否则不享受价格扣除；提供入库证明。**

**▲如采购过程中关于供应商的小微企业资格出现质疑或无法认定的，有权要求投标当事人在规定的日期内提供其企业所在地县级及以上中小企业主管部门出具的小微企业确认证明，不得拒绝，如投标当事人未能按要求提供该证明的，将取消其投标（中标）资格。**

**3. ▲如投标供应商报价超过标段采购预算的，其投标文件作无效标处理。**

4． 各有效投标供应商的综合得分为商务技术分和价格分的总和。

5． 评标委员会按各标段有效投标供应商综合得分高低顺序排列，综合得分前两名的投标供应商依次作为第一中标候选供应商和第二中标候选供应商向采购人推荐，并提交评标报告。有供应商符合以下第6款规定情形的按该条款执行。

6. 投标供应商在参加本项目多个标段投标时，最多只能中标1个标段，具体按照标段号（1-4）顺序排列确定中标标段，即投标供应商已被推荐为前一标段第一中标候选人的，不再被推荐为后序标段的中标候选人，但参与评审。

**六、 定标办法**

本次招标各标段由评标委员会确定2位中标候选供应商并向采购人推荐，采购人根据评标委员会的推荐结果按排名顺序确定中标供应商。

**七、 中标结果公告**

中标供应商确定后，中标公告在浙江政府采购网上发布，在发布中标公告的同时，采购人将向中标供应商发出中标通知书。中标通知书对采购人和中标供应商具有同等法律效力。

**八、 投标供应商义务**

投标供应商应随时接受评标委员会的询标，解答包括有关的商务、技术等问题。评标结束，所有评标资料归档备查。