

技术商务评分明细（专家1）

项目名称：消费投诉积案动态清零服务外包项目（HZZR-F230422N）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州桐木文化传媒有限公司	杭州安为企业管理有限公司	杭州迎牛企业服务有限公司
1	技术	针对本项目的服务理念、定位、目标：根据本项目服务特点提出合理的管理服务理念，提出服务定位、目标，投标人的管理模式能够切合实际。①服务定位、②服务目标、③文明服务的计划；每一项内容完整、措施有效、符合采购人实际视为合理得3分；每一项内容较为完整、措施较为有效、较为符合采购人实际得2分；每一项内容有所欠缺需进一步完善得1分；不提供或不合理不得分；本项最多得9分。	0-9	6.0	8.0	6.0
2	技术	针对本项目的组织架构、管理机制：有比较完善的组织架构，清晰简练地列出主要管理流程，包括对运作流程图、激励机制、监督机制、自我约束机制、信息反馈渠道及处理机制。①运作流程图、②激励机制、③监督机制、④自我约束机制、⑤信息反馈渠道及处理机制；每一项内容完整、措施有效、符合采购人实际视为合理得3分；每一项内容较为完整、措施较为有效、较为符合采购人实际得2分；每一项内容有所欠缺需进一步完善得1分；不提供或不合理不得分；本项最多得15分。	0-15	10.0	14.0	10.0
3	技术	针对本项目的管理机构设置：机构设置情况合理可行、可操作性好得5分；机构设置情况较为合理可行、可操作性较好得3分；机构设置情况与实际偏差较大得1分；完全不符合或未提供不得分；最多得5分。	0-5	3.0	5.0	3.0
4.1	技术	投标人人员配置： 1、配备不少于4名工作人员，22周岁（含）——45周岁（含），具有大专及以上学历，每满足1人得3分，最多得12分。	0-12	0.0	12.0	6.0
4.2	技术	2、配备人员中，具有相关工作经验或者法学类（含法律）、工商管理等专业人员不少于1人，满足得3分，不满足不得分； 注：投标文件中提供人员清单同时提供二代身份证复印件或扫描件并加盖公章、学历证书复印件或扫描件并加盖公章、相关工作经验经验要求提供原服务单位开具的证明材料复印件或扫描件并加盖公章，否则不得分。	0-3	0.0	0.0	0.0
5.1	技术	服务组织实施方案： 1）为保持人员队伍的稳定，制定完善的人员招聘（包括更换）方案措施针对性强、合理可行的得4分，方案措施较有针对性，较为合理可行得2分，方案措施有所欠缺存在不足的得1分，无相关内容或方案不合理的不得分，最多得4分；	0-4	2.0	4.0	2.0
5.2	技术	2）人员激励计划和相关制度针对性强、合理可行的得4分，人员激励计划和相关制度针对性较强、较为合理的得2分，人员激励计划和相关制度有所欠缺存在不足的得1分，无相关内容或方案不合理的不得分，最多得4分；	0-4	2.0	4.0	2.0
5.3	技术	3）人员业务操作培训方案针对性强、合理可行的得4分，方案内容较有针对性，较为合理可行得2分，方案内容有所欠缺存在不足的得1分，无相关内容或方案不合理的不得分，最多得4分；	0-4	2.0	4.0	2.0
5.4	技术	4）服务内容相关包括工作流程和管理制度针对性强、合理可行的得4分，方案内容较有针对性，较为合理可行得2分，方案内容有所欠缺存在不足的得1分，无相关内容或方案不合理的不得分，最多得4分；	0-4	2.0	4.0	2.0
5.5	技术	5）数据分析，工作汇报等实务操作方案针对性强、合理可行的得4分，方案内容较有针对性，较为合理可行得2分，方案内容有所欠缺存在不足的得1分，无相关内容或方案不合理的不得分，最多得4分；	0-4	2.0	4.0	2.0
5.6	技术	6）对重复件、疑难件、不满意件尤其是信访积案等的处置工作方案针对性强、合理可行的得3分，方案内容较有针对性，较为合理可行得2分，方案内容有所欠缺存在不足的得1分，无相关内容或方案不合理的不得分，最多得3分；	0-3	2.0	3.0	2.0
5.7	技术	7）对放心消费单位进行“评价全覆盖、标准全落地、动态全掌握”的动态化检查方案针对性强、合理可行的得3分，方案内容较有针对性，较为合理可行得2分，方案内容有所欠缺存在不足的得1分，无相关内容或方案不合理的不得分，最多得3分；	0-3	2.0	3.0	2.0

5.8	技术	8) 承诺全年完成放心消费单位创建成功总数不少于5400家满足得2分, 未承诺不得分, 提供承诺函并加公章;	0-2	0.0	2.0	0.0
6	技术	建立突发事件应急预案, 方案对于项目实施可能遇到的问题及其应对措施 的考虑情况: 方案合理、有效、可操作性强的得4分; 方案较为合理、有效, 具备一定的操作性的得2分; 方案基本合理、基本有效, 可操作性一般的得1分; 方案完全不合理、无效、毫无操作性的或者未提供相关方案的不得分; 最多得4分。	0-4	2.0	4.0	2.0
7	技术	针对本项目的合理化、优化建议: 投标人针对本项目提出合理化、优化建议进行评议: 合理化、优化建议符合实际情况, 内容切实可行的得4分; 合理化、优化建议较为符合实际情况, 内容较为切实可行的得2分; 合理化、优化建议基本符合实际情况, 但内容有所不足需进一步完善的得1分; 完全不符合或未提供不得分; 最多得4分。	0-4	2.0	4.0	4.0
8.1	商务	企业证书: 1) 投标人具有质量管理体系认证证书得3分, 没有不得分;	0-3	0.0	3.0	0.0
8.2	商务	2) 投标人具有职业健康安全管理体系认证证书得3分, 没有不得分;	0-3	0.0	3.0	0.0
8.3	商务	3) 投标人具有环境管理体系认证证书得3分, 没有不得分; 注: 投标文件中提供有效期内的相关证书扫描件并加盖公章, 否则不得分。	0-3	0.0	3.0	0.0
9	商务	类似项目实施业绩一览表: 投标人自2020年1月1日以来(时间以合同签订时间为准)以承担过的类似项目(如社会化服务项目等), 每提供一个业绩得0.2分, 最多得1分; 注: 投标文件中提供相关业绩证明材料扫描件并加盖公章, 否则不得分。	0-1	0.0	1.0	0.0
合计			0-90	37.0	85.0	45.0

专家(签名):

技术商务评分明细（专家2）

项目名称：消费投诉积案动态清零服务外包项目（HZZR-F230422N）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州桐木文化传媒有限公司	杭州安业为理有限公司	杭州迎牛企业服务有限公司
1	技术	针对本项目的服务理念、定位、目标：根据本项目服务特点提出合理的管理服务理念，提出服务定位、目标，投标人的管理模式能够切合实际。①服务定位、②服务目标、③文明服务的计划；每一项内容完整、措施有效、符合采购人实际视为合理得3分；每一项内容较为完整、措施较为有效、较为符合采购人实际得2分；每一项内容有所欠缺需进一步完善得1分；不提供或不合理不得分；本项最多得9分。	0-9	3.0	6.0	3.0
2	技术	针对本项目的组织架构、管理机制：有比较完善的组织架构，清晰简练地列出主要管理流程，包括对运作流程图、激励机制、监督机制、自我约束机制、信息反馈渠道及处理机制。①运作流程图、②激励机制、③监督机制、④自我约束机制、⑤信息反馈渠道及处理机制；每一项内容完整、措施有效、符合采购人实际视为合理得3分；每一项内容较为完整、措施较为有效、较为符合采购人实际得2分；每一项内容有所欠缺需进一步完善得1分；不提供或不合理不得分；本项最多得15分。	0-15	7.0	10.0	8.0
3	技术	针对本项目的管理机构设置：机构设置情况合理可行、可操作性好得5分；机构设置情况较为合理可行、可操作性较好得3分；机构设置情况与实际偏差较大得1分；完全不符合或未提供不得分；最多得5分。	0-5	3.0	3.0	3.0
4.1	技术	投标人人员配置： 1、配备不少于4名工作人员，22周岁（含）——45周岁（含），具有大专及以上学历，每满足1人得3分，最多得12分。	0-12	0.0	12.0	6.0
4.2	技术	2、配备人员中，具有相关工作经验或者法学类（含法律）、工商管理等专业人员不少于1人，满足得3分，不满足不得分； 注：投标文件中提供人员清单同时提供二代身份证复印件或扫描件并加盖公章、学历证书复印件或扫描件并加盖公章、相关工作经验经验要求提供原服务单位开具的证明材料复印件或扫描件并加盖公章，否则不得分。	0-3	0.0	0.0	0.0
5.1	技术	服务组织实施方案： 1）为保持人员队伍的稳定，制定完善的人员招聘（包括更换）方案措施针对性强、合理可行的得4分，方案措施较有针对性，较为合理可行得2分，方案措施有所欠缺存在不足的得1分，无相关内容或方案不合理的不得分，最多得4分；	0-4	2.0	4.0	2.0
5.2	技术	2）人员激励计划和相关制度针对性强、合理可行的得4分，人员激励计划和相关制度针对性较强、较为合理的得2分，人员激励计划和相关制度有所欠缺存在不足的得1分，无相关内容或方案不合理的不得分，最多得4分；	0-4	2.0	4.0	2.0
5.3	技术	3）人员业务操作培训方案针对性强、合理可行的得4分，方案内容较有针对性，较为合理可行得2分，方案内容有所欠缺存在不足的得1分，无相关内容或方案不合理的不得分，最多得4分；	0-4	2.0	2.0	2.0
5.4	技术	4）服务内容相关包括工作流程和管理制度针对性强、合理可行的得4分，方案内容较有针对性，较为合理可行得2分，方案内容有所欠缺存在不足的得1分，无相关内容或方案不合理的不得分，最多得4分；	0-4	2.0	4.0	2.0
5.5	技术	5）数据分析，工作汇报等实务操作方案针对性强、合理可行的得4分，方案内容较有针对性，较为合理可行得2分，方案内容有所欠缺存在不足的得1分，无相关内容或方案不合理的不得分，最多得4分；	0-4	2.0	2.0	2.0
5.6	技术	6）对重复件、疑难件、不满意件尤其是信访积案等的处置工作方案针对性强、合理可行的得3分，方案内容较有针对性，较为合理可行得2分，方案内容有所欠缺存在不足的得1分，无相关内容或方案不合理的不得分，最多得3分；	0-3	2.0	2.0	1.0

5.7	技术	7) 对放心消费单位进行“评价全覆盖、标准全落地、动态全掌握”的动态化检查方案针对性强、合理可行的得3分，方案内容较有针对性，较为合理可行得2分，方案内容有所欠缺存在不足的得1分，无相关内容或方案不合理的不得分，最多得3分；	0-3	2.0	2.0	2.0
5.8	技术	8) 承诺全年完成放心消费单位创建成功总数不少于5400家满足得2分，未承诺不得分，提供承诺函并加公章；	0-2	0.0	2.0	0.0
6	技术	建立突发事件应急预案，方案对于项目实施可能遇到的问题及其应对措施的情况：方案合理、有效、可操作性强的得4分；方案较为合理、有效，具备一定的操作性的得2分；方案基本合理、基本有效，可操作性一般的得1分；方案完全不合理、无效、毫无操作性的或者未提供相关方案的不得分；最多得4分。	0-4	2.0	4.0	2.0
7	技术	针对本项目的合理化、优化建议：投标人针对本项目提出合理化、优化建议进行评议：合理化、优化建议符合实际情况，内容切实可行的得4分；合理化、优化建议较为符合实际情况，内容较为切实可行的得2分；合理化、优化建议基本符合实际情况，但内容有所不足需进一步完善的得1分；完全不符合或未提供不得分；最多得4分。	0-4	2.0	2.0	2.0
8.1	商务	企业证书： 1) 投标人具有质量管理体系认证证书得3分，没有不得分；	0-3	0.0	3.0	0.0
8.2	商务	2) 投标人具有职业健康安全管理体系认证证书得3分，没有不得分；	0-3	0.0	3.0	0.0
8.3	商务	3) 投标人具有环境管理体系认证证书得3分，没有不得分； 注：投标文件中提供有效期内的相关证书扫描件并加盖公章，否则不得分。	0-3	0.0	3.0	0.0
9	商务	类似项目实施业绩一览表：投标人自2020年1月1日以来（时间以合同签订时间为准）以承担过的类似项目（如社会化服务项目等），每提供一个业绩得0.2分，最多得1分； 注：投标文件中提供相关业绩证明材料扫描件并加盖公章，否则不得分。	0-1	0.0	1.0	0.0
合计			0-90	31.0	69.0	37.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家3）

项目名称：消费投诉积案动态清零服务外包项目（HZZR-F230422N）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州桐木文化传媒有限公司	杭州安业为理有限公司	杭州迎牛企业服务有限公司
1	技术	针对本项目的服务理念、定位、目标：根据本项目服务特点提出合理的管理服务理念，提出服务定位、目标，投标人的管理模式能够切合实际。①服务定位、②服务目标、③文明服务的计划；每一项内容完整、措施有效、符合采购人实际视为合理得3分；每一项内容较为完整、措施较为有效、较为符合采购人实际得2分；每一项内容有所欠缺需进一步完善得1分；不提供或不合理不得分；本项最多得9分。	0-9	6.0	9.0	6.0
2	技术	针对本项目的组织架构、管理机制：有比较完善的组织架构，清晰简练地列出主要管理流程，包括对运作流程图、激励机制、监督机制、自我约束机制、信息反馈渠道及处理机制。①运作流程图、②激励机制、③监督机制、④自我约束机制、⑤信息反馈渠道及处理机制；每一项内容完整、措施有效、符合采购人实际视为合理得3分；每一项内容较为完整、措施较为有效、较为符合采购人实际得2分；每一项内容有所欠缺需进一步完善得1分；不提供或不合理不得分；本项最多得15分。	0-15	10.0	15.0	10.0
3	技术	针对本项目的管理机构设置：机构设置情况合理可行、可操作性好得5分；机构设置情况较为合理可行、可操作性较好得3分；机构设置情况与实际偏差较大得1分；完全不符合或未提供不得分；最多得5分。	0-5	3.0	5.0	3.0
4.1	技术	投标人人员配置： 1、配备不少于4名工作人员，22周岁（含）——45周岁（含），具有大专及以上学历，每满足1人得3分，最多得12分。	0-12	0.0	12.0	6.0
4.2	技术	2、配备人员中，具有相关工作经验或者法学类（含法律）、工商管理等专业人员不少于1人，满足得3分，不满足不得分； 注：投标文件中提供人员清单同时提供二代身份证复印件或扫描件并加盖公章、学历证书复印件或扫描件并加盖公章、相关工作经验经验要求提供原服务单位开具的证明材料复印件或扫描件并加盖公章，否则不得分。	0-3	0.0	0.0	0.0
5.1	技术	服务组织实施方案： 1）为保持人员队伍的稳定，制定完善的人员招聘（包括更换）方案措施针对性强、合理可行的得4分，方案措施较有针对性，较为合理可行得2分，方案措施有所欠缺存在不足的得1分，无相关内容或方案不合理的不得分，最多得4分；	0-4	2.0	4.0	4.0
5.2	技术	2）人员激励计划和相关制度针对性强、合理可行的得4分，人员激励计划和相关制度针对性较强、较为合理的得2分，人员激励计划和相关制度有所欠缺存在不足的得1分，无相关内容或方案不合理的不得分，最多得4分；	0-4	2.0	4.0	2.0
5.3	技术	3）人员业务操作培训方案针对性强、合理可行的得4分，方案内容较有针对性，较为合理可行得2分，方案内容有所欠缺存在不足的得1分，无相关内容或方案不合理的不得分，最多得4分；	0-4	2.0	4.0	2.0
5.4	技术	4）服务内容相关包括工作流程和管理制度针对性强、合理可行的得4分，方案内容较有针对性，较为合理可行得2分，方案内容有所欠缺存在不足的得1分，无相关内容或方案不合理的不得分，最多得4分；	0-4	4.0	4.0	2.0
5.5	技术	5）数据分析，工作汇报等实务操作方案针对性强、合理可行的得4分，方案内容较有针对性，较为合理可行得2分，方案内容有所欠缺存在不足的得1分，无相关内容或方案不合理的不得分，最多得4分；	0-4	4.0	4.0	2.0
5.6	技术	6）对重复件、疑难件、不满意件尤其是信访积案等的处置工作方案针对性强、合理可行的得3分，方案内容较有针对性，较为合理可行得2分，方案内容有所欠缺存在不足的得1分，无相关内容或方案不合理的不得分，最多得3分；	0-3	2.0	3.0	2.0

5.7	技术	7) 对放心消费单位进行“评价全覆盖、标准全落地、动态全掌握”的动态化检查方案针对性强、合理可行的得3分，方案内容较有针对性，较为合理可行得2分，方案内容有所欠缺存在不足的得1分，无相关内容或方案不合理的不得分，最多得3分；	0-3	2.0	3.0	2.0
5.8	技术	8) 承诺全年完成放心消费单位创建成功总数不少于5400家满足得2分，未承诺不得分，提供承诺函并加盖公章；	0-2	0.0	2.0	0.0
6	技术	建立突发事件应急预案，方案对于项目实施可能遇到的问题及其应对措施的情况：方案合理、有效、可操作性强的得4分；方案较为合理、有效，具备一定的操作性的得2分；方案基本合理、基本有效，可操作性一般的得1分；方案完全不合理、无效、毫无操作性的或者未提供相关方案的不得分；最多得4分。	0-4	4.0	4.0	4.0
7	技术	针对本项目的合理化、优化建议：投标人针对本项目提出合理化、优化建议进行评议：合理化、优化建议符合实际情况，内容切实可行的得4分；合理化、优化建议较为符合实际情况，内容较为切实可行的得2分；合理化、优化建议基本符合实际情况，但内容有所不足需进一步完善的得1分；完全不符合或未提供不得分；最多得4分。	0-4	2.0	4.0	2.0
8.1	商务	企业证书： 1) 投标人具有质量管理体系认证证书得3分，没有不得分；	0-3	0.0	3.0	0.0
8.2	商务	2) 投标人具有职业健康安全管理体系认证证书得3分，没有不得分；	0-3	0.0	3.0	0.0
8.3	商务	3) 投标人具有环境管理体系认证证书得3分，没有不得分； 注：投标文件中提供有效期内的相关证书扫描件并加盖公章，否则不得分。	0-3	0.0	3.0	0.0
9	商务	类似项目实施业绩一览表：投标人自2020年1月1日以来（时间以合同签订时间为准）以承担过的类似项目（如社会化服务项目等），每提供一个业绩得0.2分，最多得1分； 注：投标文件中提供相关业绩证明材料扫描件并加盖公章，否则不得分。	0-1	0.0	1.0	0.0
合计			0-90	43.0	87.0	47.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家4）

项目名称：消费投诉积案动态清零服务外包项目（HZZR-F230422N）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州桐木文化传媒有限公司	杭州安为管业有限公司	杭州迎牛企业服务有限公司
1	技术	针对本项目的服务理念、定位、目标：根据本项目服务特点提出合理的管理服务理念，提出服务定位、目标，投标人的管理模式能够切合实际。①服务定位、②服务目标、③文明服务的计划；每一项内容完整、措施有效、符合采购人实际视为合理得3分；每一项内容较为完整、措施较为有效、较为符合采购人实际得2分；每一项内容有所欠缺需进一步完善得1分；不提供或不合理不得分；本项最多得9分。	0-9	4.0	6.0	4.0
2	技术	针对本项目的组织架构、管理机制：有比较完善的组织架构，清晰简练地列出主要管理流程，包括对运作流程图、激励机制、监督机制、自我约束机制、信息反馈渠道及处理机制。①运作流程图、②激励机制、③监督机制、④自我约束机制、⑤信息反馈渠道及处理机制；每一项内容完整、措施有效、符合采购人实际视为合理得3分；每一项内容较为完整、措施较为有效、较为符合采购人实际得2分；每一项内容有所欠缺需进一步完善得1分；不提供或不合理不得分；本项最多得15分。	0-15	8.0	12.0	9.0
3	技术	针对本项目的管理机构设置：机构设置情况合理可行、可操作性好得5分；机构设置情况较为合理可行、可操作性较好得3分；机构设置情况与实际偏差较大得1分；完全不符合或未提供不得分；最多得5分。	0-5	3.0	3.0	3.0
4.1	技术	投标人人员配置： 1、配备不少于4名工作人员，22周岁（含）——45周岁（含），具有大专及以上学历，每满足1人得3分，最多得12分。	0-12	0.0	12.0	6.0
4.2	技术	2、配备人员中，具有相关工作经验或者法学类（含法律）、工商管理等专业人员不少于1人，满足得3分，不满足不得分； 注：投标文件中提供人员清单同时提供二代身份证复印件或扫描件并加盖公章、学历证书复印件或扫描件并加盖公章、相关工作经验经验要求提供原服务单位开具的证明材料复印件或扫描件并加盖公章，否则不得分。	0-3	0.0	0.0	0.0
5.1	技术	服务组织实施方案： 1）为保持人员队伍的稳定，制定完善的人员招聘（包括更换）方案措施针对性强、合理可行的得4分，方案措施较有针对性，较为合理可行得2分，方案措施有所欠缺存在不足的得1分，无相关内容或方案不合理的不得分，最多得4分；	0-4	2.0	4.0	2.0
5.2	技术	2）人员激励计划和相关制度针对性强、合理可行的得4分，人员激励计划和相关制度针对性较强、较为合理的得2分，人员激励计划和相关制度有所欠缺存在不足的得1分，无相关内容或方案不合理的不得分，最多得4分；	0-4	2.0	2.0	1.0
5.3	技术	3）人员业务操作培训方案针对性强、合理可行的得4分，方案内容较有针对性，较为合理可行得2分，方案内容有所欠缺存在不足的得1分，无相关内容或方案不合理的不得分，最多得4分；	0-4	2.0	4.0	1.0
5.4	技术	4）服务内容相关包括工作流程和管理制度针对性强、合理可行的得4分，方案内容较有针对性，较为合理可行得2分，方案内容有所欠缺存在不足的得1分，无相关内容或方案不合理的不得分，最多得4分；	0-4	2.0	2.0	2.0
5.5	技术	5）数据分析，工作汇报等实务操作方案针对性强、合理可行的得4分，方案内容较有针对性，较为合理可行得2分，方案内容有所欠缺存在不足的得1分，无相关内容或方案不合理的不得分，最多得4分；	0-4	2.0	4.0	2.0
5.6	技术	6）对重复件、疑难件、不满意件尤其是信访积案等的处置工作方案针对性强、合理可行的得3分，方案内容较有针对性，较为合理可行得2分，方案内容有所欠缺存在不足的得1分，无相关内容或方案不合理的不得分，最多得3分；	0-3	2.0	3.0	2.0

5.7	技术	7) 对放心消费单位进行“评价全覆盖、标准全落地、动态全掌握”的动态化检查方案针对性强、合理可行的得3分，方案内容较有针对性，较为合理可行得2分，方案内容有所欠缺存在不足的得1分，无相关内容或方案不合理的不得分，最多得3分；	0-3	2.0	3.0	1.0
5.8	技术	8) 承诺全年完成放心消费单位创建成功总数不少于5400家满足得2分，未承诺不得分，提供承诺函并加公章；	0-2	0.0	2.0	0.0
6	技术	建立突发事件应急预案，方案对于项目实施可能遇到的问题及其应对措施的情况：方案合理、有效、可操作性强的得4分；方案较为合理、有效，具备一定的操作性的得2分；方案基本合理、基本有效，可操作性一般的得1分；方案完全不合理、无效、毫无操作性的或者未提供相关方案的不得分；最多得4分。	0-4	2.0	2.0	1.0
7	技术	针对本项目的合理化、优化建议：投标人针对本项目提出合理化、优化建议进行评议：合理化、优化建议符合实际情况，内容切实可行的得4分；合理化、优化建议较为符合实际情况，内容较为切实可行的得2分；合理化、优化建议基本符合实际情况，但内容有所不足需进一步完善的得1分；完全不符合或未提供不得分；最多得4分。	0-4	2.0	2.0	2.0
8.1	商务	企业证书： 1) 投标人具有质量管理体系认证证书得3分，没有不得分；	0-3	0.0	3.0	0.0
8.2	商务	2) 投标人具有职业健康安全管理体系认证证书得3分，没有不得分；	0-3	0.0	3.0	0.0
8.3	商务	3) 投标人具有环境管理体系认证证书得3分，没有不得分； 注：投标文件中提供有效期内的相关证书扫描件并加盖公章，否则不得分。	0-3	0.0	3.0	0.0
9	商务	类似项目实施业绩一览表：投标人自2020年1月1日以来（时间以合同签订时间为准）以承担过的类似项目（如社会化服务项目等），每提供一个业绩得0.2分，最多得1分； 注：投标文件中提供相关业绩证明材料扫描件并加盖公章，否则不得分。	0-1	0.0	1.0	0.0
合计			0-90	33.0	71.0	36.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家5）

项目名称：消费投诉积案动态清零服务外包项目（HZZR-F230422N）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州桐木文化传媒有限公司	杭州安业先理有限公司	杭州迎牛企业服务有限公司
1	技术	针对本项目的服务理念、定位、目标：根据本项目服务特点提出合理的管理服务理念，提出服务定位、目标，投标人的管理模式能够切合实际。①服务定位、②服务目标、③文明服务的计划；每一项内容完整、措施有效、符合采购人实际视为合理得3分；每一项内容较为完整、措施较为有效、较为符合采购人实际得2分；每一项内容有所欠缺需进一步完善得1分；不提供或不合理不得分；本项最多得9分。	0-9	4.0	7.0	5.0
2	技术	针对本项目的组织架构、管理机制：有比较完善的组织架构，清晰简练地列出主要管理流程，包括对运作流程图、激励机制、监督机制、自我约束机制、信息反馈渠道及处理机制。①运作流程图、②激励机制、③监督机制、④自我约束机制、⑤信息反馈渠道及处理机制；每一项内容完整、措施有效、符合采购人实际视为合理得3分；每一项内容较为完整、措施较为有效、较为符合采购人实际得2分；每一项内容有所欠缺需进一步完善得1分；不提供或不合理不得分；本项最多得15分。	0-15	6.0	13.0	8.0
3	技术	针对本项目的管理机构设置：机构设置情况合理可行、可操作性好得5分；机构设置情况较为合理可行、可操作性较好得3分；机构设置情况与实际偏差较大得1分；完全不符合或未提供不得分；最多得5分。	0-5	3.0	3.0	3.0
4.1	技术	投标人人员配置： 1、配备不少于4名工作人员，22周岁（含）——45周岁（含），具有大专及以上学历，每满足1人得3分，最多得12分。	0-12	0.0	12.0	6.0
4.2	技术	2、配备人员中，具有相关工作经验或者法学类（含法律）、工商管理等专业人员不少于1人，满足得3分，不满足不得分； 注：投标文件中提供人员清单同时提供二代身份证复印件或扫描件并加盖公章、学历证书复印件或扫描件并加盖公章、相关工作经验经验要求提供原服务单位开具的证明材料复印件或扫描件并加盖公章，否则不得分。	0-3	0.0	0.0	0.0
5.1	技术	服务组织实施方案： 1）为保持人员队伍的稳定，制定完善的人员招聘（包括更换）方案措施针对性强、合理可行的得4分，方案措施较有针对性，较为合理可行得2分，方案措施有所欠缺存在不足的得1分，无相关内容或方案不合理的不得分，最多得4分；	0-4	2.0	4.0	2.0
5.2	技术	2）人员激励计划和相关制度针对性强、合理可行的得4分，人员激励计划和相关制度针对性较强、较为合理的得2分，人员激励计划和相关制度有所欠缺存在不足的得1分，无相关内容或方案不合理的不得分，最多得4分；	0-4	1.0	2.0	2.0
5.3	技术	3）人员业务操作培训方案针对性强、合理可行的得4分，方案内容较有针对性，较为合理可行得2分，方案内容有所欠缺存在不足的得1分，无相关内容或方案不合理的不得分，最多得4分；	0-4	2.0	2.0	2.0
5.4	技术	4）服务内容相关包括工作流程和管理制度针对性强、合理可行的得4分，方案内容较有针对性，较为合理可行得2分，方案内容有所欠缺存在不足的得1分，无相关内容或方案不合理的不得分，最多得4分；	0-4	1.0	4.0	2.0
5.5	技术	5）数据分析，工作汇报等实务操作方案针对性强、合理可行的得4分，方案内容较有针对性，较为合理可行得2分，方案内容有所欠缺存在不足的得1分，无相关内容或方案不合理的不得分，最多得4分；	0-4	2.0	2.0	2.0
5.6	技术	6）对重复件、疑难件、不满意件尤其是信访积案等的处置工作方案针对性强、合理可行的得3分，方案内容较有针对性，较为合理可行得2分，方案内容有所欠缺存在不足的得1分，无相关内容或方案不合理的不得分，最多得3分；	0-3	1.0	2.0	2.0

5.7	技术	7) 对放心消费单位进行“评价全覆盖、标准全落地、动态全掌握”的动态化检查方案针对性强、合理可行的得3分，方案内容较有针对性，较为合理可行得2分，方案内容有所欠缺存在不足的得1分，无相关内容或方案不合理的不得分，最多得3分；	0-3	2.0	3.0	1.0
5.8	技术	8) 承诺全年完成放心消费单位创建成功总数不少于5400家满足得2分，未承诺不得分，提供承诺函并加公章；	0-2	0.0	2.0	0.0
6	技术	建立突发事件应急预案，方案对于项目实施可能遇到的问题及其应对措施的情况：方案合理、有效、可操作性强的得4分；方案较为合理、有效，具备一定的操作性的得2分；方案基本合理、基本有效，可操作性一般的得1分；方案完全不合理、无效、毫无操作性的或者未提供相关方案的不得分；最多得4分。	0-4	2.0	2.0	2.0
7	技术	针对本项目的合理化、优化建议：投标人针对本项目提出合理化、优化建议进行评议：合理化、优化建议符合实际情况，内容切实可行的得4分；合理化、优化建议较为符合实际情况，内容较为切实可行的得2分；合理化、优化建议基本符合实际情况，但内容有所不足需进一步完善的得1分；完全不符合或未提供不得分；最多得4分。	0-4	2.0	2.0	2.0
8.1	商务	企业证书： 1) 投标人具有质量管理体系认证证书得3分，没有不得分；	0-3	0.0	3.0	0.0
8.2	商务	2) 投标人具有职业健康安全管理体系认证证书得3分，没有不得分；	0-3	0.0	3.0	0.0
8.3	商务	3) 投标人具有环境管理体系认证证书得3分，没有不得分； 注：投标文件中提供有效期内的相关证书扫描件并加盖公章，否则不得分。	0-3	0.0	3.0	0.0
9	商务	类似项目实施业绩一览表：投标人自2020年1月1日以来（时间以合同签订时间为准）以承担过的类似项目（如社会化服务项目等），每提供一个业绩得0.2分，最多得1分； 注：投标文件中提供相关业绩证明材料扫描件并加盖公章，否则不得分。	0-1	0.0	1.0	0.0
合计			0-90	28.0	70.0	39.0

专家（签名）：

