

技术商务评分明细（专家1）

项目名称：2024年区级人民调解案件化解服务（YHZFCG2024-061）-标项2

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州市临平区 橄榄枝调解中心	杭州市 余杭区 共道云 调解中心	杭州市余杭 区泰和天平 调解中心	杭州市临平 区崇贤街道 利民调解服 务中心	杭州市余杭 区云尚调解 服务中心	杭州市拱墅 区法在调解 中心
1	技术	投标响应方案：根据总体服务方案，须满足招标采购要求，内容齐全，包括岗位服务内容、操作程序，操作规程、有完整的信息反馈，根据投标方案进行打分。 方案完整、合理性好、可行性高的得5分； 方案较完整、合理性一般、可行性一般的得3分； 方案欠缺、合理性较低的得1分；未提供方案不得分。	0-5	3.0	5.0	3.0	3.0	5.0	3.0
2	技术	重点难点分析：根据区级人民调解案件化解服务项目工作中的重点难点分析情况进行打分；重难点分析全面详细、思路清晰的得5分，分析较全面、思路较清晰的得3分，无具体分析内容、思路不清晰的得1分；未提供方案不得分。	0-5	3.0	5.0	3.0	3.0	5.0	3.0
3	技术	内部管理：（1）根据本项目制定体现标准化服务，针对本项目具有完善的调解管理制度、档案管理制度进行打分。 注：调解管理制度合理性好得2分，合理性一般的得1分； 档案管理制度合理性好得2分，合理性一般的得1分； 合理性较差或不合理的不得分。	0-4	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
4	商务	内部管理：（2）针对本项目调解服务质量考核制定情况及内控管理制度，由评审专家根据内容合理程度进行打分。 注：考核制定情况合理性好得2分，合理性一般的得1分； 内控管理制度合理性好得2分，合理性一般的得1分； 合理性较差或不合理的不得分。	0-4	2.0	4.0	2.0	2.0	4.0	2.0
5	技术	内部管理：（3）根据本项目制定调解服务应急部分（含应急值守制度）的合理性和规范性，由评审专家根据内容进行打分。 注：合理性好得2分，合理性一般的得1分； 规范性好的得2分，规范性一般的得1分； 不合理或不规范的不得分。	0-4	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0
6	技术	服务管理：（1）根据本项目调解服务要求，针对当事人提出的咨询、不满意或信访件，有完善的服务管理，提供相应服务标准、话术规范、质量保障；由评审专家根据内容合理程度进行打分。 注：合理性好得5分；合理性一般的得3分；合理性较低的得1分； 其他不得分。	0-5	3.0	5.0	3.0	3.0	5.0	3.0
7	技术	服务管理：（2）根据服务响应承诺书及保障措施内容合理性进行打分，具有针对性、利于项目实施得3分；针对性较弱，满足项目实施需要得2分；内容较为简单、存在缺漏的得1分。未提供方案不得分。 注：投标响应单位需提供服务响应承诺书，内容结合采购需求进行草拟。不提供承诺书或承诺书服务响应与采购文件需求不符合的本项不得分。	0-3	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
8	商务	拟派资源配置情况：（1）针对本项目合理配置团队人员，根据配备力量（1分）、选聘程序（1分）、任职条件（1分）、队伍管理（1分）、培训体系（1分）和待遇保障（1分）进行打分，由评审专家根据内容合理程度进行打分。 注：各分项内容合理性好得1分；合理性一般的得0.5分；合理性较差或不合理的不得分。	0-6	6.0	6.0	4.0	4.0	4.0	4.0
9	商务	拟派资源配置情况：（2）根据拟派人员数量、学历学位、调解从业资格、相关工作经验等情况进行打分： 2.1拟派人员中提供法学本科或具有调解工作经验的每人得0.5分，最多得6分。须提供毕业证或调解经验的证明材料（调解证明材料可提供政府调解事项的证明材料或行业监管盖章的证明材料）； 2.2通过法律职业资格考试的每人得1分，最多得4分。需在该调解组织缴纳社保证明材料。 上述人员累计最高得10分。	0-10	8.0	10.0	3.5	1.5	10.0	5.0
10	商务	拟派资源配置情况：（3）工作经验：拟派人员中具有政府购买调解服务项目经验的，提供近年来服务合同复印件、调解卷宗文书或有关业主证明（如合同未体现该人员，有关甲方单位证明必须明确该项目人员参与其中的证明材料并加盖公章。）每提供一个证明加2分，最多加8分。	0-8	8.0	8.0	8.0	8.0	8.0	4.0
11	商务	拟派资源配置情况：（4）投标单位调解人员获得过调解类区级荣誉的，每项加1分；获得市级荣誉的，每项加2分；获得省级荣誉的，每项加3分，以上累加最高得4分。（提供荣誉证书或证明材料复印件并加盖公章，未提供不得分）	0-4	4.0	4.0	0.0	0.0	4.0	4.0
12	技术	拟派资源配置情况：（5）根据可供投标人调配的专业人才储备计划情况合理性和可行性，由评审专家根据内容合理程度进行打分。 注：合理性好得2分，合理性一般的得1分； 可行性好的得2分，可行性一般的得1分； 未提供方案或证明材料的不得分。 注：相关证明材料，可提供与院校合作协议或专业猎头合作协议或人才引进等证明材料。	0-4	3.0	3.0	2.0	2.0	2.0	2.0

13	技术	拟派资源配置情况：（6）根据人员稳定保障措施、福利水平、岗位晋升由评审专家根据内容合理程度进行打分；注：合理性好的得3分；合理性一般的得2分；合理性较低的得1分；其他不得分。	0-3	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	2.0
14	技术	安全保密措施：根据项目需求，提供完善有效的安全保密制度和措施进行打分。措施内容全面的、针对性强的得5分；措施内容全面性一般、针对性一般的得3分；措施内容全面性不足、针对性较低的得1分。未提供方案不得分。	0-5	5.0	5.0	3.0	3.0	5.0	3.0
15	技术	培训计划：根据项目需求，投标单位提供调解相关专业培训计划及培训内容大纲，根据内容进行打分。培训内容及相关计划周全完整、大纲详细的得5分；培训内容及相关计划较完整、大纲较详细的得3分；培训内容及相关计划内容较欠缺，不完善的得1分。未提供方案不得分。	0-5	5.0	5.0	3.0	3.0	5.0	3.0
16	技术	售后服务：根据投标人提供的调解项目后续出现的问题如何解决与维护的售后服务方案进行打分。内容规范、全面且具有针对性的得5分；内容基本规范、针对性稍弱的得3分；内容较为简单、针对性较差的得1分。未提供方案不得分。	0-5	5.0	5.0	3.0	3.0	5.0	3.0
17	技术	法律风险防控建议及措施：投标人提出相关法律风险防控建议和措施。内容合理、规范，具有针对性得5分；内容基本合理、针对性较弱的得3分；内容较合理，针对性较差的得1分。未提供方案不得分。	0-5	5.0	5.0	3.0	3.0	5.0	3.0
18	商务	综合能力：投标单位获得过调解类区级荣誉的，每项加1分；获得市级荣誉的，每项加2分；获得省级荣誉的，每项加3分，以上累加最高得4分。（提供荣誉证书或证明材料复印件并加盖公章，未提供不得分）	0-4	2.0	4.0	0.0	0.0	2.0	4.0
19	商务	投标人调解业绩经验：投标单位具有类似调解服务项目经验的得每个得0.5分，最高得1分。（提供类似业绩证明材料并加盖公章，未提供不得分）	0-1	1.0	1.0	0.5	0.0	1.0	1.0
合计			0-90	73.0	85.0	51.0	48.5	80.0	56.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家2）

项目名称：2024年区级人民调解案件化解服务（YHZFCG2024-061）-标项2

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州市临平区 橄榄枝调解中心	杭州市 余杭区 共道云 调解中心	杭州市余杭 区泰和天平 调解中心	杭州市临平 区崇贤街道 利民调解服 务中心	杭州市余杭 区云尚调解 服务中心	杭州市拱墅 区法在调解 中心
1	技术	投标响应方案：根据总体服务方案，须满足招标采购要求，内容齐全，包括岗位服务内容、操作程序，操作规程、有完整的信息反馈，根据投标方案进行打分。 方案完整、合理性好、可行性高的得5分； 方案较完整、合理性一般、可行性一般的得3分； 方案欠缺、合理性较低的得1分；未提供方案不得分。	0-5	5.0	5.0	3.0	3.0	5.0	5.0
2	技术	重点难点分析：根据区级人民调解案件化解服务项目工作中的重点难点分析情况进行打分；重难点分析全面详细、思路清晰的得5分，分析较全面、思路较清晰的得3分，无具体分析内容、思路不清晰的得1分；未提供方案不得分。	0-5	3.0	5.0	3.0	3.0	5.0	5.0
3	技术	内部管理：（1）根据本项目制定体现标准化服务，针对本项目具有完善的调解管理制度、档案管理制度进行打分。 注：调解管理制度合理性好的得2分，合理性一般的得1分； 档案管理制度合理性好的得2分，合理性一般的得1分； 合理性较差或不合理的不得分。	0-4	4.0	3.0	3.0	2.0	4.0	3.0
4	商务	内部管理：（2）针对本项目调解服务质量管理考核制定情况及内控管理制度，由评审专家根据内容合理程度进行打分。 注：考核制定情况合理性好的得2分，合理性一般的得1分； 内控管理制度合理性好的得2分，合理性一般的得1分； 合理性较差或不合理的不得分。	0-4	3.0	4.0	3.0	3.0	4.0	4.0
5	技术	内部管理：（3）根据本项目制定调解服务应急部分（含应急值守制度）的合理性和规范性，由评审专家根据内容进行打分。 注：合理性好的得2分，合理性一般的得1分； 规范性好的得2分，规范性一般的得1分； 不合理或不规范的不得分。	0-4	3.0	3.0	3.0	2.0	3.0	3.0
6	技术	服务管理：（1）根据本项目调解服务要求，针对当事人提出的咨询、不满意或信访件，有完善的服务管理，提供相应服务标准、话术规范、质量保障；由评审专家根据内容合理程度进行打分。 注：合理性好的得5分；合理性一般的得3分；合理性较低的得1分； 其他不得分。	0-5	5.0	5.0	3.0	3.0	5.0	3.0
7	技术	服务管理：（2）根据服务响应承诺书及保障措施内容合理性进行打分，具有针对性、利于项目实施得3分；针对性较弱，满足项目实施需要得2分；内容较为简单、存在缺漏的得1分。未提供方案不得分。 注：投标响应单位需提供服务响应承诺书，内容结合采购需求进行草拟。不提供承诺书或承诺书服务响应与采购文件需求不符合的本项不得分。	0-3	3.0	3.0	3.0	2.0	3.0	3.0
8	商务	拟派资源配置情况：（1）针对本项目合理配置团队人员，根据配备力量（1分）、选聘程序（1分）、任职条件（1分）、队伍管理（1分）、培训体系（1分）和待遇保障（1分）进行打分，由评审专家根据内容合理程度进行打分。 注：各分项内容合理性好的得1分；合理性一般的得0.5分；合理性较差或不合理的不得分。	0-6	4.0	5.0	3.0	3.0	5.0	4.0
9	商务	拟派资源配置情况：（2）根据拟派人员数量、学历学位、调解从业资格、相关工作经验等情况进行打分： 2.1拟派人员中提供法学本科或具有调解工作经验的每人得0.5分，最多得6分。须提供毕业证或调解经验的证明材料（调解证明材料可提供政府调解事项的证明材料或行业监管盖章的证明材料）； 2.2通过法律职业资格证书的每人得1分，最多得4分。需在该调解组织缴纳社保证明材料。 上述人员累计最高得10分。	0-10	8.0	10.0	3.5	1.5	10.0	5.0
10	商务	拟派资源配置情况：（3）工作经验：拟派人员中具有政府购买调解服务项目经验的，提供近年来服务合同复印件、调解卷宗文书或有业主证明（如合同未体现该人员，有关甲方单位证明必须明确该项目人员参与其中的证明材料并加盖公章。）每提供一个证明加2分，最多加8分。	0-8	8.0	8.0	8.0	8.0	8.0	4.0
11	商务	拟派资源配置情况：（4）投标单位调解人员获得过调解类区级荣誉的，每项加1分；获得市级荣誉的，每项加2分；获得省级荣誉的，每项加3分，以上累加最高得4分。（提供荣誉证书或证明材料复印件并加盖公章，未提供不得分）	0-4	4.0	4.0	0.0	0.0	4.0	4.0
12	技术	拟派资源配置情况：（5）根据可供投标人调配的专业人才储备计划情况合理性和可行性，由评审专家根据内容合理程度进行打分。 注：合理性好的得2分，合理性一般的得1分； 可行性好的得2分，可行性一般的得1分； 未提供方案或证明材料的不得分。 注：相关证明材料，可提供与院校合作协议或专业猎头合作协议或人才引进等证明材料。	0-4	4.0	4.0	2.0	2.0	4.0	4.0

13	技术	拟派资源配置情况：（6）根据人员稳定保障措施、福利水平、岗位晋升由评审专家根据内容合理程度进行打分；注：合理性好的得3分；合理性一般的得2分；合理性较低的得1分；其他不得分。	0-3	2.0	3.0	2.0	2.0	3.0	3.0
14	技术	安全保密措施：根据项目需求，提供完善有效的安全保密制度和措施进行打分。措施内容全面的、针对性强的得5分；措施内容全面性一般、针对性一般的得3分；措施内容全面性不足、针对性较低的得1分。未提供方案不得分。	0-5	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
15	技术	培训计划：根据项目需求，投标单位提供调解相关专业培训计划及培训内容大纲，根据内容进行打分。培训内容及相关计划周全完整、大纲详细的得5分；培训内容及相关计划较完整、大纲较详细的得3分；培训内容及相关计划内容较欠缺，不完善的得1分。未提供方案不得分。	0-5	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	3.0
16	技术	售后服务：根据投标人提供的调解项目后续出现的问题如何解决与维护的售后服务方案进行打分。内容规范、全面且具有针对性的得5分；内容基本规范、针对性稍弱的得3分；内容较为简单、针对性较差的得1分。未提供方案不得分。	0-5	3.0	3.0	3.0	3.0	5.0	3.0
17	技术	法律风险防控建议及措施：投标人提出相关法律风险防控建议和措施。内容合理、规范，具有针对性得5分；内容基本合理、针对性较弱的得3分；内容较合理，针对性较差的得1分。未提供方案不得分。	0-5	3.0	5.0	3.0	3.0	5.0	5.0
18	商务	综合能力：投标单位获得过调解类区级荣誉的，每项加1分；获得市级荣誉的，每项加2分；获得省级荣誉的，每项加3分，以上累加最高得4分。（提供荣誉证书或证明材料复印件并加盖公章，未提供不得分）	0-4	2.0	4.0	0.0	0.0	2.0	4.0
19	商务	投标人调解业绩经验：投标单位具有类似调解服务项目经验的得每个得0.5分，最高得1分。（提供类似业绩证明材料并加盖公章，未提供不得分）	0-1	1.0	1.0	0.5	0.0	1.0	1.0
合计			0-90	75.0	85.0	56.0	50.5	86.0	71.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家3）

项目名称：2024年区级人民调解案件化解服务（YHZFCG2024-061）-标项2

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州市临平区 橄榄枝调解中心	杭州市 余杭区 共道云 调解中心	杭州市余杭 区泰和天平 调解中心	杭州市临平 区崇贤街道 利民调解服 务中心	杭州市余杭 区云尚调解 服务中心	杭州市拱墅 区法在调解 中心
1	技术	投标响应方案：根据总体服务方案，须满足招标采购要求，内容齐全，包括岗位服务内容、操作程序，操作规程、有完整的信息反馈，根据投标方案进行打分。 方案完整、合理性好、可行性高的得5分； 方案较完整、合理性一般、可行性一般的得3分； 方案欠缺、合理性较低的得1分；未提供方案不得分。	0-5	5.0	5.0	3.0	5.0	5.0	5.0
2	技术	重点难点分析：根据区级人民调解案件化解服务项目工作中的重点难点分析情况进行打分；重难点分析全面详细、思路清晰的得5分，分析较全面、思路较清晰的得3分，无具体分析内容、思路不清晰的得1分；未提供方案不得分。	0-5	3.0	3.0	3.0	5.0	5.0	3.0
3	技术	内部管理：（1）根据本项目制定体现标准化服务，针对本项目具有完善的调解管理制度、档案管理制度进行打分。 注：调解管理制度合理性好的得2分，合理性一般的得1分； 档案管理制度合理性好的得2分，合理性一般的得1分； 合理性较差或不合理的不得分。	0-4	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
4	商务	内部管理：（2）针对本项目调解服务质量管理考核制定情况及内控管理制度，由评审专家根据内容合理程度进行打分。 注：考核制定情况合理性好的得2分，合理性一般的得1分； 内控管理制度合理性好的得2分，合理性一般的得1分； 合理性较差或不合理的不得分。	0-4	4.0	4.0	4.0	3.0	4.0	4.0
5	技术	内部管理：（3）根据本项目制定调解服务应急部分（含应急值守制度）的合理性和规范性，由评审专家根据内容进行打分。 注：合理性好的得2分，合理性一般的得1分； 规范性好的得2分，规范性一般的得1分； 不合理或不规范的不得分。	0-4	4.0	4.0	4.0	3.0	4.0	4.0
6	技术	服务管理：（1）根据本项目调解服务要求，针对当事人提出的咨询、不满意或信访件，有完善的服务管理，提供相应服务标准、话术规范、质量保障；由评审专家根据内容合理程度进行打分。 注：合理性好的得5分；合理性一般的得3分；合理性较低的得1分； 其他不得分。	0-5	5.0	5.0	5.0	3.0	5.0	3.0
7	技术	服务管理：（2）根据服务响应承诺书及保障措施内容合理性进行打分，具有针对性、利于项目实施得3分；针对性较弱，满足项目实施需要得2分；内容较为简单、存在缺漏的得1分。未提供方案不得分。 注：投标响应单位需提供服务响应承诺书，内容结合采购需求进行草拟。不提供承诺书或承诺书服务响应与采购文件需求不符合的本项不得分。	0-3	3.0	3.0	3.0	2.0	3.0	3.0
8	商务	拟派资源配置情况：（1）针对本项目合理配置团队人员，根据配备力量（1分）、选聘程序（1分）、任职条件（1分）、队伍管理（1分）、培训体系（1分）和待遇保障（1分）进行打分，由评审专家根据内容合理程度进行打分。 注：各分项内容合理性好的得1分；合理性一般的得0.5分；合理性较差或不合理的不得分。	0-6	5.0	6.0	5.0	3.0	5.0	5.0
9	商务	拟派资源配置情况：（2）根据拟派人员数量、学历学位、调解从业资格、相关工作经验等情况进行打分： 2.1拟派人员中提供法学本科或具有调解工作经验的每人得0.5分，最多得6分。须提供毕业证或调解经验的证明材料（调解证明材料可提供政府调解事项的证明材料或行业监管盖章的证明材料）； 2.2通过法律职业资格证书的每人得1分，最多得4分。需在该调解组织缴纳社保证明材料。 上述人员累计最高得10分。	0-10	8.0	10.0	3.5	1.5	10.0	5.0
10	商务	拟派资源配置情况：（3）工作经验：拟派人员中具有政府购买调解服务项目经验的，提供近年来服务合同复印件、调解卷宗文书或有业主证明（如合同未体现该人员，有关甲方单位证明必须明确该项目人员参与其中的证明材料并加盖公章。）每提供一个证明加2分，最多加8分。	0-8	8.0	8.0	8.0	8.0	8.0	4.0
11	商务	拟派资源配置情况：（4）投标单位调解人员获得过调解类区级荣誉的，每项加1分；获得市级荣誉的，每项加2分；获得省级荣誉的，每项加3分，以上累加最高得4分。（提供荣誉证书或证明材料复印件并加盖公章，未提供不得分）	0-4	4.0	4.0	0.0	0.0	4.0	4.0
12	技术	拟派资源配置情况：（5）根据可供投标人调配的专业人才储备计划情况合理性和可行性，由评审专家根据内容合理程度进行打分。 注：合理性好的得2分，合理性一般的得1分； 可行性好的得2分，可行性一般的得1分； 未提供方案或证明材料的不得分。 注：相关证明材料，可提供与院校合作协议或专业猎头合作协议或人才引进等证明材料。	0-4	4.0	4.0	2.0	2.0	3.0	2.0

13	技术	拟派资源配置情况：（6）根据人员稳定保障措施、福利水平、岗位晋升由评审专家根据内容合理程度进行打分；注：合理性好的得3分；合理性一般的得2分；合理性较低的得1分；其他不得分。	0-3	3.0	3.0	2.0	2.0	3.0	2.0
14	技术	安全保密措施：根据项目需求，提供完善有效的安全保密制度和措施进行打分。措施内容全面的、针对性强的得5分；措施内容全面性一般、针对性一般的得3分；措施内容全面性不足、针对性较低的得1分。未提供方案不得分。	0-5	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
15	技术	培训计划：根据项目需求，投标单位提供调解相关专业培训计划及培训内容大纲，根据内容进行打分。培训内容及相关计划周全完整、大纲详细的得5分；培训内容及相关计划较完整、大纲较详细的得3分；培训内容及相关计划内容较欠缺，不完善的得1分。未提供方案不得分。	0-5	5.0	5.0	5.0	3.0	5.0	5.0
16	技术	售后服务：根据投标人提供的调解项目后续出现的问题如何解决与维护的售后服务方案进行打分。内容规范、全面且具有针对性的得5分；内容基本规范、针对性稍弱的得3分；内容较为简单、针对性较差的得1分。未提供方案不得分。	0-5	5.0	5.0	5.0	1.0	5.0	5.0
17	技术	法律风险防控建议及措施：投标人提出相关法律风险防控建议和措施。内容合理、规范，具有针对性得5分；内容基本合理、针对性较弱的得3分；内容较合理，针对性较差的得1分。未提供方案不得分。	0-5	5.0	5.0	5.0	3.0	5.0	5.0
18	商务	综合能力：投标单位获得过调解类区级荣誉的，每项加1分；获得市级荣誉的，每项加2分；获得省级荣誉的，每项加3分，以上累加最高得4分。（提供荣誉证书或证明材料复印件并加盖公章，未提供不得分）	0-4	2.0	4.0	0.0	0.0	2.0	4.0
19	商务	投标人调解业绩经验：投标单位具有类似调解服务项目经验的得每个得0.5分，最高得1分。（提供类似业绩证明材料并加盖公章，未提供不得分）	0-1	1.0	1.0	0.5	0.0	1.0	1.0
合计			0-90	83.0	88.0	67.0	53.5	86.0	73.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家4）

项目名称：2024年区级人民调解案件化解服务（YHZFCG2024-061）-标项2

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州市临平区 橄榄枝调解中心	杭州市 余杭区 共道云 调解中心	杭州市余杭 区泰和天平 调解中心	杭州市临平 区崇贤街道 利民调解服 务中心	杭州市余杭 区云尚调解 服务中心	杭州市拱墅 区法在调解 中心
1	技术	投标响应方案：根据总体服务方案，须满足招标采购要求，内容齐全，包括岗位服务内容、操作程序，操作规程、有完整的信息反馈，根据投标方案进行打分。 方案完整、合理性好、可行性高的得5分； 方案较完整、合理性一般、可行性一般的得3分； 方案欠缺、合理性较低的得1分；未提供方案不得分。	0-5	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
2	技术	重点难点分析：根据区级人民调解案件化解服务项目工作中的重点难点分析情况进行打分；重难点分析全面详细、思路清晰的得5分，分析较全面、思路较清晰的得3分，无具体分析内容、思路不清晰的得1分；未提供方案不得分。	0-5	5.0	5.0	3.0	3.0	5.0	5.0
3	技术	内部管理：（1）根据本项目制定体现标准化服务，针对本项目具有完善的调解管理制度、档案管理制度进行打分。 注：调解管理制度合理性好的得2分，合理性一般的得1分； 档案管理制度合理性好的得2分，合理性一般的得1分； 合理性较差或不合理的不得分。	0-4	4.0	4.0	4.0	3.0	4.0	3.0
4	商务	内部管理：（2）针对本项目调解服务质量管理考核制定情况及内控管理制度，由评审专家根据内容合理程度进行打分。 注：考核制定情况合理性好的得2分，合理性一般的得1分； 内控管理制度合理性好的得2分，合理性一般的得1分； 合理性较差或不合理的不得分。	0-4	4.0	4.0	4.0	3.0	4.0	3.0
5	技术	内部管理：（3）根据本项目制定调解服务应急部分（含应急值守制度）的合理性和规范性，由评审专家根据内容进行打分。 注：合理性好的得2分，合理性一般的得1分； 规范性好的得2分，规范性一般的得1分； 不合理或不规范的不得分。	0-4	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0
6	技术	服务管理：（1）根据本项目调解服务要求，针对当事人提出的咨询、不满意或信访件，有完善的服务管理，提供相应服务标准、话术规范、质量保障；由评审专家根据内容合理程度进行打分。 注：合理性好的得5分；合理性一般的得3分；合理性较低的得1分； 其他不得分。	0-5	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0
7	技术	服务管理：（2）根据服务响应承诺书及保障措施内容合理性进行打分，具有针对性、利于项目实施得3分；针对性较弱，满足项目实施需要得2分；内容较为简单、存在缺漏的得1分。未提供方案不得分。 注：投标响应单位需提供服务响应承诺书，内容结合采购需求进行草拟。不提供承诺书或承诺书服务响应与采购文件需求不符合的本项不得分。	0-3	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0
8	商务	拟派资源配置情况：（1）针对本项目合理配置团队人员，根据配备力量（1分）、选聘程序（1分）、任职条件（1分）、队伍管理（1分）、培训体系（1分）和待遇保障（1分）进行打分，由评审专家根据内容合理程度进行打分。 注：各分项内容合理性好的得1分；合理性一般的得0.5分；合理性较差或不合理的不得分。	0-6	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
9	商务	拟派资源配置情况：（2）根据拟派人员数量、学历学位、调解从业资格、相关工作经验等情况进行打分： 2.1拟派人员中提供法学本科或具有调解工作经验的每人得0.5分，最多得6分。须提供毕业证或调解经验的证明材料（调解证明材料可提供政府调解事项的证明材料或行业监管盖章的证明材料）； 2.2通过法律职业资格证书的每人得1分，最多得4分。需在该调解组织缴纳社保证明材料。 上述人员累计最高得10分。	0-10	8.0	10.0	3.5	1.5	10.0	5.0
10	商务	拟派资源配置情况：（3）工作经验：拟派人员中具有政府购买调解服务项目经验的，提供近年来服务合同复印件、调解卷宗文书或有业主证明（如合同未体现该人员，有关甲方单位证明必须明确该项目人员参与其中的证明材料并加盖公章。）每提供一个证明加2分，最多加8分。	0-8	8.0	8.0	8.0	8.0	8.0	4.0
11	商务	拟派资源配置情况：（4）投标单位调解人员获得过调解类区级荣誉的，每项加1分；获得市级荣誉的，每项加2分；获得省级荣誉的，每项加3分，以上累加最高得4分。（提供荣誉证书或证明材料复印件并加盖公章，未提供不得分）	0-4	4.0	4.0	0.0	0.0	4.0	4.0
12	技术	拟派资源配置情况：（5）根据可供投标人调配的专业人才储备计划情况合理性和可行性，由评审专家根据内容合理程度进行打分。 注：合理性好的得2分，合理性一般的得1分； 可行性好的得2分，可行性一般的得1分； 未提供方案或证明材料的不得分。 注：相关证明材料，可提供与院校合作协议或专业猎头合作协议或人才引进等证明材料。	0-4	4.0	4.0	4.0	3.0	4.0	4.0

13	技术	拟派资源配置情况：（6）根据人员稳定保障措施、福利水平、岗位晋升由评审专家根据内容合理程度进行打分；注：合理性好的得3分；合理性一般的得2分；合理性较低的得1分；其他不得分。	0-3	3.0	3.0	3.0	2.0	3.0	3.0
14	技术	安全保密措施：根据项目需求，提供完善有效的安全保密制度和措施进行打分。措施内容全面的、针对性强的得5分；措施内容全面性一般、针对性一般的得3分；措施内容全面性不足、针对性较低的得1分。未提供方案不得分。	0-5	5.0	5.0	5.0	3.0	5.0	5.0
15	技术	培训计划：根据项目需求，投标单位提供调解相关专业培训计划及培训内容大纲，根据内容进行打分。培训内容及相关计划周全完整、大纲详细的得5分；培训内容及相关计划较完整、大纲较详细的得3分；培训内容及相关计划内容较欠缺，不完善的得1分。未提供方案不得分。	0-5	5.0	5.0	5.0	3.0	5.0	5.0
16	技术	售后服务：根据投标人提供的调解项目后续出现的问题如何解决与维护的售后服务方案进行打分。内容规范、全面且具有针对性的得5分；内容基本规范、针对性稍弱的得3分；内容较为简单、针对性较差的得1分。未提供方案不得分。	0-5	5.0	5.0	5.0	3.0	5.0	5.0
17	技术	法律风险防控建议及措施：投标人提出相关法律风险防控建议和措施。内容合理、规范，具有针对性得5分；内容基本合理、针对性较弱的得3分；内容较合理，针对性较差的得1分。未提供方案不得分。	0-5	5.0	5.0	3.0	5.0	5.0	5.0
18	商务	综合能力：投标单位获得过调解类区级荣誉的，每项加1分；获得市级荣誉的，每项加2分；获得省级荣誉的，每项加3分，以上累加最高得4分。（提供荣誉证书或证明材料复印件并加盖公章，未提供不得分）	0-4	2.0	4.0	0.0	0.0	2.0	4.0
19	商务	投标人调解业绩经验：投标单位具有类似调解服务项目经验的得每个得0.5分，最高得1分。（提供类似业绩证明材料并加盖公章，未提供不得分）	0-1	1.0	1.0	0.5	0.0	1.0	1.0
合计			0-90	82.0	86.0	67.0	56.5	84.0	75.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家5）

项目名称：2024年区级人民调解案件化解服务（YHZFCG2024-061）-标项2

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州市临平区 橄榄枝调解中心	杭州市 余杭区 共道云 调解中心	杭州市余杭 区泰和天平 调解中心	杭州市临平 区崇贤街道 利民调解服 务中心	杭州市余杭 区云尚调解 服务中心	杭州市拱墅 区法在调解 中心
1	技术	投标响应方案：根据总体服务方案，须满足招标采购要求，内容齐全，包括岗位服务内容、操作程序，操作规程、有完整的信息反馈，根据投标方案进行打分。 方案完整、合理性好、可行性高的得5分； 方案较完整、合理性一般、可行性一般的得3分； 方案欠缺、合理性较低的得1分；未提供方案不得分。	0-5	5.0	5.0	3.0	3.0	5.0	5.0
2	技术	重点难点分析：根据区级人民调解案件化解服务项目工作中的重点难点分析情况进行打分；重难点分析全面详细、思路清晰的得5分，分析较全面、思路较清晰的得3分，无具体分析内容、思路不清晰的得1分；未提供方案不得分。	0-5	5.0	5.0	3.0	5.0	5.0	3.0
3	技术	内部管理：（1）根据本项目制定体现标准化服务，针对本项目具有完善的调解管理制度、档案管理制度进行打分。 注：调解管理制度合理性好的得2分，合理性一般的得1分； 档案管理制度合理性好的得2分，合理性一般的得1分； 合理性较差或不合理的不得分。	0-4	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0	4.0
4	商务	内部管理：（2）针对本项目调解服务质量管理考核制定情况及内控管理制度，由评审专家根据内容合理程度进行打分。 注：考核制定情况合理性好的得2分，合理性一般的得1分； 内控管理制度合理性好的得2分，合理性一般的得1分； 合理性较差或不合理的不得分。	0-4	4.0	4.0	4.0	3.0	3.0	3.0
5	技术	内部管理：（3）根据本项目制定调解服务应急部分（含应急值守制度）的合理性和规范性，由评审专家根据内容进行打分。 注：合理性好的得2分，合理性一般的得1分； 规范性好的得2分，规范性一般的得1分； 不合理或不规范的不得分。	0-4	4.0	4.0	4.0	2.0	3.0	2.0
6	技术	服务管理：（1）根据本项目调解服务要求，针对当事人提出的咨询、不满意或信访件，有完善的服务管理，提供相应服务标准、话术规范、质量保障；由评审专家根据内容合理程度进行打分。 注：合理性好的得5分；合理性一般的得3分；合理性较低的得1分； 其他不得分。	0-5	5.0	5.0	3.0	3.0	5.0	3.0
7	技术	服务管理：（2）根据服务响应承诺书及保障措施内容合理性进行打分，具有针对性、利于项目实施得3分；针对性较弱，满足项目实施需要得2分；内容较为简单、存在缺漏的得1分。未提供方案不得分。 注：投标响应单位需提供服务响应承诺书，内容结合采购需求进行草拟。不提供承诺书或承诺书服务响应与采购文件需求不符合的本项不得分。	0-3	3.0	3.0	3.0	1.0	3.0	2.0
8	商务	拟派资源配置情况：（1）针对本项目合理配置团队人员，根据配备力量（1分）、选聘程序（1分）、任职条件（1分）、队伍管理（1分）、培训体系（1分）和待遇保障（1分）进行打分，由评审专家根据内容合理程度进行打分。 注：各分项内容合理性好的得1分；合理性一般的得0.5分；合理性较差或不合理的不得分。	0-6	5.0	5.0	6.0	4.0	6.0	5.0
9	商务	拟派资源配置情况：（2）根据拟派人员数量、学历学位、调解从业资格、相关工作经验等情况进行打分： 2.1拟派人员中提供法学本科或具有调解工作经验的每人得0.5分，最多得6分。须提供毕业证或调解经验的证明材料（调解证明材料可提供政府调解事项的证明材料或行业监管盖章的证明材料）； 2.2通过法律职业资格证书的每人得1分，最多得4分。需在该调解组织缴纳社保证明材料。 上述人员累计最高得10分。	0-10	8.0	10.0	3.5	1.5	10.0	5.0
10	商务	拟派资源配置情况：（3）工作经验：拟派人员中具有政府购买调解服务项目经验的，提供近年来服务合同复印件、调解卷宗文书或有业主证明（如合同未体现该人员，有关甲方单位证明必须明确该项目人员参与其中的证明材料并加盖公章。）每提供一个证明加2分，最多加8分。	0-8	8.0	8.0	8.0	8.0	8.0	4.0
11	商务	拟派资源配置情况：（4）投标单位调解人员获得过调解类区级荣誉的，每项加1分；获得市级荣誉的，每项加2分；获得省级荣誉的，每项加3分，以上累加最高得4分。（提供荣誉证书或证明材料复印件并加盖公章，未提供不得分）	0-4	4.0	4.0	0.0	0.0	4.0	4.0
12	技术	拟派资源配置情况：（5）根据可供投标人调配的专业人才储备计划情况合理性和可行性，由评审专家根据内容合理程度进行打分。 注：合理性好的得2分，合理性一般的得1分； 可行性好的得2分，可行性一般的得1分； 未提供方案或证明材料的不得分。 注：相关证明材料，可提供与院校合作协议或专业猎头合作协议或人才引进等证明材料。	0-4	4.0	4.0	4.0	2.0	4.0	4.0

13	技术	拟派资源配置情况：（6）根据人员稳定保障措施、福利水平、岗位晋升由评审专家根据内容合理程度进行打分；注：合理性好的得3分；合理性一般的得2分；合理性较低的得1分；其他不得分。	0-3	3.0	2.0	2.0	2.0	3.0	2.0
14	技术	安全保密措施：根据项目需求，提供完善有效的安全保密制度和措施进行打分。措施内容全面的、针对性强的得5分；措施内容全面性一般、针对性一般的得3分；措施内容全面性不足、针对性较低的得1分。未提供方案不得分。	0-5	5.0	5.0	5.0	3.0	5.0	5.0
15	技术	培训计划：根据项目需求，投标单位提供调解相关专业培训计划及培训内容大纲，根据内容进行打分。培训内容及相关计划周全完整、大纲详细的得5分；培训内容及相关计划较完整、大纲较详细的得3分；培训内容及相关计划内容较欠缺，不完善的得1分。未提供方案不得分。	0-5	5.0	5.0	5.0	3.0	5.0	5.0
16	技术	售后服务：根据投标人提供的调解项目后续出现的问题如何解决与维护的售后服务方案进行打分。内容规范、全面且具有针对性的得5分；内容基本规范、针对性稍弱的得3分；内容较为简单、针对性较差的得1分。未提供方案不得分。	0-5	3.0	3.0	3.0	1.0	3.0	3.0
17	技术	法律风险防控建议及措施：投标人提出相关法律风险防控建议和措施。内容合理、规范，具有针对性得5分；内容基本合理、针对性较弱的得3分；内容较合理，针对性较差的得1分。未提供方案不得分。	0-5	5.0	5.0	5.0	3.0	5.0	5.0
18	商务	综合能力：投标单位获得过调解类区级荣誉的，每项加1分；获得市级荣誉的，每项加2分；获得省级荣誉的，每项加3分，以上累加最高得4分。（提供荣誉证书或证明材料复印件并加盖公章，未提供不得分）	0-4	2.0	4.0	0.0	0.0	2.0	4.0
19	商务	投标人调解业绩经验：投标单位具有类似调解服务项目经验的得每个得0.5分，最高得1分。（提供类似业绩证明材料并加盖公章，未提供不得分）	0-1	1.0	1.0	0.5	0.0	1.0	1.0
合计			0-90	83.0	86.0	66.0	48.5	83.0	69.0

专家（签名）：