

技术商务评分明细（吴开华）

项目名称： 杭州市临安区审管办2024年大厅导引、接待等后勤服务采购项目（LZC-CS-[2024]952号）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州品尚物业服务集团有限公司	杭州佰全物业服务集团有限公司	浙江广厦物业管理有限公司
1	商务	根据响应方对采购人纳入本次采购范围内的服务内容的熟悉情况进行打分。全面熟悉工作内容、理解深刻、重点明确、难点分析到位的得5分；基本熟悉工作内容、重难点分析欠缺的得3分，理解程度有所不足的得1分；对本项目缺乏充分认知不得分。共5分。	0-5	3.0	3.0	3.0
2	商务	响应方根据采购需求中服务项目、服务标准，提出合理的管理服务理念，提出服务定位、目标，管理模式综合打分。服务理念，管理模式方案完善、明确的，得5分；服务理念，管理模式方案欠缺的，得3分；服务理念，管理模式方案较差的，得1分；未提供不得分。共5分。	0-5	3.0	3.0	3.0
3	商务	响应方根据采购人要求的人员配置架构提供①政务2.0综合收件、②讲解接待、③问询解答、取号、引导岗位职责分解及内容，包括但不限于岗位职责说明书、工作程序和步骤、管理和协调方法等。岗位职责分解及内容科学合理，满足采购人需求的每提供一项得5分；内容较为合理，基本满足采购人需求的每项得3分；部分满足采购需求的得1分；其余不得分。共15分。	0-15	9.0	9.0	7.0
4	商务	响应方根据自身经验，在采购人“工作岗位基本内容”的基础上，是否能够提供特色服务。要求提供的特色服务能够实际提升服务水平。满足以上要求的每提供一项得2分，本项最高得4分。	0-4	2.0	4.0	2.0
5	商务	响应方提供应对重大活动或重要接待任务等类型的应急预案，方案且科学合理、措施有效的得5分，基本可行得3分，部分可行得1分，其余不得分。共5分。	0-5	3.0	3.0	3.0
6	商务	根据响应方内部的组织架构，项目管理制度打分。组织架构完善，项目运作流程、激励机制、监督机制、信息反馈渠道及处理机制清晰合理，得5分；组织架构欠完善，项目运作流程、激励机制、监督机制、信息反馈渠道及处理机制等存在瑕疵，有可能影响项目完成的，得3分；组织架构混乱，项目运作流程、激励机制、监督机制、信息反馈渠道及处理机制存在问题，无法很好完成本项目的得1分；未提供不得分。共5分。	0-5	3.0	3.0	3.0
7	商务	响应方是否具有①保密性及②安全性内控制度。制度合理、可行，满足采购人实际需求视为符合，每一项符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分。共4分。	0-4	2.0	2.0	2.0
8	商务	响应方是否有文明服务计划及承诺。计划及承诺合理、可行，满足采购人实际需求视为符合，符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分。共2分。	0-2	2.0	2.0	1.0
9	商务	响应方是否为本项目组建不少于18人的驻场服务团队，需提供人员名单及社保证明或劳动合同。满足得5分，不满足不得分。	0-5	0.0	5.0	0.0
10	商务	供应商为本项目提供的服务团队人员分工是否满足采购人员配置架构要求。满足得3分，基本满足得2分，部分满足得1分，不满足不得分。共3分。	0-3	2.0	2.0	2.0
11	商务	拟派项目成员中政务2.0综合收件工作人员是否具有类似网上、移动、自助端服务经验，提供相关证明材料。每提供1名有经验人员得3分，共6分。	0-6	0.0	6.0	0.0
12	商务	拟派项目组成员中区域问询解答、取号、引导人员是否具有引导服务经验，提供证明材料。每提供1名有经验人员得2分，共12分。	0-12	0.0	12.0	0.0
13	商务	拟派项目成员中讲解接待人员是否具有接待讲解经验，提供证明材料。每提供1名有经验人员得2分，共4分。	0-4	0.0	4.0	0.0
14	商务	响应方提出的培训计划包括培训内容（是否提供业务培训和服务培训）、培训时间地点软硬件资料、培训对象，培训师力量等；根据响应方案内容进行评分，每一项科学合理，利于实际操作的得0.5分。共2分。	0-2	1.5	1.5	1.0
15	商务	响应方具有有效期内质量管理体系认证证书、环境管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书，提供相关证书，每个证书得1分，共3分。	0-3	3.0	3.0	3.0
16	商务	自2020年1月1日至开标时间止，响应方承担类似导引、接待服务项目实施的成功经验情况，结合已完成的项目案例情况，依照供应商提供的合同（要求合同内容涉及导引、接待任意一项），每提供一个成功案例得0.5分，共1分。	0-1	0.5	1.0	0.0
17	商务	响应方案讲解情况： ①接待讲解：从该岗位工作内容、重难点分析及应对措施、工作职能分析、窗口服务分析等内容展开，熟悉工作内容并措施合理的，满足采购人要求得3分，基本满足得2分，部分满足得1分，不满足或不熟悉的不得分。 ②问询解答、取号、引导：从该岗位工作内容、重难点分析及应对措施、特殊人群引导、电话咨询、大客流引导等内容展开，熟悉工作内容并措施合理，满足采购人要求得3分，基本满足得2分，部分满足得1分，不满足或不熟悉的不得分。 ③政务2.0综合收件：从该岗位工作内容、重难点分析及应对措施、熟悉工作内容并措施合理，满足采购人要求得3分，基本满足得2分，部分满足得1分，不满足或不熟悉的不得分。 本项共9分。	0-9	0.0	5.0	0.0

合计	0-90	34.0	68.5	30.0
----	------	------	------	------

专家（签名）：

技术商务评分明细（庄芸蕾）

项目名称： 杭州市临安区审管办2024年大厅导引、接待等后勤服务采购项目（LZC-CS-[2024]952号）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州品尚物业服务集团有限公司	杭州佰全物业服务集团有限公司	浙江广厦物业管理有限公司
1	商务	根据响应方对采购人纳入本次采购范围内的服务内容的熟悉情况进行打分。全面熟悉工作内容、理解深刻、重点明确、难点分析到位的得5分；基本熟悉工作内容、重难点分析欠缺的得3分，理解程度有所不足的得1分；对本项目缺乏充分认知不得分。共5分。	0-5	5.0	5.0	5.0
2	商务	响应方根据采购需求中服务项目、服务标准，提出合理的管理服务理念，提出服务定位、目标，管理模式综合打分。服务理念，管理模式方案完善、明确的，得5分；服务理念，管理模式方案欠缺的，得3分；服务理念，管理模式方案较差的，得1分；未提供不得分。共5分。	0-5	3.0	5.0	3.0
3	商务	响应方根据采购人要求的人员配置架构提供①政务2.0综合收件、②讲解接待、③问询解答、取号、引导岗位职责分解及内容，包括但不限于岗位职责说明书、工作程序和步骤、管理和协调方法等。岗位职责分解及内容科学合理，满足采购人需求的每提供一项得5分；内容较为合理，基本满足采购人需求的每项得3分；部分满足采购需求的得1分；其余不得分。共15分。	0-15	9.0	15.0	9.0
4	商务	响应方根据自身经验，在采购人“工作岗位基本内容”的基础上，是否能够提供特色服务。要求提供的特色服务能够实际提升服务水平。满足以上要求的每提供一项得2分，本项最高得4分。	0-4	2.0	3.0	3.0
5	商务	响应方提供应对重大活动或重要接待任务等类型的应急预案，方案且科学合理、措施有效的得5分，基本可行得3分，部分可行得1分，其余不得分。共5分。	0-5	3.0	5.0	1.0
6	商务	根据响应方内部的组织架构，项目管理制度打分。组织架构完善，项目运作流程、激励机制、监督机制、信息反馈渠道及处理机制清晰合理，得5分；组织架构不完善，项目运作流程、激励机制、监督机制、信息反馈渠道及处理机制等存在瑕疵，有可能影响项目完成的，得3分；组织架构混乱，项目运作流程、激励机制、监督机制、信息反馈渠道及处理机制存在问题，无法很好完成本项目的得1分；未提供不得分。共5分。	0-5	3.0	5.0	5.0
7	商务	响应方是否具有①保密性及②安全性内控制度。制度合理、可行，满足采购人实际需求视为符合，每一项符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分。共4分。	0-4	0.0	4.0	4.0
8	商务	响应方是否有文明服务计划及承诺。计划及承诺合理、可行，满足采购人实际需求视为符合，符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分。共2分。	0-2	2.0	2.0	2.0
9	商务	响应方是否为本项目组建不少于18人的驻场服务团队，需提供人员名单及社保证明或劳动合同。满足得5分，不满足不得分。	0-5	0.0	5.0	0.0
10	商务	供应商为本项目提供的服务团队人员分工是否满足采购人人员配置架构要求。满足得3分，基本满足得2分，部分满足得1分，不满足不得分。共3分。	0-3	3.0	3.0	3.0
11	商务	拟派项目成员中政务2.0综合收件工作人员是否具有类似网上、移动、自助端服务经验，提供相关证明材料。每提供1名有经验人员得3分，共6分。	0-6	0.0	6.0	0.0
12	商务	拟派项目组成员中区域问询解答、取号、引导人员是否具有引导服务经验，提供证明材料。每提供1名有经验人员得2分，共12分。	0-12	0.0	12.0	0.0
13	商务	拟派项目成员中讲解接待人员是否具有接待讲解经验，提供证明材料。每提供1名有经验人员得2分，共4分。	0-4	0.0	4.0	0.0
14	商务	响应方提出的培训计划包括培训内容（是否提供业务培训和服务培训）、培训时间地点软硬件资料、培训对象，培训师资力量等；根据响应方案内容进行评分，每一项科学合理，利于实际操作的得0.5分。共2分。	0-2	2.0	2.0	2.0
15	商务	响应方具有有效期内的质量管理体系认证证书、环境管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书，提供相关证书，每个证书得1分，共3分。	0-3	3.0	3.0	3.0
16	商务	自2020年1月1日至开标时间止，响应方承担类似导引、接待服务项目实施的成功经验情况，结合已完成的项目案例情况，依照供应商提供的合同（要求合同内容涉及导引、接待任意一项），每提供一个成功案例得0.5分，共1分。	0-1	0.5	1.0	0.0

17	商务	<p>响应方案讲解情况：</p> <p>①接待讲解：从该岗位工作内容、重难点分析及应对措施、工作职能分析、窗口服务分析等内容展开，熟悉工作内容并措施合理的，满足采购人要求得3分，基本满足得2分，部分满足得1分，不满足或不熟悉的不得分。</p> <p>②问询解答、取号、引导：从该岗位工作内容、重难点分析及应对措施、特殊人群引导、电话咨询、大客流引导等内容展开，熟悉工作内容并措施合理，满足采购人要求得3分，基本满足得2分，部分满足得1分，不满足或不熟悉的不得分。</p> <p>③政务2.0综合收件：从该岗位工作内容、重难点分析及应对措施、熟悉工作内容并措施合理，满足采购人要求得3分，基本满足得2分，部分满足得1分，不满足或不熟悉的不得分。</p> <p>本项共9分。</p>	0-9	0.0	8.0	0.0
合计			0-90	35.5	88.0	40.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（卢成焯）

项目名称： 杭州市临安区审管办2024年大厅导引、接待等后勤服务采购项目（LZC-CS-[2024]952号）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州品尚物业服务集团有限公司	杭州佰全物业服务集团有限公司	浙江广厦物业管理有限公司
1	商务	根据响应方对采购人纳入本次采购范围内的服务内容的熟悉情况进行打分。全面熟悉工作内容、理解深刻、重点明确、难点分析到位的得5分；基本熟悉工作内容、重难点分析欠缺的得3分，理解程度有所不足的得1分；对本项目缺乏充分认知不得分。共5分。	0-5	3.0	5.0	3.0
2	商务	响应方根据采购需求中服务项目、服务标准，提出合理的管理服务理念，提出服务定位、目标，管理模式综合打分。服务理念，管理模式方案完善、明确的，得5分；服务理念，管理模式方案欠缺的，得3分；服务理念，管理模式方案较差的，得1分；未提供不得分。共5分。	0-5	1.0	3.0	3.0
3	商务	响应方根据采购人要求的人员配置架构提供①政务2.0综合收件、②讲解接待、③问询解答、取号、引导岗位职责分解及内容，包括但不限于岗位职责说明书、工作程序和步骤、管理和协调方法等。岗位职责分解及内容科学合理，满足采购人需求的每提供一项得5分；内容较为合理，基本满足采购人需求的每项得3分；部分满足采购需求的得1分；其余不得分。共15分。	0-15	15.0	15.0	15.0
4	商务	响应方根据自身经验，在采购人“工作岗位基本内容”的基础上，是否能够提供特色服务。要求提供的特色服务能够实际提升服务水平。满足以上要求的每提供一项得2分，本项最高得4分。	0-4	0.0	2.0	2.0
5	商务	响应方提供应对重大活动或重要接待任务等类型的应急预案，方案且科学合理、措施有效的得5分，基本可行得3分，部分可行得1分，其余不得分。共5分。	0-5	1.0	3.0	3.0
6	商务	根据响应方内部的组织架构，项目管理制度打分。组织架构完善，项目运作流程、激励机制、监督机制、信息反馈渠道及处理机制清晰合理，得5分；组织架构不完善，项目运作流程、激励机制、监督机制、信息反馈渠道及处理机制存在瑕疵，有可能影响项目完成的，得3分；组织架构混乱，项目运作流程、激励机制、监督机制、信息反馈渠道及处理机制存在问题，无法很好完成本项目的得1分；未提供不得分。共5分。	0-5	3.0	3.0	3.0
7	商务	响应方是否具有①保密性及②安全性内控制度。制度合理、可行，满足采购人实际需求视为符合，每一项符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分。共4分。	0-4	2.0	4.0	4.0
8	商务	响应方是否有文明服务计划及承诺。计划及承诺合理、可行，满足采购人实际需求视为符合，符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分。共2分。	0-2	2.0	2.0	1.0
9	商务	响应方是否为本项目组建不少于18人的驻场服务团队，需提供人员名单及社保证明或劳动合同。满足得5分，不满足不得分。	0-5	0.0	5.0	0.0
10	商务	供应商为本项目提供的服务团队人员分工是否满足采购人人员配置架构要求。满足得3分，基本满足得2分，部分满足得1分，不满足不得分。共3分。	0-3	3.0	3.0	3.0
11	商务	拟派项目成员中政务2.0综合收件工作人员是否具有类似网上、移动、自助端服务经验，提供相关证明材料。每提供1名有经验人员得3分，共6分。	0-6	0.0	6.0	0.0
12	商务	拟派项目组成员中区域问询解答、取号、引导人员是否具有引导服务经验，提供证明材料。每提供1名有经验人员得2分，共12分。	0-12	0.0	12.0	0.0
13	商务	拟派项目成员中讲解接待人员是否具有接待讲解经验，提供证明材料。每提供1名有经验人员得2分，共4分。	0-4	0.0	4.0	0.0
14	商务	响应方提出的培训计划包括培训内容（是否提供业务培训和培训）、培训时间地点软硬件资料、培训对象，培训师力量等；根据响应方案内容进行评分，每一项科学合理，利于实际操作的得0.5分。共2分。	0-2	1.0	1.5	1.0
15	商务	响应方具有有效期内的质量管理体系认证证书、环境管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书，提供相关证书，每个证书得1分，共3分。	0-3	3.0	3.0	3.0
16	商务	自2020年1月1日至开标时间止，响应方承担类似导引、接待服务项目实施的成功经验情况，结合已完成的项目案例情况，依照供应商提供的合同（要求合同内容涉及导引、接待任意一项），每提供一个成功案例得0.5分，共1分。	0-1	0.5	1.0	0.0

17	商务	<p>响应方案讲解情况：</p> <p>①接待讲解：从该岗位工作内容、重难点分析及应对措施、工作职能分析、窗口服务分析等内容展开，熟悉工作内容并措施合理的，满足采购人要求得3分，基本满足得2分，部分满足得1分，不满足或不熟悉的不得分。</p> <p>②问询解答、取号、引导：从该岗位工作内容、重难点分析及应对措施、特殊人群引导、电话咨询、大客流引导等内容展开，熟悉工作内容并措施合理，满足采购人要求得3分，基本满足得2分，部分满足得1分，不满足或不熟悉的不得分。</p> <p>③政务2.0综合收件：从该岗位工作内容、重难点分析及应对措施、熟悉工作内容并措施合理，满足采购人要求得3分，基本满足得2分，部分满足得1分，不满足或不熟悉的不得分。</p> <p>本项共9分。</p>	0-9	0.0	3.0	0.0
合计			0-90	34.5	75.5	41.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（王海胜）

项目名称： 杭州市临安区审管办2024年大厅导引、接待等后勤服务采购项目（LZC-CS-[2024]952号）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州品尚物业服务集团有限公司	杭州佰全物业服务集团有限公司	浙江广厦物业管理有限公司
1	商务	根据响应方对采购人纳入本次采购范围内的服务内容的熟悉情况进行打分。全面熟悉工作内容、理解深刻、重点明确、难点分析到位的得5分；基本熟悉工作内容、重难点分析欠缺的得3分，理解程度有所不足的得1分；对本项目缺乏充分认知不得分。共5分。	0-5	3.0	5.0	3.0
2	商务	响应方根据采购需求中服务项目、服务标准，提出合理的管理服务理念，提出服务定位、目标，管理模式综合打分。服务理念，管理模式方案完善、明确的，得5分；服务理念，管理模式方案欠缺的，得3分；服务理念，管理模式方案较差的，得1分；未提供不得分。共5分。	0-5	3.0	5.0	3.0
3	商务	响应方根据采购人要求的人员配置架构提供①政务2.0综合收件、②讲解接待、③问询解答、取号、引导岗位职责分解及内容，包括但不限于岗位职责说明书、工作程序和步骤、管理和协调方法等。岗位职责分解及内容科学合理，满足采购人需求的每提供一项得5分；内容较为合理，基本满足采购人需求的每项得3分；部分满足采购需求的得1分；其余不得分。共15分。	0-15	15.0	15.0	15.0
4	商务	响应方根据自身经验，在采购人“工作岗位基本内容”的基础上，是否能够提供特色服务。要求提供的特色服务能够实际提升服务水平。满足以上要求的每提供一项得2分，本项最高得4分。	0-4	2.0	4.0	2.0
5	商务	响应方提供应对重大活动或重要接待任务等类型的应急预案，方案且科学合理、措施有效的得5分，基本可行得3分，部分可行得1分，其余不得分。共5分。	0-5	3.0	5.0	1.0
6	商务	根据响应方内部的组织架构，项目管理制度打分。组织架构完善，项目运作流程、激励机制、监督机制、信息反馈渠道及处理机制清晰合理，得5分；组织架构不完善，项目运作流程、激励机制、监督机制、信息反馈渠道及处理机制等存在瑕疵，有可能影响项目完成的，得3分；组织架构混乱，项目运作流程、激励机制、监督机制、信息反馈渠道及处理机制存在问题，无法很好完成本项目的得1分；未提供不得分。共5分。	0-5	3.0	5.0	3.0
7	商务	响应方是否具有①保密性及②安全性内控制度。制度合理、可行，满足采购人实际需求视为符合，每一项符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分。共4分。	0-4	2.0	4.0	1.0
8	商务	响应方是否有文明服务计划及承诺。计划及承诺合理、可行，满足采购人实际需求视为符合，符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分。共2分。	0-2	2.0	2.0	2.0
9	商务	响应方是否为本项目组建不少于18人的驻场服务团队，需提供人员名单及社保证明或劳动合同。满足得5分，不满足不得分。	0-5	0.0	5.0	0.0
10	商务	供应商为本项目提供的服务团队人员分工是否满足采购人人员配置架构要求。满足得3分，基本满足得2分，部分满足得1分，不满足不得分。共3分。	0-3	3.0	3.0	3.0
11	商务	拟派项目成员中政务2.0综合收件工作人员是否具有类似网上、移动、自助端服务经验，提供相关证明材料。每提供1名有经验人员得3分，共6分。	0-6	0.0	6.0	0.0
12	商务	拟派项目组成员中区域问询解答、取号、引导人员是否具有引导服务经验，提供证明材料。每提供1名有经验人员得2分，共12分。	0-12	0.0	12.0	0.0
13	商务	拟派项目成员中讲解接待人员是否具有接待讲解经验，提供证明材料。每提供1名有经验人员得2分，共4分。	0-4	0.0	4.0	0.0
14	商务	响应方提出的培训计划包括培训内容（是否提供业务培训和服务培训）、培训时间地点软硬件资料、培训对象，培训师资力量等；根据响应方案内容进行评分，每一项科学合理，利于实际操作的得0.5分。共2分。	0-2	1.0	2.0	1.0
15	商务	响应方具有有效期内的质量管理体系认证证书、环境管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书，提供相关证书，每个证书得1分，共3分。	0-3	3.0	3.0	3.0
16	商务	自2020年1月1日至开标时间止，响应方承担类似导引、接待服务项目实施的成功经验情况，结合已完成的项目案例情况，依照供应商提供的合同（要求合同内容涉及导引、接待任意一项），每提供一个成功案例得0.5分，共1分。	0-1	0.5	1.0	0.0

17	商务	<p>响应方案讲解情况：</p> <p>①接待讲解：从该岗位工作内容、重难点分析及应对措施、工作职能分析、窗口服务分析等内容展开，熟悉工作内容并措施合理的，满足采购人要求得3分，基本满足得2分，部分满足得1分，不满足或不熟悉的不得分。</p> <p>②问询解答、取号、引导：从该岗位工作内容、重难点分析及应对措施、特殊人群引导、电话咨询、大客流引导等内容展开，熟悉工作内容并措施合理，满足采购人要求得3分，基本满足得2分，部分满足得1分，不满足或不熟悉的不得分。</p> <p>③政务2.0综合收件：从该岗位工作内容、重难点分析及应对措施、熟悉工作内容并措施合理，满足采购人要求得3分，基本满足得2分，部分满足得1分，不满足或不熟悉的不得分。</p> <p>本项共9分。</p>	0-9	0.0	6.0	0.0
合计			0-90	40.5	87.0	37.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（黄琴琴）

项目名称： 杭州市临安区审管办2024年大厅导引、接待等后勤服务采购项目（LZC-CS-[2024]952号）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州品尚物业服务集团有限公司	杭州佰全物业服务集团有限公司	浙江广厦物业管理有限公司
1	商务	根据响应方对采购人纳入本次采购范围内的服务内容的熟悉情况进行打分。全面熟悉工作内容、理解深刻、重点明确、难点分析到位的得5分；基本熟悉工作内容、重难点分析欠缺的得3分，理解程度有所不足的得1分；对本项目缺乏充分认知不得分。共5分。	0-5	4.0	5.0	5.0
2	商务	响应方根据采购需求中服务项目、服务标准，提出合理的管理服务理念，提出服务定位、目标，管理模式综合打分。服务理念，管理模式方案完善、明确的，得5分；服务理念，管理模式方案欠缺的，得3分；服务理念，管理模式方案较差的，得1分；未提供不得分。共5分。	0-5	3.0	4.0	5.0
3	商务	响应方根据采购人要求的人员配置架构提供①政务2.0综合收件、②讲解接待、③问询解答、取号、引导岗位职责分解及内容，包括但不限于岗位职责说明书、工作程序和步骤、管理和协调方法等。岗位职责分解及内容科学合理，满足采购人需求的每提供一项得5分；内容较为合理，基本满足采购人需求的每项得3分；部分满足采购需求的得1分；其余不得分。共15分。	0-15	15.0	15.0	15.0
4	商务	响应方根据自身经验，在采购人“工作岗位基本内容”的基础上，是否能够提供特色服务。要求提供的特色服务能够实际提升服务水平。满足以上要求的每提供一项得2分，本项最高得4分。	0-4	4.0	4.0	4.0
5	商务	响应方提供应对重大活动或重要接待任务等类型的应急预案，方案且科学合理、措施有效的得5分，基本可行得3分，部分可行得1分，其余不得分。共5分。	0-5	3.0	5.0	5.0
6	商务	根据响应方内部的组织架构，项目管理制度打分。组织架构完善，项目运作流程、激励机制、监督机制、信息反馈渠道及处理机制清晰合理，得5分；组织架构不完善，项目运作流程、激励机制、监督机制、信息反馈渠道及处理机制等存在瑕疵，有可能影响项目完成的，得3分；组织架构混乱，项目运作流程、激励机制、监督机制、信息反馈渠道及处理机制存在问题，无法很好完成本项目的得1分；未提供不得分。共5分。	0-5	3.0	3.0	3.0
7	商务	响应方是否具有①保密性及②安全性内控制度。制度合理、可行，满足采购人实际需求视为符合，每一项符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分。共4分。	0-4	4.0	4.0	4.0
8	商务	响应方是否有文明服务计划及承诺。计划及承诺合理、可行，满足采购人实际需求视为符合，符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分。共2分。	0-2	2.0	2.0	0.0
9	商务	响应方是否为本项目组建不少于18人的驻场服务团队，需提供人员名单及社保证明或劳动合同。满足得5分，不满足不得分。	0-5	0.0	5.0	0.0
10	商务	供应商为本项目提供的服务团队人员分工是否满足采购人人员配置架构要求。满足得3分，基本满足得2分，部分满足得1分，不满足不得分。共3分。	0-3	3.0	3.0	3.0
11	商务	拟派项目成员中政务2.0综合收件工作人员是否具有类似网上、移动、自助端服务经验，提供相关证明材料。每提供1名有经验人员得3分，共6分。	0-6	0.0	6.0	0.0
12	商务	拟派项目组成员中区域问询解答、取号、引导人员是否具有引导服务经验，提供证明材料。每提供1名有经验人员得2分，共12分。	0-12	0.0	12.0	0.0
13	商务	拟派项目成员中讲解接待人员是否具有接待讲解经验，提供证明材料。每提供1名有经验人员得2分，共4分。	0-4	0.0	4.0	0.0
14	商务	响应方提出的培训计划包括培训内容（是否提供业务培训和服务培训）、培训时间地点软硬件资料、培训对象，培训师资力量等；根据响应方案内容进行评分，每一项科学合理，利于实际操作的得0.5分。共2分。	0-2	2.0	2.0	1.5
15	商务	响应方具有有效期内的质量管理体系认证证书、环境管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书，提供相关证书，每个证书得1分，共3分。	0-3	3.0	3.0	3.0
16	商务	自2020年1月1日至开标时间止，响应方承担类似导引、接待服务项目实施的成功经验情况，结合已完成的项目案例情况，依照供应商提供的合同（要求合同内容涉及导引、接待任意一项），每提供一个成功案例得0.5分，共1分。	0-1	0.5	1.0	0.0

17	商务	<p>响应方案讲解情况：</p> <p>①接待讲解：从该岗位工作内容、重难点分析及应对措施、工作职能分析、窗口服务分析等内容展开，熟悉工作内容并措施合理的，满足采购人要求得3分，基本满足得2分，部分满足得1分，不满足或不熟悉的不得分。</p> <p>②问询解答、取号、引导：从该岗位工作内容、重难点分析及应对措施、特殊人群引导、电话咨询、大客流引导等内容展开，熟悉工作内容并措施合理，满足采购人要求得3分，基本满足得2分，部分满足得1分，不满足或不熟悉的不得分。</p> <p>③政务2.0综合收件：从该岗位工作内容、重难点分析及应对措施、熟悉工作内容并措施合理，满足采购人要求得3分，基本满足得2分，部分满足得1分，不满足或不熟悉的不得分。</p> <p>本项共9分。</p>	0-9	0.0	9.0	0.0
合计			0-90	46.5	87.0	48.5

专家（签名）：