

技术商务评分明细（专家1）

项目名称：2025年温州市数字化城管服务外包（WZHX2024-11-195）-标项2

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	中国铁塔股份有限公司温州分公司、温州市凯利信息技术有限公司（联合体）	中国电信股份有限公司温州分公司、温州瑞科（联合）	中国移动通信集团浙江分公司、温州分公司、温州市智慧管理公司（联合体）	中国联通网络有限公司、温州市分公司、温州络科（联合体）
1.1	技术	<p>认识与分析。 阐述对本项目数字化城管大厅坐席服务外包工作重要性的认识；针对性提出数字化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。</p> <p>(1) 对大厅坐席工作认识全面，对存在的问题及关键点的分析合理到位，符合采购需求的得5分； (2) 对大厅坐席工作认识比较全面，分析较为合理到位，符合采购需求的得4分； (3) 对大厅坐席工作的认识、分析基本合理，基本符合采购需求的得3分； (4) 对大厅坐席工作认识有限，分析简单不到位的得1分； (5) 未提供不得分。</p>	0-5	4.0	4.0	3.0	4.0
1.2	技术	<p>项目组织架构设置方案。 简要阐述针对本项目的组织架构设置方案，以及采用的经营服务理念、模式及配套措施。</p> <p>(1) 项目组织架构设置方案全面合理，针对性强，经营服务理念、模式及配套措施科学合理可行，契合项目实际的得3分； (2) 项目组织架构设置方案较合理，经营服务理念、模式及配套措施较为合理可行，基本符合项目实际的得2分； (3) 项目组织架构设置方案内容简单不全，经营服务理念、模式及配套措施欠缺不合理的得1分； (4) 未提供不得分。</p>	0-3	2.0	3.0	3.0	3.0
1.3	技术	<p>业务流程设计方案。 提出坐席整体业务运作流程、各分项工作流程设计方案，以及知识库管理方案（包含知识管理、采集标准、处置标准、立结案标准、案件归属、流程图等）。</p> <p>(1) 方案内容完整详细，各项流程设计完善合理，契合项目实际，满足采购需求的得5分； (2) 方案内容比较完整，流程设计比较合理，契合项目实际的得4分； (3) 方案内容基本完整，流程设计基本合理，基本符合项目实际的得3分； (4) 方案内容简单不全，流程设计不合理，存在明显缺陷遗漏的得1分； (5) 未提供不得分。</p>	0-5	3.0	5.0	5.0	5.0
1.4	技术	<p>运行分析能力。 建立完善的运行分析工作流程，包括数据收集、分析执行流程，每月数字化城管整体工作运行报告，包含各上报渠道数据量、立结案数、（按期）处置数、月重点工作、高发类别问题分析及建议、数据趋势分析等。</p> <p>(1) 方案内容完整、流程完善、措施得当，契合项目实际，满足采购需求的得5分； (2) 方案内容比较完整，流程比较完善，措施比较合理，满足采购需求的得4分； (3) 方案内容基本完整，流程、措施基本合理，基本满足采购需求的得3分； (4) 方案内容简单，存在明显缺陷遗漏的得1分； (5) 未提供不得分。</p>	0-5	4.0	3.0	3.0	4.0
1.5	技术	<p>内部管理制度。 建立考核激励机制，包括监督激励、自我约束机制、人员考核绩效制度、各岗位考核办法；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；建立各项管理规章制度，主要包括各种管理制度、内部岗位责任制度。</p> <p>(1) 各项机制、管理制度设置完善合理，配套措施明确到位的，能有效保障项目实施的得5分； (2) 各项机制、管理制度设置比较完整可行，配套措施较为明确，有利于保障项目实施的得4分； (3) 各项机制、管理制度设置基本完整，配套措施基本可行的得3分； (4) 各项机制、管理制度设置简单不全，配套措施不明确，存在较多缺陷遗漏的得1分； (5) 未提供不得分。</p>	0-5	4.0	4.0	4.0	4.0

1.6	技术	<p>质量管理制度。 建立明确、科学、可行的质量管理制度，包含质量的控制、质量管理流程、质量反馈机制、质量考核和检验措施(含智能质检)；建立预防触碰三条高压线（防止虚假信息、防止吃拿卡要、有责投诉）的管控制度。</p> <p>(1) 制度设置完善合理，切实可行，能有效保障服务质控及行为管控的得4分； (2) 制度设置比较完整可行，有利于保障服务质控及行为管控的得3分； (3) 制度设置基本完整，能基本保障服务质控及行为管控的得2分； (4) 制度设置简单不全，存在较多缺陷遗漏的得1分； (5) 未提供不得分。</p>	0-4	2.0	3.0	3.0	3.0
1.7	技术	<p>项目启动方案。 提出项目启动方案，包括启动实施进度、各项投入（人员、设备）落实情况、启动保障措施等。（设备以附件六坐席设备承诺表为准）</p> <p>(1) 启动方案全面明确，启动进度安排合理可行，各项投入（人员、设备）及保障措施到位的得4分； (2) 启动方案比较明确，启动进度安排比较合理，各项投入（人员、设备）及保障措施到位的得3分； (3) 启动方案基本明确，启动进度安排基本合理，各项投入（人员、设备）及保障措施基本到位的得2分； (4) 启动方案内容简单，启动进度安排缺乏合理性，各项投入（人员、设备）及保障措施明显不能到位的得1分； (5) 未提供不得分。</p>	0-4	2.0	3.0	4.0 0	4.0
1.8	技术	<p>工作服配备情况。 提供各季节服装款式的照片、服装材质、服装生产单位和人均服装价格等情况说明，各项工作服的质量、款式、数量等应符合坐席人员岗位着装特点和招标要求。</p> <p>(1) 方案完整详实，工作服材质优、款式简洁大方，能较好体现坐席岗位着装特点，满足采购要求的得4分； (2) 方案比较完整，工作服材质、款式较好，符合坐席岗位着装要求的得3分； (3) 方案基本完整，工作服材质、款式较一般，基本符合坐席岗位着装要求的得2分； (4) 方案简单，工作服材质、款式等较为普通的得1分； (5) 未提供不得分。</p>	0-4	2.0	3.0	3.0	4.0
2.1	技术	<p>项目负责人（限1人，联合体各方人员均有效）。</p> <p>(1) 项目负责人具备人社部颁发的项目经理师及以上职业资格证书的得1分； (2) 项目负责人具有城市管理相关信息采集坐席服务项目1年（含）以上管理经验得1分。 (格式附件七-1。需提供人员相关证书、经验证明及人社部门投标截止前近2个月内出具的在投标单位的社保证明，未提供或不符合要求的不得分。经验证明需提供项目合同及业主出具的加盖业主公章的相关证明（须包含管理人员姓名和管理时长）扫描件。）</p>	0-2	0.0	2.0	2.0	2.0
2.2	技术	<p>项目组其他人员资质情况（项目负责人除外，联合体各方人员均有效，同一人具有多个证书按一个证书计算）。</p> <p>(1) 项目管理人员具备人社部颁发的企业人力资源管理师得1分。 (2) 项目组成员中具备本科及以上学历计算机相关专业的人员，每人得1分，最高得2分。 (3) 项目组成员中具备人社部、工信部颁发的网络工程师、信息安全工程师、信息系统管理工程师证书（软考中级的），每人得1分，最高3分。 (格式附件七-2。需提供人员相关证书及人社部门投标截止前近2个月内出具的在投标单位的社保证明，未提供或不符合要求的不得分。)</p>	0-6	0.0	6.0	5.0	6.0
2.3	技术	<p>服务员队伍的建立（承诺服务人员60%以上为续聘上期在职服务人员）承诺的得4分，未承诺的不得分。（在附件八服务承诺表中列明）</p>	0-4	4.0	4.0	4.0	4.0
2.4	技术	<p>服务人员费用单价（只包含基本工资、单位和个人缴纳的社保及公积金，不包含津贴、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5030元/月。每月费用标准每提高50元加1.5分，最高6分；未承诺不得分（在附件八服务承诺表中列明）</p>	0-6	6.0	6.0	6.0	6.0
2.5	技术	<p>承诺提高服务人员福利待遇，每人餐补体检津贴费用为本地最低基本工资（2490元/月）20%的得3分，每提高2%加1分，满分6分；未承诺不得分（在附件八服务承诺表中列明）</p>	0-6	6.0	6.0	6.0	6.0

技术商务资信评分明细表

3	技术	<p>岗位设置。 岗位设置方案包括岗位人员合理配备、分工，各工作岗位职责描述、服务标准和指标承诺。（在附件七-3“岗位服务人员配置计划表”中列明）</p> <p>(1) 岗位设置方案内容全面具体，分工明确，人员配备合理，针对性可行性强，完全满足采购需求的得5分； (2) 岗位设置方案内容比较全面，分工比较明确，人员配备比较合理，有针对性、可行性，满足采购需求的得4分； (3) 岗位设置方案内容基本全面，分工基本明确，人员配备基本合理，基本满足采购需求的得3分； (4) 岗位设置方案内容简单不全，分工及人员配备合理性可行性较差，存在明显缺陷遗漏的得1分； (5) 未提供不得分。</p>	0-5	3.0	4.0	3.0	4.0
4.1	技术	<p>1、提供文化建设方案，根据文化建设中关于服务人员活动室的设备维护、文化墙建设、团建活动、宣传活动等投入情况进行打分。</p> <p>(1) 文化建设方案内容完整详实、合理可行，各项实施措施明确，能满足项目文化建设要求的得5分； (2) 方案比较详实，各项实施措施比较明确，能满足项目文化建设要求的得4分； (3) 方案基本详实，各项实施措施基本明确，基本满足项目文化建设要求的得3分； (4) 方案简单不全，各项实施措施不明确，存在明显缺陷遗漏的得1分； (5) 未提供或文化建设费使用不合理的不得分。</p>	0-5	3.0	3.0	4.0	4.0
4.2	技术	<p>投标供应商文化建设费用投入承诺：投入占中标金额2%及以上3%以下的得3分，中标金额3%及以上的得6分。（在附件八服务承诺表中列明）</p>	0-6	6.0	6.0	6.0	6.0
4.3	技术	<p>要求结合工作实际建立培训方案，包含岗位标准、专业知识技能、职业道德、考勤考绩、入职岗前培训等培训内容，理论学习、实践操作和考试制度等培训方式，大型的集中培训次数，培训时间，师资力量，培训教材，培训费使用情况（费用对应“投标分项报价表”）等。</p> <p>(1) 方案内容完整详实、合理可行，各项实施措施明确，能满足项目培训要求的得5分； (2) 方案比较详实，各项实施措施比较明确，能满足项目培训要求的得4分； (3) 方案基本详实，各项实施措施基本明确，基本满足项目培训要求的得3分； (4) 方案简单不全，各项实施措施不明确，存在明显缺陷遗漏的得1分； (5) 未提供或培训费使用不合理的不得分。</p>	0-5	3.0	3.0	4.0	4.0
5	技术	<p>提出应急突发事件的响应及处理预案。</p> <p>(1) 预案内容要素完整、周全，应对措施有效可行，能保障项目实施的得4分； (2) 预案内容比较完整，应对措施比较可行，能保障项目实施的得3分； (3) 预案内容基本完整，应对措施基本可行，基本能保障项目实施的得2分； (4) 预案内容简单不全，存在明显缺陷遗漏，不利于项目实施的得1分； (5) 未提供不得分。</p>	0-4	2.0	2.0	3.0	3.0
6	商务	<p>安全服务能力。 投标供应商承诺2022年1月1日以来承包的项目未发生重大安全和质量事故的得1分。（须单独提供加盖公章的承诺函，联合体各方均需提供承诺，未提供不得分。）</p>	0-1	1.0	1.0	1.0	1.0
7	商务	<p>认证证书。 投标供应商具有质量管理体系认证、职业健康安全管理体系认证、环境管理体系认证、信息技术服务管理体系证书，每个得1分，最高得4分。 （同时提供有效期内的证书扫描件、国家认监委官网或全国认证认可平台证书页面截图，未提供不得分。联合体各方证书均有效）</p>	0-4	0.0	4.0	4.0	4.0
8	商务	<p>业绩能力。 投标供应商2021年1月1日以来具有县域及以上城市管理相关信息采集坐席服务项目业绩的，每个得0.5分，最高得1分。 （格式附件九。业绩证明文件以项目合同为准，提供合同扫描件，否则不得分；如相关证明中未明确业绩特征的，须另提供业主方证明加盖公章；业绩时间以合同签订日期或项目实施日期为准。联合体各方业绩均有效）</p>	0-1	0.0	1.0	0.5	1.0
合计			0-90	57.0	76.0	76.5	82.0

专家（签名）：

技术商务资信评分明细表

1.6	技术	<p>质量管理制度。 建立明确、科学、可行的质量管理制度，包含质量的控制、质量管理流程、质量反馈机制、质量考核和检验措施(含智能质检)；建立预防触碰三条高压线（防止虚假信息、防止吃拿卡要、有责投诉）的管控制度。 (1) 制度设置完善合理，切实可行，能有效保障服务质控及行为管控的得4分； (2) 制度设置比较完整可行，有利于保障服务质控及行为管控的得3分； (3) 制度设置基本完整，能基本保障服务质控及行为管控的得2分； (4) 制度设置简单不全，存在较多缺陷遗漏的得1分； (5) 未提供不得分。</p>	0-4	2.0	3.0	3.0	2.0
1.7	技术	<p>项目启动方案。 提出项目启动方案，包括启动实施进度、各项投入（人员、设备）落实情况、启动保障措施等。（设备以附件六坐席设备承诺表为准） (1) 启动方案全面明确，启动进度安排合理可行，各项投入（人员、设备）及保障措施到位的得4分； (2) 启动方案比较明确，启动进度安排比较合理，各项投入（人员、设备）及保障措施到位的得3分； (3) 启动方案基本明确，启动进度安排基本合理，各项投入（人员、设备）及保障措施基本到位的得2分； (4) 启动方案内容简单，启动进度安排缺乏合理性，各项投入（人员、设备）及保障措施明显不能到位的得1分； (5) 未提供不得分。</p>	0-4	2.0	3.0	3.0	3.0
1.8	技术	<p>工作服配备情况。 提供各季节服装款式的照片、服装材质、服装生产单位和人均服装价格等情况说明，各项工作服的质量、款式、数量等应符合坐席人员岗位着装特点和招标要求。 (1) 方案完整详实，工作服材质优、款式简洁大方，能较好体现坐席岗位着装特点，满足采购要求的得4分； (2) 方案比较完整，工作服材质、款式较好，符合坐席岗位着装要求的得3分； (3) 方案基本完整，工作服材质、款式较一般，基本符合坐席岗位着装要求的得2分； (4) 方案简单，工作服材质、款式等较为普通的得1分； (5) 未提供不得分。</p>	0-4	3.0	3.0	3.0	3.0
2.1	技术	<p>项目负责人（限1人，联合体各方人员均有效）。 (1) 项目负责人具备人社部颁发的项目管理师及以上职业资格证书的得1分； (2) 项目负责人具有城市管理相关信息采集坐席服务项目1年（含）以上管理经验得1分。 (格式附件七-1。需提供人员相关证书、经验证明及人社部门投标截止前近2个月内出具的在投标单位的社保证明，未提供或不符合要求的不得分。经验证明需提供项目合同及业主出具的加盖业主公章的相关证明（须包含管理人员姓名和管理时长）扫描件。）</p>	0-2	0.0	2.0	2.0	2.0
2.2	技术	<p>项目组其他人员资质情况（项目负责人除外，联合体各方人员均有效，同一人具有多个证书按一个证书计算）。 (1) 项目管理人员具备人社部颁发的企业人力资源管理师得1分。 (2) 项目组成员中具备本科及以上学历计算机相关专业的人员，每人得1分，最高得2分。 (3) 项目组成员中具备人社部、工信部颁发的网络工程师、信息安全工程师、信息系统管理工程师证书（软考中级的），每人得1分，最高3分。 (格式附件七-2。需提供人员相关证书及人社部门投标截止前近2个月内出具的在投标单位的社保证明，未提供或不符合要求的不得分。)</p>	0-6	0.0	6.0	5.0	6.0
2.3	技术	<p>服务员队伍的建立（承诺服务人员60%以上为续聘上期在职服务人员）承诺的得4分，未承诺的不得分。（在附件八服务承诺表中列明）</p>	0-4	4.0	4.0	4.0	4.0
2.4	技术	<p>服务人员费用单价（只包含基本工资、单位和个人缴纳的社保及公积金，不包含津贴、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5030元/月。每月费用标准每提高50元加1.5分，最高6分；未承诺不得分（在附件八服务承诺表中列明）</p>	0-6	6.0	6.0	6.0	6.0
2.5	技术	<p>承诺提高服务人员福利待遇，每人餐补体检津贴费用为本地最低基本工资（2490元/月）20%的得3分，每提高2%加1分，满分6分；未承诺不得分（在附件八服务承诺表中列明）</p>	0-6	6.0	6.0	6.0	6.0
3	技术	<p>岗位设置。 岗位设置方案包括岗位人员合理配备、分工，各工作岗位职责描述、服务标准和指标承诺。（在附件七-3“岗位服务人员配置计划表”中列明） (1) 岗位设置方案内容全面具体，分工明确，人员配备合理，针对性可行性强，完全满足采购需求的得5分； (2) 岗位设置方案内容比较全面，分工比较明确，人员配备比较合理，有针对性、可行性，满足采购需求的得4分； (3) 岗位设置方案内容基本全面，分工基本明确，人员配备基本合理，基本满足采购需求的得3分； (4) 岗位设置方案内容简单不全，分工及人员配备合理性可行性较差，存在明显缺陷遗漏的得1分； (5) 未提供不得分。</p>	0-5	3.0	4.0	4.0	4.0

技术商务资信评分明细表

4.1	技术	1、提供文化建设方案，根据文化建设中关于服务人员活动室的设备维护、文化墙建设、团建活动、宣传活动等投入情况进行打分。 (1) 文化建设方案内容完整详实、合理可行，各项实施措施明确，能满足项目文化建设要求的得5分； (2) 方案比较详实，各项实施措施比较明确，能满足项目文化建设要求的得4分； (3) 方案基本详实，各项实施措施基本明确，基本满足项目文化建设要求的得3分； (4) 方案简单不全，各项实施措施不明确，存在明显缺陷遗漏的得1分； (5) 未提供或文化建设费用使用不合理的不得分。	0-5	3.0	4.0	4.0	3.0
4.2	技术	投标供应商文化建设费用投入承诺：投入占中标金额2%及以上3%以下的得3分，中标金额3%及以上的得6分。（在附件八服务承诺表中列明）	0-6	6.0	6.0	6.0	6.0
4.3	技术	要求结合工作实际建立培训方案，包含岗位标准、专业知识技能、职业道德、考勤考绩、入职岗前培训等培训内容，理论学习、实践操作和考试制度等培训方式，大型的集中培训次数，培训时间，师资力量，培训教材，培训费使用情况（费用对应“投标分项报价表”）等。 (1) 方案内容完整详实、合理可行，各项实施措施明确，能满足项目培训要求的得5分； (2) 方案比较详实，各项实施措施比较明确，能满足项目培训要求的得4分； (3) 方案基本详实，各项实施措施基本明确，基本满足项目培训要求的得3分； (4) 方案简单不全，各项实施措施不明确，存在明显缺陷遗漏的得1分； (5) 未提供或培训费用使用不合理的不得分。	0-5	3.0	4.0	4.0	4.0
5	技术	提出应急突发事件的响应及处理预案。 (1) 预案内容要素完整、周全，应对措施有效可行，能保障项目实施的得4分； (2) 预案内容比较完整，应对措施比较可行，能保障项目实施的得3分； (3) 预案内容基本完整，应对措施基本可行，基本能保障项目实施的得2分； (4) 预案内容简单不全，存在明显缺陷遗漏，不利于项目实施的得1分； (5) 未提供不得分。	0-4	2.0	3.0	3.0	3.0
6	商务	安全服务能力。 投标供应商承诺2022年1月1日以来承包的项目未发生重大安全和质量事故的得1分。（须单独提供加盖公章的承诺函，联合体各方均需提供承诺，未提供不得分。）	0-1	1.0	1.0	1.0	1.0
7	商务	认证证书。 投标供应商具有质量管理体系认证、职业健康管理体系认证、环境管理体系认证、信息技术服务管理体系证书，每个得1分，最高得4分。 （同时提供有效期内的证书扫描件、国家认监委官网或全国认证认可平台证书页面截图，未提供不得分。联合体各方证书均有效）	0-4	0.0	4.0	4.0	4.0
8	商务	业绩能力。 投标供应商2021年1月1日以来具有县域及以上城市管理相关信息采集坐席服务项目业绩的，每个得0.5分，最高得1分。 （格式附件九。业绩证明文件以项目合同为准，提供合同扫描件，否则不得分；如相关证明中未明确业绩特征的，须另提供业主方证明加盖业主单位公章；业绩时间以合同签订日期或项目实施日期为准。联合体各方业绩均有效）	0-1	0.0	1.0	0.5	1.0
合计			0-90	53.0	78.0	75.5	77.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家3）

项目名称：2025年温州市数字化城管服务外包（WZHX2024-11-195）-标项2

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	中国铁塔股份有限公司温州分公司、温州市凯利信息技术有限公司（联合体）	中国电信股份有限公司温州分公司、温州瑞科科技有限公司（联合体）	中国移动通信集团浙江分公司、温州市智慧管理公司（联合体）	中国联通网络有限公司温州分公司、温州络创网络科技有限公司（联合体）
1.1	技术	认识与分析。 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；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。 (1) 对大厅坐席工作认识全面，对存在的问题及关键点的分析合理到位，符合采购需求的得5分； (2) 对大厅坐席工作认识比较全面，分析较为合理到位，符合采购需求的得4分； (3) 对大厅坐席工作的认识、分析基本合理，基本符合采购需求的得3分； (4) 对大厅坐席工作认识有限，分析简单不到位的得1分； (5) 未提供不得分。	0-5	3.0	4.0	4.0	4.0
1.2	技术	项目组织架构设置方案。 简要阐述针对本项目的组织架构设置方案，以及采用的经营服务理念、模式及配套措施。 (1) 项目组织架构设置方案全面合理，针对性强，经营服务理念、模式及配套措施科学合理可行，契合项目实际的得3分； (2) 项目组织机构设置方案较合理，经营服务理念、模式及配套措施较为合理可行，基本符合项目实际的得2分； (3) 项目组织机构设置方案内容简单不全，经营服务理念、模式及配套措施欠缺不合理的得1分； (4) 未提供不得分。	0-3	2.0	2.0	3.0	2.0
1.3	技术	业务流程设计方案。 提出坐席整体业务流程、各分项工作流程设计方案，以及知识库管理方案（包含知识管理、采集标准、处置标准、立结案标准、案件归属、流程图等）。 (1) 方案内容完整详细，各项流程设计完善合理，契合项目实际，满足采购需求的得5分； (2) 方案内容比较完整，流程设计比较合理，契合项目实际的得4分； (3) 方案内容基本完整，流程设计基本合理，基本符合项目实际的得3分； (4) 方案内容简单不全，流程设计不合理，存在明显缺陷遗漏的得1分； (5) 未提供不得分。	0-5	3.0	4.0	5.0	4.0
1.4	技术	运行分析能力。 建立完善的运行分析工作流程，包括数据收集、分析执行流程，每月数字城管整体工作运行报告，包含各上报渠道数据量、立结案数、（按期）处置数、月重点工作、高发类别问题分析及建议、数据趋势分析等。 (1) 方案内容完整、流程完善、措施得当，契合项目实际，满足采购需求的得5分； (2) 方案内容比较完整，流程比较完善，措施比较合理，满足采购需求的得4分； (3) 方案内容基本完整，流程、措施基本合理，基本满足采购需求的得3分； (4) 方案内容简单，存在明显缺陷遗漏的得1分； (5) 未提供不得分。	0-5	3.0	4.0	5.0	5.0
1.5	技术	内部管理制度。 建立考核激励机制，包括监督激励、自我约束机制、人员考核绩效制度、各岗位考核办法；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；建立各项管理规章制度，主要包括各种管理制度、内部岗位责任制度。 (1) 各项机制、管理制度设置完善合理，配套措施明确到位的，能有效保障项目实施的得5分； (2) 各项机制、管理制度设置比较完整可行，配套措施较为明确，有利于保障项目实施的得4分； (3) 各项机制、管理制度设置基本完整，配套措施基本可行的得3分； (4) 各项机制、管理制度设置简单不全，配套措施不明确，存在较多缺陷遗漏的得1分； (5) 未提供不得分。	0-5	3.0	4.0	5.0	5.0

技术商务资信评分明细表

1.6	技术	<p>质量管理制度。 建立明确、科学、可行的质量管理制度，包含质量的控制、质量管理流程、质量反馈机制、质量考核和检验措施(含智能质检)；建立预防触碰三条高压线（防止虚假信息、防止吃拿卡要、有责投诉）的管控制度。 (1) 制度设置完善合理，切实可行，能有效保障服务质控及行为管控的得4分； (2) 制度设置比较完整可行，有利于保障服务质控及行为管控的得3分； (3) 制度设置基本完整，能基本保障服务质控及行为管控的得2分； (4) 制度设置简单不全，存在较多缺陷遗漏的得1分； (5) 未提供不得分。</p>	0-4	2.0	3.0	3.0	3.0
1.7	技术	<p>项目启动方案。 提出项目启动方案，包括启动实施进度、各项投入（人员、设备）落实情况、启动保障措施等。（设备以附件六坐席设备承诺表为准） (1) 启动方案全面明确，启动进度安排合理可行，各项投入（人员、设备）及保障措施到位的得4分； (2) 启动方案比较明确，启动进度安排比较合理，各项投入（人员、设备）及保障措施到位的得3分； (3) 启动方案基本明确，启动进度安排基本合理，各项投入（人员、设备）及保障措施基本到位的得2分； (4) 启动方案内容简单，启动进度安排缺乏合理性，各项投入（人员、设备）及保障措施明显不能到位的得1分； (5) 未提供不得分。</p>	0-4	2.0 2	3.0	4.0	3.0
1.8	技术	<p>工作服配备情况。 提供各季节服装款式的照片、服装材质、服装生产单位和人均服装价格等情况说明，各项工作服的质量、款式、数量等应符合坐席人员岗位着装特点和招标要求。 (1) 方案完整详实，工作服材质优、款式简洁大方，能较好体现坐席岗位着装特点，满足采购要求的得4分； (2) 方案比较完整，工作服材质、款式较好，符合坐席岗位着装要求的得3分； (3) 方案基本完整，工作服材质、款式较一般，基本符合坐席岗位着装要求的得2分； (4) 方案简单，工作服材质、款式等较为普通的得1分； (5) 未提供不得分。</p>	0-4	2.0	3.0	3.0	3.0
2.1	技术	<p>项目负责人（限1人，联合体各方人员均有效）。 (1) 项目负责人具备人社部颁发的项目管理师及以上职业资格证书的得1分； (2) 项目负责人具有城市管理相关信息采集坐席服务项目1年（含）以上管理经验得1分。 (格式附件七-1。需提供人员相关证书、经验证明及人社部门投标截止前近2个月内出具的在投标单位的社保证明，未提供或不符合要求的不得分。经验证明需提供项目合同及业主出具的加盖业主公章的相关证明（须包含管理人员姓名和管理时长）扫描件。）</p>	0-2	0.0	2.0	2.0	2.0
2.2	技术	<p>项目组其他人员资质情况（项目负责人除外，联合体各方人员均有效，同一人具有多个证书按一个证书计算）。 (1) 项目管理人员具备人社部颁发的企业人力资源管理师得1分。 (2) 项目组成员中具备本科及以上学历计算机相关专业的人员，每人得1分，最高得2分。 (3) 项目组成员中具备人社部、工信部颁发的网络工程师、信息安全工程师、信息系统管理工程师证书（软考中级的），每人得1分，最高3分。 (格式附件七-2。需提供人员相关证书及人社部门投标截止前近2个月内出具的在投标单位的社保证明，未提供或不符合要求的不得分。)</p>	0-6	0.0	6.0	5.0	6.0
2.3	技术	<p>服务员队伍的建立（承诺服务人员60%以上为续聘上期在职服务人员）承诺的得4分，未承诺的不得分。（在附件八服务承诺表中列明）</p>	0-4	4.0	4.0	4.0	4.0
2.4	技术	<p>服务人员费用单价（只包含基本工资、单位和个人缴纳的社保及公积金，不包含津贴、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5030元/月。每月费用标准每提高50元加1.5分，最高6分；未承诺不得分（在附件八服务承诺表中列明）</p>	0-6	6.0	6.0	6.0	6.0
2.5	技术	<p>承诺提高服务人员福利待遇，每人餐补体检津贴费用为本地最低基本工资（2490元/月）20%的得3分，每提高2%加1分，满分6分；未承诺不得分（在附件八服务承诺表中列明）</p>	0-6	6.0	6.0	6.0	6.0
3	技术	<p>岗位设置。 岗位设置方案包括岗位人员合理配备、分工，各工作岗位职责描述、服务标准和指标承诺。（在附件七-3“岗位服务人员配置计划表”中列明） (1) 岗位设置方案内容全面具体，分工明确，人员配备合理，针对性可行性强，完全满足采购需求的得5分； (2) 岗位设置方案内容比较全面，分工比较明确，人员配备比较合理，有针对性、可行性，满足采购需求的得4分； (3) 岗位设置方案内容基本全面，分工基本明确，人员配备基本合理，基本满足采购需求的得3分； (4) 岗位设置方案内容简单不全，分工及人员配备合理性可行性较差，存在明显缺陷遗漏的得1分； (5) 未提供不得分。</p>	0-5	3.0	4.0	4.0	4.0

技术商务资信评分明细表

4.1	技术	1、提供文化建设方案，根据文化建设中关于服务人员活动室的设备维护、文化墙建设、团建活动、宣传活动等投入情况进行打分。 (1) 文化建设方案内容完整详实、合理可行，各项实施措施明确，能满足项目文化建设要求的得5分； (2) 方案比较详实，各项实施措施比较明确，能满足项目文化建设要求的得4分； (3) 方案基本详实，各项实施措施基本明确，基本满足项目文化建设要求的得3分； (4) 方案简单不全，各项实施措施不明确，存在明显缺陷遗漏的得1分； (5) 未提供或文化建设费用使用不合理的不得分。	0-5	3.0	4.0	4.0	3.0
4.2	技术	投标供应商文化建设费用投入承诺：投入占中标金额2%及以上3%以下的得3分，中标金额3%及以上的得6分。（在附件八服务承诺表中列明）	0-6	6.0	6.0	6.0	6.0
4.3	技术	要求结合工作实际建立培训方案，包含岗位标准、专业知识技能、职业道德、考勤考绩、入职岗前培训等培训内容，理论学习、实践操作和考试制度等培训方式，大型的集中培训次数，培训时间，师资力量，培训教材，培训费使用情况（费用对应“投标分项报价表”）等。 (1) 方案内容完整详实、合理可行，各项实施措施明确，能满足项目培训要求的得5分； (2) 方案比较详实，各项实施措施比较明确，能满足项目培训要求的得4分； (3) 方案基本详实，各项实施措施基本明确，基本满足项目培训要求的得3分； (4) 方案简单不全，各项实施措施不明确，存在明显缺陷遗漏的得1分； (5) 未提供或培训费用使用不合理的不得分。	0-5	3.0	4.0	4.0	4.0
5	技术	提出应急突发事件的响应及处理预案。 (1) 预案内容要素完整、周全，应对措施有效可行，能保障项目实施的得4分； (2) 预案内容比较完整，应对措施比较可行，能保障项目实施的得3分； (3) 预案内容基本完整，应对措施基本可行，基本能保障项目实施的得2分； (4) 预案内容简单不全，存在明显缺陷遗漏，不利于项目实施的得1分； (5) 未提供不得分。	0-4	2.0	3.0	3.0	3.0
6	商务	安全服务能力。 投标供应商承诺2022年1月1日以来承包的项目未发生重大安全和质量事故的得1分。（须单独提供加盖公章的承诺函，联合体各方均需提供承诺，未提供不得分。）	0-1	1.0	1.0	1.0	1.0
7	商务	认证证书。 投标供应商具有质量管理体系认证、职业健康管理体系认证、环境管理体系认证、信息技术服务管理体系证书，每个得1分，最高得4分。 （同时提供有效期内的证书扫描件、国家认监委官网或全国认证认可平台证书页面截图，未提供不得分。联合体各方证书均有效）	0-4	0.0	4.0	4.0	4.0
8	商务	业绩能力。 投标供应商2021年1月1日以来具有县域及以上城市管理相关信息采集坐席服务项目业绩的，每个得0.5分，最高得1分。 （格式附件九。业绩证明文件以项目合同为准，提供合同扫描件，否则不得分；如相关证明中未明确业绩特征的，须另提供业主方证明加盖业主单位公章；业绩时间以合同签订日期或项目实施日期为准。联合体各方业绩均有效）	0-1	0.0	1.0	0.5	1.0
合计			0-90	54.0	78.0	81.5	79.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家4）

项目名称：2025年温州市数字化城管服务外包（WZHX2024-11-195）-标项2

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	中国铁塔股份有限公司温州分公司、温州市凯利信息技术有限公司（联合体）	中国电信股份有限公司温州分公司、温州瑞科（联合体）	中国移动通信集团浙江分公司、温州市智慧管理（联合体）	中国联通网络有限公司温州分公司、温州络创（联合体）
1.1	技术	认识与分析。 阐述对本项目数字化城管大厅坐席服务外包工作重要性的认识；针对性提出数字化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。 (1) 对大厅坐席工作认识全面，对存在的问题及关键点的分析合理到位，符合采购需求的得5分； (2) 对大厅坐席工作认识比较全面，分析较为合理到位，符合采购需求的得4分； (3) 对大厅坐席工作的认识、分析基本合理，基本符合采购需求的得3分； (4) 对大厅坐席工作认识有限，分析简单不到位的得1分； (5) 未提供不得分。	0-5	4.0	4.0	4.0	4.0
1.2	技术	项目组织架构设置方案。 简要阐述针对本项目的组织架构设置方案，以及采用的经营服务理念、模式及配套措施。 (1) 项目组织架构设置方案全面合理，针对性强，经营服务理念、模式及配套措施科学合理可行，契合项目实际的得3分； (2) 项目组织机构设置方案较合理，经营服务理念、模式及配套措施较为合理可行，基本符合项目实际的得2分； (3) 项目组织机构设置方案内容简单不全，经营服务理念、模式及配套措施欠缺不合理的得1分； (4) 未提供不得分。	0-3	3.0	3.0	3.0	3.0
1.3	技术	业务流程设计方案。 提出坐席整体业务流程、各分项工作流程设计方案，以及知识库管理方案（包含知识管理、采集标准、处置标准、立结案标准、案件归属、流程图等）。 (1) 方案内容完整详细，各项流程设计完善合理，契合项目实际，满足采购需求的得5分； (2) 方案内容比较完整，流程设计比较合理，契合项目实际的得4分； (3) 方案内容基本完整，流程设计基本合理，基本符合项目实际的得3分； (4) 方案内容简单不全，流程设计不合理，存在明显缺陷遗漏的得1分； (5) 未提供不得分。	0-5	4.0	3.0	5.0	4.0
1.4	技术	运行分析能力。 建立完善的运行分析工作流程，包括数据收集、分析执行流程，每月数字城管整体工作运行报告，包含各上报渠道数据量、立结案数、（按期）处置数、月重点工作、高发类别问题分析及建议、数据趋势分析等。 (1) 方案内容完整、流程完善、措施得当，契合项目实际，满足采购需求的得5分； (2) 方案内容比较完整，流程比较完善，措施比较合理，满足采购需求的得4分； (3) 方案内容基本完整，流程、措施基本合理，基本满足采购需求的得3分； (4) 方案内容简单，存在明显缺陷遗漏的得1分； (5) 未提供不得分。	0-5	3.0	4.0	5.0	5.0
1.5	技术	内部管理制度。 建立考核激励机制，包括监督激励、自我约束机制、人员考核绩效制度、各岗位考核办法；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；建立各项管理规章制度，主要包括各种管理制度、内部岗位责任制度。 (1) 各项机制、管理制度设置完善合理，配套措施明确到位的，能有效保障项目实施的得5分； (2) 各项机制、管理制度设置比较完整可行，配套措施较为明确，有利于保障项目实施的得4分； (3) 各项机制、管理制度设置基本完整，配套措施基本可行的得3分； (4) 各项机制、管理制度设置简单不全，配套措施不明确，存在较多缺陷遗漏的得1分； (5) 未提供不得分。	0-5	4.0	5.0	5.0	5.0

技术商务资信评分明细表

1.6	技术	<p>质量管理制度。 建立明确、科学、可行的质量管理制度，包含质量的控制、质量管理流程、质量反馈机制、质量考核和检验措施(含智能质检)；建立预防触碰三条高压线（防止虚假信息、防止吃拿卡要、有责投诉）的管控制度。 (1) 制度设置完善合理，切实可行，能有效保障服务质控及行为管控的得4分； (2) 制度设置比较完整可行，有利于保障服务质控及行为管控的得3分； (3) 制度设置基本完整，能基本保障服务质控及行为管控的得2分； (4) 制度设置简单不全，存在较多缺陷遗漏的得1分； (5) 未提供不得分。</p>	0-4	4.0	4.0	4.0	4.0
1.7	技术	<p>项目启动方案。 提出项目启动方案，包括启动实施进度、各项投入（人员、设备）落实情况、启动保障措施等。（设备以附件六坐席设备承诺表为准） (1) 启动方案全面明确，启动进度安排合理可行，各项投入（人员、设备）及保障措施到位的得4分； (2) 启动方案比较明确，启动进度安排比较合理，各项投入（人员、设备）及保障措施到位的得3分； (3) 启动方案基本明确，启动进度安排基本合理，各项投入（人员、设备）及保障措施基本到位的得2分； (4) 启动方案内容简单，启动进度安排缺乏合理性，各项投入（人员、设备）及保障措施明显不能到位的得1分； (5) 未提供不得分。</p>	0-4	3.0	4.0	4.0	3.0
1.8	技术	<p>工作服配备情况。 提供各季节服装款式的照片、服装材质、服装生产单位和人均服装价格等情况说明，各项工作服的质量、款式、数量等应符合坐席人员岗位着装特点和招标要求。 (1) 方案完整详实，工作服材质优、款式简洁大方，能较好体现坐席岗位着装特点，满足采购要求的得4分； (2) 方案比较完整，工作服材质、款式较好，符合坐席岗位着装要求的得3分； (3) 方案基本完整，工作服材质、款式较一般，基本符合坐席岗位着装要求的得2分； (4) 方案简单，工作服材质、款式等较为普通的得1分； (5) 未提供不得分。</p>	0-4	4.0	3.0	3.0	2.0
2.1	技术	<p>项目负责人（限1人，联合体各方人员均有效）。 (1) 项目负责人具备人社部颁发的项目经理师及以上职业资格证书的得1分； (2) 项目负责人具有城市管理相关信息采集坐席服务项目1年（含）以上管理经验得1分。 (格式附件七-1。需提供人员相关证书、经验证明及人社部门投标截止前近2个月内出具的在投标单位的社保证明，未提供或不符合要求的不得分。经验证明需提供项目合同及业主出具的加盖业主公章的相关证明（须包含管理人员姓名和管理时长）扫描件。）</p>	0-2	0.0	2.0	2.0	2.0
2.2	技术	<p>项目组其他人员资质情况（项目负责人除外，联合体各方人员均有效，同一人具有多个证书按一个证书计算）。 (1) 项目管理人员具备人社部颁发的企业人力资源管理师得1分。 (2) 项目组成员中具备本科及以上学历计算机相关专业的人员，每人得1分，最高得2分。 (3) 项目组成员中具备人社部、工信部颁发的网络工程师、信息安全工程师、信息系统管理工程师证书（软考中级的），每人得1分，最高3分。 (格式附件七-2。需提供人员相关证书及人社部门投标截止前近2个月内出具的在投标单位的社保证明，未提供或不符合要求的不得分。)</p>	0-6	0.0	6.0	5.0	6.0
2.3	技术	<p>服务员队伍的建立（承诺服务人员60%以上为续聘上期在职服务人员）承诺的得4分，未承诺的不得分。（在附件八服务承诺表中列明）</p>	0-4	4.0	4.0	4.0	4.0
2.4	技术	<p>服务人员费用单价（只包含基本工资、单位和个人缴纳的社保及公积金，不包含津贴、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5030元/月。每月费用标准每提高50元加1.5分，最高6分；未承诺不得分（在附件八服务承诺表中列明）</p>	0-6	6.0	6.0	6.0	6.0
2.5	技术	<p>承诺提高服务人员福利待遇，每人餐补体检津贴费用为本地最低基本工资（2490元/月）20%的得3分，每提高2%加1分，满分6分；未承诺不得分（在附件八服务承诺表中列明）</p>	0-6	6.0	6.0	6.0	6.0
3	技术	<p>岗位设置。 岗位设置方案包括岗位人员合理配备、分工，各工作岗位职责描述、服务标准和指标承诺。（在附件七-3“岗位服务人员配置计划表”中列明） (1) 岗位设置方案内容全面具体，分工明确，人员配备合理，针对性可行性强，完全满足采购需求的得5分； (2) 岗位设置方案内容比较全面，分工比较明确，人员配备比较合理，有针对性、可行性，满足采购需求的得4分； (3) 岗位设置方案内容基本全面，分工基本明确，人员配备基本合理，基本满足采购需求的得3分； (4) 岗位设置方案内容简单不全，分工及人员配备合理性可行性较差，存在明显缺陷遗漏的得1分； (5) 未提供不得分。</p>	0-5	4.0	5.0	5.0	4.0

技术商务资信评分明细表

4.1	技术	1、提供文化建设方案，根据文化建设中关于服务人员活动室的设备维护、文化墙建设、团建活动、宣传活动等投入情况进行打分。 (1) 文化建设方案内容完整详实、合理可行，各项实施措施明确，能满足项目文化建设要求的得5分； (2) 方案比较详实，各项实施措施比较明确，能满足项目文化建设要求的得4分； (3) 方案基本详实，各项实施措施基本明确，基本满足项目文化建设要求的得3分； (4) 方案简单不全，各项实施措施不明确，存在明显缺陷遗漏的得1分； (5) 未提供或文化建设费用使用不合理的不得分。	0-5	4.0	5.0	5.0	4.0
4.2	技术	投标供应商文化建设费用投入承诺：投入占中标金额2%及以上3%以下的得3分，中标金额3%及以上的得6分。（在附件八服务承诺表中列明）	0-6	6.0	6.0	6.0	6.0
4.3	技术	要求结合工作实际建立培训方案，包含岗位标准、专业知识技能、职业道德、考勤考绩、入职岗前培训等培训内容，理论学习、实践操作和考试制度等培训方式，大型的集中培训次数，培训时间，师资力量，培训教材，培训费使用情况（费用对应“投标分项报价表”）等。 (1) 方案内容完整详实、合理可行，各项实施措施明确，能满足项目培训要求的得5分； (2) 方案比较详实，各项实施措施比较明确，能满足项目培训要求的得4分； (3) 方案基本详实，各项实施措施基本明确，基本满足项目培训要求的得3分； (4) 方案简单不全，各项实施措施不明确，存在明显缺陷遗漏的得1分； (5) 未提供或培训费用使用不合理的不得分。	0-5	5.0	5.0	5.0	4.0
5	技术	提出应急突发事件的响应及处理预案。 (1) 预案内容要素完整、周全，应对措施有效可行，能保障项目实施的得4分； (2) 预案内容比较完整，应对措施比较可行，能保障项目实施的得3分； (3) 预案内容基本完整，应对措施基本可行，基本能保障项目实施的得2分； (4) 预案内容简单不全，存在明显缺陷遗漏，不利于项目实施的得1分； (5) 未提供不得分。	0-4	3.0	3.0	4.0	3.0
6	商务	安全服务能力。 投标供应商承诺2022年1月1日以来承包的项目未发生重大安全和质量事故的得1分。（须单独提供加盖公章的承诺函，联合体各方均需提供承诺，未提供不得分。）	0-1	1.0	1.0	1.0	1.0
7	商务	认证证书。 投标供应商具有质量管理体系认证、职业健康管理体系认证、环境管理体系认证、信息技术服务管理体系证书，每个得1分，最高得4分。 （同时提供有效期内的证书扫描件、国家认监委官网或全国认证认可平台证书页面截图，未提供不得分。联合体各方证书均有效）	0-4	0.0	4.0	4.0	4.0
8	商务	业绩能力。 投标供应商2021年1月1日以来具有县域及以上城市管理相关信息采集坐席服务项目业绩的，每个得0.5分，最高得1分。 （格式附件九。业绩证明文件以项目合同为准，提供合同扫描件，否则不得分；如相关证明中未明确业绩特征的，须另提供业主方证明加盖业主单位公章；业绩时间以合同签订日期或项目实施日期为准。联合体各方业绩均有效）	0-1	0.0	1.0	0.5	1.0
合计			0-90	68.0	84.0	86.5	81.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家5）

项目名称：2025年温州市数字化城管服务外包（WZHX2024-11-195）-标项2

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	中国铁塔股份有限公司温州分公司、温州市凯利信息技术有限公司（联合体）	中国电信股份有限公司温州分公司、温州瑞科（联合体）	中国移动通信集团浙江分公司、温州市智慧管理（联合体）	中国联通网络有限公司温州分公司、温州络创（联合体）
1.1	技术	认识与分析。 阐述对本项目数字化城管大厅坐席服务外包工作重要性的认识；针对性提出数字化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。 (1) 对大厅坐席工作认识全面，对存在的问题及关键点的分析合理到位，符合采购需求的得5分； (2) 对大厅坐席工作认识比较全面，分析较为合理到位，符合采购需求的得4分； (3) 对大厅坐席工作的认识、分析基本合理，基本符合采购需求的得3分； (4) 对大厅坐席工作认识有限，分析简单不到位的得1分； (5) 未提供不得分。	0-5	4.0	4.0	4.0	4.0
1.2	技术	项目组织架构设置方案。 简要阐述针对本项目的组织架构设置方案，以及采用的经营服务理念、模式及配套措施。 (1) 项目组织架构设置方案全面合理，针对性强，经营服务理念、模式及配套措施科学合理可行，契合项目实际的得3分； (2) 项目组织机构设置方案较合理，经营服务理念、模式及配套措施较为合理可行，基本符合项目实际的得2分； (3) 项目组织机构设置方案内容简单不全，经营服务理念、模式及配套措施欠缺不合理的得1分； (4) 未提供不得分。	0-3	2.0	2.0	2.0	2.0
1.3	技术	业务流程设计方案。 提出坐席整体业务流程、各分项工作流程设计方案，以及知识库管理方案（包含知识管理、采集标准、处置标准、立结案标准、案件归属、流程图等）。 (1) 方案内容完整详细，各项流程设计完善合理，契合项目实际，满足采购需求的得5分； (2) 方案内容比较完整，流程设计比较合理，契合项目实际的得4分； (3) 方案内容基本完整，流程设计基本合理，基本符合项目实际的得3分； (4) 方案内容简单不全，流程设计不合理，存在明显缺陷遗漏的得1分； (5) 未提供不得分。	0-5	4.0	3.0	4.0	3.0
1.4	技术	运行分析能力。 建立完善的运行分析工作流程，包括数据收集、分析执行流程，每月数字城管整体工作运行报告，包含各上报渠道数据量、立结案数、（按期）处置数、月重点工作、高发类别问题分析及建议、数据趋势分析等。 (1) 方案内容完整、流程完善、措施得当，契合项目实际，满足采购需求的得5分； (2) 方案内容比较完整，流程比较完善，措施比较合理，满足采购需求的得4分； (3) 方案内容基本完整，流程、措施基本合理，基本满足采购需求的得3分； (4) 方案内容简单，存在明显缺陷遗漏的得1分； (5) 未提供不得分。	0-5	4.0	4.0	4.0	3.0
1.5	技术	内部管理制度。 建立考核激励机制，包括监督激励、自我约束机制、人员考核绩效制度、各岗位考核办法；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；建立各项管理规章制度，主要包括各种管理制度、内部岗位责任制度。 (1) 各项机制、管理制度设置完善合理，配套措施明确到位的，能有效保障项目实施的得5分； (2) 各项机制、管理制度设置比较完整可行，配套措施较为明确，有利于保障项目实施的得4分； (3) 各项机制、管理制度设置基本完整，配套措施基本可行的得3分； (4) 各项机制、管理制度设置简单不全，配套措施不明确，存在较多缺陷遗漏的得1分； (5) 未提供不得分。	0-5	3.0	4.0	4.0	4.0

技术商务资信评分明细表

1.6	技术	<p>质量管理制度。 建立明确、科学、可行的质量管理制度，包含质量的控制、质量管理流程、质量反馈机制、质量考核和检验措施(含智能质检)；建立预防触碰三条高压线（防止虚假信息、防止吃拿卡要、有责投诉）的管控制度。 (1) 制度设置完善合理，切实可行，能有效保障服务质控及行为管控的得4分； (2) 制度设置比较完整可行，有利于保障服务质控及行为管控的得3分； (3) 制度设置基本完整，能基本保障服务质控及行为管控的得2分； (4) 制度设置简单不全，存在较多缺陷遗漏的得1分； (5) 未提供不得分。</p>	0-4	3.0	3.0	3.0	3.0
1.7	技术	<p>项目启动方案。 提出项目启动方案，包括启动实施进度、各项投入（人员、设备）落实情况、启动保障措施等。（设备以附件六坐席设备承诺表为准） (1) 启动方案全面明确，启动进度安排合理可行，各项投入（人员、设备）及保障措施到位的得4分； (2) 启动方案比较明确，启动进度安排比较合理，各项投入（人员、设备）及保障措施到位的得3分； (3) 启动方案基本明确，启动进度安排基本合理，各项投入（人员、设备）及保障措施基本到位的得2分； (4) 启动方案内容简单，启动进度安排缺乏合理性，各项投入（人员、设备）及保障措施明显不能到位的得1分； (5) 未提供不得分。</p>	0-4	3.0	3.0	3.0	3.0
1.8	技术	<p>工作服配备情况。 提供各季节服装款式的照片、服装材质、服装生产单位和人均服装价格等情况说明，各项工作服的质量、款式、数量等应符合坐席人员岗位着装特点和招标要求。 (1) 方案完整详实，工作服材质优、款式简洁大方，能较好体现坐席岗位着装特点，满足采购要求的得4分； (2) 方案比较完整，工作服材质、款式较好，符合坐席岗位着装要求的得3分； (3) 方案基本完整，工作服材质、款式较一般，基本符合坐席岗位着装要求的得2分； (4) 方案简单，工作服材质、款式等较为普通的得1分； (5) 未提供不得分。</p>	0-4	3.0	2.0	3.0	3.0
2.1	技术	<p>项目负责人（限1人，联合体各方人员均有效）。 (1) 项目负责人具备人社部颁发的项目管理师及以上职业资格证书的得1分； (2) 项目负责人具有城市管理相关信息采集坐席服务项目1年（含）以上管理经验得1分。 (格式附件七-1。需提供人员相关证书、经验证明及人社部门投标截止前近2个月内出具的在投标单位的社保证明，未提供或不符合要求的不得分。经验证明需提供项目合同及业主出具的加盖业主公章的相关证明（须包含管理人员姓名和管理时长）扫描件。）</p>	0-2	0.0	2.0	2.0	2.0
2.2	技术	<p>项目组其他人员资质情况（项目负责人除外，联合体各方人员均有效，同一人具有多个证书按一个证书计算）。 (1) 项目管理人员具备人社部颁发的企业人力资源管理师得1分。 (2) 项目组成员中具备本科及以上学历计算机相关专业的人员，每人得1分，最高得2分。 (3) 项目组成员中具备人社部、工信部颁发的网络工程师、信息安全工程师、信息系统管理工程师证书（软考中级的），每人得1分，最高3分。 (格式附件七-2。需提供人员相关证书及人社部门投标截止前近2个月内出具的在投标单位的社保证明，未提供或不符合要求的不得分。)</p>	0-6	0.0	6.0	5.0	6.0
2.3	技术	<p>服务员队伍的建立（承诺服务人员60%以上为续聘上期在职服务人员）承诺的得4分，未承诺的不得分。（在附件八服务承诺表中列明）</p>	0-4	4.0	4.0	4.0	4.0
2.4	技术	<p>服务人员费用单价（只包含基本工资、单位和个人缴纳的社保及公积金，不包含津贴、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5030元/月。每月费用标准每提高50元加1.5分，最高6分；未承诺不得分（在附件八服务承诺表中列明）</p>	0-6	6.0	6.0	6.0	6.0
2.5	技术	<p>承诺提高服务人员福利待遇，每人餐补体检津贴费用为本地最低基本工资（2490元/月）20%的得3分，每提高2%加1分，满分6分；未承诺不得分（在附件八服务承诺表中列明）</p>	0-6	6.0	6.0	6.0	6.0
3	技术	<p>岗位设置。 岗位设置方案包括岗位人员合理配备、分工，各工作岗位职责描述、服务标准和指标承诺。（在附件七-3“岗位服务人员配置计划表”中列明） (1) 岗位设置方案内容全面具体，分工明确，人员配备合理，针对性可行性强，完全满足采购需求的得5分； (2) 岗位设置方案内容比较全面，分工比较明确，人员配备比较合理，有针对性、可行性，满足采购需求的得4分； (3) 岗位设置方案内容基本全面，分工基本明确，人员配备基本合理，基本满足采购需求的得3分； (4) 岗位设置方案内容简单不全，分工及人员配备合理性可行性较差，存在明显缺陷遗漏的得1分； (5) 未提供不得分。</p>	0-5	4.0	4.0	4.0	4.0

技术商务资信评分明细表

4.1	技术	1、提供文化建设方案，根据文化建设中关于服务人员活动室的设备维护、文化墙建设、团建活动、宣传活动等投入情况进行打分。 (1) 文化建设方案内容完整详实、合理可行，各项实施措施明确，能满足项目文化建设要求的得5分； (2) 方案比较详实，各项实施措施比较明确，能满足项目文化建设要求的得4分； (3) 方案基本详实，各项实施措施基本明确，基本满足项目文化建设要求的得3分； (4) 方案简单不全，各项实施措施不明确，存在明显缺陷遗漏的得1分； (5) 未提供或文化建设费用使用不合理的不得分。	0-5	3.0	4.0	4.0	4.0
4.2	技术	投标供应商文化建设费用投入承诺：投入占中标金额2%及以上3%以下的得3分，中标金额3%及以上的得6分。（在附件八服务承诺表中列明）	0-6	6.0	6.0	6.0	6.0
4.3	技术	要求结合工作实际建立培训方案，包含岗位标准、专业知识技能、职业道德、考勤考绩、入职岗前培训等培训内容，理论学习、实践操作和考试制度等培训方式，大型的集中培训次数，培训时间，师资力量，培训教材，培训费使用情况（费用对应“投标分项报价表”）等。 (1) 方案内容完整详实、合理可行，各项实施措施明确，能满足项目培训要求的得5分； (2) 方案比较详实，各项实施措施比较明确，能满足项目培训要求的得4分； (3) 方案基本详实，各项实施措施基本明确，基本满足项目培训要求的得3分； (4) 方案简单不全，各项实施措施不明确，存在明显缺陷遗漏的得1分； (5) 未提供或培训费用使用不合理的不得分。	0-5	4.0	3.0	4.0	4.0
5	技术	提出应急突发事件的响应及处理预案。 (1) 预案内容要素完整、周全，应对措施有效可行，能保障项目实施的得4分； (2) 预案内容比较完整，应对措施比较可行，能保障项目实施的得3分； (3) 预案内容基本完整，应对措施基本可行，基本能保障项目实施的得2分； (4) 预案内容简单不全，存在明显缺陷遗漏，不利于项目实施的得1分； (5) 未提供不得分。	0-4	3.0	3.0	3.0	3.0
6	商务	安全服务能力。 投标供应商承诺2022年1月1日以来承包的项目未发生重大安全和质量事故的得1分。（须单独提供加盖公章的承诺函，联合体各方均需提供承诺，未提供不得分。）	0-1	1.0	1.0	1.0	1.0
7	商务	认证证书。 投标供应商具有质量管理体系认证、职业健康管理体系认证、环境管理体系认证、信息技术服务管理体系证书，每个得1分，最高得4分。 （同时提供有效期内的证书扫描件、国家认监委官网或全国认证认可平台证书页面截图，未提供不得分。联合体各方证书均有效）	0-4	0.0	4.0	4.0	4.0
8	商务	业绩能力。 投标供应商2021年1月1日以来具有县域及以上城市管理相关信息采集坐席服务项目业绩的，每个得0.5分，最高得1分。 （格式附件九。业绩证明文件以项目合同为准，提供合同扫描件，否则不得分；如相关证明中未明确业绩特征的，须另提供业主方证明加盖业主单位公章；业绩时间以合同签订日期或项目实施日期为准。联合体各方业绩均有效）	0-1	0.0	1.0	0.5	1.0
合计			0-90	63.0	75.0	76.5	76.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家6）

项目名称：2025年温州市数字化城管服务外包（WZHX2024-11-195）-标项2

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	中国铁塔股份有限公司温州分公司、温州凯利信息技术有限公司（联合体）	中国电信股份有限公司温州分公司、温州瑞科（联合体）	中国移动通信集团浙江分公司、温州分公司、温州市智慧管理公司（联合体）	中国联通网络有限公司温州分公司、温州网络科技有限责任公司（联合体）
1.1	技术	认识与分析。 阐述对本项目数字化城管大厅坐席服务外包工作重要性的认识；针对性提出数字化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。 (1) 对大厅坐席工作认识全面，对存在的问题及关键点的分析合理到位，符合采购需求的得5分； (2) 对大厅坐席工作认识比较全面，分析较为合理到位，符合采购需求的得4分； (3) 对大厅坐席工作的认识、分析基本合理，基本符合采购需求的得3分； (4) 对大厅坐席工作认识有限，分析简单不到位的得1分； (5) 未提供不得分。	0-5	3.0	4.0	4.0	4.0
1.2	技术	项目组织架构设置方案。 简要阐述针对本项目的组织架构设置方案，以及采用的经营服务理念、模式及配套措施。 (1) 项目组织架构设置方案全面合理，针对性强，经营服务理念、模式及配套措施科学合理可行，契合项目实际的得3分； (2) 项目组织机构设置方案较合理，经营服务理念、模式及配套措施较为合理可行，基本符合项目实际的得2分； (3) 项目组织机构设置方案内容简单不全，经营服务理念、模式及配套措施欠缺不合理的得1分； (4) 未提供不得分。	0-3	2.0	3.0	3.0	2.0
1.3	技术	业务流程设计方案。 提出坐席整体业务流程、各分项工作流程设计方案，以及知识库管理方案（包含知识管理、采集标准、处置标准、立结案标准、案件归属、流程图等）。 (1) 方案内容完整详细，各项流程设计完善合理，契合项目实际，满足采购需求的得5分； (2) 方案内容比较完整，流程设计比较合理，契合项目实际的得4分； (3) 方案内容基本完整，流程设计基本合理，基本符合项目实际的得3分； (4) 方案内容简单不全，流程设计不合理，存在明显缺陷遗漏的得1分； (5) 未提供不得分。	0-5	3.0	4.0	4.0	3.0
1.4	技术	运行分析能力。 建立完善的运行分析工作流程，包括数据收集、分析执行流程，每月数字城管整体工作运行报告，包含各上报渠道数据量、立结案数、（按期）处置数、月重点工作、高发类别问题分析及建议、数据趋势分析等。 (1) 方案内容完整、流程完善、措施得当，契合项目实际，满足采购需求的得5分； (2) 方案内容比较完整，流程比较完善，措施比较合理，满足采购需求的得4分； (3) 方案内容基本完整，流程、措施基本合理，基本满足采购需求的得3分； (4) 方案内容简单，存在明显缺陷遗漏的得1分； (5) 未提供不得分。	0-5	3.0	5.0	5.0	4.0
1.5	技术	内部管理制度。 建立考核激励机制，包括监督激励、自我约束机制、人员考核绩效制度、各岗位考核办法；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；建立各项管理规章制度，主要包括各种管理制度、内部岗位责任制度。 (1) 各项机制、管理制度设置完善合理，配套措施明确到位的，能有效保障项目实施的得5分； (2) 各项机制、管理制度设置比较完整可行，配套措施较为明确，有利于保障项目实施的得4分； (3) 各项机制、管理制度设置基本完整，配套措施基本可行的得3分； (4) 各项机制、管理制度设置简单不全，配套措施不明确，存在较多缺陷遗漏的得1分； (5) 未提供不得分。	0-5	3.0	4.0	4.0	3.0

技术商务资信评分明细表

1.6	技术	<p>质量管理制度。 建立明确、科学、可行的质量管理制度，包含质量的控制、质量管理流程、质量反馈机制、质量考核和检验措施(含智能质检)；建立预防触碰三条高压线（防止虚假信息、防止吃拿卡要、有责投诉）的管控制度。 (1) 制度设置完善合理，切实可行，能有效保障服务质控及行为管控的得4分； (2) 制度设置比较完整可行，有利于保障服务质控及行为管控的得3分； (3) 制度设置基本完整，能基本保障服务质控及行为管控的得2分； (4) 制度设置简单不全，存在较多缺陷遗漏的得1分； (5) 未提供不得分。</p>	0-4	2.0	3.0	3.0	3.0
1.7	技术	<p>项目启动方案。 提出项目启动方案，包括启动实施进度、各项投入（人员、设备）落实情况、启动保障措施等。（设备以附件六坐席设备承诺表为准） (1) 启动方案全面明确，启动进度安排合理可行，各项投入（人员、设备）及保障措施到位的得4分； (2) 启动方案比较明确，启动进度安排比较合理，各项投入（人员、设备）及保障措施到位的得3分； (3) 启动方案基本明确，启动进度安排基本合理，各项投入（人员、设备）及保障措施基本到位的得2分； (4) 启动方案内容简单，启动进度安排缺乏合理性，各项投入（人员、设备）及保障措施明显不能到位的得1分； (5) 未提供不得分。</p>	0-4	2.0	4.0	4.0	3.0
1.8	技术	<p>工作服配备情况。 提供各季节服装款式的照片、服装材质、服装生产单位和人均服装价格等情况说明，各项工作服的质量、款式、数量等应符合坐席人员岗位着装特点和招标要求。 (1) 方案完整详实，工作服材质优、款式简洁大方，能较好体现坐席岗位着装特点，满足采购要求的得4分； (2) 方案比较完整，工作服材质、款式较好，符合坐席岗位着装要求的得3分； (3) 方案基本完整，工作服材质、款式较一般，基本符合坐席岗位着装要求的得2分； (4) 方案简单，工作服材质、款式等较为普通的得1分； (5) 未提供不得分。</p>	0-4	3.0	4.0	4.0	4.0
2.1	技术	<p>项目负责人（限1人，联合体各方人员均有效）。 (1) 项目负责人具备人社部颁发的项目管理师及以上职业资格证书的得1分； (2) 项目负责人具有城市管理相关信息采集坐席服务项目1年（含）以上管理经验得1分。 (格式附件七-1。需提供人员相关证书、经验证明及人社部门投标截止前近2个月内出具的在投标单位的社保证明，未提供或不符合要求的不得分。经验证明需提供项目合同及业主出具的加盖业主公章的相关证明（须包含管理人员姓名和管理时长）扫描件。）</p>	0-2	0.0	2.0	2.0	2.0
2.2	技术	<p>项目组其他人员资质情况（项目负责人除外，联合体各方人员均有效，同一人具有多个证书按一个证书计算）。 (1) 项目管理人员具备人社部颁发的企业人力资源管理师得1分。 (2) 项目组成员中具备本科及以上学历计算机相关专业的人员，每人得1分，最高得2分。 (3) 项目组成员中具备人社部、工信部颁发的网络工程师、信息安全工程师、信息系统管理工程师证书（软考中级的），每人得1分，最高3分。 (格式附件七-2。需提供人员相关证书及人社部门投标截止前近2个月内出具的在投标单位的社保证明，未提供或不符合要求的不得分。)</p>	0-6	0.0	6.0	5.0	6.0
2.3	技术	<p>服务员队伍的建立（承诺服务人员60%以上为续聘上期在职服务人员）承诺的得4分，未承诺的不得分。（在附件八服务承诺表中列明）</p>	0-4	4.0	4.0	4.0	4.0
2.4	技术	<p>服务人员费用单价（只包含基本工资、单位和个人缴纳的社保及公积金，不包含津贴、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5030元/月。每月费用标准每提高50元加1.5分，最高6分；未承诺不得分（在附件八服务承诺表中列明）</p>	0-6	6.0	6.0	6.0	6.0
2.5	技术	<p>承诺提高服务人员福利待遇，每人餐补体检津贴费用为本地最低基本工资（2490元/月）20%的得3分，每提高2%加1分，满分6分；未承诺不得分（在附件八服务承诺表中列明）</p>	0-6	6.0	6.0	6.0	6.0
3	技术	<p>岗位设置。 岗位设置方案包括岗位人员合理配备、分工，各工作岗位职责描述、服务标准和指标承诺。（在附件七-3“岗位服务人员配置计划表”中列明） (1) 岗位设置方案内容全面具体，分工明确，人员配备合理，针对性可行性强，完全满足采购需求的得5分； (2) 岗位设置方案内容比较全面，分工比较明确，人员配备比较合理，有针对性、可行性，满足采购需求的得4分； (3) 岗位设置方案内容基本全面，分工基本明确，人员配备基本合理，基本满足采购需求的得3分； (4) 岗位设置方案内容简单不全，分工及人员配备合理性可行性较差，存在明显缺陷遗漏的得1分； (5) 未提供不得分。</p>	0-5	3.0	4.0	1.0	3.0

技术商务资信评分明细表

4.1	技术	1、提供文化建设方案，根据文化建设中关于服务人员活动室的设备维护、文化墙建设、团建活动、宣传活动等投入情况进行打分。 (1) 文化建设方案内容完整详实、合理可行，各项实施措施明确，能满足项目文化建设要求的得5分； (2) 方案比较详实，各项实施措施比较明确，能满足项目文化建设要求的得4分； (3) 方案基本详实，各项实施措施基本明确，基本满足项目文化建设要求的得3分； (4) 方案简单不全，各项实施措施不明确，存在明显缺陷遗漏的得1分； (5) 未提供或文化建设费用使用不合理的不得分。	0-5	3.0	4.0	4.0	3.0
4.2	技术	投标供应商文化建设费用投入承诺：投入占中标金额2%及以上3%以下的得3分，中标金额3%及以上的得6分。（在附件八服务承诺表中列明）	0-6	6.0	6.0	6.0	6.0
4.3	技术	要求结合工作实际建立培训方案，包含岗位标准、专业知识技能、职业道德、考勤考绩、入职岗前培训等培训内容，理论学习、实践操作和考试制度等培训方式，大型的集中培训次数，培训时间，师资力量，培训教材，培训费使用情况（费用对应“投标分项报价表”）等。 (1) 方案内容完整详实、合理可行，各项实施措施明确，能满足项目培训要求的得5分； (2) 方案比较详实，各项实施措施比较明确，能满足项目培训要求的得4分； (3) 方案基本详实，各项实施措施基本明确，基本满足项目培训要求的得3分； (4) 方案简单不全，各项实施措施不明确，存在明显缺陷遗漏的得1分； (5) 未提供或培训费用使用不合理的不得分。	0-5	3.0	4.0	4.0	3.0
5	技术	提出应急突发事件的响应及处理预案。 (1) 预案内容要素完整、周全，应对措施有效可行，能保障项目实施的得4分； (2) 预案内容比较完整，应对措施比较可行，能保障项目实施的得3分； (3) 预案内容基本完整，应对措施基本可行，基本能保障项目实施的得2分； (4) 预案内容简单不全，存在明显缺陷遗漏，不利于项目实施的得1分； (5) 未提供不得分。	0-4	2.0	3.0	3.0	3.0
6	商务	安全服务能力。 投标供应商承诺2022年1月1日以来承包的项目未发生重大安全和质量事故的得1分。（须单独提供加盖公章的承诺函，联合体各方均需提供承诺，未提供不得分。）	0-1	1.0	1.0	1.0	1.0
7	商务	认证证书。 投标供应商具有质量管理体系认证、职业健康管理体系认证、环境管理体系认证、信息技术服务管理体系证书，每个得1分，最高得4分。 （同时提供有效期内的证书扫描件、国家认监委官网或全国认证认可平台证书页面截图，未提供不得分。联合体各方证书均有效）	0-4	0.0	4.0	4.0	4.0
8	商务	业绩能力。 投标供应商2021年1月1日以来具有县域及以上城市管理相关信息采集坐席服务项目业绩的，每个得0.5分，最高得1分。 （格式附件九。业绩证明文件以项目合同为准，提供合同扫描件，否则不得分；如相关证明中未明确业绩特征的，须另提供业主方证明加盖业主单位公章；业绩时间以合同签订日期或项目实施日期为准。联合体各方业绩均有效）	0-1	0.0	1.0	0.5	1.0
合计			0-90	55.0	82.0	77.5	74.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家7）

项目名称：2025年温州市数字化城管服务外包（WZHX2024-11-195）-标项2

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	中国铁塔股份有限公司温州分公司、温州市凯利信息技术有限公司（联合体）	中国电信股份有限公司温州分公司、温州瑞科（联合体）	中国移动通信集团浙江分公司、温州分公司、温州市智慧管理公司（联合体）	中国联通有限公司温州分公司、温州市网络科技有限责任公司（联合体）
1.1	技术	认识与分析。 阐述对本项目数字化城管大厅坐席服务外包工作重要性的认识；针对性提出数字化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。 (1) 对大厅坐席工作认识全面，对存在的问题及关键点的分析合理到位，符合采购需求的得5分； (2) 对大厅坐席工作认识比较全面，分析较为合理到位，符合采购需求的得4分； (3) 对大厅坐席工作的认识、分析基本合理，基本符合采购需求的得3分； (4) 对大厅坐席工作认识有限，分析简单不到位的得1分； (5) 未提供不得分。	0-5	3.0	4.0	4.0	4.0
1.2	技术	项目组织架构设置方案。 简要阐述针对本项目的组织架构设置方案，以及采用的经营服务理念、模式及配套措施。 (1) 项目组织架构设置方案全面合理，针对性强，经营服务理念、模式及配套措施科学合理可行，契合项目实际的得3分； (2) 项目组织机构设置方案较合理，经营服务理念、模式及配套措施较为合理可行，基本符合项目实际的得2分； (3) 项目组织机构设置方案内容简单不全，经营服务理念、模式及配套措施欠缺不合理的得1分； (4) 未提供不得分。	0-3	2.0	3.0	2.0	2.0
1.3	技术	业务流程设计方案。 提出坐席整体业务流程、各分项工作流程设计方案，以及知识库管理方案（包含知识管理、采集标准、处置标准、立结案标准、案件归属、流程图等）。 (1) 方案内容完整详细，各项流程设计完善合理，契合项目实际，满足采购需求的得5分； (2) 方案内容比较完整，流程设计比较合理，契合项目实际的得4分； (3) 方案内容基本完整，流程设计基本合理，基本符合项目实际的得3分； (4) 方案内容简单不全，流程设计不合理，存在明显缺陷遗漏的得1分； (5) 未提供不得分。	0-5	3.0	4.0	4.0	4.0
1.4	技术	运行分析能力。 建立完善的运行分析工作流程，包括数据收集、分析执行流程，每月数字城管整体工作运行报告，包含各上报渠道数据量、立结案数、（按期）处置数、月重点工作、高发类别问题分析及建议、数据趋势分析等。 (1) 方案内容完整、流程完善、措施得当，契合项目实际，满足采购需求的得5分； (2) 方案内容比较完整，流程比较完善，措施比较合理，满足采购需求的得4分； (3) 方案内容基本完整，流程、措施基本合理，基本满足采购需求的得3分； (4) 方案内容简单，存在明显缺陷遗漏的得1分； (5) 未提供不得分。	0-5	3.0	4.0	4.0	3.0
1.5	技术	内部管理制度。 建立考核激励机制，包括监督激励、自我约束机制、人员考核绩效制度、各岗位考核办法；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；建立各项管理规章制度，主要包括各种管理制度、内部岗位责任制度。 (1) 各项机制、管理制度设置完善合理，配套措施明确到位的，能有效保障项目实施的得5分； (2) 各项机制、管理制度设置比较完整可行，配套措施较为明确，有利于保障项目实施的得4分； (3) 各项机制、管理制度设置基本完整，配套措施基本可行的得3分； (4) 各项机制、管理制度设置简单不全，配套措施不明确，存在较多缺陷遗漏的得1分； (5) 未提供不得分。	0-5	3.0	4.0	4.0	3.0

技术商务资信评分明细表

1.6	技术	<p>质量管理制度。 建立明确、科学、可行的质量管理制度，包含质量的控制、质量管理流程、质量反馈机制、质量考核和检验措施(含智能质检)；建立预防触碰三条高压线（防止虚假信息、防止吃拿卡要、有责投诉）的管控制度。 (1) 制度设置完善合理，切实可行，能有效保障服务质控及行为管控的得4分； (2) 制度设置比较完整可行，有利于保障服务质控及行为管控的得3分； (3) 制度设置基本完整，能基本保障服务质控及行为管控的得2分； (4) 制度设置简单不全，存在较多缺陷遗漏的得1分； (5) 未提供不得分。</p>	0-4	2.0	3.0	3.0	3.0
1.7	技术	<p>项目启动方案。 提出项目启动方案，包括启动实施进度、各项投入（人员、设备）落实情况、启动保障措施等。（设备以附件六坐席设备承诺表为准） (1) 启动方案全面明确，启动进度安排合理可行，各项投入（人员、设备）及保障措施到位的得4分； (2) 启动方案比较明确，启动进度安排比较合理，各项投入（人员、设备）及保障措施到位的得3分； (3) 启动方案基本明确，启动进度安排基本合理，各项投入（人员、设备）及保障措施基本到位的得2分； (4) 启动方案内容简单，启动进度安排缺乏合理性，各项投入（人员、设备）及保障措施明显不能到位的得1分； (5) 未提供不得分。</p>	0-4	2.0	3.0	3.0	3.0
1.8	技术	<p>工作服配备情况。 提供各季节服装款式的照片、服装材质、服装生产单位和人均服装价格等情况说明，各项工作服的质量、款式、数量等应符合坐席人员岗位着装特点和招标要求。 (1) 方案完整详实，工作服材质优、款式简洁大方，能较好体现坐席岗位着装特点，满足采购要求的得4分； (2) 方案比较完整，工作服材质、款式较好，符合坐席岗位着装要求的得3分； (3) 方案基本完整，工作服材质、款式较一般，基本符合坐席岗位着装要求的得2分； (4) 方案简单，工作服材质、款式等较为普通的得1分； (5) 未提供不得分。</p>	0-4	2.0	3.0	3.0	3.0
2.1	技术	<p>项目负责人（限1人，联合体各方人员均有效）。 (1) 项目负责人具备人社部颁发的项目管理师及以上职业资格证书的得1分； (2) 项目负责人具有城市管理相关信息采集坐席服务项目1年（含）以上管理经验得1分。 (格式附件七-1。需提供人员相关证书、经验证明及人社部门投标截止前近2个月内出具的在投标单位的社保证明，未提供或不符合要求的不得分。经验证明需提供项目合同及业主出具的加盖业主公章的相关证明（须包含管理人员姓名和管理时长）扫描件。）</p>	0-2	0.0	2.0	2.0	2.0
2.2	技术	<p>项目组其他人员资质情况（项目负责人除外，联合体各方人员均有效，同一人具有多个证书按一个证书计算）。 (1) 项目管理人员具备人社部颁发的企业人力资源管理师得1分。 (2) 项目组成员中具备本科及以上学历计算机相关专业的人员，每人得1分，最高得2分。 (3) 项目组成员中具备人社部、工信部颁发的网络工程师、信息安全工程师、信息系统管理工程师证书（软考中级的），每人得1分，最高3分。 (格式附件七-2。需提供人员相关证书及人社部门投标截止前近2个月内出具的在投标单位的社保证明，未提供或不符合要求的不得分。)</p>	0-6	0.0	6.0	5.0	6.0
2.3	技术	<p>服务员队伍的建立（承诺服务人员60%以上为续聘上期在职服务人员）承诺的得4分，未承诺的不得分。（在附件八服务承诺表中列明）</p>	0-4	4.0	4.0	4.0	4.0
2.4	技术	<p>服务人员费用单价（只包含基本工资、单位和个人缴纳的社保及公积金，不包含津贴、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5030元/月。每月费用标准每提高50元加1.5分，最高6分；未承诺不得分（在附件八服务承诺表中列明）</p>	0-6	6.0	6.0	6.0	6.0
2.5	技术	<p>承诺提高服务人员福利待遇，每人餐补体检津贴费用为本地最低基本工资（2490元/月）20%的得3分，每提高2%加1分，满分6分；未承诺不得分（在附件八服务承诺表中列明）</p>	0-6	6.0	6.0	6.0	6.0
3	技术	<p>岗位设置。 岗位设置方案包括岗位人员合理配备、分工，各工作岗位职责描述、服务标准和指标承诺。（在附件七-3“岗位服务人员配置计划表”中列明） (1) 岗位设置方案内容全面具体，分工明确，人员配备合理，针对性可行性强，完全满足采购需求的得5分； (2) 岗位设置方案内容比较全面，分工比较明确，人员配备比较合理，有针对性、可行性，满足采购需求的得4分； (3) 岗位设置方案内容基本全面，分工基本明确，人员配备基本合理，基本满足采购需求的得3分； (4) 岗位设置方案内容简单不全，分工及人员配备合理性可行性较差，存在明显缺陷遗漏的得1分； (5) 未提供不得分。</p>	0-5	3.0	4.0	4.0	3.0

技术商务资信评分明细表

4.1	技术	1、提供文化建设方案，根据文化建设中关于服务人员活动室的设备维护、文化墙建设、团建活动、宣传活动等投入情况进行打分。 (1) 文化建设方案内容完整详实、合理可行，各项实施措施明确，能满足项目文化建设要求的得5分； (2) 方案比较详实，各项实施措施比较明确，能满足项目文化建设要求的得4分； (3) 方案基本详实，各项实施措施基本明确，基本满足项目文化建设要求的得3分； (4) 方案简单不全，各项实施措施不明确，存在明显缺陷遗漏的得1分； (5) 未提供或文化建设费用使用不合理的不得分。	0-5	3.0	4.0	4.0	4.0
4.2	技术	投标供应商文化建设费用投入承诺：投入占中标金额2%及以上3%以下的得3分，中标金额3%及以上的得6分。（在附件八服务承诺表中列明）	0-6	6.0	6.0	6.0	6.0
4.3	技术	要求结合工作实际建立培训方案，包含岗位标准、专业知识技能、职业道德、考勤考绩、入职岗前培训等培训内容，理论学习、实践操作和考试制度等培训方式，大型的集中培训次数，培训时间，师资力量，培训教材，培训费使用情况（费用对应“投标分项报价表”）等。 (1) 方案内容完整详实、合理可行，各项实施措施明确，能满足项目培训要求的得5分； (2) 方案比较详实，各项实施措施比较明确，能满足项目培训要求的得4分； (3) 方案基本详实，各项实施措施基本明确，基本满足项目培训要求的得3分； (4) 方案简单不全，各项实施措施不明确，存在明显缺陷遗漏的得1分； (5) 未提供或培训费用使用不合理的不得分。	0-5	3.0	4.0	4.0	3.0
5	技术	提出应急突发事件的响应及处理预案。 (1) 预案内容要素完整、周全，应对措施有效可行，能保障项目实施的得4分； (2) 预案内容比较完整，应对措施比较可行，能保障项目实施的得3分； (3) 预案内容基本完整，应对措施基本可行，基本能保障项目实施的得2分； (4) 预案内容简单不全，存在明显缺陷遗漏，不利于项目实施的得1分； (5) 未提供不得分。	0-4	2.0	3.0	3.0	3.0
6	商务	安全服务能力。 投标供应商承诺2022年1月1日以来承包的项目未发生重大安全和质量事故的得1分。（须单独提供加盖公章的承诺函，联合体各方均需提供承诺，未提供不得分。）	0-1	1.0	1.0	1.0	1.0
7	商务	认证证书。 投标供应商具有质量管理体系认证、职业健康管理体系认证、环境管理体系认证、信息技术服务管理体系证书，每个得1分，最高得4分。 （同时提供有效期内的证书扫描件、国家认监委官网或全国认证认可平台证书页面截图，未提供不得分。联合体各方证书均有效）	0-4	0.0	4.0	4.0	4.0
8	商务	业绩能力。 投标供应商2021年1月1日以来具有县域及以上城市管理相关信息采集坐席服务项目业绩的，每个得0.5分，最高得1分。 （格式附件九。业绩证明文件以项目合同为准，提供合同扫描件，否则不得分；如相关证明中未明确业绩特征的，须另提供业主方证明加盖业主单位公章；业绩时间以合同签订日期或项目实施日期为准。联合体各方业绩均有效）	0-1	0.0	1.0	0.5	1.0
合计			0-90	54.0	79.0	76.5	74.0

专家（签名）：