

技术商务评分明细（专家1）

项目名称：2024年温州市数字化城管服务外包（ZZGC-ZBCG-2023051）-标项2

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	中广（温州）有线信息网络有限公司	中国电信股份有限公司温州分公司	中国移动通信集团浙江有限公司
1.1	技术	<p>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；投标方采用的经营服务理念、模式及配套措施。综合打分。</p> <p>（1）经营服务理念、模式及配套措施合理、科学，满足采购需求得5分；</p> <p>（2）经营服务理念、模式及配套措施大致合理、科学，基本满足采购需求得3分；</p> <p>（3）经营服务理念、模式及配套措施不合理、科学，不满足采购需求得1分；</p> <p>（4）未提供经营服务理念、模式及配套措施方案的不得分。</p>	0-5	5.0	3.0	5.0
2.1	技术	<p>简要阐述针对本项目的服务机构设置方案。</p> <p>（1）服务机构设置方案全面、合理，针对性强及各项施工措施明确、到位的得4分；</p> <p>（2）服务机构设置方案较全面、合理，针对性及各项施工措施可基本保障项目实施实施的得3分；</p> <p>（3）质量保障方案内容有，但不全面、不合理，方案无针对性，无可操作性，各项施工措施不明确且不到位的得1分；</p> <p>（4）未提供服务机构设置方案的不得分。</p>	0-4	4.0	3.0	4.0
3.1	技术	<p>建立考核激励机制，包括监督激励及自我约束机制；满足第五部分奖励要求的人员考核绩效制度、各岗位考核办法；</p> <p>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；</p> <p>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。</p> <p>（1）管理制度、内部岗位责任制度全面、合理，针对性强及各项施工措施明确、到位的得4分；</p> <p>（2）管理制度、内部岗位责任制度较全面、合理，针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得3分；</p> <p>（3）管理制度、内部岗位责任制度内容有，但不全面、不合理，方案无针对性，无可操作性，各项施工措施不明确且不到位的得1分；</p> <p>（4）未提供管理制度、内部岗位责任制度的不得分。</p>	0-4	4.0	3.0	4.0
4.1	技术	<p>运行流程，各项管理服务分项工作的流程，提供知识库管理方案（包含知识管理各环节流程图，包括知识采集、知识编辑、知识发布、知识反馈、知识纠错等环节），运行流程，各项管理服务分项工作的流程。</p> <p>（1）流程方案全面、合理，针对性强及各项施工措施明确、到位的得4分；</p> <p>（2）流程方案较全面、合理，针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得3分；</p> <p>（3）流程方案内容有，但不全面、不合理，方案无针对性，无可操作性，各项施工措施不明确且不到位的得1分；</p> <p>（4）未提供流程方案的不得分。</p>	0-4	4.0	3.0	4.0

5.1	技术	<p>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) 管控制度方案全面、合理, 针对性强及各项施工措施明确、到位的得5分;</p> <p>(2) 管控制度方案较全面、合理, 针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得3分;</p> <p>(3) 管控制度方案内容有, 但不全面、不合理, 方案无针对性, 无可操作性, 各项施工措施不明确且不到位的得1分;</p> <p>(4) 未提供管控制度方案的不得分。</p>	0-5	5.0	3.0	5.0
6.1	技术	<p>项目实施进度表、启动措施、启动保障方案。</p> <p>(1) 方案全面、合理, 针对性强及各项施工措施明确、到位的得4分;</p> <p>(2) 方案较全面、合理, 针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得3分;</p> <p>(3) 方案内容有, 但不全面、不合理, 方案无针对性, 无可操作性, 各项施工措施不明确且不到位的得1分;</p> <p>(4) 未提供方案的不得分。</p>	0-4	4.0	3.0	4.0
7.1	商务	<p>坐席人员费用单价(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4258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(在附件十一服务承诺表中列明)。</p>	0-6	6.0	6.0	6.0
7.2	商务	<p>文化建设方案, 评审委员会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、团建活动的开展等投入情况进行打分。方案中投入金额应与附件十一服务承诺表中列明的金额保持一致, 不一致的不得分。</p> <p>(1) 方案全面、合理, 投入情况符合方案的, 针对性强及各项施工措施明确、到位的得6分;</p> <p>(2) 方案较全面、合理, 投入情况符合方案的, 针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得4分;</p> <p>(3) 方案内容有, 但不全面、不合理, 方案无针对性, 无可操作性, 各项施工措施不明确的得1分;</p> <p>(4) 未提供方案的或投入情况不符合方案的不得分。</p>	0-6	6.0	4.0	6.0
7.3	商务	<p>承诺提高坐席人员福利待遇, 餐补、体检等(不包含津贴、奖金、加班费、节日费、高温补贴)的。承诺不低于本地最低基本工资(2280元/月)10%的得3分, 不低于本地最低基本工资15%的得6分; 未承诺不得分(在附件十一服务承诺表中列明)。</p>	0-6	6.0	6.0	6.0
8.1	技术	<p>工作服配备方案, 质量、数量、款式等应符合第五部分招标内容要求, 投标人应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, 评审专家根据投标人提供的上述内容进行打。</p> <p>(1) 方案全面、合理, 针对性强及各项施工措施明确、到位的得4分;</p> <p>(2) 方案较全面、合理, 针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得2分;</p> <p>(3) 方案内容有, 但不全面、不合理, 方案无针对性, 无可操作性, 各项施工措施不明确且不到位的得1分;</p> <p>(4) 未提供方案的不得分。</p>	0-4	4.0	4.0	4.0
9.1	商务	<p>(1) 项目负责人具备人社部门颁发的三级及以上企业人力资源管理师、具备人社部颁发的项目经理师及以上职业资格证书的, 具备一种得1分, 具备两种的得2分;</p> <p>(2) 项目负责人具有管理时长两年以上项目管理经验, 得2分。提供业主方证明(须包含管理时长)及项目负责人所服务的项目合同复印件。</p> <p>(在附件九项目负责人简历表中列明, 并提供以上相关证书或证明及近2个月内任意一个月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)</p>	0-4	3.0	3.0	3.0

9.2	商务	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，每名得1分，最多得2分。 项目组成员具备人社部、工信部颁布的信息安全工程师的得2分。 (在附件十中列明，并提供以上相关证书或证明及人员近2个月内任一个月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。) 注：以上项目负责人、项目组成员的人员同类别、同级别均只计算一次，以最高证书级别作为计分对象。	0-4	4.0	4.0	4.0
9.3	商务	坐席员队伍的建立(承诺坐席人员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。(在附件十一服务承诺表中列明)	0-4	4.0	4.0	4.0
10.1	技术	岗位设置方案包括岗位职责描述、分工合理、各工作岗位服务标准和指标承诺。各岗位人员配备情况根据第五部分岗位设置要求配置满足合理的岗位人员，配备宣传人员(在岗位服务人员配置计划表列明)。(在附件十中列明) (1)岗位设置方案全面、合理，针对性强及各项施工措施明确、到位的得7分； (2)岗位设置方案较全面、合理，针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得5分； (3)岗位设置方案内容有，但不全面、不合理，方案无针对性，无可操作性，各项施工措施不明确的得2分； (4)未提供岗位设置方案的不得分。	0-7	7.0	7.0	7.0
11.1	技术	建立完善的坐席服务工作流程，数据收集、分析执行流程，每月数字城管整体工作运行报告，包含重点工作及举措等；提供运行情况分析、数据趋势分析。 (1)工作流程方案全面、合理，针对性强及各项施工措施明确、到位的得4分； (2)工作流程方案较全面、合理，针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得3分； (3)工作流程方案内容有，但不全面、不合理，方案无针对性，无可操作性，各项施工措施不明确且不到位的得1分； (4)未提供工作流程方案的不得分。	0-4	4.0	3.0	4.0
12.1	技术	提出应急突发事情的响应及处理方案。 (1)应急突发事情的响应及处理方案全面、合理，针对性强及各项施工措施明确、到位的得4分； (2)应急突发事情的响应及处理方案较全面、合理，针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得3分； (3)应急突发事情的响应及处理方案内容有，但不全面、不合理，方案无针对性，无可操作性，各项施工措施不明确且不到位的得1分； (4)未提供应急突发事情的响应及处理方案的不得分。	0-4	4.0	4.0	4.0
13.1	技术	建立数字城管宣传方案，包含宣传费使用情况(费用对应分项报价表)，开展典型案例、先进事迹宣传内容等。 方案满足采购需求、内容全面且合理的得4分；符合需求但内容不全面的得2分；未提供或宣传费使用不合理的不得分。	0-4	4.0	2.0	4.0
13.2	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(费用对应分项报价表)等。 方案满足采购需求、内容全面且合理的得4分；符合需求但内容不全面的得2分；未提供或培训费使用不合理的不得分。	0-4	4.0	4.0	4.0
14.1	商务	承诺近三年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，否则不予认可)	0-1	1.0	1.0	1.0
15.1	商务	投标人2020年9月1日以来具有县级以上数字城管业主考核评价为优秀的，每个得0.5分，最高得1分。(需提供业主盖章的考核评价证明及相应的项目合同或验收证明；如相关证明中未明确项目特征的，须另提供业主方证明)(在附件十二中列明)	0-1	0.0	0.5	1.0

16.1	商务	投标人2020年9月1日以来具有县级及以上数字城管服务外包项目类似业绩，每个得0.5分，最高得1分，没有不得分。（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）（在附件七中列明）。	0-1	1.0	0.5	1.0
17.1	商务	投标人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的每个得1分，最高得4分。提供有效期内的证书扫描件及全国认证认可信息公共服务平台查询的网页截图并加盖公章。	0-4	4.0	4.0	4.0
合计			0-90	88.0	75.0	89.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家2）

项目名称：2024年温州市数字化城管服务外包（ZZGC-ZBCG-2023051）-标项2

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	中广（温州）有线信息网络有限公司	中国电信股份有限公司温州分公司	中国移动通信集团浙江有限公司
1.1	技术	<p>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；投标方采用的经营服务理念、模式及配套措施。综合打分。</p> <p>（1）经营服务理念、模式及配套措施合理、科学，满足采购需求得5分；</p> <p>（2）经营服务理念、模式及配套措施大致合理、科学，基本满足采购需求得3分；</p> <p>（3）经营服务理念、模式及配套措施不合理、科学，不满足采购需求得1分；</p> <p>（4）未提供经营服务理念、模式及配套措施方案的不得分。</p>	0-5	5.0	5.0	5.0
2.1	技术	<p>简要阐述针对本项目的服务机构设置方案。</p> <p>（1）服务机构设置方案全面、合理，针对性强及各项施工措施明确、到位的得4分；</p> <p>（2）服务机构设置方案较全面、合理，针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得3分；</p> <p>（3）质量保障方案内容有，但不全面、不合理，方案无针对性，无可操作性，各项施工措施不明确且不到位的得1分；</p> <p>（4）未提供服务机构设置方案的不得分。</p>	0-4	3.0	3.0	3.0
3.1	技术	<p>建立考核激励机制，包括监督激励及自我约束机制；满足第五部分奖励要求的人员考核绩效制度、各岗位考核办法；</p> <p>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；</p> <p>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。</p> <p>（1）管理制度、内部岗位责任制度全面、合理，针对性强及各项施工措施明确、到位的得4分；</p> <p>（2）管理制度、内部岗位责任制度较全面、合理，针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得3分；</p> <p>（3）管理制度、内部岗位责任制度内容有，但不全面、不合理，方案无针对性，无可操作性，各项施工措施不明确且不到位的得1分；</p> <p>（4）未提供管理制度、内部岗位责任制度的不得分。</p>	0-4	3.0	3.0	3.0
4.1	技术	<p>运行流程，各项管理服务分项工作的流程，提供知识库管理方案（包含知识管理各环节流程图，包括知识采集、知识编辑、知识发布、知识反馈、知识纠错等环节），运行流程，各项管理服务分项工作的流程。</p> <p>（1）流程方案全面、合理，针对性强及各项施工措施明确、到位的得4分；</p> <p>（2）流程方案较全面、合理，针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得3分；</p> <p>（3）流程方案内容有，但不全面、不合理，方案无针对性，无可操作性，各项施工措施不明确且不到位的得1分；</p> <p>（4）未提供流程方案的不得分。</p>	0-4	4.0	3.0	4.0

5.1	技术	<p>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) 管控制度方案全面、合理，针对性强及各项施工措施明确、到位的得5分；</p> <p>(2) 管控制度方案较全面、合理，针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得3分；</p> <p>(3) 管控制度方案内容有，但不全面、不合理，方案无针对性，无可操作性，各项施工措施不明确且不到位的得1分；</p> <p>(4) 未提供管控制度方案的不得分。</p>	0-5	3.0	3.0	3.0
6.1	技术	<p>项目实施进度表、启动措施、启动保障方案。</p> <p>(1) 方案全面、合理，针对性强及各项施工措施明确、到位的得4分；</p> <p>(2) 方案较全面、合理，针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得3分；</p> <p>(3) 方案内容有，但不全面、不合理，方案无针对性，无可操作性，各项施工措施不明确且不到位的得1分；</p> <p>(4) 未提供方案的不得分。</p>	0-4	4.0	3.0	4.0
7.1	商务	<p>坐席人员费用单价(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4258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(在附件十一服务承诺表中列明)。</p>	0-6	6.0	6.0	6.0
7.2	商务	<p>文化建设方案，评审委员会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、团建活动的开展等投入情况进行打分。方案中投入金额应与附件十一服务承诺表中列明的金额保持一致，不一致的不得分。</p> <p>(1) 方案全面、合理，投入情况符合方案的，针对性强及各项施工措施明确、到位的得6分；</p> <p>(2) 方案较全面、合理，投入情况符合方案的，针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得4分；</p> <p>(3) 方案内容有，但不全面、不合理，方案无针对性，无可操作性，各项施工措施不明确的得1分；</p> <p>(4) 未提供方案的或投入情况不符合方案的不得分。</p>	0-6	4.0	4.0	4.0
7.3	商务	<p>承诺提高坐席人员福利待遇，餐补、体检等(不包含津贴、奖金、加班费、节日费、高温补贴)的。承诺不低于本地最低基本工资(2280元/月)10%的得3分，不低于本地最低基本工资15%的得6分；未承诺不得分(在附件十一服务承诺表中列明)。</p>	0-6	6.0	6.0	6.0
8.1	技术	<p>工作服配备方案，质量、数量、款式等应符合第五部分招标内容要求，投标人应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，评审专家根据投标人提供的上述内容进行打。</p> <p>(1) 方案全面、合理，针对性强及各项施工措施明确、到位的得4分；</p> <p>(2) 方案较全面、合理，针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得2分；</p> <p>(3) 方案内容有，但不全面、不合理，方案无针对性，无可操作性，各项施工措施不明确且不到位的得1分；</p> <p>(4) 未提供方案的不得分。</p>	0-4	4.0	4.0	4.0
9.1	商务	<p>(1) 项目负责人具备人社部门颁发的三级及以上企业人力资源管理师、具备人社部颁发的项目经理师及以上职业资格证书的，具备一种得1分，具备两种的得2分；</p> <p>(2) 项目负责人具有管理时长两年以上项目管理经验，得2分。提供业主方证明(须包含管理时长)及项目负责人所服务的项目合同复印件。</p> <p>(在附件九项目负责人简历表中列明，并提供以上相关证书或证明及近2个月内任意一个月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)</p>	0-4	3.0	3.0	3.0

9.2	商务	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，每名得1分，最多得2分。 项目组成员具备人社部、工信部颁布的信息安全工程师的得2分。 (在附件十中列明，并提供以上相关证书或证明及人员近2个月内任一个月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。) 注：以上项目负责人、项目组成员的人员同类别、同级别均只计算一次，以最高证书级别作为计分对象。	0-4	4.0	4.0	4.0
9.3	商务	坐席员队伍的建立(承诺坐席人员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。(在附件十一服务承诺表中列明)	0-4	4.0	4.0	4.0
10.1	技术	岗位设置方案包括岗位职责描述、分工合理、各工作岗位服务标准和指标承诺。各岗位人员配备情况根据第五部分岗位设置要求配置满足合理的岗位人员，配备宣传人员(在岗位服务人员配置计划表列明)。(在附件十中列明) (1)岗位设置方案全面、合理，针对性强及各项施工措施明确、到位的得7分； (2)岗位设置方案较全面、合理，针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得5分； (3)岗位设置方案内容有，但不全面、不合理，方案无针对性，无可操作性，各项施工措施不明确的得2分； (4)未提供岗位设置方案的不得分。	0-7	5.0	5.0	5.0
11.1	技术	建立完善的坐席服务工作流程，数据收集、分析执行流程，每月数字城管整体工作运行报告，包含重点工作及举措等；提供运行情况分析、数据趋势分析。 (1)工作流程方案全面、合理，针对性强及各项施工措施明确、到位的得4分； (2)工作流程方案较全面、合理，针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得3分； (3)工作流程方案内容有，但不全面、不合理，方案无针对性，无可操作性，各项施工措施不明确且不到位的得1分； (4)未提供工作流程方案的不得分。	0-4	4.0	3.0	4.0
12.1	技术	提出应急突发事情的响应及处理方案。 (1)应急突发事情的响应及处理方案全面、合理，针对性强及各项施工措施明确、到位的得4分； (2)应急突发事情的响应及处理方案较全面、合理，针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得3分； (3)应急突发事情的响应及处理方案内容有，但不全面、不合理，方案无针对性，无可操作性，各项施工措施不明确且不到位的得1分； (4)未提供应急突发事情的响应及处理方案的不得分。	0-4	3.0	3.0	3.0
13.1	技术	建立数字城管宣传方案，包含宣传费使用情况(费用对应分项报价表)，开展典型案例、先进事迹宣传内容等。 方案满足采购需求、内容全面且合理的得4分；符合需求但内容不全面的得2分；未提供或宣传费使用不合理的不得分。	0-4	4.0	4.0	4.0
13.2	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(费用对应分项报价表)等。 方案满足采购需求、内容全面且合理的得4分；符合需求但内容不全面的得2分；未提供或培训费使用不合理的不得分。	0-4	4.0	4.0	4.0
14.1	商务	承诺近三年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，否则不予认可)	0-1	1.0	1.0	1.0
15.1	商务	投标人2020年9月1日以来具有县级以上数字城管业主考核评价为优秀的，每个得0.5分，最高得1分。(需提供业主盖章的考核评价证明及相应的项目合同或验收证明；如相关证明中未明确项目特征的，须另提供业主方证明)(在附件十二中列明)	0-1	0.0	0.5	1.0

16.1	商务	投标人2020年9月1日以来具有县级及以上数字城管服务外包项目类似业绩，每个得0.5分，最高得1分，没有不得分。（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）（在附件七中列明）。	0-1	1.0	0.5	1.0
17.1	商务	投标人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的每个得1分，最高得4分。提供有效期内的证书扫描件及全国认证认可信息公共服务平台查询的网页截图并加盖公章。	0-4	4.0	4.0	4.0
合计			0-90	79.0	76.0	80.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家3）

项目名称：2024年温州市数字化城管服务外包（ZZGC-ZBCG-2023051）-标项2

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	中广（温州）有线信息网络有限公司	中国电信股份有限公司温州分公司	中国移动通信集团浙江有限公司
1.1	技术	<p>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；投标方采用的经营服务理念、模式及配套措施。综合打分。</p> <p>（1）经营服务理念、模式及配套措施合理、科学，满足采购需求得5分；</p> <p>（2）经营服务理念、模式及配套措施大致合理、科学，基本满足采购需求得3分；</p> <p>（3）经营服务理念、模式及配套措施不合理、科学，不满足采购需求得1分；</p> <p>（4）未提供经营服务理念、模式及配套措施方案的不得分。</p>	0-5	4.0	4.0	4.5
2.1	技术	<p>简要阐述针对本项目的服务机构设置方案。</p> <p>（1）服务机构设置方案全面、合理，针对性强及各项施工措施明确、到位的得4分；</p> <p>（2）服务机构设置方案较全面、合理，针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得3分；</p> <p>（3）质量保障方案内容有，但不全面、不合理，方案无针对性，无可操作性，各项施工措施不明确且不到位的得1分；</p> <p>（4）未提供服务机构设置方案的不得分。</p>	0-4	3.0	3.0	3.5
3.1	技术	<p>建立考核激励机制，包括监督激励及自我约束机制；满足第五部分奖励要求的人员考核绩效制度、各岗位考核办法；</p> <p>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；</p> <p>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。</p> <p>（1）管理制度、内部岗位责任制度全面、合理，针对性强及各项施工措施明确、到位的得4分；</p> <p>（2）管理制度、内部岗位责任制度较全面、合理，针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得3分；</p> <p>（3）管理制度、内部岗位责任制度内容有，但不全面、不合理，方案无针对性，无可操作性，各项施工措施不明确且不到位的得1分；</p> <p>（4）未提供管理制度、内部岗位责任制度的不得分。</p>	0-4	3.0	3.0	3.5
4.1	技术	<p>运行流程，各项管理服务分项工作的流程，提供知识库管理方案（包含知识管理各环节流程图，包括知识采集、知识编辑、知识发布、知识反馈、知识纠错等环节），运行流程，各项管理服务分项工作的流程。</p> <p>（1）流程方案全面、合理，针对性强及各项施工措施明确、到位的得4分；</p> <p>（2）流程方案较全面、合理，针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得3分；</p> <p>（3）流程方案内容有，但不全面、不合理，方案无针对性，无可操作性，各项施工措施不明确且不到位的得1分；</p> <p>（4）未提供流程方案的不得分。</p>	0-4	3.0	3.0	2.0

5.1	技术	<p>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) 管控制度方案全面、合理, 针对性强及各项施工措施明确、到位的得5分;</p> <p>(2) 管控制度方案较全面、合理, 针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得3分;</p> <p>(3) 管控制度方案内容有, 但不全面、不合理, 方案无针对性, 无可操作性, 各项施工措施不明确且不到位的得1分;</p> <p>(4) 未提供管控制度方案的不得分。</p>	0-5	4.0	4.0	4.5
6.1	技术	<p>项目实施进度表、启动措施、启动保障方案。</p> <p>(1) 方案全面、合理, 针对性强及各项施工措施明确、到位的得4分;</p> <p>(2) 方案较全面、合理, 针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得3分;</p> <p>(3) 方案内容有, 但不全面、不合理, 方案无针对性, 无可操作性, 各项施工措施不明确且不到位的得1分;</p> <p>(4) 未提供方案的不得分。</p>	0-4	4.0	3.5	4.0
7.1	商务	<p>坐席人员费用单价(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4258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(在附件十一服务承诺表中列明)。</p>	0-6	6.0	6.0	6.0
7.2	商务	<p>文化建设方案, 评审委员会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、团建活动的开展等投入情况进行打分。方案中投入金额应与附件十一服务承诺表中列明的金额保持一致, 不一致的不得分。</p> <p>(1) 方案全面、合理, 投入情况符合方案的, 针对性强及各项施工措施明确、到位的得6分;</p> <p>(2) 方案较全面、合理, 投入情况符合方案的, 针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得4分;</p> <p>(3) 方案内容有, 但不全面、不合理, 方案无针对性, 无可操作性, 各项施工措施不明确的得1分;</p> <p>(4) 未提供方案的或投入情况不符合方案的不得分。</p>	0-6	5.0	5.0	5.0
7.3	商务	<p>承诺提高坐席人员福利待遇, 餐补、体检等(不包含津贴、奖金、加班费、节日费、高温补贴)的。承诺不低于本地最低基本工资(2280元/月)10%的得3分, 不低于本地最低基本工资15%的得6分; 未承诺不得分(在附件十一服务承诺表中列明)。</p>	0-6	6.0	6.0	6.0
8.1	技术	<p>工作服配备方案, 质量、数量、款式等应符合第五部分招标内容要求, 投标人应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, 评审专家根据投标人提供的上述内容进行打。</p> <p>(1) 方案全面、合理, 针对性强及各项施工措施明确、到位的得4分;</p> <p>(2) 方案较全面、合理, 针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得2分;</p> <p>(3) 方案内容有, 但不全面、不合理, 方案无针对性, 无可操作性, 各项施工措施不明确且不到位的得1分;</p> <p>(4) 未提供方案的不得分。</p>	0-4	4.0	4.0	4.0
9.1	商务	<p>(1) 项目负责人具备人社部门颁发的三级及以上企业人力资源管理师、具备人社部颁发的项目经理师及以上职业资格证书的, 具备一种得1分, 具备两种的得2分;</p> <p>(2) 项目负责人具有管理时长两年以上项目管理经验, 得2分。提供业主方证明(须包含管理时长)及项目负责人所服务的项目合同复印件。</p> <p>(在附件九项目负责人简历表中列明, 并提供以上相关证书或证明及近2个月内任意一个月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)</p>	0-4	3.0	3.0	3.0

9.2	商务	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，每名得1分，最多得2分。 项目组成员具备人社部、工信部颁布的信息安全工程师的得2分。 (在附件十中列明，并提供以上相关证书或证明及人员近2个月内任一个月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。) 注：以上项目负责人、项目组成员的人员同类别、同级别均只计算一次，以最高证书级别作为计分对象。	0-4	4.0	4.0	4.0
9.3	商务	坐席员队伍的建立(承诺坐席人员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。(在附件十一服务承诺表中列明)	0-4	4.0	4.0	4.0
10.1	技术	岗位设置方案包括岗位职责描述、分工合理、各工作岗位服务标准和指标承诺。各岗位人员配备情况根据第五部分岗位设置要求配置满足合理的岗位人员，配备宣传人员(在岗位服务人员配置计划表列明)。(在附件十中列明) (1)岗位设置方案全面、合理，针对性强及各项施工措施明确、到位的得7分； (2)岗位设置方案较全面、合理，针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得5分； (3)岗位设置方案内容有，但不全面、不合理，方案无针对性，无可操作性，各项施工措施不明确的得2分； (4)未提供岗位设置方案的不得分。	0-7	5.0	4.0	6.0
11.1	技术	建立完善的坐席服务工作流程，数据收集、分析执行流程，每月数字城管整体工作运行报告，包含重点工作及举措等；提供运行情况分析、数据趋势分析。 (1)工作流程方案全面、合理，针对性强及各项施工措施明确、到位的得4分； (2)工作流程方案较全面、合理，针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得3分； (3)工作流程方案内容有，但不全面、不合理，方案无针对性，无可操作性，各项施工措施不明确且不到位的得1分； (4)未提供工作流程方案的不得分。	0-4	3.5	2.5	3.5
12.1	技术	提出应急突发事情的响应及处理方案。 (1)应急突发事情的响应及处理方案全面、合理，针对性强及各项施工措施明确、到位的得4分； (2)应急突发事情的响应及处理方案较全面、合理，针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得3分； (3)应急突发事情的响应及处理方案内容有，但不全面、不合理，方案无针对性，无可操作性，各项施工措施不明确且不到位的得1分； (4)未提供应急突发事情的响应及处理方案的不得分。	0-4	3.0	3.5	3.5
13.1	技术	建立数字城管宣传方案，包含宣传费使用情况(费用对应分项报价表)，开展典型案例、先进事迹宣传内容等。 方案满足采购需求、内容全面且合理的得4分；符合需求但内容不全面的得2分；未提供或宣传费使用不合理的不得分。	0-4	3.0	2.5	3.5
13.2	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(费用对应分项报价表)等。 方案满足采购需求、内容全面且合理的得4分；符合需求但内容不全面的得2分；未提供或培训费使用不合理的不得分。	0-4	3.0	2.5	3.0
14.1	商务	承诺近三年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，否则不予认可)	0-1	1.0	1.0	1.0
15.1	商务	投标人2020年9月1日以来具有县级以上数字城管业主考核评价为优秀的，每个得0.5分，最高得1分。(需提供业主盖章的考核评价证明及相应的项目合同或验收证明；如相关证明中未明确项目特征的，须另提供业主方证明)(在附件十二中列明)	0-1	0.0	0.5	1.0

16.1	商务	投标人2020年9月1日以来具有县级及以上数字城管服务外包项目类似业绩，每个得0.5分，最高得1分，没有不得分。（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）（在附件七中列明）。	0-1	1.0	0.5	1.0
17.1	商务	投标人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的每个得1分，最高得4分。提供有效期内的证书扫描件及全国认证认可信息公共服务平台查询的网页截图并加盖公章。	0-4	4.0	4.0	4.0
合计			0-90	76.5	73.5	80.5

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家4）

项目名称：2024年温州市数字化城管服务外包（ZZGC-ZBCG-2023051）-标项2

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	中广（温州）有线信息网络有限公司	中国电信股份有限公司温州分公司	中国移动通信集团浙江有限公司
1.1	技术	<p>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；投标方采用的经营服务理念、模式及配套措施。综合打分。</p> <p>（1）经营服务理念、模式及配套措施合理、科学，满足采购需求得5分；</p> <p>（2）经营服务理念、模式及配套措施大致合理、科学，基本满足采购需求得3分；</p> <p>（3）经营服务理念、模式及配套措施不合理、科学，不满足采购需求得1分；</p> <p>（4）未提供经营服务理念、模式及配套措施方案的不得分。</p>	0-5	4.0	4.0	4.0
2.1	技术	<p>简要阐述针对本项目的服务机构设置方案。</p> <p>（1）服务机构设置方案全面、合理，针对性强及各项施工措施明确、到位的得4分；</p> <p>（2）服务机构设置方案较全面、合理，针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得3分；</p> <p>（3）质量保障方案内容有，但不全面、不合理，方案无针对性，无可操作性，各项施工措施不明确且不到位的得1分；</p> <p>（4）未提供服务机构设置方案的不得分。</p>	0-4	4.0	3.0	4.0
3.1	技术	<p>建立考核激励机制，包括监督激励及自我约束机制；满足第五部分奖励要求的人员考核绩效制度、各岗位考核办法；</p> <p>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；</p> <p>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。</p> <p>（1）管理制度、内部岗位责任制度全面、合理，针对性强及各项施工措施明确、到位的得4分；</p> <p>（2）管理制度、内部岗位责任制度较全面、合理，针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得3分；</p> <p>（3）管理制度、内部岗位责任制度内容有，但不全面、不合理，方案无针对性，无可操作性，各项施工措施不明确且不到位的得1分；</p> <p>（4）未提供管理制度、内部岗位责任制度的不得分。</p>	0-4	4.0	4.0	4.0
4.1	技术	<p>运行流程，各项管理服务分项工作的流程，提供知识库管理方案（包含知识管理各环节流程图，包括知识采集、知识编辑、知识发布、知识反馈、知识纠错等环节），运行流程，各项管理服务分项工作的流程。</p> <p>（1）流程方案全面、合理，针对性强及各项施工措施明确、到位的得4分；</p> <p>（2）流程方案较全面、合理，针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得3分；</p> <p>（3）流程方案内容有，但不全面、不合理，方案无针对性，无可操作性，各项施工措施不明确且不到位的得1分；</p> <p>（4）未提供流程方案的不得分。</p>	0-4	3.0	3.0	3.0

5.1	技术	<p>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)管控制度方案全面、合理，针对性强及各项施工措施明确、到位的得5分；</p> <p>(2)管控制度方案较全面、合理，针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得3分；</p> <p>(3)管控制度方案内容有，但不全面、不合理，方案无针对性，无可操作性，各项施工措施不明确且不到位的得1分；</p> <p>(4)未提供管控制度方案的不得分。</p>	0-5	5.0	4.0	5.0
6.1	技术	<p>项目实施进度表、启动措施、启动保障方案。</p> <p>(1)方案全面、合理，针对性强及各项施工措施明确、到位的得4分；</p> <p>(2)方案较全面、合理，针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得3分；</p> <p>(3)方案内容有，但不全面、不合理，方案无针对性，无可操作性，各项施工措施不明确且不到位的得1分；</p> <p>(4)未提供方案的不得分。</p>	0-4	4.0	4.0	4.0
7.1	商务	<p>坐席人员费用单价(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4258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(在附件十一服务承诺表中列明)。</p>	0-6	6.0	6.0	6.0
7.2	商务	<p>文化建设方案，评审委员会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、团建活动的开展等投入情况进行打分。方案中投入金额应与附件十一服务承诺表中列明的金额保持一致，不一致的不得分。</p> <p>(1)方案全面、合理，投入情况符合方案的，针对性强及各项施工措施明确、到位的得6分；</p> <p>(2)方案较全面、合理，投入情况符合方案的，针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得4分；</p> <p>(3)方案内容有，但不全面、不合理，方案无针对性，无可操作性，各项施工措施不明确的得1分；</p> <p>(4)未提供方案的或投入情况不符合方案的不得分。</p>	0-6	4.0	4.0	4.0
7.3	商务	<p>承诺提高坐席人员福利待遇，餐补、体检等(不包含津贴、奖金、加班费、节日费、高温补贴)的。承诺不低于本地最低基本工资(2280元/月)10%的得3分，不低于本地最低基本工资15%的得6分；未承诺不得分(在附件十一服务承诺表中列明)。</p>	0-6	6.0	6.0	6.0
8.1	技术	<p>工作服配备方案，质量、数量、款式等应符合第五部分招标内容要求，投标人应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，评审专家根据投标人提供的上述内容进行打。</p> <p>(1)方案全面、合理，针对性强及各项施工措施明确、到位的得4分；</p> <p>(2)方案较全面、合理，针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得2分；</p> <p>(3)方案内容有，但不全面、不合理，方案无针对性，无可操作性，各项施工措施不明确且不到位的得1分；</p> <p>(4)未提供方案的不得分。</p>	0-4	4.0	4.0	4.0
9.1	商务	<p>(1)项目负责人具备人社部门颁发的三级及以上企业人力资源管理师、具备人社部颁发的项目经理师及以上职业资格证书的，具备一种得1分，具备两种的得2分；</p> <p>(2)项目负责人具有管理时长两年以上项目管理经验，得2分。提供业主方证明(须包含管理时长)及项目负责人所服务的项目合同复印件。</p> <p>(在附件九项目负责人简历表中列明，并提供以上相关证书或证明及近2个月内任意一个月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)</p>	0-4	3.0	3.0	3.0

9.2	商务	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，每名得1分，最多得2分。 项目组成员具备人社部、工信部颁布的信息安全工程师的得2分。 (在附件十中列明，并提供以上相关证书或证明及人员近2个月内任一个月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。) 注：以上项目负责人、项目组成员的人员同类别、同级别均只计算一次，以最高证书级别作为计分对象。	0-4	4.0	4.0	4.0
9.3	商务	坐席员队伍的建立(承诺坐席人员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。(在附件十一服务承诺表中列明)	0-4	4.0	4.0	4.0
10.1	技术	岗位设置方案包括岗位职责描述、分工合理、各工作岗位服务标准和指标承诺。各岗位人员配备情况根据第五部分岗位设置要求配置满足合理的岗位人员，配备宣传人员(在岗位服务人员配置计划表列明)。(在附件十中列明) (1)岗位设置方案全面、合理，针对性强及各项施工措施明确、到位的得7分； (2)岗位设置方案较全面、合理，针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得5分； (3)岗位设置方案内容有，但不全面、不合理，方案无针对性，无可操作性，各项施工措施不明确的得2分； (4)未提供岗位设置方案的不得分。	0-7	7.0	5.0	7.0
11.1	技术	建立完善的坐席服务工作流程，数据收集、分析执行流程，每月数字城管整体工作运行报告，包含重点工作及举措等；提供运行情况分析、数据趋势分析。 (1)工作流程方案全面、合理，针对性强及各项施工措施明确、到位的得4分； (2)工作流程方案较全面、合理，针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得3分； (3)工作流程方案内容有，但不全面、不合理，方案无针对性，无可操作性，各项施工措施不明确且不到位的得1分； (4)未提供工作流程方案的不得分。	0-4	3.0	3.0	4.0
12.1	技术	提出应急突发事情的响应及处理方案。 (1)应急突发事情的响应及处理方案全面、合理，针对性强及各项施工措施明确、到位的得4分； (2)应急突发事情的响应及处理方案较全面、合理，针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得3分； (3)应急突发事情的响应及处理方案内容有，但不全面、不合理，方案无针对性，无可操作性，各项施工措施不明确且不到位的得1分； (4)未提供应急突发事情的响应及处理方案的不得分。	0-4	3.0	3.0	3.0
13.1	技术	建立数字城管宣传方案，包含宣传费使用情况(费用对应分项报价表)，开展典型案例、先进事迹宣传内容等。 方案满足采购需求、内容全面且合理的得4分；符合需求但内容不全面的得2分；未提供或宣传费使用不合理的不得分。	0-4	4.0	4.0	4.0
13.2	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(费用对应分项报价表)等。 方案满足采购需求、内容全面且合理的得4分；符合需求但内容不全面的得2分；未提供或培训费使用不合理的不得分。	0-4	4.0	4.0	4.0
14.1	商务	承诺近三年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，否则不予认可)	0-1	1.0	1.0	1.0
15.1	商务	投标人2020年9月1日以来具有县级以上数字城管业主考核评价为优秀的，每个得0.5分，最高得1分。(需提供业主盖章的考核评价证明及相应的项目合同或验收证明；如相关证明中未明确项目特征的，须另提供业主方证明)(在附件十二中列明)	0-1	0.0	0.5	1.0

16.1	商务	投标人2020年9月1日以来具有县级及以上数字城管服务外包项目类似业绩，每个得0.5分，最高得1分，没有不得分。（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）（在附件七中列明）。	0-1	1.0	0.5	1.0
17.1	商务	投标人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的每个得1分，最高得4分。提供有效期内的证书扫描件及全国认证认可信息公共服务平台查询的网页截图并加盖公章。	0-4	4.0	4.0	4.0
合计			0-90	82.0	78.0	84.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家5）

项目名称：2024年温州市数字化城管服务外包（ZZGC-ZBCG-2023051）-标项2

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	中广（温州）有线信息网络有限公司	中国电信股份有限公司温州分公司	中国移动通信集团浙江有限公司
1.1	技术	<p>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；投标方采用的经营服务理念、模式及配套措施。综合打分。</p> <p>（1）经营服务理念、模式及配套措施合理、科学，满足采购需求得5分；</p> <p>（2）经营服务理念、模式及配套措施大致合理、科学，基本满足采购需求得3分；</p> <p>（3）经营服务理念、模式及配套措施不合理、科学，不满足采购需求得1分；</p> <p>（4）未提供经营服务理念、模式及配套措施方案的不得分。</p>	0-5	5.0	3.0	3.0
2.1	技术	<p>简要阐述针对本项目的服务机构设置方案。</p> <p>（1）服务机构设置方案全面、合理，针对性强及各项施工措施明确、到位的得4分；</p> <p>（2）服务机构设置方案较全面、合理，针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得3分；</p> <p>（3）质量保障方案内容有，但不全面、不合理，方案无针对性，无可操作性，各项施工措施不明确且不到位的得1分；</p> <p>（4）未提供服务机构设置方案的不得分。</p>	0-4	3.0	3.0	3.0
3.1	技术	<p>建立考核激励机制，包括监督激励及自我约束机制；满足第五部分奖励要求的人员考核绩效制度、各岗位考核办法；</p> <p>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；</p> <p>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。</p> <p>（1）管理制度、内部岗位责任制度全面、合理，针对性强及各项施工措施明确、到位的得4分；</p> <p>（2）管理制度、内部岗位责任制度较全面、合理，针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得3分；</p> <p>（3）管理制度、内部岗位责任制度内容有，但不全面、不合理，方案无针对性，无可操作性，各项施工措施不明确且不到位的得1分；</p> <p>（4）未提供管理制度、内部岗位责任制度的不得分。</p>	0-4	3.0	4.0	3.0
4.1	技术	<p>运行流程，各项管理服务分项工作的流程，提供知识库管理方案（包含知识管理各环节流程图，包括知识采集、知识编辑、知识发布、知识反馈、知识纠错等环节），运行流程，各项管理服务分项工作的流程。</p> <p>（1）流程方案全面、合理，针对性强及各项施工措施明确、到位的得4分；</p> <p>（2）流程方案较全面、合理，针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得3分；</p> <p>（3）流程方案内容有，但不全面、不合理，方案无针对性，无可操作性，各项施工措施不明确且不到位的得1分；</p> <p>（4）未提供流程方案的不得分。</p>	0-4	3.0	1.0	4.0

5.1	技术	<p>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) 管控制度方案全面、合理, 针对性强及各项施工措施明确、到位的得5分;</p> <p>(2) 管控制度方案较全面、合理, 针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得3分;</p> <p>(3) 管控制度方案内容有, 但不全面、不合理, 方案无针对性, 无可操作性, 各项施工措施不明确且不到位的得1分;</p> <p>(4) 未提供管控制度方案的不得分。</p>	0-5	3.0	3.0	5.0
6.1	技术	<p>项目实施进度表、启动措施、启动保障方案。</p> <p>(1) 方案全面、合理, 针对性强及各项施工措施明确、到位的得4分;</p> <p>(2) 方案较全面、合理, 针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得3分;</p> <p>(3) 方案内容有, 但不全面、不合理, 方案无针对性, 无可操作性, 各项施工措施不明确且不到位的得1分;</p> <p>(4) 未提供方案的不得分。</p>	0-4	4.0	3.0	4.0
7.1	商务	<p>坐席人员费用单价(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4258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(在附件十一服务承诺表中列明)。</p>	0-6	6.0	6.0	6.0
7.2	商务	<p>文化建设方案, 评审委员会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、团建活动的开展等投入情况进行打分。方案中投入金额应与附件十一服务承诺表中列明的金额保持一致, 不一致的不得分。</p> <p>(1) 方案全面、合理, 投入情况符合方案的, 针对性强及各项施工措施明确、到位的得6分;</p> <p>(2) 方案较全面、合理, 投入情况符合方案的, 针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得4分;</p> <p>(3) 方案内容有, 但不全面、不合理, 方案无针对性, 无可操作性, 各项施工措施不明确的得1分;</p> <p>(4) 未提供方案的或投入情况不符合方案的不得分。</p>	0-6	4.0	4.0	6.0
7.3	商务	<p>承诺提高坐席人员福利待遇, 餐补、体检等(不包含津贴、奖金、加班费、节日费、高温补贴)的。承诺不低于本地最低基本工资(2280元/月)10%的得3分, 不低于本地最低基本工资15%的得6分; 未承诺不得分(在附件十一服务承诺表中列明)。</p>	0-6	6.0	6.0	6.0
8.1	技术	<p>工作服配备方案, 质量、数量、款式等应符合第五部分招标内容要求, 投标人应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, 评审专家根据投标人提供的上述内容进行打。</p> <p>(1) 方案全面、合理, 针对性强及各项施工措施明确、到位的得4分;</p> <p>(2) 方案较全面、合理, 针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得2分;</p> <p>(3) 方案内容有, 但不全面、不合理, 方案无针对性, 无可操作性, 各项施工措施不明确且不到位的得1分;</p> <p>(4) 未提供方案的不得分。</p>	0-4	4.0	4.0	4.0
9.1	商务	<p>(1) 项目负责人具备人社部门颁发的三级及以上企业人力资源管理师、具备人社部颁发的项目经理师及以上职业资格证书的, 具备一种得1分, 具备两种的得2分;</p> <p>(2) 项目负责人具有管理时长两年以上项目管理经验, 得2分。提供业主方证明(须包含管理时长)及项目负责人所服务的项目合同复印件。</p> <p>(在附件九项目负责人简历表中列明, 并提供以上相关证书或证明及近2个月内任意一个月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)</p>	0-4	3.0	3.0	3.0

9.2	商务	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，每名得1分，最多得2分。 项目组成员具备人社部、工信部颁布的信息安全工程师的得2分。 (在附件十中列明，并提供以上相关证书或证明及人员近2个月内任一个月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。) 注：以上项目负责人、项目组成员的人员同类别、同级别均只计算一次，以最高证书级别作为计分对象。	0-4	4.0	4.0	4.0
9.3	商务	坐席员队伍的建立(承诺坐席人员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。(在附件十一服务承诺表中列明)	0-4	4.0	4.0	4.0
10.1	技术	岗位设置方案包括岗位职责描述、分工合理、各工作岗位服务标准和指标承诺。各岗位人员配备情况根据第五部分岗位设置要求配置满足合理的岗位人员，配备宣传人员(在岗位服务人员配置计划表列明)。(在附件十中列明) (1)岗位设置方案全面、合理，针对性强及各项施工措施明确、到位的得7分； (2)岗位设置方案较全面、合理，针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得5分； (3)岗位设置方案内容有，但不全面、不合理，方案无针对性，无可操作性，各项施工措施不明确的得2分； (4)未提供岗位设置方案的不得分。	0-7	5.0	2.0	7.0
11.1	技术	建立完善的坐席服务工作流程，数据收集、分析执行流程，每月数字城管整体工作运行报告，包含重点工作及举措等；提供运行情况分析、数据趋势分析。 (1)工作流程方案全面、合理，针对性强及各项施工措施明确、到位的得4分； (2)工作流程方案较全面、合理，针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得3分； (3)工作流程方案内容有，但不全面、不合理，方案无针对性，无可操作性，各项施工措施不明确且不到位的得1分； (4)未提供工作流程方案的不得分。	0-4	4.0	3.0	4.0
12.1	技术	提出应急突发事情的响应及处理方案。 (1)应急突发事情的响应及处理方案全面、合理，针对性强及各项施工措施明确、到位的得4分； (2)应急突发事情的响应及处理方案较全面、合理，针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得3分； (3)应急突发事情的响应及处理方案内容有，但不全面、不合理，方案无针对性，无可操作性，各项施工措施不明确且不到位的得1分； (4)未提供应急突发事情的响应及处理方案的不得分。	0-4	3.0	3.0	3.0
13.1	技术	建立数字城管宣传方案，包含宣传费使用情况(费用对应分项报价表)，开展典型案例、先进事迹宣传内容等。 方案满足采购需求、内容全面且合理的得4分；符合需求但内容不全面的得2分；未提供或宣传费使用不合理的不得分。	0-4	4.0	2.0	2.0
13.2	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(费用对应分项报价表)等。 方案满足采购需求、内容全面且合理的得4分；符合需求但内容不全面的得2分；未提供或培训费使用不合理的不得分。	0-4	2.0	2.0	4.0
14.1	商务	承诺近三年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，否则不予认可)	0-1	1.0	1.0	1.0
15.1	商务	投标人2020年9月1日以来具有县级以上数字城管业主考核评价为优秀的，每个得0.5分，最高得1分。(需提供业主盖章的考核评价证明及相应的项目合同或验收证明；如相关证明中未明确项目特征的，须另提供业主方证明)(在附件十二中列明)	0-1	0.0	0.5	1.0

16.1	商务	投标人2020年9月1日以来具有县级及以上数字城管服务外包项目类似业绩，每个得0.5分，最高得1分，没有不得分。（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）（在附件七中列明）。	0-1	1.0	0.5	1.0
17.1	商务	投标人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的每个得1分，最高得4分。提供有效期内的证书扫描件及全国认证认可信息公共服务平台查询的网页截图并加盖公章。	0-4	4.0	4.0	4.0
合计			0-90	76.0	66.0	82.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家6）

项目名称：2024年温州市数字化城管服务外包（ZZGC-ZBCG-2023051）-标项2

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	中广（温州）有线信息网络有限公司	中国电信股份有限公司温州分公司	中国移动通信集团浙江有限公司
1.1	技术	<p>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；投标方采用的经营服务理念、模式及配套措施。综合打分。</p> <p>（1）经营服务理念、模式及配套措施合理、科学，满足采购需求得5分；</p> <p>（2）经营服务理念、模式及配套措施大致合理、科学，基本满足采购需求得3分；</p> <p>（3）经营服务理念、模式及配套措施不合理、科学，不满足采购需求得1分；</p> <p>（4）未提供经营服务理念、模式及配套措施方案的不得分。</p>	0-5	5.0	3.0	5.0
2.1	技术	<p>简要阐述针对本项目的服务机构设置方案。</p> <p>（1）服务机构设置方案全面、合理，针对性强及各项施工措施明确、到位的得4分；</p> <p>（2）服务机构设置方案较全面、合理，针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得3分；</p> <p>（3）质量保障方案内容有，但不全面、不合理，方案无针对性，无可操作性，各项施工措施不明确且不到位的得1分；</p> <p>（4）未提供服务机构设置方案的不得分。</p>	0-4	4.0	3.0	4.0
3.1	技术	<p>建立考核激励机制，包括监督激励及自我约束机制；满足第五部分奖励要求的人员考核绩效制度、各岗位考核办法；</p> <p>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；</p> <p>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。</p> <p>（1）管理制度、内部岗位责任制度全面、合理，针对性强及各项施工措施明确、到位的得4分；</p> <p>（2）管理制度、内部岗位责任制度较全面、合理，针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得3分；</p> <p>（3）管理制度、内部岗位责任制度内容有，但不全面、不合理，方案无针对性，无可操作性，各项施工措施不明确且不到位的得1分；</p> <p>（4）未提供管理制度、内部岗位责任制度的不得分。</p>	0-4	4.0	3.0	4.0
4.1	技术	<p>运行流程，各项管理服务分项工作的流程，提供知识库管理方案（包含知识管理各环节流程图，包括知识采集、知识编辑、知识发布、知识反馈、知识纠错等环节），运行流程，各项管理服务分项工作的流程。</p> <p>（1）流程方案全面、合理，针对性强及各项施工措施明确、到位的得4分；</p> <p>（2）流程方案较全面、合理，针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得3分；</p> <p>（3）流程方案内容有，但不全面、不合理，方案无针对性，无可操作性，各项施工措施不明确且不到位的得1分；</p> <p>（4）未提供流程方案的不得分。</p>	0-4	4.0	3.0	4.0

5.1	技术	<p>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)管控制度方案全面、合理，针对性强及各项施工措施明确、到位的得5分；</p> <p>(2)管控制度方案较全面、合理，针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得3分；</p> <p>(3)管控制度方案内容有，但不全面、不合理，方案无针对性，无可操作性，各项施工措施不明确且不到位的得1分；</p> <p>(4)未提供管控制度方案的不得分。</p>	0-5	5.0	3.0	5.0
6.1	技术	<p>项目实施进度表、启动措施、启动保障方案。</p> <p>(1)方案全面、合理，针对性强及各项施工措施明确、到位的得4分；</p> <p>(2)方案较全面、合理，针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得3分；</p> <p>(3)方案内容有，但不全面、不合理，方案无针对性，无可操作性，各项施工措施不明确且不到位的得1分；</p> <p>(4)未提供方案的不得分。</p>	0-4	4.0	4.0	4.0
7.1	商务	<p>坐席人员费用单价(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4258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(在附件十一服务承诺表中列明)。</p>	0-6	6.0	6.0	6.0
7.2	商务	<p>文化建设方案，评审委员会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、团建活动的开展等投入情况进行打分。方案中投入金额应与附件十一服务承诺表中列明的金额保持一致，不一致的不得分。</p> <p>(1)方案全面、合理，投入情况符合方案的，针对性强及各项施工措施明确、到位的得6分；</p> <p>(2)方案较全面、合理，投入情况符合方案的，针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得4分；</p> <p>(3)方案内容有，但不全面、不合理，方案无针对性，无可操作性，各项施工措施不明确的得1分；</p> <p>(4)未提供方案的或投入情况不符合方案的不得分。</p>	0-6	4.0	4.0	6.0
7.3	商务	<p>承诺提高坐席人员福利待遇，餐补、体检等(不包含津贴、奖金、加班费、节日费、高温补贴)的。承诺不低于本地最低基本工资(2280元/月)10%的得3分，不低于本地最低基本工资15%的得6分；未承诺不得分(在附件十一服务承诺表中列明)。</p>	0-6	6.0	6.0	6.0
8.1	技术	<p>工作服配备方案，质量、数量、款式等应符合第五部分招标内容要求，投标人应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，评审专家根据投标人提供的上述内容进行打。</p> <p>(1)方案全面、合理，针对性强及各项施工措施明确、到位的得4分；</p> <p>(2)方案较全面、合理，针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得2分；</p> <p>(3)方案内容有，但不全面、不合理，方案无针对性，无可操作性，各项施工措施不明确且不到位的得1分；</p> <p>(4)未提供方案的不得分。</p>	0-4	2.0	4.0	4.0
9.1	商务	<p>(1)项目负责人具备人社部门颁发的三级及以上企业人力资源管理师、具备人社部颁发的项目经理师及以上职业资格证书的，具备一种得1分，具备两种的得2分；</p> <p>(2)项目负责人具有管理时长两年以上项目管理经验，得2分。提供业主方证明(须包含管理时长)及项目负责人所服务的项目合同复印件。</p> <p>(在附件九项目负责人简历表中列明，并提供以上相关证书或证明及近2个月内任意一个月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)</p>	0-4	3.0	3.0	3.0

9.2	商务	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，每名得1分，最多得2分。 项目组成员具备人社部、工信部颁布的信息安全工程师的得2分。 (在附件十中列明，并提供以上相关证书或证明及人员近2个月内任一个月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。) 注：以上项目负责人、项目组成员的人员同类别、同级别均只计算一次，以最高证书级别作为计分对象。	0-4	4.0	4.0	4.0
9.3	商务	坐席员队伍的建立(承诺坐席人员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。(在附件十一服务承诺表中列明)	0-4	4.0	4.0	4.0
10.1	技术	岗位设置方案包括岗位职责描述、分工合理、各工作岗位服务标准和指标承诺。各岗位人员配备情况根据第五部分岗位设置要求配置满足合理的岗位人员，配备宣传人员(在岗位服务人员配置计划表列明)。(在附件十中列明) (1)岗位设置方案全面、合理，针对性强及各项施工措施明确、到位的得7分； (2)岗位设置方案较全面、合理，针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得5分； (3)岗位设置方案内容有，但不全面、不合理，方案无针对性，无可操作性，各项施工措施不明确的得2分； (4)未提供岗位设置方案的不得分。	0-7	7.0	7.0	7.0
11.1	技术	建立完善的坐席服务工作流程，数据收集、分析执行流程，每月数字城管整体工作运行报告，包含重点工作及举措等；提供运行情况分析、数据趋势分析。 (1)工作流程方案全面、合理，针对性强及各项施工措施明确、到位的得4分； (2)工作流程方案较全面、合理，针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得3分； (3)工作流程方案内容有，但不全面、不合理，方案无针对性，无可操作性，各项施工措施不明确且不到位的得1分； (4)未提供工作流程方案的不得分。	0-4	3.0	3.0	3.0
12.1	技术	提出应急突发事情的响应及处理方案。 (1)应急突发事情的响应及处理方案全面、合理，针对性强及各项施工措施明确、到位的得4分； (2)应急突发事情的响应及处理方案较全面、合理，针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得3分； (3)应急突发事情的响应及处理方案内容有，但不全面、不合理，方案无针对性，无可操作性，各项施工措施不明确且不到位的得1分； (4)未提供应急突发事情的响应及处理方案的不得分。	0-4	3.0	3.0	3.0
13.1	技术	建立数字城管宣传方案，包含宣传费使用情况(费用对应分项报价表)，开展典型案例、先进事迹宣传内容等。 方案满足采购需求、内容全面且合理的得4分；符合需求但内容不全面的得2分；未提供或宣传费使用不合理的不得分。	0-4	4.0	2.0	4.0
13.2	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(费用对应分项报价表)等。 方案满足采购需求、内容全面且合理的得4分；符合需求但内容不全面的得2分；未提供或培训费使用不合理的不得分。	0-4	4.0	4.0	4.0
14.1	商务	承诺近三年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，否则不予认可)	0-1	1.0	1.0	1.0
15.1	商务	投标人2020年9月1日以来具有县级以上数字城管业主考核评价为优秀的，每个得0.5分，最高得1分。(需提供业主盖章的考核评价证明及相应的项目合同或验收证明；如相关证明中未明确项目特征的，须另提供业主方证明)(在附件十二中列明)	0-1	0.0	0.5	1.0

16.1	商务	投标人2020年9月1日以来具有县级及以上数字城管服务外包项目类似业绩，每个得0.5分，最高得1分，没有不得分。（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）（在附件七中列明）。	0-1	1.0	0.5	1.0
17.1	商务	投标人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的每个得1分，最高得4分。提供有效期内的证书扫描件及全国认证认可信息公共服务平台查询的网页截图并加盖公章。	0-4	4.0	4.0	4.0
合计			0-90	82.0	75.0	87.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家7）

项目名称：2024年温州市数字化城管服务外包（ZZGC-ZBCG-2023051）-标项2

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	中广（温州）有线信息网络有限公司	中国电信股份有限公司温州分公司	中国移动通信集团浙江有限公司
1.1	技术	<p>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；投标方采用的经营服务理念、模式及配套措施。综合打分。</p> <p>（1）经营服务理念、模式及配套措施合理、科学，满足采购需求得5分；</p> <p>（2）经营服务理念、模式及配套措施大致合理、科学，基本满足采购需求得3分；</p> <p>（3）经营服务理念、模式及配套措施不合理、科学，不满足采购需求得1分；</p> <p>（4）未提供经营服务理念、模式及配套措施方案的不得分。</p>	0-5	3.0	3.0	5.0
2.1	技术	<p>简要阐述针对本项目的服务机构设置方案。</p> <p>（1）服务机构设置方案全面、合理，针对性强及各项施工措施明确、到位的得4分；</p> <p>（2）服务机构设置方案较全面、合理，针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得3分；</p> <p>（3）质量保障方案内容有，但不全面、不合理，方案无针对性，无可操作性，各项施工措施不明确且不到位的得1分；</p> <p>（4）未提供服务机构设置方案的不得分。</p>	0-4	3.0	3.0	4.0
3.1	技术	<p>建立考核激励机制，包括监督激励及自我约束机制；满足第五部分奖励要求的人员考核绩效制度、各岗位考核办法；</p> <p>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；</p> <p>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。</p> <p>（1）管理制度、内部岗位责任制度全面、合理，针对性强及各项施工措施明确、到位的得4分；</p> <p>（2）管理制度、内部岗位责任制度较全面、合理，针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得3分；</p> <p>（3）管理制度、内部岗位责任制度内容有，但不全面、不合理，方案无针对性，无可操作性，各项施工措施不明确且不到位的得1分；</p> <p>（4）未提供管理制度、内部岗位责任制度的不得分。</p>	0-4	3.0	2.0	3.0
4.1	技术	<p>运行流程，各项管理服务分项工作的流程，提供知识库管理方案（包含知识管理各环节流程图，包括知识采集、知识编辑、知识发布、知识反馈、知识纠错等环节），运行流程，各项管理服务分项工作的流程。</p> <p>（1）流程方案全面、合理，针对性强及各项施工措施明确、到位的得4分；</p> <p>（2）流程方案较全面、合理，针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得3分；</p> <p>（3）流程方案内容有，但不全面、不合理，方案无针对性，无可操作性，各项施工措施不明确且不到位的得1分；</p> <p>（4）未提供流程方案的不得分。</p>	0-4	3.0	3.0	3.0

5.1	技术	<p>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)管控制度方案全面、合理,针对性强及各项施工措施明确、到位的得5分;</p> <p>(2)管控制度方案较全面、合理,针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得3分;</p> <p>(3)管控制度方案内容有,但不全面、不合理,方案无针对性,无可操作性,各项施工措施不明确且不到位的得1分;</p> <p>(4)未提供管控制度方案的不得分。</p>	0-5	3.0	3.0	5.0
6.1	技术	<p>项目实施进度表、启动措施、启动保障方案。</p> <p>(1)方案全面、合理,针对性强及各项施工措施明确、到位的得4分;</p> <p>(2)方案较全面、合理,针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得3分;</p> <p>(3)方案内容有,但不全面、不合理,方案无针对性,无可操作性,各项施工措施不明确且不到位的得1分;</p> <p>(4)未提供方案的不得分。</p>	0-4	3.0	3.0	3.0
7.1	商务	<p>坐席人员费用单价(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4258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(在附件十一服务承诺表中列明)。</p>	0-6	6.0	6.0	6.0
7.2	商务	<p>文化建设方案,评审委员会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、团建活动的开展等投入情况进行打分。方案中投入金额应与附件十一服务承诺表中列明的金额保持一致,不一致的不得分。</p> <p>(1)方案全面、合理,投入情况符合方案的,针对性强及各项施工措施明确、到位的得6分;</p> <p>(2)方案较全面、合理,投入情况符合方案的,针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得4分;</p> <p>(3)方案内容有,但不全面、不合理,方案无针对性,无可操作性,各项施工措施不明确的得1分;</p> <p>(4)未提供方案的或投入情况不符合方案的不得分。</p>	0-6	4.0	4.0	4.0
7.3	商务	<p>承诺提高坐席人员福利待遇,餐补、体检等(不包含津贴、奖金、加班费、节日费、高温补贴)的。承诺不低于本地最低基本工资(2280元/月)10%的得3分,不低于本地最低基本工资15%的得6分;未承诺不得分(在附件十一服务承诺表中列明)。</p>	0-6	6.0	6.0	6.0
8.1	技术	<p>工作服配备方案,质量、数量、款式等应符合第五部分招标内容要求,投标人应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,评审专家根据投标人提供的上述内容进行打。</p> <p>(1)方案全面、合理,针对性强及各项施工措施明确、到位的得4分;</p> <p>(2)方案较全面、合理,针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得2分;</p> <p>(3)方案内容有,但不全面、不合理,方案无针对性,无可操作性,各项施工措施不明确且不到位的得1分;</p> <p>(4)未提供方案的不得分。</p>	0-4	4.0	4.0	4.0
9.1	商务	<p>(1)项目负责人具备人社部门颁发的三级及以上企业人力资源管理师、具备人社部颁发的项目经理师及以上职业资格证书的,具备一种得1分,具备两种的得2分;</p> <p>(2)项目负责人具有管理时长两年以上项目管理经验,得2分。提供业主方证明(须包含管理时长)及项目负责人所服务的项目合同复印件。</p> <p>(在附件九项目负责人简历表中列明,并提供以上相关证书或证明及近2个月内任意一个月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)</p>	0-4	3.0	3.0	3.0

9.2	商务	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，每名得1分，最多得2分。 项目组成员具备人社部、工信部颁布的信息安全工程师的得2分。 (在附件十中列明，并提供以上相关证书或证明及人员近2个月内任一个月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。) 注：以上项目负责人、项目组成员的人员同类别、同级别均只计算一次，以最高证书级别作为计分对象。	0-4	4.0	4.0	4.0
9.3	商务	坐席员队伍的建立(承诺坐席人员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。(在附件十一服务承诺表中列明)	0-4	4.0	4.0	4.0
10.1	技术	岗位设置方案包括岗位职责描述、分工合理、各工作岗位服务标准和指标承诺。各岗位人员配备情况根据第五部分岗位设置要求配置满足合理的岗位人员，配备宣传人员(在岗位服务人员配置计划表列明)。(在附件十中列明) (1)岗位设置方案全面、合理，针对性强及各项施工措施明确、到位的得7分； (2)岗位设置方案较全面、合理，针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得5分； (3)岗位设置方案内容有，但不全面、不合理，方案无针对性，无可操作性，各项施工措施不明确的得2分； (4)未提供岗位设置方案的不得分。	0-7	5.0	5.0	5.0
11.1	技术	建立完善的坐席服务工作流程，数据收集、分析执行流程，每月数字城管整体工作运行报告，包含重点工作及举措等；提供运行情况分析、数据趋势分析。 (1)工作流程方案全面、合理，针对性强及各项施工措施明确、到位的得4分； (2)工作流程方案较全面、合理，针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得3分； (3)工作流程方案内容有，但不全面、不合理，方案无针对性，无可操作性，各项施工措施不明确且不到位的得1分； (4)未提供工作流程方案的不得分。	0-4	3.0	3.0	3.0
12.1	技术	提出应急突发事情的响应及处理方案。 (1)应急突发事情的响应及处理方案全面、合理，针对性强及各项施工措施明确、到位的得4分； (2)应急突发事情的响应及处理方案较全面、合理，针对性及各项施工措施可基本保障项目实施的得3分； (3)应急突发事情的响应及处理方案内容有，但不全面、不合理，方案无针对性，无可操作性，各项施工措施不明确且不到位的得1分； (4)未提供应急突发事情的响应及处理方案的不得分。	0-4	3.0	3.0	3.0
13.1	技术	建立数字城管宣传方案，包含宣传费使用情况(费用对应分项报价表)，开展典型案例、先进事迹宣传内容等。 方案满足采购需求、内容全面且合理的得4分；符合需求但内容不全面的得2分；未提供或宣传费使用不合理的不得分。	0-4	2.0	2.0	2.0
13.2	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(费用对应分项报价表)等。 方案满足采购需求、内容全面且合理的得4分；符合需求但内容不全面的得2分；未提供或培训费使用不合理的不得分。	0-4	2.0	2.0	2.0
14.1	商务	承诺近三年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，否则不予认可)	0-1	1.0	1.0	1.0
15.1	商务	投标人2020年9月1日以来具有县级以上数字城管业主考核评价为优秀的，每个得0.5分，最高得1分。(需提供业主盖章的考核评价证明及相应的项目合同或验收证明；如相关证明中未明确项目特征的，须另提供业主方证明)(在附件十二中列明)	0-1	0.0	0.5	1.0

16.1	商务	投标人2020年9月1日以来具有县级及以上数字城管服务外包项目类似业绩，每个得0.5分，最高得1分，没有不得分。（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）（在附件七中列明）。	0-1	1.0	0.5	1.0
17.1	商务	投标人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的每个得1分，最高得4分。提供有效期内的证书扫描件及全国认证认可信息公共服务平台查询的网页截图并加盖公章。	0-4	4.0	4.0	4.0
合计			0-90	70.0	69.0	76.0

专家（签名）：