

序号	项目	内容	分值范围
1	报价分	(1) 确定评标基准价：经评标委员会甄别确认，满足竞争性磋商文件要求的合理的最低有效投标报价为评标基准价。 (2) 确定其他投标报价分：计算公式为投标报价得分=（评标基准价/打分报价单位的投标报价）×（10%）×100，分值计算保留一位小数点。 注：超过本项目预算的投标报价, 该报价单位作无效投标处理。	10
2	客观分	(1) 业绩（6分） 根据响应方近三年内类似业绩（提供合同扫描件，需包含：能够识别项目内容及日期的关键页）。每提供一个得1分，最多得6分；未提供不得分。 注：类似业绩是经评标委员会认定的与本项目采购需求和主要内容（服务的内容、质量、标准、性能规格等）相同或相近的项目业绩。	6
3	整体服务方案	(1) 需求理解（8分） 要求： 提供对采购需求、服务目标等内容的理解，具有服务过程中重点、难点的分析等，评标委员会根据各投标人提供的材料内容等进行综合评分。 评分标准： 对本项目需求理解到位、贴合服务目标，严格遵照相关文件精神、法规要求，能充分考虑采购人的需求和服务范围特点，对重点、难点的分析详实的，得7-8分；需求理解和服务内容的理解基本正确，对服务的重点、难点的分析基本合理的，得4-6分；方案基本满足需求的得1-3分；有缺漏或未提供的不得分。	32

		(2) 工作流程设计方案 (8 分) 要求: 提供针对项目需求的方案，设计出符合项目特点的工作流程，具有详尽性、符合性、先进性等，评标委员会根据各投标人提供的材料内容等进行综合评分。 评分标准: 工作流程设计方案完全响应项目需求，工作流程设计详细且具有符合性、先进性的得 7-8 分；所提供内容能够响应项目实际需要，设计方案比较全面的得 4-6 分；基本符合需求的得 1-3 分；有缺漏或未提供的不得分。 (3) 整体服务方案 (8 分) 要求: 提供针对项目需求的服务方案，需包含服务内容的具体描述，具有符合性、完善性、规范性等，评标委员会根据各投标人提供的材料内容等进行综合评分。 评分标准: 服务方案完全响应项目需求，服务内容详细且具有符合性、完善性、规范性的得 7-8 分；所提供内容能够响应项目实际需要，技术方案比较全面的得 4-6 分；基本符合需求的得 1-3 分；有缺漏或未提供的不得分。 (4) 突发事件处理及应急预案 (8 分) 要求: 需提供突发事件处理及应急预案，评审专家根据预案的合理性和针对性和实施可行性等对投标人进行综合评分，评标委员会根据各投标人提供的	
--	--	--	--

		材料内容等进行综合评分。 评分标准： 提供的预案详尽、各项预案完全针对需求内容且具有实施可行性的，得 7-8 分。提供的预案比较完整、各项预案符合需求且比较具有实施可行性的，得 4-6 分。提供的预案详尽程度、针对性、及实施可行性一般的，得 1-3 分。提供的预案不符合项目需求或者不提供的，不得分。	
4	管理制度及 岗位设置	管理制度及岗位设置（8 分） 要求： 具有针对本项目的管理制度及岗位设置，管理制度和职责明确，岗位设置需合理可靠等，评标委员会根据各投标人提供的材料内容等进行综合评分。 评分标准： 管理制度和职责明确、岗位设置合理可靠的得 7-8 分；所提供内容能够响应项目实际需要，各项制度和设置比较全面的得 4-6 分；基本符合需求的得 1-3 分；有缺漏或未提供的不得分。	8
5	内部考核机制	内部考核机制（8 分） 要求： 按照招标需求对职责范围进行督查管理，根据实际服务和采购人要求进行细化完善，设置有日常考核管理的频率等，评标委员会根据各投标人提供的材料内容等进行综合评分。 评分标准： 具有针对性、前瞻性、可行性的得 7-8 分；内容能够响应项目实际需要，考核机制比较全面的得 4-6 分；所提供内容基本符合需求的得 1-3 分；	8

		有缺漏或未提供的不得分。	
6	服务质量保证措施及承诺	服务质量保证措施及承诺（8分） 要求： 提供的服务质量保证措施及承诺应与本项目服务内容和服务质量相关，需符合项目要求和相关管理要求。内容包含：为保证服务质量所提供的各项保障措施、反馈机制、对应改进措施等，评标委员会根据各投标人提供的材料内容等进行综合评分。 评分标准： 所提供内容针对性强，措施合理先进，服务质量保证措施及承诺完善，具有有效的反馈机制的得7-8分；所提供方案能够响应项目实际需要，提供的服务质量保证措施及承诺比较全面的得4-6分；所提供内容基本符合需求的得1-3分；有缺漏或未提供的不得分。	8
7	人员配备	（1）项目负责人配备情况（10分） 要求： 需提供项目负责人相关工作的管理经验、相关工作业绩、管理能力，及所提供的负责人的相关材料等，评标委员会根据各投标人提供的材料内容等进行综合评分。 评分标准： 所提供的项目负责人管理经验和业绩具有相关性、专业性、丰富性，能提供匹配的相关材料、能力证书的得8-10分；所提供的项目负责人管理经验和业绩比较全面，提供了相应的材料的得5-7分；所提供的项目负责人管理经验和业绩符合需	20

		求基本要求，具备相应的相关材料的得 1-4 分；所提供的项目负责人管理经验和业绩不符合项目需求或未提供的不得分。 （2）项目团队其他人员配备情况（10 分） 要求： 项目团队中专业人员的投入满足项目需求，项目人员整体配备、组织架构与职责分配合理，相关资历的证明材料和数量齐全等，评标委员会根据各投标人提供的材料内容等进行综合评分。 评分标准： 所提供的项目组人员配置数量、经验、学历、业务能力等具有相关性、专业性、丰富性的得 8-10 分；所提供的项目组人员配置数量、经验、学历、业务能力等比较全面的得 5-7 分；所提供的项目组人员配置数量、经验、学历、业务能力基本符合需求的得 1-4 分；所提供的项目负责人管理经验和业绩不符合项目需求或未提供的不得分。	
8	企业综合实力	企业综合实力（8 分） 要求： 需提供证明其综合实力的相关材料，包括但不限于综合服务能力（质量管理体系、技术实力或服务能力等）、信誉程度、履约能力等，评标委员会根据各投标人提供的材料内容等进行综合评分。 评分标准： 综合服务能力强、信誉度高，完全具备项目履约能力的，得 7-8 分；综合服务能力较好，信誉度较好，具备本项目履约能力的，得 4-6 分；综合服务能力、履约能力、信誉程度等总体情况一般的，得 1-3 分；未提交任何企业相关信息和材料	8

		的不得分。	
--	--	-------	--