# 附件

**北京市残疾人信息无障碍交流平台服务外包项目评分表**

制表单位： 日期：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评分因素** | **项 目** | **标准分** | **评分标准** | **分值** | **得分1** | **得分2** | **得分3** | **得分4** | **得分5** |
| 1 | **商务部分（30分）** | 类似业绩 | 10 | 响应人具有相同或类似项目呼叫中心运营管理的经验。（需提供相关证明材料，复印件并加盖响应人公章）。每提供一个业绩得2分，最高10分 | 0-10 |  |  |  |  |  |
| 企业实力 | 10 | 响应人的综合实力，包括财务状况、企业信誉、技术状况、履约能力等。提供上一年度审计报告得4分；提供信用中国和中国政府采购网信用记录得3分；提供近三年内获得的荣誉、证书，每个得1分，总分3分。 | 0-10 |  |  |  |  |  |
| 资质 | 10 | 满分为10分，按以下分项计算累加：提供高新技术企业证书得2分；提供信息安全管理体系ISO/IEC27001:2013质量体系认证证书得2分；提供ITSS信息技术服务运行维护标准符合性证书得2分；提供IT服务管理体系认证证书ISO/IEC20000认证证书得2分。提供电信业务增值许可证得2分； | 0-10 |  |  |  |  |  |
| **2** | **技术部分（60分）** | 服务方案 | 20 | 依据投标文件对原有业务的熟悉程度，综合判定响应人服务方案的科学性、合理性和可操作性。优秀，得14-20分；较好，得8-13分；一般，得0-7分。 | 0-20 |  |  |  |  |  |
| 运营管理能力 | 20 | 依据投标文件中的运营管理方案，综合判定响应人运营管理能力，服务投诉解决处理能力。优秀，得14-20分；较好，得8-13分；一般，得0-7分。 | 0-20 |  |  |  |  |  |
| 服务保障能力 | 20 | 响应人具有呼叫中心运营场地（需提供相关证明材料），并根据运营场地与采购人工作地的距离远近及交通便利度进行综合评判。优秀，得4-5分；较好，得2-3分；一般，得0-1分。根据响应人现阶段拥有的人工坐席数量进行评判。（须提供证明材料并加盖响应人公章）具备100个及以上席位得15分；具备50-99个席位得10分；具备50个以下席位得5分； | 0-20 |  |  |  |  |  |
| **3** | **报价部分（10分）** | A.基准标价得分为10分。B.基准价为响应报价的最低价格。C.当响应报价高于基准标价时，价格得分=(基准价/响应报价) X10。D.计算分值精确至小数点后两位。 | 0-10 |  |  |  |  |  |
| **4** | **得分合计** |  |  |  |  |  |  |  |

评委签名：

**价格分计算表**

**项目名称：北京市残疾人信息无障碍交流平台服务外包项目**

**开标时间：**2018年 月 日

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **公司名称** | **评分人** | **平均分** | **备注** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |