

序号	评审因素	评审因素具体内容	分值
1	价格分（满分10分）	<p>（1）评标报价为投标人的投标报价进行政策性扣除后的价格，评标报价只是作为评标时使用。最终中标供应商的中标金额等于投标报价。</p> <p>（2）政策性扣除计算方法。</p> <p>根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）及《广西壮族自治区财政厅关于持续优化政府采购营商环境推动高质量发展的通知》（桂财采〔2024〕55号）的规定，投标人在其投标文件中提供《中小企业声明函》，且服务全部由小微企业承接对其投标报价给予10%的扣除，扣除后的价格为评标报价，即评标报价=投标报价×（1-10%）。接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，采购人、采购代理机构应当对联合体或者大中型企业的报价给予4%的扣除，用扣除后的价格参加评审，扣除后的价格为评标报价，即评标报价=投标报价×（1-4%）。除上述情况外，评标报价=投标报价。</p> <p>（3）按照《财政部、司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）的规定，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。监狱企业属于小型、微型企业的，不重复享受政策。</p> <p>（4）按照《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位参加政府采购活动时，应当提供该通知规定</p>	10分

		<p>的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。</p> <p>(5)满足招标文件要求且评标报价最低的评标报价为评标基准价，其价格分为满分。</p> <p>(6) 价格分计算公式：</p> <p>价格分=（评标基准价 / 评标报价）×10 分</p>	
2	技术分	评审因素	
2.1	服务方案（满分 24 分）	<p>根据投标人对项目提供的服务方案进行评分：</p> <p>一档（12 分）：服务方案与项目实际有偏差、但基本可行；</p> <p>二档（16 分）：对项目背景及热线运行状况有初步地了解，能描述 12345 热线现状及需求。根据本项目的采购需求制定服务方案，该服务方案应包括完整的针对本项目的组织管理措施、服务保障措施；整体方案可行。</p> <p>三档（20 分）：对项目背景及热线运行状况有细致深入地了解，根据本项目的采购需求制定服务方案，该服务方案应包括完整的针对本项目的质保措施、组织管理措施、服务承诺和服务措施、制定日常管理方案、培训方案，对培训计划(培训内容、培训方式、培训质量保证措施)的安排合理，培训质量保证措施贴合项目实际。</p> <p>四档（24 分）：对项目背景及热线运行状况有细致深入地了解，根据本项目的采购需求制定服务方案，该服务方案应包括完整的针对本项目的质保措施、组织管理措施、服务承诺和服务措施、制定日常管理方案、培训方案，对培训计划(培训内容、培训方式、培训质量保证措施)的安排合理，培训质量保证措施贴合项目实际。制定的信息安全方案完整性、合理性程度、针对服务质量及服务提升提出 3 点合理化分析及建议；提供数据分析，能配合采购人的工作要求，整体方案切实可行。</p> <p>不提供服务方案或服务方案不达一档要求的，得 0 分。</p>	24 分
2.2	项目运营方	<p>根据投标人提供的项目运营方案进行评分：</p> <p>一档（6 分）：投标人基本响应话务运营服务需求，运营方案</p>	14 分

	案（满分 14 分）	<p>编制符合项目要求，内容与项目实际有偏差、但基本可行、符合规范的；</p> <p>二档（10 分）：投标人基本响应话务运营服务需求，运营方案编制符合项目要求且描述完整、详细、具有响应机制、现场管理办法、服务团队管理和运营提升方面等内容的；</p> <p>三档（14 分）：投标人对话务运营服务需求全部响应，运营方案编制符合项目要求且描述完整、具有完善的响应机制，实施过程中可能出现话务突增等应急情况所提供的应急预案的完整性、合理性、人力及技术支撑程度，提供现场管理办法、服务团队管理方法及制度、知识库管理方案。</p> <p>不提供项目运营方案或项目运营方案不达一档要求的，得 0 分。</p>	
2.3	售后服务方案（满分 30 分）	<p>根据投标人提供的售后服务方案进行评分：</p> <p>一档（10 分）：售后服务方案满足采购需求，基本可行；</p> <p>二档（14 分）：售后服务方案较为详细，具备一定服务经验，能满足项目的实际需求。有应急处理方案描述但内容缺乏针对性，能提供 1 种故障申告途径及绿色通道。</p> <p>三档（18 分）：售后服务方案表述清晰、完整，切实可行，提供应急预案，有完善的售后服务流程体系，提供 24 小时售后服务热线，提供 3 种以上故障申告途径及绿色通道，有系统运维管理办法，有日常维护及应急抢修队伍保障线路正常运行，安排有专职人员负责提供本项目运行维护技术支撑服务；有应急处理方案描述。</p> <p>四档（22 分）：售后服务方案表述清晰、完整，切实可行，提供应急预案，有完善的售后服务流程体系，提供 24 小时售后服务热线，提供 3 种以上故障申告途径及绿色通道，有系统运维管理办法，有日常维护及应急抢修队伍保障线路正常运行，安排有专职人员负责提供本项目运行维护技术支撑服务；有详细具体的应急处理方案描述，具有针对性，对服务人员队伍建设提出不少于 3 点合理化建议。</p> <p>不提供售后服务方案或售后服务方案不达一档要求得，得 0 分。</p>	22 分

		<p>拟投入的售后服务团队具有：</p> <p>①售后服务经理（1人）：具有注册信息安全专业人员证书、通信工程及相关专业的高级职称证书，每个证书得2分，满分4分；</p> <p>②售后服务人员：具有售后服务高级管理师证书、信息系统项目管理师证书，每人每个证书得1分，满分4分；</p> <p>注：以上人员须在投标文件中提供相关证明材料复印件并加盖投标人公章或电子签章，证明材料至少包括资格或职称证书、劳动合同（或投标人为其缴纳的近半年来任意一个月的社保证明材料），否则不得分。</p>	8分
2.4	拟投入的项目团队（满分16分）	<p>1. 项目负责人（1人）具有职称评审能力的各地区、各部门以及用人单位或人社部门或工信部门或其部属单位颁发的以下任意一项证书得2分，满分6分：</p> <p>通信工程及相关专业的正高级工程师职称证书、系统架构设计师证书、系统分析师证书、信息系统项目管理师证书。</p> <p>2. 项目团队成员具有职称评审能力的各地区、各部门以及用人单位或人社部门或工信部门或其部属单位颁发的：</p> <p>①通信工程及相关专业的高级职称证书，每人得2分，满分4分；</p> <p>②数据治理师（高级）证书，每人得2分，满分6分；</p> <p>注：以上人员须在投标文件中提供相关证明材料复印件并加盖投标人公章或电子签章，证明材料至少包括资格或职称证书、劳动合同（或投标人为其缴纳的近半年来任意一个月的社保证明材料），否则不得分。</p>	16分
3	商务分	评审因素	
3.1	业绩分（满分2分）	<p>投标人或其上级公司自2020年1月1日至今，具有同类服务项目业绩，每提供1个业绩得1分，满分2分。</p> <p>注：以提供中标（成交）通知书或签订的服务项目合同复印件为准，能清晰反映项目的服务名称或服务内容等，否则，将不予评审。</p>	2分

3.2	<p>信誉分 (满分 4 分)</p>	<p>投标人或其上级公司具有质量管理体系认证证书、信息技术服务管理体系认证证书的，每提供 1 项证书得 2 分，满分 4 分。</p> <p>注：须提供上述证书复印件【证书在全国认证认可信息公共服务平台上(http://cx.cnca.cn)可查】并加盖投标人公章或电子签章，不提供或证书无效不得分。</p>	4 分
总得分为以上各项评审因素得分合计。			