2025年自治区政务服务好差评评价项目

评分标准

（一）对进入详评的，采用百分制综合评分法。

（二）计分办法（按四舍五入取至百分位）：

1．价格分 …………………………………………………………………………30分

（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。最终中标人的中标金额等于投标报价。

（2）按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定及《财政部关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）的规定，投标人为小型和微型企业，并在其投标文件中按财库〔2020〕46号规定的格式提供《中小企业声明函》，且其所投标产品全部为小型和微型企业产品的，对其投标价格给予20%的扣除。

（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，不重复享受政策。

（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。

（5）政策性扣除计算方法。投标人被评定为监狱企业或残疾人福利性单位或小型和微型企业且其所投标全部产品为小型和微型企业产品的，该投标人的投标报价给予20%的扣除，扣除后的价格为评标报价，即评标报价=投标报价×（1-20%）；大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织与小型、微型企业组成投标，且协议中约定小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的，联合体投标价给予4-6%的扣除，扣除后的价格为评标价，即评标报价=投标报价×（1-20%）；除上述情况外，评标报价=投标报价。

（6）价格分计算公式：价格分=（投标人投标报价/某投标人的最低报价）×30分

2．技术分 …………………………………………………………………………40分

（1）服务方案 ……………………………………………………………………15分

评标委员会根据投标人项目服务方案与需求的吻合程度进行分档，然后在该档进行独立打分。

0档（0分）不提供服务方案或服务方案不符合需求；

一档（5分）：供应商对政务服务“好差评”甄别项目背景有简单理解，对政务服务大厅与网上政务等工作的需求理解、重点难点分析内容简单，服务方案简单，服务思路及服务方法论述一般，质量管控措施有一定保障，有简单的应急措施，实施方案基本满足项目需求；：供应商针对本项目制订的培训计划、考核方式、目标等人员岗前培训方案内容一般，实施性不强；针对本业务开展1次岗前培训。

二档（10分）：供应商对政务服务“好差评”甄别项目背景有较好的理解，对政务服务大厅与网上政务等工作需求理解、重点难点分析内容详细，服务方案详细，服务思路及服务方法论述详细，质量管控措施有保障，有详细的应急措施，实施方案完全满足项目需求；供应商针对本项目制订的培训计划、考核方式、目标等人员岗前培训方案内容完整、可实施性较强；针对本业务开展1次岗前培训，3次岗中培训。

三档（15分）：供应商对政务服务“好差评”甄别项目背景有细致的了解，包括，对政务服务大厅与网上政务等工作需求理解、重点难点分析内容详细完善，服务方案详细完善，服务思路及服务方法论述详细完善，针对项目实施方案及系统功能提出优化方案，并具有一定可操作性，质量管控措施保障有力，有详细完善的应急措施，有同类政务服务质量分析报告，有政务服务质量问访的脚本、政务服务大厅的“体验官”测评脚本，能全面确保实施方案完全满足项目需求。供应商针对本项目制订的培训计划、考核方式、目标及言行规范、人员业务知识、服务礼仪、12345业务平台操作等技能培训方案优秀，内容丰富，合理性、科学性、针对性强；针对本业务开展1次岗前培训，6次以上岗中培训。

（2）人员管理规章制度……………………………………………………………5分

一档(2分) :为本项目建立有相关的人员管理规章制度，内容简单，满足要求。提供3份以内相关制度。

二档(3分) :为本项目建立基本完善的人员管理规章制度，制度、管理相对详细，可操作较强，满足要求。提供5份以内相关制度。

三档(5分) :为本项目建立完善、详细、可行的人员管理规章制度，其中各部门管理制度、各岗位职责等管理内容丰富、可行性强，针对性强，完整、齐全。提供5份以上相关制度

（3）人员配备 ……………………………………………………………………20分

①提供拟投入本项目服务人员具有半年及以上政务服务热线或政务回访服务工作经验，要求提供服务单位主管部门盖章等相关证明及投标人在投标截止时间半年内任意一个月的社保缴费凭证或依法不用缴纳、免缴社保的凭证，本次所列拟投入的人员为中标后服务项目进驻人员。满足项目人员每提供1人得1分，最多5分，有符合前述条件的储备人员可随时上岗的，每提供1人得1分，最多5分。最多得10分。

②供应商提供的本项目服务人员中具备工信部相关部门颁发的客服职业能力等级证书（不限等级）的，每人得2分，最多得6分。

③供应商提供的本项目服务人员中具有二级乙等及以上普通话等级证书，每人得1分，最多得4分。

3．商务分 …………………………………………………………………………30分

（1）服务业绩 ……………………………………………………………………18分

提供2021年以来同类型服务项目的业绩（同类项目指政务回访服务或政务热线话务运营服务经验，以中标通知书或合同关键页为准），每个项目3分；提供2020年以来回访类服务项目、热线话务运营服务的业绩，每个项目得1分；同一个业绩不重复计分。满分18分。

（2）资质证书………………………………………………………………………6分

供应商具有有效的ISO 27001信息安全管理体系认证证书得2分。

供应商具有有效的ISO 90001质量管理体系认证证书得2分。

供应商具有有效的ISO 45001职业健康安全管理体系认证证书得2分。

（3）信用等级………………………………………………………………………6分

供应商提供有效的上一年度企业纳税信用等级评定结果，A级得6分，B级得4分，M级得2分，C级得1分，未提供不得分。

备注：以上均须提供证明材料，未提供材料不得分。

1. 总得分=1+2+3

三、成交候选推荐原则

磋商小组将根据得分由高到低排列次序（总得分相同时，按照最后报价由低到高的顺序排列。总得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序排列。总得分且最后报价相同且技术指标得分相同，按照商务指标优劣顺序排列）推荐综合排名第一名的供应商为成交候选供应商。排名第一的成交候选人放弃成交、因不可抗力提出不能履行合同，采购单位可以确定排名第二的成交候选人为成交人，以此类推。采购人也可以重新组织采购。