**评分标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **评审内容** | **分值** | **得分** | **备注** |
| 商务招标（15分） | 1.公司资质：从投资人的公司规模、社会信誉、注册资本金等方面评分。  | 5 |  |  |
| 2.行业经验：具备客服外包项目的相关经验，近期有从事客服中心外包业务经验。 | 5 |  |  |
| 3.项目业绩：完成同类项目的各项指标业绩。 | 5 |  |  |
| 服务指标（55分） | 1.运营方案制定：从对项目的理解、总体管理思想、经营性符合相关规范标准情况和所提供的保证项目实施计划措施的科学性、可行性及满足议价文件要求的程度等方面评价。 | 15 |  |  |
| 2.运营管理能力：从对整体运营管理体系的规划执行及相应管理制度和规范的完备性、可行性等方面进行评分。 | 15 |  |  |
| 3.质量控制能力：从对服务质量管理保障体系、质量评价和检查标准、实施措施的科学性、合理性和有效性等方面评分。 | 10 |  |  |
| 4、团队建设风险防控能力：从对人员职业道德、业务操作等风险防控的内部合规制度和手段，抵御风险的应急预案及措施等方面评分。 | 15 |  |  |
| 价格指标（30分） | 报价与评标基准价一致得标准分，每比评标基准价高一个百分点减2分，每低一个百分点减1分，减完为止。注：当有效报价＞20家时,去掉四个最高和四个最低报价后取所有有效报价的平均值做为评标基准价费率；当有效报价＞10、≤20家时，去掉两个最高和两个最低报价后取所有有效报价的平均值做为评标基准价费率；当有效报价＞5家、≤10家，去掉一个最高和一个最低后取所有有效报价的平均值做为评标基准价费率；当有效报价≤5家时，取所有有效报价的平均值做为评标基准价费率。 | 30 |  |  |
| 评分合计 |  |
| **评审说明** |  | 1）各子项最高得满分，缺项得零分。供应商各项得分为评审小组打分的算术平均值2）资格审查及评审打分项所涉及的内容，响应文件中应当放置相应证明材料的复印件，不需提交原件 |

评委（签字）