附件：**北京肿瘤医院电话坐席外包服务评分办法**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目分类 | 分项标准 | 分值 | 说明 |
| 一 价格（30分） | 投标报价 | 30 | 满足本次评审医院服务需求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：投标报价得分＝（评标基准价/投标报价）×30**价格扣除比例见备注。**（价格得分保留小数点后两位） |
| 二 商务部分（15分） | 同类项目成功实施案例（注：须附合同关键页复印件并加盖投标人公章，复印件内容需体现合同名称、签订双方名称、签订时间、主要服务内容以及双方签字盖章页，因涉及商业秘密而遮盖上述主要内容的合同将不被认同） | 15 | 投标人2019年1月1日至今独立承担的话务转接类项目成功实施案例，每提供1份合格的案例材料得3分，满分为15分。未提供的不得分。 |
| 三 技术部分（55分） | 对本项目服务要求的响应情况 | 15 | 完全响应本项目服务要求得8分；优于服务要求的，在此基础上每一条款加1分；存在负偏离的，在此基础上每一条款减1分。本评分项最高得15分，最低得0分。 |
| 针对本项目的管理、服务方案 | 20 | 根据投标人提供方案的完整性、可行性进行打分。提供的方案非常完整、可行性强，得20分；提供的方案较完整、可行性较强，得16分；提供的方案一般完整、可行性一般，得12分；提供的方案欠完整、可行性较差，得8分。提供的方案完整性差、可行性差得4分。未提供详细方案不得分。 |
| 针对本项目的人员配备方案 | 15 | 根据投标人提供的人员配备方案进行打分。非常满足项目需求，得15分；比较满足项目需求，得12分；一般满足项目需求，得9分；不太满足项目需求，得6分；很不满足项目需求，得3分；未提供详细人员配备方案的不得分。 |
| 服务承诺 | 5 | 根据投标人提供的服务承诺进行打分：非常满足项目需求，得5分；一般满足项目需求，得3分；不太满足项目需求，得1分；（此项需投标人根据实际情况提供详细服务承诺，未提供服务承诺不得分）。 |
| 四 总分 | 合计100分 |