

技术商务评分明细（专家1）

项目名称：丽水市人力社保医保服务中心软装项目（LCZ2025-010）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	浙江点创信息科技有限公司	丽水市硕普信息技术有限公司	中国电信股份有限公司丽水分公司	中国移动通信集团浙江有限公司丽水分公司
1	商务	认证证书： （1）投标人具有质量管理体系证书ISO9001、业务连续性管理体系认证证书ISO22301、信息技术服务管理体系认证证书ISO20000、信息安全管理证书ISO27001的，每个得0.5分，最多得2分； （2）投标人具有ITSS信息技术服务运行维护标准符合性证书的得1分； 响应文件内须提供上述证书扫描件，否则不得分。允许派驻机构或分公司使用母公司证书得分。	0-3	0.0	0.0	3.0	3.0
2	商务	类似业绩： 对投标人自2022年1月1日至截止开标日期前具备类似业绩进行打分，每个业绩得1分，最高得2分。（是否属于类似业绩由评审小组根据合同的内容、特点等与本项目的类似程度进行认定。） 响应文件内须同时提供合同扫描件，否则不得分。	0-2	0.0	1.0	2.0	2.0
3.1	技术	1、本次项目团队中项目经理具备信息系统项目管理师（高级）、高级项目经理（信息系统集成及服务）、网络工程师、注册信息安全专业人员证书（CISP）得4分，具备三项得2分，具备两项得1分，具备一项得0.5分。	0-4	0.0	0.0	2.0	4.0
3.2	技术	2、本次项目技术负责人具备信息系统项目管理师（高级）、一级建造师（机电工程）证书、IT服务管理（ITIL）证书、注册信息安全专业人员证书（CISP）得4分，具备三项得2分，具备两项得1分，具备一项得0.5分。	0-4	0.0	0.0	2.0	4.0
3.3	技术	3、本次项目售后团队负责人具备系统集成项目管理工程师证书、网络工程师证书、通信工程师、注册信息系统安全专家（CISSP）证书得4分，具备三项得2分，具备两项得1分，具备一项得0.5分。	0-4	0.0	0.0	0.0	4.0
3.4	技术	4、项目组其他成员（项目负责人、技术负责人和售后服务团队负责人除外）具备系统规划与管理师证书的得2分。	0-2	0.0	0.0	0.0	2.0
3.5	技术	注：同一人员的资格不可重复使用，提供人员证书扫描件及在职证明（新成立公司以成立时间计），并附入响应文件，未按要求提供的不得分。	0-0	0.0	0.0	0.0	0.0
4	技术	参数响应 投标产品的基本功能、技术指标与需求的吻合程度和偏差情况（包括所投标产品的规格型号、配置、主要技术参数、其他要求等），是否能够满足招标文件要求。完全满足得19分。每一小点参数负偏离，扣减1分/点，最多扣19分；（要求提供证明材料而未提供的视为负偏离）。 注：“▲”为实质性参数，不允许负偏离，负偏离作为无效标。技术指标参数是否正负偏离由评标委员会判定。 （投标人在投标文件中注明每项技术参数所对应证明材料的页码。因投标人未按照招标文件要求注明页码的，造成评标委员会做出不利于投标人的判定，责任由投标人自行承担）。	0-19	19.0	19.0	19.0	19.0
5	技术	技术方案 1.对产品的供货、安装调试组织措施完善，并针对本项目特点做出合理计划及调配，由专业的技术人员提供设备安装服务，并帮助招标人将设备调试到最佳使用状态，能保证项目的顺利运行。 2.供货、安装方案完善，有相应的实施能力及预案措施：（分值：0、1、2、3、4、5、6分）	0-6	3.0	3.0	4.0	5.0
6	技术	合理化建议： 投标人根据勘点给予本项目合理化建议方案，评委根据方案根据建议合理性进行打分（分值：0、1、2、3分）。	0-3	2.0	2.0	2.0	3.0

技术商务资信评分明细表

7	技术	实施方案： 根据投标人整体实施方案，包含项目组织架构、质量保障措施、进度保障措施，安全文明施工措施等方由评审小组进行综合比较打分（分值：0、1、2、3、4分）。	0-4	2.0	2.0	3.0	3.0
8	技术	培训方案： 根据投标人提供的培训内容、时间、地点、人次、课程师资进行打分（分值：0、1、2、3分）	0-3	2.0	1.0	3.0	3.0
9	技术	售后服务： 1.根据投标人提供的售后服务承诺、售后服务机构、维护车辆、服务保障措施，维护期内的后续技术支持情况是否合理等进行比较打分（分值：0、1、2、3分）。	0-3	2.0	2.0	3.0	3.0
10	技术	应急保障： 根据投标人提供的应急预案，突击保障、突发问题解决、纠纷的响应速度以及处理方案等是否具有可靠性和周密性进行打分（分值：0、1、2、3分）。	0-3	2.0	2.0	3.0	3.0
11.1	技术	一、远程服务功能（5分） 1、呼叫控制：用户端一键发起呼叫，坐席人员接通后，可转接给其他坐席或者邀请其他坐席进行三方通话。（功能具备，效果好的得1分；功能具备，效果一般的得0.5分；功能缺漏或效果差的不得分） 2、远程视频帮办：用户与坐席进行实时视频通话，可以向坐席咨询业务办理相关事务，坐席远程指导用户办理业务。（功能具备，效果好的得1分；功能具备，效果一般的得0.5分；功能缺漏或效果差的不得分） 3、监察干预：监察人员可以查看当前正在进行的服务，可以查看当前坐席与用户视频通讯画面。在监察过程中，用户、坐席无感知。如果碰到坐席服务人员在服务过程中存在问题，可以对坐席服务人员进行干预操作。干预过程中，用户端暂停服务，用户听不到监察人员与坐席之间的对话。（功能具备，效果好的得1分；功能具备，效果一般的得0.5分；功能缺漏或效果差的不得分） 4、录音录像：通话过程进行自动录音录像，通话结束后，生成流媒体文件（mp4），并上传到存储服务器进行存储；可以通过Web方式对录像进行查询，并进行点播。（功能具备，效果好的得1分；功能具备，效果一般的得0.5分；功能缺漏或效果差的不得分） 5、会话保持：通话过程中，因不可预估因素（比如断网、断电）造成通话中断，服务会保持会话2分钟（2分钟内设备启动/网络接入，视频通话会继续）。（功能具备，效果好的得1分；功能具备，效果一般的得0.5分；功能缺漏或效果差的不得分）	0-5	0.0	1.5	0.0	4.0
11.2	技术	二、大屏数据驾驶舱功能（5分） 1、受理实时热力图：通过热力图、数据概览等方式，展示未来大厅的实时受理情况、渠道调控情况、市区办事概况；（功能具备，效果好的得1分；功能具备，效果一般的得0.5分；功能缺漏或效果差的不得分） 2、受理数据概览：支持汇总大厅的受理总量、办结率、平均办理时长等关键指标；（功能具备，效果好的得1分；功能具备，效果一般的得0.5分；功能缺漏或效果差的不得分） 3、结合时间轴与时间区域内的业务办理量，通过折线图、柱状图等可视化图表，分析办理业务的峰值时段；（功能具备，效果好的得1分；功能具备，效果一般的得0.5分；功能缺漏或效果差的不得分） 4、办事质量评估：综合评估大厅的办事质量，包括办事效率、办理量、群众满意度等；（功能具备，效果好的得1分；功能具备，效果一般的得0.5分；功能缺漏或效果差的不得分） 智慧云窗口质量评估：统计分析视频指导服务中的业务事项、会话时长、会话次数、用户好评度等。（功能具备，效果好的得1分；功能具备，效果一般的得0.5分；功能缺漏或效果差的不得分）	0-5	0.0	2.0	0.0	4.0
合计			0-70	32.0	35.5	46.0	66.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家2）

项目名称：丽水市人力社保医保服务中心软装项目（LCZ2025-010）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	浙江点创信息科技有限公司	丽水市硕普信息技术有限公司	中国电信股份有限公司丽水分公司	中国移动通信集团浙江有限公司丽水分公司
1	商务	认证证书： （1）投标人具有质量管理体系证书ISO9001、业务连续性管理体系认证证书ISO22301、信息技术服务管理体系认证证书ISO20000、信息安全管理证书ISO27001的，每个得0.5分，最多得2分； （2）投标人具有ITSS信息技术服务运行维护标准符合性证书的得1分； 响应文件内须提供上述证书扫描件，否则不得分。允许派驻机构或分公司使用母公司证书得分。	0-3	0.0	0.0	3.0	3.0
2	商务	类似业绩： 对投标人自2022年1月1日至截止开标日期前具备类似业绩进行打分，每个业绩得1分，最高得2分。（是否属于类似业绩由评审小组根据合同的内容、特点等与本项目的类似程度进行认定。） 响应文件内须同时提供合同扫描件，否则不得分。	0-2	0.0	1.0	2.0	2.0
3.1	技术	1、本次项目团队中项目经理具备信息系统项目管理师（高级）、高级项目经理（信息系统集成及服务）、网络工程师、注册信息安全专业人员证书（CISP）得4分，具备三项得2分，具备两项得1分，具备一项得0.5分。	0-4	0.0	0.0	2.0	4.0
3.2	技术	2、本次项目技术负责人具备信息系统项目管理师(高级)、一级建造师(机电工程)证书、IT服务管理(ITIL)证书、注册信息安全专业人员证书（CISP）得4分，具备三项得2分，具备两项得1分，具备一项得0.5分。	0-4	0.0	0.0	2.0	4.0
3.3	技术	3、本次项目售后团队负责人具备系统集成项目管理工程师证书、网络工程师证书、通信工程师、注册信息系统安全专家(CISSP)证书得4分，具备三项得2分，具备两项得1分，具备一项得0.5分。	0-4	0.0	0.0	0.0	4.0
3.4	技术	4、项目组其他成员（项目负责人、技术负责人和售后服务团队负责人除外）具备系统规划与管理师证书的得2分。	0-2	0.0	0.0	0.0	2.0
3.5	技术	注：同一人员的资格不可重复使用，提供人员证书扫描件及在职证明（新成立公司以成立时间计），并附入响应文件，未按要求提供的不得分。	0-0	0.0	0.0	0.0	0.0
4	技术	参数响应 投标产品的基本功能、技术指标与需求的吻合程度和偏差情况（包括所投标产品的规格型号、配置、主要技术参数、其他要求等），是否能够满足招标文件要求。完全满足得19分。每一小点参数负偏离，扣减1分/点，最多扣19分；（要求提供证明材料而未提供的视为负偏离）。 注：“▲”为实质性参数，不允许负偏离，负偏离作为无效标。技术指标参数是否正负偏离由评标委员会判定。 （投标人在投标文件中注明每项技术参数所对应证明材料的页码。因投标人未按照招标文件要求注明页码的，造成评标委员会做出不利于投标人的判定，责任由投标人自行承担）。	0-19	19.0	19.0	19.0	19.0
5	技术	技术方案 1.对产品的供货、安装调试组织措施完善，并针对本项目特点做出合理计划及调配，由专业的技术人员提供设备安装服务，并帮助招标人将设备调试到最佳使用状态，能保证项目的顺利运行。 2.供货、安装方案完善，有相应的实施能力及预案措施：（分值：0、1、2、3、4、5、6分）	0-6	4.0	4.0	4.0	5.0
6	技术	合理化建议： 投标人根据勘点给予本项目合理化建议方案，评委根据方案根据建议合理性进行打分（分值：0、1、2、3分）。	0-3	2.0	2.0	3.0	2.0

技术商务资信评分明细表

7	技术	实施方案： 根据投标人整体实施方案，包含项目组织架构、质量保障措施、进度保障措施，安全文明施工措施等方由评审小组进行综合比较打分（分值：0、1、2、3、4分）。	0-4	2.0	2.0	3.0	3.0
8	技术	培训方案： 根据投标人提供的培训内容、时间、地点、人次、课程师资进行打分（分值：0、1、2、3分）	0-3	2.0	2.0	2.0	2.0
9	技术	售后服务： 1.根据投标人提供的售后服务承诺、售后服务机构、维护车辆、服务保障措施，维护期内外的后续技术支持情况是否合理等进行比较打分（分值：0、1、2、3分）。	0-3	2.0	2.0	2.0	2.0
10	技术	应急保障： 根据投标人提供的应急预案，突击保障、突发问题解决、纠纷的响应速度以及处理方案等是否具有可靠性和周密性进行打分（分值：0、1、2、3分）。	0-3	2.0	2.0	2.0	2.0
11.1	技术	一、远程服务功能（5分） 1、呼叫控制：用户端一键发起呼叫，坐席人员接通后，可转接给其他坐席或者邀请其他坐席进行三方通话。（功能具备，效果好的得1分；功能具备，效果一般的得0.5分；功能缺漏或效果差的不得分） 2、远程视频帮办：用户与坐席进行实时视频通话，可以向坐席咨询业务办理相关事务，坐席远程指导用户办理业务。（功能具备，效果好的得1分；功能具备，效果一般的得0.5分；功能缺漏或效果差的不得分） 3、监察干预：监察人员可以查看当前正在进行的服务，可以查看当前坐席与用户视频通讯画面。在监察过程中，用户、坐席无感知。如果碰到坐席服务人员在服务过程中存在问题，可以对坐席服务人员进行干预操作。干预过程中，用户端暂停服务，用户听不到监察人员与坐席之间的对话。（功能具备，效果好的得1分；功能具备，效果一般的得0.5分；功能缺漏或效果差的不得分） 4、录音录像：通话过程进行自动录音录像，通话结束后，生成流媒体文件（mp4），并上传到存储服务器进行存储；可以通过Web方式对录像进行查询，并进行点播。（功能具备，效果好的得1分；功能具备，效果一般的得0.5分；功能缺漏或效果差的不得分） 5、会话保持：通话过程中，因不可预估因素（比如断网、断电）造成通话中断，服务会保持会话2分钟（2分钟内设备启动/网络接入，视频通话会继续）。（功能具备，效果好的得1分；功能具备，效果一般的得0.5分；功能缺漏或效果差的不得分）	0-5	0.0	2.0	0.0	4.0
11.2	技术	二、大屏数据驾驶舱功能（5分） 1、受理实时热力图：通过热力图、数据概览等方式，展示未来大厅的实时受理情况、渠道调控情况、市区办事概况；（功能具备，效果好的得1分；功能具备，效果一般的得0.5分；功能缺漏或效果差的不得分） 2、受理数据概览：支持汇总大厅的受理总量、办结率、平均办理时长等关键指标；（功能具备，效果好的得1分；功能具备，效果一般的得0.5分；功能缺漏或效果差的不得分） 3、结合时间轴与时间区域内的业务办理量，通过折线图、柱状图等可视化图表，分析办理业务的峰值时段；（功能具备，效果好的得1分；功能具备，效果一般的得0.5分；功能缺漏或效果差的不得分） 4、办事质量评估：综合评估大厅的办事质量，包括办事效率、办理量、群众满意度等；（功能具备，效果好的得1分；功能具备，效果一般的得0.5分；功能缺漏或效果差的不得分） 智慧云窗口质量评估：统计分析视频指导服务中的业务事项、会话时长、会话次数、用户好评度等。（功能具备，效果好的得1分；功能具备，效果一般的得0.5分；功能缺漏或效果差的不得分）	0-5	0.0	2.0	0.0	4.0
合计			0-70	33.0	38.0	44.0	62.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家3）

项目名称：丽水市人力社保医保服务中心软装项目（LCZ2025-010）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	浙江点创信息科技有限公司	丽水市硕普信息技术有限公司	中国电信股份有限公司丽水分公司	中国移动通信集团浙江有限公司丽水分公司
1	商务	认证证书： （1）投标人具有质量管理体系证书ISO9001、业务连续性管理体系认证证书ISO22301、信息技术服务管理体系认证证书ISO20000、信息安全管理证书ISO27001的，每个得0.5分，最多得2分； （2）投标人具有ITSS信息技术服务运行维护标准符合性证书的得1分； 响应文件内须提供上述证书扫描件，否则不得分。允许派驻机构或分公司使用母公司证书得分。	0-3	0.0	0.0	3.0	3.0
2	商务	类似业绩： 对投标人自2022年1月1日至截止开标日期前具备类似业绩进行打分，每个业绩得1分，最高得2分。（是否属于类似业绩由评审小组根据合同的内容、特点等与本项目的类似程度进行认定。） 响应文件内须同时提供合同扫描件，否则不得分。	0-2	0.0	1.0	2.0	2.0
3.1	技术	1、本次项目团队中项目经理具备信息系统项目管理师（高级）、高级项目经理（信息系统集成及服务）、网络工程师、注册信息安全专业人员证书（CISP）得4分，具备三项得2分，具备两项得1分，具备一项得0.5分。	0-4	0.0	0.0	2.0	4.0
3.2	技术	2、本次项目技术负责人具备信息系统项目管理师(高级)、一级建造师(机电工程)证书、IT服务管理(ITIL)证书、注册信息安全专业人员证书（CISP）得4分，具备三项得2分，具备两项得1分，具备一项得0.5分。	0-4	0.0	0.0	2.0	4.0
3.3	技术	3、本次项目售后团队负责人具备系统集成项目管理工程师证书、网络工程师证书、通信工程师、注册信息系统安全专家(CISSP)证书得4分，具备三项得2分，具备两项得1分，具备一项得0.5分。	0-4	0.0	0.0	0.0	4.0
3.4	技术	4、项目组其他成员（项目负责人、技术负责人和售后服务团队负责人除外）具备系统规划与管理师证书的得2分。	0-2	0.0	0.0	0.0	2.0
3.5	技术	注：同一人员的资格不可重复使用，提供人员证书扫描件及在职证明（新成立公司以成立时间计），并附入响应文件，未按要求提供的不得分。	0-0	0.0	0.0	0.0	0.0
4	技术	参数响应 投标产品的基本功能、技术指标与需求的吻合程度和偏差情况（包括所投标产品的规格型号、配置、主要技术参数、其他要求等），是否能够满足招标文件要求。完全满足得19分。每一小点参数负偏离，扣减1分/点，最多扣19分；（要求提供证明材料而未提供的视为负偏离）。 注：“▲”为实质性参数，不允许负偏离，负偏离作为无效标。技术指标参数是否正负偏离由评标委员会判定。 （投标人在投标文件中注明每项技术参数所对应证明材料的页码。因投标人未按照招标文件要求注明页码的，造成评标委员会做出不利于投标人的判定，责任由投标人自行承担）。	0-19	19.0	19.0	19.0	19.0
5	技术	技术方案 1.对产品的供货、安装调试组织措施完善，并针对本项目特点做出合理计划及调配，由专业的技术人员提供设备安装服务，并帮助招标人将设备调试到最佳使用状态，能保证项目的顺利运行。 2.供货、安装方案完善，有相应的实施能力及预案措施：（分值：0、1、2、3、4、5、6分）	0-6	3.0	4.0	5.0	5.0
6	技术	合理化建议： 投标人根据勘点给予本项目合理化建议方案，评委根据方案根据建议合理性进行打分（分值：0、1、2、3分）。	0-3	1.0	2.0	2.0	2.0

技术商务资信评分明细表

7	技术	实施方案： 根据投标人整体实施方案，包含项目组织架构、质量保障措施、进度保障措施，安全文明施工措施等方由评审小组进行综合比较打分（分值：0、1、2、3、4分）。	0-4	2.0	2.0	3.0	3.0
8	技术	培训方案： 根据投标人提供的培训内容、时间、地点、人次、课程师资进行打分（分值：0、1、2、3分）	0-3	2.0	1.0	2.0	2.0
9	技术	售后服务： 1.根据投标人提供的售后服务承诺、售后服务机构、维护车辆、服务保障措施，维护期内外的后续技术支持情况是否合理等进行比较打分（分值：0、1、2、3分）。	0-3	2.0	2.0	2.0	2.0
10	技术	应急保障： 根据投标人提供的应急预案，突击保障、突发问题解决、纠纷的响应速度以及处理方案等是否具有可靠性和周密性进行打分（分值：0、1、2、3分）。	0-3	2.0	2.0	2.0	2.0
11.1	技术	一、远程服务功能（5分） 1、呼叫控制：用户端一键发起呼叫，坐席人员接通后，可转接给其他坐席或者邀请其他坐席进行三方通话。（功能具备，效果好的得1分；功能具备，效果一般的得0.5分；功能缺漏或效果差的不得分） 2、远程视频帮办：用户与坐席进行实时视频通话，可以向坐席咨询业务办理相关事务，坐席远程指导用户办理业务。（功能具备，效果好的得1分；功能具备，效果一般的得0.5分；功能缺漏或效果差的不得分） 3、监察干预：监察人员可以查看当前正在进行的服务，可以查看当前坐席与用户视频通讯画面。在监察过程中，用户、坐席无感知。如果碰到坐席服务人员在服务过程中存在问题，可以对坐席服务人员进行干预操作。干预过程中，用户端暂停服务，用户听不到监察人员与坐席之间的对话。（功能具备，效果好的得1分；功能具备，效果一般的得0.5分；功能缺漏或效果差的不得分） 4、录音录像：通话过程进行自动录音录像，通话结束后，生成流媒体文件（mp4），并上传到存储服务器进行存储；可以通过Web方式对录像进行查询，并进行点播。（功能具备，效果好的得1分；功能具备，效果一般的得0.5分；功能缺漏或效果差的不得分） 5、会话保持：通话过程中，因不可预估因素（比如断网、断电）造成通话中断，服务会保持会话2分钟（2分钟内设备启动/网络接入，视频通话会继续）。（功能具备，效果好的得1分；功能具备，效果一般的得0.5分；功能缺漏或效果差的不得分）	0-5	0.0	1.0	0.0	4.0
11.2	技术	二、大屏数据驾驶舱功能（5分） 1、受理实时热力图：通过热力图、数据概览等方式，展示未来大厅的实时受理情况、渠道调控情况、市区办事概况；（功能具备，效果好的得1分；功能具备，效果一般的得0.5分；功能缺漏或效果差的不得分） 2、受理数据概览：支持汇总大厅的受理总量、办结率、平均办理时长等关键指标；（功能具备，效果好的得1分；功能具备，效果一般的得0.5分；功能缺漏或效果差的不得分） 3、结合时间轴与时间区域内的业务办理量，通过折线图、柱状图等可视化图表，分析办理业务的峰值时段；（功能具备，效果好的得1分；功能具备，效果一般的得0.5分；功能缺漏或效果差的不得分） 4、办事质量评估：综合评估大厅的办事质量，包括办事效率、办理量、群众满意度等；（功能具备，效果好的得1分；功能具备，效果一般的得0.5分；功能缺漏或效果差的不得分） 智慧云窗口质量评估：统计分析视频指导服务中的业务事项、会话时长、会话次数、用户好评度等。（功能具备，效果好的得1分；功能具备，效果一般的得0.5分；功能缺漏或效果差的不得分）	0-5	0.0	1.0	0.0	4.0
合计			0-70	31.0	35.0	44.0	62.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家4）

项目名称：丽水市人力社保医保服务中心软装项目（LCZ2025-010）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	浙江点创信息科技有限公司	丽水市硕普信息技术有限公司	中国电信股份有限公司丽水分公司	中国移动通信集团浙江有限公司丽水分公司
1	商务	认证证书： （1）投标人具有质量管理体系证书ISO9001、业务连续性管理体系认证证书ISO22301、信息技术服务管理体系认证证书ISO20000、信息安全管理证书ISO27001的，每个得0.5分，最多得2分； （2）投标人具有ITSS信息技术服务运行维护标准符合性证书的得1分； 响应文件内须提供上述证书扫描件，否则不得分。允许派驻机构或分公司使用母公司证书得分。	0-3	0.0	0.0	3.0	3.0
2	商务	类似业绩： 对投标人自2022年1月1日至截止开标日期前具备类似业绩进行打分，每个业绩得1分，最高得2分。（是否属于类似业绩由评审小组根据合同的内容、特点等与本项目的类似程度进行认定。） 响应文件内须同时提供合同扫描件，否则不得分。	0-2	0.0	1.0	2.0	2.0
3.1	技术	1、本次项目团队中项目经理具备信息系统项目管理师（高级）、高级项目经理（信息系统集成及服务）、网络工程师、注册信息安全专业人员证书（CISP）得4分，具备三项得2分，具备两项得1分，具备一项得0.5分。	0-4	0.0	0.0	2.0	4.0
3.2	技术	2、本次项目技术负责人具备信息系统项目管理师(高级)、一级建造师(机电工程)证书、IT服务管理(ITIL)证书、注册信息安全专业人员证书（CISP）得4分，具备三项得2分，具备两项得1分，具备一项得0.5分。	0-4	0.0	0.0	2.0	4.0
3.3	技术	3、本次项目售后团队负责人具备系统集成项目管理工程师证书、网络工程师证书、通信工程师、注册信息系统安全专家(CISSP)证书得4分，具备三项得2分，具备两项得1分，具备一项得0.5分。	0-4	0.0	0.0	0.0	4.0
3.4	技术	4、项目组其他成员（项目负责人、技术负责人和售后服务团队负责人除外）具备系统规划与管理师证书的得2分。	0-2	0.0	0.0	0.0	2.0
3.5	技术	注：同一人员的资格不可重复使用，提供人员证书扫描件及在职证明（新成立公司以成立时间计），并附入响应文件，未按要求提供的不得分。	0-0	0.0	0.0	0.0	0.0
4	技术	参数响应 投标产品的基本功能、技术指标与需求的吻合程度和偏差情况（包括所投标产品的规格型号、配置、主要技术参数、其他要求等），是否能够满足招标文件要求。完全满足得19分。每一小点参数负偏离，扣减1分/点，最多扣19分；（要求提供证明材料而未提供的视为负偏离）。 注：“▲”为实质性参数，不允许负偏离，负偏离作为无效标。技术指标参数是否正负偏离由评标委员会判定。 （投标人在投标文件中注明每项技术参数所对应证明材料的页码。因投标人未按照招标文件要求注明页码的，造成评标委员会做出不利于投标人的判定，责任由投标人自行承担）。	0-19	19.0	19.0	19.0	19.0
5	技术	技术方案 1.对产品的供货、安装调试组织措施完善，并针对本项目特点做出合理计划及调配，由专业的技术人员提供设备安装服务，并帮助招标人将设备调试到最佳使用状态，能保证项目的顺利运行。 2.供货、安装方案完善，有相应的实施能力及预案措施：（分值：0、1、2、3、4、5、6分）	0-6	3.0	3.0	4.0	5.0
6	技术	合理化建议： 投标人根据勘点给予本项目合理化建议方案，评委根据方案根据建议合理性进行打分（分值：0、1、2、3分）。	0-3	1.0	1.0	2.0	2.0

技术商务资信评分明细表

7	技术	实施方案： 根据投标人整体实施方案，包含项目组织架构、质量保障措施、进度保障措施，安全文明施工措施等方由评审小组进行综合比较打分（分值：0、1、2、3、4分）。	0-4	2.0	2.0	2.0	3.0
8	技术	培训方案： 根据投标人提供的培训内容、时间、地点、人次、课程师资进行打分（分值：0、1、2、3分）	0-3	2.0	2.0	3.0	3.0
9	技术	售后服务： 1.根据投标人提供的售后服务承诺、售后服务机构、维护车辆、服务保障措施，维护期内外的后续技术支持情况是否合理等进行比较打分（分值：0、1、2、3分）。	0-3	1.0	1.0	2.0	3.0
10	技术	应急保障： 根据投标人提供的应急预案，突击保障、突发问题解决、纠纷的响应速度以及处理方案等是否具有可靠性和周密性进行打分（分值：0、1、2、3分）。	0-3	2.0	2.0	3.0	3.0
11.1	技术	一、远程服务功能（5分） 1、呼叫控制：用户端一键发起呼叫，坐席人员接通后，可转接给其他坐席或者邀请其他坐席进行三方通话。（功能具备，效果好的得1分；功能具备，效果一般的得0.5分；功能缺漏或效果差的不得分） 2、远程视频帮办：用户与坐席进行实时视频通话，可以向坐席咨询业务办理相关事务，坐席远程指导用户办理业务。（功能具备，效果好的得1分；功能具备，效果一般的得0.5分；功能缺漏或效果差的不得分） 3、监察干预：监察人员可以查看当前正在进行的服务，可以查看当前坐席与用户视频通讯画面。在监察过程中，用户、坐席无感知。如果碰到坐席服务人员在服务过程中存在问题，可以对坐席服务人员进行干预操作。干预过程中，用户端暂停服务，用户听不到监察人员与坐席之间的对话。（功能具备，效果好的得1分；功能具备，效果一般的得0.5分；功能缺漏或效果差的不得分） 4、录音录像：通话过程进行自动录音录像，通话结束后，生成流媒体文件（mp4），并上传到存储服务器进行存储；可以通过Web方式对录像进行查询，并进行点播。（功能具备，效果好的得1分；功能具备，效果一般的得0.5分；功能缺漏或效果差的不得分） 5、会话保持：通话过程中，因不可预估因素（比如断网、断电）造成通话中断，服务会保持会话2分钟（2分钟内设备启动/网络接入，视频通话会继续）。（功能具备，效果好的得1分；功能具备，效果一般的得0.5分；功能缺漏或效果差的不得分）	0-5	0.0	2.0	0.0	4.0
11.2	技术	二、大屏数据驾驶舱功能（5分） 1、受理实时热力图：通过热力图、数据概览等方式，展示未来大厅的实时受理情况、渠道调控情况、市区办事概况；（功能具备，效果好的得1分；功能具备，效果一般的得0.5分；功能缺漏或效果差的不得分） 2、受理数据概览：支持汇总大厅的受理总量、办结率、平均办理时长等关键指标；（功能具备，效果好的得1分；功能具备，效果一般的得0.5分；功能缺漏或效果差的不得分） 3、结合时间轴与时间区域内的业务办理量，通过折线图、柱状图等可视化图表，分析办理业务的峰值时段；（功能具备，效果好的得1分；功能具备，效果一般的得0.5分；功能缺漏或效果差的不得分） 4、办事质量评估：综合评估大厅的办事质量，包括办事效率、办理量、群众满意度等；（功能具备，效果好的得1分；功能具备，效果一般的得0.5分；功能缺漏或效果差的不得分） 智慧云窗口质量评估：统计分析视频指导服务中的业务事项、会话时长、会话次数、用户好评度等。（功能具备，效果好的得1分；功能具备，效果一般的得0.5分；功能缺漏或效果差的不得分）	0-5	0.0	2.0	0.0	4.0
合计			0-70	30.0	35.0	44.0	65.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家5）

项目名称：丽水市人力社保医保服务中心软装项目（LCZ2025-010）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	浙江点创信息科技有限公司	丽水市硕普信息技术有限公司	中国电信股份有限公司丽水分公司	中国移动通信集团浙江有限公司丽水分公司
1	商务	认证证书： （1）投标人具有质量管理体系证书ISO9001、业务连续性管理体系认证证书ISO22301、信息技术服务管理体系认证证书ISO20000、信息安全管理证书ISO27001的，每个得0.5分，最多得2分； （2）投标人具有ITSS信息技术服务运行维护标准符合性证书的得1分； 响应文件内须提供上述证书扫描件，否则不得分。允许派驻机构或分公司使用母公司证书得分。	0-3	0.0	0.0	3.0	3.0
2	商务	类似业绩： 对投标人自2022年1月1日至截止开标日期前具备类似业绩进行打分，每个业绩得1分，最高得2分。（是否属于类似业绩由评审小组根据合同的内容、特点等与本项目的类似程度进行认定。） 响应文件内须同时提供合同扫描件，否则不得分。	0-2	0.0	1.0	2.0	2.0
3.1	技术	1、本次项目团队中项目经理具备信息系统项目管理师（高级）、高级项目经理（信息系统集成及服务）、网络工程师、注册信息安全专业人员证书（CISP）得4分，具备三项得2分，具备两项得1分，具备一项得0.5分。	0-4	0.0	0.0	2.0	4.0
3.2	技术	2、本次项目技术负责人具备信息系统项目管理师(高级)、一级建造师(机电工程)证书、IT服务管理(ITIL)证书、注册信息安全专业人员证书（CISP）得4分，具备三项得2分，具备两项得1分，具备一项得0.5分。	0-4	0.0	0.0	2.0	4.0
3.3	技术	3、本次项目售后团队负责人具备系统集成项目管理工程师证书、网络工程师证书、通信工程师、注册信息系统安全专家(CISSP)证书得4分，具备三项得2分，具备两项得1分，具备一项得0.5分。	0-4	0.0	0.0	0.0	4.0
3.4	技术	4、项目组其他成员（项目负责人、技术负责人和售后服务团队负责人除外）具备系统规划与管理师证书的得2分。	0-2	0.0	0.0	0.0	2.0
3.5	技术	注：同一人员的资格不可重复使用，提供人员证书扫描件及在职证明（新成立公司以成立时间计），并附入响应文件，未按要求提供的不得分。	0-0	0.0	0.0	0.0	0.0
4	技术	参数响应 投标产品的基本功能、技术指标与需求的吻合程度和偏差情况（包括所投标产品的规格型号、配置、主要技术参数、其他要求等），是否能够满足招标文件要求。完全满足得19分。每一小点参数负偏离，扣减1分/点，最多扣19分；（要求提供证明材料而未提供的视为负偏离）。 注：“▲”为实质性参数，不允许负偏离，负偏离作为无效标。技术指标参数是否正负偏离由评标委员会判定。 （投标人在投标文件中注明每项技术参数所对应证明材料的页码。因投标人未按照招标文件要求注明页码的，造成评标委员会做出不利于投标人的判定，责任由投标人自行承担）。	0-19	19.0	19.0	19.0	19.0
5	技术	技术方案 1.对产品的供货、安装调试组织措施完善，并针对本项目特点做出合理计划及调配，由专业的技术人员提供设备安装服务，并帮助招标人将设备调试到最佳使用状态，能保证项目的顺利运行。 2.供货、安装方案完善，有相应的实施能力及预案措施：（分值：0、1、2、3、4、5、6分）	0-6	4.0	3.0	5.0	5.0
6	技术	合理化建议： 投标人根据勘点给予本项目合理化建议方案，评委根据方案根据建议合理性进行打分（分值：0、1、2、3分）。	0-3	2.0	2.0	3.0	3.0

技术商务资信评分明细表

7	技术	实施方案： 根据投标人整体实施方案，包含项目组织架构、质量保障措施、进度保障措施，安全文明施工措施等方由评审小组进行综合比较打分（分值：0、1、2、3、4分）。	0-4	3.0	2.0	4.0	4.0
8	技术	培训方案： 根据投标人提供的培训内容、时间、地点、人次、课程师资进行打分（分值：0、1、2、3分）	0-3	2.0	2.0	3.0	3.0
9	技术	售后服务： 1.根据投标人提供的售后服务承诺、售后服务机构、维护车辆、服务保障措施，维护期内的后续技术支持情况是否合理等进行比较打分（分值：0、1、2、3分）。	0-3	1.0	1.0	2.0	2.0
10	技术	应急保障： 根据投标人提供的应急预案，突击保障、突发问题解决、纠纷的响应速度以及处理方案等是否具有可靠性和周密性进行打分（分值：0、1、2、3分）。	0-3	2.0	2.0	3.0	3.0
11.1	技术	一、远程服务功能（5分） 1、呼叫控制：用户端一键发起呼叫，坐席人员接通后，可转接给其他坐席或者邀请其他坐席进行三方通话。（功能具备，效果好的得1分；功能具备，效果一般的得0.5分；功能缺漏或效果差的不得分） 2、远程视频帮办：用户与坐席进行实时视频通话，可以向坐席咨询业务办理相关事务，坐席远程指导用户办理业务。（功能具备，效果好的得1分；功能具备，效果一般的得0.5分；功能缺漏或效果差的不得分） 3、监察干预：监察人员可以查看当前正在进行的服务，可以查看当前坐席与用户视频通讯画面。在监察过程中，用户、坐席无感知。如果碰到坐席服务人员在服务过程中存在问题，可以对坐席服务人员进行干预操作。干预过程中，用户端暂停服务，用户听不到监察人员与坐席之间的对话。（功能具备，效果好的得1分；功能具备，效果一般的得0.5分；功能缺漏或效果差的不得分） 4、录音录像：通话过程进行自动录音录像，通话结束后，生成流媒体文件（mp4），并上传到存储服务器进行存储；可以通过Web方式对录像进行查询，并进行点播。（功能具备，效果好的得1分；功能具备，效果一般的得0.5分；功能缺漏或效果差的不得分） 5、会话保持：通话过程中，因不可预估因素（比如断网、断电）造成通话中断，服务会保持会话2分钟（2分钟内设备启动/网络接入，视频通话会继续）。（功能具备，效果好的得1分；功能具备，效果一般的得0.5分；功能缺漏或效果差的不得分）	0-5	0.0	2.0	0.0	4.0
11.2	技术	二、大屏数据驾驶舱功能（5分） 1、受理实时热力图：通过热力图、数据概览等方式，展示未来大厅的实时受理情况、渠道调控情况、市区办事概况；（功能具备，效果好的得1分；功能具备，效果一般的得0.5分；功能缺漏或效果差的不得分） 2、受理数据概览：支持汇总大厅的受理总量、办结率、平均办理时长等关键指标；（功能具备，效果好的得1分；功能具备，效果一般的得0.5分；功能缺漏或效果差的不得分） 3、结合时间轴与时间区域内的业务办理量，通过折线图、柱状图等可视化图表，分析办理业务的峰值时段；（功能具备，效果好的得1分；功能具备，效果一般的得0.5分；功能缺漏或效果差的不得分） 4、办事质量评估：综合评估大厅的办事质量，包括办事效率、办理量、群众满意度等；（功能具备，效果好的得1分；功能具备，效果一般的得0.5分；功能缺漏或效果差的不得分） 智慧云窗口质量评估：统计分析视频指导服务中的业务事项、会话时长、会话次数、用户好评度等。（功能具备，效果好的得1分；功能具备，效果一般的得0.5分；功能缺漏或效果差的不得分）	0-5	0.0	2.0	0.0	4.0
合计			0-70	33.0	36.0	48.0	66.0

专家（签名）：