

技术商务评分明细（专家1）

项目名称：桐庐县统一政务咨询投诉举报平台热线服务外包采购项目（QDZFCG2025TL-GK-017）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	中国移动通信集团浙江有限公司	中国联合网络通信有限公司杭州市分公司	浙江卓信信息技术有限公司	杭州雷博人力资源开发有限公司	中国电信股份有限公司杭州分公司
1	商务	投标人具有自2022年6月1日以来（合同签订时间）类似项目业绩，每个业绩得0.5分，最高得1分。 说明：根据投标文件中提供的业绩合同进行评分，未提供或不符合以上条件不得分。	0-1	1.0	1.0	0.0	0.0	1.0
2	商务	投标人具有有效的质量管理体系认证证书、有效的环境管理体系认证证书、有效的职业健康管理体系认证证书的，每具有一项认证得1分，最高得3分，投标文件中提供证书复印件。 说明：评审时，采购代理机构查询全国认证认可信息公共服务平台（http://cx.cnca.cn/），评标委员会根据查询结果进行评分，不符合以上条件不得分。联合体投标的，联合体主办单位具备才可得分。	0-3	3.0	3.0	3.0	1.0	3.0
3	技术	通过对采购需求分析，投标人对同类项目的了解程度。符合项目实际情况的得2分，基本符合的得1分，有多处不足之处的得0.5分，与实际情况不符的不得分。（2分）	0-2	1.0	0.5	0.5	0.5	2.0
4	技术	对本项目重要节点、实施难点进行合理分析且分析结论符合项目实际情况的得2分，基本符合的得1分，有多处不足之处的得0.5分，与实际情况不符的不得分。（2分）	0-2	1.0	1.0	0.5	1.0	2.0
5	技术	投标人提供的坐席及班次划分合理、重点风险管控措施可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	2.0	1.0	1.0	2.0	3.0
6	技术	投标人提供的人员招聘方案可行、岗位设置合理、组织管理措施得当的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	2.0	1.0	1.0	1.0	3.0
7	技术	投标人提供的人员培训计划可行、培训内容全面的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	1.0	1.0	1.0	2.0
8	技术	投标人提供的管理制度(含网络、数据安全和保密)合理、绩效考核方案可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）。	0-2	2.0	1.0	1.0	1.0	2.0
9	技术	投标人提供的党团组织建设方案与心理健康辅导方案完善、可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	1.0	1.0	1.0	1.0	2.0
10	技术	投标人提供的桐庐县统一政务平台热线电话的接听等措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	1.0	1.0	1.0	2.0
11	技术	投标人提供的网络、微信、APP、短信等渠道的群众各类诉求的受理等措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	1.0	1.0	1.0	2.0
12	技术	投标人提供的重大紧急突发事件信息预处理措施合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	2.0	2.0	2.0	1.0	2.0
13	技术	投标人提供的预测预警、分析研判、受理情况措施合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	2.0	2.0	2.0	1.0	2.0
14	技术	投标人提供的知识库维护更新措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	1.0	1.0	1.0	1.0	2.0

技术商务资信评分明细表

15	技术	投标人提供的信息宣传报道和质量评估措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	1.0	1.0	0.5	2.0
16	技术	投标人提供的智能辅助开发工作措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	1.0	1.0	1.0	0.5	2.0
17	技术	有效接通率≥93%的解决措施合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	2.0	1.0	1.0	0.5	2.0
18	技术	上导准确率≥95%的解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	1.0	1.0	1.0	1.0	2.0
19	技术	受理质量满意率≥99%的解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	1.0	1.0	1.0	2.0
20	技术	重复交办准确率≥95%的解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
21	技术	咨询事项直接答复率≥95%的解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	1.0	1.0	1.0	1.0	2.0
22	技术	质量问题件的解决措施合理可行的得1分；不符合或不提供的不得分。（1分）	0-1	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
23	技术	责任投诉的解决措施合理可行的得1分；不符合或不提供的不得分。（1分）	0-1	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
24	技术	交办单退回率≤2%的解决措施合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	2.0	1.0	1.0	1.0	3.0
25	技术	人员流失率≤10%的解决措施合理可行的得3分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	2.0	1.0	1.0	1.0	2.0
26	技术	人员稳定率≥85%的解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	1.0	1.0	1.0	2.0
27	技术	紧急类工单转送解决措施合理可行的得1分，不可行或不提供的不得分。（1分）	0-1	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
28	技术	人工接听通话时长≥80%解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	1.0	1.0	1.0	2.0
29	技术	工作纪律解决措施合理可行的得1分，不可行或不提供的不得分。（1分）	0-1	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
30	技术	针对相关业务的保密方案，措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	1.0	1.0	1.0	1.0	2.0
31	技术	保证故障修复相应故障级别响应时间及服务要求的方案、措施。措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	1.0	1.0	1.0	2.0
32	技术	确保工作量要求达到采购标准的解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	1.0	1.0	1.0	1.0	2.0
33	技术	合同签订之日起20天内，投标人确保服务人员实际到岗率≥80%，措施合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	2.0	1.0	1.0	1.0	2.0
34	技术	呼叫中心应急响应方案，提供的平台应满足突发性、跨区域大话量的有效接入技术保障功能，投标文件中应详细描述全省一体化应急响应方案，大话务量分散部署、居家办公、第二职场的部署方案。合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	2.0	1.0	1.0	1.0	3.0
35	技术	系统数字化建设及热线接入保障措施(包括监控网管系统及技术方案)合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	2.0	1.0	1.0	1.0	3.0

技术商务资信评分明细表

36	技术	通信灾备措施(包括技术方案及平台应急维护方案)合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	2.0	2.0	1.0	1.0	2.0
37	技术	投标人根据项目需求及特点制定交付方案（内容包括但不限于人员到岗时间安排等），以保证服务人员能够有效到岗和保障通话质量，方案合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	2.0	1.0	1.0	1.0	3.0
38	商务	(1)提供驻场管理人员1名，要求达到本科及以上学历，且具有2年以上呼叫中心管理经验者得2分；否则不得分。（2分） (2)提供本项目管理团队，要求具有以下相关专业资质证书： ①拟派项目经理具有高级工程师（信息技术方向）职称证书、高级信息系统项目管理师证书、通信中级职称证书（互联网技术）、注册信息安全专业人员证书的，提供两本及以上的得2分，少提供或不提供不得分，最多得2分。 ②拟派项目技术经理具有高级信息系统项目管理师证书、高级系统分析师证书、高级网络规划设计师、通信中级职称证书（互联网技术）的，提供两本及以上的得2分，少提供或不提供不得分，最多得2分。 ③拟派项目运营经理具有工信部数字化政务服务证书、具有工信部人工智能开发工程师证书、具有高级信息系统项目管理师证书的，提供两本及以上的得2分，少提供或不提供不得分，最多得2分。 说明：项目经理、项目技术经理、项目运营经理不包含在35名人员中，投标文件中提供人员身份证复印件、社保缴纳证明、证书复印件等相关证明材料。	0-8	6.0	4.0	0.0	0.0	8.0
合计			0-90	66.0	45.5	39.0	35.0	83.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家2）

项目名称：桐庐县统一政务咨询投诉举报平台热线服务外包采购项目（QDZFCG2025TL-GK-017）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	中国移动通信集团浙江有限公司	中国联合网络通信有限公司杭州市分公司	浙江卓信信息技术有限公司	杭州雷博人力资源开发有限公司	中国电信股份有限公司杭州分公司
1	商务	投标人具有自2022年6月1日以来（合同签订时间）类似项目业绩，每个业绩得0.5分，最高得1分。 说明：根据投标文件中提供的业绩合同进行评分，未提供或不符合以上条件不得分。	0-1	1.0	1.0	0.0	0.0	1.0
2	商务	投标人具有有效的质量管理体系认证证书、有效的环境管理体系认证证书、有效的职业健康安全管理体系认证证书的，每具有一项认证得1分，最高得3分，投标文件中提供证书复印件。 说明：评审时，采购代理机构查询全国认证认可信息公共服务平台（ http://cx.cnca.cn/ ），评标委员会根据查询结果进行评分，不符合以上条件不得分。联合体投标的，联合体主办单位具备才可得分。	0-3	3.0	3.0	3.0	1.0	3.0
3	技术	通过对采购需求分析，投标人对同类项目的了解程度。符合项目实际情况的得2分，基本符合的得1分，有多处不足之处的得0.5分，与实际情况不符的不得分。（2分）	0-2	1.0	1.0	0.5	0.5	2.0
4	技术	对本项目重要节点、实施难点进行合理分析且分析结论符合项目实际情况的得2分，基本符合的得1分，有多处不足之处的得0.5分，与实际情况不符的不得分。（2分）	0-2	2.0	2.0	1.0	1.0	2.0
5	技术	投标人提供的坐席及班次划分合理、重点风险管控措施可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	2.0	2.0	1.0	1.0	2.0
6	技术	投标人提供的人员招聘方案可行、岗位设置合理、组织管理措施得当的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	2.0	2.0	1.0	1.0	2.0
7	技术	投标人提供的人员培训计划可行、培训内容全面的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	1.0	1.0	0.5	0.5	2.0
8	技术	投标人提供的管理制度(含网络、数据安全和保密)合理、绩效考核方案可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）。	0-2	1.0	1.0	0.5	0.5	2.0
9	技术	投标人提供的党团组织建设方案与心理健康辅导方案完善、可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	1.0	1.0	0.5	0.5	2.0
10	技术	投标人提供的桐庐县统一政务平台热线电话的接听等措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	1.0	1.0	0.5	0.5	2.0
11	技术	投标人提供的网络、微信、APP、短信等渠道的群众各类诉求的受理等措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	1.0	1.0	0.5	0.5	2.0
12	技术	投标人提供的重大紧急突发信息预处理措施合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	2.0	2.0	1.0	1.0	2.0
13	技术	投标人提供的预测预警、分析研判、受理情况措施合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	2.0	2.0	1.0	1.0	2.0
14	技术	投标人提供的知识库维护更新措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	1.0	1.0	1.0	1.0	2.0

技术商务资信评分明细表

15	技术	投标人提供的信息宣传报道和质量评估措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	2.0	1.0	1.0	2.0
16	技术	投标人提供的智能辅助开发工作措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	2.0	1.0	1.0	2.0
17	技术	有效接通率≥93%的解决措施合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	2.0	2.0	1.0	1.0	2.0
18	技术	上导准确率≥95%的解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	2.0	1.0	1.0	2.0
19	技术	受理质量满意率≥99%的解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	2.0	1.0	1.0	2.0
20	技术	重复交办准确率≥95%的解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	2.0	1.0	1.0	2.0
21	技术	咨询事项直接答复率≥95%的解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	2.0	1.0	1.0	2.0
22	技术	质量问题件的解决措施合理可行的得1分；不符合或不提供的不得分。（1分）	0-1	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
23	技术	责任投诉的解决措施合理可行的得1分；不符合或不提供的不得分。（1分）	0-1	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
24	技术	交办单退回率≤2%的解决措施合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	2.0	2.0	1.0	1.0	3.0
25	技术	人员流失率≤10%的解决措施合理可行的得3分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	2.0	2.0	1.0	1.0	3.0
26	技术	人员稳定率≥85%的解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	2.0	1.0	1.0	2.0
27	技术	紧急类工单转送解决措施合理可行的得1分，不可行或不提供的不得分。（1分）	0-1	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
28	技术	人工接听通话时长≥80%解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	2.0	1.0	1.0	2.0
29	技术	工作纪律解决措施合理可行的得1分，不可行或不提供的不得分。（1分）	0-1	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
30	技术	针对相关业务的保密方案，措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	2.0	1.0	1.0	2.0
31	技术	保证故障修复相应故障级别响应时间及服务要求的方案、措施。措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	2.0	1.0	1.0	2.0
32	技术	确保工作量要求达到采购标准的解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	2.0	1.0	1.0	2.0
33	技术	合同签订之日起20天内，投标人确保服务人员实际到岗率≥80%，措施合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	3.0	3.0	2.0	2.0	3.0
34	技术	呼叫中心应急响应方案，提供的平台应满足突发性、跨区域大话量的有效接入技术保障功能，投标文件中应详细描述全省一体化应急响应方案，大话务量分散部署、居家办公、第二职场的部署方案。合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	2.0	2.0	2.0	2.0	3.0
35	技术	系统数字化建设及热线接入保障措施(包括监控网管系统及技术方案)合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	2.0	2.0	2.0	2.0	3.0

技术商务资信评分明细表

36	技术	通信灾备措施(包括技术方案及平台应急维护方案)合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	2.0	2.0	1.0	1.0	3.0
37	技术	投标人根据项目需求及特点制定交付方案（内容包括但不限于人员到岗时间安排等），以保证服务人员能够有效到岗和保障通话质量，方案合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	2.0	2.0	1.0	1.0	3.0
38	商务	(1)提供驻场管理人员1名，要求达到本科及以上学历，且具有2年以上呼叫中心管理经验者得2分；否则不得分。（2分） (2)提供本项目管理团队，要求具有以下相关专业资质证书： ①拟派项目经理具有高级工程师（信息技术方向）职称证书、高级信息系统项目管理师证书、通信中级职称证书（互联网技术）、注册信息安全专业人员证书的，提供两本及以上的得2分，少提供或不提供不得分，最多得2分。 ②拟派项目技术经理具有高级信息系统项目管理师证书、高级系统分析师证书、高级网络规划设计师、通信中级职称证书（互联网技术）的，提供两本及以上的得2分，少提供或不提供不得分，最多得2分。 ③拟派项目运营经理具有工信部数字化政务服务证书、具有工信部人工智能开发工程师证书、具有高级信息系统项目管理师证书的，提供两本及以上的得2分，少提供或不提供不得分，最多得2分。 说明：项目经理、项目技术经理、项目运营经理不包含在35名人员中，投标文件中提供人员身份证复印件、社保缴纳证明、证书复印件等相关证明材料。	0-8	6.0	4.0	0.0	0.0	8.0
合计			0-90	70.0	68.0	38.0	36.0	85.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家3）

项目名称：桐庐县统一政务咨询投诉举报平台热线服务外包采购项目（QDZFCG2025TL-GK-017）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	中国移动通信集团浙江有限公司	中国联合网络通信有限公司杭州市分公司	浙江卓信信息技术有限公司	杭州雷博人力资源开发有限公司	中国电信股份有限公司杭州分公司
1	商务	投标人具有自2022年6月1日以来（合同签订时间）类似项目业绩，每个业绩得0.5分，最高得1分。 说明：根据投标文件中提供的业绩合同进行评分，未提供或不符合以上条件不得分。	0-1	1.0	1.0	0.0	0.0	1.0
2	商务	投标人具有有效的质量管理体系认证证书、有效的环境管理体系认证证书、有效的职业健康管理体系认证证书的，每具有一项认证得1分，最高得3分，投标文件中提供证书复印件。 说明：评审时，采购代理机构查询全国认证认可信息公共服务平台（ http://cx.cnca.cn/ ），评标委员会根据查询结果进行评分，不符合以上条件不得分。联合体投标的，联合体主办单位具备才可得分。	0-3	3.0	3.0	3.0	1.0	3.0
3	技术	通过对采购需求分析，投标人对同类项目的了解程度。符合项目实际情况的得2分，基本符合的得1分，有多处不足之处的得0.5分，与实际情况不符的不得分。（2分）	0-2	2.0	1.0	1.0	1.0	2.0
4	技术	对本项目重要节点、实施难点进行合理分析且分析结论符合项目实际情况的得2分，基本符合的得1分，有多处不足之处的得0.5分，与实际情况不符的不得分。（2分）	0-2	2.0	1.0	1.0	1.0	2.0
5	技术	投标人提供的坐席及班次划分合理、重点风险管控措施可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	2.0	1.0	2.0	2.0	3.0
6	技术	投标人提供的人员招聘方案可行、岗位设置合理、组织管理措施得当的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
7	技术	投标人提供的人员培训计划可行、培训内容全面的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	2.0	1.0	1.0	2.0
8	技术	投标人提供的管理制度(含网络、数据安全和保密)合理、绩效考核方案可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）。	0-2	2.0	2.0	1.0	1.0	2.0
9	技术	投标人提供的党团组织建设方案与心理健康辅导方案完善、可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	1.0	1.0	1.0	2.0
10	技术	投标人提供的桐庐县统一政务平台热线电话的接听等措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	1.0	1.0	1.0	2.0
11	技术	投标人提供的网络、微信、APP、短信等渠道的群众各类诉求的受理等措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	1.0	1.0	1.0	2.0
12	技术	投标人提供的重大紧急突发信息预处理措施合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
13	技术	投标人提供的预测预警、分析研判、受理情况措施合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	2.0	2.0	1.0	1.0	2.0
14	技术	投标人提供的知识库维护更新措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0

技术商务资信评分明细表

15	技术	投标人提供的信息宣传报道和质量评估措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	2.0	1.0	1.0	2.0
16	技术	投标人提供的智能辅助开发工作措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
17	技术	有效接通率≥93%的解决措施合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	3.0	2.0	2.0	2.0	3.0
18	技术	上导准确率≥95%的解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	1.0	1.0	1.0	2.0
19	技术	受理质量满意率≥99%的解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	1.0	1.0	1.0	2.0
20	技术	重复交办准确率≥95%的解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	1.0	1.0	1.0	2.0
21	技术	咨询事项直接答复率≥95%的解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	1.0	1.0	1.0	2.0
22	技术	质量问题件的解决措施合理可行的得1分；不符合或不提供的不得分。（1分）	0-1	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
23	技术	责任投诉的解决措施合理可行的得1分；不符合或不提供的不得分。（1分）	0-1	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
24	技术	交办单退回率≤2%的解决措施合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	2.0	1.0	1.0	1.0	2.0
25	技术	人员流失率≤10%的解决措施合理可行的得3分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	2.0	2.0	1.0	1.0	3.0
26	技术	人员稳定率≥85%的解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	2.0	1.0	1.0	2.0
27	技术	紧急类工单转送解决措施合理可行的得1分，不可行或不提供的不得分。（1分）	0-1	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
28	技术	人工接听通话时长≥80%解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	2.0	1.0	1.0	2.0
29	技术	工作纪律解决措施合理可行的得1分，不可行或不提供的不得分。（1分）	0-1	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
30	技术	针对相关业务的保密方案，措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	2.0	1.0	1.0	2.0
31	技术	保证故障修复相应故障级别响应时间及服务要求的方案、措施。措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
32	技术	确保工作量要求达到采购标准的解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
33	技术	合同签订之日起20天内，投标人确保服务人员实际到岗率≥80%，措施合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	3.0	2.0	2.0	2.0	3.0
34	技术	呼叫中心应急响应方案，提供的平台应满足突发性、跨区域大话务量的有效接入技术保障功能，投标文件中应详细描述全省一体化应急响应方案，大话务量分散部署、居家办公、第二职场的部署方案。合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	3.0	2.0	2.0	2.0	3.0
35	技术	系统数字化建设及热线接入保障措施(包括监控网管系统及技术方案)合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	3.0	2.0	2.0	1.0	3.0

技术商务资信评分明细表

36	技术	通信灾备措施(包括技术方案及平台应急维护方案)合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	3.0	2.0	1.0	2.0	3.0
37	技术	投标人根据项目需求及特点制定交付方案（内容包括但不限于人员到岗时间安排等），以保证服务人员能够有效到岗和保障通话质量，方案合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
38	商务	(1)提供驻场管理人员1名，要求达到本科及以上学历，且具有2年以上呼叫中心管理经验者得2分；否则不得分。（2分） (2)提供本项目管理团队，要求具有以下相关专业资质证书： ①拟派项目经理具有高级工程师（信息技术方向）职称证书、高级信息系统项目管理师证书、通信中级职称证书（互联网技术）、注册信息安全专业人员证书的，提供两本及以上的得2分，少提供或不提供不得分，最多得2分。 ②拟派项目技术经理具有高级信息系统项目管理师证书、高级系统分析师证书、高级网络规划设计师、通信中级职称证书（互联网技术）的，提供两本及以上的得2分，少提供或不提供不得分，最多得2分。 ③拟派项目运营经理具有工信部数字化政务服务证书、具有工信部人工智能开发工程师证书、具有高级信息系统项目管理师证书的，提供两本及以上的得2分，少提供或不提供不得分，最多得2分。 说明：项目经理、项目技术经理、项目运营经理不包含在35名人员中，投标文件中提供人员身份证复印件、社保缴纳证明、证书复印件等相关证明材料。	0-8	6.0	4.0	0.0	0.0	8.0
合计			0-90	80.0	62.0	49.0	47.0	84.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家4）

项目名称：桐庐县统一政务咨询投诉举报平台热线服务外包采购项目（QDZFCG2025TL-GK-017）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	中国移动通信集团浙江有限公司	中国联合网络通信有限公司杭州市分公司	浙江卓信信息技术有限公司	杭州雷博人力资源开发有限公司	中国电信股份有限公司杭州分公司
1	商务	投标人具有自2022年6月1日以来（合同签订时间）类似项目业绩，每个业绩得0.5分，最高得1分。 说明：根据投标文件中提供的业绩合同进行评分，未提供或不符合以上条件不得分。	0-1	1.0	1.0	0.0	0.0	1.0
2	商务	投标人具有有效的质量管理体系认证证书、有效的环境管理体系认证证书、有效的职业健康安全管理体系认证证书的，每具有一项认证得1分，最高得3分，投标文件中提供证书复印件。 说明：评审时，采购代理机构查询全国认证认可信息公共服务平台（http://cx.cnca.cn/），评标委员会根据查询结果进行评分，不符合以上条件不得分。联合体投标的，联合体主办单位具备才可得分。	0-3	3.0	3.0	3.0	1.0	3.0
3	技术	通过对采购需求分析，投标人对同类项目的了解程度。符合项目实际情况的得2分，基本符合的得1分，有多处不足之处的得0.5分，与实际情况不符的不得分。（2分）	0-2	1.0	0.5	0.5	0.5	2.0
4	技术	对本项目重要节点、实施难点进行合理分析且分析结论符合项目实际情况的得2分，基本符合的得1分，有多处不足之处的得0.5分，与实际情况不符的不得分。（2分）	0-2	1.0	1.0	0.5	0.5	2.0
5	技术	投标人提供的坐席及班次划分合理、重点风险管控措施可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	2.0	2.0	1.0	1.0	2.0
6	技术	投标人提供的人员招聘方案可行、岗位设置合理、组织管理措施得当的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	2.0	1.0	1.0	1.0	3.0
7	技术	投标人提供的人员培训计划可行、培训内容全面的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	1.0	1.0	0.5	0.5	2.0
8	技术	投标人提供的管理制度(含网络、数据安全和保密)合理、绩效考核方案可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）。	0-2	2.0	1.0	0.5	0.5	2.0
9	技术	投标人提供的党团组织建设方案与心理健康辅导方案完善、可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	1.0	1.0	1.0	2.0
10	技术	投标人提供的桐庐县统一政务平台热线电话的接听等措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	1.0	1.0	1.0	2.0
11	技术	投标人提供的网络、微信、APP、短信等渠道的群众各类诉求的受理等措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	1.0	1.0	1.0	2.0
12	技术	投标人提供的重大紧急突发信息预处理措施合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	2.0	2.0	1.0	1.0	3.0
13	技术	投标人提供的预测预警、分析研判、受理情况措施合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	2.0	2.0	1.0	1.0	3.0
14	技术	投标人提供的知识库维护更新措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	2.0	1.0	1.0	2.0

技术商务资信评分明细表

15	技术	投标人提供的信息宣传报道和质量评估措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	1.0	1.0	0.5	0.5	2.0
16	技术	投标人提供的智能辅助开发工作措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	1.0	0.5	0.5	2.0
17	技术	有效接通率≥93%的解决措施合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	2.0	1.0	0.5	0.5	2.0
18	技术	上导准确率≥95%的解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	1.0	0.5	0.5	0.5	2.0
19	技术	受理质量满意率≥99%的解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	1.0	0.5	0.5	0.5	1.0
20	技术	重复交办准确率≥95%的解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	1.0	0.5	0.5	0.5	1.0
21	技术	咨询事项直接答复率≥95%的解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	1.0	0.5	0.5	0.5	2.0
22	技术	质量问题件的解决措施合理可行的得1分；不符合或不提供的不得分。（1分）	0-1	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
23	技术	责任投诉的解决措施解决措施合理可行的得1分；不符合或不提供的不得分。（1分）	0-1	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
24	技术	交办单退回率≤2%的解决措施合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	3.0	2.0	1.0	1.0	3.0
25	技术	人员流失率≤10%的解决措施合理可行的得3分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	3.0	2.0	1.0	1.0	3.0
26	技术	人员稳定率≥85%的解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	1.0	1.0	1.0	2.0
27	技术	紧急类工单转送解决措施合理可行的得1分，不可行或不提供的不得分。（1分）	0-1	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
28	技术	人工接听通话时长≥80%解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	1.0	1.0	1.0	1.0	2.0
29	技术	工作纪律解决措施合理可行的得1分，不可行或不提供的不得分。（1分）	0-1	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
30	技术	针对相关业务的保密方案，措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	1.0	1.0	1.0	2.0
31	技术	保证故障修复相应故障级别响应时间及服务要求的方案、措施。措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	1.0	1.0	1.0	2.0
32	技术	确保工作量要求达到采购标准的解决措施解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	1.0	1.0	0.5	0.5	2.0
33	技术	合同签订之日起20天内，投标人确保服务人员实际到岗率≥80%，措施合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	3.0	3.0	2.0	2.0	3.0
34	技术	呼叫中心应急响应方案，提供的平台应满足突发性、跨区域大话量的有效接入技术保障功能，投标文件中应详细描述全省一体化应急响应方案，大话务量分散部署、居家办公、第二职场的部署方案。合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	2.0	2.0	1.0	1.0	3.0
35	技术	系统数字化建设及热线接入保障措施(包括监控网管系统及技术方案)合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	3.0	2.0	1.0	1.0	3.0

技术商务资信评分明细表

36	技术	通信灾备措施(包括技术方案及平台应急维护方案)合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	3.0	3.0	1.0	1.0	3.0
37	技术	投标人根据项目需求及特点制定交付方案（内容包括但不限于人员到岗时间安排等），以保证服务人员能够有效到岗和保障通话质量，方案合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	3.0	2.0	1.0	1.0	3.0
38	商务	(1)提供驻场管理人员1名，要求达到本科及以上学历，且具有2年以上呼叫中心管理经验者得2分；否则不得分。（2分） (2)提供本项目管理团队，要求具有以下相关专业资质证书： ①拟派项目经理具有高级工程师（信息技术方向）职称证书、高级信息系统项目管理师证书、通信中级职称证书（互联网技术）、注册信息安全专业人员证书的，提供两本及以上的得2分，少提供或不提供不得分，最多得2分。 ②拟派项目技术经理具有高级信息系统项目管理师证书、高级系统分析师证书、高级网络规划设计师、通信中级职称证书（互联网技术）的，提供两本及以上的得2分，少提供或不提供不得分，最多得2分。 ③拟派项目运营经理具有工信部数字化政务服务证书、具有工信部人工智能开发工程师证书、具有高级信息系统项目管理师证书的，提供两本及以上的得2分，少提供或不提供不得分，最多得2分。 说明：项目经理、项目技术经理、项目运营经理不包含在35名人员中，投标文件中提供人员身份证复印件、社保缴纳证明、证书复印件等相关证明材料。	0-8	6.0	4.0	0.0	0.0	8.0
合计			0-90	72.0	53.5	33.0	31.0	86.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家5）

项目名称：桐庐县统一政务咨询投诉举报平台热线服务外包采购项目（QDZFCG2025TL-GK-017）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	中国移动通信集团浙江有限公司	中国联合网络通信有限公司杭州市分公司	浙江卓信信息技术有限公司	杭州雷博人力资源开发有限公司	中国电信股份有限公司杭州分公司
1	商务	投标人具有自2022年6月1日以来（合同签订时间）类似项目业绩，每个业绩得0.5分，最高得1分。 说明：根据投标文件中提供的业绩合同进行评分，未提供或不符合以上条件不得分。	0-1	1.0	1.0	0.0	0.0	1.0
2	商务	投标人具有有效的质量管理体系认证证书、有效的环境管理体系认证证书、有效的职业健康安全管理体系认证证书的，每具有一项认证得1分，最高得3分，投标文件中提供证书复印件。 说明：评审时，采购代理机构查询全国认证认可信息公共服务平台（ http://cx.cnca.cn/ ），评标委员会根据查询结果进行评分，不符合以上条件不得分。联合体投标的，联合体主办单位具备才可得分。	0-3	3.0	3.0	3.0	1.0	3.0
3	技术	通过对采购需求分析，投标人对同类项目的了解程度。符合项目实际情况的得2分，基本符合的得1分，有多处不足之处的得0.5分，与实际情况不符的不得分。（2分）	0-2	2.0	1.0	1.0	1.0	2.0
4	技术	对本项目重要节点、实施难点进行合理分析且分析结论符合项目实际情况的得2分，基本符合的得1分，有多处不足之处的得0.5分，与实际情况不符的不得分。（2分）	0-2	2.0	2.0	1.0	1.0	2.0
5	技术	投标人提供的坐席及班次划分合理、重点风险管控措施可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	2.0	2.0	1.0	1.0	3.0
6	技术	投标人提供的人员招聘方案可行、岗位设置合理、组织管理措施得当的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	3.0	3.0	2.0	2.0	3.0
7	技术	投标人提供的人员培训计划可行、培训内容全面的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	1.0	0.5	0.5	2.0
8	技术	投标人提供的管理制度(含网络、数据安全和保密)合理、绩效考核方案可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）。	0-2	1.0	1.0	0.5	0.5	1.0
9	技术	投标人提供的党团组织建设方案与心理健康辅导方案完善、可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	1.0	0.5	0.5	2.0
10	技术	投标人提供的桐庐县统一政务平台热线电话的接听等措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	1.0	0.5	0.5	2.0
11	技术	投标人提供的网络、微信、APP、短信等渠道的群众各类诉求的受理等措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	1.0	1.0	0.5	0.5	1.0
12	技术	投标人提供的重大紧急突发信息预处理措施合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	2.0	2.0	1.0	1.0	2.0
13	技术	投标人提供的预测预警、分析研判、受理情况措施合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	2.0	2.0	1.0	1.0	3.0
14	技术	投标人提供的知识库维护更新措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	1.0	1.0	0.5	0.5	2.0

技术商务资信评分明细表

15	技术	投标人提供的信息宣传报道和质量评估措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	2.0	1.0	1.0	2.0
16	技术	投标人提供的智能辅助开发工作措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	2.0	1.0	1.0	2.0
17	技术	有效接通率≥93%的解决措施合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	3.0	2.0	1.0	1.0	3.0
18	技术	上导准确率≥95%的解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	1.0	0.5	0.5	0.5	2.0
19	技术	受理质量满意率≥99%的解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	1.0	1.0	0.5	0.5	2.0
20	技术	重复交办准确率≥95%的解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	1.0	1.0	0.5	0.5	2.0
21	技术	咨询事项直接答复率≥95%的解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	1.0	0.5	0.5	2.0
22	技术	质量问题件的解决措施合理可行的得1分；不符合或不提供的不得分。（1分）	0-1	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
23	技术	责任投诉的解决措施解决措施合理可行的得1分；不符合或不提供的不得分。（1分）	0-1	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
24	技术	交办单退回率≤2%的解决措施合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	2.0	1.0	1.0	1.0	2.0
25	技术	人员流失率≤10%的解决措施合理可行的得3分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	2.0	1.0	1.0	1.0	2.0
26	技术	人员稳定率≥85%的解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	1.0	1.0	0.5	0.5	2.0
27	技术	紧急类工单转送解决措施合理可行的得1分，不可行或不提供的不得分。（1分）	0-1	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
28	技术	人工接听通话时长≥80%解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	1.0	0.5	0.5	0.5	2.0
29	技术	工作纪律解决措施合理可行的得1分，不可行或不提供的不得分。（1分）	0-1	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
30	技术	针对相关业务的保密方案，措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	1.0	1.0	1.0	2.0
31	技术	保证故障修复相应故障级别响应时间及服务要求的方案、措施。措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	1.0	0.5	0.5	2.0
32	技术	确保工作量要求达到采购标准的解决措施解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	1.0	0.5	0.5	2.0
33	技术	合同签订之日起20天内，投标人确保服务人员实际到岗率≥80%，措施合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	2.0	1.0	0.5	0.5	2.0
34	技术	呼叫中心应急响应方案，提供的平台应满足突发性、跨区域大话量的有效接入技术保障功能，投标文件中应详细描述全省一体化应急响应方案，大话务量分散部署、居家办公、第二职场的部署方案。合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	3.0	2.0	1.0	1.0	3.0
35	技术	系统数字化建设及热线接入保障措施(包括监控网管系统及技术方案)合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	3.0	2.0	1.0	1.0	3.0

技术商务资信评分明细表

36	技术	通信灾备措施(包括技术方案及平台应急维护方案)合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	3.0	2.0	1.0	1.0	3.0
37	技术	投标人根据项目需求及特点制定交付方案（内容包括但不限于人员到岗时间安排等），以保证服务人员能够有效到岗和保障通话质量，方案合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	3.0	2.0	1.0	1.0	3.0
38	商务	(1)提供驻场管理人员1名，要求达到本科及以上学历，且具有2年以上呼叫中心管理经验者得2分；否则不得分。（2分） (2)提供本项目管理团队，要求具有以下相关专业资质证书： ①拟派项目经理具有高级工程师（信息技术方向）职称证书、高级信息系统项目管理师证书、通信中级职称证书（互联网技术）、注册信息安全专业人员证书的，提供两本及以上的得2分，少提供或不提供不得分，最多得2分。 ②拟派项目技术经理具有高级信息系统项目管理师证书、高级系统分析师证书、高级网络规划设计师、通信中级职称证书（互联网技术）的，提供两本及以上的得2分，少提供或不提供不得分，最多得2分。 ③拟派项目运营经理具有工信部数字化政务服务证书、具有工信部人工智能开发工程师证书、具有高级信息系统项目管理师证书的，提供两本及以上的得2分，少提供或不提供不得分，最多得2分。 说明：项目经理、项目技术经理、项目运营经理不包含在35名人员中，投标文件中提供人员身份证复印件、社保缴纳证明、证书复印件等相关证明材料。	0-8	6.0	4.0	0.0	0.0	8.0
合计			0-90	74.0	55.0	31.5	29.5	84.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家6）

项目名称：桐庐县统一政务咨询投诉举报平台热线服务外包采购项目（QDZFCG2025TL-GK-017）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	中国移动通信集团浙江有限公司	中国联合网络通信有限公司杭州市分公司	浙江卓信信息技术有限公司	杭州雷博人力资源开发有限公司	中国电信股份有限公司杭州分公司
1	商务	投标人具有自2022年6月1日以来（合同签订时间）类似项目业绩，每个业绩得0.5分，最高得1分。 说明：根据投标文件中提供的业绩合同进行评分，未提供或不符合以上条件不得分。	0-1	1.0	1.0	0.0	0.0	1.0
2	商务	投标人具有有效的质量管理体系认证证书、有效的环境管理体系认证证书、有效的职业健康管理体系认证证书的，每具有一项认证得1分，最高得3分，投标文件中提供证书复印件。 说明：评审时，采购代理机构查询全国认证认可信息公共服务平台（http://cx.cnca.cn/），评标委员会根据查询结果进行评分，不符合以上条件不得分。联合体投标的，联合体主办单位具备才可得分。	0-3	3.0	3.0	3.0	1.0	3.0
3	技术	通过对采购需求分析，投标人对同类项目的了解程度。符合项目实际情况的得2分，基本符合的得1分，有多处不足之处的得0.5分，与实际情况不符的不得分。（2分）	0-2	2.0	1.0	1.0	1.0	2.0
4	技术	对本项目重要节点、实施难点进行合理分析且分析结论符合项目实际情况的得2分，基本符合的得1分，有多处不足之处的得0.5分，与实际情况不符的不得分。（2分）	0-2	2.0	2.0	1.0	2.0	2.0
5	技术	投标人提供的坐席及班次划分合理、重点风险管控措施可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	3.0	2.0	1.0	2.0	3.0
6	技术	投标人提供的人员招聘方案可行、岗位设置合理、组织管理措施得当的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	3.0	3.0	2.0	1.0	3.0
7	技术	投标人提供的人员培训计划可行、培训内容全面的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	2.0	1.0	1.0	2.0
8	技术	投标人提供的管理制度(含网络、数据安全和保密)合理、绩效考核方案可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）。	0-2	2.0	2.0	1.0	1.0	2.0
9	技术	投标人提供的党团组织建设方案与心理健康辅导方案完善、可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	1.0	2.0	1.0	2.0
10	技术	投标人提供的桐庐县统一政务平台热线电话的接听等措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	1.0	1.0	2.0	2.0
11	技术	投标人提供的网络、微信、APP、短信等渠道的群众各类诉求的受理等措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	1.0	2.0	1.0	2.0
12	技术	投标人提供的重大紧急突发信息预处理措施合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	3.0	1.0	2.0	2.0	3.0
13	技术	投标人提供的预测预警、分析研判、受理情况措施合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	3.0	1.0	1.0	2.0	3.0
14	技术	投标人提供的知识库维护更新措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	1.0	1.0	1.0	2.0

技术商务资信评分明细表

15	技术	投标人提供的信息宣传报道和质量评估措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	1.0	1.0	1.0	2.0
16	技术	投标人提供的智能辅助开发工作措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	1.0	1.0	1.0	2.0
17	技术	有效接通率≥93%的解决措施合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	3.0	1.0	2.0	1.0	3.0
18	技术	上导准确率≥95%的解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	1.0	1.0	1.0	2.0
19	技术	受理质量满意率≥99%的解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	1.0	1.0	1.0	2.0
20	技术	重复交办准确率≥95%的解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	1.0	1.0	0.5	2.0
21	技术	咨询事项直接答复率≥95%的解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	1.0	1.0	0.5	2.0
22	技术	质量问题件的解决措施合理可行的得1分；不符合或不提供的不得分。（1分）	0-1	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
23	技术	责任投诉的解决措施解决措施合理可行的得1分；不符合或不提供的不得分。（1分）	0-1	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
24	技术	交办单退回率≤2%的解决措施合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	2.0	1.0	2.0	1.0	3.0
25	技术	人员流失率≤10%的解决措施合理可行的得3分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	3.0	1.0	1.0	1.0	3.0
26	技术	人员稳定率≥85%的解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	0.5	1.0	0.5	2.0
27	技术	紧急类工单转送解决措施合理可行的得1分，不可行或不提供的不得分。（1分）	0-1	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
28	技术	人工接听通话时长≥80%解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	0.5	1.0	0.5	2.0
29	技术	工作纪律解决解决措施合理可行的得1分，不可行或不提供的不得分。（1分）	0-1	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
30	技术	针对相关业务的保密方案，措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	2.0	1.0	0.5	2.0
31	技术	保证故障修复相应故障级别响应时间及服务要求的方案、措施。措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	1.0	1.0	0.5	2.0
32	技术	确保工作量要求达到采购标准的解决措施解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	1.0	2.0	0.5	2.0
33	技术	合同签订之日起20天内，投标人确保服务人员实际到岗率≥80%，措施合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	3.0	1.0	2.0	1.0	3.0
34	技术	呼叫中心应急响应方案，提供的平台应满足突发性、跨区域大话量的有效接入技术保障功能，投标文件中应详细描述全省一体化应急响应方案，大话务量分散部署、居家办公、第二职场的部署方案。合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	3.0	1.0	2.0	1.0	3.0
35	技术	系统数字化建设及热线接入保障措施(包括监控网管系统及技术方案)合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	2.0	2.0	1.0	2.0	3.0

技术商务资信评分明细表

36	技术	通信灾备措施(包括技术方案及平台应急维护方案)合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	3.0	1.0	2.0	1.0	3.0
37	技术	投标人根据项目需求及特点制定交付方案（内容包括但不限于人员到岗时间安排等），以保证服务人员能够有效到岗和保障通话质量，方案合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	3.0	1.0	2.0	1.0	3.0
38	商务	(1)提供驻场管理人员1名，要求达到本科及以上学历，且具有2年以上呼叫中心管理经验者得2分；否则不得分。（2分） (2)提供本项目管理团队，要求具有以下相关专业资质证书： ①拟派项目经理具有高级工程师（信息技术方向）职称证书、高级信息系统项目管理师证书、通信中级职称证书（互联网技术）、注册信息安全专业人员证书的，提供两本及以上的得2分，少提供或不提供不得分，最多得2分。 ②拟派项目技术经理具有高级信息系统项目管理师证书、高级系统分析师证书、高级网络规划设计师、通信中级职称证书（互联网技术）的，提供两本及以上的得2分，少提供或不提供不得分，最多得2分。 ③拟派项目运营经理具有工信部数字化政务服务证书、具有工信部人工智能开发工程师证书、具有高级信息系统项目管理师证书的，提供两本及以上的得2分，少提供或不提供不得分，最多得2分。 说明：项目经理、项目技术经理、项目运营经理不包含在35名人员中，投标文件中提供人员身份证复印件、社保缴纳证明、证书复印件等相关证明材料。	0-8	6.0	4.0	0.0	0.0	8.0
合计			0-90	86.0	50.0	49.0	38.5	90.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家7）

项目名称：桐庐县统一政务咨询投诉举报平台热线服务外包采购项目（QDZFCG2025TL-GK-017）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	中国移动通信集团浙江有限公司	中国联合网络通信有限公司杭州市分公司	浙江卓信信息技术有限公司	杭州雷博人力资源开发有限公司	中国电信股份有限公司杭州分公司
1	商务	投标人具有自2022年6月1日以来（合同签订时间）类似项目业绩，每个业绩得0.5分，最高得1分。 说明：根据投标文件中提供的业绩合同进行评分，未提供或不符合以上条件不得分。	0-1	1.0	1.0	0.0	0.0	1.0
2	商务	投标人具有有效的质量管理体系认证证书、有效的环境管理体系认证证书、有效的职业健康安全管理体系认证证书的，每具有一项认证得1分，最高得3分，投标文件中提供证书复印件。 说明：评审时，采购代理机构查询全国认证认可信息公共服务平台（http://cx.cnca.cn/），评标委员会根据查询结果进行评分，不符合以上条件不得分。联合体投标的，联合体主办单位具备才可得分。	0-3	3.0	3.0	3.0	1.0	3.0
3	技术	通过对采购需求分析，投标人对同类项目的了解程度。符合项目实际情况的得2分，基本符合的得1分，有多处不足之处的得0.5分，与实际情况不符的不得分。（2分）	0-2	2.0	1.0	2.0	1.0	2.0
4	技术	对本项目重要节点、实施难点进行合理分析且分析结论符合项目实际情况的得2分，基本符合的得1分，有多处不足之处的得0.5分，与实际情况不符的不得分。（2分）	0-2	2.0	1.0	1.0	0.5	2.0
5	技术	投标人提供的坐席及班次划分合理、重点风险管控措施可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	2.0	2.0	2.0	2.0	3.0
6	技术	投标人提供的人员招聘方案可行、岗位设置合理、组织管理措施得当的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	3.0	2.0	2.0	2.0	3.0
7	技术	投标人提供的人员培训计划可行、培训内容全面的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	2.0	1.0	1.0	2.0
8	技术	投标人提供的管理制度(含网络、数据安全和保密)合理、绩效考核方案可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）。	0-2	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
9	技术	投标人提供的党团组织建设方案与心理健康辅导方案完善、可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	1.0	1.0	1.0	2.0
10	技术	投标人提供的桐庐县统一政务平台热线电话的接听等措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	1.0	1.0	1.0	2.0
11	技术	投标人提供的网络、微信、APP、短信等渠道的群众各类诉求的受理等措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	1.0	1.0	1.0	1.0	2.0
12	技术	投标人提供的重大紧急突发信息预处理措施合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	3.0	2.0	2.0	1.0	3.0
13	技术	投标人提供的预测预警、分析研判、受理情况措施合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	3.0	2.0	2.0	2.0	3.0
14	技术	投标人提供的知识库维护更新措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	2.0	1.0	1.0	2.0

技术商务资信评分明细表

15	技术	投标人提供的信息宣传报道和质量评估措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	2.0	1.0	0.5	2.0
16	技术	投标人提供的智能辅助开发工作措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	2.0	1.0	1.0	2.0
17	技术	有效接通率≥93%的解决措施合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	3.0	2.0	2.0	2.0	3.0
18	技术	上导准确率≥95%的解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	1.0	1.0	1.0	2.0
19	技术	受理质量满意率≥99%的解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	1.0	1.0	1.0	2.0
20	技术	重复交办准确率≥95%的解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	1.0	1.0	1.0	2.0
21	技术	咨询事项直接答复率≥95%的解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	1.0	1.0	1.0	2.0
22	技术	质量问题件的解决措施合理可行的得1分；不符合或不提供的不得分。（1分）	0-1	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
23	技术	责任投诉的解决措施解决措施合理可行的得1分；不符合或不提供的不得分。（1分）	0-1	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
24	技术	交办单退回率≤2%的解决措施合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	3.0	2.0	2.0	2.0	3.0
25	技术	人员流失率≤10%的解决措施合理可行的得3分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	3.0	3.0	2.0	1.0	3.0
26	技术	人员稳定率≥85%的解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	2.0	1.0	0.5	2.0
27	技术	紧急类工单转送解决措施合理可行的得1分，不可行或不提供的不得分。（1分）	0-1	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
28	技术	人工接听通话时长≥80%解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	2.0	1.0	0.5	2.0
29	技术	工作纪律解决解决措施合理可行的得1分，不可行或不提供的不得分。（1分）	0-1	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
30	技术	针对相关业务的保密方案，措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	2.0	1.0	0.5	2.0
31	技术	保证故障修复相应故障级别响应时间及服务要求的方案、措施。措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	1.0	1.0	1.0	2.0
32	技术	确保工作量要求达到采购标准的解决措施解决措施合理可行的得2分；基本可行的得1分；有重大缺陷的得0.5分；不符合或不提供的不得分。（2分）	0-2	2.0	1.0	1.0	1.0	2.0
33	技术	合同签订之日起20天内，投标人确保服务人员实际到岗率≥80%，措施合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	2.0	2.0	1.0	1.0	3.0
34	技术	呼叫中心应急响应方案，提供的平台应满足突发性、跨区域大话量的有效接入技术保障功能，投标文件中应详细描述全省一体化应急响应方案，大话务量分散部署、居家办公、第二职场的部署方案。合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	3.0	2.0	2.0	1.0	3.0
35	技术	系统数字化建设及热线接入保障措施(包括监控网管系统及技术方案)合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	3.0	2.0	2.0	1.0	3.0

技术商务资信评分明细表

36	技术	通信灾备措施(包括技术方案及平台应急维护方案)合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	3.0	2.0	2.0	1.0	3.0
37	技术	投标人根据项目需求及特点制定交付方案（内容包括但不限于人员到岗时间安排等），以保证服务人员能够有效到岗和保障通话质量，方案合理可行的得3分；基本可行的得2分；有重大缺陷的得1分；不符合或不提供的不得分。（3分）	0-3	2.0	2.0	1.0	1.0	3.0
38	商务	(1)提供驻场管理人员1名，要求达到本科及以上学历，且具有2年以上呼叫中心管理经验者得2分；否则不得分。（2分） (2)提供本项目管理团队，要求具有以下相关专业资质证书： ①拟派项目经理具有高级工程师（信息技术方向）职称证书、高级信息系统项目管理师证书、通信中级职称证书（互联网技术）、注册信息安全专业人员证书的，提供两本及以上的得2分，少提供或不提供不得分，最多得2分。 ②拟派项目技术经理具有高级信息系统项目管理师证书、高级系统分析师证书、高级网络规划设计师、通信中级职称证书（互联网技术）的，提供两本及以上的得2分，少提供或不提供不得分，最多得2分。 ③拟派项目运营经理具有工信部数字化政务服务证书、具有工信部人工智能开发工程师证书、具有高级信息系统项目管理师证书的，提供两本及以上的得2分，少提供或不提供不得分，最多得2分。 说明：项目经理、项目技术经理、项目运营经理不包含在35名人员中，投标文件中提供人员身份证复印件、社保缴纳证明、证书复印件等相关证明材料。	0-8	6.0	4.0	0.0	0.0	8.0
合计			0-90	83.0	63.0	49.0	38.5	89.0

专家（签名）：