

技术商务资信评分明细（专家1）

项目名称：12345政务服务中心服务采购项目（浙建航招2022324号）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	中国联合网络通信有限公司丽水分公司	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
1.1	商务资信	2019年10月1日起至投标截止时间止（以合同签订时间为准），投标人具有类似热线服务项目案例的，每提供一个得0.5分，最高为1分。 注：合同原件扫描件装入资信商务及技术文件中，否则不得分。	0-1	0	1	1
1.2	商务资信	投标人通过信息安全管理体系统认证、信息技术服务管理体系认证，每提供一个得0.5分，最高得1分。 注：须将有效证书的扫描件附入资信商务及技术文件中，否则不得分。	0-1	0	1	1
2.1.1	技术	根据投标人提供的坐席及班次划分的合理性与重点风险管控措施的合理性、科学性和可行性等由评委在分值范围内打分。（0-3分）	0-3	2	2	2
2.1.2	技术	根据投标人提供的工作人员招募及培训方案的合理性、科学性和可行性等由评委在分值范围内打分。（0-3分）	0-3	2	2	2
2.1.3	技术	根据投标人提供的绩效考核方案的符合性、完整性等由评委在分值范围内打分。（0-3分）	0-3	2	2	2
2.1.4	技术	根据投标人提供的人员稳定性方案的完整性、可行性等由评委在分值范围内打分。（0-3分）	0-3	2	2	2
2.1.5	技术	根据投标人提供的保密方案的符合性、完整性等由评委在分值范围内打分。（0-2分）	0-2	2	2	2
2.1.6	技术	根据投标人提供的办公场地的环境建设、文化建设方案的符合性、完整性等由评委在分值范围内打分。（0-2分）	0-2	2	2	2
2.1.7	技术	根据投标人提供的过渡方案的符合性、完整性等由评委在分值范围内打分。（0-3分）	0-3	2	2	2
2.1.8	技术	业务流程： (1)市政务服务便民热线的接听等措施的符合性与可行性（0-1分）； (2)重大紧急突发信息预处理措施的符合性与可行性（0-1分）； (3)信息报送与数据分析措施的符合性与可行性（0-1分）； (4)知识库维护更新措施的符合性与可行性（0-1分）； (5)宣传报道及质量评估措施的符合性与可行性（0-1分）；	0-5	3	5	4
2.1.9	技术	业务指标管理控制措施： (1)有效接通率≥90%解决措施的可行性（0-2分）； (2)受话满意度≥98%解决措施的可行性（0-2分）； (3)直接答复率≥93%解决措施的可行性（0-2分）； (4)严重质量问题件解决措施的可行性（0-2分）； (5)责任投诉零件解决措施的可行性（0-2分）； (6)质量差错率≤0.5%解决措施的可行性（0-2分）； (7)交办单退回率≤2.5%解决措施的可行性（0-2分）； (8)紧急类处置100%解决措施的可行性（0-2分）； (9)及时处理率100%解决措施的可行性（0-2分）； (10)网络信息安全解决措施的合理性与可行性（0-2分）； (11)机器人答复准确率≥85%解决措施的可行性（0-2分）； (12)热线智能客服占比与人工接听通话时长解决措施的可行性（0-2分）； (13)人员年流失率≤10%，月流失率≤3%及人员配置的解决措施（0-2分）；	0-26	20	24	22
2.2.1	技术	根据投标人提供的对外通信网络建设方案的严谨性、合理性、可行性由评委在分值范围内打分。（0-4分）	0-4	3	3	3

2.2.2	技术	根据投标人提供的通信应急维护方案的可靠性、周密性等由评委在分值范围内打分。（0-5分）	0-5	4	4	4
2.3	技术	管理人员工作经历任职文件、专业素质、技术能力、工作经验等情况（0-2分） 驻场工程师工作经历任职文件、专业素质、技术能力、工作经验等情况（0-2分） 注：须将人员相关证书及投标单位在缴的社保证明的扫描件装入资信商务及技术文件内，否则不得分。	0-4	3	3	3
2.4.1	技术	提供服务承诺函，承诺签订合同之日起二周内，确保拟派人员实际到岗率不低于80%方案的得1分。	0-1	1	1	1
2.4.2	技术	承诺在合同签订后30日内完成与原服务提供单位的工作交接，包括人员、设备、系统软件、话务数据等方案的得1分。	0-1	1	1	1
2.4.3	技术	根据投标人提供的应急突发时段省、市、区（县）一体化负载方案的符合性、完整性等由评委在分值范围内打分。（0-3分）	0-3	1	3	2
2.5	技术	要求但不限制原型或软件系统或PPT等方式演示，演示内容： 1.呼叫坐席能弹出12345前台登记页面，有个性化业务分类，能对接省信访平台、话务员前台记录信息，后台能在省平台上查看，根据视频演示情况进行打分（0-2分）； 2.系统知识库能对接浙江政务服务网，支持模糊检索、精准检索、拼音检索、错别字检索和多个关键词检索。在匹配方式上，对标题和内容都能进行建模并检索实现，根据视频演示情况进行打分（0-2分）； 3.智能语音全业务应答（机器人自动接听并生成工单）功能演示，根据视频演示情况进行打分（0-2分）； 4.智能坐席助手（智能工单系统并自动派单）功能演示，根据视频演示情况进行打分（0-2分）； 5.智能质检功能演示，根据视频演示情况进行打分（0-1分）； 6.智能回访功能演示，根据视频演示情况进行打分（0-1分）； 注：投标人应将讲解内容提前拍摄成视频并压缩加密（密码由投标人自行保管），视频播放时间不得超过15分钟，并在投标截止时间前将加密视频文件一次性（限时内多次发送的，以最后一次为准，其余无效）发送至代理机构指定邮箱，演示开始后，代理机构按照讲解顺序分别向各投标人获取视频密码，未在规定时间内发送视频或视频无法打开的，此项不得分。	0-10	0	8	7
合计			0-80	50	68	63

专家（签名）：

技术商务资信评分明细（专家2）

项目名称：12345政务服务中心服务采购项目（浙建航招2022324号）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	中国联通有限公司丽水分公司	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
1.1	商务资信	2019年10月1日起至投标截止时间止（以合同签订时间为准），投标人具有类似热线服务项目案例的，每提供一个得0.5分，最高为1分。 注：合同原件扫描件装入资信商务及技术文件中，否则不得分。	0-1	0	1	1
1.2	商务资信	投标人通过信息安全管理体系统认证、信息技术服务管理体系认证，每提供一个得0.5分，最高得1分。 注：须将有效证书的扫描件附入资信商务及技术文件中，否则不得分。	0-1	0	1	1
2.1.1	技术	根据投标人提供的坐席及班次划分的合理性与重点风险管控措施的合理性、科学性和可行性等由评委在分值范围内打分。（0-3分）	0-3	1.5	2	2.5
2.1.2	技术	根据投标人提供的工作人员招募及培训方案的合理性、科学性和可行性等由评委在分值范围内打分。（0-3分）	0-3	1.5	2	2.5
2.1.3	技术	根据投标人提供的绩效考核方案的符合性、完整性等由评委在分值范围内打分。（0-3分）	0-3	1.5	2.5	2
2.1.4	技术	根据投标人提供的人员稳定性方案的完整性、可行性等由评委在分值范围内打分。（0-3分）	0-3	1.2	2.5	2
2.1.5	技术	根据投标人提供的保密方案的符合性、完整性等由评委在分值范围内打分。（0-2分）	0-2	1	1.8	1.6
2.1.6	技术	根据投标人提供的办公场地的环境建设、文化建设方案的符合性、完整性等由评委在分值范围内打分。（0-2分）	0-2	1.2	1.8	1.5
2.1.7	技术	根据投标人提供的过渡方案的符合性、完整性等由评委在分值范围内打分。（0-3分）	0-3	1.5	2.3	2.5
2.1.8	技术	业务流程： (1)市政务服务便民热线的接听等措施的符合性与可行性（0-1分）； (2)重大紧急突发信息预处理措施的符合性与可行性（0-1分）； (3)信息报送与数据分析措施的符合性与可行性（0-1分）； (4)知识库维护更新措施的符合性与可行性（0-1分）； (5)宣传报道及质量评估措施的符合性与可行性（0-1分）；	0-5	3.5	4	4.5
2.1.9	技术	业务指标管理控制措施： (1)有效接通率≥90%解决措施的可行性（0-2分）； (2)受话满意度≥98%解决措施的可行性（0-2分）； (3)直接答复率≥93%解决措施的可行性（0-2分）； (4)严重质量问题件解决措施的可行性（0-2分）； (5)责任投诉零件解决措施的可行性（0-2分）； (6)质量差错率≤0.5%解决措施的可行性（0-2分）； (7)交办单退回率≤2.5%解决措施的可行性（0-2分）； (8)紧急类处置100%解决措施的可行性（0-2分）； (9)及时处理率100%解决措施的可行性（0-2分）； (10)网络信息安全解决措施的合理性与可行性（0-2分）； (11)机器人答复准确率≥85%解决措施的可行性（0-2分）； (12)热线智能客服占比与人工接听通话时长解决措施的可行性（0-2分）； (13)人员年流失率≤10%，月流失率≤3%及人员配置的解决措施（0-2分）；	0-26	22	23	24
2.2.1	技术	根据投标人提供的对外通信网络建设方案的严谨性、合理性、可行性由评委在分值范围内打分。（0-4分）	0-4	2.5	3.5	3

2.2.2	技术	根据投标人提供的通信应急维护方案的可靠性、周密性等由评委在分值范围内打分。（0-5分）	0-5	3.5	4.5	4
2.3	技术	管理人员工作经历任职文件、专业素质、技术能力、工作经验等情况（0-2分） 驻场工程师工作经历任职文件、专业素质、技术能力、工作经验等情况（0-2分） 注：须将人员相关证书及投标单位在缴的社保证明的扫描件装入资信商务及技术文件内，否则不得分。	0-4	3.5	3	3.5
2.4.1	技术	提供服务承诺函，承诺签订合同之日起二周内，确保拟派人员实际到岗率不低于80%方案的得1分。	0-1	1	1	1
2.4.2	技术	承诺在合同签订后30日内完成与原服务提供单位的工作交接，包括人员、设备、系统软件、话务数据等方案的得1分。	0-1	1	1	1
2.4.3	技术	根据投标人提供的应急突发时段省、市、区（县）一体化负载方案的符合性、完整性等由评委在分值范围内打分。（0-3分）	0-3	2.5	2.5	2.5
2.5	技术	要求但不限制原型或软件系统或PPT等方式演示，演示内容： 1.呼叫席位能弹出12345前台登记页面，有个性化业务分类，能对接省信访平台、话务员前台记录信息，后台能在省平台上查看，根据视频演示情况进行打分（0-2分）； 2.系统知识库能对接浙江政务服务网，支持模糊检索、精准检索、拼音检索、错别字检索和多个关键词检索。在匹配方式上，对标题和内容都能进行建模并检索实现，根据视频演示情况进行打分（0-2分）； 3.智能语音全业务应答（机器人自动接听并生成工单）功能演示，根据视频演示情况进行打分（0-2分）； 4.智能坐席助手（智能工单系统并自动派单）功能演示，根据视频演示情况进行打分（0-2分）； 5.智能质检功能演示，根据视频演示情况进行打分（0-1分）； 6.智能回访功能演示，根据视频演示情况进行打分（0-1分）； 注：投标人应将讲解内容提前拍摄成视频并压缩加密（密码由投标人自行保管），视频播放时间不得超过15分钟，并在投标截止时间前将加密视频文件一次性（限时内多次发送的，以最后一次为准，其余无效）发送至代理机构指定邮箱，演示开始后，代理机构按照讲解顺序分别向各投标人获取视频密码，未在规定时间内发送视频或视频无法打开的，此项不得分。	0-10	0	9	8.5
合计			0-80	48.9	68.4	68.6

专家（签名）：

技术商务资信评分明细（专家3）

项目名称：12345政务服务中心服务采购项目（浙建航招2022324号）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	中国联通有限公司丽水分公司	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
1.1	商务资信	2019年10月1日起至投标截止时间止（以合同签订时间为准），投标人具有类似热线服务项目案例的，每提供一个得0.5分，最高为1分。 注：合同原件扫描件装入资信商务及技术文件中，否则不得分。	0-1	0	1	1
1.2	商务资信	投标人通过信息安全管理体系统认证、信息技术服务管理体系认证，每提供一个得0.5分，最高得1分。 注：须将有效证书的扫描件附入资信商务及技术文件中，否则不得分。	0-1	0	1	1
2.1.1	技术	根据投标人提供的坐席及班次划分的合理性与重点风险管控措施的合理性、科学性和可行性等由评委在分值范围内打分。（0-3分）	0-3	2	3	2.5
2.1.2	技术	根据投标人提供的工作人员招募及培训方案的合理性、科学性和可行性等由评委在分值范围内打分。（0-3分）	0-3	2	2.8	2.5
2.1.3	技术	根据投标人提供的绩效考核方案的符合性、完整性等由评委在分值范围内打分。（0-3分）	0-3	2.3	2.5	2.5
2.1.4	技术	根据投标人提供的人员稳定性方案的完整性、可行性等由评委在分值范围内打分。（0-3分）	0-3	1	2.5	1
2.1.5	技术	根据投标人提供的保密方案的符合性、完整性等由评委在分值范围内打分。（0-2分）	0-2	2	2	2
2.1.6	技术	根据投标人提供的办公场地的环境建设、文化建设方案的符合性、完整性等由评委在分值范围内打分。（0-2分）	0-2	1	1.5	1
2.1.7	技术	根据投标人提供的过渡方案的符合性、完整性等由评委在分值范围内打分。（0-3分）	0-3	2	2.8	2.5
2.1.8	技术	业务流程： (1)市政务服务便民热线的接听等措施的符合性与可行性（0-1分）； (2)重大紧急突发信息预处理措施的符合性与可行性（0-1分）； (3)信息报送与数据分析措施的符合性与可行性（0-1分）； (4)知识库维护更新措施的符合性与可行性（0-1分）； (5)宣传报道及质量评估措施的符合性与可行性（0-1分）；	0-5	3	5	4
2.1.9	技术	业务指标管理控制措施： (1)有效接通率≥90%解决措施的可行性（0-2分）； (2)受话满意度≥98%解决措施的可行性（0-2分）； (3)直接答复率≥93%解决措施的可行性（0-2分）； (4)严重质量问题件解决措施的可行性（0-2分）； (5)责任投诉零件解决措施的可行性（0-2分）； (6)质量差错率≤0.5%解决措施的可行性（0-2分）； (7)交办单退回率≤2.5%解决措施的可行性（0-2分）； (8)紧急类处置100%解决措施的可行性（0-2分）； (9)及时处理率100%解决措施的可行性（0-2分）； (10)网络信息安全解决措施的合理性与可行性（0-2分）； (11)机器人答复准确率≥85%解决措施的可行性（0-2分）； (12)热线智能客服占比与人工接听通话时长解决措施的可行性（0-2分）； (13)人员年流失率≤10%，月流失率≤3%及人员配置的解决措施（0-2分）；	0-26	20	23	21
2.2.1	技术	根据投标人提供的对外通信网络建设方案的严谨性、合理性、可行性由评委在分值范围内打分。（0-4分）	0-4	4	4	4

2.2.2	技术	根据投标人提供的通信应急维护方案的可靠性、周密性等由评委在分值范围内打分。（0-5分）	0-5	5	5	5
2.3	技术	管理人员工作经历任职文件、专业素质、技术能力、工作经验等情况（0-2分） 驻场工程师工作经历任职文件、专业素质、技术能力、工作经验等情况（0-2分） 注：须将人员相关证书及投标单位在缴的社保证明的扫描件装入资信商务及技术文件内，否则不得分。	0-4	4	4	4
2.4.1	技术	提供服务承诺函，承诺签订合同之日起二周内，确保拟派人员实际到岗率不低于80%方案的得1分。	0-1	1	1	1
2.4.2	技术	承诺在合同签订后30日内完成与原服务提供单位的工作交接，包括人员、设备、系统软件、话务数据等方案的得1分。	0-1	0.5	1	1
2.4.3	技术	根据投标人提供的应急突发时段省、市、区（县）一体化负载方案的符合性、完整性等由评委在分值范围内打分。（0-3分）	0-3	3	3	3
2.5	技术	要求但不限制原型或软件系统或PPT等方式演示，演示内容： 1.呼叫坐席能弹出12345前台登记页面，有个性化业务分类，能对接省信访平台、话务员前台记录信息，后台能在省平台上查看，根据视频演示情况进行打分（0-2分）； 2.系统知识库能对接浙江政务服务网，支持模糊检索、精准检索、拼音检索、错别字检索和多个关键词检索。在匹配方式上，对标题和内容都能进行建模并检索实现，根据视频演示情况进行打分（0-2分）； 3.智能语音全业务应答（机器人自动接听并生成工单）功能演示，根据视频演示情况进行打分（0-2分）； 4.智能坐席助手（智能工单系统并自动派单）功能演示，根据视频演示情况进行打分（0-2分）； 5.智能质检功能演示，根据视频演示情况进行打分（0-1分）； 6.智能回访功能演示，根据视频演示情况进行打分（0-1分）； 注：投标人应将讲解内容提前拍摄成视频并压缩加密（密码由投标人自行保管），视频播放时间不得超过15分钟，并在投标截止时间前将加密视频文件一次性（限时内多次发送的，以最后一次为准，其余无效）发送至代理机构指定邮箱，演示开始后，代理机构按照讲解顺序分别向各投标人获取视频密码，未在规定时间内发送视频或视频无法打开的，此项不得分。	0-10	0	10	9
合计			0-80	52.8	75.1	68

专家（签名）：

技术商务资信评分明细（专家4）

项目名称：12345政务服务中心服务采购项目（浙建航招2022324号）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	中国联通有限公司丽水分公司	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
1.1	商务资信	2019年10月1日起至投标截止时间止（以合同签订时间为准），投标人具有类似热线服务项目案例的，每提供一个得0.5分，最高为1分。 注：合同原件扫描件装入资信商务及技术文件中，否则不得分。	0-1	0	1	1
1.2	商务资信	投标人通过信息安全管理体系认证、信息技术服务管理体系认证，每提供一个得0.5分，最高得1分。 注：须将有效证书的扫描件附入资信商务及技术文件中，否则不得分。	0-1	0	1	1
2.1.1	技术	根据投标人提供的坐席及班次划分的合理性与重点风险管控措施的合理性、科学性和可行性等由评委在分值范围内打分。（0-3分）	0-3	1.8	2.5	2
2.1.2	技术	根据投标人提供的工作人员招募及培训方案的合理性、科学性和可行性等由评委在分值范围内打分。（0-3分）	0-3	1.8	2.5	2
2.1.3	技术	根据投标人提供的绩效考核方案的符合性、完整性等由评委在分值范围内打分。（0-3分）	0-3	1.8	2.5	2
2.1.4	技术	根据投标人提供的人员稳定性方案的完整性、可行性等由评委在分值范围内打分。（0-3分）	0-3	1.8	2.5	2
2.1.5	技术	根据投标人提供的保密方案的符合性、完整性等由评委在分值范围内打分。（0-2分）	0-2	1.2	1.8	1.5
2.1.6	技术	根据投标人提供的办公场地的环境建设、文化建设方案的符合性、完整性等由评委在分值范围内打分。（0-2分）	0-2	1.2	1.8	1.5
2.1.7	技术	根据投标人提供的过渡方案的符合性、完整性等由评委在分值范围内打分。（0-3分）	0-3	1.8	2.5	2
2.1.8	技术	业务流程： (1)市政务服务便民热线的接听等措施的符合性与可行性（0-1分）； (2)重大紧急突发信息预处理措施的符合性与可行性（0-1分）； (3)信息报送与数据分析措施的符合性与可行性（0-1分）； (4)知识库维护更新措施的符合性与可行性（0-1分）； (5)宣传报道及质量评估措施的符合性与可行性（0-1分）；	0-5	2	4.5	3
2.1.9	技术	业务指标管理控制措施： (1)有效接通率≥90%解决措施的可行性（0-2分）； (2)受话满意度≥98%解决措施的可行性（0-2分）； (3)直接答复率≥93%解决措施的可行性（0-2分）； (4)严重质量问题件解决措施的可行性（0-2分）； (5)责任投诉零件解决措施的可行性（0-2分）； (6)质量差错率≤0.5%解决措施的可行性（0-2分）； (7)交办单退回率≤2.5%解决措施的可行性（0-2分）； (8)紧急类处置100%解决措施的可行性（0-2分）； (9)及时处理率100%解决措施的可行性（0-2分）； (10)网络信息安全解决措施的合理性与可行性（0-2分）； (11)机器人答复准确率≥85%解决措施的可行性（0-2分）； (12)热线智能客服占比与人工接听通话时长解决措施的可行性（0-2分）； (13)人员年流失率≤10%，月流失率≤3%及人员配置的解决措施（0-2分）；	0-26	18	23.4	20
2.2.1	技术	根据投标人提供的对外通信网络建设方案的严谨性、合理性、可行性由评委在分值范围内打分。（0-4分）	0-4	2	3.5	2.8

2.2.2	技术	根据投标人提供的通信应急维护方案的可靠性、周密性等由评委在分值范围内打分。（0-5分）	0-5	2	4.5	3
2.3	技术	管理人员工作经历任职文件、专业素质、技术能力、工作经验等情况（0-2分） 驻场工程师工作经历任职文件、专业素质、技术能力、工作经验等情况（0-2分） 注：须将人员相关证书及投标单位在缴的社保证明的扫描件装入资信商务及技术文件内，否则不得分。	0-4	2	3.5	2.5
2.4.1	技术	提供服务承诺函，承诺签订合同之日起二周内，确保拟派人员实际到岗率不低于80%方案的得1分。	0-1	1	1	1
2.4.2	技术	承诺在合同签订后30日内完成与原服务提供单位的工作交接，包括人员、设备、系统软件、话务数据等方案的得1分。	0-1	1	1	1
2.4.3	技术	根据投标人提供的应急突发时段省、市、区（县）一体化负载方案的符合性、完整性等由评委在分值范围内打分。（0-3分）	0-3	1	3	2
2.5	技术	要求但不限制原型或软件系统或PPT等方式演示，演示内容： 1.呼叫坐席能弹出12345前台登记页面，有个性化业务分类，能对接省信访平台、话务员前台记录信息，后台能在省平台上查看，根据视频演示情况进行打分（0-2分）； 2.系统知识库能对接浙江政务服务网，支持模糊检索、精准检索、拼音检索、错别字检索和多个关键词检索。在匹配方式上，对标题和内容都能进行建模并检索实现，根据视频演示情况进行打分（0-2分）； 3.智能语音全业务应答（机器人自动接听并生成工单）功能演示，根据视频演示情况进行打分（0-2分）； 4.智能坐席助手（智能工单系统并自动派单）功能演示，根据视频演示情况进行打分（0-2分）； 5.智能质检功能演示，根据视频演示情况进行打分（0-1分）； 6.智能回访功能演示，根据视频演示情况进行打分（0-1分）； 注：投标人应将讲解内容提前拍摄成视频并压缩加密（密码由投标人自行保管），视频播放时间不得超过15分钟，并在投标截止时间前将加密视频文件一次性（限时内多次发送的，以最后一次为准，其余无效）发送至代理机构指定邮箱，演示开始后，代理机构按照讲解顺序分别向各投标人获取视频密码，未在规定时间内发送视频或视频无法打开的，此项不得分。	0-10	0	9	7
合计			0-80	40.4	71.5	57.3

专家（签名）：

技术商务资信评分明细（专家5）

项目名称：12345政务服务中心服务采购项目（浙建航招2022324号）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	中国联通有限公司丽水分公司	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
1.1	商务资信	2019年10月1日起至投标截止时间止（以合同签订时间为准），投标人具有类似热线服务项目案例的，每提供一个得0.5分，最高为1分。 注：合同原件扫描件装入资信商务及技术文件中，否则不得分。	0-1	0	1	1
1.2	商务资信	投标人通过信息安全管理体系统认证、信息技术服务管理体系认证，每提供一个得0.5分，最高得1分。 注：须将有效证书的扫描件附入资信商务及技术文件中，否则不得分。	0-1	0	1	1
2.1.1	技术	根据投标人提供的坐席及班次划分的合理性与重点风险管控措施的合理性、科学性和可行性等由评委在分值范围内打分。（0-3分）	0-3	2	3	2.8
2.1.2	技术	根据投标人提供的工作人员招募及培训方案的合理性、科学性和可行性等由评委在分值范围内打分。（0-3分）	0-3	2	3	2.8
2.1.3	技术	根据投标人提供的绩效考核方案的符合性、完整性等由评委在分值范围内打分。（0-3分）	0-3	2.3	3	2.8
2.1.4	技术	根据投标人提供的人员稳定性方案的完整性、可行性等由评委在分值范围内打分。（0-3分）	0-3	1	2.8	1.5
2.1.5	技术	根据投标人提供的保密方案的符合性、完整性等由评委在分值范围内打分。（0-2分）	0-2	2	2	2
2.1.6	技术	根据投标人提供的办公场地的环境建设、文化建设方案的符合性、完整性等由评委在分值范围内打分。（0-2分）	0-2	1.5	2	1.5
2.1.7	技术	根据投标人提供的过渡方案的符合性、完整性等由评委在分值范围内打分。（0-3分）	0-3	2	3	2.4
2.1.8	技术	业务流程： (1)市政务服务便民热线的接听等措施的符合性与可行性（0-1分）； (2)重大紧急突发信息预处理措施的符合性与可行性（0-1分）； (3)信息报送与数据分析措施的符合性与可行性（0-1分）； (4)知识库维护更新措施的符合性与可行性（0-1分）； (5)宣传报道及质量评估措施的符合性与可行性（0-1分）；	0-5	4	4.5	4.2
2.1.9	技术	业务指标管理控制措施： (1)有效接通率≥90%解决措施的可行性（0-2分）； (2)受话满意度≥98%解决措施的可行性（0-2分）； (3)直接答复率≥93%解决措施的可行性（0-2分）； (4)严重质量问题件解决措施的可行性（0-2分）； (5)责任投诉零件解决措施的可行性（0-2分）； (6)质量差错率≤0.5%解决措施的可行性（0-2分）； (7)交办单退回率≤2.5%解决措施的可行性（0-2分）； (8)紧急类处置100%解决措施的可行性（0-2分）； (9)及时处理率100%解决措施的可行性（0-2分）； (10)网络信息安全解决措施的合理性与可行性（0-2分）； (11)机器人答复准确率≥85%解决措施的可行性（0-2分）； (12)热线智能客服占比与人工接听通话时长解决措施的可行性（0-2分）； (13)人员年流失率≤10%，月流失率≤3%及人员配置的解决措施（0-2分）；	0-26	22	25	24
2.2.1	技术	根据投标人提供的对外通信网络建设方案的严谨性、合理性、可行性由评委在分值范围内打分。（0-4分）	0-4	4	4	4

2.2.2	技术	根据投标人提供的通信应急维护方案的可靠性、周密性等由评委在分值范围内打分。（0-5分）	0-5	5	5	5
2.3	技术	管理人员工作经历任职文件、专业素质、技术能力、工作经验等情况（0-2分） 驻场工程师工作经历任职文件、专业素质、技术能力、工作经验等情况（0-2分） 注：须将人员相关证书及投标单位在缴的社保证明的扫描件装入资信商务及技术文件内，否则不得分。	0-4	4	4	4
2.4.1	技术	提供服务承诺函，承诺签订合同之日起二周内，确保拟派人员实际到岗率不低于80%方案的得1分。	0-1	1	1	1
2.4.2	技术	承诺在合同签订后30日内完成与原服务提供单位的工作交接，包括人员、设备、系统软件、话务数据等方案的得1分。	0-1	0.5	1	1
2.4.3	技术	根据投标人提供的应急突发时段省、市、区（县）一体化负载方案的符合性、完整性等由评委在分值范围内打分。（0-3分）	0-3	3	3	3
2.5	技术	要求但不限制原型或软件系统或PPT等方式演示，演示内容： 1.呼叫坐席能弹出12345前台登记页面，有个性化业务分类，能对接省信访平台、话务员前台记录信息，后台能在省平台上查看，根据视频演示情况进行打分（0-2分）； 2.系统知识库能对接浙江政务服务网，支持模糊检索、精准检索、拼音检索、错别字检索和多个关键词检索。在匹配方式上，对标题和内容都能进行建模并检索实现，根据视频演示情况进行打分（0-2分）； 3.智能语音全业务应答（机器人自动接听并生成工单）功能演示，根据视频演示情况进行打分（0-2分）； 4.智能坐席助手（智能工单系统并自动派单）功能演示，根据视频演示情况进行打分（0-2分）； 5.智能质检功能演示，根据视频演示情况进行打分（0-1分）； 6.智能回访功能演示，根据视频演示情况进行打分（0-1分）； 注：投标人应将讲解内容提前拍摄成视频并压缩加密（密码由投标人自行保管），视频播放时间不得超过15分钟，并在投标截止时间前将加密视频文件一次性（限时内多次发送的，以最后一次为准，其余无效）发送至代理机构指定邮箱，演示开始后，代理机构按照讲解顺序分别向各投标人获取视频密码，未在规定时间内发送视频或视频无法打开的，此项不得分。	0-10	0	10	9
合计			0-80	56.3	78.3	73

专家（签名）：

技术商务资信评分明细（专家6）

项目名称：12345政务服务中心服务采购项目（浙建航招2022324号）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	中国联通网络有限公司丽水分公司	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
1.1	商务资信	2019年10月1日起至投标截止时间止（以合同签订时间为准），投标人具有类似热线服务项目案例的，每提供一个得0.5分，最高为1分。 注：合同原件扫描件装入资信商务及技术文件中，否则不得分。	0-1	0	1	1
1.2	商务资信	投标人通过信息安全管理体系统认证、信息技术服务管理体系认证，每提供一个得0.5分，最高得1分。 注：须将有效证书的扫描件附入资信商务及技术文件中，否则不得分。	0-1	0	1	1
2.1.1	技术	根据投标人提供的坐席及班次划分的合理性与重点风险管控措施的合理性、科学性和可行性等由评委在分值范围内打分。（0-3分）	0-3	2	2.5	3
2.1.2	技术	根据投标人提供的工作人员招募及培训方案的合理性、科学性和可行性等由评委在分值范围内打分。（0-3分）	0-3	2	3	2.5
2.1.3	技术	根据投标人提供的绩效考核方案的符合性、完整性等由评委在分值范围内打分。（0-3分）	0-3	2	3	2.5
2.1.4	技术	根据投标人提供的人员稳定性方案的完整性、可行性等由评委在分值范围内打分。（0-3分）	0-3	2	2.5	2
2.1.5	技术	根据投标人提供的保密方案的符合性、完整性等由评委在分值范围内打分。（0-2分）	0-2	1	2	1.5
2.1.6	技术	根据投标人提供的办公场地的环境建设、文化建设方案的符合性、完整性等由评委在分值范围内打分。（0-2分）	0-2	1	2	1.5
2.1.7	技术	根据投标人提供的过渡方案的符合性、完整性等由评委在分值范围内打分。（0-3分）	0-3	1	2.5	2
2.1.8	技术	业务流程： (1)市政务服务便民热线的接听等措施的符合性与可行性（0-1分）； (2)重大紧急突发信息预处理措施的符合性与可行性（0-1分）； (3)信息报送与数据分析措施的符合性与可行性（0-1分）； (4)知识库维护更新措施的符合性与可行性（0-1分）； (5)宣传报道及质量评估措施的符合性与可行性（0-1分）；	0-5	3	5	4
2.1.9	技术	业务指标管理控制措施： (1)有效接通率≥90%解决措施的可行性（0-2分）； (2)受话满意度≥98%解决措施的可行性（0-2分）； (3)直接答复率≥93%解决措施的可行性（0-2分）； (4)严重质量问题件解决措施的可行性（0-2分）； (5)责任投诉零件解决措施的可行性（0-2分）； (6)质量差错率≤0.5%解决措施的可行性（0-2分）； (7)交办单退回率≤2.5%解决措施的可行性（0-2分）； (8)紧急类处置100%解决措施的可行性（0-2分）； (9)及时处理率100%解决措施的可行性（0-2分）； (10)网络信息安全解决措施的合理性与可行性（0-2分）； (11)机器人答复准确率≥85%解决措施的可行性（0-2分）； (12)热线智能客服占比与人工接听通话时长解决措施的可行性（0-2分）； (13)人员年流失率≤10%，月流失率≤3%及人员配置的解决措施（0-2分）；	0-26	20.5	24.5	23.5
2.2.1	技术	根据投标人提供的对外通信网络建设方案的严谨性、合理性、可行性由评委在分值范围内打分。（0-4分）	0-4	3.5	4	4

2.2.2	技术	根据投标人提供的通信应急维护方案的可靠性、周密性等由评委在分值范围内打分。（0-5分）	0-5	4	4.5	4.5
2.3	技术	管理人员工作经历任职文件、专业素质、技术能力、工作经验等情况（0-2分） 驻场工程师工作经历任职文件、专业素质、技术能力、工作经验等情况（0-2分） 注：须将人员相关证书及投标单位在缴的社保证明的扫描件装入资信商务及技术文件内，否则不得分。	0-4	4	4	4
2.4.1	技术	提供服务承诺函，承诺签订合同之日起二周内，确保拟派人员实际到岗率不低于80%方案的得1分。	0-1	1	1	1
2.4.2	技术	承诺在合同签订后30日内完成与原服务提供单位的工作交接，包括人员、设备、系统软件、话务数据等方案的得1分。	0-1	1	1	1
2.4.3	技术	根据投标人提供的应急突发时段省、市、区（县）一体化负载方案的符合性、完整性等由评委在分值范围内打分。（0-3分）	0-3	2.5	3	3
2.5	技术	要求但不限制原型或软件系统或PPT等方式演示，演示内容： 1.呼叫坐席能弹出12345前台登记页面，有个性化业务分类，能对接省信访平台、话务员前台记录信息，后台能在省平台上查看，根据视频演示情况进行打分（0-2分）； 2.系统知识库能对接浙江政务服务网，支持模糊检索、精准检索、拼音检索、错别字检索和多个关键词检索。在匹配方式上，对标题和内容都能进行建模并检索实现，根据视频演示情况进行打分（0-2分）； 3.智能语音全业务应答（机器人自动接听并生成工单）功能演示，根据视频演示情况进行打分（0-2分）； 4.智能坐席助手（智能工单系统并自动派单）功能演示，根据视频演示情况进行打分（0-2分）； 5.智能质检功能演示，根据视频演示情况进行打分（0-1分）； 6.智能回访功能演示，根据视频演示情况进行打分（0-1分）； 注：投标人应将讲解内容提前拍摄成视频并压缩加密（密码由投标人自行保管），视频播放时间不得超过15分钟，并在投标截止时间前将加密视频文件一次性（限时内多次发送的，以最后一次为准，其余无效）发送至代理机构指定邮箱，演示开始后，代理机构按照讲解顺序分别向各投标人获取视频密码，未在规定时间内发送视频或视频无法打开的，此项不得分。	0-10	0	9	8
合计			0-80	50.5	75.5	70

专家（签名）：

技术商务资信评分明细（专家7）

项目名称：12345政务服务中心服务采购项目（浙建航招2022324号）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	中国联通有限公司丽水分公司	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
1.1	商务资信	2019年10月1日起至投标截止时间止（以合同签订时间为准），投标人具有类似热线服务项目案例的，每提供一个得0.5分，最高为1分。 注：合同原件扫描件装入资信商务及技术文件中，否则不得分。	0-1	0	1	1
1.2	商务资信	投标人通过信息安全管理体系统认证、信息技术服务管理体系认证，每提供一个得0.5分，最高得1分。 注：须将有效证书的扫描件附入资信商务及技术文件中，否则不得分。	0-1	0	1	1
2.1.1	技术	根据投标人提供的坐席及班次划分的合理性与重点风险管控措施的合理性、科学性和可行性等由评委在分值范围内打分。（0-3分）	0-3	2.5	2.5	2.5
2.1.2	技术	根据投标人提供的工作人员招募及培训方案的合理性、科学性和可行性等由评委在分值范围内打分。（0-3分）	0-3	2.5	2.5	2.5
2.1.3	技术	根据投标人提供的绩效考核方案的符合性、完整性等由评委在分值范围内打分。（0-3分）	0-3	2.5	2.5	2.5
2.1.4	技术	根据投标人提供的人员稳定性方案的完整性、可行性等由评委在分值范围内打分。（0-3分）	0-3	2.5	2.8	2.5
2.1.5	技术	根据投标人提供的保密方案的符合性、完整性等由评委在分值范围内打分。（0-2分）	0-2	1.5	1.5	1.5
2.1.6	技术	根据投标人提供的办公场地的环境建设、文化建设方案的符合性、完整性等由评委在分值范围内打分。（0-2分）	0-2	1.8	1.8	1.2
2.1.7	技术	根据投标人提供的过渡方案的符合性、完整性等由评委在分值范围内打分。（0-3分）	0-3	2.5	2.5	2.5
2.1.8	技术	业务流程： (1)市政务服务便民热线的接听等措施的符合性与可行性（0-1分）； (2)重大紧急突发信息预处理措施的符合性与可行性（0-1分）； (3)信息报送与数据分析措施的符合性与可行性（0-1分）； (4)知识库维护更新措施的符合性与可行性（0-1分）； (5)宣传报道及质量评估措施的符合性与可行性（0-1分）；	0-5	4	4.5	4.5
2.1.9	技术	业务指标管理控制措施： (1)有效接通率≥90%解决措施的可行性（0-2分）； (2)受话满意度≥98%解决措施的可行性（0-2分）； (3)直接答复率≥93%解决措施的可行性（0-2分）； (4)严重质量问题件解决措施的可行性（0-2分）； (5)责任投诉零件解决措施的可行性（0-2分）； (6)质量差错率≤0.5%解决措施的可行性（0-2分）； (7)交办单退回率≤2.5%解决措施的可行性（0-2分）； (8)紧急类处置100%解决措施的可行性（0-2分）； (9)及时处理率100%解决措施的可行性（0-2分）； (10)网络信息安全解决措施的合理性与可行性（0-2分）； (11)机器人答复准确率≥85%解决措施的可行性（0-2分）； (12)热线智能客服占比与人工接听通话时长解决措施的可行性（0-2分）； (13)人员年流失率≤10%，月流失率≤3%及人员配置的解决措施（0-2分）；	0-26	20	22	22
2.2.1	技术	根据投标人提供的对外通信网络建设方案的严谨性、合理性、可行性由评委在分值范围内打分。（0-4分）	0-4	3	3.5	3

2.2.2	技术	根据投标人提供的通信应急维护方案的可靠性、周密性等由评委在分值范围内打分。（0-5分）	0-5	4.5	4.5	4.5
2.3	技术	管理人员工作经历任职文件、专业素质、技术能力、工作经验等情况（0-2分） 驻场工程师工作经历任职文件、专业素质、技术能力、工作经验等情况（0-2分） 注：须将人员相关证书及投标单位在缴的社保证明的扫描件装入资信商务及技术文件内，否则不得分。	0-4	3	3.2	3.5
2.4.1	技术	提供服务承诺函，承诺签订合同之日起二周内，确保拟派人员实际到岗率不低于80%方案的得1分。	0-1	1	1	1
2.4.2	技术	承诺在合同签订后30日内完成与原服务提供单位的工作交接，包括人员、设备、系统软件、话务数据等方案的得1分。	0-1	1	1	1
2.4.3	技术	根据投标人提供的应急突发时段省、市、区（县）一体化负载方案的符合性、完整性等由评委在分值范围内打分。（0-3分）	0-3	2.2	2.5	2.5
2.5	技术	要求但不限制原型或软件系统或PPT等方式演示，演示内容： 1.呼叫坐席能弹出12345前台登记页面，有个性化业务分类，能对接省信访平台、话务员前台记录信息，后台能在省平台上查看，根据视频演示情况进行打分（0-2分）； 2.系统知识库能对接浙江政务服务网，支持模糊检索、精准检索、拼音检索、错别字检索和多个关键词检索。在匹配方式上，对标题和内容都能进行建模并检索实现，根据视频演示情况进行打分（0-2分）； 3.智能语音全业务应答（机器人自动接听并生成工单）功能演示，根据视频演示情况进行打分（0-2分）； 4.智能坐席助手（智能工单系统并自动派单）功能演示，根据视频演示情况进行打分（0-2分）； 5.智能质检功能演示，根据视频演示情况进行打分（0-1分）； 6.智能回访功能演示，根据视频演示情况进行打分（0-1分）； 注：投标人应将讲解内容提前拍摄成视频并压缩加密（密码由投标人自行保管），视频播放时间不得超过15分钟，并在投标截止时间前将加密视频文件一次性（限时内多次发送的，以最后一次为准，其余无效）发送至代理机构指定邮箱，演示开始后，代理机构按照讲解顺序分别向各投标人获取视频密码，未在规定时间内发送视频或视频无法打开的，此项不得分。	0-10	0	8.5	8
合计			0-80	54.5	68.8	67.2

专家（签名）：