

技术商务资信评分明细（专家1）

项目名称：衢州市信访局中共衢州市委衢州市人民政府信访局12345政府服务热线2022年7月1日至2024年6月30日期间的
话务承包服务和电话坐席租用服务。项目（HKJ22-0195-ZJM-014）

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衢州分公司	衢州润电子科技有限公司	中国电信股份有限公司衢州分公司	浙江产城商业运营有限公司
1	商务资信	<p>人员需求及运营管理</p> <p>1.1 管理人员基本需求（2分） （1）投标人承诺配备不包含51名话务团队内的1名经理和1名驻场工程师的，得2分。</p> <p>1.2 话务员基本要求（12分） （1）投标人承诺投入本项目的話务人员数量达到51人及以上并且留用现有话务员继续提供话务服务，留用话务员中五星及四星话务员留用率为100%、三星及以下话务员留用率70%，符合以上要求的得5分；投标人承诺投入本项目的話务人员数量达到51人及以上并且留用现有话务员继续提供话务服务，留用话务员中五星及四星话务员留用率为80%、三星及以下话务员留用率50%，符合以上要求的得3分；不符合以上要求的不得分。 （2）满足具备1年及以上话务客服经验达到70%的得2分，达到50%的得1分，其余不得分。（投标文件中提供人员的客服类劳动合同及衢州社保证明（最近三个月），若投入人员为劳务派遣形式或以劳务外包形式的需提供投标人和第三方单位的合作协议，且合同中能够体现该人员的客服工作岗位及工作年限，不能体现的不得分。） （3）满足具备3年及以上话务客服经验的达到40%的得2分，达到30%的得1分，其余不得分。（投标文件中提供人员的客服类劳动合同及衢州社保证明（最近三个月），若投入人员为劳务派遣形式或以劳务外包形式的需提供投标人和第三方单位的合作协议，且合同中能够体现该人员的客服工作岗位及工作年限，不能体现的不得分。） （4）话务员管理团队具备大数据分析研判能力，能独立完成数据分析报告。根据投标人提供的方案的合理性、可行性进行综合评议。（3分） ①方案合理，可行性强，措施得力的得2-3分； ②方案合理，可行性较强，措施得当的得1-2分； ③方案相对笼统，措施简单、可行性不高的得0-1分； ④未提供的不得分。</p> <p>1.3 运营管理（10分） （1）根据投标人提供的运营管理方案（人员管理、业务及现场管理、质量管理、绩效管理、团队文化建设）进行综合评议。方案合理，可行性强，措施得力的得4-5分；方案合理，可行性较强，措施得当的得3-4分；方案相对笼统，措施简单、可行性不高的得1-3分；未提供的不得分。 （2）项目人员稳定性方案 根据投标人人员稳定性方案合理性、可行性进行综合评议。方案合理，可行性强，措施得力的得4-5分；方案合理，可行性较强，措施得当的得3-4分；方案相对笼统，措施简单、可行性不高的得1-3分；未提供的不得分。</p>	0-24	16	6	21	8
2	商务资信	<p>业务及工作流程要求 根据投标人提供的衢州市12345热线具体业务及工作流程方案进行综合评议。优于项目需求的得6-8分，符合项目需求的得4-6分，部分符合项目需求的得2-4分，不符合或不提供不得分。</p>	0-8	6	4	7	5

3	商务 资信	<p>办公设施和系统软硬件需求 3.1坐席设备（5分） 投标人承诺提供符合要求的电脑≥37台、IP话机≥37台、话务耳麦≥37台的、直播设备1套，得5分，任何一项无法提供或不符合要求的不得分。</p> <p>3.2呼叫系统（3分） 根据投标人提供的呼叫系统建设方案（呼叫系统相关技术要求）进行综合评议。 ①方案合理，可行性强，措施得力的得2-3分； ②方案合理，可行性较强，措施得当的得1-2分； ③方案相对笼统，措施简单、可行性不高的得0-1分； ④未提供的不得分。</p> <p>3.3通信线路（1分） 投标人有自有线路的或无自有线路但已经与第三方基础通信运营商签订协议的得1分，不提供不得分。（提供线路证明材料复印件或扫描件加盖投标人公章）</p> <p>3.4智能签到系统（1分） 投标人承诺提供具有人脸识别功能的话务员智能签到系统的，得1分。</p> <p>3.5办公场地建设和办公用具采购维护（4分） 投标人承诺配合办公场地的环境建设、文化建设的，得2分。 投标人承诺配合办公家具、办公设备、办公耗材等采购和及时维修的，得2分。</p> <p>3.6数字化产品（1分） 投标人承诺提供的数字化（智能化）产品的知识产权、源代码以及有关数据均属于采购人的，得1分。</p>	0-15	13	12	15	14
4	技术	<p>工作指标需求 4.1业务指标（2分） 投标人提供近一年内完成群众来电15秒接通率≥95%、话务满意率≥98.5%、直接答复率≥93%、及时处理率100%等业务指标的相关证明材料（省内同级分公司案例均可）或者解决方案，不提供证明材料的不得分。以上四项业务指标，每满足一项的得0.5分，全部满足的得2分；</p> <p>4.2工作要求（2分） 投标人承诺完成受理单质检、责任投诉、信息预警、信息安全、队伍建设、议事项落实、数据资产等工作要求，并同意考核扣款方案的，得2分。</p> <p>4.3技术保障（2分） （1）投标人承诺确定1名及以上技术人员负责12345热线平台运行和维护的，得1分。（该人员必须是投标人的在职员工，提供近3个月社保证明复印件或扫描件加盖投标人公章，不提供不得分。） （2）投标人承诺日常线路畅通率达100%（包括办公区域）的，得0.5分。 （3）投标人提供紧急处置方案、承诺突发事件下热线线路畅通率≥70%，并同意考核扣款方案的，得0.5分。</p> <p>4.4智能化建设（3分） 投标人需在1年内提供1个及以上全量坐席成熟适用的智能化产品并进行定制服务。根据投标人提供的建设方案进行评分。 ①方案合理，可行性强，措施得力的得1-3分； ②方案相对笼统，措施简单、可行性不高的得0-1分； ③未提供的不得分。</p>	0-9	8	3	9	5
5	技术	<p>系统的对外通信网络建设技术要求 根据投标人提供的衢州市12345热线系统的对外通信网络建设技术具体响应方案进行综合评议。优于项目需求的得2-3分，符合项目需求的得1-2分，部分符合项目需求的得0-1分，不符合或不提供不得分。</p>	0-3	2	1	3	2
6	技术	<p>人员培训要求 根据投标人提供的衢州市12345热线人员培训方案进行综合评议。优于项目需求的得3-5分，符合项目需求的得1-3分，部分符合项目需求的得0-1分，不符合或不提供不得分。</p>	0-5	4	2	5	3
7	技术	<p>中标单位的责任和义务 根据投标人提供的中标单位的责任和义务履行方案进行综合评议。优于项目需求的得3-5分，符合项目需求的得1-3分，部分符合项目需求的得0-1分，不符合或不提供不得分。</p>	0-5	4	2	4	2

8	技术	项目实施进度要求 投标人需在中标签订合同之日起二周内确保人员到位、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。根据投标人提供的项目实施方案进行评分。(2分) ①方案合理,可行性强,措施得力的得1-2分; ②方案相对笼统,措施简单、可行性不高的得0-1分; ③未提供的不得分。	0-2	2	1	2	0
9	技术	保密要求 投标人需遵守标书中提出的保密要求。提供正式承诺的得2分,不能提供的不得分。	0-2	2	2	2	0
10	技术	工作交接 投标人需满足标书中提出的移交工作要求。根据投标人提供的工作交接方案进行评分。(2分) ①方案合理,可行性强,措施得力的得1-2分; ②方案相对笼统,措施简单、可行性不高的得0-1分; ③未提供的不得分。	0-2	2	2	1	1
11	技术	相关证书 1.项目经理具有项目管理师高级或一级证书的,得2分;项目管理师二级证书的,得1分。 2.运维管理团队具有通信高级工程师证书或CISP注册信息安全证书的,每提供一个证书得0.5分,一人多证按一本证书得分,本项最多得1分。 以上人员必须是投标人的在职员工,提供证书及近3个月社保证明复印件或扫描件加盖投标人公章,不提供不得分。 3.具有ISO27001信息安全管理体证书得0.5分,具有ISO20000信息技术服务管理体系标准证书得0.5分;最高得1分。 提供复印件或扫描件加盖投标人公章,不提供不得分。	0-4	4	0	4	0
12	技术	功能演示 演示要求详见前附表,投标人需提前刻录好演示用的视频光盘,在投标现场进行播放,演示时间不超过15分钟(不包含评标委员会提问和解答时间)。 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,优于项目需求的得0.8-1分,符合项目需求的得0.4-0.8分,部分符合项目需求的得0-0.4分,不符合或不演示不得分; 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,优于项目需求的得0.8-1分,符合项目需求的得0.4-0.8分,部分符合项目需求的得0-0.4分,不符合或不演示不得分; 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,优于项目需求的得0.8-1分,符合项目需求的得0.4-0.8分,部分符合项目需求的得0-0.4分,不符合或不演示不得分; 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,优于项目需求的得0.8-1分,符合项目需求的得0.4-0.8分,部分符合项目需求的得0-0.4分,不符合或不演示不得分; 5.智能质检功能演示,根据视频演示情况进行打分,优于项目需求的得2-3分,符合项目需求的得1-2分,部分符合项目需求的得0-1分,不符合或不演示不得分; 6.智能回访功能演示,根据视频演示情况进行打分,优于项目需求的得0.8-1分,符合项目需求的得0.4-0.8分,部分符合项目需求的得0-0.4分,不符合或不演示不得分。	0-8	6.5	0	7.5	0
13	技术	售后服务方案 根据投标人提供的衢州市12345热线运营项目售后服务方案的合理性、及时性、方便性等方面进行打分,优于项目需求的得3分,符合项目需求的得2分,部分符合项目需求的得1分,不符合或不提供不得分。	0-3	2	1	3	1
合计			0-90	71.5	36	83.5	41

专家(签名):

技术商务资信评分明细（专家2）

项目名称：衢州市信访局中共衢州市委衢州市人民政府信访局12345政府服务热线2022年7月1日至2024年6月30日期间的
话务承包服务和电话坐席租用服务。项目（HKJ22-0195-ZJM-014）

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衢州分公司	衢州森润电子科技有限公司	中国电信股份有限公司衢州分公司	浙江产城商业运营有限公司
1	商务资信	<p>人员需求及运营管理</p> <p>1.1 管理人员基本需求（2分） （1）投标人承诺配备不包含51名话务团队内的1名经理和1名驻场工程师的，得2分。</p> <p>1.2 话务员基本要求（12分） （1）投标人承诺投入本项目的話务人员数量达到51人及以上并且留用现有话务员继续提供话务服务，留用话务员中五星及四星话务员留用率为100%、三星及以下话务员留用率70%，符合以上要求的得5分；投标人承诺投入本项目的話务人员数量达到51人及以上并且留用现有话务员继续提供话务服务，留用话务员中五星及四星话务员留用率为80%、三星及以下话务员留用率50%，符合以上要求的得3分；不符合以上要求的不得分。 （2）满足具备1年及以上话务客服经验达到70%的得2分，达到50%的得1分，其余不得分。（投标文件中提供人员的客服类劳动合同及衢州社保证明（最近三个月），若投入人员为劳务派遣形式或以劳务外包形式的需提供投标人和第三方单位的合作协议，且合同中能够体现该人员的客服工作岗位及工作年限，不能体现的不得分。） （3）满足具备3年及以上话务客服经验的达到40%的得2分，达到30%的得1分，其余不得分。（投标文件中提供人员的客服类劳动合同及衢州社保证明（最近三个月），若投入人员为劳务派遣形式或以劳务外包形式的需提供投标人和第三方单位的合作协议，且合同中能够体现该人员的客服工作岗位及工作年限，不能体现的不得分。） （4）话务员管理团队具备大数据分析研判能力，能独立完成数据分析报告。根据投标人提供的方案的合理性、可行性进行综合评议。（3分） ①方案合理，可行性强，措施得力的得2-3分； ②方案合理，可行性较强，措施得当的得1-2分； ③方案相对笼统，措施简单、可行性不高的得0-1分； ④未提供的不得分。</p> <p>1.3 运营管理（10分） （1）根据投标人提供的运营管理方案（人员管理、业务及现场管理、质量管理、绩效管理、团队文化建设）进行综合评议。方案合理，可行性强，措施得力的得4-5分；方案合理，可行性较强，措施得当的得3-4分；方案相对笼统，措施简单、可行性不高的得1-3分；未提供的不得分。 （2）项目人员稳定性方案 根据投标人人员稳定性方案合理性、可行性进行综合评议。方案合理，可行性强，措施得力的得4-5分；方案合理，可行性较强，措施得当的得3-4分；方案相对笼统，措施简单、可行性不高的得1-3分；未提供的不得分。</p>	0-24	14	6	21	7
2	商务资信	<p>业务及工作流程要求 根据投标人提供的衢州市12345热线具体业务及工作流程方案进行综合评议。优于项目需求的得6-8分，符合项目需求的得4-6分，部分符合项目需求的得2-4分，不符合或不提供不得分。</p>	0-8	5.5	2	7	3

3	商务 资信	<p>办公设施和系统软硬件需求 3.1坐席设备（5分） 投标人承诺提供符合要求的电脑≥37台、IP话机≥37台、话务耳麦≥37台的、直播设备1套，得5分，任何一项无法提供或不符合要求的不得分。</p> <p>3.2呼叫系统（3分） 根据投标人提供的呼叫系统建设方案（呼叫系统相关技术要求）进行综合评议。 ①方案合理，可行性强，措施得力的得2-3分； ②方案合理，可行性较强，措施得当的得1-2分； ③方案相对笼统，措施简单、可行性不高的得0-1分； ④未提供的不得分。</p> <p>3.3通信线路（1分） 投标人有自有线路的或无自有线路但已经与第三方基础通信运营商签订协议的得1分，不提供不得分。（提供线路证明材料复印件或扫描件加盖投标人公章）</p> <p>3.4智能签到系统（1分） 投标人承诺提供具有人脸识别功能的话务员智能签到系统的，得1分。</p> <p>3.5办公场地建设和办公用具采购维护（4分） 投标人承诺配合办公场地的环境建设、文化建设的，得2分。 投标人承诺配合办公家具、办公设备、办公耗材等采购和及时维修的，得2分。</p> <p>3.6数字化产品（1分） 投标人承诺提供的数字化（智能化）产品的知识产权、源代码以及有关数据均属于采购人的，得1分。</p>	0-15	13	12	15	14
4	技术	<p>工作指标需求 4.1业务指标（2分） 投标人提供近一年内完成群众来电15秒接通率≥95%、话务满意率≥98.5%、直接答复率≥93%、及时处理率100%等业务指标的相关证明材料（省内同级分公司案例均可）或者解决方案，不提供证明材料的不得分。以上四项业务指标，每满足一项的得0.5分，全部满足的得2分；</p> <p>4.2工作要求（2分） 投标人承诺完成受理单质检、责任投诉、信息预警、信息安全、队伍建设、议事项落实、数据资产等工作要求，并同意考核扣款方案的，得2分。</p> <p>4.3技术保障（2分） （1）投标人承诺确定1名及以上技术人员负责12345热线平台运行和维护的，得1分。（该人员必须是投标人的在职员工，提供近3个月社保证明复印件或扫描件加盖投标人公章，不提供不得分。） （2）投标人承诺日常线路畅通率达100%（包括办公区域）的，得0.5分。 （3）投标人提供紧急处置方案、承诺突发事件下热线线路畅通率≥70%，并同意考核扣款方案的，得0.5分。</p> <p>4.4智能化建设（3分） 投标人需在1年内提供1个及以上全量坐席成熟适用的智能化产品并进行定制服务。根据投标人提供的建设方案进行评分。 ①方案合理，可行性强，措施得力的得1-3分； ②方案相对笼统，措施简单、可行性不高的得0-1分； ③未提供的不得分。</p>	0-9	6.5	3.5	7.5	5.5
5	技术	<p>系统的对外通信网络建设技术要求 根据投标人提供的衢州市12345热线系统的对外通信网络建设技术具体响应方案进行综合评议。优于项目需求的得2-3分，符合项目需求的得1-2分，部分符合项目需求的得0-1分，不符合或不提供不得分。</p>	0-3	1	1	3	2
6	技术	<p>人员培训要求 根据投标人提供的衢州市12345热线人员培训方案进行综合评议。优于项目需求的得3-5分，符合项目需求的得1-3分，部分符合项目需求的得0-1分，不符合或不提供不得分。</p>	0-5	4	1	5	3
7	技术	<p>中标单位的责任和义务 根据投标人提供的中标单位的责任和义务履行方案进行综合评议。优于项目需求的得3-5分，符合项目需求的得1-3分，部分符合项目需求的得0-1分，不符合或不提供不得分。</p>	0-5	3	2	4.5	2

8	技术	项目实施进度要求 投标人需在中标签订合同之日起二周内确保人员到位、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。根据投标人提供的项目实施方案进行评分。(2分) ①方案合理,可行性强,措施得力的得1-2分; ②方案相对笼统,措施简单、可行性不高的得0-1分; ③未提供的不得分。	0-2	1.5	1	2	0
9	技术	保密要求 投标人需遵守标书中提出的保密要求。提供正式承诺的得2分,不能提供的不得分。	0-2	2	2	2	0
10	技术	工作交接 投标人需满足标书中提出的移交工作要求。根据投标人提供的工作交接方案进行评分。(2分) ①方案合理,可行性强,措施得力的得1-2分; ②方案相对笼统,措施简单、可行性不高的得0-1分; ③未提供的不得分。	0-2	2	0	1	1
11	技术	相关证书 1.项目经理具有项目管理师高级或一级证书的,得2分;项目管理师二级证书的,得1分。 2.运维管理团队具有通信高级工程师证书或CISP注册信息安全证书的,每提供一个证书得0.5分,一人多证按一本证书得分,本项最多得1分。 以上人员必须是投标人的在职员工,提供证书及近3个月社保证明复印件或扫描件加盖投标人公章,不提供不得分。 3.具有ISO27001信息安全管理体系证书得0.5分,具有ISO20000信息技术服务管理体系标准证书得0.5分;最高得1分。 提供复印件或扫描件加盖投标人公章,不提供不得分。	0-4	4	0	4	0
12	技术	功能演示 演示要求详见前附表,投标人需提前刻录好演示用的视频光盘,在投标现场进行播放,演示时间不超过15分钟(不包含评标委员会提问和解答时间)。 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,优于项目需求的得0.8-1分,符合项目需求的得0.4-0.8分,部分符合项目需求的得0-0.4分,不符合或不演示不得分; 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,优于项目需求的得0.8-1分,符合项目需求的得0.4-0.8分,部分符合项目需求的得0-0.4分,不符合或不演示不得分; 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,优于项目需求的得0.8-1分,符合项目需求的得0.4-0.8分,部分符合项目需求的得0-0.4分,不符合或不演示不得分; 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,优于项目需求的得0.8-1分,符合项目需求的得0.4-0.8分,部分符合项目需求的得0-0.4分,不符合或不演示不得分; 5.智能质检功能演示,根据视频演示情况进行打分,优于项目需求的得2-3分,符合项目需求的得1-2分,部分符合项目需求的得0-1分,不符合或不演示不得分; 6.智能回访功能演示,根据视频演示情况进行打分,优于项目需求的得0.8-1分,符合项目需求的得0.4-0.8分,部分符合项目需求的得0-0.4分,不符合或不演示不得分。	0-8	7	0	7.5	0
13	技术	售后服务方案 根据投标人提供的衢州市12345热线运营项目售后服务方案的合理性、及时性、方便性等方面进行打分,优于项目需求的得3分,符合项目需求的得2分,部分符合项目需求的得1分,不符合或不提供不得分。	0-3	2	1	3	1
合计			0-90	65.5	31.5	82.5	38.5

专家(签名):

技术商务资信评分明细（专家3）

项目名称：衢州市信访局中共衢州市委衢州市人民政府信访局12345政府服务热线2022年7月1日至2024年6月30日期间的
话务承包服务和电话坐席租用服务。项目（HKJ22-0195-ZJM-014）

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衢州分公司	衢州森润电子科技有限公司	中国电信股份有限公司衢州分公司	浙江产城商业运营有限公司
1	商务资信	<p>人员需求及运营管理</p> <p>1.1 管理人员基本需求（2分） （1）投标人承诺配备不包含51名话务团队内的1名经理和1名驻场工程师的，得2分。</p> <p>1.2 话务员基本要求（12分） （1）投标人承诺投入本项目的話务人员数量达到51人及以上并且留用现有话务员继续提供话务服务，留用话务员中五星及四星话务员留用率为100%、三星及以下话务员留用率70%，符合以上要求的得5分；投标人承诺投入本项目的話务人员数量达到51人及以上并且留用现有话务员继续提供话务服务，留用话务员中五星及四星话务员留用率为80%、三星及以下话务员留用率50%，符合以上要求的得3分；不符合以上要求的不得分。 （2）满足具备1年及以上话务客服经验达到70%的得2分，达到50%的得1分，其余不得分。（投标文件中提供人员的客服类劳动合同及衢州社保证明（最近三个月），若投入人员为劳务派遣形式或以劳务外包形式的需提供投标人和第三方单位的合作协议，且合同中能够体现该人员的客服工作岗位及工作年限，不能体现的不得分。） （3）满足具备3年及以上话务客服经验的达到40%的得2分，达到30%的得1分，其余不得分。（投标文件中提供人员的客服类劳动合同及衢州社保证明（最近三个月），若投入人员为劳务派遣形式或以劳务外包形式的需提供投标人和第三方单位的合作协议，且合同中能够体现该人员的客服工作岗位及工作年限，不能体现的不得分。） （4）话务员管理团队具备大数据分析研判能力，能独立完成数据分析报告。根据投标人提供的方案的合理性、可行性进行综合评议。（3分） ①方案合理，可行性强，措施得力的得2-3分； ②方案合理，可行性较强，措施得当的得1-2分； ③方案相对笼统，措施简单、可行性不高的得0-1分； ④未提供的不得分。</p> <p>1.3 运营管理（10分） （1）根据投标人提供的运营管理方案（人员管理、业务及现场管理、质量管理、绩效管理、团队文化建设）进行综合评议。方案合理，可行性强，措施得力的得4-5分；方案合理，可行性较强，措施得当的得3-4分；方案相对笼统，措施简单、可行性不高的得1-3分；未提供的不得分。 （2）项目人员稳定性方案 根据投标人人员稳定性方案合理性、可行性进行综合评议。方案合理，可行性强，措施得力的得4-5分；方案合理，可行性较强，措施得当的得3-4分；方案相对笼统，措施简单、可行性不高的得1-3分；未提供的不得分。</p>	0-24	15	5	21	7
2	商务资信	<p>业务及工作流程要求 根据投标人提供的衢州市12345热线具体业务及工作流程方案进行综合评议。优于项目需求的得6-8分，符合项目需求的得4-6分，部分符合项目需求的得2-4分，不符合或不提供不得分。</p>	0-8	5	2	7	3

3	商务 资信	<p>办公设施和系统软硬件需求 3.1坐席设备（5分） 投标人承诺提供符合要求的电脑≥37台、IP话机≥37台、话务耳麦≥37台的、直播设备1套，得5分，任何一项无法提供或不符合要求的不得分。</p> <p>3.2呼叫系统（3分） 根据投标人提供的呼叫系统建设方案（呼叫系统相关技术要求）进行综合评议。 ①方案合理，可行性强，措施得力的得2-3分； ②方案合理，可行性较强，措施得当的得1-2分； ③方案相对笼统，措施简单、可行性不高的得0-1分； ④未提供的不得分。</p> <p>3.3通信线路（1分） 投标人有自有线路的或无自有线路但已经与第三方基础通信运营商签订协议的得1分，不提供不得分。（提供线路证明材料复印件或扫描件加盖投标人公章）</p> <p>3.4智能签到系统（1分） 投标人承诺提供具有人脸识别功能的话务员智能签到系统的，得1分。</p> <p>3.5办公场地建设和办公用具采购维护（4分） 投标人承诺配合办公场地的环境建设、文化建设的，得2分。 投标人承诺配合办公家具、办公设备、办公耗材等采购和及时维修的，得2分。</p> <p>3.6数字化产品（1分） 投标人承诺提供的数字化（智能化）产品的知识产权、源代码以及有关数据均属于采购人的，得1分。</p>	0-15	13	12	15	14
4	技术	<p>工作指标需求 4.1业务指标（2分） 投标人提供近一年内完成群众来电15秒接通率≥95%、话务满意率≥98.5%、直接答复率≥93%、及时处理率100%等业务指标的相关证明材料（省内同级分公司案例均可）或者解决方案，不提供证明材料的不得分。以上四项业务指标，每满足一项的得0.5分，全部满足的得2分；</p> <p>4.2工作要求（2分） 投标人承诺完成受理单质检、责任投诉、信息预警、信息安全、队伍建设、议事项落实、数据资产等工作要求，并同意考核扣款方案的，得2分。</p> <p>4.3技术保障（2分） （1）投标人承诺确定1名及以上技术人员负责12345热线平台运行和维护的，得1分。（该人员必须是投标人的在职员工，提供近3个月社保证明复印件或扫描件加盖投标人公章，不提供不得分。） （2）投标人承诺日常线路畅通率达100%（包括办公区域）的，得0.5分。 （3）投标人提供紧急处置方案、承诺突发事件下热线线路畅通率≥70%，并同意考核扣款方案的，得0.5分。</p> <p>4.4智能化建设（3分） 投标人需在1年内提供1个及以上全量坐席成熟适用的智能化产品并进行定制服务。根据投标人提供的建设方案进行评分。 ①方案合理，可行性强，措施得力的得1-3分； ②方案相对笼统，措施简单、可行性不高的得0-1分； ③未提供的不得分。</p>	0-9	7	3.5	8	5
5	技术	<p>系统的对外通信网络建设技术要求 根据投标人提供的衢州市12345热线系统的对外通信网络建设技术具体响应方案进行综合评议。优于项目需求的得2-3分，符合项目需求的得1-2分，部分符合项目需求的得0-1分，不符合或不提供不得分。</p>	0-3	2	1	3	2
6	技术	<p>人员培训要求 根据投标人提供的衢州市12345热线人员培训方案进行综合评议。优于项目需求的得3-5分，符合项目需求的得1-3分，部分符合项目需求的得0-1分，不符合或不提供不得分。</p>	0-5	4	1	5	3
7	技术	<p>中标单位的责任和义务 根据投标人提供的中标单位的责任和义务履行方案进行综合评议。优于项目需求的得3-5分，符合项目需求的得1-3分，部分符合项目需求的得0-1分，不符合或不提供不得分。</p>	0-5	4	2	4.5	2

8	技术	项目实施进度要求 投标人需在中标签订合同之日起二周内确保人员到位、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。根据投标人提供的项目实施方案进行评分。(2分) ①方案合理,可行性强,措施得力的得1-2分; ②方案相对笼统,措施简单、可行性不高的得0-1分; ③未提供的不得分。	0-2	1.8	1	2	0
9	技术	保密要求 投标人需遵守标书中提出的保密要求。提供正式承诺的得2分,不能提供的不得分。	0-2	2	2	2	0
10	技术	工作交接 投标人需满足标书中提出的移交工作要求。根据投标人提供的工作交接方案进行评分。(2分) ①方案合理,可行性强,措施得力的得1-2分; ②方案相对笼统,措施简单、可行性不高的得0-1分; ③未提供的不得分。	0-2	2	0	1.2	1
11	技术	相关证书 1.项目经理具有项目管理师高级或一级证书的,得2分;项目管理师二级证书的,得1分。 2.运维管理团队具有通信高级工程师证书或CISP注册信息安全证书的,每提供一个证书得0.5分,一人多证按一本证书得分,本项最多得1分。 以上人员必须是投标人的在职员工,提供证书及近3个月社保证明复印件或扫描件加盖投标人公章,不提供不得分。 3.具有ISO27001信息安全管理体证书得0.5分,具有ISO20000信息技术服务管理体系标准证书得0.5分;最高得1分。 提供复印件或扫描件加盖投标人公章,不提供不得分。	0-4	4	0	4	0
12	技术	功能演示 演示要求详见前附表,投标人需提前刻录好演示用的视频光盘,在投标现场进行播放,演示时间不超过15分钟(不包含评标委员会提问和解答时间)。 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,优于项目需求的得0.8-1分,符合项目需求的得0.4-0.8分,部分符合项目需求的得0-0.4分,不符合或不演示不得分; 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,优于项目需求的得0.8-1分,符合项目需求的得0.4-0.8分,部分符合项目需求的得0-0.4分,不符合或不演示不得分; 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,优于项目需求的得0.8-1分,符合项目需求的得0.4-0.8分,部分符合项目需求的得0-0.4分,不符合或不演示不得分; 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,优于项目需求的得0.8-1分,符合项目需求的得0.4-0.8分,部分符合项目需求的得0-0.4分,不符合或不演示不得分; 5.智能质检功能演示,根据视频演示情况进行打分,优于项目需求的得2-3分,符合项目需求的得1-2分,部分符合项目需求的得0-1分,不符合或不演示不得分; 6.智能回访功能演示,根据视频演示情况进行打分,优于项目需求的得0.8-1分,符合项目需求的得0.4-0.8分,部分符合项目需求的得0-0.4分,不符合或不演示不得分。	0-8	6	0	6.5	0
13	技术	售后服务方案 根据投标人提供的衢州市12345热线运营项目售后服务方案的合理性、及时性、方便性等方面进行打分,优于项目需求的得3分,符合项目需求的得2分,部分符合项目需求的得1分,不符合或不提供不得分。	0-3	2	1	3	1
合计			0-90	67.8	30.5	82.2	38

专家(签名):

技术商务资信评分明细（专家4）

项目名称：衢州市信访局中共衢州市委衢州市人民政府信访局12345政府服务热线2022年7月1日至2024年6月30日期间的
话务承包服务和电话坐席租用服务。项目（HKJ22-0195-ZJM-014）

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衢州分公司	衢州森润电子科技有限公司	中国电信股份有限公司衢州分公司	浙江产城商业运营有限公司
1	商务资信	<p>人员需求及运营管理</p> <p>1.1 管理人员基本需求（2分） （1）投标人承诺配备不包含51名话务团队内的1名经理和1名驻场工程师的，得2分。</p> <p>1.2 话务员基本要求（12分） （1）投标人承诺投入本项目的話务人员数量达到51人及以上并且留用现有话务员继续提供话务服务，留用话务员中五星及四星话务员留用率为100%、三星及以下话务员留用率70%，符合以上要求的得5分；投标人承诺投入本项目的話务人员数量达到51人及以上并且留用现有话务员继续提供话务服务，留用话务员中五星及四星话务员留用率为80%、三星及以下话务员留用率50%，符合以上要求的得3分；不符合以上要求的不得分。 （2）满足具备1年及以上话务客服经验达到70%的得2分，达到50%的得1分，其余不得分。（投标文件中提供人员的客服类劳动合同及衢州社保证明（最近三个月），若投入人员为劳务派遣形式或以劳务外包形式的需提供投标人和第三方单位的合作协议，且合同中能够体现该人员的客服工作岗位及工作年限，不能体现的不得分。） （3）满足具备3年及以上话务客服经验的达到40%的得2分，达到30%的得1分，其余不得分。（投标文件中提供人员的客服类劳动合同及衢州社保证明（最近三个月），若投入人员为劳务派遣形式或以劳务外包形式的需提供投标人和第三方单位的合作协议，且合同中能够体现该人员的客服工作岗位及工作年限，不能体现的不得分。） （4）话务员管理团队具备大数据分析研判能力，能独立完成数据分析报告。根据投标人提供的方案的合理性、可行性进行综合评议。（3分） ①方案合理，可行性强，措施得力的得2-3分； ②方案合理，可行性较强，措施得当的得1-2分； ③方案相对笼统，措施简单、可行性不高的得0-1分； ④未提供的不得分。</p> <p>1.3 运营管理（10分） （1）根据投标人提供的运营管理方案（人员管理、业务及现场管理、质量管理、绩效管理、团队文化建设）进行综合评议。方案合理，可行性强，措施得力的得4-5分；方案合理，可行性较强，措施得当的得3-4分；方案相对笼统，措施简单、可行性不高的得1-3分；未提供的不得分。 （2）项目人员稳定性方案 根据投标人人员稳定性方案合理性、可行性进行综合评议。方案合理，可行性强，措施得力的得4-5分；方案合理，可行性较强，措施得当的得3-4分；方案相对笼统，措施简单、可行性不高的得1-3分；未提供的不得分。</p>	0-24	15	6	20	7
2	商务资信	<p>业务及工作流程要求 根据投标人提供的衢州市12345热线具体业务及工作流程方案进行综合评议。优于项目需求的得6-8分，符合项目需求的得4-6分，部分符合项目需求的得2-4分，不符合或不提供不得分。</p>	0-8	5.5	2.5	7	3

3	商务 资信	<p>办公设施和系统软硬件需求 3.1坐席设备（5分） 投标人承诺提供符合要求的电脑≥37台、IP话机≥37台、话务耳麦≥37台的、直播设备1套，得5分，任何一项无法提供或不符合要求的不得分。</p> <p>3.2呼叫系统（3分） 根据投标人提供的呼叫系统建设方案（呼叫系统相关技术要求）进行综合评议。 ①方案合理，可行性强，措施得力的得2-3分； ②方案合理，可行性较强，措施得当的得1-2分； ③方案相对笼统，措施简单、可行性不高的得0-1分； ④未提供的不得分。</p> <p>3.3通信线路（1分） 投标人有自有线路的或无自有线路但已经与第三方基础通信运营商签订协议的得1分，不提供不得分。（提供线路证明材料复印件或扫描件加盖投标人公章）</p> <p>3.4智能签到系统（1分） 投标人承诺提供具有人脸识别功能的话务员智能签到系统的，得1分。</p> <p>3.5办公场地建设和办公用具采购维护（4分） 投标人承诺配合办公场地的环境建设、文化建设的，得2分。 投标人承诺配合办公家具、办公设备、办公耗材等采购和及时维修的，得2分。</p> <p>3.6数字化产品（1分） 投标人承诺提供的数字化（智能化）产品的知识产权、源代码以及有关数据均属于采购人的，得1分。</p>	0-15	12.5	12	15	14
4	技术	<p>工作指标需求 4.1业务指标（2分） 投标人提供近一年内完成群众来电15秒接通率≥95%、话务满意率≥98.5%、直接答复率≥93%、及时处理率100%等业务指标的相关证明材料（省内同级分公司案例均可）或者解决方案，不提供证明材料的不得分。以上四项业务指标，每满足一项的得0.5分，全部满足的得2分；</p> <p>4.2工作要求（2分） 投标人承诺完成受理单质检、责任投诉、信息预警、信息安全、队伍建设、议事项落实、数据资产等工作要求，并同意考核扣款方案的，得2分。</p> <p>4.3技术保障（2分） （1）投标人承诺确定1名及以上技术人员负责12345热线平台运行和维护的，得1分。（该人员必须是投标人的在职员工，提供近3个月社保证明复印件或扫描件加盖投标人公章，不提供不得分。） （2）投标人承诺日常线路畅通率达100%（包括办公区域）的，得0.5分。 （3）投标人提供紧急处置方案、承诺突发事件下热线线路畅通率≥70%，并同意考核扣款方案的，得0.5分。</p> <p>4.4智能化建设（3分） 投标人需在1年内提供1个及以上全量坐席成熟适用的智能化产品并进行定制服务。根据投标人提供的建设方案进行评分。 ①方案合理，可行性强，措施得力的得1-3分； ②方案相对笼统，措施简单、可行性不高的得0-1分； ③未提供的不得分。</p>	0-9	7.5	3.5	8.5	5.5
5	技术	<p>系统的对外通信网络建设技术要求 根据投标人提供的衢州市12345热线系统的对外通信网络建设技术具体响应方案进行综合评议。优于项目需求的得2-3分，符合项目需求的得1-2分，部分符合项目需求的得0-1分，不符合或不提供不得分。</p>	0-3	1	1	2.5	2
6	技术	<p>人员培训要求 根据投标人提供的衢州市12345热线人员培训方案进行综合评议。优于项目需求的得3-5分，符合项目需求的得1-3分，部分符合项目需求的得0-1分，不符合或不提供不得分。</p>	0-5	4	1.5	4.5	3
7	技术	<p>中标单位的责任和义务 根据投标人提供的中标单位的责任和义务履行方案进行综合评议。优于项目需求的得3-5分，符合项目需求的得1-3分，部分符合项目需求的得0-1分，不符合或不提供不得分。</p>	0-5	3	2	3	2

8	技术	项目实施进度要求 投标人需在中标签订合同之日起二周内确保人员到位、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。根据投标人提供的项目实施方案进行评分。(2分) ①方案合理,可行性强,措施得力的得1-2分; ②方案相对笼统,措施简单、可行性不高的得0-1分; ③未提供的不得分。	0-2	1.5	1	2	0
9	技术	保密要求 投标人需遵守标书中提出的保密要求。提供正式承诺的得2分,不能提供的不得分。	0-2	2	2	2	0
10	技术	工作交接 投标人需满足标书中提出的移交工作要求。根据投标人提供的工作交接方案进行评分。(2分) ①方案合理,可行性强,措施得力的得1-2分; ②方案相对笼统,措施简单、可行性不高的得0-1分; ③未提供的不得分。	0-2	1.5	0	1	1
11	技术	相关证书 1.项目经理具有项目管理师高级或一级证书的,得2分;项目管理师二级证书的,得1分。 2.运维管理团队具有通信高级工程师证书或CISP注册信息安全证书的,每提供一个证书得0.5分,一人多证按一本证书得分,本项最多得1分。 以上人员必须是投标人的在职员工,提供证书及近3个月社保证明复印件或扫描件加盖投标人公章,不提供不得分。 3.具有ISO27001信息安全管理体系证书得0.5分,具有ISO20000信息技术服务管理体系标准证书得0.5分;最高得1分。 提供复印件或扫描件加盖投标人公章,不提供不得分。	0-4	4	0	4	0
12	技术	功能演示 演示要求详见前附表,投标人需提前刻录好演示用的视频光盘,在投标现场进行播放,演示时间不超过15分钟(不包含评标委员会提问和解答时间)。 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,优于项目需求的得0.8-1分,符合项目需求的得0.4-0.8分,部分符合项目需求的得0-0.4分,不符合或不演示不得分; 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,优于项目需求的得0.8-1分,符合项目需求的得0.4-0.8分,部分符合项目需求的得0-0.4分,不符合或不演示不得分; 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,优于项目需求的得0.8-1分,符合项目需求的得0.4-0.8分,部分符合项目需求的得0-0.4分,不符合或不演示不得分; 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,优于项目需求的得0.8-1分,符合项目需求的得0.4-0.8分,部分符合项目需求的得0-0.4分,不符合或不演示不得分; 5.智能质检功能演示,根据视频演示情况进行打分,优于项目需求的得2-3分,符合项目需求的得1-2分,部分符合项目需求的得0-1分,不符合或不演示不得分; 6.智能回访功能演示,根据视频演示情况进行打分,优于项目需求的得0.8-1分,符合项目需求的得0.4-0.8分,部分符合项目需求的得0-0.4分,不符合或不演示不得分。	0-8	6.5	0	6.3	0
13	技术	售后服务方案 根据投标人提供的衢州市12345热线运营项目售后服务方案的合理性、及时性、方便性等方面进行打分,优于项目需求的得3分,符合项目需求的得2分,部分符合项目需求的得1分,不符合或不提供不得分。	0-3	2	1	3	1
合计			0-90	66	32.5	78.8	38.5

专家(签名):

技术商务资信评分明细（专家5）

项目名称：衢州市信访局中共衢州市委衢州市人民政府信访局12345政府服务热线2022年7月1日至2024年6月30日期间的
话务承包服务和电话坐席租用服务。项目（HKJ22-0195-ZJM-014）

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衢州分公司	衢州森润电子科技有限公司	中国电信股份有限公司衢州分公司	浙江产城商业运营有限公司
1	商务资信	<p>人员需求及运营管理</p> <p>1.1 管理人员基本需求（2分） （1）投标人承诺配备不包含51名话务团队内的1名经理和1名驻场工程师的，得2分。</p> <p>1.2 话务员基本要求（12分） （1）投标人承诺投入本项目的話务人员数量达到51人及以上并且留用现有话务员继续提供话务服务，留用话务员中五星及四星话务员留用率为100%、三星及以下话务员留用率70%，符合以上要求的得5分；投标人承诺投入本项目的話务人员数量达到51人及以上并且留用现有话务员继续提供话务服务，留用话务员中五星及四星话务员留用率为80%、三星及以下话务员留用率50%，符合以上要求的得3分；不符合以上要求的不得分。 （2）满足具备1年及以上话务客服经验达到70%的得2分，达到50%的得1分，其余不得分。（投标文件中提供人员的客服类劳动合同及衢州社保证明（最近三个月），若投入人员为劳务派遣形式或以劳务外包形式的需提供投标人和第三方单位的合作协议，且合同中能够体现该人员的客服工作岗位及工作年限，不能体现的不得分。） （3）满足具备3年及以上话务客服经验的达到40%的得2分，达到30%的得1分，其余不得分。（投标文件中提供人员的客服类劳动合同及衢州社保证明（最近三个月），若投入人员为劳务派遣形式或以劳务外包形式的需提供投标人和第三方单位的合作协议，且合同中能够体现该人员的客服工作岗位及工作年限，不能体现的不得分。） （4）话务员管理团队具备大数据分析研判能力，能独立完成数据分析报告。根据投标人提供的方案的合理性、可行性进行综合评议。（3分） ①方案合理，可行性强，措施得力的得2-3分； ②方案合理，可行性较强，措施得当的得1-2分； ③方案相对笼统，措施简单、可行性不高的得0-1分； ④未提供的不得分。</p> <p>1.3 运营管理（10分） （1）根据投标人提供的运营管理方案（人员管理、业务及现场管理、质量管理、绩效管理、团队文化建设）进行综合评议。方案合理，可行性强，措施得力的得4-5分；方案合理，可行性较强，措施得当的得3-4分；方案相对笼统，措施简单、可行性不高的得1-3分；未提供的不得分。 （2）项目人员稳定性方案 根据投标人人员稳定性方案合理性、可行性进行综合评议。方案合理，可行性强，措施得力的得4-5分；方案合理，可行性较强，措施得当的得3-4分；方案相对笼统，措施简单、可行性不高的得1-3分；未提供的不得分。</p>	0-24	14	5.5	22	7
2	商务资信	<p>业务及工作流程要求 根据投标人提供的衢州市12345热线具体业务及工作流程方案进行综合评议。优于项目需求的得6-8分，符合项目需求的得4-6分，部分符合项目需求的得2-4分，不符合或不提供不得分。</p>	0-8	5.5	2.5	7	3

3	商务 资信	<p>办公设施和系统软硬件需求 3.1坐席设备（5分） 投标人承诺提供符合要求的电脑≥37台、IP话机≥37台、话务耳麦≥37台的、直播设备1套，得5分，任何一项无法提供或不符合要求的不得分。</p> <p>3.2呼叫系统（3分） 根据投标人提供的呼叫系统建设方案（呼叫系统相关技术要求）进行综合评议。 ①方案合理，可行性强，措施得力的得2-3分； ②方案合理，可行性较强，措施得当的得1-2分； ③方案相对笼统，措施简单、可行性不高的得0-1分； ④未提供的不得分。</p> <p>3.3通信线路（1分） 投标人有自有线路的或无自有线路但已经与第三方基础通信运营商签订协议的得1分，不提供不得分。（提供线路证明材料复印件或扫描件加盖投标人公章）</p> <p>3.4智能签到系统（1分） 投标人承诺提供具有人脸识别功能的话务员智能签到系统的，得1分。</p> <p>3.5办公场地建设和办公用具采购维护（4分） 投标人承诺配合办公场地的环境建设、文化建设的，得2分。 投标人承诺配合办公家具、办公设备、办公耗材等采购和及时维修的，得2分。</p> <p>3.6数字化产品（1分） 投标人承诺提供的数字化（智能化）产品的知识产权、源代码以及有关数据均属于采购人的，得1分。</p>	0-15	12.8	12	15	14
4	技术	<p>工作指标需求 4.1业务指标（2分） 投标人提供近一年内完成群众来电15秒接通率≥95%、话务满意率≥98.5%、直接答复率≥93%、及时处理率100%等业务指标的相关证明材料（省内同级分公司案例均可）或者解决方案，不提供证明材料的不得分。以上四项业务指标，每满足一项的得0.5分，全部满足的得2分；</p> <p>4.2工作要求（2分） 投标人承诺完成受理单质检、责任投诉、信息预警、信息安全、队伍建设、议事项落实、数据资产等工作要求，并同意考核扣款方案的，得2分。</p> <p>4.3技术保障（2分） （1）投标人承诺确定1名及以上技术人员负责12345热线平台运行和维护的，得1分。（该人员必须是投标人的在职员工，提供近3个月社保证明复印件或扫描件加盖投标人公章，不提供不得分。） （2）投标人承诺日常线路畅通率达100%（包括办公区域）的，得0.5分。 （3）投标人提供紧急处置方案、承诺突发事件下热线线路畅通率≥70%，并同意考核扣款方案的，得0.5分。</p> <p>4.4智能化建设（3分） 投标人需在1年内提供1个及以上全量坐席成熟适用的智能化产品并进行定制服务。根据投标人提供的建设方案进行评分。 ①方案合理，可行性强，措施得力的得1-3分； ②方案相对笼统，措施简单、可行性不高的得0-1分； ③未提供的不得分。</p>	0-9	7.5	3.5	8.5	5.5
5	技术	<p>系统的对外通信网络建设技术要求 根据投标人提供的衢州市12345热线系统的对外通信网络建设技术具体响应方案进行综合评议。优于项目需求的得2-3分，符合项目需求的得1-2分，部分符合项目需求的得0-1分，不符合或不提供不得分。</p>	0-3	1	1	3	2
6	技术	<p>人员培训要求 根据投标人提供的衢州市12345热线人员培训方案进行综合评议。优于项目需求的得3-5分，符合项目需求的得1-3分，部分符合项目需求的得0-1分，不符合或不提供不得分。</p>	0-5	4	1	5	3
7	技术	<p>中标单位的责任和义务 根据投标人提供的中标单位的责任和义务履行方案进行综合评议。优于项目需求的得3-5分，符合项目需求的得1-3分，部分符合项目需求的得0-1分，不符合或不提供不得分。</p>	0-5	3.5	3	4.5	3

8	技术	项目实施进度要求 投标人需在中标签订合同之日起二周内确保人员到位、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。根据投标人提供的项目实施方案进行评分。(2分) ①方案合理,可行性强,措施得力的得1-2分; ②方案相对笼统,措施简单、可行性不高的得0-1分; ③未提供的不得分。	0-2	1.8	1	2	0
9	技术	保密要求 投标人需遵守标书中提出的保密要求。提供正式承诺的得2分,不能提供的不得分。	0-2	2	2	2	0
10	技术	工作交接 投标人需满足标书中提出的移交工作要求。根据投标人提供的工作交接方案进行评分。(2分) ①方案合理,可行性强,措施得力的得1-2分; ②方案相对笼统,措施简单、可行性不高的得0-1分; ③未提供的不得分。	0-2	2	0	1	1
11	技术	相关证书 1.项目经理具有项目管理师高级或一级证书的,得2分;项目管理师二级证书的,得1分。 2.运维管理团队具有通信高级工程师证书或CISP注册信息安全证书的,每提供一个证书得0.5分,一人多证按一本证书得分,本项最多得1分。 以上人员必须是投标人的在职员工,提供证书及近3个月社保证明复印件或扫描件加盖投标人公章,不提供不得分。 3.具有ISO27001信息安全管理体系证书得0.5分,具有ISO20000信息技术服务管理体系标准证书得0.5分;最高得1分。 提供复印件或扫描件加盖投标人公章,不提供不得分。	0-4	4	0	4	0
12	技术	功能演示 演示要求详见前附表,投标人需提前刻录好演示用的视频光盘,在投标现场进行播放,演示时间不超过15分钟(不包含评标委员会提问和解答时间)。 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,优于项目需求的得0.8-1分,符合项目需求的得0.4-0.8分,部分符合项目需求的得0-0.4分,不符合或不演示不得分; 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,优于项目需求的得0.8-1分,符合项目需求的得0.4-0.8分,部分符合项目需求的得0-0.4分,不符合或不演示不得分; 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,优于项目需求的得0.8-1分,符合项目需求的得0.4-0.8分,部分符合项目需求的得0-0.4分,不符合或不演示不得分; 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,优于项目需求的得0.8-1分,符合项目需求的得0.4-0.8分,部分符合项目需求的得0-0.4分,不符合或不演示不得分; 5.智能质检功能演示,根据视频演示情况进行打分,优于项目需求的得2-3分,符合项目需求的得1-2分,部分符合项目需求的得0-1分,不符合或不演示不得分; 6.智能回访功能演示,根据视频演示情况进行打分,优于项目需求的得0.8-1分,符合项目需求的得0.4-0.8分,部分符合项目需求的得0-0.4分,不符合或不演示不得分。	0-8	8	0	8	0
13	技术	售后服务方案 根据投标人提供的衢州市12345热线运营项目售后服务方案的合理性、及时性、方便性等方面进行打分,优于项目需求的得3分,符合项目需求的得2分,部分符合项目需求的得1分,不符合或不提供不得分。	0-3	2	1	3	1
合计			0-90	68.1	32.5	85	39.5

专家(签名):

技术商务资信评分明细（专家6）

项目名称：衢州市信访局中共衢州市委衢州市人民政府信访局12345政府服务热线2022年7月1日至2024年6月30日期间的
话务承包服务和电话坐席租用服务。项目（HKJ22-0195-ZJM-014）

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衢州分公司	衢州森润电子科技有限公司	中国电信股份有限公司衢州分公司	浙江产城商业运营有限公司
1	商务资信	<p>人员需求及运营管理</p> <p>1.1 管理人员基本需求（2分） （1）投标人承诺配备不包含51名话务团队内的1名经理和1名驻场工程师的，得2分。</p> <p>1.2 话务员基本要求（12分） （1）投标人承诺投入本项目的話务人员数量达到51人及以上并且留用现有话务员继续提供话务服务，留用话务员中五星及四星话务员留用率为100%、三星及以下话务员留用率70%，符合以上要求的得5分；投标人承诺投入本项目的話务人员数量达到51人及以上并且留用现有话务员继续提供话务服务，留用话务员中五星及四星话务员留用率为80%、三星及以下话务员留用率50%，符合以上要求的得3分；不符合以上要求的不得分。 （2）满足具备1年及以上话务客服经验达到70%的得2分，达到50%的得1分，其余不得分。（投标文件中提供人员的客服类劳动合同及衢州社保证明（最近三个月），若投入人员为劳务派遣形式或以劳务外包形式的需提供投标人和第三方单位的合作协议，且合同中能够体现该人员的客服工作岗位及工作年限，不能体现的不得分。） （3）满足具备3年及以上话务客服经验的达到40%的得2分，达到30%的得1分，其余不得分。（投标文件中提供人员的客服类劳动合同及衢州社保证明（最近三个月），若投入人员为劳务派遣形式或以劳务外包形式的需提供投标人和第三方单位的合作协议，且合同中能够体现该人员的客服工作岗位及工作年限，不能体现的不得分。） （4）话务员管理团队具备大数据分析研判能力，能独立完成数据分析报告。根据投标人提供的方案的合理性、可行性进行综合评议。（3分） ①方案合理，可行性强，措施得力的得2-3分； ②方案合理，可行性较强，措施得当的得1-2分； ③方案相对笼统，措施简单、可行性不高的得0-1分； ④未提供的不得分。</p> <p>1.3 运营管理（10分） （1）根据投标人提供的运营管理方案（人员管理、业务及现场管理、质量管理、绩效管理、团队文化建设）进行综合评议。方案合理，可行性强，措施得力的得4-5分；方案合理，可行性较强，措施得当的得3-4分；方案相对笼统，措施简单、可行性不高的得1-3分；未提供的不得分。 （2）项目人员稳定性方案 根据投标人人员稳定性方案合理性、可行性进行综合评议。方案合理，可行性强，措施得力的得4-5分；方案合理，可行性较强，措施得当的得3-4分；方案相对笼统，措施简单、可行性不高的得1-3分；未提供的不得分。</p>	0-24	14	5	21	7
2	商务资信	<p>业务及工作流程要求 根据投标人提供的衢州市12345热线具体业务及工作流程方案进行综合评议。优于项目需求的得6-8分，符合项目需求的得4-6分，部分符合项目需求的得2-4分，不符合或不提供不得分。</p>	0-8	5	2	7	3

3	商务 资信	<p>办公设施和系统软硬件需求 3.1坐席设备（5分） 投标人承诺提供符合要求的电脑≥37台、IP话机≥37台、话务耳麦≥37台的、直播设备1套，得5分，任何一项无法提供或不符合要求的不得分。</p> <p>3.2呼叫系统（3分） 根据投标人提供的呼叫系统建设方案（呼叫系统相关技术要求）进行综合评议。 ①方案合理，可行性强，措施得力的得2-3分； ②方案合理，可行性较强，措施得当的得1-2分； ③方案相对笼统，措施简单、可行性不高的得0-1分； ④未提供的不得分。</p> <p>3.3通信线路（1分） 投标人有自有线路的或无自有线路但已经与第三方基础通信运营商签订协议的得1分，不提供不得分。（提供线路证明材料复印件或扫描件加盖投标人公章）</p> <p>3.4智能签到系统（1分） 投标人承诺提供具有人脸识别功能的话务员智能签到系统的，得1分。</p> <p>3.5办公场地建设和办公用具采购维护（4分） 投标人承诺配合办公场地的环境建设、文化建设的，得2分。 投标人承诺配合办公家具、办公设备、办公耗材等采购和及时维修的，得2分。</p> <p>3.6数字化产品（1分） 投标人承诺提供的数字化（智能化）产品的知识产权、源代码以及有关数据均属于采购人的，得1分。</p>	0-15	13	12	15	14
4	技术	<p>工作指标需求 4.1业务指标（2分） 投标人提供近一年内完成群众来电15秒接通率≥95%、话务满意率≥98.5%、直接答复率≥93%、及时处理率100%等业务指标的相关证明材料（省内同级分公司案例均可）或者解决方案，不提供证明材料的不得分。以上四项业务指标，每满足一项的得0.5分，全部满足的得2分；</p> <p>4.2工作要求（2分） 投标人承诺完成受理单质检、责任投诉、信息预警、信息安全、队伍建设、议事项落实、数据资产等工作要求，并同意考核扣款方案的，得2分。</p> <p>4.3技术保障（2分） （1）投标人承诺确定1名及以上技术人员负责12345热线平台运行和维护的，得1分。（该人员必须是投标人的在职员工，提供近3个月社保证明复印件或扫描件加盖投标人公章，不提供不得分。） （2）投标人承诺日常线路畅通率达100%（包括办公区域）的，得0.5分。 （3）投标人提供紧急处置方案、承诺突发事件下热线线路畅通率≥70%，并同意考核扣款方案的，得0.5分。</p> <p>4.4智能化建设（3分） 投标人需在1年内提供1个及以上全量坐席成熟适用的智能化产品并进行定制服务。根据投标人提供的建设方案进行评分。 ①方案合理，可行性强，措施得力的得1-3分； ②方案相对笼统，措施简单、可行性不高的得0-1分； ③未提供的不得分。</p>	0-9	7	3	8	5
5	技术	<p>系统的对外通信网络建设技术要求 根据投标人提供的衢州市12345热线系统的对外通信网络建设技术具体响应方案进行综合评议。优于项目需求的得2-3分，符合项目需求的得1-2分，部分符合项目需求的得0-1分，不符合或不提供不得分。</p>	0-3	1	1	3	2
6	技术	<p>人员培训要求 根据投标人提供的衢州市12345热线人员培训方案进行综合评议。优于项目需求的得3-5分，符合项目需求的得1-3分，部分符合项目需求的得0-1分，不符合或不提供不得分。</p>	0-5	4	1	5	3
7	技术	<p>中标单位的责任和义务 根据投标人提供的中标单位的责任和义务履行方案进行综合评议。优于项目需求的得3-5分，符合项目需求的得1-3分，部分符合项目需求的得0-1分，不符合或不提供不得分。</p>	0-5	3	2	3	2

8	技术	项目实施进度要求 投标人需在中标签订合同之日起二周内确保人员到位、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。根据投标人提供的项目实施方案进行评分。(2分) ①方案合理,可行性强,措施得力的得1-2分; ②方案相对笼统,措施简单、可行性不高的得0-1分; ③未提供的不得分。	0-2	1.7	1	2	0
9	技术	保密要求 投标人需遵守标书中提出的保密要求。提供正式承诺的得2分,不能提供的不得分。	0-2	2	2	2	0
10	技术	工作交接 投标人需满足标书中提出的移交工作要求。根据投标人提供的工作交接方案进行评分。(2分) ①方案合理,可行性强,措施得力的得1-2分; ②方案相对笼统,措施简单、可行性不高的得0-1分; ③未提供的不得分。	0-2	2	0	1	1
11	技术	相关证书 1.项目经理具有项目管理师高级或一级证书的,得2分;项目管理师二级证书的,得1分。 2.运维管理团队具有通信高级工程师证书或CISP注册信息安全证书的,每提供一个证书得0.5分,一人多证按一本证书得分,本项最多得1分。 以上人员必须是投标人的在职员工,提供证书及近3个月社保证明复印件或扫描件加盖投标人公章,不提供不得分。 3.具有ISO27001信息安全管理体系证书得0.5分,具有ISO20000信息技术服务管理体系标准证书得0.5分;最高得1分。 提供复印件或扫描件加盖投标人公章,不提供不得分。	0-4	4	0	4	0
12	技术	功能演示 演示要求详见前附表,投标人需提前刻录好演示用的视频光盘,在投标现场进行播放,演示时间不超过15分钟(不包含评标委员会提问和解答时间)。 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,优于项目需求的得0.8-1分,符合项目需求的得0.4-0.8分,部分符合项目需求的得0-0.4分,不符合或不演示不得分; 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,优于项目需求的得0.8-1分,符合项目需求的得0.4-0.8分,部分符合项目需求的得0-0.4分,不符合或不演示不得分; 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,优于项目需求的得0.8-1分,符合项目需求的得0.4-0.8分,部分符合项目需求的得0-0.4分,不符合或不演示不得分; 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,优于项目需求的得0.8-1分,符合项目需求的得0.4-0.8分,部分符合项目需求的得0-0.4分,不符合或不演示不得分; 5.智能质检功能演示,根据视频演示情况进行打分,优于项目需求的得2-3分,符合项目需求的得1-2分,部分符合项目需求的得0-1分,不符合或不演示不得分; 6.智能回访功能演示,根据视频演示情况进行打分,优于项目需求的得0.8-1分,符合项目需求的得0.4-0.8分,部分符合项目需求的得0-0.4分,不符合或不演示不得分。	0-8	8	0	8	0
13	技术	售后服务方案 根据投标人提供的衢州市12345热线运营项目售后服务方案的合理性、及时性、方便性等方面进行打分,优于项目需求的得3分,符合项目需求的得2分,部分符合项目需求的得1分,不符合或不提供不得分。	0-3	2	1	3	1
合计			0-90	66.7	30	82	38

专家(签名):

技术商务资信评分明细（专家7）

项目名称：衢州市信访局中共衢州市委衢州市人民政府信访局12345政府服务热线2022年7月1日至2024年6月30日期间的
话务承包服务和电话坐席租用服务。项目（HKJ22-0195-ZJM-014）

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衢州分公司	衢州森润电子科技有限公司	中国电信股份有限公司衢州分公司	浙江产城商业运营有限公司
1	商务资信	<p>人员需求及运营管理</p> <p>1.1 管理人员基本需求（2分） （1）投标人承诺配备不包含51名话务团队内的1名经理和1名驻场工程师的，得2分。</p> <p>1.2 话务员基本要求（12分） （1）投标人承诺投入本项目的話务人员数量达到51人及以上并且留用现有话务员继续提供话务服务，留用话务员中五星及四星话务员留用率为100%、三星及以下话务员留用率70%，符合以上要求的得5分；投标人承诺投入本项目的話务人员数量达到51人及以上并且留用现有话务员继续提供话务服务，留用话务员中五星及四星话务员留用率为80%、三星及以下话务员留用率50%，符合以上要求的得3分；不符合以上要求的不得分。 （2）满足具备1年及以上话务客服经验达到70%的得2分，达到50%的得1分，其余不得分。（投标文件中提供人员的客服类劳动合同及衢州社保证明（最近三个月），若投入人员为劳务派遣形式或以劳务外包形式的需提供投标人和第三方单位的合作协议，且合同中能够体现该人员的客服工作岗位及工作年限，不能体现的不得分。） （3）满足具备3年及以上话务客服经验的达到40%的得2分，达到30%的得1分，其余不得分。（投标文件中提供人员的客服类劳动合同及衢州社保证明（最近三个月），若投入人员为劳务派遣形式或以劳务外包形式的需提供投标人和第三方单位的合作协议，且合同中能够体现该人员的客服工作岗位及工作年限，不能体现的不得分。） （4）话务员管理团队具备大数据分析研判能力，能独立完成数据分析报告。根据投标人提供的方案的合理性、可行性进行综合评议。（3分） ①方案合理，可行性强，措施得力的得2-3分； ②方案合理，可行性较强，措施得当的得1-2分； ③方案相对笼统，措施简单、可行性不高的得0-1分； ④未提供的不得分。</p> <p>1.3 运营管理（10分） （1）根据投标人提供的运营管理方案（人员管理、业务及现场管理、质量管理、绩效管理、团队文化建设）进行综合评议。方案合理，可行性强，措施得力的得4-5分；方案合理，可行性较强，措施得当的得3-4分；方案相对笼统，措施简单、可行性不高的得1-3分；未提供的不得分。 （2）项目人员稳定性方案 根据投标人人员稳定性方案合理性、可行性进行综合评议。方案合理，可行性强，措施得力的得4-5分；方案合理，可行性较强，措施得当的得3-4分；方案相对笼统，措施简单、可行性不高的得1-3分；未提供的不得分。</p>	0-24	14	5	23	7
2	商务资信	<p>业务及工作流程要求 根据投标人提供的衢州市12345热线具体业务及工作流程方案进行综合评议。优于项目需求的得6-8分，符合项目需求的得4-6分，部分符合项目需求的得2-4分，不符合或不提供不得分。</p>	0-8	5	2	7	3

3	商务 资信	<p>办公设施和系统软硬件需求 3.1坐席设备（5分） 投标人承诺提供符合要求的电脑≥37台、IP话机≥37台、话务耳麦≥37台的、直播设备1套，得5分，任何一项无法提供或不符合要求的不得分。</p> <p>3.2呼叫系统（3分） 根据投标人提供的呼叫系统建设方案（呼叫系统相关技术要求）进行综合评议。 ①方案合理，可行性强，措施得力的得2-3分； ②方案合理，可行性较强，措施得当的得1-2分； ③方案相对笼统，措施简单、可行性不高的得0-1分； ④未提供的不得分。</p> <p>3.3通信线路（1分） 投标人有自有线路的或无自有线路但已经与第三方基础通信运营商签订协议的得1分，不提供不得分。（提供线路证明材料复印件或扫描件加盖投标人公章）</p> <p>3.4智能签到系统（1分） 投标人承诺提供具有人脸识别功能的话务员智能签到系统的，得1分。</p> <p>3.5办公场地建设和办公用具采购维护（4分） 投标人承诺配合办公场地的环境建设、文化建设的，得2分。 投标人承诺配合办公家具、办公设备、办公耗材等采购和及时维修的，得2分。</p> <p>3.6数字化产品（1分） 投标人承诺提供的数字化（智能化）产品的知识产权、源代码以及有关数据均属于采购人的，得1分。</p>	0-15	7.8	7	10	9
4	技术	<p>工作指标需求 4.1业务指标（2分） 投标人提供近一年内完成群众来电15秒接通率≥95%、话务满意率≥98.5%、直接答复率≥93%、及时处理率100%等业务指标的相关证明材料（省内同级分公司案例均可）或者解决方案，不提供证明材料的不得分。以上四项业务指标，每满足一项的得0.5分，全部满足的得2分；</p> <p>4.2工作要求（2分） 投标人承诺完成受理单质检、责任投诉、信息预警、信息安全、队伍建设、议事项落实、数据资产等工作要求，并同意考核扣款方案的，得2分。</p> <p>4.3技术保障（2分） （1）投标人承诺确定1名及以上技术人员负责12345热线平台运行和维护的，得1分。（该人员必须是投标人的在职员工，提供近3个月社保证明复印件或扫描件加盖投标人公章，不提供不得分。） （2）投标人承诺日常线路畅通率达100%（包括办公区域）的，得0.5分。 （3）投标人提供紧急处置方案、承诺突发事件下热线线路畅通率≥70%，并同意考核扣款方案的，得0.5分。</p> <p>4.4智能化建设（3分） 投标人需在1年内提供1个及以上全量坐席成熟适用的智能化产品并进行定制服务。根据投标人提供的建设方案进行评分。 ①方案合理，可行性强，措施得力的得1-3分； ②方案相对笼统，措施简单、可行性不高的得0-1分； ③未提供的不得分。</p>	0-9	7	3	8	5
5	技术	<p>系统的对外通信网络建设技术要求 根据投标人提供的衢州市12345热线系统的对外通信网络建设技术具体响应方案进行综合评议。优于项目需求的得2-3分，符合项目需求的得1-2分，部分符合项目需求的得0-1分，不符合或不提供不得分。</p>	0-3	1	1	3	2
6	技术	<p>人员培训要求 根据投标人提供的衢州市12345热线人员培训方案进行综合评议。优于项目需求的得3-5分，符合项目需求的得1-3分，部分符合项目需求的得0-1分，不符合或不提供不得分。</p>	0-5	4	1	5	3
7	技术	<p>中标单位的责任和义务 根据投标人提供的中标单位的责任和义务履行方案进行综合评议。优于项目需求的得3-5分，符合项目需求的得1-3分，部分符合项目需求的得0-1分，不符合或不提供不得分。</p>	0-5	3	2	3	2

8	技术	项目实施进度要求 投标人需在中标签订合同之日起二周内确保人员到位、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。根据投标人提供的项目实施方案进行评分。(2分) ①方案合理,可行性强,措施得力的得1-2分; ②方案相对笼统,措施简单、可行性不高的得0-1分; ③未提供的不得分。	0-2	1.5	1	2	0
9	技术	保密要求 投标人需遵守标书中提出的保密要求。提供正式承诺的得2分,不能提供的不得分。	0-2	2	2	2	0
10	技术	工作交接 投标人需满足标书中提出的移交工作要求。根据投标人提供的工作交接方案进行评分。(2分) ①方案合理,可行性强,措施得力的得1-2分; ②方案相对笼统,措施简单、可行性不高的得0-1分; ③未提供的不得分。	0-2	2	0	1	1
11	技术	相关证书 1.项目经理具有项目管理师高级或一级证书的,得2分;项目管理师二级证书的,得1分。 2.运维管理团队具有通信高级工程师证书或CISP注册信息安全证书的,每提供一个证书得0.5分,一人多证按一本证书得分,本项最多得1分。 以上人员必须是投标人的在职员工,提供证书及近3个月社保证明复印件或扫描件加盖投标人公章,不提供不得分。 3.具有ISO27001信息安全管理体系证书得0.5分,具有ISO20000信息技术服务管理体系标准证书得0.5分;最高得1分。 提供复印件或扫描件加盖投标人公章,不提供不得分。	0-4	4	0	4	0
12	技术	功能演示 演示要求详见前附表,投标人需提前刻录好演示用的视频光盘,在投标现场进行播放,演示时间不超过15分钟(不包含评标委员会提问和解答时间)。 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,优于项目需求的得0.8-1分,符合项目需求的得0.4-0.8分,部分符合项目需求的得0-0.4分,不符合或不演示不得分; 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,优于项目需求的得0.8-1分,符合项目需求的得0.4-0.8分,部分符合项目需求的得0-0.4分,不符合或不演示不得分; 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,优于项目需求的得0.8-1分,符合项目需求的得0.4-0.8分,部分符合项目需求的得0-0.4分,不符合或不演示不得分; 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,优于项目需求的得0.8-1分,符合项目需求的得0.4-0.8分,部分符合项目需求的得0-0.4分,不符合或不演示不得分; 5.智能质检功能演示,根据视频演示情况进行打分,优于项目需求的得2-3分,符合项目需求的得1-2分,部分符合项目需求的得0-1分,不符合或不演示不得分; 6.智能回访功能演示,根据视频演示情况进行打分,优于项目需求的得0.8-1分,符合项目需求的得0.4-0.8分,部分符合项目需求的得0-0.4分,不符合或不演示不得分。	0-8	8	0	8	0
13	技术	售后服务方案 根据投标人提供的衢州市12345热线运营项目售后服务方案的合理性、及时性、方便性等方面进行打分,优于项目需求的得3分,符合项目需求的得2分,部分符合项目需求的得1分,不符合或不提供不得分。	0-3	2	1	3	1
合计			0-90	61.3	25	79	33

专家(签名):

