

技术商务评分明细（詹绍芬）

项目名称：2025年余杭区百姓通热线平台运营项目项目（XTDZFCG2025-004）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州快美广告有限公司	中国联合网络通信有限公司杭州市分公司业管服务有限公司（联合体）	中国电信股份有限公司杭州分公司、杭州分公司、杭安服务有限公司（联合体）	浙江润迅电话商务有限公司
1	商务	案例经验：投标人自2022年1月1日（以合同签订时间为准）以来承接过类似项目的，每个得0.5分，最高得1分。（提供合同扫描件加盖公章，否则不得分）	0-1	0.0	1.0	1.0	1.0
2	商务	企业资质：投标人具有有效的ISO9001质量管理体系认证、ISO27001信息安全管理认证、ISO20000信息技术服务管理体系认证证书、ITSS信息技术服务运行维护标准符合性证书（通用级及以上），每提供一个证书得2分，最高得8分。（提供有效期内的证书扫描件加盖公章，否则不得分）	0-8	0.0	8.0	8.0	4.0
3	商务	项目负责人及技术力量：拟派人员（1）项目负责人具备高级工程师、IT项目服务经理以及ITIL认证的，每提供一个认证证书得1分，最高得3分；（2）运维工程师具备PMP证书、中级软件设计师的，每提供一个认证证书得1.5分，最高得3分。（须提供证书扫描件及近1个月本单位社保证明或劳动合同并加盖公章，否则不得分）	0-6	0.0	6.0	5.0	1.5
4	商务	运营服务人员技术力量：拟投入本项目的运营服务人员专业能力进行打分：运营服务人员具备政府相关的语音平台运营经验证明的，提供1人得0.5分，最高得7分。（提供人员身份证、工作经验证明、学历证书加盖公章，否则不得分）	0-7	0.0	7.0	7.0	0.0
5	技术	需求理解：根据余杭区百姓通热线平台运营项目特点提出合理的背景认知、运营理解目标把握情况的准确度、深度进行打分。对项目整体服务内容和要求理解的科学合理、需求吻合性进行打分，需求理解全面合理、思路清晰的得6分，合理性一般、思路较清晰的得4分，不够全面合理、清晰的得2分。未提供该项内容不得分。	0-6	2.0	6.0	4.0	4.0
6	技术	项目的重难点分析：针对重点、难点分析是否符合项目实际情况，分析是否全面透彻，对本项目服务过程中存在问题及难点的预见性、分析合理性等进行打分。重难点分析全面、准确、合理的得5分；重难点分析基本准确的得3分；重难点分析偏离实际的得1分。未提供该项内容不得分。	0-5	1.0	5.0	3.0	3.0
7	技术	解决措施：针对重点、难点分析后相应的解决措施是否针对及有效等进行打分。重难点解决措施切实可行的得5分；重难点解决措施基本可行的得3分；重难点解决措施较差的得1分。未提供该项内容不得分。	0-5	3.0	5.0	3.0	3.0
8	技术	总体方案：总体方案①运营效能提升方案②流程管理方案③关键质量指标提升方案④业务质量月度考评方案等。每小点内容全部符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分。内容完整合理、有针对性视为符合要求。本项最高得8分。	0-8	4.0	8.0	8.0	8.0
9	技术	保障方案：人员稳定保障方案①人员稳定性保障措施②员工满意度提升方案③流失率控制方案等。每小点内容全部符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分。内容完整合理、有针对性视为符合要求。本项最高得6分。	0-6	4.0	6.0	6.0	6.0
10	技术	管理方案：管理方案①呼叫中心团队组织方案、呼叫中心团队日常管理制度②绩效考核办法③内部沟通方案④企业文化建设方案。每小点内容全部符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分。内容完整合理、有针对性视为符合要求。本项最高得8分。	0-8	4.0	8.0	8.0	8.0
11	技术	实施计划：投标人实施工作计划科学合理且可操作性强的得5分，科学合理且可操作性一般的得3分，科学合理且可操作性较差的得1分，不具有可操作性的不得分。	0-5	1.0	5.0	5.0	3.0
12	技术	培训方案：投标人培训方案、计划的科学合理且可操作性强的得5分，科学合理且可操作性一般的得3分，科学合理且可操作性较差的得1分，不具有可操作性的不得分。	0-5	1.0	5.0	5.0	3.0

技术商务资信评分明细表

13	技术	突发事件应急方案：据投标单位针对本项目如呼叫中心突发事件等处理预案的分析及处理方案的完整性、合理性、可操作性，进行综合评分，发生突发性事件的分析及处理方案具有完整性、合理性、可操作性的得5分；基本完整合理可操作得3分；完整性、合理性、可操作性有所欠缺的1分；未提供该项内容不得分。	0-5	1.0	5.0	5.0	3.0
14	技术	售后服务：投标人售后维护服务方案（售后服务承诺、法定节假日人员值班机制，维护服务保障方案、现场安全管理方案服务、信息安全保障方案）的科学合理且可操作性强的得5分，科学合理且可操作性一般的得3分，科学合理且可操作性较差的得1分，不具有可操作性的不得分。未提供该项内容不得分。	0-5	3.0	5.0	5.0	3.0
15	技术	合理化建议：投标人针对本项目提出的合理化建议，根据建议的完整性及可行性进行评分。合理化建议完整、可实施性强的得5分；合理化建议内容较完整，可实施性一般的得3分；合理化建议内容不够完整的得1分。未提供该项内容不得分。	0-5	3.0	5.0	3.0	3.0
16	技术	服务承诺：服务承诺，为保证业务平稳运行，承诺运营服务人员14人在合同签订后5个工作日内到位得5分，7个工作日内到位得3分，10个工作日内到位得1分，超过10个工作日不得分。提供承诺书加盖公章，格式自拟。（后期承诺若无法按时履行，采购人有权解除合同并要求投标人承担空窗期间造成的损失。）	0-5	5.0	5.0	5.0	5.0
合计			0-90	32.0	90.0	81.0	58.5

专家（签名）：

技术商务评分明细（傅向）

项目名称：2025年余杭区百姓通热线平台运营项目项目（XTDZFCG2025-004）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州快美广告有限公司	中国联合网络通信有限公司杭州分公司、宁波鹏创企业管理服务有限公司（联合体）	中国电信股份有限公司杭州分公司、杭州安服务有限公司（联合体）	浙江润迅电话商务有限公司
1	商务	案例经验：投标人自2022年1月1日（以合同签订时间为准）以来承接过类似项目的，每个得0.5分，最高得1分。（提供合同扫描件加盖公章，否则不得分）	0-1	0.0	1.0	1.0	1.0
2	商务	企业资质：投标人具有有效的ISO9001质量管理体系认证、ISO27001信息安全管理体认证、ISO20000信息技术服务管理体系认证证书、ITSS信息技术服务运行维护标准符合性证书（通用级及以上），每提供一个证书得2分，最高得8分。（提供有效期内的证书扫描件加盖公章，否则不得分）	0-8	0.0	8.0	8.0	4.0
3	商务	项目负责人及技术力量：拟派人员（1）项目负责人具备高级工程师、IT项目服务经理以及ITIL认证的，每提供一个认证证书得1分，最高得3分；（2）运维工程师具备PMP证书、中级软件设计师的，每提供一个认证证书得1.5分，最高得3分。（须提供证书扫描件及近1个月本单位社保证明或劳动合同并加盖公章，否则不得分）	0-6	0.0	6.0	5.0	1.5
4	商务	运营服务人员技术力量：拟投入本项目的运营服务人员专业能力进行打分：运营服务人员具备政府相关的语音平台运营经验证明的，提供1人得0.5分，最高得7分。（提供人员身份证、工作经验证明、学历证书加盖公章，否则不得分）	0-7	0.0	7.0	7.0	0.0
5	技术	需求理解：根据余杭区百姓通热线平台运营项目特点提出合理的背景认知、运营理解目标把握情况的准确度、深度进行打分。对项目整体服务内容和要求理解的科学合理、需求吻合性进行打分，需求理解全面合理、思路清晰的得6分，合理性一般、思路较清晰的得4分，不够全面合理、清晰的得2分。未提供该项内容不得分。	0-6	2.0	6.0	6.0	4.0
6	技术	项目的重难点分析：针对重点、难点分析是否符合项目实际情况，分析是否全面透彻，对本项目服务过程中存在问题及难点的预见性、分析合理性等进行打分。重难点分析全面、准确、合理的得5分；重难点分析基本准确的得3分；重难点分析偏离实际的得1分。未提供该项内容不得分。	0-5	3.0	5.0	3.0	3.0
7	技术	解决措施：针对重点、难点分析后相应的解决措施是否针对及有效等进行打分。重难点解决措施切实可行的得5分；重难点解决措施基本可行的得3分；重难点解决措施较差的得1分。未提供该项内容不得分。	0-5	3.0	3.0	3.0	3.0
8	技术	总体方案：总体方案①运营效能提升方案②流程管理方案③关键质量指标提升方案④业务质量月度考评方案等。每小点内容全部符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分。内容完整合理、有针对性视为符合要求。本项最高得8分。	0-8	3.0	7.0	6.0	4.0
9	技术	保障方案：人员稳定保障方案①人员稳定性保障措施②员工满意度提升方案③流失率控制方案等。每小点内容全部符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分。内容完整合理、有针对性视为符合要求。本项最高得6分。	0-6	2.0	5.0	5.0	3.0
10	技术	管理方案：管理方案①呼叫中心团队组织方案、呼叫中心团队日常管理制度②绩效考核办法③内部沟通方案④企业文化建设方案。每小点内容全部符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分。内容完整合理、有针对性视为符合要求。本项最高得8分。	0-8	3.0	7.0	6.0	4.0
11	技术	实施计划：投标人实施工作计划科学合理且可操作性强的得5分，科学合理且可操作性一般的得3分，科学合理且可操作性较差的得1分，不具有可操作性的不得分。	0-5	3.0	5.0	5.0	3.0
12	技术	培训方案：投标人培训方案、计划的科学合理且可操作性强的得5分，科学合理且可操作性一般的得3分，科学合理且可操作性较差的得1分，不具有可操作性的不得分。	0-5	3.0	5.0	5.0	3.0

技术商务资信评分明细表

13	技术	突发事件应急方案：据投标单位针对本项目如呼叫中心突发事件等处理预案的分析及处理方案的完整性、合理性、可操作性，进行综合评分，发生突发性事件的分析及处理方案具有完整性、合理性、可操作性的得5分；基本完整合理可操作得3分；完整性、合理性、可操作性有所欠缺的1分；未提供该项内容不得分。	0-5	3.0	5.0	3.0	3.0
14	技术	售后服务：投标人售后维护服务方案（售后服务承诺、法定节假日人员值班机制，维护服务保障方案、现场安全管理方案服务、信息安全保障方案）的科学合理且可操作性强的得5分，科学合理且可操作性一般的得3分，科学合理且可操作性较差的得1分，不具有可操作性的不得分。未提供该项内容不得分。	0-5	3.0	5.0	5.0	3.0
15	技术	合理化建议：投标人针对本项目提出的合理化建议，根据建议的的完整性及可行性进行评分。合理化建议完整、可实施性强的得5分；合理化建议内容较完整，可实施性一般的得3分；合理化建议内容不够完整的得1分。未提供该项内容不得分。	0-5	3.0	5.0	3.0	3.0
16	技术	服务承诺：服务承诺，为保证业务平稳运行，承诺运营服务人员14人在合同签订后5个工作日内到位得5分，7个工作日内到位得3分，10个工作日内到位得1分，超过10个工作日不得分。提供承诺书加盖公章，格式自拟。（后期承诺若无法按时履行，采购人有权解除合同并要求投标人承担空窗期间造成的损失。）	0-5	5.0	5.0	5.0	5.0
合计			0-90	36.0	85.0	76.0	47.5

专家（签名）：

技术商务评分明细（陈晓琳）

项目名称：2025年余杭区百姓通热线平台运营项目项目（XTDZFCG2025-004）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州快美广告有限公司	中国联合网络通信有限公司杭州分公司、宁波鹏创企业管理服务有限公司（联合体）	中国电信股份有限公司杭州分公司、杭州安保安服务有限公司（联合体）	浙江润迅电话商务有限公司
1	商务	案例经验：投标人自2022年1月1日（以合同签订时间为准）以来承接过类似项目的，每个得0.5分，最高得1分。（提供合同扫描件加盖公章，否则不得分）	0-1	0.0	1.0	1.0	1.0
2	商务	企业资质：投标人具有有效的ISO9001质量管理体系认证、ISO27001信息安全管理体认证、ISO20000信息技术服务管理体系认证证书、ITSS信息技术服务运行维护标准符合性证书（通用级及以上），每提供一个证书得2分，最高得8分。（提供有效期内的证书扫描件加盖公章，否则不得分）	0-8	0.0	8.0	8.0	4.0
3	商务	项目负责人及技术力量：拟派人员（1）项目负责人具备高级工程师、IT项目服务经理以及ITIL认证的，每提供一个认证证书得1分，最高得3分；（2）运维工程师具备PMP证书、中级软件设计师的，每提供一个认证证书得1.5分，最高得3分。（须提供证书扫描件及近1个月本单位社保证明或劳动合同并加盖公章，否则不得分）	0-6	0.0	6.0	5.0	1.5
4	商务	运营服务人员技术力量：拟投入本项目的运营服务人员专业能力进行打分：运营服务人员具备政府相关的语音平台运营经验证明的，提供1人得0.5分，最高得7分。（提供人员身份证、工作经验证明、学历证书加盖公章，否则不得分）	0-7	0.0	7.0	7.0	0.0
5	技术	需求理解：根据余杭区百姓通热线平台运营项目特点提出合理的背景认知、运营理解目标把握情况的准确度、深度进行打分。对项目整体服务内容和要求理解的科学合理、需求吻合性进行打分，需求理解全面合理、思路清晰的得6分，合理性一般、思路较清晰的得4分，不够全面合理、清晰的得2分。未提供该项内容不得分。	0-6	2.0	6.0	4.0	4.0
6	技术	项目的重难点分析：针对重点、难点分析是否符合项目实际情况，分析是否全面透彻，对本项目服务过程中存在问题及难点的预见性、分析合理性等进行打分。重难点分析全面、准确、合理的得5分；重难点分析基本准确的得3分；重难点分析偏离实际的得1分。未提供该项内容不得分。	0-5	3.0	5.0	5.0	1.0
7	技术	解决措施：针对重点、难点分析后相应的解决措施是否针对及有效等进行打分。重难点解决措施切实可行的得5分；重难点解决措施基本可行的得3分；重难点解决措施较差的得1分。未提供该项内容不得分。	0-5	3.0	5.0	3.0	3.0
8	技术	总体方案：总体方案①运营效能提升方案②流程管理方案③关键质量指标提升方案④业务质量月度考评方案等。每小点内容全部符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分。内容完整合理、有针对性视为符合要求。本项最高得8分。	0-8	3.0	6.0	5.0	2.0
9	技术	保障方案：人员稳定保障方案①人员稳定性保障措施②员工满意度提升方案③流失率控制方案等。每小点内容全部符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分。内容完整合理、有针对性视为符合要求。本项最高得6分。	0-6	2.0	6.0	4.0	5.0
10	技术	管理方案：管理方案①呼叫中心团队组织方案、呼叫中心团队日常管理制②绩效考核办法③内部沟通方案④企业文化建设方案。每小点内容全部符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分。内容完整合理、有针对性视为符合要求。本项最高得8分。	0-8	5.0	7.0	5.0	6.0
11	技术	实施计划：投标人实施工作计划科学合理且可操作性强的得5分，科学合理且可操作性一般的得3分，科学合理且可操作性较差的得1分，不具有可操作性的不得分。	0-5	1.0	5.0	3.0	3.0
12	技术	培训方案：投标人培训方案、计划的科学合理且可操作性强的得5分，科学合理且可操作性一般的得3分，科学合理且可操作性较差的得1分，不具有可操作性的不得分。	0-5	3.0	5.0	5.0	3.0

技术商务资信评分明细表

13	技术	突发事件应急方案：据投标单位针对本项目如呼叫中心突发事件等处理预案的分析及处理方案的完整性、合理性、可操作性，进行综合评分，发生突发性事件的分析及处理方案具有完整性、合理性、可操作性的得5分；基本完整合理可操作得3分；完整性、合理性、可操作性有所欠缺的1分；未提供该项内容不得分。	0-5	1.0	3.0	3.0	3.0
14	技术	售后服务：投标人售后维护服务方案（售后服务承诺、法定节假日人员值班机制，维护服务保障方案、现场安全管理方案服务、信息安全保障方案）的科学合理且可操作性强的得5分，科学合理且可操作性一般的得3分，科学合理且可操作性较差的得1分，不具有可操作性的不得分。未提供该项内容不得分。	0-5	3.0	5.0	3.0	3.0
15	技术	合理化建议：投标人针对本项目提出的合理化建议，根据建议的的完整性及可行性进行评分。合理化建议完整、可实施性强的得5分；合理化建议内容较完整，可实施性一般的得3分；合理化建议内容不够完整的得1分。未提供该项内容不得分。	0-5	3.0	5.0	3.0	3.0
16	技术	服务承诺：服务承诺，为保证业务平稳运行，承诺运营服务人员14人在合同签订后5个工作日内到位得5分，7个工作日内到位得3分，10个工作日内到位得1分，超过10个工作日不得分。提供承诺书加盖公章，格式自拟。（后期承诺若无法按时履行，采购人有权解除合同并要求投标人承担空窗期间造成的损失。）	0-5	5.0	5.0	5.0	5.0
合计			0-90	34.0	85.0	69.0	47.5

专家（签名）：

技术商务评分明细（潘惠）

项目名称：2025年余杭区百姓通热线平台运营项目项目（XTDZFCG2025-004）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州快美广告有限公司	中国联合网络通信有限公司杭州分公司、宁波鹏创企业管理服务有限公司（联合体）	中国电信股份有限公司杭州分公司、杭州余杭安保服务有限公司（联合体）	浙江润迅电话商务有限公司
1	商务	案例经验：投标人自2022年1月1日（以合同签订时间为准）以来承接过类似项目的，每个得0.5分，最高得1分。（提供合同扫描件加盖公章，否则不得分）	0-1	0.0	1.0	1.0	1.0
2	商务	企业资质：投标人具有有效的ISO9001质量管理体系认证、ISO27001信息安全管理体认证、ISO20000信息技术服务管理体系认证证书、ITSS信息技术服务运行维护标准符合性证书（通用级及以上），每提供一个证书得2分，最高得8分。（提供有效期内的证书扫描件加盖公章，否则不得分）	0-8	0.0 该公司未能提供相应资质证书，得分为0	8.0 该投标人提供4份相应资质证书，得分为8分	8.0 投标人提供4份相应资质证书，得分为8分	4.0 该投标人提供2份资质证书，得分为4分
3	商务	项目负责人及技术力量：拟派人员（1）项目负责人具备高级工程师、IT项目服务经理以及ITIL认证的，每提供一个认证证书得1分，最高得3分；（2）运维工程师具备PMP证书、中级软件设计师的，每提供一个认证证书得1.5分，最高得3分。（须提供证书扫描件及近1个月本单位社保证明或劳动合同并加盖公章，否则不得分）	0-6	0.0	6.0	5.0	1.5
4	商务	运营服务人员技术力量：拟投入本项目的运营服务人员专业能力进行打分：运营服务人员具备政府相关的语音平台运营经验证明的，提供1人得0.5分，最高得7分。（提供人员身份证、工作经验证明、学历证书加盖公章，否则不得分）	0-7	0.0	7.0	7.0	0.0
5	技术	需求理解：根据余杭区百姓通热线平台运营项目特点提出合理的背景认知、运营理解目标把握情况的准确度、深度进行打分。对项目整体服务内容和要求理解的科学合理、需求吻合性进行打分，需求理解全面合理、思路清晰的得6分，合理性一般、思路较清晰的得4分，不够全面合理、清晰的得2分。未提供该项内容不得分。	0-6	6.0	6.0	6.0	6.0
6	技术	项目的重难点分析：针对重点、难点分析是否符合项目实际情况，分析是否全面透彻，对本项目服务过程中存在问题及难点的预见性、分析合理性等进行打分。重难点分析全面、准确、合理的得5分；重难点分析基本准确的得3分；重难点分析偏离实际的得1分。未提供该项内容不得分。	0-5	1.0	5.0	3.0	3.0
7	技术	解决措施：针对重点、难点分析后相应的解决措施是否针对及有效等进行打分。重难点解决措施切实可行的得5分；重难点解决措施基本可行的得3分；重难点解决措施较差的得1分。未提供该项内容不得分。	0-5	1.0	5.0	5.0	3.0
8	技术	总体方案：总体方案①运营效能提升方案②流程管理方案③关键质量指标提升方案④业务质量月度考评方案等。每小点内容全部符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分。内容完整合理、有针对性视为符合要求。本项最高得8分。	0-8	4.0	8.0	5.0	5.0
9	技术	保障方案：人员稳定保障方案①人员稳定性保障措施②员工满意度提升方案③流失率控制方案等。每小点内容全部符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分。内容完整合理、有针对性视为符合要求。本项最高得6分。	0-6	3.0	6.0	6.0	4.0
10	技术	管理方案：管理方案①呼叫中心团队组织方案、呼叫中心团队日常管理制度②绩效考核办法③内部沟通方案④企业文化建设方案。每小点内容全部符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分。内容完整合理、有针对性视为符合要求。本项最高得8分。	0-8	4.0	8.0	8.0	6.0
11	技术	实施计划：投标人实施工作计划科学合理且可操作性强的得5分，科学合理且可操作性一般的得3分，科学合理且可操作性较差的得1分，不具有可操作性的不得分。	0-5	2.0	5.0	5.0	5.0
12	技术	培训方案：投标人培训方案、计划的科学合理且可操作性强的得5分，科学合理且可操作性一般的得3分，科学合理且可操作性较差的得1分，不具有可操作性的不得分。	0-5	3.0	5.0	5.0	4.0

技术商务资信评分明细表

13	技术	突发事件应急方案：据投标单位针对本项目如呼叫中心突发事件等处理预案的分析及处理方案的完整性、合理性、可操作性，进行综合评分，发生突发性事件的分析及处理方案具有完整性、合理性、可操作性的得5分；基本完整合理可操作得3分；完整性、合理性、可操作性有所欠缺的1分；未提供该项内容不得分。	0-5	1.0	5.0	5.0	4.0
14	技术	售后服务：投标人售后维护服务方案（售后服务承诺、法定节假日人员值班机制，维护服务保障方案、现场安全管理方案服务、信息安全保障方案）的科学合理且可操作性强的得5分，科学合理且可操作性一般的得3分，科学合理且可操作性较差的得1分，不具有可操作性的不得分。未提供该项内容不得分。	0-5	2.0	5.0	5.0	3.0
15	技术	合理化建议：投标人针对本项目提出的合理化建议，根据建议的的完整性及可行性进行评分。合理化建议完整、可实施性强的得5分；合理化建议内容较完整，可实施性一般的得3分；合理化建议内容不够完整的得1分。未提供该项内容不得分。	0-5	3.0	5.0	5.0	3.0
16	技术	服务承诺：服务承诺，为保证业务平稳运行，承诺运营服务人员14人在合同签订后5个工作日内到位得5分，7个工作日内到位得3分，10个工作日内到位得1分，超过10个工作日不得分。提供承诺书加盖公章，格式自拟。（后期承诺若无法按时履行，采购人有权解除合同并要求投标人承担空窗期间造成的损失。）	0-5	5.0	5.0	5.0	5.0
合计			0-90	35.0	90.0	84.0	57.5

专家（签名）：

技术商务评分明细（沈嘉滨）

项目名称：2025年余杭区百姓通热线平台运营项目项目（XTDZFCG2025-004）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州快美广告有限公司	中国联合网络通信有限公司杭州市分公司、宁波鹏创企业管理服务有限公司（联合体）	中国电信股份有限公司杭州分公司、杭州安服务有限公司（联合体）	浙江润迅电话商务有限公司
1	商务	案例经验：投标人自2022年1月1日（以合同签订时间为准）以来承接过类似项目的，每个得0.5分，最高得1分。（提供合同扫描件加盖公章，否则不得分）	0-1	0.0	1.0	1.0	1.0
2	商务	企业资质：投标人具有有效的ISO9001质量管理体系认证、ISO27001信息安全管理体认证、ISO20000信息技术服务管理体系认证证书、ITSS信息技术服务运行维护标准符合性证书（通用级及以上），每提供一个证书得2分，最高得8分。（提供有效期内的证书扫描件加盖公章，否则不得分）	0-8	0.0	8.0	8.0	4.0
3	商务	项目负责人及技术力量：拟派人员（1）项目负责人具备高级工程师、IT项目服务经理以及ITIL认证的，每提供一个认证证书得1分，最高得3分；（2）运维工程师具备PMP证书、中级软件设计师的，每提供一个认证证书得1.5分，最高得3分。（须提供证书扫描件及近1个月本单位社保证明或劳动合同并加盖公章，否则不得分）	0-6	0.0	6.0	5.0	1.5
4	商务	运营服务人员技术力量：拟投入本项目的运营服务人员专业能力进行打分：运营服务人员具备政府相关的语音平台运营经验证明的，提供1人得0.5分，最高得7分。（提供人员身份证、工作经验证明、学历证书加盖公章，否则不得分）	0-7	0.0	7.0	7.0	0.0
5	技术	需求理解：根据余杭区百姓通热线平台运营项目特点提出合理的背景认知、运营理解目标把握情况的准确度、深度进行打分。对项目整体服务内容和要求理解的科学合理、需求吻合性进行打分，需求理解全面合理、思路清晰的得6分，合理性一般、思路较清晰的得4分，不够全面合理、清晰的得2分。未提供该项内容不得分。	0-6	2.0	6.0	6.0	4.0
6	技术	项目的重难点分析：针对重点、难点分析是否符合项目实际情况，分析是否全面透彻，对本项目服务过程中存在问题及难点的预见性、分析合理性等进行打分。重难点分析全面、准确、合理的得5分；重难点分析基本准确的得3分；重难点分析偏离实际的得1分。未提供该项内容不得分。	0-5	1.0	5.0	5.0	3.0
7	技术	解决措施：针对重点、难点分析后相应的解决措施是否针对及有效等进行打分。重难点解决措施切实可行的得5分；重难点解决措施基本可行的得3分；重难点解决措施较差的得1分。未提供该项内容不得分。	0-5	3.0	5.0	5.0	3.0
8	技术	总体方案：总体方案①运营效能提升方案②流程管理方案③关键质量指标提升方案④业务质量月度考评方案等。每小点内容全部符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分。内容完整合理、有针对性视为符合要求。本项最高得8分。	0-8	1.0	8.0	7.0	7.0
9	技术	保障方案：人员稳定保障方案①人员稳定性保障措施②员工满意度提升方案③流失率控制方案等。每小点内容全部符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分。内容完整合理、有针对性视为符合要求。本项最高得6分。	0-6	3.0	6.0	6.0	6.0
10	技术	管理方案：管理方案①呼叫中心团队组织方案、呼叫中心团队日常管理制度②绩效考核办法③内部沟通方案④企业文化建设方案。每小点内容全部符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分。内容完整合理、有针对性视为符合要求。本项最高得8分。	0-8	6.0	8.0	6.0	6.0
11	技术	实施计划：投标人实施工作计划科学合理且可操作性强的得5分，科学合理且可操作性一般的得3分，科学合理且可操作性较差的得1分，不具有可操作性的不得分。	0-5	3.0	5.0	5.0	3.0
12	技术	培训方案：投标人培训方案、计划的科学合理且可操作性强的得5分，科学合理且可操作性一般的得3分，科学合理且可操作性较差的得1分，不具有可操作性的不得分。	0-5	3.0	5.0	3.0	3.0

技术商务资信评分明细表

13	技术	突发事件应急方案：据投标单位针对本项目如呼叫中心突发事件等处理预案的分析及处理方案的完整性、合理性、可操作性，进行综合评分，发生突发性事件的分析及处理方案具有完整性、合理性、可操作性的得5分；基本完整合理可操作得3分；完整性、合理性、可操作性有所欠缺的1分；未提供该项内容不得分。	0-5	1.0	5.0	5.0	3.0
14	技术	售后服务：投标人售后维护服务方案（售后服务承诺、法定节假日人员值班机制，维护服务保障方案、现场安全管理方案服务、信息安全保障方案）的科学合理且可操作性强的得5分，科学合理且可操作性一般的得3分，科学合理且可操作性较差的得1分，不具有可操作性的不得分。未提供该项内容不得分。	0-5	1.0	3.0	3.0	3.0
15	技术	合理化建议：投标人针对本项目提出的合理化建议，根据建议的完整性及可行性进行评分。合理化建议完整、可实施性强的得5分；合理化建议内容较完整，可实施性一般的得3分；合理化建议内容不够完整的得1分。未提供该项内容不得分。	0-5	1.0	5.0	5.0	3.0
16	技术	服务承诺：服务承诺，为保证业务平稳运行，承诺运营服务人员14人在合同签订后5个工作日内到位得5分，7个工作日内到位得3分，10个工作日内到位得1分，超过10个工作日不得分。提供承诺书加盖公章，格式自拟。（后期承诺若无法按时履行，采购人有权解除合同并要求投标人承担空窗期间造成的损失。）	0-5	5.0	5.0	5.0	5.0
合计			0-90	30.0	88.0	82.0	55.5

专家（签名）：