

技术商务评分明细（专家1）

项目名称：中共绍兴市委绍兴市人民政府信访局12345政务热线话务服务外包项目（2024-12-0142）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	中国电信股份有限公司绍兴分公司	浙江中成电信工程有限责任公司	浙江黎阳网络科技有限公司
1	技术	1、拟派项目负责人持有人社部门颁发的中级及以上计算机技术与软件专业技术资格证书、中级及以上通信专业技术人员职业资格证书、信息系统监理师证书或网络工程师中级及以上证书的，每有一本得1分，最高得4分。 2、拟派专业技术团队人员： （1）持有人社部门颁发的系统集成项目管理工程师中级及以上证书的，得1分； （2）持有人社部门颁发的软件设计师中级及以上证书的，得1分； （3）持有人社部门颁发的网络工程师中级及以上证书的，得1分； （4）持有中国信息安全测评中心颁发的注册信息安全工程师证书的，得1分。 3、拟派驻点管理人员： （1）负责项目信息安全工作驻点管理人员持有中国信息安全测评中心颁发的注册信息安全工程师证书的，得1分； （2）负责话务人员培训工作驻点管理人员持有人社部门颁发或认可的高级企业培训师资格证的，得1分； （3）负责智能化研究建设工作驻点管理人员持有由人社部门颁发或认可的软件设计师证书和电子商务师证书的，每有一本得1分，最高得2分。 注：以上人员不得兼任，提供以上相关人员本单位的社保证明材料及相关证书材料复印件并加盖投标人公章，否则不得分。	0-12	12.0	0.0	2.0
2	技术	投标人自2021年7月1日以来（以合同签订时间为准）完成的同类案例，每有1个得1分，满分1分。 注：每个案例提供合同和验收报告的复印件，并加盖投标人公章。	0-1	1.0	0.0	0.0
3	技术	投标人若采用自有管线组网的得5分，但需持有固定网通信运营商资格或有线电视网络运营商证明文件，投标文件中提供相关证明复印件并加盖投标人公章，未提供证明不得分； 投标人没有自有管线的，要与管线提供商签订该项目线路意向协议，且管线提供商承诺管线施工根据本项目建设进度同步完成施工，投标文件中提供意向协议及承诺书复印件并加盖投标人公章，同时还需提供该固定网通信运营商或有线电视网络运营商资格证明文件复印件并加盖协议双方公章，满足得5分，未提供不得分。	0-5	5.0	0.0	0.0
4	技术	1、话务工作人员的安置对接方案包括但不限于岗位调整对接、离职人员对接等进行打分，0-3分。 2、数字化（智能化）工具（系统）的应用对接方案包括但不限于对接方式、对接内容及其扩展性、稳定性、时效性等进行打分，0-3分。	0-6	4.5	3.0	3.2
5	技术	人员招录选拔方案：包括但不限于人员招录工作制度、公开招录方案、人员笔试方案、人员面试方案、招录面试工作手册等进行打分，0-5分。	0-5	3.0	2.0	2.2
6	技术	日常管理方案：包括但不限于考勤休假制度、谈心谈话制度、话务员投诉处理机制等进行打分，0-4分。	0-4	3.0	2.0	2.3
7	技术	经费管理方案：包括但不限于薪酬管理办法、经费支出规定等进行打分，0-2分。	0-2	1.5	1.0	1.1
8	技术	工作激励方案：包括但不限于录音质检抽检方案、奖励制度、评优评先制度、福利积分方案、选拔任用制度等进行打分，0-5分。	0-5	4.0	2.5	3.0
9	技术	人员培训方案：包括但不限于新入职培训、在职培训、师带徒培训、大夜专职培训等进行打分，0-4分。	0-4	3.0	2.0	2.0
10	技术	交流及退出方案：包括但不限于单位内部交流、人员退出方案等进行打分，0-2分。	0-2	1.5	1.0	1.2
11	技术	呼叫中心坐席方案：包括但不限于自动语音交互功能、人工转接、呼叫排队、三方通话、实时话务监控等进行打分，0-5分。	0-5	4.0	3.0	3.0
12	技术	智能化服务方案：包括但不限于展示关键指标性能、智能数据分析、智能工单分类、智能分派等进行打分，0-5分。	0-5	4.0	3.0	3.0
13	技术	安全管理方案：包括但不限于安全生产制度、来电人员信息等数据信息安全管理、内部工作信息安全管理等进行打分，0-3分。	0-3	2.0	1.5	1.5
14	技术	话务办公服务保障方案：包括但不限于办公用品资产管理、设备设施保障及管理等进行打分，0-2分	0-2	1.5	1.0	1.0

技术商务资信评分明细表

15	技术	场地管理方案：包括但不限于场地环境、文化建设、卫生管理制度等进行打分，0-2分。	0-2	1.5	1.0	1.2
16	技术	信息宣传工作方案：包括但不限于内部宣传、外界宣传等进行打分，0-2分。	0-2	1.8	1.2	1.3
17	技术	<p>本项目要求进行系统工具功能及服务演示，演示相关要求详见“前附表”。投标人按演示内容逐一进行演示，根据演示效果进行打分（仅提供PPT演示每项最高得1分），满分25分。具体演示内容如下：</p> <p>1. 来电接听功能演示：能结合实际业务，在群众来电时，系统能主动发出提醒，能实现系统话务接听，能实现系统回拨，能弹出关于本项目的登记页面并完成记录。根据演示情况进行打分，0-5分。</p> <p>2. 受理、登记、转送功能服务演示：能结合实际业务记录来电人诉求内容，能显示本项目个性化业务分类，登记后支持转话务后台组流转，支持直接转送承办单位，能实现省市12345工单联动功能。根据演示情况进行打分，0-5分。</p> <p>3. 110与12345互联互通功能服务演示：能结合实际业务实现12345与110互联互通，登记事项能转送并在110系统中显示，12345能显示110登记转送的事项。根据演示情况进行打分，0-5分。</p> <p>4. 信息数据分析演示：能结合实际业务实现信息数据分析，根据时间段内的热线事项数据，计算并在报告中展示出关键性指标，如来电总量、直接答复率、转后台率、内容分类数据、来电目的占比等；能根据时间段内的热线事项数据，分析突发事件、苗头事件及热点事件，并在报告中展示；支持自动生成日报、周报、月报。根据演示情况进行打分，0-5分。</p> <p>5. 来电接听服务演示：群众来电与工作人员接听的录音播放，根据业务能力、接电话气、规范用语等方面进行打分，0-5分。</p>	0-25	23.0	8.0	7.5
合计			0-90	76.3	32.2	35.5

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家2）

项目名称：中共绍兴市委绍兴市人民政府信访局12345政务服务热线务服务外包项目（2024-12-0142）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	中国电信股份有限公司绍兴分公司	浙江中成电信工程有限责任公司	浙江黎阳网络科技有限公司
1	技术	1、拟派项目负责人持有人社部门颁发的中级及以上计算机技术与软件专业技术资格证书、中级及以上通信专业技术人员职业资格证书、信息系统监理师证书或网络工程师中级及以上证书的，每有一本得1分，最高得4分。 2、拟派专业技术团队人员： （1）持有人社部门颁发的系统集成项目管理工程师中级及以上证书的，得1分； （2）持有人社部门颁发的软件设计师中级及以上证书的，得1分； （3）持有人社部门颁发的网络工程师中级及以上证书的，得1分； （4）持有中国信息安全测评中心颁发的注册信息安全工程师证书的，得1分。 3、拟派驻点管理人员： （1）负责项目信息安全驻点管理人员持有中国信息安全测评中心颁发的注册信息安全工程师证书的，得1分； （2）负责话务人员培训工作驻点管理人员持有人社部门颁发或认可的高级企业培训师资格证的，得1分； （3）负责智能化研究建设工作驻点管理人员持有由人社部门颁发或认可的软件设计师证书和电子商务师证书的，每有一本得1分，最高得2分。 注：以上人员不得兼任，提供以上相关人员的社保证明材料及证书材料复印件并加盖投标人公章，否则不得分。	0-12	12.0	0.0	2.0
2	技术	投标人自2021年7月1日以来（以合同签订时间为准）完成的同类案例，每有1个得1分，满分1分。 注：每个案例提供合同和验收报告的复印件，并加盖投标人公章。	0-1	1.0	0.0	0.0
3	技术	投标人若采用自有管线组网的得5分，但需持有固定网通信运营商资格或有线电视网络运营商证明文件，投标文件中提供相关证明复印件并加盖投标人公章，未提供证明不得分； 投标人没有自有管线的，要与管线提供商签订该项目线路意向协议，且管线提供商承诺管线施工根据本项目建设进度同步完成施工，投标文件中提供意向协议及承诺书复印件并加盖投标人公章，同时还需提供该固定网通信运营商或有线电视网络运营商资格证明文件复印件并加盖协议双方公章，满足得5分，未提供不得分。	0-5	5.0	0.0	0.0
4	技术	1、话务工作人员的安置对接方案包括但不限于岗位调整对接、离职人员对接等进行打分，0-3分。 2、数字化（智能化）工具（系统）的应用对接方案包括但不限于对接方式、对接内容及其扩展性、稳定性、时效性等进行打分，0-3分。	0-6	5.5	4.5	5.0
5	技术	人员招录选拔方案：包括但不限于人员招录工作制度、公开招录方案、人员笔试方案、人员面试方案、招录面试工作手册等进行打分，0-5分。	0-5	4.0	2.5	3.0
6	技术	日常管理方案：包括但不限于考勤休假制度、谈心谈话制度、话务员投诉处理机制等进行打分，0-4分。	0-4	3.5	2.0	2.5
7	技术	经费管理方案：包括但不限于薪酬管理办法、经费支出规定等进行打分，0-2分。	0-2	2.0	1.5	1.5
8	技术	工作激励方案：包括但不限于录音质检抽检方案、奖励制度、评优评先制度、福利积分方案、选拔任用制度等进行打分，0-5分。	0-5	4.5	3.0	4.0
9	技术	人员培训方案：包括但不限于新入职培训、在职培训、师带徒培训、大夜专职培训等进行打分，0-4分。	0-4	3.5	3.0	3.0
10	技术	交流及退出方案：包括但不限于单位内部交流、人员退出方案等进行打分，0-2分。	0-2	2.0	1.5	1.5
11	技术	呼叫中心坐席方案：包括但不限于自动语音交互功能、人工转接、呼叫排队、三方通话、实时话务监控等进行打分，0-5分。	0-5	4.5	3.5	4.0
12	技术	智能化服务方案：包括但不限于展示关键指标性能、智能数据分析、智能工单分类、智能分派等进行打分，0-5分。	0-5	4.5	3.5	4.0
13	技术	安全管理方案：包括但不限于安全生产制度、来电人员信息等数据信息安全管理、内部工作信息安全管理等进行打分，0-3分。	0-3	3.0	2.0	2.0
14	技术	话务办公服务保障方案：包括但不限于办公用品资产管理、设备设施保障及管理等进行打分，0-2分	0-2	2.0	2.0	2.0

技术商务资信评分明细表

15	技术	场地管理方案：包括但不限于场地环境、文化建设、卫生管理制度等进行打分，0-2分。	0-2	2.0	2.0	1.5
16	技术	信息宣传工作方案：包括但不限于内部宣传、外界宣传等进行打分，0-2分。	0-2	2.0	2.0	1.5
17	技术	<p>本项目要求进行系统工具功能及服务演示，演示相关要求详见“前附表”。投标人按演示内容逐一进行演示，根据演示效果进行打分（仅提供PPT演示每项最高得1分），满分25分。具体演示内容如下：</p> <p>1. 来电接听功能演示：能结合实际业务，在群众来电时，系统能主动发出提醒，能实现系统话务接听，能实现系统回拨，能弹出关于本项目的登记页面并完成记录。根据演示情况进行打分，0-5分。</p> <p>2. 受理、登记、转送功能服务演示：能结合实际业务记录来电人诉求内容，能显示本项目个性化业务分类，登记后支持转话务后台组流转，支持直接转送承办单位，能实现省市12345工单联动功能。根据演示情况进行打分，0-5分。</p> <p>3. 110与12345互联互通功能服务演示：能结合实际业务实现12345与110互联互通，登记事项能转送并在110系统中显示，12345能显示110登记转送的事项。根据演示情况进行打分，0-5分。</p> <p>4. 信息数据分析演示：能结合实际业务实现信息数据分析，根据时间段内的热线事项数据，计算并在报告中展示出关键性指标，如来电总量、直接答复率、转后台率、内容分类数据、来电目的占比等；能根据时间段内的热线事项数据，分析突发事件、苗头事件及热点事件，并在报告中展示；支持自动生成日报、周报、月报。根据演示情况进行打分，0-5分。</p> <p>5. 来电接听服务演示：群众来电与工作人员接听的录音播放，根据业务能力、接电话气、规范用语等方面进行打分，0-5分。</p>	0-25	24.5	7.0	7.0
合计			0-90	85.5	40.0	44.5

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家3）

项目名称：中共绍兴市委绍兴市人民政府信访局12345政务服务热线务服务外包项目（2024-12-0142）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	中国电信股份有限公司绍兴分公司	浙江中成电信工程有限责任公司	浙江黎阳网络科技有限公司
1	技术	1、拟派项目负责人持有人社部门颁发的中级及以上计算机技术与软件专业技术资格证书、中级及以上通信专业技术人员职业资格证书、信息系统监理师证书或网络工程师中级及以上证书的，每有一本得1分，最高得4分。 2、拟派专业技术团队人员： （1）持有人社部门颁发的系统集成项目管理工程师中级及以上证书的，得1分； （2）持有人社部门颁发的软件设计师中级及以上证书的，得1分； （3）持有人社部门颁发的网络工程师中级及以上证书的，得1分； （4）持有中国信息安全测评中心颁发的注册信息安全工程师证书的，得1分。 3、拟派驻点管理人员： （1）负责项目信息安全驻点管理人员持有中国信息安全测评中心颁发的注册信息安全工程师证书的，得1分； （2）负责话务人员培训工作驻点管理人员持有人社部门颁发或认可的高级企业培训师资格证的，得1分； （3）负责智能化研究建设工作驻点管理人员持有由人社部门颁发或认可的软件设计师证书和电子商务师证书的，每有一本得1分，最高得2分。 注：以上人员不得兼任，提供以上相关人员本单位的社保证明材料及相关证书材料复印件并加盖投标人公章，否则不得分。	0-12	12.0	0.0	2.0
2	技术	投标人自2021年7月1日以来（以合同签订时间为准）完成的同类案例，每有1个得1分，满分1分。 注：每个案例提供合同和验收报告的复印件，并加盖投标人公章。	0-1	1.0	0.0	0.0
3	技术	投标人若采用自有管线组网的得5分，但需持有固定网通信运营商资格或有线电视网络运营商证明文件，投标文件中提供相关证明复印件并加盖投标人公章，未提供证明不得分； 投标人没有自有管线的，要与管线提供商签订该项目线路意向协议，且管线提供商承诺管线施工根据本项目建设进度同步完成施工，投标文件中提供意向协议及承诺书复印件并加盖投标人公章，同时还需提供该固定网通信运营商或有线电视网络运营商资格证明文件复印件并加盖协议双方公章，满足得5分，未提供不得分。	0-5	5.0	0.0	0.0
4	技术	1、话务工作人员的安置对接方案包括但不限于岗位调整对接、离职人员对接等进行打分，0-3分。 2、数字化（智能化）工具（系统）的应用对接方案包括但不限于对接方式、对接内容及其扩展性、稳定性、时效性等进行打分，0-3分。	0-6	5.0	3.0	3.0
5	技术	人员招录选拔方案：包括但不限于人员招录工作制度、公开招录方案、人员笔试方案、人员面试方案、招录面试工作手册等进行打分，0-5分。	0-5	4.5	2.0	2.5
6	技术	日常管理方案：包括但不限于考勤休假制度、谈心谈话制度、话务员投诉处理机制等进行打分，0-4分。	0-4	3.5	2.0	2.0
7	技术	经费管理方案：包括但不限于薪酬管理办法、经费支出规定等进行打分，0-2分。	0-2	1.8	1.2	1.0
8	技术	工作激励方案：包括但不限于录音质检抽检方案、奖励制度、评优评先制度、福利积分方案、选拔任用制度等进行打分，0-5分。	0-5	4.5	2.2	2.3
9	技术	人员培训方案：包括但不限于新入职培训、在职培训、师带徒培训、大夜专职培训等进行打分，0-4分。	0-4	3.5	2.0	2.2
10	技术	交流及退出方案：包括但不限于单位内部交流、人员退出方案等进行打分，0-2分。	0-2	1.8	1.0	1.0
11	技术	呼叫中心坐席方案：包括但不限于自动语音交互功能、人工转接、呼叫排队、三方通话、实时话务监控等进行打分，0-5分。	0-5	4.5	3.0	3.2
12	技术	智能化服务方案：包括但不限于展示关键指标性能、智能数据分析、智能工单分类、智能分派等进行打分，0-5分。	0-5	4.5	3.2	3.0
13	技术	安全管理方案：包括但不限于安全生产制度、来电人员信息等数据信息安全管理、内部工作信息安全管理等进行打分，0-3分。	0-3	2.5	1.8	2.0
14	技术	话务办公服务保障方案：包括但不限于办公用品资产管理、设备设施保障及管理等进行打分，0-2分	0-2	1.8	1.2	1.2

技术商务资信评分明细表

15	技术	场地管理方案：包括但不限于场地环境、文化建设、卫生管理制度等进行打分，0-2分。	0-2	1.8	1.2	1.2
16	技术	信息宣传工作方案：包括但不限于内部宣传、外界宣传等进行打分，0-2分。	0-2	1.8	1.2	1.2
17	技术	<p>本项目要求进行系统工具功能及服务演示，演示相关要求详见“前附表”。</p> <p>投标人按演示内容逐一进行演示，根据演示效果进行打分（仅提供PPT演示每项最高得1分），满分25分。具体演示内容如下：</p> <p>1. 来电接听功能演示：能结合实际业务，在群众来电时，系统能主动发出提醒，能实现系统话务接听，能实现系统回拨，能弹出关于本项目的登记页面并完成记录。根据演示情况进行打分，0-5分。</p> <p>2. 受理、登记、转送功能服务演示：能结合实际业务记录来电人诉求内容，能显示本项目个性化业务分类，登记后支持转话务后台组流转，支持直接转送承办单位，能实现省市12345工单联动功能。根据演示情况进行打分，0-5分。</p> <p>3. 110与12345互联互通功能服务演示：能结合实际业务实现12345与110互联互通，登记事项能转送并在110系统中显示，12345能显示110登记转送的事项。根据演示情况进行打分，0-5分。</p> <p>4. 信息数据分析演示：能结合实际业务实现信息数据分析，根据时间段内的热线事项数据，计算并在报告中展示出关键性指标，如来电总量、直接答复率、转后台率、内容分类数据、来电目的占比等；能根据时间段内的热线事项数据，分析突发事件、苗头事件及热点事件，并在报告中展示；支持自动生成日报、周报、月报。根据演示情况进行打分，0-5分。</p> <p>5. 来电接听服务演示：群众来电与工作人员接听的录音播放，根据业务能力、接电话气、规范用语等方面进行打分，0-5分。</p>	0-25	22.0	11.0	8.0
合计			0-90	81.5	36.0	35.8

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家4）

项目名称：中共绍兴市委绍兴市人民政府信访局12345政务服务热线务服务外包项目（2024-12-0142）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	中国电信股份有限公司绍兴分公司	浙江中成电信工程有限责任公司	浙江黎阳网络科技有限公司
1	技术	1、拟派项目负责人持有人社部门颁发的中级及以上计算机技术与软件专业技术资格证书、中级及以上通信专业技术人员职业资格证书、信息系统监理师证书或网络工程师中级及以上证书的，每有一本得1分，最高得4分。 2、拟派专业技术团队人员： （1）持有人社部门颁发的系统集成项目管理工程师中级及以上证书的，得1分； （2）持有人社部门颁发的软件设计师中级及以上证书的，得1分； （3）持有人社部门颁发的网络工程师中级及以上证书的，得1分； （4）持有中国信息安全测评中心颁发的注册信息安全工程师证书的，得1分。 3、拟派驻点管理人员： （1）负责项目信息安全驻点管理人员持有中国信息安全测评中心颁发的注册信息安全工程师证书的，得1分； （2）负责话务人员培训工作驻点管理人员持有人社部门颁发或认可的高级企业培训师资格证书的，得1分； （3）负责智能化研究建设工作驻点管理人员持有由人社部门颁发或认可的软件设计师证书和电子商务师证书的，每有一本得1分，最高得2分。 注：以上人员不得兼任，提供以上相关人员本单位的社保证明材料及相关证书材料复印件并加盖投标人公章，否则不得分。	0-12	12.0	0.0	2.0
2	技术	投标人自2021年7月1日以来（以合同签订时间为准）完成的同类案例，每有1个得1分，满分1分。 注：每个案例提供合同和验收报告的复印件，并加盖投标人公章。	0-1	1.0	0.0	0.0
3	技术	投标人若采用自有管线组网的得5分，但需持有固定网通信运营商资格或有线电视网络运营商证明文件，投标文件中提供相关证明复印件并加盖投标人公章，未提供证明不得分； 投标人没有自有管线的，要与管线提供商签订该项目线路意向协议，且管线提供商承诺管线施工根据本项目建设进度同步完成施工，投标文件中提供意向协议及承诺书复印件并加盖投标人公章，同时还需提供该固定网通信运营商或有线电视网络运营商资格证明文件复印件并加盖协议双方公章，满足得5分，未提供不得分。	0-5	5.0	0.0	0.0
4	技术	1、话务工作人员的安置对接方案包括但不限于岗位调整对接、离职人员对接等进行打分，0-3分。 2、数字化（智能化）工具（系统）的应用对接方案包括但不限于对接方式、对接内容及其扩展性、稳定性、时效性等进行打分，0-3分。	0-6	5.0	3.0	3.0
5	技术	人员招录选拔方案：包括但不限于人员招录工作制度、公开招录方案、人员笔试方案、人员面试方案、招录面试工作手册等进行打分，0-5分。	0-5	4.5	3.5	3.0
6	技术	日常管理方案：包括但不限于考勤休假制度、谈心谈话制度、话务员投诉处理机制等进行打分，0-4分。	0-4	3.5	2.5	2.5
7	技术	经费管理方案：包括但不限于薪酬管理办法、经费支出规定等进行打分，0-2分。	0-2	1.5	1.0	1.0
8	技术	工作激励方案：包括但不限于录音质检抽检方案、奖励制度、评优评先制度、福利积分方案、选拔任用制度等进行打分，0-5分。	0-5	4.5	3.5	3.0
9	技术	人员培训方案：包括但不限于新入职培训、在职培训、师带徒培训、大夜专职培训等进行打分，0-4分。	0-4	3.0	2.0	2.0
10	技术	交流及退出方案：包括但不限于单位内部交流、人员退出方案等进行打分，0-2分。	0-2	1.5	1.0	1.0
11	技术	呼叫中心坐席方案：包括但不限于自动语音交互功能、人工转接、呼叫排队、三方通话、实时话务监控等进行打分，0-5分。	0-5	4.0	2.5	2.5
12	技术	智能化服务方案：包括但不限于展示关键指标性能、智能数据分析、智能工单分类、智能分派等进行打分，0-5分。	0-5	4.0	3.0	3.0
13	技术	安全管理方案：包括但不限于安全生产制度、来电人员信息等数据信息安全管理、内部工作信息安全管理等进行打分，0-3分。	0-3	2.5	1.5	1.0
14	技术	话务办公服务保障方案：包括但不限于办公用品资产管理、设备设施保障及管理等进行打分，0-2分	0-2	1.5	1.0	1.0

技术商务资信评分明细表

15	技术	场地管理方案：包括但不限于场地环境、文化建设、卫生管理制度等进行打分，0-2分。	0-2	1.5	1.0	1.0
16	技术	信息宣传工作方案：包括但不限于内部宣传、外界宣传等进行打分，0-2分。	0-2	1.5	1.0	1.0
17	技术	<p>本项目要求进行系统工具功能及服务演示，演示相关要求详见“前附表”。</p> <p>投标人按演示内容逐一进行演示，根据演示效果进行打分（仅提供PPT演示每项最高得1分），满分25分。具体演示内容如下：</p> <p>1. 来电接听功能演示：能结合实际业务，在群众来电时，系统能主动发出提醒，能实现系统话务接听，能实现系统回拨，能弹出关于本项目的登记页面并完成记录。根据演示情况进行打分，0-5分。</p> <p>2. 受理、登记、转送功能服务演示：能结合实际业务记录来电人诉求内容，能显示本项目个性化业务分类，登记后支持转话务后台组流转，支持直接转送承办单位，能实现省市12345工单联动功能。根据演示情况进行打分，0-5分。</p> <p>3. 110与12345互联互通功能服务演示：能结合实际业务实现12345与110互联互通，登记事项能转送并在110系统中显示，12345能显示110登记转送的事项。根据演示情况进行打分，0-5分。</p> <p>4. 信息数据分析演示：能结合实际业务实现信息数据分析，根据时间段内的热线事项数据，计算并在报告中展示出关键性指标，如来电总量、直接答复率、转后台率、内容分类数据、来电目的占比等；能根据时间段内的热线事项数据，分析突发事件、苗头事件及热点事件，并在报告中展示；支持自动生成日报、周报、月报。根据演示情况进行打分，0-5分。</p> <p>5. 来电接听服务演示：群众来电与工作人员接听的录音播放，根据业务能力、接电话气、规范用语等方面进行打分，0-5分。</p>	0-25	22.0	8.0	7.0
合计			0-90	78.5	34.5	34.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家5）

项目名称：中共绍兴市委绍兴市人民政府信访局12345政务服务热线务服务外包项目（2024-12-0142）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	中国电信股份有限公司绍兴分公司	浙江中成电信工程有限责任公司	浙江黎阳网络科技有限公司
1	技术	1、拟派项目负责人持有人社部门颁发的中级及以上计算机技术与软件专业技术资格证书、中级及以上通信专业技术人员职业资格证书、信息系统监理师证书或网络工程师中级及以上证书的，每有一本得1分，最高得4分。 2、拟派专业技术团队人员： （1）持有人社部门颁发的系统集成项目管理工程师中级及以上证书的，得1分； （2）持有人社部门颁发的软件设计师中级及以上证书的，得1分； （3）持有人社部门颁发的网络工程师中级及以上证书的，得1分； （4）持有中国信息安全测评中心颁发的注册信息安全工程师证书的，得1分。 3、拟派驻点管理人员： （1）负责项目信息安全驻点管理人员持有中国信息安全测评中心颁发的注册信息安全工程师证书的，得1分； （2）负责话务人员培训工作驻点管理人员持有人社部门颁发或认可的高级企业培训师资格证的，得1分； （3）负责智能化研究建设工作驻点管理人员持有由人社部门颁发或认可的软件设计师证书和电子商务师证书的，每有一本得1分，最高得2分。 注：以上人员不得兼任，提供以上相关人员本单位的社保证明材料及相关证书材料复印件并加盖投标人公章，否则不得分。	0-12	12.0	0.0	2.0
2	技术	投标人自2021年7月1日以来（以合同签订时间为准）完成的同类案例，每有1个得1分，满分1分。 注：每个案例提供合同和验收报告的复印件，并加盖投标人公章。	0-1	1.0	0.0	0.0
3	技术	投标人若采用自有管线组网的得5分，但需持有固定网通信运营商资格或有线电视网络运营商证明文件，投标文件中提供相关证明复印件并加盖投标人公章，未提供证明不得分； 投标人没有自有管线的，要与管线提供商签订该项目线路意向协议，且管线提供商承诺管线施工根据本项目建设进度同步完成施工，投标文件中提供意向协议及承诺书复印件并加盖投标人公章，同时还需提供该固定网通信运营商或有线电视网络运营商资格证明文件复印件并加盖协议双方公章，满足得5分，未提供不得分。	0-5	5.0	0.0	0.0
4	技术	1、话务工作人员的安置对接方案包括但不限于岗位调整对接、离职人员对接等进行打分，0-3分。 2、数字化（智能化）工具（系统）的应用对接方案包括但不限于对接方式、对接内容及其扩展性、稳定性、时效性等进行打分，0-3分。	0-6	4.0	4.0	4.0
5	技术	人员招录选拔方案：包括但不限于人员招录工作制度、公开招录方案、人员笔试方案、人员面试方案、招录面试工作手册等进行打分，0-5分。	0-5	5.0	5.0	5.0
6	技术	日常管理方案：包括但不限于考勤休假制度、谈心谈话制度、话务员投诉处理机制等进行打分，0-4分。	0-4	4.0	4.0	4.0
7	技术	经费管理方案：包括但不限于薪酬管理办法、经费支出规定等进行打分，0-2分。	0-2	2.0	2.0	2.0
8	技术	工作激励方案：包括但不限于录音质检抽检方案、奖励制度、评优评先制度、福利积分方案、选拔任用制度等进行打分，0-5分。	0-5	2.0	2.0	2.0
9	技术	人员培训方案：包括但不限于新入职培训、在职培训、师带徒培训、大夜专职培训等进行打分，0-4分。	0-4	2.0	2.0	2.0
10	技术	交流及退出方案：包括但不限于单位内部交流、人员退出方案等进行打分，0-2分。	0-2	2.0	2.0	2.0
11	技术	呼叫中心坐席方案：包括但不限于自动语音交互功能、人工转接、呼叫排队、三方通话、实时话务监控等进行打分，0-5分。	0-5	5.0	5.0	5.0
12	技术	智能化服务方案：包括但不限于展示关键指标性能、智能数据分析、智能工单分类、智能分派等进行打分，0-5分。	0-5	5.0	3.0	3.0
13	技术	安全管理方案：包括但不限于安全生产制度、来电人员信息等数据信息安全管理、内部工作信息安全管理等进行打分，0-3分。	0-3	3.0	3.0	3.0
14	技术	话务办公服务保障方案：包括但不限于办公用品资产管理、设备设施保障及管理等进行打分，0-2分	0-2	2.0	2.0	2.0

技术商务资信评分明细表

15	技术	场地管理方案：包括但不限于场地环境、文化建设、卫生管理制度等进行打分，0-2分。	0-2	2.0	2.0	2.0
16	技术	信息宣传工作方案：包括但不限于内部宣传、外界宣传等进行打分，0-2分。	0-2	1.0	1.0	1.0
17	技术	<p>本项目要求进行系统工具功能及服务演示，演示相关要求详见“前附表”。投标人按演示内容逐一进行演示，根据演示效果进行打分（仅提供PPT演示每项最高得1分），满分25分。具体演示内容如下：</p> <p>1. 来电接听功能演示：能结合实际业务，在群众来电时，系统能主动发出提醒，能实现系统话务接听，能实现系统回拨，能弹出关于本项目的登记页面并完成记录。根据演示情况进行打分，0-5分。</p> <p>2. 受理、登记、转送功能服务演示：能结合实际业务记录来电人诉求内容，能显示本项目个性化业务分类，登记后支持转话务后台组流转，支持直接转送承办单位，能实现省市12345工单联动功能。根据演示情况进行打分，0-5分。</p> <p>3. 110与12345互联互通功能服务演示：能结合实际业务实现12345与110互联互通，登记事项能转送并在110系统中显示，12345能显示110登记转送的事项。根据演示情况进行打分，0-5分。</p> <p>4. 信息数据分析演示：能结合实际业务实现信息数据分析，根据时间段内的热线事项数据，计算并在报告中展示出关键性指标，如来电总量、直接答复率、转后台率、内容分类数据、来电目的占比等；能根据时间段内的热线事项数据，分析突发事件、苗头事件及热点事件，并在报告中展示；支持自动生成日报、周报、月报。根据演示情况进行打分，0-5分。</p> <p>5. 来电接听服务演示：群众来电与工作人员接听的录音播放，根据业务能力、接电话气、规范用语等方面进行打分，0-5分。</p>	0-25	23.0	12.0	13.0
合计			0-90	80.0	49.0	52.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家6）

项目名称：中共绍兴市委绍兴市人民政府信访局12345政务服务热线务服务外包项目（2024-12-0142）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	中国电信股份有限公司绍兴分公司	浙江中成电信工程有限责任公司	浙江黎阳网络科技有限公司
1	技术	1、拟派项目负责人持有人社部门颁发的中级及以上计算机技术与软件专业技术资格证书、中级及以上通信专业技术人员职业资格证书、信息系统监理师证书或网络工程师中级及以上证书的，每有一本得1分，最高得4分。 2、拟派专业技术团队人员： （1）持有人社部门颁发的系统集成项目管理工程师中级及以上证书的，得1分； （2）持有人社部门颁发的软件设计师中级及以上证书的，得1分； （3）持有人社部门颁发的网络工程师中级及以上证书的，得1分； （4）持有中国信息安全测评中心颁发的注册信息安全工程师证书的，得1分。 3、拟派驻点管理人员： （1）负责项目信息安全驻点管理人员持有中国信息安全测评中心颁发的注册信息安全工程师证书的，得1分； （2）负责话务人员培训工作驻点管理人员持有人社部门颁发或认可的高级企业培训师资格证的，得1分； （3）负责智能化研究建设工作驻点管理人员持有由人社部门颁发或认可的软件设计师证书和电子商务师证书的，每有一本得1分，最高得2分。 注：以上人员不得兼任，提供以上相关人员本单位的社保证明材料及相关证书材料复印件并加盖投标人公章，否则不得分。	0-12	12.0	0.0	2.0
2	技术	投标人自2021年7月1日以来（以合同签订时间为准）完成的同类案例，每有1个得1分，满分1分。 注：每个案例提供合同和验收报告的复印件，并加盖投标人公章。	0-1	1.0	0.0	0.0
3	技术	投标人若采用自有管线组网的得5分，但需持有固定网通信运营商资格或有线电视网络运营商证明文件，投标文件中提供相关证明复印件并加盖投标人公章，未提供证明不得分； 投标人没有自有管线的，要与管线提供商签订该项目线路意向协议，且管线提供商承诺管线施工根据本项目建设进度同步完成施工，投标文件中提供意向协议及承诺书复印件并加盖投标人公章，同时还需提供该固定网通信运营商或有线电视网络运营商资格证明文件复印件并加盖协议双方公章，满足得5分，未提供不得分。	0-5	5.0	0.0	0.0
4	技术	1、话务工作人员的安置对接方案包括但不限于岗位调整对接、离职人员对接等进行打分，0-3分。 2、数字化（智能化）工具（系统）的应用对接方案包括但不限于对接方式、对接内容及其扩展性、稳定性、时效性等进行打分，0-3分。	0-6	4.0	3.0	3.0
5	技术	人员招录选拔方案：包括但不限于人员招录工作制度、公开招录方案、人员笔试方案、人员面试方案、招录面试工作手册等进行打分，0-5分。	0-5	4.0	3.0	3.0
6	技术	日常管理方案：包括但不限于考勤休假制度、谈心谈话制度、话务员投诉处理机制等进行打分，0-4分。	0-4	3.0	3.0	3.0
7	技术	经费管理方案：包括但不限于薪酬管理办法、经费支出规定等进行打分，0-2分。	0-2	2.0	1.0	1.0
8	技术	工作激励方案：包括但不限于录音质检抽检方案、奖励制度、评优评先制度、福利积分方案、选拔任用制度等进行打分，0-5分。	0-5	4.0	4.0	3.0
9	技术	人员培训方案：包括但不限于新入职培训、在职培训、师带徒培训、大夜专职培训等进行打分，0-4分。	0-4	3.0	3.0	2.0
10	技术	交流及退出方案：包括但不限于单位内部交流、人员退出方案等进行打分，0-2分。	0-2	2.0	2.0	1.0
11	技术	呼叫中心坐席方案：包括但不限于自动语音交互功能、人工转接、呼叫排队、三方通话、实时话务监控等进行打分，0-5分。	0-5	4.0	3.0	3.0
12	技术	智能化服务方案：包括但不限于展示关键指标性能、智能数据分析、智能工单分类、智能分派等进行打分，0-5分。	0-5	4.0	3.0	2.0
13	技术	安全管理方案：包括但不限于安全生产制度、来电人员信息等数据信息安全管理、内部工作信息安全管理等进行打分，0-3分。	0-3	3.0	2.0	2.0
14	技术	话务办公服务保障方案：包括但不限于办公用品资产管理、设备设施保障及管理等进行打分，0-2分	0-2	2.0	2.0	1.0

技术商务资信评分明细表

15	技术	场地管理方案：包括但不限于场地环境、文化建设、卫生管理制度等进行打分，0-2分。	0-2	2.0	1.0	1.0
16	技术	信息宣传工作方案：包括但不限于内部宣传、外界宣传等进行打分，0-2分。	0-2	2.0	1.0	1.0
17	技术	<p>本项目要求进行系统工具功能及服务演示，演示相关要求详见“前附表”。投标人按演示内容逐一进行演示，根据演示效果进行打分（仅提供PPT演示每项最高得1分），满分25分。具体演示内容如下：</p> <p>1. 来电接听功能演示：能结合实际业务，在群众来电时，系统能主动发出提醒，能实现系统话务接听，能实现系统回拨，能弹出关于本项目的登记页面并完成记录。根据演示情况进行打分，0-5分。</p> <p>2. 受理、登记、转送功能服务演示：能结合实际业务记录来电人诉求内容，能显示本项目个性化业务分类，登记后支持转话务后台组流转，支持直接转送承办单位，能实现省市12345工单联动功能。根据演示情况进行打分，0-5分。</p> <p>3. 110与12345互联互通功能服务演示：能结合实际业务实现12345与110互联互通，登记事项能转送并在110系统中显示，12345能显示110登记转送的事项。根据演示情况进行打分，0-5分。</p> <p>4. 信息数据分析演示：能结合实际业务实现信息数据分析，根据时间段内的热线事项数据，计算并在报告中展示出关键性指标，如来电总量、直接答复率、转后台率、内容分类数据、来电目的占比等；能根据时间段内的热线事项数据，分析突发事件、苗头事件及热点事件，并在报告中展示；支持自动生成日报、周报、月报。根据演示情况进行打分，0-5分。</p> <p>5. 来电接听服务演示：群众来电与工作人员接听的录音播放，根据业务能力、接电话气、规范用语等方面进行打分，0-5分。</p>	0-25	25.0	7.0	6.0
合计			0-90	82.0	38.0	34.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家7）

项目名称：中共绍兴市委绍兴市人民政府信访局12345政务服务热线务服务外包项目（2024-12-0142）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	中国电信股份有限公司绍兴分公司	浙江中成电信工程有限责任公司	浙江黎阳网络科技有限公司
1	技术	1、拟派项目负责人持有人社部门颁发的中级及以上计算机技术与软件专业技术资格证书、中级及以上通信专业技术人员职业资格证书、信息系统监理师证书或网络工程师中级及以上证书的，每有一本得1分，最高得4分。 2、拟派专业技术团队人员： （1）持有人社部门颁发的系统集成项目管理工程师中级及以上证书的，得1分； （2）持有人社部门颁发的软件设计师中级及以上证书的，得1分； （3）持有人社部门颁发的网络工程师中级及以上证书的，得1分； （4）持有中国信息安全测评中心颁发的注册信息安全工程师证书的，得1分。 3、拟派驻点管理人员： （1）负责项目信息安全驻点管理人员持有中国信息安全测评中心颁发的注册信息安全工程师证书的，得1分； （2）负责话务人员培训工作驻点管理人员持有人社部门颁发或认可的高级企业培训师资格证的，得1分； （3）负责智能化研究建设工作驻点管理人员持有由人社部门颁发或认可的软件设计师证书和电子商务师证书的，每有一本得1分，最高得2分。 注：以上人员不得兼任，提供以上相关人员本单位的社保证明材料及相关证书材料复印件并加盖投标人公章，否则不得分。	0-12	12.0	0.0	2.0
2	技术	投标人自2021年7月1日以来（以合同签订时间为准）完成的同类案例，每有1个得1分，满分1分。 注：每个案例提供合同和验收报告的复印件，并加盖投标人公章。	0-1	1.0	0.0	0.0
3	技术	投标人若采用自有管线组网的得5分，但需持有固定网通信运营商资格或有线电视网络运营商证明文件，投标文件中提供相关证明复印件并加盖投标人公章，未提供证明不得分； 投标人没有自有管线的，要与管线提供商签订该项目线路意向协议，且管线提供商承诺管线施工根据本项目建设进度同步完成施工，投标文件中提供意向协议及承诺书复印件并加盖投标人公章，同时还需提供该固定网通信运营商或有线电视网络运营商资格证明文件复印件并加盖协议双方公章，满足得5分，未提供不得分。	0-5	5.0	0.0	0.0
4	技术	1、话务工作人员的安置对接方案包括但不限于岗位调整对接、离职人员对接等进行打分，0-3分。 2、数字化（智能化）工具（系统）的应用对接方案包括但不限于对接方式、对接内容及其扩展性、稳定性、时效性等进行打分，0-3分。	0-6	6.0	3.0	6.0
5	技术	人员招录选拔方案：包括但不限于人员招录工作制度、公开招录方案、人员笔试方案、人员面试方案、招录面试工作手册等进行打分，0-5分。	0-5	4.0	4.0	4.0
6	技术	日常管理方案：包括但不限于考勤休假制度、谈心谈话制度、话务员投诉处理机制等进行打分，0-4分。	0-4	3.0	4.0	4.0
7	技术	经费管理方案：包括但不限于薪酬管理办法、经费支出规定等进行打分，0-2分。	0-2	2.0	2.0	2.0
8	技术	工作激励方案：包括但不限于录音质检抽检方案、奖励制度、评优评先制度、福利积分方案、选拔任用制度等进行打分，0-5分。	0-5	5.0	5.0	5.0
9	技术	人员培训方案：包括但不限于新入职培训、在职培训、师带徒培训、大夜专职培训等进行打分，0-4分。	0-4	3.0	4.0	4.0
10	技术	交流及退出方案：包括但不限于单位内部交流、人员退出方案等进行打分，0-2分。	0-2	2.0	2.0	2.0
11	技术	呼叫中心坐席方案：包括但不限于自动语音交互功能、人工转接、呼叫排队、三方通话、实时话务监控等进行打分，0-5分。	0-5	5.0	5.0	5.0
12	技术	智能化服务方案：包括但不限于展示关键指标性能、智能数据分析、智能工单分类、智能分派等进行打分，0-5分。	0-5	5.0	5.0	5.0
13	技术	安全管理方案：包括但不限于安全生产制度、来电人员信息等数据信息安全管理、内部工作信息安全管理等进行打分，0-3分。	0-3	2.0	3.0	3.0
14	技术	话务办公服务保障方案：包括但不限于办公用品资产管理、设备设施保障及管理等进行打分，0-2分	0-2	2.0	2.0	2.0

技术商务资信评分明细表

15	技术	场地管理方案：包括但不限于场地环境、文化建设、卫生管理制度等进行打分，0-2分。	0-2	2.0	2.0	2.0
16	技术	信息宣传工作方案：包括但不限于内部宣传、外界宣传等进行打分，0-2分。	0-2	1.0	2.0	2.0
17	技术	<p>本项目要求进行系统工具功能及服务演示，演示相关要求详见“前附表”。投标人按演示内容逐一进行演示，根据演示效果进行打分（仅提供PPT演示每项最高得1分），满分25分。具体演示内容如下：</p> <p>1. 来电接听功能演示：能结合实际业务，在群众来电时，系统能主动发出提醒，能实现系统话务接听，能实现系统回拨，能弹出关于本项目的登记页面并完成记录。根据演示情况进行打分，0-5分。</p> <p>2. 受理、登记、转送功能服务演示：能结合实际业务记录来电人诉求内容，能显示本项目个性化业务分类，登记后支持转话务后台组流转，支持直接转送承办单位，能实现省市12345工单联动功能。根据演示情况进行打分，0-5分。</p> <p>3. 110与12345互联互通功能服务演示：能结合实际业务实现12345与110互联互通，登记事项能转送并在110系统中显示，12345能显示110登记转送的事项。根据演示情况进行打分，0-5分。</p> <p>4. 信息数据分析演示：能结合实际业务实现信息数据分析，根据时间段内的热线事项数据，计算并在报告中展示出关键性指标，如来电总量、直接答复率、转后台率、内容分类数据、来电目的占比等；能根据时间段内的热线事项数据，分析突发事件、苗头事件及热点事件，并在报告中展示；支持自动生成日报、周报、月报。根据演示情况进行打分，0-5分。</p> <p>5. 来电接听服务演示：群众来电与工作人员接听的录音播放，根据业务能力、接电话气、规范用语等方面进行打分，0-5分。</p>	0-25	24.0	9.0	7.0
合计			0-90	84.0	52.0	55.0

专家（签名）：