

## 技术商务评分明细（专家1）

项目名称：2023年丽水市交通运输局12328电话服务中心服务外包项目（卓正丽磋商2023-1066号）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	浙江润迅电话商务有限公司	杭州快美广告有限公司	浙江海博数字技术有限公司	中移在线服务有限公司浙江分公司
1	商务	供应商业绩（1分） 供应商自2020年1月1日起（以合同签订时间为准）至磋商截止之日止，供应商具有类似热线服务外包业绩的，每提供1个得0.5分，最高得1分。 备注：中标通知书和合同扫描件加盖供应商公章导入资信商务及技术文件中，否则不得分。	0-1	0.0	0.0	0.0	1.0
2	商务	认证证书（3分） 供应商具有质量管理体系认证证书得1分； 供应商具有职业健康安全管理体系认证证书得1分； 供应商具有客户中心能力成熟度模型认证证书得1分。 备注：提供有效的证书原件扫描件加盖供应商公章导入资信商务及技术文件中，否则不得分。	0-3	1.0	0.0	2.0	3.0
3	技术	对项目的熟悉程度及整体理解（8分） 对本项目的服务机构设置方案、运作流程、监督激励及自我约束机制、信息反馈渠道及处理机制的合理性、可操作性等由评委在分值范围内进行比较打分： 对本项目的服务机构设置方案（0-2分）、运作流程（0-2分）、监督激励及自我约束机制（0-2分）、信息反馈渠道及处理机制（0-2分）	0-8	6.0	5.0	5.5	7.0
4	技术	组织实施方案（9分） 对本项目进场组织实施方案的全面性、可操作性、合理性等由评委在分值范围内进行比较打分： 实施方案包括项目前期准备（0-3分）、服务重点（0-3分）、实施流程（0-3分）等。	0-9	7.0	4.0	7.0	7.5
5	技术	拟派项目管理人员配备情况（5分） 1）根据供应商拟派项目管理人员具有外包运营经理师的得2分，没有的不得分。 2）根据供应商拟派项目管理人员综合服务素质、经验、学历等进行评分，同时具有5年及以上呼叫中心管理经验和优良的人际交往及协调能力。（0-3分） 备注：需提供相应的证书及相关人员为其全职工作人员承诺书扫描件导入资信商务及技术文件中，否则不得分。	0-5	0.0	0.0	2.0	4.0
6	技术	人员配置方案（5分） 1）根据供应商拟派项目团队成员内具有企业人力资源管理师证书的得1分，国家心理咨询师证书的得1分，没有的不得分，本项最高得2分。 2）根据供应商拟派项目团队成员的综合服务素质、经验、学历等进行评分。（0-3分） 备注：需提供相应的证书及相关人员为其全职工作人员承诺书扫描件导入资信商务及技术文件中，否则不得分。	0-5	2.0	0.0	2.0	4.0
7	技术	管理制度建设和落实（5分） 供应商根据采购人的服务要求，建立岗位管理制度，包括岗位职责描述、分工和各工作岗位服务标准和指标承诺。对上述制度和采购方各项规章制度监督、考核、落实的措施。由评委根据措施的有效性在分值范围内进行比较打分。（0-5分）	0-5	4.0	2.5	3.0	4.0
8	技术	服务人员利益保障措施（5分） 根据供应商对员工工资保障、福利、工会活动、工作服配发等利益保障措施作详尽的描述，由评委在分值范围内进行比较打分。（0-5分）	0-5	4.0	3.0	4.0	4.5
9	技术	服务质量保障措施（5分） 供应商完成公众服务满意度≥98%、受理工单交办及时率100%、投诉件按期办理率≥98%、规范办理率≥98%、受理单质量差错率≤2%以上等方面措施。由评委根据措施的有效性在分值范围内进行比较打分。（0-5分）	0-5	4.0	3.0	4.0	4.0
10	技术	员工素质把关（4分） 供应商在服务人员招聘时，对入职标准、人员素质方面把关措施。试用期员工能力评估方案，和正式录用把关措施。由评委根据工作方案的可行性在分值范围内进行比较打分。（0-4分）	0-4	3.0	2.5	3.0	3.0

11	技术	服务承诺（4分）有详细的服务承诺，评委根据承诺是否对采购人的服务工作需求有切实可行和实际意义的，其承诺的可行性、合理性、便捷性进行比较打分。（0-4分）	0-4	2.5	2.2	2.7	3.0
12	技术	服务支撑能力(5分)根据政府数智经济发展要求，供应商具有呼叫人员运营和平台开发方面的创新运营思路，如培训系统、呼叫中心平台软件、视频客服、智能质检、坐席助手、知识库等利于呼叫中心成员增效的创新能力的软件著作权的，提供一个得1分，本项最高得5分。	0-5	0.0	0.0	0.0	5.0
13	技术	培训方案（4分）根据供应商针对本项目所投入的培训人员的师资力量；在服务礼仪、队列训练、规章制度、业务受理能力、培训计划等方面的具体培训方案进行阐述，由评委在分值范围内进行比较打分。（0-4分）	0-4	3.0	2.5	3.0	3.0
14	技术	突发事件的应急预案及保障措施（4分）根据供应商提供应急预案，遇有重大活动或突发事件，如何及时组织力量做好各项服务工作，突击保障、突发问题解决、纠纷的响应速度、保障措施以及处理方案等，是否具有可靠性和周密性由评委进行比较打分。（0-4分）	0-4	3.0	2.2	2.5	3.0
15	技术	技术服务、售后服务承诺（4分）根据供应商提供的技术服务维护承诺、设备维护承诺、维护人员配备、维护响应时间及质量承诺等情况，以及提供的后续技术支持等由评委进行比较打分。（0-4分）	0-4	2.5	1.8	2.5	3.0
16	技术	合理化建议（4分）根据供应商依据本项目服务要求、实际作业需求提出的合理化建议由评委进行比较打分。（0-4分）	0-4	3.0	0.0	2.5	3.0
17	技术	项目经理现场陈述（15分）项目经理针对本项目的具体服务内容及具体情况，结合项目实际情况对项目进行综合阐述，评委根据阐述内容的合理性、可行性比较打分。阐述应包含以下内容： 1、供应商基本情况 2、服务人员组织方案（0-5分） 3、服务保障措施（0-5分） 4、关于本项目的重点难点分析及解决方案（0-5分） 注：供应商若不派代表前往现场进行阐述的，应将演示内容提前拍摄成视频并压缩加密（密码由供应商自行保管），视频播放时间控制在20分钟以内，并在磋商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（lszzzbzx@126.com）。演示开始后，代理机构按照演示顺序分别向各供应商获取视频密码，未参加现场讲解且未在规定时间内发送演示视频或视频无法打开的，此项不得分。（0-15分）	0-15	12.0	0.0	0.0	13.0
合计			0-90	57.0	28.7	45.7	75.0

专家（签名）：

## 技术商务评分明细（专家2）

项目名称：2023年丽水市交通运输局12328电话服务中心服务外包项目（卓正丽磋商2023-1066号）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	浙江润迅电话商务有限公司	杭州快美广告有限公司	浙江海博数字技术有限公司	中移在线服务有限公司浙江分公司
1	商务	供应商业绩（1分） 供应商自2020年1月1日起（以合同签订时间为准）至磋商截止之日止，供应商具有类似热线服务外包业绩的，每提供1个得0.5分，最高得1分。 备注：中标通知书和合同扫描件加盖供应商公章导入资信商务及技术文件中，否则不得分。	0-1	0.0	0.0	0.0	1.0
2	商务	认证证书（3分） 供应商具有质量管理体系认证证书得1分； 供应商具有职业健康安全管理体系认证证书得1分； 供应商具有客户中心能力成熟度模型认证证书得1分。 备注：提供有效的证书原件扫描件加盖供应商公章导入资信商务及技术文件中，否则不得分。	0-3	1.0	0.0	2.0	3.0
3	技术	对项目的熟悉程度及整体理解（8分） 对本项目的服务机构设置方案、运作流程、监督激励及自我约束机制、信息反馈渠道及处理机制的合理性、可操作性等由评委在分值范围内进行比较打分： 对本项目的服务机构设置方案（0-2分）、运作流程（0-2分）、监督激励及自我约束机制（0-2分）、信息反馈渠道及处理机制（0-2分）	0-8	6.0	6.0	6.0	7.0
4	技术	组织实施方案（9分） 对本项目进场组织实施方案的全面性、可操作性、合理性等由评委在分值范围内进行比较打分： 实施方案包括项目前期准备（0-3分）、服务重点（0-3分）、实施流程（0-3分）等。	0-9	7.0	7.0	7.0	8.0
5	技术	拟派项目管理人员配备情况（5分） 1) 根据供应商拟派项目管理人员具有外包运营管理师的得2分，没有的不得分。 2) 根据供应商拟派项目管理人员综合服务素质、经验、学历等进行评分，同时具有5年及以上呼叫中心管理经验和优良的人际交往及协调能力。（0-3分） 备注：需提供相应的证书及相关人员为其全职工作人员承诺书扫描件导入资信商务及技术文件中，否则不得分。	0-5	0.0	0.0	2.0	4.0
6	技术	人员配置方案（5分） 1) 根据供应商拟派项目团队成员内具有企业人力资源管理师证书的得1分，国家心理咨询师证书的得1分，没有的不得分，本项最高得2分。 2) 根据供应商拟派项目团队成员的综合服务素质、经验、学历等进行评分。（0-3分） 备注：需提供相应的证书及相关人员为其全职工作人员承诺书扫描件导入资信商务及技术文件中，否则不得分。	0-5	2.0	0.0	2.0	4.0
7	技术	管理制度建设和落实（5分） 供应商根据采购人的服务要求，建立岗位管理制度，包括岗位职责描述、分工和各工作岗位服务标准和指标承诺。对上述制度和采购方各项规章制度监督、考核、落实的措施。由评委根据措施的有效性在分值范围内进行比较打分。（0-5分）	0-5	4.0	4.0	4.0	4.0
8	技术	服务人员利益保障措施（5分） 根据供应商对员工工资保障、福利、工会活动、工作服配发等利益保障措施作详尽的描述，由评委在分值范围内进行比较打分。（0-5分）	0-5	4.0	4.0	4.0	5.0
9	技术	服务质量保障措施（5分） 供应商完成公众服务满意度≥98%、受理工单交办及时率100%、投诉件按期办理率≥98%、规范办理率≥98%、受理单质量差错率≤2%以上等方面措施。由评委根据措施的有效性在分值范围内进行比较打分。（0-5分）	0-5	4.0	4.0	4.0	4.0

10	技术	员工素质把关(4分) 供应商在服务人员招聘时, 对入职标准、人员素质方面把关措施。试用期员工能力评估方案, 和正式录用把关措施。由评委根据工作方案的可行性在分值范围内进行比较打分。(0-4分)	0-4	3.0	3.0	3.0	3.0
11	技术	服务承诺(4分) 有详细的服务承诺, 评委根据承诺是否对采购人的服务工作需求有切实可行和实际意义的, 其承诺的可行性、合理性、便捷性进行比较打分。(0-4分)	0-4	3.0	3.0	3.0	3.0
12	技术	服务支撑能力(5分) 根据政府数智经济发展要求, 供应商具有呼叫人员运营和平台开发方面的创新运营思路, 如培训系统、呼叫中心平台软件、视频客服、智能质检、坐席助手、知识库等利于呼叫中心成员增效的创新能力的软件著作权的, 提供一个得1分, 本项最高得5分。	0-5	3.0	0.0	0.0	5.0
13	技术	培训方案(4分) 根据供应商针对本项目所投入的培训人员的师资力量; 在服务礼仪、队列训练、规章制度、业务受理能力、培训计划等方面的具体培训方案进行阐述, 由评委在分值范围内进行比较打分。(0-4分)	0-4	4.0	3.0	3.0	3.0
14	技术	突发事件的应急预案及保障措施(4分) 根据供应商提供应急预案, 遇有重大活动或突发事件, 如何及时组织力量做好各项服务工作, 突击保障、突发问题解决、纠纷的响应速度、保障措施以及处理方案等, 是否具有可靠性和周密性由评委进行比较打分。(0-4分)	0-4	3.0	3.0	3.0	3.0
15	技术	技术服务、售后服务承诺(4分) 根据供应商提供的技术服务维护承诺、设备维护承诺、维护人员配备、维护响应时间及质量承诺等情况, 以及提供的后续技术支持等由评委进行比较打分。(0-4分)	0-4	3.0	3.0	3.0	3.0
16	技术	合理化建议(4分) 根据供应商依据本项目服务要求、实际作业需求提出的合理化建议由评委进行比较打分。(0-4分)	0-4	3.0	3.0	3.0	3.0
17	技术	项目经理现场陈述(15分) 项目经理针对本项目的具体服务内容及具体情况, 结合项目实际情况对项目进行综合阐述, 评委根据阐述内容的合理性、可行性比较打分。阐述应包含以下内容: 1、供应商基本情况 2、服务人员组织方案(0-5分) 3、服务保障措施(0-5分) 4、关于本项目的重点难点分析及解决方案(0-5分) 注: 供应商若不派代表前往现场进行阐述的, 应将演示内容提前拍摄成视频并压缩加密(密码由供应商自行保管), 视频播放时间控制在20分钟以内, 并在磋商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(lszzbzx@126.com)。演示开始后, 代理机构按照演示顺序分别向各供应商获取视频密码, 未参加现场讲解且未在规定时间内发送演示视频或视频无法打开的, 此项不得分。(0-15分)	0-15	11.0	0.0	0.0	13.0
合计			0-90	61.0	43.0	49.0	76.0

专家(签名):

## 技术商务评分明细（专家3）

项目名称：2023年丽水市交通运输局12328电话服务中心服务外包项目（卓正丽磋商2023-1066号）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	浙江润迅电话商务有限公司	杭州快美广告有限公司	浙江海博数字技术有限公司	中移在线服务有限公司浙江分公司
1	商务	供应商业绩（1分） 供应商自2020年1月1日起（以合同签订时间为准）至磋商截止之日止，供应商具有类似热线服务外包业绩的，每提供1个得0.5分，最高得1分。 备注：中标通知书和合同扫描件加盖供应商公章导入资信商务及技术文件中，否则不得分。	0-1	0.0	0.0	0.0	1.0
2	商务	认证证书（3分） 供应商具有质量管理体系认证证书得1分； 供应商具有职业健康安全管理体系认证证书得1分； 供应商具有客户中心能力成熟度模型认证证书得1分。 备注：提供有效的证书原件扫描件加盖供应商公章导入资信商务及技术文件中，否则不得分。	0-3	1.0	0.0	2.0	3.0
3	技术	对项目的熟悉程度及整体理解（8分） 对本项目的服务机构设置方案、运作流程、监督激励及自我约束机制、信息反馈渠道及处理机制的合理性、可操作性等由评委在分值范围内进行比较打分： 对本项目的服务机构设置方案（0-2分）、运作流程（0-2分）、监督激励及自我约束机制（0-2分）、信息反馈渠道及处理机制（0-2分）	0-8	8.0	6.0	8.0	8.0
4	技术	组织实施方案（9分） 对本项目进场组织实施方案的全面性、可操作性、合理性等由评委在分值范围内进行比较打分： 实施方案包括项目前期准备（0-3分）、服务重点（0-3分）、实施流程（0-3分）等。	0-9	8.5	6.0	8.5	8.5
5	技术	拟派项目管理人员配备情况（5分） 1）根据供应商拟派项目管理人员具有外包运营管理师的得2分，没有的不得分。 2）根据供应商拟派项目管理人员综合服务素质、经验、学历等进行评分，同时具有5年及以上呼叫中心管理经验和优良的人际交往及协调能力。（0-3分） 备注：需提供相应的证书及相关人员为其全职工作人员承诺书扫描件导入资信商务及技术文件中，否则不得分。	0-5	0.0	0.0	2.0	4.0
6	技术	人员配置方案（5分） 1）根据供应商拟派项目团队成员内具有企业人力资源管理师证书的得1分，国家心理咨询师证书的得1分，没有的不得分，本项最高得2分。 2）根据供应商拟派项目团队成员的综合服务素质、经验、学历等进行评分。（0-3分） 备注：需提供相应的证书及相关人员为其全职工作人员承诺书扫描件导入资信商务及技术文件中，否则不得分。	0-5	2.0	0.0	2.0	4.0
7	技术	管理制度建设和落实（5分） 供应商根据采购人的服务要求，建立岗位管理制度，包括岗位职责描述、分工和各工作岗位服务标准和指标承诺。对上述制度和采购方各项规章制度监督、考核、落实的措施。由评委根据措施的有效性在分值范围内进行比较打分。（0-5分）	0-5	5.0	5.0	5.0	5.0
8	技术	服务人员利益保障措施（5分） 根据供应商对员工工资保障、福利、工会活动、工作服配发等利益保障措施作详尽的描述，由评委在分值范围内进行比较打分。（0-5分）	0-5	5.0	4.5	5.0	5.0
9	技术	服务质量保障措施（5分） 供应商完成公众服务满意度≥98%、受理工单交办及时率100%、投诉件按期办理率≥98%、规范办理率≥98%、受理单质量差错率≤2%以上等方面措施。由评委根据措施的有效性在分值范围内进行比较打分。（0-5分）	0-5	5.0	4.0	5.0	5.0

10	技术	员工素质把关(4分) 供应商在服务人员招聘时, 对入职标准、人员素质方面把关措施。试用期员工能力评估方案, 和正式录用把关措施。由评委根据工作方案的可行性在分值范围内进行比较打分。(0-4分)	0-4	4.0	3.0	4.0	4.0
11	技术	服务承诺(4分) 有详细的服务承诺, 评委根据承诺是否对采购人的服务工作需求有切实可行和实际意义的, 其承诺的可行性、合理性、便捷性进行比较打分。(0-4分)	0-4	3.5	3.0	4.0	4.0
12	技术	服务支撑能力(5分) 根据政府数智经济发展要求, 供应商具有呼叫人员运营和平台开发方面的创新运营思路, 如培训系统、呼叫中心平台软件、视频客服、智能质检、坐席助手、知识库等利于呼叫中心成员增效的创新能力的软件著作权的, 提供一个得1分, 本项最高得5分。	0-5	0.0	0.0	0.0	5.0
13	技术	培训方案(4分) 根据供应商针对本项目所投入的培训人员的师资力量; 在服务礼仪、队列训练、规章制度、业务受理能力、培训计划等方面的具体培训方案进行阐述, 由评委在分值范围内进行比较打分。(0-4分)	0-4	4.0	3.5	4.0	4.0
14	技术	突发事件的应急预案及保障措施(4分) 根据供应商提供应急预案, 遇有重大活动或突发事件, 如何及时组织力量做好各项服务工作, 突击保障、突发问题解决、纠纷的响应速度、保障措施以及处理方案等, 是否具有可靠性和周密性由评委进行比较打分。(0-4分)	0-4	4.0	4.0	4.0	4.0
15	技术	技术服务、售后服务承诺(4分) 根据供应商提供的技术服务维护承诺、设备维护承诺、维护人员配备、维护响应时间及质量承诺等情况, 以及提供的后续技术支持等由评委进行比较打分。(0-4分)	0-4	4.0	4.0	4.0	4.0
16	技术	合理化建议(4分) 根据供应商依据本项目服务要求、实际作业需求提出的合理化建议由评委进行比较打分。(0-4分)	0-4	3.5	1.0	3.5	4.0
17	技术	项目经理现场陈述(15分) 项目经理针对本项目的具体服务内容及具体情况, 结合项目实际情况对项目进行综合阐述, 评委根据阐述内容的合理性、可行性比较打分。阐述应包含以下内容: 1、供应商基本情况 2、服务人员组织方案(0-5分) 3、服务保障措施(0-5分) 4、关于本项目的重点难点分析及解决方案(0-5分) 注: 供应商若不派代表前往现场进行阐述的, 应将演示内容提前拍摄成视频并压缩加密(密码由供应商自行保管), 视频播放时间控制在20分钟以内, 并在磋商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(lszzbzx@126.com)。演示开始后, 代理机构按照演示顺序分别向各供应商获取视频密码, 未参加现场讲解且未在规定时间内发送演示视频或视频无法打开的, 此项不得分。(0-15分)	0-15	13.0	0.0	0.0	14.0
合计			0-90	70.5	44.0	61.0	86.5

专家(签名):