

技术商务评分明细（专家1）

项目名称：浙江省残疾人就业与维权服务中心12385残疾人服务热线项目（CTZB-2025010264）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	浙江润讯电话商务有限公司	中国电信股份有限公司浙江分公司	杭州焱雷网络科技有限公司
1	商务	<p>供应商管理体系认证</p> <p>(1) 供应商通过质量管理体系认证（认证依据：GB/T19001/ISO9001）的得1分；</p> <p>(2) 供应商通过信息技术服务管理体系认证（认证依据：GB/T24405/ISO/IEC 20000）的得1分；</p> <p>(3) 供应商通过信息安全管理体系认证（认证依据：GB/T 22080/ISO/IEC 27001）的得1分。</p> <p>说明：评审时，磋商小组查询全国认证认可信息公共服务平台（http://cx.cnca.cn/），磋商小组根据查询结果进行评分，不符合以上条件不得分。如供应商为联合体，联合体任一成员具备即可得分。</p>	0-3	2.0	3.0	2.0
2	商务	<p>供应商的类似项目业绩</p> <p>(1) 【1分】2021年1月1日至今（以合同签订时间为准），供应商承接过类似服务热线运营维护的项目业绩，每提供1份业绩合同得1分，最高得1分。</p> <p>说明：根据响应文件中提供的业绩合同进行评分，未提供或不符合以上条件不得分。如供应商为联合体，联合体任一成员具备即可得分。</p>	0-1	1.0	1.0	0.0
3	技术	<p>项目需求分析</p> <p>(1) 【2分】通过供应商对项目背景分析判断其对项目的熟悉程度，熟悉的得2分；其他情况按1分、0.5分计分；不熟悉或内容未提供的不得分。</p> <p>(2) 【2分】通过供应商对项目现状的分析判断其对现状的熟悉程度，熟悉的得2分；其他情况按1分、0.5分计分；不熟悉或内容未提供的不得分。</p> <p>(3) 【2分】通过供应商对项目存在问题的分析判断其对存在问题的熟悉程度，熟悉的得2分；其他情况按1分、0.5分计分；不熟悉或内容未提供的不得分。</p>	0-6	5.0	5.0	3.0
4	技术	<p>项目重点难点分析、应对措施及相关的合理化建议</p> <p>(1) 【4分】项目重点难点分析、应对措施及相关的合理化建议科学完整、针对性强，符合采购需求的得4分；其他情况按3分、2分、1分计分；不符合或内容未提供的不得分。</p>	0-4	3.0	4.0	2.0
5	技术	<p>对项目内容的响应程度</p> <p>(1) 【27分】供应商应对采购文件第三章采购需求中“二、项目内容”进行针对性响应说明，完全响应采购文件规定得27分，如有一项不能满足扣3分，最高扣27分。</p>	0-27	27.0	27.0	27.0
6	技术	<p>对项目要求的响应程度</p> <p>(1) 【12分】供应商应对采购文件第三章采购需求中“三、项目要求”进行针对性响应说明，完全响应采购文件规定得12分，如有一项不能满足扣3分，最高扣12分。</p>	0-12	12.0	12.0	12.0
7	技术	<p>业务流程定制方案</p> <p>(1) 【4分】根据供应商提供的业务流程定制方案的针对性、合理性及可行性进行评分：方案详尽、准确、针对性强且合理可行的，得4分；其他情况按3分、2分、1分计分；不符合或内容未提供的不得分。</p>	0-4	2.0	3.0	1.0
8	技术	<p>业务培训</p> <p>(1) 【4分】针对本项目坐席服务人员开展定期培训，要求培训计划和方案内容全面、合理，符合要求的得4分；其他情况按3分、2分、1分计分；不符合或内容未提供的不得分。</p>	0-4	4.0	4.0	2.0
9	技术	<p>保密措施</p> <p>(1) 【4分】针对本项目提出技术保密方案，确保网络、软件、通讯等方面的保密措施。保密措施可靠、针对性强，内容符合要求的得4分；其他情况按3分、2分、1分计分；不符合或内容未提供的不得分。</p> <p>(2) 【4分】针对本项目提出来电对象信息、接听内容及重要政府政策文件等方面的保密措施。保密措施可靠、针对性强，内容符合要求的得4分；其他情况按3分、2分、1分计分；不符合或内容未提供的不得分。</p>	0-8	6.0	7.0	3.0
10	技术	<p>应急处理</p> <p>(1) 【5分】针对本项目网络故障、系统故障、突发性高话务量等情况提出应急处理方案，要求应急处理方案内容全面合理，内容符合要求的得5分；其他情况按4分、3分、2分、1分计分；不符合或内容未提供的不得分。</p>	0-5	4.0	4.0	3.0

技术商务资信评分明细表

11	技术	<p>项目经理</p> <p>(1) 【1分】拟派项目经理具有信息系统项目管理师（高级）证书的得1分，否则不得分。</p> <p>(2) 【1分】拟派项目经理具有网络工程师（中级）证书的得1分，否则不得分。</p> <p>(3) 【1分】拟派项目经理具有通信工程师（中级）证书的得1分，否则不得分。</p> <p>说明：上述人员必须均为供应商在职员工，根据响应文件中提供以上人员的近三个月中任意一个月社保缴纳证明、职业资格证书材料进行评分，未提供或不符合以上条件不得分。社保缴纳证明以社保机构出具的社保证明为准。</p>	0-3	0.0	3.0	0.0
12	技术	<p>技术负责人</p> <p>(1) 【1分】拟派技术负责人具有信息系统项目管理师（高级）证书的得1分，否则不得分。</p> <p>(2) 【1分】拟派技术负责人具有网络工程师（中级）证书的得1分，否则不得分。</p> <p>(3) 【1分】拟派技术负责人具有信息安全工程师（中级）证书的得1分，否则不得分。</p> <p>说明：上述人员必须均为供应商在职员工，根据响应文件中提供以上人员的近三个月中任意一个月社保缴纳证明、职业资格证书材料进行评分，未提供或不符合以上条件不得分。社保缴纳证明以社保机构出具的社保证明为准。</p>	0-3	0.0	3.0	0.0
13	技术	<p>坐席人员</p> <p>(1) 【10分】热线坐席人员聘用有客服工作经历的残疾人的，每提供1人得5分，最高不超过10分。</p> <p>说明：根据响应文件中提供以上人员的残疾人证复印件及工作经历证明进行评分，未提供或不符合以上条件不得分。</p>	0-10	0.0	10.0	0.0
合计			0-90	66.0	86.0	55.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家2）

项目名称：浙江省残疾人就业与维权服务中心12385残疾人服务热线项目（CTZB-2025010264）

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	中国电信股份有限公司浙江分公司	杭州焱雷网络科技有限公司
1	商务	<p>供应商管理体系认证</p> <p>(1) 供应商通过质量管理体系认证（认证依据：GB/T19001/ISO9001）的得1分；</p> <p>(2) 供应商通过信息技术服务管理体系认证（认证依据：GB/T24405/ISO/IEC 20000）的得1分；</p> <p>(3) 供应商通过信息安全管理体系认证（认证依据：GB/T 22080/ISO/IEC 27001）的得1分。</p> <p>说明：评审时，磋商小组查询全国认证认可信息公共服务平台（http://cx.cnca.cn/），磋商小组根据查询结果进行评分，不符合以上条件不得分。如供应商为联合体，联合体任一成员具备即可得分。</p>	0-3	2.0	3.0	2.0
2	商务	<p>供应商的类似项目业绩</p> <p>(1) 【1分】2021年1月1日至今（以合同签订时间为准），供应商承接过类似服务热线运营维护的项目业绩，每提供1份业绩合同得1分，最高得1分。</p> <p>说明：根据响应文件中提供的业绩合同进行评分，未提供或不符合以上条件不得分。如供应商为联合体，联合体任一成员具备即可得分。</p>	0-1	1.0	1.0	0.0
3	技术	<p>项目需求分析</p> <p>(1) 【2分】通过供应商对项目背景分析判断其对项目的熟悉程度，熟悉的得2分；其他情况按1分、0.5分计分；不熟悉或内容未提供的不得分。</p> <p>(2) 【2分】通过供应商对项目现状的分析判断其对现状的熟悉程度，熟悉的得2分；其他情况按1分、0.5分计分；不熟悉或内容未提供的不得分。</p> <p>(3) 【2分】通过供应商对项目存在问题的分析判断其对存在问题的熟悉程度，熟悉的得2分；其他情况按1分、0.5分计分；不熟悉或内容未提供的不得分。</p>	0-6	4.0	4.0	4.0
4	技术	<p>项目重点难点分析、应对措施及相关的合理化建议</p> <p>(1) 【4分】项目重点难点分析、应对措施及相关的合理化建议科学完整、针对性强，符合采购需求的得4分；其他情况按3分、2分、1分计分；不符合或内容未提供的不得分。</p>	0-4	3.0	3.0	2.0
5	技术	<p>对项目内容的响应程度</p> <p>(1) 【27分】供应商应对采购文件第三章采购需求中“二、项目内容”进行针对性响应说明，完全响应采购文件规定得27分，如有一项不能满足扣3分，最高扣27分。</p>	0-27	27.0	27.0	27.0
6	技术	<p>对项目要求的响应程度</p> <p>(1) 【12分】供应商应对采购文件第三章采购需求中“三、项目要求”进行针对性响应说明，完全响应采购文件规定得12分，如有一项不能满足扣3分，最高扣12分。</p>	0-12	12.0	12.0	12.0
7	技术	<p>业务流程定制方案</p> <p>(1) 【4分】根据供应商提供的业务流程定制方案的针对性、合理性及可行性进行评分：方案详尽、准确、针对性强且合理可行的，得4分；其他情况按3分、2分、1分计分；不符合或内容未提供的不得分。</p>	0-4	2.0	3.0	3.0
8	技术	<p>业务培训</p> <p>(1) 【4分】针对本项目坐席服务人员开展定期培训，要求培训计划和方案内容全面、合理，符合要求的得4分；其他情况按3分、2分、1分计分；不符合或内容未提供的不得分。</p>	0-4	3.0	3.0	3.0
9	技术	<p>保密措施</p> <p>(1) 【4分】针对本项目提出技术保密方案，确保网络、软件、通讯等方面的保密措施。保密措施可靠、针对性强，内容符合要求的得4分；其他情况按3分、2分、1分计分；不符合或内容未提供的不得分。</p> <p>(2) 【4分】针对本项目提出来电对象信息、接听内容及重要政府政策文件等方面的保密措施。保密措施可靠、针对性强，内容符合要求的得4分；其他情况按3分、2分、1分计分；不符合或内容未提供的不得分。</p>	0-8	6.0	6.0	5.0
10	技术	<p>应急处理</p> <p>(1) 【5分】针对本项目网络故障、系统故障、突发性高话务量等情况提出应急处理方案，要求应急处理方案内容全面合理，内容符合要求的得5分；其他情况按4分、3分、2分、1分计分；不符合或内容未提供的不得分。</p>	0-5	3.0	3.0	3.0

技术商务资信评分明细表

11	技术	<p>项目经理</p> <p>(1) 【1分】拟派项目经理具有信息系统项目管理师（高级）证书的得1分，否则不得分。</p> <p>(2) 【1分】拟派项目经理具有网络工程师（中级）证书的得1分，否则不得分。</p> <p>(3) 【1分】拟派项目经理具有通信工程师（中级）证书的得1分，否则不得分。</p> <p>说明：上述人员必须均为供应商在职员工，根据响应文件中提供以上人员的近三个月中任意一个月社保缴纳证明、职业资格证书材料进行评分，未提供或不符合以上条件不得分。社保缴纳证明以社保机构出具的社保证明为准。</p>	0-3	0.0	3.0	0.0
12	技术	<p>技术负责人</p> <p>(1) 【1分】拟派技术负责人具有信息系统项目管理师（高级）证书的得1分，否则不得分。</p> <p>(2) 【1分】拟派技术负责人具有网络工程师（中级）证书的得1分，否则不得分。</p> <p>(3) 【1分】拟派技术负责人具有信息安全工程师（中级）证书的得1分，否则不得分。</p> <p>说明：上述人员必须均为供应商在职员工，根据响应文件中提供以上人员的近三个月中任意一个月社保缴纳证明、职业资格证书材料进行评分，未提供或不符合以上条件不得分。社保缴纳证明以社保机构出具的社保证明为准。</p>	0-3	0.0	3.0	0.0
13	技术	<p>坐席人员</p> <p>(1) 【10分】热线坐席人员聘用有客服工作经历的残疾人的，每提供1人得5分，最高不超过10分。</p> <p>说明：根据响应文件中提供以上人员的残疾人证复印件及工作经历证明进行评分，未提供或不符合以上条件不得分。</p>	0-10	0.0	10.0	0.0
合计			0-90	63.0	81.0	61.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家3）

项目名称：浙江省残疾人就业与维权服务中心12385残疾人服务热线项目（CTZB-2025010264）

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	中国电信股份有限公司浙江分公司	杭州焱雷网络科技有限公司
1	商务	<p>供应商管理体系认证</p> <p>(1) 供应商通过质量管理体系认证（认证依据：GB/T19001/ISO9001）的得1分；</p> <p>(2) 供应商通过信息技术服务管理体系认证（认证依据：GB/T24405/ISO/IEC 20000）的得1分；</p> <p>(3) 供应商通过信息安全管理体系认证（认证依据：GB/T 22080/ISO/IEC 27001）的得1分。</p> <p>说明：评审时，磋商小组查询全国认证认可信息公共服务平台（http://cx.cnca.cn/），磋商小组根据查询结果进行评分，不符合以上条件不得分。如供应商为联合体，联合体任一成员具备即可得分。</p>	0-3	2.0	3.0	2.0
2	商务	<p>供应商的类似项目业绩</p> <p>(1) 【1分】2021年1月1日至今（以合同签订时间为准），供应商承接过类似服务热线运营维护的项目业绩，每提供1份业绩合同得1分，最高得1分。</p> <p>说明：根据响应文件中提供的业绩合同进行评分，未提供或不符合以上条件不得分。如供应商为联合体，联合体任一成员具备即可得分。</p>	0-1	1.0	1.0	0.0
3	技术	<p>项目需求分析</p> <p>(1) 【2分】通过供应商对项目背景分析判断其对项目的熟悉程度，熟悉的得2分；其他情况按1分、0.5分计分；不熟悉或内容未提供的不得分。</p> <p>(2) 【2分】通过供应商对项目现状的分析判断其对现状的熟悉程度，熟悉的得2分；其他情况按1分、0.5分计分；不熟悉或内容未提供的不得分。</p> <p>(3) 【2分】通过供应商对项目存在问题的分析判断其对存在问题的熟悉程度，熟悉的得2分；其他情况按1分、0.5分计分；不熟悉或内容未提供的不得分。</p>	0-6	3.0	3.0	3.0
4	技术	<p>项目重点难点分析、应对措施及相关的合理化建议</p> <p>(1) 【4分】项目重点难点分析、应对措施及相关的合理化建议科学完整、针对性强，符合采购需求的得4分；其他情况按3分、2分、1分计分；不符合或内容未提供的不得分。</p>	0-4	2.0	2.0	2.0
5	技术	<p>对项目内容的响应程度</p> <p>(1) 【27分】供应商应对采购文件第三章采购需求中“二、项目内容”进行针对性响应说明，完全响应采购文件规定得27分，如有一项不能满足扣3分，最高扣27分。</p>	0-27	27.0	27.0	27.0
6	技术	<p>对项目要求的响应程度</p> <p>(1) 【12分】供应商应对采购文件第三章采购需求中“三、项目要求”进行针对性响应说明，完全响应采购文件规定得12分，如有一项不能满足扣3分，最高扣12分。</p>	0-12	12.0	12.0	12.0
7	技术	<p>业务流程定制方案</p> <p>(1) 【4分】根据供应商提供的业务流程定制方案的针对性、合理性及可行性进行评分：方案详尽、准确、针对性强且合理可行的，得4分；其他情况按3分、2分、1分计分；不符合或内容未提供的不得分。</p>	0-4	2.0	2.0	2.0
8	技术	<p>业务培训</p> <p>(1) 【4分】针对本项目坐席服务人员开展定期培训，要求培训计划和方案内容全面、合理，符合要求的得4分；其他情况按3分、2分、1分计分；不符合或内容未提供的不得分。</p>	0-4	4.0	4.0	4.0
9	技术	<p>保密措施</p> <p>(1) 【4分】针对本项目提出技术保密方案，确保网络、软件、通讯等方面的保密措施。保密措施可靠、针对性强，内容符合要求的得4分；其他情况按3分、2分、1分计分；不符合或内容未提供的不得分。</p> <p>(2) 【4分】针对本项目提出来电对象信息、接听内容及重要政府政策文件等方面的保密措施。保密措施可靠、针对性强，内容符合要求的得4分；其他情况按3分、2分、1分计分；不符合或内容未提供的不得分。</p>	0-8	4.0	4.0	4.0
10	技术	<p>应急处理</p> <p>(1) 【5分】针对本项目网络故障、系统故障、突发性高话务量等情况提出应急处理方案，要求应急处理方案内容全面合理，内容符合要求的得5分；其他情况按4分、3分、2分、1分计分；不符合或内容未提供的不得分。</p>	0-5	4.0	4.0	4.0

技术商务资信评分明细表

11	技术	<p>项目经理</p> <p>(1) 【1分】拟派项目经理具有信息系统项目管理师（高级）证书的得1分，否则不得分。</p> <p>(2) 【1分】拟派项目经理具有网络工程师（中级）证书的得1分，否则不得分。</p> <p>(3) 【1分】拟派项目经理具有通信工程师（中级）证书的得1分，否则不得分。</p> <p>说明：上述人员必须均为供应商在职员工，根据响应文件中提供以上人员的近三个月中任意一个月社保缴纳证明、职业资格证书材料进行评分，未提供或不符合以上条件不得分。社保缴纳证明以社保机构出具的社保证明为准。</p>	0-3	0.0	3.0	0.0
12	技术	<p>技术负责人</p> <p>(1) 【1分】拟派技术负责人具有信息系统项目管理师（高级）证书的得1分，否则不得分。</p> <p>(2) 【1分】拟派技术负责人具有网络工程师（中级）证书的得1分，否则不得分。</p> <p>(3) 【1分】拟派技术负责人具有信息安全工程师（中级）证书的得1分，否则不得分。</p> <p>说明：上述人员必须均为供应商在职员工，根据响应文件中提供以上人员的近三个月中任意一个月社保缴纳证明、职业资格证书材料进行评分，未提供或不符合以上条件不得分。社保缴纳证明以社保机构出具的社保证明为准。</p>	0-3	0.0	3.0	0.0
13	技术	<p>坐席人员</p> <p>(1) 【10分】热线坐席人员聘用有客服工作经历的残疾人的，每提供1人得5分，最高不超过10分。</p> <p>说明：根据响应文件中提供以上人员的残疾人证复印件及工作经历证明进行评分，未提供或不符合以上条件不得分。</p>	0-10	0.0	10.0	0.0
合计			0-90	61.0	78.0	60.0

专家（签名）：