

技术商务资信评分明细（张红江）

项目名称：中共杭州市委杭州市人民政府信访局2022年杭州市12345市长公开电话服务外包（ZYTC-202210030518）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州雷博人力资源有限公司	杭州远传新业科技股份有限公司	中国电信股份有限公司杭州分公司
1	商务资信	企业认证：提供质量管理、环境管理、职业健康安全管理体系认证证书的，每项得1分，最高3分。	0-3	1	3	3
2	商务资信	同类业绩：提供自2020年1月1日(以合同签订时间为准)以来投标人实施的同类项目合同复印件(加盖公章)，每1份合同得0.5分，最高1分。	0-1	0	1	1
3	商务资信	人员配置： (1)拟派管理人员中拥有CC-CMM国际标准组织相关机构颁发的CC-CMM ACE高级认证分析师证书，1份证书得2分，最高4分。 (2)拟派服务人员中具有1年及以上政务服务事项电话投诉或咨询人工服务经验者达到100人的得4分，每增加50人加2分，最高8分。 (提供人员身份、社保缴纳证明、证书复印件加盖公章等相关证明材料)	0-12	0	0	12
4	技术	管理方案：对应招标文件第三部分“三、商务技术要求”，评议投标文件的管理方案（未提供的不得分）： (1)坐席及班次划分的合理性与重点风险管控措施的可行性0~3分。 (2)人员招聘及其岗位设置的合理性与组织管理措施的可行性0~3分。 (3)人员培训计划的合理性与培训内容的全面性0~3分。 (4)管理制度(含网络安全和保密)的合理性与绩效考核的可行性0~3分。 (5)党组织建设方案与心理健康辅导方案的完善程度0~3分。	0-15	10	10	14
5	技术	业务流程：对应招标文件第三部分“三、商务技术要求”，评议投标文件的业务流程及其举措（未提供的不得分）： (1)市政务服务便民热线的接听等措施的符合性与可行性0~3分。 (2)网信、短信、微信、市“民呼我为”等渠道的群众各类诉求的受理等措施的符合性与可行性0~3分。 (3)重大紧急突发信息预处理措施的符合性与可行性0~3分。 (4)信息报送与数据分析措施的符合性与可行性0~3分。 (5)知识库维护更新措施的符合性与可行性0~3分。 (6)宣传报道及质量评估措施的符合性与可行性0~3分。	0-18	14	13	17
6	技术	业务指标：对应招标文件第三部分“三、商务技术要求”，评议投标文件的业务指标管理控制措施（未提供的不得分）： (1)有效接通率≥90%解决措施的可行性0~2分 (2)受话满意度≥98%解决措施的可行性0~2分 (3)直接答复率≥93%解决措施的可行性0~2分 (4)严重质量问题件解决措施的可行性0~2分 (5)责任投诉零件解决措施的可行性0~2分 (6)质量差错率≤0.5%解决措施的可行性0~2分 (7)交办单退回率≤2.5%解决措施的可行性0~2分 (8)紧急类处置100%解决措施的可行性0~2分 (9)及时处理率100%解决措施的可行性0~2分 (10)网络信息安全解决措施的合理性与可行性0~2分 (11)机器人答复准确率≥85%解决措施的可行性0~2分 (12)热线智能客服占比与人工接听通话时长解决措施的可行性0~2分 (13)人员流失率≤7%及人员配置的解决措施0~2分。	0-26	21	23	25
7	技术	服务保障：对应招标文件第三部分“三、商务技术要求”，评议投标文件的服务保障措施（未提供的不得分）： (1)提供服务承诺函，中标签订合同之日起二周内，确保拟派人员实际到岗率不低于80%的，得2分。 (2)应急突发时段省、市、区（县）一体化负载方案的可行性0~2分。 (3)系统数字化建设及热线接入保障措施(包括监控网管系统及技术方案)的可行性0~2分。 (4)通信灾备措施(包括技术方案及平台应急维护方案)的可行性0~2分。 (5)项目过渡及应对措施(包括实施计划及其承诺)的可行性0~2分。	0-10	7	7	9

合计	0-85	53	57	81
----	------	----	----	----

专家（签名）：

技术商务资信评分明细（龚晓萍）

项目名称：中共杭州市委杭州市人民政府信访局2022年杭州市12345市长公开电话服务外包（ZYTC-202210030518）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州雷博人力资源开发有限公司	杭州远传新业科技股份有限公司	中国电信股份有限公司杭州分公司
1	商务资信	企业认证：提供质量管理、环境管理、职业健康安全管理体系认证证书的，每项得1分，最高3分。	0-3	1	3	3
2	商务资信	同类业绩：提供自2020年1月1日(以合同签订时间为准)以来投标人实施的同类项目合同复印件(加盖公章)，每1份合同得0.5分，最高1分。	0-1	0	1	1
3	商务资信	人员配置： (1)拟派管理人员中拥有CC-CMM国际标准组织相关机构颁发的CC-CMM ACE高级认证分析师证书，1份证书得2分，最高4分。 (2)拟派服务人员中具有1年及以上政务服务事项电话投诉或咨询人工服务经验者达到100人的得4分，每增加50人加2分，最高8分。 (提供人员身份、社保缴纳证明、证书复印件加盖公章等相关证明材料)	0-12	0	0	12
4	技术	管理方案：对应招标文件第三部分“三、商务技术要求”，评议投标文件的管理方案（未提供的不得分）： (1)坐席及班次划分的合理性与重点风险管控措施的可行性0~3分。 (2)人员招聘及其岗位设置的合理性与组织管理措施的可行性0~3分。 (3)人员培训计划的合理性与培训内容的全面性0~3分。 (4)管理制度(含网络安全和保密)的合理性与绩效考核的可行性0~3分。 (5)党团组织建设方案与心理健康辅导方案的完善程度0~3分。	0-15	10	12	14
5	技术	业务流程：对应招标文件第三部分“三、商务技术要求”，评议投标文件的业务流程及其举措（未提供的不得分）： (1)市政务服务便民热线的接听等措施的符合性与可行性0~3分。 (2)网信、短信、微信、市“民呼我为”等渠道的群众各类诉求的受理等措施的符合性与可行性0~3分。 (3)重大紧急突发信息预处理措施的符合性与可行性0~3分。 (4)信息报送与数据分析措施的符合性与可行性0~3分。 (5)知识库维护更新措施的符合性与可行性0~3分。 (6)宣传报道及质量评估措施的符合性与可行性0~3分。	0-18	12	14	17
6	技术	业务指标：对应招标文件第三部分“三、商务技术要求”，评议投标文件的业务指标管理控制措施（未提供的不得分）： (1)有效接通率≥90%解决措施的可行性0~2分 (2)受话满意度≥98%解决措施的可行性0~2分 (3)直接答复率≥93%解决措施的可行性0~2分 (4)严重质量问题件解决措施的可行性0~2分 (5)责任投诉零件解决措施的可行性0~2分 (6)质量差错率≤0.5%解决措施的可行性0~2分 (7)交办单退回率≤2.5%解决措施的可行性0~2分 (8)紧急类处置100%解决措施的可行性0~2分 (9)及时处理率100%解决措施的可行性0~2分 (10)网络信息安全解决措施的合理性与可行性0~2分 (11)机器人答复准确率≥85%解决措施的可行性0~2分 (12)热线智能客服占比与人工接听通话时长解决措施的可行性0~2分 (13)人员流失率≤7%及人员配置的解决措施0~2分。	0-26	22	24	25
7	技术	服务保障：对应招标文件第三部分“三、商务技术要求”，评议投标文件的服务保障措施（未提供的不得分）： (1)提供服务承诺函，中标签订合同之日起二周内，确保拟派人员实际到岗率不低于80%的，得2分。 (2)应急突发时段省、市、区（县）一体化负载方案的可行性0~2分。 (3)系统数字化建设及热线接入保障措施(包括监控网管系统及技术方案)的可行性0~2分。 (4)通信灾备措施(包括技术方案及平台应急维护方案)的可行性0~2分。 (5)项目过渡及应对措施(包括实施计划及其承诺)的可行性0~2分。	0-10	7	8	9

合计	0-85	52	62	81
----	------	----	----	----

专家（签名）：

技术商务资信评分明细（马占赞）

项目名称：中共杭州市委杭州市人民政府信访局2022年杭州市12345市长公开电话服务外包（ZYTC-202210030518）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州雷博人力资源开发有限公司	杭州远传新业科技股份有限公司	中国电信股份有限公司杭州分公司
1	商务资信	企业认证：提供质量管理、环境管理、职业健康安全管理体系认证证书的，每项得1分，最高3分。	0-3	1	3	3
2	商务资信	同类业绩：提供自2020年1月1日(以合同签订时间为准)以来投标人实施的同类项目合同复印件(加盖公章)，每1份合同得0.5分，最高1分。	0-1	0	1	1
3	商务资信	人员配置： (1)拟派管理人员中拥有CC-CMM国际标准组织相关机构颁发的CC-CMM ACE高级认证分析师证书，1份证书得2分，最高4分。 (2)拟派服务人员中具有1年及以上政务服务事项电话投诉或咨询人工服务经验者达到100人的得4分，每增加50人加2分，最高8分。 (提供人员身份、社保缴纳证明、证书复印件加盖公章等相关证明材料)	0-12	0	0	12
4	技术	管理方案：对应招标文件第三部分“三、商务技术要求”，评议投标文件的管理方案（未提供的不得分）： (1)坐席及班次划分的合理性与重点风险管控措施的可行性0~3分。 (2)人员招聘及其岗位设置的合理性与组织管理措施的可行性0~3分。 (3)人员培训计划的合理性与培训内容的全面性0~3分。 (4)管理制度(含网络安全和保密)的合理性与绩效考核的可行性0~3分。 (5)党团组织建设方案与心理健康辅导方案的完善程度0~3分。	0-15	8	11	14
5	技术	业务流程：对应招标文件第三部分“三、商务技术要求”，评议投标文件的业务流程及其举措（未提供的不得分）： (1)市政务服务便民热线的接听等措施的符合性与可行性0~3分。 (2)网信、短信、微信、市“民呼我为”等渠道的群众各类诉求的受理等措施的符合性与可行性0~3分。 (3)重大紧急突发信息预处理措施的符合性与可行性0~3分。 (4)信息报送与数据分析措施的符合性与可行性0~3分。 (5)知识库维护更新措施的符合性与可行性0~3分。 (6)宣传报道及质量评估措施的符合性与可行性0~3分。	0-18	12	14	17
6	技术	业务指标：对应招标文件第三部分“三、商务技术要求”，评议投标文件的业务指标管理控制措施（未提供的不得分）： (1)有效接通率≥90%解决措施的可行性0~2分 (2)受话满意度≥98%解决措施的可行性0~2分 (3)直接答复率≥93%解决措施的可行性0~2分 (4)严重质量问题件解决措施的可行性0~2分 (5)责任投诉零件解决措施的可行性0~2分 (6)质量差错率≤0.5%解决措施的可行性0~2分 (7)交办单退回率≤2.5%解决措施的可行性0~2分 (8)紧急类处置100%解决措施的可行性0~2分 (9)及时处理率100%解决措施的可行性0~2分 (10)网络信息安全解决措施的合理性与可行性0~2分 (11)机器人答复准确率≥85%解决措施的可行性0~2分 (12)热线智能客服占比与人工接听通话时长解决措施的可行性0~2分 (13)人员流失率≤7%及人员配置的解决措施0~2分。	0-26	17	20	24
7	技术	服务保障：对应招标文件第三部分“三、商务技术要求”，评议投标文件的服务保障措施（未提供的不得分）： (1)提供服务承诺函，中标签订合同之日起二周内，确保拟派人员实际到岗率不低于80%的，得2分。 (2)应急突发时段省、市、区（县）一体化负载方案的可行性0~2分。 (3)系统数字化建设及热线接入保障措施(包括监控网管系统及技术方案)的可行性0~2分。 (4)通信灾备措施(包括技术方案及平台应急维护方案)的可行性0~2分。 (5)项目过渡及应对措施(包括实施计划及其承诺)的可行性0~2分。	0-10	6	7	9

合计	0-85	44	56	80
----	------	----	----	----

专家（签名）：

技术商务资信评分明细（毛喆晶）

项目名称：中共杭州市委杭州市人民政府信访局2022年杭州市12345市长公开电话服务外包（ZYTC-202210030518）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州雷博人力资源开发有限公司	杭州远传新业科技股份有限公司	中国电信股份有限公司杭州分公司
1	商务资信	企业认证：提供质量管理、环境管理、职业健康安全管理体系认证证书的，每项得1分，最高3分。	0-3	1	3	3
2	商务资信	同类业绩：提供自2020年1月1日(以合同签订时间为准)以来投标人实施的同类项目合同复印件(加盖公章)，每1份合同得0.5分，最高1分。	0-1	0	1	1
3	商务资信	人员配置： (1)拟派管理人员中拥有CC-CMM国际标准组织相关机构颁发的CC-CMM ACE高级认证分析师证书，1份证书得2分，最高4分。 (2)拟派服务人员中具有1年及以上政务服务事项电话投诉或咨询人工服务经验者达到100人的得4分，每增加50人加2分，最高8分。 (提供人员身份、社保缴纳证明、证书复印件加盖公章等相关证明材料)	0-12	0	0	12
4	技术	管理方案：对应招标文件第三部分“三、商务技术要求”，评议投标文件的管理方案（未提供的不得分）： (1)坐席及班次划分的合理性与重点风险管控措施的可行性0~3分。 (2)人员招聘及其岗位设置的合理性与组织管理措施的可行性0~3分。 (3)人员培训计划的合理性与培训内容的全面性0~3分。 (4)管理制度(含网络安全和保密)的合理性与绩效考核的可行性0~3分。 (5)党团组织建设方案与心理健康辅导方案的完善程度0~3分。	0-15	8	10	14
5	技术	业务流程：对应招标文件第三部分“三、商务技术要求”，评议投标文件的业务流程及其举措（未提供的不得分）： (1)市政务服务便民热线的接听等措施的符合性与可行性0~3分。 (2)网信、短信、微信、市“民呼我为”等渠道的群众各类诉求的受理等措施的符合性与可行性0~3分。 (3)重大紧急突发信息预处理措施的符合性与可行性0~3分。 (4)信息报送与数据分析措施的符合性与可行性0~3分。 (5)知识库维护更新措施的符合性与可行性0~3分。 (6)宣传报道及质量评估措施的符合性与可行性0~3分。	0-18	10	14	16
6	技术	业务指标：对应招标文件第三部分“三、商务技术要求”，评议投标文件的业务指标管理控制措施（未提供的不得分）： (1)有效接通率≥90%解决措施的可行性0~2分 (2)受话满意度≥98%解决措施的可行性0~2分 (3)直接答复率≥93%解决措施的可行性0~2分 (4)严重质量问题件解决措施的可行性0~2分 (5)责任投诉零件解决措施的可行性0~2分 (6)质量差错率≤0.5%解决措施的可行性0~2分 (7)交办单退回率≤2.5%解决措施的可行性0~2分 (8)紧急类处置100%解决措施的可行性0~2分 (9)及时处理率100%解决措施的可行性0~2分 (10)网络信息安全解决措施的合理性与可行性0~2分 (11)机器人答复准确率≥85%解决措施的可行性0~2分 (12)热线智能客服占比与人工接听通话时长解决措施的可行性0~2分 (13)人员流失率≤7%及人员配置的解决措施0~2分。	0-26	18	20	24
7	技术	服务保障：对应招标文件第三部分“三、商务技术要求”，评议投标文件的服务保障措施（未提供的不得分）： (1)提供服务承诺函，中标签订合同之日起二周内，确保拟派人员实际到岗率不低于80%的，得2分。 (2)应急突发时段省、市、区（县）一体化负载方案的可行性0~2分。 (3)系统数字化建设及热线接入保障措施(包括监控网管系统及技术方案)的可行性0~2分。 (4)通信灾备措施(包括技术方案及平台应急维护方案)的可行性0~2分。 (5)项目过渡及应对措施(包括实施计划及其承诺)的可行性0~2分。	0-10	10	10	10

合计	0-85	47	58	80
----	------	----	----	----

专家（签名）：

技术商务资信评分明细（林满君）

项目名称：中共杭州市委杭州市人民政府信访局2022年杭州市12345市长公开电话服务外包（ZYTC-202210030518）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州雷博人力资源开发有限公司	杭州远传新业科技股份有限公司	中国电信股份有限公司杭州分公司
1	商务资信	企业认证：提供质量管理、环境管理、职业健康安全管理体系认证证书的，每项得1分，最高3分。	0-3	1	3	3
2	商务资信	同类业绩：提供自2020年1月1日(以合同签订时间为准)以来投标人实施的同类项目合同复印件(加盖公章)，每1份合同得0.5分，最高1分。	0-1	0	1	1
3	商务资信	人员配置： (1)拟派管理人员中拥有CC-CMM国际标准组织相关机构颁发的CC-CMM ACE高级认证分析师证书，1份证书得2分，最高4分。 (2)拟派服务人员中具有1年及以上政务服务事项电话投诉或咨询人工服务经验者达到100人的得4分，每增加50人加2分，最高8分。 (提供人员身份、社保缴纳证明、证书复印件加盖公章等相关证明材料)	0-12	0	0	12
4	技术	管理方案：对应招标文件第三部分“三、商务技术要求”，评议投标文件的管理方案（未提供的不得分）： (1)坐席及班次划分的合理性与重点风险管控措施的可行性0~3分。 (2)人员招聘及其岗位设置的合理性与组织管理措施的可行性0~3分。 (3)人员培训计划的合理性与培训内容的全面性0~3分。 (4)管理制度(含网络安全和保密)的合理性与绩效考核的可行性0~3分。 (5)党团组织建设方案与心理健康辅导方案的完善程度0~3分。	0-15	9	12	13
5	技术	业务流程：对应招标文件第三部分“三、商务技术要求”，评议投标文件的业务流程及其举措（未提供的不得分）： (1)市政务服务便民热线的接听等措施的符合性与可行性0~3分。 (2)网信、短信、微信、市“民呼我为”等渠道的群众各类诉求的受理等措施的符合性与可行性0~3分。 (3)重大紧急突发信息预处理措施的符合性与可行性0~3分。 (4)信息报送与数据分析措施的符合性与可行性0~3分。 (5)知识库维护更新措施的符合性与可行性0~3分。 (6)宣传报道及质量评估措施的符合性与可行性0~3分。	0-18	10	12	15
6	技术	业务指标：对应招标文件第三部分“三、商务技术要求”，评议投标文件的业务指标管理控制措施（未提供的不得分）： (1)有效接通率≥90%解决措施的可行性0~2分 (2)受话满意度≥98%解决措施的可行性0~2分 (3)直接答复率≥93%解决措施的可行性0~2分 (4)严重质量问题件解决措施的可行性0~2分 (5)责任投诉零件解决措施的可行性0~2分 (6)质量差错率≤0.5%解决措施的可行性0~2分 (7)交办单退回率≤2.5%解决措施的可行性0~2分 (8)紧急类处置100%解决措施的可行性0~2分 (9)及时处理率100%解决措施的可行性0~2分 (10)网络信息安全解决措施的合理性与可行性0~2分 (11)机器人答复准确率≥85%解决措施的可行性0~2分 (12)热线智能客服占比与人工接听通话时长解决措施的可行性0~2分 (13)人员流失率≤7%及人员配置的解决措施0~2分。	0-26	20	20	22
7	技术	服务保障：对应招标文件第三部分“三、商务技术要求”，评议投标文件的服务保障措施（未提供的不得分）： (1)提供服务承诺函，中标签订合同之日起二周内，确保拟派人员实际到岗率不低于80%的，得2分。 (2)应急突发时段省、市、区（县）一体化负载方案的可行性0~2分。 (3)系统数字化建设及热线接入保障措施(包括监控网管系统及技术方案)的可行性0~2分。 (4)通信灾备措施(包括技术方案及平台应急维护方案)的可行性0~2分。 (5)项目过渡及应对措施(包括实施计划及其承诺)的可行性0~2分。	0-10	6	8	8

合计	0-85	46	56	74
----	------	----	----	----

专家（签名）：

技术商务资信评分明细（曹晓兰）

项目名称：中共杭州市委杭州市人民政府信访局2022年杭州市12345市长公开电话服务外包（ZYTC-202210030518）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州雷博人力资源开发有限公司	杭州远传新业科技股份有限公司	中国电信股份有限公司杭州分公司
1	商务资信	企业认证：提供质量管理、环境管理、职业健康安全管理体系认证证书的，每项得1分，最高3分。	0-3	1	3	3
2	商务资信	同类业绩：提供自2020年1月1日(以合同签订时间为准)以来投标人实施的同类项目合同复印件(加盖公章)，每1份合同得0.5分，最高1分。	0-1	0	1	1
3	商务资信	人员配置： (1)拟派管理人员中拥有CC-CMM国际标准组织相关机构颁发的CC-CMM ACE高级认证分析师证书，1份证书得2分，最高4分。 (2)拟派服务人员中具有1年及以上政务服务事项电话投诉或咨询人工服务经验者达到100人的得4分，每增加50人加2分，最高8分。 (提供人员身份、社保缴纳证明、证书复印件加盖公章等相关证明材料)	0-12	0	0	12
4	技术	管理方案：对应招标文件第三部分“三、商务技术要求”，评议投标文件的管理方案（未提供的不得分）： (1)坐席及班次划分的合理性与重点风险管控措施的可行性0~3分。 (2)人员招聘及其岗位设置的合理性与组织管理措施的可行性0~3分。 (3)人员培训计划的合理性与培训内容的全面性0~3分。 (4)管理制度(含网络安全和保密)的合理性与绩效考核的可行性0~3分。 (5)党团组织建设方案与心理健康辅导方案的完善程度0~3分。	0-15	10	11	13
5	技术	业务流程：对应招标文件第三部分“三、商务技术要求”，评议投标文件的业务流程及其举措（未提供的不得分）： (1)市政务服务便民热线的接听等措施的符合性与可行性0~3分。 (2)网信、短信、微信、市“民呼我为”等渠道的群众各类诉求的受理等措施的符合性与可行性0~3分。 (3)重大紧急突发信息预处理措施的符合性与可行性0~3分。 (4)信息报送与数据分析措施的符合性与可行性0~3分。 (5)知识库维护更新措施的符合性与可行性0~3分。 (6)宣传报道及质量评估措施的符合性与可行性0~3分。	0-18	12	14	16
6	技术	业务指标：对应招标文件第三部分“三、商务技术要求”，评议投标文件的业务指标管理控制措施（未提供的不得分）： (1)有效接通率≥90%解决措施的可行性0~2分 (2)受话满意度≥98%解决措施的可行性0~2分 (3)直接答复率≥93%解决措施的可行性0~2分 (4)严重质量问题件解决措施的可行性0~2分 (5)责任投诉零件解决措施的可行性0~2分 (6)质量差错率≤0.5%解决措施的可行性0~2分 (7)交办单退回率≤2.5%解决措施的可行性0~2分 (8)紧急类处置100%解决措施的可行性0~2分 (9)及时处理率100%解决措施的可行性0~2分 (10)网络信息安全解决措施的合理性与可行性0~2分 (11)机器人答复准确率≥85%解决措施的可行性0~2分 (12)热线智能客服占比与人工接听通话时长解决措施的可行性0~2分 (13)人员流失率≤7%及人员配置的解决措施0~2分。	0-26	18	22	24
7	技术	服务保障：对应招标文件第三部分“三、商务技术要求”，评议投标文件的服务保障措施（未提供的不得分）： (1)提供服务承诺函，中标签订合同之日起二周内，确保拟派人员实际到岗率不低于80%的，得2分。 (2)应急突发时段省、市、区（县）一体化负载方案的可行性0~2分。 (3)系统数字化建设及热线接入保障措施(包括监控网管系统及技术方案)的可行性0~2分。 (4)通信灾备措施(包括技术方案及平台应急维护方案)的可行性0~2分。 (5)项目过渡及应对措施(包括实施计划及其承诺)的可行性0~2分。	0-10	7	8	9

合计	0-85	48	59	78
----	------	----	----	----

专家（签名）：

技术商务资信评分明细（夏云庆）

项目名称：中共杭州市委杭州市人民政府信访局2022年杭州市12345市长公开电话服务外包（ZYTC-202210030518）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州雷博人力资源开发有限公司	杭州远传新业科技股份有限公司	中国电信股份有限公司杭州分公司
1	商务资信	企业认证：提供质量管理、环境管理、职业健康安全管理体系认证证书的，每项得1分，最高3分。	0-3	1	3	3
2	商务资信	同类业绩：提供自2020年1月1日(以合同签订时间为准)以来投标人实施的同类项目合同复印件(加盖公章)，每1份合同得0.5分，最高1分。	0-1	0	1	1
3	商务资信	人员配置： (1)拟派管理人员中拥有CC-CMM国际标准组织相关机构颁发的CC-CMM ACE高级认证分析师证书，1份证书得2分，最高4分。 (2)拟派服务人员中具有1年及以上政务服务事项电话投诉或咨询人工服务经验者达到100人的得4分，每增加50人加2分，最高8分。 (提供人员身份、社保缴纳证明、证书复印件加盖公章等相关证明材料)	0-12	0	0	12
4	技术	管理方案：对应招标文件第三部分“三、商务技术要求”，评议投标文件的管理方案（未提供的不得分）： (1)坐席及班次划分的合理性与重点风险管控措施的可行性0~3分。 (2)人员招聘及其岗位设置的合理性与组织管理措施的可行性0~3分。 (3)人员培训计划的合理性与培训内容的全面性0~3分。 (4)管理制度(含网络安全和保密)的合理性与绩效考核的可行性0~3分。 (5)党团组织建设方案与心理健康辅导方案的完善程度0~3分。	0-15	11	10	14
5	技术	业务流程：对应招标文件第三部分“三、商务技术要求”，评议投标文件的业务流程及其举措（未提供的不得分）： (1)市政务服务便民热线的接听等措施的符合性与可行性0~3分。 (2)网信、短信、微信、市“民呼我为”等渠道的群众各类诉求的受理等措施的符合性与可行性0~3分。 (3)重大紧急突发信息预处理措施的符合性与可行性0~3分。 (4)信息报送与数据分析措施的符合性与可行性0~3分。 (5)知识库维护更新措施的符合性与可行性0~3分。 (6)宣传报道及质量评估措施的符合性与可行性0~3分。	0-18	13	14.5	16
6	技术	业务指标：对应招标文件第三部分“三、商务技术要求”，评议投标文件的业务指标管理控制措施（未提供的不得分）： (1)有效接通率≥90%解决措施的可行性0~2分 (2)受话满意度≥98%解决措施的可行性0~2分 (3)直接答复率≥93%解决措施的可行性0~2分 (4)严重质量问题件解决措施的可行性0~2分 (5)责任投诉零件解决措施的可行性0~2分 (6)质量差错率≤0.5%解决措施的可行性0~2分 (7)交办单退回率≤2.5%解决措施的可行性0~2分 (8)紧急类处置100%解决措施的可行性0~2分 (9)及时处理率100%解决措施的可行性0~2分 (10)网络信息安全解决措施的合理性与可行性0~2分 (11)机器人答复准确率≥85%解决措施的可行性0~2分 (12)热线智能客服占比与人工接听通话时长解决措施的可行性0~2分 (13)人员流失率≤7%及人员配置的解决措施0~2分。	0-26	19	20	23
7	技术	服务保障：对应招标文件第三部分“三、商务技术要求”，评议投标文件的服务保障措施（未提供的不得分）： (1)提供服务承诺函，中标签订合同之日起二周内，确保拟派人员实际到岗率不低于80%的，得2分。 (2)应急突发时段省、市、区（县）一体化负载方案的可行性0~2分。 (3)系统数字化建设及热线接入保障措施(包括监控网管系统及技术方案)的可行性0~2分。 (4)通信灾备措施(包括技术方案及平台应急维护方案)的可行性0~2分。 (5)项目过渡及应对措施(包括实施计划及其承诺)的可行性0~2分。	0-10	6	7.5	8.5

合计	0-85	50	56	77.5
----	------	----	----	------

专家（签名）：