

技术商务资信评分明细（专家1）

项目名称：网络消费投诉调解质量提升辅助处理服务外包项目（YHZFCG2022-202）

| 序号 | 评分类型 | 评分项目内容 | 分值范围 | 杭州中连盛汇科技有限公司 | 杭州速柏科技有限公司 | 杭州共道法智科技有限公司 |
|-----|------|---|------|--------------|------------|--------------|
| 1 | 商务资信 | 类似业绩：投标供应商自 2019年1月1日 以来承接过类似项目业绩，每个得 1分 ，没有的不得分，最多得 1分 【证明材料为合同，时间以合同签订时间为准，投标时提供合同复印件加盖公章，未提供证明材料的不得分】 | 0-1 | 1 | 0 | 1 |
| 2.1 | 技术 | (1) 能积极参加本项目现场调研，调研本项目需求目标，并能提供调研报告的得 3分 ； | 0-3 | 2 | 0 | 3 |
| 2.2 | 技术 | (2)根据现场调研，能准确理解采购人服务要求、服务范围、人员要求及待遇情况，并提供详细调研报告，根据调研报告合理性（0-1.5分）和可行性（1.5分），进行打分。 | 0-3 | 2 | 1 | 3 |
| 3 | 技术 | 对现状的分析以及重点难点的解决措施方案：（1）对项目现状、存在的问题和难点、要点等问题进行调查分析；投标人提供的现状分析调查内容全面、剖析思路清晰的得 5分 ；现状分析调查内容较全面、剖析思路较清晰的得 3分 ；现状分析调查内容不够全面、剖析不够清晰的得 1分 。 | 0-5 | 3 | 1 | 4 |
| 4 | 技术 | 对现状的分析以及重点难点的解决措施方案：（2）针对本项目提出克服问题、难点和要点的解决措施方案。投标人提供的解决措施方案内容全面、思路清晰的得 5分 ；解决措施方案内容较全面、思路较清晰的得 3分 ；解决措施方案内容不够全面、不够清晰的得 1分 。 | 0-5 | 2 | 3 | 5 |
| 5 | 技术 | 项目实施方案：根据投标人提供的实施方案进行综合评比。 (1)工作流程说明（附流程图）： 根据与需求响应程度和具体辅助处理事项响应程度进行打分，附流程图完全吻合得 3分 ，附流程图一般吻合得 1分 ，不吻合不得分； | 0-3 | 2 | 2 | 3 |
| 6 | 技术 | 项目实施方案：（2）服务质量保证措施： 提供的措施科学、可靠的得 3分 ，提供的措施较科学、可靠的得 2分 ，提供的方案不足，欠缺的得 1分 。 | 0-3 | 2 | 2 | 3 |
| 7 | 技术 | 项目实施方案：（3）工作计划安排： 根据投标人对本项目的保证进度的工作实施时间计划安排进行全方位的描述，项目时间节点控制充分满足项目具体情况，并对项目进度计划有详细合理的描述，根据投标人提供的项目计划安排方案合理、清晰、全面的得 3分 ，较合理、清晰、全面的得 2分 ，不够全面、清晰的得 1分 。 | 0-3 | 1 | 1 | 3 |
| 8 | 技术 | 项目实施方案：（4）应急突发事件的响应及处理方案： 根据提供突发事件的响应及处理方案合理、清晰、全面的得 3分 ，较合理、清晰、全面的得 2分 ，提供的方案不足，欠缺的得 1分 。 | 0-3 | 1 | 1 | 3 |
| 9 | 技术 | 项目实施方案：(5)项目管理服务机构设置方案、运作流程、管理方式： 根据投标人提供的方案内容全面、合理的得 3分 ，内容较全面、一般合理的得 2分 ，内容不够全面、不够合理的得 1分 。 | 0-3 | 1 | 1 | 3 |
| 10 | 技术 | 内部管理：根据投标单位根据本项目设计制定的管理制度与与项目需求的合理与规范情况，进行打分。 制度设置合理、规范、全面的得 5分 ，制度设置较合理、规范、较全面的得 3分 ，制度设置不够全面、规范的得 1分 。 | 0-5 | 2 | 1 | 4 |
| 11 | 技术 | 内部管理：针对打提质服务质量管理考核制定情况及内控管理制度完善情况（0-1分）和合理情况（0-1分），进行打分。 | 0-2 | 1 | 1 | 2 |
| 12 | 技术 | 内部管理：根据投标单位响应的内部档案管理制度规范性（0-1分）和合理性（0-1分）进行打分，包括数据归集、卷宗归档制度等。 | 0-2 | 1 | 1 | 2 |
| 13 | 技术 | 项目团队要求：（1）项目总负责人： ①项目总负责人通过国家统一法律职业资格证书并已取得法律职业资格证书的，得 2分 ，需提供证书复印件并加盖公章，否则不得分； | 0-2 | 0 | 0 | 2 |

| | | | | | | |
|----|----|--|------|----|----|----|
| 14 | 技术 | 项目团队要求：（2）根据投标人拟投入本项目的服务团队专业能力进行打分（0-12分）： ① 服务团队不少于48人；派出服务人员不少于45人； ② 其中本科学历人数不少于30人； ③ 本科或研究生学历为法律相关专业且的人数不少于10人； 上述三个条件，提供承诺书，每满足一条得4分，不满足不得分。承诺书内容须明确且符合上述内容，否则不得分。 | 0-12 | 12 | 12 | 12 |
| 15 | 技术 | 项目团队要求：（3）投标人须提供项目启动后能够10天内立即派出至区市场监管局进行项目实施服务的承诺书，不提供不得分。（1分） | 0-1 | 1 | 1 | 1 |
| 16 | 技术 | 能力演示：①演示工单详情和申请人详情查看，在线调解小计编辑，已调解工单通话记录信息查看管理功能。（2分） | 0-2 | 0 | 0 | 2 |
| 17 | 技术 | 能力演示：②演示调解员组长对工单进行分配操作功能，调解员组长选择具体工单，进行分配给相应的调解员填写说明进行分配处理，根据演示内容进行打分0-2分；（2分） | 0-2 | 0 | 0 | 2 |
| 18 | 技术 | 能力演示：③演示调解管理员能够查看工单详情和申请人画像，基于大数据分析结果识别投诉人为普通消费者或职业投诉者，并展示其关联关系、投诉类型、商品类型、复议诉讼、涉及省市信息，根据演示内容进行打分0-2分；（2分） | 0-2 | 0 | 0 | 2 |
| 19 | 技术 | 能力演示：④演示调解员在工单在线调解过程中，可在线编辑调解小计和选择快捷语，并支持多格式文件如rar、zip、doc、pdf、jpg调解文件上传，根据演示内容进行打分0-2分；（2分） | 0-2 | 0 | 0 | 2 |
| 20 | 技术 | 能力演示：⑤演示调解员在线编辑调解协议操作。支持在线起草调解协议，选择行政调解模板，可在线修改编辑调解协议后进行提交确认，根据演示内容进行打分0-2分；（2分） | 0-2 | 0 | 0 | 2 |
| 21 | 技术 | 能力演示：⑥演示查看已完结工单调解员与申请人的历史通话记录、视频/笔录信息，支持通话记录信息播放和下载操作，根据演示内容进行打分0-2分；（2分） | 0-2 | 0 | 0 | 1 |
| 22 | 技术 | 能力演示：⑦演示调解过程中专家库支撑功能，调解员可查询搜索经典案例和专家回复情况，在专家问答功能中查看历史问答情况和新增提问操作，根据演示内容进行打分0-2分；（2分） | 0-2 | 0 | 0 | 2 |
| 23 | 技术 | 能力演示：⑧演示调解员可查看个人质检结果与扣分细项，可对存在异议的扣分项进行申诉。（2分） | 0-2 | 0 | 0 | 2 |
| 24 | 技术 | 能力演示：⑨演示管理员对整体调解工作数据总览操作，可查看全部渠道、行政调解、人民调解、和消保委调解渠道数据，包括本年投诉总数、调解满意度、月投诉期数统计数据，以及结合日/周/月/年维度展示商家来源地排名、投诉量、投诉类型、投诉周期、投诉人排行榜等数据，根据演示内容进行打分0-2分；（2分） | 0-2 | 0 | 0 | 2 |
| 25 | 技术 | 售后服务：根据供应商拟定的售后服务方案，包括持续服务保障情况、服务内容、响应时间、技术支持保障措施等响应方式和现场服务人员保证解决措施进行打分。由评标委员会根据解决措施全面、合理的，具有针对性得5分；解决措施基本全面、合理的，针对性较弱得3分；解决措施描述较为简单或存在缺漏得0-2分。 | 0-5 | 2 | 2 | 5 |
| 26 | 技术 | 售后服务：投标人提供具有较强的本地化服务能力，在本地拥有常驻服务以及较强的专业技术队伍，进行打分0-2分。考察投标人本地化服务能力，投标人在本市有常驻售后服务机构，或在本市有分公司或办事处等作为常驻服务和技术支持机构的加2分，需提供本地工商注册资料以及距采购人最近的服务网点情况表、售后服务机构地址、人员名单、联系方式等或提供上述内容中标后提供的承诺书。 | 0-2 | 2 | 2 | 2 |
| 27 | 技术 | 优惠条件：投标人提出的优惠条件（0-1分）和承诺情况（0-1分）的合理性进行打分，以及可实现程度可行性（0-2分），进行打分。 | 0-4 | 1 | 2 | 3 |
| 28 | 技术 | 法律风险防建议：投标人提出对采购人目前有实际作用的相关法律风险防控建议，全面、合理的，具有针对性得5分；解决措施基本全面、合理的，针对性较弱得3分；解决措施描述较为简单或存在缺漏得0-1分。进行打分，未表述不得分。 | 0-5 | 0 | 4 | 4 |
| 合计 | | | 0-90 | 39 | 38 | 85 |

技术商务资信评分明细（专家2）

项目名称：网络消费投诉调解质量提升辅助处理服务外包项目（YHZFCG2022-202）

| 序号 | 评分类型 | 评分项目内容 | 分值范围 | 杭州中连盛汇科技有限公司 | 杭州速柏科技有限公司 | 杭州共道法智科技有限公司 |
|-----|------|---|------|--------------|------------|--------------|
| 1 | 商务资信 | 类似业绩：投标供应商自 2019年1月1日 以来承接过类似项目业绩，每个得 1分 ，没有的不得分，最多得 1分 【证明材料为合同，时间以合同签订时间为准，投标时提供合同复印件加盖公章，未提供证明材料的不得分】 | 0-1 | 1 | 0 | 1 |
| 2.1 | 技术 | (1) 能积极参加本项目现场调研，调研本项目需求目标，并能提供调研报告的得 3分 ； | 0-3 | 2 | 0 | 3 |
| 2.2 | 技术 | (2)根据现场调研，能准确理解采购人服务要求、服务范围、人员要求及待遇情况，并提供详细调研报告，根据调研报告合理性（0-1.5分）和可行性（1.5分），进行打分。 | 0-3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 技术 | 对现状的分析以及重点难点的解决措施方案：（1）对项目现状、存在的问题和难点、要点等问题进行调查分析； 投标人提供的现状分析调查内容全面、剖析思路清晰的得 5分 ；现状分析调查内容较全面、剖析思路较清晰的得 3分 ；现状分析调查内容不够全面、剖析不够清晰的得 1分 。 | 0-5 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 技术 | 对现状的分析以及重点难点的解决措施方案：（2）针对本项目提出克服问题、难点和要点的解决措施方案。 投标人提供的解决措施方案内容全面、思路清晰的得 5分 ；解决措施方案内容较全面、思路较清晰的得 3分 ；解决措施方案内容不够全面、不够清晰的得 1分 。 | 0-5 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 技术 | 项目实施方案：根据投标人提供的实施方案进行综合评比。 (1)工作流程说明（附流程图）： 根据与需求响应程度和具体辅助处理事项响应程度进行打分，附流程图完全吻合得 3分 ，附流程图一般吻合得 1分 ，不吻合不得分； | 0-3 | 1 | 1 | 3 |
| 6 | 技术 | 项目实施方案：（2）服务质量保证措施： 提供的措施科学、可靠的得 3分 ，提供的措施较科学、可靠的得 2分 ，提供的方案不足，欠缺的得 1分 。 | 0-3 | 2 | 2 | 2 |
| 7 | 技术 | 项目实施方案：（3）工作计划安排： 根据投标人对本项目的保证进度的工作实施时间计划安排进行全方位的描述，项目时间节点控制充分满足项目具体情况，并对项目进度计划有详细合理的描述，根据投标人提供的项目计划安排方案合理、清晰、全面的得 3分 ，较合理、清晰、全面的得 2分 ，不够全面、清晰的得 1分 。 | 0-3 | 3 | 3 | 3 |
| 8 | 技术 | 项目实施方案：（4）应急突发事件的响应及处理方案： 根据提供突发事件的响应及处理方案合理、清晰、全面的得 3分 ，较合理、清晰、全面的得 2分 ，提供的方案不足，欠缺的得 1分 。 | 0-3 | 2 | 2 | 2 |
| 9 | 技术 | 项目实施方案：(5)项目管理服务机构设置方案、运作流程、管理方式： 根据投标人提供的方案内容全面、合理的得 3分 ，内容较全面、一般合理的得 2分 ，内容不够全面、不够合理的得 1分 。 | 0-3 | 3 | 3 | 3 |
| 10 | 技术 | 内部管理：根据投标单位根据本项目设计制定的管理制度与与项目需求的合理与规范情况，进行打分。 制度设置合理、规范、全面的得 5分 ，制度设置较合理、规范、较全面的得 3分 ，制度设置不够全面、规范的得 1分 。 | 0-5 | 5 | 5 | 5 |
| 11 | 技术 | 内部管理：针对打提质服务质量管理考核制定情况及内控管理制度完善情况（0-1分）和合理情况（0-1分），进行打分。 | 0-2 | 2 | 2 | 2 |
| 12 | 技术 | 内部管理：根据投标单位响应的内部档案管理制度规范性（0-1分）和合理性（0-1分）进行打分，包括数据归集、卷宗归档制度等。 | 0-2 | 2 | 2 | 2 |
| 13 | 技术 | 项目团队要求：（1）项目总负责人： ①项目总负责人通过国家统一法律职业资格并已获取法律职业资格证书的，得 2分 ，需提供证书复印件并加盖公章，否则不得分； | 0-2 | 0 | 0 | 2 |

| | | | | | | |
|----|----|--|------|----|----|----|
| 14 | 技术 | 项目团队要求：（2）根据投标人拟投入本项目的服务团队专业能力进行打分（0-12分）： ① 服务团队不少于48人；派出服务人员不少于45人； ② 其中本科学历人数不少于30人； ③ 本科或研究生学历为法律相关专业且的人数不少于10人； 上述三个条件，提供承诺书，每满足一条得4分，不满足不得分。承诺书内容须明确且符合上述内容，否则不得分。 | 0-12 | 12 | 12 | 12 |
| 15 | 技术 | 项目团队要求：（3）投标人须提供项目启动后能够10天内立即派出至区市场监管局进行项目实施服务的承诺书，不提供不得分。（1分） | 0-1 | 1 | 1 | 1 |
| 16 | 技术 | 能力演示：①演示工单详情和申请人详情查看，在线调解小计编辑，已调解工单通话记录信息查看管理功能。（2分） | 0-2 | 0 | 0 | 2 |
| 17 | 技术 | 能力演示：②演示调解员组长对工单进行分配操作功能，调解员组长选择具体工单，进行分配给相应的调解员填写说明进行分配处理，根据演示内容进行打分0-2分；（2分） | 0-2 | 0 | 0 | 2 |
| 18 | 技术 | 能力演示：③演示调解管理员能够查看工单详情和申请人画像，基于大数据分析结果识别投诉人为普通消费者或职业投诉者，并展示其关联关系、投诉类型、商品类型、复议诉讼、涉及省市信息，根据演示内容进行打分0-2分；（2分） | 0-2 | 0 | 0 | 2 |
| 19 | 技术 | 能力演示：④演示调解员在工单在线调解过程中，可在线编辑调解小计和选择快捷语，并支持多格式文件如rar、zip、doc、pdf、jpg调解文件上传，根据演示内容进行打分0-2分；（2分） | 0-2 | 0 | 0 | 2 |
| 20 | 技术 | 能力演示：⑤演示调解员在线编辑调解协议操作。支持在线起草调解协议，选择行政调解模板，可在线修改编辑调解协议后进行提交确认，根据演示内容进行打分0-2分；（2分） | 0-2 | 0 | 0 | 2 |
| 21 | 技术 | 能力演示：⑥演示查看已完结工单调解员与申请人的历史通话记录、视频/笔录信息，支持通话记录信息播放和下载操作，根据演示内容进行打分0-2分；（2分） | 0-2 | 0 | 0 | 2 |
| 22 | 技术 | 能力演示：⑦演示调解过程中专家库支撑功能，调解员可查询搜索经典案例和专家回复情况，在专家问答功能中查看历史问答情况和新增提问操作，根据演示内容进行打分0-2分；（2分） | 0-2 | 0 | 0 | 2 |
| 23 | 技术 | 能力演示：⑧演示调解员可查看个人质检结果与扣分细项，可对存在异议的扣分项进行申诉。（2分） | 0-2 | 0 | 0 | 2 |
| 24 | 技术 | 能力演示：⑨演示管理员对整体调解工作数据总览操作，可查看全部渠道、行政调解、人民调解、和消保委调解渠道数据，包括本年投诉总数、调解满意度、月投诉期数统计数据，以及结合日/周/月/年维度展示商家来源地排名、投诉量、投诉类型、投诉周期、投诉人排行榜等数据，根据演示内容进行打分0-2分；（2分） | 0-2 | 0 | 0 | 2 |
| 25 | 技术 | 售后服务：根据供应商拟定的售后服务方案，包括持续服务保障情况、服务内容、响应时间、技术支持保障措施等响应方式和现场服务人员保证解决措施进行打分。由评标委员会根据解决措施全面、合理的，具有针对性得5分；解决措施基本全面、合理的，针对性较弱得3分；解决措施描述较为简单或存在缺漏得0-2分。 | 0-5 | 3 | 3 | 5 |
| 26 | 技术 | 售后服务：投标人提供具有较强的本地化服务能力，在本地拥有常驻服务以及较强的专业技术队伍，进行打分0-2分。考察投标人本地化服务能力，投标人在本市有常驻售后服务机构，或在本市有分公司或办事处等作为常驻服务和技术支持机构的加2分，需提供本地工商注册资料以及距采购人最近的服务网点情况表、售后服务机构地址、人员名单、联系方式等或提供上述内容中标后提供的承诺书。 | 0-2 | 2 | 2 | 2 |
| 27 | 技术 | 优惠条件：投标人提出的优惠条件（0-1分）和承诺情况（0-1分）的合理性进行打分，以及可实现程度可行性（0-2分），进行打分。 | 0-4 | 3 | 4 | 4 |
| 28 | 技术 | 法律风险防建议：投标人提出对采购人目前有实际作用的相关法律风险防控建议，全面、合理的，具有针对性得5分；解决措施基本全面、合理的，针对性较弱得3分；解决措施描述较为简单或存在缺漏得0-1分。进行打分，未表述不得分。 | 0-5 | 5 | 5 | 5 |
| 合计 | | | 0-90 | 58 | 56 | 84 |

专家（签名）：

技术商务资信评分明细（专家3）

项目名称：网络消费投诉调解质量提升辅助处理服务外包项目（YHZFCG2022-202）

| 序号 | 评分类型 | 评分项目内容 | 分值范围 | 杭州中连盛汇科技有限公司 | 杭州速柏科技有限公司 | 杭州共道法智科技有限公司 |
|-----|------|---|------|--------------|------------|--------------|
| 1 | 商务资信 | 类似业绩：投标供应商自 2019年1月1日 以来承接过类似项目业绩，每个得 1分 ，没有的不得分，最多得 1分 【证明材料为合同，时间以合同签订时间为准，投标时提供合同复印件加盖公章，未提供证明材料的不得分】 | 0-1 | 1 | 0 | 1 |
| 2.1 | 技术 | (1) 能积极参加本项目现场调研，调研本项目需求目标，并能提供调研报告的得 3分 ； | 0-3 | 2 | 0 | 3 |
| 2.2 | 技术 | (2)根据现场调研，能准确理解采购人服务要求、服务范围、人员要求及待遇情况，并提供详细调研报告，根据调研报告合理性（0-1.5分）和可行性（1.5分），进行打分。 | 0-3 | 1.5 | 1.5 | 3 |
| 3 | 技术 | 对现状的分析以及重点难点的解决措施方案：（1）对项目现状、存在的问题和难点、要点等问题进行调查分析；投标人提供的现状分析调查内容全面、剖析思路清晰的得 5分 ；现状分析调查内容较全面、剖析思路较清晰的得 3分 ；现状分析调查内容不够全面、剖析不够清晰的得 1分 。 | 0-5 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 技术 | 对现状的分析以及重点难点的解决措施方案：（2）针对本项目提出克服问题、难点和要点的解决措施方案。投标人提供的解决措施方案内容全面、思路清晰的得 5分 ；解决措施方案内容较全面、思路较清晰的得 3分 ；解决措施方案内容不够全面、不够清晰的得 1分 。 | 0-5 | 3 | 1 | 5 |
| 5 | 技术 | 项目实施方案：根据投标人提供的实施方案进行综合评比。 (1)工作流程说明（附流程图）： 根据与需求响应程度和具体辅助处理事项响应程度进行打分，附流程图完全吻合得 3分 ，附流程图一般吻合得 1分 ，不吻合不得分； | 0-3 | 1 | 1 | 3 |
| 6 | 技术 | 项目实施方案：（2）服务质量保证措施： 提供的措施科学、可靠的得 3分 ，提供的措施较科学、可靠的得 2分 ，提供的方案不足，欠缺的得 1分 。 | 0-3 | 1 | 1 | 2 |
| 7 | 技术 | 项目实施方案：（3）工作计划安排： 根据投标人对本项目的保证进度的工作实施时间计划安排进行全方位的描述，项目时间节点控制充分满足项目具体情况，并对项目进度计划有详细合理的描述，根据投标人提供的项目计划安排方案合理、清晰、全面的得 3分 ，较合理、清晰、全面的得 2分 ，不够全面、清晰的得 1分 。 | 0-3 | 2 | 1 | 2 |
| 8 | 技术 | 项目实施方案：（4）应急突发事件的响应及处理方案： 根据提供突发事件的响应及处理方案合理、清晰、全面的得 3分 ，较合理、清晰、全面的得 2分 ，提供的方案不足，欠缺的得 1分 。 | 0-3 | 1 | 1 | 2 |
| 9 | 技术 | 项目实施方案：(5)项目管理服务机构设置方案、运作流程、管理方式： 根据投标人提供的方案内容全面、合理的得 3分 ，内容较全面、一般合理的得 2分 ，内容不够全面、不够合理的得 1分 。 | 0-3 | 2 | 1 | 2 |
| 10 | 技术 | 内部管理：根据投标单位根据本项目设计制定的管理制度与与项目需求的合理与规范情况，进行打分。 制度设置合理、规范、全面的得 5分 ，制度设置较合理、规范、较全面的得 3分 ，制度设置不够全面、规范的得 1分 。 | 0-5 | 3 | 3 | 3 |
| 11 | 技术 | 内部管理：针对打提质服务质量管理考核制定情况及内控管理制度完善情况（0-1分）和合理情况（0-1分），进行打分。 | 0-2 | 1 | 1 | 1 |
| 12 | 技术 | 内部管理：根据投标单位响应的内部档案管理制度规范性（0-1分）和合理性（0-1分）进行打分，包括数据归集、卷宗归档制度等。 | 0-2 | 1 | 1 | 1 |
| 13 | 技术 | 项目团队要求：（1）项目总负责人： ①项目总负责人通过国家统一法律职业资格并已获取法律职业资格证书的，得 2分 ，需提供证书复印件并加盖公章，否则不得分； | 0-2 | 0 | 0 | 2 |

| | | | | | | |
|----|----|--|------|------|------|----|
| 14 | 技术 | 项目团队要求：（2）根据投标人拟投入本项目的服务团队专业能力进行打分（0-12分）： ① 服务团队不少于48人；派出服务人员不少于45人； ② 其中本科学历人数不少于30人； ③ 本科或研究生学历为法律相关专业且的人数不少于10人； 上述三个条件，提供承诺书，每满足一条得4分，不满足不得分。承诺书内容须明确且符合上述内容，否则不得分。 | 0-12 | 12 | 12 | 12 |
| 15 | 技术 | 项目团队要求：（3）投标人须提供项目启动后能够10天内立即派出至区市场监管局进行项目实施服务的承诺书，不提供不得分。（1分） | 0-1 | 1 | 1 | 1 |
| 16 | 技术 | 能力演示：①演示工单详情和申请人详情查看，在线调解小计编辑，已调解工单通话记录信息查看管理功能。（2分） | 0-2 | 0 | 0 | 2 |
| 17 | 技术 | 能力演示：②演示调解员组长对工单进行分配操作功能，调解员组长选择具体工单，进行分配给相应的调解员填写说明进行分配处理，根据演示内容进行打分0-2分；（2分） | 0-2 | 0 | 0 | 2 |
| 18 | 技术 | 能力演示：③演示调解管理员能够查看工单详情和申请人画像，基于大数据分析结果识别投诉人为普通消费者或职业投诉者，并展示其关联关系、投诉类型、商品类型、复议诉讼、涉及省市信息，根据演示内容进行打分0-2分；（2分） | 0-2 | 0 | 0 | 2 |
| 19 | 技术 | 能力演示：④演示调解员在工单在线调解过程中，可在线编辑调解小计和选择快捷语，并支持多格式文件如rar、zip、doc、pdf、jpg调解文件上传，根据演示内容进行打分0-2分；（2分） | 0-2 | 0 | 0 | 2 |
| 20 | 技术 | 能力演示：⑤演示调解员在线编辑调解协议操作。支持在线起草调解协议，选择行政调解模板，可在线修改编辑调解协议后进行提交确认，根据演示内容进行打分0-2分；（2分） | 0-2 | 0 | 0 | 2 |
| 21 | 技术 | 能力演示：⑥演示查看已完结工单调解员与申请人的历史通话记录、视频/笔录信息，支持通话记录信息播放和下载操作，根据演示内容进行打分0-2分；（2分） | 0-2 | 0 | 0 | 1 |
| 22 | 技术 | 能力演示：⑦演示调解过程中专家库支撑功能，调解员可查询搜索经典案例和专家回复情况，在专家问答功能中查看历史问答情况和新增提问操作，根据演示内容进行打分0-2分；（2分） | 0-2 | 0 | 0 | 2 |
| 23 | 技术 | 能力演示：⑧演示调解员可查看个人质检结果与扣分细项，可对存在异议的扣分项进行申诉。（2分） | 0-2 | 0 | 0 | 2 |
| 24 | 技术 | 能力演示：⑨演示管理员对整体调解工作数据总览操作，可查看全部渠道、行政调解、人民调解、和消保委调解渠道数据，包括本年投诉总数、调解满意度、月投诉期数统计数据，以及结合日/周/月/年维度展示商家来源地排名、投诉量、投诉类型、投诉周期、投诉人排行榜等数据，根据演示内容进行打分0-2分；（2分） | 0-2 | 0 | 0 | 2 |
| 25 | 技术 | 售后服务：根据供应商拟定的售后服务方案，包括持续服务保障情况、服务内容、响应时间、技术支持保障措施等响应方式和现场服务人员保证解决措施进行打分。由评标委员会根据解决措施全面、合理的，具有针对性得5分；解决措施基本全面、合理的，针对性较弱得3分；解决措施描述较为简单或存在缺漏得0-2分。 | 0-5 | 3 | 3 | 3 |
| 26 | 技术 | 售后服务：投标人提供具有较强的本地化服务能力，在本地拥有常驻服务以及较强的专业技术队伍，进行打分0-2分。考察投标人本地化服务能力，投标人在本市有常驻售后服务机构，或在本市有分公司或办事处等作为常驻服务和技术支持机构的加2分，需提供本地工商注册资料以及距采购人最近的服务网点情况表、售后服务机构地址、人员名单、联系方式等或提供上述内容中标后提供的承诺书。 | 0-2 | 2 | 2 | 2 |
| 27 | 技术 | 优惠条件：投标人提出的优惠条件（0-1分）和承诺情况（0-1分）的合理性进行打分，以及可实现程度可行性（0-2分），进行打分。 | 0-4 | 2 | 1 | 3 |
| 28 | 技术 | 法律风险防建议：投标人提出对采购人目前有实际作用的相关法律风险防控建议，全面、合理的，具有针对性得5分；解决措施基本全面、合理的，针对性较弱得3分；解决措施描述较为简单或存在缺漏得0-1分。进行打分，未表述不得分。 | 0-5 | 3 | 1 | 3 |
| 合计 | | | 0-90 | 45.5 | 35.5 | 74 |

专家（签名）：

技术商务资信评分明细（专家4）

项目名称：网络消费投诉调解质量提升辅助处理服务外包项目（YHZFCG2022-202）

| 序号 | 评分类型 | 评分项目内容 | 分值范围 | 杭州中连盛汇科技有限公司 | 杭州速柏科技有限公司 | 杭州共道法智科技有限公司 |
|-----|------|---|------|--------------|------------|--------------|
| 1 | 商务资信 | 类似业绩：投标供应商自 2019年1月1日 以来承接过类似项目业绩，每个得 1分 ，没有的不得分，最多得 1分 【证明材料为合同，时间以合同签订时间为准，投标时提供合同复印件加盖公章，未提供证明材料的不得分】 | 0-1 | 1 | 0 | 1 |
| 2.1 | 技术 | (1) 能积极参加本项目现场调研，调研本项目需求目标，并能提供调研报告的得 3分 ； | 0-3 | 2 | 0 | 3 |
| 2.2 | 技术 | (2)根据现场调研，能准确理解采购人服务要求、服务范围、人员要求及待遇情况，并提供详细调研报告，根据调研报告合理性（0-1.5分）和可行性（1.5分），进行打分。 | 0-3 | 3 | 1 | 3 |
| 3 | 技术 | 对现状的分析以及重点难点的解决措施方案：（1）对项目现状、存在的问题和难点、要点等问题进行调查分析；投标人提供的现状分析调查内容全面、剖析思路清晰的得 5分 ；现状分析调查内容较全面、剖析思路较清晰的得 3分 ；现状分析调查内容不够全面、剖析不够清晰的得 1分 。 | 0-5 | 5 | 1 | 5 |
| 4 | 技术 | 对现状的分析以及重点难点的解决措施方案：（2）针对本项目提出克服问题、难点和要点的解决措施方案。投标人提供的解决措施方案内容全面、思路清晰的得 5分 ；解决措施方案内容较全面、思路较清晰的得 3分 ；解决措施方案内容不够全面、不够清晰的得 1分 。 | 0-5 | 4 | 3 | 5 |
| 5 | 技术 | 项目实施方案：根据投标人提供的实施方案进行综合评比。 (1)工作流程说明（附流程图）： 根据与需求响应程度和具体辅助处理事项响应程度进行打分，附流程图完全吻合得 3分 ，附流程图一般吻合得 1分 ，不吻合不得分； | 0-3 | 3 | 1 | 3 |
| 6 | 技术 | 项目实施方案：（2）服务质量保证措施： 提供的措施科学、可靠的得 3分 ，提供的措施较科学、可靠的得 2分 ，提供的方案不足，欠缺的得 1分 。 | 0-3 | 3 | 2 | 3 |
| 7 | 技术 | 项目实施方案：（3）工作计划安排： 根据投标人对本项目的保证进度的工作实施时间计划安排进行全方位的描述，项目时间节点控制充分满足项目具体情况，并对项目进度计划有详细合理的描述，根据投标人提供的项目计划安排方案合理、清晰、全面的得 3分 ，较合理、清晰、全面的得 2分 ，不够全面、清晰的得 1分 。 | 0-3 | 3 | 2 | 2 |
| 8 | 技术 | 项目实施方案：（4）应急突发事件的响应及处理方案： 根据提供突发事件的响应及处理方案合理、清晰、全面的得 3分 ，较合理、清晰、全面的得 2分 ，提供的方案不足，欠缺的得 1分 。 | 0-3 | 3 | 2 | 3 |
| 9 | 技术 | 项目实施方案：(5)项目管理服务机构设置方案、运作流程、管理方式： 根据投标人提供的方案内容全面、合理的得 3分 ，内容较全面、一般合理的得 2分 ，内容不够全面、不够合理的得 1分 。 | 0-3 | 3 | 3 | 3 |
| 10 | 技术 | 内部管理：根据投标单位根据本项目设计制定的管理制度与与项目需求的合理与规范情况，进行打分。 制度设置合理、规范、全面的得 5分 ，制度设置较合理、规范、较全面的得 3分 ，制度设置不够全面、规范的得 1分 。 | 0-5 | 3 | 3 | 5 |
| 11 | 技术 | 内部管理：针对打提质服务质量管理考核制定情况及内控管理制度完善情况（0-1分）和合理情况（0-1分），进行打分。 | 0-2 | 2 | 2 | 2 |
| 12 | 技术 | 内部管理：根据投标单位响应的内部档案管理制度规范性（0-1分）和合理性（0-1分）进行打分，包括数据归集、卷宗归档制度等。 | 0-2 | 2 | 2 | 2 |
| 13 | 技术 | 项目团队要求：（1）项目总负责人： ①项目总负责人通过国家统一法律职业资格并已获取法律职业资格证书的，得 2分 ，需提供证书复印件并加盖公章，否则不得分； | 0-2 | 0 | 0 | 2 |

| | | | | | | |
|----|----|--|------|----|----|----|
| 14 | 技术 | 项目团队要求：（2）根据投标人拟投入本项目的服务团队专业能力进行打分（0-12分）： ① 服务团队不少于48人；派出服务人员不少于45人； ② 其中本科学历人数不少于30人； ③ 本科或研究生学历为法律相关专业且的人数不少于10人； 上述三个条件，提供承诺书，每满足一条得4分，不满足不得分。承诺书内容须明确且符合上述内容，否则不得分。 | 0-12 | 12 | 12 | 12 |
| 15 | 技术 | 项目团队要求：（3）投标人须提供项目启动后能够10天内立即派出至区市场监管局进行项目实施服务的承诺书，不提供不得分。（1分） | 0-1 | 1 | 1 | 1 |
| 16 | 技术 | 能力演示：①演示工单详情和申请人详情查看，在线调解小计编辑，已调解工单通话记录信息查看管理功能。（2分） | 0-2 | 0 | 0 | 2 |
| 17 | 技术 | 能力演示：②演示调解员组长对工单进行分配操作功能，调解员组长选择具体工单，进行分配给相应的调解员填写说明进行分配处理，根据演示内容进行打分0-2分；（2分） | 0-2 | 0 | 0 | 2 |
| 18 | 技术 | 能力演示：③演示调解管理员能够查看工单详情和申请人画像，基于大数据分析结果识别投诉人为普通消费者或职业投诉者，并展示其关联关系、投诉类型、商品类型、复议诉讼、涉及省市信息，根据演示内容进行打分0-2分；（2分） | 0-2 | 0 | 0 | 2 |
| 19 | 技术 | 能力演示：④演示调解员在工单在线调解过程中，可在线编辑调解小计和选择快捷语，并支持多格式文件如rar、zip、doc、pdf、jpg调解文件上传，根据演示内容进行打分0-2分；（2分） | 0-2 | 0 | 0 | 2 |
| 20 | 技术 | 能力演示：⑤演示调解员在线编辑调解协议操作。支持在线起草调解协议，选择行政调解模板，可在线修改编辑调解协议后进行提交确认，根据演示内容进行打分0-2分；（2分） | 0-2 | 0 | 0 | 2 |
| 21 | 技术 | 能力演示：⑥演示查看已完结工单调解员与申请人的历史通话记录、视频/笔录信息，支持通话记录信息播放和下载操作，根据演示内容进行打分0-2分；（2分） | 0-2 | 0 | 0 | 1 |
| 22 | 技术 | 能力演示：⑦演示调解过程中专家库支撑功能，调解员可查询搜索经典案例和专家回复情况，在专家问答功能中查看历史问答情况和新增提问操作，根据演示内容进行打分0-2分；（2分） | 0-2 | 0 | 0 | 2 |
| 23 | 技术 | 能力演示：⑧演示调解员可查看个人质检结果与扣分细项，可对存在异议的扣分项进行申诉。（2分） | 0-2 | 0 | 0 | 2 |
| 24 | 技术 | 能力演示：⑨演示管理员对整体调解工作数据总览操作，可查看全部渠道、行政调解、人民调解、和消保委调解渠道数据，包括本年投诉总数、调解满意度、月投诉期数统计数据，以及结合日/周/月/年维度展示商家来源地排名、投诉量、投诉类型、投诉周期、投诉人排行榜等数据，根据演示内容进行打分0-2分；（2分） | 0-2 | 0 | 0 | 2 |
| 25 | 技术 | 售后服务：根据供应商拟定的售后服务方案，包括持续服务保障情况、服务内容、响应时间、技术支持保障措施等响应方式和现场服务人员保证解决措施进行打分。由评标委员会根据解决措施全面、合理的，具有针对性得5分；解决措施基本全面、合理的，针对性较弱得3分；解决措施描述较为简单或存在缺漏得0-2分。 | 0-5 | 5 | 3 | 5 |
| 26 | 技术 | 售后服务：投标人提供具有较强的本地化服务能力，在本地拥有常驻服务以及较强的专业技术队伍，进行打分0-2分。考察投标人本地化服务能力，投标人在本市有常驻售后服务机构，或在本市有分公司或办事处等作为常驻服务和技术支持机构的加2分，需提供本地工商注册资料以及距采购人最近的服务网点情况表、售后服务机构地址、人员名单、联系方式等或提供上述内容中标后提供的承诺书。 | 0-2 | 2 | 2 | 2 |
| 27 | 技术 | 优惠条件：投标人提出的优惠条件（0-1分）和承诺情况（0-1分）的合理性进行打分，以及可实现程度可行性（0-2分），进行打分。 | 0-4 | 3 | 4 | 4 |
| 28 | 技术 | 法律风险防建议：投标人提出对采购人目前有实际作用的相关法律风险防控建议，全面、合理的，具有针对性得5分；解决措施基本全面、合理的，针对性较弱得3分；解决措施描述较为简单或存在缺漏得0-1分。进行打分，未表述不得分。 | 0-5 | 5 | 5 | 5 |
| 合计 | | | 0-90 | 65 | 49 | 88 |

专家（签名）：

技术商务资信评分明细（专家5）

项目名称：网络消费投诉调解质量提升辅助处理服务外包项目（YHZFCG2022-202）

| 序号 | 评分类型 | 评分项目内容 | 分值范围 | 杭州中连盛汇科技有限公司 | 杭州速柏科技有限公司 | 杭州共道法智科技有限公司 |
|-----|------|---|------|--------------|------------|--------------|
| 1 | 商务资信 | 类似业绩：投标供应商自 2019年1月1日 以来承接过类似项目业绩，每个得 1分 ，没有的不得分，最多得 1分 【证明材料为合同，时间以合同签订时间为准，投标时提供合同复印件加盖公章，未提供证明材料的不得分】 | 0-1 | 1 | 0 | 1 |
| 2.1 | 技术 | (1) 能积极参加本项目现场调研，调研本项目需求目标，并能提供调研报告的得 3分 ； | 0-3 | 2 | 0 | 3 |
| 2.2 | 技术 | (2)根据现场调研，能准确理解采购人服务要求、服务范围、人员要求及待遇情况，并提供详细调研报告，根据调研报告合理性（0-1.5分）和可行性（1.5分），进行打分。 | 0-3 | 2.5 | 2.5 | 3 |
| 3 | 技术 | 对现状的分析以及重点难点的解决措施方案：（1）对项目现状、存在的问题和难点、要点等问题进行调查分析；投标人提供的现状分析调查内容全面、剖析思路清晰的得 5分 ；现状分析调查内容较全面、剖析思路较清晰的得 3分 ；现状分析调查内容不够全面、剖析不够清晰的得 1分 。 | 0-5 | 3 | 3.5 | 5 |
| 4 | 技术 | 对现状的分析以及重点难点的解决措施方案：（2）针对本项目提出克服问题、难点和要点的解决措施方案。投标人提供的解决措施方案内容全面、思路清晰的得 5分 ；解决措施方案内容较全面、思路较清晰的得 3分 ；解决措施方案内容不够全面、不够清晰的得 1分 。 | 0-5 | 3 | 3 | 4 |
| 5 | 技术 | 项目实施方案：根据投标人提供的实施方案进行综合评比。 (1)工作流程说明（附流程图）： 根据与需求响应程度和具体辅助处理事项响应程度进行打分，附流程图完全吻合得 3分 ，附流程图一般吻合得 1分 ，不吻合不得分； | 0-3 | 1 | 2 | 3 |
| 6 | 技术 | 项目实施方案：（2）服务质量保证措施： 提供的措施科学、可靠的得 3分 ，提供的措施较科学、可靠的得 2分 ，提供的方案不足，欠缺的得 1分 。 | 0-3 | 1 | 1 | 2 |
| 7 | 技术 | 项目实施方案：（3）工作计划安排： 根据投标人对本项目的保证进度的工作实施时间计划安排进行全方位的描述，项目时间节点控制充分满足项目具体情况，并对项目进度计划有详细合理的描述，根据投标人提供的项目计划安排方案合理、清晰、全面的得 3分 ，较合理、清晰、全面的得 2分 ，不够全面、清晰的得 1分 。 | 0-3 | 1 | 2 | 3 |
| 8 | 技术 | 项目实施方案：（4）应急突发事件的响应及处理方案： 根据提供突发事件的响应及处理方案合理、清晰、全面的得 3分 ，较合理、清晰、全面的得 2分 ，提供的方案不足，欠缺的得 1分 。 | 0-3 | 2 | 2 | 2 |
| 9 | 技术 | 项目实施方案：(5)项目管理服务机构设置方案、运作流程、管理方式： 根据投标人提供的方案内容全面、合理的得 3分 ，内容较全面、一般合理的得 2分 ，内容不够全面、不够合理的得 1分 。 | 0-3 | 2 | 2.5 | 2.5 |
| 10 | 技术 | 内部管理：根据投标单位根据本项目设计制定的管理制度与与项目需求的合理与规范情况，进行打分。 制度设置合理、规范、全面的得 5分 ，制度设置较合理、规范、较全面的得 3分 ，制度设置不够全面、规范的得 1分 。 | 0-5 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | 技术 | 内部管理：针对打提质服务质量管理考核制定情况及内控管理制度完善情况（0-1分）和合理情况（0-1分），进行打分。 | 0-2 | 1 | 2 | 2 |
| 12 | 技术 | 内部管理：根据投标单位响应的内部档案管理制度规范性（0-1分）和合理性（0-1分）进行打分，包括数据归集、卷宗归档制度等。 | 0-2 | 1.5 | 2 | 2 |
| 13 | 技术 | 项目团队要求：（1）项目总负责人： ①项目总负责人通过国家统一法律职业资格并已获取法律职业资格证书的，得 2分 ，需提供证书复印件并加盖公章，否则不得分； | 0-2 | 0 | 0 | 2 |

| | | | | | | |
|----|----|--|------|----|-----|------|
| 14 | 技术 | 项目团队要求：（2）根据投标人拟投入本项目的服务团队专业能力进行打分（0-12分）： ① 服务团队不少于48人；派出服务人员不少于45人； ② 其中本科学历人数不少于30人； ③ 本科或研究生学历为法律相关专业且的人数不少于10人； 上述三个条件，提供承诺书，每满足一条得4分，不满足不得分。承诺书内容须明确且符合上述内容，否则不得分。 | 0-12 | 12 | 12 | 12 |
| 15 | 技术 | 项目团队要求：（3）投标人须提供项目启动后能够10天内立即派出至区市场监管局进行项目实施服务的承诺书，不提供不得分。（1分） | 0-1 | 1 | 1 | 1 |
| 16 | 技术 | 能力演示：①演示工单详情和申请人详情查看，在线调解小计编辑，已调解工单通话记录信息查看管理功能。（2分） | 0-2 | 0 | 0 | 2 |
| 17 | 技术 | 能力演示：②演示调解员组长对工单进行分配操作功能，调解员组长选择具体工单，进行分配给相应的调解员填写说明进行分配处理，根据演示内容进行打分0-2分；（2分） | 0-2 | 0 | 0 | 2 |
| 18 | 技术 | 能力演示：③演示调解管理员能够查看工单详情和申请人画像，基于大数据分析结果识别投诉人为普通消费者或职业投诉者，并展示其关联关系、投诉类型、商品类型、复议诉讼、涉及省市信息，根据演示内容进行打分0-2分；（2分） | 0-2 | 0 | 0 | 2 |
| 19 | 技术 | 能力演示：④演示调解员在工单在线调解过程中，可在线编辑调解小计和选择快捷语，并支持多格式文件如rar、zip、doc、pdf、jpg调解文件上传，根据演示内容进行打分0-2分；（2分） | 0-2 | 0 | 0 | 2 |
| 20 | 技术 | 能力演示：⑤演示调解员在线编辑调解协议操作。支持在线起草调解协议，选择行政调解模板，可在线修改编辑调解协议后进行提交确认，根据演示内容进行打分0-2分；（2分） | 0-2 | 0 | 0 | 2 |
| 21 | 技术 | 能力演示：⑥演示查看已完结工单调解员与申请人的历史通话记录、视频/笔录信息，支持通话记录信息播放和下载操作，根据演示内容进行打分0-2分；（2分） | 0-2 | 0 | 0 | 1 |
| 22 | 技术 | 能力演示：⑦演示调解过程中专家库支撑功能，调解员可查询搜索经典案例和专家回复情况，在专家问答功能中查看历史问答情况和新增提问操作，根据演示内容进行打分0-2分；（2分） | 0-2 | 0 | 0 | 2 |
| 23 | 技术 | 能力演示：⑧演示调解员可查看个人质检结果与扣分细项，可对存在异议的扣分项进行申诉。（2分） | 0-2 | 0 | 0 | 2 |
| 24 | 技术 | 能力演示：⑨演示管理员对整体调解工作数据总览操作，可查看全部渠道、行政调解、人民调解、和消保委调解渠道数据，包括本年投诉总数、调解满意度、月投诉期数统计数据，以及结合日/周/月/年维度展示商家来源地排名、投诉量、投诉类型、投诉周期、投诉人排行榜等数据，根据演示内容进行打分0-2分；（2分） | 0-2 | 0 | 0 | 2 |
| 25 | 技术 | 售后服务：根据供应商拟定的售后服务方案，包括持续服务保障情况、服务内容、响应时间、技术支持保障措施等响应方式和现场服务人员保证解决措施进行打分。由评标委员会根据解决措施全面、合理的，具有针对性得5分；解决措施基本全面、合理的，针对性较弱得3分；解决措施描述较为简单或存在缺漏得0-2分。 | 0-5 | 3 | 4 | 5 |
| 26 | 技术 | 售后服务：投标人提供具有较强的本地化服务能力，在本地拥有常驻服务以及较强的专业技术队伍，进行打分0-2分。考察投标人本地化服务能力，投标人在本市有常驻售后服务机构，或在本市有分公司或办事处等作为常驻服务和技术支持机构的加2分，需提供本地工商注册资料以及距采购人最近的服务网点情况表、售后服务机构地址、人员名单、联系方式等或提供上述内容中标后提供的承诺书。 | 0-2 | 2 | 2 | 2 |
| 27 | 技术 | 优惠条件：投标人提出的优惠条件（0-1分）和承诺情况（0-1分）的合理性进行打分，以及可实现程度可行性（0-2分），进行打分。 | 0-4 | 0 | 1.5 | 4 |
| 28 | 技术 | 法律风险防建议：投标人提出对采购人目前有实际作用的相关法律风险防控建议，全面、合理的，具有针对性得5分；解决措施基本全面、合理的，针对性较弱得3分；解决措施描述较为简单或存在缺漏得0-1分。进行打分，未表述不得分。 | 0-5 | 4 | 1 | 5 |
| 合计 | | | 0-90 | 46 | 48 | 85.5 |

专家（签名）：

