

# 技术商务评分明细（专家1）

项目名称：浙江省市场监督管理局市场主体登记咨询服务（ZJ-2440570）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	浙江云翎信息技术有限公司	浙江汇信科技有限公司	杭州思锐信息技术有限公司
1	商务	业绩。投标人提供2021年1月1日以来（以合同签订时间为准）承担的同类型业务软件系统开发或服务成功案例，每个得0.5分，最高得1.5分（须提供合同复印件并加盖公章）。	0-1.5	1.5	1.5	1.5
2	商务	投标人具有以下证书，每个证书得1分，最高得3分： （1）具有ISO9001质量管理体系认证证书； （2）具有ISO27001信息安全管理认证证书； （3）具有ISO20000信息技术服务管理体系认证证书； （提供证书原件的扫描件；证书可在国家认证认可公共服务平台查询，状态为有效。）	0-3	3.0	3.0	3.0
3	技术	根据投标人拟定的项目组织实施方案的合理性、可行性、与采购要求的匹配情况进行评分。（0, 1, 2, 3, 4, 5）	0-5	3.0	4.0	3.0
4	技术	针对采购文件第三部分采购需求2.5服务建设要求中的内容逐项进行响应，全部满足的得15分，每出现一项负偏离或不满足项，扣3分，扣完为止。	0-15	15.0	15.0	15.0
5.1	技术	根据投标人提供的电话服务建设方案（包含服务人员数量、服务时间、服务记录工单全程跟踪、电话呼叫系统、自助语音服务、情绪与投诉处理服务、电话服务规范等内容）的合理性、可行性、与采购要求的匹配情况进行评分。（0, 1, 2, 3, 4, 5）	0-5	4.0	4.0	4.0
5.2	技术	根据投标人提供的在线服务建设方案（包含服务人员数量、在线服务时间、服务记录工单全程跟踪、在线服务平台、服务入口宣传和保障、智能机器人在线服务、微信文字消息推送、情绪与投诉处理服务、在线服务规范流程及规范标准等内容）的合理性、可行性、与采购要求的匹配情况进行评分。（0, 1, 2, 3, 4, 5）	0-5	3.0	4.0	3.0
5.3	技术	根据投标人提供的智能知识库建设方案（包含登记注册知识库、小微企业判定标准知识库、知识库管理、知识库智能学习、知识库运行维护、知识库质检、智能机器人数据统计分析、知识库管理规范等内容）的合理性、可行性、与采购要求的匹配情况进行评分。（0, 1, 2, 3, 4, 5）	0-5	3.0	4.0	3.0
5.4	技术	根据投标人提出的质检方案（包含质检流程、质检标准、质检结果反馈和跟踪等内容）的合理性、可行性、与采购要求的匹配情况进行评分。（0, 1, 2, 3）	0-3	2.0	2.0	2.0
5.5	技术	根据投标人提出的培训方案（包含培训计划、培训内容、培训流程等内容）的可操作性情况。（0, 1, 2, 3）	0-3	3.0	3.0	3.0
5.6	技术	根据投标人提供的系统运行维护保障方案（包含维护人员情况、定时病毒扫描、应用程序安全扫描、备份、巡检，异常处理、应急预案及演练、日常更新、系统调优等内容）的合理性、可行性和采购需求的响应情况进行评分。（0, 1, 2, 3, 4, 5）	0-5	3.0	4.0	4.0
6.1	技术	投标人拟派项目经理具有人力资源和社会保障部颁发的高级信息系统项目管理师证书的得2分，具有电话咨询或在线咨询服务项目经验的得1分。（需提供证书复印件，项目经验相关证明材料，以及在本公司任职的近三个月任意一个月的缴纳社保证明。）	0-3	0.0	3.0	0.0
6.2	技术	在保障20人客服人员基础上，满足服务经验满3年或以上的客服人员，在满5人基础上，每增加一人得1分，最多得3分。（需提供服务经验相关证明材料，以及在本公司任职的近三个月任意一个月的缴纳社保证明。）	0-3	0.0	3.0	0.0
6.3	技术	质检人员具有3年以上质检经验的得2分，没有不得分。（需提供质检经验相关证明材料，以及在本公司任职的近三个月任意一个月的缴纳社保证明。）	0-2	0.0	2.0	0.0
6.4	技术	信息安全人员具有注册信息安全专业人员资质证书的得1.5分，信息安全从业经验5年及以上（以证书获取时间计）的得1分。（需提供资质证书复印件及在本公司任职的近三个月任意一个月的缴纳社保证明。）	0-2.5	0.0	2.5	0.0

6.5	技术	运维人员具有5年以上运维经验的得2分，没有不得分。（需提供运维经验相关证明材料，以及在本公司任职的近三个月任意一个月的缴纳社保证明。）	0-2	0.0	2.0	0.0
6.6	技术	培训人员具有人力资源及社会保障部门（高级）企业培训师证书，提供1位得1分，最多得2分。（需提供证书复印件及在本公司任职的近三个月任意一个月的缴纳社保证明。）	0-2	0.0	2.0	0.0
7	技术	投标人承诺如成交，服务期内服务团队全部人员工作期间未经采购人允许不得离开杭州。提供承诺的得5分，未提供不得分。	0-5	5.0	5.0	5.0
8	技术	建设有400呼叫中心系统、在线智能服务平台和客户服务信息管理系统，确保各系统24小时运行，发生故障时投标人承诺在1小时内响应，2小时内修复的得5分；在2小时内响应，3小时内修复的得3分；其余不得分。（0,3,5）	0-5	5.0	5.0	5.0
9	技术	售后服务方案。根据投标人提供完整的服务内容以及服务承诺落实的保障措施情况进行评分。（0,1,2,3）	0-3	3.0	1.0	3.0
10.1	技术	1. 电话智能问答系统： ①电话拨打400热线有听到登记咨询和小微企业判定业务线，并有清晰的按键提示语引导用户进入电话自助智能语音服务。符合得1分，不符合得0分； ②可以听到有登记咨询和小微企业判定业务相关的层级式自助服务结构。符合得1分，不符合得0分； ③具备业务流程介绍与常见问题解答知识点。符合得1分，不符合得0分；	0-3	0.0	3.0	0.0
10.2	技术	2. 在线智能问答系统： ①有便捷的在线智能服务请求入口。符合得1分，不符合得0分； ②有智能机器人服务并提供登记咨询、小微企业判定业务热门问题列表。符合得1分，不符合得0分； ③智能机器人与人工客服可实现无缝转接。符合得1分，不符合得0分； ④人工客服平台具备远程控制、观看演示、共享桌面功能。符合得1分，不符合得0分。	0-4	0.0	4.0	0.0
合计			0-85	53.5	77.0	54.5

专家（签名）：

## 技术商务评分明细（专家2）

项目名称：浙江省市场监督管理局市场经营主体登记咨询服务（ZJ-2440570）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	浙江云翎信息技术有限公司	浙江汇信科技有限公司	杭州思锐信息技术有限公司
1	商务	业绩。投标人提供2021年1月1日以来（以合同签订时间为准）承担的同类型业务软件系统开发或服务成功案例，每个得0.5分，最高得1.5分（须提供合同复印件并加盖公章）。	0-1.5	1.5	1.5	1.5
2	商务	投标人具有以下证书，每个证书得1分，最高得3分： （1）具有ISO9001质量管理体系认证证书； （2）具有ISO27001信息安全管理认证证书； （3）具有ISO20000信息技术服务管理体系认证证书； （提供证书原件的扫描件；证书可在国家认证认可公共服务平台查询，状态为有效。）	0-3	3.0	3.0	3.0
3	技术	根据投标人拟定的项目组织实施方案的合理性、可行性、与采购要求的匹配情况进行评分。（0, 1, 2, 3, 4, 5）	0-5	2.0	4.0	3.0
4	技术	针对采购文件第三部分采购需求2.5服务建设要求中的内容逐项进行响应，全部满足的得15分，每出现一项负偏离或不满足项，扣3分，扣完为止。	0-15	15.0	15.0	15.0
5.1	技术	根据投标人提供的电话服务建设方案（包含服务人员数量、服务时间、服务记录工单全程跟踪、电话呼叫系统、自助语音服务、情绪与投诉处理服务、电话服务规范等内容）的合理性、可行性、与采购要求的匹配情况进行评分。（0, 1, 2, 3, 4, 5）	0-5	3.0	4.0	3.0
5.2	技术	根据投标人提供的在线服务建设方案（包含服务人员数量、在线服务时间、服务记录工单全程跟踪、在线服务平台、服务入口宣传和保障、智能机器人在线服务、微信文字消息推送、情绪与投诉处理服务、在线服务规范流程及规范标准等内容）的合理性、可行性、与采购要求的匹配情况进行评分。（0, 1, 2, 3, 4, 5）	0-5	3.0	4.0	3.0
5.3	技术	根据投标人提供的智能知识库建设方案（包含登记注册知识库、小微企业判定标准知识库、知识库管理、知识库智能学习、知识库运行维护、知识库质检、智能机器人数据统计分析、知识库管理规范等内容）的合理性、可行性、与采购要求的匹配情况进行评分。（0, 1, 2, 3, 4, 5）	0-5	3.0	4.0	3.0
5.4	技术	根据投标人提出的质检方案（包含质检流程、质检标准、质检结果反馈和跟踪等内容）的合理性、可行性、与采购要求的匹配情况进行评分。（0, 1, 2, 3）	0-3	2.0	2.0	2.0
5.5	技术	根据投标人提出的培训方案（包含培训计划、培训内容、培训流程等内容）的可操作性情况。（0, 1, 2, 3）	0-3	2.0	2.0	2.0
5.6	技术	根据投标人提供的系统运行维护保障方案（包含维护人员情况、定时病毒扫描、应用程序安全扫描、备份、巡检，异常处理、应急预案及演练、日常更新、系统调优等内容）的合理性、可行性和采购需求的响应情况进行评分。（0, 1, 2, 3, 4, 5）	0-5	3.0	4.0	3.0
6.1	技术	投标人拟派项目经理具有人力资源和社会保障部颁发的高级信息系统项目管理师证书的得2分，具有电话咨询或在线咨询服务项目经验的得1分。（需提供证书复印件，项目经验相关证明材料，以及在本公司任职的近三个月任意一个月的缴纳社保证明。）	0-3	0.0	3.0	0.0
6.2	技术	在保障20人客服人员基础上，满足服务经验满3年或以上的客服人员，在满5人基础上，每增加一人得1分，最多得3分。（需提供服务经验相关证明材料，以及在本公司任职的近三个月任意一个月的缴纳社保证明。）	0-3	0.0	3.0	0.0
6.3	技术	质检人员具有3年以上质检经验的得2分，没有不得分。（需提供质检经验相关证明材料，以及在本公司任职的近三个月任意一个月的缴纳社保证明。）	0-2	0.0	2.0	0.0

6.4	技术	信息安全人员具有注册信息安全专业人员资质证书的得1.5分，信息安全从业经验5年及以上（以证书获取时间计）的得1分。（需提供资质证书复印件及在本公司任职的近三个月任意一个月的缴纳社保证明。）	0-2.5	0.0	2.5	0.0
6.5	技术	运维人员具有5年以上运维经验的得2分，没有不得分。（需提供运维经验相关证明材料，以及在本公司任职的近三个月任意一个月的缴纳社保证明。）	0-2	0.0	2.0	0.0
6.6	技术	培训人员具有人力资源及社会保障部门（高级）企业培训师证书，提供1位得1分，最多得2分。（需提供证书复印件及在本公司任职的近三个月任意一个月的缴纳社保证明。）	0-2	0.0	2.0	0.0
7	技术	投标人承诺如成交，服务期内服务团队全部人员工作期间未经采购人允许不得离开杭州。提供承诺的得5分，未提供不得分。	0-5	5.0	5.0	5.0
8	技术	建设有400呼叫中心系统、在线智能服务平台和客户服务信息管理系统，确保各系统24小时运行，发生故障时投标人承诺在1小时内响应，2小时内修复的得5分；在2小时内响应，3小时内修复的得3分；其余不得分。（0,3,5）	0-5	5.0	5.0	5.0
9	技术	售后服务方案。根据投标人提供完整的服务内容以及服务承诺落实的保障措施情况进行评分。（0,1,2,3）	0-3	3.0	1.0	3.0
10.1	技术	1. 电话智能问答系统： ①电话拨打400热线有听到登记咨询和小微企业判定业务线，并有清晰的按键提示语引导用户进入电话自助智能语音服务。符合得1分，不符合得0分； ②可以听到有登记咨询和小微企业判定业务相关的层级式自助服务结构。符合得1分，不符合得0分； ③具备业务流程介绍与常见问题解答知识点。符合得1分，不符合得0分；	0-3	0.0	3.0	0.0
10.2	技术	2. 在线智能问答系统： ①有便捷的在线智能服务请求入口。符合得1分，不符合得0分； ②有智能机器人服务并提供登记咨询、小微企业判定业务热门问题列表。符合得1分，不符合得0分； ③智能机器人与人工客服可实现无缝转接。符合得1分，不符合得0分； ④人工客服平台具备远程控制、观看演示、共享桌面功能。符合得1分，不符合得0分。	0-4	0.0	4.0	0.0
合计			0-85	50.5	76.0	51.5

专家（签名）：

## 技术商务评分明细（专家3）

项目名称：浙江省市场监督管理局市场经营主体登记咨询服务（ZJ-2440570）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	浙江云翎信息技术有限公司	浙江汇信科技有限公司	杭州思锐信息技术有限公司
1	商务	业绩。投标人提供2021年1月1日以来（以合同签订时间为准）承担的同类型业务软件系统开发或服务成功案例，每个得0.5分，最高得1.5分（须提供合同复印件并加盖公章）。	0-1.5	1.5	1.5	1.5
2	商务	投标人具有以下证书，每个证书得1分，最高得3分： （1）具有ISO9001质量管理体系认证证书； （2）具有ISO27001信息安全管理认证证书； （3）具有ISO20000信息技术服务管理体系认证证书； （提供证书原件的扫描件；证书可在国家认证认可公共服务平台查询，状态为有效。）	0-3	3.0	3.0	3.0
3	技术	根据投标人拟定的项目组织实施方案的合理性、可行性、与采购要求的匹配情况进行评分。（0, 1, 2, 3, 4, 5）	0-5	2.0	4.0	2.0
4	技术	针对采购文件第三部分采购需求2.5服务建设要求中的内容逐项进行响应，全部满足的得15分，每出现一项负偏离或不满足项，扣3分，扣完为止。	0-15	15.0	15.0	15.0
5.1	技术	根据投标人提供的电话服务建设方案（包含服务人员数量、服务时间、服务记录工单全程跟踪、电话呼叫系统、自助语音服务、情绪与投诉处理服务、电话服务规范等内容）的合理性、可行性、与采购要求的匹配情况进行评分。（0, 1, 2, 3, 4, 5）	0-5	3.0	4.0	3.0
5.2	技术	根据投标人提供的在线服务建设方案（包含服务人员数量、在线服务时间、服务记录工单全程跟踪、在线服务平台、服务入口宣传和保障、智能机器人在线服务、微信文字消息推送、情绪与投诉处理服务、在线服务规范流程及规范标准等内容）的合理性、可行性、与采购要求的匹配情况进行评分。（0, 1, 2, 3, 4, 5）	0-5	2.0	4.0	3.0
5.3	技术	根据投标人提供的智能知识库建设方案（包含登记注册知识库、小微企业判定标准知识库、知识库管理、知识库智能学习、知识库运行维护、知识库质检、智能机器人数据统计分析、知识库管理规范等内容）的合理性、可行性、与采购要求的匹配情况进行评分。（0, 1, 2, 3, 4, 5）	0-5	3.0	4.0	3.0
5.4	技术	根据投标人提出的质检方案（包含质检流程、质检标准、质检结果反馈和跟踪等内容）的合理性、可行性、与采购要求的匹配情况进行评分。（0, 1, 2, 3）	0-3	2.0	3.0	2.0
5.5	技术	根据投标人提出的培训方案（包含培训计划、培训内容、培训流程等内容）的可操作性情况。（0, 1, 2, 3）	0-3	2.0	3.0	2.0
5.6	技术	根据投标人提供的系统运行维护保障方案（包含维护人员情况、定时病毒扫描、应用程序安全扫描、备份、巡检，异常处理、应急预案及演练、日常更新、系统调优等内容）的合理性、可行性和采购需求的响应情况进行评分。（0, 1, 2, 3, 4, 5）	0-5	2.0	4.0	1.0
6.1	技术	投标人拟派项目经理具有人力资源和社会保障部颁发的高级信息系统项目管理师证书的得2分，具有电话咨询或在线咨询服务项目经验的得1分。（需提供证书复印件，项目经验相关证明材料，以及在本公司任职的近三个月任意一个月的缴纳社保证明。）	0-3	0.0	3.0	0.0
6.2	技术	在保障20人客服人员基础上，满足服务经验满3年或以上的客服人员，在满5人基础上，每增加一人得1分，最多得3分。（需提供服务经验相关证明材料，以及在本公司任职的近三个月任意一个月的缴纳社保证明。）	0-3	0.0	3.0	0.0
6.3	技术	质检人员具有3年以上质检经验的得2分，没有不得分。（需提供质检经验相关证明材料，以及在本公司任职的近三个月任意一个月的缴纳社保证明。）	0-2	0.0	2.0	0.0

6.4	技术	信息安全人员具有注册信息安全专业人员资质证书的得1.5分，信息安全从业经验5年及以上（以证书获取时间计）的得1分。（需提供资质证书复印件及在本公司任职的近三个月任意一个月的缴纳社保证明。）	0-2.5	0.0	2.5	0.0
6.5	技术	运维人员具有5年以上运维经验的得2分，没有不得分。（需提供运维经验相关证明材料，以及在本公司任职的近三个月任意一个月的缴纳社保证明。）	0-2	0.0	2.0	0.0
6.6	技术	培训人员具有人力资源及社会保障部门（高级）企业培训师证书，提供1位得1分，最多得2分。（需提供证书复印件及在本公司任职的近三个月任意一个月的缴纳社保证明。）	0-2	0.0	2.0	0.0
7	技术	投标人承诺如成交，服务期内服务团队全部人员工作期间未经采购人允许不得离开杭州。提供承诺的得5分，未提供不得分。	0-5	5.0	5.0	5.0
8	技术	建设有400呼叫中心系统、在线智能服务平台和客户服务信息管理系统，确保各系统24小时运行，发生故障时投标人承诺在1小时内响应，2小时内修复的得5分；在2小时内响应，3小时内修复的得3分；其余不得分。（0,3,5）	0-5	5.0	5.0	5.0
9	技术	售后服务方案。根据投标人提供完整的服务内容以及服务承诺落实的保障措施情况进行评分。（0,1,2,3）	0-3	3.0	1.0	3.0
10.1	技术	1. 电话智能问答系统： ①电话拨打400热线有听到登记咨询和小微企业判定业务线，并有清晰的按键提示语引导用户进入电话自助智能语音服务。符合得1分，不符合得0分； ②可以听到有登记咨询和小微企业判定业务相关的层级式自助服务结构。符合得1分，不符合得0分； ③具备业务流程介绍与常见问题解答知识点。符合得1分，不符合得0分；	0-3	0.0	3.0	0.0
10.2	技术	2. 在线智能问答系统： ①有便捷的在线智能服务请求入口。符合得1分，不符合得0分； ②有智能机器人服务并提供登记咨询、小微企业判定业务热门问题列表。符合得1分，不符合得0分； ③智能机器人与人工客服可实现无缝转接。符合得1分，不符合得0分； ④人工客服平台具备远程控制、观看演示、共享桌面功能。符合得1分，不符合得0分。	0-4	0.0	4.0	0.0
合计			0-85	48.5	78.0	48.5

专家（签名）：

## 技术商务评分明细（专家4）

项目名称：浙江省市场监督管理局市场经营主体登记咨询服务（ZJ-2440570）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	浙江云翎信息技术有限公司	浙江汇信科技有限公司	杭州思锐信息技术有限公司
1	商务	业绩。投标人提供2021年1月1日以来（以合同签订时间为准）承担的同类型业务软件系统开发或服务成功案例，每个得0.5分，最高得1.5分（须提供合同复印件并加盖公章）。	0-1.5	1.5	1.5	1.5
2	商务	投标人具有以下证书，每个证书得1分，最高得3分： （1）具有ISO9001质量管理体系认证证书； （2）具有ISO27001信息安全管理认证证书； （3）具有ISO20000信息技术服务管理体系认证证书； （提供证书原件的扫描件；证书可在国家认证认可公共服务平台查询，状态为有效。）	0-3	3.0	3.0	3.0
3	技术	根据投标人拟定的项目组织实施方案的合理性、可行性、与采购要求的匹配情况进行评分。（0, 1, 2, 3, 4, 5）	0-5	3.0	4.0	3.0
4	技术	针对采购文件第三部分采购需求2.5服务建设要求中的内容逐项进行响应，全部满足的得15分，每出现一项负偏离或不满足项，扣3分，扣完为止。	0-15	15.0	15.0	15.0
5.1	技术	根据投标人提供的电话服务建设方案（包含服务人员数量、服务时间、服务记录工单全程跟踪、电话呼叫系统、自助语音服务、情绪与投诉处理服务、电话服务规范等内容）的合理性、可行性、与采购要求的匹配情况进行评分。（0, 1, 2, 3, 4, 5）	0-5	3.0	4.0	3.0
5.2	技术	根据投标人提供的在线服务建设方案（包含服务人员数量、在线服务时间、服务记录工单全程跟踪、在线服务平台、服务入口宣传和保障、智能机器人在线服务、微信文字消息推送、情绪与投诉处理服务、在线服务规范流程及规范标准等内容）的合理性、可行性、与采购要求的匹配情况进行评分。（0, 1, 2, 3, 4, 5）	0-5	3.0	4.0	3.0
5.3	技术	根据投标人提供的智能知识库建设方案（包含登记注册知识库、小微企业判定标准知识库、知识库管理、知识库智能学习、知识库运行维护、知识库质检、智能机器人数据统计分析、知识库管理规范等内容）的合理性、可行性、与采购要求的匹配情况进行评分。（0, 1, 2, 3, 4, 5）	0-5	3.0	4.0	4.0
5.4	技术	根据投标人提出的质检方案（包含质检流程、质检标准、质检结果反馈和跟踪等内容）的合理性、可行性、与采购要求的匹配情况进行评分。（0, 1, 2, 3）	0-3	2.0	2.0	2.0
5.5	技术	根据投标人提出的培训方案（包含培训计划、培训内容、培训流程等内容）的可操作性情况。（0, 1, 2, 3）	0-3	2.0	2.0	2.0
5.6	技术	根据投标人提供的系统运行维护保障方案（包含维护人员情况、定时病毒扫描、应用程序安全扫描、备份、巡检，异常处理、应急预案及演练、日常更新、系统调优等内容）的合理性、可行性和采购需求的响应情况进行评分。（0, 1, 2, 3, 4, 5）	0-5	4.0	4.0	3.0
6.1	技术	投标人拟派项目经理具有人力资源和社会保障部颁发的高级信息系统项目管理师证书的得2分，具有电话咨询或在线咨询服务项目经验的得1分。（需提供证书复印件，项目经验相关证明材料，以及在本公司任职的近三个月任意一个月的缴纳社保证明。）	0-3	0.0	3.0	0.0
6.2	技术	在保障20人客服人员基础上，满足服务经验满3年或以上的客服人员，在满5人基础上，每增加一人得1分，最多得3分。（需提供服务经验相关证明材料，以及在本公司任职的近三个月任意一个月的缴纳社保证明。）	0-3	0.0	3.0	0.0
6.3	技术	质检人员具有3年以上质检经验的得2分，没有不得分。（需提供质检经验相关证明材料，以及在本公司任职的近三个月任意一个月的缴纳社保证明。）	0-2	0.0	2.0	0.0

6.4	技术	信息安全人员具有注册信息安全专业人员资质证书的得1.5分，信息安全从业经验5年及以上（以证书获取时间计）的得1分。（需提供资质证书复印件及在本公司任职的近三个月任意一个月的缴纳社保证明。）	0-2.5	0.0	2.5	0.0
6.5	技术	运维人员具有5年以上运维经验的得2分，没有不得分。（需提供运维经验相关证明材料，以及在本公司任职的近三个月任意一个月的缴纳社保证明。）	0-2	0.0	2.0	0.0
6.6	技术	培训人员具有人力资源及社会保障部门（高级）企业培训师证书，提供1位得1分，最多得2分。（需提供证书复印件及在本公司任职的近三个月任意一个月的缴纳社保证明。）	0-2	0.0	2.0	0.0
7	技术	投标人承诺如成交，服务期内服务团队全部人员工作期间未经采购人允许不得离开杭州。提供承诺的得5分，未提供不得分。	0-5	5.0	5.0	5.0
8	技术	建设有400呼叫中心系统、在线智能服务平台和客户服务信息管理系统，确保各系统24小时运行，发生故障时投标人承诺在1小时内响应，2小时内修复的得5分；在2小时内响应，3小时内修复的得3分；其余不得分。（0,3,5）	0-5	5.0	5.0	5.0
9	技术	售后服务方案。根据投标人提供完整的服务内容以及服务承诺落实的保障措施情况进行评分。（0,1,2,3）	0-3	3.0	1.0	3.0
10.1	技术	1. 电话智能问答系统： ①电话拨打400热线有听到登记咨询和小微企业判定业务线，并有清晰的按键提示语引导用户进入电话自助智能语音服务。符合得1分，不符合得0分； ②可以听到有登记咨询和小微企业判定业务相关的层级式自助服务结构。符合得1分，不符合得0分； ③具备业务流程介绍与常见问题解答知识点。符合得1分，不符合得0分；	0-3	0.0	3.0	0.0
10.2	技术	2. 在线智能问答系统： ①有便捷的在线智能服务请求入口。符合得1分，不符合得0分； ②有智能机器人服务并提供登记咨询、小微企业判定业务热门问题列表。符合得1分，不符合得0分； ③智能机器人与人工客服可实现无缝转接。符合得1分，不符合得0分； ④人工客服平台具备远程控制、观看演示、共享桌面功能。符合得1分，不符合得0分。	0-4	0.0	4.0	0.0
合计			0-85	52.5	76.0	52.5

专家（签名）：

## 技术商务评分明细（专家5）

项目名称：浙江省市场监督管理局市场经营主体登记咨询服务（ZJ-2440570）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	浙江云翎信息技术有限公司	浙江汇信科技有限公司	杭州思锐信息技术有限公司
1	商务	业绩。投标人提供2021年1月1日以来（以合同签订时间为准）承担的同类型业务软件系统开发或服务成功案例，每个得0.5分，最高得1.5分（须提供合同复印件并加盖公章）。	0-1.5	1.5	1.5	1.5
2	商务	投标人具有以下证书，每个证书得1分，最高得3分： （1）具有ISO9001质量管理体系认证证书； （2）具有ISO27001信息安全管理认证证书； （3）具有ISO20000信息技术服务管理体系认证证书； （提供证书原件的扫描件；证书可在国家认证认可公共服务平台查询，状态为有效。）	0-3	3.0	3.0	3.0
3	技术	根据投标人拟定的项目组织实施方案的合理性、可行性、与采购要求的匹配情况进行评分。（0, 1, 2, 3, 4, 5）	0-5	5.0	5.0	5.0
4	技术	针对采购文件第三部分采购需求2.5服务建设要求中的内容逐项进行响应，全部满足的得15分，每出现一项负偏离或不满足项，扣3分，扣完为止。	0-15	15.0	15.0	15.0
5.1	技术	根据投标人提供的电话服务建设方案（包含服务人员数量、服务时间、服务记录工单全程跟踪、电话呼叫系统、自助语音服务、情绪与投诉处理服务、电话服务规范等内容）的合理性、可行性、与采购要求的匹配情况进行评分。（0, 1, 2, 3, 4, 5）	0-5	4.0	5.0	4.0
5.2	技术	根据投标人提供的在线服务建设方案（包含服务人员数量、在线服务时间、服务记录工单全程跟踪、在线服务平台、服务入口宣传和保障、智能机器人在线服务、微信文字消息推送、情绪与投诉处理服务、在线服务规范流程及规范标准等内容）的合理性、可行性、与采购要求的匹配情况进行评分。（0, 1, 2, 3, 4, 5）	0-5	4.0	4.0	4.0
5.3	技术	根据投标人提供的智能知识库建设方案（包含登记注册知识库、小微企业判定标准知识库、知识库管理、知识库智能学习、知识库运行维护、知识库质检、智能机器人数据统计分析、知识库管理规范等内容）的合理性、可行性、与采购要求的匹配情况进行评分。（0, 1, 2, 3, 4, 5）	0-5	3.0	3.0	3.0
5.4	技术	根据投标人提出的质检方案（包含质检流程、质检标准、质检结果反馈和跟踪等内容）的合理性、可行性、与采购要求的匹配情况进行评分。（0, 1, 2, 3）	0-3	3.0	2.0	3.0
5.5	技术	根据投标人提出的培训方案（包含培训计划、培训内容、培训流程等内容）的可操作性情况。（0, 1, 2, 3）	0-3	2.0	3.0	2.0
5.6	技术	根据投标人提供的系统运行维护保障方案（包含维护人员情况、定时病毒扫描、应用程序安全扫描、备份、巡检，异常处理、应急预案及演练、日常更新、系统调优等内容）的合理性、可行性和采购需求的响应情况进行评分。（0, 1, 2, 3, 4, 5）	0-5	5.0	5.0	4.0
6.1	技术	投标人拟派项目经理具有人力资源和社会保障部颁发的高级信息系统项目管理师证书的得2分，具有电话咨询或在线咨询服务项目经验的得1分。（需提供证书复印件，项目经验相关证明材料，以及在本公司任职的近三个月任意一个月的缴纳社保证明。）	0-3	0.0	3.0	0.0
6.2	技术	在保障20人客服人员基础上，满足服务经验满3年或以上的客服人员，在满5人基础上，每增加一人得1分，最多得3分。（需提供服务经验相关证明材料，以及在本公司任职的近三个月任意一个月的缴纳社保证明。）	0-3	0.0	3.0	0.0
6.3	技术	质检人员具有3年以上质检经验的得2分，没有不得分。（需提供质检经验相关证明材料，以及在本公司任职的近三个月任意一个月的缴纳社保证明。）	0-2	0.0	2.0	0.0

6.4	技术	信息安全人员具有注册信息安全专业人员资质证书的得1.5分，信息安全从业经验5年及以上（以证书获取时间计）的得1分。（需提供资质证书复印件及在本公司任职的近三个月任意一个月的缴纳社保证明。）	0-2.5	0.0	2.5	0.0
6.5	技术	运维人员具有5年以上运维经验的得2分，没有不得分。（需提供运维经验相关证明材料，以及在本公司任职的近三个月任意一个月的缴纳社保证明。）	0-2	0.0	2.0	0.0
6.6	技术	培训人员具有人力资源及社会保障部门（高级）企业培训师证书，提供1位得1分，最多得2分。（需提供证书复印件及在本公司任职的近三个月任意一个月的缴纳社保证明。）	0-2	0.0	2.0	0.0
7	技术	投标人承诺如成交，服务期内服务团队全部人员工作期间未经采购人允许不得离开杭州。提供承诺的得5分，未提供不得分。	0-5	5.0	5.0	5.0
8	技术	建设有400呼叫中心系统、在线智能服务平台和客户服务信息管理系统，确保各系统24小时运行，发生故障时投标人承诺在1小时内响应，2小时内修复的得5分；在2小时内响应，3小时内修复的得3分；其余不得分。（0,3,5）	0-5	5.0	5.0	5.0
9	技术	售后服务方案。根据投标人提供完整的服务内容以及服务承诺落实的保障措施情况进行评分。（0,1,2,3）	0-3	3.0	3.0	2.0
10.1	技术	1. 电话智能问答系统： ①电话拨打400热线有听到登记咨询和小微企业判定业务线，并有清晰的按键提示语引导用户进入电话自助智能语音服务。符合得1分，不符合得0分； ②可以听到有登记咨询和小微企业判定业务相关的层级式自助服务结构。符合得1分，不符合得0分； ③具备业务流程介绍与常见问题解答知识点。符合得1分，不符合得0分；	0-3	0.0	3.0	0.0
10.2	技术	2. 在线智能问答系统： ①有便捷的在线智能服务请求入口。符合得1分，不符合得0分； ②有智能机器人服务并提供登记咨询、小微企业判定业务热门问题列表。符合得1分，不符合得0分； ③智能机器人与人工客服可实现无缝转接。符合得1分，不符合得0分； ④人工客服平台具备远程控制、观看演示、共享桌面功能。符合得1分，不符合得0分。	0-4	0.0	4.0	0.0
合计			0-85	58.5	81.0	56.5

专家（签名）：