

技术商务评分明细（曾文涓）

项目名称：公积金在线客服建设项目（THZB-24JA18102）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州品行康养智能科技有限公司	浙江华数广电网络股份有限公司	杭州和熙网络科技有限公司
1	商务	投标人具有有效期内的ISO 9001质量管理体系认证证书、ISO 27001信息安全管理体系认证证书、ISO 20000信息技术服务管理体系认证证书各得1分； 证明材料：提供有效期内的盖章复印件和“全国认证认可信息公共服务平台”查询网页截图，否则不得分。3	0-3	0.0	3.0	0.0
2	商务	业绩案例：截止投标时间近三年，投标人承担类似项目实施的成功经验情况。每个案例（以用户验收报告时间为准）得0.5分，最高得1分。以分包方式履行政府采购合同的，还需提供该项目采购方同意分包的证明材料；如投标人提供的合同复印件等实施项目证明材料与投标主体无关或违规转包分包的，评标委员会将进行扣分直至认定投标无效。 证明材料：合同复印件，不提供不得分。	0-1	0.5	1.0	0.0
3	技术	投标总体方案（包括①对项目背景的解读；②项目建设原则；③标准规范；④系统构架、技术线路等）的科学性、合理性、完整性、可操作性等方面与项目实际需求的满足情况。方案目标清晰、合理完整的每项得2分，清晰但较为合理完整的得1分，不符合或有重大偏差的得0分。最高8分。 证明材料：提供项目总体方案。	0-8	6.0	7.0	5.0
4	技术	投标人对①本项目重点难点的理解和阐述；②对现状和需求的理解程度。从合理性、先进性、可行性和实用性等方面评分，符合采购需求的每项得2分，阐述合理，但部分符合采购需求的得1分，不符合或有重大偏差的得0分。最高4分。 证明材料：提供重点难点方案	0-4	3.0	4.0	3.0
5	技术	投标人所提供的在线客服功能方案，与采购需求内容（①业务分类管理；②敏感词管理；③快捷回复；④操作权限管理）的吻合契合程度。方案合理可行，符合采购需求的每一项得1分，存在欠缺的得0.5分，不合理或未提供方案的不得分，最多得4分。 证明材料：提供在线客服功能方案	0-4	3.0	3.5	2.5
6	技术	投标人所提供的会话能力管理方案，与采购需求内容（①访客会话；②坐席会话）的吻合契合程度。方案合理可行，符合采购需求的每一项得2分，存在欠缺的得1分，不合理或未提供方案的不得分，最多得4分。 证明材料：提供会话能力管理方案	0-4	3.0	4.0	3.0
7	技术	投标人所提供的其他方案，与采购需求内容（①留言功能、质检管理；②知识库管理、智能辅助；③客户信息管理、报表系统；④转办单管理、不满意件管理）的吻合契合程度。方案合理可行，符合采购需求的每一项得1分，存在欠缺的得0.5分，不合理或未提供方案的不得分，最多得4分。 证明材料：提供上述各方案	0-4	3.0	3.5	2.5

技术商务资信评分明细表

8	技术	投标人针对采购需求内容（（1）渠道接入能力；（2）接入渠道管理；（3）客户信息管理）所作出的承诺，承诺函满足采购需求且内容完整的每一项得1分，不满足或不提供承诺的不得分。 证明材料：提供相应承诺函（承诺函格式自拟）	0-3	3.0	3.0	3.0
9	技术	投标人所提供的在线客服机器人方案，与采购需求内容（①客服机器人需提供全天7*24小时不间断服务，工作时间访客可转入人工客服；②系统建立问答知识库，以常见问题以及对应答案为内容，可进行更新维护；③系统支持自定义模型，语义识别，多轮对话等）的吻合契合程度。方案合理可行，符合采购需求的每一项得2分，存在欠缺的得1分，不合理或未提供方案的不得分，最多得6分。 证明材料：提供上述各方案	0-6	4.0	5.0	3.0
10	技术	投标人所提供的AIGC智能客服机器人体验方案，与采购需求内容（①AI智能问答：7*24小时智能在线问答，提供知识库范围内问答；②知识库维护，包括知识库上传和维护，如遇知识库紧急更新的情况；③供应商评估后反馈更新时间，如更新时间过长，AIGC智能客服机器人针对更新问题引导至人工客服）的吻合契合程度。方案合理可行，符合采购需求的每一项得2分，存在欠缺的得1分，不合理或未提供方案的不得分，最多得6分。 证明材料：提供AIGC智能客服机器人体验方案	0-6	4.0	5.0	4.0
11	技术	投标人所提供的在线视频和管理员手机端方案，与采购需求内容的吻合契合程度。方案合理可行，符合采购需求的每一项得2分，存在欠缺的得1分，不合理或未提供方案的不得分，最多得4分。 证明材料：提供在线视频方案和管理员手机端方案	0-4	3.0	4.0	3.0
12	商务	投标人针对本项目提供的服务人员承诺：①人数（坐席人员总数不少于10人，其中管理人员1人）；②坐席人员年龄（45周岁以下）；③学历（大专及以上学历）；④工作经验（1年及以上工作经验）；⑤统一着装、仪容仪表，承诺函内容满足采购需求的每一项得2分，承诺内容有缺漏项/不满足/不提供的均不得分。 证明材料：提供承诺	0-10	10.0	10.0	10.0
13	商务	投标人所提供的坐席服务内容方案，与采购需求服务内容（①负责各渠道的咨询、建议、投诉、举报接收、登记、分类、核实、办结归档、沟通等；②对重大紧急突发信息接收、传递、报送和跟踪；③按月提交服务工作报告，按年总结项目服务情况，完成其他业务工作要求）的吻合契合程度。方案合理可行，符合采购需求的每一项得2分，存在欠缺的得1分，不合理或未提供方案的不得分，最多得6分。 证明材料：提供坐席服务内容方案	0-6	4.0	5.0	3.0
14	商务	投标人所提供的人员管理方案，与采购需求服务内容（①薪酬管理；②录用制度和标准；③岗位考核；④绩效考核；⑤表彰奖励制度）的吻合契合程度。方案合理可行，符合采购需求的每一项得2分，存在欠缺的得1分，不合理或未提供方案的不得分，最多得10分。 证明材料：提供人员管理方案	0-10	8.0	9.0	7.0
15	商务	项目实施方案：①提供科学、合理、可操作的项目整体实施方案；②项目合理的实施计划进度；③项目有效的实施保障措施。根据供应商提供的方案能否满足采购需求判定评分，方案完整合理视为符合要求，每一项全部符合的得2分，部分符合的得1分，未提供或不符合的不得分，共6分。 证明材料：提供实施方案	0-6	4.0	5.0	4.0

技术商务资信评分明细表

16	商务	投标人提出的岗位培训内容,包括①培训目的;②培训计划。方案完整清晰合理的,每符合一项得1分,最高得4分,未提供或不合理的不得分。 证明材料:提供岗位培训方案	0-4	2.0	2.0	2.0
17	商务	投标人提出的员工福利内容,包括①建立员工之家和党团组织;②心理辅导;③工作制服;方案完整清晰合理的,每符合一项得1分,最高得3分,未提供或不合理的不得分。 证明材料:提供员工福利方案	0-3	3.0	3.0	2.0
18	商务	投标人承诺提供全年工作日9:00-21:00;非工作日9:00-17:00的坐席服务,承诺内容符合要求的得4分,不提供或不符合的不得分。 证明材料:提供承诺(承诺函格式自拟)	0-4	4.0	4.0	4.0
合计			0-90	67.5	81.0	61.0

专家(签名):

技术商务评分明细（夏南）

项目名称：公积金在线客服建设项目（THZB-24JA18102）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州品行康养智能科技有限公司	浙江华数广电网络股份有限公司	杭州和熙网络科技有限公司
1	商务	投标人具有有效期内的ISO 9001质量管理体系认证证书、ISO 27001信息安全管理体系认证证书、ISO 20000信息技术服务管理体系认证证书各得1分； 证明材料：提供有效期内的盖章复印件和“全国认证认可信息公共服务平台”查询网页截图，否则不得分。3	0-3	0.0	3.0	0.0
2	商务	业绩案例：截止投标时间近三年，投标人承担类似项目实施的成功经验情况。每个案例（以用户验收报告时间为准）得0.5分，最高得1分。以分包方式履行政府采购合同的，还需提供该项目采购方同意分包的证明材料；如投标人提供的合同复印件等实施项目证明材料与投标主体无关或违规转包分包的，评标委员会将进行扣分直至认定投标无效。 证明材料：合同复印件，不提供不得分。	0-1	0.5	1.0	0.0
3	技术	投标总体方案（包括①对项目背景的解读；②项目建设原则；③标准规范；④系统构架、技术线路等）的科学性、合理性、完整性、可操作性等方面与项目实际需求的满足情况。方案目标清晰、合理完整的每项得2分，清晰但较为合理完整的得1分，不符合或有重大偏差的得0分。最高8分。 证明材料：提供项目总体方案。	0-8	6.0	6.0	4.0
4	技术	投标人对①本项目重点难点的理解和阐述；②对现状和需求的理解程度。从合理性、先进性、可行性和实用性等方面评分，符合采购需求的每项得2分，阐述合理，但部分符合采购需求的得1分，不符合或有重大偏差的得0分。最高4分。 证明材料：提供重点难点方案	0-4	2.0	4.0	2.0
5	技术	投标人所提供的在线客服功能方案，与采购需求内容（①业务分类管理；②敏感词管理；③快捷回复；④操作权限管理）的吻合契合程度。方案合理可行，符合采购需求的每一项得1分，存在欠缺的得0.5分，不合理或未提供方案的不得分，最多得4分。 证明材料：提供在线客服功能方案	0-4	2.5	3.5	2.0
6	技术	投标人所提供的会话能力管理方案，与采购需求内容（①访客会话；②会话管理）的吻合契合程度。方案合理可行，符合采购需求的每一项得2分，存在欠缺的得1分，不合理或未提供方案的不得分，最多得4分。 证明材料：提供会话能力管理方案	0-4	2.0	4.0	2.0
7	技术	投标人所提供的其他方案，与采购需求内容（①留言功能、质检管理；②知识库管理、智能辅助；③客户信息管理、报表系统；④转办单管理、不满意件管理）的吻合契合程度。方案合理可行，符合采购需求的每一项得1分，存在欠缺的得0.5分，不合理或未提供方案的不得分，最多得4分。 证明材料：提供上述各方案	0-4	2.0	3.5	2.0

技术商务资信评分明细表

8	技术	<p>投标人针对采购需求内容（（1）渠道接入能力；（2）接入渠道管理；（3）客户信息管理）所作出的承诺，承诺函满足采购需求且内容完整的每一项得1分，不满足或不提供承诺的不得分。</p> <p>证明材料：提供相应承诺函（承诺函格式自拟）</p>	0-3	3.0	3.0	3.0
9	技术	<p>投标人所提供的在线客服机器人方案，与采购需求内容（①客服机器人需提供全天7*24小时不间断服务，工作时间访客可转入人工客服；②系统建立问答知识库，以常见问题以及对应答案为内容，可进行更新维护；③系统支持自定义模型，语义识别，多轮对话等）的吻合契合程度。方案合理可行，符合采购需求的每一项得2分，存在欠缺的得1分，不合理或未提供方案的不得分，最多得6分。</p> <p>证明材料：提供上述各方案</p>	0-6	3.0	5.0	3.0
10	技术	<p>投标人所提供的AIGC智能客服机器人体验方案，与采购需求内容（①AI智能问答：7*24小时智能在线问答，提供知识库范围内问答；②知识库维护，包括知识库上传和维护，如遇知识库紧急更新的情况；③供应商评估后反馈更新时间，如更新时间过长，AIGC智能客服机器人针对更新问题引导至人工客服）的吻合契合程度。方案合理可行，符合采购需求的每一项得2分，存在欠缺的得1分，不合理或未提供方案的不得分，最多得6分。</p> <p>证明材料：提供AIGC智能客服机器人体验方案</p>	0-6	3.0	5.0	3.0
11	技术	<p>投标人所提供的在线视频和管理员手机端方案，与采购需求内容的吻合契合程度。方案合理可行，符合采购需求的每一项得2分，存在欠缺的得1分，不合理或未提供方案的不得分，最多得4分。</p> <p>证明材料：提供在线视频方案和管理员手机端方案</p>	0-4	2.0	4.0	2.0
12	商务	<p>投标人针对本项目提供的服务人员承诺：①人数（坐席人员总数不少于10人，其中管理人员1人）；②坐席人员年龄（45周岁以下）；③学历（大专及以上学历）；④工作经验（1年及以上工作经验）；⑤统一着装、仪容仪表，承诺函内容满足采购需求的每一项得2分，承诺内容有缺漏项/不满足/不提供的均不得分。</p> <p>证明材料：提供承诺</p>	0-10	10.0	10.0	10.0
13	商务	<p>投标人所提供的坐席服务内容方案，与采购需求服务内容（①负责各渠道的咨询、建议、投诉、举报接收、登记、分类、核实、办结归档、沟通等；②对重大紧急突发信息接收、传递、报送和跟踪；③按月提交服务工作报告，按年总结项目服务情况，完成其他业务工作要求）的吻合契合程度。方案合理可行，符合采购需求的每一项得2分，存在欠缺的得1分，不合理或未提供方案的不得分，最多得6分。</p> <p>证明材料：提供坐席服务内容方案</p>	0-6	4.0	5.0	4.0
14	商务	<p>投标人所提供的人员管理方案，与采购需求服务内容（①薪酬管理；②录用制度和标准；③岗位考核；④绩效考核；⑤表彰奖励制度）的吻合契合程度。方案合理可行，符合采购需求的每一项得2分，存在欠缺的得1分，不合理或未提供方案的不得分，最多得10分。</p> <p>证明材料：提供人员管理方案</p>	0-10	8.0	8.0	8.0
15	商务	<p>项目实施方案：①提供科学、合理、可操作的项目整体实施方案；②项目合理的实施计划进度；③项目有效的实施保障措施。根据供应商提供的方案能否满足采购需求判定评分，方案完整合理视为符合要求，每一项全部符合的得2分，部分符合的得1分，未提供或不符合的不得分，共6分。</p> <p>证明材料：提供实施方案</p>	0-6	4.0	5.0	4.0

技术商务资信评分明细表

16	商务	投标人提出的岗位培训内容，包括①培训目的；②培训计划。方案完整清晰合理的，每符合一项得1分，最高得4分，未提供或不合理的不得分。 证明材料：提供岗位培训方案	0-4	1.0	2.0	2.0
17	商务	投标人提出的员工福利内容，包括①建立员工之家和党团组织；②心理辅导；③工作制服；方案完整清晰合理的，每符合一项得1分，最高得3分，未提供或不合理的不得分。 证明材料：提供员工福利方案	0-3	2.0	2.0	2.0
18	商务	投标人承诺提供全年工作日9:00-21:00；非工作日9:00-17:00的坐席服务，承诺内容符合要求的得4分，不提供或不符合的不得分。 证明材料：提供承诺（承诺函格式自拟）	0-4	4.0	4.0	4.0
合计			0-90	59.0	78.0	57.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（马豪杰）

项目名称：公积金在线客服建设项目（THZB-24JA18102）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州品行康养智能科技有限公司	浙江华数广电网络股份有限公司	杭州和熙网络科技有限公司
1	商务	投标人具有有效期内的ISO 9001质量管理体系认证证书、ISO 27001信息安全管理体系认证证书、ISO 20000信息技术服务管理体系认证证书各得1分； 证明材料：提供有效期内的盖章复印件和“全国认证认可信息公共服务平台”查询网页截图，否则不得分。3	0-3	0.0	3.0	0.0
2	商务	业绩案例：截止投标时间近三年，投标人承担类似项目实施的成功经验情况。每个案例（以用户验收报告时间为准）得0.5分，最高得1分。以分包方式履行政府采购合同的，还需提供该项目采购方同意分包的证明材料；如投标人提供的合同复印件等实施项目证明材料与投标主体无关或违规转包分包的，评标委员会将进行扣分直至认定投标无效。 证明材料：合同复印件，不提供不得分。	0-1	0.5	1.0	0.0
3	技术	投标总体方案（包括①对项目背景的解读；②项目建设原则；③标准规范；④系统构架、技术线路等）的科学性、合理性、完整性、可操作性等方面与项目实际需求的满足情况。方案目标清晰、合理完整的每项得2分，清晰但较为合理完整的得1分，不符合或有重大偏差的得0分。最高8分。 证明材料：提供项目总体方案。	0-8	5.0	6.0	5.0
4	技术	投标人对①本项目重点难点的理解和阐述；②对现状和需求的理解程度。从合理性、先进性、可行性和实用性等方面评分，符合采购需求的每项得2分，阐述合理，但部分符合采购需求的得1分，不符合或有重大偏差的得0分。最高4分。 证明材料：提供重点难点方案	0-4	3.0	3.0	3.0
5	技术	投标人所提供的在线客服功能方案，与采购需求内容（①业务分类管理；②敏感词管理；③快捷回复；④操作权限管理）的吻合契合程度。方案合理可行，符合采购需求的每一项得1分，存在欠缺的得0.5分，不合理或未提供方案的不得分，最多得4分。 证明材料：提供在线客服功能方案	0-4	3.0	3.0	3.0
6	技术	投标人所提供的会话能力管理方案，与采购需求内容（①访客会话；②会话管理）的吻合契合程度。方案合理可行，符合采购需求的每一项得2分，存在欠缺的得1分，不合理或未提供方案的不得分，最多得4分。 证明材料：提供会话能力管理方案	0-4	3.0	3.0	3.0
7	技术	投标人所提供的其他方案，与采购需求内容（①留言功能、质检管理；②知识库管理、智能辅助；③客户信息管理、报表系统；④转办单管理、不满意件管理）的吻合契合程度。方案合理可行，符合采购需求的每一项得1分，存在欠缺的得0.5分，不合理或未提供方案的不得分，最多得4分。 证明材料：提供上述各方案	0-4	3.0	3.0	3.0

技术商务资信评分明细表

8	技术	投标人针对采购需求内容（（1）渠道接入能力；（2）接入渠道管理；（3）客户信息管理）所作出的承诺，承诺函满足采购需求且内容完整的每一项得1分，不满足或不提供承诺的不得分。 证明材料：提供相应承诺函（承诺函格式自拟）	0-3	3.0	3.0	3.0
9	技术	投标人所提供的在线客服机器人方案，与采购需求内容（①客服机器人需提供全天7*24小时不间断服务，工作时间访客可转入人工客服；②系统建立问答知识库，以常见问题以及对应答案为内容，可进行更新维护；③系统支持自定义模型，语义识别，多轮对话等）的吻合契合程度。方案合理可行，符合采购需求的每一项得2分，存在欠缺的得1分，不合理或未提供方案的不得分，最多得6分。 证明材料：提供上述各方案	0-6	4.0	5.0	4.0
10	技术	投标人所提供的AIGC智能客服机器人体验方案，与采购需求内容（①AI智能问答：7*24小时智能在线问答，提供知识库范围内问答；②知识库维护，包括知识库上传和维护，如遇知识库紧急更新的情况；③供应商评估后反馈更新时间，如更新时间过长，AIGC智能客服机器人针对更新问题引导至人工客服）的吻合契合程度。方案合理可行，符合采购需求的每一项得2分，存在欠缺的得1分，不合理或未提供方案的不得分，最多得6分。 证明材料：提供AIGC智能客服机器人体验方案	0-6	4.0	5.0	3.0
11	技术	投标人所提供的在线视频和管理员手机端方案，与采购需求内容的吻合契合程度。方案合理可行，符合采购需求的每一项得2分，存在欠缺的得1分，不合理或未提供方案的不得分，最多得4分。 证明材料：提供在线视频方案和管理员手机端方案	0-4	2.0	3.0	3.0
12	商务	投标人针对本项目提供的服务人员承诺：①人数（坐席人员总数不少于10人，其中管理人员1人）；②坐席人员年龄（45周岁以下）；③学历（大专及以上学历）；④工作经验（1年及以上工作经验）；⑤统一着装、仪容仪表，承诺函内容满足采购需求的每一项得2分，承诺内容有缺漏项/不满足/不提供的均不得分。 证明材料：提供承诺	0-10	10.0	10.0	10.0
13	商务	投标人所提供的坐席服务内容方案，与采购需求服务内容（①负责各渠道的咨询、建议、投诉、举报接收、登记、分类、核实、办结归档、沟通等；②对重大紧急突发信息接收、传递、报送和跟踪；③按月提交服务工作报告，按年总结项目服务情况，完成其他业务工作要求）的吻合契合程度。方案合理可行，符合采购需求的每一项得2分，存在欠缺的得1分，不合理或未提供方案的不得分，最多得6分。 证明材料：提供坐席服务内容方案	0-6	4.0	5.0	5.0
14	商务	投标人所提供的人员管理方案，与采购需求服务内容（①薪酬管理；②录用制度和标准；③岗位考核；④绩效考核；⑤表彰奖励制度）的吻合契合程度。方案合理可行，符合采购需求的每一项得2分，存在欠缺的得1分，不合理或未提供方案的不得分，最多得10分。 证明材料：提供人员管理方案	0-10	7.0	8.0	6.0
15	商务	项目实施方案：①提供科学、合理、可操作的项目整体实施方案；②项目合理的实施计划进度；③项目有效的实施保障措施。根据供应商提供的方案能否满足采购需求判定评分，方案完整合理视为符合要求，每一项全部符合的得2分，部分符合的得1分，未提供或不符合的不得分，共6分。 证明材料：提供实施方案	0-6	4.0	5.0	4.0

技术商务资信评分明细表

16	商务	投标人提出的岗位培训内容,包括①培训目的;②培训计划。方案完整清晰合理的,每符合一项得1分,最高得4分,未提供或不合理的不得分。 证明材料:提供岗位培训方案	0-4	2.0	2.0	2.0
17	商务	投标人提出的员工福利内容,包括①建立员工之家和党团组织;②心理辅导;③工作制服;方案完整清晰合理的,每符合一项得1分,最高得3分,未提供或不合理的不得分。 证明材料:提供员工福利方案	0-3	3.0	3.0	3.0
18	商务	投标人承诺提供全年工作日9:00-21:00;非工作日9:00-17:00的坐席服务,承诺内容符合要求的得4分,不提供或不符合的不得分。 证明材料:提供承诺(承诺函格式自拟)	0-4	4.0	4.0	4.0
合计			0-90	64.5	75.0	64.0

专家(签名):

技术商务评分明细（孔泳鑫）

项目名称：公积金在线客服建设项目（THZB-24JA18102）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州品行康养智能科技有限公司	浙江华数广电网络股份有限公司	杭州和熙网络科技有限公司
1	商务	投标人具有有效期内的ISO 9001质量管理体系认证证书、ISO 27001信息安全管理体系认证证书、ISO 20000信息技术服务管理体系认证证书各得1分； 证明材料：提供有效期内的盖章复印件和“全国认证认可信息公共服务平台”查询网页截图，否则不得分。3	0-3	0.0	3.0	0.0
2	商务	业绩案例：截止投标时间近三年，投标人承担类似项目实施的成功经验情况。每个案例（以用户验收报告时间为准）得0.5分，最高得1分。以分包方式履行政府采购合同的，还需提供该项目采购方同意分包的证明材料；如投标人提供的合同复印件等实施项目证明材料与投标主体无关或违规转包分包的，评标委员会将进行扣分直至认定投标无效。 证明材料：合同复印件，不提供不得分。	0-1	0.5	1.0	0.0
3	技术	投标总体方案（包括①对项目背景的解读；②项目建设原则；③标准规范；④系统构架、技术线路等）的科学性、合理性、完整性、可操作性等方面与项目实际需求的满足情况。方案目标清晰、合理完整的每项得2分，清晰但较为合理完整的得1分，不符合或有重大偏差的得0分。最高8分。 证明材料：提供项目总体方案。	0-8	5.0	7.0	6.0
4	技术	投标人对①本项目重点难点的理解和阐述；②对现状和需求的理解程度。从合理性、先进性、可行性和实用性等方面评分，符合采购需求的每项得2分，阐述合理，但部分符合采购需求的得1分，不符合或有重大偏差的得0分。最高4分。 证明材料：提供重点难点方案	0-4	2.0	4.0	1.0
5	技术	投标人所提供的在线客服功能方案，与采购需求内容（①业务分类管理；②敏感词管理；③快捷回复；④操作权限管理）的吻合契合程度。方案合理可行，符合采购需求的每一项得1分，存在欠缺的得0.5分，不合理或未提供方案的不得分，最多得4分。 证明材料：提供在线客服功能方案	0-4	2.0	4.0	3.0
6	技术	投标人所提供的会话能力管理方案，与采购需求内容（①访客会话；②会话管理）的吻合契合程度。方案合理可行，符合采购需求的每一项得2分，存在欠缺的得1分，不合理或未提供方案的不得分，最多得4分。 证明材料：提供会话能力管理方案	0-4	3.0	4.0	3.0
7	技术	投标人所提供的其他方案，与采购需求内容（①留言功能、质检管理；②知识库管理、智能辅助；③客户信息管理、报表系统；④转办单管理、不满意件管理）的吻合契合程度。方案合理可行，符合采购需求的每一项得1分，存在欠缺的得0.5分，不合理或未提供方案的不得分，最多得4分。 证明材料：提供上述各方案	0-4	2.5	4.0	3.0

技术商务资信评分明细表

8	技术	投标人针对采购需求内容（（1）渠道接入能力；（2）接入渠道管理；（3）客户信息管理）所作出的承诺，承诺函满足采购需求且内容完整的每一项得1分，不满足或不提供承诺的不得分。 证明材料：提供相应承诺函（承诺函格式自拟）	0-3	3.0	3.0	3.0
9	技术	投标人所提供的在线客服机器人方案，与采购需求内容（①客服机器人需提供全天7*24小时不间断服务，工作时间访客可转入人工客服；②系统建立问答知识库，以常见问题以及对应答案为内容，可进行更新维护；③系统支持自定义模型，语义识别，多轮对话等）的吻合契合程度。方案合理可行，符合采购需求的每一项得2分，存在欠缺的得1分，不合理或未提供方案的不得分，最多得6分。 证明材料：提供上述各方案	0-6	4.0	5.0	3.0
10	技术	投标人所提供的AIGC智能客服机器人体验方案，与采购需求内容（①AI智能问答：7*24小时智能在线问答，提供知识库范围内问答；②知识库维护，包括知识库上传和维护，如遇知识库紧急更新的情况；③供应商评估后反馈更新时间，如更新时间过长，AIGC智能客服机器人针对更新问题引导至人工客服）的吻合契合程度。方案合理可行，符合采购需求的每一项得2分，存在欠缺的得1分，不合理或未提供方案的不得分，最多得6分。 证明材料：提供AIGC智能客服机器人体验方案	0-6	4.0	5.0	3.0
11	技术	投标人所提供的在线视频和管理员手机端方案，与采购需求内容的吻合契合程度。方案合理可行，符合采购需求的每一项得2分，存在欠缺的得1分，不合理或未提供方案的不得分，最多得4分。 证明材料：提供在线视频方案和管理员手机端方案	0-4	2.0	4.0	1.0
12	商务	投标人针对本项目提供的服务人员承诺：①人数（坐席人员总数不少于10人，其中管理人员1人）；②坐席人员年龄（45周岁以下）；③学历（大专及以上学历）；④工作经验（1年及以上工作经验）；⑤统一着装、仪容仪表，承诺函内容满足采购需求的每一项得2分，承诺内容有缺漏项/不满足/不提供的均不得分。 证明材料：提供承诺	0-10	10.0	10.0	10.0
13	商务	投标人所提供的坐席服务内容方案，与采购需求服务内容（①负责各渠道的咨询、建议、投诉、举报接收、登记、分类、核实、办结归档、沟通等；②对重大紧急突发信息接收、传递、报送和跟踪；③按月提交服务工作报告，按年总结项目服务情况，完成其他业务工作要求）的吻合契合程度。方案合理可行，符合采购需求的每一项得2分，存在欠缺的得1分，不合理或未提供方案的不得分，最多得6分。 证明材料：提供坐席服务内容方案	0-6	5.0	6.0	5.0
14	商务	投标人所提供的人员管理方案，与采购需求服务内容（①薪酬管理；②录用制度和标准；③岗位考核；④绩效考核；⑤表彰奖励制度）的吻合契合程度。方案合理可行，符合采购需求的每一项得2分，存在欠缺的得1分，不合理或未提供方案的不得分，最多得10分。 证明材料：提供人员管理方案	0-10	8.0	9.0	7.0
15	商务	项目实施方案：①提供科学、合理、可操作的项目整体实施方案；②项目合理的实施计划进度；③项目有效的实施保障措施。根据供应商提供的方案能否满足采购需求判定评分，方案完整合理视为符合要求，每一项全部符合的得2分，部分符合的得1分，未提供或不符合的不得分，共6分。 证明材料：提供实施方案	0-6	4.0	5.0	4.0

技术商务资信评分明细表

16	商务	投标人提出的岗位培训内容,包括①培训目的;②培训计划。方案完整清晰合理的,每符合一项得1分,最高得4分,未提供或不合理的不得分。 证明材料:提供岗位培训方案	0-4	1.0	2.0	1.0
17	商务	投标人提出的员工福利内容,包括①建立员工之家和党团组织;②心理辅导;③工作制服;方案完整清晰合理的,每符合一项得1分,最高得3分,未提供或不合理的不得分。 证明材料:提供员工福利方案	0-3	2.0	2.0	1.0
18	商务	投标人承诺提供全年工作日9:00-21:00;非工作日9:00-17:00的坐席服务,承诺内容符合要求的得4分,不提供或不符合的不得分。 证明材料:提供承诺(承诺函格式自拟)	0-4	4.0	4.0	4.0
合计			0-90	62.0	82.0	58.0

专家(签名):

技术商务评分明细（陈瑶）

项目名称：公积金在线客服建设项目（THZB-24JA18102）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州品行康养智能科技有限公司	浙江华数广电网络股份有限公司	杭州和熙网络科技有限公司
1	商务	投标人具有有效期内的ISO 9001质量管理体系认证证书、ISO 27001信息安全管理体系认证证书、ISO 20000信息技术服务管理体系认证证书各得1分； 证明材料：提供有效期内的盖章复印件和“全国认证认可信息公共服务平台”查询网页截图，否则不得分。3	0-3	0.0	3.0	0.0
2	商务	业绩案例：截止投标时间近三年，投标人承担类似项目实施的成功经验情况。每个案例（以用户验收报告时间为准）得0.5分，最高得1分。以分包方式履行政府采购合同的，还需提供该项目采购方同意分包的证明材料；如投标人提供的合同复印件等实施项目证明材料与投标主体无关或违规转包分包的，评标委员会将进行扣分直至认定投标无效。 证明材料：合同复印件，不提供不得分。	0-1	0.5	1.0	0.0
3	技术	投标总体方案（包括①对项目背景的解读；②项目建设原则；③标准规范；④系统构架、技术线路等）的科学性、合理性、完整性、可操作性等方面与项目实际需求的满足情况。方案目标清晰、合理完整的每项得2分，清晰但较为合理完整的得1分，不符合或有重大偏差的得0分。最高8分。 证明材料：提供项目总体方案。	0-8	6.0	7.0	6.0
4	技术	投标人对①本项目重点难点的理解和阐述；②对现状和需求的理解程度。从合理性、先进性、可行性和实用性等方面评分，符合采购需求的每项得2分，阐述合理，但部分符合采购需求的得1分，不符合或有重大偏差的得0分。最高4分。 证明材料：提供重点难点方案	0-4	3.0	4.0	3.0
5	技术	投标人所提供的在线客服功能方案，与采购需求内容（①业务分类管理；②敏感词管理；③快捷回复；④操作权限管理）的吻合契合程度。方案合理可行，符合采购需求的每一项得1分，存在欠缺的得0.5分，不合理或未提供方案的不得分，最多得4分。 证明材料：提供在线客服功能方案	0-4	3.5	3.5	3.0
6	技术	投标人所提供的会话能力管理方案，与采购需求内容（①访客会话；②会话管理）的吻合契合程度。方案合理可行，符合采购需求的每一项得2分，存在欠缺的得1分，不合理或未提供方案的不得分，最多得4分。 证明材料：提供会话能力管理方案	0-4	3.0	3.5	2.0
7	技术	投标人所提供的其他方案，与采购需求内容（①留言功能、质检管理；②知识库管理、智能辅助；③客户信息管理、报表系统；④转办单管理、不满意件管理）的吻合契合程度。方案合理可行，符合采购需求的每一项得1分，存在欠缺的得0.5分，不合理或未提供方案的不得分，最多得4分。 证明材料：提供上述各方案	0-4	3.5	3.5	3.0

技术商务资信评分明细表

8	技术	投标人针对采购需求内容（（1）渠道接入能力；（2）接入渠道管理；（3）客户信息管理）所作出的承诺，承诺函满足采购需求且内容完整的每一项得1分，不满足或不提供承诺的不得分。 证明材料：提供相应承诺函（承诺函格式自拟）	0-3	3.0	3.0	3.0
9	技术	投标人所提供的在线客服机器人方案，与采购需求内容（①客服机器人需提供全天7*24小时不间断服务，工作时间访客可转入人工客服；②系统建立问答知识库，以常见问题以及对应答案为内容，可进行更新维护；③系统支持自定义模型，语义识别，多轮对话等）的吻合契合程度。方案合理可行，符合采购需求的每一项得2分，存在欠缺的得1分，不合理或未提供方案的不得分，最多得6分。 证明材料：提供上述各方案	0-6	5.0	6.0	5.0
10	技术	投标人所提供的AIGC智能客服机器人体验方案，与采购需求内容（①AI智能问答：7*24小时智能在线问答，提供知识库范围内问答；②知识库维护，包括知识库上传和维护，如遇知识库紧急更新的情况；③供应商评估后反馈更新时间，如更新时间过长，AIGC智能客服机器人针对更新问题引导至人工客服）的吻合契合程度。方案合理可行，符合采购需求的每一项得2分，存在欠缺的得1分，不合理或未提供方案的不得分，最多得6分。 证明材料：提供AIGC智能客服机器人体验方案	0-6	4.0	5.5	4.0
11	技术	投标人所提供的在线视频和管理员手机端方案，与采购需求内容的吻合契合程度。方案合理可行，符合采购需求的每一项得2分，存在欠缺的得1分，不合理或未提供方案的不得分，最多得4分。 证明材料：提供在线视频方案和管理员手机端方案	0-4	3.0	3.5	3.0
12	商务	投标人针对本项目提供的服务人员承诺：①人数（坐席人员总数不少于10人，其中管理人员1人）；②坐席人员年龄（45周岁以下）；③学历（大专及以上学历）；④工作经验（1年及以上工作经验）；⑤统一着装、仪容仪表，承诺函内容满足采购需求的每一项得2分，承诺内容有缺漏项/不满足/不提供的均不得分。 证明材料：提供承诺	0-10	10.0	10.0	10.0
13	商务	投标人所提供的坐席服务内容方案，与采购需求服务内容（①负责各渠道的咨询、建议、投诉、举报接收、登记、分类、核实、办结归档、沟通等；②对重大紧急突发信息接收、传递、报送和跟踪；③按月提交服务工作报告，按年总结项目服务情况，完成其他业务工作要求）的吻合契合程度。方案合理可行，符合采购需求的每一项得2分，存在欠缺的得1分，不合理或未提供方案的不得分，最多得6分。 证明材料：提供坐席服务内容方案	0-6	4.0	6.0	4.0
14	商务	投标人所提供的人员管理方案，与采购需求服务内容（①薪酬管理；②录用制度和标准；③岗位考核；④绩效考核；⑤表彰奖励制度）的吻合契合程度。方案合理可行，符合采购需求的每一项得2分，存在欠缺的得1分，不合理或未提供方案的不得分，最多得10分。 证明材料：提供人员管理方案	0-10	8.0	9.5	8.0
15	商务	项目实施方案：①提供科学、合理、可操作的项目整体实施方案；②项目合理的实施计划进度；③项目有效的实施保障措施。根据供应商提供的方案能否满足采购需求判定评分，方案完整合理视为符合要求，每一项全部符合的得2分，部分符合的得1分，未提供或不符合的不得分，共6分。 证明材料：提供实施方案	0-6	5.0	6.0	5.0

技术商务资信评分明细表

16	商务	投标人提出的岗位培训内容,包括①培训目的;②培训计划。方案完整清晰合理的,每符合一项得1分,最高得4分,未提供或不合理的不得分。 证明材料:提供岗位培训方案	0-4	1.5	1.5	1.0
17	商务	投标人提出的员工福利内容,包括①建立员工之家和党团组织;②心理辅导;③工作制服;方案完整清晰合理的,每符合一项得1分,最高得3分,未提供或不合理的不得分。 证明材料:提供员工福利方案	0-3	3.0	3.0	2.5
18	商务	投标人承诺提供全年工作日9:00-21:00;非工作日9:00-17:00的坐席服务,承诺内容符合要求的得4分,不提供或不符合的不得分。 证明材料:提供承诺(承诺函格式自拟)	0-4	4.0	4.0	4.0
合计			0-90	70.0	83.5	66.5

专家(签名):