

技术商务评分明细（专家1）

项目名称：长兴县12345热线平台建设维保、改扩建系统集成维保及话务外包服务项目（HYCX-2023-T032）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	湖州华晨电子工程有限公司	浙江中通通信有限公司	中国电信股份有限公司湖州分公司、中国电信股份有限公司湖州分公司、浙江慧源科技信息有限公司（联合体）
1	商务	<p>1、项目负责人同时具有信息安全管理（高级）专项技术证书、大数据分析认证证书、ITSS IT服务项目经理证书，全部满足得6分，缺一项得3分，缺二项得1分，不提供不得分。</p> <p>2、热线经理同时具有助理社会工作师证、助理呼叫服务师得4分，缺一项得2分，不提供不得分。</p> <p>3、运营服务团队成员（除项目负责人、热线经理外）具有一级企业人力资源管理师、三级心理咨询师、一级企业培训师、一级劳动关系协调员、售后服务管理师，信息系统运行管理员，每人每证得1分，提供相关证书最高得6分。注：同一人具有多项证书的仅计一个证书。以上人员必须是投标人（联合体投标的指牵头人）的在职员工，提供相关证书及近3个月任意一月社保证明复印件或扫描件加盖投标人公章，不提供不得分。</p>	0-16	0.0	0.0	16.0
2	商务	<p>1、供应商（联合体投标的指牵头人）具有有效的ISO45001职业健康安全管理体系认证的，得2分；</p> <p>2、供应商（联合体投标的指牵头人）具有有效的ISO20000信息技术服务管理体系认证的，得2分；</p> <p>3、供应商（联合体投标的指牵头人）具有有效期内的ITSS信息技术符合性证书的，得2分；</p> <p>4、供应商（联合体投标的指牵头人）具有有效期内的GB/T27922-2011商品售后服务评价体系五星级认证证书的，得2分；</p> <p>5、供应商（联合体投标的指牵头人）具有有效的ISO27701隐私信息管理体系认证的，得2分；</p> <p>注：提供证书扫描件加盖公章，不提供不得分。</p>	0-10	0.0	6.0	10.0
3	商务	<p>供应商（联合体投标的指牵头人）自2020年1月1日以来具有类似项目业绩的每个得1分，最高1分。</p> <p>证明材料：提供合同复印件，时间以合同签订时间为准，不提供不得分。</p>	0-1	0.0	1.0	1.0
4	商务	<p>投标人（联合体投标的指牵头人）在运营政务热线类项目中协助12345政府阳光热线中心获得过市级政府机关及以上团队荣誉，每提供一个得1分，累计最高得3分。</p> <p>注：提供证明材料，不提供不得分。</p>	0-3	0.0	0.0	3.0
5	商务	<p>采购内容及需求中，标★的条款，每一项负偏离，扣1分，扣完为止。其他指标产生负偏离的每一项扣0.5分，扣完为止。</p> <p>说明：采购内容及需求中的内容须全部满足，未能全部满足条款内容的，视作该项条款负偏离。</p>	0-11	11.0	11.0	11.0

6	技术	<p>1、根据投标人提供的完整、科学、合理的集成方案，包括云呼叫平台、智能语音导航系统、工单录入系统、网络架构、数据对接等与本项目相关模块的集成和综合功能方案进行打分。</p> <p>①方案完整，考虑细致周全，具有本项目针对性的得7分；</p> <p>②方案较完整，考虑较细致全面，具有一定的针对性的得5分；</p> <p>③方案及项目整体方案模糊，全面性、针对性差的得3分。</p> <p>未提供方案的，得0分。</p> <p>2、对投标人提供的平台软件（见具体要求清单）进行需求符合性评分：</p> <p>1）呼叫中心系统、2）热线实时监控系统、3）领导接听应用系统。</p> <p>投标人提供的平台软件功能符合项目需求，充分满足要求（满足3个模块功能的），可确保业务顺利实施的，得7分；投标人提供的平台软件功能基本符合项目需求，部分模块需后期定制开发的（满足2个及以上模块功能的），得5分；投标人提供的平台软件功能大部分不符合项目需求（仅满足1个及以下模块功能的），其他需后期定制开发的，得3分。</p>	0-14	9.0	10.0	12.0
7	技术	<p>根据投标人的整体运营服务方案，重点包括：</p> <p>1、运营团队的组成和管理、与中心的配合方式、服务期的需求响应时限、对中心运营考核办法的响应、日常的培训方案等，得0-3分；</p> <p>2、运营期间的应急措施：系统运行过程的应急措施保障方案等。进行综合打分，得0-2分；</p>	0-5	3.0	3.0	4.0
8	商务	<p>针对本次项目的技术难点、风险，供应商能够提出解决项目难题、规避项目风险的合理化建议，每条得1分，最高得2分。</p>	0-2	1.0	1.0	2.0
9	商务	<p>演示内容如下：</p> <p>1、具备来电、去电、转接、三方通话等话务功能（无须实际拨打电话）；演示功能完整、操作流畅得3分，演示功能不完整或操作不流畅得1分，无演示内容不得分。</p> <p>2、具有历史来电查看及重点来电提醒功能；演示功能完整、操作流畅得3分，演示功能不完整或操作不流畅得1分，无演示内容不得分。</p> <p>3、具有来电工单登记功能，对各类政务来电进行登记、编辑、提交等，实现工单与呼叫中心录音自动关联；进行知识库检索，通过关键字及时查询群众咨询的问题；演示功能完整、操作流畅得3分，演示功能不完整或操作不流畅得1分，无演示内容不得分。</p> <p>4、具有12345平台与110接警平台实现工单信息互通功能，能受理110接警平台推送至12345平台的工单，并反馈工单处理情况；演示功能完整、操作流畅得3分，演示功能不完整或操作不流畅得1分，无演示内容不得分。</p> <p>5、具有座席实时监控，实现话务主管或值班长可以对话务员进行强插、强拆、监听、拦截、强制签出、强制示忙、强制示闲等功能；演示功能完整、操作流畅得3分，演示功能不完整或操作不流畅得1分，无演示内容不得分。</p> <p>6、话务数据统计功能演示，展示热线话务报表、话务员工作统计表、实时接听情况统计等功能；演示功能完整、操作流畅得3分，演示功能不完整或操作不流畅得1分，无演示内容不得分。</p> <p>现场演示或提供演示视频，无演示不得分。</p>	0-18	0.0	0.0	16.0
合计			0-80	24.0	32.0	75.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家2）

项目名称：长兴县12345热线平台建设维保、改扩建系统集成维保及话务外包服务项目（HYCX-2023-T032）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	湖州华晨电子工程有限公司	浙江中通通信有限公司	中国电信股份有限公司湖州分公司、中国电信股份有限公司湖州分公司、浙江慧源科技信息有限公司（联合体）
1	商务	<p>1、项目负责人同时具有信息安全管理（高级）专项技术证书、大数据分析认证证书、ITSS IT服务项目经理证书，全部满足得6分，缺一项得3分，缺二项得1分，不提供不得分。</p> <p>2、热线经理同时具有助理社会工作师证、助理呼叫服务师得4分，缺一项得2分，不提供不得分。</p> <p>3、运营服务团队成员（除项目负责人、热线经理外）具有一级企业人力资源管理师、三级心理咨询师、一级企业培训师、一级劳动关系协调员、售后服务管理师，信息系统运行管理员，每人每证得1分，提供相关证书最高得6分。注：同一人具有多项证书的仅计一个证书。以上人员必须是投标人（联合体投标的指牵头人）的在职员工，提供相关证书及近3个月任意一月社保证明复印件或扫描件加盖投标人公章，不提供不得分。</p>	0-16	0.0	0.0	16.0
2	商务	<p>1、供应商（联合体投标的指牵头人）具有有效的ISO45001职业健康安全管理体系认证的，得2分；</p> <p>2、供应商（联合体投标的指牵头人）具有有效的ISO20000信息技术服务管理体系认证的，得2分；</p> <p>3、供应商（联合体投标的指牵头人）具有有效期内的ITSS信息技术符合性证书的，得2分；</p> <p>4、供应商（联合体投标的指牵头人）具有有效期内的GB/T27922-2011商品售后服务评价体系五星级认证证书的，得2分；</p> <p>5、供应商（联合体投标的指牵头人）具有有效的ISO27701隐私信息管理体系认证的，得2分；</p> <p>注：提供证书扫描件加盖公章，不提供不得分。</p>	0-10	0.0	6.0	10.0
3	商务	<p>供应商（联合体投标的指牵头人）自2020年1月1日以来具有类似项目业绩的每个得1分，最高1分。</p> <p>证明材料：提供合同复印件，时间以合同签订时间为准，不提供不得分。</p>	0-1	0.0	1.0	1.0
4	商务	<p>投标人（联合体投标的指牵头人）在运营政务热线类项目中协助12345政府阳光热线中心获得过市级政府机关及以上团队荣誉，每提供一个得1分，累计最高得3分。</p> <p>注：提供证明材料，不提供不得分。</p>	0-3	0.0	0.0	3.0
5	商务	<p>采购内容及需求中，标★的条款，每一项负偏离，扣1分，扣完为止。其他指标产生负偏离的每一项扣0.5分，扣完为止。</p> <p>说明：采购内容及需求中的内容须全部满足，未能全部满足条款内容的，视作该项条款负偏离。</p>	0-11	11.0	11.0	11.0

6	技术	<p>1、根据投标人提供的完整、科学、合理的集成方案，包括云呼叫平台、智能语音导航系统、工单录入系统、网络架构、数据对接等与本项目相关模块的集成和综合功能方案进行打分。</p> <p>①方案完整，考虑细致周全，具有本项目针对性的得7分；</p> <p>②方案较完整，考虑较细致全面，具有一定的针对性的得5分；</p> <p>③方案及项目整体方案模糊，全面性、针对性差的得3分。</p> <p>未提供方案的，得0分。</p> <p>2、对投标人提供的平台软件（见具体要求清单）进行需求符合性评分：</p> <p>1）呼叫中心系统、2）热线实时监控系统、3）领导接听应用系统。</p> <p>投标人提供的平台软件功能符合项目需求，充分满足要求（满足3个模块功能的），可确保业务顺利实施的，得7分；投标人提供的平台软件功能基本符合项目需求，部分模块需后期定制开发的（满足2个及以上模块功能的），得5分；投标人提供的平台软件功能大部分不符合项目需求（仅满足1个及以下模块功能的），其他需后期定制开发的，得3分。</p>	0-14	10.0	8.0	13.0
7	技术	<p>根据投标人的整体运营服务方案，重点包括：</p> <p>1、运营团队的组成和管理、与中心的配合方式、服务期的需求响应时限、对中心运营考核办法的响应、日常的培训方案等，得0-3分；</p> <p>2、运营期间的应急措施：系统运行过程的应急措施保障方案等。进行综合打分，得0-2分；</p>	0-5	5.0	4.0	4.0
8	商务	<p>针对本次项目的技术难点、风险，供应商能够提出解决项目难题、规避项目风险的合理化建议，每条得1分，最高得2分。</p>	0-2	1.0	2.0	2.0
9	商务	<p>演示内容如下：</p> <p>1、具备来电、去电、转接、三方通话等话务功能（无须实际拨打电话）；演示功能完整、操作流畅得3分，演示功能不完整或操作不流畅得1分，无演示内容不得分。</p> <p>2、具有历史来电查看及重点来电提醒功能；演示功能完整、操作流畅得3分，演示功能不完整或操作不流畅得1分，无演示内容不得分。</p> <p>3、具有来电工单登记功能，对各类政务来电进行登记、编辑、提交等，实现工单与呼叫中心录音自动关联；进行知识库检索，通过关键字及时查询群众咨询的问题；演示功能完整、操作流畅得3分，演示功能不完整或操作不流畅得1分，无演示内容不得分。</p> <p>4、具有12345平台与110接警平台实现工单信息互通功能，能受理110接警平台推送至12345平台的工单，并反馈工单处理情况；演示功能完整、操作流畅得3分，演示功能不完整或操作不流畅得1分，无演示内容不得分。</p> <p>5、具有座席实时监控，实现话务主管或值班长可以对话务员进行强插、强拆、监听、拦截、强制签出、强制示忙、强制示闲等功能；演示功能完整、操作流畅得3分，演示功能不完整或操作不流畅得1分，无演示内容不得分。</p> <p>6、话务数据统计功能演示，展示热线话务报表、话务员工作统计表、实时接听情况统计等功能；演示功能完整、操作流畅得3分，演示功能不完整或操作不流畅得1分，无演示内容不得分。</p> <p>现场演示或提供演示视频，无演示不得分。</p>	0-18	0.0	0.0	16.0
合计			0-80	27.0	32.0	76.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家3）

项目名称：长兴县12345热线平台建设维保、改扩建系统集成维保及话务外包服务项目（HYCX-2023-T032）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	湖州华晨电子工程有限公司	浙江中通通信有限公司	中国电信股份有限公司湖州分公司、中国电信股份有限公司湖州分公司、浙江慧源科技信息有限公司（联合体）
1	商务	<p>1、项目负责人同时具有信息安全管理（高级）专项技术证书、大数据分析认证证书、ITSS IT服务项目经理证书，全部满足得6分，缺一项得3分，缺二项得1分，不提供不得分。</p> <p>2、热线经理同时具有助理社会工作者证、助理呼叫服务师得4分，缺一项得2分，不提供不得分。</p> <p>3、运营服务团队成员（除项目负责人、热线经理外）具有一级企业人力资源管理师、三级心理咨询师、一级企业培训师、一级劳动关系协调员、售后服务管理师，信息系统运行管理员，每人每证得1分，提供相关证书最高得6分。注：同一人具有多项证书的仅计一个证书。以上人员必须是投标人（联合体投标的指牵头人）的在职员工，提供相关证书及近3个月任意一月社保证明复印件或扫描件加盖投标人公章，不提供不得分。</p>	0-16	0.0	0.0	16.0
2	商务	<p>1、供应商（联合体投标的指牵头人）具有有效的ISO45001职业健康安全管理体系认证的，得2分；</p> <p>2、供应商（联合体投标的指牵头人）具有有效的ISO20000信息技术服务管理体系认证的，得2分；</p> <p>3、供应商（联合体投标的指牵头人）具有有效期内的ITSS信息技术符合性证书的，得2分；</p> <p>4、供应商（联合体投标的指牵头人）具有有效期内的GB/T27922-2011商品售后服务评价体系五星级认证证书的，得2分；</p> <p>5、供应商（联合体投标的指牵头人）具有有效的ISO27701隐私信息管理体系认证的，得2分；</p> <p>注：提供证书扫描件加盖公章，不提供不得分。</p>	0-10	0.0	6.0	10.0
3	商务	<p>供应商（联合体投标的指牵头人）自2020年1月1日以来具有类似项目业绩的每个得1分，最高1分。</p> <p>证明材料：提供合同复印件，时间以合同签订时间为准，不提供不得分。</p>	0-1	0.0	1.0	1.0
4	商务	<p>投标人（联合体投标的指牵头人）在运营政务热线类项目中协助12345政府阳光热线中心获得过市级政府机关及以上团队荣誉，每提供一个得1分，累计最高得3分。</p> <p>注：提供证明材料，不提供不得分。</p>	0-3	0.0	0.0	3.0
5	商务	<p>采购内容及需求中，标★的条款，每一项负偏离，扣1分，扣完为止。其他指标产生负偏离的每一项扣0.5分，扣完为止。</p> <p>说明：采购内容及需求中的内容须全部满足，未能全部满足条款内容的，视作该项条款负偏离。</p>	0-11	11.0	11.0	11.0

6	技术	<p>1、根据投标人提供的完整、科学、合理的集成方案，包括云呼叫平台、智能语音导航系统、工单录入系统、网络架构、数据对接等与本项目相关模块的集成和综合功能方案进行打分。</p> <p>①方案完整，考虑细致周全，具有本项目针对性的得7分；</p> <p>②方案较完整，考虑较细致全面，具有一定的针对性的得5分；</p> <p>③方案及项目整体方案模糊，全面性、针对性差的得3分。</p> <p>未提供方案的，得0分。</p> <p>2、对投标人提供的平台软件（见具体要求清单）进行需求符合性评分：</p> <p>1) 呼叫中心系统、2) 热线实时监控系統、3) 领导接听应用系统。</p> <p>投标人提供的平台软件功能符合项目需求，充分满足要求（满足3个模块功能的），可确保业务顺利实施的，得7分；投标人提供的平台软件功能基本符合项目需求，部分模块需后期定制开发的（满足2个及以上模块功能的），得5分；投标人提供的平台软件功能大部分不符合项目需求（仅满足1个及以下模块功能的），其他需后期定制开发的，得3分。</p>	0-14	10.0	10.0	14.0
7	技术	<p>根据投标人的整体运营服务方案，重点包括：</p> <p>1、运营团队的组成和管理、与中心的配合方式、服务期的需求响应时限、对中心运营考核办法的响应、日常的培训方案等，得0-3分；</p> <p>2、运营期间的应急措施：系统运行过程的应急措施保障方案等。进行综合打分，得0-2分；</p>	0-5	3.0	3.0	4.0
8	商务	<p>针对本次项目的技术难点、风险，供应商能够提出解决项目难题、规避项目风险的合理化建议，每条得1分，最高得2分。</p>	0-2	1.0	2.0	2.0
9	商务	<p>演示内容如下：</p> <p>1、具备来电、去电、转接、三方通话等话务功能（无须实际拨打电话）；演示功能完整、操作流畅得3分，演示功能不完整或操作不流畅得1分，无演示内容不得分。</p> <p>2、具有历史来电查看及重点来电提醒功能；演示功能完整、操作流畅得3分，演示功能不完整或操作不流畅得1分，无演示内容不得分。</p> <p>3、具有来电工单登记功能，对各类政务来电进行登记、编辑、提交等，实现工单与呼叫中心录音自动关联；进行知识库检索，通过关键字及时查询群众咨询的问题；演示功能完整、操作流畅得3分，演示功能不完整或操作不流畅得1分，无演示内容不得分。</p> <p>4、具有12345平台与110接警平台实现工单信息互通功能，能受理110接警平台推送至12345平台的工单，并反馈工单处理情况；演示功能完整、操作流畅得3分，演示功能不完整或操作不流畅得1分，无演示内容不得分。</p> <p>5、具有座席实时监控，实现话务主管或值班长可以对话务员进行强插、强拆、监听、拦截、强制签出、强制示忙、强制示闲等功能；演示功能完整、操作流畅得3分，演示功能不完整或操作不流畅得1分，无演示内容不得分。</p> <p>6、话务数据统计功能演示，展示热线话务报表、话务员工作统计表、实时接听情况统计等功能；演示功能完整、操作流畅得3分，演示功能不完整或操作不流畅得1分，无演示内容不得分。</p> <p>现场演示或提供演示视频，无演示不得分。</p>	0-18	0.0	0.0	16.0
合计			0-80	25.0	33.0	77.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家4）

项目名称：长兴县12345热线平台建设维保、改扩建系统集成维保及话务外包服务项目（HYCX-2023-T032）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	湖州华晨电子工程有限公司	浙江中通通信有限公司	中国电信股份有限公司湖州分公司、中国电信股份有限公司湖州分公司、浙江慧源科技信息有限公司（联合体）
1	商务	<p>1、项目负责人同时具有信息安全管理（高级）专项技术证书、大数据分析认证证书、ITSS IT服务项目经理证书，全部满足得6分，缺一项得3分，缺二项得1分，不提供不得分。</p> <p>2、热线经理同时具有助理社会工作者证、助理呼叫服务师得4分，缺一项得2分，不提供不得分。</p> <p>3、运营服务团队成员（除项目负责人、热线经理外）具有一级企业人力资源管理师、三级心理咨询师、一级企业培训师、一级劳动关系协调员、售后服务管理师，信息系统运行管理员，每人每证得1分，提供相关证书最高得6分。注：同一人具有多项证书的仅计一个证书。以上人员必须是投标人（联合体投标的指牵头人）的在职员工，提供相关证书及近3个月任意一月社保证明复印件或扫描件加盖投标人公章，不提供不得分。</p>	0-16	0.0	0.0	16.0
2	商务	<p>1、供应商（联合体投标的指牵头人）具有有效的ISO45001职业健康安全管理体系认证的，得2分；</p> <p>2、供应商（联合体投标的指牵头人）具有有效的ISO20000信息技术服务管理体系认证的，得2分；</p> <p>3、供应商（联合体投标的指牵头人）具有有效期内的ITSS信息技术符合性证书的，得2分；</p> <p>4、供应商（联合体投标的指牵头人）具有有效期内的GB/T27922-2011商品售后服务评价体系五星级认证证书的，得2分；</p> <p>5、供应商（联合体投标的指牵头人）具有有效的ISO27701隐私信息管理体系认证的，得2分；</p> <p>注：提供证书扫描件加盖公章，不提供不得分。</p>	0-10	0.0	6.0	10.0
3	商务	<p>供应商（联合体投标的指牵头人）自2020年1月1日以来具有类似项目业绩的每个得1分，最高1分。</p> <p>证明材料：提供合同复印件，时间以合同签订时间为准，不提供不得分。</p>	0-1	0.0	1.0	1.0
4	商务	<p>投标人（联合体投标的指牵头人）在运营政务热线类项目中协助12345政府阳光热线中心获得过市级政府机关及以上团队荣誉，每提供一个得1分，累计最高得3分。</p> <p>注：提供证明材料，不提供不得分。</p>	0-3	0.0	0.0	3.0
5	商务	<p>采购内容及需求中，标★的条款，每一项负偏离，扣1分，扣完为止。其他指标产生负偏离的每一项扣0.5分，扣完为止。</p> <p>说明：采购内容及需求中的内容须全部满足，未能全部满足条款内容的，视作该项条款负偏离。</p>	0-11	11.0	11.0	11.0

6	技术	<p>1、根据投标人提供的完整、科学、合理的集成方案，包括云呼叫平台、智能语音导航系统、工单录入系统、网络架构、数据对接等与本项目相关模块的集成和综合功能方案进行打分。</p> <p>①方案完整，考虑细致周全，具有本项目针对性的得7分；</p> <p>②方案较完整，考虑较细致全面，具有一定的针对性的得5分；</p> <p>③方案及项目整体方案模糊，全面性、针对性差的得3分。</p> <p>未提供方案的，得0分。</p> <p>2、对投标人提供的平台软件（见具体要求清单）进行需求符合性评分：</p> <p>1) 呼叫中心系统、2) 热线实时监控系统、3) 领导接听应用系统。</p> <p>投标人提供的平台软件功能符合项目需求，充分满足要求（满足3个模块功能的），可确保业务顺利实施的，得7分；投标人提供的平台软件功能基本符合项目需求，部分模块需后期定制开发的（满足2个及以上模块功能的），得5分；投标人提供的平台软件功能大部分不符合项目需求（仅满足1个及以下模块功能的），其他需后期定制开发的，得3分。</p>	0-14	10.0	12.0	14.0
7	技术	<p>根据投标人的整体运营服务方案，重点包括：</p> <p>1、运营团队的组成和管理、与中心的配合方式、服务期的需求响应时限、对中心运营考核办法的响应、日常的培训方案等，得0-3分；</p> <p>2、运营期间的应急措施：系统运行过程的应急措施保障方案等。进行综合打分，得0-2分；</p>	0-5	4.0	4.0	4.0
8	商务	<p>针对本次项目的技术难点、风险，供应商能够提出解决项目难题、规避项目风险的合理化建议，每条得1分，最高得2分。</p>	0-2	1.0	2.0	2.0
9	商务	<p>演示内容如下：</p> <p>1、具备来电、去电、转接、三方通话等话务功能（无须实际拨打电话）；演示功能完整、操作流畅得3分，演示功能不完整或操作不流畅得1分，无演示内容不得分。</p> <p>2、具有历史来电查看及重点来电提醒功能；演示功能完整、操作流畅得3分，演示功能不完整或操作不流畅得1分，无演示内容不得分。</p> <p>3、具有来电工单登记功能，对各类政务来电进行登记、编辑、提交等，实现工单与呼叫中心录音自动关联；进行知识库检索，通过关键字及时查询群众咨询的问题；演示功能完整、操作流畅得3分，演示功能不完整或操作不流畅得1分，无演示内容不得分。</p> <p>4、具有12345平台与110接警平台实现工单信息互通功能，能受理110接警平台推送至12345平台的工单，并反馈工单处理情况；演示功能完整、操作流畅得3分，演示功能不完整或操作不流畅得1分，无演示内容不得分。</p> <p>5、具有座席实时监控，实现话务主管或值班长可以对话务员进行强插、强拆、监听、拦截、强制签出、强制示忙、强制示闲等功能；演示功能完整、操作流畅得3分，演示功能不完整或操作不流畅得1分，无演示内容不得分。</p> <p>6、话务数据统计功能演示，展示热线话务报表、话务员工作统计表、实时接听情况统计等功能；演示功能完整、操作流畅得3分，演示功能不完整或操作不流畅得1分，无演示内容不得分。</p> <p>现场演示或提供演示视频，无演示不得分。</p>	0-18	0.0	0.0	18.0
合计			0-80	26.0	36.0	79.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家5）

项目名称：长兴县12345热线平台建设维保、改扩建系统集成维保及话务外包服务项目（HYCX-2023-T032）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	湖州华晨电子工程有限公司	浙江中通通信有限公司	中国电信股份有限公司湖州分公司、中国电信股份有限公司湖州分公司、浙江慧源科技信息有限公司（联合体）
1	商务	<p>1、项目负责人同时具有信息安全管理（高级）专项技术证书、大数据分析认证证书、ITSS IT服务项目经理证书，全部满足得6分，缺一项得3分，缺二项得1分，不提供不得分。</p> <p>2、热线经理同时具有助理社会工作者证、助理呼叫服务师得4分，缺一项得2分，不提供不得分。</p> <p>3、运营服务团队成员（除项目负责人、热线经理外）具有一级企业人力资源管理人员、三级心理咨询师、一级企业培训师、一级劳动关系协调员、售后服务管理师，信息系统运行管理员，每人每证得1分，提供相关证书最高得6分。注：同一人具有多项证书的仅计一个证书。以上人员必须是投标人（联合体投标的指牵头人）的在职员工，提供相关证书及近3个月任意一月社保证明复印件或扫描件加盖投标人公章，不提供不得分。</p>	0-16	0.0	0.0	16.0
2	商务	<p>1、供应商（联合体投标的指牵头人）具有有效的ISO45001职业健康安全管理体系认证的，得2分；</p> <p>2、供应商（联合体投标的指牵头人）具有有效的ISO20000信息技术服务管理体系认证的，得2分；</p> <p>3、供应商（联合体投标的指牵头人）具有有效期内的ITSS信息技术符合性证书的，得2分；</p> <p>4、供应商（联合体投标的指牵头人）具有有效期内的GB/T27922-2011商品售后服务评价体系五星级认证证书的，得2分；</p> <p>5、供应商（联合体投标的指牵头人）具有有效的ISO27701隐私信息管理体系认证的，得2分；</p> <p>注：提供证书扫描件加盖公章，不提供不得分。</p>	0-10	0.0	6.0	10.0
3	商务	<p>供应商（联合体投标的指牵头人）自2020年1月1日以来具有类似项目业绩的每个得1分，最高1分。</p> <p>证明材料：提供合同复印件，时间以合同签订时间为准，不提供不得分。</p>	0-1	0.0	1.0	1.0
4	商务	<p>投标人（联合体投标的指牵头人）在运营政务热线类项目中协助12345政府阳光热线中心获得过市级政府机关及以上团队荣誉，每提供一个得1分，累计最高得3分。</p> <p>注：提供证明材料，不提供不得分。</p>	0-3	0.0	0.0	3.0
5	商务	<p>采购内容及需求中，标★的条款，每一项负偏离，扣1分，扣完为止。其他指标产生负偏离的每一项扣0.5分，扣完为止。</p> <p>说明：采购内容及需求中的内容须全部满足，未能全部满足条款内容的，视作该项条款负偏离。</p>	0-11	11.0	11.0	11.0

6	技术	<p>1、根据投标人提供的完整、科学、合理的集成方案，包括云呼叫平台、智能语音导航系统、工单录入系统、网络架构、数据对接等与本项目相关模块的集成和综合功能方案进行打分。</p> <p>①方案完整，考虑细致周全，具有本项目针对性的得7分；</p> <p>②方案较完整，考虑较细致全面，具有一定的针对性的得5分；</p> <p>③方案及项目整体方案模糊，全面性、针对性差的得3分。</p> <p>未提供方案的，得0分。</p> <p>2、对投标人提供的平台软件（见具体要求清单）进行需求符合性评分：</p> <p>1）呼叫中心系统、2）热线实时监控系统、3）领导接听应用系统。</p> <p>投标人提供的平台软件功能符合项目需求，充分满足要求（满足3个模块功能的），可确保业务顺利实施的，得7分；投标人提供的平台软件功能基本符合项目需求，部分模块需后期定制开发的（满足2个及以上模块功能的），得5分；投标人提供的平台软件功能大部分不符合项目需求（仅满足1个及以下模块功能的），其他需后期定制开发的，得3分。</p>	0-14	10.0	10.0	12.0
7	技术	<p>根据投标人的整体运营服务方案，重点包括：</p> <p>1、运营团队的组成和管理、与中心的配合方式、服务期的需求响应时限、对中心运营考核办法的响应、日常的培训方案等，得0-3分；</p> <p>2、运营期间的应急措施：系统运行过程的应急措施保障方案等。进行综合打分，得0-2分；</p>	0-5	3.0	3.0	4.0
8	商务	<p>针对本次项目的技术难点、风险，供应商能够提出解决项目难题、规避项目风险的合理化建议，每条得1分，最高得2分。</p>	0-2	1.0	2.0	2.0
9	商务	<p>演示内容如下：</p> <p>1、具备来电、去电、转接、三方通话等话务功能（无须实际拨打电话）；演示功能完整、操作流畅得3分，演示功能不完整或操作不流畅得1分，无演示内容不得分。</p> <p>2、具有历史来电查看及重点来电提醒功能；演示功能完整、操作流畅得3分，演示功能不完整或操作不流畅得1分，无演示内容不得分。</p> <p>3、具有来电工单登记功能，对各类政务来电进行登记、编辑、提交等，实现工单与呼叫中心录音自动关联；进行知识库检索，通过关键字及时查询群众咨询的问题；演示功能完整、操作流畅得3分，演示功能不完整或操作不流畅得1分，无演示内容不得分。</p> <p>4、具有12345平台与110接警平台实现工单信息互通功能，能受理110接警平台推送至12345平台的工单，并反馈工单处理情况；演示功能完整、操作流畅得3分，演示功能不完整或操作不流畅得1分，无演示内容不得分。</p> <p>5、具有座席实时监控，实现话务主管或值班长可以对话务员进行强插、强拆、监听、拦截、强制签出、强制示忙、强制示闲等功能；演示功能完整、操作流畅得3分，演示功能不完整或操作不流畅得1分，无演示内容不得分。</p> <p>6、话务数据统计功能演示，展示热线话务报表、话务员工作统计表、实时接听情况统计等功能；演示功能完整、操作流畅得3分，演示功能不完整或操作不流畅得1分，无演示内容不得分。</p> <p>现场演示或提供演示视频，无演示不得分。</p>	0-18	0.0	0.0	16.0
合计			0-80	25.0	33.0	75.0

专家（签名）：