

技术商务评分明细（专家1）

项目名称：浙江省信访局（本级）浙江省统一政务咨询投诉举报平台（省级政务服务热线）服务外包项目（ZZCG2023X-GK-115）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	中国电信股份有限公司浙江分公司	杭州天均科技有限公司	浙江聚米为谷信息科技有限公司
1	技术	呼叫中心坐席系统服务方案，具体要求详见招标需求。	0-12	11.0	6.0	3.0
2	技术	省级话务数据管理系统解决方案，具体要求详见招标需求。	0-22	21.0	13.0	12.0
3	技术	热线运营方案，具体要求详见招标需求。	0-10	9.0	7.0	7.0
4	技术	应急响应方案，提供的平台应满足突发性、跨区域大话务量的有效接入技术灾备保障功能，投标文件中应详细描述全省一体化应急响应方案，大话务量分散部署、居家办公、第二职场的部署方案，要求提供大话务量成功应急处理的案例证明材料。	0-10	9.0	6.0	6.0
5	技术	业务指标实现方案，应提供采购需求中要求的6项业务指标实现方案。不符合一项扣0.5分，扣完为止。	0-3	3.0	0.0	0.0
6	技术	实施方案，具体要求详见招标需求。	0-13	12.0	8.0	8.0
7	商务	项目组人员能力，具体要求详见招标需求。	0-9	9.0	0.0	0.0
8	商务	培训：需提供基本话务技能培训、业务技能培训方案由投标单位在投标文件中提供，如中标，须经采购单位确认后实施。	0-2	2.0	2.0	2.0
9	商务	项目配套设备：需提供满足项目服务要求的相关配套设备，包括项目配套软硬件设备等。	0-3	3.0	3.0	3.0
10	商务	公司技术力量情况，具体要求详见商务要求表。	0-5	5.0	0.0	3.0
11	商务	经验及业绩(类似项目开发成功案例)，具体要求详见商务要求表。	0-1	1.0	1.0	1.0
合计			0-90	85.0	46.0	45.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家2）

项目名称：浙江省信访局（本级）浙江省统一政务咨询投诉举报平台（省级政务服务热线）服务外包项目（ZZCG2023X-GK-115）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	中国电信股份有限公司浙江分公司	杭州天均科技有限公司	浙江聚米谷信息科技有限公司
1	技术	呼叫中心坐席系统服务方案，具体要求详见招标需求。	0-12	11.0	9.0	5.0
2	技术	省级话务数据管理系统解决方案，具体要求详见招标需求。	0-22	21.0	16.0	14.0
3	技术	热线运营方案，具体要求详见招标需求。	0-10	10.0	7.0	7.0
4	技术	应急响应方案，提供的平台应满足突发性、跨区域大话务量的有效接入技术灾备保障功能，投标文件中应详细描述全省一体化应急响应方案，大话务量分散部署、居家办公、第二职场的部署方案，要求提供大话务量成功应急处理的案例证明材料。	0-10	10.0	7.0	6.0
5	技术	业务指标实现方案，应提供采购需求中要求的6项业务指标实现方案。不符合一项扣0.5分，扣完为止。	0-3	3.0	0.0	0.0
6	技术	实施方案，具体要求详见招标需求。	0-13	12.0	7.0	6.0
7	商务	项目组人员能力，具体要求详见招标需求。	0-9	9.0	0.0	0.0
8	商务	培训：需提供基本话务技能培训、业务技能培训方案由投标单位在投标文件中提供，如中标，须经采购单位确认后实施。	0-2	2.0	1.0	1.0
9	商务	项目配套设备：需提供满足项目服务要求的相关配套设备，包括项目配套软硬件设备等。	0-3	3.0	3.0	3.0
10	商务	公司技术力量情况，具体要求详见商务要求表。	0-5	5.0	0.0	3.0
11	商务	经验及业绩(类似项目开发成功案例)，具体要求详见商务要求表。	0-1	1.0	1.0	1.0
合计			0-90	87.0	51.0	46.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家3）

项目名称：浙江省信访局（本级）浙江省统一政务咨询投诉举报平台（省级政务服务热线）服务外包项目（ZZCG2023X-GK-115）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	中国电信股份有限公司浙江分公司	杭州天均科技有限公司	浙江聚米谷信息科技有限公司
1	技术	呼叫中心坐席系统服务方案，具体要求详见招标需求。	0-12	11.0	7.0	5.0
2	技术	省级话务数据管理系统解决方案，具体要求详见招标需求。	0-22	21.0	19.0	17.0
3	技术	热线运营方案，具体要求详见招标需求。	0-10	9.0	7.0	7.0
4	技术	应急响应方案，提供的平台应满足突发性、跨区域大话务量的有效接入技术灾备保障功能，投标文件中应详细描述全省一体化应急响应方案，大话务量分散部署、居家办公、第二职场的部署方案，要求提供大话务量成功应急处理的案例证明材料。	0-10	9.0	7.0	6.0
5	技术	业务指标实现方案，应提供采购需求中要求的6项业务指标实现方案。不符合一项扣0.5分，扣完为止。	0-3	3.0	0.0	0.0
6	技术	实施方案，具体要求详见招标需求。	0-13	12.0	9.0	8.0
7	商务	项目组人员能力，具体要求详见招标需求。	0-9	9.0	0.0	0.0
8	商务	培训：需提供基本话务技能培训、业务技能培训方案由投标单位在投标文件中提供，如中标，须经采购单位确认后实施。	0-2	2.0	2.0	2.0
9	商务	项目配套设备：需提供满足项目服务要求的相关配套设备，包括项目配套软硬件设备等。	0-3	3.0	3.0	3.0
10	商务	公司技术力量情况，具体要求详见商务要求表。	0-5	5.0	0.0	3.0
11	商务	经验及业绩(类似项目开发成功案例)，具体要求详见商务要求表。	0-1	1.0	1.0	1.0
合计			0-90	85.0	55.0	52.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家4）

项目名称：浙江省信访局（本级）浙江省统一政务咨询投诉举报平台（省级政务服务热线）服务外包项目（ZZCG2023X-GK-115）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	中国电信股份有限公司浙江分公司	杭州天均科技有限公司	浙江聚米谷信息科技有限公司
1	技术	呼叫中心坐席系统服务方案，具体要求详见招标需求。	0-12	11.0	7.0	3.0
2	技术	省级话务数据管理系统解决方案，具体要求详见招标需求。	0-22	20.0	17.0	16.0
3	技术	热线运营方案，具体要求详见招标需求。	0-10	9.0	6.0	5.0
4	技术	应急响应方案，提供的平台应满足突发性、跨区域大话务量的有效接入技术灾备保障功能，投标文件中应详细描述全省一体化应急响应方案，大话务量分散部署、居家办公、第二职场的部署方案，要求提供大话务量成功应急处理的案例证明材料。	0-10	9.0	6.0	5.0
5	技术	业务指标实现方案，应提供采购需求中要求的6项业务指标实现方案。不符合一项扣0.5分，扣完为止。	0-3	3.0	0.0	0.0
6	技术	实施方案，具体要求详见招标需求。	0-13	12.0	9.0	9.0
7	商务	项目组人员能力，具体要求详见招标需求。	0-9	9.0	0.0	0.0
8	商务	培训：需提供基本话务技能培训、业务技能培训方案由投标单位在投标文件中提供，如中标，须经采购单位确认后实施。	0-2	2.0	2.0	2.0
9	商务	项目配套设备：需提供满足项目服务要求的相关配套设备，包括项目配套软硬件设备等。	0-3	3.0	3.0	3.0
10	商务	公司技术力量情况，具体要求详见商务要求表。	0-5	5.0	0.0	3.0
11	商务	经验及业绩(类似项目开发成功案例)，具体要求详见商务要求表。	0-1	1.0	1.0	1.0
合计			0-90	84.0	51.0	47.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家5）

项目名称：浙江省信访局（本级）浙江省统一政务咨询投诉举报平台（省级政务服务热线）服务外包项目（ZZCG2023X-GK-115）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	中国电信股份有限公司浙江分公司	杭州天均科技有限公司	浙江聚米谷信息科技有限公司
1	技术	呼叫中心坐席系统服务方案，具体要求详见招标需求。	0-12	11.0	9.0	8.0
2	技术	省级话务数据管理系统解决方案，具体要求详见招标需求。	0-22	20.0	10.0	9.0
3	技术	热线运营方案，具体要求详见招标需求。	0-10	9.0	5.0	5.0
4	技术	应急响应方案，提供的平台应满足突发性、跨区域大话务量的有效接入技术灾备保障功能，投标文件中应详细描述全省一体化应急响应方案，大话务量分散部署、居家办公、第二职场的部署方案，要求提供大话务量成功应急处理的案例证明材料。	0-10	9.0	4.0	4.0
5	技术	业务指标实现方案，应提供采购需求中要求的6项业务指标实现方案。不符合一项扣0.5分，扣完为止。	0-3	3.0	0.0	0.0
6	技术	实施方案，具体要求详见招标需求。	0-13	11.0	5.0	5.0
7	商务	项目组人员能力，具体要求详见招标需求。	0-9	9.0	0.0	0.0
8	商务	培训：需提供基本话务技能培训、业务技能培训方案由投标单位在投标文件中提供，如中标，须经采购单位确认后实施。	0-2	1.0	1.0	1.0
9	商务	项目配套设备：需提供满足项目服务要求的相关配套设备，包括项目配套软硬件设备等。	0-3	3.0	3.0	3.0
10	商务	公司技术力量情况，具体要求详见商务要求表。	0-5	5.0	0.0	3.0
11	商务	经验及业绩(类似项目开发成功案例)，具体要求详见商务要求表。	0-1	1.0	1.0	1.0
合计			0-90	82.0	38.0	39.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家6）

项目名称：浙江省信访局（本级）浙江省统一政务咨询投诉举报平台（省级政务服务热线）服务外包项目（ZZCG2023X-GK-115）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	中国电信股份有限公司浙江分公司	杭州天均科技有限公司	浙江聚米谷信息科技有限公司
1	技术	呼叫中心坐席系统服务方案，具体要求详见招标需求。	0-12	11.0	6.0	3.0
2	技术	省级话务数据管理系统解决方案，具体要求详见招标需求。	0-22	21.0	12.0	10.0
3	技术	热线运营方案，具体要求详见招标需求。	0-10	9.0	6.0	6.0
4	技术	应急响应方案，提供的平台应满足突发性、跨区域大话务量的有效接入技术灾备保障功能，投标文件中应详细描述全省一体化应急响应方案，大话务量分散部署、居家办公、第二职场的部署方案，要求提供大话务量成功应急处理的案例证明材料。	0-10	9.0	5.0	5.0
5	技术	业务指标实现方案，应提供采购需求中要求的6项业务指标实现方案。不符合一项扣0.5分，扣完为止。	0-3	3.0	0.0	0.0
6	技术	实施方案，具体要求详见招标需求。	0-13	12.0	6.0	6.0
7	商务	项目组人员能力，具体要求详见招标需求。	0-9	9.0	0.0	0.0
8	商务	培训：需提供基本话务技能培训、业务技能培训方案由投标单位在投标文件中提供，如中标，须经采购单位确认后实施。	0-2	1.5	1.0	1.0
9	商务	项目配套设备：需提供满足项目服务要求的相关配套设备，包括项目配套软硬件设备等。	0-3	3.0	3.0	3.0
10	商务	公司技术力量情况，具体要求详见商务要求表。	0-5	5.0	0.0	3.0
11	商务	经验及业绩(类似项目开发成功案例)，具体要求详见商务要求表。	0-1	1.0	1.0	1.0
合计			0-90	84.5	40.0	38.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家7）

项目名称：浙江省信访局（本级）浙江省统一政务咨询投诉举报平台（省级政务服务热线）服务外包项目（ZZCG2023X-GK-115）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	中国电信股份有限公司浙江分公司	杭州天均科技有限公司	浙江聚米谷信息科技有限公司
1	技术	呼叫中心坐席系统服务方案，具体要求详见招标需求。	0-12	10.0	8.0	7.0
2	技术	省级话务数据管理系统解决方案，具体要求详见招标需求。	0-22	18.0	12.0	10.0
3	技术	热线运营方案，具体要求详见招标需求。	0-10	9.0	7.0	6.0
4	技术	应急响应方案，提供的平台应满足突发性、跨区域大话务量的有效接入技术灾备保障功能，投标文件中应详细描述全省一体化应急响应方案，大话务量分散部署、居家办公、第二职场的部署方案，要求提供大话务量成功应急处理的案例证明材料。	0-10	8.0	6.0	6.0
5	技术	业务指标实现方案，应提供采购需求中要求的6项业务指标实现方案。不符合一项扣0.5分，扣完为止。	0-3	3.0	0.0	0.0
6	技术	实施方案，具体要求详见招标需求。	0-13	11.0	9.0	9.0
7	商务	项目组人员能力，具体要求详见招标需求。	0-9	9.0	0.0	0.0
8	商务	培训：需提供基本话务技能培训、业务技能培训方案由投标单位在投标文件中提供，如中标，须经采购单位确认后实施。	0-2	2.0	2.0	2.0
9	商务	项目配套设备：需提供满足项目服务要求的相关配套设备，包括项目配套软硬件设备等。	0-3	3.0	3.0	3.0
10	商务	公司技术力量情况，具体要求详见商务要求表。	0-5	5.0	0.0	3.0
11	商务	经验及业绩(类似项目开发成功案例)，具体要求详见商务要求表。	0-1	1.0	1.0	1.0
合计			0-90	79.0	48.0	47.0

专家（签名）：

