

技术商务评分明细（专家1）

项目名称：椒江区96345政府公共服务平台2024年-2025年政府购买服务采购项目（JJCG-202405）

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台州分公司	浙江汉诚科技有限公司	台州乐一软件有限公司
1	技术	总体方案：根据方案总体架构是否清晰，内容细化是否完整，响应方案是否科学，可操作性，可执行程度，进行分档评分： 一档：5分 二档：4分 三档：3分 四档：2分 五档：1分	0-5	4.0	3.0	3.0
2	技术	需求分析与重难点把握：根据供应商针对本项目现状及需求的分析，并对项目特点、重点、难点的把握，提出解决方案或切实可行整改措施，进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	3.0	2.5	2.0
3	技术	服务方案：根据供应商提供的96345政府公共服务平台服务（如何做好政府政策法规、热线办事流程等专业知识的学习培训方面）方案，是否科学合理、全面完善、操作性是否符合采购人需求又切实可行等方面进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	3.0	1.0	1.0
4	技术	服务方案：根据供应商提供的96345政府公共服务平台服务（如何做好解答政府政策法规及其他社会类服务信息的咨询和反馈方面）方案，是否科学合理、全面完善、操作性是否符合采购人需求又切实可行等方面进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	2.5	2.0	2.0
5	技术	服务方案：根据供应商提供的96345政府公共服务平台服务（如何做好所有来电在平台中准确记录、规范答复、转告交办等方面）方案，是否科学合理、全面完善、操作性是否符合采购人需求又切实可行等方面进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	3.0	2.5	2.5
6	技术	服务方案：根据供应商提供的96345政府公共服务平台服务（如何做好96345党员志愿服务总站热线的派件、回访、信息反馈等方面）方案，是否科学合理、全面完善、操作性是否符合采购人需求又切实可行等方面进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	3.0	2.0	2.0
7	技术	服务方案：根据供应商提供的96345政府公共服务平台服务（如何做好12345政务咨询投诉举报中心来电诉求的派单回访、核实督查、数据统计等方面）方案，是否科学合理、全面完善、操作性是否符合采购人需求又切实可行等方面进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	2.5	1.0	1.0
8	技术	服务方案：根据供应商提供的96345政府公共服务平台服务（如何做好根据市信访局提出的相关政策法规、办事指南等对来电进行解答并同时提供便民服务工作等方面）方案，是否科学合理、全面完善、操作性是否符合采购人需求又切实可行等方面进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	2.5	2.0	2.0
9	技术	服务方案：根据供应商提供的96345政府公共服务平台服务（如何做好确保完成工作任务、如何严格使用服务用语、如何保证并提升服务质量、如何提高市民满意率方面）方案，是否科学合理、全面完善、操作性是否符合采购人需求又切实可行等方面进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	2.5	2.0	2.0
10	技术	服务方案：根据供应商提供的96345政府公共服务平台服务（如何做到遵守96345平台保密管理规定。从人员明确保密责任、签署保密协议、加强信息安全措施、定期进行合规性检查等方面）方案，是否科学合理、全面完善、操作性是否符合采购人需求又切实可行等方面进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	3.0	2.0	2.0
11	技术	服务人员：投标人拟派的项目负责人具有本科学历（2分）、呼叫中心服务员等级四级及以上证书的（2分）、管理工作经验满3年(含)以上（2分）。（最高得6分） 注：需提供以上证书扫描件、证明材料及该人员在投标人单位的投标截止前近一个月(含)以上社保证明材料，否则不予得分。	0-6	6.0	2.0	2.0
12	技术	服务人员：根据投标人提供的话务人员（除项目负责人）需满足以下条件得分： （1）提供全日制专科及以上学历人数，每人得1分。（最高5分） （2）提供呼叫中心服务员证书，每人得2分。（最高10分） （3）话务服务工作经验满3年以上人数达到： 5人，得6分；4人，得5分；3人，得4分；2人，得3分；1人，得2分。（最高6分） （4）会听说台州方言（提供台州户籍证明），每人得1分。（最高2分） 注：需提供以上证书扫描件、证明材料及人员在投标人单位的投标截止前近一个月(含)以上社保证明材料，否则不予得分。	0-23	17.0	2.0	7.0
13	技术	平台功能，满足对接省96345“三网一平台”改造要求，即语音联网、数据联网、场景视频联网等。呼叫平台实现以下功能： 1、语音联网。96345呼叫中心都能将呼入的电话通过语音联网功能转接至全省其他96345呼叫中心，且转接时透传原始主叫号码的部署方案进行分档打分：（最高得2分） 一档：2分 二档：1.5分 三档：1分 四档：0.5分 五档：0分 2、业务数据联网。实现向省96345呼叫中心平台自动上报话务数据、业务数据，实现统一存储备份的部署方案进行分档打分：（最高得2分） 一档：2分 二档：1.5分 三档：1分 四档：0.5分 五档：0分 3、总机功能：所有分机包含固话分机，呼出时要求统一显示88896345，部署方案进行分档打分。（最高得2分） 一档：2分 二档：1.5分 三档：1分 四档：0.5分 五档：0分 4、为保障系统稳定性及数据的安全性，系统平台按照异地（跨地市）双中心部署的，得2分；异地（非跨地市）双中心部署的，得1分；投标文件中需提供详细的方案描述，不提供的不得分。（最高2分）	0-8	8.0	5.5	6.5
14	技术	应急维护方案：根据供应商提供的通信应急维护方案的可靠性、周密性等，是否科学合理、全面完善、操作性是否符合采购人需求又切实可行等方面进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	2.5	1.0	1.0

15	技术	考核方案：根据供应商提供的绩效考核方案的符合性、完整性等是否科学合理、全面完善、操作性是否符合采购人需求又切实可行等方面进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	3.0	2.0	2.5
16	商务	人员保障：对服务人员福利待遇、社会保险、职业安全等保障措施和方案的优劣情况，进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	3.0	1.0	1.0
17	商务	业绩：供应商自2021年1月以来（以合同签订时间为准），承担过相关话务服务项目的经验情况，依照供应商提供的合同案例及发票证明，每提供一个项目得1分，最高2分。 注：提供合同原件、发票原件扫描件并加盖公章，不提供不得分。	0-2	2.0	0.0	0.0
合计			0-80	70.5	33.5	39.5

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家2）

项目名称：椒江区96345政府公共服务平台2024年-2025年政府购买服务采购项目（JJCG-202405）

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台州分公司	浙江汉诚科技有限公司	台州乐一软件有限公司
1	技术	总体方案：根据方案总体架构是否清晰，内容细化是否完整，响应方案是否科学，可操作性，可执行程度，进行分档评分： 一档：5分 二档：4分 三档：3分 四档：2分 五档：1分	0-5	4.0	3.0	3.0
2	技术	需求分析与重难点把握：根据供应商针对本项目现状及需求的分析，并对项目特点、重点、难点的把握，提出解决方案或切实可行整改措施，进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	3.0	2.0	2.5
3	技术	服务方案：根据供应商提供的96345政府公共服务平台服务（如何做好政府政策法规、热线办理流程等专业知识的学习培训方面）方案，是否科学合理、全面完善、操作性是否符合采购人需求又切实可行等方面进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	3.0	2.0	2.5
4	技术	服务方案：根据供应商提供的96345政府公共服务平台服务（如何做好解答政府政策法规及其他社会类服务信息的咨询和反馈方面）方案，是否科学合理、全面完善、操作性是否符合采购人需求又切实可行等方面进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	2.5	2.0	2.0
5	技术	服务方案：根据供应商提供的96345政府公共服务平台服务（如何做好所有来电在平台中准确记录、规范答复、转告交办等方面）方案，是否科学合理、全面完善、操作性是否符合采购人需求又切实可行等方面进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	2.5	1.0	2.0
6	技术	服务方案：根据供应商提供的96345政府公共服务平台服务（如何做好96345党员志愿服务总站热线的派件、回访、信息反馈等方面）方案，是否科学合理、全面完善、操作性是否符合采购人需求又切实可行等方面进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	3.0	2.0	2.0
7	技术	服务方案：根据供应商提供的96345政府公共服务平台服务（如何做好12345政务咨询投诉举报中心来电诉求的派单回访、核实督查、数据统计等方面）方案，是否科学合理、全面完善、操作性是否符合采购人需求又切实可行等方面进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	2.5	2.0	2.0
8	技术	服务方案：根据供应商提供的96345政府公共服务平台服务（如何做好根据市信访局提出的相关政策法规、办事指南等对来电进行解答并同时提供便民服务工作等方面）方案，是否科学合理、全面完善、操作性是否符合采购人需求又切实可行等方面进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	2.5	2.0	2.0
9	技术	服务方案：根据供应商提供的96345政府公共服务平台服务（如何做好确保完成工作任务、如何严格使用服务用语、如何保证并提升服务质量、如何提高市民满意率方面）方案，是否科学合理、全面完善、操作性是否符合采购人需求又切实可行等方面进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	2.5	1.0	2.0
10	技术	服务方案：根据供应商提供的96345政府公共服务平台服务（如何做到遵守96345平台保密管理规定。从人员明确保密责任、签署保密协议、加强信息安全措施、定期进行合规性检查等方面）方案，是否科学合理、全面完善、操作性是否符合采购人需求又切实可行等方面进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	2.5	1.0	1.0
11	技术	服务人员：投标人拟派的项目负责人具有本科学历（2分）、呼叫中心服务员等级四级及以上证书的（2分）、管理工作经验满3年(含)以上（2分）。（最高得6分） 注：需提供以上证书扫描件、证明材料及该人员在投标人单位的投标截止前近一个月(含)以上社保证明材料，否则不予得分。	0-6	6.0	2.0	2.0
12	技术	服务人员：根据投标人提供的话务人员（除项目负责人）需满足以下条件得分： （1）提供全日制专科及以上学历人数，每人得1分。（最高5分） （2）提供呼叫中心服务员证书，每人得2分。（最高10分） （3）话务服务工作经验满3年以上人数达到： 5人，得6分；4人，得5分；3人，得4分；2人，得3分；1人，得2分。（最高6分） （4）会听说台州方言（提供台州户籍证明），每人得1分。（最高2分） 注：需提供以上证书扫描件、证明材料及人员在投标人单位的投标截止前近一个月(含)以上社保证明材料，否则不予得分。	0-23	17.0	2.0	7.0
13	技术	平台功能，满足对接省96345“三网一平台”改造要求，即语音联网、数据联网、场景视频联网等。呼叫平台实现以下功能： 1、语音联网。96345呼叫中心都能将呼入的电话通过语音联网功能转接至全省其他96345呼叫中心，且转接时透传原始主叫号码的部署方案进行分档打分：（最高得2分） 一档：2分 二档：1.5分 三档：1分 四档：0.5分 五档：0分 2、业务数据联网。实现向省96345呼叫中心平台自动上报话务数据、业务数据，实现统一存储备份的部署方案进行分档打分：（最高得2分） 一档：2分 二档：1.5分 三档：1分 四档：0.5分 五档：0分 3、总机功能：所有分机包含固话分机，呼出时要求统一显示88896345，部署方案进行分档打分。（最高得2分） 一档：2分 二档：1.5分 三档：1分 四档：0.5分 五档：0分 4.为保障系统稳定性及数据的安全性，系统平台按照异地（跨地市）双中心部署的，得2分；异地（非跨地市）双中心部署的，得1分；投标文件中需提供详细的方案描述，不提供的不得分。（最高2分）	0-8	7.0	4.0	4.5
14	技术	应急维护方案：根据供应商提供的通信应急维护方案的可靠性、周密性等，是否科学合理、全面完善、操作性是否符合采购人需求又切实可行等方面进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	3.0	2.0	1.0

15	技术	考核方案：根据供应商提供的绩效考核方案的符合性、完整性等是否科学合理、全面完善、操作性是否符合采购人需求又切实可行等方面进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	2.5	2.0	2.0
16	商务	人员保障：对服务人员福利待遇、社会保险、职业安全等保障措施和方案的优劣情况，进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	2.5	1.0	1.0
17	商务	业绩：供应商自2021年1月以来（以合同签订时间为准），承担过相关话务服务项目的经验情况，依照供应商提供的合同案例及发票证明，每提供一个项目得1分，最高2分。 注：提供合同原件、发票原件扫描件并加盖公章，不提供不得分。	0-2	2.0	0.0	0.0
合计			0-80	68.0	31.0	38.5

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家3）

项目名称：椒江区96345政府公共服务平台2024年-2025年政府购买服务采购项目（JJCG-202405）

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台州分公司	浙江汉诚科技有限公司	台州乐一软件有限公司
1	技术	总体方案：根据方案总体架构是否清晰，内容细化是否完整，响应方案是否科学，可操作性，可执行程度，进行分档评分： 一档：5分 二档：4分 三档：3分 四档：2分 五档：1分	0-5	5.0	4.0	4.0
2	技术	需求分析与重难点把握：根据供应商针对本项目现状及需求的分析，并对项目特点、重点、难点的把握，提出解决方案或切实可行整改措施，进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	3.0	2.0	2.5
3	技术	服务方案：根据供应商提供的96345政府公共服务平台服务（如何做好政府政策法规、热线办理流程等专业知识的学习培训方面）方案，是否科学合理、全面完善、操作性是否符合采购人需求又切实可行等方面进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	3.0	2.0	2.5
4	技术	服务方案：根据供应商提供的96345政府公共服务平台服务（如何做好解答政府政策法规及其他社会类服务信息的咨询和反馈方面）方案，是否科学合理、全面完善、操作性是否符合采购人需求又切实可行等方面进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	3.0	2.0	2.5
5	技术	服务方案：根据供应商提供的96345政府公共服务平台服务（如何做好所有来电在平台中准确记录、规范答复、转告交办等方面）方案，是否科学合理、全面完善、操作性是否符合采购人需求又切实可行等方面进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	3.0	2.0	2.5
6	技术	服务方案：根据供应商提供的96345政府公共服务平台服务（如何做好96345党员志愿服务总站热线的派件、回访、信息反馈等方面）方案，是否科学合理、全面完善、操作性是否符合采购人需求又切实可行等方面进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	3.0	2.0	2.5
7	技术	服务方案：根据供应商提供的96345政府公共服务平台服务（如何做好12345政务咨询投诉举报中心来电诉求的派单回访、核实督查、数据统计等方面）方案，是否科学合理、全面完善、操作性是否符合采购人需求又切实可行等方面进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	3.0	2.0	2.5
8	技术	服务方案：根据供应商提供的96345政府公共服务平台服务（如何做好根据市信访局提出的相关政策法规、办事指南等对来电进行解答并同时提供便民服务工作等方面）方案，是否科学合理、全面完善、操作性是否符合采购人需求又切实可行等方面进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	3.0	2.0	2.5
9	技术	服务方案：根据供应商提供的96345政府公共服务平台服务（如何做好确保完成工作任务、如何严格使用服务用语、如何保证并提升服务质量、如何提高市民满意率方面）方案，是否科学合理、全面完善、操作性是否符合采购人需求又切实可行等方面进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	3.0	2.0	2.5
10	技术	服务方案：根据供应商提供的96345政府公共服务平台服务（如何做到遵守96345平台保密管理规定。从人员明确保密责任、签署保密协议、加强信息安全措施、定期进行合规性检查等方面）方案，是否科学合理、全面完善、操作性是否符合采购人需求又切实可行等方面进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	3.0	2.0	2.5
11	技术	服务人员：投标人拟派的项目负责人具有本科学历（2分）、呼叫中心服务员等级四级及以上证书的（2分）、管理工作经验满3年(含)以上（2分）。（最高得6分） 注：需提供以上证书扫描件、证明材料及该人员在投标人单位的投标截止前近一个月(含)以上社保证明材料，否则不予得分。	0-6	6.0	2.0	2.0
12	技术	服务人员：根据投标人提供的话务人员（除项目负责人）需满足以下条件得分： （1）提供全日制专科及以上学历人数，每人得1分。（最高5分） （2）提供呼叫中心服务员证书，每人得2分。（最高10分） （3）话务服务工作经验满3年以上人数达到： 5人，得6分；4人，得5分；3人，得4分；2人，得3分；1人，得2分。（最高6分） （4）会听说台州方言（提供台州户籍证明），每人得1分。（最高2分） 注：需提供以上证书扫描件、证明材料及人员在投标人单位的投标截止前近一个月(含)以上社保证明材料，否则不予得分。	0-23	17.0	2.0	7.0
13	技术	平台功能，满足对接省96345“三网一平台”改造要求，即语音联网、数据联网、场景视频联网等。呼叫平台实现以下功能： 1、语音联网。96345呼叫中心都能将呼入的电话通过语音联网功能转接至全省其他96345呼叫中心，且转接时透传原始主叫号码的部署方案进行分档打分：（最高得2分） 一档：2分 二档：1.5分 三档：1分 四档：0.5分 五档：0分 2、业务数据联网。实现向省96345呼叫中心平台自动上报话务数据、业务数据，实现统一存储备份的部署方案进行分档打分：（最高得2分） 一档：2分 二档：1.5分 三档：1分 四档：0.5分 五档：0分 3、总机功能：所有分机包含固话分机，呼出时要求统一显示88896345，部署方案进行分档打分。（最高得2分） 一档：2分 二档：1.5分 三档：1分 四档：0.5分 五档：0分 4.为保障系统稳定性及数据的安全性，系统平台按照异地（跨地市）双中心部署的，得2分；异地（非跨地市）双中心部署的，得1分；投标文件中需提供详细的方案描述，不提供的不得分。（最高2分）	0-8	8.0	5.5	6.5
14	技术	应急维护方案：根据供应商提供的通信应急维护方案的可靠性、周密性等，是否科学合理、全面完善、操作性是否符合采购人需求又切实可行等方面进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	3.0	2.0	2.5

15	技术	考核方案：根据供应商提供的绩效考核方案的符合性、完整性等是否科学合理、全面完善、操作性是否符合采购人需求又切实可行等方面进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	3.0	2.0	2.5
16	商务	人员保障：对服务人员福利待遇、社会保险、职业安全等保障措施和方案的优劣情况，进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	3.0	2.0	2.5
17	商务	业绩：供应商自2021年1月以来（以合同签订时间为准），承担过相关话务服务项目的经验情况，依照供应商提供的合同案例及发票证明，每提供一个项目得1分，最高2分。 注：提供合同原件、发票原件扫描件并加盖公章，不提供不得分。	0-2	2.0	0.0	0.0
合计			0-80	74.0	37.5	49.5

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家4）

项目名称：椒江区96345政府公共服务平台2024年-2025年政府购买服务采购项目（JJCG-202405）

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台州分公司	浙江汉诚科技有限公司	台州乐一软件有限公司
1	技术	总体方案：根据方案总体架构是否清晰，内容细化是否完整，响应方案是否科学，可操作性，可执行程度，进行分档评分： 一档：5分 二档：4分 三档：3分 四档：2分 五档：1分	0-5	5.0	4.0	4.0
2	技术	需求分析与重难点把握：根据供应商针对本项目现状及需求的分析，并对项目特点、重点、难点的把握，提出解决方案或切实可行整改措施，进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	2.5	2.0	2.0
3	技术	服务方案：根据供应商提供的96345政府公共服务平台服务（如何做好政府政策法规、热线办事流程等专业知识的学习培训方面）方案，是否科学合理、全面完善、操作性是否符合采购人需求又切实可行等方面进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	3.0	2.0	2.0
4	技术	服务方案：根据供应商提供的96345政府公共服务平台服务（如何做好解答政府政策法规及其他社会类服务信息的咨询和反馈方面）方案，是否科学合理、全面完善、操作性是否符合采购人需求又切实可行等方面进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	3.0	2.5	2.5
5	技术	服务方案：根据供应商提供的96345政府公共服务平台服务（如何做好所有来电在平台中准确记录、规范答复、转告交办等方面）方案，是否科学合理、全面完善、操作性是否符合采购人需求又切实可行等方面进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	3.0	2.5	2.5
6	技术	服务方案：根据供应商提供的96345政府公共服务平台服务（如何做好96345党员志愿服务总站热线的派件、回访、信息反馈等方面）方案，是否科学合理、全面完善、操作性是否符合采购人需求又切实可行等方面进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	3.0	2.0	2.0
7	技术	服务方案：根据供应商提供的96345政府公共服务平台服务（如何做好12345政务咨询投诉举报中心来电诉求的派单回访、核实督查、数据统计等方面）方案，是否科学合理、全面完善、操作性是否符合采购人需求又切实可行等方面进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	3.0	2.0	2.0
8	技术	服务方案：根据供应商提供的96345政府公共服务平台服务（如何做好根据市信访局提出的相关政策法规、办事指南等对来电进行解答并同时提供便民服务工作等方面）方案，是否科学合理、全面完善、操作性是否符合采购人需求又切实可行等方面进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	3.0	2.0	2.0
9	技术	服务方案：根据供应商提供的96345政府公共服务平台服务（如何做好确保完成工作任务、如何严格使用服务用语、如何保证并提升服务质量、如何提高市民满意率方面）方案，是否科学合理、全面完善、操作性是否符合采购人需求又切实可行等方面进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	3.0	3.0	3.0
10	技术	服务方案：根据供应商提供的96345政府公共服务平台服务（如何做到遵守96345平台保密管理规定。从人员明确保密责任、签署保密协议、加强信息安全措施、定期进行合规性检查等方面）方案，是否科学合理、全面完善、操作性是否符合采购人需求又切实可行等方面进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	3.0	3.0	3.0
11	技术	服务人员：投标人拟派的项目负责人具有本科学历（2分）、呼叫中心服务员等级四级及以上证书的（2分）、管理工作经验满3年(含)以上（2分）。（最高得6分） 注：需提供以上证书扫描件、证明材料及该人员在投标人单位的投标截止前近一个月(含)以上社保证明材料，否则不予得分。	0-6	6.0	2.0	2.0
12	技术	服务人员：根据投标人提供的话务人员（除项目负责人）需满足以下条件得分： （1）提供全日制专科及以上学历人数，每人得1分。（最高5分） （2）提供呼叫中心服务员证书，每人得2分。（最高10分） （3）话务服务工作经验满3年以上人数达到： 5人，得6分；4人，得5分；3人，得4分；2人，得3分；1人，得2分。（最高6分） （4）会听说台州方言（提供台州户籍证明），每人得1分。（最高2分） 注：需提供以上证书扫描件、证明材料及人员在投标人单位的投标截止前近一个月(含)以上社保证明材料，否则不予得分。	0-23	17.0	2.0	7.0
13	技术	平台功能，满足对接省96345“三网一平台”改造要求，即语音联网、数据联网、场景视频联网等。呼叫平台实现以下功能： 1、语音联网。96345呼叫中心都能将呼入的电话通过语音联网功能转接至全省其他96345呼叫中心，且转接时透传原始主叫号码的部署方案进行分档打分：（最高得2分） 一档：2分 二档：1.5分 三档：1分 四档：0.5分 五档：0分 2、业务数据联网。实现向省96345呼叫中心平台自动上报话务数据、业务数据，实现统一存储备份的部署方案进行分档打分：（最高得2分） 一档：2分 二档：1.5分 三档：1分 四档：0.5分 五档：0分 3、总机功能：所有分机包含固话分机，呼出时要求统一显示88896345，部署方案进行分档打分。（最高得2分） 一档：2分 二档：1.5分 三档：1分 四档：0.5分 五档：0分 4.为保障系统稳定性及数据的安全性，系统平台按照异地（跨地市）双中心部署的，得2分；异地（非跨地市）双中心部署的，得1分；投标文件中需提供详细的方案描述，不提供的不得分。（最高2分）	0-8	8.0	7.0	8.0
14	技术	应急维护方案：根据供应商提供的通信应急维护方案的可靠性、周密性等，是否科学合理、全面完善、操作性是否符合采购人需求又切实可行等方面进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	3.0	2.0	2.0

15	技术	考核方案：根据供应商提供的绩效考核方案的符合性、完整性等是否科学合理、全面完善、操作性是否符合采购人需求又切实可行等方面进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	3.0	2.0	2.0
16	商务	人员保障：对服务人员福利待遇、社会保险、职业安全等保障措施和方案的优劣情况，进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	3.0	1.0	1.0
17	商务	业绩：供应商自2021年1月以来（以合同签订时间为准），承担过相关话务服务项目的经验情况，依照供应商提供的合同案例及发票证明，每提供一个项目得1分，最高2分。 注：提供合同原件、发票原件扫描件并加盖公章，不提供不得分。	0-2	2.0	0.0	0.0
合计			0-80	73.5	41.0	47.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家5）

项目名称：椒江区96345政府公共服务平台2024年-2025年政府购买服务采购项目（JJCG-202405）

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台州分公司	浙江汉诚科技有限公司	台州乐一软件有限公司
1	技术	总体方案：根据方案总体架构是否清晰，内容细化是否完整，响应方案是否科学，可操作性，可执行程度，进行分档评分： 一档：5分 二档：4分 三档：3分 四档：2分 五档：1分	0-5	5.0	3.0	3.0
2	技术	需求分析与重难点把握：根据供应商针对本项目现状及需求的分析，并对项目特点、重点、难点的把握，提出解决方案或切实可行整改措施，进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	3.0	2.0	2.0
3	技术	服务方案：根据供应商提供的96345政府公共服务平台服务（如何做好政府政策法规、热线办理流程等专业知识的学习培训方面）方案，是否科学合理、全面完善、操作性是否符合采购人需求又切实可行等方面进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	3.0	2.0	2.0
4	技术	服务方案：根据供应商提供的96345政府公共服务平台服务（如何做好解答政府政策法规及其他社会类服务信息的咨询和反馈方面）方案，是否科学合理、全面完善、操作性是否符合采购人需求又切实可行等方面进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	3.0	2.0	2.5
5	技术	服务方案：根据供应商提供的96345政府公共服务平台服务（如何做好所有来电在平台中准确记录、规范答复、转告交办等方面）方案，是否科学合理、全面完善、操作性是否符合采购人需求又切实可行等方面进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	3.0	2.0	2.0
6	技术	服务方案：根据供应商提供的96345政府公共服务平台服务（如何做好96345党员志愿服务总站热线的派件、回访、信息反馈等方面）方案，是否科学合理、全面完善、操作性是否符合采购人需求又切实可行等方面进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	3.0	2.0	2.0
7	技术	服务方案：根据供应商提供的96345政府公共服务平台服务（如何做好12345政务咨询投诉举报中心来电诉求的派单回访、核实督查、数据统计等方面）方案，是否科学合理、全面完善、操作性是否符合采购人需求又切实可行等方面进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	2.5	2.0	1.0
8	技术	服务方案：根据供应商提供的96345政府公共服务平台服务（如何做好根据市信访局提出的相关政策法规、办事指南等对来电进行解答并同时提供便民服务工作等方面）方案，是否科学合理、全面完善、操作性是否符合采购人需求又切实可行等方面进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	2.5	2.0	2.0
9	技术	服务方案：根据供应商提供的96345政府公共服务平台服务（如何做好确保完成工作任务、如何严格使用服务用语、如何保证并提升服务质量、如何提高市民满意率方面）方案，是否科学合理、全面完善、操作性是否符合采购人需求又切实可行等方面进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	3.0	2.0	2.0
10	技术	服务方案：根据供应商提供的96345政府公共服务平台服务（如何做到遵守96345平台保密管理规定。从人员明确保密责任、签署保密协议、加强信息安全措施、定期进行合规性检查等方面）方案，是否科学合理、全面完善、操作性是否符合采购人需求又切实可行等方面进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	3.0	1.0	1.0
11	技术	服务人员：投标人拟派的项目负责人具有本科学历（2分）、呼叫中心服务员等级四级及以上证书的（2分）、管理工作经验满3年(含)以上（2分）。（最高得6分） 注：需提供以上证书扫描件、证明材料及该人员在投标人单位的投标截止前近一个月(含)以上社保证明材料，否则不予得分。	0-6	6.0	2.0	2.0
12	技术	服务人员：根据投标人提供的话务人员（除项目负责人）需满足以下条件得分： （1）提供全日制专科及以上学历人数，每人得1分。（最高5分） （2）提供呼叫中心服务员证书，每人得2分。（最高10分） （3）话务服务工作经验满3年以上人数达到： 5人，得6分；4人，得5分；3人，得4分；2人，得3分；1人，得2分。（最高6分） （4）会听说台州方言（提供台州户籍证明），每人得1分。（最高2分） 注：需提供以上证书扫描件、证明材料及人员在投标人单位的投标截止前近一个月(含)以上社保证明材料，否则不予得分。	0-23	17.0	2.0	7.0
13	技术	平台功能，满足对接省96345“三网一平台”改造要求，即语音联网、数据联网、场景视频联网等。呼叫平台实现以下功能： 1、语音联网。96345呼叫中心都能将呼入的电话通过语音联网功能转接至全省其他96345呼叫中心，且转接时透传原始主叫号码的部署方案进行分档打分：（最高得2分） 一档：2分 二档：1.5分 三档：1分 四档：0.5分 五档：0分 2、业务数据联网。实现向省96345呼叫中心平台自动上报话务数据、业务数据，实现统一存储备份的部署方案进行分档打分：（最高得2分） 一档：2分 二档：1.5分 三档：1分 四档：0.5分 五档：0分 3、总机功能：所有分机包含固话分机，呼出时要求统一显示88896345，部署方案进行分档打分。（最高得2分） 一档：2分 二档：1.5分 三档：1分 四档：0.5分 五档：0分 4.为保障系统稳定性及数据的安全性，系统平台按照异地（跨地市）双中心部署的，得2分；异地（非跨地市）双中心部署的，得1分；投标文件中需提供详细的方案描述，不提供的不得分。（最高2分）	0-8	8.0	3.0	4.0
14	技术	应急维护方案：根据供应商提供的通信应急维护方案的可靠性、周密性等，是否科学合理、全面完善、操作性是否符合采购人需求又切实可行等方面进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	2.5	1.0	2.0

15	技术	考核方案：根据供应商提供的绩效考核方案的符合性、完整性等是否科学合理、全面完善、操作性是否符合采购人需求又切实可行等方面进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	2.5	2.0	1.0
16	商务	人员保障：对服务人员福利待遇、社会保险、职业安全等保障措施和方案的优劣情况，进行分档评分： 一档：3分 二档：2.5分 三档：2分 四档：1分 五档：0分	0-3	3.0	1.0	1.0
17	商务	业绩：供应商自2021年1月以来（以合同签订时间为准），承担过相关话务服务项目的经验情况，依照供应商提供的合同案例及发票证明，每提供一个项目得1分，最高2分。 注：提供合同原件、发票原件扫描件并加盖公章，不提供不得分。	0-2	2.0	0.0	0.0
合计			0-80	72.0	31.0	36.5

专家（签名）：