

技术商务评分明细（专家1）

项目名称：2024年度浙江省民呼我为统一平台（省级政务服务便民热线）服务外包项目（ZZCG2023F-GK-141）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	中国联合网络通信有限公司浙江省分公司	杭州天均科技有限公司	中国电信股份有限公司浙江分公司	中国移动通信集团浙江有限公司	杭州力保人力资源服务有限公司	华网领业（杭州）软件有限公司
1	技术	呼叫中心应急响应方案，提供的平台应满足突发性、跨区域大任务量的有效接入技术保障功能，投标文件中应详细描述全省一体化应急响应方案，大任务量分散部署、居家办公、第二职场的部署方案。（按方案全面性、合理性打分最高5分）	0-5	3.0	2.0	4.0	3.0	2.0	2.0
2	技术	话务的应急处理成功的案例证明材料。（提供一项案例1分，最高2分）	0-2	0.0	0.0	2.0	2.0	0.0	0.0
3	技术	呼叫中心座席系统服务方案——异地灾备方案。（按方案完整可用性打分，最高2分）	0-2	2.0	1.0	2.0	2.0	1.0	1.0
4	技术	呼叫中心座席系统服务方案——方案具备统一接入、IVR交互式语音导航、人工呼入话务管理、平台外呼、通话录音（录音数据存储不少于1年）、座席监控管理功能。（全部具备得6分，不满足一个扣1分，扣完为止）	0-6	5.0	5.0	5.0	5.0	1.0	3.0
5	技术	对应第四章招标需求，评议投标文件的业务指标管理控制措施（未提供的不得分）： ①有效接通率：月平均≥90%；②工时利用率：月平均≥45%；③责任投诉：要求全年累计≤5件； ④受理单质量差错率：月平均≤0.5%； ⑤人员流失率：员工流失率每月不得超过5%； ⑥通信、呼叫等软件系统全年平稳运行≥99%。 （每项措施按可行性得3分，最高18分）	0-18	12.0	12.0	17.0	17.0	15.0	15.0
6	技术	省级话务数据管理系统解决方案——全省12345热线一体化话务溢出调度系统的实现方案，包含调度策略配置、各地市座席状态实时监控、调度策略预警和推荐、调度结果分析等功能。（按方案完整、可用性打分，最高5分）	0-5	3.0	3.0	4.0	4.0	3.0	3.0
7	技术	省级话务数据管理系统解决方案——省级话务数据管理系统各功能模块的实现方案，包括全省热线话务统一工单、全省话务数据管理模块（含事项总览、运营监控、分析研判、座席监控四项数据大屏）和考核分析系统等热线管理功能。（按方案完整、可用性打分，最高5分）	0-5	3.0	3.0	4.0	4.0	3.0	3.0
8	技术	省级话务数据管理系统解决方案——通过号码汇聚等方式实现全省12345热线话务数据归集。（按方案完整性可行性打分，最高4分）	0-4	3.0	3.0	4.0	4.0	3.0	3.0
9	技术	省级话务数据管理系统解决方案——数据与外部系统对接方案：包括与省内各地12345系统、长三角区域政务服务热线一体化、全省12345热线智能客服、民呼我为等系统。（按完整性、合理性打分，除第一项2分外每项1分，最高5分）	0-5	3.0	3.0	4.0	4.0	3.0	3.0
10	技术	省级话务数据管理系统解决方案——省级政务热线智能座席辅助功能，包括语音实时转译、智能知识推荐、知识库等功能。（按方案完整性、合理性打分，最高4分）	0-4	3.0	2.0	4.0	3.0	2.0	2.0
11	技术	热线运营方案——工作人员要求，按招标文件规定的工作人员数量，提供工作人员到岗承诺函（承诺过渡期内人员到岗至少67名以上（含67名），签订合同后15天内人员全部到位）不提供承诺函不得分（2分）；工作人员至少50名以上（含50名）具备一年以上政务热线话务服务经验得5分，每增加20人加1分，需提供盖章证明材料。	0-8	2.0	2.0	8.0	2.0	2.0	2.0
12	技术	热线运营方案——运营管理方案。（日常职场业务及工作流程，排班方案1分、业务工作流2分，绩效管理方案2分，从科学性合理性进行打分，最高5分）	0-5	3.0	2.0	4.0	4.0	2.0	2.0
13	技术	项目组人员能力，具体要求详见招标需求。	0-10	2.5	0.0	7.5	2.5	0.0	0.0
14	商务	响应情况：具体要求详见商务要求表。	0-3	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0
15	商务	技术培训：全年12次培训，具体要求详见商务要求表。	0-4	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0

16	商务	投标人技术力量情况：具体要求详见商务要求表。	0-3	2.0	0.0	3.0	2.0	0.0	0.0
17	商务	经验或业绩要求：具体要求详见商务要求表。	0-1	1.0	0.0	1.0	1.0	0.0	0.0
合计			0-90	54.5	45.0	80.5	66.5	44.0	46.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家2）

项目名称：2024年度浙江省民呼我为统一平台（省级政务服务便民热线）服务外包项目（ZZCG2023F-GK-141）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	中国联合网络通信有限公司浙江省分公司	杭州天均科技有限公司	中国电信股份有限公司浙江分公司	中国移动通信集团浙江有限公司	杭州力保人力资源服务有限公司	华网领业（杭州）软件有限公司
1	技术	呼叫中心应急响应方案，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。（按方案全面性、合理性打分最高5分）	0-5	4.0	3.0	4.5	4.0	3.0	3.0
2	技术	话务的应急处理成功的案例证明材料。（提供一项案例1分，最高2分）	0-2	0.0	0.0	2.0	2.0	0.0	0.0
3	技术	呼叫中心座席系统服务方案——异地灾备方案。（按方案完整性打分，最高2分）	0-2	1.5	1.0	2.0	1.5	1.0	1.0
4	技术	呼叫中心座席系统服务方案——方案具备统一接入、IVR交互式语音导航、人工呼入话务管理、平台外呼、通话录音（录音数据存储不少于1年）、座席监控管理功能。（全部具备得6分，不满足一个扣1分，扣完为止）	0-6	4.0	4.0	5.0	4.0	4.0	4.0
5	技术	对应第四章招标需求，评议投标文件的业务指标管理控制措施（未提供的不得分）： ①有效接通率：月平均≥90%；②工时利用率：月平均≥45%；③责任投诉：要求全年累计≤5件； ④受理单质量差错率：月平均≤0.5%； ⑤人员流失率：员工流失率每月不得超过5%； ⑥通信、呼叫等软件系统全年平稳运行≥99%。 （每项措施按可行性得3分，最高18分）	0-18	16.0	15.0	17.0	16.0	15.0	14.0
6	技术	省级话务数据管理系统解决方案——全省12345热线一体化话务溢出调度系统的实现方案，包含调度策略配置、各地市座席状态实时监控、调度策略预警和推荐、调度结果分析等功能。（按方案完整、可用性打分，最高5分）	0-5	4.0	3.5	4.5	4.0	3.5	3.5
7	技术	省级话务数据管理系统解决方案——省级话务数据管理系统各功能模块的实现方案，包括全省热线话务统一工单、全省话务数据管理模块（含事项总览、运营监控、分析研判、座席监控四项数据大屏）和考核分析系统等热线管理功能。（按方案完整、可用性打分，最高5分）	0-5	4.0	3.5	4.5	4.0	3.5	3.5
8	技术	省级话务数据管理系统解决方案——通过码号汇聚等方式实现全省12345热线话务数据归集。（按方案完整性可行性打分，最高4分）	0-4	3.0	2.5	3.5	3.0	2.5	3.0
9	技术	省级话务数据管理系统解决方案——数据与外部系统对接方案：包括与省内各地12345系统、长三角区域政务服务热线一体化、全省12345热线智能客服、民呼我为等系统。（按完整性、合理性打分，除第一项2分外每项1分，最高5分）	0-5	4.0	3.0	5.0	4.0	3.0	3.0
10	技术	省级话务数据管理系统解决方案——省级政务热线智能座席辅助功能，包括语音实时转译、智能知识推荐、知识库等功能。（按方案完整性、合理性打分，最高4分）	0-4	3.0	2.5	3.5	3.0	2.5	3.0
11	技术	热线运营方案——工作人员要求，按招标文件规定的工作人员数量，提供工作人员到岗承诺函（承诺过渡期内人员到岗至少67名以上（含67名），签订合同后15天内人员全部到位）不提供承诺函不得分（2分）；工作人员至少50名以上（含50名）具备一年以上政务热线话务服务经验得5分，每增加20人加1分，需提供盖章证明材料。	0-8	2.0	2.0	8.0	2.0	2.0	2.0
12	技术	热线运营方案——运营管理方案。（日常职场业务及工作流程，排班方案1分、业务工作流程2分，绩效管理方案2分，从科学合理性进行打分，最高5分）	0-5	4.0	3.5	4.5	4.0	3.5	3.5
13	技术	项目组人员能力，具体要求详见招标需求。	0-10	2.5	0.0	7.5	2.5	0.0	0.0
14	商务	响应情况：具体要求详见商务要求表。	0-3	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0

15	商务	技术培训：全年12次培训，具体要求详见商务要求表。	0-4	3.0	3.0	3.5	3.0	3.0	3.0
16	商务	投标人技术力量情况：具体要求详见商务要求表。	0-3	2.0	0.0	3.0	2.0	0.0	0.0
17	商务	经验或业绩要求：具体要求详见商务要求表。	0-1	1.0	0.0	1.0	1.0	0.0	0.0
合计			0-90	61.0	49.5	82.0	63.0	49.5	49.5

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家3）

项目名称：2024年度浙江省民呼我为统一平台（省级政务服务便民热线）服务外包项目（ZZCG2023F-GK-141）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	中国联合网络通信有限公司浙江省分公司	杭州天均科技有限公司	中国电信股份有限公司浙江分公司	中国移动通信集团浙江有限公司	杭州力保人力资源服务有限公司	华网领业（杭州）软件有限公司
1	技术	呼叫中心应急响应方案，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。（按方案全面性、合理性打分最高5分）	0-5	3.0	3.0	4.5	4.0	2.5	2.5
2	技术	话务的应急处理成功的案例证明材料。（提供一项案例1分，最高2分）	0-2	0.0	0.0	2.0	2.0	0.0	0.0
3	技术	呼叫中心座席系统服务方案——异地灾备方案。（按方案完整性打分，最高2分）	0-2	1.5	1.5	2.0	2.0	1.0	1.0
4	技术	呼叫中心座席系统服务方案——方案具备统一接入、IVR交互式语音导航、人工呼入话务管理、平台外呼、通话录音（录音数据存储不少于1年）、座席监控管理功能。（全部具备得6分，不满足一个扣1分，扣完为止）	0-6	4.0	4.0	5.5	5.0	3.5	3.0
5	技术	对应第四章招标需求，评议投标文件的业务指标管理控制措施（未提供的不得分）： ①有效接通率：月平均≥90%；②工时利用率：月平均≥45%；③责任投诉：要求全年累计≤5件； ④受理单质量差错率：月平均≤0.5%； ⑤人员流失率：员工流失率每月不得超过5%； ⑥通信、呼叫等软件系统全年平稳运行≥99%。 （每项措施按可行性得3分，最高18分）	0-18	14.0	13.0	17.0	16.5	12.0	11.0
6	技术	省级话务数据管理系统解决方案——全省12345热线一体化话务溢出调度系统的实现方案，包含调度策略配置、各地市座席状态实时监控、调度策略预警和推荐、调度结果分析等功能。（按方案完整、可用性打分，最高5分）	0-5	3.5	3.5	4.5	4.0	3.0	3.0
7	技术	省级话务数据管理系统解决方案——省级话务数据管理系统各功能模块的实现方案，包括全省热线话务统一工单、全省话务数据管理模块（含事项总览、运营监控、分析研判、座席监控四项数据大屏）和考核分析系统等热线管理功能。（按方案完整、可用性打分，最高5分）	0-5	3.5	3.5	4.5	4.0	3.0	2.5
8	技术	省级话务数据管理系统解决方案——通过码号汇聚等方式实现全省12345热线话务数据归集。（按方案完整性可行性打分，最高4分）	0-4	3.0	3.0	3.5	3.5	2.5	2.0
9	技术	省级话务数据管理系统解决方案——数据与外部系统对接方案：包括与省内各地12345系统、长三角区域政务服务热线一体化、全省12345热线智能客服、民呼我为等系统。（按完整性、合理性打分，除第一项2分外每项1分，最高5分）	0-5	3.0	3.0	4.0	4.0	2.0	2.0
10	技术	省级话务数据管理系统解决方案——省级政务热线智能座席辅助功能，包括语音实时转译、智能知识推荐、知识库等功能。（按方案完整性、合理性打分，最高4分）	0-4	3.0	3.0	3.5	3.5	2.5	2.0
11	技术	热线运营方案——工作人员要求，按招标文件规定的工作人员数量，提供工作人员到岗承诺函（承诺过渡期内人员到岗至少67名以上（含67名），签订合同后15天内人员全部到位）不提供承诺函不得分（2分）；工作人员至少50名以上（含50名）具备一年以上政务热线话务服务经验得5分，每增加20人加1分，需提供盖章证明材料。	0-8	2.0	2.0	8.0	2.0	2.0	2.0
12	技术	热线运营方案——运营管理方案。（日常职场业务及工作流程，排班方案1分、业务工作流程2分，绩效管理方案2分，从科学合理性进行打分，最高5分）	0-5	3.5	3.5	4.5	4.0	3.0	2.5
13	技术	项目组人员能力，具体要求详见招标需求。	0-10	2.5	0.0	7.5	2.5	0.0	0.0
14	商务	响应情况：具体要求详见商务要求表。	0-3	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0

15	商务	技术培训：全年12次培训，具体要求详见商务要求表。	0-4	3.0	3.0	3.5	3.5	2.5	2.0
16	商务	投标人技术力量情况：具体要求详见商务要求表。	0-3	2.0	0.0	3.0	2.0	0.0	0.0
17	商务	经验或业绩要求：具体要求详见商务要求表。	0-1	1.0	0.0	1.0	1.0	0.0	0.0
合计			0-90	55.5	49.0	81.5	66.5	42.5	38.5

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家4）

项目名称：2024年度浙江省民呼我为统一平台（省级政务服务便民热线）服务外包项目（ZZCG2023F-GK-141）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	中国联合网络通信有限公司浙江省分公司	杭州天均科技有限公司	中国电信股份有限公司浙江分公司	中国移动通信集团浙江有限公司	杭州力保人力资源服务有限公司	华网领业（杭州）软件有限公司
1	技术	呼叫中心应急响应方案，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。（按方案全面性、合理性打分最高5分）	0-5	4.0	3.0	4.0	4.0	2.0	2.0
2	技术	话务的应急处理成功的案例证明材料。（提供一项案例1分，最高2分）	0-2	0.0	0.0	2.0	2.0	0.0	0.0
3	技术	呼叫中心座席系统服务方案——异地灾备方案。（按方案完整可用性打分，最高2分）	0-2	1.5	1.0	1.5	1.5	1.0	1.0
4	技术	呼叫中心座席系统服务方案——方案具备统一接入、IVR交互式语音导航、人工呼入话务管理、平台外呼、通话录音（录音数据存储不少于1年）、座席监控管理功能。（全部具备得6分，不满足一个扣1分，扣完为止）	0-6	5.0	2.0	5.0	5.0	2.0	2.0
5	技术	对应第四章招标需求，评议投标文件的业务指标管理控制措施（未提供的不得分）： ①有效接通率：月平均≥90%；②工时利用率：月平均≥45%；③责任投诉：要求全年累计≤5件； ④受理单质量差错率：月平均≤0.5%； ⑤人员流失率：员工流失率每月不得超过5%； ⑥通信、呼叫等软件系统全年平稳运行≥99%。 （每项措施按可行性得3分，最高18分）	0-18	16.0	12.0	16.0	15.0	12.0	12.0
6	技术	省级话务数据管理系统解决方案——全省12345热线一体化话务溢出调度系统的实现方案，包含调度策略配置、各地市座席状态实时监控、调度策略预警和推荐、调度结果分析等功能。（按方案完整、可用性打分，最高5分）	0-5	3.0	2.0	4.0	3.0	2.0	2.0
7	技术	省级话务数据管理系统解决方案——省级话务数据管理系统各功能模块的实现方案，包括全省热线话务统一工单、全省话务数据管理模块（含事项总览、运营监控、分析研判、座席监控四项数据大屏）和考核分析系统等热线管理功能。（按方案完整、可用性打分，最高5分）	0-5	3.0	2.0	4.0	3.0	1.0	1.0
8	技术	省级话务数据管理系统解决方案——通过码号汇聚等方式实现全省12345热线话务数据归集。（按方案完整性可行性打分，最高4分）	0-4	3.0	2.0	3.0	3.0	2.0	1.0
9	技术	省级话务数据管理系统解决方案——数据与外部系统对接方案：包括与省内各地12345系统、长三角区域政务服务热线一体化、全省12345热线智能客服、民呼我为等系统。（按完整性、合理性打分，除第一项2分外每项1分，最高5分）	0-5	3.0	2.0	4.0	3.0	2.0	1.0
10	技术	省级话务数据管理系统解决方案——省级政务热线智能座席辅助功能，包括语音实时转译、智能知识推荐、知识库等功能。（按方案完整性、合理性打分，最高4分）	0-4	3.0	1.0	3.0	2.0	1.0	1.0
11	技术	热线运营方案——工作人员要求，按招标文件规定的工作人员数量，提供工作人员到岗承诺函（承诺过渡期内人员到岗至少67名以上（含67名），签订合同后15天内人员全部到位）不提供承诺函不得分（2分）；工作人员至少50名以上（含50名）具备一年以上政务热线话务服务经验得5分，每增加20人加1分，需提供盖章证明材料。	0-8	2.0	2.0	8.0	2.0	2.0	2.0
12	技术	热线运营方案——运营管理方案。（日常职场业务及工作流程，排班方案1分、业务工作流程2分，绩效管理方案2分，从科学合理性进行打分，最高5分）	0-5	4.0	3.0	4.0	4.0	3.0	3.0
13	技术	项目组人员能力，具体要求详见招标需求。	0-10	2.5	0.0	7.5	2.5	0.0	0.0
14	商务	响应情况：具体要求详见商务要求表。	0-3	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0

15	商务	技术培训：全年12次培训，具体要求详见商务要求表。	0-4	4.0	4.0	4.0	4.0	2.0	2.0
16	商务	投标人技术力量情况：具体要求详见商务要求表。	0-3	2.0	0.0	3.0	2.0	0.0	0.0
17	商务	经验或业绩要求：具体要求详见商务要求表。	0-1	1.0	0.0	1.0	1.0	0.0	0.0
合计			0-90	60.0	39.0	77.0	60.0	35.0	33.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家5）

项目名称：2024年度浙江省民呼我为统一平台（省级政务服务便民热线）服务外包项目（ZZCG2023F-GK-141）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	中国联合网络通信有限公司浙江省分公司	杭州天均科技有限公司	中国电信股份有限公司浙江分公司	中国移动通信集团浙江有限公司	杭州力保人力资源服务有限公司	华网领业（杭州）软件有限公司
1	技术	呼叫中心应急响应方案，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。（按方案全面性、合理性打分最高5分）	0-5	4.5	3.0	4.5	4.5	4.0	3.0
2	技术	话务的应急处理成功的案例证明材料。（提供一项案例1分，最高2分）	0-2	0.0	0.0	2.0	2.0	0.0	0.0
3	技术	呼叫中心座席系统服务方案——异地灾备方案。（按方案完整可用性打分，最高2分）	0-2	1.5	1.0	1.5	1.5	1.0	1.0
4	技术	呼叫中心座席系统服务方案——方案具备统一接入、IVR交互式语音导航、人工呼入话务管理、平台外呼、通话录音（录音数据存储不少于1年）、座席监控管理功能。（全部具备得6分，不满足一个扣1分，扣完为止）	0-6	4.5	3.0	4.5	4.5	4.0	3.0
5	技术	对应第四章招标需求，评议投标文件的业务指标管理控制措施（未提供的不得分）： ①有效接通率：月平均≥90%；②工时利用率：月平均≥45%；③责任投诉：要求全年累计≤5件； ④受理单质量差错率：月平均≤0.5%； ⑤人员流失率：员工流失率每月不得超过5%； ⑥通信、呼叫等软件系统全年平稳运行≥99%。 （每项措施按可行性得3分，最高18分）	0-18	17.0	12.0	17.0	17.0	12.0	12.0
6	技术	省级话务数据管理系统解决方案——全省12345热线一体化话务溢出调度系统的实现方案，包含调度策略配置、各地市座席状态实时监控、调度策略预警和推荐、调度结果分析等功能。（按方案完整、可用性打分，最高5分）	0-5	4.5	4.0	4.5	4.5	4.0	4.0
7	技术	省级话务数据管理系统解决方案——省级话务数据管理系统各功能模块的实现方案，包括全省热线话务统一工单、全省话务数据管理模块（含事项总览、运营监控、分析研判、座席监控四项数据大屏）和考核分析系统等热线管理功能。（按方案完整、可用性打分，最高5分）	0-5	4.0	3.5	4.0	4.0	3.5	3.5
8	技术	省级话务数据管理系统解决方案——通过码号汇聚等方式实现全省12345热线话务数据归集。（按方案完整性可行性打分，最高4分）	0-4	3.0	2.5	3.5	3.0	2.5	2.5
9	技术	省级话务数据管理系统解决方案——数据与外部系统对接方案：包括与省内各地12345系统、长三角区域政务服务热线一体化、全省12345热线智能客服、民呼我为等系统。（按完整性、合理性打分，除第一项2分外每项1分，最高5分）	0-5	4.0	3.0	4.0	4.0	3.0	3.0
10	技术	省级话务数据管理系统解决方案——省级政务热线智能座席辅助功能，包括语音实时转译、智能知识推荐、知识库等功能。（按方案完整性、合理性打分，最高4分）	0-4	3.0	2.5	3.0	3.0	2.5	2.0
11	技术	热线运营方案——工作人员要求，按招标文件规定的工作人员数量，提供工作人员到岗承诺函（承诺过渡期内人员到岗至少67名以上（含67名），签订合同后15天内人员全部到位）不提供承诺函不得分（2分）；工作人员至少50名以上（含50名）具备一年以上政务热线话务服务经验得5分，每增加20人加1分，需提供盖章证明材料。	0-8	2.0	2.0	8.0	2.0	2.0	2.0
12	技术	热线运营方案——运营管理方案。（日常职场业务及工作流程，排班方案1分、业务工作流程2分，绩效管理方案2分，从科学合理性进行打分，最高5分）	0-5	4.0	3.0	4.0	4.0	3.0	4.0
13	技术	项目组人员能力，具体要求详见招标需求。	0-10	2.5	0.0	7.5	2.5	0.0	0.0
14	商务	响应情况：具体要求详见商务要求表。	0-3	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0

15	商务	技术培训：全年12次培训，具体要求详见商务要求表。	0-4	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0
16	商务	投标人技术力量情况：具体要求详见商务要求表。	0-3	2.0	0.0	3.0	2.0	0.0	0.0
17	商务	经验或业绩要求：具体要求详见商务要求表。	0-1	1.0	0.0	1.0	1.0	0.0	0.0
合计			0-90	63.5	45.5	78.0	65.5	47.5	46.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家6）

项目名称：2024年度浙江省民呼我为统一平台（省级政务服务便民热线）服务外包项目（ZZCG2023F-GK-141）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	中国联合网络通信有限公司浙江省分公司	杭州天均科技有限公司	中国电信股份有限公司浙江分公司	中国移动通信集团浙江有限公司	杭州力保人力资源服务有限公司	华网领业（杭州）软件有限公司
1	技术	呼叫中心应急响应方案，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。（按方案全面性、合理性打分最高5分）	0-5	3.0	1.0	4.0	4.0	2.0	1.0
2	技术	话务的应急处理成功的案例证明材料。（提供一项案例1分，最高2分）	0-2	0.0	0.0	2.0	2.0	0.0	0.0
3	技术	呼叫中心座席系统服务方案——异地灾备方案。（按方案完整性打分，最高2分）	0-2	1.0	1.0	2.0	1.0	1.0	1.0
4	技术	呼叫中心座席系统服务方案——方案具备统一接入、IVR交互式语音导航、人工呼入话务管理、平台外呼、通话录音（录音数据存储不少于1年）、座席监控管理功能。（全部具备得6分，不满足一个扣1分，扣完为止）	0-6	4.0	4.0	5.0	4.0	3.0	3.0
5	技术	对应第四章招标需求，评议投标文件的业务指标管理控制措施（未提供的不得分）： ①有效接通率：月平均≥90%；②工时利用率：月平均≥45%；③责任投诉：要求全年累计≤5件； ④受理单质量差错率：月平均≤0.5%； ⑤人员流失率：员工流失率每月不得超过5%； ⑥通信、呼叫等软件系统全年平稳运行≥99%。 （每项措施按可行性得3分，最高18分）	0-18	10.0	6.0	15.0	15.0	6.0	8.0
6	技术	省级话务数据管理系统解决方案——全省12345热线一体化话务溢出调度系统的实现方案，包含调度策略配置、各地市座席状态实时监控、调度策略预警和推荐、调度结果分析等功能。（按方案完整、可用性打分，最高5分）	0-5	2.0	2.0	3.0	3.0	2.0	2.0
7	技术	省级话务数据管理系统解决方案——省级话务数据管理系统各功能模块的实现方案，包括全省热线话务统一工单、全省话务数据管理模块（含事项总览、运营监控、分析研判、座席监控四项数据大屏）和考核分析系统等热线管理功能。（按方案完整、可用性打分，最高5分）	0-5	3.0	3.0	4.0	4.0	2.0	2.0
8	技术	省级话务数据管理系统解决方案——通过码号汇聚等方式实现全省12345热线话务数据归集。（按方案完整性可行性打分，最高4分）	0-4	3.0	2.0	3.0	3.0	2.0	1.0
9	技术	省级话务数据管理系统解决方案——数据与外部系统对接方案：包括与省内各地12345系统、长三角区域政务服务热线一体化、全省12345热线智能客服、民呼我为等系统。（按完整性、合理性打分，除第一项2分外每项1分，最高5分）	0-5	3.0	2.0	4.0	3.0	1.0	1.0
10	技术	省级话务数据管理系统解决方案——省级政务热线智能座席辅助功能，包括语音实时转译、智能知识推荐、知识库等功能。（按方案完整性、合理性打分，最高4分）	0-4	2.0	2.0	3.0	3.0	1.0	1.0
11	技术	热线运营方案——工作人员要求，按招标文件规定的工作人员数量，提供工作人员到岗承诺函（承诺过渡期内人员到岗至少67名以上（含67名），签订合同后15天内人员全部到位）不提供承诺函不得分（2分）；工作人员至少50名以上（含50名）具备一年以上政务热线话务服务经验得5分，每增加20人加1分，需提供盖章证明材料。	0-8	2.0	2.0	8.0	2.0	2.0	2.0
12	技术	热线运营方案——运营管理方案。（日常职场业务及工作流程，排班方案1分、业务工作流程2分，绩效管理方案2分，从科学合理性进行打分，最高5分）	0-5	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	3.0
13	技术	项目组人员能力，具体要求详见招标需求。	0-10	2.5	0.0	7.5	2.5	0.0	0.0
14	商务	响应情况：具体要求详见商务要求表。	0-3	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0

15	商务	技术培训：全年12次培训，具体要求详见商务要求表。	0-4	3.0	1.0	3.0	3.0	2.0	2.0
16	商务	投标人技术力量情况：具体要求详见商务要求表。	0-3	2.0	0.0	3.0	2.0	0.0	0.0
17	商务	经验或业绩要求：具体要求详见商务要求表。	0-1	1.0	0.0	1.0	1.0	0.0	0.0
合计			0-90	48.5	32.0	74.5	59.5	31.0	30.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家7）

项目名称：2024年度浙江省民呼我为统一平台（省级政务服务便民热线）服务外包项目（ZZCG2023F-GK-141）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	中国联合网络通信有限公司浙江省分公司	杭州天均科技有限公司	中国电信股份有限公司浙江分公司	中国移动通信集团浙江有限公司	杭州力保人力资源服务有限公司	华网领业（杭州）软件有限公司
1	技术	呼叫中心应急响应方案，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。（按方案全面性、合理性打分最高5分）	0-5	4.0	3.0	4.9	4.5	3.0	3.0
2	技术	话务的应急处理成功的案例证明材料。（提供一项案例1分，最高2分）	0-2	0.0	0.0	2.0	2.0	0.0	0.0
3	技术	呼叫中心座席系统服务方案——异地灾备方案。（按方案完整性打分，最高2分）	0-2	1.0	0.5	1.9	1.5	1.0	0.5
4	技术	呼叫中心座席系统服务方案——方案具备统一接入、IVR交互式语音导航、人工呼入话务管理、平台外呼、通话录音（录音数据存储不少于1年）、座席监控管理功能。（全部具备得6分，不满足一个扣1分，扣完为止）	0-6	5.0	4.0	5.0	5.0	4.0	3.0
5	技术	对应第四章招标需求，评议投标文件的业务指标管理控制措施（未提供的不得分）： ①有效接通率：月平均≥90%；②工时利用率：月平均≥45%；③责任投诉：要求全年累计≤5件； ④受理单质量差错率：月平均≤0.5%； ⑤人员流失率：员工流失率每月不得超过5%； ⑥通信、呼叫等软件系统全年平稳运行≥99%。 （每项措施按可行性得3分，最高18分）	0-18	16.0	13.0	16.0	16.0	13.0	13.0
6	技术	省级话务数据管理系统解决方案——全省12345热线一体化话务溢出调度系统的实现方案，包含调度策略配置、各地市座席状态实时监控、调度策略预警和推荐、调度结果分析等功能。（按方案完整、可用性打分，最高5分）	0-5	3.0	3.0	4.9	4.0	3.0	3.0
7	技术	省级话务数据管理系统解决方案——省级话务数据管理系统各功能模块的实现方案，包括全省热线话务统一工单、全省话务数据管理模块（含事项总览、运营监控、分析研判、座席监控四项数据大屏）和考核分析系统等热线管理功能。（按方案完整、可用性打分，最高5分）	0-5	3.0	3.0	4.8	4.5	3.0	3.0
8	技术	省级话务数据管理系统解决方案——通过码号汇聚等方式实现全省12345热线话务数据归集。（按方案完整性可行性打分，最高4分）	0-4	2.0	1.0	3.5	2.0	1.0	1.0
9	技术	省级话务数据管理系统解决方案——数据与外部系统对接方案：包括与省内各地12345系统、长三角区域政务服务热线一体化、全省12345热线智能客服、民呼我为等系统。（按完整性、合理性打分，除第一项2分外每项1分，最高5分）	0-5	2.0	2.0	4.0	3.0	2.0	2.0
10	技术	省级话务数据管理系统解决方案——省级政务热线智能座席辅助功能，包括语音实时转译、智能知识推荐、知识库等功能。（按方案完整性、合理性打分，最高4分）	0-4	2.0	3.0	3.0	2.0	2.0	2.0
11	技术	热线运营方案——工作人员要求，按招标文件规定的工作人员数量，提供工作人员到岗承诺函（承诺过渡期内人员到岗至少67名以上（含67名），签订合同后15天内人员全部到位）不提供承诺函不得分（2分）；工作人员至少50名以上（含50名）具备一年以上政务热线话务服务经验得5分，每增加20人加1分，需提供盖章证明材料。	0-8	2.0	2.0	8.0	2.0	2.0	2.0
12	技术	热线运营方案——运营管理方案。（日常职场业务及工作流程，排班方案1分、业务工作流程2分，绩效管理方案2分，从科学合理性进行打分，最高5分）	0-5	3.0	3.0	4.0	3.0	3.0	2.0
13	技术	项目组人员能力，具体要求详见招标需求。	0-10	2.5	0.0	7.5	2.5	0.0	0.0
14	商务	响应情况：具体要求详见商务要求表。	0-3	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0

15	商务	技术培训：全年12次培训，具体要求详见商务要求表。	0-4	2.0	2.0	3.9	3.8	2.0	2.0
16	商务	投标人技术力量情况：具体要求详见商务要求表。	0-3	2.0	0.0	3.0	2.0	0.0	0.0
17	商务	经验或业绩要求：具体要求详见商务要求表。	0-1	1.0	0.0	1.0	1.0	0.0	0.0
合计			0-90	53.5	42.5	80.4	61.8	42.0	39.5

专家（签名）：