

技术商务资信评分明细（专家1）

项目名称：杭州市公安局西湖区分局AI智能语音外呼服务第二次采购项目（XHZFCG-2022-G-71）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	浙江星汉 信息技术 股份有限 公司、浙 江星汉信 息技术股 份有限公 司、浙江 百应科技 有限公 司、杭州 磐赛科技 有限公司 (联合体)	杭州华网 信息技术 有限公司	杭州职正 科技有限 公司
1.1	技术	投标人根据对项目建设需求、技术要求的理解，充分考虑用户实际使用场景，提出整体技术解决方案，内容完整、清晰的得5分。	0-5	4.5	4	3.5
1.2	技术	对项目建设整体框架的理解、描述是否全面、透彻：①对用户需求、建设目标与任务理解是否准确完整；②是否符合本项目对当前和未来发展的要求，内容完整、清晰的得4分。	0-4	3.5	3	3
2.1.1	技术	是否基于AI民警开展电话外呼宣传（1分）；	0-1	1	0	1
2.1.2	技术	支持已完成宣防居民信息筛选，可按通话时长、通话标签、通话状态、通话日期等筛选（1分）。	0-1	1	0	1
2.2.1	技术	是否基于AI民警开展外呼劝阻（1分）；	0-1	1	0	1
2.2.2	技术	支持线索详情查看，包括线索详情、处置信息、通话录音、录音转译、通话状态、通话时长、通话轮次、通话标签、反馈记录等详情，并可查看关联居民信息（1分）。	0-1	1	0	1
2.3.1	技术	①支持基于反诈工作开展智能满意度回访调查，②支持满意度信息采集，③支持数据筛选，导出和导入。	0-3	2.5	0	2
2.4.1	技术	①支持查看每天的外呼总量、接听量、接听率、外呼通话总时长、外呼通话平均时长；②提供每个话术通话数量、接通率、通话时长的日期走势；③可跟进话术和日期时间段进行筛选；④支持导出AI外呼报表。	0-4	3.5	0	3
2.5.1	技术	支持自定义拦截去重规则，避免对不同数据源的同类同居民信息开展多次外呼。	0-1	1	0	1
2.6.1	技术	支持外呼任务的手动启动、定时启动两种方式（1分）；	0-1	1	0	1
2.6.2	技术	支持防骚扰功能，外呼时可设置不拨打时段（1分）；	0-1	1	0	1
2.6.3	技术	需着重体现①每日话务量、接通率、反馈率、反馈通话记录内容完整等参数，②可导出音频或音译文字记录，③提供能力承诺书（3分）。	0-3	2.5	0	2
2.7.1	技术	支持用户打断，可根据用户意图进行智能打断，不受其他非意图声音影响，可排除无效打断（1分）；	0-1	1	0	1
2.7.2	技术	支持按键采集、条件判断、IVR等功能配置（1分）；	0-1	1	0	1

2.7.3	技术	需着重体现AI机器人的智能化水平，包括①文字转化成语音、②语音自动识别转化文本、③语音、语气、语义翻译等智能化交互表现（3分）。	0-3	2.5	0	2
2.8.1	技术	需重点体现机器人或后台关于反诈预警劝阻、宣传防范的知识储备量和知识汲取、学习能力。包括①是否具备知识库管理功能，②词库内容种类是否丰富，③机器人是否有自主学习能力。	0-3	3	0	2
2.9.1	技术	AI民警机器人的路数（10路）是否满足招标文件需求（1分）；	0-1	1	0	1
2.9.2	技术	专用场景话术模板机器人能够根据交流情况自动切换话术包匹配（1分）；	0-1	1	0	1
2.9.3	技术	96110话务专线外呼服务中AI民警机器人的外呼是否显示为96110，是否具备配套短信名片提示，同步发送挂机短信功能（1分）。	0-1	1	0	1
3.1.1	技术	具备宣防计划列表，展示宣防计划名称、类别、方式、状态、进度等基础信息（1分）；	0-1	1	0	0
3.1.2	技术	支持宣防计划筛选，可按名称、类别、方式、创建时间等字段进行筛选（1分）。	0-1	1	0	0
3.2.1	技术	具备预警线索实时看板功能，可查看线索处置统计、预警等级统计、预警类型统计、关联外呼任务状态等数据，可查看单个任务信息，包括通话整体情况、通话状态统计、通话时长和轮次统计等（1分）；	0-1	1	0	0
3.2.2	技术	具备预警线索列表，展示联系方式、预警类型、预警等级、线索导入时间等基本信息（1分）；	0-1	1	0	0
3.2.3	技术	支持预警线索筛选，可按诈骗类型、预警等级、通话时长、处置结论、受理单位等字段进行筛选（1分）；	0-1	1	0	0
3.2.4	技术	支持民警添加线索反馈记录，可填报处置方式、预警结果、处置结果等（1分）。	0-1	1	0	0
3.3.1	技术	宣防大屏要求包含实时数据、历史数据、趋势数据等（1分）；	0-1	1	0	0
3.3.2	技术	劝阻大屏要求包含实时数据、历史数据、趋势数据、区域数据等（1分）。	0-1	1	0	0
3.4.1	技术	支持话术设计，至少包括话术流程、知识库、多轮会话、热词、问题学习、训练等配置能力（1分）；	0-1	1	0	0
3.4.2	技术	具备训练平台，包括模型训练和模型评估（1分）。	0-1	1	0	0
4.1	技术	投标人具备系统集成接口能力，针对①TTS、②ASR、③NLP技术提供标准接口文档，每项得1分，共计3分。	0-3	3	3	3
4.2	技术	对投标人提供的10份不同类型话术模板设计逻辑图及专业性进行评比，共计5分，不够合理或存在明显欠缺的每份扣1分，扣完为止。	0-5	5	0	4
5.1	技术	本项目投标人拟派的项目负责人需具备在本项目招标公告发布之日前获取的信息系统项目管理师（高级）证书（提供相关专业证书及6个月以上社保证明），共计2分。	0-2	2	0	0
5.2	技术	要求核心管理团队（除项目负责人外）配置①注册信息安全工程师（CISP）、②信息系统项目管理师，保障公安系统安全性和合规性（需提供相关专业证书及6个月以上社保证明），满足一项得1分，共计2分。	0-2	2	0	0
5.3	技术	项目团队成员除产品经理外理外包括、要求至少包括1名系统架构设计设计师、1名系统分析师、1名软件设计师（中级）、1名中级网络工程师，保障公安系统安全性和合规性，（提供相关专业证书、相关工作履历证明及6个月以上社保证明），满足一项得0.5分，共计2分。	0-2	2	0	0

6	技术	投标人项目组织实施方案的科学性、合理性、规范性和可操作性，包括①软件开发、②系统设计、③调试调优、④组织机构、⑤工作时间进度表、⑥工作程序和步骤、⑦管理和协调方法、⑧关键步骤的思路和要点等。	0-4	3.5	3	3
7.1	技术	投标人提供①服务期限1年，②不少于2次定期系统巡检服务，③7×24小时售后服务，④不定期话术优化运维服务是否满足采购人的要求（4分）；	0-4	4	4	4
7.2	技术	质保服务期限及服务承诺的可行性、完整性以及服务承诺落实的保障措施等，系统出现问题后，投标人是否对故障30分钟内响应，24小时以内解决问题（3分）。	0-3	3	3	3
8	技术	投标人是否建立完善的应急响应方案：①故障分级标准、故障处理流程、应急响应预案的启动及后期处理是否合理；②网络系统的应急抢修方案是否合理；③人员、设备的保障是否合理。	0-6	6	5	5
9.1	技术	根据投标人提出的培训计划内容进行打分，包括①培训计划、②培训次数、③培训对象、④培训方式等，方案内容完整、清晰的得（4分）。	0-4	4	4	4
9.2	技术	根据投标人提出的试运行及验收方案的合理性、可行性等情况内容进行打分，方案内容完整、清晰的得（2分）。	0-2	2	2	2
10.1	商务资信	投标人具备信息系统等级保护三级及以上证明书得1分；	0-1	1	0	0
10.2	商务资信	投标人具备CMMI L3证书得1分；	0-1	0	0	0
10.3	商务资信	投标人具备ISO9001质量管理体系认证证书得1分；	0-1	1	0	0
10.4	商务资信	投标人具备ISO27001信息安全管理体认证证书得1分；	0-1	1	1	0
10.5	商务资信	投标人具备ISO20000信息技术服务管理体系认证证书得1分；	0-1	1	1	0
11	商务资信	截止投标时间近三年以来投标人承担类似软件建设项目情况，结合已完工的工程案例和用户反应情况，需提供合同和项目验收报告，每个案例0.5分，最高得1分（以签订时间为准，原件备查，采购机构在项目评审直至合同签订、履约期间，有权要求投标人出具投标文件中的主要业绩证明原件：如合同或用户验收报告等，予以确认其的真实性和有效性，如出现与事实不符等情况，将按照《中华人民共和国政府采购法》上报相关部门予以处罚），是否有良好的工作业绩和履约记录等情况；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。	0-1	1	0	0
合计			0-90	85.5	33	57.5

专家（签名）：

技术商务资信评分明细（专家2）

项目名称：杭州市公安局西湖区分局AI智能语音外呼服务第二次采购项目（XHZFCG-2022-G-71）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	浙江星汉 信息技术 股份有限 公司、浙 江星汉信 息技术股 份有限公 司、浙江 百应科技 有限公司 、杭州 磐赛科技 有限公司 （联合 体）	杭州华网 信息技术 有限公司	杭州职正 科技有限 公司
1.1	技术	投标人根据对项目建设需求、技术要求的理解，充分考虑用户实际使用场景，提出整体技术解决方案，内容完整、清晰的得5分。	0-5	5	5	4
1.2	技术	对项目建设整体框架的理解、描述是否全面、透彻：①对用户需求、建设目标与任务理解是否准确完整；②是否符合本项目对当前和未来发展的要求，内容完整、清晰的得4分。	0-4	4	4	4
2.1.1	技术	是否基于AI民警开展电话外呼宣传（1分）；	0-1	1	1	1
2.1.2	技术	支持已完成宣防居民信息筛选，可按通话时长、通话标签、通话状态、通话日期等筛选（1分）。	0-1	1	1	1
2.2.1	技术	是否基于AI民警开展外呼劝阻（1分）；	0-1	1	0	1
2.2.2	技术	支持线索详情查看，包括线索详情、处置信息、通话录音、录音转译、通话状态、通话时长、通话轮次、通话标签、反馈记录等详情，并可查看关联居民信息（1分）。	0-1	1	0	1
2.3.1	技术	①支持基于反诈工作开展智能满意度回访调查，②支持满意度信息采集，③支持数据筛选，导出和导入。	0-3	3	0	3
2.4.1	技术	①支持查看每天的外呼总量、接听量、接听率、外呼通话总时长、外呼通话平均时长；②提供每个话术通话数量、接通率、通话时长的日期走势；③可跟进话术和日期时间段进行筛选；④支持导出AI外呼报表。	0-4	4	0	4
2.5.1	技术	支持自定义拦截去重规则，避免对不同数据源的同类同号居民信息开展多次外呼。	0-1	1	0	1
2.6.1	技术	支持外呼任务的手动启动、定时启动两种方式（1分）；	0-1	1	0	1
2.6.2	技术	支持防骚扰功能，外呼时可设置不拨打时段（1分）；	0-1	1	0	1
2.6.3	技术	需着重体现①每日话务量、接通率、反馈率、反馈通话记录内容完整等参数，②可导出音频或音译文字记录，③提供能力承诺书（3分）。	0-3	3	0	3
2.7.1	技术	支持用户打断，可根据用户意图进行智能打断，不受其他非意图声音影响，可排除无效打断（1分）；	0-1	1	0	1
2.7.2	技术	支持按键采集、条件判断、IVR等功能配置（1分）；	0-1	1	0	1

2.7.3	技术	需着重体现AI机器人的智能化水平，包括①文字转化成语音、②语音自动识别转化文本、③语音、语气、语义翻译等智能化交互表现（3分）。	0-3	3	0	3
2.8.1	技术	需重点体现机器人或后台关于反诈预警劝阻、宣传防范的知识储备量和知识汲取、学习能力。包括①是否具备知识库管理功能，②词库内容种类是否丰富，③机器人是否有自主学习能力。	0-3	3	0	3
2.9.1	技术	AI民警机器人的路数（10路）是否满足招标文件需求（1分）；	0-1	1	0	1
2.9.2	技术	专用场景话术模板机器人能够根据交流情况自动切换话术包匹配（1分）；	0-1	1	0	1
2.9.3	技术	96110话务专线外呼服务中AI民警机器人的外呼是否显示为96110，是否具备配套短信名片提示，同步发送挂机短信功能（1分）。	0-1	1	0	1
3.1.1	技术	具备宣防计划列表，展示宣防计划名称、类别、方式、状态、进度等基础信息（1分）；	0-1	1	0	0
3.1.2	技术	支持宣防计划筛选，可按名称、类别、方式、创建时间等字段进行筛选（1分）。	0-1	1	0	0
3.2.1	技术	具备预警线索实时看板功能，可查看线索处置统计、预警等级统计、预警类型统计、关联外呼任务状态等数据，可查看单个任务信息，包括通话整体情况、通话状态统计、通话时长和轮次统计等（1分）；	0-1	1	0	0
3.2.2	技术	具备预警线索列表，展示联系方式、预警类型、预警等级、线索导入时间等基本信息（1分）；	0-1	1	0	0
3.2.3	技术	支持预警线索筛选，可按诈骗类型、预警等级、通话时长、处置结论、受理单位等字段进行筛选（1分）；	0-1	1	0	0
3.2.4	技术	支持民警添加线索反馈记录，可填报处置方式、预警结果、处置结果等（1分）。	0-1	1	0	0
3.3.1	技术	宣防大屏要求包含实时数据、历史数据、趋势数据等（1分）；	0-1	1	0	0
3.3.2	技术	劝阻大屏要求包含实时数据、历史数据、趋势数据、区域数据等（1分）。	0-1	1	0	0
3.4.1	技术	支持话术设计，至少包括话术流程、知识库、多轮会话、热词、问题学习、训练等配置能力（1分）；	0-1	1	0	0
3.4.2	技术	具备训练平台，包括模型训练和模型评估（1分）。	0-1	1	0	0
4.1	技术	投标人具备系统集成接口能力，针对①TTS、②ASR、③NLP技术提供标准接口文档，每项得1分，共计3分。	0-3	3	3	3
4.2	技术	对投标人提供的10份不同类型话术模板设计逻辑图及专业性进行评比，共计5分，不够合理或存在明显欠缺的每份扣1分，扣完为止。	0-5	5	0	5
5.1	技术	本项目投标人拟派的项目负责人需具备在本项目招标公告发布之日前获取的信息系统项目管理师（高级）证书（提供相关专业证书及6个月以上社保证明），共计2分。	0-2	2	0	0
5.2	技术	要求核心管理团队（除项目负责人外）配置①注册信息安全工程师（CISP）、②信息系统项目管理师，保障公安系统安全性和合规性（需提供相关专业证书及6个月以上社保证明），满足一项得1分，共计2分。	0-2	2	0	0
5.3	技术	项目团队成员除产品经理外理外包括、要求至少包括1名系统架构设计设计师、1名系统分析师、1名软件设计师（中级）、1名中级网络工程师，保障公安系统安全性和合规性，（提供相关专业证书、相关工作履历证明及6个月以上社保证明），满足一项得0.5分，共计2分。	0-2	2	0	0

6	技术	投标人项目组织实施方案的科学性、合理性、规范性和可操作性，包括①软件开发、②系统设计、③调试调优、④组织机构、⑤工作时间进度表、⑥工作程序和步骤、⑦管理和协调方法、⑧关键步骤的思路和要点等。	0-4	4	4	4
7.1	技术	投标人提供①服务期限1年，②不少于2次定期系统巡检服务，③7×24小时售后服务，④不定期话术优化运维服务是否满足采购人的要求（4分）；	0-4	4	4	4
7.2	技术	质保服务期限及服务承诺的可行性、完整性以及服务承诺落实的保障措施等，系统出现问题后，投标人是否对故障30分钟内响应，24小时以内解决问题（3分）。	0-3	3	3	3
8	技术	投标人是否建立完善的应急响应方案：①故障分级标准、故障处理流程、应急响应预案的启动及后期处理是否合理；②网络系统的应急抢修方案是否合理；③人员、设备的保障是否合理。	0-6	6	5	5
9.1	技术	根据投标人提出的培训计划内容进行打分，包括①培训计划、②培训次数、③培训对象、④培训方式等，方案内容完整、清晰的得（4分）。	0-4	4	4	3
9.2	技术	根据投标人提出的试运行及验收方案的合理性、可行性等情况内容进行打分，方案内容完整、清晰的得（2分）。	0-2	2	2	2
10.1	商务资信	投标人具备信息系统等级保护三级及以上证明书得1分；	0-1	1	0	0
10.2	商务资信	投标人具备CMMI L3证书得1分；	0-1	0	0	0
10.3	商务资信	投标人具备ISO9001质量管理体系认证证书得1分；	0-1	1	0	0
10.4	商务资信	投标人具备ISO27001信息安全管理体认证证书得1分；	0-1	1	1	0
10.5	商务资信	投标人具备ISO20000信息技术服务管理体系认证证书得1分；	0-1	1	1	0
11	商务资信	截止投标时间近三年以来投标人承担类似软件建设项目情况，结合已完工的工程案例和用户反应情况，需提供合同和项目验收报告，每个案例0.5分，最高得1分（以签订时间为准，原件备查，采购机构在项目评审直至合同签订、履约期间，有权要求投标人出具投标文件中的主要业绩证明原件：如合同或用户验收报告等，予以确认其的真实性和有效性，如出现与事实不符等情况，将按照《中华人民共和国政府采购法》上报相关部门予以处罚），是否有良好的工作业绩和履约记录等情况；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。	0-1	1	0	0
合计			0-90	89	38	65

专家（签名）：

技术商务资信评分明细（专家3）

项目名称：杭州市公安局西湖区分局AI智能语音外呼服务第二次采购项目（XHZFCG-2022-G-71）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	浙江星汉 信息技术 股份有限 公司、浙 江星汉信 息技术股 份有限公 司、浙江 百应科技 有限公司 、杭州 磐赛科技 有限公司 （联合 体）	杭州华网 信息技术 有限公司	杭州职正 科技有限 公司
1.1	技术	投标人根据对项目建设需求、技术要求的理解，充分考虑用户实际使用场景，提出整体技术解决方案，内容完整、清晰的得5分。	0-5	5	3	3
1.2	技术	对项目建设整体框架的理解、描述是否全面、透彻：①对用户需求、建设目标与任务理解是否准确完整；②是否符合本项目对当前和未来发展的要求，内容完整、清晰的得4分。	0-4	4	3	3
2.1.1	技术	是否基于AI民警开展电话外呼宣传（1分）；	0-1	1	0	1
2.1.2	技术	支持已完成宣防居民信息筛选，可按通话时长、通话标签、通话状态、通话日期等筛选（1分）。	0-1	1	0	1
2.2.1	技术	是否基于AI民警开展外呼劝阻（1分）；	0-1	1	0	1
2.2.2	技术	支持线索详情查看，包括线索详情、处置信息、通话录音、录音转译、通话状态、通话时长、通话轮次、通话标签、反馈记录等详情，并可查看关联居民信息（1分）。	0-1	1	0	1
2.3.1	技术	①支持基于反诈工作开展智能满意度回访调查，②支持满意度信息采集，③支持数据筛选，导出和导入。	0-3	3	0	2
2.4.1	技术	①支持查看每天的外呼总量、接听量、接听率、外呼通话总时长、外呼通话平均时长；②提供每个话术通话数量、接通率、通话时长的日期走势；③可跟进话术和日期时间段进行筛选；④支持导出AI外呼报表。	0-4	4	0	3
2.5.1	技术	支持自定义拦截去重规则，避免对不同数据源的同类同号居民信息开展多次外呼。	0-1	1	0	1
2.6.1	技术	支持外呼任务的手动启动、定时启动两种方式（1分）；	0-1	1	0	1
2.6.2	技术	支持防骚扰功能，外呼时可设置不拨打时段（1分）；	0-1	1	0	1
2.6.3	技术	需着重体现①每日话务量、接通率、反馈率、反馈通话记录内容完整等参数，②可导出音频或音译文字记录，③提供能力承诺书（3分）。	0-3	3	0	3
2.7.1	技术	支持用户打断，可根据用户意图进行智能打断，不受其他非意图声音影响，可排除无效打断（1分）；	0-1	1	0	1
2.7.2	技术	支持按键采集、条件判断、IVR等功能配置（1分）；	0-1	1	0	1

2.7.3	技术	需着重体现AI机器人的智能化水平，包括①文字转化成语音、②语音自动识别转化文本、③语音、语气、语义翻译等智能化交互表现（3分）。	0-3	3	0	2
2.8.1	技术	需重点体现机器人或后台关于反诈预警劝阻、宣传防范的知识储备量和知识汲取、学习能力。包括①是否具备知识库管理功能，②词库内容种类是否丰富，③机器人是否有自主学习能力。	0-3	3	0	2
2.9.1	技术	AI民警机器人的路数（10路）是否满足招标文件需求（1分）；	0-1	1	0	1
2.9.2	技术	专用场景话术模板机器人能够根据交流情况自动切换话术包匹配（1分）；	0-1	1	0	1
2.9.3	技术	96110话务专线外呼服务中AI民警机器人的外呼是否显示为96110，是否具备配套短信名片提示，同步发送挂机短信功能（1分）。	0-1	1	0	1
3.1.1	技术	具备宣防计划列表，展示宣防计划名称、类别、方式、状态、进度等基础信息（1分）；	0-1	1	0	0
3.1.2	技术	支持宣防计划筛选，可按名称、类别、方式、创建时间等字段进行筛选（1分）。	0-1	1	0	0
3.2.1	技术	具备预警线索实时看板功能，可查看线索处置统计、预警等级统计、预警类型统计、关联外呼任务状态等数据，可查看单个任务信息，包括通话整体情况、通话状态统计、通话时长和轮次统计等（1分）；	0-1	1	0	0
3.2.2	技术	具备预警线索列表，展示联系方式、预警类型、预警等级、线索导入时间等基本信息（1分）；	0-1	1	0	0
3.2.3	技术	支持预警线索筛选，可按诈骗类型、预警等级、通话时长、处置结论、受理单位等字段进行筛选（1分）；	0-1	1	0	0
3.2.4	技术	支持民警添加线索反馈记录，可填报处置方式、预警结果、处置结果等（1分）。	0-1	1	0	0
3.3.1	技术	宣防大屏要求包含实时数据、历史数据、趋势数据等（1分）；	0-1	1	0	0
3.3.2	技术	劝阻大屏要求包含实时数据、历史数据、趋势数据、区域数据等（1分）。	0-1	1	0	0
3.4.1	技术	支持话术设计，至少包括话术流程、知识库、多轮会话、热词、问题学习、训练等配置能力（1分）；	0-1	1	0	0
3.4.2	技术	具备训练平台，包括模型训练和模型评估（1分）。	0-1	1	0	0
4.1	技术	投标人具备系统集成接口能力，针对①TTS、②ASR、③NLP技术提供标准接口文档，每项得1分，共计3分。	0-3	3	2	2
4.2	技术	对投标人提供的10份不同类型话术模板设计逻辑图及专业性进行评比，共计5分，不够合理或存在明显欠缺的每份扣1分，扣完为止。	0-5	5	0	4
5.1	技术	本项目投标人拟派的项目负责人需具备在本项目招标公告发布之日前获取的信息系统项目管理师（高级）证书（提供相关专业证书及6个月以上社保证明），共计2分。	0-2	2	0	0
5.2	技术	要求核心管理团队（除项目负责人外）配置①注册信息安全工程师（CISP）、②信息系统项目管理师，保障公安系统安全性和合规性（需提供相关专业证书及6个月以上社保证明），满足一项得1分，共计2分。	0-2	2	0	0
5.3	技术	项目团队成员除产品经理外理外包括、要求至少包括1名系统架构设计设计师、1名系统分析师、1名软件设计师（中级）、1名中级网络工程师，保障公安系统安全性和合规性，（提供相关专业证书、相关工作履历证明及6个月以上社保证明），满足一项得0.5分，共计2分。	0-2	2	0	0

6	技术	投标人项目组织实施方案的科学性、合理性、规范性和可操作性，包括①软件开发、②系统设计、③调试调优、④组织机构、⑤工作时间进度表、⑥工作程序和步骤、⑦管理和协调方法、⑧关键步骤的思路和要点等。	0-4	4	3	3
7.1	技术	投标人提供①服务期限1年，②不少于2次定期系统巡检服务，③7×24小时售后服务，④不定期话术优化运维服务是否满足采购人的要求（4分）；	0-4	4	3	3
7.2	技术	质保服务期限及服务承诺的可行性、完整性以及服务承诺落实的保障措施等，系统出现问题后，投标人是否对故障30分钟内响应，24小时以内解决问题（3分）。	0-3	3	2	2
8	技术	投标人是否建立完善的应急响应方案：①故障分级标准、故障处理流程、应急响应预案的启动及后期处理是否合理；②网络系统的应急抢修方案是否合理；③人员、设备的保障是否合理。	0-6	4	5	5
9.1	技术	根据投标人提出的培训计划内容进行打分，包括①培训计划、②培训次数、③培训对象、④培训方式等，方案内容完整、清晰的得（4分）。	0-4	4	3	3
9.2	技术	根据投标人提出的试运行及验收方案的合理性、可行性等情况内容进行打分，方案内容完整、清晰的得（2分）。	0-2	2	2	2
10.1	商务资信	投标人具备信息系统等级保护三级及以上证明书得1分；	0-1	1	0	0
10.2	商务资信	投标人具备CMMI L3证书得1分；	0-1	0	0	0
10.3	商务资信	投标人具备ISO9001质量管理体系认证证书得1分；	0-1	1	0	0
10.4	商务资信	投标人具备ISO27001信息安全管理体认证证书得1分；	0-1	1	1	0
10.5	商务资信	投标人具备ISO20000信息技术服务管理体系认证证书得1分；	0-1	1	1	0
11	商务资信	截止投标时间近三年以来投标人承担类似软件建设项目情况，结合已完工的工程案例和用户反应情况，需提供合同和项目验收报告，每个案例0.5分，最高得1分（以签订时间为准，原件备查，采购机构在项目评审直至合同签订、履约期间，有权要求投标人出具投标文件中的主要业绩证明原件：如合同或用户验收报告等，予以确认其的真实性和有效性，如出现与事实不符等情况，将按照《中华人民共和国政府采购法》上报相关部门予以处罚），是否有良好的工作业绩和履约记录等情况；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。	0-1	1	0	0
合计			0-90	87	28	54

专家（签名）：

技术商务资信评分明细（专家4）

项目名称：杭州市公安局西湖区分局AI智能语音外呼服务第二次采购项目（XHZFCG-2022-G-71）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	浙江星汉 信息技术 股份有限 公司、浙 江星汉信 息技术股 份有限公 司、浙江 百应科技 有限公司 、杭州 磐赛科技 有限公司 （联合 体）	杭州华网 信息技术 有限公司	杭州职正 科技有限 公司
1.1	技术	投标人根据对项目建设需求、技术要求的理解，充分考虑用户实际使用场景，提出整体技术解决方案，内容完整、清晰的得5分。	0-5	3	3	3
1.2	技术	对项目建设整体框架的理解、描述是否全面、透彻：①对用户需求、建设目标与任务理解是否准确完整；②是否符合本项目对当前和未来发展的要求，内容完整、清晰的得4分。	0-4	3	3	3
2.1.1	技术	是否基于AI民警开展电话外呼宣传（1分）；	0-1	1	0	1
2.1.2	技术	支持已完成宣防居民信息筛选，可按通话时长、通话标签、通话状态、通话日期等筛选（1分）。	0-1	1	0	1
2.2.1	技术	是否基于AI民警开展外呼劝阻（1分）；	0-1	1	0	1
2.2.2	技术	支持线索详情查看，包括线索详情、处置信息、通话录音、录音转译、通话状态、通话时长、通话轮次、通话标签、反馈记录等详情，并可查看关联居民信息（1分）。	0-1	1	0	1
2.3.1	技术	①支持基于反诈工作开展智能满意度回访调查，②支持满意度信息采集，③支持数据筛选，导出和导入。	0-3	2	0	2
2.4.1	技术	①支持查看每天的外呼总量、接听量、接听率、外呼通话总时长、外呼通话平均时长；②提供每个话术通话数量、接通率、通话时长的日期走势；③可跟进话术和日期时间段进行筛选；④支持导出AI外呼报表。	0-4	3	0	3
2.5.1	技术	支持自定义拦截去重规则，避免对不同数据源的同类同号居民信息开展多次外呼。	0-1	1	0	1
2.6.1	技术	支持外呼任务的手动启动、定时启动两种方式（1分）；	0-1	1	0	1
2.6.2	技术	支持防骚扰功能，外呼时可设置不拨打时段（1分）；	0-1	1	0	1
2.6.3	技术	需着重体现①每日话务量、接通率、反馈率、反馈通话记录内容完整等参数，②可导出音频或音译文字记录，③提供能力承诺书（3分）。	0-3	2	0	2
2.7.1	技术	支持用户打断，可根据用户意图进行智能打断，不受其他非意图声音影响，可排除无效打断（1分）；	0-1	1	0	1
2.7.2	技术	支持按键采集、条件判断、IVR等功能配置（1分）；	0-1	1	0	1

2.7.3	技术	需着重体现AI机器人的智能化水平，包括①文字转化成语音、②语音自动识别转化文本、③语音、语气、语义翻译等智能化交互表现（3分）。	0-3	2	0	2
2.8.1	技术	需重点体现机器人或后台关于反诈预警劝阻、宣传防范的知识储备量和知识汲取、学习能力。包括①是否具备知识库管理功能，②词库内容种类是否丰富，③机器人是否有自主学习能力。	0-3	2	0	2
2.9.1	技术	AI民警机器人的路数（10路）是否满足招标文件需求（1分）；	0-1	1	0	1
2.9.2	技术	专用场景话术模板机器人能够根据交流情况自动切换话术包匹配（1分）；	0-1	1	0	1
2.9.3	技术	96110话务专线外呼服务中AI民警机器人的外呼是否显示为96110，是否具备配套短信名片提示，同步发送挂机短信功能（1分）。	0-1	1	0	1
3.1.1	技术	具备宣防计划列表，展示宣防计划名称、类别、方式、状态、进度等基础信息（1分）；	0-1	1	0	0
3.1.2	技术	支持宣防计划筛选，可按名称、类别、方式、创建时间等字段进行筛选（1分）。	0-1	1	0	0
3.2.1	技术	具备预警线索实时看板功能，可查看线索处置统计、预警等级统计、预警类型统计、关联外呼任务状态等数据，可查看单个任务信息，包括通话整体情况、通话状态统计、通话时长和轮次统计等（1分）；	0-1	1	0	0
3.2.2	技术	具备预警线索列表，展示联系方式、预警类型、预警等级、线索导入时间等基本信息（1分）；	0-1	1	0	0
3.2.3	技术	支持预警线索筛选，可按诈骗类型、预警等级、通话时长、处置结论、受理单位等字段进行筛选（1分）；	0-1	1	0	0
3.2.4	技术	支持民警添加线索反馈记录，可填报处置方式、预警结果、处置结果等（1分）。	0-1	1	0	0
3.3.1	技术	宣防大屏要求包含实时数据、历史数据、趋势数据等（1分）；	0-1	1	0	0
3.3.2	技术	劝阻大屏要求包含实时数据、历史数据、趋势数据、区域数据等（1分）。	0-1	1	0	0
3.4.1	技术	支持话术设计，至少包括话术流程、知识库、多轮会话、热词、问题学习、训练等配置能力（1分）；	0-1	1	0	0
3.4.2	技术	具备训练平台，包括模型训练和模型评估（1分）。	0-1	1	0	0
4.1	技术	投标人具备系统集成接口能力，针对①TTS、②ASR、③NLP技术提供标准接口文档，每项得1分，共计3分。	0-3	2	0	2
4.2	技术	对投标人提供的10份不同类型话术模板设计逻辑图及专业性进行评比，共计5分，不够合理或存在明显欠缺的每份扣1分，扣完为止。	0-5	5	0	5
5.1	技术	本项目投标人拟派的项目负责人需具备在本项目招标公告发布之日前获取的信息系统项目管理师（高级）证书（提供相关专业证书及6个月以上社保证明），共计2分。	0-2	2	0	0
5.2	技术	要求核心管理团队（除项目负责人外）配置①注册信息安全工程师（CISP）、②信息系统项目管理师，保障公安系统安全性和合规性（需提供相关专业证书及6个月以上社保证明），满足一项得1分，共计2分。	0-2	2	0	0
5.3	技术	项目团队成员除产品经理外理外包括、要求至少包括1名系统架构设计设计师、1名系统分析师、1名软件设计师（中级）、1名中级网络工程师，保障公安系统安全性和合规性，（提供相关专业证书、相关工作履历证明及6个月以上社保证明），满足一项得0.5分，共计2分。	0-2	2	0	0

6	技术	投标人项目组织实施方案的科学性、合理性、规范性和可操作性，包括①软件开发、②系统设计、③调试调优、④组织机构、⑤工作时间进度表、⑥工作程序和步骤、⑦管理和协调方法、⑧关键步骤的思路和要点等。	0-4	3	3	3
7.1	技术	投标人提供①服务期限1年，②不少于2次定期系统巡检服务，③7×24小时售后服务，④不定期话术优化运维服务是否满足采购人的要求（4分）；	0-4	4	4	4
7.2	技术	质保服务期限及服务承诺的可行性、完整性以及服务承诺落实的保障措施等，系统出现问题后，投标人是否对故障30分钟内响应，24小时以内解决问题（3分）。	0-3	3	3	3
8	技术	投标人是否建立完善的应急响应方案：①故障分级标准、故障处理流程、应急响应预案的启动及后期处理是否合理；②网络系统的应急抢修方案是否合理；③人员、设备的保障是否合理。	0-6	4	4	4
9.1	技术	根据投标人提出的培训计划内容进行打分，包括①培训计划、②培训次数、③培训对象、④培训方式等，方案内容完整、清晰的得（4分）。	0-4	3	3	3
9.2	技术	根据投标人提出的试运行及验收方案的合理性、可行性等情况内容进行打分，方案内容完整、清晰的得（2分）。	0-2	2	2	2
10.1	商务资信	投标人具备信息系统等级保护三级及以上证明书得1分；	0-1	1	0	0
10.2	商务资信	投标人具备CMMI L3证书得1分；	0-1	0	0	0
10.3	商务资信	投标人具备ISO9001质量管理体系认证证书得1分；	0-1	1	0	0
10.4	商务资信	投标人具备ISO27001信息安全管理体认证证书得1分；	0-1	1	1	0
10.5	商务资信	投标人具备ISO20000信息技术服务管理体系认证证书得1分；	0-1	1	1	0
11	商务资信	截止投标时间近三年以来投标人承担类似软件建设项目情况，结合已完工的工程案例和用户反应情况，需提供合同和项目验收报告，每个案例0.5分，最高得1分（以签订时间为准，原件备查，采购机构在项目评审直至合同签订、履约期间，有权要求投标人出具投标文件中的主要业绩证明原件：如合同或用户验收报告等，予以确认其的真实性和有效性，如出现与事实不符等情况，将按照《中华人民共和国政府采购法》上报相关部门予以处罚），是否有良好的工作业绩和履约记录等情况；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。	0-1	1	0	0
合计			0-90	76	27	55

专家（签名）：

技术商务资信评分明细（专家5）

项目名称：杭州市公安局西湖区分局AI智能语音外呼服务第二次采购项目（XHZFCG-2022-G-71）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	浙江星汉 信息技术 股份有限 公司、浙 江星汉信 息技术股 份有限公 司、浙江 百应科技 有限公司 、杭州 磐赛科技 有限公司 （联合 体）	杭州华网 信息技术 有限公司	杭州职正 科技有限 公司
1.1	技术	投标人根据对项目建设需求、技术要求的理解，充分考虑用户实际使用场景，提出整体技术解决方案，内容完整、清晰的得5分。	0-5	4.5	3	3
1.2	技术	对项目建设整体框架的理解、描述是否全面、透彻：①对用户需求、建设目标与任务理解是否准确完整；②是否符合本项目对当前和未来发展的要求，内容完整、清晰的得4分。	0-4	3.5	2.5	2.5
2.1.1	技术	是否基于AI民警开展电话外呼宣传（1分）；	0-1	1	0	1
2.1.2	技术	支持已完成宣防居民信息筛选，可按通话时长、通话标签、通话状态、通话日期等筛选（1分）。	0-1	1	0	1
2.2.1	技术	是否基于AI民警开展外呼劝阻（1分）；	0-1	1	0	1
2.2.2	技术	支持线索详情查看，包括线索详情、处置信息、通话录音、录音转译、通话状态、通话时长、通话轮次、通话标签、反馈记录等详情，并可查看关联居民信息（1分）。	0-1	1	0	1
2.3.1	技术	①支持基于反诈工作开展智能满意度回访调查，②支持满意度信息采集，③支持数据筛选，导出和导入。	0-3	3	0	3
2.4.1	技术	①支持查看每天的外呼总量、接听量、接听率、外呼通话总时长、外呼通话平均时长；②提供每个话术通话数量、接通率、通话时长的日期走势；③可跟进话术和日期时间段进行筛选；④支持导出AI外呼报表。	0-4	4	0	4
2.5.1	技术	支持自定义拦截去重规则，避免对不同数据源的同类同号居民信息开展多次外呼。	0-1	1	0	1
2.6.1	技术	支持外呼任务的手动启动、定时启动两种方式（1分）；	0-1	1	0	1
2.6.2	技术	支持防骚扰功能，外呼时可设置不拨打时段（1分）；	0-1	1	0	1
2.6.3	技术	需着重体现①每日话务量、接通率、反馈率、反馈通话记录内容完整等参数，②可导出音频或音译文字记录，③提供能力承诺书（3分）。	0-3	3	0	3
2.7.1	技术	支持用户打断，可根据用户意图进行智能打断，不受其他非意图声音影响，可排除无效打断（1分）；	0-1	1	0	1
2.7.2	技术	支持按键采集、条件判断、IVR等功能配置（1分）；	0-1	1	0	1

2.7.3	技术	需着重体现AI机器人的智能化水平，包括①文字转化成语音、②语音自动识别转化文本、③语音、语气、语义翻译等智能化交互表现（3分）。	0-3	3	0	3
2.8.1	技术	需重点体现机器人或后台关于反诈预警劝阻、宣传防范的知识储备量和知识汲取、学习能力。包括①是否具备知识库管理功能，②词库内容种类是否丰富，③机器人是否有自主学习能力。	0-3	3	0	3
2.9.1	技术	AI民警机器人的路数（10路）是否满足招标文件需求（1分）；	0-1	1	0	1
2.9.2	技术	专用场景话术模板机器人能够根据交流情况自动切换话术包匹配（1分）；	0-1	1	0	1
2.9.3	技术	96110话务专线外呼服务中AI民警机器人的外呼是否显示为96110，是否具备配套短信名片提示，同步发送挂机短信功能（1分）。	0-1	1	0	1
3.1.1	技术	具备宣防计划列表，展示宣防计划名称、类别、方式、状态、进度等基础信息（1分）；	0-1	1	0	0
3.1.2	技术	支持宣防计划筛选，可按名称、类别、方式、创建时间等字段进行筛选（1分）。	0-1	1	0	0
3.2.1	技术	具备预警线索实时看板功能，可查看线索处置统计、预警等级统计、预警类型统计、关联外呼任务状态等数据，可查看单个任务信息，包括通话整体情况、通话状态统计、通话时长和轮次统计等（1分）；	0-1	1	0	0
3.2.2	技术	具备预警线索列表，展示联系方式、预警类型、预警等级、线索导入时间等基本信息（1分）；	0-1	1	0	0
3.2.3	技术	支持预警线索筛选，可按诈骗类型、预警等级、通话时长、处置结论、受理单位等字段进行筛选（1分）；	0-1	1	0	0
3.2.4	技术	支持民警添加线索反馈记录，可填报处置方式、预警结果、处置结果等（1分）。	0-1	1	0	0
3.3.1	技术	宣防大屏要求包含实时数据、历史数据、趋势数据等（1分）；	0-1	1	0	0
3.3.2	技术	劝阻大屏要求包含实时数据、历史数据、趋势数据、区域数据等（1分）。	0-1	1	0	0
3.4.1	技术	支持话术设计，至少包括话术流程、知识库、多轮会话、热词、问题学习、训练等配置能力（1分）；	0-1	1	0	0
3.4.2	技术	具备训练平台，包括模型训练和模型评估（1分）。	0-1	1	0	0
4.1	技术	投标人具备系统集成接口能力，针对①TTS、②ASR、③NLP技术提供标准接口文档，每项得1分，共计3分。	0-3	3	3	3
4.2	技术	对投标人提供的10份不同类型话术模板设计逻辑图及专业性进行评比，共计5分，不够合理或存在明显欠缺的每份扣1分，扣完为止。	0-5	5	0	5
5.1	技术	本项目投标人拟派的项目负责人需具备在本项目招标公告发布之日前获取的信息系统项目管理师（高级）证书（提供相关专业证书及6个月以上社保证明），共计2分。	0-2	2	0	0
5.2	技术	要求核心管理团队（除项目负责人外）配置①注册信息安全工程师（CISP）、②信息系统项目管理师，保障公安系统安全性和合规性（需提供相关专业证书及6个月以上社保证明），满足一项得1分，共计2分。	0-2	2	0	0
5.3	技术	项目团队成员除产品经理外理外包括、要求至少包括1名系统架构设计设计师、1名系统分析师、1名软件设计师（中级）、1名中级网络工程师，保障公安系统安全性和合规性，（提供相关专业证书、相关工作履历证明及6个月以上社保证明），满足一项得0.5分，共计2分。	0-2	2	0	0

6	技术	投标人项目组织实施方案的科学性、合理性、规范性和可操作性，包括①软件开发、②系统设计、③调试调优、④组织机构、⑤工作时间进度表、⑥工作程序和步骤、⑦管理和协调方法、⑧关键步骤的思路和要点等。	0-4	3	3	3
7.1	技术	投标人提供①服务期限1年，②不少于2次定期系统巡检服务，③7×24小时售后服务，④不定期话术优化运维服务是否满足采购人的要求（4分）；	0-4	4	4	4
7.2	技术	质保服务期限及服务承诺的可行性、完整性以及服务承诺落实的保障措施等，系统出现问题后，投标人是否对故障30分钟内响应，24小时以内解决问题（3分）。	0-3	3	3	3
8	技术	投标人是否建立完善的应急响应方案：①故障分级标准、故障处理流程、应急响应预案的启动及后期处理是否合理；②网络系统的应急抢修方案是否合理；③人员、设备的保障是否合理。	0-6	5	5	5
9.1	技术	根据投标人提出的培训计划内容进行打分，包括①培训计划、②培训次数、③培训对象、④培训方式等，方案内容完整、清晰的得（4分）。	0-4	4	4	4
9.2	技术	根据投标人提出的试运行及验收方案的合理性、可行性等情况等内容进行打分，方案内容完整、清晰的得（2分）。	0-2	2	2	2
10.1	商务资信	投标人具备信息系统等级保护三级及以上证明书得1分；	0-1	1	0	0
10.2	商务资信	投标人具备CMMI L3证书得1分；	0-1	0	0	0
10.3	商务资信	投标人具备ISO9001质量管理体系认证证书得1分；	0-1	1	0	0
10.4	商务资信	投标人具备ISO27001信息安全管理体认证证书得1分；	0-1	1	1	0
10.5	商务资信	投标人具备ISO20000信息技术服务管理体系认证证书得1分；	0-1	1	1	0
11	商务资信	截止投标时间近三年以来投标人承担类似软件建设项目情况，结合已完工的工程案例和用户反应情况，需提供合同和项目验收报告，每个案例0.5分，最高得1分（以签订时间为准，原件备查，采购机构在项目评审直至合同签订、履约期间，有权要求投标人出具投标文件中的主要业绩证明原件：如合同或用户验收报告等，予以确认其的真实性和有效性，如出现与事实不符等情况，将按照《中华人民共和国政府采购法》上报相关部门予以处罚），是否有良好的工作业绩和履约记录等情况；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。	0-1	1	0	0
合计			0-90	86	31.5	62.5

专家（签名）：