

技术商务资信评分明细（专家1）

项目名称：省信访局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（ZZCG2022F-GK-106）- 标项2

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	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	中国电信股份有限公司浙江分公司
1	技术	呼叫中心坐席系统服务方案，具体要求详见需求	0-16	14	9	14
2	技术	热线运营方案，具体要求详见需求	0-16	14	11	14
3	技术	应急响应方案，提供的平台应满足突发性、跨区域大话语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，大话语量分散部署、居家办公、第二职场的部署方案，要求提供大话语量成功应急处理的案例证明材料。（应急方案需详细有效，需提供证明材料证实方案的有效性，未能提供实际应用案例证明材料不得分）	0-5	5	2	5
4	技术	话务业务指标，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。	0-5	5	5	5
5	技术	实施方案，具体要求详见需求	0-15	13	8	13
6	商务资信	项目组人员能力，具体要求详见需求	0-6	6	0	6
7	商务资信	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。	0-5	4	3	4
8	商务资信	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	0-5	4	4	4
9	商务资信	公司技术力量情况，具体要求详见需求	0-5	5	0	5
10	商务资信	经验及业绩(类似项目开发成功案例) 具体要求详见需求。	0-2	2	0	2
合计			0-80	72	42	72

专家（签名）：

技术商务资信评分明细（专家2）

项目名称：省信访局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（ZZCG2022F-GK-106）- 标项2

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	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	中国电信股份有限公司浙江分公司
1	技术	呼叫中心坐席系统服务方案，具体要求详见需求	0-16	13	8	12
2	技术	热线运营方案，具体要求详见需求	0-16	13	7	13
3	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。（应急方案需详细有效，需提供证明材料证实方案的有效性，未能提供实际应用案例证明材料不得分）	0-5	5	2	5
4	技术	话务业务指标，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。	0-5	5	5	5
5	技术	实施方案，具体要求详见需求	0-15	11.5	7	12
6	商务资信	项目组人员能力，具体要求详见需求	0-6	6	0	6
7	商务资信	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。	0-5	4	3	4
8	商务资信	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	0-5	4	3	4
9	商务资信	公司技术力量情况，具体要求详见需求	0-5	5	0	5
10	商务资信	经验及业绩(类似项目开发成功案例) 具体要求详见需求。	0-2	2	0	2
合计			0-80	68.5	35	68

专家（签名）：

技术商务资信评分明细（专家3）

项目名称：省信访局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（ZZCG2022F-GK-106）- 标项2

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	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	中国电信股份有限公司浙江分公司
1	技术	呼叫中心坐席系统服务方案，具体要求详见需求	0-16	12	10	13
2	技术	热线运营方案，具体要求详见需求	0-16	13	10	13
3	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。（应急方案需详细有效，需提供证明材料证实方案的有效性，未能提供实际应用案例证明材料不得分）	0-5	5	2	5
4	技术	话务业务指标，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。	0-5	5	5	5
5	技术	实施方案，具体要求详见需求	0-15	12	10	13
6	商务资信	项目组人员能力，具体要求详见需求	0-6	6	0	6
7	商务资信	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。	0-5	4	3	4
8	商务资信	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	0-5	4	4	4
9	商务资信	公司技术力量情况，具体要求详见需求	0-5	5	0	5
10	商务资信	经验及业绩(类似项目开发成功案例) 具体要求详见需求。	0-2	2	0	2
合计			0-80	68	44	70

专家（签名）：

技术商务资信评分明细（专家4）

项目名称：省信访局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（ZZCG2022F-GK-106）- 标项2

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	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	中国电信股份有限公司浙江分公司
1	技术	呼叫中心坐席系统服务方案，具体要求详见需求	0-16	14	10	14
2	技术	热线运营方案，具体要求详见需求	0-16	14	11	14
3	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。（应急方案需详细有效，需提供证明材料证实方案的有效性，未能提供实际应用案例证明材料不得分）	0-5	5	2	5
4	技术	话务业务指标，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。	0-5	5	5	5
5	技术	实施方案，具体要求详见需求	0-15	13	10	14
6	商务资信	项目组人员能力，具体要求详见需求	0-6	6	0	6
7	商务资信	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。	0-5	4	3	4
8	商务资信	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	0-5	4	4	4
9	商务资信	公司技术力量情况，具体要求详见需求	0-5	5	0	5
10	商务资信	经验及业绩(类似项目开发成功案例) 具体要求详见需求。	0-2	2	0	2
合计			0-80	72	45	73

专家（签名）：

技术商务资信评分明细（专家5）

项目名称：省信访局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（ZZCG2022F-GK-106）- 标项2

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	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	中国电信股份有限公司浙江分公司
1	技术	呼叫中心坐席系统服务方案，具体要求详见需求	0-16	15	14	15
2	技术	热线运营方案，具体要求详见需求	0-16	15	14	15
3	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。（应急方案需详细有效，需提供证明材料证实方案的有效性，未能提供实际应用案例证明材料不得分）	0-5	5	2	5
4	技术	话务业务指标，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。	0-5	5	5	5
5	技术	实施方案，具体要求详见需求	0-15	14	12	14
6	商务资信	项目组人员能力，具体要求详见需求	0-6	6	0	6
7	商务资信	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。	0-5	4	3	4
8	商务资信	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	0-5	4	4	4
9	商务资信	公司技术力量情况，具体要求详见需求	0-5	5	0	5
10	商务资信	经验及业绩(类似项目开发成功案例) 具体要求详见需求。	0-2	2	0	2
合计			0-80	75	54	75

专家（签名）：