

技术商务资信评分明细（戴红良）

项目名称：电信服务外包采购项目（临[2023]2号）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州焱雷网络科技有限公司	中国电信股份有限公司杭州分公司	杭州雷博人力资源有限公司
1	商务资信	体系证书（0-4分）： 投标人具有有效的信息安全管理体认证证书、信息技术服务管理体系认证证书、ITSS信息技术服务标准符合性证书、质量管理体系认证证书的每个得1分，最高得4分。 （须提供有效的认证证书原件扫描件，未提供不得分）	0-4	0	4	1
2	商务资信	企业业绩（0-1分）： 投标人2022年1月1日（以合同签订时间为准）以来承担过类似项目业绩的每个得0.5分，最高得1分。 （须提供合同原件扫描件，相同业绩不同年度不重复得分，未提供不得分）	0-1	0	1	0
3	商务资信	企业荣誉（0-3分）： 投标人2022年1月1日（以获奖文件或获奖证书时间为准）以来获得过与客户中心、公开受理中心等相关工作的国家级荣誉的得3分，省级荣誉的得2分；市级荣誉的得1分，没有不得分，本项最高得3分。 （须提供证明材料原件扫描件，未提供不得分）	0-3	0	3	0
4.1	技术	1.投标人拟派项目负责人具有PMP资格认证证书、信息系统项目管理师证书的每个得1分，最高得2分；（须提供相关证书原件扫描件及连续缴纳的近3个月单位社保证明原件扫描件，未提供或提供不全不得分）	0-2	0	2	0
4.2	技术	2.投标人拟派项目技术负责人具有与本项目相关的高级及以上工程师职称的得2分；（须提供相关证书原件扫描件及连续缴纳的近3个月单位社保证明原件扫描件，未提供或提供不全不得分）	0-2	0	2	0
4.3	技术	3.投标人拟派项目接听服务人员具有政务服务事务电话投诉或咨询人工受理、接听服务经验3年及以上的每4人得1分，最高得7分。（须提供相关证明材料原件扫描件及连续缴纳的近3个月单位社保证明原件扫描件，未提供或提供不全不得分）	0-7	1	0	2
5	技术	项目场地（0-13分）： 1.根据投标人针对本项目提供的服务场地的面积、距离采购人距离远近等情况进行综合比较打分。（须提供场地产权证或房屋租赁合同，并提供地图距离测量说明等相关场地证明材料原件扫描件及现场照片，未提供或提供不全不得分） ①优于采购需求且为投标人中最佳的得4分； ②优于采购需求的得2分； ③仅满足采购需求要求或未提供的不得分。 2.根据投标人针对本项目提供的服务场地的功能区布局、装饰装修等情况进行综合比较打分。（须提供相关现场及设施照片，未提供或提供不全不得分） ①优于采购需求且为投标人中最佳的得3分； ②优于采购需求的得1分； ③仅满足采购需求要求或未提供的不得分。 3.根据投标人针对本项目提供的服务场地的电梯、电力电源设施、坐席及办公设备等情况进行综合比较打分。（须提供相关现场及设施照片，未提供或提供不全不得分） ①优于采购需求且为投标人中最佳的得3分； ②优于采购需求的得1分； ③仅满足采购需求要求或未提供的不得分。 4.根据投标人针对本项目提供的服务场地的职场安保、停车场地及食堂等情况进行综合比较打分。（须提供相关现场及设施照片，未提供或提供不全不得分） ①优于采购需求且为投标人中最佳的得3分； ②优于采购需求的得1分； ③仅满足采购需求要求或未提供的不得分。 5.投标人无以上现有场地及设施，仅承诺中标后按采购人要求提供相应项目场地及设施的得3分。（须提供承诺函，格式自拟，未提供不得分）	0-13	3	13	3

6	技术	项目理解与分析(0-5分):根据投标人对本项目的理解、认识、剖析,对当地平台等现实情况的熟悉程度是否全面、到位等情况进行综合比较打分。 1.理解全面、到位的得5分; 2.理解基本全面、到位的得3分; 3.理解较为简单的得1分,存在缺漏或未提供的不得分。	0-5	3	5	3
7	技术	实施方案(0-5分):根据投标人按杭州市信访工作要求和临安区实际情况,制作的五项业务及工作流程实施方案是否具有科学性、合理性、规范性和可操作性等情况进行综合比较打分。 1.方案科学、合理、规范、可操作性强的得5分; 2.方案基本科学、合理、规范、可操作性一般的得3分; 3.方案不科学或不合理或不可操作性差的得1分,存在缺漏或未提供的不得分。	0-5	3	5	3
8.1	技术	1.根据投标人针对本项目制定的受理中心通信平台建设方案的呼叫灾备系统建设部分是否具有科学性、合理性、规范性和可操作性等情况进行综合比较打分。 ①方案科学、合理、规范、可操作性强的得5分; ②方案基本科学、合理、规范、可操作性一般的得3分; ③方案不科学或不合理或不可操作性差的得1分,存在缺漏或未提供的不得分。	0-5	3	3	3
8.2	技术	2.根据投标人针对本项目制定的受理中心通信平台建设方案的热线通信不中断措施是否具有科学性、合理性、规范性和可操作性等情况进行综合比较打分。 ①措施科学、合理、规范、可操作性强的得5分; ②措施基本科学、合理、规范、可操作性一般的得3分; ③措施不科学或不合理或不可操作性差的得1分,存在缺漏或未提供的不得分。	0-5	3	3	3
9	技术	管理制度(0-3分):根据投标人针对本项目制定的管理制度是否全面、合理、到位等情况进行综合比较打分。 1.管理制度合理、全面、到位的得3分; 2.管理制度基本合理、全面、到位的得2分; 3.管理制度较为简单的得1分,存在缺漏或未提供的不得分。	0-3	2	3	2
10	技术	坐席人员排班方案(0-5分):投标人针对本项目拟定的坐席排班方案是否合理、是否满足采购等情况进行综合比较打分。 1.方案合理、优于采购需求的得5分; 2.方案基本合理、满足采购需求的得3分; 3.方案较为简单的得1分,存在缺漏或未提供的不得分。	0-5	1	3	1
11	技术	进度计划(0-5分):根据投标人对本项目的过渡期进度计划安排情况进行综合比较打分。 1.计划安排合理、可行,完全符合采购人需求的得5分; 2.计划安排基本合理、可行,基本满足采购人需求的得3分; 3.计划安排不合理或不可行或不满足采购人需求的得1分,存在缺漏或未提供的不得分。	0-5	3	3	3
12	技术	涉密保障措施(0-5分):根据投标人针对本项目包括但不限于网络、通信方面拟定的涉密保障措施等情况进行综合比较打分。 1.措施合理、全面、到位的得5分; 2.措施基本合理、全面、到位的得3分; 3.措施较为简单的得1分,存在缺漏或未提供的不得分。	0-5	3	5	3
13	技术	应急方案(0-5分):根据投标人对于网络故障、系统故障、突发性高话务量等应急情况是否有科学、合理、务实、完善的应急实施方案等情况进行综合比较打分。 1.方案全面、到位的得5分; 2.方案基本全面、到位的得3分; 3.方案较为简单的得1分,存在缺漏或未提供的不得分。	0-5	3	3	3
14	技术	培训方案(0-5分):根据投标人针对本项目提供的岗前、岗中、岗后培训方案等情况进行综合比较打分。 1.方案完整的、合理的、可操作的、科学的得5分; 2.方案基本完整的、合理的、可操作的、科学的得3分; 3.方案不合理或不可操作或不科学的得1分,存在缺漏或未提供的不得分。	0-5	3	3	3

15	技术	<p>业务指标达成方案（0-5分）：根据投标人针对本项目制定的业务指标达成方案，包括有效接通率、受话满意率等业务指标的实现措施等情况进行综合比较打分。</p> <p>1.方案完整的、合理的、可操作的、科学的得5分；</p> <p>2.方案基本完整的、合理的、可操作的、科学的得3分；</p> <p>3.方案不合理或不可操作或不科学的得1分，存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	3	5	1
合计			0-85	34	66	34

专家（签名）：

技术商务资信评分明细（郑妞）

项目名称：电信服务外包采购项目（临[2023]2号）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州焱雷网络科技有限公司	中国电信股份有限公司杭州分公司	杭州雷博人力资源开发有限公司
1	商务资信	体系证书（0-4分）： 投标人具有有效的信息安全管理证书、信息技术服务管理体系认证证书、ITSS信息技术服务标准符合性证书、质量管理体系认证证书的每个得1分，最高得4分。 （须提供有效的认证证书原件扫描件，未提供不得分）	0-4	0	4	1
2	商务资信	企业业绩（0-1分）： 投标人2022年1月1日（以合同签订时间为准）以来承担过类似项目业绩的每个得0.5分，最高得1分。 （须提供合同原件扫描件，相同业绩不同年度不重复得分，未提供不得分）	0-1	0	1	0
3	商务资信	企业荣誉（0-3分）： 投标人2022年1月1日（以获奖文件或获奖证书时间为准）以来获得过与客户中心、公开受理中心等相关工作的国家级荣誉的得3分，省级荣誉的得2分；市级荣誉的得1分，没有不得分，本项最高得3分。 （须提供证明材料原件扫描件，未提供不得分）	0-3	0	3	0
4.1	技术	1.投标人拟派项目负责人具有PMP资格认证证书、信息系统项目管理师证书的每个得1分，最高得2分；（须提供相关证书原件扫描件及连续缴纳的近3个月单位社保证明原件扫描件，未提供或提供不全不得分）	0-2	0	2	0
4.2	技术	2.投标人拟派项目技术负责人具有与本项目相关的高级及以上工程师职称的得2分；（须提供相关证书原件扫描件及连续缴纳的近3个月单位社保证明原件扫描件，未提供或提供不全不得分）	0-2	0	2	0
4.3	技术	3.投标人拟派项目接听服务人员具有政务服务事务电话投诉或咨询人工受理、接听服务经验3年及以上的每4人得1分，最高得7分。（须提供相关证明材料原件扫描件及连续缴纳的近3个月单位社保证明原件扫描件，未提供或提供不全不得分）	0-7	1	0	2

5	技术	<p>项目场地（0-13分）：</p> <p>1.根据投标人针对本项目提供的服务场地的面积、距离采购人距离远近等情况进行综合比较打分。（须提供场地产权证或房屋租赁合同，并提供地图距离测量说明等相关场地证明材料原件扫描件及现场照片，未提供或提供不全不得分）</p> <p>①优于采购需求且为投标人中最佳的得4分；</p> <p>②优于采购需求的得2分；</p> <p>③仅满足采购需求要求或未提供的不得分。</p> <p>2.根据投标人针对本项目提供的服务场地的功能区布局、装饰装修等情况进行综合比较打分。（须提供相关现场及设施照片，未提供或提供不全不得分）</p> <p>①优于采购需求且为投标人中最佳的得3分；</p> <p>②优于采购需求的得1分；</p> <p>③仅满足采购需求要求或未提供的不得分。</p> <p>3.根据投标人针对本项目提供的服务场地的电梯、电力电源设施、坐席及办公设备等情况进行综合比较打分。（须提供相关现场及设施照片，未提供或提供不全不得分）</p> <p>①优于采购需求且为投标人中最佳的得3分；</p> <p>②优于采购需求的得1分；</p> <p>③仅满足采购需求要求或未提供的不得分。</p> <p>4.根据投标人针对本项目提供的服务场地的职场安保、停车场地及食堂等情况进行综合比较打分。（须提供相关现场及设施照片，未提供或提供不全不得分）</p> <p>①优于采购需求且为投标人中最佳的得3分；</p> <p>②优于采购需求的得1分；</p> <p>③仅满足采购需求要求或未提供的不得分。</p> <p>5.投标人无以上现有场地及设施，仅承诺中标后按采购人要求提供相应项目场地及设施的得3分。（须提供承诺函，格式自拟，未提供不得分）</p>	0-13	3	13	3
6	技术	<p>项目理解与分析（0-5分）：根据投标人对本项目的理解、认识、剖析，对当地平台等现实情况的熟悉程度是否全面、到位等情况进行综合比较打分。</p> <p>1.理解全面、到位的得5分；</p> <p>2.理解基本全面、到位的得3分；</p> <p>3.理解较为简单的得1分,存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	3	5	3
7	技术	<p>实施方案（0-5分）：根据投标人按杭州市信访工作要求和临安区实际情况，制作的五项业务及工作流程实施方案是否具有科学性、合理性、规范性和可操作性等情况进行综合比较打分。</p> <p>1.方案科学、合理、规范、可操作性强的得5分；</p> <p>2.方案基本科学、合理、规范、可操作性一般的得3分；</p> <p>3.方案不科学或不合理或不可操作性差的得1分,存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	3	5	3
8.1	技术	<p>1.根据投标人针对本项目制定的受理中心通信平台建设方案的呼叫灾备系统建设部分是否具有科学性、合理性、规范性和可操作性等情况进行综合比较打分。</p> <p>①方案科学、合理、规范、可操作性强的得5分；</p> <p>②方案基本科学、合理、规范、可操作性一般的得3分；</p> <p>③方案不科学或不合理或不可操作性差的得1分,存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	2	4	1
8.2	技术	<p>2.根据投标人针对本项目制定的受理中心通信平台建设方案的热线通信不中断措施是否具有科学性、合理性、规范性和可操作性等情况进行综合比较打分。</p> <p>①措施科学、合理、规范、可操作性强的得5分；</p> <p>②措施基本科学、合理、规范、可操作性一般的得3分；</p> <p>③措施不科学或不合理或不可操作性差的得1分,存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	2	3	1
9	技术	<p>管理制度（0-3分）：根据投标人针对本项目制定的管理制度是否全面、合理、到位等情况进行综合比较打分。</p> <p>1.管理制度合理、全面、到位的得3分；</p> <p>2.管理制度基本合理、全面、到位的得2分；</p> <p>3.管理制度较为简单的得1分，存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-3	1	2	1
10	技术	<p>坐席人员排班方案（0-5分）：投标人针对本项目拟定的坐席排班方案是否合理、是否满足采购等情况进行综合比较打分。</p> <p>1.方案合理、优于采购需求的得5分；</p> <p>2.方案基本合理、满足采购需求的得3分；</p> <p>3.方案较为简单的得1分，存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	2	4	2

11	技术	<p>进度计划（0-5分）：根据投标人对本项目的过渡期进度计划安排情况进行综合比较打分。</p> <p>1.计划安排合理、可行，完全符合采购人需求的得5分；</p> <p>2.计划安排基本合理、可行，基本满足采购人需求的得3分；</p> <p>3.计划安排不合理或不可行或不满足采购人需求的得1分，存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	2	4	3
12	技术	<p>涉密保障措施（0-5分）：根据投标人针对本项目包括但不限于网络、通信方面拟定的涉密保障措施等情况进行综合比较打分。</p> <p>1.措施合理、全面、到位的得5分；</p> <p>2.措施基本合理、全面、到位的得3分；</p> <p>3.措施较为简单的得1分，存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	2	4	2
13	技术	<p>应急方案（0-5分）：根据投标人对于网络故障、系统故障、突发性高话务量等应急情况是否有科学、合理、务实、完善的应急实施方案等情况进行综合比较打分。</p> <p>1.方案全面、到位的得5分；</p> <p>2.方案基本全面、到位的得3分；</p> <p>3.方案较为简单的得1分，存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	1	3	1
14	技术	<p>培训方案（0-5分）：根据投标人针对本项目提供的岗前、岗中、岗后培训方案等情况进行综合比较打分。</p> <p>1.方案完整的、合理的、可操作的、科学的得5分；</p> <p>2.方案基本完整的、合理的、可操作的、科学的得3分；</p> <p>3.方案不合理或不可操作或不科学的得1分，存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	1	3	1
15	技术	<p>业务指标达成方案（0-5分）：根据投标人针对本项目制定的业务指标达成方案，包括有效接通率、受话满意率等业务指标的实现措施等情况进行综合比较打分。</p> <p>1.方案完整的、合理的、可操作的、科学的得5分；</p> <p>2.方案基本完整的、合理的、可操作的、科学的得3分；</p> <p>3.方案不合理或不可操作或不科学的得1分，存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	2	4	2
合计			0-85	25	66	26

专家（签名）：

技术商务资信评分明细（谢雪柔）

项目名称：电信服务外包采购项目（临[2023]2号）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州焱雷网络科技有限公司	中国电信股份有限公司杭州分公司	杭州雷博人力资源开发有限公司
1	商务资信	体系证书（0-4分）： 投标人具有有效的信息安全管理体认证证书、信息技术服务管理体系认证证书、ITSS信息技术服务标准符合性证书、质量管理体系认证证书的每个得1分，最高得4分。 （须提供有效的认证证书原件扫描件，未提供不得分）	0-4	0	4	1
2	商务资信	企业业绩（0-1分）： 投标人2022年1月1日（以合同签订时间为准）以来承担过类似项目业绩的每个得0.5分，最高得1分。 （须提供合同原件扫描件，相同业绩不同年度不重复得分，未提供不得分）	0-1	0	1	0
3	商务资信	企业荣誉（0-3分）： 投标人2022年1月1日（以获奖文件或获奖证书时间为准）以来获得过与客户中心、公开受理中心等相关工作的国家级荣誉的得3分，省级荣誉的得2分；市级荣誉的得1分，没有不得分，本项最高得3分。 （须提供证明材料原件扫描件，未提供不得分）	0-3	0	3	0
4.1	技术	1.投标人拟派项目负责人具有PMP资格认证证书、信息系统项目管理师证书的每个得1分，最高得2分；（须提供相关证书原件扫描件及连续缴纳的近3个月单位社保证明原件扫描件，未提供或提供不全不得分）	0-2	0	2	0
4.2	技术	2.投标人拟派项目技术负责人具有与本项目相关的高级及以上工程师职称的得2分；（须提供相关证书原件扫描件及连续缴纳的近3个月单位社保证明原件扫描件，未提供或提供不全不得分）	0-2	0	2	0
4.3	技术	3.投标人拟派项目接听服务人员具有政务服务事务电话投诉或咨询人工受理、接听服务经验3年及以上的每4人得1分，最高得7分。（须提供相关证明材料原件扫描件及连续缴纳的近3个月单位社保证明原件扫描件，未提供或提供不全不得分）	0-7	1	0	2

5	技术	<p>项目场地（0-13分）：</p> <p>1.根据投标人针对本项目提供的服务场地的面积、距离采购人距离远近等情况进行综合比较打分。（须提供场地产权证或房屋租赁合同，并提供地图距离测量说明等相关场地证明材料原件扫描件及现场照片，未提供或提供不全不得分）</p> <p>①优于采购需求且为投标人中最佳的得4分；</p> <p>②优于采购需求的得2分；</p> <p>③仅满足采购需求要求或未提供的不得分。</p> <p>2.根据投标人针对本项目提供的服务场地的功能区布局、装饰装修等情况进行综合比较打分。（须提供相关现场及设施照片，未提供或提供不全不得分）</p> <p>①优于采购需求且为投标人中最佳的得3分；</p> <p>②优于采购需求的得1分；</p> <p>③仅满足采购需求要求或未提供的不得分。</p> <p>3.根据投标人针对本项目提供的服务场地的电梯、电力电源设施、坐席及办公设备等情况进行综合比较打分。（须提供相关现场及设施照片，未提供或提供不全不得分）</p> <p>①优于采购需求且为投标人中最佳的得3分；</p> <p>②优于采购需求的得1分；</p> <p>③仅满足采购需求要求或未提供的不得分。</p> <p>4.根据投标人针对本项目提供的服务场地的职场安保、停车场地及食堂等情况进行综合比较打分。（须提供相关现场及设施照片，未提供或提供不全不得分）</p> <p>①优于采购需求且为投标人中最佳的得3分；</p> <p>②优于采购需求的得1分；</p> <p>③仅满足采购需求要求或未提供的不得分。</p> <p>5.投标人无以上现有场地及设施，仅承诺中标后按采购人要求提供相应项目场地及设施的得3分。（须提供承诺函，格式自拟，未提供不得分）</p>	0-13	3	13	3
6	技术	<p>项目理解与分析（0-5分）：根据投标人对本项目的理解、认识、剖析，对当地平台等现实情况的熟悉程度是否全面、到位等情况进行综合比较打分。</p> <p>1.理解全面、到位的得5分；</p> <p>2.理解基本全面、到位的得3分；</p> <p>3.理解较为简单的得1分,存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	3	5	3
7	技术	<p>实施方案（0-5分）：根据投标人按杭州市信访工作要求和临安区实际情况，制作的五项业务及工作流程实施方案是否具有科学性、合理性、规范性和可操作性等情况进行综合比较打分。</p> <p>1.方案科学、合理、规范、可操作性强的得5分；</p> <p>2.方案基本科学、合理、规范、可操作性一般的得3分；</p> <p>3.方案不科学或不合理或不可操作性差的得1分,存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	3	5	3
8.1	技术	<p>1.根据投标人针对本项目制定的受理中心通信平台建设方案的呼叫灾备系统建设部分是否具有科学性、合理性、规范性和可操作性等情况进行综合比较打分。</p> <p>①方案科学、合理、规范、可操作性强的得5分；</p> <p>②方案基本科学、合理、规范、可操作性一般的得3分；</p> <p>③方案不科学或不合理或不可操作性差的得1分,存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	3	5	3
8.2	技术	<p>2.根据投标人针对本项目制定的受理中心通信平台建设方案的热线通信不中断措施是否具有科学性、合理性、规范性和可操作性等情况进行综合比较打分。</p> <p>①措施科学、合理、规范、可操作性强的得5分；</p> <p>②措施基本科学、合理、规范、可操作性一般的得3分；</p> <p>③措施不科学或不合理或不可操作性差的得1分,存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	3	5	3
9	技术	<p>管理制度（0-3分）：根据投标人针对本项目制定的管理制度是否全面、合理、到位等情况进行综合比较打分。</p> <p>1.管理制度合理、全面、到位的得3分；</p> <p>2.管理制度基本合理、全面、到位的得2分；</p> <p>3.管理制度较为简单的得1分，存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-3	2	3	2
10	技术	<p>坐席人员排班方案(0-5分)：投标人针对本项目拟定的坐席排班方案是否合理、是否满足采购等情况进行综合比较打分。</p> <p>1.方案合理、优于采购需求的得5分；</p> <p>2.方案基本合理、满足采购需求的得3分；</p> <p>3.方案较为简单的得1分，存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	3	5	3

11	技术	<p>进度计划（0-5分）：根据投标人对本项目的过渡期进度计划安排情况进行综合比较打分。</p> <p>1.计划安排合理、可行，完全符合采购人需求的得5分；</p> <p>2.计划安排基本合理、可行，基本满足采购人需求的得3分；</p> <p>3.计划安排不合理或不可行或不满足采购人需求的得1分，存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	3	5	3
12	技术	<p>涉密保障措施（0-5分）：根据投标人针对本项目包括但不限于网络、通信方面拟定的涉密保障措施等情况进行综合比较打分。</p> <p>1.措施合理、全面、到位的得5分；</p> <p>2.措施基本合理、全面、到位的得3分；</p> <p>3.措施较为简单的得1分，存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	3	5	3
13	技术	<p>应急方案（0-5分）：根据投标人对于网络故障、系统故障、突发性高话务量等应急情况是否有科学、合理、务实、完善的应急实施方案等情况进行综合比较打分。</p> <p>1.方案全面、到位的得5分；</p> <p>2.方案基本全面、到位的得3分；</p> <p>3.方案较为简单的得1分，存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	3	5	3
14	技术	<p>培训方案（0-5分）：根据投标人针对本项目提供的岗前、岗中、岗后培训方案等情况进行综合比较打分。</p> <p>1.方案完整的、合理的、可操作的、科学的得5分；</p> <p>2.方案基本完整的、合理的、可操作的、科学的得3分；</p> <p>3.方案不合理或不可操作或不科学的得1分，存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	3	5	3
15	技术	<p>业务指标达成方案（0-5分）：根据投标人针对本项目制定的业务指标达成方案，包括有效接通率、受话满意率等业务指标的实现措施等情况进行综合比较打分。</p> <p>1.方案完整的、合理的、可操作的、科学的得5分；</p> <p>2.方案基本完整的、合理的、可操作的、科学的得3分；</p> <p>3.方案不合理或不可操作或不科学的得1分，存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	3	5	3
合计			0-85	36	78	38

专家（签名）：

技术商务资信评分明细（章乐）

项目名称：电信服务外包采购项目（临[2023]2号）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州焱雷网络科技有限公司	中国电信股份有限公司杭州分公司	杭州雷博人力资源开发有限公司
1	商务资信	体系证书（0-4分）： 投标人具有有效的信息安全管理证书、信息技术服务管理体系认证证书、ITSS信息技术服务标准符合性证书、质量管理体系认证证书的每个得1分，最高得4分。 （须提供有效的认证证书原件扫描件，未提供不得分）	0-4	0	4	1
2	商务资信	企业业绩（0-1分）： 投标人2022年1月1日（以合同签订时间为准）以来承担过类似项目业绩的每个得0.5分，最高得1分。 （须提供合同原件扫描件，相同业绩不同年度不重复得分，未提供不得分）	0-1	0	1	0
3	商务资信	企业荣誉（0-3分）： 投标人2022年1月1日（以获奖文件或获奖证书时间为准）以来获得过与客户中心、公开受理中心等相关工作的国家级荣誉的得3分，省级荣誉的得2分；市级荣誉的得1分，没有不得分，本项最高得3分。 （须提供证明材料原件扫描件，未提供不得分）	0-3	0	3	0
4.1	技术	1.投标人拟派项目负责人具有PMP资格认证证书、信息系统项目管理师证书的每个得1分，最高得2分；（须提供相关证书原件扫描件及连续缴纳的近3个月单位社保证明原件扫描件，未提供或提供不全不得分）	0-2	0	2	0
4.2	技术	2.投标人拟派项目技术负责人具有与本项目相关的高级及以上工程师职称的得2分；（须提供相关证书原件扫描件及连续缴纳的近3个月单位社保证明原件扫描件，未提供或提供不全不得分）	0-2	0	2	0
4.3	技术	3.投标人拟派项目接听服务人员具有政务服务事务电话投诉或咨询人工受理、接听服务经验3年及以上的每4人得1分，最高得7分。（须提供相关证明材料原件扫描件及连续缴纳的近3个月单位社保证明原件扫描件，未提供或提供不全不得分）	0-7	1	0	2

5	技术	<p>项目场地（0-13分）：</p> <p>1.根据投标人针对本项目提供的服务场地的面积、距离采购人距离远近等情况进行综合比较打分。（须提供场地产权证或房屋租赁合同，并提供地图距离测量说明等相关场地证明材料原件扫描件及现场照片，未提供或提供不全不得分）</p> <p>①优于采购需求且为投标人中最佳的得4分；</p> <p>②优于采购需求的得2分；</p> <p>③仅满足采购需求要求或未提供的不得分。</p> <p>2.根据投标人针对本项目提供的服务场地的功能区布局、装饰装修等情况进行综合比较打分。（须提供相关现场及设施照片，未提供或提供不全不得分）</p> <p>①优于采购需求且为投标人中最佳的得3分；</p> <p>②优于采购需求的得1分；</p> <p>③仅满足采购需求要求或未提供的不得分。</p> <p>3.根据投标人针对本项目提供的服务场地的电梯、电力电源设施、坐席及办公设备等情况进行综合比较打分。（须提供相关现场及设施照片，未提供或提供不全不得分）</p> <p>①优于采购需求且为投标人中最佳的得3分；</p> <p>②优于采购需求的得1分；</p> <p>③仅满足采购需求要求或未提供的不得分。</p> <p>4.根据投标人针对本项目提供的服务场地的职场安保、停车场地及食堂等情况进行综合比较打分。（须提供相关现场及设施照片，未提供或提供不全不得分）</p> <p>①优于采购需求且为投标人中最佳的得3分；</p> <p>②优于采购需求的得1分；</p> <p>③仅满足采购需求要求或未提供的不得分。</p> <p>5.投标人无以上现有场地及设施，仅承诺中标后按采购人要求提供相应项目场地及设施的得3分。（须提供承诺函，格式自拟，未提供不得分）</p>	0-13	3	13	3
6	技术	<p>项目理解与分析（0-5分）：根据投标人对本项目的理解、认识、剖析，对当地平台等现实情况的熟悉程度是否全面、到位等情况进行综合比较打分。</p> <p>1.理解全面、到位的得5分；</p> <p>2.理解基本全面、到位的得3分；</p> <p>3.理解较为简单的得1分,存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	1	5	3
7	技术	<p>实施方案（0-5分）：根据投标人按杭州市信访工作要求和临安区实际情况，制作的五项业务及工作流程实施方案是否具有科学性、合理性、规范性和可操作性等情况进行综合比较打分。</p> <p>1.方案科学、合理、规范、可操作性强的得5分；</p> <p>2.方案基本科学、合理、规范、可操作性一般的得3分；</p> <p>3.方案不科学或不合理或不可操作性差的得1分,存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	1	5	3
8.1	技术	<p>1.根据投标人针对本项目制定的受理中心通信平台建设方案的呼叫灾备系统建设部分是否具有科学性、合理性、规范性和可操作性等情况进行综合比较打分。</p> <p>①方案科学、合理、规范、可操作性强的得5分；</p> <p>②方案基本科学、合理、规范、可操作性一般的得3分；</p> <p>③方案不科学或不合理或不可操作性差的得1分,存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	3	5	3
8.2	技术	<p>2.根据投标人针对本项目制定的受理中心通信平台建设方案的热线通信不中断措施是否具有科学性、合理性、规范性和可操作性等情况进行综合比较打分。</p> <p>①措施科学、合理、规范、可操作性强的得5分；</p> <p>②措施基本科学、合理、规范、可操作性一般的得3分；</p> <p>③措施不科学或不合理或不可操作性差的得1分,存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	3	5	3
9	技术	<p>管理制度（0-3分）：根据投标人针对本项目制定的管理制度是否全面、合理、到位等情况进行综合比较打分。</p> <p>1.管理制度合理、全面、到位的得3分；</p> <p>2.管理制度基本合理、全面、到位的得2分；</p> <p>3.管理制度较为简单的得1分，存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-3	2	3	3
10	技术	<p>坐席人员排班方案(0-5分)：投标人针对本项目拟定的坐席排班方案是否合理、是否满足采购等情况进行综合比较打分。</p> <p>1.方案合理、优于采购需求的得5分；</p> <p>2.方案基本合理、满足采购需求的得3分；</p> <p>3.方案较为简单的得1分，存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	3	5	1

11	技术	<p>进度计划（0-5分）：根据投标人对本项目的过渡期进度计划安排情况进行综合比较打分。</p> <p>1.计划安排合理、可行，完全符合采购人需求的得5分；</p> <p>2.计划安排基本合理、可行，基本满足采购人需求的得3分；</p> <p>3.计划安排不合理或不可行或不满足采购人需求的得1分，存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	3	5	3
12	技术	<p>涉密保障措施（0-5分）：根据投标人针对本项目包括但不限于网络、通信方面拟定的涉密保障措施等情况进行综合比较打分。</p> <p>1.措施合理、全面、到位的得5分；</p> <p>2.措施基本合理、全面、到位的得3分；</p> <p>3.措施较为简单的得1分，存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	3	5	3
13	技术	<p>应急方案（0-5分）：根据投标人对于网络故障、系统故障、突发性高话务量等应急情况是否有科学、合理、务实、完善的应急实施方案等情况进行综合比较打分。</p> <p>1.方案全面、到位的得5分；</p> <p>2.方案基本全面、到位的得3分；</p> <p>3.方案较为简单的得1分，存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	3	5	3
14	技术	<p>培训方案（0-5分）：根据投标人针对本项目提供的岗前、岗中、岗后培训方案等情况进行综合比较打分。</p> <p>1.方案完整的、合理的、可操作的、科学的得5分；</p> <p>2.方案基本完整的、合理的、可操作的、科学的得3分；</p> <p>3.方案不合理或不可操作或不科学的得1分，存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	3	5	3
15	技术	<p>业务指标达成方案（0-5分）：根据投标人针对本项目制定的业务指标达成方案，包括有效接通率、受话满意率等业务指标的实现措施等情况进行综合比较打分。</p> <p>1.方案完整的、合理的、可操作的、科学的得5分；</p> <p>2.方案基本完整的、合理的、可操作的、科学的得3分；</p> <p>3.方案不合理或不可操作或不科学的得1分，存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	3	5	3
合计			0-85	32	78	37

专家（签名）：

技术商务资信评分明细（王轶军）

项目名称：电信服务外包采购项目（临[2023]2号）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州焱雷网络科技有限公司	中国电信股份有限公司杭州分公司	杭州雷博人力资源开发有限公司
1	商务资信	体系证书（0-4分）： 投标人具有有效的信息安全管理证书、信息技术服务管理体系认证证书、ITSS信息技术服务标准符合性证书、质量管理体系认证证书的每个得1分，最高得4分。 （须提供有效的认证证书原件扫描件，未提供不得分）	0-4	0	4	1
2	商务资信	企业业绩（0-1分）： 投标人2022年1月1日（以合同签订时间为准）以来承担过类似项目业绩的每个得0.5分，最高得1分。 （须提供合同原件扫描件，相同业绩不同年度不重复得分，未提供不得分）	0-1	0	1	0
3	商务资信	企业荣誉（0-3分）： 投标人2022年1月1日（以获奖文件或获奖证书时间为准）以来获得过与客户中心、公开受理中心等相关工作的国家级荣誉的得3分，省级荣誉的得2分；市级荣誉的得1分，没有不得分，本项最高得3分。 （须提供证明材料原件扫描件，未提供不得分）	0-3	0	3	0
4.1	技术	1.投标人拟派项目负责人具有PMP资格认证证书、信息系统项目管理师证书的每个得1分，最高得2分；（须提供相关证书原件扫描件及连续缴纳的近3个月单位社保证明原件扫描件，未提供或提供不全不得分）	0-2	0	2	0
4.2	技术	2.投标人拟派项目技术负责人具有与本项目相关的高级及以上工程师职称的得2分；（须提供相关证书原件扫描件及连续缴纳的近3个月单位社保证明原件扫描件，未提供或提供不全不得分）	0-2	0	2	0
4.3	技术	3.投标人拟派项目接听服务人员具有政务服务事务电话投诉或咨询人工受理、接听服务经验3年及以上的每4人得1分，最高得7分。（须提供相关证明材料原件扫描件及连续缴纳的近3个月单位社保证明原件扫描件，未提供或提供不全不得分）	0-7	1	0	2

5	技术	<p>项目场地（0-13分）：</p> <p>1.根据投标人针对本项目提供的服务场地的面积、距离采购人距离远近等情况进行综合比较打分。（须提供场地产权证或房屋租赁合同，并提供地图距离测量说明等相关场地证明材料原件扫描件及现场照片，未提供或提供不全不得分）</p> <p>①优于采购需求且为投标人中最佳的得4分；</p> <p>②优于采购需求的得2分；</p> <p>③仅满足采购需求要求或未提供的不得分。</p> <p>2.根据投标人针对本项目提供的服务场地的功能区布局、装饰装修等情况进行综合比较打分。（须提供相关现场及设施照片，未提供或提供不全不得分）</p> <p>①优于采购需求且为投标人中最佳的得3分；</p> <p>②优于采购需求的得1分；</p> <p>③仅满足采购需求要求或未提供的不得分。</p> <p>3.根据投标人针对本项目提供的服务场地的电梯、电力电源设施、坐席及办公设备等情况进行综合比较打分。（须提供相关现场及设施照片，未提供或提供不全不得分）</p> <p>①优于采购需求且为投标人中最佳的得3分；</p> <p>②优于采购需求的得1分；</p> <p>③仅满足采购需求要求或未提供的不得分。</p> <p>4.根据投标人针对本项目提供的服务场地的职场安保、停车场地及食堂等情况进行综合比较打分。（须提供相关现场及设施照片，未提供或提供不全不得分）</p> <p>①优于采购需求且为投标人中最佳的得3分；</p> <p>②优于采购需求的得1分；</p> <p>③仅满足采购需求要求或未提供的不得分。</p> <p>5.投标人无以上现有场地及设施，仅承诺中标后按采购人要求提供相应项目场地及设施的得3分。（须提供承诺函，格式自拟，未提供不得分）</p>	0-13	3	13	3
6	技术	<p>项目理解与分析（0-5分）：根据投标人对本项目的理解、认识、剖析，对当地平台等现实情况的熟悉程度是否全面、到位等情况进行综合比较打分。</p> <p>1.理解全面、到位的得5分；</p> <p>2.理解基本全面、到位的得3分；</p> <p>3.理解较为简单的得1分,存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	1	5	3
7	技术	<p>实施方案（0-5分）：根据投标人按杭州市信访工作要求和临安区实际情况，制作的五项业务及工作流程实施方案是否具有科学性、合理性、规范性和可操作性等情况进行综合比较打分。</p> <p>1.方案科学、合理、规范、可操作性强的得5分；</p> <p>2.方案基本科学、合理、规范、可操作性一般的得3分；</p> <p>3.方案不科学或不合理或不可操作性差的得1分,存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	3	5	3
8.1	技术	<p>1.根据投标人针对本项目制定的受理中心通信平台建设方案的呼叫灾备系统建设部分是否具有科学性、合理性、规范性和可操作性等情况进行综合比较打分。</p> <p>①方案科学、合理、规范、可操作性强的得5分；</p> <p>②方案基本科学、合理、规范、可操作性一般的得3分；</p> <p>③方案不科学或不合理或不可操作性差的得1分,存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	3	5	1
8.2	技术	<p>2.根据投标人针对本项目制定的受理中心通信平台建设方案的热线通信不中断措施是否具有科学性、合理性、规范性和可操作性等情况进行综合比较打分。</p> <p>①措施科学、合理、规范、可操作性强的得5分；</p> <p>②措施基本科学、合理、规范、可操作性一般的得3分；</p> <p>③措施不科学或不合理或不可操作性差的得1分,存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	3	5	3
9	技术	<p>管理制度（0-3分）：根据投标人针对本项目制定的管理制度是否全面、合理、到位等情况进行综合比较打分。</p> <p>1.管理制度合理、全面、到位的得3分；</p> <p>2.管理制度基本合理、全面、到位的得2分；</p> <p>3.管理制度较为简单的得1分，存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-3	2	2	2
10	技术	<p>坐席人员排班方案（0-5分）：投标人针对本项目拟定的坐席排班方案是否合理、是否满足采购等情况进行综合比较打分。</p> <p>1.方案合理、优于采购需求的得5分；</p> <p>2.方案基本合理、满足采购需求的得3分；</p> <p>3.方案较为简单的得1分，存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	3	5	3

11	技术	<p>进度计划（0-5分）：根据投标人对本项目的过渡期进度计划安排情况进行综合比较打分。</p> <p>1.计划安排合理、可行，完全符合采购人需求的得5分；</p> <p>2.计划安排基本合理、可行，基本满足采购人需求的得3分；</p> <p>3.计划安排不合理或不可行或不满足采购人需求的得1分，存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	3	5	3
12	技术	<p>涉密保障措施（0-5分）：根据投标人针对本项目包括但不限于网络、通信方面拟定的涉密保障措施等情况进行综合比较打分。</p> <p>1.措施合理、全面、到位的得5分；</p> <p>2.措施基本合理、全面、到位的得3分；</p> <p>3.措施较为简单的得1分，存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	3	5	3
13	技术	<p>应急方案（0-5分）：根据投标人对于网络故障、系统故障、突发性高话务量等应急情况是否有科学、合理、务实、完善的应急实施方案等情况进行综合比较打分。</p> <p>1.方案全面、到位的得5分；</p> <p>2.方案基本全面、到位的得3分；</p> <p>3.方案较为简单的得1分，存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	3	5	3
14	技术	<p>培训方案（0-5分）：根据投标人针对本项目提供的岗前、岗中、岗后培训方案等情况进行综合比较打分。</p> <p>1.方案完整的、合理的、可操作的、科学的得5分；</p> <p>2.方案基本完整的、合理的、可操作的、科学的得3分；</p> <p>3.方案不合理或不可操作或不科学的得1分，存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	3	5	3
15	技术	<p>业务指标达成方案（0-5分）：根据投标人针对本项目制定的业务指标达成方案，包括有效接通率、受话满意率等业务指标的实现措施等情况进行综合比较打分。</p> <p>1.方案完整的、合理的、可操作的、科学的得5分；</p> <p>2.方案基本完整的、合理的、可操作的、科学的得3分；</p> <p>3.方案不合理或不可操作或不科学的得1分，存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	3	5	5
合计			0-85	34	77	38

专家（签名）：

技术商务资信评分明细（王丽娜）

项目名称：电信服务外包采购项目（临[2023]2号）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州焱雷网络科技有限公司	中国电信股份有限公司杭州分公司	杭州雷博人力资源开发有限公司
1	商务资信	体系证书（0-4分）： 投标人具有有效的信息安全管理证书、信息技术服务管理体系认证证书、ITSS信息技术服务标准符合性证书、质量管理体系认证证书的每个得1分，最高得4分。 （须提供有效的认证证书原件扫描件，未提供不得分）	0-4	0	4	1
2	商务资信	企业业绩（0-1分）： 投标人2022年1月1日（以合同签订时间为准）以来承担过类似项目业绩的每个得0.5分，最高得1分。 （须提供合同原件扫描件，相同业绩不同年度不重复得分，未提供不得分）	0-1	0	1	0
3	商务资信	企业荣誉（0-3分）： 投标人2022年1月1日（以获奖文件或获奖证书时间为准）以来获得过与客户中心、公开受理中心等相关工作的国家级荣誉的得3分，省级荣誉的得2分；市级荣誉的得1分，没有不得分，本项最高得3分。 （须提供证明材料原件扫描件，未提供不得分）	0-3	0	3	0
4.1	技术	1.投标人拟派项目负责人具有PMP资格认证证书、信息系统项目管理师证书的每个得1分，最高得2分；（须提供相关证书原件扫描件及连续缴纳的近3个月单位社保证明原件扫描件，未提供或提供不全不得分）	0-2	0	2	0
4.2	技术	2.投标人拟派项目技术负责人具有与本项目相关的高级及以上工程师职称的得2分；（须提供相关证书原件扫描件及连续缴纳的近3个月单位社保证明原件扫描件，未提供或提供不全不得分）	0-2	0	2	0
4.3	技术	3.投标人拟派项目接听服务人员具有政务服务事务电话投诉或咨询人工受理、接听服务经验3年及以上的每4人得1分，最高得7分。（须提供相关证明材料原件扫描件及连续缴纳的近3个月单位社保证明原件扫描件，未提供或提供不全不得分）	0-7	1	0	2

5	技术	<p>项目场地（0-13分）：</p> <p>1.根据投标人针对本项目提供的服务场地的面积、距离采购人距离远近等情况进行综合比较打分。（须提供场地产权证或房屋租赁合同，并提供地图距离测量说明等相关场地证明材料原件扫描件及现场照片，未提供或提供不全不得分）</p> <p>①优于采购需求且为投标人中最佳的得4分；</p> <p>②优于采购需求的得2分；</p> <p>③仅满足采购需求要求或未提供的不得分。</p> <p>2.根据投标人针对本项目提供的服务场地的功能区布局、装饰装修等情况进行综合比较打分。（须提供相关现场及设施照片，未提供或提供不全不得分）</p> <p>①优于采购需求且为投标人中最佳的得3分；</p> <p>②优于采购需求的得1分；</p> <p>③仅满足采购需求要求或未提供的不得分。</p> <p>3.根据投标人针对本项目提供的服务场地的电梯、电力电源设施、坐席及办公设备等情况进行综合比较打分。（须提供相关现场及设施照片，未提供或提供不全不得分）</p> <p>①优于采购需求且为投标人中最佳的得3分；</p> <p>②优于采购需求的得1分；</p> <p>③仅满足采购需求要求或未提供的不得分。</p> <p>4.根据投标人针对本项目提供的服务场地的职场安保、停车场地及食堂等情况进行综合比较打分。（须提供相关现场及设施照片，未提供或提供不全不得分）</p> <p>①优于采购需求且为投标人中最佳的得3分；</p> <p>②优于采购需求的得1分；</p> <p>③仅满足采购需求要求或未提供的不得分。</p> <p>5.投标人无以上现有场地及设施，仅承诺中标后按采购人要求提供相应项目场地及设施的得3分。（须提供承诺函，格式自拟，未提供不得分）</p>	0-13	3	13	3
6	技术	<p>项目理解与分析（0-5分）：根据投标人对本项目的理解、认识、剖析，对当地平台等现实情况的熟悉程度是否全面、到位等情况进行综合比较打分。</p> <p>1.理解全面、到位的得5分；</p> <p>2.理解基本全面、到位的得3分；</p> <p>3.理解较为简单的得1分,存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	3	5	3
7	技术	<p>实施方案（0-5分）：根据投标人按杭州市信访工作要求和临安区实际情况，制作的五项业务及工作流程实施方案是否具有科学性、合理性、规范性和可操作性等情况进行综合比较打分。</p> <p>1.方案科学、合理、规范、可操作性强的得5分；</p> <p>2.方案基本科学、合理、规范、可操作性一般的得3分；</p> <p>3.方案不科学或不合理或不可操作性差的得1分,存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	3	5	3
8.1	技术	<p>1.根据投标人针对本项目制定的受理中心通信平台建设方案的呼叫灾备系统建设部分是否具有科学性、合理性、规范性和可操作性等情况进行综合比较打分。</p> <p>①方案科学、合理、规范、可操作性强的得5分；</p> <p>②方案基本科学、合理、规范、可操作性一般的得3分；</p> <p>③方案不科学或不合理或不可操作性差的得1分,存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	3	5	3
8.2	技术	<p>2.根据投标人针对本项目制定的受理中心通信平台建设方案的热线通信不中断措施是否具有科学性、合理性、规范性和可操作性等情况进行综合比较打分。</p> <p>①措施科学、合理、规范、可操作性强的得5分；</p> <p>②措施基本科学、合理、规范、可操作性一般的得3分；</p> <p>③措施不科学或不合理或不可操作性差的得1分,存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	3	5	3
9	技术	<p>管理制度（0-3分）：根据投标人针对本项目制定的管理制度是否全面、合理、到位等情况进行综合比较打分。</p> <p>1.管理制度合理、全面、到位的得3分；</p> <p>2.管理制度基本合理、全面、到位的得2分；</p> <p>3.管理制度较为简单的得1分，存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-3	2	3	3
10	技术	<p>坐席人员排班方案（0-5分）：投标人针对本项目拟定的坐席排班方案是否合理、是否满足采购等情况进行综合比较打分。</p> <p>1.方案合理、优于采购需求的得5分；</p> <p>2.方案基本合理、满足采购需求的得3分；</p> <p>3.方案较为简单的得1分，存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	3	5	3

11	技术	<p>进度计划（0-5分）：根据投标人对本项目的过渡期进度计划安排情况进行综合比较打分。</p> <p>1.计划安排合理、可行，完全符合采购人需求的得5分；</p> <p>2.计划安排基本合理、可行，基本满足采购人需求的得3分；</p> <p>3.计划安排不合理或不可行或不满足采购人需求的得1分，存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	3	5	3
12	技术	<p>涉密保障措施（0-5分）：根据投标人针对本项目包括但不限于网络、通信方面拟定的涉密保障措施等情况进行综合比较打分。</p> <p>1.措施合理、全面、到位的得5分；</p> <p>2.措施基本合理、全面、到位的得3分；</p> <p>3.措施较为简单的得1分，存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	3	5	3
13	技术	<p>应急方案（0-5分）：根据投标人对于网络故障、系统故障、突发性高话务量等应急情况是否有科学、合理、务实、完善的应急实施方案等情况进行综合比较打分。</p> <p>1.方案全面、到位的得5分；</p> <p>2.方案基本全面、到位的得3分；</p> <p>3.方案较为简单的得1分，存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	3	5	3
14	技术	<p>培训方案（0-5分）：根据投标人针对本项目提供的岗前、岗中、岗后培训方案等情况进行综合比较打分。</p> <p>1.方案完整的、合理的、可操作的、科学的得5分；</p> <p>2.方案基本完整的、合理的、可操作的、科学的得3分；</p> <p>3.方案不合理或不可操作或不科学的得1分，存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	3	5	3
15	技术	<p>业务指标达成方案（0-5分）：根据投标人针对本项目制定的业务指标达成方案，包括有效接通率、受话满意率等业务指标的实现措施等情况进行综合比较打分。</p> <p>1.方案完整的、合理的、可操作的、科学的得5分；</p> <p>2.方案基本完整的、合理的、可操作的、科学的得3分；</p> <p>3.方案不合理或不可操作或不科学的得1分，存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	3	5	3
合计			0-85	36	78	39

专家（签名）：

技术商务资信评分明细（潘旭华）

项目名称：电信服务外包采购项目（临[2023]2号）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州焱雷网络科技有限公司	中国电信股份有限公司杭州分公司	杭州雷博人力资源开发有限公司
1	商务资信	体系证书（0-4分）： 投标人具有有效的信息安全管理证书、信息技术服务管理体系认证证书、ITSS信息技术服务标准符合性证书、质量管理体系认证证书的每个得1分，最高得4分。 （须提供有效的认证证书原件扫描件，未提供不得分）	0-4	0	4	1
2	商务资信	企业业绩（0-1分）： 投标人2022年1月1日（以合同签订时间为准）以来承担过类似项目业绩的每个得0.5分，最高得1分。 （须提供合同原件扫描件，相同业绩不同年度不重复得分，未提供不得分）	0-1	0	1	0
3	商务资信	企业荣誉（0-3分）： 投标人2022年1月1日（以获奖文件或获奖证书时间为准）以来获得过与客户中心、公开受理中心等相关工作的国家级荣誉的得3分，省级荣誉的得2分；市级荣誉的得1分，没有不得分，本项最高得3分。 （须提供证明材料原件扫描件，未提供不得分）	0-3	0	3	0
4.1	技术	1.投标人拟派项目负责人具有PMP资格认证证书、信息系统项目管理师证书的每个得1分，最高得2分；（须提供相关证书原件扫描件及连续缴纳的近3个月单位社保证明原件扫描件，未提供或提供不全不得分）	0-2	0	2	0
4.2	技术	2.投标人拟派项目技术负责人具有与本项目相关的高级及以上工程师职称的得2分；（须提供相关证书原件扫描件及连续缴纳的近3个月单位社保证明原件扫描件，未提供或提供不全不得分）	0-2	0	2	0
4.3	技术	3.投标人拟派项目接听服务人员具有政务服务事务电话投诉或咨询人工受理、接听服务经验3年及以上的每4人得1分，最高得7分。（须提供相关证明材料原件扫描件及连续缴纳的近3个月单位社保证明原件扫描件，未提供或提供不全不得分）	0-7	1	0	2

5	技术	<p>项目场地（0-13分）：</p> <p>1.根据投标人针对本项目提供的服务场地的面积、距离采购人距离远近等情况进行综合比较打分。（须提供场地产权证或房屋租赁合同，并提供地图距离测量说明等相关场地证明材料原件扫描件及现场照片，未提供或提供不全不得分）</p> <p>①优于采购需求且为投标人中最佳的得4分；</p> <p>②优于采购需求的得2分；</p> <p>③仅满足采购需求要求或未提供的不得分。</p> <p>2.根据投标人针对本项目提供的服务场地的功能区布局、装饰装修等情况进行综合比较打分。（须提供相关现场及设施照片，未提供或提供不全不得分）</p> <p>①优于采购需求且为投标人中最佳的得3分；</p> <p>②优于采购需求的得1分；</p> <p>③仅满足采购需求要求或未提供的不得分。</p> <p>3.根据投标人针对本项目提供的服务场地的电梯、电力电源设施、坐席及办公设备等情况进行综合比较打分。（须提供相关现场及设施照片，未提供或提供不全不得分）</p> <p>①优于采购需求且为投标人中最佳的得3分；</p> <p>②优于采购需求的得1分；</p> <p>③仅满足采购需求要求或未提供的不得分。</p> <p>4.根据投标人针对本项目提供的服务场地的职场安保、停车场地及食堂等情况进行综合比较打分。（须提供相关现场及设施照片，未提供或提供不全不得分）</p> <p>①优于采购需求且为投标人中最佳的得3分；</p> <p>②优于采购需求的得1分；</p> <p>③仅满足采购需求要求或未提供的不得分。</p> <p>5.投标人无以上现有场地及设施，仅承诺中标后按采购人要求提供相应项目场地及设施的得3分。（须提供承诺函，格式自拟，未提供不得分）</p>	0-13	3	13	3
6	技术	<p>项目理解与分析（0-5分）：根据投标人对本项目的理解、认识、剖析，对当地平台等现实情况的熟悉程度是否全面、到位等情况进行综合比较打分。</p> <p>1.理解全面、到位的得5分；</p> <p>2.理解基本全面、到位的得3分；</p> <p>3.理解较为简单的得1分,存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	1	5	3
7	技术	<p>实施方案（0-5分）：根据投标人按杭州市信访工作要求和临安区实际情况，制作的五项业务及工作流程实施方案是否具有科学性、合理性、规范性和可操作性等情况进行综合比较打分。</p> <p>1.方案科学、合理、规范、可操作性强的得5分；</p> <p>2.方案基本科学、合理、规范、可操作性一般的得3分；</p> <p>3.方案不科学或不合理或不可操作性差的得1分,存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	1	5	3
8.1	技术	<p>1.根据投标人针对本项目制定的受理中心通信平台建设方案的呼叫灾备系统建设部分是否具有科学性、合理性、规范性和可操作性等情况进行综合比较打分。</p> <p>①方案科学、合理、规范、可操作性强的得5分；</p> <p>②方案基本科学、合理、规范、可操作性一般的得3分；</p> <p>③方案不科学或不合理或不可操作性差的得1分,存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	3	5	3
8.2	技术	<p>2.根据投标人针对本项目制定的受理中心通信平台建设方案的热线通信不中断措施是否具有科学性、合理性、规范性和可操作性等情况进行综合比较打分。</p> <p>①措施科学、合理、规范、可操作性强的得5分；</p> <p>②措施基本科学、合理、规范、可操作性一般的得3分；</p> <p>③措施不科学或不合理或不可操作性差的得1分,存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	3	5	3
9	技术	<p>管理制度（0-3分）：根据投标人针对本项目制定的管理制度是否全面、合理、到位等情况进行综合比较打分。</p> <p>1.管理制度合理、全面、到位的得3分；</p> <p>2.管理制度基本合理、全面、到位的得2分；</p> <p>3.管理制度较为简单的得1分，存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-3	2	3	3
10	技术	<p>坐席人员排班方案(0-5分)：投标人针对本项目拟定的坐席排班方案是否合理、是否满足采购等情况进行综合比较打分。</p> <p>1.方案合理、优于采购需求的得5分；</p> <p>2.方案基本合理、满足采购需求的得3分；</p> <p>3.方案较为简单的得1分，存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	3	5	1

11	技术	<p>进度计划（0-5分）：根据投标人对本项目的过渡期进度计划安排情况进行综合比较打分。</p> <p>1.计划安排合理、可行，完全符合采购人需求的得5分；</p> <p>2.计划安排基本合理、可行，基本满足采购人需求的得3分；</p> <p>3.计划安排不合理或不可行或不满足采购人需求的得1分，存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	3	5	3
12	技术	<p>涉密保障措施（0-5分）：根据投标人针对本项目包括但不限于网络、通信方面拟定的涉密保障措施等情况进行综合比较打分。</p> <p>1.措施合理、全面、到位的得5分；</p> <p>2.措施基本合理、全面、到位的得3分；</p> <p>3.措施较为简单的得1分，存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	3	5	3
13	技术	<p>应急方案（0-5分）：根据投标人对于网络故障、系统故障、突发性高话务量等应急情况是否有科学、合理、务实、完善的应急实施方案等情况进行综合比较打分。</p> <p>1.方案全面、到位的得5分；</p> <p>2.方案基本全面、到位的得3分；</p> <p>3.方案较为简单的得1分，存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	3	5	3
14	技术	<p>培训方案（0-5分）：根据投标人针对本项目提供的岗前、岗中、岗后培训方案等情况进行综合比较打分。</p> <p>1.方案完整的、合理的、可操作的、科学的得5分；</p> <p>2.方案基本完整的、合理的、可操作的、科学的得3分；</p> <p>3.方案不合理或不可操作或不科学的得1分，存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	3	5	3
15	技术	<p>业务指标达成方案（0-5分）：根据投标人针对本项目制定的业务指标达成方案，包括有效接通率、受话满意率等业务指标的实现措施等情况进行综合比较打分。</p> <p>1.方案完整的、合理的、可操作的、科学的得5分；</p> <p>2.方案基本完整的、合理的、可操作的、科学的得3分；</p> <p>3.方案不合理或不可操作或不科学的得1分，存在缺漏或未提供的不得分。</p>	0-5	3	5	3
合计			0-85	32	78	37

专家（签名）：