

技术商务资信评分明细（专家1）

项目名称：2022年网络投诉件辅助处理劳务外包项目（YHZFCG2022-127）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	共道网络科技有 限公司	浙江创联 信息股份 有限公司	杭州得誉 科技有限 公司
1	技术	基本要求：投标人对项目总体服务要求的理解以及技术方案的完整性（0-2分）、合理性（0-1分）、先进性（0-1分），进行打分。	0-4	3	3	3
2	技术	服务方案：投标人提供能够满足网络投诉件辅助处理服务外包内容各个环节的业务要求的详细服务方案，根据投标人所提供的投标服务方案进行打分。 1) 根据服务方案完全体现核心信息内容，投标方案与需求的吻合程度，完全吻合得2分，一般吻合得1分，不吻合不得分；	0-2	1	1	1
3	技术	服务方案：2) 根据服务方案的科学合理（0-1分）、安全严密（0-1分），并具有一定的前瞻性和独到优势的，进行打分；	0-2	1	1	1
4	技术	服务方案：3) 投标人提供对投诉辅助、投诉+举报、举报辅助、协查移送等各环节工作辅助处理具体服务方案的完整性（0-3分）和合理性（0-2分）进行打分。	0-5	3	4	4.5
5	技术	内部管理：对本项目有完善的管理制度、内部考核制度，以及针对本项目由具体服务质量管理考核细则规范性（0-2分）、完整性（0-1分）进行打分。 根据项目需求，投标单位提供全年、半年、季度等不同形式专业技能培训计划及培训内容，根据培训计划、方案的完善性（0-2分）、合理性（0-1分），进行打分。	0-6	4	4	4.5
6	技术	项目团队要求：① 项目总负责人通过国家统一法律职业资格证书并已取得法律职业资格证书的，得2分，需提供证书复印件并加盖公章，否则不得分； ② 项目总负责人需具备丰富的类似项目管理经验，投标文件中应提供项目总负责人履历、资格证书、以及与本项目类似的调解服务、法律服务工作经验的证明材料，其中工作经验须提供业务合同佐证（合同内未体现本项目总负责人姓名的，须提供合同采购业主方情况说明并加盖公章，予以证明。）每提供1个得0.5分，最高得2分，不提供不得分。 注：提供总负责人履历、资格证书、调解服务、法律服务工作经验的证明材料（证明材料按上述要求提供）。	0-4	4	0	0
7	技术	项目团队要求：2) 根据投标人拟投入本项目的服务团队专业能力进行打分（0-9分）： ① 服务团队驻场服务人员不少于90人； ② 其中本科学历人数不少于60人； ③ 本科或研究生学历为法律专业且具有法律职业资格证书的人数不少于20人； 上述三个条件，提供承诺书，每满足一条得3分，不满足不得分。承诺书内容须明确且符合上述内容，否则不得分。	0-9	9	9	9
8	技术	项目团队要求：3) 投入本项目的技术负责人具备国家权威部门颁发的信息系统高级项目经理证书或高级工程师证书的得2分，需提供证书复印件并加盖公章，否则不得分。（2分） 4) 投标人须提供项目启动后能够7天内立即派驻市场监管局进行项目实施服务承诺书，不提供不得分。（1分）	0-3	3	0	1
9	技术	项目实施安排：投标人对本项目的保证进度的工作实施时间计划安排进行全方面的描述，项目时间节点控制充分满足项目具体情况，并对项目进度计划有详细合理的描述，根据投标人提供的项目组织实施方案打分，内容包括： 1) 项目前期筹备（包括不限于人员、培训等筹备）的合理性和可行性打分（0-2分）； 2) 保证进度的工作实施计划的合理性和可行性打分（0-2分）； 3) 项目组织实施方案的合理性和可行性打分（0-2分）。	0-6	4.5	4.5	5

10	技术	技术支撑能力：1) 投标人具有协助余杭市场监管部门与其辖域内大型网络交易平台的协查数据对接能力，根据投标人提供的证明材料进行打分，须提供辖域内大型网络交易平台出具的数据协查相关证明材料，得4分，不提供不得分。	0-4	4	0	0
11	技术	技术支撑能力：2) 投标人具备与本项目技术能力要求相关的软件著作权证书（如案件管理、纠纷调解、执法办案、文书送达等），提供证书复印件并加盖投标人公章，每提供一个得1分，最高得4分。	0-4	4	1	4
12	技术	系统演示--（采用钉钉屏幕共享，实现远程在线系统演示），设备、网络、平台等与演示有关的内容均由供应商自行准备。演示顺序以供应商投标文件解密先后顺序为准。以下流程提供功能截图并进行现场软件演示，演示时间不超过15分钟。：投标人演示成熟的案件律师质检流程，需演示对案件的处置过程和结果进行质量检查，协助管理者提升相关服务标准，减少效能投诉、降低行政复议和诉讼风险。主要演示质检初审、质检复审： 1) 演示质检案件多维搜索查询功能，支持按照案件流入时间、初审质检人、复审质检人，质检状态包括待处理、初审有风险、初审无风险、复审有风险、复审无风险条件进行质检案件模糊查询；（3分） 上述三项内容，每演示一条满足上述内容的得2分，不演示不得分。 评审专家从功能完整度、需求满足度、业务流程合理度等方面对演示效果进行综合评定，投标人须提供真实网络环境下的系统功能演示，PPT、Demo、视频演示不得分。	0-3	3	0	0
13	技术	系统演示--（采用钉钉屏幕共享，实现远程在线系统演示），设备、网络、平台等与演示有关的内容均由供应商自行准备。演示顺序以供应商投标文件解密先后顺序为准。以下流程提供功能截图并进行现场软件演示，演示时间不超过15分钟。：2) 演示对案件进行初审处理,初审人员能够查看案件基本信息，并进行案件初审处理和复审提交操作： ① 支持案件详情信息关联查看，包括案件基本信息、违法类型、举报内容和处理决定信息。（2分） ② 支持律师初审人员能够对案件程序是否合法、处理决定是否适当、事实是否清楚证据是否充分、回复是否全面、决定适用依据是否正确、答复法律术语是否准确、初审风险标记进行初审处理。（2分） ③ 支持律师初审人员能够选择具体复审人员进行案件复审提交操作。（2分） 上述三项内容，每演示一条得2分，不演示不得分。 评审专家从功能完整度、需求满足度、业务流程合理度等方面对演示效果进行综合评定，投标人须提供真实网络环境下的系统功能演示，PPT、Demo、视频演示不得分。	0-6	6	0	0
14	技术	系统演示--（采用钉钉屏幕共享，实现远程在线系统演示），设备、网络、平台等与演示有关的内容均由供应商自行准备。演示顺序以供应商投标文件解密先后顺序为准。以下流程提供功能截图并进行现场软件演示，演示时间不超过15分钟。：3) 演示律师复审人员可对案件进行复审处理，处理完成后能够生成举报案件复查评议表。 ① 支持在复审表单页中查看案件基本信息和初审信息。（2分） ② 支持律师复审人员根据初审信息和案件信息对案件进行复审，在线填写复审意见信息、判断复审风险并进行标记确认操作。（2分） ③ 支持质检复审后系统自动生成生成复查评议表，可在质检处理进度中查看。（2分） 上述三项内容，每演示一条满足上述内容的得2分，不演示不得分。 评审专家从功能完整度、需求满足度、业务流程合理度等方面对演示效果进行综合评定，投标人须提供真实网络环境下的系统功能演示，PPT、Demo、视频演示不得分。	0-6	6	0	0
15	技术	质量保障措施：1) 投标人是否对数据安全专门制定制度及安全管理方案，并对此作出实质性承诺，根据承诺内容的完整（0-1分）、全面（0-1分）、科学性（0-1分），进行打分。	0-3	1.5	1.5	1.5
16	技术	质量保障措施：2) 投标人建立运行服务保障应急预案，应急预案对系统实施可能遇到的问题及其应对措施的具体考虑情况，保障工作时效和质量的具体方案，响应机制及应急过程的组织和联系机制的合理性（0-2分）、有效性（0-1分），进行打分。	0-3	1.5	1.5	1.5

17	技术	售后服务：1) 根据供应商拟定的售后服务方案，包括持续服务保障情况、服务内容、响应时间、技术支持保障措施等响应方式和现场服务人员保证,由评标委员会根据合理性(0-3分)和符合性(0-2分)进行打分。 2) 考察投标人本地化服务能力，投标人在本市有常驻售后服务机构，或在本市有分公司或办事处等作为常驻服务和技术支持机构的加2分，需提供本地工商注册资料以及距采购人最近的服务网点情况表、售后服务机构地址、人员名单、联系方式等或提供上述内容中标后提供的承诺书。	0-5	5	5	5
18	技术	应急预案：根据对应急事件的响应时间、调配人数与处理方案的合理性(0-2分)和符合性(0-2分)进行打分。	0-4	2.5	3	3
19	商务资信	投标人相关业绩：投标人具备与本项目类似的调解、举报处置相关的外包服务或技术服务的合同案例，每提供一项案例得0.5分，最高得3分。需提供2018年1月以来，以自身名义与业主直接签署的合同复印件(包括合同首页、合同主要内容、合同落章页)并加盖公章。证明材料不完整的不得分，同一案例不重复得分。	0-3	3	0	0
20	商务资信	投标人能力评价：1) 投标人具备在有效期内的CMMI(软件能力成熟度集成模型)认证证书，提供三级或以上证书复印件并加盖公章得2分，否则不得分。	0-2	2	2	0
21	商务资信	投标人能力评价：2) 投标人具备在有效期内的ISO9001质量管理体系认证证书、ISO27001信息安全管理体系认证证书、ISO20000信息技术服务管理体系认证证书的得1分，需提供证书复印件并加盖投标人公章，否则不得分。	0-1	1	0	0
22	商务资信	投标人能力评价：3) 投标人具备省级政府机关颁发的高新技术企业证书的，得2分，需提供证书复印件并加盖投标人公章，否则不得分。	0-2	2	2	2
23	商务资信	优惠条件：投标人提出的优惠条件和承诺情况，及其可实现程度等，对提出问题的回答情况是否可行(0-2分)、合理(0-1分)进行打分。	0-3	1.5	0	2
合计			0-90	75.5	42.5	48

专家(签名)：

技术商务资信评分明细（专家2）

项目名称：2022年网络投诉件辅助处理劳务外包项目（YHZFCG2022-127）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	共道网络科技有限公司	浙江创联网络科技股份有限公司	杭州得誉网络科技有限公司
1	技术	基本要求：投标人对项目总体服务要求的理解以及技术方案的完整性（0-2分）、合理性（0-1分）、先进性（0-1分），进行打分。	0-4	3.5	3	3
2	技术	服务方案：投标人提供能够满足网络投诉件辅助处理服务外包内容各个环节的业务要求的详细服务方案，根据投标人所提供的投标服务方案进行打分。 1) 根据服务方案完全体现核心信息内容，投标方案与需求的吻合程度，完全吻合得2分，一般吻合得1分，不吻合不得分；	0-2	2	1.5	1.5
3	技术	服务方案：2) 根据服务方案的科学合理（0-1分）、安全严密（0-1分），并具有一定的前瞻性和独到优势的，进行打分；	0-2	2	1.5	1.5
4	技术	服务方案：3) 投标人提供对投诉辅助、投诉+举报、举报辅助、协查移送等各环节工作辅助处理具体服务方案的完整性（0-3分）和合理性（0-2分）进行打分。	0-5	4.5	3	4
5	技术	内部管理：对本项目有完善的管理制度、内部考核制度，以及针对本项目由具体服务质量管理考核细则规范性（0-2分）、完整性（0-1分）进行打分。 根据项目需求，投标单位提供全年、半年、季度等不同形式专业技能培训计划及培训内容，根据培训计划、方案的完善性（0-2分）、合理性（0-1分），进行打分。	0-6	5.5	4	5
6	技术	项目团队要求：① 项目总负责人通过国家统一法律职业资格证书并已取得法律职业资格证书的，得2分，需提供证书复印件并加盖公章，否则不得分； ② 项目总负责人需具备丰富的类似项目管理经验，投标文件中应提供项目总负责人履历、资格证书、以及与本项目类似的调解服务、法律服务工作经验的证明材料，其中工作经验须提供业务合同佐证（合同内未体现本项目总负责人姓名的，须提供合同采购业主方情况说明并加盖公章，予以证明。）每提供1个得0.5分，最高得2分，不提供不得分。 注：提供总负责人履历、资格证书、调解服务、法律服务工作经验的证明材料（证明材料按上述要求提供）。	0-4	4	0	0
7	技术	项目团队要求：2) 根据投标人拟投入本项目的服务团队专业能力进行打分（0-9分）： ① 服务团队驻场服务人员不少于90人； ② 其中本科学历人数不少于60人； ③ 本科或研究生学历为法律专业且具有法律职业资格证书的人数不少于20人； 上述三个条件，提供承诺书，每满足一条得3分，不满足不得分。承诺书内容须明确且符合上述内容，否则不得分。	0-9	9	9	9
8	技术	项目团队要求：3) 投入本项目的技术负责人具备国家权威部门颁发的信息系统高级项目经理证书或高级工程师证书的得2分，需提供证书复印件并加盖公章，否则不得分。（2分） 4) 投标人须提供项目启动后能够7天内立即派驻市场监管局进行项目实施服务承诺书，不提供不得分。（1分）	0-3	3	0	1
9	技术	项目实施安排：投标人对本项目的保证进度的工作实施时间计划安排进行全方位的描述，项目时间节点控制充分满足项目具体情况，并对项目进度计划有详细合理的描述，根据投标人提供的项目组织实施方案打分，内容包括： 1) 项目前期筹备（包括不限于人员、培训等筹备）的合理性和可行性打分（0-2分）； 2) 保证进度的工作实施计划的合理性和可行性打分（0-2分）； 3) 项目组织实施方案的合理性和可行性打分（0-2分）。	0-6	6	4	4

10	技术	技术支撑能力：1) 投标人具有协助余杭市场监管部门与其辖域内大型网络交易平台的协查数据对接能力，根据投标人提供的证明材料进行打分，须提供辖域内大型网络交易平台出具的数据协查相关证明材料，得4分，不提供不得分。	0-4	4	0	0
11	技术	技术支撑能力：2) 投标人具备与本项目技术能力要求相关的软件著作权证书（如案件管理、纠纷调解、执法办案、文书送达等），提供证书复印件并加盖投标人公章，每提供一个得1分，最高得4分。	0-4	4	1	4
12	技术	系统演示--（采用钉钉屏幕共享，实现远程在线系统演示），设备、网络、平台等与演示有关的内容均由供应商自行准备。演示顺序以供应商投标文件解密先后顺序为准。以下流程提供功能截图并进行现场软件演示，演示时间不超过15分钟。：投标人演示成熟的案件律师质检流程，需演示对案件的处置过程和结果进行质量检查，协助管理者提升相关服务标准，减少效能投诉、降低行政复议和诉讼风险。主要演示质检初审、质检复审： 1) 演示质检案件多维搜索查询功能，支持按照案件流入时间、初审质检人、复审质检人，质检状态包括待处理、初审有风险、初审无风险、复审有风险、复审无风险条件进行质检案件模糊查询；（3分） 上述三项内容，每演示一条满足上述内容的得2分，不演示不得分。 评审专家从功能完整度、需求满足度、业务流程合理度等方面对演示效果进行综合评定，投标人须提供真实网络环境下的系统功能演示，PPT、Demo、视频演示不得分。	0-3	3	0	0
13	技术	系统演示--（采用钉钉屏幕共享，实现远程在线系统演示），设备、网络、平台等与演示有关的内容均由供应商自行准备。演示顺序以供应商投标文件解密先后顺序为准。以下流程提供功能截图并进行现场软件演示，演示时间不超过15分钟。：2) 演示对案件进行初审处理,初审人员能够查看案件基本信息，并进行案件初审处理和复审提交操作： ① 支持案件详情信息关联查看，包括案件基本信息、违法类型、举报内容和处理决定信息。（2分） ② 支持律师初审人员能够对案件程序是否合法、处理决定是否适当、事实是否清楚证据是否充分、回复是否全面、决定适用依据是否正确、答复法律术语是否准确、初审风险标记进行初审处理。（2分） ③ 支持律师初审人员能够选择具体复审人员进行案件复审提交操作。（2分） 上述三项内容，每演示一条得2分，不演示不得分。 评审专家从功能完整度、需求满足度、业务流程合理度等方面对演示效果进行综合评定，投标人须提供真实网络环境下的系统功能演示，PPT、Demo、视频演示不得分。	0-6	6	0	0
14	技术	系统演示--（采用钉钉屏幕共享，实现远程在线系统演示），设备、网络、平台等与演示有关的内容均由供应商自行准备。演示顺序以供应商投标文件解密先后顺序为准。以下流程提供功能截图并进行现场软件演示，演示时间不超过15分钟。：3) 演示律师复审人员可对案件进行复审处理，处理完成后能够生成举报案件复查评议表。 ① 支持在复审表单页中查看案件基本信息和初审信息。（2分） ② 支持律师复审人员根据初审信息和案件信息对案件进行复审，在线填写复审意见信息、判断复审风险并进行标记确认操作。（2分） ③ 支持质检复审后系统自动生成生成复查评议表，可在质检处理进度中查看。（2分） 上述三项内容，每演示一条满足上述内容的得2分，不演示不得分。 评审专家从功能完整度、需求满足度、业务流程合理度等方面对演示效果进行综合评定，投标人须提供真实网络环境下的系统功能演示，PPT、Demo、视频演示不得分。	0-6	6	0	0
15	技术	质量保障措施：1) 投标人是否对数据安全专门制定制度及安全管理方案，并对此作出实质性承诺，根据承诺内容的完整（0-1分）、全面（0-1分）、科学性（0-1分），进行打分。	0-3	2.5	2	2
16	技术	质量保障措施：2) 投标人建立运行服务保障应急预案，应急预案对系统实施可能遇到的问题及其应对措施的具体考虑情况，保障工作时效和质量的具体方案，响应机制及应急过程的组织和联系机制的合理性（0-2分）、有效性（0-1分），进行打分。	0-3	3	2	2

17	技术	售后服务：1) 根据供应商拟定的售后服务方案，包括持续服务保障情况、服务内容、响应时间、技术支持保障措施等响应方式和现场服务人员保证,由评标委员会根据合理性(0-3分)和符合性(0-2分)进行打分。 2) 考察投标人本地化服务能力，投标人在本市有常驻售后服务机构，或在本市有分公司或办事处等作为常驻服务和技术支持机构的加2分，需提供本地工商注册资料以及距采购人最近的服务网点情况表、售后服务机构地址、人员名单、联系方式等或提供上述内容中标后提供的承诺书。	0-5	4.5	4	4
18	技术	应急预案：根据对应急事件的响应时间、调配人数与处理方案的合理性(0-2分)和符合性(0-2分)进行打分。	0-4	4	3	3
19	商务资信	投标人相关业绩：投标人具备与本项目类似的调解、举报处置相关的外包服务或技术服务的合同案例，每提供一项案例得0.5分，最高得3分。需提供2018年1月以来，以自身名义与业主直接签署的合同复印件(包括合同首页、合同主要内容、合同落章页)并加盖公章。证明材料不完整的不得分，同一案例不重复得分。	0-3	3	0	0
20	商务资信	投标人能力评价：1) 投标人具备在有效期内的CMMI(软件能力成熟度集成模型)认证证书，提供三级或以上证书复印件并加盖公章得2分，否则不得分。	0-2	2	2	0
21	商务资信	投标人能力评价：2) 投标人具备在有效期内的ISO9001质量管理体系认证证书、ISO27001信息安全管理体系认证证书、ISO20000信息技术服务管理体系认证证书的得1分，需提供证书复印件并加盖投标人公章，否则不得分。	0-1	1	0	0
22	商务资信	投标人能力评价：3) 投标人具备省级政府机关颁发的高新技术企业证书的，得2分，需提供证书复印件并加盖投标人公章，否则不得分。	0-2	2	2	2
23	商务资信	优惠条件：投标人提出的优惠条件和承诺情况，及其可实现程度等，对提出问题的回答情况是否可行(0-2分)、合理(0-1分)进行打分。	0-3	2	0	2
合计			0-90	86.5	42	48

专家(签名)：

技术商务资信评分明细（专家3）

项目名称：2022年网络投诉件辅助处理劳务外包项目（YHZFCG2022-127）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	共道网络科技有限公司	浙江创联科技股份有限公司	杭州得誉科技有限公司
1	技术	基本要求：投标人对项目总体服务要求的理解以及技术方案的完整性（0-2分）、合理性（0-1分）、先进性（0-1分），进行打分。	0-4	4	2	3
2	技术	服务方案：投标人提供能够满足网络投诉件辅助处理服务外包内容各个环节的业务要求的详细服务方案，根据投标人所提供的投标服务方案进行打分。 1) 根据服务方案完全体现核心信息内容，投标方案与需求的吻合程度，完全吻合得2分，一般吻合得1分，不吻合不得分；	0-2	2	2	2
3	技术	服务方案：2) 根据服务方案的科学合理（0-1分）、安全严密（0-1分），并具有一定的前瞻性和独到优势的，进行打分；	0-2	2	2	2
4	技术	服务方案：3) 投标人提供对投诉辅助、投诉+举报、举报辅助、协查移送等各环节工作辅助处理具体服务方案的完整性（0-3分）和合理性（0-2分）进行打分。	0-5	5	4	4
5	技术	内部管理：对本项目有完善的管理制度、内部考核制度，以及针对本项目由具体服务质量管理考核细则规范性（0-2分）、完整性（0-1分）进行打分。 根据项目需求，投标单位提供全年、半年、季度等不同形式专业技能培训计划及培训内容，根据培训计划、方案的完善性（0-2分）、合理性（0-1分），进行打分。	0-6	6	3	5
6	技术	项目团队要求：① 项目总负责人通过国家统一法律职业资格证书并已取得法律职业资格证书的，得2分，需提供证书复印件并加盖公章，否则不得分； ② 项目总负责人需具备丰富的类似项目管理经验，投标文件中应提供项目总负责人履历、资格证书、以及与本项目类似的调解服务、法律服务工作经验的证明材料，其中工作经验须提供业务合同佐证（合同内未体现本项目总负责人姓名的，须提供合同采购业主方情况说明并加盖公章，予以证明。）每提供1个得0.5分，最高得2分，不提供不得分。 注：提供总负责人履历、资格证书、调解服务、法律服务工作经验的证明材料（证明材料按上述要求提供）。	0-4	4	0	0
7	技术	项目团队要求：2) 根据投标人拟投入本项目的服务团队专业能力进行打分（0-9分）： ① 服务团队驻场服务人员不少于90人； ② 其中本科学历人数不少于60人； ③ 本科或研究生学历为法律专业且具有法律职业资格证书的人数不少于20人； 上述三个条件，提供承诺书，每满足一条得3分，不满足不得分。承诺书内容须明确且符合上述内容，否则不得分。	0-9	9	9	9
8	技术	项目团队要求：3) 投入本项目的技术负责人具备国家权威部门颁发的信息系统高级项目经理证书或高级工程师证书的得2分，需提供证书复印件并加盖公章，否则不得分。（2分） 4) 投标人须提供项目启动后能够7天内立即派驻市场监管局进行项目实施服务承诺书，不提供不得分。（1分）	0-3	3	0	1
9	技术	项目实施安排：投标人对本项目的保证进度的工作实施时间计划安排进行全方位的描述，项目时间节点控制充分满足项目具体情况，并对项目进度计划有详细合理的描述，根据投标人提供的项目组织实施方案打分，内容包括： 1) 项目前期筹备（包括不限于人员、培训等筹备）的合理性和可行性打分（0-2分）； 2) 保证进度的工作实施计划的合理性和可行性打分（0-2分）； 3) 项目组织实施方案的合理性和可行性打分（0-2分）。	0-6	6	4	4

10	技术	技术支撑能力：1) 投标人具有协助余杭市场监管部门与其辖域内大型网络交易平台的协查数据对接能力，根据投标人提供的证明材料进行打分，须提供辖域内大型网络交易平台出具的数据协查相关证明材料，得4分，不提供不得分。	0-4	4	0	0
11	技术	技术支撑能力：2) 投标人具备与本项目技术能力要求相关的软件著作权证书（如案件管理、纠纷调解、执法办案、文书送达等），提供证书复印件并加盖投标人公章，每提供一个得1分，最高得4分。	0-4	4	1	4
12	技术	系统演示--（采用钉钉屏幕共享，实现远程在线系统演示），设备、网络、平台等与演示有关的内容均由供应商自行准备。演示顺序以供应商投标文件解密先后顺序为准。以下流程提供功能截图并进行现场软件演示，演示时间不超过15分钟。：投标人演示成熟的案件律师质检流程，需演示对案件的处置过程和结果进行质量检查，协助管理者提升相关服务标准，减少效能投诉、降低行政复议和诉讼风险。主要演示质检初审、质检复审： 1) 演示质检案件多维搜索查询功能，支持按照案件流入时间、初审质检人、复审质检人，质检状态包括待处理、初审有风险、初审无风险、复审有风险、复审无风险条件进行质检案件模糊查询；（3分） 上述三项内容，每演示一条满足上述内容的得2分，不演示不得分。 评审专家从功能完整度、需求满足度、业务流程合理度等方面对演示效果进行综合评定，投标人须提供真实网络环境下的系统功能演示，PPT、Demo、视频演示不得分。	0-3	3	0	0
13	技术	系统演示--（采用钉钉屏幕共享，实现远程在线系统演示），设备、网络、平台等与演示有关的内容均由供应商自行准备。演示顺序以供应商投标文件解密先后顺序为准。以下流程提供功能截图并进行现场软件演示，演示时间不超过15分钟。：2) 演示对案件进行初审处理,初审人员能够查看案件基本信息，并进行案件初审处理和复审提交操作： ① 支持案件详情信息关联查看，包括案件基本信息、违法类型、举报内容和处理决定信息。（2分） ② 支持律师初审人员能够对案件程序是否合法、处理决定是否适当、事实是否清楚证据是否充分、回复是否全面、决定适用依据是否正确、答复法律术语是否准确、初审风险标记进行初审处理。（2分） ③ 支持律师初审人员能够选择具体复审人员进行案件复审提交操作。（2分） 上述三项内容，每演示一条得2分，不演示不得分。 评审专家从功能完整度、需求满足度、业务流程合理度等方面对演示效果进行综合评定，投标人须提供真实网络环境下的系统功能演示，PPT、Demo、视频演示不得分。	0-6	6	0	0
14	技术	系统演示--（采用钉钉屏幕共享，实现远程在线系统演示），设备、网络、平台等与演示有关的内容均由供应商自行准备。演示顺序以供应商投标文件解密先后顺序为准。以下流程提供功能截图并进行现场软件演示，演示时间不超过15分钟。：3) 演示律师复审人员可对案件进行复审处理，处理完成后能够生成举报案件复查评议表。 ① 支持在复审表单页中查看案件基本信息和初审信息。（2分） ② 支持律师复审人员根据初审信息和案件信息对案件进行复审，在线填写复审意见信息、判断复审风险并进行标记确认操作。（2分） ③ 支持质检复审后系统自动生成生成复查评议表，可在质检处理进度中查看。（2分） 上述三项内容，每演示一条满足上述内容的得2分，不演示不得分。 评审专家从功能完整度、需求满足度、业务流程合理度等方面对演示效果进行综合评定，投标人须提供真实网络环境下的系统功能演示，PPT、Demo、视频演示不得分。	0-6	6	0	0
15	技术	质量保障措施：1) 投标人是否对数据安全专门制定制度及安全管理方案，并对此作出实质性承诺，根据承诺内容的完整（0-1分）、全面（0-1分）、科学性（0-1分），进行打分。	0-3	3	2	3
16	技术	质量保障措施：2) 投标人建立运行服务保障应急预案，应急预案对系统实施可能遇到的问题及其应对措施的具体考虑情况，保障工作时效和质量的具体方案，响应机制及应急过程的组织和联系机制的合理性（0-2分）、有效性（0-1分），进行打分。	0-3	3	2	2

17	技术	售后服务：1) 根据供应商拟定的售后服务方案，包括持续服务保障情况、服务内容、响应时间、技术支持保障措施等响应方式和现场服务人员保证,由评标委员会根据合理性（0-3分）和符合性（0-2分）进行打分。 2) 考察投标人本地化服务能力，投标人在本市有常驻售后服务机构，或在本市有分公司或办事处等作为常驻服务和技术支持机构的加2分，需提供本地工商注册资料以及距采购人最近的服务网点情况表、售后服务机构地址、人员名单、联系方式等或提供上述内容中标后提供的承诺书。	0-5	5	3	4
18	技术	应急预案：根据对应急事件的响应时间、调配人数与处理方案的合理性（0-2分）和符合性（0-2分）进行打分。	0-4	4	2	4
19	商务资信	投标人相关业绩：投标人具备与本项目类似的调解、举报处置相关的外包服务或技术服务的合同案例，每提供一项案例得0.5分，最高得3分。需提供2018年1月以来，以自身名义与业主直接签署的合同复印件（包括合同首页、合同主要内容、合同落章页）并加盖公章。证明材料不完整的不得分，同一案例不重复得分。	0-3	3	0	0
20	商务资信	投标人能力评价：1) 投标人具备在有效期内的CMMI（软件能力成熟度集成模型）认证证书，提供三级或以上证书复印件并加盖公章得2分，否则不得分。	0-2	2	2	0
21	商务资信	投标人能力评价：2) 投标人具备在有效期内的ISO9001质量管理体系认证证书、ISO27001信息安全管理体系认证证书、ISO20000信息技术服务管理体系认证证书的得1分，需提供证书复印件并加盖投标人公章，否则不得分。	0-1	1	0	0
22	商务资信	投标人能力评价：3) 投标人具备省级政府机关颁发的高新技术企业证书的，得2分，需提供证书复印件并加盖投标人公章，否则不得分。	0-2	2	2	2
23	商务资信	优惠条件：投标人提出的优惠条件和承诺情况，及其可实现程度等，对提出问题的回答情况是否可行（0-2分）、合理（0-1分）进行打分。	0-3	3	0	3
合计			0-90	90	40	52

专家（签名）：

技术商务资信评分明细（专家4）

项目名称：2022年网络投诉件辅助处理劳务外包项目（YHZFCG2022-127）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	共道网络科技有限公司	浙江创联科技股份有限公司	杭州得誉科技有限公司
1	技术	基本要求：投标人对项目总体服务要求的理解以及技术方案的完整性（0-2分）、合理性（0-1分）、先进性（0-1分），进行打分。	0-4	3	3	3
2	技术	服务方案：投标人提供能够满足网络投诉件辅助处理服务外包内容各个环节的业务要求的详细服务方案，根据投标人所提供的投标服务方案进行打分。 1) 根据服务方案完全体现核心信息内容，投标方案与需求的吻合程度，完全吻合得2分，一般吻合得1分，不吻合不得分；	0-2	1.5	1.5	1.5
3	技术	服务方案：2) 根据服务方案的科学合理（0-1分）、安全严密（0-1分），并具有一定的前瞻性和独到优势的，进行打分；	0-2	1	1	1
4	技术	服务方案：3) 投标人提供对投诉辅助、投诉+举报、举报辅助、协查移送等各环节工作辅助处理具体服务方案的完整性（0-3分）和合理性（0-2分）进行打分。	0-5	4	3	3.5
5	技术	内部管理：对本项目有完善的管理制度、内部考核制度，以及针对本项目由具体服务质量管理考核细则规范性（0-2分）、完整性（0-1分）进行打分。 根据项目需求，投标单位提供全年、半年、季度等不同形式专业技能培训计划及培训内容，根据培训计划、方案的完善性（0-2分）、合理性（0-1分），进行打分。	0-6	4.5	3.5	4
6	技术	项目团队要求：① 项目总负责人通过国家统一法律职业资格证书并已获取法律职业资格证书的，得2分，需提供证书复印件并加盖公章，否则不得分； ② 项目总负责人需具备丰富的类似项目管理经验，投标文件中应提供项目总负责人履历、资格证书、以及与本项目类似的调解服务、法律服务工作经验的证明材料，其中工作经验须提供业务合同佐证（合同内未体现本项目总负责人姓名的，须提供合同采购业主方情况说明并加盖公章，予以证明。）每提供1个得0.5分，最高得2分，不提供不得分。 注：提供总负责人履历、资格证书、调解服务、法律服务工作经验的证明材料（证明材料按上述要求提供）。	0-4	4	0	0
7	技术	项目团队要求：2) 根据投标人拟投入本项目的服务团队专业能力进行打分（0-9分）： ① 服务团队驻场服务人员不少于90人； ② 其中本科学历人数不少于60人； ③ 本科或研究生学历为法律专业且具有法律职业资格证书的人数不少于20人； 上述三个条件，提供承诺书，每满足一条得3分，不满足不得分。承诺书内容须明确且符合上述内容，否则不得分。	0-9	9	9	9
8	技术	项目团队要求：3) 投入本项目的技术负责人具备国家权威部门颁发的信息系统高级项目经理证书或高级工程师证书的得2分，需提供证书复印件并加盖公章，否则不得分。（2分） 4) 投标人须提供项目启动后能够7天内立即派驻市场监管局进行项目实施服务承诺书，不提供不得分。（1分）	0-3	3	0	1
9	技术	项目实施安排：投标人对本项目的保证进度的工作实施时间计划安排进行全方位的描述，项目时间节点控制充分满足项目具体情况，并对项目进度计划有详细合理的描述，根据投标人提供的项目组织实施方案打分，内容包括： 1) 项目前期筹备（包括不限于人员、培训等筹备）的合理性和可行性打分（0-2分）； 2) 保证进度的工作实施计划的合理性和可行性打分（0-2分）； 3) 项目组织实施方案的合理性和可行性打分（0-2分）。	0-6	4.5	4	4.5

10	技术	技术支撑能力：1) 投标人具有协助余杭市场监管部门与其辖域内大型网络交易平台的协查数据对接能力，根据投标人提供的证明材料进行打分，须提供辖域内大型网络交易平台出具的数据协查相关证明材料，得4分，不提供不得分。	0-4	4	0	0
11	技术	技术支撑能力：2) 投标人具备与本项目技术能力要求相关的软件著作权证书（如案件管理、纠纷调解、执法办案、文书送达等），提供证书复印件并加盖投标人公章，每提供一个得1分，最高得4分。	0-4	4	1	4
12	技术	系统演示--（采用钉钉屏幕共享，实现远程在线系统演示），设备、网络、平台等与演示有关的内容均由供应商自行准备。演示顺序以供应商投标文件解密先后顺序为准。以下流程提供功能截图并进行现场软件演示，演示时间不超过15分钟。：投标人演示成熟的案件律师质检流程，需演示对案件的处置过程和结果进行质量检查，协助管理者提升相关服务标准，减少效能投诉、降低行政复议和诉讼风险。主要演示质检初审、质检复审： 1) 演示质检案件多维搜索查询功能，支持按照案件流入时间、初审质检人、复审质检人，质检状态包括待处理、初审有风险、初审无风险、复审有风险、复审无风险条件进行质检案件模糊查询；（3分） 上述三项内容，每演示一条满足上述内容的得2分，不演示不得分。 评审专家从功能完整度、需求满足度、业务流程合理度等方面对演示效果进行综合评定，投标人须提供真实网络环境下的系统功能演示，PPT、Demo、视频演示不得分。	0-3	3	0	0
13	技术	系统演示--（采用钉钉屏幕共享，实现远程在线系统演示），设备、网络、平台等与演示有关的内容均由供应商自行准备。演示顺序以供应商投标文件解密先后顺序为准。以下流程提供功能截图并进行现场软件演示，演示时间不超过15分钟。：2) 演示对案件进行初审处理,初审人员能够查看案件基本信息，并进行案件初审处理和复审提交操作： ① 支持案件详情信息关联查看，包括案件基本信息、违法类型、举报内容和处理决定信息。（2分） ② 支持律师初审人员能够对案件程序是否合法、处理决定是否适当、事实是否清楚证据是否充分、回复是否全面、决定适用依据是否正确、答复法律术语是否准确、初审风险标记进行初审处理。（2分） ③ 支持律师初审人员能够选择具体复审人员进行案件复审提交操作。（2分） 上述三项内容，每演示一条得2分，不演示不得分。 评审专家从功能完整度、需求满足度、业务流程合理度等方面对演示效果进行综合评定，投标人须提供真实网络环境下的系统功能演示，PPT、Demo、视频演示不得分。	0-6	6	0	0
14	技术	系统演示--（采用钉钉屏幕共享，实现远程在线系统演示），设备、网络、平台等与演示有关的内容均由供应商自行准备。演示顺序以供应商投标文件解密先后顺序为准。以下流程提供功能截图并进行现场软件演示，演示时间不超过15分钟。：3) 演示律师复审人员可对案件进行复审处理，处理完成后能够生成举报案件复查评议表。 ① 支持在复审表单页中查看案件基本信息和初审信息。（2分） ② 支持律师复审人员根据初审信息和案件信息对案件进行复审，在线填写复审意见信息、判断复审风险并进行标记确认操作。（2分） ③ 支持质检复审后系统自动生成生成复查评议表，可在质检处理进度中查看。（2分） 上述三项内容，每演示一条满足上述内容的得2分，不演示不得分。 评审专家从功能完整度、需求满足度、业务流程合理度等方面对演示效果进行综合评定，投标人须提供真实网络环境下的系统功能演示，PPT、Demo、视频演示不得分。	0-6	6	0	0
15	技术	质量保障措施：1) 投标人是否对数据安全专门制定制度及安全管理方案，并对此作出实质性承诺，根据承诺内容的完整（0-1分）、全面（0-1分）、科学性（0-1分），进行打分。	0-3	2	1.5	1.5
16	技术	质量保障措施：2) 投标人建立运行服务保障应急预案，应急预案对系统实施可能遇到的问题及其应对措施的具体考虑情况，保障工作时效和质量的具体方案，响应机制及应急过程的组织和联系机制的合理性（0-2分）、有效性（0-1分），进行打分。	0-3	2.5	1.5	2

17	技术	售后服务：1) 根据供应商拟定的售后服务方案，包括持续服务保障情况、服务内容、响应时间、技术支持保障措施等响应方式和现场服务人员保证,由评标委员会根据合理性(0-3分)和符合性(0-2分)进行打分。 2) 考察投标人本地化服务能力，投标人在本市有常驻售后服务机构，或在本市有分公司或办事处等作为常驻服务和技术支持机构的加2分，需提供本地工商注册资料以及距采购人最近的服务网点情况表、售后服务机构地址、人员名单、联系方式等或提供上述内容中标后提供的承诺书。	0-5	4	4	4
18	技术	应急预案：根据对应急事件的响应时间、调配人数与处理方案的合理性(0-2分)和符合性(0-2分)进行打分。	0-4	3	2.5	3
19	商务资信	投标人相关业绩：投标人具备与本项目类似的调解、举报处置相关的外包服务或技术服务的合同案例，每提供一项案例得0.5分，最高得3分。需提供2018年1月以来，以自身名义与业主直接签署的合同复印件(包括合同首页、合同主要内容、合同落章页)并加盖公章。证明材料不完整的不得分，同一案例不重复得分。	0-3	3	0	0
20	商务资信	投标人能力评价：1) 投标人具备在有效期内的CMMI(软件能力成熟度集成模型)认证证书，提供三级或以上证书复印件并加盖公章得2分，否则不得分。	0-2	2	2	0
21	商务资信	投标人能力评价：2) 投标人具备在有效期内的ISO9001质量管理体系认证证书、ISO27001信息安全管理体系认证证书、ISO20000信息技术服务管理体系认证证书的得1分，需提供证书复印件并加盖投标人公章，否则不得分。	0-1	1	0	0
22	商务资信	投标人能力评价：3) 投标人具备省级政府机关颁发的高新技术企业证书的，得2分，需提供证书复印件并加盖投标人公章，否则不得分。	0-2	2	2	2
23	商务资信	优惠条件：投标人提出的优惠条件和承诺情况，及其可实现程度等，对提出问题的回答情况是否可行(0-2分)、合理(0-1分)进行打分。	0-3	2	0	1.5
合计			0-90	79	39.5	45.5

专家(签名)：

技术商务资信评分明细（专家5）

项目名称：2022年网络投诉件辅助处理劳务外包项目（YHZFCG2022-127）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	共道网络科技有限公司	浙江创联科技股份有限公司	杭州得誉科技有限公司
1	技术	基本要求：投标人对项目总体服务要求的理解以及技术方案的完整性（0-2分）、合理性（0-1分）、先进性（0-1分），进行打分。	0-4	3	3	3
2	技术	服务方案：投标人提供能够满足网络投诉件辅助处理服务外包内容各个环节的业务要求的详细服务方案，根据投标人所提供的投标服务方案进行打分。 1) 根据服务方案完全体现核心信息内容，投标方案与需求的吻合程度，完全吻合得2分，一般吻合得1分，不吻合不得分；	0-2	2	2	2
3	技术	服务方案：2) 根据服务方案的科学合理（0-1分）、安全严密（0-1分），并具有一定的前瞻性和独到优势的，进行打分；	0-2	1	1	1
4	技术	服务方案：3) 投标人提供对投诉辅助、投诉+举报、举报辅助、协查移送等各环节工作辅助处理具体服务方案的完整性（0-3分）和合理性（0-2分）进行打分。	0-5	3	3	3
5	技术	内部管理：对本项目有完善的管理制度、内部考核制度，以及针对本项目由具体服务质量管理考核细则规范性（0-2分）、完整性（0-1分）进行打分。 根据项目需求，投标单位提供全年、半年、季度等不同形式专业技能培训计划及培训内容，根据培训计划、方案的完善性（0-2分）、合理性（0-1分），进行打分。	0-6	4	4	4
6	技术	项目团队要求：① 项目总负责人通过国家统一法律职业资格证书并已取得法律职业资格证书的，得2分，需提供证书复印件并加盖公章，否则不得分； ② 项目总负责人需具备丰富的类似项目管理经验，投标文件中应提供项目总负责人履历、资格证书、以及与本项目类似的调解服务、法律服务工作经验的证明材料，其中工作经验须提供业务合同佐证（合同内未体现本项目总负责人姓名的，须提供合同采购业主方情况说明并加盖公章，予以证明。）每提供1个得0.5分，最高得2分，不提供不得分。 注：提供总负责人履历、资格证书、调解服务、法律服务工作经验的证明材料（证明材料按上述要求提供）。	0-4	4	0	0
7	技术	项目团队要求：2) 根据投标人拟投入本项目的服务团队专业能力进行打分（0-9分）： ① 服务团队驻场服务人员不少于90人； ② 其中本科学历人数不少于60人； ③ 本科或研究生学历为法律专业且具有法律职业资格证书的人数不少于20人； 上述三个条件，提供承诺书，每满足一条得3分，不满足不得分。承诺书内容须明确且符合上述内容，否则不得分。	0-9	9	9	9
8	技术	项目团队要求：3) 投入本项目的技术负责人具备国家权威部门颁发的信息系统高级项目经理证书或高级工程师证书的得2分，需提供证书复印件并加盖公章，否则不得分。（2分） 4) 投标人须提供项目启动后能够7天内立即派驻市场监管局进行项目实施服务承诺书，不提供不得分。（1分）	0-3	3	0	1
9	技术	项目实施安排：投标人对本项目的保证进度的工作实施时间计划安排进行全方位的描述，项目时间节点控制充分满足项目具体情况，并对项目进度计划有详细合理的描述，根据投标人提供的项目组织实施方案打分，内容包括： 1) 项目前期筹备（包括不限于人员、培训等筹备）的合理性和可行性打分（0-2分）； 2) 保证进度的工作实施计划的合理性和可行性打分（0-2分）； 3) 项目组织实施方案的合理性和可行性打分（0-2分）。	0-6	5	5	5

10	技术	技术支撑能力：1) 投标人具有协助余杭市场监管部门与其辖域内大型网络交易平台的协查数据对接能力，根据投标人提供的证明材料进行打分，须提供辖域内大型网络交易平台出具的数据协查相关证明材料，得4分，不提供不得分。	0-4	4	0	0
11	技术	技术支撑能力：2) 投标人具备与本项目技术能力要求相关的软件著作权证书（如案件管理、纠纷调解、执法办案、文书送达等），提供证书复印件并加盖投标人公章，每提供一个得1分，最高得4分。	0-4	4	1	4
12	技术	系统演示--（采用钉钉屏幕共享，实现远程在线系统演示），设备、网络、平台等与演示有关的内容均由供应商自行准备。演示顺序以供应商投标文件解密先后顺序为准。以下流程提供功能截图并进行现场软件演示，演示时间不超过15分钟。：投标人演示成熟的案件律师质检流程，需演示对案件的处置过程和结果进行质量检查，协助管理者提升相关服务标准，减少效能投诉、降低行政复议和诉讼风险。主要演示质检初审、质检复审： 1) 演示质检案件多维搜索查询功能，支持按照案件流入时间、初审质检人、复审质检人，质检状态包括待处理、初审有风险、初审无风险、复审有风险、复审无风险条件进行质检案件模糊查询；（3分） 上述三项内容，每演示一条满足上述内容的得2分，不演示不得分。 评审专家从功能完整度、需求满足度、业务流程合理度等方面对演示效果进行综合评定，投标人须提供真实网络环境下的系统功能演示，PPT、Demo、视频演示不得分。	0-3	3	0	0
13	技术	系统演示--（采用钉钉屏幕共享，实现远程在线系统演示），设备、网络、平台等与演示有关的内容均由供应商自行准备。演示顺序以供应商投标文件解密先后顺序为准。以下流程提供功能截图并进行现场软件演示，演示时间不超过15分钟。：2) 演示对案件进行初审处理,初审人员能够查看案件基本信息，并进行案件初审处理和复审提交操作： ① 支持案件详情信息关联查看，包括案件基本信息、违法类型、举报内容和处理决定信息。（2分） ② 支持律师初审人员能够对案件程序是否合法、处理决定是否适当、事实是否清楚证据是否充分、回复是否全面、决定适用依据是否正确、答复法律术语是否准确、初审风险标记进行初审处理。（2分） ③ 支持律师初审人员能够选择具体复审人员进行案件复审提交操作。（2分） 上述三项内容，每演示一条得2分，不演示不得分。 评审专家从功能完整度、需求满足度、业务流程合理度等方面对演示效果进行综合评定，投标人须提供真实网络环境下的系统功能演示，PPT、Demo、视频演示不得分。	0-6	6	0	0
14	技术	系统演示--（采用钉钉屏幕共享，实现远程在线系统演示），设备、网络、平台等与演示有关的内容均由供应商自行准备。演示顺序以供应商投标文件解密先后顺序为准。以下流程提供功能截图并进行现场软件演示，演示时间不超过15分钟。：3) 演示律师复审人员可对案件进行复审处理，处理完成后能够生成举报案件复查评议表。 ① 支持在复审表单页中查看案件基本信息和初审信息。（2分） ② 支持律师复审人员根据初审信息和案件信息对案件进行复审，在线填写复审意见信息、判断复审风险并进行标记确认操作。（2分） ③ 支持质检复审后系统自动生成生成复查评议表，可在质检处理进度中查看。（2分） 上述三项内容，每演示一条满足上述内容的得2分，不演示不得分。 评审专家从功能完整度、需求满足度、业务流程合理度等方面对演示效果进行综合评定，投标人须提供真实网络环境下的系统功能演示，PPT、Demo、视频演示不得分。	0-6	6	0	0
15	技术	质量保障措施：1) 投标人是否对数据安全专门制定制度及安全管理方案，并对此作出实质性承诺，根据承诺内容的完整（0-1分）、全面（0-1分）、科学性（0-1分），进行打分。	0-3	2	2	2
16	技术	质量保障措施：2) 投标人建立运行服务保障应急预案，应急预案对系统实施可能遇到的问题及其应对措施的具体考虑情况，保障工作时效和质量的具体方案，响应机制及应急过程的组织和联系机制的合理性（0-2分）、有效性（0-1分），进行打分。	0-3	2	2	2

17	技术	售后服务：1) 根据供应商拟定的售后服务方案，包括持续服务保障情况、服务内容、响应时间、技术支持保障措施等响应方式和现场服务人员保证,由评标委员会根据合理性(0-3分)和符合性(0-2分)进行打分。 2) 考察投标人本地化服务能力，投标人在本市有常驻售后服务机构，或在本市有分公司或办事处等作为常驻服务和技术支持机构的加2分，需提供本地工商注册资料以及距采购人最近的服务网点情况表、售后服务机构地址、人员名单、联系方式等或提供上述内容中标后提供的承诺书。	0-5	4	4	4
18	技术	应急预案：根据对应急事件的响应时间、调配人数与处理方案的合理性(0-2分)和符合性(0-2分)进行打分。	0-4	3	3	3
19	商务资信	投标人相关业绩：投标人具备与本项目类似的调解、举报处置相关的外包服务或技术服务的合同案例，每提供一项案例得0.5分，最高得3分。需提供2018年1月以来，以自身名义与业主直接签署的合同复印件(包括合同首页、合同主要内容、合同落章页)并加盖公章。证明材料不完整的不得分，同一案例不重复得分。	0-3	3	0	0
20	商务资信	投标人能力评价：1) 投标人具备在有效期内的CMMI(软件能力成熟度集成模型)认证证书，提供三级或以上证书复印件并加盖公章得2分，否则不得分。	0-2	2	2	0
21	商务资信	投标人能力评价：2) 投标人具备在有效期内的ISO9001质量管理体系认证证书、ISO27001信息安全管理体系认证证书、ISO20000信息技术服务管理体系认证证书的得1分，需提供证书复印件并加盖投标人公章，否则不得分。	0-1	1	0	0
22	商务资信	投标人能力评价：3) 投标人具备省级政府机关颁发的高新技术企业证书的，得2分，需提供证书复印件并加盖投标人公章，否则不得分。	0-2	2	2	2
23	商务资信	优惠条件：投标人提出的优惠条件和承诺情况，及其可实现程度等，对提出问题的回答情况是否可行(0-2分)、合理(0-1分)进行打分。	0-3	2	0	2
合计			0-90	78	43	47

专家(签名)：

技术商务资信评分明细（专家6）

项目名称：2022年网络投诉件辅助处理劳务外包项目（YHZFCG2022-127）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	共道网络科技有限公司	浙江创联网络科技股份有限公司	杭州得誉网络科技有限公司
1	技术	基本要求：投标人对项目总体服务要求的理解以及技术方案的完整性（0-2分）、合理性（0-1分）、先进性（0-1分），进行打分。	0-4	3.5	3	3
2	技术	服务方案：投标人提供能够满足网络投诉件辅助处理服务外包内容各个环节的业务要求的详细服务方案，根据投标人所提供的投标服务方案进行打分。 1) 根据服务方案完全体现核心信息内容，投标方案与需求的吻合程度，完全吻合得2分，一般吻合得1分，不吻合不得分；	0-2	2	1.5	1.5
3	技术	服务方案：2) 根据服务方案的科学合理（0-1分）、安全严密（0-1分），并具有一定的前瞻性和独到优势的，进行打分；	0-2	1.5	1	1
4	技术	服务方案：3) 投标人提供对投诉辅助、投诉+举报、举报辅助、协查移送等各环节工作辅助处理具体服务方案的完整性（0-3分）和合理性（0-2分）进行打分。	0-5	4.5	3.5	4
5	技术	内部管理：对本项目有完善的管理制度、内部考核制度，以及针对本项目由具体服务质量管理考核细则规范性（0-2分）、完整性（0-1分）进行打分。 根据项目需求，投标单位提供全年、半年、季度等不同形式专业技能培训计划及培训内容，根据培训计划、方案的完善性（0-2分）、合理性（0-1分），进行打分。	0-6	5	3.5	3
6	技术	项目团队要求：①项目总负责人通过国家统一法律职业资格证书并已获取法律职业资格证书的，得2分，需提供证书复印件并加盖公章，否则不得分； ②项目总负责人需具备丰富的类似项目管理经验，投标文件中应提供项目总负责人履历、资格证书、以及与本项目类似的调解服务、法律服务工作经验的证明材料，其中工作经验须提供业务合同佐证（合同内未体现本项目总负责人姓名的，须提供合同采购业主方情况说明并加盖公章，予以证明。）每提供1个得0.5分，最高得2分，不提供不得分。 注：提供总负责人履历、资格证书、调解服务、法律服务工作经验的证明材料（证明材料按上述要求提供）。	0-4	4	0	0
7	技术	项目团队要求：2) 根据投标人拟投入本项目的服务团队专业能力进行打分（0-9分）： ①服务团队驻场服务人员不少于90人； ②其中本科学历人数不少于60人； ③本科或研究生学历为法律专业且具有法律职业资格证书的人数不少于20人； 上述三个条件，提供承诺书，每满足一条得3分，不满足不得分。承诺书内容须明确且符合上述内容，否则不得分。	0-9	9	9	9
8	技术	项目团队要求：3) 投入本项目的技术负责人具备国家权威部门颁发的信息系统高级项目经理证书或高级工程师证书的得2分，需提供证书复印件并加盖公章，否则不得分。（2分） 4) 投标人须提供项目启动后能够7天内立即派驻市场监管局进行项目实施服务承诺书，不提供不得分。（1分）	0-3	3	0	1
9	技术	项目实施安排：投标人对本项目的保证进度的工作实施时间计划安排进行全方位的描述，项目时间节点控制充分满足项目具体情况，并对项目进度计划有详细合理的描述，根据投标人提供的项目组织实施方案打分，内容包括： 1) 项目前期筹备（包括不限于人员、培训等筹备）的合理性和可行性打分（0-2分）； 2) 保证进度的工作实施计划的合理性和可行性打分（0-2分）； 3) 项目组织实施方案的合理性和可行性打分（0-2分）。	0-6	4.5	3.5	4

10	技术	技术支撑能力：1) 投标人具有协助余杭市场监管部门与其辖域内大型网络交易平台的协查数据对接能力，根据投标人提供的证明材料进行打分，须提供辖域内大型网络交易平台出具的数据协查相关证明材料，得4分，不提供不得分。	0-4	4	0	0
11	技术	技术支撑能力：2) 投标人具备与本项目技术能力要求相关的软件著作权证书（如案件管理、纠纷调解、执法办案、文书送达等），提供证书复印件并加盖投标人公章，每提供一个得1分，最高得4分。	0-4	4	1	4
12	技术	系统演示--（采用钉钉屏幕共享，实现远程在线系统演示），设备、网络、平台等与演示有关的内容均由供应商自行准备。演示顺序以供应商投标文件解密先后顺序为准。以下流程提供功能截图并进行现场软件演示，演示时间不超过15分钟。：投标人演示成熟的案件律师质检流程，需演示对案件的处置过程和结果进行质量检查，协助管理者提升相关服务标准，减少效能投诉、降低行政复议和诉讼风险。主要演示质检初审、质检复审： 1) 演示质检案件多维搜索查询功能，支持按照案件流入时间、初审质检人、复审质检人，质检状态包括待处理、初审有风险、初审无风险、复审有风险、复审无风险条件进行质检案件模糊查询；（3分） 上述三项内容，每演示一条满足上述内容的得2分，不演示不得分。 评审专家从功能完整度、需求满足度、业务流程合理度等方面对演示效果进行综合评定，投标人须提供真实网络环境下的系统功能演示，PPT、Demo、视频演示不得分。	0-3	3	0	0
13	技术	系统演示--（采用钉钉屏幕共享，实现远程在线系统演示），设备、网络、平台等与演示有关的内容均由供应商自行准备。演示顺序以供应商投标文件解密先后顺序为准。以下流程提供功能截图并进行现场软件演示，演示时间不超过15分钟。：2) 演示对案件进行初审处理,初审人员能够查看案件基本信息，并进行案件初审处理和复审提交操作： ① 支持案件详情信息关联查看，包括案件基本信息、违法类型、举报内容和处理决定信息。（2分） ② 支持律师初审人员能够对案件程序是否合法、处理决定是否适当、事实是否清楚证据是否充分、回复是否全面、决定适用依据是否正确、答复法律术语是否准确、初审风险标记进行初审处理。（2分） ③ 支持律师初审人员能够选择具体复审人员进行案件复审提交操作。（2分） 上述三项内容，每演示一条得2分，不演示不得分。 评审专家从功能完整度、需求满足度、业务流程合理度等方面对演示效果进行综合评定，投标人须提供真实网络环境下的系统功能演示，PPT、Demo、视频演示不得分。	0-6	6	0	0
14	技术	系统演示--（采用钉钉屏幕共享，实现远程在线系统演示），设备、网络、平台等与演示有关的内容均由供应商自行准备。演示顺序以供应商投标文件解密先后顺序为准。以下流程提供功能截图并进行现场软件演示，演示时间不超过15分钟。：3) 演示律师复审人员可对案件进行复审处理，处理完成后能够生成举报案件复查评议表。 ① 支持在复审表单页中查看案件基本信息和初审信息。（2分） ② 支持律师复审人员根据初审信息和案件信息对案件进行复审，在线填写复审意见信息、判断复审风险并进行标记确认操作。（2分） ③ 支持质检复审后系统自动生成生成复查评议表，可在质检处理进度中查看。（2分） 上述三项内容，每演示一条满足上述内容的得2分，不演示不得分。 评审专家从功能完整度、需求满足度、业务流程合理度等方面对演示效果进行综合评定，投标人须提供真实网络环境下的系统功能演示，PPT、Demo、视频演示不得分。	0-6	6	0	0
15	技术	质量保障措施：1) 投标人是否对数据安全专门制定制度及安全管理方案，并对此作出实质性承诺，根据承诺内容的完整（0-1分）、全面（0-1分）、科学性（0-1分），进行打分。	0-3	2.5	2	2
16	技术	质量保障措施：2) 投标人建立运行服务保障应急预案，应急预案对系统实施可能遇到的问题及其应对措施的具体考虑情况，保障工作时效和质量的具体方案，响应机制及应急过程的组织和联系机制的合理性（0-2分）、有效性（0-1分），进行打分。	0-3	2	2	2

17	技术	售后服务：1) 根据供应商拟定的售后服务方案，包括持续服务保障情况、服务内容、响应时间、技术支持保障措施等响应方式和现场服务人员保证,由评标委员会根据合理性(0-3分)和符合性(0-2分)进行打分。 2) 考察投标人本地化服务能力，投标人在本市有常驻售后服务机构，或在本市有分公司或办事处等作为常驻服务和技术支持机构的加2分，需提供本地工商注册资料以及距采购人最近的服务网点情况表、售后服务机构地址、人员名单、联系方式等或提供上述内容中标后提供的承诺书。	0-5	4	3.5	3.5
18	技术	应急预案：根据对应急事件的响应时间、调配人数与处理方案的合理性(0-2分)和符合性(0-2分)进行打分。	0-4	3	2.5	3
19	商务资信	投标人相关业绩：投标人具备与本项目类似的调解、举报处置相关的外包服务或技术服务的合同案例，每提供一项案例得0.5分，最高得3分。需提供2018年1月以来，以自身名义与业主直接签署的合同复印件(包括合同首页、合同主要内容、合同落章页)并加盖公章。证明材料不完整的不得分，同一案例不重复得分。	0-3	3	0	0
20	商务资信	投标人能力评价：1) 投标人具备在有效期内的CMMI(软件能力成熟度集成模型)认证证书，提供三级或以上证书复印件并加盖公章得2分，否则不得分。	0-2	2	2	0
21	商务资信	投标人能力评价：2) 投标人具备在有效期内的ISO9001质量管理体系认证证书、ISO27001信息安全管理体系认证证书、ISO20000信息技术服务管理体系认证证书的得1分，需提供证书复印件并加盖投标人公章，否则不得分。	0-1	1	0	0
22	商务资信	投标人能力评价：3) 投标人具备省级政府机关颁发的高新技术企业证书的，得2分，需提供证书复印件并加盖投标人公章，否则不得分。	0-2	2	2	2
23	商务资信	优惠条件：投标人提出的优惠条件和承诺情况，及其可实现程度等，对提出问题的回答情况是否可行(0-2分)、合理(0-1分)进行打分。	0-3	2	0	2
合计			0-90	81.5	40	45

专家(签名)：

技术商务资信评分明细（专家7）

项目名称：2022年网络投诉件辅助处理劳务外包项目（YHZFCG2022-127）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	共道网络科技有限公司	浙江创联科技股份有限公司	杭州得誉科技有限公司
1	技术	基本要求：投标人对项目总体服务要求的理解以及技术方案的完整性（0-2分）、合理性（0-1分）、先进性（0-1分），进行打分。	0-4	2.5	2	2
2	技术	服务方案：投标人提供能够满足网络投诉件辅助处理服务外包内容各个环节的业务要求的详细服务方案，根据投标人所提供的投标服务方案进行打分。 1) 根据服务方案完全体现核心信息内容，投标方案与需求的吻合程度，完全吻合得2分，一般吻合得1分，不吻合不得分；	0-2	1.5	1	1
3	技术	服务方案：2) 根据服务方案的科学合理（0-1分）、安全严密（0-1分），并具有一定的前瞻性和独到优势的，进行打分；	0-2	1.5	1	1
4	技术	服务方案：3) 投标人提供对投诉辅助、投诉+举报、举报辅助、协查移送等各环节工作辅助处理具体服务方案的完整性（0-3分）和合理性（0-2分）进行打分。	0-5	3.5	3	3
5	技术	内部管理：对本项目有完善的管理制度、内部考核制度，以及针对本项目由具体服务质量管理考核细则规范性（0-2分）、完整性（0-1分）进行打分。 根据项目需求，投标单位提供全年、半年、季度等不同形式专业技能培训计划及培训内容，根据培训计划、方案的完善性（0-2分）、合理性（0-1分），进行打分。	0-6	4.5	4	4
6	技术	项目团队要求：①项目总负责人通过国家统一法律职业资格证书并已获取法律职业资格证书的，得2分，需提供证书复印件并加盖公章，否则不得分； ②项目总负责人需具备丰富的类似项目管理经验，投标文件中应提供项目总负责人履历、资格证书、以及与本项目类似的调解服务、法律服务工作经验的证明材料，其中工作经验须提供业务合同佐证（合同内未体现本项目总负责人姓名的，须提供合同采购业主方情况说明并加盖公章，予以证明。）每提供1个得0.5分，最高得2分，不提供不得分。 注：提供总负责人履历、资格证书、调解服务、法律服务工作经验的证明材料（证明材料按上述要求提供）。	0-4	4	0	0
7	技术	项目团队要求：2) 根据投标人拟投入本项目的服务团队专业能力进行打分（0-9分）： ①服务团队驻场服务人员不少于90人； ②其中本科学历人数不少于60人； ③本科或研究生学历为法律专业且具有法律职业资格证书的人数不少于20人； 上述三个条件，提供承诺书，每满足一条得3分，不满足不得分。承诺书内容须明确且符合上述内容，否则不得分。	0-9	9	9	9
8	技术	项目团队要求：3) 投入本项目的技术负责人具备国家权威部门颁发的信息系统高级项目经理证书或高级工程师证书的得2分，需提供证书复印件并加盖公章，否则不得分。（2分） 4) 投标人须提供项目启动后能够7天内立即派驻市场监管局进行项目实施服务承诺书，不提供不得分。（1分）	0-3	3	0	1
9	技术	项目实施安排：投标人对本项目的保证进度的工作实施时间计划安排进行全方位的描述，项目时间节点控制充分满足项目具体情况，并对项目进度计划有详细合理的描述，根据投标人提供的项目组织实施方案打分，内容包括： 1) 项目前期筹备（包括不限于人员、培训等筹备）的合理性和可行性打分（0-2分）； 2) 保证进度的工作实施计划的合理性和可行性打分（0-2分）； 3) 项目组织实施方案的合理性和可行性打分（0-2分）。	0-6	4	4	4

10	技术	技术支撑能力：1) 投标人具有协助余杭市场监管部门与其辖域内大型网络交易平台的协查数据对接能力，根据投标人提供的证明材料进行打分，须提供辖域内大型网络交易平台出具的数据协查相关证明材料，得4分，不提供不得分。	0-4	4	0	0
11	技术	技术支撑能力：2) 投标人具备与本项目技术能力要求相关的软件著作权证书（如案件管理、纠纷调解、执法办案、文书送达等），提供证书复印件并加盖投标人公章，每提供一个得1分，最高得4分。	0-4	4	1	4
12	技术	系统演示--（采用钉钉屏幕共享，实现远程在线系统演示），设备、网络、平台等与演示有关的内容均由供应商自行准备。演示顺序以供应商投标文件解密先后顺序为准。以下流程提供功能截图并进行现场软件演示，演示时间不超过15分钟。：投标人演示成熟的案件律师质检流程，需演示对案件的处置过程和结果进行质量检查，协助管理者提升相关服务标准，减少效能投诉、降低行政复议和诉讼风险。主要演示质检初审、质检复审： 1) 演示质检案件多维搜索查询功能，支持按照案件流入时间、初审质检人、复审质检人，质检状态包括待处理、初审有风险、初审无风险、复审有风险、复审无风险条件进行质检案件模糊查询；（3分） 上述三项内容，每演示一条满足上述内容的得2分，不演示不得分。 评审专家从功能完整度、需求满足度、业务流程合理度等方面对演示效果进行综合评定，投标人须提供真实网络环境下的系统功能演示，PPT、Demo、视频演示不得分。	0-3	3	0	0
13	技术	系统演示--（采用钉钉屏幕共享，实现远程在线系统演示），设备、网络、平台等与演示有关的内容均由供应商自行准备。演示顺序以供应商投标文件解密先后顺序为准。以下流程提供功能截图并进行现场软件演示，演示时间不超过15分钟。：2) 演示对案件进行初审处理,初审人员能够查看案件基本信息，并进行案件初审处理和复审提交操作： ① 支持案件详情信息关联查看，包括案件基本信息、违法类型、举报内容和处理决定信息。（2分） ② 支持律师初审人员能够对案件程序是否合法、处理决定是否适当、事实是否清楚证据是否充分、回复是否全面、决定适用依据是否正确、答复法律术语是否准确、初审风险标记进行初审处理。（2分） ③ 支持律师初审人员能够选择具体复审人员进行案件复审提交操作。（2分） 上述三项内容，每演示一条得2分，不演示不得分。 评审专家从功能完整度、需求满足度、业务流程合理度等方面对演示效果进行综合评定，投标人须提供真实网络环境下的系统功能演示，PPT、Demo、视频演示不得分。	0-6	6	0	0
14	技术	系统演示--（采用钉钉屏幕共享，实现远程在线系统演示），设备、网络、平台等与演示有关的内容均由供应商自行准备。演示顺序以供应商投标文件解密先后顺序为准。以下流程提供功能截图并进行现场软件演示，演示时间不超过15分钟。：3) 演示律师复审人员可对案件进行复审处理，处理完成后能够生成举报案件复查评议表。 ① 支持在复审表单页中查看案件基本信息和初审信息。（2分） ② 支持律师复审人员根据初审信息和案件信息对案件进行复审，在线填写复审意见信息、判断复审风险并进行标记确认操作。（2分） ③ 支持质检复审后系统自动生成生成复查评议表，可在质检处理进度中查看。（2分） 上述三项内容，每演示一条满足上述内容的得2分，不演示不得分。 评审专家从功能完整度、需求满足度、业务流程合理度等方面对演示效果进行综合评定，投标人须提供真实网络环境下的系统功能演示，PPT、Demo、视频演示不得分。	0-6	6	0	0
15	技术	质量保障措施：1) 投标人是否对数据安全专门制定制度及安全管理方案，并对此作出实质性承诺，根据承诺内容的完整（0-1分）、全面（0-1分）、科学性（0-1分），进行打分。	0-3	2.5	2	2.5
16	技术	质量保障措施：2) 投标人建立运行服务保障应急预案，应急预案对系统实施可能遇到的问题及其应对措施的具体考虑情况，保障工作时效和质量的具体方案，响应机制及应急过程的组织和联系机制的合理性（0-2分）、有效性（0-1分），进行打分。	0-3	2.5	2	2.5

17	技术	售后服务：1) 根据供应商拟定的售后服务方案，包括持续服务保障情况、服务内容、响应时间、技术支持保障措施等响应方式和现场服务人员保证,由评标委员会根据合理性(0-3分)和符合性(0-2分)进行打分。 2) 考察投标人本地化服务能力，投标人在本市有常驻售后服务机构，或在本市有分公司或办事处等作为常驻服务和技术支持机构的加2分，需提供本地工商注册资料以及距采购人最近的服务网点情况表、售后服务机构地址、人员名单、联系方式等或提供上述内容中标后提供的承诺书。	0-5	4	4	3.5
18	技术	应急预案：根据对应急事件的响应时间、调配人数与处理方案的合理性(0-2分)和符合性(0-2分)进行打分。	0-4	3	3	2.5
19	商务资信	投标人相关业绩：投标人具备与本项目类似的调解、举报处置相关的外包服务或技术服务的合同案例，每提供一项案例得0.5分，最高得3分。需提供2018年1月以来，以自身名义与业主直接签署的合同复印件(包括合同首页、合同主要内容、合同落章页)并加盖公章。证明材料不完整的不得分，同一案例不重复得分。	0-3	3	0	0
20	商务资信	投标人能力评价：1) 投标人具备在有效期内的CMMI(软件能力成熟度集成模型)认证证书，提供三级或以上证书复印件并加盖公章得2分，否则不得分。	0-2	2	2	0
21	商务资信	投标人能力评价：2) 投标人具备在有效期内的ISO9001质量管理体系认证证书、ISO27001信息安全管理体系认证证书、ISO20000信息技术服务管理体系认证证书的得1分，需提供证书复印件并加盖投标人公章，否则不得分。	0-1	1	0	0
22	商务资信	投标人能力评价：3) 投标人具备省级政府机关颁发的高新技术企业证书的，得2分，需提供证书复印件并加盖投标人公章，否则不得分。	0-2	2	2	2
23	商务资信	优惠条件：投标人提出的优惠条件和承诺情况，及其可实现程度等，对提出问题的回答情况是否可行(0-2分)、合理(0-1分)进行打分。	0-3	2.5	0	2.5
合计			0-90	79	40	44.5

专家(签名)：