

技术商务评分明细（应亮）

项目名称：网监咨询电话应答服务项目（ZJDL-2025-GK0001）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州北坛网络科技有限公司	杭州临慧通科技有限公司	杭州遵巡信息技术有限公司
1.1	技术	根据本项目特点提出合理的咨询电话应答和110报警件24小时值班回访辅助处理服务背景认知、目标把握情况的准确度、深度进行打分。对项目整体服务内容和要求理解的科学合理、需求吻合性进行打分，需求理解全面合理、思路清晰的得5分，合理性一般、思路较清晰的得3分，不够全面合理、清晰的得1分。	0-5	3.0	3.0	3.0
1.2	技术	根据本项目特点提出合理的咨询电话应答和110报警件24小时值班回访辅助处理服务理念，提出服务定位、目标，投标人的管理模式能够切合实际，根据保密性、安全性、文明服务的计划及承诺情况进行打分，提供的内容全面合理、思路清晰的得5分，合理性一般、思路较清晰的得3分，不够全面合理、清晰的得1分。	0-5	5.0	3.0	3.0
1.3	技术	根据咨询电话应答和110报警件24小时值班回访辅助处理辅助处理各环节提供相应的服务技术方案，符合各环节技术及业务特点要求，提供详细的内容介绍，根据方案针对性，完整性、可实施性进行打分，服务技术方案全面合理、针对性强的得5分，较全面合理、针对性一般的得3分，不够全面合理、针对性较差的得1分。	0-5	3.0	3.0	3.0
1.4	技术	针对重点、难点分析是否符合项目实际情况，分析是否全面透彻，对本项目服务过程中存在问题及难点的预见性、分析合理性等进行打分。重难点分析全面、准确、合理的得5分；重难点分析基本准确的得3分；重难点分析一般的得1分。	0-5	3.0	1.0	1.0
1.5	技术	针对重点、难点分析后相应的解决措施是否针对及有效等进行打分。重难点解决措施切实可行的得5分；重难点解决措施基本的得3分；重难点解决措施一般的得1分。	0-5	3.0	3.0	3.0
1.6	技术	对本项目有完善的管理制度、内部考核制度，效能件处置流程和质控措施，以及针对本项目由具体服务质量管理考核细则进行打分；内部制度设置合理、清晰、全面的得5分，制度设置较合理、清晰、全面的得3分，制度设置不够全面、清晰的得1分。	0-5	5.0	3.0	3.0
1.7	技术	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，根据完善情况，进行打分，提供的培训计划全面详细、思路清晰的得5分，较全面详细、思路较清晰的得3分，不够全面详细、清晰的得1分。	0-5	3.0	3.0	3.0
1.8	技术	投标人对本项目的保证进度的前期筹备和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、培训筹备）的合理性和可行性打分，前期筹备合理可行的得5分，基本合理可行的得3分；描述较为简单或存在缺漏得1分。 2)保证进度的工作实施计划打分，进度实施计划描述全面、合理的，具有针对性的5分；描述基本全面、合理的，针对性较弱的得3分；描述较为简单或存在缺漏的1分。 3)项目组织实施方案的合理性、可行性进行打分，提供的方案全面详细、思路清晰的得5分，较全面详细、思路较清晰的得3分，不够全面详细、清晰的得1分。	0-15	5.0	3.0	3.0
1.9	技术	根据项目需求，提供完善有效的安全保密制度和措施进行打分，制度和措施设置合理、清晰、全面的得5分，制度设置较合理、清晰、全面的得3分，制度设置不够全面、清晰的得1分。	0-5	3.0	3.0	3.0
1.10	技术	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、有效性等，提供的应急预案合理、清晰、全面的得5分，较合理、清晰、全面的得3分，不够全面、清晰的得1分。	0-5	3.0	3.0	3.0
1.11	技术	提供售后服务方案，包括持续服务保障情况、服务内容、响应时间、培训方案、技术支持保障措施等响应方式和现场服务人员保证,根据内容进行打，提供的售后服务方案全面详细、思路清晰的得5分，较全面详细、思路较清晰的得3分，不够全面详细、清晰的得1分。	0-5	3.0	3.0	3.0
1.12	技术	根据罗列的其他增值优惠服务进行打分，具有针对性、利于项目实施得5分；针对性较弱，满足项目实施需要得3分；较为简单、存在缺漏的得1分。	0-5	3.0	3.0	1.0

技术商务资信评分明细表

1.13	技术	投标人针对本项目提出的合理化建议，根据建议的的完整性及可行性进行评分。 注：合理化建议完整、可实施性强的得5分；合理化建议内容有所欠缺的得3分；合理化建议内容不够完整的得1分；方案不符合要求的不得分。	0-5	3.0	3.0	1.0
2.1	商务	根据拟投入本项目的服务团队专业能力进行打分： 服务团队服务人员不少于16人，其中2025年5月23日至2025年11月22日不少于8人，有类似工作经验的1人得1分，最高得5分。 （提供人员清单、经验证明、学历证书和社保证明加盖公章）	0-5	5.0	0.0	0.0
2.2	商务	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的得3分，不提供不得分。承诺书格式自拟，未提供不得分。	0-3	3.0	3.0	3.0
2.3	商务	人员的储备能力：人员储备充足、能保障本项目高效率高质量实施得6分；人员储备基本满足、能保障本项目实施得4分；人员储备不足的得1分。	0-6	4.0	4.0	4.0
2.4	商务	投标人自2022年1月1日（以合同签订时间为准）以来，类似服务项目案例，每个合同得0.5分，最多得1分。 （提供合同复印件加盖公章，未提供不得分）	0-1	1.0	0.0	0.0
合计			0-90	58.0	44.0	40.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（范佳郡）

项目名称：网监咨询电话应答服务项目（ZJDL-2025-GK0001）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州北坛网络科技有限公司	杭州临慧通科技有限公司	杭州遵巡信息技术有限公司
1.1	技术	根据本项目特点提出合理的咨询电话应答和110报警件24小时值班回访辅助处理服务背景认知、目标把握情况的准确度、深度进行打分。对项目整体服务内容和要求理解的科学合理、需求吻合性进行打分，需求理解全面合理、思路清晰的得5分，合理性一般、思路较清晰的得3分，不够全面合理、清晰的得1分。	0-5	5.0	5.0	5.0
1.2	技术	根据本项目特点提出合理的咨询电话应答和110报警件24小时值班回访辅助处理服务理念，提出服务定位、目标，投标人的管理模式能够切合实际，根据保密性、安全性、文明服务的计划及承诺情况进行打分，提供的内容全面合理、思路清晰的得5分，合理性一般、思路较清晰的得3分，不够全面合理、清晰的得1分。	0-5	5.0	3.0	1.0
1.3	技术	根据咨询电话应答和110报警件24小时值班回访辅助处理辅助处理各环节提供相应的服务技术方案，符合各环节技术及业务特点要求，提供详细的内容介绍，根据方案针对性，完整性、可实施性进行打分，服务技术方案全面合理、针对性强的得5分，较全面合理、针对性一般的得3分，不够全面合理、针对性较差的得1分。	0-5	3.0	5.0	1.0
1.4	技术	针对重点、难点分析是否符合项目实际情况，分析是否全面透彻，对本项目服务过程中存在问题及难点的预见性、分析合理性等进行打分。重难点分析全面、准确、合理的得5分；重难点分析基本准确的得3分；重难点分析一般的得1分。	0-5	5.0	1.0	3.0
1.5	技术	针对重点、难点分析后相应的解决措施是否针对及有效等进行打分。重难点解决措施切实可行的得5分；重难点解决措施基本可行的得3分；重难点解决措施一般的得1分。	0-5	5.0	1.0	1.0
1.6	技术	对本项目有完善的管理制度、内部考核制度，效能件处置流程和质控措施，以及针对本项目由具体服务质量管理考核细则进行打分；内部制度设置合理、清晰、全面的得5分，制度设置较合理、清晰、全面的得3分，制度设置不够全面、清晰的得1分。	0-5	5.0	5.0	5.0
1.7	技术	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，根据完善情况，进行打分，提供的培训计划全面详细、思路清晰的得5分，较全面详细、思路较清晰的得3分，不够全面详细、清晰的得1分。	0-5	5.0	5.0	5.0
1.8	技术	投标人对本项目的保证进度的前期筹备和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、培训筹备）的合理性和可行性打分，前期筹备合理可行的得5分，基本合理可行的得3分；描述较为简单或存在缺漏得1分。 2）保证进度的工作实施计划打分，进度实施计划描述全面、合理的，具有针对性的5分；描述基本全面、合理的，针对性较弱的得3分；描述较为简单或存在缺漏的1分。 3）项目组织实施方案的合理性、可行性进行打分，提供的方案全面详细、思路清晰的得5分，较全面详细、思路较清晰的得3分，不够全面详细、清晰的得1分。	0-15	13.0	11.0	3.0
1.9	技术	根据项目需求，提供完善有效的安全保密制度和措施进行打分，制度和措施设置合理、清晰、全面的得5分，制度设置较合理、清晰、全面的得3分，制度设置不够全面、清晰的得1分。	0-5	5.0	5.0	5.0
1.10	技术	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、有效性等，提供的应急预案合理、清晰、全面的得5分，较合理、清晰、全面的得3分，不够全面、清晰的得1分。	0-5	3.0	3.0	3.0
1.11	技术	提供售后服务方案，包括持续服务保障情况、服务内容、响应时间、培训方案、技术支持保障措施等响应方式和现场服务人员保证,根据内容进行打，提供的售后服务方案全面详细、思路清晰的得5分，较全面详细、思路较清晰的得3分，不够全面详细、清晰的得1分。	0-5	3.0	5.0	3.0
1.12	技术	根据罗列的其他增值优惠服务进行打分，具有针对性、利于项目实施得5分；针对性较弱，满足项目实施需要得3分；较为简单、存在缺漏的得1分。	0-5	5.0	3.0	1.0

技术商务资信评分明细表

1.13	技术	投标人针对本项目提出的合理化建议，根据建议的的完整性及可行性进行评分。 注：合理化建议完整、可实施性强的得5分；合理化建议内容有所欠缺的得3分；合理化建议内容不够完整的得1分；方案不符合要求的不得分。	0-5	3.0	5.0	1.0
2.1	商务	根据拟投入本项目的服务团队专业能力进行打分： 服务团队服务人员不少于16人，其中2025年5月23日至2025年11月22日不少于8人，有类似工作经验的1人得1分，最高得5分。 （提供人员清单、经验证明、学历证书和社保证明加盖公章）	0-5	5.0	0.0	0.0
2.2	商务	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的得3分，不提供不得分。承诺书格式自拟，未提供不得分。	0-3	3.0	3.0	3.0
2.3	商务	人员的储备能力：人员储备充足、能保障本项目高效率高质量实施得6分；人员储备基本满足、能保障本项目实施得4分；人员储备不足的得1分。	0-6	6.0	4.0	4.0
2.4	商务	投标人自2022年1月1日（以合同签订时间为准）以来，类似服务项目案例，每个合同得0.5分，最多得1分。 （提供合同复印件加盖公章，未提供不得分）	0-1	1.0	0.0	0.0
合计			0-90	80.0	64.0	44.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（赵玥）

项目名称：网监咨询电话应答服务项目（ZJDL-2025-GK0001）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州北坛网络科技有限公司	杭州临慧通科技有限公司	杭州遵巡信息技术有限公司
1.1	技术	根据本项目特点提出合理的咨询电话应答和110报警件24小时值班回访辅助处理服务背景认知、目标把握情况的准确度、深度进行打分。对项目整体服务内容和要求理解的科学合理、需求吻合性进行打分，需求理解全面合理、思路清晰的得5分，合理性一般、思路较清晰的得3分，不够全面合理、清晰的得1分。	0-5	5.0	3.0	1.0
1.2	技术	根据本项目特点提出合理的咨询电话应答和110报警件24小时值班回访辅助处理服务理念，提出服务定位、目标，投标人的管理模式能够切合实际，根据保密性、安全性、文明服务的计划及承诺情况进行打分，提供的内容全面合理、思路清晰的得5分，合理性一般、思路较清晰的得3分，不够全面合理、清晰的得1分。	0-5	5.0	3.0	1.0
1.3	技术	根据咨询电话应答和110报警件24小时值班回访辅助处理辅助处理各环节提供相应的服务技术方案，符合各环节技术及业务特点要求，提供详细的内容介绍，根据方案针对性，完整性、可实施性进行打分，服务技术方案全面合理、针对性强的得5分，较全面合理、针对性一般的得3分，不够全面合理、针对性较差的得1分。	0-5	5.0	3.0	1.0
1.4	技术	针对重点、难点分析是否符合项目实际情况，分析是否全面透彻，对本项目服务过程中存在问题及难点的预见性、分析合理性等进行打分。重难点分析全面、准确、合理的得5分；重难点分析基本准确的得3分；重难点分析一般的得1分。	0-5	5.0	3.0	1.0
1.5	技术	针对重点、难点分析后相应的解决措施是否针对及有效等进行打分。重难点解决措施切实可行的得5分；重难点解决措施基本可行的得3分；重难点解决措施一般的得1分。	0-5	3.0	1.0	1.0
1.6	技术	对本项目有完善的管理制度、内部考核制度，效能件处置流程和质控措施，以及针对本项目由具体服务质量管理考核细则进行打分；内部制度设置合理、清晰、全面的得5分，制度设置较合理、清晰、全面的得3分，制度设置不够全面、清晰的得1分。	0-5	5.0	5.0	1.0
1.7	技术	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，根据完善情况，进行打分，提供的培训计划全面详细、思路清晰的得5分，较全面详细、思路较清晰的得3分，不够全面详细、清晰的得1分。	0-5	5.0	5.0	3.0
1.8	技术	投标人对本项目的保证进度的前期筹备和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、培训筹备）的合理性和可行性打分，前期筹备合理可行的得5分，基本合理可行的得3分；描述较为简单或存在缺漏得1分。 2）保证进度的工作实施计划打分，进度实施计划描述全面、合理的，具有针对性的5分；描述基本全面、合理的，针对性较弱的得3分；描述较为简单或存在缺漏的1分。 3）项目组织实施方案的合理性、可行性进行打分，提供的方案全面详细、思路清晰的得5分，较全面详细、思路较清晰的得3分，不够全面详细、清晰的得1分。	0-15	13.0	7.0	11.0
1.9	技术	根据项目需求，提供完善有效的安全保密制度和措施进行打分，制度和措施设置合理、清晰、全面的得5分，制度设置较合理、清晰、全面的得3分，制度设置不够全面、清晰的得1分。	0-5	5.0	5.0	3.0
1.10	技术	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、有效性等，提供的应急预案合理、清晰、全面的得5分，较合理、清晰、全面的得3分，不够全面、清晰的得1分。	0-5	5.0	3.0	3.0
1.11	技术	提供售后服务方案，包括持续服务保障情况、服务内容、响应时间、培训方案、技术支持保障措施等响应方式和现场服务人员保证,根据内容进行打，提供的售后服务方案全面详细、思路清晰的得5分，较全面详细、思路较清晰的得3分，不够全面详细、清晰的得1分。	0-5	3.0	3.0	1.0
1.12	技术	根据罗列的其他增值优惠服务进行打分，具有针对性、利于项目实施得5分；针对性较弱，满足项目实施需要得3分；较为简单、存在缺漏的得1分。	0-5	5.0	1.0	1.0

技术商务资信评分明细表

1.13	技术	投标人针对本项目提出的合理化建议，根据建议的的完整性及可行性进行评分。 注：合理化建议完整、可实施性强的得5分；合理化建议内容有所欠缺的得3分；合理化建议内容不够完整的得1分；方案不符合要求的不得分。	0-5	3.0	3.0	1.0
2.1	商务	根据拟投入本项目的服务团队专业能力进行打分： 服务团队服务人员不少于16人，其中2025年5月23日至2025年11月22日不少于8人，有类似工作经验的1人得1分，最高得5分。 （提供人员清单、经验证明、学历证书和社保证明加盖公章）	0-5	5.0	0.0	0.0
2.2	商务	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的得3分，不提供不得分。承诺书格式自拟，未提供不得分。	0-3	3.0	3.0	3.0
2.3	商务	人员的储备能力：人员储备充足、能保障本项目高效率高质量实施得6分；人员储备基本满足、能保障本项目实施得4分；人员储备不足的得1分。	0-6	6.0	1.0	4.0
2.4	商务	投标人自2022年1月1日（以合同签订时间为准）以来，类似服务项目案例，每个合同得0.5分，最多得1分。 （提供合同复印件加盖公章，未提供不得分）	0-1	1.0	0.0	0.0
合计			0-90	82.0	49.0	36.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（章佳轩）

项目名称：网监咨询电话应答服务项目（ZJDL-2025-GK0001）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州北坛网络科技有限公司	杭州临慧通科技有限公司	杭州遵巡信息技术有限公司
1.1	技术	根据本项目特点提出合理的咨询电话应答和110报警件24小时值班回访辅助处理服务背景认知、目标把握情况的准确度、深度进行打分。对项目整体服务内容和要求理解的科学合理、需求吻合性进行打分，需求理解全面合理、思路清晰的得5分，合理性一般、思路较清晰的得3分，不够全面合理、清晰的得1分。	0-5	5.0	3.0	3.0
1.2	技术	根据本项目特点提出合理的咨询电话应答和110报警件24小时值班回访辅助处理服务理念，提出服务定位、目标，投标人的管理模式能够切合实际，根据保密性、安全性、文明服务的计划及承诺情况进行打分，提供的内容全面合理、思路清晰的得5分，合理性一般、思路较清晰的得3分，不够全面合理、清晰的得1分。	0-5	5.0	1.0	3.0
1.3	技术	根据咨询电话应答和110报警件24小时值班回访辅助处理辅助处理各环节提供相应的服务技术方案，符合各环节技术及业务特点要求，提供详细的内容介绍，根据方案针对性，完整性、可实施性进行打分，服务技术方案全面合理、针对性强的得5分，较全面合理、针对性一般的得3分，不够全面合理、针对性较差的得1分。	0-5	3.0	3.0	1.0
1.4	技术	针对重点、难点分析是否符合项目实际情况，分析是否全面透彻，对本项目服务过程中存在问题及难点的预见性、分析合理性等进行打分。重难点分析全面、准确、合理的得5分；重难点分析基本准确的得3分；重难点分析一般的得1分。	0-5	5.0	3.0	3.0
1.5	技术	针对重点、难点分析后相应的解决措施是否针对及有效等进行打分。重难点解决措施切实可行的得5分；重难点解决措施基本可行的得3分；重难点解决措施一般的得1分。	0-5	3.0	3.0	3.0
1.6	技术	对本项目有完善的管理制度、内部考核制度，效能件处置流程和质控措施，以及针对本项目由具体服务质量管理考核细则进行打分；内部制度设置合理、清晰、全面的得5分，制度设置较合理、清晰、全面的得3分，制度设置不够全面、清晰的得1分。	0-5	5.0	3.0	3.0
1.7	技术	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，根据完善情况，进行打分，提供的培训计划全面详细、思路清晰的得5分，较全面详细、思路较清晰的得3分，不够全面详细、清晰的得1分。	0-5	3.0	3.0	3.0
1.8	技术	投标人对本项目的保证进度的前期筹备和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、培训筹备）的合理性和可行性打分，前期筹备合理可行的得5分，基本合理可行的得3分；描述较为简单或存在缺漏得1分。 2）保证进度的工作实施计划打分，进度实施计划描述全面、合理的，具有针对性的5分；描述基本全面、合理的，针对性较弱的得3分；描述较为简单或存在缺漏的1分。 3）项目组织实施方案的合理性、可行性进行打分，提供的方案全面详细、思路清晰的得5分，较全面详细、思路较清晰的得3分，不够全面详细、清晰的得1分。	0-15	13.0	7.0	9.0
1.9	技术	根据项目需求，提供完善有效的安全保密制度和措施进行打分，制度和措施设置合理、清晰、全面的得5分，制度设置较合理、清晰、全面的得3分，制度设置不够全面、清晰的得1分。	0-5	5.0	3.0	3.0
1.10	技术	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、有效性等，提供的应急预案合理、清晰、全面的得5分，较合理、清晰、全面的得3分，不够全面、清晰的得1分。	0-5	3.0	3.0	3.0
1.11	技术	提供售后服务方案，包括持续服务保障情况、服务内容、响应时间、培训方案、技术支持保障措施等响应方式和现场服务人员保证,根据内容进行打，提供的售后服务方案全面详细、思路清晰的得5分，较全面详细、思路较清晰的得3分，不够全面详细、清晰的得1分。	0-5	3.0	3.0	3.0
1.12	技术	根据罗列的其他增值优惠服务进行打分，具有针对性、利于项目实施得5分；针对性较弱，满足项目实施需要得3分；较为简单、存在缺漏的得1分。	0-5	3.0	3.0	3.0

技术商务资信评分明细表

1.13	技术	投标人针对本项目提出的合理化建议，根据建议的的完整性及可行性进行评分。 注：合理化建议完整、可实施性强的得5分；合理化建议内容有所欠缺的得3分；合理化建议内容不够完整的得1分；方案不符合要求的不得分。	0-5	3.0	3.0	1.0
2.1	商务	根据拟投入本项目的服务团队专业能力进行打分： 服务团队服务人员不少于16人，其中2025年5月23日至2025年11月22日不少于8人，有类似工作经验的1人得1分，最高得5分。 （提供人员清单、经验证明、学历证书和社保证明加盖公章）	0-5	5.0	0.0	0.0
2.2	商务	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的得3分，不提供不得分。承诺书格式自拟，未提供不得分。	0-3	3.0	3.0	3.0
2.3	商务	人员的储备能力：人员储备充足、能保障本项目高效率高质量实施得6分；人员储备基本满足、能保障本项目实施得4分；人员储备不足的得1分。	0-6	4.0	1.0	1.0
2.4	商务	投标人自2022年1月1日（以合同签订时间为准）以来，类似服务项目案例，每个合同得0.5分，最多得1分。 （提供合同复印件加盖公章，未提供不得分）	0-1	1.0	0.0	0.0
合计			0-90	72.0	45.0	45.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（黄婷婷）

项目名称：网监咨询电话应答服务项目（ZJDL-2025-GK0001）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州北坛网络科技有限公司	杭州临慧通科技有限公司	杭州遵巡信息技术有限公司
1.1	技术	根据本项目特点提出合理的咨询电话应答和110报警件24小时值班回访辅助处理服务背景认知、目标把握情况的准确度、深度进行打分。对项目整体服务内容和要求理解的科学合理、需求吻合性进行打分，需求理解全面合理、思路清晰的得5分，合理性一般、思路较清晰的得3分，不够全面合理、清晰的得1分。	0-5	5.0	5.0	3.0
1.2	技术	根据本项目特点提出合理的咨询电话应答和110报警件24小时值班回访辅助处理服务理念，提出服务定位、目标，投标人的管理模式能够切合实际，根据保密性、安全性、文明服务的计划及承诺情况进行打分，提供的内容全面合理、思路清晰的得5分，合理性一般、思路较清晰的得3分，不够全面合理、清晰的得1分。	0-5	5.0	3.0	3.0
1.3	技术	根据咨询电话应答和110报警件24小时值班回访辅助处理辅助处理各环节提供相应的服务技术方案，符合各环节技术及业务特点要求，提供详细的内容介绍，根据方案针对性，完整性、可实施性进行打分，服务技术方案全面合理、针对性强的得5分，较全面合理、针对性一般的得3分，不够全面合理、针对性较差的得1分。	0-5	5.0	5.0	3.0
1.4	技术	针对重点、难点分析是否符合项目实际情况，分析是否全面透彻，对本项目服务过程中存在问题及难点的预见性、分析合理性等进行打分。重难点分析全面、准确、合理的得5分；重难点分析基本准确的得3分；重难点分析一般的得1分。	0-5	5.0	5.0	5.0
1.5	技术	针对重点、难点分析后相应的解决措施是否针对及有效等进行打分。重难点解决措施切实可行的得5分；重难点解决措施基本可行的得3分；重难点解决措施一般的得1分。	0-5	5.0	1.0	1.0
1.6	技术	对本项目有完善的管理制度、内部考核制度，效能件处置流程和质控措施，以及针对本项目由具体服务质量管理考核细则进行打分；内部制度设置合理、清晰、全面的得5分，制度设置较合理、清晰、全面的得3分，制度设置不够全面、清晰的得1分。	0-5	5.0	1.0	1.0
1.7	技术	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，根据完善情况，进行打分，提供的培训计划全面详细、思路清晰的得5分，较全面详细、思路较清晰的得3分，不够全面详细、清晰的得1分。	0-5	5.0	1.0	3.0
1.8	技术	投标人对本项目的保证进度的前期筹备和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、培训筹备）的合理性和可行性打分，前期筹备合理可行的得5分，基本合理可行的得3分；描述较为简单或存在缺漏得1分。 2）保证进度的工作实施计划打分，进度实施计划描述全面、合理的，具有针对性的5分；描述基本全面、合理的，针对性较弱的得3分；描述较为简单或存在缺漏的1分。 3）项目组织实施方案的合理性、可行性进行打分，提供的方案全面详细、思路清晰的得5分，较全面详细、思路较清晰的得3分，不够全面详细、清晰的得1分。	0-15	15.0	13.0	13.0
1.9	技术	根据项目需求，提供完善有效的安全保密制度和措施进行打分，制度和措施设置合理、清晰、全面的得5分，制度设置较合理、清晰、全面的得3分，制度设置不够全面、清晰的得1分。	0-5	5.0	1.0	1.0
1.10	技术	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、有效性等，提供的应急预案合理、清晰、全面的得5分，较合理、清晰、全面的得3分，不够全面、清晰的得1分。	0-5	5.0	1.0	1.0
1.11	技术	提供售后服务方案，包括持续服务保障情况、服务内容、响应时间、培训方案、技术支持保障措施等响应方式和现场服务人员保证,根据内容进行打，提供的售后服务方案全面详细、思路清晰的得5分，较全面详细、思路较清晰的得3分，不够全面详细、清晰的得1分。	0-5	5.0	3.0	3.0
1.12	技术	根据罗列的其他增值优惠服务进行打分，具有针对性、利于项目实施得5分；针对性较弱，满足项目实施需要得3分；较为简单、存在缺漏的得1分。	0-5	5.0	3.0	3.0

技术商务资信评分明细表

1.13	技术	投标人针对本项目提出的合理化建议，根据建议的的完整性及可行性进行评分。 注：合理化建议完整、可实施性强的得5分；合理化建议内容有所欠缺的得3分；合理化建议内容不够完整的得1分；方案不符合要求的不得分。	0-5	5.0	3.0	3.0
2.1	商务	根据拟投入本项目的服务团队专业能力进行打分： 服务团队服务人员不少于16人，其中2025年5月23日至2025年11月22日不少于8人，有类似工作经验的1人得1分，最高得5分。 （提供人员清单、经验证明、学历证书和社保证明加盖公章）	0-5	5.0 提供有5人类 似工作经验	0.0	0.0
2.2	商务	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的得3分，不提供不得分。承诺书格式自拟，未提供不得分。	0-3	3.0 看到按要求提 供承诺书	3.0	3.0
2.3	商务	人员的储备能力：人员储备充足、能保障本项目高效率高质量实施得6分；人员储备基本满足、能保障本项目实施得4分；人员储备不足的得1分。	0-6	5.0	1.0	3.0
2.4	商务	投标人自2022年1月1日（以合同签订时间为准）以来，类似服务项目案例，每个合同得0.5分，最多得1分。 （提供合同复印件加盖公章，未提供不得分）	0-1	1.0 有业绩方面提 供两份合同	0.0	0.0
合计			0-90	89.0	49.0	49.0

专家（签名）：