

## 技术商务评分明细（陈新）

项目名称：临安区水利水电局2025年度职工疗休养服务-临安区域项目（〔2025〕375号）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州民泰国际旅行社有限公司	杭州临安中青时代旅游有限公司	杭州临安天一国际旅游有限公司	杭州临安新世纪国际旅行社有限公司
1	商务	体系认证：投标人具有有效的质量管理体系认证、环境管理体系认证的每个得2分，最高得4分。（须提供有效期内的证书原件扫描件，未提供不得分）	0-4	4.0	0.0	0.0	4.0
2	商务	类似项目业绩：投标人自2022年1月1日以来（以签订合同时间为准），完成过类似疗休养项目的每个得0.5分，最高得1分。（须提供合同原件扫描件，至少包括首页、盖章页，并须能体现相关评审因素，未提供不得分）	0-1	1.0	1.0	1.0	1.0
3.1	技术	①企业管理制度：根据投标人提供的企业管理制度进行打分，包括经营管理制度、投诉管理制度、危机管理制度等。制度完善、可行，能够按照规章开展工作且符合采购人实际需求的视为符合，不符合或未提供的不得分（6分、5分、4分、3分、2分、1分、0分）。	0-6	4.0	3.0	4.0	5.0
3.2	技术	②内部管理制度：根据投标人提供的内部管理制度进行打分，包括财务管理制度、员工管理制度、合同管理制度等。制度完善、可行，能够按照规章开展工作且符合章程规定的视为符合，不符合或未提供的不得分（6分、5分、4分、3分、2分、1分、0分）。	0-6	5.0	4.0	4.0	5.0
4	技术	质量保障方案：根据投标人针对本项目提出的质量保障方案进行打分，包括质量管理组织架构、质量监督体系和质量保证措施，确保服务期和服务质量的承诺、接待业务流程及服务操作规范等。方案全面、清晰、到位且符合采购人实际需求的视为符合，不符合或未提供的不得分（6分、5分、4分、3分、2分、1分、0分）。	0-6	5.0	3.0	4.0	5.0
5	技术	疗休养临安本地线路策划方案：根据投标人针对本项目提供的疗休养线路策划方案进行打分，包括线路的景点介绍、景点特色、行程安排、游玩时间等。方案全面、清晰、到位且符合采购人实际需求的视为符合，不符合或未提供的不得分（6分、5分、4分、3分、2分、1分、0分）。	0-6	5.0	4.0	5.0	5.0
6	技术	住宿策划方案：根据投标人针对本项目提供的住宿策划方案进行打分，包括住宿酒店星级标准、接待能力、房间（房型、朝向、服务、配套设施）、交通条件、周边环境等。方案全面、清晰、到位且符合采购人实际需求的视为符合，不符合或未提供的不得分（6分、5分、4分、3分、2分、1分、0分）。	0-6	5.0	5.0	5.0	5.0
7	技术	餐饮策划方案：根据投标人针对本项目提供的餐饮策划方案进行打分，包括用餐标准、用餐环境、菜肴搭配及当地特色等。方案全面、清晰、到位且符合采购人实际需求的视为符合，不符合或未提供的不得分（6分、5分、4分、3分、2分、1分、0分）。	0-6	5.0	4.0	5.0	5.0
8.1	技术	①日常投诉处理方案：根据投标人针对本项目提供的日常投诉处理方案进行打分。方案全面、清晰、到位且符合采购人实际需求的视为符合，不符合或未提供的不得分（6分、5分、4分、3分、2分、1分、0分）。	0-6	5.0	4.0	4.0	5.0
8.2	技术	②日常纠纷处理方案：根据投标人针对本项目提供的日常纠纷处理方案进行打分。方案全面、清晰、到位且符合采购人实际需求的视为符合，不符合或未提供的不得分（6分、5分、4分、3分、2分、1分、0分）。	0-6	5.0	4.0	4.0	5.0
9	技术	人员配置情况：根据投标人针对本项目提供的人员配置方案进行打分，包括岗位职责、上岗标准、工作规范、人员素质等。方案全面、清晰、到位且符合采购人实际需求的视为符合，不符合或未提供的不得分（5分、4分、3分、2分、1分、0分）。	0-5	4.0	4.0	5.0	5.0
10.1	技术	①售后服务方案：根据投标人针对本项目提供的售后服务方案进行打分，包括服务能力、技术支持能力、售后服务承诺等。方案全面、清晰、到位且符合采购人实际需求的视为符合，不符合或未提供的不得分（4分、3分、2分、1分、0分）。	0-4	3.0	3.0	3.0	3.0

技术商务资信评分明细表

10.2	技术	②服务响应方案：根据投标人是否能够提供完善、快速的服务，满足采购人相关要求，实现“全方位、高品质、快速度”的服务标准等情况进行打分。服务响应能力完备、周全且满足采购人实际需求的视为符合，不符合或未提供的不得分（4分、3分、2分、1分、0分）。	0-4	3.0	2.0	3.0	3.0
11	技术	①服务承诺：根据投标人针对本项目提供的服务承诺进行打分,包括增值（特色）服务、优惠措施等。承诺详实、针对性强且符合采购人实际需求的视为符合，不符合或未提供的不得分（5分、4分、3分、2分、1分、0分）。 ②承诺全程不进购物点：投标人针对各线路承诺全程不进购物点的得2分。（须提供承诺函，格式自拟，未提供不得分）	0-7	6.0	3.0	5.0	6.0
12	商务	保险保障： ①小额赔款先行赔付承诺：投标人承诺小额赔款先行赔付的（200元及以下）得1分。（须提供承诺书，格式自拟，未提供不得分） ②人身意外伤害保险：投标人承诺为游客提供人身意外伤害保险高于等于100万的得1分。（须提供承诺书，格式自拟，未提供不得分） ③旅行社责任险：投标人的旅行社责任险保额每次事故责任限额2000万元（含）及以上的得3分；每次事故责任限额2000万（不含）-1500万元（含）的得2分；每次事故责任限额1500（不含）-1000万元（含）的得1分。每次事故责任限额低于1000万元的不得分。（须提供有效的旅行社责任保险合同原件扫描件，未提供不得分）	0-5	5.0	2.0	5.0	5.0
13	技术	应急处理方案： ①自然灾害应急预案：根据投标人针对本项目提供的自然灾害应急预案进行打分，包括服务过程中临时性、突发性、特殊性、紧急性等应急事件的应急处理方案和措施等。方案全面、清晰、到位且符合采购人现场实际需要的视为符合，不符合或未提供的不得分（4分、3分、2分、1分、0分）。 ②疾病应急预案：根据投标人针对本项目提供的疾病应急预案进行打分，包括服务过程中临时性、突发性、特殊性、紧急性等应急事件的应急处理方案和措施等。方案全面、清晰、到位且符合采购人现场实际需要的视为符合，不符合或未提供的不得分（4分、3分、2分、1分、0分）。 ③交通突发状况应急预案：根据投标人针对本项目提供的交通突发状况应急预案进行打分，包括服务过程中临时性、突发性、特殊性、紧急性等应急事件的应急处理方案和措施等。方案全面、清晰、到位且符合采购人现场实际需要的视为符合，不符合或未提供的不得分（4分、3分、2分、1分、0分）。	0-12	10.0	7.0	9.0	10.0
14	技术	人员培训方案：根据投标人针对本项目提供的培训方案进行打分，包括完善的培训方案、培训计划、培训内容、培训计划落实的保障措施等。方案全面、清晰、到位且符合采购人实际需求的视为符合，不符合或未提供的不得分（4分、3分、2分、1分、0分）。	0-4	3.0	2.0	3.0	3.0
15	技术	①重点和难点分析： 根据投标人针对本项目实施过程中可能遇到的重点和难点分析进行打分。分析全面、清晰、到位且符合采购人实际需求的视为符合，不符合或未提供的不得分（3分、2分、1分、0分）。 ②解决措施： 根据投标人针对重点和难点分析提供的解决措施进行打分。解决措施全面、清晰、到位且符合采购人实际需求的视为符合，不符合或未提供的不得分（3分、2分、1分、0分）。	0-6	4.0	3.0	4.0	5.0
合计			0-100	82.0	58.0	73.0	85.0

专家（签名）：

## 技术商务评分明细（尤文红）

项目名称：临安区水利水电局2025年度职工疗休养服务-临安区域项目（〔2025〕375号）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州民泰国际旅行社有限公司	杭州临安中青时代旅游有限公司	杭州临安天一国际旅游有限公司	杭州临安新世纪国际旅行社有限公司
1	商务	体系认证：投标人具有有效的质量管理体系认证、环境管理体系认证的每个得2分，最高得4分。（须提供有效期内的证书原件扫描件，未提供不得分）	0-4	4.0	0.0	0.0	4.0
2	商务	类似项目业绩：投标人自2022年1月1日以来（以签订合同时间为准），完成过类似疗休养项目的每个得0.5分，最高得1分。（须提供合同原件扫描件，至少包括首页、盖章页，并须能体现相关评审因素，未提供不得分）	0-1	1.0	1.0	1.0	1.0
3.1	技术	①企业管理制度：根据投标人提供的企业管理制度进行打分，包括经营管理制度、投诉管理制度、危机管理制度等。制度完善、可行，能够按照规章开展工作且符合采购人实际需求的视为符合，不符合或未提供的不得分（6分、5分、4分、3分、2分、1分、0分）。	0-6	5.0	4.0	4.0	5.0
3.2	技术	②内部管理制度：根据投标人提供的内部管理制度进行打分，包括财务管理制度、员工管理制度、合同管理制度等。制度完善、可行，能够按照规章开展工作且符合章程规定的视为符合，不符合或未提供的不得分（6分、5分、4分、3分、2分、1分、0分）。	0-6	5.0	4.0	4.0	5.0
4	技术	质量保障方案：根据投标人针对本项目提出的质量保障方案进行打分，包括质量管理组织架构、质量监督体系和质量保障措施，确保服务期和服务质量的承诺、接待业务流程及服务操作规范等。方案全面、清晰、到位且符合采购人实际需求的视为符合，不符合或未提供的不得分（6分、5分、4分、3分、2分、1分、0分）。	0-6	5.0	4.0	4.0	5.0
5	技术	疗休养临安本地线路策划方案：根据投标人针对本项目提供的疗休养线路策划方案进行打分，包括线路的景点介绍、景点特色、行程安排、游玩时间等。方案全面、清晰、到位且符合采购人实际需求的视为符合，不符合或未提供的不得分（6分、5分、4分、3分、2分、1分、0分）。	0-6	5.0	4.0	4.0	5.0
6	技术	住宿策划方案：根据投标人针对本项目提供的住宿策划方案进行打分，包括住宿酒店星级标准、接待能力、房间（房型、朝向、服务、配套设施）、交通条件、周边环境等。方案全面、清晰、到位且符合采购人实际需求的视为符合，不符合或未提供的不得分（6分、5分、4分、3分、2分、1分、0分）。	0-6	5.0	4.0	4.0	4.0
7	技术	餐饮策划方案：根据投标人针对本项目提供的餐饮策划方案进行打分，包括用餐标准、用餐环境、菜肴搭配及当地特色等。方案全面、清晰、到位且符合采购人实际需求的视为符合，不符合或未提供的不得分（6分、5分、4分、3分、2分、1分、0分）。	0-6	5.0	4.0	4.0	4.0
8.1	技术	①日常投诉处理方案：根据投标人针对本项目提供的日常投诉处理方案进行打分。方案全面、清晰、到位且符合采购人实际需求的视为符合，不符合或未提供的不得分（6分、5分、4分、3分、2分、1分、0分）。	0-6	5.0	4.0	4.0	6.0
8.2	技术	②日常纠纷处理方案：根据投标人针对本项目提供的日常纠纷处理方案进行打分。方案全面、清晰、到位且符合采购人实际需求的视为符合，不符合或未提供的不得分（6分、5分、4分、3分、2分、1分、0分）。	0-6	5.0	4.0	4.0	6.0
9	技术	人员配置情况：根据投标人针对本项目提供的人员配置方案进行打分，包括岗位职责、上岗标准、工作规范、人员素质等。方案全面、清晰、到位且符合采购人实际需求的视为符合，不符合或未提供的不得分（5分、4分、3分、2分、1分、0分）。	0-5	5.0	4.0	4.0	5.0
10.1	技术	①售后服务方案：根据投标人针对本项目提供的售后服务方案进行打分，包括服务能力、技术支持能力、售后服务承诺等。方案全面、清晰、到位且符合采购人实际需求的视为符合，不符合或未提供的不得分（4分、3分、2分、1分、0分）。	0-4	4.0	3.0	3.0	4.0

技术商务资信评分明细表

10.2	技术	②服务响应方案：根据投标人是否能够提供完善、快速的服务，满足采购人相关要求，实现“全方位、高品质、快速度”的服务标准等情况进行打分。服务响应能力完备、周全且满足采购人实际需求的视为符合，不符合或未提供的不得分（4分、3分、2分、1分、0分）。	0-4	4.0	3.0	3.0	4.0
11	技术	①服务承诺：根据投标人针对本项目提供的服务承诺进行打分,包括增值（特色）服务、优惠措施等。承诺详实、针对性强且符合采购人实际需求的视为符合，不符合或未提供的不得分（5分、4分、3分、2分、1分、0分）。 ②承诺全程不进购物点：投标人针对各线路承诺全程不进购物点的得2分。（须提供承诺函，格式自拟，未提供不得分）	0-7	6.0	4.0	7.0	5.0
12	商务	保险保障： ①小额赔款先行赔付承诺：投标人承诺小额赔款先行赔付的（200元及以下）得1分。（须提供承诺书，格式自拟，未提供不得分） ②人身意外伤害保险：投标人承诺为游客提供人身意外伤害保险高于等于100万的得1分。（须提供承诺书，格式自拟，未提供不得分） ③旅行社责任险：投标人的旅行社责任险保额每次事故责任限额2000万元（含）及以上的得3分；每次事故责任限额2000万（不含）-1500万元（含）的得2分；每次事故责任限额1500（不含）-1000万元（含）的得1分。每次事故责任限额低于1000万元的不得分。（须提供有效的旅行社责任保险合同原件扫描件，未提供不得分）	0-5	5.0	2.0	5.0	5.0
13	技术	应急处理方案： ①自然灾害应急预案：根据投标人针对本项目提供的自然灾害应急预案进行打分，包括服务过程中临时性、突发性、特殊性、紧急性等应急事件的应急处理方案和措施等。方案全面、清晰、到位且符合采购人现场实际需要的视为符合，不符合或未提供的不得分（4分、3分、2分、1分、0分）。 ②疾病应急预案：根据投标人针对本项目提供的疾病应急预案进行打分，包括服务过程中临时性、突发性、特殊性、紧急性等应急事件的应急处理方案和措施等。方案全面、清晰、到位且符合采购人现场实际需要的视为符合，不符合或未提供的不得分（4分、3分、2分、1分、0分）。 ③交通突发状况应急预案：根据投标人针对本项目提供的交通突发状况应急预案进行打分，包括服务过程中临时性、突发性、特殊性、紧急性等应急事件的应急处理方案和措施等。方案全面、清晰、到位且符合采购人现场实际需要的视为符合，不符合或未提供的不得分（4分、3分、2分、1分、0分）。	0-12	10.0	9.0	9.0	10.0
14	技术	人员培训方案：根据投标人针对本项目提供的培训方案进行打分，包括完善的培训方案、培训计划、培训内容、培训计划落实的保障措施等。方案全面、清晰、到位且符合采购人实际需求的视为符合，不符合或未提供的不得分（4分、3分、2分、1分、0分）。	0-4	4.0	3.0	3.0	4.0
15	技术	①重点和难点分析： 根据投标人针对本项目实施过程中可能遇到的重点和难点分析进行打分。分析全面、清晰、到位且符合采购人实际需求的视为符合，不符合或未提供的不得分（3分、2分、1分、0分）。 ②解决措施： 根据投标人针对重点和难点分析提供的解决措施进行打分。解决措施全面、清晰、到位且符合采购人实际需求的视为符合，不符合或未提供的不得分（3分、2分、1分、0分）。	0-6	6.0	4.0	4.0	5.0
合计			0-100	89.0	65.0	71.0	87.0

专家（签名）：

## 技术商务评分明细（陈颖）

项目名称：临安区水利水电局2025年度职工疗休养服务-临安区域项目（〔2025〕375号）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州民泰国际旅行社有限公司	杭州临安中青时代旅游有限公司	杭州临安天一国际旅游有限公司	杭州临安新世纪国际旅行社有限公司
1	商务	体系认证：投标人具有有效的质量管理体系认证、环境管理体系认证的每个得2分，最高得4分。（须提供有效期内的证书原件扫描件，未提供不得分）	0-4	4.0	0.0	0.0	4.0
2	商务	类似项目业绩：投标人自2022年1月1日以来（以签订合同时间为准），完成过类似疗休养项目的每个得0.5分，最高得1分。（须提供合同原件扫描件，至少包括首页、盖章页，并须能体现相关评审因素，未提供不得分）	0-1	1.0	1.0	1.0	1.0
3.1	技术	①企业管理制度：根据投标人提供的企业管理制度进行打分，包括经营管理制度、投诉管理制度、危机管理制度等。制度完善、可行，能够按照规章开展工作且符合采购人实际需求的视为符合，不符合或未提供的不得分（6分、5分、4分、3分、2分、1分、0分）。	0-6	5.0	4.0	4.0	5.0
3.2	技术	②内部管理制度：根据投标人提供的内部管理制度进行打分，包括财务管理制度、员工管理制度、合同管理制度等。制度完善、可行，能够按照规章开展工作且符合章程规定的视为符合，不符合或未提供的不得分（6分、5分、4分、3分、2分、1分、0分）。	0-6	5.0	4.0	4.0	5.0
4	技术	质量保障方案：根据投标人针对本项目提出的质量保障方案进行打分，包括质量管理组织架构、质量监督体系和质量保障措施，确保服务期和服务质量的承诺、接待业务流程及服务操作规范等。方案全面、清晰、到位且符合采购人实际需求的视为符合，不符合或未提供的不得分（6分、5分、4分、3分、2分、1分、0分）。	0-6	5.0	4.0	4.0	5.0
5	技术	疗休养临安本地线路策划方案：根据投标人针对本项目提供的疗休养线路策划方案进行打分，包括线路的景点介绍、景点特色、行程安排、游玩时间等。方案全面、清晰、到位且符合采购人实际需求的视为符合，不符合或未提供的不得分（6分、5分、4分、3分、2分、1分、0分）。	0-6	5.0	4.0	4.0	4.0
6	技术	住宿策划方案：根据投标人针对本项目提供的住宿策划方案进行打分，包括住宿酒店星级标准、接待能力、房间（房型、朝向、服务、配套设施）、交通条件、周边环境等。方案全面、清晰、到位且符合采购人实际需求的视为符合，不符合或未提供的不得分（6分、5分、4分、3分、2分、1分、0分）。	0-6	4.0	4.0	4.0	4.0
7	技术	餐饮策划方案：根据投标人针对本项目提供的餐饮策划方案进行打分，包括用餐标准、用餐环境、菜肴搭配及当地特色等。方案全面、清晰、到位且符合采购人实际需求的视为符合，不符合或未提供的不得分（6分、5分、4分、3分、2分、1分、0分）。	0-6	4.0	4.0	4.0	3.0
8.1	技术	①日常投诉处理方案：根据投标人针对本项目提供的日常投诉处理方案进行打分。方案全面、清晰、到位且符合采购人实际需求的视为符合，不符合或未提供的不得分（6分、5分、4分、3分、2分、1分、0分）。	0-6	5.0	5.0	5.0	5.0
8.2	技术	②日常纠纷处理方案：根据投标人针对本项目提供的日常纠纷处理方案进行打分。方案全面、清晰、到位且符合采购人实际需求的视为符合，不符合或未提供的不得分（6分、5分、4分、3分、2分、1分、0分）。	0-6	4.0	4.0	4.0	4.0
9	技术	人员配置情况：根据投标人针对本项目提供的人员配置方案进行打分，包括岗位职责、上岗标准、工作规范、人员素质等。方案全面、清晰、到位且符合采购人实际需求的视为符合，不符合或未提供的不得分（5分、4分、3分、2分、1分、0分）。	0-5	4.0	4.0	4.0	4.0
10.1	技术	①售后服务方案：根据投标人针对本项目提供的售后服务方案进行打分，包括服务能力、技术支持能力、售后服务承诺等。方案全面、清晰、到位且符合采购人实际需求的视为符合，不符合或未提供的不得分（4分、3分、2分、1分、0分）。	0-4	3.0	3.0	3.0	3.0

技术商务资信评分明细表

10.2	技术	②服务响应方案：根据投标人是否能够提供完善、快速的服务，满足采购人相关要求，实现“全方位、高品质、快速度”的服务标准等情况进行打分。服务响应能力完备、周全且满足采购人实际需求的视为符合，不符合或未提供的不得分（4分、3分、2分、1分、0分）。	0-4	2.0	3.0	3.0	3.0
11	技术	①服务承诺：根据投标人针对本项目提供的服务承诺进行打分,包括增值（特色）服务、优惠措施等。承诺详实、针对性强且符合采购人实际需求的视为符合，不符合或未提供的不得分（5分、4分、3分、2分、1分、0分）。 ②承诺全程不进购物点：投标人针对各线路承诺全程不进购物点的得2分。（须提供承诺函，格式自拟，未提供不得分）	0-7	6.0	4.0	6.0	6.0
12	商务	保险保障： ①小额赔款先行赔付承诺：投标人承诺小额赔款先行赔付的（200元及以下）得1分。（须提供承诺书，格式自拟，未提供不得分） ②人身意外伤害保险：投标人承诺为游客提供人身意外伤害保险高于等于100万的得1分。（须提供承诺书，格式自拟，未提供不得分） ③旅行社责任险：投标人的旅行社责任险保额每次事故责任限额2000万元（含）及以上的得3分；每次事故责任限额2000万（不含）-1500万元（含）的得2分；每次事故责任限额1500（不含）-1000万元（含）的得1分。每次事故责任限额低于1000万元的不得分。（须提供有效的旅行社责任保险合同原件扫描件，未提供不得分）	0-5	5.0	2.0	5.0	5.0
13	技术	应急处理方案： ①自然灾害应急预案：根据投标人针对本项目提供的自然灾害应急预案进行打分，包括服务过程中临时性、突发性、特殊性、紧急性等应急事件的应急处理方案和措施等。方案全面、清晰、到位且符合采购人现场实际需要的视为符合，不符合或未提供的不得分（4分、3分、2分、1分、0分）。 ②疾病应急预案：根据投标人针对本项目提供的疾病应急预案进行打分，包括服务过程中临时性、突发性、特殊性、紧急性等应急事件的应急处理方案和措施等。方案全面、清晰、到位且符合采购人现场实际需要的视为符合，不符合或未提供的不得分（4分、3分、2分、1分、0分）。 ③交通突发状况应急预案：根据投标人针对本项目提供的交通突发状况应急预案进行打分，包括服务过程中临时性、突发性、特殊性、紧急性等应急事件的应急处理方案和措施等。方案全面、清晰、到位且符合采购人现场实际需要的视为符合，不符合或未提供的不得分（4分、3分、2分、1分、0分）。	0-12	5.0	5.0	8.0	10.0
14	技术	人员培训方案：根据投标人针对本项目提供的培训方案进行打分，包括完善的培训方案、培训计划、培训内容、培训计划落实的保障措施等。方案全面、清晰、到位且符合采购人实际需求的视为符合，不符合或未提供的不得分（4分、3分、2分、1分、0分）。	0-4	2.0	2.0	2.0	3.0
15	技术	①重点和难点分析： 根据投标人针对本项目实施过程中可能遇到的重点和难点分析进行打分。分析全面、清晰、到位且符合采购人实际需求的视为符合，不符合或未提供的不得分（3分、2分、1分、0分）。 ②解决措施： 根据投标人针对重点和难点分析提供的解决措施进行打分。解决措施全面、清晰、到位且符合采购人实际需求的视为符合，不符合或未提供的不得分（3分、2分、1分、0分）。	0-6	4.0	3.0	3.0	3.0
合计			0-100	73.0	60.0	68.0	77.0

专家（签名）：