

## 技术商务评分明细（专家1）

项目名称：2025年度苍南县老年人意外伤害险服务项目（CNDL2025083）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	中国人寿保险股份有限公司温州分公司	中国人民财产保险股份有限公司温州市分公司	中国太平洋财产保险股份有限公司温州分公司
1.1	商务	根据投标供应商（含其总公司下辖的所有分支机构）2022年-2024年以来在温州市范围内开展保险业务过程中的三年平均亿元保费投诉量（件/亿元）评分， $0 \leq$ 三年平均亿元保费投诉量 $\leq 0.2$ 得8分； $0.2 <$ 三年平均亿元保费投诉量 $\leq 0.4$ 得6分； $0.4 <$ 三年平均亿元保费投诉量 $\leq 0.6$ 得4分； $0.6 <$ 三年平均亿元保费投诉量 $\leq 0.8$ 得2分；三年平均亿元保费投诉量 $> 0.8$ 不得分。 注：亿元保费投诉量以国家金融监督管理总局温州监管分局相关的证明材料为准，未提供不得分。	0-8	8.0	6.0	4.0
2.1	商务	根据投标人所属总公司2024年四季度风险综合评级等级评定结果，AAA类得6分，AA类得5分，A类得4分，BBB类得3分，BB类得2分，B类得1分。 注：需提供相关证明扫描件加盖投标人公章，否则不得分。	0-6	6.0	3.0	5.0
3.1	商务	投标人所属上级公司（无上级公司的提供投标人自身）2023年度保险公司法人机构经营评价结果，A类得5分，B类3分，C类1分。 注：提供中国保险行业协会关于2023年度保险公司法人机构经营评价结果扫描件加盖投标人公章，否则不得分。	0-5	5.0	5.0	5.0
4.1	商务	投标人2022年1月1日以来，具有开展同类项目的成功经验的，每个有效业绩得0.5分，最高得1分。 注：需同时提供保险合作协议（合同）及保险单抄件，否则不得分。业绩认定时间以保险合作协议（合同）签订时间为准。	0-1	1.0	1.0	1.0
5.1	商务	（1）投入本项目服务团队配备项目负责人1名得1分。 （2）投入本项目服务团队配备具有医学相关专业毕业证书的医疗服务人员，每配备一人得1.5分，最高得3分。 （3）投入本项目服务团队配备客服服务专业人员3名，每配备一人得1分，最高得3分。 注：投入本项目服务团队人员需提供所在投标人单位缴纳投标截止前6个月内任意一个月社保证明（若公司注册时间未满一个月的，出具书面说明），否则该人员不予认定，同时须提供相关证明材料扫描件加盖投标人公章。	0-7	7.0	5.5	7.0
6.1	商务	根据投标人服务便利性的措施内容（包括但不限于项目所在地服务网点分布情况、对需要勘查的意外事故响应及时性情况等）： （1）内容合理，可行性强得5分； （2）内容基本合理，能满足项目实施要求得3分； （3）内容简略或无法保证项目实施要求得1分； （4）未提供此项内容的不得分。 注：提供相关证明材料扫描件加盖投标人公章。	0-5	5.0	3.0	1.0
7.1	商务	根据投入配有意外伤害调查人员团队（不少于4人）及相关设备（包括但不限于车辆配备、调查信息系统、摄像机、调查资料包和统一服装等）支持情况： （1）配有的意外伤害调查人员团队人员充足，相关设备齐全，有利于项目实施需要得4分； （2）配有的意外伤害调查人员团队人员及相关设备，但配置有所欠缺得2分； （3）未配备意外伤害调查人员团队人员或相关设备得0分。	0-4	4.0	4.0	4.0
8.1	技术	（1）投标人承诺投保方提供相关投保资料，投标人上门收取资料并统一出单，给予充分配合的得2分，未承诺得0分。 （2）投标人承诺服务期内积极根据本项目被保险人医疗保险情况主动联系被保险人提供理赔服务的得2分，未承诺得0分。	0-4	4.0	4.0	4.0
9.1	技术	（1）方案内容详实，具备可操作性，符合本项目实施需要得8分； （2）方案符合实际，内容针对项目阐述但有所欠缺得6分； （3）方案基本全面，但针对性较弱得4分； （4）方案较为简单或存在缺漏得2分。 （5）未提供此项内容的不得分。	0-8	6.0	4.0	4.0

技术商务资信评分明细表

10.1	技术	(1) 方案内容详实, 具备可操作性, 便于项目实施, 符合本项目老年人理赔需求得8分; (2) 方案符合实际, 具备可操作性, 内容针对项目阐述但有所欠缺得6分; (3) 方案基本全面, 但针对性、便利性较弱得4分; (4) 方案较为简单或存在缺漏得2分。 (5) 未提供此项内容的不得分。	0-8	6.0	4.0	4.0
11.1	技术	(1) 投标人承诺在收到提供齐全的索赔材料按照规定的时间内赔付的得6分; (2) 投标人承诺在收到提供齐全的索赔材料进行赔付时间超出本项目规定时间的得4分; (3) 投标人承诺在收到提供齐全的索赔材料进行赔付时间明显超出本项目规定时间, 不利于项目实施的得2分; (4) 未提供承诺不得分。	0-6	4.0	4.0	4.0
12.1	技术	(1) 措施全面、合理、得力, 能有效控制服务对象投诉率得7分; (2) 措施考虑周全, 基本能够满足解决问题的需求得5分; (3) 措施较为简单或存在缺漏, 但针对项目特点阐述得3分; (4) 措施存在明显缺陷, 不利于项目实施得1分; (5) 未提供此项内容的不得分。	0-7	5.0	5.0	5.0
13.1	技术	(1) 培训方案合理、全面, 可行性强得4分; (2) 培训方案较为合理、全面, 缺乏可行性得2分; (3) 培训方案阐述简单或者缺乏可行性的得1分; (4) 未提供此项内容的不得分。	0-4	4.0	2.0	2.0
14.1	技术	根据投标人宣传渠道(包括但不限于社区活动、媒体宣传、分享成功理赔案例等)及宣传资源情况进行评分: (1) 宣传渠道及宣传资源丰富, 能扩大项目影响, 吸引群众持续关注得7分; (2) 宣传渠道多样, 宣传资源有所欠缺, 群众影响有限得5分; (3) 宣传渠道或宣传资源稀缺, 群众影响有限得3分; (4) 方案阐述简单或者缺乏可行性的得1分; (5) 未提供此项内容的不得分。	0-7	5.0	3.0	3.0
15.1	技术	根据本项目老年人保险的特点分析重点问题并提出解决方案: (1) 对本项目重点难点分析透彻, 对服务过程中各节点可能出现的风险有事先预估评判的得5分; (2) 分析片面, 缺乏针对性的得3分; (3) 较为简单或存在缺漏的得1分。 (4) 未提供此项内容的不得分。	0-5	5.0	3.0	3.0
16.1	技术	提供优于招标文件要求的增项服务(包括但不限于理赔绿色通道、多渠道理赔通知服务、个性化服务、拓展直赔服务等): (1) 服务方案可行性强, 符合项目实际需要的得5分; (2) 服务方案可行性弱, 基本符合项目需要的得3分; (3) 服务方案简单或不符合项目需要得1分; (4) 未提供此项内容的不得分。	0-5	3.0	3.0	3.0
合计			0-90	78.0	59.5	59.0

专家(签名):

## 技术商务评分明细（专家2）

项目名称：2025年度苍南县老年人意外伤害险服务项目（CNDL2025083）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	中国人寿保险股份有限公司温州分公司	中国人民财产保险股份有限公司温州市分公司	中国太平洋财产保险股份有限公司温州分公司
1.1	商务	根据投标供应商（含其总公司下辖的所有分支机构）2022年-2024年以来在温州市范围内开展保险业务过程中的三年平均亿元保费投诉量（件/亿元）评分，0≤三年平均亿元保费投诉量≤0.2得8分；0.2<三年平均亿元保费投诉量≤0.4得6分；0.4<三年平均亿元保费投诉量≤0.6得4分；0.6<三年平均亿元保费投诉量≤0.8得2分；三年平均亿元保费投诉量>0.8不得分。 注：亿元保费投诉量以国家金融监督管理总局温州监管分局相关的证明材料为准，未提供不得分。	0-8	8.0	6.0	4.0
2.1	商务	根据投标人所属总公司2024年四季度风险综合评级等级评定结果，AAA类得6分，AA类得5分，A类得4分，BBB类得3分，BB类得2分，B类得1分。 注：需提供相关证明扫描件加盖投标人公章，否则不得分。	0-6	6.0	3.0	5.0
3.1	商务	投标人所属上级公司（无上级公司的提供投标人自身）2023年度保险公司法人机构经营评价结果，A类得5分，B类3分，C类1分。 注：提供中国保险行业协会关于2023年度保险公司法人机构经营评价结果扫描件加盖投标人公章，否则不得分。	0-5	5.0	5.0	5.0
4.1	商务	投标人2022年1月1日以来，具有开展同类项目的成功经验的，每个有效业绩得0.5分，最高得1分。 注：需同时提供保险合作协议（合同）及保险单抄件，否则不得分。业绩认定时间以保险合作协议（合同）签订时间为准。	0-1	1.0	1.0	1.0
5.1	商务	（1）投入本项目服务团队配备项目负责人1名得1分。 （2）投入本项目服务团队配备具有医学相关专业毕业证书的医疗服务人员，每配备一人得1.5分，最高得3分。 （3）投入本项目服务团队配备客服服务专业人员3名，每配备一人得1分，最高得3分。 注：投入本项目服务团队人员需提供所在投标人单位缴纳投标截止前6个月内任意一个月社保证明（若公司注册时间未满一个月的，出具书面说明），否则该人员不予认定，同时须提供相关证明材料扫描件加盖投标人公章。	0-7	7.0	5.5	7.0
6.1	商务	根据投标人服务便利性的措施内容（包括但不限于项目所在地服务网点分布情况、对需要勘查的意外事故响应及时性情况等）： （1）内容合理，可行性强得5分； （2）内容基本合理，能满足项目实施要求得3分； （3）内容简略或无法保证项目实施要求得1分； （4）未提供此项内容的不得分。 注：提供相关证明材料扫描件加盖投标人公章。	0-5	5.0	3.0	1.0
7.1	商务	根据投入配有意外伤害调查人员团队（不少于4人）及相关设备（包括但不限于车辆配备、调查信息系统、摄像机、调查资料包和统一服装等）支持情况： （1）配有的意外伤害调查人员团队人员充足，相关设备齐全，有利于项目实施需要得4分； （2）配有的意外伤害调查人员团队人员及相关设备，但配置有所欠缺得2分； （3）未配备意外伤害调查人员团队人员或相关设备得0分。	0-4	4.0	2.0	2.0
8.1	技术	（1）投标人承诺投保方提供相关投保资料，投标人上门收取资料并统一出单，给予充分配合的得2分，未承诺得0分。 （2）投标人承诺服务期内积极根据本项目被保险人医疗保险情况主动联系被保险人提供理赔服务的得2分，未承诺得0分。	0-4	4.0	4.0	4.0
9.1	技术	（1）方案内容详实，具备可操作性，符合本项目实施需要得8分； （2）方案符合实际，内容针对项目阐述但有所欠缺得6分； （3）方案基本全面，但针对性较弱得4分； （4）方案较为简单或存在缺漏得2分。 （5）未提供此项内容的不得分。	0-8	8.0	6.0	6.0

技术商务资信评分明细表

10.1	技术	(1) 方案内容详实, 具备可操作性, 便于项目实施, 符合本项目老年人理赔需求得8分; (2) 方案符合实际, 具备可操作性, 内容针对项目阐述但有所欠缺得6分; (3) 方案基本全面, 但针对性、便利性较弱得4分; (4) 方案较为简单或存在缺漏得2分。 (5) 未提供此项内容的不得分。	0-8	8.0	6.0	6.0
11.1	技术	(1) 投标人承诺在收到提供齐全的索赔材料按照规定的时间内赔付的得6分; (2) 投标人承诺在收到提供齐全的索赔材料进行赔付时间超出本项目规定时间的得4分; (3) 投标人承诺在收到提供齐全的索赔材料进行赔付时间明显超出本项目规定时间, 不利于项目实施的得2分; (4) 未提供承诺不得分。	0-6	6.0	6.0	6.0
12.1	技术	(1) 措施全面、合理、得力, 能有效控制服务对象投诉率得7分; (2) 措施考虑周全, 基本能够满足解决问题的需求得5分; (3) 措施较为简单或存在缺漏, 但针对项目特点阐述得3分; (4) 措施存在明显缺陷, 不利于项目实施得1分; (5) 未提供此项内容的不得分。	0-7	7.0	7.0	7.0
13.1	技术	(1) 培训方案合理、全面, 可行性强得4分; (2) 培训方案较为合理、全面, 缺乏可行性得2分; (3) 培训方案阐述简单或者缺乏可行性的得1分; (4) 未提供此项内容的不得分。	0-4	4.0	4.0	4.0
14.1	技术	根据投标人宣传渠道(包括但不限于社区活动、媒体宣传、分享成功理赔案例等)及宣传资源情况进行评分: (1) 宣传渠道及宣传资源丰富, 能扩大项目影响, 吸引群众持续关注得7分; (2) 宣传渠道多样, 宣传资源有所欠缺, 群众影响有限得5分; (3) 宣传渠道或宣传资源稀缺, 群众影响有限得3分; (4) 方案阐述简单或者缺乏可行性的得1分; (5) 未提供此项内容的不得分。	0-7	7.0	7.0	7.0
15.1	技术	根据本项目老年人保险的特点分析重点问题并提出解决方案: (1) 对本项目重点难点分析透彻, 对服务过程中各节点可能出现的风险有事先预估评判的得5分; (2) 分析片面, 缺乏针对性的得3分; (3) 较为简单或存在缺漏的得1分。 (4) 未提供此项内容的不得分。	0-5	5.0	5.0	5.0
16.1	技术	提供优于招标文件要求的增项服务(包括但不限于理赔绿色通道、多渠道理赔通知服务、个性化服务、拓展直赔服务等): (1) 服务方案可行性强, 符合项目实际需要的得5分; (2) 服务方案可行性弱, 基本符合项目需要的得3分; (3) 服务方案简单或不符合项目需要得1分; (4) 未提供此项内容的不得分。	0-5	5.0	3.0	3.0
合计			0-90	90.0	73.5	73.0

专家(签名):

## 技术商务评分明细（专家3）

项目名称：2025年度苍南县老年人意外伤害险服务项目（CNDL2025083）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	中国人寿保险股份有限公司温州分公司	中国人民财产保险股份有限公司温州市分公司	中国太平洋财产保险股份有限公司温州分公司
1.1	商务	根据投标供应商（含其总公司下辖的所有分支机构）2022年-2024年以来在温州市范围内开展保险业务过程中的三年平均亿元保费投诉量（件/亿元）评分， $0 \leq$ 三年平均亿元保费投诉量 $\leq 0.2$ 得8分； $0.2 <$ 三年平均亿元保费投诉量 $\leq 0.4$ 得6分； $0.4 <$ 三年平均亿元保费投诉量 $\leq 0.6$ 得4分； $0.6 <$ 三年平均亿元保费投诉量 $\leq 0.8$ 得2分；三年平均亿元保费投诉量 $> 0.8$ 不得分。 注：亿元保费投诉量以国家金融监督管理总局温州监管分局相关的证明材料为准，未提供不得分。	0-8	8.0	6.0	4.0
2.1	商务	根据投标人所属总公司2024年四季度风险综合评级等级评定结果，AAA类得6分，AA类得5分，A类得4分，BBB类得3分，BB类得2分，B类得1分。 注：需提供相关证明扫描件加盖投标人公章，否则不得分。	0-6	6.0	3.0	5.0
3.1	商务	投标人所属上级公司（无上级公司的提供投标人自身）2023年度保险公司法人机构经营评价结果，A类得5分，B类3分，C类1分。 注：提供中国保险行业协会关于2023年度保险公司法人机构经营评价结果扫描件加盖投标人公章，否则不得分。	0-5	5.0	5.0	5.0
4.1	商务	投标人2022年1月1日以来，具有开展同类项目的成功经验的，每个有效业绩得0.5分，最高得1分。 注：需同时提供保险合作协议（合同）及保险单抄件，否则不得分。业绩认定时间以保险合作协议（合同）签订时间为准。	0-1	1.0	1.0	1.0
5.1	商务	（1）投入本项目服务团队配备项目负责人1名得1分。 （2）投入本项目服务团队配备具有医学相关专业毕业证书的医疗服务人员，每配备一人得1.5分，最高得3分。 （3）投入本项目服务团队配备客服服务专业人员3名，每配备一人得1分，最高得3分。 注：投入本项目服务团队人员需提供所在投标人单位缴纳投标截止前6个月内任意一个月社保证明（若公司注册时间未满一个月的，出具书面说明），否则该人员不予认定，同时须提供相关证明材料扫描件加盖投标人公章。	0-7	7.0	5.5	7.0
6.1	商务	根据投标人服务便利性的措施内容（包括但不限于项目所在地服务网点分布情况、对需要勘查的意外事故响应及时性情况等）： （1）内容合理，可行性强得5分； （2）内容基本合理，能满足项目实施要求得3分； （3）内容简略或无法保证项目实施要求得1分； （4）未提供此项内容的不得分。 注：提供相关证明材料扫描件加盖投标人公章。	0-5	5.0	3.0	1.0
7.1	商务	根据投入配有意外伤害调查人员团队（不少于4人）及相关设备（包括但不限于车辆配备、调查信息系统、摄像机、调查资料包和统一服装等）支持情况： （1）配有的意外伤害调查人员团队人员充足，相关设备齐全，有利于项目实施需要得4分； （2）配有的意外伤害调查人员团队人员及相关设备，但配置有所欠缺得2分； （3）未配备意外伤害调查人员团队人员或相关设备得0分。	0-4	4.0	2.0	4.0
8.1	技术	（1）投标人承诺投保方提供相关投保资料，投标人上门收取资料并统一出单，给予充分配合的得2分，未承诺得0分。 （2）投标人承诺服务期内积极根据本项目被保险人医疗保险情况主动联系被保险人提供理赔服务的得2分，未承诺得0分。	0-4	4.0	4.0	4.0
9.1	技术	（1）方案内容详实，具备可操作性，符合本项目实施需要得8分； （2）方案符合实际，内容针对项目阐述但有所欠缺得6分； （3）方案基本全面，但针对性较弱得4分； （4）方案较为简单或存在缺漏得2分。 （5）未提供此项内容的不得分。	0-8	6.0	4.0	6.0

技术商务资信评分明细表

10.1	技术	(1) 方案内容详实, 具备可操作性, 便于项目实施, 符合本项目老年人理赔需求得8分; (2) 方案符合实际, 具备可操作性, 内容针对项目阐述但有所欠缺得6分; (3) 方案基本全面, 但针对性、便利性较弱得4分; (4) 方案较为简单或存在缺漏得2分。 (5) 未提供此项内容的不得分。	0-8	6.0	6.0	8.0
11.1	技术	(1) 投标人承诺在收到提供齐全的索赔材料按照规定的时间内赔付的得6分; (2) 投标人承诺在收到提供齐全的索赔材料进行赔付时间超出本项目规定时间的得4分; (3) 投标人承诺在收到提供齐全的索赔材料进行赔付时间明显超出本项目规定时间, 不利于项目实施的得2分; (4) 未提供承诺不得分。	0-6	6.0	6.0	6.0
12.1	技术	(1) 措施全面、合理、得力, 能有效控制服务对象投诉率得7分; (2) 措施考虑周全, 基本能够满足解决问题的需求得5分; (3) 措施较为简单或存在缺漏, 但针对项目特点阐述得3分; (4) 措施存在明显缺陷, 不利于项目实施得1分; (5) 未提供此项内容的不得分。	0-7	5.0	5.0	5.0
13.1	技术	(1) 培训方案合理、全面, 可行性强得4分; (2) 培训方案较为合理、全面, 缺乏可行性得2分; (3) 培训方案阐述简单或者缺乏可行性的得1分; (4) 未提供此项内容的不得分。	0-4	4.0	4.0	4.0
14.1	技术	根据投标人宣传渠道(包括但不限于社区活动、媒体宣传、分享成功理赔案例等)及宣传资源情况进行评分: (1) 宣传渠道及宣传资源丰富, 能扩大项目影响, 吸引群众持续关注得7分; (2) 宣传渠道多样, 宣传资源有所欠缺, 群众影响有限得5分; (3) 宣传渠道或宣传资源稀缺, 群众影响有限得3分; (4) 方案阐述简单或者缺乏可行性的得1分; (5) 未提供此项内容的不得分。	0-7	5.0	5.0	5.0
15.1	技术	根据本项目老年人保险的特点分析重点问题并提出解决方案: (1) 对本项目重点难点分析透彻, 对服务过程中各节点可能出现的风险有事先预估评判的得5分; (2) 分析片面, 缺乏针对性的得3分; (3) 较为简单或存在缺漏的得1分。 (4) 未提供此项内容的不得分。	0-5	5.0	5.0	5.0
16.1	技术	提供优于招标文件要求的增项服务(包括但不限于理赔绿色通道、多渠道理赔通知服务、个性化服务、拓展直赔服务等): (1) 服务方案可行性强, 符合项目实际需要的得5分; (2) 服务方案可行性弱, 基本符合项目需要的得3分; (3) 服务方案简单或不符合项目需要得1分; (4) 未提供此项内容的不得分。	0-5	3.0	3.0	5.0
合计			0-90	80.0	67.5	75.0

专家(签名):

## 技术商务评分明细（专家4）

项目名称：2025年度苍南县老年人意外伤害险服务项目（CNDL2025083）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	中国人寿保险股份有限公司温州分公司	中国人民财产保险股份有限公司温州市分公司	中国太平洋财产保险股份有限公司温州分公司
1.1	商务	根据投标供应商（含其总公司下辖的所有分支机构）2022年-2024年以来在温州市范围内开展保险业务过程中的三年平均亿元保费投诉量（件/亿元）评分，0≤三年平均亿元保费投诉量≤0.2得8分；0.2<三年平均亿元保费投诉量≤0.4得6分；0.4<三年平均亿元保费投诉量≤0.6得4分；0.6<三年平均亿元保费投诉量≤0.8得2分；三年平均亿元保费投诉量>0.8不得分。 注：亿元保费投诉量以国家金融监督管理总局温州监管分局相关的证明材料为准，未提供不得分。	0-8	8.0	6.0	4.0
2.1	商务	根据投标人所属总公司2024年四季度风险综合评级等级评定结果，AAA类得6分，AA类得5分，A类得4分，BBB类得3分，BB类得2分，B类得1分。 注：需提供相关证明扫描件加盖投标人公章，否则不得分。	0-6	6.0	3.0	5.0
3.1	商务	投标人所属上级公司（无上级公司的提供投标人自身）2023年度保险公司法人机构经营评价结果，A类得5分，B类3分，C类1分。 注：提供中国保险行业协会关于2023年度保险公司法人机构经营评价结果扫描件加盖投标人公章，否则不得分。	0-5	5.0	5.0	5.0
4.1	商务	投标人2022年1月1日以来，具有开展同类项目的成功经验的，每个有效业绩得0.5分，最高得1分。 注：需同时提供保险合作协议（合同）及保险单抄件，否则不得分。业绩认定时间以保险合作协议（合同）签订时间为准。	0-1	1.0	1.0	1.0
5.1	商务	（1）投入本项目服务团队配备项目负责人1名得1分。 （2）投入本项目服务团队配备具有医学相关专业毕业证书的医疗服务人员，每配备一人得1.5分，最高得3分。 （3）投入本项目服务团队配备客服服务专业人员3名，每配备一人得1分，最高得3分。 注：投入本项目服务团队人员需提供所在投标人单位缴纳投标截止前6个月内任意一个月社保证明（若公司注册时间未满一个月的，出具书面说明），否则该人员不予认定，同时须提供相关证明材料扫描件加盖投标人公章。	0-7	7.0	5.5	7.0
6.1	商务	根据投标人服务便利性的措施内容（包括但不限于项目所在地服务网点分布情况、对需要勘查的意外事故响应及时性情况等）： （1）内容合理，可行性强得5分； （2）内容基本合理，能满足项目实施要求得3分； （3）内容简略或无法保证项目实施要求得1分； （4）未提供此项内容的不得分。 注：提供相关证明材料扫描件加盖投标人公章。	0-5	5.0	3.0	1.0
7.1	商务	根据投入配有意外伤害调查人员团队（不少于4人）及相关设备（包括但不限于车辆配备、调查信息系统、摄像机、调查资料包和统一服装等）支持情况： （1）配有的意外伤害调查人员团队人员充足，相关设备齐全，有利于项目实施需要得4分； （2）配有的意外伤害调查人员团队人员及相关设备，但配置有所欠缺得2分； （3）未配备意外伤害调查人员团队人员或相关设备得0分。	0-4	4.0	2.0	4.0
8.1	技术	（1）投标人承诺投保方提供相关投保资料，投标人上门收取资料并统一出单，给予充分配合的得2分，未承诺得0分。 （2）投标人承诺服务期内积极根据本项目被保险人医疗保险情况主动联系被保险人提供理赔服务的得2分，未承诺得0分。	0-4	4.0	4.0	4.0
9.1	技术	（1）方案内容详实，具备可操作性，符合本项目实施需要得8分； （2）方案符合实际，内容针对项目阐述但有所欠缺得6分； （3）方案基本全面，但针对性较弱得4分； （4）方案较为简单或存在缺漏得2分。 （5）未提供此项内容的不得分。	0-8	8.0	8.0	8.0

技术商务资信评分明细表

10.1	技术	(1) 方案内容详实, 具备可操作性, 便于项目实施, 符合本项目老年人理赔需求得8分; (2) 方案符合实际, 具备可操作性, 内容针对项目阐述但有所欠缺得6分; (3) 方案基本全面, 但针对性、便利性较弱得4分; (4) 方案较为简单或存在缺漏得2分。 (5) 未提供此项内容的不得分。	0-8	8.0	6.0	6.0
11.1	技术	(1) 投标人承诺在收到提供齐全的索赔材料按照规定的时间内赔付的得6分; (2) 投标人承诺在收到提供齐全的索赔材料进行赔付时间超出本项目规定时间的得4分; (3) 投标人承诺在收到提供齐全的索赔材料进行赔付时间明显超出本项目规定时间, 不利于项目实施的得2分; (4) 未提供承诺不得分。	0-6	6.0	6.0	6.0
12.1	技术	(1) 措施全面、合理、得力, 能有效控制服务对象投诉率得7分; (2) 措施考虑周全, 基本能够满足解决问题的需求得5分; (3) 措施较为简单或存在缺漏, 但针对项目特点阐述得3分; (4) 措施存在明显缺陷, 不利于项目实施得1分; (5) 未提供此项内容的不得分。	0-7	7.0	5.0	5.0
13.1	技术	(1) 培训方案合理、全面, 可行性强得4分; (2) 培训方案较为合理、全面, 缺乏可行性得2分; (3) 培训方案阐述简单或者缺乏可行性的得1分; (4) 未提供此项内容的不得分。	0-4	4.0	4.0	4.0
14.1	技术	根据投标人宣传渠道(包括但不限于社区活动、媒体宣传、分享成功理赔案例等)及宣传资源情况进行评分: (1) 宣传渠道及宣传资源丰富, 能扩大项目影响, 吸引群众持续关注得7分; (2) 宣传渠道多样, 宣传资源有所欠缺, 群众影响有限得5分; (3) 宣传渠道或宣传资源稀缺, 群众影响有限得3分; (4) 方案阐述简单或者缺乏可行性的得1分; (5) 未提供此项内容的不得分。	0-7	7.0	7.0	7.0
15.1	技术	根据本项目老年人保险的特点分析重点问题并提出解决方案: (1) 对本项目重点难点分析透彻, 对服务过程中各节点可能出现的风险有事先预估评判的得5分; (2) 分析片面, 缺乏针对性的得3分; (3) 较为简单或存在缺漏的得1分。 (4) 未提供此项内容的不得分。	0-5	3.0	3.0	5.0
16.1	技术	提供优于招标文件要求的增项服务(包括但不限于理赔绿色通道、多渠道理赔通知服务、个性化服务、拓展直赔服务等): (1) 服务方案可行性强, 符合项目实际需要的得5分; (2) 服务方案可行性弱, 基本符合项目需要的得3分; (3) 服务方案简单或不符合项目需要得1分; (4) 未提供此项内容的不得分。	0-5	5.0	3.0	3.0
合计			0-90	88.0	71.5	75.0

专家(签名):

## 技术商务评分明细（专家5）

项目名称：2025年度苍南县老年人意外伤害险服务项目（CNDL2025083）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	中国人寿保险股份有限公司温州分公司	中国人民财产保险股份有限公司温州市分公司	中国太平洋财产保险股份有限公司温州分公司
1.1	商务	根据投标供应商（含其总公司下辖的所有分支机构）2022年-2024年以来在温州市范围内开展保险业务过程中的三年平均亿元保费投诉量（件/亿元）评分， $0 \leq$ 三年平均亿元保费投诉量 $\leq 0.2$ 得8分； $0.2 <$ 三年平均亿元保费投诉量 $\leq 0.4$ 得6分； $0.4 <$ 三年平均亿元保费投诉量 $\leq 0.6$ 得4分； $0.6 <$ 三年平均亿元保费投诉量 $\leq 0.8$ 得2分；三年平均亿元保费投诉量 $> 0.8$ 不得分。 注：亿元保费投诉量以国家金融监督管理总局温州监管分局相关的证明材料为准，未提供不得分。	0-8	8.0	6.0	4.0
2.1	商务	根据投标人所属总公司2024年四季度风险综合评级等级评定结果，AAA类得6分，AA类得5分，A类得4分，BBB类得3分，BB类得2分，B类得1分。 注：需提供相关证明扫描件加盖投标人公章，否则不得分。	0-6	6.0	3.0	5.0
3.1	商务	投标人所属上级公司（无上级公司的提供投标人自身）2023年度保险公司法人机构经营评价结果，A类得5分，B类3分，C类1分。 注：提供中国保险行业协会关于2023年度保险公司法人机构经营评价结果扫描件加盖投标人公章，否则不得分。	0-5	5.0	5.0	5.0
4.1	商务	投标人2022年1月1日以来，具有开展同类项目的成功经验的，每个有效业绩得0.5分，最高得1分。 注：需同时提供保险合作协议（合同）及保险单抄件，否则不得分。业绩认定时间以保险合作协议（合同）签订时间为准。	0-1	1.0	1.0	1.0
5.1	商务	（1）投入本项目服务团队配备项目负责人1名得1分。 （2）投入本项目服务团队配备具有医学相关专业毕业证书的医疗服务人员，每配备一人得1.5分，最高得3分。 （3）投入本项目服务团队配备客服服务专业人员3名，每配备一人得1分，最高得3分。 注：投入本项目服务团队人员需提供所在投标人单位缴纳投标截止前6个月内任意一个月社保证明（若公司注册时间未满一个月的，出具书面说明），否则该人员不予认定，同时须提供相关证明材料扫描件加盖投标人公章。	0-7	7.0	5.5	7.0
6.1	商务	根据投标人服务便利性的措施内容（包括但不限于项目所在地服务网点分布情况、对需要勘查的意外事故响应及时性情况等）： （1）内容合理，可行性强得5分； （2）内容基本合理，能满足项目实施要求得3分； （3）内容简略或无法保证项目实施要求得1分； （4）未提供此项内容的不得分。 注：提供相关证明材料扫描件加盖投标人公章。	0-5	5.0	3.0	1.0
7.1	商务	根据投入配有意外伤害调查人员团队（不少于4人）及相关设备（包括但不限于车辆配备、调查信息系统、摄像机、调查资料包和统一服装等）支持情况： （1）配有的意外伤害调查人员团队人员充足，相关设备齐全，有利于项目实施需要得4分； （2）配有的意外伤害调查人员团队人员及相关设备，但配置有所欠缺得2分； （3）未配备意外伤害调查人员团队人员或相关设备得0分。	0-4	4.0	4.0	4.0
8.1	技术	（1）投标人承诺投保方提供相关投保资料，投标人上门收取资料并统一出单，给予充分配合的得2分，未承诺得0分。 （2）投标人承诺服务期内积极根据本项目被保险人医疗保险情况主动联系被保险人提供理赔服务的得2分，未承诺得0分。	0-4	4.0	4.0	4.0
9.1	技术	（1）方案内容详实，具备可操作性，符合本项目实施需要得8分； （2）方案符合实际，内容针对项目阐述但有所欠缺得6分； （3）方案基本全面，但针对性较弱得4分； （4）方案较为简单或存在缺漏得2分。 （5）未提供此项内容的不得分。	0-8	6.0	6.0	6.0

技术商务资信评分明细表

10.1	技术	(1) 方案内容详实, 具备可操作性, 便于项目实施, 符合本项目老年人理赔需求得8分; (2) 方案符合实际, 具备可操作性, 内容针对项目阐述但有所欠缺得6分; (3) 方案基本全面, 但针对性、便利性较弱得4分; (4) 方案较为简单或存在缺漏得2分。 (5) 未提供此项内容的不得分。	0-8	6.0	6.0	6.0
11.1	技术	(1) 投标人承诺在收到提供齐全的索赔材料按照规定的时间内赔付的得6分; (2) 投标人承诺在收到提供齐全的索赔材料进行赔付时间超出本项目规定时间的得4分; (3) 投标人承诺在收到提供齐全的索赔材料进行赔付时间明显超出本项目规定时间, 不利于项目实施的得2分; (4) 未提供承诺不得分。	0-6	6.0	6.0	6.0
12.1	技术	(1) 措施全面、合理、得力, 能有效控制服务对象投诉率得7分; (2) 措施考虑周全, 基本能够满足解决问题的需求得5分; (3) 措施较为简单或存在缺漏, 但针对项目特点阐述得3分; (4) 措施存在明显缺陷, 不利于项目实施得1分; (5) 未提供此项内容的不得分。	0-7	7.0	7.0	3.0
13.1	技术	(1) 培训方案合理、全面, 可行性强得4分; (2) 培训方案较为合理、全面, 缺乏可行性得2分; (3) 培训方案阐述简单或者缺乏可行性的得1分; (4) 未提供此项内容的不得分。	0-4	4.0	4.0	4.0
14.1	技术	根据投标人宣传渠道(包括但不限于社区活动、媒体宣传、分享成功理赔案例等)及宣传资源情况进行评分: (1) 宣传渠道及宣传资源丰富, 能扩大项目影响, 吸引群众持续关注得7分; (2) 宣传渠道多样, 宣传资源有所欠缺, 群众影响有限得5分; (3) 宣传渠道或宣传资源稀缺, 群众影响有限得3分; (4) 方案阐述简单或者缺乏可行性的得1分; (5) 未提供此项内容的不得分。	0-7	5.0	7.0	3.0
15.1	技术	根据本项目老年人保险的特点分析重点问题并提出解决方案: (1) 对本项目重点难点分析透彻, 对服务过程中各节点可能出现的风险有事先预估评判的得5分; (2) 分析片面, 缺乏针对性的得3分; (3) 较为简单或存在缺漏的得1分。 (4) 未提供此项内容的不得分。	0-5	5.0	5.0	3.0
16.1	技术	提供优于招标文件要求的增项服务(包括但不限于理赔绿色通道、多渠道理赔通知服务、个性化服务、拓展直赔服务等): (1) 服务方案可行性强, 符合项目实际需要的得5分; (2) 服务方案可行性弱, 基本符合项目需要的得3分; (3) 服务方案简单或不符合项目需要得1分; (4) 未提供此项内容的不得分。	0-5	5.0	3.0	3.0
合计			0-90	84.0	75.5	65.0

专家(签名):