

技术商务评分明细（专家1）

项目名称：绍兴市柯桥区鉴湖中学2025年教职工疗休养项目（第二次）（绍柯采[2025]831号-1）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	浙江红鲤鱼国际旅行社有限公司	中国国旅（绍兴）国际旅行社有限公司	绍兴观光旅行社有限责任公司
1	商务	供应商荣誉 投标人2020年1月1日（含）至今（时间以获奖证书或文件的日期为准）荣获政府部门或行业主管部门颁发的旅行社类荣誉，区（县）级荣誉得2分，市级及以上荣誉得3分。仅限提供一个荣誉。 注：投标文件中提供获奖证书或文件复印件或扫描件，否则不得分。	0-3	0.0	3.0	0.0
2	商务	业绩 供应商自2020年1月1日（含）以来（以合同签订时间为准）承担过类似采购项目。每提供一个业绩得1分，最多得3分。 注：投标文件中提供业绩合同复印件或扫描件，否则不得分。	0-3	3.0	3.0	0.0
3	商务	保险情况 1、投标人需为游客购买人身意外险：每人100（含）-150万的（不含），得1分；每人150万及以上的，得2分。（注：提供承诺书及相关证明材料复印件并加盖公章） 2、责任险：旅行社责任险400万（含）-1000万（不含）的，得0.5分；1000万及以上的，得2分。 注：投标文件中提供有效保单材料复印件或扫描件，否则不得分。	0-4	4.0	4.0	2.0
4.1	商务	线路安排 线路的具体设计必须提供明确的行程单、标明各景点特色、服务内容。游玩时间安排等。 方案线路安排合理、内容丰富、目标明确、景点极具特色得10分；方案线路安排较合理，内容较丰富、目标较明确、景点较有特色得6分；方案线路安排不理想、内容不丰富、景点毫无新意得3分；其余不得分。	0-10	10.0	10.0	6.0
4.2	商务	酒店住宿安排 根据本项目要求，标明住宿酒店星级、星钻、品牌等，提供酒店相关介绍或说明。 方案酒店安排合理、内容丰富、优于项目实际需求得10分；方案酒店安排一般、内容一般、基本符合项目实际需求得6分；方案酒店安排不理想、内容不丰富得3分；其余不得分。	0-10	6.0	10.0	6.0
4.3	商务	餐标及用餐安排 根据本项目要求，标明就餐安排及就餐环境等，提供餐厅相关照片及说明。 方案安排合理、内容丰富、优于项目实际需求得10分；方案安排一般、内容一般、基本符合项目实际需求得6分；方案安排不理想、内容不丰富得3分；其余不得分。	0-10	10.0	10.0	7.0
5	商务	交通工具及车辆安排 根据本项目要求标明交通工具（包括车辆车型、车龄、座位数、司机驾龄情况等）。方案安排合理、内容针对性强得7分；方案安排较合理，内容针对性较强得4分；方案安排不理想、内容针对性不丰富得2分；其余不得分。 注：提供车辆照片、行驶证复印件或扫描件并加盖供应商公章。	0-7	7.0	7.0	7.0
6	商务	安全及服务质量保证 根据出发前、疗养中、回程情况相应的安全方面的承诺及服务质量保障措施等方案。由评标委员会根据方案是否覆盖全面、是否科学合理、具有针对性和可操作性酌情打分：方案全面、合理，操作性强7分；方案较全面、较合理，操作性较强的得4分；方案一般、合理性一般，操作性一般的得2分；方案不全面、不合理、操作性差或未提供的不得分。	0-7	7.0	7.0	4.0
7	商务	应急方案 对服务过程中可能出现的意外情况的应对措施等方案（主要包括突发疾病、人员安全、交通事故等突发状况的预防措施和应急处理方案）。由评标委员会根据方案是否覆盖全面、是否科学合理、具有针对性和可操作性酌情打分：突发事件考虑周全，应急预案应对全面合理，可行性强，得4分；突发事件考虑较为周全，应急预案应对较为全面合理，可行性较强，得2分；突发事件考虑周全性一般，应急预案应对全面合理性一般，可行性一般，得1分；突发事件考虑周全性差，应急预案应对全面合理性差，可行性差或者未提供的不得分。	0-4	4.0	4.0	4.0

技术商务资信评分明细表

8	商务	投诉处理 日常投诉处理详细方案及可行性情况进行打分，根据方案是否覆盖全面、是否科学合理、具有针对性和可操作性由专家进行打分。方案全面、合理，具可操作性的、针对性强的4分；较全面、合理、针对性较强的2分；方案不全面、不合理，不具针对性的得1分；不提供不得分。	0-4	2.0	2.0	2.0
9	商务	企业管理 根据投标人是否建立健全各项岗位管理制度、经营管理制度、财务管理、品牌管理、星级评定管理、形象管理、安全管理、投诉管理等情况。制度建设合理健全的得4分；制度建设较合理健全的得2分；制度建设不合理健全的得1分；不提供不得分。	0-4	2.0	2.0	2.0
10	商务	特色服务及后续服务 根据投标人提供的本项目的后续服务和特色服务（包括但不限于小零食、水果、水、饮料、纪念品、应急医药包等）方案。由评标委员会根据方案是否覆盖全面、是否科学合理、具有针对性和可操作性进行打分。方案全面、合理，操作性强得4分；方案较全面、较合理，操作性较强的得2分；方案不全面、不合理，操作性差的得1分；不提供不得分。	0-4	2.0	2.0	2.0
合计			0-70	57.0	64.0	42.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家2）

项目名称：绍兴市柯桥区鉴湖中学2025年教职工疗休养项目（第二次）（绍柯采[2025]831号-1）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	浙江红鲤鱼国际旅行社有限公司	中国国旅（绍兴）国际旅行社有限公司	绍兴观光旅行社有限责任公司
1	商务	供应商荣誉 投标人2020年1月1日以至今(时间以获奖证书或文件的日期为准)荣获政府部门或行业主管部门颁发的旅行社类荣誉，区（县）级荣誉得2分，市级及以上荣誉得3分。仅限提供一个荣誉。 注：投标文件中提供获奖证书或文件复印件或扫描件，否则不得分。	0-3	0.0	3.0	0.0
2	商务	业绩 供应商自2020年1月1日（含）以来（以合同签订时间为准）承担过类似采购项目。每提供一个业绩得1分，最多得3分。 注：投标文件中提供业绩合同复印件或扫描件，否则不得分。	0-3	3.0	3.0	0.0
3	商务	保险情况 1、投标人需为游客购买人身意外险：每人100（含）-150万的（不含），得1分；每人150万及以上的，得2分。（注：提供承诺书及相关证明材料复印件并加盖公章） 2、责任险：旅行社责任险400万（含）-1000万（不含）的，得0.5分；1000万及以上的，得2分。 注：投标文件中提供有效保单材料复印件或扫描件，否则不得分。	0-4	4.0	4.0	2.0
4.1	商务	线路安排 线路的具体设计必须提供明确的行程单、标明各景点特色、服务内容。游玩时间安排等。 方案线路安排合理、内容丰富、目标明确、景点极具特色得10分；方案线路安排较合理，内容较丰富、目标较明确、景点较有特色得6分；方案线路安排不理想、内容不丰富、景点毫无新意得3分；其余不得分。	0-10	6.0	10.0	6.0
4.2	商务	酒店住宿安排 根据本项目要求，标明住宿酒店星级、星钻、品牌等，提供酒店相关介绍或说明。 方案酒店安排合理、内容丰富、优于项目实际需求得10分；方案酒店安排一般、内容一般、基本符合项目实际需求得6分；方案酒店安排不理想、内容不丰富得3分；其余不得分。	0-10	6.0	6.0	6.0
4.3	商务	餐标及用餐安排 根据本项目要求，标明就餐安排及就餐环境等，提供餐厅相关照片及说明。 方案安排合理、内容丰富、优于项目实际需求得10分；方案安排一般、内容一般、基本符合项目实际需求得6分；方案安排不理想、内容不丰富得3分；其余不得分。	0-10	6.0	6.0	6.0
5	商务	交通工具及车辆安排 根据本项目要求标明交通工具（包括车辆车型、车龄、座位数、司机驾龄情况等）。方案安排合理、内容针对性强得7分；方案安排较合理，内容针对性较强得4分；方案安排不理想、内容针对性不丰富得2分；其余不得分。 注：提供车辆照片、行驶证复印件或扫描件并加盖供应商公章。	0-7	7.0	7.0	7.0
6	商务	安全及服务质量保证 根据出发前、疗养中、回程情况相应的安全方面的承诺及服务质量保障措施等方案。由评标委员会根据方案是否覆盖全面、是否科学合理、具有针对性和可操作性酌情打分：方案全面、合理，操作性强7分；方案较全面、较合理，操作性较强的得4分；方案一般、合理性一般，操作性一般的得2分；方案不全面、不合理、操作性差或未提供的不得分。	0-7	7.0	7.0	4.0
7	商务	应急方案 对服务过程中可能出现的意外情况的应对措施等方案（主要包括突发疾病、人员安全、交通事故等突发状况的预防措施和应急处理方案）。由评标委员会根据方案是否覆盖全面、是否科学合理、具有针对性和可操作性酌情打分：突发事件考虑周全，应急预案应对全面合理，可行性强，得4分；突发事件考虑较为周全，应急预案应对较为全面合理，可行性较强，得2分；突发事件考虑周全性一般，应急预案应对全面合理性一般，可行性一般，得1分；突发事件考虑周全性差，应急预案应对全面合理性差，可行性差或者未提供的不得分。	0-4	4.0	4.0	4.0

技术商务资信评分明细表

8	商务	投诉处理 日常投诉处理详细方案及可行性情况进行打分，根据方案是否覆盖全面、是否科学合理、具有针对性和可操作性由专家进行打分。方案全面、合理，具可操作性的、针对性强的4分；较全面、合理、针对性较强的2分；方案不全面、不合理，不具针对性的得1分；不提供不得分。	0-4	2.0	2.0	2.0
9	商务	企业管理 根据投标人是否建立健全各项岗位管理制度、经营管理制度、财务管理、品牌管理、星级评定管理、形象管理、安全管理、投诉管理等情况。制度建设合理健全的得4分；制度建设较合理健全的得2分；制度建设不合理健全的得1分；不提供不得分。	0-4	4.0	4.0	4.0
10	商务	特色服务及后续服务 根据投标人提供的本项目的后续服务和特色服务（包括但不限于小零食、水果、水、饮料、纪念品、应急医药包等）方案。由评标委员会根据方案是否覆盖全面、是否科学合理、具有针对性和可操作性进行打分。方案全面、合理，操作性强得4分；方案较全面、较合理，操作性较强的得2分；方案不全面、不合理，操作性差的得1分；不提供不得分。	0-4	2.0	4.0	2.0
合计			0-70	51.0	60.0	43.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家3）

项目名称：绍兴市柯桥区鉴湖中学2025年教职工疗休养项目（第二次）（绍柯采[2025]831号-1）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	浙江红鲤鱼国际旅行社有限公司	中国国旅（绍兴）国际旅行社有限公司	绍兴观光旅行社有限责任公司
1	商务	供应商荣誉 投标人2020年1月1日以至今(时间以获奖证书或文件的日期为准)荣获政府部门或行业主管部门颁发的旅行社类荣誉，区（县）级荣誉得2分，市级及以上荣誉得3分。仅限提供一个荣誉。 注：投标文件中提供获奖证书或文件复印件或扫描件，否则不得分。	0-3	0.0	3.0	0.0
2	商务	业绩 供应商自2020年1月1日（含）以来（以合同签订时间为准）承担过类似采购项目。每提供一个业绩得1分，最多得3分。 注：投标文件中提供业绩合同复印件或扫描件，否则不得分。	0-3	3.0	3.0	0.0
3	商务	保险情况 1、投标人需为游客购买人身意外险：每人100（含）-150万的（不含），得1分；每人150万及以上的，得2分。（注：提供承诺书及相关证明材料复印件并加盖公章） 2、责任险：旅行社责任险400万（含）-1000万（不含）的，得0.5分；1000万及以上的，得2分。 注：投标文件中提供有效保单材料复印件或扫描件，否则不得分。	0-4	4.0	4.0	2.0
4.1	商务	线路安排 线路的具体设计必须提供明确的行程单、标明各景点特色、服务内容。游玩时间安排等。 方案线路安排合理、内容丰富、目标明确、景点极具特色得10分；方案线路安排较合理，内容较丰富、目标较明确、景点较有特色得6分；方案线路安排不理想、内容不丰富、景点毫无新意得3分；其余不得分。	0-10	10.0	10.0	10.0
4.2	商务	酒店住宿安排 根据本项目要求，标明住宿酒店星级,星钻、品牌等，提供酒店相关介绍或说明。 方案酒店安排合理、内容丰富、优于项目实际需求得10分；方案酒店安排一般、内容一般、基本符合项目实际需求得6分；方案酒店安排不理想、内容不丰富得3分；其余不得分。	0-10	10.0	10.0	10.0
4.3	商务	餐标及用餐安排 根据本项目要求，标明就餐安排及就餐环境等，提供餐厅相关照片及说明。 方案安排合理、内容丰富、优于项目实际需求得10分；方案安排一般、内容一般、基本符合项目实际需求得6分；方案安排不理想、内容不丰富得3分；其余不得分。	0-10	10.0	10.0	6.0
5	商务	交通工具及车辆安排 根据本项目要求标明交通工具（包括车辆车型、车龄、座位数、司机驾龄情况等）。方案安排合理、内容针对性强得7分；方案安排较合理，内容针对性较强得4分；方案安排不理想、内容针对性不丰富得2分；其余不得分。 注：提供车辆照片、行驶证复印件或扫描件并加盖供应商公章。	0-7	4.0	7.0	4.0
6	商务	安全及服务质量保证 根据出发前、疗养中、回程情况相应的安全方面的承诺及服务质量保障措施等方案。由评标委员会根据方案是否覆盖全面、是否科学合理、具有针对性和可操作性酌情打分：方案全面、合理，操作性强7分；方案较全面、较合理，操作性较强的得4分；方案一般、合理性一般，操作性一般的得2分；方案不全面、不合理、操作性差或未提供的不得分。	0-7	4.0	4.0	4.0
7	商务	应急预案 对服务过程中可能出现的意外情况的应对措施等方案（主要包括突发疾病、人员安全、交通事故等突发状况的预防措施和应急处理方案）。由评标委员会根据方案是否覆盖全面、是否科学合理、具有针对性和可操作性酌情打分：突发事件考虑周全，应急预案应对全面合理，可行性强，得4分；突发事件考虑较为周全，应急预案应对较为全面合理，可行性较强，得2分；突发事件考虑周全性一般，应急预案应对全面合理性一般，可行性一般，得1分；突发事件考虑周全性差，应急预案应对全面合理性差，可行性差或者未提供的不得分。	0-4	2.0	4.0	2.0

技术商务资信评分明细表

8	商务	投诉处理 日常投诉处理详细方案及可行性情况进行打分，根据方案是否覆盖全面、是否科学合理、具有针对性和可操作性由专家进行打分。方案全面、合理，具可操作性的、针对性强的4分；较全面、合理、针对性较强的2分；方案不全面、不合理，不具针对性的得1分；不提供不得分。	0-4	4.0	4.0	2.0
9	商务	企业管理 根据投标人是否建立健全各项岗位管理制度、经营管理制度、财务管理、品牌管理、星级评定管理、形象管理、安全管理、投诉管理等情况。制度建设合理健全的得4分；制度建设较合理健全的得2分；制度建设不合理健全的得1分；不提供不得分。	0-4	4.0	4.0	2.0
10	商务	特色服务及后续服务 根据投标人提供的本项目的后续服务和特色服务（包括但不限于小零食、水果、水、饮料、纪念品、应急医药包等）方案。由评标委员会根据方案是否覆盖全面、是否科学合理、具有针对性和可操作性进行打分。方案全面、合理，操作性强得4分；方案较全面、较合理，操作性较强的得2分；方案不全面、不合理，操作性差的得1分；不提供不得分。	0-4	2.0	4.0	2.0
合计			0-70	57.0	67.0	44.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家4）

项目名称：绍兴市柯桥区鉴湖中学2025年教职工疗休养项目（第二次）（绍柯采[2025]831号-1）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	浙江红鲤鱼国际旅行社有限公司	中国国旅（绍兴）国际旅行社有限公司	绍兴观光旅行社有限责任公司
1	商务	供应商荣誉 投标人2020年1月1日以至今(时间以获奖证书或文件的日期为准)荣获政府部门或行业主管部门颁发的旅行社类荣誉，区（县）级荣誉得2分，市级及以上荣誉得3分。仅限提供一个荣誉。 注：投标文件中提供获奖证书或文件复印件或扫描件，否则不得分。	0-3	0.0	3.0	0.0
2	商务	业绩 供应商自2020年1月1日（含）以来（以合同签订时间为准）承担过类似采购项目。每提供一个业绩得1分，最多得3分。 注：投标文件中提供业绩合同复印件或扫描件，否则不得分。	0-3	3.0	3.0	0.0
3	商务	保险情况 1、投标人需为游客购买人身意外险：每人100（含）-150万的（不含），得1分；每人150万及以上的，得2分。（注：提供承诺书及相关证明材料复印件并加盖公章） 2、责任险：旅行社责任险400万（含）-1000万（不含）的，得0.5分；1000万及以上的，得2分。 注：投标文件中提供有效保单材料复印件或扫描件，否则不得分。	0-4	4.0	4.0	2.0
4.1	商务	线路安排 线路的具体设计必须提供明确的行程单、标明各景点特色、服务内容。游玩时间安排等。 方案线路安排合理、内容丰富、目标明确、景点极具特色得10分；方案线路安排较合理，内容较丰富、目标较明确、景点较有特色得6分；方案线路安排不理想、内容不丰富、景点毫无新意得3分；其余不得分。	0-10	6.0	10.0	6.0
4.2	商务	酒店住宿安排 根据本项目要求，标明住宿酒店星级、星钻、品牌等，提供酒店相关介绍或说明。 方案酒店安排合理、内容丰富、优于项目实际需求得10分；方案酒店安排一般、内容一般、基本符合项目实际需求得6分；方案酒店安排不理想、内容不丰富得3分；其余不得分。	0-10	10.0	10.0	10.0
4.3	商务	餐标及用餐安排 根据本项目要求，标明就餐安排及就餐环境等，提供餐厅相关照片及说明。 方案安排合理、内容丰富、优于项目实际需求得10分；方案安排一般、内容一般、基本符合项目实际需求得6分；方案安排不理想、内容不丰富得3分；其余不得分。	0-10	6.0	10.0	6.0
5	商务	交通工具及车辆安排 根据本项目要求标明交通工具（包括车辆车型、车龄、座位数、司机驾龄情况等）。方案安排合理、内容针对性强得7分；方案安排较合理，内容针对性较强得4分；方案安排不理想、内容针对性不丰富得2分；其余不得分。 注：提供车辆照片、行驶证复印件或扫描件并加盖供应商公章。	0-7	7.0	7.0	7.0
6	商务	安全及服务质量保证 根据出发前、疗养中、回程情况相应的安全方面的承诺及服务质量保障措施等方案。由评标委员会根据方案是否覆盖全面、是否科学合理、具有针对性和可操作性酌情打分：方案全面、合理，操作性强7分；方案较全面、较合理，操作性较强的得4分；方案一般、合理性一般，操作性一般的得2分；方案不全面、不合理、操作性差或未提供的不得分。	0-7	4.0	7.0	4.0
7	商务	应急方案 对服务过程中可能出现的意外情况的应对措施等方案（主要包括突发疾病、人员安全、交通事故等突发状况的预防措施和应急处理方案）。由评标委员会根据方案是否覆盖全面、是否科学合理、具有针对性和可操作性酌情打分：突发事件考虑周全，应急预案应对全面合理，可行性强，得4分；突发事件考虑较为周全，应急预案应对较为全面合理，可行性较强，得2分；突发事件考虑周全性一般，应急预案应对全面合理性一般，可行性一般，得1分；突发事件考虑周全性差，应急预案应对全面合理性差，可行性差或者未提供的不得分。	0-4	4.0	4.0	4.0

技术商务资信评分明细表

8	商务	投诉处理 日常投诉处理详细方案及可行性情况进行打分，根据方案是否覆盖全面、是否科学合理、具有针对性和可操作性由专家进行打分。方案全面、合理，具可操作性的、针对性强的4分；较全面、合理、针对性较强的2分；方案不全面、不合理，不具针对性的得1分；不提供不得分。	0-4	4.0	4.0	4.0
9	商务	企业管理 根据投标人是否建立健全各项岗位管理制度、经营管理制度、财务管理、品牌管理、星级评定管理、形象管理、安全管理、投诉管理等情况。制度建设合理健全的得4分；制度建设较合理健全的得2分；制度建设不合理健全的得1分；不提供不得分。	0-4	2.0	2.0	2.0
10	商务	特色服务及后续服务 根据投标人提供的本项目的后续服务和特色服务（包括但不限于小零食、水果、水、饮料、纪念品、应急医药包等）方案。由评标委员会根据方案是否覆盖全面、是否科学合理、具有针对性和可操作性进行打分。方案全面、合理，操作性强得4分；方案较全面、较合理，操作性较强的得2分；方案不全面、不合理，操作性差的得1分；不提供不得分。	0-4	2.0	2.0	2.0
合计			0-70	52.0	66.0	47.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家5）

项目名称：绍兴市柯桥区鉴湖中学2025年教职工疗休养项目（第二次）（绍柯采[2025]831号-1）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	浙江红鲤鱼国际旅行社有限公司	中国国旅（绍兴）国际旅行社有限公司	绍兴观光旅行社有限责任公司
1	商务	供应商荣誉 投标人2020年1月1日以至今(时间以获奖证书或文件的日期为准)荣获政府部门或行业主管部门颁发的旅行社类荣誉，区（县）级荣誉得2分，市级及以上荣誉得3分。仅限提供一个荣誉。 注：投标文件中提供获奖证书或文件复印件或扫描件，否则不得分。	0-3	0.0	3.0	0.0
2	商务	业绩 供应商自2020年1月1日（含）以来（以合同签订时间为准）承担过类似采购项目。每提供一个业绩得1分，最多得3分。 注：投标文件中提供业绩合同复印件或扫描件，否则不得分。	0-3	3.0	3.0	0.0
3	商务	保险情况 1、投标人需为游客购买人身意外险：每人100（含）-150万的（不含），得1分；每人150万及以上的，得2分。（注：提供承诺书及相关证明材料复印件并加盖公章） 2、责任险：旅行社责任险400万（含）-1000万（不含）的，得0.5分；1000万及以上的，得2分。 注：投标文件中提供有效保单材料复印件或扫描件，否则不得分。	0-4	4.0	4.0	2.0
4.1	商务	线路安排 线路的具体设计必须提供明确的行程单、标明各景点特色、服务内容。游玩时间安排等。 方案线路安排合理、内容丰富、目标明确、景点极具特色得10分；方案线路安排较合理，内容较丰富、目标较明确、景点较有特色得6分；方案线路安排不理想、内容不丰富、景点毫无新意得3分；其余不得分。	0-10	6.0	6.0	6.0
4.2	商务	酒店住宿安排 根据本项目要求，标明住宿酒店星级、星钻、品牌等，提供酒店相关介绍或说明。 方案酒店安排合理、内容丰富、优于项目实际需求得10分；方案酒店安排一般、内容一般、基本符合项目实际需求得6分；方案酒店安排不理想、内容不丰富得3分；其余不得分。	0-10	10.0	10.0	10.0
4.3	商务	餐标及用餐安排 根据本项目要求，标明就餐安排及就餐环境等，提供餐厅相关照片及说明。 方案安排合理、内容丰富、优于项目实际需求得10分；方案安排一般、内容一般、基本符合项目实际需求得6分；方案安排不理想、内容不丰富得3分；其余不得分。	0-10	6.0	10.0	6.0
5	商务	交通工具及车辆安排 根据本项目要求标明交通工具（包括车辆车型、车龄、座位数、司机驾龄情况等）。方案安排合理、内容针对性强得7分；方案安排较合理，内容针对性较强得4分；方案安排不理想、内容针对性不丰富得2分；其余不得分。 注：提供车辆照片、行驶证复印件或扫描件并加盖供应商公章。	0-7	4.0	4.0	4.0
6	商务	安全及服务质量保证 根据出发前、疗养中、回程情况相应的安全方面的承诺及服务质量保障措施等方案。由评标委员会根据方案是否覆盖全面、是否科学合理、具有针对性和可操作性酌情打分：方案全面、合理，操作性强7分；方案较全面、较合理，操作性较强的得4分；方案一般、合理性一般，操作性一般的得2分；方案不全面、不合理、操作性差或未提供的不得分。	0-7	4.0	4.0	4.0
7	商务	应急方案 对服务过程中可能出现的意外情况的应对措施等方案（主要包括突发疾病、人员安全、交通事故等突发状况的预防措施和应急处理方案）。由评标委员会根据方案是否覆盖全面、是否科学合理、具有针对性和可操作性酌情打分：突发事件考虑周全，应急预案应对全面合理，可行性强，得4分；突发事件考虑较为周全，应急预案应对较为全面合理，可行性较强，得2分；突发事件考虑周全性一般，应急预案应对全面合理性一般，可行性一般，得1分；突发事件考虑周全性差，应急预案应对全面合理性差，可行性差或者未提供的不得分。	0-4	2.0	2.0	2.0

技术商务资信评分明细表

8	商务	投诉处理 日常投诉处理详细方案及可行性情况进行打分，根据方案是否覆盖全面、是否科学合理、具有针对性和可操作性由专家进行打分。方案全面、合理，具可操作性的、针对性强的4分；较全面、合理、针对性较强的2分；方案不全面、不合理，不具针对性的得1分；不提供不得分。	0-4	2.0	2.0	2.0
9	商务	企业管理 根据投标人是否建立健全各项岗位管理制度、经营管理制度、财务管理、品牌管理、星级评定管理、形象管理、安全管理、投诉管理等情况。制度建设合理健全的得4分；制度建设较合理健全的得2分；制度建设不合理健全的得1分；不提供不得分。	0-4	2.0	2.0	2.0
10	商务	特色服务及后续服务 根据投标人提供的本项目的后续服务和特色服务（包括但不限于小零食、水果、水、饮料、纪念品、应急医药包等）方案。由评标委员会根据方案是否覆盖全面、是否科学合理、具有针对性和可操作性进行打分。方案全面、合理，操作性强得4分；方案较全面、较合理，操作性较强的得2分；方案不全面、不合理，操作性差的得1分；不提供不得分。	0-4	4.0	4.0	4.0
合计			0-70	47.0	54.0	42.0

专家（签名）：