技术商务评分明细（专家1）

项目名称：滨江区困难家庭、残疾人家庭家电维修统筹保修服务项目（ZFZX2024-CG067）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州寒热电子技术有限公司	浙江统保电器有限公司	杭州美日电器有限公司
1	商务	投标人自2021年01月01日以来，具有类似家用电器保修类年度业绩的，每个得1分，最高得2分。证明材料：中标通知书或合同复印件并加盖公章，时间以合同签订时间为准。	0-2	0.0	2.0	0.0
2	商务	投标人具有有效的质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证，每提供1个得1分，最高得3分。证明材料：提供有效证书扫描件并加盖公章。	0-3	0.0	3.0	0.0
3	技术	需求分析： ①详细阐述本项目服务对象的家用电器种类、现状情况。内容完整、分析全面，满足得2分，部分满足得1分，不满足或无方案不得分。 ②结合自身经验，对本项目服务的重点、难点进行逐一分析，并提出详细的应对措施。分析到位、措施有效，满足得2分，部分满足得1分，不满足或无方案不得分。 ③对本项目的服务目标、服务需求及必要性进行分析。分析精准、考虑全面，满足得2分，部分满足得1分，不满足或无方案不得分。 ④承担本项目的有利条件和优势说明，包括但不限于市场竞争力分析，技术支撑分析等。优势突出、分析精准、竞争力强，满足得2分，部分满足得1分，不满足或无方案不得分。	0-8	4.0	6.0	4.0
4	技术	实施方案： 根据项目需求，提供的实施方案是否完整，具有针对性、合理性、可操作性，评审因素包括： ①工作计划、基本检修内容、进度安排、时间节点的明确性。完全满足得3分，部分满足得2分，存在重大缺陷的得1分；满足或无方案不得分。 ②主动呼叫服务内容、上门服务流程、维修流程、投诉反馈流程的详细、合理性。完全满足得3分，部分满足得2分，存在重大缺陷的得1分；满足或无方案不得分。 ③人员安排、分工计划的合理、周密性。满足得2分，部分满足得1分，不满足或无方案不得分。 ④确保服务质量措施的针对性，包括质量目标、质量保证措施、质量控制手段、检查反馈机制明确、合理等。满足得2分，部分满足得1分，不满足或无方案不得分。 ⑤确保用户维修档案资料、服务数据、服务台账完整、准确的保证措施，具有针对性、合理性。满足得2分，部分满足得1分，不满足或无方案不得分。	0-12	6.0	10.0	6.0
5	技术	制度建设情况： 投标人是否具有完善的制度体系，有利于项目实施及开展，有利于采购人监督及评判，评审内容包括： ①具有完善的服务制度、管理运作制度、组织管理制度、内部岗位责任制、人员培训制度。满足得2分，部分满足得1分，不满足或无内容不得分。 ②具有内部质量监督机制、考核制度、投诉抱怨制度、配件的管理制度等，能定期开展满意度调查、电话回访。满足得2分，部分满足得1分，不满足或无内容不得分。 ③建立了档案管理、服务台账制度，各类服务台账、数据及档案资料详细、明确并符合相关规范要求。满足得2分，部分满足得1分，不满足或无内容不得分。	0-6	3.0	5.0	3.0
6	技术	拟派项目负责人具有维修类高级职业资格证书的，得2分。 证明材料：职业资格证书和近3个月内（2024年6月、7月、8月）任意一个月社保证明复印件，并加盖公章，不提供不得分。	0-2	2.0	2.0	0.0
7	技术	因本项目涉及的家电种类较多，服务对象分布的较广，需配备较多种类的维修人员。拟派人员中（除项目负责人外）持有家电维修类高级证书的，每提供1人得1.5分；具有家电维修类中级证书的，每提供1人得1分，本项最高得12分，分值可以累加，但同一人只计最高等级。 证明材料：职业资格证书和近3个月内（2024年6月、7月、8月）任意一个月社保证明复印件，并加盖公章，不提供不得分。	0-12	2.5	12.0	0.0
8	技术	宣传方案： 服务期间，配合采购人进行统保政策宣传，提供宣传方案，简要阐述采用的宣传方式、宣传策略、宣传推进计划、宣传资料的设计等内容。内容详尽、合理可行，符合采购需求。完全满足得3分，部分满足得2分，存在重大缺陷的得1分；不满足不得分。	0-3	1.0	2.0	1.0

技术商务资信评分明细表

9	技术	应急预案： 应急预案中是否详细阐述①可能发生的应急情况②应对具体措施③应对时效④应急设备的配置情况。每一项内容完整的得0.5分；每一项内容完整且措施有效的，得1分；无方案不得分；本项最高得4分。	0-4	0.5	3.0	1.0
10	技术	本次服务对象分布较广，要求投标人提供快速的服务响应和便捷化的服务能力，需在投标文件中详细列明服务网点的地址、服务人员及联系电话；详细列明具体的售后服务流程、服务内容及承诺。根据服务网点的便捷性、高效性，服务方案的可行性、完整性以及服务落实的保障措施等方面进行打分。能提供便捷服务，措施得当，完整可行，满足得4分；部分满足得3分；基本满足得2分；存在重大缺陷得1分；不满足不得分。	0-4	2.0	3.0	2.0
11	技术	供应商承诺的服务响应到达时间：从接到服务热线起至到达服务地点，时间小于1小时得3分；在1-3（含）小时内得2分；在4-6（含）小时内的1分；超过6小时不得分。证明材料：提供承诺函，格式自拟，并加盖公章。	0-3	3.0	3.0	3.0
12	技术	供应商承诺的从到达服务地点接到受损坏家电起至维修好家电并送达服务家庭为止，时间小于4小时的得3分；在5-9（含）小时内的得2分；在10-24（含）小时内的得1分；超过24小时不得分。证明材料：提供承诺函，格式自拟，并加盖公章。	0-3	3.0	3.0	3.0
13	技术	供应商承诺的年服务满意率、维修修复率和返修率，响应招标文件要求的不得分，每提高1%（返修率为每降低1%），得1分，最高得3分。证明材料：提供承诺函，格式自拟，并加盖公章。注：年服务满意率、维修修复率和返修率需同时承诺才得分。	0-3	3.0	3.0	3.0
14	技术	根据投标方案中拟投入的检修设备是否满足维保维修需要，是否有利于项目的执行。完全满足得3分，部分满足得2分，存在重大缺陷的得1分；不满足不得分。	0-3	2.0	3.0	2.0
15	技术	各种品牌耗材、配件的供货渠道、产品质量保证措施，常规配备数量等是否能满足本项目要求，供货渠道多、质量有保障、数量多。完全满足得3分，部分满足得2分，存在重大缺陷的得1分；不满足不得分。	0-3	2.0	3.0	2.0
16	技术	本次服务对象家电种类较多、品牌较杂，投标人是否能获得多种品牌厂家的技术支撑，厂家或厂家合作单位能派遣具体技术人员进行维修支持的，提供相关证明材料（提供具体技术人员信息），每提供1个品牌技术支撑证明材料得1分，最高得4分。	0-4	1.0	4.0	0.0
17	技术	针对本项目提出配件清单、规格型号和具体收费明细，根据配件的多样性、价格的合理优惠性、配件多样化进行打分。完全满足得3分，部分满足得2分，存在重大缺陷的得1分；不满足不得分。	0-3	2.0	3.0	2.0
18	技术	投标人提出的有利于采购人此项目工作开展的增值服务内容，依据其价值和服务的相关性和有益性评审，每项有实质性的增值服务得1分，最高得2分。	0-2	2.0	2.0	2.0
合计			0-80	39.0	72.0	34.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家2）

项目名称：滨江区困难家庭、残疾人家庭家电维修服务项目（ZFZX2024-CG067）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州寒热电子技术有限公司	浙江统保电器服务有限公司	杭州美日电器服务有限公司
1	商务	投标人自2021年01月01日以来，具有类似家用电器维修类年度业绩的，每个得1分，最高得2分。证明材料：中标通知书或合同复印件并加盖公章，时间以合同签订时间为准。	0-2	0.0	2.0	0.0
2	商务	投标人具有有效的质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证，每提供1个得1分，最高得3分。证明材料：提供有效证书扫描件并加盖公章。	0-3	0.0	3.0	0.0
3	技术	需求分析： ①详细阐述本项目服务对象的家用电器种类、现状情况。内容完整、分析全面，满足得2分，部分满足得1分，不满足或无方案不得分。 ②结合自身经验，对本项目服务重点、难点进行逐一分析，并提出详细的应对措施。分析到位、措施有效，满足得2分，部分满足得1分，不满足或无方案不得分。 ③对本项目的服务目标、服务需求及必要性进行分析。分析精准、考虑全面，满足得2分，部分满足得1分，不满足或无方案不得分。 ④承担本项目的有利条件和优势说明，包括但不限于市场竞争力分析，技术支撑分析等。优势突出、分析精准、竞争力强，满足得2分，部分满足得1分，不满足或无方案不得分。	0-8	4.0	6.0	3.0
4	技术	实施方案： 根据项目需求，提供的实施方案是否完整，具有针对性、合理性、可操作性，评审因素包括： ①工作计划、基本检修内容、进度安排、时间节点明确性。完全满足得3分，部分满足得2分，存在重大缺陷的得1分；不满足或无方案不得分。 ②主动呼叫服务内容及流程、上门服务流程、维修流程、投诉反馈流程的详细、合理性。完全满足得3分，部分满足得2分，存在重大缺陷的得1分；不满足或无方案不得分。 ③人员安排、分工计划的合理、周密性。满足得2分，部分满足得1分，不满足或无方案不得分。 ④确保服务质量措施的针对性，包括质量目标、质量保证措施、质量控制手段、检查反馈机制明确、合理等。满足得2分，部分满足得1分，不满足或无方案不得分。 ⑤确保用户维修档案资料、服务数据、服务台账完整、准确的保证措施，具有针对性、合理性。满足得2分，部分满足得1分，不满足或无方案不得分。	0-12	6.0	9.0	5.0
5	技术	制度建设情况： 投标人是否具有完善的制度体系，有利于项目实施及开展，有利于采购人监督及评判，评审内容包括： ①具有完善的服务制度、管理运作制度、组织管理制度、内部岗位责任制度、人员培训制度。满足得2分，部分满足得1分，不满足或无内容不得分。 ②具有内部质量监督机制、考核制度、投诉抱怨制度、配件的管理制度等，能定期开展满意度调查、电话回访。满足得2分，部分满足得1分，不满足或无内容不得分。 ③建立了档案管理、服务台账制度，各类服务台账、数据及档案资料详细、明确并符合相关规范要求。满足得2分，部分满足得1分，不满足或无内容不得分。	0-6	3.0	5.0	3.0
6	技术	拟派项目负责人具有维修类高级职业资格证书的，得2分。 证明材料：职业资格证书和近3个月内（2024年6月、7月、8月）任意一个月社保证明复印件，并加盖公章，不提供不得分。	0-2	2.0	2.0	0.0
7	技术	因本项目涉及的家电种类较多，服务对象分布的较广，需配备较多种类的维修人员。拟派人员中（除项目负责人外）持有家电维修类高级证书的，每提供1人得1.5分；具有家电维修类中级证书的，每提供1人得1分，本项最高得12分，分值可以累加，但同一人只计最高等级。 证明材料：职业资格证书和近3个月内（2024年6月、7月、8月）任意一个月社保证明复印件，并加盖公章，不提供不得分。	0-12	2.5	12.0	0.0
8	技术	宣传方案： 服务期间，配合采购人进行统保政策宣传，提供宣传方案，简要阐述采用的宣传方式、宣传策略、宣传推进计划、宣传资料的设计等内容。内容详尽、合理可行，符合采购需求。完全满足得3分，部分满足得2分，存在重大缺陷的得1分；不满足不得分。	0-3	2.0	3.0	2.0
9	技术	应急方案： 应急方案中是否详细阐述①可能发生的应急情况②应对具体措施③应对时效④应急设备的配置情况。每一项内容完整的得0.5分；每一项内容完整且措施有效的，得1分；无方案不得分；本项最高得4分。	0-4	2.0	3.0	2.0

技术商务资信评分明细表

10	技术	本次服务对象分布较广，要求投标人提供快速的服务响应和便捷化的服务能力，需在投标文件中详细列明服务网点的地址、服务人员及联系电话；详细列明具体的售后服务流程、服务内容及承诺。根据服务网点的便捷性、高效性，服务方案的可行性、完整性以及服务落实的保障措施等方面进行打分。能提供便捷服务，措施得当，完整可行，满足得4分；部分满足得3分；基本满足得2分；存在重大缺陷得1分；不满足不得分。	0-4	2.0	3.0	2.0
11	技术	供应商承诺的服务响应到达时间：从接到服务热线起至到达服务地点，时间小于1小时得3分；在1-3（含）小时内得2分；在4-6（含）小时内的1分；超过6小时不得分。证明材料：提供承诺函，格式自拟，并加盖公章。	0-3	3.0	3.0	3.0
12	技术	供应商承诺的从到达服务地点接到受损坏家电起至维修好家电并送达服务家庭为止，时间小于4小时的得3分；在5-9（含）小时内的得2分；在10-24（含）小时内的得1分；超过24小时不得分。证明材料：提供承诺函，格式自拟，并加盖公章。	0-3	3.0	3.0	3.0
13	技术	供应商承诺的年服务满意率、维修修复率和返修率，响应招标文件要求的不得分，每提高1%（返修率为每降低1%），得1分，最高得3分。证明材料：提供承诺函，格式自拟，并加盖公章。注：年服务满意率、维修修复率和返修率需同时承诺才得分。	0-3	3.0	3.0	3.0
14	技术	根据投标方案中拟投入的检修设备是否满足维保维修需要，是否有利于项目的执行。完全满足得3分，部分满足得2分，存在重大缺陷的得1分；不满足不得分。	0-3	1.0	2.0	1.0
15	技术	各种品牌耗材、配件的供货渠道、产品质量保证措施，常规配备数量等是否能满足本项目要求，供货渠道多、质量有保障、数量多。完全满足得3分，部分满足得2分，存在重大缺陷的得1分；不满足不得分。	0-3	1.0	2.0	1.0
16	技术	本次服务对象家电种类较多、品牌较杂，投标人是否能获得多种品牌厂家的技术支撑，厂家或厂家合作单位能派遣具体技术人员进行维修支持的，提供相关证明材料（提供具体技术人员信息），每提供1个品牌技术支撑证明材料得1分，最高得4分。	0-4	1.0	4.0	0.0
17	技术	针对本项目提出配件清单、规格型号和具体收费明细，根据配件的多样性、价格的合理优惠性、配件多样化进行打分。完全满足得3分，部分满足得2分，存在重大缺陷的得1分；不满足不得分。	0-3	2.0	3.0	1.0
18	技术	投标人提出的有利于采购人此项目工作开展的增值服务内容，依据其价值和服務的相关性和有益性评审，每项有实质性的增值服务得1分，最高得2分。	0-2	2.0	2.0	2.0
合计			0-80	39.5	70.0	31.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家3）

项目名称：滨江区困难家庭、残疾人家庭家电维修服务项目（ZFZX2024-CG067）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州寒热电子技术有限公司	浙江统保电器服务有限公司	杭州美日电器服务有限公司
1	商务	投标人自2021年01月01日以来，具有类似家用电器维修类年度业绩的，每个得1分，最高得2分。证明材料：中标通知书或合同复印件并加盖公章，时间以合同签订时间为准。	0-2	0.0	2.0	0.0
2	商务	投标人具有有效的质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证，每提供1个得1分，最高得3分。证明材料：提供有效证书扫描件并加盖公章。	0-3	0.0	3.0	0.0
3	技术	需求分析： ①详细阐述本项目服务对象的家用电器种类、现状情况。内容完整、分析全面，满足得2分，部分满足得1分，不满足或无方案不得分。 ②结合自身经验，对本项目服务的关键点、难点进行逐一分析，并提出详细的应对措施。分析到位、措施有效，满足得2分，部分满足得1分，不满足或无方案不得分。 ③对本项目的服务目标、服务需求及必要性进行分析。分析精准、考虑全面，满足得2分，部分满足得1分，不满足或无方案不得分。 ④承担本项目的有利条件和优势说明，包括但不限于市场竞争力分析，技术支撑分析等。优势突出、分析精准、竞争力强，满足得2分，部分满足得1分，不满足或无方案不得分。	0-8	6.0	7.0	6.0
4	技术	实施方案： 根据项目需求，提供的实施方案是否完整，具有针对性、合理性、可操作性，评审因素包括： ①工作计划、基本检修内容、进度安排、时间节点明确性。完全满足得3分，部分满足得2分，存在重大缺陷的得1分；不满足或无方案不得分。 ②主动呼叫服务内容及流程、上门服务流程、维修流程、投诉反馈流程的详细、合理性。完全满足得3分，部分满足得2分，存在重大缺陷的得1分；不满足或无方案不得分。 ③人员安排、分工计划的合理、周密性。满足得2分，部分满足得1分，不满足或无方案不得分。 ④确保服务质量措施的针对性，包括质量目标、质量保证措施、质量控制手段、检查反馈机制明确、合理等。满足得2分，部分满足得1分，不满足或无方案不得分。 ⑤确保用户维修档案资料、服务数据、服务台账完整、准确的保证措施，具有针对性、合理性。满足得2分，部分满足得1分，不满足或无方案不得分。	0-12	8.0	11.0	8.0
5	技术	制度建设情况： 投标人是否具有完善的制度体系，有利于项目实施及开展，有利于采购人监督及评判，评审内容包括： ①具有完善的服务制度、管理运作制度、组织管理制度、内部岗位责任制度、人员培训制度。满足得2分，部分满足得1分，不满足或无内容不得分。 ②具有内部质量监督机制、考核制度、投诉抱怨制度、配件的管理制度等，能定期开展满意度调查、电话回访。满足得2分，部分满足得1分，不满足或无内容不得分。 ③建立了档案管理、服务台账制度，各类服务台账、数据及档案资料详细、明确并符合相关规范要求。满足得2分，部分满足得1分，不满足或无内容不得分。	0-6	4.0	5.0	3.0
6	技术	拟派项目负责人具有维修类高级职业资格证书的，得2分。 证明材料：职业资格证书和近3个月内（2024年6月、7月、8月）任意一个月社保证明复印件，并加盖公章，不提供不得分。	0-2	2.0	2.0	0.0
7	技术	因本项目涉及的家电种类较多，服务对象分布的较广，需配备较多种类的维修人员。拟派人员中（除项目负责人外）持有家电维修类高级证书的，每提供1人得1.5分；具有家电维修类中级证书的，每提供1人得1分，本项最高得12分，分值可以累加，但同一人只计最高等级。 证明材料：职业资格证书和近3个月内（2024年6月、7月、8月）任意一个月社保证明复印件，并加盖公章，不提供不得分。	0-12	2.5	12.0	0.0
8	技术	宣传方案： 服务期间，配合采购人进行统保政策宣传，提供宣传方案，简要阐述采用的宣传方式、宣传策略、宣传推进计划、宣传资料的设计等内容。内容详尽、合理可行，符合采购需求。完全满足得3分，部分满足得2分，存在重大缺陷的得1分；不满足不得分。	0-3	2.0	3.0	2.0
9	技术	应急方案： 应急方案中是否详细阐述①可能发生的应急情况②应对具体措施③应对时效④应急设备的配置情况。每一项内容完整的得0.5分；每一项内容完整且措施有效的，得1分；无方案不得分；本项最高得4分。	0-4	3.0	4.0	3.0

技术商务资信评分明细表

10	技术	本次服务对象分布较广，要求投标人提供快速的服务响应和便捷化的服务能力，需在投标文件中详细列明服务网点的地址、服务人员及联系电话；详细列明具体的售后服务流程、服务内容及承诺。根据服务网点的便捷性、高效性，服务方案的可行性、完整性以及服务落实的保障措施等方面进行打分。能提供便捷服务，措施得当，完整可行，满足得4分；部分满足得3分；基本满足得2分；存在重大缺陷得1分；不满足不得分。	0-4	3.0	4.0	3.0
11	技术	供应商承诺的服务响应到达时间：从接到服务热线起至到达服务地点，时间小于1小时得3分；在1-3（含）小时内得2分；在4-6（含）小时内的1分；超过6小时不得分。证明材料：提供承诺函，格式自拟，并加盖公章。	0-3	3.0	3.0	3.0
12	技术	供应商承诺的从到达服务地点接到受损坏家电起至维修好家电并送达服务家庭为止，时间小于4小时的得3分；在5-9（含）小时内的得2分；在10-24（含）小时内的得1分；超过24小时不得分。证明材料：提供承诺函，格式自拟，并加盖公章。	0-3	3.0	3.0	3.0
13	技术	供应商承诺的年服务满意率、维修修复率和返修率，响应招标文件要求的不得分，每提高1%（返修率为每降低1%），得1分，最高得3分。证明材料：提供承诺函，格式自拟，并加盖公章。注：年服务满意率、维修修复率和返修率需同时承诺才得分。	0-3	3.0	3.0	3.0
14	技术	根据投标方案中拟投入的检修设备是否满足维保维修需要，是否有利于项目的执行。完全满足得3分，部分满足得2分，存在重大缺陷的得1分；不满足不得分。	0-3	2.0	3.0	2.0
15	技术	各种品牌耗材、配件的供货渠道、产品质量保证措施，常规配备数量等是否能满足本项目要求，供货渠道多、质量有保障、数量多。完全满足得3分，部分满足得2分，存在重大缺陷的得1分；不满足不得分。	0-3	2.0	3.0	2.0
16	技术	本次服务对象家电种类较多、品牌较杂，投标人是否能获得多种品牌厂家的技术支撑，厂家或厂家合作单位能派遣具体技术人员进行维修支持的，提供相关证明材料（提供具体技术人员信息），每提供1个品牌技术支撑证明材料得1分，最高得4分。	0-4	1.0	4.0	0.0
17	技术	针对本项目提出配件清单、规格型号和具体收费明细，根据配件的多样性、价格的合理优惠性、配件多样化进行打分。完全满足得3分，部分满足得2分，存在重大缺陷的得1分；不满足不得分。	0-3	2.0	3.0	2.0
18	技术	投标人提出的有利于采购人此项目工作开展的增值服务内容，依据其价值和与服务的相关性和有益性评审，每项有实质性的增值服务得1分，最高得2分。	0-2	1.0	2.0	0.0
合计			0-80	47.5	77.0	40.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家4）

项目名称：滨江区困难家庭、残疾人家庭家电维修服务项目（ZFZX2024-CG067）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州寒热电子技术有限公司	浙江统保电器服务有限公司	杭州美日电器服务有限公司
1	商务	投标人自2021年01月01日以来，具有类似家用电器维修类年度业绩的，每个得1分，最高得2分。证明材料：中标通知书或合同复印件并加盖公章，时间以合同签订时间为准。	0-2	0.0	2.0	0.0
2	商务	投标人具有有效的质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证，每提供1个得1分，最高得3分。证明材料：提供有效证书扫描件并加盖公章。	0-3	0.0	3.0	0.0
3	技术	需求分析： ①详细阐述本项目服务对象的家用电器种类、现状情况。内容完整、分析全面，满足得2分，部分满足得1分，不满足或无方案不得分。 ②结合自身经验，对本项目服务重点、难点进行逐一分析，并提出详细的应对措施。分析到位、措施有效，满足得2分，部分满足得1分，不满足或无方案不得分。 ③对本项目的服务目标、服务需求及必要性进行分析。分析精准、考虑全面，满足得2分，部分满足得1分，不满足或无方案不得分。 ④承担本项目的有利条件和优势说明，包括但不限于市场竞争力分析，技术支撑分析等。优势突出、分析精准、竞争力强，满足得2分，部分满足得1分，不满足或无方案不得分。	0-8	6.0	5.0	6.0
4	技术	实施方案： 根据项目需求，提供的实施方案是否完整，具有针对性、合理性、可操作性，评审因素包括： ①工作计划、基本检修内容、进度安排、时间节点明确性。完全满足得3分，部分满足得2分，存在重大缺陷的得1分；不满足或无方案不得分。 ②主动呼叫服务内容及流程、上门服务流程、维修流程、投诉反馈流程的详细、合理性。完全满足得3分，部分满足得2分，存在重大缺陷的得1分；不满足或无方案不得分。 ③人员安排、分工计划的合理、周密性。满足得2分，部分满足得1分，不满足或无方案不得分。 ④确保服务质量措施的针对性，包括质量目标、质量保证措施、质量控制手段、检查反馈机制明确、合理等。满足得2分，部分满足得1分，不满足或无方案不得分。 ⑤确保用户维修档案资料、服务数据、服务台账完整、准确的保证措施，具有针对性、合理性。满足得2分，部分满足得1分，不满足或无方案不得分。	0-12	10.0	10.0	7.0
5	技术	制度建设情况： 投标人是否具有完善的制度体系，有利于项目实施及开展，有利于采购人监督及评判，评审内容包括： ①具有完善的服务制度、管理运作制度、组织管理制度、内部岗位责任制度、人员培训制度。满足得2分，部分满足得1分，不满足或无内容不得分。 ②具有内部质量监督机制、考核制度、投诉抱怨制度、配件的管理制度等，能定期开展满意度调查、电话回访。满足得2分，部分满足得1分，不满足或无内容不得分。 ③建立了档案管理、服务台账制度，各类服务台账、数据及档案资料详细、明确并符合相关规范要求。满足得2分，部分满足得1分，不满足或无内容不得分。	0-6	4.0	5.0	6.0
6	技术	拟派项目负责人具有维修类高级职业资格证书的，得2分。 证明材料：职业资格证书和近3个月内（2024年6月、7月、8月）任意一个月社保证明复印件，并加盖公章，不提供不得分。	0-2	2.0	2.0	0.0
7	技术	因本项目涉及的家电种类较多，服务对象分布的较广，需配备较多种类的维修人员。拟派人员中（除项目负责人外）持有家电维修类高级证书的，每提供1人得1.5分；具有家电维修类中级证书的，每提供1人得1分，本项最高得12分，分值可以累加，但同一人只计最高等级。 证明材料：职业资格证书和近3个月内（2024年6月、7月、8月）任意一个月社保证明复印件，并加盖公章，不提供不得分。	0-12	2.5	12.0	0.0
8	技术	宣传方案： 服务期间，配合采购人进行统保政策宣传，提供宣传方案，简要阐述采用的宣传方式、宣传策略、宣传推进计划、宣传资料的设计等内容。内容详尽、合理可行，符合采购需求。完全满足得3分，部分满足得2分，存在重大缺陷的得1分；不满足不得分。	0-3	2.0	2.0	2.0
9	技术	应急方案： 应急方案中是否详细阐述①可能发生的应急情况②应对具体措施③应对时效④应急设备的配置情况。每一项内容完整的得0.5分；每一项内容完整且措施有效的，得1分；无方案不得分；本项最高得4分。	0-4	2.5	2.0	3.0

技术商务资信评分明细表

10	技术	本次服务对象分布较广，要求投标人提供快速的服务响应和便捷化的服务能力，需在投标文件中详细列明服务网点的地址、服务人员及联系电话；详细列明具体的售后服务流程、服务内容及承诺。根据服务网点的便捷性、高效性，服务方案的可行性、完整性以及服务落实的保障措施等方面进行打分。能提供便捷服务，措施得当，完整可行，满足得4分；部分满足得3分；基本满足得2分；存在重大缺陷得1分；不满足不得分。	0-4	2.0	3.0	3.0
11	技术	供应商承诺的服务响应到达时间：从接到服务热线起至到达服务地点，时间小于1小时得3分；在1-3（含）小时内得2分；在4-6（含）小时内的1分；超过6小时不得分。证明材料：提供承诺函，格式自拟，并加盖公章。	0-3	3.0	3.0	3.0
12	技术	供应商承诺的从到达服务地点接到受损坏家电起至维修好家电并送达服务家庭为止，时间小于4小时的得3分；在5-9（含）小时内的得2分；在10-24（含）小时内的得1分；超过24小时不得分。证明材料：提供承诺函，格式自拟，并加盖公章。	0-3	3.0	3.0	3.0
13	技术	供应商承诺的年服务满意率、维修修复率和返修率，响应招标文件要求的不得分，每提高1%（返修率为每降低1%），得1分，最高得3分。证明材料：提供承诺函，格式自拟，并加盖公章。注：年服务满意率、维修修复率和返修率需同时承诺才得分。	0-3	3.0	3.0	3.0
14	技术	根据投标方案中拟投入的检修设备是否满足维保维修需要，是否有利于项目的执行。完全满足得3分，部分满足得2分，存在重大缺陷的得1分；不满足不得分。	0-3	3.0	2.0	1.0
15	技术	各种品牌耗材、配件的供货渠道、产品质量保证措施，常规配备数量等是否能满足本项目要求，供货渠道多、质量有保障、数量多。完全满足得3分，部分满足得2分，存在重大缺陷的得1分；不满足不得分。	0-3	2.0	3.0	2.0
16	技术	本次服务对象家电种类较多、品牌较杂，投标人是否能获得多种品牌厂家的技术支撑，厂家或厂家合作单位能派遣具体技术人员进行维修支持的，提供相关证明材料（提供具体技术人员信息），每提供1个品牌技术支撑证明材料得1分，最高得4分。	0-4	1.0	4.0	0.0
17	技术	针对本项目提出配件清单、规格型号和具体收费明细，根据配件的多样性、价格的合理优惠性、配件多样化进行打分。完全满足得3分，部分满足得2分，存在重大缺陷的得1分；不满足不得分。	0-3	2.0	2.0	3.0
18	技术	投标人提出的有利于采购人此项目工作开展的增值服务内容，依据其价值和服務的相关性和有益性评审，每项有实质性的增值服务得1分，最高得2分。	0-2	1.0	1.0	2.0
合计			0-80	49.0	67.0	44.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家5）

项目名称：滨江区困难家庭、残疾人家庭家电维修服务项目（ZFZX2024-CG067）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州寒热电子技术有限公司	浙江统保电器服务有限公司	杭州美日电器服务有限公司
1	商务	投标人自2021年01月01日以来，具有类似家用电器维修类年度业绩的，每个得1分，最高得2分。证明材料：中标通知书或合同复印件并加盖公章，时间以合同签订时间为准。	0-2	0.0	2.0	0.0
2	商务	投标人具有有效的质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证，每提供1个得1分，最高得3分。证明材料：提供有效证书扫描件并加盖公章。	0-3	0.0	3.0	0.0
3	技术	需求分析： ①详细阐述本项目服务对象的家用电器种类、现状情况。内容完整、分析全面，满足得2分，部分满足得1分，不满足或无方案不得分。 ②结合自身经验，对本项目服务的关键点、难点进行逐一分析，并提出详细的应对措施。分析到位、措施有效，满足得2分，部分满足得1分，不满足或无方案不得分。 ③对本项目的服务目标、服务需求及必要性进行分析。分析精准、考虑全面，满足得2分，部分满足得1分，不满足或无方案不得分。 ④承担本项目的有利条件和优势说明，包括但不限于市场竞争力分析，技术支撑分析等。优势突出、分析精准、竞争力强，满足得2分，部分满足得1分，不满足或无方案不得分。	0-8	4.0	7.0	6.0
4	技术	实施方案： 根据项目需求，提供的实施方案是否完整，具有针对性、合理性、可操作性，评审因素包括： ①工作计划、基本检修内容、进度安排、时间节点明确性。完全满足得3分，部分满足得2分，存在重大缺陷的得1分；不满足或无方案不得分。 ②主动呼叫服务内容及流程、上门服务流程、维修流程、投诉反馈流程的详细、合理性。完全满足得3分，部分满足得2分，存在重大缺陷的得1分；不满足或无方案不得分。 ③人员安排、分工计划的合理、周密性。满足得2分，部分满足得1分，不满足或无方案不得分。 ④确保服务质量措施的针对性，包括质量目标、质量保证措施、质量控制手段、检查反馈机制明确、合理等。满足得2分，部分满足得1分，不满足或无方案不得分。 ⑤确保用户维修档案资料、服务数据、服务台账完整、准确的保证措施，具有针对性、合理性。满足得2分，部分满足得1分，不满足或无方案不得分。	0-12	9.0	11.0	9.0
5	技术	制度建设情况： 投标人是否具有完善的制度体系，有利于项目实施及开展，有利于采购人监督及评判，评审内容包括： ①具有完善的服务制度、管理运作制度、组织管理制度、内部岗位责任制度、人员培训制度。满足得2分，部分满足得1分，不满足或无内容不得分。 ②具有内部质量监督机制、考核制度、投诉抱怨制度、配件的管理制度等，能定期开展满意度调查、电话回访。满足得2分，部分满足得1分，不满足或无内容不得分。 ③建立了档案管理、服务台账制度，各类服务台账、数据及档案资料详细、明确并符合相关规范要求。满足得2分，部分满足得1分，不满足或无内容不得分。	0-6	4.0	5.0	4.0
6	技术	拟派项目负责人具有维修类高级职业资格证书的，得2分。 证明材料：职业资格证书和近3个月内（2024年6月、7月、8月）任意一个月社保证明复印件，并加盖公章，不提供不得分。	0-2	2.0	2.0	0.0
7	技术	因本项目涉及的家电种类较多，服务对象分布的较广，需配备较多种类的维修人员。拟派人员中（除项目负责人外）持有家电维修类高级证书的，每提供1人得1.5分；具有家电维修类中级证书的，每提供1人得1分，本项最高得12分，分值可以累加，但同一人只计最高等级。 证明材料：职业资格证书和近3个月内（2024年6月、7月、8月）任意一个月社保证明复印件，并加盖公章，不提供不得分。	0-12	2.5	12.0	0.0
8	技术	宣传方案： 服务期间，配合采购人进行统保政策宣传，提供宣传方案，简要阐述采用的宣传方式、宣传策略、宣传推进计划、宣传资料的设计等内容。内容详尽、合理可行，符合采购需求。完全满足得3分，部分满足得2分，存在重大缺陷的得1分；不满足不得分。	0-3	3.0	3.0	2.0
9	技术	应急方案： 应急方案中是否详细阐述①可能发生的应急情况②应对具体措施③应对时效④应急设备的配置情况。每一项内容完整的得0.5分；每一项内容完整且措施有效的，得1分；无方案不得分；本项最高得4分。	0-4	2.0	4.0	3.0

技术商务资信评分明细表

10	技术	本次服务对象分布较广，要求投标人提供快速的服务响应和便捷化的服务能力，需在投标文件中详细列明服务网点的地址、服务人员及联系电话；详细列明具体的售后服务流程、服务内容及承诺。根据服务网点的便捷性、高效性，服务方案的可行性、完整性以及服务落实的保障措施等方面进行打分。能提供便捷服务，措施得当，完整可行，满足得4分；部分满足得3分；基本满足得2分；存在重大缺陷得1分；不满足不得分。	0-4	3.0	3.0	1.0
11	技术	供应商承诺的服务响应到达时间：从接到服务热线起至到达服务地点，时间小于1小时得3分；在1-3（含）小时内得2分；在4-6（含）小时内的1分；超过6小时不得分。证明材料：提供承诺函，格式自拟，并加盖公章。	0-3	3.0	3.0	3.0
12	技术	供应商承诺的从到达服务地点接到受损坏家电起至维修好家电并送达服务家庭为止，时间小于4小时的得3分；在5-9（含）小时内的得2分；在10-24（含）小时内的得1分；超过24小时不得分。证明材料：提供承诺函，格式自拟，并加盖公章。	0-3	3.0	3.0	3.0
13	技术	供应商承诺的年服务满意率、维修修复率和返修率，响应招标文件要求的不得分，每提高1%（返修率为每降低1%），得1分，最高得3分。证明材料：提供承诺函，格式自拟，并加盖公章。注：年服务满意率、维修修复率和返修率需同时承诺才得分。	0-3	3.0	3.0	3.0
14	技术	根据投标方案中拟投入的检修设备是否满足维保维修需要，是否有利于项目的执行。完全满足得3分，部分满足得2分，存在重大缺陷的得1分；不满足不得分。	0-3	2.0	3.0	2.0
15	技术	各种品牌耗材、配件的供货渠道、产品质量保证措施，常规配备数量等是否能满足本项目要求，供货渠道多、质量有保障、数量多。完全满足得3分，部分满足得2分，存在重大缺陷的得1分；不满足不得分。	0-3	3.0	3.0	1.0
16	技术	本次服务对象家电种类较多、品牌较杂，投标人是否能获得多种品牌厂家的技术支撑，厂家或厂家合作单位能派遣具体技术人员进行维修支持的，提供相关证明材料（提供具体技术人员信息），每提供1个品牌技术支撑证明材料得1分，最高得4分。	0-4	1.0	4.0	0.0
17	技术	针对本项目提出配件清单、规格型号和具体收费明细，根据配件的多样性、价格的合理优惠性、配件多样化进行打分。完全满足得3分，部分满足得2分，存在重大缺陷的得1分；不满足不得分。	0-3	2.0	2.0	1.0
18	技术	投标人提出的有利于采购人此项目工作开展的增值服务内容，依据其价值和与服务的相关性和有益性评审，每项有实质性的增值服务得1分，最高得2分。	0-2	1.0	2.0	1.0
合计			0-80	47.5	75.0	39.0

专家（签名）：