**详细评审评分表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评分标准 | 满分 | 评分标准 | 得分 |
|
| 1 | 报价 | 20 | 1. 有效投标报价是指未超过拦标价的报价；
2. 评标基准价=各有效投标报价的算术平均值；
3. 报价得分：

投标报价与评标基准价一致得标准分；每比评标基准价高一个百分点减2分，每低一个百分点减1分，减完为止。注：当有效报价＞20家时,去掉四个最高和四个最低报价后，取所有有效报价的平均值作为评标基准价；当有效报价＞10家、≤20家时，去掉两个最高和两个最低报价后，取所有有效报价的平均值作为评标基准价；当有效报价＞5家、≤10家时，去掉一个最高和一个最低报价后，取所有有效报价的平均值作为评标基准价；当有效报价≤5家时，取所有有效报价的平均值作为评标基准价。 | 20 |
| 2 | 建设服务方案 | 30 | 服务内容全面性（15 分）：服务方案是否涵盖了比选公告要求的所有服务项目，无重要服务内容遗漏。若能完整覆盖所有规定服务，可得12.1 - 15分；若存在少量非关键服务遗漏，可得6.1 - 12分；若关键服务有缺失，得0 - 6分。 | 0-30 |
| 服务流程详细性（15分）：服务流程应清晰、合理且具有可操作性，从服务的启动、实施到结束各环节都有详细描述。流程详细且符合逻辑，可得12.1 - 15分；流程较清晰但部分环节简略，可得6.1 - 12分；流程混乱或关键环节缺失描述，得0- 6分。 |
| 3 | 服务质量保障措施 | 20 | 质量控制措施（10 分）：方案具备完善的质量监控、检测及纠错机制，如定期检查、客户反馈处理等措施，以确保服务质量稳定，质量控制措施健全且可有效执行可得8.1- 10分；有基本的质量控制思路但不够完善，可得4.1 - 8分；缺乏实质性质量控制手段得0 - 4分。 | 0-20 |
| 服务标准明确性（10 分）：明确规定各项服务要达到的具体标准，且标准应符合行业规范或高于行业平均水平。标准清晰、严格且符合要求，可得8.1- 10分；标准较明确但部分低于行业标准，可得4.1 - 8分；标准模糊不清，得0 - 4分。 |
| 4 | 人员配备情况 | 10 | 人员配备情况科学、合理得8.1-10分； | 0-10 |
| 人员配备情况较科学、较合理得5.1-8分； |
| 人员配备情况一般得0-5分。 |
| 5 | 业绩 | 10 | 2个业绩得8分，每多一个业绩加1分，最多得10分。 | 0-10 |
| 6 | 服务响应承诺 | 10 | 承诺在合理时间内响应客户日常的服务需求、咨询、投诉等，响应时间短且符合实际需求，可得8.1 - 10分；  | 0-10 |
| 响应时间较长但仍在可接受范围内，可得4.1- 8分；  |
| 响应时间过长，不符合要求，得0 - 4分。 |

以上内容缺项得0分