|  |
| --- |
| 附件2 |
| **用车服务质量要求及标准** |
| **序号** | **评分因素及权重** | **分值** | **评分标准** | **说明** |
| 1 | 价格（40%） | 40分 | 满足资格性、符合性要求且报价最低的（不高于限价），其价格分为满分。 | 高于（不包含）限价标准的为无效报价，且不进行评审，也不得成交。 |
| 2 | 服务质量（40%） | 服务质量30分 | 主要考察日常运维和服务质量：承诺接机站承诺配合专人且具备及较高素质和服务态度，车辆免费配备可用话筒、矿泉水、充电器、充电宝、抽纸等；乘车过程中驾驶员不得使用蓝牙耳机，不得接打电话，全程要求文明驾驶。由评委酌情评分：优得10分，良得7分，一般得3分，差不得分。 | 1.方案主要用文字和语言进行描述，按每项的服务和质量要求响应并支撑，可根据实际情况加入图表，表格，图片、照片、发票复印件等。2.评标小组根据方案内容在供应商之间比较，酌情打分。 |
| 管理制度建设，主要考察服务单位车辆配备规模，投诉处理、安全应急处理是否有预案等，由评标小组酌情评分：优得10分，良得7分，一般得3分，差不得分。 |
| 增值服务10分 | 向我院承诺的其他增值服务，需提供具体说明并盖章，由评标小组酌情评分：优得10分，良得7分，一般得3分，差不得分。 |
| 3 | 业绩条件（20%） | 20分 | 商家近3年相同（类似）高校的服务业绩。由评选小组评分：优得10分，良得7分，一般得3分，差不得分。 | 评标小组按业绩支撑材料情况打分 |
|  |