| **评 审 因 素** | **评 审 标 准** |
| --- | --- |
| 项目服务方案（满分25分） | 服务方案至少包含①整体服务流程、②本项目的特点及难点分析、③出票能力和时效说明、④退改签服务内容、⑤违约责任。  第一个档次（17-25分）：供应商提供的服务方案阐述内容完整、科学合理，有较强的针对性；  第二个档次（7-16分）：供应商提供的服务方案阐述内容较为完整、基本科学合理，有一定的针对性；  第三个档次（1-6分）：供应商提供的服务方案阐述内容不够完整且不合理，针对性差;  未提供项目服务方案不得分。 |
| 应急预案  （满分20分） | 第一个档次（13-20分）：对于航班取消、延误等紧急情况，提出了详细、具体、完整、可行的应急预案，有具体的违约责任;  第二个档次（6-12分）：对于航班取消、延误等紧急情况，提出了较为详细具体、基本完整可行的应急预案，较为具体的违约责任;  第三个档次（1-5分）：提出的应急预案不可行，或违约责任不明确；  未提供项目应急预案不得分。 |
| 人员配置  （满分5分） | 第一个档次（5分）:人员安排科学合理、完善，充分考虑项目实际情况，能较好的满足服务需要；  第二个档次（3-4分）:人员安排较为完善，具有合理性，基本能满足服务需要;  第三个档次（1-2分）：人员安排不合理，或不能满足服务需要；  未提供人员配置的不得分。 |
| 增值服务  （满分20分） | 根据供应商提供的增值服务综合评分：  第一个档次（13-20分）:充分考虑出行便利性、快捷性、安全性等实际需要,增值服务内容针对性强,能有效解决实际问题;  第二个档次（6-12分）:有基本可行的增值服务，但便利性、及时性不够;  第三个档次（1-5分）:有增值服务，但可行性较差或针对性较弱；  未提供增值服务方案的不得分。 |
| 保密方案  (满分10分) | 第一个档次（7-10分）:针对购票人员信息等有具体、完善的保密方案及保障措施且针对性强；  第二个档次（4-6分）:针对购票人员信息等有较为具体、较为完善的保密方案及保障措施且有一定的针对性强;  第三个档次（1-3分）:针对购票人员信息等有保密方案及保障措施，但不够完善具体，且针对性差;  未提供保密方案的不得分。 |
| 服务需求  （满分10分） | 供应商响应的服务需求完全满足招标公告项目要求/需求的，得10分，每有一条参数不响应扣1分，分数扣完为止。技术和功能响应未描述或未提供相应支撑材料的，对应项不得分。 |
| 类似业绩  （满分10分） | 根据供应商提供的2021年1月1日起至今的类似项目业绩每提供一个业绩得2分，加至满分为止。  注:类似项目业绩证明材料可为合同扫描件，无类似业绩不得分。 |