**上视大院理发服务评分标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **内容** | **说明** | **分值** |
| 综合服务要求 | 运营模式契合程度 | 进驻式服务、工作时间 周一至周五9：00~19：30（所产生的人力成本由投标企业负责）人员配备（理发师不得少于1人） | 10 |
| 服务产品类型 | 满足基本洗、剪、吹需求  | 10 |
| 服务质量 | 有履行合同的能力 专业的技术能力 服务意识强并能提供优质的服务 | 5 |
| 应急预案的完备程度 | 能够为特殊、突发情况(失火等）、疫情防控等提供应急响应方案 | 10 |
| 企业运营能力 | 品牌荣誉 | 造型风格；喜欢得4分；一般得2分；不喜欢得1分。 | 4 |
| 服务商有相关行业的经验年限十年以上得10分，五年以上得7分，三年以上得5分，二年以下得2分，没有不得分 | 10 |
| 常驻理发师需要有五年以上相关经验或者相关荣誉有一个得基础分为3分。有一项增加1分，最高得6分。 | 6 |
| 企业管理能力及服务水平 | 如需重新装修或布局的费用及装修工作由供应商承担，功能和设计需经甲方审核。 | 5 |
| 具备及时专业地响应，受理等用户需求的能力 | 5 |
| 具备及时反馈处理，顾客意见、投诉的能力以及不推诿、不回避的良好态度 | 10 |
| 营业执照、美发服务经营许可及从业许可及相关证照等各类证件齐全的加分，每有一项加2分，满分10分。 | 10 |
|  | 收费的合理性 | 价目表合理性 公开透明得10分，能提供更优化方案得15分。 | 15 |
| 合计 |  |  |  |