

技术商务评分明细（专家1）

项目名称：绍兴市柯桥区妇幼保健院物业服务采购项目（绍柯采[2025]656号）

| 序号 | 评分类型 | 评分项目内容                                                                                                                                                                                                                                                                           | 分值范围 | 浙江宝业物业服务有限公司 | 上海益中巨泰（集团）股份有限公司 | 德信盛全物业服务有限公司 | 绍兴博雅物业管理有限公司 | 深圳市新东升物业管理有限公司 |
|----|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------|------------------|--------------|--------------|----------------|
| 1  | 商务   | 供应商具有有效期内的质量管理体系认证证书（ISO9001）、环境管理体系认证证书（ISO14001）、职业健康安全管理体系认证证书（GB/T28001或OHSAS18001或ISO45001）的，每项得1分，最高得3分。<br>注：投标文件中须提供证书复印件加盖投标供应商公章，并提供国家认证认可查询平台（http://cx.cnca.cn/CertECloud/result/skipResultList）网上查询截图加盖公章，未提供或未在有效期内不得分。                                            | 0-3  | 3.0          | 3.0              | 3.0          | 3.0          | 3.0            |
| 2  | 商务   | 2022年1月1日（以合同签订时间为准），具有同类项目业绩的每一个得1分，最高得3分。投标文件中放入合同复印件并加盖公章，否则不得分。                                                                                                                                                                                                              | 0-3  | 0.0          | 3.0              | 3.0          | 3.0          | 3.0            |
| 3  | 商务   | 2022年1月1日（时间以获奖证书或文件时间为准）以来获得过县区级及以上行政主管部门，予以加分，每提供一个得1分，同一项目只能算一个，最高得3分。                                                                                                                                                                                                        | 0-3  | 3.0          | 3.0              | 3.0          | 3.0          | 3.0            |
| 4  | 技术   | 提供完整的物业管理制度、作业流程、档案制度等；实施时间表细化到周/月，关键节点明确，与项目需求高度匹配，附带风险预案；具备自主开发或成熟的物业管理系统（如工单调度、物资配送、数据分析模块等）等方面进行打分。制度完整与项目需求高度匹配得5.0分；制度框架欠完整，部分文件未体现行业标准细节；有分阶段计划但节点较模糊，无风险应对措施；有基础信息化工具（如OA、报修平台），但功能单一得3分；仅提供基础制度文本，无标准引用或逻辑混乱；计划笼统或缺乏时间轴；无系统或仅口头承诺信息化得1分；未提供方案得0分。（物业管理系统须提供系统截图，加盖单位公章） | 0-5  | 3.0          | 5.0              | 3.0          | 3.0          | 3.0            |
| 5  | 技术   | 对本项目理解的熟悉程度，整体构思的创新性、充分性和相符程度；物业管理目标明确性，设置合理性；针对本项目日常服务管理特点和难点进行分析，整体调查分析到位、问题抓准；提出解决问题的措施，措施有针对性和有效性等方面进行打分。方案完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得5分；方案基本完整、可行的，能较好完成服务的，得3分；方案存在欠缺的，得1分；未提供方案得0分。                                                                                            | 0-5  | 3.0          | 5.0              | 3.0          | 3.0          | 3.0            |

技术商务资信评分明细表

|    |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |      |      |      |      |      |      |
|----|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|
| 6  | 技术 | <p>分析本项目的特点提出针对性方案。包括如下方面：</p> <p>1）总体方案：本项目实施方案的全面性及合理性（包括主要管理流程，包括运作流程图、激励机制、监督机制、自我约束机制、信息反馈渠道及处理机制，管理指标承诺达到物业管理标准）情况打分。方案全面及合理的得5分；方案较全面及较合理的得3分；方案一般的得1分；未提供方案得0分。</p> <p>2）保洁方案：根据投标人提供详细的保洁管理方案，是否符合招标文件及院方日常需求，方案是否具有合理性、可操作性等进行打分。方案合理、可操作性强的得5分；方案较合理、可操作性较强的得3分；方案一般的得1分；未提供方案得0分。</p> <p>3）运送方案：根据投标人提供详细的运送管理方案，是否符合招标文件及院方日常需求，方案是否具有针对性、可操作性等方面进行打分。方案针对性强、可操作性强的得5分；方案针对性较强、可操作性较强的得3分；方案一般的得1分；未提供方案得0分。</p> <p>4）防止医院内感染发生方案：根据投标人提供详细的防止医院内感染发生方案，是否符合招标文件及院方日常需求、可操作性等方面进行打分。方案全面、科学，符合国家最新院感防控规范(如《医疗机构消毒技术规范》、《医院隔离技术规范》等);措施细化到重点科室(如NICU、手术室、供应室等);有创新性手段(如智能化消毒设备、动线优化设计);可操作性强，明确责任人和监督机制的得3分；方案基本覆盖院感防控要求，但部分措施缺乏细节(如仅列举消毒频次未说明方法);或未针对医院高风险区域提出专项方案的得2分；方案内容空洞，仅泛泛提及消毒、保洁等基础要求，无具体执行标准或与医院实际需求脱节的得1分；未提供方案得0分。</p> <p>5）应急方案：根据投标人提供针对防台、防汛、防火、防震、各类检查和突发性事件等任务的应急响应方案，是否符合招标文件要求及具有可操作性等方面进行打分。方案符合招标文件要求且可操作性强的得5分；方案较符合招标文件要求且可操作性较强的得3分；方案一般的得1分；未提供方案得0分。</p> | 0-23 | 16.0 | 19.0 | 16.0 | 16.0 | 18.0 |
| 7  | 技术 | <p>供应商提供管理人员配备和其他员工的配置方案，按照医院的要求列出各区域工作人员数量及工作职责及时间安排，根据保洁服务管理团队能力、保洁人员配置合理性等进行打分。管理团队架构最清晰，职责分工最明确的得7分；管理团队架构次清晰，职责分工次明确的得5；管理团队架构一般清晰，职责分工一般明确的得3分；管理团队架构不清晰，职责分工不明确的得1分；未提供方案得0分。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 0-7  | 3.0  | 5.0  | 3.0  | 3.0  | 7.0  |
| 8  | 技术 | <p>拟投入本项目的物资（设备和主要工机具等）配备的全面性、合理性及先进性进行综合评分。须提供物业工具租赁合同或购置发票。方案完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得4分；方案基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2分；方案存在一定欠缺的，得1分；未提供方案得0分。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 0-4  | 2.0  | 4.0  | 2.0  | 2.0  | 2.0  |
| 9  | 技术 | <p>根据各岗位培训计划的详细程度及培训方案的全面性、针对性及可行性进行综合评分。人员录用与考核有标准，有奖惩淘汰机制；方案完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得3分；方案基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2分；方案存在一定欠缺的，得1分；未提供方案得0分。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 0-3  | 3.0  | 3.0  | 3.0  | 3.0  | 3.0  |
| 10 | 技术 | <p>对服务人员福利待遇、社会保险、职业安全等保障措施和方案的优劣情况进行综合评分。方案完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得3分；方案基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2分；方案存在一定欠缺的，得1分；未提供方案得0分。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 0-3  | 2.0  | 2.0  | 2.0  | 2.0  | 2.0  |
| 11 | 技术 | <p>根据本项目的服务需求，投标人对诚信服务、服务质量、管理及服从安排、应急响应时间等方面做出服务承诺。方案完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得5分；方案基本完整、可行的，能较好完成服务的，得3分；方案存在一定欠缺的，得1分；未提供方案得0分。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 0-5  | 3.0  | 3.0  | 3.0  | 3.0  | 3.0  |
| 12 | 技术 | <p>根据做好进场管理工作的交接方案综合评定，方案阐述内容：交接前的情况摸底、成立接管小组、落实相关人员、明确接管工作内容、制定接管工作计划、提供与采购人积极配合完成和原物业服务单位的交接工作方案等。方案完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得3分；方案基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2分；方案存在一定欠缺的，得1分；未提供方案得0分。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 0-3  | 2.0  | 3.0  | 2.0  | 2.0  | 3.0  |
| 13 | 技术 | <p>根据投诉处理管理方案、院方满意度投诉方案、患者满意度投诉方案、职工满意度投诉方案、服务质量投诉方案、服务态度投诉方案。最清晰明确可行的得3分；较清晰明确可行的得2分；基本清晰明确可行的得1分，不提供不得分</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 0-3  | 2.0  | 3.0  | 2.0  | 2.0  | 2.0  |

|    |      |      |      |      |      |      |
|----|------|------|------|------|------|------|
| 合计 | 0-70 | 45.0 | 61.0 | 48.0 | 48.0 | 55.0 |
|----|------|------|------|------|------|------|

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家2）

项目名称：绍兴市柯桥区妇幼保健院物业服务采购项目（绍柯采[2025]656号）

| 序号 | 评分类型 | 评分项目内容                                                                                                                                                                                                                                                                           | 分值范围 | 浙江宝业物业服务<br>有限公司 | 上海益中巨泰<br>（集团）股份<br>有限公司 | 德信盛全物业<br>服务有限公司 | 绍兴博雅物业<br>管理有限公司 | 深圳市新东升<br>物业管理有限<br>公司 |
|----|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------|--------------------------|------------------|------------------|------------------------|
| 1  | 商务   | 供应商具有有效期内的质量管理体系认证证书（ISO9001）、环境管理体系认证证书（ISO14001）、职业健康安全管理体系认证证书（GB/T28001或OHSAS18001或ISO45001）的，每项得1分，最高得3分。<br>注：投标文件中须提供证书复印件加盖投标供应商公章，并提供国家认证认可查询平台（http://cx.cnca.cn/CertECloud/result/skipResultList）网上查询截图加盖公章，未提供或未在有效期内不得分。                                            | 0-3  | 3.0              | 3.0                      | 3.0              | 3.0              | 3.0                    |
| 2  | 商务   | 2022年1月1日（以合同签订时间为准），具有同类项目业绩的每一个得1分，最高得3分。投标文件中放入合同复印件并加盖公章，否则不得分。                                                                                                                                                                                                              | 0-3  | 0.0              | 3.0                      | 3.0              | 3.0              | 3.0                    |
| 3  | 商务   | 2022年1月1日（时间以获奖证书或文件时间为准）以来获得过县区级及以上行政主管部门，予以加分，每提供一个得1分，同一项目只能算一个，最高得3分。                                                                                                                                                                                                        | 0-3  | 3.0              | 3.0                      | 3.0              | 3.0              | 3.0                    |
| 4  | 技术   | 提供完整的物业管理制度、作业流程、档案制度等；实施时间表细化到周/月，关键节点明确，与项目需求高度匹配，附带风险预案；具备自主开发或成熟的物业管理系统（如工单调度、物资配送、数据分析模块等）等方面进行打分。制度完整与项目需求高度匹配得5.0分；制度框架欠完整，部分文件未体现行业标准细节；有分阶段计划但节点较模糊，无风险应对措施；有基础信息化工具（如OA、报修平台），但功能单一得3分；仅提供基础制度文本，无标准引用或逻辑混乱；计划笼统或缺乏时间轴；无系统或仅口头承诺信息化得1分；未提供方案得0分。（物业管理系统须提供系统截图，加盖单位公章） | 0-5  | 3.0              | 3.0                      | 3.0              | 3.0              | 5.0                    |
| 5  | 技术   | 对本项目理解的熟悉程度，整体构想的创新性、充分性和相符程度；物业管理目标明确性，设置合理性；针对本项目日常服务管理特点和难点进行分析，整体调查分析到位、问题抓准；提出解决问题的措施，措施有针对性和有效性等方面进行打分。方案完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得5分；方案基本完整、可行的，能较好完成服务的，得3分；方案存在欠缺的，得1分；未提供方案得0分。                                                                                            | 0-5  | 3.0              | 3.0                      | 3.0              | 3.0              | 5.0                    |

技术商务资信评分明细表

|    |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |      |      |      |      |      |      |
|----|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|
| 6  | 技术 | <p>分析本项目的特点提出针对性方案。包括如下方面：</p> <p>1）总体方案：本项目实施方案的全面性及合理性（包括主要管理流程，包括运作流程图、激励机制、监督机制、自我约束机制、信息反馈渠道及处理机制，管理指标承诺达到物业管理标准）情况打分。方案全面及合理的得5分；方案较全面及较合理的得3分；方案一般的得1分；未提供方案得0分。</p> <p>2）保洁方案：根据投标人提供详细的保洁管理方案，是否符合招标文件及院方日常需求，方案是否具有合理性、可操作性等进行打分。方案合理、可操作性强的得5分；方案较合理、可操作性较强的得3分；方案一般的得1分；未提供方案得0分。</p> <p>3）运送方案：根据投标人提供详细的运送管理方案，是否符合招标文件及院方日常需求，方案是否具有针对性、可操作性等方面进行打分。方案针对性强、可操作性强的得5分；方案针对性较强、可操作性较强的得3分；方案一般的得1分；未提供方案得0分。</p> <p>4）防止医院内感染发生方案：根据投标人提供详细的防止医院内感染发生方案，是否符合招标文件及院方日常需求、可操作性等方面进行打分。方案全面、科学，符合国家最新院感防控规范(如《医疗机构消毒技术规范》、《医院隔离技术规范》等);措施细化到重点科室(如NICU、手术室、供应室等);有创新性手段(如智能化消毒设备、动线优化设计);可操作性强，明确责任人和监督机制的得3分；方案基本覆盖院感防控要求，但部分措施缺乏细节(如仅列举消毒频次未说明方法);或未针对医院高风险区域提出专项方案的得2分；方案内容空洞，仅泛泛提及消毒、保洁等基础要求，无具体执行标准或与医院实际需求脱节的得1分；未提供方案得0分。</p> <p>5）应急方案：根据投标人提供针对防台、防汛、防火、防震、各类检查和突发性事件等任务的应急响应方案，是否符合招标文件要求及具有可操作性等方面进行打分。方案符合招标文件要求且可操作性强的得5分；方案较符合招标文件要求且可操作性较强的得3分；方案一般的得1分；未提供方案得0分。</p> | 0-23 | 15.0 | 18.0 | 18.0 | 18.0 | 20.0 |
| 7  | 技术 | <p>供应商提供管理人员配备和其他员工的配置方案，按照医院的要求列出各区域工作人员数量及工作职责及时间安排，根据保洁服务管理团队能力、保洁人员配置合理性等进行打分。管理团队架构最清晰，职责分工最明确的得7分；管理团队架构次清晰，职责分工次明确的得5；管理团队架构一般清晰，职责分工一般明确的得3分；管理团队架构不清晰，职责分工不明确的得1分；未提供方案得0分。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 0-7  | 3.0  | 3.0  | 3.0  | 3.0  | 5.0  |
| 8  | 技术 | <p>拟投入本项目的物资（设备和主要工机具等）配备的全面性、合理性及先进性进行综合评分。须提供物业工具租赁合同或购置发票。方案完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得4分；方案基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2分；方案存在一定欠缺的，得1分；未提供方案得0分。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 0-4  | 2.0  | 2.0  | 2.0  | 2.0  | 4.0  |
| 9  | 技术 | <p>根据各岗位培训计划的详细程度及培训方案的全面性、针对性及可行性进行综合评分。人员录用与考核有标准，有奖惩淘汰机制；方案完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得3分；方案基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2分；方案存在一定欠缺的，得1分；未提供方案得0分。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 0-3  | 2.0  | 3.0  | 2.0  | 2.0  | 3.0  |
| 10 | 技术 | <p>对服务人员福利待遇、社会保险、职业安全等保障措施和方案的优劣情况进行综合评分。方案完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得3分；方案基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2分；方案存在一定欠缺的，得1分；未提供方案得0分。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 0-3  | 2.0  | 3.0  | 2.0  | 2.0  | 3.0  |
| 11 | 技术 | <p>根据本项目的服务需求，投标人对诚信服务、服务质量、管理及服从安排、应急响应时间等方面做出服务承诺。方案完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得5分；方案基本完整、可行的，能较好完成服务的，得3分；方案存在一定欠缺的，得1分；未提供方案得0分。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 0-5  | 3.0  | 3.0  | 3.0  | 3.0  | 5.0  |
| 12 | 技术 | <p>根据做好进场管理工作的交接方案综合评定，方案阐述内容：交接前的情况摸底、成立接管小组、落实相关人员、明确接管工作内容、制定接管工作计划、提供与采购人积极配合完成和原物业服务单位的交接工作方案等。方案完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得3分；方案基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2分；方案存在一定欠缺的，得1分；未提供方案得0分。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 0-3  | 2.0  | 3.0  | 2.0  | 2.0  | 3.0  |
| 13 | 技术 | <p>根据投诉处理管理方案、院方满意度投诉方案、患者满意度投诉方案、职工满意度投诉方案、服务质量投诉方案、服务态度投诉方案。最清晰明确可行的得3分；较清晰明确可行的得2分；基本清晰明确可行的得1分，不提供不得分</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 0-3  | 2.0  | 2.0  | 2.0  | 2.0  | 3.0  |

|    |      |      |      |      |      |      |
|----|------|------|------|------|------|------|
| 合计 | 0-70 | 43.0 | 52.0 | 49.0 | 49.0 | 65.0 |
|----|------|------|------|------|------|------|

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家3）

项目名称：绍兴市柯桥区妇幼保健院物业服务采购项目（绍柯采[2025]656号）

| 序号 | 评分类型 | 评分项目内容                                                                                                                                                                                                                                                                           | 分值范围 | 浙江宝业物业服务有限公司 | 上海益中巨泰（集团）股份有限公司 | 德信盛全物业服务有限公司 | 绍兴博雅物业管理有限公司 | 深圳市新东升物业管理有限公司 |
|----|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------|------------------|--------------|--------------|----------------|
| 1  | 商务   | 供应商具有有效期内的质量管理体系认证证书（ISO9001）、环境管理体系认证证书（ISO14001）、职业健康安全管理体系认证证书（GB/T28001或OHSAS18001或ISO45001）的，每项得1分，最高得3分。<br>注：投标文件中须提供证书复印件加盖投标供应商公章，并提供国家认证认可查询平台（http://cx.cnca.cn/CertECloud/result/skipResultList）网上查询截图加盖公章，未提供或未在有效期内不得分。                                            | 0-3  | 3.0          | 3.0              | 3.0          | 3.0          | 3.0            |
| 2  | 商务   | 2022年1月1日（以合同签订时间为准），具有同类项目业绩的每一个得1分，最高得3分。投标文件中放入合同复印件并加盖公章，否则不得分。                                                                                                                                                                                                              | 0-3  | 0.0          | 3.0              | 3.0          | 3.0          | 3.0            |
| 3  | 商务   | 2022年1月1日（时间以获奖证书或文件时间为准）以来获得过县区级及以上行政主管部门，予以加分，每提供一个得1分，同一项目只能算一个，最高得3分。                                                                                                                                                                                                        | 0-3  | 3.0          | 3.0              | 3.0          | 3.0          | 3.0            |
| 4  | 技术   | 提供完整的物业管理制度、作业流程、档案制度等；实施时间表细化到周/月，关键节点明确，与项目需求高度匹配，附带风险预案；具备自主开发或成熟的物业管理系统（如工单调度、物资配送、数据分析模块等）等方面进行打分。制度完整与项目需求高度匹配得5.0分；制度框架欠完整，部分文件未体现行业标准细节；有分阶段计划但节点较模糊，无风险应对措施；有基础信息化工具（如OA、报修平台），但功能单一得3分；仅提供基础制度文本，无标准引用或逻辑混乱；计划笼统或缺乏时间轴；无系统或仅口头承诺信息化得1分；未提供方案得0分。（物业管理系统须提供系统截图，加盖单位公章） | 0-5  | 3.0          | 5.0              | 5.0          | 3.0          | 5.0            |
| 5  | 技术   | 对本项目理解的熟悉程度，整体构想的创新性、充分性和相符程度；物业管理目标明确性，设置合理性；针对本项目日常服务管理特点和难点进行分析，整体调查分析到位、问题抓准；提出解决问题的措施，措施有针对性和有效性等方面进行打分。方案完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得5分；方案基本完整、可行的，能较好完成服务的，得3分；方案存在欠缺的，得1分；未提供方案得0分。                                                                                            | 0-5  | 3.0          | 3.0              | 3.0          | 3.0          | 3.0            |

技术商务资信评分明细表

|    |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |      |      |      |      |      |      |
|----|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|
| 6  | 技术 | <p>分析本项目的特点提出针对性方案。包括如下方面：</p> <p>1）总体方案：本项目实施方案的全面性及合理性（包括主要管理流程，包括运作流程图、激励机制、监督机制、自我约束机制、信息反馈渠道及处理机制，管理指标承诺达到物业管理标准）情况打分。方案全面及合理的得5分；方案较全面及较合理的得3分；方案一般的得1分；未提供方案得0分。</p> <p>2）保洁方案：根据投标人提供详细的保洁管理方案，是否符合招标文件及院方日常需求，方案是否具有合理性、可操作性等进行打分。方案合理、可操作性强的得5分；方案较合理、可操作性较强的得3分；方案一般的得1分；未提供方案得0分。</p> <p>3）运送方案：根据投标人提供详细的运送管理方案，是否符合招标文件及院方日常需求，方案是否具有针对性、可操作性等方面进行打分。方案针对性强、可操作性强的得5分；方案针对性较强、可操作性较强的得3分；方案一般的得1分；未提供方案得0分。</p> <p>4）防止医院内感染发生方案：根据投标人提供详细的防止医院内感染发生方案，是否符合招标文件及院方日常需求、可操作性等方面进行打分。方案全面、科学，符合国家最新院感防控规范(如《医疗机构消毒技术规范》、《医院隔离技术规范》等)；措施细化到重点科室(如NICU、手术室、供应室等)；有创新性手段(如智能化消毒设备、动线优化设计)；可操作性强，明确责任人和监督机制的得3分；方案基本覆盖院感防控要求，但部分措施缺乏细节(如仅列举消毒频次未说明方法)；或未针对医院高风险区域提出专项方案的得2分；方案内容空洞，仅泛泛提及消毒、保洁等基础要求，无具体执行标准或与医院实际需求脱节的得1分；未提供方案得0分。</p> <p>5）应急方案：根据投标人提供针对防台、防汛、防火、防震、各类检查和突发性事件等任务的应急响应方案，是否符合招标文件要求及具有可操作性等方面进行打分。方案符合招标文件要求且可操作性强的得5分；方案较符合招标文件要求且可操作性较强的得3分；方案一般的得1分；未提供方案得0分。</p> | 0-23 | 16.0 | 16.0 | 20.0 | 18.0 | 21.0 |
| 7  | 技术 | <p>供应商提供管理人员配备和其他员工的配置方案，按照医院的要求列出各区域工作人员数量及工作职责及时间安排，根据保洁服务管理团队能力、保洁人员配置合理性等进行打分。管理团队架构最清晰，职责分工最明确的得7分；管理团队架构次清晰，职责分工次明确的得5；管理团队架构一般清晰，职责分工一般明确的得3分；管理团队架构不清晰，职责分工不明确的得1分；未提供方案得0分。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 0-7  | 3.0  | 3.0  | 5.0  | 5.0  | 7.0  |
| 8  | 技术 | <p>拟投入本项目的物资（设备和主要工机具等）配备的全面性、合理性及先进性进行综合评分。须提供物业工具租赁合同或购置发票。方案完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得4分；方案基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2分；方案存在一定欠缺的，得1分；未提供方案得0分。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 0-4  | 2.0  | 4.0  | 4.0  | 4.0  | 4.0  |
| 9  | 技术 | <p>根据各岗位培训计划的详细程度及培训方案的全面性、针对性及可行性进行综合评分。人员录用与考核有标准，有奖惩淘汰机制；方案完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得3分；方案基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2分；方案存在一定欠缺的，得1分；未提供方案得0分。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 0-3  | 3.0  | 3.0  | 3.0  | 3.0  | 3.0  |
| 10 | 技术 | <p>对服务人员福利待遇、社会保险、职业安全等保障措施和方案的优劣情况进行综合评分。方案完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得3分；方案基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2分；方案存在一定欠缺的，得1分；未提供方案得0分。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 0-3  | 2.0  | 2.0  | 2.0  | 2.0  | 2.0  |
| 11 | 技术 | <p>根据本项目的服务需求，投标人对诚信服务、服务质量、管理及服从安排、应急响应时间等方面做出服务承诺。方案完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得5分；方案基本完整、可行的，能较好完成服务的，得3分；方案存在一定欠缺的，得1分；未提供方案得0分。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 0-5  | 3.0  | 3.0  | 3.0  | 3.0  | 3.0  |
| 12 | 技术 | <p>根据做好进场管理工作的交接方案综合评定，方案阐述内容：交接前的情况摸底、成立接管小组、落实相关人员、明确接管工作内容、制定接管工作计划、提供与采购人积极配合完成和原物业服务单位的交接工作方案等。方案完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得3分；方案基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2分；方案存在一定欠缺的，得1分；未提供方案得0分。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 0-3  | 3.0  | 2.0  | 3.0  | 3.0  | 3.0  |
| 13 | 技术 | <p>根据投诉处理管理方案、院方满意度投诉方案、患者满意度投诉方案、职工满意度投诉方案、服务质量投诉方案、服务态度投诉方案。最清晰明确可行的得3分；较清晰明确可行的得2分；基本清晰明确可行的得1分，不提供不得分</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 0-3  | 2.0  | 2.0  | 2.0  | 2.0  | 3.0  |

|    |      |      |      |      |      |      |
|----|------|------|------|------|------|------|
| 合计 | 0-70 | 46.0 | 52.0 | 59.0 | 55.0 | 63.0 |
|----|------|------|------|------|------|------|

专家（签名）：

## 技术商务评分明细（专家4）

项目名称：绍兴市柯桥区妇幼保健院物业服务采购项目（绍柯采[2025]656号）

| 序号 | 评分类型 | 评分项目内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 分值范围 | 浙江宝业物业服务股份有限公司 | 上海益中巨泰（集团）股份有限公司 | 德信盛全物业服务有限公司 | 绍兴博雅物业管理有限公司 | 深圳市新东升物业管理有限公司 |
|----|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------|------------------|--------------|--------------|----------------|
| 1  | 商务   | 供应商具有有效期内的质量管理体系认证证书（ISO9001）、环境管理体系认证证书（ISO14001）、职业健康安全管理体系认证证书（GB/T28001或OHSAS18001或ISO45001）的，每项得1分，最高得3分。<br>注：投标文件中须提供证书复印件加盖投标供应商公章，并提供国家认证认可查询平台（ <a href="http://cx.cnca.cn/CertECloud/result/skipResultList">http://cx.cnca.cn/CertECloud/result/skipResultList</a> ）网上查询截图加盖公章，未提供或未在有效期内不得分。 | 0-3  | 3.0            | 3.0              | 3.0          | 3.0          | 3.0            |
| 2  | 商务   | 2022年1月1日（以合同签订时间为准），具有同类项目业绩的每一个得1分，最高得3分。投标文件中放入合同复印件并加盖公章，否则不得分。                                                                                                                                                                                                                                      | 0-3  | 0.0            | 3.0              | 3.0          | 3.0          | 3.0            |
| 3  | 商务   | 2022年1月1日（时间以获奖证书或文件时间为准）以来获得过县区级及以上行政主管部门，予以加分，每提供一个得1分，同一项目只能算一个，最高得3分。                                                                                                                                                                                                                                | 0-3  | 3.0            | 3.0              | 3.0          | 3.0          | 3.0            |
| 4  | 技术   | 提供完整的物业管理制度、作业流程、档案制度等；实施时间表细化到周/月，关键节点明确，与项目需求高度匹配，附带风险预案；具备自主开发或成熟的物业管理系统（如工单调度、物资配送、数据分析模块等）等方面进行打分。制度完整与项目需求高度匹配得5.0分；制度框架欠完整，部分文件未体现行业标准细节；有分阶段计划但节点较模糊，无风险应对措施；有基础信息化工具（如OA、报修平台），但功能单一得3分；仅提供基础制度文本，无标准引用或逻辑混乱；计划笼统或缺乏时间轴；无系统或仅口头承诺信息化得1分；未提供方案得0分。（物业管理系统须提供系统截图，加盖单位公章）                         | 0-5  | 3.0            | 5.0              | 3.0          | 3.0          | 3.0            |
| 5  | 技术   | 对本项目理解的熟悉程度，整体构想的创新性、充分性和相符程度；物业管理目标明确性，设置合理性；针对本项目日常服务管理特点和难点进行分析，整体调查分析到位、问题抓准；提出解决问题的措施，措施有针对性和有效性等方面进行打分。方案完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得5分；方案基本完整、可行的，能较好完成服务的，得3分；方案存在欠缺的，得1分；未提供方案得0分。                                                                                                                    | 0-5  | 3.0            | 5.0              | 3.0          | 3.0          | 5.0            |

技术商务资信评分明细表

|    |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |      |      |      |      |      |      |
|----|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|
| 6  | 技术 | <p>分析本项目的特点提出针对性方案。包括如下方面：</p> <p>1）总体方案：本项目实施方案的全面性及合理性（包括主要管理流程，包括运作流程图、激励机制、监督机制、自我约束机制、信息反馈渠道及处理机制，管理指标承诺达到物业管理标准）情况打分。方案全面及合理的得5分；方案较全面及较合理的得3分；方案一般的得1分；未提供方案得0分。</p> <p>2）保洁方案：根据投标人提供详细的保洁管理方案，是否符合招标文件及院方日常需求，方案是否具有合理性、可操作性等进行打分。方案合理、可操作性强的得5分；方案较合理、可操作性较强的得3分；方案一般的得1分；未提供方案得0分。</p> <p>3）运送方案：根据投标人提供详细的运送管理方案，是否符合招标文件及院方日常需求，方案是否具有针对性、可操作性等方面进行打分。方案针对性强、可操作性强的得5分；方案针对性较强、可操作性较强的得3分；方案一般的得1分；未提供方案得0分。</p> <p>4）防止医院内感染发生方案：根据投标人提供详细的防止医院内感染发生方案，是否符合招标文件及院方日常需求、可操作性等方面进行打分。方案全面、科学，符合国家最新院感防控规范(如《医疗机构消毒技术规范》、《医院隔离技术规范》等);措施细化到重点科室(如NICU、手术室、供应室等);有创新性手段(如智能化消毒设备、动线优化设计);可操作性强，明确责任人和监督机制的得3分；方案基本覆盖院感防控要求，但部分措施缺乏细节(如仅列举消毒频次未说明方法);或未针对医院高风险区域提出专项方案的得2分；方案内容空洞，仅泛泛提及消毒、保洁等基础要求，无具体执行标准或与医院实际需求脱节的得1分；未提供方案得0分。</p> <p>5）应急方案：根据投标人提供针对防台、防汛、防火、防震、各类检查和突发性事件等任务的应急响应方案，是否符合招标文件要求及具有可操作性等方面进行打分。方案符合招标文件要求且可操作性强的得5分；方案较符合招标文件要求且可操作性较强的得3分；方案一般的得1分；未提供方案得0分。</p> | 0-23 | 15.0 | 19.0 | 15.0 | 17.0 | 19.0 |
| 7  | 技术 | <p>供应商提供管理人员配备和其他员工的配置方案，按照医院的要求列出各区域工作人员数量及工作职责及时间安排，根据保洁服务管理团队能力、保洁人员配置合理性等进行打分。管理团队架构最清晰，职责分工最明确的得7分；管理团队架构次清晰，职责分工次明确的得5；管理团队架构一般清晰，职责分工一般明确的得3分；管理团队架构不清晰，职责分工不明确的得1分；未提供方案得0分。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 0-7  | 3.0  | 7.0  | 3.0  | 5.0  | 5.0  |
| 8  | 技术 | <p>拟投入本项目的物资（设备和主要工机具等）配备的全面性、合理性及先进性进行综合评分。须提供物业工具租赁合同或购置发票。方案完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得4分；方案基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2分；方案存在一定欠缺的，得1分；未提供方案得0分。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 0-4  | 2.0  | 4.0  | 2.0  | 4.0  | 4.0  |
| 9  | 技术 | <p>根据各岗位培训计划的详细程度及培训方案的全面性、针对性及可行性进行综合评分。人员录用与考核有标准，有奖惩淘汰机制；方案完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得3分；方案基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2分；方案存在一定欠缺的，得1分；未提供方案得0分。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 0-3  | 2.0  | 2.0  | 2.0  | 2.0  | 2.0  |
| 10 | 技术 | <p>对服务人员福利待遇、社会保险、职业安全等保障措施和方案的优劣情况进行综合评分。方案完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得3分；方案基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2分；方案存在一定欠缺的，得1分；未提供方案得0分。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 0-3  | 3.0  | 3.0  | 3.0  | 3.0  | 3.0  |
| 11 | 技术 | <p>根据本项目的服务需求，投标人对诚信服务、服务质量、管理及服从安排、应急响应时间等方面做出服务承诺。方案完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得5分；方案基本完整、可行的，能较好完成服务的，得3分；方案存在一定欠缺的，得1分；未提供方案得0分。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 0-5  | 3.0  | 3.0  | 3.0  | 3.0  | 3.0  |
| 12 | 技术 | <p>根据做好进场管理工作的交接方案综合评定，方案阐述内容：交接前的情况摸底、成立接管小组、落实相关人员、明确接管工作内容、制定接管工作计划、提供与采购人积极配合完成和原物业服务单位的交接工作方案等。方案完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得3分；方案基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2分；方案存在一定欠缺的，得1分；未提供方案得0分。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 0-3  | 2.0  | 3.0  | 3.0  | 3.0  | 3.0  |
| 13 | 技术 | <p>根据投诉处理管理方案、院方满意度投诉方案、患者满意度投诉方案、职工满意度投诉方案、服务质量投诉方案、服务态度投诉方案。最清晰明确可行的得3分；较清晰明确可行的得2分；基本清晰明确可行的得1分，不提供不得分</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 0-3  | 2.0  | 2.0  | 2.0  | 2.0  | 3.0  |

|    |      |      |      |      |      |      |
|----|------|------|------|------|------|------|
| 合计 | 0-70 | 44.0 | 62.0 | 48.0 | 54.0 | 59.0 |
|----|------|------|------|------|------|------|

专家（签名）：

## 技术商务评分明细（专家5）

项目名称：绍兴市柯桥区妇幼保健院物业服务采购项目（绍柯采[2025]656号）

| 序号 | 评分类型 | 评分项目内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 分值范围 | 浙江宝业物业服务集团有限公司 | 上海益中巨泰（集团）股份有限公司 | 德信盛全物业服务有限公司 | 绍兴博雅物业管理有限公司 | 深圳市新东升物业管理有限公司 |
|----|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------|------------------|--------------|--------------|----------------|
| 1  | 商务   | 供应商具有有效期内的质量管理体系认证证书（ISO9001）、环境管理体系认证证书（ISO14001）、职业健康安全管理体系认证证书（GB/T28001或OHSAS18001或ISO45001）的，每项得1分，最高得3分。<br>注：投标文件中须提供证书复印件加盖投标供应商公章，并提供国家认证认可查询平台（ <a href="http://cx.cnca.cn/CertECloud/result/skipResultList">http://cx.cnca.cn/CertECloud/result/skipResultList</a> ）网上查询截图加盖公章，未提供或未在有效期内不得分。 | 0-3  | 3.0            | 3.0              | 3.0          | 3.0          | 3.0            |
| 2  | 商务   | 2022年1月1日（以合同签订时间为准），具有同类项目业绩的每一个得1分，最高得3分。投标文件中放入合同复印件并加盖公章，否则不得分。                                                                                                                                                                                                                                      | 0-3  | 0.0            | 3.0              | 3.0          | 3.0          | 3.0            |
| 3  | 商务   | 2022年1月1日（时间以获奖证书或文件时间为准）以来获得过县区级及以上行政主管部门，予以加分，每提供一个得1分，同一项目只能算一个，最高得3分。                                                                                                                                                                                                                                | 0-3  | 3.0            | 3.0              | 3.0          | 3.0          | 3.0            |
| 4  | 技术   | 提供完整的物业管理制度、作业流程、档案制度等；实施时间表细化到周/月，关键节点明确，与项目需求高度匹配，附带风险预案；具备自主开发或成熟的物业管理系统（如工单调度、物资配送、数据分析模块等）等方面进行打分。制度完整与项目需求高度匹配得5.0分；制度框架欠完整，部分文件未体现行业标准细节；有分阶段计划但节点较模糊，无风险应对措施；有基础信息化工具（如OA、报修平台），但功能单一得3分；仅提供基础制度文本，无标准引用或逻辑混乱；计划笼统或缺乏时间轴；无系统或仅口头承诺信息化得1分；未提供方案得0分。（物业管理系统须提供系统截图，加盖单位公章）                         | 0-5  | 3.0            | 5.0              | 3.0          | 3.0          | 3.0            |
| 5  | 技术   | 对本项目理解的熟悉程度，整体构想的创新性、充分性和相符程度；物业管理目标明确性，设置合理性；针对本项目日常服务管理特点和难点进行分析，整体调查分析到位、问题抓准；提出解决问题的措施，措施有针对性和有效性等方面进行打分。方案完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得5分；方案基本完整、可行的，能较好完成服务的，得3分；方案存在欠缺的，得1分；未提供方案得0分。                                                                                                                    | 0-5  | 1.0            | 5.0              | 3.0          | 3.0          | 3.0            |

技术商务资信评分明细表

|    |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |      |      |      |      |      |      |
|----|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|
| 6  | 技术 | <p>分析本项目的特点提出针对性方案。包括如下方面：</p> <p>1）总体方案：本项目实施方案的全面性及合理性（包括主要管理流程，包括运作流程图、激励机制、监督机制、自我约束机制、信息反馈渠道及处理机制，管理指标承诺达到物业管理标准）情况打分。方案全面及合理的得5分；方案较全面及较合理的得3分；方案一般的得1分；未提供方案得0分。</p> <p>2）保洁方案：根据投标人提供详细的保洁管理方案，是否符合招标文件及院方日常需求，方案是否具有合理性、可操作性等进行打分。方案合理、可操作性强的得5分；方案较合理、可操作性较强的得3分；方案一般的得1分；未提供方案得0分。</p> <p>3）运送方案：根据投标人提供详细的运送管理方案，是否符合招标文件及院方日常需求，方案是否具有针对性、可操作性等方面进行打分。方案针对性强、可操作性强的得5分；方案针对性较强、可操作性较强的得3分；方案一般的得1分；未提供方案得0分。</p> <p>4）防止医院内感染发生方案：根据投标人提供详细的防止医院内感染发生方案，是否符合招标文件及院方日常需求、可操作性等方面进行打分。方案全面、科学，符合国家最新院感防控规范(如《医疗机构消毒技术规范》、《医院隔离技术规范》等);措施细化到重点科室(如NICU、手术室、供应室等);有创新性手段(如智能化消毒设备、动线优化设计);可操作性强，明确责任人和监督机制的得3分；方案基本覆盖院感防控要求，但部分措施缺乏细节(如仅列举消毒频次未说明方法);或未针对医院高风险区域提出专项方案的得2分；方案内容空洞，仅泛泛提及消毒、保洁等基础要求，无具体执行标准或与医院实际需求脱节的得1分；未提供方案得0分。</p> <p>5）应急方案：根据投标人提供针对防台、防汛、防火、防震、各类检查和突发性事件等任务的应急响应方案，是否符合招标文件要求及具有可操作性等方面进行打分。方案符合招标文件要求且可操作性强的得5分；方案较符合招标文件要求且可操作性较强的得3分；方案一般的得1分；未提供方案得0分。</p> | 0-23 | 15.0 | 21.0 | 13.0 | 15.0 | 16.0 |
| 7  | 技术 | <p>供应商提供管理人员配备和其他员工的配置方案，按照医院的要求列出各区域工作人员数量及工作职责及时间安排，根据保洁服务管理团队能力、保洁人员配置合理性等进行打分。管理团队架构最清晰，职责分工最明确的得7分；管理团队架构次清晰，职责分工次明确的得5；管理团队架构一般清晰，职责分工一般明确的得3分；管理团队架构不清晰，职责分工不明确的得1分；未提供方案得0分。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 0-7  | 1.0  | 5.0  | 3.0  | 3.0  | 7.0  |
| 8  | 技术 | <p>拟投入本项目的物资（设备和主要工机具等）配备的全面性、合理性及先进性进行综合评分。须提供物业工具租赁合同或购置发票。方案完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得4分；方案基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2分；方案存在一定欠缺的，得1分；未提供方案得0分。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 0-4  | 2.0  | 4.0  | 2.0  | 2.0  | 4.0  |
| 9  | 技术 | <p>根据各岗位培训计划的详细程度及培训方案的全面性、针对性及可行性进行综合评分。人员录用与考核有标准，有奖惩淘汰机制；方案完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得3分；方案基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2分；方案存在一定欠缺的，得1分；未提供方案得0分。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 0-3  | 2.0  | 3.0  | 3.0  | 2.0  | 2.0  |
| 10 | 技术 | <p>对服务人员福利待遇、社会保险、职业安全等保障措施和方案的优劣情况进行综合评分。方案完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得3分；方案基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2分；方案存在一定欠缺的，得1分；未提供方案得0分。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 0-3  | 3.0  | 3.0  | 3.0  | 2.0  | 2.0  |
| 11 | 技术 | <p>根据本项目的服务需求，投标人对诚信服务、服务质量、管理及服从安排、应急响应时间等方面做出服务承诺。方案完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得5分；方案基本完整、可行的，能较好完成服务的，得3分；方案存在一定欠缺的，得1分；未提供方案得0分。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 0-5  | 3.0  | 5.0  | 3.0  | 1.0  | 3.0  |
| 12 | 技术 | <p>根据做好进场管理工作的交接方案综合评定，方案阐述内容：交接前的情况摸底、成立接管小组、落实相关人员、明确接管工作内容、制定接管工作计划、提供与采购人积极配合完成和原物业服务单位的交接工作方案等。方案完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得3分；方案基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2分；方案存在一定欠缺的，得1分；未提供方案得0分。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 0-3  | 3.0  | 3.0  | 2.0  | 2.0  | 2.0  |
| 13 | 技术 | <p>根据投诉处理管理方案、院方满意度投诉方案、患者满意度投诉方案、职工满意度投诉方案、服务质量投诉方案、服务态度投诉方案。最清晰明确可行的得3分；较清晰明确可行的得2分；基本清晰明确可行的得1分，不提供不得分</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 0-3  | 3.0  | 3.0  | 3.0  | 3.0  | 2.0  |

|    |      |      |      |      |      |      |
|----|------|------|------|------|------|------|
| 合计 | 0-70 | 42.0 | 66.0 | 47.0 | 45.0 | 53.0 |
|----|------|------|------|------|------|------|

专家（签名）：