

技术商务评分明细（专家1）

项目名称：西湖区2025年度居家服务项目（ZJZC-2025-019）-标项2

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州怡欣养老服务有限公司	杭州熙鸿立春健康养老有限公司、乐惠居（苏州）健康产业有限公司（联合体）	浙江享颐健康养老服务有限公司、国华众联（杭州）科技有限公司（联合体）	浙江普康智慧养老产业科技有限公司	杭州越易蓝科技有限公司	浙江钱江养老服务有限责任公司
1	商务	类似业绩：投标人自2022年1月1日以来(以合同签订日期为准)，完成过残疾人护理或居家服务业绩的，每提供一份项目业绩得0.75分，最高得1.5分。 证明材料提供合同，若合同未能体现业绩特征的，不得分。 注：（1）联合体投标的，联合体各方均需提供业绩证明材料，业绩数量以提供材料较少的一方为准。 （2）提供的业绩是联合体业绩的，则另提供联合体协议书，投标人在业绩中担任牵头单位。 （3）分包单位业绩不计分。 （4）同一业主不同年度合同，续签合同均视为同一个合同，不重复计分。	0-1.5	1.5	1.5	0.0	1.5	1.5	1.5
2.1	技术	项目负责人能力： ①具有3年以上残疾人护理或居家服务项目管理经验的，得1分； ②具有医疗执业证书或中级护师及以上或《养老护理员》证书，以上任一证书得1分； 证明材料提供（1）合同（或中标/成交通知书）；（2）证书；（3）在投标单位的社保缴纳记录（采购公告发布之日起，社保局出具的单位或个人专用社保证明或社保局网站出具的证明）。证明材料未体现拟派项目负责人姓名的，不予得分。	0-2	2.0	2.0	1.0	2.0	1.0	2.0
2.2	技术	项目服务团队成员情况(不包含项目负责人)：根据人员服务经验、年限，评判服务团队的稳定优势和经验优势。服务团队优而强得4分，服务团队较强得2分，一般得1分，没有不得分。（提供相关证明材料，其中服务经验年限以同类或类似项目合同复印件以及提供人员工资发放单或人员劳动合同相关证明材料，有序对应《参加本项目的服务人员汇总表》）	0-4	4.0	2.0	2.0	2.0	2.0	4.0
2.3	技术	（1）项目服务团队成员具有经人力资源和社会保障部备案的机构颁发的养老护理员证书，持证人员不足60人的，不得分；60人（含）-70人，得1分；70人（含）-80人，得2分；80人（含）及以上，得4分。 证明材料提供①证书；②在投标单位的社保缴纳记录（采购公告发布之日起，社保局出具的单位或个人专用社保证明或社保局网站出具的证明），如退休人员提供退休人员返聘合同。 注：有序对应《参加本项目的服务人员汇总表》。 （2）自2022年1月1日以来，投标单位获得过地市级及以上行政部门颁发的助残、养老、居家等护理技能赛事团体荣誉的，每个得0.5分，最多得3分。 证明材料提供荣誉证书或相关证明，否则不得分。	0-7	5.0	4.0	1.0	4.5	1.5	5.0

技术商务资信评分明细表

2.4	技术	项目服务团队人员中（除项目负责人） （1）具有护士执业证的，得1分； （2）具有执业医师证的，得1分； （3）具有《助理社会工作者》及以上证书的，得1分； （4）具有三级（高级工）《养老护理员》及以上证书的，得1分。 证明材料提供证书和在投标单位的社保缴纳记录（采购公告发布之日起，社保局出具的单位或个人专用社保证明或社保局网站出具的证明）。 注：同一人具有多证的，可累计得分。	0-4	4.0	4.0	3.0	4.0	2.0	4.0
3	技术	安置残疾人情况：上年度安置残疾人比例大于等于1.5%的，得3分；低于1.5%的，不得分。（需提供残疾人就业服务机构出具的证明材料）	0-3	3.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.0
4	技术	响应时间承诺：承诺接到服务对象需求后及时响应，响应率达100%，并能够在45分钟内到达服务地点的得4分，75分钟内到达的得2分，90分钟内到达的得1分，超过90分钟的不得分。（提供承诺书）	0-4	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
5	技术	管理制度（包括但不限于员工日常行为规范管理制度、内部岗位责任制度、工具设备管理制度、台账与档案管理制度、服务工作考核奖励实施办法、员工专业培训方案等）的完善性、科学性、合理性。内容全面、合理有效的得5分；内容基本全面、基本合理的得4分；内容有欠缺、可操作性一般的得3分；内容简单，缺乏实操性得2分；内容与本项目要求匹配程度低的得1分；未提供或与项目需求不吻合的得0分。	0-5	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
6.1	技术	生活照料服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程。内容符合采购要求、服务流程详细完整、具备可操作性的得6分，内容基本符合采购要求、内容基本完整的得5分，内容有欠缺的得3分，内容与本项目要求匹配程度低的得1分，方案未提供或与项目需求不吻合的得0分。	0-6	5.0	5.0	3.0	3.0	3.0	5.0
6.2	技术	医疗保健服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程。内容符合采购要求、服务流程详细完整、具备可操作性的得6分，内容基本符合采购要求、内容基本完整的得5分，内容有欠缺的得3分，内容与本项目要求匹配程度低的得1分，方案未提供或与项目需求不吻合的得0分。	0-6	5.0	3.0	3.0	3.0	3.0	5.0
6.3	技术	精神慰藉服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程。内容符合采购要求、服务流程详细完整、具备可操作性的得6分，内容基本符合采购要求、内容基本完整的得5分，内容有欠缺的得3分，内容与本项目要求匹配程度低的得1分，方案未提供或与项目需求不吻合的得0分。	0-6	5.0	3.0	3.0	3.0	3.0	5.0
6.4	技术	家政服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程。内容符合采购要求、服务流程详细完整、具备可操作性的得6分，内容基本符合采购要求、内容基本完整的得5分，内容有欠缺的得3分，内容与本项目要求匹配程度低的得1分，方案未提供或与项目需求不吻合的得0分。	0-6	5.0	3.0	3.0	3.0	3.0	5.0
6.5	技术	（1）信息化实施管理方案：包括服务时长监控、统计等内容。内容符合采购要求、详细完整、具备可操作性的得2分，内容基本符合采购要求、内容基本完整的得1分，内容与本项目要求匹配程度低的得0.5分，方案未提供或与项目需求不吻合的得0分。 （2）投标人具有信息化系统的，得1.5分。 （需在投标文件中提供有效的证明材料复印件或扫描件加盖公章，否则不得分）	0-3.5	3.5	3.5	2.0	3.5	3.5	3.5
6.6	技术	服务过程中各项台账档案资料的建立与管理情况是否规范、详尽：服务提供记录范本、服务反馈资料范本、服务对象档案范本，每提供上述一类完整的服务内容登记资料记录范本的得1分，最高得3分；（需在投标文件中提供有效的证明材料）	0-3	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0
6.7	技术	根据投标人提出的服务定位、目标是否安全可行，服务工作是否保密、安全，以及文明服务的计划及承诺情况，科学合理得4分，一般得2分，较差得1分，不满足得0分。	0-4	4.0	4.0	2.0	2.0	2.0	4.0
6.8	技术	规定服务内容之外是否有其他服务和实质性优惠承诺等其他服务和实质性优惠承诺优且多得4分，一般得2分，较差得1分，无得0分。	0-4	4.0	4.0	2.0	4.0	1.0	4.0

技术商务资信评分明细表

6.9	技术	建立服务回访和满意度调查机制：月度回访率保持在30%以上；回访方式多样性与内容全面性；回访记录和问题分析处置反馈机制，科学合理得3分，一般2分，较差得1分，不满足得0分。	0-3	3.0	3.0	2.0	2.0	2.0	3.0
7	技术	重点难点分析：分析各标项服务区域特点、服务对象特点，分析服务重点难点，并提出针对性解决方案，方案内容全面、应对措施合理有效的得4分，内容基本全面、应对措施基本合理的得3分，内容有欠缺、应对措施合理性一般的得2分，内容与本项目要求匹配程度低的得1分，方案未提供或与项目需求不吻合的得0分。	0-4	3.0	3.0	2.0	2.0	2.0	3.0
8	技术	服务物资设备情况：服务所需全部工具材料由投标人自行配备投标人拟投入本项目服务实施的保洁、照料、保健、应急等各类服务设备、物资、装备是否充分、种类齐全、品质有保障等。 (证明材料提供购买发票(或租赁合同)及材料工具照片)，设备完善合理科学的得4分，一般得2分，较差得1分，不满足得0分。	0-4	4.0	4.0	2.0	2.0	2.0	4.0
9	技术	应急预案：针对以下突发情况的应急预案： (1)短时间内集中出现大量需求时的应急预案合理有效的得1分，不满足得0分； (2)服务过程中服务对象遇到生命危险时的应急预案合理有效的得1分，不满足得0分； (3)服务过程中避免与服务对象及其家属发生争吵、产生纠纷的预防措施和此类事件发生后的应急处理预案合理有效的得1分，不满足得0分。	0-3	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0
10	技术	扶残助残：政府支持残疾人创业，鼓励残疾人反哺社会，为社会扶残助残多做贡献，根据提供的资料，扶残助残多而好得2分，扶残助残一般得0.5分，没有不得分。	0-2	2.0	2.0	2.0	2.0	0.5	2.0
合计			0-85	78.0	65.0	47.0	57.5	47.0	77.0

专家(签名)：

技术商务评分明细（专家2）

项目名称：西湖区2025年度居家服务项目（ZJZC-2025-019）-标项2

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州怡欣养老服务有限公司	杭州熙鸿立春健康养老有限公司、乐惠居（苏州）健康产业有限公司（联合体）	浙江享颐健康养老服务有限公司、国华众联（杭州）科技有限公司（联合体）	浙江普康智慧养老产业科技有限公司	杭州越易蓝科技有限公司	浙江钱江养老服务有限责任公司
1	商务	类似业绩：投标人自2022年1月1日以来(以合同签订日期为准)，完成过残疾人护理或居家服务业绩的，每提供一份项目业绩得0.75分，最高得1.5分。 证明材料提供合同。若合同未能体现业绩特征的，不得分。 注：（1）联合体投标的，联合体各方均需提供业绩证明材料，业绩数量以提供材料较少的一方为准。 （2）提供的业绩是联合体业绩的，则另提供联合体协议书，投标人在业绩中担任牵头单位。 （3）分包单位业绩不计分。 （4）同一业主不同年度合同，续签合同均视为同一个合同，不重复计分。	0-1.5	1.5	1.5	0.0	1.5	1.5	1.5
2.1	技术	项目负责人能力： ①具有3年以上残疾人护理或居家服务项目管理经验的，得1分； ②具有医疗执业证书或中级护师及以上或《养老护理员》证书，以上任一证书得1分； 证明材料提供（1）合同（或中标/成交通知书）；（2）证书；（3）在投标单位的社保缴纳记录（采购公告发布之日起，社保局出具的单位或个人专用社保证明或社保局网站出具的证明）。证明材料未体现拟派项目负责人姓名的，不予得分。	0-2	2.0	2.0	1.0	2.0	1.0	2.0
2.2	技术	项目服务团队成员情况(不包含项目负责人)：根据人员服务经验、年限，评判服务团队的稳定优势和经验优势。服务团队优而强得4分，服务团队较强得2分，一般得1分，没有不得分。（提供相关证明材料，其中服务经验年限以同类或类似项目合同复印件以及提供人员工资发放单或人员劳动合同相关证明材料，有序对应《参加本项目的服务人员汇总表》）	0-4	4.0	4.0	2.0	4.0	2.0	4.0
2.3	技术	（1）项目服务团队成员具有经人力资源和社会保障部备案的机构颁发的养老护理员证书，持证人员不足60人的，不得分；60人（含）-70人，得1分；70人（含）-80人，得2分；80人（含）及以上，得4分。 证明材料提供①证书；②在投标单位的社保缴纳记录（采购公告发布之日起，社保局出具的单位或个人专用社保证明或社保局网站出具的证明），如退休人员提供退休人员返聘合同。 注：有序对应《参加本项目的服务人员汇总表》。 （2）自2022年1月1日以来，投标单位获得过地市级及以上行政部门颁发的助残、养老、居家等护理技能赛事团体荣誉的，每个得0.5分，最多得3分。 证明材料提供荣誉证书或相关证明，否则不得分。	0-7	5.0	4.0	1.0	4.5	1.5	5.0

技术商务资信评分明细表

2.4	技术	项目服务团队人员中（除项目负责人） （1）具有护士执业证的，得1分； （2）具有执业医师证的，得1分； （3）具有《助理社会工作者》及以上证书的，得1分； （4）具有三级（高级工）《养老护理员》及以上证书的，得1分。 证明材料提供证书和在投标单位的社保缴纳记录（采购公告发布之日起，社保局出具的单位或个人专用社保证明或社保局网站出具的证明）。 注：同一人具有多证的，可累计得分。	0-4	4.0	4.0	3.0	4.0	2.0	4.0
3	技术	安置残疾人情况：上年度安置残疾人比例大于等于1.5%的，得3分；低于1.5%的，不得分。（需提供残疾人就业服务机构出具的证明材料）	0-3	3.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.0
4	技术	响应时间承诺：承诺接到服务对象需求后及时响应，响应率达100%，并能够在45分钟内到达服务地点的得4分，75分钟内到达的得2分，90分钟内到达的得1分，超过90分钟的不得分。（提供承诺书）	0-4	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
5	技术	管理制度（包括但不限于员工日常行为规范管理制度、内部岗位责任制度、工具设备管理制度、台账与档案管理制度、服务工作考核奖励实施办法、员工专业培训方案等）的完善性、科学性、合理性。内容全面、合理有效的得5分；内容基本全面、基本合理的得4分；内容有欠缺、可操作性一般的得3分；内容简单，缺乏实操性得2分；内容与本项目要求匹配程度低的得1分；未提供或与项目需求不吻合的得0分。	0-5	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0	4.0
6.1	技术	生活照料服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程。内容符合采购要求、服务流程详细完整、具备可操作性的得6分，内容基本符合采购要求、内容基本完整的得5分，内容有欠缺的得3分，内容与本项目要求匹配程度低的得1分，方案未提供或与项目需求不吻合的得0分。	0-6	5.0	3.0	5.0	5.0	3.0	5.0
6.2	技术	医疗保健服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程。内容符合采购要求、服务流程详细完整、具备可操作性的得6分，内容基本符合采购要求、内容基本完整的得5分，内容有欠缺的得3分，内容与本项目要求匹配程度低的得1分，方案未提供或与项目需求不吻合的得0分。	0-6	5.0	5.0	5.0	5.0	3.0	5.0
6.3	技术	精神慰藉服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程。内容符合采购要求、服务流程详细完整、具备可操作性的得6分，内容基本符合采购要求、内容基本完整的得5分，内容有欠缺的得3分，内容与本项目要求匹配程度低的得1分，方案未提供或与项目需求不吻合的得0分。	0-6	5.0	5.0	5.0	5.0	3.0	5.0
6.4	技术	家政服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程。内容符合采购要求、服务流程详细完整、具备可操作性的得6分，内容基本符合采购要求、内容基本完整的得5分，内容有欠缺的得3分，内容与本项目要求匹配程度低的得1分，方案未提供或与项目需求不吻合的得0分。	0-6	5.0	5.0	5.0	5.0	3.0	5.0
6.5	技术	（1）信息化实施管理方案：包括服务时长监控、统计等内容。内容符合采购要求、详细完整、具备可操作性的得2分，内容基本符合采购要求、内容基本完整的得1分，内容与本项目要求匹配程度低的得0.5分，方案未提供或与项目需求不吻合的得0分。 （2）投标人具有信息化系统的，得1.5分。 （需在投标文件中提供有效的证明材料复印件或扫描件加盖公章，否则不得分）	0-3.5	3.5	3.5	2.0	3.5	3.5	3.5
6.6	技术	服务过程中各项台账档案资料的建立与管理情况是否规范、详尽：服务提供记录范本、服务反馈资料范本、服务对象档案范本，每提供上述一类完整的服务内容登记资料记录范本的得1分，最高得3分；（需在投标文件中提供有效的证明材料）	0-3	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0
6.7	技术	根据投标人提出的服务定位、目标是否安全可行，服务工作是否保密、安全，以及文明服务的计划及承诺情况，科学合理得4分，一般得2分，较差得1分，不满足得0分。	0-4	4.0	2.0	2.0	2.0	2.0	4.0
6.8	技术	规定服务内容之外是否有其他服务和实质性优惠承诺等其他服务和实质性优惠承诺优且多得4分，一般得2分，较差得1分，无得0分。	0-4	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0

技术商务资信评分明细表

6.9	技术	建立服务回访和满意度调查机制：月度回访率保持在30%以上；回访方式多样性与内容全面性；回访记录和问题分析处置反馈机制，科学合理得3分，一般2分，较差得1分，不满足得0分。	0-3	2.0	2.0	2.0	2.0	1.0	2.0
7	技术	重点难点分析：分析各标项服务区域特点、服务对象特点，分析服务重点难点，并提出针对性解决方案，方案内容全面、应对措施合理有效的得4分，内容基本全面、应对措施基本合理的得3分，内容有欠缺、应对措施合理性一般的得2分，内容与本项目要求匹配程度低的得1分，方案未提供或与项目需求不吻合的得0分。	0-4	3.0	3.0	2.0	3.0	2.0	3.0
8	技术	服务物资设备情况：服务所需全部工具材料由投标人自行配备投标人拟投入本项目服务实施的保洁、照料、保健、应急等各类服务设备、物资、装备是否充分、种类齐全、品质有保障等。 (证明材料提供购买发票(或租赁合同)及材料工具照片)，设备完善合理科学的得4分，一般得2分，较差得1分，不满足得0分。	0-4	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
9	技术	应急预案：针对以下突发情况的应急预案： (1)短时间内集中出现大量需求时的应急预案合理有效的得1分，不满足得0分； (2)服务过程中服务对象遇到生命危险时的应急预案合理有效的得1分，不满足得0分； (3)服务过程中避免与服务对象及其家属发生争吵、产生纠纷的预防措施和此类事件发生后的应急处理预案合理有效的得1分，不满足得0分。	0-3	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0
10	技术	扶残助残：政府支持残疾人创业，鼓励残疾人反哺社会，为社会扶残助残多做贡献，根据提供的资料，扶残助残多而好得2分，扶残助残一般得0.5分，没有不得分。	0-2	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	2.0
合计			0-85	70.5	62.5	53.5	65.0	46.0	72.0

专家(签名)：

技术商务评分明细（专家3）

项目名称：西湖区2025年度居家服务项目（ZJZC-2025-019）-标项2

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州怡欣养老服务有限公司	杭州熙鸿立春健康养老有限公司、乐惠居（苏州）健康产业有限公司（联合体）	浙江享颐健康养老服务有限公司、国华众联（杭州）科技有限公司（联合体）	浙江普康智慧养老产业科技有限公司	杭州越易蓝科技有限公司	浙江钱江养老服务有限责任公司
1	商务	类似业绩：投标人自2022年1月1日以来(以合同签订日期为准)，完成过残疾人护理或居家服务业绩的，每提供一份项目业绩得0.75分，最高得1.5分。 证明材料提供合同。若合同未能体现业绩特征的，不得分。 注：（1）联合体投标的，联合体各方均需提供业绩证明材料，业绩数量以提供材料较少的一方为准。 （2）提供的业绩是联合体业绩的，则另提供联合体协议书，投标人在业绩中担任牵头单位。 （3）分包单位业绩不计分。 （4）同一业主不同年度合同，续签合同均视为同一个合同，不重复计分。	0-1.5	1.5	1.5	0.0	1.5	1.5	1.5
2.1	技术	项目负责人能力： ①具有3年以上残疾人护理或居家服务项目管理经验的，得1分； ②具有医疗执业证书或中级护师及以上或《养老护理员》证书，以上任一证书得1分； 证明材料提供（1）合同（或中标/成交通知书）；（2）证书；（3）在投标单位的社保缴纳记录（采购公告发布之日起，社保局出具的单位或个人专用社保证明或社保局网站出具的证明）。证明材料未体现拟派项目负责人姓名的，不予得分。	0-2	2.0	2.0	1.0	2.0	1.0	2.0
2.2	技术	项目服务团队成员情况(不包含项目负责人)：根据人员服务经验、年限，评判服务团队的稳定优势和经验优势。服务团队优而强得4分，服务团队较强得2分，一般得1分，没有不得分。（提供相关证明材料，其中服务经验年限以同类或类似项目合同复印件以及提供人员工资发放单或人员劳动合同相关证明材料，有序对应《参加本项目的服务人员汇总表》）	0-4	4.0	4.0	4.0	4.0	2.0	4.0
2.3	技术	（1）项目服务团队成员具有经人力资源和社会保障部备案的机构颁发的养老护理员证书，持证人员不足60人的，不得分；60人（含）-70人，得1分；70人（含）-80人，得2分；80人（含）及以上，得4分。 证明材料提供①证书；②在投标单位的社保缴纳记录（采购公告发布之日起，社保局出具的单位或个人专用社保证明或社保局网站出具的证明），如退休人员提供退休人员返聘合同。 注：有序对应《参加本项目的服务人员汇总表》。 （2）自2022年1月1日以来，投标单位获得过地市级及以上行政部门颁发的助残、养老、居家等护理技能赛事团体荣誉的，每个得0.5分，最多得3分。 证明材料提供荣誉证书或相关证明，否则不得分。	0-7	5.0	4.0	1.0	4.5	1.5	5.0

技术商务资信评分明细表

2.4	技术	项目服务团队人员中（除项目负责人） （1）具有护士执业证的，得1分； （2）具有执业医师证的，得1分； （3）具有《助理社会工作者》及以上证书的，得1分； （4）具有三级（高级工）《养老护理员》及以上证书的，得1分。 证明材料提供证书和在投标单位的社保缴纳记录（采购公告发布之日起，社保局出具的单位或个人专用社保证明或社保局网站出具的证明）。 注：同一人具有多证的，可累计得分。	0-4	4.0	4.0	3.0	4.0	2.0	4.0
3	技术	安置残疾人情况：上年度安置残疾人比例大于等于1.5%的，得3分；低于1.5%的，不得分。（需提供残疾人就业服务机构出具的证明材料）	0-3	3.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.0
4	技术	响应时间承诺：承诺接到服务对象需求后及时响应，响应率达100%，并能够在45分钟内到达服务地点的得4分，75分钟内到达的得2分，90分钟内到达的得1分，超过90分钟的不得分。（提供承诺书）	0-4	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
5	技术	管理制度（包括但不限于员工日常行为规范管理制度、内部岗位责任制度、工具设备管理制度、台账与档案管理制度、服务工作考核奖励实施办法、员工专业培训方案等）的完善性、科学性、合理性。内容全面、合理有效的得5分；内容基本全面、基本合理的得4分；内容有欠缺、可操作性一般的得3分；内容简单，缺乏实操性得2分；内容与本项目要求匹配程度低的得1分；未提供或与项目需求不吻合的得0分。	0-5	4.0	4.0	3.0	4.0	3.0	4.0
6.1	技术	生活照料服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程。内容符合采购要求、服务流程详细完整、具备可操作性的得6分，内容基本符合采购要求、内容基本完整的得5分，内容有欠缺的得3分，内容与本项目要求匹配程度低的得1分，方案未提供或与项目需求不吻合的得0分。	0-6	5.0	5.0	4.0	5.0	4.0	5.0
6.2	技术	医疗保健服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程。内容符合采购要求、服务流程详细完整、具备可操作性的得6分，内容基本符合采购要求、内容基本完整的得5分，内容有欠缺的得3分，内容与本项目要求匹配程度低的得1分，方案未提供或与项目需求不吻合的得0分。	0-6	5.0	5.0	4.0	5.0	4.0	4.0
6.3	技术	精神慰藉服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程。内容符合采购要求、服务流程详细完整、具备可操作性的得6分，内容基本符合采购要求、内容基本完整的得5分，内容有欠缺的得3分，内容与本项目要求匹配程度低的得1分，方案未提供或与项目需求不吻合的得0分。	0-6	5.0	5.0	3.0	5.0	3.0	5.0
6.4	技术	家政服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程。内容符合采购要求、服务流程详细完整、具备可操作性的得6分，内容基本符合采购要求、内容基本完整的得5分，内容有欠缺的得3分，内容与本项目要求匹配程度低的得1分，方案未提供或与项目需求不吻合的得0分。	0-6	5.0	5.0	3.0	5.0	3.0	5.0
6.5	技术	（1）信息化实施管理方案：包括服务时长监控、统计等内容。内容符合采购要求、详细完整、具备可操作性的得2分，内容基本符合采购要求、内容基本完整的得1分，内容与本项目要求匹配程度低的得0.5分，方案未提供或与项目需求不吻合的得0分。 （2）投标人具有信息化系统的，得1.5分。 （需在投标文件中提供有效的证明材料复印件或扫描件加盖公章，否则不得分）	0-3.5	3.5	3.5	2.0	3.5	3.5	3.5
6.6	技术	服务过程中各项台账档案资料的建立与管理情况是否规范、详尽：服务提供记录范本、服务反馈资料范本、服务对象档案范本，每提供上述一类完整的服务内容登记资料记录范本的得1分，最高得3分；（需在投标文件中提供有效的证明材料）	0-3	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0
6.7	技术	根据投标人提出的服务定位、目标是否安全可行，服务工作是否保密、安全，以及文明服务的计划及承诺情况，科学合理得4分，一般得2分，较差得1分，不满足得0分。	0-4	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0
6.8	技术	规定服务内容之外是否有其他服务和实质性优惠承诺等其他服务和实质性优惠承诺优且多得4分，一般得2分，较差得1分，无得0分。	0-4	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0

技术商务资信评分明细表

6.9	技术	建立服务回访和满意度调查机制：月度回访率保持在30%以上；回访方式多样性与内容全面性；回访记录和问题分析处置反馈机制，科学合理得3分，一般2分，较差得1分，不满足得0分。	0-3	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
7	技术	重点难点分析：分析各标项服务区域特点、服务对象特点，分析服务重点难点，并提出针对性解决方案，方案内容全面、应对措施合理有效的得4分，内容基本全面、应对措施基本合理的得3分，内容有欠缺、应对措施合理性一般的得2分，内容与本项目要求匹配程度低的得1分，方案未提供或与项目需求不吻合的得0分。	0-4	2.0	3.0	2.0	2.0	2.0	2.0
8	技术	服务物资设备情况：服务所需全部工具材料由投标人自行配备投标人拟投入本项目服务实施的保洁、照料、保健、应急等各类服务设备、物资、装备是否充分、种类齐全、品质有保障等。 (证明材料提供购买发票(或租赁合同)及材料工具照片)，设备完善合理科学的得4分，一般得2分，较差得1分，不满足得0分。	0-4	2.0	4.0	2.0	4.0	2.0	2.0
9	技术	应急预案：针对以下突发情况的应急预案： (1)短时间内集中出现大量需求时的应急预案合理有效的得1分，不满足得0分； (2)服务过程中服务对象遇到生命危险时的应急预案合理有效的得1分，不满足得0分； (3)服务过程中避免与服务对象及其家属发生争吵、产生纠纷的预防措施和此类事件发生后的应急处理预案合理有效的得1分，不满足得0分。	0-3	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0
10	技术	扶残助残：政府支持残疾人创业，鼓励残疾人反哺社会，为社会扶残助残多做贡献，根据提供的资料，扶残助残多而好得2分，扶残助残一般得0.5分，没有不得分。	0-2	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
合计			0-85	70.0	69.0	51.0	68.5	51.5	69.0

专家(签名)：

技术商务评分明细（专家4）

项目名称：西湖区2025年度居家服务项目（ZJZC-2025-019）-标项2

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州怡欣养老服务有限公司	杭州熙鸿立春健康养老有限公司、乐惠居（苏州）健康产业有限公司（联合体）	浙江享颐健康养老服务有限公司、国华众联（杭州）科技有限公司（联合体）	浙江普康智慧养老产业科技有限公司	杭州越易蓝科技有限公司	浙江钱江养老服务有限责任公司
1	商务	类似业绩：投标人自2022年1月1日以来(以合同签订日期为准)，完成过残疾人护理或居家服务业绩的，每提供一份项目业绩得0.75分，最高得1.5分。 证明材料提供合同。若合同未能体现业绩特征的，不得分。 注：（1）联合体投标的，联合体各方均需提供业绩证明材料，业绩数量以提供材料较少的一方为准。 （2）提供的业绩是联合体业绩的，则另提供联合体协议书，投标人在业绩中担任牵头单位。 （3）分包单位业绩不计分。 （4）同一业主不同年度合同，续签合同均视为同一个合同，不重复计分。	0-1.5	1.5	1.5	0.0	1.5	1.5	1.5
2.1	技术	项目负责人能力： ①具有3年以上残疾人护理或居家服务项目管理经验的，得1分； ②具有医疗执业证书或中级护师及以上或《养老护理员》证书，以上任一证书得1分； 证明材料提供（1）合同（或中标/成交通知书）；（2）证书；（3）在投标单位的社保缴纳记录（采购公告发布之日起，社保局出具的单位或个人专用社保证明或社保局网站出具的证明）。证明材料未体现拟派项目负责人姓名的，不予得分。	0-2	2.0	2.0	1.0	2.0	1.0	2.0
2.2	技术	项目服务团队成员情况(不包含项目负责人)：根据人员服务经验、年限，评判服务团队的稳定优势和经验优势。服务团队优而强得4分，服务团队较强得2分，一般得1分，没有不得分。（提供相关证明材料，其中服务经验年限以同类或类似项目合同复印件以及提供人员工资发放单或人员劳动合同相关证明材料，有序对应《参加本项目的服务人员汇总表》）	0-4	4.0	4.0	2.0	2.0	4.0	2.0
2.3	技术	（1）项目服务团队成员具有经人力资源和社会保障部备案的机构颁发的养老护理员证书，持证人员不足60人的，不得分；60人（含）-70人，得1分；70人（含）-80人，得2分；80人（含）及以上，得4分。 证明材料提供①证书；②在投标单位的社保缴纳记录（采购公告发布之日起，社保局出具的单位或个人专用社保证明或社保局网站出具的证明），如退休人员提供退休人员返聘合同。 注：有序对应《参加本项目的服务人员汇总表》。 （2）自2022年1月1日以来，投标单位获得过地市级及以上行政部门颁发的助残、养老、居家等护理技能赛事团体荣誉的，每个得0.5分，最多得3分。 证明材料提供荣誉证书或相关证明，否则不得分。	0-7	5.0	4.0	1.0	4.5	1.5	5.0

技术商务资信评分明细表

2.4	技术	项目服务团队人员中（除项目负责人） （1）具有护士执业证的，得1分； （2）具有执业医师证的，得1分； （3）具有《助理社会工作者》及以上证书的，得1分； （4）具有三级（高级工）《养老护理员》及以上证书的，得1分。 证明材料提供证书和在投标单位的社保缴纳记录（采购公告发布之日起，社保局出具的单位或个人专用社保证明或社保局网站出具的证明）。 注：同一人具有多证的，可累计得分。	0-4	4.0	4.0	3.0	4.0	2.0	4.0
3	技术	安置残疾人情况：上年度安置残疾人比例大于等于1.5%的，得3分；低于1.5%的，不得分。（需提供残疾人就业服务机构出具的证明材料）	0-3	3.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.0
4	技术	响应时间承诺：承诺接到服务对象需求后及时响应，响应率达100%，并能够在45分钟内到达服务地点的得4分，75分钟内到达的得2分，90分钟内到达的得1分，超过90分钟的不得分。（提供承诺书）	0-4	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
5	技术	管理制度（包括但不限于员工日常行为规范管理制度、内部岗位责任制度、工具设备管理制度、台账与档案管理制度、服务工作考核奖励实施办法、员工专业培训方案等）的完善性、科学性、合理性。内容全面、合理有效的得5分；内容基本全面、基本合理的得4分；内容有欠缺、可操作性一般的得3分；内容简单，缺乏实操性得2分；内容与本项目要求匹配程度低的得1分；未提供或与项目需求不吻合的得0分。	0-5	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0	4.0
6.1	技术	生活照料服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程。内容符合采购要求、服务流程详细完整、具备可操作性的得6分，内容基本符合采购要求、内容基本完整的得5分，内容有欠缺的得3分，内容与本项目要求匹配程度低的得1分，方案未提供或与项目需求不吻合的得0分。	0-6	5.0	5.0	5.0	3.0	3.0	5.0
6.2	技术	医疗保健服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程。内容符合采购要求、服务流程详细完整、具备可操作性的得6分，内容基本符合采购要求、内容基本完整的得5分，内容有欠缺的得3分，内容与本项目要求匹配程度低的得1分，方案未提供或与项目需求不吻合的得0分。	0-6	5.0	5.0	5.0	3.0	3.0	3.0
6.3	技术	精神慰藉服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程。内容符合采购要求、服务流程详细完整、具备可操作性的得6分，内容基本符合采购要求、内容基本完整的得5分，内容有欠缺的得3分，内容与本项目要求匹配程度低的得1分，方案未提供或与项目需求不吻合的得0分。	0-6	5.0	3.0	5.0	3.0	3.0	5.0
6.4	技术	家政服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程。内容符合采购要求、服务流程详细完整、具备可操作性的得6分，内容基本符合采购要求、内容基本完整的得5分，内容有欠缺的得3分，内容与本项目要求匹配程度低的得1分，方案未提供或与项目需求不吻合的得0分。	0-6	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	3.0
6.5	技术	（1）信息化实施管理方案：包括服务时长监控、统计等内容。内容符合采购要求、详细完整、具备可操作性的得2分，内容基本符合采购要求、内容基本完整的得1分，内容与本项目要求匹配程度低的得0.5分，方案未提供或与项目需求不吻合的得0分。 （2）投标人具有信息化系统的，得1.5分。 （需在投标文件中提供有效的证明材料复印件或扫描件加盖公章，否则不得分）	0-3.5	3.5	3.5	2.0	3.5	3.5	3.5
6.6	技术	服务过程中各项台账档案资料的建立与管理情况是否规范、详尽：服务提供记录范本、服务反馈资料范本、服务对象档案范本，每提供上述一类完整的服务内容登记资料记录范本的得1分，最高得3分；（需在投标文件中提供有效的证明材料）	0-3	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0
6.7	技术	根据投标人提出的服务定位、目标是否安全可行，服务工作是否保密、安全，以及文明服务的计划及承诺情况，科学合理得4分，一般得2分，较差得1分，不满足得0分。	0-4	2.0	4.0	4.0	4.0	2.0	2.0
6.8	技术	规定服务内容之外是否有其他服务和实质性优惠承诺等其他服务和实质性优惠承诺优且多得4分，一般得2分，较差得1分，无得0分。	0-4	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0

技术商务资信评分明细表

6.9	技术	建立服务回访和满意度调查机制：月度回访率保持在30%以上；回访方式多样性与内容全面性；回访记录和问题分析处置反馈机制，科学合理得3分，一般2分，较差得1分，不满足得0分。	0-3	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
7	技术	重点难点分析：分析各标项服务区域特点、服务对象特点，分析服务重点难点，并提出针对性解决方案，方案内容全面、应对措施合理有效的得4分，内容基本全面、应对措施基本合理的得3分，内容有欠缺、应对措施合理性一般的得2分，内容与本项目要求匹配程度低的得1分，方案未提供或与项目需求不吻合的得0分。	0-4	3.0	3.0	3.0	3.0	2.0	3.0
8	技术	服务物资设备情况：服务所需全部工具材料由投标人自行配备投标人拟投入本项目服务实施的保洁、照料、保健、应急等各类服务设备、物资、装备是否充分、种类齐全、品质有保障等。 (证明材料提供购买发票(或租赁合同)及材料工具照片)，设备完善合理科学的得4分，一般得2分，较差得1分，不满足得0分。	0-4	4.0	4.0	2.0	4.0	4.0	4.0
9	技术	应急预案：针对以下突发情况的应急预案： (1)短时间内集中出现大量需求时的应急预案合理有效的得1分，不满足得0分； (2)服务过程中服务对象遇到生命危险时的应急预案合理有效的得1分，不满足得0分； (3)服务过程中避免与服务对象及其家属发生争吵、产生纠纷的预防措施和此类事件发生后的应急处理预案合理有效的得1分，不满足得0分。	0-3	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0
10	技术	扶残助残：政府支持残疾人创业，鼓励残疾人反哺社会，为社会扶残助残多做贡献，根据提供的资料，扶残助残多而好得2分，扶残助残一般得0.5分，没有不得分。	0-2	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
合计			0-85	72.0	68.0	58.0	62.5	54.5	66.0

专家(签名)：

技术商务评分明细（专家5）

项目名称：西湖区2025年度居家服务项目（ZJZC-2025-019）-标项2

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州怡欣养老服务有限公司	杭州熙鸿立春健康养老有限公司、乐惠居（苏州）健康产业有限公司（联合体）	浙江享颐健康养老服务有限公司、国华众联（杭州）科技有限公司（联合体）	浙江普康智慧养老产业科技有限公司	杭州越易蓝科技有限公司	浙江钱江养老服务有限责任公司
1	商务	类似业绩：投标人自2022年1月1日以来(以合同签订日期为准)，完成过残疾人护理或居家服务业绩的，每提供一份项目业绩得0.75分，最高得1.5分。 证明材料提供合同。若合同未能体现业绩特征的，不得分。 注：（1）联合体投标的，联合体各方均需提供业绩证明材料，业绩数量以提供材料较少的一方为准。 （2）提供的业绩是联合体业绩的，则另提供联合体协议书，投标人在业绩中担任牵头单位。 （3）分包单位业绩不计分。 （4）同一业主不同年度合同，续签合同均视为同一个合同，不重复计分。	0-1.5	1.5	1.5	0.0	1.5	1.5	1.5
2.1	技术	项目负责人能力： ①具有3年以上残疾人护理或居家服务项目管理经验的，得1分； ②具有医疗执业证书或中级护师及以上或《养老护理员》证书，以上任一证书得1分； 证明材料提供（1）合同（或中标/成交通知书）；（2）证书；（3）在投标单位的社保缴纳记录（采购公告发布之日起，社保局出具的单位或个人专用社保证明或社保局网站出具的证明）。证明材料未体现拟派项目负责人姓名的，不予得分。	0-2	2.0	2.0	1.0	2.0	1.0	2.0
2.2	技术	项目服务团队成员情况(不包含项目负责人)：根据人员服务经验、年限，评判服务团队的稳定优势和经验优势。服务团队优而强得4分，服务团队较强得2分，一般得1分，没有不得分。（提供相关证明材料，其中服务经验年限以同类或类似项目合同复印件以及提供人员工资发放单或人员劳动合同相关证明材料，有序对应《参加本项目的服务人员汇总表》）	0-4	2.0	2.0	2.0	2.0	1.0	2.0
2.3	技术	（1）项目服务团队成员具有经人力资源和社会保障部备案的机构颁发的养老护理员证书，持证人员不足60人的，不得分；60人（含）-70人，得1分；70人（含）-80人，得2分；80人（含）及以上，得4分。 证明材料提供①证书；②在投标单位的社保缴纳记录（采购公告发布之日起，社保局出具的单位或个人专用社保证明或社保局网站出具的证明），如退休人员提供退休人员返聘合同。 注：有序对应《参加本项目的服务人员汇总表》。 （2）自2022年1月1日以来，投标单位获得过地市级及以上行政部门颁发的助残、养老、居家等护理技能赛事团体荣誉的，每个得0.5分，最多得3分。 证明材料提供荣誉证书或相关证明，否则不得分。	0-7	5.0	4.0	1.0	4.5	1.5	5.0

技术商务资信评分明细表

2.4	技术	项目服务团队人员中（除项目负责人） （1）具有护士执业证的，得1分； （2）具有执业医师证的，得1分； （3）具有《助理社会工作者》及以上证书的，得1分； （4）具有三级（高级工）《养老护理员》及以上证书的，得1分。 证明材料提供证书和在投标单位的社保缴纳记录（采购公告发布之日起，社保局出具的单位或个人专用社保证明或社保局网站出具的证明）。 注：同一人具有多证的，可累计得分。	0-4	4.0	4.0	3.0	4.0	2.0	4.0
3	技术	安置残疾人情况：上年度安置残疾人比例大于等于1.5%的，得3分；低于1.5%的，不得分。（需提供残疾人就业服务机构出具的证明材料）	0-3	3.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.0
4	技术	响应时间承诺：承诺接到服务对象需求后及时响应，响应率达100%，并能够在45分钟内到达服务地点的得4分，75分钟内到达的得2分，90分钟内到达的得1分，超过90分钟的不得分。（提供承诺书）	0-4	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
5	技术	管理制度（包括但不限于员工日常行为规范管理制度、内部岗位责任制度、工具设备管理制度、台账与档案管理制度、服务工作考核奖励实施办法、员工专业培训方案等）的完善性、科学性、合理性。内容全面、合理有效的得5分；内容基本全面、基本合理的得4分；内容有欠缺、可操作性一般的得3分；内容简单，缺乏实操性得2分；内容与本项目要求匹配程度低的得1分；未提供或与项目需求不吻合的得0分。	0-5	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
6.1	技术	生活照料服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程。内容符合采购要求、服务流程详细完整、具备可操作性的得6分，内容基本符合采购要求、内容基本完整的得5分，内容有欠缺的得3分，内容与本项目要求匹配程度低的得1分，方案未提供或与项目需求不吻合的得0分。	0-6	5.0	5.0	5.0	5.0	3.0	5.0
6.2	技术	医疗保健服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程。内容符合采购要求、服务流程详细完整、具备可操作性的得6分，内容基本符合采购要求、内容基本完整的得5分，内容有欠缺的得3分，内容与本项目要求匹配程度低的得1分，方案未提供或与项目需求不吻合的得0分。	0-6	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
6.3	技术	精神慰藉服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程。内容符合采购要求、服务流程详细完整、具备可操作性的得6分，内容基本符合采购要求、内容基本完整的得5分，内容有欠缺的得3分，内容与本项目要求匹配程度低的得1分，方案未提供或与项目需求不吻合的得0分。	0-6	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
6.4	技术	家政服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程。内容符合采购要求、服务流程详细完整、具备可操作性的得6分，内容基本符合采购要求、内容基本完整的得5分，内容有欠缺的得3分，内容与本项目要求匹配程度低的得1分，方案未提供或与项目需求不吻合的得0分。	0-6	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
6.5	技术	（1）信息化实施管理方案：包括服务时长监控、统计等内容。内容符合采购要求、详细完整、具备可操作性的得2分，内容基本符合采购要求、内容基本完整的得1分，内容与本项目要求匹配程度低的得0.5分，方案未提供或与项目需求不吻合的得0分。 （2）投标人具有信息化系统的，得1.5分。 （需在投标文件中提供有效的证明材料复印件或扫描件加盖公章，否则不得分）	0-3.5	3.5	3.5	2.0	3.5	3.5	3.5
6.6	技术	服务过程中各项台账档案资料的建立与管理情况是否规范、详尽：服务提供记录范本、服务反馈资料范本、服务对象档案范本，每提供上述一类完整的服务内容登记资料记录范本的得1分，最高得3分；（需在投标文件中提供有效的证明材料）	0-3	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0
6.7	技术	根据投标人提出的服务定位、目标是否安全可行，服务工作是否保密、安全，以及文明服务的计划及承诺情况，科学合理得4分，一般得2分，较差得1分，不满足得0分。	0-4	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
6.8	技术	规定服务内容之外是否有其他服务和实质性优惠承诺等其他服务和实质性优惠承诺优且多得4分，一般得2分，较差得1分，无得0分。	0-4	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0

技术商务资信评分明细表

6.9	技术	建立服务回访和满意度调查机制：月度回访率保持在30%以上；回访方式多样性与内容全面性；回访记录和问题分析处置反馈机制，科学合理得3分，一般2分，较差得1分，不满足得0分。	0-3	3.0	3.0	3.0	2.0	3.0	2.0
7	技术	重点难点分析：分析各标项服务区域特点、服务对象特点，分析服务重点难点，并提出针对性解决方案，方案内容全面、应对措施合理有效的得4分，内容基本全面、应对措施基本合理的得3分，内容有欠缺、应对措施合理性一般的得2分，内容与本项目要求匹配程度低的得1分，方案未提供或与项目需求不吻合的得0分。	0-4	3.0	3.0	4.0	3.0	3.0	3.0
8	技术	服务物资设备情况：服务所需全部工具材料由投标人自行配备投标人拟投入本项目服务实施的保洁、照料、保健、应急等各类服务设备、物资、装备是否充分、种类齐全、品质有保障等。 (证明材料提供购买发票(或租赁合同)及材料工具照片)，设备完善合理科学的得4分，一般得2分，较差得1分，不满足得0分。	0-4	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
9	技术	应急预案：针对以下突发情况的应急预案： (1)短时间内集中出现大量需求时的应急预案合理有效的得1分，不满足得0分； (2)服务过程中服务对象遇到生命危险时的应急预案合理有效的得1分，不满足得0分； (3)服务过程中避免与服务对象及其家属发生争吵、产生纠纷的预防措施和此类事件发生后的应急处理预案合理有效的得1分，不满足得0分。	0-3	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0
10	技术	扶残助残：政府支持残疾人创业，鼓励残疾人反哺社会，为社会扶残助残多做贡献，根据提供的资料，扶残助残多而好得2分，扶残助残一般得0.5分，没有不得分。	0-2	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
合计			0-85	71.0	67.0	60.0	66.5	58.5	70.0

专家(签名)：