

技术商务资信评分明细（专家1）

项目名称：建德市电子津贴(居家养老)服务项目（JD2022BF-102）- 标项4

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	浙江普智养老产业科技有限公司	江康智慧养老服务有限公司	浙金华老年服务集团有限公司	京一慧老务服务有限公司	南京天一智养老服务有限公司	江苏康健管服有限公司	浙江乐安通康理服务有限公司	江城养老服务集团有限公司	杭州水一方养老服务集团在养服集团	德健志愿者协会	建德市康愿协	建德市康愿协	德复医院、德乾福中心(联合体)	建德市康愿协	江瑞信产有限公司、建新安街17度养老院(联合体)	苏德息业有限公司、建新安街17度养老院(联合体)	杭州老务中心	
1	技术	<p>1) 服务理念：</p> <p>①根据本项目服务特点提出合理的服务理念，提出服务定位、目标，投标人的管理模式能够切合实际，且安全可行，保密性、安全性、文明服务的计划及承诺得3分；</p> <p>②根据本项目服务特点提出合理的服务理念，提出服务定位、目标，投标人的管理模式较好得2分；</p> <p>③根据本项目服务特点提出合理的服务理念，提出服务定位、目标，投标人的管理模式一般得1分。方案不合理或未提供方案不得分，本项最高得3分；</p>	0-3	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
2	技术	<p>2) 组织架构：</p> <p>①有比较完善的组织架构，清晰简练地列出主要管理流程，包括对运作流程图、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，管理指标承诺达到居家养老标准得3分；</p> <p>②有基本完善的组织架构，较为清晰简练地列出主要管理流程，包括对运作流程图、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，管理指标承诺达到居家养老标准得2分；</p> <p>③组织架构一般，主要管理流程一般得1分。方案不合理或未提供方案不得分，本项最高得3分。</p>	0-3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	技术	<p>3) 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等相关规章制度等。</p> <p>①有完善的服务制度、作业流程及工作计划，并建立和完善档案管理制度、公众制度等体现标准化服务，同时管理服务水平须符合国家、省、市、区和行业标准得3分；</p> <p>②有基本的服务制度、作业流程及工作计划，并建立和完善档案管理制度、公众制度等基本体现标准化服务，同时管理服务水平较为符合国家、省、市、区和行业标准得2分；</p> <p>③服务制度、作业流程及工作计划一般，档案管理制度、公众制度等标准化一般得1分。方案不合理或未提供方案不得分，本项最高得3分。</p>	0-3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
		生活照料服务方案（包括个人卫生、助浴、陪同、理护发等）：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。																			

4	技术	方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分；方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	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。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分；方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3
6	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。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分；方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3
7	技术	清洁清洗类服务方案（包括居室整洁、上门洗涤服务等）：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。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分；方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
8	技术	老年人能力评估方案：评估方案应符合民政部门颁布行业标准及规范，具有标准化的服务流程。 方案符合符合民政部门颁布行业标准及规范且具有针对性的得4分；方案符合民政部门颁布行业标准及规范但针对性一般的得2分；方案不符合民政部门颁布行业标准及规范或未提供方案不得分。	0-4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2
9	技术	助急类紧急服务方案：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，最高得5分。方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分；方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
10	技术	其他服务方案：对建德市民政局认可其他服务或后续开放的服务内容，供应商承诺完全响应采购人要求的得2分。（证明材料提供书面承诺声明并加盖公章，未提供不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2
11	技术	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。 分析到位、方案切实可行的得3分；分析基本到位、方案基本可行的得1分。 分析或解决方案无针对性或未提供的不得分。	0-3	3	3	1	1	1	1	1	0	1	1
12	技术	服务所需的全部工具材料由供应商自行配备： （1）供应商具有送餐的保温保鲜工具的得1分； （2）供应商具有体温计、血压计、血糖测试仪、理发工具、工具包的得1分，不齐全的不得分； （3）供应商服务人员具有统一的工作服（或马甲）、工作牌的得1分，不齐全的不得分。 （证明材料提供购买发票及材料工具照片，未提供不得分。）	0-3	3	3	3	3	3	3	3	0	3	3
13	技术	项目负责人资质：本科学历及以上，且具有养老护理员三级/高级工及以上职业技能证书的得3分，四级/中级的得2分，五级/初级的得1分。 （证明材料提供学历证书、职业技能证书及相应人员连续3个月内本单位社保证明，未提供不得分）	0-3	3	3	3	3	3	3	0	0	3	3
14	技术	供应商对每个乡镇（街道）服务区域均配备2名及以上专职管理人员的得2分。（提供连续3个月内本单位社保证明，未提供不得分）	0-2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2
		（1）居家养老服务员（除管理人员）资质：拟派居家养老服务员中具有家庭照护者证书或养老护理员证书的人数占拟派居家养老服务员总数的95%（含）以上的得3分，100%的得5分，最高得5											

15	技术	分。 (证明材料提供证书及相应人员连续3个月内本单位社保证明(兼职的提供劳动合同并加盖公章),未提供不得分) (2)承诺一线服务员数与服务对象人数占比在1:100以内的得1分,在1:60以内的得2分,在1:30以内的得3分,最高得3分。(证明材料提供承诺书并加盖公章,未提供齐全不得分)	0-8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
16	技术	供应商具备专职财务、出纳人员得2分,兼职的得1分。(专职人员提供连续3个月内本单位社保证明,兼职的提供劳动合同并加盖公章,人员不齐全或未提供证明材料不得分)	0-2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
17	技术	拟派居家养老服务员定期培训: (1)每年在岗继续培训不少于四次的得2分(证明材料提供承诺书并加盖公章,未提供不得分)	0-2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2
18	技术	(2)培训内容全面合理(1分)、活动切实有效(1分),最高得2分。	0-2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
19	技术	熟悉并熟练运用建德市亲情直通车养老服务关爱平台系统,定期组织自检自查和定期回访,做好工作总结和工作考评,检查内容齐全、回访计划完善、检查制度严格、整改预案切实有效。 方案具体详实,符合实际情况,具有针对性的得4分;方案较为具体详实,较具有针对性得3分;方案不完整,针对性一般的得1分;未提供方案的不得分。	0-4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
20	技术	短时间内集中出现大量需求时,应急预案合理有效的得2分,基本合理的得1分,未提供方案的不得分;	0-2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
21	技术	服务过程中老年人遇到生命危险时,应急预案合理有效的得2分,基本合理的得1分,未提供方案的不得分;	0-2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2
22	技术	服务过程中避免与老年人及其家属发生争吵、产生纠纷的预防措施和此类事件发生后,应急预案合理有效的得2分,基本合理的得1分,未提供方案的不得分;	0-2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1
23	商务资信	承诺接到老年人需求后及时响应,响应率达100%,并能够在15分钟内到达服务地点的得5分;30分钟内的到达的得3分;60分钟内到达的得1分;超过60分钟的不得分。(证明材料提供承诺书和按时到达现场的充分证据,服务热线电话(固定电话)等并加盖公章,未提供不得分)	0-5	5	5	5	5	0	0	5	5	5	5
24	商务资信	(1)供应商拟设置服务场所建筑面积100-200(不含)平方米的得1分,200(含)-1000(含)平方米的得2分,1000(不含)平方米以上的得4分。 (2)供应商拟设置培训场所建筑面积30-35(含)平方米的得1分,35-40(含)平方米的得2分,40平方米以上的得4分。 (培训场所面积计入服务场所面积内,提供承诺声明且承诺的设立时间应在中标后30天内,未提供不得分。)	0-8	8	8	8	8	8	6	8	6	8	8
25	商务资信	根据供应商信息化服务能力打分,包括信息化管理系统功能完善情况、对服务对象跟踪管理情况等。供应商自有的信息化管理系统功能完善或对采购人现有的老年人相关管理系统操作熟练,对服务对象跟踪管理符合实际情况并具有针对性的得4分;供应商自有的信息化管理系统功能一般或对采购人现有的老年人相关管理系统有了解但操作不够熟练,对服务对象跟踪管理比较有针对性的得2分;供应商对采购人现有的老年人相关管理系统有了解但不会操作,对服务对象跟踪管理比较简单的得1分;供应商不具备信息化服务能力的不得分。	0-4	4	4	2	4	1	1	1	1	2	2
26	商务	供应商2019年1月1日(以合同签订日期为准)至投标截止时间具有类似政府购买居家养老服务业绩	0-1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1

	资信	的，每具有1例得0.5分，最高得1分。（证明材料提供合同复印件并加盖公章，未提供不得分）											
27	商务资信	投标人具有有效的质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系认证证书的，全部具备的得2分，没缺少1项认证证书扣1分，扣完为止。（证明材料提供有效的证书复印件并加盖公章，未提供不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2	0	0	2	2
合计			0-90	88	80	71	73	71	69	70	62	77	77

专家（签名）：

技术商务资信评分明细（专家1）

项目名称：建德市电子津贴(居家养老)服务项目（JD2022BF-102）- 标项4

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	江苏禾康养老产业(集团)有限公司、杭州颐居养老服务股份有限公司(联合体)	杭州萧山区爱老务中心	江兴发	药科有限	怡服公	欣务司	鹰潭养老有限	汇泉服务	浙江宏为养老	爱老务司
1	技术	<p>1) 服务理念:</p> <p>①根据本项目服务特点提出合理的服务理念, 提出服务定位、目标, 投标人的管理模式能够切合实际, 且安全可行, 保密性、安全性、文明服务的计划及承诺得3分;</p> <p>②根据本项目服务特点提出合理的服务理念, 提出服务定位、目标, 投标人的管理模式较好得2分;</p> <p>③根据本项目服务特点提出合理的服务理念, 提出服务定位、目标, 投标人的管理模式一般得1分。方案不合理或未提供方案不得分, 本项最高得3分;</p>	0-3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	技术	<p>2) 组织架构:</p> <p>①有比较完善的组织架构, 清晰简练地列出主要管理流程, 包括对运作流程图、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, 管理指标承诺达到居家养老标准得3分;</p> <p>②有基本完善的组织架构, 较为清晰简练地列出主要管理流程, 包括对运作流程图、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, 管理指标承诺达到居家养老标准得2分;</p> <p>③组织架构一般, 主要管理流程一般得1分。方案不合理或未提供方案不得分, 本项最高得3分。</p>	0-3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	技术	<p>3) 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等相关规章制度等。</p> <p>①有完善的服务制度、作业流程及工作计划, 并建立和完善档案管理制度、公众制度等体现标准化服务, 同时管理服务水平须符合国家、省、市、区和行业标准得3分;</p> <p>②有基本的服务制度、作业流程及工作计划, 并建立和完善档案管理制度、公众制度等基本体现标准化服务, 同时管理服务水平较为符合国家、省、市、区和行业标准得2分;</p> <p>③服务制度、作业流程及工作计划一般, 档案管理制度、公众制度等标准化一般得1分。方案不合理或未提供方案不得分, 本项最高得3分。</p>	0-3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
		生活照料服务方案(包括个人卫生、助浴、陪同、											

4	技术	理发护发等)：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。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	3	3	3	3	3
5	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。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	3	3	3	3	3
6	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。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	3	3	3	3	3
7	技术	清洁清洗类服务方案（包括居室整洁、上门洗涤服务等）：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。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	3	3	3	3	3
8	技术	老年人能力评估方案：评估方案应符合民政部门颁布行业标准及规范，具有标准化的服务流程。 方案符合符合民政部门颁布行业标准及规范且具有针对性的得4分；方案符合民政部门颁布行业标准及规范但针对性一般的得2分； 方案不符合民政部门颁布行业标准及规范或未提供方案不得分。	0-4	2	2	2	2	2	2
9	技术	助急类紧急服务方案：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，最高得5分。方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	3	3	3	3	3
10	技术	其他服务方案：对建德市民政局认可其他服务或后续开放的服务内容，供应商承诺完全响应采购人要求的得2分。（证明材料提供书面承诺声明并加盖公章，未提供不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2
11	技术	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。 分析到位、方案切实可行的得3分；分析基本到位、方案基本可行的得1分。 分析或解决方案无针对性或未提供的不得分。	0-3	1	1	3	3	3	3
12	技术	服务所需的全部工具材料由供应商自行配备： (1) 供应商具有送餐的保温保鲜工具的得1分； (2) 供应商具有体温计、血压计、血糖测试仪、理发工具、工具包的得1分，不齐全的不得分； (3) 供应商服务人员具有统一的工作服（或马甲）、工作牌的得1分，不齐全的不得分。 (证明材料提供购买发票及材料工具照片，未提供不得分。)	0-3	2	2	2	3	2	3
13	技术	项目负责人资质：本科学历及以上，且具有养老护理员三级/高级工及以上职业技能证书的得3分，四级/中级的得2分，五级/初级的得1分。 (证明材料提供学历证书、职业技能证书及相应人员连续3个月内本单位社保证明，未提供不得分)	0-3	3	3	3	3	3	3
14	技术	供应商对每个乡镇（街道）服务区域均配备2名及以上专职管理人员的得2分。（提供连续3个月内本单位社保证明，未提供不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2
		(1) 居家养老服务员（除管理人员）资质：拟派居家养老服务员中具有家庭照护者证书或养老护理							

15	技术	员证书的人数占拟派居家养老服务员总数的95%（含）以上的得3分，100%的得5分，最高得5分。 （证明材料提供证书及相应人员连续3个月内本单位社保证明（兼职的提供劳动合同并加盖公章），未提供不得分） （2）承诺一线服务员数与服务对象人数占比在1:100以内的得1分，在1:60以内的得2分，在1:30以内的得3分，最高得3分。（证明材料提供承诺书并加盖公章，未提供齐全不得分）	0-8	8	8	8	8	8	8
16	技术	供应商具备专职财务、出纳人员得2分，兼职的得1分。（专职人员提供连续3个月内本单位社保证明，兼职的提供劳动合同并加盖公章，人员不齐全或未提供证明材料不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2
17	技术	拟派居家养老服务员定期培训： （1）每年在岗继续培训不少于四次的得2分（证明材料提供承诺书并加盖公章，未提供不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2
18	技术	（2）培训内容全面合理（1分）、活动切实有效（1分），最高得2分。	0-2	2	2	2	2	2	2
19	技术	熟悉并熟练运用建德市亲情直通车养老服务关爱平台系统，定期组织自检自查和定期回访，做好工作总结和工作考评,检查内容齐全、回访计划完善、检查制度严格、整改预案切实有效。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分；未提供方案的不得分。	0-4	3	3	3	3	3	3
20	技术	短时间内集中出现大量需求时，应急预案合理有效的得2分，基本合理的得1分，未提供方案的不得分；	0-2	2	2	2	2	2	2
21	技术	服务过程中老年人遇到生命危险时，应急预案合理有效的得2分，基本合理的得1分，未提供方案的不得分；	0-2	2	2	2	1	2	2
22	技术	服务过程中避免与老年人及其家属发生争吵、产生纠纷的预防措施和此类事件发生后，应急预案合理有效的得2分，基本合理的得1分，未提供方案的不得分；	0-2	2	1	1	1	1	1
23	商务资信	承诺接到老年人需求后及时响应，响应率达100%，并能够在15分钟内到达服务地点的得5分；30分钟内的到达的得3分；60分钟内到达的得1分；超过60分钟的不得分。（证明材料提供承诺书和按时到达现场的充分证据，服务热线电话（固定电话）等并加盖公章，未提供不得分）	0-5	5	5	5	5	5	5
24	商务资信	（1）供应商拟设置服务场所建筑面积100-200（不含）平方米的得1分，200（含）-1000（含）平方米的得2分，1000（不含）平方米以上的得4分。 （2）供应商拟设置培训场所建筑面积30-35（含）平方米的得1分，35-40（含）平方米的得2分，40平方米以上的得4分。 （培训场所面积计入服务场所面积内，提供承诺声明且承诺的设立时间应在中标后30天内，未提供不得分。）	0-8	8	8	8	8	8	8
25	商务资信	根据供应商信息化服务能力打分，包括信息化管理系统功能完善情况、对服务对象跟踪管理情况等。供应商自有的信息化管理系统功能完善或对采购人现有的老年人相关管理系统操作熟练，对服务对象跟踪管理符合实际情况并具有针对性的得4分；供应商自有的信息化管理系统功能一般或对采购人现有的老年人相关管理系统有了解但操作不够熟练，对服务对象跟踪管理比较有针对性的得2分；供应商对采购人现有的老年人相关管理系统有了解但不会操作，对服务对象跟踪管理比较简单的得1分；供应商不具备信息化服务能力的不得分。	0-4	2	2	2	2	2	2

26	商务 资信	供应商2019年1月1日（以合同签订日期为准）至投标截止时间具有类似政府购买居家养老服务业绩的，每具有1例得0.5分，最高得1分。（证明材料提供合同复印件并加盖公章，未提供不得分）	0-1	1	1	1	1	0.5	1
27	商务 资信	投标人具有有效的质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系认证证书的，全部具备的得2分，没缺少1项认证证书扣1分，扣完为止。（证明材料提供有效的证书复印件并加盖公章，未提供不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2
合计			0-90	76	76	78	78	77.5	79

专家（签名）：

4	技术	理护发等)：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。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	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。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	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。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	技术	清洁清洗类服务方案（包括居室整洁、上门洗涤服务等）：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。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	技术	老年人能力评估方案：评估方案应符合民政部门颁布行业标准及规范，具有标准化的服务流程。 方案符合符合民政部门颁布行业标准及规范且具有针对性的得4分；方案符合民政部门颁布行业标准及规范但针对性一般的得2分； 方案不符合民政部门颁布行业标准及规范或未提供方案不得分。	0-4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	技术	助急类紧急服务方案：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，最高得5分。方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	技术	其他服务方案：对建德市民政局认可其他服务或后续开放的服务内容，供应商承诺完全响应采购人要求的得2分。（证明材料提供书面承诺声明并加盖公章，未提供不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2
11	技术	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。 分析到位、方案切实可行的得3分；分析基本到位、方案基本可行的得1分。 分析或解决方案无针对性或未提供的不得分。	0-3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
12	技术	服务所需的全部工具材料由供应商自行配备： (1) 供应商具有送餐的保温保鲜工具的得1分； (2) 供应商具有体温计、血压计、血糖测试仪、理发工具、工具包的得1分，不齐全的不得分； (3) 供应商服务人员具有统一的工作服（或马甲）、工作牌的得1分，不齐全的不得分。 (证明材料提供购买发票及材料工具照片，未提供不得分。)	0-3	3	3	3	3	3	3	3	0	3	3
13	技术	项目负责人资质：本科学历及以上，且具有养老护理员三级/高级工及以上职业技能证书的得3分，四级/中级的得2分，五级/初级的得1分。 (证明材料提供学历证书、职业技能证书及相应人员连续3个月内本单位社保证明，未提供不得分)	0-3	3	3	3	3	3	3	0	0	3	3
14	技术	供应商对每个乡镇（街道）服务区域均配备2名及以上专职管理人员的得2分。（提供连续3个月内本单位社保证明，未提供不得分）	0-2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2
		(1) 居家养老服务员（除管理人员）资质：拟派居家养老服务员中具有家庭照护者证书或养老护理											

15	技术	员证书的人数占拟派居家养老服务员总数的95%（含）以上的得3分，100%的得5分，最高得5分。 （证明材料提供证书及相应人员连续3个月内本单位社保证明（兼职的提供劳动合同并加盖公章），未提供不得分） （2）承诺一线服务员数与服务对象人数占比在1:100以内的得1分，在1:60以内的得2分，在1:30以内的得3分，最高得3分。（证明材料提供承诺书并加盖公章，未提供齐全不得分）	0-8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
16	技术	供应商具备专职财务、出纳人员得2分，兼职的得1分。（专职人员提供连续3个月内本单位社保证明，兼职的提供劳动合同并加盖公章，人员不齐全或未提供证明材料不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
17	技术	拟派居家养老服务员定期培训： （1）每年在岗继续培训不少于四次的得2分（证明材料提供承诺书并加盖公章，未提供不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2
18	技术	（2）培训内容全面合理（1分）、活动切实有效（1分），最高得2分。	0-2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
19	技术	熟悉并熟练运用建德市亲情直通车养老服务关爱平台系统，定期组织自检自查和定期回访，做好工作总结和工作考评,检查内容齐全、回访计划完善、检查制度严格、整改预案切实有效。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分；未提供方案的不得分。	0-4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	技术	短时间内集中出现大量需求时，应急预案合理有效的得2分，基本合理的得1分，未提供方案的不得分；	0-2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
21	技术	服务过程中老年人遇到生命危险时，应急预案合理有效的得2分，基本合理的得1分，未提供方案的不得分；	0-2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
22	技术	服务过程中避免与老年人及其家属发生争吵、产生纠纷的预防措施和此类事件发生后，应急预案合理有效的得2分，基本合理的得1分，未提供方案的不得分；	0-2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
23	商务资信	承诺接到老年人需求后及时响应，响应率达100%，并能够在15分钟内到达服务地点的得5分；30分钟内的到达的得3分；60分钟内到达的得1分；超过60分钟的不得分。（证明材料提供承诺书和按时到达现场的充分证据，服务热线电话（固定电话）等并加盖公章，未提供不得分）	0-5	5	5	5	5	0	0	5	5	5	5
24	商务资信	（1）供应商拟设置服务场所建筑面积100-200（不含）平方米的得1分，200（含）-1000（含）平方米的得2分，1000（不含）平方米以上的得4分。 （2）供应商拟设置培训场所建筑面积30-35（含）平方米的得1分，35-40（含）平方米的得2分，40平方米以上的得4分。 （培训场所面积计入服务场所面积内，提供承诺声明且承诺的设立时间应在中标后30天内，未提供不得分。）	0-8	8	8	8	8	8	6	8	6	8	8
25	商务资信	根据供应商信息化服务能力打分，包括信息化管理系统功能完善情况、对服务对象跟踪管理情况等。供应商自有的信息化管理系统功能完善或对采购人现有的老年人相关管理系统操作熟练，对服务对象跟踪管理符合实际情况并具有针对性的得4分；供应商自有的信息化管理系统功能一般或对采购人现有的老年人相关管理系统有了解但操作不够熟练，对服务对象跟踪管理比较有针对性的得2分；供应商对采购人现有的老年人相关管理系统有了解但不会操作，对服务对象跟踪管理比较简单的得1分；供应商不具备信息化服务能力的不得分。	0-4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

26	商务 资信	供应商2019年1月1日（以合同签订日期为准）至投标截止时间具有类似政府购买居家养老服务业绩的，每具有1例得0.5分，最高得1分。（证明材料提供合同复印件并加盖公章，未提供不得分）	0-1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
27	商务 资信	投标人具有有效的质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系认证证书的，全部具备的得2分，没缺少1项认证证书扣1分，扣完为止。（证明材料提供有效的证书复印件并加盖公章，未提供不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2	0	0	2	2
合计			0-90	80	80	78	80	75	73	73	67	79	80

专家（签名）：

技术商务资信评分明细（专家2）

项目名称：建德市电子津贴(居家养老)服务项目（JD2022BF-102）- 标项4

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	江苏禾康养老产业(集团)有限公司、杭州颐居养老服务股份有限公司(联合体)	杭州萧山区爱老务中心	江兴发	药科有限	杭州怡服公	欣服有限	鹰潭养老有限	汇泉服务公	浙江宏为养老有限	爱老务公
1	技术	<p>1) 服务理念:</p> <p>①根据本项目服务特点提出合理的服务理念, 提出服务定位、目标, 投标人的管理模式能够切合实际, 且安全可行, 保密性、安全性、文明服务的计划及承诺得3分;</p> <p>②根据本项目服务特点提出合理的服务理念, 提出服务定位、目标, 投标人的管理模式较好得2分;</p> <p>③根据本项目服务特点提出合理的服务理念, 提出服务定位、目标, 投标人的管理模式一般得1分。方案不合理或未提供方案不得分, 本项最高得3分;</p>	0-3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	技术	<p>2) 组织架构:</p> <p>①有比较完善的组织架构, 清晰简练地列出主要管理流程, 包括对运作流程图、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, 管理指标承诺达到居家养老标准得3分;</p> <p>②有基本完善的组织架构, 较为清晰简练地列出主要管理流程, 包括对运作流程图、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, 管理指标承诺达到居家养老标准得2分;</p> <p>③组织架构一般, 主要管理流程一般得1分。方案不合理或未提供方案不得分, 本项最高得3分。</p>	0-3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	技术	<p>3) 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等相关规章制度等。</p> <p>①有完善的服务制度、作业流程及工作计划, 并建立和完善档案管理制度、公众制度等体现标准化服务, 同时管理服务水平须符合国家、省、市、区和行业标准得3分;</p> <p>②有基本的服务制度、作业流程及工作计划, 并建立和完善档案管理制度、公众制度等基本体现标准化服务, 同时管理服务水平较为符合国家、省、市、区和行业标准得2分;</p> <p>③服务制度、作业流程及工作计划一般, 档案管理制度、公众制度等标准化一般得1分。方案不合理或未提供方案不得分, 本项最高得3分。</p>	0-3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
		生活照料服务方案(包括个人卫生、助浴、陪同、											

4	技术	理发护发等)：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。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	3	3	3	3	3
5	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。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	3	3	3	3	3
6	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。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	3	3	3	3	3
7	技术	清洁清洗类服务方案（包括居室整洁、上门洗涤服务等）：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。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	3	3	3	3	3
8	技术	老年人能力评估方案：评估方案应符合民政部门颁布行业标准及规范，具有标准化的服务流程。 方案符合符合民政部门颁布行业标准及规范且具有针对性的得4分；方案符合民政部门颁布行业标准及规范但针对性一般的得2分； 方案不符合民政部门颁布行业标准及规范或未提供方案不得分。	0-4	4	4	4	4	4	4
9	技术	助急类紧急服务方案：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，最高得5分。方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	4	4	4	4	4	4
10	技术	其他服务方案：对建德市民政局认可其他服务或后续开放的服务内容，供应商承诺完全响应采购人要求的得2分。（证明材料提供书面承诺声明并加盖公章，未提供不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2
11	技术	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。 分析到位、方案切实可行的得3分；分析基本到位、方案基本可行的得1分。 分析或解决方案无针对性或未提供的不得分。	0-3	3	3	3	3	3	3
12	技术	服务所需的全部工具材料由供应商自行配备： (1) 供应商具有送餐的保温保鲜工具的得1分； (2) 供应商具有体温计、血压计、血糖测试仪、理发工具、工具包的得1分，不齐全的不得分； (3) 供应商服务人员具有统一的工作服（或马甲）、工作牌的得1分，不齐全的不得分。 (证明材料提供购买发票及材料工具照片，未提供不得分。)	0-3	2	2	2	3	2	3
13	技术	项目负责人资质：本科学历及以上，且具有养老护理员三级/高级工及以上职业技能证书的得3分，四级/中级的得2分，五级/初级的得1分。 (证明材料提供学历证书、职业技能证书及相应人员连续3个月内本单位社保证明，未提供不得分)	0-3	3	3	3	3	3	3
14	技术	供应商对每个乡镇（街道）服务区域均配备2名及以上专职管理人员的得2分。（提供连续3个月内本单位社保证明，未提供不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2
		(1) 居家养老服务员（除管理人员）资质：拟派居家养老服务员中具有家庭照护者证书或养老护理							

15	技术	员证书的人数占拟派居家养老服务员总数的95%（含）以上的得3分，100%的得5分，最高得5分。 （证明材料提供证书及相应人员连续3个月内本单位社保证明（兼职的提供劳动合同并加盖公章），未提供不得分） （2）承诺一线服务员数与服务对象人数占比在1:100以内的得1分，在1:60以内的得2分，在1:30以内的得3分，最高得3分。（证明材料提供承诺书并加盖公章，未提供齐全不得分）	0-8	8	8	8	8	8	8
16	技术	供应商具备专职财务、出纳人员得2分，兼职的得1分。（专职人员提供连续3个月内本单位社保证明，兼职的提供劳动合同并加盖公章，人员不齐全或未提供证明材料不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2
17	技术	拟派居家养老服务员定期培训： （1）每年在岗继续培训不少于四次的得2分（证明材料提供承诺书并加盖公章，未提供不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2
18	技术	（2）培训内容全面合理（1分）、活动切实有效（1分），最高得2分。	0-2	2	2	2	2	2	2
19	技术	熟悉并熟练运用建德市亲情直通车养老服务关爱平台系统，定期组织自检自查和定期回访，做好工作总结和工作考评,检查内容齐全、回访计划完善、检查制度严格、整改预案切实有效。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分；未提供方案的不得分。	0-4	3	3	3	3	3	3
20	技术	短时间内集中出现大量需求时，应急预案合理有效的得2分，基本合理的得1分，未提供方案的不得分；	0-2	2	2	2	2	2	2
21	技术	服务过程中老年人遇到生命危险时，应急预案合理有效的得2分，基本合理的得1分，未提供方案的不得分；	0-2	2	2	2	2	2	2
22	技术	服务过程中避免与老年人及其家属发生争吵、产生纠纷的预防措施和此类事件发生后，应急预案合理有效的得2分，基本合理的得1分，未提供方案的不得分；	0-2	2	2	2	2	2	2
23	商务资信	承诺接到老年人需求后及时响应，响应率达100%，并能够在15分钟内到达服务地点的得5分；30分钟内的到达的得3分；60分钟内到达的得1分；超过60分钟的不得分。（证明材料提供承诺书和按时到达现场的充分证据，服务热线电话（固定电话）等并加盖公章，未提供不得分）	0-5	5	5	5	5	5	5
24	商务资信	（1）供应商拟设置服务场所建筑面积100-200（不含）平方米的得1分，200（含）-1000（含）平方米的得2分，1000（不含）平方米以上的得4分。 （2）供应商拟设置培训场所建筑面积30-35（含）平方米的得1分，35-40（含）平方米的得2分，40平方米以上的得4分。 （培训场所面积计入服务场所面积内，提供承诺声明且承诺的设立时间应在中标后30天内，未提供不得分。）	0-8	8	8	8	8	8	8
25	商务资信	根据供应商信息化服务能力打分，包括信息化管理系统功能完善情况、对服务对象跟踪管理情况等。供应商自有的信息化管理系统功能完善或对采购人现有的老年人相关管理系统操作熟练，对服务对象跟踪管理符合实际情况并具有针对性的得4分；供应商自有的信息化管理系统功能一般或对采购人现有的老年人相关管理系统有了解但操作不够熟练，对服务对象跟踪管理比较有针对性的得2分；供应商对采购人现有的老年人相关管理系统有了解但不会操作，对服务对象跟踪管理比较简单的得1分；供应商不具备信息化服务能力的不得分。	0-4	2	2	2	2	2	2

26	商务 资信	供应商2019年1月1日（以合同签订日期为准）至投标截止时间具有类似政府购买居家养老服务业绩的，每具有1例得0.5分，最高得1分。（证明材料提供合同复印件并加盖公章，未提供不得分）	0-1	1	1	1	1	0.5	1
27	商务 资信	投标人具有有效的质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系认证证书的，全部具备的得2分，没缺少1项认证证书扣1分，扣完为止。（证明材料提供有效的证书复印件并加盖公章，未提供不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2
合计			0-90	79	79	79	80	78.5	80

专家（签名）：

4	技术	理护发等)：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。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
5	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。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	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。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
7	技术	清洁清洗类服务方案（包括居室整洁、上门洗涤服务等）：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。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
8	技术	老年人能力评估方案：评估方案应符合民政部门颁布行业标准及规范，具有标准化的服务流程。 方案符合符合民政部门颁布行业标准及规范且具有针对性的得4分；方案符合民政部门颁布行业标准及规范但针对性一般的得2分； 方案不符合民政部门颁布行业标准及规范或未提供方案不得分。	0-4	2	2	2	2	2	4	4	4	2	4
9	技术	助急类紧急服务方案：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，最高得5分。方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	技术	其他服务方案：对建德市民政局认可其他服务或后续开放的服务内容，供应商承诺完全响应采购人要求的得2分。（证明材料提供书面承诺声明并加盖公章，未提供不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2
11	技术	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。 分析到位、方案切实可行的得3分；分析基本到位、方案基本可行的得1分。 分析或解决方案无针对性或未提供的不得分。	0-3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
12	技术	服务所需的全部工具材料由供应商自行配备： (1) 供应商具有送餐的保温保鲜工具的得1分； (2) 供应商具有体温计、血压计、血糖测试仪、理发工具、工具包的得1分，不齐全的不得分； (3) 供应商服务人员具有统一的工作服（或马甲）、工作牌的得1分，不齐全的不得分。 (证明材料提供购买发票及材料工具照片，未提供不得分。)	0-3	3	3	3	3	3	3	3	0	3	3
13	技术	项目负责人资质：本科学历及以上，且具有养老护理员三级/高级工及以上职业技能证书的得3分，四级/中级的得2分，五级/初级的得1分。 (证明材料提供学历证书、职业技能证书及相应人员连续3个月内本单位社保证明，未提供不得分)	0-3	3	3	3	3	3	3	0	0	3	3
14	技术	供应商对每个乡镇（街道）服务区域均配备2名及以上专职管理人员的得2分。（提供连续3个月内本单位社保证明，未提供不得分）	0-2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2
		(1) 居家养老服务员（除管理人员）资质：拟派居家养老服务员中具有家庭照护者证书或养老护理											

15	技术	员证书的人数占拟派居家养老服务员总数的95%（含）以上的得3分，100%的得5分，最高得5分。 （证明材料提供证书及相应人员连续3个月内本单位社保证明（兼职的提供劳动合同并加盖公章），未提供不得分） （2）承诺一线服务员数与服务对象人数占比在1:100以内的得1分，在1:60以内的得2分，在1:30以内的得3分，最高得3分。（证明材料提供承诺书并加盖公章，未提供齐全不得分）	0-8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
16	技术	供应商具备专职财务、出纳人员得2分，兼职的得1分。（专职人员提供连续3个月内本单位社保证明，兼职的提供劳动合同并加盖公章，人员不齐全或未提供证明材料不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
17	技术	拟派居家养老服务员定期培训： （1）每年在岗继续培训不少于四次的得2分（证明材料提供承诺书并加盖公章，未提供不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2
18	技术	（2）培训内容全面合理（1分）、活动切实有效（1分），最高得2分。	0-2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
19	技术	熟悉并熟练运用建德市亲情直通车养老服务关爱平台系统，定期组织自检自查和定期回访，做好工作总结和工作考评,检查内容齐全、回访计划完善、检查制度严格、整改预案切实有效。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分；未提供方案的不得分。	0-4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
20	技术	短时间内集中出现大量需求时，应急预案合理有效的得2分，基本合理的得1分，未提供方案的不得分；	0-2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
21	技术	服务过程中老年人遇到生命危险时，应急预案合理有效的得2分，基本合理的得1分，未提供方案的不得分；	0-2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
22	技术	服务过程中避免与老年人及其家属发生争吵、产生纠纷的预防措施和此类事件发生后，应急预案合理有效的得2分，基本合理的得1分，未提供方案的不得分；	0-2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
23	商务资信	承诺接到老年人需求后及时响应，响应率达100%，并能够在15分钟内到达服务地点的得5分；30分钟内的到达的得3分；60分钟内到达的得1分；超过60分钟的不得分。（证明材料提供承诺书和按时到达现场的充分证据，服务热线电话（固定电话）等并加盖公章，未提供不得分）	0-5	5	5	5	5	0	0	5	5	5	5
24	商务资信	（1）供应商拟设置服务场所建筑面积100-200（不含）平方米的得1分，200（含）-1000（含）平方米的得2分，1000（不含）平方米以上的得4分。 （2）供应商拟设置培训场所建筑面积30-35（含）平方米的得1分，35-40（含）平方米的得2分，40平方米以上的得4分。 （培训场所面积计入服务场所面积内，提供承诺声明且承诺的设立时间应在中标后30天内，未提供不得分。）	0-8	8	8	8	8	8	6	8	6	8	8
25	商务资信	根据供应商信息化服务能力打分，包括信息化管理系统功能完善情况、对服务对象跟踪管理情况等。供应商自有的信息化管理系统功能完善或对采购人现有的老年人相关管理系统操作熟练，对服务对象跟踪管理符合实际情况并具有针对性的得4分；供应商自有的信息化管理系统功能一般或对采购人现有的老年人相关管理系统有了解但操作不够熟练，对服务对象跟踪管理比较有针对性的得2分；供应商对采购人现有的老年人相关管理系统有了解但不会操作，对服务对象跟踪管理比较简单的得1分；供应商不具备信息化服务能力的不得分。	0-4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4

26	商务 资信	供应商2019年1月1日（以合同签订日期为准）至投标截止时间具有类似政府购买居家养老服务业绩的，每具有1例得0.5分，最高得1分。（证明材料提供合同复印件并加盖公章，未提供不得分）	0-1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
27	商务 资信	投标人具有有效的质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系认证证书的，全部具备的得2分，没缺少1项认证证书扣1分，扣完为止。（证明材料提供有效的证书复印件并加盖公章，未提供不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2	0	0	2	2
合计			0-90	73	73	71	73	70	72	78	72	86	88

专家（签名）：

技术商务资信评分明细（专家3）

项目名称：建德市电子津贴(居家养老)服务项目（JD2022BF-102）- 标项4

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	江苏禾康养老产业(集团)有限公司、杭州颐居养老服务股份有限公司(联合体)	杭州萧山区爱老务中心	江兴发	药科有限	欣服公司	泉服务	宏为服务
1	技术	<p>1) 服务理念：</p> <p>①根据本项目服务特点提出合理的服务理念，提出服务定位、目标，投标人的管理模式能够切合实际，且安全可行，保密性、安全性、文明服务的计划及承诺得3分；</p> <p>②根据本项目服务特点提出合理的服务理念，提出服务定位、目标，投标人的管理模式较好得2分；</p> <p>③根据本项目服务特点提出合理的服务理念，提出服务定位、目标，投标人的管理模式一般得1分。方案不合理或未提供方案不得分，本项最高得3分；</p>	0-3	2	2	2	3	3	3	3
2	技术	<p>2) 组织架构：</p> <p>①有比较完善的组织架构，清晰简练地列出主要管理流程，包括对运作流程图、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，管理指标承诺达到居家养老标准得3分；</p> <p>②有基本完善的组织架构，较为清晰简练地列出主要管理流程，包括对运作流程图、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，管理指标承诺达到居家养老标准得2分；</p> <p>③组织架构一般，主要管理流程一般得1分。方案不合理或未提供方案不得分，本项最高得3分。</p>	0-3	2	2	3	3	3	3	3
3	技术	<p>3) 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等相关规章制度等。</p> <p>①有完善的服务制度、作业流程及工作计划，并建立和完善档案管理制度、公众制度等体现标准化服务，同时管理服务水平须符合国家、省、市、区和行业标准得3分；</p> <p>②有基本的服务制度、作业流程及工作计划，并建立和完善档案管理制度、公众制度等基本体现标准化服务，同时管理服务水平较为符合国家、省、市、区和行业标准得2分；</p> <p>③服务制度、作业流程及工作计划一般，档案管理制度、公众制度等标准化一般得1分。方案不合理或未提供方案不得分，本项最高得3分。</p>	0-3	3	3	2	3	3	3	3
		生活照料服务方案（包括个人卫生、助浴、陪同、								

4	技术	理发护发等)：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。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	3	2	4	4	4
5	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。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	3	3	4	4	4
6	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。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	3	3	4	4	4
7	技术	清洁清洗类服务方案（包括居室整洁、上门洗涤服务等）：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。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	3	3	4	4	4
8	技术	老年人能力评估方案：评估方案应符合民政部门颁布行业标准及规范，具有标准化的服务流程。 方案符合符合民政部门颁布行业标准及规范且具有针对性的得4分；方案符合民政部门颁布行业标准及规范但针对性一般的得2分； 方案不符合民政部门颁布行业标准及规范或未提供方案不得分。	0-4	2	4	2	2	4	2
9	技术	助急类紧急服务方案：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，最高得5分。方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	3	3	4	4	4
10	技术	其他服务方案：对建德市民政局认可其他服务或后续开放的服务内容，供应商承诺完全响应采购人要求的得2分。（证明材料提供书面承诺声明并加盖公章，未提供不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2
11	技术	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。 分析到位、方案切实可行的得3分；分析基本到位、方案基本可行的得1分。 分析或解决方案无针对性或未提供的不得分。	0-3	3	3	1	3	3	3
12	技术	服务所需的全部工具材料由供应商自行配备： (1) 供应商具有送餐的保温保鲜工具的得1分； (2) 供应商具有体温计、血压计、血糖测试仪、理发工具、工具包的得1分，不齐全的不得分； (3) 供应商服务人员具有统一的工作服（或马甲）、工作牌的得1分，不齐全的不得分。 (证明材料提供购买发票及材料工具照片，未提供不得分。)	0-3	2	2	2	3	2	3
13	技术	项目负责人资质：本科学历及以上，且具有养老护理员三级/高级工及以上职业技能证书的得3分，四级/中级的得2分，五级/初级的得1分。 (证明材料提供学历证书、职业技能证书及相应人员连续3个月内本单位社保证明，未提供不得分)	0-3	3	3	3	3	3	3
14	技术	供应商对每个乡镇（街道）服务区域均配备2名及以上专职管理人员的得2分。（提供连续3个月内本单位社保证明，未提供不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2
		(1) 居家养老服务员（除管理人员）资质：拟派居家养老服务员中具有家庭照护者证书或养老护理							

15	技术	员证书的人数占拟派居家养老服务员总数的95%（含）以上的得3分，100%的得5分，最高得5分。 （证明材料提供证书及相应人员连续3个月内本单位社保证明（兼职的提供劳动合同并加盖公章），未提供不得分） （2）承诺一线服务员数与服务对象人数占比在1:100以内的得1分，在1:60以内的得2分，在1:30以内的得3分，最高得3分。（证明材料提供承诺书并加盖公章，未提供齐全不得分）	0-8	8	8	8	8	8	8
16	技术	供应商具备专职财务、出纳人员得2分，兼职的得1分。（专职人员提供连续3个月内本单位社保证明，兼职的提供劳动合同并加盖公章，人员不齐全或未提供证明材料不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2
17	技术	拟派居家养老服务员定期培训： （1）每年在岗继续培训不少于四次的得2分（证明材料提供承诺书并加盖公章，未提供不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2
18	技术	（2）培训内容全面合理（1分）、活动切实有效（1分），最高得2分。	0-2	2	2	2	2	2	2
19	技术	熟悉并熟练运用建德市亲情直通车养老服务关爱平台系统，定期组织自检自查和定期回访，做好工作总结和工作考评,检查内容齐全、回访计划完善、检查制度严格、整改预案切实有效。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分；未提供方案的不得分。	0-4	3	3	3	4	4	4
20	技术	短时间内集中出现大量需求时，应急预案合理有效的得2分，基本合理的得1分，未提供方案的不得分；	0-2	1	1	1	2	2	2
21	技术	服务过程中老年人遇到生命危险时，应急预案合理有效的得2分，基本合理的得1分，未提供方案的不得分；	0-2	1	1	1	2	2	2
22	技术	服务过程中避免与老年人及其家属发生争吵、产生纠纷的预防措施和此类事件发生后，应急预案合理有效的得2分，基本合理的得1分，未提供方案的不得分；	0-2	2	2	2	2	2	2
23	商务资信	承诺接到老年人需求后及时响应，响应率达100%，并能够在15分钟内到达服务地点的得5分；30分钟内的到达的得3分；60分钟内到达的得1分；超过60分钟的不得分。（证明材料提供承诺书和按时到达现场的充分证据，服务热线电话（固定电话）等并加盖公章，未提供不得分）	0-5	5	5	5	5	5	5
24	商务资信	（1）供应商拟设置服务场所建筑面积100-200（不含）平方米的得1分，200（含）-1000（含）平方米的得2分，1000（不含）平方米以上的得4分。 （2）供应商拟设置培训场所建筑面积30-35（含）平方米的得1分，35-40（含）平方米的得2分，40平方米以上的得4分。 （培训场所面积计入服务场所面积内，提供承诺声明且承诺的设立时间应在中标后30天内，未提供不得分。）	0-8	8	8	8	8	8	8
25	商务资信	根据供应商信息化服务能力打分，包括信息化管理系统功能完善情况、对服务对象跟踪管理情况等。供应商自有的信息化管理系统功能完善或对采购人现有的老年人相关管理系统操作熟练，对服务对象跟踪管理符合实际情况并具有针对性的得4分； 供应商自有的信息化管理系统功能一般或对采购人现有的老年人相关管理系统有了解但操作不够熟练，对服务对象跟踪管理比较有针对性的得2分； 供应商对采购人现有的老年人相关管理系统有了解但不会操作，对服务对象跟踪管理比较简单的得1分； 供应商不具备信息化服务能力的不得分。	0-4	2	2	2	2	4	2

26	商务 资信	供应商2019年1月1日（以合同签订日期为准）至投标截止时间具有类似政府购买居家养老服务业绩的，每具有1例得0.5分，最高得1分。（证明材料提供合同复印件并加盖公章，未提供不得分）	0-1	1	1	1	1	0.5	1
27	商务 资信	投标人具有有效的质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系认证证书的，全部具备的得2分，没缺少1项认证证书扣1分，扣完为止。（证明材料提供有效的证书复印件并加盖公章，未提供不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2
合计			0-90	75	77	72	86	88.5	86

专家（签名）：

4	技术	理护发等)：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。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
5	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。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
6	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。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
7	技术	清洁清洗类服务方案（包括居室整洁、上门洗涤服务等）：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。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	技术	老年人能力评估方案：评估方案应符合民政部门颁布行业标准及规范，具有标准化的服务流程。 方案符合符合民政部门颁布行业标准及规范且具有针对性的得4分；方案符合民政部门颁布行业标准及规范但针对性一般的得2分； 方案不符合民政部门颁布行业标准及规范或未提供方案不得分。	0-4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
9	技术	助急类紧急服务方案：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，最高得5分。方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	技术	其他服务方案：对建德市民政局认可其他服务或后续开放的服务内容，供应商承诺完全响应采购人要求的得2分。（证明材料提供书面承诺声明并加盖公章，未提供不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2
11	技术	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。 分析到位、方案切实可行的得3分；分析基本到位、方案基本可行的得1分。 分析或解决方案无针对性或未提供的不得分。	0-3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	技术	服务所需的全部工具材料由供应商自行配备： (1) 供应商具有送餐的保温保鲜工具的得1分； (2) 供应商具有体温计、血压计、血糖测试仪、理发工具、工具包的得1分，不齐全的不得分； (3) 供应商服务人员具有统一的工作服（或马甲）、工作牌的得1分，不齐全的不得分。 (证明材料提供购买发票及材料工具照片，未提供不得分。)	0-3	3	3	3	3	3	3	3	0	3	3
13	技术	项目负责人资质：本科学历及以上，且具有养老护理员三级/高级工及以上职业技能证书的得3分，四级/中级的得2分，五级/初级的得1分。 (证明材料提供学历证书、职业技能证书及相应人员连续3个月内本单位社保证明，未提供不得分)	0-3	3	3	3	3	3	3	0	0	3	3
14	技术	供应商对每个乡镇（街道）服务区域均配备2名及以上专职管理人员的得2分。（提供连续3个月内本单位社保证明，未提供不得分）	0-2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2
		(1) 居家养老服务员（除管理人员）资质：拟派居家养老服务员中具有家庭照护者证书或养老护理											

15	技术	员证书的人数占拟派居家养老服务员总数的95%（含）以上的得3分，100%的得5分，最高得5分。 （证明材料提供证书及相应人员连续3个月内本单位社保证明（兼职的提供劳动合同并加盖公章），未提供不得分） （2）承诺一线服务员数与服务对象人数占比在1:100以内的得1分，在1:60以内的得2分，在1:30以内的得3分，最高得3分。（证明材料提供承诺书并加盖公章，未提供齐全不得分）	0-8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
16	技术	供应商具备专职财务、出纳人员得2分，兼职的得1分。（专职人员提供连续3个月内本单位社保证明，兼职的提供劳动合同并加盖公章，人员不齐全或未提供证明材料不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
17	技术	拟派居家养老服务员定期培训： （1）每年在岗继续培训不少于四次的得2分（证明材料提供承诺书并加盖公章，未提供不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2
18	技术	（2）培训内容全面合理（1分）、活动切实有效（1分），最高得2分。	0-2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
19	技术	熟悉并熟练运用建德市亲情直通车养老服务关爱平台系统，定期组织自检自查和定期回访，做好工作小结和工作考评,检查内容齐全、回访计划完善、检查制度严格、整改预案切实有效。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分；未提供方案的不得分。	0-4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	技术	短时间内集中出现大量需求时，应急预案合理有效的得2分，基本合理的得1分，未提供方案的不得分；	0-2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
21	技术	服务过程中老年人遇到生命危险时，应急预案合理有效的得2分，基本合理的得1分，未提供方案的不得分；	0-2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
22	技术	服务过程中避免与老年人及其家属发生争吵、产生纠纷的预防措施和此类事件发生后，应急预案合理有效的得2分，基本合理的得1分，未提供方案的不得分；	0-2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
23	商务资信	承诺接到老年人需求后及时响应，响应率达100%，并能够在15分钟内到达服务地点的得5分；30分钟内的到达的得3分；60分钟内到达的得1分；超过60分钟的不得分。（证明材料提供承诺书和按时到达现场的充分证据，服务热线电话（固定电话）等并加盖公章，未提供不得分）	0-5	5	5	5	5	0	0	5	5	5	5
24	商务资信	（1）供应商拟设置服务场所建筑面积100-200（不含）平方米的得1分，200（含）-1000（含）平方米的得2分，1000（不含）平方米以上的得4分。 （2）供应商拟设置培训场所建筑面积30-35（含）平方米的得1分，35-40（含）平方米的得2分，40平方米以上的得4分。 （培训场所面积计入服务场所面积内，提供承诺声明且承诺的设立时间应在中标后30天内，未提供不得分。）	0-8	8	8	8	8	8	6	8	6	8	8
25	商务资信	根据供应商信息化服务能力打分，包括信息化管理系统功能完善情况、对服务对象跟踪管理情况等。供应商自有的信息化管理系统功能完善或对采购人现有的老年人相关管理系统操作熟练，对服务对象跟踪管理符合实际情况并具有针对性的得4分；供应商自有的信息化管理系统功能一般或对采购人现有的老年人相关管理系统有了解但操作不够熟练，对服务对象跟踪管理比较有针对性的得2分；供应商对采购人现有的老年人相关管理系统有了解但不会操作，对服务对象跟踪管理比较简单的得1分；供应商不具备信息化服务能力的不得分。	0-4	4	2	2	2	1	1	4	2	4	4

26	商务 资信	供应商2019年1月1日（以合同签订日期为准）至投标截止时间具有类似政府购买居家养老服务业绩的，每具有1例得0.5分，最高得1分。（证明材料提供合同复印件并加盖公章，未提供不得分）	0-1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
27	商务 资信	投标人具有有效的质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系认证证书的，全部具备的得2分，没缺少1项认证证书扣1分，扣完为止。（证明材料提供有效的证书复印件并加盖公章，未提供不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2	0	0	2	2
合计			0-90	80	78	73	75	69	67	71	62	77	77

专家（签名）：

技术商务资信评分明细（专家4）

项目名称：建德市电子津贴(居家养老)服务项目（JD2022BF-102）- 标项4

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	江苏禾康养老产业(集团)有限公司、杭州颐居养老服务股份有限公司(联合体)	杭州萧山区爱老务中心	江兴发	药科有限	杭州怡服公	欣服有限	鹰潭养老有限	汇泉服务公	浙江宏为养老有限	爱老务公
1	技术	<p>1) 服务理念：</p> <p>①根据本项目服务特点提出合理的服务理念，提出服务定位、目标，投标人的管理模式能够切合实际，且安全可行，保密性、安全性、文明服务的计划及承诺得3分；</p> <p>②根据本项目服务特点提出合理的服务理念，提出服务定位、目标，投标人的管理模式较好得2分；</p> <p>③根据本项目服务特点提出合理的服务理念，提出服务定位、目标，投标人的管理模式一般得1分。方案不合理或未提供方案不得分，本项最高得3分；</p>	0-3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	技术	<p>2) 组织架构：</p> <p>①有比较完善的组织架构，清晰简练地列出主要管理流程，包括对运作流程图、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，管理指标承诺达到居家养老标准得3分；</p> <p>②有基本完善的组织架构，较为清晰简练地列出主要管理流程，包括对运作流程图、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，管理指标承诺达到居家养老标准得2分；</p> <p>③组织架构一般，主要管理流程一般得1分。方案不合理或未提供方案不得分，本项最高得3分。</p>	0-3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	技术	<p>3) 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等相关规章制度等。</p> <p>①有完善的服务制度、作业流程及工作计划，并建立和完善档案管理制度、公众制度等体现标准化服务，同时管理服务水平须符合国家、省、市、区和行业标准得3分；</p> <p>②有基本的服务制度、作业流程及工作计划，并建立和完善档案管理制度、公众制度等基本体现标准化服务，同时管理服务水平较为符合国家、省、市、区和行业标准得2分；</p> <p>③服务制度、作业流程及工作计划一般，档案管理制度、公众制度等标准化一般得1分。方案不合理或未提供方案不得分，本项最高得3分。</p>	0-3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
		生活照料服务方案（包括个人卫生、助浴、陪同、											

4	技术	理发护发等)：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。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	3	3	3	3	3
5	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。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	3	3	3	3	3
6	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。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	3	3	3	3	3
7	技术	清洁清洗类服务方案（包括居室整洁、上门洗涤服务等）：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。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	3	3	3	3	3
8	技术	老年人能力评估方案：评估方案应符合民政部门颁布行业标准及规范，具有标准化的服务流程。 方案符合符合民政部门颁布行业标准及规范且具有针对性的得4分；方案符合民政部门颁布行业标准及规范但针对性一般的得2分； 方案不符合民政部门颁布行业标准及规范或未提供方案不得分。	0-4	2	2	2	2	2	2
9	技术	助急类紧急服务方案：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，最高得5分。方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	3	3	3	3	3
10	技术	其他服务方案：对建德市民政局认可其他服务或后续开放的服务内容，供应商承诺完全响应采购人要求的得2分。（证明材料提供书面承诺声明并加盖公章，未提供不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2
11	技术	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。 分析到位、方案切实可行的得3分；分析基本到位、方案基本可行的得1分。 分析或解决方案无针对性或未提供的不得分。	0-3	1	1	1	1	1	1
12	技术	服务所需的全部工具材料由供应商自行配备： (1) 供应商具有送餐的保温保鲜工具的得1分； (2) 供应商具有体温计、血压计、血糖测试仪、理发工具、工具包的得1分，不齐全的不得分； (3) 供应商服务人员具有统一的工作服（或马甲）、工作牌的得1分，不齐全的不得分。 (证明材料提供购买发票及材料工具照片，未提供不得分。)	0-3	2	2	2	3	2	3
13	技术	项目负责人资质：本科学历及以上，且具有养老护理员三级/高级工及以上职业技能证书的得3分，四级/中级的得2分，五级/初级的得1分。 (证明材料提供学历证书、职业技能证书及相应人员连续3个月内本单位社保证明，未提供不得分)	0-3	3	3	3	3	3	3
14	技术	供应商对每个乡镇（街道）服务区域均配备2名及以上专职管理人员的得2分。（提供连续3个月内本单位社保证明，未提供不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2
		(1) 居家养老服务员（除管理人员）资质：拟派居家养老服务员中具有家庭照护者证书或养老护理							

15	技术	员证书的人数占拟派居家养老服务员总数的95%（含）以上的得3分，100%的得5分，最高得5分。 （证明材料提供证书及相应人员连续3个月内本单位社保证明（兼职的提供劳动合同并加盖公章），未提供不得分） （2）承诺一线服务员数与服务对象人数占比在1:100以内的得1分，在1:60以内的得2分，在1:30以内的得3分，最高得3分。（证明材料提供承诺书并加盖公章，未提供齐全不得分）	0-8	8	8	8	8	8	8
16	技术	供应商具备专职财务、出纳人员得2分，兼职的得1分。（专职人员提供连续3个月内本单位社保证明，兼职的提供劳动合同并加盖公章，人员不齐全或未提供证明材料不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2
17	技术	拟派居家养老服务员定期培训： （1）每年在岗继续培训不少于四次的得2分（证明材料提供承诺书并加盖公章，未提供不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2
18	技术	（2）培训内容全面合理（1分）、活动切实有效（1分），最高得2分。	0-2	2	2	2	2	2	2
19	技术	熟悉并熟练运用建德市亲情直通车养老服务关爱平台系统，定期组织自检自查和定期回访，做好工作总结和工作考评,检查内容齐全、回访计划完善、检查制度严格、整改预案切实有效。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分；未提供方案的不得分。	0-4	3	3	3	3	3	3
20	技术	短时间内集中出现大量需求时，应急预案合理有效的得2分，基本合理的得1分，未提供方案的不得分；	0-2	2	2	2	2	2	2
21	技术	服务过程中老年人遇到生命危险时，应急预案合理有效的得2分，基本合理的得1分，未提供方案的不得分；	0-2	2	2	2	2	2	2
22	技术	服务过程中避免与老年人及其家属发生争吵、产生纠纷的预防措施和此类事件发生后，应急预案合理有效的得2分，基本合理的得1分，未提供方案的不得分；	0-2	2	2	2	2	2	2
23	商务资信	承诺接到老年人需求后及时响应，响应率达100%，并能够在15分钟内到达服务地点的得5分；30分钟内的到达的得3分；60分钟内到达的得1分；超过60分钟的不得分。（证明材料提供承诺书和按时到达现场的充分证据，服务热线电话（固定电话）等并加盖公章，未提供不得分）	0-5	5	5	5	5	5	5
24	商务资信	（1）供应商拟设置服务场所建筑面积100-200（不含）平方米的得1分，200（含）-1000（含）平方米的得2分，1000（不含）平方米以上的得4分。 （2）供应商拟设置培训场所建筑面积30-35（含）平方米的得1分，35-40（含）平方米的得2分，40平方米以上的得4分。 （培训场所面积计入服务场所面积内，提供承诺声明且承诺的设立时间应在中标后30天内，未提供不得分。）	0-8	8	8	8	8	8	8
25	商务资信	根据供应商信息化服务能力打分，包括信息化管理系统功能完善情况、对服务对象跟踪管理情况等。供应商自有的信息化管理系统功能完善或对采购人现有的老年人相关管理系统操作熟练，对服务对象跟踪管理符合实际情况并具有针对性的得4分；供应商自有的信息化管理系统功能一般或对采购人现有的老年人相关管理系统有了解但操作不够熟练，对服务对象跟踪管理比较有针对性的得2分；供应商对采购人现有的老年人相关管理系统有了解但不会操作，对服务对象跟踪管理比较简单的得1分；供应商不具备信息化服务能力的不得分。	0-4	4	2	2	2	2	2

26	商务 资信	供应商2019年1月1日（以合同签订日期为准）至投标截止时间具有类似政府购买居家养老服务业绩的，每具有1例得0.5分，最高得1分。（证明材料提供合同复印件并加盖公章，未提供不得分）	0-1	1	1	1	1	0.5	1
27	商务 资信	投标人具有有效的质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系认证证书的，全部具备的得2分，没缺少1项认证证书扣1分，扣完为止。（证明材料提供有效的证书复印件并加盖公章，未提供不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2
合计			0-90	76	74	74	75	73.5	75

专家（签名）：

4	技术	理护发等)：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。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4
5	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。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	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。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
7	技术	清洁清洗类服务方案（包括居室整洁、上门洗涤服务等）：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。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
8	技术	老年人能力评估方案：评估方案应符合民政部门颁布行业标准及规范，具有标准化的服务流程。 方案符合符合民政部门颁布行业标准及规范且具有针对性的得4分；方案符合民政部门颁布行业标准及规范但针对性一般的得2分； 方案不符合民政部门颁布行业标准及规范或未提供方案不得分。	0-4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
9	技术	助急类紧急服务方案：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，最高得5分。方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4
10	技术	其他服务方案：对建德市民政局认可其他服务或后续开放的服务内容，供应商承诺完全响应采购人要求的得2分。（证明材料提供书面承诺声明并加盖公章，未提供不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2
11	技术	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。 分析到位、方案切实可行的得3分；分析基本到位、方案基本可行的得1分。 分析或解决方案无针对性或未提供的不得分。	0-3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1
12	技术	服务所需的全部工具材料由供应商自行配备： (1) 供应商具有送餐的保温保鲜工具的得1分； (2) 供应商具有体温计、血压计、血糖测试仪、理发工具、工具包的得1分，不齐全的不得分； (3) 供应商服务人员具有统一的工作服（或马甲）、工作牌的得1分，不齐全的不得分。 (证明材料提供购买发票及材料工具照片，未提供不得分。)	0-3	3	3	3	3	3	3	3	0	3	3
13	技术	项目负责人资质：本科学历及以上，且具有养老护理员三级/高级工及以上职业技能证书的得3分，四级/中级的得2分，五级/初级的得1分。 (证明材料提供学历证书、职业技能证书及相应人员连续3个月内本单位社保证明，未提供不得分)	0-3	3	3	3	3	3	3	0	0	3	3
14	技术	供应商对每个乡镇（街道）服务区域均配备2名及以上专职管理人员的得2分。（提供连续3个月内本单位社保证明，未提供不得分）	0-2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2
		(1) 居家养老服务员（除管理人员）资质：拟派居家养老服务员中具有家庭照护者证书或养老护理											

15	技术	员证书的人数占拟派居家养老服务员总数的95%（含）以上的得3分，100%的得5分，最高得5分。 （证明材料提供证书及相应人员连续3个月内本单位社保证明（兼职的提供劳动合同并加盖公章），未提供不得分） （2）承诺一线服务员数与服务对象人数占比在1:100以内的得1分，在1:60以内的得2分，在1:30以内的得3分，最高得3分。（证明材料提供承诺书并加盖公章，未提供齐全不得分）	0-8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
16	技术	供应商具备专职财务、出纳人员得2分，兼职的得1分。（专职人员提供连续3个月内本单位社保证明，兼职的提供劳动合同并加盖公章，人员不齐全或未提供证明材料不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
17	技术	拟派居家养老服务员定期培训： （1）每年在岗继续培训不少于四次的得2分（证明材料提供承诺书并加盖公章，未提供不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2
18	技术	（2）培训内容全面合理（1分）、活动切实有效（1分），最高得2分。	0-2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	技术	熟悉并熟练运用建德市亲情直通车养老服务关爱平台系统，定期组织自检自查和定期回访，做好工作小结和工作考评,检查内容齐全、回访计划完善、检查制度严格、整改预案切实有效。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分；未提供方案的不得分。	0-4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
20	技术	短时间内集中出现大量需求时，应急预案合理有效的得2分，基本合理的得1分，未提供方案的不得分；	0-2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
21	技术	服务过程中老年人遇到生命危险时，应急预案合理有效的得2分，基本合理的得1分，未提供方案的不得分；	0-2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	技术	服务过程中避免与老年人及其家属发生争吵、产生纠纷的预防措施和此类事件发生后，应急预案合理有效的得2分，基本合理的得1分，未提供方案的不得分；	0-2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23	商务资信	承诺接到老年人需求后及时响应，响应率达100%，并能够在15分钟内到达服务地点的得5分；30分钟内的到达的得3分；60分钟内到达的得1分；超过60分钟的不得分。（证明材料提供承诺书和按时到达现场的充分证据，服务热线电话（固定电话）等并加盖公章，未提供不得分）	0-5	5	5	5	5	0	0	5	5	5	5
24	商务资信	（1）供应商拟设置服务场所建筑面积100-200（不含）平方米的得1分，200（含）-1000（含）平方米的得2分，1000（不含）平方米以上的得4分。 （2）供应商拟设置培训场所建筑面积30-35（含）平方米的得1分，35-40（含）平方米的得2分，40平方米以上的得4分。 （培训场所面积计入服务场所面积内，提供承诺声明且承诺的设立时间应在中标后30天内，未提供不得分。）	0-8	8	8	8	8	8	6	8	6	8	8
25	商务资信	根据供应商信息化服务能力打分，包括信息化管理系统功能完善情况、对服务对象跟踪管理情况等。供应商自有的信息化管理系统功能完善或对采购人现有的老年人相关管理系统操作熟练，对服务对象跟踪管理符合实际情况并具有针对性的得4分；供应商自有的信息化管理系统功能一般或对采购人现有的老年人相关管理系统有了解但操作不够熟练，对服务对象跟踪管理比较有针对性的得2分；供应商对采购人现有的老年人相关管理系统有了解但不会操作，对服务对象跟踪管理比较简单的得1分；供应商不具备信息化服务能力的不得分。	0-4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2

26	商务 资信	供应商2019年1月1日（以合同签订日期为准）至 投标截止时间具有类似政府购买居家养老服务业绩 的，每具有1例得0.5分，最高得1分。（证明材料 提供合同复印件并加盖公章，未提供不得分）	0-1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
27	商务 资信	投标人具有有效的质量管理体系、环境管理体系、 职业健康安全管理体系认证证书的，全部具备的得 2分，没缺少1项认证证书扣1分，扣完为止。（证 明材料提供有效的证书复印件并加盖公章，未提供 不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2	0	0	2	2
合计			0-90	84	75	76	74	73	73	66	60	76	77

专家（签名）：

技术商务资信评分明细（专家5）

项目名称：建德市电子津贴(居家养老)服务项目（JD2022BF-102）- 标项4

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	江苏禾康养老产业(集团)有限公司、杭州颐居养老服务股份有限公司(联合体)	杭州萧山区爱老务中心	江兴发	药科有限	怡服有限	欣服有限	鹰潭养老有限	汇泉养老有限	浙江宏为养老有限	爱老务中心
1	技术	<p>1) 服务理念：</p> <p>①根据本项目服务特点提出合理的服务理念，提出服务定位、目标，投标人的管理模式能够切合实际，且安全可行，保密性、安全性、文明服务的计划及承诺得3分；</p> <p>②根据本项目服务特点提出合理的服务理念，提出服务定位、目标，投标人的管理模式较好得2分；</p> <p>③根据本项目服务特点提出合理的服务理念，提出服务定位、目标，投标人的管理模式一般得1分。方案不合理或未提供方案不得分，本项最高得3分；</p>	0-3	2	2	2	2	2	3	1			
2	技术	<p>2) 组织架构：</p> <p>①有比较完善的组织架构，清晰简练地列出主要管理流程，包括对运作流程图、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，管理指标承诺达到居家养老标准得3分；</p> <p>②有基本完善的组织架构，较为清晰简练地列出主要管理流程，包括对运作流程图、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，管理指标承诺达到居家养老标准得2分；</p> <p>③组织架构一般，主要管理流程一般得1分。方案不合理或未提供方案不得分，本项最高得3分。</p>	0-3	2	3	3	3	3	2	2			
3	技术	<p>3) 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等相关规章制度等。</p> <p>①有完善的服务制度、作业流程及工作计划，并建立和完善档案管理制度、公众制度等体现标准化服务，同时管理服务水平须符合国家、省、市、区和行业标准得3分；</p> <p>②有基本的服务制度、作业流程及工作计划，并建立和完善档案管理制度、公众制度等基本体现标准化服务，同时管理服务水平较为符合国家、省、市、区和行业标准得2分；</p> <p>③服务制度、作业流程及工作计划一般，档案管理制度、公众制度等标准化一般得1分。方案不合理或未提供方案不得分，本项最高得3分。</p>	0-3	2	2	2	3	3	3				
		生活照料服务方案（包括个人卫生、助浴、陪同、											

4	技术	理发护发等)：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。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	3	3	3	4	4
5	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。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	3	3	3	3	1
6	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。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	4	3	3	3	3	1
7	技术	清洁清洗类服务方案（包括居室整洁、上门洗涤服务等）：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。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	4	4	4	3	4	1
8	技术	老年人能力评估方案：评估方案应符合民政部门颁布行业标准及规范，具有标准化的服务流程。 方案符合符合民政部门颁布行业标准及规范且具有针对性的得4分；方案符合民政部门颁布行业标准及规范但针对性一般的得2分； 方案不符合民政部门颁布行业标准及规范或未提供方案不得分。	0-4	4	3	4	4	4	4
9	技术	助急类紧急服务方案：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，最高得5分。方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	4	3	3	4	4
10	技术	其他服务方案：对建德市民政局认可其他服务或后续开放的服务内容，供应商承诺完全响应采购人要求的得2分。（证明材料提供书面承诺声明并加盖公章，未提供不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2
11	技术	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。 分析到位、方案切实可行的得3分；分析基本到位、方案基本可行的得1分。 分析或解决方案无针对性或未提供的不得分。	0-3	1	1	1	3	3	3
12	技术	服务所需的全部工具材料由供应商自行配备： (1) 供应商具有送餐的保温保鲜工具的得1分； (2) 供应商具有体温计、血压计、血糖测试仪、理发工具、工具包的得1分，不齐全的不得分； (3) 供应商服务人员具有统一的工作服（或马甲）、工作牌的得1分，不齐全的不得分。 (证明材料提供购买发票及材料工具照片，未提供不得分。)	0-3	2	2	2	3	2	3
13	技术	项目负责人资质：本科学历及以上，且具有养老护理员三级/高级工及以上职业技能证书的得3分，四级/中级的得2分，五级/初级的得1分。 (证明材料提供学历证书、职业技能证书及相应人员连续3个月内本单位社保证明，未提供不得分)	0-3	3	3	3	3	3	3
14	技术	供应商对每个乡镇（街道）服务区域均配备2名及以上专职管理人员的得2分。（提供连续3个月内本单位社保证明，未提供不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2
		(1) 居家养老服务员（除管理人员）资质：拟派居家养老服务员中具有家庭照护者证书或养老护理							

15	技术	员证书的人数占拟派居家养老服务员总数的95%（含）以上的得3分，100%的得5分，最高得5分。 （证明材料提供证书及相应人员连续3个月内本单位社保证明（兼职的提供劳动合同并加盖公章），未提供不得分） （2）承诺一线服务员数与服务对象人数占比在1:100以内的得1分，在1:60以内的得2分，在1:30以内的得3分，最高得3分。（证明材料提供承诺书并加盖公章，未提供齐全不得分）	0-8	8	8	8	8	8	8
16	技术	供应商具备专职财务、出纳人员得2分，兼职的得1分。（专职人员提供连续3个月内本单位社保证明，兼职的提供劳动合同并加盖公章，人员不齐全或未提供证明材料不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2
17	技术	拟派居家养老服务员定期培训： （1）每年在岗继续培训不少于四次的得2分（证明材料提供承诺书并加盖公章，未提供不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2
18	技术	（2）培训内容全面合理（1分）、活动切实有效（1分），最高得2分。	0-2	1	1	1	1	2	1
19	技术	熟悉并熟练运用建德市亲情直通车养老服务关爱平台系统，定期组织自检自查和定期回访，做好工作总结和工作考评,检查内容齐全、回访计划完善、检查制度严格、整改预案切实有效。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分；未提供方案的不得分。	0-4	3	3	3	3	3	3
20	技术	短时间内集中出现大量需求时，应急预案合理有效的得2分，基本合理的得1分，未提供方案的不得分；	0-2	1	1	2	1	1	1
21	技术	服务过程中老年人遇到生命危险时，应急预案合理有效的得2分，基本合理的得1分，未提供方案的不得分；	0-2	1	1	2	2	1	1
22	技术	服务过程中避免与老年人及其家属发生争吵、产生纠纷的预防措施和此类事件发生后，应急预案合理有效的得2分，基本合理的得1分，未提供方案的不得分；	0-2	1	1	1	1	1	1
23	商务资信	承诺接到老年人需求后及时响应，响应率达100%，并能够在15分钟内到达服务地点的得5分；30分钟内的到达的得3分；60分钟内到达的得1分；超过60分钟的不得分。（证明材料提供承诺书和按时到达现场的充分证据，服务热线电话（固定电话）等并加盖公章，未提供不得分）	0-5	5	5	5	5	5	5
24	商务资信	（1）供应商拟设置服务场所建筑面积100-200（不含）平方米的得1分，200（含）-1000（含）平方米的得2分，1000（不含）平方米以上的得4分。 （2）供应商拟设置培训场所建筑面积30-35（含）平方米的得1分，35-40（含）平方米的得2分，40平方米以上的得4分。 （培训场所面积计入服务场所面积内，提供承诺声明且承诺的设立时间应在中标后30天内，未提供不得分。）	0-8	8	8	8	8	8	8
25	商务资信	根据供应商信息化服务能力打分，包括信息化管理系统功能完善情况、对服务对象跟踪管理情况等。供应商自有的信息化管理系统功能完善或对采购人现有的老年人相关管理系统操作熟练，对服务对象跟踪管理符合实际情况并具有针对性的得4分；供应商自有的信息化管理系统功能一般或对采购人现有的老年人相关管理系统有了解但操作不够熟练，对服务对象跟踪管理比较有针对性的得2分；供应商对采购人现有的老年人相关管理系统有了解但不会操作，对服务对象跟踪管理比较简单的得1分；供应商不具备信息化服务能力的不得分。	0-4	2	2	2	2	4	4

26	商务 资信	供应商2019年1月1日（以合同签订日期为准）至投标截止时间具有类似政府购买居家养老服务业绩的，每具有1例得0.5分，最高得1分。（证明材料提供合同复印件并加盖公章，未提供不得分）	0-1	1	1	1	1	0.5	1
27	商务 资信	投标人具有有效的质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系认证证书的，全部具备的得2分，没缺少1项认证证书扣1分，扣完为止。（证明材料提供有效的证书复印件并加盖公章，未提供不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2
合计			0-90	74	74	76	78	81.5	73

专家（签名）：

4	技术	理护发等)：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。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	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。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	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。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
7	技术	清洁清洗类服务方案（包括居室整洁、上门洗涤服务等）：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。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3
8	技术	老年人能力评估方案：评估方案应符合民政部门颁布行业标准及规范，具有标准化的服务流程。 方案符合符合民政部门颁布行业标准及规范且具有针对性的得4分；方案符合民政部门颁布行业标准及规范但针对性一般的得2分； 方案不符合民政部门颁布行业标准及规范或未提供方案不得分。	0-4	4	4	2	2	4	2	2	2	4	2
9	技术	助急类紧急服务方案：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，最高得5分。方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	技术	其他服务方案：对建德市民政局认可其他服务或后续开放的服务内容，供应商承诺完全响应采购人要求的得2分。（证明材料提供书面承诺声明并加盖公章，未提供不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2
11	技术	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。 分析到位、方案切实可行的得3分；分析基本到位、方案基本可行的得1分。 分析或解决方案无针对性或未提供的不得分。	0-3	3	3	1	3	3	3	1	1	3	3
12	技术	服务所需的全部工具材料由供应商自行配备： (1) 供应商具有送餐的保温保鲜工具的得1分； (2) 供应商具有体温计、血压计、血糖测试仪、理发工具、工具包的得1分，不齐全的不得分； (3) 供应商服务人员具有统一的工作服（或马甲）、工作牌的得1分，不齐全的不得分。 (证明材料提供购买发票及材料工具照片，未提供不得分。)	0-3	3	3	3	3	3	3	3	0	3	3
13	技术	项目负责人资质：本科学历及以上，且具有养老护理员三级/高级工及以上职业技能证书的得3分，四级/中级的得2分，五级/初级的得1分。 (证明材料提供学历证书、职业技能证书及相应人员连续3个月内本单位社保证明，未提供不得分)	0-3	3	3	3	3	3	3	0	0	3	3
14	技术	供应商对每个乡镇（街道）服务区域均配备2名及以上专职管理人员的得2分。（提供连续3个月内本单位社保证明，未提供不得分）	0-2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2
		(1) 居家养老服务员（除管理人员）资质：拟派居家养老服务员中具有家庭照护者证书或养老护理											

15	技术	员证书的人数占拟派居家养老服务员总数的95%（含）以上的得3分，100%的得5分，最高得5分。 （证明材料提供证书及相应人员连续3个月内本单位社保证明（兼职的提供劳动合同并加盖公章），未提供不得分） （2）承诺一线服务员数与服务对象人数占比在1:100以内的得1分，在1:60以内的得2分，在1:30以内的得3分，最高得3分。（证明材料提供承诺书并加盖公章，未提供齐全不得分）	0-8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
16	技术	供应商具备专职财务、出纳人员得2分，兼职的得1分。（专职人员提供连续3个月内本单位社保证明，兼职的提供劳动合同并加盖公章，人员不齐全或未提供证明材料不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
17	技术	拟派居家养老服务员定期培训： （1）每年在岗继续培训不少于四次的得2分（证明材料提供承诺书并加盖公章，未提供不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2
18	技术	（2）培训内容全面合理（1分）、活动切实有效（1分），最高得2分。	0-2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
19	技术	熟悉并熟练运用建德市亲情直通车养老服务关爱平台系统，定期组织自检自查和定期回访，做好工作总结和工作考评,检查内容齐全、回访计划完善、检查制度严格、整改预案切实有效。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分；未提供方案的不得分。	0-4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
20	技术	短时间内集中出现大量需求时，应急预案合理有效的得2分，基本合理的得1分，未提供方案的不得分；	0-2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2
21	技术	服务过程中老年人遇到生命危险时，应急预案合理有效的得2分，基本合理的得1分，未提供方案的不得分；	0-2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2
22	技术	服务过程中避免与老年人及其家属发生争吵、产生纠纷的预防措施和此类事件发生后，应急预案合理有效的得2分，基本合理的得1分，未提供方案的不得分；	0-2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
23	商务资信	承诺接到老年人需求后及时响应，响应率达100%，并能够在15分钟内到达服务地点的得5分；30分钟内的到达的得3分；60分钟内到达的得1分；超过60分钟的不得分。（证明材料提供承诺书和按时到达现场的充分证据，服务热线电话（固定电话）等并加盖公章，未提供不得分）	0-5	5	5	5	5	0	0	5	5	5	5
24	商务资信	（1）供应商拟设置服务场所建筑面积100-200（不含）平方米的得1分，200（含）-1000（含）平方米的得2分，1000（不含）平方米以上的得4分。 （2）供应商拟设置培训场所建筑面积30-35（含）平方米的得1分，35-40（含）平方米的得2分，40平方米以上的得4分。 （培训场所面积计入服务场所面积内，提供承诺声明且承诺的设立时间应在中标后30天内，未提供不得分。）	0-8	8	8	8	8	8	6	8	6	8	8
25	商务资信	根据供应商信息化服务能力打分，包括信息化管理系统功能完善情况、对服务对象跟踪管理情况等。供应商自有的信息化管理系统功能完善或对采购人现有的老年人相关管理系统操作熟练，对服务对象跟踪管理符合实际情况并具有针对性的得4分；供应商自有的信息化管理系统功能一般或对采购人现有的老年人相关管理系统有了解但操作不够熟练，对服务对象跟踪管理比较有针对性的得2分；供应商对采购人现有的老年人相关管理系统有了解但不会操作，对服务对象跟踪管理比较简单的得1分；供应商不具备信息化服务能力的不得分。	0-4	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2

26	商务 资信	供应商2019年1月1日（以合同签订日期为准）至 投标截止时间具有类似政府购买居家养老服务业绩 的，每具有1例得0.5分，最高得1分。（证明材料 提供合同复印件并加盖公章，未提供不得分）	0-1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
27	商务 资信	投标人具有有效的质量管理体系、环境管理体系、 职业健康安全管理体系认证证书的，全部具备的得 2分，没缺少1项认证证书扣1分，扣完为止。（证 明材料提供有效的证书复印件并加盖公章，未提供 不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2	0	0	2	2
合计			0-90	82	83	70	79	76	70	64	58	80	80

专家（签名）：

技术商务资信评分明细（专家6）

项目名称：建德市电子津贴(居家养老)服务项目（JD2022BF-102）- 标项4

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	江苏禾康养老产业(集团)有限公司、杭州颐居养老服务股份有限公司(联合体)	杭州萧山区爱老务中心	江兴发	药科有限	欣服公司	泉服务	宏为服务
1	技术	<p>1) 服务理念：</p> <p>①根据本项目服务特点提出合理的服务理念，提出服务定位、目标，投标人的管理模式能够切合实际，且安全可行，保密性、安全性、文明服务的计划及承诺得3分；</p> <p>②根据本项目服务特点提出合理的服务理念，提出服务定位、目标，投标人的管理模式较好得2分；</p> <p>③根据本项目服务特点提出合理的服务理念，提出服务定位、目标，投标人的管理模式一般得1分。方案不合理或未提供方案不得分，本项最高得3分；</p>	0-3	2	2	2	2	2	2	2
2	技术	<p>2) 组织架构：</p> <p>①有比较完善的组织架构，清晰简练地列出主要管理流程，包括对运作流程图、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，管理指标承诺达到居家养老标准得3分；</p> <p>②有基本完善的组织架构，较为清晰简练地列出主要管理流程，包括对运作流程图、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，管理指标承诺达到居家养老标准得2分；</p> <p>③组织架构一般，主要管理流程一般得1分。方案不合理或未提供方案不得分，本项最高得3分。</p>	0-3	2	2	2	3	3	3	3
3	技术	<p>3) 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等相关规章制度等。</p> <p>①有完善的服务制度、作业流程及工作计划，并建立和完善档案管理制度、公众制度等体现标准化服务，同时管理服务水平须符合国家、省、市、区和行业标准得3分；</p> <p>②有基本的服务制度、作业流程及工作计划，并建立和完善档案管理制度、公众制度等基本体现标准化服务，同时管理服务水平较为符合国家、省、市、区和行业标准得2分；</p> <p>③服务制度、作业流程及工作计划一般，档案管理制度、公众制度等标准化一般得1分。方案不合理或未提供方案不得分，本项最高得3分。</p>	0-3	2	2	2	2	2	2	2
		生活照料服务方案（包括个人卫生、助浴、陪同、								

4	技术	理发护发等)：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。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	3	3	3	3	3
5	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。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	3	3	3	3	3
6	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。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	3	3	3	3	3
7	技术	清洁清洗类服务方案（包括居室整洁、上门洗涤服务等）：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。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	3	3	3	3	3
8	技术	老年人能力评估方案：评估方案应符合民政部门颁布行业标准及规范，具有标准化的服务流程。 方案符合符合民政部门颁布行业标准及规范且具有针对性的得4分；方案符合民政部门颁布行业标准及规范但针对性一般的得2分； 方案不符合民政部门颁布行业标准及规范或未提供方案不得分。	0-4	2	2	2	4	2	2
9	技术	助急类紧急服务方案：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，最高得5分。方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	3	3	3	3	3
10	技术	其他服务方案：对建德市民政局认可其他服务或后续开放的服务内容，供应商承诺完全响应采购人要求的得2分。（证明材料提供书面承诺声明并加盖公章，未提供不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2
11	技术	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。 分析到位、方案切实可行的得3分；分析基本到位、方案基本可行的得1分。 分析或解决方案无针对性或未提供的不得分。	0-3	3	3	3	3	3	3
12	技术	服务所需的全部工具材料由供应商自行配备： (1) 供应商具有送餐的保温保鲜工具的得1分； (2) 供应商具有体温计、血压计、血糖测试仪、理发工具、工具包的得1分，不齐全的不得分； (3) 供应商服务人员具有统一的工作服（或马甲）、工作牌的得1分，不齐全的不得分。 (证明材料提供购买发票及材料工具照片，未提供不得分。)	0-3	2	2	2	3	2	3
13	技术	项目负责人资质：本科学历及以上，且具有养老护理员三级/高级工及以上职业技能证书的得3分，四级/中级的得2分，五级/初级的得1分。 (证明材料提供学历证书、职业技能证书及相应人员连续3个月内本单位社保证明，未提供不得分)	0-3	3	3	3	3	3	3
14	技术	供应商对每个乡镇（街道）服务区域均配备2名及以上专职管理人员的得2分。（提供连续3个月内本单位社保证明，未提供不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2
		(1) 居家养老服务员（除管理人员）资质：拟派居家养老服务员中具有家庭照护者证书或养老护理							

15	技术	员证书的人数占拟派居家养老服务员总数的95%（含）以上的得3分，100%的得5分，最高得5分。 （证明材料提供证书及相应人员连续3个月内本单位社保证明（兼职的提供劳动合同并加盖公章），未提供不得分） （2）承诺一线服务员数与服务对象人数占比在1:100以内的得1分，在1:60以内的得2分，在1:30以内的得3分，最高得3分。（证明材料提供承诺书并加盖公章，未提供齐全不得分）	0-8	8	8	8	8	8	8
16	技术	供应商具备专职财务、出纳人员得2分，兼职的得1分。（专职人员提供连续3个月内本单位社保证明，兼职的提供劳动合同并加盖公章，人员不齐全或未提供证明材料不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2
17	技术	拟派居家养老服务员定期培训： （1）每年在岗继续培训不少于四次的得2分（证明材料提供承诺书并加盖公章，未提供不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2
18	技术	（2）培训内容全面合理（1分）、活动切实有效（1分），最高得2分。	0-2	2	2	2	2	2	2
19	技术	熟悉并熟练运用建德市亲情直通车养老服务关爱平台系统，定期组织自检自查和定期回访，做好工作总结和工作考评,检查内容齐全、回访计划完善、检查制度严格、整改预案切实有效。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分；未提供方案的不得分。	0-4	3	3	3	3	3	3
20	技术	短时间内集中出现大量需求时，应急预案合理有效的得2分，基本合理的得1分，未提供方案的不得分；	0-2	2	2	2	2	2	2
21	技术	服务过程中老年人遇到生命危险时，应急预案合理有效的得2分，基本合理的得1分，未提供方案的不得分；	0-2	2	2	2	2	2	2
22	技术	服务过程中避免与老年人及其家属发生争吵、产生纠纷的预防措施和此类事件发生后，应急预案合理有效的得2分，基本合理的得1分，未提供方案的不得分；	0-2	2	2	2	2	2	2
23	商务资信	承诺接到老年人需求后及时响应，响应率达100%，并能够在15分钟内到达服务地点的得5分；30分钟内的到达的得3分；60分钟内到达的得1分；超过60分钟的不得分。（证明材料提供承诺书和按时到达现场的充分证据，服务热线电话（固定电话）等并加盖公章，未提供不得分）	0-5	5	5	5	5	5	5
24	商务资信	（1）供应商拟设置服务场所建筑面积100-200（不含）平方米的得1分，200（含）-1000（含）平方米的得2分，1000（不含）平方米以上的得4分。 （2）供应商拟设置培训场所建筑面积30-35（含）平方米的得1分，35-40（含）平方米的得2分，40平方米以上的得4分。 （培训场所面积计入服务场所面积内，提供承诺声明且承诺的设立时间应在中标后30天内，未提供不得分。）	0-8	8	8	8	8	8	8
25	商务资信	根据供应商信息化服务能力打分，包括信息化管理系统功能完善情况、对服务对象跟踪管理情况等。供应商自有的信息化管理系统功能完善或对采购人现有的老年人相关管理系统操作熟练，对服务对象跟踪管理符合实际情况并具有针对性的得4分；供应商自有的信息化管理系统功能一般或对采购人现有的老年人相关管理系统有了解但操作不够熟练，对服务对象跟踪管理比较有针对性的得2分；供应商对采购人现有的老年人相关管理系统有了解但不会操作，对服务对象跟踪管理比较简单的得1分；供应商不具备信息化服务能力的不得分。	0-4	2	2	2	4	2	2

26	商务 资信	供应商2019年1月1日（以合同签订日期为准）至投标截止时间具有类似政府购买居家养老服务业绩的，每具有1例得0.5分，最高得1分。（证明材料提供合同复印件并加盖公章，未提供不得分）	0-1	1	1	1	1	0.5	1
27	商务 资信	投标人具有有效的质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系认证证书的，全部具备的得2分，没缺少1项认证证书扣1分，扣完为止。（证明材料提供有效的证书复印件并加盖公章，未提供不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2
合计			0-90	76	76	76	82	76.5	78

专家（签名）：

4	技术	理发护发等)：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。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
5	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。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
6	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。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4
7	技术	清洁清洗类服务方案（包括居室整洁、上门洗涤服务等）：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。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	技术	老年人能力评估方案：评估方案应符合民政部门颁布行业标准及规范，具有标准化的服务流程。 方案符合符合民政部门颁布行业标准及规范且具有针对性的得4分；方案符合民政部门颁布行业标准及规范但针对性一般的得2分； 方案不符合民政部门颁布行业标准及规范或未提供方案不得分。	0-4	2	4	4	2	2	2	4	2	2	4
9	技术	助急类紧急服务方案：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，最高得5分。方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4
10	技术	其他服务方案：对建德市民政局认可其他服务或后续开放的服务内容，供应商承诺完全响应采购人要求的得2分。（证明材料提供书面承诺声明并加盖公章，未提供不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2
11	技术	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。 分析到位、方案切实可行的得3分；分析基本到位、方案基本可行的得1分。 分析或解决方案无针对性或未提供的不得分。	0-3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	技术	服务所需的全部工具材料由供应商自行配备： (1) 供应商具有送餐的保温保鲜工具的得1分； (2) 供应商具有体温计、血压计、血糖测试仪、理发工具、工具包的得1分，不齐全的不得分； (3) 供应商服务人员具有统一的工作服（或马甲）、工作牌的得1分，不齐全的不得分。 (证明材料提供购买发票及材料工具照片，未提供不得分。)	0-3	3	3	3	3	3	3	3	0	3	3
13	技术	项目负责人资质：本科学历及以上，且具有养老护理员三级/高级工及以上职业技能证书的得3分，四级/中级的得2分，五级/初级的得1分。 (证明材料提供学历证书、职业技能证书及相应人员连续3个月内本单位社保证明，未提供不得分)	0-3	3	3	3	3	3	3	0	0	3	3
14	技术	供应商对每个乡镇（街道）服务区域均配备2名及以上专职管理人员的得2分。（提供连续3个月内本单位社保证明，未提供不得分）	0-2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	2
		(1) 居家养老服务员（除管理人员）资质：拟派居家养老服务员中具有家庭照护者证书或养老护理											

15	技术	员证书的人数占拟派居家养老服务员总数的95%（含）以上的得3分，100%的得5分，最高得5分。 （证明材料提供证书及相应人员连续3个月内本单位社保证明（兼职的提供劳动合同并加盖公章），未提供不得分） （2）承诺一线服务员数与服务对象人数占比在1:100以内的得1分，在1:60以内的得2分，在1:30以内的得3分，最高得3分。（证明材料提供承诺书并加盖公章，未提供齐全不得分）	0-8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
16	技术	供应商具备专职财务、出纳人员得2分，兼职的得1分。（专职人员提供连续3个月内本单位社保证明，兼职的提供劳动合同并加盖公章，人员不齐全或未提供证明材料不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
17	技术	拟派居家养老服务员定期培训： （1）每年在岗继续培训不少于四次的得2分（证明材料提供承诺书并加盖公章，未提供不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2
18	技术	（2）培训内容全面合理（1分）、活动切实有效（1分），最高得2分。	0-2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
19	技术	熟悉并熟练运用建德市亲情直通车养老服务关爱平台系统，定期组织自检自查和定期回访，做好工作总结和工作考评,检查内容齐全、回访计划完善、检查制度严格、整改预案切实有效。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分；未提供方案的不得分。	0-4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4
20	技术	短时间内集中出现大量需求时，应急预案合理有效的得2分，基本合理的得1分，未提供方案的不得分；	0-2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
21	技术	服务过程中老年人遇到生命危险时，应急预案合理有效的得2分，基本合理的得1分，未提供方案的不得分；	0-2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
22	技术	服务过程中避免与老年人及其家属发生争吵、产生纠纷的预防措施和此类事件发生后，应急预案合理有效的得2分，基本合理的得1分，未提供方案的不得分；	0-2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23	商务资信	承诺接到老年人需求后及时响应，响应率达100%，并能够在15分钟内到达服务地点的得5分；30分钟内的到达的得3分；60分钟内到达的得1分；超过60分钟的不得分。（证明材料提供承诺书和按时到达现场的充分证据，服务热线电话（固定电话）等并加盖公章，未提供不得分）	0-5	5	5	5	5	0	0	5	5	5	5
24	商务资信	（1）供应商拟设置服务场所建筑面积100-200（不含）平方米的得1分，200（含）-1000（含）平方米的得2分，1000（不含）平方米以上的得4分。 （2）供应商拟设置培训场所建筑面积30-35（含）平方米的得1分，35-40（含）平方米的得2分，40平方米以上的得4分。 （培训场所面积计入服务场所面积内，提供承诺声明且承诺的设立时间应在中标后30天内，未提供不得分。）	0-8	8	8	8	8	8	6	8	6	8	8
25	商务资信	根据供应商信息化服务能力打分，包括信息化管理系统功能完善情况、对服务对象跟踪管理情况等。供应商自有的信息化管理系统功能完善或对采购人现有的老年人相关管理系统操作熟练，对服务对象跟踪管理符合实际情况并具有针对性的得4分；供应商自有的信息化管理系统功能一般或对采购人现有的老年人相关管理系统有了解但操作不够熟练，对服务对象跟踪管理比较有针对性的得2分；供应商对采购人现有的老年人相关管理系统有了解但不会操作，对服务对象跟踪管理比较简单的得1分；供应商不具备信息化服务能力的不得分。	0-4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

26	商务 资信	供应商2019年1月1日（以合同签订日期为准）至投标截止时间具有类似政府购买居家养老服务业绩的，每具有1例得0.5分，最高得1分。（证明材料提供合同复印件并加盖公章，未提供不得分）	0-1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
27	商务 资信	投标人具有有效的质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系认证证书的，全部具备的得2分，没缺少1项认证证书扣1分，扣完为止。（证明材料提供有效的证书复印件并加盖公章，未提供不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2	0	0	2	2
合计			0-90	75	79	75	75	70	69	74	67	74	83

专家（签名）：

技术商务资信评分明细（专家7）

项目名称：建德市电子津贴(居家养老)服务项目（JD2022BF-102）- 标项4

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	江苏禾康养老产业(集团)有限公司、杭州颐居养老服务股份有限公司(联合体)	杭州萧山区爱老务中心	江兴发	药科有限	怡服有限	欣服有限	鹰潭养老有限	汇泉养老有限	浙江宏为养老有限	爱老务公司
1	技术	<p>1) 服务理念：</p> <p>①根据本项目服务特点提出合理的服务理念，提出服务定位、目标，投标人的管理模式能够切合实际，且安全可行，保密性、安全性、文明服务的计划及承诺得3分；</p> <p>②根据本项目服务特点提出合理的服务理念，提出服务定位、目标，投标人的管理模式较好得2分；</p> <p>③根据本项目服务特点提出合理的服务理念，提出服务定位、目标，投标人的管理模式一般得1分。方案不合理或未提供方案不得分，本项最高得3分；</p>	0-3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	技术	<p>2) 组织架构：</p> <p>①有比较完善的组织架构，清晰简练地列出主要管理流程，包括对运作流程图、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，管理指标承诺达到居家养老标准得3分；</p> <p>②有基本完善的组织架构，较为清晰简练地列出主要管理流程，包括对运作流程图、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，管理指标承诺达到居家养老标准得2分；</p> <p>③组织架构一般，主要管理流程一般得1分。方案不合理或未提供方案不得分，本项最高得3分。</p>	0-3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3
3	技术	<p>3) 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等相关规章制度等。</p> <p>①有完善的服务制度、作业流程及工作计划，并建立和完善档案管理制度、公众制度等体现标准化服务，同时管理服务水平须符合国家、省、市、区和行业标准得3分；</p> <p>②有基本的服务制度、作业流程及工作计划，并建立和完善档案管理制度、公众制度等基本体现标准化服务，同时管理服务水平较为符合国家、省、市、区和行业标准得2分；</p> <p>③服务制度、作业流程及工作计划一般，档案管理制度、公众制度等标准化一般得1分。方案不合理或未提供方案不得分，本项最高得3分。</p>	0-3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
		生活照料服务方案（包括个人卫生、助浴、陪同、											

4	技术	理发护发等)：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。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	4	3	3	4	4
5	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。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	4	4	4	3	3	4
6	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。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	3	3	3	3	3
7	技术	清洁清洗类服务方案（包括居室整洁、上门洗涤服务等）：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。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	3	3	3	3	3
8	技术	老年人能力评估方案：评估方案应符合民政部门颁布行业标准及规范，具有标准化的服务流程。 方案符合符合民政部门颁布行业标准及规范且具有针对性的得4分；方案符合民政部门颁布行业标准及规范但针对性一般的得2分； 方案不符合民政部门颁布行业标准及规范或未提供方案不得分。	0-4	3	4	3	3	3	3
9	技术	助急类紧急服务方案：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，最高得5分。方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分； 方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	3	3	3	3	3
10	技术	其他服务方案：对建德市民政局认可其他服务或后续开放的服务内容，供应商承诺完全响应采购人要求的得2分。（证明材料提供书面承诺声明并加盖公章，未提供不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2
11	技术	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。 分析到位、方案切实可行的得3分；分析基本到位、方案基本可行的得1分。 分析或解决方案无针对性或未提供的不得分。	0-3	3	3	3	3	3	3
12	技术	服务所需的全部工具材料由供应商自行配备： (1) 供应商具有送餐的保温保鲜工具的得1分； (2) 供应商具有体温计、血压计、血糖测试仪、理发工具、工具包的得1分，不齐全的不得分； (3) 供应商服务人员具有统一的工作服（或马甲）、工作牌的得1分，不齐全的不得分。 (证明材料提供购买发票及材料工具照片，未提供不得分。)	0-3	2	2	2	3	2	3
13	技术	项目负责人资质：本科学历及以上，且具有养老护理员三级/高级工及以上职业技能证书的得3分，四级/中级的得2分，五级/初级的得1分。 (证明材料提供学历证书、职业技能证书及相应人员连续3个月内本单位社保证明，未提供不得分)	0-3	3	3	3	3	3	3
14	技术	供应商对每个乡镇（街道）服务区域均配备2名及以上专职管理人员的得2分。（提供连续3个月内本单位社保证明，未提供不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2
		(1) 居家养老服务员（除管理人员）资质：拟派居家养老服务员中具有家庭照护者证书或养老护理							

15	技术	员证书的人数占拟派居家养老服务员总数的95%（含）以上的得3分，100%的得5分，最高得5分。 （证明材料提供证书及相应人员连续3个月内本单位社保证明（兼职的提供劳动合同并加盖公章），未提供不得分） （2）承诺一线服务员数与服务对象人数占比在1:100以内的得1分，在1:60以内的得2分，在1:30以内的得3分，最高得3分。（证明材料提供承诺书并加盖公章，未提供齐全不得分）	0-8	8	8	8	8	8	8
16	技术	供应商具备专职财务、出纳人员得2分，兼职的得1分。（专职人员提供连续3个月内本单位社保证明，兼职的提供劳动合同并加盖公章，人员不齐全或未提供证明材料不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2
17	技术	拟派居家养老服务员定期培训： （1）每年在岗继续培训不少于四次的得2分（证明材料提供承诺书并加盖公章，未提供不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2
18	技术	（2）培训内容全面合理（1分）、活动切实有效（1分），最高得2分。	0-2	2	2	2	2	2	2
19	技术	熟悉并熟练运用建德市亲情直通车养老服务关爱平台系统，定期组织自检自查和定期回访，做好工作总结和工作考评,检查内容齐全、回访计划完善、检查制度严格、整改预案切实有效。 方案具体详实，符合实际情况，具有针对性的得4分；方案较为具体详实，较具有针对性得3分；方案不完整，针对性一般的得1分；未提供方案的不得分。	0-4	3	3	3	3	3	3
20	技术	短时间内集中出现大量需求时，应急预案合理有效的得2分，基本合理的得1分，未提供方案的不得分；	0-2	2	2	2	2	2	2
21	技术	服务过程中老年人遇到生命危险时，应急预案合理有效的得2分，基本合理的得1分，未提供方案的不得分；	0-2	2	2	2	2	2	2
22	技术	服务过程中避免与老年人及其家属发生争吵、产生纠纷的预防措施和此类事件发生后，应急预案合理有效的得2分，基本合理的得1分，未提供方案的不得分；	0-2	1	2	2	2	2	2
23	商务资信	承诺接到老年人需求后及时响应，响应率达100%，并能够在15分钟内到达服务地点的得5分；30分钟内的到达的得3分；60分钟内到达的得1分；超过60分钟的不得分。（证明材料提供承诺书和按时到达现场的充分证据，服务热线电话（固定电话）等并加盖公章，未提供不得分）	0-5	5	5	5	5	5	5
24	商务资信	（1）供应商拟设置服务场所建筑面积100-200（不含）平方米的得1分，200（含）-1000（含）平方米的得2分，1000（不含）平方米以上的得4分。 （2）供应商拟设置培训场所建筑面积30-35（含）平方米的得1分，35-40（含）平方米的得2分，40平方米以上的得4分。 （培训场所面积计入服务场所面积内，提供承诺声明且承诺的设立时间应在中标后30天内，未提供不得分。）	0-8	8	8	8	8	8	8
25	商务资信	根据供应商信息化服务能力打分，包括信息化管理系统功能完善情况、对服务对象跟踪管理情况等。供应商自有的信息化管理系统功能完善或对采购人现有的老年人相关管理系统操作熟练，对服务对象跟踪管理符合实际情况并具有针对性的得4分；供应商自有的信息化管理系统功能一般或对采购人现有的老年人相关管理系统有了解但操作不够熟练，对服务对象跟踪管理比较有针对性的得2分；供应商对采购人现有的老年人相关管理系统有了解但不会操作，对服务对象跟踪管理比较简单的得1分；供应商不具备信息化服务能力的不得分。	0-4	2	2	2	2	2	2

26	商务 资信	供应商2019年1月1日（以合同签订日期为准）至投标截止时间具有类似政府购买居家养老服务业绩的，每具有1例得0.5分，最高得1分。（证明材料提供合同复印件并加盖公章，未提供不得分）	0-1	1	1	1	1	0.5	1
27	商务 资信	投标人具有有效的质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系认证证书的，全部具备的得2分，没缺少1项认证证书扣1分，扣完为止。（证明材料提供有效的证书复印件并加盖公章，未提供不得分）	0-2	2	2	2	2	2	2
合计			0-90	77	82	79	79	79.5	82

专家（签名）：