

## 技术商务资信评分明细（专家1）

项目名称：中泰街道2023年政府购买居家养老服务项目（CHZFCG-2022-049）- 标项3

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州荣方 家政有限 公司	浙江钱江 养老服务 有限公司	杭州益乐 养老服务 有限公司	南通京福 康业有限 公司	杭州伊加 家庭服务 有限公司
1	技术	根据本项目特点投标人①提出合理的管理服务理念，提出服务定位符合项目实际，目标明确得2分，定位及目标有一定偏差需进一步完善得1分，未提供不得分；②投标人的方案提供的管理模式能够切合实际，且安全可行，具有保密性、专业性、文明服务的计划得2分，投标人的方案提供的管理模式，保密性、专业性、文明服务计划有一定偏差，需进一步完善的计划得1分，未提供不得分；总计4分。	0-4	4	4	3	3	4
2	技术	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4分，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，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；	0-4	4	4	3	3	4
3	技术	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4分，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，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；	0-4	3	3	3	3	3
4	技术	服务人员上岗前培训、继续教育的培训管理制度合理可行得3分，服务人员上岗前培训、继续教育的培训管理制度一般得1.5分，方案不合理或未提供方案不得分。	0-3	3	3	3	3	3
5	技术	投标人对本项目服务重点、难点的分析到位，提出解决方案，且方案符合实际情况，合理可行得4分，投标人对本项目服务重点、难点的分析较为到位，提出解决方案，且方案较为符合实际情况得2分，投标人对本项目服务重点、难点的分析一般，提出解决方案，方案与实际情况符合度一般得1分，方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	4	3	3	3	4
6	技术	生活照料服务：包括（1）助餐服务；（2）助洁服务；（3）助行服务；（4）助浴服务；（5）助急服务；达到居家上门服务标准每项得2分，提供了方案，但与居家上门服务标准有一定不足，需进一步完善每项得1分，方案不合理或未提供方案不得分，总计10分。	0-10	9	8	7	7	9
7	技术	康复护理服务：包括（1）医疗协助服务；（2）健康咨询服务；（3）康复理疗指导；（4）个体康复训练服务；（5）提供基本的医疗护理服务；达到居家上门服务标准每项得2分，提供了方案，但与居家上门服务标准有一定不足，需进一步完善每项得1分，方案不合理或未提供方案不得分，总计10分。	0-10	9	8	7	7	9

8	技术	精神慰藉服务：包括（1）精神支持服务：读报，耐心倾听，能与老年人进行谈心、交流；（2）心理疏导服务：掌握老年人心理特点和基本沟通技巧，能够观察老年人的情绪变化，并通过心理干预手段调整老年人心理状态；（3）尊重并保护老年人隐私，达到居家上门服务标准。每项得2分，提供了方案，但与居家上门服务标准有一定不足，需进一步完善每项得1分，方案不合理或未提供方案不得分，总计6分。	0-6	5	4	4	4	5
9	技术	服务人员能够定期进行调查、评估，根据服务对象需求，及时调整或更新服务项目，详细罗列方案及计划得4分，服务人员能够定期进行调查、评估，根据服务对象需求，调整或更新服务项目，但有一定偏离得1分，方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	4	4	3	3	4
10	技术	具有稳定的专业服务力量，能够满足辖区老年人日常服务需求，确保服务时间和服务质量到位，不得迟到、早退、拖拉及推诿扯皮得4分，具有稳定的专业服务力量，能够较好满足辖区老年人日常服务需求，基本确保服务时间和服务质量到位，不得迟到、早退、拖拉及推诿扯皮得2分，专业服务力量一般，对辖区老年人日常服务需求满足度一般得1分，方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	4	4	4	4	4
11	技术	服务提供过程中各项台账档案资料管理情况：需求调查表、服务反馈资料、老年人档案等台账档案资料的建立与管理情况，要求规范、详尽。提供以上三类完整的为老服务内容登记资料范本，且规范、详尽每项得2分，提供以上三类完整的为老服务内容登记资料范本，但内容一般，每项得1分，方案不合理或未提供方案不得分，总计6分；	0-6	5	4	4	4	5
12	技术	服务提供过程中，建立服务回访和满意度调查机制得1分，月度回访率保持在30%以上的得1分，最多得2分；未提供不得分。	0-2	2	2	2	2	2
13	技术	投标人服务人员队伍的稳定保障措施合理可行，能够有效保证项目人员稳定，持续服务得3分，服务人员队伍的稳定保障措施较为合理可行，基本能够保证项目人员稳定，持续服务得2分，服务人员队伍的稳定保障措施一般得1分，方案不合理或未提供方案不得分。	0-3	3	3	3	3	3
14	技术	建立居家养老服务意外事件处置应急预案，在服务过程中如发生意外情况，应启动应急预案。建立完备的突发事件应急预案得3分。建立突发事件应急预案，但有一定不足，需进一步完善得1分，方案不合理或未提供方案不得分。 承诺每年提供一次及以上安全演练得1分，不承诺不得分。	0-4	4	4	4	4	4
15	技术	1) 拟派驻本项目的主要负责人有3年及以上养老服务管理经验，本科及以上学历得3分，提供人员身份证复印件、学历证书复印件、简历、及从业经验的相关证明材料复印件、近三个月内任意一个月的社保缴纳证明（近一个月新成立的公司提供说明），不符合要求不得分； 2) 拟派管理人员（不含主要负责人及养老护理员）具有中级及以上职称（四级及以上养老护理员《职业技能等级证书》或社会工作者中级及以上）不少于2人，每提供一个得3分，最高得6分，提供人员身份证复印件、职称证书复印件、近三个月内任意一个月的社保缴纳证明（近一个月新成立的公司提供说明），不符合不得分。	0-9	9	9	9	9	9
16	技术	3) 每标项拟派项目服务养老护理员（不含主要负责人及管理人员）数量保证：投标单位拟派人员数量20（含）人以上的得6分，15（不含）-20（含）人的得3分，在15（不含）人以下的得0分。（提供拟派现有人员名单，身份证扫描件，否则不得分）。如现拟派人数不足20人的，投标人需提供承诺书，承诺中标后10个工作日内补齐不足人员（承诺书格式、具体内容自拟）。	0-6	6	6	6	6	6

17	技术	4) 拟派项目服务养老护理员（不含主要负责人及管理人员）中不少于10人具有养老护理员《职业技能等级证书》及健康证，每提供一人得0.5分，最高5分，提供人员证书扫描件、近三个月内任意一个月的社保缴纳证明（近一个月新成立的公司提供说明）或劳动合同（含返聘协议），不符合要求不得分。	0-5	0	5	5	5	5
18	技术	5) 拟派项目组人员中（人员可重复）配备医生不少于1人得1分，心理咨询师不少于1人得1分，不少于2人具有救护员证书得1分，不符合要求不得分（提供人员名单、证书扫描件、近三个月内任意一个月的社保缴纳证明（近一个月新成立的公司提供说明）或劳动合同（含返聘协议）扫描件）。	0-3	2	3	3	3	3
19	技术	服务及装备配置（包括电子设备、交通工具、其他服务配备（如工作服、血压计等与工作相关设备））配备齐全且符合项目实际得5分，服务及装备配置（包括电子设备、交通工具、其他服务配备（如工作服、血压计等与工作相关设备））配备较为齐全，且较为符合项目实际得3分，服务及装备配置（包括电子设备、交通工具、其他服务配备（如工作服、血压计等与工作相关设备））配备一般得1分，配备不合理或未提供配备方案不得分。	0-5	5	5	5	5	5
20	技术	投标人提供医养结合相关方案合理可行，具有针对性得4分，医养结合相关方案较为合理可行，较有针对性得2分，医养结合相关方案一般，针对性一般得1分，方案不合理或未提供方案不得分；	0-4	4	4	3	3	4
合计			0-100	89	90	84	84	95

专家（签名）：

## 技术商务资信评分明细（专家2）

项目名称：中泰街道2023年政府购买居家养老服务项目（CHZFCG-2022-049）- 标项3

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州荣方家政服务有限公司	浙江钱江养老服务有限责任公司	杭州益乐养老服务有限公司	南通健康产业有限公司	康产有限公司	杭州伊加家庭服务有限公司
1	技术	根据本项目特点投标人①提出合理的管理服务理念，提出服务定位符合项目实际，目标明确得2分，定位及目标有一定偏差需进一步完善得1分，未提供不得分；②投标人的方案提供的管理模式能够切合实际，且安全可行，具有保密性、专业性、文明服务的计划得2分，投标人的方案提供的管理模式，保密性、专业性、文明服务计划有一定偏差，需进一步完善的计划得1分，未提供不得分；总计4分。	0-4	4	4	4	3		4
2	技术	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4分，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，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；	0-4	4	4	4	4		4
3	技术	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4分，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，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；	0-4	4	4	3	3		4
4	技术	服务人员上岗前培训、继续教育的培训管理制度合理可行得3分，服务人员上岗前培训、继续教育的培训管理制度一般得1.5分，方案不合理或未提供方案不得分。	0-3	3	3	3	1.5		3
5	技术	投标人对本项目服务重点、难点的分析到位，提出解决方案，且方案符合实际情况，合理可行得4分，投标人对本项目服务重点、难点的分析较为到位，提出解决方案，且方案较为符合实际情况得2分，投标人对本项目服务重点、难点的分析一般，提出解决方案，方案与实际情况符合度一般得1分，方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	4	4	3	3		4
6	技术	生活照料服务：包括（1）助餐服务；（2）助洁服务；（3）助行服务；（4）助浴服务；（5）助急服务；达到居家上门服务标准每项得2分，提供了方案，但与居家上门服务标准有一定不足，需进一步完善每项得1分，方案不合理或未提供方案不得分，总计10分。	0-10	10	10	9	8		9
7	技术	康复护理服务：包括（1）医疗协助服务；（2）健康咨询服务；（3）康复理疗指导；（4）个体康复训练服务；（5）提供基本的医疗护理服务；达到居家上门服务标准每项得2分，提供了方案，但与居家上门服务标准有一定不足，需进一步完善每项得1分，方案不合理或未提供方案不得分，总计10分。	0-10	9	9	9	7		8

8	技术	精神慰藉服务：包括（1）精神支持服务：读报，耐心倾听，能与老年人进行谈心、交流；（2）心理疏导服务：掌握老年人心理特点和基本沟通技巧，能够观察老年人的情绪变化，并通过心理干预手段调整老年人心理状态；（3）尊重并保护老年人隐私，达到居家上门服务标准。每项得2分，提供了方案，但与居家上门服务标准有一定不足，需进一步完善每项得1分，方案不合理或未提供方案不得分，总计6分。	0-6	5	5	5	4	4
9	技术	服务人员能够定期进行调查、评估，根据服务对象需求，及时调整或更新服务项目，详细罗列方案及计划得4分，服务人员能够定期进行调查、评估，根据服务对象需求，调整或更新服务项目，但有一定偏离得1分，方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	4	4	3	3	3
10	技术	具有稳定的专业服务力量，能够满足辖区老年人日常服务需求，确保服务时间和服务质量到位，不得迟到、早退、拖拉及推诿扯皮得4分，具有稳定的专业服务力量，能够较好满足辖区老年人日常服务需求，基本确保服务时间和服务质量到位，不得迟到、早退、拖拉及推诿扯皮得2分，专业服务力量一般，对辖区老年人日常服务需求满足度一般得1分，方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	4	4	4	3	4
11	技术	服务提供过程中各项台账档案资料管理情况：需求调查表、服务反馈资料、老年人档案等台账档案资料的建立与管理情况，要求规范、详尽。提供以上三类完整的为老服务内容登记资料范本，且规范、详尽每项得2分，提供以上三类完整的为老服务内容登记资料范本，但内容一般，每项得1分，方案不合理或未提供方案不得分，总计6分；	0-6	6	6	3	5	6
12	技术	服务提供过程中，建立服务回访和满意度调查机制得1分，月度回访率保持在30%以上的得1分，最多得2分；未提供不得分。	0-2	2	2	2	2	2
13	技术	投标人服务人员队伍的稳定保障措施合理可行，能够有效保证项目人员稳定，持续服务得3分，服务人员队伍的稳定保障措施较为合理可行，基本能够保证项目人员稳定，持续服务得2分，服务人员队伍的稳定保障措施一般得1分，方案不合理或未提供方案不得分。	0-3	3	3	3	3	3
14	技术	建立居家养老服务意外事件处置应急预案，在服务过程中如发生意外情况，应启动应急预案。建立完备的突发事件应急预案得3分。建立突发事件应急预案，但有一定不足，需进一步完善得1分，方案不合理或未提供方案不得分。 承诺每年提供一次及以上安全演练得1分，不承诺不得分。	0-4	4	4	4	2	3
15	技术	1) 拟派驻本项目的主要负责人有3年及以上养老服务管理经验，本科及以上学历得3分，提供人员身份证复印件、学历证书复印件、简历、及从业经验的相关证明材料复印件、近三个月内任意一个月的社保缴纳证明（近一个月新成立的公司提供说明），不符合要求不得分； 2) 拟派管理人员（不含主要负责人及养老护理员）具有中级及以上职称（四级及以上养老护理员《职业技能等级证书》或社会工作者中级及以上）不少于2人，每提供一个得3分，最高得6分，提供人员身份证复印件、职称证书复印件、近三个月内任意一个月的社保缴纳证明（近一个月新成立的公司提供说明），不符合不得分。	0-9	9	9	9	9	9
16	技术	3) 每标项拟派项目服务养老护理员（不含主要负责人及管理人员）数量保证：投标单位拟派人员数量20（含）人以上的得6分，15（不含）-20（含）人的得3分，在15（不含）人以下的得0分。（提供拟派现有人员名单，身份证扫描件，否则不得分）。如现拟派人数不足20人的，投标人需提供承诺书，承诺中标后10个工作日内补齐不足人员（承诺书格式、具体内容自拟）。	0-6	6	6	6	6	6

17	技术	4) 拟派项目服务养老护理员（不含主要负责人及管理人员）中不少于10人具有养老护理员《职业技能等级证书》及健康证，每提供一人得0.5分，最高5分，提供人员证书扫描件、近三个月内任意一个月的社保缴纳证明（近一个月新成立的公司提供说明）或劳动合同（含返聘协议），不符合要求不得分。	0-5	0	5	5	5	5
18	技术	5) 拟派项目组人员中（人员可重复）配备医生不少于1人得1分，心理咨询师不少于1人得1分，不少于2人具有救护员证书得1分，不符合要求不得分（提供人员名单、证书扫描件、近三个月内任意一个月的社保缴纳证明（近一个月新成立的公司提供说明）或劳动合同（含返聘协议）扫描件）。	0-3	2	3	3	3	3
19	技术	服务及装备配置（包括电子设备、交通工具、其他服务配备（如工作服、血压计等与工作相关设备））配备齐全且符合项目实际得5分，服务及装备配置（包括电子设备、交通工具、其他服务配备（如工作服、血压计等与工作相关设备））配备较为齐全，且较为符合项目实际得3分，服务及装备配置（包括电子设备、交通工具、其他服务配备（如工作服、血压计等与工作相关设备））配备一般得1分，配备不合理或未提供配备方案不得分。	0-5	5	5	5	5	5
20	技术	投标人提供医养结合相关方案合理可行，具有针对性得4分，医养结合相关方案较为合理可行，较有针对性得2分，医养结合相关方案一般，针对性一般得1分，方案不合理或未提供方案不得分；	0-4	2	2	1	1	1
合计			0-100	90	96	88	80.5	90

专家（签名）：

## 技术商务资信评分明细（专家3）

项目名称：中泰街道2023年政府购买居家养老服务项目（CHZFCG-2022-049）- 标项3

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州荣方家政服务有限公司	浙江钱江养老服务有限责任公司	杭州益乐养老服务有限公司	南通健康产业有限公司	康产有限公司	杭州伊加家庭服务有限公司
1	技术	根据本项目特点投标人①提出合理的管理服务理念，提出服务定位符合项目实际，目标明确得2分，定位及目标有一定偏差需进一步完善得1分，未提供不得分；②投标人的方案提供的管理模式能够切合实际，且安全可行，具有保密性、专业性、文明服务的计划得2分，投标人的方案提供的管理模式，保密性、专业性、文明服务计划有一定偏差，需进一步完善的计划得1分，未提供不得分；总计4分。	0-4	3	3	2	2		3
2	技术	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4分，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，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；	0-4	3	2	2	2		3
3	技术	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4分，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，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；	0-4	3	2	2	1		3
4	技术	服务人员上岗前培训、继续教育的培训管理制度合理可行得3分，服务人员上岗前培训、继续教育的培训管理制度一般得1.5分，方案不合理或未提供方案不得分。	0-3	2	2	2	1.5		2
5	技术	投标人对本项目服务重点、难点的分析到位，提出解决方案，且方案符合实际情况，合理可行得4分，投标人对本项目服务重点、难点的分析较为到位，提出解决方案，且方案较为符合实际情况得2分，投标人对本项目服务重点、难点的分析一般，提出解决方案，方案与实际情况符合度一般得1分，方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	2	2	2		3
6	技术	生活照料服务：包括（1）助餐服务；（2）助洁服务；（3）助行服务；（4）助浴服务；（5）助急服务；达到居家上门服务标准每项得2分，提供了方案，但与居家上门服务标准有一定不足，需进一步完善每项得1分，方案不合理或未提供方案不得分，总计10分。	0-10	9	8	8	8		9
7	技术	康复护理服务：包括（1）医疗协助服务；（2）健康咨询服务；（3）康复理疗指导；（4）个体康复训练服务；（5）提供基本的医疗护理服务；达到居家上门服务标准每项得2分，提供了方案，但与居家上门服务标准有一定不足，需进一步完善每项得1分，方案不合理或未提供方案不得分，总计10分。	0-10	9	8	8	8		8

8	技术	精神慰藉服务：包括（1）精神支持服务：读报，耐心倾听，能与老年人进行谈心、交流；（2）心理疏导服务：掌握老年人心理特点和基本沟通技巧，能够观察老年人的情绪变化，并通过心理干预手段调整老年人心理状态；（3）尊重并保护老年人隐私，达到居家上门服务标准。每项得2分，提供了方案，但与居家上门服务标准有一定不足，需进一步完善每项得1分，方案不合理或未提供方案不得分，总计6分。	0-6	5	4	3	4	4
9	技术	服务人员能够定期进行调查、评估，根据服务对象需求，及时调整或更新服务项目，详细罗列方案及计划得4分，服务人员能够定期进行调查、评估，根据服务对象需求，调整或更新服务项目，但有一定偏离得1分，方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	2	4	2	2	4
10	技术	具有稳定的专业服务力量，能够满足辖区老年人日常服务需求，确保服务时间和服务质量到位，不得迟到、早退、拖拉及推诿扯皮得4分，具有稳定的专业服务力量，能够较好满足辖区老年人日常服务需求，基本确保服务时间和服务质量到位，不得迟到、早退、拖拉及推诿扯皮得2分，专业服务力量一般，对辖区老年人日常服务需求满足度一般得1分，方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	2	3	2	2	3
11	技术	服务提供过程中各项台账档案资料管理情况：需求调查表、服务反馈资料、老年人档案等台账档案资料的建立与管理情况，要求规范、详尽。提供以上三类完整的为老服务内容登记资料范本，且规范、详尽每项得2分，提供以上三类完整的为老服务内容登记资料范本，但内容一般，每项得1分，方案不合理或未提供方案不得分，总计6分；	0-6	6	4	4	3	5
12	技术	服务提供过程中，建立服务回访和满意度调查机制得1分，月度回访率保持在30%以上的得1分，最多得2分；未提供不得分。	0-2	2	2	2	2	2
13	技术	投标人服务人员队伍的稳定保障措施合理可行，能够有效保证项目人员稳定，持续服务得3分，服务人员队伍的稳定保障措施较为合理可行，基本能够保证项目人员稳定，持续服务得2分，服务人员队伍的稳定保障措施一般得1分，方案不合理或未提供方案不得分。	0-3	2	2	1	2	2
14	技术	建立居家养老服务意外事件处置应急预案，在服务过程中如发生意外情况，应启动应急预案。建立完备的突发事件应急预案得3分。建立突发事件应急预案，但有一定不足，需进一步完善得1分，方案不合理或未提供方案不得分。 承诺每年提供一次及以上安全演练得1分，不承诺不得分。	0-4	3	2	2	2	3
15	技术	1) 拟派驻本项目的主要负责人有3年及以上养老服务管理经验，本科及以上学历得3分，提供人员身份证复印件、学历证书复印件、简历、及从业经验的相关证明材料复印件、近三个月内任意一个月的社保缴纳证明（近一个月新成立的公司提供说明），不符合要求不得分； 2) 拟派管理人员（不含主要负责人及养老护理员）具有中级及以上职称（四级及以上养老护理员《职业技能等级证书》或社会工作者中级及以上）不少于2人，每提供一个得3分，最高得6分，提供人员身份证复印件、职称证书复印件、近三个月内任意一个月的社保缴纳证明（近一个月新成立的公司提供说明），不符合不得分。	0-9	9	9	9	9	9
16	技术	3) 每标项拟派项目服务养老护理员（不含主要负责人及管理人员）数量保证：投标单位拟派人员数量20（含）人以上的得6分，15（不含）-20（含）人的得3分，在15（不含）人以下的得0分。（提供拟派现有人员名单，身份证扫描件，否则不得分）。如现拟派人数不足20人的，投标人需提供承诺书，承诺中标后10个工作日内补齐不足人员（承诺书格式、具体内容自拟）。	0-6	6	6	6	6	6



17	技术	4) 拟派项目服务养老护理员（不含主要负责人及管理人员）中不少于10人具有养老护理员《职业技能等级证书》及健康证，每提供一人得0.5分，最高5分，提供人员证书扫描件、近三个月内任意一个月的社保缴纳证明（近一个月新成立的公司提供说明）或劳动合同（含返聘协议），不符合要求不得分。	0-5	0	5	5	5	5
18	技术	5) 拟派项目组人员中（人员可重复）配备医生不少于1人得1分，心理咨询师不少于1人得1分，不少于2人具有救护员证书得1分，不符合要求不得分（提供人员名单、证书扫描件、近三个月内任意一个月的社保缴纳证明（近一个月新成立的公司提供说明）或劳动合同（含返聘协议）扫描件）。	0-3	2	3	3	3	3
19	技术	服务及装备配置（包括电子设备、交通工具、其他服务配备（如工作服、血压计等与工作相关设备））配备齐全且符合项目实际得5分，服务及装备配置（包括电子设备、交通工具、其他服务配备（如工作服、血压计等与工作相关设备））配备较为齐全，且较为符合项目实际得3分，服务及装备配置（包括电子设备、交通工具、其他服务配备（如工作服、血压计等与工作相关设备））配备一般得1分，配备不合理或未提供配备方案不得分。	0-5	5	5	5	5	5
20	技术	投标人提供医养结合相关方案合理可行，具有针对性得4分，医养结合相关方案较为合理可行，较有针对性得2分，医养结合相关方案一般，针对性一般得1分，方案不合理或未提供方案不得分；	0-4	3	2	2	2	3
合计			0-100	79	78	72	71.5	85

专家（签名）：

## 技术商务资信评分明细（专家4）

项目名称：中泰街道2023年政府购买居家养老服务项目（CHZFCG-2022-049）- 标项3

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州荣方家政服务有限公司	浙江钱江养老服务有限责任公司	杭州益乐养老服务有限公司	南通健康产业有限公司	康产有限公司	杭州伊加家庭服务有限公司
1	技术	根据本项目特点投标人①提出合理的管理服务理念，提出服务定位符合项目实际，目标明确得2分，定位及目标有一定偏差需进一步完善得1分，未提供不得分；②投标人的方案提供的管理模式能够切合实际，且安全可行，具有保密性、专业性、文明服务的计划得2分，投标人的方案提供的管理模式，保密性、专业性、文明服务计划有一定偏差，需进一步完善的计划得1分，未提供不得分；总计4分。	0-4	4	2	4	2	4	
2	技术	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4分，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，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；	0-4	2	2	4	1	4	
3	技术	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4分，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，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；	0-4	4	2	1	2	2	
4	技术	服务人员上岗前培训、继续教育的培训管理制度合理可行得3分，服务人员上岗前培训、继续教育的培训管理制度一般得1.5分，方案不合理或未提供方案不得分。	0-3	3	1.5	1.5	1.5	1.5	
5	技术	投标人对本项目服务重点、难点的分析到位，提出解决方案，且方案符合实际情况，合理可行得4分，投标人对本项目服务重点、难点的分析较为到位，提出解决方案，且方案较为符合实际情况得2分，投标人对本项目服务重点、难点的分析一般，提出解决方案，方案与实际情况符合度一般得1分，方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	4	2	2	2	2	
6	技术	生活照料服务：包括（1）助餐服务；（2）助洁服务；（3）助行服务；（4）助浴服务；（5）助急服务；达到居家上门服务标准每项得2分，提供了方案，但与居家上门服务标准有一定不足，需进一步完善每项得1分，方案不合理或未提供方案不得分，总计10分。	0-10	10	5	5	5	8	
7	技术	康复护理服务：包括（1）医疗协助服务；（2）健康咨询服务；（3）康复理疗指导；（4）个体康复训练服务；（5）提供基本的医疗护理服务；达到居家上门服务标准每项得2分，提供了方案，但与居家上门服务标准有一定不足，需进一步完善每项得1分，方案不合理或未提供方案不得分，总计10分。	0-10	8	5	5	5	8	

8	技术	精神慰藉服务：包括（1）精神支持服务：读报，耐心倾听，能与老年人进行谈心、交流；（2）心理疏导服务：掌握老年人心理特点和基本沟通技巧，能够观察老年人的情绪变化，并通过心理干预手段调整老年人心理状态；（3）尊重并保护老年人隐私，达到居家上门服务标准。每项得2分，提供了方案，但与居家上门服务标准有一定不足，需进一步完善每项得1分，方案不合理或未提供方案不得分，总计6分。	0-6	6	5	3	3	6
9	技术	服务人员能够定期进行调查、评估，根据服务对象需求，及时调整或更新服务项目，详细罗列方案及计划得4分，服务人员能够定期进行调查、评估，根据服务对象需求，调整或更新服务项目，但有一定偏离得1分，方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	4	4	4	4	4
10	技术	具有稳定的专业服务力量，能够满足辖区老年人日常服务需求，确保服务时间和服务质量到位，不得迟到、早退、拖拉及推诿扯皮得4分，具有稳定的专业服务力量，能够较好满足辖区老年人日常服务需求，基本确保服务时间和服务质量到位，不得迟到、早退、拖拉及推诿扯皮得2分，专业服务力量一般，对辖区老年人日常服务需求满足度一般得1分，方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	4	2	2	2	4
11	技术	服务提供过程中各项台账档案资料管理情况：需求调查表、服务反馈资料、老年人档案等台账档案资料的建立与管理情况，要求规范、详尽。提供以上三类完整的为老服务内容登记资料范本，且规范、详尽每项得2分，提供以上三类完整的为老服务内容登记资料范本，但内容一般，每项得1分，方案不合理或未提供方案不得分，总计6分；	0-6	6	6	3	3	6
12	技术	服务提供过程中，建立服务回访和满意度调查机制得1分，月度回访率保持在30%以上的得1分，最多得2分；未提供不得分。	0-2	2	2	2	2	2
13	技术	投标人服务人员队伍的稳定保障措施合理可行，能够有效保证项目人员稳定，持续服务得3分，服务人员队伍的稳定保障措施较为合理可行，基本能够保证项目人员稳定，持续服务得2分，服务人员队伍的稳定保障措施一般得1分，方案不合理或未提供方案不得分。	0-3	3	2	1	1	3
14	技术	建立居家养老服务意外事件处置应急预案，在服务过程中如发生意外情况，应启动应急预案。建立完备的突发事件应急预案得3分。建立突发事件应急预案，但有一定不足，需进一步完善得1分，方案不合理或未提供方案不得分。 承诺每年提供一次及以上安全演练得1分，不承诺不得分。	0-4	4	4	2	2	4
15	技术	1) 拟派驻本项目的主要负责人有3年及以上养老服务管理经验，本科及以上学历得3分，提供人员身份证复印件、学历证书复印件、简历、及从业经验的相关证明材料复印件、近三个月内任意一个月的社保缴纳证明（近一个月新成立的公司提供说明），不符合要求不得分； 2) 拟派管理人员（不含主要负责人及养老护理员）具有中级及以上职称（四级及以上养老护理员《职业技能等级证书》或社会工作者中级及以上）不少于2人，每提供一个得3分，最高得6分，提供人员身份证复印件、职称证书复印件、近三个月内任意一个月的社保缴纳证明（近一个月新成立的公司提供说明），不符合不得分。	0-9	9	9	9	9	9
16	技术	3) 每标项拟派项目服务养老护理员（不含主要负责人及管理人员）数量保证：投标单位拟派人员数量20（含）人以上的得6分，15（不含）-20（含）人的得3分，在15（不含）人以下的得0分。（提供拟派现有人员名单，身份证扫描件，否则不得分）。如现拟派人数不足20人的，投标人需提供承诺书，承诺中标后10个工作日内补齐不足人员（承诺书格式、具体内容自拟）。	0-6	6	6	6	6	6

17	技术	4) 拟派项目服务养老护理员（不含主要负责人及管理人员）中不少于10人具有养老护理员《职业技能等级证书》及健康证，每提供一人得0.5分，最高5分，提供人员证书扫描件、近三个月内任意一个月的社保缴纳证明（近一个月新成立的公司提供说明）或劳动合同（含返聘协议），不符合要求不得分。	0-5	0	5	5	5	5
18	技术	5) 拟派项目组人员中（人员可重复）配备医生不少于1人得1分，心理咨询师不少于1人得1分，不少于2人具有救护员证书得1分，不符合要求不得分（提供人员名单、证书扫描件、近三个月内任意一个月的社保缴纳证明（近一个月新成立的公司提供说明）或劳动合同（含返聘协议）扫描件）。	0-3	2	3	3	3	3
19	技术	服务及装备配置（包括电子设备、交通工具、其他服务配备（如工作服、血压计等与工作相关设备））配备齐全且符合项目实际得5分，服务及装备配置（包括电子设备、交通工具、其他服务配备（如工作服、血压计等与工作相关设备））配备较为齐全，且较为符合项目实际得3分，服务及装备配置（包括电子设备、交通工具、其他服务配备（如工作服、血压计等与工作相关设备））配备一般得1分，配备不合理或未提供配备方案不得分。	0-5	5	5	5	5	5
20	技术	投标人提供医养结合相关方案合理可行，具有针对性得4分，医养结合相关方案较为合理可行，较有针对性得2分，医养结合相关方案一般，针对性一般得1分，方案不合理或未提供方案不得分；	0-4	4	4	2	2	4
合计			0-100	90	76.5	69.5	65.5	90.5

专家（签名）：

## 技术商务资信评分明细（专家5）

项目名称：中泰街道2023年政府购买居家养老服务项目（CHZFCG-2022-049）- 标项3

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州荣方家政服务有限公司	浙江钱江养老服务有限责任公司	杭州益乐养老服务有限公司	南通健康产业有限公司	杭州伊加家庭服务有限公司
1	技术	根据本项目特点投标人①提出合理的管理服务理念，提出服务定位符合项目实际，目标明确得2分，定位及目标有一定偏差需进一步完善得1分，未提供不得分；②投标人的方案提供的管理模式能够切合实际，且安全可行，具有保密性、专业性、文明服务的计划得2分，投标人的方案提供的管理模式，保密性、专业性、文明服务计划有一定偏差，需进一步完善的计划得1分，未提供不得分；总计4分。	0-4	3	3	2	2	3
2	技术	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4分，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，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；	0-4	3	3	3	3	3
3	技术	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4分，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，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；	0-4	3	3	2	2	3
4	技术	服务人员上岗前培训、继续教育的培训管理制度合理可行得3分，服务人员上岗前培训、继续教育的培训管理制度一般得1.5分，方案不合理或未提供方案不得分。	0-3	3	3	3	3	3
5	技术	投标人对本项目服务重点、难点的分析到位，提出解决方案，且方案符合实际情况，合理可行得4分，投标人对本项目服务重点、难点的分析较为到位，提出解决方案，且方案较为符合实际情况得2分，投标人对本项目服务重点、难点的分析一般，提出解决方案，方案与实际情况符合度一般得1分，方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	3	2	2	3
6	技术	生活照料服务：包括（1）助餐服务；（2）助洁服务；（3）助行服务；（4）助浴服务；（5）助急服务；达到居家上门服务标准每项得2分，提供了方案，但与居家上门服务标准有一定不足，需进一步完善每项得1分，方案不合理或未提供方案不得分，总计10分。	0-10	9	9	9	8	9
7	技术	康复护理服务：包括（1）医疗协助服务；（2）健康咨询服务；（3）康复理疗指导；（4）个体康复训练服务；（5）提供基本的医疗护理服务；达到居家上门服务标准每项得2分，提供了方案，但与居家上门服务标准有一定不足，需进一步完善每项得1分，方案不合理或未提供方案不得分，总计10分。	0-10	8	8	8	7	8

8	技术	精神慰藉服务：包括（1）精神支持服务：读报，耐心倾听，能与老年人进行谈心、交流；（2）心理疏导服务：掌握老年人心理特点和基本沟通技巧，能够观察老年人的情绪变化，并通过心理干预手段调整老年人心理状态；（3）尊重并保护老年人隐私，达到居家上门服务标准。每项得2分，提供了方案，但与居家上门服务标准有一定不足，需进一步完善每项得1分，方案不合理或未提供方案不得分，总计6分。	0-6	5	5	5	5	5
9	技术	服务人员能够定期进行调查、评估，根据服务对象需求，及时调整或更新服务项目，详细罗列方案及计划得4分，服务人员能够定期进行调查、评估，根据服务对象需求，调整或更新服务项目，但有一定偏离得1分，方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	3	3	3	3
10	技术	具有稳定的专业服务力量，能够满足辖区老年人日常服务需求，确保服务时间和服务质量到位，不得迟到、早退、拖拉及推诿扯皮得4分，具有稳定的专业服务力量，能够较好满足辖区老年人日常服务需求，基本确保服务时间和服务质量到位，不得迟到、早退、拖拉及推诿扯皮得2分，专业服务力量一般，对辖区老年人日常服务需求满足度一般得1分，方案不合理或未提供方案不得分。	0-4	3	3	3	3	3
11	技术	服务提供过程中各项台账档案资料管理情况：需求调查表、服务反馈资料、老年人档案等台账档案资料的建立与管理情况，要求规范、详尽。提供以上三类完整的为老服务内容登记资料范本，且规范、详尽每项得2分，提供以上三类完整的为老服务内容登记资料范本，但内容一般，每项得1分，方案不合理或未提供方案不得分，总计6分；	0-6	5	5	5	5	5
12	技术	服务提供过程中，建立服务回访和满意度调查机制得1分，月度回访率保持在30%以上的得1分，最多得2分；未提供不得分。	0-2	2	2	2	2	2
13	技术	投标人服务人员队伍的稳定保障措施合理可行，能够有效保证项目人员稳定，持续服务得3分，服务人员队伍的稳定保障措施较为合理可行，基本能够保证项目人员稳定，持续服务得2分，服务人员队伍的稳定保障措施一般得1分，方案不合理或未提供方案不得分。	0-3	2	2	2	1	2
14	技术	建立居家养老服务意外事件处置应急预案，在服务过程中如发生意外情况，应启动应急预案。建立完备的突发事件应急预案得3分。建立突发事件应急预案，但有一定不足，需进一步完善得1分，方案不合理或未提供方案不得分。 承诺每年提供一次及以上安全演练得1分，不承诺不得分。	0-4	3	3	3	3	3
15	技术	1) 拟派驻本项目的主要负责人有3年及以上养老服务管理经验，本科及以上学历得3分，提供人员身份证复印件、学历证书复印件、简历、及从业经验的相关证明材料复印件、近三个月内任意一个月的社保缴纳证明（近一个月新成立的公司提供说明），不符合要求不得分； 2) 拟派管理人员（不含主要负责人及养老护理员）具有中级及以上职称（四级及以上养老护理员《职业技能等级证书》或社会工作者中级及以上）不少于2人，每提供一个得3分，最高得6分，提供人员身份证复印件、职称证书复印件、近三个月内任意一个月的社保缴纳证明（近一个月新成立的公司提供说明），不符合不得分。	0-9	9	9	9	9	9
16	技术	3) 每标项拟派项目服务养老护理员（不含主要负责人及管理人员）数量保证：投标单位拟派人员数量20（含）人以上的得6分，15（不含）-20（含）人的得3分，在15（不含）人以下的得0分。（提供拟派现有人员名单，身份证扫描件，否则不得分）。如现拟派人数不足20人的，投标人需提供承诺书，承诺中标后10个工作日内补齐不足人员（承诺书格式、具体内容自拟）。	0-6	6	6	6	6	6

17	技术	4) 拟派项目服务养老护理员（不含主要负责人及管理人员）中不少于10人具有养老护理员《职业技能等级证书》及健康证，每提供一人得0.5分，最高5分，提供人员证书扫描件、近三个月内任意一个月的社保缴纳证明（近一个月新成立的公司提供说明）或劳动合同（含返聘协议），不符合要求不得分。	0-5	0	5	5	5	5
18	技术	5) 拟派项目组人员中（人员可重复）配备医生不少于1人得1分，心理咨询师不少于1人得1分，不少于2人具有救护员证书得1分，不符合要求不得分（提供人员名单、证书扫描件、近三个月内任意一个月的社保缴纳证明（近一个月新成立的公司提供说明）或劳动合同（含返聘协议）扫描件）。	0-3	2	3	3	3	3
19	技术	服务及装备配置（包括电子设备、交通工具、其他服务配备（如工作服、血压计等与工作相关设备））配备齐全且符合项目实际得5分，服务及装备配置（包括电子设备、交通工具、其他服务配备（如工作服、血压计等与工作相关设备））配备较为齐全，且较为符合项目实际得3分，服务及装备配置（包括电子设备、交通工具、其他服务配备（如工作服、血压计等与工作相关设备））配备一般得1分，配备不合理或未提供配备方案不得分。	0-5	5	5	5	5	5
20	技术	投标人提供医养结合相关方案合理可行，具有针对性得4分，医养结合相关方案较为合理可行，较有针对性得2分，医养结合相关方案一般，针对性一般得1分，方案不合理或未提供方案不得分；	0-4	4	4	4	3	4
合计			0-100	81	87	84	80	87

专家（签名）：