

技术商务评分明细（专家1）

项目名称：杭州市西湖区图书馆物业管理服务项目（XHZFCG-2024-G-80）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	浙江浙中城市服务有限公司、浙江物环科技集团（联合体）	杭州品尚物业服务集团有限公司	杭州锦辉物业管理有限公司	杭州海涛环境工程有限公司	杭州西投物业管理有限公司	浙江天阳物业管理有限公司	浙江铭琅保安服务有限公司、杭州博学物业有限公司（联合体）
1	商务	投标人具有有效的ISO9001质量管理体系认证证书、ISO14001环境管理体系认证证书、ISO45001或GB/T 28001职业健康安全管理体系认证的，每个得1分，共3分。（提供相关证书扫描件）	0-3	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0
2	商务	投标截止时间前三年内成功承担过的类似物业项目情况（以合同签订时间为准），提供物业服务合同复印件，加盖公章。每一个案例得0.5分，最高1分；未按要求提供完整材料的，不得分；一个单位分年度多次签订的案例，计入1个案例；同一个项目，分两期或以上建设完成的，计入1个案例。	0-1	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	0.5	1.0
3	技术	根据本项目物业使用特点提出合理的物业管理服务理念，提出服务定位、目标，并有切实可行的方案；投标方案提出文明服务的计划及承诺。（符合得3分，部分符合得1.5分，不符合不得分）。	0-3	1.5	3.0	1.5	3.0	1.5	1.5	1.5
4	技术	针对本项目有比较完善的组织架构及管理制度，清晰简练地列出主要管理流程，包括运作流程图、激励机制及监督机制、自我约束机制、信息反馈渠道及处理机制。（符合得3分，部分符合得1.5分，不符合不得分）	0-3	1.5	3.0	1.5	3.0	1.5	1.5	1.5
5	技术	针对本项目采购需求中所列明的物业服务内容，有比较完善的综合服务制度、作业流程及物业管理工作计划及实施时间，体现标准化服务，管理指标承诺和管理服务水平是否符合国家和行业标准（完全符合的得3分，部分符合的得1.5分，不符合的不得分）	0-3	1.5	3.0	1.5	1.5	3.0	1.5	1.5
6	技术	保洁服务：①包括服务大楼内的公共区域的保洁；②接待室、会议室、多媒体教室等办公区域的卫生保洁；③大楼外围道路及配套设施等的卫生保洁；④大楼外墙等所有公共部位设施设备定期保洁；⑤“门前三包”区域的日常保洁保养以及垃圾、废弃物清理和灭“四害”等图书馆办公范围内的所有环境卫生保洁。 方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，每一项完全满足得1分；部分满足得0.5分，每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共5分。	0-5	5.0	5.0	5.0	4.0	5.0	3.0	5.0
7	技术	设施维修维护服务方案：包括①物业管理区域内房屋设施日常养护维修方案②弱电系统管理维护方案③给排水系统管理维护方案。 方案根据服务对象区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务标准和要求，每一项完全满足得2分，部分满足得1分，每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共6分。	0-6	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0	4.0	6.0

技术商务资信评分明细表

8	技术	会务服务：包括①做好重大会议、庆典、节日、培训、学术等活动的服务工作；②会议、活动服务应确保采购人需要配备合格、足够的技术服务人员，确保会议的顺利进行；③制定各类会议的服务规程，做好会议会务安全保障、服务安排、会议保密工作；④做好会前准备工作、会中服务工作、会后恢复工作。 方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，方案完整、合理的，视为符合需求，每一项完全满足得1分；部分满足得0.5分，每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共4分。	0-4	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	2.0	4.0
9	技术	绿化养护服务方案：按照采购人要求进行绿化维护，及时修整和浇水，夏天对公共绿化和盆花每天浇水1次，屋顶平台无杂草、杂物，定期组织浇灌、施肥和松土，每年提供数量的有机肥用于楼顶绿化，确保绿植完好率100%。方案根据服务对象区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务标准和要求（方案内容全面、详细，阐述清晰，可实施性强的得5分，方案内容较为全面、详细，阐述较为清晰，可实施性较强的得3分，方案内容不够全面，阐述不够清晰，可实施性不强的得1分，完全不符合的不得分）	0-5	3.0	3.0	5.0	3.0	3.0	3.0	3.0
10	技术	安保服务方案：保安人员必备①仪表要求；②门岗要求；③治安巡逻要求，防火、防盗、维持区域秩序，及时发现和消除安全隐患；④车辆管理、宠物管理；⑤制定消防安全制度和紧急疏散方案；⑥突发事件处理及紧急救助服务；⑦重大活动安全保卫工作；⑧了解图书馆业务，熟练掌握自助机服务，能够辅助工作人员和读者借还书籍等。 方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，方案完整、合理的，视为符合需求，每一项完全满足得1分；部分满足得0.5分，每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共8分。	0-8	8.0	8.0	8.0	8.0	8.0	5.0	8.0
11	技术	消防、安防管理服务方案：包括对①消防安全管理、培训；②与西湖消防大队和蒋村消防中队沟通对接；③消防安全巡逻检查及相关设施设备、监控录像资料管理；④消防应急处理方案。 方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，方案完整、合理的，视为符合需求，每一项完全满足得2分；部分满足得1分，每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共8分。	0-8	7.0	8.0	8.0	8.0	8.0	6.0	8.0
12	技术	项目交接方案：投标人根据本项目的实际情况，提出合理的可操作性的项目进场接管方案确保项目平稳过度。原物业公司作为投标人则提交移交方案，新物业公司作为投标人提交接收方案。方案内容针对性强且合理的，得4分；内容有欠缺、基本合理的，得2分；分析不全面或合理性有欠缺的，得1分；未提供或完全不符的不得分。	0-4	2.0	4.0	4.0	4.0	2.0	2.0	2.0
13	技术	应急预案：物业服务区域内各级各类应急预案，对突发事件应急预案及相应的措施是否合理，符合采购需求，以化解①各类纠纷；②设备故障和自助借还服务突发事件；③应对极端天气（台风、暴雨、冻雪）为例，方案内容有针对性且措施有效，每一项完全满足得2分，部分满足得1分，不符合或不提供的不得分，共6分。	0-6	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0	4.0	6.0
14	技术	重点任务保障方案：对于采购人要求重要的接待日、迎接上级部门检查等任务，需要有应对重点任务保障人力储备以及及时完成各类应急保洁等任务工作能力，并保证在重点任务阶段满足服务需求，确保各项活动正常进行（方案内容针对性强且合理的，得4分；内容有欠缺、基本合理的，得2分；分析不全面或合理性有欠缺的，得1分；未提供或完全不符的不得分）。	0-4	2.0	4.0	2.0	4.0	2.0	2.0	2.0
15	技术	物业主管人员（1人）： （1）45周岁（含）以下；（提供身份证明复印件） （2）大专及以上学历；（提供学历证明） （3）从事物业管理相关工作2年及以上；（提供相关工作证明） （每项符合要求的得1分，不符合要求不得分，共3分） 注：提供上述证件相关证明材料及社保机构出具的投标人为其缴纳的近3个月任意1个月社会保险证明，否则不得分。	0-3	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0

技术商务资信评分明细表

16	技术	保安人员（6人）： （1）保安人员6人需满足45周岁（含）以下（提供身份证明复印件），全部满足得6分，否则不得分。 （2）保安队长还需满足以下要求：大专及以上学历（提供学历证明），满足得1分，否则不得分。 提供上述证件相关证明材料及社保机构出具的投标人为其缴纳的近3个月任意1个月社会保险证明，否则不得分。	0-7	7.0	7.0	7.0	7.0	7.0	7.0	7.0
17	技术	保洁人员（5人）： （1）保洁人员5人均需满足50周岁（含）以下，其中保洁领班年龄在45周岁（含）以下（提供身份证复印件）。全部满足得4分，否则不得分。 （2）保洁领班还需满足以下要求：大专及以上学历（提供学历证明）、具有2年及以上保洁管理经验（提供相关工作证明）；全部满足得2分，否则不得分。 提供上述证件相关证明材料及社保机构出具的投标人为其缴纳的近3个月任意1个月社会保险证明，否则不得分。	0-6	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0
18	技术	维修工作人员（1人）： （1）要求50周岁（含）以下；（提供身份证复印件） （2）2年及以上综合物业维修工作经验。（提供相关工作证明） （每项符合要求的得1分，不符合要求不得分，共2分） 注：提供上述证件相关证明材料及社保机构出具的投标人为其缴纳的近3个月任意1个月社会保险证明，否则不得分。	0-2	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
19	技术	团队稳定情况：包括①保持本项目服务人员的稳定，不可频繁调整；如有人员调整须提前向采购人说明情况，获得采购人同意方可实施调整；②对采购单位认为无能力、工作失职或不合适人员，应立即更换。每月末须将次月所有人员花名册和岗位值班表向采购人报备，如有人员调整及时更新后提供给采购人。 方案内容有针对性且措施有效，每一项完全满足得2分，部分满足得1分，不符合或不提供的不得分，共4分。	0-4	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	2.0	4.0
20	技术	培训管理：包括定期组织服务人员①岗位业务技能、②服务礼仪、③安全教育等方面的培训。 方案内容有针对性且措施有效，每一项完全满足得1分，部分满足得0.5分，不符合或不提供的不得分，共3分。	0-3	3.0	3.0	2.0	3.0	3.0	2.0	2.0
21	技术	投标人对采购人的承诺内容(包括承诺：①服从采购人管理，服务质量达到采购人要求；针对采购人的整改意见，制定整改措施，按照采购人要求的时间整改到位；②供应商在合同签订以后1个月，需到保险公司办理第三者责任保险，在服务期间因服务不到位导致办事群众人身受到伤害的，由供应商自行承担责任，采购单位概不负责。提供承诺函，每提供一项承诺得1分；未提供承诺或承诺内容不符合的不得分。共2分。	0-2	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
合计			0-90	78.5	88.0	82.5	85.5	81.0	63.0	78.5

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家2）

项目名称：杭州市西湖区图书馆物业管理服务项目（XHZFCG-2024-G-80）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	浙江萧山城市服务有限公司、浙江中物环境科技集团（联合体）	杭州品尚物业服务集团有限公司	杭州锦辉物业管理有限公司	杭州海涛环境工程有限公司	杭州西投物业管理有限公司	浙江天阳物业管理有限公司	浙江铭琅保安服务有限公司、杭州博学物业有限公司（联合体）
1	商务	投标人具有有效的ISO9001质量管理体系认证证书、ISO14001环境管理体系认证证书、ISO45001或GB/T 28001职业健康安全管理体系认证的，每个得1分，共3分。（提供相关证书扫描件）	0-3	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0
2	商务	投标截止时间前三年内成功承担过的类似物业项目情况（以合同签订时间为准），提供物业服务合同复印件，加盖公章。每一个案例得0.5分，最高1分；未按要求提供完整材料的，不得分；一个单位分年度多次签订的案例，计入1个案例；同一个项目，分两期或以上建设完成的，计入1个案例。	0-1	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	0.5	1.0
3	技术	根据本项目物业使用特点提出合理的物业管理服务理念，提出服务定位、目标，并有切实可行的方案；投标方案提出文明服务的计划及承诺。（符合得3分，部分符合得1.5分，不符合不得分）。	0-3	1.5	1.5	1.5	3.0	1.5	1.5	1.5
4	技术	针对本项目有比较完善的组织架构及管理制度，清晰简练地列出主要管理流程，包括运作流程图、激励机制及监督机制、自我约束机制、信息反馈渠道及处理机制。（符合得3分，部分符合得1.5分，不符合不得分）	0-3	1.5	3.0	3.0	3.0	1.5	1.5	1.5
5	技术	针对本项目采购需求中所列明的物业服务内容，有比较完善的综合服务制度、作业流程及物业管理工作计划及实施时间，体现标准化服务，管理指标承诺和管理服务水平是否符合国家和行业标准（完全符合的得3分，部分符合的得1.5分，不符合的不得分）	0-3	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5
6	技术	保洁服务：①包括服务大楼内的公共区域的保洁；②接待室、会议室、多媒体教室等办公区域的卫生保洁；③大楼外围道路及配套设施等的卫生保洁；④大楼外墙等所有公共部位设施设备定期保洁；⑤“门前三包”区域的日常保洁保养以及垃圾、废弃物清理和灭“四害”等图书馆办公范围内的所有环境卫生保洁。方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，每一项完全满足得1分；部分满足得0.5分，每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共5分。	0-5	3.5	4.0	4.0	4.0	3.5	3.0	4.0
7	技术	设施维修维护服务方案：包括①物业管理区域内房屋设施日常养护维修方案②弱电系统管理维护方案③给排水系统管理维护方案。方案根据服务对象区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务标准和要求，每一项完全满足得2分，部分满足得1分，每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共6分。	0-6	4.0	4.0	5.0	5.0	4.0	3.0	5.0

技术商务资信评分明细表

8	技术	会务服务：包括①做好重大会议、庆典、节日、培训、学术等活动的服务工作；②会议、活动的服务应确保采购人需要配备合格、足够的技术服务人员，确保会议的顺利进行；③制定各类会议的服务规程，做好会议会务安全保障、服务安排、会议保密工作；④做好会前准备工作、会中服务工作、会后恢复工作。 方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，方案完整、合理的，视为符合需求，每一项完全满足得1分；部分满足得0.5分，每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共4分。	0-4	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	2.0	3.0
9	技术	绿化养护服务方案：按照采购人要求进行绿化维护，及时修整和浇水，夏天对公共绿化和盆花每天浇水1次，屋顶平台无杂草、杂物，定期组织浇灌、施肥和松土，每年提供数量的有机肥用于楼顶绿化，确保绿植完好率100%。方案根据服务对象区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务标准和要求（方案内容全面、详细，阐述清晰，可实施性强的得5分，方案内容较为全面、详细，阐述较为清晰，可实施性较强的得3分，方案内容不够全面，阐述不够清晰，可实施性不强的得1分，完全不符合的不得分）	0-5	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0
10	技术	安保服务方案：保安人员必备①仪表要求；②门岗要求；③治安巡逻要求，防火、防盗、维持区域秩序，及时发现和消除安全隐患；④车辆管理、宠物管理；⑤制定消防安全制度和紧急疏散方案；⑥突发事件处理及紧急救助服务；⑦重大活动安全保卫工作；⑧了解图书馆业务，熟练掌握自助机服务，能够辅助工作人员和读者借还书籍等。 方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，方案完整、合理的，视为符合需求，每一项完全满足得1分；部分满足得0.5分，每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共8分。	0-8	5.5	6.0	6.5	6.5	6.0	4.0	6.5
11	技术	消防、安防管理服务方案：包括对①消防安全管理、培训；②与西湖消防大队和蒋村消防中队沟通对接；③消防安全巡逻检查及相关设施设备、监控录像资料管理；④消防应急处理方案。 方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，方案完整、合理的，视为符合需求，每一项完全满足得2分；部分满足得1分，每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共8分。	0-8	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0	4.0	6.0
12	技术	项目交接方案：投标人根据本项目的实际情况，提出合理的可操作性的项目进场接管方案确保项目平稳过度。原物业公司作为投标人则提交移交方案，新物业公司作为投标人提交接收方案。方案内容针对性强且合理的，得4分；内容有欠缺、基本合理的，得2分；分析不全面或合理性有欠缺的，得1分；未提供或完全不符的不得分。	0-4	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
13	技术	应急预案：物业服务区域内各级各类应急预案，对突发事件应急预案及相应的措施是否合理，符合采购需求，以化解①各类纠纷；②设备故障和自助借还服务突发事件；③应对极端天气（台风、暴雨、冻雪）为例，方案内容有针对性且措施有效，每一项完全满足得2分，部分满足得1分，不符合或不提供的不得分，共6分。	0-6	4.0	5.0	5.0	5.0	4.0	3.0	5.0
14	技术	重点任务保障方案：对于采购人要求重要的接待日、迎接上级部门检查等任务，需要有应对重点任务保障人力储备以及及时完成各类应急保洁等任务工作能力，并保证在重点任务阶段满足服务需求，确保各项活动正常进行（方案内容针对性强且合理的，得4分；内容有欠缺、基本合理的，得2分；分析不全面或合理性有欠缺的，得1分；未提供或完全不符的不得分）。	0-4	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
15	技术	物业主管人员（1人）： （1）45周岁（含）以下；（提供身份证明复印件） （2）大专及以上学历；（提供学历证明） （3）从事物业管理相关工作2年及以上；（提供相关工作证明） （每项符合要求的得1分，不符合要求不得分，共3分） 注：提供上述证件相关证明材料及社保机构出具的投标人为其缴纳的近3个月任意1个月社会保险证明，否则不得分。	0-3	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0

技术商务资信评分明细表

16	技术	保安人员（6人）： （1）保安人员6人需满足45周岁（含）以下（提供身份证明复印件），全部满足得6分，否则不得分。 （2）保安队长还需满足以下要求：大专及以上学历（提供学历证明），满足得1分，否则不得分。 提供上述证件相关证明材料及社保机构出具的投标人为其缴纳的近3个月任意1个月社会保险证明，否则不得分。	0-7	7.0	7.0	7.0	7.0	7.0	7.0	7.0
17	技术	保洁人员（5人）： （1）保洁人员5人均需满足50周岁（含）以下，其中保洁领班年龄在45周岁（含）以下（提供身份证复印件）。全部满足得4分，否则不得分。 （2）保洁领班还需满足以下要求：大专及以上学历（提供学历证明）、具有2年及以上保洁管理经验（提供相关工作证明）；全部满足得2分，否则不得分。 提供上述证件相关证明材料及社保机构出具的投标人为其缴纳的近3个月任意1个月社会保险证明，否则不得分。	0-6	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0
18	技术	维修工作人员（1人）： （1）要求50周岁（含）以下；（提供身份证复印件） （2）2年及以上综合物业维修工作经验。（提供相关工作证明） （每项符合要求的得1分，不符合要求不得分，共2分） 注：提供上述证件相关证明材料及社保机构出具的投标人为其缴纳的近3个月任意1个月社会保险证明，否则不得分。	0-2	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
19	技术	团队稳定情况：包括①保持本项目服务人员的稳定，不可频繁调整；如有人员调整须提前向采购人说明情况，获得采购人同意方可实施调整；②对采购单位认为无能力、工作失职或不合适人员，应立即更换。每月末须将次月所有人员花名册和岗位值班表向采购人报备，如有人员调整及时更新后提供给采购人。 方案内容有针对性且措施有效，每一项完全满足得2分，部分满足得1分，不符合或不提供的不得分，共4分。	0-4	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	2.0	3.0
20	技术	培训管理：包括定期组织服务人员①岗位业务技能、②服务礼仪、③安全教育等方面的培训。 方案内容有针对性且措施有效，每一项完全满足得1分，部分满足得0.5分，不符合或不提供的不得分，共3分。	0-3	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	1.5	2.5
21	技术	投标人对采购人的承诺内容(包括承诺：①服从采购人管理，服务质量达到采购人要求；针对采购人的整改意见，制定整改措施，按照采购人要求的时间整改到位；②供应商在合同签订以后1个月，需到保险公司办理第三者责任保险，在服务期间因服务不到位导致办事群众人身受到伤害的，由供应商自行承担责任，采购单位概不负责。提供承诺函，每提供一项承诺得1分；未提供承诺或承诺内容不符合的不得分。共2分。	0-2	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
合计			0-90	66.5	70.0	71.5	73.0	67.0	57.5	70.5

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家3）

项目名称：杭州市西湖区图书馆物业管理服务项目（XHZFCG-2024-G-80）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	浙江萧山城市服务有限公司、浙江环境科技集团（联合体）	杭州品尚物业服务集团有限公司	杭州锦辉物业管理有限公司	杭州海涛环境工程有限公司	杭州西投物业管理有限公司	浙江天阳物业管理有限公司	浙江铭琅保安服务有限公司、杭州博学物业有限公司（联合体）
1	商务	投标人具有有效的ISO9001质量管理体系认证证书、ISO14001环境管理体系认证证书、ISO45001或GB/T 28001职业健康安全管理体系认证的，每个得1分，共3分。（提供相关证书扫描件）	0-3	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0
2	商务	投标截止时间前三年内成功承担过的类似物业项目情况（以合同签订时间为准），提供物业服务合同复印件，加盖公章。每一个案例得0.5分，最高1分；未按要求提供完整材料的，不得分；一个单位分年度多次签订的案例，计入1个案例；同一个项目，分两期或以上建设完成的，计入1个案例。	0-1	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	0.5	1.0
3	技术	根据本项目物业使用特点提出合理的物业管理服务理念，提出服务定位、目标，并有切实可行的方案；投标方案提出文明服务的计划及承诺。（符合得3分，部分符合得1.5分，不符合不得分）。	0-3	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0
4	技术	针对本项目有比较完善的组织架构及管理制度，清晰简练地列出主要管理流程，包括运作流程图、激励机制及监督机制、自我约束机制、信息反馈渠道及处理机制。（符合得3分，部分符合得1.5分，不符合不得分）	0-3	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	1.5	3.0
5	技术	针对本项目采购需求中所列明的物业服务内容，有比较完善的综合服务制度、作业流程及物业管理工作计划及实施时间，体现标准化服务，管理指标承诺和管理服务水平是否符合国家和行业标准（完全符合的得3分，部分符合的得1.5分，不符合的不得分）	0-3	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0
6	技术	保洁服务：①包括服务大楼内的公共区域的保洁；②接待室、会议室、多媒体教室等办公区域的卫生保洁；③大楼外围道路及配套设施等的卫生保洁；④大楼外墙等所有公共部位设施设备定期保洁；⑤“门前三包”区域的日常保洁保养以及垃圾、废弃物清理和灭“四害”等图书馆办公范围内的所有环境卫生保洁。方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，每一项完全满足得1分；部分满足得0.5分，每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共5分。	0-5	3.5	4.0	3.5	3.5	4.0	3.0	3.0
7	技术	设施维修维护服务方案：包括①物业管理区域内房屋设施日常养护维修方案②弱电系统管理维护方案③给排水系统管理维护方案。方案根据服务对象区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务标准和要求，每一项完全满足得2分，部分满足得1分，每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共6分。	0-6	4.0	5.0	4.0	4.0	5.0	5.0	4.0

技术商务资信评分明细表

8	技术	会务服务：包括①做好重大会议、庆典、节日、培训、学术等活动的服务工作；②会议、活动服务应确保采购人需要配备合格、足够的技术服务人员，确保会议的顺利进行；③制定各类会议的服务规程，做好会议会务安全保障、服务安排、会议保密工作；④做好会前准备工作、会中服务工作、会后恢复工作。 方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，方案完整、合理的，视为符合需求，每一项完全满足得1分；部分满足得0.5分，每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共4分。	0-4	3.0	3.0	2.5	2.5	3.5	3.0	3.0
9	技术	绿化养护服务方案：按照采购人要求进行绿化维护，及时修整和浇水，夏天对公共绿化和盆花每天浇水1次，屋顶平台无杂草、杂物，定期组织浇灌、施肥和松土，每年提供数量的有机肥用于楼顶绿化，确保绿植完好率100%。方案根据服务对象区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务标准和要求（方案内容全面、详细，阐述清晰，可实施性强的得5分，方案内容较为全面、详细，阐述较为清晰，可实施性较强的得3分，方案内容不够全面，阐述不够清晰，可实施性不强的得1分，完全不符合的不得分）	0-5	3.0	3.0	3.0	3.0	5.0	3.0	3.0
10	技术	安保服务方案：保安人员必备①仪表要求；②门岗要求；③治安巡逻要求，防火、防盗、维持区域秩序，及时发现和消除安全隐患；④车辆管理、宠物管理；⑤制定消防安全制度和紧急疏散方案；⑥突发事件处理及紧急救助服务；⑦重大活动安全保卫工作；⑧了解图书馆业务，熟练掌握自助机服务，能够辅助工作人员和读者借还书籍等。 方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，方案完整、合理的，视为符合需求，每一项完全满足得1分；部分满足得0.5分，每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共8分。	0-8	5.5	7.0	5.0	5.0	7.5	5.5	5.5
11	技术	消防、安防管理服务方案：包括对①消防安全管理、培训；②与西湖消防大队和蒋村消防中队沟通对接；③消防安全巡逻检查及相关设施设备、监控录像资料管理；④消防应急处理方案。 方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，方案完整、合理的，视为符合需求，每一项完全满足得2分；部分满足得1分，每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共8分。	0-8	5.0	7.0	5.0	5.0	8.0	5.0	6.0
12	技术	项目交接方案：投标人根据本项目的实际情况，提出合理的可操作性的项目进场接管方案确保项目平稳过度。原物业公司作为投标人则提交移交方案，新物业公司作为投标人提交接收方案。方案内容针对性强且合理的，得4分；内容有欠缺、基本合理的，得2分；分析不全面或合理性有欠缺的，得1分；未提供或完全不符的不得分。	0-4	2.0	4.0	2.0	2.0	4.0	2.0	2.0
13	技术	应急预案：物业服务区域内各级各类应急预案，对突发事件应急预案及相应的措施是否合理，符合采购需求，以化解①各类纠纷；②设备故障和自助借还服务突发事件；③应对极端天气（台风、暴雨、冻雪）为例，方案内容有针对性且措施有效，每一项完全满足得2分，部分满足得1分，不符合或不提供的不得分，共6分。	0-6	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	4.0	4.0
14	技术	重点任务保障方案：对于采购人要求重要的接待日、迎接上级部门检查等任务，需要有应对重点任务保障人力储备以及及时完成各类应急保洁等任务工作能力，并保证在重点任务阶段满足服务需求，确保各项活动正常进行（方案内容针对性强且合理的，得4分；内容有欠缺、基本合理的，得2分；分析不全面或合理性有欠缺的，得1分；未提供或完全不符的不得分）。	0-4	2.0	4.0	2.0	2.0	4.0	2.0	2.0
15	技术	物业主管人员（1人）： （1）45周岁（含）以下；（提供身份证明复印件） （2）大专及以上学历；（提供学历证明） （3）从事物业管理相关工作2年及以上；（提供相关工作证明） （每项符合要求的得1分，不符合要求不得分，共3分） 注：提供上述证件相关证明材料及社保机构出具的投标人为其缴纳的近3个月任意1个月社会保险证明，否则不得分。	0-3	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0

技术商务资信评分明细表

16	技术	保安人员（6人）： （1）保安人员6人需满足45周岁（含）以下（提供身份证明复印件），全部满足得6分，否则不得分。 （2）保安队长还需满足以下要求：大专及以上学历（提供学历证明），满足得1分，否则不得分。 提供上述证件相关证明材料及社保机构出具的投标人为其缴纳的近3个月任意1个月社会保险证明，否则不得分。	0-7	7.0	7.0	7.0	7.0	7.0	7.0	7.0
17	技术	保洁人员（5人）： （1）保洁人员5人均需满足50周岁（含）以下，其中保洁领班年龄在45周岁（含）以下（提供身份证复印件）。全部满足得4分，否则不得分。 （2）保洁领班还需满足以下要求：大专及以上学历（提供学历证明）、具有2年及以上保洁管理经验（提供相关工作证明）；全部满足得2分，否则不得分。 提供上述证件相关证明材料及社保机构出具的投标人为其缴纳的近3个月任意1个月社会保险证明，否则不得分。	0-6	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0
18	技术	维修工作人员（1人）： （1）要求50周岁（含）以下；（提供身份证复印件） （2）2年及以上综合物业维修工作经验。（提供相关工作证明） （每项符合要求的得1分，不符合要求不得分，共2分） 注：提供上述证件相关证明材料及社保机构出具的投标人为其缴纳的近3个月任意1个月社会保险证明，否则不得分。	0-2	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
19	技术	团队稳定情况：包括①保持本项目服务人员的稳定，不可频繁调整；如有人员调整须提前向采购人说明情况，获得采购人同意方可实施调整；②对采购单位认为无能力、工作失职或不合适人员，应立即更换。每月末须将次月所有人员花名册和岗位值班表向采购人报备，如有人员调整及时更新后提供给采购人。 方案内容有针对性且措施有效，每一项完全满足得2分，部分满足得1分，不符合或不提供的不得分，共4分。	0-4	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
20	技术	培训管理：包括定期组织服务人员①岗位业务技能、②服务礼仪、③安全教育等方面的培训。 方案内容有针对性且措施有效，每一项完全满足得1分，部分满足得0.5分，不符合或不提供的不得分，共3分。	0-3	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0
21	技术	投标人对采购人的承诺内容(包括承诺：①服从采购人管理，服务质量达到采购人要求；针对采购人的整改意见，制定整改措施，按照采购人要求的时间整改到位；②供应商在合同签订以后1个月，需到保险公司办理第三者责任保险，在服务期间因服务不到位导致办事群众人身受到伤害的，由供应商自行承担责任，采购单位概不负责。提供承诺函，每提供一项承诺得1分；未提供承诺或承诺内容不符合的不得分。共2分。	0-2	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
合计			0-90	72.0	81.0	71.0	71.0	86.0	70.5	72.5

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家4）

项目名称：杭州市西湖区图书馆物业管理服务项目（XHZFCG-2024-G-80）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	浙江箫辰服 山巾市有 城务公 司	杭州品尚 物服有 业集限 司	杭州锦辉物 业管有 限公 司	杭州海涛环 境工 程有 限公 司	杭州西投物 业管 理有 限公 司	浙江天阳物 业管 理有 限公 司	浙江铭琅保 安服 务有 限公 司、 杭 州博 学物 业有 限公 司（ 联 合 体）
1	商务	投标人具有有效的ISO9001质量管理体系认证证书、ISO14001环境管理体系认证证书、ISO45001或GB/T 28001职业健康安全管理体系认证的，每个得1分，共3分。（提供相关证书扫描件）	0-3	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0
2	商务	投标截止时间前三年内成功承担过的类似物业项目情况（以合同签订时间为准），提供物业服务合同复印件，加盖公章。每一个案例得0.5分，最高1分；未按要求提供完整材料的，不得分；一个单位分年度多次签订的案例，计入1个案例；同一个项目，分两期或以上建设完成的，计入1个案例。	0-1	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	0.5	1.0
3	技术	根据本项目物业使用特点提出合理的物业管理服务理念，提出服务定位、目标，并有切实可行的方案；投标方案提出文明服务的计划及承诺。（符合得3分，部分符合得1.5分，不符合不得分）。	0-3	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	1.5	3.0
4	技术	针对本项目有比较完善的组织架构及管理制度，清晰简练地列出主要管理流程，包括运作流程图、激励机制及监督机制、自我约束机制、信息反馈渠道及处理机制。（符合得3分，部分符合得1.5分，不符合不得分）	0-3	3.0	3.0	1.5	3.0	3.0	1.5	3.0
5	技术	针对本项目采购需求中所列明的物业服务内容，有比较完善的综合服务制度、作业流程及物业管理工作计划及实施时间，体现标准化服务，管理指标承诺和管理服务水平是否符合国家和行业标准（完全符合的得3分，部分符合的得1.5分，不符合的不得分）	0-3	1.5	3.0	1.5	1.5	3.0	3.0	3.0
6	技术	保洁服务：①包括服务大楼内的公共区域的保洁；②接待室、会议室、多媒体教室等办公区域的卫生保洁；③大楼外围道路及配套设施等的卫生保洁；④大楼外墙等所有公共部位设施设备定期保洁；⑤“门前三包”区域的日常保洁保养以及垃圾、废弃物清理和灭“四害”等图书馆办公范围内的所有环境卫生保洁。方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，每一项完全满足得1分；部分满足得0.5分，每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共5分。	0-5	3.5	4.0	3.0	4.0	3.5	2.5	4.0
7	技术	设施维修维护服务方案：包括①物业管理区域内房屋设施日常养护维修方案②弱电系统管理维护方案③给排水系统管理维护方案。方案根据服务对象区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务标准和要求，每一项完全满足得2分，部分满足得1分，每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共6分。	0-6	4.0	5.0	4.0	5.0	4.0	3.0	5.0

技术商务资信评分明细表

8	技术	会务服务：包括①做好重大会议、庆典、节日、培训、学术等活动的服务工作；②会议、活动的服务应确保采购人需要配备合格、足够的技术服务人员，确保会议的顺利进行；③制定各类会议的服务规程，做好会议会务安全保障、服务安排、会议保密工作；④做好会前准备工作、会中服务工作、会后恢复工作。 方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，方案完整、合理的，视为符合需求，每一项完全满足得1分；部分满足得0.5分，每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共4分。	0-4	3.5	3.0	3.5	3.5	3.5	2.0	3.0
9	技术	绿化养护服务方案：按照采购人要求进行绿化维护，及时修整和浇水，夏天对公共绿化和盆花每天浇水1次，屋顶平台无杂草、杂物，定期组织浇灌、施肥和松土，每年提供数量的有机肥用于楼顶绿化，确保绿植完好率100%。方案根据服务对象区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务标准和要求（方案内容全面、详细，阐述清晰，可实施性强的得5分，方案内容较为全面、详细，阐述较为清晰，可实施性较强的得3分，方案内容不够全面，阐述不够清晰，可实施性不强的得1分，完全不符合的不得分）	0-5	3.0	5.0	3.0	5.0	5.0	3.0	3.0
10	技术	安保服务方案：保安人员必备①仪表要求；②门岗要求；③治安巡逻要求，防火、防盗、维持区域秩序，及时发现和消除安全隐患；④车辆管理、宠物管理；⑤制定消防安全制度和紧急疏散方案；⑥突发事件处理及紧急救助服务；⑦重大活动安全保卫工作；⑧了解图书馆业务，熟练掌握自助机服务，能够辅助工作人员和读者借还书籍等。 方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，方案完整、合理的，视为符合需求，每一项完全满足得1分；部分满足得0.5分，每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共8分。	0-8	6.0	7.0	5.0	6.0	6.0	4.0	7.0
11	技术	消防、安防管理服务方案：包括对①消防安全管理、培训；②与西湖消防大队和蒋村消防中队沟通对接；③消防安全巡逻检查及相关设施设备、监控录像资料管理；④消防应急处理方案。 方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，方案完整、合理的，视为符合需求，每一项完全满足得2分；部分满足得1分，每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共8分。	0-8	6.0	7.0	7.0	7.0	6.0	5.0	5.0
12	技术	项目交接方案：投标人根据本项目的实际情况，提出合理的可操作性的项目进场接管方案确保项目平稳过度。原物业公司作为投标人则提交移交方案，新物业公司作为投标人提交接收方案。方案内容针对性强且合理的，得4分；内容有欠缺、基本合理的，得2分；分析不全面或合理性有欠缺的，得1分；未提供或完全不符的不得分。	0-4	2.0	2.0	4.0	4.0	4.0	2.0	4.0
13	技术	应急预案：物业服务区域内各级各类应急预案，对突发事件应急预案及相应的措施是否合理，符合采购需求，以化解①各类纠纷；②设备故障和自助借还服务突发事件；③应对极端天气（台风、暴雨、冻雪）为例，方案内容有针对性且措施有效，每一项完全满足得2分，部分满足得1分，不符合或不提供的不得分，共6分。	0-6	4.0	5.0	4.0	4.0	5.0	4.0	5.0
14	技术	重点任务保障方案：对于采购人要求重要的接待日、迎接上级部门检查等任务，需要有应对重点任务保障人力储备以及及时完成各类应急保洁等任务工作能力，并保证在重点任务阶段满足服务需求，确保各项活动正常进行（方案内容针对性强且合理的，得4分；内容有欠缺、基本合理的，得2分；分析不全面或合理性有欠缺的，得1分；未提供或完全不符的不得分）。	0-4	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
15	技术	物业主管人员（1人）： （1）45周岁（含）以下；（提供身份证明复印件） （2）大专及以上学历；（提供学历证明） （3）从事物业管理相关工作2年及以上；（提供相关工作证明） （每项符合要求的得1分，不符合要求不得分，共3分） 注：提供上述证件相关证明材料及社保机构出具的投标人为其缴纳的近3个月任意1个月社会保险证明，否则不得分。	0-3	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0

技术商务资信评分明细表

16	技术	保安人员（6人）： （1）保安人员6人需满足45周岁（含）以下（提供身份证明复印件），全部满足得6分，否则不得分。 （2）保安队长还需满足以下要求：大专及以上学历（提供学历证明），满足得1分，否则不得分。 提供上述证件相关证明材料及社保机构出具的投标人为其缴纳的近3个月任意1个月社会保险证明，否则不得分。	0-7	7.0	7.0	7.0	7.0	7.0	7.0	7.0
17	技术	保洁人员（5人）： （1）保洁人员5人均需满足50周岁（含）以下，其中保洁领班年龄在45周岁（含）以下（提供身份证复印件）。全部满足得4分，否则不得分。 （2）保洁领班还需满足以下要求：大专及以上学历（提供学历证明）、具有2年及以上保洁管理经验（提供相关工作证明）；全部满足得2分，否则不得分。 提供上述证件相关证明材料及社保机构出具的投标人为其缴纳的近3个月任意1个月社会保险证明，否则不得分。	0-6	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0
18	技术	维修工作人员（1人）： （1）要求50周岁（含）以下；（提供身份证复印件） （2）2年及以上综合物业维修工作经验。（提供相关工作证明） （每项符合要求的得1分，不符合要求不得分，共2分） 注：提供上述证件相关证明材料及社保机构出具的投标人为其缴纳的近3个月任意1个月社会保险证明，否则不得分。	0-2	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
19	技术	团队稳定情况：包括①保持本项目服务人员的稳定，不可频繁调整；如有人员调整须提前向采购人说明情况，获得采购人同意方可实施调整；②对采购单位认为无能力、工作失职或不合适人员，应立即更换。每月末须将次月所有人员花名册和岗位值班表向采购人报备，如有人员调整及时更新后提供给采购人。 方案内容有针对性且措施有效，每一项完全满足得2分，部分满足得1分，不符合或不提供的不得分，共4分。	0-4	4.0	4.0	2.0	2.0	2.0	1.0	2.0
20	技术	培训管理：包括定期组织服务人员①岗位业务技能、②服务礼仪、③安全教育等方面的培训。 方案内容有针对性且措施有效，每一项完全满足得1分，部分满足得0.5分，不符合或不提供的不得分，共3分。	0-3	2.5	2.0	2.0	2.0	3.0	1.5	2.0
21	技术	投标人对采购人的承诺内容(包括承诺：①服从采购人管理，服务质量达到采购人要求；针对采购人的整改意见，制定整改措施，按照采购人要求的时间整改到位；②供应商在合同签订以后1个月，需到保险公司办理第三者责任保险，在服务期间因服务不到位导致办事群众人身受到伤害的，由供应商自行承担责任，采购单位概不负责。提供承诺函，每提供一项承诺得1分；未提供承诺或承诺内容不符合的不得分。共2分。	0-2	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
合计			0-90	72.0	79.0	69.5	76.0	77.0	59.5	75.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家5）

项目名称：杭州市西湖区图书馆物业管理服务项目（XHZFCG-2024-G-80）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	浙江萧山城市服务有限公司、浙江中物环境科技集团（联合体）	杭州品尚物业服务集团有限公司	杭州锦辉物业管理有限公司	杭州海涛环境工程有限公司	杭州西投物业管理有限公司	浙江天阳物业管理有限公司	浙江铭琅保安服务有限公司、杭州博学物业有限公司（联合体）
1	商务	投标人具有有效的ISO9001质量管理体系认证证书、ISO14001环境管理体系认证证书、ISO45001或GB/T 28001职业健康安全管理体系认证的，每个得1分，共3分。（提供相关证书扫描件）	0-3	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0
2	商务	投标截止时间前三年内成功承担过的类似物业项目情况（以合同签订时间为准），提供物业服务合同复印件，加盖公章。每一个案例得0.5分，最高1分；未按要求提供完整材料的，不得分；一个单位分年度多次签订的案例，计入1个案例；同一个项目，分两期或以上建设完成的，计入1个案例。	0-1	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	0.5	1.0
3	技术	根据本项目物业使用特点提出合理的物业管理服务理念，提出服务定位、目标，并有切实可行的方案；投标方案提出文明服务的计划及承诺。（符合得3分，部分符合得1.5分，不符合不得分）。	0-3	3.0	3.0	1.5	3.0	3.0	3.0	3.0
4	技术	针对本项目有比较完善的组织架构及管理制度，清晰简练地列出主要管理流程，包括运作流程图、激励机制及监督机制、自我约束机制、信息反馈渠道及处理机制。（符合得3分，部分符合得1.5分，不符合不得分）	0-3	1.5	3.0	1.5	1.5	3.0	1.5	1.5
5	技术	针对本项目采购需求中所列明的物业服务内容，有比较完善的综合服务制度、作业流程及物业管理工作计划及实施时间，体现标准化服务，管理指标承诺和管理服务水平是否符合国家和行业标准（完全符合的得3分，部分符合的得1.5分，不符合的不得分）	0-3	1.5	3.0	1.5	1.5	3.0	1.5	1.5
6	技术	保洁服务：①包括服务大楼内的公共区域的保洁；②接待室、会议室、多媒体教室等办公区域的卫生保洁；③大楼外围道路及配套设施等的卫生保洁；④大楼外墙等所有公共部位设施设备定期保洁；⑤“门前三包”区域的日常保洁保养以及垃圾、废弃物清理和灭“四害”等图书馆办公范围内的所有环境卫生保洁。方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，每一项完全满足得1分；部分满足得0.5分，每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共5分。	0-5	4.0	5.0	5.0	4.0	5.0	3.0	5.0
7	技术	设施维修维护服务方案：包括①物业管理区域内房屋设施日常养护维修方案②弱电系统管理维护方案③给排水系统管理维护方案。方案根据服务对象区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务标准和要求，每一项完全满足得2分，部分满足得1分，每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共6分。	0-6	4.0	5.0	3.0	3.0	4.0	3.0	3.0

技术商务资信评分明细表

8	技术	会务服务：包括①做好重大会议、庆典、节日、培训、学术等活动的服务工作；②会议、活动的服务应确保采购人需要配备合格、足够的技术服务人员，确保会议的顺利进行；③制定各类会议的服务规程，做好会议会务安全保障、服务安排、会议保密工作；④做好会前准备工作、会中服务工作、会后恢复工作。 方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，方案完整、合理的，视为符合需求，每一项完全满足得1分；部分满足得0.5分，每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共4分。	0-4	2.0	3.5	3.0	2.0	2.0	2.0	3.0
9	技术	绿化养护服务方案：按照采购人要求进行绿化维护，及时修整和浇水，夏天对公共绿化和盆花每天浇水1次，屋顶平台无杂草、杂物，定期组织浇灌、施肥和松土，每年提供数量的有机肥用于楼顶绿化，确保绿植完好率100%。方案根据服务对象区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务标准和要求（方案内容全面、详细，阐述清晰，可实施性强的得5分，方案内容较为全面、详细，阐述较为清晰，可实施性较强的得3分，方案内容不够全面，阐述不够清晰，可实施性不强的得1分，完全不符合的不得分）	0-5	1.0	3.0	3.0	1.0	3.0	3.0	3.0
10	技术	安保服务方案：保安人员必备①仪表要求；②门岗要求；③治安巡逻要求，防火、防盗、维持区域秩序，及时发现和消除安全隐患；④车辆管理、宠物管理；⑤制定消防安全制度和紧急疏散方案；⑥突发事件处理及紧急救助服务；⑦重大活动安全保卫工作；⑧了解图书馆业务，熟练掌握自助机服务，能够辅助工作人员和读者借还书籍等。 方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，方案完整、合理的，视为符合需求，每一项完全满足得1分；部分满足得0.5分，每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共8分。	0-8	4.0	7.5	6.0	4.0	4.0	5.0	6.0
11	技术	消防、安防管理服务方案：包括对①消防安全管理、培训；②与西湖消防大队和蒋村消防中队沟通对接；③消防安全巡逻检查及相关设施设备、监控录像资料管理；④消防应急处理方案。 方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，方案完整、合理的，视为符合需求，每一项完全满足得2分；部分满足得1分，每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共8分。	0-8	4.0	7.0	6.0	6.0	6.0	4.0	6.0
12	技术	项目交接方案：投标人根据本项目的实际情况，提出合理的可操作性的项目进场接管方案确保项目平稳过度。原物业公司作为投标人则提交移交方案，新物业公司作为投标人提交接收方案。方案内容针对性强且合理的，得4分；内容有欠缺、基本合理的，得2分；分析不全面或合理性有欠缺的，得1分；未提供或完全不符的不得分。	0-4	2.0	4.0	2.0	2.0	4.0	2.0	2.0
13	技术	应急预案：物业服务区域内各级各类应急预案，对突发事件应急预案及相应的措施是否合理，符合采购需求，以化解①各类纠纷；②设备故障和自助借还服务突发事件；③应对极端天气（台风、暴雨、冻雪）为例，方案内容有针对性且措施有效，每一项完全满足得2分，部分满足得1分，不符合或不提供的不得分，共6分。	0-6	4.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0
14	技术	重点任务保障方案：对于采购人要求重要的接待日、迎接上级部门检查等任务，需要有应对重点任务保障人力储备以及及时完成各类应急保洁等任务工作能力，并保证在重点任务阶段满足服务需求，确保各项活动正常进行（方案内容针对性强且合理的，得4分；内容有欠缺、基本合理的，得2分；分析不全面或合理性有欠缺的，得1分；未提供或完全不符的不得分）。	0-4	2.0	4.0	2.0	2.0	4.0	2.0	2.0
15	技术	物业主管人员（1人）： （1）45周岁（含）以下；（提供身份证明复印件） （2）大专及以上学历；（提供学历证明） （3）从事物业管理相关工作2年及以上；（提供相关工作证明） （每项符合要求的得1分，不符合要求不得分，共3分） 注：提供上述证件相关证明材料及社保机构出具的投标人为其缴纳的近3个月任意1个月社会保险证明，否则不得分。	0-3	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0

技术商务资信评分明细表

16	技术	保安人员（6人）： （1）保安人员6人需满足45周岁（含）以下（提供身份证明复印件），全部满足得6分，否则不得分。 （2）保安队长还需满足以下要求：大专及以上学历（提供学历证明），满足得1分，否则不得分。 提供上述证件相关证明材料及社保机构出具的投标人为其缴纳的近3个月任意1个月社会保险证明，否则不得分。	0-7	7.0	7.0	7.0	7.0	7.0	7.0	7.0
17	技术	保洁人员（5人）： （1）保洁人员5人均需满足50周岁（含）以下，其中保洁领班年龄在45周岁（含）以下（提供身份证复印件）。全部满足得4分，否则不得分。 （2）保洁领班还需满足以下要求：大专及以上学历（提供学历证明）、具有2年及以上保洁管理经验（提供相关工作证明）；全部满足得2分，否则不得分。 提供上述证件相关证明材料及社保机构出具的投标人为其缴纳的近3个月任意1个月社会保险证明，否则不得分。	0-6	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0
18	技术	维修工作人员（1人）： （1）要求50周岁（含）以下；（提供身份证复印件） （2）2年及以上综合物业维修工作经验。（提供相关工作证明） （每项符合要求的得1分，不符合要求不得分，共2分） 注：提供上述证件相关证明材料及社保机构出具的投标人为其缴纳的近3个月任意1个月社会保险证明，否则不得分。	0-2	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
19	技术	团队稳定情况：包括①保持本项目服务人员的稳定，不可频繁调整；如有人员调整须提前向采购人说明情况，获得采购人同意方可实施调整；②对采购单位认为无能力、工作失职或不合适人员，应立即更换。每月末须将次月所有人员花名册和岗位值班表向采购人报备，如有人员调整及时更新后提供给采购人。 方案内容有针对性且措施有效，每一项完全满足得2分，部分满足得1分，不符合或不提供的不得分，共4分。	0-4	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0
20	技术	培训管理：包括定期组织服务人员①岗位业务技能、②服务礼仪、③安全教育等方面的培训。 方案内容有针对性且措施有效，每一项完全满足得1分，部分满足得0.5分，不符合或不提供的不得分，共3分。	0-3	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
21	技术	投标人对采购人的承诺内容(包括承诺：①服从采购人管理，服务质量达到采购人要求；针对采购人的整改意见，制定整改措施，按照采购人要求的时间整改到位；②供应商在合同签订以后1个月，需到保险公司办理第三者责任保险，在服务期间因服务不到位导致办事群众人身受到伤害的，由供应商自行承担责任，采购单位概不负责。提供承诺函，每提供一项承诺得1分；未提供承诺或承诺内容不符合的不得分。共2分。	0-2	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
合计			0-90	62.0	82.0	68.5	63.0	74.0	62.5	69.0

专家（签名）：