

技术商务评分明细（专家1）

项目名称：西湖区残联2024年度居家服务项目（ZJZC-2024-027）-标项2

| 序号 | 评分类型 | 评分项目内容 | 分值范围 | 杭州怡欣养老服务有限公司 | 安徽鸿福养老服务有限公司 | 浙江普康智慧养老产业科技有限公司 | 杭州乐意养老服务管理有限公司 | 浙江钱江养老服务有限责任公司 | 浙江遐龄荟智能康养科技集团有限公司、慈溪明光医院有限公司（联合体） |
|-----|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------|--------------|------------------|----------------|----------------|-----------------------------------|
| 1 | 商务 | 类似业绩：投标人自2020年1月1日以来(以合同签订日期为准)，完成过残疾人护理或居家服务业绩的，每提供一份项目业绩得0.5分，最高得1分（提供合同及中标通知书复印件，合同内容无法体现的可另行提供业主证明材料同一用户主体不同年度的合同均视为同一业绩，不重复计分） | 0-1 | 1.0 | 1.0 | 1.0 | 1.0 | 1.0 | 1.0 |
| 2.1 | 商务 | 项目负责人能力： ①有3年及以上残疾人护理服务项目管理经验的，得2分； ②具有本科及以上学历的，得2分； ③具有医疗执业证书或中级护师及以上职称证书的，得2分； ④持有人力资源和社会保障部颁发的三级（高级）《心理咨询师》或《养老护理员》证书的，得2分。 (投标文件中提供人员身份证复印件、学历证书复印件、简历、证书、近3个月的投标单位社保证明及从业经验的相关证明材料复印件或扫描件，并加盖公章，不符合要求不得分) | 0-8 | 8.0 | 6.0 | 8.0 | 6.0 | 8.0 | 6.0 |
| 2.2 | 商务 | 拟派项目组成员情况(不包含项目负责人)：根据人员服务经验、年限，评判服务团队的稳定优势和经验优势。服务团队优而强得4分，服务团队较强得2分，一般得1分，没有不得分。（提供相关证明材料，其中服务经验年限以同类或类似项目合同复印件以及提供人员工资发放单或人员劳动合同相关材料，有序对应《参加本项目的服务人员汇总表》） | 0-4 | 4.0 | 1.0 | 1.0 | 1.0 | 4.0 | 1.0 |
| 2.3 | 商务 | (1) 项目组成员具有地市级及以上职业技能鉴定指导中心等权威机构或主管部门或人力资源和社会保障局或其他具有认定资质的机构颁发的养老护理员证书。持证人员不足60人的，不得分；60人（含）-70人，得1分；70人（含）-80人，得2分；80人（含）及以上，得4分。（提供证书复印件及投标人缴纳的社保部门出具的社保清单或证明，退休人员返聘合同，有序对应《参加本项目的服务人员汇总表》） (2) 近3年来（2021-2023年），投标单位员工参与市级及以上残疾人护理技能赛事并取得团体荣誉的，获得一等奖的，得5分，获得二等奖的4分，获得三等奖的，得3分，取最高荣誉等级计分，不累计计分。（需提供荣誉证书或相关证明，否则不得分。） | 0-9 | 8.0 | 4.0 | 9.0 | 4.0 | 9.0 | 4.0 |
| 2.4 | 商务 | 项目服务团队人员中（除项目负责人）须持有护士执业证、执业医师证、《助理社会工作者》及以上证书、三级（高级）《养老护理员》证书，以上证书全部具有，得4分，缺一项不得分。执证人员可为同一人。 (投标文件中提供人员证书、近3个月的投标单位社保证明扫描件，并加盖公章，不符合要求不得分) | 0-4 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 |
| 3 | 商务 | 安置残疾人情况：上年度安置残疾人比例大于等于1.5%的，得1分；低于1.5%的，不得分。（需提供残疾人就业服务机构出具的证明材料） | 0-1 | 1.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 1.0 | 1.0 |
| 4 | 商务 | 响应时间承诺：承诺接到服务对象需求后及时响应，响应率达100%，并能够在15分钟内到达服务地点的得4分，30分钟内的到达的得2分，60分钟内到达的得1分，超过60分钟的不得分。 | 0-4 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 |
| 5 | 技术 | 管理制度（包括但不限于员工日常行为规范管理制度、内部岗位责任制度、工具设备管理制度、台账与档案管理制度、服务工作考核奖励实施办法、员工专业培训方案等）的完善性、科学性、合理性，满足得4分，部分满足得2分，不满足得0分。 | 0-4 | 4.0 | 2.0 | 4.0 | 2.0 | 4.0 | 2.0 |
| 6.1 | 技术 | 生活照料服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程，满足得4分，部分满足2分，较差的得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 4.0 | 2.0 | 4.0 | 2.0 | 4.0 | 2.0 |
| 6.2 | 技术 | 医疗保健服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程，满足得4分，部分满足2分，较差的得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 4.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 4.0 | 2.0 |
| 6.3 | 技术 | 精神慰藉服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程，满足得4分，部分满足2分，较差的得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 4.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 4.0 | 2.0 |
| 6.4 | 技术 | 家政服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程，满足得3分，部分满足2分，较差的得1分，不满足得0分。 | 0-3 | 3.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 3.0 | 2.0 |
| 6.5 | 技术 | (1) 服务业务运营管理中，采用信息化技术实施管理，得2分； (2) 投标人具有自主知识产权养老信息化系统的，得1分。 (需在投标文件中提供有效的证明材料复印件或扫描件加盖公章，否则不得分) | 0-3 | 3.0 | 0.0 | 1.0 | 0.0 | 3.0 | 0.0 |

| | | | | | | | | | |
|-----|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|
| 6.6 | 技术 | 服务过程中各项台账档案资料的建立与管理情况是否规范、详尽： (1) 服务提供记录范本、服务反馈资料范本、服务对象档案范本，每提供上述一类完整的服务内容登记资料记录范本的得1分，最高得2分； (2) 提电子化台账保管系统的，得1分。 (需在投标文件中提供有效的证明材料复印件或扫描件加盖公章，否则不得分) | 0-3 | 3.0 | 1.0 | 3.0 | 1.0 | 3.0 | 3.0 |
| 6.7 | 技术 | 根据投标人提出的服务定位、目标是否安全可行，服务工作是否保密、安全，以及文明服务的计划及承诺情况，科学合理得4分，一般得2分，较差得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 4.0 | 1.0 | 2.0 | 2.0 | 3.0 | 2.0 |
| 6.8 | 技术 | 规定服务内容之外是否有其他服务和实质性优惠承诺等其他服务和实质性优惠承诺优且多得4分，一般得2分，较差得1分，无得0分。 | 0-4 | 4.0 | 2.0 | 4.0 | 2.0 | 4.0 | 2.0 |
| 6.9 | 技术 | 建立服务回访和满意度调查机制：月度回访率保持在30%以上；回访方式多样性与内容全面性；回访记录和问题分析处置反馈机制，科学合理得3分，一般2分，较差得1分，不满足得0分。 | 0-3 | 3.0 | 1.0 | 2.0 | 2.0 | 3.0 | 2.0 |
| 7 | 技术 | 重点难点分析：分析各标项服务区域特点、服务对象特点，分析服务重点难点，并提出针对性解决方案，方案科学合理得4分，一般得2分，较差得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 4.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 3.0 | 2.0 |
| 8 | 技术 | 服务物资设备情况：服务所需全部工具材料由投标人自行配备投标人拟投入本项目服务实施的保洁、照料、保健、应急等各类服务设备、物资、装备是否充分、种类齐全、品质有保障等。 (证明材料提供购买发票及材料工具照片)，设备完善合理科学的得4分，一般得2分，较差得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 4.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 4.0 | 2.0 |
| 9 | 技术 | 应急预案：针对以下突发情况的应急预案： (1) 短时间内集中出现大量需求时的应急预案合理有效的得1分，不满足得0分； (2) 服务过程中服务对象遇到生命危险时的应急预案合理有效的得1分，不满足得0分； (3) 服务过程中避免与服务对象及其家属发生争吵、产生纠纷的预防措施和此类事件发生后的应急处理预案合理有效的得1分，不满足得0分。 | 0-3 | 3.0 | 2.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 |
| 10 | 技术 | 社会效应：主要以政府部门对投标人市场信用评价、市场争先创优、行业服务创新能力等，市场评价优且创新能力强得6分，市场评价较好且创新能力较强得4分，市场评价、创新能力一般得2分，市场评价一般但无创新能力得1分，市场评价差且无创新能力得0分。 | 0-6 | 4.0 | 1.0 | 1.0 | 1.0 | 6.0 | 1.0 |
| 11 | 技术 | 扶残助残：政府支持残疾人创业，鼓励残疾人反哺社会，为社会扶残助残多做贡献，多开展公益活动，根据提供的资料，扶残助残多而好得6分，扶残助残较多而较好得4分，扶残助残一般得2分，没有不得分。 | 0-6 | 4.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 6.0 | 2.0 |
| 合计 | | | 0-90 | 85.0 | 44.0 | 63.0 | 47.0 | 88.0 | 50.0 |

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家1）

项目名称：西湖区残联2024年度居家服务项目（ZJZC-2024-027）-标项2

| 序号 | 评分类型 | 评分项目内容 | 分值范围 | 浙江吾爱吾老康养科技有限公司 | 杭州天使控股（集团）有限公司 |
|-----|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------|----------------|
| 1 | 商务 | 类似业绩：投标人自2020年1月1日以来（以合同签订日期为准），完成过残疾人护理或居家服务业绩的，每提供一份项目业绩得0.5分，最高得1分（提供合同及中标通知书复印件，合同内容无法体现的可另行提供业主证明材料同一用户主体不同年度的合同均视为同一业绩，不重复计分） | 0-1 | 1.0 | 1.0 |
| 2.1 | 商务 | 项目负责人能力： ①有3年及以上残疾人护理服务项目管理经验的，得2分； ②具有本科及以上学历的，得2分； ③具有医疗执业证书或中级护师及以上职称证书的，得2分； ④持有人力资源和社会保障部颁发的三级（高级）《心理咨询师》或《养老护理员》证书的，得2分。 （投标文件中提供人员身份证复印件、学历证书复印件、简历、证书、近3个月的投标单位社保证明及从业经验的相关证明材料复印件或扫描件，并加盖公章，不符合要求不得分） | 0-8 | 2.0 | 6.0 |
| 2.2 | 商务 | 拟派项目组成员情况（不包含项目负责人）：根据人员服务经验、年限，评判服务团队的稳定优势和经验优势。服务团队优而强得4分，服务团队较强得2分，一般得1分，没有不得分。（提供相关证明材料，其中服务经验年限以同类或类似项目合同复印件以及提供人员工资发放单或人员劳动合同相关证明材料，有序对应《参加本项目的服务人员汇总表》） | 0-4 | 1.0 | 1.0 |
| 2.3 | 商务 | （1）项目组成员具有地市级及以上职业技能鉴定指导中心等权威机构或主管部门或人力资源和社会保障局或其他具有认定资质的机构颁发的养老护理员证书。持证人员不足60人的，不得分；60人（含）-70人，得1分；70人（含）-80人，得2分；80人（含）及以上，得4分。（提供证书复印件及投标人缴纳的社保部门出具的社保清单或证明，退休人员返聘合同，有序对应《参加本项目的服务人员汇总表》） （2）近3年来（2021-2023年），投标单位员工参与市级及以上残疾人护理技能赛事并取得团体荣誉的，获得一等奖的，得5分，获得二等奖的4分，获得三等奖的3分，取最高荣誉等级计分，不累计计分。（需提供荣誉证书或相关证明，否则不得分。） | 0-9 | 0.0 | 0.0 |
| 2.4 | 商务 | 项目服务团队人员中（除项目负责人）须持有护士执业证、执业医师证、《助理社会工作者》及以上证书、三级（高级）《养老护理员》证书，以上证书全部具有，得4分，缺一项不得分。执证人员可为同一人。（投标文件中提供人员证书、近3个月的投标单位社保证明扫描件，并加盖公章，不符合要求不得分） | 0-4 | 4.0 | 0.0 |
| 3 | 商务 | 安置残疾人情况：上年度安置残疾人比例大于等于1.5%的，得1分；低于1.5%的，不得分。（需提供残疾人就业服务机构出具的证明材料） | 0-1 | 0.0 | 0.0 |
| 4 | 商务 | 响应时间承诺：承诺接到服务对象需求后及时响应，响应率达100%，并能够在15分钟内到达服务地点的得4分，30分钟内的到达的得2分，60分钟内到达的得1分，超过60分钟的不得分。 | 0-4 | 4.0 | 4.0 |
| 5 | 技术 | 管理制度（包括但不限于员工日常工作行为规范管理制度、内部岗位责任制度、工具设备管理制度、台账与档案管理制度、服务工作考核奖励实施办法、员工专业培训方案等）的完善性、科学性、合理性，满足得4分，部分满足得2分，不满足得0分。 | 0-4 | 2.0 | 2.0 |
| 6.1 | 技术 | 生活照料服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程，满足得4分，部分满足2分，较差的得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 1.0 | 2.0 |
| 6.2 | 技术 | 医疗保健服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程，满足得4分，部分满足2分，较差的得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 1.0 | 2.0 |
| 6.3 | 技术 | 精神慰藉服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程，满足得4分，部分满足2分，较差的得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 2.0 | 2.0 |
| 6.4 | 技术 | 家政服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程，满足得3分，部分满足2分，较差的得1分，不满足得0分。 | 0-3 | 1.0 | 2.0 |
| 6.5 | 技术 | （1）服务业务运营管理中，采用信息化技术实施管理，得2分； （2）投标人具有自主知识产权养老信息化系统的，得1分。 （需在投标文件中提供有效的证明材料复印件或扫描件加盖公章，否则不得分） | 0-3 | 3.0 | 0.0 |
| 6.6 | 技术 | 服务过程中各项台账档案资料的建立与管理情况是否规范、详尽： （1）服务提供记录范本、服务反馈资料范本、服务对象档案范本，每提供上述一类完整的服务内容登记资料记录范本的得1分，最高得2分； （2）提电子化台账保管系统的，得1分。 （需在投标文件中提供有效的证明材料复印件或扫描件加盖公章，否则不得分） | 0-3 | 2.0 | 1.0 |
| 6.7 | 技术 | 根据投标人提出的服务定位、目标是否安全可行，服务工作是否保密、安全，以及文明服务的计划及承诺情况，科学合理得4分，一般得2分，较差得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 2.0 | 2.0 |
| 6.8 | 技术 | 规定服务内容之外是否有其他服务和实质性优惠承诺等其他服务和实质性优惠承诺优且多得4分，一般得2分，较差得1分，无得0分。 | 0-4 | 2.0 | 2.0 |

| | | | | | |
|-----|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|
| 6.9 | 技术 | 建立服务回访和满意度调查机制；月度回访率保持在30%以上；回访方式多样性与内容全面性；回访记录和问题分析处置反馈机制，科学合理得3分，一般2分，较差得1分，不满足得0分。 | 0-3 | 2.0 | 2.0 |
| 7 | 技术 | 重点难点分析：分析各标项服务区域特点、服务对象特点，分析服务重点难点，并提出针对性解决方案，方案科学合理得4分，一般得2分，较差得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 2.0 | 2.0 |
| 8 | 技术 | 服务物资设备情况：服务所需全部工具材料由投标人自行配备投标人拟投入本项目服务实施的保洁、照料、保健、应急等各类服务设备、物资、装备是否充分、种类齐全、品质有保障等。 (证明材料提供购买发票及材料工具照片)，设备完善合理科学的得4分，一般得2分，较差得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 2.0 | 2.0 |
| 9 | 技术 | 应急预案：针对以下突发情况的应急预案： (1)短时间内集中出现大量需求时的应急预案合理有效的得1分，不满足得0分； (2)服务过程中服务对象遇到生命危险时的应急预案合理有效的得1分，不满足得0分； (3)服务过程中避免与服务对象及其家属发生争吵、产生纠纷的预防措施和此类事件发生后的应急处理预案合理有效的得1分，不满足得0分。 | 0-3 | 2.0 | 2.0 |
| 10 | 技术 | 社会效应：主要以政府部门对投标人市场信用评价、市场争先创优、行业服务创新能力等，市场评价优且创新能力强得6分，市场评价较好且创新能力较强得4分，市场评价、创新能力一般得2分，市场评价一般但无创新能力得1分，市场评价差且无创新能力得0分。 | 0-6 | 1.0 | 1.0 |
| 11 | 技术 | 扶残助残：政府支持残疾人创业，鼓励残疾人反哺社会，为社会扶残助残多做贡献，多开展公益活动，根据提供的资料，扶残助残多而好得6分，扶残助残较多而较好得4分，扶残助残一般得2分，没有不得分。 | 0-6 | 4.0 | 2.0 |
| 合计 | | | 0-90 | 41.0 | 38.0 |

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家2）

项目名称：西湖区残联2024年度居家服务项目（ZJZC-2024-027）-标项2

| 序号 | 评分类型 | 评分项目内容 | 分值范围 | 杭州怡欣养老服务有限公司 | 安徽鸿福养老服务有限公司 | 浙江普康智慧养老产业科技有限公司 | 杭州乐意养老服务管理有限公司 | 浙江钱江养老服务有限责任公司 | 浙江迦龄荟智能康养科技集团有限公司、慈溪明光医院有限公司（联合体） |
|-----|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------|--------------|------------------|----------------|----------------|-----------------------------------|
| 1 | 商务 | 类似业绩：投标人自2020年1月1日以来（以合同签订日期为准），完成过残疾人护理或居家服务业绩的，每提供一份项目业绩得0.5分，最高得1分（提供合同及中标通知书复印件，合同内容无法体现的可另行提供业主证明材料同一用户主体不同年度的合同均视为同一业绩，不重复计分） | 0-1 | 1.0 | 1.0 | 1.0 | 1.0 | 1.0 | 1.0 |
| 2.1 | 商务 | 项目负责人能力： ①有3年及以上残疾人护理服务项目管理经验的，得2分； ②具有本科及以上学历的，得2分； ③具有医疗执业证书或中级护师及以上职称证书的，得2分； ④持有人力资源和社会保障部颁发的三级（高级）《心理咨询师》或《养老护理员》证书的，得2分。 (投标文件中提供人员身份证复印件、学历证书复印件、简历、证书、近3个月的投标单位社保证明及从业经验的相关证明材料复印件或扫描件，并加盖公章，不符合要求不得分) | 0-8 | 8.0 | 6.0 | 8.0 | 6.0 | 8.0 | 6.0 |
| 2.2 | 商务 | 拟派项目组成员情况(不包含项目负责人)：根据人员服务经验、年限，评判服务团队的稳定优势和经验优势。服务团队优而强得4分，服务团队较强得2分，一般得1分，没有不得分。（提供相关证明材料，其中服务经验年限以同类或类似项目合同复印件以及提供人员工资发放单或人员劳动合同相关证明材料，有序对应《参加本项目的服务人员汇总表》） | 0-4 | 4.0 | 2.0 | 4.0 | 2.0 | 4.0 | 2.0 |
| 2.3 | 商务 | (1) 项目组成员具有地市级及以上职业技能鉴定指导中心等权威机构或主管部门或人力资源和社会保障局或其他具有认定资质的机构颁发的养老护理员证书。持证人员不足60人的，不得分；60人（含）-70人，得1分；70人（含）-80人，得2分；80人（含）及以上，得4分。（提供证书复印件及投标人缴纳的社保部门出具的社保清单或证明，退休人员返聘合同，有序对应《参加本项目的服务人员汇总表》） (2) 近3年来（2021-2023年），投标单位员工参与市级及以上残疾人护理技能赛事并取得团体荣誉的，获得一等奖的，得5分，获得二等奖的4分，获得三等奖的，得3分，取最高荣誉等级计分，不累计计分。（需提供荣誉证书或相关证明，否则不得分。） | 0-9 | 8.0 | 4.0 | 9.0 | 4.0 | 9.0 | 4.0 |
| 2.4 | 商务 | 项目服务团队人员中（除项目负责人）须持有护士执业证、执业医师证、《助理社会工作者》及以上证书、三级（高级）《养老护理员》证书，以上证书全部具有，得4分，缺一项不得分。执证人员可为同一人。 (投标文件中提供人员证书、近3个月的投标单位社保证明扫描件，并加盖公章，不符合要求不得分) | 0-4 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 |
| 3 | 商务 | 安置残疾人情况：上年度安置残疾人比例大于等于1.5%的，得1分；低于1.5%的，不得分。（需提供残疾人就业服务机构出具的证明材料） | 0-1 | 1.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 1.0 | 1.0 |
| 4 | 商务 | 响应时间承诺：承诺接到服务对象需求后及时响应，响应率达100%，并能够在15分钟内到达服务地点的得4分，30分钟内的到达的得2分，60分钟内到达的得1分，超过60分钟的不得分。 | 0-4 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 |
| 5 | 技术 | 管理制度（包括但不限于员工日常行为规范管理制度、内部岗位责任制度、工具设备管理制度、台账与档案管理制度、服务工作考核奖励实施办法、员工专业培训方案等）的完善性、科学性、合理性，满足得4分，部分满足得2分，不满足得0分。 | 0-4 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 |
| 6.1 | 技术 | 生活照料服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程，满足得4分，部分满足2分，较差的得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 4.0 | 2.0 | 4.0 | 2.0 | 4.0 | 2.0 |
| 6.2 | 技术 | 医疗保健服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程，满足得4分，部分满足2分，较差的得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 |
| 6.3 | 技术 | 精神慰藉服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程，满足得4分，部分满足2分，较差的得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 |
| 6.4 | 技术 | 家政服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程，满足得3分，部分满足2分，较差的得1分，不满足得0分。 | 0-3 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 |
| 6.5 | 技术 | (1) 服务业务运营管理中，采用信息化技术实施管理，得2分； (2) 投标人具有自主知识产权养老信息化系统的，得1分。 (需在投标文件中提供有效的证明材料复印件或扫描件加盖公章，否则不得分) | 0-3 | 3.0 | 0.0 | 1.0 | 0.0 | 3.0 | 0.0 |

| | | | | | | | | | |
|-----|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|
| 6.6 | 技术 | 服务过程中各项台账档案资料的建立与管理情况是否规范、详尽： (1) 服务提供记录范本、服务反馈资料范本、服务对象档案范本，每提供上述一类完整的服务内容登记资料记录范本的得1分，最高得2分； (2) 提电子化台账保管系统的，得1分。 (需在投标文件中提供有效的证明材料复印件或扫描件加盖公章，否则不得分) | 0-3 | 3.0 | 1.0 | 3.0 | 1.0 | 3.0 | 3.0 |
| 6.7 | 技术 | 根据投标人提出的服务定位、目标是否安全可行，服务工作是否保密、安全，以及文明服务的计划及承诺情况，科学合理得4分，一般得2分，较差得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 |
| 6.8 | 技术 | 规定服务内容之外是否有其他服务和实质性优惠承诺等其他服务和实质性优惠承诺优且多得4分，一般得2分，较差得1分，无得0分。 | 0-4 | 2.0 | 2.0 | 4.0 | 2.0 | 2.0 | 4.0 |
| 6.9 | 技术 | 建立服务回访和满意度调查机制：月度回访率保持在30%以上；回访方式多样性与内容全面性；回访记录和问题分析处置反馈机制，科学合理得3分，一般2分，较差得1分，不满足得0分。 | 0-3 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 |
| 7 | 技术 | 重点难点分析：分析各标项服务区域特点、服务对象特点，分析服务重点难点，并提出针对性解决方案，方案科学合理得4分，一般得2分，较差得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 4.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 |
| 8 | 技术 | 服务物资设备情况：服务所需全部工具材料由投标人自行配备投标人拟投入本项目服务实施的保洁、照料、保健、应急等各类服务设备、物资、装备是否充分、种类齐全、品质有保障等。 (证明材料提供购买发票及材料工具照片)，设备完善合理科学的得4分，一般得2分，较差得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 4.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 4.0 | 2.0 |
| 9 | 技术 | 应急预案：针对以下突发情况的应急预案： (1) 短时间内集中出现大量需求时的应急预案合理有效的得1分，不满足得0分； (2) 服务过程中服务对象遇到生命危险时的应急预案合理有效的得1分，不满足得0分； (3) 服务过程中避免与服务对象及其家属发生争吵、产生纠纷的预防措施和此类事件发生后的应急处理预案合理有效的得1分，不满足得0分。 | 0-3 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 |
| 10 | 技术 | 社会效应：主要以政府部门对投标人市场信用评价、市场争先创优、行业服务创新能力等，市场评价优且创新能力强得6分，市场评价较好且创新能力较强得4分，市场评价、创新能力一般得2分，市场评价一般但无创新能力得1分，市场评价差且无创新能力得0分。 | 0-6 | 4.0 | 1.0 | 1.0 | 1.0 | 6.0 | 1.0 |
| 11 | 技术 | 扶残助残：政府支持残疾人创业，鼓励残疾人反哺社会，为社会扶残助残多做贡献，多开展公益活动，根据提供的资料，扶残助残多而好得6分，扶残助残较多而较好得4分，扶残助残一般得2分，没有不得分。 | 0-6 | 4.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 6.0 | 2.0 |
| 合计 | | | 0-90 | 75.0 | 50.0 | 66.0 | 50.0 | 78.0 | 55.0 |

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家2）

项目名称：西湖区残联2024年度居家服务项目（ZJZC-2024-027）-标项2

| 序号 | 评分类型 | 评分项目内容 | 分值范围 | 浙江吾爱吾老康养科技有限公司 | 杭州天使控股（集团）有限公司 |
|-----|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------|----------------|
| 1 | 商务 | 类似业绩：投标人自2020年1月1日以来（以合同签订日期为准），完成过残疾人护理或居家服务业绩的，每提供一份项目业绩得0.5分，最高得1分（提供合同及中标通知书复印件，合同内容无法体现的可另行提供业主证明材料同一用户主体不同年度的合同均视为同一业绩，不重复计分） | 0-1 | 1.0 | 1.0 |
| 2.1 | 商务 | 项目负责人能力： ①有3年及以上残疾人护理服务项目管理经验的，得2分； ②具有本科及以上学历的，得2分； ③具有医疗执业证书或中级护师及以上职称证书的，得2分； ④持有人力资源和社会保障部颁发的三级（高级）《心理咨询师》或《养老护理员》证书的，得2分。 (投标文件中提供人员身份证复印件、学历证书复印件、简历、证书、近3个月的投标单位社保证明及从业经验的相关证明材料复印件或扫描件，并加盖公章，不符合要求不得分) | 0-8 | 2.0 | 6.0 |
| 2.2 | 商务 | 拟派项目组成员情况(不包含项目负责人)：根据人员服务经验、年限，评判服务团队的稳定优势和经验优势。服务团队优而强得4分，服务团队较强得2分，一般得1分，没有不得分。（提供相关证明材料，其中服务经验年限以同类或类似项目合同复印件以及提供人员工资发放单或人员劳动合同相关证明材料，有序对应《参加本项目的服务人员汇总表》） | 0-4 | 1.0 | 2.0 |
| 2.3 | 商务 | (1) 项目组成员具有地市级及以上职业技能鉴定指导中心等权威机构或主管部门或人力资源和社会保障局或其他具有认定资质的机构颁发的养老护理员证书。持证人员不足60人的，不得分；60人（含）-70人，得1分；70人（含）-80人，得2分；80人（含）及以上，得4分。（提供证书复印件及投标人缴纳的社保部门出具的社保清单或证明，退休人员返聘合同，有序对应《参加本项目的服务人员汇总表》） (2) 近3年来（2021-2023年），投标单位员工参与市级及以上残疾人护理技能赛事并取得团体荣誉的，获得一等奖的，得5分，获得二等奖的4分，获得三等奖的3分，取最高荣誉等级计分，不累计计分。（需提供荣誉证书或相关证明，否则不得分。） | 0-9 | 0.0 | 0.0 |
| 2.4 | 商务 | 项目服务团队人员中（除项目负责人）须持有护士执业证、执业医师证、《助理社会工作者》及以上证书、三级（高级）《养老护理员》证书，以上证书全部具有，得4分，缺一项不得分。执证人员可为同一人。 (投标文件中提供人员证书、近3个月的投标单位社保证明扫描件，并加盖公章，不符合要求不得分) | 0-4 | 4.0 | 0.0 |
| 3 | 商务 | 安置残疾人情况：上年度安置残疾人比例大于等于1.5%的，得1分；低于1.5%的，不得分。（需提供残疾人就业服务机构出具的证明材料） | 0-1 | 0.0 | 0.0 |
| 4 | 商务 | 响应时间承诺：承诺接到服务对象需求后及时响应，响应率达100%，并能够在15分钟内到达服务地点的得4分，30分钟内的到达的得2分，60分钟内到达的得1分，超过60分钟的不得分。 | 0-4 | 4.0 | 4.0 |
| 5 | 技术 | 管理制度（包括但不限于员工日常工作行为规范管理制度、内部岗位责任制度、工具设备管理制度、台账与档案管理制度、服务工作考核奖励实施办法、员工专业培训方案等）的完善性、科学性、合理性，满足得4分，部分满足得2分，不满足得0分。 | 0-4 | 2.0 | 2.0 |
| 6.1 | 技术 | 生活照料服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程，满足得4分，部分满足2分，较差的得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 1.0 | 1.0 |
| 6.2 | 技术 | 医疗保健服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程，满足得4分，部分满足2分，较差的得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 1.0 | 1.0 |
| 6.3 | 技术 | 精神慰藉服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程，满足得4分，部分满足2分，较差的得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 1.0 | 1.0 |
| 6.4 | 技术 | 家政服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程，满足得3分，部分满足2分，较差的得1分，不满足得0分。 | 0-3 | 1.0 | 1.0 |
| 6.5 | 技术 | (1) 服务业务运营管理中，采用信息化技术实施管理，得2分； (2) 投标人具有自主知识产权养老信息化系统的，得1分。 (需在投标文件中提供有效的证明材料复印件或扫描件加盖公章，否则不得分) | 0-3 | 3.0 | 0.0 |
| 6.6 | 技术 | 服务过程中各项台账档案资料的建立与管理情况是否规范、详尽： (1) 服务提供记录范本、服务反馈资料范本、服务对象档案范本，每提供上述一类完整的服务内容登记资料记录范本的得1分，最高得2分； (2) 提电子化台账保管系统的，得1分。 (需在投标文件中提供有效的证明材料复印件或扫描件加盖公章，否则不得分) | 0-3 | 2.0 | 1.0 |
| 6.7 | 技术 | 根据投标人提出的服务定位、目标是否安全可行，服务工作是否保密、安全，以及文明服务的计划及承诺情况，科学合理得4分，一般得2分，较差得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 1.0 | 1.0 |
| 6.8 | 技术 | 规定服务内容之外是否有其他服务和实质性优惠承诺等其他服务和实质性优惠承诺优且多得4分，一般得2分，较差得1分，无得0分。 | 0-4 | 2.0 | 2.0 |

| | | | | | |
|-----|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|
| 6.9 | 技术 | 建立服务回访和满意度调查机制；月度回访率保持在30%以上；回访方式多样性与内容全面性；回访记录和问题分析处置反馈机制，科学合理得3分，一般2分，较差得1分，不满足得0分。 | 0-3 | 2.0 | 2.0 |
| 7 | 技术 | 重点难点分析：分析各标项服务区域特点、服务对象特点，分析服务重点难点，并提出针对性解决方案，方案科学合理得4分，一般得2分，较差得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 2.0 | 2.0 |
| 8 | 技术 | 服务物资设备情况：服务所需全部工具材料由投标人自行配备投标人拟投入本项目服务实施的保洁、照料、保健、应急等各类服务设备、物资、装备是否充分、种类齐全、品质有保障等。 (证明材料提供购买发票及材料工具照片)，设备完善合理科学的得4分，一般得2分，较差得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 2.0 | 2.0 |
| 9 | 技术 | 应急预案：针对以下突发情况的应急预案： (1)短时间内集中出现大量需求时的应急预案合理有效的得1分，不满足得0分； (2)服务过程中服务对象遇到生命危险时的应急预案合理有效的得1分，不满足得0分； (3)服务过程中避免与服务对象及其家属发生争吵、产生纠纷的预防措施和此类事件发生后的应急处理预案合理有效的得1分，不满足得0分。 | 0-3 | 3.0 | 3.0 |
| 10 | 技术 | 社会效应：主要以政府部门对投标人市场信用评价、市场争先创优、行业服务创新能力等，市场评价优且创新能力强得6分，市场评价较好且创新能力较强得4分，市场评价、创新能力一般得2分，市场评价一般但无创新能力得1分，市场评价差且无创新能力得0分。 | 0-6 | 1.0 | 1.0 |
| 11 | 技术 | 扶残助残：政府支持残疾人创业，鼓励残疾人反哺社会，为社会扶残助残多做贡献，多开展公益活动，根据提供的资料，扶残助残多而好得6分，扶残助残较多而较好得4分，扶残助残一般得2分，没有不得分。 | 0-6 | 4.0 | 2.0 |
| 合计 | | | 0-90 | 40.0 | 35.0 |

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家3）

项目名称：西湖区残联2024年度居家服务项目（ZJZC-2024-027）-标项2

| 序号 | 评分类型 | 评分项目内容 | 分值范围 | 杭州怡欣养老服务有限公司 | 安徽鸿福养老服务有限公司 | 浙江普康智慧养老产业服务有限公司 | 杭州乐意养老服务管理有限公司 | 浙江钱江养老服务有限责任公司 | 浙江迦龄荟智能康养科技集团有限公司、慈溪明光医院有限公司（联合体） |
|-----|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------|--------------|------------------|----------------|----------------|-----------------------------------|
| 1 | 商务 | 类似业绩：投标人自2020年1月1日以来（以合同签订日期为准），完成过残疾人护理或居家服务业绩的，每提供一份项目业绩得0.5分，最高得1分（提供合同及中标通知书复印件，合同内容无法体现的可另行提供业主证明材料同一用户主体不同年度的合同均视为同一业绩，不重复计分） | 0-1 | 1.0 | 1.0 | 1.0 | 1.0 | 1.0 | 1.0 |
| 2.1 | 商务 | 项目负责人能力： ①有3年及以上残疾人护理服务项目管理经验的，得2分； ②具有本科及以上学历的，得2分； ③具有医疗执业证书或中级护师及以上职称证书的，得2分； ④持有人力资源和社会保障部颁发的三级（高级）《心理咨询师》或《养老护理员》证书的，得2分。 (投标文件中提供人员身份证复印件、学历证书复印件、简历、证书、近3个月的投标单位社保证明及从业经验的相关证明材料复印件或扫描件，并加盖公章，不符合要求不得分) | 0-8 | 8.0 | 6.0 | 8.0 | 6.0 | 8.0 | 6.0 |
| 2.2 | 商务 | 拟派项目组成员情况(不包含项目负责人)：根据人员服务经验、年限，评判服务团队的稳定优势和经验优势。服务团队优而强得4分，服务团队较强得2分，一般得1分，没有不得分。（提供相关证明材料，其中服务年限以同类或类似项目合同复印件以及提供人员工资发放单或人员劳动合同相关证明材料，有序对应《参加本项目的服务人员汇总表》） | 0-4 | 4.0 | 2.0 | 1.0 | 1.0 | 4.0 | 1.0 |
| 2.3 | 商务 | (1) 项目组成员具有地市级及以上职业技能鉴定指导中心等权威机构或主管部门或人力资源和社会保障局或其他具有认定资质的机构颁发的养老护理员证书。持证人员不足60人的，不得分；60人（含）-70人，得1分；70人（含）-80人，得2分；80人（含）及以上，得4分。（提供证书复印件及投标人缴纳的社保部门出具的社保清单或证明，退休人员返聘合同，有序对应《参加本项目的服务人员汇总表》） (2) 近3年来（2021-2023年），投标单位员工参与市级及以上残疾人护理技能赛事并取得团体荣誉的，获得一等奖的，得5分，获得二等奖的4分，获得三等奖的，得3分，取最高荣誉等级计分，不累计计分。（需提供荣誉证书或相关证明，否则不得分。） | 0-9 | 8.0 | 4.0 | 9.0 | 4.0 | 9.0 | 4.0 |
| 2.4 | 商务 | 项目服务团队人员中（除项目负责人）须持有护士执业证、执业医师证、《助理社会工作师》及以上证书、三级（高级）《养老护理员》证书，以上证书全部具有，得4分，缺一项不得分。执证人员可为同一人。 (投标文件中提供人员证书、近3个月的投标单位社保证明扫描件，并加盖公章，不符合要求不得分) | 0-4 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 |
| 3 | 商务 | 安置残疾人情况：上年度安置残疾人比例大于等于1.5%的，得1分；低于1.5%的，不得分。（需提供残疾人就业服务机构出具的证明材料） | 0-1 | 1.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 1.0 | 1.0 |
| 4 | 商务 | 响应时间承诺：承诺接到服务对象需求后及时响应，响应率达100%，并能够在15分钟内到达服务地点的得4分，30分钟内的到达的得2分，60分钟内到达的得1分，超过60分钟的不得分。 | 0-4 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 |
| 5 | 技术 | 管理制度（包括但不限于员工日常行为规范管理制度、内部岗位责任制度、工具设备管理制度、台账与档案管理制度、服务工作考核奖励实施办法、员工专业培训方案等）的完善性、科学性、合理性，满足得4分，部分满足得2分，不满足得0分。 | 0-4 | 4.0 | 2.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 |
| 6.1 | 技术 | 生活照料服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程，满足得4分，部分满足2分，较差的得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 4.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 4.0 | 2.0 |
| 6.2 | 技术 | 医疗保健服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程，满足得4分，部分满足2分，较差的得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 4.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 4.0 | 2.0 |
| 6.3 | 技术 | 精神慰藉服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程，满足得4分，部分满足2分，较差的得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 4.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 4.0 | 2.0 |
| 6.4 | 技术 | 家政服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程，满足得3分，部分满足2分，较差的得1分，不满足得0分。 | 0-3 | 3.0 | 1.0 | 1.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 |
| 6.5 | 技术 | (1) 服务业务运营管理中，采用信息化技术实施管理，得2分； (2) 投标人具有自主知识产权养老信息化系统的，得1分。 (需在投标文件中提供有效的证明材料复印件或扫描件加盖公章，否则不得分) | 0-3 | 3.0 | 0.0 | 1.0 | 0.0 | 3.0 | 0.0 |

| | | | | | | | | | |
|-----|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|
| 6.6 | 技术 | 服务过程中各项台账档案资料的建立与管理情况是否规范、详尽： (1) 服务提供记录范本、服务反馈资料范本、服务对象档案范本，每提供上述一类完整的服务内容登记资料记录范本的得1分，最高得2分； (2) 提电子化台账保管系统的，得1分。 (需在投标文件中提供有效的证明材料复印件或扫描件加盖公章，否则不得分) | 0-3 | 3.0 | 1.0 | 3.0 | 1.0 | 3.0 | 3.0 |
| 6.7 | 技术 | 根据投标人提出的服务定位、目标是否安全可行，服务工作是否保密、安全，以及文明服务的计划及承诺情况，科学合理得4分，一般得2分，较差得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 4.0 | 4.0 | 2.0 | 2.0 | 4.0 | 2.0 |
| 6.8 | 技术 | 规定服务内容之外是否有其他服务和实质性优惠承诺等其他服务和实质性优惠承诺优且多得4分，一般得2分，较差得1分，无得0分。 | 0-4 | 4.0 | 4.0 | 2.0 | 2.0 | 4.0 | 2.0 |
| 6.9 | 技术 | 建立服务回访和满意度调查机制；月度回访率保持在30%以上；回访方式多样性与内容全面性；回访记录和问题分析处置反馈机制，科学合理得3分，一般2分，较差得1分，不满足得0分。 | 0-3 | 3.0 | 3.0 | 2.0 | 1.0 | 3.0 | 2.0 |
| 7 | 技术 | 重点难点分析：分析各标项服务区域特点、服务对象特点，分析服务重点难点，并提出针对性解决方案，方案科学合理得4分，一般得2分，较差得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 4.0 | 4.0 | 2.0 | 2.0 | 4.0 | 2.0 |
| 8 | 技术 | 服务物资设备情况：服务所需全部工具材料由投标人自行配备投标人拟投入本项目服务实施的保洁、照料、保健、应急等各类服务设备、物资、装备是否充分、种类齐全、品质有保障等。 (证明材料提供购买发票及材料工具照片)，设备完善合理科学的得4分，一般得2分，较差得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 4.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 4.0 | 2.0 |
| 9 | 技术 | 应急预案：针对以下突发情况的应急预案： (1) 短时间内集中出现大量需求时的应急预案合理有效的得1分，不满足得0分； (2) 服务过程中服务对象遇到生命危险时的应急预案合理有效的得1分，不满足得0分； (3) 服务过程中避免与服务对象及其家属发生争吵、产生纠纷的预防措施和此类事件发生后的应急处理预案合理有效的得1分，不满足得0分。 | 0-3 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 |
| 10 | 技术 | 社会效应：主要以政府部门对投标人市场信用评价、市场争先创优、行业服务创新能力等，市场评价优且创新能力强得6分，市场评价较好且创新能力较强得4分，市场评价、创新能力一般得2分，市场评价一般但无创新能力得1分，市场评价差且无创新能力得0分。 | 0-6 | 4.0 | 1.0 | 1.0 | 1.0 | 6.0 | 1.0 |
| 11 | 技术 | 扶残助残：政府支持残疾人创业，鼓励残疾人反哺社会，为社会扶残助残多做贡献，多开展公益活动，根据提供的资料，扶残助残多而好得6分，扶残助残较多而较好得4分，扶残助残一般得2分，没有不得分。 | 0-6 | 4.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 6.0 | 2.0 |
| 合计 | | | 0-90 | 85.0 | 54.0 | 58.0 | 49.0 | 90.0 | 53.0 |

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家3）

项目名称：西湖区残联2024年度居家服务项目（ZJZC-2024-027）-标项2

| 序号 | 评分类型 | 评分项目内容 | 分值范围 | 浙江吾爱吾老康养科技有限公司 | 杭州天使控股（集团）有限公司 |
|-----|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------|----------------|
| 1 | 商务 | 类似业绩：投标人自2020年1月1日以来（以合同签订日期为准），完成过残疾人护理或居家服务业绩的，每提供一份项目业绩得0.5分，最高得1分（提供合同及中标通知书复印件，合同内容无法体现的可另行提供业主证明材料同一用户主体不同年度的合同均视为同一业绩，不重复计分） | 0-1 | 1.0 | 1.0 |
| 2.1 | 商务 | 项目负责人能力： ①有3年及以上残疾人护理服务项目管理经验的，得2分； ②具有本科及以上学历的，得2分； ③具有医疗执业证书或中级护师及以上职称证书的，得2分； ④持有人力资源和社会保障部颁发的三级（高级）《心理咨询师》或《养老护理员》证书的，得2分。 （投标文件中提供人员身份证复印件、学历证书复印件、简历、证书、近3个月的投标单位社保证明及从业经验的相关证明材料复印件或扫描件，并加盖公章，不符合要求不得分） | 0-8 | 2.0 | 6.0 |
| 2.2 | 商务 | 拟派项目组成员情况（不包含项目负责人）：根据人员服务经验、年限，评判服务团队的稳定优势和经验优势。服务团队优而强得4分，服务团队较强得2分，一般得1分，没有不得分。（提供相关证明材料，其中服务经验年限以同类或类似项目合同复印件以及提供人员工资发放单或人员劳动合同相关证明材料，有序对应《参加本项目的服务人员汇总表》） | 0-4 | 2.0 | 3.0 |
| 2.3 | 商务 | （1）项目组成员具有地市级及以上职业技能鉴定指导中心等权威机构或主管部门或人力资源和社会保障局或其他具有认定资质的机构颁发的养老护理员证书。持证人员不足60人的，不得分；60人（含）-70人，得1分；70人（含）-80人，得2分；80人（含）及以上，得4分。（提供证书复印件及投标人缴纳的社保部门出具的社保清单或证明，退休人员返聘合同，有序对应《参加本项目的服务人员汇总表》） （2）近3年来（2021-2023年），投标单位员工参与市级及以上残疾人护理技能赛事并取得团体荣誉的，获得一等奖的，得5分，获得二等奖的4分，获得三等奖的3分，取最高荣誉等级计分，不累计计分。（需提供荣誉证书或相关证明，否则不得分。） | 0-9 | 0.0 | 0.0 |
| 2.4 | 商务 | 项目服务团队人员中（除项目负责人）须持有护士执业证、执业医师证、《助理社会工作者》及以上证书、三级（高级）《养老护理员》证书，以上证书全部具有，得4分，缺一项不得分。执证人员可为同一人。（投标文件中提供人员证书、近3个月的投标单位社保证明扫描件，并加盖公章，不符合要求不得分） | 0-4 | 4.0 | 0.0 |
| 3 | 商务 | 安置残疾人情况：上年度安置残疾人比例大于等于1.5%的，得1分；低于1.5%的，不得分。（需提供残疾人就业服务机构出具的证明材料） | 0-1 | 0.0 | 0.0 |
| 4 | 商务 | 响应时间承诺：承诺接到服务对象需求后及时响应，响应率达100%，并能够在15分钟内到达服务地点的得4分，30分钟内的到达的得2分，60分钟内到达的得1分，超过60分钟的不得分。 | 0-4 | 4.0 | 4.0 |
| 5 | 技术 | 管理制度（包括但不限于员工日常工作行为规范管理制度、内部岗位责任制度、工具设备管理制度、台账与档案管理制度、服务工作考核奖励实施办法、员工专业培训方案等）的完善性、科学性、合理性，满足得4分，部分满足得2分，不满足得0分。 | 0-4 | 4.0 | 2.0 |
| 6.1 | 技术 | 生活照料服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程，满足得4分，部分满足2分，较差的得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 2.0 | 2.0 |
| 6.2 | 技术 | 医疗保健服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程，满足得4分，部分满足2分，较差的得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 2.0 | 2.0 |
| 6.3 | 技术 | 精神慰藉服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程，满足得4分，部分满足2分，较差的得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 2.0 | 2.0 |
| 6.4 | 技术 | 家政服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程，满足得3分，部分满足2分，较差的得1分，不满足得0分。 | 0-3 | 1.0 | 1.0 |
| 6.5 | 技术 | （1）服务业务运营管理中，采用信息化技术实施管理，得2分； （2）投标人具有自主知识产权养老信息化系统的，得1分。 （需在投标文件中提供有效的证明材料复印件或扫描件加盖公章，否则不得分） | 0-3 | 3.0 | 0.0 |
| 6.6 | 技术 | 服务过程中各项台账档案资料的建立与管理情况是否规范、详尽： （1）服务提供记录范本、服务反馈资料范本、服务对象档案范本，每提供上述一类完整的服务内容登记资料记录范本的得1分，最高得2分； （2）提电子化台账保管系统的，得1分。 （需在投标文件中提供有效的证明材料复印件或扫描件加盖公章，否则不得分） | 0-3 | 2.0 | 1.0 |
| 6.7 | 技术 | 根据投标人提出的服务定位、目标是否安全可行，服务工作是否保密、安全，以及文明服务的计划及承诺情况，科学合理得4分，一般得2分，较差得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 2.0 | 4.0 |
| 6.8 | 技术 | 规定服务内容之外是否有其他服务和实质性优惠承诺等其他服务和实质性优惠承诺优且多得4分，一般得2分，较差得1分，无得0分。 | 0-4 | 2.0 | 4.0 |

| | | | | | |
|-----|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|
| 6.9 | 技术 | 建立服务回访和满意度调查机制；月度回访率保持在30%以上；回访方式多样性与内容全面性；回访记录和问题分析处置反馈机制，科学合理得3分，一般2分，较差得1分，不满足得0分。 | 0-3 | 1.0 | 3.0 |
| 7 | 技术 | 重点难点分析：分析各标项服务区域特点、服务对象特点，分析服务重点难点，并提出针对性解决方案，方案科学合理得4分，一般得2分，较差得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 4.0 | 4.0 |
| 8 | 技术 | 服务物资设备情况：服务所需全部工具材料由投标人自行配备投标人拟投入本项目服务实施的保洁、照料、保健、应急等各类服务设备、物资、装备是否充分、种类齐全、品质有保障等。 (证明材料提供购买发票及材料工具照片)，设备完善合理科学的得4分，一般得2分，较差得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 2.0 | 2.0 |
| 9 | 技术 | 应急预案：针对以下突发情况的应急预案： (1)短时间内集中出现大量需求时的应急预案合理有效的得1分，不满足得0分； (2)服务过程中服务对象遇到生命危险时的应急预案合理有效的得1分，不满足得0分； (3)服务过程中避免与服务对象及其家属发生争吵、产生纠纷的预防措施和此类事件发生后的应急处理预案合理有效的得1分，不满足得0分。 | 0-3 | 3.0 | 3.0 |
| 10 | 技术 | 社会效应：主要以政府部门对投标人市场信用评价、市场争先创优、行业服务创新能力等，市场评价优且创新能力强得6分，市场评价较好且创新能力较强得4分，市场评价、创新能力一般得2分，市场评价一般但无创新能力得1分，市场评价差且无创新能力得0分。 | 0-6 | 1.0 | 1.0 |
| 11 | 技术 | 扶残助残：政府支持残疾人创业，鼓励残疾人反哺社会，为社会扶残助残多做贡献，多开展公益活动，根据提供的资料，扶残助残多而好得6分，扶残助残较多而较好得4分，扶残助残一般得2分，没有不得分。 | 0-6 | 4.0 | 2.0 |
| 合计 | | | 0-90 | 48.0 | 47.0 |

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家4）

项目名称：西湖区残联2024年度居家服务项目（ZJZC-2024-027）-标项2

| 序号 | 评分类型 | 评分项目内容 | 分值范围 | 杭州怡欣养老服务有限公司 | 安徽鸿福养老服务有限公司 | 浙江普康智慧养老产业科技有限公司 | 杭州乐意养老服务管理有限公司 | 浙江钱江养老服务有限责任公司 | 浙江迦龄荟智能康养科技集团有限公司、慈溪明光医院有限公司（联合体） |
|-----|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------|--------------|------------------|----------------|----------------|-----------------------------------|
| 1 | 商务 | 类似业绩：投标人自2020年1月1日以来（以合同签订日期为准），完成过残疾人护理或居家服务业绩的，每提供一份项目业绩得0.5分，最高得1分（提供合同及中标通知书复印件，合同内容无法体现的可另行提供业主证明材料同一用户主体不同年度的合同均视为同一业绩，不重复计分） | 0-1 | 1.0 | 1.0 | 1.0 | 1.0 | 1.0 | 1.0 |
| 2.1 | 商务 | 项目负责人能力： ①有3年及以上残疾人护理服务项目管理经验的，得2分； ②具有本科及以上学历的，得2分； ③具有医疗执业证书或中级护师及以上职称证书的，得2分； ④持有人力资源和社会保障部颁发的三级（高级）《心理咨询师》或《养老护理员》证书的，得2分。 (投标文件中提供人员身份证复印件、学历证书复印件、简历、证书、近3个月的投标单位社保证明及从业经验的相关证明材料复印件或扫描件，并加盖公章，不符合要求不得分) | 0-8 | 8.0 | 6.0 | 8.0 | 6.0 | 8.0 | 6.0 |
| 2.2 | 商务 | 拟派项目组成员情况(不包含项目负责人)：根据人员服务经验、年限，评判服务团队的稳定优势和经验优势。服务团队优而强得4分，服务团队较强得2分，一般得1分，没有不得分。（提供相关证明材料，其中服务经验年限以同类或类似项目合同复印件以及提供人员工资发放单或人员劳动合同相关证明材料，有序对应《参加本项目的服务人员汇总表》） | 0-4 | 4.0 | 1.0 | 2.0 | 2.0 | 4.0 | 2.0 |
| 2.3 | 商务 | (1) 项目组成员具有地市级及以上职业技能鉴定指导中心等权威机构或主管部门或人力资源和社会保障局或其他具有认定资质的机构颁发的养老护理员证书。持证人员不足60人的，不得分；60人（含）-70人，得1分；70人（含）-80人，得2分；80人（含）及以上，得4分。（提供证书复印件及投标人缴纳的社保部门出具的社保清单或证明，退休人员返聘合同，有序对应《参加本项目的服务人员汇总表》） (2) 近3年来（2021-2023年），投标单位员工参与市级及以上残疾人护理技能赛事并取得团体荣誉的，获得一等奖的，得5分，获得二等奖的4分，获得三等奖的，得3分，取最高荣誉等级计分，不累计计分。（需提供荣誉证书或相关证明，否则不得分。） | 0-9 | 8.0 | 4.0 | 9.0 | 4.0 | 9.0 | 4.0 |
| 2.4 | 商务 | 项目服务团队人员中（除项目负责人）须持有护士执业证、执业医师证、《助理社会工作者》及以上证书、三级（高级）《养老护理员》证书，以上证书全部具有，得4分，缺一项不得分。执证人员可为同一人。 (投标文件中提供人员证书、近3个月的投标单位社保证明扫描件，并加盖公章，不符合要求不得分) | 0-4 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 |
| 3 | 商务 | 安置残疾人情况：上年度安置残疾人比例大于等于1.5%的，得1分；低于1.5%的，不得分。（需提供残疾人就业服务机构出具的证明材料） | 0-1 | 1.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 1.0 | 1.0 |
| 4 | 商务 | 响应时间承诺：承诺接到服务对象需求后及时响应，响应率达100%，并能够在15分钟内到达服务地点的得4分，30分钟内的到达的得2分，60分钟内到达的得1分，超过60分钟的不得分。 | 0-4 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 |
| 5 | 技术 | 管理制度（包括但不限于员工日常行为规范管理制度、内部岗位责任制度、工具设备管理制度、台账与档案管理制度、服务工作考核奖励实施办法、员工专业培训方案等）的完善性、科学性、合理性，满足得4分，部分满足得2分，不满足得0分。 | 0-4 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 |
| 6.1 | 技术 | 生活照料服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程，满足得4分，部分满足2分，较差的得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 4.0 | 2.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 2.0 |
| 6.2 | 技术 | 医疗保健服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程，满足得4分，部分满足2分，较差的得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 4.0 | 2.0 | 4.0 | 2.0 | 4.0 | 2.0 |
| 6.3 | 技术 | 精神慰藉服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程，满足得4分，部分满足2分，较差的得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 4.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 4.0 | 2.0 |
| 6.4 | 技术 | 家政服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程，满足得3分，部分满足2分，较差的得1分，不满足得0分。 | 0-3 | 3.0 | 1.0 | 2.0 | 2.0 | 3.0 | 2.0 |
| 6.5 | 技术 | (1) 服务业务运营管理中，采用信息化技术实施管理，得2分； (2) 投标人具有自主知识产权养老信息化系统的，得1分。 (需在投标文件中提供有效的证明材料复印件或扫描件加盖公章，否则不得分) | 0-3 | 3.0 | 0.0 | 1.0 | 0.0 | 3.0 | 0.0 |

| | | | | | | | | | |
|-----|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|
| 6.6 | 技术 | 服务过程中各项台账档案资料的建立与管理情况是否规范、详尽： (1) 服务提供记录范本、服务反馈资料范本、服务对象档案范本，每提供上述一类完整的服务内容登记资料记录范本的得1分，最高得2分； (2) 提电子化台账保管系统的，得1分。 (需在投标文件中提供有效的证明材料复印件或扫描件加盖公章，否则不得分) | 0-3 | 3.0 | 1.0 | 3.0 | 1.0 | 3.0 | 3.0 |
| 6.7 | 技术 | 根据投标人提出的服务定位、目标是否安全可行，服务工作是否保密、安全，以及文明服务的计划及承诺情况，科学合理得4分，一般得2分，较差得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 4.0 | 1.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 |
| 6.8 | 技术 | 规定服务内容之外是否有其他服务和实质性优惠承诺等其他服务和实质性优惠承诺优且多得4分，一般得2分，较差得1分，无得0分。 | 0-4 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 |
| 6.9 | 技术 | 建立服务回访和满意度调查机制：月度回访率保持在30%以上；回访方式多样性与内容全面性；回访记录和问题分析处置反馈机制，科学合理得3分，一般2分，较差得1分，不满足得0分。 | 0-3 | 3.0 | 2.0 | 3.0 | 2.0 | 3.0 | 2.0 |
| 7 | 技术 | 重点难点分析：分析各标项服务区域特点、服务对象特点，分析服务重点难点，并提出针对性解决方案，方案科学合理得4分，一般得2分，较差得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 |
| 8 | 技术 | 服务物资设备情况：服务所需全部工具材料由投标人自行配备投标人拟投入本项目服务实施的保洁、照料、保健、应急等各类服务设备、物资、装备是否充分、种类齐全、品质有保障等。 (证明材料提供购买发票及材料工具照片)，设备完善合理科学的得4分，一般得2分，较差得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 4.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 4.0 | 2.0 |
| 9 | 技术 | 应急预案：针对以下突发情况的应急预案： (1) 短时间内集中出现大量需求时的应急预案合理有效的得1分，不满足得0分； (2) 服务过程中服务对象遇到生命危险时的应急预案合理有效的得1分，不满足得0分； (3) 服务过程中避免与服务对象及其家属发生争吵、产生纠纷的预防措施和此类事件发生后的应急处理预案合理有效的得1分，不满足得0分。 | 0-3 | 2.0 | 1.0 | 2.0 | 2.0 | 3.0 | 2.0 |
| 10 | 技术 | 社会效应：主要以政府部门对投标人市场信用评价、市场争先创优、行业服务创新能力等，市场评价优且创新能力强得6分，市场评价较好且创新能力较强得4分，市场评价、创新能力一般得2分，市场评价一般但无创新能力得1分，市场评价差且无创新能力得0分。 | 0-6 | 4.0 | 1.0 | 1.0 | 1.0 | 6.0 | 1.0 |
| 11 | 技术 | 扶残助残：政府支持残疾人创业，鼓励残疾人反哺社会，为社会扶残助残多做贡献，多开展公益活动，根据提供的资料，扶残助残多而好得6分，扶残助残较多而较好得4分，扶残助残一般得2分，没有不得分。 | 0-6 | 4.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 6.0 | 2.0 |
| 合计 | | | 0-90 | 78.0 | 43.0 | 62.0 | 49.0 | 82.0 | 50.0 |

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家4）

项目名称：西湖区残联2024年度居家服务项目（ZJZC-2024-027）-标项2

| 序号 | 评分类型 | 评分项目内容 | 分值范围 | 浙江吾爱吾老康养科技有限公司 | 杭州天使控股（集团）有限公司 |
|-----|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------|----------------|
| 1 | 商务 | 类似业绩：投标人自2020年1月1日以来（以合同签订日期为准），完成过残疾人护理或居家服务业绩的，每提供一份项目业绩得0.5分，最高得1分（提供合同及中标通知书复印件，合同内容无法体现的可另行提供业主证明材料同一用户主体不同年度的合同均视为同一业绩，不重复计分） | 0-1 | 1.0 | 1.0 |
| 2.1 | 商务 | 项目负责人能力： ①有3年及以上残疾人护理服务项目管理经验的，得2分； ②具有本科及以上学历的，得2分； ③具有医疗执业证书或中级护师及以上职称证书的，得2分； ④持有人力资源和社会保障部颁发的三级（高级）《心理咨询师》或《养老护理员》证书的，得2分。 （投标文件中提供人员身份证复印件、学历证书复印件、简历、证书、近3个月的投标单位社保证明及从业经验的相关证明材料复印件或扫描件，并加盖公章，不符合要求不得分） | 0-8 | 2.0 | 6.0 |
| 2.2 | 商务 | 拟派项目组成员情况（不包含项目负责人）：根据人员服务经验、年限，评判服务团队的稳定优势和经验优势。服务团队优而强得4分，服务团队较强得2分，一般得1分，没有不得分。（提供相关证明材料，其中服务经验年限以同类或类似项目合同复印件以及提供人员工资发放单或人员劳动合同相关证明材料，有序对应《参加本项目的服务人员汇总表》） | 0-4 | 1.0 | 2.0 |
| 2.3 | 商务 | （1）项目组成员具有地市级及以上职业技能鉴定指导中心等权威机构或主管部门或人力资源和社会保障局或其他具有认定资质的机构颁发的养老护理员证书。持证人员不足60人的，不得分；60人（含）-70人，得1分；70人（含）-80人，得2分；80人（含）及以上，得4分。（提供证书复印件及投标人缴纳的社保部门出具的社保清单或证明，退休人员返聘合同，有序对应《参加本项目的服务人员汇总表》） （2）近3年来（2021-2023年），投标单位员工参与市级及以上残疾人护理技能赛事并取得团体荣誉的，获得一等奖的，得5分，获得二等奖的4分，获得三等奖的3分，取最高荣誉等级计分，不累计计分。（需提供荣誉证书或相关证明，否则不得分。） | 0-9 | 0.0 | 0.0 |
| 2.4 | 商务 | 项目服务团队人员中（除项目负责人）须持有护士执业证、执业医师证、《助理社会工作者》及以上证书、三级（高级）《养老护理员》证书，以上证书全部具有，得4分，缺一项不得分。执证人员可为同一人。（投标文件中提供人员证书、近3个月的投标单位社保证明扫描件，并加盖公章，不符合要求不得分） | 0-4 | 4.0 | 0.0 |
| 3 | 商务 | 安置残疾人情况：上年度安置残疾人比例大于等于1.5%的，得1分；低于1.5%的，不得分。（需提供残疾人就业服务机构出具的证明材料） | 0-1 | 0.0 | 0.0 |
| 4 | 商务 | 响应时间承诺：承诺接到服务对象需求后及时响应，响应率达100%，并能够在15分钟内到达服务地点的得4分，30分钟内的到达的得2分，60分钟内到达的得1分，超过60分钟的不得分。 | 0-4 | 4.0 | 4.0 |
| 5 | 技术 | 管理制度（包括但不限于员工日常工作行为规范管理制度、内部岗位责任制度、工具设备管理制度、台账与档案管理制度、服务工作考核奖励实施办法、员工专业培训方案等）的完善性、科学性、合理性，满足得4分，部分满足得2分，不满足得0分。 | 0-4 | 2.0 | 2.0 |
| 6.1 | 技术 | 生活照料服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程，满足得4分，部分满足2分，较差的得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 2.0 | 2.0 |
| 6.2 | 技术 | 医疗保健服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程，满足得4分，部分满足2分，较差的得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 2.0 | 2.0 |
| 6.3 | 技术 | 精神慰藉服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程，满足得4分，部分满足2分，较差的得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 2.0 | 2.0 |
| 6.4 | 技术 | 家政服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程，满足得3分，部分满足2分，较差的得1分，不满足得0分。 | 0-3 | 2.0 | 2.0 |
| 6.5 | 技术 | （1）服务业务运营管理中，采用信息化技术实施管理，得2分； （2）投标人具有自主知识产权养老信息化系统的，得1分。 （需在投标文件中提供有效的证明材料复印件或扫描件加盖公章，否则不得分） | 0-3 | 3.0 | 0.0 |
| 6.6 | 技术 | 服务过程中各项台账档案资料的建立与管理情况是否规范、详尽： （1）服务提供记录范本、服务反馈资料范本、服务对象档案范本，每提供上述一类完整的服务内容登记资料记录范本的得1分，最高得2分； （2）提电子化台账保管系统的，得1分。 （需在投标文件中提供有效的证明材料复印件或扫描件加盖公章，否则不得分） | 0-3 | 2.0 | 1.0 |
| 6.7 | 技术 | 根据投标人提出的服务定位、目标是否安全可行，服务工作是否保密、安全，以及文明服务的计划及承诺情况，科学合理得4分，一般得2分，较差得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 2.0 | 2.0 |
| 6.8 | 技术 | 规定服务内容之外是否有其他服务和实质性优惠承诺等其他服务和实质性优惠承诺优且多得4分，一般得2分，较差得1分，无得0分。 | 0-4 | 2.0 | 2.0 |

| | | | | | |
|-----|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|
| 6.9 | 技术 | 建立服务回访和满意度调查机制；月度回访率保持在30%以上；回访方式多样性与内容全面性；回访记录和问题分析处置反馈机制，科学合理得3分，一般2分，较差得1分，不满足得0分。 | 0-3 | 1.0 | 2.0 |
| 7 | 技术 | 重点难点分析：分析各标项服务区域特点、服务对象特点，分析服务重点难点，并提出针对性解决方案，方案科学合理得4分，一般得2分，较差得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 2.0 | 2.0 |
| 8 | 技术 | 服务物资设备情况：服务所需全部工具材料由投标人自行配备投标人拟投入本项目服务实施的保洁、照料、保健、应急等各类服务设备、物资、装备是否充分、种类齐全、品质有保障等。 (证明材料提供购买发票及材料工具照片)，设备完善合理科学的得4分，一般得2分，较差得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 2.0 | 2.0 |
| 9 | 技术 | 应急预案：针对以下突发情况的应急预案： (1)短时间内集中出现大量需求时的应急预案合理有效的得1分，不满足得0分； (2)服务过程中服务对象遇到生命危险时的应急预案合理有效的得1分，不满足得0分； (3)服务过程中避免与服务对象及其家属发生争吵、产生纠纷的预防措施和此类事件发生后的应急处理预案合理有效的得1分，不满足得0分。 | 0-3 | 2.0 | 2.0 |
| 10 | 技术 | 社会效应：主要以政府部门对投标人市场信用评价、市场争先创优、行业服务创新能力等，市场评价优且创新能力强得6分，市场评价较好且创新能力较强得4分，市场评价、创新能力一般得2分，市场评价一般但无创新能力得1分，市场评价差且无创新能力得0分。 | 0-6 | 1.0 | 1.0 |
| 11 | 技术 | 扶残助残：政府支持残疾人创业，鼓励残疾人反哺社会，为社会扶残助残多做贡献，多开展公益活动，根据提供的资料，扶残助残多而好得6分，扶残助残较多而较好得4分，扶残助残一般得2分，没有不得分。 | 0-6 | 4.0 | 2.0 |
| 合计 | | | 0-90 | 43.0 | 39.0 |

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家5）

项目名称：西湖区残联2024年度居家服务项目（ZJZC-2024-027）-标项2

| 序号 | 评分类型 | 评分项目内容 | 分值范围 | 杭州怡欣养老服务服务有限公司 | 安徽鸿福养老服务服务有限公司 | 浙江普康智慧养老产业科技有限公司 | 杭州乐意养老服务管理有限公司 | 浙江钱江养老服务有限责任公司 | 浙江迦龄荟智能康养科技集团有限公司、慈溪明光医院有限公司（联合体） |
|-----|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------|----------------|------------------|----------------|----------------|-----------------------------------|
| 1 | 商务 | 类似业绩：投标人自2020年1月1日以来（以合同签订日期为准），完成过残疾人护理或居家服务业绩的，每提供一份项目业绩得0.5分，最高得1分（提供合同及中标通知书复印件，合同内容无法体现的可另行提供业主证明材料同一用户主体不同年度的合同均视为同一业绩，不重复计分） | 0-1 | 1.0 | 1.0 | 1.0 | 1.0 | 1.0 | 1.0 |
| 2.1 | 商务 | 项目负责人能力： ①有3年及以上残疾人护理服务项目管理经验的，得2分； ②具有本科及以上学历的，得2分； ③具有医疗执业证书或中级护师及以上职称证书的，得2分； ④持有人力资源和社会保障部颁发的三级（高级）《心理咨询师》或《养老护理员》证书的，得2分。 (投标文件中提供人员身份证复印件、学历证书复印件、简历、证书、近3个月的投标单位社保证明及从业经验的相关证明材料复印件或扫描件，并加盖公章，不符合要求不得分) | 0-8 | 8.0 | 6.0 | 8.0 | 6.0 | 8.0 | 6.0 |
| 2.2 | 商务 | 拟派项目组成员情况(不包含项目负责人)：根据人员服务经验、年限，评判服务团队的稳定优势和经验优势。服务团队优而强得4分，服务团队较强得2分，一般得1分，没有不得分。（提供相关证明材料，其中服务经验年限以同类或类似项目合同复印件以及提供人员工资发放单或人员劳动合同相关证明材料，有序对应《参加本项目的服务人员汇总表》） | 0-4 | 4.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 1.0 |
| 2.3 | 商务 | (1) 项目组成员具有地市级及以上职业技能鉴定指导中心等权威机构或主管部门或人力资源和社会保障局或其他具有认定资质的机构颁发的养老护理员证书。持证人员不足60人的，不得分；60人（含）-70人，得1分；70人（含）-80人，得2分；80人（含）及以上，得4分。（提供证书复印件及投标人缴纳的社保部门出具的社保清单或证明，退休人员返聘合同，有序对应《参加本项目的服务人员汇总表》） (2) 近3年来（2021-2023年），投标单位员工参与市级及以上残疾人护理技能赛事并取得团体荣誉的，获得一等奖的，得5分，获得二等奖的4分，获得三等奖的，得3分，取最高荣誉等级计分，不累计计分。（需提供荣誉证书或相关证明，否则不得分。） | 0-9 | 8.0 | 4.0 | 9.0 | 4.0 | 9.0 | 4.0 |
| 2.4 | 商务 | 项目服务团队人员中（除项目负责人）须持有护士执业证、执业医师证、《助理社会工作者》及以上证书、三级（高级）《养老护理员》证书，以上证书全部具有，得4分，缺一项不得分。执证人员可为同一人。 (投标文件中提供人员证书、近3个月的投标单位社保证明扫描件，并加盖公章，不符合要求不得分) | 0-4 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 |
| 3 | 商务 | 安置残疾人情况：上年度安置残疾人比例大于等于1.5%的，得1分；低于1.5%的，不得分。（需提供残疾人就业服务机构出具的证明材料） | 0-1 | 1.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 1.0 | 1.0 |
| 4 | 商务 | 响应时间承诺：承诺接到服务对象需求后及时响应，响应率达100%，并能够在15分钟内到达服务地点的得4分，30分钟内的到达的得2分，60分钟内到达的得1分，超过60分钟的不得分。 | 0-4 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 |
| 5 | 技术 | 管理制度（包括但不限于员工日常行为规范管理制度、内部岗位责任制度、工具设备管理制度、台账与档案管理制度、服务工作考核奖励实施办法、员工专业培训方案等）的完善性、科学性、合理性，满足得4分，部分满足得2分，不满足得0分。 | 0-4 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 2.0 |
| 6.1 | 技术 | 生活照料服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程，满足得4分，部分满足2分，较差的得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 2.0 |
| 6.2 | 技术 | 医疗保健服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程，满足得4分，部分满足2分，较差的得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 2.0 |
| 6.3 | 技术 | 精神慰藉服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程，满足得4分，部分满足2分，较差的得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 4.0 | 2.0 |
| 6.4 | 技术 | 家政服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程，满足得3分，部分满足2分，较差的得1分，不满足得0分。 | 0-3 | 3.0 | 3.0 | 2.0 | 2.0 | 3.0 | 2.0 |
| 6.5 | 技术 | (1) 服务业务运营管理中，采用信息化技术实施管理，得2分； (2) 投标人具有自主知识产权养老信息化系统的，得1分。 (需在投标文件中提供有效的证明材料复印件或扫描件加盖公章，否则不得分) | 0-3 | 3.0 | 0.0 | 1.0 | 0.0 | 3.0 | 0.0 |

| | | | | | | | | | |
|-----|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|
| 6.6 | 技术 | 服务过程中各项台账档案资料的建立与管理情况是否规范、详尽： (1) 服务提供记录范本、服务反馈资料范本、服务对象档案范本，每提供上述一类完整的服务内容登记资料记录范本的得1分，最高得2分； (2) 提电子化台账保管系统的，得1分。 (需在投标文件中提供有效的证明材料复印件或扫描件加盖公章，否则不得分) | 0-3 | 3.0 | 1.0 | 3.0 | 1.0 | 3.0 | 3.0 |
| 6.7 | 技术 | 根据投标人提出的服务定位、目标是否安全可行，服务工作是否保密、安全，以及文明服务的计划及承诺情况，科学合理得4分，一般得2分，较差得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 4.0 | 2.0 | 4.0 | 2.0 | 4.0 | 2.0 |
| 6.8 | 技术 | 规定服务内容之外是否有其他服务和实质性优惠承诺等其他服务和实质性优惠承诺优且多得4分，一般得2分，较差得1分，无得0分。 | 0-4 | 4.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 4.0 | 2.0 |
| 6.9 | 技术 | 建立服务回访和满意度调查机制：月度回访率保持在30%以上；回访方式多样性与内容全面性；回访记录和问题分析处置反馈机制，科学合理得3分，一般2分，较差得1分，不满足得0分。 | 0-3 | 3.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 3.0 | 3.0 |
| 7 | 技术 | 重点难点分析：分析各标项服务区域特点、服务对象特点，分析服务重点难点，并提出针对性解决方案，方案科学合理得4分，一般得2分，较差得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 4.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 4.0 | 2.0 |
| 8 | 技术 | 服务物资设备情况：服务所需全部工具材料由投标人自行配备投标人拟投入本项目服务实施的保洁、照料、保健、应急等各类服务设备、物资、装备是否充分、种类齐全、品质有保障等。 (证明材料提供购买发票及材料工具照片)，设备完善合理科学的得4分，一般得2分，较差得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 4.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 4.0 | 2.0 |
| 9 | 技术 | 应急预案：针对以下突发情况的应急预案： (1) 短时间内集中出现大量需求时的应急预案合理有效的得1分，不满足得0分； (2) 服务过程中服务对象遇到生命危险时的应急预案合理有效的得1分，不满足得0分； (3) 服务过程中避免与服务对象及其家属发生争吵、产生纠纷的预防措施和此类事件发生后的应急处理预案合理有效的得1分，不满足得0分。 | 0-3 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 |
| 10 | 技术 | 社会效应：主要以政府部门对投标人市场信用评价、市场争先创优、行业服务创新能力等，市场评价优且创新能力强得6分，市场评价较好且创新能力较强得4分，市场评价、创新能力一般得2分，市场评价一般但无创新能力得1分，市场评价差且无创新能力得0分。 | 0-6 | 4.0 | 1.0 | 1.0 | 1.0 | 6.0 | 1.0 |
| 11 | 技术 | 扶残助残：政府支持残疾人创业，鼓励残疾人反哺社会，为社会扶残助残多做贡献，多开展公益活动，根据提供的资料，扶残助残多而好得6分，扶残助残较多而较好得4分，扶残助残一般得2分，没有不得分。 | 0-6 | 4.0 | 2.0 | 2.0 | 2.0 | 6.0 | 2.0 |
| 合计 | | | 0-90 | 85.0 | 57.0 | 68.0 | 56.0 | 88.0 | 51.0 |

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家5）

项目名称：西湖区残联2024年度居家服务项目（ZJZC-2024-027）-标项2

| 序号 | 评分类型 | 评分项目内容 | 分值范围 | 浙江吾爱吾老康养科技有限公司 | 杭州天使控股（集团）有限公司 |
|-----|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------|----------------|
| 1 | 商务 | 类似业绩：投标人自2020年1月1日以来（以合同签订日期为准），完成过残疾人护理或居家服务业绩的，每提供一份项目业绩得0.5分，最高得1分（提供合同及中标通知书复印件，合同内容无法体现的可另行提供业主证明材料同一用户主体不同年度的合同均视为同一业绩，不重复计分） | 0-1 | 1.0 | 1.0 |
| 2.1 | 商务 | 项目负责人能力： ①有3年及以上残疾人护理服务项目管理经验的，得2分； ②具有本科及以上学历的，得2分； ③具有医疗执业证书或中级护师及以上职称证书的，得2分； ④持有人力资源和社会保障部颁发的三级（高级）《心理咨询师》或《养老护理员》证书的，得2分。 （投标文件中提供人员身份证复印件、学历证书复印件、简历、证书、近3个月的投标单位社保证明及从业经验的相关证明材料复印件或扫描件，并加盖公章，不符合要求不得分） | 0-8 | 2.0 | 6.0 |
| 2.2 | 商务 | 拟派项目组成员情况（不包含项目负责人）：根据人员服务经验、年限，评判服务团队的稳定优势和经验优势。服务团队优而强得4分，服务团队较强得2分，一般得1分，没有不得分。（提供相关证明材料，其中服务经验年限以同类或类似项目合同复印件以及提供人员工资发放单或人员劳动合同相关证明材料，有序对应《参加本项目的服务人员汇总表》） | 0-4 | 1.0 | 1.0 |
| 2.3 | 商务 | （1）项目组成员具有地市级及以上职业技能鉴定指导中心等权威机构或主管部门或人力资源和社会保障局或其他具有认定资质的机构颁发的养老护理员证书。持证人员不足60人的，不得分；60人（含）-70人，得1分；70人（含）-80人，得2分；80人（含）及以上，得4分。（提供证书复印件及投标人缴纳的社保部门出具的社保清单或证明，退休人员返聘合同，有序对应《参加本项目的服务人员汇总表》） （2）近3年来（2021-2023年），投标单位员工参与市级及以上残疾人护理技能赛事并取得团体荣誉的，获得一等奖的，得5分，获得二等奖的4分，获得三等奖的3分，取最高荣誉等级计分，不累计计分。（需提供荣誉证书或相关证明，否则不得分。） | 0-9 | 0.0 | 0.0 |
| 2.4 | 商务 | 项目服务团队人员中（除项目负责人）须持有护士执业证、执业医师证、《助理社会工作师》及以上证书、三级（高级）《养老护理员》证书，以上证书全部具有，得4分，缺一项不得分。执证人员可为同一人。（投标文件中提供人员证书、近3个月的投标单位社保证明扫描件，并加盖公章，不符合要求不得分） | 0-4 | 4.0 | 0.0 |
| 3 | 商务 | 安置残疾人情况：上年度安置残疾人比例大于等于1.5%的，得1分；低于1.5%的，不得分。（需提供残疾人就业服务机构出具的证明材料） | 0-1 | 0.0 | 0.0 |
| 4 | 商务 | 响应时间承诺：承诺接到服务对象需求后及时响应，响应率达100%，并能够在15分钟内到达服务地点的得4分，30分钟内的到达的得2分，60分钟内到达的得1分，超过60分钟的不得分。 | 0-4 | 4.0 | 4.0 |
| 5 | 技术 | 管理制度（包括但不限于员工日常工作行为规范管理制度、内部岗位责任制度、工具设备管理制度、台账与档案管理制度、服务工作考核奖励实施办法、员工专业培训方案等）的完善性、科学性、合理性，满足得4分，部分满足得2分，不满足得0分。 | 0-4 | 2.0 | 2.0 |
| 6.1 | 技术 | 生活照料服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程，满足得4分，部分满足2分，较差的得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 2.0 | 2.0 |
| 6.2 | 技术 | 医疗保健服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程，满足得4分，部分满足2分，较差的得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 2.0 | 2.0 |
| 6.3 | 技术 | 精神慰藉服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程，满足得4分，部分满足2分，较差的得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 2.0 | 2.0 |
| 6.4 | 技术 | 家政服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程，满足得3分，部分满足2分，较差的得1分，不满足得0分。 | 0-3 | 2.0 | 2.0 |
| 6.5 | 技术 | （1）服务业务运营管理中，采用信息化技术实施管理，得2分； （2）投标人具有自主知识产权养老信息化系统的，得1分。 （需在投标文件中提供有效的证明材料复印件或扫描件加盖公章，否则不得分） | 0-3 | 3.0 | 0.0 |
| 6.6 | 技术 | 服务过程中各项台账档案资料的建立与管理情况是否规范、详尽： （1）服务提供记录范本、服务反馈资料范本、服务对象档案范本，每提供上述一类完整的服务内容登记资料记录范本的得1分，最高得2分； （2）提电子化台账保管系统的，得1分。 （需在投标文件中提供有效的证明材料复印件或扫描件加盖公章，否则不得分） | 0-3 | 2.0 | 1.0 |
| 6.7 | 技术 | 根据投标人提出的服务定位、目标是否安全可行，服务工作是否保密、安全，以及文明服务的计划及承诺情况，科学合理得4分，一般得2分，较差得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 1.0 | 2.0 |
| 6.8 | 技术 | 规定服务内容之外是否有其他服务和实质性优惠承诺等其他服务和实质性优惠承诺优且多得4分，一般得2分，较差得1分，无得0分。 | 0-4 | 2.0 | 2.0 |

| | | | | | |
|-----|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|
| 6.9 | 技术 | 建立服务回访和满意度调查机制；月度回访率保持在30%以上；回访方式多样性与内容全面性；回访记录和问题分析处置反馈机制，科学合理得3分，一般2分，较差得1分，不满足得0分。 | 0-3 | 3.0 | 3.0 |
| 7 | 技术 | 重点难点分析：分析各标项服务区域特点、服务对象特点，分析服务重点难点，并提出针对性解决方案，方案科学合理得4分，一般得2分，较差得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 1.0 | 2.0 |
| 8 | 技术 | 服务物资设备情况：服务所需全部工具材料由投标人自行配备投标人拟投入本项目服务实施的保洁、照料、保健、应急等各类服务设备、物资、装备是否充分、种类齐全、品质有保障等。 (证明材料提供购买发票及材料工具照片)，设备完善合理科学的得4分，一般得2分，较差得1分，不满足得0分。 | 0-4 | 2.0 | 2.0 |
| 9 | 技术 | 应急预案：针对以下突发情况的应急预案： (1)短时间内集中出现大量需求时的应急预案合理有效的得1分，不满足得0分； (2)服务过程中服务对象遇到生命危险时的应急预案合理有效的得1分，不满足得0分； (3)服务过程中避免与服务对象及其家属发生争吵、产生纠纷的预防措施和此类事件发生后的应急处理预案合理有效的得1分，不满足得0分。 | 0-3 | 3.0 | 3.0 |
| 10 | 技术 | 社会效应：主要以政府部门对投标人市场信用评价、市场争先创优、行业服务创新能力等，市场评价优且创新能力强得6分，市场评价较好且创新能力较强得4分，市场评价、创新能力一般得2分，市场评价一般但无创新能力得1分，市场评价差且无创新能力得0分。 | 0-6 | 1.0 | 1.0 |
| 11 | 技术 | 扶残助残：政府支持残疾人创业，鼓励残疾人反哺社会，为社会扶残助残多做贡献，多开展公益活动，根据提供的资料，扶残助残多而好得6分，扶残助残较多而较好得4分，扶残助残一般得2分，没有不得分。 | 0-6 | 4.0 | 2.0 |
| 合计 | | | 0-90 | 44.0 | 40.0 |

专家（签名）：