

技术商务资信评分明细（专家1）

项目名称：杭州市拱墅区智慧养老综合服务采购项目（HZTH-GKCG202301）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州高厚智能科技有限公司	杭州越易蓝科技有限公司	浙江普讯网络科技有限公司
1	技术	结合自身经验，对本项目的服务目标、必要性，服务的重点、难点，智慧养老的现状等进行逐一分析，并提出详细的应对措施。分析到位、措施有效，与采购需求契合度高，全部满足得3分；部分满足得1.5分；不满足或无方案不得分。	0-3	3	1.5	1.5
2	技术	承担本项目的有利条件和优势说明，包括但不限于市场竞争力分析、技术支撑力分析、对本项目熟悉度等。优势突出、分析精准、考虑全面、熟悉度高，全部满足得3分；部分满足得1.5分；不满足或无方案不得分。	0-3	3	1.5	1.5
3	技术	供应商提出的项目实施方案：①实施进度计划，实施部署计划详细、完整；②时间节点明确、细化；③人力资源安排与调配合理、周密；④项目实施思路清晰、科学。全部满足得4分；部分满足得2分；不满足或无方案不得分	0-4	4	2	2
4.1	技术	供应商结合以往的相关经验，提出针对本项目的紧急呼叫方案。可从存在的问题、应对措施，流程设置、制度规范性等方面进行阐述，供应商可以提供以往项目或类似经历的图片、文字、媒体报道等内容进行补充说明。方案思路清晰、内容全面细致，流程环节通畅、制度规范完善、措施合理可行，全部满足得4分；部分满足得2分；不满足或无方案不得分。	0-4	4	2	2
4.2	技术	供应商结合以往的相关经验，提出的针对本项目的独居、孤寡老人的主动关怀服务方案（线上+线下）。阐述能提供的主动关怀的种类、具体形式，具体的服务流程、服务细则，具体活动安排，与社区衔接、沟通机制等内容。供应商可以提供以往项目或类似活动的图片、文字、媒体报道等内容进行补充说明。内容完整、种类丰富、细则详细、活动安排合理、可操作性强、适宜老年人的实际需求，全部满足得4分；部分满足得2分；不满足或无方案不得分。	0-4	4	2	2
4.3	技术	供应商结合以往的相关经验，提出针对本项目的特殊助急方案。可详细阐述①可能发生的应急情况②具体的应对措施③应对的时效④配备专门的应急响应队伍（附人员名单及从业履历），每一项内容完整的得0.5分；每一项内容完整且措施有效的，得1分；最高得4分。供应商可以提供以往项目或类似场景的图片、文字、媒体报道等内容进行补充说明。	0-4	3	2	1.5
4.4	技术	供应商结合以往的相关经验，提出针对本项目的“七助”服务方案（线上+线下）。评价因素主要包括方案是否切实可行、制度是否规范、服务清单及服务价格是否详细合理。制度规范、服务清单详细、价格完整合理，全部满足得3分；部分满足得1.5分；不满足或无方案不得分。	0-3	3	1.5	1.5
4.5	技术	供应商提出的动态数据筛选方案。供应商需对签约智慧养老服务的老人和各类服务及时进行统计和整理，并形成数据。评价因素包括：是否提出了详细的动态数据筛选工作步骤；是否提出了保证动态数据准确性和及时性的措施；是否针对上述老人提出了“互联网+养老”服务使用流程和规则的讲解方案，讲解工作流程是否到位等；是否针对数据和墅智养平台、杭州市互联网+平台进行互联互通进行详细阐述。每项内容完整、覆盖面全面、合理可行，完全满足采购需求得4分；内容基本完整、覆盖面基本涵盖，具有一定的合理性，部分满足采购需求得2分；内容缺失较多、合理性存在缺陷，与采购需求存在较大偏差的得1分；未提供方案不得分。	0-4	4	2	2
4.6	技术	为保证服务的连续性，供应商应积极做好前期的准备工作，主动与新一轮服务商沟通衔接，确保各项工作平稳过渡和落地落实。提供与原服务商的衔接方案，包括衔接流程、衔接内容、注意事项及保障措施等。衔接方案完整、合理、可行的得4分；衔接方案基本完整，基本合理的得2分；衔接方案有所欠缺需完善的得1分；无方案不得分。原服务商投标的，则本项得4分。	0-4	4	2	2

4.7	技术	服务过程中，选择保留原套餐一的签约老人有权选择保留原手机号码，供应商需提出针对本项目的存量用户号码保留（包含实名制认证）的方案和解决措施。 方案思路清晰，合理可行，与通信运营商建立了沟通协调机制，承诺保留原手机号码的得3分；部分满足得1分；不满足或无方案不得分。	0-3	3	3	3
4.8	技术	供应商是否有保密性或安全性内控制度。提供得2分，不提供不得分。	0-2	2	2	2
5.1	技术	三类服务终端的技术指标、功能与采购需求符合性评价：以招标文件中“产品要求”描述为准，完全符合采购需求的得5分；部分符合采购需求的得2.5分；不满足不得分。	0-5	5	2.5	2.5
5.2	技术	三类服务终端具备通信入网许可证（仅对具备通话功能的终端），通过国家3C质量认证，具有产品检验报告，全部满足得3分。提供相关证明材料，不提供不得分。	0-3	3	0	3
5.3	技术	服务终端生产企业通过ISO质量认证的，每类终端得1分，最多得3分，没有不得分。 证明材料：有效期内的证书复印件，加盖公章。未提供证明材料的不得分。	0-3	3	3	2
5.4	技术	服务终端售后服务形式：承诺为签约老人提供免上门费维修服务的得2分，否则不得分。 证明材料：承诺书加盖公章，格式自拟，无承诺书不得分。	0-2	2	2	2
5.5	技术	供应商提供的售后服务方案及服务承诺的可行性、完整性，以及服务响应时间、到达现场时间、故障处理时间的承诺、维保期内的服务承诺、收费项目与标准等方面进行评分。 响应迅速、故障解决迅速、服务承诺完善，有具体的售后服务网点，有专门的售后服务人员和具体的联系方式，收费合理、标准明确，能为签约老人提供便捷、实惠的服务，全部满足得5分；部分满足得2.5分；不满足不得分。	0-5	5	2.5	2.5
6.1	技术	呼叫中心后台系统建设在专用IDC机房（具备多路供电、防震、防雷、防水、防盗、防网络攻击、防静电，有完善的数据备份方案，附机房托管协议），全部符合的得3分，否则不得分。 证明材料：提供机房情况说明及机房托管协议复印件加盖公章，不提供不得分。	0-3	3	0	0
6.2	技术	呼叫中心系统管理有明确、合理、有效的信息数据保密及安全制度。制度内容完整，可行，符合采购需求得3分；制度内容较完整，可行得2分；制度内容不完整，针对性弱得1分；未提供不得分。	0-3	3	2	1
6.3	技术	呼叫中心系统平台软件通过专业机构检测，取得系统安全测评报告，二级（含）以上的得2分，一级得1分，其余不得分。 证明材料：提供对应有有效的系统安全检测报告复印件，加盖公章。	0-2	2	2	0
6.4	技术	供应商已有的自运营呼叫中心，且不少于2个呼叫坐席的得2分；在此基础上每增加1个呼叫坐席加0.5分，最高加3分；没有的不得分，本项最高的5分。 证明材料：提供已有自运营呼叫中心地址及现场照片、标识和呼叫坐席人员名单、从业履历说明、社保缴纳证明等材料，加盖公章。	0-5	5	3	0
7.1	技术	提供演示用平台软件著作权或第三方软件购买及维保合同的得1分，没有的不得分。	0-1	1	1	0
7.2	技术	服务平台功能演示情况：对照采购需求“第四条第2点系统模块”内容，逐条进行演示，包括①基础数据采集与管理的功能模块、②身份智能识别的功能模块、③服务终端定位功能模块、④紧急呼叫功能模块、⑤主动关怀模块、⑥亲情通话模块、⑦特殊助急模块、⑧服务转介功能模块（含二、三类服务模块）、⑨异常信息监测模块、⑩服务质量考核监督功能模块、统计分析的功能模块、系统管理的功能模块。单个功能模块全部满足采购需求的得1分，不满足或无演示内容不得分，本项最高得12分。	0-12	12	10	6
7.3	技术	服务APP（安卓及IOS）或微信小程序功能演示情况：演示内容包括便捷呼叫、预约服务、设备绑定并显示详情、关联长者、关联后显示长者相关服务信息查询等、服务设施地图等。每少一个功能扣1分，扣完为止。	0-5	5	0	0
7.4	技术	对照采购需求第五条第2点“产品要求”描述的功能，分别演示三类服务终端的各项功能，以及能实时与平台连接，按功能实现程度进行打分，每类终端全部满足采购需求得1分，不满足或无演示内容不得分，本条最高得3分。	0-3	3	3	3

7.5	技术	根据各供应商提供的三类服务终端的样品进行评价：三类服务终端外观平整，无划痕；标识清晰、完整；按键操作便捷，安全、舒适，符合老年人的操作习惯。全部满足得2分，部分满足得1分，不满足不得分。	0-2	2	2	2
8.1	技术	拟派项目负责人具有类似智慧养老服务经验的，每提供一份案例得1分，最高得2分。 证明材料：合同复印件，加盖公章。提供的证明材料需能项目负责人姓名，若无法体现的，需同时提供项目业主证明材料。不提供或者不能提供有效证明的不得分。	0-2	2	0	0
8.2	技术	项目团队配备情况： ①项目团队拥有信息系统项目管理师、心理咨询师、社会工作者等证书的，每提供1本证书得1分，最高得3分。同类型证书可重复得分，同一人拥有多本证书的可重复得分。 证明材料：证书和社保缴纳证明复印件，加盖公章。 ②项目团队配备客服人员的加1分。客服人员以“拟派人员汇总表”岗位描述为准。 证明材料：社保缴纳证明复印件，加盖公章。	0-4	2	0	0
9	技术	服务资源整合能力：供应商与居家养老服务商有正式合作关系的得1分。 证明材料：提供正式合作协议复印件，加盖公章。	0-1	1	0	0
10	技术	通讯运营商整合能力：供应商与通讯运营商已达成符合采购要求的固定的套餐合作协议的得1分，否则不得分。 证明材料：提供合作协议书复印件，加盖公章。	0-1	1	0	0
合计			0-100	97	54.5	45

专家（签名）：

技术商务资信评分明细（专家2）

项目名称：杭州市拱墅区智慧养老综合服务采购项目（HZTH-GKCG202301）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州高厚智能科技有限公司	杭州越易蓝科技有限公司	浙江普讯网络科技有限公司
1	技术	结合自身经验，对本项目的服务目标、必要性，服务的重点、难点，智慧养老的现状等进行逐一分析，并提出详细的应对措施。分析到位、措施有效，与采购需求契合度高，全部满足得3分；部分满足得1.5分；不满足或无方案不得分。	0-3	3	1.5	1.3
2	技术	承担本项目的有利条件和优势说明，包括但不限于市场竞争力分析、技术支撑力分析、对本项目熟悉度等。优势突出、分析精准、考虑全面、熟悉度高，全部满足得3分；部分满足得1.5分；不满足或无方案不得分。	0-3	3	1.5	1.5
3	技术	供应商提出的项目实施方案：①实施进度计划，实施部署计划详细、完整；②时间节点明确、细化；③人力资源安排与调配合理、周密；④项目实施思路清晰、科学。全部满足得4分；部分满足得2分；不满足或无方案不得分	0-4	4	2	2
4.1	技术	供应商结合以往的相关经验，提出针对本项目的紧急呼叫方案。可从存在的问题、应对措施，流程设置、制度规范性等方面进行阐述，供应商可以提供以往项目或类似经历的图片、文字、媒体报道等内容进行补充说明。方案思路清晰、内容全面细致，流程环节通畅、制度规范完善、措施合理可行，全部满足得4分；部分满足得2分；不满足或无方案不得分。	0-4	4	2	2
4.2	技术	供应商结合以往的相关经验，提出的针对本项目的独居、孤寡老人的主动关怀服务方案（线上+线下）。阐述能提供的主动关怀的种类、具体形式，具体的服务流程、服务细则，具体活动安排，与社区衔接、沟通机制等内容。供应商可以提供以往项目或类似活动的图片、文字、媒体报道等内容进行补充说明。内容完整、种类丰富、细则详细、活动安排合理、可操作性强、适宜老年人的实际需求，全部满足得4分；部分满足得2分；不满足或无方案不得分。	0-4	4	2	2
4.3	技术	供应商结合以往的相关经验，提出针对本项目的特殊助急方案。可详细阐述①可能发生的应急情况②具体的应对措施③应对的时效④配备专门的应急响应队伍（附人员名单及从业履历），每一项内容完整的得0.5分；每一项内容完整且措施有效的，得1分；最高得4分。供应商可以提供以往项目或类似场景的图片、文字、媒体报道等内容进行补充说明。	0-4	3	2	2.5
4.4	技术	供应商结合以往的相关经验，提出针对本项目的“七助”服务方案（线上+线下）。评价因素主要包括方案是否切实可行、制度是否规范、服务清单及服务价格是否详细合理。制度规范、服务清单详细、价格完整合理，全部满足得3分；部分满足得1.5分；不满足或无方案不得分。	0-3	3	1.5	1.5
4.5	技术	供应商提出的动态数据筛选方案。供应商需对签约智慧养老服务的老人和各类服务及时统计和整理，并形成数据。评价因素包括：是否提出了详细的动态数据筛选工作步骤；是否提出了保证动态数据准确性和及时性的措施；是否针对上述老人提出了“互联网+养老”服务使用流程和规则的讲解方案，讲解工作流程是否到位等；是否针对数据和墅智养平台、杭州市互联网+平台进行互联互通进行详细阐述。每项内容完整、覆盖面全面、合理可行，完全满足采购需求得4分；内容基本完整、覆盖面基本涵盖，具有一定的合理性，部分满足采购需求得2分；内容缺失较多、合理性存在缺陷，与采购需求存在较大偏差的得1分；未提供方案不得分。	0-4	4	2	2
4.6	技术	为保证服务的连续性，供应商应积极做好前期的准备工作，主动与前一轮服务商沟通衔接，确保各项工作平稳过渡和落地落实。提供与原服务商的衔接方案，包括衔接流程、衔接内容、注意事项及保障措施等。衔接方案完整、合理、可行的得4分；衔接方案基本完整，基本合理的得2分；衔接方案有所欠缺需完善的得1分；无方案不得分。原服务商投标的，则本项得4分。	0-4	4	2	2

4.7	技术	服务过程中，选择保留原套餐一的签约老人有权选择保留原手机号码，供应商需提出针对本项目的存量用户号码保留（包含实名制认证）的方案和解决措施。 思路清晰，合理可行，与通信运营商建立了沟通协调机制，承诺保留原手机号码的得3分；部分满足得1分；不满足或无方案不得分。	0-3	3	1	1
4.8	技术	供应商是否有保密性或安全性内控制度。提供得2分，不提供不得分。	0-2	2	2	2
5.1	技术	三类服务终端的技术指标、功能与采购需求符合性评价：以招标文件中“产品要求”描述为准，完全符合采购需求的得5分；部分符合采购需求的得2.5分；不满足不得分。	0-5	5	2.5	2.5
5.2	技术	三类服务终端具备通信入网许可证（仅对具备通话功能的终端），通过国家 3C 质量认证，具有产品检验报告，全部满足得3分。提供相关证明材料，不提供不得分。	0-3	3	0	3
5.3	技术	服务终端生产企业通过 ISO 质量认证的，每类终端得1分，最多得3分，没有不得分。 证明材料：有效期内的证书复印件，加盖公章。未提供证明材料的不得分。	0-3	3	3	2
5.4	技术	服务终端售后服务形式：承诺为签约老人提供免上门费维修服务的得2分，否则不得分。 证明材料：承诺书加盖公章，格式自拟，无承诺书不得分。	0-2	2	2	2
5.5	技术	供应商提供的售后服务方案及服务承诺的可行性、完整性，以及服务响应时间、到达现场时间、故障处理时间的承诺、维保期内的服务承诺、收费项目与标准等方面进行评分。 响应迅速、故障解决迅速、服务承诺完善，有具体的售后服务网点，有专门的售后服务人员和具体的联系方式，收费合理、标准明确，能为签约老人提供便捷、实惠的服务，全部满足得5分；部分满足得2.5分；不满足不得分。	0-5	5	2.5	2.5
6.1	技术	呼叫中心后台系统建设在专用 IDC 机房（具备多路供电、防震、防雷、防水、防盗、防网络攻击、防静电，有完善的数据备份方案，附机房托管协议），全部符合的得3分，否则不得分。 证明材料：提供机房情况说明及机房托管协议复印件加盖公章，不提供不得分。	0-3	3	0	0
6.2	技术	呼叫中心系统管理有明确、合理、有效的信息数据保密及安全制度。制度内容完整，可行，符合采购需求得3分；制度内容较完整，可行得2分；制度内容不完整，针对性弱得1分；未提供不得分。	0-3	3	2	2
6.3	技术	呼叫中心系统平台软件通过专业机构检测，取得系统安全测评报告，二级（含）以上的得2分，一级得1分，其余不得分。 证明材料：提供对应有有效的系统安全检测报告复印件，加盖公章。	0-2	2	2	0
6.4	技术	供应商已有的自运营呼叫中心，且不少于2个呼叫坐席的得2分；在此基础上每增加1个呼叫坐席加0.5分，最高加3分；没有的不得分，本项最高的5分。 证明材料：提供已有自运营呼叫中心地址及现场照片、标识和呼叫坐席人员名单、从业履历说明、社保缴纳证明等材料，加盖公章。	0-5	5	3	0
7.1	技术	提供演示用平台软件著作权或第三方软件购买及维保合同的得1分，没有的不得分。	0-1	1	1	0
7.2	技术	服务平台功能演示情况：对照采购需求“第四条第2点系统模块”内容，逐条进行演示，包括①基础数据采集与管理的功能模块、②身份智能识别的功能模块、③服务终端定位功能模块、④紧急呼叫功能模块、⑤主动关怀模块、⑥亲情通话模块、⑦特殊助急模块、⑧服务转介功能模块（含二、三类服务模块）、⑨异常信息监测模块、⑩服务质量考核监督功能模块、统计分析的功能模块、系统管理的功能模块。单个功能模块全部满足采购需求的得1分，不满足或无演示内容不得分，本项最高得12分。	0-12	12	10	6
7.3	技术	服务APP（安卓及 IOS）或微信小程序功能演示情况：演示内容包括便捷呼叫、预约服务、设备绑定并显示详情、关联长者、关联后显示长者相关服务信息查询等、服务设施地图等。每少一个功能扣1分，扣完为止。	0-5	5	0	0
7.4	技术	对照采购需求第五条第2点“产品要求”描述的功能，分别演示三类服务终端的各项功能，以及能实时与平台连接，按功能实现程度进行打分，每类终端全部满足采购需求得1分，不满足或无演示内容不得分，本条最高得3分。	0-3	3	3	3

7.5	技术	根据各供应商提供的三类服务终端的样品进行评价：三类服务终端外观平整，无划痕；标识清晰、完整；按键操作便捷，安全、舒适，符合老年人的操作习惯。全部满足得2分，部分满足得1分，不满足不得分。	0-2	2	2	2
8.1	技术	拟派项目负责人具有类似智慧养老服务经验的，每提供一份案例得1分，最高得2分。 证明材料：合同复印件，加盖公章。提供的证明材料需能项目负责人姓名，若无法体现的，需同时提供项目业主证明材料。不提供或者不能提供有效证明的不得分。	0-2	2	0	0
8.2	技术	项目团队配备情况： ①项目团队拥有信息系统项目管理师、心理咨询师、社会工作者等证书的，每提供1本证书得1分，最高得3分。同类型证书可重复得分，同一人拥有多本证书的可重复得分。 证明材料：证书和社保缴纳证明复印件，加盖公章。 ②项目团队配备客服人员的加1分。客服人员以“拟派人员汇总表”岗位描述为准。 证明材料：社保缴纳证明复印件，加盖公章。	0-4	2	0	0
9	技术	服务资源整合能力：供应商与居家养老服务商有正式合作关系的得1分。 证明材料：提供正式合作协议复印件，加盖公章。	0-1	1	0	0
10	技术	通讯运营商整合能力：供应商与通讯运营商已达成符合采购要求的固定的套餐合作协议的得1分，否则不得分。 证明材料：提供合作协议复印件，加盖公章。	0-1	1	0	0
合计			0-100	97	52.5	44.8

专家（签名）：

技术商务资信评分明细（专家3）

项目名称：杭州市拱墅区智慧养老综合服务采购项目（HZTH-GKCG202301）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州高厚智能科技有限公司	杭州越易蓝科技有限公司	浙江普讯网络科技有限公司
1	技术	结合自身经验，对本项目的服务目标、必要性，服务的重点、难点，智慧养老的现状等进行逐一分析，并提出详细的应对措施。分析到位、措施有效，与采购需求契合度高，全部满足得3分；部分满足得1.5分；不满足或无方案不得分。	0-3	3	1.5	1.5
2	技术	承担本项目的有利条件和优势说明，包括但不限于市场竞争力分析、技术支撑力分析、对本项目熟悉度等。优势突出、分析精准、考虑全面、熟悉度高，全部满足得3分；部分满足得1.5分；不满足或无方案不得分。	0-3	3	1.5	1.5
3	技术	供应商提出的项目实施方案：①实施进度计划，实施部署计划详细、完整；②时间节点明确、细化；③人力资源安排与调配合理、周密；④项目实施思路清晰、科学。全部满足得4分；部分满足得2分；不满足或无方案不得分	0-4	4	2	2
4.1	技术	供应商结合以往的相关经验，提出针对本项目的紧急呼叫方案。可从存在的问题、应对措施，流程设置、制度规范性等方面进行阐述，供应商可以提供以往项目或类似经历的图片、文字、媒体报道等内容进行补充说明。方案思路清晰、内容全面细致，流程环节通畅、制度规范完善、措施合理可行，全部满足得4分；部分满足得2分；不满足或无方案不得分。	0-4	4	2	2
4.2	技术	供应商结合以往的相关经验，提出的针对本项目的独居、孤寡老人的主动关怀服务方案（线上+线下）。阐述能提供的主动关怀的种类、具体形式，具体的服务流程、服务细则，具体活动安排，与社区衔接、沟通机制等内容。供应商可以提供以往项目或类似活动的图片、文字、媒体报道等内容进行补充说明。内容完整、种类丰富、细则详细、活动安排合理、可操作性强、适宜老年人的实际需求，全部满足得4分；部分满足得2分；不满足或无方案不得分。	0-4	4	2	2
4.3	技术	供应商结合以往的相关经验，提出针对本项目的特殊助急方案。可详细阐述①可能发生的应急情况②具体的应对措施③应对的时效④配备专门的应急响应队伍（附人员名单及从业履历），每一项内容完整的得0.5分；每一项内容完整且措施有效的，得1分；最高得4分。供应商可以提供以往项目或类似场景的图片、文字、媒体报道等内容进行补充说明。	0-4	3	2	2
4.4	技术	供应商结合以往的相关经验，提出针对本项目的“七助”服务方案（线上+线下）。评价因素主要包括方案是否切实可行、制度是否规范、服务清单及服务价格是否详细合理。制度规范、服务清单详细、价格完整合理，全部满足得3分；部分满足得1.5分；不满足或无方案不得分。	0-3	3	1.5	3
4.5	技术	供应商提出的动态数据筛选方案。供应商需对签约智慧养老服务的老人和各类服务及时统计和整理，并形成数据。评价因素包括：是否提出了详细的动态数据筛选工作步骤；是否提出了保证动态数据准确性和及时性的措施；是否针对上述老人提出了“互联网+养老”服务使用流程和规则的讲解方案，讲解工作流程是否到位等；是否针对数据和墅智养平台、杭州市互联网+平台进行互联互通进行详细阐述。每项内容完整、覆盖面全面、合理可行，完全满足采购需求得4分；内容基本完整、覆盖面基本涵盖，具有一定的合理性，部分满足采购需求得2分；内容缺失较多、合理性存在缺陷，与采购需求存在较大偏差的得1分；未提供方案不得分。	0-4	4	2	2
4.6	技术	为保证服务的连续性，供应商应积极做好前期的准备工作，主动与新一轮服务商沟通衔接，确保各项工作平稳过渡和落地落实。提供与原服务商的衔接方案，包括衔接流程、衔接内容、注意事项及保障措施等。衔接方案完整、合理、可行的得4分；衔接方案基本完整，基本合理的得2分；衔接方案有所欠缺需完善的得1分；无方案不得分。原服务商投标的，则本项得4分。	0-4	4	2	1

4.7	技术	服务过程中，选择保留原套餐一的签约老人有权选择保留原手机号码，供应商需提出针对本项目的存量用户号码保留（包含实名制认证）的方案和解决措施。 方案思路清晰，合理可行，与通信运营商建立了沟通协调机制，承诺保留原手机号码的得3分；部分满足得1分；不满足或无方案不得分。	0-3	3	1	1
4.8	技术	供应商是否有保密性或安全性内控制度。提供得2分，不提供不得分。	0-2	2	2	2
5.1	技术	三类服务终端的技术指标、功能与采购需求符合性评价：以招标文件中“产品要求”描述为准，完全符合采购需求的得5分；部分符合采购需求的得2.5分；不满足不得分。	0-5	5	2.5	2.5
5.2	技术	三类服务终端具备通信入网许可证（仅对具备通话功能的终端），通过国家3C质量认证，具有产品检验报告，全部满足得3分。提供相关证明材料，不提供不得分。	0-3	3	0	3
5.3	技术	服务终端生产企业通过ISO质量认证的，每类终端得1分，最多得3分，没有不得分。 证明材料：有效期内的证书复印件，加盖公章。未提供证明材料的不得分。	0-3	3	3	2
5.4	技术	服务终端售后服务形式：承诺为签约老人提供免上门费维修服务的得2分，否则不得分。 证明材料：承诺书加盖公章，格式自拟，无承诺书不得分。	0-2	2	2	2
5.5	技术	供应商提供的售后服务方案及服务承诺的可行性、完整性，以及服务响应时间、到达现场时间、故障处理时间的承诺、维保期内的服务承诺、收费项目与标准等方面进行评分。 响应迅速、故障解决迅速、服务承诺完善，有具体的售后服务网点，有专门的售后服务人员和具体的联系方式，收费合理、标准明确，能为签约老人提供便捷、实惠的服务，全部满足得5分；部分满足得2.5分；不满足不得分。	0-5	5	2.5	2.5
6.1	技术	呼叫中心后台系统建设在专用IDC机房（具备多路供电、防震、防雷、防水、防盗、防网络攻击、防静电，有完善的数据备份方案，附机房托管协议），全部符合的得3分，否则不得分。 证明材料：提供机房情况说明及机房托管协议复印件加盖公章，不提供不得分。	0-3	3	0	0
6.2	技术	呼叫中心系统管理有明确、合理、有效的信息数据保密及安全制度。制度内容完整，可行，符合采购需求得3分；制度内容较完整，可行得2分；制度内容不完整，针对性弱得1分；未提供不得分。	0-3	3	3	3
6.3	技术	呼叫中心系统平台软件通过专业机构检测，取得系统安全测评报告，二级（含）以上的得2分，一级得1分，其余不得分。 证明材料：提供对应有有效的系统安全检测报告复印件，加盖公章。	0-2	2	2	0
6.4	技术	供应商已有的自运营呼叫中心，且不少于2个呼叫坐席的得2分；在此基础上每增加1个呼叫坐席加0.5分，最高加3分；没有的不得分，本项最高的5分。 证明材料：提供已有自运营呼叫中心地址及现场照片、标识和呼叫坐席人员名单、从业履历说明、社保缴纳证明等材料，加盖公章。	0-5	5	3	0
7.1	技术	提供演示用平台软件著作权或第三方软件购买及维保合同的得1分，没有的不得分。	0-1	1	1	0
7.2	技术	服务平台功能演示情况：对照采购需求“第四条第2点系统模块”内容，逐条进行演示，包括①基础数据采集与管理的功能模块、②身份智能识别的功能模块、③服务终端定位功能模块、④紧急呼叫功能模块、⑤主动关怀模块、⑥亲情通话模块、⑦特殊助急模块、⑧服务转介功能模块（含二、三类服务模块）、⑨异常信息监测模块、⑩服务质量考核监督功能模块、统计分析的功能模块、系统管理的功能模块。单个功能模块全部满足采购需求的得1分，不满足或无演示内容不得分，本项最高得12分。	0-12	12	10	6
7.3	技术	服务APP（安卓及IOS）或微信小程序功能演示情况：演示内容包括便捷呼叫、预约服务、设备绑定并显示详情、关联长者、关联后显示长者相关服务信息查询等、服务设施地图等。每少一个功能扣1分，扣完为止。	0-5	5	0	0
7.4	技术	对照采购需求第五条第2点“产品要求”描述的功能，分别演示三类服务终端的各项功能，以及能实时与平台连接，按功能实现程度进行打分，每类终端全部满足采购需求得1分，不满足或无演示内容不得分，本条最高得3分。	0-3	3	3	3

7.5	技术	根据各供应商提供的三类服务终端的样品进行评价：三类服务终端外观平整，无划痕；标识清晰、完整；按键操作便捷，安全、舒适，符合老年人的操作习惯。全部满足得2分，部分满足得1分，不满足不得分。	0-2	2	2	2
8.1	技术	拟派项目负责人具有类似智慧养老服务经验的，每提供一份案例得1分，最高得2分。 证明材料：合同复印件，加盖公章。提供的证明材料需能项目负责人姓名，若无法体现的，需同时提供项目业主证明材料。不提供或者不能提供有效证明的不得分。	0-2	2	0	0
8.2	技术	项目团队配备情况： ①项目团队拥有信息系统项目管理师、心理咨询师、社会工作者等证书的，每提供1本证书得1分，最高得3分。同类型证书可重复得分，同一人拥有多本证书的可重复得分。 证明材料：证书和社保缴纳证明复印件，加盖公章。 ②项目团队配备客服人员的加1分。客服人员以“拟派人员汇总表”岗位描述为准。 证明材料：社保缴纳证明复印件，加盖公章。	0-4	2	0	0
9	技术	服务资源整合能力：供应商与居家养老服务商有正式合作关系的得1分。 证明材料：提供正式合作协议复印件，加盖公章。	0-1	1	0	0
10	技术	通讯运营商整合能力：供应商与通讯运营商已达成符合采购要求的固定的套餐合作协议的得1分，否则不得分。 证明材料：提供合作协议书复印件，加盖公章。	0-1	1	0	0
合计			0-100	97	53.5	46

专家（签名）：

技术商务资信评分明细（专家4）

项目名称：杭州市拱墅区智慧养老综合服务采购项目（HZTH-GKCG202301）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州高厚智能科技有限公司	杭州越易蓝科技有限公司	浙江普讯网络科技有限公司
1	技术	结合自身经验，对本项目的服务目标、必要性，服务的重点、难点，智慧养老的现状等进行逐一分析，并提出详细的应对措施。分析到位、措施有效，与采购需求契合度高，全部满足得3分；部分满足得1.5分；不满足或无方案不得分。	0-3	3	1.5	1.5
2	技术	承担本项目的有利条件和优势说明，包括但不限于市场竞争力分析、技术支撑力分析、对本项目熟悉度等。优势突出、分析精准、考虑全面、熟悉度高，全部满足得3分；部分满足得1.5分；不满足或无方案不得分。	0-3	3	1.5	1.5
3	技术	供应商提出的项目实施方案：①实施进度计划，实施部署计划详细、完整；②时间节点明确、细化；③人力资源安排与调配合理、周密；④项目实施思路清晰、科学。全部满足得4分；部分满足得2分；不满足或无方案不得分	0-4	4	2	2
4.1	技术	供应商结合以往的相关经验，提出针对本项目的紧急呼叫方案。可从存在的问题、应对措施，流程设置、制度规范性等方面进行阐述，供应商可以提供以往项目或类似经历的图片、文字、媒体报道等内容进行补充说明。方案思路清晰、内容全面细致，流程环节通畅、制度规范完善、措施合理可行，全部满足得4分；部分满足得2分；不满足或无方案不得分。	0-4	4	2	2
4.2	技术	供应商结合以往的相关经验，提出的针对本项目的独居、孤寡老人的主动关怀服务方案（线上+线下）。阐述能提供的主动关怀的种类、具体形式，具体的服务流程、服务细则，具体活动安排，与社区衔接、沟通机制等内容。供应商可以提供以往项目或类似活动的图片、文字、媒体报道等内容进行补充说明。内容完整、种类丰富、细则详细、活动安排合理、可操作性强、适宜老年人的实际需求，全部满足得4分；部分满足得2分；不满足或无方案不得分。	0-4	4	2	2
4.3	技术	供应商结合以往的相关经验，提出针对本项目的特殊助急方案。可详细阐述①可能发生的应急情况②具体的应对措施③应对的时效④配备专门的应急响应队伍（附人员名单及从业履历），每一项内容完整的得0.5分；每一项内容完整且措施有效的，得1分；最高得4分。供应商可以提供以往项目或类似场景的图片、文字、媒体报道等内容进行补充说明。	0-4	2.5	1	1.5
4.4	技术	供应商结合以往的相关经验，提出针对本项目的“七助”服务方案（线上+线下）。评价因素主要包括方案是否切实可行、制度是否规范、服务清单及服务价格是否详细合理。制度规范、服务清单详细、价格完整合理，全部满足得3分；部分满足得1.5分；不满足或无方案不得分。	0-3	3	1.5	1.5
4.5	技术	供应商提出的动态数据筛选方案。供应商需对签约智慧养老服务的老人和各类服务及时统计和整理，并形成数据。评价因素包括：是否提出了详细的动态数据筛选工作步骤；是否提出了保证动态数据准确性和及时性的措施；是否针对上述老人提出了“互联网+养老”服务使用流程和规则的讲解方案，讲解工作流程是否到位等；是否针对数据和墅智养平台、杭州市互联网+平台进行互联互通进行详细阐述。每项内容完整、覆盖面全面、合理可行，完全满足采购需求得4分；内容基本完整、覆盖面基本涵盖，具有一定的合理性，部分满足采购需求得2分；内容缺失较多、合理性存在缺陷，与采购需求存在较大偏差的得1分；未提供方案不得分。	0-4	4	2	2
4.6	技术	为保证服务的连续性，供应商应积极做好前期的准备工作，主动与新一轮服务商沟通衔接，确保各项工作平稳过渡和落地落实。提供与原服务商的衔接方案，包括衔接流程、衔接内容、注意事项及保障措施等。衔接方案完整、合理、可行的得4分；衔接方案基本完整，基本合理的得2分；衔接方案有所欠缺需完善的得1分；无方案不得分。原服务商投标的，则本项得4分。	0-4	4	2	2

4.7	技术	服务过程中，选择保留原套餐一的签约老人有权选择保留原手机号码，供应商需提出针对本项目的存量用户号码保留（包含实名制认证）的方案和解决措施。 方案思路清晰，合理可行，与通信运营商建立了沟通协调机制，承诺保留原手机号码的得3分；部分满足得1分；不满足或无方案不得分。	0-3	3	3	3
4.8	技术	供应商是否有保密性或安全性内控制度。提供得2分，不提供不得分。	0-2	2	2	2
5.1	技术	三类服务终端的技术指标、功能与采购需求符合性评价：以招标文件中“产品要求”描述为准，完全符合采购需求的得5分；部分符合采购需求的得2.5分；不满足不得分。	0-5	5	2.5	2.5
5.2	技术	三类服务终端具备通信入网许可证（仅对具备通话功能的终端），通过国家3C质量认证，具有产品检验报告，全部满足得3分。提供相关证明材料，不提供不得分。	0-3	3	0	3
5.3	技术	服务终端生产企业通过ISO质量认证的，每类终端得1分，最多得3分，没有不得分。 证明材料：有效期内的证书复印件，加盖公章。未提供证明材料的不得分。	0-3	3	3	2
5.4	技术	服务终端售后服务形式：承诺为签约老人提供免上门费维修服务的得2分，否则不得分。 证明材料：承诺书加盖公章，格式自拟，无承诺书不得分。	0-2	2	2	2
5.5	技术	供应商提供的售后服务方案及服务承诺的可行性、完整性，以及服务响应时间、到达现场时间、故障处理时间的承诺、维保期内的服务承诺、收费项目与标准等方面进行评分。 响应迅速、故障解决迅速、服务承诺完善，有具体的售后服务网点，有专门的售后服务人员和具体的联系方式，收费合理、标准明确，能为签约老人提供便捷、实惠的服务，全部满足得5分；部分满足得2.5分；不满足不得分。	0-5	5	5	5
6.1	技术	呼叫中心后台系统建设在专用IDC机房（具备多路供电、防震、防雷、防水、防盗、防网络攻击、防静电，有完善的数据备份方案，附机房托管协议），全部符合的得3分，否则不得分。 证明材料：提供机房情况说明及机房托管协议复印件加盖公章，不提供不得分。	0-3	3	0	0
6.2	技术	呼叫中心系统管理有明确、合理、有效的信息数据保密及安全制度。制度内容完整，可行，符合采购需求得3分；制度内容较完整，可行得2分；制度内容不完整，针对性弱得1分；未提供不得分。	0-3	2	2	1
6.3	技术	呼叫中心系统平台软件通过专业机构检测，取得系统安全测评报告，二级（含）以上的得2分，一级得1分，其余不得分。 证明材料：提供对应有有效的系统安全检测报告复印件，加盖公章。	0-2	2	2	0
6.4	技术	供应商已有的自运营呼叫中心，且不少于2个呼叫坐席的得2分；在此基础上每增加1个呼叫坐席加0.5分，最高加3分；没有的不得分，本项最高的5分。 证明材料：提供已有自运营呼叫中心地址及现场照片、标识和呼叫坐席人员名单、从业履历说明、社保缴纳证明等材料，加盖公章。	0-5	5	3	0
7.1	技术	提供演示用平台软件著作权或第三方软件购买及维保合同的得1分，没有的不得分。	0-1	1	1	0
7.2	技术	服务平台功能演示情况：对照采购需求“第四条第2点系统模块”内容，逐条进行演示，包括①基础数据采集与管理的功能模块、②身份智能识别的功能模块、③服务终端定位功能模块、④紧急呼叫功能模块、⑤主动关怀模块、⑥亲情通话模块、⑦特殊助急模块、⑧服务转介功能模块（含二、三类服务模块）、⑨异常信息监测模块、⑩服务质量考核监督功能模块、统计分析的功能模块、系统管理的功能模块。单个功能模块全部满足采购需求的得1分，不满足或无演示内容不得分，本项最高得12分。	0-12	12	10	6
7.3	技术	服务APP（安卓及IOS）或微信小程序功能演示情况：演示内容包括便捷呼叫、预约服务、设备绑定并显示详情、关联长者、关联后显示长者相关服务信息查询等、服务设施地图等。每少一个功能扣1分，扣完为止。	0-5	5	0	0
7.4	技术	对照采购需求第五条第2点“产品要求”描述的功能，分别演示三类服务终端的各项功能，以及能实时与平台连接，按功能实现程度进行打分，每类终端全部满足采购需求得1分，不满足或无演示内容不得分，本条最高得3分。	0-3	3	3	3

7.5	技术	根据各供应商提供的三类服务终端的样品进行评价：三类服务终端外观平整，无划痕；标识清晰、完整；按键操作便捷，安全、舒适，符合老年人的操作习惯。全部满足得2分，部分满足得1分，不满足不得分。	0-2	2	2	2
8.1	技术	拟派项目负责人具有类似智慧养老服务经验的，每提供一份案例得1分，最高得2分。 证明材料：合同复印件，加盖公章。提供的证明材料需能项目负责人姓名，若无法体现的，需同时提供项目业主证明材料。不提供或者不能提供有效证明的不得分。	0-2	2	0	0
8.2	技术	项目团队配备情况： ①项目团队拥有信息系统项目管理师、心理咨询师、社会工作者等证书的，每提供1本证书得1分，最高得3分。同类型证书可重复得分，同一人拥有多本证书的可重复得分。 证明材料：证书和社保缴纳证明复印件，加盖公章。 ②项目团队配备客服人员的加1分。客服人员以“拟派人员汇总表”岗位描述为准。 证明材料：社保缴纳证明复印件，加盖公章。	0-4	2	0	0
9	技术	服务资源整合能力：供应商与居家养老服务商有正式合作关系的得1分。 证明材料：提供正式合作协议复印件，加盖公章。	0-1	1	0	0
10	技术	通讯运营商整合能力：供应商与通讯运营商已达成符合采购要求的固定的套餐合作协议的得1分，否则不得分。 证明材料：提供合作协议书复印件，加盖公章。	0-1	1	0	0
合计			0-100	95.5	56	47.5

专家（签名）：

技术商务资信评分明细（专家5）

项目名称：杭州市拱墅区智慧养老综合服务采购项目（HZTH-GKCG202301）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州高厚智能科技有限公司	杭州越易蓝科技有限公司	浙江普讯网络科技有限公司
1	技术	结合自身经验，对本项目的服务目标、必要性，服务的重点、难点，智慧养老的现状等进行逐一分析，并提出详细的应对措施。分析到位、措施有效，与采购需求契合度高，全部满足得3分；部分满足得1.5分；不满足或无方案不得分。	0-3	3	1.5	1.5
2	技术	承担本项目的有利条件和优势说明，包括但不限于市场竞争力分析、技术支撑力分析、对本项目熟悉度等。优势突出、分析精准、考虑全面、熟悉度高，全部满足得3分；部分满足得1.5分；不满足或无方案不得分。	0-3	3	1.5	1.5
3	技术	供应商提出的项目实施方案：①实施进度计划，实施部署计划详细、完整；②时间节点明确、细化；③人力资源安排与调配合理、周密；④项目实施思路清晰、科学。全部满足得4分；部分满足得2分；不满足或无方案不得分	0-4	2	2	2
4.1	技术	供应商结合以往的相关经验，提出针对本项目的紧急呼叫方案。可从存在的问题、应对措施，流程设置、制度规范性等方面进行阐述，供应商可以提供以往项目或类似经历的图片、文字、媒体报道等内容进行补充说明。方案思路清晰、内容全面细致，流程环节通畅、制度规范完善、措施合理可行，全部满足得4分；部分满足得2分；不满足或无方案不得分。	0-4	4	2	2
4.2	技术	供应商结合以往的相关经验，提出的针对本项目的独居、孤寡老人的主动关怀服务方案（线上+线下）。阐述能提供的主动关怀的种类、具体形式，具体的服务流程、服务细则，具体活动安排，与社区衔接、沟通机制等内容。供应商可以提供以往项目或类似活动的图片、文字、媒体报道等内容进行补充说明。内容完整、种类丰富、细则详细、活动安排合理、可操作性强、适宜老年人的实际需求，全部满足得4分；部分满足得2分；不满足或无方案不得分。	0-4	4	2	2
4.3	技术	供应商结合以往的相关经验，提出针对本项目的特殊助急方案。可详细阐述①可能发生的应急情况②具体的应对措施③应对的时效④配备专门的应急响应队伍（附人员名单及从业履历），每一项内容完整的得0.5分；每一项内容完整且措施有效的，得1分；最高得4分。供应商可以提供以往项目或类似场景的图片、文字、媒体报道等内容进行补充说明。	0-4	3	2	2
4.4	技术	供应商结合以往的相关经验，提出针对本项目的“七助”服务方案（线上+线下）。评价因素主要包括方案是否切实可行、制度是否规范、服务清单及服务价格是否详细合理。制度规范、服务清单详细、价格完整合理，全部满足得3分；部分满足得1.5分；不满足或无方案不得分。	0-3	3	1.5	1.5
4.5	技术	供应商提出的动态数据筛选方案。供应商需对签约智慧养老服务的老人和各类服务及时统计和整理，并形成数据。评价因素包括：是否提出了详细的动态数据筛选工作步骤；是否提出了保证动态数据准确性和及时性的措施；是否针对上述老人提出了“互联网+养老”服务使用流程和规则的讲解方案，讲解工作流程是否到位等；是否针对数据和墅智养平台、杭州市互联网+平台进行互联互通进行详细阐述。每项内容完整、覆盖面全面、合理可行，完全满足采购需求得4分；内容基本完整、覆盖面基本涵盖，具有一定的合理性，部分满足采购需求得2分；内容缺失较多、合理性存在缺陷，与采购需求存在较大偏差的得1分；未提供方案不得分。	0-4	4	2	2
4.6	技术	为保证服务的连续性，供应商应积极做好前期的准备工作，主动与新一轮服务商沟通衔接，确保各项工作平稳过渡和落地落实。提供与原服务商的衔接方案，包括衔接流程、衔接内容、注意事项及保障措施等。衔接方案完整、合理、可行的得4分；衔接方案基本完整，基本合理的得2分；衔接方案有所欠缺需完善的得1分；无方案不得分。原服务商投标的，则本项得4分。	0-4	4	2	2

4.7	技术	服务过程中，选择保留原套餐一的签约老人有权选择保留原手机号码，供应商需提出针对本项目的存量用户号码保留（包含实名制认证）的方案和解决措施。 方案思路清晰，合理可行，与通信运营商建立了沟通协调机制，承诺保留原手机号码的得3分；部分满足得1分；不满足或无方案不得分。	0-3	3	3	3
4.8	技术	供应商是否有保密性或安全性内控制度。提供得2分，不提供不得分。	0-2	2	2	2
5.1	技术	三类服务终端的技术指标、功能与采购需求符合性评价：以招标文件中“产品要求”描述为准，完全符合采购需求的得5分；部分符合采购需求的得2.5分；不满足不得分。	0-5	5	2.5	2.5
5.2	技术	三类服务终端具备通信入网许可证（仅对具备通话功能的终端），通过国家3C质量认证，具有产品检验报告，全部满足得3分。提供相关证明材料，不提供不得分。	0-3	3	0	3
5.3	技术	服务终端生产企业通过ISO质量认证的，每类终端得1分，最多得3分，没有不得分。 证明材料：有效期内的证书复印件，加盖公章。未提供证明材料的不得分。	0-3	3	3	2
5.4	技术	服务终端售后服务形式：承诺为签约老人提供免上门费维修服务的得2分，否则不得分。 证明材料：承诺书加盖公章，格式自拟，无承诺书不得分。	0-2	2	2	2
5.5	技术	供应商提供的售后服务方案及服务承诺的可行性、完整性，以及服务响应时间、到达现场时间、故障处理时间的承诺、维保期内的服务承诺、收费项目与标准等方面进行评分。 响应迅速、故障解决迅速、服务承诺完善，有具体的售后服务网点，有专门的售后服务人员和具体的联系方式，收费合理、标准明确，能为签约老人提供便捷、实惠的服务，全部满足得5分；部分满足得2.5分；不满足不得分。	0-5	5	2.5	2.5
6.1	技术	呼叫中心后台系统建设在专用IDC机房（具备多路供电、防震、防雷、防水、防盗、防网络攻击、防静电，有完善的数据备份方案，附机房托管协议），全部符合的得3分，否则不得分。 证明材料：提供机房情况说明及机房托管协议复印件加盖公章，不提供不得分。	0-3	3	0	0
6.2	技术	呼叫中心系统管理有明确、合理、有效的信息数据保密及安全制度。制度内容完整，可行，符合采购需求得3分；制度内容较完整，可行得2分；制度内容不完整，针对性弱得1分；未提供不得分。	0-3	3	2	2
6.3	技术	呼叫中心系统平台软件通过专业机构检测，取得系统安全测评报告，二级（含）以上的得2分，一级得1分，其余不得分。 证明材料：提供对应有有效的系统安全检测报告复印件，加盖公章。	0-2	2	2	0
6.4	技术	供应商已有的自运营呼叫中心，且不少于2个呼叫坐席的得2分；在此基础上每增加1个呼叫坐席加0.5分，最高加3分；没有的不得分，本项最高的5分。 证明材料：提供已有自运营呼叫中心地址及现场照片、标识和呼叫坐席人员名单、从业履历说明、社保缴纳证明等材料，加盖公章。	0-5	5	3	0
7.1	技术	提供演示用平台软件著作权或第三方软件购买及维保合同的得1分，没有的不得分。	0-1	1	1	0
7.2	技术	服务平台功能演示情况：对照采购需求“第四条第2点系统模块”内容，逐条进行演示，包括①基础数据采集与管理的功能模块、②身份智能识别的功能模块、③服务终端定位功能模块、④紧急呼叫功能模块、⑤主动关怀模块、⑥亲情通话模块、⑦特殊助急模块、⑧服务转介功能模块（含二、三类服务模块）、⑨异常信息监测模块、⑩服务质量考核监督功能模块、统计分析的功能模块、系统管理的功能模块。单个功能模块全部满足采购需求的得1分，不满足或无演示内容不得分，本项最高得12分。	0-12	12	10	6
7.3	技术	服务APP（安卓及IOS）或微信小程序功能演示情况：演示内容包括便捷呼叫、预约服务、设备绑定并显示详情、关联长者、关联后显示长者相关服务信息查询等、服务设施地图等。每少一个功能扣1分，扣完为止。	0-5	5	0	0
7.4	技术	对照采购需求第五条第2点“产品要求”描述的功能，分别演示三类服务终端的各项功能，以及能实时与平台连接，按功能实现程度进行打分，每类终端全部满足采购需求得1分，不满足或无演示内容不得分，本条最高得3分。	0-3	3	3	3

7.5	技术	根据各供应商提供的三类服务终端的样品进行评价：三类服务终端外观平整，无划痕；标识清晰、完整；按键操作便捷，安全、舒适，符合老年人的操作习惯。全部满足得2分，部分满足得1分，不满足不得分。	0-2	2	2	2
8.1	技术	拟派项目负责人具有类似智慧养老服务经验的，每提供一份案例得1分，最高得2分。 证明材料：合同复印件，加盖公章。提供的证明材料需能项目负责人姓名，若无法体现的，需同时提供项目业主证明材料。不提供或者不能提供有效证明的不得分。	0-2	2	0	0
8.2	技术	项目团队配备情况： ①项目团队拥有信息系统项目管理师、心理咨询师、社会工作者等证书的，每提供1本证书得1分，最高得3分。同类型证书可重复得分，同一人拥有多本证书的可重复得分。 证明材料：证书和社保缴纳证明复印件，加盖公章。 ②项目团队配备客服人员的加1分。客服人员以“拟派人员汇总表”岗位描述为准。 证明材料：社保缴纳证明复印件，加盖公章。	0-4	2	0	0
9	技术	服务资源整合能力：供应商与居家养老服务商有正式合作关系的得1分。 证明材料：提供正式合作协议复印件，加盖公章。	0-1	1	0	0
10	技术	通讯运营商整合能力：供应商与通讯运营商已达成符合采购要求的固定的套餐合作协议的得1分，否则不得分。 证明材料：提供合作协议书复印件，加盖公章。	0-1	1	0	0
合计			0-100	95	54.5	46.5

专家（签名）：

技术商务资信评分明细（专家6）

项目名称：杭州市拱墅区智慧养老综合服务采购项目（HZTH-GKCG202301）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州高厚智能科技有限公司	杭州越易蓝科技有限公司	浙江普讯网络科技有限公司
1	技术	结合自身经验，对本项目的服务目标、必要性，服务的重点、难点，智慧养老的现状等进行逐一分析，并提出详细的应对措施。分析到位、措施有效，与采购需求契合度高，全部满足得3分；部分满足得1.5分；不满足或无方案不得分。	0-3	3	3	3
2	技术	承担本项目的有利条件和优势说明，包括但不限于市场竞争力分析、技术支撑力分析、对本项目熟悉度等。优势突出、分析精准、考虑全面、熟悉度高，全部满足得3分；部分满足得1.5分；不满足或无方案不得分。	0-3	3	1.5	1.5
3	技术	供应商提出的项目实施方案：①实施进度计划，实施部署计划详细、完整；②时间节点明确、细化；③人力资源安排与调配合理、周密；④项目实施思路清晰、科学。全部满足得4分；部分满足得2分；不满足或无方案不得分	0-4	4	2	4
4.1	技术	供应商结合以往的相关经验，提出针对本项目的紧急呼叫方案。可从存在的问题、应对措施，流程设置、制度规范性等方面进行阐述，供应商可以提供以往项目或类似经历的图片、文字、媒体报道等内容进行补充说明。方案思路清晰、内容全面细致，流程环节通畅、制度规范完善、措施合理可行，全部满足得4分；部分满足得2分；不满足或无方案不得分。	0-4	4	4	2
4.2	技术	供应商结合以往的相关经验，提出的针对本项目的独居、孤寡老人的主动关怀服务方案（线上+线下）。阐述能提供的主动关怀的种类、具体形式，具体的服务流程、服务细则，具体活动安排，与社区衔接、沟通机制等内容。供应商可以提供以往项目或类似活动的图片、文字、媒体报道等内容进行补充说明。内容完整、种类丰富、细则详细、活动安排合理、可操作性强、适宜老年人的实际需求，全部满足得4分；部分满足得2分；不满足或无方案不得分。	0-4	4	2	2
4.3	技术	供应商结合以往的相关经验，提出针对本项目的特殊助急方案。可详细阐述①可能发生的应急情况②具体的应对措施③应对的时效④配备专门的应急响应队伍（附人员名单及从业履历），每一项内容完整的得0.5分；每一项内容完整且措施有效的，得1分；最高得4分。供应商可以提供以往项目或类似场景的图片、文字、媒体报道等内容进行补充说明。	0-4	3.5	2	1.5
4.4	技术	供应商结合以往的相关经验，提出针对本项目的“七助”服务方案（线上+线下）。评价因素主要包括方案是否切实可行、制度是否规范、服务清单及服务价格是否详细合理。制度规范、服务清单详细、价格完整合理，全部满足得3分；部分满足得1.5分；不满足或无方案不得分。	0-3	3	1.5	1.5
4.5	技术	供应商提出的动态数据筛选方案。供应商需对签约智慧养老服务的老人和各类服务及时统计和整理，并形成数据。评价因素包括：是否提出了详细的动态数据筛选工作步骤；是否提出了保证动态数据准确性和及时性的措施；是否针对上述老人提出了“互联网+养老”服务使用流程和规则的讲解方案，讲解工作流程是否到位等；是否针对数据和墅智养平台、杭州市互联网+平台进行互联互通进行详细阐述。每项内容完整、覆盖面全面、合理可行，完全满足采购需求得4分；内容基本完整、覆盖面基本涵盖，具有一定的合理性，部分满足采购需求得2分；内容缺失较多、合理性存在缺陷，与采购需求存在较大偏差的得1分；未提供方案不得分。	0-4	4	2	2
4.6	技术	为保证服务的连续性，供应商应积极做好前期的准备工作，主动与新一轮服务商沟通衔接，确保各项工作平稳过渡和落地落实。提供与原服务商的衔接方案，包括衔接流程、衔接内容、注意事项及保障措施等。衔接方案完整、合理、可行的得4分；衔接方案基本完整，基本合理的得2分；衔接方案有所欠缺需完善的得1分；无方案不得分。原服务商投标的，则本项得4分。	0-4	4	2	2

4.7	技术	服务过程中，选择保留原套餐一的签约老人有权选择保留原手机号码，供应商需提出针对本项目的存量用户号码保留（包含实名制认证）的方案和解决措施。 方案思路清晰，合理可行，与通信运营商建立了沟通协调机制，承诺保留原手机号码的得3分；部分满足得1分；不满足或无方案不得分。	0-3	3	2	1
4.8	技术	供应商是否有保密性或安全性内控制度。提供得2分，不提供不得分。	0-2	2	2	2
5.1	技术	三类服务终端的技术指标、功能与采购需求符合性评价：以招标文件中“产品要求”描述为准，完全符合采购需求的得5分；部分符合采购需求的得2.5分；不满足不得分。	0-5	5	5	5
5.2	技术	三类服务终端具备通信入网许可证（仅对具备通话功能的终端），通过国家 3C 质量认证，具有产品检验报告，全部满足得3分。提供相关证明材料，不提供不得分。	0-3	3	0	3
5.3	技术	服务终端生产企业通过 ISO 质量认证的，每类终端得1分，最多得3分，没有不得分。 证明材料：有效期内的证书复印件，加盖公章。未提供证明材料的不得分。	0-3	3	3	2
5.4	技术	服务终端售后服务形式：承诺为签约老人提供免上门费维修服务的得2分，否则不得分。 证明材料：承诺书加盖公章，格式自拟，无承诺书不得分。	0-2	2	2	2
5.5	技术	供应商提供的售后服务方案及服务承诺的可行性、完整性，以及服务响应时间、到达现场时间、故障处理时间的承诺、维保期内的服务承诺、收费项目与标准等方面进行评分。 响应迅速、故障解决迅速、服务承诺完善，有具体的售后服务网点，有专门的售后服务人员和具体的联系方式，收费合理、标准明确，能为签约老人提供便捷、实惠的服务，全部满足得5分；部分满足得2.5分；不满足不得分。	0-5	5	5	5
6.1	技术	呼叫中心后台系统建设在专用 IDC 机房（具备多路供电、防震、防雷、防水、防盗、防网络攻击、防静电，有完善的数据备份方案，附机房托管协议），全部符合的得3分，否则不得分。 证明材料：提供机房情况说明及机房托管协议复印件加盖公章，不提供不得分。	0-3	3	0	0
6.2	技术	呼叫中心系统管理有明确、合理、有效的信息数据保密及安全制度。制度内容完整，可行，符合采购需求得3分；制度内容较完整，可行得2分；制度内容不完整，针对性弱得1分；未提供不得分。	0-3	3	2	2
6.3	技术	呼叫中心系统平台软件通过专业机构检测，取得系统安全测评报告，二级（含）以上的得2分，一级得1分，其余不得分。 证明材料：提供对应有有效的系统安全检测报告复印件，加盖公章。	0-2	2	2	0
6.4	技术	供应商已有的自运营呼叫中心，且不少于2个呼叫坐席的得2分；在此基础上每增加1个呼叫坐席加0.5分，最高加3分；没有的不得分，本项最高的5分。 证明材料：提供已有自运营呼叫中心地址及现场照片、标识和呼叫坐席人员名单、从业履历说明、社保缴纳证明等材料，加盖公章。	0-5	5	3	0
7.1	技术	提供演示用平台软件著作权或第三方软件购买及维保合同的得1分，没有的不得分。	0-1	1	1	0
7.2	技术	服务平台功能演示情况：对照采购需求“第四条第2点系统模块”内容，逐条进行演示，包括①基础数据采集与管理的功能模块、②身份智能识别的功能模块、③服务终端定位功能模块、④紧急呼叫功能模块、⑤主动关怀模块、⑥亲情通话模块、⑦特殊助急模块、⑧服务转介功能模块（含二、三类服务模块）、⑨异常信息监测模块、⑩服务质量考核监督功能模块、统计分析的功能模块、系统管理的功能模块。单个功能模块全部满足采购需求的得1分，不满足或无演示内容不得分，本项最高得12分。	0-12	12	10	6
7.3	技术	服务APP（安卓及 IOS）或微信小程序功能演示情况：演示内容包括便捷呼叫、预约服务、设备绑定并显示详情、关联长者、关联后显示长者相关服务信息查询等、服务设施地图等。每少一个功能扣1分，扣完为止。	0-5	5	0	0
7.4	技术	对照采购需求第五条第2点“产品要求”描述的功能，分别演示三类服务终端的各项功能，以及能实时与平台连接，按功能实现程度进行打分，每类终端全部满足采购需求得1分，不满足或无演示内容不得分，本条最高得3分。	0-3	3	3	3

7.5	技术	根据各供应商提供的三类服务终端的样品进行评价：三类服务终端外观平整，无划痕；标识清晰、完整；按键操作便捷，安全、舒适，符合老年人的操作习惯。全部满足得2分，部分满足得1分，不满足不得分。	0-2	2	2	2
8.1	技术	拟派项目负责人具有类似智慧养老服务经验的，每提供一份案例得1分，最高得2分。 证明材料：合同复印件，加盖公章。提供的证明材料需能项目负责人姓名，若无法体现的，需同时提供项目业主证明材料。不提供或者不能提供有效证明的不得分。	0-2	2	0	0
8.2	技术	项目团队配备情况： ①项目团队拥有信息系统项目管理师、心理咨询师、社会工作者等证书的，每提供1本证书得1分，最高得3分。同类型证书可重复得分，同一人拥有多本证书的可重复得分。 证明材料：证书和社保缴纳证明复印件，加盖公章。 ②项目团队配备客服人员的加1分。客服人员以“拟派人员汇总表”岗位描述为准。 证明材料：社保缴纳证明复印件，加盖公章。	0-4	2	0	0
9	技术	服务资源整合能力：供应商与居家养老服务商有正式合作关系的得1分。 证明材料：提供正式合作协议复印件，加盖公章。	0-1	1	0	0
10	技术	通讯运营商整合能力：供应商与通讯运营商已达成符合采购要求的固定的套餐合作协议的得1分，否则不得分。 证明材料：提供合作协议书复印件，加盖公章。	0-1	1	0	0
合计			0-100	97.5	62	52.5

专家（签名）：

技术商务资信评分明细（专家7）

项目名称：杭州市拱墅区智慧养老综合服务采购项目（HZTH-GKCG202301）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州高厚智能科技有限公司	杭州越易蓝科技有限公司	浙江普讯网络科技有限公司
1	技术	结合自身经验，对本项目的服务目标、必要性，服务的重点、难点，智慧养老的现状等进行逐一分析，并提出详细的应对措施。分析到位、措施有效，与采购需求契合度高，全部满足得3分；部分满足得1.5分；不满足或无方案不得分。	0-3	3	1.5	1.5
2	技术	承担本项目的有利条件和优势说明，包括但不限于市场竞争力分析、技术支撑力分析、对本项目熟悉度等。优势突出、分析精准、考虑全面、熟悉度高，全部满足得3分；部分满足得1.5分；不满足或无方案不得分。	0-3	3	1.5	1.5
3	技术	供应商提出的项目实施方案：①实施进度计划，实施部署计划详细、完整；②时间节点明确、细化；③人力资源安排与调配合理、周密；④项目实施思路清晰、科学。全部满足得4分；部分满足得2分；不满足或无方案不得分	0-4	4	2	2
4.1	技术	供应商结合以往的相关经验，提出针对本项目的紧急呼叫方案。可从存在的问题、应对措施，流程设置、制度规范性等方面进行阐述，供应商可以提供以往项目或类似经历的图片、文字、媒体报道等内容进行补充说明。方案思路清晰、内容全面细致，流程环节通畅、制度规范完善、措施合理可行，全部满足得4分；部分满足得2分；不满足或无方案不得分。	0-4	4	2	2
4.2	技术	供应商结合以往的相关经验，提出的针对本项目的独居、孤寡老人的主动关怀服务方案（线上+线下）。阐述能提供的主动关怀的种类、具体形式，具体的服务流程、服务细则，具体活动安排，与社区衔接、沟通机制等内容。供应商可以提供以往项目或类似活动的图片、文字、媒体报道等内容进行补充说明。内容完整、种类丰富、细则详细、活动安排合理、可操作性强、适宜老年人的实际需求，全部满足得4分；部分满足得2分；不满足或无方案不得分。	0-4	4	2	2
4.3	技术	供应商结合以往的相关经验，提出针对本项目的特殊助急方案。可详细阐述①可能发生的应急情况②具体的应对措施③应对的时效④配备专门的应急响应队伍（附人员名单及从业履历），每一项内容完整的得0.5分；每一项内容完整且措施有效的，得1分；最高得4分。供应商可以提供以往项目或类似场景的图片、文字、媒体报道等内容进行补充说明。	0-4	3	2	2
4.4	技术	供应商结合以往的相关经验，提出针对本项目的“七助”服务方案（线上+线下）。评价因素主要包括方案是否切实可行、制度是否规范、服务清单及服务价格是否详细合理。制度规范、服务清单详细、价格完整合理，全部满足得3分；部分满足得1.5分；不满足或无方案不得分。	0-3	3	1.5	1.5
4.5	技术	供应商提出的动态数据筛选方案。供应商需对签约智慧养老服务的老人和各类服务及时统计和整理，并形成数据。评价因素包括：是否提出了详细的动态数据筛选工作步骤；是否提出了保证动态数据准确性和及时性的措施；是否针对上述老人提出了“互联网+养老”服务使用流程和规则的讲解方案，讲解工作流程是否到位等；是否针对数据和墅智养平台、杭州市互联网+平台进行互联互通进行详细阐述。每项内容完整、覆盖面全面、合理可行，完全满足采购需求得4分；内容基本完整、覆盖面基本涵盖，具有一定的合理性，部分满足采购需求得2分；内容缺失较多、合理性存在缺陷，与采购需求存在较大偏差的得1分；未提供方案不得分。	0-4	4	2	2
4.6	技术	为保证服务的连续性，供应商应积极做好前期的准备工作，主动与新一轮服务商沟通衔接，确保各项工作平稳过渡和落地落实。提供与原服务商的衔接方案，包括衔接流程、衔接内容、注意事项及保障措施等。衔接方案完整、合理、可行的得4分；衔接方案基本完整，基本合理的得2分；衔接方案有所欠缺需完善的得1分；无方案不得分。原服务商投标的，则本项得4分。	0-4	4	2	2

4.7	技术	服务过程中，选择保留原套餐一的签约老人有权选择保留原手机号码，供应商需提出针对本项目的存量用户号码保留（包含实名制认证）的方案和解决措施。 方案思路清晰，合理可行，与通信运营商建立了沟通协调机制，承诺保留原手机号码的得3分；部分满足得1分；不满足或无方案不得分。	0-3	3	1	1
4.8	技术	供应商是否有保密性或安全性内控制度。提供得2分，不提供不得分。	0-2	2	2	2
5.1	技术	三类服务终端的技术指标、功能与采购需求符合性评价：以招标文件中“产品要求”描述为准，完全符合采购需求的得5分；部分符合采购需求的得2.5分；不满足不得分。	0-5	5	2.5	5
5.2	技术	三类服务终端具备通信入网许可证（仅对具备通话功能的终端），通过国家3C质量认证，具有产品检验报告，全部满足得3分。提供相关证明材料，不提供不得分。	0-3	3	0	3
5.3	技术	服务终端生产企业通过ISO质量认证的，每类终端得1分，最多得3分，没有不得分。 证明材料：有效期内的证书复印件，加盖公章。未提供证明材料的不得分。	0-3	3	3	2
5.4	技术	服务终端售后服务形式：承诺为签约老人提供免上门费维修服务的得2分，否则不得分。 证明材料：承诺书加盖公章，格式自拟，无承诺书不得分。	0-2	2	2	2
5.5	技术	供应商提供的售后服务方案及服务承诺的可行性、完整性，以及服务响应时间、到达现场时间、故障处理时间的承诺、维保期内的服务承诺、收费项目与标准等方面进行评分。 响应迅速、故障解决迅速、服务承诺完善，有具体的售后服务网点，有专门的售后服务人员和具体的联系方式，收费合理、标准明确，能为签约老人提供便捷、实惠的服务，全部满足得5分；部分满足得2.5分；不满足不得分。	0-5	5	2.5	2.5
6.1	技术	呼叫中心后台系统建设在专用IDC机房（具备多路供电、防震、防雷、防水、防盗、防网络攻击、防静电，有完善的数据备份方案，附机房托管协议），全部符合的得3分，否则不得分。 证明材料：提供机房情况说明及机房托管协议复印件加盖公章，不提供不得分。	0-3	3	0	0
6.2	技术	呼叫中心系统管理有明确、合理、有效的信息数据保密及安全制度。制度内容完整，可行，符合采购需求得3分；制度内容较完整，可行得2分；制度内容不完整，针对性弱得1分；未提供不得分。	0-3	3	2	1
6.3	技术	呼叫中心系统平台软件通过专业机构检测，取得系统安全测评报告，二级（含）以上的得2分，一级得1分，其余不得分。 证明材料：提供对应有有效的系统安全检测报告复印件，加盖公章。	0-2	2	2	0
6.4	技术	供应商已有的自运营呼叫中心，且不少于2个呼叫坐席的得2分；在此基础上每增加1个呼叫坐席加0.5分，最高加3分；没有的不得分，本项最高的5分。 证明材料：提供已有自运营呼叫中心地址及现场照片、标识和呼叫坐席人员名单、从业履历说明、社保缴纳证明等材料，加盖公章。	0-5	5	3	0
7.1	技术	提供演示用平台软件著作权或第三方软件购买及维保合同的得1分，没有的不得分。	0-1	1	1	0
7.2	技术	服务平台功能演示情况：对照采购需求“第四条第2点系统模块”内容，逐条进行演示，包括①基础数据采集与管理的功能模块、②身份智能识别的功能模块、③服务终端定位功能模块、④紧急呼叫功能模块、⑤主动关怀模块、⑥亲情通话模块、⑦特殊助急模块、⑧服务转介功能模块（含二、三类服务模块）、⑨异常信息监测模块、⑩服务质量考核监督功能模块、统计分析的功能模块、系统管理的功能模块。单个功能模块全部满足采购需求的得1分，不满足或无演示内容不得分，本项最高得12分。	0-12	12	10	6
7.3	技术	服务APP（安卓及IOS）或微信小程序功能演示情况：演示内容包括便捷呼叫、预约服务、设备绑定并显示详情、关联长者、关联后显示长者相关服务信息查询等、服务设施地图等。每少一个功能扣1分，扣完为止。	0-5	5	0	0
7.4	技术	对照采购需求第五条第2点“产品要求”描述的功能，分别演示三类服务终端的各项功能，以及能实时与平台连接，按功能实现程度进行打分，每类终端全部满足采购需求得1分，不满足或无演示内容不得分，本条最高得3分。	0-3	3	3	3

7.5	技术	根据各供应商提供的三类服务终端的样品进行评价：三类服务终端外观平整，无划痕；标识清晰、完整；按键操作便捷，安全、舒适，符合老年人的操作习惯。全部满足得2分，部分满足得1分，不满足不得分。	0-2	2	2	2
8.1	技术	拟派项目负责人具有类似智慧养老服务经验的，每提供一份案例得1分，最高得2分。 证明材料：合同复印件，加盖公章。提供的证明材料需能项目负责人姓名，若无法体现的，需同时提供项目业主证明材料。不提供或者不能提供有效证明的不得分。	0-2	2	0	0
8.2	技术	项目团队配备情况： ①项目团队拥有信息系统项目管理师、心理咨询师、社会工作者等证书的，每提供1本证书得1分，最高得3分。同类型证书可重复得分，同一人拥有多本证书的可重复得分。 证明材料：证书和社保缴纳证明复印件，加盖公章。 ②项目团队配备客服人员的加1分。客服人员以“拟派人员汇总表”岗位描述为准。 证明材料：社保缴纳证明复印件，加盖公章。	0-4	2	0	0
9	技术	服务资源整合能力：供应商与居家养老服务商有正式合作关系的得1分。 证明材料：提供正式合作协议复印件，加盖公章。	0-1	1	0	0
10	技术	通讯运营商整合能力：供应商与通讯运营商已达成符合采购要求的固定的套餐合作协议的得1分，否则不得分。 证明材料：提供合作协议书复印件，加盖公章。	0-1	1	0	0
合计			0-100	97	52.5	46

专家（签名）：