

# 技术商务评分明细（宋建全）

项目名称： 南阳街道潮上云临南苑、潮上云临北苑、潮上云兴雅苑、达昌公寓物业服务政府采购项目  
(XZCG2023-GK-ZCY154)

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	浙江卓越物业服务有限公司	北京兴业源科技服务集团股份有限公司	杭州绿盈保洁有限公司	南都物业服务集团有限公司	杭州中广物业服务有限公司
1	商务	服务对象满意度： 2020年1月1日起，投标人收到服务对象表扬信、感谢信、表彰等正面评价材料，每提供1个得1分。 以收到采购单位（包括但不限于机关事业单位、公司、小区业委会等非自然人机构）相关加盖公章书面材料为准。（0-2）	0-2	2.0	2.0	0.0	2.0	2.0
2	商务	投标人管理体系、服务能力认证： (1) 质量管理体系、 (2) 环境管理体系、 (3) 职业健康管理体系、 (4) 能源管理体系、 (5) 生活垃圾分类服务能力认证、 (6) 诚信管理体系认证、 (7) 社会责任管理体系认证、 (8) 售后服务能力认证、 (9) 信息安全管理证书、 (10) 物业服务认证证书、每提供1项得1分，本项最高可得6分。（需提供认证证书的复印件和加盖公章，在全国认证认可信息公共服务平台查询状态为有效，否则不得分）（0-6）	0-6	6.0	6.0	0.0	6.0	6.0
3	商务	业绩经验： 投标人2020年1月1日以来承接的类似业绩（类似业绩指物业管理项目），每个项目得0.5分，最高得1分 （在投标文件中提供合同复印件，时间以合同签订时间为准）。（0-1分）	0-1	1.0	1.0	0.0	1.0	1.0
4	技术	项目经理： (1) 项目经理取得大专以上学历得1分。提供毕业证书或学信网查询结果为准。（0-1分） (2) 年龄45周岁及以下。以有效身份证件为准，截止日期为开标当天。（0-1分） (3) 工作经验：有3年及以上物业项目负责人工作经验的得1分，5年及以上得2分，以投标人明确承诺为准。（0-2分） （综上所述还需提供该人员与投标单位签订的劳动合同或在投标单位连续三个月的社保证明材料（2023年9月-11月），提供证书为准，不提供不得分。）	0-4	4.0	4.0	0.0	4.0	4.0
5	技术	工程主管： (1) 取得大专及以上学历且工程类相关专业得1分，提供毕业证书或学信网查询结果为准；（0-1分） (2) 同时持有低压电工作业证及高压电工作业证得1分。以提供对应证书为准；（0-1分） (3) 工作经验：3年及以上工程主管（管理）工作经验的得1分，5年及以上得2分，以投标人明确承诺为准；（0-2分） （综上所述还需提供该人员与投标单位签订的劳动合同或在投标单位连续三个月的社保证明材料（2023年9月-11月），提供证书为准，不提供不得分。）	0-4	4.0	4.0	0.0	4.0	4.0
6	技术	客服主管、秩序主管、保洁主管、绿化主管： (1) 取得大专及以上学历各得0.5分，提供毕业证书或学信网查询结果为准；（0-2分） (2) 满足45周岁及以下各得1分，以有效身份证件为准，截止日期为开标当天；（0-4分） (3) 工作经验：客服主管（管理）、秩序主管（管理）、保洁主管（管理）、绿化主管（管理）有3年及以上工作经验的各得0.5分，有5年及以上工作经验的各得1分，以投标人明确承诺为准；（0-4分） （综上所述还需提供该人员与投标单位签订的劳动合同或在投标单位连续三个月的社保证明材料（2023年9月-11月），提供证书为准，不提供不得分。）	0-10	10.0	10.0	0.0	10.0	5.0
7	技术	其他团队人员证书（除前述项目经理、主管以外）： (1) 退伍军人证（每提供一本得1分）； (2) 电工证（每提供一本得1分）； (3) 保安证：（四级/中级工起）、（按照《人力资源社会保障部办公厅 公安部办公厅关于颁布 保安员国家职业技能标准的通知》（人社厅发〔2019〕60号）颁发的证书，每提供一本得1分； (4) 持有消防设施操作员证书（原“建（构）筑消防员”）或注册消防工程师，每提供一本得1分  项目负责人、主管以外团队成员提供证书可累计加分，本项最高4分。 （提供该人员与投标单位签订的劳动合同或在投标单位连续三个月的社保证明材料（2023年9月-11月），提供证书为准，不提供不得分。）	0-4	4.0	4.0	0.0	4.0	4.0
8	技术	内部管理情况： 根据投标人提供的内部管理制度，管理措施进行评审： 未提供内部管理制度，得0分； 内部管理制度普通或有所欠缺，得2-3分； 有完善健全的内部管理制度得4分。	0-4	4.0	4.0	2.0	4.0	4.0

9	技术	<p>环境卫生管理方案： 包括但不限于采购需求区域内的楼梯、大厅、走廊、天台、电梯间、卫生间、公共活动场所，楼宇外墙等所有服务区，单位内的道路、停车场（库）等所有公共场地和“门前三包”区域内的日常保洁保养及垃圾、废弃物清理等，服务场所所有区域的所有区域的日常保洁、垃圾收集清理、绿化养护服务方案。从服务理念、服务目标、服务标准、服务计划、管理模式等维度进行阐述，对标项目需求或服务完成度对方案评价： 未提供方案的，得0分； 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2-3分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得4分；</p>	0-4	4.0	3.0	2.0	4.0	4.0
10	技术	<p>秩序、安防消防服务方案： 包括但不限于采购需求内针对门卫、登记、巡逻、停车、秩序维护等工作、应急处置等服务工作。从服务理念、服务目标、服务标准、服务计划、管理模式等维度进行阐述，对标项目需求或服务完成度对方案评价： 未提供方案的，得0分； 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2-3分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得4分；</p>	0-4	4.0	3.0	2.0	3.0	3.0
11	技术	<p>给排水设备运行维护、供电设备管理维护方案： 包括但不限于：1、采购需求内外给排水系统的设备、设施，如水泵、水箱、气压给水装置、水处理设备、消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管、水封设备、室外排水管及附属构筑物等设备的日常养护维修，保持正常运行。 2、供电系统高、低压电器设备、电线电缆、电器照明装置等设备的日常管理和维修，保持正常运行。 从服务理念、服务目标、服务标准、服务计划、管理模式等维度进行阐述，对标项目需求或服务完成度对方案评价： 未提供方案的，得0分； 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2-3分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得4分；</p>	0-4	4.0	3.0	2.0	3.0	4.0
12	技术	<p>日常养护维修方案 服务内容：服务区内房屋地面、墙台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道等日常养护维修。从服务理念、服务目标、服务标准、服务计划、管理模式等维度进行阐述，对标项目需求或服务完成度对方案评价： 未提供方案得0分 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2-3分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得4分；</p>	0-4	4.0	3.0	2.0	4.0	4.0
13	技术	<p>电梯运行维护方案 服务内容：电梯运行管理和机房设备、井道系统、轿厢设备等日常养护维修，保持正常运行。从服务理念、服务目标、服务标准、服务计划、管理模式等维度进行阐述，对标项目需求或服务完成度对方案评价： 未提供方案得0分 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2-3分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得4分；</p>	0-4	4.0	3.0	0.0	4.0	3.0
14	技术	<p>客户服务管理方案 包括但不限于采购需求内客户业务接待、档案建立、拜访管理、钥匙管理、信息收发管理、犬类豢养、投诉处理、房屋装修的监管、空置房的巡查、业主满意度管理、小区文化建设和便民服务等服务工作。从服务理念、服务目标、服务标准、服务计划、管理模式等维度进行阐述，对标项目需求或服务完成度对方案评价： 未提供方案的，得0分； 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2-3分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得4分；</p>	0-4	4.0	3.0	2.0	3.0	3.0
15	技术	<p>绿化管理方案： 针对包括绿化带的树木、花草、色块等的日常养护和管理，是否做好室内环境绿化的摆放和地面卫生清理工作；是否定期除草、修剪制度，确保绿化无杂草、造型规整；及时喷洒农药、浇水施肥，确保绿化养护期内100%存活，方案是否根据服务区域内实际情况设计；从服务理念、服务目标、服务标准、服务计划、管理模式等维度进行阐述，对标项目需求或服务完成度对方案评价： 未提供方案得0分 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2-3分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得4分；</p>	0-4	4.0	3.0	2.0	4.0	4.0
16	技术	<p>应急能力方案：对物业突发事件（包括发生台风、暴雨等灾害性天气、火灾、突发性停水停电、电梯停运、坠落等突发事件）时的应急预案及相应的措施综合评定。 未提供方案的，得0分； 应急预案基本完整、可行的，得2-3分； 各类应急预案全面、详细、完整、科学，针对性强的，得4分；</p>	0-4	4.0	3.0	2.0	3.0	3.0
17	商务	<p>项目设施设备投入方案：根据本项目所能提供的相关机械设备、器材、物资配备情况综合评定。 未提出对应方案的，得0分 基本满足项目常规运营需求的得2-3分； 优于或满足项目常规运营需求的得4分。</p>	0-4	4.0	3.0	2.0	3.0	3.0
18	商务	<p>违章搭建管理方案：根据小区物业管理的特点，提供小区违章搭建设施管理制度，制定详细的违章行为事前及事后应对措施与详细说明管理方案，及提供其他有建设性、针对性的管理办法与特色服务方案，综合评定。 未提供方案的，得0分； 方案存在一定欠缺的，得2-3分。 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得4-5分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得6-7分</p>	0-7	6.0	4.0	3.0	5.0	5.0

19	商务	智能化系统的管理、维护方案： 投标人提供智能化系统的管理、维护方案进行综合评定。 未提供方案的，得0分； 方案存在一定欠缺的，得2-3分。 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得4-5分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得6-7分	0-7	6.0	5.0	0.0	5.0	5.0
20	商务	合理化建议： 根据做好管理工作的交接以及对项目的合理化建议和做法综合评定。 未提出方案得0分； 方案基本详细完善、合理的得2-3分； 方案详细完善、合理的得4-5分；	0-5	5.0	3.0	2.0	3.0	3.0
合计			0-90	88.0	74.0	23.0	79.0	74.0

专家（签名）：

# 技术商务评分明细（吕爱军）

项目名称： 南阳街道潮上云临南苑、潮上云临北苑、潮上云兴雅苑、达昌公寓物业服务政府采购项目  
(XZCG2023-GK-ZCY154)

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	浙江卓越物业服务服务有限公司	北京兴业源科技服务集团股份有限公司	杭州绿盈保洁有限公司	南都物业服务集团股份有限公司	杭州中广物业服务服务有限公司
1	商务	服务对象满意度： 2020年1月1日起，投标人收到服务对象表扬信、感谢信、表彰等正面评价材料，每提供1个得1分。 以收到采购单位（包括但不限于机关事业单位、公司、小区业委会等非自然人机构）相关加盖公章书面材料为准。（0-2）	0-2	2.0	2.0	0.0	2.0	2.0
2	商务	投标人管理体系、服务能力认证： (1) 质量管理体系、 (2) 环境管理体系、 (3) 职业健康管理体系、 (4) 能源管理体系、 (5) 生活垃圾分类服务能力认证、 (6) 诚信管理体系认证、 (7) 社会责任管理体系认证、 (8) 售后服务能力认证、 (9) 信息安全管理证书、 (10) 物业服务认证证书、每提供1项得1分，本项最高可得6分。（需提供认证证书的复印件和加盖公章，在全国认证认可信息公共服务平台查询状态为有效，否则不得分）（0-6）	0-6	6.0	6.0	0.0	6.0	6.0
3	商务	业绩经验： 投标人2020年1月1日以来承接的类似业绩（类似业绩指物业管理项目），每个项目得0.5分，最高得1分 （在投标文件中提供合同复印件，时间以合同签订时间为准）。（0-1分）	0-1	1.0	1.0	0.0	1.0	1.0
4	技术	项目经理： (1) 项目经理取得大专以上学历得1分。提供毕业证书或学信网查询结果为准。（0-1分） (2) 年龄45周岁及以下。以有效身份证件为准，截止日期为开标当天。（0-1分） (3) 工作经验：有3年及以上物业项目负责人工作经验的得1分，5年及以上得2分，以投标人明确承诺为准。（0-2分） （综上所述还需提供该人员与投标单位签订的劳动合同或在投标单位连续三个月的社保证明材料（2023年9月-11月），提供证书为准，不提供不得分。）	0-4	4.0	4.0	0.0	4.0	4.0
5	技术	工程主管： (1) 取得大专及以上学历且工程类相关专业得1分，提供毕业证书或学信网查询结果为准；（0-1分） (2) 同时持有低压电工作业证及高压电工作业证得1分。以提供对应证书为准；（0-1分） (3) 工作经验：3年及以上工程主管（管理）工作经验的得1分，5年及以上得2分，以投标人明确承诺为准；（0-2分） （综上所述还需提供该人员与投标单位签订的劳动合同或在投标单位连续三个月的社保证明材料（2023年9月-11月），提供证书为准，不提供不得分。）	0-4	4.0	4.0	0.0	4.0	4.0
6	技术	客服主管、秩序主管、保洁主管、绿化主管： (1) 取得大专及以上学历各得0.5分，提供毕业证书或学信网查询结果为准；（0-2分） (2) 满足45周岁及以下各得1分，以有效身份证件为准，截止日期为开标当天；（0-4分） (3) 工作经验：客服主管（管理）、秩序主管（管理）、保洁主管（管理）、绿化主管（管理）有3年及以上工作经验的各得0.5分，有5年及以上工作经验的各得1分，以投标人明确承诺为准；（0-4分） （综上所述还需提供该人员与投标单位签订的劳动合同或在投标单位连续三个月的社保证明材料（2023年9月-11月），提供证书为准，不提供不得分。）	0-10	10.0	10.0	0.0	10.0	5.0
7	技术	其他团队人员证书（除前述项目经理、主管以外）： (1) 退伍军人证（每提供一本得1分）； (2) 电工证（每提供1本得1分）； (3) 保安证：（四级/中级工起）、（按照《人力资源社会保障部办公厅 公安部办公厅关于颁布 保安员国家职业技能标准的通知》（人社厅发〔2019〕60号）颁发的证书，每提供1本得1分； (4) 持有消防设施操作员证书（原“建（构）筑消防员”）或注册消防工程师，每提供1本得1分  项目负责人、主管以外团队成员提供证书可累计加分，本项最高4分。 （提供该人员与投标单位签订的劳动合同或在投标单位连续三个月的社保证明材料（2023年9月-11月），提供证书为准，不提供不得分。）	0-4	4.0	4.0	0.0	4.0	4.0
8	技术	内部管理情况： 根据投标人提供的内部管理制度，管理措施进行评审： 未提供内部管理制度，得0分； 内部管理制度普通或有所欠缺，得2-3分； 有完善健全的内部管理制度得4分。	0-4	4.0	2.5	2.0	3.0	3.0

9	技术	<p>环境卫生管理方案： 包括但不限于采购需求区域内的楼梯、大厅、走廊、天台、电梯间、卫生间、公共活动场所，楼宇外墙等所有服务区，单位内的道路、停车场（库）等所有公共场地和“门前三包”区域内的日常保洁保养及垃圾、废弃物清理等，服务场所所有区域的所有区域的日常保洁、垃圾收集清理、绿化养护服务方案。从服务理念、服务目标、服务标准、服务计划、管理模式等维度进行阐述，对标项目需求或服务完成度对方案评价： 未提供方案的，得0分； 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2-3分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得4分；</p>	0-4	4.0	2.0	2.0	3.0	3.0
10	技术	<p>秩序、安防消防服务方案： 包括但不限于采购需求内针对门卫、登记、巡逻、停车、秩序维护等工作、应急处置等服务工作。从服务理念、服务目标、服务标准、服务计划、管理模式等维度进行阐述，对标项目需求或服务完成度对方案评价： 未提供方案的，得0分； 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2-3分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得4分；</p>	0-4	4.0	2.5	2.5	3.0	2.5
11	技术	<p>给排水设备运行维护、供电设备管理维护方案： 包括但不限于：1、采购需求内外给排水系统的设备、设施，如水泵、水箱、气压给水装置、水处理设备、消防栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管、水封设备、室外排水管及附属构筑物等设备的日常养护维修，保持正常运行。 2、供电系统高、低压电器设备、电线电缆、电器照明装置等设备的日常管理和维修，保持正常运行。 从服务理念、服务目标、服务标准、服务计划、管理模式等维度进行阐述，对标项目需求或服务完成度对方案评价： 未提供方案的，得0分； 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2-3分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得4分；</p>	0-4	4.0	2.5	2.0	3.0	3.0
12	技术	<p>日常养护维修方案 服务内容：服务区内房屋地面、墙台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道等日常养护维修。从服务理念、服务目标、服务标准、服务计划、管理模式等维度进行阐述，对标项目需求或服务完成度对方案评价： 未提供方案得0分 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2-3分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得4分；</p>	0-4	4.0	2.5	2.0	3.0	2.0
13	技术	<p>电梯运行维护方案 服务内容：电梯运行管理和机房设备、井道系统、轿厢设备等日常养护维修，保持正常运行。从服务理念、服务目标、服务标准、服务计划、管理模式等维度进行阐述，对标项目需求或服务完成度对方案评价： 未提供方案得0分 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2-3分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得4分；</p>	0-4	3.0	3.0	2.0	3.0	2.5
14	技术	<p>客户服务管理方案 包括但不限于采购需求内客户业务接待、档案建立、拜访管理、钥匙管理、信息收发管理、犬类豢养、投诉处理、房屋装修的监管、空置房的巡查、业主满意度管理、小区文化建设和便民服务等服务工作。从服务理念、服务目标、服务标准、服务计划、管理模式等维度进行阐述，对标项目需求或服务完成度对方案评价： 未提供方案的，得0分； 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2-3分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得4分；</p>	0-4	4.0	2.5	2.0	3.0	2.0
15	技术	<p>绿化管理方案： 针对包括绿化带的树木、花草、色块等的日常养护和管理，是否做好室内环境绿化的摆放和地面卫生清理工作；是否定期除草、修剪制度，确保绿化无杂草、造型规整；及时喷洒农药、浇水施肥，确保绿化养护期内100%存活，方案是否根据服务区域内实际情况设计；从服务理念、服务目标、服务标准、服务计划、管理模式等维度进行阐述，对标项目需求或服务完成度对方案评价： 未提供方案得0分 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2-3分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得4分；</p>	0-4	4.0	3.0	2.0	3.0	2.5
16	技术	<p>应急能力方案：对物业突发事件（包括发生台风、暴雨等灾害性天气、火灾、突发性停水停电、电梯停运、坠落等突发事件）时的应急预案及相应的措施综合评定。 未提供方案的，得0分； 应急预案基本完整、可行的，得2-3分； 各类应急预案全面、详细、完整、科学，针对性强的，得4分；</p>	0-4	4.0	3.0	2.5	3.0	3.0
17	商务	<p>项目设施设备投入方案：根据本项目所能提供的相关机械设备、器材、物资配备情况综合评定。 未提出对应方案的，得0分 基本满足项目常规运营需求的得2-3分； 优于或满足项目常规运营需求的得4分。</p>	0-4	3.0	3.0	2.5	4.0	3.0
18	商务	<p>违章搭建管理方案：根据小区物业管理的特点，提供小区违章搭建设施管理制度，制定详细的违章行为事前及事后应对措施与详细说明管理方案，及提供其他有建设性、针对性的管理办法与特色服务方案，综合评定。 未提供方案的，得0分； 方案存在一定欠缺的，得2-3分。 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得4-5分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得6-7分</p>	0-7	6.5	3.0	3.0	6.0	5.0

19	商务	智能化系统的管理、维护方案： 投标人提供智能化系统的管理、维护方案进行综合评定。 未提供方案的，得0分； 方案存在一定欠缺的，得2-3分。 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得4-5分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得6-7分	0-7	6.5	4.5	2.0	6.0	5.0
20	商务	合理化建议： 根据做好管理工作的交接以及对项目的合理化建议和做法综合评定。 未提出方案得0分； 方案基本详细完善、合理的得2-3分； 方案详细完善、合理的得4-5分；	0-5	4.5	3.0	2.0	4.0	3.0
合计			0-90	86.5	68.0	28.5	78.0	65.5

专家（签名）：

# 技术商务评分明细（高峰）

项目名称： 南阳街道潮上云临南苑、潮上云临北苑、潮上云兴雅苑、达昌公寓物业服务政府采购项目  
(XZCG2023-GK-ZCY154)

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	浙江卓越物业服务有限公司	北京兴业源科技服务集团股份有限公司	杭州绿盈保洁有限公司	南都物业服务集团股份有限公司	杭州中广物业服务服务有限公司
1	商务	服务对象满意度： 2020年1月1日起，投标人收到服务对象表扬信、感谢信、表彰等正面评价材料，每提供1个得1分。 以收到采购单位（包括但不限于机关事业单位、公司、小区业委会等非自然人机构）相关加盖公章书面材料为准。（0-2）	0-2	2.0	2.0	0.0	2.0	2.0
2	商务	投标人管理体系、服务能力认证： (1) 质量管理体系、 (2) 环境管理体系、 (3) 职业健康管理体系、 (4) 能源管理体系、 (5) 生活垃圾分类服务能力认证、 (6) 诚信管理体系认证、 (7) 社会责任管理体系认证、 (8) 售后服务能力认证、 (9) 信息安全管理证书、 (10) 物业服务认证证书、每提供1项得1分，本项最高可得6分。（需提供认证证书的复印件和加盖公章，在全国认证认可信息公共服务平台查询状态为有效，否则不得分）（0-6）	0-6	6.0	6.0	0.0	6.0	6.0
3	商务	业绩经验： 投标人2020年1月1日以来承接的类似业绩（类似业绩指物业管理项目），每个项目得0.5分，最高得1分 （在投标文件中提供合同复印件，时间以合同签订时间为准）。（0-1分）	0-1	1.0	1.0	0.0	1.0	1.0
4	技术	项目经理： (1) 项目经理取得大专以上学历得1分。提供毕业证书或学信网查询结果为准。（0-1分） (2) 年龄45周岁及以下。以有效身份证件为准，截止日期为开标当天。（0-1分） (3) 工作经验：有3年及以上物业项目负责人工作经验的得1分，5年及以上得2分，以投标人明确承诺为准。（0-2分） （综上所述还需提供该人员与投标单位签订的劳动合同或在投标单位连续三个月的社保证明材料（2023年9月-11月），提供证书为准，不提供不得分。）	0-4	4.0	4.0	0.0	4.0	4.0
5	技术	工程主管： (1) 取得大专及以上学历且工程类相关专业得1分，提供毕业证书或学信网查询结果为准；（0-1分） (2) 同时持有低压电工作业证及高压电工作业证得1分。以提供对应证书为准；（0-1分） (3) 工作经验：3年及以上工程主管（管理）工作经验的得1分，5年及以上得2分，以投标人明确承诺为准；（0-2分） （综上所述还需提供该人员与投标单位签订的劳动合同或在投标单位连续三个月的社保证明材料（2023年9月-11月），提供证书为准，不提供不得分。）	0-4	4.0	4.0	0.0	4.0	4.0
6	技术	客服主管、秩序主管、保洁主管、绿化主管： (1) 取得大专及以上学历各得0.5分，提供毕业证书或学信网查询结果为准；（0-2分） (2) 满足45周岁及以下各得1分，以有效身份证件为准，截止日期为开标当天；（0-4分） (3) 工作经验：客服主管（管理）、秩序主管（管理）、保洁主管（管理）、绿化主管（管理）有3年及以上工作经验的各得0.5分，有5年及以上工作经验的各得1分，以投标人明确承诺为准；（0-4分） （综上所述还需提供该人员与投标单位签订的劳动合同或在投标单位连续三个月的社保证明材料（2023年9月-11月），提供证书为准，不提供不得分。）	0-10	10.0	10.0	0.0	10.0	5.0
7	技术	其他团队人员证书（除前述项目经理、主管以外）： (1) 退伍军人证（每提供一本得1分）； (2) 电工证（每提供1本得1分）； (3) 保安证：（四级/中级工起）、（按照《人力资源社会保障部办公厅 公安部办公厅关于颁布 保安员国家职业技能标准的通知》（人社厅发〔2019〕60号）颁发的证书，每提供1本得1分； (4) 持有消防设施操作员证书（原“建（构）筑消防员”）或注册消防工程师，每提供1本得1分  项目负责人、主管以外团队成员提供证书可累计加分，本项最高4分。 （提供该人员与投标单位签订的劳动合同或在投标单位连续三个月的社保证明材料（2023年9月-11月），提供证书为准，不提供不得分。）	0-4	4.0	4.0	0.0	4.0	4.0
8	技术	内部管理情况： 根据投标人提供的内部管理制度，管理措施进行评审： 未提供内部管理制度，得0分； 内部管理制度普通或有所欠缺，得2-3分； 有完善健全的内部管理制度得4分。	0-4	4.0	4.0	2.0	3.0	3.0

9	技术	<p>环境卫生管理方案： 包括但不限于采购需求区域内的楼梯、大厅、走廊、天台、电梯间、卫生间、公共活动场所，楼宇外墙等所有服务区，单位内的道路、停车场（库）等所有公共场地和“门前三包”区域内的日常保洁保养及垃圾、废弃物清理等，服务场所所有区域的所有区域的日常保洁、垃圾收集清理、绿化养护服务方案。从服务理念、服务目标、服务标准、服务计划、管理模式等维度进行阐述，对标项目需求或服务完成度对方案评价： 未提供方案的，得0分； 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2-3分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得4分；</p>	0-4	4.0	3.0	2.0	4.0	4.0
10	技术	<p>秩序、安防消防服务方案： 包括但不限于采购需求内针对门卫、登记、巡逻、停车、秩序维护等工作、应急处置等服务工作。从服务理念、服务目标、服务标准、服务计划、管理模式等维度进行阐述，对标项目需求或服务完成度对方案评价： 未提供方案的，得0分； 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2-3分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得4分；</p>	0-4	3.0	3.0	2.0	3.0	3.0
11	技术	<p>给排水设备运行维护、供电设备管理维护方案： 包括但不限于：1、采购需求内外给排水系统的设备、设施，如水泵、水箱、气压给水装置、水处理设备、消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管、水封设备、室外排水管及附属构筑物等设备的日常养护维修，保持正常运行。 2、供电系统高、低压电器设备、电线电缆、电器照明装置等设备的日常管理和维修，保持正常运行。 从服务理念、服务目标、服务标准、服务计划、管理模式等维度进行阐述，对标项目需求或服务完成度对方案评价： 未提供方案的，得0分； 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2-3分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得4分；</p>	0-4	3.0	2.5	2.0	2.5	2.5
12	技术	<p>日常养护维修方案 服务内容：服务区内房屋地面、墙台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道等日常养护维修。从服务理念、服务目标、服务标准、服务计划、管理模式等维度进行阐述，对标项目需求或服务完成度对方案评价： 未提供方案得0分 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2-3分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得4分；</p>	0-4	4.0	3.0	2.0	3.0	2.5
13	技术	<p>电梯运行维护方案 服务内容：电梯运行管理和机房设备、井道系统、轿厢设备等日常养护维修，保持正常运行。从服务理念、服务目标、服务标准、服务计划、管理模式等维度进行阐述，对标项目需求或服务完成度对方案评价： 未提供方案得0分 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2-3分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得4分；</p>	0-4	4.0	2.5	2.0	3.0	3.0
14	技术	<p>客户服务管理方案 包括但不限于采购需求内客户业务接待、档案建立、拜访管理、钥匙管理、信息收发管理、犬类豢养、投诉处理、房屋装修的监管、空置房的巡查、业主满意度管理、小区文化建设和便民服务等服务工作。从服务理念、服务目标、服务标准、服务计划、管理模式等维度进行阐述，对标项目需求或服务完成度对方案评价： 未提供方案的，得0分； 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2-3分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得4分；</p>	0-4	4.0	2.5	3.0	3.0	3.0
15	技术	<p>绿化管理方案： 针对包括绿化带的树木、花草、色块等的日常养护和管理，是否做好室内环境绿化的摆放和地面卫生清理工作；是否定期除草、修剪制度，确保绿化无杂草、造型规整；及时喷洒农药、浇水施肥，确保绿化养护期内100%存活，方案是否根据服务区域内实际情况设计；从服务理念、服务目标、服务标准、服务计划、管理模式等维度进行阐述，对标项目需求或服务完成度对方案评价： 未提供方案得0分 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2-3分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得4分；</p>	0-4	3.0	3.0	2.0	3.0	4.0
16	技术	<p>应急能力方案：对物业突发事件（包括发生台风、暴雨等灾害性天气、火灾、突发性停水停电、电梯停运、坠落等突发事件）时的应急预案及相应的措施综合评定。 未提供方案的，得0分； 应急预案基本完整、可行的，得2-3分； 各类应急预案全面、详细、完整、科学，针对性强的，得4分；</p>	0-4	3.0	3.0	2.0	3.0	3.0
17	商务	<p>项目设施设备投入方案：根据本项目所能提供的相关机械设备、器材、物资配备情况综合评定。 未提出对应方案的，得0分 基本满足项目常规运营需求的得2-3分； 优于或满足项目常规运营需求的得4分。</p>	0-4	4.0	4.0	2.0	3.0	4.0
18	商务	<p>违章搭建管理方案：根据小区物业管理的特点，提供小区违章搭建设施管理制度，制定详细的违章行为事前及事后应对措施与详细说明管理方案，及提供其他有建设性、针对性的管理办法与特色服务方案，综合评定。 未提供方案的，得0分； 方案存在一定欠缺的，得2-3分。 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得4-5分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得6-7分</p>	0-7	6.0	5.0	2.0	4.0	5.0



19	商务	智能化系统的管理、维护方案： 投标人提供智能化系统的管理、维护方案进行综合评定。 未提供方案的，得0分； 方案存在一定欠缺的，得2-3分。 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得4-5分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得6-7分	0-7	6.0	5.0	2.0	5.0	5.0
20	商务	合理化建议： 根据做好管理工作的交接以及对项目的合理化建议和做法综合评定。 未提出方案得0分； 方案基本详细完善、合理的得2-3分； 方案详细完善、合理的得4-5分；	0-5	4.0	3.0	3.0	3.0	4.0
合计			0-90	83.0	74.5	28.0	73.5	72.0

专家（签名）：

# 技术商务评分明细（韩红伟）

项目名称： 南阳街道潮上云临南苑、潮上云临北苑、潮上云兴雅苑、达昌公寓物业服务政府采购项目  
(XZCG2023-GK-ZCY154)

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	浙江卓越物业服务有限公司	北京兴业源科技服务集团股份有限公司	杭州绿盈保洁有限公司	南都物业服务集团股份有限公司	杭州中广物业服务服务有限公司
1	商务	服务对象满意度： 2020年1月1日起，投标人收到服务对象表扬信、感谢信、表彰等正面评价材料，每提供1个得1分。 以收到采购单位（包括但不限于机关事业单位、公司、小区业委会等非自然人机构）相关加盖公章书面材料为准。（0-2）	0-2	2.0	2.0	0.0	2.0	2.0
2	商务	投标人管理体系、服务能力认证： (1) 质量管理体系、 (2) 环境管理体系、 (3) 职业健康管理体系、 (4) 能源管理体系、 (5) 生活垃圾分类服务能力认证、 (6) 诚信管理体系认证、 (7) 社会责任管理体系认证、 (8) 售后服务能力认证、 (9) 信息安全管理证书、 (10) 物业服务认证证书、每提供1项得1分，本项最高可得6分。（需提供认证证书的复印件和加盖公章，在全国认证认可信息公共服务平台查询状态为有效，否则不得分）（0-6）	0-6	6.0	6.0	0.0	6.0	6.0
3	商务	业绩经验： 投标人2020年1月1日以来承接的类似业绩（类似业绩指物业管理项目），每个项目得0.5分，最高得1分 （在投标文件中提供合同复印件，时间以合同签订时间为准）。（0-1分）	0-1	1.0	1.0	0.0	1.0	1.0
4	技术	项目经理： (1) 项目经理取得大专以上学历得1分。提供毕业证书或学信网查询结果为准。（0-1分） (2) 年龄45周岁及以下。以有效身份证件为准，截止日期为开标当天。（0-1分） (3) 工作经验：有3年及以上物业项目负责人工作经验的得1分，5年及以上得2分，以投标人明确承诺为准。（0-2分） （综上所述还需提供该人员与投标单位签订的劳动合同或在投标单位连续三个月的社保证明材料（2023年9月-11月），提供证书为准，不提供不得分。）	0-4	4.0	4.0	0.0	4.0	4.0
5	技术	工程主管： (1) 取得大专及以上学历且工程类相关专业得1分，提供毕业证书或学信网查询结果为准；（0-1分） (2) 同时持有低压电工作业证及高压电工作业证得1分。以提供对应证书为准；（0-1分） (3) 工作经验：3年及以上工程主管（管理）工作经验的得1分，5年及以上得2分，以投标人明确承诺为准；（0-2分） （综上所述还需提供该人员与投标单位签订的劳动合同或在投标单位连续三个月的社保证明材料（2023年9月-11月），提供证书为准，不提供不得分。）	0-4	4.0	4.0	0.0	4.0	4.0
6	技术	客服主管、秩序主管、保洁主管、绿化主管： (1) 取得大专及以上学历各得0.5分，提供毕业证书或学信网查询结果为准；（0-2分） (2) 满足45周岁及以下各得1分，以有效身份证件为准，截止日期为开标当天；（0-4分） (3) 工作经验：客服主管（管理）、秩序主管（管理）、保洁主管（管理）、绿化主管（管理）有3年及以上工作经验的各得0.5分，有5年及以上工作经验的各得1分，以投标人明确承诺为准；（0-4分） （综上所述还需提供该人员与投标单位签订的劳动合同或在投标单位连续三个月的社保证明材料（2023年9月-11月），提供证书为准，不提供不得分。）	0-10	10.0	10.0	0.0	10.0	5.0
7	技术	其他团队人员证书（除前述项目经理、主管以外）： (1) 退伍军人证（每提供一本得1分）； (2) 电工证（每提供1本得1分）； (3) 保安证：（四级/中级工起）、（按照《人力资源社会保障部办公厅 公安部办公厅关于颁布 保安员国家职业技能标准的通知》（人社厅发〔2019〕60号）颁发的证书，每提供1本得1分； (4) 持有消防设施操作员证书（原“建（构）筑消防员”）或注册消防工程师，每提供1本得1分  项目负责人、主管以外团队成员提供证书可累计加分，本项最高4分。 （提供该人员与投标单位签订的劳动合同或在投标单位连续三个月的社保证明材料（2023年9月-11月），提供证书为准，不提供不得分。）	0-4	4.0	4.0	0.0	4.0	4.0
8	技术	内部管理情况： 根据投标人提供的内部管理制度，管理措施进行评审： 未提供内部管理制度，得0分； 内部管理制度普通或有所欠缺，得2-3分； 有完善健全的内部管理制度得4分。	0-4	4.0	4.0	2.0	4.0	4.0

9	技术	<p>环境卫生管理方案： 包括但不限于采购需求区域内的楼梯、大厅、走廊、天台、电梯间、卫生间、公共活动场所，楼宇外墙等所有服务区，单位内的道路、停车场（库）等所有公共场地和“门前三包”区域内的日常保洁保养及垃圾、废弃物清理等，服务场所所有区域的所有区域的日常保洁、垃圾收集清理、绿化养护服务方案。从服务理念、服务目标、服务标准、服务计划、管理模式等维度进行阐述，对标项目需求或服务完成度对方案评价： 未提供方案的，得0分； 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2-3分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得4分；</p>	0-4	3.0	2.0	2.0	3.0	3.0
10	技术	<p>秩序、安防消防服务方案： 包括但不限于采购需求内针对门卫、登记、巡逻、停车、秩序维护等工作、应急处置等服务工作。从服务理念、服务目标、服务标准、服务计划、管理模式等维度进行阐述，对标项目需求或服务完成度对方案评价： 未提供方案的，得0分； 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2-3分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得4分；</p>	0-4	3.0	3.0	2.0	3.0	3.0
11	技术	<p>给排水设备运行维护、供电设备管理维护方案： 包括但不限于：1、采购需求内外给排水系统的设备、设施，如水泵、水箱、气压给水装置、水处理设备、消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管、水封设备、室外排水管及附属构筑物等设备的日常养护维修，保持正常运行。 2、供电系统高、低压电器设备、电线电缆、电器照明装置等设备的日常管理和维修，保持正常运行。 从服务理念、服务目标、服务标准、服务计划、管理模式等维度进行阐述，对标项目需求或服务完成度对方案评价： 未提供方案的，得0分； 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2-3分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得4分；</p>	0-4	3.0	3.0	2.0	3.0	3.0
12	技术	<p>日常养护维修方案 服务内容：服务区内房屋地面、墙台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道等日常养护维修。从服务理念、服务目标、服务标准、服务计划、管理模式等维度进行阐述，对标项目需求或服务完成度对方案评价： 未提供方案得0分 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2-3分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得4分；</p>	0-4	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0
13	技术	<p>电梯运行维护方案 服务内容：电梯运行管理和机房设备、井道系统、轿厢设备等日常养护维修，保持正常运行。从服务理念、服务目标、服务标准、服务计划、管理模式等维度进行阐述，对标项目需求或服务完成度对方案评价： 未提供方案得0分 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2-3分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得4分；</p>	0-4	3.0	3.0	2.0	3.0	3.0
14	技术	<p>客户服务管理方案 包括但不限于采购需求内客户业务接待、档案建立、拜访管理、钥匙管理、信息收发管理、犬类豢养、投诉处理、房屋装修的监管、空置房的巡查、业主满意度管理、小区文化建设和便民服务等服务工作。从服务理念、服务目标、服务标准、服务计划、管理模式等维度进行阐述，对标项目需求或服务完成度对方案评价： 未提供方案的，得0分； 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2-3分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得4分；</p>	0-4	3.0	3.0	0.0	3.0	3.0
15	技术	<p>绿化管理方案： 针对包括绿化带的树木、花草、色块等的日常养护和管理，是否做好室内环境绿化的摆放和地面卫生清理工作；是否定期除草、修剪制度，确保绿化无杂草、造型规整；及时喷洒农药、浇水施肥，确保绿化养护期内100%存活，方案是否根据服务区域内实际情况设计；从服务理念、服务目标、服务标准、服务计划、管理模式等维度进行阐述，对标项目需求或服务完成度对方案评价： 未提供方案得0分 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2-3分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得4分；</p>	0-4	3.0	2.0	2.0	3.0	3.0
16	技术	<p>应急能力方案：对物业突发事件（包括发生台风、暴雨等灾害性天气、火灾、突发性停水停电、电梯停运、坠落等突发事件）时的应急预案及相应的措施综合评定。 未提供方案的，得0分； 应急预案基本完整、可行的，得2-3分； 各类应急预案全面、详细、完整、科学，针对性强的，得4分；</p>	0-4	3.0	3.0	2.0	3.0	3.0
17	商务	<p>项目设施设备投入方案：根据本项目所能提供的相关机械设备、器材、物资配备情况综合评定。 未提出对应方案的，得0分 基本满足项目常规运营需求的得2-3分； 优于或满足项目常规运营需求的得4分。</p>	0-4	3.0	2.0	2.0	3.0	3.0
18	商务	<p>违章搭建管理方案：根据小区物业管理的特点，提供小区违章搭建设施管理制度，制定详细的违章行为事前及事后应对措施与详细说明管理方案，及提供其他有建设性、针对性的管理办法与特色服务方案，综合评定。 未提供方案的，得0分； 方案存在一定欠缺的，得2-3分。 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得4-5分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得6-7分</p>	0-7	6.0	4.0	2.0	6.0	5.0

19	商务	智能化系统的管理、维护方案： 投标人提供智能化系统的管理、维护方案进行综合评定。 未提供方案的，得0分； 方案存在一定欠缺的，得2-3分。 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得4-5分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得6-7分	0-7	6.0	5.0	0.0	6.0	6.0
20	商务	合理化建议： 根据做好管理工作的交接以及对项目的合理化建议和做法综合评定。 未提出方案得0分； 方案基本详细完善、合理的得2-3分； 方案详细完善、合理的得4-5分；	0-5	4.0	3.0	2.0	4.0	4.0
合计			0-90	78.0	71.0	23.0	78.0	72.0

专家（签名）：

# 技术商务评分明细（童文军）

项目名称： 南阳街道潮上云临南苑、潮上云临北苑、潮上云兴雅苑、达昌公寓物业服务政府采购项目  
(XZCG2023-GK-ZCY154)

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	浙江卓越物业服务有限公司	北京兴业源科技服务集团股份有限公司	杭州绿盈保洁有限公司	南都物业服务集团股份有限公司	杭州中广物业服务服务有限公司
1	商务	服务对象满意度： 2020年1月1日起，投标人收到服务对象表扬信、感谢信、表彰等正面评价材料，每提供1个得1分。 以收到采购单位（包括但不限于机关事业单位、公司、小区业委会等非自然人机构）相关加盖公章书面材料为准。（0-2）	0-2	2.0	2.0	0.0	2.0	2.0
2	商务	投标人管理体系、服务能力认证： (1) 质量管理体系、 (2) 环境管理体系、 (3) 职业健康管理体系、 (4) 能源管理体系、 (5) 生活垃圾分类服务能力认证、 (6) 诚信管理体系认证、 (7) 社会责任管理体系认证、 (8) 售后服务能力认证、 (9) 信息安全管理证书、 (10) 物业服务认证证书、每提供1项得1分，本项最高可得6分。（需提供认证证书的复印件和加盖公章，在全国认证认可信息公共服务平台查询状态为有效，否则不得分）（0-6）	0-6	6.0	6.0	0.0	6.0	6.0
3	商务	业绩经验： 投标人2020年1月1日以来承接的类似业绩（类似业绩指物业管理项目），每个项目得0.5分，最高得1分 （在投标文件中提供合同复印件，时间以合同签订时间为准）。（0-1分）	0-1	1.0	1.0	0.0	1.0	1.0
4	技术	项目经理： (1) 项目经理取得大专以上学历得1分。提供毕业证书或学信网查询结果为准。（0-1分） (2) 年龄45周岁及以下。以有效身份证件为准，截止日期为开标当天。（0-1分） (3) 工作经验：有3年及以上物业项目负责人工作经验的得1分，5年及以上得2分，以投标人明确承诺为准。（0-2分） （综上所述还需提供该人员与投标单位签订的劳动合同或在投标单位连续三个月的社保证明材料（2023年9月-11月），提供证书为准，不提供不得分。）	0-4	4.0	4.0	0.0	4.0	4.0
5	技术	工程主管： (1) 取得大专及以上学历且工程类相关专业得1分，提供毕业证书或学信网查询结果为准；（0-1分） (2) 同时持有低压电工作业证及高压电工作业证得1分。以提供对应证书为准；（0-1分） (3) 工作经验：3年及以上工程主管（管理）工作经验的得1分，5年及以上得2分，以投标人明确承诺为准；（0-2分） （综上所述还需提供该人员与投标单位签订的劳动合同或在投标单位连续三个月的社保证明材料（2023年9月-11月），提供证书为准，不提供不得分。）	0-4	4.0	4.0	0.0	4.0	4.0
6	技术	客服主管、秩序主管、保洁主管、绿化主管： (1) 取得大专及以上学历各得0.5分，提供毕业证书或学信网查询结果为准；（0-2分） (2) 满足45周岁及以下各得1分，以有效身份证件为准，截止日期为开标当天；（0-4分） (3) 工作经验：客服主管（管理）、秩序主管（管理）、保洁主管（管理）、绿化主管（管理）有3年及以上工作经验的各得0.5分，有5年及以上工作经验的各得1分，以投标人明确承诺为准；（0-4分） （综上所述还需提供该人员与投标单位签订的劳动合同或在投标单位连续三个月的社保证明材料（2023年9月-11月），提供证书为准，不提供不得分。）	0-10	10.0	10.0	0.0	10.0	5.0
7	技术	其他团队人员证书（除前述项目经理、主管以外）： (1) 退伍军人证（每提供一本得1分）； (2) 电工证（每提供1本得1分）； (3) 保安证：（四级/中级工起）、（按照《人力资源社会保障部办公厅 公安部办公厅关于颁布 保安员国家职业技能标准的通知》（人社厅发〔2019〕60号）颁发的证书，每提供1本得1分； (4) 持有消防设施操作员证书（原“建（构）筑消防员”）或注册消防工程师，每提供1本得1分  项目负责人、主管以外团队成员提供证书可累计加分，本项最高4分。 （提供该人员与投标单位签订的劳动合同或在投标单位连续三个月的社保证明材料（2023年9月-11月），提供证书为准，不提供不得分。）	0-4	4.0	4.0	0.0	4.0	4.0
8	技术	内部管理情况： 根据投标人提供的内部管理制度，管理措施进行评审： 未提供内部管理制度，得0分； 内部管理制度普通或有所欠缺，得2-3分； 有完善健全的内部管理制度得4分。	0-4	3.0	2.0	2.0	3.0	3.0

9	技术	<p>环境卫生管理方案： 包括但不限于采购需求区域内的楼梯、大厅、走廊、天台、电梯间、卫生间、公共活动场所，楼宇外墙等所有服务区，单位内的道路、停车场（库）等所有公共场地和“门前三包”区域内的日常保洁保养及垃圾、废弃物清理等，服务场所所有区域的所有区域的日常保洁、垃圾收集清理、绿化养护服务方案。从服务理念、服务目标、服务标准、服务计划、管理模式等维度进行阐述，对标项目需求或服务完成度对方案评价： 未提供方案的，得0分； 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2-3分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得4分；</p>	0-4	3.0	2.0	2.0	3.0	3.0
10	技术	<p>秩序、安防消防服务方案： 包括但不限于采购需求内针对门卫、登记、巡逻、停车、秩序维护等工作、应急处置等服务工作。从服务理念、服务目标、服务标准、服务计划、管理模式等维度进行阐述，对标项目需求或服务完成度对方案评价： 未提供方案的，得0分； 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2-3分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得4分；</p>	0-4	3.0	2.0	2.0	3.0	3.0
11	技术	<p>给排水设备运行维护、供电设备管理维护方案： 包括但不限于：1、采购需求内外给排水系统的设备、设施，如水泵、水箱、气压给水装置、水处理设备、消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管、水封设备、室外排水管及附属构筑物等设备的日常养护维修，保持正常运行。 2、供电系统高、低压电器设备、电线电缆、电器照明装置等设备的日常管理和维修，保持正常运行。 从服务理念、服务目标、服务标准、服务计划、管理模式等维度进行阐述，对标项目需求或服务完成度对方案评价： 未提供方案的，得0分； 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2-3分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得4分；</p>	0-4	3.0	3.0	2.0	3.0	3.0
12	技术	<p>日常养护维修方案 服务内容：服务区内房屋地面、墙台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道等日常养护维修。从服务理念、服务目标、服务标准、服务计划、管理模式等维度进行阐述，对标项目需求或服务完成度对方案评价： 未提供方案得0分 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2-3分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得4分；</p>	0-4	3.0	3.0	2.0	3.0	4.0
13	技术	<p>电梯运行维护方案 服务内容：电梯运行管理和机房设备、井道系统、轿厢设备等日常养护维修，保持正常运行。从服务理念、服务目标、服务标准、服务计划、管理模式等维度进行阐述，对标项目需求或服务完成度对方案评价： 未提供方案得0分 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2-3分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得4分；</p>	0-4	3.0	3.0	2.0	4.0	3.0
14	技术	<p>客户服务管理方案 包括但不限于采购需求内客户业务接待、档案建立、拜访管理、钥匙管理、信息收发管理、犬类豢养、投诉处理、房屋装修的监管、空置房的巡查、业主满意度管理、小区文化建设和便民服务等服务工作。从服务理念、服务目标、服务标准、服务计划、管理模式等维度进行阐述，对标项目需求或服务完成度对方案评价： 未提供方案的，得0分； 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2-3分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得4分；</p>	0-4	4.0	3.0	0.0	3.0	3.0
15	技术	<p>绿化管理方案： 针对包括绿化带的树木、花草、色块等的日常养护和管理，是否做好室内环境绿化的摆放和地面卫生清理工作；是否定期除草、修剪制度，确保绿化无杂草、造型规整；及时喷洒农药、浇水施肥，确保绿化养护期内100%存活，方案是否根据服务区域内实际情况设计；从服务理念、服务目标、服务标准、服务计划、管理模式等维度进行阐述，对标项目需求或服务完成度对方案评价： 未提供方案得0分 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2-3分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得4分；</p>	0-4	3.0	3.0	2.0	3.0	3.0
16	技术	<p>应急能力方案：对物业突发事件（包括发生台风、暴雨等灾害性天气、火灾、突发性停水停电、电梯停运、坠落等突发事件）时的应急预案及相应的措施综合评定。 未提供方案的，得0分； 应急预案基本完整、可行的，得2-3分； 各类应急预案全面、详细、完整、科学，针对性强的，得4分；</p>	0-4	3.0	2.0	2.0	3.0	3.0
17	商务	<p>项目设施设备投入方案：根据本项目所能提供的相关机械设备、器材、物资配备情况综合评定。 未提出对应方案的，得0分 基本满足项目常规运营需求的得2-3分； 优于或满足项目常规运营需求的得4分。</p>	0-4	3.0	2.0	2.0	3.0	3.0
18	商务	<p>违章搭建管理方案：根据小区物业管理的特点，提供小区违章搭建设施管理制度，制定详细的违章行为事前及事后应对措施与详细说明管理方案，及提供其他有建设性、针对性的管理办法与特色服务方案，综合评定。 未提供方案的，得0分； 方案存在一定欠缺的，得2-3分。 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得4-5分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得6-7分</p>	0-7	5.0	4.0	2.0	6.0	6.0

19	商务	智能化系统的管理、维护方案： 投标人提供智能化系统的管理、维护方案进行综合评定。 未提供方案的，得0分； 方案存在一定欠缺的，得2-3分。 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得4-5分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得6-7分	0-7	6.0	3.0	2.0	5.0	6.0
20	商务	合理化建议： 根据做好管理工作的交接以及对项目的合理化建议和做法综合评定。 未提出方案得0分； 方案基本详细完善、合理的得2-3分； 方案详细完善、合理的得4-5分；	0-5	4.0	2.0	2.0	4.0	4.0
合计			0-90	77.0	65.0	24.0	77.0	73.0

专家（签名）：

# 技术商务评分明细（戚佳）

项目名称： 南阳街道潮上云临南苑、潮上云临北苑、潮上云兴雅苑、达昌公寓物业服务政府采购项目  
(XZCG2023-GK-ZCY154)

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	浙江卓越物业服务有限公司	北京兴业源科技服务集团股份有限公司	杭州绿盈保洁有限公司	南都物业服务集团股份有限公司	杭州中广物业服务服务有限公司
1	商务	服务对象满意度： 2020年1月1日起，投标人收到服务对象表扬信、感谢信、表彰等正面评价材料，每提供1个得1分。 以收到采购单位（包括但不限于机关事业单位、公司、小区业委会等非自然人机构）相关加盖公章书面材料为准。（0-2）	0-2	2.0	2.0	0.0	2.0	2.0
2	商务	投标人管理体系、服务能力认证： (1) 质量管理体系、 (2) 环境管理体系、 (3) 职业健康管理体系、 (4) 能源管理体系、 (5) 生活垃圾分类服务能力认证、 (6) 诚信管理体系认证、 (7) 社会责任管理体系认证、 (8) 售后服务能力认证、 (9) 信息安全管理证书、 (10) 物业服务认证证书、每提供1项得1分，本项最高可得6分。（需提供认证证书的复印件和加盖公章，在全国认证认可信息公共服务平台查询状态为有效，否则不得分）（0-6）	0-6	6.0	6.0	0.0	6.0	6.0
3	商务	业绩经验： 投标人2020年1月1日以来承接的类似业绩（类似业绩指物业管理项目），每个项目得0.5分，最高得1分 （在投标文件中提供合同复印件，时间以合同签订时间为准）。（0-1分）	0-1	1.0	1.0	0.0	1.0	1.0
4	技术	项目经理： (1) 项目经理取得大专以上学历得1分。提供毕业证书或学信网查询结果为准。（0-1分） (2) 年龄45周岁及以下。以有效身份证件为准，截止日期为开标当天。（0-1分） (3) 工作经验：有3年及以上物业项目负责人工作经验的得1分，5年及以上得2分，以投标人明确承诺为准。（0-2分） （综上所述还需提供该人员与投标单位签订的劳动合同或在投标单位连续三个月的社保证明材料（2023年9月-11月），提供证书为准，不提供不得分。）	0-4	4.0	4.0	0.0	4.0	4.0
5	技术	工程主管： (1) 取得大专及以上学历且工程类相关专业得1分，提供毕业证书或学信网查询结果为准；（0-1分） (2) 同时持有低压电工作业证及高压电工作业证得1分。以提供对应证书为准；（0-1分） (3) 工作经验：3年及以上工程主管（管理）工作经验的得1分，5年及以上得2分，以投标人明确承诺为准；（0-2分） （综上所述还需提供该人员与投标单位签订的劳动合同或在投标单位连续三个月的社保证明材料（2023年9月-11月），提供证书为准，不提供不得分。）	0-4	4.0	4.0	0.0	4.0	4.0
6	技术	客服主管、秩序主管、保洁主管、绿化主管： (1) 取得大专及以上学历各得0.5分，提供毕业证书或学信网查询结果为准；（0-2分） (2) 满足45周岁及以下各得1分，以有效身份证件为准，截止日期为开标当天；（0-4分） (3) 工作经验：客服主管（管理）、秩序主管（管理）、保洁主管（管理）、绿化主管（管理）有3年及以上工作经验的各得0.5分，有5年及以上工作经验的各得1分，以投标人明确承诺为准；（0-4分） （综上所述还需提供该人员与投标单位签订的劳动合同或在投标单位连续三个月的社保证明材料（2023年9月-11月），提供证书为准，不提供不得分。）	0-10	10.0	10.0	0.0	10.0	5.0
7	技术	其他团队人员证书（除前述项目经理、主管以外）： (1) 退伍军人证（每提供一本得1分）； (2) 电工证（每提供1本得1分）； (3) 保安证：（四级/中级工起）、（按照《人力资源社会保障部办公厅 公安部办公厅关于颁布 保安员国家职业技能标准的通知》（人社厅发〔2019〕60号）颁发的证书，每提供1本得1分； (4) 持有消防设施操作员证书（原“建（构）筑消防员”）或注册消防工程师，每提供1本得1分  项目负责人、主管以外团队成员提供证书可累计加分，本项最高4分。 （提供该人员与投标单位签订的劳动合同或在投标单位连续三个月的社保证明材料（2023年9月-11月），提供证书为准，不提供不得分。）	0-4	4.0	4.0	0.0	4.0	4.0
8	技术	内部管理情况： 根据投标人提供的内部管理制度，管理措施进行评审： 未提供内部管理制度，得0分； 内部管理制度普通或有所欠缺，得2-3分； 有完善健全的内部管理制度得4分。	0-4	4.0	3.0	2.0	3.0	3.0



9	技术	<p>环境卫生管理方案： 包括但不限于采购需求区域内的楼梯、大厅、走廊、天台、电梯间、卫生间、公共活动场所，楼宇外墙等所有服务区，单位内的道路、停车场（库）等所有公共场地和“门前三包”区域内的日常保洁保养及垃圾、废弃物清理等，服务场所有关的所有区域的日常保洁、垃圾收集清理、绿化养护服务方案。从服务理念、服务目标、服务标准、服务计划、管理模式等维度进行阐述，对标项目需求或服务完成度对方案评价： 未提供方案的，得0分； 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2-3分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得4分；</p>	0-4	4.0	4.0	2.0	4.0	4.0
10	技术	<p>秩序、安防消防服务方案： 包括但不限于采购需求内针对门卫、登记、巡逻、停车、秩序维护等工作、应急处置等服务工作。从服务理念、服务目标、服务标准、服务计划、管理模式等维度进行阐述，对标项目需求或服务完成度对方案评价： 未提供方案的，得0分； 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2-3分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得4分；</p>	0-4	4.0	3.0	2.0	4.0	4.0
11	技术	<p>给排水设备运行维护、供电设备管理维护方案： 包括但不限于：1、采购需求内外给排水系统的设备、设施，如水泵、水箱、气压给水装置、水处理设备、消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管、水封设备、室外排水管及附属构筑物等设备的日常养护维修，保持正常运行。 2、供电系统高、低压电器设备、电线电缆、电器照明装置等设备的日常管理和维修，保持正常运行。 从服务理念、服务目标、服务标准、服务计划、管理模式等维度进行阐述，对标项目需求或服务完成度对方案评价： 未提供方案的，得0分； 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2-3分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得4分；</p>	0-4	4.0	4.0	2.0	4.0	4.0
12	技术	<p>日常养护维修方案 服务内容：服务区内房屋地面、墙台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道等日常养护维修。从服务理念、服务目标、服务标准、服务计划、管理模式等维度进行阐述，对标项目需求或服务完成度对方案评价： 未提供方案得0分 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2-3分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得4分；</p>	0-4	4.0	3.0	3.0	3.0	3.0
13	技术	<p>电梯运行维护方案 服务内容：电梯运行管理和机房设备、井道系统、轿厢设备等日常养护维修，保持正常运行。从服务理念、服务目标、服务标准、服务计划、管理模式等维度进行阐述，对标项目需求或服务完成度对方案评价： 未提供方案得0分 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2-3分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得4分；</p>	0-4	4.0	4.0	3.0	4.0	4.0
14	技术	<p>客户服务管理方案 包括但不限于采购需求内客户业务接待、档案建立、拜访管理、钥匙管理、信息收发管理、犬类豢养、投诉处理、房屋装修的监管、空置房的巡查、业主满意度管理、小区文化建设和便民服务等服务工作。从服务理念、服务目标、服务标准、服务计划、管理模式等维度进行阐述，对标项目需求或服务完成度对方案评价： 未提供方案的，得0分； 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2-3分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得4分；</p>	0-4	4.0	4.0	2.0	4.0	3.0
15	技术	<p>绿化管理方案： 针对包括绿化带的树木、花草、色块等的日常养护和管理，是否做好室内环境绿化的摆放和地面卫生清理工作；是否定期除草、修剪制度，确保绿化无杂草、造型规整；及时喷洒农药、浇水施肥，确保绿化养护期内100%存活，方案是否根据服务区域内实际情况设计；从服务理念、服务目标、服务标准、服务计划、管理模式等维度进行阐述，对标项目需求或服务完成度对方案评价： 未提供方案得0分 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2-3分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得4分；</p>	0-4	4.0	4.0	3.0	4.0	4.0
16	技术	<p>应急能力方案：对物业突发事件（包括发生台风、暴雨等灾害性天气、火灾、突发性停水停电、电梯停运、坠落等突发事件）时的应急预案及相应的措施综合评定。 未提供方案的，得0分； 应急预案基本完整、可行的，得2-3分； 各类应急预案全面、详细、完整、科学，针对性强的，得4分；</p>	0-4	3.0	4.0	3.0	4.0	4.0
17	商务	<p>项目设施设备投入方案：根据本项目所能提供的相关机械设备、器材、物资配备情况综合评定。 未提出对应方案的，得0分 基本满足项目常规运营需求的得2-3分； 优于或满足项目常规运营需求的得4分。</p>	0-4	3.0	3.0	2.0	3.0	3.0
18	商务	<p>违章搭建管理方案：根据小区物业管理的特点，提供小区违章搭建设施管理制度，制定详细的违章行为事前及事后应对措施与详细说明管理方案，及提供其他有建设性、针对性的管理办法与特色服务方案，综合评定。 未提供方案的，得0分； 方案存在一定欠缺的，得2-3分。 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得4-5分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得6-7分</p>	0-7	6.0	6.0	3.0	6.0	6.0

19	商务	智能化系统的管理、维护方案： 投标人提供智能化系统的管理、维护方案进行综合评定。 未提供方案的，得0分； 方案存在一定欠缺的，得2-3分。 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得4-5分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得6-7分	0-7	7.0	7.0	3.0	7.0	7.0
20	商务	合理化建议： 根据做好管理工作的交接以及对项目的合理化建议和做法综合评定。 未提出方案得0分； 方案基本详细完善、合理的得2-3分； 方案详细完善、合理的得4-5分；	0-5	4.0	4.0	3.0	4.0	4.0
合计			0-90	86.0	84.0	33.0	85.0	79.0

专家（签名）：

# 技术商务评分明细（魏丹丽）

项目名称： 南阳街道潮上云临南苑、潮上云临北苑、潮上云兴雅苑、达昌公寓物业服务政府采购项目  
(XZCG2023-GK-ZCY154)

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	浙江卓越物业服务有限公司	北京兴业源科技服务集团股份有限公司	杭州绿盈保洁有限公司	南都物业服务集团股份有限公司	杭州中广物业服务服务有限公司
1	商务	服务对象满意度： 2020年1月1日起，投标人收到服务对象表扬信、感谢信、表彰等正面评价材料，每提供1个得1分。 以收到采购单位（包括但不限于机关事业单位、公司、小区业委会等非自然人机构）相关加盖公章书面材料为准。（0-2）	0-2	2.0	2.0	0.0	2.0	2.0
2	商务	投标人管理体系、服务能力认证： (1) 质量管理体系、 (2) 环境管理体系、 (3) 职业健康管理体系、 (4) 能源管理体系、 (5) 生活垃圾分类服务能力认证、 (6) 诚信管理体系认证、 (7) 社会责任管理体系认证、 (8) 售后服务能力认证、 (9) 信息安全管理证书、 (10) 物业服务认证证书、每提供1项得1分，本项最高可得6分。（需提供认证证书的复印件和加盖公章，在全国认证认可信息公共服务平台查询状态为有效，否则不得分）（0-6）	0-6	6.0	6.0	0.0	6.0	6.0
3	商务	业绩经验： 投标人2020年1月1日以来承接的类似业绩（类似业绩指物业管理项目），每个项目得0.5分，最高得1分 （在投标文件中提供合同复印件，时间以合同签订时间为准）。（0-1分）	0-1	1.0	1.0	0.0	1.0	1.0
4	技术	项目经理： (1) 项目经理取得大专以上学历得1分。提供毕业证书或学信网查询结果为准。（0-1分） (2) 年龄45周岁及以下。以有效身份证件为准，截止日期为开标当天。（0-1分） (3) 工作经验：有3年及以上物业项目负责人工作经验的得1分，5年及以上得2分，以投标人明确承诺为准。（0-2分） （综上所述还需提供该人员与投标单位签订的劳动合同或在投标单位连续三个月的社保证明材料（2023年9月-11月），提供证书为准，不提供不得分。）	0-4	4.0	4.0	0.0	4.0	4.0
5	技术	工程主管： (1) 取得大专及以上学历且工程类相关专业得1分，提供毕业证书或学信网查询结果为准；（0-1分） (2) 同时持有低压电工作业证及高压电工作业证得1分。以提供对应证书为准；（0-1分） (3) 工作经验：3年及以上工程主管（管理）工作经验的得1分，5年及以上得2分，以投标人明确承诺为准；（0-2分） （综上所述还需提供该人员与投标单位签订的劳动合同或在投标单位连续三个月的社保证明材料（2023年9月-11月），提供证书为准，不提供不得分。）	0-4	4.0	4.0	0.0	4.0	4.0
6	技术	客服主管、秩序主管、保洁主管、绿化主管： (1) 取得大专及以上学历各得0.5分，提供毕业证书或学信网查询结果为准；（0-2分） (2) 满足45周岁及以下各得1分，以有效身份证件为准，截止日期为开标当天；（0-4分） (3) 工作经验：客服主管（管理）、秩序主管（管理）、保洁主管（管理）、绿化主管（管理）有3年及以上工作经验的各得0.5分，有5年及以上工作经验的各得1分，以投标人明确承诺为准；（0-4分） （综上所述还需提供该人员与投标单位签订的劳动合同或在投标单位连续三个月的社保证明材料（2023年9月-11月），提供证书为准，不提供不得分。）	0-10	10.0	10.0	0.0	10.0	5.0
7	技术	其他团队人员证书（除前述项目经理、主管以外）： (1) 退伍军人证（每提供一本得1分）； (2) 电工证（每提供1本得1分）； (3) 保安证：（四级/中级工起）、（按照《人力资源社会保障部办公厅 公安部办公厅关于颁布 保安员国家职业技能标准的通知》（人社厅发〔2019〕60号）颁发的证书，每提供1本得1分； (4) 持有消防设施操作员证书（原“建（构）筑消防员”）或注册消防工程师，每提供1本得1分  项目负责人、主管以外团队成员提供证书可累计加分，本项最高4分。 （提供该人员与投标单位签订的劳动合同或在投标单位连续三个月的社保证明材料（2023年9月-11月），提供证书为准，不提供不得分。）	0-4	4.0	4.0	0.0	4.0	4.0
8	技术	内部管理情况： 根据投标人提供的内部管理制度，管理措施进行评审： 未提供内部管理制度，得0分； 内部管理制度普通或有所欠缺，得2-3分； 有完善健全的内部管理制度得4分。	0-4	4.0	4.0	2.0	4.0	4.0

9	技术	<p>环境卫生管理方案： 包括但不限于采购需求区域内的楼梯、大厅、走廊、天台、电梯间、卫生间、公共活动场所，楼宇外墙等所有服务区，单位内的道路、停车场（库）等所有公共场地和“门前三包”区域内的日常保洁保养及垃圾、废弃物清理等，服务场所有关的所有区域的日常保洁、垃圾收集清理、绿化养护服务方案。从服务理念、服务目标、服务标准、服务计划、管理模式等维度进行阐述，对标项目需求或服务完成度对方案评价： 未提供方案的，得0分； 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2-3分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得4分；</p>	0-4	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
10	技术	<p>秩序、安防消防服务方案： 包括但不限于采购需求内针对门卫、登记、巡逻、停车、秩序维护等工作、应急处置等服务工作。从服务理念、服务目标、服务标准、服务计划、管理模式等维度进行阐述，对标项目需求或服务完成度对方案评价： 未提供方案的，得0分； 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2-3分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得4分；</p>	0-4	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0
11	技术	<p>给排水设备运行维护、供电设备管理维护方案： 包括但不限于：1、采购需求内外给排水系统的设备、设施，如水泵、水箱、气压给水装置、水处理设备、消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管、水封设备、室外排水管及附属构筑物等设备的日常养护维修，保持正常运行。 2、供电系统高、低压电器设备、电线电缆、电器照明装置等设备的日常管理和维修，保持正常运行。 从服务理念、服务目标、服务标准、服务计划、管理模式等维度进行阐述，对标项目需求或服务完成度对方案评价： 未提供方案的，得0分； 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2-3分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得4分；</p>	0-4	4.0	3.0	0.0	4.0	4.0
12	技术	<p>日常养护维修方案 服务内容：服务区内房屋地面、墙台面及吊顶、门窗、楼梯、通风道等日常养护维修。从服务理念、服务目标、服务标准、服务计划、管理模式等维度进行阐述，对标项目需求或服务完成度对方案评价： 未提供方案得0分 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2-3分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得4分；</p>	0-4	4.0	4.0	0.0	4.0	4.0
13	技术	<p>电梯运行维护方案 服务内容：电梯运行管理和机房设备、井道系统、轿厢设备等日常养护维修，保持正常运行。从服务理念、服务目标、服务标准、服务计划、管理模式等维度进行阐述，对标项目需求或服务完成度对方案评价： 未提供方案得0分 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2-3分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得4分；</p>	0-4	4.0	4.0	2.0	4.0	4.0
14	技术	<p>客户服务管理方案 包括但不限于采购需求内客户业务接待、档案建立、拜访管理、钥匙管理、信息收发管理、犬类豢养、投诉处理、房屋装修的监管、空置房的巡查、业主满意度管理、小区文化建设和便民服务等服务工作。从服务理念、服务目标、服务标准、服务计划、管理模式等维度进行阐述，对标项目需求或服务完成度对方案评价： 未提供方案的，得0分； 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2-3分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得4分；</p>	0-4	4.0	4.0	0.0	4.0	4.0
15	技术	<p>绿化管理方案： 针对包括绿化带的树木、花草、色块等的日常养护和管理，是否做好室内环境绿化的摆放和地面卫生清理工作；是否定期除草、修剪制度，确保绿化无杂草、造型规整；及时喷洒农药、浇水施肥，确保绿化养护期内100%存活，方案是否根据服务区域内实际情况设计；从服务理念、服务目标、服务标准、服务计划、管理模式等维度进行阐述，对标项目需求或服务完成度对方案评价： 未提供方案得0分 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得2-3分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得4分；</p>	0-4	4.0	4.0	2.0	4.0	4.0
16	技术	<p>应急能力方案：对物业突发事件（包括发生台风、暴雨等灾害性天气、火灾、突发性停水停电、电梯停运、坠落等突发事件）时的应急预案及相应的措施综合评定。 未提供方案的，得0分； 应急预案基本完整、可行的，得2-3分； 各类应急预案全面、详细、完整、科学，针对性强的，得4分；</p>	0-4	4.0	4.0	2.0	4.0	4.0
17	商务	<p>项目设施设备投入方案：根据本项目所能提供的相关机械设备、器材、物资配备情况综合评定。 未提出对应方案的，得0分 基本满足项目常规运营需求的得2-3分； 优于或满足项目常规运营需求的得4分。</p>	0-4	4.0	4.0	2.0	4.0	4.0
18	商务	<p>违章搭建管理方案：根据小区物业管理的特点，提供小区违章搭建设施管理制度，制定详细的违章行为事前及事后应对措施与详细说明管理方案，及提供其他有建设性、针对性的管理办法与特色服务方案，综合评定。 未提供方案的，得0分； 方案存在一定欠缺的，得2-3分。 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得4-5分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得6-7分</p>	0-7	6.0	3.0	2.0	6.0	6.0

19	商务	智能化系统的管理、维护方案： 投标人提供智能化系统的管理、维护方案进行综合评定。 未提供方案的，得0分； 方案存在一定欠缺的，得2-3分。 基本完整、可行的，能较好完成服务的，得4-5分； 完成度高，全面详细、科学完整，针对性强的，得6-7分	0-7	7.0	5.0	0.0	7.0	7.0
20	商务	合理化建议： 根据做好管理工作的交接以及对项目的合理化建议和做法综合评定。 未提出方案得0分； 方案基本详细完善、合理的得2-3分； 方案详细完善、合理的得4-5分；	0-5	5.0	5.0	2.0	5.0	5.0
合计			0-90	89.0	82.0	22.0	89.0	84.0

专家（签名）：