

技术商务评分明细（专家1）

项目名称：杭州市西湖区蒋村街道行政服务中心物业管理服务项目（XHZFCG-2023-G-81）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	浙江缘物业服务公司	钱塘物业有限公司	杭州中宙物业管理公司	杭州吴星物业管理公司	绍兴凯顿物业服务公司	杭州都市物业管理公司
1	商务	根据本项目物业使用特点提出合理的物业管理服务理念，提出服务定位、目标，并有切实可行的方案；投标方案提出文明服务的计划及承诺（完全符合得4分，部分符合得2分，不符合不得分）。	0-4	4.0	4.0	2.0	2.0	2.0	2.0
2	商务	针对本项目有比较完善的组织架构及管理制度，清晰简练地列出主要管理流程，包括①运作流程图、②激励机制及监督机制、③自我约束机制、④信息反馈渠道及处理机制。 方案完整、合理的，视为符合要求，每一项得1分；每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共4分。	0-4	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	2.0
3	商务	环境卫生保洁管理服务方案：①包括服务大楼内的楼梯（含安全通道）、大厅、走廊、屋顶平台（各楼层平台）、电梯厅、电梯间、卫生间、茶水间、花盆、会议室、大楼自行车棚、办公区域、公共活动场所的台（地）面、明沟、墙面、门、窗、灯具、垃圾桶等设施 and 器皿的卫生保洁；②楼宇外墙等所有公共部位设施的卫生保洁；③绿化、停车场(库)、保安亭等所有公共场地及设施和“门前三包”区域的日常保洁保养；④垃圾分类管理、废弃物清理（不含垃圾清运和化粪池清运）；⑤灭“四害”；⑥日常消毒等所有环境卫生保洁。 方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，方案完整、合理的，视为符合要求，每一项得1分；每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共6分。	0-6	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0
4	商务	重点任务保障方案。对于采购人要求重要的接待日、迎接上级部门检查等任务，需要有应对重点任务保障人力储备以及及时完成各类应急保洁任务工作能力，并保证在重点任务阶段满足服务需求，确保各项活动正常进行（完全符合得3分，部分符合得1.5分，不符合不得分）。	0-3	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	1.5
5	商务	门卫、安保和秩序管理工作方案：①保安人员上岗必备要求管理；②大门口24小时值班制度；③建立门岗、秩序维护、车辆及公共秩序管理等制度；④加强对进出人员管理、杜绝闲杂人员进入办公区域内，维护行政区域安全、正常的工作环境；⑤加强对出入大楼物品的管理，杜绝危险品进入办公区域内；⑥制定固定的巡查制度，对重要区域、部位、设备机房进行重点巡视并记录巡视情况；⑦按照要求制订各类突发事件应急预案，并将预案内容在物业办公室、监控室、机房等处张榜悬挂；⑧在各楼层固定位置悬挂疏散示意图及引路标志，每年组织不少于1次的突发事件应急演练。 方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，方案完整、合理的，视为符合要求，每一项得1分；每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共8分。	0-8	6.0	6.0	6.0	5.0	5.0	5.0

6	商务	<p>消防、监控设施维护管理服务方案：包括对①消防安全管理、培训；②服务区域内监控值班服务；③消防安全巡逻检查；④消防应急处理方案。</p> <p>方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，方案完整、合理的，视为符合要求，每一项得2分；每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共8分。</p>	0-8	8.0	8.0	8.0	6.0	6.0	6.0
7	商务	<p>●物业服务区域内的综合布线、楼宇设备自控系统、安全防范系统、多功能会议系统等进行日常管理和维修；</p> <p>方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，方案完整、合理的，视为符合需求的得1.5分；不符合要求或不提供的，不得分。</p> <p>●大楼内供电设备、弱电系统管理维护和正常运行，包括①建立严格的高配供电室岗位责任制；②高配变电所保证每天24小时有人值班；③定期对变配电设备设施进行检查、维护、清洁，并做好记录，确保各计量检测表计显示正常；④负责各类照明灯具、泛光照明系统、供用电设备设施的日常管理和维护修理；⑤确保应急供电系统运行正常；⑥保证避雷设备完好、有效、安全；⑦制定弱电设备的规范操作流程；</p> <p>方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，方案完整、合理的，视为符合要求，每一项得1分；每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共7分。</p>	0-8.5	8.5	7.5	7.5	7.5	8.5	6.5
8	商务	<p>●物业服务区域内的内外给排水系统的设备、设施，如水泵、消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管、室外排水管及附属构筑物等进行日常养护维修，保持正常运行；</p> <p>方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，方案完整、合理的，视为符合需求的得1.5分；不符合要求或不提供的，不得分。</p> <p>●给排水设备运行的维护包括①定期对给排水系统进行维护、润滑；②每天检查一次提升泵、排水泵、阀门等，确保排水系统通畅，各种管道阀门完好，仪表显示正常，无跑、冒、滴、漏现象；③用户末端的水压及流量满足使用要求。④每季对楼宇排水总管进行检查，每半年对水泵、管道进行防锈处理；⑤确保水质无污染并符合规定的要求。</p> <p>方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，方案完整、合理的，视为符合要求，每一项得1.5分；每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共7.5分。</p>	0-9	8.5	8.5	8.0	7.5	8.0	7.5

9	商务	<p>●物业服务区域内的内外房屋楼盖、屋顶、地面、墙、承重结构、台面及吊顶、门窗、楼梯、走廊通道、门厅、通风道、玻璃雨棚等的日常巡查和养护维修； 方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量和要求，方案完整、合理的，视为符合需求的得1分；不符合要求或不提供的，不得分。</p> <p>●大楼内外房屋及设施的完好和正常使用，包括①玻璃无破裂，五金配件完好，门窗开闭灵活、密封性好、无异常声响；②粉刷无明显剥落开裂，墙面砖、地坪、地砖、地板平整不起壳、无遗漏，否则应及时修复或更换；③屋面排水沟、室内室外排水管、污水管道保障畅通；④雨前及时巡查，排除隐患。发现过滤网及管道破损及时修复或更换；⑤发现屋面或其他防水层有气鼓、破裂，隔热板有断裂、缺损的，屋面、墙面有渗漏的，应在3个工作日内安排专项修理；⑥公共照明、水电设施每天检查一遍，所有照明设施的检查每季度1次；⑦空调内置滤网每半年一次；⑧工程综合维修人员日常工作除特定工作外，实行定期巡查维修制。 方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量和要求，方案完整、合理的，视为符合需求，每一项得1分；每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共8分。</p>	0-9	7.0	7.0	7.0	6.0	7.0	6.0
10	商务	<p>电梯设备维护方案：包括物业服务区域内电梯清洁保养、安全管理制度等。方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量和要求（完全符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分）。</p>	0-2	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	1.0
11	商务	<p>包括物业服务区域内停车管理服务，方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量和要求（完全符合得3分，部分符合得1.5分，不符合不得分）。</p>	0-3	3.0	1.5	3.0	1.5	1.5	1.5
12	商务	<p>包括物业服务区域内绿化服务，方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量和要求（完全符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分）。</p>	0-2	1.0	2.0	1.0	2.0	1.0	1.0
13	商务	<p>物业管理区域内综合会议、培训、活动服务方案：根据采购单位需要提供重大会议、庆典、节日、培训等活动的劳动服务，方案包括协助布置会场、绿化（盆景）摆设和保养、横幅悬挂、搬运器材、桌椅、空调、茶水、会后清场等工作，保障各项会议正常运行（完全符合得1分，不符合或不提供不得分）；</p>	0-1	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
14	商务	<p>应急预案：物业服务区域内各级各类应急预案，对突发事件应急预案及相应的措施是否合理，符合采购需求，以化解①各类纠纷；②消防；③应对极端天气（台风、暴雨、冻雪）为例，方案内容有针对性且措施有效，每符合1项得1分，不符合或不提供的不得分，共3分。 应急响应：采购单位临时应急需要保安增加，投标人应保证能在30分钟内组织10名以上保安员到现场协助甲方处理突发应急事故。满足得1分，不满足不得分，共1分。</p>	0-4	4.0	4.0	3.0	3.0	3.0	3.0
15	商务	<p>总人员配置：投标人所提供的人员配置是否满足招标文件要求，不少于14人，项目经理1人，客服管理员1人，工程综合维修工1人，秩序维护员6人（其中1名秩序维护主管，1名监控员、4名秩序维护员），保洁员4人（含1名保洁班长），绿化技师1人（全部符合得3分，一项不符合扣0.5分，扣完为止）；</p>	0-3	3.0	3.0	3.0	2.0	3.0	2.0
16	商务	<p>项目经理：①50岁周岁及以下，②物业服务工作经验5年以上（每项符合得0.5分，不符合或不提供证明材料的不得分，共1分）；</p>	0-1	1.0	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5

17	商务	客服管理员：①35周岁及以下，②有2年以上物业管理经验，③有2年以上会务接待工作经验（每项符合得0.5分，不符合或不提供证明材料的不得分，共1.5分）；	0-1.5	1.0	0.5	1.5	0.5	0.5	0.5
18	商务	工程综合维修工：①55周岁及以下，②有5年以上物业维修经验（每项符合得0.5分，不符合或不提供证明材料的不得分，共1分）；	0-1	1.0	0.0	0.5	0.5	0.5	0.5
19	商务	秩序维护员：①55周岁以下，②有保安员上岗证，③身高1米7以上（每项符合得1分，不符合或不提供证明材料的不得分，共3分）；	0-3	2.0	1.0	3.0	0.0	1.0	1.0
20	商务	保洁人员：①60周岁及以下，②从事相关服务1年及以上（每项符合得0.5分，不符合或不提供证明材料的不得分，共1分）；	0-1	1.0	0.5	1.0	0.0	1.0	0.0
21	商务	绿化技师：①60周岁及以下，②有5年以上绿化养护修剪经验（每项符合得0.5分，不符合或不提供证明材料的不得分，共1分）；	0-1	1.0	0.5	1.0	0.5	1.0	0.0
22	商务	其他要求服务方案： ●供应商应对所有管理服务人员在服务期间按岗位要求进行定期短期培训。需要时，应接受采购单位对服务人员的集中培训。方案内容有针对性且措施有效的得2分，不符合不得分（2分）； ●供应商需建立员工上岗前培训制度，并通过考试方式，经采购单位准许上岗。方案内容有针对性且措施有效的得2分，不符合不得分（2分）； ●供应商需保证管理服务应达到各项指标（尤其垃圾分类正确率95%），方案内容有针对性且措施有效的得2分，不符合不得分（2分）。	0-6	6.0	6.0	6.0	4.0	4.0	4.0
23	商务	投标人类似项目建设的案例（1分）：投标截止时间前三年内成功承担过的类似项目情况（以合同签订时间为准），根据合同和用户验收报告（或用户其他反馈材料）项目实例证明。类似物业服务项目（至少包含保安、保洁、绿化、设备设施维护服务等内容）已实施的项目案例，每一个案例得0.25分，最高1分；未按要求提供完整材料的，不得分；一个单位分年度多次签订的案例，计入1个案例；同一个项目，分两期或以上建设完成的，计入1个案例。	0-1	0.75	0.0	1.0	0.0	1.0	0.0
合计			0-90	80.75	74.5	76.0	61.5	67.5	56.5

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家2）

项目名称：杭州市西湖区蒋村街道行政服务中心物业管理服务项目（XHZFCG-2023-G-81）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	浙江缘物服务有限公司	钱塘物业有限公司	杭州中宙物业管理有限公司	杭州吴星物业管理公司	绍兴凯顿物业管理服务有限公司	杭州市都市物业管理公司
1	商务	根据本项目物业使用特点提出合理的物业管理服务理念，提出服务定位、目标，并有切实可行的方案；投标方案提出文明服务的计划及承诺（完全符合得4分，部分符合得2分，不符合不得分）。	0-4	4.0	2.0	4.0	2.0	4.0	2.0
2	商务	针对本项目有比较完善的组织架构及管理制度，清晰简练地列出主要管理流程，包括①运作流程图、②激励机制及监督机制、③自我约束机制、④信息反馈渠道及处理机制。 方案完整、合理的，视为符合要求，每一项得1分；每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共4分。	0-4	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
3	商务	环境卫生保洁管理服务方案：①包括服务大楼内的楼梯（含安全通道）、大厅、走廊、屋顶平台（各楼层平台）、电梯厅、电梯间、卫生间、茶水间、花盆、会议室、大楼自行车棚、办公区域、公共活动场所的台（地）面、明沟、墙面、门、窗、灯具、垃圾桶等设施 and 器皿的卫生保洁；②楼宇外墙等所有公共部位设施的卫生保洁；③绿化、停车场(库)、保安亭等所有公共场地及设施和“门前三包”区域的日常保洁保养；④垃圾分类管理、废弃物清理（不含垃圾清运和化粪池清运）；⑤灭“四害”；⑥日常消毒等所有环境卫生保洁。 方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，方案完整、合理的，视为符合要求，每一项得1分；每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共6分。	0-6	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0
4	商务	重点任务保障方案。对于采购人要求重要的接待日、迎接上级部门检查等任务，需要有应对重点任务保障人力储备以及及时完成各类应急保洁任务工作能力，并保证在重点任务阶段满足服务需求，确保各项活动正常进行（完全符合得3分，部分符合得1.5分，不符合不得分）。	0-3	3.0	3.0	3.0	1.5	3.0	3.0
5	商务	门卫、安保和秩序管理工作方案：①保安人员上岗必备要求管理；②大门口24小时值班制度；③建立门岗、秩序维护、车辆及公共秩序管理等制度；④加强对进出人员管理、杜绝闲杂人员进入办公区域内，维护行政区域安全、正常的工作环境；⑤加强对出入大楼物品的管理，杜绝危险品进入办公区域内；⑥制定固定的巡查制度，对重要区域、部位、设备机房进行重点巡视并记录巡视情况；⑦按照要求制订各类突发事件应急预案，并将预案内容在物业办公室、监控室、机房等处张榜悬挂；⑧在各楼层固定位置悬挂疏散示意图及引路标志，每年组织不少于1次的突发事件应急演练。 方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，方案完整、合理的，视为符合要求，每一项得1分；每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共8分。	0-8	8.0	8.0	8.0	6.0	8.0	6.0

6	商务	<p>消防、监控设施维护管理服务方案：包括对①消防安全管理、培训；②服务区域内监控值班服务；③消防安全巡逻检查；④消防应急处理方案。</p> <p>方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，方案完整、合理的，视为符合需求，每一项得2分；每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共8分。</p>	0-8	8.0	8.0	8.0	4.0	8.0	6.0
7	商务	<p>●物业服务区域内的综合布线、楼宇设备自控系统、安全防范系统、多功能会议系统等进行日常管理和维修；</p> <p>方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，方案完整、合理的，视为符合需求的得1.5分；不符合要求或不提供的，不得分。</p> <p>●大楼内供电设备、弱电系统管理维护和正常运行，包括①建立严格的高配供电室岗位责任制；②高配变电所保证每天24小时有人值班；③定期对变配电设备设施进行检查、维护、清洁，并做好记录，确保各计量检测表计显示正常；④负责各类照明灯具、泛光照明系统、供用电设备设施的日常管理和维护修理；⑤确保应急供电系统运行正常；⑥保证避雷设备完好、有效、安全；⑦制定弱电设备的规范操作流程；</p> <p>方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，方案完整、合理的，视为符合需求，每一项得1分；每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共7分。</p>	0-8.5	8.5	8.5	8.5	8.5	8.5	8.5
8	商务	<p>●物业服务区域内的内外给排水系统的设备、设施，如水泵、消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管、室外排水管及附属构筑物等进行日常养护维修，保持正常运行；</p> <p>方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，方案完整、合理的，视为符合需求的得1.5分；不符合要求或不提供的，不得分。</p> <p>●给排水设备运行的维护包括①定期对给排水系统进行维护、润滑；②每天检查一次提升泵、排水泵、阀门等，确保排水系统通畅，各种管道阀门完好，仪表显示正常，无跑、冒、滴、漏现象；③用户末端的水压及流量满足使用要求。④每季对楼宇排水总管进行检查，每半年对水泵、管道进行防锈处理；⑤确保水质无污染并符合规定的要求。</p> <p>方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，方案完整、合理的，视为符合需求，每一项得1.5分；每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共7.5分。</p>	0-9	9.0	7.5	9.0	6.0	7.5	6.0

9	商务	<p>●物业服务区域内的内外房屋楼盖、屋顶、地面、墙、承重结构、台面及吊顶、门窗、楼梯、走廊通道、门厅、通风道、玻璃雨棚等的日常巡查和养护维修；</p> <p>方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量和要求，方案完整、合理的，视为符合需求的得1分；不符合要求或不提供的，不得分。</p> <p>●大楼内外房屋及设施的完好和正常使用，包括①玻璃无破裂，五金配件完好，门窗开闭灵活、密封性好、无异常声响；②粉刷无明显剥落开裂，墙面砖、地坪、地砖、地板平整不起壳、无遗漏，否则应及时修复或更换；③屋面排水沟、室内室外排水管、污水管道保障畅通；④雨前及时巡查，排除隐患。发现过滤网及管道破损及时修复或更换；⑤发现屋面或其他防水层有气鼓、破裂，隔热板有断裂、缺损的，屋面、墙面有渗漏的，应在3个工作日内安排专项修理；⑥公共照明、水电设施每天检查一遍，所有照明设施的检查每季度1次；⑦空调内置滤网每半年一次；⑧工程综合维修人员日常工作除特定工作外，实行定期巡查维修制。</p> <p>方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量和要求，方案完整、合理的，视为符合需求，每一项得1分；每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共8分。</p>	0-9	8.0	7.0	8.0	6.0	7.0	6.0
10	商务	<p>电梯设备维护方案：包括物业服务区域内电梯清洁保养、安全管理制度等。方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量和要求（完全符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分）。</p>	0-2	2.0	1.0	2.0	1.0	2.0	1.0
11	商务	<p>包括物业服务区域内停车管理服务，方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量和要求（完全符合得3分，部分符合得1.5分，不符合不得分）。</p>	0-3	3.0	1.5	3.0	1.5	3.0	1.5
12	商务	<p>包括物业服务区域内绿化服务，方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量和要求（完全符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分）。</p>	0-2	2.0	1.0	2.0	1.0	2.0	1.0
13	商务	<p>物业管理区域内综合会议、培训、活动服务方案：根据采购单位需要提供重大会议、庆典、节日、培训等活动的劳动服务，方案包括协助布置会场、绿化（盆景）摆设和保养、横幅悬挂、搬运器材、桌椅、空调、茶水、会后清场等工作，保障各项会议正常运行（完全符合得1分，不符合或不提供不得分）；</p>	0-1	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
14	商务	<p>应急预案：物业服务区域内各级各类应急预案，对突发事件应急预案及相应的措施是否合理，符合采购需求，以化解①各类纠纷；②消防；③应对极端天气（台风、暴雨、冻雪）为例，方案内容有针对性且措施有效，每符合1项得1分，不符合或不提供的不得分，共3分。</p> <p>应急响应：采购单位临时应急需要保安增加，投标人应保证能在30分钟内组织10名以上保安员到现场协助甲方处理突发应急事故。满足得1分，不满足不得分，共1分。</p>	0-4	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
15	商务	<p>总人员配置：投标人所提供的人员配置是否满足招标文件要求，不少于14人，项目经理1人，客服管理员1人，工程综合维修工1人，秩序维护员6人（其中1名秩序维护主管，1名监控员、4名秩序维护员），保洁员4人（含1名保洁班长），绿化技师1人（全部符合得3分，一项不符合扣0.5分，扣完为止）；</p>	0-3	3.0	3.0	3.0	2.0	3.0	2.0
16	商务	<p>项目经理：①50岁周岁及以下，②物业服务工作经验5年以上（每项符合得0.5分，不符合或不提供证明材料的不得分，共1分）；</p>	0-1	1.0	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5

17	商务	客服管理员：①35周岁及以下，②有2年以上物业管理经验，③有2年以上会务接待工作经验（每项符合得0.5分，不符合或不提供证明材料的不得分，共1.5分）；	0-1.5	1.0	0.5	1.5	0.5	0.5	0.5
18	商务	工程综合维修工：①55周岁及以下，②有5年以上物业维修经验（每项符合得0.5分，不符合或不提供证明材料的不得分，共1分）；	0-1	1.0	0.0	0.5	0.5	0.5	0.5
19	商务	秩序维护员：①55周岁以下，②有保安员上岗证，③身高1米7以上（每项符合得1分，不符合或不提供证明材料的不得分，共3分）；	0-3	2.0	1.0	3.0	0.0	1.0	1.0
20	商务	保洁人员：①60周岁及以下，②从事相关服务1年及以上（每项符合得0.5分，不符合或不提供证明材料的不得分，共1分）；	0-1	1.0	0.5	1.0	0.0	1.0	0.0
21	商务	绿化技师：①60周岁及以下，②有5年以上绿化养护修剪经验（每项符合得0.5分，不符合或不提供证明材料的不得分，共1分）；	0-1	1.0	0.5	1.0	0.5	1.0	0.0
22	商务	其他要求服务方案： ●供应商应对所有管理服务人员在服务期间按岗位要求进行定期短期培训。需要时，应接受采购单位对服务人员的集中培训。方案内容有针对性且措施有效的得2分，不符合不得分（2分）； ●供应商需建立员工上岗前培训制度，并通过考试方式，经采购单位准许上岗。方案内容有针对性且措施有效的得2分，不符合不得分（2分）； ●供应商需保证管理服务应达到各项指标（尤其垃圾分类正确率95%），方案内容有针对性且措施有效的得2分，不符合不得分（2分）。	0-6	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0
23	商务	投标人类似项目建设的案例（1分）：投标截止时间前三年内成功承担过的类似项目情况（以合同签订时间为准），根据合同和用户验收报告（或用户其他反馈材料）项目实例证明。类似物业服务项目（至少包含保安、保洁、绿化、设备设施维护服务等内容）已实施的项目案例，每一个案例得0.25分，最高1分；未按要求提供完整材料的，不得分；一个单位分年度多次签订的案例，计入1个案例；同一个项目，分两期或以上建设完成的，计入1个案例。	0-1	0.75	0.0	1.0	0.0	1.0	0.0
合计			0-90	87.25	74.5	88.0	62.5	82.5	66.5

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家3）

项目名称：杭州市西湖区蒋村街道行政服务中心物业管理服务项目（XHZFCG-2023-G-81）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	浙江缘物业服务公司	钱塘物业有限公司	杭州中宙物业管理公司	杭州吴星物业管理公司	绍兴凯顿物业管理服务有限公司	杭州市都市物业管理公司
1	商务	根据本项目物业使用特点提出合理的物业管理服务理念，提出服务定位、目标，并有切实可行的方案；投标方案提出文明服务的计划及承诺（完全符合得4分，部分符合得2分，不符合不得分）。	0-4	2.0	2.0	4.0	2.0	2.0	2.0
2	商务	针对本项目有比较完善的组织架构及管理制度，清晰简练地列出主要管理流程，包括①运作流程图、②激励机制及监督机制、③自我约束机制、④信息反馈渠道及处理机制。 方案完整、合理的，视为符合要求，每一项得1分；每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共4分。	0-4	3.0	2.0	3.0	2.0	3.0	3.0
3	商务	环境卫生保洁管理服务方案：①包括服务大楼内的楼梯（含安全通道）、大厅、走廊、屋顶平台（各楼层平台）、电梯厅、电梯间、卫生间、茶水间、花盆、会议室、大楼自行车棚、办公区域、公共活动场所的台（地）面、明沟、墙面、门、窗、灯具、垃圾桶等设施 and 器皿的卫生保洁；②楼宇外墙等所有公共部位设施的卫生保洁；③绿化、停车场(库)、保安亭等所有公共场地及设施和“门前三包”区域的日常保洁保养；④垃圾分类管理、废弃物清理（不含垃圾清运和化粪池清运）；⑤灭“四害”；⑥日常消毒等所有环境卫生保洁。 方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，方案完整、合理的，视为符合要求，每一项得1分；每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共6分。	0-6	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
4	商务	重点任务保障方案。对于采购人要求重要的接待日、迎接上级部门检查等任务，需要有应对重点任务保障人力储备以及及时完成各类应急保洁任务工作能力，并保证在重点任务阶段满足服务需求，确保各项活动正常进行（完全符合得3分，部分符合得1.5分，不符合不得分）。	0-3	1.5	1.5	3.0	1.5	1.5	1.5
5	商务	门卫、安保和秩序管理工作方案：①保安人员上岗必备要求管理；②大门口24小时值班制度；③建立门岗、秩序维护、车辆及公共秩序管理等制度；④加强对进出人员管理、杜绝闲杂人员进入办公区域内，维护行政区域安全、正常的工作环境；⑤加强对出入大楼物品的管理，杜绝危险品进入办公区域内；⑥制定固定的巡查制度，对重要区域、部位、设备机房进行重点巡视并记录巡视情况；⑦按照要求制订各类突发事件应急预案，并将预案内容在物业办公室、监控室、机房等处张榜悬挂；⑧在各楼层固定位置悬挂疏散示意图及引路标志，每年组织不少于1次的突发事件应急演练。 方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，方案完整、合理的，视为符合要求，每一项得1分；每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共8分。	0-8	6.0	7.0	7.0	6.0	6.0	7.0

6	商务	<p>消防、监控设施维护管理服务方案：包括对①消防安全管理、培训；②服务区域内监控值班服务；③消防安全巡逻检查；④消防应急处理方案。</p> <p>方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，方案完整、合理的，视为符合需求，每一项得2分；每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共8分。</p>	0-8	6.0	4.0	6.0	6.0	6.0	6.0
7	商务	<p>●物业服务区域内的综合布线、楼宇设备自控系统、安全防范系统、多功能会议系统等进行日常管理和维修；</p> <p>方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，方案完整、合理的，视为符合需求的得1.5分；不符合要求或不提供的，不得分。</p> <p>●大楼内供电设备、弱电系统管理维护和正常运行，包括①建立严格的高配供电室岗位责任制；②高配变电所保证每天24小时有人值班；③定期对变配电设备设施进行检查、维护、清洁，并做好记录，确保各计量检测表计显示正常；④负责各类照明灯具、泛光照明系统、供用电设备设施的日常管理和维护修理；⑤确保应急供电系统运行正常；⑥保证避雷设备完好、有效、安全；⑦制定弱电设备的规范操作流程；</p> <p>方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，方案完整、合理的，视为符合需求，每一项得1分；每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共7分。</p>	0-8.5	7.0	7.0	8.5	7.0	7.0	7.0
8	商务	<p>●物业服务区域内的内外给排水系统的设备、设施，如水泵、消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管、室外排水管及附属构筑物等进行日常养护维修，保持正常运行；</p> <p>方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，方案完整、合理的，视为符合需求的得1.5分；不符合要求或不提供的，不得分。</p> <p>●给排水设备运行的维护包括①定期对给排水系统进行维护、润滑；②每天检查一次提升泵、排水泵、阀门等，确保排水系统通畅，各种管道阀门完好，仪表显示正常，无跑、冒、滴、漏现象；③用户末端的水压及流量满足使用要求。④每季对楼宇排水总管进行检查，每半年对水泵、管道进行防锈处理；⑤确保水质无污染并符合规定的要求。</p> <p>方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，方案完整、合理的，视为符合需求，每一项得1.5分；每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共7.5分。</p>	0-9	7.5	9.0	9.0	7.5	7.5	7.5

9	商务	<p>●物业服务区域内的内外房屋楼盖、屋顶、地面、墙、承重结构、台面及吊顶、门窗、楼梯、走廊通道、门厅、通风道、玻璃雨棚等的日常巡查和养护维修； 方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量和要求，方案完整、合理的，视为符合需求的得1分；不符合要求或不提供的，不得分。</p> <p>●大楼内外房屋及设施的完好和正常使用，包括①玻璃无破裂，五金配件完好，门窗开闭灵活、密封性好、无异常声响；②粉刷无明显剥落开裂，墙面砖、地坪、地砖、地板平整不起壳、无遗漏，否则应及时修复或更换；③屋面排水沟、室内室外排水管、污水管道保障畅通；④雨前及时巡查，排除隐患。发现过滤网及管道破损及时修复或更换；⑤发现屋面或其他防水层有气鼓、破裂，隔热板有断裂、缺损的，屋面、墙面有渗漏的，应在3个工作日内安排专项修理；⑥公共照明、水电设施每天检查一遍，所有照明设施的检查每季度1次；⑦空调内置滤网每半年一次；⑧工程综合维修人员日常工作除特定工作外，实行定期巡查维修制。</p> <p>方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量和要求，方案完整、合理的，视为符合需求，每一项得1分；每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共8分。</p>	0-9	6.0	7.0	9.0	7.0	6.0	7.0
10	商务	<p>电梯设备维护方案：包括物业服务区域内电梯清洁保养、安全管理制度等。方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量和要求（完全符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分）。</p>	0-2	1.0	1.0	2.0	1.0	1.0	1.0
11	商务	<p>包括物业服务区域内停车管理服务，方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量和要求（完全符合得3分，部分符合得1.5分，不符合不得分）。</p>	0-3	1.5	1.5	3.0	1.5	1.5	1.5
12	商务	<p>包括物业服务区域内绿化服务，方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量和要求（完全符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分）。</p>	0-2	1.0	1.0	2.0	1.0	1.0	1.0
13	商务	<p>物业管理区域内综合会议、培训、活动服务方案：根据采购单位需要提供重大会议、庆典、节日、培训等活动的劳动服务，方案包括协助布置会场、绿化（盆景）摆设和保养、横幅悬挂、搬运器材、桌椅、空调、茶水、会后清场等工作，保障各项会议正常运行（完全符合得1分，不符合或不提供不得分）；</p>	0-1	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
14	商务	<p>应急预案：物业服务区域内各级各类应急预案，对突发事件应急预案及相应的措施是否合理，符合采购需求，以化解①各类纠纷；②消防；③应对极端天气（台风、暴雨、冻雪）为例，方案内容有针对性且措施有效，每符合1项得1分，不符合或不提供的不得分，共3分。</p> <p>应急响应：采购单位临时应急需要保安增加，投标人应保证能在30分钟内组织10名以上保安员到现场协助甲方处理突发应急事故。满足得1分，不满足不得分，共1分。</p>	0-4	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
15	商务	<p>总人员配置：投标人所提供的人员配置是否满足招标文件要求，不少于14人，项目经理1人，客服管理员1人，工程综合维修工1人，秩序维护员6人（其中1名秩序维护主管，1名监控员、4名秩序维护员），保洁员4人（含1名保洁班长），绿化技师1人（全部符合得3分，一项不符合扣0.5分，扣完为止）；</p>	0-3	3.0	3.0	3.0	2.0	3.0	2.0
16	商务	<p>项目经理：①50岁周岁及以下，②物业服务工作经验5年以上（每项符合得0.5分，不符合或不提供证明材料的不得分，共1分）；</p>	0-1	1.0	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5

17	商务	客服管理员：①35周岁及以下，②有2年以上物业管理经验，③有2年以上会务接待工作经验（每项符合得0.5分，不符合或不提供证明材料的不得分，共1.5分）；	0-1.5	1.0	0.5	1.5	0.5	0.5	0.5
18	商务	工程综合维修工：①55周岁及以下，②有5年以上物业维修经验（每项符合得0.5分，不符合或不提供证明材料的不得分，共1分）；	0-1	1.0	0.0	0.5	0.5	0.5	0.5
19	商务	秩序维护员：①55周岁以下，②有保安员上岗证，③身高1米7以上（每项符合得1分，不符合或不提供证明材料的不得分，共3分）；	0-3	2.0	1.0	3.0	0.0	1.0	1.0
20	商务	保洁人员：①60周岁及以下，②从事相关服务1年及以上（每项符合得0.5分，不符合或不提供证明材料的不得分，共1分）；	0-1	1.0	0.5	1.0	0.0	1.0	0.0
21	商务	绿化技师：①60周岁及以下，②有5年以上绿化养护修剪经验（每项符合得0.5分，不符合或不提供证明材料的不得分，共1分）；	0-1	1.0	0.5	1.0	0.5	1.0	0.0
22	商务	其他要求服务方案： ●供应商应对所有管理服务人员在服务期间按岗位要求进行定期短期培训。需要时，应接受采购单位对服务人员的集中培训。方案内容有针对性且措施有效的得2分，不符合不得分（2分）； ●供应商需建立员工上岗前培训制度，并通过考试方式，经采购单位准许上岗。方案内容有针对性且措施有效的得2分，不符合不得分（2分）； ●供应商需保证管理服务应达到各项指标（尤其垃圾分类正确率95%），方案内容有针对性且措施有效的得2分，不符合不得分（2分）。	0-6	6.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
23	商务	投标人类似项目建设的案例（1分）：投标截止时间前三年内成功承担过的类似项目情况（以合同签订时间为准），根据合同和用户验收报告（或用户其他反馈材料）项目实例证明。类似物业服务项目（至少包含保安、保洁、绿化、设备设施维护服务等内容）已实施的项目案例，每一个案例得0.25分，最高1分；未按要求提供完整材料的，不得分；一个单位分年度多次签订的案例，计入1个案例；同一个项目，分两期或以上建设完成的，计入1个案例。	0-1	0.75	0.0	1.0	0.0	1.0	0.0
合计			0-90	69.25	63.0	82.0	60.5	65.0	63.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家4）

项目名称：杭州市西湖区蒋村街道行政服务中心物业管理服务项目（XHZFCG-2023-G-81）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	浙江缘物业服务有限公司	钱塘物业有限公司	杭州中宙物业管理有限公司	杭州吴星里物业管理公司	绍兴凯顿物业管理服务有限公司	杭州都市物业管理有限公司
1	商务	根据本项目物业使用特点提出合理的物业管理服务理念，提出服务定位、目标，并有切实可行的方案；投标方案提出文明服务的计划及承诺（完全符合得4分，部分符合得2分，不符合不得分）。	0-4	2.0	2.0	4.0	2.0	2.0	2.0
2	商务	针对本项目有比较完善的组织架构及管理制度，清晰简练地列出主要管理流程，包括①运作流程图、②激励机制及监督机制、③自我约束机制、④信息反馈渠道及处理机制。 方案完整、合理的，视为符合要求，每一项得1分；每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共4分。	0-4	3.0	3.0	3.0	2.0	3.0	2.0
3	商务	环境卫生保洁管理服务方案：①包括服务大楼内的楼梯（含安全通道）、大厅、走廊、屋顶平台（各楼层平台）、电梯厅、电梯间、卫生间、茶水间、花盆、会议室、大楼自行车棚、办公区域、公共活动场所的台（地）面、明沟、墙面、门、窗、灯具、垃圾桶等设施 and 器皿的卫生保洁；②楼宇外墙等所有公共部位设施的卫生保洁；③绿化、停车场(库)、保安亭等所有公共场地及设施和“门前三包”区域的日常保洁保养；④垃圾分类管理、废弃物清理（不含垃圾清运和化粪池清运）；⑤灭“四害”；⑥日常消毒等所有环境卫生保洁。 方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，方案完整、合理的，视为符合要求，每一项得1分；每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共6分。	0-6	5.0	5.0	5.0	4.0	5.0	4.0
4	商务	重点任务保障方案。对于采购人要求重要的接待日、迎接上级部门检查等任务，需要有应对重点任务保障人力储备以及及时完成各类应急保洁任务工作能力，并保证在重点任务阶段满足服务需求，确保各项活动正常进行（完全符合得3分，部分符合得1.5分，不符合不得分）。	0-3	1.5	1.5	3.0	1.5	3.0	1.5
5	商务	门卫、安保和秩序管理工作方案：①保安人员上岗必备要求管理；②大门口24小时值班制度；③建立门岗、秩序维护、车辆及公共秩序管理等制度；④加强对进出人员管理、杜绝闲杂人员进入办公区域内，维护行政区域安全、正常的工作环境；⑤加强对出入大楼物品的管理，杜绝危险品进入办公区域内；⑥制定固定的巡查制度，对重要区域、部位、设备机房进行重点巡视并记录巡视情况；⑦按照要求制订各类突发事件应急预案，并将预案内容在物业办公室、监控室、机房等处张榜悬挂；⑧在各楼层固定位置悬挂疏散示意图及引路标志，每年组织不少于1次的突发事件应急演练。 方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，方案完整、合理的，视为符合要求，每一项得1分；每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共8分。	0-8	5.0	5.0	7.0	4.0	7.0	4.0

6	商务	<p>消防、监控设施维护管理服务方案：包括对①消防安全管理、培训；②服务区域内监控值班服务；③消防安全巡逻检查；④消防应急处理方案。</p> <p>方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，方案完整、合理的，视为符合要求，每一项得2分；每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共8分。</p>	0-8	6.0	6.0	6.0	4.0	6.0	4.0
7	商务	<p>●物业服务区域内的综合布线、楼宇设备自控系统、安全防范系统、多功能会议系统等进行日常管理和维修；</p> <p>方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，方案完整、合理的，视为符合需求的得1.5分；不符合要求或不提供的，不得分。</p> <p>●大楼内供电设备、弱电系统管理维护和正常运行，包括①建立严格的高配供电室岗位责任制；②高配变电所保证每天24小时有人值班；③定期对变配电设备设施进行检查、维护、清洁，并做好记录，确保各计量检测表计显示正常；④负责各类照明灯具、泛光照明系统、供用电设备设施的日常管理和维护修理；⑤确保应急供电系统运行正常；⑥保证避雷设备完好、有效、安全；⑦制定弱电设备的规范操作流程；</p> <p>方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，方案完整、合理的，视为符合要求，每一项得1分；每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共7分。</p>	0-8.5	6.5	5.5	7.5	3.5	6.5	3.5
8	商务	<p>●物业服务区域内的内外给排水系统的设备、设施，如水泵、消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管、室外排水管及附属构筑物等进行日常养护维修，保持正常运行；</p> <p>方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，方案完整、合理的，视为符合需求的得1.5分；不符合要求或不提供的，不得分。</p> <p>●给排水设备运行的维护包括①定期对给排水系统进行维护、润滑；②每天检查一次提升泵、排水泵、阀门等，确保排水系统通畅，各种管道阀门完好，仪表显示正常，无跑、冒、滴、漏现象；③用户末端的水压及流量满足使用要求。④每季对楼宇排水总管进行检查，每半年对水泵、管道进行防锈处理；⑤确保水质无污染并符合规定的要求。</p> <p>方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，方案完整、合理的，视为符合要求，每一项得1.5分；每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共7.5分。</p>	0-9	6.0	4.5	7.5	3.0	6.0	3.0

9	商务	<p>●物业服务区域内的内外房屋楼盖、屋顶、地面、墙、承重结构、台面及吊顶、门窗、楼梯、走廊通道、门厅、通风道、玻璃雨棚等的日常巡查和养护维修； 方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，方案完整、合理的，视为符合需求的得1分；不符合要求或不提供的，不得分。</p> <p>●大楼内外房屋及设施的完好和正常使用，包括①玻璃无破裂，五金配件完好，门窗开闭灵活、密封性好、无异常声响；②粉刷无明显剥落开裂，墙面砖、地坪、地砖、地板平整不起壳、无遗漏，否则应及时修复或更换；③屋面排水沟、室内室外排水管、污水管道保障畅通；④雨前及时巡查，排除隐患。发现过滤网及管道破损及时修复或更换；⑤发现屋面或其他防水层有气鼓、破裂，隔热板有断裂、缺损的，屋面、墙面有渗漏的，应在3个工作日内安排专项修理；⑥公共照明、水电设施每天检查一遍，所有照明设施的检查每季度1次；⑦空调内置滤网每半年一次；⑧工程综合维修人员日常工作除特定工作外，实行定期巡查维修制。 方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，方案完整、合理的，视为符合需求，每一项得1分；每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共8分。</p>	0-9	5.0	4.0	7.0	4.0	6.0	4.0
10	商务	<p>电梯设备维护方案：包括物业服务区域内电梯清洁保养、安全管理制度等。方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求（完全符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分）。</p>	0-2	2.0	1.0	2.0	1.0	2.0	1.0
11	商务	<p>包括物业服务区域内停车管理服务，方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求（完全符合得3分，部分符合得1.5分，不符合不得分）。</p>	0-3	1.5	1.5	3.0	1.5	3.0	1.5
12	商务	<p>包括物业服务区域内绿化服务，方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求（完全符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分）。</p>	0-2	1.0	2.0	2.0	1.0	2.0	1.0
13	商务	<p>物业管理区域内综合会议、培训、活动服务方案：根据采购单位需要提供重大会议、庆典、节日、培训等活动的劳动服务，方案包括协助布置会场、绿化（盆景）摆设和保养、横幅悬挂、搬运器材、桌椅、空调、茶水、会后清场等工作，保障各项会议正常运行（完全符合得1分，不符合或不提供不得分）；</p>	0-1	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
14	商务	<p>应急预案：物业服务区域内各级各类应急预案，对突发事件应急预案及相应的措施是否合理，符合采购需求，以化解①各类纠纷；②消防；③应对极端天气（台风、暴雨、冻雪）为例，方案内容有针对性且措施有效，每符合1项得1分，不符合或不提供的不得分，共3分。 应急响应：采购单位临时应急需要保安增加，投标人应保证能在30分钟内组织10名以上保安员到现场协助甲方处理突发应急事故。满足得1分，不满足不得分，共1分。</p>	0-4	3.0	3.0	4.0	3.0	3.0	3.0
15	商务	<p>总人员配置：投标人所提供的人员配置是否满足招标文件要求，不少于14人，项目经理1人，客服管理员1人，工程综合维修工1人，秩序维护员6人（其中1名秩序维护主管，1名监控员、4名秩序维护员），保洁员4人（含1名保洁班长），绿化技师1人（全部符合得3分，一项不符合扣0.5分，扣完为止）；</p>	0-3	3.0	3.0	3.0	2.0	3.0	2.0
16	商务	<p>项目经理：①50岁周岁及以下，②物业服务工作经验5年以上（每项符合得0.5分，不符合或不提供证明材料的不得分，共1分）；</p>	0-1	1.0	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5

17	商务	客服管理员：①35周岁及以下，②有2年以上物业管理经验，③有2年以上会务接待工作经验（每项符合得0.5分，不符合或不提供证明材料的不得分，共1.5分）；	0-1.5	1.0	0.5	1.5	0.5	0.5	0.5
18	商务	工程综合维修工：①55周岁及以下，②有5年以上物业维修经验（每项符合得0.5分，不符合或不提供证明材料的不得分，共1分）；	0-1	1.0	0.0	0.5	0.5	0.5	0.5
19	商务	秩序维护员：①55周岁以下，②有保安员上岗证，③身高1米7以上（每项符合得1分，不符合或不提供证明材料的不得分，共3分）；	0-3	2.0	1.0	3.0	0.0	1.0	1.0
20	商务	保洁人员：①60周岁及以下，②从事相关服务1年及以上（每项符合得0.5分，不符合或不提供证明材料的不得分，共1分）；	0-1	1.0	0.5	1.0	0.0	1.0	0.0
21	商务	绿化技师：①60周岁及以下，②有5年以上绿化养护修剪经验（每项符合得0.5分，不符合或不提供证明材料的不得分，共1分）；	0-1	1.0	0.5	1.0	0.5	1.0	0.0
22	商务	其他要求服务方案： ●供应商应对所有管理服务人员在服务期间按岗位要求进行定期短期培训。需要时，应接受采购单位对服务人员的集中培训。方案内容有针对性且措施有效的得2分，不符合不得分（2分）； ●供应商需建立员工上岗前培训制度，并通过考试方式，经采购单位准许上岗。方案内容有针对性且措施有效的得2分，不符合不得分（2分）； ●供应商需保证管理服务应达到各项指标（尤其垃圾分类正确率95%），方案内容有针对性且措施有效的得2分，不符合不得分（2分）。	0-6	4.0	4.0	6.0	4.0	6.0	2.0
23	商务	投标人类似项目建设的案例（1分）：投标截止时间前三年内成功承担过的类似项目情况（以合同签订时间为准），根据合同和用户验收报告（或用户其他反馈材料）项目实例证明。类似物业服务项目（至少包含保安、保洁、绿化、设备设施维护服务等内容）已实施的项目案例，每一个案例得0.25分，最高1分；未按要求提供完整材料的，不得分；一个单位分年度多次签订的案例，计入1个案例；同一个项目，分两期或以上建设完成的，计入1个案例。	0-1	0.75	0.0	1.0	0.0	1.0	0.0
合计			0-90	63.25	55.0	79.5	43.5	70.0	42.0

专家（签名）：

技术商务评分明细（专家5）

项目名称：杭州市西湖区蒋村街道行政服务中心物业管理服务项目（XHZFCG-2023-G-81）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	浙江缘物服务有限公司	钱塘物业有限公司	杭州中宙物业管理有限公司	杭州吴星里物业管理有限公司	绍兴凯顿兴凯顿物业管理服务有限公司	杭州都市物业管理有限公司
1	商务	根据本项目物业使用特点提出合理的物业管理服务理念，提出服务定位、目标，并有切实可行的方案；投标方案提出文明服务的计划及承诺（完全符合得4分，部分符合得2分，不符合不得分）。	0-4	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
2	商务	针对本项目有比较完善的组织架构及管理制度，清晰简练地列出主要管理流程，包括①运作流程图、②激励机制及监督机制、③自我约束机制、④信息反馈渠道及处理机制。 方案完整、合理的，视为符合要求，每一项得1分；每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共4分。	0-4	4.0	3.0	4.0	3.0	2.0	3.0
3	商务	环境卫生保洁管理服务方案：①包括服务大楼内的楼梯（含安全通道）、大厅、走廊、屋顶平台（各楼层平台）、电梯厅、电梯间、卫生间、茶水间、花盆、会议室、大楼自行车棚、办公区域、公共活动场所的台（地）面、明沟、墙面、门、窗、灯具、垃圾桶等设施 and 器皿的卫生保洁；②楼宇外墙等所有公共部位设施的卫生保洁；③绿化、停车场(库)、保安亭等所有公共场地及设施和“门前三包”区域的日常保洁保养；④垃圾分类管理、废弃物清理（不含垃圾清运和化粪池清运）；⑤灭“四害”；⑥日常消毒等所有环境卫生保洁。 方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，方案完整、合理的，视为符合要求，每一项得1分；每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共6分。	0-6	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0
4	商务	重点任务保障方案。对于采购人要求重要的接待日、迎接上级部门检查等任务，需要有应对重点任务保障人力储备以及及时完成各类应急保洁任务工作能力，并保证在重点任务阶段满足服务需求，确保各项活动正常进行（完全符合得3分，部分符合得1.5分，不符合不得分）。	0-3	1.5	0.0	1.5	1.5	1.5	1.5
5	商务	门卫、安保和秩序管理工作方案：①保安人员上岗必备要求管理；②大门口24小时值班制度；③建立门岗、秩序维护、车辆及公共秩序管理等制度；④加强对进出人员管理、杜绝闲杂人员进入办公区域内，维护行政区域安全、正常的工作环境；⑤加强对出入大楼物品的管理，杜绝危险品进入办公区域内；⑥制定固定的巡查制度，对重要区域、部位、设备机房进行重点巡视并记录巡视情况；⑦按照要求制订各类突发事件应急预案，并将预案内容在物业办公室、监控室、机房等处张榜悬挂；⑧在各楼层固定位置悬挂疏散示意图及引路标志，每年组织不少于1次的突发事件应急演练。 方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，方案完整、合理的，视为符合要求，每一项得1分；每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共8分。	0-8	4.0	4.0	5.0	3.0	4.0	4.0

6	商务	<p>消防、监控设施维护管理服务方案：包括对①消防安全管理、培训；②服务区域内监控值班服务；③消防安全巡逻检查；④消防应急处理方案。</p> <p>方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，方案完整、合理的，视为符合需求，每一项得2分；每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共8分。</p>	0-8	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0
7	商务	<p>●物业服务区域内的综合布线、楼宇设备自控系统、安全防范系统、多功能会议系统等进行日常管理和维修；</p> <p>方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，方案完整、合理的，视为符合需求的得1.5分；不符合要求或不提供的，不得分。</p> <p>●大楼内供电设备、弱电系统管理维护和正常运行，包括①建立严格的高配供电室岗位责任制；②高配变电所保证每天24小时有人值班；③定期对变配电设备设施进行检查、维护、清洁，并做好记录，确保各计量检测表计显示正常；④负责各类照明灯具、泛光照明系统、供用电设备设施的日常管理和维护修理；⑤确保应急供电系统运行正常；⑥保证避雷设备完好、有效、安全；⑦制定弱电设备的规范操作流程；</p> <p>方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，方案完整、合理的，视为符合需求，每一项得1分；每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共7分。</p>	0-8.5	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0	6.0
8	商务	<p>●物业服务区域内的内外给排水系统的设备、设施，如水泵、消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管、室外排水管及附属构筑物等进行日常养护维修，保持正常运行；</p> <p>方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，方案完整、合理的，视为符合需求的得1.5分；不符合要求或不提供的，不得分。</p> <p>●给排水设备运行的维护包括①定期对给排水系统进行维护、润滑；②每天检查一次提升泵、排水泵、阀门等，确保排水系统通畅，各种管道阀门完好，仪表显示正常，无跑、冒、滴、漏现象；③用户末端的水压及流量满足使用要求。④每季对楼宇排水总管进行检查，每半年对水泵、管道进行防锈处理；⑤确保水质无污染并符合规定的要求。</p> <p>方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量标准和要求，方案完整、合理的，视为符合需求，每一项得1.5分；每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共7.5分。</p>	0-9	6.0	6.0	6.0	4.5	6.0	4.5

9	商务	<p>●物业服务区域内的内外房屋楼盖、屋顶、地面、墙、承重结构、台面及吊顶、门窗、楼梯、走廊通道、门厅、通风道、玻璃雨棚等的日常巡查和养护维修；</p> <p>方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量和要求，方案完整、合理的，视为符合需求的得1分；不符合要求或不提供的，不得分。</p> <p>●大楼内外房屋及设施的完好和正常使用，包括①玻璃无破裂，五金配件完好，门窗开闭灵活、密封性好、无异常声响；②粉刷无明显剥落开裂，墙面砖、地坪、地砖、地板平整不起壳、无缺损，否则应及时修复或更换；③屋面排水沟、室内室外排水管、污水管道保障畅通；④雨前及时巡查，排除隐患。发现过滤网及管道破损及时修复或更换；⑤发现屋面或其他防水层有气鼓、破裂，隔热板有断裂、缺损的，屋面、墙面有渗漏的，应在3个工作日内安排专项修理；⑥公共照明、水电设施每天检查一遍，所有照明设施的检查每季度1次；⑦空调内置滤网每半年一次；⑧工程综合维修人员日常工作除特定工作外，实行定期巡查维修制。</p> <p>方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量和要求，方案完整、合理的，视为符合需求，每一项得1分；每缺漏一项或者该项不符合要求的，该项不得分，共8分。</p>	0-9	6.0	3.0	6.0	3.0	5.0	3.0
10	商务	<p>电梯设备维护方案：包括物业服务区域内电梯清洁保养、安全管理制度等。方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量和要求（完全符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分）。</p>	0-2	2.0	2.0	2.0	1.0	1.0	2.0
11	商务	<p>包括物业服务区域内停车管理服务，方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量和要求（完全符合得3分，部分符合得1.5分，不符合不得分）。</p>	0-3	3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	1.5
12	商务	<p>包括物业服务区域内绿化服务，方案根据服务区域内实际情况设计，能满足采购需求中的服务质量和要求（完全符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分）。</p>	0-2	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	1.0
13	商务	<p>物业管理区域内综合会议、培训、活动服务方案：根据采购单位需要提供重大会议、庆典、节日、培训等活动的劳动服务，方案包括协助布置会场、绿化（盆景）摆设和保养、横幅悬挂、搬运器材、桌椅、空调、茶水、会后清场等工作，保障各项会议正常运行（完全符合得1分，不符合或不提供不得分）；</p>	0-1	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
14	商务	<p>应急预案：物业服务区域内各级各类应急预案，对突发事件应急预案及相应的措施是否合理，符合采购需求，以化解①各类纠纷；②消防；③应对极端天气（台风、暴雨、冻雪）为例，方案内容有针对性且措施有效，每符合1项得1分，不符合或不提供的不得分，共3分。</p> <p>应急响应：采购单位临时应急需要保安增加，投标人应保证能在30分钟内组织10名以上保安员到现场协助甲方处理突发应急事故。满足得1分，不满足不得分，共1分。</p>	0-4	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
15	商务	<p>总人员配置：投标人所提供的人员配置是否满足招标文件要求，不少于14人，项目经理1人，客服管理员1人，工程综合维修工1人，秩序维护员6人（其中1名秩序维护主管，1名监控员、4名秩序维护员），保洁员4人（含1名保洁班长），绿化技师1人（全部符合得3分，一项不符合扣0.5分，扣完为止）；</p>	0-3	3.0	3.0	3.0	2.0	3.0	2.0
16	商务	<p>项目经理：①50岁周岁及以下，②物业服务工作经验5年以上（每项符合得0.5分，不符合或不提供证明材料的不得分，共1分）；</p>	0-1	1.0	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5

17	商务	客服管理员：①35周岁及以下，②有2年以上物业管理经验，③有2年以上会务接待工作经验（每项符合得0.5分，不符合或不提供证明材料的不得分，共1.5分）；	0-1.5	1.0	0.5	1.5	0.5	0.5	0.5
18	商务	工程综合维修工：①55周岁及以下，②有5年以上物业维修经验（每项符合得0.5分，不符合或不提供证明材料的不得分，共1分）；	0-1	1.0	0.0	0.5	0.5	0.5	0.5
19	商务	秩序维护员：①55周岁以下，②有保安员上岗证，③身高1米7以上（每项符合得1分，不符合或不提供证明材料的不得分，共3分）；	0-3	2.0	1.0	3.0	0.0	1.0	1.0
20	商务	保洁人员：①60周岁及以下，②从事相关服务1年及以上（每项符合得0.5分，不符合或不提供证明材料的不得分，共1分）；	0-1	1.0	0.5	1.0	0.0	1.0	0.0
21	商务	绿化技师：①60周岁及以下，②有5年以上绿化养护修剪经验（每项符合得0.5分，不符合或不提供证明材料的不得分，共1分）；	0-1	1.0	0.5	1.0	0.5	1.0	0.0
22	商务	其他要求服务方案： ●供应商应对所有管理服务人员在服务期间按岗位要求进行定期短期培训。需要时，应接受采购单位对服务人员的集中培训。方案内容有针对性且措施有效的得2分，不符合不得分（2分）； ●供应商需建立员工上岗前培训制度，并通过考试方式，经采购单位准许上岗。方案内容有针对性且措施有效的得2分，不符合不得分（2分）； ●供应商需保证管理服务应达到各项指标（尤其垃圾分类正确率95%），方案内容有针对性且措施有效的得2分，不符合不得分（2分）。	0-6	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
23	商务	投标人类似项目建设的案例（1分）：投标截止时间前三年内成功承担过的类似项目情况（以合同签订时间为准），根据合同和用户验收报告（或用户其他反馈材料）项目实例证明。类似物业服务项目（至少包含保安、保洁、绿化、设备设施维护服务等内容）已实施的项目案例，每一个案例得0.25分，最高1分；未按要求提供完整材料的，不得分；一个单位分年度多次签订的案例，计入1个案例；同一个项目，分两期或以上建设完成的，计入1个案例。	0-1	0.75	0.0	1.0	0.0	1.0	0.0
合计			0-90	67.25	58.0	70.0	54.0	62.0	53.0

专家（签名）：