

技术商务资信评分明细（宋士利）

项目名称：2023年度服务对象护理服务（ZJ-2360055）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州卓瑞智控科技有限公司	浙江钱江养老服务有限责任公司	杭州心欣养老服务有限公司
1	商务资信	投标人业绩：投标人自2019年1月1日（以合同签订日期为准）以来，具有护理类业绩，每具有1个的，得0.5分，最高得1分。 提供：合同复制件加盖公章。	0-1	0.5	1	0
2	商务资信	管理体系：投标人已取得质量管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书、环境管理体系认证证书且在有效期内。每具有1项得1分，最高的3分。具有养老服务认证证书的，得2分。本项最高得5分 提供：认证证书复制件加盖公章。	0-5	0	5	0
3	技术	投标人对本项目的要求、对服务对象的护理服务需求的理解情况。 对项目要求、护理服务需求理解到位的，得5分；对项目要求、护理服务需求理解比较到位的，得4分；对项目要求、护理服务需求理解基本到位的，得3分；对项目要求、护理服务需求理解不足的，得1分；未提供相应内容不得分。	0-5	4	4	4
4	技术	对本项目的重难点分析及相关解决方案情况：对项目重难点分析到位、解决方案具有针对性，得5分；对项目重难点分析基本到位、解决方案具有一定的针对性，得4分；对项目重难点分析基本到位、解决方案针对性不强，得3分；对项目重难点分析不到位或解决方案针对性不强，得1分；未提供相应内容不得分。	0-5	4	4	4
5	技术	投标人针对本次护理服务要求所制定的管理方案。管理方案具有较强针对性、主要管理内容详细，得5分；管理方案具有针对性、有主要管理内容，得4分；管理方案针对性一般，得3分；管理方案针对性不足，得1分；未提供相应内容不得分。	0-5	4	4	4
6	技术	投标人针对本项目制订的组织实施方案情况：组织实施方案完善、规范且具有可操作性，得5分；组织实施方案完善且具有一定的可操作性，得4分；组织实施方案基本完善且具有一定的可操作性，得3分；组织实施方案不够完善，可操作性不强，得1分；未提供相应内容不得分。	0-5	4	4	4
7	技术	投标人工作职能组织运行机制、职责分工情况：组织运行机制完善、职责分工明确的得5分；组织运行机制较完善、职责分工较明确的得3分；组织运行机制、职责分工存在不足的得1分；未提供相关内容的不得分。	0-5	3	3	3
8	技术	投标人内部管理和协调方法情况：内部管理和协调方法清晰的，得3分；内部管理和协调方法比较清晰的，得2分；内部管理和协调方法基本清晰的，得1分；内部管理和协调方法存在不足的，得0.5分；未提供相关内容的不得分。	0-3	2	2	2
9	技术	投标人建立的监督机制、自我约束机制、信息反馈渠道及处理机制等情况：三项机制完善、可行，得3分；三项机制基本完善、可行，得2分；三项机制不够完善，得1分；未提供相应内容不得分。	0-3	2	2	2
10	技术	整体作业流程及护理服务工作计划及实施时间：整体作业流程完整、护理服务工作计划可行，得3分；整体作业流程完整，护理服务工作计划基本可行，得2分；整体作业流程基本完整、护理服务工作计划基本可行，得1分；整体作业流程或护理服务工作计划有瑕疵，得0.5分；未提供相应内容不得分。	0-3	2	2	2
11.1	技术	服务范围全面、服务流程规范，得3分；服务范围全面、服务流程基本规范，得2分；服务范围、服务流程存在不足的，得1分；未提供相应内容不得分。	0-3	2	2	2
11.2	技术	保障措施到位，得3分；保障措施基本到位，得2分；保障措施存在不足的，得1分；未提供相应内容不得分。	0-3	2	2	2
12	技术	护理服务区域的环境卫生管理方案：环境卫生管理方案完善详细的，得4分；环境卫生管理有一定的针对性，得3分；环境卫生管理基本完善，得2分；环境卫生管理有瑕疵，得1分；未提供相应内容不得分。	0-4	3	3	3

13	技术	投标人制定的档案管理制度、服务对象护理服务制度、护理人员的考评制度等情况：各项制度完善具有可执行性，得4分；各项制度基本完善具有可执行性，得2分；各项制度基本完善具有一定的可执行性，得1分；未提供相应内容不得分。 4	0-4	2	2	2
14	技术	投标人对突发事件（包括意外伤害事件、服务对象走失等）制定的应急预案及相应的解决措施情况：突发事件应急预案完善、解决措施具有较强针对性，得5分；突发事件应急预案详细、解决措施具有针对性，得4分；突发事件应急预案基本完善、解决措施具有一定的针对性，得3分；突发事件应急预案有瑕疵、解决措施一般，得2分；突发事件应急预案有瑕疵、解决措施针对性不强，得1分；未提供相应内容不得分。	0-5	4	4	4
15	技术	应急人员配备及岗位安排分配情况：应急人员配备及岗位安排合理，得3分；应急人员配备及岗位安排基本合理，得2分；应急人员配备及岗位安排不够明确，得1分；未提供相应内容不得分。	0-3	2	2	2
16	技术	护理工作出现服务质量事故的解决方案和补救措施等情况：解决方案详细合理、补救措施具有针对性，得5分；解决方案合理、补救措施具有一定的针对性，得4分；解决方案基本合理、补救措施具有一定的针对性，得3分；解决方案基本合理、补救措施针对性不强，得2分；解决方案有瑕疵，得1分；未提供相应内容不得分。	0-5	4	4	4
17.1	技术	岗位配置齐全且满足采购需求，得2分，否则不得分；	0-2	2	2	2
17.2	技术	服务团队配比数量满足采购需求，得1分，否则不得分。	0-1	1	1	1
18	技术	项目团队中，持有人力资源和社会保障局颁发的养老护理员证件的有30人（含）至50人的，得2分；50人（不含）至80人的，得5分；持证护理人员人数80人（含）以上的，得8分。 提供养老护理员证件复印件（加盖公章），人员与证件复印件须一一对应，只提供人员名单而无证件复印件时不予认可。	0-8	0	8	0
19	技术	项目团队中，持有手语证的，得0.5分/人，最高得5分。 提供手语能力方面的证书复印件，人员与证件复印件须一一对应，只提供人员名单而无证件复印件时不予认可	0-5	0	5	0
20	技术	对护理人员的培训方案情况：培训方案合理，具有较强针对性，得3分；培训方案基本合理，针对性一般，得2分；培训方案有瑕疵，针对性不强，得1分；未提供相应内容或培训方案无针对性不得分。	0-3	2	2	2
21	技术	保证服务团队稳定的激励措施情况：措施完善、具有可操作性，得4分；措施完善、具有一定的可操作性，得3分；措施基本完善、具有一定的可操作性，得2分；措施不够完善，得1分；未提供相应内容不得分。	0-4	3	3	3
合计			0-90	52.5	71	52

专家（签名）：

技术商务资信评分明细（金菊花）

项目名称：2023年度服务对象护理服务（ZJ-2360055）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州卓瑞智控科技有限公司	浙江钱江养老服务有限责任公司	杭州心欣养老服务有限公司
1	商务资信	投标人业绩：投标人自2019年1月1日（以合同签订日期为准）以来，具有护理类业绩，每具有1个的，得0.5分，最高得1分。 提供：合同复制件加盖公章。	0-1	0.5	1	0
2	商务资信	管理体系：投标人已取得质量管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书、环境管理体系认证证书且在有效期内。每具有1项得1分，最高的3分。具有养老服务认证证书的，得2分。本项最高得5分 提供：认证证书复制件加盖公章。	0-5	0	5	0
3	技术	投标人对本项目的要求、对服务对象的护理服务需求的理解情况。对项目要求、护理服务需求理解到位的，得5分；对项目要求、护理服务需求理解比较到位的，得4分；对项目要求、护理服务需求理解基本到位的，得3分；对项目要求、护理服务需求理解不足的，得1分；未提供相应内容不得分。	0-5	3	4	3
4	技术	对本项目的重难点分析及相关解决方案情况：对项目重难点分析到位、解决方案具有针对性，得5分；对项目重难点分析基本到位、解决方案具有一定的针对性，得4分；对项目重难点分析基本到位、解决方案针对性不强，得3分；对项目重难点分析不到位或解决方案针对性不强，得1分；未提供相应内容不得分。	0-5	4	4	4
5	技术	投标人针对本次护理服务要求所制定的管理方案。管理方案具有较强针对性、主要管理内容详细，得5分；管理方案具有针对性、有主要管理内容，得4分；管理方案针对性一般，得3分；管理方案针对性不足，得1分；未提供相应内容不得分。	0-5	4	4	4
6	技术	投标人针对本项目制订的组织实施方案情况：组织实施方案完善、规范且具有可操作性，得5分；组织实施方案完善且具有一定的可操作性，得4分；组织实施方案基本完善且具有一定的可操作性，得3分；组织实施方案不够完善，可操作性不强，得1分；未提供相应内容不得分。	0-5	4	4	4
7	技术	投标人工作职能组织运行机制、职责分工情况：组织运行机制完善、职责分工明确的得5分；组织运行机制较完善、职责分工较明确的得3分；组织运行机制、职责分工存在不足的得1分；未提供相关内容的不得分。	0-5	3	3	3
8	技术	投标人内部管理和协调方法情况：内部管理和协调方法清晰的，得3分；内部管理和协调方法比较清晰的，得2分；内部管理和协调方法基本清晰的，得1分；内部管理和协调方法存在不足的，得0.5分；未提供相关内容的不得分。	0-3	2	2	2
9	技术	投标人建立的监督机制、自我约束机制、信息反馈渠道及处理机制等情况：三项机制完善、可行，得3分；三项机制基本完善、可行，得2分；三项机制不够完善，得1分；未提供相应内容不得分。	0-3	2	2	2
10	技术	整体作业流程及护理服务工作计划及实施时间：整体作业流程完整、护理服务工作计划可行，得3分；整体作业流程完整，护理服务工作计划基本可行，得2分；整体作业流程基本完整、护理服务工作计划基本可行，得1分；整体作业流程或护理服务工作计划有瑕疵，得0.5分；未提供相应内容不得分。	0-3	2	2	2
11.1	技术	服务范围全面、服务流程规范，得3分；服务范围全面、服务流程基本规范，得2分；服务范围、服务流程存在不足的，得1分；未提供相应内容不得分。	0-3	2	2	2
11.2	技术	保障措施到位，得3分；保障措施基本到位，得2分；保障措施存在不足的，得1分；未提供相应内容不得分。	0-3	2	2	2
12	技术	护理服务区域的环境卫生管理方案：环境卫生管理方案完善详细的，得4分；环境卫生管理有一定的针对性，得3分；环境卫生管理基本完善，得2分；环境卫生管理有瑕疵，得1分；未提供相应内容不得分。	0-4	3	3	3

13	技术	投标人制定的档案管理制度、服务对象护理服务制度、护理人员的考评制度等情况：各项制度完善具有可执行性，得4分；各项制度基本完善具有可执行性，得2分；各项制度基本完善具有一定的可执行性，得1分；未提供相应内容不得分。 4	0-4	2	2	2
14	技术	投标人对突发事件（包括意外伤害事件、服务对象走失等）制定的应急预案及相应的解决措施情况：突发事件应急预案完善、解决措施具有较强针对性，得5分；突发事件应急预案详细、解决措施具有针对性，得4分；突发事件应急预案基本完善、解决措施具有一定的针对性，得3分；突发事件应急预案有瑕疵、解决措施一般，得2分；突发事件应急预案有瑕疵、解决措施针对性不强，得1分；未提供相应内容不得分。	0-5	4	4	4
15	技术	应急人员配备及岗位安排分配情况：应急人员配备及岗位安排合理，得3分；应急人员配备及岗位安排基本合理，得2分；应急人员配备及岗位安排不够明确，得1分；未提供相应内容不得分。	0-3	2	2	2
16	技术	护理工作出现服务质量事故的解决方案和补救措施等情况：解决方案详细合理、补救措施具有针对性，得5分；解决方案合理、补救措施具有一定的针对性，得4分；解决方案基本合理、补救措施具有一定的针对性，得3分；解决方案基本合理、补救措施针对性不强，得2分；解决方案有瑕疵，得1分；未提供相应内容不得分。	0-5	4	4	4
17.1	技术	岗位配置齐全且满足采购需求，得2分，否则不得分；	0-2	2	2	2
17.2	技术	服务团队配比数量满足采购需求，得1分，否则不得分。	0-1	1	1	1
18	技术	项目团队中，持有人力资源和社会保障局颁发的养老护理员证件的有30人（含）至50人的，得2分；50人（不含）至80人的，得5分；持证护理人员人数80人（含）以上的，得8分。 提供养老护理员证件复制件（加盖公章），人员与证件复制件须一一对应，只提供人员名单而无证件复印件时不予认可。	0-8	0	8	0
19	技术	项目团队中，持有手语证的，得0.5分/人，最高得5分。 提供手语能力方面的证书复制件，人员与证件复制件须一一对应，只提供人员名单而无证件复印件时不予认可	0-5	0	5	0
20	技术	对护理人员的培训方案情况：培训方案合理，具有较强针对性，得3分；培训方案基本合理，针对性一般，得2分；培训方案有瑕疵，针对性不强，得1分；未提供相应内容或培训方案无针对性不得分。	0-3	2	2	2
21	技术	保证服务团队稳定的激励措施情况：措施完善、具有可操作性，得4分；措施完善、具有一定的可操作性，得3分；措施基本完善、具有一定的可操作性，得2分；措施不够完善，得1分；未提供相应内容不得分。	0-4	3	3	3
合计			0-90	51.5	71	51

专家（签名）：

技术商务资信评分明细（蔡国娜）

项目名称：2023年度服务对象护理服务（ZJ-2360055）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州卓瑞智控科技有限公司	浙江钱江养老服务有限责任公司	杭州心欣养老服务有限公司
1	商务资信	投标人业绩：投标人自2019年1月1日（以合同签订日期为准）以来，具有护理类业绩，每具有1个的，得0.5分，最高得1分。 提供：合同复制件加盖公章。	0-1	0.5	1	0
2	商务资信	管理体系：投标人已取得质量管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书、环境管理体系认证证书且在有效期内。每具有1项得1分，最高的3分。具有养老服务认证证书的，得2分。本项最高得5分 提供：认证证书复制件加盖公章。	0-5	0	5	0
3	技术	投标人对本项目的要求、对服务对象的护理服务需求的理解情况。对项目要求、护理服务需求理解到位的，得5分；对项目要求、护理服务需求理解比较到位的，得4分；对项目要求、护理服务需求理解基本到位的，得3分；对项目要求、护理服务需求理解不足的，得1分；未提供相应内容不得分。	0-5	4	4	4
4	技术	对本项目的重难点分析及相关解决方案情况：对项目重难点分析到位、解决方案具有针对性，得5分；对项目重难点分析基本到位、解决方案具有一定的针对性，得4分；对项目重难点分析基本到位、解决方案针对性不强，得3分；对项目重难点分析不到位或解决方案针对性不强，得1分；未提供相应内容不得分。	0-5	4	4	4
5	技术	投标人针对本次护理服务要求所制定的管理方案。管理方案具有较强针对性、主要管理内容详细，得5分；管理方案具有针对性、有主要管理内容，得4分；管理方案针对性一般，得3分；管理方案针对性不足，得1分；未提供相应内容不得分。	0-5	4	4	4
6	技术	投标人针对本项目制订的组织实施方案情况：组织实施方案完善、规范且具有可操作性，得5分；组织实施方案完善且具有一定的可操作性，得4分；组织实施方案基本完善且具有一定的可操作性，得3分；组织实施方案不够完善，可操作性不强，得1分；未提供相应内容不得分。	0-5	4	4	4
7	技术	投标人工作职能组织运行机制、职责分工情况：组织运行机制完善、职责分工明确的得5分；组织运行机制较完善、职责分工较明确的得3分；组织运行机制、职责分工存在不足的得1分；未提供相关内容的不得分。	0-5	3	3	3
8	技术	投标人内部管理和协调方法情况：内部管理和协调方法清晰的，得3分；内部管理和协调方法比较清晰的，得2分；内部管理和协调方法基本清晰的，得1分；内部管理和协调方法存在不足的，得0.5分；未提供相关内容的不得分。	0-3	2	2	2
9	技术	投标人建立的监督机制、自我约束机制、信息反馈渠道及处理机制等情况：三项机制完善、可行，得3分；三项机制基本完善、可行，得2分；三项机制不够完善，得1分；未提供相应内容不得分。	0-3	2	2	2
10	技术	整体作业流程及护理服务工作计划及实施时间：整体作业流程完整、护理服务工作计划可行，得3分；整体作业流程完整，护理服务工作计划基本可行，得2分；整体作业流程基本完整、护理服务工作计划基本可行，得1分；整体作业流程或护理服务工作计划有瑕疵，得0.5分；未提供相应内容不得分。	0-3	2	2	2
11.1	技术	服务范围全面、服务流程规范，得3分；服务范围全面、服务流程基本规范，得2分；服务范围、服务流程存在不足的，得1分；未提供相应内容不得分。	0-3	2	2	2
11.2	技术	保障措施到位，得3分；保障措施基本到位，得2分；保障措施存在不足的，得1分；未提供相应内容不得分。	0-3	2	2	2
12	技术	护理服务区域的环境卫生管理方案：环境卫生管理方案完善详细的，得4分；环境卫生管理有一定的针对性，得3分；环境卫生管理基本完善，得2分；环境卫生管理有瑕疵，得1分；未提供相应内容不得分。	0-4	3	3	3

13	技术	投标人制定的档案管理制度、服务对象护理服务制度、护理人员的考评制度等情况：各项制度完善具有可执行性，得4分；各项制度基本完善具有可执行性，得2分；各项制度基本完善具有一定的可执行性，得1分；未提供相应内容不得分。 4	0-4	2	2	2
14	技术	投标人对突发事件（包括意外伤害事件、服务对象走失等）制定的应急预案及相应的解决措施情况：突发事件应急预案完善、解决措施具有较强针对性，得5分；突发事件应急预案详细、解决措施具有针对性，得4分；突发事件应急预案基本完善、解决措施具有一定的针对性，得3分；突发事件应急预案有瑕疵、解决措施一般，得2分；突发事件应急预案有瑕疵、解决措施针对性不强，得1分；未提供相应内容不得分。	0-5	4	4	4
15	技术	应急人员配备及岗位安排分配情况：应急人员配备及岗位安排合理，得3分；应急人员配备及岗位安排基本合理，得2分；应急人员配备及岗位安排不够明确，得1分；未提供相应内容不得分。	0-3	2	2	2
16	技术	护理工作出现服务质量事故的解决方案和补救措施等情况：解决方案详细合理、补救措施具有针对性，得5分；解决方案合理、补救措施具有一定的针对性，得4分；解决方案基本合理、补救措施具有一定的针对性，得3分；解决方案基本合理、补救措施针对性不强，得2分；解决方案有瑕疵，得1分；未提供相应内容不得分。	0-5	4	4	4
17.1	技术	岗位配置齐全且满足采购需求，得2分，否则不得分；	0-2	2	2	2
17.2	技术	服务团队配比数量满足采购需求，得1分，否则不得分。	0-1	1	1	1
18	技术	项目团队中，持有人力资源和社会保障局颁发的养老护理员证件的有30人（含）至50人的，得2分；50人（不含）至80人的，得5分；持证护理人员人数80人（含）以上的，得8分。 提供养老护理员证件复制件（加盖公章），人员与证件复制件须一一对应，只提供人员名单而无证件复印件时不予认可。	0-8	0	8	0
19	技术	项目团队中，持有手语证的，得0.5分/人，最高得5分。 提供手语能力方面的证书复制件，人员与证件复制件须一一对应，只提供人员名单而无证件复印件时不予认可	0-5	0	5	0
20	技术	对护理人员的培训方案情况：培训方案合理，具有较强针对性，得3分；培训方案基本合理，针对性一般，得2分；培训方案有瑕疵，针对性不强，得1分；未提供相应内容或培训方案无针对性不得分。	0-3	2	2	2
21	技术	保证服务团队稳定的激励措施情况：措施完善、具有可操作性，得4分；措施完善、具有一定的可操作性，得3分；措施基本完善、具有一定的可操作性，得2分；措施不够完善，得1分；未提供相应内容不得分。	0-4	3	3	3
合计			0-90	52.5	71	52

专家（签名）：

技术商务资信评分明细（胡倩）

项目名称：2023年度服务对象护理服务（ZJ-2360055）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州卓瑞智控科技有限公司	浙江钱江养老服务有限责任公司	杭州心欣养老服务有限公司
1	商务资信	投标人业绩：投标人自2019年1月1日（以合同签订日期为准）以来，具有护理类业绩，每具有1个的，得0.5分，最高得1分。 提供：合同复制件加盖公章。	0-1	0.5	1	0
2	商务资信	管理体系：投标人已取得质量管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书、环境管理体系认证证书且在有效期内。每具有1项得1分，最高的3分。具有养老服务认证证书的，得2分。本项最高得5分 提供：认证证书复制件加盖公章。	0-5	0	5	0
3	技术	投标人对本项目的要求、对服务对象的护理服务需求的理解情况。 对项目要求、护理服务需求理解到位的，得5分；对项目要求、护理服务需求理解比较到位的，得4分；对项目要求、护理服务需求理解基本到位的，得3分；对项目要求、护理服务需求理解不足的，得1分；未提供相应内容不得分。	0-5	4	5	4
4	技术	对本项目的重难点分析及相关解决方案情况：对项目重难点分析到位、解决方案具有针对性，得5分；对项目重难点分析基本到位、解决方案具有一定的针对性，得4分；对项目重难点分析基本到位、解决方案针对性不强，得3分；对项目重难点分析不到位或解决方案针对性不强，得1分；未提供相应内容不得分。	0-5	4	4	4
5	技术	投标人针对本次护理服务要求所制定的管理方案。管理方案具有较强针对性、主要管理内容详细，得5分；管理方案具有针对性、有主要管理内容，得4分；管理方案针对性一般，得3分；管理方案针对性不足，得1分；未提供相应内容不得分。	0-5	4	4	4
6	技术	投标人针对本项目制订的组织实施方案情况：组织实施方案完善、规范且具有可操作性，得5分；组织实施方案完善且具有一定的可操作性，得4分；组织实施方案基本完善且具有一定的可操作性，得3分；组织实施方案不够完善，可操作性不强，得1分；未提供相应内容不得分。	0-5	3	3	3
7	技术	投标人工作职能组织运行机制、职责分工情况：组织运行机制完善、职责分工明确的得5分；组织运行机制较完善、职责分工较明确的得3分；组织运行机制、职责分工存在不足的得1分；未提供相关内容的不得分。	0-5	3	3	3
8	技术	投标人内部管理和协调方法情况：内部管理和协调方法清晰的，得3分；内部管理和协调方法比较清晰的，得2分；内部管理和协调方法基本清晰的，得1分；内部管理和协调方法存在不足的，得0.5分；未提供相关内容的不得分。	0-3	2	2	2
9	技术	投标人建立的监督机制、自我约束机制、信息反馈渠道及处理机制等情况：三项机制完善、可行，得3分；三项机制基本完善、可行，得2分；三项机制不够完善，得1分；未提供相应内容不得分。	0-3	2	2	2
10	技术	整体作业流程及护理服务工作计划及实施时间：整体作业流程完整、护理服务工作计划可行，得3分；整体作业流程完整，护理服务工作计划基本可行，得2分；整体作业流程基本完整、护理服务工作计划基本可行，得1分；整体作业流程或护理服务工作计划有瑕疵，得0.5分；未提供相应内容不得分。	0-3	2	2	2
11.1	技术	服务范围全面、服务流程规范，得3分；服务范围全面、服务流程基本规范，得2分；服务范围、服务流程存在不足的，得1分；未提供相应内容不得分。	0-3	2	2	2
11.2	技术	保障措施到位，得3分；保障措施基本到位，得2分；保障措施存在不足的，得1分；未提供相应内容不得分。	0-3	2	2	2
12	技术	护理服务区域的环境卫生管理方案：环境卫生管理方案完善详细的，得4分；环境卫生管理有一定的针对性，得3分；环境卫生管理基本完善，得2分；环境卫生管理有瑕疵，得1分；未提供相应内容不得分。	0-4	3	3	3

13	技术	投标人制定的档案管理制度、服务对象护理服务制度、护理人员的考评制度等情况：各项制度完善具有可执行性，得4分；各项制度基本完善具有可执行性，得2分；各项制度基本完善具有一定的可执行性，得1分；未提供相应内容不得分。 4	0-4	2	2	2
14	技术	投标人对突发事件（包括意外伤害事件、服务对象走失等）制定的应急预案及相应的解决措施情况：突发事件应急预案完善、解决措施具有较强针对性，得5分；突发事件应急预案详细、解决措施具有针对性，得4分；突发事件应急预案基本完善、解决措施具有一定的针对性，得3分；突发事件应急预案有瑕疵、解决措施一般，得2分；突发事件应急预案有瑕疵、解决措施针对性不强，得1分；未提供相应内容不得分。	0-5	4	4	4
15	技术	应急人员配备及岗位安排分配情况：应急人员配备及岗位安排合理，得3分；应急人员配备及岗位安排基本合理，得2分；应急人员配备及岗位安排不够明确，得1分；未提供相应内容不得分。	0-3	2	2	2
16	技术	护理工作出现服务质量事故的解决方案和补救措施等情况：解决方案详细合理、补救措施具有针对性，得5分；解决方案合理、补救措施具有一定的针对性，得4分；解决方案基本合理、补救措施具有一定的针对性，得3分；解决方案基本合理、补救措施针对性不强，得2分；解决方案有瑕疵，得1分；未提供相应内容不得分。	0-5	4	4	4
17.1	技术	岗位配置齐全且满足采购需求，得2分，否则不得分；	0-2	2	2	2
17.2	技术	服务团队配比数量满足采购需求，得1分，否则不得分。	0-1	1	1	1
18	技术	项目团队中，持有人力资源和社会保障局颁发的养老护理员证件的有30人（含）至50人的，得2分；50人（不含）至80人的，得5分；持证护理人员人数80人（含）以上的，得8分。 提供养老护理员证件复制件（加盖公章），人员与证件复制件须一一对应，只提供人员名单而无证件复印件时不予认可。	0-8	0	8	0
19	技术	项目团队中，持有手语证的，得0.5分/人，最高得5分。 提供手语能力方面的证书复制件，人员与证件复制件须一一对应，只提供人员名单而无证件复印件时不予认可	0-5	0	5	0
20	技术	对护理人员的培训方案情况：培训方案合理，具有较强针对性，得3分；培训方案基本合理，针对性一般，得2分；培训方案有瑕疵，针对性不强，得1分；未提供相应内容或培训方案无针对性不得分。	0-3	2	2	2
21	技术	保证服务团队稳定的激励措施情况：措施完善、具有可操作性，得4分；措施完善、具有一定的可操作性，得3分；措施基本完善、具有一定的可操作性，得2分；措施不够完善，得1分；未提供相应内容不得分。	0-4	3	3	3
合计			0-90	51.5	71	51

专家（签名）：

技术商务资信评分明细（肖美华）

项目名称：2023年度服务对象护理服务（ZJ-2360055）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州卓瑞智控科技有限公司	浙江钱江养老服务有限责任公司	杭州心欣养老服务有限公司
1	商务资信	投标人业绩：投标人自2019年1月1日（以合同签订日期为准）以来，具有护理类业绩，每具有1个的，得0.5分，最高得1分。 提供：合同复制件加盖公章。	0-1	0.5	1	0
2	商务资信	管理体系：投标人已取得质量管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书、环境管理体系认证证书且在有效期内。每具有1项得1分，最高的3分。具有养老服务认证证书的，得2分。本项最高得5分 提供：认证证书复制件加盖公章。	0-5	0	5	0
3	技术	投标人对本项目的要求、对服务对象的护理服务需求的理解情况。 对项目要求、护理服务需求理解到位的，得5分；对项目要求、护理服务需求理解比较到位的，得4分；对项目要求、护理服务需求理解基本到位的，得3分；对项目要求、护理服务需求理解不足的，得1分；未提供相应内容不得分。	0-5	4	4	3
4	技术	对本项目的重难点分析及相关解决方案情况：对项目重难点分析到位、解决方案具有针对性，得5分；对项目重难点分析基本到位、解决方案具有一定的针对性，得4分；对项目重难点分析基本到位、解决方案针对性不强，得3分；对项目重难点分析不到位或解决方案针对性不强，得1分；未提供相应内容不得分。	0-5	4	4	4
5	技术	投标人针对本次护理服务要求所制定的管理方案。管理方案具有较强针对性、主要管理内容详细，得5分；管理方案具有针对性、有主要管理内容，得4分；管理方案针对性一般，得3分；管理方案针对性不足，得1分；未提供相应内容不得分。	0-5	4	4	4
6	技术	投标人针对本项目制订的组织实施方案情况：组织实施方案完善、规范且具有可操作性，得5分；组织实施方案完善且具有一定的可操作性，得4分；组织实施方案基本完善且具有一定的可操作性，得3分；组织实施方案不够完善，可操作性不强，得1分；未提供相应内容不得分。	0-5	4	4	4
7	技术	投标人工作职能组织运行机制、职责分工情况：组织运行机制完善、职责分工明确的得5分；组织运行机制较完善、职责分工较明确的得3分；组织运行机制、职责分工存在不足的得1分；未提供相关内容的不得分。	0-5	3	3	3
8	技术	投标人内部管理和协调方法情况：内部管理和协调方法清晰的，得3分；内部管理和协调方法比较清晰的，得2分；内部管理和协调方法基本清晰的，得1分；内部管理和协调方法存在不足的，得0.5分；未提供相关内容的不得分。	0-3	2	2	2
9	技术	投标人建立的监督机制、自我约束机制、信息反馈渠道及处理机制等情况：三项机制完善、可行，得3分；三项机制基本完善、可行，得2分；三项机制不够完善，得1分；未提供相应内容不得分。	0-3	2	2	2
10	技术	整体作业流程及护理服务工作计划及实施时间：整体作业流程完整、护理服务工作计划可行，得3分；整体作业流程完整，护理服务工作计划基本可行，得2分；整体作业流程基本完整、护理服务工作计划基本可行，得1分；整体作业流程或护理服务工作计划有瑕疵，得0.5分；未提供相应内容不得分。	0-3	2	2	2
11.1	技术	服务范围全面、服务流程规范，得3分；服务范围全面、服务流程基本规范，得2分；服务范围、服务流程存在不足的，得1分；未提供相应内容不得分。	0-3	2	2	2
11.2	技术	保障措施到位，得3分；保障措施基本到位，得2分；保障措施存在不足的，得1分；未提供相应内容不得分。	0-3	2	2	2
12	技术	护理服务区域的环境卫生管理方案：环境卫生管理方案完善详细的，得4分；环境卫生管理有一定的针对性，得3分；环境卫生管理基本完善，得2分；环境卫生管理有瑕疵，得1分；未提供相应内容不得分。	0-4	3	3	3

13	技术	投标人制定的档案管理制度、服务对象护理服务制度、护理人员的考评制度等情况：各项制度完善具有可执行性，得4分；各项制度基本完善具有可执行性，得2分；各项制度基本完善具有一定的可执行性，得1分；未提供相应内容不得分。4	0-4	2	2	2
14	技术	投标人对突发事件（包括意外伤害事件、服务对象走失等）制定的应急预案及相应的解决措施情况：突发事件应急预案完善、解决措施具有较强针对性，得5分；突发事件应急预案详细、解决措施具有针对性，得4分；突发事件应急预案基本完善、解决措施具有一定的针对性，得3分；突发事件应急预案有瑕疵、解决措施一般，得2分；突发事件应急预案有瑕疵、解决措施针对性不强，得1分；未提供相应内容不得分。	0-5	3	3	3
15	技术	应急人员配备及岗位安排分配情况：应急人员配备及岗位安排合理，得3分；应急人员配备及岗位安排基本合理，得2分；应急人员配备及岗位安排不够明确，得1分；未提供相应内容不得分。	0-3	2	2	2
16	技术	护理工作出现服务质量事故的解决方案和补救措施等情况：解决方案详细合理、补救措施具有针对性，得5分；解决方案合理、补救措施具有一定的针对性，得4分；解决方案基本合理、补救措施具有一定的针对性，得3分；解决方案基本合理、补救措施针对性不强，得2分；解决方案有瑕疵，得1分；未提供相应内容不得分。	0-5	3	3	3
17.1	技术	岗位配置齐全且满足采购需求，得2分，否则不得分；	0-2	2	2	2
17.2	技术	服务团队配比数量满足采购需求，得1分，否则不得分。	0-1	1	1	1
18	技术	项目团队中，持有人力资源和社会保障局颁发的养老护理员证件的有30人（含）至50人的，得2分；50人（不含）至80人的，得5分；持证护理人员人数80人（含）以上的，得8分。 提供养老护理员证件复制件（加盖公章），人员与证件复制件须一一对应，只提供人员名单而无证件复印件时不予认可。	0-8	0	8	0
19	技术	项目团队中，持有手语证的，得0.5分/人，最高得5分。 提供手语能力方面的证书复制件，人员与证件复制件须一一对应，只提供人员名单而无证件复印件时不予认可	0-5	0	5	0
20	技术	对护理人员的培训方案情况：培训方案合理，具有较强针对性，得3分；培训方案基本合理，针对性一般，得2分；培训方案有瑕疵，针对性不强，得1分；未提供相应内容或培训方案无针对性不得分。	0-3	2	2	2
21	技术	保证服务团队稳定的激励措施情况：措施完善、具有可操作性，得4分；措施完善、具有一定的可操作性，得3分；措施基本完善、具有一定的可操作性，得2分；措施不够完善，得1分；未提供相应内容不得分。	0-4	3	3	3
合计			0-90	50.5	69	49

专家（签名）：