

## 技术商务资信评分明细（专家1）

项目名称：上城区90周岁（含）以上老年人生日慰问项目（HZTH-MZJGK-202301）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	浙江品都 物业管理 有限公司	杭州惟甜 烘焙有限 公司、杭 州市上城 区泽芮邻 里互助联 合会（联 合体）	杭州市上 城区夕阳 红居家养 老服务中 心
1.1	商务资信	投标人自2019年1月1日以来，具有慰问类业绩的，每个得0.75分，最高得1.5分。 （证明材料：合同和履约评价表（或满意评价表）复印件，加盖公章。时间以合同签订时间为准）。	0-1.5	0	1.5	0
2.1	技术	根据前期调研情况，详细阐述高龄老人基本情况，分析高龄老人活动喜好、生活习惯、卫生服务、精神状态等需求情况。 内容完整、分析透彻、符合实际情况得3分；内容有缺失、分析比较透彻、与实际情况有差距得1.5分；无方案不得分。	0-3	1.5	3	1.5
2.2	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、难点进行逐一分析，并提出详细的应对措施。 分析到位、措施有效，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	1.5	3	1.5
2.3	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。 优势全面、分析精准、考虑全面，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	1.5	3	1.5
3.1	技术	阐述慰问服务流程、慰问形式、慰问服务细则、慰问当天的活动安排等内容。 内容完整、流程设计合理、细则详细、活动安排合理、可操作性强，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	4	2
3.2	技术	列出能提供给老人精神关爱、专业陪伴的具体服务内容。 内容丰富、种类繁多、符合老人实际需求，能提升老人的幸福感，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	4	2
3.3	技术	提出具体的工作计划、进度安排、时间节点等内容。 计划详细、完善，进度安排紧凑、合理，时间节点明确，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	1.5	3	1.5
3.4	技术	管理模式以及组织架构完善，人员配备充分，分工计划合理、可行，有利于项目的实际执行。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	0	3	1.5
3.5	技术	提出本项目的服务质量措施，包括质量目标、质量保证措施、质量控制手段、检查反馈机制、投诉反馈流程等。 内容完整、措施有效、可操作性强，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	1.5	3	1.5
4.1	技术	生日蛋糕选择： ①明确生日蛋糕卡（券）品牌，蛋糕生产者或销售者应符合国家相关部门的规定，具有食品生产许可证、食品流通许可证、卫生许可证等相关证明，全部满足得2分；不满足不得分。 ②本次服务对象分布在上城区各个街道，为方便老人就近、快速、便捷提货，提货门店在7家及以上得3分；提货门店在4家（含）-6家（含）得2分；提货门店在2家（含）以上得1分；2家以下不得分。 注：需在投标文件中列出详细的门店地址、门店联系电话、门店照片，否则不得分。	0-5	5	5	4

4.2	技术	详细列出可供选择的小家电产品清单，清单中需明确每样产品的基本参数、质量标准、材质、品牌、价格等信息。同时还可以附带产品简介、图片等资料。根据各供应商提供的产品资料的完整性，产品的多样性、可选择性，与采购需求的吻合性、适宜性，价格的合理性等进行综合评分。 产品信息资料完整、种类丰富、可选择性高、贴合采购需求、价格合理得5分；产品信息资料基本完整、种类较多、可选择性较高、基本满足采购需求、价格基本合理得3分；产品信息资料不完整，种类少、可选择性不高，与采购需求有一定差距、价格不合理得1分；无方案不得分。	0-5	1	3	1
4.3	技术	详细列出可供选择的生活日用品清单，清单中需明确每样产品的基本参数、质量标准、材质、品牌、价格等信息。同时还可以附带产品简介、图片等资料。根据各供应商提供的产品资料的完整性，产品的多样性、可选择性，与采购需求的吻合性、适宜性进行综合评分。	0-5	3	4.5	3.5
5.1	技术	从慰问产品的进货渠道控制，食品卫生安全管理，质量控制，包装保存措施，运输保障，风险控制，出现产品质量问题退换货承诺等方面，综合比较、酌情打分。 内容完整、措施有效、考虑全面、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	2	2	2
6.1	技术	①拟派项目负责人具有社会工作师证书的得1分。 (提供证书复印件，加盖公章，不提供不得分) ②拟派项目负责人具有类似项目实施经验的得1.5分。(提供项目合同，项目合同如不能提现人员信息的，需同时提供业主证明材料，提供的材料不符合要求的不得分。)	0-2.5	0	2.5	0
6.2	技术	拟派人员数量要求：拟派人数达到12人及以上的得5分，6(含)-12(不含)人得3分，少于6人不得分。	0-5	3	5	0
6.3	技术	拟派人员(除项目负责人)的专业素质、技术能力、专业分布情况：拟派人员具有心理咨询师、社会工作师、养老护理员等证书的，每提供1个得1分，最高得6分。 证明材料：相关的资格证书复印件，加盖公章。	0-6	0	6	0
7.1	技术	供应商结合以往类似活动的经验，提供集体生日活动方案。可从活动氛围营造、活动方案策划、活动内容、活动流程、活动资料的设计、活动效果等方面进行阐述，供应商可以提供以往类似活动的图片、文字、媒体报道等内容进行补充说明。要求活动方案新颖、有创意、有记忆度，活动内容丰富、切合老年人习惯。适宜进行宣传报道的，能在相关的媒体上开展宣传，营造良好的舆论氛围。 上述内容覆盖面完整、活动方案新颖、内容丰富、切合老年人习惯得4分；上述内容覆盖面基本完整、活动方案有创新、内容比较丰富、基本符合老年人习惯得2分；上述内容覆盖面不完整、活动方案陈旧、内容比较单一、不太符合老年人习惯得1分；无方案不得分。	0-4	2	3.5	2
8.1	技术	供应商是否具有完善的制度体系，有利于项目实施及开展，有利于采购人监督及评判，评审内容包括： 组织管理制度、内部岗位责任制度、人员培训制度、内部质量监督机制、考核制度、投诉抱怨制度、自查制度、服务台账制度、保密制度等。 上述制度每少一项扣0.5分，扣完为止。	0-3	0	2	0
9.1	技术	应急预案中是否详细阐述①可能发生的应急情况②应对具体措施③应对时效，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；无方案不得分。	0-3	3	3	3
10.1	技术	本次服务对象分布较广，要求投标人提供快速的服务响应，需在投标文件中详细列明服务人员及联系电话；详细列明具体的售后服务流程、服务内容及承诺。 能提供便捷服务，措施得当，完整可行，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	4	2
10.2	技术	供应商承诺提供的货物来源可追查，货物具有良好的周转渠道得1分。 (提供承诺函，格式自定)	0-1	1	1	1
10.3	技术	供应商承诺所供的产品完全符合国家有关质量检测、环保标准及产品出厂标准，保证无异味、无霉烂变质、无质量安全问题，均能提供相应批次的合格检验证明得1分。(提供承诺函，格式自定)	0-1	1	1	1
10.4	技术	中标后及时完善服务方案(含慰问品的选择)，若采购人提出合理修改意见，承诺按采购人要求无条件进行修改，直至完全符合采购人要求得1分。(提供承诺函，格式自定)	0-1	1	1	1

10.5	技术	在执行过程中，多数老人若对供应商提供的蛋糕品牌、小家电、生活日用品等产品不满意的，承诺按采购人要求更换上述产品，或由采购人指定新的产品得2分。（提供承诺函，格式自定）	0-2	2	2	2
10.6	技术	供应商提供的产品出现质量问题的应及时解决，及时退换货。在产品发生问题时，承诺半小时内响应并提出解决措施，2小时内解决问题得1分。（提供承诺函，格式自定）	0-1	1	1	1
10.7	技术	供应商承诺：①严格落实执行政府的各项实时新冠疫情防控政策；②为服务人员配备必要的防护用品，按疫情防控要求做好服务人员的核酸检测工作。 每项承诺满足采购需求得1分，不满足不得分，最高得2分。（提供承诺函，格式自定）	0-2	2	2	2
11.1	技术	投标人提出的有利于采购人此项目工作开展的增值服务内容，依据其价值和服务的相关性和有益性评审，每项有正面意义的增值服务得1.5分，最高得3分。	0-3	0	3	0
合计			0-85.0	40.5	79	38.5

专家（签名）：

## 技术商务资信评分明细（专家2）

项目名称：上城区90周岁（含）以上老年人生日慰问项目（HZTH-MZJGK-202301）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	浙江品都 物业管理 有限公司	杭州惟甜 烘焙有限 公司、杭 州市上城 区泽茵邻 里互助联 合会（联 合体）	杭州市上 城区夕阳 红居家养 老中心
1.1	商务资信	投标人自2019年1月1日以来，具有慰问类业绩的，每个得0.75分，最高得1.5分。 （证明材料：合同和履约评价表（或满意评价表）复印件，加盖公章。时间以合同签订时间为准）。	0-1.5	0	1.5	0
2.1	技术	根据前期调研情况，详细阐述高龄老人基本情况，分析高龄老人活动喜好、生活习惯、卫生服务、精神状态等需求情况。 内容完整、分析透彻、符合实际情况得3分；内容有缺失、分析比较透彻、与实际情况有差距得1.5分；无方案不得分。	0-3	1.5	3	1.5
2.2	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、难点进行逐一分析，并提出详细的应对措施。 分析到位、措施有效，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	1.5	3	1.5
2.3	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。 优势全面、分析精准、考虑全面，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	1.5	3	1.5
3.1	技术	阐述慰问服务流程、慰问形式、慰问服务细则、慰问当天的活动安排等内容。 内容完整、流程设计合理、细则详细、活动安排合理、可操作性强，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	4	2
3.2	技术	列出能提供给老人精神关爱、专业陪伴的具体服务内容。 内容丰富、种类繁多、符合老人实际需求，能提升老人的幸福感，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	4	2
3.3	技术	提出具体的工作计划、进度安排、时间节点等内容。 计划详细、完善，进度安排紧凑、合理，时间节点明确，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	1.5	1.5	1.5
3.4	技术	管理模式以及组织架构完善，人员配备充分，分工计划合理、可行，有利于项目的实际执行。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	1.5	3	1.5
3.5	技术	提出本项目的服务质量措施，包括质量目标、质量保证措施、质量控制手段、检查反馈机制、投诉反馈流程等。 内容完整、措施有效、可操作性强，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	1.5	3	1
4.1	技术	生日蛋糕选择： ①明确生日蛋糕卡（券）品牌，蛋糕生产者或销售者应符合国家相关部门的规定，具有食品生产许可证、食品流通许可证、卫生许可证等相关证明，全部满足得2分；不满足不得分。 ②本次服务对象分布在上城区各个街道，为方便老人就近、快速、便捷提货，提货门店在7家及以上得3分；提货门店在4家（含）-6家（含）得2分；提货门店在2家（含）以上得1分；2家以下不得分。 注：需在投标文件中列出详细的门店地址、门店联系电话、门店照片，否则不得分。	0-5	5	5	4

4.2	技术	详细列出可供选择的小家电产品清单，清单中需明确每样产品的基本参数、质量标准、材质、品牌、价格等信息。同时还可以附带产品简介、图片等资料。根据各供应商提供的产品资料的完整性，产品的多样性、可选择性，与采购需求的吻合性、适宜性，价格的合理性等进行综合评分。 产品信息资料完整、种类丰富、可选择性高、贴合采购需求、价格合理得5分；产品信息资料基本完整、种类较多、可选择性较高、基本满足采购需求、价格基本合理得3分；产品信息资料不完整，种类少、可选择性不高，与采购需求有一定差距、价格不合理得1分；无方案不得分。	0-5	3	3	3
4.3	技术	详细列出可供选择的生活日用品清单，清单中需明确每样产品的基本参数、质量标准、材质、品牌、价格等信息。同时还可以附带产品简介、图片等资料。根据各供应商提供的产品资料的完整性，产品的多样性、可选择性，与采购需求的吻合性、适宜性进行综合评分。	0-5	3	4	2
5.1	技术	从慰问产品的进货渠道控制，食品卫生安全管理，质量控制，包装保存措施，运输保障，风险控制，出现产品质量问题退换货承诺等方面，综合比较、酌情打分。 内容完整、措施有效、考虑全面、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	2	4	2
6.1	技术	①拟派项目负责人具有社会工作师证书的得1分。 (提供证书复印件，加盖公章，不提供不得分) ②拟派项目负责人具有类似项目实施经验的得1.5分。(提供项目合同，项目合同如不能提现人员信息的，需同时提供业主证明材料，提供的材料不符合要求的不得分。)	0-2.5	0	2.5	0
6.2	技术	拟派人员数量要求：拟派人数达到12人及以上的得5分，6(含)-12(不含)人得3分，少于6人不得分。	0-5	3	5	0
6.3	技术	拟派人员(除项目负责人)的专业素质、技术能力、专业分布情况：拟派人员具有心理咨询师、社会工作师、养老护理员等证书的，每提供1个得1分，最高得6分。 证明材料：相关的资格证书复印件，加盖公章。	0-6	0	6	0
7.1	技术	供应商结合以往类似活动的经验，提供集体生日活动方案。可从活动氛围营造、活动方案策划、活动内容、活动流程、活动资料的设计、活动效果等方面进行阐述，供应商可以提供以往类似活动的图片、文字、媒体报道等内容进行补充说明。要求活动方案新颖、有创意、有记忆度，活动内容丰富、切合老年人习惯。适宜进行宣传报道的，能在相关的媒体上开展宣传，营造良好的舆论氛围。 上述内容覆盖面完整、活动方案新颖、内容丰富、切合老年人习惯得4分；上述内容覆盖面基本完整、活动方案有创新、内容比较丰富、基本符合老年人习惯得2分；上述内容覆盖面不完整、活动方案陈旧、内容比较单一、不太符合老年人习惯得1分；无方案不得分。	0-4	2	4	2
8.1	技术	供应商是否具有完善的制度体系，有利于项目实施及开展，有利于采购人监督及评判，评审内容包括： 组织管理制度、内部岗位责任制度、人员培训制度、内部质量监督机制、考核制度、投诉抱怨制度、自查制度、服务台账制度、保密制度等。 上述制度每少一项扣0.5分，扣完为止。	0-3	0	2	0
9.1	技术	应急方案中是否详细阐述①可能发生的应急情况②应对具体措施③应对时效，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；无方案不得分。	0-3	1	2	0
10.1	技术	本次服务对象分布较广，要求投标人提供快速的服务响应，需在投标文件中详细列明服务人员及联系电话；详细列明具体的售后服务流程、服务内容及承诺。 能提供便捷服务，措施得当，完整可行，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	4	2
10.2	技术	供应商承诺提供的货物来源可追查，货物具有良好的周转渠道得1分。 (提供承诺函，格式自定)	0-1	1	1	1
10.3	技术	供应商承诺所供的产品完全符合国家有关质量检测、环保标准及产品出厂标准，保证无异味、无霉烂变质、无质量安全问题，均能提供相应批次的合格检验证明得1分。(提供承诺函，格式自定)	0-1	1	1	1
10.4	技术	中标后及时完善服务方案(含慰问品的选择)，若采购人提出合理修改意见，承诺按采购人要求无条件进行修改，直至完全符合采购人要求得1分。(提供承诺函，格式自定)	0-1	1	1	1

10.5	技术	在执行过程中，多数老人若对供应商提供的蛋糕品牌、小家电、生活日用品等产品不满意的，承诺按采购人要求更换上述产品，或由采购人指定新的产品得2分。（提供承诺函，格式自定）	0-2	2	2	2
10.6	技术	供应商提供的产品出现质量问题的应及时解决，及时退换货。在产品发生问题时，承诺半小时内响应并提出解决措施，2小时内解决问题得1分。（提供承诺函，格式自定）	0-1	1	1	1
10.7	技术	供应商承诺：①严格落实执行政府的各项实时新冠疫情防控政策；②为服务人员配备必要的防护用品，按疫情防控要求做好服务人员的核酸检测工作。 每项承诺满足采购需求得1分，不满足不得分，最高得2分。（提供承诺函，格式自定）	0-2	2	2	2
11.1	技术	投标人提出的有利于采购人此项目工作开展的增值服务内容，依据其价值和服务的相关性和有益性评审，每项有正面意义的增值服务得1.5分，最高得3分。	0-3	0	3	0
合计			0-85.0	42	78.5	35.5

专家（签名）：

## 技术商务资信评分明细（专家3）

项目名称：上城区90周岁（含）以上老年人生日慰问项目（HZTH-MZJGK-202301）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	浙江品都 物业管理 有限公司	杭州惟甜 烘焙有限 公司、杭 州市上城 区泽茵邻 里互助联 合会（联 合体）	杭州市上 城区夕阳 红居家养 老中心
1.1	商务资信	投标人自2019年1月1日以来，具有慰问类业绩的，每个得0.75分，最高得1.5分。 （证明材料：合同和履约评价表（或满意评价表）复印件，加盖公章。时间以合同签订时间为准）。	0-1.5	0	1.5	0
2.1	技术	根据前期调研情况，详细阐述高龄老人基本情况，分析高龄老人活动喜好、生活习惯、卫生服务、精神状态等需求情况。 内容完整、分析透彻、符合实际情况得3分；内容有缺失、分析比较透彻、与实际情况有差距得1.5分；无方案不得分。	0-3	3	3	3
2.2	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、难点进行逐一分析，并提出详细的应对措施。 分析到位、措施有效，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
2.3	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。 优势全面、分析精准、考虑全面，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	1.5	3	1.5
3.1	技术	阐述慰问服务流程、慰问形式、慰问服务细则、慰问当天的活动安排等内容。 内容完整、流程设计合理、细则详细、活动安排合理、可操作性强，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
3.2	技术	列出能提供给老人精神关爱、专业陪伴的具体服务内容。 内容丰富、种类繁多、符合老人实际需求，能提升老人的幸福感，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	4	2
3.3	技术	提出具体的工作计划、进度安排、时间节点等内容。 计划详细、完善，进度安排紧凑、合理，时间节点明确，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	1.5	1.5	1.5
3.4	技术	管理模式以及组织架构完善，人员配备充分，分工计划合理、可行，有利于项目的实际执行。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	1.5	1.5	1.5
3.5	技术	提出本项目的服务质量措施，包括质量目标、质量保证措施、质量控制手段、检查反馈机制、投诉反馈流程等。 内容完整、措施有效、可操作性强，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	1.5	1.5	1.5
4.1	技术	生日蛋糕选择： ①明确生日蛋糕卡（券）品牌，蛋糕生产者或销售者应符合国家相关部门的规定，具有食品生产许可证、食品流通许可证、卫生许可证等相关证明，全部满足得2分；不满足不得分。 ②本次服务对象分布在上城区各个街道，为方便老人就近、快速、便捷提货，提货门店在7家及以上得3分；提货门店在4家（含）-6家（含）得2分；提货门店在2家（含）以上得1分；2家以下不得分。 注：需在投标文件中列出详细的门店地址、门店联系电话、门店照片，否则不得分。	0-5	5	5	4

4.2	技术	详细列出可供选择的小家电产品清单，清单中需明确每样产品的基本参数、质量标准、材质、品牌、价格等信息。同时还可以附带产品简介、图片等资料。根据各供应商提供的产品资料的完整性，产品的多样性、可选择性，与采购需求的吻合性、适宜性，价格的合理性等进行综合评分。 产品信息资料完整、种类丰富、可选择性高、贴合采购需求、价格合理得5分；产品信息资料基本完整、种类较多、可选择性较高、基本满足采购需求、价格基本合理得3分；产品信息资料不完整，种类少、可选择性不高，与采购需求有一定差距、价格不合理得1分；无方案不得分。	0-5	1	5	3
4.3	技术	详细列出可供选择的生活日用品清单，清单中需明确每样产品的基本参数、质量标准、材质、品牌、价格等信息。同时还可以附带产品简介、图片等资料。根据各供应商提供的产品资料的完整性，产品的多样性、可选择性，与采购需求的吻合性、适宜性进行综合评分。	0-5	1	3	3
5.1	技术	从慰问产品的进货渠道控制，食品卫生安全管理，质量控制，包装保存措施，运输保障，风险控制，出现产品质量问题退换货承诺等方面，综合比较、酌情打分。 内容完整、措施有效、考虑全面、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	2	4	2
6.1	技术	①拟派项目负责人具有社会工作师证书的得1分。 (提供证书复印件，加盖公章，不提供不得分) ②拟派项目负责人具有类似项目实施经验的得1.5分。(提供项目合同，项目合同如不能提现人员信息的，需同时提供业主证明材料，提供的材料不符合要求的不得分。)	0-2.5	0	2.5	0
6.2	技术	拟派人员数量要求：拟派人数达到12人及以上的得5分，6(含)-12(不含)人得3分，少于6人不得分。	0-5	3	5	0
6.3	技术	拟派人员(除项目负责人)的专业素质、技术能力、专业分布情况：拟派人员具有心理咨询师、社会工作师、养老护理员等证书的，每提供1个得1分，最高得6分。 证明材料：相关的资格证书复印件，加盖公章。	0-6	0	6	0
7.1	技术	供应商结合以往类似活动的经验，提供集体生日活动方案。可从活动氛围营造、活动方案策划、活动内容、活动流程、活动资料的设计、活动效果等方面进行阐述，供应商可以提供以往类似活动的图片、文字、媒体报道等内容进行补充说明。要求活动方案新颖、有创意、有记忆度，活动内容丰富、切合老年人习惯。适宜进行宣传报道的，能在相关的媒体上开展宣传，营造良好的舆论氛围。 上述内容覆盖面完整、活动方案新颖、内容丰富、切合老年人习惯得4分；上述内容覆盖面基本完整、活动方案有创新、内容比较丰富、基本符合老年人习惯得2分；上述内容覆盖面不完整、活动方案陈旧、内容比较单一、不太符合老年人习惯得1分；无方案不得分。	0-4	0	4	2
8.1	技术	供应商是否具有完善的制度体系，有利于项目实施及开展，有利于采购人监督及评判，评审内容包括： 组织管理制度、内部岗位责任制度、人员培训制度、内部质量监督机制、考核制度、投诉抱怨制度、自查制度、服务台账制度、保密制度等。 上述制度每少一项扣0.5分，扣完为止。	0-3	0	2	0
9.1	技术	应急方案中是否详细阐述①可能发生的应急情况②应对具体措施③应对时效，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；无方案不得分。	0-3	3	3	3
10.1	技术	本次服务对象分布较广，要求投标人提供快速的服务响应，需在投标文件中详细列明服务人员及联系电话；详细列明具体的售后服务流程、服务内容及承诺。 能提供便捷服务，措施得当，完整可行，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	4	4
10.2	技术	供应商承诺提供的货物来源可追查，货物具有良好的周转渠道得1分。 (提供承诺函，格式自定)	0-1	1	1	1
10.3	技术	供应商承诺所供的产品完全符合国家有关质量检测、环保标准及产品出厂标准，保证无异味、无霉烂变质、无质量安全问题，均能提供相应批次的合格检验证明得1分。(提供承诺函，格式自定)	0-1	1	1	1
10.4	技术	中标后及时完善服务方案(含慰问品的选择)，若采购人提出合理修改意见，承诺按采购人要求无条件进行修改，直至完全符合采购人要求得1分。(提供承诺函，格式自定)	0-1	1	1	1



10.5	技术	在执行过程中，多数老人若对供应商提供的蛋糕品牌、小家电、生活日用品等产品不满意的，承诺按采购人要求更换上述产品，或由采购人指定新的产品得2分。（提供承诺函，格式自定）	0-2	2	2	2
10.6	技术	供应商提供的产品出现质量问题的应及时解决，及时退换货。在产品发生问题时，承诺半小时内响应并提出解决措施，2小时内解决问题得1分。（提供承诺函，格式自定）	0-1	1	1	1
10.7	技术	供应商承诺：①严格落实执行政府的各项实时新冠疫情防控政策；②为服务人员配备必要的防护用品，按疫情防控要求做好服务人员的核酸检测工作。 每项承诺满足采购需求得1分，不满足不得分，最高得2分。（提供承诺函，格式自定）	0-2	2	2	2
11.1	技术	投标人提出的有利于采购人此项目工作开展的增值服务内容，依据其价值和服务的相关性和有益性评审，每项有正面意义的增值服务得1.5分，最高得3分。	0-3	0	3	0
合计			0-85.0	41	75.5	45

专家（签名）：

## 技术商务资信评分明细（专家4）

项目名称：上城区90周岁（含）以上老年人生日慰问项目（HZTH-MZJGK-202301）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	浙江品都 物业管理 有限公司	杭州惟甜 烘焙有限 公司、杭 州市上城 区泽茵邻 里互助联 合会（联 合体）	杭州市上 城区夕阳 红居家养 老中心
1.1	商务资信	投标人自2019年1月1日以来，具有慰问类业绩的，每个得0.75分，最高得1.5分。 (证明材料：合同和履约评价表（或满意评价表）复印件，加盖公章。时间以合同签订时间为准)。	0-1.5	0	1.5	0
2.1	技术	根据前期调研情况，详细阐述高龄老人基本情况，分析高龄老人活动喜好、生活习惯、卫生服务、精神状态等需求情况。 内容完整、分析透彻、符合实际情况得3分；内容有缺失、分析比较透彻、与实际情况有差距得1.5分；无方案不得分。	0-3	1.5	3	1.5
2.2	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、难点进行逐一分析，并提出详细的应对措施。 分析到位、措施有效，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	1.5	1.5	1.5
2.3	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。 优势全面、分析精准、考虑全面，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	1.5	3	1.5
3.1	技术	阐述慰问服务流程、慰问形式、慰问服务细则、慰问当天的活动安排等内容。 内容完整、流程设计合理、细则详细、活动安排合理、可操作性强，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	4
3.2	技术	列出能提供给老人精神关爱、专业陪伴的具体服务内容。 内容丰富、种类繁多、符合老人实际需求，能提升老人的幸福感，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	4	2
3.3	技术	提出具体的工作计划、进度安排、时间节点等内容。 计划详细、完善，进度安排紧凑、合理，时间节点明确，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	1.5	1.5	1.5
3.4	技术	管理模式以及组织架构完善，人员配备充分，分工计划合理、可行，有利于项目的实际执行。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	0	3	0
3.5	技术	提出本项目的服务质量措施，包括质量目标、质量保证措施、质量控制手段、检查反馈机制、投诉反馈流程等。 内容完整、措施有效、可操作性强，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	1.5	3	1.5
4.1	技术	生日蛋糕选择： ①明确生日蛋糕卡（券）品牌，蛋糕生产者或销售者应符合国家相关部门的规定，具有食品生产许可证、食品流通许可证、卫生许可证等相关证明，全部满足得2分；不满足不得分。 ②本次服务对象分布在上城区各个街道，为方便老人就近、快速、便捷提货，提货门店在7家及以上得3分；提货门店在4家（含）-6家（含）得2分；提货门店在2家（含）以上得1分；2家以下不得分。 注：需在投标文件中列出详细的门店地址、门店联系电话、门店照片，否则不得分。	0-5	5	5	4

4.2	技术	详细列出可供选择的小家电产品清单，清单中需明确每样产品的基本参数、质量标准、材质、品牌、价格等信息。同时还可以附带产品简介、图片等资料。根据各供应商提供的产品资料的完整性，产品的多样性、可选择性，与采购需求的吻合性、适宜性，价格的合理性等进行综合评分。 产品信息资料完整、种类丰富、可选择性高、贴合采购需求、价格合理得5分；产品信息资料基本完整、种类较多、可选择性较高、基本满足采购需求、价格基本合理得3分；产品信息资料不完整，种类少、可选择性不高，与采购需求有一定差距、价格不合理得1分；无方案不得分。	0-5	1	3	1
4.3	技术	详细列出可供选择的生活日用品清单，清单中需明确每样产品的基本参数、质量标准、材质、品牌、价格等信息。同时还可以附带产品简介、图片等资料。根据各供应商提供的产品资料的完整性，产品的多样性、可选择性，与采购需求的吻合性、适宜性进行综合评分。	0-5	5	5	5
5.1	技术	从慰问产品的进货渠道控制，食品卫生安全管理，质量控制，包装保存措施，运输保障，风险控制，出现产品质量问题退换货承诺等方面，综合比较、酌情打分。 内容完整、措施有效、考虑全面、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	4
6.1	技术	①拟派项目负责人具有社会工作师证书的得1分。 (提供证书复印件，加盖公章，不提供不得分) ②拟派项目负责人具有类似项目实施经验的得1.5分。(提供项目合同，项目合同如不能提现人员信息的，需同时提供业主证明材料，提供的材料不符合要求的不得分。)	0-2.5	0	2.5	0
6.2	技术	拟派人员数量要求：拟派人数达到12人及以上的得5分，6(含)-12(不含)人得3分，少于6人不得分。	0-5	3	5	0
6.3	技术	拟派人员(除项目负责人)的专业素质、技术能力、专业分布情况：拟派人员具有心理咨询师、社会工作师、养老护理员等证书的，每提供1个得1分，最高得6分。 证明材料：相关的资格证书复印件，加盖公章。	0-6	0	6	0
7.1	技术	供应商结合以往类似活动的经验，提供集体生日活动方案。可从活动氛围营造、活动方案策划、活动内容、活动流程、活动资料的设计、活动效果等方面进行阐述，供应商可以提供以往类似活动的图片、文字、媒体报道等内容进行补充说明。要求活动方案新颖、有创意、有记忆度，活动内容丰富、切合老年人习惯。适宜进行宣传报道的，能在相关的媒体上开展宣传，营造良好的舆论氛围。 上述内容覆盖面完整、活动方案新颖、内容丰富、切合老年人习惯得4分；上述内容覆盖面基本完整、活动方案有创新、内容比较丰富、基本符合老年人习惯得2分；上述内容覆盖面不完整、活动方案陈旧、内容比较单一、不太符合老年人习惯得1分；无方案不得分。	0-4	2	4	1
8.1	技术	供应商是否具有完善的制度体系，有利于项目实施及开展，有利于采购人监督及评判，评审内容包括： 组织管理制度、内部岗位责任制度、人员培训制度、内部质量监督机制、考核制度、投诉抱怨制度、自查制度、服务台账制度、保密制度等。 上述制度每少一项扣0.5分，扣完为止。	0-3	0	2	0
9.1	技术	应急预案中是否详细阐述①可能发生的应急情况②应对具体措施③应对时效，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；无方案不得分。	0-3	3	3	3
10.1	技术	本次服务对象分布较广，要求投标人提供快速的服务响应，需在投标文件中详细列明服务人员及联系电话；详细列明具体的售后服务流程、服务内容及承诺。 能提供便捷服务，措施得当，完整可行，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	4
10.2	技术	供应商承诺提供的货物来源可追查，货物具有良好的周转渠道得1分。 (提供承诺函，格式自定)	0-1	1	1	1
10.3	技术	供应商承诺所供的产品完全符合国家有关质量检测、环保标准及产品出厂标准，保证无异味、无霉烂变质、无质量安全问题，均能提供相应批次的合格检验证明得1分。(提供承诺函，格式自定)	0-1	1	1	1
10.4	技术	中标后及时完善服务方案(含慰问品的选择)，若采购人提出合理修改意见，承诺按采购人要求无条件进行修改，直至完全符合采购人要求得1分。(提供承诺函，格式自定)	0-1	1	1	1

10.5	技术	在执行过程中，多数老人若对供应商提供的蛋糕品牌、小家电、生活日用品等产品不满意的，承诺按采购人要求更换上述产品，或由采购人指定新的产品得2分。（提供承诺函，格式自定）	0-2	2	2	2
10.6	技术	供应商提供的产品出现质量问题的应及时解决，及时退换货。在产品发生问题时，承诺半小时内响应并提出解决措施，2小时内解决问题得1分。（提供承诺函，格式自定）	0-1	1	1	1
10.7	技术	供应商承诺：①严格落实执行政府的各项实时新冠疫情防控政策；②为服务人员配备必要的防护用品，按疫情防控要求做好服务人员的核酸检测工作。 每项承诺满足采购需求得1分，不满足不得分，最高得2分。（提供承诺函，格式自定）	0-2	2	2	2
11.1	技术	投标人提出的有利于采购人此项目工作开展的增值服务内容，依据其价值和服务的相关性和有益性评审，每项有正面意义的增值服务得1.5分，最高得3分。	0-3	0	3	0
合计			0-85.0	48.5	79	43.5

专家（签名）：

## 技术商务资信评分明细（专家5）

项目名称：上城区90周岁（含）以上老年人生日慰问项目（HZTH-MZJGK-202301）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	浙江品都物业管理有限公司	杭州惟甜烘焙有限公司、杭州上城区红居养老服务社、杭州上城区夕阳红居家养老服务中心	杭州上城区红居养老服务社
1.1	商务资信	投标人自2019年1月1日以来，具有慰问类业绩的，每个得0.75分，最高得1.5分。 (证明材料：合同和履约评价表（或满意评价表）复印件，加盖公章。时间以合同签订时间为准)。	0-1.5	0	1.5	0
2.1	技术	根据前期调研情况，详细阐述高龄老人基本情况，分析高龄老人活动喜好、生活习惯、卫生服务、精神状态等需求情况。 内容完整、分析透彻、符合实际情况得3分；内容有缺失、分析比较透彻、与实际情况有差距得1.5分；无方案不得分。	0-3	3	3	3
2.2	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、难点进行逐一分析，并提出详细的应对措施。 分析到位、措施有效，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
2.3	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。 优势全面、分析精准、考虑全面，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	1.5	3	1.5
3.1	技术	阐述慰问服务流程、慰问形式、慰问服务细则、慰问当天的活动安排等内容。 内容完整、流程设计合理、细则详细、活动安排合理、可操作性强，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	4	2
3.2	技术	列出能提供给老人精神关爱、专业陪伴的具体服务内容。 内容丰富、种类繁多、符合老人实际需求，能提升老人的幸福感，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	0	4	2
3.3	技术	提出具体的工作计划、进度安排、时间节点等内容。 计划详细、完善，进度安排紧凑、合理，时间节点明确，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	1.5	3	1.5
3.4	技术	管理模式以及组织架构完善，人员配备充分，分工计划合理、可行，有利于项目的实际执行。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	0	3	1.5
3.5	技术	提出本项目的服务质量措施，包括质量目标、质量保证措施、质量控制手段、检查反馈机制、投诉反馈流程等。 内容完整、措施有效、可操作性强，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
4.1	技术	生日蛋糕选择： ①明确生日蛋糕卡（券）品牌，蛋糕生产者或销售者应符合国家相关部门的规定，具有食品生产许可证、食品流通许可证、卫生许可证等相关证明，全部满足得2分；不满足不得分。 ②本次服务对象分布在上城区各个街道，为方便老人就近、快速、便捷提货，提货门店在7家及以上得3分；提货门店在4家（含）-6家（含）得2分；提货门店在2家（含）以上得1分；2家以下不得分。 注：需在投标文件中列出详细的门店地址、门店联系电话、门店照片，否则不得分。	0-5	5	5	4

4.2	技术	详细列出可供选择的小家电产品清单，清单中需明确每样产品的基本参数、质量标准、材质、品牌、价格等信息。同时还可以附带产品简介、图片等资料。根据各供应商提供的产品资料的完整性，产品的多样性、可选择性，与采购需求的吻合性、适宜性，价格的合理性等进行综合评分。 产品信息资料完整、种类丰富、可选择性高、贴合采购需求、价格合理得5分；产品信息资料基本完整、种类较多、可选择性较高、基本满足采购需求、价格基本合理得3分；产品信息资料不完整，种类少、可选择性不高，与采购需求有一定差距、价格不合理得1分；无方案不得分。	0-5	5	5	5
4.3	技术	详细列出可供选择的生活日用品清单，清单中需明确每样产品的基本参数、质量标准、材质、品牌、价格等信息。同时还可以附带产品简介、图片等资料。根据各供应商提供的产品资料的完整性，产品的多样性、可选择性，与采购需求的吻合性、适宜性进行综合评分。	0-5	4	5	4
5.1	技术	从慰问产品的进货渠道控制，食品卫生安全管理，质量控制，包装保存措施，运输保障，风险控制，出现产品质量问题退换货承诺等方面，综合比较、酌情打分。 内容完整、措施有效、考虑全面、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	4
6.1	技术	①拟派项目负责人具有社会工作师证书的得1分。 (提供证书复印件，加盖公章，不提供不得分) ②拟派项目负责人具有类似项目实施经验的得1.5分。(提供项目合同，项目合同如不能提现人员信息的，需同时提供业主证明材料，提供的材料不符合要求的不得分。)	0-2.5	0	2.5	0
6.2	技术	拟派人员数量要求：拟派人数达到12人及以上的得5分，6(含)-12(不含)人得3分，少于6人不得分。	0-5	3	5	0
6.3	技术	拟派人员(除项目负责人)的专业素质、技术能力、专业分布情况：拟派人员具有心理咨询师、社会工作师、养老护理员等证书的，每提供1个得1分，最高得6分。 证明材料：相关的资格证书复印件，加盖公章。	0-6	0	6	0
7.1	技术	供应商结合以往类似活动的经验，提供集体生日活动方案。可从活动氛围营造、活动方案策划、活动内容、活动流程、活动资料的设计、活动效果等方面进行阐述，供应商可以提供以往类似活动的图片、文字、媒体报道等内容进行补充说明。要求活动方案新颖、有创意、有记忆度，活动内容丰富、切合老年人习惯。适宜进行宣传报道的，能在相关的媒体上开展宣传，营造良好的舆论氛围。 上述内容覆盖面完整、活动方案新颖、内容丰富、切合老年人习惯得4分；上述内容覆盖面基本完整、活动方案有创新、内容比较丰富、基本符合老年人习惯得2分；上述内容覆盖面不完整、活动方案陈旧、内容比较单一、不太符合老年人习惯得1分；无方案不得分。	0-4	4	4	2
8.1	技术	供应商是否具有完善的制度体系，有利于项目实施及开展，有利于采购人监督及评判，评审内容包括： 组织管理制度、内部岗位责任制度、人员培训制度、内部质量监督机制、考核制度、投诉抱怨制度、自查制度、服务台账制度、保密制度等。 上述制度每少一项扣0.5分，扣完为止。	0-3	0	2	0
9.1	技术	应急预案中是否详细阐述①可能发生的应急情况②应对具体措施③应对时效，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；无方案不得分。	0-3	2.5	3	2.5
10.1	技术	本次服务对象分布较广，要求投标人提供快速的服务响应，需在投标文件中详细列明服务人员及联系电话；详细列明具体的售后服务流程、服务内容及承诺。 能提供便捷服务，措施得当，完整可行，满足得4分；部分满足得2分；不满足或无方案不得分。	0-4	0	4	2
10.2	技术	供应商承诺提供的货物来源可追查，货物具有良好的周转渠道得1分。 (提供承诺函，格式自定)	0-1	1	1	1
10.3	技术	供应商承诺所供的产品完全符合国家有关质量检测、环保标准及产品出厂标准，保证无异味、无霉烂变质、无质量安全问题，均能提供相应批次的合格检验证明得1分。(提供承诺函，格式自定)	0-1	1	1	1
10.4	技术	中标后及时完善服务方案(含慰问品的选择)，若采购人提出合理修改意见，承诺按采购人要求无条件进行修改，直至完全符合采购人要求得1分。(提供承诺函，格式自定)	0-1	1	1	1

10.5	技术	在执行过程中，多数老人若对供应商提供的蛋糕品牌、小家电、生活日用品等产品不满意的，承诺按采购人要求更换上述产品，或由采购人指定新的产品得2分。（提供承诺函，格式自定）	0-2	2	2	2
10.6	技术	供应商提供的产品出现质量问题的应及时解决，及时退换货。在产品发生问题时，承诺半小时内响应并提出解决措施，2小时内解决问题得1分。（提供承诺函，格式自定）	0-1	1	1	1
10.7	技术	供应商承诺：①严格落实执行政府的各项实时新冠疫情防控政策；②为服务人员配备必要的防护用品，按疫情防控要求做好服务人员的核酸检测工作。 每项承诺满足采购需求得1分，不满足不得分，最高得2分。（提供承诺函，格式自定）	0-2	2	2	2
11.1	技术	投标人提出的有利于采购人此项目工作开展的增值服务内容，依据其价值和服务的相关性和有益性评审，每项有正面意义的增值服务得1.5分，最高得3分。	0-3	0	3	0
合计			0-85.0	49.5	84	49

专家（签名）：