



技术商务资信评分明细表

6.1	技术	根据投标人针对本项目提出的家庭床位建设实施保障方案，包括但不限于项目实施管理、实施进度计划、设计联络沟通、软硬件供货、施工总体计划、项目工期及验收的保障措施内容等进行综合评分。 (1) 项目实施计划详细具体，保证措施贴合项目所需的，得5分； (2) 项目实施计划较为全面，保证措施基本贴合项目所需的，得3.5分； (3) 项目实施计划及进度保证措施不全面的，得2分； (4) 方案脱离采购需求或未提供的不得分。	0-5	2.0	4.0	5.0	5.0
6.2	技术	根据投标人针对本项目提供的管理系统与养老服务管理平台对接服务方案，管理系统对接方案的完整性、兼容性等进行综合评分。 (1) 方案全面详实、兼容性好、技术先进的，得5分； (2) 方案简单、兼容性与技术一般的，得3.5分； (3) 方案粗糙、兼容性差、技术落后的，得2分； (4) 方案脱离采购需求或未提供的不得分。	0-5	2.0	3.0	4.0	4.0
6.3	技术	根据投标人针对本项目提供呼叫中心服务方案，包括但不限于呼叫中心对接方案成熟度、话务受理人员情况、业务流程服务方案、管理规章制度等情况进行综合打分。 (1) 方案完整性和可实施性好，满足项目需求的，得6分； (2) 方案完整性和可实施性一般，基本满足项目需求的，得4分； (3) 方案完整性和可实施性不全面、有缺陷的，得2分； (4) 方案脱离采购需求或未提供的不得分。	0-6	2.0	4.0	5.0	5.0
6.4	技术	根据投标人针对本项目提出的售后服务承诺内容，包括但不限于售后服务内容、故障响应时间、响应方式、售后服务点信息等进行综合评分。 (1) 售后服务服务措施方案完整、良好，完全符合本项目的实际情况的，得3分； (2) 售后服务措施方案较合理，基本符合项目实际情况的，得2分； (3) 售后服务措施方案一般，合理性一般的，得1分； (4) 措施脱离采购需求或未提供的不得分。	0-3	1.0	2.0	3.0	3.0
6.5.1	技术	一、床位建设： (1) 床位建设，确认服务对象后，可通过PC端批量添加申请对象，并对其申请对象进行评估流程，评估通过后即可进行改造，用户或服务商可在线发起建设任务，发起后会将对应的建设任务同步至建设人员移动端进行建设或由建设人员直接进行建设。(0-0.5分) (2) 服务管理，支持对家庭养老床位的服务项目维护功能，并支持服务商根据服务对象的个人情况制定服务日历。同时，服务人员执行服务过程中，可记录服务过程并同步至PC端进行监管。(0-0.5分)	0-1	0.0	1.0	1.0	1.0
6.5.2	技术	二、前期准备： 定义预警策略，可针对触发条件进行自定义配置，支持多种预警类型，其中包括电子围栏预警、低电量预警、防拆预警、无体动预警等多种预警类型。同时也支持设置预警级别、预警开关、预警时段。支持组合预警，在特殊场景中（例如6小时无人活动），可通过配置红外、水表、门磁、主动报警器等组合预警阈值实现组合预警。(0-1分)	0-1	0.0	1.0	1.0	1.0
6.5.3	技术	三、预警生成： (1) 预警产生可触发平台驾驶舱实时预警声音及动效，具备预警处置操作入口，支持二维、卫星地图模式切换，支持用户定位及智能设备实时数据展示在地图上并可切换展示方式，支持自定义地图网格区域，支持守护区域分区展示。(0-1分) (2) 预警产生可触发AI语音外呼/应用内消息/微信/短信/声光设备联动等多种预警通知。(0-1.5分) (3) 系统提供在守护模式下，支持以下情况报警：长时间无人活动报警、指定时段无人活动报警、并提供多个设备联动预警。(0-1.5分)	0-4	0.0	4.0	4.0	4.0
6.5.4	技术	四、业务处置： (1) 通过电脑端和移动端开展预警信息预处理、自动处理等功能，预警中心能展示预警处理情况、预警分类、预警用户分布等统计数据。(0-1分) (2) 针对真实事件，支持多级联动处置，运营端可通过网格化派单，执行者可通过移动端在线处置，并在PC端进行实时同步进度，在处置过程中，执行者可通过移动端对处置情况进行全流程记录包括但不限于服务情况、回访评价记录、工单操作日志。(0-1分) (3) 针对一些特殊情况（如：老人外出旅游，子女家住几日），支持按老人、报警类型、时间段等元素设置暂停报警功能，可填写暂停原因；支持单个和批量停用设备操作。(0-1分) (4) 支持不同的业务数据展现方式，支持以用户维度对绑定1个或多个设备的场景进行数据视图展现，支持以设备维度查询数据视图。如设备电量、在离线状态、信号值、心率、血压等数据趋势图分析。(0-1分)	0-4	0.0	3.0	3.0	3.0

技术商务资信评分明细表

7.1	技术	根据投标人针对本项目对居家老人的语言沟通、探访关爱、生活照料、基础照护、健康管理、家政服务、委托代办、精神慰藉和其他服务等每个服务项目的服务方案进行评分： (1) 方案内容详尽、服务标准规范，对不同补贴标准老人的服务方案合理性、针对性、可行性强、优于招标文件要求的，得6分； (2) 方案内容较为详尽、服务标准清晰，对不同补贴标准老人的服务方案较为合理的，得4分； (3) 方案内容粗略，服务标准不清晰，基本与采购需求一致的，得2分。 (4) 方案脱离采购需求或未提供的不得分。	0-6	3.0	5.0	5.0	5.0
7.2	技术	根据投标人为服务对象提供标准化居家养老服务项目、服务标准及运营管理流程，根据方案的完整性和可行性进行综合评分。 (1) 服务方案完整、可行，有详细的服务内容、服务标准和运营流程的，得3分； (2) 服务方案较完整、较可行、有较详细的服务内容、服务标准和运营流程的，得2分； (3) 服务方案一般，服务内容、服务标准和运营流程基本可行的，得1分。 (4) 方案脱离采购需求或未提供的不得分。	0-3	2.0	3.0	3.0	3.0
7.3	技术	根据投标人提供的居家养老服务质量保障方案，包括但不限于质量保障体系、质量保障目标、质量保障措施、服务流程、服务响应时间、服务规范情况等综合评分。 (1) 服务保障方案全面具体、保障措施合理、可实施性强的，得3分。 (2) 服务保障方案较全面具体、保障措施较强、可实施性较强的，得2分； (3) 服务保障方案简单、保障措施一般、可实施性弱的，得1分； (4) 方案脱离采购需求或未提供的不得分。	0-3	2.0	3.0	3.0	3.0
7.4	技术	根据投标人针对本项目拟设立的各项规章制度（包括但不限于服务人员培训制度、服务质量内部管理制度、服务档案管理制度、工作人员守则制度、服务承诺制度和反馈制度等）及档案资料建立管理方案（包括但不限于健康档案、设备管理、业主方反馈资料、志愿者服务记录表、小结总结、行政文件资料等档案的建立与管理）进行综合打分。 (1) 各项管理规章制度完善，档案资料建立管理方案全面具体的，得3分。 (2) 各项管理规章制度较完善，档案资料建立管理方案较全面具体的，得2分。 (3) 各项管理规章制度简单，档案资料建立管理方案一般的，得1分。 (4) 制度及方案脱离采购需求或未提供的不得分。	0-3	2.0	3.0	3.0	3.0
7.5	技术	根据投标人服务装备配置情况，包括但不限于电子设备、交通工具、其他服务配备（如工作服、血压计等与工作相关设备）等进行综合评分。需提供相关证明材料，如照片、备品清单等。 (1) 配备齐全且利用率高的，得3分； (2) 基本配备齐全，利用率一般的，得2分； (3) 部分配备齐全得1分。 (4) 配备情况不适用本项目或未配备的，不得分。	0-3	2.0	2.0	3.0	3.0
7.6	技术	根据投标人针对居家养老上门服务过程中可能遇到的突发事件（如老人跌倒、噎食、突发疾病、自然灾害、突发公共卫生事件等情况）制定应急预案，对异常情况的处理方案和处理能力进行综合评分。 (1) 方案合理、条理清晰、内容完整，具有可行性的，得3分。 (2) 方案较为合理、条理清晰，内容较完整的，得2分。 (3) 方案一般、条理一般、内容一般的，得1分。 (4) 方案脱离采购需求或未提供的不得分。	0-3	1.0	3.0	3.0	3.0
合计			0-80	22.0	54.5	76.0	76.0

专家（签名）：



技术商务资信评分明细表

6.1	技术	根据投标人针对本项目提出的家庭床位建设实施保障方案，包含但不限于项目实施管理、实施进度计划、设计联络沟通、软硬件供货、施工总体计划、项目工期及验收的保障等措施内容等进行综合评分。 (1) 项目实施计划详细具体，保证措施贴合项目所需的，得5分； (2) 项目实施计划较为全面，保证措施基本贴合项目所需的，得3.5分； (3) 项目实施计划及进度保证措施不全面的，得2分； (4) 方案脱离采购需求或未提供的不得分。	0-5	2.0	5.0	5.0	5.0
6.2	技术	根据投标人针对本项目提供的管理系统与养老服务管理平台对接服务方案，管理系统对接方案的完整性、兼容性等进行综合评分。 (1) 方案全面详实、兼容性好、技术先进的，得5分； (2) 方案简单、兼容性与技术一般的，得3.5分； (3) 方案粗糙、兼容性差、技术落后的，得2分； (4) 方案脱离采购需求或未提供的不得分。	0-5	2.0	5.0	5.0	5.0
6.3	技术	根据投标人针对本项目提供呼叫中心服务方案，包括但不限于呼叫中心对接方案成熟度、话务受理人员情况、业务流程服务方案、管理规章制度等情况进行综合打分。 (1) 方案完整性和可实施性好，满足项目需求的，得6分； (2) 方案完整性和可实施性一般，基本满足项目需求的，得4分； (3) 方案完整性和可实施性不全面、有缺陷的，得2分； (4) 方案脱离采购需求或未提供的不得分。	0-6	2.0	4.0	6.0	6.0
6.4	技术	根据投标人针对本项目提出的售后服务承诺内容，包含但不限于售后服务内容、故障响应时间、响应方式、售后服务点信息等进行综合评分。 (1) 售后服务服务措施方案完整、良好，完全符合本项目的实际情况的，得3分； (2) 售后服务措施方案较合理，基本符合项目实际情况的，得2分； (3) 售后服务措施方案一般，合理性一般的，得1分； (4) 措施脱离采购需求或未提供的不得分。	0-3	1.0	3.0	3.0	3.0
6.5.1	技术	一、床位建设： (1) 床位建设，确认服务对象后，可通过PC端批量添加申请对象，并对其申请对象进行评估流程，评估通过后即可进行改造，用户或服务商可在线发起建设任务，发起后会将对应的建设任务同步至建设人员移动端进行建设或由建设人员直接进行建设。(0-0.5分) (2) 服务管理，支持对家庭养老床位的服务项目维护功能，并支持服务商根据服务对象的个人情况制定服务日历。同时，服务人员执行服务过程中，可记录服务过程并同步至PC端进行监管。(0-0.5分)	0-1	0.0	0.8	0.8	0.8
6.5.2	技术	二、前期准备： 定义预警策略，可针对触发条件进行自定义配置，支持多种预警类型，其中包括电子围栏预警、低电量预警、防拆预警、无体动预警等多种预警类型。同时也支持设置预警级别、预警开关、预警时段。支持组合预警，在特殊场景中（例如6小时无人活动），可通过配置红外、水表、门磁、主动报警器等组合预警阈值实现组合预警。(0-1分)	0-1	0.0	0.8	0.8	0.8
6.5.3	技术	三、预警生成： (1) 预警产生可触发平台驾驶舱实时预警声音及动效，具备预警处置操作入口，支持二维、卫星地图模式切换，支持用户定位及智能设备实时数据展示在地图上并可切换展示方式，支持自定义地图网格区域，支持守护区域分区展示。(0-1分) (2) 预警产生可触发AI语音外呼/应用内消息/微信/短信/声光设备联动等多种预警通知。(0-1.5分) (3) 系统提供在守护模式下，支持以下情况报警：长时间无人活动报警、指定时段无人活动报警、并提供多个设备联动预警。(0-1.5分)	0-4	0.0	3.5	3.6	3.6
6.5.4	技术	四、业务处置： (1) 通过电脑端和移动端开展预警信息预处理、自动处理等功能，预警中心能展示预警处理情况、预警分类、预警用户分布等统计数据。(0-1分) (2) 针对真实事件，支持多级联动处置，运营端可通过网格化派单，执行者可通过移动端在线处置，并在PC端进行实时同步进度，在处置过程中，执行者可通过移动端对处置情况进行全流程记录包括但不限于服务情况、回访评价记录、工单操作日志。(0-1分) (3) 针对一些特殊情况（如：老人外出旅游，子女家住几日），支持按老人、报警类型、时间段等元素设置暂停报警功能，可填写暂停原因；支持单个和批量停用设备操作。(0-1分) (4) 支持不同的业务数据展现方式，支持以用户维度对绑定1个或多个设备的场景进行数据视图展现，支持以设备维度查询数据视图。如设备电量、在离线状态、信号值、心率、血压等数据趋势图分析。(0-1分)	0-4	0.0	3.5	3.5	3.5

技术商务资信评分明细表

7.1	技术	根据投标人针对本项目对居家老人的语言沟通、探访关爱、生活照料、基础照护、健康管理、家政服务、委托代办、精神慰藉和其他服务等每个服务项目的服务方案进行评分： (1) 方案内容详尽、服务标准规范，对不同补贴标准老人的服务方案合理性、针对性、可行性强、优于招标文件要求的，得6分； (2) 方案内容较为详尽、服务标准清晰，对不同补贴标准老人的服务方案较为合理的，得4分； (3) 方案内容粗略，服务标准不清晰，基本与采购需求一致的，得2分。 (4) 方案脱离采购需求或未提供的不得分。	0-6	2.0	4.0	6.0	6.0
7.2	技术	根据投标人为服务对象提供标准化居家养老服务项目、服务标准及运营管理流程，根据方案的完整性和可行性进行综合评分。 (1) 服务方案完整、可行，有详细的服务内容、服务标准和运营流程的，得3分； (2) 服务方案较完整、较可行、有较详细的服务内容、服务标准和运营流程的，得2分； (3) 服务方案一般，服务内容、服务标准和运营流程基本可行的，得1分。 (4) 方案脱离采购需求或未提供的不得分。	0-3	1.0	3.0	3.0	3.0
7.3	技术	根据投标人提供的居家养老服务质量保障方案，包括但不限于质量保障体系、质量保障目标、质量保障措施、服务流程、服务响应时间、服务规范情况等综合评分。 (1) 服务保障方案全面具体、保障措施合理、可实施性强的，得3分。 (2) 服务保障方案较全面具体、保障措施较强、可实施性较强的，得2分； (3) 服务保障方案简单、保障措施一般、可实施性弱的，得1分； (4) 方案脱离采购需求或未提供的不得分。	0-3	1.0	2.0	3.0	3.0
7.4	技术	根据投标人针对本项目拟设立的各项规章制度（包括但不限于服务人员培训制度、服务质量内部管理制度、服务档案管理制度、工作人员守则制度、服务承诺制度和反馈制度等）及档案资料建立管理方案（包括但不限于健康档案、设备管理、业主方反馈资料、志愿者服务记录表、小结总结、行政文件资料等档案的建立与管理）进行综合打分。 (1) 各项管理规章制度完善，档案资料建立管理方案全面具体的，得3分。 (2) 各项管理规章制度较完善，档案资料建立管理方案较全面具体的，得2分。 (3) 各项管理规章制度简单，档案资料建立管理方案一般的，得1分。 (4) 制度及方案脱离采购需求或未提供的不得分。	0-3	1.0	2.0	3.0	3.0
7.5	技术	根据投标人服务装备配置情况，包括但不限于电子设备、交通工具、其他服务配备（如工作服、血压计等与工作相关设备）等进行综合评分。需提供相关证明材料，如照片、备品清单等。 (1) 配备齐全且利用率高的，得3分； (2) 基本配备齐全，利用率一般的，得2分； (3) 部分配备齐全得1分。 (4) 配备情况不适用本项目或未配备的，不得分。	0-3	0.0	3.0	3.0	3.0
7.6	技术	根据投标人针对居家养老上门服务过程中可能遇到的突发事件（如老人跌倒、噎食、突发疾病、自然灾害、突发公共卫生事件等情况）制定应急预案，对异常情况的处理方案和处理能力进行综合评分。 (1) 方案合理、条理清晰、内容完整，具有可行性的，得3分。 (2) 方案较为合理、条理清晰，内容较完整的，得2分。 (3) 方案一般、条理一般、内容一般的，得1分。 (4) 方案脱离采购需求或未提供的不得分。	0-3	1.0	3.0	3.0	3.0
合计			0-80	16.0	58.1	78.7	78.7

专家（签名）：

## 技术商务评分明细（专家3）

项目名称：苍南县居家和社区基本养老服务提升行动项目（CN DL2024207）-标项1

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	温州深图安防设备有限公司	中广（温州）有线信息网络有限公司	中国电信股份有限公司温州分公司、温州康泰咨询服务有限公司（联合体）	联通（浙江）产业互联网有限公司、中国移动通信集团浙江有限公司、温州分公司、福建微尚生活服务有限公司（联合体）
1.1	商务	投标人自2021年1月1日以来（以签订合同时间为准）完成过家庭养老床位建设（或适老化改造项目或智能化改造项目）类似项目业绩的，每个得0.5分，本项最高得1分。 注：以合同服务内容为准（合同未体现服务内容的，另须提供合同业主盖章的相关证明），提供合同扫描件，否则不得分。	0-1	0.0	0.0	1.0	1.0
1.2	商务	投标人2021年1月1日以来（以签订合同时间为准）完成过居家养老服务（或居家养老上门服务）类似项目业绩的，每个得0.5分，本项最高得1分。 注：以合同服务内容为准（合同未体现服务内容的，另须提供合同业主盖章的相关证明），提供合同扫描件，否则不得分。	0-1	0.0	0.0	1.0	1.0
2.1	商务	根据所投产品技术指标与采购文件“家庭养老床位建设产品推荐清单”要求每负偏离一条标“★”指标扣1分。 注：标“★”的响应条款必须提供相应的证明材料，负偏离或未提供证明材料，不得分。	0-10	0.0	4.0	10.0	10.0
3.1	商务	拟派项目负责人具有信息系统项目管理师的得1分或具有机电工程二级及以上注册建造师证书的得2分；本项最高得2分。 注：须提供能体现评分因素的相关证书扫描件和投标人为其缴纳的投标截止时间前近3个月任意一个月的社保缴纳证明材料，否则不得分。	0-2	0.0	1.0	2.0	2.0
3.2	商务	（1）项目组成员（不包括项目负责人）具有信息安全管理师（或信息安全工程师）、软件设计师、高级物联网应用工程师证书、智能建筑弱电中级以上工程师职称证书、低压电工证，每类证书得1分，本项最高得3分。 （2）项目组成员（不包括项目负责人）具有政府部门或政府部门授权的职业技能等级认定评价机构颁发的四级（中级）及以上养老护理员职业技能证书的，每本证书得0.5分，本项最高得5分。 注：以上人员不得兼任，须提供能体现评分因素的相关证书扫描件和投标人为其缴纳的投标截止时间前近3个月任意一个月的社保缴纳证明材料，否则不得分。	0-8	0.0	2.5	8.0	8.0
4.1	技术	根据投标人对项目重难点的把握及建议方案，是否能够充分满足家庭养老床位建设、居家养老服务要求，是否能有效解决在床位建设、居家养老服务过程中遇到的困难进行综合打分。 （1）重难点把握准确，方案合理可行，能有效解决问题的，得3分； （2）重难点把握较准确，方案较为科学完整、合理的，得2分； （3）重难点把握不够准确，方案不够合理的，得1分； （4）方案脱离采购需求或未提供的不得分。	0-3	1.0	2.0	3.0	3.0
5.1	技术	根据投标人针对本项目家庭床位建设及居家养老服务采购需求，根据“一户一策、一人一档”提出的个性化实施方案（包含但不限于入户评估、方案设计、入户改造、养老项目实施等）进行综合评分。 （1）实施方案切实可实施性好，内容合理，需求匹配度高的，得5分； （2）实施方案较简单但基本可行，需求匹配度一般的，得3.5分； （3）实施方案简单，可操作性不强，需求匹配度不足的，得2分； （4）方案脱离采购需求或未提供的不得分。	0-5	2.0	3.5	5.0	5.0

技术商务资信评分明细表

6.1	技术	根据投标人针对本项目提出的家庭床位建设实施保障方案，包含但不限于项目实施管理、实施进度计划、设计联络沟通、软硬件供货、施工总体计划、项目工期及验收的保障措施内容等进行综合评分。 (1) 项目实施计划详细具体，保证措施贴合项目所需的，得5分； (2) 项目实施计划较为全面，保证措施基本贴合项目所需的，得3.5分； (3) 项目实施计划及进度保证措施不全面的，得2分； (4) 方案脱离采购需求或未提供的不得分。	0-5	2.0	3.5	5.0	5.0
6.2	技术	根据投标人针对本项目提供的管理系统与养老服务管理平台对接服务方案，管理系统对接方案的完整性、兼容性等进行综合评分。 (1) 方案全面详实、兼容性好、技术先进的，得5分； (2) 方案简单、兼容性与技术一般的，得3.5分； (3) 方案粗糙、兼容性差、技术落后的，得2分； (4) 方案脱离采购需求或未提供的不得分。	0-5	0.0	5.0	5.0	5.0
6.3	技术	根据投标人针对本项目提供呼叫中心服务方案，包括但不限于呼叫中心对接方案成熟度、话务受理人员情况、业务流程服务方案、管理规章制度等情况进行综合打分。 (1) 方案完整性和可实施性好，满足项目需求的，得6分； (2) 方案完整性和可实施性一般，基本满足项目需求的，得4分； (3) 方案完整性和可实施性不全面、有缺陷的，得2分； (4) 方案脱离采购需求或未提供的不得分。	0-6	2.0	4.0	6.0	6.0
6.4	技术	根据投标人针对本项目提出的售后服务承诺内容，包含但不限于售后服务内容、故障响应时间、响应方式、售后服务点信息等进行综合评分。 (1) 售后服务服务措施方案完整、良好，完全符合本项目的实际情况的，得3分； (2) 售后服务措施方案较合理，基本符合项目实际情况的，得2分； (3) 售后服务措施方案一般，合理性一般的，得1分； (4) 措施脱离采购需求或未提供的不得分。	0-3	1.0	3.0	3.0	3.0
6.5.1	技术	一、床位建设： (1) 床位建设，确认服务对象后，可通过PC端批量添加申请对象，并对其申请对象进行评估流程，评估通过后即可进行改造，用户或服务商可在线发起建设任务，发起后会将对应的建设任务同步至建设人员移动端进行建设或由建设人员直接进行建设。(0-0.5分) (2) 服务管理，支持对家庭养老床位的服务项目维护功能，并支持服务商根据服务对象的个人情况制定服务日历。同时，服务人员执行服务过程中，可记录服务过程并同步至PC端进行监管。(0-0.5分)	0-1	0.0	1.0	1.0	1.0
6.5.2	技术	二、前期准备： 定义预警策略，可针对触发条件进行自定义配置，支持多种预警类型，其中包括电子围栏预警、低电量预警、防拆预警、无体动预警等多种预警类型。同时也支持设置预警级别、预警开关、预警时段。支持组合预警，在特殊场景中（例如6小时无人活动），可通过配置红外、水表、门磁、主动报警器等组合预警阈值实现组合预警。(0-1分)	0-1	0.0	1.0	1.0	1.0
6.5.3	技术	三、预警生成： (1) 预警产生可触发平台驾驶舱实时预警声音及动效，具备预警处置操作入口，支持二维、卫星地图模式切换，支持用户定位及智能设备实时数据展示在地图上并可切换展示方式，支持自定义地图网格区域，支持守护区域分区展示。(0-1分) (2) 预警产生可触发AI语音外呼/应用内消息/微信/短信/声光设备联动等多种预警通知。(0-1.5分) (3) 系统提供在守护模式下，支持以下情况报警：长时间无人活动报警、指定时段无人活动报警、并提供多个设备联动预警。(0-1.5分)	0-4	0.0	4.0	4.0	4.0
6.5.4	技术	四、业务处置： (1) 通过电脑端和移动端开展预警信息预处理、自动处理等功能，预警中心能展示预警处理情况、预警分类、预警用户分布等统计数据。(0-1分) (2) 针对真实事件，支持多级联动处置，运营端可通过网格化派单，执行者可通过移动端在线处置，并在PC端进行实时同步进度，在处置过程中，执行者可通过移动端对处置情况进行全流程记录包括但不限于服务情况、回访评价记录、工单操作日志。(0-1分) (3) 针对一些特殊情况（如：老人外出旅游，子女家住几日），支持按老人、报警类型、时间段等元素设置暂停报警功能，可填写暂停原因；支持单个和批量停用设备操作。(0-1分) (4) 支持不同的业务数据展现方式，支持以用户维度对绑定1个或多个设备的场景进行数据视图展现，支持以设备维度查询数据视图。如设备电量、在离线状态、信号值、心率、血压等数据趋势图分析。(0-1分)	0-4	0.0	4.0	4.0	4.0



技术商务资信评分明细表

7.1	技术	根据投标人针对本项目对居家老人的语言沟通、探访关爱、生活照料、基础照护、健康管理、家政服务、委托代办、精神慰藉和其他服务等每个服务项目的服务方案进行评分： (1) 方案内容详尽、服务标准规范，对不同补贴标准老人的服务方案合理性、针对性、可行性强、优于招标文件要求的，得6分； (2) 方案内容较为详尽、服务标准清晰，对不同补贴标准老人的服务方案较为合理的，得4分； (3) 方案内容粗略，服务标准不清晰，基本与采购需求一致的，得2分。 (4) 方案脱离采购需求或未提供的不得分。	0-6	2.0	4.0	6.0	6.0
7.2	技术	根据投标人为服务对象提供标准化居家养老服务项目、服务标准及运营管理流程，根据方案的完整性和可行性进行综合评分。 (1) 服务方案完整、可行，有详细的服务内容、服务标准和运营流程的，得3分； (2) 服务方案较完整、较可行、有较详细的服务内容、服务标准和运营流程的，得2分； (3) 服务方案一般，服务内容、服务标准和运营流程基本可行的，得1分。 (4) 方案脱离采购需求或未提供的不得分。	0-3	1.0	2.0	2.0	3.0
7.3	技术	根据投标人提供的居家养老服务质量保障方案，包括但不限于质量保障体系、质量保障目标、质量保障措施、服务流程、服务响应时间、服务规范情况等综合评分。 (1) 服务保障方案全面具体、保障措施合理、可实施性强的，得3分。 (2) 服务保障方案较全面具体、保障措施较强、可实施性较强的，得2分； (3) 服务保障方案简单、保障措施一般、可实施性弱的，得1分； (4) 方案脱离采购需求或未提供的不得分。	0-3	1.0	2.0	3.0	3.0
7.4	技术	根据投标人针对本项目拟设立的各项规章制度（包括但不限于服务人员培训制度、服务质量内部管理制度、服务档案管理制度、工作人员守则制度、服务承诺制度和反馈制度等）及档案资料建立管理方案（包括但不限于健康档案、设备管理、业主方反馈资料、志愿者服务记录表、小结总结、行政文件资料等档案的建立与管理）进行综合打分。 (1) 各项管理规章制度完善，档案资料建立管理方案全面具体的，得3分。 (2) 各项管理规章制度较完善，档案资料建立管理方案较全面具体的，得2分。 (3) 各项管理规章制度简单，档案资料建立管理方案一般的，得1分。 (4) 制度及方案脱离采购需求或未提供的不得分。	0-3	1.0	1.0	2.0	2.0
7.5	技术	根据投标人服务装备配置情况，包括但不限于电子设备、交通工具、其他服务配备（如工作服、血压计等与工作相关设备）等进行综合评分。需提供相关证明材料，如照片、备品清单等。 (1) 配备齐全且利用率高的，得3分； (2) 基本配备齐全，利用率一般的，得2分； (3) 部分配备齐全得1分。 (4) 配备情况不适用本项目或未配备的，不得分。	0-3	0.0	2.0	3.0	3.0
7.6	技术	根据投标人针对居家养老上门服务过程中可能遇到的突发事件（如老人跌倒、噎食、突发疾病、自然灾害、突发公共卫生事件等情况）制定应急预案，对异常情况的处理方案和处理能力进行综合评分。 (1) 方案合理、条理清晰、内容完整，具有可行性的，得3分。 (2) 方案较为合理、条理清晰，内容较完整的，得2分。 (3) 方案一般、条理一般、内容一般的，得1分。 (4) 方案脱离采购需求或未提供的不得分。	0-3	1.0	2.0	3.0	3.0
合计			0-80	14.0	51.5	78.0	79.0

专家（签名）：



技术商务资信评分明细表

6.1	技术	根据投标人针对本项目提出的家庭床位建设实施保障方案，包含但不限于项目实施管理、实施进度计划、设计联络沟通、软硬件供货、施工总体计划、项目工期及验收的保障措施内容等进行综合评分。 (1) 项目实施计划详细具体，保证措施贴合项目所需的，得5分； (2) 项目实施计划较为全面，保证措施基本贴合项目所需的，得3.5分； (3) 项目实施计划及进度保证措施不全面的，得2分； (4) 方案脱离采购需求或未提供的不得分。	0-5	2.0	3.5	5.0	3.5
6.2	技术	根据投标人针对本项目提供的管理系统与养老服务管理平台对接服务方案，管理系统对接方案的完整性、兼容性等进行综合评分。 (1) 方案全面详实、兼容性好、技术先进的，得5分； (2) 方案简单、兼容性与技术一般的，得3.5分； (3) 方案粗糙、兼容性差、技术落后的，得2分； (4) 方案脱离采购需求或未提供的不得分。	0-5	2.0	3.5	5.0	5.0
6.3	技术	根据投标人针对本项目提供呼叫中心服务方案，包括但不限于呼叫中心对接方案成熟度、话务受理人员情况、业务流程服务方案、管理规章制度等情况进行综合打分。 (1) 方案完整性和可实施性好，满足项目需求的，得6分； (2) 方案完整性和可实施性一般，基本满足项目需求的，得4分； (3) 方案完整性和可实施性不全面、有缺陷的，得2分； (4) 方案脱离采购需求或未提供的不得分。	0-6	2.0	4.0	6.0	4.0
6.4	技术	根据投标人针对本项目提出的售后服务承诺内容，包含但不限于售后服务内容、故障响应时间、响应方式、售后服务点信息等进行综合评分。 (1) 售后服务服务措施方案完整、良好，完全符合本项目的实际情况的，得3分； (2) 售后服务措施方案较合理，基本符合项目实际情况的，得2分； (3) 售后服务措施方案一般，合理性一般的，得1分； (4) 措施脱离采购需求或未提供的不得分。	0-3	1.0	2.0	2.0	3.0
6.5.1	技术	一、床位建设： (1) 床位建设，确认服务对象后，可通过PC端批量添加申请对象，并对其申请对象进行评估流程，评估通过后即可进行改造，用户或服务商可在线发起建设任务，发起后会将对应的建设任务同步至建设人员移动端进行建设或由建设人员直接进行建设。(0-0.5分) (2) 服务管理，支持对家庭养老床位的服务项目维护功能，并支持服务商根据服务对象的个人情况制定服务日历。同时，服务人员执行服务过程中，可记录服务过程并同步至PC端进行监管。(0-0.5分)	0-1	0.0	0.8	1.0	1.0
6.5.2	技术	二、前期准备： 定义预警策略，可针对触发条件进行自定义配置，支持多种预警类型，其中包括电子围栏预警、低电量预警、防拆预警、无体动预警等多种预警类型。同时也支持设置预警级别、预警开关、预警时段。支持组合预警，在特殊场景中（例如6小时无人活动），可通过配置红外、水表、门磁、主动报警器等组合预警阈值实现组合预警。(0-1分)	0-1	0.0	0.8	1.0	1.0
6.5.3	技术	三、预警生成： (1) 预警产生可触发平台驾驶舱实时预警声音及动效，具备预警处置操作入口，支持二维、卫星地图模式切换，支持用户定位及智能设备实时数据展示在地图上并可切换展示方式，支持自定义地图网格区域，支持守护区域分区展示。(0-1分) (2) 预警产生可触发AI语音外呼/应用内消息/微信/短信/声光设备联动等多种预警通知。(0-1.5分) (3) 系统提供在守护模式下，支持以下情况报警：长时间无人活动报警、指定时段无人活动报警、并提供多个设备联动预警。(0-1.5分)	0-4	0.0	3.5	4.0	3.8
6.5.4	技术	四、业务处置： (1) 通过电脑端和移动端开展预警信息预处理、自动处理等功能，预警中心能展示预警处理情况、预警分类、预警用户分布等统计数据。(0-1分) (2) 针对真实事件，支持多级联动处置，运营端可通过网格化派单，执行者可通过移动端在线处置，并在PC端进行实时同步进度，在处置过程中，执行者可通过移动端对处置情况进行全流程记录包括但不限于服务情况、回访评价记录、工单操作日志。(0-1分) (3) 针对一些特殊情况（如：老人外出旅游，子女家住几日），支持按老人、报警类型、时间段等元素设置暂停报警功能，可填写暂停原因；支持单个和批量停用设备操作。(0-1分) (4) 支持不同的业务数据展现方式，支持以用户维度对绑定1个或多个设备的场景进行数据视图展现，支持以设备维度查询数据视图。如设备电量、在离线状态、信号值、心率、血压等数据趋势图分析。(0-1分)	0-4	0.0	3.6	4.0	3.6

技术商务资信评分明细表

7.1	技术	根据投标人针对本项目对居家老人的语言沟通、探访关爱、生活照料、基础照护、健康管理、家政服务、委托代办、精神慰藉和其他服务等每个服务项目的服务方案进行评分： (1) 方案内容详尽、服务标准规范，对不同补贴标准老人的服务方案合理性、针对性、可行性强、优于招标文件要求的，得6分； (2) 方案内容较为详尽、服务标准清晰，对不同补贴标准老人的服务方案较为合理的，得4分； (3) 方案内容粗略，服务标准不清晰，基本与采购需求一致的，得2分。 (4) 方案脱离采购需求或未提供的不得分。	0-6	2.0	4.0	4.0	4.0
7.2	技术	根据投标人为服务对象提供标准化居家养老服务项目、服务标准及运营管理流程，根据方案的完整性和可行性进行综合评分。 (1) 服务方案完整、可行，有详细的服务内容、服务标准和运营流程的，得3分； (2) 服务方案较完整、较可行、有较详细的服务内容、服务标准和运营流程的，得2分； (3) 服务方案一般，服务内容、服务标准和运营流程基本可行的，得1分。 (4) 方案脱离采购需求或未提供的不得分。	0-3	1.0	2.0	3.0	3.0
7.3	技术	根据投标人提供的居家养老服务质量保障方案，包含但不限于质量保障体系、质量保障目标、质量保障措施、服务流程、服务响应时间、服务规范情况等综合评分。 (1) 服务保障方案全面具体、保障措施合理、可实施性强的，得3分。 (2) 服务保障方案较全面具体、保障措施较强、可实施性较强的，得2分； (3) 服务保障方案简单、保障措施一般、可实施性弱的，得1分； (4) 方案脱离采购需求或未提供的不得分。	0-3	1.0	2.0	3.0	3.0
7.4	技术	根据投标人针对本项目拟设立的各项规章制度（包含但不限于服务人员培训制度、服务质量内部管理制度、服务档案管理制度、工作人员守则制度、服务承诺制度和反馈制度等）及档案资料建立管理方案（包含但不限于健康档案、设备管理、业主方反馈资料、志愿者服务记录表、小结总结、行政文件资料等档案的建立与管理）进行综合打分。 (1) 各项管理规章制度完善，档案资料建立管理方案全面具体的，得3分。 (2) 各项管理规章制度较完善，档案资料建立管理方案较全面具体的，得2分。 (3) 各项管理规章制度简单，档案资料建立管理方案一般的，得1分。 (4) 制度及方案脱离采购需求或未提供的不得分。	0-3	2.0	2.0	2.0	2.0
7.5	技术	根据投标人服务装备配置情况，包含但不限于电子设备、交通工具、其他服务配备（如工作服、血压计等与工作相关设备）等进行综合评分。需提供相关证明材料，如照片、备品清单等。 (1) 配备齐全且利用率高的，得3分； (2) 基本配备齐全，利用率一般的，得2分； (3) 部分配备齐全得1分。 (4) 配备情况不适用本项目或未配备的，不得分。	0-3	0.0	2.0	2.0	3.0
7.6	技术	根据投标人针对居家养老上门服务过程中可能遇到的突发事件（如老人跌倒、噎食、突发疾病、自然灾害、突发公共卫生事件等情况）制定应急预案，对异常情况的处理方案和处理能力进行综合评分。 (1) 方案合理、条理清晰、内容完整，具有可行性的，得3分。 (2) 方案较为合理、条理清晰，内容较完整的，得2分。 (3) 方案一般、条理一般、内容一般的，得1分。 (4) 方案脱离采购需求或未提供的不得分。	0-3	1.0	2.0	2.0	2.0
合计			0-80	17.0	48.7	73.0	70.4

专家（签名）：



技术商务资信评分明细表

6.1	技术	根据投标人针对本项目提出的家庭床位建设实施保障方案，包括但不限于项目实施管理、实施进度计划、设计联络沟通、软硬件供货、施工总体计划、项目工期及验收的保障措施的等进行综合评分。 (1) 项目实施计划详细具体，保证措施贴合项目所需的，得5分； (2) 项目实施计划较为全面，保证措施基本贴合项目所需的，得3.5分； (3) 项目实施计划及进度保证措施不全面的，得2分； (4) 方案脱离采购需求或未提供的不得分。	0-5	3.5	5.0	5.0	3.5
6.2	技术	根据投标人针对本项目提供的管理系统与养老服务管理平台对接服务方案，管理系统对接方案的完整性、兼容性等进行综合评分。 (1) 方案全面详实、兼容性好、技术先进的，得5分； (2) 方案简单、兼容性与技术一般的，得3.5分； (3) 方案粗糙、兼容性差、技术落后的，得2分； (4) 方案脱离采购需求或未提供的不得分。	0-5	2.0	5.0	5.0	2.0
6.3	技术	根据投标人针对本项目提供呼叫中心服务方案，包括但不限于呼叫中心对接方案成熟度、话务受理人员情况、业务流程服务方案、管理规章制度等情况进行综合打分。 (1) 方案完整性和可实施性好，满足项目需求的，得6分； (2) 方案完整性和可实施性一般，基本满足项目需求的，得4分； (3) 方案完整性和可实施性不全面、有缺陷的，得2分； (4) 方案脱离采购需求或未提供的不得分。	0-6	2.0	6.0	6.0	4.0
6.4	技术	根据投标人针对本项目提出的售后服务承诺内容，包括但不限于售后服务内容、故障响应时间、响应方式、售后服务点信息等进行综合评分。 (1) 售后服务服务措施方案完整、良好，完全符合本项目的实际情况的，得3分； (2) 售后服务措施方案较合理，基本符合项目实际情况的，得2分； (3) 售后服务措施方案一般，合理性一般的，得1分； (4) 措施脱离采购需求或未提供的不得分。	0-3	1.0	2.0	2.0	2.0
6.5.1	技术	一、床位建设： (1) 床位建设，确认服务对象后，可通过PC端批量添加申请对象，并对其申请对象进行评估流程，评估通过后即可进行改造，用户或服务商可在线发起建设任务，发起后会将对应的建设任务同步至建设人员移动端进行建设或由建设人员直接进行建设。(0-0.5分) (2) 服务管理，支持对家庭养老床位的服务项目维护功能，并支持服务商根据服务对象的个人情况制定服务日历。同时，服务人员执行服务过程中，可记录服务过程并同步至PC端进行监管。(0-0.5分)	0-1	0.0	1.0	1.0	0.5
6.5.2	技术	二、前期准备： 定义预警策略，可针对触发条件进行自定义配置，支持多种预警类型，其中包括电子围栏预警、低电量预警、防拆预警、无体动预警等多种预警类型。同时也支持设置预警级别、预警开关、预警时段。支持组合预警，在特殊场景中（例如6小时无人活动），可通过配置红外、水表、门磁、主动报警器等组合预警阈值实现组合预警。(0-1分)	0-1	0.0	1.0	1.0	1.0
6.5.3	技术	三、预警生成： (1) 预警产生可触发平台驾驶舱实时预警声音及动效，具备预警处置操作入口，支持二维、卫星地图模式切换，支持用户定位及智能设备实时数据展示在地图上并可切换展示方式，支持自定义地图网格区域，支持守护区域分区展示。(0-1分) (2) 预警产生可触发AI语音外呼/应用内消息/微信/短信/声光设备联动等多种预警通知。(0-1.5分) (3) 系统提供在守护模式下，支持以下情况报警：长时间无人活动报警、指定时段无人活动报警、并提供多个设备联动预警。(0-1.5分)	0-4	0.0	4.0	4.0	2.0
6.5.4	技术	四、业务处置： (1) 通过电脑端和移动端开展预警信息预处理、自动处理等功能，预警中心能展示预警处理情况、预警分类、预警用户分布等统计数据。(0-1分) (2) 针对真实事件，支持多级联动处置，运营端可通过网格化派单，执行者可通过移动端在线处置，并在PC端进行实时同步进度，在处置过程中，执行者可通过移动端对处置情况进行全流程记录包括但不限于服务情况、回访评价记录、工单操作日志。(0-1分) (3) 针对一些特殊情况（如：老人外出旅游，子女家住几日），支持按老人、报警类型、时间段等元素设置暂停报警功能，可填写暂停原因；支持单个和批量停用设备操作。(0-1分) (4) 支持不同的业务数据展现方式，支持以用户维度对绑定1个或多个设备的场景进行数据视图展现，支持以设备维度查询数据视图。如设备电量、在离线状态、信号值、心率、血压等数据趋势图分析。(0-1分)	0-4	0.0	4.0	4.0	1.0

技术商务资信评分明细表

7.1	技术	根据投标人针对本项目对居家老人的语言沟通、探访关爱、生活照料、基础照护、健康管理、家政服务、委托代办、精神慰藉和其他服务等每个服务项目的服务方案进行评分： (1) 方案内容详尽、服务标准规范，对不同补贴标准老人的服务方案合理性、针对性、可行性强、优于招标文件要求的，得6分； (2) 方案内容较为详尽、服务标准清晰，对不同补贴标准老人的服务方案较为合理的，得4分； (3) 方案内容粗略，服务标准不清晰，基本与采购需求一致的，得2分。 (4) 方案脱离采购需求或未提供的不得分。	0-6	0.0	4.0	6.0	4.0
7.2	技术	根据投标人为服务对象提供标准化居家养老服务项目、服务标准及运营管理流程，根据方案的完整性和可行性进行综合评分。 (1) 服务方案完整、可行，有详细的服务内容、服务标准和运营流程的，得3分； (2) 服务方案较完整、较可行、有较详细的服务内容、服务标准和运营流程的，得2分； (3) 服务方案一般，服务内容、服务标准和运营流程基本可行的，得1分。 (4) 方案脱离采购需求或未提供的不得分。	0-3	2.0	2.0	3.0	2.0
7.3	技术	根据投标人提供的居家养老服务质量保障方案，包括但不限于质量保障体系、质量保障目标、质量保障措施、服务流程、服务响应时间、服务规范情况等综合评分。 (1) 服务保障方案全面具体、保障措施合理、可实施性强的，得3分。 (2) 服务保障方案较全面具体、保障措施较强、可实施性较强的，得2分； (3) 服务保障方案简单、保障措施一般、可实施性弱的，得1分； (4) 方案脱离采购需求或未提供的不得分。	0-3	0.0	2.0	3.0	2.0
7.4	技术	根据投标人针对本项目拟设立的各项规章制度（包括但不限于服务人员培训制度、服务质量内部管理制度、服务档案管理制度、工作人员守则制度、服务承诺制度和反馈制度等）及档案资料建立管理方案（包括但不限于健康档案、设备管理、业主方反馈资料、志愿者服务记录表、小结总结、行政文件资料等档案的建立与管理）进行综合打分。 (1) 各项管理规章制度完善，档案资料建立管理方案全面具体的，得3分。 (2) 各项管理规章制度较完善，档案资料建立管理方案较全面具体的，得2分。 (3) 各项管理规章制度简单，档案资料建立管理方案一般的，得1分。 (4) 制度及方案脱离采购需求或未提供的不得分。	0-3	3.0	3.0	3.0	3.0
7.5	技术	根据投标人服务装备配置情况，包括但不限于电子设备、交通工具、其他服务配备（如工作服、血压计等与工作相关设备）等进行综合评分。需提供相关证明材料，如照片、备品清单等。 (1) 配备齐全且利用率高的，得3分； (2) 基本配备齐全，利用率一般的，得2分； (3) 部分配备齐全得1分。 (4) 配备情况不适用本项目或未配备的，不得分。	0-3	0.0	3.0	3.0	2.0
7.6	技术	根据投标人针对居家养老上门服务过程中可能遇到的突发事件（如老人跌倒、噎食、突发疾病、自然灾害、突发公共卫生事件等情况）制定应急预案，对异常情况的处理方案和处理能力进行综合评分。 (1) 方案合理、条理清晰、内容完整，具有可行性的，得3分。 (2) 方案较为合理、条理清晰，内容较完整的，得2分。 (3) 方案一般、条理一般、内容一般的，得1分。 (4) 方案脱离采购需求或未提供的不得分。	0-3	1.0	2.0	3.0	1.0
合计			0-80	20.0	59.5	79.0	57.5

专家（签名）：