

杭州市第一社会福利院
2019 年服务对象护理服务项目

采购文件

采购编号：ZJ-196501

采 购 人：杭州市第一社会福利院

采购代理机构：浙江国际招（投）标公司

二〇一九年四月

目 录

第一部分	招标公告.....	1
第二部分	投标须知及前附表.....	4
第三部分	项目技术规范和服务要求.....	17
第四部分	采购合同的一般和特殊条款.....	33
第五部分	投标文件格式及其附件.....	41
第六部分	评标办法.....	69

第一部分 招标公告

根据《中华人民共和国政府采购法》等有关规定，浙江国际招（投）标公司受杭州市第一社会福利院委托，就杭州市第一社会福利院 2019 年服务对象护理服务项目进行公开招标，欢迎国内合格的供应商前来投标。

一、采购项目编号：ZJ-196501

二、项目名称：杭州市第一社会福利院 2019 年服务对象护理服务项目

三、采购方式：公开招标

四、招标项目概况（内容、用途、数量、简要技术要求等）：

序号	采购数量	单位	预算总金额 (万元)	简要技术要求、用途	采购内容备注
1	1	项	717.10	本次采购的内容为对杭州市第一社会福利院的休养一区、二区、三区、五区四个区域实行服务外包，截至 2018 年 12 月底，服务对象人数 405 人，护理对象人数年平均增加 10%以内。	合同期限：1 年。 合同期满后：a、合同期内，中标人能严格履行合同，通过采购单位的考核，采购单位报经采购监管部门同意可以续签，续签合同期限最长不超过 24 个月；b、如未续签合同，将重新招标。若下一年度服务招标未按时完成，为了保证服务正常进行，未续签中标人应延续提供 1-3 个月的服务，延续期间的费用按延续期间的规定标准执行。

五、投标供应商资格要求：

(1) 基本资格条件：符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定；

(2) 特定资格条件：本项目不接受联合体投标。

六、供应商报名时间及地点等：

采购文件发售时间：2019-**-**至 2019-**-**（双休日及法定节假日除外）

上午：9：00-11:30 下午：13:00-17：00

地点：杭州市西湖区文三路 90 号东部软件园 2 号楼 7 楼 702 室

标书售价：每本 500.00 元（售后不退）

缴纳方式：现金

银行账户名称：浙江国际招（投）标公司

开户银行：工商银行杭州市武林支行

银行账号：1202021209906782015

供应商报名方式：现场报名

获取标书时须提交的文件资料：

(1) 现场报名需提交的文件资料：投标报名登记表、单位介绍信或法定代表人授权书原件；经办人身份证原件（查验）及复印件；企业法人营业执照副本复印件（加盖公章）。

提示：

(1) 采购机构将拒绝接受非报名供应商的投标文件。

(2) 招标文件领取截止时间之后有潜在供应商提出要求获取招标文件的，采购机构将允许其获取，但该供应商如对招标文件有异议的，应于自招标文件领取截止时间之日起七个工作日内以书面形式向采购机构提出。

七、投标截止时间：2019-**-**

八、投标地点：杭州市西湖区文三路 90 号东部软件园 2 号楼 6 楼 603 开标室

九、开标时间：2019-**-**

十、开标地点：杭州市西湖区文三路 90 号东部软件园 2 号楼 6 楼 603 开标室

十一、投标保证金：

投标保证金类型：项目保证金

项目保证金：140000.00 元

保证金交付方式：电汇/网银/银行转帐

收款单位（户名）：浙江国际招（投）标公司

开户银行：工商银行杭州市武林支行

银行账号：1202021209906782015

投标人应在投标截止时间前办妥投标保证金交纳手续。

十二、质疑和投诉：

供应商认为招标文件、采购过程和中标、成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向采购机构提出质疑。供应商对采购机构的质疑答复不满意或者采购机构未在规定时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级政府采购监督管理部门投诉。

十三、其他事项：

(1) 供应商注册：投标人应为杭州市政府采购注册供应商，如尚未注册，必须在投标截止前登陆杭州政府采购网（<http://cg.hzft.gov.cn>）进行注册并将书面资料提交采购机构复核备案。

(2) 欢迎符合《政府采购促进中小企业发展暂行办法》、《浙江省政府采购支持中小企业信用融资试点办法》的中小型企业积极参与投标。

(3) 质疑受理地点：浙江国际招（投）标公司（杭州市文三路 90 号东部软件园 2 号楼 6 楼）；
联系人：董福利；联系电话：0571-81061818。

十四、招标文件：

详见附件。

十五、公告发布范围：

浙江政府采购网。

十六、联系方式：

1、采购人联系方式：

采购单位名称:杭州市第一社会福利院

地址:余杭区仁和街道三星路 32 号

联系人:许征骏

联系电话:0571-88548461

2、采购机构联系方式:

采购机构名称:浙江国际招(投)标公司

地点:浙江省杭州市西湖区文三路 90 号东部软件园 2 号楼 6 楼

联系人:沈建平(18005883302)

联系电话:81061840

传真:0571-81061837

3、同级政府采购监督管理部门:

同级政府采购监督管理部门:杭州市财政局

地点:杭州市中河中路 152 号杭州市财税大楼

投诉受理人:吕先生

联系电话:0571-87715261

传真:057187233325

第二部分 投标须知及前附表

一、投标须知前附表

序号	项 目	内 容
1	项目名称	杭州市第一社会福利院 2019 年服务对象护理服务项目
2	使用地点	杭州市第一社会福利院
3	采购编号	ZJ-196501
4	招标方式	公开招标
5	采购内容	详见采购公告第 4 条内容。
6	服务期限	合同期限：1 年。 合同期满后：a、合同期内，中标人能严格履行合同，通过采购单位的考核，采购单位报经采购监管部门同意可以续签，续签合同期限最长不超过 24 个月； b、如未续签合同，将重新招标。若下一年度服务招标未按时完成，为了保证服务正常进行，未续签中标人应延续提供 1-3 个月的服务，延续期间的费用按延续期间的规定标准执行。
7	资金来源	财政资金
8	采购预算	人民币 717.1 万元。超过采购预算的投标无效。
9	资格审查方式	资格后审。 资格后审是指在开标后由招标人或采购代理机构根据采购文件的规定对投标人进行的资格审查，资格后审不合格的投标人，其投标作无效标处理。
10	投标保证金	投标保证金的形式：电汇/网银/银行转帐； 投标保证金的金额：人民币壹拾肆万元整。 投标人务必保证在投标截止时间前将投标保证金递交至指定账户。
11	踏勘现场	投标人自行踏勘现场。
12	招标答疑	投标人如认为采购文件表述不清晰、存在歧视性或者倾向性或者其他违法内容的，必须在 2019 年 04 月 日 16 时之前、将要求答疑的问题传真 0571-81061837，并发电子邮件至 shen_jianping@126.com（电子邮件与书面文件有不一致的，一律以书面文件为准。疑问发出后请与招标代理机构确认是否收悉）。截止期后的疑问将不予受理、答复。答疑回复内容是采购文件的组成部分，并将以书面形式送达所有已购买采购文件的投标人。
13	采购文件的澄清与修改	在投标截止时间前，采购人有权澄清和修改采购文件，并以书面形式通知所有已购买采购文件的投标人。修改和澄清（答疑）答复的文件作为招标采购文件的补充和组成部分，对所有投标人均有约束力。修改澄清答复的补充文件下发后，采购人原则上不改变本文件规定的投标截止及开标时间； 投标人如对此安排有异议，须延长投标截止时间的，必须在收到补充文件 24 小时内书面向采购代理机构提出，否则视同完全接受并自愿放弃法律对此项内容的权力或者有足够的编制投标文件且按规定时间投标。
14	投标文件份数	正本一份、副本四份，电子文档一份。 不接受活页装订的标书。
15	评标办法	综合评分法

序号	项 目	内 容
16	投标文件递交地址及截止时间	地址：浙江国际招（投）标公司 603 开标大厅（杭州市文三路 90 号东部软件园 2 号楼 6 楼） 时间：2019 年**月**日**时*分
17	开标时间及地点	<p>开标顺序：按照投标文件送达的先后顺序进行开标。</p> <p>开标程序：本项目分两阶段开标，具体如下：</p> <p>第一阶段：资格证明文件、商务文件及技术文件开标； 时间：2019 年**月**日**时*分</p> <p>开标地点：浙江国际招（投）标公司 603 开标大厅（杭州市文三路 90 号东部软件园 2 号楼 6 楼）。</p> <p>第二阶段：报价文件开标； 时间：资格证明文件、商务文件及技术文件评审结束后（以招标代理机构通知时间为准）； 地点：同第一阶段开标地点。</p> <p>注：第一阶段评审过程中作无效标处理的投标人不再进入第二阶段开标，报价文件直接退还投标人。</p> <p>投标人应派法定代表人或其授权代表（携带本人有效居民身份证原件）出席开标大会。</p>
18	投标有效期	投标截止日后 90 日历天内有效，不足有效期的，其投标视为无效标。
19	履约保证金	<p>(1) 履约保证金递交形式：现金支票或转账支票或电汇或银行汇票；</p> <p>(2) 金额：合同总价的 5 %；</p> <p>(3) 递交时间：合同签订之日起 5 天内。</p>
20	质疑	<p>根据《中华人民共和国政府采购法》第五十二条、《中华人民共和国政府采购法实施条例》第五十三条、《政府采购质疑和投诉办法》第十条、《浙江省政府采购供应商质疑处理办法》的规定：供应商认为采购文件、采购过程、中标或者成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。供应商对同一采购程序环节的质疑应当一次性提出。</p> <p>对可以质疑的采购文件提出质疑的，为收到采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日起七个工作日内且投标截止时间之前以书面形式向采购机构提出质疑；</p> <p>对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日起七个工作日内；</p> <p>对中标或者成交结果提出质疑的，为中标或者成交结果公告期限届满之日起七个工作日内。</p>
21	投诉	根据《政府采购法》第五十五条的规定，质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级政府采购监督管理部门投诉。
22	特别说明	<p>(1) 投标人应认真仔细阅读本采购文件及其澄清答疑、修改答复的补充文件，严格按照采购文件及补充文件的规定和要求编制投标文件。在编制投标文件过程中，应严格遵循实事求是、诚信投标的原则，针对采购文件中第三部分采购需求、第四部分合同条款等各项内容进行确认，如有偏离，应如实填写响应偏离表。投标人中标后，在合同实施过程中如有负偏离，内容与其投标要约（包括询标澄清内容）不一致，投标人将向采购人按每项负偏离支付合同总价 5% 的违约金，同时采购人还保留以下权利：① 要求中标人按投标文件提供服务的权利；② 终止合同的权利；③ 追究中标人该行为导致交货期延误的直接或间接损失的权利；④ 向招标监管机构报告不诚信投标的权利；⑤ 前述①+④同时并行的权利。</p> <p>(2) 如果发现本采购文件中存在含糊不清、相互矛盾、多种含义以及歧视性不公条款或违法违规等内容时，请投标人在获取采购文件后，答疑截止时间前按要求书面提出，逾期视同自动放弃疑问提出的权利或采购人不作答复。</p>

序号	项 目	内 容
		<p>(3) 该项目中标公示期间, 投标人不得通过非正当途径、更不得通过非正当手段获取法律法规规定评标委员会(包括其他相关人员)应当保密的相关内容。即便由此获得资料并作为向采购人或采购代理机构或监督管理部门提出异(质)疑或投诉或法院起诉的理由, 均属于非法索取的依据。</p> <p>(4) 质疑、投诉人未按前列序号第 20、21 条规定进行质疑、投诉(申诉)、举报等, 均属于扰乱政府采购市场不良行为, 直至公示。</p>
23	企业信用融资	<p>为支持和促进中小企业发展, 进一步发挥政府采购政策功能, 杭州市财政局与省银监局、市金融办、市经信委共同出台了《杭州市政府采购支持中小企业信用融资暂行办法》, 供应商若有融资意向, 详见本招标文件尾页《政府采购支持中小企业信用融资相关事项通知》, 或登陆杭州市政府采购网(http://cg.hzft.gov.cn)“中小企业信用融资”专栏, 查看信用融资政策文件及各相关银行服务方案。</p>
24	特别提醒	<p>根据杭州市机动车早晚高峰错峰限行措施, 非浙 A 牌照汽车在工作日 7: 00~9: 00 不能进入市区。本项目投标地点位于杭州市市中心, 车位有限, 文三路又为单行线, 交通繁忙, 故请各投标人务必提前做好出行计划, 以免耽误投标时间。</p>
25	采购代理服务 费	<p>本项目的采购代理费由中标人支付。计费标准: 以中标(成交)金额为计费基准, 按《杭价费[2003]148 号计取》规定的服务类收费标准计取。结算方式及时间为: 在领取中标通知书时由中标人一次性向采购代理机构付清。</p>

注: 以上内容如有变化将另行书面通知。如通知其中某一内容发生变化, 其余未提及的将不作变动。

二、投标须知

(一)总则

本次招标工作是按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》等相关法律法规组织和实施，并由杭州市政府采购监督管理部门指导和监督。

1. 适用范围

- 1.1 本采购文件仅适用于本次招标项目。
- 1.2 本项目招标方式为公开招标。

2. 定义

- 2.1 “采购人”系指杭州市第一社会福利院（合同中的甲方）。
- 2.2 “采购代理机构”系指浙江国际招（投）标公司（合同中的鉴证方）。
- 2.3 “监督管理部门”系指杭州市财政局政府采购监管处。
- 2.4 “投标人”系指响应本次招标，参加本次投标的供应商。经评审产生并经批准的投标人为成交供应商；经公示无异议，并签订合同后的成交供应商为本项目的中标人（合同中的乙方）
- 2.5 “服务”系指投标人按采购文件规定，提供相应的服务。
- 2.6 “实质性条款”，系指采购文件条款前标注“★”标识的条款。
- 2.7 “实质性响应”，系指投标文件内容响应采购文件实质性条款。

3. 合格的投标人

- 3.1 合格的投标人，详见采购公告第五条规定的投标人必须具备的资格条件并经审查通过的。

4. 相关说明

- 4.1 投标人一旦参与本次招标活动，即被视为接受了本采购文件的所有内容。
- 4.2 投标费用。投标人应承担其参加投标所涉及的一切费用，不管投标结果如何，采购人对这些费用不负任何责任。
- 4.3 潜在投标人领取采购文件后，必须按照国家《保密法》以及保密工作的相关规定，对采购文件内容应承担保密义务，维护采购人的权益，发生窃、泄密事件潜在投标人应承担相应的法律责任。
- 4.4 投标人在投标活动中提供任何虚假材料或从事其他违法活动的，其投标无效，并报监管部门查处。
- 4.5 投标人应仔细阅读采购文件的所有内容，按照采购文件的要求提交投标文件。投标文件应对采购文件的要求作出实质性响应，并对所提供的全部资料的真实性承担法律责任。
- 4.6 投标人须对所投产品、方案、技术、服务等拥有合法的占有和处置权，并对涉及项目的所有内容可能侵权行为指控负责，保证不伤害采购人的利益。在法律范围内，如果出现文字、图片、商标和技术等侵权行为而造成的纠纷和产生的一切费用，采购人概不负责，由此给采购人造成损失的，供应商应承担相应后果，并负责赔偿。供应商为执行本项目合同而提供的技术资料等归采购人

所有。

(二)采购文件

5. 采购文件的构成

5.1 本采购文件包括目录所示内容及所有按本须知第 6、7 条发出的补充资料。

5.2 除上述所列内容外,采购人和采购代理机构的任何工作人员对投标人所作的任何口头解释、介绍、答复,只能供投标人参考,对采购人、采购代理机构和投标人无任何约束力。

5.3 采购文件是招标过程进行的有效依据,也是成交后签订合同的依据,对双方均具有约束力,凡不遵守采购文件规定或对采购文件的实质性内容不响应的,将可能被拒绝或以无效标处理。

5.4 本采购文件由采购人或采购代理机构依据相关法律、法规、规章、省市规定及采购文件进行解释。

5.5 投标人获取采购文件后,应认真审阅采购文件中所有的内容。如有残缺应在领到采购文件后 3 日内向采购人及采购代理机构提出,否则,由此引起的投标损失自负;如果投标人的投标文件没有按照采购文件要求提交全部资料或者投标文件没有对采购文件做出实质性响应,其风险应由投标人自行承担,其投标亦有可能被拒绝。

6. 采购文件的澄清

6.1 投标人在收到采购文件后,若有问题需要澄清或认为有必要与采购人进行技术交流,应按前附表规定的时间和方式提出。截止期后的疑问将不予受理、答复。

6.2 投标人要求解释或澄清的问题应以书面形式送达,并加盖公章、写明日期。

6.3 所有要求解释或澄清的问题都予以解答,答疑文件与补充文件一起以书面形式告知所有购买采购文件的投标人。

7. 采购文件的修改

7.1 在投标截止期前,由于各种原因,不论是自己主动提出还是答复投标人的澄清要求,采购人可能会以补充文件的形式修改或完善采购文件。

7.2 采购文件的修改将以书面形式,包括邮寄、传真和电传,通知所有购买采购文件的投标人,并对其具有约束力。投标人在收到上述通知后,应在 24 小时内向采购代理机构回函确认。

7.3 在补充文件发布后,如果投标人认为制作投标文件的时间不充分的,必须在收到补充文件 24 小时内通知采购人和采购代理机构。否则,视同投标人有充足时间编制投标文件。

7.4 为使投标人编写投标文件时有充分的时间对采购文件的修改部分进行研究,采购人有权推迟投标截至时间和开标日期,并将此变更书面通知所有购买同一采购文件的投标人。

7.5 采购文件澄清、答复、修改、补充的内容为采购文件的组成部分。当采购文件与采购文件的答复、澄清、修改、补充通知就同一内容的表述不一致时,以最后发出的书面文件为准。

7.6 采购文件的澄清、答复、修改或补充都应该通过本代理机构以法定形式发布,除此以外的发布不属于采购文件的组成部分。

7.7 在采购文件发售截止后,经采购人同意购买采购文件的投标人不得对采购文件及其补充文件提出答疑或质疑。

(三) 投标文件的编制

投标人应认真阅读采购文件中所有的事项、格式、条款和技术要求等。如果投标人没有按照采购文件要求和规定编制投标文件及提交全部资料，或者投标没有对采购文件中各方面作出实质性响应，其风险应由投标人承担。

8. 投标文件的语言及计量单位

8.1 投标文件及投标人与采购人之间与投标有关的来往通知、函件和文件均应使用简体中文。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，以中文汉语以外的文字表述的投标文件视同未提供。投标人提交的支持文件和印刷的文献可以用另一种语言，但相应内容应附有中文翻译文本，在解释投标文件时以中文翻译文本为准。

8.2 除采购文件另有规定外，投标文件所使用的计量单位，均须采用中华人民共和国法定计量单位，否则视同未响应。

9. 投标文件构成

供应商向采购人递交的投标文件由资格证明文件、商务文件、技术文件、报价文件四部分组成。

9.1 资格证明文件

(1) 资格审查申请书

(2) 资格审查证明文件，详见采购文件第五部分“投标文件格式及其附件”之“资格证明文件”《(二) 资格审查证明文件》。

9.2 商务文件

(1) 法定代表人资格证明书及法定代表人授权书，同时须附法定代表人和授权委托书的有效身份证复印件（法定代表人直接参加投标并对相应文件签字的，只需提供前者）；

(2) 投标保证金缴款凭证复印件。

(3) 合同条款偏离表

(4) 廉政承诺书。

(5) 公司介绍（供应商基本情况表）；

(6) 相关的主要业绩证明（合同复印件），投标人类似项目成功经验情况。

(7) 投标人认为针对商务部分需要说明的其他文件及资料。

9.3 技术文件

投标人的技术文件应至少包括：针对本项目的技术和服务响应方案，技术和服务偏离说明表，采购文件要求提供的其他资料等。

(1) 服务范围与内容；

(2) 服务质量保证措施及承诺；

(3) 拟投入的派遣人员及其简历；

(4) 技术偏离说明表

(5) 与技术资信标评分有关的其他材料；

(6) 投标人认为需要提供的其它文件及资料。

9.4 报价文件:

- (1) 投标函;
- (2) 开标一览表;
- (3) 投标报价明细表;
- (4) 供应商、投标产品制造商的小微企业证明(中小企业资格确认意见书或者投标截止时间前7日内“国家企业信用信息公示系统——小微企业名录”页面查询结果)(如有)。
- (5) 供应商的省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件(如有)。
- (6) 《残疾人福利性单位声明函》(如有)。
- (7) 供应商认为针对报价需要说明的其他文件及资料。

9.5 以上内容按照采购文件第五部分附件所附格式填写。没有提供格式的, 投标人根据实际情况自行设计并编制。

10. 投标函

10.1 投标人应完整地填写采购文件中提供的投标函和投标相关附件。

10.2 投标文件应当对采购文件中有关投标有效期、采购需求等实质性内容作出响应。投标人在满足采购文件实质性要求的基础上, 可以提出比采购文件要求更有利于采购人的承诺。

11. 投标报价

11.1 本项目采用总价包干制, 服务期限为一年, 休养一区、二区、三区、五区共计 405 人, 服务对象人数超过总计正常床位 10%以内, 总价不变; 服务对象人数少于总计正常床位的 10%以内, 总价不变。

11.2 所有费用指为完成采购文件规定的关于服务对象护理工作所涉及到的直接费、间接费、利润、税金、风险费等一切相关费用。具体包括但不限于以下内容:

关于服务对象护理服务人员的年度工资预算(员工工资不得低于杭州市对于最低工资标准、工作时间按照劳动法的相关规定, 所有工作人员必须交纳包括养老、工伤、失业、医疗等在内的社会保险), 包括关于服务对象护理服务法定税费和公众责任保险费, 包括管理、劳务、服装、培训、保修、通讯、安全保卫、宣传服务、风险及政策性文件规定等各项应有费用, 还应包括年度为完成本项目服务可能发生的全部费用及供应商的利润, 应缴纳的税金, 采购代理服务费。投标人对合同内容的费用、质量、安全、文明服务等实行全面承包。

关于服务对象护理服务的劳动用具费、清洁用品费(含服务对象个人卫生所需易耗品, 如卫生纸、尿不湿等)由采购人承担。

11.3 投标人应充分考虑所有可能影响到报价的价格因素(物价变动、杭州市最低工资标准上涨等)。

11.4 其它需在报价中考虑的因素:

- (1) 价格单列的内容, 若采购人在合同执行过程中未采用时, 采购人可扣回相应费用。
- (2) 对于没有填报的项目, 采购人将不再支付, 并均认为已包含在报价内。

(3) 本项目代理服务费。

12. 投标有效期

12.1 投标文件合格投递后，自投标截止日期起，至前附表第 18 项所列的日期内有效。

12.2 在原定投标有效期满之前，如果出现特殊情况，采购人可以以书面形式向投标人提出延长投标有效期的要求。这种要求与答复均采用书面形式如传真或信件等。投标人可以拒绝接受采购人的这种要求而放弃投标。采购代理机构在接到投标人书面答复后，将在原投标有限期满后五个工作日内无息退还其投标保证金。接受延长投标有效期的投标人将不会被要求和允许修正其投标，而只会被要求相应延长投标保证金的有效期。在这种情况下，本须知第 13 条有关投标保证金的退还和没收的规定将在延长了的有效期内继续有效。同时受投标有限期约束的所有权力和义务均延长至新的有限期。

12.3 中标人的投标文件自开标之日起至合同履行完毕止均应保持有效。

13. 投标保证金

13.1 投标人应缴纳不少于投标须知前附表中所述金额的投标保证金，此保证金是投标文件的一个组成部分。

13.2 投标保证金可采用支票（仅限杭州地区投标人）、银行汇票、电汇方式，投标人应在投标截止时间之前提交到前附表规定的账户内。

投标保证金必须通过投标人的基本账户缴纳（投标文件中应提供基本账户开户许可证复印件，加盖公章），否则不予认可。

13.3 对于未能按要求提交投标保证金的投标人，采购人可以视为不响应投标而予以拒绝。

13.4 未中标投标人的投标保证金在中标通知书发出后的 5 个工作日内全额无息退还。

13.5 中标人的投标保证金在合同签订并递交履约保证金后 5 个工作日内全额无息退还。

13.6 投标保证金不予退还的情形

投标人如有下列情况之一者，其投标保证金将不予退还：

- (1) 投标有效期内撤销投标文件的；
- (2) 拒绝接受投标文件（包括澄清确认的内容）中已确认的承诺或条款的；
- (3) 中标人未能在规定期限内提交履约保证金的；
- (4) 中标人在规定期限内因自身原因未能根据要求签订合同的；
- (5) 经查实有串通投标、抬标、提供虚假证明材料行为的。

13.7 不予退还的投标保证金归采购人所有。法律、法规、规章另有规定的，从其规定。

14. 投标文件的式样和签署

14.1 投标人应按照本采购文件规定的格式和顺序编制、装订投标文件。投标文件内容不完整、编排混乱导致投标文件被误读、漏读，或者在按采购文件规定装订成册的部分查找不到相关内容的，是投标人的责任。

14.2 投标人递交的纸质投标文件包括“正本”一份、“副本”数量详见前附表，电子文档一份。每份文件包含资格证明文件、商务文件、技术文件、报价文件四部分内容，**装订成册，其中报**

价文件必须单独装订，其他文件可视文件厚薄装订成册（采用胶装，投标文件不得采用活页、文件夹等形式装订）在投标文件封面的右上角须清楚的注明“正本”或“副本”。其中投标文件的正本必须打印或用不褪色墨水书写，字迹须清晰易于辨认。投标文件的正本和副本有不一致的，以正本为准。

14.3 投标文件的投标函应加盖投标人公章，并经法定代表人或其委托代理人签字。投标文件中有委托代理人签字或盖章的必须同时提供法定代表人资格证明书及授权委托书（书）。**法定代表人资格证明书及授权委托书格式、签字、盖章及内容均应符合要求，否则投标文件无效。**投标文件正本中依据采购文件要求加盖投标人公章（**除此之外的投标专用章、合同章等均视为无效**）、法定代表人或其委托代理人签字或盖章的地方须为原件。副本可复印正本内容。

14.4 除投标人对错误之处必须修改外，全套投标文件应无涂改或行间插字和增删。修改处须有投标人法定代表人或被授权代表的签字或盖章，否则，评标委员会将不予接受。

14.5 投标文件每册目录所示页码应该是该册唯一的页码，其唯一的页码应该与目录所示的页码相吻合。投标人应针对评标细则逐条编制响应内容并标注对应页码，否则采购人不承担因为该项错误导致找不到目录所示内容而漏评或因标书编制质量而被扣分的责任。

(四) 投标文件的递交

15. 投标文件的密封与标志

15.1 投标文件正本和副本均须密封在密封袋内，其中，**报价文件单独密封**。供应商未按要求密封投标文件而造成其报价泄露的，由供应商自行承担相关责任。没有密封包装的投标文件，将被当场拒绝。

15.2 密封处加盖投标人公章或密封章。

密封袋外封面均应注明：

“（1）采购人名称：_____

采购人地址：_____

（2）投标人名称：_____

投标人地址：_____

（3）项目名称：_____

项目编号：_____

报价文件 或 商务文件、资格文件、技术文件

（4）在 2019 年 月 日 时 分之前不得启封”

的字样，并根据本须知前附表的规定填入开标日期和时间。

15.3 如果包封没有按上述规定密封并加写标志，采购人对误投或过早启封概不负责。对由此造成的提前开封的投标文件，采购人将予以拒绝，并退还给投标人。

16. 投标截止期

16.1 投标人应按前附表规定的日期、时间和地点递交投标文件。逾期送达将予以拒收。

16.2 采购人收到投标文件的时间不得迟于投标人须知前附表中规定的截止时间。

16.3 采购人可以按本须知第 7 条规定,通过修改采购文件适当延长投标截止日期。在此情况下,采购人与投标人受投标截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止期。

17. 投标文件的修改与撤回

17.1 投标人在递交投标文件后,可以在规定的投标截止时间前,以书面的形式通知采购人,修改或撤回其投标文件。

17.2 投标人的修改或撤回通知,应按本须知第 16 条规定编制、密封、标志和递交(在外层封装上标明“修改”或“撤回”字样)。修改文件同样必须在投标截止时间前送达采购人。

17.3 在投标截止期之后,投标人不得对其投标作任何修改。

17.4 从投标截止期至投标人在投标函格式中确定的投标有效期期满这段时间内,投标人不得撤回其投标,否则其投标保证金将按照本须知第 13.6 条的规定不予退还。

(五) 开标与评标

18. 开标

18.1 采购人将于前附表规定的时间和地点公开开标。若采购人按本须知第 7 条规定,通过修改采购文件更改了开标时间和地点的,以后者为准。

18.2 开标大会邀请所有投标人代表参加。参加开标的投标人的法定代表人或其委托代理人(以下称投标人代表)必须随带本人身份证或公安机关出具的临时身份证明或港澳台胞证或护照原件(其他诸如驾驶证、市民卡等一律视为未提供有效的身份证明)和法定代表人资格证明或法定代表人委托书原件。投标人未参加开标的,视同认可开标结果,且事后不得对开标过程和开标结果提出异议。

投标人代表如是法人代表的,只需提供并出示法定代表人资格证明及相关证件原件;投标人代表如是法定代表人委托代理人的,还需提供并出示法定代表人授权委托书原件。若相关证明原件装订在投标文件内,则投标人代表须在现场说明。

如法人代表授权一个以上代表参加投标的,所有被授权代表应按实参加,并在相应文件上同时签署;如法定代表人和其委托代理人均在开标现场且又委托了授权代表,则以授权委托代理人为准,并由被授权人行使签署权。

18.3 开标程序:

(一) 核验出席开标活动现场的各授权供应商代表及相关单位人员身份,并组织其分别登记、签到,无关人员可拒绝其进入现场。

(二) 对现场接受采购响应文件的,由现场工作人员接收采购响应文件并登记,请供应商代表对采购响应文件的递交记录情况进行签字确认。

(三) 主持人宣布开标,介绍开标现场的人员情况,宣读递交采购响应文件的供应商名单、开标纪律、应当回避的情形等注意事项,组织供应商签署不存在影响公平竞争的《政府采购活动现场确认声明书》。

(四) 对供应商投标保证金缴纳情况进行查验、核实,提请供应商代表或公证人员查验采购响应文件密封情况。

(五) 按供应商提交采购响应文件的先后顺序当众拆封、清点采购响应文件(包括正本、副本)

数量，将其中密封的报价文件（含开标<报价>一览表、报价明细表等，下同）现场集中封存保管等候拆封，将拆封后的商务和技术文件由现场工作人员护送至指定的评审地点，同时告知供应商代表拆封报价文件的预计时间。对不符合装订要求的采购响应文件，由现场工作人员退还供应商代表。

（六）商务和技术评审结束后，主持人宣告商务和技术评审无效供应商名称及理由，供应商代表可收回未拆封的报价文件并签字确认；公布经商务和技术评审符合采购需求的供应商名单，采用综合评分法的，应同时公布其商务和技术得分情况。

（七）拆封供应商报价文件，宣读开标（报价）一览表有关内容，同时当场制作并打印开标记录表，由供应商代表、唱标人、记录人和现场监督员在开标记录表上签字确认（不予确认的应说明理由，否则视为无异议）。唱标结束后，现场工作人员将报价文件及开标记录表护送至指定评审地点，由评审小组对报价的合理性、准确性等进行审查核实。

（八）评审结束后，主持人公布中标（成交）候选供应商名单，及采购人最终确定中标或成交供应商名单的时间和公告方式等。

19、 资格审查

19.1 开标后，采购人或采购代理机构将依法对投标人的资格进行审查。

19.2 采购人或采购代理机构依据法律法规和招标文件的规定，对投标人的基本资格条件、特定资格条件进行审查。

19.3 投标人未按照招标文件要求提供与基本资格条件、特定资格条件相应的有效资格证明材料的或资格证明文件不全的，视为投标人不具备招标文件中规定的资格要求，其投标无效。

20. 评标

20.1 评标组织

评标工作由招标采购单位负责组织，依法组建由5人及以上奇数人员组成的评标委员会，负责对投标文件进行审查、质询、评审等。评标委员会由政府采购相关专家等组成，其中政府采购专家不得少于成员总数的三分之二。

20.2 评标纪律

本次评标工作将在严格保密的情况下进行，评标委员会成员名单在定标前将保密。

20.3 评标办法

采用综合评分法，详见采购文件第五部分“评标办法”。

21. 废标

21.1 出现下列情形之一的，应予以废标：

- （1）符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的；
- （2）出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- （3）投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
- （4）因重大变故，采购任务取消的。

21.2 废标后，采购人应当重新组织招标；或者经主管部门批准，采取其他方式组织采购。

(六) 确定中标人及授予合同

22. 中标人的确定

21.1 招标代理机构应当自评审结束之日起 2 个工作日内将评审报告送交招标人。招标人应当自收到评审报告之日起 5 个工作日内在评审报告推荐的中标或者成交候选人中按顺序确定中标或者成交供应商。

招标人或者招标代理机构应当自中标、成交供应商确定之日起 2 个工作日内，发出中标、成交通知书，并将在发布招标公告的同一网站公告中标、成交结果，招标文件随中标结果同时公告。

21.2 除国务院财政部门规定的情形外，招标人、招标代理机构不得以任何理由组织重新评审。招标人、招标代理机构按照国务院财政部门的规定组织重新评审的，应当书面报告本级人民政府财政部门。

21.3 在采购机构发出中标通知书前，预中标人有违反有关法律法规和本项目要求行为的，则取消其预中标资格，不再退还其投标保证金，并根据评标委员会推荐的中标候选人先后顺序，将下一顺序单位作为预中标公示单位，或由采购机构组织评标委员会复议后提出重新组织采购等建议。

21.4 投标人全部接受合同条件并签订合同后，中标通知书亦成为合同的组成部分。

21.5 如中标人拒绝承担中标的项目，或提出采购人不能接受的条件，致使合同无法签订，采购人将取消其中标资格，不再退还其投标保证金，并根据评标委员会推荐的中标候选人先后顺序，将下一顺序单位作为预中标公示单位，或由采购机构组织评标委员会复议后提出重新组织采购等建议。

23. 合同授予

23.1 本项目的合同将授予按本须知第 22.1 款所确定的中标人。

23.2 中标人因不可抗力或者自身原因不能履行合同的，采购人可以与排在中标人之后的第一位的中标候选人签订合同，以此类推。推荐中标候选人均放弃中标的，依法重新组织招标或经批准按其他方式执行。

24. 签订合同

24.1 中标人应按中标通知书规定的时间与采购人签订合同，并提交履约保证金。中标人在领取中标通知书时须向采购人提供一份关于本项目在实施过程中的相关人员的通讯录作为合同附件。

24.2 中标人如不遵守采购文件或投标文件各项条款的邀约与要约，或在接到中标通知书后借故拖延，拒签合同的，采购人将依据国家和采购文件有关规定没收其投标保证金。给采购人造成的损失超过投标保证金数额的还应当对超过部分予以赔偿，采购人可根据 23.2 条的原则另行选择中标人；发出中标通知书后，如采购人违约拒签合同的，应退还中标人的投标保证金，并以与投标保证金的相等数额支付给中标人招标违约金。但执行国家政策或不可抗力原因不在此列。

24.3 采购文件、中标人的投标文件及投标修改文件、评标过程中有关澄清文件及经投标人法定代表人或授权代表签字确认的询标回复和承诺及中标通知书均作为合同组成部分。

25. 履约保证

25.1 中标人在合同签订之日起 5 天内，须向采购人提交合同总价 5% 的履约保证金。履约保证金以电汇、汇票、支票形式支付。

25.2 如果中标人没有按照上述第 24 或 25.1 条规定执行,采购人将有充分理由取消该中标决定,并没收其投标保证金。在此情况下, 采购人可将合同授予下一个中标候选人。

(七)其他

28. 采购代理服务费

本项目的采购代理费由中标人支付。计费标准详见前附表。

29. 采购结束

29.1 中标人与采购人签订合同生效后即为采购结束。

29.2 本项目的投标文件不予退回。

30. 解释权

凡涉及本招标文件的解释权均属于采购人。

第三部分 项目技术规范和服务要求

一、项目概况

本项目为杭州市第一社会福利院服务对象护理服务项目，投标人应根据采购文件所提出的服务要求，综合考虑适应性，选择具有最佳性能价格比的方案前来投标。希望投标人以优良的服务和优惠的价格，充分显示你们的竞争实力。

(一)主要概况：

杭州市第一社会福利院是杭州市民政局直属的全额拨款事业单位，位于余杭区仁和街道三星路32号，院建筑面积28000平方米，床位600张。我院先后被浙江省民政厅评为“省一级社会福利事业单位”；被杭州市人民政府评为“敬老服务先进单位”；被余杭区评为“花园式单位”；被中国社工学会老年服务工作委员会评为“全国模范养老机构”。

(二)主要职能

主要承担安置社会“三无”（无生活来源、无法定赡养人、无劳动能力）人员的职能，包括杭州主城区孤寡老人，杭州市儿童福利院年满18周岁的青少年，杭州市救助管理站送来的查无着落的残疾、智障及精神病、传染病人员。

(三)采购范围

本次采购的内容为对杭州市第一社会福利院的休养一区、二区、三区、五区四个区域实行服务外包，服务对象共405名，护理对象人数年平均增加10%以内。

二、项目技术规范和服务要求：

乙方服务人员必须严格遵守采购人制定的各项制度。

(一)护理部各岗位职责及岗位要求

1、护理项目主管岗位职责及岗位要求

1.1 护理项目主管岗位职责

(1)组织和领导护理科员工认真执行领导指令，贯彻落实质量方针、目标和各项规章制度，全面完成护理科的工作任务。

(2)全面负责护理科《生活护理规程》、《护理操作技术规程》和《生活分级护理内容》、《护理质量考核标准》等的贯彻实施全过程的督促检查，不断总结提高，采取有效措施，确保护理质量。

(3)负责处理护理科的日常工作，包括生活护理、康复保健和行政管理，切实做好护理质量的策划，及时拟订部门实施、检查计划，主动做好各方面的协调，保证护理工作持续有序正常运行，全面实现质量标准。

(4)围绕“以服务对象为中心”全方位开展“五心”服务工作，有计划地安排、组织服务对象的各种文娱活动、健身锻炼、康复训练等，积极调动服务对象自主参与意识，活跃生活，增进身心健康；认真执行《员工手册》、《代理项目服务规范》，以一流的服务质量来满足服务对象的要求。

(5)建立和实施《原始记录归档管理制度》和《服务对象突发事件、事故处理规程》，执行《护理楼班交接班制度》，督促做好交接班工作，认真执行《护理文件书写制度》，做到每位服务对象护理状况有完整系统的记录，以便于查考。

(6)定时查房，全面了解服务对象生活、思想、健康状况和饮食情况，进行综合分析，采取针对性措施，做好防患于未然，预防一切可能发生的差错和突发事件，想方设法全力地做好服务对象的

生活服务、思想、保健工作，协助医务人员做好重病服务对象的护理。

(7)广泛地听取服务对象及其亲属的意见和建议，接受服务对象及其亲属的民主监督，定期测评服务满意度，不断提高服务质量。

(8)加强护理人员的教育管理，经常督促护理人员认真履行职责，恪守职业道德。定期组织护理人员业务学习和考核，关心他们的生活、工作，不断提高业务技能，调动员工积极性，促进整个护理工作有所创新，有所提高和完善。

(9)定期汇报工作，按时完成领导交办其它任务。

(10)制定培训计划，每月组织至少一次的护理员培训，并积极参加采购方组织的各种培训。

1.2 岗位能力要求(满足以下两项即可)

(1)具有医疗护理相关专业大专以上学历或中级以上职称。

(2)具有五年以上护理经验。

(3)有一定的组织领导管理能力。

2. 护理楼长（班长）岗位职责及岗位能力要求

2.1 护理楼长（班长）岗位职责

(1)在护理项目主管领导下，负责相应楼层行政管理和服务对象的生活护理工作。

(2)参加、组织和指导护理员了解服务对象的生活、思想和健康情况，采取针对性措施，做好服务对象生活及心理护理，并协助医务人员做好服务对象保健工作。

(3)经常督促生活护理程序、生活分级护理内容和护理操作技术规程的执行，定期检查，保证护理质量。

(4)组织入住服务对象进行各种有益健康的活动,如书法、绘画、下棋、娱乐活动、健身锻炼及其他康复训练等。

(5)认真做好服务对象财物的委托保管工作及防盗、防火、防事故工作。

(6)每日至少一次巡视各居室，听取服务对象对护理工作的意见，并在自己的职责范围内努力满足他们的要求。

(7)管理好本生活区内各种设备、家俱、物资，负责领取所需物品，按规定建立台账，合理安排使用，减少损耗和浪费。

(8)根据生活分级护理标准，合理、科学排班，并做好与其它楼班的协调工作。

(9)关心护理人员的生活、思想和工作情况，努力帮助他们解决困难，带头严格执行各项规章制度，维护劳动纪律。

(10)定期组织护理人员业务学习并进行考核。

(11)准时主持晨会、讲评工作，提出工作重点。

(12)完成护理主管交办的其它任务。

2.2 岗位能力要求

(1)具有养老护理、社会工作者等相关专业中专以上学历或高中以上学历。

(2)具有三年以上护理经验。

(3)有一定的组织领导管理能力。

3. 楼班护士岗位职责及岗位能力要求

3.1 楼班护士岗位职责

(1)在护理楼长的领导下，负责楼班的护理质量与安全管理和持续改进工作，并协助医务人员做

好服务对象的保健工作。

- (2) 负责督促楼班护理员认真执行各项规章制度、护理技术操作规程。
- (3) 负责督促、检查楼班护理工作质量，发现问题及时解决，把好质量关，并有记录。
- (4) 负责服务对象的个案护理记录和交接班护理台账记录，对新入院的服务对象进行健康评估。
- (5) 解决楼班护理业务上的疑难问题，指导危重服务对象护理计划的制定及实施。
- (6) 有计划地组织护理员开展护理查房，及时总结楼班护理工作中的经验和教训。
- (7) 负责组织楼班护理员的业务知识学习和护理技术培训。
- (8) 对楼班内发生的护理问题和差错，应及时了解原因，总结经验教训，采取防范措施，并及时上报护理科。

3.2 岗位能力要求：

- (1) 具有医疗、护理相关专业中专以上学历。
- (2) 具有执业护士资格证书。
- (3) 具有一定的工作经验。

4. 护理员岗位职责及岗位能力要求

4.1 护理员岗位职责

- (1) 在护理楼班长的领导下，负责服务对象的生活护理工作。
- (2) 熟悉了解入住服务对象的生活、思想和健康情况，采取针对性措施，做好服务对象生活护理、心理护理、康复护理工作，并协助医务人员做好服务对象保健工作。
- (3) 自觉严格遵守护理程序和护理技术操作规程、生活分级护理内容及个案护理内容，规范服务。定时巡视居室，一级、特级护理的服务对象居室至少每隔一小时巡视一次，及时应接信号铃，认真观察服务对象情况，发现异常，及时报告、及时处理。杜绝差错事故发生。
- (4) 督促、协助做好生活区室内外卫生工作，保持生活环境的整洁、安静、安全、舒适。
- (5) 尊重、关心服务对象，语言文明、礼貌，举止端庄大方，热情周到服务，耐心帮助解决心理问题，努力创造文明、健康、乐观、祥和的生活氛围。
- (6) 帮助护理对象参与各种有益于身心健康的活动，如户外游览、健身锻炼、康复训练等。
- (7) 自觉遵守各项规章制度，服从工作分配，坚守岗位。认真做好交接班工作，按规定作好各种护理记录。
- (8) 认真做好卫生保健、饮食指导、健康长寿等知识宣教，指导服务对象养成良好的生活习惯及行为方式。
- (9) 参加院内、班内组织的培训、学习和考核及各项活动。
- (10) 做好定时消毒工作，防止院内交叉感染。
- (11) 认真负责及时查看，确实掌握服务对象状况，杜绝休养服务对象擅自外出情况的发生。
- (12) 完成护理楼班长交办的其它任务。

4.2 岗位能力要求

- (1) 具有护理员职业资格证或能够证明其具备从事护理服务能力的相关证书、证件。
- (2) 具有爱心、耐心和吃苦耐劳的精神。
- (3) 能独立记录护理台账。

注：分级护理标准由投标人提供方案。

三、人员配备及要求：

1. 人员配备

人员要求：外包的休养一、二、三、五区实有服务对象 405 人，其中三级护理 62 人，二级、一

级护理 260 人，特级专护 83 人。护理员与三级（自理）服务对象比例 1:8，需护理员 8 人；护理员与二级以上（二级、一级）服务对象比例 1:6，需护理员 44 人；护理员与特级专护服务对象比例 1:2.5，需护理员 34 人；每楼层至少另安排 1 名楼层管理员，七层楼共需 7 名楼层管理员；康复护士 5 名；活动指导师 3 名。护理团队总人数 101 人，护理楼班实行 24 小时值班制，各楼班需配备白班夜班人员数详见附件 2《硬性指标》。

以上人员的配置为最基本的人员配置要求，投标人根据本单位能够提供的实际人数在投标文件中填报并提供相关证明材料，所有费用必须包含在投标报价内。

中标人应保证所录用人员身体健康、无传染性疾病、无刑事违法或处分犯罪记录、要求持证上岗的有上岗资格证。新入**护理服务人员须进行入职体检，入职后的护理服务人员身体状况应符合机构人员各项规范和要求**。中标人各类护理服务人员按岗位统一着装，言行规范，文明礼貌。

所有人员的住宿及用餐均由中标人自行解决。

合同终止，护理团队的主要技术骨干力量（护理楼班长，50%以上护理员），无条件移交给其他中标方。

2. 人员要求

(1) 所有相关人员的配备如需获得相关主管部门认证的，均需配证并持证上岗，且根据不同岗位统一着装。

(2) 所有相关人员要求政治上可靠，身体素质好，无不良行为记录。

(3) 重要岗位人员必须由采购人考核、政治审查通过方可录用。

(4) 投标人能够提供的所有人员均须按采购文件要求提供相应的证明材料（学历、资格证书、职称证书、经验与业绩证明等），签订合同前提供不低于 50% 人员的证明材料，签订合同后一个月内提供全部人员的相关证明材料，按照人员配备比例，落实护理团队人数。新进员工必须在入职后 60 天内按以上标准提供相应的证明材料。所有人员必须专职为杭州市第一社会福利院服务，不得兼职，中标后护理科长或护理楼班长如需要更换，须及时上报采购人，经采购人同意认可后更换。

(5) 为提高关于服务对象护理服务水平，所有服务人员还需进行宾馆礼仪的培训。除中标人对服务人员的培训外，需接受采购人对服务人员的集中进行培训。

四、护理服务应达到的各项指标：（详见附件考核标准）

(1) 落实护理措施 100%。

(2) 特护、一级护理合格率 $\geq 90\%$ 。

(3) 褥疮发生率 0（除特殊情况，但需通过备案，认证）

(4) 护理记录合格率 $\geq 90\%$ 。

(5) 消毒率 100%。

(6) 区域环境卫生合格率 $\geq 90\%$ 。

(7) 服务对象对护理满意率 $\geq 90\%$ 。

(8) 夜间护理质量合格率 $\geq 90\%$ 。

五、管理服务费用及财务管理要求

1、服务对象护理服务费用以签订的合同价为准，业主按区域实行护理外包按月结算支付费用。

2、用于服务对象护理服务的操作实施时所需低值易耗品、清洁用品、用具、设备器材由采购人承担。用于服务对象护理服务的操作实施时水电费及设备（特指甲方提供的设备）维修费用（单项

2000元以上)等由采购人承担。具体如下：

- a 低值易耗品：尿不湿、卫生纸、餐巾纸、卫生巾、洗衣粉、洗洁精、洁厕灵、施康等；
- b 清洁用品：床刷、拖把、抹布、水桶等；
- c 日常用品：剪刀、针线、剃须刀、指甲剪等；
- d 办公用品：病历车、病历夹、各类记录单、白板、药品柜、食品柜等；
- e 保护用具：约束带、约束手套、约束凳、床等；
- f 医疗用品：医疗急救用品及中单、橡胶手套、PE手套、口护棒、棉签棒、口罩、纱布、三角垫、隔离区消毒隔离口罩等常规医疗用品。

上述由采购人提供的用品根据服务对象实际需要进行登记、领用，遵照采购人领用制度执行，采购人将定期或不定期进行检查或抽查，若发现服务人员将服务对象用品擅自挪作私用。查明属实的，不论大小、价值高低，一律作2000元/次在当月合同款中扣罚。

3、中标人须承担的费用如下：

- a 服务对象护理服务办公费、服务人员工资等。
- b 由于乙方护理服务不到位而造成甲方器材、设备、设施等物品非正常损毁的由乙方负责赔偿。
- c 须有乙方提供的设备器材；

3、关于服务对象护理服务服务人员缺岗的，按其岗位平均每月人员开支的标准扣除服务费。扣除的费用采购人可用于其他顶岗人员的加班或奖励费用。

4、关于服务对象护理服务质量不达标的，采购人按每月护理质量考核标准进行考核，不合格的按相应比例扣除服务费。扣除的费用采购人可用于对表现优异的护理员及护理楼班长的奖励费用。

5、每月须以书面形式向采购人报告当月关于服务对象护理服务各项费用收支情况的财务报表，供采购人审核。

6、中标人要制定财务预算，年终要进行财务专项决算并进行财务审计，审计结果报采购人。

六、服务期限：

服务期为1年。合同期满后：a、合同期内，供应商能严格履行合同，通过采购单位的考核，采购单位报经采购监管部门同意可以续签，有效期最长不超过24个月；b、如未续签合同，将重新招标。若下一年度服务招标未按时完成，为了保证服务正常进行，未续签中标人应延续提供1-3个月的服务，延续期间的费用按延续期间的规定标准执行。

工作时间要求：工作时间为一周七天，要求二十四小时值班制。工作人员轮休由中标人自行安排。

七、相关场地提供

1、采购人提供服务场地和休息场所，其他服务用品（如卫生用具、文件柜等自身使用的办公用品）及人员寄宿由中标人自行解决。

2、根据需要在适合的楼层配备洁具堆放间，其它房间（如设备工具间、保洁工作间、员工的更衣室、会议仓库、会议工作间）进场后视情况协调解决。

八、检查与考核

1、中标人应制订具体的质量保证措施及质量保证和相关服务承诺。中标人所有的工作除应按中标人的内部流程实施外，还应接受采购人或第三方的随时检查。如因质量未达到目标，采购人有权要求其整改，同时中标人应承担责任和经济损失（扣款或终止合同）。

2、采购人根据考核方案（见附件）定期和不定期地对中标人管理服务进行检查和抽查，检查记录和整改时限反馈中标人。并每月对相应内容的检查结果进行考核。

附件：考核标准及相关要求

附件 1

护理服务外包日常考核方案

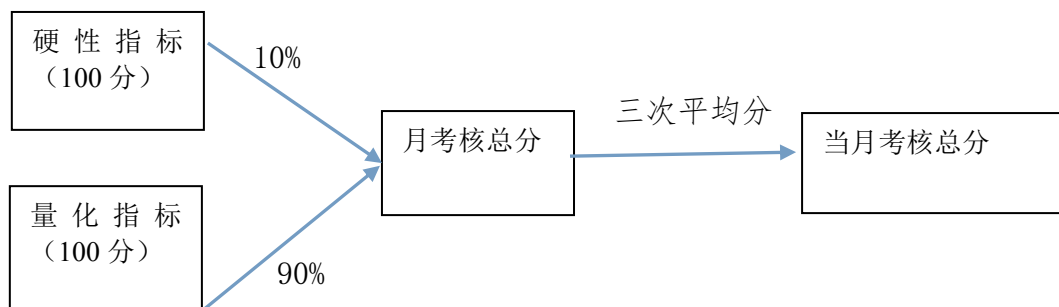
一、考核目的

通过开展护理服务外包日常考核，进一步加强护理服务外包的管理，规范外包公司的护理服务，督促外包公司严格履行《服务对象护理服务采购文件》及《护理服务政府采购合同》所列责任义务，不断改进和优化护理服务，实现服务质量和效率不断提高，服务对象满意度不断提升的目标。

二、考核实施部门

护理科负责对护理服务外包的质量和效率进行考核，外包公司协助护理科的考核工作。

考核内容



具体考核细则见附件

考核时间及方式：

护理科定期和不定期地对护理服务外包进行检查和抽查，具体方法如下：一、根据合同中护理服务考核标准，每月进行 2 次定期检查，时间定于每月的第一周和第三周，占月考核总分的 60%；二、在日常工作中进行不定时抽查，占月考核总分的 40%。

五、考核结果反馈

1、考核过程中发现的一般性问题，由护理科汇总，经外包公司确认后，由外包公司在五个工作日内进行反馈；2、考核过程中发现的涉及安全生产和生命财产安全的重大紧要性问题，由考核人员当场要求钱江公司即时改进，原则上当天整改落实到位，上报护理科。

六、考核结果应用

季度考核分数 90 分以上（含 90 分）视为合格，则当月护理服务考核结果为合格，按照当月合同款付款。90 分以下按照每分扣除合同款 1000 元。考核结果由护理科向院财务报送扣罚建议书，并通报外包公司项目负责人。

附件 2

硬性指标

楼班	考核人	考核得分	日期			
序号	工作要求			扣分	说明	
1 (10 分)	人员配备。项目主管每名占 0.5 分、护理楼长、班长每名各占 1 分。	岗位	应配			
		项目主管	2 名			
		护理楼长	3 名			
		护理班长	6 名			
2 (10 分)	在岗工作人员数。在岗人数每少 1 人，扣 0.2 分。	部门	白班	夜班		
		休养一区	10	4		
		休养二区	12	5		
		休养三区	16	8		
		休养五区	22	13		
3 (10 分)	1、提供全年工作计划、培训计划各一份；(5 分) 2、工作计划与培训计划落实到位。(5 分)					
4 (10 分)	1、每月底总结当月主要工作；(5 分) 2、提出下月的工作计划并落实到位。(5 分)					
5 (10 分)	1、管理人员，包括项目主管、护理楼长和护理班长的任命书需在合同的第一个月提供；(5 分) 2、每位护理员的基本信息(姓名、籍贯、学历、政治面貌、身份证号码、岗位、持证情况及联系电话等)需在劳动合同签订后到护理科备案。(5 分)					
6 (10 分)	1、护理员接受岗前培训；(5 分) 2、在第一年合同到期时持证上岗率达到 90%以上。(5 分)					
7 (10 分)	1、服务对象及家属满意率≥90%；(5 分) 2、服务对象或者家属的投诉查实是工作人员工作失误所致。(5 分)					
8 (30 分)	无重大安全责任事故(包括服务对象外流、工作失误失责造成服务对象骨折等重大身体伤害、火灾、触电、坠楼、自杀自缢自伤、服毒等)					
合计						

附件 3

量化考核（一）护理措施、区域环境、护理员管理 35 分

楼班	考核人	考核得分	日期	
项目	序号	工作要求	扣分	说明
护理措施（15分）	1（4分）	1、要求服务对象做到“三短”，即头发、胡须、指（趾）甲短；（1分）“六洁”：即口腔、皮肤、会阴、指（趾）甲、头发、床单位清洁；（1分） 2、每周给服务对象剪指甲一次，洗头、洗澡冬季每周一次，春秋每周两次，夏季每日一次，不能下床者每日擦身一次，男性服务对象每日按需刮胡须。（1分） 3、视天气情况，每天至少安排服务对象户外活动或者接受光照 1 至 2 小时。（1分）		
	2（3分）	1、每隔两小时，主动巡查服务对象，清点服务对象人数，了解服务对象去向，记录巡查清点情况；（1分） 2、一级护理以上的服务对象 30 分钟巡查一次，二级护理 1 小时巡查一次，三级护理 2 小时巡查一次；（1分） 3、夜间巡查人员需时刻保持清醒，定期巡查所在部门的情况，主动协助行动不便服务对象如厕等。（1分）		
	3（2分）	1、及时发现服务对象的病情，并采取相应措施，防止发生不必要的伤害；（1分） 2、及时跟相关科室汇报情况，跟踪落实；（0.5分） 3、做好服务对象的临终护理工作。（0.5分）		
	4（2分）	1、协助卧床服务对象翻身侧卧，每 2 小时翻身一次，检查皮肤的受压情况，必要时根据要求增加翻身次数，并做好记录；（1分） 2、褥疮发生率为 0（特殊情况除外，但需要经过备案、认证）。（1分）		
	5（2分）	1、服务对象开展简单的卫生类劳动需要由护理员带领，不得强迫服务对象劳动；（1分） 2、不得让服务对象清理粪便，处理污染后的尿布尿垫等。（1分）		
	6（2分）	1、每位护理员需熟记楼班内全部服务对象的姓名、身体状况、服药情况及生活习惯，特别要掌握服务对象的思想状况，耐心做好服务对象心理护理工作；（1分） 2、发现问题要及时与服务对象沟通、解释，防止服务对象出现情绪激动和过激行为。（1分）		
居室环境（10分）	7（2.5分）	1、居室环境整洁，无异味（0.5分）、无积尘（0.5分）、无蜘蛛网（0.5分），地面干燥无积水（0.5分）； 2、墙面不乱涂乱画。（0.5分）		

	8(2.5分)	1、服务对象床上用品保持整洁，起床后叠放整齐有序(1分)； 2、每日扫床一次，床上用品每月更换一次，有污染时随时更换(0.5分)； 3、污染的衣物统一放入整理箱，加盖(0.5分)；大小便污染和需要分开清洗的衣物单独入整理箱(0.5分)。		
	9(2分)	服务对象脸盆、毛巾及牙杯定期清洗(1.5分)，无污染和异味(0.5分)。		
	10(1分)	值班室保持整洁干净(0.5分)，物品摆放有序(0.5分)。		
	11(2分)	区域环境卫生合格率 $\geq 90\%$ 。(2分，每下降5个百分点扣1分)		
护理员管理 (10分)	12(2分)	1、护理员要有良好的职业道德，爱岗敬业，服从工作安排；(0.5分) 2、工作人员统一着装，配戴工作牌；(0.5分) 3、按时上下楼，工作期间不做与工作无关的事情；(0.5分) 4、楼班内严禁会客、留客，来访人员未经允许不得在楼班内录音、拍照和摄像。(0.5分)		
	13(3分)	1、微笑服务，文明用语(0.5分)，关心爱护、尊重敬爱、平等对待服务对象(0.5分)； 2、严禁辱骂殴打服务对象。(2分)		
	14(2分)	1、不克扣服务对象的物资；(1分) 2、不吃拿服务对象的食物和财物。(1分)		
	15(1分)	护理员团结协作，不吵架斗殴。(1分)		
	16(2分)	1、每日做好交接班工作；(1分) 2、定期召开碰头会和楼务会，并做好会议记录。(1分)		
合计				

附件 4

量化考核（二）护 理(台账) 文 书 15 分

楼班	考核人	考核得分	日期
序号	工作要求	扣分	说明
1 (3分)	1、书写必须客观、真实、正确、及时、完整，由当班护理人员书写；(1分) 2、字迹清晰、端正，书写有错误时，应本人黑笔划去，在划线右上方签名及修改时间，不得随意涂改；(1分) 3、白天黑笔书写，夜间红笔书写。(1分)		
2 (3分)	1、特级护理、危重病人每日记录，临时患病记录病发至治愈全过程；(1分) 2、新入院服务对象的身体、精神情况要连续记录三天以上；(1分) 3、有异常情况，随时记录。(1分)		
3 (2分)	书写内容包括服务对象心理精神状态、生活自理程度、睡眠情况、大小便情况、身体状况、治疗及服药情况、向接班护理员交待注意事项及其它重要事项。(2分)		
4 (3分)	1、护理（台账）文书妥善保管，不损坏及遗失，随时备查；(1.5分) 2、年底外包公司自查各类护理（台账）文书，列清单交护理科。(1.5分)		
5 (4分)	护理（台账）记录合格率 $\geq 90\%$ 。(4分，每下降5个百分点，扣1分)		
合计			

附件 5

量化考核（三）消毒措施 10 分

楼班	考核人	考核得分	日期
序号	工作要求	扣分	说明
1 (1 分)	无菌物品、消毒液及药片正确保存 (0.5 分), 注明开启时间, 有效期内使用 (0.5 分)。		
2 (4 分)	1、消毒方式正确, 记录真实; (1 分) 2、餐具每餐用毕消毒一次; 地面、桌面、坐便器每日消毒一次; 被褥、毛巾每周晾晒一次; 紫外线灯管、血压计、空气环境每周消毒一次 (隔离区要求每日消毒一次); 有必要时需要增加消毒次数 (2 分, 每一项占 0.5 分) 3、物品遭污染要及时消毒, 服务对象死亡、离院后, 做好终末消毒。(0.5 分) 4、传染病可疑者要及时进行隔离, 并立即上报做进一步检查, 用过的物品要严格消毒, 服务对象的排泄物和分泌物按要求处理。(0.5 分)		
3 (1 分)	抹布、拖把及扫帚按照厕所、居室、餐厅分类标记 (0.5 分), 清洗干净, 分开悬挂晾晒 (0.5 分)。		
4 (2 分)	1、护理员熟记消毒液及药片配制要求, 熟练配制消毒液; (1 分) 2、严格按照规定使用紫外线消毒灯、餐具消毒柜和空气净化器 (0.5 分); 消毒期间需悬挂消毒指示牌 (0.5 分)。		
5 (2 分)	消毒合格率达到 100%。(2 分, 每下降 5 个百分点扣 1 分)		
合计			

附件 6

量化考核（四）康复娱乐教育 20 分

楼班	考核人	考核得分	日期
序号	工作要求	扣分	说明
1（4分）	1、准时接送服务对象上下课(1分)；如遇特殊情况有服务对象不能参加活动，要及时告知，并请假（1分）。 2、服务对象统一着装（1分），衣着整洁（0.5分），个人卫生达标（0.5分）。		
2（5分）	1、在楼班内组织安排好除康乐教育科安排的康复课程外的其他康复、娱乐活动。（3分） 2、在活动开展前检查场地，防止服务对象跌倒、跌伤等事故的发生。（2分）		
3（6分）	1、教育服务对象遵守院规章制度。（2分） 2、通过教育和指导，服务对象的生活自理能力要有一定程度的提高。（2分） 3、教育服务对象有礼貌,提高服务对象的节约和感恩意识。（2分）		
4（5分）	每月组织服务对象学习一次，并做好记录。（5分）		
合计			

附件 7

量化考核（五）安全措施 20 分

楼班	考核人	考核得分	日期
序号	工作要求	扣分	说明
1(2分)	1、安全通道保持通畅，不堆放杂物；(0.5分) 2、消防通道能够及时打开；(0.5分) 3、安全指示灯、应急灯正常使用，遇故障及时报修；(0.5分) 4、正确使用各种消防设备。(0.5分)		
2(2分)	1、禁止携带危险物品进入服务对象居室，如刀具、打火机、针线、玻璃器具等，并做好服务对象及家属携带物品的安全检查及解释工作。(1分) 2、专柜上锁，分类保管各类危险物品，如刀具、针线、消毒液、洁厕液、口服药等；定点放置常规用物：开水保温桶等；开水间铁门随时上锁。(1分)		
3(2分)	1、安全使用电器，除规定区域外无电热毯、电磁炉等违规电器；(1分) 2、严禁使用明火，打雷时及时切断主电源。(1分)		
4(2分)	1、日常口服药严格按照双人核对签名后，方可发放服用；(1分) 2、严禁使用过期药品。(1分)		
5(2分)	护理员熟练掌握各类应急预案，了解意外发生时的应急处理流程。(2分)		
6(4分)	1、定时清点服务对象人数，做到准确无误，防止服务对象外流；(2分) 2、雨雪冰冻天气劝导服务对象减少外出(0.5分)；80岁以上(含80岁)的老年人不得单独请假外出，需由护理员陪同(0.5分)。 3、服务对象外出就医、体检、鉴定等医疗活动时必须有专人陪护，确保服务对象人身安全，严防走失及外逃。(1分)		

7 (1分)	<p>1、供给调配的食品，应注意保质期，确保服务对象吃的食品在有效期范围之内；(0.5分)</p> <p>2、楼班长应监督管理服务对象自行购买的食物，防止服务对象食用过保、霉变的食物。(0.5分)</p>		
8 (2分)	<p>护理不当造成服务对象烫伤、冻伤、损伤、受凉、坠床、跌倒、噎食等 (2分)</p>		
9 (1分)	<p>严禁工作人员、服务对象及家属在楼班内吸烟。(1分)</p>		
10(2分)	<p>1、熟练掌握，规范应用各项操作技能，如服务对象约束带的使用，更换体位的方法等；需要约束的服务对象按院约束技术使用的相关规定妥善约束，保护约束巡视时应仔细做好。</p> <p>2、服务对象发生争执时及时介入处理，避免发生身体伤害及财产损失。(2分)</p>		
合计			

附件 8

一福院服务管理工作满意度调查表

序号	项 目	满意	基本满意	不满意	备注
1	队伍形象				
2	工作作风				
3	服务质量				
4	工作效率				
5	廉洁自律				
6	您认为院内服务管理中尚存在哪些不足或需要进一步改进的地方，请提出意见或建议。	姓名（也可以不署名）：			

说明：请在相应的选项下打“√”

第四部分 采购合同的一般和特殊条款

合同将由杭州市第一社会福利院（以下简称甲方）与经评审最终确定的中标人（以下简称乙方）结合本项目具体情况协商后签订。以下为招标人提出涉及乙方的主要条款，投标人在投标文件中应对其进行确认或拒绝。如投标人在其投标文件中未做拒绝或提出修改要求的，招标人将视作认同。

甲方：

乙方：

根据《中华人民共和国政府采购法》和《中华人民共和国合同法》、地方有关关于服务对象护理服务法律、法规和政策，在平等、自愿、协商一致的基础上，就甲方（杭州市第一社会福利院）委托乙方（经评审最终确定的中标人）对（护理名称）实行专业化、一体化的关于服务对象护理服务订立本合同。

一、一般条款

第一条 定义

1. “合同”即由甲乙双方签订的合同格式中的文件，包括所有的附件、附录和组成合同部分的所有其他文件。

合同将由杭州市第一社会福利院（以下简称甲方）与经评审最终确定的中标人（以下简称乙方）结合本项目具体情况协商后签订，采购代理机构作为合同鉴证方。以下为采购人提出涉及乙方的主要条款，投标人在投标文件中应对其进行确认或拒绝。如投标人在其投标文件中未做拒绝或提出修改要求的，采购人将视作认同。

2. “合同价格”系指根据合同规定，在供应商全面正确地履行合同义务时，采购人应支付给供应商的总单价。

3. “管理服务”系指投标人按采购文件规定，结合本项目的设施配置及本护理使用性质特点，提出关于服务对象护理服务定位、目标，为杭州市第一社会福利院提供优质的护理服务。

4. “甲方”系指通过招标接受合同及服务的杭州市第一社会福利院。

5. “乙方”系指经评审最终确定的中标人。

6. “现场”系指将要提供关于服务对象护理服务与服务的地点。

7. “验收”系指采购人依据国家有关规定接受合同所依据的程序和条件。

第二条 适用范围

本合同条款适用与本次招标活动。项目实施范围详见附件——采购文件和投标文件及补充文件、承诺书等。

第三条 护理基本情况

人员配置

第四条 委托管理事项

列入本次综合关于服务对象护理服务的范围为：服务对象护理服务。

第五条 合同期限

合同期限：1年。

合同期满后：a、合同期内，中标人能严格履行合同，通过采购单位的考核，采购单位报经采购监管部门同意可以续签，续签合同期限最长不超过24个月；b、如未续签合同，将重新招标。若下一年度服务招标未按时完成，为了保证服务正常进行，未续签中标人应延续提供1-3个月的服务，延续期间的费用按延续期间的规定标准执行。

第六条 护理装备、耗材的使用

用于服务对象护理服务的操作实施时所用水电费用、设备（特指甲方提供的设备）维修费用（单项2000元以上）等由甲方承担；服务对象护理服务中所需低值易耗品、清洁用品、用具、设备器材等由甲方承担。

第七条 关于服务对象护理服务收费

本合同采用**总价包干制**，服务期限为一年，休养一区、二区、三区、五区总共服务对象405名，服务对象人数超过总计正常床位10%以内，总价不变；服务对象人数少于总计正常床位的10%以内，总价不变。除本合同明确约定可以另行收取的费用外，所有关于服务对象护理服务及服务费用均包括在内，乙方不得另行向甲方或使用人收取任何费用，合同期满后最终结算总额不得超过本项目总预算金额。

第八条 费用结算方式

供应商进场服务并通过甲方考核后，甲方凭供应商开具的正规发票和甲方认可的各项记录复印件，在每月30日前支付给供应商服务对象护理服务费，**费用为中标价/12**，甲方同意追加费用在年度服务期限满时一次性结算。

第九条 履约保证金

1. 签订合同后3个工作日内，乙方须向甲方交纳中标价**5%履约保证金**，以保证乙方遵守本合同的一切条款、条件和承诺，该保证金在甲方的规定存续期间不计息。

2. 甲方有权从履约保证金中扣除用于修复乙方损坏甲方的设备、设施、场地或因乙方违约而导致损失的金额和违约金，且乙方应在接到扣除履约保证金通知后一周内补足扣除差额，保证承包期间履约保证金的完整。

3. 甲方认为乙方在服务期内没有涉及甲方的应付而未付金额或违约行为，甲方在服务期满后或提前终止承包后一个月内全额退还履约保证金，否则，甲方将在扣除乙方应付金额或违约金后退还保证金余额。

二、特殊条款

第十条 关于服务对象护理服务质量要求

1、乙方应制订具体的质量保证措施及质量保证和相关服务承诺。乙方所有的工作除应按乙方的内部流程实施外，还应接受甲方或第三方的随时检查。如因质量未达到目标，甲方有权要求其整改，同时乙方应承担责任和经济损失（扣款或终止合同）。

2、甲方根据本合同中护理服务考核标准（见附件）定期和不定期地对乙方管理服务进行检查和抽查，具体方法如下：

2.1 根据本合同中护理服务考核标准（见附件），每月进行2次定期检查，其中检查结果占本月考核总分的60%；

2.2 根据本合同中护理服务考核标准（见附件），在日常查房中进行不定时抽查，其中抽查结果占本月考核总分的 40%；

2.3 每月考核结果及整改方法时限，于次月 5 日前以例会形式反馈给乙方；

3、在履行合同过程中，乙方在不降低护理质量的前提下，可以对现行的护理方案作出合理的改进，但须征得甲方同意。

4、甲方对乙方的服务质量进行考核，内容包括以下几个方面：

4.1 人员配备。发现岗位人员数量少于合同约定的数量，按其岗位平均每月人员开支的标准扣除相应的服务费。

人员要求：外包的休养一、二、三、五区实有服务对象 405 人，其中三级护理 62 人，二级、一级护理 260 人，特级专护 83 人。护理员与三级（自理）服务对象比例 1:8，需护理员 8 人；护理员与二级以上（二级、一级）服务对象比例 1:6，需护理员 44 人；护理员与特级专护服务对象比例 1:2.5，需护理员 34 人；每楼层至少另安排 1 名楼层管理员，七层楼共需 7 名楼层管理员；康复护士 5 名；活动指导师 3 名。护理团队总人数 101 人，护理楼班实行 24 小时值班制，各楼班需配备白班夜班人员数详见附件 2《硬性指标》。投标人能够提供的所有人员均须按采购文件要求提供相应的证明材料（学历、资格证书、职称证书、经验与业绩证明等），签订合同前提供不低于 50%人员的证明材料，签订合同后一个月内提供全部人员的相关证明材料，按照人员配备比例，落实护理团队人数。新进员工必须在入职后 60 天内按以上标准提供相应的证明材料。所有人员必须专职为杭州市第一社会福利院服务，不得兼职，中标后护理科长或护理楼班长如需要更换，须及时上报采购人，经采购人同意认可后更换。所有人员的住宿及用餐均由中标人自行解决。

乙方应保证所录用人员身体健康、无传染性疾病、无刑事违法或处分犯罪记录。新入**护理服务人员须进行入职体检，入职后的护理服务人员身体状况应符合机构人员各项规范和要求。**乙方各类护理服务人员按岗位统一着装，言行规范，文明礼貌。

4.2 服务态度。

4.2.1 护理员如有打骂服务对象行为，一经发现甲方可以按情节轻重 500-2000 元/次累计扣除合同款。

4.2.2 发生工作人员克扣服务对象物资，吃拿服务对象的食物和财物，视情况每例扣除当月合同款 500-2000 元。

4.2.3 工作人员在部门内吸烟，按每例扣除当月合同款 100 元。

4.3 服务标准。（详见附件考核标准）

4.3.1 落实护理措施 100%。

4.3.2 特护、一级护理合格率 $\geq 90\%$ 。

4.3.3 褥疮发生率 0（除特殊情况，但需通过备案，认证）。发生一例褥疮视情况扣除当季度合同款 1000-2000 元。

4.3.4 护理记录合格率 $\geq 95\%$ 。

4.3.5 消毒隔离率 100%。

4.3.6 区域环境卫生合格率 $\geq 90\%$ 。

4.3.7 夜间护理质量合格率 $\geq 90\%$ 。

4.3.8 服务对象对护理满意率 90%以上（含 90%）。如有家属或服务对象投诉者，查明属实，按情节轻重 500-2000 元/次累计扣除当月合同款。如有因乙方服务不到位，或发生差错事故和意外事件，遭服务对象或家属投诉引起纠纷索赔者，由乙方自行负责，相关费用乙方自行承担，甲方在服务对象及家属索赔时不承担任何责任。

4.4 护理安全。

4.4.1 发生重大安全责任事故（如因管理不善，致服务对象外流、死亡、重伤等），按每例扣除当月合同款 5000-10000 元。

4.4.2 服务对象发生烫伤、冻伤、损伤、受凉、坠床、跌倒、噎食等情况，视情节轻重每例扣除当月合同款 500-2000 元；

4.4.3 因管理不当造成服务对象食物中毒，按每例扣除当月合同款 500-2000 元；

第十一条 经营制约

1. 未经甲方同意，乙方无权在承包区域中从事任何广告活动或类似宣传活动；

2. 乙方不得以甲方的名义从事任何经济活动，且由此发生的一切债权、债务与甲方无关。

第十二条 乙方对甲方作出如下承诺：

1. 不得以任何形式转租、转让、抵押承包区域，在承包区域只从事甲方认可的服务工作。在承包期间，乙方的任何股份配置变动应通知甲方。未经甲方书面批准，任何占有支配地位的股份转让都将视为乙方出租、转让的行为。

2. 乙方应允许甲方或其授权的人员对承包区域内各项服务质量控制进行检查，有关费用由乙方承担。

3. 在承包区域的各项服务，其工作时间必须满足甲方的工作要求，包括星期天及公众假期。如遇特殊情况，甲方可要求乙方调整工作时间直至全天二十四小时工作。

4. 乙方必须聘请(或指定)一位主管(负责人)，全权代表乙方与甲方保持密切联系并保证承包区域服务工作。根据综合考评或工作情况，甲方有权要求乙方在一个星期内更换主管（负责人）、相关骨干人员。

5. 为承包区域的服务工作配备承诺的人员及人员数量，甲方不定期抽查乙方投入的人员数量，如果抽查时发现乙方投入的人员数量少于合同约定的数量，按其岗位平均每月人员开支的标准扣除相应服务费。乙方聘用的工作人员必须符合劳动部门有关用工规定，并经相关专业考核合格后持证上岗，甲方有权进行审核，该类费用开支由乙方负担。

6. 在承包期间，乙方所有人员仅与乙方建立劳动合同关系，且所有人员使用须符合《劳动合同法》的有关规定。乙方人员发生任何事故或与乙方发生劳动争议均由乙方自行全权负责，相关费用乙方自行承担，以保证甲方在乙方人员索赔时不受任何责任的约束。

7. 乙方工作人员上岗穿着由甲方确认的制服及甲方许可的装饰物品，费用和制作均由乙方负担。

8. 乙方必须出具或办妥法律及甲方规定的与承包区域经营业务有关的执照和许可证，方可从事经营并在经营中遵守一切有关条例和规定。自行缴纳有关税、费。

9. 乙方必须确保为甲方提供优质、高效的专业服务，并根据甲方要求改变不满意的服务状况。接受有关部门监督与检查。同时，乙方自觉参加甲方认为有助提高甲方形象的宣传广告活动。

10. 在承包期内乙方应保证承包区域内的设施、设备良好的运营状况和环境状况，并接受甲方或其授权人员的检查，对由乙方引起或造成设施、设备的损坏及环境卫生不理想状况，甲方将书面通知乙方修复或整改，在书面通知下达一周后，仍未按要求修复或整改，甲方将负责完成这一工作，所需费用连同 15%行政附加费全部由乙方承担。

11. 乙方在承包区域因作业所需增加机械、电力设备及设施应征得甲方同意，并聘请有资格的承造商进行安装、保养并将施工安装保养记录手册和图，交由甲方备案。

12. 未经甲方同意，不得上传声像等有关私密的文件。

第十三条. 禁止事项

1. 乙方不得以任何理由向甲方工作人员支付小费或赠送实物，违者将终止合同。甲方人员也不得以任何形式向相关人员索取小费或钱物等。

2. 乙方不得在承包区域住宿或从事非法活动，也不得从事有损甲方利益的活动，同时不允许在承包区域对甲方经营活动进行滋扰性的行为。

3. 除经甲方批准进行必要的维修工程外，乙方不得损毁承包区域原有的设施和装潢，不得更改已铺设的电缆、电线等电力装置。同时，也不得安装任何可能造成电缆负载过大的电器设备，以免无线电受干扰。

4. 未获甲方书面同意，乙方任何时候都不能在承包区域存放易燃物品、挥发性大或气味浓烈的液体等。

第十四条. 保险

1. 第三者责任保险

乙方应对乙方人员以及第三方全权负责(如乙方应投保第三责任险)，在乙方的责任区内由于乙方原因导致自己员工或第三方的事故由乙方负责，甲方不承担任何责任。

2. 员工人身意外

在承包期内，乙方所有人员的事故由乙方自行全权负责(如乙方应对其员工投保人身意外险)，以保证甲方在乙方工作人员索赔时不受任何责任的约束。

3. 其他保险及费用

乙方须按《劳动合同法》和政府有关各部门规定为全体服务人员交纳所有相关的社会保险及其他相关费用。乙方对此全权负责。

4. 乙方及其员工遵守甲方的一切行政管理、消防安全等规定和制度，保证承包区域的消防设施能正常使用，消防通道畅通，同时承担违规责任。

5. 遇突发事件或安全检查时，乙方必须配合有关部门执行任务，并指定专职人员协助工作，直至完成。

6. 乙方保证在承包期满当天下午五时前撤离现场。

7. 乙方须积极配合甲方对其进行的护理服务综合考评。

第十五条 甲方对乙方作出如下承诺:

1、甲方在职权范围内保证乙方的正常经营不受干扰。

2、保证乙方的员工按规定正常进入承包区域开展服务工作。

第十六条 合同生效和终止:

1. 本合同经甲乙双方法定代表人或其委托人签字盖章，由乙方向甲方缴纳中标价 5%履约保证金，经招标代理机构鉴证，杭州市财政局政府采购监管处备案后生效。

2. 终止

2.1 提前终止

2.1.1 如果甲方在服务期内无理由终止合同，甲方须提前一个月向乙方发出书面通知终止承包，甲方支付给乙方月度承包服务款二倍金额的赔偿金。

2.1.2 因乙方在服务期内超过两次护理服务综合考评未达标（第十条 4.3 中 3 项及以上考评不达标），甲方可以单方面终止承包，且乙方须支付给甲方月度承包服务款二倍金额的赔偿金。

2.1.3 如甲方发现乙方出现转租、转让、抵押承包等情况，甲方可以单方面终止承包，且乙方须支付给甲方月度承包服务款二倍金额的赔偿金。

2.1.4 如果乙方在服务期内无理由终止合同，乙方须提前三个月向甲方发出书面通知终止承包，乙方须支付给甲方月度承包服务款二倍金额的赔偿金；如果乙方在服务期内突然无理由终止合同，未提前三个月向甲方发出书面通知终止承包，乙方须支付给甲方月度承包服务款三倍金额的赔偿金。

2.1.5 如果乙方在服务期内由于乙方原因造成重大责任事故或安全事故，甲方可以单方面终止承包，且乙方须赔偿给甲方造成的经济损失，并须支付给甲方月度承包服务款五倍金额的赔偿金。

2.1.6 提前终止承包期早于月底最后一天，应视为月底最后一天期满，此条适用于上述 2.1.1、2.1.2、2.1.3、2.1.4、2.1.5 四条。

2.1.7 乙方未能履行合同和遵守有关规定，在甲方发出书面警告后一周内乙方仍无采取补救措施，甲方可立即终止承包。

2.1.8 乙方破产清处、重组及兼并等事实发生，或被债权人接管经营，甲方不必通知乙方即可终止承包。

2.2 协议终止

经双方协商同意，可在任何时候终止承包。

2.3 自然终止

合同规定的承包服务期满，承包自然终止。在承包服务期内乙方服务通过甲方有关评分标准并得到甲方认可，双方可协商在下一年度续约。

3. 承包终止后果

3.1 终止承包，不影响根据合同规定进行的赔偿、补偿，也不影响履约保证金的效力。

3.2 上述 2.1.6、2.1.7 二条的终止，乙方的履约保证金作为违约金支付给甲方。

3.3 承包终止时，双方应进行结算，甲方同时进行乙方承包区域设施、设备状况检查并要求乙方三天内将乙方物品撤离承包区域，否则甲方将代理处理，乙方支付甲方代理费及 10% 的手续费。

4. 不放弃权利

甲方接受乙方的服务，但不放弃对乙方违约行为进行追究的权利；同时，若甲方对乙方某一违约行为放弃进行追究的权利，但不放弃对乙方其他违约行为进行追究的权利。

第十七条 双方权利义务

1. 甲方权利义务

- (1) 代表和维护产权人、使用人的合法权益；
- (2) 审定乙方拟定的关于服务对象护理服务制度；
- (3) 检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况；
- (4) 审定乙方提出的关于服务对象护理服务年度计划、财务预算及决算；
- (5) 负责收集、整理关于服务对象护理服务所需全部图纸、档案、资料，根据管理需要向乙方提供房屋相关资料和设备、设施的安、使用和维修保养技术资料；
- (6) 按期支付关于服务对象护理服务费用；
- (7) 在不可预见的情况下，如发生煤气泄漏、漏电、火灾、救助人命、协助公安机关执行任务等突发事件的，甲方应积极配合乙方采取必要的紧急避险措施。
- (8) 甲方监督乙方依照本合同规定内容所进行的管理和服务活动，组织对乙方工作综合考评，如出现乙方管理不善造成甲方重大经济等损失的情况，甲方有权终止合同并要求乙方给予赔偿。

2. 乙方权利义务

(1) 根据有关法律法规及本合同的约定，制订关于服务对象护理服务制度、方案，根据甲方核定的关于服务对象护理服务制度、方案自主开展护理日常管理服务活动；

(2) 按甲方要求及时如实向甲方报告关于服务对象护理服务实施情况；

(3) 征得甲方同意可选聘专营公司承担本护理的专项管理业务，但不得将本护理的管理责任转让给第三方；

(4) 协助做好房屋、附属建筑物、构筑物、设施、设备、绿化等的年度维修养护时的配合工作。

(5) 向甲方工作人员和其他使用人告知护理使用的有关规定，并负责监督；

(6) 建立、妥善保管和正确使用本护理相关的管理档案，并负责及时记载有关变更情况；

(7) 对本护理的公用设施不得擅自占用和改变使用功能；

(8) 因乙方在管理中的过错或违反本合同的约定进行管理造成甲方或第三人损失的，乙方应依法承担赔偿责任；

(9) 乙方自行承担办公桌、电脑、打印机、文件柜、纸、笔等自身使用的办公用品，自行承担所有人员服装费用，但服装样式需经过甲方认可。

(10) 用于关于服务对象护理服务的操作实施时所用水电费用以及大件维修费用、护理服务中所需低值易耗品、清洁用品、用具、设备器材等由甲方承担；关于服务对象护理服务办公费（包括电话费）和服务中损坏物赔偿费等由服务方自行承担。

(11) 本合同终止时，乙方必须向甲方移交全部管理用房及关于服务对象护理服务的全部档案资料，确保移交的资料和设备、设施完好无缺。

(12) 本合同终止时，乙方的主要技术骨干力量（护理楼长、50%以上护理员），无条件移交给另中标方。

第十八条 乙方的人员配置

1. 乙方的人员配置

1.1 乙方的项目主管 _____，身份证号码：

1.2 乙方必须采取措施，确保乙方人员稳定，特别是骨干人员。骨干人员变动须经甲方同意，其他人员变动须甲方备案。

1.3 乙方项目总负责人及部门负责人须及时与甲方沟通，第一时间报告重大、紧急事件；每月须向甲方汇报上月工作情况，并提供相关报告。

2. 护理人员要求：

(1) 所有相关人员的配备须获得相关主管部门认证的，须配证并持证上岗，且根据不同岗位统一着装。

(2) 所有相关人员要求政治上可靠，身体素质好，无不良行为记录。

(3) 重要岗位人员必须由甲方人事部门考核、政治审查通过方可录用。

(4) 为提高关于服务对象护理服务水平，所有护理人员还需进行宾馆礼仪的培训。除乙方对服务人员的培训外，需接受甲方对服务人员的集中进行培训，培训费用由乙方承担。

第十九条 争议处理

1. 合同在履行过程中发生争议时，甲方与乙方及时协商解决。协商不成时，提请杭州仲裁委员会根据仲裁规则仲裁。

2. 对于因违反或终止合同而引起的损失、损害的赔偿，由甲方与乙方友好协商解决，经协商仍未能达成一致的，提交杭州仲裁委员会仲裁。

第二十条 其他

1. 未经过甲方的书面同意，乙方不得转让其应履行的合同项下的义务，并将部分合同项下的义务分包给其他单位完成。

2. 乙方不得参与可能与合同规定的与甲方的利益相冲突的任何活动。
3. 乙方人员在甲方场地工作时，应遵守甲方相关规章、制度。
3. 本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面或电传/传真/电报的形式发送，而另一方应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。
5. 合同履行期内甲乙双方均不得随意变更或解除合同。合同若有未尽事宜，需经双方共同协商，并由招标代理机构鉴证，订立补充协议，补充协议与本合同有同等法律效力。
6. 采购文件（编号： ）、投标文件及评标过程中形成的文字资料、询标纪要均作为本合同的组成部分，具有同等效力。
7. 采购文件后附的考核标准作为合同的一部分与本合同具有同等效力。
7. 本合同一式六份，甲方、乙方、招标代理机构各执二份。
8. 适用法律：本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

甲方（公章）：**杭州市第一社会福利院**

乙方（公章）：

法定代表人或授权委托人：

法定代表人或授权委托人：

地址：

地址：

邮编：

邮编：

联系人：

联系人：

电话：0571-

电话：区号 - 办公固话 +手机

传真：0571-

传真：区号-

开户银行：

开户银行：

帐号：

帐号：

鉴证方（公章）：浙江国际招（投）标公司

法定代表人或授权委托人：

地址：杭州市文三路90号东部软件园2号楼6楼

邮编：310012

联系人：沈建平

电话：0571-81061840

传真：0571-81061837

合同签发日期：

第五部分 投标文件格式及其附件

一、投标人提交投标文件须知：

- 1、投标人应严格按照以下顺序填写和提交下述规定的全部格式文件以及其他有关资料，混乱的编排导致投标文件被误读或评标小组查找不到有效文件是投标人的风险。
- 2、所附表格中要求回答的全部问题、信息都必须正面回答。
- 3、本声明书的签字人应保证全部声明和问题的回答是真实的和准确的。
- 4、评标小组将应用投标人提交的资料根据自己的判断和考虑决定投标人履行合同的合格性及能力。
- 5、投标人提交的材料将在一定期限内被保密保存，但不退还。
- 6、全部文件应按投标人须知中规定的语言和份数提交。投标文件组成漏项或未按规定的格式编制或投标文件正、副本份数不足，内容不全或内容字迹模糊辨认不清的情况，将有可能被评标小组认定为投标无效。

二、投标文件编制格式及规范要求：

投标文件包括：资格证明文件、商务文件、技术文件、报价文件四部分，各供应商在编制投标文件时请按照以下格式进行（投标人根据需要可以自行增加，但不得更改或删除）。

投标文件分册装订（采用胶装），其中，报价文件须单独装订，其他文件可视文件厚薄自行决定装订成一册或多册。

投标文件应密封，其中，报价文件须单独密封。密封袋外封面按照投标须知第 15.2 款要求注明。

(投标文件封面)

正（副）本

杭州市第一社会福利院
2019 年服务对象护理服务项目

招标编号：

(资格证明文件/商务文件/技术文件/报价文件)

投
标
文
件

投标人：（加盖单位公章）

授权代表：（签字）

2019 年 月 日

资格证明文件

- 1、资格审查申请函
- 2、资格审查证明文件，详见《(二) 资格审查证明文件》。

(一)资格审查申请函

致：_____（采购人）

1. 根据贵方编号为_____的_____（招标项目名称）招标发出的采购公告，授权代表人_____（姓名），代表申请人_____（供应商名称）愿意按照采购文件的资格审查文件提出的该项目的投标申请。

2. 我方已详细了解全部采购文件（含资格审查文件），接受采购文件的资格审查文件对此次申请的全部要求和规定。

3. 本申请书包括以下内容：

- (1) 资格审查申请函，并附上证明已提交投标保证金的有关单据；
- (2) ……

4. 作为申请人，我方对以下填写的申请表负责，并保证所有填写的申请资料的真实性。如果资格后审通过，我方将承担磋商响应文件承诺的全部责任和义务。

5. 我方承诺在提交申请日后的 90 个日历天内不改变申请内容。本申请书将作为采购人与我方之间具有法律约束力的文件。

与本投标有关的一切正式往来通讯请寄：

地址：_____ 邮编：_____

电话：_____ 传真：_____

联系人：_____

法定代表人_____（签字或盖章）或授权委托人：_____（签字或盖章）

投标申请人：_____（盖单位公章）

日期：_____年___月___日

(二) 资格审查证明文件

序号	审查因素	所需证明材料
1	<p>基本资格条件： 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定；</p>	<p>(一) 具有独立承担民事责任的能力； 出具符合以下情况的证明材料复印件（五选一）：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 如供应商是企业（包括合伙企业），提供在工商部门注册的有效“企业法人营业执照”或“营业执照”； 2. 如供应商是事业单位，提供有效的“事业单位法人证书”； 3. 如供应商是非企业专业服务机构的，提供执业许可证等证明文件； 4. 如供应商是个体工商户，提供有效的“个体工商户营业执照”； 5. 如供应商是自然人，提供有效的自然人身份证明（居民身份证正反面或公安机关出具的临时居民身份证正反面或港澳台胞证或护照）。 <p>(二) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 良好的商业信誉： 至本项目投标截止时间止未列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。 【代理机构以开标当日查询“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）结果为准】。 对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商，其投标将作无效标处理。 2. 健全的财务会计制度： 出具符合以下情况的证明材料复印件（三选一）： （1）供应商是法人的，应提供最近一个年度经审计的财务报告，包括资产负债表、利润表、现金流量表（执行《小企业会计准则》的提供资产负债表和利润表两张基本报表），未经审计的，提供资产负债表、利润表或损益表。 （2）其他组织如没有经审计的财务报告的，可以提供资产负债表、利润表、现金流量表。自然人提供近六个月银行流水单。 （3）新成立不足一年的公司须出具情况说明、投标截止前一个月的资产负债表、利润表（或损益表）。 <p>(三) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力； 出具具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的《承诺</p>

		<p>函》；（内容根据项目情况由供应商自定）</p> <p>特别说明：法律和国务院行政法规规定或授权有关部门规定供应商或产品进入市场须先行取得相关认证或许可的，供应商须在磋商响应文件中提供相关的认证或许可证明材料。</p> <p>（四）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录； 须同时出具满足以下要求的证明材料复印件：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 供应商须提供由税务部门出具的最近的缴纳税款的纳税证明。 2. 供应商须提供最近的缴纳社会保险的凭据（缴税付款凭证或社会保险缴纳证明） <p>依法免税或不需要缴纳社会保障资金的供应商，应提供相应文件证明其依法免税或不需要缴纳社会保障资金。</p> <p>（五）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录； 供应商近三年在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；</p> <p>（六）法律、行政法规规定的其他条件。（如有）</p>
2	<p>特定资格条件：不接受联合体投标。</p>	/

本表后附相关资格审查所需的证明材料。

附 1:

信用承诺书

（采购人名称）:

我公司已详细阅读项目编号为：_____的_____（项目名称）_____之采购文件，现就参加本项目投标有关事项向采购人郑重承诺：

在投标截止时间前，我公司未列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。

特此承诺！

供应商名称（公章）：

法定代表人或授权委托人（签字）：

日期：2019年 月 日

注： 1、“信用中国”网站的网页截屏中须显示供应商名称、查询时间（显示的查询时间范围须在本项目采购公告发布之日至磋商响应截止日之间）、信用记录情况等主要内容。

（1）如行政处罚、重点关注名单、黑名单三项栏目中显示数字为 0，则无须另外下载提供信用报告截图；

（2）如行政处罚、重点关注名单、黑名单三项栏目中显示数字不为 0，则须另外点击“下载信用报告”并提供报告截图，信用报告截图须显示供应商名称、报告下载时间（显示的报告下载时间范围须在本项目招标公告发布之日至投标截止日之间）及报告内容。

2、中国政府采购网的网页截屏中须显示供应商名称、查询时间（显示的查询时间范围须在本项目招标公告发布之日至磋商响应截止日之间）及政府采购严重违法失信行为情况。

（1）未列入失信名单的查询后显示“没有该企业的相关记录”、供应商名称及查询时间。

（2）被列入失信名单的查询后显示相关处罚信息。

3、如因供应商所属行业性质、网站信息收录、改版或供应商申报等其他客观原因，供应商无法提供上述截屏或提供的网页截屏未明确显示上述规定内容的，供应商应如实提供相关说明，评审时保留审核查询该供应商实际信用情况的权利，并根据供应商的说明或评审时查询到的实际信用情况等判定其是否符合财政部通知及采购文件的要求。

商务文件

- 1、法定代表人资格证明书及法定代表人授权书
- 2、投标保证金缴款凭证
- 3、合同条款偏离表
- 4、廉政承诺书
- 5、公司介绍（供应商基本情况表）
- 6、相关的主要业绩证明（合同复印件）
- 7、投标人认为针对商务部分需要说明的其他文件及资料。

(一)、法定代表人资格证明及授权委托书

1、法定代表人资格证明书

_____系_____的法定代表人。身份证号：_____。

特此证明

供应商：（盖公章）

日期：_____年____月____日

2. 授权委托书

我 _____（姓名）系_____（供应商名称）的法定代表人，现授权委托_____（姓名、身份证号）为我公司授权代表，以本公司的名义参加____（采购人）____的 _____项目的投标活动。授权代表在开标、评标、合同谈判过程中所签署的一切文件和处理与之有关的一切事务，我均予以承认。

授权代表无权转委托。特此委托。

供应商：（盖公章）

法定代表人（签字或盖章）

法定代表人身份证号码：

年 月 日

- 1、附法定代表人和授权代表的身份证正反面复印件。
- 2、法定代表人直接参加投标并对相应文件签字的，只需提供《法定代表人资格证明书》。

(二) 投标保证金

(附保证金提交证明及供应商基本账户开户许可证复印件加盖公章。)

附表：

投标保证金退款及中标服务费结算信息表

项目编号	
投标人全称	
已缴纳的投标保证金金额	人民币： 元
投标保证金退还银行账号	单位名称： 开户行： 银行账号：
若中标，中标服务费缴纳形式	() 从投标保证金中扣除 () 另外单独缴纳（如单独缴纳，须先汇入服务费后，再开具发票和退还投标保证金）
若中标，中标服务费发票类型	() 增值税普通发票 () 增值税专用发票
开票信息 (普通发票只需要提供纳税识别号，专用发票需要财务确认过的开票信息)	单位名称： 纳税识别号： (税务部门备案的) 地址： (税务部门备案的) 电话： 开户行： 银行账号：
若中标，服务费发票快递接收地址、联系人、电话	地址： 收件人： 电话：

投标人务必准确填写本表内容，以便代理机构及时办理投标保证金退还手续。

供应商：（盖公章）

(三) 合同（商务）条款偏离表

招标文件条目号	招标文件商务条款	投标文件商务条款	说明

供应商名称（公章）：

法定代表人或授权委托人（签字）：

日期：2019 年 月 日

(四) 廉政承诺书

杭州市第一社会福利院：

我公司响应你单位项目招标要求参加投标。在这次投标过程中和中标后，我们将严格遵守国家法律法规要求，并郑重承诺：

一、不向项目有关人员及部门赠送礼金礼物、有价证券、回扣以及中介费、介绍费、咨询费等好处费；

二、不为项目有关人员及部门报销应由你方单位或个人支付的费用；

三、不向项目有关人员及部门提供有可能影响公正的宴请和健身娱乐等活动；

四、不为项目有关人员及部门出国（境）、旅游等提供方便；

五、不为项目有关人员个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女工作安排等提供好处；

六、严格遵守政府招标法、招标投标法、合同法等法律，诚实守信，合法经营，坚决抵制各种违法违纪行为。

如违反上述承诺，你单位有权立即取消我公司投标、中标或正在实施项目的资格，有权拒绝我公司在一定时期内进入你单位进行服务或其他服务活动，并通报杭州市财政局政府采购监管处。由此引起的相应损失均由我公司承担。

供应商名称（公章）：

法定代表人或授权委托人（签字）：

日期：2019年 月 日

(五) 公司介绍

公司介绍，格式自拟。

附：

供应商基本情况表

单位名称		单位地址		
联系电话		联系人		
成立时间		注册资金(万元)	固定资产(万元)	
法人代表		技术负责人		
资质等级情况	资质名称	颁发部门	资质等级	颁发时间
供应商近三年有无不良记录或因招投标违规涉及司法诉讼情况			有（ ），无（ ）	
供应商近三年承担过的类似业绩				
其他有竞争力的说明				

(六) 主要业绩证明

项目名称	简要描述	项目投资 (万元)	服务期限	项目单位联系电话	所在页码

注：供应商可按上述的格式编制，须随表提交相应的合同或其它证明材料复印件并注明所在文件页码。

技术文件部分

目录

(1) 管理服务理念和目标	(页码)
(2) 关于服务对象护理服务方案	(页码)
(3) 拟投入本项目的主要设备、材料	(页码)
(4) 劳动力投入计划	(页码)
(5) 人员培训计划	(页码)
(6) 对本项目的其他合理化建议、要求（如果有）	(页码)
(7) 优惠条件及特殊承诺	(页码)
(9) 技术偏离说明表	(页码)
(9) 投标人认为需要的其他技术文件或说明	(页码)

注：以上目录是编制投标技术文件的基本格式要求，各投标人可根据自身情况进行进一步细化。

一、管理服务理念和目标

投标人名称（公章）：

法定代表人或授权委托人（签字）：

日期：2019年 月 日

二、关于服务对象护理服务方案

投标人名称（公章）：

法定代表人或授权委托人（签字）：

日期：2019年 月 日

三、拟投入本项目的主要设备、材料

投标人名称（公章）：

法定代表人或授权委托人（签字）：

日期：2019年 月 日

四、劳动力投入计划

序号	工种	人数	目前在何地工作	计划进驻时间

投标人名称（公章）：

法定代表人或授权委托人（签字）：

日期：2019年 月 日

项目小组人员名单

（由投标人根据招标需求及采购文件要求编制）

附表 A: 本项目的项目负责人情况表

姓名		页码	近3年业绩及承担的主要工作情况
性别			
年龄			
职称			
毕业时间			
所学专业			
学历			
资质证书编号			
其他资质情况			
联系电话			

注：资格证书、职称证书、业绩等证明文件按照前面的要求提供附后并注明所在投标技术文件页码。

附表 B：派驻项目管理人员汇总表

姓名	本项目 拟任岗位	性别	年龄	专业	职务/职称	本岗工龄	备注

注：列入本表人员的如要更换，需要招标人同意，擅自更换或不到位属违约行为，投标人可按上述的格式自行编制，证明文件按照前面的要求提供附后并注明所在投标技术文件页码。

附表 C：派驻护理员汇总表

姓名	本项目 拟任岗位	性别	年龄	专业	职务/职称	本岗工龄	备注

注：证明文件按照前面的要求提供附后并注明所在投标技术文件页码。

五、培训计划

投标人名称（公章）：

法定代表人或授权委托人（签字）：

日期：2019年 月 日

六、对本项目的其他合理化建议、要求

投标人名称（公章）：

法定代表人或授权委托人（签字）：

日期：2019年 月 日

七、优惠条件及特殊承诺

投标人名称（公章）：

法定代表人或授权委托人（签字）：

日期：2019年 月 日

八、技术偏离说明表

名称	招标要求	投标响应	偏离	说明

投标人名称（公章）：

法定代表人或授权委托人（签字）：

日期：2019年 月 日

九、投标人认为需要的其他技术文件或说明

投标人名称（公章）：

法定代表人或授权委托人（签字）：

日期：2019年 月 日

报价文件

目录

- 1、投标响应函·····（页码）
- 2、开标一览表·····（页码）
- 3、投标报价明细表·····（页码）
- 4、供应商的小微企业证明（中小企业资格确认意见书或者投标截止时间前7日内“国家企业信用信息公示系统——小微企业名录”页面查询结果）（如有）。
- 5、供应商的省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件（如有）。
- 6、《残疾人福利性单位声明函》（如有）。
- 7、供应商认为针对报价需要说明的其他文件及资料。

一、投标响应函

杭州市第一社会福利院：

_____ (投标人全称) 授权 _____ (全权代表姓名) _____ (职务、职称) 为全权代表，参加贵方组织的 _____ 项目 (招标编号： _____) 招标的有关活动，并对此项目进行投标。为此：

1、我方同意在投标人编制和提交招标响应文件须知规定的开标日期起遵守本投标文件中的承诺且在投标有效期满之前均具有约束力。

2、我方承诺已经具备《中华人民共和国政府采购法》中规定的参加政府招标活动的供应商应当具备的条件：

- (1) 具有独立承担民事责任的能力；
- (2) 遵守国家法律、行政法规，具有良好的信誉和商业道德；
- (3) 具有履行合同的能力和良好的履行合同记录；
- (4) 良好的资金、财务状况；
- (5) 关于服务对象食堂、洗衣房服务标准符合中国政府规定的相应管理服务条例和管理标准；
- (6) 没有违反政府招标法规、政策的记录；
- (7) 没有发生重大经济纠纷和走私犯罪记录；

3、提供编制和提交招标响应文件须知规定的全部投标文件，包括投标文件正本 1 份，副本 4 份。具体内容为：

- (1) 投标 (开标) 一览表、各项服务报价价格构成表及分析说明、关于服务相关人员费用明细表；
- (2) 投标技术和商务文件及商务文件；
- (3) 编制和提交招标响应文件须知要求投标人提交的全部文件；
- (4) 由 _____ 银行出具的金额为 _____ 的投标保证金 (支票/汇票)。

4、投标报价详见开标一览表。

5、保证忠实地执行双方所签订的合同，并承担合同规定的责任和义务。

6、保证遵守采购文件中的其他有关规定。

7、保证下一年度服务招标未按时完成时，延续提供 1-3 个月的服务，延续期间的费用标准按原合同规定执行。

8、如果在开标后规定的投标有效期内撤回投标，我方的投标保证金可被贵方没收。

9、我方完全理解贵方不一定要接受最低价的投标。

10、我方愿意向贵方提供任何与该项投标有关的数据、情况和技术资料。若贵方需要，我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

11、我方已详细审核全部采购文件，包括采购文件修改书 (如果有)、参考资料及有关附件，确认无误。

12、我方将严格遵守《中华人民共和国政府采购法》第七十七条规定，供应商有下列情形之一

的，处以招标金额 5%以上 10%以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府招标活动；有违法所得的，并处没收违法所得；情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- a) 提供虚假材料谋取中标、成交的；
- b) 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；
- c) 与招标人、其它供应商或者招标代理机构恶意串通的；
- d) 向招标人、招标代理机构行贿或者提供其他不正当利益的；
- e) 在招标过程中与招标人进行协商谈判的；
- f) 拒绝有关部门监督检查或提供虚假情况的。

有前款第 a) 至 e) 项情形之一的，中标、成交无效。

法定代表人（签章）： _____

授权委托人签字： _____

投标人盖章： _____

联系人： _____ 联系电话： _____

联系地址： _____

邮政编码： _____ 传真号码： _____

投标人开户银行： _____ 帐号： _____

日 期： _____ 年 ____ 月 ____ 日

注：未按照本投标响应函要求填报的将被视为非实质性响应投标，从而可能导致该投标被拒绝。

二、开标一览表

杭州市第一社会福利院：

按你方采购文件要求，我们，本标书签字方，谨此向你方发出要约如下：如你方接受本投标，我方承诺按照如下开标一览表的价格完成编号为_____的采购文件（项目名称：杭州市第一社会福利院 2019 年服务对象护理服务项目）之项目的实施。

开标一览表

（单位均为人民币元）

费用名称	服务对象数	服务期限	单价 (元/张/月)	总价 (元)	备注
杭州市第一社会福利院 2019 年护理员费	405 人	12 个月			
投标总价	小写：				
	大写：				

注：（1）甲方不提供任何住宿，所有工作人员的住宿和工作期间的餐费问题由中标人自行解决。

（2）本次报价中需列入垃圾清运费、110 服务费、配套设施及日常维修的材料费。

1. 本采购文件及其所附文件涵盖了我方要约的全部内容。

（1）我方要约有效期为自投标截止日起 90 天；

（2）在投标有效期内，我方受投标文件之价目表上我方要约金额的约束。

2. 本投标文件，你方之接受函，包括条款栏，标的规格要求栏和其它有关文件在内的投标文件对我们双方均具约束力。

3. 根据具体情况而拒绝任一或所有标书完全取决于你方。你方没有义务一定要接受最低报价的标书或某一特定标书，也不需为拒绝某一标书作出任何解释。

4. 另外，我方承诺还将就你方所要求的进一步信息提供给你方。

5. 如果我方中标，我方愿意提供如下优惠条件：

(1) _____

(2) _____

投标人（公章）：

法定代表人或授权委托人（签字）：

日期：2019 年 月 日

三、报价价格构成表及分析说明

序号	费用名称	单位（元）	有关说明
1	人员工资（含社保等）		
2	物料材料费		
3	企业管理费		
4	企业利润		
5	其它		
6	风险费		
7	...		
8	税金、规费等		
	合计		

注：以上表格中各项投标单位可进一步细分或添加，栏数不够可自加，应包括为完成本项目各项服务可能发生的全部费用及投标人的利润和应缴纳的税金等（包括人员工资、《劳动合同法》规定的各种社会保险费、工具、办公费等其他费用）详细列出。投标人对合同内容的费用、质量、安全、文明服务等实行全面承包等所涉及的一切费用。最终汇总价应和投标（开标）一览表中报价保持一致。

投标人名称（公章）：

法定代表人或授权委托人（签字）：

日期：2019年 月 日

（四）投标人、投标产品制造商的小微企业或监狱企业的证明（如有）

1、当地中小企业行政主管部门出具的中小企业资格确认意见书或者投标截止时间前7日内“国家企业信用信息公示系统—小微企业名录”页面查询结果”（如有）。

2、投标人为监狱企业的证明文件：省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具，投标产品制造商的小微企业证明（当地中小企业行政主管部门出具的中小企业资格确认意见书或者投标截止时间前7日内“国家企业信用信息公示系统—小微企业名录”页面查询结果”）。

3、中小企业声明函。（格式后附）

附：

中小企业声明函

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库〔2011〕181号）的规定，本公司为_____（请填写：中型、小型、微型）企业。即，本公司同时满足以下条件：

1. 根据《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）规定的划分标准，本公司为_____（请填写：中型、小型、微型）企业。

2. 本公司参加_____单位的_____项目采购活动提供本企业制造的货物，由本企业承担工程、提供服务，或者提供其他_____（请填写：中型、小型、微型）企业制造的货物。本条所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日 期：

（五）残疾人福利性单位声明函

投标人如符合《财政部、民政部、中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）政策规定的，须提供《残疾人福利性单位声明函》；（如有）

残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

第六部分 评标办法

根据《中华人民共和国政府采购法》、财政部第 87 号令等有关规定，结合本项目的实际情况，按照公平、公正、科学、择优的原则，制定本评标办法。

一、总则

评标工作必须遵循公平、公正的竞争原则。评标委员会必须公平、公正、客观，不带任何倾向性和启发性；不得向外界透露任何与评标有关的内容；任何单位和个人不得干扰、影响评标的正常进行；评标委员会及有关工作人员不得私下与投标人接触。

二、评标组织

评标工作由采购代理机构负责组织，依法组建由 5 人及以上奇数人员组成的评标委员会，负责对投标文件进行审查、质询、评审等。评标委员会由政府采购相关专家等组成，其中政府采购专家不得少于成员总数的三分之二。

三、评标纪律

1. 评标是招标工作的重要环节，评标工作在评标委员会内独立进行。评标委员会将按照评标原则的要求，公正、平等地对待所有投标人。
2. 所有评标人员应忠于职守、廉洁自律、秉公办事、不徇私情。
3. 评标人员不得接受或参加投标人或与投标有关的单位、组织或个人的有碍公务的宴请、娱乐活动等，不得以任何形式弄虚作假。
4. 评标期间，评标人员不得随意出入评标地点、与外界通讯、会客等。
5. 在投标文件的审查、澄清、评价和比较以及授予合同的过程中，投标人对采购人、采购机构人员及评标委员会成员施加影响的任何行为，都将导致被取消投标资格。
6. 为保证评标的公正性，在评标过程中，评标委员会成员不得与投标人或与中标结果有利害关系的人进行私下接触。在评标工作结束后，凡与评标情况有接触的任何人员，不得将评标情况扩散出评标委员会以外。
7. 评标过程中，当发表结论性意见时，先听取专家评委意见，用户评委随后发表意见；评标专家对投标人的优劣情况，以及认为差异较大的情况等，应以书面意见作出真实、专业、诚恳负责的表述，不得违背客观、公正的原则。
8. 评标结束后，各评标人员应将全部资料整理上交采购人，严禁将评标过程中的任何资料带出评标现场向投标人或其他单位提供。
9. 在中标结果公布前应对评标委员会成员名单予以保密。
10. 评标委员会对各投标人的商业秘密予以保密。
11. 评标委员会成员应当客观、公正地履行职责，遵守职业道德，对所提出的评审意见承担个

人责任。

12. 在整个评标过程中，投标人企图影响招标结果的任何活动，可能导致其投标失败。如有违法行为，将依法追究其法律责任。

四、评标程序

1. 本项目采用不公开方式评标，评标的依据为采购文件和投标文件。

2. 熟悉采购文件和评标办法。

3. 投标文件的初审。初审分为资格性检查和符合性检查。

(1) 资格性检查。

依据法律法规和采购文件的规定，由采购人或采购代理机构对投标文件中的资格条件进行审查，以确定供应商是否具备投标资格。审查内容及证明材料详见第五部分“投标文件格式及其附件”之“资格证明文件”《二、资格审查证明文件》所载明的证明材料。

(2) 符合性检查。

详细评标之前，评委会依据采购文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对采购文件的响应程度进行审查，以确定是否对采购文件的实质性要求作出响应。评委会决定投标文件的响应性只根据投标文件本身的内容，而不寻求外部证据。

如果投标文件实质上没有响应采购文件的要求，评委会将予以拒绝，投标人不得通过修改或撤销不合要求的偏离或保留而使其投标成为实质性响应的投标。

评委会将允许修正投标文件中不构成重大偏离的、微小的、非正规的、不一致的或不规则的地方，但这些修改不能影响任何投标人相应的名次排列。

(3) 无效投标的认定

实质上没有响应采购文件要求的投标将被视为无效投标。供应商不得通过修正或撤消不合要求的偏离或保留从而使其投标成为实质上响应的投标，但经评标委员会认定属于供应商疏忽、笔误所造成的差错，允许其在评标结束之前进行修改或者补正（可以是复印件、传真件等）。修改或者补正投标文件必须以书面形式进行，并应在中标结果公告之前查核原件。限期内不补正或经补正后仍不符合采购文件要求的，应认定其投标无效。供应商修改、补正投标文件后，不影响评标委员会对其投标文件所作的评价和评分结果。

如发现下列情形之一的，投标文件将被视为无效投标：

(1) 未通过资格审查或资格审查证明文件不全的；

(2) 未按规定交纳投标保证金的；

(3) 投标文件中法定代表人授权委托书所载内容与本项目内容有异的，或者法定代表人授权委托书未按照采购文件要求签署或盖章的；

(4) 投标文件内容弄虚作假；

(5) 不满足采购文件实质性条款的；

(6) 投标文件的关键内容字迹模糊、无法辨认的，或者投标文件中经修正的内容字迹模糊难以

辨认或者修改处未按规定签名盖章的；

(7) 投标有效期、服务期等不能满足采购文件要求的；

(8) 投标方案不明确，存在一个或一个以上备选（替代）投标方案的；

(9) 开标一览表投标报价为零的（包括投标文件中标明：免费或赠予）或其报价（大写）无法按正常书写方式进行报价唱标的或无投标报价的；

(10) 未采用人民币报价的；

(11) 报价超出采购预算金额，采购人不能支付的；

(12) 法律法规或采购文件规定的其他无效投标的情形。

4. 澄清有关问题。

评标期间，为有助于对投标文件的审查、评价和比较，评委会会有权要求投标人对其投标文件进行澄清，但并非对每个投标人都做澄清要求。接到评委会澄清要求的投标人应派人按评委会通知的时间和地点作出书面澄清，书面澄清的内容必须由投标人法定代表人或授权代表签署，并作为投标文件的补充部分，但投标价格和实质性的内容不得做任何更改。

投标人接到评委会或评标委员会授权的评标工作人员的澄清要求或通知的电话后，请在 30 分钟之内赶到通知的指定地点接受澄清，如未能在 30 分钟之内达到指定地点的，视同该投标人自动放弃对投标文件的澄清，评标委员会对此所作的评标结果，其风险由投标人自行承担。

投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

(1) 投标文件中开标一览表(报价表)内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表(报价表)为准；

(2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

(3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

(4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照财政部公布第 87 号令《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第五十一条第二款的规定经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

5. 比较与评价。按采购文件中规定的评标方法和标准，对初审检查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价，并按照评标细则进行打分。

6. 推荐中标候选人。评标委员会根据评审后的得分由高至低顺序排列，推荐前三名为中标候选人。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列，得分且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列。

7. 完成评标报告。评标报告是评标委员会根据全体评标成员签字的原始评标记录和评标结果编写的报告，其主要内容包括：

(1) 采购公告刊登的媒体名称、开标日期和地点；

(2) 购买采购文件的投标人名单和评标委员会成员名单；

(3) 评标方法和标准；

- (4) 开标记录和评标情况及说明，包括投标无效投标人名单及原因；
- (5) 评标结果和中标候选人排序；
- (6) 评标委员会的授标建议。

五、评标细则及标准

评标小组将通过打分的方式对各应标人满足采购需求、产品质量和技术服务等情况进行综合评审，满分 100 分，其中**投标报价分 (A=10 分)**，**技术和服务方案 (B=73 分)**，**商务资信分 (C=17 分)**

1、投标报价分 (A =10 分)：

(1) 分析总报价及各个分项报价是否合理，报价范围是否完整，有否重大错漏项，评标委员会认为投标报价出现异常时，有权要求投标人在评标期间对投标报价的详细组成和投标设备的供应渠道等事项作出解释和澄清，并确认其投标报价是否有效。

(2) 报价分计算方法：根据各投标人的有效投标报价，以满足招标文件要求且有效投标价格的最低的投标报价为评标基准价，其价格分为 10 分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：投标报价得分 = (评标基准价/有效投标报价) × 价格权值 × 100 (精确到小数点后二位，由采购机构当场统一计算)。

(3) 评审小组在评审时发现供应商的报价明显高于其市场报价或低于成本价的，应当要求该供应商书面说明并提供相关证明材料。供应商不能合理说明原因并提供证明材料的，评审小组应将该供应商的采购响应文件做无效处理，并在评审报告中说明。采购人或采购代理机构应将上述情况报同级财政部门，对弄虚作假、恶意串通的供应商，应将其列入不良行为记录名单，在 1 至 3 年内禁止参加政府采购活动。

特别说明：①根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》(财库[2011]181 号)的规定，投标人为小型或微型企业且所投产品为小型或微型企业生产的，其投标报价扣除 6%后参与评审。

投标文件中须同时提供：投标人、投标产品制造商的小微企业证明(当地中小企业行政主管部门出具的中小企业资格确认意见书或者投标截止时间前 7 日内“国家企业信用信息公示系统—小微企业名录”页面查询结果)，未提供完整证明材料的，投标报价不予扣减。

②根据《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》(财库[2014]68 号)的规定，投标人如为监狱企业且所投产品为小型或微型企业生产的，其投标报价扣除 6%后参与评审。

投标文件中须同时提供：投标人的省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件，投标产品制造商的小微企业证明(当地中小企业行政主管部门出具的中小企业资格确认意见书或者投标截止时间前 7 日内“国家企业信用信息公示系统—小微企业名录”页面查询结果)，未提供完整证明材料的，投标报价不予扣减。

③根据《财政部、民政部、中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》(财库(2017)141 号)的规定，投标人如为符合条件的残疾人福利性单位，其投标报价扣除 6%后参与评审。

投标文件中须出具《残疾人福利性单位声明函》，未提供该声明函的，投标报价不予扣减。

中标、成交供应商为残疾人福利性单位的，采购人或者其委托的采购代理机构应当随中标、成交结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

2、技术和服务方案（B=73分）：包括投标方案的先进性、科学性和完整性，技术和服务方案与需求的吻合程度等情况，以及承诺和优惠等方面的因素。

评标委员会对各投标人的技术充分审核、讨论及评议后，每人一份评分表，进行独自打分并签名。在统计得分时，如发现某一单项评分超过评分细则规定的分值范围，则该张评分表无效。投标人技术部分的得分为评标委员会各成员的有效评分的算术平均值。

评审要点为：

（1）关于服务对象护理服务理念、组织架构及管理制度情况（15分）：

● 根据本项目护理要求特点提出合理的关于服务对象护理服务理念，提出服务定位、目标，投标人的管理模式能够切合实际，且安全可行，保密性、安全性、文明服务的计划及承诺情况（0-5分）：

● 有比较完善的组织架构，清晰简练地列出主要管理流程，包括对运作流程图、激励机制、监督机制、自我约束机制、信息反馈渠道及处理机制，管理指标承诺达到关于服务对象护理服务标准（0-5分）：

● 有完善的关于服务对象护理服务制度、作业流程及关于服务对象护理服务工作计划及实施时间，并建立和完善档案管理制度、公众制度、关于服务对象护理服务制度及其配套设施权属清册，相关护理人员的考评制度方案的制定标准的全面性等，体现标准化服务，管理服务水平是否符合国家和行业标准（0-5分）：

（2）关于服务对象护理服务与服务方案（25分）：

● 关于服务对象护理服务区域内的管理方案。包括对不同情况的服务对象人员的护理服务的范围、服务流程、服务质量的完整性（0-5分）：

● 关于服务对象护理服务区域内环境卫生管理方案。包括护理服务区域、卫生间等范围（0-5分）：

● 护理差错事故的解决方案。包括对护理差错范围的制定、出差错后的补救措施等（0-5分）。

● 护理文件书写方案。建立文件档案记录；保证对各受护理对象每天情况记录等，有无固定格式、记录是否全面和完整（0-5分）。

● 护理服务方案是否充分考虑用户的实际情况和需求，对本次护理服务内容的目标是否有较深入的理解和渗透，是否提出针对性的管理方案以及对主要管理内容的阐述情况，投标人对招标单位现有关于服务对象护理服务总体框架的熟悉情况（0-5分）。

（3）突发事件的应急措施和解决方案（5分）：

对护理服务中的突发事件（包括意外伤害事件、突发疾病）时的应急预案及相应的解决措施，所需人员岗位安排分配（包括人员数量配置，重要岗位如：护理科长、护理楼班长配置）是否合理，符合招标需求（0-5分）。

（4）投标人自身情况（4分）：

●对投标人自身的介绍，包括单位资格证书（提供复印件加盖公章作为评标依据）管理经营模式等方面情况、项目实施和管理优势等方面因素，与项目需求的吻合程度以及偏差情况。（0-2分）；

● 投标人的护理团队人员中，有手语证的，得 0.2 分/人，最高得 2 分（0-2 分）

（5）组织实施方案（5分）：组织实施方案的科学性、合理性、规范性、可操作性等，包括项目管理机构及管理制度编制、工作职能组织运行图，阐述项目负责人（包括各部门相关人员）的管理职责、内部管理的职责分工、日常管理制度和考核办法目录、管理和协调方法、关键步骤的思路和要点等（0-5分）。

（6）项目实施的人员安排情况（15分）：

● 人员配备是否合理，各专业工种的配置和劳动力的投入是否能满足需要，护理人员等分配是否合理，培训计划是否周密；（0-5分）；

●拟担任本项目负责人和其他管理人员（护理楼班长、科长）资质能力及是否具有类似项目实施经验且必须为本单位正式员工（提供当月或上月由社保机构出具的劳保缴纳凭证原件作为证明材料），项目负责人是否具有调动投标人各项资源能力（依据项目负责人在本单位的职务高低判定，职务应提供单位任命书，复印件加盖公章）；投标单位提供学历、资格证书、职位、经验与业绩等证明材料复印件（加盖公章）作为评审依据；具体能够提供的人员资格证明材料数量及质量由投标单位根据自身情况而定，评审时根据投标单位提供的人员数量及资质能力情况综合评判打分。（0-5分）；

●护理人员持证上岗（提供护理员职业资格证或能够证明其具备从事护理服务能力的相关证书、证件复印件（加盖公章）作为评审依据）情况，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评审时不予认可，具体能够提供的人员资格证明材料数量由投标单位根据自身情况而定，评审时依据投标文件中提供的人员数量综合评判打分。（0-5分）。

（7）优惠承诺和特色服务情况（4分）：是否给出优惠和承诺，程度如何；对后续服务等方面的优惠承诺，以及特色服务的响应措施等情况（0-4分）。

3、商务资信分（17分）

（1）投标人的项目的建设的成功经验（C=10分）：投标人类似残疾人或智障人员或无生活自理能力人员护理等项目成功业绩，每具有一个得 1.0 分，累计得分最高 10 分。（成功案例需提供合同或中标通知书或其它证明材料复印件，加盖公章。）

（2）公司信誉（4分）：投标人为社会组织参加社会组织评级，具有 5A 的得 4 分，4A 得 3 分，3A 得 1 分，2A 以下不得分，投标人为企业参加企业信用评级，具有 3A 的得 4 分，2A 的得 3 分，1A 的得 1 分。

（3）投标人已取得 ISO9001、ISO14001、ISO18001 管理体系认证证书，每个证书得 1 分（0-3 分）。

4、投标单位总分=A+B+C

六、其他

评分时保留小数点后 1 位小数，计算评分值时保留小数点后 2 位小数，由评标委员会当场统一计算。

报价是中标的一个重要因素，但最低报价不是中标的唯一依据。

政府采购支持中小企业信用融资相关事项通知

为支持和促进中小企业发展，进一步发挥政府采购政策功能，杭州市财政局与省银监局、市金融办、市经信委共同出台了《杭州市政府采购支持中小企业信用融资暂行办法》，并从2014年7月1日起正式启动信用融资工作，现将相关事项通知如下：

一、适用对象

在杭州市政府采购网上注册入库，并取得杭州市政府采购合同的杭州市内中小企业供应商。

二、相关信息获取方式

请登陆杭州市政府采购网（<http://cg.hzft.gov.cn>）“中小企业信用融资”专栏，可查看信用融资政策文件及各相关银行服务方案。

三、申请方式和步骤

- 1、供应商若有融资意向，需先与六家合作银行对接，办理相关融资前期手续；
- 2、中标后，供应商应与采购单位或者采购代理机构及时联系，告知融资需求；
- 3、采购单位或者采购代理机构在政府采购信息系统录入中标合同信息时，须在合同备案页“是否为可融资合同”前打勾，并选择相应的信用融资合作银行，录入账号信息；
- 4、相关信息录入后，相关合作银行将在政府采购信息系统查询到合同备案信息，经审核，与供应商联系并办理相关融资事宜。

四、注意事项

请各采购单位和采购代理机构积极支持和配合政府采购信用融资工作，在合同备案环节务必请仔细核对收款银行、账号信息等内容，一旦录入将无法修改。