**仓前街道苕溪村百岁幸福家运营管理项目**

**招 标 文 件**

**（招标编号： ）**

**采购人：杭州余杭苕溪股份经济合作社**

**采购代理机构：****政通建设管理有限公司**

**2025年 月 日**

**目 录**

[投标人注意事项](#_Toc28235) 02

[第一部分 招标公告 03](#_Toc19421)

[第二部分 投标人须知](#_Toc5611) 04

[第三部分 采购需求](#_Toc16097) 21

[第四部分 投标文件格式](#_Toc21010) 27

投标人注意事项

一、投标人如发现招标文件存在含糊不清、相互矛盾、多种含义条款或是歧视性、排他性等不公正条款或其它违法违规内容时，为保证招标文件的修改留出充足时间，请在2025年 月 日17：00 前向采购人或采购代理机构提交书面询问或递交书面质疑书，潜在投标人未按规定要求提出的，则视同认可招标文件。

二、如遇投标截止时间推迟、采购需求变动等，采购代理机构将会在网上发布更正公告（通知），请投标人及时关注原招标信息发布媒介！

三、开标时间（投标截止时间）以“北京时间”为准，投标人应当在开标时间前到达开标室并递交投标文件，否则投标文件将被拒绝接收。

**第一部分招标公告**

（招标编号： ）

根据相关规定，现就仓前街道苕溪村百岁幸福家运营管理项目进行公开招标采购。欢迎符合要求并有能力完成本项目的投标人前来投标。

一、工程名称：仓前街道苕溪村百岁幸福家运营管理项目

二、采购方式：公开招标

三、采购内容：预算金额为：60万元，本项目采购内容为仓前街道苕溪村百岁幸福家运营管理项目，服务期限为730天，具体内容和相关要求详见本招标文件第三部分“采购需求”。

四、合格投标人的资格要求：

1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条供应商应当具备的条件和浙财采监【2013】24号《关于规范政府采购供应商资格设定及资格审查的通知》第六条规定；

2、未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）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；

2、本项目不接受联合体投标。

**五、报名时间、地点**

**1、报名时间：2025年 月 日至2025年 月 日 ，上午9：00- 11：00、下午13：30- 16：30（节假日除外）。逾期不予受理。**

**2、报名地点：**浙江省杭州市临平区顺风路535号32幢3楼前期代理部**。**

**报名时需提供以下资料（无需密封）：**

1、企业法人营业执照（或事业单位法人证书）复印件加盖公章；

2、法定代表人授权委托书原件；

3、授权代表有效身份证件复印件加盖公章

**注：本项目投标人的资格需接受评标委员会审查。投标人应在投标文件中按招标文件的规定和要求附上所有的资格证明文件，要求提供的复印件必须加盖单位公章。**

**六、开标/投标截止时间与开标/投标地点：**

开标/投标截止时间：2025年 月 日 时00分

开标/投标地点：杭州市余杭区仓前街道乐富海邦园14幢1楼开标室（公共服务中心）

七、招标人：杭州余杭苕溪股份经济合作社

联系人：陈兴达 ，电话：13967117113

招标代理人：政通建设管理有限公司

联系人：姜赛芸 ，电话：15267126638

杭州余杭苕溪股份经济合作社

2025年 月 日

第二部分 投标人须知

**前附表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 名 目 | 内 容 |
| 1 | 项目名称 | 仓前街道苕溪村百岁幸福家运营管理项目 |
| 2 | 项目编号 |  |
| 3 | 投标有效期 | 投标书递交后60天内有效 |
| 4 | 投标文件份数 | 报价文件：正本一份、副本四份  商务/技术文件：正本一份、副本四份  **投标文件份数不符合要求的，视其投标无效。** |
| 5 | 评标方法 | 综合评分法 |
| 6 | **1）本项目预算公开，总预算价为60万元，最高限价为60万元，本项目服务期为730天。**  2）本项目投标报价超过预算价的或投标报价超过最高限价（即投标报价>预算价或投标报价＞最高限价），其投标视为无效；  3）报价是中标的一个重要因素，但不是中标的唯一依据。 | |
| 7 | 1）本项目在开评标过程中现场不公布商务技术得分、综合得分及排名；  2）投标人不得以未公开得分情况及排名为由提起质疑、投诉。 | |
| 8 | 开标时间及地点 | 时间：2025年 月 日 时00分；  地点：杭州市余杭区仓前街道乐富海邦园14幢一楼开标室 |

**第一节 投标人须知之通用条款**

**一、总则**

**1、适用范围**

本招标文件适用于本项目的招标、投标、评标、定标、合同履约、付款等行为。

**2、定义**

2.1、“招标采购单位”系指组织本次招标的采购代理机构以及本项目采购人。

2.2、“投标人”系指向招标采购单位递交投标文件的单位。

2.3、“书面形式”包括信函、传真、电报等。

**3、采购方式：**公开招标。

**4、投标委托：投标人代表应当是投标人的在职正式职工，请携带本人有效身份证件。如投标人代表不是法定代表人，须有法定代表人出具的授权委托书。**

**5、投标费用：**投标人需自行承担涉及投标的一切费用。

**6、特别说明：**

投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按照招标文件的要求提交投标文件，并对所提供的全部资料的真实性承担法律责任。

**二、招标文件**

**7、招标文件的澄清与修改**

7.1、投标人应认真阅读本招标文件，发现其中有误或有不合理要求的，投标人必须以书面形式要求招标采购单位澄清。招标采购单位对已发出的招标文件进行必要澄清、答复、修改或补充的，应当在采购信息发布媒体上发布更正公告。

7.2、采购代理机构必须以网上形式答复投标人要求澄清的问题。

7.3、招标文件澄清、答复、修改、补充的内容为招标文件的组成部分。当招标文件与招标文件的答复、澄清、修改、补充通知就同一内容的表述不一致时，以最后发出的网上文件为准。

7.4、招标文件的澄清、答复、修改或补充都应该通过采购代理机构以法定形式发布，采购人不得擅自澄清、答复、修改或补充招标文件。

**三、投标文件的编制**

**8、投标文件的语言及计量**

8.1、投标文件以及投标人与招标采购单位就有关投标事宜的所有来往函电，均应以中文汉语书写。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。

8.2、投标文件中如附有外文资料，必须逐一对应翻译成中文并加盖投标人公章后附在相关外文资料后面，否则外文资料不予认可。翻译的中文资料与外文资料不符的，均不予认可。翻译严重错误的，将视同提供虚假资料。

8.3、投标计量单位，招标文件已有明确规定的，使用招标文件规定的计量单位；招标文件没有规定的，应采用中华人民共和国法定计量单位（货币单位：人民币元），否则视同未响应。

8.4、投标文件中优惠条件事项不能包括采购项目本身所包括涉及的采购事项。投标人能以“赠送、赠予”等任何名义提供货物和服务以规避招标文件的约束。

9、投标文件组成详见“第二节 投标人须知之专用条款”中相关条款。

**10、 投标有效期**

10.1、投标书递交后60天内有效。

10.2、在原定投标有效期之前，如果出现特殊情况，采购代理机构可以以网上发布形式通知投标人延长投标有效期。

11、 投标文件的编制

11.1、投标文件标识不清、编写不完整、编排混乱导致投标文件被误拆、误读、漏读或者查找不到相关内容的，责任由投标人自行承担。

11.2、全套投标文件应无涂改和行间插字，除非这些删改是根据招标采购单位要求进行，或者是投标人造成的必须修改的错误。所修改处须加盖投标人公章或者法定代表人签字或授权代表签字，否则，修改处不予认可。投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人负责。

11.3、投标文件提倡采用A4幅面双面打印，并按顺序统一编目编码装订成册。

**11.4、投标人所递交的投标文件均必须采用胶订形式，不得采用活页装订方式（卡条、抽杆夹、订书机及其他胶装以外装订形式均视为活页装订），否则，其投标将被视作无效。**

**四、 投标文件的递交**

**12、投标文件的签署和份数**

12.1、投标人应按商务、技术文件、报价文件正本各一份，副本各四份分别编制并单独装订成册，商务、技术文件可合并装订（但须明显区分）。投标文件封面上应注明“商务/技术文件/报价文件、正本/副本、项目名称、项目编号”等字样，同时必须经法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章。一旦正本和副本有差异，以正本为准。

12.2、投标文件的正本需打印或用不褪色的墨水填写，投标文件正本除 “第二部分 投标人须知”中规定的可提供复印件外均提供原件。副本为正本的复印件。

12.3、投标文件须由投标人在规定位置加盖单位公章、法定代表人或授权代表签署，投标人应写全称。

**13、投标文件的包装和递交**

13.1、投标文件须密封包装并加盖投标人公章，**报价文件必须单独密封包装，除报价文件之外其他投标文件中不得出现投标报价（招标文件另有规定的除外）。**

13.2、投标文件外层包装封面上应注明“商务/技术文件/报价文件、项目名称、项目编号、投标人名称及开标时启封”等字样，并加盖投标人公章。可参考“第五部分 投标文件格式”。

13.3、招标采购单位将拒绝未通过报名的投标人的投标文件。

13.4、未按规定密封或未按规定标记的投标文件，一经发现将被拒绝，由此造成投标文件被误投或提前拆封的风险由投标人承担。

13.5、投标人在投标截止时间前将投标文件送至招标采购单位指定地点。

13.6、投标文件一经拆封不予退回（法律法规另有规定的除外）。

**14、递交投标文件的截止时间**

14.1、所有投标文件必须按招标文件规定的投标截止时间之前送至招标采购单位指定地点。

14.2、招标采购单位将拒绝在投标截止时间后递交的投标文件。

**15、投标文件的修改和撤回**

投标人在投标截止时间之前，经开标工作人员确认后，可以对已提交的投标文件进行修改或撤回。修改后重新递交的投标文件应当按本招标文件的要求签署、盖章和密封。投标截止时间后，投标人不得撤回、修改投标文件。

**五、 开标**

**16、开标准备**

招标代理机构将在规定的时间和地点进行开标。

**17、开标程序：**

17.1、开标时，由招标代理检查各投标文件的密封情况，确认无误后，工作人员当众拆封商务技术文件并清点投标文件正本、副本数量，符合招标文件要求的送评标室评审；不符合要求的，视其投标无效；

17.2、商务技术评分结束后，开报价文件，由招标代理检查各报价文件的密封情况。确认无误后，工作人员当众拆封报价文件，并清点报价文件正、副本数量，若报价文件数量不符合要求的，视其投标无效。符合要求的报价文件，工作人员进行唱标，唱标内容为报价文件正本中“开标一览表”内容并作记录。

17.3、开标会结束。

**六、评标**

**18、组建评标委员会**

项目评标委员会根据相关规定由采购人代表和有关技术、经济等方面的专家组成，成员人数应当为5人或以上单数。

**19、评标的方式**

本项目采用不公开方式评标，评标的依据为招标文件和投标文件。

**20、评标程序**

20.1、本项目评标一般将按以下程序进行：投标文件初审、澄清有关问题、投标文件技术与商务部分的比较与评审、报价文件的比较与评审、推荐中标投标人和编写评标报告等。

20.2、投标文件初审包括资格性检查和符合性检查。

20.2.1、资格性检查：依据法律法规和招标文件的规定，对投标文件中的资格证明等进行审查，以确定投标投标人是否具备投标资格。资格性检查不合格的投标人则无须继续进行符合性检查，并且投标文件初审结论不合格。

20.2.2、符合性检查：依据招标文件的规定，从投标文件的商务、技术文件有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的实质性要求作出响应。符合性检查不合格的投标人，投标文件初审结论不合格。

20.2.3、投标文件初审结论合格的投标人进入评标后续程序。

20.3、投标文件的澄清。对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会可以要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由投标人授权代表签字，并不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。投标人代表未到场或者拒绝澄清或者澄清的内容改变了投标文件的实质性内容的，评标委员会有权对该投标文件作出不利于投标人的评判。

20.4、比较与评审。按招标文件中规定的评标方法和标准，对资格性检查和符合性检查合格的投标文件进行商务、技术、价格比较和评审。

20.5、推荐中标候选人。根据评标情况，推荐中标候选人。

**21、错误修正**

投标文件如果出现计算或表达上的错误，修正错误的原则如下：

21.1、如果用数字表示的金额与中文大写表示的金额不一致时，以中文大写表示的金额为准；

21.2、当单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价；

21.3、当单价与数量的乘积与合价不一致时，以合价为准，重新修正单价。

21.4、因投标人自身失误造成多算、少算、漏算的，不予调整。

21.5、对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

按上述修正错误的原则及方法调整或修正投标文件的投标报价，投标人同意并签字确认后，调整后的投标报价对投标人具有约束作用。如果投标人不接受修正后的报价，则其投标将作为无效投标处理。

**22、评标原则和评标办法**

22.1、评标原则：评标委员会必须公平、公正、客观，不带任何倾向性；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。

22.2、评标办法：本项目评标办法是综合评分法。

**23、评标过程的监控**

本项目评标过程实行全程录音、录像监控，投标人在评标过程中所进行的试图影响评标结果的不公正活动，可能导致其投标无效。

**24、无效投标的情形**

24.1、被拒绝的投标文件；

24.2、资格证明文件不全，或者不符合招标文件标明的资格要求（参见招标公告之“四、合格投标人的资格要求”）；

24.3、投标文件封面、开标一览表、投标响应函、授权委托书，任意一项未加盖单位公章；

24.4、开标一览表或投标响应函无法定代表人（或授权代表）签字或盖章的；

24.5、授权代表与投标文件中授权委托书所载内容有异；

24.6、提供虚假证明材料；

24.7、投标文件不响应采购需求的实质性内容，评标委员会不能确认为有效；

24.8、投标文件中对于采购需求中的实质性内容的响应表述不清，评标委员会不能确认为有效；

24.9、投标文件组成中带“▲”资料提供不全的；

24.10、投标文件份数不符合要求；

24.11、投标技术方案不明确或存在备选（替代）投标方案；

24.12、未按照招标文件标明的币种报价；

24.13、报价超出最高限价，或者超出采购预算金额，采购人不能支付；

24.14、投标报价具有选择性；

24.15、投标单价及投标总报价明显高于其市场报价或低于成本价，投标人又不能做出书面说明并提供相关证明材料；

24.16、不符合法律、法规等相关规定或投标文件有招标采购单位不能接受的附加条件；

**24.17、根据招标文件要求，评标委员会认为应当作无效投标处理的其他情况。**

**25、废标**

根据相关法律法规规定，在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

25.1、符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质响应的投标人不足三家的；

25.2、出现影响采购公正的违法、违规行为的；

25.3、投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

25.4、因重大变故，采购任务取消的；

第一条款按照有关法律法规，除作为废标外可经批准后继续按原采购方式进行或采取其它采购方式。废标后，招标采购单位将就废标理由通知所有投标人。

**26、评标内容的保密**

26.1、凡属于审查、澄清、评价和比较投标的所有资料，不应向投标人或与评标无关的其他人泄漏。

26.2、在投标文件的审查、澄清、评价和比较以及确定中标单位过程中，投标人对采购代理机构和评标委员会施加影响的违规行为，都将导致其不被推荐为中标候选人。

**七、定标**

**27、 推荐中标单位**

27.1、评标委员会将根据招标文件和有关规定，履行评标工作职责，以评标原则和评标办法为标准，全面衡量各投标人对招标文件的响应情况后，对实质上响应招标要求的投标人，以招标文件规定的打分方法对各投标人进行综合评审，按评审后得分由高到低顺序排列。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。**按顺序推荐一名中标候选人。**

27.2、评标结果报经批准，最终确定中标单位。

28、评标

28.1评标办法：本项目评标方法采用综合评分法。

28.2开标后，评标委员会首先对投标书进行符合性审核，凡投标书实质性内容不符合有关规定或不响应招标文件要求者认定作为无效投标，予以废除。

28.3投标文件的澄清

为了有助于投标文件的审查、评价和比较，评标小组可以个别要求投标人澄清其投标文件。有关澄清的要求和答复，应以书面方式进行。

28.4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，投标人对招标单位和评标小组及成员施加影响的任何行为，将被取消中标资格。

28.5在评标过程中，评标小组发现所有投标人的投标报价明显不合理，评标小组有权否决此次招标。

29、定标

29.1、招标代理机构在评标结束后3个工作日内将评标报告交招标人确认。在发布招标公告的网站上对评标结果进行公示，公示时间为3个工作日。

对于未中标单位，将不再另行通知，招标采购单位无义务解释未中标原因。

29.2、中标公告发布3个工作日后，招标单位将以书面形式发出中标通知书原件，中标通知书原件一经发出即发生法律效力。中标通知书原件将作为签订合同的依据。

**八、合同签订及其他**

**30、签订合同**

30.1、采购人与中标单位应当在中标通知书原件发出之日起20日内签订采购合同。

30.2、招标文件、中标单位的投标文件、澄清文件及中标通知书原件等，均为签订合同的依据。

30.3、中标单位不遵守招标文件或投标文件的要约、承诺，擅自修改报价或在接到中标通知书原件规定时间内借故拖延、拒签合同者，招标采购单位有权取消该单位的中标资格，重新组织招标。

**31、履约保证金、质量保证金**

31.1、履约保证金、质量保证金根据不同采购人的采购需求而定。

31.2、履约保证金、质量保证金均由采购人收取。

**32、对不按招标文件、投标承诺及采购合同要求供货的供应商，将依据相关法律法规的规定，给予1至3年内禁止参加杭州市余杭区人民政府仓前街道街道办事处采购活动的处罚，对拒不改正的将无限期禁止其参加余杭区人民政府仓前街道办事处采购活动，同时将处罚结果上网进行公示。**

**33、质疑与投诉**

33.1、供应商认为采购文件、采购过程、中标结果使自身的合法权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起三个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑，针对同一采购程序环节的之一应一次性提出。

33.2、供应商对采购代理机构的质疑答复不满意或者采购代理机构未在规定时间内作出答复的。

**第二节 投标人须知之专用条款**

**34、投标文件组成（加“▲”的资料为必须提供，否则将视为无效标处理）**

**部分格式可参考“第四部分 投标文件格式”，未提供参考格式的由投标人根据相关要求自行编制。**投标文件一般应当包括以下主要内容：**报价文件和技术文件、商务文件**。

**注意：投标文件封面、开标一览表、投标响应函、授权委托书须加盖单位公章，开标一览表、投标响应函须经法定代表人（或授权代表）签字，否则视为无效投标。**

**34.1、**投标人的**报价文件**应单独密封，内容应当包含以下内容：

**▲34.1.1、开标一览表；**

34.1.2、投标人需要说明的其他文件和资料。

**投标报价注意事项：**

1）投标报价应包括人工费、统筹保险、福利、服装、清洁卫生、管理风险、利润、及合同实施过程中不可预见的费用等等所有相关费用组成，所有作业人员必须由投标人购买好人身伤害保险；综合单价应考虑风险因素，招标文件未列明，而投标人认为必需的费用也需列入报价；

2）投标报价应是唯一的，招标方将拒绝有选择的报价。

**34.2、投标人的技术文件内容应当包含：**

1）目录；

2）评分响应表；

**▲3）采购需求实质性内容响应表（格式见第四部分 投标文件格式）；**

4）对应技术分评分细则提供相关证明资料，并根据要求盖章、提供原件；

5）投标人认为需要提供的与本项目有关的其他文件和说明。

**34.3、**投标人的**商务文件**内容应当包含：

1）目录；

2）评分响应表；

**▲3）营业执照（或事业单位法人登记证书或其他工商等登记证明材料）复印件；**

**▲4）组织机构代码证、社保登记证（或供应商一年内缴纳过的社保缴纳花名册）、税务登记证复印件（持“五证合一”新版营业执照的投标人不需要提供组织机构代码证、社保登记证、税务登记证；持“三证合一”新版营业执照的投标人不需要提供组织机构代码证、税务登记证；个体工商户不要求提供组织机构代码证，持“两证整合”新版营业执照的个体工商户不需要提供税务登记证）；**

**▲5）投标响应函（必须按照第四部分 投标文件格式）；**

**▲6）法定代表人授权委托书原件、法定代表人及授权代表的有效的身份证正反面复印件（必须按照第四部分 投标文件格式，如法定代表人直接参加投标并对相应文件签字的，只需提供其有效的身份证正反面复印件）；**

7）对应商务分评分细则提供相关证明资料，并根据要求盖章、提供原件；

8）投标人认为需要提供的与本项目有关的其他文件和说明。

**35、评标办法及评分标准：**

**36.1、总则**

**本次评标采用****综合评分法，总分为100分。**合格投标人的评标得分为各项目汇总得分，中标候选资格按评标得分由高到低顺序 排列，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。排名第一的投标人为第一中标候选人。评分过程中采用四舍五入法，并保留小数2位。

投标人评标综合得分=价格分+(技术、商务分)

**35.2、评标内容及标准**

**35.2.1、价格分（10分）**

投标价格的合理性：分析投标价格是否合理，投标价格范围是否完整，有否重大错漏项。投标价格分计算方法：满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，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／投标报价)×价格权值×100（精确到小数点后二位）。

**35.2.2、技术、商务分（90分）**

**（1）技术、商务分的计算：**

技术、商务分按照评标委员会成员的独立评分结果汇总数的算术平均分计算，计算公式为：

技术、商务分=评标委员会所有成员评分合计数/评标委员会组成人员数

**（2）评分细则如下：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **分类** | **评分标准** | | **分值** |
| 技术分（76 分） | 服务方案 | 1、服务方案有近远期规划，有目标、有计划、有措施，符合余杭区实际，具备较强的可操作性。优秀的得7-10分，较好的得4-7分，一般的得0-4分。  2、各类安全事故、纠纷投述等方面的应对措施。优秀的得4-5分，较好的得2-4分，一般的得0-2分。  3、运营方案中针对上级的检查、考核方面的措施。优秀的得4-5分，较好的得2-4分，一般的得0-2分。 | 20 |
| 服务质量 | 投标人的服务质量及其质量控制措施：有严密的质量管理制度和质量监督系统的得7-10分，基本满足的得4-7分，一般的得0-4分 | 10 |
| 重难点分析 | 投标人就本项目的实际情况及服务要求，对本项目重难点分析的针对性，相关解决方案的合理性、可行性等。方案完好的得7-10分，较好的得4-7分，一般的得0-4分 | 10 |
| 管理制度 | 各项管理制度的齐全、完善，内部管理清退、奖惩制度，规章制度与安全措施。内容体现但不仅限于规章制度、岗位职责、考核办法及消防、食堂管理制度、食品、医疗、康复、护理等安全保障措施和各类应急预案等。根据以上内容进行评分。方案完好的得7-10分，较好的得4-7分，一般的得0-4分 | 10 |
| 突发事件应急预案和处理措施 | 针对本项目提出的突发事件发生时的应急预案和应急处理措施（包括应急队伍的组织、安排及实施应急处理的具体措施）进行打分，方案满足本项目要求的得7-10分，基本满足的得4-7分，一般的得0-4分 | 10 |
| 项目投入人员情况 | 1、拟派本项目负责人具有两年及以上养老服务管理项目经验的得2分（以业主单位证明或其他有效证明材料为准）；具有本科及以上学历得1分；具有养老护理员（四级及以上）证书的得1分。（投标文件中提供相关相关证明复印件加盖公章或者扫描件加盖公章、学历证书复印件加盖公章或者扫描件加盖公章、近一个月在本单位缴纳的社保证证明材料复印件加盖公章或者扫描件加盖公章，否则不得分。）  2、拟派人员具有养老护理员职业技能等级证书（五级及以上）的，每提供一人的1分，最多得3分。（投标文件中提供相关证明复印件加盖公章或者扫描件加盖公章、近一个月在本单位缴纳的社保证明或劳动合同（聘用合同）材料复印件加盖公章或者扫描件加盖公章，缺一不得分。）  3、拟派厨师具有中式烹调师（三级及以上）证书的，得2分。（投标文件中提供相关厨师证复印件加盖公章或者扫描件加盖公章、有效期范围内的健康证复印件加盖公章或者扫描件加盖公章、近一个在本单位缴纳的社保证明或劳动合同（聘用合同）材料复印件加盖公章或者扫描件加盖公章，缺一不得分。）  4、拟派帮厨不少于2人的得1分。（投标文件中提供有效期范围内的健康证复印件加盖公章或者扫描件加盖公章、近一个在本单位缴纳的社保证明材料复印件加盖公章或者扫描件加盖公章，缺一不得分。） | **10** |
| 培训 | 有详细、科学、合理的培训计划，计划包括：培训内容、时间段、时间量、地点、人次等。优秀的得4-6分，良好的得2-4分，一般的得0-2分。 | **6** |
| 商务分  （14分） | 业务范围 | 投标人已取得4 及以上的社会组织等级认证得3分、具  有养老服务经营范围的，得2分。本项最高得5分。 | **5** |
| 业绩情况 | 2022年1月起（以合同签订时间为准），投标人每具有一个居家养老服务项目业绩的得1分，最高得3分。（投标文件中提供合同复印件加盖公章或者扫描件加盖公章，否则不得分） | **3** |
| 投标人信誉情况 | 投标人自2022年1月1日以来获得区级及以上政府部门颁发的相关荣誉或奖励的，每有一个得1分，最高2分。  （投标文件中提供相关证明材料复印件加盖公章，否则不得分。） | **2** |
| 投标文件制作 | 投标文件编制完整，格式规范、装订整齐、符合招标文件要求的，得4分；投标文件存在瑕疵的酌情扣分，扣完为止 | **4** |

**36、解释权**

专用条款与通用条款有矛盾之处，以专用条款为准。凡涉及本次招标文件的解释权属于采购人与政通建设管理有限公司。

第三部分 采购需求

1. **项目概述：**

为进一步完善百岁幸福家体系，积极应对区人口老龄化带来的挑战，杭州余杭苕溪股份经济合作社开展关于“百岁幸福家”的试点，为苕溪村内60周岁及以上的所有居家老人（不含临终关怀）提供生活、康复护理、托养、家庭支持、社会工作、康复辅具租赁等6大功能服务。根据工作需要，杭州余杭苕溪股份经济合作社面向社会公开招投标。

**二、养老服务人员素质要求**

1、基本要求：

（1）具备合法的人社部门颁发的职业资格证书或专项职业能力证书。

（2）信守职业道德，遵纪守法，熟悉居家养老服务程序和规范要求。

（3）具有初中以上文化程度、有效期内的健康证或近3个月以来的体检报告及语言表达能力。

2、管理人员：

（1）了解国家和行业主管部门有关居家养老服务的法律、法规和规定。

（2）掌握企业管理、经营项目的有关专业知识及专业技术。

（3）具有高中以上文化程度和一年及以上的管理工作经历。

（4）每年至少参加1次以上管理培训活动。

3、居家养老服务员:

（1）具备与服务内容相适应的岗位技能。

（2）年龄在 18 周岁以上、60周岁以下，初中以上文化程度。

（3）无精神病史和各类传染病。

（4）每年在岗培训不少于10学时。

（5）需要持健康证上岗,持证率100%以上。

4、行为规范

（1）仪表仪容端庄、大方、整洁。

（2）统一着装、配备工号牌。

（3）提倡使用普通话，语言文明、简洁、清晰。

（4）主动服务，有相应岗位的服务礼仪规范。

（5）尊老敬老，对老年人富有爱心。

4、所需服务人员最低配置表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 数量（人） | 备注 |
| 1 | 项目负责人 | 1 | 总负责全面日常协调、管理； |
| 2 | 工作人员 | 2 | 根据实际情况配置 |

**三、居家养老服务中心六种服务功能**

（一）生活服务

1.1服务对象本村无传染病，有生活照料需求的老年人。

1.2服务内容

1.2.1 助餐服务：提供餐饮服务；

1.2.2 助浴服务：中心助浴或上门助浴；

1.2.3 洗涤服务：集中送洗（机洗）；

1.2.4 上门服务：根据服务中心的上门服务项目提供服务。

1.3 收费方式 由居家养老服务中心核定收费标准，服务对象支付费用。

1.4 服务要求

1.4.1 助餐服务要求

1.4.1.1符合食品安全法律法规的规定；

1.4.1.2重点保障家庭无法解决就餐问题的老年人就餐需求；

1.4.1.3尊重老年人的饮食生活习惯，注意营养、合理配餐、 每周有食谱；

1.4.1.4建立完善的配送餐登记、管理等工作台账。

1.4.2 助浴服务要求

1.4.2.1助浴前后进行安全提示，对老年人身体状况进行评估；

1.4.2.2根据四季气候状况、老年人居住条件，注意防寒保暖、防暑降温、浴室内通风；

1.4.2.3 助浴服务应有家属在场。

1.4.3 洗涤服务要求

1.4.3.1洗涤前检查被洗衣物的性状并告知老年人或家属；

1.4.3.2取送衣物时，做到标识清楚、核对准确、按时送还。

1.4.4 上门服务要求

1.4.4.1服务人员持有效健康证明，并具备相应的技能；

1.4.4.2遵守职业道德，保护老年人隐私；

1.4.4.3服务人员注意个人卫生、干净整洁；

1.4.4.4语言文明、态度热情，细致周到、操作规范；

1.4.4.5服务结束后，接受服务对象评价或第三方评价。

（二）康复护理服务

2. 服务对象

因肢体、智力等轻、中度损伤以及急慢性疾病和老龄化带来的功能障碍者，包括肢体术后、偏瘫、轻中度失智、残疾以及患 有慢性病的老年人等。

2.2服务内容

依托卫生服务机构、护理站或具有资质的医生、护士为有需 求的老年人提供服务。

2.2.1 健康咨询和指导：提供养生保健、慢性病管理与预防、 失智症干预等咨询服务，开展常见病护理指导和用药指导等；

2.2.2 健康监测：提供量血压、测血糖、血氧饱和度检测和 心率监测等服务；

2.2.3 康复辅助训练：根据老年人个体情况制定康复辅助训练计划，采取群体康复和个体康复形式，辅助老年人进行肢体功能性康复训练、智力康复和保健性康复，帮助减缓机能退化，恢复功能和自理能力；

2.2.4 用药提醒：严格按医嘱提醒老年人按时按量用药。

2.3收费标准 采取有偿服务方式，服务费用由居家养老服务中心确定。

2.4服务要求

2.4.1 依托有资质的医疗服务机构和人员进行，与服务对象签订服务协议，根据每个老年人的生理、心理特点情况制定康复护理计划；

2.4.2 老年人申请健康指导和康复辅助训练前应提供病历、体检报告、出院小结、医嘱等病史资料，主动告知既往病史、用 药禁忌等；

2.4.3 康复护理过程中应注意观察老年人的身体适应情况， 防止损伤，若老年人出现不适，立即停止服务并迅速处置；

2.4.4 老年人自带药品必须由专人负责签收、登记和管理——每人药品应分开存放（一人一屉）并做到姓名标识清楚；

2.4.5 根据需要配备相应的康复设施设备，建立老年人健康档案，进行完整服务记录，健康档案妥善保管，保护个人隐私。

(三)托养服务

3.1 服务对象

3.1.1 户籍所在乡镇（街道）或相邻乡镇（街道）有就近日托或全托服务需求的老年人；

3.1.2 健康状况稳定，无传染病，精神状态、行为习惯等适 应集体生活；

3.1.3 家庭无人照顾老年人优先。

3.2 服务内容助餐、助洁、住宿等。

3.3服务时限仅提供短期、中短期托养，不超过三个月。

3.4 收费标准由居家养老服务中心确定。

3.5服务要求

3.5.1配备与托养服务相匹配的护理服务人员队伍；

3.5.2保证托养老年人 24 小时服务需求；

3.5.3入住前进行必要的身体状况评估，做好入住登记；

3.5.4托养老年人身体发生突发情况，及时处置、并通知联系人。

（四）家庭支持服务

4.1服务对象失能、失智老人的家庭照护人员，包括家属、保姆和邻居。

4.2工作目标提高家庭照护人员的专业照护能力，减轻长期照护服务带来的身心压力。

4.3服务内容

4.3.1照护技能培训：包括生活服务技能、康复护理技能、 应急救援技能等；

4.3.2常用知识普及：包括健康饮食、药物管理、失智预防等；

4.3.3心理知识辅导：包括心理疏导、舒缓护理、生命教育等。

4.4师资管理。立足县市区养老护理员培训基地，招募专业人员组建讲师团，讲师定期到居家养老服务中心指定地点提供服务。

4.5服务频率和时长每季度不少于 1 次，每次服务原则上不少于 90 分钟。

4.6织实施。每班学员人数不宜超过 40 人，建立学习档案，经培训合格者发放结业证书。

4.7收费管理。收费标准由居家养老服务中心合理确定。

（五）社会工作（心理疏导）服务

5.1服务对象 本乡镇（街道）老年人。

5.2服务人员

5.2.1专职或兼职社会工作师，或者曾经取得心理咨询师的人员；

5.2.2具有社区工作经验的工作人员。

5.3服务方式和内容采取个案、小组活动、社区活动相结合方式，为老年人提供

精神文化、心理慰藉服务。

5.4服务要求

5.4.1制定年度服务计划或个案，针对个案与老年人或家属 签订服务协议；

5.4.2有规范的服务流程、制度和人员职责；

5.4.3鼓励老年人参加各类活动，使老人拓展视野，开阔心 胸，增强心理调节能力；

5.4.4对服务对象个案定期进行评估，有量表、有记录、有 防范措施，并建档保存；

5.4.5有危机处理程序，发现问题及时报告，按程序处理， 有处理措施和记录。

（六）康复辅助器具租赁服务

6.1 服务对象为居家老年人提供康复辅具租赁服务。

6.2 租赁辅具种类轮椅、拐杖、助行器、家用护理床等。

6.3 收费方式采取无偿服务方式。

6.4 租赁辅具管理

由康复辅助器具公司提供器具。

（七）法律维权服务

提供法律咨询、法律援助，维护老年人赡养、财产、婚姻等方面的合法权益等服务。

1. 志愿服务

为老年人提供无偿、有组织的志愿者服务和邻里守望、老年人互助服务。每年志愿活动不少于12次，紧急疏散演习不少于1次。同时须记录留存影像材料。

**▲四、其他要求**

1、影音播放室全天播放电影、棋牌室供老年人正常使用；安排专人在居家养老服务中心进行卫生保洁。

3、为百岁幸福家无偿组织活动次数要求全年活动不少于2场次。所有文体娱乐服务须记录并留存影像材料。

**五、合同签订及合同款支付**

**（1）合同签订**

采购人将实时对中标单位的服务质量实施监督，每半年对中标单位的服务质量开展第三方评定。年服务满意率低于90%的，中标单位应在三十日内进行整改，未在规定时间内整改到位的，采购人视情况扣除中标单位本季度1-5%的服务费作为违约金；中标单位年服务质量满意率未达80%（含有效投诉），采购人有权解除本协议，并扣除需支付实际服务费的5-7%作为违约金，并有权要求中标单位支付相应的赔偿金和追究其他责任。

**▲**若本标段的中标单位在服务期间，有被服务对象对中标单位进行5次（含）以上投诉（有效投诉），合同期满将终止合同。在服务期内造成社会影响较大的可立即终止合同。

（2）合同款支付

本项目的付款方式为按季度支付（三个月为一个季度），由采购人向中标人支付。

**六、采购人认为必须说明的其他内容：**

**带“▲”条款为实质性条款，投标人须提供《采购需求实质性内容响应表》（格式见第四部分 投标文件格式），如有任意一条未响应或不满足，将被视为无效。**

第四部分 投标文件格式

**一、开 标 一 览 表**

**项目编号：**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目内容** | | **单价（元/365天）** | **服务期** | **合计（元）** | **备注** |
| 1 | 仓前街道苕溪村百岁幸福家运营管理项目 | |  | 730天 |  |  |
| 总报价（大写） | |  | | | | |

**注：**

**1、**大写总价与小写总价不一致，以大写总价为准**。**

**2、报价精确到元。**

投标人（公章）：

法定代表人或授权代表（签字）：

日期：20 年 月 日

**二、评分对应表**

**项目编号：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评审内容** | **评分标准** | **页码** |
| **一** | **技术分** |  |  |
| 1 |  |  | 详见技术文件第几页 |
| 2 |  |  | …… |
| …… |  |  |  |
| **二** | **商务分** |  |  |
|  |  |  | 详见商务文件第几页 |
|  |  |  | …… |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

注：评分对应表主要用于作为专家评分的一个参考及查阅依据。

**三、采购需求实质性内容响应表**

**项目编号：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **实质性条款** | **招标文件要求** | **投标承诺或说明** | **满足情况** |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

填表说明：

1、“实质性内容”详见“第三部分 采购需求”中带“**▲**”条款，本表中所列条款仅供参考；

2、投标人应根据投标承诺或说明，对照招标文件要求在“满足情况”栏注明“满足”或“不满足”；

3、本项目“第三部分 采购需求”中所有带“**▲**”条款，投标人必须作出实质性响应，如有任意一条未响应或不满足，将被视为无效。

投标人（公章）：

法定代表人或授权代表（签字）：

日期：20 年 月 日

**四、距采购人最近或者能为本项目提供最优服务的网点情况表**

**项目编号：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务网点名称 |  | | | | |
| 地址 |  | | | | |
| 注册资本金 |  | 其中：投标人出资比例 | | |  |
| 员工总人数 |  | 其中：技术人员数 | | |  |
| 经营期限 |  | | | | |
| 售后服务协议 |  | | | | |
| 售后服务内容 |  | | | | |
| 工作业绩 |  | | | | |
| 服务承诺 |  | | | | |
| 业务咨询电话 |  | | 传 真 |  | |
| 负责人 |  | | 联系电话 |  | |

投标人（公章）：

法定代表人或授权代表（签字）：

日期：20 年 月 日

**五、投标响应函**

**杭州余杭苕溪股份经济合作社：**

(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 项目（项目编号： ）采购的有关活动，并对此项目进行投标。全部投标文件，包括报价文件正本一份、副本四份，商务/技术文件正本一份、副本四份，以及其他要求投标人提交的全部文件。

据此函，签字代表宣布同意如下：

1、我方承诺已经具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条中规定的参加政府采购活动的投标人应当具备的条件：

（一）具有独立承担民事责任的能力；

（二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

（三）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

（四）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

（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；

（六）法律、行政法规规定的其他条件。

2、本投标有效期自投标文件合格递交之日起 **60日**。

3、如我方中标，本投标文件至本项目合同履行完毕止均保持有效，我方将按招标文件及政府采购法律、法规的规定履行合同责任和义务。

4、我方完全理解贵方不一定要接受最低价的投标。

5、我方同意按照贵方要求提供与投标有关的一切数据或资料，配合招标采购单位进行评标、验收等与本次采购相关工作。

6、我方在投标之前已经与贵方进行了充分的沟通，完全理解并接受招标文件的各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。并保证遵守采购文件中的有关规定。

7、我方已详细审查全部招标文件，包括更正通知（如有的话）以及全部参考资料和有关附件，已经了解我方对于招标文件、采购过程、采购结果有依法进行询问、质疑、投诉的权利及相关渠道和要求。

8、我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。

9、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，处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，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：

（一）提供虚假材料谋取中标、成交的；

（二）采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；

（三）与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；

（四）向采购人、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的；

（五）在招标采购过程中与采购人进行协商谈判的；

（六）拒绝有关部门监督检查或者提供虚假情况的。

供应商有前款第（一）至（五）项情形之一的，中标、成交无效。

法定代表人或授权代表（签字）：

投标人（公章）:

联系人： 邮政编码：

联系地址：

联系电话: 传真号码：

日 期： 年 月 日

**六、授权委托书**

**杭州余杭苕溪股份经济合作社：**

兹委派我公司 先生/女士（其在本公司的职务是： ，联系电话： ，手机： ，传真： ，身份证号： ）代表我公司全权处理 项目（项目编号： ）的一切事项，若中标则全权代表本公司签订合同，并负责处理合同履行等事宜。

在撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。授权代表在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。

授权代表无转委托权，特此委托。

特此告知。

法定代表人（签字）： 授权代表（签字）：

职务： 职务：

身份证号码： 身份证号码：

（法定代表人、授权代表的身份证正反面复印件附后。）

投标人（公章）：

授权委托日期：20 年 月 日