西湖区残联2024年度居家服务项目招标文件

 **（电子招投标）**

编号:ZJZC-2024-027

杭州市西湖区残疾人联合会

浙江中诚工程管理科技有限公司

二〇二四年五月十一日

**目 录**

第一部分 招标公告

第二部分 投标人须知

第三部分 采购需求

第四部分 评标办法

第五部分 拟签订的合同文本

第六部分 应提交的有关格式范例

**第一部分 招标公告**

项目概况

西湖区残联2024年度居家服务项目招标项目的潜在投标人应在政采云平台（[https://www.zcygov.cn/）获取（下载）招标文件，并于2024年6月3日9点30分00秒](https://www.zcygov.cn/%EF%BC%89%E8%8E%B7%E5%8F%96%EF%BC%88%E4%B8%8B%E8%BD%BD%EF%BC%89%E6%8B%9B%E6%A0%87%E6%96%87%E4%BB%B6%EF%BC%8C%E5%B9%B6%E4%BA%8E2024%E5%B9%B46%E6%9C%883%E6%97%A59%E7%82%B930%E5%88%8600%E7%A7%92)（北京时间）前递交（上传）投标文件。

**一、项目基本情况**

 **项目编号：**ZJZC-2024-027

  **项目名称：**西湖区残联2024年度居家服务项目

  **预算金额（元）：**7250040

**最高限价（元）：**3710070 3539970

**采购需求：**标项一

标项名称: 双浦镇、转塘街道、灵隐街道、留下街道、蒋村街道

数量:不限

预算金额（元）: 3710070

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：为招标人特定的残疾人家庭提供居家日常服务、医疗护理服务、精神慰藉服务、日间照料服务、简单维修服务等居家服务。具体以招标文件第三部分采购需求为准，供应商可点击本公告下方“浏览采购文件”查看采购需求。

备注：无。

标项二

标项名称: 三墩镇、翠苑街道、北山街道、西溪街道、古荡街道、文新街道

数量: 不限

预算金额（元）: 3539970

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：为招标人特定的残疾人家庭提供居家日常服务、医疗护理服务、精神慰藉服务、日间照料服务、简单维修服务等居家服务。具体以招标文件第三部分采购需求为准，供应商可点击本公告下方“浏览采购文件”查看采购需求。

备注：无。

**合同履约期限：1年**

**本项目接受联合体投标：** [x] **是；**[ ] **否**。

**二、申请人的资格要求：**

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；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. 以联合体形式投标的，提供联合协议(本项目不接受联合体投标或者投标人不以联合体形式投标的，则不需要提供) ；

3.落实政府采购政策需满足的资格要求：

[ ] 无（注：不得限制大中型企业与小微企业组成联合体参与投标）；

[x] 专门面向中小企业

[x] 服务全部由符合政策要求的中小企业承接，提供中小企业声明函；

[ ] 服务全部由符合政策要求的小微企业承接，提供中小企业声明函；

[ ] 要求以联合体形式参加，提供联合协议和中小企业声明函，联合协议中中小企业合同金额应当达到 %，其中小微企业合同金额应当达到 %;如果供应商本身提供所有标的均由中小企业制造、承建或承接，并相应达到了前述比例要求，视同符合了资格条件，无需再与其他中小企业组成联合体参加政府采购活动，无需提供联合协议；

[ ] 要求合同分包，提供分包意向协议和中小企业声明函，分包意向协议中中小企业合同金额应当达到达到 % ，其中小微企业合同金额应当达到 % ;如果供应商本身提供所有标的均由中小企业制造、承建或承接，并相应达到了前述比例要求，视同符合了资格条件，无需再向中小企业分包，无需提供分包意向协议；

4.本项目的特定资格要求：无；

5.单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动；为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后不得再参加该采购项目的其他采购活动。

**三、获取招标文件**

**时间：**/至2024年6月3日，每天上午00:00至12:00 ，下午12:00至23:59（北京时间，线上获取法定节假日均可，线下获取文件法定节假日除外）

**地点（网址）：**政采云平台（https://www.zcygov.cn/）

**方式：**供应商登录政采云平台https://www.zcygov.cn/在线申请获取采购文件（进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，申请获取采购文件）。

**售价（元）：**0

**四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点**

**提交投标文件截止时间：** 2024年6月3日9点30分00秒 （北京时间）

**投标地点（网址）：**政采云平台（https://www.zcygov.cn/）

**开标时间：**2024年6月3日9点30分00秒

**开标地点（网址）：**政采云平台（https://www.zcygov.cn/）

**五、公告期限**

自本公告发布之日起5个工作日。

**六、其他补充事宜**

 1.《浙江省财政厅关于进一步发挥政府采购政策功能全力推动经济稳进提质的通知》 （浙财采监（2022）3号）、《浙江省财政厅关于进一步促进政府采购公平竞争打造最优营商环境的通知》（浙财采监（2021）22号））、《浙江省财政厅关于进一步加大政府采购支持中小企业力度助力扎实稳住经济的通知》 （浙财采监（2022）8号）已分别于2022年1月29日、2022年2月1日和2022年7月1日开始实施，此前有关规定与上述文件内容不一致的，按上述文件要求执行。

 2.根据《浙江省财政厅关于进一步促进政府采购公平竞争打造最优营商环境的通知》（浙财采监（2021）22号）文件关于“健全行政裁决机制”要求，鼓励供应商在线提起询问，路径为：政采云-项目采购-询问质疑投诉-询问列表:鼓励供应商在线提起质疑，路径为：政采云-项目采购-询问质疑投诉-质疑列表。质疑供应商对在线质疑答复不满意的，可在线提起投诉，路径为：浙江政府服务网-政府采购投诉处理-在线办理。

3.供应商认为招标文件使自己的权益受到损害的，可以自获取招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日（公告期限届满后获取招标文件的，以公告期限届满之日为准）起7个工作日内，以书面形式向采购人和采购代理机构提出质疑。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。质疑函范本、投诉书范本请到浙江政府采购网下载专区下载。

4.其他事项：（1）需要落实的政府采购政策：包括节约资源、保护环境、支持创新、促进中小企业发展等。详见招标文件的第二部分总则。（2）电子招投标的说明：①电子招投标：本项目以数据电文形式，依托“政府采购云平台（www.zcygov.cn）”进行招投标活动，不接受纸质投标文件；②投标准备：注册账号--点击“商家入驻”，进行政府采购供应商资料填写；申领CA数字证书---申领流程详见“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端-CA驱动和申领流程”；安装“政采云电子交易客户端”----前往“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端”进行下载并安装；③招标文件的获取：使用账号登录或者使用CA登录政采云平台；进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，获取招标文件；④投标文件的制作：在“政采云电子交易客户端”中完成“填写基本信息”、“导入投标文件”、“标书关联”、“标书检查”、“电子签名”、“生成电子标书”等操作；⑤采购人、采购代理机构将依托政采云平台完成本项目的电子交易活动，平台不接受未按上述方式获取招标文件的供应商进行投标活动； ⑥对未按上述方式获取招标文件的供应商对该文件提出的质疑，采购人或采购代理机构将不予处理；⑦不提供招标文件纸质版；⑧投标文件的传输递交：投标人在投标截止时间前将加密的投标文件上传至政府采购云平台，还可以在投标截止时间前直接提交或者以邮政快递方式递交备份投标文件1份。备份投标文件的制作、存储、密封详见招标文件第二部分第15点—“备份投标文件”；⑨投标文件的解密：投标人按照平台提示和招标文件的规定在半小时内完成在线解密。通过“政府采购云平台”上传递交的投标文件无法按时解密，投标供应商递交了备份投标文件的，以备份投标文件为依据，否则视为投标文件撤回。通过“政府采购云平台”上传递交的投标文件已按时解密的，备份投标文件自动失效。投标人仅提交备份投标文件，未在电子交易平台传输递交投标文件的，投标无效；⑩具体操作指南：详见政采云平台“服务中心-帮助文档-项目采购-操作流程-电子招投标-政府采购项目电子交易管理操作指南-供应商”。（3）招标文件公告期限与招标公告的公告期限一致。

**七、对本次采购提出询问、质疑、投诉，请按以下方式联系**

 1.采购人信息

 名 称：杭州市西湖区残疾人联合会

 地 址：杭州市文二西路615号

传 真： /

项目联系人（询问）：刘丹

 项目联系方式（询问）：0571-88489131

 质疑联系人：刘丹

 质疑联系方式：0571-88489131

 2.采购代理机构信息

名 称：浙江中诚工程管理科技有限公司

地 址：杭州市西湖区莲花街333号莲花商务中心B座6楼

 传 真： /

 项目联系人（询问）：李苏玲

 项目联系方式（询问）：13646822020

 质疑联系人： 李慧

 质疑联系方式：13750853027

 3.同级政府采购监督管理部门

 名 称：杭州市财政局政府采购监管处 /浙江省政府采购行政裁决服务中心（杭州）

 地 址：杭州市上城区四季青街道新业路市民之家G03办公室

 传 真： /

 联系人 ：朱女士、王女士

监督投诉电话：电话：0571-85252453

政策咨询：陈先生、厉先生，0571-89580460、89580456

若对项目采购电子交易系统操作有疑问，可登录政采云（https://www.zcygov.cn/），点击右侧咨询小采，获取采小蜜智能服务管家帮助，或拨打政采云服务热线95763获取热线服务帮助。

CA问题联系电话（人工）：汇信CA 400-888-4636；天谷CA 400-087-8198。

**第二部分 投标人须知**

**前附表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **事项** | **本项目的特别规定** |
| 1 | **项目属性** | 服务类。 |
| 2 | **采购标的及其对应的中小企业划分标准所属行业** | （1）标的： 西湖区残联2024年度居家服务项目 ，属于 其他未列明行业 ； |
| 3 | **是否允许采购进口产品** | [x] 本项目不允许采购进口产品。[ ] 可以就 采购进口产品。 |
| 4 | **分包** | [ ]  A同意将非主体、非关键性的 工作分包。[x]  B不同意分包。注：不得限制大中型企业向小微企业合理分包。 |
| 5 | **开标前答疑会或现场考察** | [x] A不组织。[ ] B组织，时间： ,地点： ，联系人： ，联系方式： 。 |
| 6 | **样品提供** | [x] A不要求提供。[ ] B要求提供，（1）样品： ；（2）样品制作的标准和要求： ；（3）样品的评审方法以及评审标准：详见评标办法；（4）是否需要随样品提交检测报告：[ ] 否；[ ] 是，检测机构的要求： ；检测内容： 。（5）提供样品的时间： ；地点： ；联系人： ，联系电话： 。请投标人在上述时间内提供样品并按规定位置安装完毕。超过截止时间的，采购人或采购代理机构将不予接收，并将清场并封闭样品现场。 (6)采购活动结束后，对于未中标人提供的样品，采购人、采购代理机构将通知未中标人在规定的时间内取回，逾期未取回的，采购人、采购代理机构不负保管义务；对于中标人提供的样品，采购人将进行保管、封存，并作为履约验收的参考。（7）制作、运输、安装和保管样品所发生的一切费用由投标人自理。 |
| 7 | **方案讲解演示** | [x] A不组织。[ ] B组织。（1）在评标时安排每个投标人进行方案讲解演示。每个投标人时间不超过20（编制时可根据项目情况进行调整）分钟，讲解次序以投标文件解密时间先后次序为准，讲解演示人员不超过3（编制时可根据项目情况进行调整）人。讲解演示结束后按要求解答评标委员会提问。（2）方案讲解演示可选择以下其中一种方式：方式一：政采云平台在线讲解演示。政采云平台在线讲解需投标人根据政采云平台操作要求做好准备工作，提前完善软硬件配置环境。方式二：交易中心现场讲解演示。现场讲解地点为 ，讲解演示所用电脑等设备由投标人自备。现场讲解演示人员进场时提供讲解人员名单（加盖公章或授权代表签名）及身份证明，否则不得讲解演示。注：因投标人自身原因导致无法演示或者演示效果不理想的，责任自负。因平台原因导致本项目方案讲解演示环节无法顺利开展，按照《浙江省政府采购项目电子交易管理暂行办法》相关规定执行。 |
| 8 | **投标人应当提供的资格、资信证明文件** | （1）资格证明文件：见招标文件第二部分11.1。投标人未提供有效的资格证明文件的，视为投标人不具备招标文件中规定的资格要求，投标无效。 |
| （2）资信证明文件：根据招标文件第四部分评标标准提供。 |
| 9 | **节能产品、环境标志产品** | 采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。 |
| 10 | **报价要求** | 有关本项目实施所需的所有费用（含税费）均计入报价。**投标文件开标一览表（报价表）是报价的唯一载体，如投标人在政府采购云平台填写的投标报价与投标文件报价文件中开标一览表（报价表）不一致的，以报价文件中开标一览表（报价表）为准。**投标文件中价格全部采用人民币报价。招标文件未列明，而投标人认为必需的费用也需列入报价。**提醒：验收时检测费用由采购人承担，不包含在投标总价中。****投标报价出现下列情形的，投标无效：****投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的；****投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的;****报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，未能按要求提供书面说明或者提交相关证明材料证明其报价合理性的;****投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的。** |
| 11 | **中小企业信用融资** | 供应商中标后也可在“政采云”平台申请政采贷：操作路径：登录政采云平台 - 金融服务中心 -【融资服务】，可在热门申请中选择产品直接申请，也可点击云智贷匹配适合产品进行申请，或者在可申请项目中根据该项目进行申请。 |
| 12 | **备份投标文件送达地点和签收人员**  | 备份投标文件送达地点： 杭州市西湖区莲花街333号莲花商务中心B座6楼招标代理部 ；备份投标文件签收人员联系电话： 李苏玲 13646822020 。**采购人、采购代理机构不强制或变相强制投标人提交备份投标文件。** |
| 13 | **特别说明** | 联合体投标的，联合体各方分别提供与联合体协议中规定的分工内容相应的业绩证明材料，业绩数量以提供材料较少的一方为准。 |
| [ ] 联合体投标的，联合体各方均需按招标文件第四部分评标标准要求提供资信证明文件，否则视为不符合相关要求。[x] 联合体投标的，联合体中有一方或者联合体成员根据分工按招标文件第四部分评标标准要求提供资信证明文件的，视为符合了相关要求。 |
|  |  | 1、本项目共分二个标项，若供应商同时参加多个标项的投标，各个标项的投标文件须分别制作、上传。2、本项目兼投不兼中。每个投标人最多只能中一个标项，如一家投标人参与多个标项的评标结果均名列第一时，以标项正排序（标项一、标项二）为其中标标项。余下标项按评标结果推荐排序第二的候选人中标，如排序第二的候选人在其他标项中已中标的，则推荐排序第三的候选人中标，依次类推。本项目每个标项推荐中标候选人数量：1 |
|  |  | 本项目的采购代理费由各标项中标人支付，根据总价，按照国家发展和改革委员会“发改价格【2011】534号”的收费标准80%计取。招标代理费包含在投标报价中，在发出中标通知书时由各标项中标人以电汇直接支付给采购代理机构。采购代理服务费以各标段总价为计算基数。 |

**一、总则**

**1. 适用范围**

本招标文件适用于该项目的招标、投标、开标、资格审查及信用信息查询、评标、定标、合同、验收等行为（法律、法规另有规定的，从其规定）。

 **2.定义**

2.1 “采购人”系指招标公告中载明的本项目的采购人。

2.2 “采购代理机构”系指招标公告中载明的本项目的采购代理机构。

2.3 “投标人”系指是指响应招标、参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

2.4 “负责人”系指法人企业的法定负责人，或其他组织为法律、行政法规规定代表单位行使职权的主要负责人，或自然人本人。

2.5“电子签名”系指数据电文中以电子形式所含、所附用于识别签名人身份并表明签名人认可其中内容的数据；“公章”系指单位法定名称章。因特殊原因需要使用冠以法定名称的业务专用章的，投标时须提供《业务专用章使用说明函》（附件4）。

2.6“电子交易平台”系指本项目政府采购活动所依托的政府采购云平台（https://www.zcygov.cn/）。

2.7 “▲” 系指实质性要求条款，“[x] ” 系指适用本项目的要求，“[ ] ” 系指不适用本项目的要求。

**3.** **采购项目需要落实的政府采购政策**

3.1 本项目原则上采购本国生产的货物、工程和服务，不允许采购进口产品。除非采购人采购进口产品，已经在采购活动开始前向财政部门提出申请并获得财政部门审核同意，且在采购需求中明确规定可以采购进口产品（但如果因信息不对称等原因，仍有满足需求的国内产品要求参与采购竞争的，采购人、采购代理机构不会对其加以限制，仍将按照公平竞争原则实施采购）；优先采购向我国企业转让技术、与我国企业签订消化吸收再创新方案的供应商的进口产品。

3.2 支持绿色发展

3.2.1采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。投标人须按招标文件要求提供相关产品认证证书。**▲采购人拟采购的产品属于政府强制采购的节能产品品目清单范围的，投标人相应的投标产品未获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的，投标无效。**

3.2.2 修缮、装修类项目采购建材的，采购人应将绿色建筑和绿色建材性能、指标等作为实质性条件纳入招标文件和合同。

3.2.3为助力打好污染防治攻坚战，推广使用绿色包装，政府采购货物、工程和服务项目中涉及商品包装和快递包装的，供应商提供产品及相关快递服务的具体包装要求要参考《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》。鼓励采购单位优先采购秸秆环保板材等资源综合利用产品。鼓励采购单位优先采购绿色物流配送服务、提供新能源交通工具的租赁服务。

3.2.4 鼓励供应商在参加政府采购过程中开展绿色设计、选择绿色材料、打造绿色制造工艺、开展绿色运输、做好废弃产品回收处理，实现产品全周期的绿色环保。鼓励采购单位对其提高预付款比例、免收履约保证金。

3.3支持中小企业发展

3.3.1中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。

符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

3.3.2在政府采购活动中，投标人提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受中小企业扶持政策：在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

3.3.3对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购服务项目，以及预留份额政府采购服务项目中的非预留部分标项，对小型和微型企业的投标报价给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的政府采购服务项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予4%的扣除，用扣除后的价格参加评审。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

3.3.4符合《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定的条件并提供《残疾人福利性单位声明函》（附件1）的残疾人福利性单位视同小型、微型企业；

3.3.5符合《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）规定的监狱企业并提供由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证明文件的，视同为小型、微型企业。

3.3.6可享受中小企业扶持政策的投标人应按照招标文件格式要求提供《中小企业声明函》，投标人提供的《中小企业声明函》与实际情况不符的，不享受中小企业扶持政策。声明内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交的，依法承担法律责任。

3.3.7中小企业享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

3.4支持创新发展

3.4.1 采购人优先采购被认定为首台套产品和“制造精品”的自主创新产品。

3.4.2首台套产品被纳入《首台套产品推广应用指导目录》之日起3年内，以及产品核心技术高于国内领先水平，并具有明晰自主知识产权的“制造精品”产品，自认定之日起2年内视同已具备相应销售业绩，参加政府采购活动时业绩分值为满分。

3.5平等对待内外资企业和符合条件的破产重整企业

平等对待内外资企业和符合条件的破产重整企业，切实保障企业公平竞争，平等维护企业的合法利益。**4. 询问、质疑、投诉**

4.1在线询问、质疑、投诉。根据《浙江省财政厅关于进一步促进政府采购公平竞争打造最优营商环境的通知》（浙财采监（2021）22号）文件关于“健全行政裁决机制”要求，鼓励供应商在线提起询问，路径为：政采云-项目采购-询问质疑投诉-询问列表；鼓励供应商在线提起质疑，路径为：政采云-项目采购-询问质疑投诉-质疑列表。质疑供应商对在线质疑答复不满意的，可在线提起投诉，路径为：浙江政府服务网-政府采购投诉处理-在线办理。

4.2供应商询问

供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以提出询问，采购人或者采购代理机构应当在3个工作日内对供应商依法提出的询问作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。供应商提出的询问超出采购人对采购代理机构委托授权范围的，采购代理机构应当告知供应商向采购人提出。

4.3供应商质疑

4.3.1提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。潜在供应商已依法获取其可质疑的招标文件的，可以对该文件提出质疑。

4.3.2供应商认为招标文件、采购过程和中标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，以书面形式向采购人或者采购代理机构提出质疑，否则，采购人或者采购代理机构不予受理：

4.3.2.1对招标文件提出质疑的，质疑期限为供应商获得招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日起计算。

4.3.2.2对采购过程提出质疑的，质疑期限为各采购程序环节结束之日起计算。4.3.2.3对采购结果提出质疑的，质疑期限自采购结果公告期限届满之日起计算。

4.3.3供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

　　4.3.3.1供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

　　4.3.3.2质疑项目的名称、编号；

　　4.3.3.3具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

　　4.3.3.4事实依据；

　　4.3.3.5必要的法律依据；

4.3.3.6提出质疑的日期。

供应商提交的质疑函需一式三份。供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

质疑函范本及制作说明详见附件2。

4.3.4对同一采购程序环节的质疑，供应商须在法定质疑期内一次性提出。

4.3.5采购人或者采购代理机构应当在收到供应商的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他与质疑处理结果有利害关系的政府采购当事人，但答复的内容不得涉及商业秘密。根据《杭州市财政局关于进一步加强政府采购信息公开优化营商环境的通知》（杭财采监〔2021〕17号）,采购人或者采购代理机构在质疑回复后5个工作日内，在浙江政府采购网的“其他公告”栏目公开质疑答复，答复内容应当完整。质疑函作为附件上传。

4.3.6询问或者质疑事项可能影响采购结果的，采购人应当暂停签订合同，已经签订合同的，应当中止履行合同。

4.4供应商投诉

4.4.1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提出投诉。

4.4.2供应商投诉的事项不得超出已质疑事项的范围，基于质疑答复内容提出的投诉事项除外。

4.4.3供应商投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。

4.4.4以联合体形式参加政府采购活动的，其投诉应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

4.4.5根据政府采购行政裁决省市区三级联动试点工作安排，杭州市本级、拱墅区、富阳区政府采购项目投诉材料可寄送至浙江省政府采购行政裁决服务中心（杭州），地址：杭州市上城区四季青街道新业路市民之家G03办公室，收件人：朱女士、王女士，电话：0571-85252453。

投诉书范本及制作说明详见附件3。

 **二、招标文件的构成、澄清、修改**

**5．招标文件的构成**

5.1 招标文件包括下列文件及附件：

5.1.1招标公告；

5.1.2投标人须知；

5.1.3采购需求；

5.1.4评标办法；

5.1.5拟签订的合同文本；

5.1.6应提交的有关格式范例。

5.2与本项目有关的澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

**6. 招标文件的澄清、修改**

6.1已获取招标文件的潜在投标人，若有问题需要澄清，应于投标截止时间前，以书面形式向采购代理机构提出。

6.2 采购代理机构对招标文件进行澄清或修改的，将同时通过电子交易平台通知已获取招标文件的潜在投标人。依法应当公告的，将按规定公告，同时视情况延长投标截止时间和开标时间。该澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

**三、投标**

**7. 招标文件的获取**

详见招标公告中获取招标文件的时间期限、地点、方式及招标文件售价。

**8.开标前答疑会或现场考察**

采购人组织潜在投标人现场考察或者召开开标前答疑会的，潜在投标人按第二部分投标人须知前附表的规定参加现场考察或者开标前答疑会。

**9.投标保证金**

本项目不需缴纳投标保证金。

**10. 投标文件的语言**

投标文件及投标人与采购有关的来往通知、函件和文件均应使用中文。

**11. 投标文件的组成**

11.1**资格文件**：

11.1.1符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函；

11.1.2联合协议（如果有)；

11.1.3落实政府采购政策需满足的资格要求（如果有)；

11.1.4本项目的特定资格要求（如果有)。

11.2 商务技术文件：

11.2.1投标函；

11.2.2授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明；

11.2.3分包意向协议（如果有)；

11.2.4符合性审查资料；

11.2.5评标标准相应的商务技术资料；

11.2.6投标标的清单；

11.2.7商务技术偏离表；

11.2.8政府采购供应商廉洁自律承诺书；

11.3**报价文件：**

11.3.1开标一览表（报价表）；

11.3.2中小企业声明函。

**投标文件含有采购人不能接受的附加条件的，投标无效；**

**投标人提供虚假材料投标的，投标无效。**

**12. 投标文件的编制**

12.1投标文件分为资格文件、商务技术文件、报价文件三部分。各投标人在编制投标文件时请按照招标文件第六部分规定的格式进行，混乱的编排导致投标文件被误读或评标委员会查找不到有效文件是投标人的风险。

12.2投标人进行电子投标应安装客户端软件—“政采云电子交易客户端”，并按照招标文件和电子交易平台的要求编制并加密投标文件。投标人未按规定加密的投标文件，电子交易平台将拒收并提示。

12.3使用“政采云电子交易客户端”需要提前申领CA数字证书，申领流程请自行前往“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端-CA驱动和申领流程”进行查阅。

**13.投标文件的签署、盖章**

13.1投标文件按照招标文件第六部分格式要求进行签署、盖章。**▲投标人的投标文件未按照招标文件要求签署、盖章的，其投标无效**。

13.2为确保网上操作合法、有效和安全，投标人应当在投标截止时间前完成在“政府采购云平台”的身份认证，确保在电子投标过程中能够对相关数据电文进行加密和使用电子签名。

13.3招标文件对投标文件签署、盖章的要求适用于电子签名。

**14. 投标文件的提交、补充、修改、撤回**

14.1 供应商应当在投标截止时间前完成投标文件的传输递交，并可以补充、修改或者撤回投标文件。补充或者修改投标文件的，应当先行撤回原文件，补充、修改后重新传输递交。投标截止时间前未完成传输的，视为撤回投标文件。投标截止时间后递交的投标文件，电子交易平台将拒收。

14.2电子交易平台收到投标文件，将妥善保存并即时向供应商发出确认回执通知。在投标截止时间前，除供应商补充、修改或者撤回投标文件外，任何单位和个人不得解密或提取投标文件。

14.3采购人、采购代理机构可以视情况延长投标文件提交的截止时间。在上述情况下，采购代理机构与投标人以前在投标截止期方面的全部权利、责任和义务，将适用于延长至新的投标截止期。

**15.备份投标文件**

 15.1投标人在电子交易平台传输递交投标文件后，还可以在投标截止时间前直接提交或者以邮政快递方式递交备份投标文件1份，**但采购人、采购代理机构不强制或变相强制投标人提交备份投标文件。**

15.2备份投标文件须在“政采云投标客户端”制作生成，并储存在DVD光盘等存储介质中。备份投标文件应当密封包装并在包装上加盖公章并注明投标项目名称，投标人名称(联合体投标的，包装物封面需注明联合体投标，并注明联合体成员各方的名称和联合协议中约定的牵头人的名称)。**不符合上述制作、存储、密封规定的备份投标文件将被视为无效或者被拒绝接收。**

15.3直接提交备份投标文件的，投标人应于投标截止时间前在招标公告中载明的开标地点将备份投标文件提交给采购代理机构，采购代理机构将拒绝接受逾期送达的备份投标文件。

15.4以邮政快递方式递交备份投标文件的，投标人应先将备份投标文件按要求密封和标记，再进行邮政快递包装后邮寄。备份投标文件须在投标截止时间之前送达招标文件第二部分投标人须知前附表规定的备份投标文件送达地点；送达时间以签收人签收时间为准。采购代理机构将拒绝接受逾期送达的备份投标文件。邮寄过程中，电子备份投标文件发生泄露、遗失、损坏或延期送达等情况的，由投标人自行负责。

**15.5投标人仅提交备份投标文件，未在电子交易平台传输递交投标文件的，投标无效。**

**16.投标文件的无效处理**

有招标文件第四部分4.2规定的情形之一的，投标无效：

**17.投标有效期**

17.1投标有效期为从提交投标文件的截止之日起90天。▲**投标人的投标文件中承诺的投标有效期少于招标文件中载明的投标有效期的，投标无效。**

17.2投标文件合格投递后，自投标截止日期起，在投标有效期内有效。

17.3在原定投标有效期满之前，如果出现特殊情况，采购代理机构可以以书面形式通知投标人延长投标有效期。投标人同意延长的，不得要求或被允许修改其投标文件，投标人拒绝延长的，其投标无效。

**四、开标、资格审查与信用信息查询**

**18.开标**

18.1采购代理机构按照招标文件规定的时间通过电子交易平台组织开标，所有投标人均应当准时在线参加。投标人不足3家的，不得开标。

　18.2开标时，电子交易平台按开标时间自动提取所有投标文件。采购代理机构依托电子交易平台发起开始解密指令，投标人按照平台提示和招标文件的规定在半小时内完成在线解密。

　18.3**投标文件未按时解密，投标人提供了备份投标文件的，以备份投标文件作为依据，否则视为投标文件撤回。投标文件已按时解密的，备份投标文件自动失效。**

**19、资格审查**

19.1采购人或采购代理机构依据法律法规和招标文件的规定，对投标人的资格进行审查。

19.2投标人未按照招标文件要求提供与资格条件相应的有效资格证明材料的，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。

19.3对未通过资格审查的投标人，采购人或采购代理机构告知其未通过的原因。

19.4合格投标人不足3家的，不再评标。

**20、信用信息查询**

20.1信用信息查询渠道及截止时间：采购代理机构将在资格审查时通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)渠道查询投标人接受资格时的信用记录。

20.2信用信息查询记录和证据留存的具体方式：现场查询的投标人的信用记录、查询结果经确认后将与采购文件一起存档。

20.3信用信息的使用规则：经查询列入失信被执行人名单、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投标人将被拒绝参与政府采购活动。

20.4联合体信用信息查询：两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

**五、评标**

**21.** 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，并按照评标方法及评分标准，全面衡量各投标人对招标文件的响应情况。对实质上响应招标文件的投标人，按照评审因素的量化指标排出推荐中标的投标人的先后顺序，并按顺序提出授标建议。**详见招标文件第四部分评标办法。**

**六、定 标**

**22. 确定中标供应商**

政府采购项目实行全流程电子化，评审报告送交、采购结果确定和结果公告均在线完成。为进一步提升采购结果确定效率，采购代理机构应当依法及时将评审报告在线送交采购人。采购单位应当自收到评审报告之日起2个工作日内在线确定中标或者成交供应商。中标、成交通知书和中标、成交结果公告应当在规定时间内同时发出。

**23. 中标通知与中标结果公告**

23.1自中标人确定之日起2个工作日内，采购代理机构通过电子交易平台向中标人发出中标通知书，同时编制发布采购结果公告。采购代理机构也可以以纸质形式进行中标通知。

23.2中标结果公告内容包括采购人及其委托的采购代理机构的名称、地址、联系方式，项目名称和项目编号，中标人名称、地址和中标金额，主要中标标的的名称、规格型号、数量、单价、服务要求，开标记录、资格审查情况、评审专家抽取规则、符合性审查情况、未中标情况说明、中标公告期限以及评审专家名单、评分汇总及明细。

23.3公告期限为1个工作日。

**七、合同授予**

**24.** 合同主要条款详见第五部分拟签订的合同文本。

**25. 合同的签订**

25.1 采购人与中标人应当通过电子交易平台在中标通知书发出之日起三十日内，按照招标文件确定的事项签订政府采购合同，并在签订之日起2个工作日内将政府采购合同在浙江政府采购网上公告。鼓励有条件的采购人视情缩减采购合同签订时限，提高采购效率，杜绝“冷、硬、横、推”等不当行为。除不可抗力等特殊情况外，原则上应当在中标通知书发出之日起10个工作日内，与中标供应商按照采购文件确定的事项签订政府采购合同。

25.2中标人按规定的日期、时间、地点，由法定代表人或其授权代表与采购人代表签订合同。如中标人为联合体的，由联合体成员各方法定代表人或其授权代表与采购人代表签订合同。

25.3如签订合同并生效后，供应商无故拒绝或延期，除按照合同条款处理外，列入不良行为记录一次，并给予通报。

25.4中标供应商拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的中标或者成交候选人名单排序，确定下一候选人为中标供应商，也可以重新开展政府采购活动。

25.5采购合同由采购人与中标供应商根据招标文件、投标文件等内容通过政府采购电子交易平台在线签订，自动备案。

**26. 履约保证金**

拟签订的合同文本要求中标供应商提交履约保证金的，供应商应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。履约保证金的数额不得超过政府采购合同金额的1%，鼓励根据项目特点、供应商诚信等因素免收履约保证金或降低缴纳比例。鼓励和支持供应商以银行、保险公司出具的保函形式提供履约保证金。采购人不得拒收履约保函，项目验收结束后应及时退还，延迟退还的，应当按照合同约定和法律规定承担相应的赔偿责任。

## 供应商可登录政采云平台-【金融服务】—【我的项目】—【已备案合同】以保函形式提供：1、供应商在合同列表选择需要投保的合同，点击[保函推荐]。2、在弹框里查看推荐的保函产品，供应商自行选择保函产品，点击[立即申请]。3、在弹框里填写保函申请信息。具体步骤：选择产品—填写供应商信息—选择中标项目—确认信息—等待保险/保函受理—确认保单—支付保费—成功出单。政采云金融专线400-903-9583。

## 27.预付款

采购单位应当在政府采购合同中约定预付款，对中小企业合同预付款比例原则上不低于合同金额的40％，不高于合同金额的70%；项目分年安排预算的，每年预付款比例不低于项目年度计划支付资金额的40％，不高于合同金额的70%；采购项目实施以人工投入为主的，可适当降低预付款比例，但不得低于20%。对供应商为大型企业的项目或者以人工投入为主且实行按月定期结算支付款项的项目，预付款可低于上述比例或者不约定预付款。在签订合同时，供应商明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的，采购单位可不适用前述规定。采购单位根据项目特点、供应商诚信等因素，可以要求供应商提交银行、保险公司等金融机构出具的预付款保函或其他担保措施。政府采购预付款应在合同生效以及具备实施条件后5个工作日内支付。政府采购工程以及与工程建设有关的货物、服务，采用招标方式采购的，预付款从其相关规定。供应商可登录政采云前台大厅选择金融服务 - 【保函保险服务】出具预付款保函，具体步骤：选择产品—填写供应商信息—选择中标项目—确认信息—等待保险/保函受理—确认保单—支付保费—成功出单。政采云金融专线400-903-9583。

**八、电子交易活动的中止**

**28. 电子交易活动的中止。**采购过程中出现以下情形，导致电子交易平台无法正常运行，或者无法保证电子交易的公平、公正和安全时，采购代理机构可中止电子交易活动：

28.1电子交易平台发生故障而无法登录访问的；

28.2电子交易平台应用或数据库出现错误，不能进行正常操作的；

28.3电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；

28.4病毒发作导致不能进行正常操作的；

28.5其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

 29.出现以上情形，不影响采购公平、公正性的，采购组织机构可以待上述情形消除后继续组织电子交易活动，也可以决定某些环节以纸质形式进行；影响或可能影响采购公平、公正性的，应当重新采购。

**九、验收**

**30.验收**

30.1采购人组织对供应商履约的验收。大型或者复杂的政府采购项目，应当邀请国家认可的质量检测机构参加验收工作。验收方成员应当在验收书上签字，并承担相应的法律责任。如果发现与合同中要求不符，供应商须承担由此发生的一切损失和费用，并接受相应的处理。

30.2采购人可以邀请参加本项目的其他投标人或者第三方机构参与验收。参与验收的投标人或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。

30.3严格按照采购合同开展履约验收。采购人成立验收小组，按照采购合同的约定对供应商履约情况进行验收。验收时，按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，应当出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料应当存档备查。

30.4验收合格的项目，采购人将根据采购合同的约定及时向供应商支付采购资金、退还履约保证金。验收不合格的项目，采购人将依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》。供应商在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的，采购人应当及时报告本级财政部门。

**第三部分 采购需求**

**一、项目情况**

**1、项目名称：**西湖区残联2024年度居家服务项目。

**2、服务对象：**根据《杭州市西湖区人民政府办公室关于印发西湖区残疾人民生保障实施办法的通知》（西政办〔2017〕128号）文件精神，对纳入“五进家门”活动的残疾人家庭或其他肢体、智力、精神、视力二级残疾人家庭开展残疾人居家服务（洗发理发、洗菜做饭、洗衣洗澡、居家卫生、协助就餐、陪同就医、日间照料、代办缴费等）。

1. **服务数量：**5小时户数约2580户；8小时户数约785户。

4、▲**投标单价最高限价为31.50元/小时。**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 标项号 | 标项内容 | 服务时长 | ▲最高限价（元） |
| 标项一 | 双浦镇、转塘街道、灵隐街道、留下街道、蒋村街道 | 117780 | 3710070 |
| 标项二 | 三墩镇、翠苑街道、北山街道、西溪街道、古荡街道、文新街道 | 112380 | 3539970 |

本项目兼投不兼中。每个投标人最多只能中一个标项，如一家投标人参与多个标项的评标结果均名列第一时，以标项正排序（标项一、标项二）为其中标标项。余下标项按评标结果推荐排序第二的候选人中标，如排序第二的候选人在其他标项中已中标的，则推荐排序第三的候选人中标，依次类推。

**5、服务区域：**

标项一：户籍在双浦镇、转塘街道、灵隐街道、留下街道、蒋村街道的残疾人家庭；

标项二：户籍在三墩镇、翠苑街道、北山街道、西溪街道、古荡街道、文新街道的残疾人家庭；

**6、服务内容：**

日常生活照料服务、医疗护理保健服务、精神慰藉服务、常规设施设备维修疏通服务等。

**▲二、服务团队要求**

（一）人员素质

1.基本要求：

（1）具备合法的劳动从业资格；

（2）信守职业道德，遵纪守法，熟悉西湖区残联2024年度居家服务项目程序和规范要求；

（3）具有符合工程岗位要求的文化程度、健康状况证明及语言表达能力。

2.管理人员：

（1）了解国家和行业主管部门有关西湖区残联2024年度居家服务项目的法律、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定年限的管理工作经历；

（4）每年至少参加1次以上管理培训活动；

## （5)具有地市级及以上职业技能鉴定指导中心等权威机构或主管部门或人力资源和社会保障局或其他具有认定资质的机构颁发的养老护理员证书

（6）其中一人担任项目负责人。

3.西湖区残联2024年度居家服务项目员：

（1）具备与服务内容相适应的岗位技能；

（2）年龄在20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）具有地市级及以上职业技能鉴定指导中心等权威机构或主管部门或人力资源和社会保障局颁发的养老护理员证书。

（5）每户服务对象需有固定服务人员，方便服务对象进行预约，一旦人员变动，及时告知新服务人员联系方式，交接好工作内容。

4.其他专业技术人员：如医生、护士、心理咨询师、康复师、营养师、维修工、管道疏通工等由供应商根据残疾人家庭需求安排，但此类人员应具有相应的从业资格证书（如有）。

5.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，能用当地方言沟通，语言文明、简洁、清晰；

（4）主动服务，符合相应岗位的服务礼仪规范；

（5）对残疾人富有爱心。

**三、西湖区残联2024年度居家服务项目内容与要求**

（一）基本要求

1.应有完善的档案与台账管理制度，明确记录服务人员、服务内容和服务对象等。

2.接到需求后及时响应，响应率达100%，且必须在约定服务时间前5分钟达到服务岗位；服务对象或监护人满意率≧85%。

3.工作时间一律穿工作服、佩戴工作卡上门服务。

4.服务人员必须按照要求进行服务,不得提前终止服务。

5.服务过程中，服务人员应文明操作,礼貌待人，爱护服务对象家里的所有物品。

6.服务开始和服务结束，均要向服务对象讲明和解释服务全过程情况，便于服务对象及时了解。

7.服务时间内，服务人员要做好自身安全防护措施,同时离开时不给服务对象家遗留任何安全隐患（关闭煤气阀、水龙头等）

8.不得接受服务对象任何形式的馈赠。

9.定期进行自查，并记录检查结果（包含内容、时间、地点、人员、落实情况等）。

10、上门服务人员要做到：服务态度良好、工作认真负责，与服务对象沟通顺畅，不得虚签服务时间、不得消极怠工。

（二）具体内容

1.生活照料服务（计时类服务）

（1）助餐服务：洗、煮饭应干净、卫生；尊重服务对象的饮食生活习惯；注意营养，合理配餐，每周有食谱；送餐上门应及时，有必要的保温、保鲜设备；

（2）起居服务：协助服务对象生活起居，无不适现象；定时为卧床服务对象翻身，动作适力妥帖；

（3）助浴服务：助浴前应进行安全提示，助浴过程应有家属在场；上门助浴时应根据四季气候情况和服务对象居住条件，注意防寒保暖、防暑降温和浴室内通风；

（4）卫生清理服务：协助刷牙、洗脸、洗脚、按摩动作适当，服务对象无不适现象，做到服务对象容貌整洁、衣着适度、指（趾）甲整洁、无异味；定期清洗、更换床单和衣物，无脏污；定时打扫室内卫生，做到清洁、干净；

（5）代办服务：代换煤气、代办各种手续、代办购物、代租残疾人辅具代缴各种费用等，应按照服务对象的要求及时办理。

2.医疗保健服务（计时类服务）

（1）预防保健服务：掌握预防残疾人的基本知识并进行基础性的预防；

（2）医疗协助服务：遵照医嘱及时提醒和监督服务对象按时服药，或陪同就医；协助开展医疗协助性工作，应能正确测量血压、体温等；

（3）康复护理服务：指导服务对象正确执行医嘱，协助服务对象正确使用康复、保健仪器；

（4）健康咨询服务：通过电话、网络等方式为服务对象提供预防保健、康复护理及营养、心理健康等知识教育；

（5）服务对象健康档案建档率达100%。

3.精神慰藉服务（计时类服务）

（1）精神支持服务：读报，耐心倾听，能与服务对象进行谈心、交流；

（2）心理疏导服务：掌握服务对象心理特点和基本沟通技巧，能够观察服务对象的情绪变化，并通过心理干预手段调整服务对象心理状态；

（3）尊重并保护服务对象隐私。

4.其他家政服务（非计时类服务）

（1）安装维修家电：热水器、净水器、洗衣机等家电的安装维修，按服务对象要求进行，维（装）修后无安全隐患，能正常使用；

（2）清洗服务：清洗换气扇、油烟机、煤气灶类等应做到清洗干净、卫生，符合服务对象要求；

（3）疏通服务：水池、浴缸、座便器、蹲坑、地漏疏通等应按照服务对象要求进行疏通，疏通后能正常使用；

（4）理疗保健服务：根据残疾人需求和认可，联系有理疗资质的服务机构人员提供足浴、按摩、推拿等。

以上服务为2小时起步（上门理发除外）。非计时类的服务项目（如维修、疏通等），投标人需在投标文件中提供具体服务项目的市场收费价目表。

（三）质量要求

本项目服务对象地域分布较广、服务人群特殊、质量要求较高。要求供应商的服务人员不少于60人，且服务人员均需具有地市级及以上职业技能鉴定指导中心等权威机构或主管部门或人力资源和社会保障局颁发的养老护理员证书。

本次项目要求供应商在做好项目服务内容的前提下，考虑到不同家庭的实际情况，能够根据不同家庭要求提供符合项目采购内容的服务需求，以灵活多变的方式，为本次项目提供更切实有效的服务。

**四、其他事项**

1、服务期限：1年，2024年7月11日到2025年6月30日止（具体以合同签订为准）。

2、支付方式：合同生效后15日内，采购人向供应商支付合同总价的40%作为预付款；款项按供应商每小时单价结合实际服务时间按季度进行结算（首季度款项从预付款中扣除，以此类推，扣完为止），由供应商根据服务的内容、时间汇总于各街道（镇）审核报区残联审批结算，但最终不突破本合同总金额。若总价突破本合同总金额，则按本合同总金额支付；若总价低于本合同总金额，则按实际费用支付。

**注：签订合同时，供应商明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的，采购人可不适用前述规定。**

**若供应商无需预付款的，按下述规定执行：**

款项按供应商每小时单价结合实际服务时间按季度进行结算，由供应商根据服务的内容、时间汇总于各街道（镇）审核报区残联审批结算，但最终不突破本合同总金额。若总价突破本合同总金额，则按本合同总金额支付；若总价低于本合同总金额，则按实际费用支付。

3、供应商发放的人工工资不得低于杭州市政府规定的最低工资标准，支付员工的服务费公平合理，且需为其缴纳社保障和发放政府规定的其他福利（如高温费等）。

4、供应商应以各种形式开展本项目服务对象的扶贫帮困、结对帮扶等工作。供应商可根据自身条件及本次项目实际需求情况，做出相应具体的具有实质性内容的服务承诺。

5、中标单位如不按招标文件要求、投标文件承诺和合同要求履行职责、擅自提高服务费或变相收取其它费用、或向服务对象推销产品或诱导消费的，一经发现当月起终止服务资格，所有损失由中标单位自负。

6、服务对象入住其他机构后，该服务对象的居家服务由其他机构提供。

7、质量保证及后续服务

（1）安装维修及疏通等家政服务质量保证期：不少于6个月；

（2）乙方应按照要求提供服务；

（3）乙方提供的服务在服务质量保证期内发生质量问题，应负责免费提供后续服务。对达不到要求者,根据实际情况,经协商，可按以下办法处理:

重做:由乙方承担所发生的全部费用。

贬值处理:由甲乙双方合议定价。

解除合同。

（4）如发生问题,乙方在接到甲方通知后在1小时内到达现场。

（5）在服务质量保证期内，乙方应对出现的质量及安全问题负责处理解决并承担一切费用。

**第四部分** **评标办法**

**评标办法前附表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评标标准 | 权重 | 主观分/客观分属性 |
| 1 | 类似业绩：投标人自2020年1月1日以来(以合同签订日期为准)，完成过残疾人护理或居家服务业绩的，每提供一份项目业绩得0.5分，最高得1分（提供合同及中标通知书复印件，合同内容无法体现的可另行提供业主证明材料同一用户主体不同年度的合同均视为同一业绩，不重复计分） | 1 | 客观分 |
| 2 | 服务力量 | 项目负责人能力：①有3年及以上残疾人护理服务项目管理经验的，得2分；②具有本科及以上学历的，得2分；③具有医疗执业证书或中级护师及以上职称证书的，得2分；④持有人力资源和社会保障部颁发的三级（高级）《心理咨询师》或《养老护理员》证书的，得2分。(投标文件中提供人员身份证复印件、学历证书复印件、简历、证书、近3个月的投标单位社保证明及从业经验的相关证明材料复印件或扫描件，并加盖公章，不符合要求不得分） | 8 | 客观分 |
| 拟派项目组成员情况(不包含项目负责人)：根据人员服务经验、年限，评判服务团队的稳定优势和经验优势。服务团队优而强得4分，服务团队较强得2分，一般得1分，没有不得分。（提供相关证明材料，其中服务经验年限以同类或类似项目合同复印件以及提供人员工资发放单或人员劳动合同相关证明材料，有序对应《参加本项目的服务人员汇总表》） | 4 | 主观分 |
| （1）项目组成员具有地市级及以上职业技能鉴定指导中心等权威机构或主管部门或人力资源和社会保障局或其他具有认定资质的机构颁发的养老护理员证书。持证人员不足60人的，不得分；60人（含）-70人，得1分；70人（含）-80人，得2分；80人（含）及以上，得4分。（提供证书复印件及投标人缴纳的社保部门出具的社保清单或证明，退休人员返聘合同，有序对应《参加本项目的服务人员汇总表》）（2）近3年来（2021-2023年），投标单位员工参与市级及以上残疾人护理技能赛事并取得团体荣誉的，获得一等奖的，得5分，获得二等奖的4分，获得三等奖的，得3分，取最高荣誉等级计分，不累计计分。（需提供荣誉证书或相关证明，否则不得分。） | 9 | 客观分 |
| 项目服务团队人员中（除项目负责人）须持有护士执业证、执业医师证、《助理社会工作师》及以上证书、三级（高级）《养老护理员》证书，以上证书全部具有，得4分，缺一项不得分。执证人员可为同一人。(投标文件中提供人员证书、近3个月的投标单位社保证明扫描件，并加盖公章，不符合要求不得分） | 4 | 客观分 |
| 3 | 安置残疾人情况：上年度安置残疾人比例大于等于1.5%的，得1分；低于1.5%的，不得分。(需提供残疾人就业服务机构出具的证明材料） | 1 | 客观分 |
| 4 | 响应时间承诺：承诺接到服务对象需求后及时响应，响应率达100%，并能够在15分钟内到达服务地点的得4分，30分钟内的到达的得2分，60分钟内到达的得1分，超过60分钟的不得分。 | 4 | 客观分 |
| 5 | 管理制度（包括但不限于员工日常行为规范管理制度、内部岗位责任制度、工具设备管理制度、台账与档案管理制度、服务工作考核奖励实施办法、员工专业培训方案等）的完善性、科学性、合理性，满足得4分，部分满足得2分，不满足得0分。 | 4 | 主观分 |
| 6 | 服务方案与流程 | 生活照料服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程，满足得4分，部分满足2分，较差的得1分，不满足得0分。 | 4 | 主观分 |
| 医疗保健服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程，满足得4分，部分满足2分，较差的得1分，不满足得0分。 | 4 | 主观分 |
| 精神慰藉服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程，满足得4分，部分满足2分，较差的得1分，不满足得0分。 | 4 | 主观分 |
| 家政服务方案：应具有齐全的服务内容、高质量的服务水准、标准化的服务流程，满足得3分，部分满足2分，较差的得1分，不满足得0分。 | 3 | 主观分 |
| （1）服务业务运营管理中，采用信息化技术实施管理，得2分；（2）投标人具有自主知识产权养老信息化系统的，得1分。（需在投标文件中提供有效的证明材料复印件或扫描件加盖公章，否则不得分） | 3 | 客观分 |
| 服务过程中各项台账档案资料的建立与管理情况是否规范、详尽：（1）服务提供记录范本、服务反馈资料范本、服务对象档案范本，每提供上述一类完整的服务内容登记资料记录范本的得1分，最高得2分；（2）提电子化台账保管系统的，得1分。（需在投标文件中提供有效的证明材料复印件或扫描件加盖公章，否则不得分） | 3 | 客观分 |
| 根据投标人提出的服务定位、目标是否安全可行，服务工作是否保密、安全，以及文明服务的计划及承诺情况，科学合理得4分，一般得2分，较差得1分，不满足得0分。 | 4 | 主观分 |
| 规定服务内容之外是否有其他服务和实质性优惠承诺等其他服务和实质性优惠承诺优且多得4分，一般得2分，较差得1分，无得0分。 | 4 | 主观分 |
| 建立服务回访和满意度调查机制：月度回访率保持在30%以上；回访方式多样性与内容全面性；回访记录和问题分析处置反馈机制，科学合理得3分，一般2分，较差得1分，不满足得0分。 | 3 | 主观分 |
| 7 | 重点难点分析：分析各标项服务区域特点、服务对象特点，分析服务重点难点，并提出针对性解决方案，方案科学合理得4分，一般得2分，较差得1分，不满足得0分。 | 4 | 主观分 |
| 8 | 服务物资设备情况：服务所需全部工具材料由投标人自行配备投标人拟投入本项目服务实施的保洁、照料、保健、应急等各类服务设备、物资、装备是否充分、种类齐全、品质有保障等。（证明材料提供购买发票及材料工具照片），设备完善合理科学的得4分，一般得2分，较差得1分，不满足得0分。 | 4 | 主观分 |
| 9 | 应急预案：针对以下突发情况的应急预案：(1)短时间内集中出现大量需求时的应急预案合理有效的得1分，不满足得0分；(2)服务过程中服务对象遇到生命危险时的应急预案合理有效的得1分，不满足得0分；(3)服务过程中避免与服务对象及其家属发生争吵、产生纠纷的预防措施和此类事件发生后的应急处理预案合理有效的得1分，不满足得0分。 | 3 | 主观分 |
| 10 | 社会效应：主要以政府部门对投标人市场信用评价、市场争先创优、行业服务创新能力等，市场评价优且创新能力强得6分，市场评价较好且创新能力较强得4分，市场评价、创新能力一般得2分，市场评价一般但无创新能力得1分，市场评价差且无创新能力得0分。 | 6 | 主观分 |
| 11 | 扶残助残：政府支持残疾人创业，鼓励残疾人反哺社会，为社会扶残助残多做贡献，多开展公益活动，根据提供的资料，扶残助残多而好得6分，扶残助残较多而较好得4分，扶残助残一般得2分，没有不得分。 | 6 | 主观分 |
| 12 | 有效投标报价的最低价作为评标基准价，其最低报价为满分；按［投标报价得分=（评标基准价/投标报价）\*10］的计算公式计算。评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购服务项目，以及预留份额政府采购服务项目中的非预留部分标项，对小型和微型企业的投标报价给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的政府采购服务项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予4%的扣除，用扣除后的价格参加评审。 | 10 | / |

 \***备注：**投标人编制投标文件（商务技术文件部分）时，建议按此目录（序号和内容）提供评标标准相应的商务技术资料。

**一、评标方法**

**1.本项目采用综合评分法。**综合评分法，是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。

**二、评标标准**

**2.** **评标标准：**见评标办法前附表。

**三、评标程序**

**3.1符合性审查。**评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。不满足招标文件的实质性要求的，投标无效。

**3.2 比较与评价。**评标委员会应当按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

**3.3汇总商务技术得分。**评标委员会各成员应当独立对每个投标人的商务和技术文件进行评价，并汇总商务技术得分情况。

**3.4报价评审。**

3.4.1投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

3.4.1.1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;

3.4.1.2大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准;

3.4.1.3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;

3.4.1.4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。

3.4.1.5同时出现两种以上不一致的，按照3.4.1规定的顺序修正。修正后的报价按照财政部第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。

3.4.2投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的，投标无效。

3.4.3投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的，投标无效。

3.4.4评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料;投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

3.4.5对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购服务项目，以及预留份额政府采购服务项目中的非预留部分标项，对小型和微型企业的投标报价给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的政府采购服务项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予4%的扣除，用扣除后的价格参加评审。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

**3.5排序与推荐。**采用综合评分法的，评标结果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并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

多家投标人提供相同品牌产品（单一产品采购项目中的该产品或者非单一产品采购项目的核心产品）且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

**3.6编写评标报告。**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评标报告。评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

**四、评标中的其他事项**

**4.1投标人澄清、说明或者补正。**对于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需要投标人作出必要的澄清、说明或者补正的，评标委员会和投标人通过电子交易平台交换数据电文，投标人提交使用电子签名的相关数据电文或通过平台上传加盖公章的扫描件。给予投标人提交澄清、说明或补正的时间不得少于半小时，投标人已经明确表示澄清说明或补正完毕的除外。投标人的澄清、说明或者补正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。

**4.2投标无效。**有下列情形之一的，投标无效：

4.2.1投标人不具备招标文件中规定的资格要求的（投标人未提供有效的资格文件的，视为投标人不具备招标文件中规定的资格要求）；

4.2.2投标文件未按照招标文件要求签署、盖章的；

4.2.3采购人拟采购的产品属于政府强制采购的节能产品品目清单范围的，投标人相应的投标产品未获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的；

4.2.4投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

4.2.5投标文件中承诺的投标有效期少于招标文件中载明的投标有效期的；

 4.2.6投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的;

4.2.7投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的;

4.2.8报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，未能按要求提供书面说明或者提交相关证明材料，不能证明其报价合理性的;

4.2.9投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的；

4.2.10投标人提供虚假材料投标的；

 4.2.11投标人有恶意串通、妨碍其他投标人的竞争行为、损害采购人或者其他投标人的合法权益情形的；

4.2.12投标人仅提交备份投标文件，未在电子交易平台传输递交投标文件的，投标无效；

## 4.2.13 投标文件不满足招标文件的其它实质性要求的；

4.2.14法律、法规、规章（适用本市的）及省级以上规范性文件（适用本市的）规定的其他无效情形。

**5.废标。**根据《中华人民共和国政府采购法》第三十六条之规定，在采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

5.1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3家的；

5.2出现影响采购公正的违法、违规行为的；

5.3投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

5.4因重大变故，采购任务取消的。

废标后，采购代理机构应当将废标理由通知所有投标人。

**6.修改招标文件，重新组织采购活动。**评标委员会发现招标文件存在歧义、重大缺陷导致评标工作无法进行，或者招标文件内容违反国家有关强制性规定的，将停止评标工作，并与采购人、采购代理机构沟通并作书面记录。采购人、采购代理机构确认后，将修改招标文件，重新组织采购活动。

**7.重新开展采购。**有政府采购法第七十一条、第七十二条规定的违法行为之一，影响或者可能影响中标结果的，依照下列规定处理：

7.1未确定中标供应商的，终止本次政府采购活动，重新开展政府采购活动。

7.2已确定中标供应商但尚未签订政府采购合同的，中标结果无效，从合格的中标候选人中另行确定中标供应商；没有合格的中标候选人的，重新开展政府采购活动。

7.3政府采购合同已签订但尚未履行的，撤销合同，从合格的中标候选人中另行确定中标供应商；没有合格的中标候选人的，重新开展政府采购活动。

7.4政府采购合同已经履行，给采购人、供应商造成损失的，由责任人承担赔偿责任。

7.5政府采购当事人有其他违反政府采购法或者政府采购法实施条例等法律法规规定的行为，经改正后仍然影响或者可能影响中标结果或者依法被认定为中标无效的，依照7.1-7.4规定处理。

**第五部分 拟签订的合同文本**

合同编号：

**政府采购合同**

**（服务类）**

**第一部分合同书**

项目名称：西湖区残联2024年度居家服务项目

甲 方：杭州市西湖区残疾人联合会

乙 方：

签 订地：杭州

签订日期：2024 年月日

采购人 杭州市西湖区残疾人联合会对西湖区残联2024年度居家服务项目按照公开招标方式进行了采购。2024年月日， 采购人 确定 （中标供应商名称）为本项目标项（□双浦镇、转塘街道、灵隐街道、留下街道、蒋村街道□三墩镇、翠苑街道、北山街道、西溪街道、古荡街道、文新街道）的中标供应商。

现于中标通知书发出之日起10个工作日内，按照采购文件确定的事项签订本合同。根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经 杭州市西湖区残疾人联合会 (以下简称：甲方)和 （中标供应商名称） (以下简称：乙方)协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

一、合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，在保证按照采购文件确定的事项的前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

1. 本合同及其补充合同、变更协议；

2. 中标通知书；

3. 投标文件（含澄清或者说明文件）；

4. 招标文件（含澄清或者修改文件）；

5. 其他相关采购文件。

二、服务区域

□双浦镇、转塘街道、灵隐街道、留下街道、蒋村街道。

□三墩镇、翠苑街道、北山街道、西溪街道、古荡街道、文新街道。

三、西湖区残联2024年度居家服务项目内容与要求

（一）基本要求

（一）基本要求

1.应有完善的档案与台账管理制度，明确记录服务人员、服务内容和服务对象等。

2.接到需求后及时响应，响应率达100%，且必须在约定服务时间前5分钟达到服务岗位；服务对象或监护人满意率≧85%。

3.工作时间一律穿工作服、佩戴工作卡上门服务。

4.服务人员必须按照要求进行服务,不得提前终止服务。

5.服务过程中，服务人员应文明操作,礼貌待人，爱护服务对象家里的所有物品。

6.服务开始和服务结束，均要向服务对象讲明和解释服务全过程情况，便于服务对象及时了解。

7.服务时间内，服务人员要做好自身安全防护措施,同时离开时不给服务对象家遗留任何安全隐患（关闭煤气阀、水龙头等）

8.不得接受服务对象任何形式的馈赠。

9.定期进行自查，并记录检查结果（包含内容、时间、地点、人员、落实情况等）。

10、上门服务人员要做到：服务态度良好、工作认真负责，与服务对象沟通顺畅，不得虚签服务时间、不得消极怠工。

（二）具体内容

1.生活照料服务（计时类服务）

（1）助餐服务：洗、煮饭应干净、卫生；尊重服务对象的饮食生活习惯；注意营养，合理配餐，每周有食谱；送餐上门应及时，有必要的保温、保鲜设备；

（2）起居服务：协助服务对象生活起居，无不适现象；定时为卧床服务对象翻身，动作适力妥帖；

（3）助浴服务：助浴前应进行安全提示，助浴过程应有家属在场；上门助浴时应根据四季气候情况和服务对象居住条件，注意防寒保暖、防暑降温和浴室内通风；

（4）卫生清理服务：协助刷牙、洗脸、洗脚、按摩动作适当，服务对象无不适现象，做到服务对象容貌整洁、衣着适度、指（趾）甲整洁、无异味；定期清洗、更换床单和衣物，无脏污；定时打扫室内卫生，做到清洁、干净；

（5）代办服务：代换煤气、代办各种手续、代办购物、代租残疾人辅具代缴各种费用等，应按照服务对象的要求及时办理。

2.医疗保健服务（计时类服务）

（1）预防保健服务：掌握预防残疾人的基本知识并进行基础性的预防；

（2）医疗协助服务：遵照医嘱及时提醒和监督服务对象按时服药，或陪同就医；协助开展医疗协助性工作，应能正确测量血压、体温等；

（3）康复护理服务：指导服务对象正确执行医嘱，协助服务对象正确使用康复、保健仪器；

（4）健康咨询服务：通过电话、网络等方式为服务对象提供预防保健、康复护理及营养、心理健康等知识教育；

（5）服务对象健康档案建档率达100%。

3.精神慰藉服务（计时类服务）

（1）精神支持服务：读报，耐心倾听，能与服务对象进行谈心、交流；

（2）心理疏导服务：掌握服务对象心理特点和基本沟通技巧，能够观察服务对象的情绪变化，并通过心理干预手段调整服务对象心理状态；

（3）尊重并保护服务对象隐私。

4.其他家政服务（非计时类服务）

（1）安装维修家电：热水器、净水器、洗衣机等家电的安装维修，按服务对象要求进行，维（装）修后无安全隐患，能正常使用；

（2）清洗服务：清洗换气扇、油烟机、煤气灶类等应做到清洗干净、卫生，符合服务对象要求；

（3）疏通服务：水池、浴缸、座便器、蹲坑、地漏疏通等应按照服务对象要求进行疏通，疏通后能正常使用；

（4）理疗保健服务：根据残疾人需求和认可，联系有理疗资质的服务机构人员提供足浴、按摩、推拿等。

以上服务为2小时起步（上门理发除外）。非计时类的服务项目（如维修、疏通等），投标人需在投标文件中提供具体服务项目的市场收费价目表。

 (三)人员要求

1.基本要求：

（1）具备合法的劳动从业资格；

（2）信守职业道德，遵纪守法，熟悉西湖区残联2024年度居家服务项目程序和规范要求；

（3）具有符合工程岗位要求的文化程度、健康状况证明及语言表达能力。

2.管理人员：

（1）了解国家和行业主管部门有关西湖区残联2024年度居家服务项目的法律、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定年限的管理工作经历；

（4）每年至少参加1次以上管理培训活动；

（5）具有地市级及以上职业技能鉴定指导中心等权威机构或主管部门或人力资源和社会保障局颁发的养老护理员证书；

（6）其中一人担任项目负责人，姓名：。

3.西湖区残联2024年度居家服务项目员：

（1）具备与服务内容相适应的岗位技能；

（2）年龄在20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）具有地市级及以上职业技能鉴定指导中心等权威机构或主管部门或人力资源和社会保障局颁发的养老护理员证书。

（5）每户服务对象需有固定服务人员，方便服务对象进行预约，一旦人员变动，及时告知新服务人员联系方式，交接好工作内容。

（6）平均每个月配备居家服务员人。

4. 其他专业技术人员：如医生、护士、心理咨询师、康复师、营养师、维修工、管道疏通工等由供应商根据残疾人家庭需求安排，但此类人员应具有相应的从业资格证书（如有）。

5.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，能用当地方言沟通，语言文明、简洁、清晰；

（4）主动服务，符合相应岗位的服务礼仪规范；

（5）对残疾人富有爱心。

四、合同价款

本合同签约价为：￥元（大写：元人民币）。

本合同为固定单价合同，服务单价为 元/小时，按实结算。服务单价不因服务对象年龄段不同而调整。

五、付款方式、时间和条件

合同生效后15日内，采购人向供应商支付合同总价的40%作为预付款；款项按供应商每小时单价结合实际服务时间按季度进行结算（首季度款项从预付款中扣除，以此类推，扣完为止），由供应商根据服务的内容、时间汇总于各街道（镇）审核报区残联审批结算，但最终不突破本合同总金额。若总价突破本合同总金额，则按本合同总金额支付；若总价低于本合同总金额，则按实际费用支付。

**注：签订合同时，供应商明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的，采购人可不适用前述规定。**

**若供应商无需预付款的，按下述规定执行：**

款项按供应商每小时单价结合实际服务时间按季度进行结算，由供应商根据服务的内容、时间汇总于各街道（镇）审核报区残联审批结算，但最终不突破本合同总金额。若总价突破本合同总金额，则按本合同总金额支付；若总价低于本合同总金额，则按实际费用支付。

六、甲乙双方的权利和义务

(一）甲方的权利

1.甲方有权对乙方的服务内容、服务质量进行监督、检查和考核。

2.甲方有权要求乙方按照相关文件精神，达到服务要求，完成考核目标。

3.乙方提供的服务达不到约定的标准和要求或受到服务对象的有理投诉,经调查情况属实的,按违约条款处理;因乙方管理或服务不善造成服务对象人身、财产损害的，或甲方形象受到损坏、造成经济损失的,按违约条款处理。

4.乙方的服务人员形象、素质、工作质量等不符合要求，甲方有要求更换的权利。

5.服务对象的服务要求发生变化时，甲方有和乙方协商调整服务对象的权利。

6.除正常工作外，因服务对象的需要，有临时性和突发性的任务时,甲方有权通知乙方安排工作人员进行落实。

7.甲方有权要求乙方配合上级部门对西湖区残联2024年度居家服务项目工作的考察、评估工作,配合相关部门及其他单位参观、学习服务工作经验。

8.甲方有权对乙方向报社、网站、电视等公开媒体投放的有关西湖区残联2024年度居家服务项目工作文字进行审核、校对,经甲方同意后方可宣传。

9.甲方有权要求乙方做好被服务服务对象的个人隐私资料的保密工作，不得泄露,不得利用资料谋取不正当利益。

10.如有关于西湖区残联2024年度居家服务项目新文件规定,甲方有权要求乙方根据新文件规定改进服务工作。

(二）甲方的义务

1.甲方有义务向乙方提供服务服务对象的必要信息,包括姓名、住址、联系电话等个人信息,便于乙方展开工作。

2.甲方有义务支持乙方的工作,并对乙方遇到的困难一起商议解决。

3.乙方完成工作任务并经考评达到各项指标后,由甲方及时向有关部门支付劳动报酬。

(三）乙方的权利

1.在认真履行本合同的前提下,乙方有按时收取服务费的权利。

2.在更好的满足服务对象服务需求的前提下,乙方有权根据实际工作情况安排及调整每个服务对象享受服务的具体上门时间和项目，但响应时间不超过分钟。

3.在经甲方审核后，乙方可以在网站、报纸、电视等媒体报道服务工作开展情况的信息。

(四）乙方的义务

1.从服务开始到服务结束全过程，工作人员均应及时向服务对象进行说明或解释，便于服务对象及时了解，同时应征求服务对象的意见或建议，并请服务对象在《西湖区西湖区残联2024年度居家服务项目季度记时结算卡》、残疾人持有的《西湖区西湖区残联2024年度居家服务项目年度记时留底卡》上签名。《西湖区西湖区残联2024年度居家服务项目季度记时结算卡》和《西湖区西湖区残联2024年度居家服务项目年度记时留底卡》，均由乙方提供。

2.乙方对服务人员要进行日常的考勤、工作记录，并建立绩效考核制度。

3.乙方要定期做好工作小结和工作考评。当服务人员形象、素质、工作质量等不符合要求时,乙方要及时更换的义务。

4.乙方要做好不定期回访,包括电话回访和上门回访,并根据服务对象的要求变化而及时调整服务人员。

5.向甲方作定期和不定期工作汇报，遇到较大问题应在第一时间汇报。

6.除正常工作外,因服务对象的需要,有临时性和突发性的任务时，乙方有根据甲方通知安排工作人员实行落实的义务。

7.在一个服务区域，乙方必须确定一名负责人员,便于甲方联系、安排和布置临时性和突发性任务。

8.乙方有确保服务人员的劳动和社会保障方便的待遇符合国家的法律、法规以及地方政策要求的义务。乙方应有保障乙方服务人员的安全服务措施，如发生工伤,由乙方自行承担费用及责任,与甲方无关。

9.乙方工作人员在为服务对象提供服务工作时,如给服务对象或其他方造成损害，乙方应承担赔偿责任。

10、乙方工作人员在实际工作中有节约用水、电的义务。

七、转包或分包

1.本合同范围的服务，应由乙方直接提供服务,不得转包。

2.标项一、标项二如有分包工作的，合同后附分包协议。

3.如有转包和未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同，没收履行保证金并追究乙方的违约责任。

八、履约保证金：无

九、合同履行时间、履行方式及履行地点

1.履行时间:年 月 日到年 月 日止。

2.履行方式:提供残疾人居家上门服务。

3.履行地点:杭州市西湖区

十、履约验收

1.合同期满或者履行完毕后，甲方有权组织对乙方履约的验收，即：按照合同约定的技术、服务、安全标准、考核办法，组织对每一项技术、服务、安全标准的履约情况的验收，并出具验收书。

2.检验和验收标准：①满足采购需求及技术文件的要求，达到国家及行业现行规范的合格标准；②资金支付及履约保证金返还条件、争议处理、验收费用支付、采购人及供应商各自权利义务等内容按国家，省，市现行规定和合同约定的内容。

3.验收程序：根据《杭州市政府采购履约验收暂行办法》规定，按照□一般程序简易程序进行验收。验收方法为□一次性验收、□分段验收、分期验收。

4. 检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书具有同等法律效力，以上内容有冲突时以较严格的要求为准。

十一、税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十二、质量保证及后续服务

1.安装维修及疏通等家政服务质量保证期：个月；

2.乙方应按照合同文件规定提供服务；

3.乙方提供的服务在服务质量保证期内发生质量问题，乙方应负责免费提供后续服务。对达不到要求者,根据实际情况,经双方协商，可按以下办法处理:

(1）重做:由乙方承担所发生的全部费用

(2）贬值处理:由甲乙双方合议定价。

(3）解除合同。

4.如发生问题,乙方在接到甲方通知后在小时内到达现场。

5.在服务质量保证期内，乙方应对出现的质量及安全问题负责处理解决并承担一切费用。

十三、违约责任

1. 除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的时间、地点和方式完成服务，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延履行服务一次的应提供而未提供服务的价格的 0.05 %计算，最高限额为本合同总价的 20 %；迟延交付或履行服务的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

2.除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，那么乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的0.05%计算，最高限额为本合同总价的20%；迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同；

3.除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或者隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同；

4.任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时，仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施，并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时，仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

5.除前述约定外，除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

6.如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响中标结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

7.其他违约责任：

（1）乙方提供的服务达不到约定的标准和要求或受到服务对象的有理投诉,经调查情况属实的,乙方应当承担10000元/次的违约金，可累计计算。

（2）因乙方原因，在服务过程中，造成服务对象人身、财产损害的，乙方应当承担赔偿责任，甲方可视情况决定解除本合同。

（3）因乙方管理或服务不善，使甲方形象受到损坏、造成经济损失的,乙方应当承担赔偿责任，甲方可视情况决定解除本合同。

（4）未经甲方同意，擅自更换管理人员、西湖区残联2024年度居家服务项目员的，或者虽经甲方同意，但更换的管理人员、西湖区残联2024年度居家服务项目员的能力、专业水平低于原人员的，乙方承担1000元/次/人的违约金，可累计计算。

（5）向服务对象提供非计时服务，但是未提前告知服务对象收费标准或者在未征得服务对象同意后，即擅自提供服务的，乙方应当承担10000元/次的违约金，可累计计算。

（6）若因乙方原因导致甲方解除合同的，乙方应当按照合同签约价的20%支付违约金。

十四、不可抗力事件处理

1.在合同有限期内,任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长,其延长期与不可抗力影响期相同。

2.不可抗力事件发生后,应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3.不可抗力事件延续120天以上,双方应通过友好协商,确定是否继续履行合同。

十五、合同争议的解决

凡有关本合同或执行本合同中发生的争端，双方应通过友好协商，妥善解决。如通过协商仍不能解决时，选择以下第（2）条规定的方式解决。

（1）将争议提交杭州市西湖区区仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决

（2）向杭州市西湖区人民法院起诉。

十六、合同生效及其他

1.合同经甲乙双方代表签字并加盖单位公章后生效。

2.在合同履行期内若主管部门有服务内容、要求等政策变化,则按照新政策所规定的落实。

3.奖励说明:若乙方能严格按上级标准运营,并创优获得上级奖励，则相应的奖励部分同时奖励给乙方。

4.本合同正本一式四份,具同等法律效力，甲乙双方各执一份，报区民政局备案一份,甲方存档一份。

本页无正文

**甲方**： **乙方（联合体指全部成员）**：

统一社会信用代码： 统一社会信用代码或身份证号码：

住所： 住所：

法定代表人或 法定代表人

授权代表（签字）： 或授权代表（签字）:

联系人： 联系人：

约定送达地址： 约定送达地址：

邮政编码： 邮政编码：

电话: 电话:

传真: 传真:

电子邮箱： 电子邮箱：

开户银行： 开户银行：

开户名称： 开户名称：

开户账号： 开户账号：

**第六部分 应提交的有关格式范例**

**资格文件部分**

**目录**

（1）符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函……………（页码）

（2）联合协议………………………………………………………………（页码）

（3）落实政府采购政策需满足的资格要求………………………………（页码）

（4）本项目的特定资格要求………………………………………………（页码）

 **一、 符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函**

（采购人）、（采购代理机构）：

我方参与（项目名称）【招标编号：（采购编号）】政府采购活动，郑重承诺：

（一）具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定的条件：

1、具有独立承担民事责任的能力；

2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

3、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

4、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

5、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；

6、具有法律、行政法规规定的其他条件。

（二）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。

（三）不存在以下情况：

1、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商参加同一合同项下的政府采购活动的；

2、为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后再参加该采购项目的其他采购活动的。

投标人名称(电子签名)：

 日期： 年 月 日

**二、联合协议（如果有）**

**[以联合体形式投标的，提供联合协议（附件5）；本项目不接受联合体投标或者投标人不以联合体形式投标的，则不需要提供）]**

**三、落实政府采购政策需满足的资格要求**

（根据招标公告落实政府采购政策需满足的资格要求选择提供相应的材料；未要求的，无需提供）

**A**.专门面向中小企业，服务全部由符合政策要求的中小企业（或小微企业）承接的，提供相应的中小企业声明函（附件7）。

**B.**要求以联合体形式参加的，提供联合协议（附件5）和中小企业声明函（附件7），联合协议中中小企业合同金额应当达到招标公告载明的比例；如果供应商本身提供所有标的均由中小企业承接的，并相应达到了前述比例要求，视同符合了资格条件，无需再与其他中小企业组成联合体参加政府采购活动，无需提供联合协议。

**C、**要求合同分包的，提供分包意向协议（附件6）和中小企业声明函（附件7），分包意向协议中中小企业合同金额应当达到招标公告载明的比例；如果供应商本身提供所有标的均由中小企业承接的，并相应达到了前述比例要求，视同符合了资格条件，无需再向中小企业分包，无需提供分包意向协议。

**四、本项目的特定资格要求**

（根据招标公告本项目的特定资格要求提供相应的材料；未要求的，无需提供）

**商务技术文件部分**

**目录**

（1）投标函…………………………………………………………………………………（页码）（2）授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明………（页码）

（3）分包意向协议…………………………………………………………………………（页码）

（4）符合性审查资料………………………………………………………………………（页码）

（5）评标标准相应的商务技术资料……………………………………………………（页码）（6）投标标的清单……………………………………………………………………（页码）（7）商务技术偏离表………………………………………………………………………（页码）

（8）政府采购供应商廉洁自律承诺书…………………………………………………（页码）

**一、投标函**

（采购人）、（采购代理机构）：

我方参加你方组织的（项目名称）【招标编号：（采购编号）】招标的有关活动，并对此项目进行投标。为此：

1、我方承诺投标有效期从提交投标文件的截止之日起 天（不少于90天），本投标文件在投标有效期满之前均具有约束力。

2、我方的投标文件包括以下内容：

2.1资格文件：

2.1.1承诺函；

2.1.2联合协议（如果有)；

2.1.3落实政府采购政策需满足的资格要求（如果有）；

2.1.4本项目的特定资格要求（如果有)。

2.2 商务技术文件：

2.2.1投标函；

2.2.2授权委托书或法定代表人（单位负责人）身份证明；

2.2.3分包意向协议（如果有)；

2.2.4符合性审查资料；

2.2.5评标标准相应的商务技术资料；

2.2.6投标标的清单；

2.2.7商务技术偏离表；

2.2.8政府采购供应商廉洁自律承诺书；

2.3报价文件

2.3.1开标一览表（报价表）；

2.3.2中小企业声明函（如果有）。

3、我方承诺除商务技术偏离表列出的偏离外，我方响应招标文件的全部要求。

4、如我方中标，我方承诺：

4.1在收到中标通知书后，在中标通知书规定的期限内与你方签订合同；

4.2在签订合同时不向你方提出附加条件；

4.3按照招标文件要求提交履约保证金；

4.4在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

5、其他补充说明: 。

投标人名称（电子签名）：

 日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**二、授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明**

**授权委托书（适用于非联合体投标）**

（采购人）、（采购代理机构）：

现委托 （姓名）为我方代理人（身份证号码： ，手机： ），以我方名义处理（项目名称）【招标编号：（采购编号）】政府采购投标的一切事项，其法律后果由我方承担。

 委托期限：自 年 月 日起至 年 月 日止。

 特此告知。

 投标人名称(电子签名)：

 签发日期： 年 月 日

 **授权委托书（适用于联合体投标）**

（采购人）、（采购代理机构）：

现委托 （姓名）为我方代理人（身份证号码： ，手机： ），以我方名义处理（项目名称）【招标编号：（采购编号）】政府采购投标的一切事项，其法律后果由我方承担。

 委托期限：自 年 月 日起至 年 月 日止。

 特此告知。

联合体成员名称(电子签名/公章)：

联合体成员名称(电子签名/公章)：

……

 日期： 年 月 日

**法定代表人、单位负责人或自然人本人的身份证明（适用于法定代表人、单位负责人或者自然人本人代表投标人参加投标）**

身份证件扫描件：

|  |
| --- |
| 正面： 反面： |

 投标人名称(电子签名)：

 日期： 年 月 日

**三、分包意向协议（如果有）**

[**中标后以分包方式履行合同的，提供分包意向协议(附件6)；采购人不同意分包或者投标人中标后不以分包方式履行合同的，则不需要提供。**]

**四、符合性审查资料**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **实质性要求** | **需要提供的符合性审查资料** | **投标文件中的****页码位置** |
| 1 | 投标文件按照招标文件要求签署、盖章。 | 需要使用电子签名或者签字盖章的投标文件的组成部分 | 见投标文件第 页 |
| 2 | 投标文件中承诺的投标有效期不少于招标文件中载明的投标有效期。 | 投标函 | 见投标文件第 页 |
| 3 | 投标文件满足招标文件的其它实质性要求。 | 招标文件其它实质性要求相应的材料（“▲” 系指实质性要求条款，招标文件无其它实质性要求的，无需提供） | 见投标文件第 页 |

注：按本格式和要求提供。

**五、评标标准相应的商务技术资料**

**（按招标文件第四部分评标办法前附表中“投标文件中评标标准相应的商务技术资料目录”提供资料。）**

**六、投标标的清单**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **服务范围** | **服务要求** | **服务时间** | **服务标准** | **备注（如果有）** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |  |

注：按本格式和要求提供。

**七、商务技术偏离表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **招标文件章节及具体内容** | **投标文件章节及具体内容** | **偏离说明** |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| …… |  |  |  |

投标人保证：除商务技术偏离表列出的偏离外，投标人响应招标文件的全部要求

注：按本格式和要求提供。

**八、政府采购供应商廉洁自律承诺书**

（采购人）、（采购代理机构）：

我单位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《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国招标投标

法》《中华人民共和国民法典》等法律法规，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单位投标、中标或在建项目的建设资格，有权拒绝我单位在一定时期内进入你单位进行项目建设或其他经营活动，并通报市财政局。由此引起的相应损失均由我单位承担。

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**报价文件部分**

**目录**

（1）开标一览表（报价表）………………………………………………………（页码）

（2）中小企业声明函………………………………………………………………（页码）

一、开标一览表（报价表）

（采购人）、（采购代理机构）：

按你方招标文件要求，我们，本投标文件签字方，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（报价表）的价格完成（项目名称）【招标编号：（采购编号）】的实施。

**开标一览表（报价表）(单位均为人民币元)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **服务范围** | **服务时间（小时）** | **单价（元/小时）** | **总价（元）** | **备注（如果有）** |
| 1 | XX |  |  |  |  |  |
| 2 | XX |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **投标报价（小写）** |  |
| **投标报价（大写）** |  |

**注：**

1、投标人需按本表格式填写**，否则视为投标文件含有采购人不能接受的附加条件，投标无效；**。

2、有关本项目实施所涉及的一切费用均计入报价。**采购人将以合同形式有偿取得货物或服务，不接受投标人给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务**，**不得出现“0元”“免费赠送”等形式的无偿报价，否则视为投标文件含有采购人不能接受的附加条件，投标无效；采购内容未包含在《开标一览表（报价表）》名称栏中，投标人不能作出合理解释的，视为投标文件含有采购人不能接受的附加条件的，投标无效。**

3、特别提示：采购代理机构将对项目名称和项目编号，中标供应商名称、地址和中标金额，主要中标标的名称、服务范围、服务要求、服务时间、服务标准等予以公示。

4、符合招标文件中列明的可享受中小企业扶持政策的投标人，请填写中小企业声明函。注：投标人提供的中小企业声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。

二、中小企业声明函（如果有）

**[招标公告落实政府采购政策需满足的资格要求为“无”即本项目或标项未预留份额专门面向中小企业时，符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的小微企业拟享受价格扣除政策的，需提供中小企业声明函（附件7）。]**

# 附件

**附件1：**

**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\_(采购人)\_单位的\_（项目名称）\_\_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。

 投标人名称（电子签名）：

 日 期：

**附件2：质疑函范本及制作说明**

**质疑函范本**

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址： 邮编：

联系人： 联系电话：

授权代表：

联系电话：

地址： 邮编：

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：

质疑项目的编号： 包号：

采购人名称：

采购文件获取日期：

三、质疑事项具体内容

质疑事项1：

事实依据：

法律依据：

质疑事项2

……

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：

签字(签章)： 公章：

日期：

**质疑函制作说明：**

1.供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。

2.质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3.质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。

4.质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

5.质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。

6.质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

**附件3：投诉书范本及制作说明**

**投诉书范本**

一、投诉相关主体基本情况

投诉人：

地 址： 邮编：

法定代表人/主要负责人：

联系电话：

授权代表： 联系电话：

地 址： 邮编：

被投诉人1：

地 址： 邮编：

联系人： 联系电话：

被投诉人2

……

相关供应商：

地 址： 邮编：

联系人： 联系电话：

二、投诉项目基本情况

采购项目名称：

采购项目编号： 包号：

采购人名称：

代理机构名称：

采购文件公告:是/否 公告期限：

采购结果公告:是/否 公告期限：

三、质疑基本情况

投诉人于 年 月 日,向 提出质疑，质疑事项为：

采购人/代理机构于 年 月 日,就质疑事项作出了答复/没有在法定期限内作出答复。

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1：

事实依据：

法律依据：

投诉事项2

……

五、与投诉事项相关的投诉请求

请求：

签字(签章)： 公章：

日期：

**投诉书制作说明：**

1.投诉人提起投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按照被投诉人和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书副本。

2.投诉人若委托代理人进行投诉的，投诉书应按照要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由投诉人签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3.投诉人若对项目的某一分包进行投诉，投诉书应列明具体分包号。

4.投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

5.投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

6.投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

7.投诉人为自然人的，投诉书应当由本人签字；投诉人为法人或者其他组织的，投诉书应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

**附件4：业务专用章使用说明函**

（采购人）、（采购代理机构）：

我方 (投标人全称)是中华人民共和国依法登记注册的合法企业，在参加你方组织的（项目名称）【招标编号：（采购编号）】投标活动中作如下说明：我方所使用的“XX专用章”与法定名称章具有同等的法律效力，对使用“XX专用章”的行为予以完全承认，并愿意承担相应责任。

特此说明。

投标单位（法定名称章）：

 日期： 年 月 日

**附：**

投标单位法定名称章（印模） 投标单位“XX专用章”（印模）

**附件5：联合协议**

**（以联合体形式投标的，提供联合协议；本项目不接受联合体投标或者投标人不以联合体形式投标的，则不需要提供）**

（联合体所有成员名称）自愿组成一个联合体，以一个投标人的身份参加（项目名称）【招标编号：（采购编号）】投标。

一、各方一致决定，（某联合体成员名称）为联合体牵头人，代表所有联合体成员负责投标和合同实施阶段的主办、协调工作。

二、所有联合体成员各方签署授权书，授权书载明的授权代表根据招标文件规定及投标内容而对采购人、采购代理机构所作的任何合法承诺，包括书面澄清及相应等均对联合投标各方产生约束力。

三、本次联合投标中，分工如下：

（联合体成员1）承担的工作和义务为： ；

（联合体成员2）承担的工作和义务为： ；

……

四、联合体成员中小企业合同份额。

1、（联合体成员X,……）提供的服务由小微企业承接，其合同份额占到合同总金额 %以上。**（****未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额中的非预留部分采购包，接受联合体投标的，联合协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体报价按评标标准确定的比例给予扣除。供应商拟享受以上价格扣除政策的，填写有关内容。）**

2、中小企业合同金额达到 %，小微企业合同金额达到 %。**（要求以联合体形式参加的项目或采购包，供应商按招标文件第一部分招标公告申请人的资格要求中规定的联合协议中中小企业、小微企业合同金额应当达到的比例要求填写。）**

五、如果中标，联合体各成员方共同与采购人签订合同，并就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

六、有关本次联合投标的其他事宜：

1、联合体各方不再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

2、联合体中有同类资质的各方按照联合体分工承担相同工作的，按照资质等级较低的供应商确定资质等级。

3、本协议提交采购人、采购代理机构后，联合体各方不得以任何形式对上述内容进行修改或撤销。

联合体成员名称(电子签名/公章)：

联合体成员名称(电子签名/公章)：

 ……

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**附件6：分包意向协议**

（**中标后以分包方式履行合同的，提供分包意向协议；采购人不同意分包或者投标人中标后不以分包方式履行合同的，则不需要提供。**）

（投标人名称）若成为（项目名称）【招标编号：（采购编号）】的中标供应商，将依法采取分包方式履行合同。（投标人名称）与（所有分包供应商名称）达成分包意向协议。

一、分包标的及数量

（投标人名称）将 XX工作内容 分包给（分包供应商1名称），（分包供应商2名称），具备承担XX工作内容相应资质条件且不得再次分包；

## ……

二、分包供应商中小企业合同份额

1、（分包供应商X,……）提供的服务全部由小微企业承接，其合同份额占到合同总金额 %以上。**（未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额中的非预留部分采购包，允许分包的，分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对大中型企业的报价按评标标准确定的比例给予扣除。供应商拟享受以上价格扣除政策的，填写有关内容。）**

2、中小企业合同金额达到 %，小微企业合同金额达到 %。**（要求合同分包形式参加的项目或采购包，供应商按招标文件第一部分招标公告申请人的资格要求中规定的分包意向协议中中小企业、小微企业合同金额应当达到的比例要求填写。）**

三、分包工作履行期限、地点、方式

四、质量

五、价款或者报酬

六、违约责任

七、争议解决的办法

八、其他

中小企业合同金额达到 %，小微企业合同金额达到 % 。 投标人名称(电子签名)：

分包供应商名称(电子签名/公章)：

……

 日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**附件7：中小企业声明函**

**中小企业声明函（服务）**

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库﹝2020﹞46 号）的规定，本公司（联合体）参加 （采购人） 的 （项目名称） 采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称），属于 （采购文件中明确的所属行业） ；承建（承接）企业为 （企业名称） ，从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元属于 （中型企业、小型企业、微型企业） ；

2. （标的名称），属于 （采购文件中明确的所属行业） ；承建（承接）企业为 （企业名称） ，从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元属于 （中型企业、小型企业、微型企业） ；

……

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（电子签名）：

日 期：

**从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。**

 注：

1、填写要求：①“标的名称”、“采购文件中明确的所属行业”依据招标文件第二部分投标人须知前附表中“采购标的及其对应的中小企业划分标准所属行业”的指引逐一填写，不得缺漏；②从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报；③中型企业、小型企业、微型企业等3种企业类型，结合以上数据，依据《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号）确定；④投标人提供的《中小企业声明函》与实际情况不符的或者未按以上要求填写的，中小企业声明函无效，不享受中小企业扶持政策。声明内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交的，依法承担法律责任。

2、符合《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定的条件并提供《残疾人福利性单位声明函》（附件1）的残疾人福利性单位视同小型、微型企业；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，投标人提供由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证明文件的，视同为小型和微型企业。