**政府采购**

**公开招标文件**

**（电子招投标）**

|  |  |
| --- | --- |
| **项目名称：** | **2023年度萧山区智慧民政综合服务中心运营服务项目** |
| **项目编号：** | **HZGJ-MZ2022-4** |

|  |  |
| --- | --- |
| **采购人****（招标人）：** | **杭州市萧山区民政局** |
| **代理机构：** | **杭州贯今工程咨询有限公司** |
| **日 期：** |  **二〇二二年十二月八日** |

**目录**

[第一部分 招标公告 1](#_Toc31928)

[第二部分 投标人须知 5](#_Toc23448)

[第三部分 采购需求 21](#_Toc27685)

[第四部分 评标办法 32](#_Toc5499)

[第五部分 拟签订的合同文本 40](#_Toc21495)

[第六部分 应提交的有关格式范例 54](#_Toc23588)

[附件 82](#_Toc13288)

**第一部分 招标公告**

项目概况

2023年度萧山区智慧民政综合服务中心运营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2022年12月28日14点00分00秒（北京时间）前递交（上传）投标文件。

**一、项目基本情况**

 **项目编号：**HZGJ-MG2022-4

  **项目名称：**2023年度萧山区智慧民政综合服务中心运营服务项目

  **预算金额（元）：**4870000

**最高限价（元）：**4870000

**标项名称:**2023年度萧山区智慧民政综合服务中心运营服务项目

**数量:**1

**预算金额（元）:**4870000

**简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：**本项目服务内容包括养老关爱服务、96345便民热线服务、“安居守护”场景应用有关智能设备回收流转服务和重点签约人群智慧养老居家式终端服务，服务期为合同签订之日起1年。

**合同履约期限：**合同签订之日起一年。

**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.落实政府采购政策需满足的资格要求：

[x] 专门面向中小企业

[ ] 货物全部由符合政策要求的中小企业制造，提供中小企业声明函；

[ ] 货物全部由符合政策要求的小微企业制造，提供中小企业声明函；

[ ] 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；

[x] 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 %，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，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 % ，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，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；

3.本项目的特定资格要求：（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，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。（2）联合体投标的，联合体成员均应满足资格要求，成员数量不多于 2 个，合同份额占比大的作为牵头人,项目负责人由牵头人派遣。

**三、获取招标文件**

**时间：**/至2022年12月28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：** 2022年12月28日14点00分 （北京时间）

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

**开标时间：**2022年12月28日14点00分

**开标地点（网址）：**政采云平台（https://www.zcygov.cn/），开标现场会议组织地点：杭州市滨江区滨安路1180号7幢2层楼212室。

**五、采购意向公开链接**

<https://zfcg.czt.zj.gov.cn/innerUsed_noticeDetails/index.html?noticeId=8992138&utm=web-government-front.49399a16.0.0.6d2388405bca11edab87afccaef2a3e3>

**六、公告期限**

自本公告发布之日起5个工作日。

**七、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）已分别于2022年1月29日和2022年2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，没有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）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，萧山区财政局与区招投标管理办公室、区经信局、区金融工作办公室、浙江银监局萧山监管办事处共同出台了《杭州市萧山区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http://www.xiaoshan.gov.cn/art/2018/12/20/art\_1229293109\_1559514.html，查看信用融资政策文件及各相关银行服务方案。（4）招标文件公告期限与招标公告的公告期限一致，公告期限为发布之日起至2022年12月15日。（5）金融、保险、通讯等特定行业的全国性企业所设立的区域性分支机构，以及个体工商户、个人独资企业、合伙企业，如果已经依法办理了工商、税务和社保登记手续，并且获得总公司（总机构）授权或能够提供房产权证或其他有效财产证明材料，证明其具备实际承担责任的能力和法定的缔结合同能力，可以允许其独立参加政府采购活动。中小企业划分认定以总公司为准。

**八、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：杭州市萧山区民政局

地 址：杭州市萧山区西河路195号

项目联系人（询问）：贺军

项目联系方式（询问）：0571-82666277

质疑联系人：王诚生

质疑联系方式：0571-83867513

 2.采购代理机构信息

名 称：杭州贯今工程咨询有限公司

地 址：杭州市滨江区滨安路1180号7幢2层楼212室

项目联系人（询问）：吕工

项目联系方式（询问）：17767198122

质疑联系人：程晨

质疑联系方式：13346150286

 3.同级政府采购监督管理部门

名 称：杭州市萧山区财政局

地 址：萧山区人民路318号

传 真：0571-82756122

联系人 ：汤先生

监督投诉电话：0571-82756122

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400

-881-7190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 | **项目属性与****核心产品** | [ ] A货物类，单一产品或核心产品为： / 。[x] B服务类。 |
| 2 | **采购标的对应的中小企业划分标准所属行业** | 标的： 2023年度萧山区智慧民政综合服务中心运营服务项目 ，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** | [x]  A1同意分包，同意将非主体、非关键性的“‘安居守护’场景保障对象安装的智能设备回收流转（拆、装）”、“智慧养老居家式终端安装”工作分包。本项目要求分包企业为小微企业。* A2非联合体参加的，同意将“ ”工作分包。

☐ B不同意分包。▲注：分包单位根据分包工作内容满足相应资格要求，分包份额不得超过总包单位。投标人中标后以分包方式履行合同的，另行提供分包意向协议（附件7）；不以分包方式履行合同的，则不需要提供。 |
| 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** | [ ] A不要求提供。[x] B要求提供，（1）样品： 智慧养老居家式终端设备 ；（2）样品制作的标准和要求： 按采购需求设备参数要求 ；样品操作演示的标准要求：投标人应派遣项目组人员之一在评标期间对样品进行现场操作演示，评标委员会将根据评标方法及评分标准的规定对样品进行评审。未提供样品的或未派遣人员在评标期间对样品进行现场操作演示的或未提供身份证明的，评分项不得分。（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：[x] 否（如有的，在投标文件中提供）；[ ] 是，检测机构的要求： ；检测内容： 。（5）提供样品的时间： 投标截止时间前 ；地点： 杭州市滨江区滨安路1180号7幢2层楼212室 ；联系人： 吕工 ，联系电话： 17767198122 。请投标人在上述时间内提供样品并按规定位置摆放或安装完毕。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。样品操作演示时间：评标期间（开标结束后进入评标），具体时间以现场口头通知为准。代理工作人员在杭州市滨江区滨安路1180号7幢2层楼212室现场口头通知演示人员，并在工作人员的带领下进入讲解地点，若口头通知后5 分钟内未到达的，视为放弃讲解。(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** | [ ] A不组织。[x] B组织。（1）在评标时安排每个投标人进行 服务方案 讲解。每个投标人时间不超过 15 分钟，讲解次序以投标文件解密时间先后次序为准，讲解演示人员要求为（ 项目经理 ），辅助人员不超过 1 人。讲解演示结束后按要求解答评标委员会提问。（2）方案讲解演示按以下方式 二 ：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：代理机构评标场所现场讲解演示。现场讲解地点为 杭州市滨江区滨安路1180号7幢2层楼212室 ，讲解时间为评标期间（开标结束后进入评标），具体时间以现场口头通知为准。代理工作人员在杭州市滨江区滨安路1180号7幢2层楼212室现场口头通知演示人员，并在工作人员的带领下进入讲解地点，若口头通知后5 分钟内未到达的，视为放弃讲解。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身份证明，否则不得讲解演示。方式三：采用视频录制方式，用U盘介质储存快递或邮寄至代理机构（公告中列明的地址），视频中演示人应出示身份证。未派遣投标文件中的项目组人员进行演示讲解或未提供身份证明的，评分项不得分。若因U盘损坏或打不开则按视为未提交。方式四：采用现场钉钉直播演示的。开标后，演示人请加钉钉号 ，请求发送后，代理工作人员将通过好友验证。直播演示前，首先演示人进行身份信息直播核对。未派遣投标文件中的项目组人员进行直播演示讲解或未提供身份证明的，评分项不得分。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，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（应考虑完成本项目全部内容可能发生的各项费用，包括但不限于人工费、场地费、终端服务费（包括但不限于设备使用费、话费、流量费等）、设备回收流转运营费、交通费、办公费、宣传培训费、企业管理费、利润、税金、代理费等费用。其中，管理人员和工作人员每月工资不得低于杭州市最低工资标准（2280元/月），每月按时缴纳社会保险；员工加班费支付符合《劳动法》规定。）均计入报价。开标一览表（报价表）是报价的唯一载体。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：**[ ]  **本项目履约验收时委托第三方检测，验收时检测费用由采购人承担，不包含在投标总价中。🗹本项目履约验收时不委托第三方检测。****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** | 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，萧山区财政局与区招投标管理办公室、区经信局、区金融工作办公室、浙江银监局萧山监管办事处共同出台了《杭州市萧山区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http://www.xiaoshan.gov.cn/art/2018/12/20/art\_1229293109\_1559514.html，查看信用融资政策文件及各相关银行服务方案。 |
| 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**  | 投标人如提交备份投标文件的，请送至 杭州市滨江区滨安路1180号7幢2层楼212室 ；备份投标文件签收人员：程晨，联系电话： 17767198122 。**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** | 1. 采购代理服务费（开增值税电子普通发票）：以中标价为计费基准，按《国家计委关于印发<采购代理服务收费管理暂行办法>的通知》（计价格[2002]1980号）中规定的收费标准的85%计取，不足6000元的按6000元计取。中标单位在代理机构发出中标通知书后7个工作日内一次性支付。放弃中标（成交）资格的供应商，承担代理费和专家评审费等费用。2.投标文件存在下列情况之一的，视为撤回：（1）电子投标文件（含备份文件）无法解密的；（2）投标文件未按时解密或备份文件无法成功导入的；（3）投标截止时间前，投标人仅递交了“备份投标文件”而未将“电子加密投标文件”成功上传至“政府采购云平台”的。3.政采云平台如对电子化开标及评审程序有调整的，按调整后的程序操作。4.现场踏勘：投标人可自行踏勘现场。 |

**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）。

1. **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”是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。（本项目不适用）

3.2 支持绿色发展（本项目不适用）

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，投标人未按招标文件要求提供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）》。

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：

3.3.2.1在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；

3.3.2.2在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

3.3.2.3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。

在货物采购项目中，投标人提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受中小企业扶持政策。

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货物或服务项目，以及预留份额政府采购货物或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20%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货物或服务项目，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6%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（本项目不适用）

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2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中小企业信用融资：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，萧山区财政局与区招投标管理办公室、区经信局、区金融工作办公室、浙江银监局萧山监管办事处共同出台了《杭州市萧山区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http://www.xiaoshan.gov.cn/art/2018/12/20/art\_1229

293109\_1559514.html，查看信用融资政策文件及各相关银行服务方案。

3.6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。

4.2供应商质疑

4.2.1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。

4.2.2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：

4.2.2.1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。

4.2.2.2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。

4.2.2.3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。

4.2.3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：

4.2.3.1供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

4.2.3.2质疑项目的名称、编号；

4.2.3.3具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

4.2.3.4事实依据；

4.2.3.5必要的法律依据；

4.2.3.6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。

4.2.4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。

4.2.5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。

4.2.6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。

4.3供应商投诉

4.3.1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。

4.3.2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。

4.3.3供应商投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。

4.3.4 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。

投诉书范本及制作说明详见附件3。

4.4在线质疑、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。

**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，以书面形式或政采云线上询问方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。

1. **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。

1. **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供应商（联合体参加的指联合体双方，拟采用分包的指总包方和分包方）的营业执照或者其他由国家相关部门出具的具有独立承担民事责任能力的证明文件（自然人参加的提供身份证复制件）；

11.1.2符合参加政府采购活动应当具备的一般条件、特殊资格条件的承诺函；

11.1.3联合协议（联合体参加的需提供）；

11.1.4满足政府采购政策的资格要求证明材料；

11.1.5满足本项目特定资格要求的证明材料。

**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符合性审查资料；

11.2.4评审标准相应的商务技术资料；

11.2.5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；

11.3.2供应商针对报价需要说明的其他文件和说明（格式自拟）；

🞎11.3.3中小企业声明函（项目非专门面向中小企业时，如为中小企业的提供）。

**注：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，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（**非强制要求，投标人自行考虑，快递到付或包裹破损拒绝接受）。**

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光盘或U盘中。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第4.2项规定的情形之一的，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。**

18.4本项目唱标顺序：🗹先技术商务后报价（后唱标），🞎报价技术商务同时开（先唱标）。

**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，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。

19.4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。

19.5合格投标人不足3家的，不再继续评标。

**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)渠道查询投标人投标截止时间当天的信用记录。

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、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，采购人可以按照评标报告推荐的中标候选人名单排序，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。

政府采购货物和服务项目中，采购单位可根据杭州市政府采购网公布的供应商履约评价情况减免履约保证金。甲方根据杭州市政府采购网公布的供应商履约评价情况减免履约保证金。乙方履约验收评价总分为100分的，甲方免收履约保证金；评价总分在90分以上的，收取履约保证金为合同金额0.5%；评价总分在不满90分或者暂无评分的，收取履约保证金为合同金额1%。

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。

**八、电子交易活动的中止**

2**7. 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：

27.1电子交易平台发生故障而无法登录访问的；

27.2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；

27.3电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；

27.4病毒发作导致不能进行正常操作的；

27.5其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

 28.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**

**29.验收**

29.1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。

29.2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。

29.3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。

29.4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、项目概括

基于萧山区民政业务现阶段的核心需求，依托信息化技术手段，整合资源、拓展服务，形成以养老关爱服务、96345便民热线服务为核心的整体智慧民政业务运营服务体系。建立统一的智慧民政线上服务入口，及时响应智慧民政各项对外服务工作。同时，通过管理制度与服务流程的不断优化，实现智慧民政工作高效率，高质量的服务形象展示。萧山区民政局通过公开招标方式购买萧山区民政综合服务中心运营服务。

1.养老关爱服务：以智慧养老信息化系统为基础，针对全区30余万老年人口按不同年龄段、不同健康程度、不同居住状况等，建立规范化、标准化、制度化的线上线下智慧养老综合服务体系。

“安居守护”场景应用有关智能设备回收流转服务：供应商负责为“安居守护”场景保障对象安装的智能设备（即：智能门磁、烟感器、燃气报警器、呼吸睡眠监护仪）的回收流转（拆、装）等工作。

重点签约人群智慧养老居家式终端服务：为原享受养老服务补贴老年人（暂估人数14000人），提供智慧养老居家式终端服务。供应商应保证终端正常通信，并做好安装、使用培训、日常维修上门服务。

2.96345便民热线服务：面向萧山区居民的线下各项生活咨询、办事指南、政策宣传在内的便民综合服务。2021年日平均话务量为500通左右。

**二、服务期**

**1.服务期：合同签订之日起1年。**

2.过渡期：为保证服务工作的连续性和平稳过渡，中标人在过渡期内确保人员、临时运营场所、设备设施全部到位，并完成和原服务单位交接工作。

本项目过渡期为中标通知书发出之日起12天内。其中准备期10天，交接期2天。供应商自行考虑风险报价，并做好充分准备。若中标人未按投标文件中承诺的过渡时间内完成准备和交接工作，则视为违约，每逾期1天支付违约金20000元。若中标人在准备期10天内未将项目组人员、临时运营场所、设备设施按采购要求全部到位的，则视为主动放弃签订合同，招标人可以确定排名第二的中标候选人为中标人，依次类推，也可以重新开展政府采购活动。招标人若确定下一顺位中标候选人为中标人的，由放弃的单位同时向招标人赔偿损失（原中标价和新中标价的差额【若有】）。

**三、服务内容**

**1.养老关爱服务**

1.1养老顾问上门关怀服务：面向萧山区智慧养老服务诉求的老人，提供线下上门服务，应包含养老政策推送、宣传答疑、高龄托底老人主动关怀、线下养老业务申请代办，协助助急服务响应，以及组织和执行相关为老宣传等活动。上门服务流程清晰、工单派转制度规范。

1.2 汇报培训讲解服务：要求完成并输出智慧养老领域相关专项报告；对民政、街道、社区和机构工作人员开展养老信息化系统的使用技能培训；做好智慧养老系统宣传与推广工作；做好三中心（指挥中心、展示中心、服务中心）的运维管理，包括三中心前台日常接待、三中心参观接待讲解，和展示中心展示设备报修管理工作等；做好萧山区智慧养老信息化项目涉及餐台、摄像头、安居守护设备等的流转管理、工作；针对浙江省数字化改革要求，组织并提炼改革成效、改革成果的基础素材，交付件包括不限于PPT、汇报文字稿、视频等形成，每年要求数量不少于10次。

1.3 调查回访服务：做好家庭养老照护床位、居家养老上门服务第三方机构满意度电话回访调查工作（每季度开展一轮）；对居家养老服务设施、老年食堂安装的摄像头、智慧餐台等设备产生数据按需不定期整理输出WORD、EXCEL或PPT形式报表；按民政要求不定期回访（电话或上门服务）各居家养老服务中心、老年食堂运行情况，收集相关意见并输出回访或调研报告。.

1.4 对各属地镇街及相关村社区的工作人员在使用智慧养老信息化系统过程中按需做好业务数据整理、分析、形成表格、文字稿或PPT等形式的交付件。

1.5 对于各居家养老服务设施、上门服务组织、养老机构，做好业务对接和服务支撑，重点如下：

1.5.1对于全区居家养老服务设施、老年食堂营业及日常运营情况按民政局要求做好业务数据整理、分析、形成表格、文字稿或PPT等形式的交付件；

1.5.2对于全区上门服务组织进行服务质量业务支持，形成周、月维度的分析报告，服务中遇到的各项问题进行协调并对其系统应用相关数据采集、周报、月报数据答疑，协助解读进行指导；

1.5.3基于萧山区智慧养老信息化系统项目中机构养老系统录入页面对养老机构做运营使用培训，同时对于“一人一床一码”、“家庭养老床位”等养老机构的重点业务运营情况进行数据答疑协助解读。

1.6 养老热线服务

1.6.1 应急服务响应:对政府重点关注的老人进行主动关怀，提供7\*24小时的在线应急服务，并完成全流程跟踪与事件处理。

1.6.2 日常服务响应:面向萧山区老人、养老服务机构、上门服务组织，提供智慧养老和基本公共服务事项的业务咨询及对接，投诉处理等工作。

1.6.3 主动关怀服务: 供应商需制定完善的主动关怀计划，定期同步幸福热线关怀的对象名单信息，由坐席人员进行电话关怀，及时解决老人在享受养老服务过程中的相关诉求。主动关怀对象为政府重点关注高龄老人，全区范围内享受高龄津贴的老人群体，截止2022年6月底总数27710人。

1.7 安居守护设备回收流转运营服务

1.7.1安居守护设备回收流转运营服务

供应商负责6027位老人安居守护设备四件套（智能门磁、烟感器、燃气报警器、呼吸睡眠监护仪）的流转（拆、装）实施工作。在服务期内设备回收流转率预计20%，投标报价暂按1205套（6027套\*20%）计，合同价按实结算，投标文件中提供完整的安居守护设备回收流转服务实施方案。拆、运至指定地点该项最高限价为100元/次，安装调试该项最高限价为100元/次，按实结算。

1.7.2安居守护设备日常管理运营服务

供应商负责6027位老人安居守护设备四件套（智能门磁、烟感器、燃气报警器、呼吸睡眠监护仪）正确使用（非正确使用包含但不限于人为断电、损毁、移位及设备浸水等行为）的引导、宣贯及管理工作，并承担非正确使用产生的额外排查，修复费用。

1.8 重点签约人群智慧养老居家式终端服务

（1）服务对象：萧山区原享受养老服务补贴老年人（暂估总人数14000人，其中上2022年已安装并开通约12000人）

（2）根据老人需求提供智慧养老居家式终端服务。

①供应商提供的终端服务费固定单价15元/人/月（包括设备使用费、话费、流量费、人工费等），按实结算。为避免更换号码造成老人使用的不便性，号码（电信）不予变更。

②供应商应保证终端正常通信，并做好安装、使用培训、日常维修上门等服务。供应商提供的居家式终端设备须具备紧急求助等适于老年人居家使用的功能。

③合同签订之日起30个日历天内应完成80%的老人养老居家式终端安装并开通；后续老人提出安装需求之日起12个日历天内应完成安装并开通。未在承诺时间内完成的，则中标单位须按50元/天·套向采购人支付违约金，超过5天的视为中标单位违约，采购人有权立即解除合同，并向中标单位追究由此给采购人带来的一切损失。

④智慧居家式终端设备在保证使用功能情况下，不作全新要求。

⑤供应商在上门安装前、安装过程中对老人生活造成一定影响，应做好对居家老人的宣传、解释工作。针对已安装终端设备用户，中标供应商应和上家服务单位做好无缝对接，即上家服务单位原设备拆除后中标供应商同时立即安装，以尽量减少拆装工作造成对老人生活的影响；若发生老人不理解等问题，应及时协助采购人做好沟通工作，避免老人投诉。若原已安装用户提出不愿更换终端设备的，中标供应商自行与上家服务单位协商：协商不成的，协助采购人做好已安装用户的更换解释沟通工作；协商一致的，不因原已安装用户继续使用原终端设备（定吉智电V1紧急呼叫器-4G无线终端）而调整合同价。

（3）服务期内，若因政策原因导致智慧养老居家式终端服务停止或终端设备要求改变而终止该项服务内容的，中标单位应当无条件服从，不得提出补偿或追加合同价。

（4）服务期结束后，供应商应在服务期结束后20天内拆除完毕，未在规定时间拆除完毕的，则中标单位须按50元/天·套向采购人支付违约金，超过5天的视为中标单位违约，超过规定时间5天以上的视为中标单位主动放弃处置权，采购人有权自行处置且无须向中标单位支付任何赔偿、补偿。。

（5）除以上签约内重点人群、高龄老人外，萧山区内未签约的六十周岁及以上老年人如有本项目居家式终端服务需求的，供应商应按不高于对应服务内容中标单价提供服务。

1.8.1一类服务。签约老人无需付费。

1.8.1.1 紧急呼叫服务。对签约老人发出的紧急呼叫请求作出快速响应（联系亲属、子女、监护人、责任社区、120等），确保老年人的紧急情况得到处理。

1.8.1.2 主动关怀服务。针对孤寡、独居及有需求的签约老人提供主动电话关怀服务。

1.8.1.3 亲情通话服务。为重点签约人群提供定量的亲情通话服务。

1.8.1.4 特殊“助急”服务。在特殊时间段（18:00-次日8:00）针对老年人家中水管爆裂及电路故障两类突发情况，作出快速响应并有效解决。

1.8.2 二类服务。供应商为萧山区内所有六十周岁及以上老年人提供牵线搭桥服务，老年人自行付费。二类服务内容及费用标准需经招标人确认并明码标价，未经招标人确认的二类服务不得提供牵线搭桥服务。未确认或未明码标价，每发生一次中标单位须向采购人支付违约金2000元。

1.8.2.1 “助急”服务。服务内容包括特殊“助急”服务之外的日常家电维修、开锁修锁、管道疏通、水电维修。

1.8.2.2 “助洁”服务。服务内容包括居室清洁、衣物洗涤、理发修面。

1.8.2.3 “助餐”服务。服务内容包括上门送餐、代购菜品和米面佐料。

1.8.2.4 “助医”服务。服务内容包括家庭诊疗、陪医就诊、康复护理。

1.8.2.5 “助浴”服务。服务内容包括辅助洗浴、足部护理。

1.8.2.6 “助行”服务。服务内容包括陪同购物、陪同散步、物品代购。

1.8.2.7 “助聊”服务。服务内容包括读书读报。

1.8.3 三类服务。供应商面向萧山区所有六十周岁及以上老年人推介所在区域政府购买服务、公益服务等的相关服务项目，老年人自行付费。三类服务内容及费用标准需经招标人确认并明码标价，未经招标人确认的三类服务不得推介服务项目。未确认或未明码标价，每发生一次中标单位须向采购人支付违约金2000元。

1.8.3.1 政府购买服务内容。供应商可向老人推介当地政府购买的其他养老服务。

1.8.3.2 公益服务项目。供应商在签约的区域范围内应整合当地社会公益组织资源，借助公益组织的力量提供为老服务。

1.9 智慧养老居家式终端设备

1.9.1终端设备要求

设备需满足老人居家场景下紧急事件求助的需求，能够支持设备与呼叫中心双向拨号及通话，具体技术指标要求如下：

①供电电源：主机AC=110-240V±10% DC=12V；

②通话功能：双向拨号及通话，具备一键呼叫功能，呼叫键可设置3个及以上拨打号码；

③通信网络：支持4G通信网络（全网通）；

④工作环境：温度0℃~+40℃  相对湿度≤90%  无凝露；

▲⑤设备类型：固定式终端（非手持移动终端）；

⑥操作便捷：物理按键布局清晰，操作简单且应急通话功能完整；

⑦本项目中标单位需承担智慧养老居家式终端与萧山区智慧养老信息化系统的接口对接及数据互通所需的软件开发及对接工作，同时具备支持后台远程修改、设定老人紧急联系人号码等功能。

⑧产品通过GB 4943.1-2011 《信息技术设备安全 第1部分：通用要求》检测结果合格。

以上第⑧项技术参数证明材料需要提供第三方检测报告复印件，其他参数则提供产品照片和产品说明书等证明文件复印件，如未提供视为技术参数不满足。

▲1.9.2智慧养老居家式终端通信套餐要求：包含但不限于本地通话100分钟以上（全网）。

**2.** **96345便民热线服务**

2.1 便民热线咨询服务

依托便民热线24小时电话96345对萧山辖区内居民提供便民热线接听服务、受理服务。受理居民关于政府公共资源信息、市场资源信息及其他社会生活服务类信息方面的咨询和反馈，帮助解决居民所需的生活服务类需求，收集居民咨询及反应的各种问题，负责对居民反映信息及问题的受理和答复。

搭建政府和居民的中介平台，正确指引居民熟悉生活服务热线的办事流程、提高居民办事效率。

①家庭服务知识库：提供家政服务咨询、预定，各类生产及服务性企业的基本信息、商场打折、促销、团购信息及演出票务、机票等商务服务信息咨询。

②政策咨询知识库：与包含110在内的政府职能部门、公共事业单位建立了联动服务机制及信息对接模式，为居民提供政府及公共事业单位的工作职责、政策法规、办事指南、电话、地址等查询。

③事务咨询知识库：与公交集团、国家电网、燃气集团、水业集团、萧山机场、长运集团等单位进行信息对接，提供地铁站台、行车指路、公交换乘、公交自行车点位、停车场、加油站、长运铁路航空班次信息、市区、高速路况等交通出行信息查询、停水停电停气、气象信息、人才招聘、社区信息等公共信息查询。实时针对社会热点与民生焦点，整合各类新鲜信息为居民提供服务。如幼儿园入拖、小学入学、高考、新医保政策出台、经济适用房摇号、长假出行的交通情况等最热点的信息，第一时间为居民服务。

2.2 便民热线其他综合服务

① 做好便民服务宣传与推广工作；做好提供便民服务咨询、投诉等信息的统计和综合分析。

② 对居民事物类的求助，供应商负责统一分配给第三方服务机构，由第三方服务机构配带中心标识上门进行服务，供应商应电话及时跟进处理结果，协助处理服务过程中的特殊状况。

③ 供应商根据各类服务单进行电话回访，并将结果及时通报第三方服务机构；对社会公益类及其它服务，由供应商联系、协调有关职能部门进行妥善解决，并及时将解决结果通知求助人员。

④ 每月度，季度，年度向采购人提交服务情况报告，报告需包括但不限于服务基础数据，问题分析，优化方案等。

**四、服务管理、人员配置要求**

（一）管理要求

供应商成立专门的项目小组，负责运营服务工作，制定运营团队考核标准，对线上、线下团队进行管理。热线接听提供受话服务规范用语，统一工作制服，明确来电处理流程，确保服务的顺利进行。供应商必须按照当地社保缴纳基数相关规定对项目小组所有人员进行社保缴纳，做到合法用工。

**▲**（二）管理人员配置要求

1.设项目经理1名，负责整个运营管理和综合协调工作；

2.副经理2名，1名负责热线话务现场管理和质量监督管理工作，1名负责综合服务管理和质量监督管理工作。

（三）服务工作人员要求

服务工作人员包括热线服务工作人员、养老顾问、宣传专员、便民热线呼叫系统运维、讲解专员、设备管理专员、综合服务管理专员。

1.热线服务工作人员要求

供应商提供相应质量的电话接听能力，并持续按照省、市最新政务热线服务规范对接听人员进行定期培训，确保提供的接听服务能够满足省、市要求。

**▲常日班坐席不少于6个，每周5天，每天不少于8小时，具体工作时间随季节变化和实际情况进行调整，法定节假日不少于2个坐席值班；24小时全天候坐席不少于2个，每周7天，每天24小时，法定节假日不少于1个坐席值班。**

**▲供应商配备不少于15名满足以下要求的热线服务工作人员，合理排班，但各个坐席值班时间不得低于上述要求，不得违反劳动法规、安全法规等国家法律法规。投标文件中提供不少于10名已签订劳动合同的热线服务工作人员，过渡期内15人必须全部配备到位。**

**1.1热线服务工作人员的要求应满足以下基本条件：**

①服务人员思想作风正派，廉洁奉公，工作责任心强，有良好的团队意识和吃苦耐劳的精神，有较强的语言表达和沟通能力、文字归纳和输入能力；

②年龄50周岁以下，具有适应岗位要求的身体条件；

③大专及以上学历，专业不限；

④服务礼仪应有良好的精神状态；表情自然、亲切；举止大方、有礼；用语文明、规范；

⑤接听记录工作应及时、认真，做到数据准确，熟悉业务及相关软硬件操作为佳；

⑥能用萧山方言与老人沟通交流。

1.2热线服务人员应具有政务服务事项电话投诉或咨询人工受理、接听服务经验的人员不少于5人。

1.3接听人员培训要求

供应商需组织岗前、岗中培训，采购人协助进行业务指导。具体基本话务技能培训、业务技能培训方案由投标单位在投标文件中提供，如中标，须经采购单位确认后实施。

▲2.其它服务工作人员要求表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位名称 | 岗位职责 | 最低人数 | 人员要求 |
|  | 养老顾问 | 负责各镇街养老服务力量，并根据萧山区养老业务的实际情况进行相应培训。经过培训后，赋能各镇街养老服务力量，使其下沉到社区、养老服务机构、居家养老服务中心、助餐点等，协助助急服务响应，以及为老人宣传等活动。 | 3 | ①思想作风正派，廉洁奉公，工作责任心强，有良好的团队意识和吃苦耐劳的精神，有较强的语言表达和沟通能力、文字归纳和输入能力；②年龄50周岁以下，具有适应岗位要求的身体条件；③全日制专科及以上学历，专业不限；④服务礼仪应有良好的精神状态；表情自然、亲切；举止大方、有礼；用语文明、规范；具有一定社区工作经历。⑤能用萧山方言与老人沟通交流； |
|  | 宣传专员 | （1）负责智慧养老系统宣传与推广工作。（2）要求不少于1人在民政局驻场服务。 | 2 | ①思想作风正派，廉洁奉公，工作责任心强，有良好的团队意识和吃苦耐劳的精神，有较强的语言表达和沟通能力、文字归纳能力；②年龄45周岁以下，具有适应岗位要求的身体条件；③全日制专科及以上学历，新闻、语言文学相关专业；④具有新媒体运营、宣传相关工作经验。 |
|  | 便民热线呼叫系统运维 | 负责系统软硬件运维管理工作。 | 1 | ①思想作风正派，廉洁奉公，工作责任心强，有良好的团队意识和吃苦耐劳的精神；②年龄45周岁以下，具有适应岗位要求的身体条件；③全日制专科及以上学历，弱电相关专业；④具有设备维护相关经验。 |
|  | 讲解专员 | 负责前台接待、中心文员工作，以及中心参观接待和讲解工作。 | 1 | ①思想作风正派，廉洁奉公，工作责任心强，有良好的团队意识和吃苦耐劳的精神，有较强的语言表达和沟通能力、文字归纳能力；②年龄35周岁以下，具有适应岗位要求的身体条件；③全日制专科及以上学历，专业不限；④具有前台、接待讲解相关工作经验。 |
|  | 设备管理专员 | （1）负责萧山区智慧养老信息化项目涉及餐台、摄像头、安居守护四件套设备固定资产流转管理、盘点等运营服务。（2）终端设备管理运营。 | 1 | ①思想作风正派，廉洁奉公，工作责任心强，有良好的团队意识和吃苦耐劳的精神，有较强的语言表达和沟通能力、文字归纳能力；②年龄45周岁以下，具有适应岗位要求的身体条件；③全日制专科及以上学历，会计相关专业；④具有固定资产管理相关工作经验。 |
|  | 综合服务管理专员 | （1）负责制定便民服务团队考核标准，做好便民服务的宣传与推广工作。定期开展线下便民公益服务及活动。提供便民服务咨询、投诉等信息的统计和综合分析。不断完善政策咨询知识库，做好内部业务培训，负责与相关主管部门确认咨询解释口径。（2）负责便民服务企业的相关信息整合，赋能。（3）要求在民政局驻场服务。 | 4 | ①思想作风正派，廉洁奉公，工作责任心强，有良好的团队意识和吃苦耐劳的精神，有较强的语言表达和沟通能力、文字归纳能力；②年龄45周岁以下，具有适应岗位要求的身体条件；③全日制专科及以上学历，管理相关专业；④具有两年以上管理工作经验或社区工作经历。 |
| 注：（1）以上人员工作时间要求每周不少于5天，每天不少于8小时。供应商自行配置服务工作人员数量，合理排班，但各个岗位人数和工作时间不得低于本表要求，不得违反劳动法规、安全法规等国家法律法规。（2）以上岗位设置、最低人数、人员要求如有负偏离的按无效标处理。 |

**（四）场所要求**

本项目热线接听场所在服务中心（待建，尚未动工）正式投入使用前，由供应商提供6个月（暂定）的临时运营场所并满足热线接听服务条件（含呼叫系统）。服务中心投入使用后，场所（含呼叫系统）由采购人提供，供应商负责热线呼叫系统的运维工作。若在合同期内服务中心不具备条件，则仍由供应商继续提供临时运营场所。场所费用最高限价2.7万元/月（包括场地使用费、水电费、物业管理费、设备设施使用费、办公室费等所有费用），根据实际使用时间按实结算，供应商自行考虑风险报价。

▲ 1.供应商应提供的服务场所（临时）要求：

（1）临时场地面积要求不少于300平方米。

（2）临时场地应配备不少于15个呼叫坐席、办公室、通信网络系统及其他涉及服务平台连接硬件设施，不少于100M以上速率的办公网络及政务网专线。

（3）设施包含但不仅限于：呼叫系统、接听座席及接听设施（电话网络接口、耳机等）、办公电脑、网络保障设施（服务器、UPS不间断电源、交换机、应急通讯设施等）、数据展示屏。（智慧养老信息化系统甲供）

（4）装修：一般装修。

2.采购人服务中心提供的软硬件设施和场地（待正式移交）

（1）智慧养老信息化系统；

（2）场地具备办公条件、接听条件，办公耗材由供应商负责，水电费由采购人负责。采购人提供的办公设施如因供应商使用不当损坏，则供应商负责修理或更换费用。

服务中心具有呼叫坐席、办公室、网络通信及设备配备等。呼叫坐席数量15个。中心具备通信网络系统及其他涉及服务平台连接硬件设施，不少于100M以上速率的办公网络及政务网专线。设施包含但不仅限于：呼叫系统、接听座席及接听设施（电话网络接口、耳机等）、办公电脑、网络保障设施（服务器、UPS不间断电源、交换机、应急通讯设施等）、数据展示屏（液晶拼接屏不少于4块）等。供应商服务过程中不正当使用或故意损坏的，由供应商按原要求更换或修理并承担费用。

服务期结束后，服务单位将场地恢复原状移交采购人，供应商物品遗留在场地未及时清理的，采购人有权自行处置，且无须给予中标单位任何赔偿、补偿。

**五、验收标准及考核指标标准：**

验收方式为每季度一验收，满足以下具体考核指标标准即通过验收。采购人负责对供应商人工接通率、责任投诉等9项服务指标，每季度进行考核结算。

（1）便民热线接通率：≥91%；每下降1%，扣除当季度服务费1000元；受理质量满意率：指来电人对话务员接听受理的满意率，要求月平均受理质量满意率≥95%，每下降1%，扣除当季度服务费500元。受理质量差错率：被后台或检查人员质量稽查发现，存在明显质量问题的受理单/总受理单，要求月平均≤2‰，每超过1‰，扣减当季度服务费300元。

（2）安居守护告警响应及时率：≥98%（响应时效≦5分钟）；每下降1%，扣除当季度服务费1000元。

（3）为老服务紧急救助响应率：≥99%；每下降1%，扣除当季度服务费1000元。

（4）上门服务回访率：≥99%（每季度对萧山区智慧养老平台中产生服务记录的老人进行全量线上满意度回访）；每下降1%，扣除当季度服务费1000元。

（5）养老业务相关单位培训覆盖率：≥95%（各相关单位含民政、镇街、社区民政专职人员、养老机构管理人员、居家养老服务中心管理人员）；每下降1%，扣除当季度服务费1000元。

（6）便民服务一次性解决率：≥97%；每下降1%，扣除当季度服务费1000元。

（7）客户服务投诉率：≤ 3%；每增加1%，扣除当季度服务费1000元。

（8）综合管理服务满意率：≥85%；每下降1%，扣除当季度服务费1000元。

（9）设备回收流转服务满意率：≥85%；每下降1%，扣除当季度服务费1000元。

（10）任一指标低于80%（客服服务投诉率大于20%）时，视为不合格，采购人有权终止合同并不予补偿。

（11）便民热线服务业务接听、咨询、业务处理未按照报备的流程、操作守则、制度执行的，每发现一次扣款5000元，造成投诉的扣款10000元/次。

（12）因服务履约不到位、违规操作发生信访事件的，服务单位承担全部责任并赔偿全部损失，同时每发生一起扣款20000元；累计达3次的视为不合格，采购人有权终止合同并不予补偿。

（13）发生安全责任事故的，视为不合格，采购人有权终止合同并不予补偿。同时服务单位承担全部责任并赔偿全部损失。

## 六、其它要求

1.本次养老关爱服务和96345便民热线服务采用统一管理、统一调度、统一信息共享模式。

2.供应商不得泄露老年人个人信息，如发生用于不正当用途的，依法追究相应责任。

3.供应商不得恶意收集数据作为其它商用，合同结束服务数据无条件移交。

4.响应萧山区民政局养老业务（突发、临时、暂时）的其他任务需求：如疫情防控、临时会议接待等。

5.供应商应对项目理解全面、深入，对自身优势认识清晰，能清楚阐述项目技术方案和保障措施的科学性，对项目实施的重难点把握准确、解决措施得力，派遣项目组人员在评标期间对以上整个项目实施方案进行讲解。

6.中标单位在签订合同前应提交便民热线服务具体方案（业务接听、咨询、业务处理流程、操作守则、制度）报甲方确认。

7.合同履行完毕后，在采购人未确定新服务单位前，中标单位应提供延续服务（不超过合同价的10%），费用按原合同签订的标准支付，若延续服务未超过5天的，费用不予支付。采购人确定新服务单位后，中标单位应做好交接工作。

**第四部分** **评标办法**

**评标办法前附表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 分值 | 评审因素 | 备注 | 投标文件中评标标准相应的商务技术资料目录 |
| 一 | 技术部分 | 86分 |  |  |  |
|  | 项目需求分析理解 | 6 | 本项目要求供应商提供养老关爱服务、便民热线服务、终端服务，服务实施方案中对萧山区户籍老人、养老机构、居家养老服务中心、老年食堂等服务对象的服务需求分析合理性：1.根据萧山区老人身体状况、年龄、居住情况、教育水平、经济水平，生活便利性，参与活动情况等信息，老人服务需求经充分调研分析合理到位的得**2-3分**，有调研分析基本合理的得1-2分，无调研分析不到位的得0-1分；2.根据养老机构、居家养老服务中心、老年食堂运行情况，覆盖各类养老资源全面且服务需求分析合理到位的得**2-3分**，覆盖养老资源基本全面、分析基本合理的得1-2分，覆盖养老资源不全面、分析不到位得0-1分。 | 主观分 |  |
|  | 养老关爱服务方案 | 9 | 1.养老顾问上门关怀服务方案合理性评价：包括工作实施组织方案，工作时间进度表、工作程序和步骤、管理和协调方法、关键步骤的思路和要点等。完全满足采购需求的得**3分**，基本满足采购需求的得**1-2分**，完全不满足的不得分。 | 主观分 |  |
| 2.培训、宣传、调查回访服务方案合理性评价：包括工作实施组织方案，工作时间进度表、工作程序和步骤、管理和协调方法、关键步骤的思路和要点等。完全满足采购需求的得**3分**，基本满足采购需求的得**1-2分**，完全不满足的不得分。 | 主观分 |  |
| 3.与各居家养老服务设施、上门服务组织、养老机构间的业务对接和服务支撑方案合理性评价，包括工作实施组织方案，工作时间进度表、工作程序和步骤、管理和协调方法、关键步骤的思路和要点等。完全满足采购需求的得**3分**，基本满足采购需求的得1-2分，完全不满足的不得分。 | 主观分 |  |
|  | 96345便民热线服务方案 | 5 | 根据便民热线服务内容，业务接听、咨询、业务处理流程、制度、组织架构合理性：（1）流程合理清晰、制度完善、组织架构合理清晰，完全满足采购需求，**得5分**；（2）流程基本合理清晰、制度基本完善、组织架构基本合理清晰，基本满足采购需求，得3-4分；（3）流程不合理，制度不完善、组织架构不清晰合理，完全不满足采购需求的得0分。 | 主观分 |  |
|  | 呼叫中心 临时运营场所 | 5 | 供应商已有或承诺在过渡期内配备满足需求的临时运营场所，临时运营场所位于距萧山区民政局驾车距离**3公里及以内**的得**5分**，**5公里及以内**的得**2分**，**5公里以外**的得**0分**。证明材料提供照片、房产证（或租赁合同）、百度或高德驾车距离显示截图复制件；投标文件递交截止前不具备的则提供承诺书。 | 客观分 |  |
|  | 安居守护设备回收流转运营服务方案 | 5 | 从拆运安装流程是否规范、对老人正确使用四件套的宣贯指导是否具有可操作性等方面进行打分。（1）方案合理可行，可操作性强，完全满足采购需求，得5分；（2）方案基本合理，可操作性一般，基本满足采购需求，得3-4分；（3）方案不可行，可操作性不强，不满足采购需求，得0分。 | 主观分 |  |
|  | 重点签约人群智慧养老居家式终端 | 7 | 1.智慧养老居家式终端需满足招标要求的各项技术指标，并实质性响应。完全符合采购要求的得7分，每项技术（功能）要求负偏离扣1分，扣完为止（标注▲的实质性要求负偏离的投标无效）。第⑧项技术参数证明材料需要提供第三方CNAS检测报告复印件，其他参数则提供产品照片和产品说明书等证明文件复印件，如未提供视为技术参数不满足。 | 客观分 |  |
| 3 | 2.居家式终端生产企业通过ISO9001质量管理体系认证的得3分。证明材料提供认证证书。 | 客观分 |  |
| 1.
 | 重点签约人群智慧养老居家式终端发放安装进度 | 5 | 合同签订之日起7个日历天内完成80%的老人养老居家式终端安装并开通的得5分，合同签订之日起15个日历天内完成80%的老人养老居家式终端安装并开通的得3分，合同签订之日起30个日历天内完成80%的老人养老居家式终端安装并开通的得1分，大于30个日历天的不得分。证明材料提供承诺书。 | 客观分 |  |
|  | 3 | 老人提出安装需求之日起7个日历天内完成安装并开通的得3分；10个日历天内完成安装并开通的得2分；12个日历天内完成安装并开通的得1分；大于12个日历天的不得分。证明材料提供承诺书。 | 客观分 |  |
|  | 重点签约人群智慧养老居家式终端服务流程 | 4 | 智慧养老居家式终端安装后续服务流程的合理性、科学性评价：评价因素主要包括使用方式讲解是否全面、服务流程是否切实可行、制度是否规范等。进行打分。（1）方案合理可行，可操作性强，完全满足采购需求，得4分；（2）方案基本合理，可操作性一般，基本满足采购需求，得2-3分；（3）方案不可行，可操作性不强，不满足采购需求，得0分。 | 主观分 |  |
|  | 项目团队 | 8 | 1.拟派热线服务工作人员具有政务服务事项电话投诉或咨询人工受理、接听服务经验（**6个月及以上**）**8人**的得2分，每增加1人加**2分**，最高得**6分**；不足**8人**的得0分。服务经验证明材料提供①劳动合同和最近一期的社保缴纳记录，新入职截止投标截止日前不满1个月的可仅提供劳动合同；②身份证；③聘用方证明。2.其它服务工作人员岗位要求是否满足采购要求：人员学历每1人高于岗位人员要求的得**1分**，最高得**2分**。证明材料提供①劳动合同和最近一期的社保缴纳记录，新入职截止投标截止日前不满1个月的可仅提供劳动合同；②身份证；③学历证明材料提供学位证书。 | 客观分 |  |
|  | 培训及考核方案 | 3 | 根据投标人内部的员工培训及考核方案，培训计划是否科学合理，考核标准是否规范，进行打分。（1）培训计划合理可行，考核标准规范，完全满足采购需求得3分；（2）培训计划一般，考核标准一般，基本满足采购需求得1-2分；（3）无培训计划、考核标准的，不满足采购需求得0分。 | 主观分 |  |
|  | 应急突发任务处置服务方案 | 3 | 根据萧山区民政局养老业务（突发、临时、暂时）的任务需求（如疫情防控、临时会议接待等），提供相应的服务方案。该方案包括不限于流程、组织、系统等相关素材。进行打分。（1）方案合理可行，可操作性强，完全满足采购需求，得3分；（2）方案基本合理，可操作性一般，基本满足采购需求，得1-2分；（3）方案不可行，可操作性不强，不满足采购需求，得0分。 | 主观分 |  |
|  | 投标样品 | 10 | 服务终端：1.样品：样品外观设计美观、做工质量牢固得4分；一般的得2-3分；差的得0-1分。2.功能演示：一键紧急呼叫功能演示和双向语音通话功能演示，每满足一项得3分，最高得6分。注：未提供样品的或未派遣人员在评标期间对样品进行现场操作演示或未提供身份证明的，评分项不得分。 | 主观分 |  |
|  | 项目经理服务方案讲解 | 10 | 对项目理解全面、深入，对自身优势认识清晰，能清楚阐述项目技术方案和保障措施的科学性，对项目实施的重难点把握准确、解决措施得力，能够重点突出、简单明了回答评标委员会成员提出的与项目相关的问题。①讲解内容全面、表述正确，得10分；②讲解内容基本全面、表述基本正确，得8分；③讲解内容相对不全、表述不清，得2分。注：未派遣项目经理讲解的或未提供身份证明的不得分。 | 主观分 |  |
| 二 | 资信业绩 | 4分 |  |  |  |
| 1 | 管理体系认证 | 3 | （1）非联合体投标的，投标人具有有效期内的ISO9001质量管理体系认证的得、ISO14001环境管理体系认证、GB/T45001(OHSAS18001)职业健康安全管理体系认证，每具有1个得1分，本项最高得3分。（2）联合体投标的，联合体任一成员具有有效期内的ISO9001质量管理体系认证的得、ISO14001环境管理体系认证、GB/T45001(OHSAS18001)职业健康安全管理体系认证，每具有1个得0.5分，每个成员最高得1.5分，本项最高得3分。证明材料提供有效期内的体系认证证书。 | 客观分 |  |
| 2 | 类似项目业绩 | 1 | （1）非联合体投标的，2018年1月1日(以合同签订日期为准)至今投标人具有政务服务事项电话投诉或咨询人工受理、接听服务业绩的得1分。（2）联合体投标的，2018年1月1日（以合同签订时间为准）至今联合体任一成员具有政务服务事项电话投诉或咨询人工受理、接听服务业绩的得0.5分，每个成员最高得0.5分，本项最高得1分。证明材料提供合同。 | 客观分 |  |
| 三 | 报价，10分 |  |  |
|  | 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。 |  | / |

  **备注：1.**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。

2.证明材料提供扫描件，未提供的不得分。

🞎3.首台套产品被纳入《首台套产品推广应用指导目录》之日起2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，则“企业类似项目业绩”分值为满分。证明材料提供目录文件。

4.评标委员会将对实质上响应招标文件的投标人，各自独立记名打分，小数点后最多保留一位小数。投标人商务技术分=评标委员会所有成员评分合计数/评标委员会组成人员数（小数点后保留二位小数，第三位四舍五入）。投标人价格得分小数点后保留两位小数。

□5.拟派项目组人员同一人不得兼任两个岗位。

**1.评标方法**

**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。

 **2.评标标准**

见评标办法前附表。

 **3.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 报价文件开启后，如发现开标结果与报价文件不一致者，以报价文件为准。由评标委员会根据报价文件内容进行修正。

3.4.2投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

3.4.2.1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;但开标一览表(报价表)存在明显单位、文字错误的，则澄清、说明、补正；

3.4.2.2大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准;但大写有明显单位、文字错误外的除外;

3.4.2.3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;

3.4.2.4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3.4.2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。

3.4.3投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的，投标无效。

3.4.4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。

**3.4.5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。**

3.4.6对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购货物或服务项目，以及预留份额政府采购货物或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20%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货物或服务项目，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6%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。本项目中标候选人推荐2名。

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**

有下列情况之一的，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，投标人未按招标文件要求提供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，没有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 投标文件组成严重漏项、内容严重不全的；

4.2.15未按规定的格式编制影响实质内容的；

4.2.16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、成交结果的，依照下列规定处理：

7.1未确定中标或者中标人的，终止本次政府采购活动，重新开展政府采购活动。

7.2已确定中标或者中标人但尚未签订政府采购合同的，中标或者成交结果无效，从合格的中标或者成交候选人中另行确定中标或者中标人；没有合格的中标或者成交候选人的，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，从合格的中标或者成交候选人中另行确定中标或者中标人；没有合格的中标或者成交候选人的，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、成交结果或者依法被认定为中标、成交无效的，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： 2023年度萧山区智慧民政综合服务中心运营服务项目

甲 方：杭州市萧山区民政局

乙 方：

签 订 地：

签订日期： 2022 年 月 日

委托方：杭州市萧山区民政局（以下简称“甲方”）

法定代表人（负责人）：

地址：

联系人：

联系电话：

受托方：（以下简称“乙方”）

法定代表人（负责人）：

地址：

联系人：

联系电话：

杭州市萧山区民政局通过公开招标确定 为 项目的中标单位。甲、乙双方根据招标文件、投标文件签订合同。

**第一章　总则**

第一条 合同组成

包括:

(1)合同;

(2)中标通知书;

(3)询标纪要（如有）;

(4)投标文件；

(5)招标文件;

(6)其他合同文件。经合同当事人双方确认构成合同的其他文件。

第二条 服务范围

为向萧山全区老人提供养老关爱服务、96345便民热线服务等。

**第二章　服务内容及要求**

第三条　服务内容

1.养老关爱服务

1.1养老顾问上门关怀服务：面向萧山区智慧养老服务诉求的老人，提供线下上门服务，应包含养老政策推送、宣传答疑、高龄托底老人主动关怀、线下养老业务申请代办，协助助急服务响应，以及组织和执行相关为老宣传等活动。上门服务流程清晰、工单派转制度规范。

1.2 汇报培训讲解服务：要求完成并输出智慧养老领域相关专项报告；对民政、街道、社区和机构工作人员开展养老信息化系统的使用技能培训；做好智慧养老系统宣传与推广工作；做好三中心（指挥中心、展示中心、服务中心）的运维管理，包括三中心前台日常接待、三中心参观接待讲解，和展示中心展示设备报修管理工作等；做好萧山区智慧养老信息化项目涉及餐台、摄像头、安居守护设备等的流转管理、工作；针对浙江省数字化改革要求，组织并提炼改革成效、改革成果的基础素材，交付件包括不限于PPT、汇报文字稿、视频等形成，每年要求数量不少于10次。

1.3 调查回访服务：做好家庭养老照护床位、居家养老上门服务第三方机构满意度电话回访调查工作（每季度开展一轮）；对居家养老服务设施、老年食堂安装的摄像头、智慧餐台等设备产生数据按需不定期整理输出WORD、EXCEL或PPT形式报表；按民政要求不定期回访（电话或上门服务）各居家养老服务中心、老年食堂运行情况，收集相关意见并输出回访或调研报告。.

1.4 对各属地镇街及相关村社区的工作人员在使用智慧养老信息化系统过程中按需做好业务数据整理、分析、形成表格、文字稿或PPT等形式的交付件。

1.5 对于各居家养老服务设施、上门服务组织、养老机构，做好业务对接和服务支撑，重点如下：

1.5.1对于全区居家养老服务设施、老年食堂营业及日常运营情况按民政局要求做好业务数据整理、分析、形成表格、文字稿或PPT等形式的交付件；

1.5.2对于全区上门服务组织进行服务质量业务支持，形成周、月维度的分析报告，服务中遇到的各项问题进行协调并对其系统应用相关数据采集、周报、月报数据答疑，协助解读进行指导；

1.5.3基于萧山区智慧养老信息化系统项目中机构养老系统录入页面对养老机构做运营使用培训，同时对于“一人一床一码”、“家庭养老床位”等养老机构的重点业务运营情况进行数据答疑协助解读。

1.6 养老热线服务

1.6.1 应急服务响应:对政府重点关注的老人进行主动关怀，提供7\*24小时的在线应急服务，并完成全流程跟踪与事件处理。

1.6.2 日常服务响应:面向萧山区老人、养老服务机构、上门服务组织，提供智慧养老和基本公共服务事项的业务咨询及对接，投诉处理等工作。

1.6.3 主动关怀服务: 乙方需制定完善的主动关怀计划，定期同步幸福热线关怀的对象名单信息，由坐席人员进行电话关怀，及时解决老人在享受养老服务过程中的相关诉求。主动关怀对象为政府重点关注高龄老人，全区范围内享受高龄津贴的老人群体。

1.7 安居守护设备回收流转运营服务

1.7.1安居守护设备回收流转运营服务

乙方负责6027位老人安居守护设备四件套（智能门磁、烟感器、燃气报警器、呼吸睡眠监护仪）的流转（拆、装）实施工作。在服务期内设备回收流转率预计20%，合同价暂按1205套（6027套\*20%）计，具体数量以实际发生为准。拆、运至指定地点该项收费 元/次，安装调试该项收费 元/次，按实结算。

1.7.2安居守护设备日常管理运营服务

乙方负责6027位老人安居守护设备四件套（智能门磁、烟感器、燃气报警器、呼吸睡眠监护仪）正确使用（非正确使用包含但不限于人为断电、损毁、移位及设备浸水等行为）的引导、宣贯及管理工作，并承担非正确使用产生的额外排查，修复费用。

1.8 重点签约人群智慧养老居家式终端服务

（1）服务对象：萧山区原享受养老服务补贴老年人（暂估总人数14000人，其中上一年度已安装并开通约12000人）

（2）根据老人需求提供智慧养老居家式终端服务。

①乙方提供的终端服务费固定单价15元/人/月（包括设备使用费、话费、流量费、人工费等），按实结算。为避免更换号码造成老人使用的不便性，号码（电信）不予变更。

②乙方应保证终端正常通信，并做好安装、使用培训、日常维修上门等服务。乙方提供的居家式终端设备须具备紧急求助等适于老年人居家使用的功能。

③合同签订之日起（ ）个日历天内应完成80%的老人养老居家式终端安装并开通；后续老人提出安装需求之日起（ ）个日历天内应完成安装并开通。未在上述时间内完成的，则乙方须按50元/天·套向甲方支付违约金，超过5天的视为乙方违约，甲方有权立即解除合同，并向乙方追究由此给甲方带来的一切损失。

④智慧居家式终端设备在保证使用功能情况下，不作全新要求。

⑤乙方在上门安装前、安装过程中对老人生活造成一定影响，应做好对居家老人的宣传、解释工作。针对已安装终端设备用户，乙方应和上家服务单位做好无缝对接，即上家服务单位原设备拆除后乙方同时立即安装，以尽量减少拆装工作造成对老人生活的影响；若发生老人不理解等问题，应及时协助甲方做好沟通工作，避免老人投诉。若原已安装用户提出不愿更换终端设备的，乙方自行与上家服务单位协商：协商不成的，协助甲方做好已安装用户的更换解释沟通工作；协商一致的，不因原已安装用户继续使用原终端设备（定吉智电V1紧急呼叫器-4G无线终端）而调整合同价。

（3）服务期内，若因政策原因导致智慧养老居家式终端服务停止或终端设备要求改变而终止该项服务内容的，乙方应当无条件服从，乙方不得提出补偿或追加合同价。

（4）服务期结束后，乙方应在服务期结束后20天内拆除完毕，未在规定时间拆除完毕的，则乙方须按50元/天·套向甲方支付违约金，超过规定时间5天以上的视为乙方主动放弃处置权，甲方有权自行处置且无须向乙方支付任何赔偿、补偿。

（5）除以上签约内重点人群、高龄老人外，萧山区内未签约的六十周岁及以上老年人如有本项目居家式终端服务需求的，乙方应按不高于对应服务内容中标单价提供服务。

1.8.1一类服务。签约老人无需付费。

1.8.1.1 紧急呼叫服务。对签约老人发出的紧急呼叫请求作出快速响应（联系亲属、子女、监护人、责任社区、120等），确保老年人的紧急情况得到处理。

1.8.1.2 主动关怀服务。针对孤寡、独居及有需求的签约老人提供主动电话关怀服务。

1.8.1.3 亲情通话服务。为所有终端提供定量的亲情通话服务。

1.8.1.4 特殊“助急”服务。在特殊时间段（18:00-次日8:00）针对老年人家中水管爆裂及电路故障两类突发情况，作出快速响应并有效解决。

1.8.2 二类服务。为萧山区内所有六十周岁及以上老年人提供牵线搭桥服务，老年人自行付费。二类服务内容及费用标准需经甲方确认并明码标价，未经甲方确认的二类服务不得提供牵线搭桥服务。未确认或未明码标价，每发生一次乙方须向甲方支付违约金2000元。

1.8.2.1 “助急”服务。服务内容包括特殊“助急”服务之外的日常家电维修、开锁修锁、管道疏通、水电维修。

1.8.2.2 “助洁”服务。服务内容包括居室清洁、衣物洗涤、理发修面。

1.8.2.3 “助餐”服务。服务内容包括上门送餐、代购菜品和米面佐料。

1.8.2.4 “助医”服务。服务内容包括家庭诊疗、陪医就诊、康复护理。

1.8.2.5 “助浴”服务。服务内容包括辅助洗浴、足部护理。

1.8.2.6 “助行”服务。服务内容包括陪同购物、陪同散步、物品代购。

1.8.2.7 “助聊”服务。服务内容包括读书读报。

1.8.3 三类服务。乙方面向萧山区所有六十周岁及以上老年人推介所在区域政府购买服务、公益服务等的相关服务项目，老年人自行付费。三类服务内容及费用标准需经甲方确认并明码标价，未经甲方确认的三类服务不得推介服务项目。未确认或未明码标价，每发生一次乙方须向甲方支付违约金2000元。

1.8.3.1 政府购买服务内容。乙方可向老人推介当地政府购买的其他养老服务。

1.8.3.2 公益服务项目。乙方在签约的区域范围内应整合当地社会公益组织资源，借助公益组织的力量提供为老服务。

1.9 乙方提供智慧养老居家式终端。

1.9.1智慧养老居家式终端设备参数如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设备名称 | 生产厂家 | 型号规格 | 参数 |
| 1 |  |  |  |  |

1.9.2智慧养老居家式终端通信套餐要求：包含但不限于本地通话 分钟以上（全网）

1.9.3本项目乙方需承担智慧养老居家式终端与萧山区智慧养老信息化系统的接口对接及数据互通所需的软件开发及对接工作，同时具备支持后台远程修改、设定老人紧急联系人号码等功能。

2. 96345便民热线服务

2.1 便民热线咨询服务

依托便民热线24小时电话96345对萧山辖区内居民提供便民热线接听服务、受理服务。受理居民关于政府公共资源信息、市场资源信息及其他社会生活服务类信息方面的咨询和反馈，帮助解决居民所需的生活服务类需求，收集居民咨询及反应的各种问题，负责对居民反映信息及问题的受理和答复。

搭建政府和居民的中介平台，正确指引居民熟悉生活服务热线的办事流程、提高居民办事效率。

①家庭服务知识库：提供家政服务咨询、预定，各类生产及服务性企业的基本信息、商场打折、促销、团购信息及演出票务、机票等商务服务信息咨询。

②政策咨询知识库：与包含110在内的政府职能部门、公共事业单位建立了联动服务机制及信息对接模式，为居民提供政府及公共事业单位的工作职责、政策法规、办事指南、电话、地址等查询。

③事务咨询知识库：与公交集团、国家电网、燃气集团、水业集团、萧山机场、长运集团等单位进行信息对接，提供地铁站台、行车指路、公交换乘、公交自行车点位、停车场、加油站、长运铁路航空班次信息、市区、高速路况等交通出行信息查询、停水停电停气、气象信息、人才招聘、社区信息等公共信息查询。实时针对社会热点与民生焦点，整合各类新鲜信息为居民提供服务。如幼儿园入拖、小学入学、高考、新医保政策出台、经济适用房摇号、长假出行的交通情况等最热点的信息，第一时间为居民服务。

2.2 便民热线其他综合服务

① 做好便民服务宣传与推广工作；做好提供便民服务咨询、投诉等信息的统计和综合分析。

② 对居民事物类的求助，乙方负责统一分配给第三方服务机构，由第三方服务机构配带中心标识上门进行服务，乙方应电话及时跟进处理结果，协助处理服务过程中的特殊状况。

③ 乙方根据各类服务单进行电话回访，并将结果及时通报第三方服务机构；对社会公益类及其它服务，由乙方联系、协调有关职能部门进行妥善解决，并及时将解决结果通知求助人员。

④ 每月度，季度，年度向甲方提交服务情况报告，报告需包括但不限于服务基础数据，问题分析，优化方案等。

第四条 场地

本项目热线接听场所在服务中心（待建，尚未动工）正式投入使用前，由乙方提供6个月（暂定）的临时运营场所并满足热线接听服务条件（含呼叫系统）。服务中心投入使用后，场所（含呼叫系统）由甲方提供，乙方负责热线呼叫系统的运维工作。若在合同期内甲方服务中心不具备条件，则仍由乙方继续提供临时运营场所。场所费用( )万元/月（包括场地使用费、水电费、物业管理费、设备设施使用费、办公室费等所有费用），根据实际使用时间按实结算，供应商自行考虑风险报价。

1.乙方应提供的服务场所情况：

（1）临时场地位于 ， 面积 平方米（以房产证面积为准）；

（2）临时场地配备呼叫坐席 个、办公室、通信网络系统及其他涉及服务平台连接硬件设施，不少于100M以上速率的办公网络及政务网专线，其他： 。

（3）设施包含但不仅限于：呼叫系统、接听座席及接听设施（电话网络接口、耳机等）、办公电脑、网络保障设施（服务器、UPS不间断电源、交换机、应急通讯设施等）、数据展示屏，其他： （智慧养老信息化系统甲供） 。

（4）装修：一般装修。

2.甲方服务中心提供的软硬件设施和场地

（1）智慧养老信息化系统；

（2）场地具备办公条件、接听条件，办公耗材由乙方负责，水电费由甲方负责。甲方提供的办公设施如因乙方使用不当损坏，则乙方负责修理或更换费用。

服务中心具有呼叫坐席、办公室、网络通信及设备配备等。呼叫坐席数量15个。中心具备通信网络系统及其他涉及服务平台连接硬件设施，不少于100M以上速率的办公网络及政务网专线。设施包含但不仅限于：呼叫系统、接听座席及接听设施（电话网络接口、耳机等）、办公电脑、网络保障设施（服务器、UPS不间断电源、交换机、应急通讯设施等）、数据展示屏（液晶拼接屏不少于4块）等。乙方服务过程中不正当使用或故意损坏的，由乙方按原要求更换或修理并承担费用。

（3）服务期结束后，乙方将场地恢复原状移交甲方，乙方物品遗留在场地未及时清理的，甲方有权自行处置且无须给予乙方任何赔偿、补偿。

**第五条 管理、人员配备要求**

（一）管理要求

乙方成立专门的项目小组，负责运营服务工作，制定运营团队考核标准，对线上、线下团队进行管理。热线接听提供受话服务规范用语，统一工作制服，明确来电处理流程，确保服务的顺利进行。

（二）管理人员要求

1.设项目经理1名：（姓名），负责整个运营管理和综合协调工作。

2.副经理2名,(姓名） ,负责幸福热线话务现场管理和质量监督管理工作，（姓名）负责综合服务管理和质量监督管理工作。

3.乙方擅自更换项目经理或副经理的违约责任：支付违约金10000元/次，同时甲方有权立即解除合同，并向乙方追究由此给甲方带来的一切损失。

项目经理或副经理不合格的，甲方有权要求乙方更换，乙方无正当理由拒绝更换项目经理或副经理的违约责任: 支付违约金20000元/次 ，同时甲方有权立即解除合同，并向乙方追究由此给甲方带来的一切损失。

1. 服务工作人员

1.服务工作人员包括热线服务工作人员（ 人）、养老顾问（ 人）、宣传专员（ 人）、便民热线呼叫系统运维（ 人）、讲解专员（ 人）、设备管理专员（ 人）、综合服务管理专员（ 人），热线（接听）服务工作人员配备表和其他工作人员配备表见合同附件。

2.乙方擅自更换服务工作人员的违约责任：支付违约金5000元/人/次，同时甲方有权立即解除合同，并向乙方追究由此给甲方带来的一切损失。

服务工作人员不合格的，甲方有权要求乙方更换，乙方无正当理由拒绝更换服务工作人员的违约责任: 支付违约金5000元/人/次，同时甲方有权立即解除合同，并向乙方追究由此给甲方带来的一切损失。

（四）乙方必须按照当地社保缴纳基数相关规定对项目组所有人员进行社保缴纳，做到合法用工。

第六条 服务期

1.服务期：1年， 年 月 日至 年 月 日。

2.合同履行完毕后，在甲方未确定新服务单位前，乙方应提供延续服务（不超过合同价的10%），费用按原合同签订的标准支付，若延续服务未超过5天的，费用不予支付。甲方确定新服务单位后，乙方应做好交接工作。

**第三章　合同价及结算支付**

第七条 合同价

（一）合同价： 元（大写： ）。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 单价（元） | 单位 | 数量 | 合价（元） | 备注 |
| 一 | 养老关爱服务 |
| 1 | 养老关爱综合服务（除安居守护设备回收流转运营服务和智慧养老居家式终端服务） |  | 元/月 | 12个月 |  | 总价包干 |
| 2 | 安居守护设备回收流转运营服务 |  | 元/次 | 1205次 |  | 本项为2.1与2.2之和 |
| 2.1 | 拆、运至指定地点 |  | 元/次 | 1205次 |  | 最高限价100元/次，固定单价按实结算。 |
| 2.2 | 安装调试 |  | 元/次 | 1205次 |  | 最高限价100元/次，固定单价按实结算。 |
| 3 | 智慧养老居家式终端服务 | 15 | 元/月/人 | 14000人,12个月 | 2520000 | 固定单价，按实结算。 |
| 小计=1+2+3 |  |  |
| 二 | 96345便民热线服务 |
| 4 | 便民热线服务费 |  | 元/月 | 12个月 |  | 总价包干，15个座席。 |
| 5 | 临时运营场所费用 |  | 元/月 | 6个月 |  | 最高限价2.7万元/月，固定单价，按实际使用时长结算。 |
| 小计=4+5 |  |  |
| 合计=一+二 |  |  |

备注：若合同履约过程中，呼叫座席数量变化±10%以内的，合同价不变；数量变化超出±10%，且接听人员增加或减少的，则合同价按接听人员实际发放工资标准调整。最终合同结算价不得超出项目预算金额，超出项目预算金额的应按预算金额结算。

1. 支付方式：

（1）合同签订后15日内支付“1.养老关爱综合服务”和“4.96345便民热线服务费”合同价的40%作为预付款（若财政资金未到位，则支付时间顺延至财政资金到位后支付）。预付款在每季度支付款项时扣回预付款的25%。甲方付款前，乙方应提供相应金额的增值税发票。

（2）每季度第一个月初支付上季度各项服务费用。甲方付款前，乙方应提供增值税发票和结算单。如根据考核结果扣款的，则甲方可在支付款中直接扣除。

（3）联合体各成员的分工、费用收取、发票开具等事项：联合体各成员分工承担的工作内容以联合体协议书为准，若联合体协议书分工存在不明确事项的，则签订本框架协议前予以明确。联合体协议书中未明确合同价款联合体成员分别和甲方结算支付的，则甲方支付给联合体牵头人，即发票由牵头人开具。

**第四章　双方权利和义务**

第八条 甲方的权利和义务

（一）甲方按合同约定，接收服务成果。

（二）甲方有权监督、考核乙方工作进度、质量。

（三）审查乙方的受理结果，并提出修正意见；

（四）有权提出更换其不称职的服务人员；

（五）本合同履行期间，由于乙方不履行合同约定的内容，给甲方造成损失或影响萧山区民政综合服务中心运营服务工作正常进行的，甲方有权终止本合同，并依法向乙方追索经济赔偿，直至追究法律责任；

（六）甲方负责向乙方提供相关的支持与配合，负责协调与统一智慧养老系统平台、幸福热线便民服务平台系统相关的事务，以确保项目的顺利完成。

（七）在提供受理服务前的准备期间，甲方与乙方共同确定各项技术标准、工作流程以及具体管理、监督、考核指标等。

（八）甲方安排专人作为与乙方项目组的联系人。

（九）甲方承担本次服务费用，并根据双方约定条款进行费用支付。

第九条 乙方的权利和义务

（一）按合同约定收取委托服务报酬；

（二）对服务过程中应由甲方做出的决定，乙方有权提出建议；

（三）当甲方提供的资料不足或要求不明确时，有权要求甲方补足材料或作出明确的答复；

（四）拒绝甲方提出的违反法律、行政法规的要求，并向甲方作出解释；

（五）有权参加甲方组织的涉及智慧养老、幸福热线工作的所有会议和活动；

（六）依法、依规按智慧养老要求，组织开展服务工作，维护各方的合法权益；

（七）乙方应对服务工作中记录有关接听内容的准确性负责，并做好保密工作。

1. 乙方提供的受理中心不得接受与委托服务内容之外的业务。

（九）乙方为本合同提供技术服务的知识产权应属乙方专有。任何第三方如果提出侵权指控，乙方须与第三方交涉并承担由此而引起的一切法律责任和费用。

（十）未经甲方同意，受托人不得分包或转让本合同的任何权利和义务。

（十一）受托人不得接受所有咨询人、投诉人的礼品、宴请和任何其它好处，不得泄露接听、受理过程中依法需要保密的内容。合同终止后，未经甲方同意，乙方不得泄漏与本合同相关的任何资料和情况，合同结束服务数据无条件移交。

（十二）不得泄露老年人个人信息，如发生用于不正当用途的，依法追究相应责任。

（十三）乙方提供服务过程中与他人发生侵权、用工等纠纷的，均由乙方自行处理并承担责任，与甲方无涉，给甲方造成损失的，甲方有权向乙方追偿；

（十四）乙方未能履行以上各项义务，给甲方造成损失的，应当赔偿委托人的有关损失。

**第五章 验收考核指标**

第十条 验收方式为每季度一验收，满足以下具体考核指标标准即通过验收。甲方负责对乙方人工接通率、责任投诉等9项服务指标，每季度进行考核结算。

（1）幸福热线接通率：≥91%；每下降1%，扣除当季度服务费1000元；受理质量满意率：指来电人对话务员接听受理的满意率，要求月平均受理质量满意率≥95%，每下降1%，扣除当季度服务费500元。受理质量差错率：被后台或检查人员质量稽查发现，存在明显质量问题的受理单/总受理单，要求月平均≤2‰，每超过1‰，扣减当季度服务费300元。

（2）安居守护告警响应及时率：≥98%（响应时效≦5分钟）；每下降1%，扣除当季度服务费1000元。

（3）为老服务紧急救助响应率：≥99%；每下降1%，扣除当季度服务费1000元。

（4）上门服务回访率：≥99%（每季度对萧山区智慧养老平台中产生服务记录的老人进行全量线上满意度回访）；每下降1%，扣除当季度服务费1000元。

（5）养老业务相关单位培训覆盖率：≥95%（各相关单位含民政、镇街、社区民政专职人员、养老机构管理人员、居家养老服务中心管理人员）；每下降1%，扣除当季度服务费1000元。

（6）便民服务一次性解决率：≥97%；每下降1%，扣除当季度服务费1000元。

（7）客户服务投诉率：≤ 3%；每增加1%，扣除当季度服务费1000元。

（8）综合管理服务满意率：≥85%；每下降1%，扣除当季度服务费1000元。

（9）设备回收流转服务满意率：≥85%；每下降1%，扣除当季度服务费1000元。

（10）任一指标低于80%（客服服务投诉率大于20%）时，视为不合格，甲方有权终止合同并不予补偿。

（11）便民热线服务业务接听、咨询、业务处理未按照报备的流程、操作守则、制度执行的，每发现一次扣款5000元，造成投诉的扣款10000元/次。

（12）因服务履约不到位、违规操作发生信访事件的，乙方承担全部责任并赔偿全部损失，同时每发生一起扣款20000元；累计达3次的视为不合格，甲方有权终止合同并不予补偿。

（13）发生安全责任事故的，视为不合格，甲方有权终止合同并不予补偿。同时乙方承担全部责任并赔偿全部损失。

**第六章 违约责任**

1．任何一方均不得无故单方解除本合同。一方擅自解除本合同，或者不履行本合同项下己方的主要义务，即构成根本违约，应按照合同总价的20%向守约方支付违约金。若违约金不足以弥补守约方损失的，违约方还应当补足违约金和损失之间的差额。

2．违约方还应承担守约方为追究违约方违约责任而支出的合理费用（包括但不限于诉讼费、公证费、鉴定费、差旅费、律师费等）。

3．本合同如遇不可抗拒的原因无法继续履行时，即自然终止，双方自行承担各自损失。

**第七章 保密条款**

第十一条 保密要求

（一）甲、乙双方及双方员工均对本协议及本协议的补充协议、附件等所有内容，以及在履行本合同过程中获知的对方或有关第三方的未公开信息均承担无限期保密义务，不因本合同的解除、终止而失效，直至上述内容被双方共同宣布解密或者秘密信息实际上已经公开。

（二）乙方因对甲方信息承担无限期保密义务，如有泄密情况，乙方应向甲方赔偿因此给甲方造成的损失。

**第八章 合同期限**

第十二条 本合同有效期1年。

第十三条 合同期满之日前，经甲方考核不合格，甲方有权终止合同，且不予补偿。

**第九章　其它条款**

第十四条 履约担保

1.金额：乙方在杭州市政府采购网公布的供应商履约评价总分为（ ）分，收取履约保证金为年度合同价的（ ）%。（甲方根据杭州市政府采购网公布的供应商履约评价情况减免履约保证金。乙方履约验收评价总分为100分的，甲方免收履约保证金；评价总分在90分以上的，收取履约保证金为合同金额0.5%；评价总分在不满90分或者暂无评分的，收取履约保证金为合同金额1%。）

2.形式：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

3.时间：合同签订时提交。若联合体成交的，则牵头人提交。

4.履约保证金在合同约定期间内不予退还或者应完全有效，待服务期满后，无质量、服务问题，由甲方向乙方无息退还。乙方须支付的违约金、赔偿款等款项，甲方均可在履约保证金中直接扣除，履约保证金不足以支付的，甲方可在乙方其他待付款项中扣除或向乙方另行追偿。

第十五条 甲、乙双方同意将本协议书及补充协议及备忘录作为本协议书的组成部分，与本协议书具有同等的法律效力。

第十六条 甲、乙双方中任何一方认为需要变更本协议相关条款的，应事先以书面形式通知对方，双方协商一致，可以以书面补充协议的形式变更本协议的相关条款。

第十七条 本协议任何一方，因不可抗力不能继续履行本协议的，应及时通知对方，并在合理期限内提供证明，由合作双方协商解决。双方因该不可抗力解除本协议的，应采取书面解除形式。

第十八条 本协议有效期内，任何一方若不履行本协议规定的义务，则另一方有权解除本协议或要求对方继续履行本协议，违约方应赔偿给对方所造成的一切政治、社会影响及经济损失。

第十九条 甲、乙双方在本协议有效期内对有关业务发生争议时，应本着友好合作的精神协商解决。协商不成，任何一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第二十条 本协议未尽事宜，由双方协商另订补充协议。协议执行过程中，如因政务投诉热线整合，将按照上级要求执行。具体事宜由双方协商解决。本协议一式陆份，甲、乙双方各执叁份，具有同等法律效力。

第二十一条 合同双方确认，本合同及本合同约定的其它文件组成部分中的各项约定都是通过法定招标、政府采购过程形成的合法成果，不存在与采购文件和中标人响应文件实质性内容不一致的条款。如果存在任何此类不一致的条款，也不是合同双方真实意思的表示，对合同双方不构成任何合同或法律约束力。合同双方也不存在且也不会签订任何背离本合同实质性内容的其他协议或合同。如果存在或签订背离本合同实质性内容的其他协议或合同，也不是合同双方真实意思的表示，对合同双方不构成任何合同或法律约束力。

本页无正文。

|  |  |
| --- | --- |
| 甲方：杭州市萧山区民政局（盖章） | 乙方：（盖章） |
| 法定代表人或授权代表（签字）：签署日期： 年 月 日 | 法定代表人或授权代表（签字）：签署日期： 年 月 日 |

**第六部分 应提交的有关格式范例**

**资格文件部分**

**目录**

（1）供应商（联合体参加的指联合体双方，拟采用分包的指总包方和分包方）的营业执照或者其他由国家相关部门出具的具有独立承担民事责任能力的证明文件（自然人参加的提供身份证复制件）…………………………………………………………（页码）

（2）符合参加采购活动应当具备的一般条件、特殊资格条件的承诺函……（页码）

（3）联合协议（若有）…………………………………………………………（页码）

（4）满足采购政策资格要求证明材料…………………………………………（页码）

（5）满足本项目特定资格要求证明材料………………………………………（页码）

**一、供应商（联合体参加的指联合体双方，拟采用分包的指总包方和分包方）的营业执照或者其他由国家相关部门出具的具有独立承担民事责任能力的证明文件（自然人参加的提供身份证复制件）**

**二、****符合参加政府采购活动应当具备的一般条件、特殊资格条件的承诺函**

 承诺函

（采购人）、（采购代理机构）：

我方（含联合体成员单位、签订分包意向协议的单位）参与（项目名称）【项目编号：】采购活动，郑重承诺我单位及相关企业（含联合体成员单位、签订分包意向协议的单位）的具体情况如下：

（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、参加本项目政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）；

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。

3、本单位与采购人之间存在下列利害关系:

A．投资关系，B．行政隶属关系，C．业务指导关系，D．其他可能影响采购公正的利害关系。

4、因违法经营被禁止参加政府采购活动的期限内的。

投标人名称(电子签名)：

 日期： 年 月 日

**三、联合协议（若有）**

**[以联合体形式参加的，提供联合协议（附件6）。]**

**四、满足政府采购政策资格要求证明材料**

**🗹A**.专门面向小微企业，服务全部由符合政策要求的或小微企业承接的，提供相应的中小企业声明函（附件5）。

**🞎B.**要求以联合体形式参加的，提供联合协议（附件6）和中小企业声明函（附件5），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制造或承接的，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7）和中小企业声明函（附件5），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制造或承接，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。

**五、满足本项目特定资格要求的证明材料**

1.承诺函(同符合参加政府采购活动应当具备的一般条件、特殊资格要求的承诺函，可不重复提供）。

2.分包意向协议[供应商成交后以分包方式履行合同的，另行提供分包意向协议（附件7）]

**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）符合性审查资料……………………………………………………………（页码）

（4）评审标准相应的商务技术资料……………………………………………（页码）

（5）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）【项目编号： 】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供应商（联合体参加的指联合体双方，拟采用分包的指总包方和分包方）的营业执照或者其他由国家相关部门出具的具有独立承担民事责任能力的证明文件（自然人参加的提供身份证复制件）；

2.1.2符合参加政府采购活动应当具备的一般条件、特殊资格条件的承诺函；

2.1.3联合协议（联合体参加的需提供）；

2.1.4满足政府采购政策的资格要求证明材料；

2.1.5满足本项目特定资格要求的证明材料。

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、自然人本人）身份证明；

2.2.3符合性审查资料；

2.2.4评审标准相应的商务技术资料；

2.2.5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（非专门面向中小企业时提供）。

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

**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）【项目编号： 】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）【项目编号： 】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。

联合体牵头人名称

(电子签名/物理公章)：

联合体成员名称

(电子签名/物理公章)：

……

 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、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 | 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，投标人按招标文件要求提供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。 | 节能产品认证证书（本项目拟采购的产品不属于政府强制采购的节能产品品目清单范围的，无需提供） | 见投标文件第 页 |
| 3 | 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 |
| 4 | 投标文件满足招标文件的其它实质性要求。 | 采购文件其它实质性要求相应的材料（“▲” 系指实质性要求条款，在商务技术偏离表中逐条填写响应情况） | 见投标文件第 页 |
|  |  |  |  |

**四、评标标准相应的商务技术资料**

**详细评审索引**

**（一）技术部分**

1. **项目需求分析理解**
2. **养老关爱服务方案**
3. **96345便民热线服务方案**
4. **呼叫中心临时运营场所**
5. **安居守护设备回收流转运营服务方案**
6. **重点签约人群智慧养老居家式终端介绍**
7. **重点签约人群智慧养老居家式终端发放安装进度**
8. **重点签约人群智慧养老居家式终端服务流程**
9. **投标人为完成本项目组建的工作小组名单（每个专业人员的情况应该明确表示，在提交的标书中安排的人员，需提供项目组成员的实施能力证明材料及相关证书）**
10. **培训及考核方案**
11. **应急突发任务处置服务方案**
12. **技术偏离表**
13. **投标人认为需要提供的其他资料**

**（二）资信部分**

**1.单位介绍（投标单位情况表）**

**2.企业资质、认证、荣誉奖项证书**

**3.企业类似项目业绩及证明材料**

**4.商务偏离表**

**5.投标人认为需要提供的其他资料**

**附：**

**详细评审索引**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **评分/评审细则** | **页码** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

注：供应商根据评审办法的“评审因素”条款一一对应填写本表。

**（一）投标单位情况表**

投标单位情况表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **单位名称** |  | **注册资金** |  |
| **单位详细地址** |  |
| **营业执照注册号** |  |
| **单位成立时间** |  | **固定资产净值： （万元）** |
| **法定代表人** |  姓名： 职务： 职称： |
| **主要负责人** |  姓名： 职务： 职称：  |
| **职工人数** |  |
| **具有中高级以上职称的人数** | **中级职称的人数:****高级及以上职称的人数：** |
| **2021年度主营业务收入** |  |
| **联系方式** | 地址： 邮编： 电话：传真：  |
| **开户银行** | 名称：账号： |
| **单 位****组 织****机 构****框 图** |  |

注：1、本表所述“职工”应为投标单位的正式员工。

投标人名称（电子签名）：

日期：

**（二）类似项目业绩情况表及证明材料**

**类似项目业绩情况表**

项目名称： 项目编号：

标项号： 标项名称：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 | 合同内容 | 合同金额 | 签订日期 | 项目地址 | 采购方联系人及电话 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**注：投标人可按上述的格式自行编制，须随表提交相应的证明材料（证明材料以资格要求和评标办法要求为准）并注明所在页码。**

投标人名称（电子签名）：

日 期：

**（三）投标人为完成本项目组建的工作小组名单**

**附表A:本项目的项目负责人情况表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 姓名 |  | 近3年业绩及承担的主要工作情况，曾担任项目负责人的项目应列明细 |
| 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：投标人可按上述的格式自行编制，须随表提交的证明材料见评标办法。**

**附表B:本项目的其它服务工作人员配备表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | 性别 | 年龄 | 学历 | 专业 | 职称 | 本项目中的职责 | 工作经验 | 参与本项目的到位情况 |
| 一、 | 副经理 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 二、 | 养老顾问 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 三、 | 宣传专员 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 四、 | 便民热线呼叫系统运维 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 五、 | 讲解专员 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 六 | 设备管理专员 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 七 | 综合服务管理专员 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 八 | 其他 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**注：投标人可按上述的格式自行编制，随表提供证明材料复制件：（1）劳动合同和最近一期的社保缴纳记录，新入职截止投标截止日前不满1个月的可仅提供劳动合同；（2）身份证；（3）学历证明材料提供学位证书。**

**附表C:本项目的热线（接听）服务工作人员配备表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | 性别 | 年龄 | 学历 | 专业 | 职称 | 本项目中的职责 | 工作经验 | 参与本项目的到位情况 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 11 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 13 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 14 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 15 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**注：1.随表提供不少于10人的证明材料复制件：（1）劳动合同和最近一期的社保缴纳记录，新入职截止投标截止日前不满1个月的可仅提供劳动合同；（2）身份证。截至投标截止时间前，未全部配备到位的则提供承诺书，承诺在过渡期的准备期内全部到位。表中人员姓名以阿拉伯数字代替，随表提供承诺书。**

**2.经验证明还需提供聘用方证明。**

投标人名称（电子签名）：

日期：

**（四）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

**（五）****拟投入本项目的设施设备一览表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设施设备名称 | 品牌 | 规格型号 | 数量 | 使用年限 | 备注 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |  |

注：投标人可按上述的格式自行编制，须随表提交的证明材料见评标办法。

**（六）过渡期承诺书**

**过渡期承诺书**

致:（采购人）

本单位参加 项目（项目编号： ）的采购活动，现承诺如下：

1.《项目工作小组名单》中配备的所有人员只用于本项目，接听服务人员现已配备 人，不足的接听服务人员在过渡期的准备期内全部派遣配备到位。

2.我公司 □已配备 □承诺在过渡期的准备期内配备 临时场地用于本项目服务，并自行配备服务所需设施设备、网络水电等，场地位于距萧山区民政局 公里处，具体地址在 （已配备的填写具体地址） 。

3.我单位承诺在过渡期的准备期内保证与通信运营商签订正式套餐协议，不改变老人原使用号码。

为保证服务工作的连续性和平稳过渡，我单位确保在过渡期（中标通知书发出之日起 天，其中准备期 天，交接期 天。）内确保人员、临时运营场所、设备设施全部到位，并完成和原服务单位交接工作。

若中标人未按承诺的过渡时间完成准备和交接工作，则视为违约，每逾期1天支付违约金20000元。若我单位在准备期内未将项目组人员、临时运营场所、设备设施按采购要求全部到位的，则主动放弃签订合同。招标人若确定下一顺位中标候选人为中标人的，则我单位同时向招标人赔偿损失（原中标价和新中标价的差额【若有】）。

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。

注：1.已配备场地的提供照片、房产证（或租赁合同）、百度或高德驾车距离显示截图复制件。

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

**（七）重点签约人群智慧养老居家式终端服务承诺书**

**重点签约人群智慧养老居家式终端服务承诺书**

致:（采购人）

本单位参加 项目（项目编号： ）的采购活动，现承诺如下：

1.合同签订之日起 个日历天内完成80%的老人养老居家式终端安装并开通；后续老人提出安装需求之日起 个日历天内完成安装并开通。未在承诺时间完成的，则按50元/天·套扣款，超过承诺时间5天以上的视为违约，甲方有权立即解除合同，并向我方追究由此给甲方带来的一切损失。

2.服务期结束后，我方如需回收终端设备的，承诺在服务期结束后20天内拆除完毕，未在规定时间拆除完毕的，则按50元/天·套扣款，超过规定时间5天以上的视为我方主动放弃处置权。

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： 年 月 日

**六、政府采购供应商廉洁自律承诺书**

（采购人）、（采购代理机构）：

我方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；

1. 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

**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）【项目编号： 】的实施。

 **开标一览表（报价表） (单位均为人民币元)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 单价（元） | 单位 | 数量 | 合价（元） | 备注 |
| 一 | 养老关爱服务 |
| 1 | 养老关爱综合服务（除安居守护设备回收流转运营服务和智慧养老居家式终端服务） |  | 元/月 | 12个月 |  | 总价包干 |
| 2 | 安居守护设备回收流转运营服务 |  | 元/次 | 1205次 |  | 本项为2.1与2.2之和 |
| 2.1 | 拆、运至指定地点 |  | 元/次 | 1205次 |  | 最高限价100元/次，固定单价按实结算。 |
| 2.2 | 安装调试 |  | 元/次 | 1205次 |  | 最高限价100元/次，固定单价按实结算。 |
| 3 | 智慧养老居家式终端服务 | 15 | 元/月/人 | 14000人,12个月 | 2520000 | 固定单价，按实结算。 |
| 小计=1+2+3 |  |  |
| 二 | 96345便民热线服务 |
| 4 | 便民热线服务费 |  | 元/月 | 12个月 |  | 总价包干，15个座席。 |
| 5 | 临时运营场所费用 |  | 元/月 | 6个月 |  | 最高限价2.7万元/月，固定单价，按实际使用时长结算。 |
| 小计=4+5 |  |  |
| 合计=一+二 |  |  |

**注：**

1. 投标人需按本表格式填写，格式、已列内容不得自行更改。若投标人根据以上列明的采购内容需对人工费、交通费、印刷费、服务过程所需材料器具和设施设备使用费、宣传费、防疫措施费、企业管理费、利润、税金、代理费等费用进行分项明细报价的，请另行以附件形式提供，格式自拟。

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的，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，主要中标标的的名称、规格型号、数量、单价、服务要求等予以公示。

🞎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

**□[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5）。]**

**☑[招标公告落实政府采购政策需满足的资格要求为“专门面向小微企业”即本项目或标项为预留份额专门面向小微企业时，符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业应在资格文件部分提供中小企业声明函，报价文件中无需重复提供。]**

# 附件

**附件1：残疾人福利性单位声明函**

**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。

 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**

**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）项目【项目编号： 】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：中小企业声明函**

**🞎中小企业声明函（货物）**

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，（单位名称。联合体参加的，联合体所有成员名称）参加 （采购人单位名称） 的 （项目名称） 采购活动，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。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）行业 ；制造商为 （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）行业 ；制造商为 （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： 年 月 日

**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“采购标的对应的中小企业划分标准所属行业”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。

3.招标文件提供的货物清单中每样货物（配件、辅料等材料除外）的制造商均要求为中小企业，即每样货物（配件、辅料等材料除外）的制造商均应在声明中填写。标的所属行业中小企业划分标准如下：

**🞎中小企业声明函（工程）**

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（单位名称。联合体参加的，联合体所有成员名称）参加 （采购人单位名称） 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。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“采购标的对应的中小企业划分标准所属行业”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。

3.标的所属行业中小企业划分标准：

🗹**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（单位名称。联合体参加的，联合体所有成员名称）参加 （采购人单位名称） 的 （项目名称） 采购活动，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“采购标的对应的中小企业划分标准所属行业”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。

3.标的所属行业中小企业划分标准： **其他未列明行业**（包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业等）。从业人员300人以下的为中小微型企业。**其中，从业人员100人及以上的为中型企业；从业人员10人及以上的为小型企业；从业人员10人以下的为微型企业**。

**4.事业单位、社会组织等非企业单位提供的货物、工程、服务，暂不享受政府采购支持中小企业的相关政策。**

**附件6：联合体协议**

**联合体协议**

（联合体所有成员名称）自愿组成一个联合体，以一个供应商的身份参加（项目名称）【项目编号： 】投标（响应）。

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（响应）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采购文件规定及投标（响应）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（响应）各方产生约束力。

三、本次联合投标（响应）中，分工如下：（联合体其中一方成员名称）承担的工作和义务为： ；（联合体其中一方成员名称）承担的工作和义务为： ；……。

四、中小企业合同金额达到 %，小微企业合同金额达到 %。牵头人合同金额达到 %（应超过50%）。

五、如果中标（成交），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（响应）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。

4、联合体成员发票开具约定按以下第 种方式：

（1）联合体成员分别和甲方结算支付，按合同份额分别开具发票

（2）联合体牵头人统一和甲方结算支付，牵头人开具发票。

联合体牵头人名称

(电子签名/物理公章)：

联合体成员名称

(电子签名/物理公章)：

 日期： 年 月 日

**附件7 分包意向协议**

**分包意向协议**

（**中标（成交）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供应商****中标（成交）后不以分包方式履行合同的，则不需要提供。**）

（供应商名称）若成为（项目名称）【项目编号： 】的中标（成交）供应商，将依法采取分包方式履行合同。（供应商名称）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

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

……

二、分包工作履行期限、地点、方式

三、质量

四、价款或者报酬

五、违约责任

六、争议解决的办法

七、其他

1.中小企业合同金额达到 / %，小微企业合同金额达到 %。

2.本项目为专门面向小微企业，提供中小企业声明函。未提供中小企业声明函或非小微企业的，视为不满足采购需求，符合性审查不予通过。

供应商(电子签名/物理公章)：

分包供应商 (电子签名/物理公章)：

……

 日期： 年 月 日