

# 镇海区居家养老购买服务项目

## 公开招标采购文件

项目编号：SZCG2023057G

项目名称：镇海区居家养老购买服务项目

采购人：宁波市镇海区民政局

采购代理机构：宁波市斯正项目管理咨询有限公司

2023年04月

# 目 录

第一章	公开招标公告 .....	3
第二章	采购需求 .....	9
第三章	供应商须知 .....	29
第四章	评标办法及评分标准 .....	44
第五章	政府采购合同 .....	50
第六章	投标文件格式 .....	51

# 第一章 公开招标公告

## 项目概况

镇海区居家养老购买服务项目的潜在供应商应在政府采购云平台 (<http://www.zcygov.cn/>) 获取(下载)采购文件,并于2023年05月06日09:00(北京时间)前递交(上传)投标文件。

### 一、项目基本情况

项目编号:SZCG2023057G

项目名称:镇海区居家养老购买服务项目

预算金额(元):9597810

### 采购需求:

#### 标项一

标项名称:澥浦镇居家养老购买服务

数量:不限

预算金额(元):2321760

简要规格描述或项目基本情况介绍、用途:为澥浦镇高龄、困难居家老年人提供以家政服务、生活照料和精神慰藉为主的养老服务项目。具体详见本招标文件第二章 招标需求。

备注: /

#### 标项二

标项名称:九龙湖镇居家养老购买服务

数量:不限

预算金额(元):1707600

简要规格描述或项目基本情况介绍、用途:为九龙湖镇高龄、困难居家老年人提供以家政服务、生活照料和精神慰藉为主的养老服务项目。具体详见本招标文件第二章 招标需求。

备注: /

#### 标项三

标项名称:招宝山街道居家养老购买服务

数量:不限

预算金额(元):1676370

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：为招宝山街道高龄、困难居家老年人提供以家政服务、生活照料和精神慰藉为主的养老服务项目。具体详见本招标文件第二章 招标需求。

备注：/

#### 标项四

标项名称：蛟川街道居家养老购买服务

数量：不限

预算金额（元）：1400670

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：为蛟川街道高龄、困难居家老年人提供以家政服务、生活照料和精神慰藉为主的养老服务项目。具体详见本招标文件第二章 招标需求。

备注：/

#### 标项五

标项名称：骆驼街道居家养老购买服务

数量：不限

预算金额（元）：1025520

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：为骆驼街道高龄、困难居家老年人提供以家政服务、生活照料和精神慰藉为主的养老服务项目。具体详见本招标文件第二章 招标需求。

备注：/

#### 标项六

标项名称：庄市街道居家养老购买服务

数量：不限

预算金额（元）：961800

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：为庄市街道高龄、困难居家老年人提供以家政服务、生活照料和精神慰藉为主的养老服务项目。具体详见本招标文件第二章 招标需求。

备注：/

#### 标项七

标项名称：贵驷街道居家养老购买服务

数量：不限

预算金额（元）：504090

简要规格描述或项目基本情况介绍、用途：为贵驷街道高龄、困难居家老年人提供以家政服务、生活照料和精神慰藉为主的养老服务项目。具体详见本招标文件第二章 招标需求。

备注：/

合同履行期限：自合同签订之日起1年。

本项目（否）接受联合体投标。

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](http://www.creditchina.gov.cn)）、中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单。

注：以采购代理机构于开标当天在信用中国网站及中国政府采购网查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料。若在开标当天因不可抗力事件导致无法查询且一时无法恢复查询的，可在中标结果公示期间对中标候选人进行事后查询。中标候选人被列为失信被执行人、重大税收违法失信主体或政府采购严重违法失信行为记录名单的，采购人将取消其中标资格）。

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》，本项目专门面向中小企业采购，供应商应当按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定和《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号），如实填写并提交《中小企业声明函》（格式附后，本项目所属行业：其他未列明行业）。监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业。

3. 本项目的特定资格要求：无。

三、获取采购文件

时间：2023年04月14日至2023年04月21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）：政府采购云平台（<http://http://www.zcygov.cn/>）

方式：

（1）本项目采购文件实行“政府采购云平台”在线获取，不提供采购文件纸质版。供应商获取采购文件前应先完成“政府采购云平台”的账号注册；

（2）潜在供应商登陆政府采购云平台，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；仅需浏览采购文件的供应商可点击“游客，浏览采购文件”直接下载采购文件浏览）；

(3) 招标公告附件内的采购文件仅供阅览使用，供应商只有在“政府采购云平台”完成获取采购文件申请并下载了采购文件后才视作依法获取采购文件（法律法规所指的供应商获取采购文件时间以供应商完成获取采购文件申请后下载采购文件的时间为准）。

注：请供应商按上述要求获取采购文件，未依法获取采购文件的供应商不得对本项目提起质疑、投诉，不得参加本项目的投标活动；如未在“政府采购云平台”系统内完成相关流程，引起的投标无效责任自负。

售价（元）：0

四、上传（提交）投标文件截止时间、开标时间和地点

上传（提交）投标文件截止时间：2023年05月06日09:00（北京时间）

投标地点（网址）：本项目通过“政府采购云平台（<http://www.zcygov.cn/>）”实行在线制作并提交投标文件（电子投标）

开标时间：2023年05月06日09:00

开标地点（网址）：本项目通过“政府采购云平台”实行在线电子评标，供应商可在线参加开标。

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. 供应商认为采购文件使自己的权益受到损害的，可以自获取采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日（公告期限届满后获取采购文件的，以公告期限届满之日为准）起7个工作日内，对采购文件需求的以书面形式向采购人提出质疑，对其他内容的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15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。

2. 其他事项：

2.1 采购项目需要落实的政府采购政策：《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）、《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）。

2.2 本次政府采购活动有关信息在浙江政府采购网（[www.zjzfcg.gov.cn](http://www.zjzfcg.gov.cn)）、宁波政府采购网（[www.nbzfcg.cn](http://www.nbzfcg.cn)）、宁波市公共资源交易网镇海区分网（<http://zhenhai.nbggzy.cn/>）、宁波市斯正项目管理咨询有限公司网站（<http://www.nbszxx.com.cn/>）上公布，公布信息视同送达所有潜在供应商。请各供应商根据本采购文件的要约邀请，进行要约响应并自觉遵守各项承诺；否

则采购人有权根据《浙江省政府采购供应商注册及诚信管理暂行办法》的规定向财政部门上报供应商的诚信状况，给采购人造成损失的还应当予以赔偿。

### 2.3 说明

2.3.1 本项目实行网上提交投标文件，采用电子投标文件评审方式。若供应商参与本次招标采购活动的，自行承担与本次采购相关的一切费用。

2.3.2 首次提交（上传）投标文件开启前准备：各供应商应在首次提交（上传）投标文件开启前确保成为浙江政府采购网正式注册入库供应商，并完成 CA 数字证书办理。因未注册入库、未办理 CA 数字证书等原因造成无法递交投标文件或投标文件递交失败等后果由供应商自行承担。

#### 2.3.3 投标文件制作：

(1) 应按照本项目采购文件和“政府采购云平台”的要求编制、加密并递交投标文件。供应商在使用系统进行投标的过程中遇到涉及平台使用的任何问题，可致电“政府采购云平台”技术支持热线咨询，联系方式：95763。

(2) 供应商通过“政府采购云平台”电子投标工具制作投标文件，电子投标工具请供应商自行前往浙江政府采购网下载并安装，投标文件制作具体流程详见“政府采购云平台”。

2.3.4 以 U 盘存储的备份电子投标文件 1 份，按“政府采购云平台”要求制作的备份电子投标文件，以用于异常情况处理。

2.3.5 各供应商可通过邮寄或现场递交的方式递交备份电子投标文件。采用邮寄方式递交备份电子投标文件的，需按以下要求递交：供应商须在本项目提交投标文件时间前一日 16:00 前将备份电子投标文件邮寄至规定地点[宁波市鄞州区创意三厂 3 号楼 2 楼前台，快递单上备注项目编号后五位，卢忱忱收，0574-87158302]；请各供应商确保备份电子投标文件在邮寄过程密封包装完好，邮寄包裹上注明项目名称和项目编号，因邮寄过程的密封破损造成不符合投标要求的，本采购代理机构及采购人概不负责；各供应商自行考虑邮寄在途时间，邮寄过程中无论何种因素导致备份电子投标文件未按时递交的后果，均由供应商自行负责；备份电子投标文件递交时间以实际收到投标文件的时间为准。迟到的备份电子投标文件将被拒收。

2.3.6 开启投标文件注意事项：上传（提交）投标文件截止时间之前将电子投标文件上传到“政府采购云平台”，并于上传（提交）投标文件截止时间前，将以 U 盘存储的电子备份文件密封，送交到前款约定地点，逾期送达不予接收。

上传（提交）投标文件截止时间后 30 分钟内供应商应当登录“政府采购云平台”，用“项目采购-开标评标”功能进行解密投标文件。若在规定时间内解密成功的供应商满足三家或以上的，其他解密不成功的供应商视为放弃响应。若供应商在规定时间内无法解密或解密失败，视为供应商放弃响应。

#### 2.3.7 其他特别提醒事项：

(1) 本项目评审过程中有关澄清、说明或者补正，采购代理机构通过“政府采购云平台”或电子邮箱进行收发。

(2) 供应商应当在投标文件中提供作出澄清、说明或补正的电子邮箱、传真号码。

(3) 请供应商遵守镇海区公共资源交易中心的各项措施规定。

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：宁波市镇海区民政局

地 址：宁波市镇海区骆驼街道民和路 569 号区政府 D 座 601

项目联系人：沈凯拓

项目联系方式：0574-89287579

质疑联系人：邬晶晶

质疑联系方式：0574-89287579

2. 采购代理机构信息

名 称：宁波市斯正项目管理咨询有限公司

地 址：宁波市鄞州区宁穿路 566 号创意三厂 3 号楼 2 楼

项目联系人（询问）：卢忱忱、史维祺、赵梦洁、邢翰莉、赵娜

项目联系方式（询问）：0574-87158302/88950837

质疑联系人：王银

质疑联系方式：0574-87158302

3. 同级政府采购监督管理部门

名 称：宁波市镇海区政府采购办

联 系 人：金国军

投诉电话：0574-89389666

若对项目采购电子交易系统操作有疑问，可登录“政府采购云平台”(<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“政府采购云平台”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。



## 第二章 采购需求

(如无特殊说明, 适用于所有标项)

### \*一、商务要求表

合同履行期限	自合同签订之日起 1 年
付款方式	<p>1. 按月付款。以“镇养通”审核的服务清单作为结算依据, 经镇(街道)确认后拨付服务经费。</p> <p>2. 季度、年度考核结果汇总后, 在最后一个月的服务经费中统一扣罚(如扣罚不足的, 采购人有权追偿)。</p> <p>3. 满足合同约定支付条件, 采购人自收到发票后 7 个工作日内将资金支付到供应商账户。</p> <p>4. 中标人应满足所中标段内选定区域的全年服务需求, 各标项实际支付金额根据综合单价×服务时长、结合考核扣罚按实结算, 最多支付不超过本标项预算金额 110%。</p>
履约保证金	<p>履约保证金金额: 暂定合同金额(以各标项预算金额为暂定合同金额)的 1%;</p> <p>履约保证金形式: 转账、支票、汇票、银行或保险公司出具的保函形式等。</p> <p>在签订合同后 7 个工作日内递交给采购人。履约保证金在中标人完成合同履行后无息退还(但如中标人未能履行合同规定的相关义务, 采购人有权从履约保证金中进行扣除)。</p>
应急服务响应时间	中标人接到采购人通知后, 须在半小时内响应, 遇特殊情况需在一小时内到达指定现场, 具体以采购人实际要求的任务为准。
合同终止	中标人在合同有效期内, 不得以任何理由终止合同, 确有特殊情况的, 须提前两个月向采购人提出书面申请, 经采购人同意后, 方可终止合同, 同时酌情扣除履约保证金。因中标人不能保证服务质量, 或发生重大事故的, 采购人有权终止协议并扣除全部履约保证金, 且中标人承担全部责任。
履约验收	采购人负责对中标人的履约行为进行验收。政府向社会公众提供的公共服务项目, 验收时应当邀请服务对象参与并出具意见, 验收结果应当向社会公告。
投标报价要求	<p>1. 根据甬民发[2018]148 号的关于印发《宁波市聚集养老服务补助实施办法》的通知, 本项目投标报价为固定综合单价人民币 25 元/工时·人, 供应商需统一承诺, 否则作无效标处理。</p> <p>2. 以上综合单价包含投标人根据招标文件要求, 正确地完全履行采购内容及要求的一切费用。</p>

	<p>3. 合同履行期间，综合单价一律不因市场因素和政策因素的变动而调整，请供应商自行考虑相关风险。</p> <p>4. 不论投标结果如何，供应商均应自行承担所有与采购有关的全部费用。</p>
特别说明	各供应商在被确定中标后，应积极与采购人、该标项原服务单位进行对接，原则上要求中标通知书发出后 14 个工作日内完成服务区域内服务人员、设施、场地的部署，保障无缝对接。逾期的按照 10000 元/天进行扣罚（在履约保证金中予以扣除）。
其他商务条款	详见 本采购文件 第三章 供应商须知。

## 二、服务对象

1. 重点保障对象：60 周岁（含）以上具有本区户籍并实际居住在镇海辖区的享受国家定期抚恤补助优抚对象、区级“三老”人员、区级以上劳动模范、本人及子女获得区级以上见义勇为荣誉称号以及计划生育特殊家庭、最低生活保障家庭、最低生活保障边缘家庭中，经评估为重度和中度失能失智老年人。其中重度失能失智老年人服务时长为每人每月 45 小时，中度失能失智老年人服务时长为每人每月 30 小时。

2. 帮扶养老对象：75 周岁（含）以上具有本区户籍并实际居住在镇海辖区的且家庭人均收入低于镇海区上年度企业退休人员月平均基本养老金的，经评估为重度和中度失能失智老年人。其中重度失能失智老年人服务时长为每人每月 25 小时，中度失能失智老年人服务时长为每人每月 20 小时。

### 3. 普惠养老对象：

a. 一类对象：80 周岁（含）以上以及计划生育特殊家庭中 70 周岁（含）以上具有本区户籍并实际居住在镇海辖区的老年人，每人每月提供 3 小时的基本居家养老服务。

b. 二类对象：75 周岁（含）—79 周岁（含）具有本区户籍并实际居住在镇海辖区的独居或纯老家庭老年人（特指无子女或无除子女外的家庭照护者；子女不居住在镇海区内；子女虽居住在镇海区但因子女失智、重残、重病而无赡养能力等的老人），每人每周提供不少于 1 次的探访服务。（具体实施细则见本章**附件 1**）

4. 服务提供以户为单位实施，若同户内有两人及以上同时可享受居家养老政府购买服务，则享受服务时长可以叠加。叠加方式为：在享受购买服务时间最长的服务对象基础上，分别叠加其他人员原单人可享受服务小时数的 1/3 时长。此规定不适用普惠养老中的第二类对象。

5. 以上标准均为基本居家养老服务时间或等价的可选择性服务时间。居家养老政府购买服务与养老服务补贴、重度残疾人护理补贴、计划生育特殊家庭对象服务补贴和长期护理保险等政府支持类服务补贴不能同时享受，服务对象可按照就高、自愿原则选择。

### 三、暂定服务清单

标段	镇街道	重点保障对象						帮扶养老对象				普惠养老对象 (金额按人数 70%测算)	
		轻度 (人 数)	服务时 长(12小 时/月)	中度 (人 数)	服务时 长(30小 时/月)	重度 (人 数)	服务时 长(45 小时/ 月)	中度 (人 数)	服务时 长(20小 时/月)	重度 (人 数)	服务时 长(25小 时/月)	80周岁及 以上老年 人数	服务时长 (3小时/ 月)
一	漉浦镇	0	0	11	3960	3	1620	132	31680	97	29100	1052	37872
二	九龙湖镇	0	0	20	7200	1	540	94	22560	41	12300	1020	36720
三	招宝山街道	0	0	0	0	0	0	0	0	1	300	2649	95364
四	蛟川街道	0	0	0	0	3	1620	0	0	0	0	2159	77724
五	骆驼街道	0	0	3	1080	1	540	8	1920	7	2100	1404	50544
六	庄市街道	0	0	2	720	2	1080	13	3120	6	1800	1260	45360
七	贵驷街道	3	432	2	720	1	540	0	0	0	0	733	26388
合计		3	432	38	13680	11	5940	247	59280	152	45600	10277	369972

注：以上服务人数和时长供各供应商参考测算，日后结算以实际服务工时为结算依据，各供应商应自行考虑风险。

#### 四、服务内容

1. 服务内容涵盖生活照料、健康护理和精神慰藉三大类。

中标人可根据老年人实际服务需求，经老年人认可后，根据《宁波市居家养老服务补助项目指导性目录》制定相应的可选择性服务包（具体服务内容见本章附件2），以基本居家养老服务时间为基准进行换算，通过镇海区社会养老服务信息平台上报区民政部门备案，并以书面形式告知老年人。

2. 除目录中规定的居家养老单项服务外，本项目要求各供应商提供“3小时服务包”和“5小时服务包”的服务套餐。要求各标项分别提供3套不完全相同的“3小时服务包”的服务套餐和3套不完全相同的“5小时服务包”的服务套餐。具体服务包内的服务内容、服务标准、单项服务时长由供应商自行编制，并详细阐明服务搭配的理由以及如何吸引老年人选择服务包中的套餐。

\*“3小时服务包”内的所有单项服务工时数相加不得低于3小时。“5小时服务包”内的所有单项服务工时数相加不得低于5小时。

具体中标后，采购人可要求供应商按投标时承诺的“3小时服务包”和“5小时服务包”的服务套餐，对所中标项的老年人提供服务，该“3小时服务包”和“5小时服务包”的兑换工时数即为3小时和5小时。如采购人不满意，双方可协商制定，以不低于参与评审时的服务套餐同等标准为原则进行确定。

#### 五、服务人员要求

\*1. 供应商根据项目实际开展需求，为本项目配备服务人员（含管理人员和居家养老服务员）。服务人员性别不限，年龄要求65周岁（含）以内，具备健康证，没有各项行动障碍。服务人员应能够熟练使用智能手机，由中标人为所有服务人员配备完毕后方可上岗。

2. 服务人员（指全体服务人员，含管理人员和居家养老服务员）基本条件：

- （1）具备相应的劳动从业资格；
- （2）信守职业道德、遵纪守法，熟悉居家养老服务程序和规范要求；
- （3）具有符合工作岗位要求的文化程度、健康证明及语言表达能力；
- （4）能吃苦耐劳，符合相应的服务礼仪规范；
- （5）尊老敬老，对老年人富有爱心、孝心和恒心。

3. 管理人员要求（至少提供1名项目负责人作为管理人员）：

- （1）了解国家和行业主管部门有关居家养老服务的法律、法规和规定；
- （2）掌握企业管理、经营项目的有关专业知识及专业技术；
- （3）拟派项目负责人应具有高中及以上文化程度，两年及以上团队管理经验；项目负责人更

换，须提前一个月以书面形式通知采购人并提供相关资料证明，经采购人同意后方可更换。

(4) 拟投入本项目的人员应保证其出勤率，不得频繁调换。

#### 4. 居家养老服务员要求：

(1) 具备与服务内容相适应的岗位技能；

(2) 初中以上文化程度；

(3) 无精神病史和各类传染病；

(4) 每年在岗培训不少于 10 学时；

(5) 本项目服务人员岗前培训率达到 100%。其中，服务人员中应适当配备如养老护理、救护员、护士等具有专业资格证书的人员。

5. 供应商须承诺如中标后，将按采购人的具体要求以及服务对象的具体情况合理配置足够的人员和设施设备。

6. 投标文件提供供应商为管理人员距开标日至少三个月的有效社保证明（如为退休返聘的提供返聘合同）、健康证、团队管理经验证明以及其他资信、资历证明材料。居家养老服务员如已经配备完毕的，投标文件提供供应商为居家养老服务员距开标日至少三个月的有效社保证明（如为退休返聘的提供返聘合同）以及其他资信、资历证明材料；如尚未配备完毕的，投标文件提供拟配备的承诺、方案。

## 六、服务要求

1. 供应商应根据定制服务对象的需求，合理分工服务人员，制订服务计划，明确服务内容。

2. 服务时间：根据服务对象的需求作个性化调整后提供服务。服务时间不包括往返交通时间。

3. 服务规范：服务人员应身着规定制服、佩戴工作牌及徽章上岗。

4. 服务要求：对服务对象要一视同仁，热情周到，积极与服务对象交流沟通，耐心听取服务对象意见，落实各项服务内容；服务人员应公私分明，不得向服务对象及其家属索要财物；服务人员应加强业务学习，提高应变突发事件的能力，避免安全事故的发生。

\*5. 特别说明：中标人要加强服务人员内部管理和培训教育，提高服务人员责任心，不允许发生服务对象老年人死亡后继续服务的情况。

列为家庭照护床位扶持政策的上门服务对象，按照区民政局要求确定服务企业，可由家庭照护床位服务企业开展服务，中标人应无条件服从安排。

## 七、其他要求

1. 供应商须遵守《中华人民共和国政府采购法》及相关规定。

2. 供应商须具有与居家养老服务业务范围相适应的管理人员和服务人员，具有与居家养老服务业务范围相适应的固定经营场所和工作设施设备，合法诚信经营，直接承办居家养老服务，不转让给其他机构或个人承办，否则取消中标资格。

3. 供应商须严格遵守《宁波市居家养老服务条例》各项管理制度，自觉接受采购人、上级主管部门及其他有关部门、群众的管理监督。

4. 供应商须根据要求认真做好居家养老服务工作，并提供优质服务，规范服务行为，切实履行服务协议。

5. 供应商须加强安全管理工作，为服务人员购买意外保险，为服务对象提供安全服务保障。

6. 服务实行明码标价，实施公开承诺服务；

7. 应符合镇海区居家养老政府购买服务规定的其他条件。

## 八、考核办法

### 1. 考核形式

分为年度考核和日常监督考核两种形式。

### 2. 考核实施单位

居家养老政府购买服务机构考核工作由区民政局牵头组织实施。对中标人的年度考核，由区民政局、区财政局、各镇（街道）、相关村（社区）和第三方机构等有关人员成立服务考核小组。对中标人的日常监督考核，由各镇（街道）组织实施。

### 3. 考核内容

根据中标人对服务项目的履行、人员培训管理、资金使用管理、服务目标达成度、受益群众满意度以及社会效益等情况为主要内容进行考核评估。

### 4. 考核办法

（1）年度考核：采取听取工作汇报、查阅台帐资料、座谈听取意见建议等方式进行。由服务考核小组按《居家养老政府购买服务承接机构考核表一》（详见本章**附件 3**）的内容进行评分后计算平均分。考核小组成员由区民政局牵头，区财政局、镇（街道）和村（社区）负责相关工作的人员和有关专家组成。年度考核周期暂定为当年 4 月份至次年 3 月份，年度考核时间暂定为次年 3 月份，具体按照招投标完成时间进行调整。

（2）日常监督考核：由镇（街道）考核和服务对象满意度调查两部分组成。

镇（街道）考核由各镇（街道）结合村（社区）的综合意见和中标人实际开展工作情况进行考核。村（社区）每季度通过走访调查等方式，按《居家养老政府购买服务承接机构考核表二》（详见本章**附件 4**）的内容进行评分，并将评分结果交于所在镇（街道）。区民政局、各镇（街

道)和第三方机构每季度根据村(社区)评分意见和中标人实际开展工作情况,按《镇海区居家养老购买服务监管考核细则(季度)》(详见本章附件5)的内容进行评分。评分结果于每季度最后一个月的20日前报送至区养老服务指导中心。

服务对象满意度调查由“镇养通”养老信息平台 and 第三方机构根据《居家养老政府购买服务承接机构满意度调查表》(详见本章附件6)的内容,每月采取电话和实地回访等方式进行调查。抽查率不少于各中标人每月服务工单的10%。服务对象满意度调查结果于每月20日前报送至区养老服务指导中心。中标人应根据服务对象满意度调查结果的反馈情况,及时整改并完善服务质量。

(3)分值计算:考核评估采用百分制,年度考核得分占50%;日常监督考核得分占50%,其中,镇(街道)考核和服务对象满意度调查得分分别占20%和30%。

即:考核综合得分=50%×年度考核得分+30%×镇(街道)考核得分+20%×服务对象满意度调查得分。

年度考核得分按《居家养老政府购买服务承接机构考核表一》;镇(街道)考核得分按《居家养老政府购买服务承接机构考核表二》按各季度、各乡镇汇总计算平均分数计入考核综合得分;服务对象满意度调查得分按《居家养老政府购买服务承接机构满意度调查表》平均得分计入考核综合得分。

考核综合得分90分(含)以上为优秀,80分(含)—90分为合格,60分(含)—80分为基本合格,60分以下为不合格。

(4)奖惩办法:

a.考核结果为合格及以上的,按实拨付全额服务经费。

b.考核结果为基本合格的,通知限期整改,待整改到位后方予以支付款项,并可酌情实行不超过年度服务经费2%的扣减。

c.考核结果为不合格的,由考核单位予以约谈,并限期整改,待整改到位后方予以支付款项,并可酌情实行不超过年度服务经费5%的扣减。

5.合同解除:

(1)有以下情形之一的,采购人可以直接解除合同:

a.服务在启动后的1个月内,因中标人的自身原因,未按合同要求按时开展服务,或者服务进度缓慢的,经采购人核实确认并约谈该中标人后,拒不履行整改的。

b.中标人在开展服务过程中发生重大安全事故,造成服务对象严重损失或伤亡,或在社会上产生严重不良影响的,直接取消其合同履行资格,并追究其法律责任。

c.年度考核评估结果为不合格且拒不整改的,或整改后评估结果仍在80分以下的。

d.中标人一年内每月有效投诉超过10起且以上情况出现累计超过三个月的。

- e. 中标人不再具备服务资格的，如法人被撤销或吊销的，经营许可证被撤销或吊销的。
- f. 中标人发布虚假广告，造成不良影响的。

(2) 因不可抗力或其他特殊原因，不能执行合同协议内容的，中标人应提前两个月报告采购人，由采购人进行核实，情况属实的，征得服务对象同意后，由中标人向采购人提出书面服务退出申请报告，并由采购人下发服务退出通知书后，撤销该服务项目。



## 附件 1:

### 镇海区关于开展居家养老探访服务的实施细则

为进一步规范镇海区居家养老政府购买服务制度，规范居家养老服务购买行为，提高养老服务质量，不断满足老年人的养老服务需求，根据普惠养老对象中探访服务的工作要求，制定本实施细则。

#### 一、购买服务对象

75 周岁（含）—79 周岁（含）具有本区户籍并实际居住在镇海辖区的独居或纯老家庭老年人（特指无子女或无除子女外的家庭照护者；子女不居住在镇海区内；子女虽居住在镇海区但因子女失智、重残、重病而无赡养能力等的老人）。

#### 二、购买服务内容

提供每周一次，每次不少于 30 分钟的以精神慰藉为主的上门探访服务。

#### 三、承接服务主体及要求

（一）根据政府向社会力量购买公共服务的相关要求，确定各镇（街道）区域性居家养老服务中心、其他为老服务社会组织、社会企业具体承接。

（二）承接主体应具有与居家养老服务业务范围相适应的管理人员和服务人员；具有与居家养老服务业务范围相适应的固定经营场所和工作设施设备。承接主体可结合“老友助老”、“银龄互助”等志愿者服务组织开展相关服务。

#### 四、购买服务标准

按照《镇海区居家养老政府购买服务实施办法（试行）》中明确的居家养老购买服务标准的 50%进行购买。

#### 五、操作流程

村（社区）对本区域符合服务资格的老年人进行人数排摸及是否需要服务征询。根据本人自愿接受服务的原则，老年人提出服务需求申请，填写《镇海区居家养老购买服务申请表》，报镇（街道）审核，并签署相关意见，报区民政局审批，镇（街道）根据审批意见，安排服务承接主体为老年人提供探访服务。服务实施时间为审批通过之日的次月起。服务结算以服务承接主体的服务月报作为结算依据，经村（社区）和镇（街道）确认后，由区民政局统一按季支付给服务承接主体。

#### 六、购买服务监督管理

服务承接主体应严格按照协议提供探访服务，做好相关服务记录。镇（街道）、村（社区）负责对承接主体进行日常跟踪监管。每季度对承接主体的服务质量进行监督检查。区民政局对承接主体的服务情况进行不定期抽查。

#### 七、附则

本实施细则自 2019 年 4 月 1 日起实施。

附件 2：宁波市居家养老服务补助项目指导性目录

类别	序号	项目名称	项目内容	工时
生活照料	1	起居照料	清洁面部、口腔、手部、梳头、穿衣和如厕	1 小时/次
	2	洗头	选择舒适体位清洗并吹干头发	0.5 小时/次
	3	理发	头发的修剪、清洗等，不包含焗油、染发等	上门 0.5 小时/次；集中 0.25 小时/次
	4	指/趾甲修剪	对指/趾甲进行修剪	0.5 小时/次
	5	洗脚	足部清洗	0.5 小时/次
	6	助浴	擦浴、淋浴等并更换衣物	2 小时/次
	7	喂食	帮助进食/水	0.5 小时/次
	8	送餐	将餐饮送到指定地点（餐费另计）	0.25 小时/次
	9	制作餐食	按需制作常规餐食	1 小时/次
	10	衣物清洁	衣服、被褥等衣物的清洗	1 小时/次
	11	室内清洁	老年人居室的清洁和整理，包括室内地面、窗户、桌椅、餐具和床等	1 小时/次
	12	失禁清理	为大小便失禁的老年人提供皮肤的清洁服务	0.5 小时/次
	13	助行	陪同老年人在住宅附近周边区域户外散步或陪同老年人就近购物、探访等	1 小时/次（超出 1 小时，按每小时 10 元计）
	14	代缴费	代老年人现场缴纳水、电、燃（煤）气、数字电视、通讯等公共事业收费（如网上办理免费）	0.5 小时/项
	15	代购物品	帮助代购日常生活用品等	0.5 小时/次
	16	陪医	协助家属陪同老年人看病就医	1 小时/次（超出 1 小时，按每小时 10 元计）
健康护理	17	生活自理能力训练	帮助肢体活动障碍的老年人日常生活自理能力训练	1 小时/次
	18	压疮预防护理	定时翻身、气垫减压等方法，预防压疮的发生，提供心理支持及压疮护理的健康指	1 小时/次

类别	序号	项目名称	项目内容	工时
			导	
	19	鼻饲管护理	留置鼻饲管更换、清理、消毒	1 小时/次
	20	导尿管护理	留置导尿管更换、清理、消毒	0.5 小时/次
	21	人工肛门便袋护理	留置的人工肛门便袋更换、清理、消毒	0.5 小时/次
	22	人工取便	取直肠内的粪便	0.5 小时/次
	23	失智症老人的非药物干预和指导	采用沟通交流和音乐治疗、艺术治疗以及游戏活动等作业治疗的方法对失智症老人进行非药物干预和指导	1 小时/次（超出 1 小时，按每小时 10 元计）
	24	紧急援助服务	帮助老年人紧急联络家属或送医救治	按实际服务时间结算
精神慰藉	25	陪聊	陪同老年人聊天，排遣孤寂情绪	1 小时/次（超出 1 小时，按每小时 10 元计）
	26	心理咨询与疏导	一对一心理咨询与疏导服务，解决情绪、情感、家庭问题	1 小时/次（超出 1 小时，按每小时 20 元计）
其他	27	其他服务	上述未提及的、服务对象有需求的服务	按实际服务时间结算

**备注：**

1. 以上价格包含因服务实施所必须的专业技术、器械用具、简易耗材等方面费用，不包括其他另行购置的产品与材料费用，超过时间自行付费。
2. 同一服务人员在同一时段内连续为同一对象提供多项服务的，按实际服务时间结算。

附件 3：居家养老政府购买服务承接机构考核表一

考核小组

服务承接机构\_\_\_\_\_ 考核单位\_\_\_\_\_ 年\_\_月\_\_日

一级指标	二级指标	分值	评分标准	得分
信息化管理	信息化管理	5	充分使用“镇养通”养老信息平台开展服务工作，做好居家养老线上线下服务工作，得 5 分。	
行政管理	规划总结	5	①有年度工作实施计划，得 2 分。②有年度整体运营情况总结，得 2 分。③有中长期发展规划，建设发展与规划相匹配，得 1 分。	
	机构设置	5	①机构设置合理，职责明确，具有工作流程及组织机构图，得 2 分。②业务、行政、后勤等机构独立设置，功能明确，衔接顺畅高效，得 2 分。③有专业部门负责信息化管理系统，并有效使用，得 1 分。	
	员工管理	5	①具有员工选聘制度，对员工的身体状况、职业技能、工作经验等能力进行把关，得 1 分。②员工持证上岗率达 90%以上，得 1 分。③建立员工培训、上岗、服务质量、监督检查等相关制度，得 2 分。④有计划地开展员工技能培训，每年至少开展 1 次技能培训，得 1 分。	
	会议管理	5	①具有会议及管理制度，对会议召开、记录及资料保存等作详细规定，得 2 分。②年度总结、规划，以及重大事项会议有记录，并且记录详实，保存完整，得 2 分。③参与组织相关养老服务会议，有参与或组织记录，得 1 分。	
档案管理	档案管理	10	①具有档案资料管理制度和相应程序，档案设行政管理、经营管理、服务技术管理、财务审计、人事劳资、服务情况、基本建设、设备仪器等一级类目，得 2 分。②服务对象一人一档，申请表、协议书、养老服务	

			需求评估表、服务对象相关身份证明资料等重要档案按规定保存，并确保完整无损坏，得 2 分。③对服务对象信息进行动态档案资料管理，得 2 分。④在职员工劳动合同保存完整，已经解除或者终止的员工劳动合同至少保存 2 年，得 2 分。⑤具有独立档案资料储存室和专门管理人员，得 2 分。	
安全管理	安全管理	10	①机构全年无重大安全责任事故，得 5 分。②全年未发生服务对象安全事故，得 2.5 分。③全年未发生员工安全事故，得 2.5 分。	
服务管理	服务管理	15	①具有服务管理制度，服务内容、质量要求及收费标准明确，服务管理流程明晰，操作性强，得 3 分。②具有服务项目操作规范和专项考核奖励办法，得 3 分。③具有服务质量追踪、检查、投诉处理制度，得 3 分。④服务管理信息化，具有信息化管理设备和系统，能对员工、服务、财务资产等进行信息化管理，得 3 分。⑤及时反馈和解决服务质量投诉，并留有记录，得 3 分。	
资金管理	资金管理	10	①资产运营情况基本正常，得 3 分。②专项资金专款专用、公开透明、注重效益和加强监督，且未发生挤占、截留、挪用专项资金情况，得 3 分。③按时足额支付员工工资，以及相关日常经营管理费用，得 4 分。	
服务成效	服务成效	30	①机构与区养老服务指导中心、镇（街道）和村（社区）保持交流互通，工作默契，得 5 分。②服务及时有效，不缺勤、不旷工、不迟到，得 5 分。③服务安全规范，服务人员工作态度认真热情，专业精通，保质保量完成服务，得 5 分。④机构服务主动性和响应度高，服务内容多样，且服务效果明显，得 5 分。⑤全年服务对象服务满意率在 95%以上，得 5 分。⑥全年服务对象有效投诉率不超过 0.2%，得 5 分，介于 0.2%（含）-0.5%（含），得 2 分，超过 0.5%不得分。	
加分项目	加分项目		①工作方式创新，工作经验被推广，并对区居家养老服务有典型示范和推动作用，得 5 分。②年度获得领导批示、被区级及以上媒体专题报道，得 5 分。	

合 计		100		
-----	--	-----	--	--

附件 4：居家养老政府购买服务承接机构考核表二

村（社区）

访问员\_\_\_\_\_ 被访者\_\_\_\_\_ 电话\_\_\_\_\_ 村（社区）名称\_\_\_\_\_ 访问时间\_\_\_\_\_

考核指标	具体内容	分值	评分标准	得分
服务态度	服务是否热情、细心	10	不好 0 分    一般 5 分    较好及以上 10 分	
	对待您和其他老年人的服务上，态度是否有好有坏	5	是的 0 分    都一样 5 分	
	说话、聊天方面是否顺利	5	不顺利 0 分    一般 2 分    顺利及以上 5 分	
服务规范	服务是否礼貌	5	不是 0 分    一般 2 分    很有礼貌 5 分	
	工作服方面是否干净、清爽	5	不好 0 分    一般 2 分    较好及以上 5 分	
	是否接受老年人及其家属的礼品	5	会 0 分    不会 5 分	
	服务完毕及时做好登记	5	不做登记 0 分    偶尔没登记 2 分    及时做登记 5 分	
服务专业	服务人员或服务方面的内行程度	7	不内行 0 分    一般 3 分    内行及以上 7 分	



	对服务对象情况熟悉（包括姓名、住址、家庭联系人、身体状况等）	3	不熟悉 0 分 一般 2 分 熟悉及以上 3 分	
服务主动	能主动征求您的意见	2.5	不能 0 分 能 2.5 分	
	能够及时的回复您的意见	2.5	不能 0 分 能 2.5 分	
	能主动为您解决问题	5	不能 0 分 一般 2 分 主动 5 分	
服务质量	总体的服务质量怎么样	20	非常不好 0 分 不好 5 分 一般 10 分 较好 15 分 非常好 20 分	
	服务响应度高	10	不高 2 分 一般 5 分 较高及以上 10 分	
	及时完成您需要的服务	10	不及时 0 分 一般 5 分 及时及以上 10 分	
合计		100		

**意见建议：**

附件 5：镇海区居家养老购买服务监管考核细则（季度）

服务承接单位：

考核时间：

评分项目	考核标准	评分规则	第三方评分		镇街道 评审	民政局 审核	扣分 说明
服务内容 及要求 (20分)	1. 与老人签订服务协议或告知书（5分）	提供服务协议或告知书交民政局存档，未提供协议或告知书的扣0.5分/人，扣完为止。					
	2. 要求服务对象二维码全覆盖，且二维码必须贴在家中，不能贴在门口，且遗失率低于总服务单的1%。实施电子化管理（5分）	发现二维码未粘贴扣0.1分/人，遗失率高于1%的扣0.1分/人，扣完为止。					
	3. 要求使用电子工单，特殊情况经报备后可使用纸质工单（5分）	发现有纸质工单未报备的扣0.5分/次，扣完为止					
	4. 服务内容多样化，且服务按老人需求提供（2分）	服务企业按照招标文件及自身经营范围提供服务，经核实发现未按老人意愿提供服务的，					
	5. 提前与老人预约上门服务时间，服务过程中操作文明、行为规范、态度礼貌，服务结束时需向老人说明服务情况（8分）	未提前与老人预约服务时间的，扣0.2分/次；未向老人说明服务内容、服务时长、剩余工时等服务情况的，扣0.2分/次。					
服务人员 管理（15分）	1. 服务人员要求身体健康，具有要求的资质材料（4分）	服务企业需提供服务人员健康证、保险凭证、劳动合同/协议，发现材料缺少，扣0.2分/项					

	2. 服务企业要组织员工开展入职培训和定期培训活动并做好相关资料存档。（3分）	培训资料定期提交监管中心存档，包括培训课件、签到表、照片等，未提供的扣3分					
	3. 服务人员账号信息与本人实际信息相符（2分）	发现服务人员账号信息与本人信息不符扣0.5分/次；发现离职人员未及时上报注销账号扣					
	4. 服务人员应统一着装，佩戴工牌（3分）	发现着装不统一或未佩戴工牌的，扣0.1分/次					
	5. 服务响应及时（3分）	服务对象主动预约服务，服务人员需半小时联系服务对象预约服务时间。发现未及时处理扣					
<b>服务质量 (45分)</b>	1. 服务满意度（10分）	监管方回访整体服务满意率，满意率达90%以上不扣分，80-90%扣2分，70-80%扣3分，70%以下扣5分					
	2. 电子工单的服务内容、服务时间与实际服务内容、服务时间相符，服务时间需按规定做足、	出现刷单（扫码未服务、多人同时进行服务），虚假报单，服务折现或礼品替代等情况的，扣					
	3. 产生投诉后由入户回访人员进行核验，核实后进行处罚（10分）	发现有效投诉但及时处理为产生负面影响扣0.5分/次；未及时处理造成负面影响扣1分/					
	4. 出现违法违规违纪行为，发生重大责任事故。如：侵犯隐私、经济损害、肢体损伤等或其他因服	出现一次给予警告，并由主管单位根据事件轻重程度判定扣分（5-15分）					

服务完成情况 (20分)	1. 与各镇街道工作配合密切, 每月底上报老人信息变动情况 (如老人信息更新、老人拒绝服	回访发现老人信息未及时更新的, 扣 0.1 分/次					
	2. 按要求每日、每周、每月上交相应报表至监管中心, 并做好相关统计 (4分)	未按时或未整理提交的扣 2 分 未提供统计表格的扣 2 分					
	3. 服务完成率月度考核, 计算规则: 实际完成服务时间 / (本月应服务时间 - 暂停服务时间 -	90%以上不扣分; 90%-80%扣 2 分; 80%-70%扣 5 分; 70%-60%扣 8 分; 60%以下扣 10 分					
重大扣分项	1. 各服务企业要加强对服务人员培训和管理, 上门服务时要确认服务对象状态, 若服务对象不在现场, 需上报公司备注核实, 服务公司要及时与村社负责人联系核实, 杜绝服务对象死亡后继续服务的情况, 每季度发现 2 条及以上对服务对象死亡后次日起继续开展上门服务的,						
	2. 在每季度服务回访中, 存在季度服务对象总人数 1%及以上问题单, 扣分 20 分, 将扣除本季度企业结算总额的 3%。						
总分:							

第三方监管单位负责人签字:

(单位盖章)

镇人民政府(街道办事处)负责人签字:

(单位盖章)

镇海区民政局负责人签字:

(单位盖章)

附件 6：居家养老政府购买服务承接机构满意度调查表

编号：

居家养老政府购买服务承接机构满意度调查表

\_\_\_\_\_镇（街道）\_\_\_\_\_村（社区） 服务对象姓名\_\_\_\_\_

服务对象联系方式\_\_\_\_\_ 询问时间\_\_\_\_\_

考 评 方 式	满 意	一 般 (扣 20 分)	不 满 意 (扣 40 分)	有 效 投 诉 (不得分)
总体得分 (初始以 100 分计算)				
不满意原因				
投诉事由				

### 第三章 供应商须知

前附表

序号	内容、要求
1	项目名称：镇海区居家养老购买服务项目
2	合同履行期限：自合同签订之日起 1 年。
*3	<p>投标报价及费用：</p> <p>(1) 投标报价要求：详见第二章《采购需求》一、商务要求表。</p> <p>(2) <b>本项目采购预算/最高限价：详见第一章《公开招标公告》。</b></p> <p>(3) 中标服务费的收取标准：由本代理机构参照国家发改委发改办价格[2003]857 号通知和国家计委计价格[2002]1980 号文件中服务招标费率规定的标准，以各标项预算金额为计算基准，向各标项中标人分别收取中标服务费。</p> <p><b>中标服务费的款项汇入的账号：</b></p> <p>开户银行：宁波银行科技支行</p> <p>账 号：31010122000651888</p> <p>户 名：宁波市斯正项目管理咨询有限公司</p>
4	<p>答疑与澄清：供应商如认为采购文件表述不清晰、存在歧视性、排他性或者其他违法内容的，应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，以书面形式要求采购人和采购代理机构作出书面解释、澄清或者向采购人和采购代理机构提出书面质疑，逾期不予受理；采购人和采购代理机构不专门组织答疑；如有答疑，答疑内容是采购文件的组成部分，并将以公告形式发布于浙江政府采购网、宁波政府采购网、宁波市公共资源交易网镇海区分网、宁波市斯正项目管理咨询有限公司网站，请供应商自行查看。</p>
5	<p>投标文件组成：</p> <p>* (1) 上传到政府采购云平台的电子投标文件 1 份；报价文件和资信技术文件必须分两部分上传。</p> <p>(2) 以 U 盘存储的电子备份投标文件 1 份。</p>
*6	上传（提交）投标文件截止时间及地点：详见第一章《公开招标公告》。
*7	开标时间及地点：详见第一章《公开招标公告》。
8	评标办法及评分标准：详见第四章《评标办法及评分标准》。
9	评标结果公示：评标结束后，经采购人确认，中标结果公示于浙江政府采购网、宁波政府采购网、宁波市公共资源交易网镇海区分网、宁波市斯正项目管理咨询有限公司网站。

10	签订合同时间：中标通知书发出后 30 日内。
11	采购资金来源：预算资金。
12	付款方式：财政支付。
*13	投标文件有效期：自上传（提交）投标文件截止时间起 90 天。
14	解释：本采购文件的解释权属于采购人和采购代理机构。

## 一、总 则

### （一）适用范围

本采购文件适用于本项目的招标、投标、评标、定标、验收、合同履行、付款等行为（法律、法规另有规定的，从其规定）。

### （二）定义

1. “采购人”系指宁波市镇海区民政局，“采购代理机构”系指宁波市斯正项目管理咨询有限公司。

2. “供应商”系指向采购人提交投标文件的单位或个人。

3. “服务”系指招标文件规定投标人须承担的居家养老服务及其他类似服务。

4. “项目”系指供应商按采购文件规定向采购人提供的服务。

5. “书面形式”包括信函、传真、电报等。

6. “\*”系指实质性要求条款，供应商的投标对任何带“\*”号的重要商务和技术条款的偏离和未作实质性响应都将直接导致废标。

### （三）招标方式

本次招标采用公开招标方式进行。

### （四）投标委托

供应商代表为法定代表人的，投标文件中提供法定代表人身份证正反面；

供应商代表不是法定代表人，须在投标文件中提供由法定代表人出具的授权委托书（格式见第六章 投标文件格式）。

### （五）投标费用

不论投标结果如何，供应商均应自行承担所有与投标有关的全部费用（采购文件有其他规定除外）。

### （六）联合体投标

\*本项目不允许联合体投标。

### （七）转包与分包

\*本项目不允许转包；未经采购人允许，不得分包。

### \*（八）特别说明：

1. 供应商应仔细阅读采购文件的所有内容，按照采购文件的要求提交投标文件，并对所提供的全部资料的真实性承担法律责任。

2. 供应商在投标活动中提供任何虚假材料，其投标无效，并报监管部门查处；中标后发现的，中标人须依照《中华人民共和国消费者权益保护法》第 55 条之规定赔偿采购人，且民事赔偿并不免除违法供应商的行政与刑事责任。



3. 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。除单一来源采购项目外，为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

#### **(九) 质疑和投诉**

1. 供应商认为采购文件、采购过程、中标或者成交结果使自己的权益受到损害的，须在应知其利益受损之日起 7 个工作日内以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。供应商应当在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。

2. 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。未依法获取采购文件的，不得就采购文件提出质疑；未提交投标文件的供应商，视为与采购结果没有利害关系，不得就采购响应截止时间后的采购过程、采购结果提出质疑。

3. 供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料，质疑函应当面以书面形式提出，质疑函格式和内容须符合财政部《质疑函范本》要求，供应商可到中国政府采购网自行下载财政部《质疑函范本》。

4. 接收书面质疑函的方式：质疑人可通过送达、邮寄、传真的形式提交书面质疑函，通过邮寄方式提交的书面质疑函以被质疑人签收邮件之日为收到书面质疑文件之日，通过传真方式提交的书面质疑函以被质疑人收到书面质疑文件原件之日为收到书面质疑文件之日。采购人和采购代理机构接收质疑函的联系方式：见本采购文件第一章有关联系方式。

供应商对采购人或采购代理机构的质疑答复不满意或者采购人或采购代理机构未在规定时间内作出答复的，可以在答复期满后 15 个工作日内向同级采购监管部门投诉。

## **二、采购文件**

### **(一) 采购文件的构成。本采购文件由以下部份组成：**

1. 公开招标公告
2. 采购需求
3. 供应商须知
4. 评标办法及标准
5. 政府采购合同
6. 投标文件格式
7. 本项目采购文件的澄清、答复、修改、补充的内容

### **(二) 供应商的风险**

供应商没有按照采购文件要求提供全部资料，或者供应商没有对采购文件在各方面作出实质性响应是供应商的风险，并可能导致其投标被拒绝。

### **(三) 采购文件的澄清与修改**

1. 采购人对采购文件进行必要的澄清或者修改的，在发布招标公告的网站上发布更正公告。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，更正公告在上传（提交）投标文件截止时间至少 15 日前发出；不足 15 日的，顺延上传（提交）投标文件截止时间。

2. 更正公告为采购文件的组成部分，一经在网站发布，视同已通知所有采购文件的收受人，不再采用其它方式传达相关信息，若因未能及时了解到上述网站上发布的相关信息而导致的一切后果自行承担。

3. 如更正公告有重新发布电子采购文件的，供应商应下载最新发布的电子采购文件制作投标文件。

4. 供应商应认真阅读本采购文件，发现其中有误或有不合理要求的，供应商必须在开标前 10 天以书面形式要求采购人和采购代理机构澄清。供应商在规定的时间内未对采购文件提出疑问、质疑或要求澄清的，将视其为无异议。对采购文件中描述有歧义或前后不一致的地方，评标委员会有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个供应商。

### **三、投标文件的编制**

#### **（一）投标文件的形式和效力**

1. 投标文件分为电子投标文件以及备份电子投标文件，备份电子投标文件为以介质存储的数据电文形式的备份电子投标文件。

2. 电子投标文件，按“政府采购云平台供应商项目采购-电子招投标操作指南”及本采购文件要求制作、加密并递交。

3. 以介质存储的数据电文形式的备份电子投标文件，即电子投标文件按“政府采购云平台供应商项目采购-电子招投标操作指南”制作的备份文件。

#### **4. 投标文件的效力**

投标文件的启用，按先后顺位分别为电子投标文件、以介质存储的数据电文形式的备份电子投标文件。在下一顺位的投标文件启用时，前一顺位的投标文件自动失效。

电子投标文件未按时解密，供应商提供了备份电子投标文件的，以备份电子投标文件作为依据，否则视为电子投标文件撤回。电子投标文件已按时解密的，备份电子投标文件自动失效。

#### **（二）投标文件的组成**

投标文件由资信技术文件和报价文件组成（**电子投标文件中所需加盖公章部分均采用 CA 签章**）。

##### **1. 资信技术文件：**

###### **1.1 资格证明文件：**

（1）有效的企业法人营业执照（或事业法人登记证）、其他组织（个体工商户）的营业执照或者民办非企业单位登记证书复印件（加盖公章）；

- (2) 合格供应商的资格声明（格式附后）；
- (3) 中小企业声明函（格式附后）；
- (4) 残疾人福利性单位声明函（格式附后，如供应商为非残疾人福利性单位的可不提供本声明函）；
- (5) 省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件（如有）；
- (6) 采购文件特定资格中要求提供的证明材料复印件（如有，请提供）。

#### 1.2 其他资信技术文件

- (1) 评分索引表（格式附后）；
- (2) 投标函（格式附后）；
- (3) 投标声明书（格式附后）；
- (4) 如法定代表人参加投标，提供法定代表人身份证明书（格式附后）和法定代表人的身份证复印件（正反两面）；

如授权代表参加投标的，提供法定代表人授权委托书（格式附后）和被授权代表身份证复印件（供应商的代表若为非法定代表人的，必须提交法定代表人授权书原件）；

- (5) 供应商基本情况表（格式附后）；
- (6) 商务条款偏离表（格式附后）；
- (7) 采购需求偏离表（格式附后）；
- (8) 项目理解及重难点分析；
- (9) 服务方案；
- (10) 服务套餐；
- (11) 服务人员（包括管理人员和居家养老服务员，格式附后）；
- (12) 设备设施配备情况；
- (13) 服务响应能力；
- (14) 合理化建议和服务承诺；
- (15) 采购文件规定的或供应商认为需要提交的其他商务、技术资料。

#### 2. 报价文件：

- (1) 开标一览表（格式附后）；
- (2) 政府采购统计基础信息表（格式附后）；
- (3) 供应商针对报价需要说明的其他文件和说明（格式自拟）。

#### （三）投标文件的语言及计量

\*1. 投标文件以及供应商与采购人就有关投标事宜的所有来往函电，均应以中文汉语书写。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，以中文汉语以外的文字表述的投标文件视同未提供。

\*2. 投标计量单位，采购文件已有明确规定的，使用采购文件规定的计量单位；采购文件没有规定的，应采用中华人民共和国法定计量单位（货币单位：人民币元），否则视同未响应。

#### （四）投标报价

1. 投标报价应按采购文件中相关附表格式填写。

\*2. 投标文件只允许有一个报价，有选择的或有条件的报价将不予接受。

\*3. 本项目为固定价格采购项目，未按采购文件要求进行报价承诺的，作无效标处理。

4. 政采云平台客户端里开标一览表录入的投标报价或优惠率与扫描上传的报价文件不一致的，以扫描上传的报价文件为准。

#### （五）投标文件的有效期

\*1. 自上传（提交）投标文件截止时间起 90 天投标文件应保持有效。有效期不足的投标文件将被拒绝。

2. 在特殊情况下，采购人可与供应商协商延长投标文件的有效期，这种要求和答复均以书面形式进行。

3. 供应商可拒绝接受延期要求。同意延长有效期的供应商不能修改投标文件。

4. 中标人的投标文件自开标之日起至合同履行完毕止均应保持有效。

#### （六）投标文件的签署和份数

1. 供应商应按本采购文件规定的格式和顺序编制、装订投标文件并标注页码，投标文件内容不完整、编排混乱导致投标文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，是供应商的责任。

2. 电子投标文件部分：供应商应根据“政府采购云平台供应商项目采购-电子招投标操作指南”及本采购文件规定的格式和顺序编制电子投标文件并进行关联定位。

以介质存储的数据电文形式的备份电子投标文件部分：电子投标文件的备份文件，以 U 盘形式存储，并单独密封递交。

3. 投标文件须由供应商在规定位置盖章并由法定代表人或法定代表人的授权委托人签署，供应商应写全称。

4. 投标文件不得涂改，若有修改错漏处，须加盖单位公章或者法定代表人或授权委托人签字或盖章。投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由供应商负责。

5. 供应商递交的企业宣传册、产品宣传册不属于投标文件有效组成资料的不作为评审依据。

#### （七）投标文件的包装、递交、修改和撤回

1. 供应商应将备份电子投标文件单独包封，外包装封面上应注明供应商名称、供应商地址、项目名称、项目编号、标项号、投标文件名称（备份电子投标文件），并加盖供应商公章。

2. 未按规定密封或标记的投标文件将被拒绝，由此造成投标文件被误投或提前拆封的风险由供应商承担。

3. 供应商在上传（提交）投标文件截止时间之前，可以对已提交的投标文件进行修改或撤回，并书面通知采购人和采购代理机构；上传（提交）投标文件截止时间后，供应商不得撤回、修改投标文件。修改后重新递交的投标文件应当按本采购文件的要求签署、盖章和密封。

#### **（八）投标无效的情形**

实质上没有响应采购文件要求的投标将被视为无效投标。供应商不得通过修正或撤消不合要求的偏离或保留从而使其投标成为实质上响应的投标。

**1. 在资格审查时，不具备采购文件中规定的资格要求的，或者资格证明文件不全的，投标文件将被视为无效；**

**2. 在符合性审查和资信评审时，如发现下列情形之一的，投标文件将被视为无效：**

（1）投标文件无法定代表人签字，或未提供法定代表人授权委托书、投标函、投标声明书或者填写项目不齐全的。

（2）投标文件格式不规范、项目不齐全或者内容虚假的。

（3）投标文件的实质性内容未使用中文表述、意思表述不明确、前后矛盾或者使用计量单位不符合采购文件要求的（经评标委员会认定并允许其当场更正的笔误除外）。

（4）投标有效期不能满足采购文件要求的。

（5）未实质性响应采购文件要求，或者与采购文件中标“\*”的商务条款发生实质性偏离的，或者投标文件有采购人不能接受的附加条件的。

（6）超过上传（提交）投标文件截止时间送达的或未按规定地点送达的。

（7）未按规定密封、签章的。

（8）投标文件的关键内容字迹模糊、无法辨认的，或者投标文件中经修正的内容字迹模糊难以辨认或者修改处未按规定签名盖章的。

（9）资信技术文件中出现投标报价的。

**3. 在技术评审时，如发现下列情形之一的，投标文件将被视为无效：**

（1）投标文件标明的响应或偏离与事实不符或虚假投标的；

（2）明显不符合采购文件要求的，或者“采购需求响应”扣分超过该项满分值（不含）的，或者与采购文件中标“\*”的技术条款发生实质性偏离的；

（3）投标技术方案不明确，存在一个或一个以上备选（替代）投标方案的；

**4. 在报价评审时，如发现下列情形之一的，投标文件将被视为无效：**

（1）未采用采购文件要求的报价形式和固定价格进行报价的；

（2）报价具有选择性。

## 5. 被拒绝的投标文件为无效。

### 四、开标

#### (一) 开标准备

采购代理机构将在规定的时间和地点进行开标，供应商的法定代表人或其授权代表可参加开标会并签到。供应商的法定代表人或其授权代表未按时签到的，视同放弃开标监督权利、认可开标结果。

#### (二) 开标程序

##### 1. 电子招投标开标程序：

###### 第一阶段：

(1) 上传（提交）投标文件截止时间后，供应商登录政府采购云平台，用“项目采购-开标评标”功能对电子投标文件进行在线解密，在线解密电子投标文件时间为开标时间后 30 分钟内。

(2) 在政府采购云平台开启已解密供应商的“资信技术文件”，并做开标记录；

###### 第二阶段：

(1) 在政府采购云平台宣告第一阶段评审无效供应商名单及理由；

(2) 公布经第一阶段评审符合采购文件要求的供应商的资信技术得分情况；

(3) 在政府采购云平台开启除第一阶段无效标外的供应商的“报价文件”，并做开标记录；

(4) 在政府采购云平台公布评审结果。

(5) 开标会议结束。

2. 特别说明：政府采购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。

本项目原则上采用政府采购云平台电子招投标开标程序，但有下列情形之一的，按以下情况处理：

(1) 若有供应商在规定时间内无法解密或解密失败，采购代理机构将开启该供应商递交的以 U 盘存储的备份电子投标文件，上传至政府采购云平台项目采购模块，以完成开标，电子投标文件自动失效。

(2) 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，采购人（或采购代理机构）可中止电子交易活动：

①电子交易平台发生故障而无法登录访问的；

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；

③电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；

④病毒发作导致不能进行正常操作的；

⑤其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

出现前款规定情形，不影响采购公平、公正性的，采购人（或采购代理机构）可以待上述情形消除后继续组织电子交易活动。

(3) 未开启的备份电子投标文件现场予以退还。

## 五、评标

### (一) 组建评标委员会

本项目评标委员会依法组建。

### (二) 评标的方式

本项目采用不公开方式评标，评标的依据为采购文件和投标文件。

### (三) 评标程序

#### 1. 形式审查

资格性检查。采购人或者采购代理机构对供应商的资格进行审查。依据法律法规和采购文件的规定，对投标文件中的资格证明进行审查，以确定供应商是否具备投标资格。

审查类别	审查内容
资格条件审查	<p>(一) 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、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单。</p> <p>注：以采购代理机构于开标当天在信用中国网站及中国政府采购网查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料。若在开标当天因不可抗力事件导致无法查询且一时无法恢复查询的，可在中标结果公示期间对中标候选人进行事后查询。中标候选人被列为失信被执行人、重大税收违法失信主体或政府采购严重违法失信行为记录名单的，采购人将取消其中标资格）。</p>
	<p>(二) 落实政府采购政策需满足的资格要求：根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》，本项目专门面向中小企业采购，供应商应当按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定和《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号），如实填写并提交《中小企业声明函》（格式附后，本项目所属行业：其他未列明行业）。监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业。</p>
	<p>(三) 本项目的特定资格要求：无。</p>

符合性检查。依据采购文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对采购文件的响应程度进行审查，以确定是否对采购文件的实质性要求作出响应。

审查类别	审查内容
符合性审查	<p>投标函、投标声明书已提交并符合采购文件要求的。</p>
	<p>按照采购文件规定要求签署、盖章且投标文件有法定代表人签署本人姓名（或印</p>

	盖本人姓名章），或签署人有法定代表人有效授权书的。
	投标文件完全满足采购文件的实质性条款（即标注*号条款）无负偏离的。
	投标文件没有采购文件中规定的其它无效投标条款的。
	按有关法律、法规、规章不属于投标无效的。

## 2. 实质审查与比较

(1) 评标委员会审查投标文件的实质性内容是否符合采购文件的实质性要求。

(2) 评标委员会将根据供应商的投标文件进行审查、核对，如有疑问，将对供应商进行询标，供应商要向评标委员会澄清有关问题，并最终书面进行答复。

供应商代表未到场或者拒绝澄清或者澄清的内容改变了投标文件的实质性内容的，评标委员会有权对该投标文件作出不利于供应商的评判。

(3) 各供应商的资信技术得分为所有评委的有效评分的算术平均数，由指定专人进行计算复核。

(4) 采购代理机构工作人员协助评标委员会根据本项目的评分标准计算各供应商的报价得分。

(5) 评标委员会完成评标后，评委对各部分得分汇总，计算出本项目最终得分。评标委员会按评标原则推荐中标候选人同时起草评标报告。

### (四) 澄清问题的形式

对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会可要求供应商作出必要的澄清、说明或者纠正。供应商的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其授权代表签字或盖章确认，并不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

### (五) 错误修正

投标文件如果出现计算或表达上的错误，修正错误的原则如下：

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

2. 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

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

4. 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。**按上述修正错误的原则及方法调整或修正投标文件的投标报价，供应商同意并签字确认后，调整后的投标报价对供应商具有约束作用。如果供应商不接受修正后的报价，则其投标将作为无效投标处理。**

### (六) 评标原则和评标办法



1. 评标原则。评标委员会必须公平、公正、客观，不带任何倾向性和启发性；不得向外界透露任何与评标有关的内容；任何单位和个人不得干扰、影响评标的正常进行；评标委员会及有关工作人员不得私下与供应商接触。

2. 评标办法。本项目评标办法是综合评分法，具体评标内容及评分标准等详见《第四章：评标办法及评分标准》。

## 七、定标

1. 确定中标人。本项目由评标委员会推荐中标候选人，采购人不得在评标委员会推荐的中标候选人以外确定中标候选人。

2. 采购代理机构在评标结束后 2 个工作日内将评标报告交采购人确认，采购人在收到评标报告之日起 5 个工作日内在评标报告确定的中标候选人中按顺序确定中标人，采购人在收到评标报告之日起 5 个工作日内未按评标报告推荐的中标候选人排序确定中标人，又不能说明合法理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标人。

3. 采购代理机构自中标人确定之日起 2 个工作日内，在发布公开招标公告的网站上对中标结果进行公示，中标结果公告期限为 1 个工作日。

4. 凡发现中标人有下列行为之一的，将移交政府采购监督管理部门依法处理：

- (1) 提供虚假材料谋取中标的；
- (2) 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；
- (3) 与采购人、其他供应商或者采购代理机构工作人员恶意串通的；
- (4) 向采购人或采购代理机构人员行贿或者提供其他不正当利益的；
- (5) 拒绝有关部门监督检查或者提供虚假情况的；
- (6) 有法律、法规规定的其他损害采购人利益和社会公共利益情形的。

## 七、评标过程的监控与保密

1. 本项目评标过程实行全程录音、录像监控，供应商在评标过程中所进行的试图影响评标结果的不公正活动，可能导致其投标被拒绝。

2. 开标后到中标通知书发出之前，所有涉及评标委员会名单以及对投标文件的澄清、评价、比较等情况，评标委员会成员、采购人和采购代理机构的有关人员均不得向供应商或其他无关人员透露。

## 八、合同授予

### (一) 签订合同

1. 采购人与中标人应当在《中标通知书》发出之日起 **30** 日内签订政府采购合同。同时，采购代理机构对合同内容进行审查，如发现与采购结果和投标承诺内容不一致的，应予以纠正。

2. 中标人拖延、拒签合同的，将被取消中标资格。

3. 中标人拒绝与采购人签订合同或其他违规情形的，采购人可以重新采购。

## （二）履约保证金

1. 签订合同前，中标人应按采购文件确定的履约保证金的金额，向采购人交纳履约保证金。

2. 签订合同后，如中标人不按双方合同约定履约，则没收其全部履约保证金，履约保证金不足以赔偿损失的，按实际损失赔偿。

## 九、履约验收

采购人负责对中标人的履约行为进行验收，验收标准为本项目的采购文件以及中标人的投标文件。政府向社会公众提供的公共服务项目，验收时应当邀请服务对象参与并出具意见，验收结果应当向社会公告。

## 十、政府采购政策

1. 政府采购活动中有关中小企业的相关规定（采购进口产品项目不适用）。

\*1.1 本项目专门面向中小企业采购。

1.2 本项目所称中小企业，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。

中小企业划分标准详见工信部联企业[2011]300号。

1.3 在政府采购活动中，供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）规定的中小企业扶持政策：

1.3.1 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；

1.3.2 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；

1.3.3 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民法典》订立劳动合同的从业人员。

在货物采购项目中，供应商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，不享受本办法规定的中小企业扶持政策。

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。

1.4 对于经主管预算单位统筹后未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，采购人、采购代理机构应当对符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的小微企业报价给予10%（工程项目为5%）的扣除，用扣除后的价格参加评审。

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采购项目，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，采购人、采购代理机构应当对联合体或者大中型企业的报价给予 6%（工程项目为 2%）的扣除，用扣除后的价格参加评审。适用招标投标法的政府采购工程建设项目，采用综合评估法但未采用低价优先法计算价格得分的，评标时应当在采用原报价进行评分的基础上增加其价格得分的 1%—2% 作为其价格得分。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。

价格扣除比例或者价格得分加分比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。

本项目具体扣除比例见本采购文件 第四章 评标办法及评分标准（如有）。

1.5 中小企业参加政府采购活动，应当出具《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46 号）规定的《中小企业声明函》（详见投标文件格式部分），否则不得享受相关中小企业扶持政策。任何单位和个人不得要求供应商提供《中小企业声明函》之外的中小企业身份证明文件。

1.6 政府采购监督检查、投诉处理及政府采购行政处罚中对中小企业的认定，由货物制造商或者工程、服务供应商注册登记所在地的县级以上人民政府中小企业主管部门负责。中小企业主管部门应当在收到财政部门或者有关招标投标行政监督部门关于协助开展中小企业认定函后 10 个工作日内做出书面答复。

1.7 根据《财政部司法部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，监狱企业视同小型、微型企业。监狱企业参加政府采购活动时，应当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的证明文件。

1.8 根据《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，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业。残疾人福利性单位参加政府采购活动时，提供《残疾人福利性单位声明函》。

2. 本项目是否采购进口产品：否。

3. 本项目为政府采购 服务 项目，属于工信部联企业[2011]300 号规定的 其他未列明 行业。

## 第四章 评标办法及评分标准

本办法严格遵照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》，结合项目所在地政府有关政府采购规定和项目的实际情况制定。

### 一、总则

招标活动遵循公平、公正、科学、择优的原则依法进行，招标活动及当事人接受依法实施的监督。本次招标采用综合评分法。

### 二、评标组织

评标委员会：采购人和采购代理机构根据采购项目的内容特点按照规定组建评标委员会。评标委员会由采购人、技术、经济方面专家等有关人员组成。

### 三、评标程序

1. 采购代理机构按采购文件规定的时间、地点组织进行开标。
2. 采购代理机构首先开启所有标项各供应商的资信技术文件，资信技术文件开标结束后，采购人或者采购代理机构对供应商的资格进行审查，评标委员会根据采购文件规定对供应商的资信技术文件进行符合性审查和详细评审。对供应商表述不清的内容，评标委员会将向供应商进行询标，请其澄清其资信技术文件内容，评标委员再根据各供应商的资信技术文件进行综合评分，并进行综合得分的汇总（资信技术得分保留小数点后二位）。
3. 所有标项资信技术文件评审结束后，采购代理机构宣布无效供应商名称及原因（如有）、有效供应商的综合得分；再由采购代理机构开启所有标项各供应商的报价文件，公布各供应商名称、投标内容、投标价格等以及采购代理机构认为合适的其他内容，并做开标记录。评标委员会对报价文件进行评审。
4. 各标项有效供应商的综合得分即为最终得分。
5. 按照评标办法得分，评标委员会推荐各标项中标候选人，最后在公开招标公告发布的网站上公布中标结果。

### 四、评标过程

#### 1. 资格审查

采购人或者采购代理机构对供应商的资格进行审查。依据法律法规和采购文件的规定，对投标文件中的资格证明进行审查，以确定供应商是否具备投标资格。

#### 2. 符合性审查

依据采购文件的规定，从供应商投标文件的有效性、完整性和对采购文件的响应程度进行审查，以确定是否对采购文件的实质性要求作出响应。

### 3. 澄清问题

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，评标委员会可要求供应商以书面形式作出必要的澄清、说明或者补正。

供应商的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权代表签字确认，供应商的澄清、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. 详细评审

评标委员会对初步评审合格的投标文件，依照本办法对投标文件作进一步评审、比较。评标委员会成员经过阅标、审标和询标，对各供应商进行打分。

评委打分参照本章 五、评分标准。资信技术分由各评标委员会成员打分，根据供应商的投标文件及相关澄清文件，进行独立打分。评委打分采用记名方式，综合得分取所有评委汇总得分的算术平均分（小数点后保留二位小数）。

注：（1）评标委员会对拟认定为投标文件无效的，应组织相关供应商代表进行陈述、澄清或申辩；

（2）采购代理机构可协助评标委员会主任评标委员会对打分结果进行校对、核对并汇总统计；对评标委员会成员个人主观评分偏离所有评标委员会成员主观打分平均值 30%以上的，由评标委员会启动评分畸高、畸低认定程序：由相关评标委员会成员进行复核或书面说明理由，评标委员会成员拒绝说明的，由现场监督员据实记录；评标委员会成员的评审、修改记录应保留原件，随项目其他资料一并存档；

### 5. 中标原则（适用于各标项）

评标委员会根据各标项供应商的综合得分由高到低排定顺序，如同一标项供应商综合得分相同的由采购人抽签决定。具体推荐原则如下：

（1）推荐综合得分最高的供应商为中标候选人。

（2）如同一供应商同时在多个标项均综合得分排名第一的，可被同时推荐为多个标项的中标候选人。

（3）如评标过程中出现本采购文件未尽事宜，则由评标委员会讨论决定。

### 6. 中标结果

采购代理机构将采购人确认的中标结果在政府采购指定媒体上公示，并向中标人发出中标通知书。

## 五、评分标准（满分 100 分，适用于所有标项）

评分项	分值	评标要点及说明
1. 采购需求响	10	供应商全部响应采购文件第二章 采购需求 除“一、商务要求表”外的

应 10 分		<p><b>采购需求的得 10 分。</b></p> <p>采购需求响应发生负偏离的：</p> <p>(1) “*” 条款负偏离的，其投标文件作无效响应处理。</p> <p>(2) 非 “*” 条款每负偏离一条指标扣 1 分；</p> <p>(3) 非 “*” 条款负偏离达到 10 条及以上（即累计扣分&gt;10 分）的，其响应文件作无效标处理；</p> <p>注：第二章 采购需求 除“一、商务要求表”外的各部分内容的最小序号为 1 条需求条款。</p>
2. 项目理解及 重难点分析 9 分	3	<p><b>2.1 供应商针对本标项居家养老服务的理解程度,对镇街道服务对象实际情况的了解程度：</b>理解全面、精准、科学合理的得 3 分；理解较全面和详细、基本合理的得 2 分；理解不够全面和详细、缺乏合理性的得 1 分；未提供的得 0 分。</p>
	3	<p><b>2.2 供应商对本标项服务涉及的重难点、关键点分析：</b>分析阐述说明具体详细、合理、针对性强的得 3 分；分析阐述说明较为详细、较为合理、具有一定针对性的得 2 分；分析阐述说明内容简单、缺乏合理性和针对性的得 1 分；未提供的得 0 分。</p>
	3	<p><b>2.3 供应商对本标项服务重难点、关键点的应对措施：</b>措施阐述说明具体详细、合理、针对性强的得 3 分；阐述说明较为详细、较为合理、具有一定针对性的得 2 分；阐述说明内容简单、缺乏合理性和针对性的得 1 分；未提供的得 0 分。</p>
3. 服务方案 30 分	3	<p><b>3.1 供应商提供的针对本标项的整体服务路线、服务目标定位：</b></p> <p>整体服务路线清晰，服务定位明确、具体详细，剪对性强、具有可操作性的得 3 分；整体服务路线较为清晰，服务定位较为明确、较为具体详细，剪对性较强、具有一定可操作性的得 2 分；整体服务路线简单，服务定位模糊，缺乏剪对性、可操作性一般的得 1 分；未提供的得 0 分。</p>
	11	<p><b>3.2 供应商提供的针对《宁波市居家养老服务补助项目指导性目录》中各项居家养老上门服务的具体服务方案：</b></p> <p><b>3.2.1 生活照料类服务方案：</b>阐述说明全面、具体详细，合理可行，剪对性强、具有可操作性的得 3 分；阐述说明较为全面、具体详细，较为合理、有一定剪对性、操作性一般的得 2 分；阐述说明内容简单、缺乏剪对性、操作性差的得 1 分；未提供的得 0 分。</p> <p><b>3.2.2 健康护理类服务方案：</b>阐述说明全面、具体详细，合理可行，剪对</p>

	<p>性强、具有可操作性的得 3 分；阐述说明较为全面、具体详细，较为合理、有一定针对性、操作性一般的得 2 分；阐述说明内容简单、缺乏针对性、操作性差的得 1 分；未提供的得 0 分。</p> <p><b>3.2.3 精神慰藉类服务方案：</b>阐述说明全面、具体详细，合理可行，剪对性强、具有可操作性的得 3 分；阐述说明较为全面、具体详细，较为合理、有一定针对性、操作性一般的得 2 分；阐述说明内容简单、缺乏针对性、操作性差的得 1 分；未提供的得 0 分。</p> <p><b>3.2.4 其他服务(由供应商提供目录中未提及的、服务对象有需求的服务)的服务内容、服务方案、服务流程和结算方式：</b>阐述说明全面、具体详细，合理可行，剪对性强、具有可操作性，结算方式优惠度高的得 2 分；阐述说明较为全面、具体详细，较为合理、有一定针对性、操作性一般，结算方式优惠度一般的，得 1 分；阐述说明内容简单、缺乏针对性、操作性差，结算方式较不优惠的得 0.5 分；未提供的得 0 分。</p>
6	<p><b>3.3 供应商针对本标项的服务质量保障措施：</b></p> <p><b>3.3.1 服务质量保证手段、服务质量保障措施、针对本项目制定的管理制度：</b>阐述说明全面、具体详细，合理可行，剪对性强、具有可操作性的得 3 分；说明较为全面、具体详细，较为合理、有一定针对性、操作性一般的得 2 分；说明内容简单、缺乏针对性、操作性差的得 1 分；未提供的得 0 分。</p> <p><b>3.3.2 服务质量监控措施、服务对象回访措施、满意度调查机制：</b>阐述说明全面、具体详细，合理可行，剪对性强、具有可操作性的得 3 分；阐述说明较为全面、具体详细，较为合理、有一定针对性、操作性一般的得 2 分；阐述说明内容简单、缺乏针对性、操作性差的得 1 分；未提供的得 0 分。</p>
3	<p><b>3.4 供应商针对本标项的安全管理措施：</b>阐述说明全面、具体详细，合理可行，剪对性强、具有可操作性的得 3 分；阐述说明较为全面、具体详细，较为合理、有一定针对性、操作性一般的得 2 分；阐述说明内容简单、缺乏针对性、操作性差的得 1 分；未提供的得 0 分。</p>
3	<p><b>3.5 供应商的突发事件应急处置预案和处理措施：</b>阐述说明全面、具体详细，合理可行，剪对性强、具有可操作性的得 3 分；阐述说明较为全面、具体详细，较为合理、有一定针对性、操作性一般的得 2 分；阐述说明内容简单、缺乏针对性、操作性差的得 1 分；未提供的得 0 分。</p>

	2	<p><b>3.6 供应商对于采购人各项工作的配合措施和上级政策的执行措施:</b> 阐述说明全面、具体详细, 合理可行, 针对性强、具有可操作性的得 2 分; 阐述说明较为全面、具体详细, 较为合理、有一定针对性、操作性一般的得 1 分; 阐述说明内容简单、缺乏针对性、操作性差的得 0.5 分; 未提供的得 0 分。</p>
	2	<p><b>3.7 供应商针对本标项的档案记录手段和管理措施:</b> 阐述说明全面、具体详细, 合理可行, 针对性强、具有可操作性的得 2 分; 阐述说明较为全面、具体详细, 较为合理、有一定针对性、操作性一般的得 1 分; 阐述说明内容简单、缺乏针对性、操作性差的得 0.5 分; 未提供的得 0 分。</p>
<p><b>4. 服务套餐</b> 24 分</p>	12	<p><b>4.1 根据供应商针对本标项服务对象提供的 3 套“3 小时服务包”的服务套餐, 分别从以下方面进行评议:</b></p> <p><b>4.1.1 服务包中的各项服务的搭配合理性:</b> 搭配合理, 具有可操作性的得 2 分; 搭配较为合理, 操作性较好的得 1 分; 搭配合理性一般, 操作性一般的得 0.5 分; 未提供的得 0 分。以上评分按每套“3 小时服务包”的服务套餐进行分别评议, 合计本项最多得 6 分。</p> <p><b>4.1.2 服务包中的主打服务项目和服务特色的目标定位、服务能力优势、服务针对性:</b> 目标定位清晰, 服务能力强, 针对性好的得 2 分; 目标定位清晰度一般, 服务能力总体较强, 针对性较好的得 1 分; 目标定位模糊, 服务能力一般, 针对性一般的得 0.5 分; 未提供的得 0 分。以上评分按每套“3 小时服务包”的服务套餐进行分别评议, 合计本项最多得 6 分。</p>
	12	<p><b>4.2 根据供应商针对本标项服务对象提供的 3 套“5 小时服务包”的服务套餐, 分别从以下方面进行评议:</b></p> <p><b>4.2.1 服务包中的各项服务的搭配合理性:</b> 搭配合理, 具有可操作性的得 2 分; 搭配较为合理, 操作性较好的得 1 分; 搭配合理性一般, 操作性一般的得 0.5 分; 未提供的得 0 分。以上评分按每套“5 小时服务包”的服务套餐进行分别评议, 合计本项最多得 6 分。</p> <p><b>4.2.2 服务包中的主打服务项目和服务特色的目标定位、服务能力优势、服务针对性:</b> 目标定位清晰, 服务能力强, 针对性好的得 2 分; 目标定位清晰度一般, 服务能力总体较强, 针对性较好的得 1 分; 目标定位模糊, 服务能力一般, 针对性一般的得 0.5 分; 未提供的得 0 分。以上评分按每套“5 小时服务包”的服务套餐进行分别评议, 合计本项最多得 6 分。</p>



		分。
5. 服务人员 (包括管理人员和居家养老服务人员) 17分	2	<p><b>5.1 针对本项目拟派的项目负责人及其他管理团队的管理经验、管理水平、专业能力、资历：</b>整体实力强、专业度高、管理能力强的得2分，整体实力一般、具有一定专业度、管理能力一般的得1分，整体实力较差、专业度低、管理能力交叉的得0.5分；未提供的不得分。</p> <p>注：投标文件中提供供应商为管理人员缴纳的距开标日至少三个月的有效社保证明（如为退休返聘的提供返聘合同）、健康证、团队管理经验证明以及其他资信、资历证明材料。</p>
	3	<p><b>5.2 居家养老服务员中：</b>每提供1名养老护理员（初级及以上）得0.25分，本项满分3分。</p> <p>注：投标文件中提供对应人员的资质（资信）证书复印件、健康证、供应商为其缴纳的距开标日近三个月有效社保证明（如为退休返聘的提供返聘合同）。</p>
	3	<p><b>5.3 供应商针对本项目配备的居家养老服务员的数量、专业能力（除养老护理员外的其他专业资格证书）、资历：</b>整体实力强、专业度高的得3分，整体实力一般、具有一定专业度的得2分，整体实力较差、专业度低的得1分；未提供的不得分；本项最高3分。</p> <p>注：投标文件中提供对应人员的资质（资信）证书复印件、健康证、供应商为其缴纳的距开标日近三个月有效社保证明（如为退休返聘的提供返聘合同）。</p>
	3	<p><b>5.4 供应商提供的针对本项目的人员供应方案(包括合同执行期间的人员数量保障方案、人员安全保障措施、服务人员稳定性维持方案)：</b>方案措施阐述说明全面、具体详细，合理可行，针对性强、具有可操作性的得3分；阐述说明较为全面、具体详细，较为合理、有一定针对性、操作性一般的得2分；阐述说明内容简单、缺乏针对性、操作性差的得1分；未提供的得0分。</p>
	3	<p><b>5.5 供应商提供的针对本标段居家养老服务人员的人员培训计划、培训内容、培训目标：</b>方案措施阐述说明全面、具体详细，合理可行，针对性强、具有可操作性的得3分；阐述说明较为全面、具体详细，较为合理、有一定针对性、操作性一般的得2分；阐述说明内容简单、缺乏针对性、操作性差的得1分；未提供的得0分。</p>
	3	<p><b>5.6 供应商提供的针对本标段的人员录用及考核的标准、奖惩淘汰机制情</b></p>

		<b>况：</b> 方案措施阐述说明全面、具体详细，合理可行，针对性强、具有可操作性的得 3 分；阐述说明较为全面、具体详细，较为合理、有一定针对性、操作性一般的得 2 分；阐述说明内容简单、缺乏针对性、操作性差的得 1 分；未提供的得 0 分。
<b>6. 设备设施配备情况</b> 3 分	3	<b>供应商拟投入本标项的服务设备设施的配备情况：</b> 配备齐全且符合项目实际得 3 分；配备较为齐全，且较为符合项目实际得 2 分；配置情况一般得 1 分；配备不合理或未提供配备方案的不得分。
<b>7. 服务响应能力</b> 5 分	3	<b>7.1 供应商针对本标项的服务响应时间（包括响应时间、到达时间及问题解决得时间承诺）：</b> 服务响应及承诺具体详细、合理可行、符合项目实际需求的得 3 分；服务响应及承诺较具体详细、基本合理可行、基本符合项目实际需求的得 2 分；服务响应及承诺空洞、缺乏合理性和可行性、与项目实际需求相关性相差较远的得 1 分；未提供的得 0 分。
	2	<b>7.2 供应商针对本标项的服务响应能力：</b> 解决问题的能力强、技术指导好的得 2 分；解决问题的能力较强、技术指导较好的得 1 分；解决问题的能力差、技术指导差的得 0.5 分；未提供的得 0 分。
<b>8. 合理化建议和服务承诺</b> 1 分	1	<b>针对本项目的合理化建议或创新、其他服务承诺：</b> 每认可一条有效、可实施的得 0.25 分，最多得 1 分。
<b>9. 政策分</b> 1 分	1	供应商注册地为国家认定的少数民族地区的得 1 分。 注：投标文件中提供注册地为少数民族地区的相关证明材料。

注：1. 各评标委员会成员自行按以上参考分值评分。

2. 重大事件由评标委员会集体讨论，须有三分之二或以上的评标委员会签字认可。

评委签名：

日期：

## 第五章 政府采购合同

### 镇海区居家养老购买服务项目合同

甲方：（采购人）宁波市镇海区民政局

住所地：镇海区骆驼街道民和路 569 号 D 楼

联系方式：

乙方：（中标人）

住所地：

联系方式：

根据（镇海区居家养老购买服务项目）（项目编号：SZCG2023057G、标项号：\_\_\_\_\_）的采购结果，按照《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例、87 号令、《中华人民共和国民法典》的规定，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意签订本合同如下。

#### 一、服务范围

1. 本合同项下的服务指：镇海区居家养老购买服务。

#### 2. 服务对象及标准

（1）重点保障对象：60 周岁（含）以上具有本区户籍并实际居住在镇海辖区的享受国家定期抚恤补助优抚对象、区级“三老”人员、区级以上劳动模范、本人及子女获得区级以上见义勇为荣誉称号以及计划生育特殊家庭、最低生活保障家庭、最低生活保障边缘家庭中，经评估为重度和中度失能失智老年人。其中重度失能失智老年人服务时长为每人每月 45 小时，中度失能失智老年人服务时长为每人每月 30 小时。

（2）帮扶养老对象：75 周岁（含）以上具有本区户籍并实际居住在镇海辖区的且家庭人均收入低于镇海区上年度企业退休人员月平均基本养老金的，经评估为重度和中度失能失智老年人。其中重度失能失智老年人服务时长为每人每月 25 小时，中度失能失智老年人服务时长为每人每月 20 小时。

#### （3）普惠养老对象：

a. 一类对象：80 周岁（含）以上以及计划生育特殊家庭中 70 周岁（含）以上具有本区户籍并实际居住在镇海辖区的老年人，每人每月提供 3 小时的基本居家养老服务。

b. 二类对象：75 周岁（含）—79 周岁（含）具有本区户籍并实际居住在镇海辖区的独居或纯老家庭老年人（特指无子女或无除子女外的家庭照护者；子女不居住在镇海区内；子女虽居住在

镇海区但因子女失智、重残、重病而无赡养能力等的老人），每人每周提供不少于1次的探访服务。（具体实施细则详见采购文件）

（4）服务提供以户为单位实施，若同户内有两人及以上同时可享受居家养老政府购买服务，则享受服务时长可以叠加。叠加方式为：在享受购买服务时间最长的服务对象基础上，分别叠加其他人员原单人可享受服务小时数的1/3时长。此规定不适用普惠养老中的第二类对象。

（5）以上标准均为基本居家养老服务时间或等价的可选择性服务时间。居家养老政府购买服务与养老服务补贴、重度残疾人护理补贴、计划生育特殊家庭对象服务补贴和长期护理保险等政府支持类服务补贴不能同时享受，服务对象可按照就高、自愿原则选择。

3. 服务内容涵盖生活照料、健康护理和精神慰藉三大类。

乙方可根据老年人实际服务需求，经老年人认可后，根据《宁波市居家养老服务补助项目指导性目录》制定相应的可选择性服务包（具体服务内容详见采购文件），以基本居家养老服务时间为基准进行换算，通过镇海区社会养老服务信息平台上报区民政部门备案，并以书面形式告知老年人

4. 乙方的服务区域：*中标后补充*

## 二、合同金额、履约保证金

1. 本合同暂估金额为（大写）：\_\_\_\_\_元（¥\_\_\_\_\_元）。综合单价为人民币 25 元/工时·人。

注：以上综合单价包含投标人根据招标文件要求，正确地完全履行采购内容及要求的一切费用。合同履行期间，综合单价一律不因市场因素和政策因素的变动而调整，请供应商自行考虑相关风险。

2. 履约保证金金额为（大写）：\_\_\_\_\_元，形式为：\_\_\_\_\_，支付及退还方式为：在签订合同后7个工作日内支付。履约保证金在乙方完成合同履行后无息退还（但如乙方未能履行合同规定的相关义务，甲方有权从履约保证金中进行扣除）。

## 三、甲方乙方的权利和义务

1、甲方对于乙方服务对象有审核的权利，同时有权依据相关规定对乙方的服务内容、服务质量进行监督、检查和考核，并且有权根据检查及考核所获知情形，要求乙方进行改正、限期整改，直至终止双方合同的履行。

2、对存在考核中重大扣分事项的情况，经核实，甲方有权按照考核所列扣除相应结算金额。

3、因本合同所涉服务对象的特殊性与服务内容的公益性质，甲方有权要求乙方保证服务的延续性，乙方不得因本合同到期或终止而立即停止相关服务，应当给予甲方必要时间对相关服务进行交接与安排。若乙方擅自迟延和终止服务，乙方应承担违约责任，退还甲方已支付的购买服务

的款项并由甲方在乙方的履约保证金中扣除人民币 5 万元；若由此造成损害的，甲方有权要求乙方进行赔偿。

4、当乙方提供的服务达不到约定的标准或者受到老人或老人亲属的投诉，经甲方调查情况属实的，甲方有权要求乙方限期整改并由甲方在乙方的履约保证金中扣除人民币 2 千元/次。如乙方逾期不整改或整改仍不达标的，甲方有权不予支付服务费用，且从乙方的履约保证金中扣除人民币 1 万元/次，直至解除本合同，并可视具体情形进一步追究乙方的法律责任。

5、甲方经考核、核定、审批后，向乙方拨付相关服务费用。

6、甲方可帮助乙方协调其所在乡镇（街道）及社区的关系。

7、甲方应依规定落实国家和省、市、区各级政府有关养老服务行业各种优惠政策。

8、乙方应当按照本合同中明确的服务内容及相关要求向老年人提供各项优质服务。同时乙方保证接受甲方对各项服务的监督、检查和考核，对于甲方提出的整改意见与要求，认真落实改正。

9、乙方合同期内发生重大责任事故和违法违纪行为，甲方有权视情形取消其政府购买服务项目承接资格，乙方有义务做好相关的交接工作。

10、乙方应当保证服务人员形象、素质、工作质量等符合招标文件及有关规定要求。若出现不符合要求情形或甲方认为不符合要求时，乙方应当及时更换服务人员。

11、因本合同服务内容的公益性与特殊性，乙方在提供服务时应做到以人为本。在老人的服务需求发生变化时，甲方根据具体情况可要求乙方相应调整服务人员及服务项目等；因老人特殊的需要，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立即落实。乙方保证在遇到上述情形时，立即依甲方的要求，落实人员并及时调整与提供相应的服务项目。

12、在认真全面地履行本合同的前提下，乙方有权按时收取本合同约定的服务费用。

13、乙方对于甲方的检查、考核结论有异议时，可以要求甲方复核，也可向上级机关提出申诉。

14、在乙方服务范围内必须确定项目负责人和各服务点联系人员，相关名单报甲方备案，以便甲方联系和安排、布置临时性和突发性任务。期间人员名单若发生变动的，应及时向甲方报备。

项目负责人姓名：\_\_\_\_\_，身份证号码：\_\_\_\_\_，联系电话：\_\_\_\_\_。

（服务乡镇、街道名称）服务点联系人员姓名：\_\_\_\_\_，身份证号码：\_\_\_\_\_。

15、因乙方不能支付员工薪酬的，经劳动部门核实、仲裁、调解后，甲方有权从乙方的履约保证金中扣除进行代付。

16、乙方应按照国家的法律、法规以及地方政策要求，确保服务人员的劳动社会保障和人身安全，及时与服务人员订立劳动合同或劳务合同，为相关服务人员办理各类社保和人身意外伤害保险，相关费用由乙方承担，与甲方无涉。如发生劳动纠纷、劳务纠纷、工伤和其它意外事故等，

均由乙方自行处理并承担相关费用及责任，与甲方无涉。若由此造成甲方损害的或者造成本合同服务对象或项目受到损害的，乙方应当承担一切法律责任与赔偿责任。

17、乙方服务人员在为老人提供服务时，如给老人或其他第三方造成损害的，乙方应承担相应赔偿责任。

18、乙方必须按具体操作要求统一使用甲方开发的信息系统软件，并给本公司工作人员配备相应的信息化终端。

19、乙方必须根据甲方的要求，制订服务质量标准和要求，并加强自身服务人员、服务质量的考核评估。

#### 四、合同履行期限

自\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日至\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日止。

#### 五、付款方式

1. 按月付款。以“镇养通”审核的服务清单作为结算依据，经镇（街道）确认后，按实拨付服务经费。

2. 季度、年度考核结果汇总后，在最后一个月的服务经费中统一扣罚后支付（如扣罚不足的，甲方有权追偿）。

3. 满足合同约定支付条件，甲方自收到发票后7个工作日内将资金支付到乙方账户。

4. 实际支付金额根据合同综合单价（元/工时·人）×服务时长、结合考核扣罚按实结算，最多支付不超过本标项预算金额（及暂定合同金额）110%。。

#### 六、知识产权产权归属

乙方应保证本项目的投标技术、服务或其任何一部分不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其他知识产权而引起的法律和经济纠纷；如因第三方提出其专利权、商标权或其他知识产权的侵权之诉，则一切法律责任由乙方承担。

#### 七、保密

乙方必须采取措施对本项目实施过程中的技术资料保密，否则，由于乙方过错导致的上述资料泄密的，乙方必须承担一切责任。项目完成后，甲、乙双方均有责任对本项目的技术保密承担责任。

1. 未经甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方为本合同提供的技术资料提供给与本合同无关的任何第三方，不得将其用于履行本合同之外的其它用途。即使向与履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同所必需的范围。

2. 如果甲方有要求，乙方在完成合同后应将有关资料还给甲方。

#### 八、违约责任与考核办法

1. 乙方在被确定中标且选定服务区域后，应积极与甲方、原中标服务单位进行对接，要求中标通知书发出后 14 个工作日内完成服务区域内服务人员、设施、场地的部署，保障无缝对接。逾期的按照 10000 元/天进行扣罚（在履约保证金中予以扣除）。

## 2. 考核办法

(1) 年度考核：采取听取工作汇报、查阅台帐资料、座谈听取意见建议等方式进行。由服务考核小组按《居家养老政府购买服务承接机构考核表一》（作为本合同附件，具体详见本项目采购文件，后同）的内容进行评分后计算平均分。考核小组成员由区民政局牵头，区财政局、镇（街道）和村（社区）负责相关工作的人员和有关专家组成。年度考核周期为当年 4 月份至次年 3 月份，年度考核时间为次年 3 月份。具体按照招投标完成时间进行调整。

(2) 日常监督考核：由镇（街道）考核和服务对象满意度调查两部分组成。

镇（街道）考核由各镇（街道）结合村（社区）的综合意见和中标人实际开展工作情况考核。村（社区）每季度通过走访调查等方式，按《居家养老政府购买服务承接机构考核表二》的内容进行评分，并将评分结果交于所在镇（街道）。区民政局、各镇（街道）和第三方机构每季度根据村（社区）评分意见和中标人实际开展工作情况，按《镇海区居家养老购买服务监管考核细则（季度）》的内容进行评分。评分结果于每季度最后一个月的 20 日前报送至区养老服务指导中心。

服务对象满意度调查由“镇养通”养老信息平台和第三方机构根据《居家养老政府购买服务承接机构满意度调查表》的内容，每月采取电话和实地回访等方式进行调查。抽查率不少于各中标人每月服务工单的 10%。服务对象满意度调查结果于每月 20 日前报送至区养老服务指导中心。乙方应根据服务对象满意度调查结果的反馈情况，及时整改并完善服务质量。

(3) 分值计算：考核评估采用百分制，年度考核得分占 50%；日常监督考核得分占 50%，其中，镇（街道）考核和服务对象满意度调查得分分别占 20%和 30%。

即：考核综合得分=50%×年度考核得分+30%×镇（街道）考核得分+20%×服务对象满意度调查得分（按《居家养老政府购买服务承接机构满意度调查表》）

年度考核得分按《居家养老政府购买服务承接机构考核表一》；镇（街道）考核得分按《居家养老政府购买服务承接机构考核表二》按各季度、各乡镇汇总计算平均分数计入考核综合得分；服务对象满意度调查得分按《居家养老政府购买服务承接机构满意度调查表》平均得分计入考核综合得分。

考核综合得分 90 分（含）以上为优秀，80 分（含）—90 分为合格，60 分（含）—80 分为基本合格，60 分以下为不合格。

(4) 奖惩办法：

a. 考核结果为合格及以上的，按实拨付服务经费。

b. 考核结果为基本合格的，通知限期整改，待整改到位后方予以支付款项，并可酌情实行不超过年度服务经费 2%的扣减。

c. 考核结果为不合格的，由考核单位予以约谈，并限期整改，待整改到位后方予以支付款项，并可酌情实行不超过年度服务经费 5%的扣减。

### 3. 合同解除

(1) 有以下情形之一的，甲方可以直接解除合同：

a. 服务在启动后的 1 个月内，因乙方的自身原因，未按合同要求按时开展服务，或者服务进度缓慢的，经甲方核实确认并约谈乙方后，拒不履行整改的。

b. 乙方在开展服务过程中发生重大安全事故，造成服务对象严重损失或伤亡，或在社会上产生严重不良影响的，直接取消其合同履行资格，并追究其法律责任。

c. 年度考核评估结果为不合格且拒不整改的，或整改后评估结果仍在 80 分以下的。

d. 乙方一年内每月有效投诉超过 10 起且以上情况出现累计超过三个月的。

e. 乙方不再具备服务资格的，如法人被撤销或吊销的，经营许可证被撤销或吊销的。

f. 乙方发布虚假广告，造成不良影响的。

(2) 因不可抗力或其他特殊原因，不能执行合同协议内容的，乙方应提前两个月报告甲方，由甲方进行核实，情况属实的，征得服务对象同意后，由乙方向甲方提出书面服务退出申请报告，并由甲方下发服务退出通知书后，撤销该服务项目。

4. 其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

## 九、争端的解决

合同执行过程中发生的任何争议，如双方不能通过友好协商解决，甲、乙双方一致同意向甲方所在地人民法院提起诉讼。

## 十、不可抗力

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后 1 日内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

## 十一、税费

在中国境内、外发生的与本合同执行有关的一切税费均由乙方负担。

## 十二、其它

1. 本合同所有附件、采购文件、投标文件、中标通知书均为合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

2. 在执行本合同的过程中，所有经双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）即成为本合同的有效组成部分。



3. 如一方地址、电话、传真号码有变更，应在变更当日内书面通知对方，否则，应承担相应责任。

4. 除甲方事先书面同意外，乙方不得部分或全部转让其应履行的合同项下的义务。

### 十三、合同生效

1. 合同自甲乙双方代表或其授权代表签字盖章之日起生效。

2. 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

3. 合同壹式\_\_\_\_份，具有同等法律效力。其中甲乙双方各执\_\_\_\_份，采购代理机构执壹份，政府采购监督管理部门\_\_\_\_份。

甲方：

乙方：

地址：

地址：

法定代表人：

法定代表人：

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

地址：

地址：

法定代表人（或委托代理人）：

法定代表人（或委托代理人）：

电话：

电话：

签订地点：宁波市镇海区

签订日期： 年 月 日

## 第六章 投标文件格式

### 1. 备份电子投标文件的外包装封面格式：

#### 投 标 文 件（备份电子投标文件）

项目名称：镇海区居家养老购买服务项目

项目编号：SZCG2023057G

标项：

供应商名称（加盖公章）：

供应商地址：

开标时启封

年 月 日

## 2. 合格供应商的资格声明

### 合格供应商的资格声明

#### 我方郑重承诺：

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](http://www.creditchina.gov.cn)）、中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单。

注：以采购代理机构于开标当天在信用中国网站及中国政府采购网查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料。若在开标当天因不可抗力事件导致无法查询且一时无法恢复查询的，可在中标结果公示期间对中标候选人进行事后查询。中标候选人被列为失信被执行人、重大税收违法失信主体或政府采购严重违法失信行为记录名单的，采购人将取消其中标资格）。

特此说明！

供应商（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

### 3. 中小企业声明函

#### 中小企业声明函

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）参加镇海区居家养老购买服务项目采购活动，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：

\_\_\_\_\_（标的名称）属于其他未列明行业；承接企业为\_\_\_\_\_，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绪，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。

企业名称（盖章）：

日期：

注：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。

#### 4. 残疾人福利性单位声明函

##### 残疾人福利性单位声明函

1. 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\_\_\_\_\_（填写：符合或者不符合）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）。

2. 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。

企业名称（盖章）：

日期：

**供应商如为非残疾人福利性单位的，可不提供本声明函。**

注：

1. 如供应商为非残疾人福利性单位的可不提供本声明函。

2. 享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

（一）安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；

（二）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

（三）为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

（四）通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

（五）提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），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）。

前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1至8级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或者服务协议的雇员人数。

5. 评分索引表

评分索引表（请放于资信技术文件首页）

评分项		自评分	页码

## 6. 投标函

### 投 标 函

致：\_\_\_\_\_（采购人和采购代理机构名称）：

\_\_\_\_\_（供应商全称） 授权\_\_\_\_\_（全权代表姓名、职务） 为本公司（单位）合法代理人，参加贵方组织的\_\_\_\_\_（项目编号、项目名称、标项号） 招投标活动，代表本公司（单位）处理招投标活动中的一切事宜，为对\_\_\_\_\_（项目名称） 进行投标，在此：

1. 提供采购文件中“投标须知”规定的全部投标文件：上传到政府采购云平台的电子投标文件 1 份；以 U 盘存储的备份电子投标文件\_\_\_\_份。

2. 据此函，签字代表宣布并承诺如下：

（1）本项目投标报价已经包含了所提供服务应纳的税金及采购文件规定的报价方式应包含的其它费用。本报价在投标有效期内固定不变，并在合同有效期内不受利率波动的影响。

（2）本投标自开标之日起 90 天内有效。

（3）我们已详细审查全部采购文件及有关的澄清/修改文件(若有的话)，我们完全理解并同意放弃对这方面提出任何异议的权利。保证遵守采购文件有关条款规定。

（4）保证在中标后忠实地执行与采购人所签署的合同，并承担合同规定的责任义务。保证在中标后按照采购文件的规定支付代理服务费。

（5）承诺应贵方要求提供任何与该项目投标有关的数据、情况和技术资料。

（6）我们承诺，与为采购人采购本次招标的货物或服务进行设计、编制规范和其他文件所委托的咨询公司或其附属机构无任何直接或间接的关联。

3. 与本投标有关的一切往来通讯请寄：

地址：\_\_\_\_\_

邮编：\_\_\_\_\_ 电话：\_\_\_\_\_ 传真：\_\_\_\_\_

供应商（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

7. 投标声明书

**投标声明书**

致：\_\_\_\_\_（采购人和采购代理机构名称）：

\_\_\_\_\_（供应商名称）系中华人民共和国合法企业，经营地址\_\_\_\_\_。

我\_\_\_\_\_（姓名）系\_\_\_\_\_（供应商名称）的法定代表人，我方愿意参加贵方组织的本次投标有关事项郑重声明如下：

1. 我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。
2. 我方不是采购人的附属机构；在获知本项目采购信息后，与采购人聘请的为此项目提供咨询服务的公司及其附属机构没有任何联系。
3. 我方符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商资格条件；
4. 我方及由本人担任法定代表人的其他机构最近三年内被通报或者被处罚的重大违法行为有：

\_\_\_\_\_

5. 以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

供应商（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日期： 年 月 日



8. 法定代表人身份证书

法定代表人身份证明

单位名称：\_\_\_\_\_

地 址：\_\_\_\_\_

姓 名：\_\_\_\_\_ 性 别：\_\_\_\_\_

年 龄：\_\_\_\_\_ 职 务：\_\_\_\_\_

身份证号码：\_\_\_\_\_

系\_\_\_\_\_（供应商名称）的法定代表人，为\_\_\_\_\_（项目编号、项目名称、标项号）项目，签署上述项目的投标文件，进行合同谈判、签署合同和处理与之有关的一切事宜。

特此证明。

后附法定代表人身份证正反面复印件，加盖公章。

供应商（公章）：

法定代表人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

9. 法定代表人授权委托书

**法定代表人授权委托书**

致：\_\_\_\_\_（采购人和采购代理机构名称）：

我\_\_\_\_\_（姓名）系\_\_\_\_\_（供应商名称）的法定代表人，现授权委托本单位在职职工\_\_\_\_\_（姓名）以我方的名义参加\_\_\_\_\_项目（项目编号：\_\_\_\_\_、标项：\_\_\_\_\_）的投标活动，并代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、评标、签约等具体事务和签署相关文件。

我方对被授权人的签名事项负全部责任。

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

被授权人无转委托权，特此委托。

授权代表签名或盖章：\_\_\_\_\_ 法定代表人签名或盖章：\_\_\_\_\_

职务：\_\_\_\_\_ 职务：\_\_\_\_\_

授权代表身份证号码：\_\_\_\_\_

供应商（盖章）：

日期：\_\_\_\_\_年 月 日

**附：法定代表人授权委托书原件、授权代表近开标日一个月的社保缴纳证明材料复印件加盖公章及授权代表的正反面身份证复印件加盖公章**

10. 供应商基本情况表

供应商基本情况表

申请人名称						
注册地址				邮政编码		
联系方式	联系人			电话		
	传真			网址		
组织结构						
法定代表人	姓名			技术职称		电话
技术负责人	姓名			技术职称		电话
成立时间				员工总人数：		
营业执照号				其中	高级职称人员	
注册资金（或开办资金）					中级职称人员	
开户银行					初级职称人员	
账号						
经营范围						
备注						

11. 商务条款偏离表

**商务条款偏离表**

项目编号：\_\_\_\_\_ 项目名称：\_\_\_\_\_

标项：

序号	采购文件的商务条款内容	投标文件的响应情况	说明（偏离/响应）
1	合同履行期限		
2	付款方式		
3	履约保证金		
4	应急服务响应时间		
5	合同终止		
6	履约验收		
7	报价要求		
8	特别说明		
9	投标文件组成		
10	投标文件有效期		
11	其他采购文件规定的商务要求		

注：（1）详见第二章采购需求与第三章 供应商须知，可逐条响应其中的商务条款；如全部商务条款无偏离，请在空白处明确注明“商务条款响应无负偏离”字样；否则视为无响应。（2）表格自行编辑。

供应商（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

12. 采购需求偏离表

采购需求偏离表

项目编号：\_\_\_\_\_ 项目名称：\_\_\_\_\_ 标项：

条款号	采购文件的采购需求条款内容	投标文件的响应情况	说明（负偏离/正偏离/响应）

注：（1）详见第二章 采购需求，可逐条响应；如全部采购需求条款无偏离，请在空白处明确注明“采购需求响应无负偏离”字样；否则视为无响应。（2）表格自行编辑。

供应商（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

13. 服务团队配备情况

服务团队配备情况

项目名称：\_\_\_\_\_ 项目编号：\_\_\_\_\_ 标项：

序号	姓名	岗位	年龄	职称或资格	承担过的类似项目
1		项目负责人			
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8		.....			

注：表格自行编辑，后附资料根据评分标准及采购文件要求提供。

供应商（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

14. 开标一览表

开标一览表

项目编号：\_\_\_\_\_项目名称：\_\_\_\_\_标项：

标项	采购内容	投标报价	合同履行期限
	镇海区居家养老 购买服务项目	固定综合单价人民币 25 元/工时·人。	自合同签订之日起一 年。
投标 声明			

注：报价一经涂改，应在涂改处加盖单位公章或者由法定代表人或授权委托人签字或盖章，否则其报作无效处理。

供应商（公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

## 15. 政府采购统计基础信息表

政府采购统计基础信息表

采购人及采购项目名称	
投（中）标单位名称	
是否国内企业	
是否宁波企业	
企业划分标准类型（大型、中型、小型、微型）	
提供的货物是否本企业制造	/
货物原产地是否是中国境内	/
货物原产地是否是宁波	/
是节能清单产品	/
提供的货物是否是环境标志清单产品	/
承担的工程或服务是否本企业提供	
本项目预算	
本项目是否专门面向中小企业采购	
投（中）标金额（万元）	/