**杭州市第一社会福利院（杭州市精神病人社会福利院）**

2023年度服务对象护理服务

**（电子招投标）**

**招 标 文 件**

**项目编号：ZJ-2360055**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 采购人 | : | 杭州市第一社会福利院（杭州市精神病人社会福利院） |
|  |  |  |
| 采购代理机构 | : | 浙江国际招投标有限公司 |
| 2022年12月 |

**目 录**

第一部分 采购公告 3

前 附 表 8

第二部分 投标须知 12

一、总则 12

二、招标文件的构成、澄清、修改 16

三、投标 17

四、开标、资格审查与信用信息查询 20

五、评标 21

六、定 标 21

七、合同授予 22

八、电子交易活动的中止 23

九、验收 23

第三部分 采购需求 25

第四部分 评标办法 44

评标办法前附表 44

一、评标方法 46

二、评标标准 46

三、评标程序 46

四、评标中的其他事项 47

第五部分 合同条款 50

第六部分 投标文件格式 62

资格文件部分 62

商务技术文件部分 71

报价文件部分 80

一、开标一览表（报价表） 81

**第一部分 采购公告**

项目概况

2023年度服务对象护理服务招标项目的潜在投标人应在政府采购云平台（https://www.zcygov.cn/）获取（下载）招标文件，并于 2023年1月17日 13:30（北京时间）前递交（上传）投标文件。

**一、项目基本情况**

项目编号：ZJ-2360055

项目名称：2023年度服务对象护理服务

预算金额（元）：7668000.00

最高限价（元）：7668000.00

采购需求：

标项一

标项名称：2023年度服务对象护理服务

数量：不限

预算金额（元）:7668000.00

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：杭州市第一社会福利院（杭州市精神病人社会福利院）的休养7号楼、8号楼、9号楼、10号楼四个楼栋的服务对象实行护理服务，截止2022年8月，服务对象共439名（三级护理（自理）26人，二级护理90人，一级护理143人，特级专护180人）。详见招标文件第三部分采购需求。

备注：无

合同履约期限：标项1，按采购文件要求。

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] 有；

[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；

[x] 服务全部由符合政策要求的中小企业承接，提供中小企业声明函；

[ ] 服务全部由符合政策要求的小微企业承接，提供中小企业声明函；

[ ] 要求以联合体形式参加，提供联合协议和中小企业声明函，联合协议中中小企业合同金额应当达到 %，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：无；

**三、获取招标文件**

**时间：**/至2023年1月17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：** 2023年1月17日13:30 （北京时间）

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

**开标时间：** 2023年1月17日13:30

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

**五、采购意向公开链接**

https://zfcg.czt.zj.gov.cn/innerUsed\_noticeDetails/index.html?noticeId=9100933&utm=web-government-front.49399a16.0.0.41c602c07f3a11ed91e5d79498193bb2

**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）、《浙江省财政厅关于进一步加大政府采购 支持中小企业力度 助力扎实稳住经济 的通知》（浙财采监〔2022〕8号）已分别于2022年1月29日、2022年2月1日和2022年7月1日开始实施，此前有关规定与上述文件内容不一致的，按上述文件要求执行。

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

3.供应商认为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，投标人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，杭州市财政局出台了政府采购信用融资政策，供应商可凭中标合同申请贷款，利率一般在基准利率左右（不同银行略有差异）。具体可登录（http://220.191.208.230/login.do）办理业务。

（4）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。

（5）本项目采购文件公告期限为本公告发布之日起5个工作日。

**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：杭州市第一社会福利院（杭州市精神病人福利院）

地 址：余杭区瓶窑镇凤都村北村101号

传 真： /

项目联系人（询问）：胡倩

项目联系方式（询问）：0571-88531229

质疑联系人：许征骏

质疑联系方式：0571-88548461

2.采购代理机构信息

名 称：浙江国际招投标有限公司

地 址：杭州市文三路90号东部软件园1号楼3楼

传 真：/

项目联系人（询问）：沈建平

项目联系方式（询问）：0571-81061840，18005883302

质疑联系人：董福利

质疑联系方式：0571-81061818

3.同级政府采购监督管理部门

名称：杭州市财政局政府采购监管处

地址：杭州市中河中路152号614办公室

传真：0571-89580456

联系人：厉先生

监督投诉电话：0571-89580456

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

**前 附 表**

| **序号** | **事项** | **本项目的特别规定** |
| --- | --- | --- |
| 1 | **报价要求** | 有关本项目实施所需的所有费用（含税费）均计入报价。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。**投标报价出现下列情形的，投标无效：****（1）投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的；****（2）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;****（3）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;****（4）投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的。****（5）投标报价明细中出现的“赠品”、“回扣”、“0元”、“免费赠送”或者与采购无关的其他商品、服务。** |
| 2 | **分包** | ☐ A同意将非主体、非关键性的 / 工作分包。🗹 B同意向小微企业合理分包。🞎 C不同意分包。 |
| 3 | **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。 |
| 4 | **开标前答疑会或现场考察** | 🗹A不组织。☐B组织，时间： ,地点： ，联系人： ，联系方式： 。 |
| 5 | **样品提供** | 🗹A不要求提供。🞎B要求提供，1. 样品： / ；
2. 样品制作的标准和要求： / ；
3. 样品的评审方法以及评审标准：详见/；
4. 是否需要随样品提交检测报告：🞎否；🞎是，检测机构的要求： / ；检测内容： / 。
5. 提供样品的时间：/；地点：/ ；联系人： / ，联系电话： / 。请投标人在上述时间内提供样品并按规定位置安装完毕。超过截止时间的，采购人或采购代理机构将不予接收，并将清场并封闭样品现场。
6. 采购活动结束后，对于未中标人提供的样品，采购人、采购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。
 |
| 6 | **方案讲解演示** | 🗹A不组织。🞎B组织。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。 |
| 7 | **是否允许采购进口产品** | 🗹本项目不允许采购进口产品。☐可以采购进口产品，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；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，采购人及其委托的采购代理机构不对其加以限制，将按照公平竞争原则实施采购。 |
| 8 | **项目属性与核心产品** | 🞎A货物类，单一产品或核心产品为： / 。🗹B服务类。 |
| 9 | **采购标的对应的中小企业划分标准所属行业** | **（1）标的： 服务对象护理服务 ；所属行业为： 其他未列明行业 ；****（2）其他未列明行业中，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。** |
| 10 | **节能产品、环境标志产品** | 采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。 |
| 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，杭州市财政局与省银保监局、市地方金融监督管理局、市经信局共同出台了《杭州市政府采购支持中小企业信用融资管理办法》，供应商若有融资意向，详见《政府采购支持中小企业信用融资相关事项通知》，或登录杭州市政府采购网“中小企业信用融资”模块，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**  | 备份投标文件送达地点： 杭州市文三路90号东部软件园一号楼317室 ；备份投标文件签收人员联系电话： 沈工 ；联系电话： 18005883302 。**采购人、采购机构不强制或变相强制投标人提交备份投标文件。** |
| 13 | 采购代理服务费 | 本项目的采购代理服务费由中标人支付。计费标准：

|  |  |
| --- | --- |
| 中标金额 | 标准费率 |
| ≤100万元 | 1.2% |
| 100万元-500万元 | 0.64% |
| 500万元～1000万元 | 0.36% |

代理服务费采用差额累进制计算。结算方式及时间为：在中标通知书发出后十日内由中标人一次性向采购代理机构付清付款账号：账户名称：浙江国际招投标有限公司 开户银行：工商银行杭州武林支行账号：1202021209906782015 |
| 14 | 联合体投标说明 | 业绩证明材料☐联合体投标的，按联合体协议约定的分工内容出具相应的业绩证明材料。承担相同工作的各方或工作内容存在部 分相同的，业绩数量以提供材料较少的一方为准。🗹联合体投标的，由联合体牵头方出具相应的业绩证明材料。☐其他规定： /  |
| 其他资信证明材料☐联合体投标的，联合体各方均需按招标文件第四部分评标标准要求提供资信证明文件，否则视为不符合相关要求。🗹联合体投标的，联合体牵头方或者联合体成员根据分工按招标文件第四部分评标标准要求提供资信证明文件的，视为符合了相关要求。☐其他规定： /  |

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

**第二部分 投标须知**

**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）。

### 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，“★”系关键技术指标，“” 系指适用本项目的要求，“☐” 系指不适用本项目的要求。**

### 3. 采购项目需要落实的政府采购政策

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

3.2 支持绿色发展

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

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 对省级以上主管部门认定的首台套产品，自纳入《省推广应用指导目录》起三年内参加政府采购活动,视同已具备相应销售业绩,业绩分为满分。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。

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，杭州市财政局与省银保监局、市金融办、市经信局共同出台了《杭州市政府采购支持中小企业信用融资管理办法》，供应商若有融资意向，详见《政府采购支持中小企业信用融资相关事项通知》，或登录杭州市政府采购网“中小企业信用融资”模块，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机构提出质疑，否则，采购人或者采购机构不予受理：

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。对同一采购程序环节的质疑，供应商须一次性提出。

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、采购机构的答复不满意或者采购人、采购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。

**二、招标文件的构成、澄清、修改**

### 5．招标文件的构成

5.1 招标文件包括下列文件及附件：

5.1.1招标公告；

5.1.2投标人须知；

5.1.3采购需求；

5.1.4评标办法；

5.1.5拟签订的合同文本；

5.1.6应提交的有关格式范例。

5.2与本项目有关的澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

### 6. 招标文件的澄清、修改

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

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

**三、投标**

### 7. 招标文件的获取

详见招标公告中获取招标文件的时间期限、地点、方式及招标文件售价。

### 8.开标前答疑会或现场考察

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

### 9.投标保证金

本项目不需缴纳投标保证金。

### 10. 投标文件的语言

投标文件及投标人与采购有关的来往通知、函件和文件均应使用中文。

### 11. 投标文件的组成

11.1**资格文件**：

11.1.1符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函；

11.1.2落实政府采购政策需满足的资格要求；（提供中小企业声明函）

11.1.3本项目的特定资格要求；（本项目不适用）

11.1.4联合协议。（如有）

11.2 商务技术文件：

11.2.1投标函；

11.2.2授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明；

11.2.3分包意向协议；（如有）

11.2.4符合性审查资料；

11.2.5评标标准相应的商务技术资料；

11.2.6投标标的清单；

11.2.7商务技术偏离表；

11.2.8政府采购供应商廉洁自律承诺书；

11.3**报价文件：**

11.3.1开标一览表（报价表）；

11.3.2投标报价明细表。

**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，采购机构与投标人以前在投标截止期方面的全部权利、责任和义务，将适用于延长至新的投标截止期。

### 15.备份投标文件

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

15.2备份投标文件须在“政采云投标客户端”制作生成，并储存在DVD光盘（或者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机构，采购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。采购机构依托电子交易平台发起开始解密指令，投标人按照平台提示和招标文件的规定在半小时内完成在线解密。

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

### 19.资格审查

19.1开标后，采购人或采购机构将依法对投标人的资格进行审查。

19.2采购人或采购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

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. 合同授予

合同主要条款详见第五部分拟签订的合同文本。

### 25. 合同的签订

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

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

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

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

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

### 26. 履约保证金

 26.1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1.0%。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**。**

 26.2政府采购货物和服务项目中，杭州市政府采购网公布的供应商履约评价为满分的，采购单位应当免收履约保证金；确需收取履约保证金的，履约保证金缴纳最高比例不得超过合同金额的1.0%。

 26.3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**

### 27. 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、项目概况**

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

(一)主要概况：

杭州市第一社会福利院（杭州市精神病人社会福利院）是杭州市民政局直属的全额拨款事业单位，位于余杭区瓶窑镇凤都村北村101号，院建筑面积3.6万余平方米，床位800张。我院先后被浙江省民政厅评为“省一级社会福利事业单位”；被杭州市人民政府评为“敬老服务先进单位”；被民政部评为全国民政系统先进集体；被全国老龄工作委员会评为全国“敬老文明号”等等。

(二)主要职能

主要承担安置社会“三无”（无生活来源、无法定赡养人、无劳动能力）人员的职能，包括杭州主城区孤寡老人，杭州市儿童福利院年满18周岁的青少年，杭州市救助管理站送来的查无着落的人员。这些安置人员大多患有残疾，肢体残疾、精神残疾或者智力智障，部分服务对象患有传染性疾病。

(三)采购内容

本次采购的内容为：杭州市第一社会福利院（杭州市精神病人社会福利院）的休养7号楼、8号楼、9号楼、10号楼四个楼栋的服务对象实行护理服务，截止2022年8月，服务对象共439名（三级护理（自理）26人，二级护理90人，一级护理143人，特级专护180人）。

**二、项目服务团队岗位设置及服务要求：**

**中标人服务人员必须严格遵守采购人制定的各项制度。**

**(一)护理部各岗位职责及岗位能力要求**

**1、护理项目主管岗位职责及岗位能力要求**

**1.1护理项目主管岗位职责**

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

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

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

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

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

(6)定时查房，全面了解服务对象生活、思想、健康状况和饮食情况，进行综合分析，采取针对性措施，做好防患于未然，预防一切可能发生的差错和突发事件，想方设法全力地做好服务对象的生活服务、思想、保健工作，协助医务人员做好重病服务对象的护理。

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

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

(9)定期汇报工作，按时完成领导交办其它任务。

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

**1.2岗位能力要求(满足以下两项即可)**

(1)具有医疗护理相关专业大专以上学历或中级以上职称。

(2)具有五年及以上护理和管理经验。

(3)有一定的组织领导管理能力。

**2.护理楼长（班长）岗位职责及岗位能力要求**

**2.1护理楼长（班长）岗位职责**

(1)在护理项目主管领导下，负责相应楼层行政管理和服务对象的生活护理工作。

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

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

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

(5)认真做好服务对象财物的委托保管工作及防盗、防火、防事故工作。

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

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

(8)根据生活分级护理标准，合理、科学排班，并做好与其它楼班的协调工作。

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

(10)定期组织护理人员业务学习并进行考核。

(11)准时主持晨会、讲评工作，提出工作重点。

(12)完成护理主管交办的其它任务。

**2.2岗位能力要求**

(1)初中以上学历。

(2)具有三年及以上护理经验。

(3)有一定的组织领导管理能力，工作责任心强。

(4)会操作电脑、信息系统录入。

**3.楼班护士岗位职责及岗位能力要求**

**3.1楼班护士岗位职责**

（1）在护理楼长的领导下，负责楼班的护理质量与安全管理和持续改进工作，并协助医务人员做好服务对象的保健工作。

（2）负责督促楼班护理员认真执行各项规章制度、护理技术操作规程。

（3）负责督促、检查楼班护理工作质量，发现问题及时解决，把好质量关，并有记录。

（4）负责服务对象的个案护理记录和交接班护理台账记录，对新入院的服务对象进行健康评估。

（5）解决楼班护理业务上的疑难问题，指导危重服务对象护理计划的制定及实施。

（6）有计划地组织护理员开展护理查房，及时总结楼班护理工作中的经验和教训。

（7）负责组织楼班护理员的业务知识学习和护理技术培训。

（8）对楼班内发生的护理问题和差错，应及时了解原因，总结经验教训，采取防范措施，并及时上报护理科。

**3.2岗位能力要求：**

(1)具有医疗、护理相关专业中专及以上学历。

(2)具有一定的工作经验。

**4. 护理员岗位职责及岗位能力要求**

**4.1护理员岗位职责**

(1)在护理楼班长的领导下，负责服务对象的生活护理工作。

(2)熟悉了解入住服务对象的生活、思想和健康情况，采取针对性措施，做好服务对象生活护理、心理护理、康复护理等工作，并协助医务人员做好服务对象保健工作。

(3)自觉严格遵守护理程序和护理技术操作规程、生活分级护理内容及个案护理内容，规范服务。定时巡视居室，一级、特级护理的服务对象居室至少每隔一小时巡视一次，认真观察服务对象情况，发现异常，及时报告、及时处理。杜绝差错事故发生。

(4)督促、协助做好生活区室内外卫生工作，保持生活环境的整洁、安静、安全、舒适。

(5)尊重、关心服务对象，语言文明、礼貌，举止端庄大方，热情周到服务，耐心帮助解决心理问题，努力创造文明、健康、乐观、祥和的生活氛围。

(6)帮助护理对象参与各种有益于身心健康的活动，如户外活动、健身锻炼、康复训练等。

(7)自觉遵守各项规章制度，服从工作分配，坚守岗位。认真做好交接班工作，按规定作好各种护理记录。

(8)认真做好卫生保健、饮食指导、健康长寿等知识宣教，指导服务对象养成良好的生活习惯及行为方式。

(9)参加院内、班内组织的培训、学习和考核及各项活动。

(10)做好定时消毒工作，防止院内交叉感染。

(11)认真负责及时查看，确实掌握服务对象状况，杜绝休养服务对象擅自外出情况的发生。

(12)完成护理楼班长交办的其它任务。

**4.2岗位能力要求**

(1)接受岗前培训，培训合格后上岗。

(2)具有护理员职业资格证或能够证明其具备从事护理服务能力的相关证书、证件。

(3)具有爱心、耐心和吃苦耐劳的精神。

(4)能独立记录护理台账。

**注：分级护理标准由投标人提供方案。**

**三、人员配备及要求：**

1.人员配备

1. ▲人员要求：7号楼、8号楼、9号楼、10号楼四个楼栋实有服务对象439人（三级护理（自理）26人，二级护理90人，一级护理143人，特级专护180人），护理团队总人数108人（含管理人员），具体如下：

根据民政部2020年4月发布的《<养老机构等级划分与评定>国家标准实施指南》（试行），综合参照《国家级福利院评定标准》和《养老机构服务规范》等办法，按照护理员三级（自理）服务对象比例1:10，需护理员3人；护理员与二级服务对象比例1:8，需护理员11人；护理员与一级服务对象比例1:5，需护理员28人，护理员与特级专护服务对象比例1:3，需护理员60人；同时，明年儿童院预计送入23人，预计新增托养人员15人；按一级服务对象1：5比例，需配置护理员3人；合计105人。

据《养老机构服务规范》8.1.2.3条“100个服务对象以上配备2名以上康复师”，每幢楼申请配备康复护士1名，其中（8号楼与10号楼为1幢楼），共3幢楼，合计3人。

2）护理楼班实行24小时值班制，各楼班需配备白班夜班人员数详见附件2《硬性指标》。

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

中标人应保证所录用人员身体健康、无传染性疾病、无刑事违法或处分犯罪记录、要求有上岗资格证。新入**护理服务人员须进行入职体检，入职后的护理服务人员身体状况应符合机构人员各项规范和要求。**中标人各类护理服务人员按岗位统一着装，言行规范，文明礼貌。每年至少组织护理部员工体检一次。

所有人员的住宿及用餐均由中标人自行解决。

合同终止，若本项目中标人未延续服务，则护理团队的主要技术骨干力量（护理楼班长，50%以上护理员），无条件移交给其他中标人。

2.人员要求

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

护理团队中，不少于30人持有人力资源和社会保障局颁发的养老护理员证件，投标文件中提供养老护理员证件复制件，人员与证件复制件须一一对应，只提供人员名单而无证件复制件时不予认可。

护理团队中，应配置有手语能力的服务人员（提供手语能力方面的证书复制件），人员与证件复印件须一一对应，只提供人员名单而无证件复制件时不予认可。

(2)所有相关人员要求政治上可靠，身体素质好，无不良行为记录。

(3)重要岗位人员必须由采购人考核、政治审查通过方可录用。

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

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

3、服务期内，中标人应有合理的措施保证服务人员的稳定，服务人员变动不得影响护理工作的开展。

**四、护理服务应达到的各项指标：**(详见附件考核标准)

(1)落实护理措施100%。

(2)特护、一级护理合格率≥90%。

(3)褥疮发生率0（除特殊情况，但需通过备案，认证）

(4)护理记录合格率≥90%。

(5)消毒率100%。

(6)区域环境卫生合格率≥90%。

(7)服务对象对护理满意率≥90%。

(8)夜间护理质量合格率≥90%。

**五、管理服务费用及财务管理要求**

1、服务对象护理服务费用以签订的合同价为准，采购人按区域实行护理按月结算支付费用。

2、用于服务对象护理服务的操作实施时所需低值易耗品、清洁用品、用具、设备器材由采购人承担。用于服务对象护理服务的操作实施时水电费及设备（特指采购人提供的设备）维修费用(单项2000元以上)等由采购人承担。具体如下：

a低值易耗品：尿不湿、卫生纸、餐巾纸、卫生巾、洗衣粉、洗洁精、洁厕灵、施康等；

b清洁用品：床刷、拖把、抹布、水桶等；

c日常用品：剪刀、针线、剃须刀、指甲剪等；

d办公用品：病历车、病历夹、各类记录单、白板、药品柜、食品柜等；

e保护用具：约束带、约束手套、约束凳、床等；

f医疗用品：医疗急救用品及中单、橡胶手套、PE手套、口护棒、棉签棒、口罩、纱布、三角垫、隔离区消毒隔离口罩等常规医疗用品。

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

3、中标人须承担的费用如下：

a服务对象护理服务办公费、服务人员工资等。

b由于中标人护理服务不到位而造成采购人器材、设备、设施等物品非正常损毁的由中标人负责赔偿。

c须有中标人提供的设备器材；

4、关于服务对象护理服务服务人员缺岗的，按其岗位平均每月人员开支的标准扣除服务费。

5、关于服务对象护理服务服务质量不达标的，采购人按每月护理质量考核标准进行考核，不合格的按相应比例扣除服务费。

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

7、按实结算。在服务期限内，中标人的护理团队每月应不少于108人（含管理人员），采购人每月按照108人的标准进行考核和核算。在考核中发现低于108人（含管理人员）的，按照每个护理员所占的人头经费按实结算。

**六、服务期限：**

12个月。如果下一年度服务招标未按时完成，为了保证护理服务正常进行，中标人应延续提供1-3个月的护理服务，延续期间的费用按延续期间的标准(2024年度中标价格标准)执行,延续期间的费用由2024年度中标单位与上年度单位自行结算。

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

**七、相关场地提供**

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

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

**八、检查、考核、督查和验收**

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

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

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

4、采购项目的资金来源于财政资金，因此会面对财政审计的可能性，包括第三方的绩效评价与督查，中标人应无条件配合检查和审计，如实提供相关数据和材料。在审计和督查中发现中标人质量未达标或者其它重大问题的，采购人有权要求其整改，同时中标人应承担责任和经济赔偿（扣款或终止合同）。

**九、其它事项**

1、投标人应制定合理的措施应对社会上发生重大公共卫生事件或者重大疫情。如若社会上发生重大公共卫生事件或者重大疫情，服务对象有感染的可能，采购人有权利要求中标人无条件服从采购人的安排和人员调配。

2、合同期间，中标人应有合理的措施，保证服务人员的稳定性。

3、合同期间，中标人应配合采购人完成常态化的疫情防控工作。

**十、投标响应要求**

1、为确保本项目的顺利实施，投标人自2019年1月1日（以合同签订日期为准）以来，需具有护理类业绩；

投标人需建立完善的管理体系：具有有效期内的质量管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书、环境管理体系认证证书、养老服务认证证书。

2、投标人应充分了解、掌握本项目的情况，对服务对象的护理服务需求有充分的理解。

各投标人应在投标文件中制定满足采购需求的管理方案，并阐述主要管理内容。管理方案应具有较强针对性、管理内容需详细、完整。。

3、投标人对本项目的组织实施制订合理、规范的实施方案，且具有可操作性等。

具有完善的工作职能组织运行机制、详细的内部管理的职责分工、管理和协调方法。

建立完善的监督机制、自我约束机制、信息反馈渠道及处理机制。

制订整体作业流程及关于服务对象护理服务工作计划及实施时间。

对不同症状的服务对象提供的护理服务范围、服务流程。

服务对象的卫生健康服务方案，包括服务对象个人卫生、心理健康等。

制定护理服务区域内的环境卫生管理方案，包括护理服务区域、卫生间等范围，保持环境的整洁、安静、安全、舒适。

制定合理的搬迁配合方案，充分考虑采购人搬迁的实际情况，满足不同症状服务对象的特点。

4、投标人应对采购人提出的服务要求，建立项目管理机构，制定完善的管理制度，包括但不限于：日常管理制度、档案管理制度、公众制度、服务对象护理服务制度，以及针对性的考核办法。

5、投标人需对突发事故（包括意外伤害事件、服务对象走失等）建立应急预案及相应的解决措施。

配备应急人员，且岗位安排分配合理（包括人员数量配置，重要岗位如：护理科长、护理楼班长配置等），满足突发事故的需求。

针对护理工作过程中可能出现的差错或事故，投标人应有详细的针对性的解决方案和补救措施

6、投标人应对采购人提出的人员配备及要求，组建服务团队。服务团队的专业配置、数量应满足且优于采购人提出的最低要求。

项目团队有完善的组织架构、管理流程。

投标人组建的项目团队应指定一名项目负责人，职责明确、经验丰富，统筹安排服务工作。

投标人应对护理人员有合理、针对性的培训方案，满足岗位职责要求。

投标人应有完善的措施保证服务人员的稳定性。

7、投标人应对本章第四条“**护理服务应达到的各项指标**”作出对应的承诺。

8、投标人应就服务对象的不同症状、服务要求，分析本项目服务所存在的难点、重点，提出相关解决方案。

**附件：考核标准及相关要求**

**附件1**

**护理服务日常考核方案**

一、考核目的

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

二、考核实施部门

护理科负责对护理服务的质量和效率进行考核，公司协助护理科的考核工作。

三、考核内容

硬性指标（100分）

 10%

当月考核总分

月考核总分

 三次平均分

量化指标（100分）

 90%

具体考核细则见附件

四、考核时间及方式:

护理科定期和不定期地对护理服务进行检查和抽查，具体方法如下：1.根据合同中护理服务考核标准，每月进行2次定期检查，时间定于每月的第一周和第三周，占月考核总分的60%；2.在日常工作中每月至少进行一次不定时抽查，占月考核总分的40%。

五、考核结果反馈

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

六、考核结果应用

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

**附件2**

**硬性指标**

楼班 考核人 考核得分 日期

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 工作要求 | 扣分 | 说明 |
| 1（20分） | 人员配置：每少1人扣0.2分 |  | 应配 |  |  |
| 项目管理处 | 4名 |
| 护理员和护士 | 104名 |
| 2（14分） | 在岗工作人员数：在岗人数每少1人，扣0.2分。 | 部门 | 白班 | 夜班 |  |  |
| 7号楼 | 11 | 6 |
| 9号楼 | 14 | 8 |
| 8号楼、10号楼 | 19 | 8 |
| 3（10分） | 1、每月提供工作计划、培训计划各一份；(5分) 2、每月的工作计划与培训计划落实到位。（5分） |  |  |
|
| 4（10分） | 1、每月底总结当月主要工作；（5分） 2、提出下月的工作计划并落实到位。（5分） |  |  |
|
| 5（3分） | 1. 每位员工的基本信息(姓名、籍贯、学历、政治面貌、身份证号码、岗位、持证情况及联系电话等)需在劳动合同签订后到护理科备案。（3分）
 |  |  |
|
| 6（13分） | 1. 当月新进员工需进行体检，合格后方能录用。（7分）

当月新进员工需接受岗前培训，培训合格后上岗。6分） |  |  |
|
| 7（10分） | 1、当月服务对象及家属满意率≥90%；（5分）2、当月未发生服务对象或者家属投诉（经查实是工作人员工作失误所致）。（5分） |  |  |
|
| 8（20分） | 当月无重大安全责任事故（包括服务对象外流、工作失误失责造成服务对象骨折等重大身体伤害、火灾、触电、坠楼、自杀自缢自伤、服毒等） |  |  |
| 合计 |  |  |

**附件3**

**量化考核（一）护理措施、区域环境、护理员管理 45分**

楼班 考核人 考核得分 日期

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 序号 | 工作要求 | 扣分 | 说明 |
| 护理措施（15分） | 1(4分） | 1、要求服务对象做到“三短”，即头发、胡须、指（趾）甲短；（1分）“六洁”：即口腔、皮肤、会阴、指（趾）甲、头发、床单位清洁；（1分）2、每周给服务对象剪指甲一次，洗头、洗澡冬季每周一次，春秋季每周两次，夏季每日一次，不能下床者每日擦身一次，男性服务对象每日按需刮胡须。（1分）3、视天气情况，每天至少安排服务对象户外活动或者接受光照1至2小时。（1分）  |  |  |
| 2(3分） | 1、每隔两小时，主动巡查服务对象，清点服务对象人数，了解服务对象去向，主动协助行动不便服务对象如厕等,记录巡查清点情况；(2分）2、一级护理以上的服务对象30分钟巡查一次，二级护理1小时巡查一次，三级护理2小时巡查一次；(1分） |  |  |
| 3(4分） | 1、及时发现服务对象的病情，并采取相应措施，及时与服务对象沟通、解释，防止服务对象出现情绪激动和过激行为。防止发生不必要的伤害；（2分）2、及时跟相关科室汇报情况，跟踪落实；（0.5分）3、做好服务对象的临终护理工作。（0.5分）4、护理质量合格率≥90%。（1分） |  |  |
| 4(2分） | 1、协助卧床服务对象翻身侧卧，每2小时翻身一次，检查皮肤的受压情况，必要时根据要求增加翻身次数，并做好记录；(1分）2、褥疮发生率为0（特殊情况除外，但需要经过备案、认证）。(1分） |  |  |
| 5(1分） | 1、服务对象开展简单的卫生类劳动需要由护理员带领，不得强迫服务对象劳动；不得让服务对象清理粪便，处理污染后的尿布尿垫等。(1分） |  |  |
| 6（1分） | 1、每位护理员需熟记楼班内服务对象的姓名、身体状况、服药情况及生活习惯，特别要掌握服务对象的思想状况，耐心做好服务对象心理护理工作； (1分）  |  |  |
| 居室环境（10分） | 7(2.5分） | 1、居室环境整洁，无异味（0.5分）、无积尘（0.5分）、无蜘蛛网(0.5分），地面干燥无积水(0.5分）；2、墙面不乱涂乱画。(0.5分） |  |  |
| 8(2.5分） | 1、服务对象床上用品保持整洁，起床后叠放整齐有序(1分）；2、每日扫床一次，床上用品每月更换一次，有污染时随时更换(0.5分）；3、污染的衣物统一放入整理箱，加盖(0.5分）；大小便污染和需要分开清洗的衣物单独入整理箱(0.5分）。 |  |  |
| 9(2分） | 服务对象脸盆、毛巾及牙杯定期清洗(1.5分），无污染和异味(0.5分）。 |  |  |
| 10(1分） | 值班室保持整洁干净(0.5分），物品摆放有序(0.5分）。 |  |  |
| 11(2分） |  区域环境卫生合格率≥90%。(2分，每下降5个百分点扣1分） |  |  |
| 护理员 管理 （20分） | 12(4分） | 1、护理员要有良好的职业道德，爱岗敬业，服从工作安排；（1分）2、工作人员统一着装，配戴工作牌；(1分）3、按时上下班，工作期间不做与工作无关的事情；(1分）4、楼班内严禁会客、留客，来访人员未经允许不得在楼班内录音、拍照和摄像。（1分） |  |  |
| 13(3分） | 1、微笑服务，文明用语(0.5分），关心爱护、尊重敬爱、平等对待服务对象(0.5分）； 2、严禁辱骂殴打服务对象。 (2分） |  |  |
| 14(10分） | 1、不克扣服务对象的物资；（5分）2、不吃拿服务对象的食物和财物。（5分） |  |  |
| 15(1分） |  护理员团结协作，不吵架斗殴。(1分） |  |  |
| 16(2分） | 1、每日做好交接班工作；(1分）2、定期召开碰头会、楼务会、学习会，并做好会议记录。(1分） |  |  |
| 合计 |  |  |

**附件4**

**量化考核（二）护 理(台账) 文 书 15分**

楼班 考核人 考核得分 日期

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 工作要求 | 扣分 | 说明 |
| 1（2分） | 1、书写必须客观、真实、正确、及时、完整，由当班护理员书写；（1分）2、白天黑笔书写，夜间红笔书写(0.5分)。字迹清晰、端正，书写有错误时，应本人黑笔划去，在划线右上方签名及修改时间，不得随意涂改；（0.5分）  |  |  |
| 2（3分） | 1、特级护理、危重病人每日记录，临时患病记录病发至治愈全过程；（1分）2、新入院服务对象的身体、精神情况要连续记录三天以上；（1分）3、有异常情况，随时记录。（1分） |  |  |
| 3（1分） | 书写内容包括服务对象心理精神状态、生活自理程度、睡眠情况、大小便情况、身体状况、治疗及服药情况、向接班护理员交待注意事项及其它重要事项。（1分） |  |  |
| 4（2分） | 1、护理（台账）文书妥善保管，不损坏及遗失，随时备查；（1分）2、年底公司自查各类护理（台账）文书，列清单交护理科。（1分） |  |  |
| 5（2分） | 护理（台账）记录合格率≥90%。（2分，每下降5个百分点，扣1分） |  |  |
| 合计 |  |  |

**附件5**

**量化考核（三）消 毒 措 施 10分**

楼班 考核人 考核得分 日期

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

**附件6**

**量化考核（四）康复娱乐教育 10分**

楼班 考核人 考核得分 日期

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

**附件7**

**量化考核（五）安 全 措 施 25分**

楼班 考核人 考核得分 日期

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 工作要求 | 扣分 | 说明 |
| 1(2分) | 1、安全通道保持通畅，不堆放杂物；（0.5分）2、消防通道能够及时打开；（0.5分）3、安全指示灯、应急灯正常使用，遇故障及时报修；（0.5分）4、正确使用各种消防设备。（0.5分） |  |  |
| 2（2分） | 1、禁止携带危险物品进入服务对象居室，如刀具、打火机、针线、玻璃器具等，并做好服务对象及家属携带物品的安全检查及解释工作。（1分）2、专柜上锁，分类保管各类危险物品，如刀具、针线、消毒液、洁厕液、口服药等；定点放置常规用物：开水保温桶等。（1分） |  |  |
| 3（2分） | 1、安全使用电器，除规定区域外无电热毯、电磁炉等违规电器；（1分）2、严禁使用明火，打雷时及时切断主电源。（1分） |  |  |
| 4（2分） | 1、日常口服药严格按照双人核对签名后，方可发放服用；(1分)2、严禁使用过期药品。（1分） |  |  |
| 5（2分） |  护理员熟练掌握各类应急预案，了解意外发生时的应急处理流程。（2分） |  |  |
| 6（2分） | 1、雨雪冰冻天气劝导服务对象减少外出（0.5分）；80岁以上（含80岁）的老年人不得单独请假外出，需由护理员陪同（0.5分）。2、服务对象外出就医﹑体检﹑鉴定等医疗活动时必须有专人陪护，确保服务对象人身安全，严防走失及外逃。（1分） |  |  |
| 7（2分） | 1、供给调配的食品，应注意保质期，确保服务对象吃的食品在有效期范围之内；（1分）2、楼班长应监督管理服务对象自行购买的食品，防止服务对象食用过保、霉变的食物。（1分） |  |  |
| 8（5分） | 护理不当造成服务对象烫伤、冻伤、损伤、受凉、坠床、跌倒、噎食等。（5分） |  |  |
| 9（1分） | 严禁工作人员、服务对象及家属在楼班内吸烟。（1分） |  |  |
| 10（5分） | 1、熟练掌握，规范应用各项操作技能，如服务对象约束带的使用、按规范正确使用轮椅、更换体位的方法等；需要约束的服务对象按院约束技术使用的相关规定妥善约束，保护约束巡视时应仔细做好登记，记录使用保护具的原因、时间、每次观察结果、相应的护理措施、解除约束的时间。（3分）2、服务对象发生争执时及时介入处理，避免发生身体伤害及财产损失。（2分） |  |  |
| 合计 |  |  |

**附件8**

**一福院服务管理工作满意度调查表**

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

说明：请在相应的选项下打“√”

**第四部分 评标办法**

**评标办法前附表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 评标标准 | 分值 |
| 一 | 技术资信评分（90分） |  |
| 1 | 投标人业绩：投标人自2019年1月1日（以合同签订日期为准）以来，具有护理类业绩，每具有1个的，得0.5分，最高得1分。提供：合同复制件加盖公章。 | 1 |
| 2 | 管理体系：投标人已取得质量管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书、环境管理体系认证证书且在有效期内。每具有1项得1分，最高的3分。具有养老服务认证认证书的，得2分。本项最高得5分提供：认证证书复制件加盖公章。 | 5 |
| 3 | 投标人对本项目的要求、对服务对象的护理服务需求的理解情况。对项目要求、护理服务需求理解到位的，得5分；对项目要求、护理服务需求理解比较到位的，得4分；对项目要求、护理服务需求理解基本到位的，得3分；对项目要求、护理服务需求理解不足的，得1分；未提供相应内容不得分。 | 5 |
| 4 | 对本项目的重难点分析及相关解决方案情况：对项目重难点分析到位、解决方案具有针对性，得5分；对项目重难点分析基本到位、解决方案具有一定的针对性，得4分；对项目重难点分析基本到位、解决方案针对性不强，得3分；对项目重难点分析不到位或解决方案针对性不强，得1分；未提供相应内容不得分。  | 5 |
| 5 | 投标人针对本次护理服务要求所制定的管理方案。管理方案具有较强针对性、主要管理内容详细，得5分；管理方案具有针对性、有主要管理内容，得4分；管理方案针对性一般，得3分；管理方案针对性不足，得1分；未提供相应内容不得分。 | 5 |
| 6 | 投标人针对本项目制订的组织实施方案情况：组织实施方案完善、规范且具有可操作性，得5分；组织实施方案完善且具有一定的可操作性，得4分；组织实施方案基本完善且具有一定的可操作性，得3分；组织实施方案不够完善，可操作性不强，得1分；未提供相应内容不得分。 | 5 |
| 7 | 投标人工作职能组织运行机制、职责分工情况：组织运行机制完善、职责分工明确的得5分；组织运行机制较完善、职责分工较明确的得3分；组织运行机制、职责分工存在不足的得1分；未提供相关内容的不得分。 | 5 |
| 8 | 投标人内部管理和协调方法情况：内部管理和协调方法清晰的，得3分；内部管理和协调方法比较清晰的，得2分；内部管理和协调方法基本清晰的，得1分；内部管理和协调方法存在不足的，得0.5分；未提供相关内容的不得分。 | 3 |
| 9 | 投标人建立的监督机制、自我约束机制、信息反馈渠道及处理机制等情况：三项机制完善、可行，得3分；三项机制基本完善、可行，得2分；三项机制不够完善，得1分；未提供相应内容不得分。 | 3 |
| 10 | 整体作业流程及护理服务工作计划及实施时间：整体作业流程完整、护理服务工作计划可行，得3分；整体作业流程完整，护理服务工作计划基本可行，得2分；整体作业流程基本完整、护理服务工作计划基本可行，得1分；整体作业流程或护理服务工作计划有瑕疵，得0.5分；未提供相应内容不得分。  | 3 |
| 11 | 对不同症状服务对象提供的护理服务的范围、服务流程、保障措施情况 | 服务范围全面、服务流程规范，得3分；服务范围全面、服务流程基本规范，得2分；服务范围、服务流程存在不足的，得1分；未提供相应内容不得分。  | 3 |
| 保障措施到位，得3分；保障措施基本到位，得2分；保障措施存在不足的，得1分；未提供相应内容不得分。  | 3 |
| 12 | 护理服务区域的环境卫生管理方案：环境卫生管理方案完善详细的，得4分；环境卫生管理有一定的针对性，得3分；环境卫生管理基本完善，得2分；环境卫生管理有瑕疵，得1分；未提供相应内容不得分。 | 4 |
| 13 | 投标人制定的档案管理制度、服务对象护理服务制度、护理人员的考评制度等情况：各项制度完善具有可执行性，得4分；各项制度基本完善具有可执行性，得2分；各项制度基本完善具有一定的可执行性，得1分；未提供相应内容不得分。 | 4 |
| 14 | 投标人对突发事故（包括意外伤害事件、服务对象走失等）制定的应急预案及相应的解决措施情况：突发事故应急预案完善、解决措施具有较强针对性，得5分；突发事故应急预案详细、解决措施具有针对性，得4分；突发事故应急预案基本完善、解决措施具有一定的针对性，得3分；突发事故应急预案有瑕疵、解决措施一般，得2分；突发事故应急预案有瑕疵、解决措施针对性不强，得1分；未提供相应内容不得分。 | 5 |
| 15 | 应急人员配备及岗位安排分配情况：应急人员配备及岗位安排合理，得3分；应急人员配备及岗位安排基本合理，得2分；应急人员配备及岗位安排不够明确，得1分；未提供相应内容不得分。 | 3 |
| 16 | 护理工作出现服务质量事故的解决方案和补救措施等情况：解决方案详细合理、补救措施具有针对性，得5分；解决方案合理、补救措施具有一定的针对性，得4分；解决方案基本合理、补救措施具有一定的针对性，得3分；解决方案基本合理、补救措施针对性不强，得2分；解决方案有瑕疵，得1分；未提供相应内容不得分。 | 5 |
| 17 | 服务团队的专业配置、数量等情况 | 岗位配置齐全且满足采购需求，得2分，否则不得分； | 2 |
| 服务团队配比数量满足采购需求，得1分，否则不得分。 | 1 |
| 18 | 项目团队中，持有人力资源和社会保障局颁发的养老护理员证件的有30人（含）至50人的，得2分；50人（不含）至80人的，得5分；持证护理人员人数80人（含）以上的，得8分。提供养老护理员证件复制件（加盖公章），人员与证件复制件须一一对应，只提供人员名单而无证件复印件时不予认可。 | 8 |
| 19 | 项目团队中，持有手语证的，得0.5分/人，最高得5分。提供手语能力方面的证书复制件，人员与证件复制件须一一对应，只提供人员名单而无证件复制件时不予认可  | 5 |
| 20 | 对护理人员的培训方案情况：培训方案合理，具有较强针对性，得3分；培训方案基本合理，针对性一般，得2分；培训方案有瑕疵，针对性不强，得1分；未提供相应内容或培训方案无针对性不得分。  | 3 |
| 21 | 保证服务团队稳定的激励措施情况：措施完善、具有可操作性，得4分；措施完善、具有一定的可操作性，得3分；措施基本完善、具有一定的可操作性，得2分；措施不够完善，得1分；未提供相应内容不得分。  | 4 |
| 二 | 报价得分（10分） |  |
| 22 | 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%×100］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。因落实政府采购政策需要进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。（本项目不适用） | 10 |

## 一、评标方法

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

## 二、评标标准

**2.** **评标标准：**见评标办法前附表。

## 三、评标程序

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

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

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

**3.4报价评审。**

3.4.1投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

3.4.1.1投标文件中开标一览表(报价表)内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表(报价表)为准;

3.4.1.2大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准;

3.4.1.3单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价;

3.4.1.4总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

3.4.1.5同时出现两种以上不一致的，按照3.4.1规定的顺序修正。修正后的报价按照财政部第87号令 《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第五十一条第二款的规定经投标人确认后产生约束力。

3.4.2投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的，投标无效。

3.4.3投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的，投标无效。

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

3.4.5对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购货物或服务项目，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3%的扣除，用扣除后的价格参加评审。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

**3.5排序与推荐。**采用综合评分法的，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

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

**3.6编写评标报告。**评标委员会根据全体评标成员签字的原始评标记录和评标结果编写评标报告。评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

## 四、评标中的其他事项

**4.1投标人澄清、说明或者补正。**对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容需要投标人作出必要的澄清、说明或者补正的，评标委员会和投标人通过电子交易平台交换数据电文，投标人提交使用电子签名的相关数据电文或通过平台上传加盖公章的扫描件。给予投标人提交澄清、说明或补正的时间不得少于半小时，投标人已经明确表示澄清说明或补正完毕的除外。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

**4.2投标无效。**有下列情况之一的，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、采购机构沟通并作书面记录。采购人、采购机构确认后，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 合同条款**

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

**2023年度服务对象护理服务项目政府采购合同**

甲方：

乙方：

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

**一、一般条款**

**第一条 定义**

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

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

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

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

4. “甲方”系指通过招标接受合同及服务的杭州市第一社会福利院（杭州市精神病人社会福利院）。

5. “乙方”系指经评审最终确定的中标人。

6. “现场”系指将要提供关于服务对象护理服务与服务的地点。

7. “验收”系指采购人依据国家有关规定接受合同所依据的程序和条件。

**第二条 适用范围**

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

**第三条 护理基本情况**

人员配置

**第四条 委托管理事项**

列入本次综合关于服务对象护理服务的范围为：服务对象护理服务。

**第五条 合同期限**

12个月。合同期满后，如果下一年度服务招标未按时完成，为了保证护理服务正常进行，未续签中标人应延续提供1-3个月的护理服务，延续期间的费用按延续期间的标准(2023年度中标价格标准)执行,延续期间的费用由现中标单位与上年单位自行结算。

**第六条 护理装备、耗材的使用**

用于服务对象护理服务的操作实施时所需低值易耗品、清洁用品、用具、设备器材由甲方承担。用于服务对象护理服务的操作实施时水电费及设备（特指甲方提供的设备）维修费用(单项2000元以上)等由甲方承担。具体如下：

a低值易耗品：尿不湿、卫生纸、餐巾纸、卫生巾、洗衣粉、洗洁精、洁厕灵、施康等；

b清洁用品：床刷、拖把、抹布、水桶等；

c日常用品：剪刀、针线、剃须刀、指甲剪等；

d办公用品：病历车、病历夹、各类记录单、白板、药品柜、食品柜等；

e保护用具：约束带、约束手套、约束凳、床等；

f医疗用品：医疗急救用品及中单、橡胶手套、PE手套、口护棒、棉签棒、口罩、纱布、三角垫、隔离区消毒隔离口罩等常规医疗用品。

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

**第七条 关于服务对象护理服务收费**

本合同采用**总价包干制，服务期限为一年。**除本合同明确约定可以另行收取的费用外，所有关于服务对象护理服务及服务费用均包括在内，乙方不得另行向甲方或使用人收取任何费用，合预算金额。

按实结算。在服务期限（2023年1月1日-2023年12月31日）内，乙方的护理团队每月应不少于108人（含管理人员），甲方每月按照108人（含管理人员）的标准进行考核和核算。在考核中发现低于108人的，按照每个护理员所占的人头经费按实结算。

**第八条 费用结算方式**

供应商进场服务并通过甲方考核后，甲方凭供应商开具的正规发票和甲方认可的各项记录复印同期满后最终结算总额不得超过本项目总件，当月支付给供应商服务对象护理服务费，**费用为中标价/12，甲方同意追加费用在年度服务期限满时一次性结算。甲方因财政截止支付等不可抗力因素需要提前支付本合同第十二期的合同款（即本合同11月底支付第十一期和第十二期的合同款），如果在12月考核中发生合同扣款的事件，扣款将从履约保证金中支出。**

**第九条 履约保证金**

1. 签订合同后14天内，乙方须向甲方交纳中标价**1.0%履约保证金**，以保证乙方遵守本合同的一切条款、条件和承诺，该保证金在甲方的规定存续期间不计息。

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

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

**二、特殊条款**

**第十条 关于服务对象护理服务质量要求**

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

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

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

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

2.3 每月考核结果及整改方法时限，于次月5日前以例会形式反馈给乙方；

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

4、甲方对乙方的服务质量进行考核，内容包括以下几个方面：

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

人员要求：休养7号楼、8号楼、9号楼、10号楼四个楼栋实有服务对象439人，其中三级护理（自理）26人，二级护理90人，一级护理143人，特级专护180人。根据民政部2020年4月发布的《<养老机构等级划分与评定>国家标准实施指南》（试行），综合参照《国家级福利院评定标准》和《养老机构服务规范》等办法，按照护理员三级（自理）服务对象比例1:10，需护理员3人；护理员与二级服务对象比例1:8，需护理员11人；护理员与一级服务对象比例1:5，需护理员28人，护理员与特级专护服务对象比例1:3，需护理员60人；同时，明年儿童院预计送入23人，预计新增托养人员15人；按一级服务对象1：5比例，需配置护理员3人；合计105人。

根据《养老机构服务规范》8.1.2.3条“100个服务对象以上配备2名以上康复师”，每幢楼申请配备康复护士1名，其中（8号楼与10号楼合并为1幢楼）共3幢楼，合计3人。

护理团队总人数108（含管理人员）。护理楼班实行24小时值班制，各楼班需配备白班夜班人员数详见附件2《硬性指标》。投标人能够提供的所有人员均须按采购文件要求提供相应的证明材料（学历、资格证书、职称证书、经验与业绩证明等），签订合同前提供不低于50%人员的证明材料，签订合同后一个月内提供全部人员的相关证明材料，按照人员配备比例，落实护理团队人数。新进员工必须在入职后60天内按以上标准提供相应的证明材料。所有人员必须专职为杭州市第一社会福利院（杭州市精神病人社会福利院）服务，不得兼职，中标后护理科长或护理楼班长如需要更换，须及时上报采购人，经采购人同意认可后更换。所有人员的住宿及用餐均由中标人自行解决。

乙方应保证所录用人员身体健康、无传染性疾病、无刑事违法或处分犯罪记录。新入**护理服务人员须进行入职体检，入职后的护理服务人员身体状况应符合机构人员各项规范和要求。**乙方各类护理服务人员按岗位统一着装，言行规范，文明礼貌。乙方每年至少组织一次员工体检。

4.2 服务态度。

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

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

4.2.3工作人员在部门内吸烟，按每例扣除当月合同款100元。

4.3 服务标准。(详见附件考核标准)

4.3.1 落实护理措施100%。

4.3.2 特护、一级护理合格率≥90%。

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

4.3.4 护理记录合格率≥95%。

4.3.5 消毒隔离率100%。

4.3.6 区域环境卫生合格率≥90%。

4.3.7 夜间护理质量合格率≥90%。

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

4.4 护理安全。

4.4.1发生重大安全责任事故（如因管理不善，致服务对象外流、死亡、重伤等），按每例扣除当月合同款5000-20000元。由此引发的赔偿责任由乙方全部承担。

4.4.2服务对象发生烫伤、冻伤、损伤、受凉、坠床、跌倒、噎食等情况，视情节轻重每例扣除当月合同款1000-10000元；

4.4.3因管理不当造成服务对象食物中毒，按每例扣除当月合同款1000-5000元；

4.4.4扣款需在5个工作日内补齐。

**第十一条 经营制约**

1. 未经甲方同意，乙方无权在承包区域中从事任何广告活动或类似宣传活动；

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

**第十二条 乙方对甲方作出如下承诺：**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

12. 未经甲方同意，不得上传声像等有关私密的文件。

**第十三条. 禁止事项**

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

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

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

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

**第十四条. 保险**

1.第三者责任保险

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

2.员工人身意外

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

3.其他保险及费用

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

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

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

6.乙方保证在承包期满当天下午五时前撤离现场。

7.乙方须积极配合甲方对其进行的护理服务综合考评。

**第十五条 甲方对乙方作出如下承诺：**

1、甲方在职权范围内保证乙方的正常经营不受干扰。

2、保证乙方的员工按规定正常进入承包区域开展服务工作。

**第十六条 合同生效和终止：**

1. 本合同经甲乙双方法定代表人或其委托人签字盖章、杭州市财政局政府采购监管处备案后生效。

2. 终止

2.1提前终止

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

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

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

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

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

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

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

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

2.2 协议终止

经双方协商同意，可在任何时候终止承包。

2.3 自然终止

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

3. 承包终止后果

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

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

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

4. 不放弃权利

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

**第十七条 双方权利义务**

**1. 甲方权利义务**

（1）代表和维护产权人、使用人的合法权益；

（2）审定乙方拟定的关于服务对象护理服务制度；

（3）检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况；

（4）审定乙方提出的关于服务对象护理服务年度计划、财务预算及决算；

（5）负责收集、整理关于服务对象护理服务所需全部图纸、档案、资料，根据管理需要向乙方提供房屋相关资料和设备、设施的安装、使用和维护保养技术资料；

（6）按期支付关于服务对象护理服务费用；

（7）在不可预见的情况下，如发生煤气泄漏、漏电、火灾、救助人命、协助公安机关执行任务等突发事件的，甲方应积极配合乙方采取必要的紧急避险措施。

（8）甲方监督乙方依照本合同规定内容所进行的管理和服务活动，组织对乙方工作综合考评，如出现乙方管理不善造成甲方重大经济等损失的情况，甲方有权终止合同并要求乙方给予赔偿。

（9）该服务对象护理服务项目的资金来源于财政资金，因此会面对财政审计的可能性，包括第三方的绩效评价与督查，乙方应无条件配合检查和审计，如实提供相关数据和材料。在审计和督查中发现中标人质量未达标或者其它重大问题的，甲方有权要求其整改，同时中标人应承担责任和经济赔偿（扣款或终止合同）。

**2. 乙方权利义务**

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

（2）按甲方要求及时如实向甲方报告关于服务对象护理服务实施情况；

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

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

（5）向甲方工作人员和其他使用人告知护理使用的有关规定，并负责监督；

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

（7）对本护理的公用设施不得擅自占用和改变使用功能；

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

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

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

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

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

**第十八条 乙方的人员配置**

1. 乙方的人员配置

1.1乙方的项目主管： ，身份证号码： 联系方式：

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

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

2. 护理人员要求：

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

（2）所有相关人员要求政治上可靠，身体素质好，无不良行为记录。

（3）重要岗位人员必须由甲方人事部门考核、政治审查通过方可录用。

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

**第十九条 争议处理**

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

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

**第二十条 其他**

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

2．乙方不得参与可能与合同规定的与甲方的利益相冲突的任何活动。

3．乙方人员在甲方场地工作时，应遵守甲方相关规章、制度。

3．本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面或电传/传真/电报的形式发送，而另一方应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。

5．合同履行期内甲乙双方均不得随意变更或解除合同。合同若有未尽事宜，需经双方共同协商，并由招标代理机构鉴证，订立补充协议，补充协议与本合同有同等法律效力。

6．采购文件（编号： ）、投标文件及评标过程中形成的文字资料、询标纪要均作为本合同的组成部分，具有同等效力。

7．采购文件后附的考核标准作为合同的一部分与本合同具有同等效力。

7．本合同一式六份，甲方执四份、乙方执二份。

8．适用法律：本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

甲方（盖章）： 乙方（盖章）：

法定代表人或受委托人（签字）： 法定代表人或受委托人（签字）：

联系人： 联系人：

地址：余杭区仁和街道三星路32号 地址：

电话和传真： 电话传真：

开户银行： 开户银行：

帐号： 帐号：

签约地点：

签约日期： 年 月 日

**第六部分 投标文件格式**

**资格文件部分**

**目录**

（1）符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函……………（页码）

（2）落实政府采购政策需满足的资格要求………………………………（页码）

（3）本项目的特定资格要求………………………………………………（页码）

（4）联合协议………………………………………………………………（页码）

**一、 符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函**

（采购人）、（采购代理机构）：

我方参与（项目名称）【招标编号：（采购编号）】政府采购活动，郑重承诺：

（一）具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定的条件：

1、具有独立承担民事责任的能力；

2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

3、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

4、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

5、参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

6、具有法律、行政法规规定的其他条件。

（二）未被信用中国（www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。

（三）不存在以下情况：

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

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

投标人名称(电子签名)：

 日期： 年 月 日

**二、落实政府采购政策需满足的资格要求**

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

**A**.专门面向中小企业，货物全部由符合政策要求的中小企业（或小微企业）制造或者服务全部由符合政策要求的中小企业（或小微企业）承接的，提供相应的中小企业声明函（附件5）。

**B.**要求以联合体形式参加的，提供联合协议和中小企业声明函（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。

**联合协议**

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

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

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

三、本次联合投标中，分工如下：（联合体其中一方成员名称）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 %。

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

六、有关本次联合投标的其他事宜：

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

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

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

联合体成员名称(电子签名/公章)：

联合体成员名称(电子签名/公章)：

……

 日期： 年 月 日

**C、**要求合同分包的，提供分包意向协议和中小企业声明函（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。

**分包意向协议**

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

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

一、分包标的及数量

（投标人名称）将 XX工作内容 分包给（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

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

分包供应商名称：

……

 日期： 年 月 日

**适用于本项目的中小企业声明函示范格式**

**中小企业声明函（服务）**

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库﹝2020﹞46 号）的规定，本公司（联合体）参加 杭州市第一社会福利院（杭州市精神病人社会福利院） 的 2023年度服务对象护理服务 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. **服务对象护理服务** ，属于 其他未列明行业 ；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 （填写中型企业、小型企业、微型企业的一种） ；

……

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：

 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。

**三、本项目的特定资格要求**

（根据招标公告本项目的特定资格要求提供相应的材料；未要求的，无需提供）

**四、联合协议**

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

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

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

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

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

四、（联合体其中一方成员名称）提供的服务由小微企业承接，其合同份额占到合同总金额 %以上；……。**（未预留份额专门面向中小企业采购的的采购项目，以及预留份额中的非预留部分采购包，接受联合体投标的，联合体其中一方提供的服务全部由小微企业承接，且其合同份额占到合同总金额 30%以上，对联合体报价给予6%的扣除）**

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

六、有关本次联合投标的其他事宜：

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

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

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

联合体成员名称(电子签名/公章)：

……

 日期： 年 月 日

**商务技术文件部分**

**目录**

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

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

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

（5）评标标准相应的商务技术资料……………………………………………………（页码）

（6）商务技术偏离表………………………………………………………………………（页码）

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

**一、投标函**

（采购人）、（采购代理机构）：

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

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

2、我方的投标文件包括以下内容：

2.1资格文件：

2.1.1承诺函；

2.1.2落实政府采购政策需满足的资格要求；（提供中小企业声明函）

2.1.3本项目的特定资格要求；（本项目不适用）

2.1.4联合协议。（如有）

2.2 商务技术文件：

2.2.1投标函；

2.2.2授权委托书或法定代表人（单位负责人）身份证明；

2.2.3分包意向协议；（如有）

2.2.4符合性审查资料；

2.2.5评标标准相应的商务技术资料；

2.2.6商务技术偏离表；

2.2.7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投标报价明细表。

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）【招标编号：（采购编号） 】政府采购投标的一切事项，其法律后果由我方承担。

 委托期限：自 年 月 日起至 年 月 日止。

 特此告知。

 投标人名称(电子签名)：

 签发日期： 年 月 日

**授权委托书（适用于联合体投标）**

（采购人）、（采购代理机构）：

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

 委托期限：自 年 月 日起至 年 月 日止。

 特此告知。

联合体成员名称(电子签名/公章)：

联合体成员名称(电子签名/公章)：

……

 日期： 年 月 日

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

身份证件扫描件：

|  |
| --- |
| 正面： 反面： |

 投标人名称(电子签名)：

 日期： 年 月 日

**三、分包意向协议**

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

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

一、分包标的及数量

（投标人名称）将 XX工作内容 分包给（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

（分包供应商名称）提供的服务全部由小微企业承接，其合同份额占到合同总金额 %以上。**（未预留份额专门面向中小企业采购的的采购项目，以及预留份额中的非预留部分采购包，允许分包的，分包供应商提供的服务全部由小微企业承接，且其合同份额占到合同总金额 30%以上的，对大中型企业的报价给予6%的扣除）**

 投标人名称(电子签名)：

分包供应商名称：

……

 日期： 年 月 日

**四、符合性审查资料**

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

**五、评标标准相应的商务技术资料**

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

**六、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

**七、政府采购供应商廉洁自律承诺书**

（采购人）、（采购代理机构）：

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

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

二、不为项目有关人员及部门报销应由你方单位或个人支付的费用；

三、不向项目有关人员及部门提供有可能影响公正的宴请和健身娱乐等活动；

四、不为项目有关人员及部门出国（境）、旅游等提供方便；

五、不为项目有关人员个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女工作安排等提供

好处；

六、严格遵守《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国招标投标

法》《中华人民共和国民法典》等法律法规，诚实守信，合法经营，坚决抵制各种违法违纪行为。

如违反上述承诺，你单位有权立即取消我单位投标、中标或在建项目的建设资格，有权拒绝我单位在一定时期内进入你单位进行项目建设或其他经营活动，并通报市财政局。由此引起的相应损失均由我单位承担。

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

**报价文件部分**

**目录**

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

（2）投标报价明细表……… ……………………………………………………（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）【采购编号： 】的实施。

**开标一览表（报价表）(单位均为人民币元)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **费用名称** | **护理员人数** | **服务期限** | **单价**(元/人·月) | **合价** | **备注** |
| 2023年度服务对象护理服务项目 | 108人 | **12个月** |  |  |  |
| **投标报价** | 小写： |
| 大写： |

**注：**

1、投标人需按本表格式填写，不得自行更改。

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。**

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、本表中的“投标报价”用于报价评分，合同金额按实结算。

投标人(盖公章或电子签章)

日 期：

**二、投标报价明细表**

项目名称：

采购编号：

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

注：以上表格中投标单位可进一步细分或添加，栏数不够可自加，应包括为完成本项目各项服务可能发生的全部费用及投标人的利润和应交纳的税金等（包括人员工资、《劳动合同法》规定的各种社会保险费、工具、办公费等其他费用）详细列出。投标人对合同内容的费用、质量、安全、文明服务等实行全面承包等所涉及的一切费用。最终汇总价应和开标一览表（报价表）中报价保持一致。

**附件**

**附件1：**

**残疾人福利性单位声明函**

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕 141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加\_\_\_\_\_\_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**

（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【招标编号：（采购编号）】投标活动中作如下说明：我方所使用的“XX专用章”与法定名称章具有同等的法律效力，对使用“XX专用章”的行为予以完全承认，并愿意承担相应责任。

特此说明。

投标单位（法定名称章）：

 日期： 年 月 日

**附：**

投标单位法定名称章（印模） 投标单位“XX专用章”（印模）

**附件5：中小企业声明函**

（示范格式见资格文件部分）

**中小企业声明函（服务）**

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库﹝2020﹞46 号）的规定，本公司（联合体）参加 （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：

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，填写时应明确是中型或小型或微型；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、对于联合体中一方提供的货物全部由小微企业制造的，本声明函中“项目名称”部分标明联合体成员小微企业制造的标的内容。

**附件6：**

**政府采购支持中小企业信用融资相关事项通知**

为贯彻落实中央、省、市关于支持民营经济健康发展有关精神，发挥政府采购在促进中小企业发展中的政策引导作用，缓解中小企业融资难、融资贵问题，杭州市财政局、中国银保监会浙江监管局、杭州市地方金融监督管理局、杭州市经济和信息化局制定《杭州市政府采购支持中小企业信用融资管理办法》。相关事项通知如下：

**一、适用对象**

凡已在浙江政府采购网上注册入库，并取得杭州市政府采购合同的中小企业供应商（以下简称“供应商”），均可申请政府采购信用融资。

**二、相关信息获取方式**

市财政局在杭州市政府采购网上建设信用融资模块，并与“浙里办”浙江政务服务平台对接，推进政府采购中标成交信息、合同信息等信息资源共享，鼓励各银行采用线上融资模式，将银行业务系统与信用融资模块对接，实现供应商“一次也不跑”，同时提供相关的服务支持，做好协调工作。

**三、　政府采购信用融资操作流程：**

（一）线上融资模式：

　　1.供应商根据合作银行提供的方案，自行选择金融产品，并办理开户等手续；

　　2.供应商中标后，可通过杭州市政府采购网或“浙里办”测算授信额度；

　　3.采购合同签订后，供应商在杭州市政府采购网或“浙里办”向合作银行发出融资申请；

　　4.审批通过后，在线办理放贷手续。

　　（二）线下融资模式：

　　1.供应商根据合作银行提供的方案，自行选择金融产品，向合作银行提出信用资格预审，并办理开户等手续；

　　2.采购合同签订后，供应商在杭州市政府采购网或“浙里办”向合作银行发出融资申请；

　　3.合作银行在信用融资模块受理申请后，供应商提供审批材料。合作银行应对申请信用融资的供应商及备案的政府采购合同信息进行核对和审查；

　　4.审批通过后，合作银行应按照合作备忘录中约定的审批放款期限和优惠利率及时予以放款。

（三）杭州e融平台申请融资

供应商通过杭州e融平台政采贷专区，自行选择金融产品，按规定手续办理贷款流程。

**四、注意事项**

1、对拟用于信用融资的政府采购合同，供应商在签订合同时应当在合同中注明融资银行名称及账号，作为在该银行的唯一收款账号。

2、供应商弄虚作假或以伪造政府采购合同等方式违规获取政府采购信用融资，或不及时还款，或出现其他违反本办法规定情形的，按融资合同约定承担违约责任；涉嫌犯罪的，移送司法机关处理。

**附件7：中小企业相关政策**

工业和信息化部组织开发了中小企业规模类型自测小程序，并于2020年2月27日上线运行，在国务院客户端和工业和信息化部网站上均有链接（http://202.106.120.146/baosong/appweb/orgScale.html），广大中小企业和各类社会机构填写企业所属的行业和指标数据自动生成企业规模类型测试结果。

**中小企业划型标准规定**

一、根据《中华人民共和国中小企业促进法》和《[国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见](https://www.shui5.cn/article/47/26142.html)》（[国发〔2009〕36号](https://www.shui5.cn/article/47/26142.html))，制定本规定。

二、中小企业划分为中型、小型、微型三种类型，具体标准根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标，结合行业特点制定。

三、本规定适用的行业包括：农、林、牧、渔业，工业（包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业），建筑业，批发业，零售业，交通运输业（不含铁路运输业），仓储业，邮政业，住宿业，餐饮业，信息传输业（包括电信、互联网和相关服务），软件和信息技术服务业，房地产开发经营，物业管理，租赁和商务服务业，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）。

四、各行业划型标准为：

　　（一）农、林、牧、渔业。营业收入20000万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入500万元及以上的为中型企业，营业收入50万元及以上的为小型企业，营业收入50万元以下的为微型企业。

（二）工业。从业人员1000人以下或营业收入40000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入300万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入300万元以下的为微型企业。

（三）建筑业。营业收入80000万元以下或资产总额80000万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入6000万元及以上，且资产总额5000万元及以上的为中型企业；营业收入300万元及以上，且资产总额300万元及以上的为小型企业；营业收入300万元以下或资产总额300万元以下的为微型企业。

（四）批发业。从业人员200人以下或营业收入40000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员20人及以上，且营业收入5000万元及以上的为中型企业；从业人员5人及以上，且营业收入1000万元及以上的为小型企业；从业人员5人以下或营业收入1000万元以下的为微型企业。

（五）零售业。从业人员300人以下或营业收入20000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员50人及以上，且营业收入500万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

（六）交通运输业。从业人员1000人以下或营业收入30000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入3000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入200万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入200万元以下的为微型企业。

（七）仓储业。从业人员200人以下或营业收入30000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

（八）邮政业。从业人员1000人以下或营业收入30000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型企业；从业人员20人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员20人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

（九）住宿业。从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

（十）餐饮业。从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入2000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

（十一）信息传输业。从业人员2000人以下或营业收入100000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为微型企业。

（十二）软件和信息技术服务业。从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且营业收入50万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或营业收入50万元以下的为微型企业。

（十三）房地产开发经营。营业收入200000万元以下或资产总额10000万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入1000万元及以上，且资产总额5000万元及以上的为中型企业；营业收入100万元及以上，且资产总额2000万元及以上的为小型企业；营业收入100万元以下或资产总额2000万元以下的为微型企业。

（十四）物业管理。从业人员1000人以下或营业收入5000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员100人及以上，且营业收入500万元及以上的为小型企业；从业人员100人以下或营业收入500万元以下的为微型企业。

（十五）租赁和商务服务业。从业人员300人以下或资产总额120000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且资产总额8000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且资产总额100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或资产总额100万元以下的为微型企业。

（十六）其他未列明行业。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。

五、企业类型的划分以统计部门的统计数据为依据。

六、本规定适用于在中华人民共和国境内依法设立的各类所有制和各种组织形式的企业。个体工商户和本规定以外的行业，参照本规定进行划型。

七、本规定的中型企业标准上限即为大型企业标准的下限，国家统计部门据此制定大中小微型企业的统计分类。国务院有关部门据此进行相关数据分析，不得制定与本规定不一致的企业划型标准。

八、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门根据《国民经济行业分类》修订情况和企业发展变化情况适时修订。

九、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门负责解释。

十、本规定自发布之日起执行，原国家经贸委、原国家计委、财政部和国家统计局2003年颁布的《[中小企业标准暂行规定](https://www.shui5.cn/article/df/24263.html)》[国经贸中小企[2003]143号](https://www.shui5.cn/article/df/24263.html)同时废止。

