钱塘区电子津贴服务商（重新招标）

招标文件

**（电子招投标）**

编号: QTCG-GK-2023-005（2）



采 购 人：杭州市钱塘区社会发展局

采购代理机构：浙江省成套招标代理有限公司

二〇二三年二月

**目 录**

第一部分 招标公告

第二部分 投标人须知

第三部分 采购需求

第四部分 评标办法

第五部分 拟签订的合同文本

第六部分 应提交的有关格式范例

**第一部分 招标公告**

项目概况

钱塘区电子津贴服务商（重新招标）招标项目的潜在投标人应在政采云平台（<https://www.zcygov.cn/）获取（下载）招标文件，并于2023年3月1日9点30分00秒>（北京时间）前递交（上传）投标文件。

**一、项目基本情况**

**项目编号：**QTCG-GK-2023-005（2）

**项目名称：**钱塘区电子津贴服务商（重新招标）

**预算金额（元）：**9800000

**最高限价（元）：**3000000，2600000，2200000，2000000

**采购需求：**

标项一

标项名称：义蓬街道电子津贴服务商

数量：不限

预算金额（元）：3000000

单位：项

义蓬街道电子津贴服务商，主要内容：本次采购为以政府购买服务的形式，供应商通过告示、电话、网络等多种方式为老年人选择服务提供便利。具体以招标文件第三部分采购需求为准，供应商可点击本公告下方“浏览采购文件”查看采购需求。

合同履约期限：一年

本项目接受联合体投标：☑是；☐否。

标项二

标项名称：河庄街道电子津贴服务商

数量：不限

预算金额（元）：2600000

单位：项

河庄街道电子津贴服务商，主要内容：本次采购为以政府购买服务的形式，供应商通过告示、电话、网络等多种方式为老年人选择服务提供便利。具体以招标文件第三部分采购需求为准，供应商可点击本公告下方“浏览采购文件”查看采购需求。

合同履约期限：一年

本项目接受联合体投标：☑是；☐否。

标项三

标项名称：新湾街道、前进街道、临江街道电子津贴服务商

数量：不限

预算金额（元）：2200000

单位：项

新湾街道、前进街道、临江街道电子津贴服务商，主要内容：本次采购为以政府购买服务的形式，供应商通过告示、电话、网络等多种方式为老年人选择服务提供便利。具体以招标文件第三部分采购需求为准，供应商可点击本公告下方“浏览采购文件”查看采购需求。

合同履约期限：一年

本项目接受联合体投标：☑是；☐否。

标项四

标项名称：下沙街道、白杨街道电子津贴服务商

数量：不限

预算金额（元）：2000000

单位：项

下沙街道、白杨街道电子津贴服务商，主要内容：本次采购为以政府购买服务的形式，供应商通过告示、电话、网络等多种方式为老年人选择服务提供便利。具体以招标文件第三部分采购需求为准，供应商可点击本公告下方“浏览采购文件”查看采购需求。

合同履约期限：一年

本项目接受联合体投标：☑是；☐否。

**二、申请人的资格要求：**

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单；

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

3.落实政府采购政策需满足的资格要求：

无（注：不得限制大中型企业与小微企业组成联合体参与投标）；

专门面向中小企业

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，并相应达到了前述比例要求，视同符合了资格条件，无需再与其他中小企业组成联合体参加政府采购活动，无需提供联合协议；

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

4.本项目的特定资格要求：无；

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

**三、获取招标文件**

**时间：**/至2023年3月1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3月1日9点30分00秒 （北京时间）

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

**开标时间：**2023年3月1日9点30分00秒

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

**五、公告期限**

自本公告发布之日起5个工作日。

**六、其他补充事宜**

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

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

3.供应商认为招标文件使自己的权益受到损害的，可以自获取招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日（公告期限届满后获取招标文件的，以公告期限届满之日为准）起7个工作日内，以书面形式向采购人和采购代理机构提出质疑。质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级政府采购监督管理部门投诉。质疑函范本、投诉书范本请到浙江政府采购网下载专区下载。

4.其他事项：（1）需要落实的政府采购政策：包括节约资源、保护环境、支持创新、促进中小企业发展等。详见招标文件的第二部分总则。（2）电子招投标的说明：①电子招投标：本项目以数据电文形式，依托“政府采购云平台（www.zcygov.cn）”进行招投标活动，不接受纸质投标文件；②投标准备：注册账号--点击“商家入驻”，进行政府采购供应商资料填写；申领CA数字证书---申领流程详见“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端-CA驱动和申领流程”；安装“政采云电子交易客户端”----前往“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端”进行下载并安装；③招标文件的获取：使用账号登录或者使用CA登录政采云平台；进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，获取招标文件；④投标文件的制作：在“政采云电子交易客户端”中完成“填写基本信息”、“导入投标文件”、“标书关联”、“标书检查”、“电子签名”、“生成电子标书”等操作；⑤采购人、采购机构将依托政采云平台完成本项目的电子交易活动，平台不接受未按上述方式获取招标文件的供应商进行投标活动； ⑥对未按上述方式获取招标文件的供应商对该文件提出的质疑，采购人或采购代理机构将不予处理；⑦不提供招标文件纸质版；⑧投标文件的传输递交：投标人在投标截止时间前将加密的投标文件上传至政府采购云平台，还可以在投标截止时间前直接提交或者以邮政快递方式递交备份投标文件1份。备份投标文件的制作、存储、密封详见招标文件第二部分第15点—“备份投标文件”；⑨投标文件的解密：投标人按照平台提示和招标文件的规定在半小时内完成在线解密。通过“政府采购云平台”上传递交的投标文件无法按时解密，投标供应商递交了备份投标文件的，以备份投标文件为依据，否则视为投标文件撤回。通过“政府采购云平台”上传递交的投标文件已按时解密的，备份投标文件自动失效。投标人仅提交备份投标文件，未在电子交易平台传输递交投标文件的，投标无效；⑩具体操作指南：详见政采云平台“服务中心-帮助文档-项目采购-操作流程-电子招投标-政府采购项目电子交易管理操作指南-供应商”。（3）招标文件公告期限与招标公告的公告期限一致。（4）本项目执行国家统一定价标准和采用固定价格采购，根据杭州市“互联网+养老”要求，本项目单时工价统一为28元/小时（每人）。如遇杭州市或本区政策调整，将根据区里结算通知和政策调整相应价格。价格不列为评审因素。（5）本项目分为四个标项，投标人可根据自身能力选择一个或所有标项参与投标。但只能中一个标项，中标次序按标项顺序进行确定（如投标人标项一项目已经被确定为第一中标候选人，则后续标项将不被推荐为中标候选人，以此类推。）

**七、对本次采购提出询问、质疑、投诉，请按以下方式联系**

1.采购人信息

名 称：杭州市钱塘区社会发展局

地 址：杭州市钱塘区泗创线智慧谷2814

传 真： /

项目联系人（询问）：俞女士

项目联系方式（询问）：15157143598

质疑联系人：周春玲

质疑联系方式：0571-86910324

2.采购代理机构信息

名 称：浙江省成套招标代理有限公司

地 址：杭州市文晖路42号现代置业大厦西楼17楼

传 真：0571-85806601

项目联系人（询问）：赵卫华

项目联系方式（询问）：13606523737

质疑联系人：冯东东

质疑联系方式：0571-85331293

3.同级政府采购监督管理部门

名 称：杭州市钱塘区财政局

地 址：杭州钱塘区青六北路499号钱塘中心5号楼

传 真：0571-82988295

联系人 ：任女士

监督投诉电话：0571-82987260

若对项目采购电子交易系统操作有疑问，可登录政采云（https://www.zcygov.cn/），点击右侧咨询小采，获取采小蜜智能服务管家帮助，或拨打政采云服务热线400-881-7190获取热线服务帮助。

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

**第二部分 投标人须知**

**前附表**

| **序号** | **事项** | **本项目的特别规定** |
| --- | --- | --- |
| 1 | **项目属性** | 服务类。 |
| 2 | **采购标的及其对应的中小企业划分标准所属行业** | （1）标的：电子津贴服务商，属于其他未列明行业； |
| 3 | **是否允许采购进口产品** | 本项目不允许采购进口产品。  可以就 采购进口产品。 |
| 4 | **分包** | A同意将非主体、非关键性的 辅助 工作分包。  B不同意分包。  注：不得限制大中型企业向小微企业合理分包。 |
| 5 | **开标前答疑会或现场考察** | A不组织。  B组织，时间： ,地点： ，联系人： ，联系方式： 。 |
| 6 | **样品提供** | A不要求提供。  B要求提供，  （1）样品： ；  （2）样品制作的标准和要求： ；  （3）样品的评审方法以及评审标准：详见评标办法；  （4）是否需要随样品提交检测报告：否；是，检测机构的要求： ；检测内容： 。  （5）提供样品的时间： ；地点： ；联系人： ，联系电话： 。请投标人在上述时间内提供样品并按规定位置安装完毕。超过截止时间的，采购人或采购代理机构将不予接收，并将清场并封闭样品现场。  (6)采购活动结束后，对于未中标人提供的样品，采购人、采购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。 |
| 7 | **方案讲解演示** | A不组织。  B组织。  （1）在评标时安排每个投标人进行方案讲解演示。每个投标人时间不超过20分钟，讲解次序以投标文件解密时间先后次序为准，讲解演示人员不超过3人。讲解演示结束后按要求解答评标委员会提问。  （2）方案讲解演示可选择以下其中一种方式：  方式一：政采云平台在线讲解演示。政采云平台在线讲解需投标人根据政采云平台操作要求做好准备工作，提前完善软硬件配置环境。  方式二：交易中心现场讲解演示。现场讲解地点为 ，讲解演示所用电脑等设备由投标人自备。现场讲解演示人员进场时提供讲解人员名单（加盖公章或授权代表签名）及身份证明，否则不得讲解演示。  注：因投标人自身原因导致无法演示或者演示效果不理想的，责任自负。因平台原因导致本项目方案讲解演示环节无法顺利开展，按照《浙江省政府采购项目电子交易管理暂行办法》相关规定执行。 |
| 8 | **投标人应当提供的资格、资信证明文件** | （1）资格证明文件：见招标文件第二部分11.1。  投标人未提供有效的资格证明文件的，视为投标人不具备招标文件中规定的资格要求，投标无效。 |
| （2）资信证明文件：根据招标文件第四部分评标标准提供。 |
| 9 | **节能产品、环境标志产品** | 采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。 |
| 10 | **报价要求** | 有关本项目实施所需的所有费用（含税费）均计入报价。**投标文件开标一览表（报价表）是报价的唯一载体，如投标人在政府采购云平台填写的投标报价与投标文件报价文件中开标一览表（报价表）不一致的，以报价文件中开标一览表（报价表）为准。**投标文件中价格全部采用人民币报价。招标文件未列明，而投标人认为必需的费用也需列入报价。**提醒：验收时检测费用由采购人承担，不包含在投标总价中。**  **投标报价出现下列情形的，投标无效：**  **报价未按28元/小时（每人）填报的；**  **投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的；**  **投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的;**  **报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，未能按要求提供书面说明或者提交相关证明材料证明其报价合理性的;**  **投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的。** |
| 11 | **中小企业信用融资** | 为支持和促进中小企业发展，进一步发挥政府采购政策功能，杭州市钱塘区财政局发布了《关于钱塘新区政府采购支持中小企业信用融资有关事项的通知》，供应商若有融资意向，详见《关于钱塘区政府采购支持中小企业信用融资相关事项通知》，或登录杭州钱塘区管理委员会官网（http://qt.hangzhou.gov.cn） “公告公示”专栏，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：  直接送达的：在开标当天的投标截止时间前送至杭州钱塘区金沙大道600号东楼六楼 4 号开标室；  备份投标文件签收人员联系电话： 13606523737 。  或  邮寄送达的：邮寄的备份投标文件请在投标截止时间前一个工作日送达。投标文件邮寄地址: 杭州市文晖路42号现代置业大厦西楼1706室赵卫华收）  **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 | **特别说明** | 联合体投标的，联合体各方分别提供与联合体协议中规定的分工内容相应的业绩证明材料，业绩数量以提供材料较少的一方为准。 |
| 联合体投标的，联合体各方均需按招标文件第四部分评标标准要求提供资信证明文件，否则视为不符合相关要求。  联合体投标的，联合体中有一方或者联合体成员根据分工按招标文件第四部分评标标准要求提供资信证明文件的，视为符合了相关要求。 |
| 采购代理服务费：本项目的采购代理费由 中标人 支付。  计费标准：参照发改价格〔2011〕534号文件规定标准，标项一：31000元；标项二：27800元；标项三：24600元；标项四：23000元。  结算方式及时间为：在领取中标通知书后7个工作日内由中标供应商一次性向采购代理机构付清。  收款单位（户名）：浙江省成套招标代理有限公司；  开户银行：中信银行杭州西湖支行；  银行账号：7331 6101 8260 0126 385 |

**一、总则**

**1. 适用范围**

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

**2.定义**

2.1 “采购人”系指招标公告中载明的本项目的采购人。

2.2 “采购机构”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、采购机构不会对其加以限制，仍将按照公平竞争原则实施采购）；优先采购向我国企业转让技术、与我国企业签订消化吸收再创新方案的供应商的进口产品。

3.2 支持绿色发展

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

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

3.2.3为助力打好污染防治攻坚战，推广使用绿色包装，政府采购货物、工程和服务项目中涉及商品包装和快递包装的，供应商提供产品及相关快递服务的具体包装要求要参考《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》。优先采购绿色包装产品、绿色物流配送服务以及循环利用产品。

3.3支持中小企业发展

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

符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

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

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

3.3.3对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购服务项目，以及预留份额政府采购服务项目中的非预留部分标项，对小型和微型企业的投标报价给予10%-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服务项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予4%-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首台套产品被纳入《首台套产品推广应用指导目录》之日起3年内，以及产品核心技术高于国内领先水平，并具有明晰自主知识产权的“制造精品”产品，自认定之日起2年内视同已具备相应销售业绩，参加政府采购活动时业绩分值为满分。

3.5平等对待内外资企业和符合条件的破产重整企业

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

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

4.2供应商询问

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

4.3供应商质疑

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

4.3.2供应商认为招标文件、采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向采购人或者采购机构提出质疑，否则，采购人或者采购机构不予受理：

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

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

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

　　4.3.3.1供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

　　4.3.3.2质疑项目的名称、编号；

　　4.3.3.3具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

　　4.3.3.4事实依据；

　　4.3.3.5必要的法律依据；

4.3.3.6提出质疑的日期。

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

质疑函范本及制作说明详见附件2。

4.3.4对同一采购程序环节的质疑，供应商须在法定质疑期内一次性提出。

4.3.5采购人或者采购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。

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

4.4供应商投诉

4.4.1质疑供应商对采购人、采购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。

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

4.4.3供应商投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。

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

4.4.5钱塘区政府采购项目投诉材料可寄送杭州市钱塘区财政局，地址：杭州钱塘区青六北路499号钱塘中心5号楼，收件人：任女士，电话：0571-82987260。浙江省本级、杭州市本级、拱墅区、富阳区政府采购项目投诉材料可寄送浙江省政府采购行政裁决服务中心（杭州），地址：杭州市上城区四季青街道新业路市民之家G03办公室，收件人：朱女士，电话：15121014815。

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联合协议（如果有)；

11.1.3落实政府采购政策需满足的资格要求（如果有)；

11.1.4本项目的特定资格要求（如果有)。

11.2 商务技术文件：

11.2.1投标函；

11.2.2授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明；

11.2.3分包意向协议（如果有)；

11.2.4符合性审查资料；

11.2.5评标标准相应的商务技术资料；

11.2.6投标标的清单；

11.2.7商务技术偏离表；

11.2.8政府采购供应商廉洁自律承诺书；

11.2.9支付承诺书；

11.3**报价文件：**

11.3.1开标一览表（报价表）；

11.3.2中小企业声明函。

**投标文件含有采购人不能接受的附加条件的，投标无效；**

**投标人提供虚假材料投标的，投标无效。**

**12. 投标文件的编制**

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

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

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

**13.投标文件的签署、盖章**

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

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

13.3招标文件对投标文件签署、盖章的要求适用于电子签名。

**14. 投标文件的提交、补充、修改、撤回**

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

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

14.3采购人、采购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4.2规定的情形之一的，投标无效：

**17.投标有效期**

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

17.2投标文件合格投递后，自投标截止日期起，在投标有效期内有效。

17.3在原定投标有效期满之前，如果出现特殊情况，采购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，对投标人的资格进行审查。

19.3投标人未按照招标文件要求提供与资格条件相应的有效资格证明材料的，视为投标人不具备招标文件中规定的资格要求，其投标无效。

19.4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：采购机构将在资格审查时通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)渠道查询投标人接受资格时的信用记录。

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

20.3信用信息的使用规则：经查询列入失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人将被拒绝参与政府采购活动。

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

**五、评标**

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

**六、定 标**

**22. 确定中标供应商**

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

**23. 中标通知与中标结果公告**

23.1自中标人确定之日起2个工作日内，采购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、资格审查情况、评审专家抽取规则、符合性审查情况、未中标情况说明、中标公告期限以及评审专家名单、评分汇总及明细。

23.3公告期限为1个工作日。

**七、合同授予**

**24.** 合同主要条款详见第五部分拟签订的合同文本。

**25. 合同的签订**

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

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

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

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

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

**26. 履约保证金**

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

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

**八、电子交易活动的中止**

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

为贯彻落实《杭州市居家养老服务条例》，深化本区养老服务改革，全面提升养老服务质量，提高养老服务供给保障，择优选择居家养老服务组织，并通过告示、电话、网络等多种方式为老人选择服务提供便利。

服务范围为钱塘区内下沙街道、白杨街道、河庄街道、义蓬街道、新湾街道、前进街道、临江街道的居家养老服务。

服务期为：一年。

▲本项目分为四个标项，标项一为义蓬街道提供服务；标项二为河庄街道提供服务；标项三为新湾街道、前进街道、临江街道提供服务；标项四为下沙街道、白杨街道提供服务。投标人可根据自身能力选择一个或所有标项参与投标。但只能中一个标项，中标次序按标项顺序进行确定（如投标人标项一项目已经被确定为第一中标候选人，则后续标项将不被推荐为中标候选人，以此类推。）

▲为保证服务的延续性，杭州市钱塘区社会发展局委托上一年度电子津贴服务商继续服务至本次招标结束，产生的费用由本次中标单位按照中标单价进行结算支付。投标人须对该要求承诺。（格式详见第六部分应提交的有关格式范例）

2、相关政策

《浙江省人民政府关于加快推进养老服务体系建设的意见》（浙政发〔2008〕72 号）

《中共杭州市委 杭州市人民政府关于加快推进养老服务事业发展的意见》（市委〔2010〕24号）

《杭州市人民政府办公厅关于贯彻落实<杭州市居家养老服务条例>的实施意见》（杭政办函〔2020〕47号）

《杭州市养老服务电子津贴制度的实施意见》（杭民发〔2020〕108号）

《杭州钱塘新区养老服务电子津贴制度实施细则》（钱塘社发〔2021〕17号）

以上文件若有最新文件，则按最新发布的文件为准。

二、工作内容

（一）基本要求

1、应有老年人的服务预案，明确服务内容；

2、定期进行检查，并记录检查结果（包含内容、时间、地点、人员、落实情况等）；

3、为老年人提供的服务完成率达100%，老年人或监护人满意率≧85%。

4、服务对象档案建档率达100%。

（二）具体内容

1、采购人择优引入杭城优质养老服务资源并全流程监管，由中标供应商运营团队实时对各服务商的服务订单进行周期性抽查，并依据抽查结果对服务商的服务满意度进行整体排名，对出现违规行为的服务商要求停业整顿；建立服务商信用分制度，依据信用分排名，对钱塘区服务商试行动态清退政策，以此督促服务商在服务期内不断优化内部监管，保障服务质量。信用分制度详情见供应商管理。

2、中标供应商应配合采购人宣传推广本项目；中标供应商应建立一站式服务团队，优化辖区重阳分服务项目，为老人提供层次化、个性化的服务项目。

3、为老年人提供的服务完成率达100%，老年人或监护人满意率≧85%。

4、服务对象档案建档率达100%。

| **钱塘区基本养老服务清单和服务标准（试用版）** | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **序号** | **服务项目** | **限制条件** | **订单限制时间** | **计费方式** | **最少服务时长（分钟）** | **指导价** | **服务内容** | **备注** |
| 生活照料服务 | 1 | 基本生活照料 | 1天1次 | 05：00-22：00 | 计时 | 60 | 28重阳分/小时 | 头面部清洁、梳理、口腔护理、洗发、手、足部清洁、协助更衣、整理床单、协助移动、协助进食/水、指/趾甲护理、安全护理、生活自理能力训练 | 1小时起,服务人员需具备相关服务项目的从业资质。材料费自行承担。路上时间不计算在服务时间内。 |
|
| 2 | 助餐 |  | 05：00-22：00 | 计次 | 1 | 2重阳分/人次（不足部分自费） | 送餐 | 仅送餐费。 |
| 3 | 助洁（家政服务） | 1周1次 | 05：00-22：00 | 计时 | 60 | 28重阳分/小时 | 居室清洁、衣物清洗 | 2小时起，路上时间不计算在服务时间内。 |
| 4 | 上门助浴服务 | 1天1次 | 07：00-19：00 | 计次 | 60 | 100重阳分/次 | 上门擦浴、淋浴（不含来回接送费用） | 含沐浴设备，服务人员需经过专业培训。 |
| 5 | 站点助浴服务 | 1天1次 | 05：00-22：00 | 计次 | 60 | 50重阳分/次 | 站点盆浴、淋浴（不含来回接送费用） | 不含来回接送费，服务人员需经过专业培训。 |
| 6 | 上门泡脚、修剪手、脚指甲 | 1月1次 | 05：00-22：00 | 计次 | 60 | 40重阳分/次 | 上门为老人泡脚并修剪手、脚指甲 | 1小时起，路上时间不计算在服务时间内。携带专业工具，做好防护消毒工作。 |
| 7 | 助行服务 |  | 05：00-22：00 | 计时 | 60 | 20重阳分/小时 | 为老年人提供室外散步、外出会友与购物、外出办理其他社会事务的活动。 | 不含交通费。 |
| 康养服务 | 8 | 机构托养 | 一个月15次 | 05：00-22：00 | 计次 | 0 | 200重阳分/次/周 | 用于入住养老机构的老年人床位费。 | 仅床位费。 |
| 9 | 日托服务 | 1天1次 | 07：00-18：00 | 计时 | 480 | 自理老人40重阳分/8小时（含午餐） 介护老人80重阳分/8小时（含午餐） | 由社区居家养老服务照料中心提供日托照料，内容包括健康监测、生活照料、吃饭、康复护理等打包式服务。 | 仅到点上活动的老人不属于日托范畴，接受日托服务的老年人由亲属负责接送。 |
| 10 | 康复护理 | 1天1次 | 05：00-22：00 | 计时 | 60 | 80重阳分/小时 | 肢体功能训练、口面部训练、康复推拿等。 | 服务机构、服务人员均需具备康复专业执业资质。 |
| 11 | 康复器具租赁 | 1天1次 | 05：00-22：00 | 计时 | 0 | 5重阳分/天 | 租赁轮椅 | 押金、来回搬运费和安装费另计。 |
| 5重阳分/天 | 租赁坐便椅 |
| 8重阳分/天 | 租赁防褥疮床垫。 |
| 10重阳分/天 | 租赁护理床 |
| 12 | 助医服务（不含交通费） |  | 05：00-22：00 | 计时 | 60 | 70重阳分/小时/人 | 协助监护人陪送老年人就医，代为挂号、配药、取药、取化验单等。 | 不含交通费。 |
| 助医服务（专车接送） |  | 05：00-22：00 | 计时 | 60 | 100重阳分/小时/人 | 专车接送 |
| 13 | 精神慰藉 | 1天1次 | 05：00-22：00 | 计时 | 60 | 28重阳分/小时 | 心理咨询和疏导，帮助解决老年人情绪、情感和家庭问题。 |  |
| 日常便利服务 | 14 | 家电深度清洗 | 1月8次 | 05：00-22：00 | 计件 | 30 | 50重阳分/件（不足部分自费） | 饮水机、微波炉、吊扇、电风扇等小件拆洗 | 服务人员需具备相应服务资质。 |
| 计件 | 40 | 120重阳分/件（不足部分自费） | 洗衣机、热水器、冰箱、空调、燃气热水器等大件拆洗 |
| 计件 | 40 | 140重阳分/小时 | 油烟机半拆清洗 | 油烟机滤网拆卸清洗，油烟机表面清洗 |
| 16 | 维修服务 | 1天1次 | 05：00-22：00 | 计次 | 30 | 40重阳分/次（上门服务费，不含材料费及维修费） | 电器、水管、洗脱排等维修、疏通服务 | 40重阳分只抵扣上门费用，如需耗材、工时等费用需和老人说明补现金差价。服务人员需具备相应服务资质，根据实际情况收费。 |
| 17 | 擦玻璃 | 1月4次（小时） | 05：00-22：00 | 计时 | 60 | 50重阳分/小时 | 擦洗玻璃边框、玻璃内外表面 | 服务人员需具备相应服务资质，如有必要，服务商为服务人员购买人身意外保险。 |
| 18 | 理发、洗头 | 1周2次 | 05：00-22：00 | 计次 | 10 | 10重阳分/次 | 站点单剪、单洗、单吹 | 原则上由街道（社区级）居家养老服务中心站点统一提供服务。 |
| 计次 | 10 | 20重阳分/次 | 站点洗剪吹 |
| 19 | 衣物送洗 | 1天1次 | 05：00-22：00 | 计次 | 60 | 28重阳分/次 | 包含衣服、裤子、床单、被套等衣物清洗， | 上门送取或自行送取，由定点机构集中机洗。不含贵重衣物清洗。 |
| 20 | 代配药（单趟＜2KM） | 1天1次 | 05：00-22：00 | 计次 | 30 | 20重阳分/次 | 根据老人要求代配药 | 上门取医保卡，根据老人需求配药并送回老人家中 |
| 代配药（单趟≥2KM≤10KM） | 1天1次 | 05：00-22：00 | 计次 | 30 | 50重阳分/次 |
| 代配药（单趟＞10KM） | 1天1次 | 05：00-22：00 | 计次 | 30 | 100重阳分/次 |
| 21 | 代买代办 | 1天1次 | 05：00-22：00 | 计次 | 30 | 28重阳分/次 | 根据老人需求代买代办 |  |
| 22 | 疏通下水道 | 1月4次 | 05：00-22：00 | 计次 | 30 | 100重阳分/次 | 疏通下水道 | 专业工具的疏通下水道 |
| 文娱学习 | 23 | 老年课堂 | 1天2次 | 05：00-22：00 | 计次 | 45 | 20重阳分/次 | 站点上课 |  |
| 24 | 室外活动 | 1月1次 | 05：00-22：00 | 计次 | 40 | 20重阳分/次 | 组织户外活动 |  |
| 评估 | 25 | 能力评估 |  | 05：00-22：00 | 计次 | 30 | 85重阳分/次 | 老年人能力评估 |  |

注：1重阳分=1元。▲如遇杭州市或本区政策调整，将根据区里结算通知和政策调整相应价格。可根据老人需求提供固定频次的服务包。

三、日常管理要求

1、供应商需根据互联网+养老系统，依照评估结果与老年人约定具体的服务内容，签订居家养老服务协议并选派符合条件的服务员，对提出需求申请的老年人进行上门专业服务，并对服务结果进行跟踪反馈。

2、供应商在提供服务中要做好服务时间、服务次数、服务项目等记录。

3、供应商应组织人员向服务对象宣传服务内容、服务方法以及维权方式。

供应商服务人员服务开始和结束，向服务对象解释服务全过程，便于服务对象及时了解，并征求服务对象意见，同时应保证服务时间和服务内容落实到位，并接受相应监督管理。

4、供应商的服务人员需经专业培训，掌握相关专业知识，并积极组织培训与考证工作，服务员持证率不得低于80%，并保持逐年提升。

5、供应商服务人员上门服务时必须穿统一的工作服、佩戴工作证，能在约定服务时间前 5分钟到达服务岗位。

6、供应商服务人员按要求与服务对象约定服务时间、服务内容，不得随意更改服务时间、服务内容。

7、供应商服务人员在服务过程中，应文明操作，礼貌待人，爱护服务对象家中的所有物品。

8、供应商服务人员进行服务时，应做好自身安全防护措施，离开后不得给服务对象家中遗留任何安全隐患。

9、禁止服务人员接受或向服务对象索取任何形式的馈赠（金钱或物品）。

10、供应商定期要进行回访，填写用户反馈表，每月向采购人或用人单位书面报送服务情况。

11、采购人或用人单位有权对供应商服务人员上述情况进行监督检查。

12、服务中造成服务对象经济损失的，由中标单位负责处理，并由其承担相应法律责任与全部经济赔偿。

13、服务人员与服务对象发生纠纷，由中标单位进行处理，处理期限不得超过 5个工作日，处理结果应及时上报采购人备案。

14、供应商违反约定，未能达到服务标准，采购人有权要求供应商进行整改，并扣取相应的服务费用；由于供应商造成服务对象经济损失或政府形象受损的，采购人应扣取相关服务费用，视情解除合同并追究中标单位相关法律责任。

四、服务标准

1、对服务实行明码标价，实施公开承诺服务。

2、人员素质

2.1基本要求：

（1）具备合法的劳动从业资格。

（2）信守职业道德，遵纪守法，熟悉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、健康状况证明及语言表达能力。

2.2管理人员：

（1）了解国家和行业主管部门有关居家养老服务的法律、法规和规定。

（2）掌握企业管理、经营项目的有关专业知识及专业技术。

（3）具有高中以上文化程度和一定年限的管理工作经历。

（4）每年至少参加1次以上管理培训活动。

2.3居家养老服务员:

（1）具备与服务内容相适应的岗位技能。

（2）年龄在 18 周岁以上、60周岁以下，初中以上文化程度。

（3）无精神病史和各类传染病。

（4）每年在岗培训不少于10学时。

2.4行为规范

（1）仪表仪容端庄、大方、整洁。

（2）统一着装、配备工号牌。

（3）语言文明、简洁、清晰。

（4）主动服务，符合相应岗位的服务礼仪规范。

（5）尊老敬老，对老年人富有爱心。

3、居家养老服务要求

（1）与服务对象签订服务协议，签约率100%；

（2）应有老年人的服务预案，明确服务内容；

（3）定期进行检查，并记录检查结果（包含内容、时间、地点、人员、落实情况等）；

（4）为老年人提供的服务完成率达100%，老年人或监护人满意率≥85%。

**五、中标供应商管理**

**1.拒绝委托任务的情形**

中标供应商无特殊原因不得拒绝委托任务，确因特殊原因不能承接的，在接到通知后1个工作日内出具书面说明材料（加盖公章），逾期不出具书面说明材料的按拒绝委托任务处理。

特殊原因包括如下：

（1）供应商在地县（市、区）民政局已备案的养老服务机构到期或被取消，仍未重新备案的；

（2）拟派服务成员人数不满足，仍未补足的；

（3）法律法规其他规定情况的。

以上特殊原因情形超过1个月的，取消该供应商的服务资格。

**2.考核管理**

采购人在委托期限内，由监管单位（各街道）对中标供应商进行考核管理。

对所有的服务商起始设立信用分100分，并根据相应分值给与不同处理。信用分低于80分，警示一次；信用分低于60分，取消该供应商的中标资格，取消钱塘区范围内居家养老服务资质，并列入服务商“黑名单”，依法追究法律责任。

（1）服务商出现重阳分套刷、盗刷、刷重阳分兑换商品、刷重阳分兑换卡券等等非法骗取套取政府财政资金行为的，经核实后，每笔订单扣除服务商10个信用分。

（2）服务商出现刷卡寄存日后服务、服务未达到相应时长、实际服务内容与所下服务订单不符合等等违规操作引起的交易纠纷，经核实后，每笔订单扣除服务商5个信用分。

（3）服务人员未进行健康管理，未着工作服，未佩戴工作标牌，冒充其他组织开展服务，违法违规开展非营业范围服务，查实一起，扣除服务商5个信用分。

（4）服务人员未按操作标准提供服务，出现欺瞒、辱骂、殴打老人等恶劣行为，查实一起，扣除服务商20个信用分。

（5）出售服务对象个人隐私信息，查实一起，扣除服务商20个信用分。

（6）欺骗老年人或者在老年人不知情情况下下单或刷重阳分，查实一起，扣除服务商10个信用分。

（7）完成订单支付后未向老人提供交易小票，查实一起，扣除服务商1个信用分。

（8）服务商开展恶意竞争，或向老年人骚扰式推销服务，查实一起，扣除服务商10个信用分。

（9）异常订单服务商无法提交相关凭证，异常订单不予结算，并每一单扣除服务商1个信用分。

（10）因服务质量引发较大安全责任事故的，因服务纠纷造成群体性事件或不良社会舆论的，因服务不到位出现国家、省、市规定应当列入的其他严重失信情形的，每查实一起，扣除服务商50个信用分。取消钱塘区居家养老服务资格，并取消政府补贴资格。

中标供应商未按服务要求严格执行,未达到服务标准要求的，采购人可与中标供应商解除服务协议。

**七、采购合同商务、履约要求**

**（一）响应报价**

▲1. 本项目执行国家统一定价标准和采用固定价格采购，根据杭州市“互联网+养老”要求，本项目单时工价统一为28元/小时（每人）。如遇杭州市或本区政策调整，将根据区里结算通知和政策调整相应价格。价格不列为评审因素。

2. 服务协议有效期内，单时工价包括具体采购项目实施所需的所有费用[人工费、各种社会保险金、差旅费、人员伙食与交通、设备费、企业管理费、利润、采购代理服务费、税金等]。

**（二）合同价款及支付方式**

1. 合同正式签订后，采购人将根据服务项目实际进展情况，通知供应商所需具体各类人员数量。

2.支付方式

（1）合同签订生效具备付款条件后支付40%预付款。

（2）供应商派出的服务人员凭借银行pos机与老年人市民卡或老年卡刷卡结算。服务费每月结算支付一次，根据杭州市区“互联网+养老”相关要求进行结算。

（3）每月补助资金标准须是经杭州市“ 互联网＋养老” 系统审批通过，并开展实际服务，根据中标价格、服务小时数、承担比例，按照钱塘新区社发局结算通知和相关要求进行支付。

（4）因不可抗力，项目服务工作提前终止的，按实际发生的工作量支付报酬。

3.履约保证金：本项目不缴纳履约保证金。如在服务期间有违约扣除费用，直接在应支付的服务费用中扣除。

**（三）履约期限**

采购合同签订生效之日起一年。

**（四）履约验收**

**1.履约验收的主体**

验收主体为采购人。

**2.****履约验收的时间**

履约期结束后15个工作日内。

**3.履约验收的方式**

按《杭州市政府采购履约验收暂行办法》中的一次性验收方式进行履约验收。

**4.履约验收的程序**

按《杭州市政府采购履约验收暂行办法》中的简易程序进行履约验收。

**5.履约验收的内容**

技术履约内容：包括（1）按采购人要求出具服务记录；（2）服务效率、服务质量和服务水平；（3）甲乙双方合同履约情况。

商务履约内容：费用按合同约定结算、支付。

**6.验收标准**

《杭州市养老服务电子津贴制度的实施意见》

**第四部分** **评标办法**

**评标办法前附表**

| 序号 | 评标标准  （标项一、标项二、标项三、标项四） | 权重 | 主观分/客观分属性 | 投标文件中评标标准相应的商务技术资料目录\* |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 供应商获得质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系认证证书的，每个得1分，本项最高3分。  证明资料：提供相关证书。 | 3 | 客观分 |  |
| 2 | 服务内容：项目丰富，除提供日常家政和生活照料服务之外，能够①提送助餐（配送餐）、②康复护理、③助浴、④心理关爱、⑤上门照护等，以上内容提供承诺书的得5分，格式自拟，少一项服务内容（①②③④⑤）扣1分，扣完为止。本项最高5分。  证明资料：提供承诺书（格式自拟） | 5 | 客观分 |  |
| 3 | 供应商的履约能力：供应商有①相对稳定的专业服务力量，②能够满足辖区老年人日常服务需求，③确保服务时间和④服务质量到位，⑤不得迟到、早退、拖拉、推诿等，每项内容（①②③④⑤）得1分。本项最高1分。  证明资料：提供承诺函（格式自拟） | 1 | 客观分 |  |
| 4 | 项目负责人的配备：供应商拟派项目负责人具备本科及以上学历的得2分。  证明资料：提供相关证书。 | 2 | 客观分 |  |
| 5 | 项目负责人的配备：供应商拟派项目负责人具备医疗或康复专业知识能力，取得医学类专业中级职称的得1分，取得医学类专业高级职称的得3分。  证明资料：提供相关证书。 | 3 | 客观分 |  |
| 6 | 项目管理人员的配备及结构。供应商拟派项目管理人员（不含项目负责人）：  具有助理社会工作师证书的加1分，社会工作师及以上证书的加2分，取最高专业资格等级，不可叠加，最高2分。  证明资料：提供相关证书，以上证书需一人一证，同一人员有多本证书的不累加计分。本项得分与下一项得分不累加计分。 | 2 | 客观分 |  |
| 7 | 项目管理人员的配备及结构。供应商拟派项目管理人员（不含项目负责人）：  具有中级养老护理员证书的加1分，高级养老护理员及以上证书的加2分，取最高专业资格等级，不可叠加，最高5分。  证明资料：提供相关证书，以上证书需一人一证，同一人员有多本证书的不累加计分。本项得分与上一项得分不累加计分。 | 5 | 客观分 |  |
| 8 | 服务人员数量的配备及结构。  承诺一线服务员数与服务对象人数占比在1:100以内的得1分，在1:60以内的得2分，在1:30以内的得3分，最高得3分。  证明材料：提供承诺书（格式自拟）。 | 3 | 客观分 |  |
| 9 | 为养老护理员购买意外伤害保险的得2分。  证明资料：提供保险合同或提供承诺在中标后30天内购买的，未提供不得分。 | 2 | 客观分 |  |
| 10 | 服务人员数量的配备及结构。  居家养老服务员（除管理人员）资质：拟派居家养老服务员中具有养老护理员证书或养老护理员培训合格证书的人数占拟派居家养老服务员总数的80%的得3分，100%的得5分，最高得5分。  证明资料：提供相关证书，同时相应人员提供近3个月内任意期社保缴纳证明或劳动合同，否则不得分。 | 5 | 客观分 |  |
| 11 | 供应商具备专职财务、出纳人员的得3分，兼职的得1分。（专职人员提供近3个月内任意期社保缴纳证明，兼职的提供劳动合同，人员不齐全或未提供证明材料不得分） | 3 | 客观分 |  |
| 12 | 供应商拟投入的设备及交通工具是否满足采购需求。  （1）具有服务交通车辆（要求为轿车或SUV或面包车或客车或救护车等可载人车辆，非货车、农用车、电瓶车、三轮车等不可载人车辆，提供车辆行驶证、交强险及照片）的得2分；  （2）具有送餐的保温保鲜工具的得1分。  （3）具有体温计、血压计、血糖测试仪、理发工具的得1分，不齐全的不得分。  （4）供应商服务人员具有统一的工作服（或马甲）、工作牌的得1分，不齐全的不得分。  本项最高5分。  证明资料：供应商提供车辆行驶证、交强险及照片、材料、设备、工具的照片，否则不得分。 | 5 | 客观分 |  |
| 13 | 对项目的服务定位进行评审，提供相关描述、理解等说明，相关说明相对采购需求具有针对性，得4分；针对性较强的得3分；针对性一般的得2分；针对性较弱的得1分；无针对性不得分。本项最高4分。 | 4 | 主观分 |  |
| 14 | 分析各标项服务区域特点、服务对象特点，分析服务重点难点，并提出针对性解决方案。  分析到位、方案切实可行的得3分；分析略有欠缺的得2分；大量欠缺的得1分，分析或解决方案无针对性或未提供的不得分。 | 3 | 主观分 |  |
| 15 | 对项目涉及的本地区现状了解程度进行评审，提供相关描述、理解等说明，相关说明相对采购需求具有针对性，得4分；针对性较强的得3分；针对性一般的得2分；针对性较弱的得1分；无针对性不得分。本项最高4分。 | 4 | 主观分 |  |
| 16 | 供应商具有相关或类似服务平台研发、开发项目经验的得4分。本项最高4分。  证明资料：提供相关项目说明或合同或平台截图证明。 | 4 | 客观分 |  |
| 17 | 根据供应商信息化服务能力评审（包括信息化管理系统功能完善情况、对服务对象跟踪管理情况等）。对服务对象跟踪管理符合实际情况并具有针对性的得3分；对服务对象跟踪管理比较有针对性的得2分；对服务对象跟踪管理比较简单的得1分；供应商不具备信息化服务能力的不得分。 | 3 | 主观分 |  |
| 18 | 对供应商的服务内容及流程进行综合评分。  设立生活照料服务的专业服务团队、服务内容、服务流程等服务方案。服务方案针对性强的得3分，针对性一般的得2分，针对性弱的得1分，无针对性不得分。 | 3 | 主观分 |  |
| 19 | 对供应商的服务内容及流程进行综合评分。  设立家政服务的专业服务团队、服务内容、服务流程等服务方案。服务方案针对性强的得3分，针对性一般的得2分，针对性弱的得1分，无针对性不得分。 | 3 | 主观分 |  |
| 20 | 对供应商的服务内容及流程进行综合评分。  设立精神慰藉服务的专业服务团队、服务内容、服务流程等服务方案。针对性强的得3分，针对性一般的得2分，针对性弱的得1分，无针对性不得分。 | 3 | 主观分 |  |
| 21 | 对供应商的服务内容及流程进行综合评分。  设立助急类紧急服务专业服务团队、服务内容、服务流程等服务方案。服务方案针对性强的得3分，针对性一般的得2分，针对性弱的得1分，无针对性不得分。 | 3 | 主观分 |  |
| 22 | 对供应商的管理制度进行综合评定。  设立的内部岗位责任制度内容完整、符合采购需求的得3分；略有欠缺的得2分；大量欠缺的得1分，缺项不得分。 | 3 | 主观分 |  |
| 23 | 对供应商的管理制度进行综合评定。  设立的管理运作制度内容完整、符合采购需求的得3分；略有欠缺的得2分；大量欠缺的得1分，缺项不得分。 | 3 | 主观分 |  |
| 24 | 对供应商的管理制度进行综合评定。  设立的档案管理制度内容完整、符合采购需求的得3分；略有欠缺的得2分；大量欠缺的得1分，缺项不得分。 | 3 | 主观分 |  |
| 25 | 对供应商的实施方案进行综合评定  设立完善的组织架构和运作流程图, 内容完整、符合采购需求的得3分；略有欠缺的得2分；大量欠缺的得1分，缺项不得分。 | 3 | 主观分 |  |
| 26 | 对供应商的实施方案进行综合评定  设立完善的激励与监督机制，内容完整、符合采购需求的得3分；略有欠缺的得2分；大量欠缺的得1分，缺项不得分。 | 3 | 主观分 |  |
| 27 | 对供应商的实施方案进行综合评定  设立完善的自我约束与信息反馈渠道处理机制，内容完整、符合采购需求的得3分；略有欠缺的得2分；大量欠缺的得1分，缺项不得分。 | 3 | 主观分 |  |
| 28 | 供应商能配合辖区内老年人养老服务的宣传的得2分。  证明资料：提供承诺函（格式自拟） | 2 | 客观分 |  |
| 29 | 对供应商项目应急预案进行综合评分。  设立人身安全类应急预案，针对性强的得3分，针对性一般的得2分，针对性弱的得1分，无针对性不得分。 | 3 | 主观分 |  |
| 30 | 对供应商项目应急预案进行综合评分。  设立公共事件类应急预案，针对性强的得3分，针对性一般的得2分，针对性弱的得1分，无针对性不得分。 | 3 | 主观分 |  |
| 31 | 承诺接到老年人需求后及时响应，响应率达100%，并能够在30分钟内到达服务地点的得5分。  证明资料：提供承诺书（格式自拟）。 | 5 | 客观分 |  |

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

**一、评标方法**

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

**二、评标标准**

**2.** **评标标准：**见评标办法前附表。

**三、评标程序**

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

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

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

**3.4报价评审。**

3.4.1投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

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

3.4.1.2大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准;

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

3.4.1.4总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

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

3.4.2投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的，投标无效。

3.4.3投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的，投标无效。

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

3.4.5对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购服务项目，以及预留份额政府采购服务项目中的非预留部分标项，对小型和微型企业的投标报价给予10%-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服务项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予4%-6%的扣除，用扣除后的价格参加评审。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

**3.5排序与推荐。**采用综合评分法的，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。并列情形由评委投票表决最终排序。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。投标人可根据自身能力选择一个或所有标项参与投标。但只能中一个标项，中标次序按标项顺序进行确定（如投标人标项一项目已经被确定为第一中标候选人，则后续标项将不被推荐为中标候选人，以此类推）。

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

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

**四、评标中的其他事项**

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

**4.2投标无效。**有下列情形之一的，投标无效：

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

4.2.2投标文件未按照招标文件要求签署、盖章的；

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

4.2.4投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

4.2.5投标文件中承诺的投标有效期少于招标文件中载明的投标有效期的；

4.2.6投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的;

4.2.7投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的;**报价未按28元/小时（每人）填报的**。

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

4.2.9投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的；

4.2.10投标人提供虚假材料投标的；

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

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

## 4.2.13 投标文件不满足招标文件的其它实质性要求的；

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

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

5.1符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足3家的；

5.2出现影响采购公正的违法、违规行为的；

5.3投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

5.4因重大变故，采购任务取消的。

废标后，采购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结果的，依照下列规定处理：

7.1未确定中标供应商的，终止本次政府采购活动，重新开展政府采购活动。

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

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

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

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

**第五部分 拟签订的合同文本**

**钱塘区电子津贴服务商**

**服务采购合同**

合同编号：

委托方（甲方）：

受托方（乙方）：

考核方（丙方）：

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等相关法律法规和本项目的成交情况，遵循平等、自愿、公平、诚实信用的原则，由采购单位（以下简称甲方）、街道（以下简称丙方）与成交供应商（以下简称乙方）结合本项目具体情况，经双方协商一致后达成以下条款:

一、居家养老服务项目范围

（一）乙方受托的服务区域为：（在相应街道打√）

🞎 下沙街道

🞎 白杨街道

🞎 河庄街道

🞎 义蓬街道

🞎 新湾街道

🞎 前进街道、

🞎 临江街道

（二）乙方工作内容

按照《钱塘区基本养老服务清单和服务标准》执行

二、甲乙丙三方的权利和义务

1.甲方的权利和义务

⑴甲方有权对乙方的服务内容、服务质量进行监督、检查和考核。

⑵乙方提供的服务达不到约定的标准或受到老人的有理投诉，经调查情况属实的，甲方有权扣减乙方的服务费；因乙方管理不善或服务不周使老人、甲方形象受到损坏或造成经济损失，甲方有权扣减乙方服务费并有与乙方解除合同及进一步追究其他经济、法律责任的权利。

⑶根据居家养老服务工作需要，甲方免费给服务公司提供服务窗口一个。

⑷乙方的服务人员形象、素质、工作质量等不符合要求，甲方有要求更换的权利。

⑸甲方有支付经评估、审批后所需服务费的义务。

⑹老人的服务要求发生变化时，甲方有和乙方协商调整服务对象的权力。

⑺除正常工作外，因老人的需要，有临时性和突击性的任务时，甲方有权通知乙方安排工作人员进行落实。

⑻甲方应全力支持、配合、解决乙方在实施服务过程中遇到的一些疑难问题，并积极协调乙方与街道及社区的关系。

⑼甲方应按国家和省、市、区各级政府有关社区服务行业各种经济补助及最优惠政策给予乙方全额享受，并积极给予乙方争取各类奖励政策措施。

2.乙方的权利和义务

⑴在认真履行本合同的前提下，乙方有按时收取服务费的权利。

⑵乙方有接受甲方的各项服务的监督、检查和考核的义务。

⑶乙方服务人员形象、素质、工作质量等不符合要求时，有及时更换的义务。

⑷乙方有根据老人要求变化而及时调整服务人员的义务。

⑸乙方对于甲方的检查、考核产生异议，有申诉的权利。

⑹除正常工作外，因老人的需要，有临时性和突击性的任务时，乙方有根据甲方通知安排工作人员实行落实的义务。

⑺在一个服务区域（街道、社区），乙方必须确定一名负责人员，便于甲方联系和安排、布置临时性和突击性任务。

⑻乙方有确保服务人员的劳动和社会保障方面的待遇符合国家的法律、法规以及地方政策要求的义务。乙方应有保障乙方服务人员的安全服务措施，如发生工伤，由乙方自行承担费用及责任，与甲方无关。

⑼乙方工作人员在为老人提供服务工作时，如给老人或其他方造成损害，乙方应承担赔偿责任。

⑽乙方工作人员在实际工作中有节约使用水、电的义务。

3.丙方的权利和义务

⑴丙方有权对乙方的服务内容、服务质量进行监督、检查和考核。

⑵乙方的服务人员形象、素质、工作质量等不符合要求，丙方有要求更换的权利。

⑶老人的服务要求发生变化时，丙方有和乙方协商调整服务对象的权力。

⑷除正常工作外，因老人的需要，有临时性和突击性的任务时，丙方有权通知乙方安排工作人员进行落实。

⑸每季度丙方有权按信用管理给乙方评分，并说明打分原因（包括扣分原因等）和处理意见。（评分90分及以上为优秀，低于80分警告一次，再次低于80分则丙方可以建议甲方让该服务商退出，低于60分的服务商直接退出）。

⑹除正常工作外，因老人的需要，有临时性和突击性的任务时，丙方有权通知乙方安排工作人员进行落实。

三、服务质量和要求

1.工作时间一律穿工作服、佩戴工作卡，凭银行pos机上门服务。

2.服务人员必须在约定服务时间前5分钟到达服务岗位。

3.服务人员必须按照老人的要求进行服务，不得提前终止服务。

4.服务过程中，服务人员应文明操作，礼貌待人，爱护老人家里的所有物品。

5.服务开始和服务结束，均要向老人讲明和解释服务全过程情况，便于老人及时了解，并征求老人意见，同时请老人在服务卡上签名。

6.服务时间内，服务人员要做好自身安全防护措施，同时离开时不给老人家遗留下任何安全隐患（关闭煤气阀、水龙头等）。

7.服务人员禁止接受或向老人索取任何形式的馈赠（金钱或物品）。

四、服务费结算

1. 综合单价包干，单时工价为28元/小时。如遇杭州市或本区政策调整，将根据区里结算通知和政策调整相应价格。合同金额按实结算，但总支付金额不超过预算。

2.结算及支付：

根据招标文件中采购需求要求，上一年度电子津贴服务商在本次招标前产生的继续服务费用由中标单位按照中标单价进行结算支付。

（1）合同签订生效具备付款条件后支付40%预付款。

（2）乙方派出的服务人员凭借银行pos机与老年人市民卡或老年卡刷卡结算。服务费每月结算支付一次，根据杭州市区“互联网+养老”相关要求进行结算。

（3）每月补助资金标准须是经杭州市“ 互联网＋养老” 系统审批通过，并开展实际服务，根据中标价格、服务小时数、承担比例，按照钱塘新区社发局结算通知和相关要求进行支付。

（4）因不可抗力，项目服务工作提前终止的，按实际发生的工作量支付报酬。

3.履约保证金：本项目不缴纳履约保证金。如在服务期间有违约扣除费用，直接在应支付的服务费用中扣除。

4.合同支付总额在预算框架范围内予以支付，乙方有义务提醒甲方合同费用总额不应超过项目预算。

五、其它约定

1.合同规定范围内政府购买的居家养老服务，均由乙方承担，合同期内，在乙方无违反约定的情况下，甲方不得以任何理由聘请其他服务公司加入。

六、违约责任

1.甲乙丙三方在合同期内不得违反本合同。如果甲方或丙方违反约定，乙方有权要求甲方或丙方在一定时间内解决，造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方相应的经济赔偿金。

2.乙方违反约定，未能达到服务标准，甲方或丙方有权要求乙方整改，并扣取相应的服务费用；由于乙方原因造成服务对象经济损失或政府形象受损，甲方或丙方有权要求乙方支付相应的赔偿金和追究其他责任。乙方服务质量满意率未达到85%，进行限期整改，未在规定时间内整改到位的，酌情扣除当年3-5%的服务费；乙方服务质量满意率未达80%，甲方取消其服务资格。

七、其他

1.本合同有效期自 年 月 日起至 年 月 日止。

2.双方应本着真诚友好协商的原则，解决本合同执行过程中所遇到的争议，未尽事宜，双方协商解决。协商不成时，双方同意依法向甲方所在地的人民法院起诉。

3．本协议一式 份，甲乙丙三方各执 份，具有同等法律效力。

4．本合同自三方签字盖章后生效。

|  |  |
| --- | --- |
| **甲方**（盖章）： | **乙方（**盖章）： |
| 法定代表人：  或授权委托人（签字）： | 法定代表人：  或授权委托人（签字）： |
| 联系人： | 联系人： |
| 地址： | 地址： |
| 电话： | 电话： |
| 传真： | 传真： |
| 开户银行： | 开户银行： |
| 账号： | 账号： |

|  |  |
| --- | --- |
| **丙方**（盖章）： |  |
| 法定代表人：  或授权委托人（签字）： |  |
| 联系人： |  |
| 地址： |  |
| 电话： |  |
| 传真： |  |
| 开户银行： |  |
| 账号： |  |

合同签发日期：

**第六部分 应提交的有关格式范例**

**资格文件部分**

**目录**

（1）符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函……………（页码）

（2）联合协议………………………………………………………………（页码）

（3）落实政府采购政策需满足的资格要求………………………………（页码）

（4）本项目的特定资格要求………………………………………………（页码）

**一、 符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函**

（采购人）、（采购代理机构）：

我方参与（项目名称）【招标编号：（采购编号）】政府采购活动，郑重承诺：

（一）具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定的条件：

1、具有独立承担民事责任的能力；

2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

3、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

4、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

5、参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

6、具有法律、行政法规规定的其他条件。

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

（三）不存在以下情况：

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

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

投标人名称(电子签名)：

日期： 年 月 日

**二、联合协议（如果有）**

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

**三、落实政府采购政策需满足的资格要求**

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

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

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

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

**四、本项目的特定资格要求**

（根据招标公告本项目的特定资格要求提供相应的材料；未要求的，无需提供）

**商务技术文件部分**

**目录**

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

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

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

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

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

**一、投标函**

（采购人）、（采购代理机构）：

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

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

2、我方的投标文件包括以下内容：

2.1资格文件：

2.1.1承诺函；

2.1.2联合协议（如果有)；

2.1.3落实政府采购政策需满足的资格要求（如果有）；

2.1.4本项目的特定资格要求（如果有)。

2.2 商务技术文件：

2.2.1投标函；

2.2.2授权委托书或法定代表人（单位负责人）身份证明；

2.2.3分包意向协议（如果有)；

2.2.4符合性审查资料；

2.2.5评标标准相应的商务技术资料；

2.2.6投标标的清单；

2.2.7商务技术偏离表；

2.2.8政府采购供应商廉洁自律承诺书；

2.3报价文件

2.3.1开标一览表（报价表）；

2.3.2中小企业声明函（如果有）。

3、我方承诺除商务技术偏离表列出的偏离外，我方响应招标文件的全部要求。

4、如我方中标，我方承诺：

4.1在收到中标通知书后，在中标通知书规定的期限内与你方签订合同；

4.2在签订合同时不向你方提出附加条件；

4.3按照招标文件要求提交履约保证金；

4.4在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

5、其他补充说明: 。

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**二、授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明**

**授权委托书（适用于非联合体投标）**

（采购人）、（采购代理机构）：

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

委托期限：自 年 月 日起至 年 月 日止。

特此告知。

投标人名称(电子签名)：

签发日期： 年 月 日

**授权委托书（适用于联合体投标）**

（采购人）、（采购代理机构）：

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

委托期限：自 年 月 日起至 年 月 日止。

特此告知。

联合体成员名称(电子签名/公章)：

联合体成员名称(电子签名/公章)：

……

日期： 年 月 日

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

身份证件扫描件：

|  |
| --- |
| 正面： 反面： |

投标人名称(电子签名)：

日期： 年 月 日

**三、分包意向协议（如果有）**

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

**四、符合性审查资料**

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

注：按本格式和要求提供。

**五、评标标准相应的商务技术资料**

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

**六、投标标的清单**

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

注：按本格式和要求提供。

**七、商务技术偏离表**

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

投标人保证：除商务技术偏离表列出的偏离外，投标人响应招标文件的全部要求

注：按本格式和要求提供。

**八、政府采购供应商廉洁自律承诺书**

（采购人）、（采购代理机构）：

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

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

二、不为项目有关人员及部门报销应由你方单位或个人支付的费用；

三、不向项目有关人员及部门提供有可能影响公正的宴请和健身娱乐等活动；

四、不为项目有关人员及部门出国（境）、旅游等提供方便；

五、不为项目有关人员个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女工作安排等提供

好处；

六、严格遵守《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国招标投标

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

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

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

九、支付承诺书

（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：

为保证服务的延续性，杭州市钱塘区社会发展局委托上一年度电子津贴服务商继续服务至本次招标结束，我单位若中标，承诺由此产生的费用我单位将按照中标单价向上一年度电子津贴服务商进行结算支付。

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

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**报价文件部分**

**目录**

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

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

一、开标一览表（报价表）

（采购人）、（采购代理机构）：

按你方招标文件要求，我们，本投标文件签字方，谨此向你方发出要约如下：如你方接受本投标，我方承诺按照如下开标一览表（报价表）的价格完成（项目名称）【招标编号：（采购编号）】的实施。

**开标一览表（报价表）(单位均为人民币元)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | **服务要求** | **单价**（每人） | **备注** |
| 1 | （标项 ）  电子津贴服务商 | 按招标文件要求 | 28元/小时 |  |

**注：**

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

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

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

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

二、中小企业声明函（如果有）

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

# 附件

**附件1：**

**残疾人福利性单位声明函**

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕 141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加\_(采购人)\_单位的\_（项目名称）\_\_项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（电子签名）：

日 期：

**附件2：质疑函范本及制作说明**

**质疑函范本**

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址： 邮编：

联系人： 联系电话：

授权代表：

联系电话：

地址： 邮编：

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：

质疑项目的编号： 包号：

采购人名称：

采购文件获取日期：

三、质疑事项具体内容

质疑事项1：

事实依据：

法律依据：

质疑事项2

……

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：

签字(签章)： 公章：

日期：

**质疑函制作说明：**

1.供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。

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

3.质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。

4.质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

5.质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。

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

**附件3：投诉书范本及制作说明**

**投诉书范本**

一、投诉相关主体基本情况

投诉人：

地 址： 邮编：

法定代表人/主要负责人：

联系电话：

授权代表： 联系电话：

地 址： 邮编：

被投诉人1：

地 址： 邮编：

联系人： 联系电话：

被投诉人2

……

相关供应商：

地 址： 邮编：

联系人： 联系电话：

二、投诉项目基本情况

采购项目名称：

采购项目编号： 包号：

采购人名称：

代理机构名称：

采购文件公告:是/否 公告期限：

采购结果公告:是/否 公告期限：

三、质疑基本情况

投诉人于 年 月 日,向 提出质疑，质疑事项为：

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

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1：

事实依据：

法律依据：

投诉事项2

……

五、与投诉事项相关的投诉请求

请求：

签字(签章)： 公章：

日期：

**投诉书制作说明：**

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

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

3.投诉人若对项目的某一分包进行投诉，投诉书应列明具体分包号。

4.投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

5.投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

6.投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

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

**附件4：业务专用章使用说明函**

（采购人）、（采购代理机构）：

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

特此说明。

投标单位（法定名称章）：

日期： 年 月 日

**附：**

投标单位法定名称章（印模） 投标单位“XX专用章”（印模）

**附件5：联合协议**

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

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

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

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

三、本次联合投标中，分工如下：

（联合体成员1）承担的工作和义务为： ；

（联合体成员2）承担的工作和义务为： ；

……

四、联合体成员中小企业合同份额。

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

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

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

六、有关本次联合投标的其他事宜：

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

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

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

联合体成员名称(电子签名/公章)：

联合体成员名称(电子签名/公章)：

……

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**附件6：分包意向协议**

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

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

一、分包标的及数量

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

## ……

二、分包供应商中小企业合同份额

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

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

三、分包工作履行期限、地点、方式

四、质量

五、价款或者报酬

六、违约责任

七、争议解决的办法

八、其他

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

分包供应商名称(电子签名/公章)：

……

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**附件7：中小企业声明函**

**中小企业声明函（服务）**

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

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

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

……

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（电子签名）：

日 期：

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

注：

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

2、符合《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定的条件并提供《残疾人福利性单位声明函》（附件1）的残疾人福利性单位视同小型、微型企业；根据《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库[2014]68号）的规定，投标人提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业证明文件的，视同为小型和微型企业。

**关于钱塘区政府采购支持中小企业信用融资相关事项通知**

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，根据《杭州市政府采购支持中小企业信用融资管理办法》《关于钱塘新区政府采购支持中小企业信用融资有关事项的通知》，现将相关事项通知如下：

**一、适用对象**

在浙江“政采云”平台注册入库，并取得钱塘区政府采购合同的中小企业供应商。

**二、相关信息获取方式**

请登陆杭州钱塘新区管理委员会官网（http://qt.hangzhou.gov.cn） “公告公示”专栏，查看信用融资政策文件及各相关银行服务方案。

**三、申请方式和步骤**

1、供应商若有融资意向，需先与钱塘区财政局合作的银行对接，办理相关融资前期手续；

2、中标后，供应商应与采购单位或者采购代理机构及时联系，告知融资需求；

3、相关合作银行联系并审核供应商及相关中标信息，办理相关融资事宜；

4、采购单位应及时将信用融资合同提交备案。

**四、注意事项**

请各采购单位和采购代理机构积极支持和配合政府采购信用融资工作，在合同备案环节务必请仔细核对收款银行、账号信息等内容。

**五、合作银行及联系方式**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **银行** | **联系人** | **电话** |
| **1** | 建设银行钱塘支行 | 张苏航 | 13065710830 |
| **2** | 中信银行开发支行 | 左劼 | 13777889798 |
| **3** | 民生银行下沙支行 | 吕刚 | 13906811832 |
| **4** | 杭州银行钱塘支行 | 费莎  严培蓓 | 13388617781  13858023883 |
| **5** | 兴业银行开发区支行 | 丁萍 | 13777421564 |
| **6** | 中国银行钱塘支行 | 沈振华 | 13957168926 |
| **7** | 工商银行开发区支行 | 李燕珍 | 13735710338 |
| **8** | 宁波银行开发区支行 | 贾磊 | 13575745232 |
| **9** | 杭州联合银行下沙支行 | 王宁 | 18906520030 |
| **10** | 农业银行钱塘支行 | 王安东  方若愚 | 15158025713  15067483470 |
| **11** | 浙商银行杭州钱塘支行 | 徐伟刚 | 82921293，18258888258 |
| **12** | 浦发银行 | 林云鹏 | 18805812679 |