杭州市残疾人托管中心

护理外包

招标文件

 **（电子招投标）**

编号:CTZB-2023110229



杭州市残疾人托管中心

浙江省成套招标代理有限公司

二〇二三年十一月

**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

杭州市残疾人托管中心护理外包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12月11日](https://www.zcygov.cn/%EF%BC%89%E8%8E%B7%E5%8F%96%EF%BC%88%E4%B8%8B%E8%BD%BD%EF%BC%89%E6%8B%9B%E6%A0%87%E6%96%87%E4%BB%B6%EF%BC%8C%E5%B9%B6%E4%BA%8E2022%E5%B9%B412%E6%9C%8813%E6%97%A59%E7%82%B930%E5%88%8600%E7%A7%92)14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：**CTZB-2023110229

  **项目名称：**杭州市残疾人托管中心护理外包

  **预算金额（元）：14284800.00**

**最高限价（元）：14284800.00**

**采购需求：**为入托残疾人员提供全方位护理服务。具体以招标文件第三部分采购需求为准，供应商可点击本公告下方“浏览采购文件”查看采购需求。

**合同履约期限：2024年1月1日——2024年12月31日。**

**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 100 % ，其中，小微企业合同金额应当达到28 % ;如果供应商本身提供所有标的均由小微企业制造、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，无需再向小微企业分包，无需提供分包意向协议；

1. 本项目的特定资格要求：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12月11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12月11日14点30分 （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12月11日14点30分

**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**

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

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

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

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

**七、对本次采购提出询问、质疑、投诉，请按以下方式联系**

 1.采购人信息

 名 称：杭州市残疾人托管中心

 地 址：丁桥镇沿山村山羊坞123号

传 真： /

项目联系人（询问）：叶茵

项目联系方式（询问）：0571-56922012

质疑联系人：陈晓瑛

质疑联系方式：0571-56922009

 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18层1801室

 传 真：4008-266-163转07285

 项目联系人（询问）：张谊、张洁芬

 项目联系方式（询问）：0571-85830273，13071870118

 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：杭州市财政局政府采购监管处 /浙江省政府采购行政裁决服务中心（杭州）

 地 址：杭州市上城区四季青街道新业路市民之家G03办公室

 传 真： /

 联系人 ：朱女士、王女士

监督投诉电话：电话：0571-85252453

政策咨询：陈先生、厉先生，0571-89580460、89580456

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

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

**第二部分 投标人须知**

**前附表**

| **序号** | **事项** | **本项目的特别规定** |
| --- | --- | --- |
| 1 | **项目属性** | 服务类。 |
| 2 | **采购标的及其对应的中小企业划分标准所属行业** | （1）标的： 杭州市残疾人托管中心护理外包 ，属于 其他未列明行业 ；备注：《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300）：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。 |
| 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（编制时可根据项目情况进行调整）分钟，讲解次序以投标文件解密时间先后次序为准，讲解演示人员不超过3（编制时可根据项目情况进行调整）人。讲解演示结束后按要求解答评标委员会提问。（2）方案讲解演示可选择以下其中一种方式：方式一：政采云平台在线讲解演示。政采云平台在线讲解需投标人根据政采云平台操作要求做好准备工作，提前完善软硬件配置环境。方式二：交易中心现场讲解演示。现场讲解地点为 ，讲解演示所用电脑等设备由投标人自备。现场讲解演示人员进场时提供讲解人员名单（加盖公章或授权代表签名）及身份证明，否则不得讲解演示。注：因投标人自身原因导致无法演示或者演示效果不理想的，责任自负。因平台原因导致本项目方案讲解演示环节无法顺利开展，按照《浙江省政府采购项目电子交易管理暂行办法》相关规定执行。 |
| 8 | **投标人应当提供的资格、资信证明文件** | （1）资格证明文件：见招标文件第二部分11.1。投标人未提供有效的资格证明文件的，视为投标人不具备招标文件中规定的资格要求，投标无效。 |
| （2）资信证明文件：根据招标文件第四部分评标标准提供。 |
| 9 | **节能产品、环境标志产品** | 采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。 |
| 10 | **报价要求** | 有关本项目实施所需的所有费用（含税费）均计入报价。**投标文件开标一览表（报价表）是报价的唯一载体，如投标人在政府采购云平台填写的投标报价与投标文件报价文件中开标一览表（报价表）不一致的，以报价文件中开标一览表（报价表）为准。**投标文件中价格全部采用人民币报价。招标文件未列明，而投标人认为必需的费用也需列入报价。**提醒：验收时检测费用由采购人承担，不包含在投标总价中。****投标报价出现下列情形的，投标无效：****投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的；****投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的;****报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，未能按要求提供书面说明或者提交相关证明材料证明其报价合理性的;****投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的。** |
| 11 | **中小企业信用融资** | 供应商中标后也可在“政采云”平台申请政采贷：操作路径：登录政采云平台 - 金融服务中心 -【融资服务】，可在热门申请中选择产品直接申请，也可点击云智贷匹配适合产品进行申请，或者在可申请项目中根据该项目进行申请。 |
| 12 | **备份投标文件送达地点和签收人员**  | 备份投标文件送达地点：杭州市文晖路42号现代置业大厦18楼1801室；备份投标文件签收人员联系电话：张谊13071870118。**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** | 以中标（成交）金额为计算基数，按国家计委关于印发《采购代理服务收费管理暂行办法》的通知计价格[2002]1980号文件标准费率收取，不足6000元按 6000元收取，费率标准如下：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 金额（万元） | 货物类费率 | 服务类费率 | 工程类费率 |
| 100以下部分 | 1.5% | 1.5% | 1.0% |
| 100~500之间部分 | 1.1% | 0.8% | 0.7% |
| 500-1000之间部分 | 0.8% | 0.45% | 0.55% |

收费计算示例：（服务类项目中标（成交）金额为400万元）[100\*1.5%+300\*0.8%]=3.9万元。 |

结算方式及时间为：中标（成交）供应商在领取中标（成交）通知书后及时向受托人（采购代理机构）支付。支付方式：银行转账（汇款、电汇）或汇（支、本）票等方式收款单位（户名）：浙江省成套招标代理有限公司开户：中信银行杭州西湖支行账号：7331610182600126385 |
| 14 | **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。 |

**一、总则**

**1. 适用范围**

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

 **2.定义**

2.1 “采购人”系指招标公告中载明的本项目的采购人。

2.2 “采购代理机构”系指招标公告中载明的本项目的采购代理机构。

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

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

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

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

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

**3.** **采购项目需要落实的政府采购政策**

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

3.2 支持绿色发展

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

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

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

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

3.3支持中小企业发展

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

符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

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

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

3.3.3对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购服务项目，以及预留份额政府采购服务项目中的非预留部分标项，对小型和微型企业的投标报价给予**10%-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。

3.4.3 采购人应当贯彻落实知识产权保护相关法律法规，应当采购使用正版软件。

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。

3.5平等对待内外资企业和符合条件的破产重整企业

**4. 询问、质疑、投诉、补偿救济**

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

4.2供应商询问

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

4.3供应商质疑

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

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

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

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

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

　　4.3.3.1供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

　　4.3.3.2质疑项目的名称、编号；

　　4.3.3.3具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

　　4.3.3.4事实依据；

　　4.3.3.5必要的法律依据；

4.3.3.6提出质疑的日期。

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

质疑函范本及制作说明详见附件2。

4.3.4对同一采购程序环节的质疑，供应商须在法定质疑期内一次性提出。

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

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

4.4供应商投诉

4.4.1质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级政府采购监督管理部门提出投诉。

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

4.4.3供应商投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。

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

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

投诉书范本及制作说明详见附件3。

4.5 补偿救济

采购人（行政机关）因政策变化、规划调整而不履行政府采购合同的，供应商可依据《杭州市涉企补偿救济实施办法（试行）》向采购人（行政机关）提起补偿申请。

**二、招标文件的构成、澄清、修改**

**5．招标文件的构成**

5.1 招标文件包括下列文件及附件：

5.1.1招标公告；

5.1.2投标人须知；

5.1.3采购需求；

5.1.4评标办法；

5.1.5拟签订的合同文本；

5.1.6应提交的有关格式范例。

5.2与本项目有关的澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

**6. 招标文件的澄清、修改**

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

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

**三、投标**

**7. 招标文件的获取**

详见招标公告中获取招标文件的时间期限、地点、方式及招标文件售价。

**8.开标前答疑会或现场考察**

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

**9.投标保证金**

本项目不需缴纳投标保证金。

**10. 投标文件的语言**

投标文件及投标人与采购有关的来往通知、函件和文件均应使用中文。

**11. 投标文件的组成**

11.1**资格文件**：

11.1.1符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函；

11.1.2联合协议（如果有)；

11.1.3落实政府采购政策需满足的资格要求（如果有)；

11.1.4本项目的特定资格要求（如果有)。

11.2 商务技术文件：

11.2.1投标函；

11.2.2授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明；

11.2.3分包意向协议（如果有)；

11.2.4符合性审查资料；

11.2.5评标标准相应的商务技术资料；

11.2.6投标标的清单；

11.2.7商务技术偏离表；

11.2.8政府采购供应商廉洁自律承诺书；

11.3**报价文件：**

11.3.1开标一览表（报价表）；

11.3.2报价情况说明（如供应商报价低于项目预算50%的，应当提交本文档，详细阐述不影响产品质量或者诚信履约的具体原因）

11.3.3中小企业声明函。

**投标人应对投标文件中材料的真实性、合法性负责。**

**投标文件含有采购人不能接受的附加条件的，投标无效；**

**投标人提供虚假材料投标的，投标无效。**

**12. 投标文件的编制**

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

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

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

**13.投标文件的签署、盖章**

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

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

13.3招标文件对投标文件签署、盖章的要求适用于电子签名。

**14. 投标文件的提交、补充、修改、撤回**

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

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

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

**15.备份投标文件**

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

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

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

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

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

**16.投标文件的无效处理**

有招标文件第四部分4.2规定的情形之一的，投标无效：

**17.投标有效期**

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

17.2投标文件合格投递后，自投标截止日期起，在投标有效期内有效。

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

**四、开标、资格审查与信用信息查询**

**18.开标**

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

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

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

**19、资格审查**

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

19.2投标人未按照招标文件要求提供与资格条件相应的有效资格证明材料的，视为投标人不具备招标文件中规定的资格要求，其投标无效。

19.3对未通过资格审查的投标人，采购人或采购代理机构告知其未通过的原因。

19.4合格投标人不足3家的，不再评标。

19.5金融、保险、通讯等特定行业的全国性企业所设立的区域性分支机构，以及个体工商户、个人独资企业、合伙企业，如果已经依法办理了工商、税务和社保登记手续，并且获得总机构授权或能够提供房产权证或其他有效财产证明材料，证明其具备实际承担责任的能力和法定的缔结合同能力，可以允许其独立参加政府采购活动。

**20、信用信息查询**

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

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

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

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

**五、评标**

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

**六、定 标**

**22. 确定中标供应商**

政府采购项目实行全流程电子化，评审报告送交、采购结果确定和结果公告均在线完成。为进一步提升采购结果确定效率，采购代理机构应当依法及时将评审报告在线送交采购人。采购单位应当自收到评审报告之日起2个工作日内在线确定中标或者成交供应商，为提高政府采购效率，一般在收到评审报告当天确定中标或者成交供应商。中标、成交通知书和中标、成交结果公告应当在规定时间内同时发出。

**23. 中标通知与中标结果公告**

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

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

23.3公告期限为1个工作日。

23.4由于中标、成交供应商原因导致重新采购的，应当承担支付代理费和专家评审费等费用在内的赔偿责任。

**七、合同授予**

**24.** 合同主要条款详见第五部分拟签订的合同文本。

**25. 合同的签订**

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

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

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

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

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

**26. 履约保证金**

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

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

## 27.预付款

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

**八、电子交易活动的中止**

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

28.1电子交易平台发生故障而无法登录访问的；

28.2电子交易平台应用或数据库出现错误，不能进行正常操作的；

28.3电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；

28.4病毒发作导致不能进行正常操作的；

28.5其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

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

**九、验收**

**30.验收**

30.1采购人应当根据采购项目的具体情况，自行组织项目验收或者委托采购代理机构验收。大型或者复杂的政府采购项目，应当邀请国家认可的质量检测机构参加验收工作。验收方成员应当在验收书上签字，并承担相应的法律责任。如果发现与合同中要求不符，供应商须承担由此发生的一切损失和费用，并接受相应的处理。

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

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

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

30.5 对于满足合同约定的采购资金支付条件的，供应商可通过政采云平台提起在线支付申请、查询支付结果，路径为政采云-我的工作台-合同管理-支付管理。对于供应商提起在线支付申请的，采购人应当按规定做好审核并完成支付。

**第三部分 采购需求**

**一、项目概况：**

本项目为杭州市残疾人托管中心护理外包，投标人应根据招标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。主要概况如下：

 杭州市残疾人托管中心（以下简称中心）为杭州市残联直属、财政补助的正处级事业单位，是国内首家以成年重度智（精）残疾人为主要对象，以“托养、托管”为主要形式，集康复、医护、教育、培训、辅助性就业等功能于一体的专业托养机构。截止2023年10月，中心共收住残疾人400名，均为智力、精神一级、二级的重度残疾人。本项目以服务外包的形式，购买专业机构的专业技能，用以提高中心的护理水平，使入托残疾人享受到全方位、高质量的护理服务。

**二、服务内容和标准：**

**（一）服务内容：**

1.为入托残疾人提供生活照料、安全护理、护理文书记录、衣物清洗、康复护理、居室环境消毒保洁等服务，及采购方交办的其他工作。

2.生活照料服务内容：清洁照料（为残疾人进行日常洗漱、口腔清洁、洗浴、会阴部清洁等）；穿脱衣物（协助残疾人穿脱衣裤、鞋袜等）；饮食照料（为残疾人选择合理饮食种类、协助进食进水等）；排泄照料（协助残疾人如厕、卧床残疾人使用排便器、更换纸尿裤等）；理发服务（为残疾人进行理发）；夜间护理（布置睡眠环境、进行睡眠巡视、夜间如厕协助等）；体位转换（为卧床及轮椅残疾人更换体位、扶站，观察皮肤变化并识别处理压疮）。

3.安全护理服务内容：危险物品管理（危险物品保管、排查、清点、交接等）；食品管理（接收残疾人自带食品，做好登记保管）；应急预案（熟练掌握残疾人常见意外事件防范及处理流程）；药物服用（按医嘱分发药物，并服药到胃）。

4.护理文书记录：入托残疾人一人一档，及时准确记录残疾人各项护理服务及身心状况。

5、衣物清洗服务：为残疾人提供内外衣裤、鞋子、床上用品及宿舍窗帘等物件的清洗服务。

6、康复护理内容：协助开展康复训练（人员接送、秩序维持、突发事件处理、协助康复老师上课、康复期间人员二便处理）；组织开展宿舍区康乐活动（在节假日或无康复训练期间，组织开展做操、散步、阅读、打球等适宜文娱活动）；推进服务项目提升（配备活动指导师，为病情稳定，且自我管理能力较好的残疾人提供生活技能训练、岗位技能训练、社会融合能力训练等）。

7、居室环境消毒保洁：按采购方要求，定期对残疾人宿舍区进行紫外线消毒及清扫保洁（天花板除尘、玻璃窗擦洗、地面清扫、床及家具擦拭、床铺整理、厕所清扫、垃圾分类丢弃），并做好记录。

8、采购方交办的其他临时性工作，如重大活动配合、突发事件处理等。

**（二）服务质量要求：**

1.服务要求

1.1投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。投标人所有的工作除应按投标人的内部流程实施外，还应接受采购方或第三方的随时检查。如因质量未达到标准，采购方有权要求其整改，同时投标人应承担责任和经济赔偿。

1.2采购方定期和不定期地对投标人服务质量进行检查和抽查，其具体方法如下：

1.2.1护理服务质量考核，采取每日不定期抽查和每月2次实地检查方式；

1.2.2 每月考核结果及整改方法时限，于次月10日以例会形式反馈给投标人。

1.3在服务过程中，投标人在不降低护理质量前提下，可以对现行的护理方案作出合理的改进，从而提高护理服务质量，但须征得采购人同意。

1.4为提高护理服务质量，投标人应建立护理培训体系及激励机制，每年应投入不少于外包服务费的2%（包含在投标总价中）用于护理团队人员的培训、奖励、考核、各类竞赛、活动的开展，养护区康乐活动所需要的器材采购、师资培训，以及养护员园区内辅助性就业的岗位津贴支付。

2.采购人对投标人的服务质量进行考核，内容包括以下几个方面：

2.1 人员配备

**按护理员8小时工作制计算，护理团队人数与残疾人配备比例需按1:2配置。按护理员12小时工作制计算，护理团队人数与残疾人配备比例需按1:2.5配置。**护理团队应包括：养护部主任1名，护理科长9名，活动指导师2名，其余为护理员。

每月初，核对残疾人与护理团队配备人数，如护理员人员配备不足，采购人按缺少人数每人5000元，累计扣除当月度合同款。日常抽查护理人员在岗情况，若发现护理人员缺岗，按每人每天250元累计扣除合同款。

2.2服务态度

列入考核管理，护理员如有打骂、虐待、刁难残疾人，或造假隐瞒等不良行为，一经发现，采购人按情节轻重，扣除当月度合同款2000-6000元。

2.3服务标准

1. 落实生活照料≥95%（考核标准见附表1）
2. 护理文书记录合格率≥90%（考核标准见附表2）

（3）消毒管理合格率≥95%（考核标准见附表3）

（4）居室环境卫生合格率≥90%（考核标准见附表4）

（5）安全护理合格率≥95%（考核标准见附表5）

（6）夜间护理质量合格率≥90%（考核标准见附表6）

（7）康复护理合格率≥90%（考核标准见附表7）

（8）护理员管理合格率≥90%（考核标准见附表8）

（9）团队建设管理合格率≥90%（考核标准见附表8）

（10）提升服务质量的资金投入合格率≥90%（考核标准见附表10）

（11）残疾人家属对护理满意率90%以上（含90%）（考核标准见附表11）

3.第三方责任

投标人应对其提供的服务人员以及第三方全权负责，在投标人的责任区内由于投标人原因导致自己员工或第三方的事故由投标人负责，采购人不承担任何责任。

4.员工人身意外

在承包期内，投标人所有人员的事故由投标人自行全权负责(如投标人应投保雇主责任险)，以保证采购人在投标人工作人员索赔时不受任何责任的约束。

5.其他保险及费用

投标人须按《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。投标人对此全权负责。

**三、护理团队人员岗位资格和工作要求**

**（一）养护部主任岗位资格和工作要求**

1.养护部主任岗位资格

1.1.具有医疗护理相关专业大专及以上学历或中级及以上职称。

1.2.具有十年以上护理经验。

1.3.有较强的组织领导管理能力。

2.养护部主任工作要求

2.1 负责处理养护部日常工作，保证护理工作持续有序正常运行，全面实现质量标准。

2.2 加强护理员的管理教育，制定并实施培训计划，督促护理员认真履行职责，恪守职业道德，提高为残疾人服务的能力。

2.3全方位开展各项服务工作，有计划的安排、组织残疾人的各种文娱活动、健身锻炼、康复训练等。

2.4督促检查残疾人档案建立健全工作，做好入、退托及档案管理工作。

2.5广泛听取残疾人及其家属意见和建议，不断提高服务质量。

2.6定期向托管中心汇报工作，按时完成交办的任务。

**（二）养护科长岗位资格和工作要求**

1.养护科长岗位资格

1.1具有养老、助残或医疗或护理或社会工作者等相关专业中专及以上学历或中级及以上职称。

1.2具有三年以上相关工作经验。

1.3有一定的组织领导管理能力。

2.养护科长工作要求

2.1在养护部主任领导下，负责本养护区行政管理和残疾人的生活护理、安全护理、康乐活动组织、家属接待工作。

2.2熟悉分管区内残疾人的生活、思想和健康情况，做到六知道（床号、年龄、护理要点、基础疾病、级别护理、饮食）；采取针对性措施做好残疾人生活及心理护理。

2.3负责分管组内护理质量的督查；经常督促生活护理程序、安全护理落实和护理操作技术规程的执行，定期检查，保证护理质量。

2.4认真做好残疾人财物的委托保管工作及防盗、防火、防事故工作，意外事件按规定及时上报，并组织科（组）内护理员讨论，提出整改方案，上报护理科。

2.5负责家属的接待工作，主动听取残疾人家属对护理工作的意见，对家属提出的意见建议做好登记，并在自己的职责范围内努力满足他们的要求，必要时上报托管中心。对因病、因事请假的残疾人，按规定进行定期电话回访。

2.6做好新入残疾人接待工作，带领残疾人及家属熟悉养护环境，做好各种护理评估及护理记录，高危风险的与家属当面讲清并做好记录。

2.7根据生活分级护理标准，合理、科学排班，并做好与其它班组的协调工作。

2.8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。

2.9负责分管组内各项护理文书的书写工作，定期对残疾人情况进行评估，分析护理重点，指导护理员开展工作。

2.10准时主持分管组内晨会、讲评工作，提出工作重点。定期组织护理人员业务学习并进行考核。

2.11完成养护部主任交办的其它任务。

2.12工作及时汇报，对托管中心护理科提出的工作整改意见积极进行落实整改。

**（三）活动指导师岗位资格和工作要求**

1.活动指导师岗位资格

1.1 要求50%的活动指导师具有社工或教育或护理相关专业中专及以上学历或初级及以上职称。

1.2具有一年以上相关经验。

1.3.有较强的组织能力。

2.活动指导师工作要求

2.1 需具备良好的职业操守，遵守劳动纪律，不得兼任其他机构工作职务。

2.2定期组织开展护理员团建活动，主题鲜明，立意深刻，内容丰富。

2.3根据养护员残疾类别和实际情况，制订宿舍区康乐活动实施计划，定期开展康乐带教班，检查督促各组活动自主开展情况，做好检查记录。

2.4负责宿舍区康复活动的具体事务及开展各种有益健康的活动,如书法、绘画、下棋、娱乐活动、健身锻炼及养护员生活技能培训等。根据中心制定的项目建设目标，制定详细的活动计划表，并认真执行。

2.5负责做好养护部各项工作及活动的策划宣传工作。

2.6定期向托管中心汇报工作，按时完成交办的任务。

**（四）护理员岗位资格和工作要求**

1.护理员岗位资格

1.1具有健康证；

1.2.具有爱心、耐心和吃苦耐劳的精神；

1.3.小学以上（含小学）文化程度。

2.护理员岗位要求

2.1在护理组长的领导下，负责残疾人的生活护理工作。

2.2熟悉了解入住残疾人的生活、思想和健康情况，采取针对性措施，做好残疾人生活护理、心理护理、康复护理等工作，并协助医务人员做好残疾人保健工作。

2.3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，认真观察残疾人情况，发现异常，及时报告、及时处理。杜绝差错事故发生。

2.4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。

2.5尊重、关心残疾人，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。

2.6帮助残疾人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、生活自理能力训练等。

2.7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。

2.8认真做好卫生保健、饮食指导、健康长寿等知识宣教，指导残疾人养成良好的生活习惯及行为方式。

2.9参加托管中心及养护部组织的培训、学习和考核及各项活动。

2.10做好定时消毒工作，防止交叉感染。

2.11认真负责及时查看，确实掌握残疾人状况，杜绝休养残疾人擅自外出情况的发生。

2.12完成护理组长交办的其它任务，督促做好残疾人的腕带佩带工作。

2.13如出现特殊情况，采购人采取封闭管理或半封闭管理，工作人员需严格遵守采购人的管理规定，安排专人在园区负责封闭管理期间的工作，保障各项服务正常开展。

**四、商务要求**

1.服务时间（期限）： 2024年1月1日至2024年12月31日

2.服务的地点（范围）： 杭州市上城区丁桥镇沿山村山羊坞123号

3.付款条件（进度和方式）：详见合同条款

**五、相关场地提供：**

1.采购人提供服务场地，其他服务用品（如刷子、卫生用具、文件柜等自身使用的办公用品）及人员寄宿由投标人自行解决。

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、保洁仓库、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。

**六、检查与考核：**

1.投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。投标人所有的工作除应按投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，同时投标人应承担责任和经济赔偿（扣款或终止合同）。

2.采购人每月定期和不定期地对投标人管理服务质量进行检查、考核，检查记录、考核结果和整改时限反馈投标人。

**七、履约验收：**

1.履约验收内容

1.1技术履约内容

生活照料、护理文书、消毒管理、居室环境、安全护理、夜间护理、康复护理、团队管理、家属满意度和重大（含临时性）活动保障、采购人交办的其他工作。

1.2商务履约内容

投标人按合同约定提供正规发票，缴纳考核扣款，服务提升资金投入不少于合同总额的2%。

2.履约验收标准

2.1一次性验收

根据中华人民共和国现行技术标准、《抗州市政府采购履约验收暂行办法》（杭财采监〔2019）10号）的有关规定，按采购文件及合同规定的验收评定标准等规范由采购方组织验收。履约验收产生的费用，属于首次验收过程中产生的，由采购方承担;属于首次验收不合格，重新验收过程中产生的后续验收费用，由投标人支付。

2.2验收指标和标准

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。验收得分90分及以上为良好，60分-90（不含）分为合格，60分以下为不合格。

2.2.1护理服务质量考核（包括生活照料、护理文书、居室环境、消毒管理、安全护理、夜间护理、团队管理、康复护理、服务提升）；

2.2.2残疾人家属对护理服务的满意度。

2.3验收资料

验收资料和文件是项目验收的重要依据，服务方从项目实施开始就应完整地积累和保管，验收时在职能部门的指导、配合下按照采购方有关要求编目建档。验收资料主要包括∶综合考评表。

2.4验收人员

服务方应配合采购方组织的专项验收，验收人员由采购方代表，验收小组根据服务方提供的验收材料等资料对服务质量、安全标准、服务承诺进行评价，形成验收意见。验收通过后，采购方向服务方出具项目验收合格报告，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。验收合格的项目，采购方将根据采购合同的约定及时向服务方支付合同价款、退还履约保证金。验收不合格的项目，采购方将依法及时处理。采购合同的履行、造约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》。

护理服务外包项目综合考评表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 验收项目 | 分值 | 得分 | 评分标准 |
| 一、护理服务质量考 核60分 | 生 活照料 | 1. 每天督促或协助养护员完成晨晚间护理：包括洗脸、刷牙（口护棒/每日）、洗澡擦身、更换衣物等；

2.根据季节及养护员自身情况，做好皮肤清洁卫生工作，做到清洁、无异味；3.做到六洁（口腔、皮肤、会阴、肛门、四肢、头发）， 三短（头发、指甲、胡须）；4.衣着整洁，无明显污渍；根据活动要求统一着装；5.协助养护员如厕；活动能力欠缺者，协助其床上大小便；6.协助压疮或高危压疮者做好皮肤护理，建立翻身卡并做好记录：卧床者，每2小时更换体位；坐位者，每小时变换体位；7.养护员床单位保持清洁、干燥，无碎屑，无血渍、尿渍、污渍，起床后叠放整齐；8.做好饮食护理：①根据养护员情况选择合理的饮食种类；②进餐时注意观察，预防噎食、抢食事件；③去餐厅就餐前后清点人数；④督促养护员饭前便后洗手、饭后漱口；⑤检查餐具清洁卫生。 | 8分 |  | 每条目完全符合不扣分，基本符合扣1分，不符合扣2分，8分扣完为止。 |
| 护理文书 | 1.各单均用黑色水笔书写，文字工整，字迹清楚；书写准确、及时、完整；各页码题头填写完整、规范；2.护理文书不得涂改，书写错误时按书写规范要求进行修改；3.各类文书记录单（生命体征记录单、级别护理单、护理记录单、各类评估表等）按各类记录单要求进行书写；4.涉及到填写日期的单子，首行注明年月日，其余注明月日即可；同一页内如遇年份更替，应注明新的年份；页数不止一页的单子，应注明页码；所有记录在入托档案中按倒序排列，在退托档案中按顺序排列；5.护理记录单按要求连写三天，有异常情况随时记录；书写内容包括：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、治疗服药情况；6.文书必须按客观实际书写，不得造假，发现造假按不良事件处理；7.每次请销假应在护理记录单中具体说明；8.护理文书每月检查、存档。 | 4分 |  | 每条目完全符合不扣分，基本符合扣1分，不符合扣2分，4分扣完为止。 |
| 消毒管理 | 1. 每楼层配备急救包（碘伏、酒精、棉签、纱布、鼻导管、伤口贴、水银体温计），确保物品在有效期内使用；

2.物品消毒方式正确：①地面、床头柜、座便器、电子体温计等每天消毒一次；②血压计、听诊器、紫外线灯灯管等每周消毒一次，血压计袖带有污渍时随洗；③紫外线、空气消毒根据实际情况调整消毒频次；④抹布（护理台、餐桌、房间、卫生间台面、马桶）、拖把（居室、厕所、走廊）分类标记，晾晒规范、定期消毒；⑤选用合适的消毒液、正确的配置浓度及消毒方式；3.居室每日通风；日常，室内紫外线照射消毒每周一次，紫外线灯、空气消毒机操作熟练；4.退托者房间需进行终末消毒；5.养护员毛巾、脸盆、水杯、牙杯保持清洁，每周六统一清洗、晾晒；棉被晾晒至少每月两次；6.各项消毒均登记在册，真实、及时、准确记录。 | 6分 |  | 每条目完全符合不扣分，基本符合扣1分，不符合扣2分，6分扣完为止。 |
| 居室环境 | 1.居室环境安静、清洁、地面干燥无积水，物品摆放在指定位置，做到整洁有序；2.走廊、阳台、消防通道通畅不放杂物，无蜘蛛网；3.护理台不放私人物品，物品放置统一规范，保持整洁干净；仓库、值班室区域保持清洁有序；4.保持公共区域墙面整洁，不乱涂乱画乱贴；5.公共物品损坏及时报修，并做好登记；6.居室每月一次大扫除，可按区域分次进行，专册登记；7.规范使用电器设备，空调、风扇、电视机等电器人员离开应及时关闭。 | 6分 |  | 每条目完全符合不扣分，基本符合扣1分，不符合扣2分，6分扣完为止。 |
| 安全护理 | 1. 每班应做好各项交接工作，清点养护人员人数，做到准确无误；

2.养护员在工作人员监护下活动，外出活动时，需有工作人员或家属陪同；3.管理责任到人，护理员对分管养护员要熟记面貌与姓名，熟练掌握分管养护员六知道（年龄、床号、护理要点、基础疾病、级别护理、饮食）；4.根据护理等级做好巡视工作：特级护理，不离护理员视线；一级护理，15-30分钟巡视一次；二级护理，一小时巡视一次；三级护理，两小时巡视一次；5.做好危险物品管理，宿舍区禁止出现刀具、剪、打火机、绳索、玻璃器具等危险物品；每班清点针线、剪刀、保护带数量，且做好交接，专柜上锁，专册登记；热水瓶、洗洁精、洗厕液、消毒液做到定点存放;开水间、仓库做到随时上锁；6.原则上禁止养护员携带现金、手机、电脑等贵重物品；如有特殊情况要求签署相关告知书，做好养护员家属携带物品的安全检查工作及解释工作；7.药品，由药房统一送至区组，护理员接收后进行双人核对，并由专人、专柜上锁保管，按医嘱合理安排用药时间，发药时按三查三对原则确保发药到“胃”，观察药物副作用；8.养护员及家属自带食品需检查后交由专人接收保管，专柜存放，并做好登记，定期发放；9.各项应急设备处于备用状态（手电筒、制氧机等）；10.规范应用各项操作技能，需要约束的养护员需遵医嘱进行约束；11.护理员熟练掌握各类应急预案，了解发生意外事件的应急处理流程；12.规范意外（不良）事件处理及上报；13.熟悉消防安全相关知识，懂得灭火器使用与逃生自救等。 | 8分 |  | 每条目完全符合不扣分，基本符合扣1分，不符合扣2分，8分扣完为止。 |
| 夜间护理 | 1. 仪表整齐，挂牌服务；养护员入睡前保持护理台有一名护理员值守；

2.了解养护员人数、去向、基本情况，以及特殊病情变化；3.不擅自离岗、不打私人电话、不做私事、不看小说、不看电视、不高声谈笑，不提早下班，不在养护区内洗澡，不会客、不留客；4.保持居室环境清洁、安静、安全，房间无障碍物，打开夜视灯；5.上班时做到四轻，不穿高跟鞋和硬底鞋；6.夜间主动巡视养护员，重残组每小时巡视一次；轻残组每2小时巡视一次，注意观察养护员睡眠、呼吸情况，若有异常及时上报；7.及时协助高危压疮养护员翻身；协助养护员夜间上厕所，防止摔伤；活动能力欠缺者，协助其床上大小便，避免污染衣裤及被褥；8.养护员若有夜间活动需有护理员看护。 | 8分 |  | 每条目完全符合不扣分，基本符合扣1分，不符合扣2分，8分扣完为止。 |
| 康复护理 | 1.活动指导师根据养护员残疾类别和实际情况，制定宿舍区康乐活动实施计划，一年开展4次康乐带教班，检查督促各组活动开展情况，做好检查记录；2.活动指导师负责中心残疾人绿马甲项目的具体事务，根据中心制定的项目目标扎实落实各项工作；3.活动指导师负责养护员、护理员各类活动策划，并做好通讯稿、微信等宣传；4.护理员根据康乐活动安排计划，开展本组内的康乐活动。重残区养护员每周保证3次以上的户外活动，并做好各类活动记录；5.到康复中心进行集中康复训练时，由护理员组织残疾人准时入场，负责来回路上的秩序及安全；6.护理员在康复中心需注意公共卫生，不得随意吐痰，乱扔废弃物，同时协助教育残疾人注意卫生；7.主动配合康复活动，残疾人有需求时及时协助（包括跨区协助），如上厕所、发脾气等；有特殊情况需要康复师知情的应及时告知；8.遵守劳动纪律，不得私自聊天、看电视、玩手机等，配合康复师维持康复秩序。 | 6分 |  | 每条目完全符合不扣分，基本符合扣1分，不符合扣2分，6分扣完为止。 |
| 团队管理 | 1.注重礼仪：挂牌服务，仪表、着装符合要求，注意文明用语，接待家属热情、礼貌、不隐瞒入托情况，不收受财务；对养护员关爱、尊重，不得辱骂、取笑、指责抱怨；2.遵守劳动纪律：不干私活，不聚堆聊天，不吸烟，不拿残疾人财物，不吃残疾人食物，服从工作安排；3.抵制不良事件，发生不良事件导致养护员伤害的参照意外事件处置；4.积极参加业务培训，按要求修满相应学分；积极配合业务知识提问（针对入职3个月以上），不推诿，不逃避，能准确回答；伤害的参照意外事件处置；5.注重养护员隐私：不在公众场合随意讨论养护员病情，不拍摄养护员正面影像资料并随意发布；6.人员配置：团队配置比例符合要求，护理团队应包括：养护部主任1名，护理科长9名，活动指导师2名，其余为护理员；7.日常质控：建立内部质控体系，每月至少组织或参加两次针对全体养护区护理质量自查，做好晨晚间及夜间巡视工作，并提供相应台账；8.对中心反馈的护理质量问题进行限期整改。整改措施传达到位，并及时跟进措施落实情况；9.养护部科（组）长，认真履行科（组）长岗位职责，配合中心护理质量检查，根据检查结果及时进行工作整改；10.养护科长要求在护理组内办公，不随意脱岗，每月对养护科长的出勤情况、护理服务指导能力、服务意识、质量检查整改情况、楼层管理能力、家属沟通回访情况进行评价考核；11.培训①做好全年护理员培训计划，每月至少组织一次的各层级护理员培训及考核，内容涵盖入职培训、业务知识、技能操作等；②新护理员及新科（组）长上岗前经过岗前培训，并有交中心备案的相关岗前培训书面资料，考核合格后方可上岗，并做好相应记录；③每月总结当月工作，形成工作报告上交中心；④每月至少组织一次全体护理员大会，抓思想道德建设，贯彻工作方针政策；⑤提供培训相应台账；12.团队活动：每季度开展员工团建，丰富员工业余活动，促进团队凝聚力；13.突发事件管控：具备处理突发事件的能力（物资配备、人员配置、场所安排等方面），有应对方案。 | 8分 |  | 每条目完全符合不扣分，基本符合扣1分，不符合扣2分，8分扣完为止。 |
| 服务提升 | 1. 为提高护理服务质量，投标人应建立护理培训体系及激励机制，每年应投入不少于外包服务费的2%（包含在投标总价中）用于护理团队人员的培训、奖励、考核、各类竞赛、活动的开展，养护区康乐活动所需要的器材采购、师资培训，以及养护员园区内辅助性就业的岗位津贴支付；

2.制定护理团队激励制度，服务提升经费可用于每月评选优秀护理团队及优秀护理组长，对好人好事，参加各级竞赛得奖等进行奖励，并做好相应台账；3.制定护理团队培训计划，每月开展培训活动。服务提升经费可用于购买操作用具，出版印刷自编教材，及聘请专家进行专业培训等，并做好相应台账；4.组织护理团队竞赛，服务提升经费可用于布置环境，聘请评委，发放奖金等，并做好相应台账；5.为中心入托残疾人开展宿舍区康乐活动，服务提升经费可用于购买康乐活动用教具及聘请专业师资授课；为中心绿马甲提供园区内模拟就业岗位，并发放绿马甲及岗位负责人津贴，并做好相应台账。 | 6分 |  | 每条目完全符合不扣分，基本符合扣1分，不符合扣2分，6分扣完为止。 |
| 二、每月护理质量考核 | 20分 |  | 每月质量考核总分在合格以上不扣分，出现一个月不合格扣两分，20分扣完为止。 |
| 三、家属对护理服务的满意率 | 20分 |  | 家属满意度调查在90分以上得20分，60-90分得15分，60分以下不得分。 |
| 四、考核实际得分 | 100分 |  |  |
| 考核经办人签字： 审核人签字： 分管主任签字： |
| 考核单位 被考核人 考核时间：加盖公章： 签字并加盖公章： |

**相关考核附表：**

附表1

|  |
| --- |
| 生活照料考核标准 |
| 考核项目 | 检查方法 | 要 求 | 扣分标准 |
| 生活照料（100分） | 实地考核 | 1.每天督促或协助养护员完成晨晚间护理：包括洗脸、刷牙（口护棒/每日）、洗澡擦身、更换衣物等；2.春秋季,每周洗澡两次;冬季,每周一次;夏季,每日一次。无活动能力者，每日擦身一次，保持清洁、无异味。洗头，每周不少于3次；3.做到六洁（口腔、皮肤、会阴、肛门、四肢、头发），三短（头发、指甲、胡须）； 4.衣着整洁，无明显污渍；根据活动要求统一着装；5.协助养护员如厕；活动能力欠缺者，协助其床上大小便；6.协助压疮或高危压疮者做好皮肤护理，建立翻身卡并做好记录，卧床者，每2小时更换体位；坐位者，每小时变换体位；7.养护员床单位保持清洁、干燥，无碎屑、血渍、尿渍、污渍，起床后叠放整齐；8.做好饮食护理：①根据养护员情况选择合理的饮食种类；②进餐时注意观察，预防噎食、抢食事件；③去餐厅就餐前后清点人数；④督促养护员饭前便后洗手、饭后漱口； ⑤检查餐具清洁卫生。 | 一处不符扣1分 |

注：每扣1分对应扣除100元，每月统计单项合格率，若低于90%，则视为服务质量不合格。

附表2

|  |
| --- |
| 护理文书考核标准 |
| 考核项目 | 检查方法 | 要 求 | 扣分标准 |
| 护理文书（100分） | 抽查2份护理记录 | 1.各单均用黑色水笔书写，文字工整，字迹清楚；书写准确、及时、完整；各页码题头填写完整、规范；2.护理文书修改要求： 护理记录单：①错处划两条水平横线，在右上角写上正确的内容，签名及时间（年月日）②每页修改不得超过两处（不得刮、粘、涂），修改时限不超过72小时（护理记录单），保持原记录清楚可辨；③记录时间如实，因抢救危重养护员，未能及时书写，应在抢救结束后6小时内据实及时补写。 其他单子：①错处划两条水平横线，写上正确的内容；②每页修改不得超过两处（不得刮、粘、涂），保持原记录清楚可辨；3.各类文书记录单（生命体征记录单、级别护理单、护理记录单、各类评估表等）按各类记录单要求进行书写；4.涉及到填写日期的单子，首行注明年月日，其余注明月日即可；同一页内如遇年份更替，应注明新的年份；页数不止一页的单子，应注明页码；所有记录在入托档案中按倒序排列，在退托档案中按顺序排列；5.护理记录单新入托、新转科、住院或请假连续超过3个月返回区组后连写三天，有异常情况随时记录；书写内容包括：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、治疗服药情况；6.文书必须按客观实际书写，不得造假，发现造假按不良事件处理；7.请销假护理记录单书写要求：每次请销假应写明时间、何人陪同、当时养护员状态（神志、精神、皮肤状况、外观有无明显异常行为）、生命体征，出园方式（步行、轮椅、平车），请假时还应写明原因；8.护理文书每月检查、存档。 | 一处不符扣1分 |

注：每扣1分对应扣除100元，每月统计单项合格率，若低于90%，则视为服务质量不合格。

附表3

|  |
| --- |
| 消毒管理考核标准 |
| 考核项目 | 检查方法 | 要 求 | 扣分标准 |
| 消毒管理（100） | 实地考核 | 1.每楼层配备急救包（碘伏、酒精、棉签、纱布、鼻导管、伤口贴、水银体温计），确保物品在有效期内使用；（备注：碘伏有效期为开封后一个月，酒精、纱布、棉签为开封后一周）2.物品消毒方式正确：①地面、床头柜、座便器、电子体温计等每天消毒一次；②血压计、听诊器、紫外线灯灯管等每周消毒一次，血压计袖带有污渍时随洗； ③紫外线、空气消毒根据实际情况调整消毒频次；④抹布（护理台、餐桌、房间、卫生间台面、马桶）、拖把（居室、厕所、走廊）分类标记，晾晒规范、定期消毒；⑤选用合适的消毒液、正确的配置浓度及消毒方式，详见《各项环境物品消毒记录表》；3.居室每日通风2-3次，每次至少30分钟；日常，室内紫外线照射消毒每周一次，紫外线灯、空气消毒机操作熟练；4.退托者房间需进行终末消毒；5.养护员毛巾、脸盆、水杯、牙杯保持清洁，每周六统一清洗、晾晒；棉被晾晒至少每月两次；6.各项消毒均登记在册，真实、及时、准确记录。 | 一处不符扣1-2分 |

注：每扣1分对应扣除100元，每月统计单项合格率，若低于95%，则视为服务质量不合格。

附表4

|  |
| --- |
| 居室环境考核标准 |
| 考核项目 | 检查方法 | 要 求 | 扣分标准 |
| 居室环境（100分） | 实地考核 | 1.居室环境安静、清洁，地面干燥无积水，物品摆放在指定位置，做到整洁有序；2.走廊、阳台、消防通道通畅不放杂物，无蜘蛛网；3.护理台不放私人物品，物品放置统一规范，保持整洁干净；仓库、值班室区域保持清洁有序；4.保持公共区域墙面整洁，不乱涂乱画乱贴；5.公共物品损坏及时报修，并做好登记（保修单留底为证）；6.居室每月一次大扫除，可按区域分次进行，专册登记；7.规范使用电器设备，空调、风扇、电视机等电器人员离开应及时关闭。 | 一处不符扣1分 |

注：每扣1分对应扣除100元，每月统计单项合格率，若低于90%，则视为服务质量不合格。

附表5

|  |
| --- |
| 安全护理考核标准 |
| 考核项目 | 检查方法 | 要 求 | 扣分标准 |
| 安全护理（100分） | 实地考核 | 1.每班应做好各项交接工作，清点养护人员人数，做到准确无误；2.养护员在工作人员监护下活动，外出活动时，需有工作人员或家属陪同；3.管理责任到人，护理员对分管养护员要熟记面貌与姓名，熟练掌握分管养护员六知道（年龄、床号、护理要点、基础疾病、级别护理、饮食）； 4.根据护理等级做好巡视工作：特级护理，不离护理员视线；一级护理，15-30分钟巡视一次；二级护理，一小时巡视一次；三级护理，两小时巡视一次；5、做好危险物品管理，宿舍区禁止出现刀具、剪、打火机、绳索、玻璃器具等危险物品；每班清点针线、剪刀、保护带数量，且做好交接，专柜上锁，专册登记；热水瓶、洗洁精、洗厕液、消毒液做到定点存放;开水间、仓库做到随时上锁；6.原则上禁止养护员携带现金、手机、电脑等贵重物品；如有特殊情况要求签署相关告知书，做好养护员家属携带物品的安全检查工作及解释工作；7.药品，由药房统一送至区组，护理员接收后进行双人核对，并由专人、专柜上锁保管，按医嘱合理安排用药时间，发药时按三查三对原则确保发药到“胃”，观察药物副作用；8.养护员及家属自带食品需检查后交由专人接收保管，专柜存放，并做好登记，定期发放；9.各项应急设备处于备用状态（手电筒、制氧机等）；10.规范应用各项操作技能，需要约束的养护员需遵医嘱进行约束；11.护理员熟练掌握各类应急预案，了解发生意外事件的应急处理流程；12.意外（不良）事件处理：①意外事件包括包括用药错误、噎食、跌倒、坠床、烫伤、压疮、自杀、走失、暴力行为等。②不良事件包括服务态度、纪律作风、造假隐瞒等。不良服务态度如对养护员辱骂、刁难、虐待及其他不文明行为 ；不良纪律作风如工作场所饮酒、斗殴、集聚等；造假隐瞒如意外事件刻意隐瞒，矢口否认；除以上内容外的其他不良事件。 ③意外事件发生后应及时上报护理科，无伤害、Ⅰ级伤害事件24小时内口头或电话上报，72小时内书面上报；Ⅱ级及以上伤害事件30分钟内电话或口头上报，24小时内书面上报； ④发生任何一起不良事件，养护科长均需在24小时内报告护理科，并在72小时内递交书面情况说明。详见《杭州市残疾人托管中心意外（不良）事件管理制度》；13.消防安全：熟悉消防安全相关知识，懂得灭火器使用与逃生自救等，具体要求见《消防安全专项检查表》。 | 第1-8点一处不符扣1分，第9点按意外事件性质和伤害程度扣款 |

注：每扣1分对应扣除100元，每月统计单项合格率，若低于95%，则视为服务质量不合格。如因护理员失职或差错事故导致残疾人发生意外事件，扣款细则如下：

1.残疾人发生走失，投标人须按每例2000元扣除当月合同款。残疾人发生自杀，视情节按2000-5000元/例除当月合同款。残疾人发生烫伤、冻伤视情节轻重按500-2000元/例除当月合同款。残疾人发生坠床、跌倒、斗殴致伤等视情节轻重和伤害程度按1000-5000元除当月合同款，意外事件投标人须及时上报采购人，如有隐瞒情节或上报不及时的加倍扣款。

2.如有因投标人服务不到位，或发生差错事故和意外事件，遭残疾人或家属投诉引起纠纷索赔者，由投标人自行负责，相关费用投标人自行承担，以保证采购人在残疾人及家属索赔时不受任何责任的约束。

附表6

|  |
| --- |
| 夜间护理考核标准 |
| 考核项目 | 检查方法 | 要 求 | 扣分标准 |
| 夜间护理（100分） | 实地考核 | 1.仪表整齐，挂牌服务；养护员入睡前保持护理台有一名护理员值守；2.了解养护员人数、去向、基本情况，以及特殊病情变化；3.不擅自离岗、不打私人电话、不做私事、不看小说、不看电视、不高声谈笑，不提早下班，不在养护区内洗澡，不会客、不留客；4.保持居室环境清洁、安静、安全，房间无障碍物，打开夜视灯；5.上班时做到四轻（走路轻、说话轻、操作轻、关门轻），不穿高跟鞋和硬底鞋；6.夜间主动巡视养护员，重残组每小时巡视一次；轻残组每2小时巡视一次，注意观察养护员睡眠、呼吸情况，若有异常及时上报；7.及时协助高危压疮养护员翻身；协助养护员夜间上厕所，防止摔伤；活动能力欠缺者，协助其床上大小便，避免污染衣裤及被褥；8.养护员若有夜间活动需有护理员看护。 | 一处不符扣1分 |

注：每扣1分对应扣除100元，每月统计单项合格率，若低于90%，则视为服务质量不合格。

附表7

|  |
| --- |
| 康复护理考核标准 |
| 考核项目 | 检查方法 | 要 求 | 扣分标准 |
| 康复护理（100分） | 康复师考核+实地考核  | 1.活动指导师根据养护员残疾类别和实际情况，制定宿舍区康乐活动实施计划，一年开展4次康乐带教班，检查督促各组活动开展情况，做好检查记录；2.活动指导师负责中心残疾人绿马甲项目的具体事务，根据中心制定的项目目标扎实落实各项工作；3.活动指导师负责养护员、护理员各类活动策划，并做好通讯稿、微信等宣传；4.护理员根据康乐活动安排计划，开展本组内的康乐活动。重残区养护员每周保证3次以上的户外活动，并做好各类活动记录；5.到康复中心进行集中康复训练时，由护理员组织残疾人准时入场，负责来回路上的秩序及安全；6.护理员在康复中心需注意公共卫生，不得随意吐痰，乱扔废弃物，同时协助教育残疾人注意卫生；7.主动配合康复活动，残疾人有需求时及时协助（包括跨区协助），如上厕所、发脾气等；有特殊情况需要康复师知情的应及时告知；8.遵守劳动纪律，不得私自聊天、看电视、玩手机等，配合康复师维持康复秩序。 | 一处不符扣1分 |

注：每扣1分对应扣除100元，每月统计单项合格率，若低于90%，则视为服务质量不合格。

附表8

|  |
| --- |
| 护理员管理考核标准 |
| 考核项目 | 检查方法 | 要 求 | 扣分标准 |
| 护理员管理（100分） | 实地考核，查看记录 | 1.注重礼仪：①挂牌服务；②仪表、着装符合要求（不佩戴各种首饰，不留长指甲）；③文明用语：接待家属热情、礼貌、不隐瞒入托情况，不收受财务；对养护员关爱、尊重，不得辱骂、取笑、指责抱怨；2.遵守劳动纪律：①准时上岗，不干私活，不聚堆聊天，不随意吸烟（上班时间只能在吸烟区抽烟），看电视玩手机不超过15分钟，不喝酒，中午不睡觉，上班期间不带耳麦；②不拿养护人员财物，不吃养护员食物；③服从工作安排；3.抵制不良事件，发生不良事件导致养护员伤害的参照意外事件处置；4.积极参加业务培训，按要求修满相应学分；积极配合业务知识提问（针对入职3个月以上），不推诿，不逃避，能准确回答；5.注重养护员隐私保护：①不在公众场合随意讨论养护员病情；②不拍摄养护员正面影像资料并随意发布。 | 1-7点一处不符扣1分；第8点根据考核制度扣分。 |

注：每扣1分对应扣除100元，每月统计单项合格率，若低于90%，则视为服务质量不合格。

附表9

|  |
| --- |
| 团队建设考核标准 |
| 考核项目 | 检查方法 | 要 求 | 扣分标准 |
| 团队建设（100分） | 实地考核，查看记录 |  1.人员配置：①按护理员8小时工作制计算，护理团队人数与养护员配备比例需按1:2配置。按护理员12小时工作制计算，护理团队人数与养护员配备比例需按1:2.5配置。护理团队应包括：养护部主任1名，护理科长9名，活动指导师2名，其余为护理员；②每月初，核对养护员与护理团队配备人数，如护理员人员配备不足，采购人按缺少人数每人5000元，累计扣除当月度合同款。日常抽查护理员在岗情况，若发现护理员缺岗，按每人每天250元累计扣除合同款；2.日常质控：建立内部质控体系，每月自查2次，并提供相应台账；3.夜间及晨晚间护理巡视：①每日安排值班科长夜查房；②每位科长夜班全时段查房包括晨晚间护理时段，每月不少于8次，并有具体的查房记录；4.对中心反馈的护理质量问题进行限期整改。整改措施传达到位，并及时跟进措施落实情况；5.养护部科（组）长，认真履行科（组）长岗位职责，配合中心护理质量检查，根据检查结果及时进行工作整改；6.养护科长要求在护理组内办公，不随意脱岗，每月对养护科长的出勤情况、护理服务指导能力、服务意识、质量检查整改情况、楼层管理能力、家属沟通回访情况进行评价考核；7.培训：①做好全年护理员培训计划，每月至少组织一次的各层级护理员培训及考核，内容涵盖入职培训、业务知识、技能操作等； ②新护理员及新科（组）长上岗前经过岗前培训，并有交中心备案的相关岗前培训书面资料，考核合格后方可上岗，并做好相应记录； ③每月总结当月工作，形成工作报告上交中心；④每月至少组织一次全体护理员大会，抓思想道德建设，贯彻工作方针政策；⑤提供培训相应台账；8.团队活动：每季度开展员工团建，丰富员工业余活动，促进团队凝聚力；9.突发事件管控：具备处理突发事件的能力（物资配备、人员配置、场所安排等方面），有应对方案。 | 1-7点一处不符扣1分；第8点根据考核制度扣分。 |

注：每扣1分对应扣除100元，每月统计单项合格率，若低于90%，则视为服务质量不合格。

附表10：

|  |
| --- |
| 服务提升考核标准 |
| 考核项目 | 检查方法 | 要 求 | 扣分标准 |
| 服务提升（100分） | 检查台账+实地考核  | 1.为提高护理服务质量，投标人应建立护理培训体系及激励机制，每年应投入不少于外包服务费的2%（包含在投标总价中）用于护理团队人员的培训、奖励、考核、各类竞赛、活动的开展，养护区康乐活动所需要的器材采购、师资培训，以及养护员园区内辅助性就业的岗位津贴支付；2.制定护理团队激励制度，服务提升经费可用于每月评选优秀护理团队及优秀护理组长，对好人好事，参加各级竞赛得奖等进行奖励，并做好相应台账；3.制定护理团队培训计划，每月开展培训活动。服务提升经费可用于购买操作用具，出版印刷自编教材，及聘请专家进行专业培训等，并做好相应台账；4.组织护理团队竞赛，服务提升经费可用于布置环境，聘请评委，发放奖金等，并做好相应台账；5.为中心入托养护员开展宿舍区康乐活动，服务提升经费可用于购买康乐活动用教具及聘请专业师资授课；为中心绿马甲提供园区内模拟就业岗位，并发放绿马甲及岗位负责人津贴，并做好相应台账。 | 一处不符扣1分 |

注：每年12月结算服务提升经费投入情况，应不少于外包服务费总额的2%，若检查投入金额不足部分，在当月护理服务费中扣除。年底统计单项合格率，若低于90%，则视为服务质量不合格。

附表11：

**残疾人家属护理满意度调查**

尊敬的家属：

为了持续改进护理服务质量，中心护理科将定期开展家属满意度调查，恳请您认真填写此表。您的评价和建议，将成为我们改进工作的依据。

本资料将由本中心妥为保管，用于统计分析和改进服务，谢谢配合！

您家属的入住楼层： 入住时间：

1. 护理内容贯彻实施

 非常满意 □ 满意 □ 较满意 □ 差 □

2、您觉得各班护理流程执行情况如何？

 非常满意 □ 满意 □ 较满意 □ 差 □

3、您对护理员的服务态度是否满意？

 非常满意 □ 满意 □ 较满意 □ 差 □

4、您对所在楼层护理科长的工作满意吗？

 非常满意 □ 满意 □ 较满意 □ 差 □

5、护理员是否能提供及时服务？

  很及时 □  及时 □ 一般  □ 不及时 □

6、您对护理员提供的环境清洁服务是否满意？

非常满意 □ 满意 □ 较满意 □ 差 □

7、您对护理员为养护员提供的个人卫生处置是否满意？（如洗澡、剪指甲、大小便处置等）

非常满意 □ 满意 □ 较满意 □ 差 □

 8、您对护理员提供的饮食照料是否满意？（如喂食、喂水、牛奶零食等定时分发等）

非常满意 □ 满意 □ 较满意 □ 差 □

 9、当您遇到问题或提出意见时，是否得到认真有效的处理？

 非常满意 □ 满意 □ 较满意 □ 差 □

10、您是否遭受工作人员索要红包或相关暗示？

 从来没有 □ 偶尔有 □ 经常有 □

##### 调查人员： 家属签名：

 日期：

**第四部分** **评标办法**

**评标办法前附表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评标标准 | 权重 | 主观分/客观分属性 | 投标文件中评标标准相应的商务技术资料目录\* |
| 1 | 类似项目经验 | 投标人自2018年1月1日以来（以合同签订日期为准）独立完成过的同类项目业绩的，每个业绩得0.5分，最高得1分。注：提供合同复印件，合同内容无法体现的可另行提供业主证明材料。 | 1 | 客观分 |  |
| 2 | 技术指标及功能配置的符合程度 | 根据投标人提供的投标文件内容与采购需求的吻合程度和偏差情况，负偏离1条扣1分，扣完为止。（如采购文件中要求提供证明材料的，不提供视为负偏离） | 7 | 客观分 |  |
| 3 | 管理制度情况 | 根据本项目护理特点提出的关于入托残疾人员护理服务理念是否明确、合理、有针对性以及业务熟悉程度，分析详尽、业务熟悉、针对性强且合理的得3分；内容有欠缺、基本合理的得2分；分析不全面或合理性有欠缺的得1分；未提供的不得分。 | 3 | 主观分 |  |
| 根据提出的服务定位、目标，投标人的管理模式能够切合实际，且安全可行，文明服务的计划及承诺，准确的得3分，基本准确的得2分，尚有不足的得1分，未提供的不得分。 | 3 | 主观分 |  |
| 根据投标人的组织架构，管理流程，包括对组织运行图、激励机制、监督机制、自我约束机制、信息反馈渠道及处理机制，管理指标承诺达到关于入托残疾人员护理服务标准的且具有有效性、针对性的得3分，基本满足的得2分，尚有不足的得1分，未提供的不得分。 | 3 | 主观分 |  |
| 根据投标人提出的入托残疾人员护理服务制度、作业流程及关于入托残疾人员护理服务工作计划及实施时间是否明确、合理、有针对性以及业务熟悉程度，分析详尽、业务熟悉、针对性强且合理的得3分；内容有欠缺、基本合理的得2分；分析不全面或合理性有欠缺的得1分；未提供的不得分。 | 3 | 主观分 |  |
| 整体的投标方案是否充分考虑用户的实际情况和需求，对本次护理服务内容是否有较深入的理解和渗透，分析详尽、业务熟悉、针对性强且合理的得3分；基本合理的得2分；分析不全面的得1分；未提供的不得分。 | 3 | 主观分 |  |
| 4 | 入托残疾人员护理服务与服务方案 | 关于入托残疾人员护理服务区域内的管理方案，有针对性且方案合理的得3分，基本满足的得2分，尚有不足的得1分，未提供的不得分。 | 3 | 主观分 |  |
| 根据提供对不同情况的服务对象人员的护理服务的范围、服务流程、服务质量标准及完整性，有针对性且方案合理的得3分，基本满足的得2分，存在不足的得1分，未提供的不得分。 | 3 | 主观分 |  |
| 根据投标人提供的生活照料服务方案（清洁照料、饮食照料、排泄照料、理发服务、夜间护理、身体方位转换等方面），有针对性且方案合理的得3分，基本满足的得2分，存在不足的得1分，未提供的不得分。 | 3 | 主观分 |  |
| 根据投标人提供的安全护理服务方案（包括危险物品管理、食品管理、药物服用等方面），有针对性且方案合理的得3分，基本满足的得2分，存在不足的得1分，未提供的不得分。 | 3 | 主观分 |  |
| 根据投标人提供的护理文书记录的书写方案，建立文件档案记录，保证对各受护理对象每天情况记录等，有无固定格式、记录是否全面和完整，针对性强且合理的得3分；基本合理的得2分；分析不全面的得1分；未提供的不得分。 | 3 | 主观分 |  |
| 根据投标人提供的衣物清洗服务方案，有针对性且方案合理的得3分，基本满足的得2分，存在不足的得1分，未提供的不得分。 | 3 | 主观分 |  |
| 根据投标人提供的康复护理服务方案（包括协助开展康复训练、组织开展宿舍区康乐活动、推进服务项目提升等方面），有针对性且方案合理的得3分，基本满足的得2分，存在不足的得1分，未提供的不得分。 | 3 | 主观分 |  |
| 根据投标人提供的居室环境消毒保洁方案，有针对性且方案合理的得3分，基本满足的得2分，存在不足的得1分，未提供的不得分。 | 3 | 主观分 |  |
| 5 | 突发特殊情况下的应急保障预案 | 对护理服务中的突发事件（包括意外伤害事件、突发疾病）时的应急预案及相应的解决措施，具有有效性、针对性，满足的得3分，基本满足的得2分，尚有不足的得1分，没有的不得分。 | 3 | 主观分 |  |
| 针对防盗、防火、防事故的安全防范巡查预案，预案内容完整，措施合理可行的得3分；内容较完整，措施较合理可行的得2分；内容不完整，措施描述一般的得1分；未提及此项内容的不得分。 | 3 | 主观分 |  |
| 6 | 组织实施方案 | 组织实施方案的科学性、合理性、规范性、可操作性，包括项目管理机构及管理制度编制，具有有效性、针对性，满足的得3分，基本满足的得2分，尚有不足的得1分，没有的不得分。 | 3 | 主观分 |  |
| 提供针对本项目护理工作的质量督查方案（督促生活护理程序、安全护理落实和护理操作技术规程的执行，定期检查）有针对性且方案合理的得2分，基本满足的得1分，存在不足的得0.5分，未提供的不得分。 | 2 | 主观分 |
| 阐述项目负责人（包括各部门相关人员）的管理职责，阐述内容清晰明确的得2分，基本明确的得1分，尚有不足的得0.5分，没有的不得分。 | 2 | 主观分 |
| 内部管理的职责分工、日常管理制度，阐述内容清晰明确的得2分，基本明确的得1分，尚有不足的得0.5分，没有的不得分。 | 2 | 主观分 |
| 内部考核办法目录、管理和协调方法、关键步骤的思路和要点，总体思路有针对性、合理性、可行性、科学性及创新性。满足的得3分，基本满足的得2分，尚有不足的得1分，无内容不得分。 | 3 | 主观分 |
| 7 | 项目组成员情况 | 养护部主任（1人）：具有医疗护理相关专业大专及以上学历或中级及以上职称，十年以上护理经验的得2分，满分2分。养护科长（9人）：具有养老、助残或医疗或护理或社会工作者等相关专业中专及以上学历或中级及以上职称，三年以上相关工作经验的，有一人满足得1分，满分9分。活动指导师（2人）：具有社工或教育或护理相关专业中专及以上学历或初级及以上职称，一年以上相关经验的，有一人满足得1分，满分2分。注：在投标文件中同时提供身份证、证书、有效期内的健康证及本单位近3个月的社保缴纳证明复印件或扫描件并加盖投标人公章，否则不得分。 | 13 | 客观分 |  |
| 8 | 质量检查及考核 | 根据投标人的质量保证措施及质量保证和相关服务承诺，具有可行性、有效性、针对性，满足的得3分，基本满足的得2分，尚有不足的得1分，没有的不得分。 | 3 | 主观分 |  |
| 9 | 员工培训计划及内容 | 员工培训计划及内容：根据员工培训计划及内容的科学性、合理性、规范性、可操作性方案完整，科学,具体步骤明确、详细、合理。满足的得3分，基本满足的得2分，存在欠缺得1分，未提供的不得分。 | 3 | 主观分 |  |
| 10 | 人员稳定措施 | 投标人对本项目投入人员的人员保持稳定相关措施，具体步骤明确、详细、合理。满足的得3分，基本满足的得2分，存在欠缺得1分，未提供的不得分。 | 3 | 主观分 |  |
| 11 | 服务承诺 | 针对本项目所提出的优惠方案、服务承诺进行打分，具有有效性、针对性，满足的得3分，基本满足的得2分，存在不足的得1分，未提供的不得分。 | 3 | 主观分 |  |
| 12 | 有效投标报价的最低价作为评标基准价，其最低报价为满分；按［投标报价得分=（评标基准价/投标报价）\*10］的计算公式计算。评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。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。 | 10 | 报价分 | / |

\***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。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投标人推荐资格；评审得分相同的，采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

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

**四、评标中的其他事项**

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

**4.2投标无效。**有下列情形之一的，投标无效：

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

4.2.2投标文件未按照招标文件要求签署、盖章的；

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

4.2.4投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

4.2.5投标文件中承诺的投标有效期少于招标文件中载明的投标有效期的；

 4.2.6投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的;

4.2.7投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的;

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

4.2.9投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的；

4.2.10投标人提供虚假材料投标的；

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

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

## 4.2.13 投标文件不满足招标文件的其它实质性要求的；

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

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

5.1符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足3家的；

5.2出现影响采购公正的违法、违规行为的；

5.3投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

5.4因重大变故，采购任务取消的。

废标后，采购代理机构应当将废标理由通知所有投标人。

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

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

7.1未确定中标供应商的，终止本次政府采购活动，重新开展政府采购活动。

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

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

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

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

**第五部分 拟签订的合同文本**

合同编号：

项目名称：

甲方：

乙方：

签订地：

签订日期： 年 月 日

 年 月 日， 杭州市残疾人托管中心 以 （政府采购方式） 对 （项目名称） 项目进行了采购。经 （相关评定主体名称） 评定， （中标或者成交供应商名称） 为该项目中标或者成交供应商。现于中标或者成交通知书发出之日起10个工作日内，按照采购文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经 杭州市残疾人托管中心 (以下简称：甲方)和 （中或者成交标供应商名称） (以下简称：乙方)协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

**1.1 合同组成部分**

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

1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；

1.1.2 中标或者成交通知书；

1.1.3 投标或者响应文件（含澄清或者说明文件）；

1.1.4 采购文件（含澄清或者修改文件）；

1.1.5 其他相关采购文件。

**1.2 标的**

1.2.1 服务内容： ；

1.2.2 服务标准： ；

1.2.3 技术保障：　　　　　　　　　 　 ；

1.2.4 服务人员组成：　　 　 ；

1.2.5合同 （是/否）涉及货物。若涉及货物的的，则：

1.2.5.1 货物名称、品牌、规格型号、花色： ；

1.2.5.2 货物数量： ；

1.2.5.3 货物质量：　　　　　　　　　 　 ；

**1.3 价款**

本项目采用以下第 条款规定的计价方式计价。

1.3.1总价合同，本合同总价（含税）为：￥ 元（大写： 元人民币）。

分项价格：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 分项名称 | 分项价格 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 总价 |  |

**1.4履约保证金**

乙方 是 （是/否）需要支付履约保证金。若需要支付履约保证金的，则：

1.4.1履约保证金的比例为合同金额的 0.5 %；

1.4.2履约保证金支付方式详见 ***合同专用条款*** ；

1.4.3 如果乙方不履行合同，履约保证金不予退还；如果乙方未能按合同约定全面履行义务，那么甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿，同时不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利；

1.4.4甲方在项目验收结束后及时退还履约保证金。甲方在项目通过验收之日起 5 个工作日内将履约保证金无息退还乙方，逾期退还的，乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延退还一日的应退还而未退还金额的 0.05（可根据情况修改） %计算，最高限额为本合同履约保证金的 20 %。

**1.5预付款**

甲方 是 （是/否）需要支付预付款。若需要支付预付款的，则：

1.5.1预付款比例、支付方式、时间详见 ***合同专用条款*** ；

1.5.2预付款的扣回方式详见 ***合同专用条款*** ；

1.5.3预付款的担保措施详见 ***合同专用条款*** 。

**1.6资金支付**

1.6.1甲方应严格履行合同，及时组织验收，验收合格后及时将合同款支付完毕。对于满足合同约定支付条件的，甲方自收到发票后5个工作日内将资金支付到合同约定的乙方账户，有条件的甲方可以即时支付。甲方不得以机构变动、人员更替、政策调整、单位放假等为由延迟付款。

1.6.2资金支付的方式、时间和条件详见***合同专用条款***。

**1.7 履行期限、地点和方式**

1.7.1 服务交付（实施）的时间（期限）：***合同专用条款***；

1.7.2 服务交付（实施）的地点（地域范围）：***合同专用条款***；

1.7.3 服务交付（实施）的方式：***合同专用条款***。

1.7.4若服务涉及货物的，则货物的：

1.7.4.1 交付期限：详见***合同专用条款***；

1.7.4.2 交付地点：***合同专用条款***；

1.7.4.3 交付方式：***合同专用条款***。

**1.8违约责任**

1.8.1 除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式交付服务成果或者实施服务，那么甲方可要求乙方支付违约金，迟延履行违约金按每迟延履行一日的应提供而未提供服务价格的0.05 %计算，最高限额为本合同总价的 20 %；迟延履行的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

1.8.2服务中涉及的货物，除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式交付货物，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延交付货物一日的应交付而未交付货物价格的 0.05 %计算，最高限额为本合同总价的 20 %；迟延交付货物的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

1.8.3除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，那么乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的 0.05 %计算，最高限额为本合同总价的 20 %；迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同；

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

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

1.8.6如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响中标或者成交结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

1.8.7违约责任***合同专用条款***另有约定的，从其约定。

**1.9合同争议的解决**

 本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可以选择以下第1.9.2条款规定的方式解决：

1.9.1 将争议提交***合同专用条款***仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决；

1.9.2 向***合同专用条款***人民法院起诉。

**2.0 合同生效**

本合同自双方当事人有权代表签字并加盖公章时生效。

**甲方**：  **乙方**：

统一社会信用代码： 统一社会信用代码或身份证号码：

住所： 住所：

法定代表人或 法定代表人或

授权代表（签字）： 授权代表（签字）:

联系人： 联系人：

约定送达地址： 约定送达地址：

邮政编码： 邮政编码：

电话: 电话:

传真: 传真:

电子邮箱： 电子邮箱：

开户银行： 开户银行：

开户名称： 开户名称：

开户账号： 开户账号：

**第二部分 合同一般条款**

**2.1 定义**

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

2.1.1 “合同”系指采购人和中标或成交供应商签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2 “合同价”系指根据合同约定，中标或成交供应商在完全履行合同义务后，采购人应支付给中标或成交供应商的价格。

2.1.3 “服务”系指中标或成交供应商根据合同约定应向采购人履行的除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括采购人自身需要的服务和向社会公众提供的公共服务。

2.1.4 “甲方”系指与中标或成交供应商签署合同的采购人；采购人委托采购代理机构代表其与乙方签订合同的，采购人的授权委托书作为合同附件。

2.1.5 “乙方”系指根据合同约定提供服务的中标或成交供应商；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的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6 “现场”系指合同约定提供服务的地点。

**2.2 技术规范**

服务所应遵守的技术规范应与采购文件规定的技术规范和技术规范附件(如果有的话)及其技术规范偏差表(如果被甲方接受的话)相一致；如果采购文件中没有技术规范的相应说明，那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

**2.3 知识产权**

2.3.1 乙方应保证其提供的服务不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标权、专利权等知识产权方面的起诉；如果任何第三方提出侵权指控，那么乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿，乙方还应及时澄清相关信息，使甲方声誉免受损害，甲方保留追责的权利。

2.3.2 合同涉及技术成果的归属和收益的分成办法的，详见***合同专用条款***。

**2.4 履约检查和问题反馈**

2.4.1甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查，以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方之项目需求，但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作，乙方应予积极配合；

2.4.2 合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

**2.5 结算方式和付款条件**

详见***合同专用条款***。

**2.6 技术资料和保密义务**

2.6.1 乙方有权依据合同约定和项目需要，向甲方了解有关情况，调阅有关资料等，甲方应予积极配合；

2.6.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等；

2.6.3 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意，任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料，包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等，并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

**2.7 质量保证**

2.7.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并提供相关内部规章制度给甲方，以便甲方进行监督检查；

2.7.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求，并应接受甲方的监督检查。

**2.8 延迟履行**

甲乙双方签订合同后，乙方应按照合同约定履行合同义务，除不可抗力外，乙方不得延迟履行。在合同履行过程中，如果因不可抗力，乙方遇到不能按时提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时提供服务的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可以延长履行的具体时间。

**2.9 合同变更**

合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当以书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

**2.10 合同转让和分包**

合同的权利义务依法不得转让，但经甲方同意，乙方可以依法采取分包方式履行合同，即：依法可以将合同项下的部分非主体、非关键性工作分包给他人完成，接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包，且乙方应就分包项目向甲方负责，并与分包供应商就分包项目向甲方承担连带责任。

**2.11 不可抗力**

2.11.1如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间；

2.11.2 因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同；

2.11.3 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在***合同专用条款***约定时间内以书面形式变更合同；

2.11.4受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在***合同专用条款***约定时间内以书面形式通知对方当事人，并在***合同专用条款***约定时间内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

**2.12 税费**

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定缴纳。

**2.13 乙方破产**

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不给予乙方任何补偿和赔偿，但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

**2.14 合同中止、终止**

2.14.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.14.2合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

**2.15 检验和验收**

2.15.1 乙方按照***合同专用条款***的约定，定期提交服务报告，甲方按照***合同专用条款***的约定进行定期验收；

2.15.2 合同期满或者履行完毕后，甲方有权组织（包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加）对乙方履约的验收，即：按照合同约定的标准，组织对乙方履约情况的验收，并出具验收书；向社会公众提供的公共服务项目，验收时应当邀请服务对象参与并出具意见，验收结果应当向社会公告；

2.15.3 检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力详见***合同专用条款****。*

**2.16 通知和送达**

2.16.1任何一方因履行合同而以合同第一部分尾部所列明的传真或电子邮件发出的所有通知、文件、材料，均视为已向对方当事人送达；任何一方变更上述送达方式或者地址的，应于3个工作日内书面通知对方当事人，在对方当事人收到有关变更通知之前，变更前的约定送达方式或者地址仍视为有效。

2.16.2以当面交付方式送达的，交付之时视为送达；以电子邮件方式送达的，发出电子邮件之时视为送达；以传真方式送达的，发出传真之时视为送达；以邮寄方式送达的，邮件挂号寄出或者交邮之日之次日视为送达。

**2.17 合同使用的文字和适用的法律**

2.17.1 合同使用汉语书就、变更和解释；

2.17.2 合同适用中华人民共和国法律。

**2.18 计量单位**

除技术规范中另有规定外,合同的计量单位均使用国家法定计量单位。

**2.19合同份数**

合同份数按***合同专用条款***规定，每份均具有同等法律效力。

 **第三部分 合同专用条款**

本部分是对前两部分的补充和修改，如果前两部分和本部分的约定不一致，应以本部分的约定为准。本部分的条款号应与前两部分的条款号保持对应；与前两部分无对应关系的内容可另行编制条款号。

|  |  |
| --- | --- |
| **条款号** | **约定内容** |
| 1.4.2 | 履约保证金：合同金额0.5%。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。 |
| 1.5.1  | 合同签订及预算下达后5个工作日内，甲方将合同金额50%的预付款按乙方指定的银行帐户进行支付。因财政预算资金下达或国库拨付流程等原因造成甲方服务费支付延迟的不视为违约。 |
| 1.5.2 | / |
| 1.5.3  | / |
| 1.6.2 | 1、合同签订及预算下达后5个工作日内，甲方将合同金额50%的预付款按乙方指定的银行帐户进行支付。因财政预算资金下达或国库拨付流程等原因造成甲方服务费支付延迟的不视为违约。2、服务至2024年4月30日，甲方对1月至4月服务内容进行考核，经甲方验收合格后，凭双方签字盖章的验收意见，每月考核表(采购人经办人、审核人、乙方签字)支付乙方合同金额20%。3、服务至2024年8月31日，甲方对5月至8月服务内容进行考核，经甲方验收合格后，凭双方签字盖章的验收意见，每月考核表(采购人经办人、审核人、乙方签字)支付乙方合同金额20%。4、服务至 2024 年 11 月 30 日，甲方对9月至11月服务内容进行考核，经甲方验收合格后，凭双方签字盖章的验收意见，每月考核表(采购人经办人、审核人、乙方签字)支付乙方合同金额10%。12月份服务内容的考核扣款及最终验收时产生的扣款由乙方打入采购人指定账户。 |
| 1.7.1 | 本合同期限为 1 年，自 2024 年1月1日起至2024年12月31日止。 |
| 1.7.2 | 甲方指定地点 |
| 1.7.3 | 现场服务 |
| 1.7.4.1 | / |
| 1.7.4.2 | / |
| 1.7.4.3 | / |
| 1.8.7 | / |
| 1.9.1 | / |
| 1.9.2 | 本合同履行过程中如发生争议的，双方应友好协商；协商不成的，任何一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。 |
| 2.3.2 | / |
| 2.5 | 1、合同签订及预算下达后5个工作日内，甲方将合同金额50%的预付款按乙方指定的银行帐户进行支付。因财政预算资金下达或国库拨付流程等原因造成甲方服务费支付延迟的不视为违约。2、服务至2024年4月30日，甲方对1月至4月服务内容进行考核，经甲方验收合格后，凭双方签字盖章的验收意见，每月考核表(采购人经办人、审核人、乙方签字)支付乙方合同金额20%。3、服务至2024年8月31日，甲方对5月至8月服务内容进行考核，经甲方验收合格后，凭双方签字盖章的验收意见，每月考核表(采购人经办人、审核人、乙方签字)支付乙方合同金额20%。4、服务至 2024 年 11 月 30 日，甲方对9月至11月服务内容进行考核，经甲方验收合格后，凭双方签字盖章的验收意见，每月考核表(采购人经办人、审核人、乙方签字)支付乙方合同金额10%。12月份服务内容的考核扣款及最终验收时产生的扣款由乙方打入采购人指定账户。 |
| 2.11.3 | 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在15日内以书面形式变更合同。 |
| 2.11.4  | 受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在15日内以书面形式通知对方当事人，并在15日内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。 |
| 2.15.1 | 项目交付前，乙方应对服务的质量、数量等方面进行详细、全面的检验，并向甲方出具证明服务符合合同约定的文件，提供相关实施文档及用户评价，提出验收申请；甲方根据乙方的验收申请发起验收，并可依法邀请相关方参加，验收应出具验收书。甲方在乙方提供相关服务的过程中，有权不定期对服务内容和质量进行考核。乙方提供相关服务过程中有违反合同约定、不达约定标准情况的，甲方有权要求乙方限期整改，乙方未按甲方要求整改的，甲方有权拒绝验收，乙方应承担相应的违约责任。 |
| 2.15.3 | 1）采用本行业通用标准；满足所有采购需求及投标文件承诺；项目验收资料齐全。2）采用一次性验收方式。3）履约验收产生的费用，属于首次验收过程中产生的，由采购人承担；属于首次验收不合格，重新验收过程中产生的，如采购合同有约定按照约定执行，如无约定，由采购人承担。 |
| 2.19 | 本合同壹式肆份，甲方执贰份，乙方执贰份。每份均具有同等法律效力。 |

护理服务外包项目综合考评表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 验收项目 | 分值 | 得分 | 评分标准 |
| 一、护理服务质量考 核60分 | 生 活照料 | 1. 每天督促或协助养护员完成晨晚间护理：包括洗脸、刷牙（口护棒/每日）、洗澡擦身、更换衣物等；

2.根据季节及养护员自身情况，做好皮肤清洁卫生工作，做到清洁、无异味；3.做到六洁（口腔、皮肤、会阴、肛门、四肢、头发）， 三短（头发、指甲、胡须）；4.衣着整洁，无明显污渍；根据活动要求统一着装；5.协助养护员如厕；活动能力欠缺者，协助其床上大小便；6.协助压疮或高危压疮者做好皮肤护理，建立翻身卡并做好记录：卧床者，每2小时更换体位；坐位者，每小时变换体位；7.养护员床单位保持清洁、干燥，无碎屑，无血渍、尿渍、污渍，起床后叠放整齐；8.做好饮食护理：①根据养护员情况选择合理的饮食种类；②进餐时注意观察，预防噎食、抢食事件；③去餐厅就餐前后清点人数；④督促养护员饭前便后洗手、饭后漱口；⑤检查餐具清洁卫生。 | 8分 |  | 每条目完全符合不扣分，基本符合扣1分，不符合扣2分，8分扣完为止。 |
| 护理文书 | 1.各单均用黑色水笔书写，文字工整，字迹清楚；书写准确、及时、完整；各页码题头填写完整、规范；2.护理文书不得涂改，书写错误时按书写规范要求进行修改；3.各类文书记录单（生命体征记录单、级别护理单、护理记录单、各类评估表等）按各类记录单要求进行书写；4.涉及到填写日期的单子，首行注明年月日，其余注明月日即可；同一页内如遇年份更替，应注明新的年份；页数不止一页的单子，应注明页码；所有记录在入托档案中按倒序排列，在退托档案中按顺序排列；5.护理记录单按要求连写三天，有异常情况随时记录；书写内容包括：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、治疗服药情况；6.文书必须按客观实际书写，不得造假，发现造假按不良事件处理；7.每次请销假应在护理记录单中具体说明；8.护理文书每月检查、存档。 | 4分 |  | 每条目完全符合不扣分，基本符合扣1分，不符合扣2分，4分扣完为止。 |
| 消毒管理 | 1. 每楼层配备急救包（碘伏、酒精、棉签、纱布、鼻导管、伤口贴、水银体温计），确保物品在有效期内使用；

2.物品消毒方式正确：①地面、床头柜、座便器、电子体温计等每天消毒一次；②血压计、听诊器、紫外线灯灯管等每周消毒一次，血压计袖带有污渍时随洗；③紫外线、空气消毒根据实际情况调整消毒频次；④抹布（护理台、餐桌、房间、卫生间台面、马桶）、拖把（居室、厕所、走廊）分类标记，晾晒规范、定期消毒；⑤选用合适的消毒液、正确的配置浓度及消毒方式；3.居室每日通风；日常，室内紫外线照射消毒每周一次，紫外线灯、空气消毒机操作熟练；4.退托者房间需进行终末消毒；5.养护员毛巾、脸盆、水杯、牙杯保持清洁，每周六统一清洗、晾晒；棉被晾晒至少每月两次；6.各项消毒均登记在册，真实、及时、准确记录。 | 6分 |  | 每条目完全符合不扣分，基本符合扣1分，不符合扣2分，6分扣完为止。 |
| 居室环境 | 1.居室环境安静、清洁、地面干燥无积水，物品摆放在指定位置，做到整洁有序；2.走廊、阳台、消防通道通畅不放杂物，无蜘蛛网；3.护理台不放私人物品，物品放置统一规范，保持整洁干净；仓库、值班室区域保持清洁有序；4.保持公共区域墙面整洁，不乱涂乱画乱贴；5.公共物品损坏及时报修，并做好登记；6.居室每月一次大扫除，可按区域分次进行，专册登记；7.规范使用电器设备，空调、风扇、电视机等电器人员离开应及时关闭。 | 6分 |  | 每条目完全符合不扣分，基本符合扣1分，不符合扣2分，6分扣完为止。 |
| 安全护理 | 1. 每班应做好各项交接工作，清点养护人员人数，做到准确无误；

2.养护员在工作人员监护下活动，外出活动时，需有工作人员或家属陪同；3.管理责任到人，护理员对分管养护员要熟记面貌与姓名，熟练掌握分管养护员六知道（年龄、床号、护理要点、基础疾病、级别护理、饮食）；4.根据护理等级做好巡视工作：特级护理，不离护理员视线；一级护理，15-30分钟巡视一次；二级护理，一小时巡视一次；三级护理，两小时巡视一次；5.做好危险物品管理，宿舍区禁止出现刀具、剪、打火机、绳索、玻璃器具等危险物品；每班清点针线、剪刀、保护带数量，且做好交接，专柜上锁，专册登记；热水瓶、洗洁精、洗厕液、消毒液做到定点存放;开水间、仓库做到随时上锁；6.原则上禁止养护员携带现金、手机、电脑等贵重物品；如有特殊情况要求签署相关告知书，做好养护员家属携带物品的安全检查工作及解释工作；7.药品，由药房统一送至区组，护理员接收后进行双人核对，并由专人、专柜上锁保管，按医嘱合理安排用药时间，发药时按三查三对原则确保发药到“胃”，观察药物副作用；8.养护员及家属自带食品需检查后交由专人接收保管，专柜存放，并做好登记，定期发放；9.各项应急设备处于备用状态（手电筒、制氧机等）；10.规范应用各项操作技能，需要约束的养护员需遵医嘱进行约束；11.护理员熟练掌握各类应急预案，了解发生意外事件的应急处理流程；12.规范意外（不良）事件处理及上报；13.熟悉消防安全相关知识，懂得灭火器使用与逃生自救等。 | 8分 |  | 每条目完全符合不扣分，基本符合扣1分，不符合扣2分，8分扣完为止。 |
| 夜间护理 | 1. 仪表整齐，挂牌服务；养护员入睡前保持护理台有一名护理员值守；

2.了解养护员人数、去向、基本情况，以及特殊病情变化；3.不擅自离岗、不打私人电话、不做私事、不看小说、不看电视、不高声谈笑，不提早下班，不在养护区内洗澡，不会客、不留客；4.保持居室环境清洁、安静、安全，房间无障碍物，打开夜视灯；5.上班时做到四轻，不穿高跟鞋和硬底鞋；6.夜间主动巡视养护员，重残组每小时巡视一次；轻残组每2小时巡视一次，注意观察养护员睡眠、呼吸情况，若有异常及时上报；7.及时协助高危压疮养护员翻身；协助养护员夜间上厕所，防止摔伤；活动能力欠缺者，协助其床上大小便，避免污染衣裤及被褥；8.养护员若有夜间活动需有护理员看护。 | 8分 |  | 每条目完全符合不扣分，基本符合扣1分，不符合扣2分，8分扣完为止。 |
| 康复护理 | 1.活动指导师根据养护员残疾类别和实际情况，制定宿舍区康乐活动实施计划，一年开展4次康乐带教班，检查督促各组活动开展情况，做好检查记录；2.活动指导师负责中心残疾人绿马甲项目的具体事务，根据中心制定的项目目标扎实落实各项工作；3.活动指导师负责养护员、护理员各类活动策划，并做好通讯稿、微信等宣传；4.护理员根据康乐活动安排计划，开展本组内的康乐活动。重残区养护员每周保证3次以上的户外活动，并做好各类活动记录；5.到康复中心进行集中康复训练时，由护理员组织残疾人准时入场，负责来回路上的秩序及安全；6.护理员在康复中心需注意公共卫生，不得随意吐痰，乱扔废弃物，同时协助教育残疾人注意卫生；7.主动配合康复活动，残疾人有需求时及时协助（包括跨区协助），如上厕所、发脾气等；有特殊情况需要康复师知情的应及时告知；8.遵守劳动纪律，不得私自聊天、看电视、玩手机等，配合康复师维持康复秩序。 | 6分 |  | 每条目完全符合不扣分，基本符合扣1分，不符合扣2分，6分扣完为止。 |
| 团队管理 | 1.注重礼仪：挂牌服务，仪表、着装符合要求，注意文明用语，接待家属热情、礼貌、不隐瞒入托情况，不收受财务；对养护员关爱、尊重，不得辱骂、取笑、指责抱怨；2.遵守劳动纪律：不干私活，不聚堆聊天，不吸烟，不拿残疾人财物，不吃残疾人食物，服从工作安排；3.抵制不良事件，发生不良事件导致养护员伤害的参照意外事件处置；4.积极参加业务培训，按要求修满相应学分；积极配合业务知识提问（针对入职3个月以上），不推诿，不逃避，能准确回答；伤害的参照意外事件处置；5.注重养护员隐私：不在公众场合随意讨论养护员病情，不拍摄养护员正面影像资料并随意发布；6.人员配置：团队配置比例符合要求，护理团队应包括：养护部主任1名，护理科长9名，活动指导师2名，其余为护理员；7.日常质控：建立内部质控体系，每月至少组织或参加两次针对全体养护区护理质量自查，做好晨晚间及夜间巡视工作，并提供相应台账；8.对中心反馈的护理质量问题进行限期整改。整改措施传达到位，并及时跟进措施落实情况；9.养护部科（组）长，认真履行科（组）长岗位职责，配合中心护理质量检查，根据检查结果及时进行工作整改；10.养护科长要求在护理组内办公，不随意脱岗，每月对养护科长的出勤情况、护理服务指导能力、服务意识、质量检查整改情况、楼层管理能力、家属沟通回访情况进行评价考核；11.培训①做好全年护理员培训计划，每月至少组织一次的各层级护理员培训及考核，内容涵盖入职培训、业务知识、技能操作等；②新护理员及新科（组）长上岗前经过岗前培训，并有交中心备案的相关岗前培训书面资料，考核合格后方可上岗，并做好相应记录；③每月总结当月工作，形成工作报告上交中心；④每月至少组织一次全体护理员大会，抓思想道德建设，贯彻工作方针政策；⑤提供培训相应台账；12.团队活动：每季度开展员工团建，丰富员工业余活动，促进团队凝聚力；13.突发事件管控：具备处理突发事件的能力（物资配备、人员配置、场所安排等方面），有应对方案。 | 8分 |  | 每条目完全符合不扣分，基本符合扣1分，不符合扣2分，8分扣完为止。 |
| 服务提升 | 1. 为提高护理服务质量，投标人应建立护理培训体系及激励机制，每年应投入不少于外包服务费的2%（包含在投标总价中）用于护理团队人员的培训、奖励、考核、各类竞赛、活动的开展，养护区康乐活动所需要的器材采购、师资培训，以及养护员园区内辅助性就业的岗位津贴支付；

2.制定护理团队激励制度，服务提升经费可用于每月评选优秀护理团队及优秀护理组长，对好人好事，参加各级竞赛得奖等进行奖励，并做好相应台账；3.制定护理团队培训计划，每月开展培训活动。服务提升经费可用于购买操作用具，出版印刷自编教材，及聘请专家进行专业培训等，并做好相应台账；4.组织护理团队竞赛，服务提升经费可用于布置环境，聘请评委，发放奖金等，并做好相应台账；5.为中心入托残疾人开展宿舍区康乐活动，服务提升经费可用于购买康乐活动用教具及聘请专业师资授课；为中心绿马甲提供园区内模拟就业岗位，并发放绿马甲及岗位负责人津贴，并做好相应台账。 | 6分 |  | 每条目完全符合不扣分，基本符合扣1分，不符合扣2分，6分扣完为止。 |
| 二、每月护理质量考核 | 20分 |  | 每月质量考核总分在合格以上不扣分，出现一个月不合格扣两分，20分扣完为止。 |
| 三、家属对护理服务的满意率 | 20分 |  | 家属满意度调查在90分以上得20分，60-90分得15分，60分以下不得分。 |
| 四、考核实际得分 | 100分 |  |  |
| 考核经办人签字： 审核人签字： 分管主任签字： |
| 考核单位 被考核人 考核时间：加盖公章： 签字并加盖公章： |

**相关考核附表：**

附表1

|  |
| --- |
| 生活照料考核标准 |
| 考核项目 | 检查方法 | 要 求 | 扣分标准 |
| 生活照料（100分） | 实地考核 | 1.每天督促或协助养护员完成晨晚间护理：包括洗脸、刷牙（口护棒/每日）、洗澡擦身、更换衣物等；2.春秋季,每周洗澡两次;冬季,每周一次;夏季,每日一次。无活动能力者，每日擦身一次，保持清洁、无异味。洗头，每周不少于3次；3.做到六洁（口腔、皮肤、会阴、肛门、四肢、头发），三短（头发、指甲、胡须）； 4.衣着整洁，无明显污渍；根据活动要求统一着装；5.协助养护员如厕；活动能力欠缺者，协助其床上大小便；6.协助压疮或高危压疮者做好皮肤护理，建立翻身卡并做好记录，卧床者，每2小时更换体位；坐位者，每小时变换体位；7.养护员床单位保持清洁、干燥，无碎屑、血渍、尿渍、污渍，起床后叠放整齐；8.做好饮食护理：①根据养护员情况选择合理的饮食种类；②进餐时注意观察，预防噎食、抢食事件；③去餐厅就餐前后清点人数；④督促养护员饭前便后洗手、饭后漱口； ⑤检查餐具清洁卫生。 | 一处不符扣1分 |

注：每扣1分对应扣除100元，每月统计单项合格率，若低于90%，则视为服务质量不合格。

附表2

|  |
| --- |
| 护理文书考核标准 |
| 考核项目 | 检查方法 | 要 求 | 扣分标准 |
| 护理文书（100分） | 抽查2份护理记录 | 1.各单均用黑色水笔书写，文字工整，字迹清楚；书写准确、及时、完整；各页码题头填写完整、规范；2.护理文书修改要求： 护理记录单：①错处划两条水平横线，在右上角写上正确的内容，签名及时间（年月日）②每页修改不得超过两处（不得刮、粘、涂），修改时限不超过72小时（护理记录单），保持原记录清楚可辨；③记录时间如实，因抢救危重养护员，未能及时书写，应在抢救结束后6小时内据实及时补写。 其他单子：①错处划两条水平横线，写上正确的内容；②每页修改不得超过两处（不得刮、粘、涂），保持原记录清楚可辨；3.各类文书记录单（生命体征记录单、级别护理单、护理记录单、各类评估表等）按各类记录单要求进行书写；4.涉及到填写日期的单子，首行注明年月日，其余注明月日即可；同一页内如遇年份更替，应注明新的年份；页数不止一页的单子，应注明页码；所有记录在入托档案中按倒序排列，在退托档案中按顺序排列；5.护理记录单新入托、新转科、住院或请假连续超过3个月返回区组后连写三天，有异常情况随时记录；书写内容包括：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、治疗服药情况；6.文书必须按客观实际书写，不得造假，发现造假按不良事件处理；7.请销假护理记录单书写要求：每次请销假应写明时间、何人陪同、当时养护员状态（神志、精神、皮肤状况、外观有无明显异常行为）、生命体征，出园方式（步行、轮椅、平车），请假时还应写明原因；8.护理文书每月检查、存档。 | 一处不符扣1分 |

注：每扣1分对应扣除100元，每月统计单项合格率，若低于90%，则视为服务质量不合格。

附表3

|  |
| --- |
| 消毒管理考核标准 |
| 考核项目 | 检查方法 | 要 求 | 扣分标准 |
| 消毒管理（100） | 实地考核 | 1.每楼层配备急救包（碘伏、酒精、棉签、纱布、鼻导管、伤口贴、水银体温计），确保物品在有效期内使用；（备注：碘伏有效期为开封后一个月，酒精、纱布、棉签为开封后一周）2.物品消毒方式正确：①地面、床头柜、座便器、电子体温计等每天消毒一次；②血压计、听诊器、紫外线灯灯管等每周消毒一次，血压计袖带有污渍时随洗； ③紫外线、空气消毒根据实际情况调整消毒频次；④抹布（护理台、餐桌、房间、卫生间台面、马桶）、拖把（居室、厕所、走廊）分类标记，晾晒规范、定期消毒；⑤选用合适的消毒液、正确的配置浓度及消毒方式，详见《各项环境物品消毒记录表》；3.居室每日通风2-3次，每次至少30分钟；日常，室内紫外线照射消毒每周一次，紫外线灯、空气消毒机操作熟练；4.退托者房间需进行终末消毒；5.养护员毛巾、脸盆、水杯、牙杯保持清洁，每周六统一清洗、晾晒；棉被晾晒至少每月两次；6.各项消毒均登记在册，真实、及时、准确记录。 | 一处不符扣1-2分 |

注：每扣1分对应扣除100元，每月统计单项合格率，若低于95%，则视为服务质量不合格。

附表4

|  |
| --- |
| 居室环境考核标准 |
| 考核项目 | 检查方法 | 要 求 | 扣分标准 |
| 居室环境（100分） | 实地考核 | 1.居室环境安静、清洁，地面干燥无积水，物品摆放在指定位置，做到整洁有序；2.走廊、阳台、消防通道通畅不放杂物，无蜘蛛网；3.护理台不放私人物品，物品放置统一规范，保持整洁干净；仓库、值班室区域保持清洁有序；4.保持公共区域墙面整洁，不乱涂乱画乱贴；5.公共物品损坏及时报修，并做好登记（保修单留底为证）；6.居室每月一次大扫除，可按区域分次进行，专册登记；7.规范使用电器设备，空调、风扇、电视机等电器人员离开应及时关闭。 | 一处不符扣1分 |

注：每扣1分对应扣除100元，每月统计单项合格率，若低于90%，则视为服务质量不合格。

附表5

|  |
| --- |
| 安全护理考核标准 |
| 考核项目 | 检查方法 | 要 求 | 扣分标准 |
| 安全护理（100分） | 实地考核 | 1.每班应做好各项交接工作，清点养护人员人数，做到准确无误；2.养护员在工作人员监护下活动，外出活动时，需有工作人员或家属陪同；3.管理责任到人，护理员对分管养护员要熟记面貌与姓名，熟练掌握分管养护员六知道（年龄、床号、护理要点、基础疾病、级别护理、饮食）； 4.根据护理等级做好巡视工作：特级护理，不离护理员视线；一级护理，15-30分钟巡视一次；二级护理，一小时巡视一次；三级护理，两小时巡视一次；5、做好危险物品管理，宿舍区禁止出现刀具、剪、打火机、绳索、玻璃器具等危险物品；每班清点针线、剪刀、保护带数量，且做好交接，专柜上锁，专册登记；热水瓶、洗洁精、洗厕液、消毒液做到定点存放;开水间、仓库做到随时上锁；6.原则上禁止养护员携带现金、手机、电脑等贵重物品；如有特殊情况要求签署相关告知书，做好养护员家属携带物品的安全检查工作及解释工作；7.药品，由药房统一送至区组，护理员接收后进行双人核对，并由专人、专柜上锁保管，按医嘱合理安排用药时间，发药时按三查三对原则确保发药到“胃”，观察药物副作用；8.养护员及家属自带食品需检查后交由专人接收保管，专柜存放，并做好登记，定期发放；9.各项应急设备处于备用状态（手电筒、制氧机等）；10.规范应用各项操作技能，需要约束的养护员需遵医嘱进行约束；11.护理员熟练掌握各类应急预案，了解发生意外事件的应急处理流程；12.意外（不良）事件处理：①意外事件包括包括用药错误、噎食、跌倒、坠床、烫伤、压疮、自杀、走失、暴力行为等。②不良事件包括服务态度、纪律作风、造假隐瞒等。不良服务态度如对养护员辱骂、刁难、虐待及其他不文明行为 ；不良纪律作风如工作场所饮酒、斗殴、集聚等；造假隐瞒如意外事件刻意隐瞒，矢口否认；除以上内容外的其他不良事件。 ③意外事件发生后应及时上报护理科，无伤害、Ⅰ级伤害事件24小时内口头或电话上报，72小时内书面上报；Ⅱ级及以上伤害事件30分钟内电话或口头上报，24小时内书面上报； ④发生任何一起不良事件，养护科长均需在24小时内报告护理科，并在72小时内递交书面情况说明。详见《杭州市残疾人托管中心意外（不良）事件管理制度》；13.消防安全：熟悉消防安全相关知识，懂得灭火器使用与逃生自救等，具体要求见《消防安全专项检查表》。 | 第1-8点一处不符扣1分，第9点按意外事件性质和伤害程度扣款 |

注：每扣1分对应扣除100元，每月统计单项合格率，若低于95%，则视为服务质量不合格。如因护理员失职或差错事故导致残疾人发生意外事件，扣款细则如下：

1.残疾人发生走失，投标人须按每例2000元扣除当月合同款。残疾人发生自杀，视情节按2000-5000元/例除当月合同款。残疾人发生烫伤、冻伤视情节轻重按500-2000元/例除当月合同款。残疾人发生坠床、跌倒、斗殴致伤等视情节轻重和伤害程度按1000-5000元除当月合同款，意外事件投标人须及时上报采购人，如有隐瞒情节或上报不及时的加倍扣款。

2.如有因投标人服务不到位，或发生差错事故和意外事件，遭残疾人或家属投诉引起纠纷索赔者，由投标人自行负责，相关费用投标人自行承担，以保证采购人在残疾人及家属索赔时不受任何责任的约束。

附表6

|  |
| --- |
| 夜间护理考核标准 |
| 考核项目 | 检查方法 | 要 求 | 扣分标准 |
| 夜间护理（100分） | 实地考核 | 1.仪表整齐，挂牌服务；养护员入睡前保持护理台有一名护理员值守；2.了解养护员人数、去向、基本情况，以及特殊病情变化；3.不擅自离岗、不打私人电话、不做私事、不看小说、不看电视、不高声谈笑，不提早下班，不在养护区内洗澡，不会客、不留客；4.保持居室环境清洁、安静、安全，房间无障碍物，打开夜视灯；5.上班时做到四轻（走路轻、说话轻、操作轻、关门轻），不穿高跟鞋和硬底鞋；6.夜间主动巡视养护员，重残组每小时巡视一次；轻残组每2小时巡视一次，注意观察养护员睡眠、呼吸情况，若有异常及时上报；7.及时协助高危压疮养护员翻身；协助养护员夜间上厕所，防止摔伤；活动能力欠缺者，协助其床上大小便，避免污染衣裤及被褥；8.养护员若有夜间活动需有护理员看护。 | 一处不符扣1分 |

注：每扣1分对应扣除100元，每月统计单项合格率，若低于90%，则视为服务质量不合格。

附表7

|  |
| --- |
| 康复护理考核标准 |
| 考核项目 | 检查方法 | 要 求 | 扣分标准 |
| 康复护理（100分） | 康复师考核+实地考核  | 1.活动指导师根据养护员残疾类别和实际情况，制定宿舍区康乐活动实施计划，一年开展4次康乐带教班，检查督促各组活动开展情况，做好检查记录；2.活动指导师负责中心残疾人绿马甲项目的具体事务，根据中心制定的项目目标扎实落实各项工作；3.活动指导师负责养护员、护理员各类活动策划，并做好通讯稿、微信等宣传；4.护理员根据康乐活动安排计划，开展本组内的康乐活动。重残区养护员每周保证3次以上的户外活动，并做好各类活动记录；5.到康复中心进行集中康复训练时，由护理员组织残疾人准时入场，负责来回路上的秩序及安全；6.护理员在康复中心需注意公共卫生，不得随意吐痰，乱扔废弃物，同时协助教育残疾人注意卫生；7.主动配合康复活动，残疾人有需求时及时协助（包括跨区协助），如上厕所、发脾气等；有特殊情况需要康复师知情的应及时告知；8.遵守劳动纪律，不得私自聊天、看电视、玩手机等，配合康复师维持康复秩序。 | 一处不符扣1分 |

注：每扣1分对应扣除100元，每月统计单项合格率，若低于90%，则视为服务质量不合格。

附表8

|  |
| --- |
| 护理员管理考核标准 |
| 考核项目 | 检查方法 | 要 求 | 扣分标准 |
| 护理员管理（100分） | 实地考核，查看记录 | 1.注重礼仪：①挂牌服务；②仪表、着装符合要求（不佩戴各种首饰，不留长指甲）；③文明用语：接待家属热情、礼貌、不隐瞒入托情况，不收受财务；对养护员关爱、尊重，不得辱骂、取笑、指责抱怨；2.遵守劳动纪律：①准时上岗，不干私活，不聚堆聊天，不随意吸烟（上班时间只能在吸烟区抽烟），看电视玩手机不超过15分钟，不喝酒，中午不睡觉，上班期间不带耳麦；②不拿养护人员财物，不吃养护员食物；③服从工作安排；3.抵制不良事件，发生不良事件导致养护员伤害的参照意外事件处置；4.积极参加业务培训，按要求修满相应学分；积极配合业务知识提问（针对入职3个月以上），不推诿，不逃避，能准确回答；5.注重养护员隐私保护：①不在公众场合随意讨论养护员病情；②不拍摄养护员正面影像资料并随意发布。 | 1-7点一处不符扣1分；第8点根据考核制度扣分。 |

注：每扣1分对应扣除100元，每月统计单项合格率，若低于90%，则视为服务质量不合格。

附表9

|  |
| --- |
| 团队建设考核标准 |
| 考核项目 | 检查方法 | 要 求 | 扣分标准 |
| 团队建设（100分） | 实地考核，查看记录 |  1.人员配置：①按护理员8小时工作制计算，护理团队人数与养护员配备比例需按1:2配置。按护理员12小时工作制计算，护理团队人数与养护员配备比例需按1:2.5配置。护理团队应包括：养护部主任1名，护理科长9名，活动指导师2名，其余为护理员；②每月初，核对养护员与护理团队配备人数，如护理员人员配备不足，采购人按缺少人数每人5000元，累计扣除当月度合同款。日常抽查护理员在岗情况，若发现护理员缺岗，按每人每天250元累计扣除合同款；2.日常质控：建立内部质控体系，每月自查2次，并提供相应台账；3.夜间及晨晚间护理巡视：①每日安排值班科长夜查房；②每位科长夜班全时段查房包括晨晚间护理时段，每月不少于8次，并有具体的查房记录；4.对中心反馈的护理质量问题进行限期整改。整改措施传达到位，并及时跟进措施落实情况；5.养护部科（组）长，认真履行科（组）长岗位职责，配合中心护理质量检查，根据检查结果及时进行工作整改；6.养护科长要求在护理组内办公，不随意脱岗，每月对养护科长的出勤情况、护理服务指导能力、服务意识、质量检查整改情况、楼层管理能力、家属沟通回访情况进行评价考核；7.培训：①做好全年护理员培训计划，每月至少组织一次的各层级护理员培训及考核，内容涵盖入职培训、业务知识、技能操作等； ②新护理员及新科（组）长上岗前经过岗前培训，并有交中心备案的相关岗前培训书面资料，考核合格后方可上岗，并做好相应记录； ③每月总结当月工作，形成工作报告上交中心；④每月至少组织一次全体护理员大会，抓思想道德建设，贯彻工作方针政策；⑤提供培训相应台账；8.团队活动：每季度开展员工团建，丰富员工业余活动，促进团队凝聚力；9.突发事件管控：具备处理突发事件的能力（物资配备、人员配置、场所安排等方面），有应对方案。 | 1-7点一处不符扣1分；第8点根据考核制度扣分。 |

注：每扣1分对应扣除100元，每月统计单项合格率，若低于90%，则视为服务质量不合格。

附表10：

|  |
| --- |
| 服务提升考核标准 |
| 考核项目 | 检查方法 | 要 求 | 扣分标准 |
| 服务提升（100分） | 检查台账+实地考核  | 1.为提高护理服务质量，投标人应建立护理培训体系及激励机制，每年应投入不少于外包服务费的2%（包含在投标总价中）用于护理团队人员的培训、奖励、考核、各类竞赛、活动的开展，养护区康乐活动所需要的器材采购、师资培训，以及养护员园区内辅助性就业的岗位津贴支付；2.制定护理团队激励制度，服务提升经费可用于每月评选优秀护理团队及优秀护理组长，对好人好事，参加各级竞赛得奖等进行奖励，并做好相应台账；3.制定护理团队培训计划，每月开展培训活动。服务提升经费可用于购买操作用具，出版印刷自编教材，及聘请专家进行专业培训等，并做好相应台账；4.组织护理团队竞赛，服务提升经费可用于布置环境，聘请评委，发放奖金等，并做好相应台账；5.为中心入托养护员开展宿舍区康乐活动，服务提升经费可用于购买康乐活动用教具及聘请专业师资授课；为中心绿马甲提供园区内模拟就业岗位，并发放绿马甲及岗位负责人津贴，并做好相应台账。 | 一处不符扣1分 |

注：每年12月结算服务提升经费投入情况，应不少于外包服务费总额的2%，若检查投入金额不足部分，在当月护理服务费中扣除。年底统计单项合格率，若低于90%，则视为服务质量不合格。

附表11：

**残疾人家属护理满意度调查**

尊敬的家属：

为了持续改进护理服务质量，中心护理科将定期开展家属满意度调查，恳请您认真填写此表。您的评价和建议，将成为我们改进工作的依据。

本资料将由本中心妥为保管，用于统计分析和改进服务，谢谢配合！

您家属的入住楼层： 入住时间：

1. 护理内容贯彻实施

 非常满意 □ 满意 □ 较满意 □ 差 □

2、您觉得各班护理流程执行情况如何？

 非常满意 □ 满意 □ 较满意 □ 差 □

3、您对护理员的服务态度是否满意？

 非常满意 □ 满意 □ 较满意 □ 差 □

4、您对所在楼层护理科长的工作满意吗？

 非常满意 □ 满意 □ 较满意 □ 差 □

5、护理员是否能提供及时服务？

  很及时 □  及时 □ 一般  □ 不及时 □

6、您对护理员提供的环境清洁服务是否满意？

非常满意 □ 满意 □ 较满意 □ 差 □

7、您对护理员为养护员提供的个人卫生处置是否满意？（如洗澡、剪指甲、大小便处置等）

非常满意 □ 满意 □ 较满意 □ 差 □

 8、您对护理员提供的饮食照料是否满意？（如喂食、喂水、牛奶零食等定时分发等）

非常满意 □ 满意 □ 较满意 □ 差 □

 9、当您遇到问题或提出意见时，是否得到认真有效的处理？

 非常满意 □ 满意 □ 较满意 □ 差 □

10、您是否遭受工作人员索要红包或相关暗示？

 从来没有 □ 偶尔有 □ 经常有 □

##### 调查人员： 家属签名：

 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）：

我方参与杭州市残疾人托管中心护理外包【招标编号：CTZB-2023110229】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杭州市残疾人托管中心护理外包【招标编号：CTZB-2023110229】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目录及报价情况说明（如果有）

2.3.3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。对投标文件中材料的真实性、合法性负责。

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： ，所在单位： ），以我方名义处理杭州市残疾人托管中心护理外包【招标编号：CTZB-2023110229】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：

 所在单位： ），以我方名义处理杭州市残疾人托管中心护理外包【招标编号：CTZB-2023110229】政府采购投标的一切事项，其法律后果由我方承担。

 委托期限：自 年 月 日起至 年 月 日止。

 特此告知。

联合体成员名称(电子签名/公章)：

联合体成员名称(电子签名/公章)：

……

 日期： 年 月 日

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

身份证件扫描件：

|  |
| --- |
| 正面： 反面： |

 投标人名称(电子签名)：

 日期： 年 月 日

**三、分包意向协议（如果有）**

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

**四、符合性审查资料**

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

注：按本格式和要求提供。

**五、评标标准相应的商务技术资料**

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

**六、投标标的清单**

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

注：按本格式和要求提供。

**七、商务技术偏离表**

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

投标人保证：除商务技术偏离表列出的偏离外，投标人响应招标文件的全部要求

注：按本格式和要求提供。

**八、政府采购供应商廉洁自律承诺书**

（采购人）、（采购代理机构）：

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

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

二、不为项目有关人员及部门报销应由你方单位或个人支付的费用；

三、不向项目有关人员及部门提供有可能影响公正的宴请和健身娱乐等活动；

四、不为项目有关人员及部门出国（境）、旅游等提供方便；

五、不为项目有关人员个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女工作安排等提供

好处；

六、严格遵守《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国招标投标

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

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

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**报价文件部分**

**目录**

（1）开标一览表（报价表及报价明细表）………………………………………（页码）

（2）目录及报价情况说明…………………………………………………………（页码）

（3）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）的价格完成杭州市残疾人托管中心护理外包【招标编号：CTZB-2023110229】的实施。

**开标一览表（报价表）(单位均为人民币元)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **服务范围** | **服务要求** | **服务时间** | **服务标准** | **服务人数** | **备注（如果有）** |
| 1 | XX |  |  |  |  |  |  |
| 2 | XX |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **投标报价（小写）** |  |
| **投标报价（大写）** |  |

**注：**

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

2、有关本项目实施所涉及的一切费用均计入报价。**采购人不得向供应商索要或者接受供应商给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务；如供应商承诺提供赠品、回扣、采购预算中本身不包含的其他商品或服务，视作无效承诺，不得因无效承诺对供应商实行差别待遇或者歧视待遇，也不得将其作为中标（成交）条件或者合同签订条件；总价不为零，报价明细表中部分产品、服务单价为零的，视作已包含在总价中。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。

5、供应商报价低于项目预算50%的，应当在报价文件中详细阐述不影响产品质量或者诚信履约的具体原因，否则投标无效。

**二、目录及报价情况说明（如果有）**

三、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，在参加你方组织的杭州市残疾人托管中心护理外包项目【招标编号：CTZB-2023110229】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杭州市残疾人托管中心护理外包【招标编号：CTZB-2023110229】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采购项目，以及预留份额中的非预留部分采购包，接受联合体投标的，联合协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体报价按评标标准确定的比例给予扣除。供应商拟享受以上价格扣除政策的，填写有关内容。）**

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

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

六、有关本次联合投标的其他事宜：

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

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

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

联合体成员名称(电子签名/公章)：

 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）若成为杭州市残疾人托管中心护理外包【招标编号：CTZB-2023110229】的中标供应商，将依法采取分包方式履行合同。（投标人名称）与（所有分包供应商名称）达成分包意向协议。

一、分包标的及数量

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

## ……

二、分包供应商中小企业合同份额

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

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

三、分包工作履行期限、地点、方式

四、质量

五、价款或者报酬

六、违约责任

七、争议解决的办法

八、其他

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

分包供应商名称(电子签名/公章)：

……

 日期： 年 月 日

**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 杭州市残疾人托管中心护理外包 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。