拱墅区高龄老年人家庭和残疾人家庭家电统筹保修项目

招标文件

**（电子招投标）**

项目编号：HZTH-GKCG202302

杭州市拱墅区民政局

杭州天恒投资建设管理有限公司

二〇二三年三月二十四日

**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

拱墅区高龄老年人家庭和残疾人家庭家电统筹保修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04月14日14点00分00秒](https://www.zcygov.cn/）获取（下载）招标文件，并于2023年%20%20月%20日13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：**HZTH-GKCG202302

**项目名称：**拱墅区高龄老年人家庭和残疾人家庭家电统筹保修项目

**预算金额（元）：**5480000

**最高限价（元）：**5480000

**采购需求：**主要为拱墅区户籍的80周岁（含）以上老年人家庭（户）及拱墅区户籍未满80周岁的一级救助圈困难残疾人家庭及一级、二级重度残疾人家庭，提供家用生活电器统筹保修服务和政策宣传服务，最高限价为每户269元。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：**合同签订之日起1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04月14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04月14日14点00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04月14日14点00分00秒（北京时间）

**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。

**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：杭州市拱墅区民政局

地 址：杭州市拱墅区文晖路1号

传 真： /

项目联系人（询问）：孙老师

项目联系方式（询问）：0571-89505333

质疑联系人：金老师

质疑联系方式：0571-89505331

2.采购代理机构信息

名 称：杭州天恒投资建设管理有限公司

地 址：杭州市上城区三里亭路77号

传 真：0571-86413752

项目联系人（询问）： 杜繁果

项目联系方式（询问）：13906710701

质疑联系人：王欢

质疑联系方式：0571-86411623

3.同级政府采购监督管理部门

名 称：杭州市拱墅区财政局（政府采购监管科） /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

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：拱墅区高龄老年人家庭和残疾人家庭家电统筹保修项目，属于行业；其他未列明行业  其他未列明行业中，从业人员300人以下的为中小微型企业。其  中，从业人员100人及以上的为中型企业；从业人员10人及以上的为小型企业；从业人员10人以下的为微型企业。 |
| **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/；  （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： / ；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：☐本项目履约验收时委托第三方检测，验收时检测费用由采购人承担，不包含在投标总价中。🗹本项目履约验收时不委托第三方检测。**  **投标报价出现下列情形的，投标无效：**  **（1）投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的；**  **（2）投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的;**  **（3）报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，未能按要求提供书面说明或者提交相关证明材料证明其报价合理性的;**  **（4）投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的。** |
| **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：杭州市上城区三里亭路77号；备份投标文件签收人员联系电话：杜繁果13906710701。**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。 |
| **14** | **招标代理服**  **务费** | （1）本次招标代理服务费由中标人支付，按计价格［2002］1980号《招标代理服务收费管理暂行办法》服务类型收费标准80%收取。  （2）结算方式及时间：在领取中标通知书时由中标供应商一次性向采购代理机构付清。  （3）账号信息：  收款单位（户名）：杭州天恒投资建设管理有限公司  开户银行：农行杭州朝晖支行  银行账号：19015601040001750 |

**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。

3.5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。

**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。

**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拟派人员汇总表；

11.2.8商务技术偏离表；

11.2.9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。

**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。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。

**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。

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。

**第三部分 采购需求**

**一、项目概况**

1、采购预算：总预算为548万，其中杭州市拱墅区民政局预算为452万，杭州市拱墅区残疾人联合会预算为96万。

2、服务对象

（1）拱墅区户籍80周岁（含）以上老年人家庭，暂定户数为16803户，结算按实际发生数量结算。由区民政局负责资金结算和监管。

（2）拱墅区户籍未满80周岁的一级救助圈困难残疾人家庭及一级、二级重度残疾人家庭，暂定户数为3569户，结算按实际发生数量结算。由区残联负责资金结算和监管。

（3）一户统保家庭中如只有一人属于统保对象，该人员死亡后，服务自动终止，根据实际服务情况结算。一户统保家庭中如有两人及以上属于统保对象，其中一名统保对象健在，仍可享受统保服务。一户家庭统保对象中既有高龄老年人又有残疾人，只享受一份统保服务。

（4）统保家庭的户人数，最终以实际服务对象为准。

3、服务地点：杭州市上城、西湖、拱墅、滨江、萧山、余杭、临平、钱塘区及采购人指定地点。

4、合同期限：合同签订之日起1年。

**二、服务内容**

1、统筹保修范围

（1）冰箱、功放、DVD、电热水器、洗衣机、消毒柜、微波炉、油烟机、吸尘器、饮水机及其他老年人家庭、残疾人家庭有维修需求的小家电如录音机、电饭煲、电高压锅各保修一件。

（2）彩电（含液晶电视）、家用分体式空调（柜式和挂式空调）、电风扇、电茶壶不限数量。

（3）第（1）、（2）款以外的家电也提供维修，仅收取材料费。

（4）不在保修范围内的家电

①投保电器使用年限超过十年（以购买发票日期或家用电器生产日期延后三个月为准）；

②投保电器尚在厂家保修期内的（以购买发票日期或保修卡注明的日期为准）；

③电器外壳变形、破损、糜烂的遥控器、水管、水阀等易耗品，以及液晶显示屏破损、电热水器内胆及镁棒；

④人为损坏及自然灾害导致故障，太阳能热水器、管道煤气热水器、以及自行设计组装的家电；

⑤不包括家电清洗服务；

⑥超出保修范围以外的家电，因服务对象要求维修的，以成本价（仅收取材料费）给予维修。

2、政策宣传服务

承担部分政策宣讲服务，协助采购人做好统筹保修相关政策宣传工作。服务机构应主动上门讲解统保相关政策和巡检电器安全性，提高服务对象对家电统保的知晓度。

**三、服务要求**

1、具体要求

（1）服务机构须纳入拱墅区统一服务平台，通过平台统一接单、派单，留存上门检修、服务记录，通过电话回访、定期核对维修记录、服务底单及服务对象抽查核对后按实结算。

（2）接到故障报修电话后，服务机构在2小时内作出响应，24小时内派人上门维修（不包含国家法定假日）。

（3）服务机构必须确定一名负责人员，便于采购人联系和安排、布置临时性和突发性任务。

（4）服务机构的客服人员、维修技术人员为被服务家庭提供耐心、周到、优质的服务。

（5）要求维修技术人员具有相关的从业资格证，统一着装挂牌上岗。

（6）维修技术人员在进入服务对象家庭前要求佩戴口罩、套好鞋套，维修时铺好维修垫，维修完毕后清理并打扫卫生，离开后不给服务对象家中遗留任何安全隐患。每次服务，都应解释服务全程情况，便于服务对象及时了解，要征求服务对象意见，维修技术人员须填写维修确认单，并请服务对象签名确认；禁止接受或向服务对象索取任何形式的馈赠。

（7）每一次上门维修，服务机构需提供巡检工单，工单上要有明确的巡检内容及收费标准。每一次上门维修后，服务机构须进行电话回访，并填写用户反馈表。

（8）服务机构能提供快速响应的本地化服务。

2、其他相关要求

（1）在维修中造成投保人家电损坏的，由服务机构负责联系生产厂家维修，所产生的费用由服务机构负责；厂家无法修复的，服务机构应按“三包法”规定据实赔偿直接经济损失。

（2）尚在厂家保修期内的投保电器，服务机构上门后应协助服务对象联系厂家维修，并提供相关帮助。经服务对象确认同意由服务机构进行维修的，产生的相关费用由服务对象自行承担。

（3）维修技术人员在服务中与服务对象发生纠纷，由服务机构进行处理，处理期限不超过3个工作日，处理结果应及时报采购人备案。

（4）老年人和残疾人家电统保服务满意率均需达95%以上，维修修复率均需达85%以上，返修率均需达9%以下。

（5）本项目最终价款具体以实际服务家电统保户数结算，以实际服务户数为准。在服务期内，如出现户数重复、户口迁出、人员死亡、服务卡退回、与其他部门家电统保类服务重复等不需要服务的情况，在年底资金结算时作清算。如实际发生的量与采购文件不一致，按实际发生的量进行结算。

（6）服务机构在服务过程中须按月向采购人提交服务人数、技术资料、服务总结和相关材料，便于采购人掌握实际维修数量和服务质量等信息。所有信息资料不得有误差，如出现作假或不符的情况，采购人有权视情况扣除部分合同费用，情节严重的还可以取消其中标资格。

（7）所有家电统保卡由服务机构委派专人上门发放，发放到服务对象并经签字确认后方可生效。

（8）服务机构负责印刷一批统保卡使用说明的小卡片，内容上突出服务电话、服务范围、服务特点如不收任何费用等，并入户粘贴到服务对象冰箱等常用电器的表面。

**四、服务经费和结算方式**

1、服务经费：每年每户服务单价最高限价为人民币贰佰陆拾玖元整（269元/户/年），均包含每户家庭一年的全部维修费用，服务中产生的人工费、维修费、主件和零配件耗材（电脑除外）费，家电统筹保修服务卡及温馨提示胶贴的印制费，工作服装费、餐费、通信费、交通费、劳保用品费、加班费、税费、风险费等一切费用。具体如下：

①一年基本服务费100元/户。包含一年两次上门主动检修、宣传，每次50元/户（包括单价不高金额于50元/件/次的配件材料费）。**上门时间随服务另行商定，一般安排高温或者低温的时候。**▲总不超过（16803\*100+3569\*100=203.7200万元），按照服务商实际主动宣传、检修户数进行结算。

②老人主动呼叫服务费一年169元/户（包括配件材料费）。

根据以往统计数据，单户家庭平均接受服务的频次较低，因此老人主动呼叫服务费用（含材料费、主动呼叫上门维修费等）一年不超过169元/户（最高限价），超过部分可以用高龄老人居家养老服务补贴（高龄老人重阳分）抵扣，但残疾人员家庭须自行支付，供应商须做好政策宣传。▲测算2023年全年主动呼叫服务费不超过（16803\*169+3569\*169=344.2868万元）。按照老人主动呼叫服务实际户数进行结算。

注：不涉及设备维修和配件更换的，只收取上门服务费；涉及设备维修和配件更换的，免收上门服务费，按照维修费、配件材料费标准结算。

服务对象因操作失误导致主动呼叫，经上门查看后若不涉及维修问题，免收上门服务费。

尚在厂家保修期内的投保电器，经服务对象确认同意由服务机构进行维修的，产生的相关费用由服务对象自行承担。

每服务一次，服务机构须采用书面形式告之剩余额度，若累计支付已经超过限额，服务机构须与被服务家庭自行协商支付。

2、结算方式：本项目以户为单位，按照中标单价按实进行结算，结算户数以实际服务户数为准。

3、实际服务户数：在服务期内，如出现户数重复、户口迁出、人员死亡、服务卡退回、与其他部门家电统保类服务重复等不需要服务的情况，在年底资金结算时作清算。如实际发生的量与采购文件不一致，按实际发生的量进行结算，其风险由投标人自行承担。

**五、验收**

合同期满或者履行完毕后，采购人对服务机构的履约情况进行验收，即：按照合同约定的技术、服务、安全标准，组织对每一项技术、服务、安全标准的履约情况的验收，并出具验收书。

采购人将委托拱墅区养老服务平台运营方对服务机构进行考核。

**六、商务要求**

1、报价要求：投标报价包括为完成本项目各项服务可能发生的全部费用及投标人的利润和应交纳的税金、项目不可预见的风险等一切费用。本次投标报价为人民币价。

2、合同款支付：详见合同条款。

**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 | 需求分析：  ①详细阐述本区老年人家用电器种类、现状情况。内容完整、分析全面，满足得2分，部分满足得1分，不满足或无方案不得分。  ②结合自身经验，对本项目服务的重点、难点进行逐一分析，并提出详细的应对措施。分析到位、措施有效，满足得2分，部分满足得1分，不满足或无方案不得分。  ③对本项目的服务目标、服务需求及必要性进行分析。分析精准、考虑全面，满足得2分，部分满足得1分，不满足或无方案不得分。  ④承担本项目的有利条件和优势说明，包括但不限于市场竞争力分析，技术支撑分析等。优势突出、分析精准、竞争力强，满足得2分，部分满足得1分，不满足或无方案不得分。 | 8分 | 主观分 |  |
| 2 | 实施方案：  根据项目需求，提供的实施方案是否完整，具有针对性、合理性、可操作性，评审因素包括：  ①工作计划、基本检修内容、进度安排、时间节点的明确性。满足得3分，部分满足得1.5分，不满足或无方案不得分。  ②主动呼叫服务内容及流程、上门服务流程、维修流程、投诉反馈流程的详细、合理性。满足得3分，部分满足得1.5分，不满足或无方案不得分。  ③人员安排、分工计划的合理、周密性。满足得2分，部分满足得1分，不满足或无方案不得分。  ④确保服务质量措施的针对性，包括质量目标、质量保证措施、质量控制手段、检查反馈机制明确、合理等。满足得2分，部分满足得1分，不满足或无方案不得分。  ⑤确保用户维修档案资料、服务数据、服务台账完整、准确的保证措施，具有针对性、合理性。满足得2分，部分满足得1分，不满足或无方案不得分。 | 12分 | 主观分 |  |
| 3 | 制度建设情况：  投标人是否具有完善的制度体系，有利于项目实施及开展，有利于采购人监督及评判，评审内容包括：  ①具有完善的服务制度、管理运作制度、组织管理制度、内部岗位责任制度、人员培训制度。满足得2分，部分满足得1分，不满足或无内容不得分。  ②具有内部质量监督机制、考核制度、投诉抱怨制度、配件的管理制度等，能定期开展满意度调查、电话回访。满足得2分，部分满足得1分，不满足或无内容不得分。  ③建立了档案管理、服务台账制度，各类服务台账、数据及档案资料详细、明确并符合相关规范要求。满足得2分，部分满足得1分，不满足或无内容不得分。 | 6分 | 主观分 |  |
| 4 | 拟派项目团队情况 | | | |
| 4.1 | 拟派项目负责人具有维修类高级职业资格证书的，得2分。  证明材料：职业资格证书和社保证明复印件，加盖公章，不提供不得分。 | 2分 | 客观分 |  |
| 4.2 | 因本项目涉及的家电种类较多，服务对象分布的较广，需配备较多种类的维修人员。拟派人员中（除项目负责人外）持有制冷、视频、电子产品、电热器等维修类高级证书的，每提供1人得1.5分；具有制冷、视频、电子产品、电热器等维修类中级证书的，每提供1人得1分，本项最高得12分，分值可以累加，但同一人只计最高等级。  证明材料：职业资格证书和拟派人员社保证明复印件，加盖公章，不提供不得分。 | 12分 | 客观分 |  |
| 5 | 宣传方案：  服务期间，配合采购人进行统保政策宣传，提供宣传方案，简要阐述采用的宣传方式、宣传策略、宣传推进计划、宣传资料的设计等内容。内容详尽、合理可行，符合采购需求。满足得3分，部分满足得1.5分，不满足不得分。 | 3分 | 主观分 |  |
| 6 | 应急方案：  应急方案中是否详细阐述①可能发生的应急情况②应对具体措施③应对时效④应急设备的配置情况。每一项内容完整的得0.5分；每一项内容完整且措施有效的，得1分；无方案不得分；本项最高得4分。 | 4分 | 主观分 |  |
| 7 | 服务响应及承诺 | | | |
| 7.1 | 本次服务对象分布较广，要求投标人提供快速的服务响应和便捷化的服务能力，需在投标文件中详细列明服务网点的地址、服务人员及联系电话；详细列明具体的售后服务流程、服务内容及承诺。根据服务网点的便捷性、高效性，服务方案的可行性、完整性以及服务落实的保障措施等方面进行打分。  能提供便捷服务，措施得当，完整可行，满足得4分；部分满足得2分；不满足不得分。 | 4分 | 主观分 |  |
| 7.2 | 供应商承诺的服务响应到达时间：从接到服务热线起至到达服务地点，时间小于1小时得3分；在1-3（含）小时内得2分；在4-6（含）小时内的1分；超过6小时不得分。  证明材料：承诺函，格式自拟，加盖公章。 | 3分 | 客观分 |  |
| 7.3 | 供应商承诺的从到达服务地点接到受损坏家电起至维修好家电并送达服务家庭为止，时间小于4小时的得3分；在5-9（含）小时内的得2分；在10-24（含）小时内的得1分；超过24小时不得分。  证明材料：承诺函，格式自拟，加盖公章。 | 3分 | 客观分 |  |
| 7.4 | 供应商承诺的年服务满意率、维修修复率和返修率，响应招标文件要求的不得分，每提高1%（返修率为每降低1%），得1分，最高得3分。  证明材料：承诺函，格式自拟，加盖公章。注：年服务满意率、维修修复率和返修率需同时承诺才得分。 | 3分 | 客观分 |  |
| 8 | 检修设备、配件及技术支持情况 | | | |
| 8.1 | 根据投标方案中拟投入的检修设备是否满足维保维修需要，是否有利于项目的执行。满足得3分，部分满足得1.5分，不满足不得分。 | 3分 | 主观分 |  |
| 8.2 | 各种品牌耗材、配件的供货渠道、产品质量保证措施，常规配备数量等是否能满足本项目要求，供货渠道多、质量有保障、数量多。满足得3分，基本满足得1.5分，不满足不得分。 | 3分 | 主观分 |  |
| 8.3 | 本次服务对象家电种类较多、品牌较杂，投标人是否能获得多种品牌厂家的技术支撑，厂家或厂家合作单位能派遣具体技术人员进行维修支持的，提供相关证明材料（提供具体技术人员信息），每提供1个品牌技术支撑证明材料得1分，最高得4分。 | 4分 | 客观分 |  |
| 8.4 | 针对本项目提出配件清单、规格型号和具体收费明细，根据配件的多样性、价格的合理优惠性、配件多样化进行打分。满足得3分，部分满足得1.5分，不满足不得分。 | 3分 | 主观分 |  |
| 9 | 投标人提出的有利于采购人此项目工作开展的增值服务内容，依据其价值和服务的相关性和有益性评审，每项有正面意义的增值服务得1分，最高得2分。 | 2分 | 客观分 |  |
| 10 | 投标人自2021年1月1日以来，具有类似家用电器保修类年度业绩的，每个得1分，最高得2分。  证明材料：中标通知书和合同复印件并加盖公章，时间以合同签订时间为准。 | 2分 | 客观分 |  |
| 11 | 投标人具有有效的质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证，每提供1个得1分，最高得3分。  证明材料：提供全国认证认可信息公共服务平台查询结果页面截图，加盖公章。 | 3分 | 客观分 |  |
| 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）\*20］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。 | 20分 | 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。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

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

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

**四、评标中的其他事项**

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

**4.2投标无效。**有下列情形之一的，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**

**（本合同样式供参考，最终以甲乙双方签订的合同为准）**

**政府采购合同**

项目名称：拱墅区高龄老年人家庭和残疾人家庭家电统筹保修项目

甲方：杭州市拱墅区民政局

乙方：

签订地：

签订日期： 年 月 日

2023年 月 日，杭州市拱墅区民政局以公开招标对拱墅区高龄老年人家庭和残疾人家庭家电统筹保修项目进行了采购。经评标委员会评定， （中标供应商名称） 为该项目中标供应商。现于中标通知书发出之日起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，经杭州市拱墅区民政局(以下简称：甲方)和 （中标供应商名称） (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、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 本合同及其补充合同、变更协议；

1.2 中标通知书；

1.3 投标文件（含澄清或者说明文件）；

1.4 招标文件（含澄清或者修改文件）；

1.5 其他相关采购文件。

**2、定义**

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

2.1 “合同”系指采购人和中标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。

2.2 “合同金额”系指根据合同约定，中标供应商在完全履行合同义务后，采购人应支付给中标供应商的价格。

2.3 “服务”系指中标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。

2.4 “甲方”系指与中标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。

2.5 “乙方”系指根据合同约定提供服务的中标供应商；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。

2.6 “现场”系指合同约定提供服务的地点。

**3、标的**

3.1标的名称：拱墅区高龄老年人家庭和残疾人家庭家电统筹保修项目；

3.2标的数量：拱墅区户籍80周岁（含）以上老年人家庭暂定户数16803户；拱墅区户籍未满80周岁的一级救助圈困难残疾人家庭及一级、二级重度残疾人家庭暂定户数为3569户。结算按实际发生数量结算。

3.3标的质量：符合国家、省市最新规范及甲方要求。

**4、服务对象**

4.1拱墅区户籍的80周岁（含）以上老年人，由区民政局负责资金结算和监管。

4.2拱墅区户籍未满80周岁的一级救助圈困难残疾人家庭及一级、二级重度残疾人家庭。由区残联负责资金结算和监管。

4.3统保家庭的户人数，最终以实际服务对象为准。

家用电器统筹保修范围只限于统保服务对象（以户为单位）居住地址（不包括营业房），如因拆迁等原因需要更改地址，必须经社区出具证明。一年只允许更改一次服务地址。

**5、服务内容**

5.1维保范围

5.1.1冰箱、功放、DVD、电热水器、洗衣机、消毒柜、微波炉、油烟机、吸尘器、饮水机及其他老年人家庭、残疾人家庭有维修需求的小家电如录音机、电饭煲、电高压锅各保修一件。

5.1.2彩电（含液晶电视）、家用分体式空调（柜式和挂式空调）、电风扇、电茶壶不限数量。

5.1.3第5.1.1、5.1.2款以外的家电也提供维修，仅收取材料费。

5.1.4不在保修范围内的家电

①投保电器使用年限超过十年（以购买发票日期或家用电器生产日期延后三个月为准）；

②投保电器尚在厂家保修期内的（以购买发票日期或保修卡注明的日期为准）；

③电器外壳变形、破损、糜烂的遥控器、水管、水阀等易耗品，以及液晶显示屏破损、电热水器内胆及镁棒；

④人为损坏及自然灾害导致故障，太阳能热水器、管道煤气热水器、以及自行设计组装的家电；

⑤不包括家电清洗服务；

⑥超出保修范围以外的家电，因服务对象要求维修的，以成本价（仅收取材料费）给予维修。

5.2、政策宣传服务

承担部分政策宣讲服务，协助甲方做好统筹保修相关政策宣传工作。乙方应主动上门讲解统保相关政策和巡检电器安全性，提高服务对象对家电统保的知晓度。

**6、服务要求**

6.1纳入拱墅区统一服务平台，通过平台统一接单、派单，留存上门检修、服务记录，通过电话回访、定期核对维修记录、服务底单及服务对象抽查核对后按实结算。

6.2接到故障报修电话后，乙方在2小时内作出响应，24小时内派人上门维修（不包含国家法定假日）。

6.3乙方必须确定一名负责人员，便于甲方联系和安排、布置临时性和突发性任务。

6.4乙方的客服人员、维修技术人员为被服务家庭提供耐心、周到、优质的服务。

6.5要求维修技术人员具有相关的从业资格证，统一着装挂牌上岗。

6.6维修技术人员在进入服务对象家庭前要求佩戴口罩、套好鞋套，维修时铺好维修垫，维修完毕后清理并打扫卫生，离开后不给服务对象家中遗留任何安全隐患。每次服务，都应解释服务全程情况，便于服务对象及时了解，要征求服务对象意见，维修技术人员须填写维修确认单，并请服务对象签名确认；禁止接受或向服务对象索取任何形式的馈赠。

6.7每一次上门维修，乙方需提供巡检工单，工单上要有明确的巡检内容及收费标准。每一次上门维修后，乙方须进行电话回访，并填写用户反馈表。

6.8在维修中造成投保人家电损坏的，由乙方负责联系生产厂家维修，所产生的费用由乙方负责；厂家无法修复的，乙方应按“三包法”规定据实赔偿直接经济损失。

6.9尚在厂家保修期内的投保电器，乙方上门后应协助服务对象联系厂家维修，并提供相关帮助。经服务对象确认同意由乙方进行维修的，产生的相关费用由服务对象自行承担。

6.10维修技术人员在服务中与服务对象发生纠纷，由乙方进行处理，处理期限不超过3个工作日，处理结果应及时报甲方备案。

6.11乙方在服务过程中须按月向甲方提供服务人数、技术资料、服务总结和相关材料，便于甲方掌握实际维修数量和服务质量等信息。所有信息资料不得有误差，如出现作假或不符的情况，甲方有权视情况扣除部分合同费用，情节严重的还可以终止合同。

6.12所有家电统保卡由乙方委派专人上门发放，发放到服务对象并经签字确认后方可生效。

6.13乙方负责印刷一批统保卡使用说明的小卡片，内容上突出服务电话、服务范围、服务特点如不收任何费用等，并入户粘贴到服务对象冰箱等常用电器的表面。

6.14每服务一次，乙方须告之服务对象剩余额度。若累计支付已经超过政府购买资金，乙方须与被服务家庭自行协商支付。高龄老人超过部分可以用高龄老人居家养老服务补贴（高龄老人重阳分）抵扣，但残疾人员家庭须自行支付，乙方须做好政策宣传。

**7、合同金额及结算方式**

7.1合同金额：￥元（大写：人民币元整）。

注：本合同为单价合同，合同金额包含每户家庭一年的全部维修费用，包括但不限于服务中产生的人工费、维修费、主件和零配件耗材（电脑除外）费，家电统筹保修服务卡及温馨提示胶贴的印制费，工作服装费、餐费、通信费、交通费、劳保用品费、加班费、税费、风险费等一切费用

7.1.1基本服务费：一年基本服务费单价为元/户/年：包括一年两次上门主动检修（含单价元及以下的配件材料费）及宣传卡发放等内容，每户两次主动检修服务期的间隔不少于3个月。合同签订后按实际服务情况，按半年度结算。

7.1.2主动呼叫服务费：按照一年元/户/年结算：包含上门服务费、上门维修费、配件材料费。（不涉及设备维修和配件更换的，只收取上门服务费元/次；涉及设备维修和配件更换的，免收上门服务费，按照维修费、配件材料费标准结算。）当年度新增、核减（死亡、迁出）统保家庭户，主动呼叫服务费按照实际发生金额结算，最高不超过元。服务对象因操作失误导致主动呼叫，经上门查看后若不涉及维修问题，免收上门服务费。尚在厂家保修期内的投保电器，经服务对象确认同意由乙方进行维修的，产生的相关费用由服务对象自行承担。高龄老人主动呼叫服务费用超过部分可以用高龄老人居家养老服务补贴（高龄老人重阳分）抵扣，除高龄老人家庭外残疾人家庭须自行支付，双方须做好政策宣传。合同签订后按实际服务情况，按半年度结算。

7.2结算方式

7.2.1结算方式：以户为单位，按照合同单价按实进行结算，结算户数以实际服务户数为准。

7.2.2实际服务户数：在服务期内，如出现户数重复、户口迁出、人员死亡、服务卡退回、与其他部门家电统保类服务重复等不需要服务的情况，在年底资金结算时作清算。

一户统保家庭中如只有一人属于统保对象，该人员死亡后，服务自动终止，根据实际服务情况结算。一户统保家庭中如有两人及以上属于统保对象，其中一名统保对象健在，仍可享受统保服务。一户家庭统保对象中既有高龄老年人又有残疾人，只享受一份统保服务。

**8、付款方式**

依托拱墅区家电统保服务运营平台，分三次支付基本服务费和主动呼叫服务费。合同签订后甲方支付合同金额的20%作为预付款；服务满6个月后支付合同金额的40%；全部服务完成，通过履约验收并扣除违约金后支付至最终结算金额的100%。

每次付款前，乙方需提供正式的税务发票，否则甲方有权延迟付款且不承担任何违约责任，且在此期间，乙方不得中止或延缓履行本合同项下的合同义务。

**9、履行时间、履行方式及履行地点**

9.1履行时间：一年，从2023年月日至2024年月日止。

9.2履行方式：上门服务。

9.3履行地点：杭州市上城、西湖、拱墅、滨江、萧山、余杭、临平、钱塘区及甲方指定地点。

10、转包或分包

10.1本合同范围的服务，应由乙方直接提供，不得转让或委托他人供应；

10.2除非得到甲方的书面同意，否则乙方不得将本合同范围的服务、货物全部或部分分包给他人供应；

10.3如有转让、转委托和未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同，没收履约保证金并追究乙方的违约责任。

**11、税费**

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

**12、履约保证金**

乙方应按合同金额1%的比例向甲方提交履约保证金，可以支票、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；鼓励和支持乙方以银行、保险公司出具的保函形式提供履约保证。

履约保证金在合同期内不予退还。乙方在前述约定期间届满前能履行完合同约定义务事项的，甲方在前述约定期间届满之日起 10个工作日内，按乙方履约保证金的支付方式，将履约保证金无息退还乙方。反之，履约保证金不予退还。

**13、质量要求**

13.1乙方提供的服务标准应与招标文件规定的服务标准相一致；若服务标准无特殊说明，则按国家有关部门最新颁布的标准及规范为准。

13.2乙方须按照国家有关法律法规规章、招标文件要求和乙方投标文件中的承诺提供服务。

13.3乙方提供的服务质量没有达到甲方要求的，乙方应负责免费提供后续服务。对达不到要求者，根据实际情况，甲方可按以下办法处理：

（1）重做：由乙方承担所发生的全部费用。

（2）解除合同。

**14、甲乙双方的权利和义务**

14.1甲方的权利和义务

14.1.1甲方有获取乙方服务有关技术信息、资料的权利。

14.1.2甲方有监督、检查和考核乙方服务内容、质量的权利。甲方依托拱墅区家电统保服务运营平台，对上门维修进行电话回访抽查。

14.1.3家庭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。

14.1.4除正常工作外，有临时性和突发性的任务时，甲方有通知乙方安排工作人员进行落实的权力。

14.1.5甲方有支持、配合乙方开展服务，并积极协调乙方与街道、社区关系的义务。

14.1.6甲方有按合同支付服务费的义务。

14.1.7乙方提供的服务达不到约定的标准或受到用户的有理投诉，经调查情况属实的，甲方有权扣减乙方投诉用户当月的服务费。

14.2乙方的权利和义务

14.2.1在认真履行本合同的前提下，乙方有按时收取项目服务费的权利。

14.2.2乙方对于甲方的检查、考核产生异议，有申诉的权利。

14.2.3乙方有接受甲方的各项服务的监督、检查和考核的义务。

14.2.4乙方有开展服务宣传的义务。乙方有权利保障用户资料，不得向第三方转发以及透露。

14.2.5乙方有向甲方提供有关技术资料，并定期报送服务信息的义务。

14.2.6除正常工作外，有临时性和突发性的任务时，乙方应当根据甲方通知安排工作人员实行落实。

14.2.7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。

14.2.8乙方有承担工作人员在为家庭电器提供服务时所产生一切法律责任的赔偿义务。

14.2.9乙方工作人员在实际工作中有节约使用水、电的义务。

14.2.10乙方应根据工作需求，招聘相应工作人员，组织专业培训，乙方维修技术人员须具有相关的从业资格证，服务中产生的人工、工作服装、交通、维修、主件和零配件耗材等一切费用均由乙方承担。

14.2.11乙方维修技术人员上门服务时必须穿统一的工作服、佩戴工作证，乙方客服人员、维修技术人员应提供耐心、周到、安全、优质的服务。维修技术人员在进入服务对象家庭前要佩戴口罩、套好鞋套，维修时铺好维修垫，维修完毕后及时清理。维修时，维修技术人员应做好自身安全防护措施，离开后不给服务对象家中遗留任何安全隐患；每次服务，都应解释服务全程情况，便于服务对象及时了解，要征求用户意见，维修技术人员须填写维修确认单，并请服务对象签名确认；禁止接受或向用户索取任何形式的馈赠。甲方有权对乙方工作人员上述情况进行监督检查，查实乙方未按规定实行的，每查实一次扣除乙方本年度1‰的服务费作为违约金。

14.2.12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。

14.2.13乙方工作人员在为用户提供服务工作时，如给服务对象或其他方造成损害，乙方应承担赔偿责任。

14.2.14在服务期内，乙方应对出现的质量及安全问题负责处理解决并承担一切费用。

14.2.15乙方提供服务过程中不得侵犯任何第三方的知识产权，如果发生知识产权纠纷，则由乙方负责处理，甲方不承担责任。 乙方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。

14.2.16没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、样品或资料提供给任何第三方。

**15、违约责任**

15.1甲方无故逾期验收和办理款项支付手续的,甲方应按逾期付款总额每日0.5‰向乙方支付违约金。

15.2甲方委托拱墅区养老服务平台运营方对乙方进行考核，老年人和残疾人家电统保服务满意率均需达95%以上，维修修复率均需达85%以上，返修率均需达9%以下。若达不到上述要求，甲方有权要求乙应在三十日内进行整改，乙方未在规定时间内整改的，甲方有权视情况扣除乙方本年度5%的服务费作为违约金；乙方累计服务质量满意率未达90%（有效投诉），甲方有权解除本合同，并扣除需支付实际服务费的7%作为违约金。

15.3乙方未能如期提供服务的，每日向甲方支付合同款项的5‰作为违约金。乙方超过约定日期10个工作日仍不能提供服务的，甲方可解除本合同。乙方因未能如期提供服务或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同总值10%的违约金。

15.4乙方因管理或服务不善，使用户、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，经济损失的扣除标准不得低于经济损失，形象受损的扣除合同总价款5-10%作为赔偿金，并有与乙方解除协议及进一步追究其它经济、法律责任的权利。

15.5乙方接到故障报修电话后，应在2小时内作出响应（安排具体上门时间），并在24小时内派人上门维修（包括所有国家法定节假日）。查实乙方未按规定时间上门维修的，每查实一次扣除乙方本年度1‰的服务费作为违约金。

15.6甲方有权对乙方技术维修人员上门服务情况进行监督检查，查实乙方未按本合同条款第6条6.4、6.5、6.6、6.7条款规定实行的，每查实一次扣除乙方本年度1‰的服务费作为违约金。

**16、验收**

一次性验收。甲方有权对乙方的履约情况进行验收，即：按照合同约定的技术、服务、安全标准，组织对每一项技术、服务、安全标准的履约情况的验收，并出具验收书。

甲方委托拱墅区养老服务平台运营方对乙方进行考核。

**17、不可抗力事件处理**

17.1在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

17.2不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

17.3不可抗力事件延续120天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

**18、合同修改与解除**

18.1未经甲方事先书面同意，乙方不得将本合同的权利或义务全部或部分转移给第三人。

18.2经审批，且双方协商一致，可以变更、解除本合同。任何一方欲变更、解除本合同，必须提前15日以书面形式提出，双方协商一致后签署补充合同。

18.3一方有下列情形之一的，另一方可以解除本合同：

18.3.1 因不可抗力致使不能实现本合同的目的。

18.3.2在履行期限届满之前，一方明确表示或者以自己的行为表明不履行主要义务。

18.3.3 一方迟延履行主要义务，经催告后在合理期限内【10个工作日】仍未履行。

18.3.4 一方迟延履行义务或者有其他违约行为致使不能实现合同目的。

18.3.5 法律规定或本合同约定的其他情形。

18.4采购合同履行中，甲方需追加与合同标的相同服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与乙方协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。当变更只是采购量增减时，按最后报价明细单中的单价进行结算。

18.5如乙方被清算、破产、经营证照被吊销、公司实际控制人发生重大诉讼影响公司正常经营活动时，应及时通知甲方。如上述情形影响合同履行的，甲方有权解除合同，因此造成的损失由乙方承担。

18.6合同经双方协商解除或因不可抗力解除的，乙方应返还甲方已支付的款项，并按照全国银行间同业拆借中心公布的贷款市场报价利率支付利息。

**19、争议处理**

在本合同履行过程中发生争议，双方应当协商解决。双方不愿协商、调解解决或者协商、调解不成的，双方商定，向甲方所在地人民法院起诉。

**20、通知与送达**

本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面形式发送。双方确认本合同尾部的联系方式为有效送达方式，任何一方按照该联系方式发送函件或其他文件等均视为有效送达且在该方发送后第二天即视为对方已收到。如因一方约定联系方式变更后未及时通知另一方，导致另一方发出的通知无法按时送达，或者在收件地址未变更的情况下，书面通知被以任何原因退回的，退回之日视为送达之日，相应责任由未及时通知约定联系方式变更的责任方承担。该送达方式同样适用于司法机关、仲裁机构的法律文书送达。

**21、合同生效及其他**

21.1合同经双方法定代表人或授权代表签名并加盖单位公章后生效。

21.2本合同未尽事宜，遵照《民法典》有关条文执行。

21.3本合同正本一式六份，具同等法律效力，甲乙双方各执三份。

甲方（盖章）： 乙方（盖章）：

法定（授权）代表人： 法定（授权）代表人：

（盖章或签字） （盖章或签字）

联系人： 联系人：

地址：杭州市拱墅区文晖路1号地址：

电话： 电话：

传真： 传真：

开户银行： 开户银行：

账号： 账号：

**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**

杭州市拱墅区民政局、杭州天恒投资建设管理有限公司：

我方参与拱墅区高龄老年人家庭和残疾人家庭家电统筹保修项目【项目编号：HZTH-GKCG202302】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）拟派人员汇总表………………………………………………………………………（页码）

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

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

**一、投标函**

杭州市拱墅区民政局、杭州天恒投资建设管理有限公司：

我方参加你方组织的拱墅区高龄老年人家庭和残疾人家庭家电统筹保修项目【项目编号：HZTH-GKCG202302】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拟派人员汇总表

2.2.8商务技术偏离表；

2.2.9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）**

杭州市拱墅区民政局、杭州天恒投资建设管理有限公司：

现委托（姓名）为我方代理人（身份证号码：，手机：），以我方名义处理拱墅区高龄老年人家庭和残疾人家庭家电统筹保修项目【项目编号：HZTH-GKCG202302】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）**

杭州市拱墅区民政局、杭州天恒投资建设管理有限公司：

现委托（姓名）为我方代理人（身份证号码：，手机：），以我方名义处理拱墅区高龄老年人家庭和残疾人家庭家电统筹保修项目【项目编号：HZTH-GKCG202302】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、拟派人员汇总表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **姓名** | **年龄** | **学历** | **专业** | **职称/证书** | **拟任岗位或职责** | **工作经验** | **参与本项目的到位情况** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |  |  |  |

注：在填写时，可根据实际情况及本表格式自行划表填写。

**八、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。

**九、政府采购供应商廉洁自律承诺书**

杭州市拱墅区民政局、杭州天恒投资建设管理有限公司：

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）………………………………………………………（页码）

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

一、开标一览表（报价表）

杭州市拱墅区民政局、杭州天恒投资建设管理有限公司：

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）的价格完成拱墅区高龄老年人家庭和残疾人家庭家电统筹保修项目【项目编号：HZTH-GKCG202302】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：采购代理机构将对项目名称和项目编号，中标供应商名称、地址和中标金额，主要中标标的名称、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，且本单位参加杭州市拱墅区民政局的拱墅区高龄老年人家庭和残疾人家庭家电统筹保修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**

杭州市拱墅区民政局、杭州天恒投资建设管理有限公司：

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，在参加你方组织的拱墅区高龄老年人家庭和残疾人家庭家电统筹保修项目【项目编号：HZTH-GKCG202302】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**

**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（拱墅区高龄老年人家庭和残疾人家庭家电统筹保修项目）【项目编号：HZTH-GKCG202302】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**

**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）若成为拱墅区高龄老年人家庭和残疾人家庭家电统筹保修项目【项目编号：HZTH-GKCG202302】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

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 杭州市拱墅区民政局的拱墅区高龄老年人家庭和残疾人家庭家电统筹保修项目采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1.（标的名称），属于 （采购文件中明确的所属行业） ；承接企业为 （企业名称） ，从业人员人，营业收入为万元，资产总额为万元属于 （中型企业、小型企业、微型企业） ；

2. （标的名称），属于 （采购文件中明确的所属行业） ；承接企业为 （企业名称） ，从业人员人，营业收入为万元，资产总额为万元属于 （中型企业、小型企业、微型企业） ；

……

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（电子签名）：

日 期：

**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。