**杭州市滨江区2025-2026年居家养老综合服务封闭式框架协议采购项目**

**征集文件**

**(电子招投标)**

编号:ZY-BJMZ2025FG-01-1

杭州市滨江区民政局

浙江中跃科技咨询有限公司

二〇二五年七月十五日

**目 录**

第一部分 征集公告

第二部分 供应商须知

第三部分 采购需求

第四部分 评标方法

第五部分 拟签订的框架协议文本和采购合同文本

第六部分 应提交的有关格式范例

**第一部分 征集公告**

**各潜在供应商：**

杭州市滨江区民政局作为征集人，就“杭州市滨江区2025-2026年居家养老综合服务封闭式框架协议采购项目”邀请各潜在供应商参与本次公开征集的政府采购活动，现将有关事项公告如下：

**一、项目概况**

1.项目名称：杭州市滨江区2025-2026年居家养老综合服务封闭式框架协议采购项目

2.项目编号：ZY-BJMZ2025FG-01-1

3.入围数量：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **标项** | **项目** | **入围供应商数量** |
| 一 | 区域化居家养老服务 | 入围供应商数量上限为6家 |
| 二 | 居家养老上门服务 | 入围供应商数量上限为6家 |

4.适用采购人或者服务对象范围：杭州市滨江区民政局。

5.采购需求：本次采购项目为州市滨江区2025-2026年居家养老综合服务封闭式框架协议采购项目，具体要求以征集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。

6.本项目（不接受）联合体参加。

**二、供应商的资格条件**

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](https://www.creditchina.gov.cn))、中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](https://www.ccgp.gov.cn)）列入失信被 执行人、重大税收违法案件当事人名单、政 府采购严重违法失信行为记录名单；

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：无。

3.本项目的特定资格要求：无。

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

**三、框架协议的期限**

自框架协议生效之日起2年。

**四、获取征集文件的时间、地点和方式**

时间：/至 2025 年08月04日，每天上午 00:00 至 12:00，下午 12:00 至 23:59 （北京时间，法定节假日除外）

地点：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）

**五、响应文件的提交方式、提交截止时间和地点，开启方式、时间和地点**

响应文件提交截止时间：2025 年08月04日9:00 :（北京时间）

响应文件提交地点（网址）：政采云平台（<https://www.zcygov.cn/>）

响应文件开启时间：2025 年08月04日9:00（北京时间） :

响应文件开启地点：政采云平台（<https://www.zcygov.cn/>）。

**六、公告期限**

本项目征集文件公告期限为本公告发布之日起 5 个工作日。

**七、省级以上财政部门规定的其他事项**

（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。详见征集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](https://www.zcygov.cn)） ”进行招投标活动，不接受纸质响应文件；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征集文件的获取：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，在获取征集文件菜单中选择项目，获取征集文件；④响应文件的制作：在“政采云电子交易客户端”中完成“填 写基本信息”、“导入响应文件”、“标书关联”、“标书检查”、“ 电子签名”、 “生成电子标书”等操作；⑤征集人、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征集文件的供应商进行投标活动；⑥对未按上述方式获取征集文件的供应商对该文件提出的质疑，征集人或采购代理机构将不予处理；⑦不提供征集文件纸质版；⑧响应文件的传输递交：供应商在投标截止时间前将加密的响应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响应文件1份。备份响应文件的制作、存储、密封详见征集文件第二部分第15点—“备份响应文件”；⑨响应文件的解密：供应商按照平台提示和征集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 ”上传递交的响应文件无法按时解密，投标供应商递交了备份响应文件的，以备份响应文件为依据，否则视为响应文件撤回。通过“政府采购云平台”上传递交的响应文件已按时解密的，备份响应文件自动失效。供应商仅提交备份响应文件，没有在电子交易平台传输递交响应文件的，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）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。

**八、采购人及同级政府采购监督管理部门联系方式**

**1.征集人信息**

名 称：杭州市滨江区民政局

地 址：杭州市滨江区江南大道328号

传 真：/

项目联系人（询问）：王女士

项目联系方式（询问）：0571-89521130

质疑联系人：陶女士

质疑联系方式：0571-89521116

**2.采购代理机构信息**

名 称：浙江中跃科技咨询有限公司

地 址：杭州市萧山区金城路185号商会大厦B座27层03室

传 真： /

项目联系人（询问）：俞工、郭工

项目联系方式（询问）：18257176004、0571-82750185

质疑联系人：徐先生

质疑联系方式：13732262255

**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：杭州市上城区清泰街549号城建综合大楼11楼（快递仅限ems或顺丰）传 真：/

联系人 ：朱女士、王女士

监督投诉电话：0571-87227671,0571-87800218

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。

**第二部分供应商须知**

**前附表**

| **序号** | **事项** | **本项目的特别规定** |
| --- | --- | --- |
| **1** | **项目属性** | 服务类 |
| **2** | **采购方式** | 封闭式框架协议采购 |
| **3** | **▲报价要求** | 服务单价：详见第三部分 采购需求  有关本项目实施所需的所有费用（含税费）均计入报价。 开标一览表（报价表）是报价的唯一载体。如供应商在政府采购云平台填写的报价与响应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。响应文件中价格全部采用人民币报价。征集文件未列明，而供应商认为必需的费用也需列入报价。  ▲提醒：本项目采用单价报价，报价为政府定价，供应商在响应文件及政采云系统统一填报，如未按要求填报，由评标委员会进行修正，供应商不接受修正的，做无效标处理。  投标报价出现下列情形的，投标无效：  **（1）响应文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的；**  **（2）投标报价超过征集文件中规定的预算金额或者最高限制限价的;**  **（3）报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，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）供应商对根据修正原则修正后的报价不确认的。** |
| **4** | **入围方式** | 1、根据中华人民共和国财政部令第110号《政府采购框架协议采购方式管理暂行办法》的规定，确定本项目第一阶段入围供应商的评审方法为**质量优先法**，确定第二阶段成交供应商的方式为直接选定。  **质量优先法**是指对满足采购需求且响应报价不超过服务单价的货物、服务进行质量综合评分，按照质量评分从高到低排序，根据征集文件规定的淘汰率或者入围供应商数量上限，确定入围供应商的评审方法。  **直接选定**是确定第二阶段成交供应商的主要方式，应当由征集人从第一阶段入围供应商中自由选择后直接选定。  2、评审委员会根据得分高到低排序，综合评分得分相同时，采取随机抽取方式确定。  3、本项目淘汰率为进入排序单位数量的20%（淘汰率为进入排序单位数量的20%，向上取整数20%）。  例如：16\*20%=3.2，淘汰4家；19\*20%=3.8，淘汰4家，推荐上限为6家入围供应商，即：评审委员会根据综合得分高到低排序从后往前按比例（淘汰率）淘汰单位，淘汰后剩余单位多于6家的，按照排序先后选择6家单位；淘汰后剩余单位小于等于6家的，全部入围。  4、入围数量：每标项入围数量不超过6家。  本项目关于“响应报价 ”的说明：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%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%的扣除，用扣除后的价格参加评审。即：满足中小企业扶持政策的小型、微型企业的响 应报价为扣除后价格；其它大型、中型企业的响应报价则为《开标一览表（报价表）》中填报的价格。 |
| **5** | **采购标的对应的**  **中小企业划分标**  **准所属行业** | 标项一采购标的：区域化居家养老服务；所属行业：其他未列明行业；  标项二采购标的：居家养老上门服务；所属行业：其他未列明行业。 |
| **6** | **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。 |
| **7** | **分包** | ☐A同意将非主体、非关键性的 工作分包。  ☐B同意大型企业向小微企业、中型企业向小微企业、小 微企业向小微企业合理分包。  C不同意分包。  注：不得限制大中型企业向小微企业合理分包。 |
| **8** | **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： 。 |
| **9** | **样品提供** | A不要求提供。  ☐B要求提供。 |
| **10** | **方案讲解演示** | A不组织。  ☐B组织。  （1）在评审时安排每个供应商进行 / 讲解。每个供应商时间不超过 / 分钟，讲解次序以响应文件解密时间先后次序为准，讲解人员要求为 / 。讲解演示结束后按要求解答评审小组提问。  （2）方案讲解演示按以下方式 / ：  方式一：政采云平台在线讲解演示。政采云平台在线讲解需供应商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：代理机构评审场所现场讲解演示。现场讲解地点为 / ，讲解演示所用电脑等设备由供应商自备。现场讲解演示人员进场时提供讲解人员名单（加盖公章）及身份证明，否则不得讲解演示。  方式三：采用视频录制方式，用 U 盘介质储存快递或邮寄至代理机构（公告中列明的地址），视频中演示人应出示身份证。未派遣响应文件中的项目组人员进行演示讲解或未提供身份证明的，评分项不得分。若因U 盘损坏或打不开则按视为未提交。  方式四：采用现场钉钉直播演示的。开启后，演示人请加钉钉号 / ，请求发送后，代理工作人员将通过好友验证。直播演示前，首先演示人进行身份信息直播核对。未派遣符合要求的讲解演示人员进行直播演示讲解或未提供身份证明的，评分项不得分。  注：因供应商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。 |
| **11** | **供应商应当提供**  **的资格、资信证**  **明文件** | （1）资格证明文件：见征集文件第二部分 11.1。  供应商未提供有效的资格证明文件的，视为供应商不具备征集文件中规定的资格要求，响应无效。 |
| （2）资信证明文件：根据征集文件第四部分评标标准提供。 |
| **12** | **节能产品、环境**  **标志产品（本项 目不适用）** | 征集人拟采购的产品属于品目清单范围的，征集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。 |
| **13** | **中小企业信用融 资** | 为支持和促进中小企业发展，进一步发挥政府采购政策功能，杭州市财政局与省银保监局、市地方金融监督管理局、市经信局共同出台了《杭州市政府采购支持中小企业信用融资管理办法》，供应商若有融资意向，详见《政府采购支持中小企业信用融资相关事项通知》，或登录杭州市政府采购网“中小企业信用融资”模块，查看信用融资政策文件及各相关银行服务方案。 |
| 供应商入围后也可在“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。 |
| **14** | **备份响应文件送达地点和签收人员** | 备份响应文件送达地点：杭州市萧山区金城路185号商会大厦B座27层03室，俞工，18257176004。**征集人、采购代理机构不强制或变相强制供应商提交备份响应文件。** |
| **15** | **采购代理服务费** | 采购代理服务费：由每家入围供应商支付5000元。**采购代理费由中标人在中标公告发出后10日内向采购代理机构支付。**汇入以下账户 ：  开户名称：浙江中跃科技咨询有限公司  开户银行：中国工商银行股份有限公司杭州金城路支行  银行账户：1202225409100258921 |
| **16** | **特别说明** | 联合体投标的或者以分包方式履行合同的，联合体各方（供应商与分包供应商）分别提供与联合体协议（分包意向协议）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。**（本项目不适用）** |
| ☐联合体投标的，联合体各方均需按征集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。**（本项目不适用）**  ☐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征集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。**（本项目不适用）** |
| 1.响应文件存在下列情况之一的，视为撤回：  （1）电子响应文件（含备份文件）无法解密的；  （2）响应文件未按时解密或备份文件无法成功导入的；  （3）响应截止时间前，供应商仅递交了“备份响应文件 ” 而未将“ 电子加密响应文件”成功上传至“政府采购云平台 ”的。  2.政采云平台如对电子化开启及评审程序有调整的，按调整后的程序操作。  3.入围供应商可以在杭州市政府采购网——监管平台上发起支付申请，具体操作详见《杭州市政府采购供应商支付申请操作手册》。  4.封闭式框架协议第一阶段供应商响应操作指南详见 [https://helpcenter.zcygov.cn/document/#/document/d](https://helpcenter.zcygov.cn/document/#/document/detail?siteCode=beijing&manualId=251&topicId=1447) [etail?siteCode=beijing&manualId=251&topicId=1447](https://helpcenter.zcygov.cn/document/#/document/detail?siteCode=beijing&manualId=251&topicId=1447) |

**一、总则**

**1.适用范围**

本征集文件适用于该项目的征集、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“征集人”系指征集公告中载明的本项目的征集人。

2.2“采购代理机构”系指征集公告中载明的本项目的采购代理机构。

2.3“供应商”系指是指响应征集、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。

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，“★”系项重要技术指标条款，“🗹”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。除非征集人采购进口产品，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，征集人、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（本项目不适用）

3.2.1征集人拟采购的产品属于品目清单范围的，征集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。供应商须按征集文件要求提供相关产品认证证书。▲**征集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，供应商未按征集文件要求提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的，投标无效。**

3.2.2 纳入政府采购管理的修缮、装修类项目采购建材的，鼓励采购单位将绿色建材性能、指标等作为实质性条件纳入征集文件和合同，具体性能指标要求参考相关绿色建材政府采购需求标准。

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

优先采购绿色包装产品、绿色物流配送服务以及循环利用产品。

3.3支持中小企业发展

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

符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

3.3.2在政府采购活动中，供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受中小企业扶持政策：

3.3.2.1在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；

3.3.2.2在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

3.3.2.3在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受中小企业扶持政策。

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

3.3.3对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购货物或服务项目，以及预留份额政府采购货物或服务项目中的非预留部分标项，对小型和微型企业的响应报价给予20%的扣除，用扣除后的价格参与评审。接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的政府采购货物或服务项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予6%的扣除，用扣除后的价格参加评审。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

3.3.4符合《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定的条件并提供《残疾人福利性单位声明函》（附件1）的残疾人福利性单位视同小型、微型企业。

3.3.5符合《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库[2014]68号）规定的监狱企业并提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业证明文件的，视同为小型、微型企业。

3.3.6可享受中小企业扶持政策的供应商应按照征集文件格式要求提供《中小企业声明函》，供应商提供的《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（本项目不适用）

3.4.1 征集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中小企业信用融资：为支持和促进中小企业发展，进一步发挥政府采购政策功能，杭州市滨江区民政局出台了《关于印发《杭州高新开发区（滨江）政府采购支持中小企业信用融资暂行办法》的通知》。供应商中标后根据滨江区门户网站公示的滨江区政采贷合作银行及联系人信息表（<http://www.hhtz.gov.cn/art/2022/1/11/art_1487037_59039349.html>）获取联系方式，选择银行进行对接申请。

3.6平等对待内外资企业和符合条件的破产重整企业

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

**4. 询问、质疑、投诉**

4.1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，征集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征集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征集人提出。

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征集文件的，可以对该文件提出质疑。

4.3.2供应商认为征集文件、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，以书面形式向征集人或者采购代理机构提出质疑，否则，征集人或者采购代理机构不予受理。

4.3.2.1对征集文件提出质疑的，质疑期限为供应商获得征集文件之日或者征集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。对同一采购程序环节的质疑，供应商须一次性提出。

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征集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）,征集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。质疑答复公告时，如对征集文件质疑的，不公布质疑单位名称。涉及国家秘密、个人隐私、商业秘密以及法律法规规定应予保密的信息不公开。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，征集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质疑供应商对征集人、采购代理机构的答复不满意或者征集人、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。

投诉书范本及制作说明详见附件3。

4.5在线质疑、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。

**二、征集文件的构成、澄清、修改**

**5．征集文件的构成**

5.1 征集文件包括下列文件及附件

* 第一部分征集公告
* 第二部分供应商须知
* 第三部分采购需求
* 第四部分评标方法
* 第五部分拟签订的框架协议文本和采购合同文本
* 第六部分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征集文件的组成部分。

**6. 征集文件的澄清、修改**

6.1已获取征集文件的潜在供应商，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 采购代理机构对征集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征集文件的潜在供应商。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征集文件的组成部分。

**三、投标**

**7. 征集文件的获取**

详见征集公告中获取征集文件的时间期限、地点、方式及征集文件售价。

**8.开标前答疑会或现场考察**

征集人组织潜在供应商现场考察或者召开开标前答疑会的，潜在供应商按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**

本项目不需要缴纳投标保证金。

**10. 响应文件的语言**

响应文件及供应商与采购有关的来往通知、函件和文件均应使用中文。

**11. 响应文件的组成**

**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（如果有）；

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投标(开标)一览表；

11.3.2中小企业声明函；（如果有）

**响应文件含有征集人不能接受的附加条件的，投标无效；**

**供应商提供虚假材料投标的，投标无效。**

**12. 响应文件的编制**

12.1响应文件分为资格文件、商务技术文件、报价文件三部分。各供应商在编制响应文件时请按照征集文件第六部分规定的格式进行，混乱的编排导致响应文件被误读或评标委员会查找不到有效文件是供应商的风险。

12.2供应商进行电子投标应安装客户端软件—“政采云电子交易客户端”，并按照征集文件和电子交易平台的要求编制并加密响应文件。供应商未按规定加密的响应文件，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.响应文件的签署、盖章**

13.1响应文件按照征集文件第六部分格式要求进行签署、盖章。**▲供应商的响应文件未按照征集文件要求签署、盖章的，其投标无效**。

13.2为确保网上操作合法、有效和安全，供应商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征集文件对响应文件签署、盖章的要求适用于电子签名。

**14. 响应文件的提交、补充、修改、撤回**

14.1 供应商应当在投标截止时间前完成响应文件的传输递交，并可以补充、修改或者撤回响应文件。补充或者修改响应文件的，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，视为撤回响应文件。投标截止时间后递交的响应文件，电子交易平台将拒收。

14.2电子交易平台收到响应文件，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、修改或者撤回响应文件外，任何单位和个人不得解密或提取响应文件。

14.3采购代理机构可以视情况延长响应文件提交的截止时间。在上述情况下，采购代理机构与供应商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.备份响应文件**

15.1供应商在电子交易平台传输递交响应文件后，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响应文件1份，**但征集人、采购代理机构不强制或变相强制供应商提交备份响应文件。**

15.2备份响应文件须在“政采云投标客户端”制作生成，并储存在U盘中。备份响应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，供应商名称(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体协议中约定的牵头人的名称)**▲不符合上述制作、存储、密封规定的备份响应文件将被视为无效或者被拒绝接收。**

15.3直接提交备份响应文件的，供应商应于投标截止时间前在征集公告中载明的开标地点将备份响应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响应文件。**

15.4以邮政快递方式递交备份响应文件的，供应商应先将备份响应文件按要求密封和标记，再进行邮政快递包装后邮寄。备份响应文件须在投标截止时间前一天送达采购代理机构；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响应文件。邮寄过程中，电子备份响应文件发生泄露、遗失、损坏或延期送达等情况的，由供应商自行负责。

**15.5供应商仅提交备份响应文件，没有在电子交易平台传输递交响应文件的，投标无效。**

**16.响应文件的无效处理**

有征集文件第四部分第4.2项规定的情形之一的，投标无效：

**17.投标有效期**

17.1投标有效期为从提交响应文件的截止之日起90天。▲**供应商的响应文件中承诺的投标有效期少于征集文件中载明的投标有效期的，投标无效。**

17.2响应文件合格投递后，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供应商延长投标有效期。供应商同意延长的，不得要求或被允许修改其响应文件，供应商拒绝延长的，其投标无效。

**四、开标、资格审查与信用信息查询**

**18.开标**

18.1采购代理机构按照征集文件规定的时间通过电子交易平台组织开标，所有供应商均应当准时在线参加。供应商不足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响应文件。采购代理机构依托电子交易平台发起开始解密指令，供应商按照平台提示和征集文件的规定在半小时内完成在线解密。

　18.3**响应文件未按时解密，供应商提供了备份响应文件的，以备份响应文件作为依据，否则视为响应文件撤回。响应文件已按时解密的，备份响应文件自动失效。**

**19、资格审查**

19.1开标后，征集人或采购代理机构将依法对供应商的资格进行审查。

19.2征集人或采购代理机构依据法律法规和征集文件的规定，对供应商的基本资格条件、特定资格条件进行审查。

19.3供应商未按照征集文件要求提供与基本资格条件、特定资格条件相应的有效资格证明材料的，视为供应商不具备征集文件中规定的资格要求，其投标无效。

19.4对未通过资格审查的供应商，征集人或采购代理机构告知其未通过的原因。

19.5合格供应商不足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)渠道查询供应商投标截止时间当天的信用记录。

20.2信用信息查询记录和证据留存的具体方式：现场查询的供应商的信用记录、查询结果经确认后将与征集文件一起存档。

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供应商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.**评标委员会将根据征集文件和有关规定，履行评标工作职责，并按照评标方法及评分标准，全面衡量各供应商对征集文件的响应情况。对实质上响应征集文件的供应商，按照评审因素的量化指标排出推荐中标的供应商的先后顺序，并按顺序提出授标建议。**详见征集文件第四部分“评标方法”**

## **22.第一阶段淘汰比例**

## **详见前附表。**

**六、定标**

**23. 确定入围供应商**

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征集人。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。

**24. 入围通知与入围结果公告**

24.1自入围供应商确定之日起2个工作日内，采购代理机构通过电子交易平台向入围供应商发出为入围通知书，同时编制发布入围结果公告。采购代理机构也可以以纸质形式进行入围通知。

24.2入围结果公告内容包括征集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，入围供应商名称、地址及排序，最高入围价格或者最低入围分值，入围产品名称、规格型号或者主要服务内容及服务标准，入围单价，未中标情况说明、中标公告期限以及评审专家名单。

24.3公告期限为1个工作日。

24.4入围供应商的清退和补充规则

在下列情形下甲方有权清退入围供应商，而不需要承担任何责任：

1）入围供应商实质性违反本协议约定的；

2）入围供应商有违反合同约定或其职责、义务的行为，在征集人指定期限内未予以纠正或补救的；

3）入围供应商资质吊销或注销的；

4）入围供应商泄漏委托方的秘密或与第三方串通损害征集人利益的；由此造成的经济损失，入围方应予赔偿；存在违法违规行为的，由相关部门进行处理；

5）征集人针对项目服务时限、质量有权提出要求，由于入围供应商原因，项目服务时限超出委托时限或质量不合格的；

6）入围供应商与项目相关单位或个人私下交易，接受财物、吃请等违纪行为经查实的；存在违法违规行为的，由相关部门进行处理；

7）入围供应商在评审过程中将评审资料丢失的；由此造成的经济损失，入围供应商应予赔偿；存在违法违规行为的，由相关部门进行处理；

8）在入围供应商违约情形下，征集人有权对本项目合同进行必要的变更。 因入围供应商违约导致合同解除的，入围供应商应按本项目正常计算酬金的 20%支付违约金。

9）入围供应商提供服务时，需按委托人要求时限完成，无正当理由，未按时完成的将解除合同。

10）执行纠错机制，即因评审项目结果存在较大争议，相关单位提出投诉，并确认入围供应商为责任方的，征集人有权终止合同。

11）确定入围供应商后，征集人有权对入围供应商提供的人员名单、注册证明、执业资格、人事关系、业绩材料等相关资料到相关部门进行核实，如投标文件存在虚假情况，则取消中标候选人的中标资格，存在违法违规行为的，由相关部门进行处理；

12）如遇到政策变化或者其他不可抗力因素，本协议自动解除。

除剩余入围供应商不足入围供应商总数70%且影响框架协议执行的情形外，框架协议有效期内，征集人不得补充征集供应商。

**七、框架协议签订**

**25.** 框架协议签订主要条款详见第五部分拟签订的框架协议文本和采购合同文本。

**26. 框架协议的签订**

26.1 征集人与入围供应商应当通过电子交易平台在入围通知书发出之日起三十日内，按照征集文件确定的事项签订框架协议，并在签订之日起2个工作日内将框架协议在浙江政府采购网上公告。鼓励有条件的征集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，原则上应当在入围通知书发出之日起10个工作日内， 与入围供应商按照征集文件确定的事项签订框架协议。

26.2入围供应商按规定的日期、时间、地点，由法定代表人或其授权代表与征集人代表签订框架协议。如入围供应商为联合体的，由联合体成员各方法定代表人或其授权代表与征集人代表签订框架协议。

26.3如签订框架协议并生效后，供应商无故拒绝或延期，除按照框架协议条款处理外，列入不良行为记录一次，并给予通报。

26.4入围供应商拒绝与征集人签订框架协议的，征集人可以按照评审报告推荐的

入围候选人名单排序，确定下一候选人为入围供应商，也可以重新开展政府采购活动。

26.5签订框架协议由征集人与入围供应商根据征集文件、响应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。

**27. 履约保证金（本项目不适用）**

拟签订的框架协议文本和采购合同文本要求中标供应商提交履约保证金的，供应商应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。履约保证金的数额不得超过政府采购合同金额的1%。鼓励和支持供应商以银行、保险公司出具的保函形式提供履约保证金。征集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。

政府采购货物和服务项目中，采购单位可根据杭州市政府采购网公布的供应商履约评价情况减免履约保证金。供应商履约验收评价总分为100分的，采购单位应当免收履约保证金。

供应商提供保函可以根据杭州市滨江区门户网站公示的滨江区政采贷合作银行及联系人信息表（<http://www.hhtz.gov.cn/art/2022/1/11/art_1487037_59039349.html>）获取联系方式选择银行、对接申请提供保函服务。还可以登录政采云平台-【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。

1. **采购合同授予**

**28. 适用框架协议的征集人或服务对象**

## 杭州市滨江区民政局。

**29. 第二阶段成交**

## 29.1.本项目确定第二阶段成交供应商的方式采用：直接选定方式，由征集人由采购人或者服务对象依据入围产品价格、质量以及服务便利性、用户评价等因素从第一阶段入围供应商中直接选定。

## 29.2. 成交结果公告

## 征集人在确定成交供应商后 2 个工作日内通过电子交易平台发布成交结果公告。

**30. 签订采购合同**

## 30.1. 合同条款详见征集文件中第五部分拟签订的框架协议文本和采购合同文本。

## 30.2. 成交供应商按规定的日期、时间、地点，由法定代表人或其授权代表与征集人或服务对象代表签订合同。如成交供应商为联合体的，由联合体成员各方法定代表人或其授权代表与征集人或服务对象代表签订合同。

## 30.3. 如成交供应商无正当理由拒绝签订合同的，解除框架协议，上报财政监管部门。如成交供应商签订合同并生效后，供应商无正当理由拒绝或延期，除按照合同条款处理外，解除框架协议，上报财政监管部门。

1. **入围供应商清退和补充规则**
2. **清退**

入围供应商有下列情形之一，尚未签订框架协议的，取消其入围资格；已经签订框架协议的，解除与其签订的框架协议：

1.恶意串通谋取入围或者合同成交的；

2.提供虚假材料谋取入围或者合同成交的；

3.无正当理由拒不接受合同授予的；

4.不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定，经征集人请求履行后仍不履行或者

仍未按约定履行的；

5.框架协议有效期内，因违法行为被禁止或限制参加政府采购活动的；

6.框架协议约定的其他情形。

被取消入围资格或者被解除框架协议的供应商不得参加同一封闭式框架协议补充征

集，或者重新申请加入同一开放式框架协议。

**32. 补充征集规则**

## 剩余入围供应商不足入围供应商总数70%且影响框架协议执行，征集人可以补充征集供应商。补充征集的条件、程序、评审方法和淘汰比例与初次征集相同。补充征集期间，原框架协议继续履行。

1. **电子交易活动的中止**

**33. 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：

33.1电子交易平台发生故障而无法登录访问的；

33.2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；

33.3电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；

33.4病毒发作导致不能进行正常操作的；

33.5其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

**34.**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。

**十一、验收**

**35.验收**

35.1征集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。

35.2征集人可以邀请参加本项目的其他供应商或者第三方机构参与验收。参与验收的供应商或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。

35.3严格按照采购合同开展履约验收。征集人成立验收小组，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。

35.4验收合格的项目，征集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，征集人将依法及时处理。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，征集人应当及时报告本级财政部门。

**第三部分****采购需求**

## 一、招标一览表

#### **项目名称：杭州市滨江区2025-2026年居家养老综合服务封闭式框架协议采购项目**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 标项 | 名称 | 数量 | 单位 | 入围家数 |
| 一 | 区域化居家养老服务 | 1 | 项 | 6家 |
| 二 | 居家养老上门服务 | 1 | 项 | 6家 |

**注：本项目分2个标项（详见招标一览表），供应商可自行选择其中一个或者多个标项响应，本次评审次序按标项一、标项二的顺序进行评审。**

## 二、招标需求

为提升杭州市滨江区居民养老服务水平，根据实际需求及有关规定，杭州市滨江区民政局就居家养老综合服务项目进行采购。

**一、采购内容**

**（一）标项及服务范围**

1.1标项一：区域化居家养老服务，内容主要包括：为杭州市滨江区西兴、长河、浦沿街道辖区范围内的场馆运营、活动开展、养老服务规划、食堂管理、配餐服务（食堂服务人数约为10000人）提供运营服务和上门服务等。

1.2标项二：居家养老上门服务，内容主要包括：为杭州市滨江区西兴、长河、浦沿街道辖区范围内符合滨江区民[2025]2号文件规定的老年人提供居家养老服务等。

**滨江区区域化综合养老服务数据参考**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 街道 | 社区名称 | 照料中心 | 老年食堂 | 享受上门服务人数 |
| 1 | 西兴街道 | 水电社区 | 水电社区居家养老照料中心 | 西兴街道水电社区助餐点 | 168 |
| 2 | 官河社区 | 官河社区居家养老照料中心 | 西兴街道官河社区助餐点 | 20 |
| 3 | 西兴社区 | 西兴社区居家养老照料中心 | 西兴街道西兴社区助餐点 | 95 |
| 4 | 西陵社区 | 西陵社区居家养老照料中心 | / | 286 |
| 5 | 金东方社区 | 金东方社区居家养老照料中心 | 西兴街道金东方社区助餐点 | 29 |
| 6 | 奥体社区 | 奥体社区居家养老照料中心 | / | 24 |
| 7 | 新州社区 | 新州社区居家养老照料中心 | / | 135 |
| 8 | 物联网社区 | 物联网社区居家养老照料中心 | / | 29 |
| 小计 |  | | | 786 |
| 9 | 长河街道 | 长二社区 | 长二社区居家养老照料中心 | 长二社区助餐点 | 71 |
| 10 | 长河社区 | 长河社区居家养老照料中心 | 长河社区助餐点 | 51 |
| 11 | 天官社区 | 天官社区居家养老照料中心 （建设中2026年1月1日前完成） | 天官社区助餐点 （建设中2026年1月1日前完成） | 115 |
| 12 | 白马湖社区 | 白马湖社区居家养老照料中心 | 白马湖社区助餐点 | 209 |
| 13 | 月亮湾社区 | 月亮湾社区居家养老照料中心 | 月亮湾社区助餐点 | 4 |
| 14 | 竹山社区 | 竹山社区居家养老照料中心 | / | 5 |
| 15 | 山一社区 | 山一社区居家养老照料中心 | 山一社区助餐点 | 93 |
| 16 | 越王社区 | 越王社区居家养老照料中心 | 越王社区助餐点 | 110 |
| 17 | 长一社区 | 长一社区居家养老照料中心 | 长一社区老年食堂 | 159 |
| 小计 |  | | | 817 |
| 18 | 浦沿街道 | 六和社区 | / | 六和社区助餐点 | 73 |
| 19 | 新和社区 | 新和社区居家养老照料中心 | 新和社区助餐点 | 42 |
| 20 | 东信社区 | 东信社区居家养老照料中心 | / | 52 |
| 21 | 西浦社区 | 西浦社区居家养老照料中心 | 西浦社区助餐点 | 11 |
| 22 | 新生社区 | 新生社区居家养老照料中心 | / | 403 |
| 23 | 新浦社区 | 浦沿街道夕阳红居家养老服务中心 | / | 107 |
| 24 | 华悦湾社区 | / | 华悦湾社区老年食堂 | 16 |
| 25 | 潮涌社区 | 潮涌社区居家养老照料中心（建设中11月前完成） | / | 0 |
| 26 | 明德社区 | 明德社区居家养老照料中心 | / | 5 |
| 27 | 浦联社区 | 浦联社区居家养老照料中心 | / | 326 |
| 小计 |  | | | 1035 |
| 总计 | | | | | 2638 |

**（二）服务人员数量要求**

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 项目组成员安排 |
| 1 | 标项一区域化居家养老服务配备项目总负责人1名，负责项目的统筹协调及与采购人的沟通协调工作，服务期内不得兼职其他岗位及其他与本项目的无关工作。  配备上门服务负责人1人、点位负责人1人，每个点位专职服务人员不少于1人（如居家养老照料中心和助餐服务点不在同一地点则需提供专职服务人员不少于2人），年龄不超过55周岁，高中及以上学历；每个点位协管人员不少于1人（如居家养老照料中心和助餐服务点不在同一地点则需提供协管人员不少于2人），年龄不超过60周岁；西兴街道辖区内配备持证护理员需不少于10人、长河街道辖区内配备持证护理员需不少于15人、浦沿街道辖区内配备持证护理员需不少于12人，其中护理员须具备养老护理员职业技能等级证书五级及以上且人员年龄均不得超过60周岁。 |
| 2 | 标项二居家养老上门服务配备负责人1名，每个街道配备站长1人，同时需配备持证护理员需不少于30人，其中护理员须具备养老护理员职业技能等级证书五级及以上且人员年龄均不得超过60周岁。 |

1. **采购要求**

**一、项目内容**

**（一）标项一：区域化居家养老服务内容**

区域化居家养老服务内容主要包括：场馆运营、活动开展、养老服务规划、食堂管理、配餐服务（食堂服务人数约为10000人）、上门服务等。运营机构按照采购人要求的人数派遣符合采购人要求的工作人员在工作日内工作，专职服务人员须遵守采购人制度，服从采购人管理，按照采购人规定的时间上、下班，每周对采购人汇报进展情况。运营机构派驻专职人员在采购人场地工作时所发生的意外事故，均由供应商负责处理并承担相应经济及法律责任。

**1.1人员配备**

1.1.1区域化居家养老服务配备项目总负责人1名，负责项目的统筹协调及与采购人的沟通协调工作，服务期内不得兼职其他岗位及其他与本项目的无关工作。

配备上门服务负责人1人、点位负责人1人，每个点位专职服务人员不少于1人（如居家养老照料中心和助餐服务点不在同一地点则需提供专职服务人员不少于2人），年龄不超过55周岁，高中及以上学历；每个点位协管人员不少于1人（如居家养老照料中心和助餐服务点不在同一地点则需提供协管人员不少于2人），年龄不超过60周岁；西兴街道辖区内配备持证护理员需不少于10人、长河街道辖区内配备持证护理员需不少于15人、浦沿街道辖区内配备持证护理员需不少于12人，其中护理员须具备养老护理员职业技能等级证书五级及以上且人员年龄均不得超过60周岁。

1.1.2专职服务人员应具备一定的养老服务相关专业知识，应持有老年人服务与管理、家政服务与管理、护理（或老年护理方向）、中医护理、中医康复保健、康复技术、康复治疗技术、护理学、康复治疗学专业毕业证书，或持有人力社保部门颁发的社会工作者证书、心理咨询师证书、健康管理师证书、营养师证书、护士执业证书等。（至少1人持有1项即可，需提供加盖投标单位公章的毕业证书复印件或职业资格证书复印件）

1.1.3卫生保洁人员若干（可兼职）。

1.1.4尊重并保护老年人隐私及相关信息。

1.1.5服务人员、养老护理人员应经过相应上岗培训，掌握服务项目所需的知识与技能，热情服务，举止得当，统一服装。

**1.2服务环境**

1.2.1定期检查消防设施、器具应完好有效，疏散指示标志明显。

1.2.2保证场所门面整洁、美观，场所内环境、卫生、通风条件良好；居家养老服务标志清晰、牢固，服务场所内公共信息图形符号符合规定要求。

1.2.3服务指南和管理制度完善，卫生防疫制度和突发事件处理应急预案健全。

1.2.4保证居家养老服务电话、网络畅通，多媒体设施、报纸、刊物、健身器材和乐器等设备完好；床位和防寒降暑设施完好。

1.2.5保证各功能教室等服务场所每天开放。

1.2.6保证采卫生间通风系统完好，室内地面干燥、防滑，无障碍设施及紧急呼叫按钮完好。

1.2.7按食品卫生安全规定要求对老年人就餐厨（餐）具进行消毒。

**1.3老人服务内容**

1.3.1服务对象覆盖本辖区内的所有老年人，掌握失独、孤寡、空巢老人情况并落实日常看护。

1.3.2立管理制度，服务人员、服务项目、服务承诺、收费标准公示上墙。

1.3.3建立服务对象信息档案，各项服务资料完整，保证信息安全。

1.3.4提供上门服务格式合同（条款包括服务对象姓名、住址、服务时间、服务内容及质量标准、收费标准、约定的其他事项等），服务时签订合同。

1.3.5参与辖区内的养老服务需求评估、养老服务补贴和低保老人等工作。

1.3.6根据县民政局安排，为享受政府养老服务补贴、并接受居家养老服务的困难老人提供相关上门服务。若上级部门统一购买其他项目服务，并由专业从事居家养老服务的组织和机构提供服务的，要主动做好相关配合工作。

1.3.7提供医养结合、助餐、送餐等服务。同时，向辖区内的其他老年人提供无偿或有偿的上门服务。

1.3.8在工作时间内，接到服务预约需求电话，应在10分钟内给予安排并回复。

1.3.9运行资金专款专用，有详细使用记录。

1.3.10建立服务规范，有较为完善的员工管理考核办法，并按章实施。

1.3.11建立社会公众、志愿者、专职服务人员等参与社会公益活动的激励机制。

1.3.12能通过定期召开座谈会、设立意见箱或意见簿、询问服务对象等形式听取群众的意见和建议；服务对象提出的合理意见和建议能及时研究采纳，并在工作加以改进。

**1.4提供助餐服务要求**

1.4.1积极配合上级部门对老年食堂工作的检查、考 察、评估等工作,配合做好其他单位参观、学习等工作。

1.4.2应做好被服务老人的个人隐私资料的保密工作，不得随意泄露，不得利用资料谋取不正当利益。

1.4.3负责食堂的日常管理与运营。

1.4.4引入具体服务项目的合作单位、社会组织应具有合法的服务资质。严禁向老年人变相推销保健产品、收取高额或不合理费用。对查证属实乱收费行为的，立即终止合同，并根据相关规定进行相应处理。

1.4.5运营的食堂应管理制度上墙，场所卫生整洁，食堂工作人员应体检、培训合格。

1.4.6如出现饭菜质量差、卫生状况差、就餐人员意见反应强烈等问题，且拒不改正，采购单位有权单方面终止协议。

1.4.7除不可抗力事件外，不得以任何理由不及时或不充足供应采购人居民膳食。否则，乙方应赔偿由此造成的全部损失。

**1.5上门服务内容**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务**  **分类** | **服务项目** | **服务内容** | **指导价** | **最低服务时长** | **备注** |
| 1 | 助餐 | 送餐上门 | 根据老年人需要,将餐食送达老年人的家中或者其他指定地点 | 2重阳分/次 | 1次 |  |
| 上门烹饪 | 使用老人家中炊具进行食材清洗、菜肴烹调 | 35重阳分/小时 | 1小时 |  |
| 2 | 助浴 | 上门洗浴 | 服务人员携带专业助浴工具、借助老年人家庭洗浴环境和设备，为老年人提供居家洗浴服务 | 35重阳分/小时 | 1小时 |  |
| 流动洗浴 | 利用专门的可移动洗浴设施设备和专业的服务人员，协助老年人完成洗浴的过程 | 105重阳分/小时 | 1小时 |  |
| 擦洗身体 | 用清洁工具擦拭身体 | 35重阳分/小时 | 1小时 |  |
| 3 | 助洁 | 头部清洁 | 头部清洁（含洗脸、梳头、理发洗头、剃须、清理耳内耵聍等） | 35重阳分/小时 | 1小时 |  |
| 口腔清洁 | 口腔清洁（含刷卡、漱口、义齿清洗等） | 35重阳分/小时 | 1小时 |  |
| 手足清理 | 泡脚、修剪趾甲等手足清理 | 35重阳分/小时 | 1小时 |  |
| 排泄清理 | 为老人开展协助如厕、更换尿不湿等排泄物清理服务 | 35重阳分/小时 | 1小时 |  |
| 床上清洁 | 为老年人提供更换床单被罩，床位清洁，擦拭整理等床上清洁 | 35重阳分/小时 | 1小时 |  |
| 洗涤服务 | 为老年人提供衣物、床上用品、窗帘等物品洗涤及晾晒服务 | 35重阳分/小时 | 1小时 |  |
| 居室基础清洁 | 为老年人提供居室、卫生间、厨房、客厅等房间的日常清洁 | 35重阳分/小时 | 1小时 |  |
| 4 | 助行 | 协助下床活动 | 协助老人下床活动 | 35重阳分/次 | 1小时 |  |
| 外出陪同 | 陪同老人前往相关地点，以提供陪伴和支持为主要目的的服务 | 35重阳分/小时 | 1小时 |  |
| 代办代购 | 为老年人提供代购、代缴、代订、代为申请等相关服务（含交通费） | 35重阳分/小时 | 1小时 |  |
| 日常维修 | 为有需求的老年人提供各类入户维修服务 | 35重阳分/次（仅为上门费，不含材料费） | 1小时 |  |
| 精神慰藉 | 为老年人提供心灵需求和情感状态的关注、支持和关怀 | 105重阳分/次 | 1小时 | 需持有心理咨询师证 |

注：如合同有效期间因国家、省、市养老政策发生调整的，以实际调整后的文件为准。

**1.6运行补助情况**

本服务内容价格实行基本运营补助和绩效考核奖励补助。基本运行补助标准为：托老园（街道级）、五星级、四星级、三星级及以下居家养老服务照料中心等级，每家每年运营补助分别为12万元、8万元、6万元、4万元，委托社会化管理并提供助餐服务的补助标准上浮30%。按优秀占10%、良好占30%、合格和不合格占60%划分。每家每年奖励补助标准为：优秀3万元、良好2万元、合格1万元。12个月考核未扣分的为优秀，10（含）个月未扣分且累计扣分未达10分及以上为良好。8（含）个月未扣分且累计扣分未达15分及以上为合格，其余为不合格。对于自行管理并提供助餐服务的达到良好以上的社区，给予补助标准上浮30%的补助。对开展连锁运营的运营机构，从第二家开始按照料中心家数每家每年增加补助5000元，由运营机构直接申请补助。

**1.7付款方式**

1.7.1区域化居家养老服务付款方式：

1.7.1.1上门服务：

采购人和所服务的街社核实每月服务明细后由街社进行支付。

本项目每月按照实际服务时间进行结算。

由供应商每月按实际发生的各项服务时间，凭供应商开具的正式发票和相关台账，向所服务的街道进行结算。

如省市要求有变化，采购人要求更换资金结算支付方式的，需改用采购人要求的支付方式，具体以双方协商为准。

1.7.1.2点位运营相关补贴：根据实际运营情况，结合考核结果由供应商按要求提供相关票据与街道、社区按年度进行结算。

**（二）标项二：居家养老上门服务内容**

**2.1服务对象**

2.1.1享受养老服务补贴、养老护理补贴、账户有重阳分的老年人，采取电子积分（以下简称重阳分）的形式按月发放至老年人本人的爱心卡专用账户中，以服务给付的方式用于日常生活照料、照护服务范围内的消费结算。

**2.2其他事项**

2.2.1人户分离的老年人，可由户籍地民政部门委托居住地民政部门负责评估，重阳分发放按照户籍地民政部门相关规定执行。

2.2.2按规定实施老年人能力评估，首次评估费用由区财政资金保障。老年人再次评估或对评估结果有异议且复核评估维持原结果的，评估费用由老人自理，可使用重阳分抵扣。

2.2.3享受对象提供虚假材料或做虚假陈述经查实的，责令退回非法获取的津贴，并根据相关规定处理。

2.2.4老年人能力评估机构、中标人和第三方运营监管机构（含满意度测评）应当进行相互回避，评估机构、中标人和监管机构管理人不能为同一人或者不能存在直接控股、管理关系；同时回避直系亲属在同一行政区域从事养老服务的评估、监管、审核审批工作。

**2.3服务人员要求**

2.3.1基本要求

（1）具备合法的劳动从业资格；

（2）信守职业道德，遵纪守法，熟悉居家养老服务程序和规范要求；

（3）具有符合岗位要求的文化程度、健康状况证明及语言表达能力；

（4）项目应标服务人员与实际服务人员需保持一致，不得更换，否则按考核条款作出相应处罚。

（5）服务人员数量要求：居家养老上门服务配备负责人1名，每个街道配备站长1人，同时需配备持证护理员需不少于30人，其中护理员须具备养老护理员职业技能等级证书五级及以上且人员年龄均不得超过60周岁。

2.3.2管理人员

（1）了解国家和行业主管部门有关居家养老服务的法律、法规和规定；

（2）掌握企业管理、经营项目的有关专业知识及专业技术；

（3）具有高中以上文化程度和一定年限的管理工作经历；

（4）每年至少参加1次以上管理培训活动。

（5）项目应标负责人与实际服务负责人需保持一致，不得更换。

2.3.3居家养老服务人员

（1）具备与服务内容相适应的岗位技能；

（2）年龄在18周岁以上、60周岁以下，初中以上文化程度；

（3）无精神病史和各类传染病；

（4）每年在岗培训不少于10学时；

（5）护理员上岗持证率100%；

（6）所有服务员须配备智能手机上岗。

2.3.4行为规范

（1）仪表仪容端庄、大方、整洁；

（2）统一着装、配备工号牌；

（3）提倡使用普通话，语言文明、简洁、清晰；

（4）主动服务，符合相应岗位的服务礼仪规范；

（5）尊老敬老，对老年人富有爱心。

**2.4服务规范**

2.4.1基本要求：供应商根据老人的需求，合理分工服务人员，制订服务计划，明确服务内容。

（1）与服务对象签订服务协议，签约率100%；

（2）制定上门服务方案（含上门服务应急预案等）；

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

（4）为老年人提供的服务完成率达100%，老年人或监护人满意率≧95%；

2.4.2服务流程

（1）供应商与所在服务的街道对接，根据街道提供的新增上门服务老人名单进行服务。首次上门，服务人员需与社区沟通、同时在社工陪同下上门。

（2）本项目由采购人组织第三方监管单位通过杭州市“互联网+养老”平台进行监管，要求供应商严格按照采购人的服务流程及要求进行服务，实际服务时间以监管平台显示的时间为准。具体服务流程如下：

**上门服务前的准备**

（1）对老人基本状况有一个较深入的了解

（2）通过电话与老人确认服务时间，了解老人的需求，确定每次服务的内容。

（3）确定上门服务的服务人员

（4）服务人员准备上门服务

**上门服务的过程**

（1）服务人员穿工作服、佩戴工作卡上门服务

（2）轻敲三下门，等待服务对象或其家人开门。做自我介绍并说明来意。

（3）确定服务内容和需要的服务时间；

（4）讲明需要用市民卡进行结算；

（5）确定老人家中财物的摆放和数量；

（6）开展服务时需保持良好的服务态度，并保持微笑，使用敬语。

（7）服务人员严格按照服务要求足时完成相应服务。

**上门服务的结算**

（1）请老人拿出市民卡；

（2）POS机上操作结束服务，根据POS机所示服务时间及结算金额，向老人进行说明和核实；

（3）刷市民卡进行结算并打印小票交与老人或其家属；

（4）向老人或其家属说明和解释小票内容，提醒市民卡重阳分剩余分数；

结束后请服务人员带好随身工具物品离开老人家里。

**2.5 上门服务内容**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务**  **分类** | **服务项目** | **服务内容** | **指导价** | **最低服务时长** | **备注** |
| 1 | 助餐 | 送餐上门 | 根据老年人需要,将餐食送达老年人的家中或者其他指定地点 | 2重阳分/次 | 1次 |  |
| 上门烹饪 | 使用老人家中炊具进行食材清洗、菜肴烹调 | 35重阳分/小时 | 1小时 |  |
| 2 | 助浴 | 上门洗浴 | 服务人员携带专业助浴工具、借助老年人家庭洗浴环境和设备，为老年人提供居家洗浴服务 | 35重阳分/小时 | 1小时 |  |
| 流动洗浴 | 利用专门的可移动洗浴设施设备和专业的服务人员，协助老年人完成洗浴的过程 | 105重阳分/小时 | 1小时 |  |
| 擦洗身体 | 用清洁工具擦拭身体 | 35重阳分/小时 | 1小时 |  |
| 3 | 助洁 | 头部清洁 | 头部清洁（含洗脸、梳头、理发洗头、剃须、清理耳内耵聍等） | 35重阳分/小时 | 1小时 |  |
| 口腔清洁 | 口腔清洁（含刷卡、漱口、义齿清洗等） | 35重阳分/小时 | 1小时 |  |
| 手足清理 | 泡脚、修剪趾甲等手足清理 | 35重阳分/小时 | 1小时 |  |
| 排泄清理 | 为老人开展协助如厕、更换尿不湿等排泄物清理服务 | 35重阳分/小时 | 1小时 |  |
| 床上清洁 | 为老年人提供更换床单被罩，床位清洁，擦拭整理等床上清洁 | 35重阳分/小时 | 1小时 |  |
| 洗涤服务 | 为老年人提供衣物、床上用品、窗帘等物品洗涤及晾晒服务 | 35重阳分/小时 | 1小时 |  |
| 居室基础清洁 | 为老年人提供居室、卫生间、厨房、客厅等房间的日常清洁 | 35重阳分/小时 | 1小时 |  |
| 4 | 助行 | 协助下床活动 | 协助老人下床活动 | 35重阳分/次 | 1小时 |  |
| 外出陪同 | 陪同老人前往相关地点，以提供陪伴和支持为主要目的的服务 | 35重阳分/小时 | 1小时 |  |
| 代办代购 | 为老年人提供代购、代缴、代订、代为申请等相关服务（含交通费） | 35重阳分/小时 | 1小时 |  |
| 日常维修 | 为有需求的老年人提供各类入户维修服务 | 35重阳分/次（仅为上门费，不含材料费） | 1小时 |  |
| 精神慰藉 | 为老年人提供心灵需求和情感状态的关注、支持和关怀 | 105重阳分/次 | 1小时 | 需持有心理咨询师证 |

注：如合同有效期间因国家、省、市养老政策发生调整的，以实际调整后的文件为准。

**2.6服务价格**

2.6.1本服务内容价格按照固定单价进行报价，固定单价为35元/小时，固定单价包括实施该项目的所有人工费、开展日常工作所必需的行政办公费用、税费、利润、招标代理费等全部费用。固定单价不区分服务内容，按照服务时间的合计计费。固定单价在整个合同执行期间不调整。（合同期如上级部门发生价格调整情况则以上级部门调整后的金额进行结算）

2.6.2本项目要求供应商给居家养老服务员购买意外伤害保险，费用已经包含在固定单价内。

**2.7付款方式**

2.7.1采购人和所服务的街社核实每月服务明细后由街社进行支付。

2.7.2本项目每月按照实际服务时间进行结算。

2.7.3由供应商每月按实际发生的各项服务时间，凭供应商开具的正式发票和相关台账，向所服务的街道进行结算。

2.7.4如省市要求有变化，采购人要求更换资金结算支付方式的，需改用采购人要求的支付方式，具体以双方协商为准。

**二、供应商要求**

（1）供应商应为依法设立并续存，具有相应服务团队且年检合格的专业养老服务机构，包括依法登记成立的养老服务企业、养老服务社会组织；

（2）应具有与其业务范围相适应固定的场地以及相应设施设备。

**三、考核机制**

**本项目服务期两年，具体起止时间在合同中约定。合同一年一签，服务期内上门服务项目实行月度考核。服务期内供应商月度考核分出现两次85分（不含）以下的或满足“清退机制”条件之一的，签约方有权随时与供应商暂停服务终止合同，因合同终止对签约方造成的损失由供应商自行承担。**

**（1）考核细则**

在服务期内，点位运营为年度考核，根据考核结果发放运行补助。上门服务项目对供应商进行月度考核（考核细则见下表）。服务期内供应商月度考核分出现90分（不含）以下，月度考核所扣每1分按照每分罚款1000元计算，由采购人从待付款项中一次性扣除，如待付款项不足支付考核罚款，供应商应当在知晓具体金额后10日内补足罚款。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核细则** | | | | | |
| **评分项目** | **具体内容** | | **分值** | **扣分** | **扣分点** |
| 服务内容  考核 | 1 | 首次上门未按要求与接受服务的老年人或其代理人签订具有法律效力的服务协议并发放服务卡（内容包括但不限于老人名称、补贴金额、服务内容、点单方式等），或未补充每月新增。（需提供协议复印件） | 0.2分/次 |  |  |
| 2 | 对享受政府购买服务的居家养老服务对象提供服务时服务人员未携带能正常使用的POS机上门为服务对象服务或未全程电子化管理。 | 0.2分/次 |  |  |
| 3 | 供应商未按照招投标文件及服务协议进行服务。 | 2分/次 |  |  |
| 4 | 上门服务前未与老人提前预约时间。服务结束后未及时结算。 | 0.2分/次 |  |  |
| 5 | 服务开始与结束未向老人讲明和解释服务全过程，未足时按采购人服务要求进行服务，服务结束后未与老人沟通服务满意度或老人的服务满意度少于100分。 | 0.5分/次 |  |  |
| 服务人员  考核 | 1 | 服务人员不具有合法的劳动从业资格或服务期内年龄低于60周岁。（需提供服务人员身份证、意外险、健康证、劳动合同/劳务协议、上岗证或者职业技能培训证等文件的复印件） | 5分/次 |  |  |
| 2 | 供应商每季度未组织至少一次的服务人员培训，包括技能、礼仪、奖惩等内容。（提供相关培训内容、签到表、照片、活动记录表等台账资料） | 5分/次 |  |  |
| 3 | 服务人员未统一着装、佩戴工牌。 | 0.1分/次 |  |  |
| 4 | 服务中未文明操作、礼貌待人、主动服务、尊老敬老。 | 0.1分/次 |  |  |
| 5 | 服务人员平台信息未及时更新或不符 | 0.1分/次 |  |  |
| 6 | 服务响应不及时：老人主动预约服务，未按承诺的时间联系老人并确认好具体上门服务的时间的。 | 0.2分/次 |  |  |
| 7 | 服务人员或项目负责人平台信息与服务人员或项目负责人实际信息不一致。 | 3分/人次 |  |  |
| 8 | 供应商更换项目负责人或项目负责人与实际不一致的。 | 15分/人次 |  |  |
| 9 | 供应商更换服务人员或服务人员与实际不一致的。 | 10分/人次 |  |  |
| 10 | 服务人员未按照标段人数配备 | 0.5分/人次 |  |  |
| 服务质量考核 | 1 | 上报服务工单的服务时间、服务内容与实际服务时间、服务内容不一致。 | 0.1分/次 |  |  |
| 2 | 服务人员入户后未经老人允许就开始服务，或上一单服务未结束就进入下一单服务的。 | 0.1分/次 |  |  |
| 3 | 对两单间隔时间异常（如跨社区、服务订单无间隔时间或间隔过短情况）或项目重叠的无法提供相应证明的。（两单间隔时间不少于20分钟；两单支付时间不少于60分钟） | 0.3分/次 |  |  |
| 4 | 网络或电话方式收到老人投诉或负面舆情，由第三方监管单位入户进行核实，核实为有效投诉的。 | 0.5分/次 |  |  |
| 5 | 发生重大责任事故和违法违纪行为等事件的。 | 10分/次 |  |  |
| 6 | 未及时结算或隔日结算 | 0.1分/次 |  |  |
| 7 | 服务满意度（由第三方测评单位抽取名单，向老人、家属、社区、街道进行满意度回访。并将相关情况及时反馈街道、社区，由街道、社区及时作出后续处理） | <80% 3分/次 |  |  |
| 80-89% 2分/次 |
| 90-95% 1分/次 |
| 8 | 高龄普惠人群占每月服务老人比例不达标 | 1分/次 |  |  |
| 9 | 1小时单量占每月服务单量比例不达标 | 1分/次 |  |  |
| 10 | 未按标准服务，协助排查过程中出现的自己拿市民卡、带走老人市民卡、服务不足时、中途离开等行为 | 0.分/次 |  |  |
| 11 | 非不可抗力原因未开展服务 | 1分/次 |  |  |
| 12 | 服务人员每月服务时长超过200小时 | 1分/次 |  |  |
| 13 | 市局回访服务人员未及时接听电话 | 0.1分/个 |  |  |
| 14 | 市局回访服务人员未开展服务 | 1分/次 |  |  |
| 服务完成情况 | 1 | 未在每月25日前完成老人信息变动情况（包括老人及其监护人地址电话更新、去世老人、跨区变动、拒单老人）的上报。 | 0.1分/人次 |  |  |
| 2 | 未在每月提交1篇信息稿或专报。 | 0.1分/次 |  |  |
| 3 | 每年信息稿或专报被区级及以上媒体（含新媒体、纸媒等）录用量少于1篇的。 | 0.1分/次 |  |  |
| 加分项 | 1 | 服务特色与创新（须经民政局认定且符合要求的特色服务） | 2分/次 |  |  |
| 2 | 服务出色，获得老人或家属称赞的 | 2分/次 |  |  |
| 3 | 为老服务公益性活动 | 0.5分/次 |  |  |
| 4 | 遇到突发情况，紧急应对，化险为夷的 | 5分/次 |  |  |
| 乙方 | |  | | | |
| 小计扣分 | |  | | | |

**（2）清退机制（如有以下行为之一的签约方有权随时与供应商暂停服务终止合同，并视情况列入黑名单，2年内拒绝参加滨江区居家养老综合服务项目）**

|  |  |
| --- | --- |
| **清退机制细则** | |
| **序号** | **具体内容** |
| 1 | 供应商更换后的项目负责人或服务人员，不满足采购需求的年龄、证件等要求的。 |
| 2 | 逾期未交月度考核罚款的。 |
| 3 | 服务期内月度考核分出现两次85分（不含）以下的。 |
| 4 | 非法骗取套取政府财政资金，发现虚假交易、套现补贴且金额超5000元及以上的（退一罚十）。 |
| 5 | 违法违规开展服务协议外的其他活动。 |
| 6 | 泄露老人个人隐私信息。 |
| 7 | 发生殴打、体罚等欺老虐老行为。 |
| 8 | 未按操作规程或标准提供服务，引发较大安全责任事故。 |
| 9 | 故意隐瞒不及时报安全责任事故，检查发现安全隐患拒不整改。 |
| 10 | 经查实，被老年人或及家属等年度投诉不能超过5次（不含5次）。 |
| 11 | 因合同纠纷造成群体性事件或不良社会舆论，或其他不良行为。 |
| 12 | 经第三方测评，年度老人满意度低于95%并核查属实的。 |
| 13 | 出现违法违规经营行为且超两次或拒不改正的，国家、省、市规定应当列入的其他严重失信情形。 |

1. **框架协议、采购合同签订要求**

（1）供应商入围后按本项目征集文件的规定和入围通知书的要求及时与征集人签订 框架协议，无正当理由不得主动放弃入围资格或者退出框架协议。

（2）入围供应商第一阶段的响应报价（协议价格）是采购人确定第二阶段成交供应商的最高限价。供应商在政采云系统中接到采购人订单（采购人合同授予）后，无正当 理由不得拖延、拒绝、取消订单，应按本项目征集文件、框架协议规定及时与采购人签订合同。

（3）按征集文件规定的要求和合同文本格式编制合同。

（4）供应商与采购人签订合同后应积极履行合同义务，并按约定的时间和要求完成。

（5）其他要求见第二部分“七、框架协议、采购合同签订”和第五部分“拟签订的框架协议文本和采购合同文本”。

**五、确定第二阶段成交供应商的方式**

本项目由杭州市滨江区民政局负责征集采购，确定入围供应商后，由各街道结合实际情况，综合考虑，从相应标段的第一阶段入围供应商中直接选定，各街道与选定的成交供应商签订合同。

**六、协议期内日常管理要求**

（1）在协议期内，入围供应商如有信息变更（如变更法定代表人、主要负责人、联系人、联系电话、地址等），应及时在政采云系统中更新相关信息并通知征集人，按征 集人要求提供相关资料备案。

（2）在协议期内，供应商应遵守和履行本项目征集文件、框架协议的各项规定，遵守电子系统的操作规定和交易规则，积极配合征集人和采购监管部门的工作。

**七、入围供应商清退规则**

1.入围供应商有下列情形之一，尚未签订框架协议的，取消其入围资格；已经签订框架协议的，解除与其签订的框架协议：

（1）恶意串通谋取入围或者合同成交的；

（2）提供虚假材料谋取入围或者合同成交的；

（3）无正当理由拒不接受合同授予的；

（4）不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定，经征集人请求履行后仍不履 行或者仍未按约定履行的；

（5）框架协议有效期内，因违法行为被禁止或限制参加政府采购活动的；

（6）框架协议约定的其他情形。

2.入围供应商无正当理由拒不与征集人签订框架协议的，取消其入围资格。

3.入围供应商如发生实质性变动（营业执照注销、不再符合本项目资格条件等） 的，尚未签订框架协议的，取消其入围资格；已经签订框架协议的，解除与其签订的框架协议。

4.被取消入围资格或者被解除框架协议的供应商不得参加本封闭式框架协议补充 征集。

**八、入围供应商补充规则**

框架协议有效期内如出现剩余入围供应商不足入围供应商总数70%且影响框架协议 执行的情形时，征集人报财政部门审核同意后，将进行补充征集供应商。补充征集的条 件、程序、评审方法和淘汰比例与初次征集相同。补充征集遵守原框架协议的有效期。 补充征集期间，原框架协议继续履行。

**第四部分****评标方法**

**评标办法前附表-标项一**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 | 投标人具有有效期内的质量管理体系认证证书、环境管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书，每提供一个得1分，最高得3分。  **证明材料：提供有效期内证明材料并投标人加盖公章，未按要求提供证明材料的不得分。** | 3 | 客观分 | 体系证书 |
| 2 | 根据投标人提供的项目服务实施方案的完整性、合理性、科学性等情况进行综合评审；  **投标人提供内容全面，针对性强的得5分；内容相对全面，且有一定针对性的得4分；内容全面性，针对性一般的得3分；内容基本合理的得2分；内容有所欠缺的得1分；不提供不得分。** | 5 | 主观分 | 服务方案 |
| 根据投标人提供的项目服务各工序衔接方案的完整性、合理性、科学性等情况进行综合评审；  **投标人提供内容全面，针对性强的得5分；内容相对全面，且有一定针对性的得4分；内容全面性，针对性一般的得3分；内容基本合理的得2分；内容有所欠缺的得1分；不提供不得分。** | 5 | 主观分 |
| 根据投标人提出的服务实施方案与项目实施地现状相结合程度，方案中体现的服务效率和服务水平的完整性、合理性、科学性等情况进行综合评审；  **投标人提供内容全面，针对性强的得5分；内容相对全面，且有一定针对性的得4分；内容全面性，针对性一般的得3分；内容基本合理的得2分；内容有所欠缺的得1分；不提供不得分。** | 5 | 主观分 |
| 3 | 根据投标人提供的项目质量管理方案的完整性、合理性、科学性等情况进行综合评审；方案至少包括①质量目标、②质量保证措施、③安全保障措施、④质量监管方法及措施、监管配合、奖罚措施等；  **投标人提供每点内容全面，针对性强的得2分；内容全面性，针对性一般的得1分；内容基本合理的得0.5分；不提供不得分。** | 8 | 主观分 | 质量管理 |
| 4 | 根据投标人提供的项目组织实施方案的完整性、合理性、科学性等情况进行综合评审；方案至少包括①组织管理、②组织架构等；  **投标人提供内容全面，针对性强的得5分；内容相对全面，且有一定针对性的得4分；内容全面性，针对性一般的得3分；内容基本合理的得2分；内容有所欠缺的得1分；不提供不得分。** | 5 | 主观分 | 组织管理 |
| 5 | 根据投标人提供的监管制度的完整性、合理性、科学性等情况进行综合评审；至少包括①廉政措施、②为防止出具虚假报告的监管制度、措施、惩治办法等、③不按规定验收的监管制度、措施、惩治办法等、④转包业务的监管制度、措施、惩治办法等、⑤其他违规行为的监管制度、措施、惩治办法等；  **投标人提供内容全面，针对性强的得5分；内容相对全面，且有一定针对性的得4分；内容全面性，针对性一般的得3分；内容基本合理的得2分；内容有所欠缺的得1分；不提供不得分。** | 5 | 主观分 | 监管制度 |
| 6 | 根据投标人提供的人员管理方案的完整性、合理性、科学性等情况进行综合评审；至少包括①人员考核方案、②合同执行期间的人员数量保障方案、③人员岗位设置、④服务人员专业能力、⑤人员管理规范等；  **投标人提供每点内容全面，针对性强的得2分；内容全面性，针对性一般的得1分；内容基本合理的得0.5分；不提供不得分。** | 10 | 主观分 | 人员管理方案 |
| 7 | 根据投标人提供的人员培训方案的完整性、合理性、科学性等进行综合评审；  **投标人提供内容全面，针对性强的得5分；内容相对全面，且有一定针对性的得4分；内容全面性，针对性一般的得3分；内容基本合理的得2分；内容有所欠缺的得1分；不提供不得分。** | 5 | 主观分 | 人员培训方案 |
| 8 | 根据投标人提供的①膳食管理（清洁制度、定期大扫除、定期消毒、菜品存放、库房管理），②日常饮食保障措施（食材源控制、安全操作、膳食保障、食谱公告、营养防治等），③食堂工作人员情况（年龄45岁以下、人员配比，岗位设置、厨师配置情况）等的整体食堂运营方案符合上级消防部门和食品监督部门的管理要求等情况进行综合评审；  **投标人提供内容全面，针对性强的得5分；内容相对全面，且有一定针对性的得4分；内容全面性，针对性一般的得3分；内容基本合理的得2分；内容有所欠缺的得1分；不提供不得分。** | 5 | 主观分 | 居家养老服务照料中心食堂运营方案 |
| 9 | 根据投标人提供的点位运营方案的完整性、合理性、是否符合上级消防部门和民政部门的管理要求等情况进行综合评审；  **投标人提供内容全面，针对性强的得5分；内容相对全面，且有一定针对性的得4分；内容全面性，针对性一般的得3分；内容基本合理的得2分；内容有所欠缺的得1分；不提供不得分。** | 5 | 主观分 | 点位运营方案 |
| 10 | 投标人在项目所在地是否拥有常驻服务和技术支持机构**（提供营业执照注册地址或有效的租赁合同扫描件）**，或承诺中标后设立**（提供承诺函，格式自拟）**。 | 3 | 客观分 | 应急服务的响应性及可行性 |
| 11 | 投标人保证提供快捷及时上门服务，保证能够在15（含）分钟能到达的服务地点的得5分，15（不含）-30（含）分钟之内的得4分，30（不含）-45（含）分钟的得3分，45（不含）-60（含）分钟之内的得2分，60（不含）分钟之内的得1分，其余不得分。**（提供地图软件截图和承诺函，格式自拟）**。 | 5 | 客观分 |
| 12 | 根据投标人提供的项目应急处理方案的完整性、合理性、科学性等进行综合评审；  **投标人提供内容全面，针对性强的得5分；内容相对全面，且有一定针对性的得4分；内容全面性，针对性一般的得3分；内容基本合理的得2分；内容有所欠缺的得1分；不提供不得分。** | 5 | 主观分 |
| 13 | 投标人提出有助提高项目服务的建议，每提供1个有效建议得1分，最多得2分。 | 2 | 客观分 | 合理化建议 |
| 14 | 项目总负责人：  1、项目总负责人具有四级及以上养老护理员职业技能证书的得2分，本项最高得2分。  **证明材料：同时提供技能证书复印件和投标人为其缴纳的近三个月任意一月的社保证明，未按要求提供证明材料的不得分。**  2、项目总负责人具有①居家养老服务、②点位运营相关工作经验，每提供一类得1分，本项最高得2分。  **证明材料：同时提供经验证明材料复印件和投标人为其缴纳的近三个月任意一月的社保证明，未按要求提供证明材料的不得分。**  3、项目总负责人具有大学学历的得1分。  **证明材料：同时提供学历证书复印件和投标人为其缴纳的近三个月任意一月的社保证明，未按要求提供证明材料的不得分。** | 5 | 客观分 | 服务团队情况 |
| 项目上门服务负责人：  1、项目上门服务负责人具有四级及以上养老护理员职业技能证书的得2分，本项最高得2分。  **证明材料：同时提供技能证书复印件和投标人为其缴纳的近三个月任意一月的社保证明，未按要求提供证明材料的不得分。**  2、项目上门服务负责人具有区域型居家养老上门服务相关工作经验得1分，本项最高得1分。  **证明材料：同时提供经验证明材料复印件和投标人为其缴纳的近三个月任意一月的社保证明，未按要求提供证明材料的不得分。** | 3 | 客观分 |
| 项目点位负责人：  1、项目点位负责人具有四级及以上养老护理员职业技能证书的得2分，本项最高得2分。  **证明材料：同时提供技能证书复印件和投标人为其缴纳的近三个月任意一月的社保证明，未按要求提供证明材料的不得分。**  2、项目点位负责人具有区域型居家养老点位运营相关工作经验得1分，本项最高得1分。  **证明材料：同时提供经验证明材料复印件和投标人为其缴纳的近三个月任意一月的社保证明，未按要求提供证明材料的不得分。** | 3 | 客观分 |
| 投标人承诺为本项目配备的项目组成员（即一线服务人员）50%及以上具有良好的方言沟通能力**（提供承诺函，格式自拟）**。 | 2 | 客观分 |
| 项目组成员（除项目总负责人、上门服务负责人、点位负责人外）中具有心理咨询师证书、康复师证书、营养师证书、每具有一类证书的得2分，本项最高得6分。提供证明材料及其缴纳社保的证明材料，如人员为兼职或返聘人员，提供聘用合同或投标单位工资打款（支付）凭证，未提供不得分）。  **证明材料：同时提供证书证明材料复印件和投标人为其缴纳的近三个月任意一月的社保证明（如人员为兼职或返聘人员，提供聘用合同或投标单位工资打款（支付）凭证），未按要求提供证明材料的不得分。** | 6 | 客观分 |
| 15 | 投标人针对本项目服务期内接触到的项目资料、服务对象资料等其他与本项目相关的资料提供具体有效的保密方案进行综合评审；  **投标人提供内容全面，针对性强的得5分；内容相对全面，且有一定针对性的得4分；内容全面性，针对性一般的得3分；内容基本合理的得2分；内容有所欠缺的得1分；不提供不得分。** | 5 | 主观分 | 保密方案 |

**评标办法前附表-标项二**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 | 投标人具有有效期内的质量管理体系认证证书、环境管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书，每提供一个得1分，最高得3分。  **证明材料：提供有效期内证明材料并投标人加盖公章，未按要求提供证明材料的不得分。** | 3 | 客观分 | 体系证书 |
| 2 | 根据投标人提供的项目服务实施方案的完整性、合理性、科学性等情况进行综合评审；  **投标人提供内容全面，针对性强的得5分；内容相对全面，且有一定针对性的得4分；内容全面性，针对性一般的得3分；内容基本合理的得2分；内容有所欠缺的得1分；不提供不得分。** | 5 | 主观分 | 服务方案 |
| 根据投标人提供的项目服务各工序衔接方案的完整性、合理性、科学性等情况进行综合评审；  **投标人提供内容全面，针对性强的得5分；内容相对全面，且有一定针对性的得4分；内容全面性，针对性一般的得3分；内容基本合理的得2分；内容有所欠缺的得1分；不提供不得分。** | 5 | 主观分 |
| 根据投标人提出的服务实施方案与项目实施地现状相结合程度，方案中体现的服务效率和服务水平的完整性、合理性、科学性等情况进行综合评审；  **投标人提供内容全面，针对性强的得5分；内容相对全面，且有一定针对性的得4分；内容全面性，针对性一般的得3分；内容基本合理的得2分；内容有所欠缺的得1分；不提供不得分。** | 5 | 主观分 |
| 3 | 根据投标人提供的项目质量管理方案的完整性、合理性、科学性等情况进行综合评审；方案至少包括①质量目标、②质量保证措施、③安全保障措施、④质量监管方法及措施、监管配合、奖罚措施等；  **投标人提供每点内容全面，针对性强的得2分；内容全面性，针对性一般的得1分；内容基本合理的得0.5分；不提供不得分。** | 8 | 主观分 | 质量管理 |
| 4 | 根据投标人提供的项目组织实施方案的完整性、合理性、科学性等情况进行综合评审；方案至少包括①组织管理、②组织架构等；  **投标人提供内容全面，针对性强的得5分；内容相对全面，且有一定针对性的得4分；内容全面性，针对性一般的得3分；内容基本合理的得2分；内容有所欠缺的得1分；不提供不得分。** | 5 | 主观分 | 组织管理 |
| 5 | 根据投标人提供的监管制度的完整性、合理性、科学性等情况进行综合评审；至少包括①廉政措施、②为防止出具虚假报告的监管制度、措施、惩治办法等、③不按规定验收的监管制度、措施、惩治办法等、④转包业务的监管制度、措施、惩治办法等、⑤其他违规行为的监管制度、措施、惩治办法等；  **投标人提供内容全面，针对性强的得5分；内容相对全面，且有一定针对性的得4分；内容全面性，针对性一般的得3分；内容基本合理的得2分；内容有所欠缺的得1分；不提供不得分。** | 5 | 主观分 | 监管制度 |
| 6 | 根据投标人提供的人员管理方案的完整性、合理性、科学性等情况进行综合评审；至少包括①人员考核方案、②合同执行期间的人员数量保障方案、③人员岗位设置、④服务人员专业能力、⑤人员管理规范等；  **投标人提供每点内容全面，针对性强的得3分；内容全面性，针对性一般的得2分；内容基本合理的得1分；不提供不得分。** | 15 | 主观分 | 人员管理方案 |
| 7 | 根据投标人提供的人员培训方案方案的完整性、合理性、科学性等进行综合评审；  **投标人提供内容全面，针对性强的得5分；内容相对全面，且有一定针对性的得4分；内容全面性，针对性一般的得3分；内容基本合理的得2分；内容有所欠缺的得1分；不提供不得分。** | 5 | 主观分 | 人员培训方案 |
| 8 | 投标人在项目所在地是否拥有常驻服务和技术支持机构**（提供营业执照注册地址或有效的租赁合同扫描件）**，或承诺中标后设立**（提供承诺函，格式自拟）**。 | 3 | 客观分 | 应急服务的响应性及可行性 |
| 9 | 投标人保证提供快捷及时上门服务，保证能够在15（含）分钟能到达的服务地点的得5分，15（不含）-30（含）分钟之内的得4分，30（不含）-45（含）分钟的得3分，45（不含）-60（含）分钟之内的得2分，60（不含）分钟之内的得1分，其余不得分。**（提供地图软件截图和承诺函，格式自拟）**。 | 5 | 客观分 |
| 10 | 根据投标人提供的项目应急处理方案的完整性、合理性、科学性等进行综合评审；  **投标人提供内容全面，针对性强的得5分；内容相对全面，且有一定针对性的得4分；内容全面性，针对性一般的得3分；内容基本合理的得2分；内容有所欠缺的得1分；不提供不得分。** | 5 | 主观分 |
| 11 | 投标人提出有助提高项目服务的建议，每提供1个有效建议得2分，最多得4分。 | 4 | 客观分 | 合理化建议 |
| 12 | 项目负责人：  1、项目负责人具有四级及以上养老护理员职业技能证书的得3分，本项最高得3分。  **证明材料：同时提供技能证书复印件和投标人为其缴纳的社保证明，未按要求提供证明材料的不得分。**  **2、**项目负责人类似上门服务工作经验的得2分，本项最高得2分。  **证明材料：同时提供经验证明材料复印件和投标人为其缴纳的近三个月任意一月的社保证明，未按要求提供证明材料的不得分。**  **3、**项目负责人具有大学学历的得2分。  **证明材料：同时提供学历证书复印件和投标人为其缴纳的近三个月任意一月的社保证明，未按要求提供证明材料的不得分。** | 7 | 客观分 | 服务团队情况 |
| 投标人为每个街道配备的站长具有四级及以上养老护理员职业技能证书的得2分，本项最高得6分。  **证明材料：同时提供技能证书复印件和投标人为其缴纳的社保证明，未按要求提供证明材料的不得分。** | 6 | 客观分 |
| 投标人承诺为本项目配备的项目组成员（即一线服务人员）50%及以上具有良好的方言沟通能力**（提供承诺函，格式自拟）**。 | 3 | 客观分 |
| 项目组成员（除项目负责人外）中具有心理咨询师证书、康复师证书、营养师证书每具有一类证书的得2分，本项最高得6分。提供证明材料及其缴纳社保的证明材料，如人员为兼职或返聘人员，提供聘用合同或投标单位工资打款（支付）凭证，未提供不得分）。  **证明材料：同时提供证书证明材料复印件和投标人为其缴纳的近三个月任意一月的社保证明（如人员为兼职或返聘人员，提供聘用合同或投标单位工资打款（支付）凭证），未按要求提供证明材料的不得分。** | 6 | 客观分 |
| 13 | 投标人针对本项目服务期内接触到的项目资料、服务对象资料等其他与本项目相关的资料提供具体有效的保密方案进行综合评审；  **投标人提供内容全面，针对性强的得5分；内容相对全面，且有一定针对性的得4分；内容全面性，针对性一般的得3分；内容基本合理的得2分；内容有所欠缺的得1分；不提供不得分。** | 5 | 主观分 | 保密方案 |

\***备注：①**供应商编制响应文件（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。 ②本服务内容价格按照固定单价进行报价，不设置价格评审。

**一、评标方法**

**1.本项目采用质量优先法。**质量优先法是指对满足采购需求且响应报价不超过服务单价的货物、服务进行质量综合评分，按照质量评分从高到低排序，根据征集文件规定的淘汰率或者入围供应商数量上限，确定入围供应商的评审方法。

**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供应商的响应文件进行符合性审查，以确定其是否满足征集文件的实质性要求。不满足征集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征集文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的响应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供应商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响应文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

3.4.1.1响应文件中投标(开标)一览表内容与响应文件中相应内容不一致的，以投标(开标)一览表为准;

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征集投标管理办法》第五十一条第二款的规定经供应商确认后产生约束力。

3.4.2响应文件出现不是唯一的、有选择性响应报价的，投标无效。

3.4.3响应报价超过征集文件中规定的预算金额或者最高限价的，投标无效。

3.4.4评标委员会认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，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;供应商不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

3.4.5对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购货物或服务项目，以及预留份额政府采购货物或服务项目中的非预留部分标项，对小型和微型企业的响应报价给予20%的扣除，用扣除后的价格参与评审。接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的政府采购货物或服务项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予6%的扣除，用扣除后的价格参加评审。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

**3.5排序与入围。**评标委员会按评审后汇总得分由高到低顺序排列。汇总得分相同的，按技术分由高到低顺序排列；前款不能确定的，按《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第 87 号）第六十八条 由评标委员会随机抽取的方式确定。

评标委员会根据排序从后往前按比例淘汰单位（淘汰比例为进入排序单位数量的20%，向上取整数），淘汰后剩余单位多于6家的，按照排序先后选择6家单位；淘汰后剩余单位小于等于6家的，全部入围。征集供应商数量：每标项最多6家。

**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供应商澄清、说明或者补正。**对于响应文件中含义不明确、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供应商作出必要的澄清、说明或者补正的，评标委员会和供应商通过电子交易平台交换数据电文，供应商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。给予供应商提交澄清、说明或补正的时间不得少于半小时，供应商已经明确表示澄清说明或补正完毕的除外。供应商的澄清、说明或者补正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

**4.2投标无效。**有下列情况之一的，投标无效：

4.2.1供应商不具备征集文件中规定的资格要求的（供应商未提供有效的资格文件的，视为供应商不具备征集文件中规定的资格要求）；

4.2.2响应文件未按照征集文件要求签署、盖章的；

4.2.3征集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，供应商未按征集文件要求提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的；

4.2.4响应文件含有征集人不能接受的附加条件的；

4.2.5响应文件中承诺的投标有效期少于征集文件中载明的投标有效期的；

4.2.6响应文件出现不是唯一的、有选择性响应报价的;

4.2.7响应报价超过征集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供应商的报价，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供应商对根据修正原则修正后的报价不确认的；

4.2.10供应商提供虚假材料投标的；

4.2.11供应商有恶意串通、妨碍其他供应商的竞争行为、损害征集人或者其他供应商的合法权益情形的；

4.2.12供应商仅提交备份响应文件，没有在电子交易平台传输递交响应文件的，投标无效；

4.2.13 响应文件不满足征集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征集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供应商的报价均超过了采购预算，征集人不能支付的；

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供应商。

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

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

7.1未确定中标或者中标人的，终止本次政府采购活动，重新开展政府采购活动。

7.2已确定中标或者中标人但尚未签订政府采购合同的，中标或者成交结果无效，从合格的中标或者成交候选人中另行确定中标或者中标人；没有合格的中标或者成交候选人的，重新开展政府采购活动。

7.3政府采购合同已签订但尚未履行的，撤销合同，从合格的中标或者成交候选人中另行确定中标或者中标人；没有合格的中标或者成交候选人的，重新开展政府采购活动。

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

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

**第五部分拟签订的框架协议文本和采购合同文本**

杭州市滨江区2025-2026年居家养老综合服务封闭式框架协议

（标项一）

**甲方（征集人）**：

**乙方（入围乙方）**：

经过公开征集，确定乙方为杭州市滨江区2025-2026年居家养老综合服务封闭式框架协议采购项目（标项一）的入围单位，为明确双方权利义务，经协商一致，签订本协议书。协议期内，乙方、甲方双方签署《政府采购框架协议采购合同》（以下简称“合同”）。

**一、定义**

本协议中的下列术语应解释为：

1.“协议”系指甲方与乙方签署的、载明甲方与乙方协利义务的协议，包括所有的附件、附录和其他构成协议的所有文件。

2.“甲方”系指杭州市滨江区民政局。

3.“乙方”系指本次入围乙方。

4.“甲方”系指杭州市滨江区民政局、滨江区辖区范围内的3个街道。与甲方享有同等权力。本协议下述各处所指甲方同时包含甲方。

5.“征集文件”是指“ 杭州市滨江区2025-2026年居家养老综合服务封闭式框架协议采购项目”征集文件。

**二、文件组成**

以下文件为本协议的组成部分，应该认为是一个整体，彼此相互解释，相互补充。组成协议的多个文件的优先支配地位的次序如下：

1.本协议书；

2.入围通知书；

3.入围乙方响应文件；

4.补充文件（若有）；

5.征集文件。

**三、有效期限**

本项目服务期两年，具体起止时间为2025年 月 日至2026年 月 日。合同一年一签，服务期内实行月度考核。服务期内乙方月度考核分出现两次90分（不含）以下的或满足“清退机制”条件之一的，甲方有权随时与乙方暂停服务终止合同，在服务期限，如乙方考核不通过的，甲方有权无责终止合同履行，重新组织采购活动。 **四、适用框架协议的甲方（或服务对象）：**

杭州市滨江区民政局与滨江区辖区范围内的3个街道。

**五、履行合同的地域范围：**杭州市滨江区**。**

**六、采购需求**

详见征集文件。

**七、服务单价**

固定单价为：35元/小时

**八、协议价格**

固定单价为：35元/小时

**九、资金支付方式、时间和条件**

1.区域化居家养老服务付款方式：

1.1上门服务：

甲方和所服务的街社核实每月服务明细后由街社进行支付。

本项目每月按照实际服务时间进行结算。

由乙方每月按实际发生的各项服务时间，凭乙方开具的正式发票和相关台账，向所服务的街道进行结算。

如省市要求有变化，甲方要求更换资金结算支付方式的，需改用甲方要求的支付方式，具体以双方协商为准。

1.2点位运营服务相关补贴：根据实际运营情况，结合考核结果由乙方按要求提供相关票据与街道、社区按年度进行结算。

**十、转包或分包**

本项目不得以任何形式进行转包和分包。

**十一、甲方的权利和义务**

1.甲方负责第二阶段合同授予提供工作便利；

2.甲方负责第二阶段合同价和需求标准执行情况进行管理；

3.甲方负责对第二阶段确定成交乙方情况进行监督与管理；

4.甲方依托政采云平台建立用户反馈和评价机制，接受甲方对入围乙方履行框架协议和采购合同情况的反馈与评价，并将用户反馈和评价情况向甲方公开，作为第二阶段直接选定成交乙方的参考；

5.公开封闭式框架协议的第二阶段成交结果；

6.办理入围乙方清退和补充相关事宜。

**十二、乙方的权利和义务**

1.乙方有权监督第二阶段确定成交乙方方式；

2.乙方接受甲方的管理、监督、考核等；

3.乙方组建的项目服务成员应确保到位到岗；

4.乙方不得将工作转包给其他单位或个人；

5.乙方不得隐瞒、虚报单位资质、资格、人员及违法行为被禁止或限制参加政府采购活动等情况。

**十三、考核机制**

**本项目服务期两年，具体起止时间在合同中约定。合同一年一签，服务期内上门服务项目实行月度考核。服务期内乙方月度考核分出现两次85分（不含）以下的或满足“清退机制”条件之一的，甲方有权随时与乙方暂停服务终止合同，因合同终止对甲方造成的损失由乙方自行承担。**

**（1）考核细则**

在服务期内，点位运营为年度考核，根据考核结果发放运行补助。上门服务项目对乙方进行月度考核（考核细则见下表）。服务期内乙方月度考核分出现90分（不含）以下，月度考核所扣每1分按照每分罚款1000元计算，由甲方从待付款项中一次性扣除，如待付款项不足支付考核罚款，乙方应当在知晓具体金额后10日内补足罚款。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核细则** | | | | | |
| **评分项目** | **具体内容** | | **分值** | **扣分** | **扣分点** |
| 服务内容  考核 | 1 | 首次上门未按要求与接受服务的老年人或其代理人签订具有法律效力的服务协议并发放服务卡（内容包括但不限于老人名称、补贴金额、服务内容、点单方式等），或未补充每月新增。（需提供协议复印件） | 0.2分/次 |  |  |
| 2 | 对享受政府购买服务的居家养老服务对象提供服务时服务人员未携带能正常使用的POS机上门为服务对象服务或未全程电子化管理。 | 0.2分/次 |  |  |
| 3 | 乙方未按照招投标文件及服务协议进行服务。 | 2分/次 |  |  |
| 4 | 上门服务前未与老人提前预约时间。服务结束后未及时结算。 | 0.2分/次 |  |  |
| 5 | 服务开始与结束未向老人讲明和解释服务全过程，未足时按采购人服务要求进行服务，服务结束后未与老人沟通服务满意度或老人的服务满意度少于100分。 | 0.5分/次 |  |  |
| 服务人员  考核 | 1 | 服务人员不具有合法的劳动从业资格或服务期内年龄低于60周岁。（需提供服务人员身份证、意外险、健康证、劳动合同/劳务协议、上岗证或者职业技能培训证等文件的复印件） | 5分/次 |  |  |
| 2 | 乙方每季度未组织至少一次的服务人员培训，包括技能、礼仪、奖惩等内容。（提供相关培训内容、签到表、照片、活动记录表等台账资料） | 5分/次 |  |  |
| 3 | 服务人员未统一着装、佩戴工牌。 | 0.1分/次 |  |  |
| 4 | 服务中未文明操作、礼貌待人、主动服务、尊老敬老。 | 0.1分/次 |  |  |
| 5 | 服务人员平台信息未及时更新或不符 | 0.1分/次 |  |  |
| 6 | 服务响应不及时：老人主动预约服务，未按承诺的时间联系老人并确认好具体上门服务的时间的。 | 0.2分/次 |  |  |
| 7 | 服务人员或项目负责人平台信息与服务人员或项目负责人实际信息不一致。 | 3分/人次 |  |  |
| 8 | 乙方更换项目负责人或项目负责人与实际不一致的。 | 15分/人次 |  |  |
| 9 | 乙方更换服务人员或服务人员与实际不一致的。 | 10分/人次 |  |  |
| 10 | 服务人员未按照标段人数配备 | 0.5分/人次 |  |  |
| 服务质量考核 | 1 | 上报服务工单的服务时间、服务内容与实际服务时间、服务内容不一致。 | 0.1分/次 |  |  |
| 2 | 服务人员入户后未经老人允许就开始服务，或上一单服务未结束就进入下一单服务的。 | 0.1分/次 |  |  |
| 3 | 对两单间隔时间异常（如跨社区、服务订单无间隔时间或间隔过短情况）或项目重叠的无法提供相应证明的。（两单间隔时间不少于20分钟；两单支付时间不少于60分钟） | 0.3分/次 |  |  |
| 4 | 网络或电话方式收到老人投诉或负面舆情，由第三方监管单位入户进行核实，核实为有效投诉的。 | 0.5分/次 |  |  |
| 5 | 发生重大责任事故和违法违纪行为等事件的。 | 10分/次 |  |  |
| 6 | 未及时结算或隔日结算 | 0.1分/次 |  |  |
| 7 | 服务满意度（由第三方测评单位抽取名单，向老人、家属、社区、街道进行满意度回访。并将相关情况及时反馈街道、社区，由街道、社区及时作出后续处理） | <80% 3分/次 |  |  |
| 80-89% 2分/次 |
| 90-95% 1分/次 |
| 8 | 高龄普惠人群占每月服务老人比例不达标 | 1分/次 |  |  |
| 9 | 1小时单量占每月服务单量比例不达标 | 1分/次 |  |  |
| 10 | 未按标准服务，协助排查过程中出现的自己拿市民卡、带走老人市民卡、服务不足时、中途离开等行为 | 0.分/次 |  |  |
| 11 | 非不可抗力原因未开展服务 | 1分/次 |  |  |
| 12 | 服务人员每月服务时长超过200小时 | 1分/次 |  |  |
| 13 | 市局回访服务人员未及时接听电话 | 0.1分/个 |  |  |
| 14 | 市局回访服务人员未开展服务 | 1分/次 |  |  |
| 服务完成情况 | 1 | 未在每月25日前完成老人信息变动情况（包括老人及其监护人地址电话更新、去世老人、跨区变动、拒单老人）的上报。 | 0.1分/人次 |  |  |
| 2 | 未在每月提交1篇信息稿或专报。 | 0.1分/次 |  |  |
| 3 | 每年信息稿或专报被区级及以上媒体（含新媒体、纸媒等）录用量少于1篇的。 | 0.1分/次 |  |  |
| 加分项 | 1 | 服务特色与创新（须经民政局认定且符合要求的特色服务） | 2分/次 |  |  |
| 2 | 服务出色，获得老人或家属称赞的 | 2分/次 |  |  |
| 3 | 为老服务公益性活动 | 0.5分/次 |  |  |
| 4 | 遇到突发情况，紧急应对，化险为夷的 | 5分/次 |  |  |
| 乙方 | |  | | | |
| 小计扣分 | |  | | | |

**（2）清退机制（如有以下行为之一的甲方有权随时与供应商暂停服务终止合同，并视情况列入黑名单，2年内拒绝参加滨江区居家养老综合服务项目）**

|  |  |
| --- | --- |
| **清退机制细则** | |
| **序号** | **具体内容** |
| 1 | 乙方更换后的项目负责人或服务人员，不满足采购需求的年龄、证件等要求的。 |
| 2 | 逾期未交月度考核罚款的。 |
| 3 | 服务期内月度考核分出现两次85分（不含）以下的。 |
| 4 | 非法骗取套取政府财政资金，发现虚假交易、套现补贴且金额超5000元及以上的（退一罚十）。 |
| 5 | 违法违规开展服务协议外的其他活动。 |
| 6 | 泄露老人个人隐私信息。 |
| 7 | 发生殴打、体罚等欺老虐老行为。 |
| 8 | 未按操作规程或标准提供服务，引发较大安全责任事故。 |
| 9 | 故意隐瞒不及时报安全责任事故，检查发现安全隐患拒不整改。 |
| 10 | 经查实，被老年人或及家属等年度投诉不能超过5次（不含5次）。 |
| 11 | 因合同纠纷造成群体性事件或不良社会舆论，或其他不良行为。 |
| 12 | 经第三方测评，年度老人满意度低于95%并核查属实的。 |
| 13 | 出现违法违规经营行为且超两次或拒不改正的，国家、省、市规定应当列入的其他严重失信情形. |

**十四、补充规则**

1.清退后，剩余入围乙方不足入围乙方总数70%且影响框架协议执行的，框架协议有效期内，甲方将补充征集乙方。

2.甲方补充征集乙方的，补充征集的条件、程序、评审方法和淘汰比例与初次征集相同。补充征集应当遵守原框架协议的有效期。补充征集期间，原框架协议继续履行。

**十五、违约处理**

1.除不可抗力外，如果乙方没有按照本协议约定的期限、地点和方式服务的，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金每日按1000元计算，最高限额为2万元；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；

2.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万分之五计算，最高限额为1万元；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；

2.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；

3.任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时，仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施，并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时，仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；且守约方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；

4.除前述约定外，除不可抗力外，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；

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。

**十六、不可抗力事件处理**

1.在合同有效期内，因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行至合同到期日止。

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。

**十七、乙方和甲方发生争议的处理**

双方如发生合同纠纷，应当友好协商，并按《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购框架协议采购方式管理暂行办法》等相关法律、法规、规章的规定及本项目征集文件的要求处理。

**十八、本协议发生争议的处理**

双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，可向甲方所在地法院起诉。

**十九、协议生效及其他**

1.合同经双方加盖单位公章后生效。

2.本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

3.本合同正本一式四份，具有同等法律效力，甲乙双方各执二份。

甲方（盖章）： 乙方（盖章）：

签订日期： 年 月 日

**杭州市滨江区2025-2026年居家养老综合服务封闭式框架协议采购项目（标项一）采购合同**

（本合同为合同样稿，最终稿由各方协商后确定）

甲 方：杭州市滨江区民政局

乙 方：

丙 方：街道

经过公开征集采购（编号： ），确定 为成交人，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、诚实信用和绿色的原则，经甲乙丙三方协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

**第一条 合同概况**

甲方作为委托人，丙方作为本街道辖区范围内的具体实施人，乙方作为受委托人向甲方、丙方提供服务，三方按照法律法规以及合同规定开展相关工作。

**第二条 服务期限**

本项目服务期两年，具体起止时间为2025年 月 日至2026年 月 日。合同一年一签，服务期内**上门服务项目**实行月度考核。服务期内乙方月度考核分出现两次85分（不含）以下的或满足“清退机制”条件之一的，甲方有权随时与乙方暂停服务终止合同，在服务期限，如乙方考核不通过的，甲方有权无责终止合同履行，重新组织采购活动。  
 **第三条 合同价格与形式**

本合同固定单价为：35元/小时。

注：以上合同价包含本项目实施所需的一切费用。

合同形式：固定单价合同。

**第四条 服务内容**

区域化居家养老服务内容主要包括：场馆运营、活动开展、养老服务规划、食堂管理、配餐服务（食堂服务人数约为10000人）、上门服务等。运营机构按照甲方要求的人数派遣符合甲方要求的工作人员在工作日内工作，专职服务人员须遵守甲方制度，服从甲方管理，按照甲方规定的时间上、下班，每周对甲方汇报进展情况。运营机构派驻专职人员在甲方场地工作时所发生的意外事故，均由乙方负责处理并承担相应经济及法律责任。

**1.人员配备**

1.1区域化居家养老服务配备项目总负责人1名，负责项目的统筹协调及与采购人的沟通协调工作，服务期内不得兼职其他岗位及其他与本项目的无关工作。

配备上门服务负责人1人、点位负责人1人，每个点位专职服务人员不少于1人（如居家养老照料中心和助餐服务点不在同一地点则需提供专职服务人员不少于2人），年龄不超过55周岁，高中及以上学历；每个点位协管人员不少于1人（如居家养老照料中心和助餐服务点不在同一地点则需提供协管人员不少于2人），年龄不超过60周岁；西兴街道辖区内配备持证护理员需不少于10人、长河街道辖区内配备持证护理员需不少于15人、浦沿街道辖区内配备持证护理员需不少于12人，其中护理员须具备养老护理员职业技能等级证书五级及以上且人员年龄均不得超过60周岁。

1.2专职服务人员应具备一定的养老服务相关专业知识，应持有老年人服务与管理、家政服务与管理、护理（或老年护理方向）、中医护理、中医康复保健、康复技术、康复治疗技术、护理学、康复治疗学专业毕业证书，或持有人力社保部门颁发的社会工作者证书、心理咨询师证书、健康管理师证书、营养师证书、护士执业证书等。（至少1人持有1项即可）

1.3卫生保洁人员若干（可兼职）。

1.4尊重并保护老年人隐私及相关信息。

1.5服务人员、养老护理人员应经过相应上岗培训，掌握服务项目所需的知识与技能，热情服务，举止得当，统一服装。

**2.服务环境**

2.1定期检查消防设施、器具应完好有效，疏散指示标志明显。

2.2保证场所门面整洁、美观，场所内环境、卫生、通风条件良好；居家养老服务标志清晰、牢固，服务场所内公共信息图形符号符合规定要求。

2.3服务指南和管理制度完善，卫生防疫制度和突发事件处理应急预案健全。

2.4保证居家养老服务电话、网络畅通，多媒体设施、报纸、刊物、健身器材和乐器等设备完好；床位和防寒降暑设施完好。

2.5保证各功能教室等服务场所每天开放。

2.6保证采卫生间通风系统完好，室内地面干燥、防滑，无障碍设施及紧急呼叫按钮完好。

2.7按食品卫生安全规定要求对老年人就餐厨（餐）具进行消毒。

**3.老人服务内容**

3.1服务对象覆盖本辖区内的所有老年人，掌握失独、孤寡、空巢老人情况并落实日常看护。

3.2立管理制度，服务人员、服务项目、服务承诺、收费标准公示上墙。

3.3建立服务对象信息档案，各项服务资料完整，保证信息安全。

3.4提供上门服务格式合同（条款包括服务对象姓名、住址、服务时间、服务内容及质量标准、收费标准、约定的其他事项等），服务时签订合同。

3.5参与辖区内的养老服务需求评估、养老服务补贴和低保老人等工作。

3.6根据县民政局安排，为享受政府养老服务补贴、并接受居家养老服务的困难老人提供相关上门服务。若上级部门统一购买其他项目服务，并由专业从事居家养老服务的组织和机构提供服务的，要主动做好相关配合工作。

3.7提供医养结合、助餐、送餐等服务。同时，向辖区内的其他老年人提供无偿或有偿的上门服务。

3.8在工作时间内，接到服务预约需求电话，应在10分钟内给予安排并回复。

3.9运行资金专款专用，有详细使用记录。

3.10建立服务规范，有较为完善的员工管理考核办法，并按章实施。

3.11建立社会公众、志愿者、专职服务人员等参与社会公益活动的激励机制。

3.12能通过定期召开座谈会、设立意见箱或意见簿、询问服务对象等形式听取群众的意见和建议；服务对象提出的合理意见和建议能及时研究采纳，并在工作加以改进。

**4.提供助餐服务要求**

4.1积极配合上级部门对老年食堂工作的检查、考 察、评估等工作,配合做好其他单位参观、学习等工作。

4.2应做好被服务老人的个人隐私资料的保密工作，不得随意泄露，不得利用资料谋取不正当利益。

4.3负责食堂的日常管理与运营。

4.4引入具体服务项目的合作单位、社会组织应具有合法的服务资质。严禁向老年人变相推销保健产品、收取高额或不合理费用。对查证属实乱收费行为的，立即终止合同，并根据相关规定进行相应处理。

4.5运营的食堂应管理制度上墙，场所卫生整洁，食堂工作人员应体检、培训合格。

4.6如出现饭菜质量差、卫生状况差、就餐人员意见反应强烈等问题，且拒不改正，采购单位有权单方面终止协议。

4.7除不可抗力事件外，不得以任何理由不及时或不充足供应甲方居民膳食。否则，乙方应赔偿由此造成的全部损失

**第五条 解除合同**

1.有下列情形之一的，采购合同的三方当事人可以解除合同：

1.1因不可抗力致使不能实现合同目的；

1.2在履行期限届满之前，乙方明确表示或者以自己的行为表示不履行主要义务；

1.3乙方迟延履行主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行；

1.4乙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；

1.5乙方转包，或者未经甲方同意采取分包方式履行合同；

1.6乙方及其工作人员发生欺老虐老情况的；

1.7乙方虚假承诺，未履行投标文件中承诺的；

1.8乙方拖欠员工工资，工资发放不及时的；

1.9乙方不按规定提供服务、不执行运行补助情况等虚假违规行为的；

1.10发生重大安全责任事故或存在重大安全隐患被职能部门勒令停业的；

1.11违约金达到合同约定的最高限额；

1.12法律法规规定的其他情形。

2.甲方解除合同的，合同于甲方发出书面解除合同通知书送达乙方之日起解除。乙方应在合同解除后10日内退还甲方已支付的合同款，逾期退还合同款的，每日按未退还金额的 1 %支付违约金。

3.因乙方的原因导致合同解除，给甲方造成损失的，乙方应予以赔偿，赔偿事宜三方协商确定。

4.解除合同的，应当报同级财政部门备案。

**第六条 资金拨付方式**

1.区域化居家养老服务付款方式：

1.1上门服务：

甲方和所服务的街社核实每月服务明细后由街社进行支付。

本项目每月按照实际服务时间进行结算。

由乙方每月按实际发生的各项服务时间，凭乙方开具的正式发票和和相关台账，向所服务的街道进行结算。

如省市要求有变化，甲方要求更换资金结算支付方式的，需改用甲方要求的支付方式，具体以双方协商为准。

1.2点位运营服务相关补贴：根据实际运营情况，结合考核结果由乙方按要求提供相关票据与街道、社区按年度进行结算。

**第七条 转让和分包**

本项目不得以任何形式进行转包和分包。

**第八条 三方权利和义务**

**1.甲方权利和义务**

1.1甲方负责本项目的组织实施、监督管理、政策宣传推广、服务保障等工作。

1.2甲方有权随时向乙方了解项目进度、运行情况，并要求乙方提供项目相关资料。

1.3甲方有权对项目资金使用、服务质量等情况进行审核、监督、检查，并要求乙方提供相关资料。

1.4甲方有权按照本合同约定或有关法律法规、政府管理的相关职能规定，对本项目进行监督和检查，有权要求乙方按照监督检查情况制定相应措施并加以整改。甲方不因行使该监督和检查权而承担任何责任，也不因此减轻或免除乙方根据本合同约定或相关法律法规规定应承担的任何义务或责任。

1.5甲方有权在乙方履行合同过程中出现损害或可能损害公共利益、公共安全情形时终止本合同。

1.6甲方有权根据国家政策或法律法规的变动对服务项目的需求标准和质量要求作出相应变动或者取消项目。

1.7甲方有权将乙方履行合同情况及不符合政府购买服务管理规定情况，向相关部门报告并纳入不良信用记录、年检（报）、评估、执法等监管体系中。

1.8甲方应及时向乙方提供与履行本合同相关的所有必须的文件、资料。

1.9甲方应为乙方履行本合同过程中与相关政府部门及其他第三方的沟通、协调提供必要的协助。

1.10甲方应按照合同约定支付服务费用。

**2.乙方的权利和义务**

2.1乙方有权按照本合同约定向甲方收取服务费用。

2.2乙方有权自甲方、丙方处获得与提供本合同项下服务相关的所有必须的文件、资料。

2.3乙方应配备具有相应资质、特定经验的工作人员负责项目实施，组建的服务成员应确保到位到岗，按照本合同约定的标准、要求和时间完成项目。

2.4乙方不得以任何理由将本合同项下的服务项目转包给第三方承担。

2.5乙方应全面履行本项目实施过程中的相关安全管理职责，因乙方未尽到管理职责发生安全事故的，由乙方承担相应的法律责任。

2.6乙方承诺根据本合同提供的服务及相关的技术资料，均已取得有关知识产权的权利人的合法授权。如发生涉及到专利权、著作权、商标权等争议，乙方负责处理并承担由此引起的全部法律及经济责任。

2.7乙方应接受并配合甲方、丙方或甲方、丙方组织的对本合同履行情况的监督与检查，对于甲方、丙方指出的问题，应及时作出合理解释或予以纠正。

2.8乙方应对服务资金进行规范的财务管理和会计核算，加强自身监督，确保资金规范管理和使用。

2.9乙方应建立健全管理与报告制度，按要求向甲方、丙方提供项目执行情况、服务总结等材料，并配合甲方、丙方及甲方、丙方组织的监督检查。

2.10乙方不得隐瞒、虚报单位资质、资格、人员及违法行为被禁止或限制参加政府采购活动等情况。

2.11乙方有权监督第二阶段确定成交乙方方式。

**3.丙方的权利和义务**

3.1丙方负责本街道辖区范围内养老服务“爱心卡”的组织实施、监督管理、政策宣传推广、投诉案件受理及处理、信息上报、服务保障等工作。

3.2丙方有权随时向乙方了解本街道辖区范围内服务进度、运行情况，并要求乙方提供服务相关资料。

3.3丙方有权对本街道辖区范围内服务资金使用、服务质量等情况进行审核、监督、检查、汇总、上报等，并要求乙方提供相关资料。

3.4丙方有权按照本合同约定或有关法律法规，对本辖区范围内服务情况进行监督和检查，有权要求乙方按照监督检查情况制定相应措施并加以整改。丙方不因行使该监督和检查权而承担任何责任，也不因此减轻或免除乙方根据本合同约定或相关法律法规规定应承担的任何义务或责任。

3.5丙方有权在乙方履行合同过程中出现损害或可能损害公共利益、公共安全情形时及时上报给甲方，经甲方审核通过后终止本合同。

3.6丙方有权将乙方履行合同情况及不符合政府购买服务管理规定情况，向相关部门报告。

3.7丙方应及时向乙方提供与履行本合同相关的所有必须的文件、资料。

3.8丙方应为乙方履行本合同过程中与相关政府部门及其他第三方的沟通、协调提供必要的协助。

3.9 丙方应按照合同约定及时向甲方上报相应的服务监管情况。

**第九条 三方保密协议**

1.乙方对履行本服务期限间知悉的甲方、丙方秘密附有保密责任，且乙方的保密责任不因本合同的终止而终止。

2.未经甲方、丙方同意，乙方服务人员不得擅自记录、复印、拍摄、摘抄、收藏甲方单位的任何文件资料和信息，不得随意翻阅与工作无关的文件和资料，严禁将甲方单位内部会议、谈话内容泄露给第三方。

**第十条 违约责任**

1.除不可抗力外，如果乙方没有按照本协议约定的期限、地点和方式服务的，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金每日按1000元计算，最高限额为2万元；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；

2.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万分之五计算，最高限额为1万元；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；

3.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；

4.任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时，仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施，并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时，仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；且守约方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；

5.除前述约定外，除不可抗力外，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；

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。

**第十一条 不可抗力事件处理**

1.在合同有效期内，因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行至合同到期日止。

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。

**第十二条 争议的解决**

本合同为政府采购之合同，在发生服务质量问题时，甲方、丙方有权直接向乙方索赔，签订必要的书面处理协议。如协商不成，可向甲方所在地法院起诉。

**第十三条 适用法律**

本合同按照中华人民共和国现行法律、法规进行解释。

**第十四条 合同的生效**

1.本合同经甲乙丙三方加盖公章后生效。

2.本合同一式七份，甲乙丙三方各执二份，采购代理机构执一份。

甲方（公章）： 乙方（公章）：

法定代表人或受委托人（签字） 法定代表人或受委托人（签字）

地址： 地址：

电话： 电话：

丙方（公章）：

法定代表人或受委托人（签字）

地址：

电话：

签约时间： 年 月 日

杭州市滨江区2025-2026年居家养老综合服务封闭式框架协议

（标项二）

**甲方（征集人）**：

**乙方（入围乙方）**：

经过公开征集，确定乙方为杭州市滨江区2025-2026年居家养老综合服务封闭式框架协议采购项目（标项二）的入围单位，为明确双方权利义务，经协商一致，签订本协议书。协议期内，乙方、甲方双方签署《政府采购框架协议采购合同》（以下简称“合同”）。

**一、定义**

本协议中的下列术语应解释为：

1.“协议”系指甲方与乙方签署的、载明甲方与乙方协利义务的协议，包括所有的附件、附录和其他构成协议的所有文件。

2.“甲方”系指杭州市滨江区民政局。

3.“乙方”系指本次入围乙方。

4.“甲方”系指杭州市滨江区民政局、滨江区辖区范围内的3个街道。与甲方享有同等权力。本协议下述各处所指甲方同时包含甲方。

5.“征集文件”是指“ 杭州市滨江区2025-2026年居家养老综合服务封闭式框架协议采购项目”征集文件。

**二、文件组成**

以下文件为本协议的组成部分，应该认为是一个整体，彼此相互解释，相互补充。组成协议的多个文件的优先支配地位的次序如下：

1.本协议书；

2.入围通知书；

3.入围乙方响应文件；

4.补充文件（若有）；

5.征集文件。

**三、有效期限**

本项目服务期两年，具体起止时间为2025年 月 日至2026年 月 日。合同一年一签，服务期内**上门服务项目**实行月度考核。服务期内乙方月度考核分出现两次85分（不含）以下的或满足“清退机制”条件之一的，甲方有权随时与乙方暂停服务终止合同，在服务期限，如乙方考核不通过的，甲方有权无责终止合同履行，重新组织采购活动。 **四、适用框架协议的甲方（或服务对象）：**

杭州市滨江区民政局与滨江区辖区范围内的3个街道。

**五、履行合同的地域范围：**杭州市滨江区**。**

**六、采购需求**

详见征集文件。

**七、服务单价**

固定单价为：35元/小时

**八、协议价格**

固定单价为：35元/小时

**九、资金支付方式、时间和条件**

1.甲方和所服务的街社核实每月服务明细后由街社进行支付。

2.本项目每月按照实际服务时间进行结算。

3.由乙方每月按实际发生的各项服务时间，凭乙方开具的正式发票和和相关台账，向所服务的街道进行结算。

4.如省市要求有变化，甲方要求更换资金结算支付方式的，需改用甲方要求的支付方式，具体以双方协商为准。

**十、转包或分包**

本项目不得以任何形式进行转包和分包。

**十一、甲方的权利和义务**

1.甲方负责第二阶段合同授予提供工作便利；

2.甲方负责第二阶段合同价和需求标准执行情况进行管理；

3.甲方负责对第二阶段确定成交乙方情况进行监督与管理；

4.甲方依托政采云平台建立用户反馈和评价机制，接受甲方对入围乙方履行框架协议和采购合同情况的反馈与评价，并将用户反馈和评价情况向甲方公开，作为第二阶段直接选定成交乙方的参考；

5.公开封闭式框架协议的第二阶段成交结果；

6.办理入围乙方清退和补充相关事宜。

**十二、乙方的权利和义务**

1.乙方有权监督第二阶段确定成交乙方方式；

2.乙方接受甲方的管理、监督、考核等；

3.乙方组建的项目服务成员应确保到位到岗；

4.乙方不得将工作转包给其他单位或个人；

5.乙方不得隐瞒、虚报单位资质、资格、人员及违法行为被禁止或限制参加政府采购活动等情况。

**十三、考核机制**

**本项目服务期两年，具体起止时间在合同中约定。合同一年一签，服务期内上门服务项目实行月度考核。服务期内乙方月度考核分出现两次85分（不含）以下的或满足“清退机制”条件之一的，甲方有权随时与乙方暂停服务终止合同，因合同终止对甲方造成的损失由乙方自行承担。**

**（1）考核细则**

在服务期内，点位运营为年度考核，根据考核结果发放运行补助。上门服务项目对乙方进行月度考核（考核细则见下表）。服务期内乙方月度考核分出现90分（不含）以下，月度考核所扣每1分按照每分罚款1000元计算，由甲方从待付款项中一次性扣除，如待付款项不足支付考核罚款，乙方应当在知晓具体金额后10日内补足罚款。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核细则** | | | | | |
| **评分项目** | **具体内容** | | **分值** | **扣分** | **扣分点** |
| 服务内容  考核 | 1 | 首次上门未按要求与接受服务的老年人或其代理人签订具有法律效力的服务协议并发放服务卡（内容包括但不限于老人名称、补贴金额、服务内容、点单方式等），或未补充每月新增。（需提供协议复印件） | 0.2分/次 |  |  |
| 2 | 对享受政府购买服务的居家养老服务对象提供服务时服务人员未携带能正常使用的POS机上门为服务对象服务或未全程电子化管理。 | 0.2分/次 |  |  |
| 3 | 乙方未按照招投标文件及服务协议进行服务。 | 2分/次 |  |  |
| 4 | 上门服务前未与老人提前预约时间。服务结束后未及时结算。 | 0.2分/次 |  |  |
| 5 | 服务开始与结束未向老人讲明和解释服务全过程，未足时按采购人服务要求进行服务，服务结束后未与老人沟通服务满意度或老人的服务满意度少于100分。 | 0.5分/次 |  |  |
| 服务人员  考核 | 1 | 服务人员不具有合法的劳动从业资格或服务期内年龄低于60周岁。（需提供服务人员身份证、意外险、健康证、劳动合同/劳务协议、上岗证或者职业技能培训证等文件的复印件） | 5分/次 |  |  |
| 2 | 乙方每季度未组织至少一次的服务人员培训，包括技能、礼仪、奖惩等内容。（提供相关培训内容、签到表、照片、活动记录表等台账资料） | 5分/次 |  |  |
| 3 | 服务人员未统一着装、佩戴工牌。 | 0.1分/次 |  |  |
| 4 | 服务中未文明操作、礼貌待人、主动服务、尊老敬老。 | 0.1分/次 |  |  |
| 5 | 服务人员平台信息未及时更新或不符 | 0.1分/次 |  |  |
| 6 | 服务响应不及时：老人主动预约服务，未按承诺的时间联系老人并确认好具体上门服务的时间的。 | 0.2分/次 |  |  |
| 7 | 服务人员或项目负责人平台信息与服务人员或项目负责人实际信息不一致。 | 3分/人次 |  |  |
| 8 | 乙方更换项目负责人或项目负责人与实际不一致的。 | 15分/人次 |  |  |
| 9 | 乙方更换服务人员或服务人员与实际不一致的。 | 10分/人次 |  |  |
| 10 | 服务人员未按照标段人数配备 | 0.5分/人次 |  |  |
| 服务质量考核 | 1 | 上报服务工单的服务时间、服务内容与实际服务时间、服务内容不一致。 | 0.1分/次 |  |  |
| 2 | 服务人员入户后未经老人允许就开始服务，或上一单服务未结束就进入下一单服务的。 | 0.1分/次 |  |  |
| 3 | 对两单间隔时间异常（如跨社区、服务订单无间隔时间或间隔过短情况）或项目重叠的无法提供相应证明的。（两单间隔时间不少于20分钟；两单支付时间不少于60分钟） | 0.3分/次 |  |  |
| 4 | 网络或电话方式收到老人投诉或负面舆情，由第三方监管单位入户进行核实，核实为有效投诉的。 | 0.5分/次 |  |  |
| 5 | 发生重大责任事故和违法违纪行为等事件的。 | 10分/次 |  |  |
| 6 | 未及时结算或隔日结算 | 0.1分/次 |  |  |
| 7 | 服务满意度（由第三方测评单位抽取名单，向老人、家属、社区、街道进行满意度回访。并将相关情况及时反馈街道、社区，由街道、社区及时作出后续处理） | <80% 3分/次 |  |  |
| 80-89% 2分/次 |
| 90-95% 1分/次 |
| 8 | 高龄普惠人群占每月服务老人比例不达标 | 1分/次 |  |  |
| 9 | 1小时单量占每月服务单量比例不达标 | 1分/次 |  |  |
| 10 | 未按标准服务，协助排查过程中出现的自己拿市民卡、带走老人市民卡、服务不足时、中途离开等行为 | 0.分/次 |  |  |
| 11 | 非不可抗力原因未开展服务 | 1分/次 |  |  |
| 12 | 服务人员每月服务时长超过200小时 | 1分/次 |  |  |
| 13 | 市局回访服务人员未及时接听电话 | 0.1分/个 |  |  |
| 14 | 市局回访服务人员未开展服务 | 1分/次 |  |  |
| 服务完成情况 | 1 | 未在每月25日前完成老人信息变动情况（包括老人及其监护人地址电话更新、去世老人、跨区变动、拒单老人）的上报。 | 0.1分/人次 |  |  |
| 2 | 未在每月提交1篇信息稿或专报。 | 0.1分/次 |  |  |
| 3 | 每年信息稿或专报被区级及以上媒体（含新媒体、纸媒等）录用量少于1篇的。 | 0.1分/次 |  |  |
| 加分项 | 1 | 服务特色与创新（须经民政局认定且符合要求的特色服务） | 2分/次 |  |  |
| 2 | 服务出色，获得老人或家属称赞的 | 2分/次 |  |  |
| 3 | 为老服务公益性活动 | 0.5分/次 |  |  |
| 4 | 遇到突发情况，紧急应对，化险为夷的 | 5分/次 |  |  |
| 乙方 | |  | | | |
| 小计扣分 | |  | | | |

**（2）清退机制（如有以下行为之一的甲方有权随时与供应商暂停服务终止合同，并视情况列入黑名单，2年内拒绝参加滨江区居家养老综合服务项目）**

|  |  |
| --- | --- |
| **清退机制细则** | |
| **序号** | **具体内容** |
| 1 | 乙方更换后的项目负责人或服务人员，不满足采购需求的年龄、证件等要求的。 |
| 2 | 逾期未交月度考核罚款的。 |
| 3 | 服务期内月度考核分出现两次85分（不含）以下的。 |
| 4 | 非法骗取套取政府财政资金，发现虚假交易、套现补贴且金额超5000元及以上的（退一罚十）。 |
| 5 | 违法违规开展服务协议外的其他活动。 |
| 6 | 泄露老人个人隐私信息。 |
| 7 | 发生殴打、体罚等欺老虐老行为。 |
| 8 | 未按操作规程或标准提供服务，引发较大安全责任事故。 |
| 9 | 故意隐瞒不及时报安全责任事故，检查发现安全隐患拒不整改。 |
| 10 | 经查实，被老年人或及家属等年度投诉不能超过5次（不含5次）。 |
| 11 | 因合同纠纷造成群体性事件或不良社会舆论，或其他不良行为。 |
| 12 | 经第三方测评，年度老人满意度低于95%并核查属实的。 |
| 13 | 出现违法违规经营行为且超两次或拒不改正的，国家、省、市规定应当列入的其他严重失信情形. |

**十四、补充规则**

1.清退后，剩余入围乙方不足入围乙方总数70%且影响框架协议执行的，框架协议有效期内，甲方将补充征集乙方。

2.甲方补充征集乙方的，补充征集的条件、程序、评审方法和淘汰比例与初次征集相同。补充征集应当遵守原框架协议的有效期。补充征集期间，原框架协议继续履行。

**十五、违约处理**

1.除不可抗力外，如果乙方没有按照本协议约定的期限、地点和方式服务的，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金每日按1000元计算，最高限额为2万元；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；

2.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万分之五计算，最高限额为1万元；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；

2.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；

3.任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时，仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施，并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时，仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；且守约方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；

4.除前述约定外，除不可抗力外，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；

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。

**十六、不可抗力事件处理**

1.在合同有效期内，因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行至合同到期日止。

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。

**十七、乙方和甲方发生争议的处理**

双方如发生合同纠纷，应当友好协商，并按《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购框架协议采购方式管理暂行办法》等相关法律、法规、规章的规定及本项目征集文件的要求处理。

**十八、本协议发生争议的处理**

双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，可向甲方所在地法院起诉。

**十九、协议生效及其他**

1.合同经双方加盖单位公章后生效。

2.本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

3.本合同正本一式四份，具有同等法律效力，甲乙双方各执二份。

甲方（盖章）： 乙方（盖章）：

签订日期： 年 月 日

**杭州市滨江区2025-2026年居家养老综合服务封闭式框架协议采购项目（标项二）采购合同**

（本合同为合同样稿，最终稿由各方协商后确定）

甲 方：杭州市滨江区民政局

乙 方：

丙 方：街道

经过公开征集采购（编号： ），确定 为成交人，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、诚实信用和绿色的原则，经甲乙丙三方协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

**第一条 合同概况**

甲方作为委托人，丙方作为本街道辖区范围内的具体实施人，乙方作为受委托人向甲方、丙方提供服务，三方按照法律法规以及合同规定开展相关工作。

**第二条 服务期限**

本项目服务期两年，具体起止时间为2025年 月 日至2026年 月 日。合同一年一签，服务期内**上门服务项目**实行月度考核。服务期内乙方月度考核分出现两次85分（不含）以下的或满足“清退机制”条件之一的，甲方有权随时与乙方暂停服务终止合同，在服务期限，如乙方考核不通过的，甲方有权无责终止合同履行，重新组织采购活动。  
 **第三条 合同价格与形式**

本合同固定单价为：35元/小时。

注：以上合同价包含本项目实施所需的一切费用。

合同形式：固定单价合同。

1. **服务内容**

**1.服务对象**

1.1享受养老服务补贴、养老护理补贴、账户有重阳分的老年人，采取电子积分（以下简称重阳分）的形式按月发放至老年人本人的爱心卡专用账户中，以服务给付的方式用于日常生活照料、照护服务范围内的消费结算。

**2.其他事项**

2.1人户分离的老年人，可由户籍地民政部门委托居住地民政部门负责评估，重阳分发放按照户籍地民政部门相关规定执行。

2.2按规定实施老年人能力评估，首次评估费用由区财政资金保障。老年人再次评估或对评估结果有异议且复核评估维持原结果的，评估费用由老人自理，可使用重阳分抵扣。

2.3享受对象提供虚假材料或做虚假陈述经查实的，责令退回非法获取的津贴，并根据相关规定处理。

2.4老年人能力评估机构、中标人和第三方运营监管机构（含满意度测评）应当进行相互回避，评估机构、中标人和监管机构管理人不能为同一人或者不能存在直接控股、管理关系；同时回避直系亲属在同一行政区域从事养老服务的评估、监管、审核审批工作。

**3.服务人员要求**

1.1基本要求

（1）具备合法的劳动从业资格；

（2）信守职业道德，遵纪守法，熟悉居家养老服务程序和规范要求；

（3）具有符合岗位要求的文化程度、健康状况证明及语言表达能力；

（4）项目应标服务人员与实际服务人员需保持一致，不得更换，否则按考核条款作出相应处罚。

（5）服务人员数量要求：居家养老上门服务配备负责人1名，居家养老上门服务配备负责人1名，每个街道配备站长1人，同时需配备持证护理员需不少于30人，其中护理员须具备养老护理员职业技能等级证书五级及以上且人员年龄均不得超过60周岁。

1.2管理人员

（1）了解国家和行业主管部门有关居家养老服务的法律、法规和规定；

（2）掌握企业管理、经营项目的有关专业知识及专业技术；

（3）具有高中以上文化程度和一定年限的管理工作经历；

（4）每年至少参加1次以上管理培训活动。

（5）项目应标负责人与实际服务负责人需保持一致，不得更换。

1.3居家养老服务人员

（1）具备与服务内容相适应的岗位技能；

（2）年龄在18周岁以上、60周岁以下，初中以上文化程度；

（3）无精神病史和各类传染病；

（4）每年在岗培训不少于10学时；

（5）护理员上岗持证率100%；

（6）所有服务员须配备智能手机上岗。

1.4行为规范

（1）仪表仪容端庄、大方、整洁；

（2）统一着装、配备工号牌；

（3）提倡使用普通话，语言文明、简洁、清晰；

（4）主动服务，符合相应岗位的服务礼仪规范；

（5）尊老敬老，对老年人富有爱心。

**4.服务规范**

1.1基本要求：乙方根据老人的需求，合理分工服务人员，制订服务计划，明确服务内容。

（1）与服务对象签订服务协议，签约率100%；

（2）制定上门服务方案（含上门服务应急预案等）；

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

（4）为老年人提供的服务完成率达100%，老年人或监护人满意率≧95%；

1.2服务流程

（1）乙方与所在服务的街道对接，根据街道提供的新增上门服务老人名单进行服务。首次上门，服务人员需与社区沟通、同时在社工陪同下上门。

（2）本项目由甲方组织第三方监管单位通过杭州市“互联网+养老”平台进行监管，要求乙方严格按照甲方的服务流程及要求进行服务，实际服务时间以监管平台显示的时间为准。具体服务流程如下：

**上门服务前的准备**

（1）对老人基本状况有一个较深入的了解

（2）通过电话与老人确认服务时间，了解老人的需求，确定每次服务的内容。

（3）确定上门服务的服务人员

（4）服务人员准备上门服务

**上门服务的过程**

（1）服务人员穿工作服、佩戴工作卡上门服务

（2）轻敲三下门，等待服务对象或其家人开门。做自我介绍并说明来意。

（3）确定服务内容和需要的服务时间；

（4）讲明需要用市民卡进行结算；

（5）确定老人家中财物的摆放和数量；

（6）开展服务时需保持良好的服务态度，并保持微笑，使用敬语。

（7）服务人员严格按照服务要求足时完成相应服务。

**上门服务的结算**

（1）请老人拿出市民卡；

（2）POS机上操作结束服务，根据POS机所示服务时间及结算金额，向老人进行说明和核实；

（3）刷市民卡进行结算并打印小票交与老人或其家属；

（4）向老人或其家属说明和解释小票内容，提醒市民卡重阳分剩余分数；

结束后请服务人员带好随身工具物品离开老人家里。

**第五条 解除合同**

1.有下列情形之一的，采购合同的三方当事人可以解除合同：

1.1因不可抗力致使不能实现合同目的；

1.2在履行期限届满之前，乙方明确表示或者以自己的行为表示不履行主要义务；

1.3乙方迟延履行主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行；

1.4乙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；

1.5乙方转包，或者未经甲方同意采取分包方式履行合同；

1.6乙方及其工作人员发生欺老虐老情况的；

1.7乙方虚假承诺，未履行投标文件中承诺的；

1.8乙方拖欠员工工资，工资发放不及时的；

1.9乙方不按规定提供服务、不执行运行补助情况等虚假违规行为的；

1.10发生重大安全责任事故或存在重大安全隐患被职能部门勒令停业的；

1.11违约金达到合同约定的最高限额；

1.12法律法规规定的其他情形。

2.甲方解除合同的，合同于甲方发出书面解除合同通知书送达乙方之日起解除。乙方应在合同解除后10日内退还甲方已支付的合同款，逾期退还合同款的，每日按未退还金额的 1 %支付违约金。

3.因乙方的原因导致合同解除，给甲方造成损失的，乙方应予以赔偿，赔偿事宜三方协商确定。

4.解除合同的，应当报同级财政部门备案。

**第六条 资金拨付方式**

1.甲方和所服务的街社核实每月服务明细后由街社进行支付。

2.本项目每月按照实际服务时间进行结算。

3.由乙方每月按实际发生的各项服务时间，凭乙方开具的正式发票和相关台账，向所服务的街道进行结算。

4.如省市要求有变化，甲方要求更换资金结算支付方式的，需改用甲方要求的支付方式，具体以双方协商为准。

**第七条 转让和分包**

本项目不得以任何形式进行转包和分包。

**第八条 三方权利和义务**

**1.甲方权利和义务**

1.1甲方负责本项目的组织实施、监督管理、政策宣传推广、服务保障等工作。

1.2甲方有权随时向乙方了解项目进度、运行情况，并要求乙方提供项目相关资料。

1.3甲方有权对项目资金使用、服务质量等情况进行审核、监督、检查，并要求乙方提供相关资料。

1.4甲方有权按照本合同约定或有关法律法规、政府管理的相关职能规定，对本项目进行监督和检查，有权要求乙方按照监督检查情况制定相应措施并加以整改。甲方不因行使该监督和检查权而承担任何责任，也不因此减轻或免除乙方根据本合同约定或相关法律法规规定应承担的任何义务或责任。

1.5甲方有权在乙方履行合同过程中出现损害或可能损害公共利益、公共安全情形时终止本合同。

1.6甲方有权根据国家政策或法律法规的变动对服务项目的需求标准和质量要求作出相应变动或者取消项目。

1.7甲方有权将乙方履行合同情况及不符合政府购买服务管理规定情况，向相关部门报告并纳入不良信用记录、年检（报）、评估、执法等监管体系中。

1.8甲方应及时向乙方提供与履行本合同相关的所有必须的文件、资料。

1.9甲方应为乙方履行本合同过程中与相关政府部门及其他第三方的沟通、协调提供必要的协助。

1.10甲方应按照合同约定支付服务费用。

**2.乙方的权利和义务**

2.1乙方有权按照本合同约定向甲方收取服务费用。

2.2乙方有权自甲方、丙方处获得与提供本合同项下服务相关的所有必须的文件、资料。

2.3乙方应配备具有相应资质、特定经验的工作人员负责项目实施，组建的服务成员应确保到位到岗，按照本合同约定的标准、要求和时间完成项目。

2.4乙方不得以任何理由将本合同项下的服务项目转包给第三方承担。

2.5乙方应全面履行本项目实施过程中的相关安全管理职责，因乙方未尽到管理职责发生安全事故的，由乙方承担相应的法律责任。

2.6乙方承诺根据本合同提供的服务及相关的技术资料，均已取得有关知识产权的权利人的合法授权。如发生涉及到专利权、著作权、商标权等争议，乙方负责处理并承担由此引起的全部法律及经济责任。

2.7乙方应接受并配合甲方、丙方或甲方、丙方组织的对本合同履行情况的监督与检查，对于甲方、丙方指出的问题，应及时作出合理解释或予以纠正。

2.8乙方应对服务资金进行规范的财务管理和会计核算，加强自身监督，确保资金规范管理和使用。

2.9乙方应建立健全管理与报告制度，按要求向甲方、丙方提供项目执行情况、服务总结等材料，并配合甲方、丙方及甲方、丙方组织的监督检查。

2.10乙方不得隐瞒、虚报单位资质、资格、人员及违法行为被禁止或限制参加政府采购活动等情况。

2.11乙方有权监督第二阶段确定成交乙方方式。

**3.丙方的权利和义务**

3.1丙方负责本街道辖区范围内养老服务“爱心卡”的组织实施、监督管理、政策宣传推广、投诉案件受理及处理、信息上报、服务保障等工作。

3.2丙方有权随时向乙方了解本街道辖区范围内服务进度、运行情况，并要求乙方提供服务相关资料。

3.3丙方有权对本街道辖区范围内服务资金使用、服务质量等情况进行审核、监督、检查、汇总、上报等，并要求乙方提供相关资料。

3.4丙方有权按照本合同约定或有关法律法规，对本辖区范围内服务情况进行监督和检查，有权要求乙方按照监督检查情况制定相应措施并加以整改。丙方不因行使该监督和检查权而承担任何责任，也不因此减轻或免除乙方根据本合同约定或相关法律法规规定应承担的任何义务或责任。

3.5丙方有权在乙方履行合同过程中出现损害或可能损害公共利益、公共安全情形时及时上报给甲方，经甲方审核通过后终止本合同。

3.6丙方有权将乙方履行合同情况及不符合政府购买服务管理规定情况，向相关部门报告。

3.7丙方应及时向乙方提供与履行本合同相关的所有必须的文件、资料。

3.8丙方应为乙方履行本合同过程中与相关政府部门及其他第三方的沟通、协调提供必要的协助。

3.9 丙方应按照合同约定及时向甲方上报相应的服务监管情况。

**第九条 三方保密协议**

1.乙方对履行本服务期限间知悉的甲方、丙方秘密附有保密责任，且乙方的保密责任不因本合同的终止而终止。

2.未经甲方、丙方同意，乙方服务人员不得擅自记录、复印、拍摄、摘抄、收藏甲方单位的任何文件资料和信息，不得随意翻阅与工作无关的文件和资料，严禁将甲方单位内部会议、谈话内容泄露给第三方。

**第十条 违约责任**

1.除不可抗力外，如果乙方没有按照本协议约定的期限、地点和方式服务的，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金每日按1000元计算，最高限额为2万元；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；

2.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万分之五计算，最高限额为1万元；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；

3.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；

4.任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时，仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施，并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时，仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；且守约方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；

5.除前述约定外，除不可抗力外，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；

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。

**第十一条 不可抗力事件处理**

1.在合同有效期内，因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行至合同到期日止。

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。

**第十二条 争议的解决**

本合同为政府采购之合同，在发生服务质量问题时，甲方、丙方有权直接向乙方索赔，签订必要的书面处理协议。如协商不成，可向甲方所在地法院起诉。

**第十三条 适用法律**

本合同按照中华人民共和国现行法律、法规进行解释。

**第十四条 合同的生效**

1.本合同经甲乙丙三方加盖公章后生效。

2.本合同一式七份，甲乙丙三方各执二份，采购代理机构执一份。

甲方（公章）： 乙方（公章）：

法定代表人或受委托人（签字） 法定代表人或受委托人（签字）

地址： 地址：

电话： 电话：

丙方（公章）：

法定代表人或受委托人（签字）

地址：

电话：

签约时间： 年 月 日

**第六部分应提交的有关格式范例**

供应商按照以下格式编制响应文件。

**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）

（2）落实政府采购政策需满足的资格要求………………………………（页码）

（3）本项目的特定资格要求………………………………………………（页码）

**一、 符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函**

（征集人）、（采购代理机构）：

我方参与（项目名称）【编号：（采购编号）】政府采购活动，郑重承诺：

（一）具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定的条件：

1、具有独立承担民事责任的能力；

2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

3、具有履行合同所必需的场地、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、参加本次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。

（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。

响应供应商名称(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4）；本项目不接受联合体投标或者供应商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**

（根据征集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）制造或者服务全部由符合政策要求的中小企业（或小微企业）承接的，提供相应的中小企业声明函（附件6）。

**B.**要求以联合体形式参加的，提供联合协议（附件4）和中小企业声明函（附件6），联合协议中中小企业合同金额应当达到征集公告载明的比例；如果供应商本身提供所有标的均由中小企业制造或承接的，视同符合了资格条件，无需再与其他中小企业组成联合体参加政府采购活动，无需提供联合协议

**C、**要求合同分包的，提供分包意向协议（附件5）和中小企业声明函（附件6），分包意向协议中中小企业合同金额应当达到征集公告载明的比例；如果供应商本身提供所有标的均由中小企业制造的，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**

（根据征集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**

（征集人）、（采购代理机构）：

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

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

2、我方的响应文件包括以下内容：

2.1资格文件：

2.1.1承诺函；

2.1.2联合协议（如果有)；

2.1.3落实政府采购政策需满足的资格要求（如果有）；

2.1.4本项目的特定资格要求（如果有）。

2.2商务技术文件：

2.2.1投标函；

2.2.2授权委托书或法定代表人（单位负责人）身份证明；

2.2.3分包意向协议（如果有）；

2.2.4符合性审查资料；

2.2.5评标标准相应的商务技术资料；

2.2.6投标标的清单；

2.2.7商务技术偏离表；

2.2.8政府采购供应商廉洁自律承诺书；

2.3报价文件

2.3.1开标一览表（报价表）；

2.3.2中小企业声明函（如果有）。

3、我方承诺除商务技术偏离表列出的偏离外，我方响应征集文件的全部要求。

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按照征集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:。

响应供应商名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

**二、授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明**

**授权委托书（适用于非联合体投标）**

（征集人）、（采购代理机构）：

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

委托期限：自年月日起至年月日止。

特此告知。

响应供应商名称(电子签名)：

签发日期： 年 月 日

**授权委托书（适用于联合体投标）**

（征集人）、（采购代理机构）：

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

委托期限：自年月日起至年月日止。

特此告知。

联合体成员名称(电子签名/公章)：

联合体成员名称(电子签名/公章)：

……

日期： 年 月 日

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

身份证件扫描件：

|  |
| --- |
| 正面：反面： |

响应供应商名称(电子签名)：

日期： 年 月 日

**三、分包意向协议**

[**中标后以分包方式履行合同的，提供分包意向协议(附件5)；征集人不同意分包或者供应商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** | **响应文件中的**  **页码位置** |
| 1 | 响应文件按照征集文件要求签署、盖章。 | 需要使用电子签名或者签字盖章的响应文件的组成部分 | 见响应文件  第页 |
| 2 | 征集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，供应商按征集文件要求提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书。 | 节能产品认证证书（本项目拟采购的产品不属于政府强制采购的节能产品品目清单范围的，无需提供） | 见响应文件 第页 |
| 3 | 响应文件中承诺的投标有效期不少于征集文件中载明的投标有效期。 | 投标函 | 见响应文件第页 |
| 4 | 响应文件满足征集文件的其它实质性要求。 | 征集文件其它实质性要求相应的材料（“▲”系指实质性要求条款，征集文件无其它实质性要求的，无需提供） | 见响应文件第页 |

**五、评标标准相应的商务技术资料**

**（按征集文件第四部分评标办法前附表中“响应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** | **征集文件章节及具体内容** | **响应文件章节及具体内容** | **偏离说明** |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| …… |  |  |  |

供应商保证：除商务技术偏离表列出的偏离外，供应商响应征集文件的全部要求

**八、政府采购供应商廉洁自律承诺书**

（征集人）、（采购代理机构）：

我单位响应你单位项目征集要求参加投标。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》《中华人民共和国征集投标

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，并通报区财政局。由此引起的相应损失均由我单位承担。

响应供应商名称（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）投标（开标）一览表…………………………………………（页码）

（2）中小企业声明函………………………………………………（页码）

一、投标(开标)一览表（标项一）

（征集人）、（采购代理机构）：

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

**开标一览表（报价表）(单位均为人民币元)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **服务内容** | **响应报价** | **服务标准** | **服务时间** |
| 1 | 区域化居家养老服务 |  | 35元/小时 |  |  |

**注：**

1、供应商需按本表格式填写**，否则视为响应文件含有征集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。**征集人将以合同形式有偿取得货物或服务，不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**，**不得出现“0元”“免费赠送”等形式的无偿报价，否则视为响应文件含有征集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，供应商不能作出合理解释的，视为响应文件含有征集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、符合征集文件中列明的可享受中小企业扶持政策的供应商，请填写中小企业声明函。注：供应商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。

一、投标(开标)一览表（标项二）

（征集人）、（采购代理机构）：

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

**开标一览表（报价表）(单位均为人民币元)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **服务内容** | **响应报价** | **服务标准** | **服务时间** |
| 1 | 居家养老上门服务 |  | 35元/小时 |  |  |

**注：**

1、供应商需按本表格式填写**，否则视为响应文件含有征集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。**征集人将以合同形式有偿取得货物或服务，不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**，**不得出现“0元”“免费赠送”等形式的无偿报价，否则视为响应文件含有征集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，供应商不能作出合理解释的，视为响应文件含有征集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、符合征集文件中列明的可享受中小企业扶持政策的供应商，请填写中小企业声明函。注：供应商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）

**征集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6）。**

# 附件

**附件1：**

**残疾人福利性单位声明函**

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

响应供应商名称（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：

征集人名称：

征集文件获取日期：

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：

征集人名称：

代理机构名称：

征集文件公告: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：

征集人/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：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供应商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，以一个供应商的身份参加（项目名称）【征集编号：（采购编号）】投标。

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

二、所有联合体成员各方签署授权书，授权书载明的授权代表根据征集文件规定及投标内容而对征集人、采购代理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,……）提供的全部服务由小微企业承接，其合同份额占到合同总金额%以上；……。**（未预留份额专门面向中小企业采购的的采购项目，以及预留份额中的非预留部分采购包，接受联合体投标的，联合协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体报价给予6%的扣除。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，供应商按征集文件第一部分征集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征集人签订合同，并就采购合同约定的事项对征集人承担连带责任。

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、本协议提交征集人、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5：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；征集人不同意分包或者供应商中标后不以分包方式履行合同的，则不需要提供。**）

（供应商名称）若成为（项目名称）【征集编号：（采购编号）】的中标供应商，将依法采取分包方式履行合同。（供应商名称）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

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

## ……

二、分包供应商中小企业合同份额

1、（分包供应商X,……）提供的服务全部由小微企业承接，其合同份额占到合同总金额%以上。**（未预留份额专门面向中小企业采购的的采购项目，以及预留份额中的非预留部分采购包，允许分包的，分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对大中型企业的报价给予6%的扣除。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，供应商按征集文件第一部分征集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

响应供应商名称(电子签名)：

分包供应商名称：

……

日期： 年 月 日

**附件6：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 （征集人） 的 （项目名称） 采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1.（标的名称），属于 （征集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 （征集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。

响应供应商名称（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”、“征集文件中明确的所属行业”依据征集文件第二部分供应商须知前附表中“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供应商提供的《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，供应商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。