百丈镇居家养老上门服务招标文件

**（电子招投标）**

编号：ZXZB-BZZF-2025021G

杭州市余杭区百丈镇人民政府

浙江致信招标代理有限公司

二〇二五年六月

**目 录**

第一部分 招标公告

第二部分 投标人须知

第三部分 采购需求

第四部分 评标办法

第五部分 拟签订的合同文本

第六部分 应提交的有关格式范例

**第一部分 招标公告**

项目概况

百丈镇居家养老上门服务招标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2025年07月14日13时30分00秒](https://www.zcygov.cn/%EF%BC%89%E8%8E%B7%E5%8F%96%EF%BC%88%E4%B8%8B%E8%BD%BD%EF%BC%89%E6%8B%9B%E6%A0%87%E6%96%87%E4%BB%B6%EF%BC%8C%E5%B9%B6%E4%BA%8E202%20%E5%B9%B4%20%E6%9C%88%20%E6%97%A5%20%E7%82%B9%20%E5%88%8600%E7%A7%92)（北京时间）前递交（上传）投标文件。

**一、项目基本情况**

 **项目编号：ZXZB-BZZF-2025021G**

  **项目名称：**百丈镇居家养老上门服务

  **预算金额（元）：**3000000

**最高限价（元）：**3000000

**采购需求：**百丈镇居家养老上门服务。具体以招标文件第三部分采购需求为准，供应商可点击本公告下方“浏览采购文件”查看采购需求。

**合同履约期限：**自合同签订之日起开始计算，合同期为两年。

**本项目接受联合体投标：** [x] **是；**[ ] **否**。

**二、申请人的资格要求：**

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

2. 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）；

[x] 专门面向中小企业

[x] 服务全部由符合政策要求的中小企业承接，提供中小企业声明函；

[ ] 服务全部由符合政策要求的小微企业承接，提供中小企业声明函；

[ ] 要求以联合体形式参加，提供联合协议和中小企业声明函，联合协议中中小企业合同金额应当达到 %，其中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 % ，其中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07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：** 2025年07月14日13时30分00秒 （北京时间）

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

**开标时间：**2025年07月 14日13时30分00秒

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

**五、公告期限**

自本公告发布之日起5个工作日。

**六、其他补充事宜**

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

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

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

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

**七、对本次采购提出询问、质疑、投诉，请按以下方式联系**

1.采购人信息

 名 称：杭州市余杭区百丈镇人民政府

 地 址：杭州市余杭区百丈镇竹城路213路

传 真： /

项目联系人（询问）：凌工

 项目联系方式（询问）：15700129583

 质疑联系人：朱工

质疑联系方式：0571-88561019

2.采购代理机构信息

名 称：浙江致信招标代理有限公司

地 址：浙江省杭州市余杭区余杭街道凤新路新里程中心2幢501A室

 传 真：/

 项目联系人（询问）：黄严彪/徐锦峰/俞磊/朱梅黎/张小燕

 项目联系方式（询问）：15381054093

 质疑联系人：俞工

 质疑联系方式：0571-88026807

 3.同级政府采购监督管理部门

 名 称：浙江省政府采购行政裁决服务中心

 地 址：杭州市上城区清泰街549号城建综合大楼11楼

 传 真： /

 联系人 ：朱老师、王老师

监督投诉电话：0571-87800218，0571-87227671

政策咨询：何一平、冯华，0571-87058424、87055741

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

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

**第二部分 投标人须知**

**前附表**

| **序号** | **事项** | **本项目的特别规定** |
| --- | --- | --- |
| **1** | **项目属性** | 服务类。 |
| **2** | **采购标的及其对应的中小企业划分标准所属行业** | （1）标的： 百丈镇居家养老上门服务 ，属于 其他未列明 行业；**根据《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300）第四条第（十六）项规定：其他未列明行业。从业人员300人以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上的为中型企业；从业人员10人及以上的为小型企业；从业人员10人以下的为微型企业。** |
| **3** | **是否允许采购进口产品** | [x] 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。[x]  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** | [x] A不组织。[ ] B组织，时间： ，地点： ，联系人： ，联系方式： 。 |
| **6** | **样品提供** | [x] A不要求提供。[ ] B要求提供，（1）样品： ；（2）样品制作的标准和要求： ；（3）样品的评审方法以及评审标准：详见评标办法；（4）是否需要随样品提交检测报告：[ ] 否；[ ] 是，检测机构的要求： ；检测内容： 。（5）提供样品的时间： ；地点： ；联系人： ，联系电话： 。请投标人在上述时间内提供样品并按规定位置安装完毕。超过截止时间的，采购人或采购代理机构将不予接收，并将清场并封闭样品现场。（6）采购活动结束后，对于未中标人提供的样品，采购人、采购代理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、采购代理机构不负保管义务；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** | [x] 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 （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 （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** | **报价特别说明：根据《杭州市余杭区养老服务电子津贴实施办法（试行）》的通知（余民[2022]7号）文件规定（详见附件8），本项目价格不列为评审因素，中标人最终执行价格按《杭州市余杭区养老服务电子津贴实施办法（试行）》的通知（余民[2022]7号）文件按实际服务进行结算，投标人在政采云系统填报投标价格时请统一填写预算价格，如投标人填写的报价与预算不符，由评标委员会进行修正，投标人不接受修正的，做无效标处理。**有关本项目实施所需的所有费用（含税费）均计入报价。**投标文件开标一览表（报价表）是报价的唯一载体，如投标人在政府采购云平台填写的投标报价与投标文件报价文件中开标一览表（报价表）不一致的，以报价文件中开标一览表（报价表）为准。**投标文件中价格全部采用人民币报价。招标文件未列明，而投标人认为必需的费用也需列入报价。**提醒：验收时检测费用由采购人承担，不包含在投标总价中。****投标报价出现下列情形的，投标无效：****投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的；****投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的;****报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，未能按要求提供书面说明或者提交相关证明材料证明其报价合理性的;****投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的。** |
| **11** | **中小企业信用融资** | 供应商中标后也可在“政采云”平台申请政采贷：操作路径：登录政采云平台 - 金融服务中心 -【融资服务】，可在热门申请中选择产品直接申请，也可点击云智贷匹配适合产品进行申请，或者在可申请项目中根据该项目进行申请。 |
| **12** | **备份投标文件送达地点和签收人员**  | 备份投标文件送达地点： 密封包装后，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。（建议邮寄形式）邮寄地址：浙江省杭州市余杭区余杭街道凤新路新里程中心2幢501A室 ；备份投标文件签收人员联系电话： 黄严彪15381054093 。**采购人、采购代理机构不强制或变相强制投标人提交备份投标文件。** |
| **13** | **采购代理服务费** | 本项目的采购代理服务费由中标人支付。计费标准：1.采购代理服务费以中标金额为计费基准，按《计价格〔2002〕1980号》及《发改办价格〔2003〕857号》规定的服务类收费标准计取，不足5000元时按5000元计取。2.中标人应当自中标公告发布之日起5个工作日内一次性向采购代理机构支付采购代理服务费，并在投标文件中出具缴纳采购代理服务费承诺书（格式见第六部分）。3.采购代理服务费支付：（1）采购代理服务费缴纳形式：汇票/支票/电汇/现金（2）采购代理服务费汇入以下账户 ：收 款 人：浙江致信招标代理有限公司嘉兴分公司开户银行：杭州银行四季青支行账 号：3301041060004497230 |
| **14** | **特别说明** | 联合体投标的，联合体各方分别提供与联合体协议中规定的分工内容相应的业绩证明材料，业绩数量以提供材料较少的一方为准。 |
| [ ] 联合体投标的，联合体各方均需按招标文件第四部分评标标准要求提供资信证明文件，否则视为不符合相关要求。[x] 联合体投标的，联合体中有一方或者联合体成员根据分工按招标文件第四部分评标标准要求提供资信证明文件的，视为符合了相关要求。 |

**一、总则**

**1.适用范围**

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

**2.定义**

2.1 “采购人”系指招标公告中载明的本项目的采购人。

2.2 “采购代理机构”系指招标公告中载明的本项目的采购代理机构。

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

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

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

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

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

**3.** **采购项目需要落实的政府采购政策**

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

3.2 支持绿色发展

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

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

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

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

3.3支持中小企业发展

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

符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

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

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

3.3.3对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购服务项目，以及预留份额政府采购服务项目中的非预留部分标项，对小型和微型企业的投标报价给予10%～20%的扣除，用扣除后的价格参与评审。接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的政府采购服务项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予4%～6%的扣除，用扣除后的价格参加评审。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

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

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

3.3.6可享受中小企业扶持政策的投标人应按照招标文件格式要求提供《中小企业声明函》，投标人提供的《中小企业声明函》与实际情况不符的，不享受中小企业扶持政策。声明内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交的，依法承担法律责任。

3.3.7中小企业享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

3.4支持创新发展

3.4.1 采购人优先采购被认定为首台套产品和“制造精品”的自主创新产品。

3.4.2首台套产品被纳入《首台套产品推广应用指导目录》之日起3年内，以及产品核心技术高于国内领先水平，并具有明晰自主知识产权的“制造精品”产品，自认定之日起2年内视同已具备相应销售业绩，参加政府采购活动时业绩分值为满分。

3.5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，杭州市本级及各区、县（市）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：杭州市上城区清泰街549号城建综合大楼11楼（快递仅限ems或顺丰），收件人：朱女士、王女士，电话：0571-87227671,0571-87800218。

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，以书面形式向采购代理机构提出。

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

**三、投标**

**7. 招标文件的获取**

详见招标公告中获取招标文件的时间期限、地点、方式及招标文件售价。

**8.开标前答疑会或现场考察**

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

**9.投标保证金**

本项目不需缴纳投标保证金。

**10. 投标文件的语言**

投标文件及投标人与采购有关的来往通知、函件和文件均应使用中文。

**11. 投标文件的组成**

11.1**资格文件**：

11.1.1符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函；

11.1.2联合协议（如果有）；

11.1.3落实政府采购政策需满足的资格要求（如果有）；

11.1.4本项目的特定资格要求（如果有）。

11.2 商务技术文件：

11.2.1投标函；

11.2.2授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明；

11.2.3分包意向协议（如果有）；

11.2.4符合性审查资料；

11.2.5评标标准相应的商务技术资料；

11.2.6投标标的清单；

11.2.7商务技术偏离表；

11.2.8政府采购供应商廉洁自律承诺书；

11.2.9缴纳采购代理服务费承诺书

11.2.10其他本招标文件评分表要求提供的材料或投标人认为需要的其他技术文件资料或说明（格式自拟）

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

**15.备份投标文件**

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

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

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

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

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

**16.投标文件的无效处理**

有招标文件第四部分4.2规定的情形之一的，投标无效：

**17.投标有效期**

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

17.2投标文件合格投递后，自投标截止日期起，在投标有效期内有效。

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

**四、开标、资格审查与信用信息查询**

**18.开标**

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

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

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

**19.资格审查**

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

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

19.3对未通过资格审查的投标人，采购人或采购代理机构告知其未通过的原因。

19.4合格投标人不足3家的，不再评标。

**20.信用信息查询**

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

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

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

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

**五、评标**

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

**六、定 标**

**22. 确定中标供应商**

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

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

**七、合同授予**

**24.** 合同主要条款详见第五部分拟签订的合同文本。

**25. 合同的签订**

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

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

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

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

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

**26. 履约保证金**

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

## 供应商可登录政采云平台－【金融服务】—【我的项目】—【已备案合同】以保函形式提供：1、供应商在合同列表选择需要投保的合同，点击[保函推荐]。2、在弹框里查看推荐的保函产品，供应商自行选择保函产品，点击[立即申请]。3、在弹框里填写保函申请信息。具体步骤：选择产品—填写供应商信息—选择中标项目—确认信息—等待保险/保函受理—确认保单—支付保费—成功出单。政采云金融专线95763。

## **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95763。

**八、电子交易活动的中止**

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

28.1电子交易平台发生故障而无法登录访问的；

28.2电子交易平台应用或数据库出现错误，不能进行正常操作的；

28.3电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；

28.4病毒发作导致不能进行正常操作的；

28.5其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

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

**九、验收**

**30.验收**

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

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

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

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

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

**第三部分 采购需求**

**一、项目概况：**

为进一步提升居家养老服务水平，推进政府购买居家养老服务工作的规范化、专业化，满足老年人个性化、多样化定制服务需求，根据上级部门相关要求，结合百丈镇实际情况，按照政府购买服务要求确定服务机构。

**二、招标项目概况（内容、用途、数量、简要技术要求等）：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **标项名称** | **范围** | **预算总价** | **备注** | **标项名称** |
| 百丈镇居家养老上门服务 | 百丈镇户籍的60周岁以上老年人 | 3000000元 | **本项目预算为采购人预估金额，最终结算根据具体根据实际服务进行结算，投标人自行考虑相关风险。** | 百丈镇居家养老上门服务 |

**三、服务内容**

（一）居家养老服务对象

符合《杭州市余杭区养老服务电子津贴实施办法（试行）》（余民〔2022〕7号）文件及《余杭区民政局 余杭区财政局关于健全高龄及困难老年人补贴制度的通知》（余民〔2025〕18号）文件规定的具有百丈镇本地户籍并居住在百丈镇，年满60周岁以上的老年人纳入政府居家养老服务范围。如后期有变化，以最新政策要求执行。

（二）基本要求

1、按照合同规定的服务内容，制定相关的服务标准并向社会公开承诺，对外公布联系电话，主动接受社会监督，切实做好各项服务工作；

2、加强服务人员管理，不得出现重阳分套刷、盗刷、刷重阳分兑换商品、刷重阳分兑换卡券、刷卡寄存日后服务、服务未达到相应时长、实际服务内容与所下服务订单不符合等非法骗取套取政府财政资金行为；

3、制定员工守则，与服务人员签订劳动合同。服务人员持有有效健康证，具备基本的法律、安全、卫生和较强的为老服务意识，仪表整洁，佩戴工作证，提倡使用普通话；

4、加强服务人员业务培训，原则上服务人员入职后1年内应取得养老护理员职业技能等级证书；

5、督促服务人员做到服务时间和服务质量到位，不得迟到、早退、拖拉、推诿；

6、及时处理群众的投诉和建议，做到件件有回复，处理结果有记录。

（三）报价特别说明及结算方式

**1、报价特别说明：根据《杭州市余杭区养老服务电子津贴实施办法（试行）》的通知（余民[2022]7号）文件精神（详见附件8），本项目价格不列为评审因素，中标人最终执行价格按《杭州市余杭区养老服务电子津贴实施办法（试行）》的通知（余民[2022]7号）文件按实际服务进行结算，投标人在政采云系统填报投标价格时请统一填写总预算价格，如投标人填写的报价与预算不符，由评标委员会进行修正，投标人不接受修正的，做无效标处理。**

**2、结算方式：按实际服务时间结算，但总支付金额不超过预算。**

合同支付总额在预算框架范围内予以支付，中标方有义务提醒采购方合同费用总额不应超过项目预算。

（四）服务内容

1. 根据关于印发《杭州市余杭区养老服务电子津贴工作职责和考核细则》的通知（余民〔2023〕2号）文件中“余杭区养老服务电子津贴“重阳分”使用项目清单”要求执行。（如后期有变化，以最新政策要求执行。）

|  |
| --- |
| **余杭区养老服务电子津贴“重阳分”使用项目清单** |
| **序号** | **服务大类** | **项目名称** | **服务内容** | **服务时长** | **结算标准** | **服务时间范围** | **服务频率** |
| 1 | 生活照料 | 助行服务 | 协助老年人室内外散步、外出等。 | 30分钟 | 20分 | 6:00-21:30 | 每周一次 |
| 2 | 洗头服务 | 洗头服务（不包含理发）。 | 20分钟 | 15分 | 6:00-21:30 | 每周一次 |
| 3 | 上门理发 | 修剪头发（含清洗、修面）。 | 30分钟 | 25分 | 6:00-21:30 | 每月一次 |
| 4 | 做餐服务 | 居家上门代做饭、菜（不含食材）。 | 30分钟 | 20分 | 6:00-20:30 | 每天二次 |
| 5 | 修剪手指甲服务 | 修剪手指甲服务。 | 8分钟 | 5分 | 6:00-21:30 | 每月一次 |
| 6 | 修剪脚趾甲服务 | 温水泡脚+修剪脚趾甲服务。 | 20分钟 | 20分 | 6:00-21:30 | 每月一次 |
| 7 | 助浴服务 | 浴具清洁、辅助洗浴或擦浴服务。 | 60分钟 | 50分 | 6:00-21:30 | 每周一次 |
| 8 | 代配药服务 | 帮助老年人药店或医院配药。时长无法满足服务可叠加。 | 30分钟 | 20分 | 6:00-21:30 | 每周三次 |
| 9 | 代办服务 | 帮助老年人代购生活用品或代办其他老年人认可的事项。时长不足服务可叠加 | 30分钟 | 20分 | 6:00-21:30 | 每周二次 |
| 10 | 陪同就医服务 | 陪同老年人到医院就医。当次服务2小时不足以完成服务的，可叠加，但需分开下单。场景照片需体现老年人问诊照片、窗口配药照片和路途中照片。 | 120分钟 | 70分 | 6:00-21:30 | 每周二次 |
| 11 | 失能老人床上洗浴服务B | 1.面部清洁与洗发；2.胸部清洁；3.大腿与护阴区清洁；4.小腿部与臀部清洁；5.后背与臀部清洁；双手臂清洁。并填写上门助浴服务单。备注：该项由失能老人床上洗浴服务A+失能老人床上洗浴服务B组成。 | 30分钟 | 130分 | 6:00-21:30 | 每周一次 |
| 12 | 失能老人床上洗浴服务A | 1.面部清洁与洗发；2.胸部清洁；3.大腿与护阴区清洁；4.小腿部与臀部清洁；5.后背与臀部清洁；双手臂清洁。并填写上门助浴服务单。备注：该项由失能老人床上洗浴服务A+失能老人床上洗浴服务B组成。 | 30分钟 | 130分 | 6:00-21:30 | 每周一次 |
| 13 | 助洁服务 | 专业深度清洗洗衣机（普通滚筒） | 1.验机检查确认机器可以正常工作；2.断电整理周边环境；3.使用专业清洗剂浸泡内筒，部件除垢；4.使用高压清洗机冲洗内筒，蒸汽杀菌；5.装机还原并试机调试，确保各功能正常。 | 60分钟 | 180分 | 6:00-19:00 | 每月一次 |
| 14 | 专业深度清洗洗衣机+全拆（普通波轮） | 1.验机检查确认机器可以正常工作；2.断电整理周边环境；3.使用专业清洗剂浸泡内筒，部件除垢；4.使用高压清洗机冲洗内筒，蒸汽杀菌；5.装机还原并试机调试，确保各功能正常。 | 40分钟 | 160分 | 6:00-19:00 | 每月一次 |
| 15 | 专业清洗普通油烟机 | 分半拆和全拆，半拆挡板，过滤网，油盒，外部专用设备药剂消毒，蒸汽机冲洗风轮和腔体，全拆是打开机箱，拆除风轮手工清洗风轮及龟壳腔体。 | 120分钟 | 180分 | 6:00-19:00 | 每月一次 |
| 16 | 专业清洗圆筒空调 | 1.检测空调是否能够正常运行。2.断电，整理周边环境，准备工具。3.拆卸外壳，取出过滤网，加装防护罩。4.使用专业清洗剂，深度清洗导风条、面板、面框、过滤网、风轮、风道、外观等。5.使用高温蒸汽机进行高温杀菌，清除空调内部灰后胺、碱、细菌及病毒。6.装机还原，对空调外部进行保养。7.测试空调出风量、有无异味等。 | 70分钟 | 180分 | 7:00-19:00 | 每月一次 |
| 17 | 专业清洗中央空调（一进一出） | 1.检测空调是否能够正常运行。2.断电，整理周边环境，准备工具。3.拆卸外壳，取出过滤网，加装防护罩。4.使用专业清洗剂，深度清洗导风条、面板、面框器、过滤网、风轮、风道、外观等。5.使用高温蒸汽机进行高温杀菌，清除空调内部灰后胺、碱、细菌及病毒。6.装机还原，对空调外部进行保养。7.测试空调出风量、有无异味等。 | 30分钟 | 135分 | 7:00-19:00 | 每月一次 |
| 18 | 专业清洗空调（柜机） | 1.检测空调是否能够正常运行。2.断电，整理周边环境，准备工具。3.拆卸外壳，取出过滤网，加装防护罩。4.使用专业清洗剂，深度清洗导风条、面板、面框、器、过滤网、风轮、风道、外观等。5.使用高温蒸汽机进行高温杀菌，清除空调内部灰后胺、碱、细菌及病毒。6.装机还原，对空调外部进行保养。7.测试空调出风量、有无异味等。 | 45分钟 | 135分 | 7:00-19:00 | 每月一次 |
| 19 | 专业清洗空调（挂机） | 1.检测空调是否能够正常运行。2.断电，整理周边环境，准备工具。3.拆卸外壳，取出过滤网，加装防护罩。4.使用专业清洗剂，深度清洗导风条、面板、面框器、过滤网、风轮、风道、外观等。5.使用高温蒸汽机进行高温杀菌，清除空调内部灰后胺、碱、细菌及病毒。6.装机还原，对空调外部进行保养。7.测试空调出风量、有无异味等。 | 35分钟 | 100分 | 7:00-19:00 | 每月一次 |
| 20 | 城区全屋6区保洁服务 | 服务范围：厨房、餐厅、客厅、阳台、卧室、卫生间等表面清洁，不含擦玻璃和家电、家具内部清洁。 | 180分钟 | 135分 | 6:00-19:00 | 每月一次 |
| 21 | 普通防盗门开锁 | 按行业规范操作 | 10分钟 | 70分 | / | 每周一次 |
| 22 | 地漏基础疏通 | 按行业规范操作 | 30分钟 | 60分 | 6：00-21:00 | 每月一次 |
| 23 | 洗手（衣）池基础疏通 | 按行业规范操作 | 30分钟 | 60分 | 6：00-21:00 | 每周一次 |
| 24 | 洗菜池基础疏通 | 按行业规范操作 | 30分钟 | 60分 | 6：00-21:00 | 每周一次 |
| 25 | 蹲便简单疏通 | 按行业规范操作 | 30分钟 | 60分 | 6：00-21:00 | 每周一次 |
| 26 | 马桶基础疏通 | 按行业规范操作 | 30分钟 | 60分 | 6：00-21:00 | 每周一次 |
| 27 | 集成灶清洗 | 按行业规范操作 | 90分钟 | 160分 | 6：00-19:00 | 每月一次 |
| 28 | 专业擦玻璃服务 | 按行业规范操作 | 60分钟 | 60分 | 6：00-19:00 | 每月一次 |
| 29 | 冰箱清洗（双开门） | 按行业规范操作 | 40分钟 | 135分 | 6：00-19:00 | 每月一次 |
| 30 | 冰箱清洗（单开门） | 按行业规范操作 | 30分钟 | 90分 | 6：00-19:00 | 每月一次 |
| 31 | 专业清洗热水器（120升） | 1.检测热水器是否能够正常运行。2.断电、断水，整理周边环境，准备工具。3.热水放尽，打开排污口，检查是否需要更换镁棒。4.使用专业清洗剂，深度冲洗。5.使用高温蒸汽机对机体进行高温杀菌。6.装机还原，对外部进行擦拭保养。7.测试机器运行，是否有异味。8.客户现场验收签字。 | 60分钟 | 160分 | 6：00-19:00 | 每月一次 |
| 32 | 专业清洗热水器（80升） | 1.检测热水器是否能够正常运行。2.断电、断水，整理周边环境，准备工具。3.热水放尽，打开排污口，检查是否需要更换镁棒。4.使用专业清洗剂，深度冲洗。5.使用高温蒸汽机对机体进行高温杀菌。6.装机还原，对外部进行擦拭保养。7.测试机器运行，是否有异味。8.客户现场验收签字。 | 50分钟 | 140分 | 6：00-19:00 | 每月一次 |
| 33 | 专业清洗热水器（60升） | 1.检测热水器是否能够正常运行。2.断电、断水，整理周边环境，准备工具。3.热水放尽，打开排污口，检查是否需要更换镁棒。4.使用专业清洗剂，深度冲洗。5.使用高温蒸汽机对机体进行高温杀菌。6.装机还原，对外部进行擦拭保养。7.测试机器运行，是否有异味。8.客户现场验收签字。 | 40分钟 | 120分 | 6：00-21:30 | 每月一次 |
| 34 | 专业清洗电热水器（50升） | 1.检测热水器是否能够正常运行。2.断电、断水，整理周边环境，准备工具。3.热水放尽，打开排污口，检查是否需要更换镁棒。4.使用专业清洗剂，深度冲洗。5.使用高温蒸汽机对机体进行高温杀菌。6.装机还原，对外部进行擦拭保养。7.测试机器运行，是否有异味。8.客户现场验收签字。 | 40分钟 | 100分 | 7:00-19:00 | 每月一次 |
| 35 | 翻新或清洗棉被服务 | 对棉被翻新或清洗、缝补，并叠整齐。 | 50分钟 | 35分 | 6:00-21:30 | 每月一次 |
| 36 | 居室清洁服务 | 居室日常保洁（不含擦窗）服务 | 60分钟 | 35分 | 6:00-21:30 | 每周两次 |
| 37 | 衣物洗涤服务 | 清洗衣物。 | 60分钟 | 35分 | 6:00-21:30 | 每周两次 |
| 38 | 康复护理 | 失能失智老人服务套餐 | 翻身服务、擦洗服务、喂饭服务等个人生活照料服务。 | 45分钟 | 35分 | 6:00-21:30 | 每天两次 |
| 39 | 健康管理服务 | 测量体温、脉搏、血压、填写记录表；并告知或提醒老人有关血压异常情况。 | 5分钟 | 10分 | 6:00-21:30 | 每周一次 |
| 40 | 基础按摩服务 | 依托简易按摩设备开展服务，辅助肩颈部按摩服务，按摩动作适当，老年人无不适现象。 | 15分钟 | 20分 | 6:00-21:30 | 每周一次 |

2、其他要求

2.1其他未尽事宜可另行签订补充协议文本。

以上服务最终以上级要求为准

**四、服务要求**

1、中标人需根据“互联网+养老系统”配备履行合同相对应的管理与服务能力的信息化网络管理平台（例：居家养老服务信息平台或呼叫中心），并依照评估结果与老年人约定具体的服务内容，选派符合条件的服务人员，对提出需求申请的老年人进行上门专业服务，并对服务结果进行跟踪反馈。

2、拟派驻本项目的主要负责人有3年及以上养老服务或医疗康复管理经验，本科及以上学历。投标人并在百丈镇服务区域范围内自行落实办公场地，便于更好地开展相关工作，并应按规定配备好相应资质的管理护理人员，建立健全各项规章制度、服务标准、工作流程，确保服务质量，并接受采购单位等相关部门的监督和考核。

3、中标人在提供服务中要做好服务时间、服务次数、服务项目等记录。中标单位应组织人员向服务对象宣传服务内容、服务方法以及维权方式。中标单位服务人员服务开始和结束，向服务对象解释服务全过程，便于服务对象及时了解，并征求服务对象意见，同时应保证服务时间和服务内容落实到位，并接受相应监督管理。

4、中标单位的服务人员需经专业培训，掌握相关专业知识，并积极组织培训与考证工作，服务人员持证率100%，每年至少对在岗养老护理员进行1次培训。

5、中标单位服务人员上门服务时必须穿统一的工作服、佩戴工作证，凭pos机上门服务，能在约定服务时间前5分钟到达服务岗位。

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

7、禁止服务人员接受或向服务对象索取任何形式的馈赠（金钱或物品）。

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

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

10、采购人有权对中标单位服务人员上述情况进行监督检查。

11、为确保项目正常运营管理，中标方必须明确内部管理职能，项目负责人每月在该项目指导运营服务工作不得少于20天。在服务期限内，管理团队负责人除培训、会议、休假外，必须常驻该项目地。如确因患病、辞职等原因需更换负责人，需提前1个月向采购人提出申请，经批准后方可调整，否则将处罚罚款。

12、在服务期间，中标单位认真执行《中华人民共和国老年人权益保障法》等规定要求，健全组织，狠抓服务质量，按省市下达的文件精神配足相关工作人员，定期组织养老护理职业资格培训、职称评定，达到100%持证上岗的要求，切实维护入住老人的合法权益，提供优质贴心服务。

13.若遇街道、上级政策文件调整，以政策文件进行相应工作调整。

**五、其他要求：**

1、中标人中标后不得将本项目的服务内容全部或部分转让、转包给他人经营。中标方独立承担运营过程中的债权债务和经济、安全、法律等责任，接受招标人和相关政府部门的监管。

2、中标人受托服务后，服务内容应当为老年人提供生活照护、康复护理、精神慰藉等服务。不得以任何形式向老年人推销各类保健品和相关药品。

3、中标人应当及时向监管方、委托方报告重大情况。年底服务结束期内，向合同委托方提交年度工作报告（包括：服务范围、服务对象、服务质量、运营管理、经营收支等有关情况）。

**六、服务考核（** 最终考核办法以双方协商为准**）**

**详见附件8杭州市余杭区百丈镇养老服务电子津贴工作职责和考核细则**

**七、其他事项**

1、中标单位用工等均应符合《中华人民共和国劳动法》的相关规定。

2、监管措施

（1）由采购人组织的考核机构进行电话回访调查服务情况及满意度情况考核。

（2）由各服务区内的各村社组织，采取察看服务记录、询访服务对象、跟踪抽查等形式，对工作人员服务项目落实情况、服务质量和服务对象满意度、社会认可度等方面进行评估考核，确定是否胜任服务工作，也将作为考核依据。

（3）中标人接受主管部门监管和全社会监督。

**3、人员配置需求**

3.1所需服务人员最低配置表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **数量（人）** | **备注** |
| 1 | 项目负责人 | 1 | 总负责全面日常协调、管理；年龄45周岁以下 |
| 2 | 管理人员 | 1 | 负责日常协调、管理；年龄45周岁以下 |
| 3 | 护理人员 | 38 | 根据实际情况配置； |
| 4 | 人员配置数量合计 | ≧40 | 包括项目负责人。 |
| **说明** | 1、以上人员数量为服务过程中最低人数，如投标人中标前相关人员人数不足，则需承诺中标后10个工作内补齐不足人员（承诺书格式后附，内容自拟）。2、项目管理及服务人员根据投标方案自行配备。 |
| 3、上表所需人员均由中标人负责招聘、落实，并依法签订劳动合同，严禁招聘超龄人员或未成年人员或无自主劳动能力人员； |
| 4、中标人应依法缴纳社会保障；依法办理社会保险（除必须的养老保险外，还应包括第三者责任保险和员工人身意外保险）； |
| 5、中标人应严格执行轮休、加班及高温补贴政策，按相关规定标准补贴； |

**八、服务期限**

两年。

**九、服务费结算方式**

 杭州市民卡统一结算。

**十、结算流程**

按分数计（1个“重阳分”按1元人民币结算），养老服务补贴及养老护理补贴标准实行动态调整，最终以区级部门要求为准，但总支付金额不超过预算，杭州市民卡统一结算。（服务费为按分数计（1个“重阳分”按1元人民币结算），每月月初服务商经杭州市“互联网+养老”工作平台申报，系统自动生成上月老人实际服务情况，根据政府购买居家养老服务资金承担比例,余杭区民政局和采购人分别将资金充入杭州市民卡公司指定账户(开具发票)，最终由杭州市民卡公司与服务商进行资金结算。（如上级出台新政策则按新政策规定执行）。

以上结算方式最终以上级部门要求为准。

**十一、采购人认为必须说明的其他内容**

其他按采购人相关要求及政策规范执行。

**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 | 1）根据本项目特点投标人①提出合理的管理服务理念，提出服务定位符合项目实际，目标明确得1分，定位及目标有一定偏差需进一步完善得0.5分，未提供不得分；②投标人的方案提供的管理模式能够切合实际，且安全可行，具有保密性、专业性、文明服务的计划得1分，投标人的方案提供的管理模式，专业性、文明服务计划有一定偏差，需进一步完善的计划得0.5分，未提供不得分；总计2分。 | 2分 | 主观分 | 服务理念、组织架构及管理制度情况 |
| 2）有比较完善的组织架构，清晰简练地列出主要管理流程，包括对运作流程图、激励机制、监督机制、自我约束机制、信息反馈渠道及处理机制，管理指标承诺达到居家养老标准得2分，有基本完善的组织架构，较为清晰简练地列出主要管理流程，包括对运作流程图、激励机制、监督机制、自我约束机制、信息反馈渠道及处理机制，管理指标承诺达到居家养老标准得1分，组织架构一般，主要管理流程一般得0.5分，方案不合理或未提供方案不得分； | 2分 | 主观分 |
| 3）有完善的服务制度、作业流程及工作计划，并建立和完善档案管理制度、公众制度等体现标准化服务，同时管理服务水平完全符合国家、省、市、区和行业标准得4分，有基本的服务制度、作业流程及工作计划，并建立和完善档案管理制度、公众制度等基本体现标准化服务，同时管理服务水平较为符合国家、省、市、区和行业标准得2分，服务制度、作业流程及工作计划一般，档案管理制度、公众制度等标准化一般得1分，方案不合理或未提供方案不得分； | 4分 | 主观分 |
| 4）服务人员上岗前培训、技能提升，继续教育的培训管理制度合理可行较好得5分，服务人员上岗前培训、继续教育的培训管理制度可行得3分，方案一般的得1分，未提供方案不得分。 | 5分 | 主观分 |
| 2 | **1）投标人对本项目服务重点**、难点的分析到位，提出解决方案，且方案符合实际情况，合理可行得3分，投标人对本项目服务重点、难点的分析较为到位，提出解决方案，且方案较为符合实际情况得2分，投标人对本项目服务重点、难点的分析一般，提出解决方案，方案与实际情况符合度一般得1分，方案不合理或未提供方案不得分。 | 3分 | 主观分 | 服务方案 |
| **2）生活照料服务：**包括（1）助餐服务；（2）助洁服务；（3）助行服务；（4）助浴服务；（5）助急服务；达到居家上门服务标准每项得1分，方案不合理或未提供方案不得分，总计5分。 | 5分 | 主观分 |
| **3）康复护理服务**：包括（1）医疗协助服务；（2）健康咨询服务；（3）康复理疗指导；（4）个体康复训练服务；（5）提供基本的医疗护理服务； 达到居家上门服务标准每项得1分，方案不合理或未提供方案不得分，总计5分。 | 5分 | 主观分 |
| **4）精神慰藉服务：**包括（1）精神支持服务：读报，耐心倾听，能与老年人进行谈心、交流；（2）心理疏导服务：掌握老年人心理特点和基本沟通技巧，能够观察老年人的情绪变化，并通过心理干预手段调整老年人心理状态；（3）尊重并保护老年人隐私，达到居家上门服务标准每项得1分，提供了方案，但与居家上门服务标准有一定不足，需进一步完善每项得0.5分，方案不合理或未提供方案不得分，总计2分。 | 2分 | 主观分 |
|  | **5）护理技能举办方案**服务人员护理技能竞赛举办方案，赛事举办计划是否合理、合规，竞赛内容是否符合居家养老服务实际需求进行综合打分。（方案符合要求，内容完整、充实的得3分；方案符合要求，内容完整，但有所欠缺的得2分；方案符合要求，但内容不完整的得1分，没有不得分。） | 3分 | 主观分 |  |
| 3 | 1）服务人员能够定期进行调查、评估，根据服务对象需求，及时调整或更新服务项目，详细明列方案及计划得2分，服务人员能够定期进行调查、评估，根据服务对象需求，调整或更新服务项目，但有一定偏离得1分，方案不合理或未提供方案不得分。 | 2分 | 主观分 | 投标人提供的其他服务 |
| 2）具有稳定的专业服务力量，能够满足辖区老年人日常服务需求，确保服务时间和服务质量到位，承诺不得迟到、早退、拖拉及推诿扯皮等事项，提供承诺函得3分，不提供不得分。 | 3分 | 主观分 |
| 4 | 1）服务提供过程中各项台账档案资料管理情况：需求调查表、服务反馈资料、老年人档案等台账档案资料的建立与管理情况，要求规范、详尽。提供以上三类完整的为老服务内容登记资料范本，且规范、详尽每项得1分，提供以上三类完整的为老服务内容登记资料范本，但内容一般，每项得0.5分，方案不合理或未提供方案不得分，总计3分； | 3分 | 主观分 | 质量及其他保证措施 |
| 2）服务提供过程中，建立服务回访和满意度调查机制得1分，月度回访率保持在30%以上的得1分，最多得2分；未提供不得分。 | 2分 | 主观分 |
| 3）投标人服务人员队伍的稳定保障措施合理可行，能够有效保证项目人员稳定，持续服务得3分，服务人员队伍的稳定保障措施较为合理可行，基本能够保证项目人员稳定，持续服务得2分，服务人员队伍的稳定保障措施一般得1分，方案不合理或未提供方案不得分。 | 3分 | 主观分 |
| 5 | 建立居家养老服务意外事件处置应急预案，在服务过程中如发生意外情况，应启动应急预案。建立完备的突发事件应急预案得2分。建立突发事件应急预案，但有一定不足，需进一步完善得1分，方案不合理或未提供方案不得分。承诺每年提供一次及以上安全演练得2分，不承诺不得分。 | 4分 | 主观分 | 突发事件应急预案和处理措施 |
| 6 | 1）拟派驻本项目的主要负责人有3年及以上养老服务管理经验和医疗康复管理经验，本科及以上学历得3分，提供人员身份证复印件、学历证书复印件、简历、及从业经验的相关证明材料复印件、近三个月内任意一个月的社保缴纳证明（近一个月新成立的公司提供说明），不符合要求不得分；2）拟派管理人员（不含主要负责人及养老护理员）具有中级及以上职称（四级及以上养老护理员《职业技能等级证书》或社会工作师中级及以上）不少于2人，每提供一个得1分，最高得2分，提供人员身份证复印件、职称证书复印件、近三个月内任意一个月的社保缴纳证明（近一个月新成立的公司提供说明）或聘用合同，不符合不得分。 | 5分 | 客观分 | 项目投入人员素质情况 |
| 3）拟派项目服务养老护理员（不含主要负责人及管理人员）数量保证：投标单位拟派人员数量40（含）人以上的得6分，40（不含）-31（含）人的得3分，在31（不含）人以下的得0分。如现拟派人数不足的，投标人需提供承诺书，承诺中标后10个工作内补齐不足人员（承诺书格式、具体内容自拟）。专家打分时根据内容及数量进行打分，共6分 | 6分 | 客观分 |
| 4）拟派项目服务养老护理员（不含主要负责人及管理人员）中不少于21人具有政府部门颁发的养老护理员《职业技能等级证书》，每提供一人得1分，最高21分，提供人员证书扫描件、近三个月内任意一个月的社保缴纳证明（近一个月新成立的公司提供说明）或聘用合同，不符合要求不得分。 | 21分 | 客观分 |
| 5）拟派项目服务养老护理员（不含主要负责人及管理人员）中配备医生不少于2人，每提供一人得1.5分，最高3分，不符合要求不得分（提供人员名单、医生职业资格证书扫描件、聘用合同扫描件）。 | 3分 | 客观分 |
| 7 | 服务及装备配置（包括电子设备、交通工具、其他服务配备（如工作服、血压计等与工作相关设备））配备齐全且符合项目实际得3分，服务及装备配置（包括电子设备、交通工具、其他服务配备（如工作服、血压计等与工作相关设备））配备较为齐全，且较为符合项目实际得2分，服务及装备配置（包括电子设备、交通工具、其他服务配备（如工作服、血压计等与工作相关设备））配备一般得1分，配备不合理或未提供配备方案不得分。 | 3分 | 主观分 | 硬件配备 |
| 8 | 投标人提供医养结合相关方案合理可行，具有针对性得3分，医养结合相关方案较为合理可行，较有针对性得2分，医养结合相关方案一般，针对性一般得1分，方案不合理或未提供方案不得分。 | 3分 | 主观分 | 医养结合经验 |
| 9 | 投标人近三年内拥有过类似业绩的，每提供一个得0.5分，共1分，提供合同复印件并加盖公章。 | 1分 | 客观分 | 业绩 |
| 10 | 报价特别说明：根据《杭州市余杭区养老服务电子津贴实施办法（试行）》的通知（余民[2022]7号）文件精神（详见附件8），本项目价格不列为评审因素，中标人最终执行价格按《杭州市余杭区养老服务电子津贴实施办法（试行）》的通知（余民[2022]7号）文件按实际服务进行结算，投标人在政采云系统填报投标价格时请统一填写预算价格，如投标人填写的报价与预算不符，由评标委员会进行修正，投标人不接受修正的，做无效标处理。  | 10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

**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

**评标标准：**见评标办法前附表。

## 三、评标程序

**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。

**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.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。

**4.报价评审。**

（1）投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

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；

②大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

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；

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。

⑤同时出现两种以上不一致的，按照（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。

（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）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。

（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。

（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。

**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。

**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

**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。

**2.投标无效。**有下列情形之一的，投标无效：

（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；参与同一个采购包（标段）的供应商存在下列情形之一的，属于或视为恶意串通，其投标（响应）文件无效：（1）不同供应商的电子投标（响应）文件上传计算机的IP地址、网卡MAC地址、CPU序列号和硬盘序列号等硬件信息相同的；（2）上传的电子投标（响应）文件若出现使用本项目其他投标（响应）供应商的数字证书加密的，或者加盖本项目其他投标（响应）供应商的电子印章的；（3）不同供应商的投标（响应）文件的内容存在三处（含）以上错误一致，且无法合理解释的；（4）不同供应商联系人为同一人或不同联系人的联系电话一致，且无法合理解释的；

4.2.13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；

4.2.14投标文件不满足招标文件的其它实质性要求的；

4.2.15法律、法规、规章（适用本市的）及省级以上规范性文件（适用本市的）规定的其他无效情形。

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

5.1符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足3家的；

5.2出现影响采购公正的违法、违规行为的；

5.3投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

5.4因重大变故，采购任务取消的。

废标后，采购代理机构应当将废标理由通知所有投标人。

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

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

7.1未确定中标供应商的，终止本次政府采购活动，重新开展政府采购活动。

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

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

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

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

**第五部分 拟签订的合同文本**

合同编号：

**政府采购合同参考范本**

**（服务类）**

**第一部分 合同书**

项目名称：

甲方：

乙方：

签订地：

签订日期： 年 月 日

 年 月 日， 杭州市余杭区百丈镇人民政府 以 （政府采购方式） 对 百丈镇居家养老上门服务 进行了采购。经 （相关评定主体名称） 评定， （中标或者成交供应商名称） 为该项目中标或者成交供应商。现于中标或者成交通知书发出之日起10个工作日内，按照采购文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经杭州市余杭区百丈镇人民政府（以下简称：甲方）和 （中标或者成交供应商名称） （以下简称：乙方）协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

# 1.1 合同组成部分

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

1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；

1.1.2 中标或者成交通知书；

1.1.3 投标或者响应文件（含澄清或者说明文件）；

1.1.4 采购文件（含澄清或者修改文件）；

1.1.5 其他相关采购文件。

# 1.2 标的

1.2.1 服务内容： ；

1.2.2 服务标准： ；

1.2.3 技术保障：　　　　　　　　　 　 ；

1.2.4 服务人员组成：　　 　 ；

1.2.5合同 （是/否）涉及货物。若涉及货物的，则：

1.2.5.1 货物名称、品牌、规格型号、花色： ；

1.2.5.2 货物数量： ；

1.2.5.3 货物质量：　　　　　　　　　 　 ；

# 1.3 价款

本项目采用以下第 条款规定的计价方式计价。

1.3.1总价合同，本合同总价（含税）为：￥ 元（大写： 元人民币）。

分项价格：

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

1.3.2单价合同，本合同单价（含税）标准为： 。服务工作量的计量方式为： ***合同专用条款*** 。单价合同，在合同履行期间内，根据实际完成的工作量据实结算，但结算总价上限不得超过预算金额或者双方确定的金额￥ 元（大写： 元人民币）。

 1.3.3其他计价方式： 。

# 1.4履约保证金

乙方 （是/否）需要支付履约保证金。若需要支付履约保证金的，则：

1.4.1履约保证金的比例为合同金额的 %；

1.4.2履约保证金支付方式详见 ***合同专用条款***  ；

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

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

**1.5预付款**

甲方 （是/否）需要支付预付款。若需要支付预付款的，则：

1.5.1预付款比例、支付方式、时间详见 ***合同专用条款*** ；

1.5.2预付款的扣回方式详见 ***合同专用条款*** ；

1.5.3预付款的担保措施详见 ***合同专用条款*** 。

# 1.6资金支付

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

1.6.2资金支付的方式、时间和条件详见***合同专用条款***。

**1.7 履行期限、地点和方式**

1.7.1 服务交付（实施）的时间（期限）：***合同专用条款***；

1.7.2 服务交付（实施）的地点（地域范围）：***合同专用条款***；

1.7.3 服务交付（实施）的方式：***合同专用条款***。

1.7.4若服务涉及货物的，则货物的：

1.7.4.1 交付期限：详见***合同专用条款***；

1.7.4.2 交付地点：***合同专用条款***；

1.7.4.3 交付方式：***合同专用条款***。

# 1.8违约责任

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

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

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

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

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

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

1.8.7违约责任***合同专用条款***另有约定的，从其约定。

**1.9合同争议的解决**

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

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

1.9.2 向***合同专用条款***人民法院起诉。

**2.0 合同生效**

本合同自双方当事人盖章签字时生效。

**甲方**：  **乙方**：

统一社会信用代码： 统一社会信用代码或身份证号码：

住所： 住所：

法定代表人或 法定代表人或

授权代表（签字）： 授权代表（签字）：

联系人： 联系人：

约定送达地址： 约定送达地址：

邮政编码： 邮政编码：

电话： 电话：

传真： 传真：

电子邮箱： 电子邮箱：

开户银行： 开户银行：

开户名称： 开户名称：

开户账号： 开户账号：

**第二部分 合同一般条款**

**2.1 定义**

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

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

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

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

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

2.1.5 “乙方”系指根据合同约定提供服务的中标或成交供应商；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6 “现场”系指合同约定提供服务的地点。

**2.2 技术规范**

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

**2.3 知识产权**

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

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

**2.4 履约检查和问题反馈**

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

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

**2.5 结算方式和付款条件**

详见***合同专用条款***。

**2.6 技术资料和保密义务**

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

2.6.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等；

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

**2.7 质量保证**

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

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

**2.8 延迟履行**

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

**2.9 合同变更**

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

**2.10 合同转让和分包**

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

**2.11 不可抗力**

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

2.11.2 因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同；

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

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

**2.12 税费**

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定缴纳。

**2.13 乙方破产**

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

**2.14 合同中止、终止**

2.14.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

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

**2.15 检验和验收**

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

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

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

**2.16 通知和送达**

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

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

**2.17 合同使用的文字和适用的法律**

2.17.1 合同使用汉语书写、变更和解释；

2.17.2 合同适用中华人民共和国法律。

**2.18 计量单位**

除技术规范中另有规定外，合同的计量单位均使用国家法定计量单位。

**2.19合同份数**

合同份数按***合同专用条款***规定，每份均具有同等法律效力。

 **第三部分 合同专用条款**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **条款号** | **约定内容** |
| 1.3.2 |  |
| 1.4.2 |  |
| 1.5.1  |  |
| 1.5.2 |  |
| 1.5.3  |  |
| 1.6.2 |  |
| 1.7.1 |  |
| 1.7.2 |  |
| 1.7.3 |  |
| 1.7.4.1 |  |
| 1.7.4.2 |  |
| 1.7.4.3 |  |
| 1.8.7 |  |
| 1.9.1 |  |
| 1.9.2 |  |
| 2.3.2 |  |
| 2.5 |  |
| 2.11.3 |  |
| 2.11.4  |  |
| 2.15.1 |  |
| 2.15.3 |  |
| 2.19 |  |

**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）

1. **符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺**

杭州市余杭区百丈镇人民政府、浙江致信招标代理有限公司：

我方参与百丈镇居家养老上门服务【招标编号： 】政府采购活动，郑重承诺：

（一）具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定的条件：

1、具有独立承担民事责任的能力；

2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

3、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

4、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

5、参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

6、具有法律、行政法规规定的其他条件。

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

（三）不存在以下情况：

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

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

投标人名称（电子签名）：

 日期： 年 月 日

**二、联合协议（如果有）**

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

**三、落实政府采购政策需满足的资格要求**

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

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

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

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

**四、本项目的特定资格要求**

（根据招标公告本项目的特定资格要求提供相应的材料；未要求的，无需提供）

**商务技术文件部分**

**目录**

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

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

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

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

（6）投标标的清单……………………………………………………………………（页码）（7）商务技术偏离表…………………………………………………………………（页码）

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

（9）缴纳采购代理服务费承诺书……………………………………………………（页码）

（10）其他本招标文件评分表要求提供的材料或投标人认为需要的其他技术文件资料或说明（格式自拟）………………………………………………………………………（页码）

**一、投标函**

杭州市余杭区百丈镇人民政府、浙江致信招标代理有限公司：

我方参加你方组织的百丈镇居家养老上门服务【招标编号： 】招标的有关活动，并对此项目进行投标。为此：

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

2、我方的投标文件包括以下内容：

2.1资格文件：

2.1.1承诺函；

2.1.2联合协议（如果有）；

2.1.3落实政府采购政策需满足的资格要求（如果有）；

2.1.4本项目的特定资格要求（如果有）。

2.2 商务技术文件：

2.2.1投标函；

2.2.2授权委托书或法定代表人（单位负责人）身份证明；

2.2.3分包意向协议（如果有）；

2.2.4符合性审查资料；

2.2.5评标标准相应的商务技术资料；

2.2.6投标标的清单；

2.2.7商务技术偏离表；

2.2.8政府采购供应商廉洁自律承诺书；

2.2.9缴纳采购代理服务费承诺书

11.2.10其他本招标文件评分表要求提供的材料或投标人认为需要的其他技术文件资料或说明（格式自拟）

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。对投标文件中材料的真实性、合法性负责。

4、如我方中标，我方承诺：

4.1在收到中标通知书后，在中标通知书规定的期限内与你方签订合同；

4.2在签订合同时不向你方提出附加条件；

4.3按照招标文件要求提交履约保证金；

4.4在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

5、其他补充说明： 。

投标人名称（电子签名）：

 日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**二、授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明**

**授权委托书（适用于非联合体投标）**

杭州市余杭区百丈镇人民政府、浙江致信招标代理有限公司：

现委托 （姓名）为我方代理人（身份证号码： ，手机： ，所在单位： ），以我方名义处理百丈镇居家养老上门服务【招标编号： 】政府采购投标的一切事项，其法律后果由我方承担。

 委托期限：自 年 月 日起至 年 月 日止。

 特此告知。

 投标人名称（电子签名）：

 签发日期： 年 月 日

 **授权委托书（适用于联合体投标）**

杭州市余杭区百丈镇人民政府、浙江致信招标代理有限公司：

现委托 （姓名）为我方代理人（身份证号码： ，手机： ，所在单位： ），以我方名义处理百丈镇居家养老上门服务【招标编号： 】政府采购投标的一切事项，其法律后果由我方承担。

 委托期限：自 年 月 日起至 年 月 日止。

 特此告知。

联合体成员名称（电子签名/公章）：

联合体成员名称（电子签名/公章）：

……

 日期： 年 月 日

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

身份证件扫描件：

|  |
| --- |
| 正面： 反面： |

 投标人名称（电子签名）：

 日期： 年 月 日

**三、分包意向协议（如果有）**

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

**四、符合性审查资料**

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

注：按本格式和要求提供。

**五、评标标准相应的商务技术资料**

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

**六、投标标的清单**

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

注：按本格式和要求提供。

**七、商务技术偏离表**

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

投标人保证：除商务技术偏离表列出的偏离外，投标人响应招标文件的全部要求

注：按本格式和要求提供。

**八、政府采购供应商廉洁自律承诺书**

杭州市余杭区百丈镇人民政府、浙江致信招标代理有限公司：

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。

**九、缴纳采购代理服务费承诺书**

浙江致信招标代理有限公司：

我方在你公司组织的【项目名称】（项目编号）的招标活动中若获中标，我方保证于中标后5个工作日，按招标文件“响应/投标人须知前附表”规定的采购代理服务费缴纳标准及方式，向你公司支付采购代理服务费。

我方理解并承诺，若未能按时缴纳采购代理服务费，由此产生的法律责任我方自行承担。我方承诺，本承诺书一旦盖章，即具有法律效力。

特此承诺。

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

1. **其他本招标文件评分表要求提供的材料或投标人认为需要的其他技术文件资料或说明**

（格式自拟）

**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）

杭州市余杭区百丈镇人民政府、浙江致信招标代理有限公司：

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）的价格完成百丈镇居家养老上门服务【招标编号： 】的实施。

**开标一览表（报价表）**

**（单位：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 |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **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”“0%”“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。

二、中小企业声明函（如果有）

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

# 附件

**附件1：**

**残疾人福利性单位声明函**

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加\_（采购人）\_单位的\_百丈镇居家养老上门服务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**

杭州市余杭区百丈镇人民政府、浙江致信招标代理有限公司：

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，在参加你方组织的百丈镇居家养老上门服务【招标编号： 】投标活动中作如下说明：我方所使用的“XX专用章”与法定名称章具有同等的法律效力，对使用“XX专用章”的行为予以完全承认，并愿意承担相应责任。

特此说明。

投标单位（法定名称章）：

 日期： 年 月 日

**附：**

投标单位法定名称章（印模） 投标单位“XX专用章”（印模）

**附件5：联合协议**

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

（联合体所有成员名称）自愿组成一个联合体，以一个投标人的身份参加百丈镇居家养老上门服务【招标编号： 】投标。

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

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

三、本次联合投标中，分工如下：

（联合体成员1）承担的工作和义务为： ；

（联合体成员2）承担的工作和义务为： ；

……

四、联合体成员中小企业合同份额。

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

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

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

六、有关本次联合投标的其他事宜：

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

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

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

联合体成员名称（电子签名/公章）：

联合体成员名称（电子签名/公章）：

 ……

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**附件6：分包意向协议**

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

（投标人名称）若成为百丈镇居家养老上门服务【招标编号： 】的中标供应商，将依法采取分包方式履行合同。（投标人名称）与（所有分包供应商名称）达成分包意向协议。

一、分包标的及数量

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

## ……

二、分包供应商中小企业合同份额

1、（分包供应商X,……）提供的服务全部由小微企业承接，其合同份额占到合同总金额 %以上。**（未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，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 杭州市余杭区百丈镇人民政府 的 百丈镇居家养老上门服务 采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

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

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。

**附件8：**

杭州市余杭区百丈镇养老服务电子津贴工作职责和考核细则**：**

**第一章 总 则**

**第一条** 为切实加强全镇养老服务电子津贴工作的监督管理，进一步提升居家养老服务水平，根据《杭州市余杭区养老服务电子津贴实施办法》（余民〔2022〕7号）《杭州市余杭区养老服务电子津贴工作职责和考核细则》（余民〔2023〕2号）文件精神，制定本办法。

**第二条** 参与养老服务电子津贴工作的单位及其工作人员、服务人员及服务对象（家属)均应依照本文件, 履行各自的工作职责以及应享有的权利和承担的义务，共同做好养老服务工作。

1. **工作职责**

**第三条** 镇政府工作职责：

（一）落实养老服务电子津贴监管责任，按照政府购买服务要求确定养老服务电子津贴服务机构，负责对电子津贴服务机构开展居家养老服务进行指导、监督、管理和考核；

（二）配合区民政局对服务机构的服务项目进行“线上”监管，根据区民政局随机抽取的服务工单，督促服务机构提供印证材料，核对后报区民政局审核；

（三）按政府购买服务相关规定确定居家养老服务第三方综合监管机构，对服务机构的服务开展情况进行“线下”跟单监管，每月上门核查不少于30单；

（四）做好群众来访接待、来电、来信、交办、处理和回复工作。

**第四条** 村（社区）主要职责：

（一）做好养老服务电子津贴政策的宣传工作；

（二）每月落实“杭州互联网+养老”系统的信息核查、新增录入、死亡注销，变更等工作事项；

（三）配合做好老年人信访调查处理、意见建议受理、变更及复评申请等日常性工作；帮助群众向镇街及上级部门反映情况；协调服务对象和服务机构之间的矛盾，切实维护老年人的合法权益；

（四）做好与服务机构、老年人能力评估机构、第三方监管机构的对接和沟通，首次上门由村（社区）工作人员陪同。

**第五条** 服务机构主要职责：

（一）按照合同规定的服务内容，制定相关的服务标准并向社会公开承诺，对外公布联系电话，主动接受社会监督，切实做好各项服务工作；

（二）加强服务人员管理，不得出现重阳分套刷、盗刷、刷重阳分兑换商品、刷重阳分兑换卡券、刷卡寄存日后服务、服务未达到相应时长、实际服务内容与所下服务订单不符合等非法骗取套取政府财政资金行为；

（三）制定员工守则，与服务人员签订劳动合同。服务人员持有有效健康证，具备基本的法律、安全、卫生和较强的为老服务意识，仪表整洁，佩戴工作证，提倡使用普通话；

（四）加强服务人员业务培训，原则上服务人员入职后1年内应取得养老护理员职业技能等级证书；

（五）督促服务人员做到服务时间和服务质量到位，不得迟到、早退、拖拉、推诿；

（六）及时处理群众的投诉和建议，做到件件有回复，处理结果有记录。

**第三章 老年人（家属）权利、义务**

**第六条** 老年人（家属）享有以下权利：

（一）老年人（家属）可以根据《杭州市余杭区百丈镇养老服务电子津贴“重阳分”使用项目清单》（附件1），按需选择养老服务项目，接受相关服务；有权对服务人员的服务质量进行监督，对服务质量不满意，可向村（社区）、镇政府反馈。

**第七条** 老年人（家属）应履行以下义务：

（一）老年人（家属）应积极配合服务工作，按照约定的服务时间在家中等候服务人员上门，原则上约定服务时间不作调整，若遇特殊情况临时调整服务时间需提前通知服务机构并取得其同意；

（二）老年人（家属）提出的服务要求须在规定的服务项目内，并提供水、电等基本的服务所需。

**第八条** 老年人（家属）应承担以下责任：

（一）申请人虚报、瞒报、谎报服务对象信息，不符合享受养老服务电子津贴政策条件的，经查证属实，取消其享受资格，已发生的服务费用由申请人自行承担；

（二）第三方机构开展服务监管，老年人（家属）应如实反映，不得瞒报、虚报或谎报；

（三）有下列情形之一的，服务人员有权拒绝提供服务或暂停服务，情节严重的，取消老年人服务资格，直至追究老年人（家属）法律责任，所发生的服务费由服务对象自行承担：

1.老年人（家属）提出的服务要求有可能危及服务人员人身安全的；

2.老年人或其同住的家庭成员因精神疾病有暴力倾向或患有传染性疾病的；

3.老年人（家属）对服务人员有猥亵、辱骂、殴打等人身伤害行为的；

4.其他无法提供服务的情形的。

**第四章 服务监管**

**第九条** 落实居家养老上门服务“一单一刷”制度。线下委托第三方监管机构上门查证服务工单开展情况，实时核查、动态监控，及时发现问题并通报。线下每月核查单数总计不少于30单。

**第十条** 村（社区）可根据实际情况不定期召开老年人代表座谈交流会，了解服务机构服务质量，收集相关意见和存在问题后反馈至服务机构及百丈镇公共服务办。

**第十一条** 信用分管理

根据余杭区民政局信用分管理办法，对为百丈镇提供服务的服务商进行信用分管理考核，采取反向考核机制，每年起始设立信用分100分，根据相应分值给予处理（附件2），并及时将考核结果上报区民政局。信用分低于80分，责令其及时督促整改；信用分低于60分，取消其养老服务电子津贴服务资质，若服务机构有弄虚作假、骗取财政资金等行为，一经查实，除追回财政资金外，5年内禁止在百丈镇范围内承接养老服务有偿业务。同时向区民政局上报有关情况。如涉嫌其他违法行为的，将移送有关部门进行处理。

**第十二条** 信用分解释

针对信用分管理过程中百丈镇提出的扣分事项，第三方服务机构自扣分通知发出之日起7个工作日内可向镇政府提交合理解释。镇政府将根据解释合理性进行评判是否扣分。若7个工作日内未作出合理解释，将予以扣除信用分。

本办法适用于杭州市余杭区百丈镇养老服务电子津贴服务工作，由百丈镇负责解释，自印发之日起生效。

养老服务电子津贴信用分考核表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **扣分内容** | **扣分标准** | **备注** |
| 1 | 服务人员未进行健康管理，未着工作服，未佩戴工作标牌。 | 每起扣除1个信用分 |  |
| 2 | 完成订单支付后未向老人提供交易小票。 | 每起扣除1个信用分 |  |
| 3 | 异常订单无法提交相关凭证。 | 异常订单不予结算，并每一单扣除1个信用分 |  |
| 4 | 镇（街道），村、社区反馈不良情况 | 每起扣1个信用分 |  |
| 5 | 通过网络、电话、信件方式受到服务对象投诉或负面舆情 | 每起扣1个信用分 |  |
| 6 | 服务人员入户服务后方可扫码开始服务，结束服务后在进入下一单，对于两单时间间隔异常（如服务建单无间隔或间隔过短情况），或项目重叠建单 | 上述情况达到总单据的0.1%，扣2个信用分 |  |
| 7 | 服务人员出现刷卡寄存日后服务、服务未达到相应时长、实际服务内容与所下服务订单不符合等违规操作。 | 每笔订单扣除2个信用分 |  |
| 8 | 服务机构每季度未组织开展员工培训，并无相关培训台账。 | 每起扣2个信用分 |  |
| 9 | 欺骗老年人或者在老年人不知情情况下下单或刷重阳分。 | 每起扣除5个信用分 |  |
| 10 | 服务人员与使用pos机使用记录信息不符合，离职人员未及时注销。 | 每起扣5个信用分 |  |
| 11 | 服务人员出现重阳分套刷、盗刷、刷重阳分兑换商品、刷重阳分兑换卡券等行为。 | 每笔订单扣除5个信用分 |  |
| 12 | 出现老年人死亡后建单、服务、结算情况 | 工单作废，每起扣5个信用分 |  |
| 13 | 服务机构开展恶意竞争，或向老年人骚扰式推销服务。 | 每起扣除10个信用分 |  |
| 14 | 服务人员欺瞒、辱骂、殴打老人等恶劣行为。 | 每起扣除20信用分 |  |
| 15 | 出售服务对象个人隐私信息。 | 每起扣除20个信用分 |  |
| 16 | 因服务质量引发较大安全责任事故的，因服务纠纷造成群体性事件或不良社会舆论的，因服务不到位出现国家、省、市规定应当列入的其他严重失信情形的。 | 每起扣除40个信用分，向区民政局申报取消余杭区居家养老服务资格 |  |