**玉环市政府采购招标文件**

TZZY-2024-123

采购项目：玉环市残疾人托养中心运行管理项目

采购人：玉环市残疾人联合会

台州中域工程咨询有限公司

2024年10月

**目 录**

1. **公开招标采购公告**
2. **投标人须知**
3. **评标办法及评分标准**
4. **公开招标需求**
5. **政府采购合同主要条款指引**
6. **投标文件格式附件**

**第一章 公开招标采购公告**

项目概况

玉环市残疾人托养中心运行管理项目的潜在供应商在政府采购云平台（www.zcygov.cn）获取（下载）招标文件，并于2024年11月12日09:30（北京时间）前提交（上传）投标文件。

1. **项目基本情况**

  项目编号：TZZY-2024-123

 项目名称：玉环市残疾人托养中心运行管理项目

 预算金额（元）：10855200元

 最高限价（元）：10855200元

 采购需求：具体详见采购招标文件第四章公开招标需求

合同履约期限（进度要求）：本项目期限三年，合同一年一签。

**二、申请人的资格要求：**

（一）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条供应商应当具备的条件。

（二）投标供应商的特定条件：无。

（三）供应商为中小企业。

（四）本项目不接受联合体投标。

**三、获取招标文件**

 时间：公告发布时间至投标截止时间

 地点（网址）：政府采购云平台（www.zcygov.cn）

方式：供应商登录政采云平台https://www.zcygov.cn/在线申请获取招标文件（进入“项目采购”应用，在获取招标文件菜单中选择项目，申请获取招标文件）。

**注：**（1）尚未注册浙江政府采购网正式供应商的应先进行注册申请；

1. 公开招标采购公告上附件里的招标文件仅供阅览使用，供应商应当在“政采云”平台注册登记后再获取招标文件，没有通过注册登记而获取招标文件的潜在供应商，对招标文件提起质疑投诉的，不予受理；

（3）采购代理机构将拒绝接受非通过以上方式获取招标文件的供应商投标文件。

 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：2024年11月12日09:30（北京时间）

 投标地点（网址）：通过“政府采购云平台（www.zcygov.cn）”实行在线投标

 开标时间：2024年11月12日09:30（北京时间）

 开标地点（网址）：“政府采购云平台”线上开标

**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）已分别于2022年1月29日和2022年2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.《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。注意：需在线质疑后才可在线投诉，并电话告知相关采购人、代理机构、财政部门。

3.供应商认为采购文件使自己的权益受到损害的，可以自获取采购文件之日或者采购公告期限届满之日（公告期限届满后获取采购文件的，以公告期限届满之日为准）起7个工作日内，对采购文件需求的以书面形式向采购人提出质疑，对其他内容的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：本项目采用资格后审，请拟供应商自行核对供应商资格条件，如不符合资格条件者，在资格审查时导致投标被拒绝的，责任自负。

（1）本项目通过“政府采购云平台（www.zcygov.cn）”实行在线投标（电子投标），供应商应先安装“政采云电子交易客户端”，并按照本招标文件和“政府采购云平台”的要求，通过“政采云电子交易客户端”编制并加密投标文件。供应商未按规定加密的投标文件，“政府采购云平台”将予以拒收。

（2）“政采云电子交易客户端”请自行前往“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端”进行下载；电子投标具体操作流程详见本公告附件《供应商项目采购-电子招投标操作指南》；通过“政府采购云平台”参与在线投标时如遇平台技术问题详询400-881-7190。

1. 为确保网上操作合法、有效和安全，供应商应当在投标文件提交截止时间前完成在“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章。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](http://zfcg.czt.zj.gov.cn/bidClientTemplate/2019-05-27/12945.html%22%20%5Ct%20%22http%3A//zfcg.czt.zj.gov.cn/innerUsed_noticeDetails/_blank%22%20%5Co%20%22CA%E9%A9%B1%E5%8A%A8%E5%92%8C%E7%94%B3%E9%A2%86%E6%B5%81%E7%A8%8B)”进行查阅；
2. 供应商应当在投标文件提交截止时间前，将生成的“电子加密投标文件”上传递交至“政府采购云平台”。投标文件提交截止时间以后上传递交的投标文件将被“政府采购云平台”拒收。
3. 通过“政府采购云平台”上传递交的“电子加密投标文件”无法按时解密，供应商递交了备份投标文件的，以备份投标文件为依据，否则视投标文件撤回。通过“政府采购云平台”上传递交的“电子加密投标文件”已按时解密的，“备份投标文件”自动失效。供应商仅递交了“备份投标文件”的，投标无效。

**七、对本次采购提出询问、质疑、投诉，请按以下方式联系**

**（一）采购代理机构**

采购代理机构名称：台州中域工程咨询有限公司

项目联系人：施先生

联系电话：15967082890

地址：玉环市玉城街道广陵南路129号4楼

**（二）采购人**

采购人名称：玉环市残疾人联合会

联系人：龚老师

联系电话：0576-87305551

**（三）同级政府采购监督管理部门**

名称：玉环市财政局政府采购监督管理科

联系人：李科长

监督投诉电话：0576-87250185

地址：玉环市广陵路130号财政大楼5楼

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。

1. **投标人须知**

**前附表**

| 序号 | 项 目 | 内 容 |
| --- | --- | --- |
| 1 | 供应商特定资格要求 | 符合招标公告资格要求的供应商。 |
| 2 | 答疑会或现场踏勘 | 各供应商请自行踏勘。 |
| 3 | 投标文件组成 | 投标文件由**“资格证明文件”、“商务与技术文件”、“报价文件”**三部分组成。 |
| 4 | 投标文件的编制 | 供应商应先安装“政采云电子交易客户端”，并按照本招标文件和“政府采购云平台”的要求，通过“政采云电子交易客户端”编制并加密投标文件。（请自行前往“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端”进行下载） |
| 5 | 投标文件的形式 | 电子投标文件（包括“电子加密投标文件”和“备份投标文件”， 在投标文件编制完成后同时生成）；（1）“电子加密投标文件”是指通过“政采云电子交易客户端”完成投标文件编制后生成并加密的数据电文形式的投标文件。（2）“备份投标文件”是指与“电子加密投标文件”同时生成的数据电文形式的电子文件，其他方式编制的备份投标文件视为无效备份投标文件。 |
| 6 | 投标文件份数 | （1）“电子加密投标文件”：“政府采购云平台”线上传递交；一份。（2）“备份投标文件”（若有）；一份：上述（2）内容（如有）请同时密封邮寄，请于投标截止时间前递交（EMS邮寄或顺丰邮寄形式），密封包装并在包装上注明投标项目名称、投标单位名称、“备份投标文件”、“开标时启封”字样并加盖公章（邮寄地址：玉环市玉城街道广陵南路129号4楼施先生收）。 |
| 7 | 投标文件的上传和递交 | （1）“电子加密投标文件”的上传、递交：a.投标供应商应在投标截止时间前将“电子加密投标文件”成功上传递交至“政府采购云平台”，否则投标无效。b.“电子加密投标文件”成功上传递交后，供应商可自行打印投标文件接收回执。（2）“备份投标文件”的密封包装、递交：a.投标供应商在“政府采购云平台”完成“电子加密投标文件”的上传递交后，还可以（EMS邮寄或顺丰邮寄形式）在投标截止时间前递交以介质（U盘）存储的数据电文形式的“备份投标文件”一份；“备份投标文件”应当密封包装，并在包装上注明投标项目名称、投标单位名称、“备份投标文件”、“开标时启封”字样并加盖公章。未密封包装或者逾期邮寄送达的“备份投标文件”将不予接收；b.通过“政府采购云平台”上传递交的“电子加密投标文件”已按时解密的，“备份投标文件”自动失效。若投标截止时间前，投标供应商仅递交了“备份投标文件”而未将“电子加密投标文件”成功上传至“政府采购云平台”的，其投标无效。 |
| 8 | 电子加密投标文件的解密和异常情况处理 | （1）开标时间到，采购组织机构将向各投标供应商发出“电子加密投标文件”的解密通知，各投标供应商代表应当在接到解密通知后30分钟内自行完成“电子加密投标文件”的在线解密（供应商须登录“政府采购云平台”，使用“项目采购——开标评标”功能解密）。（2）通过“政府采购云平台”成功上传递交的“电子加密投标文件”无法按时解密，若投标供应商按规定递交了“备份投标文件”的，则启用“备份投标文件”（由采购组织机构按“政府采购云平台”操作规范将“备份投标文件”上传至“政府采购云平台”，上传成功后，“电子加密投标文件”自动失效），否则视为投标文件撤回。（3）若投标截止时间前，投标供应商仅递交了“备份投标文件”而未将“电子加密投标文件”成功上传至“政府采购云平台”的，其投标无效。 |
| 9 | 投标有效期 | 投标有效期为开标后90天，投标有效期从提交投标文件的截止之日起算。 |
| 10 | 投标文件递交 | 截止时间：2024年11月12日09:30（北京时间）递交地点：通过“政府采购云平台（www.zcygov.cn）”实行在线投标响应。 |
| 11 | 开标时间及地点 | 同投标文件递交截止时间及递交地点 |
| 12 | 投标保证金 | 本项目不设投标保证金 |
| 13 | 履约保证金 | 在合同签订前中标人应缴纳履约保证金10万元，在服务期间结束后依约退还履约保证金。若在合同执行期间因中标人违约导致履约保证金部分扣除的，中标人需在5个工作日内将扣除的履约保证金补齐。若中标人在合同执行过程中单方面终止合同或因服务评估分两次在80分以下而被取消供应资格的，履约保证金不退还。其他详见合同内容。 |
| 14 | 投标文件备案 | 中标单位需在中标确认后7个工作日内，邮寄**1套纸质投标文件（盖公章，与“电子加密投标文件”保持一致）**至招标代理机构。 |
| 15 | 实质性条款 | 带“▲”的条款是实质性条款，投标文件须作出实质性响应，否则作无效投标处理。 |
| 16 | **注意事项** | 1.请务必确保投标文件制作客户端为最新版本，旧版本可能导致投标文件解密失败。2.请务必确保投标文件制作时所用的 CA 锁与投标文件解密时的 CA 锁为同一把，否则可能导致投标文件解密失败。**3.解密成功后将附件17政府采购活动现场确认声明书（按要求填写并加盖公章）的原件扫描件发送至邮箱545776142@qq.com。** |
| 17 | 解释权 | 本招标文件解释权属于采购人和采购代理机构。 |

**“特别说明：为优化政府采购营商环境，缓解供应商资金难题，政府采购已推广应用“政采贷”、“政采保”等服务，供应商可以银行保函、保险公司保单、融资担保公司保函、银行转账（或电汇）等方式缴纳至采购人指定账户。”**

**一、总 则**

**（一） 适用范围**

本招标文件适用于本次项目的招标、投标、评标、定标、验收、合同履约、付款等行为（法律、法规另有规定的，从其规定）。

**（二）定义**

1、“采购组织机构”指采购人委托组织招标的采购代理机构。

2、采购人：是指委托采购代理机构采购本次项目的国家机关、事业单位和团体组织。

3、投标人（即投标供应商）：是指向采购组织机构提交投标文件的单位或个人。

4、货物：是指各种形态和种类的物品，包括原材料、燃料、设备、产品等。

5、服务：是指除货物和工程以外的政府采购对象，包括各类专业服务、信息网络开发服务、金融保险服务、运输服务，以及维修与维护服务等。

6、“书面形式”包括信函、传真等。

7、“▲”系指实质性要求条款。

**（三）投标费用**

不论投标结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用（招标文件有相关规定除外）。

**（四）特别说明**

1、投标人投标所使用的资格、信誉、荣誉、业绩与企业认证必须为本法人所拥有。投标人投标所使用的采购项目实施人员必须为本法人员工（指本法人或控股公司正式员工）。

2、投标供应商所投产品除招标文件中明确规定要求“提供官网截图或相应检测报告的证明材料”以外，所有技术参数描述均以投标文件为准。投标供应商对所投产品技术参数的真实性承担法律责任。项目招标结束后、质疑期限内，如有质疑供应商认为中标供应商所投产品、投标文件技术参数与招标需求存在重大偏离、错误、甚至造假的情况，应提供具体有效的证明材料。

3、投标人在投标活动中提供任何虚假材料,其投标无效，并报监管部门查处；中标后发现的,根据《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款第一项之规定，处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

4、投标人不得相互串通投标报价，不得妨碍其他投标人的公平竞争，不得损害采购人或其他投标人的合法权益，投标人不得以向采购人、评标委员会成员行贿或者采取其他不正当手段谋取中标。

5、为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

6、投标文件格式中的表格式样可以根据项目差别做适当调整,但应当保持表格样式基本形态不变。

7、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。

8、本项目不允许分包。

**二、招标文件**

**（一）招标文件由招标文件总目录所列内容组成。**

**（二）招标文件的澄清或修改**

1、采购组织机构可视采购具体情况对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或者采购组织机构应当在投标截止时间至少15日前，在原公告发布媒体上发布澄清公告，澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分；不足15日的，采购人或者采购组织机构应当顺延提交投标文件的截止时间。

2、投标人在规定的时间内未对招标文件提出疑问、质疑或要求澄清的，将视其为无异议。对招标文件中描述有歧义或前后不一致的地方，评标委员会有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个投标人。

**三、投标文件**

**（一）投标文件的形式和效力**

1、投标文件为电子投标文件。电子投标文件按政采云平台供应商项目采购-电子招投标操作指南（网址：https://help.zcygov.cn/web/site\_2/2018/12-28/2573.html）及本招标文件要求制作、加密并递交；纸质投标文件系电子投标文件纸质版，按照“投标文件的组成及份数”要求制作。

**（二）投标文件的组成**

投标人接到招标文件后，按照采购组织机构的要求提供：资格证明文件、商务与技术文件和报价文件。

**▲1、资格证明文件的组成：**

（1）投标声明书；

（2）授权委托书（法定代表人亲自办理投标事宜的，则无需提交)；

（3）法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明；

（4）提供符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函或者同时提供以下四项相关材料

1. 财务状况报告
2. 依法缴纳税收
3. 社会保障资金的相关材料；

4）具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料(根据项目性质提供)；

**（5）中小企业声明函；**

（6）提供采购公告中符合供应商特定条件的有效相关证书原件扫描件**（投标供应商特定条件中有要求的必须提供）**（若有），以及评标时需要说明的其他资料。

**2、商务与技术文件的组成：**

按照商务与技术评分细则要求制作。

**3、报价文件的组成**

（1）报价文件由开标一览表、报价明细表以及投标人认为其他需要说明的内容组成。

（2）此报价为投标人一次性报出唯一的最终价格，包含其它一切所要涉及到的费用，有选择的报价将被拒绝。

（3）投标报价是包括本项目服务款、货款、标准附件、备品备件、专用工具、包装、运输、装卸、保险、税金、货到就位以及安装、调试、培训、保修、合同包含的所有风险责任等各项费用及不可预见费等所需的全部费用，全部费用已包含在开标一览表的投标总报价中，是招标文件所确定的招标范围内全部工作内容的价格表现。

（4）政府采购优惠政策相关资料、产品适用政府采购政策情况表（若有）。

（5）相关报价单需打印或用不退色的墨水填写， 投标报价单不得涂改和增删，如有错漏必须修改，修改处须由同一签署人签字或盖章。由于字迹模糊或表达不清引起的后果由投标人负责。

（6）投标报价应按招标文件中相关附表格式填写。

**（二）投标文件的制作、封装及递交要求**

**1、投标文件的制作要求**

（1）本项目通过“政府采购云平台（www.zcygov.cn）”实行在线投标响应（电子招投标），供应商应先安装“政采云电子交易客户端”，并按照本项目招标文件和“政府采购云平台”的要求编制、加密并递交投标文件。

（2）投标人应当按照“投标文件的组成”规定的内容及顺序在“政采云电子交易客户端”编制投标文件。其中“资格证明文件”和“商务与技术文件”中不得出现投标报价，如因投标人原因提前泄露投标报价的，责任由投标人承担。

（3）招标文件中有提供格式的，投标人应参照格式进行编制**（格式中要求提供相关证明材料的应后附相关证明材料）**，并按要求在指定位置进行签章，否则视为未提供；招标文件中未提供格式的，请各投标人自行拟定格式，加盖单位公章并由法定代表人或其授权代表签署（签字或盖章），否则视为未提供。

（4）投标文件内容不完整、编排混乱导致投标文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，是投标人的责任。

（5）投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人负责。

（6）投标人未按照“投标文件组成”要求提供全部资料，或者没有仔细阅读招标文件，或者没有对招标文件在各方面的要求作出实质性响应，由此造成的一切后果由投标人自行承担。

（7）投标文件以及投标人与采购组织机构就有关投标事宜的所有来往函电，均应以中文汉语书写。除签字、盖章、专用名称等特殊情形外，以中文汉语以外的文字表述的投标文件视同未提供。

（8）投标计量单位，招标文件已有明确规定的，使用招标文件规定的计量单位；招标文件没有规定的，应采用中华人民共和国法定计量单位（货币单位：人民币元）。

**2、投标文件的签章**

（1）投标文件的签章：见《前附表》；

（2）投标文件应由投标供应商法定代表人或其授权代表签字（或盖章），并时加盖投标供应商公章。

（3）电子签章操作指南详见《供应商项目采购-电子招投标操作指南》。

**3、投标文件的形式**

（1）投标文件的形式：见《前附表》；

（2）“电子加密投标文件”是指通过“政采云电子交易客户端”完成投标文件编制后生成并加密的数据电文形式的投标文件。

（3）“备份投标文件”是指与“电子加密投标文件”同时生成的数据电文形式的电子文件，其他方式编制的备份投标文件视为无效备份投标文件。

**4、投标文件份数**

（1）投标文件份数：详见《前附表》。

**（三）投标文件的有效期**

1. 自投标截止日起90天投标文件应保持有效。有效期不足的投标文件将被拒绝。
2. 在特殊情况下，采购人可与投标人协商延长投标文件的有效期，这种要求和答复均以书面形式进行。
3. 中标人的投标文件自开标之日起至合同履行完毕均应保持有效。

**（四）投标**

1、投标文件的上传和递交：见《前附表》

2、“电子加密投标文件”解密和异常情况处理：见《前附表》

3、投标文件的补充、修改或撤回

（1）投标人应当在投标截止时间前完成电子投标文件的上传、递交，投标截止时间前可以补充、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、修改后重新上传、递交。投标截止时间前未完成上传、递交的，视为撤回投标文件。投标截止时间以后上传递交的投标文件“政府采购云平台”将予以拒收。

（2）投标截止时间后，投标供应商不得撤回、修改投标文件。

4、投标文件的备选方案

（1）投标供应商不得递交任何的投标备选（替代）方案，否则其投标文件将作无效标处理。与“电子加密投标文件”同时生成的“备份投标文件”不是投标备选（替代）方案。

**四、开标**

**（一）开标形式**

采购组织机构将按照“招标公告”规定的时间通过“政府采购云平台”组织开标活动、开启投标文件，所有供应商均应当准时在线参加。

**（二）开标准备**

1、开标的准备工作由采购组织机构负责落实；

2、采购组织机构将按照招标文件规定的时间通过“政府采购云平台”组织开标活动、开启投标文件，所有供应商均应当准时在线参加。投标人如不参加开标大会的，视同认可开标结果，事后不得对采购相关人员、开标过程和开标结果提出异议，同时投标人因未在线参加开标而导致投标文件无法按时解密等一切后果由投标人自己承担。

**（三）开标程序**

**开标第一阶段**

1、向各投标人发出电子加密投标文件【开始解密】通知，由投标人按招标文件规定的时间内自行进行投标文件解密。投标人在规定的时间内无法完成已递交的“电子加密投标文件”解密的，如已按规定递交了备份投标文件的，将由采购组织机构按“政府采购云平台”操作规范将备份投标文件上传至“政府采购云平台”，上传成功后，“电子加密投标文件”自动失效；

2、**投标文件解密结束，各投标人签署《政府采购活动现场确认声明书》后通过邮件形式发送至招标代理机构指定邮箱**；

3、开启投标文件，进入资格审查；

4、开启资格审查通过的投标人的商务技术文件进入符合性审查、商务技术评审；

5、第一阶段开标结束。

备注：开标大会的第一阶段结束后，采购人或采购代理机构将对依法对投标人的资格进行审查，资格审查结束后进入符合性审查和商务技术的评审工作。

**开标大会第二阶段**

1、符合性审查、商务技术评审结束后，举行开标大会第二阶段会议。首先公布符合性审查、商务技术评审无效供应商名称及理由；公布经商务技术评审后有效投标供应商的名单，同时公布其商务技术部分得分情况。

2、开启符合性审查、商务技术评审有效投标供应商的报价文件，公布开标一览表有关内容，同时当场制作开标记录表，投标人通过电子形式签字确认（不予确认的应说明理由，否则视为无异议）。唱标结束后，由评标委员会对报价的合理性、准确性等进行审查核实。

3、评审结束后，通公布中标（成交）候选供应商名单，及采购人最终确定中标或成交供应商名单的时间和公告方式等。

4、完成评标后，开标会议结束。

**特别说明：**如遇“政府采购云平台”电子化开标或评审程序调整的，按调整后执行。

**五、评标**

**（一）组建评标委员会**

本项目评标委员会由政府采购评审专家和采购单位评审代表（若有）组成。

采购组织机构将组织评标委员会，对投标人的投标文件进行综合评审。

**（二）评标程序**

**1、资格审查**

公开招标采购项目开标结束后，采购人或者采购组织机构应当依法对投标人的资格进行审查，对审查发现无效的进行必要的询标，结束后公布无效投标的投标人名单、投标无效的原因。

**2、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，对审查发现无效的进行必要的询标，结束后公布无效投标的投标人名单、投标无效的原因。

**3、综合比较与评价**

（1）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，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

（2）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）评标时，评标委员会各成员应当独立对每个投标人的投标文件进行评价，并汇总每个投标人的得分。

**4、得分确认及评审报告编写**

（1）评标委员会对报价文件进行复核，对于系统计算出的价格分及总得分进行确认；

（2）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）评标委员会按评标原则及得分情况编写评审报告。

**5、评价**

采购组织机构对评标委员会评审专家进行评价。

**（三）澄清问题的形式**

投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代理人或其授权的代表签字，并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。

**（四）错误修正**

投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，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。

　　同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

**（五）投标人存在下列情况之一的，投标无效**

1、资格证明文件或商务与技术文件跟报价文件出现混装或在资格证明文件或商务与技术文件中出现投标报价的，或者报价文件中报价的货物跟商务与技术文件中的投标货物出现重大偏差的；

　　2、不具备招标文件中规定的资格要求的。

　 3、投标文件含有采购人不能接受的附加条件的。

4、投标代表人未能出具身份证明或与法定代表人授权委托人身份不符的；

5、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，应当要求其在评标现场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。

6、报价超过招标文件中规定的最高限价。

7、投标参数未如实填写，完全复制粘贴招标参数的。

8、投标文件提供虚假材料的。

9、不符合中华人民共和国财政部令第87号《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第三十七条情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效，并移送采购监管部门：

　 （1）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；

　 （2）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

　 （3）不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

　 （4）不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

　 （5）不同投标人的投标文件相互混装。

10、不符合法律、法规和招标文件中规定的其他实质性要求的（招标文件

中打“▲”内容及被拒绝的条款）。

**（六）有下列情况之一的，本次招标作为废标处理**

1、出现影响采购公正的违法、违规行为的；

2、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；

3、因重大变故，采购任务取消的；

4、法律、法规和招标文件规定的其他导致评标结果无效的。

**（七）评标原则和评标办法**

1、评标原则。评标委员会必须公平、公正、客观，不带任何倾向性和启发性；不得向外界透露任何与评标有关的内容；任何单位和个人不得干扰、影响评标的正常进行；评标委员会及有关工作人员不得私下与投标人接触。

2、评标办法。具体评标内容及评分标准等详见《第三章：评标方法及评分标准》。

**（八）评标过程的监控**

本项目评标过程实行全程录音、录像监控，政府采购监管部门视情进行现场监督，投标人在评标过程中所进行的试图影响评标结果的不公正活动，可能导致其投标被拒绝。

**六、定标**

1、确定中标供应商。评标委员会根据采购单位的《授权意见确认书》，推荐中标候选人或确定中标人。其中推荐中标候选人的，采购组织机构在评审结束后2个工作日内将评标报告送采购人，采购人自收到评审报告之日起5个工作日内在评审报告推荐的中标候选人中按顺序确定中标人。

2、发布中标结果公告。采购组织机构应当自中标人确定之日起2个工作日内，在省级以上财政部门指定的媒体及相关网站上公告中标结果，招标文件应当随中标结果同时公告。

3、发出中标通知书。采购组织机构在发布中标结果的同时，向中标人发出中标通知书。

**七、合同签订及公告**

**（一）签订合同**

1、采购人应当自中标通知书发出之日起30个工作日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定，与中标人签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。

2、采购人不得向中标人提出任何不合理的要求作为签订合同的条件。

3、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。同时，拒绝与采购人签订合同的供应商，由同级财政部门依法作出处理。

4、询问或者质疑事项可能影响中标结果的，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（中标结果的质疑期为中标结果公告期限届满之日起七个工作日）。

**（二）合同公告及备案**

1、采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，在省级以上财政部门指定的政府采购信息发布媒体及相关网站上公告。

2、采购人应当自政府采购合同签订之日起7个工作日内，将政府采购合同副本报同级人民政府财政部门备案以及采购组织机构存档。

**八、采购代理服务费**

招标代理费：根据国家发改委发改办价格[2003]857号通知和国家计委计价格[2002]1980号文件规定的招标费率标准，按照中标通知书确定的中标金额，向成交单位收取代理服务费。该费用成交单位须在领取中标通知书时一次性付清。

本项费用由投标人自行考虑，分摊在各项投标报价中，结算时不再另行计取。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **服务****费 类型率****中标金额（万元）** | **货物招标** | **服务招标** | **工程招标** |
| 100 以下 | 1.5% | 1.5% | 1.0% |
| 100-500 | 1.1% | 0.8% | 0.7% |
| 500-1000 | 0.8% | 0.45% | 0.55% |
| 1000-5000 | 0.5% | 0.25% | 0.35% |
| 5000-10000 | 0.25% | 0.1% | 0.2% |
| 10000-100000 | 0.05% | 0.05% | 0.05% |

1. **评标办法及评分标准**

一、采购组织机构将组织评标委员会，对投标人提供的投标文件进行综合评审。

二、本次招标项目的评标方法为综合评分法，总计100分。评标标准按以下3项内容及分值进行评审。

|  |  |
| --- | --- |
|  标段类别 | 一 |
| 技术 | 65分 |
| 商务 | 25分 |
| 价格 | 10分 |

（一）商务与技术文件中的客观分由评标委员会讨论后统一打分；其余在规定的分值内单独评定打分。

（二）各投标人商务与技术文件得分按照评标委员会成员的独立评分结果汇总后的算术平均分计算，计算公式为：

商务与技术文件得分=评标委员会所有成员评分合计数/评标委员会组成人员数。

（三）投标报价得分采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其报价得满分。其他投标人的投标报价得分按下列公式计算：

投标报价得分=(评标基准价／投标报价)×10%×100。

注：得分以系统计算为准，保留2位小数。

三、在最大限度地满足招标文件实质性要求前提下，评标委员会按照招标文件中规定的各项因素进行综合评审后，以评标总得分最高的投标人为中标候选人。

四、如综合得分相同，投标报价低者为先；如综合得分且投标报价相同的，货物类采购项目以技术性能得分较高者为先，服务类采购项目以实力信誉及业绩得分较高者为先。

五、提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家供应商认定：（1）采用最低评标价法的采购项目，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由评标委员会集体确定一个投标人参加评标，其他投标无效。（2）使用综合评分法的采购项目，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，由评标委员会集体推荐一个投标人作为中标候选人，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

六、评标委员会不向未中标单位解释落标具体原因，不退还投标文件。

七、本次评分具体分值细化条款如下表：

|  |
| --- |
| **评分标准、评价内容** |
| **商务****25分** | 公司荣誉情况 | 投标人自2021年1月1日以来获得行业主管部门颁发荣誉，得到省级部门荣誉得3分，市级部门荣誉得2分，区（县）级部门荣誉得1分，取最高等级不累计得分，本项最高得3分。（提供相关证明文件复印件加盖公章） | 3分 |
| 体系认证 | （1）投标人具有质量管理体系认证书（ISO 9001）、职业健康安全管理体系认证证书（ISO 45001）、环境管理体系认证证书（ISO 14001）且在有效期内的，得1分。（2）具有养老服务认证5A证书（GB/T37276、RB/T303）的，得1分。（3）具有居家养老、托管养护、养护服务所涉及的相关人员的培训管理活动认证（GB/T19025）的得1分。本项满分3分。（提供有效证书扫描件并加盖公章，不提供的不得分） | 3分 |
| 投标人业绩 | 投标人自2021年1月1日（以合同签订日期为准）至今，承接过类似残疾人护理外包服务项目业绩的每个得0.5分，最高得1分。须提供合同复印件并加盖投标人公章。 | 1分 |
| 人员证书 | 拟担任本项目负责人资质能力及是否具有类似项目实施经验；1、具有医学类相关专业本科及以上学历，（需同时提供学历证书，学信网查询证明或其他证明材料），得1分；2、持有《助理社会工作师》及以上证书，得1分；3、具有人力资源及社会保障局颁发**（人社部认证的第三方评价机构颁发）**的高级（三级）《养老护理员》资格证书，得1分；4、具有人力资源及社会保障局颁发**（人社部认证的第三方评价机构颁发）**的高级（三级）《健康照护师》资格证书，得1分；5、具有3年以上相关工作经验，得1分。(需提供3个月及以上社保证明，不提供不得分) | 5分 |
| 1、护理人员持证上岗情况（除项目负责人）。**提供人力资源和社会保障局颁发（人社部认证的第三方评价机构颁发）的养老护理员证件复印件(加盖公章)作为评审依据**，人员与证件复印件须一一对应，只提供人员名单而无证件复印件评审时不予认可。持证护理人员人数15人(含)以上的，得4分；10人至14人的，得3分；5人至9人的，得1分；5人以下（不含5人）的，不得分。(需提供3个月及以上社保缴纳证明，不提供不得分) ；2、拟派团队中具有高级养老护理员证书的，每有一本得1分，最高得3分(需提供3个月及以上社保缴纳证明，不提供不得分)；3、拟派团队中具有《助理社会工作师》及以上证书,每有一本得1分，最高得2分(需提供3个月及以上社保缴纳证明，不提供不得分)；4、项目服务团队成员持护士资格证书的，每有一本得1分，最高得2分；5、项目服务团队成员持四级（中级工）消防设施操作员，得2分。 | 13分 |
| **技术****65分** | 项目实施方案 | 项目投标方案的全面性、完整性。根据投标人对本项目保洁、勤务、保安、陪护、维修、食堂运行制定项目投标方案的全面性、完整性等情况进行综合评分。方案内容全面完整、合理可行，质量保证措施得力、针对性强，能够完全满足采购文件的要求得5-7 分；方案内容较全面，质量保证措施合理可行，有较好的针对性，能够较好的满足采购文件的要求得3-4.9分；方案内容有所遗漏，措施合理性、可行性及针对性较弱，能够满足采购文件的部分要求得：1-2.9 分；未提供具体方案的不得分。 | 7分 |
| 残疾人服务业发展现状及残疾人服务需求的理解。根据投标人对残疾服务业发展现状调查、玉环市残疾人服务需求的理解程度，有无相关服务经验等情况进行综合评分。需求理解全面完整，有状况调查，分析准确，对项目开展的重难点理解到位，措施明确，切实可行的得5-7分；需求理解全面完整，有状况调查，分析较准确，对项目开展的重难点理解比较到位，措施较明确，切实可行的得3-4.9分；缺少状况调查，分析不够准确，对项目开展的重难点理解不够到位，措施不够明确的得1-2.9 分；未提供具体方案的不得分。 | 7分 |
| 项目熟悉程度和总体需求的理解。根据投标人对本项目的熟悉程度，以及对项目需求、目标和服务内容的理解程度等情况进行综合评分。对项目熟悉程度和总体需求理解到位，措施明确，切实可行的得5-7分；需求理解全面完整，有状况调查，分析较准确，对项目总体需求的理解比较到位，措施较明确，切实可行的得3-4.9分；缺少状况调查，分析不够准确，对总体需求理解不够到位，措施不够明确的得1-2.9 分；未提供具体方案的不得分。 | 7分 |
| 运营方基本义务需求的承诺及响应。根据投标人对运营方基本义务需求的承诺及响应等情况进行综合评分。承诺科学合理、细致全面、内容详尽切实可行，完全满足甚至优于招标文件需求的得5-7分；内容简单满足招标需求的得3-4.9分；内容简略仅有提及的得1-2.9分；未提供的不得分。 | 7分 |
| 管理制度 | 各项管理规章制度全面性、完整性。根据投标人对项目运营日常管理、活动质量控制、活动质量监督、人员考核奖惩、资产管理、财务管理、活动规范、培训、值班、卫生、安全、消防安全、食品卫生、突发事件应急预案、责任人及责任追究等制度情况进行综合评分。规章制度健全，体系完善，内容详细明确的得5-8分，规章制度合理，体系较完善，内容明确但欠佳的得2-4.9分，规章制度合理，体系不够完善，缺少实质内容的得0.1-1.9分。未提供不得分。 | 8分 |
| 质量保障措施 | 项目实施管理和质量保障措施。根据投标人提出的项目实施质量保障管理、质量控制体系、文档管理体系、内部评估体系等托养康复行业标准和质量控制及监督措施，以及各项活动质量规范化建设等情况进行综合评分。服务指标优于招标要求，质量控制要点准确，措施明确、可行的得5-7分，服务指标符合招标要求，质量控制要点较准确，措施较明确、可行的得3-4.9分，服务指标基本符合招标要求，质量控制要点不够准确，措施不够明确的得1-2.9分。未提供不得分。 | 7分 |
| 突发事故的应急措施和解决方案 | 对服务中的突发事件（包括各类检查、突发性、意外伤害事件、服务对象走失等）时的应急预案及相应的解决补救措施。根据服务对象的特殊性，制定的安全保障及突发事件的措施详细，内容全面，条理清晰，切实可行的得5-7分，制定的安全保障及突发事件的措施较详细，内容较全面，条理较清晰，有可行性的得3-4.9分，制定的安全保障及突发事件的措施简单，内容欠佳，需要完善的得1-2.9分。未提供不得分。 | 7分 |
| 专业技术能力 | 投标单位的专业技术能力：自2021年1月1日以来，投标单位员工参与市级及以上残疾人护理技能赛事并取得团体荣誉，获得一等奖的，得3分。获得二等奖的，得2分，获得三等奖的，得1分，取最高荣誉等级得分，不累计得分。（需提供荣誉证书或相关证明，否则不得分） | 3分 |
| 护理差错事故的解决方案 | 护理差错事故的解决方案。包括对护理人员失职后的补救措施等。补救措施完善，内容详细明确得2.6-4分，补救措施针对性强，内容明确得1.6-2.5分，补救措施合理可行得0.1-1.5分。未提供不得分。 | 4分 |
| 履约保障措施 | 项目履约保证和内容控制响应。根据投标人对本项目响应的 履约保证程度得,对招投人提出的运营工作质量评估办法、按评估结果等级扣除委托运营总价办法,以及响应的内部控制措施情况进行综合评分。方案内容全面完整、合理可行，质量评估办法得力、针对性强，能够完全满足采购文件的要求得4-5 分；方案内容较全面，质量评估办法合理可行，有较好的针对性，能够较好的满足采购文件的要求得2-3.9 分；方案内容有所遗漏，措施合理性、可行性及针对性较弱，能够满足采购文件的部分要求得：0.1-1.9 分；未提供具体方案的不得分。 | 5分 |
| 增值服务 | 根据投标人所提供的增值服务进行评分：根据服务团队的特色，提供的其他个性化、专业化和优化服务内容，根据服务内容的特色、亮点进行综合评议。增值服务有特色、专业、有针对性，贴切采购人需求的得2-3分，增值服务有一定亮点的得1-1.9分，增值服务缺乏特色有待改进的得0-0.9分。未提供不得分。 | 3分 |
| **价格****10分** | 以合格供应商的最低报价为基准价，基准价为10分，其他供应商价格分计算为（基准价/该供应商报价）×10，超预算报价文件为无效。 |

1. **公开招标需求**

**一、招标项目一览表**

本次招标共1个标段，具体内容如下表：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **标段号** | **项目内容** | **数量** | **单位** | **预算（万元）** | **服务时间** |
| 一 | 玉环市残疾人托养中心运行管理项目 | 1 | 项 | 2025年343.84 | 本项目期限三年，合同一年一签，第一年按托养110人测算为343.84万元，第二年按托养120人测算为361.84万元，第三年按130人测算为379.84 万元 |
| 2026年361.84 |
| 2027年379.84 |

**二、技术需求**

玉环市残疾人托养中心运行管理费项目是残疾人康复服务业综合改革试点，坚持项目所有权不变、公益性质不变、服务宗旨不变、业务范围不变，激发市场主体活力，创新服务供给方式，通过政府购买服务的方式，引进具备一定资质的企业或民办非企业单位，负责中心的日常运营管理，为全市残疾人提供文化、教育、社会组织培育、志愿者服务、社会工作、宣传等服务，以不断满足残疾人日益增长的服务需求。

**（一）运营方基本义务承诺需求**

1.在合同运营宗旨、范围和期限内，依法自主运营，自负盈亏。

2.在合同运营期限内从事残疾人服务运营活动，必须符合相关法律法规的规定条件和要求。

3.在合同运营期限内承担中心运营活动的全部成本，包括人力成本（人员工资、福利、各项社会保险费、节假日加班费、服装、劳保用品、防护用品等）、办公耗成、能耗成本、活动经费（组织活动费、教学资料费、授课费等），以及其他各项税费等。

4.有完整的中心日常管理、活动质量控制、活动质量监督、人员考核奖惩、资产管理、财务管理、活动规范、培训、值班、卫生、安全、消防安全、食品卫生、突发事件应急预案、责任人及责任追究等制度，并上墙公布。

5.严格按照劳动法律法规的要求，规范用工、签订劳动合同或聘用合同，并按法律法规要求缴纳各项社会保险等。

6.对设施、设备后期维护、维修、更新等程序、资金承担做出规定。

7.对原由委托方提供的已登记造册各项设施、设备使用中出现损坏或报废等情况申报和理赔作出规定。

8.自觉接受相关部门的行业管理和财政、公安消防、食品卫生、环保、安全等部门监管，并承担相应的法律责任。

9.在委托运营期间，承担在中心内活动的残疾人日常管理以及相关的纠纷和安全管理，独立承担有关经济、民事及安全等各类责任(含全部的法律责任)。

10.在委托运营期间，须购买公共安全责任保险。

11.不得擅自改变建筑物结构。若因运营需要改变装修或改扩建的，应报委托方同意、备案，并明确经费承担。

12.不得从事与残疾人服务无关的经营活动，不得利用本项目场地从事生产、销售、经营国家规定的违禁品，不得从事任何违法活动。

13.不得以本项目的运营权向第三方进行转包、分包、担保、保证、抵押或其他有损害委托方权益的行为。

14.积极承担委托方有关社会福利事业发展任务，优先保障委托方委托的有关项目运营事宜。

**15.承担如下运营风险**

15.1中标单位工作人员或聘用人员在岗履行工作职责期间，发生自身人身伤害、伤亡，由中标单位负责处理并承担全部的法律责任，委托方（采购单位）不承担任何责任。

15.2中标单位与其工作人员或聘用人员发生任何纠纷，均由中标单位负责调解与处理并承担全部的法律责任，委托方（采购单位）不承担任何责任。

15.3中标单位在运营期间，各类安全工作均由中标单位负责。如发生安全事故如消防安全事故、食品安全事故、服务对象的人身伤害或伤亡事故等，均由中标单位负责处理并承担全部的法律责任，委托方（采购单位）不承担任何责任。

**（二）人员配备需求**

1.承接中心运营的工作人员岗位配置要求：专职管理人员包括财务2名，该人员根据采购人要求安排，由中标单位依法与其签订劳动合同，其收入应不低于管理人员收入均值，由中标单位为其缴纳五险一金。其他人员中具有国家级社工职业资格证不少于1人，需提供2个月以上社保证明。管理人员排班最少须保证有1人全天驻中心。护理人员根据入托人员数量按1:5的比例配置，护理人员按1:6的比例排班，护理人员配备不足扣当月考核分数总分1分。厨房人员、物业（清洁）人员、保安人员按实际需求配置，各岗位人数不得超过采购人测算人数安排（如下表）。除财务人员外所有岗位人员配置必须合规合理，确保托养中心的正常运行。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 计划实现时间 | 入托人员数量 | 管理岗位人数 | 保洁岗位人数 | 厨房岗位人数 | 保安岗位人数 | 护理岗位人数 |
| 2025-2027年 | 101-130 | 8 | 4 | 4 | 6 | 21-26 |

2.工作人员必须遵纪守法，无不良行为记录，热爱残疾人事业，工作责任心强，道德品质好，具备一定的专业知识特别是残疾人照护知识，且身体健康、相貌端正。

3.外聘人员按活动类、艺术类、学习类等需求来聘用有经验的讲师或教授授课。

4.人员岗位具体要求：

4.1项目管理管理人员每日在岗1名。

4.2活动指导师每日在岗1名。

4.3护理团队平均每日在岗总人数与当月托养人员配备比例按照1:6的比例配备。在原有托养人员人数的基础上，托养人员每增1人，必须增加1名护理员；另外，在护理员和托养人员配备比例外白班另增设立机动护理员1名。

4.4保洁团队每天白班保证在岗4名。

4.5以上人员的配置为最基本的人员配置要求，投标人的关于入托残疾人员服务人员的数量不得低于该要求，所有费用必须包含在投标报价内。

4.6此外，采购人若新增托养人员数量，采购人将提前1个月通知中标服务商，中标服务商必须在一个月内将所需的护理员招募培训到岗。

**（三）设施环境需求**

1.设有服务基本内容公示牌或导向图，公开服务时间、服务项目和服务承诺。

2.台账（登记簿）整齐清楚。

3.环境安静舒适，室内物品摆放整洁有序。

4.室内禁烟并设有禁烟标志。

5.环境卫生整洁干净，无痰迹、无烟头、无灰尘、无积水。

6.室外绿化整洁有序，及时修剪、养护，做到草坪内无杂草、树木为枯枝。

7.水电畅通，保证正常供水供电。

8.卫生间无杂物、无异味。水龙头、洗手池、水池洁净。大小便器等卫生洁具洁净无黄渍。地面干净无烟头、纸屑、污渍、积水等。

**（四）工作内容需求**

**1.基本要求**

在合同期内从事托养服务经营活动，必须符合《残疾人康复机构建设标准：建标165-2013》、《残疾人托养服务机构建设标准(建标166-2013)》、《残疾人托养服务基本规范（试行）》(残联发[2013]20号)、《残疾人康复和托养设施建设指导意见》(2011年，试行)、GB/T 10001.1-2012公共信息图形符号 第1部分：通用符号、GB/50300-2013《建筑工程施工质量验收统一标准》、GB15630-1995《消防安全标志设置要求》、GB/T 27306-2008《食品安全管理体系：餐饮业要求》、GB 14881-2013《食品企业通用卫生规范》、GB/T26341-2010《残疾人残疾分类和分级》、GB 50763-2012《无障碍设计规范》以及其它相关法律法规的规定条件和要求。上述涉及内容有最新的规范及标准以最新或更高的规范及标准为准。

**2.主要岗位职责**

2.1项目管理人员岗位职责及岗位能力要求

2.1.1项目管理人员工作职责

2.1.1.1组织和领导项目所属员工认真执行中心指令，贯彻落实质量方针、目标和各项规章制度，全面完成中心的生活、安全护理及保洁工作任务。项目管理人员不得兼职托养中心以外的工作。

2.1.1.2负责处理中标项目的日常工作，切实做好护理质量的策划、实施，主动做好各方面的协调，保证该项目工作持续有序正常运行，全面实现质量标准。

2.1.1.3围绕服务托养人员的目标开展各项服务工作，有计划地安排、组织托养人员的各种文娱活动、健身锻炼等，积极调动托养人员自主参与意识，活跃生活，增进身心健康。

2.1.1.4定时查房，全面了解托养人员生活、思想、健康状况和饮食情况，进行综合分析，采取针对性措施，做好防患于未然，预防一切可能发生的差错和突发事件，协助医务人员做好重病托养人员的观察与护理，配合医务人员做好急危病的院前急救及120转院工作。

2.1.1.5建立档案管理制度、亲属会面制度和亲属联系制度，加强与入托人员亲属的沟通联系，全面掌握入托人员的相关信息。

2.1.1.6广泛地听取托养人员及其亲属的意见和建议，接受托养人员及其亲属的民主监督，定期测评服务满意度，不断提高服务质量。

2.1.1.7加强护理员和保洁员的教育管理，每月召开全体员工大会一次，督促护理员和保洁员认真履行职责，恪守职业道德。

2.1.1.8每月至少组织一次护理员业务学习和考核，每年组织一次护理员岗位技能竞赛，使护理员不断提高为托养人员服务的能力。

2.1.1.9对护理差错及意外事件按规定及时上报，重大差错及意外事件组织讨论，提出整改方案，上报中心业务科室。

2.1.1.10定期汇报工作，按时完成中心交办其它任务，对中心提出的护理工作整改积极组织落实。

2.1.1.11负责水电管理及设备的日常维护，做好供水供电系统运行情况记录，不少于1人需兼有电工证。

2.1.2岗位能力要求

2.1.2.1具有医疗护理、养老服务等相关专业大专以上学历或中级以上职称。

2.1.2.2具有3年以上类似项目管理经验；

2.1.2.3具有5年以上护理经验；

2.1.2.4有一定的组织领导管理能力。

2.2活动指导师岗位职责及岗位能力要求

2.2.1活动指导师岗位职责

2.2.1.1负责托养人员各项活动的组织开展。

2.2.1.2参加、组织和指导护理员了解托养人员的生活、思想和健康情况，采取针对性措施，做好托养人员心理护理。

2.2.1.3组织托养人员开展各种有益健康的活动,如书法、绘画、下棋、娱乐活动、健身锻炼及养护员生活技能培训等，丰富托养人员精神生活。

2.2.1.4每季度组织一次主题文娱活动。

2.2.1.5为各级护理人员提供心理疏导，进行团队心理疗愈，组织各种活动及护理员职业培训。

2.2.2岗位能力要求

2.2.2.1具有社会工作者等相关专业中专以上学历或中级以上职称。

2.2.2.2具有三年以上工作经验。

2.2.2.3有一定的组织领导管理能力。

2.3护理部

2.3.1护理部主任岗位职责

2.3.1.1组织和领导护理部员工认真执行领导指令，贯彻落实质量方针、目标和各项规章制度，全面完成托养中心的护理的工作任务。

2.3.1.2全面负责护理部《生活护理规程》、《护理操作技术规程》和《生活分级护理内容》、《护理质量考核标准》等的贯彻实施全过程的督促检查，不断总结提高，采取有效措施，确保护理质量。

2.3.1.3负责处理护理部的日常工作，包括行政管理、入托残疾人生活护理、安全护理、康复保健和，主动做好各方面的协调，保证护理工作持续有序正常运行，全面实现质量标准。

2.3.1.4围绕“以入托残疾人为中心”全方位开展各项服务工作，有计划地安排、组织残疾人的各种文娱活动、健身锻炼、康复训练等，积极调动残疾人自主参与意识，活跃生活，增进身心健康；认真执行《接待服务规范》、《代理项目服务规范》、落实《入托残疾人财产管理制度》，以一流的服务质量来满足托养人员的要求。

2.3.1.5建立和实施《托养人员档案制度》和《托养人员突发事件、事故处理规程》，督促做好交接班工作，认真执行《护理文件书写制度》，做到每位托养人员护理状况有完整系统的记录，以便于查考。

2.3.1.6定时查房，全面了解残疾人生活、思想、健康状况和饮食情况，进行综合分析，采取针对性措施，做好防患于未然，预防一切可能发生的差错和突发事件，协助医务人员做好重病残疾人的观察与护理，以及配合医务人员做好残疾人急危病的院前急救及120转运工作。。

2.3.1.7对护理差错及意外事件按规定及时上报，重大差错及意外事件组织讨论，提出整改方案，上报护理科。

2.3.1.8广泛地听取残疾人及其亲属的意见和建议，接受残疾人及其亲属的民主监督，定期测评服务满意度，不断提高服务质量。

2.3.1.9加强护理人员的教育管理，每月召开全体护理员大会一次，督促护理人员认真履行职责，恪守职业道德。每月至少组织一次护理员业务学习和考核，每年组织一次护理员岗位技能竞赛，使护理员不断提高为残疾人服务的能力。

2.3.1.10定期向托养中心负责人汇报工作，按时完成托养中心交办其它任务.对托养中心提出的护理工作整改要求积极组织落实。

2.3.2护理部主任岗位能力要求

2.3.2.1具有医疗护理相关专业大专以上学历或中级以上职称。

2.3.2.2具有十年以上护理经验。

2.3.2.3有较强的组织领导管理能力。

2.3.3护理科长（组长）岗位职责

2.3.3.1在护理部主任领导下，负责本养护区行政管理和残疾人的生活护理、安全护理、康乐活动组织、家属接待工作。

2.3.3.2熟悉分管区内残疾人的生活、思想和健康情况，做到六知道（床号、姓名、身体状况及用药、护理要点、饮食、心理）；采取针对性措施做好残疾人生活及心理护理。

2.3.3.3负责分管组内护理质量的督查；经常督促生活护理程序、安全护理落实和护理操作技术规程的执行，定期检查，保证护理质量。

2.3.3.4组织入住残疾人进行各种有益健康的活动,如书法、绘画、下棋、娱乐活动、健身锻炼及养护员生活技能培训等。制定详细的活动计划表，并认真执行。

2.3.3.5认真做好残疾人财物的委托保管工作及防盗、防火、防事故工作，意外事件按规定及时上报，并组织科（组）内护理员讨论，提出整改方案，上报护理科。

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

2.3.3.7做好新入残疾人接待工作，带领残疾人及家属熟悉养护环境，做好各种护理评估及护理记录，高危风险的与家属当面讲清并做好记录。

2.3.3.8根据生活分级护理标准，合理、科学排班，并做好与其它班组的协调工作。

2.3.3.9关心护理人员的生活、思想和工作情况，努力帮助他们解决困难，带头严格执行各项规章制度，维护劳动纪律。

2.3.3.10负责分管组内各项护理文书的书写工作，定期对残疾人情况进行评估，分析护理重点，指导护理员开展工作。

2.3.3.11准时主持分管组内晨会、讲评工作，提出工作重点。定期组织护理人员业务学习并进行考核

2.3.3.12完成护理部主任交办的其它任务。

2.3.3.13工作及时汇报，对托养中心护理科提出的工作整改意见积极进行落实整改。

2.3.4护理科长（组长）能力要求

2.3.4.1具有医疗护理、社会工作者等相关专业中专以上学历或中级以上职称。

2.3.4.2具有三年以上护理经验。

2.3.4.3有较强的组织领导管理能力。

2.3.5护理员岗位职责

2.3.5.1在护理组长的领导下，负责残疾人的生活护理工作。

2.3.5.2熟悉了解入住残疾人的生活、思想和健康情况，采取针对性措施，做好残疾人生活护理、心理护理、康复护理等工作，并协助医务人员做好残疾人保健工作。

2.3.5.3自觉严格遵守护理程序和护理技术操作规程、生活分级护理内容及个案护理内容，规范服务。定时巡视居室，认真观察残疾人情况，发现异常，及时报告、及时处理。杜绝差错事故发生。

2.3.5.4督促、协助做好生活区室内外卫生工作，保持生活环境的整洁、安静、安全、舒适。

2.3.5.5尊重、关心残疾人，语言文明、礼貌，举止端庄大方，热情周到服务，耐心帮助解决心理问题，努力创造文明、健康、乐观、祥和的生活氛围。

2.3.5.6帮助残疾人参与各种有益于身心健康的活动，如户外活动、健身锻炼、康复训练、生活自理能力训练等。

2.3.5.7自觉遵守各项规章制度，服从工作分配，坚守岗位。认真做好交接班工作，按规定作好各种护理记录。

2.3.5.8认真做好卫生保健、饮食指导、健康长寿等知识宣教，指导残疾人养成良好的生活习惯及行为方式。

2.3.5.9参加托养中心及养护部组织的培训、学习和考核及各项活动。

2.3.5.10做好定时消毒工作，防止交叉感染。

2.3.5.11认真负责及时查看，确实掌握残疾人状况，杜绝休养残疾人对擅自外出情况的发生。

2.3.5.12完成护理组长交办的其它任务，督促做好残疾人的腕带佩带工作。

2.3.6护理员岗位能力要求

2.3.6.1具有护理员上岗服务资格证和健康证。

2.3.6.2具有爱心、耐心和吃苦耐劳的精神。

2.3.6.3小学以上文化程度

分级护理标准由投标人提供方案

“对有精神病史的服务对象，还应提供专业医疗机构或康复机构出具的正式风险评估表，以确定其病情稳定并适宜从专业医疗机构转介至托养服务机构”。

“应根据协议和残疾人实际情况，在定期评估服务对象身心功能基础上，提供服务对象所需的转介服务，如转介至医院或转介至适宜的工作场所”，包括将精神残疾人转介至医院，如“定期评估服务对象身心功能”，即当发现精神残疾人托养服务对象有发病前兆时，应及时“提供服务对象所需的转介服务”。

2.4其他人员要求

2.4.1严格遵守采购人的各项规章制度，熟悉采购人业务工作相关法律法规和政策条例。

2.4.2尽职尽责、爱岗敬业、廉洁自律、奉公守法，热爱残疾人事业，有良好的职业道德。

2.4.3能够胜任本职工作，按时完成职责任务，保质保量，无投诉。

2.4.4遵守劳动纪律，按时上下班，不离岗、睡岗、串岗，严禁上班时间从事本职工作以外的工作；不私带外人进入托养区，不私下帮托养人员购物，遵守安全制度，牢固树立安全意识。

2.4.5物品按要求使用和放置，爱护公物，节约水电。

2.4.6作风正派，组织性、纪律性、原则性强，要有较强的安全意识并按采购人要求做好保密工作。

2.4.7上岗时须统一着装，穿工作服、佩戴工作证、仪表端庄整洁；热情服务，文明礼貌、大方得体、态度和蔼可亲，尊重工作人员、托养人员和有关探视人员，严禁打骂托养人员。

2.4.8服从管理，团结协作，不聚众聊天、不搬弄是非、不拉帮结派，不做与工作无关的事情。

3.护理要求

护理服务内容

在采购人工作人员的指导下，负责托养人员的生活护理、托养区及活动区环境清洁卫生工作；严格执行各项工作流程和卫生消毒制度，密切巡视观察托养人员，耐心细致地进行护理。

普通托养人员服务内容：

3.1为托养人员提供全天候生活护理照料，包括穿脱衣服、洗漱、分餐、喂饭、分发点心、水果、饮水等；排泄护理、沐浴护理、身体护理、理发、更换被褥等；负责收送托养人员被服，并做好托养人员被服的清点和管理。

3.2晨间护理、床铺整理、协助托养人员起床、坐轮椅、午间及晚间睡眠照料；防褥疮、皮肤护理；定时为长期卧床托养人员翻身；随时清理托养人员大小便、污染物。

3.3床单元与起居室的日常清洁、消毒、隔离工作（床单元消毒、空气消毒、台面消毒、床具擦拭消毒、各类便器清洗消毒、各种毛巾常规清洗消毒），起居室的开窗通风。

3.4床单元与起居室卫生整理（包括橱柜、衣柜、餐桌、冰箱、微波炉、轮椅、助行器等家具用品定期擦洗，卫生间整理）；电风扇等季节性用品、衣服收纳保管等。

3.5常规巡查与安全防护、防走失、防摔跌、防烫伤、防窒息；协助做好托养人员的财产物品管理。

3.6各类社工活动、功能康复及户外活动（游玩、晒太阳等）、医疗活动、门诊辅助检查、外诊等陪护、各类标本的送检。

3.7协助为特殊或危重托养人员记录出入量，并协助采购人工作人员为托养人员留取检验标本和送检；协助采购人工作人员完成新入院或出院托养人员的相关工作；做好接收托养人员的准备和出院床单元终末消毒；对传染托养人员的衣服、床单元按相关规定处理。

3.8协助采购人工作人员做好与服务对象及家属的沟通等。

3.9做好死亡托养人员的尸体料理，并负责运至太平间。

3.10做好夜间值班的有关工作，完成采购人工作人员交办的临时护理工作任务。

3.11协助处理托养人员相关的其它突发事件及其他与入住服务对象生活护理照料相关的工作。

特殊托养人员服务内容

3.12协助托养人员进行生活自理训练，协助做好托养人员晨晚间护理，协助托养人员如厕、洗漱、梳头、清洁口腔；按要求为托养人员修剪指甲、理发、洗头、洗澡、擦身、为男托养人员刮胡子，协助女托养人员经期护理等；协助为托养人员整理床单元，保持床铺整洁卫生；负责收送托养人员被服，并做好托养人员被服的清点和管理。

3.13负责早、中、晚餐的开餐及分派工作，餐后及时清洗和消毒餐具，协助托养人员洗手、进餐、喝水、服药（对不能进食者要给予喂食）；搞好配餐室、餐厅的清洁卫生。

3.14负责托养区、活动区（包括工疗区、康复区）的清洁卫生及绿化养护工作；每天对托养区、活动区进行卫生清洁工作，清倒所有生活垃圾；负责定期处理病区托养人员污物、生活污水；要随时做好保洁工作，按要求对托养区、活动区进行消毒，遇特殊情况须无条件随时增加清洁和消毒的次数。

3.15对遵医嘱实施约束保护措施托养人员的巡视观察，防止血液循环受阻；保护带等物品的管理、清点、记录、交接班；密切巡视托养人员宿舍，并协助处理特殊情况；解决输液、约束或卧床托养人员的需求，有特殊情况及时通知医护人员。

3.16协助为特殊或危重托养人员记录出入量，并协助采购人工作人员为托养人员留取检验标本和送检；协助护送托养人员外出就诊检查；协助采购人工作人员完成新入院或出院托养人员的相关工作；做好接收托养人员的准备和出院床单元终末消毒；对传染托养人员的衣服、床单元按相关规定处理。

3.17维护托养区、活动区安全，保持病区安静，指导托养人员自觉遵守各项规定，发现托养人员身上或托养区及活动区有危险物品及时清理并报告采购人工作人员；做好各类社工活动、功能康复及户外活动（游玩、晒太阳等）、医疗活动等托养人员相关活动。

3.18做好死亡托养人员的尸体料理，并负责运至太平间。

3.19做好晚上值班的有关工作，完成采购人工作人员交办的临时护理工作任务。

3.20协助处理托养人员相关的其它突发事件及其他与入住服务对象生活护理照料相关的工作。

另外，中标方要指定专人负责托养人员尸体料理、尸体运送和负责太平间清洁、消毒工作。

3.21护理服务应达到的各项指标：

a. 落实护理措施100%。

b. 特护、一级护理合格率≥90%。

c. 护理安全100%。

d. 护理记录合格率≥90%。

e. 消毒隔离合格率100%。

f. 区域环境卫生合格率≥90%。

g. 托养人员家属对护理满意率≥90%。

h. 夜间护理质量合格率≥90%。

i. 康复护理合格率≥90%。

j. 护理管理合格率≥90%。

K. 褥疮发生率0。

**4.食堂管理**

4.1人员配置要求：工作人员年龄在60周岁以内并符合岗位健康要求。投标人在托养期内所聘工作人员须报采购人认可备案后方可上岗。如果所聘人员不符合采购人要求，必须及时调整，否则，采购人有权扣除相应费用，直至终止合同。

4.2投标人要根据采购人的要求每周制定食谱一次，及时变更菜品，一天三餐供应。所订食谱须提前提供给配送公司，由配送公司每日按时配送新鲜食材。

4.3按照收支平衡的原则进行运作。投标人须使用计算机收费刷卡系统，设备由采购人提供，就餐人员预交的费用由招标方统一收取，不得多扣磁卡存款，不得负数消费和提现业务，不得赊欠账款，未经采购人同意不得发放各种形式的就餐券，不得采用现金方式交易。若发现现金交易的，采购人有权无条件终止合同，并没收设备。

4.4投标人要爱护采购人提供的房产和餐饮炊具设备等，履行租借手续，负责日常养护管理、遗失和人为损坏，照价赔偿。

4.5投标人负责食堂的饮食安全卫生，做好配送食物质量和数量的验收工作，验收无误后由双方人员签字确认，作为配送凭证。签约时还需与采购人签订饮食安全卫生责任书。不得储藏、加工、提供变质食品。

4.6投标人在制作过程中因使用变质、腐烂等食材引起食物中毒或因其他原因造成不良后果，损害职工身体健康的现象，投标人必须承担由此造成的一切责任和经济损失，采购人有权单方面终止合同，没收合同履约保证金。

4.7投标人应落实专人对餐厅、食堂、加工间等场所进行常态化的环境卫生打扫管理。

4.8投标人应每年组织所属员工进行健康检查（费用自理）及卫生教育，确保所属人员持有有效健康证、服务证，统一着装上岗。

4.9投标人自行按时发放所属工作人员的工资，福利、劳保用品和奖金等，并负责对工作人员进行遵纪守法和安全卫生教育，如发生意外伤残、伤亡事故，投标人承担全部责任和必要的经济补偿，采购人不承担任何经济损失和相关责任。投标人必须与所聘用的从业人员签订劳务用工合同或劳动合同，并依法办理相关社会保险。

4.10投标人不负责承担食堂在承包期内所有的水电费，但是，必须做到节约使用。

4.11投标人在承包期间不得变更房产结构，不得变换基本设施，若因经营服务需要，对经营场所进行装修，需书面报告采购人同意后方可实施。

4.12投标人必须按期上报食堂运营的相关数据。

4.13投标人须根据采购人规定时间按时为职工提供优质服务，不得提前或延迟开饭时间（特殊情况如开会、接待、会餐及有特殊工作任务等要服从采购人指定的时间），坚持服务第一的宗旨，做到热情服务、文明待人。

4.14投标人需保障会议和接待用餐，产生的费用按实双方协商另行支付。

4.15投标人须严格履行合同要求，不得转包给其他运营者，否则，采购人将单方面终止合同，由此产生的后果和损失均由投标人负责。

**5.保安**

本项目保安配置人员6人，由中标人协调统一排班、管理，费用支出为32.40万元/年，由中标人支付。中标人协助采购人对保安进行考核管理，保安人员服从管理人员管理，每天定时巡逻，核实并登记出入人员，监控室24小时有人员在岗。

人员要求：实行2班轮岗制。每班在岗保安至少有一人须持有保安证或消控证。如果所聘人员不符合采购人要求，必须及时调整，否则，采购人有权扣除相应费用，直至终止合同。

**6.物业保洁**

6.1人员要求：按需配备保洁人员，投标人在服务期内所聘工作人员须报采购人认可备案后方可上岗。如果所聘人员不符合采购人要求，必须及时调整，否则，采购人有权扣除相应费用，直至终止合同。

6.2工作内容：办公楼、及其他配套楼房的全部（包括公共厕所、洗衣房、走廊打扫、厕所卫生、疏通以及垃圾清运等）、托养楼的公共区域、户外场地的卫生打扫；外墙3米以下墙面卫生；绿化带内垃圾清扫及绿化养护；路灯、指示牌、宣传牌和扶手等公共区域和设施设备工具的保洁；所有垃圾清运。

6.3保洁标准：

6.3.1大理石、花岗岩墙面、柱面

（1）直视表面无污垢、无污渍、无水迹、无手印等；

（2）用白色柔软纸巾或棉布擦拭表面、无灰尘；

（3）用白色柔软纸巾或棉布擦拭接缝，无结垢；

（4）侧视表面光泽均匀，光亮一致。

6.3.2玻璃墙面及金属框架

（1）直视玻璃表面无折光现象，无灰尘、无污垢、无污渍、无水渍、无手印等；

（2）直视玻璃间周围的金属框架，应光泽明亮，表面无灰尘、无污垢、无污渍、无水渍、无手印等；

（3）用白色柔软纸巾或棉布擦拭玻璃及金属框架的接缝，无污垢、无灰尘；

（4）手摸玻璃及金属框架的接缝，无溢缝残留硅胶。

6.3.3金属墙面、柱面（含不锈钢、铝合金材料）

（1）直视表面无污渍、无污垢、无水渍、无手印等；

（2）用白色柔软纸巾或棉布擦拭表面，无灰尘；

（3）用白色柔软纸巾或棉布擦拭接缝，无结垢。

6.3.4地坪（含花岗岩、大理石、水磨石、地砖、PV、木地板等地坪）

（1）清洗后上蜡、抛光：

直视地坪表面平滑、光泽柔和、质感凝重，

侧视地坪表面无局部蜡层不匀、无气泡、无擦痕，

仔细观察蜡面下无隐现的污渍残存；

（2）清洗后不作上蜡处理：

仔细观察地坪无污渍、无污垢留存。

6.3.5高空类（含通风口、灯具、饰物、网架、天花板、管道等）

（1）用手抚摸天花板表面、通风口百叶窗、灯饰、网格等，无灰尘；

（2）直视表面无污垢、蜘蛛网，无上次作业遗留的手印；

（3）仔细观察表面无缺损、无色差；

（4）仔细观察表面的金属饰物表面有金属光泽感。

6.3.6卫生间：

6.3.6.1空间、洗脸盆、水龙头、化妆镜子、化妆台：

（1）观察空间无灰尘飞扬、无异味；

（2）直视化妆镜子、化妆台无污渍、无污垢、无水渍；

（3）用白色柔软纸巾或棉布擦拭化妆镜子，化妆台表面及四周外围无灰尘、无污垢；

（4）用干净抹布擦拭洗脸盆、溢水孔无污渍、无污垢；

（5）仔细观察洗脸盆、水龙头上下水通畅、无障碍。洗脸盆釉面光泽均匀，水龙头金属光泽明亮、无水渍、污垢。

6.3.6.2座便器、小便池：

（1）手摸座便器、小便池外部表面釉面无污垢、光滑；

（2）用白色柔软纸巾或棉布擦拭边角无灰、无污垢；

（3）直视座便器、小便池内部无污渍、无污垢、无水锈渍，检查上下水通畅、无障碍，座便器、小便池外部釉面光泽均匀。

6.3.6.3墙面、隔断：

（1）用白色柔软纸巾或棉布擦拭表面无灰尘、无污垢；

（2）直视墙面、隔断表面色泽均匀、光亮；

（3）仔细观察墙面、隔断无粘贴物、无涂写。

6.3.6.4地面：

（1）直视座便器及小便池下，地面无尿渍；

（2）仔细观察地面无灰尘、无纸屑、无污垢、无水渍。

6.3.6.5废物箱：

（1）直视废物箱外部表面无灰尘、无污渍、无水渍；

（2）仔细观察废物箱内垃圾袋桶夹层中无积水、潮湿、无污垢；

（3）仔细观察废物箱内垃圾袋容物不超过2/3。

6.3.7其他：

6.3.7.1座椅：

（1）直视座椅表面无灰尘、无污渍、无杂物、无水迹；

（2）用白色柔软纸巾或棉布擦拭接缝点、背面、椅架处无积灰。

6.3.7.2消防箱：

（1）直视消防柜、器、具表面无污渍，无积灰；

（2）用白色柔软纸巾或棉布擦拭，无灰尘、无污垢。

6.3.7.3电话机/亭，电脑显示牌及各类指示牌，公告栏：

（1）直视电话机/亭，电脑显示牌及各类指示牌、公告栏表面无积灰、无污渍；

（2）电话机/亭，电脑显示牌玻璃屏幕无折光；

（3）用白色柔软纸巾或棉布擦拭表面无灰尘。

6.3.8各部位打扫周期：

（1）公共场所卫生每日打扫4次（每半天两次）；

（2）办公室、会议室、活动室、宿舍每日打扫一次；

（3）楼梯过道（含楼梯下）、大厅每半天打扫一次；

（4）场地每周打扫3次；

（5）遇到特殊情况时，听从采购方安排，随时增加清洁次数。

6.4洗涤要求：负责中心托养人员衣服、被褥的清洗整理修补（中心配用大型洗衣机及烘干机、缝纫机）、消毒。

**7.康复活动安排**

**7.1康复教育类：**

（1）设立运动训练室、作业治疗室、生活自理能力训练室、传统康复室、工疗室等，做好课程及训练项目安排，根据托养人员评估情况，开展运动训练、理疗、针灸推拿、作业治疗、认知训练等康复项目，每人每周不少于2次。

（2）指导托养人员进行基本生活自理活动训练，使其能够自行洗漱、如厕、穿衣、吃饭等。

（3）开展健康知识等方面的讲座每季度不少于1次。

（4）开展健康服务活动。配置相应的设施，定期免费为残疾人提供量身高、体重、血压等服务。

**7.2文娱活动类：**

（1）设立棋牌室、阅览室、球艺室、书画室、舞蹈室等文体活动区，保持干净整洁和设施完好，常年开放。

（2）开展残疾人文娱活动，每人每周参与不少于3次。

（3）开展节日体验活动。结合中国传统节日和残疾人重要节日，开展文体活动。活动内容契合节日主题和残疾人需求，有创新、有特色。

（4）在天气条件允许的情况下，每天应开展户外活动（包括晒太阳、广播体操），每次不少于30分钟。

（5）开设残疾人兴趣班。

**7.3劳动技能训练与辅助性就业**

（1）开设工疗室，每天组织有需要的托养人员开展与其行为能力相适应的简单基本生产劳动，例如制作绢花、组配零件、串珠等。通过劳动帮助其活动肢体、锻炼大脑、集中注意力、协调手眼，使部分托养人员实现辅助性就业，获得一定的劳动收入。

（2）托养人员参与生产劳动之前，应根据个体实际情况对其进行必要的培训。

（3）根据实际情况开设专业的劳动技能培训课程，开发托养人员的职业能力。

（4）合理处理劳动生产成果和可能获得的收入。处理方式和处理结果应记录并存档。

（5）定期开展身体功能评估和劳动能力评估，适时对托养人员的职业适应性进行测评和评价，及时调整职业康复与劳动技能训练计划。

**7.4残疾人社会工作类**

专业社工介入，以需求为导向开展个案服务。

**7.5宣传类**

（1）开展社会主义核心价值观宣传教育，每年不少于2次，弘扬传统美德。

（2）开展国情教育、政策法规教育，每年不少于2次，增强接纳、尊重、帮助、关爱残疾人的意识，提升残疾人自尊、自立、自强、自爱意识。

（3）通过媒体、网站、宣传资料、宣传栏等形式展示特色文化、团队、活动等，每年不少于2次，吸引残疾人参与。

（4）年度组织各类对外交流活动不少于2次。

**7.6志愿服务类**

（1）建立为残疾人服务志愿者管理机制，明确招募、报名、审查、日常管理、服务监管、奖惩流程。建立专项为残疾人服务志愿团队至少1支。

（2）策划开展形式多样的志愿服务活动，做好志愿服务记录。每年联合社会力量开展志愿服务项目不少于2个。

（3）对为残疾人服务志愿者的服务质量、服务时数进行监管。

（4）开展残疾人志愿者和残疾人志愿服务团队注册引导。

**7.7特色服务类**

（1）开展非物质文化遗产传承或体现地域传统文化的项目推广活动，每年不少于2次。

（2）承办残疾人文化艺术周等大型活动。

**7.8社会组织培育类**

（1）设有培训基地，开展残疾人社会团体业务引导，培育孵化新的残疾人社会团体。组织残疾人社会团体骨干培训交流，搭建残疾人社会团体展示平台，每年不少于2次。

**7.9服务质量评价与改进**

（1）公开组织机构、服务内容及工作人员等基本信息并及时更新。

（2）制定全体员工的再教育培训计划，年度员工再教育及岗位培训达到48 学时的人数不少于员工总数 50%。每半年对服务人员考评 1 次。

（3）建立服务质量跟踪与投诉渠道，开通咨询电话或设立意见本，广泛收集反馈信息。根据评价过程中发现的问题与建议，及时改进，不断提高服务质量，投诉解决率≥90%。

**（五）其他要求**

1.安全要求

1.1建立场地安全、活动安全、设施设备安全、人身财产安全管理等制度。

1.2有安全工作的明确分工和安全责任制度。

1.3对服务全过程中的各种事故的防范、突发事件的处理建立应急预案，定期演练并保留记录。

1.4对各类消防设施，定期进行巡查和维护，且有完整记录。

1.5监控信息保存不少于1个月。

**三、商务需求**

（一）服务期限：3年（具体时限以合同签订为准）。

（二）签订合同时间：预中标人经公示有效后，持中标通知书30日内与招标人签订合同。

（三）人员到岗时间：在合同签定后，根据招标人工作进程安排确定具体时间15天内，中标人将人员配备完毕。

（四）付款方式：根据当月月末服务对象人数，每月按实际支付费用（其中，护理服务费本次招标最高限价单价为1500元/月。）结算方式如下：

1.护理月服务费：根据当月月末服务对象人数、护理服务单价按实结算，即：

护理月服务费 = 月末服务对象人数 × 护理服务单价

2.综合后勤月服务费本次招标最高单价：管理6000元/月，保洁3700元/月，具体按中标人实际报价，按各岗位实际人数结算。财务人员（2名）由采购人指定安排，由中标人与其签订劳动合同，工资由中标人发放，工资不低于管理人员平均工资，并由中标人为其缴纳五险一金，厨房人员工资不得低于以下标准：厨师8000元/月，副厨7000元/月，帮厨2人每人4200元/月。各岗位人数不得超过采购方测算人数安排。

3.全年总服务费不得超出当年合同总金额。

（五）履约保证金：在合同签订前中标人应缴纳履约保证金10万元，在服务期间结束后退还履约保证金。若在合同执行期间因中标人违约导致履约保证金部分扣除的，中标人需在5个工作日内将扣除的履约保证金补齐。若中标人在合同执行过程中单方面终止合同或因服务评估分两次在80分以下而被取消供应资格的，履约保证金不退还。

（六）中标人的责任和义务：

1.如中标单位提供的工作人员不能胜任招标单位的工作，招标单位有权要求更换工作人员，中标单位应在接到招标单位通知的半个月内予以更换，中标单位主动更换工作人员需经招标单位同意；

2.中标单位在工作期间必须严格执行和遵守招标单位安全生产的各类规定，接受招标单位的督促、检查和指导。招标单位有协助中标单位搞好安全生产、防火管理以及督促定期检查的义务。对查出的隐患，中标单位必须限期整改。

3.中标单位必须按规定为工作人员依法办理社会保险、统一购买人身意外保险，工作人员在工作过程中，因公受伤，致残甚至牺牲，其医药费、抚恤金等费用与招标单位无关，由保险公司或中标单位按规定理赔。

4.用于入托残疾人员护理服务的操作实施时所需低值易耗品、清洁用品、用具、设备器材、关于入托残疾人员护理服务办公费和服务中损坏物赔偿费等由服务方自行承担；

托养中心运行过程中产生的水电费、大型公共设备维修费用由招标人承担，小型公共设备维修费用及护理服务中所需的以下物品等由中标人承担：

a低值易耗品：尿不湿、卫生纸、餐巾纸、卫生巾、洗衣粉、洗洁精、洁厕灵、施康等；

b清洁用品：床刷、拖把、抹布、水桶等；

c日常用品：剪刀、针线、剃须刀、指甲剪等；

d办公用品：各类记录单、纸张、笔、U盘等；

e保护用具：约束带、防压疮辅具如三角垫、下肢垫、脚圈、防压疮敷贴等；

f护理服务中的一次性手套、口罩、棉签棒等；

g设备器材；

h关于入托残疾人员护理服务办公费和服务中损坏物赔偿费等。

5.考核办法

5.1中标人应根据相关文件规范以及招标人要求的托养护理和康复服务的相关标准制订相应的管理制度及服务标准，报请招标人批准后组织实施，如因质量未达到目标，招标人有权要求其整改，同时中标人应承担责任和经济赔偿（扣款或终止合同）。

5.2招标人对中标人的管理服务进行全程监管，对中标人进行定期和不定期检查，检查结果告知中标人，限期整改落实，并对检查结果和整改情况纳入考核。

5.3中标人应严格按照招标人指定的护理标准执行，实行每月两次的考核制度。每月分别填写打分表，汇总平均后得到最后考核得分。对于采购人提出的问题未限时整改的加倍扣分。考核采用百分制，低于80分予以书面警告一次，每次每低1分扣1000元，从服务费中扣除。每年度出现累计两次警告采购方可以单方面解除合同，并没收全部履约保证金；85分奖励1万元/年，并在85分的基础上，每多1分多奖励1万元，最高10万元。年底综合考评按12个月平均得分计算。考核评分表：参见附件十六。

（七）报价要求

1.本招标文件中的技术要求不得被认为是详尽无遗的，无论规定与否，供应商都应提供所有采购人没有规定但供应商认为完成本项目操作和使用，必要或必须的服务内容，并在报价明细表中一一列明。投标供应商应对招标工作范围内容进行报价，不允许只对部分内容进行报价。

2.本项目为交钥匙工程。投标供应商的报价应为承包完成本次投标需完成全部工作所发生的所有费用，并承担一切风险责任。投标供应商应结合项目特点，市场行情及投标供应商自身的技术，管理水平，竞争能力，确定最终报价。

3.服务时间要求：合同签订每期一年，合计三期。服务项目每满一期后，必须经过采购方验收确认服务项目中等后，由采购方决定是否需要下一期服务项目。如果续签合同的，则服务标准不得降低，如服务人数不变，则服务价格按本次中标价执行；如服务人数调整，则服务总价格按本次各种类人员中标单价乘以相关人员数量合计执行。续签合同须经招标代理机构鉴证后方为有效。如果采购方验收服务项目不合格的，则采购方不再续订下一期服务项目合同。

（八）保险与责任

在整个合同期间，招标人须为“玉环市残疾人托养中心资产”投保财产险。“财产险”获赔款归“玉环市残疾人托养中心”所有。若发生的事件未作保险或虽在保险范围之内但保险获赔额不足以支付各种外来权利要求、索赔、诉讼、损失责任等支出时，该项损失或不足的部分由招标人承担。

中标人在经营费用中支付与业务相关的“第三者责任险”。此保险针对在玉环市残疾人托养中心内发生的事件或玉环市残疾人托养中心员工在进行业务时引致的人身损害、死亡或对第三者财产的损害而产生的一切索赔。

招标人按照《关于加快推进残疾人意外伤害和残疾人服务机构综合保险的指导意见》（浙金融办〔２０１７〕５９号）文件要求对所有入托人员投保残疾人服务机构综合险，因中标人原因在运营期间发生在玉环市残疾人托养中心内入托人员的所有意外伤亡事件与招标人无关，由此产生的责任与费用均由中标人全权承担。

（九）退出机制：运营期满或因中标人有下列情形的，招标人（业主方）可以单方解除或终止协议，中标人投资于本项目中的所有资产均无偿归招标人（业主方）所有。

1．未经招标人（业主方）同意，擅自变更项目经营单位法人代表或中标人的；

2．存在严重违法经营和非法活动的；

3．中标人一次性投入承诺未达到投入要求的；

4．连续二次考核不合格且整改后仍不合格的；

5．损毁设施或改变设施用途，无法保障本项目设施、设备正常运转的；

6．违反有关规定乱收费或违反医保政策的，造成严重不良影响的；

7．发布虚假广告，造成严重不良影响的；

8．造成重大安全事故的；

9．歧视、侮辱、虐待、侵害入住人员等行为，造成严重不良影响的；

10．入托人员家属满意度或社会印象较差的；

11．运营中因环境污染造成严重影响或有严重消防安全隐患的；

12．擅自改变经营范围，利用本项目场所进行其他活动经营与服务的；

13.严重违反协议约定或应解除的其他情形。

如合同提前终止的，中标人投资于本项目中的所有资产均无偿归招标人业主所有。中标人无条件配合招标人做好项目移交、过渡期运营和对资产财务审计工作。

（十）其他约定

1．医疗机构扶持政策按玉环市政府及卫计部门有关规定执行。

2．关于捐赠。本项目属国有资产，玉环市残疾人托养中心所收到的各种捐赠款物，所有权属项目业主方（国家所有），并严格按规定管理使用。

3．所有入托人员由市残联提供，不得私自接收、转让他人。

4．如在实际运营中，床位用途需求发生变化的，可由中标人向市残联提出申请，经市残联同意后，可在规定期限内更改房屋的功能区域划分。

**四、相关说明**

1、现场勘察：供应商需自行到现场了解实际情况，产生费用由供应商自行负责。

**第五章 政府采购合同主要条款指引**

以下为中标后签定本项目合同的通用条款，中标供应商不得提出实质性的修改，关于专用条款将由采购人与中标供应商结合本项目具体情况协商后签订。

项目名称： 项目编号：

甲方：（采购单位） 所在地：

乙方：（中标供应商） 所在地：

甲、乙双方根据台州中域工程咨询有限公司关于玉环市残疾人托养中心运行管理项目公开招标的结果，签署本合同。

**一、合同文件**

1.合同条款。

2.中标通知书。

3.更正补充文件（若有）。

4.招标文件。

5.中标供应商投标文件。

6.其他。

上述所指合同文件应认为是互相补充和解释的，但是有模棱两可或互相矛盾之处，以其所列内容顺序为准。

**二、 护理基本情况**

1. 乙方的人员配置

1.1乙方的项目总负责人 ，身份证号码：

1.2乙方必须采取措施，确保乙方人员稳定，特别是骨干人员。骨干人员变动须经甲方同意，其他人员变动须甲方备案。

1.3乙方项目总负责人及部门负责人须及时与甲方沟通，第一时间报告重大、紧急事件；每月须向甲方汇报上月工作情况，并提供相关报告。

1. 护理人员要求：

（1）所有相关人员的配备须获得相关主管部门认证的，须配证并持证上岗，且根据不同岗位统一着装。

（2）所有相关人员要求政治上可靠，身体素质好，无不良行为记录。

（3）重要岗位人员必须由甲方人事部门考核、政治审查通过方可录用。

（4）为提高关于入托残疾人员护理服务水平，所有护理人员还需进行宾馆礼仪的培训。除乙方对服务人员的培训外，需接受甲方对服务人员的集中进行培训，培训费用由乙方承担。

**三、工作内容需求**

1.基本要求

**四、合同期限**

本合同期限为三年，合同采用一年一签模式（招标人对中标人服务满意的，续签下一年度合同，否则招标人有权不再续签合同）

第一年：自2024年12月1日起至2025年11月30日止。

第二年：自2025年12月1日起至2026年11月30日止。

第三年：自2026年12月1日起至2027年11月30日止。

**五、 双方权利义务**

1. 甲方权利义务

1.1代表和维护产权人、使用人的合法权益；

1.2审定乙方拟定的关于入托残疾人员护理服务制度；

1.3检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况；

1.4审定乙方提出的关于入托残疾人员护理服务服务年度计划、财务预算及决算；

1.5负责收集、整理关于入托残疾人员护理服务所需全部图纸、档案、资料，根据管理需要向乙方提供房屋相关资料和设备、设施的安装、使用和维护保养技术资料；

1.6按期支付关于入托残疾人员护理服务费用；

1.7在不可预见的情况下，如发生煤气泄漏、漏电、火灾、救助人命、协助公安机关执行任务等突发事件的，甲方应积极配合乙方采取必要的紧急避险措施。

1.8提供乙方所需的办公用房。

1.9甲方监督乙方依照本合同规定内容所进行的管理和服务活动，并有权提出意见、建议或整改要求，组织对乙方工作综合考评，如出现乙方管理不善造成甲方重大经济损失的情况，甲方有权终止合同并要求乙方给予赔偿。

2. 乙方权利义务

2.1根据有关法律法规及本合同的约定，制订关于入托残疾人员护理服务制度、方案，根据甲方核定的关于入托残疾人员护理服务制度、方案自主开展护理日常管理服务活动；

2.2按甲方要求及时如实向甲方报告关于入托残疾人员护理服务服务实施情况；

2.3征得甲方同意可选聘专营公司承担本护理的专项管理业务，但不得将本护理的管理责任转让给第三方；

2.4负责编制房屋、附属建筑物、构筑物、设施、设备、绿化等的年度维修养护计划和大中修方案，经双方议定后由乙方组织实施；

2.5向甲方工作人员和其他使用人告知护理使用的有关规定，并负责监督；

2.6建立、妥善保管和正确使用本护理相关的管理档案，并负责及时记载有关变更情况；

2.7对本护理的公用设施不得擅自占用和改变使用功能；

2.8因乙方在管理中的过错或违反本合同的约定进行管理造成甲方或第三人损失的，乙方应依法承担赔偿责任；

2.9乙方自行承担办公桌、电脑、打印机、文件柜等自身使用的办公用品，自行承担所有人员服装费用，但服装样式需经过甲方认可。

2.10用于关于入托残疾人员护理服务服务的操作实施时所用水电费用以及大件维修费用等由业主承担；关于入托残疾人员护理服务服务中所需低值易耗品、清洁用品、用具、设备器材、关于入托残疾人员护理服务办公费（包括电话费）和服务中损坏物赔偿费等由服务方自行承担。

2.11本合同终止时，乙方必须向甲方移交全部管理用房及关于入托残疾人员护理服务的全部档案资料，确保移交的资料和设备、设施完好无缺。

2.12本合同终止时，乙方的主要技术骨干力量（护理科长，50%以上护理员），无条件移交给另中标方。

2.13 不得以任何理由自行实施对入托残疾人员的拒收、劝退等行为。

2.14 不得收取入托残疾人员及其家属或亲属的任何财务。

2.15 应充分尊重甲方提出的意见、建议或整改要求，及时进行改正或整改，并向甲方反馈相关措施即结果。

**六、护理装备、耗材的使用**

用于入托残疾人员护理服务的操作实施时所需低值易耗品、清洁用品、用具、设备器材、关于入托残疾人员护理服务办公费（包括电话费等）和服务中损坏物赔偿费等由乙方自行承担；

托养中心运行过程中产生的水电费、大型公共设备维修费用由甲方承担，小型公共设备维修费用及护理服务中所需的以下物品等由乙方承担：

a低值易耗品：尿不湿、卫生纸、餐巾纸、卫生巾、洗衣粉、洗洁精、洁厕灵、施康等；

b清洁用品：床刷、拖把、抹布、水桶等；

c日常用品：剪刀、针线、剃须刀、指甲剪等；

d办公用品：笔、纸、各类记录单、U盘等；

e保护用具：约束带、防压疮辅具如三角垫、下肢垫、脚圈、防压疮敷贴等；

f护理服务中的一次性手套、棉签棒、口罩等；

g设备器材；

h关于入托残疾人员护理服务办公费（包括电话费）和服务中损坏物赔偿费等。

**七、关于入托残疾人员护理服务收费（管理服务收费）**

a本合同期内关于入托残疾人员护理服务服务费 1500元/人•月，采用综合单价包干制，除本合同明确约定可以另行收取的费用外，所有关于入托残疾人员护理服务及服务费用均包括在内，乙方不得另行向甲方或使用人收取其他任何费用。

b管理费用：管理人员按实际在岗人员计算，增加费用安排。

**八、费用结算方式**

根据当月月末服务对象人数，每月按实际支付费用（其中，护理服务费本次招标最高限价单价为1500元/月，具体按中标人实际报价）。结算方式如下：

1.护理月服务费：根据当月月末服务对象人数、护理服务单价按实结算，即：

护理月服务费 = 月末服务对象人数 × 护理服务单价

2.综合后勤月服务费本次招标最高单价：管理6000元/月，保洁3700元/月，具体按乙方实际报价，按各岗位实际人数结算。财务人员（2名）由甲方指定安排，由乙方与其签订劳动合同，工资由乙方发放，工资不低于管理人员平均工资，并由乙方为其缴纳五险一金，厨房人员工资不得低于以下标准：厨师8000元/月，副厨7000元/月，帮厨2人每人4200元/月。各岗位人数不得超过采购方测算人数安排。

3.全年总服务费不得超出当年合同总金额。

**九、履约保证金**

1.在合同签订前乙方应缴纳履约保证金10万元，在合同期间结束后按约定无息退还履约保证金。若在合同期间因乙方违约导致履约保证金部分扣除的，乙方需在5个工作日内将扣除的履约保证金补齐。若乙方在合同执行过程中单方面终止合同或因每年度服务评估分累计两次在80分以下导致甲方解除本合同的，履约保证金不退还。

2. 甲方有权从履约保证金中扣除用于修复乙方损坏甲方的设备、设施、场地或因乙方违约而导致损失的金额和违约金，且乙方应在接到扣除履约保证金通知后5个工作日内补足扣除差额，保证承包期间履约保证金的完整。

3. 甲方认为乙方在合同期内没有涉及甲方的应付而未付金额或违约行为，甲方在合同期满后或提前终止承包后一个月内全额无息退还履约保证金，否则，甲方将在扣除乙方应付金额或违约金后无息退还保证金余额。

**十、 关于入托残疾人员护理服务质量要求**

1.服务方应制订具体的质量保证措施及质量保证和相关服务承诺。供应商所有的工作除应按供应商的内部流程实施外，还应接受采购单位或第三方的随时检查。如因质量未达到目标，采购单位有权要求其整改，同时服务方应承担责任和经济赔偿（扣款或终止合同）。

 2.采购单位定期和不定期地对供应商管理服务进行检查和抽查，检查记录和整改时限反馈服务方。并对护理服务的满意度等内容的检查结果进行考核。

2.1扣款支付

乙方应严格按照招标人指定的护理标准执行，实行每月两次的考核制度。每月分别填写打分表，汇总平均后得到最后考核得分。对于甲方提出的问题未限时整改的加倍扣分。考核采用百分制，低于80分予以书面警告一次，每次每低1分扣1000元，从服务费中扣除。每年度累计出现两次警告甲方可以单方面解除本合同，并没收全部履约保证金；85分奖励1万元/年，并在85分的基础上，每多1分多奖励1万元，最高10万元。年底综合考评按12个月平均得分计算。考核评分表：参见附件十六。

如有因乙方服务不到位，或发生差错事故和意外事件，遭残疾人或家属投诉引起纠纷索赔者，由乙方自行负责，相关费用乙方自行承担，甲方在残疾人及家属索赔时不承担任何责任。

**十一、合同期内经营制约**

1. 未经甲方同意，乙方无权在承包区域中从事任何广告活动或类似宣传活动；

2. 乙方不得以甲方的名义从事任何经济活动，且由此发生的一切债权、债务与甲方无关。

**十二、 乙方对甲方作出如下承诺**

1. 不以任何形式转租、转让、抵押承包区域，在承包区域只从事甲方认可的服务工作。在承包期间，乙方的任何股份配置变动应通知甲方。未经甲方书面批准，任何占有支配地位的股份转让都将视为乙方出租、转让的行为。

2. 乙方应允许甲方或其授权的人员对承包区域内各项服务质量控制进行检查，有关费用由乙方承担。

3. 在承包区域的各项服务，其工作时间必须满足甲方的工作要求，包括星期天及公众假期。工作时间为全天二十四小时工作。

4. 乙方必须聘请(或指定)一位经理(负责人)，全权代表乙方与甲方保持密切联系并保证承包区域服务工作。根据综合考评或工作情况，甲方有权要求乙方在一个星期内更换经理（负责人）、相关骨干人员。

5. 为承包区域的服务工作配备承诺的人员及人员数量，甲方不定期抽查乙方投入的人员数量，如果抽查时发现乙方投入的人员数量少于合同约定的数量，甲方可以按缺少人数每人1000元/次累计扣除当季度合同款。乙方聘用的工作人员必须符合劳动部门有关用工规定，并经乙方相关专业考核合格后持证上岗，甲方有权进行审核，该类费用开支由乙方负担。

6. 在合同期间，乙方所有人员仅与乙方建立劳动合同关系，且所有人员使用须符合《劳动合同法》的有关规定。乙方人员发生任何事故或与乙方发生劳动争议均由乙方自行全权负责，相关费用乙方自行承担，以保证甲方在乙方人员索赔时不受任何责任的约束。

7. 乙方工作人员上岗穿着由甲方确认的制服及甲方许可的装饰物品，费用和制作均由乙方负担。

8. 乙方必须出具或办妥法律及甲方规定的与承包区域经营业务有关的执照和许可证，方可从事经营并在经营中遵守一切有关条例和规定。自行缴纳有关税、费。

9. 乙方必须确保为甲方提供优质、高效的专业服务，并根据甲方要求改变不满意的服务状况。接受有关部门监督与检查。同时，乙方自觉参加甲方认为有助提高甲方形象的宣传活动。

10. 在合同期内乙方应保证承包区域内的设施、设备良好的运营状况和环境状况，并接受甲方或其授权人员的检查，对由乙方引起或造成设施、设备的损坏及环境卫生不理想状况，甲方将书面通知乙方修复或整改，在书面通知下达一周后，仍未按要求修复或整改，甲方将负责完成这一工作，所需费用连同15%行政附加费全部由乙方承担。

11. 乙方在承包区域因作业所需增加机械、电力设备及设施应征得甲方同意，并聘请有资格的承造商进行安装、保养并将施工安装保养记录手册和图，交由甲方备案。

12. 禁止事项

12.1乙方不得以任何理由向甲方工作人员支付小费或赠送实物，违者将终止合同。乙方人员也不得以任何形式向行政大楼内相关人员索取小费或钱物等。

12.2不得在承包区域住宿或从事非法活动，也不得从事有损甲方利益的活动，同时不允许在承包区域对甲方经营活动进行滋扰性的行为。

12.3除经甲方批准进行必要的维修工程外，乙方不得损毁承包区域原有的设施和装潢，不得更改已铺设的电缆、电线等电力装置。同时，也不得安装任何可能造成电缆负载过大的电器设备，以免无线电受干扰。

12.4未获甲方书面同意，乙方任何时候都不能在承包区域存放易燃物品、挥发性大或气味浓烈的液体等。

13. 保险

13.1第三者责任保险

乙方应对乙方人员以及第三方全权负责(如乙方应投保第三责任险)，在乙方的责任区内由于乙方原因导致自己员工或第三方的事故由乙方负责，甲方不承担任何责任。

13.2员工人身意外

在合同期内，乙方所有人员的事故由乙方自行全权负责(如乙方应对其员工投保人身意外险)，以保证甲方在乙方工作人员索赔时不受任何责任的约束。

13.3其他保险及费用

乙方须按《劳动法》、《劳动合同法》和政府有关各部门规定为全体服务人员交纳所有相关的社会保险及其他相关费用。乙方对此全权负责。

14. 乙方及其员工遵守行政大楼内的一切行政管理、消防安全等规定和制度，保证承包区域的消防设施能正常使用，消防通道畅通，同时承担违规责任。

15. 遇突发事件或安全检查时，乙方必须配合有关部门执行任务，并指定专职人员协助工作，直至完成。

16. 乙方保证在承包期满当天下午五时前进行工作移交并撤离现场，工作移交前的所有风险均由乙方承担。

17. 乙方须积极配合甲方对其进行的护理服务综合考评。

**十三、甲方对乙方作出如下承诺**

1.甲方在职权范围内保证乙方的正常经营不受干扰。

2.保证乙方的员工按规定正常进入承包区域开展服务工作。

**十四、合同终止**

1. 终止

1.1提前终止

1.1.1如果甲方在合同期内无理由终止合同，甲方须提前一个月向乙方发出书面通知终止承包。

1.1.2因乙方在合同期内超过两次护理服务综合考评未达标，甲方可以单方面终止（或解除）承包。

1.1.3如甲方发现乙方出现转租、转让、抵押承包等情况，甲方可以单方面终止（或解除）承包，且乙方须支付给甲方月度承包总服务款二倍金额的违约金。

1.1.4如果乙方在合同期内无理由终止合同，乙方须提前三个月向甲方发出书面通知终止承包，乙方须支付给甲方月度承包总服务款二倍金额的违约金；如果乙方在合同期内突然无理由终止合同，未提前三个月向甲方发出书面通知终止承包，乙方须支付给甲方月度承包总服务款三倍金额的违约金。

1.1.5如果乙方在合同期内由于乙方原因造成重大责任事故或安全事故，甲方可以单方面终止（或解除）承包，且乙方须赔偿给甲方造成的经济损失，并须支付给甲方月度承包总服务款五倍金额的违约金。

1.1.6提前终止本合同期早于当月底最后一天，应视为月底最后一天期满，此条适用于上述1.1.1、1.1.2、1.1.3、1.1.4、1.1.5四条。

1.1.7乙方未能履行合同和遵守有关规定，在甲方发出书面警告或整改要求或意见后一周内乙方仍无采取补救措施，不能按甲方要求进行有效整改，甲方可立即终止承包。

1.1.8乙方破产清算、重组及兼并等事实发生，或被债权人接管经营，甲方不必通知乙方即可终止承包。

1.2协议终止

经双方协商同意，可在合同期内的任何时候终止承包。

1.3 自然终止

合同规定的合同期满，承包自然终止。在合同期内乙方服务通过甲方有关评分标准并得到甲方认可，双方可协商在下一年度续约。

2. 承包终止后果

2.1终止本合同，不影响根据合同规定进行的赔偿、补偿，也不影响履约保证金的效力。

2.2本合同因上述1.1.7、1.1.8二条的约定提前终止的，乙方的履约保证金作为违约金支付给甲方。

2.3合同终止时，双方应进行结算，甲方同时进行乙方承包区域设施、设备状况检查并要求乙方三天内将乙方物品撤离承包区域，否则甲方将代理处理，乙方支付甲方代理费及10%的手续费。

3. 不放弃权利

甲方接受乙方的服务，但不放弃对乙方违约行为进行追究的权利；同时，若甲方对乙方某一违约行为放弃进行追究的权利，但不放弃对乙方其他违约行为进行追究的权利。

**十五、不可抗力事件处理**

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

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。

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

**十六、诉讼**

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，可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

**十七、合同生效及其它**

1.合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

2.本合同未尽事宜，以招标文件、投标文件及澄清文件等为准，无约定的遵照《中华人民共和国民法典》等有关规定执行。

3.本合同一式四份。甲、乙双方各执一份，采购组织机构及同级人民政府财政部门各执一份。本项目未尽事宜以招标文件、投标文件及澄清文件等为准。

甲方（公章） 乙方（公章）

法定代表人： 法定代表人：

委托代理人： 委托代理人：

联系电话： 联系电话：

开户银行： 开户银行：

帐号： 帐号：

地址及邮编： 地址及邮编：

签订时间： 年 月 日

**投标文件格式附件**

**附件1**  　　　本

项目名称

项目编号：（标段）

投

标

文

件

**（资格证明文件）**

投标人全称（公章）：

地 址：

时 间：

**资格证明文件目录**

（仅供参考）

1. 投标声明书（附件2）
2. 授权委托书（附件3）
3. 提供符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函（附件4）或者同时提供以下四项相关材料

1）财务状况报告

2）依法缴纳税收

3）社会保障资金的相关材料；

4）具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料(根据项目性质提供)；

4、中小企业声明函（附件15）

5、法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明

6、本项目要求的特定资质证书（若有）（或评标时所需的其他证书材料）

**附件2**

**投标声明书**

（采购代理机构名称）：

（投标人名称）系中华人民共和国合法企业，经营地址。

我（姓名 ）系（投标人名称 ）的法定代表人，我公司自愿参加贵方组织的（招标项目名称）（编号为）的投标，为此，我公司就本次投标有关事项郑重声明如下：

1、我公司声明截止投标时间近三年以来：在政府采购领域中的项目招标、投标和合同履约期间无任何不良行为记录；无重大违法记录（重大违法记录是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚）。

2、我公司在参与投标前已详细审查了招标文件和所有相关资料，我方完全明白并认为此招标文件没有倾向性，也没有存在排斥潜在投标人的内容，我方同意招标文件的相关条款，放弃对招标文件提出误解和质疑的一切权利。

3、我公司不是采购人的附属机构；在获知本项目采购信息后，与采购人聘请的为此项目提供咨询服务的公司及其附属机构没有任何联系。

4、我公司保证，采购人在中华人民共和国境内使用我公司投标货物、资料、技术、服务或其任何一部分时，享有不受限制的无偿使用权，如有第三方向采购人提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权的主张，该责任由我方承担。我方的投标报价已包含所有应向所有权人支付的专利权、商标权或其它知识产权的一切相关费用。

5、我公司严格履行政府采购合同，不降低合同约定的产品质量和服务，不擅自变更、中止、终止合同，或拒绝履行合同义务；

6、以上事项如有虚假或隐瞒，我公司愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

投标人名称(公章)：

 法定代表人或授权委托人(签字)：

日期：年 月 日

**附件3**

**授权委托书**

（采购代理机构名称）：

（投标人全称） 法定代表人（或营业执照中单位负责人） （法定代表人或营业执照中单位负责人姓名） 授权 （全权代表姓名） 为全权代表，参加贵单位组织的 项目的采购活动，并代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、评标、签约等具体事务和签署相关文件。我方对全权代表的签字事项负全部责任。

在撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。全权代表在授权委托书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。

全权代表无转委托权，特此委托。

法定代表人签字或盖章：

投标人全称（公章）： 日期：年 月 日

**附：**

|  |
| --- |
| **法定代表身份证复印件粘帖处** |

法定代表人姓名：

传真：

电话：

详细通讯地址：

邮政编码：

|  |
| --- |
| **全权代表身份证复印件粘帖处** |

全权代表姓名：

职务：

传真：

电话：

详细通讯地址：

邮政编码：

**附件4**

**符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函**

（采购代理机构名称）：

 我公司参与           （项目名称）（项目编号为：         ）的政府采购活动，我公司郑重承诺：

（一）具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的投标人资格条件：

（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）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。

投标人名称(公章)：

法定代表人或授权委托人（签字或盖章）：

日期：年 月 日

**附件5：**

项目名称

项目编号：（标段）

投

标

文

件

**（商务与技术文件）**

投标人全称（公章）：

地 址：

时 间：

**商务与技术文件目录**

（仅供参考）

1、得分自查表（附件16）

2、投标人基本情况表（附件6）

3、项目实施人员一览表(附件7）

4、项目负责人资格情况表（附件8）

5、技术及商务需求响应表（附件9）

6、证书一览表（附件10）

7、投标人类似项目业绩（附件11）

**8、技术方案：（自行编制，格式自拟）**

9、投标人需要说明的其他内容（包括可能影响投标人企业实力、技术性能评分项的各类证明材料）

**附件6**

 **投标人基本情况表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 企业名称 |  | 法人代表 |  |
| 地址 |  | 企业性质 |  |
| 股东姓名 |  | 股权结构（%） |  | 股东关系 |  |
| 联系人姓名 |  | 固定电话 |  | 传真 |  |
| 手机 |  |
| 1.企业概况 | 职工人数 |  | 具备大专以上学历人数 |  | 国家授予技术职称人数 |  |
| 占地面积 |  | 建筑面积 | 平方米□自有□租賃 | 生产经营场所及场所的设施与设备 |  |
| 注册资金 |  | 注册发证机关 |  | 公司成立时间 |  |
| 核准经营范围 |  |
| 发展历程及主要荣誉： |
| 2．企业有关资质获证情况 | 产品生产许可证情况（对需获得生产许可证的产品要填写此栏） | 产品名称 | 发证机关 | 编号 | 发证时间 | 期限 |
|  |  |  |  |
| 企业通过质量体系、环保体系、计量等认证情况 |  |
| 企业获得专利情况 |  |

**要求：**姓名栏必须将所有股东都统计在内，若非股份公司此行（第三行）无需填写。

投标人名称（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签字或盖章）：

职 务：

日 期：：

**附件7**

**项目实施人员一览表**

（主要从业人员及其技术资格）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **姓名** | **年龄** | **学历** | **职务****（岗位）** | **职责** | **专业技术资格** | **证书编号** | **参加本单位工作时间** | **劳动合同编号** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**要求：**

1.在填写时，如本表格不适合投标单位的实际情况，可根据本表格式自行划表填写。

2.附人员证书原件扫描件（若有）。

3.出具上述人员在本单位服务的外部证明，如：**投标截止日之前在投标人本单位近3个月**的代缴个税税单、参加社会保险的《投保单》或《社会保险参保人员证明》等**社保缴费证明**。

投标人名称（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签字或盖章）：

职 务：

日 期：

**附件8**

**项目负责人资格情况表**

采购项目： 采购编号：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **姓名** |  | **近年来主要工作业绩** |
| **性别** |  |  |
| **年龄** |  |
| **职称** |  |
| **毕业时间** |  |
| **学校专业** |  |
| **联系电话** |  |
| **最近一年工作状况** |  |
| **拟在本项目中担任主要工作** |  |

投标人名称（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签字或盖章）：

职 务：

日 期：

**附件9**

**技术及商务需求响应表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **内容名称** | **招标需求** | **是否响应** | **偏离情况** | **说明** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**要求：**

1. 本表参照本招标文件第四章“公开招标需求”填制，，投标人若有偏离的应将偏离条款逐条提出或根据以下要求的格式提出偏差。投标人应对照招标文件要求在“偏离情况”栏注明“正偏离”、“负偏离”。如投标人无偏离的可不填写本偏离表或在本页表格上写“无”，视为完全响应本次招标文件。

投标人名称（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签字或盖章）：

职 务：

日 期：

**附件10**

**证书一览表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **证书名称** | **发证单位** | **证书等级** | **证书有效期** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**要求：**

1.填写投标人获得资质、认证或企业信誉证书；

2.附所列证书原件扫描件或其他证明材料。

投标人名称（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签字或盖章）：

职 务：

日 期：

**附件11**

**投标人类似项目实施情况一览表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目名称** | **项目地址** | **合同总价** | **实施时间** | **项目质量** | **项目单位名称及其联系人电话** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

**要求：**

1.业绩证明材料应按要求提供（如合同或中标通知书等不能说明业绩要求的，另须提供业主证明等证明资料）。

2.供应商可按此表格式复制。

投标人名称（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签字或盖章）：

职 务：

日 期：

**附件12：**

项目名称

项目编号：（标段）

**报**

**价**

**文**

**件**

供应商全称（公章）：

地 址：

时 间：

**报价文件目录**

（仅供参考）

1、开标一览表（附件13）；

2、报价明细表（附件14）；

3、针对报价投标人认为其他需要说明的。

**附件13**

**开标一览表**

**项目编号：**

**项目名称：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  内容 | 投标报价（元/年） | 承诺服务期限 |
| 玉环市残疾人托养中心运行管理项目 | 2025年 |  小写： | 三年 |
| 2026年 |  小写： |
| 2027年 |  小写： |
| 总价（三年合计）： | 人民币大写： 小写：  |

**填报要求：**

1、总报价是包括本项目服务款、货款、标准附件、等合同包含的所有风险责任等各项费用及不可预见费等所需的全部费用。

2、报价一经涂改，应在涂改处加盖单位公章，或者由法定代表人或授权代表签字或盖章，否则作无效标处理。

▲3、不提供开标一览表的投标文件将被视为未实质性响应招标文件。

4、本项目期限三年，合同一年一签，第一年按托养110人测算为343.84万元，第二年按托养120人测算为361.84万元，第三年按130人测算为379.84 万元本项目报价包含近期110人、中期120人、远期130人情况下的价格的报价（包括开标一览表、投标报价明细表）。

5、服务费按照当月月末实际托养人员人数及中标单价结算。投标报价包含中标方提供服务所需的全部费用(包括托养人员护理费、管理费用、托养人员日常耗材费用等）以及保险、税金等一切费用。

投标人名称（盖章）：

投标人代表签字或盖章：

职 务：

日 期：

**附件13**

**报价明细表**

 项目编号： 项目名称：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 费用名称 | 月支出 | 年支出 | 说明 |
|  | 单价 | 数量 | 单位 |
| 1 | 人员费用 | 管理岗位人员 |  |  | 人 |  |  |  |
| 保洁岗位人员 |  |  | 人 |  |  |  |
| 厨房岗位人员 |  |  | 人 |  |  |  |
| 保安岗位人员 | 4500 | 6 | 人 | 27000.00 | 324000.00 | 固定报价 |
| 护理人员 |  |  | 床 |  |  |  |
| …. |  |  |  |  |  |  |
| 2 | 其他费用 |  |  |  |  |  |  |
| 3 | 考核制度奖金 | / | / |  | / | 100000.00 | 固定报价 |
| ·· |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 投标总价（人民币/年） | 大写： 小写： |

说明：行数不够自行添加。

1、 本表为《开标一览表》的报价明细表，如有缺项、漏项，视为投标报价中已包含相关费用，采购人无需另外支付任何费用。

2、“报价明细表”中的报价合计应与“开标一览表”中的投标总报价相一致，不一致时，以开标一览表为准。

3、投标人须在明细清单中填写组成的各服务内容。

4、报价明细表中考核制度奖金中的制度为实行每月两次的考核制度，按年底综合考评12个月平均得分计算。85分奖励1万元/年，在85分的基础上，每多1分多奖励1万元，最高10万元，若平均分未达到85分，则不予发放。

5、单项价格少于1000元的耗材费用由中标单位自理。

6、护理人员费用按每床位1500元/月为上限价，超过上限价的为无效报价。

7、综合后勤月服务费本次招标最高单价：管理6000元/月，保洁3700元/月，具体按中标人实际报价，按各岗位实际人数结算。**财务人员（2名）由采购人指定安排，由中标人与其签订劳动合同，工资由中标人发放，工资不低于管理人员平均工资，并由中标人为其缴纳五险一金**，厨房人员工资不得低于以下标准：厨师8000元/月，副厨7000元/月，帮厨2人每人4200元/月。各岗位人数不得超过采购方测算人数安排。

8、投标报价明细表所填内容按招标文件采购设备清单要求为准。如有漏报的，视同已包含在投标总价内或已作优惠处理。有重大缺项的将作无效标处理。

9、本表内容请投标人根据自身所投标货物、服务等具体内容按实际填写。

投标人名称（盖章）：

投标人代表签字或盖章：

职 务：

日 期：

**附件15**

**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（单位名称）的（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

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

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

……

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日 期：

中小企业划型标准规定

工信部联企业【2011】300 号

| **序号** | **行业** | **原则** | **具体规定** | **指标** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 农、林、牧、渔业 | 营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业 | 中型企业 | 营业收入 500 万元及以上的 | 营业收入 |
| 小型企业 | 营业收入 50 万元及以上的 |
| 微型企业 | 营业收入 50 万元以下的 |
| 2 | 工业 | 从业人员 1000 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业 | 中型企业 | 从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的 | 从业人员营业收入 |
| 小型企业 | 从业人员 20 人及以上，且营业收入 300 万元及以上的 |
| 微型企业 | 从业人员 20 人以下或营业收入 300 万元以下的 |
| 3 | 建筑业 | 营业收入 80000 万元以下或资产总额 80000 万元以下的为中小微型企业 | 中型企业 | 营业收入 6000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的 | 营业收入资产总额 |
| 小型企业 | 营业收入 300 万元及以上，且资产总额 300 万元及以上的 |
| 微型企业 | 营业收入 300 万元以下或资产总额 300 万元以下的 |
| 4 | 批发业 | 从业人员 200 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业 | 中型企业 | 从业人员 20 人及以上，且营业收入 5000 万元及以上的 | 从业人员营业收入 |
| 小型企业 | 从业人员 5 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的 |
| 微型企业 | 从业人员 5 人以下或营业收入 1000 万元以下的 |
| 5 | 零售业 | 从业人员 300 人以下或营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业 | 中型企业 | 从业人员 50 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的 | 从业人员营业收入 |
| 小型企业 | 从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的 |
| 微型企业 | 从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的 |
| 6 | 交通运输业 | 从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业 | 中型企业 | 从业人员 300 人及以上，且营业收入 3000 万元及以上的 | 从业人员营业收入 |
| 小型企业 | 从业人员 20 人及以上，且营业收入 200 万元及以上的 |
| 微型企业 | 从业人员 20 人以下或营业收入 200 万元以下的 |
| 7 | 仓储业 | 从业人员 200 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业 | 中型企业 | 从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的 | 从业人员营业收入 |
| 小型企业 | 从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的 |
| 微型企业 | 从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的 |
| 8 | 邮政业 | 从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业 | 中型企业 | 从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的 | 从业人员营业收入 |
| 小型企业 | 从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的 |
| 微型企业 | 从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的 |
| 9 | 住宿业 | 从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业 | 中型企业 | 从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的 | 从业人员营业收入 |
| 小型企业 | 从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的 |
| 微型企业 | 从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的 |
| 10 | 餐饮业 | 从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业 | 中型企业 | 从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的 | 从业人员营业收入 |
| 小型企业 | 从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的 |
| 微型企业 | 从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的 |
| 11 | 信息传输 | 从业人员2000人以下或营业收入100000万元以下的为中小微型企业。 | 中型企业 | 从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的 | 从业人员营业收入 |
| 小型企业 | 从业人员10人及以上，且营业收入100万元及以上的 |
| 微型企业 | 从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为 |
| 12 | 软件和信息技术服务业。 | 从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业 | 中型企业 | 从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的 | 从业人员营业收入 |
| 小型企业 | 从业人员10人及以上，且营业收入50万元及以上的 |
| 微型企业 | 从业人员10人以下或营业收入50万元以下的 |
| 13 | 房地产开发经营 | 营业收入200000万元以下或资产总额10000万元以下的为中小微型企业 | 中型企业； | 营业收入1000万元及以上，且资产总额5000万元及以上的 | 从业人员营业收入 |
| 小型企业 | 营业收入100万元及以上，且资产总额2000万元及以上的 |
| 微型企业。 | 营业收入100万元以下或资产总额2000万元以下的 |
| 14 | 物业管理 | 从业人员1000人以下或营业收入5000万元以下的为中小微型企业 | 中型企业 | 从业人员300人及以上，且营业收入1000万元及以上的 | 从业人员营业收入 |
| 小型企业 | 从业人员100人及以上，且营业收入500万元及以上的 |
| 微型企业 | 从业人员100人以下或营业收入500万元以下的为 |
| 15 | 租赁和商务服务业 | 从业人员300人以下或资产总额120000万元以下的为中小微型企业 | 中型企业 | 从业人员100人及以上，且资产总额8000万元及以上的 | 从业人员营业收入 |
| 小型企业 | 从业人员10人及以上，且资产总额100万元及以上的 |
| 微型企业 | 从业人员10人以下或资产总额100万元以下的 |
| 16 | 其他未列明行业 | 从业人员300人以下的为中小微型企业。 | 中型企业 | 从业人员100人及以上的 | 从业人员营业收入 |
| 小型企业 | 从业人员10人及以上的 |
| 微型企业 | 从业人员10人以下的 |

**该附件可供投标人参考。**

**附件16**

 **得分自查表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **商务****25分** | 公司荣誉情况 | 投标人自2021年1月1日以来获得行业主管部门颁发荣誉，得到省级部门荣誉得3分，市级部门荣誉得2分，区（县）级部门荣誉得1分，取最高等级不累计得分，本项最高得3分。（提供相关证明文件复印件加盖公章） | 3分 |  |
| 体系认证 | （1）投标人具有质量管理体系认证书（ISO 9001）、职业健康安全管理体系认证证书（ISO 45001）、环境管理体系认证证书（ISO 14001）且在有效期内的，得1分。（2）具有养老服务认证5A证书（GB/T37276、RB/T303）的，得1分。（3）具有居家养老、托管养护、养护服务所涉及的相关人员的培训管理活动认证（GB/T19025）的得1分。本项满分3分。（提供有效证书扫描件并加盖公章，不提供的不得分） | 3分 |  |
| 投标人业绩 | 投标人自2021年1月1日（以合同签订日期为准）至今，承接过类似残疾人护理外包服务项目业绩的每个得0.5分，最高得1分。须提供合同复印件并加盖投标人公章。 | 1分 |  |
| 人员证书 | 拟担任本项目负责人资质能力及是否具有类似项目实施经验；1、具有医学类相关专业本科及以上学历，（需同时提供学历证书，学信网查询证明或其他证明材料），得1分；2、持有《助理社会工作师》及以上证书，得1分；3、具有人力资源及社会保障局颁发**（人社部认证的第三方评价机构颁发）**的高级（三级）《养老护理员》资格证书，得1分；4、具有人力资源及社会保障局颁发**（人社部认证的第三方评价机构颁发）**的高级（三级）《健康照护师》资格证书，得1分；5、具有3年以上相关工作经验，得1分。(需提供3个月及以上社保证明，不提供不得分) | 5分 |  |
| 1、护理人员持证上岗情况（除项目负责人）。**提供人力资源和社会保障局颁发（人社部认证的第三方评价机构颁发）的养老护理员证件复印件(加盖公章)作为评审依据**，人员与证件复印件须一一对应，只提供人员名单而无证件复印件评审时不予认可。持证护理人员人数15人(含)以上的，得4分；10人至14人的，得3分；5人至9人的，得1分；5人以下（不含5人）的，不得分。(需提供3个月及以上社保缴纳证明，不提供不得分) ；2、拟派团队中具有高级养老护理员证书的，每有一本得1分，最高得3分(需提供3个月及以上社保缴纳证明，不提供不得分)；3、拟派团队中具有《助理社会工作师》及以上证书,每有一本得1分，最高得2分(需提供3个月及以上社保缴纳证明，不提供不得分)；4、项目服务团队成员持护士资格证书的，每有一本得1分，最高得2分；5、项目服务团队成员持四级（中级工）消防设施操作员，得2分。 | 13分 |  |

**附件17**

**政府采购活动现场确认声明书**

台州中域工程咨询有限公司：

本人（授权代表姓名），经由（单位名称）（法定代表人姓名）合法授权参加 项目（编号：）政府采购活动。经与本单位法人代表（负责人）联系确认，现就有关公平竞争事项郑重声明如下：

一、本单位与采购人之间 □不存在利害关系□存在下列利害关系：

A．投资关系 B．行政隶属关系 C．业务指导关系

D．其他可能影响采购公正的利害关系（如有，请如实说明）。

二、现己清楚知道参加本项目采购活动的其他所有供应商名称，本单位与其他所有供应商之间均不存在利害关系，与（供应商名称）之间存在下列利害关系：

A．法定代表人或负责人或实际控制人是同一人

B．法定代表人或负责人或实际控制人是夫妻关系

C．法定代表人或负责人或实际控制人是直系血亲关系

D．法定代表人或负责人或实际控制人存在三代以内旁系血亲关系

E．法定代表人或负责人或实际控制人存在近姻亲关系

F．法定代表人或负责人或实际控制人存在股份控制或实际控制关系

G．存在共同直接或间接投资设立子公司、联营企业和合营企业情况

H．存在分级代理或代销关系、同一生产制造商关系、管理关系、重要业务（占主昔业务收入 50 ％以上）或重要财务

往来关系（如融资）等其他实质性控制关系

I．其他利害关系情况。

三、现己清楚知道并严格遵守政府采购法律法规和现场纪律。

四、我发现供应商之间存在或可能存在上述第二条第项利害关系。

 法定代表人或授权委托人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

**附件**

**服务管理考核评分表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **标准内容** | **扣分标准** | **扣分** | **扣分原因** |
| 管理20分 | 1、管理制度齐全，运作规范、标准，台账建立及时、完整 | 无制度台账扣5分，效果差扣2分 |  |  |
| 2、有专职项目经理进行现场管理，与业主沟通及时到位 | 不达标一次扣1分 |  |  |
| 3、工作人员到位，着统一工作服，佩戴工作牌、精神饱满、培训到位、奖惩有力 | 不达标一次扣1分 |  |  |
| 4、工作时文明有礼，不影响中心形象，配合业主工作主动积极有效 | 不达标一次扣1分 |  |  |
| 公共卫生40分 | 5、地面：每天清扫，全天保洁，无纸屑、塑料袋、痰迹、烟头、口香糖、瓜皮果壳等杂物；道路、绿化带、天井绿地：无杂物垃圾、无蛛网、无烟蒂、无动物粪便、路面无落叶 | 不达标每处扣1分 |  |  |
| 6、墙面：清洁、光亮、无污迹、无乱贴乱画、无吊灰、无蜘蛛网 | 不达标每处扣1分 |  |  |
| 7、门前、走廊、门厅：每天清扫，全天保洁，光亮无污物，走道畅通，无堆放物  | 不达标每处扣1分 |  |  |
| 8、灯具灯管、路灯杆座、指示牌：清洁明亮，目视无积尘  | 不达标每处扣1分 |  |  |
| 9、各类门窗玻璃、橱窗：洁净、明亮，无污迹 | 不达标每处扣1分 |  |  |
| 10、楼梯、电梯、扶手：干净，无积尘，无污物 | 不达标每处扣1分 |  |  |
| 11、公共设施管道线、消防器材、标识牌等目视无积尘，发现问题及时报修 | 不达标每处扣1分 |  |  |
| 卫生间30分 | 12、地面：清洁光亮，无纸屑、无烟头、无污渍、无积水 | 不达标每处扣1分 |  |  |
| 13、墙面：洁净，无污迹；天花板、墙角：无吊灰、无蜘蛛网 | 不达标每处扣1分 |  |  |
| 14、大小便器：洁净、无黄渍，纸蒌内污物倾倒及时，不满溢 | 不达标每处扣1分 |  |  |
| 15、灯具、开关、公共设施管道线、皂液器等：目视无积尘 | 不达标每处扣1分 |  |  |
| 16、室内：空气流通，无臭味，无异味，无蝇蛆 | 不达标每处扣1分 |  |  |
| 17、镜面：光亮，无积尘，无印迹；洗手盆、拖把盆：表面清洁，无污迹 | 不达标每处扣1分 |  |  |
| 18、便器、台盆、地漏：无堵塞，保持畅通，发现问题及时报修 | 不达标每处扣1分 |  |  |
| 其他10分 | 19、垃圾桶、果壳箱、垃圾中转站：周围无污水，无污垢；桶内垃圾日产日清，倾倒及时，不满溢；桶外无粘附物，摆放整齐，不堵塞通道 | 不达标每处扣1分 |  |  |
| 20、回收物品堆放在规定位置 | 不达标每处扣1分 |  |  |
| 21、节能减排，节约用水用电 | 不达标每处扣1分 |  |  |

**护理服务考核表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 考核项目 | 检查方法 | 要 求 | 扣分标准 | 扣分 | 扣分原因 |
| 护理服务（100分） | 实地考核 | 1、每天协助残疾人洗脸两次、洗脚一次，无活动能力者替其完成并给予每天擦身一次； | 一处不符扣2分； |  |  |
| 2、残疾人口腔、五官清洁，眼角、鼻周无分泌物粘附，头发梳理整齐； | 一处不符扣2分； |  |  |
| 3、残疾人衣着整洁、大小合适，无菜渍、口水痕迹，有污染时随脏随换； | 一处不符扣2分； |  |  |
| 4、残疾人皮肤清洁，会阴、肛门干燥无异味，四肢清洁，无褥疮； | 一处不符扣2分； |  |  |
| 5、每周给残疾人剪指甲一次，洗头、洗澡冬季至少隔天一次，春夏秋季每日一次，不能下床者每日擦身一次，男性残疾人每日按需刮胡须。短发残疾人每月理发一次； | 一处不符扣2分； |  |  |
| 6、组织残疾人饭前便后洗手； | 一处不符扣2分； |  |  |
| 7、残疾人床单位随时保持清洁，卧榻时被褥平整，起床后叠放整齐有序。床单每周更换一次，有污染时随脏随换； | 一处不符扣2分； |  |  |
| 8、夜间护理时，定时巡视残疾人，注意观察残疾人睡眠、呼吸情况，有无踢被子，有异常及时报告； | 一处不符扣2分； |  |  |
| 9、协助残疾人上厕所，防止摔伤；活动能力欠缺者，协助其床上大小便，避免污染衣裤及被褥； | 一处不符扣2分； |  |  |
| 10、协助进食困难、不主动进食的残疾人喂食，注意避免可能会发生的噎食等意外； | 一处不符扣2分； |  |  |
| 11、级别护理标记明确，护理符合要求； | 一处不符扣2分； |  |  |
| 12、无护理并发症发生（压疮、灼伤、坠床、冻伤、烫伤、口腔感染、泌尿道感染、坠积性肺炎等）； | 发生一例并发症扣5分； |  |  |
|  |  | 13、主动巡视残疾人（特级：1小时巡视一次；一、二级：2小时巡视一次；）并有巡视记录； | 一处不符扣2分； |  |  |
|  |  | 14、特护、一级护理残疾人在工作人员监护下活动，应观察残疾人的言行，并了解其主要情况，预测残疾人可能会发生的意外，如跌跤，打架，自杀，逃跑等，了解发生意外时的应急处理流程； | 一处不符扣2分； |  |  |
|  |  | 15、需要协助翻身的残疾人，协助其每2小时翻身一次。 | 一处不符扣2分； |  |  |
| 居室环境（100分） | 实地考核 | 1、居室环境安静、清洁、安全，地面、阳台、走廊干燥无积水无臭味，物品摆放在指定位置，做到整洁有序，衣物悬挂在指定位置； | 一处不符扣2分； |  |  |
| 2、卫生间、盥洗室清洁无积水，下水道通畅无异味，防滑垫定期清洗消毒； | 一处不符扣2分； |  |  |
| 3、居室、走廊、阳台、楼道通畅不放杂物，无蜘蛛网，各通道畅通无阻； | 一处不符扣2分； |  |  |
| 4、床旁柜清洁，抽屉内不放危险物品，用物摆放整齐； | 一处不符扣2分，发现危险物品扣5分； |  |  |
| 5、居室墙面整洁，不乱涂乱画乱贴； | 一处不符扣2分； |  |  |
| 6、照明灯灯泡无损坏，公共物品无损坏； | 一处不符扣2分； |  |  |
| 7、抹布、拖把、扫帚等保洁工具分类标记（居室、厕所、办公室），整洁统一，悬挂固定，晾晒规范； | 一处不符扣2分； |  |  |
| 护理员管理（100分） | 实地考核 | 1、仪表、着装符合要求（不穿高跟鞋、不穿私服、不配戴戒指等尖锐首饰以免伤到托养人员、其他首饰若有意外损坏不予赔偿，不留长指甲）； | 一处不符扣2分； |  |  |
| 2、微笑、挂牌服务；文明用语，平等对待残疾人，关心爱护尊重残疾人，严禁辱骂殴打残疾人； | 一处不符扣2分； |  |  |
| 3、准时上岗，不干私活，不擅自离岗，不聚堆聊天，不在吸烟区外聚堆吸烟，不长时间打私人电话，不玩手机，不高声谈笑，不提早下班，不在托养区内洗澡，不把私人物品放在残疾人房间，不拿残疾人财物，不吃残疾人食物，认真清点残疾人人数并做好相关记录。 | 一处不符扣2分； |  |  |
| 4、上班时做到四轻（说话轻、走路轻、操作轻、开关门窗轻），上班时间不得私自外出办私事； | 一处不符扣2分； |  |  |
| 5、护理文书根据实际情况按规定时间、格式、内容书写，用语恰当准确，书写必须客观、真实、正确、及时、完整，不得出现漏记、造假、未按要求书写等情况。 | 一处不符扣2分； |  |  |
| 6、书写规定内容：心理精神状态、生活自理程度、睡眠情况、大小便情况、身体状况、向下一班交代的注意事项及其它事项； | 一处不符扣2分； |  |  |
| 7、护理台不放私人物品，物品放置统一规范，保持整洁干净，护理员值班室保持清洁有序，护理员家属不得留宿； | 一处不符扣2分； |  |  |
| 8、未经允许，不会客、留客； | 一处不符扣2分； |  |  |
| 9、家属或托养人员反映对护理不满意，经查属实； | 一例扣5分； |  |  |
| 10、护理员人数要达到合同要求的比例。 | 少一人扣7分； |  |  |
| 安全管理（100分） | 实地考核 | 1、禁止携带危险物品进入残疾人居室，如：刀具，剪刀，打火机，针线，玻璃器具等，并做好残疾人及家属携带物品的安全检查工作及解释工作； | 专柜上锁保管危险物品，发现危险物品，每件扣5分；如有残疾人利用危险物品自伤伤人者，视情节扣5-10分； |  |  |
| 2、专柜上锁，分类保管各类危险物品如：针线、剪刀、洗洁精，洗厕液、消毒液，约束带及残疾人口服药等；定点放置常规用物：热水瓶；开水间铁门随时上锁； | 专柜上锁保管危险物品，发现危险物品，每件扣5分；如有残疾人利用危险物品自伤伤人者，视情节扣5-10分； |  |  |
| 3、每班交接清点残疾人人数、留去情况，做到准确无误；对残疾人要熟记面貌与姓名要求护理员六知道（床号、姓名、身体状况及用药、护理要点、饮食、心理）； | 一处不符扣2分； |  |  |
| 4、无菌物品及消毒液正确保存，注明开启时间，按有效期使用； | 一处不符扣2分； |  |  |
| 5、物品消毒方式正确，记录真实、及时。坐便器、地面、床头柜及各台面每天消毒一次；紫外线灯灯管每周消毒一次； | 一处不符扣2分； |  |  |
| 6、居室每日通风；室内每周一次紫外线照射消毒，紫外线灯操作熟练； | 一处不符扣2分； |  |  |
| 7、传染病可疑者要及时进行隔离，并立即上报作进一步检查，用过的物品要严格消毒，托养员的排泄物和分泌物按要求处理； | 一处不符扣2分； |  |  |
| 8、避免残疾人可能会发生的意外，如跌跤，噎食，打架，自杀，逃跑等，如有意外发生做到紧急处理； | 发生逃跑、自杀等严重行为一次扣10分，一处不符扣2-5分，瞒报扣5分； |  |  |
| 9、熟练掌握，规范应用各项操作技能，如残疾人保护带的使用，更换体位的方法等；需要约束的残疾人按约束技术妥善约束，保护约束巡视时应仔细； | 一处不符扣2分； |  |  |
| 10、退托的残疾人床单位需终末消毒，床垫、棉被要曝晒，桌凳床用消毒液擦洗后备用，室内紫外线照射消毒； | 一处不符扣2分； |  |  |
| 11、残疾人及家属带入食品应检查后由护理组长接收保管，专柜存放，并做好登记，定期发放，接受物品未及时发现过期情况； | 一处不符扣2分； |  |  |
| 12、零食柜食品应定期检查，不得出现食物过期、霉变等情况，零食柜需保持清洁； | 一处不符扣5分； |  |  |
| 康复活动（100分） | 实地考核 | 1、定期安排残疾人进行康复训练活动，不得无故推迟或取消相关活动，康复过程中避免残疾人发生可避免的意外； | 一处不符扣2分； |  |  |
| 2、护理员需陪同本分区残疾人去做康复训练，负责来回路上秩序及安全； | 一处不符扣2分； |  |  |
| 3、及时联系工疗产品，定期带领残疾人进行工疗，每次工疗需有2-3名工作人员陪护，不得无故推迟或取消工疗活动； | 一处不符扣2分； |  |  |
| 4、定期开展各项农疗、手工等有益残疾人的活动； | 一处不符扣2分； |  |  |
| 5、主动配合各项活动，残疾人有需求时及时协助，如上厕所、发脾气等，活动过程工作人员全程陪同； | 一处不符扣2分； |  |  |
| 6、遵守劳动纪律，不得私自聊天、玩手机等，配合维持活动秩序。 | 一处不符扣2分； |  |  |

**后勤管理考核评分表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **检查方法** | **标准内容** | **评分标准** | **扣分** | **扣分原因** |
| 食堂管理 | 实地考核 | 1、仪表、着装符合要求，穿戴洁净的工作服、工作帽和口罩等，并保持个人卫生； | 一处不符扣2分； |  |  |
| 2、厨房及餐厅干净整洁，无污渍、油渍、积水，无异味，无苍蝇、飞虫等，食堂垃圾及时处理； | 一处不符扣2分； |  |  |
| 3、食品、材料等定期检查，不得出现过期、霉变、浪费等情况； | 一处不符扣5分； |  |  |
| 4、餐具、食品、冰箱、消毒柜等清洗干净； | 一处不符扣2分； |  |  |
| 5、每餐食品均需按规定留样，并做好相应记录； | 一处不符扣2分； |  |  |
| 6、厨房食品不得外带，未经允许不得私自在厨房开伙； | 一处不符扣2分； |  |  |
| 7、厨房油烟机每日清洗，定期清理，下水道定期清理，每季度外请专业人员进行全面清理并做好留档记录； | 一处不符扣2分； |  |  |
| 8、食堂菜谱每周定期更新。 | 一处不符扣2分； |  |  |
| 保安管理 | 实地考核 | 1、着工作服上岗，穿戴整洁，精神饱满； | 一处不符扣2分； |  |  |
| 2、准时上岗，不干私活、不聚堆聊天、不打私人电话、不吸烟、不随地吐痰，白班不睡觉不看电视； | 一处不符扣2分； |  |  |
| 3、外来人员进出时做好登记工作，并及时通知相关负责人，引导车辆停放在指定区域内；  | 一处不符扣2分； |  |  |
| 4、监控室24小时轮班在岗，观看监控画面，发现异常情况及时上报；  | 一处不符扣2分； |  |  |
| 5、按规定路线定时巡查，发现异常情况及时上报（夜间每2小时巡查一次）； | 一处不符扣2分； |  |  |
| 6、保安室保持干净整洁，无异味，无杂物堆放。 | 一处不符扣2分； |  |  |
| 宿舍管理 | 实地考核 | 1、房间保持安静、清洁，卫生间清洁无积水，下水道通畅，无异味； | 一处不符扣2分； |  |  |
| 2、走廊、阳台、楼道通畅，无杂物堆放，无灰尘，无烟蒂，无蜘蛛网，无异味，公共卫生间保持清洁无异味； | 一处不符扣2分； |  |  |
| 3、未经允许不得会客、留客； | 一处不符扣2分； |  |  |
| 4、未经允许不得将食堂餐具带入宿舍； | 一处不符扣2分； |  |  |
| 5、未经允许不得使用电水壶、电热毯和电磁炉等电器； | 一处不符扣2分； |  |  |

注：本考核表满分100分。

|  |  |
| --- | --- |
| 项目名称 | 得分情况 |
| 服务管理考核（100分） |  |
| 护理服务（100分） |  |
| 居室环境（100分） |  |
| 护理员管理（100分） |  |
| 安全管理（100分） |  |
| 康复活动（100分） |  |
| 后勤管理（100分） |  |
| 平均得分（100分） |  |

注：最后总分按照所有项目平均分计算。

考核人： 考核时间：

注：如因护理员失职或差错事故导致残疾人发生意外事件，处罚细则如下：

1.残疾人发生走失，按每例扣除当月考核总分2分。残疾人发生自杀，按每例扣除当月考核总分3分。残疾人发生烫伤、冻伤扣除当月考核总分2分。残疾人发生坠床、跌倒、斗殴致伤等情况扣除当月总分2分，意外事件乙方须及时上报甲方，如有隐瞒情节或上报不及时的，加倍扣分。

2.如有因乙方服务不到位，或发生差错事故和意外事件，遭残疾人或家属投诉引起纠纷索赔者，由乙方自行负责，相关费用乙方自行承担，以保证甲方在残疾人及家属索赔时不受任何责任的约束。

**附件**

**玉环市残疾人康复和托养中心家属满意度调查**

尊敬的家属：

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

本资料将由本中心妥为保管，用于统计分析和改进服务，谢谢配合！
您家属的名字：入住时间：

1、您对家属入住中心后的状况是否满意：非常满意□ 满意□ 较满意□ 差□

2、您对管理人员的工作态度是否满意？

非常满意□ 满意□ 较满意□ 差□

3、您对护理员的服务态度是否满意？

 非常满意□ 满意□ 较满意□ 差□

4、您对接待家属的工作人员工作满意吗？

非常满意□ 满意□ 较满意□ 差□

5、护理员是否能提供及时服务？

 很及时 □  及时 □ 一般 □ 不及时 □

6、您对护理员提供的环境清洁服务是否满意？

非常满意□ 满意□ 较满意□ 差□

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

非常满意□ 满意□ 较满意□ 差□

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

非常满意□ 满意□ 较满意□ 差□

 9、当您遇到问题或提出意见时，是否得到认真有效的处理？

非常满意□ 满意□ 较满意□ 差□

10、您是否遭受工作人员索要红包或相关暗示？

 从来没有 □ 偶尔有 □经常有 □

**注：如有不达标的视考核情况扣除考核分数。有1项不满意扣除当月考核总分1分，有2项及以上不满意扣除当月考核总分5分，每年两次调查进行统计并对其考核扣分。如有家属或托养员投诉者，查明属实，扣除当月考核总分5分。**