**杭州市第三社会福利院**

**2025年度养老护理服务外包项目**

**招标文件**

**（电子招投标）**

**编号:BSZB2024-CHZG254**

**采购人：杭州市第三社会福利院**

**采购代理机构：杭州博实招标代理有限公司**

**2024年11月**

**目 录**

**第一部分 招标公告**

**第二部分 投标人须知**

**第三部分 采购需求**

**第四部分 评标办法**

**第五部分 拟签订的合同文本**

**第六部分 应提交的有关格式范例**

**第一部分 招标公告**

项目概况

杭州市第三社会福利院2025年度养老护理服务外包招标项目的潜在投标人应在政采云平台（[https://www.zcygov.cn/）获取（下载）招标文件，并于2024年12月11日14点00分00秒](https://www.zcygov.cn/）获取（下载）招标文件，并于2021年)（北京时间）前递交（上传）投标文件。

**一、项目基本情况**

**项目编号：**BSZB2024-CHZG254

**项目名称：**杭州市第三社会福利院2025年度养老护理服务外包项目

**预算金额（元）：**17000000

**最高限价（元）：**17000000

**采购需求：**为入住杭州市第三社会福利院的休养员提供养老护理服务。具体以招标文件第三部分采购需求为准，供应商可点击本公告下方“浏览采购文件”查看采购需求。

**合同履约期限：**服务期2025年1月1日至2025年12月31日止

**本项目接受联合体投标：🗹 是，🞎 否。**

**二、申请人的资格要求：**

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

2.以联合体形式参与的，提供联合协议(本项目不接受联合体或者供应商不以联合体形式参与的，则不需要提供) ；

**3.落实政府采购政策需满足的资格要求：**

**🗹 专门面向中小企业**

**🗹 服务全部由符合政策要求的中小企业承接，提供中小企业声明函；**

**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2024年12月11日，每天上午00:00至12:00 ，下午12:00至23:59（北京时间，线上获取法定节假日均可，线下获取文件法定节假日除外）

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

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

**售价（元）：**0

**四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点**

**提交投标文件截止时间：** 2024年12月11日14点00分 （北京时间）

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

**开标时间：**2024年12月11日14点00分

**开标地点（网址）：**政采云平台（https://www.zcygov.cn/）/杭州市拱墅区登云路518号西城时代（云合中心）3幢1706室

**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，没有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”。

**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：杭州市第三社会福利院

地 址：杭州市上城区天鹤路318号

传 真：/

项目联系人（询问）：冯老师

项目联系方式（询问）：0571-88137795

质疑联系人：何老师

质疑联系方式：0571- 88137720

2.采购代理机构信息

名 称：杭州博实招标代理有限公司

地 址：杭州市西湖区振华路200号瑞鼎大厦B座606室

传 真：/

项目联系人（询问）：陈旭涛

项目联系方式（询问）：0571-56928850

质疑联系人：潘树鸣

质疑联系方式：0571-87916090

3.同级政府采购监督管理部门

名 称：杭州市财政局政府采购监管处、浙江省政府采购行政裁决服务中心（杭州）

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

传 真：/

联 系 人：朱女士/王女士

监督投诉电话：0571-87227671,0571-87800218

若对项目采购电子交易系统操作有疑问，可登录政采云（https://www.zcygov.cn/），点击右侧咨询小采，获取采小蜜智能服务管家帮助，或拨打政采云服务热线0571-95763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 | **采购标的对应的中小企业划分标准所属行业** | （1）标的：杭州市第三社会福利院2025年度养老护理服务外包服务 ，属于 其他未列明 行业。 |
| 3 | **是否允许采购进口产品** | 🗹本项目不允许采购进口产品。  🞎可以就 采购进口产品。 |
| 4 | **分包** | 🗹 A同意将非主体、非关键性的工作分包。  🞎 B不同意分包。 |
| 5 | **开标前答疑会或现场考察** | 🞎A不组织。  **☑** B组织，时间： 2024 年12月5日14：00-16：00 ,地点：杭州市上城区天鹤路318号，联系人：盛老师，联系方式： 0571-88137720，请各供应商在时间段内按排好时间自行前往考察。 |
| 6 | **样品提供** | 🗹A不要求提供。  ☐B要求提供，  （1）样品： ；  （2）样品制作的标准和要求： ；  （3）样品的评审方法以及评审标准：详见评标办法；  （4）是否需要随样品提交检测报告：☐否；☐是，检测机构的要求： ；检测内容： 。  （5）提供样品的时间： ；地点： ；联系人： ，联系电话： 。请投标人在上述时间内提供样品并按规定位置安装完毕。超过截止时间的，采购人或采购代理机构将不予接收，并将清场并封闭样品现场。  (6)采购活动结束后，对于未中标人提供的样品，采购人、采购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** | 🗹A不组织。  B组织。  在评标时安排每个投标人进行方案讲解演示。每个投标人时间不超过20分钟，讲解次序以投标文件解密时间先后次序为准，讲解演示人员不超过3人。讲解演示结束后按要求解答评标委员会提问。 |
| 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**  **（本项目不适用）** | 采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。 |
| 10 | **报价要求** | 有关本项目实施所需的所有费用（含税费）均计入报价。开标一览表（报价表）是报价的唯一载体。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。  **投标报价出现下列情形的，投标无效：**  **投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的；**  **投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的;**  **报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，未能按要求提供书面说明或者提交相关证明材料证明其报价合理性的;**  **投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的。** |
| 11 | **中小企业信用融资** | 供应商中标后也可在“政采云”平台申请政采贷：操作路径：登录政采云平台 - 金融服务中心 -【融资服务】，可在热门申请中选择产品直接申请，也可点击云智贷匹配适合产品进行申请，或者在可申请项目中根据该项目进行申请。 |
| 12 | **备份投标文件送达地点和签收人员** | 备份投标文件送达地点： 杭州市拱墅区登云路518号恒策西城时代（云合中心）3幢1706室 ；备份投标文件签收人员联系电话： 邓瑞银、13645711835、0571-86035851。**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 | **招标代理服务费** | 本项目招标代理服务费由采购人支付。 |
| 14 | **特别说明** | 联合体投标的，联合体各方分别提供与联合体协议中规定的分工内容相应的业绩证明材料，业绩数量以提供材料较少的一方为准。 |
| 联合体投标的，联合体各方均需按招标文件第四部分评标标准要求提供资信证明文件，否则视为不符合相关要求。  联合体投标的，联合体中有一方或者联合体成员根据分工按招标文件第四部分评标标准要求提供资信证明文件的，视为符合了相关要求。 |

**一、总则**

**1. 适用范围**

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

**2.定义**

2.1 “采购人”系指招标公告中载明的本项目的采购人。

2.2 “采购代理机构”系指招标公告中载明的本项目的采购代理机构。

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

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

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

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

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

**3.** **采购项目需要落实的政府采购政策**

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

3.2 支持绿色发展

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

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

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

3.3支持中小企业发展

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

符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

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

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

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

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

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

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

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

3.4支持创新发展

3.4.1 采购人优先采购被认定为首台套产品和“制造精品”的自主创新产品。

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

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

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、补偿救济**

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

4.2供应商询问

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

4.3供应商质疑

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

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

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

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

4.4.3供应商投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。

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

4.4.5根据政府采购行政裁决省市区三级联动试点工作安排，杭州市本级、拱墅区、富阳区政府采购项目投诉材料可寄送至浙江省政府采购行政裁决服务中心（杭州），地址：杭州市上城区清泰街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。

4.5 补偿救济

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

**二、招标文件的构成、澄清、修改**

**5．招标文件的构成**

5.1 招标文件包括下列文件及附件：

5.1.1招标公告；

5.1.2投标人须知；

5.1.3采购需求；

5.1.4评标办法；

5.1.5拟签订的合同文本；

5.1.6应提交的有关格式范例。

5.2与本项目有关的澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

**6. 招标文件的澄清、修改**

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

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

**三、投标**

**7. 招标文件的获取**

详见招标公告中获取招标文件的时间期限、地点、方式及招标文件售价。

**8.开标前答疑会或现场考察**

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

**9.投标保证金**

本项目不需缴纳投标保证金。

**10. 投标文件的语言**

投标文件及投标人与采购有关的来往通知、函件和文件均应使用中文。

**11. 投标文件的组成**

11.1**资格文件**：

11.1.1符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函；

11.1.2联合协议（如果有)；

11.1.3落实政府采购政策需满足的资格要求（如果有)；

11.1.4本项目的特定资格要求（如果有)。

**11.2 商务技术文件：**

11.2.1投标函；

11.2.2授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明；

11.2.3分包意向协议（如果有)；

11.2.4符合性审查资料；

11.2.5评标标准相应的商务技术资料；

11.2.6投标标的清单；

11.2.7商务技术偏离表；

11.2.8政府采购供应商廉洁自律承诺书；

11.3**报价文件：**

11.3.1开标一览表（报价表）；

11.3.2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。**

**投标人应对投标文件中材料的真实性、合法性负责。**

**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U盘中。备份投标文件应当密封包装并在包装上加盖公章并注明投标项目名称，投标人名称(联合体投标的，包装物封面需注明联合体投标，并注明联合体成员各方的名称和联合协议中约定的牵头人的名称)。**不符合上述制作、存储、密封规定的备份投标文件将被视为无效或者被拒绝接收。**

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

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

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

**16.投标文件的无效处理**

有招标文件第四部分4.2规定的情形之一的，投标无效：

**17.投标有效期**

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

17.2投标文件合格投递后，自投标截止日期起，在投标有效期内有效。

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

**四、开标、资格审查与信用信息查询**

**18.开标**

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

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

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

**19.资格审查**

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

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

19.3对未通过资格审查的投标人，采购人或采购代理机构告知其未通过的原因。

19.4合格投标人不足3家的，不再评标。

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

**20.信用信息查询**

20.1信用信息查询渠道及截止时间：采购代理机构将通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)渠道查询投标人投标截止时间当天的信用记录。

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

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

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

**五、评标**

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

**六、定 标**

**22. 确定中标供应商**

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

**23. 中标通知与中标结果公告**

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

23.2中标结果公告内容包括采购人及其委托的采购代理机构的名称、地址、联系方式，项目名称和项目编号，中标人名称、地址和中标金额，主要中标标的的名称、规格型号、数量、单价、服务要求，开标记录、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。

24.由于中标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**

**25.** 合同主要条款详见第五部分拟签订的合同文本。

**26. 合同的签订**

26.1 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。

26.2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。

26.3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。

26.4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。

26.5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。

**27. 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%。鼓励和支持供应商以银行、保险公司出具的保函形式提供履约保证金。采购人不得拒收履约保函，项目验收结束后应及时退还，延迟退还的，应当按照合同约定和法律规定承担相应的赔偿责任。

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

**28.预付款**

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

**八、电子交易活动的中止**

**29. 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：

29.1电子交易平台发生故障而无法登录访问的；

29.2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；

29.3电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；

29.4病毒发作导致不能进行正常操作的；

29.5其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

**30.**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**

**31.验收**

31.1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。

31.2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。

31.3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。

31.4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。

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

**第三部分 采购需求**

**一、项目概况**

本项目为杭州市第三社会福利院养老护理服务外包，投标人应根据招标文件所提出的服务要求，综合考虑适应性，选择具有最佳性能价格比的方案前来投标。希望投标人以优良的服务和优惠的价格，充分显示你们的竞争实力。主要概况如下：

杭州市第三社会福利院（以下简称三福院）为杭州市民政局直属、财政差额补助的正处级事业单位，占地面积169亩，设计床位2000张，可供老年人居住房型有单间、标准间、护理间和套间，共有房间数量约990间，主要收住对象为杭州市75岁以上自理和60岁以上失能老年人，以“孝亲侍老、长者至上”为服务宗旨，具备颐养、医疗、康复、休闲、娱乐等多种服务功能。截至2024年9月，三福院已入住老年人约1250名。本项目以服务外包的形式，购买专业机构的专业技能，为三福院老年人提供养老护理服务。

**二、服务内容和标准**

**（一）服务内容**

1.基础养老服务岗位：全院老年人居住楼栋内环境（包括老年人居室）消毒保洁（含居室空气消毒）服务，为全院老年人提供分餐送餐（其中护理区和认知区负责取餐，协助分餐，下午茶、生日蛋糕等前往食堂取回），拿取快递报纸，白天送开水，拆装窗帘，夏季擦凉席，定期翻晒被褥，衣物清洗、协助晒、收、折衣服，安全照护等基础养老服务，相关护理文书书写，设施设备管理及采购人交办的其它工作。

2.专业养老服务岗位：提供基础养老服务的同时，为老年人提供日常生活照护服务、协助就医服务、护理文书书写、文娱和康养活动开展及采购人交办的其它工作。

3.日常生活照护服务包括但不限于以下服务：

3.1清洁照料：根据服务点单内容为老年人提供相应服务，包括尿壶、坐便椅、便盆等清洁消毒，整理床单位，更换床上用品，定期翻晒被褥，面部清洁，梳头，协助理发和后续清洁，剃须，口腔清洁/护理，会阴清洁/护理，协助更衣（包含穿脱鞋袜），洗发，指/趾甲修剪/护理，手足清洁/护理，耳部护理，沐浴（盆浴、淋浴），温水擦浴（床上擦浴）等。

3.2饮食照料：根据服务点单内容为老年人提供相应服务，包括为老年人点餐、核餐、送餐到房间，餐前准备，微波炉加热食物，协助进食/水，床上进食，鼻饲，三餐后餐具清洁等，家庭厨房按照采购人要求提供服务。

3.3排泄照料：根据服务点单内容为老年人提供相应服务，包括协助如厕，尿垫和纸尿裤更换，大小便失禁护理，床上使用便器，开塞露通便，人工取便，集尿袋更换，人工肛门造瘘护理等。

3.4睡眠照料：布置睡眠环境、进行睡眠巡视、夜间突发事件处理等。

3.5移动舒适：根据服务点单内容为老年人提供相应服务，包括翻身叩背排痰，协助床上移动，协助床椅移动，协助器具移动（含指导助步器、拐杖、轮椅等使用，协助轮椅、助步器、拐杖等移动），关节活动练习等。

3.6安全照护：安全巡视（按采购人要求定时巡视老年人房间和楼层、关注老年人身心状态、异常情况及时处理等）；危险物品管理（危险物品保管、排查、清点、交接等）；食品管理（按采购人要求定期检查老年人房间内食品，协助老年人处理过期变质食品等）；应急处理（熟练掌握老年人常见意外事件防范及处理流程等）；药物管理（按服务点单内容为老年人提供药物接收保管、核对、记录、按嘱服药到口、院内代配药等服务等）；人际管理（化解拼房矛盾，协助老年人之间和谐相处，维护好与老年人和家属的关系等）；请假管理（按采购人要求为老年人办理请假、销假手续，同时做好请假期间情况跟进工作等）；重点老年人跟进（按采购人要求对重点老年人加强关注、做好相关记录、有异常情况及时汇报处理等）；消防安全管理（按采购人要求每日防火巡查，防火门保持关闭状态，疏散通道无障碍物，安全疏散灯和消防器材定期检查，有异常及时报修等）；九防安全管理（根据《养老机构服务安全基本规范》做好防噎食、防食品药品误食、防压疮、防烫伤、防坠床、防跌倒、防他伤和自伤、防走失、防文娱活动意外等安全照护）。

3.7健康照护：生命体征监测，体重监测，冰袋使用，冷湿敷，温水乙醇擦浴，协助医生慢性病管理和健康宣教等。

3.8生活护理：根据服务点单内容为老年人提供相应服务，包括陪同院内散步，陪同/代购院内日常生活用品，钟点服务等。

4.协助就医服务：院内就医（按老年人服务要求提供陪同院内就医、院内康复/吸氧接送、输液陪同等服务等）；院外就医（老年人120院外就医时按采购人要求做好120陪同和家属沟通工作等）。

5.护理文书书写：老年人一人一档，按采购人要求及时准确记录各类相关护理文书。

6.文娱和康养活动开展包括但不限于以下服务：

6.1活动前准备：协助采购人做好老年人开展活动前准备，包括场地布置、通知老年人、物品准备等。投标人需积极学习康养相关知识并配合采购人独立或协助开展活动。

6.2活动开展：部分活动在园区指导下独立组织老年人开展，其它活动协助园区开展，过程中做好老年人安全管理，防文娱活动意外，正确处理突发事件。部分活动按要求引导老年人签到。

6.3活动后收尾：活动结束后做好后续工作，包括确保老年人安全退场、场地恢复、物品归位、活动后复盘等。

7.采购人交办的其它工作：如日常活动通知和配合、节假日氛围布置、突发意外事件处理等。投标人需配合采购人突发任务加班甚至24小时驻守的需求。

**（二）服务质量要求**

**1.服务要求**

1.1发生重大自然灾害、事故、传染病流行或其他意外情况时，投标人需服从采购人调遣，配合采购人做好各项应对处理工作。

1.2投标人不得在三福院开展与老年人照护无关的活动，如宗教活动、产品销售活动等。

1.3如出现特殊情况，采购人采取封闭管理或半封闭管理，投标人需严格遵守采购人的管理规定，安排专人在园区负责封闭管理期间的工作，保障各项服务正常开展。

1.4投标人服务团队必须严格遵守采购人制定的各项制度。服从采购人内部管理。

1.5投标人应制订具体的质量保证措施及质量保证和相关服务承诺。投标人所有的工作应优先遵照采购人的内部流程实施，接受采购人或第三方的随时检查。如因质量未达到标准，采购人有权要求其整改，同时投标人应承担责任和经济赔偿。

1.6为确保人员稳定性和护理服务质量不下降，采购人原有约140名护理员投标人需优先考虑录用，同时投标人需优先参考采购人制定的薪资待遇体系。

1.7在服务过程中，投标人在不降低护理质量前提下，可以对现行的护理方案提出合理的改进措施，从而提高护理服务质量，征得采购人同意后方可具体实施。

1.8为提高护理服务质量，投标人应积极参加采购人组织的护理培训、考核和评优评先等，并按照采购人要求进行每月绩效考核和发放，绩效需经投标人审核通过方可发放。

1.9为营造老年人美好生活环境，给老年人家庭般的温馨感，逢重大节日（如端午节、中秋节、重阳节等）或重大活动时，投标人需按照采购人要求进行氛围布置、活动配合等。

1.10采购人定期和不定期地对投标人服务质量进行检查和抽查，其具体方法如下：

1.10.1护理服务质量考核，采取每日不定期抽查和每月1次实地检查方式；

1.10.2每月考核结果及整改方法时限，于次月15日之前以整改单形式反馈给投标人。

2.采购人对投标人的服务质量进行考核，内容包括以下几个方面：

2.1人员配备

2.1.1投标人在三福院提供服务的服务团队应包括：项目经理1名，项目主管1名，主管助理2名，其余为护理员，其中项目经理不需要驻点三福院办公，但每月需到三福院至少2次，每月提供考勤记录，其余人员需驻点三福院提供服务。护理员团队年均人数179人左右，每月护理员团队人数根据采购人老年人入住情况上下浮动，每月合同款项按实际服务团队数量结算，其中超龄人员占比不超过75%，持有养老护理员初级及以上证书率达到60%及以上。护理员分配要求如下：养德园（4、5、6、7、8号楼）不低于17人，畅煦园（9、10、11、12号楼）不低于17人，揽胜园（29、30、31、32号楼）不低于16人，其余护理员分配在其它区域，投标人需配合采购人的护理员岗位分配设置和调整。投标人在投标文件中提供的服务团队成员需与实际到岗人员一致，未经过采购人同意，不得更换。

2.1.2项目经理需对本项目做到全面了解，发挥好投标人公司和本项目的桥梁作用，负责协调处理本项目各项事务。

## 2.1.3项目经理、项目主管、主管助理和护理骨干不得随意更换，如需更换需经过采购人同意，如采购人对项目主管和主管助理工作表现不满意，投标人需配合采购人更换合适的项目主管和主管助理。其余护理人员有变动时投标人需向采购人报备，并按采购人要求更换合适的护理人员。

2.1.3投标人应保证服务团队身体健康、持有健康证明或证明无传染病的相关体检资料、无刑事违法或处分犯罪记录，按岗位统一着装，言行规范，文明礼貌。

2.1.4投标人除项目经理外所有服务人员应是专职为杭州市第三社会福利院提供服务，不得兼职。

每月，采购人不定时核对投标人服务总人数，其中项目主管1名、主管助理2名、护理员年均179名，每月根据采购人老年人入住情况上下浮动，采购人每月会将所需护理员人数告知投标人。如项目主管缺少，采购人按10000元/月扣除当月合同款；如主管助理缺少，采购人按8000元/月扣除当月合同款；如护理员配备不足，采购人按缺少人数5000元/人/月扣除当月合同款。日常抽查护理员在岗情况，若发现护理员缺岗，按每人每天250元累计扣除当月合同款。

每月，采购人不定时核对投标人服务团队超龄情况和持证情况，其中超龄人数占比每超过1人，采购人按5000元/人/月扣除当月合同款；持证人数占比每少1人，采购人按5000元/人/月扣除当月合同款。

合同终止，若本项目中标人未延续服务，则护理团队的主要技术骨干力量（80%以上护理员），无条件移交给其他中标人。

2.2服务态度

列入考核管理，护理员如有打骂、虐待、刁难老年人，或造假隐瞒等不良行为，一经发现，采购人按情节轻重进行扣款。

2.3服务标准

（1）落实日常生活照护服务≥95%（考核标准见附表1）

（2）护理文书记录合格率≥95%（考核标准见附表2）

（3）老年人居住楼栋（含老年人居室）消毒管理合格率≥95%（考核标准见附表3）

（4）老年人居住楼栋（含老年人居室）环境卫生合格率≥95%（考核标准见附表4）

（5）安全照护服务合格率≥95%（考核标准见附表5）

（6）夜间护理质量合格率≥95%（考核标准见附表6）

（7）团队管理合格率≥95%（考核标准见附表7）

（8）老年人和家属对护理满意率90%以上（含90%）

3.第三方责任

投标人应对其提供的工作人员以及服务的老年人和第三方全权负责，在投标人的责任区内由于投标人原因导致其工作人员或老年人或第三方的伤亡事故由投标人全权负责，采购人不承担任何责任。

4.员工人身意外

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

5.其他保险及费用

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

1. **护理团队人员岗位资格和工作要求**
2. 项目经理岗位资格和工作要求

1.项目经理岗位资格

1.1具有养老、医疗、护理、社工、人力资源或酒店管理相关专业本科及以上学历。

1.2有很强的组织领导管理能力。

1.3有很强的突发事件应急处理能力、沟通协调能力和业务指导能力。

## 2.项目经理工作要求

2.1每月到三福院驻点办公2天，着工作服，提供考勤记录。

2.2全面掌握本项目情况，包括人员情况、业务开展情况、项目重点难点等。

## 2.3配合采购人各项工作，确保本项目正常开展。

2.4项目主管工作存在困难时，做好各方面的协调解决问题，发挥好投标人公司和采购人的桥梁作用。

（二）项目主管岗位资格和工作要求

1.项目主管岗位资格

1.1具有养老、医疗、护理、社工、人力资源或酒店管理相关专业专科及以上学历。

1.2具有三年以上养老管理或护理管理经验。

1.3有较强的组织领导管理能力。

1.4有较强的突发事件应急处理能力和沟通协调能力。

2.项目主管工作要求

2.1负责处理护理部日常工作，主动做好各方面的协调，保证护理工作持续有序正常运行，确保在院老人安全，全面实现服务质量标准。

2.2配合采购人加强护理员的管理教育，督促护理员认真履行职责，恪守职业道德，提高为老年人服务的能力。

2.3配合采购人制定各项服务工作流程，按考核标准督促各项服务工作落实到位。

2.4配合采购人对护理服务质量进行督查、考核和整改。

2.5配合采购人对护理员进行入职、转正、调岗、离职等手续办理。确保每月护理服务团队人员数量、资质达标。

2.6根据护理服务需求，配合采购人做好护理员临时加班和顶岗安排。

2.7按要求做好护理员薪资发放、工会福利发放、疗休养协调安排等工作。

2.8配合采购人做好因护理员工作不当导致的纠纷协调处理和赔偿支付工作。

2.9做好物资采购、盘存、发放、台账记录工作，确保消毒保洁和办公等工作所需物资及时到位。

2.10广泛听取老年人及其家属意见和建议，不断提高服务质量。

2.11完成采购人交办的其它临时性工作。

2.12定期向采购人汇报工作，根据采购人要求提交工作总结，参加采购人组织的例会，并准备好相关材料。

（三）主管助理岗位资格和工作要求

1.主管助理岗位资格

1.1具有养老、医疗、护理、社工、人力资源或酒店管理相关专业大专及以上学历

1.2具有两年以上养老管理或护理管理经验。

1.3有一定的组织领导管理能力。

2.主管助理工作要求

2.1协助项目主管处理护理部日常工作，主动做好各方面的协调，保证护理工作持续有序正常运行，确保在院老人安全，全面实现服务质量标准。

2.2协助项目主管加强护理员的管理教育，督促护理员认真履行职责，恪守职业道德，提高为老年人服务的能力。

2.3协助项目主管配合采购人制定各项服务工作流程，按考核标准督促各项服务工作落实到位。

2.4协助项目主管配合采购人对护理服务质量进行督查、考核和整改。

2.5协助项目主管配合采购人对护理员进行入职、转正、调岗、离职等手续办理。确保每月护理服务团队人员数量、资质达标。

2.6协助项目主管根据护理服务需求，配合采购人做好护理员临时加班和顶岗安排。

2.7协助项目主管按要求做好护理员每月薪资发放、工会福利发放、疗休养协调安排等工作。

2.8协助项目主管配合采购人做好因护理员工作不当导致的纠纷协调处理和赔偿支付工作。

2.9协助项目主管做好物资采购、盘存、发放、台账记录工作，确保消毒保洁和办公等工作所需物资及时到位。

2.10广泛听取老年人及其家属意见和建议，协助项目主管不断提高服务质量。

2.11协助项目主管完成采购人交办的其它临时性工作。

（四）护理员岗位资格和工作要求

1.护理员岗位资格

1.1提供健康证或证明无传染病的体检资料。

1.2具有爱心、耐心、孝心和吃苦耐劳的精神。

1.3小学以上（含小学）文化程度。

2.护理员岗位要求

2.1专业养老服务岗位护理员岗位要求

2.1.1在上级领导下，根据要求落实老年人基础养老服务、日常生活照护服务、协助就医服务、护理文书书写、文娱和康养活动开展及其它临时性工作。

2.1.2掌握入住老年人的生活、思想和健康状况，做到三关心（安全、情绪、作息）、七知道（床号、姓名、护理级别、爱好、家庭、基础疾病和用药、增值服务等）；按照服务点单内容做好老年人护理服务，关注老年人情绪变化，发现异常及时干预并上报。

2.1.3认真执行老年人请假制度，按照要求做好请假在外老年人的回访，有异常及时上报。

2.1.4自觉严格遵守护理程序和护理技术操作规程，规范服务。按照要求定时巡视老年人居住房间和楼层，认真观察老年人情况，发现异常及时报告、及时处理。杜绝差错事故发生。

2.1.5熟练掌握老年人应急事件处理流程，事件发生时能正确处理，及时上报并协助后续处理。

2.1.6尊重、关心老年人，语言文明、礼貌，举止端庄大方，热情周到服务，耐心协助解决心理问题，努力创造文明、健康、乐观、祥和的生活氛围。

2.1.7认真做好卫生保健、慢病管理、饮食指导、健康长寿、意外事件防范等知识宣教，指导老年人养成良好的生活习惯及行为方式。

2.1.8做好人际管理，与同事和谐相处，协调老年人拼房矛盾，维护好与老年人和家属之间的关系。

2.1.9做好老年人居住楼栋环境（含老年人居室）的消毒清洁工作，保持生活环境的整洁、安静、安全、舒适。

2.1.10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，按规定做好相关文书书写工作。

2.1.11参加三福院及投标人组织的培训、学习和考核及各项活动。

2.1.12完成上级交办的其它任务。

2.2基础养老服务岗位护理员岗位要求

2.2.1在上级领导下，负责老年人居住楼栋（包含老年人居室）的消毒（含居室空气消毒）保洁工作、分餐送餐、拿取快递报纸、白天送开水、拆装窗帘，夏季擦凉席，定期翻晒被褥，衣物清洗、协助晒、收、折衣服等基础养老服务。

2.2.2自觉严格遵守护理程序和护理技术操作规程，规范服务。服务相关护理文书按规定规范书写。

2.2.3熟练掌握老年人应急事件处理流程，工作过程中发现老年人有安全风险时及时干预、汇报并协助后续处理。

2.2.4发现设施设备有问题时及时汇报。

2.2.5老年人有需求时及时响应，不能满足老年人要求时及时汇报。

2.2.6做好老年人居住楼栋环境（含老年人居室）的消毒（含居室空气消毒）清洁工作，保持生活环境的整洁、安静、安全、舒适。

2.2.7服务态度良好，尊重老年人，语言文明、礼貌，举止端庄大方，热情周到服务。与同事和谐相处。

2.2.8参加三福院及投标人组织的培训、学习和考核及各项活动。

2.2.9完成上级交办的其它任务。

**四、商务要求**

1.服务时间（期限）：2025年1月1日至2025年12月31日

2.服务的地点（范围）：杭州市上城区天鹤路318号

3.付款条件（进度和方式）：详见合同条款

**4.本项目报价包含服务过程中产生的所有物耗费，该费用均由中标供应商承担。**

**五、相关场地提供：**

1.采购人提供服务场地，其他服务消耗品（如卫生用具和用物、消毒用品、办公物品等）由投标人自行解决。

2.采购人按照现行住宿要求为符合条件的员工提供院内宿舍（需员工提出申请），具体居住房间由采购人统筹安排，居住人员须为在三福院提供服务的工作人员，居住人员需遵守三福院宿舍管理规定，遵照三福院宿舍管理办法按时缴纳各项费用。

3.投标人可在采购人食堂进餐，餐费结算采用刷卡或扫码支付方式。此外，工作期间投标人服务团队由采购人统一安排餐饮，采购人提供的餐标为500元/人/月，餐费结算由投标人按月向采购人结算，具体结算金额根据服务人数来确定。

**六、检查与考核：**

1.投标人应制订具体的质量保证措施及质量保证和相关服务承诺。投标人所有的工作应优先遵照采购人的内部流程实施，接受采购人或第三方的随时检查。如因质量未达到标准，采购人有权要求其整改，同时投标人应承担责任和经济赔偿（扣款或终止合同）。

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

## 3.每月不定期抽查和定期一次实地考核：考核标准为考核附表1-7。

**七、履约验收：**

1.履约验收内容

1.1技术履约内容

日常生活照护服务、护理文书书写、消毒管理、居室环境、安全护理、夜间护理、团队管理、老年人和家属满意度、采购人交办的其他工作。

1.2商务履约内容

投标人按合同约定提供正规发票，缴纳考核扣款。

2.履约验收标准

2.1一次性验收

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

2.2验收指标和标准

按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收得分90分及以上为合格，90分以下为不合格。

2.2.1护理服务质量考核（日常生活照护、护理文书、消毒管理、居室环境、安全护理、夜间护理、团队管理）；

2.2.2老年人和家属对护理服务的满意度。

2.3验收资料

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

2.4验收人员

投标人应配合采购人组织的专项验收，验收人员由采购人代表，验收小组根据投标人提供的验收材料等资料对服务质量、安全标准、服务承诺进行评价，形成验收意见。验收通过后，采购人向投标人出具项目验收合格报告，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付挂钩。履约验收的各项资料应当存档备查。验收合格的项目，采购人将根据采购合同的约定及时向投标人支付合同价款。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、造约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》。

养老护理服务外包项目综合考评表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 验收项目 | | | 分值 | 得分 | 评分标准 |
| 一、  护理服务质量考 核  70分 | 日常生活照护 | 1.按照老年人服务点单内容为老年人提供点餐分餐送餐、衣物清洗、送开水、清洁照料、饮食照料、排泄照料、睡眠照料、移动舒适、夜间护理、健康照护、生活护理、文娱和康养活动开展等养老服务。  2.根据衣物清洗流程做好衣物清洗晾晒工作，确保老年人衣物清洗干净、及时晾晒，不遗漏，不错晒，老年人有疑问时耐心沟通协调解决。  3.送开水时将老年人开水瓶送到房间，每日检查开水瓶质量，送开水过程中无烫伤事故发生等，保持开水瓶干净卫生。  4.正确使用家庭厨房的电器设备和楼层微波炉等，无因使用不当导致的电器损坏或消防报警事件等发生，保持电器整洁卫生。  5.正确操作OA订餐系统，按照老年人需求在规定的时间内准确点餐，规范有序分餐，及时协调处理分餐过程中发生的问题。  6.熟练掌握各项护理操作规程，做到操作轻柔规范，确保老年人舒适，无因操作不当导致的意外（不良）事件发生。  7.按照老年人服务点单内容为老年人提供相应的服务时须达到对应的标准，具体如下：  ①提供身体护理服务时，做到六洁（口腔、皮肤、会阴、肛门、四肢、头发）， 三短（头发、指甲、胡须）。②按规定及时倾倒清洁消毒尿壶、坐便椅、便盆等，确保尿壶、坐便椅和便盆清洁、无异味。  ③协助老年人穿脱衣物时，若老年人有肢体偏瘫，先穿患侧，再穿健侧，脱衣物时，先脱健侧，再脱患侧，动作轻柔，有耐心。  ④床单位保持清洁、干燥，无碎屑，无血渍、尿渍、污渍，起床后被褥叠放整齐。  ⑤三餐后餐具清洗干净，无洗洁精等清洗剂残留，按老年人需求妥当安全放置。  ⑥院内超市代购物品时，保留好超市购物小票，小票与一卡通消费金额应一致，并与老年人做好交接，当面确认，及时书写相关护理文书，由相关人员签字确认。  ⑦掌握生命体征正常范围，按规定做好老年人健康监测并做好记录，有异常按流程处理得当，不隐瞒推诿，不因处理不当导致老年人意外（不良）事件或纠纷。  ⑧熟练掌握翻身叩背、床椅移动、协助老年人器具移动（含指导助步器、拐杖、轮椅等使用，协助轮椅、助步器、拐杖等移动）、鼻饲、人工肛门造瘘护理等操作技能，操作中注意确保老年人安全，做好防跌倒、防坠床、防噎食等安全照护。  8.按要求开展文娱和康养活动，做好活动前、中、后各项工作、活动开展过程中做好老年人安全照护，防文娱活动意外，老年人发生意外情况时及时妥善处理、上报并协助后续处理。 | 14分 |  | 每条目完全符合不扣分，基本符合扣0.5分，不符合扣1分，14分扣完为止。 |
| 护理文书 | 1.各单均用黑色水笔书写，文字工整，字迹清楚；书写准确、及时、完整；各页码题头填写完整、规范。  2.护理文书不得涂改，书写错误时修改要求如下：  ①错处划两条水平横线，在右上角写上正确的内容，签名及时间（年月日）；  ②每页修改不得超过两处（不得刮、粘、涂），保持原记录清晰可辨。  3.各类文书记录单（生命体征记录单、护理记录单、老年人提醒服药记录单、各类环境房间物品消毒记录单、护理交班本、日常清洁工作记录表、衣物洗涤记录表等）按要求进行书写。  4.涉及到填写日期的单子，首行注明年月日，其余注明月日即可；同一页内如遇年份更替，应注明新的年份；页数不止一页的单子，应注明页码；所有记录在在院档案中倒序排列，在离院档案中按顺序排列。  5.新入住老年人护理记录单按要求连写三天，后续护理级别为自理的每月至少1次记录，护理级别为介助、护理和认知的每半月至少1次记录，有级别变更或住院返回等异常情况及时记录更新；书写内容包括：心理精神状态、生活自理程度、睡眠情况、大小便情况、身体状况等，新入住0-3月时间段内需记录院舍适应情况。  6.文书必须按客观实际规范书写，不得造假。  7.护理文书每月检查、存档。 | 8分 |  | 每条目完全符合不扣分，基本符合扣0.5分，不符合扣1分，8分扣完为止。 |
| 消毒管理 | 1.无菌物品、消毒液及药片正确保存，注明开启时间，有效期内使用。  2.按规定对地面、家具表面、电梯、扶手、坐便器、洗衣机、保洁工具、血压计、体温计、血氧饱和度监测仪和空气环境等进行清洁消毒。  3.物品遭污染要及时消毒，老年人死亡、离院后，做好终末消毒。  4.传染病可疑者要及时进行处理，并立即上报做进一步检查，用过的物品要严格消毒。  5.护理员要熟记消毒液及药片配制要求，能够自行熟练配制消毒液；要时刻注意消毒剂的有效期限，严格按照规定使用紫外线消毒灯、餐具消毒柜和空气净化器；消毒剂和消毒器械要上锁保管，有专人看护。  6.卫生工具要分类标记，抹布分色标记使用，蓝色抹布用于擦拭公共区域和家具表面、棕色抹布用于擦拭卫生间台面、红色抹布用于擦拭马桶表面，拖把及扫帚按照公共区域、房间、卫生间分类标记使用，抹布、拖把按标记分开悬挂晾晒，每天消毒一次，每次浸泡消毒不少于30分钟。  7.功能房保持清洁、卫生，严禁防止四害及其他病媒昆虫的进入。  8.各项消毒均登记在册，真实、及时、准确记录。 | 8分 |  | 每条目完全符合不扣分，基本符合扣0.5分，不符合扣1分，8分扣完为止。 |
| 居室环境 | 1.楼栋（含居室）环境安静、清洁无异味、地面干燥无积水，物品表面清洁，摆放位置合理，做到整洁有序。  2.卫生间台面按以下顺序擦拭：镜面---毛巾架---淋浴器---扶手---纸巾盒—台面---台盆。要求台面物品摆放整齐，台面、马桶、地面干净无污渍。卫生间无异味。  3.走廊、阳台、消防通道通畅，不堆放纸板等杂物，无蜘蛛网。  4.服务台不放私人物品，物品放置统一规范，保持整洁干净；功能房、值班室区域保持清洁有序。  5.保持公共区域墙面、地面、扶手、楼梯整洁，不乱涂乱画乱贴。  6.天花板、灯具等干净无灰尘，无蜘蛛网。  7.门、窗干净，无污渍、油渍、胶印等。  8.电器（含微波炉、电视机、冰箱、开水器等）内外干净，无污渍、油渍等。  9.电梯表面干净，无污渍、胶印、手印等。  10.每年窗帘送洗一次，协助拆装，拆装过程中无安全事故发生。  11.物品损坏及时报修，并跟进后续。  12.每月一次大扫除，可按区域分次进行，做好记录。  13.规范使用电器设备，责任区域内无违规电器使用。下班时及时拔除不用的电器电源。 | 8分 |  | 每条目完全符合不扣分，基本符合扣1分，不符合扣2分，8分扣完为止。 |
| 安全护理 | 1.管理责任到人，护理员对责任区域内老年人要熟记面貌与姓名，熟练掌握分管老年人三关心（安全、情绪、作息）、七知道（床号、姓名、护理级别、爱好、家庭、基础疾病和用药、增值服务）。  2.按规定定时巡视老年人房间和楼层，关注老年人身心状态，有异常情况及时处理，不因处理不当导致纠纷或意外（不良）事件。  3.专柜上锁，分类保管各类危险物品，如刀具、针线、消毒液、口服药等；功能房及时上锁。  4.定期检查老年人房间内食品、药品，协助处理过期变质食品和药品，与老年人和家属做好沟通，并记录在册。提醒老年人勿过量饮酒、吸烟等。  5.做好药物管理。提供药物管理服务时，遵医嘱或家属嘱托给老年人配药，双人核对后给老年人服用。接收保管老年人药物时需双人核对，清点，双方签字确认。院内代配药时与家属和老年人确认后正确配药，并记录在册，双方签字确认。  6.熟练掌握老年人常见意外（不良）事件防范及处理流程，规范上报，不因处理不当导致纠纷或舆情。  7.意外（不良）事件处理相关说明如下：  ①意外事件包括服药错误、噎食、跌倒、坠床、烫伤、压疮、自杀/他伤、走失、文娱活动意外等；  ②不良事件包括不良态度问题、不良纪律作风、造假隐瞒等。不良服务态度包括对老年人辱骂、刁难、虐待及其他不文明行为等；不良纪律作风包括工作场所饮酒、斗殴、集聚等；造假隐瞒包括意外事件刻意隐瞒，矢口否认等；除以上内容外的其他不良事件； ③意外事件发生后应及时向上级汇报。  8.关注老年人院舍融入情况和人际关系，若有拼房矛盾等及时介入调解，协助老年人之间和谐相处，防自伤他伤等，有异常及时上报。  9.安全通道保持通畅，不堆放杂物；消防通道能够及时打开；安全指示灯、应急灯正常使用，遇故障及时报修，正确使用各种消防设施设备；安全使用电器，除规定区域外无大功率违规电器；严禁使用明火，严禁在房间内吸烟、使用蚊香等。  10.按照请销假制度完成老年人请假、销假手续，同时做好请假期间情况跟进工作，并做好相应的记录。  11.每班应做好各项交接工作，清点老年人人数，了解班内老年人动向，严防走失。  12.保持地面（尤其是卫生间地面）干燥,避免高低不平、地板湿滑,洗完澡后,及时把地上积水擦干,以免发生跌倒,提醒老年人穿防滑鞋。  13.熟悉消防安全相关知识，掌握灭火器使用与楼栋安全疏散预案等，积极配合参加消防演练。  14.各项护理操作规范，无因护理不当导致纠纷或意外（不良）事件。 | 14分 |  | 每条目完全符合不扣分，基本符合扣1分，不符合扣2分，14分扣完为止。 |
| 夜间护理 | 1.着工作服，仪表整洁，值班电话呼叫转移至手机，保持手机通畅。  2.了解老年人人数、去向、基本情况，以及夜间需重点关注情况等。  3.不擅自离岗、不打私人电话、不做私事、不看小说、不看电视、不高声谈笑，不提早下班，不在工作区域内洗澡，不会客、不留客。  4.保持居室环境清洁、安静、安全，房间通道无障碍物，提醒或帮助老年人打开地灯。  5.上班时做到四轻（走路轻、说话轻、操作轻、关门轻），不穿高跟鞋和硬底鞋。  6.夜间按规定巡视房间，注意观察老年人睡眠、呼吸情况等，若有异常情况及时正确按流程处理并上报。  7.按照服务点单内容提供夜间清洁照料、排泄照料、睡眠照料等日常生活照护服务。  8.按照护理文书记录要求记录夜间相关护理文书。  9.若老年人按铃时，及时回应处理。 | 6分 |  | 每条目完全符合不扣分，基本符合扣0.5分，不符合扣1分，6分扣完为止。 |
| 团队管理 | 1.工作人员注重礼仪，服务态度良好。仪表、着装符合要求，养成良好的个人卫生习惯，上班时间保持工作服干净整洁，不留长指甲，不涂指甲油，不佩戴各种首饰，不披头散发。注意文明用语，接待家属热情、礼貌。  2.工作人员遵守工作纪律：上班不迟到早退，不玩手机，不聚众聊天，不干私活，工作场合不吸烟，服从工作安排。  3.工作人员与老年人和家属之间要建立正常的监督、管理、协调、服务关系，工作人员要做到严以律己、令行禁止。做到“六不”即：不索取、受贿 ；不收取回扣；不收受老年人和家属任何财物；不接受宴请和娱乐活动；不拉关系；不以任何借口、任何方式利用工作职务之便谋取任何私利；对老年人关爱、尊重，不得有身体和精神上的虐待。  4.护理员各项护理操作规范，与老年人沟通时耐心，不因操作不当导致纠纷或意外（不良）事件发生。  5.注重老年人隐私：不在公众场合随意讨论老年人和家属私事，不得在老年人之间传播不实消息，不将老年人和家属正面影像资料随意发布在自媒体平台。  6.护理员之间关系和谐，不吵架斗殴。  7.护理员定期参加业务培训和安全培训。  8.落实每日查房制度，做好当班护理记录和异常记录，并进行交接班，异常状况重点交接。  9.人员配置：团队配置比例符合合同要求。  10.项目经理每月需到三福院驻点办公2天，提供考勤记录。  11.项目主管和助理要求在院内办公，外出培训或请假等需向三福院报备，认真履行岗位职责，服务团队配合三福院护理质量检查，根据检查结果及时进行工作整改。 | 12分 |  | 每条目完全符合不扣分，基本符合扣1分，不符合扣2分，12分扣完为止。 |
| 二、每月护理质量考核 | | | 20分 |  | 每月质量考核总分在合格以上不扣分，出现一个月不合格扣两分，20分扣完为止。 |
| 三、家属对护理服务的满意率 | | | 10分 |  | 家属满意度调查在90分以上得10分，60-90分得5分，60分以下不得分。 |
| 四、考核实际得分 | | | 100分 |  |  |
| 考核经办人签字： 考核科室签字： 分管院长签字： | | | | | |
| 考核单位 被考核人  考核时间：  签字并加盖公章： | | | | | |

## 相关考核附表

## 附表1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 日常生活照护服务考核标准 | | | |
| 考核项目 | 检查方法 | 要 求 | 扣分标准 |
| 日常生活照护服务  （100分） | 实地考核 | 1.按照老年人服务点单内容为老年人提供点餐分餐送餐、衣物清洗、送开水、清洁照料、饮食照料、排泄照料、睡眠照料、移动舒适、夜间护理、健康照护、生活护理、文娱和康养活动开展等养老服务。  2.根据衣物清洗流程做好衣物清洗晾晒工作，确保老年人衣物清洗干净、及时晾晒，不遗漏，不错晒，老年人有疑问时耐心沟通协调解决。  3.送开水时将老年人开水瓶送到房间，每日检查开水瓶质量，送开水过程中无烫伤事故发生等，保持开水瓶干净卫生。  4.正确使用家庭厨房的电器设备和楼层微波炉等，无因使用不当导致的电器损坏或消防报警事件等发生，保持电器整洁卫生。  5.正确操作OA订餐系统，按照老年人需求在规定的时间内准确点餐，规范有序分餐，及时协调处理分餐过程中发生的问题。  6.熟练掌握各项护理操作规程，做到操作轻柔规范，确保老年人舒适，无因操作不当导致的意外（不良）事件发生。  7.按照老年人服务点单内容为老年人提供相应的服务时须达到对应的标准，具体如下：  ①提供身体护理服务时，做到六洁（口腔、皮肤、会阴、肛门、四肢、头发）， 三短（头发、指甲、胡须）。②按规定及时倾倒清洁消毒尿壶、坐便椅、便盆等，确保尿壶、坐便椅和便盆清洁、无异味。  ③协助老年人穿脱衣物时，若老年人有肢体偏瘫，先穿患侧，再穿健侧，脱衣物时，先脱健侧，再脱患侧，动作轻柔，有耐心。  ④床单位保持清洁、干燥，无碎屑，无血渍、尿渍、污渍，起床后被褥叠放整齐。  ⑤三餐后餐具清洗干净，无洗洁精等清洗剂残留，按老年人需求妥当安全放置。  ⑥院内超市代购物品时，保留好超市购物小票，小票与一卡通消费金额应一致，并与老年人做好交接，当面确认，及时书写相关护理文书，由相关人员签字确认。  ⑦掌握生命体征正常范围，按规定做好老年人健康监测并做好记录，有异常按流程处理得当，不隐瞒推诿，不因处理不当导致老年人意外（不良）事件或纠纷。  ⑧熟练掌握翻身叩背、床椅移动、协助老年人器具移动（含指导助步器、拐杖、轮椅等使用，协助轮椅、助步器、拐杖等移动）、鼻饲、人工肛门造瘘护理等操作技能，操作中注意确保老年人安全，做好防跌倒、防坠床、防噎食等安全照护。  8.按要求开展文娱和康养活动，做好活动前、中、后各项工作、活动开展过程中做好老年人安全照护，防文娱活动意外，老年人发生意外情况时及时妥善处理、上报并协助后续处理。 | 一处不符扣2分 |

## 注：95分及以上视为护理质量合格，95分以下每扣一分扣除500元，并以书面形式提交整改方案，次月若检查仍不合格，扣除当月合同款项考核款的10%。

**附表2**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 护理文书书写考核标准 | | | |
| 考核项目 | 检查方法 | 要 求 | 扣分标准 |
| 护理文书  （100分） | 抽查2份护理记录 | 1.各单均用黑色水笔书写，文字工整，字迹清楚；书写准确、及时、完整；各页码题头填写完整、规范。  2.护理文书不得涂改，书写错误时修改要求如下：  ①错处划两条水平横线，在右上角写上正确的内容，签名及时间（年月日）；  ②每页修改不得超过两处（不得刮、粘、涂），保持原记录清晰可辨。  3.各类文书记录单（生命体征记录单、护理记录单、老年人提醒服药记录单、各类环境房间物品消毒记录单、护理交班本、日常清洁工作记录表、衣物洗涤记录表等）按要求进行书写。  4.涉及到填写日期的单子，首行注明年月日，其余注明月日即可；同一页内如遇年份更替，应注明新的年份；页数不止一页的单子，应注明页码；所有记录在在院档案中倒序排列，在离院档案中按顺序排列。  5.新入住老年人护理记录单按要求连写三天，后续护理级别为自理的每月至少1次记录，护理级别为介助、护理和认知的每半月至少1次记录，有级别变更或住院返回等异常情况及时记录更新；书写内容包括：心理精神状态、生活自理程度、睡眠情况、大小便情况、身体状况等，新入住0-3月时间段内需记录院舍适应情况。  6.文书必须按客观实际规范书写，不得造假。  7.护理文书每月检查、存档。 | 一处不符扣2分 |

**注：**

## **1.95分及以上视为服务质量合格，**95分以下每扣一分扣除500元，并以书面形式提交整改方案，次月若检查仍不合格，扣除当月合同款项考核款的10%**。**

**2.如有护理文书造假，视情节严重程度进行扣款。**

**附表3**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 消毒管理考核标准 | | | |
| 考核项目 | 检查方法 | 要 求 | 扣分标准 |
| 消毒管理  （100） | 实地考核 | 1.无菌物品、消毒液及药片正确保存，注明开启时间，有效期内使用。  2.按规定对地面、家具表面、电梯、扶手、坐便器、洗衣机、保洁工具、血压计、体温计、血氧饱和度监测仪和空气环境等进行清洁消毒。  3.物品遭污染要及时消毒，老年人死亡、离院后，做好终末消毒。  4.传染病可疑者要及时进行处理，并立即上报做进一步检查，用过的物品要严格消毒。  5.护理员要熟记消毒液及药片配制要求，能够自行熟练配制消毒液；要时刻注意消毒剂的有效期限，严格按照规定使用紫外线消毒灯、餐具消毒柜和空气净化器；消毒剂和消毒器械要上锁保管，有专人看护。  6.卫生工具要分类标记，抹布分色标记使用，蓝色抹布用于擦拭公共区域和家具表面、棕色抹布用于擦拭卫生间台面、红色抹布用于擦拭马桶表面，拖把及扫帚按照公共区域、房间、卫生间分类标记使用，抹布、拖把按标记分开悬挂晾晒，每天消毒一次，每次浸泡消毒不少于30分钟。  7.功能房保持清洁、卫生，严禁防止四害及其他病媒昆虫的进入。  8.各项消毒均登记在册，真实、及时、准确记录。 | 一处不符扣1分 |

## 注：95分及以上视为护理质量合格，95分以下每扣一分扣除500元，并以书面形式提交整改方案，次月若检查仍不合格，扣除当月合同款项考核款的10%。

**附表4**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 居室环境考核标准 | | | |
| 考核项目 | 检查方法 | 要 求 | 扣分标准 |
| 居室环境  （100分） | 实地考核 | 1.楼栋（含居室）环境安静、清洁无异味、地面干燥无积水，物品表面清洁，摆放位置合理，做到整洁有序。  2.卫生间台面按以下顺序擦拭：镜面---毛巾架---淋浴器---扶手---纸巾盒—台面---台盆。要求台面物品摆放整齐，台面、马桶、地面干净无污渍。卫生间无异味。  3.走廊、阳台、消防通道通畅，不堆放纸板等杂物，无蜘蛛网。  4.服务台不放私人物品，物品放置统一规范，保持整洁干净；功能房、值班室区域保持清洁有序。  5.保持公共区域墙面、地面、扶手、楼梯整洁，不乱涂乱画乱贴。  6.天花板、灯具等干净无灰尘，无蜘蛛网。  7.门、窗干净，无污渍、油渍、胶印等。  8.电器（含微波炉、电视机、冰箱、开水器等）内外干净，无污渍、油渍等。  9.电梯表面干净，无污渍、胶印、手印等。  10.每年窗帘送洗一次，协助拆装，拆装过程中无安全事故发生。  11.物品损坏及时报修，并跟进后续。  12.每月一次大扫除，可按区域分次进行，做好记录。  13.规范使用电器设备，责任区域内无违规电器使用。下班时及时拔除不用的电器电源。 | 一处不符扣1分 |

## 注：95分及以上视为护理质量合格，95分以下每扣一分扣除500元，并以书面形式提交整改方案，次月若检查仍不合格，扣除当月合同款项考核款的10%。

**附表5**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 安全护理考核标准 | | | |
| 考核项目 | 检查方法 | 要 求 | 扣分标准 |
| 安全护理（100分） | 实地考核 | 1.管理责任到人，护理员对责任区域内老年人要熟记面貌与姓名，熟练掌握分管老年人三关心（安全、情绪、作息）、七知道（床号、姓名、护理级别、爱好、家庭、基础疾病和用药、增值服务）。  2.按规定定时巡视老年人房间和楼层，关注老年人身心状态，有异常情况及时处理，不因处理不当导致纠纷或意外（不良）事件。  3.专柜上锁，分类保管各类危险物品，如刀具、针线、消毒液、口服药等；功能房及时上锁。  4.定期检查老年人房间内食品、药品，协助处理过期变质食品和药品，与老年人和家属做好沟通，并记录在册。提醒老年人勿过量饮酒、吸烟等。  5.做好药物管理。提供药物管理服务时，遵医嘱或家属嘱托给老年人配药，双人核对后给老年人服用。接收保管老年人药物时需双人核对，清点，双方签字确认。院内代配药时与家属和老年人确认后正确配药，并记录在册，双方签字确认。  6.熟练掌握老年人常见意外（不良）事件防范及处理流程，规范上报，不因处理不当导致纠纷或舆情。  7.意外（不良）事件处理相关说明如下：  ①意外事件包括服药错误、噎食、跌倒、坠床、烫伤、压疮、自杀/他伤、走失、文娱活动意外等；  ②不良事件包括不良态度问题、不良纪律作风、造假隐瞒等。不良服务态度包括对老年人辱骂、刁难、虐待及其他不文明行为等；不良纪律作风包括工作场所饮酒、斗殴、集聚等；造假隐瞒包括意外事件刻意隐瞒，矢口否认等；除以上内容外的其他不良事件； ③意外事件发生后应及时向上级汇报。  8.关注老年人院舍融入情况和人际关系，若有拼房矛盾等及时介入调解，协助老年人之间和谐相处，防自伤他伤等，有异常及时上报。  9.安全通道保持通畅，不堆放杂物；消防通道能够及时打开；安全指示灯、应急灯正常使用，遇故障及时报修，正确使用各种消防设施设备；安全使用电器，除规定区域外无大功率违规电器；严禁使用明火，严禁在房间内吸烟、使用蚊香等。  10.按照请销假制度完成老年人请假、销假手续，同时做好请假期间情况跟进工作，并做好相应的记录。  11.每班应做好各项交接工作，清点老年人人数，了解班内老年人动向，严防走失。  12.保持地面（尤其是卫生间地面）干燥,避免高低不平、地板湿滑,洗完澡后,及时把地上积水擦干,以免发生跌倒,提醒老年人穿防滑鞋。  13.熟悉消防安全相关知识，掌握灭火器使用与楼栋安全疏散预案等，积极配合参加消防演练。  14.各项护理操作规范，无因护理不当导致纠纷或意外（不良）事件。 | 未发生意外（不良）事件或有效投诉时，一处不符合扣1分，发生意外（不良）事件或有效投诉时按事件性质和伤害程度扣款 |

## **注：95分及以上视为护理质量合格，95分以下每扣1分扣除1000元，**并以书面形式提交整改方案，次月若检查仍不合格，扣除当月合同款项考核款的30%。

**如因护理员失职或差错事故导致老年人发生意外事件：**

**1.按事件性质和伤害程度扣款，如有隐瞒情节或上报不及时的加倍扣款。**

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

**附表6**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 夜间护理考核标准 | | | |
| 考核项目 | 检查方法 | 要 求 | 扣分标准 |
| 夜间护理（100分） | 实地考核 | 1.着工作服，仪表整洁，值班电话呼叫转移至手机，保持手机通畅。  2.了解老年人人数、去向、基本情况，以及夜间需重点关注情况等。  3.不擅自离岗、不打私人电话、不做私事、不看小说、不看电视、不高声谈笑，不提早下班，不在工作区域内洗澡，不会客、不留客。  4.保持居室环境清洁、安静、安全，房间通道无障碍物，提醒或帮助老年人打开地灯。  5.上班时做到四轻（走路轻、说话轻、操作轻、关门轻），不穿高跟鞋和硬底鞋。  6.夜间按规定巡视房间，注意观察老年人睡眠、呼吸情况等，若有异常情况及时正确按流程处理并上报。  7.按照服务点单内容提供夜间清洁照料、排泄照料、睡眠照料等日常生活照护服务。  8.按照护理文书记录要求记录夜间相关护理文书。  9.若老年人按铃时，及时回应处理。 | 一处不符扣2分 |

## **注：**95分及以上视为护理质量合格，90分以下每扣一分扣除500元，并以书面形式提交整改方案，次月若检查仍不合格，扣除当月合同款项考核款的10%。

**附表7**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 团队管理考核标准 | | | |
| 考核项目 | 检查方法 | 要 求 | 扣分标准 |
| 团队管理考核  （100分） | 实地考核，查看记录 | 1.工作人员注重礼仪，服务态度良好。仪表、着装符合要求，养成良好的个人卫生习惯，上班时间保持工作服干净整洁，不留长指甲，不涂指甲油，不佩戴各种首饰，不披头散发。注意文明用语，接待家属热情、礼貌。  2.工作人员遵守工作纪律：上班不迟到早退，不玩手机，不聚众聊天，不干私活，工作场合不吸烟，服从工作安排。  3.工作人员与老年人和家属之间要建立正常的监督、管理、协调、服务关系，工作人员要做到严以律己、令行禁止。做到“六不”即：不索取、受贿 ；不收取回扣；不收受老年人和家属任何财物；不接受宴请和娱乐活动；不拉关系；不以任何借口、任何方式利用工作职务之便谋取任何私利；对老年人关爱、尊重，不得有身体和精神上的虐待。  4.护理员各项护理操作规范，与老年人沟通时耐心，不因操作不当导致纠纷或意外（不良）事件发生。  5.注重老年人隐私：不在公众场合随意讨论老年人和家属私事，不得在老年人之间传播不实消息，不将老年人和家属正面影像资料随意发布在自媒体平台。  6.护理员之间关系和谐，不吵架斗殴。  7.护理员定期参加业务培训和安全培训。  8.落实每日查房制度，做好当班护理记录和异常记录，并进行交接班，异常状况重点交接。  9.人员配置：①团队配置比例符合要求，每月，三福院将告知需要服务团队人员数量。要求服务团队均为全职人员，不得从其它项目安排人员临时顶班，一经发现，按5000元/人/月扣除当月合同款。②每月，不定时核对服务团队人数，如项目主管缺少，按10000元/月扣除当月合同款；如主管助理缺少，按缺少人数8000元/人/月扣除当月合同款；如护理员配备不足，采购人按缺少人数5000元/人/月扣除当月合同款。③日常抽查护理员在岗情况，若发现护理员缺岗，按每人每天250元累计扣除合同款。④每月，不定时核对服务团队超龄情况和持证情况，其中超龄人数占比每超过1人，按5000元/人/月扣除当月合同款；持证人数占比每少1人，按5000元/人/月扣除当月合同款。  10.项目经理每月需到三福院驻点办公2天，提供考勤记录，缺勤1天按照2000元/天扣除当月合同款。  11.项目主管和助理要求在院内办公，外出培训或请假等需向三福院报备，认真履行岗位职责，服务团队配合三福院护理质量检查，根据检查结果及时进行工作整改。 | 一处不符扣2分；其中第3-6点和第9-10点根据实际情况扣款 |

**注：95分及以上视为护理质量合格，95分以下每扣一分扣除500元，并以书面形式提交整改方案，次月若检查仍不合格，扣除当月合同款项考核款的10%。**

**第四部分** **评标办法**

**评标办法前附表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评审因素 | 评分细则 | 分值 | 主/客观分属性 |
| 1 | 投标人业绩情况 | 投标人自2021年1月1日（以签订日期为准）以来，具有护理外包项目实施业绩，每具有1个得0.2分，最高得1分。  （业绩提供合同扫描件及中标通知书，业主为同一单位的多个业绩仅按一个业绩计算。如合同上未显示床位或托养人数的，需提供业主方证明。） | 1分 | 客观 |
| 2 | 投标人管理体系认证情况 | 投标人具有质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证证书，每提供一类证书得1分，最多得3分。（提供国家认证认可监督管理委员会 (www.cnca.gov.cn)网址查询结果为“有效”的截图，未提供或证明材料不全的不得分）。 | 3分 | 客观 |
| 3 | 对项目的理解 | 对本项目的要求、对服务对象的服务需求理解情况，针对采购需求及实际特点、有利于采购标的实现及合同履约。（评分范围：4,3,2,1,0） | 4分 | 主观 |
| 4 | 重点难点分析及解决方案 | 对本项目的重难点分析及相关解决方案情况，针对采购需求及实际特点、有利于采购标的实现及合同履约。（评分范围：5,4,3,2,1,0） | 5分 | 主观 |
| 5 | 组织实施方案 | 针对本项目制订的组织实施方案情况，针对采购需求及实际特点、有利于采购标的实现及合同履约。（评分范围：5,4,3,2,1,0） | 5分 | 主观 |
| 6 | 整体服务方案 | 6.1基础养老服务方案：包含分餐送餐、拿取快递报纸、送开水、衣物清洗、安全照护等基础养老服务。  （评分范围：5,4,3,2,1,0） | 5分 | 主观 |
| 6.2老年人居室环境卫生、消毒管理方案，针对采购需求及实际特点、有利于采购标的实现及合同履约。（评分范围：5,4,3,2,1,0） | 5分 | 主观 |
| 6.3日常生活照护服务方案：包含清洁照料、饮食照料、排泄照料、睡眠照料、移动舒适、夜间护理、健康照护、生活护理等。（评分范围：5,4,3,2,1,0） | 5分 | 主观 |
| 6.4安全照护服务方案：包含安全巡视、食品管理、应急预案、药物管理、人际管理、请假管理、重点休养员跟进、消防安全管理、九防安全管理等。（评分范围：5,4,3,2,1,0） | 5分 | 主观 |
| 6.5文娱和康养活动开展方案，针对采购需求及实际特点、有利于采购标的实现及合同履约。（评分范围：5,4,3,2,1,0） | 5分 | 主观 |
| 6.6协助就医服务方案、护理文书书写、采购人交办的其它工作服务方案。（评分范围：5,4,3,2,1,0） | 5分 | 主观 |
| 7 | 内部管理和协调方法 | 投标人内部管理和协调方法情况，针对采购需求及实际特点、有利于采购标的实现及合同履约。（评分范围：4,3,2,1,0） | 4分 | 主观 |
| 8 | 应急管理方案 | 8.1突发公共卫生事件应急措施（以传染病防控措施为例），针对采购需求及实际特点、有利于采购标的实现及合同履约。（评分范围：4,3,2,1,0） | 4分 | 主观 |
| 8.2服务区域内消防、抗台、暴雪、暴雨漏水应急管理方案，针对采购需求及实际特点、有利于采购标的实现及合同履约。（评分范围：4,3,2,1,0） | 4分 | 主观 |
| 9 | 培训方案 | 针对本项目特点，制订切实可行的员工素质能力提升培训计划，并有措施保障实施，有利于采购标的实现及合同履约。（评分范围：4,3,2,1,0） | 4分 | 主观 |
| 10 | 责任保险 | 投标人具有第三方责任险（即公众责任险，人身意外险（团险）、雇主责任险，缺一不可，保险在有效期内），符合得3分，不符合不得分。（提供相关证明材料，未提供不得分） | 3分 | 客观 |
| 11 | 人员配置 | 11.1项目经理（45周岁及以下）情况：  （1）具有养老、护理、医学、社工、人力资源或酒店管理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，不符合不得分）；（2）持有高级（三级）及以上养老护理员证书；（3）持有助理社会工作师及以上证书；（4）持有高级（三级）健康照护师证书；（5）获得养老领域区（县）级及以上主管部门颁发的荣誉。每满足一项得1分，同时满足以上条件的，得5分。  (提供相关证书以及证明材料等扫描件以及相关人员近6个月在投标人单位的社保缴纳证明，未提供社保缴纳证明不得分。) | 5分 | 客观 |
| 11.2项目主管（50周岁及以下）情况：  （1）具有养老、护理、医学、社工、人力资源或酒店管理相关专业大专及以上学历（需同时提供学历证书，学信网查询证明或其他证明材料，不符合不得分）；（2）有至少3年养老或护理管理经验。每满足一项得2分，共4分。（提供至少3年在职社保缴纳证明材料及其他与评分相关的证明材料，未提供或证明材料不全的不得分）。 | 4分 | 客观 |
| 11.3项目主管助理（50周岁及以下）情况：  （1）具有养老、护理、医学、社工、人力资源或酒店管理相关专业大专及以上学历（需同时提供学历证书，学信网查询证明或其他证明材料，不符合不得分）；（2）有至少2年养老或护理管理经验。每满足一项得2分，共4分。（提供至少2年在职社保缴纳证明材料及其他与评分相关的证明材料，未提供或证明材料不全的不得分）。 | 4分 | 客观 |
| 11.4对本项目投入人员的人员保持稳定相关措施，针对采购需求及实际特点、有利于采购标的实现及合同履约。（评分范围：4,3,2,1,0） | 4分 | 主观 |
| 12 | 服务承诺 | 提供风险责任承诺、服务质量承诺、遵守院规承诺，每具有一项完善的承诺得2分，最多得6分。 | 6分 | 客观 |
| 13 | 价格评审 | 有效投标报价的最低价作为评标基准价，其最低报价为满分；按［投标报价得分=（评标基准价/投标报价）\*10］的计算公式计算。  评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。 | 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**

**1.本项目采用综合评分法。**综合评分法，是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。

**二、评标标准**

**2. 评标标准：**见评标办法前附表。

**三、评标程序**

**3.1符合性审查。**评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。不满足招标文件的实质性要求的，投标无效。

**3.2 比较与评价。**评标委员会应当按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

**3.3汇总商务技术得分。**评标委员会各成员应当独立对每个投标人的商务和技术文件进行评价，并汇总商务技术得分情况。

**3.4报价评审。**

3.4.1投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

3.4.1.1投标文件中开标一览表(报价表)内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表(报价表)为准;

3.4.1.2大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准;

3.4.1.3单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价;

3.4.1.4总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

3.4.1.5同时出现两种以上不一致的，按照3.4.1规定的顺序修正。修正后的报价按照财政部第87号令 《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第五十一条第二款的规定经投标人确认后产生约束力。

3.4.2投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的，投标无效。

3.4.3投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的，投标无效。

3.4.4评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料;投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

3.4.5对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购货物或服务项目，以及预留份额政府采购货物或服务项目中的非预留部分标项，对小型和微型企业的投标报价给予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货物或服务项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体或者大中型企业的报价给予4%-6%的扣除，用扣除后的价格参加评审。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

**3.5排序与推荐。**采用综合评分法的，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

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

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

**四、评标中的其他事项**

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

**4.2投标无效。**有下列情况之一的，投标无效：

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

4.2.2投标文件未按照招标文件要求签署、盖章的；

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

4.2.4投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

4.2.5投标文件中承诺的投标有效期少于招标文件中载明的投标有效期的；

4.2.6投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的;

4.2.7投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的;

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

4.2.9投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的；

4.2.10投标人提供虚假材料投标的；

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

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

## 4.2.13 投标文件不满足招标文件的其它实质性要求的；

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

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

5.1符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足3家的；

5.2出现影响采购公正的违法、违规行为的；

5.3投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

5.4因重大变故，采购任务取消的。

废标后，采购代理机构应当将废标理由通知所有投标人。

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

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

7.1未确定中标或者中标人的，终止本次政府采购活动，重新开展政府采购活动。

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

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

7.4政府采购合同已经履行，给采购人、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、成交结果或者依法被认定为中标、成交无效的，依照7.1-7.4规定处理。

**第五部分 拟签订的合同文本**

合同编号：

**政府采购合同参考范本**

**（服务类）**

项目名称：

甲方：

乙方：

签订地：

签订日期： 年 月 日

甲方（委托方）：

乙方（受托方）：

采购代理机构（鉴证方）：

根据《中华人民共和国民法典》等法律法规和杭州市第三社会福利院2025年度养老护理服务外包项目（采购编号：BSZB2024-CHZG254）招标文件，投标响应文件、澄清记录等相关材料；经双方协商，同意签订本合同，共同遵守。

**一、项目采购依据**

政府采购预算执行确认书： 临[2024]15577号 。

**二、下列文件构成本合同的组成部分**

以下文件为本合同的组成部分，应认为是一个整体，彼此相互解释，相互补充。组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下：

1. 本合同书

2. 中标通知书

3. 投标文件

4. 招标文件

**三、合同标的物（服务内容）**

**（一）服务内容**

1.基础养老服务岗位：全院老年人居住楼栋内环境（包括老年人居室）消毒保洁（含居室空气消毒）服务，为全院老年人提供分餐送餐（其中护理区和认知区负责取餐，协助分餐，下午茶、生日蛋糕等前往食堂取回），拿取快递报纸，白天送开水，拆装窗帘，夏季擦凉席，定期翻晒被褥，衣物清洗、协助晒、收、折衣服，安全照护等基础养老服务，相关护理文书书写，设施设备管理及甲方交办的其它工作。

2.专业养老服务岗位：提供基础养老服务的同时，为老年人提供日常生活照护服务、协助就医服务、护理文书书写、文娱和康养活动开展及甲方交办的其它工作。

3.日常生活照护服务包括但不限于以下服务：

3.1清洁照料：根据服务点单内容为老年人提供相应服务，包括尿壶、坐便椅、便盆等清洁消毒，整理床单位，更换床上用品，定期翻晒被褥，面部清洁，梳头，协助理发和后续清洁，剃须，口腔清洁/护理，会阴清洁/护理，协助更衣（包含穿脱鞋袜），洗发，指/趾甲修剪/护理，手足清洁/护理，耳部护理，沐浴（盆浴、淋浴），温水擦浴（床上擦浴）等。

3.2饮食照料：根据服务点单内容为老年人提供相应服务，包括为老年人点餐、核餐、送餐到房间，餐前准备，微波炉加热食物，协助进食/水，床上进食，鼻饲，三餐后餐具清洁等，家庭厨房按照甲方要求提供服务。

3.3排泄照料：根据服务点单内容为老年人提供相应服务，包括协助如厕，尿垫和纸尿裤更换，大小便失禁护理，床上使用便器，开塞露通便，人工取便，集尿袋更换，人工肛门造瘘护理等。

3.4睡眠照料：布置睡眠环境、进行睡眠巡视、夜间突发事件处理等。

3.5移动舒适：根据服务点单内容为老年人提供相应服务，包括翻身叩背排痰，协助床上移动，协助床椅移动，协助器具移动（含指导助步器、拐杖、轮椅等使用，协助轮椅、助步器、拐杖等移动），关节活动练习等。

3.6安全照护：安全巡视（按甲方要求定时巡视老年人房间和楼层、关注老年人身心状态、异常情况及时处理等）；危险物品管理（危险物品保管、排查、清点、交接等）；食品管理（按甲方要求定期检查老年人房间内食品，协助老年人处理过期变质食品等）；应急处理（熟练掌握老年人常见意外事件防范及处理流程等）；药物管理（按服务点单内容为老年人提供药物接收保管、核对、记录、按嘱服药到口、院内代配药等服务等）；人际管理（化解拼房矛盾，协助老年人之间和谐相处，维护好与老年人和家属的关系等）；请假管理（按甲方要求为老年人办理请假、销假手续，同时做好请假期间情况跟进工作等）；重点老年人跟进（按甲方要求对重点老年人加强关注、做好相关记录、有异常情况及时汇报处理等）；消防安全管理（按甲方要求每日防火巡查，防火门保持关闭状态，疏散通道无障碍物，安全疏散灯和消防器材定期检查，有异常及时报修等）；九防安全管理（根据《养老机构服务安全基本规范》做好防噎食、防食品药品误食、防压疮、防烫伤、防坠床、防跌倒、防他伤和自伤、防走失、防文娱活动意外等安全照护）。

3.7健康照护：生命体征监测，体重监测，冰袋使用，冷湿敷，温水乙醇擦浴，协助医生慢性病管理和健康宣教等。

3.8生活护理：根据服务点单内容为老年人提供相应服务，包括陪同院内散步，陪同/代购院内日常生活用品，钟点服务等。

4.协助就医服务：院内就医（按老年人服务要求提供陪同院内就医、院内康复/吸氧接送、输液陪同等服务等）；院外就医（老年人120院外就医时按甲方要求做好120陪同和家属沟通工作等）。

5.护理文书书写：老年人一人一档，按甲方要求及时准确记录各类相关护理文书。

6.文娱和康养活动开展包括但不限于以下服务：

6.1活动前准备：协助甲方做好老年人开展活动前准备，包括场地布置、通知老年人、物品准备等。乙方需积极学习康养相关知识并配合甲方独立或协助开展活动。

6.2活动开展：部分活动在园区指导下独立组织老年人开展，其它活动协助园区开展，过程中做好老年人安全管理，防文娱活动意外，正确处理突发事件。部分活动按要求引导老年人签到。

6.3活动后收尾：活动结束后做好后续工作，包括确保老年人安全退场、场地恢复、物品归位、活动后复盘等。

7.甲方交办的其它工作：如日常活动通知和配合、节假日氛围布置、突发意外事件处理等。乙方需配合甲方突发任务加班甚至24小时驻守的需求。

**（二）服务质量要求**

**1.服务要求**

1.1发生重大自然灾害、事故、传染病流行或其他意外情况时，乙方需服从甲方调遣，配合甲方做好各项应对处理工作。

1.2乙方不得在三福院开展与老年人照护无关的活动，如宗教活动、产品销售活动等。

1.3如出现特殊情况，甲方采取封闭管理或半封闭管理，乙方需严格遵守甲方的管理规定，安排专人在园区负责封闭管理期间的工作，保障各项服务正常开展。

1.4乙方服务团队必须严格遵守甲方制定的各项制度。服从甲方内部管理。

1.5乙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。乙方所有的工作应优先遵照甲方的内部流程实施，接受甲方或第三方的随时检查。如因质量未达到标准，甲方有权要求其整改，同时乙方应承担责任和经济赔偿。

1.6为确保人员稳定性和护理服务质量不下降，甲方原有约140名护理员乙方需优先考虑录用，同时乙方需优先参考甲方制定的薪资待遇体系。

1.7在服务过程中，乙方在不降低护理质量前提下，可以对现行的护理方案提出合理的改进措施，从而提高护理服务质量，征得甲方同意后方可具体实施。

1.8为提高护理服务质量，乙方应积极参加甲方组织的护理培训、考核和评优评先等，并按照甲方要求进行每月绩效考核和发放，绩效需经乙方审核通过方可发放。

1.9为营造老年人美好生活环境，给老年人家庭般的温馨感，逢重大节日（如端午节、中秋节、重阳节等）或重大活动时，乙方需按照甲方要求进行氛围布置、活动配合等。

1.10甲方定期和不定期地对乙方服务质量进行检查和抽查，其具体方法如下：

1.10.1护理服务质量考核，采取每日不定期抽查和每月1次实地检查方式；

1.10.2每月考核结果及整改方法时限，于次月15日之前以整改单形式反馈给乙方。

2.甲方对乙方的服务质量进行考核，内容包括以下几个方面：

2.1人员配备

2.1.1乙方在三福院提供服务的服务团队应包括：项目经理1名，项目主管1名，主管助理2名，其余为护理员，其中项目经理不需要驻点三福院办公，但每月需到三福院至少2次，每月提供考勤记录，其余人员需驻点三福院提供服务。护理员团队年均人数179人左右，每月护理员团队人数根据甲方老年人入住情况上下浮动，每月合同款项按实际服务团队数量结算，其中超龄人员占比不超过75%，持有养老护理员初级及以上证书率达到60%及以上。护理员分配要求如下：养德园（4、5、6、7、8号楼）不低于17人，畅煦园（9、10、11、12号楼）不低于17人，揽胜园（29、30、31、32号楼）不低于16人，其余护理员分配在其它区域，乙方需配合甲方的护理员岗位分配设置和调整。投标人在投标文件中提供的服务团队成员需与实际到岗人员一致，未经过采购人同意，不得更换。

2.1.2项目经理需对本项目做到全面了解，发挥好乙方公司和本项目的桥梁作用，负责协调处理本项目各项事务。

## 2.1.3项目经理、项目主管、主管助理和护理骨干不得随意更换，如需更换需经过甲方同意，如甲方对项目主管和主管助理工作表现不满意，乙方需配合甲方更换合适的项目主管和主管助理。其余护理人员有变动时乙方需向甲方报备，并按甲方要求更换合适的护理人员。

2.1.3乙方应保证服务团队身体健康、持有健康证明或证明无传染病的相关体检资料、无刑事违法或处分犯罪记录，按岗位统一着装，言行规范，文明礼貌。

2.1.4乙方除项目经理外所有服务人员应是专职为杭州市第三社会福利院提供服务，不得兼职。

每月，甲方不定时核对乙方服务总人数，其中项目主管1名、主管助理2名、护理员年均179名，每月根据甲方老年人入住情况上下浮动，甲方每月会将所需护理员人数告知乙方。如项目主管缺少，甲方按10000元/月扣除当月合同款；如主管助理缺少，甲方按8000元/月扣除当月合同款；如护理员配备不足，甲方按缺少人数5000元/人/月扣除当月合同款。日常抽查护理员在岗情况，若发现护理员缺岗，按每人每天250元累计扣除当月合同款。

每月，甲方不定时核对乙方服务团队超龄情况和持证情况，其中超龄人数占比每超过1人，甲方按5000元/人/月扣除当月合同款；持证人数占比每少1人，甲方按5000元/人/月扣除当月合同款。

合同终止，若本项目乙方未延续服务，则护理团队的主要技术骨干力量（80%以上护理员），无条件移交给其他中标人。

2.2服务态度

列入考核管理，护理员如有打骂、虐待、刁难老年人，或造假隐瞒等不良行为，一经发现，甲方按情节轻重进行扣款。

2.3服务标准

（1）落实日常生活照护服务≥95%（考核标准见附表1）

（2）护理文书记录合格率≥95%（考核标准见附表2）

（3）老年人居住楼栋（含老年人居室）消毒管理合格率≥95%（考核标准见附表3）

（4）老年人居住楼栋（含老年人居室）环境卫生合格率≥95%（考核标准见附表4）

（5）安全照护服务合格率≥95%（考核标准见附表5）

（6）夜间护理质量合格率≥95%（考核标准见附表6）

（7）团队管理合格率≥95%（考核标准见附表7）

（8）老年人和家属对护理满意率90%以上（含90%）

3.第三方责任

乙方应对其提供的工作人员以及服务的老年人和第三方全权负责，在乙方的责任区内由于乙方原因导致其工作人员或老年人或第三方的伤亡事故由乙方全权负责，甲方不承担任何责任。

4.员工人身意外

在承包期内，乙方所有工作人员的事故由乙方自行全权负责(如乙方应投保雇主责任险等)，以保证采购人在乙方工作人员索赔时不受任何责任的约束。

5.其他保险及费用

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

1. **护理团队人员岗位资格和工作要求**
2. 项目经理岗位资格和工作要求

1.项目经理岗位资格

1.1具有养老、医疗、护理、社工、人力资源或酒店管理相关专业本科及以上学历。

1.2有很强的组织领导管理能力。

1.3有很强的突发事件应急处理能力、沟通协调能力和业务指导能力。

## 2.项目经理工作要求

2.1每月到三福院驻点办公2天，着工作服，提供考勤记录。

2.2全面掌握本项目情况，包括人员情况、业务开展情况、项目重点难点等。

## 2.3配合甲方各项工作，确保本项目正常开展。

2.4项目主管工作存在困难时，做好各方面的协调解决问题，发挥好乙方公司和甲方的桥梁作用。

（二）项目主管岗位资格和工作要求

1.项目主管岗位资格

1.1具有养老、医疗、护理、社工、人力资源或酒店管理相关专业专科及以上学历。

1.2具有三年以上养老管理或护理管理经验。

1.3有较强的组织领导管理能力。

1.4有较强的突发事件应急处理能力和沟通协调能力。

2.项目主管工作要求

2.1负责处理护理部日常工作，主动做好各方面的协调，保证护理工作持续有序正常运行，确保在院老人安全，全面实现服务质量标准。

2.2配合采购人加强护理员的管理教育，督促护理员认真履行职责，恪守职业道德，提高为老年人服务的能力。

2.3配合甲方制定各项服务工作流程，按考核标准督促各项服务工作落实到位。

2.4配合甲方对护理服务质量进行督查、考核和整改。

2.5配合甲方对护理员进行入职、转正、调岗、离职等手续办理。确保每月护理服务团队人员数量、资质达标。

2.6根据护理服务需求，配合甲方做好护理员临时加班和顶岗安排。

2.7按要求做好护理员薪资发放、工会福利发放、疗休养协调安排等工作。

2.8配合甲方做好因护理员工作不当导致的纠纷协调处理和赔偿支付工作。

2.9做好物资采购、盘存、发放、台账记录工作，确保消毒保洁和办公等工作所需物资及时到位。

2.10广泛听取老年人及其家属意见和建议，不断提高服务质量。

2.11完成甲方交办的其它临时性工作。

2.12定期向甲方汇报工作，根据甲方要求提交工作总结，参加甲方组织的例会，并准备好相关材料。

（三）主管助理岗位资格和工作要求

1.主管助理岗位资格

1.1具有养老、医疗、护理、社工、人力资源或酒店管理相关专业大专及以上学历

1.2具有两年以上养老管理或护理管理经验。

1.3有一定的组织领导管理能力。

2.主管助理工作要求

2.1协助项目主管处理护理部日常工作，主动做好各方面的协调，保证护理工作持续有序正常运行，确保在院老人安全，全面实现服务质量标准。

2.2协助项目主管加强护理员的管理教育，督促护理员认真履行职责，恪守职业道德，提高为老年人服务的能力。

2.3协助项目主管配合甲方制定各项服务工作流程，按考核标准督促各项服务工作落实到位。

2.4协助项目主管配合甲方对护理服务质量进行督查、考核和整改。

2.5协助项目主管配合甲方对护理员进行入职、转正、调岗、离职等手续办理。确保每月护理服务团队人员数量、资质达标。

2.6协助项目主管根据护理服务需求，配合甲方做好护理员临时加班和顶岗安排。

2.7协助项目主管按要求做好护理员每月薪资发放、工会福利发放、疗休养协调安排等工作。

2.8协助项目主管配合甲方做好因护理员工作不当导致的纠纷协调处理和赔偿支付工作。

2.9协助项目主管做好物资采购、盘存、发放、台账记录工作，确保消毒保洁和办公等工作所需物资及时到位。

2.10广泛听取老年人及其家属意见和建议，协助项目主管不断提高服务质量。

2.11协助项目主管完成甲方交办的其它临时性工作。

（四）护理员岗位资格和工作要求

1.护理员岗位资格

1.1提供健康证或证明无传染病的体检资料。

1.2具有爱心、耐心、孝心和吃苦耐劳的精神。

1.3小学以上（含小学）文化程度。

2.护理员岗位要求

2.1专业养老服务岗位护理员岗位要求

2.1.1在上级领导下，根据要求落实老年人基础养老服务、日常生活照护服务、协助就医服务、护理文书书写、文娱和康养活动开展及其它临时性工作。

2.1.2掌握入住老年人的生活、思想和健康状况，做到三关心（安全、情绪、作息）、七知道（床号、姓名、护理级别、爱好、家庭、基础疾病和用药、增值服务等）；按照服务点单内容做好老年人护理服务，关注老年人情绪变化，发现异常及时干预并上报。

2.1.3认真执行老年人请假制度，按照要求做好请假在外老年人的回访，有异常及时上报。

2.1.4自觉严格遵守护理程序和护理技术操作规程，规范服务。按照要求定时巡视老年人居住房间和楼层，认真观察老年人情况，发现异常及时报告、及时处理。杜绝差错事故发生。

2.1.5熟练掌握老年人应急事件处理流程，事件发生时能正确处理，及时上报并协助后续处理。

2.1.6尊重、关心老年人，语言文明、礼貌，举止端庄大方，热情周到服务，耐心协助解决心理问题，努力创造文明、健康、乐观、祥和的生活氛围。

2.1.7认真做好卫生保健、慢病管理、饮食指导、健康长寿、意外事件防范等知识宣教，指导老年人养成良好的生活习惯及行为方式。

2.1.8做好人际管理，与同事和谐相处，协调老年人拼房矛盾，维护好与老年人和家属之间的关系。

2.1.9做好老年人居住楼栋环境（含老年人居室）的消毒清洁工作，保持生活环境的整洁、安静、安全、舒适。

2.1.10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，按规定做好相关文书书写工作。

2.1.11参加三福院及乙方组织的培训、学习和考核及各项活动。

2.1.12完成上级交办的其它任务。

2.2基础养老服务岗位护理员岗位要求

2.2.1在上级领导下，负责老年人居住楼栋（包含老年人居室）的消毒（含居室空气消毒）保洁工作、分餐送餐、拿取快递报纸、白天送开水、拆装窗帘，夏季擦凉席，定期翻晒被褥，衣物清洗、协助晒、收、折衣服等基础养老服务。

2.2.2自觉严格遵守护理程序和护理技术操作规程，规范服务。服务相关护理文书按规定规范书写。

2.2.3熟练掌握老年人应急事件处理流程，工作过程中发现老年人有安全风险时及时干预、汇报并协助后续处理。

2.2.4发现设施设备有问题时及时汇报。

2.2.5老年人有需求时及时响应，不能满足老年人要求时及时汇报。

2.2.6做好老年人居住楼栋环境（含老年人居室）的消毒（含居室空气消毒）清洁工作，保持生活环境的整洁、安静、安全、舒适。

2.2.7服务态度良好，尊重老年人，语言文明、礼貌，举止端庄大方，热情周到服务。与同事和谐相处。

2.2.8参加三福院及乙方组织的培训、学习和考核及各项活动。

2.2.9完成上级交办的其它任务。

**四、商务要求**

1.服务时间（期限）：2025年1月1日至2025年12月31日

2.服务的地点（范围）：杭州市上城区天鹤路318号

3.付款条件（进度和方式）：详见合同条款

**4.本项目报价包含服务过程中产生的所有物耗费，该费用均由乙方承担。**

**五、相关场地提供：**

1.甲方提供服务场地，其他服务消耗品（如卫生用具和用物、消毒用品、办公物品等）由乙方自行解决。

2.甲方按照现行住宿要求为符合条件的员工提供院内宿舍（需员工提出申请），具体居住房间由甲方统筹安排，居住人员须为在三福院提供服务的工作人员，居住人员需遵守三福院宿舍管理规定，遵照三福院宿舍管理办法按时缴纳各项费用。

3.乙方可在甲方食堂进餐，餐费结算采用刷卡或扫码支付方式。此外，工作期间乙方服务团队由甲方统一安排餐饮，甲方提供的餐标为500元/人/月，餐费结算由乙方按月向甲方结算，具体结算金额根据服务人数来确定。

**六、合同金额**

1.本合同金额为人民币（大写）： 元（¥：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_元），该合同金额为实现本合同目的的一切费用。

**七、合同款支付**

1.本合同中甲乙双方之间所发生的一切费用以人民币进行结算。

2.支付方式

按月支付，每月款项百分之二十为考核款项，考核合格的情况下不扣款，考核不合格的情况下每扣一分有相对应的扣款（扣款最多不超过当月支付的20%款项），考核不合格要求整改，次月如果考核仍然不合格则根据不合格项考核占比权重扣除考核款项。具体考核扣款细则如下表。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 每月考核项目（具体考核内容见考核表） | 占比权重 | 考核扣款细则 | 考核区域 |
| 日常生活照护服务考核 | 0.2 | 95分及以上视为护理质量合格，95分以下每扣一分扣除500元，并以书面形式提交整改方案，次月若检查仍不合格，扣除当月合同款项考核款的10%。 | 全院 |
| 护理文书书写考核 | 0.1 | 1.95分及以上视为服务质量合格，95分以下每扣一分扣除500元，并以书面形式提交整改方案，次月若检查仍不合格，扣除当月合同款项考核款的10%。 2.如有护理文书造假，视情节严重程度进行扣款。 |
| 消毒管理考核 | 0.1 | 95分及以上视为护理质量合格，95分以下每扣一分扣除500元，并以书面形式提交整改方案，次月若检查仍不合格，扣除当月合同款项考核款的10%。 |
| 居室环境考核 | 0.1 | 95分及以上视为护理质量合格，95分以下每扣一分扣除500元，并以书面形式提交整改方案，次月若检查仍不合格，扣除当月合同款项考核款的10%。 |
| 安全护理考核 | 0.3 | 95分及以上视为护理质量合格，95分以下每扣1分扣除1000元，并以书面形式提交整改方案，次月若检查仍不合格，扣除当月合同款项考核款的30%。 如因护理员失职或差错事故导致休养员发生意外事件： 1.按事件性质和伤害程度扣款，如有隐瞒情节或上报不及时的加倍扣款。 2.如有因乙方服务不到位，或发生差错事故和意外事件，遭休养员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，以保证甲方在休养员及家属索赔时不受任何责任的约束。 |
| 夜间护理考核 | 0.1 | 95分及以上视为护理质量合格，95分以下每扣一分扣除500元，并以书面形式提交整改方案，次月若检查仍不合格，扣除当月合同款项考核款的10%。 |
| 团队管理考核 | 0.1 | 95分及以上视为护理质量合格，95分以下每扣一分扣除500元，并以书面形式提交整改方案，次月若检查仍不合格，扣除当月合同款项考核款的10%。 |

每次合同款项支付，乙方需提前提供同等金额的正规发票或收据（应符合甲方财务管理要求）给甲方，否则甲方有权迟延付款且不视为违约。

开户名称：

开户银行：

账 号：

**八、履约保证金**

1.乙方应在合同签订后5个工作日内向甲方提交履约保证金为【 】元【合同金额的1%】。

2.履约保证金用于补偿甲方因乙方不能履行其合同义务而蒙受的损失。

3.履约保证金应使用本合同货币，按下述方式中【 D 】形式提交：

A. 甲方可接受的在中华人民共和国注册和营业的银行出具的保函，或其他财政部门规定格式。

B. 支票。

C. 汇票。

D. 其他非现金形式。

4.如果乙方未能按合同规定履行其义务，甲方有权从履约保证金中取得补偿。

5.履约保证金有效期限：合同签订之日起至项目验收合格后结束。

6.履约保证金退还：有效期限满后5工作日内退还履约保证金。

**九、本合同履行期限、地点**

1.合同履约期：2025年1月1日-2025年12月31日。

2.履行地点：杭州市上城区天鹤路318号（杭州市第三社会福利院）。

**十、保密**

1.甲乙双方对因履行本合同而知悉的对方商业秘密互负保密的义务，未经对方书面同意不得向第三方泄露。双方保证为了对方的利益仅在必要情况下，将这些秘密透露给为实施本合同而必须了解相关秘密的本方人员或第三方及依法有权强制得到该秘密的机关，并保证其职员或第三方与其一样履行本合同规定的保密义务，否则，由此造成对方的损失，由泄密方负责赔偿。

2. 保密条款长期有效，不受本合同届满、解除、终止、或本合同中其他条款的无效或履行完毕等情形的影响。

**十一、服务人员**

乙方应派遣一名具有专业知识的资深管理人员负责与甲方对接，负责本项目的项目管理，统筹相关工作，监督项目执行与情况汇报，控制工作质量，执行变更和应急情况管理，并根据实际状况调整乙方人员安排，以保证项目的正常高效运作。并负责对其人员进行监督、指导和管理，甲方有权要求撤换不合格的服务人员。若乙方原因，未经甲方书面同意，乙方不得擅自更换指定的服务人员，否则甲方有权解除合同并要求退还全部合同款项，另行安排服务商，由此造成的损失由乙方承担。

乙方指定对接人：姓名： ；电话： 。

**十二、检查和考核**

1.乙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。乙方所有的工作除应按甲方的内部流程实施外，还应接受甲方或第三方的随时检查。如因质量未达到目标，甲方有权要求其整改，同时乙方应承担责任和经济赔偿（扣款或终止合同）。

2.甲方每月定期和不定期地对乙方管理服务质量进行检查、考核，检查记录、考核结果和整改时限反馈乙方。

## 3.每月不定期抽查和定期一次实地考核：考核表参见附件1-7。

**十三、履约验收**

1.履约验收内容

1.1技术履约内容

日常生活照护服务、护理文书书写、消毒管理、居室环境、安全护理、夜间护理、团队管理、休养员和家属满意度、甲方交办的其他工作。

1.2商务履约内容

乙方按合同约定提供正规发票，缴纳考核扣款，服务提升资金投入不少于合同总额的1%。

2.履约验收标准

2.1一次性验收

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

2.2验收指标和标准

按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收得分90分及以上为合格，90分以下为不合格。

2.2.1护理服务质量考核（日常生活照护服务、护理文书、消毒管理、居室环境、安全护理、夜间护理、团队管理、服务提升）；

2.2.2休养员和家属对护理服务的满意度。

2.3验收资料

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

2.4验收人员

乙方应配合甲方组织的专项验收，验收人员由甲方代表，验收小组根据乙方提供的验收材料等资料对服务质量、安全标准、服务承诺进行评价，形成验收意见。验收通过后，甲方向乙方出具项目验收合格报告，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付挂钩。履约验收的各项资料应当存档备查。验收合格的项目，甲方将根据采购合同的约定及时向乙方支付合同价款。验收不合格的项目，甲方将依法及时处理。采购合同的履行、造约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》。

**十四、解决争议的方法**

1.因合同履行中发生的争议，可通过合同当事人双方友好协商解决。如自协商开始之起15日内得不到解决，双方应将争议提交政府采购监管部门调解。调解不成的，可向 甲方所在地 人民法院提起诉讼。

**十五、违约解除合同**

1.在乙方违约的情况下，甲方可向乙方发出书面通知，部分或全部终止合同。同时保留向乙方追诉的权利。

1.1乙方未能在合同规定的限期或甲方同意延长的限期内，提供全部或部分标的物的；

1.2乙方未能履行合同规定的其它主要义务的；

1.3甲方认为乙方在本合同履行过程中有腐败和欺诈行为的。

1.3.1“腐败行为”和“欺诈行为”定义如下：

1.3.2“腐败行为”是指提供/给予/接受或索取任何有价值的东西来影响甲方在合同签订、履行过程中的行为。

1.3.3“欺诈行为”是指为了影响合同签订、履行过程，以谎报事实的方法，损害甲方的利益的行为。

2.甲方解除合同的，合同于甲方发出书面解除合同通知书送达乙方之日起解除。乙方应在合同解除后 10 日内退还甲方已支付的合同款，逾期退还合同款的，每日按未退还金额的 0.5 %支付违约金。

**十六、破产终止合同**

如果乙方破产或无清偿能力时，甲方经报同级政府采购监督管理部门审批后，可在任何时候以书面通知乙方，提出终止合同而不给乙方补偿。该合同的终止将不损害或不影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

**十七、转让和分包**

1.本合同不能转让。

2.经甲方事先书面同意乙方可以将合同项下非主体、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。分包后不能解除乙方履行本合同的责任和义务，接受分包的人与乙方共同对甲方连带承担合同的责任和义务。

**十八、合同变更、解除**

1.甲方和乙方都不得擅自变更本合同，但合同继续履行将损害国家和社会公共利益的除外。如必须对合同条款进行改动时，当事人双方须共同签署书面文件，做为合同的补充，并报同级政府采购监督管理部门备案。

2.有下列情形之一的，双方协商一致可以变更合同：

（1）发生不可预见的紧急情况，继续按照原合同履行不能实现采购目的，又不能从其他供应商处采购；

（2）因甲方的过错导致不能实现采购目的，重新采购费用和违约金、违约损失赔偿金额占合同金额比例过大，但违背社会公共利益的除外；

（3）属于合同主要条款确定的事项，但变更不改变合同实质性内容；

（4）合同主要条款以外的内容；

（5）法律、法规规定可以变更合同的其他情形。

当事人协商一致变更合同的，应当报同级财政部门备案。

3.有下列情形之一的，甲、乙双方可以解除合同：

（1）因不可抗力致使不能实现合同目的；

（2）在履行期限届满之前，乙方明确表示或者以自己的行为表示不履行主要义务；

（3）乙方迟延履行主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行；

（4）乙方迟延履行义务或者有其他违约行为致使不能实现合同目的；

（5）乙方转包，或者未经甲方同意采取分包方式履行合同；

（6）法律、法规规定的其他情形。

甲方解除合同的，应当报同级财政部门备案。

**十九、通知**

本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面形式发送，而另一方也应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。

**二十、不可抗力**

1.如果双方中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.受事故影响的一方应在不可抗力的事故发生后尽快书面形式通知另一方，并在事故发生后合同规定时间内，将有关部门出具的证明文件送达另一方。

3.不可抗力使合同的某些内容有变更必要的，双方应通过协商达成进一步履行合同的协议，因不可抗力致使合同不能履行的，合同终止。

**二十一、合同的生效及其它**

1.合同经甲、乙双方法定代表人或经办人签字并加盖单位公章后生效。

2.合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，按相关程序，签订书面补充协议作为主合同不可分割的一部分。

3.本合同未尽事宜，遵照《民法典》有关条文执行。

4.本合同一式陆份，甲方执三份，乙方执二份，鉴证方执一份，具有同等法律效力。

|  |  |
| --- | --- |
| 甲方：（公章） | 乙方：（公章） |
| 法定代表人或授权代表：（签名） | 法定代表人或授权代表：（签名） |
| 地址： | 地址： |
| 电话： | 电话： |
| 开户银行： | 开户银行： |
| 帐号： | 帐号： |
| 签名日期： 年 月 日 | 签名日期： 年 月 日 |
| 合同鉴证方：（公章） |
| 法定代表人或授权代表：（签名） |
| 地址：杭州市西湖区振华路200号瑞鼎大厦B座606室 |
| 电话：0571-87916090 |
| 鉴证日期： 年 月 日 |

**相关考核附表**

养老护理服务外包项目综合考评表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 验收项目 | | | 分值 | 得分 | 评分标准 |
| 一、  护理服务质量考 核  70分 | 日常生活照护 | 1.按照老年人服务点单内容为老年人提供点餐分餐送餐、衣物清洗、送开水、清洁照料、饮食照料、排泄照料、睡眠照料、移动舒适、夜间护理、健康照护、生活护理、文娱和康养活动开展等养老服务。  2.根据衣物清洗流程做好衣物清洗晾晒工作，确保老年人衣物清洗干净、及时晾晒，不遗漏，不错晒，老年人有疑问时耐心沟通协调解决。  3.送开水时将老年人开水瓶送到房间，每日检查开水瓶质量，送开水过程中无烫伤事故发生等，保持开水瓶干净卫生。  4.正确使用家庭厨房的电器设备和楼层微波炉等，无因使用不当导致的电器损坏或消防报警事件等发生，保持电器整洁卫生。  5.正确操作OA订餐系统，按照老年人需求在规定的时间内准确点餐，规范有序分餐，及时协调处理分餐过程中发生的问题。  6.熟练掌握各项护理操作规程，做到操作轻柔规范，确保老年人舒适，无因操作不当导致的意外（不良）事件发生。  7.按照老年人服务点单内容为老年人提供相应的服务时须达到对应的标准，具体如下：  ①提供身体护理服务时，做到六洁（口腔、皮肤、会阴、肛门、四肢、头发）， 三短（头发、指甲、胡须）。②按规定及时倾倒清洁消毒尿壶、坐便椅、便盆等，确保尿壶、坐便椅和便盆清洁、无异味。  ③协助老年人穿脱衣物时，若老年人有肢体偏瘫，先穿患侧，再穿健侧，脱衣物时，先脱健侧，再脱患侧，动作轻柔，有耐心。  ④床单位保持清洁、干燥，无碎屑，无血渍、尿渍、污渍，起床后被褥叠放整齐。  ⑤三餐后餐具清洗干净，无洗洁精等清洗剂残留，按老年人需求妥当安全放置。  ⑥院内超市代购物品时，保留好超市购物小票，小票与一卡通消费金额应一致，并与老年人做好交接，当面确认，及时书写相关护理文书，由相关人员签字确认。  ⑦掌握生命体征正常范围，按规定做好老年人健康监测并做好记录，有异常按流程处理得当，不隐瞒推诿，不因处理不当导致老年人意外（不良）事件或纠纷。  ⑧熟练掌握翻身叩背、床椅移动、协助老年人器具移动（含指导助步器、拐杖、轮椅等使用，协助轮椅、助步器、拐杖等移动）、鼻饲、人工肛门造瘘护理等操作技能，操作中注意确保老年人安全，做好防跌倒、防坠床、防噎食等安全照护。  8.按要求开展文娱和康养活动，做好活动前、中、后各项工作、活动开展过程中做好老年人安全照护，防文娱活动意外，老年人发生意外情况时及时妥善处理、上报并协助后续处理。 | 14分 |  | 每条目完全符合不扣分，基本符合扣0.5分，不符合扣1分，14分扣完为止。 |
| 护理文书 | 1.各单均用黑色水笔书写，文字工整，字迹清楚；书写准确、及时、完整；各页码题头填写完整、规范。  2.护理文书不得涂改，书写错误时修改要求如下：  ①错处划两条水平横线，在右上角写上正确的内容，签名及时间（年月日）；  ②每页修改不得超过两处（不得刮、粘、涂），保持原记录清晰可辨。  3.各类文书记录单（生命体征记录单、护理记录单、老年人提醒服药记录单、各类环境房间物品消毒记录单、护理交班本、日常清洁工作记录表、衣物洗涤记录表等）按要求进行书写。  4.涉及到填写日期的单子，首行注明年月日，其余注明月日即可；同一页内如遇年份更替，应注明新的年份；页数不止一页的单子，应注明页码；所有记录在在院档案中倒序排列，在离院档案中按顺序排列。  5.新入住老年人护理记录单按要求连写三天，后续护理级别为自理的每月至少1次记录，护理级别为介助、护理和认知的每半月至少1次记录，有级别变更或住院返回等异常情况及时记录更新；书写内容包括：心理精神状态、生活自理程度、睡眠情况、大小便情况、身体状况等，新入住0-3月时间段内需记录院舍适应情况。  6.文书必须按客观实际规范书写，不得造假。  7.护理文书每月检查、存档。 | 8分 |  | 每条目完全符合不扣分，基本符合扣0.5分，不符合扣1分，8分扣完为止。 |
| 消毒管理 | 1.无菌物品、消毒液及药片正确保存，注明开启时间，有效期内使用。  2.按规定对地面、家具表面、电梯、扶手、坐便器、洗衣机、保洁工具、血压计、体温计、血氧饱和度监测仪和空气环境等进行清洁消毒。  3.物品遭污染要及时消毒，老年人死亡、离院后，做好终末消毒。  4.传染病可疑者要及时进行处理，并立即上报做进一步检查，用过的物品要严格消毒。  5.护理员要熟记消毒液及药片配制要求，能够自行熟练配制消毒液；要时刻注意消毒剂的有效期限，严格按照规定使用紫外线消毒灯、餐具消毒柜和空气净化器；消毒剂和消毒器械要上锁保管，有专人看护。  6.卫生工具要分类标记，抹布分色标记使用，蓝色抹布用于擦拭公共区域和家具表面、棕色抹布用于擦拭卫生间台面、红色抹布用于擦拭马桶表面，拖把及扫帚按照公共区域、房间、卫生间分类标记使用，抹布、拖把按标记分开悬挂晾晒，每天消毒一次，每次浸泡消毒不少于30分钟。  7.功能房保持清洁、卫生，严禁防止四害及其他病媒昆虫的进入。  8.各项消毒均登记在册，真实、及时、准确记录。 | 8分 |  | 每条目完全符合不扣分，基本符合扣0.5分，不符合扣1分，8分扣完为止。 |
| 居室环境 | 1.楼栋（含居室）环境安静、清洁无异味、地面干燥无积水，物品表面清洁，摆放位置合理，做到整洁有序。  2.卫生间台面按以下顺序擦拭：镜面---毛巾架---淋浴器---扶手---纸巾盒—台面---台盆。要求台面物品摆放整齐，台面、马桶、地面干净无污渍。卫生间无异味。  3.走廊、阳台、消防通道通畅，不堆放纸板等杂物，无蜘蛛网。  4.服务台不放私人物品，物品放置统一规范，保持整洁干净；功能房、值班室区域保持清洁有序。  5.保持公共区域墙面、地面、扶手、楼梯整洁，不乱涂乱画乱贴。  6.天花板、灯具等干净无灰尘，无蜘蛛网。  7.门、窗干净，无污渍、油渍、胶印等。  8.电器（含微波炉、电视机、冰箱、开水器等）内外干净，无污渍、油渍等。  9.电梯表面干净，无污渍、胶印、手印等。  10.每年窗帘送洗一次，协助拆装，拆装过程中无安全事故发生。  11.物品损坏及时报修，并跟进后续。  12.每月一次大扫除，可按区域分次进行，做好记录。  13.规范使用电器设备，责任区域内无违规电器使用。下班时及时拔除不用的电器电源。 | 8分 |  | 每条目完全符合不扣分，基本符合扣1分，不符合扣2分，8分扣完为止。 |
| 安全护理 | 1.管理责任到人，护理员对责任区域内老年人要熟记面貌与姓名，熟练掌握分管老年人三关心（安全、情绪、作息）、七知道（床号、姓名、护理级别、爱好、家庭、基础疾病和用药、增值服务）。  2.按规定定时巡视老年人房间和楼层，关注老年人身心状态，有异常情况及时处理，不因处理不当导致纠纷或意外（不良）事件。  3.专柜上锁，分类保管各类危险物品，如刀具、针线、消毒液、口服药等；功能房及时上锁。  4.定期检查老年人房间内食品、药品，协助处理过期变质食品和药品，与老年人和家属做好沟通，并记录在册。提醒老年人勿过量饮酒、吸烟等。  5.做好药物管理。提供药物管理服务时，遵医嘱或家属嘱托给老年人配药，双人核对后给老年人服用。接收保管老年人药物时需双人核对，清点，双方签字确认。院内代配药时与家属和老年人确认后正确配药，并记录在册，双方签字确认。  6.熟练掌握老年人常见意外（不良）事件防范及处理流程，规范上报，不因处理不当导致纠纷或舆情。  7.意外（不良）事件处理相关说明如下：  ①意外事件包括服药错误、噎食、跌倒、坠床、烫伤、压疮、自杀/他伤、走失、文娱活动意外等；  ②不良事件包括不良态度问题、不良纪律作风、造假隐瞒等。不良服务态度包括对老年人辱骂、刁难、虐待及其他不文明行为等；不良纪律作风包括工作场所饮酒、斗殴、集聚等；造假隐瞒包括意外事件刻意隐瞒，矢口否认等；除以上内容外的其他不良事件； ③意外事件发生后应及时向上级汇报。  8.关注老年人院舍融入情况和人际关系，若有拼房矛盾等及时介入调解，协助老年人之间和谐相处，防自伤他伤等，有异常及时上报。  9.安全通道保持通畅，不堆放杂物；消防通道能够及时打开；安全指示灯、应急灯正常使用，遇故障及时报修，正确使用各种消防设施设备；安全使用电器，除规定区域外无大功率违规电器；严禁使用明火，严禁在房间内吸烟、使用蚊香等。  10.按照请销假制度完成老年人请假、销假手续，同时做好请假期间情况跟进工作，并做好相应的记录。  11.每班应做好各项交接工作，清点老年人人数，了解班内老年人动向，严防走失。  12.保持地面（尤其是卫生间地面）干燥,避免高低不平、地板湿滑,洗完澡后,及时把地上积水擦干,以免发生跌倒,提醒老年人穿防滑鞋。  13.熟悉消防安全相关知识，掌握灭火器使用与楼栋安全疏散预案等，积极配合参加消防演练。  14.各项护理操作规范，无因护理不当导致纠纷或意外（不良）事件。 | 14分 |  | 每条目完全符合不扣分，基本符合扣1分，不符合扣2分，14分扣完为止。 |
| 夜间护理 | 1.着工作服，仪表整洁，值班电话呼叫转移至手机，保持手机通畅。  2.了解老年人人数、去向、基本情况，以及夜间需重点关注情况等。  3.不擅自离岗、不打私人电话、不做私事、不看小说、不看电视、不高声谈笑，不提早下班，不在工作区域内洗澡，不会客、不留客。  4.保持居室环境清洁、安静、安全，房间通道无障碍物，提醒或帮助老年人打开地灯。  5.上班时做到四轻（走路轻、说话轻、操作轻、关门轻），不穿高跟鞋和硬底鞋。  6.夜间按规定巡视房间，注意观察老年人睡眠、呼吸情况等，若有异常情况及时正确按流程处理并上报。  7.按照服务点单内容提供夜间清洁照料、排泄照料、睡眠照料等日常生活照护服务。  8.按照护理文书记录要求记录夜间相关护理文书。  9.若老年人按铃时，及时回应处理。 | 6分 |  | 每条目完全符合不扣分，基本符合扣0.5分，不符合扣1分，6分扣完为止。 |
| 团队管理 | 1.工作人员注重礼仪，服务态度良好。仪表、着装符合要求，养成良好的个人卫生习惯，上班时间保持工作服干净整洁，不留长指甲，不涂指甲油，不佩戴各种首饰，不披头散发。注意文明用语，接待家属热情、礼貌。  2.工作人员遵守工作纪律：上班不迟到早退，不玩手机，不聚众聊天，不干私活，工作场合不吸烟，服从工作安排。  3.工作人员与老年人和家属之间要建立正常的监督、管理、协调、服务关系，工作人员要做到严以律己、令行禁止。做到“六不”即：不索取、受贿 ；不收取回扣；不收受老年人和家属任何财物；不接受宴请和娱乐活动；不拉关系；不以任何借口、任何方式利用工作职务之便谋取任何私利；对老年人关爱、尊重，不得有身体和精神上的虐待。  4.护理员各项护理操作规范，与老年人沟通时耐心，不因操作不当导致纠纷或意外（不良）事件发生。  5.注重老年人隐私：不在公众场合随意讨论老年人和家属私事，不得在老年人之间传播不实消息，不将老年人和家属正面影像资料随意发布在自媒体平台。  6.护理员之间关系和谐，不吵架斗殴。  7.护理员定期参加业务培训和安全培训。  8.落实每日查房制度，做好当班护理记录和异常记录，并进行交接班，异常状况重点交接。  9.人员配置：团队配置比例符合合同要求。  10.项目经理每月需到三福院驻点办公2天，提供考勤记录。  11.项目主管和助理要求在院内办公，外出培训或请假等需向三福院报备，认真履行岗位职责，服务团队配合三福院护理质量检查，根据检查结果及时进行工作整改。 | 12分 |  | 每条目完全符合不扣分，基本符合扣1分，不符合扣2分，12分扣完为止。 |
| 二、每月护理质量考核 | | | 20分 |  | 每月质量考核总分在合格以上不扣分，出现一个月不合格扣两分，20分扣完为止。 |
| 三、家属对护理服务的满意率 | | | 10分 |  | 家属满意度调查在90分以上得10分，60-90分得5分，60分以下不得分。 |
| 四、考核实际得分 | | | 100分 |  |  |
| 考核经办人签字： 考核科室签字： 分管院长签字： | | | | | |
| 考核单位 被考核人  考核时间：  签字并加盖公章： | | | | | |

## 相关考核附表

## 附表1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 日常生活照护服务考核标准 | | | |
| 考核项目 | 检查方法 | 要 求 | 扣分标准 |
| 日常生活照护服务  （100分） | 实地考核 | 1.按照老年人服务点单内容为老年人提供点餐分餐送餐、衣物清洗、送开水、清洁照料、饮食照料、排泄照料、睡眠照料、移动舒适、夜间护理、健康照护、生活护理、文娱和康养活动开展等养老服务。  2.根据衣物清洗流程做好衣物清洗晾晒工作，确保老年人衣物清洗干净、及时晾晒，不遗漏，不错晒，老年人有疑问时耐心沟通协调解决。  3.送开水时将老年人开水瓶送到房间，每日检查开水瓶质量，送开水过程中无烫伤事故发生等，保持开水瓶干净卫生。  4.正确使用家庭厨房的电器设备和楼层微波炉等，无因使用不当导致的电器损坏或消防报警事件等发生，保持电器整洁卫生。  5.正确操作OA订餐系统，按照老年人需求在规定的时间内准确点餐，规范有序分餐，及时协调处理分餐过程中发生的问题。  6.熟练掌握各项护理操作规程，做到操作轻柔规范，确保老年人舒适，无因操作不当导致的意外（不良）事件发生。  7.按照老年人服务点单内容为老年人提供相应的服务时须达到对应的标准，具体如下：  ①提供身体护理服务时，做到六洁（口腔、皮肤、会阴、肛门、四肢、头发）， 三短（头发、指甲、胡须）。②按规定及时倾倒清洁消毒尿壶、坐便椅、便盆等，确保尿壶、坐便椅和便盆清洁、无异味。  ③协助老年人穿脱衣物时，若老年人有肢体偏瘫，先穿患侧，再穿健侧，脱衣物时，先脱健侧，再脱患侧，动作轻柔，有耐心。  ④床单位保持清洁、干燥，无碎屑，无血渍、尿渍、污渍，起床后被褥叠放整齐。  ⑤三餐后餐具清洗干净，无洗洁精等清洗剂残留，按老年人需求妥当安全放置。  ⑥院内超市代购物品时，保留好超市购物小票，小票与一卡通消费金额应一致，并与老年人做好交接，当面确认，及时书写相关护理文书，由相关人员签字确认。  ⑦掌握生命体征正常范围，按规定做好老年人健康监测并做好记录，有异常按流程处理得当，不隐瞒推诿，不因处理不当导致老年人意外（不良）事件或纠纷。  ⑧熟练掌握翻身叩背、床椅移动、协助老年人器具移动（含指导助步器、拐杖、轮椅等使用，协助轮椅、助步器、拐杖等移动）、鼻饲、人工肛门造瘘护理等操作技能，操作中注意确保老年人安全，做好防跌倒、防坠床、防噎食等安全照护。  8.按要求开展文娱和康养活动，做好活动前、中、后各项工作、活动开展过程中做好老年人安全照护，防文娱活动意外，老年人发生意外情况时及时妥善处理、上报并协助后续处理。 | 一处不符扣2分 |

## 注：95分及以上视为护理质量合格，95分以下每扣一分扣除500元，并以书面形式提交整改方案，次月若检查仍不合格，扣除当月合同款项考核款的10%。

**附表2**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 护理文书书写考核标准 | | | |
| 考核项目 | 检查方法 | 要 求 | 扣分标准 |
| 护理文书  （100分） | 抽查2份护理记录 | 1.各单均用黑色水笔书写，文字工整，字迹清楚；书写准确、及时、完整；各页码题头填写完整、规范。  2.护理文书不得涂改，书写错误时修改要求如下：  ①错处划两条水平横线，在右上角写上正确的内容，签名及时间（年月日）；  ②每页修改不得超过两处（不得刮、粘、涂），保持原记录清晰可辨。  3.各类文书记录单（生命体征记录单、护理记录单、老年人提醒服药记录单、各类环境房间物品消毒记录单、护理交班本、日常清洁工作记录表、衣物洗涤记录表等）按要求进行书写。  4.涉及到填写日期的单子，首行注明年月日，其余注明月日即可；同一页内如遇年份更替，应注明新的年份；页数不止一页的单子，应注明页码；所有记录在在院档案中倒序排列，在离院档案中按顺序排列。  5.新入住老年人护理记录单按要求连写三天，后续护理级别为自理的每月至少1次记录，护理级别为介助、护理和认知的每半月至少1次记录，有级别变更或住院返回等异常情况及时记录更新；书写内容包括：心理精神状态、生活自理程度、睡眠情况、大小便情况、身体状况等，新入住0-3月时间段内需记录院舍适应情况。  6.文书必须按客观实际规范书写，不得造假。  7.护理文书每月检查、存档。 | 一处不符扣2分 |

**注：**

## **1.95分及以上视为服务质量合格，**95分以下每扣一分扣除500元，并以书面形式提交整改方案，次月若检查仍不合格，扣除当月合同款项考核款的10%**。**

**2.如有护理文书造假，视情节严重程度进行扣款。**

**附表3**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 消毒管理考核标准 | | | |
| 考核项目 | 检查方法 | 要 求 | 扣分标准 |
| 消毒管理  （100） | 实地考核 | 1.无菌物品、消毒液及药片正确保存，注明开启时间，有效期内使用。  2.按规定对地面、家具表面、电梯、扶手、坐便器、洗衣机、保洁工具、血压计、体温计、血氧饱和度监测仪和空气环境等进行清洁消毒。  3.物品遭污染要及时消毒，老年人死亡、离院后，做好终末消毒。  4.传染病可疑者要及时进行处理，并立即上报做进一步检查，用过的物品要严格消毒。  5.护理员要熟记消毒液及药片配制要求，能够自行熟练配制消毒液；要时刻注意消毒剂的有效期限，严格按照规定使用紫外线消毒灯、餐具消毒柜和空气净化器；消毒剂和消毒器械要上锁保管，有专人看护。  6.卫生工具要分类标记，抹布分色标记使用，蓝色抹布用于擦拭公共区域和家具表面、棕色抹布用于擦拭卫生间台面、红色抹布用于擦拭马桶表面，拖把及扫帚按照公共区域、房间、卫生间分类标记使用，抹布、拖把按标记分开悬挂晾晒，每天消毒一次，每次浸泡消毒不少于30分钟。  7.功能房保持清洁、卫生，严禁防止四害及其他病媒昆虫的进入。  8.各项消毒均登记在册，真实、及时、准确记录。 | 一处不符扣1分 |

## 注：95分及以上视为护理质量合格，95分以下每扣一分扣除500元，并以书面形式提交整改方案，次月若检查仍不合格，扣除当月合同款项考核款的10%。

**附表4**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 居室环境考核标准 | | | |
| 考核项目 | 检查方法 | 要 求 | 扣分标准 |
| 居室环境  （100分） | 实地考核 | 1.楼栋（含居室）环境安静、清洁无异味、地面干燥无积水，物品表面清洁，摆放位置合理，做到整洁有序。  2.卫生间台面按以下顺序擦拭：镜面---毛巾架---淋浴器---扶手---纸巾盒—台面---台盆。要求台面物品摆放整齐，台面、马桶、地面干净无污渍。卫生间无异味。  3.走廊、阳台、消防通道通畅，不堆放纸板等杂物，无蜘蛛网。  4.服务台不放私人物品，物品放置统一规范，保持整洁干净；功能房、值班室区域保持清洁有序。  5.保持公共区域墙面、地面、扶手、楼梯整洁，不乱涂乱画乱贴。  6.天花板、灯具等干净无灰尘，无蜘蛛网。  7.门、窗干净，无污渍、油渍、胶印等。  8.电器（含微波炉、电视机、冰箱、开水器等）内外干净，无污渍、油渍等。  9.电梯表面干净，无污渍、胶印、手印等。  10.每年窗帘送洗一次，协助拆装，拆装过程中无安全事故发生。  11.物品损坏及时报修，并跟进后续。  12.每月一次大扫除，可按区域分次进行，做好记录。  13.规范使用电器设备，责任区域内无违规电器使用。下班时及时拔除不用的电器电源。 | 一处不符扣1分 |

## 注：95分及以上视为护理质量合格，95分以下每扣一分扣除500元，并以书面形式提交整改方案，次月若检查仍不合格，扣除当月合同款项考核款的10%。

**附表5**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 安全护理考核标准 | | | |
| 考核项目 | 检查方法 | 要 求 | 扣分标准 |
| 安全护理（100分） | 实地考核 | 1.管理责任到人，护理员对责任区域内老年人要熟记面貌与姓名，熟练掌握分管老年人三关心（安全、情绪、作息）、七知道（床号、姓名、护理级别、爱好、家庭、基础疾病和用药、增值服务）。  2.按规定定时巡视老年人房间和楼层，关注老年人身心状态，有异常情况及时处理，不因处理不当导致纠纷或意外（不良）事件。  3.专柜上锁，分类保管各类危险物品，如刀具、针线、消毒液、口服药等；功能房及时上锁。  4.定期检查老年人房间内食品、药品，协助处理过期变质食品和药品，与老年人和家属做好沟通，并记录在册。提醒老年人勿过量饮酒、吸烟等。  5.做好药物管理。提供药物管理服务时，遵医嘱或家属嘱托给老年人配药，双人核对后给老年人服用。接收保管老年人药物时需双人核对，清点，双方签字确认。院内代配药时与家属和老年人确认后正确配药，并记录在册，双方签字确认。  6.熟练掌握老年人常见意外（不良）事件防范及处理流程，规范上报，不因处理不当导致纠纷或舆情。  7.意外（不良）事件处理相关说明如下：  ①意外事件包括服药错误、噎食、跌倒、坠床、烫伤、压疮、自杀/他伤、走失、文娱活动意外等；  ②不良事件包括不良态度问题、不良纪律作风、造假隐瞒等。不良服务态度包括对老年人辱骂、刁难、虐待及其他不文明行为等；不良纪律作风包括工作场所饮酒、斗殴、集聚等；造假隐瞒包括意外事件刻意隐瞒，矢口否认等；除以上内容外的其他不良事件； ③意外事件发生后应及时向上级汇报。  8.关注老年人院舍融入情况和人际关系，若有拼房矛盾等及时介入调解，协助老年人之间和谐相处，防自伤他伤等，有异常及时上报。  9.安全通道保持通畅，不堆放杂物；消防通道能够及时打开；安全指示灯、应急灯正常使用，遇故障及时报修，正确使用各种消防设施设备；安全使用电器，除规定区域外无大功率违规电器；严禁使用明火，严禁在房间内吸烟、使用蚊香等。  10.按照请销假制度完成老年人请假、销假手续，同时做好请假期间情况跟进工作，并做好相应的记录。  11.每班应做好各项交接工作，清点老年人人数，了解班内老年人动向，严防走失。  12.保持地面（尤其是卫生间地面）干燥,避免高低不平、地板湿滑,洗完澡后,及时把地上积水擦干,以免发生跌倒,提醒老年人穿防滑鞋。  13.熟悉消防安全相关知识，掌握灭火器使用与楼栋安全疏散预案等，积极配合参加消防演练。  14.各项护理操作规范，无因护理不当导致纠纷或意外（不良）事件。 | 未发生意外（不良）事件或有效投诉时，一处不符合扣1分，发生意外（不良）事件或有效投诉时按事件性质和伤害程度扣款 |

## **注：95分及以上视为护理质量合格，95分以下每扣1分扣除1000元，**并以书面形式提交整改方案，次月若检查仍不合格，扣除当月合同款项考核款的30%。

**如因护理员失职或差错事故导致老年人发生意外事件：**

**1.按事件性质和伤害程度扣款，如有隐瞒情节或上报不及时的加倍扣款。**

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

**附表6**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 夜间护理考核标准 | | | |
| 考核项目 | 检查方法 | 要 求 | 扣分标准 |
| 夜间护理（100分） | 实地考核 | 1.着工作服，仪表整洁，值班电话呼叫转移至手机，保持手机通畅。  2.了解老年人人数、去向、基本情况，以及夜间需重点关注情况等。  3.不擅自离岗、不打私人电话、不做私事、不看小说、不看电视、不高声谈笑，不提早下班，不在工作区域内洗澡，不会客、不留客。  4.保持居室环境清洁、安静、安全，房间通道无障碍物，提醒或帮助老年人打开地灯。  5.上班时做到四轻（走路轻、说话轻、操作轻、关门轻），不穿高跟鞋和硬底鞋。  6.夜间按规定巡视房间，注意观察老年人睡眠、呼吸情况等，若有异常情况及时正确按流程处理并上报。  7.按照服务点单内容提供夜间清洁照料、排泄照料、睡眠照料等日常生活照护服务。  8.按照护理文书记录要求记录夜间相关护理文书。  9.若老年人按铃时，及时回应处理。 | 一处不符扣2分 |

## **注：**95分及以上视为护理质量合格，90分以下每扣一分扣除500元，并以书面形式提交整改方案，次月若检查仍不合格，扣除当月合同款项考核款的10%。

**附表7**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 团队管理考核标准 | | | |
| 考核项目 | 检查方法 | 要 求 | 扣分标准 |
| 团队管理考核  （100分） | 实地考核，查看记录 | 1.工作人员注重礼仪，服务态度良好。仪表、着装符合要求，养成良好的个人卫生习惯，上班时间保持工作服干净整洁，不留长指甲，不涂指甲油，不佩戴各种首饰，不披头散发。注意文明用语，接待家属热情、礼貌。  2.工作人员遵守工作纪律：上班不迟到早退，不玩手机，不聚众聊天，不干私活，工作场合不吸烟，服从工作安排。  3.工作人员与老年人和家属之间要建立正常的监督、管理、协调、服务关系，工作人员要做到严以律己、令行禁止。做到“六不”即：不索取、受贿 ；不收取回扣；不收受老年人和家属任何财物；不接受宴请和娱乐活动；不拉关系；不以任何借口、任何方式利用工作职务之便谋取任何私利；对老年人关爱、尊重，不得有身体和精神上的虐待。  4.护理员各项护理操作规范，与老年人沟通时耐心，不因操作不当导致纠纷或意外（不良）事件发生。  5.注重老年人隐私：不在公众场合随意讨论老年人和家属私事，不得在老年人之间传播不实消息，不将老年人和家属正面影像资料随意发布在自媒体平台。  6.护理员之间关系和谐，不吵架斗殴。  7.护理员定期参加业务培训和安全培训。  8.落实每日查房制度，做好当班护理记录和异常记录，并进行交接班，异常状况重点交接。  9.人员配置：①团队配置比例符合要求，每月，三福院将告知需要服务团队人员数量。要求服务团队均为全职人员，不得从其它项目安排人员临时顶班，一经发现，按5000元/人/月扣除当月合同款。②每月，不定时核对服务团队人数，如项目主管缺少，按10000元/月扣除当月合同款；如主管助理缺少，按缺少人数8000元/人/月扣除当月合同款；如护理员配备不足，采购人按缺少人数5000元/人/月扣除当月合同款。③日常抽查护理员在岗情况，若发现护理员缺岗，按每人每天250元累计扣除合同款。④每月，不定时核对服务团队超龄情况和持证情况，其中超龄人数占比每超过1人，按5000元/人/月扣除当月合同款；持证人数占比每少1人，按5000元/人/月扣除当月合同款。  10.项目经理每月需到三福院驻点办公2天，提供考勤记录，缺勤1天按照2000元/天扣除当月合同款。  11.项目主管和助理要求在院内办公，外出培训或请假等需向三福院报备，认真履行岗位职责，服务团队配合三福院护理质量检查，根据检查结果及时进行工作整改。 | 一处不符扣2分；其中第3-6点和第9-10点根据实际情况扣款 |

**注：95分及以上视为护理质量合格，95分以下每扣一分扣除500元，并以书面形式提交整改方案，次月若检查仍不合格，扣除当月合同款项考核款的10%。**

**第六部分 应提交的有关格式范例**

**资格文件部分**

**目录**

（1）符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函……………（页码）

（2）联合协议………………………………………………………………（页码）

（3）落实政府采购政策需满足的资格要求………………………………（页码）

（4）本项目的特定资格要求………………………………………………（页码）

**一、 符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函**

杭州市第三社会福利院、杭州博实招标代理有限公司：

我方参与2025年度养老护理服务外包项目【招标编号：BSZB2024-CHZG254】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**

**[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。

**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**（请填写：单位名称）的（请填写：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。

投标人名称（电子签名）：

日 期：

注：1、填写要求：

①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；

②本项目所属行业见招标文件第二部分投标人须知前附表；

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）确定中小企业划型标准规定。（工信部联企业[2011]300号）附后。

**本项目标的：杭州市第三社会福利院2025年度养老护理服务外包项目，属于【 其他未列明】。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。**

④《中小企业声明函》格式不得擅自调整，格式中划横线的部分需要各投标人按实际情况如实填写，括号中的内容是对拟填写内容的说明。

⑤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。

**四、本项目的特定资格要求**

**无**

**商务技术文件部分**

**目录**

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

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

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

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

（6）投标标的清单…………………………………………………………………………（页码）

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

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

**一、投标函**

杭州市第三社会福利院、杭州博实招标代理有限公司：

我方参加你方组织的2025年度养老护理服务外包项目【招标编号：BSZB2024-CHZG254】招标的有关活动，并对此项目进行投标。为此：

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

2、我方的投标文件包括以下内容：

2.1资格文件：

2.1.1承诺函；

2.1.2联合协议（如果有）；

2.1.3落实政府采购政策需满足的资格要求（如果有）；

2.1.4本项目的特定资格要求（如果有）。

2.2 商务技术文件：

2.2.1投标函；

2.2.2授权委托书或法定代表人（单位负责人）身份证明；

2.2.3分包意向协议（如果有）；

2.2.4符合性审查资料；

2.2.5评标标准相应的商务技术资料；

2.2.6投标标的清单；

2.2.7商务技术偏离表；

2.2.8政府采购供应商廉洁自律承诺书；

2.3报价文件

2.3.1开标一览表（报价表）；

2.3.2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

**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）**

杭州市第三社会福利院、杭州博实招标代理有限公司：

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2025年度养老护理服务外包项目【招标编号：BSZB2024-CHZG254】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）**

杭州市第三社会福利院、杭州博实招标代理有限公司：

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

委托期限：自 年 月 日起至 年 月 日止。

特此告知。

联合体成员名称(电子签名/公章)：

联合体成员名称(电子签名/公章)：

……

日期： 年 月 日

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

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**

[**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 |

**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”中的内容提供资料）**

**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）** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

**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 |  |  |  |
| …… |  |  |  |

填表说明：

（1）对招标文件有任何偏离（包括正偏离及负偏离）均应汇总并填写在此表中。

（2）完全满足招标文件要求的供应商只需填写【完全满足招标文件的全部要求】。

（3）若供应商以未在偏离表中列出的负偏离为由，不按招标文件要求签约，采购人有权取消该供应商的中标资格，并按有关规定重新确定中标供应商或另行采购。

（4）投标文件响应内容对招标文件要求如有偏离均应填写偏离表，如不填写，采购人有权视作投标文件完全响应招标文件要求。

**八、政府采购供应商廉洁自律承诺书**

杭州市第三社会福利院、杭州博实招标代理有限公司：

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

**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）

杭州市第三社会福利院、杭州博实招标代理有限公司：

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2025年度养老护理服务外包项目【招标编号：BSZB2024-CHZG254】的实施。

**开标一览表（报价表）(单位均为人民币元)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **报价构成** | **单价** | **数量** | **小计** |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |
| ... | ... |  |  |  |
| 合 计 | | | |  |
| 投标报价（大写）： | | | | |

**注：**

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

2、有关本项目实施所涉及的一切费用均计入报价。采购人不得向供应商索要或者接受供应商给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务；如供应商承诺提供赠品、回扣、采购预算中本身不包含的其他商品或服务，视作无效承诺，不得因无效承诺对供应商实行差别待遇或者歧视待遇，也不得将其作为中标（成交）条件或者合同签订条件；总价不为零，报价明细表中部分产品、服务单价为零的，视作已包含在总价中。采购内容未包含在《开标一览表（报价表）》名称栏中，投标人不能作出合理解释的，视为投标文件含有采购人不能接受的附加条件的，投标无效。

3、特别提示：本报价表予以公示。

4、符合招标文件中列明的可享受中小企业扶持政策的投标人，请填写中小企业声明函。注：投标人提供的中小企业声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。

二、中小企业声明函

**[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\_\_\_\_\_\_单位的\_\_\_\_\_\_项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（电子签名）：

日 期：

**附件2：质疑函范本及制作说明**

**质疑函范本**

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址： 邮编：

联系人： 联系电话：

授权代表：

联系电话：

地址： 邮编：

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：

质疑项目的编号： 包号：

采购人名称：

采购文件获取日期：

三、质疑事项具体内容

质疑事项1：

事实依据：

法律依据：

质疑事项2

……

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：

签字(签章)： 公章：

日期：

**质疑函制作说明：**

1.供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。

2.质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3.质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。

4.质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

5.质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。

6.质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

**附件3：投诉书范本及制作说明**

**投诉书范本**

一、投诉相关主体基本情况

投诉人：

地 址： 邮编：

法定代表人/主要负责人：

联系电话：

授权代表： 联系电话：

地 址： 邮编：

被投诉人1：

地 址： 邮编：

联系人： 联系电话：

被投诉人2

……

相关供应商：

地 址： 邮编：

联系人： 联系电话：

二、投诉项目基本情况

采购项目名称：

采购项目编号： 包号：

采购人名称：

代理机构名称：

采购文件公告:是/否 公告期限：

采购结果公告:是/否 公告期限：

三、质疑基本情况

投诉人于 年 月 日,向 提出质疑，质疑事项为：

采购人/代理机构于 年 月 日,就质疑事项作出了答复/没有在法定期限内作出答复。

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1：

事实依据：

法律依据：

投诉事项2

……

五、与投诉事项相关的投诉请求

请求：

签字(签章)： 公章：

日期：

**投诉书制作说明：**

1.投诉人提起投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按照被投诉人和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书副本。

2.投诉人若委托代理人进行投诉的，投诉书应按照要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由投诉人签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3.投诉人若对项目的某一分包进行投诉，投诉书应列明具体分包号。

4.投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

5.投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

6.投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

7.投诉人为自然人的，投诉书应当由本人签字；投诉人为法人或者其他组织的，投诉书应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

**附件4：业务专用章使用说明函**

（采购人）、（采购代理机构）

我方 (投标人全称)是中华人民共和国依法登记注册的合法企业，在参加你方组织的（项目名称）【招标编号：（采购编号）】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（项目名称）【招标编号：（采购编号）】投标。

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

二、所有联合体成员各方签署授权书，授权书载明的授权代表根据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，包括书面澄清及相应等均对联合投标各方产生约束力。

三、本次联合投标中，分工如下：

（联合体成员1）承担的工作和义务为： ；

（联合体成员2）承担的工作和义务为： ；

……

四、联合体成员中小企业合同份额。

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

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

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

六、有关本次联合投标的其他事宜：

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

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

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

联合体成员名称(电子签名/公章)：

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（项目名称）【招标编号：（采购编号）】的中标供应商，将依法采取分包方式履行合同。（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（请填写：单位名称）的（请填写：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。

投标人名称（电子签名）：

日 期：

注：1、填写要求：

①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；

②本项目所属行业见招标文件第二部分投标人须知前附表；

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）确定中小企业划型标准规定。（工信部联企业[2011]300号）附后。

**本项目标的：杭州市第三社会福利院2025年度养老护理服务外包项目，属于【 其他未列明】。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。**

④《中小企业声明函》格式不得擅自调整，格式中划横线的部分需要各投标人按实际情况如实填写，括号中的内容是对拟填写内容的说明。

⑤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。