**杭州市滨江区智慧养老呼叫综合服务项目**

**竞争性磋商文件**

**（电子交易）**

**采购编号:BSZB2025-CQZC007**

**采购人：杭州市滨江区民政局**

**采购代理机构：杭州博实招标代理有限公司**

**2025年2月**

**目 录**

**第一部分 邀请供应商**

**第二部分 竞争性磋商流程**

**第三部分 供应商须知**

**第四部分 采购需求**

**第五部分 评审方法及评审标准**

**第六部分 拟签订的合同文本**

**第七部分 应提交的有关格式范例**

**第一部分 邀请供应商**

**竞争性磋商邀请公告**

项目概况

杭州市滨江区智慧养老呼叫综合服务项目的潜在供应商应在政采云平台（[https://www.zcygov.cn/）获取（下载）采购文件，并于2025年3月11日9点15分00秒](https://www.zcygov.cn/）获取（下载）招标文件，并于2021年)（北京时间）前提交（上传）响应文件。

**一、项目基本情况**

**项目编号：**BSZB2025-CQZC007

**项目名称：**杭州市滨江区民政局杭州市滨江区智慧养老呼叫综合服务项目

**预算金额（元）：**1800000

**最高限价（元）：**1800000

**采购需求：**以政府购买服务的形式，购买智慧养老呼叫综合服务，**本次项目实施定价采购（定价标准为20元/人/月）**，详见采购文件第四部分采购需求。

**合同履行期限：**服务期1年

**本项目接受联合体：**□ 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、获取采购文件**

**时间：**/至2025年3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、响应文件提交（上传）**

**截止时间：** 2025年3月 11日9点15分 （北京时间）

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

**五、响应文件开启**

**开启时间：** 2025年3月11日9点15分 （北京时间）

**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

**六、公告期限**

自本公告发布之日起3个工作日。

**七、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文件公告期限届满之日（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，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，详见磋商文件第三部分。（2）电子交易的说明: 1）电子交易：本项目以数据电文形式，依托“政府采购云平台（www.zcygov.cn）”进行采购活动，不接受纸质响应文件。2）响应准备：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）磋商文件的获取：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，获取磋商文件。4）响应文件的制作：在“政采云电子交易客户端”中完成“填写基本信息”、“导入投标文件”、“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，平台不接受未按本公告约定方式获取磋商文件的供应商进行响应活动；6）对未按上述方式获取磋商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）不提供磋商文件纸质版；8）响应文件的传输提交：供应商在提交响应文件的截止时间前将加密的响应文件上传至政府采购云平台，还可以在提交响应文件的截止时间前直接提交或者以邮政快递方式提交备份响应文件1份。备份响应文件的制作、存储、密封详见磋商文件第三部分 “备份响应文件”；9）响应文件的解密：供应商按照平台提示和磋商文件的规定在半小时内完成在线解密。通过“政府采购云平台”上传递交的响应文件无法按时解密，供应商递交了备份响应文件的，以备份响应文件为依据，否则视为响应文件撤回。通过“政府采购云平台”上传提交的响应文件已按时解密的，备份响应文件自动失效。供应商仅提交备份响应文件，没有在电子交易平台传输提交响应文件的，响应无效；10）具体操作指南：详见政采云平台“服务中心-帮助文档-项目采购-操作流程-电子招投标-政府采购项目电子交易管理操作指南-供应商”。（3）磋商文件公告期限与磋商公告的公告期限一致。

**八、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：杭州市滨江区民政局

地 址：杭州市滨江区春晓路580号7楼

传 真： /

项目联系人（询问）：唐女士

项目联系方式（询问）：0571-89521141

质疑联系人：陶女士

质疑联系方式：0571-89521116

2.采购代理机构信息

名 称：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：/

邮箱：boshizb@126.com

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：杭州市滨江区财政局、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：0571-87800218,0571-87227671

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

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

**第二部分 竞争性磋商流程**

**1.征集供应商**

1.1邀请供应商。

**☑采用公告方式邀请供应商的，**由采购人、采购代理机构在省级以上人民政府财政部门指定的政府采购信息发布媒体上发布磋商公告，邀请符合相应资格条件的供应商参与竞争性磋商采购活动。

**□采用随机抽取方式邀请供应商的，**由采购人、采购代理机构从省级以上财政部门建立的供应商库中随机抽取不少于3家符合相应资格条件的供应商参与竞争性磋商采购活动。

**□采用书面推荐方式邀请供应商的，**由采购人和评审专家分别书面推荐不少于3家符合相应资格条件的供应商参与竞争性磋商采购活动。采取采购人和评审专家书面推荐方式选择供应商的，采购人和评审专家应当各自出具书面推荐意见。采购人推荐供应商的比例不得高于推荐供应商总数的50%。格式见附件

1.2供应商获取磋商文件。

1.3组织现场考察或召开答疑会（如果有）。

1.4发布更正（延期）公告，澄清或修改磋商文件（如果有）。

1.5供应商按磋商文件要求编制响应文件。

**2.响应文件开启与信用信息查询**

2.1供应商依据“提交响应文件的截止时间与地点”通过政采云平台在线提交响应文件。供应商在提交响应文件的截止时间前，可以补充、修改或撤回响应文件。

2.2采购代理机构将通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)渠道查询供应商响应截止时间当日的信用记录。

**3.磋商与评审**

3.1磋商小组签到。

3.2采购代理机构宣布有关纪律以及磋商、评审工作程序。

3.3磋商小组审查确认磋商文件。磋商文件内容违反国家有关强制性规定的，磋商小组应当停止评审并向采购代理机构说明情况。

3.4磋商小组对供应商的资格进行审查。

3.5磋商小组审查响应文件。

3.6对于未实质性响应磋商文件的响应文件由磋商小组认定响应无效，并告知该供应商。

3.7供应商根据磋商小组要求对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。磋商小组和供应商通过电子交易平台交换数据电文，供应商提交使用电子签名的相关数据电文或通过平台上传加盖公章的扫描件。给予供应商提交澄清、说明或补正的时间不得少于半小时，供应商已经明确表示澄清说明或补正完毕的除外。供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

3.8磋商小组与符合要求的供应商进行磋商。磋商小组所有成员按照响应文件解密次序集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。磋商过程中，磋商小组可以根据磋商情况调整轮次。在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。

磋商形式：

**□**远程在线视频磋商：磋商时由采购代理机构利用政采云平台发起磋商邀请，供应商通过政采云“在线评审室”进行远程视频磋商。供应商使用CA数字证书登陆政采云平台——收到视频评审邀请——点击“视频评审”进入“视频评审系统”——开始远程磋商活动;

**☑**远程在线非视频磋商：磋商时由采购代理机构利用政采云平台发起磋商邀请，磋商小组在线（以书面形式完成的需扫描上传）将磋商问题通知所有参加磋商的供应商，供应商按照磋商小组的要求对问题进行答复，并由授权代表签字或者加盖公章后扫描上传（或直接在线加盖电子签章后提交）；

**□**评审现场磋商：对于要求到采购代理机构现场进行磋商的供应商，需在采购代理机构指定会议室开展磋商活动，磋商小组在现场集中与单一供应商分别进行磋商。

3.9经磋商确定磋商文件的变动情况。对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。

3.10 供应商应当按照磋商文件的变动情况及磋商小组的要求通过电子交易平台重新提交响应文件和最后报价，并使用电子签名（如果有）。已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。如供应商未按磋商小组的要求在规定的时间内提交最后报价的，视为退出磋商。

3.11磋商小组按照下列方式确定提交最后报价的供应商，有特殊规定的从其规定：

磋商文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求的，磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内在电子交易平台提交最后报价，提交最后报价的供应商不得少于3家。

磋商文件不能详细列明采购标的的技术、服务要求，需经磋商由供应商提供最终设计方案或解决方案的，磋商结束后，磋商小组应当按照少数服从多数的原则投票推荐3家及以上供应商的设计方案或者解决方案，并要求其在规定时间内在电子交易平台提交最后报价。

3.12确定进入最后报价的供应商在规定时间内提交最后报价。

3.13采购代理机构唱价。

3.14由磋商小组根据磋商文件确定的评审办法及评审标准对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。磋商小组各成员应当独立对每个有效响应的文件进行评价、打分，然后汇总每个供应商每项评分因素的得分。

3.15磋商小组应当根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐3名以上成交候选供应商，并编写评审报告。

**4. 成交**

4.1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。采购代理机构应当依法及时将评审报告在线送交采购人确认。采购人应当在收到评审报告后2个工作日内，从评审报告提出的成交候选供应商中，按照排序由高到低的原则确定成交供应商，采购人也可以书面授权磋商小组直接确定成交供应商。

4.2采购代理机构在收到采购人对评审报告的确认意见和对成交供应商的确定结果后，应当在2个工作日内，在浙江政府采购网（政采云）上公告成交结果，同时向成交供应商发出成交通知书，并将磋商文件随成交结果同时公告。

**5.合同及履约验收**

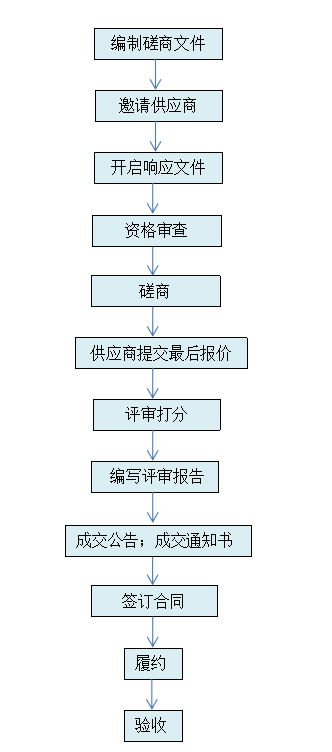
5.1采购人与成交供应商应当在成交通知书发出之日起30日内签订政府采购合同。

5.2成交供应商按照政策要求及合同约定缴纳履约保证金。

5.3合同履约。

5.4采购人组织验收。

**6.竞争性磋商流程图**

****

**第三部分 供应商须知**

**一、前附表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **事项** | **本项目的特别规定** |
| 1 | **项目属性** | 服务类 |
| 2 | **采购标的及其对应的中小企业划分标准所属行业** | 标的：杭州市滨江区智慧养老呼叫综合服务项目，属于其他未列明 行业。根据《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300）第四条第（十六）项规定：其他未列明行业。从业人员300人以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上的为中型企业；从业人员10人及以上的为小型企业；从业人员10人以下的为微型企业。 |
| 3 | **是否允许采购进口产品** | **☑** 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 | **磋商前答疑会或现场考察** | **☑** A不组织。  **□** B组织，时间： ,地点： ，联系人： ，联系方式： 。  **□** C不统一组织，供应商在获取采购文件后，自行至项目现场考察。地点： ，联系人： ，联系方式： 。 |
| 6 | **样品提供** | **□** A不要求提供。  **☑** B要求提供，  ▲（1）样品： 手机式终端、穿戴式终端、居家式终端各1件，未提供样品视为无效投标 ；  （2）样品制作的标准和要求： 按采购需求 ；  （3）样品的评审方法以及评审标准：详见评审办法；  （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： 2025年3月11日9:15；地点： 杭州市拱墅区登云路518号恒策西城时代3幢1708室；联系人： 邓瑞银，联系电话： 13645711835、86035851 。请供应商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，对于未成交供应商提供的样品，采购人、采购代理机构将通知未成交供应商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；对于成交供应商提供的样品，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供应商自理。 |
| 7 | **提供演示** | **□**A不组织。  **☑** B组织。  (1)响应供应商应按采购需求及评分细则要求提供视频演示。  (2)视频U盘存储，与备份文件一起，在投标截止时间（2025年3月11日9:15）前，以邮寄方式送至采购代理机构。  (3)响应供应商应确保演示视频的质量并配有清晰、详细的解说。时间不超过15分钟。因供应商自身原因导致无法演示或者演示效果不理想的，责任自负。  (4)邮寄信息详见本附表第12项。 |
| 8 | **供应商应当提供的资格、资信证明文件** | （1）资格证明文件：见采购文件第二部分11.1。  供应商未提供有效的资格证明文件的，视为供应商不具备采购文件中规定的资格要求，响应文件无效。 |
| （2）资信证明文件：根据采购文件第五部分评审标准提供。 |
| 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**（依据文号：财库【2019】18号、【2019】19号）**，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 | **最后报价要求** | 有关本项目实施所需的所有费用（含税费）均计入最后报价。《最后报价一览表（报价表）》是最后报价的唯一载体。磋商文件中价格全部采用人民币报价。磋商文件未列明，而供应商认为必需的费用也需列入报价。提醒：验收时检测费用由采购人承担，不包含在最后报价中。  **最后报价出现下列情形的，响应无效：**  响应文件出现不是唯一的、有选择性的最后报价的；  最后报价超过磋商文件中规定的预算金额或者最高限价的;  最后报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，未能按要求提供书面说明或者提交相关证明材料证明其报价合理性的;  供应商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** | 供应商成交后也可在“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 | **备份响应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、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 | **特别说明** | 联合体响应的，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。 |
| **□**联合体响应的，联合体各方均需按磋商文件第五部分评审标准要求提供资信证明文件，否则视为不符合相关要求。  **□**联合体响应的，联合体中有一方或者联合体成员根据分工按磋商文件第五部分评审标准要求提供资信证明文件的，视为符合了相关要求。 |
| 14 | **推荐中标候选人数量** | 推荐中标候选人数量： 1名 |
| 15 | **采购代理服务费** | 1、本项目按照浙价服[2003]77号文规定的服务类收费标准（差额累进制计算）向成交供应商收取。   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **类型**  **费率**  **中标金额（万元）** | 货物 | 服务 | 工程 | | 100万元以下部分 | 1.5% | 1.5% | 1.0% | | 100-500万元部分 | 1.1% | 0.8% | 0.7% | | 500-1000万元部分 | 0.8% | 0.45% | 0.55% |   2、采购代理服务费可以是现金、支票或汇票。  3、收取时间：成交通知书发出后3个工作日内。  4、服务费汇款信息：  收款人：杭州博实招标代理有限公司  开户银行：杭州联合农村商业银行股份有限公司丰潭支行  账 号：201000069514479 |

**二、总则**

**1. 适用范围**

本磋商文件适用于该项目的邀请、响应、开启响应文件、信用信息查询、资格性审查、评审、成交、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”系指磋商邀请公告中载明的本项目的采购人。

2.2 “采购代理机构”系指磋商邀请公告中载明的本项目的采购代理机构。

2.3 “供应商”系指响应磋商、参加本次竞争的法人、其他组织或自然人。

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 “成交人”系指经评审确定的成交供应商。

2.6“响应文件”系指供应商提交的商务技术文件。供应商提交最后报价后，最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。

2.7“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/>）。

2.8“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，响应时须提供《业务专用章使用说明函》（附件4）。

2.9 “书面形式”包括数据电文形式与纸质形式。数据电文形式与纸质形式的采购活动具有同等法律效力。

2.10 “▲” 系指实质性要求条款， “※”系指磋商过程中可能实质性变动的内容， “**☑**” 系指适用本项目的要求，“**□**” 系指不适用本项目的要求。

**3. 响应有效期**

**▲3.1响应有效期为从提交响应文件的截止之日起90天。供应商的响应文件中承诺的响应有效期少于磋商文件中载明的磋商有效期的，响应无效。**

3.2响应文件合格提交后，自响应截止日期起，在响应有效期内有效。

3.3在原定响应有效期满之前，如果出现特殊情况，采购代理机构可以以书面形式通知供应商延长响应有效期。供应商同意延长的，不得要求或被允许修改其响应文件;供应商拒绝延长的，其响应无效。拒绝延长磋商有效期的供应商不得再参与该项目后续采购活动。

**4．响应费用**

供应商需自行承担涉及响应的一切费用。

**三、需要落实的政府采购政策**

**1.是否允许采购进口产品要求**

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。

**2.支持绿色发展**

2.1采购人拟采购的产品属于品目清单范围的**（节能产品政府采购品目清单见财库【2019】19号，环境标志产品政府采购品目清单见财库【2019】18号）**，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。供应商须按采磋商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，供应商相应的响应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，响应无效。**

2.2纳入政府采购管理的修缮、装修类项目采购建材的，鼓励采购单位将绿色建材性能、指标等作为实质性条件纳入采购文件和合同，具体性能指标要求参考相关绿色建材政府采购需求标准。

2.3为助力打好污染防治攻坚战，推广使用绿色包装，政府采购货物、工程和服务项目中涉及商品包装和快递包装的，供应商提供产品及相关快递服务的具体包装要求要参考《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》。优先采购绿色包装产品、绿色物流配送服务以及循环利用产品。

**3.支持中小企业发展**

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。

3.2在政府采购活动中，服务类项目采购，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，享受中小企业扶持政策。

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

3.3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最后报价给予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最后报价给予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。

3.4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3）的残疾人福利性单位视同小型、微型企业；

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。

3.6可享受中小企业扶持政策的供应商应按照磋商文件格式要求提供《中小企业声明函》，供应商提供的《中小企业声明函》与实际情况不符的，不享受中小企业扶持政策。声明内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交的，依法承担法律责任。

3.7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。

**4.支持创新发展**

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。

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。

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。

**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。

**四、询问、质疑、投诉与补偿救济**

**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。

**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。

**3. 供应商质疑**

**3.1质疑提出时效**

3.1.1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采购文件的，可以对该文件提出质疑。

3.1.2供应商认为采购文件、采购过程和成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向采购人或者采购代理机构提出质疑，否则，采购人或者采购代理机构不予受理：

3.1.2.1对采购文件提出质疑的，质疑期限为供应商获得采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日起计算，采购文件在获取截止之日后获得的，应当自采购文件公告期限届满之日起计算。

3.1.2.2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。

3.1.2.3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。

3.1.2.4对同一采购程序环节的质疑，供应商须一次性提出。

**3.2质疑答复**

3.2.1根据采购人与采购代理机构签订的《采购委托协议》的规定，质疑答复责任主体如下：

**质疑答复责任主体一览表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 质疑内容 | | 质疑答复责任主体 |
| 对采购文件提出质疑 | 对采购文件中特定资格条件、采购需求、评审办法、评审标准提出的质疑 | 采购人 |
| 对采购文件中其他内容提出的质疑 | 采购代理机构 |
| 对采购过程提出质疑 | 有关现场考察或开启响应文件前答疑会事项提出的质疑 | 采购人 |
| 对采购过程中其它事项提出的质疑 | 采购代理机构 |
| 对采购结果提出质疑 | 对采购结果提出的质疑 | 采购代理机构 |

3.2.2采购人或者采购代理机构应当在收到供应商的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他与质疑处理结果有利害关系的政府采购当事人，但答复的内容不得涉及商业秘密。根据《杭州市财政局关于进一步加强政府采购信息公开优化营商环境的通知》（杭财采监〔2021〕17号）,采购人或者采购代理机构在质疑回复后5个工作日内，在浙江政府采购网的“其他公告”栏目公开质疑答复，答复内容应当完整。质疑函作为附件上传。

3.2.3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。

**3.3质疑函**

3.3.1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：

* 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；
* 质疑项目的名称、编号；
* 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
* 事实依据；
* 必要的法律依据；
* 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1。**

**4.供应商投诉**

4.1质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级政府采购监督管理部门提出投诉。

4.2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。

4.3供应商投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。

4.4以联合体形式参加政府采购活动的，其投诉应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

**投诉书范本及制作说明详见附件2。**

**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。

**五、磋商文件构成、修改、解释**

**1．磋商文件的构成**

1.1 磋商文件包括下列文件及附件

第一部分 供应商邀请

第二部分 竞争性磋商流程

第三部分 供应商须知

第四部分 采购需求

第五部分 评审方法及评审标准

第六部分 拟签订的合同文本

第七部分 应提交的有关格式范例

1.2 与本项目有关的澄清或者修改的内容为磋商文件的组成部分。

**2. 磋商文件的澄清、修改**

2.1已获取磋商文件的潜在供应商，若有问题需要澄清，应于提交首次响应文件截止时间前，以书面形式向采购代理机构提出。

2.2采购代理机构对磋商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磋商文件的供应商。依法应当公告的，将按规定公告，同时视情况延长提交首次响应文件截止时间和响应文件开启时间。该澄清或者修改的内容为磋商文件的组成部分。

2.3澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人、采购代理机构应当在提交首次响应文件截止时间至少5日前，通过电子交易平台通知所有获取磋商文件的供应商；不足5日的，采购人、采购代理机构应当顺延提交首次响应文件截止时间。

**▲响应文件未按磋商文件的澄清、修改的内容编制，又不符合实质性要求的，响应无效。**

**六、响应文件的编制**

**1. 响应文件的语言**

响应文件及供应商与采购有关的来往通知、函件和文件均应使用中文。

**2. 响应文件的组成**

响应文件应当包括以下主要内容：

**2.1资格文件**

（1）符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函（如以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方均应提交该承诺函）；

（2）联合协议（如果有）；

（3）落实政府采购政策需满足的资格要求（如果有)；

（4）符合特定资格条件的有关证明材料（如果有）。

**2.2商务技术文件**

（1）响应函；

（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；

（3）分包意向协议（如果有)；

（4）符合性审查资料；

（5）评审标准相应的商务技术资料；

（6）投标标的清单；

（7）商务技术偏离表；

（8）政府采购供应商廉洁自律承诺书。

**2.3报价文件**

（1）报价单；

（2）中小企业声明函（如果有）。

**响应文件含有采购人不能接受的附加条件的，投标无效；**

**响应供应商提供虚假材料投标的，投标无效。**

**响应供应商应对响应文件中材料的真实性、合法性负责。**

**3. 响应文件的编制和签署**

3.1各供应商在编制响应文件时请按照磋商文件第七部分规定的格式进行，混乱的编排导致响应文件被误读或磋商小组查找不到有效文件是供应商的风险。

3.2供应商进行电子交易应安装客户端软件—“政采云电子交易客户端”，并按照磋商文件和电子交易平台的要求编制并加密响应文件。供应商未按规定加密的响应文件，电子交易平台将拒收并提示。

3.3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。

3.4响应文件按照磋商文件第七部分格式要求进行签署、盖章。**▲供应商的响应文件未按照磋商文件要求签署、盖章的，其响应无效。**

3.5为确保网上操作合法、有效和安全，供应商应当在响应截止时间前完成在“政府采购云平台”的身份认证，确保在电子交易过程中能够对相关数据电文进行加密和使用电子签名。

3.6磋商文件对响应文件签署、盖章的要求适用于电子签名。

**七、响应文件的提交和备份**

**1.响应文件的提交、补充、修改、撤回**

1.1 供应商应当在提交响应文件截止时间前完成响应文件的传输提交，并可以补充、修改或者撤回响应文件。补充或者修改响应文件的，应当先行撤回原文件，补充、修改后重新传输提交。提交响应文件截止时间前未完成传输的，视为撤回响应文件。响应截止时间后提交的响应文件，电子交易平台将拒收。

1.2 在响应截止时间以后，不能补充、修改响应文件。

1.3 在提交“最后报价”后，供应商不能退出磋商。

1.4 电子交易平台收到响应文件，将妥善保存并即时向供应商发出确认回执通知。在响应截止时间前，除供应商补充、修改或者撤回响应文件外，任何单位和个人不得解密或提取响应文件。

1.5 采购代理机构可以视情况延长提交响应文件的截止时间。在上述情况下，采购代理机构与供应商以前在响应截止期方面的全部权利、责任和义务，将适用于延长至新的响应截止期。

**2.备份响应文件**

2.1 供应商在电子交易平台传输提交响应文件后，还可以在响应截止时间前直接提交或者以顺丰或其他快递方式递交备份响应文件1份，**但采购人、采购代理机构不强制或变相强制供应商提交备份响应文件。**

2.2 备份响应文件须在“政采云投标客户端”制作生成，并储存在**U盘**中。备份响应文件应当密封包装并在包装上加盖公章并注明响应项目名称，供应商名称(联合体响应的，包装物封面需注明联合体响应，并注明联合体成员各方的名称和联合体协议中约定的牵头人的名称)。**▲不符合上述制作、存储、密封规定的备份响应文件将被视为无效或者被拒绝接收。**

2.3 直接提交备份响应文件的，供应商应于响应截止时间前在磋商公告中载明的开启响应文件的地点将备份响应文件提交给采购代理机构，采购代理机构将拒绝接受逾期送达的备份响应文件。

2.4 以顺丰或其他快递方式递交备份响应文件的，供应商应先将备份响应文件按要求密封和标记，再进行快递包装后邮寄。备份响应文件须在提交响应文件截止时间之前送达磋商文件第三部分供应商须知前附表规定的备份响应文件送达地点；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响应文件。邮寄过程中，电子备份响应文件发生泄露、遗失、损坏或延期送达等情况的，由供应商自行负责。

**2.5 ▲供应商仅提交备份响应文件，未在电子交易平台传输提交响应文件的，响应无效。**

**八、开启响应文件与信用信息查询**

**1. 开启响应文件**

1.1 采购代理机构按照磋商文件规定的时间通过电子交易平台组织响应文件开启，所有供应商均应当准时在线参加。**供应商数量不符合规定的，不得开启响应文件。**

1.2开启响应文件时，电子交易平台按开启响应文件时间自动提取所有响应文件。采购代理机构依托电子交易平台发起开始解密指令，供应商按照平台提示和磋商文件的规定在半小时内完成在线解密。

**1.3响应文件未在规定时间内成功解密的供应商，如提交了备份响应文件的，以备份响应文件作为依据，否则视为响应文件撤回。响应文件解密成功的供应商，其备份响应文件自动失效。**

**2.信用信息查询**

2.1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](http://www.creditchina.gov.cn))、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)渠道查询供应商响应截止时间前的信用记录。

2.2信用信息查询记录和证据留存的具体方式：现场查询的供应商的信用记录、查询结果经确认后存档。

2.3信用信息的使用规则：经查询列入失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商将被拒绝参与政府采购活动。

2.4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。

**九、提交最后报价**

1.供应商应在规定时间内提交最后报价单。

**十、评审**

**1.评审方法：**综合评分法。

**2.价格分计算方法：**低价优先法。

**3.评审要求：**详见磋商文件第五部分“评审方法及评审标准”。

**十一、成交**

**1. 推荐成交候选供应商**

磋商小组将根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐3名以上成交候选供应商，并编写评审报告。符合财政部门规定情形的，可以推荐2家成交候选供应商。评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。

**2. 确定成交供应商**

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成交供应商，为提高政府采购效率，鼓励在收到评审报告当天在线确定成交供应商。成交通知书和成交结果公告应当在规定时间内同时发出。

**3．成交通知及成交结果公告**

3.1自成交人确定之日起2个工作日内，采购代理机构通过电子交易平台向成交人发出成交通知书，同时编制发布采购成交结果公告。采购代理机构也可以以纸质形式进行成交通知。

3.2成交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，成交人名称、地址和成交金额，主要中标标的的名称、规格型号、数量、单价、服务要求，开标记录、资格审查情况、评审专家抽取规则、符合性审查情况、未成交情况说明、成交公告期限以及评审专家名单、评分汇总及明细。

3.3公告期限为1个工作日。

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

**十二、合同**

**1.合同主要条款：**详见“第六部分拟签订的合同文本”。

**2.合同的签订**

2.1采购人与成交供应商应当通过电子交易平台在成交通知书发出之日起三十日内，按照采购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，原则上应当在成交通知书发出之日起10个工作日内，与成交供应商按照采购文件确定的事项签订政府采购合同。

2.2成交人按规定的日期、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。如成交人为联合体的，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。

2.3采购人不得向成交供应商提出超出磋商文件以外的任何要求作为签订合同的条件，不得与成交供应商订立背离磋商文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等实质性内容的协议。

2.4成交供应商拒绝签订政府采购合同的，采购人可以按照《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》第二十八条第二款规定的原则确定其他供应商作为成交供应商并签订政府采购合同，也可以重新开展采购活动。拒绝签订政府采购合同的成交供应商不得参加对该项目重新开展的采购活动。

2.5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。

2.6采购合同由采购人与成交供应商根据磋商文件、响应文件等内容通过政府采购电子交易平台在线签订，自动备案。

**3．履约保证金**

拟签订的合同文本要求成交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95763。

**4.预付款**

采购单位应当在政府采购合同中约定预付款，对中小企业合同预付款比例原则上不低于合同金额的40％，不高于合同金额的70%；项目分年安排预算的，每年预付款比例不低于项目年度计划支付资金额的40％，不高于合同金额的70%；采购项目实施以人工投入为主的，可适当降低预付款比例，但不得低于20%。对供应商为大型企业的项目或者以人工投入为主且实行按月定期结算支付款项的项目，预付款可低于上述比例或者不约定预付款。在签订合同时，供应商明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的，采购单位可不适用前述规定。采购单位根据项目特点、供应商诚信等因素，可以要求供应商提交银行、保险公司等金融机构出具的预付款保函或其他担保措施。政府采购预付款应在合同生效以及具备实施条件后5个工作日内支付。政府采购工程以及与工程建设有关的货物、服务，采用招标方式采购的，预付款从其相关规定。供应商可登录政采云前台大厅选择金融服务 - 【保函保险服务】出具预付款保函，具体步骤：选择产品—填写供应商信息—选择中标项目—确认信息—等待保险/保函受理—确认保单—支付保费—成功出单。政采云金融专线95763。

**十三、验收**

**1.验收**

1.1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。

1.2采购人可以邀请参加本项目的其他供应商或者第三方机构参与验收。参与验收的供应商或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。

1.3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。

1.4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。

1.5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。

**十四、电子交易活动的中止**

**1.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：

1.1电子交易平台发生故障而无法登录访问的；

1.2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；

1.3电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；

1.4病毒发作导致不能进行正常操作的；

1.5其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

2.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。

**第四部分 采购需求**

**一、项目概况**

1.1 采购内容概述

本项目采购内容为杭州市滨江区民政局所需的杭州市滨江区智慧养老呼叫综合服务，采用“政府购买服务”的形式，实施定价招标（定价标准为 20 元/人/月）。服务主要内容包括：根据《关于提升全市智慧养老综合服务工作的通知》(杭民发[2019]100 号)相关规定，为自愿选择套餐一签约型智慧养老服务的签约老人提供具备一键呼叫、定额通话等功能的服务终端，开发 APP 或微信小程序、搭建信息管理系统及呼叫中心、组建服务团队，整合社会各界资源为自愿选择套餐一签约型智慧养老服务的老年人提供《关于提升全市智慧养老综合服务工作的通知》(杭民发[2019]100 号)中规定的一类、二类、三类服务。

欢迎各合格响应供应商选择最佳方案前来投标。

1.2 招标定价

1.2.1 本项目采用定价招标，定价标准为“20 元/人/月”。

1.2.2 说明：杭州市滨江区内符合《杭州市民政局、杭州市财政局关于提升全市智慧养老综合服务工作的通知》(杭民发[2019]100 号)规定可以选择套餐一签约型智慧养老服务（不含套餐二自助型）老人数约为7200名（暂估，实际以签约人数为准）。

1.3 合同期限

1.3.1 合同服务期限：本次招标采购合同服务期限为合同签订之日起一年。

1.4 合同款结算和支付方式

1.4.1 合同款结算说明

（1）本项目合同金额按实际签约老人人数每月进行核算，结算单价金额为 20 元/人/月。

（2）完成签约老人服务终端发放或安装的时间在每月 15 日（含）以前的，当月计算付款服务时间；完成终端发放或安装的时间在每月 15 日以后的，下月起计算付款服务时间。

（3）根据杭州市民政局关于印发《杭州市智慧养老呼叫综合服务监管考核办法》的通知（杭州市民政局2022年9月13日印发）相关规定，滨江区民政局邀请第三方对成交供应商（服务商）进行考核，经采购人确认后，对成交供应商（服务商）进行结算，考核评分以百分比的形式乘以当期合同核定金额即为当期应付合同款。

1.4.2 合同款支付方式

（1）合同签订且具备实施条件后5天内，采购人凭成交供应商发票支付预算金额的50%作为预付款，预付款在后期计算应付合同款时予以扣除；

（2）合同期上半年考核结果公示结束后的 30 个工作日内，支付上半年应付合同款；

（3）合同期下半年考核结果公示结束后的 30 个工作日内，支付下半年应付合同款。

**二、服务要求**

响应供应商应具有覆盖招标区域范围的呼叫中心系统，组建起一支高效的服务团队；须提供符合要求的3类服务终端（具体要求详见本章节第五款“服务终端”），每类服务终端限提供1种，其中移动设备需要支持4G网络；有成熟、稳定的老年人信息管理系统，如有APP或小程序要求需配合上级部门相关规定执行，并对数据进行实时维护；能有效整合各种社会养老服务资源，通过自有服务团队或与加盟商家合作，提供《关于提升全市智慧养老综合服务工作的通知》(杭民发[2019]100号)中规定的一类、二类、三类服务。

**三、服务内容**

3.1一类服务。签约老人无需付费。

3.1.1紧急呼叫服务。对签约老人发出的紧急呼叫请求作出快速响应（联系亲属、子女、监护人、责任社工、120等），确保老年人的紧急情况得到处理。

3.1.2主动关怀服务。针对孤寡、独居及有需求的签约老人提供主动关怀服务。

3.1.3亲情通话服务。为选择手机式终端的老人提供定量的亲情通话服务。

3.1.4特殊“助急”服务。在特殊时间段（18:00-次日8:00）针对老年人家中水管爆裂及电路故障两类突发情况，作出快速响应并有效解决。

3.2二类服务。平台服务商向签约区域内所有六十周岁及以上老年人提供牵线搭桥服务，老年人自行付费。

3.2.1“助急”服务。服务内容包括除特殊“助急”服务之外的日常家电维修、开锁修锁、管道疏通、水电维修。

3.2.2“助洁”服务。服务内容包括居室清洁、衣物洗涤、理发修面。

3.2.3“助餐”服务。服务内容包括上门送餐、代购菜品和米面佐料。

3.2.4“助医”服务。服务内容包括家庭诊疗、陪医就诊、康复护理。

3.2.5“助浴”服务。服务内容包括辅助洗浴、足部护理。

3.2.6“助行”服务。服务内容包括陪同购物、陪同散步、物品代购。

3.2.7“助聊”服务。服务内容包括读书读报。

3.3三类服务。平台服务商面向区域内所有六十周岁及以上老年人，推介所在区域政府购买服务、公益服务等的相关服务项目，老年人自行付费。

3.3.1政府购买服务内容。服务商在签约的城区范围内应整合当地政府购买服务供应商，推介当地政府购买服务内容。

**四、呼叫中心以及系统模块**

4.1总体要求

4.1.1具有已开发的智慧养老呼叫中心软件系统，响应供应商须出具软件著作权或第三方软件购买及维保合同；

4.1.2取得增值电信业务经营许可证（第二类增值电信业务中的信息服务业务和呼叫中心业务）；

4.1.3能够根据采购人的需求建立呼叫中心和远程坐席；具备方便灵活的呼入路由功能；具备来电排队功能、通话协同功能（来电通话信息同步转接给其他服务人员）；系统应具备录音功能、语音信箱功能，能按照采购人要求提供录音文件。

4.1.4受理签约区域内签约老人的紧急呼叫请求，并承担相应处置管理责任；

4.1.5遵循《杭州市智慧养老呼叫综合服务监管考核办法》统一的业务、技术、数据标准规范，实现与民政业务系统之间的数据交互、业务协作，对于不规范的数据，要在规定的时间内完成整改；

4.1.6严格按照党和国家有关保密的法律、法规，由平台服务商针对本项目制定保密制度和措施；

4.1.7在实际服务过程中，若有老人放弃选择套餐一签约型智慧养老服务的，由成交供应商负责此数据的筛选、统计工作，及时向采购人提交相应的报表；

4.1.8提供采购人要求的各种数据报表及文件。

4.2系统模块：

4.2.1基础数据采集与管理的功能模块：（1）包括老人基础信息（含领用服务终端信息）、社会化养老服务网点信息、社会化养老服务人员信息、社区公共服务信息等基础信息的采集和管理功能，采集的数据要保证真实性和不可篡改性。（2）基础数据采集与管理的功能模块随时能提供符合接口规范的实时接口。（3）老人基础信息、服务终端领用信息等表格信息，需要提供每位老人填写表格的电子版（PDF格式），并通过监管平台的接口提供文件（PDF格式）。

4.2.2身份智能识别的功能模块：对任意来电、服务终端预警、服务发起端均能识别其领用者的身份，提供弹屏，实时显示老年人信息，帮助话务人员提高服务效率；

4.2.3服务终端定位功能模块：能对拥有定位模块的服务终端所处位置进行精确定位，提高紧急救助准确性。

4.2.4紧急呼叫功能模块：（1）在发生紧急呼叫要求时，此模块能及时响应签约老人呼叫并进行处理。根据处理过程自动生成紧急呼叫的过程数据。（2）处理环节包含但不限于以下内容：紧急呼叫救援及时响应、回拨联系老人、联系紧急联系人、联系社工、联系紧急处置部门（或线下处置）等。（3）所有数据均能自动记录和采集，仅在小结情况说明、线下处置说明，事后回访说明等可由平台人员录入，非录入数据要保证真实性和不可篡改性；所有通话的记录和通话录音文件要完整、真实、清晰，并和紧急呼叫记录关联；数据一旦记录，必须全程留痕，便于回溯追责。（4）紧急呼叫功能模块随时能通过接口提供数据。

4.2.5主动关怀模块：（1）根据与签约老人签订的协议，能通过此模块定期与签约老人提供主动关怀服务。根据服务内容记录主动关怀服务的相关数据。（2）处理环节上，至少包括以下内容：制定主动关怀计划、开展主动关怀工作、告知责任社工、老人反馈及后续跟进服务等。（3）所有数据均能自动记录和采集，仅在小结情况说明、线下处置说明，事后回访说明等由平台人员录入，非录入数据要保证真实性和不可篡改；所有通话的记录和通话录音文件要完整、真实、清晰，并和主动关怀记录关联；数据一旦记录，必须全程留痕，便于回溯追责。（4）主动关怀模块随时能通过接口提供数据。

4.2.6亲情通话模块：（1）在签约老人使用亲情通话服务时，此模块必须自动采集的运营商平台记录的详细通话及流量清单。（2）亲情通话模块随时能通过接口提供数据。

4.2.7特殊助急模块：（1）早上9:00前和晚上6：00后能及时响应签约老人的请求并自动就近安排服务。根据服务情况自动生成特殊助急的数据。（2）处理环节至少包括以下内容：特殊助急响应、安排上门服务人员并记录处理经过、进行服务回访等。（3）所有数据均能自动记录和采集，仅在小结情况说明、线下处置说明，事后回访说明等由平台人员录入，非录入数据要保证真实性和不可篡改性；所有通话的记录和通话录音文件要完整、真实、清晰，并和特殊助急记录关联；数据一旦记录，必须全程留痕，便于回溯追责。（4）特殊助急功能模块随时能通过接口提供数据。

4.2.8二类服务模块：（1）在发生二类服务要求时，此模块能及时响应老人呼叫并自动就近安排服务。根据服务情况自动录入二类服务的数据。（2）处理环节至少包括以下内容：二类服务响应、安排上门服务人员并记录处理经过、服务数量、服务费用进行服务回访等。（3）所有数据均能自动记录和采集，仅在小结情况说明、线下处置说明，事后回访说明等由平台人员录入，非录入数据要保证真实性和不可篡改；所有通话的记录和通话录音文件要完整、真实、清晰，并和二类服务记录关联；数据一旦记录，必须全程留痕，便于回溯追责。（4）二类服务模块随时能通过接口提供数据。

4.2.9三类服务模块：（1）在发生三类服务要求时，此模块能及时响应老人呼叫并自动就近安排服务。根据服务情况自动录入三类服务的数据。（2）处理环节包含但不限于以下内容：三类服务响应、安排上门服务人员并记录处理经过、进行服务回访等。（3）所有数据均能自动记录和采集，仅在小结情况说明、线下处置说明，事后回访说明等由平台人员录入，非录入数据要保证真实性和不可篡改；所有通话的记录和通话录音文件要完整、真实、清晰，并和三类服务记录关联；数据一旦记录，必须全程留痕，便于回溯追责。（4）三类服务模块随时能通过接口提供数据。

4.2.10异常信息监测模块：（1）在服务商上传数据至监管平台后，监管平台能通过此功能模块向服务商推送问题及错误数据。（2）异常信息监测模块随时通过接口接收数据。

4.2.11服务质量考核监督功能模块：支持满意度调查、跟踪回访等多种形式的服务质量数据录入与管理。对各方提供的养老服务进行全面考核监督，确保养老服务的效率与质量。

4.2.12 统计分析的功能模块：对呼叫次数、服务需求、服务时间、响应时间等各类数据进行全面统计，分析养老服务各类相关数据。

4.2.13 系统管理的功能模块：具有用户管理、权限管理、安全管理等完善的系统管理功能。

以上模块功能应在投标前具备，纳入评分项。服务商在中标后需及时与监管平台对接并通过验收后方可开展服务。

4.3工作要求

4.3.1提供7\*24小时电话受理及杭州本地方言服务。按签约老人数每达到4000个，配比1个呼叫中心坐席的比例，最少不低于2个坐席；晚班坐席人数可根据话务量做适当调整。

4.3.2 签约老人数<10000人（含），设置1个实体售后服务中心，签约老人数>10000人，设置2个（含）以上实体售后服务中心，每个中心须配备2个（含）以上服务人员，负责各类咨询及产品售后服务。

4.3.3保存来电主叫、被叫、通话录音流水号和通话记录等。通话录音至少保存1年以上，通话记录至少保存3年以上。

4.3.4 统计报表要求：应提供采购人所需的各种统计报表,统计报表应包括周、月、季、年的总呼叫量、亲情通话时间、流量使用量、呼叫次数、服务需求、平均通话时长、接通率、平均等待时间、平均处理时间和投诉率等。

4.4接口与数据

根据采购人制定的接口标准、提供HTTPS、RESTful API形式的数据接口与市级监管平台实现数据交换；保证与监管平台数据真实性、一致性和完整性。服务平台要按照实名服务的要求，通过老年人基础数据库、老年人服务数据库、老年人服务满意率数据库等相关数据库逻辑关联和分析以及权限设定，确保服务对象、服务内容、服务流程、服务价格等相关数据的真实性和不可篡改性。接口应根据采购人要求，进行系统对接与改造，其中接口改造费用，由平台服务商自行承担。

4.5管理规范

需建立流程规范、服务守则、考核标准（含对加盟商家的考核标准）等一系列内部的管理规范制度，并提供相关证明资料。

**五、服务终端**

5.1总体要求

5.1.1响应供应商提供的服务终端须具备通信入网许可证（仅对具备通话功能的终端）、通过国家3C质量认证、产品检验报告，投标时提供相关证明材料。**▲响应供应商投标时未提供服务终端通信入网许可证（仅对具备通话功能的终端）或国家3C质量认证证书的，投标无效。**

5.1.2服务终端知识产权必须清晰，响应供应商须就该知识产权作出承诺保证，出现产权纠纷由响应供应商承担。

5.2具体产品

5.2.1手机式终端，须提供来电显示、一键紧急呼叫、一键服务呼叫、每月20MB的免费流量（仅用于紧急呼叫时位置定位）及全网免费通话时长每月不低于350分钟服务，成交供应商须确保老人拨往智慧服务平台和亲情通话的费用，其中为智慧养老用户之间免费提供每月不少于300分钟的亲情通话服务。具备卫星定位（须具备卫星定位芯片）、低电量提醒、智能围栏等适老化服务功能。该类型终端需充分考虑老年人群的特殊性，须采用全物理按键及定制式封闭系统，不得安装及绑定第三方应用软件，套餐内流量只能用于定位，不得提供除定位以外的其他数据流量接入口，超流量费用一律由平台服务商承担。

5.2.2穿戴式终端，成交供应商须确保老人拨往平台的呼叫和终端采集数据的流量费用。具备一键呼叫、点对点通话功能、卫星+WIFI+基站定位、运动健康数据采集、低电量提醒、生活防水等功能。

5.2.3居家式终端，须具备紧急求助、行动监测、安防报警等符合老年人居家使用特点和需求。服务商接到此类终端凡涉及流量的，一律由平台服务商承担。

投标时，响应供应商应提供符合上述要求的3类服务终端样品（每类服务终端限提供1件）。每件投标样品外包装均应标注响应供应商名称并加盖公章，否则由此导致的错评、漏评等一切后果由响应供应商自行负责。评标委员会推荐成交排名第一的响应供应商的投标样品将由采购人进行封存，作为合同验收或考核的依据之一。

平台服务商须按照投标产品对老年人发放，合同期内如需更换应向甲方（杭州市滨江区民政局）发起申请，经专家评审不低于标书要求，且价值超过原有终端的（以正式采购合同价格为准），经杭州市滨江区民政局书面同意后，方可更换。

签约老人可自主选择1种服务终端，平台服务商须按照老人的选择为其发放（安装）相应终端。

**六、对响应供应商所整合的通讯运营商的要求**

考虑到紧急呼叫服务对信号稳定性要求较高，响应供应商所整合的通讯运营商应当在中国移动、中国电信、中国联通三大运营商中选择，响应供应商在投标前须出具与通讯运营商达成的合作意向协议书，保证成交后能稳定快速实施。

平台服务商须与合作通讯运营商建立定期沟通机制，每月获取使用该套餐的活跃用户人数、平均通话时间、流量使用情况（流量清单），并将上述数据录入亲情通话功能模块。

同时考虑到为老服务的特殊性，平台服务商不得将项目以“终端+套餐”的形式分包给通讯运营商，固定套餐内流量只能用于定位，超流量费用一律由平台服务商承担。

**七、对平台服务商所整合的社会化资源的要求**

平台服务商在签约区域内应整合政府购买服务商家和社会组织资源，向全区六十岁以上的老年人推介同等的服务内容，并由平台服务商对整合的社会化资源（含加盟商家）落实监管责任。

所有服务数据及过程数据均通过服务商平台（详见呼叫中心及系统模块）完成整合，所有记录保证真实性、完整性、一致性、有效性，并实现数据修改留痕和全过程防篡改。

**八、其他管理要求**

8.1为保证服务的连续性，供应商应积极做好前期的准备工作，主动与前一轮服务商沟通衔接，确保各项工作平稳过渡和落地落实，提供具体的衔接方案。

8.2服务过程中，选择保留原套餐一的签约老人有权选择保留原手机号码，供应商不得强制要求老人更换原号码，相关手续由供应商负责处理，由此产生的费用由供应商承担。供应商需在磋商响应文件中提出针对本项目存量用户号码保留(包含实名制认证)的方案和解决措施

8.3合同期满后，采购人有权要求成交供应商提供延续服务，延续服务时间根据实际情况另行确定。成交供应商应继续履行本项目合同约定及招投标中承诺的各项义务。直至采购人绩效评价考核结束或确定新一轮的服务商止。

8.4服务终端限签约老人本人使用，相应权责条款均应在平台服务商与老年人签署的服务合同（协议）书中予以明确。

8.5平台服务商在掌握服务退出人员信息并核实无误后，停止相关服务。

8.6服务终端应在醒目位置印制提供此终端的平台服务商的售后服务电话。

8.7平台服务商应有详细的宣传推广方案。

8.8平台服务商在合同期内均应向符合条件并提出申请的签约老人发放服务终端；按照最多跑一次要求，在区民政局审批通过之日起的20天内，派出工作人员上门完成终端发放（安装）任务，并现场验证各项功能。

完成签约老人服务终端发放或安装的时间在每月15日（含）以前的，当月计入付费人数；完成终端发放或安装的时间在每月15日以后的，下月起计入付费人数。

8.9平台服务商应将签约老人的信息录入自有信息管理平台的“基础数据采集与管理的功能模块”（包括老年人的姓名、地址、亲属子女或监护人及其联系方式、身体状况等）。

8.10服务期内，老年人正常使用过程中，服务终端产生质量问题或发生故障等导致不能正常使用的，平台服务商应为老年人免费维修或更换，次数不限。老年人若因使用不当或遗失导致服务终端不能正常使用的，平台服务商需为老年人更换或重新配置，并按照响应文件中规定的整机及配件报价向老年人收取费用，不得额外收费。

8.11服务期间，发生因平台服务商过失导致的签约老人紧急呼叫未得到及时处理、服务终端质量问题、老年人有效投诉等相关责任事件，由平台服务商承担责任及赔偿损失。

8.12平台服务商泄露老年人个人信息，用于不正当用途的，依法追究相应责任。

8.13平台服务商未经老年人同意，不得向老年人推送各种信息和广告，遭到老年人有效投诉并查证属实的，依法承担相应责任。

8.14平台服务商不得将项目以“终端+套餐”的形式分包给通讯运营商，一经发现，取消中标资格。签约后发现的，可停止合同，并追究违约责任。

8.15成交供应商在评标过程中提供的所有证明材料均设验证环节，如发现造假行为的，取消成交资格，相关责任由供应商自行承担。

**第五部分** **评审方法及评审标准**

**评审方法前附表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评分内容 | 评审细则 | 分值 | 主/客观分属性 |
| 1 | 商务及技术响应情况 | 采购内容及要求响应（满足）程度：全部满足采购文件要求：得30分；一般技术/服务条款（指标、参数）有负偏离的，每项扣2分，扣完为止。 | 30分 | 客观 |
| 2 | 服务资源整合能力 | 响应供应商与杭州市政府采购居家养老服务商有正式合作关系的，每个合作服务商得1分，最多得2分。证明材料：提供正式合作协议扫描件，原件备查。 | 2分 | 客观 |
| 3 | 通讯运营商整合能力 | 响应供应商与通讯运营商已达成符合采购要求的固定的套餐合作协议的得2分，否则不得分。证明材料：提供合作协议书扫描件，原件备查。 | 2分 | 客观 |
| 4 | 服务终端评价 | 4.1三类服务终端的整体性能评价：包括产品的技术规格、功能、实用性、操作便捷度、耐用性等内容。（评分范围：3,2,1,0） | 3分 | 主观 |
| 4.2服务终端生产企业通过ISO质量认证的，每类终端得1分，最多得3分，否则不得分，未提供证明材料的不得分。证明材料：提供证书扫描件，原件备查。 | 3分 | 客观 |
| 4.3服务终端免费质保时间：免费质保期两年或以上的得2分；免费质保期两年以下、一年及以上的得1分；其他不得分。 | 2分 | 客观 |
| 4.4针对本项目服务终端的损坏维修方案的合理性、科学性评价。评价因素包括方案是否切实可行，制度是否规范。方案科学、规范可行能够为签约老人提供便捷服务的得2分，否则不得分。 | 2分 | 客观 |
| 4.5服务终端售后服务形式：承诺为签约老人提供免上门费维修服务的得2分，否则不得分。 | 2分 | 客观 |
| 4.6服务终端售后服务的响应时间、收费项目与标准、质量承诺方案。（评分范围：3,2,1,0） | 3分 | 主观 |
| 5 | 呼叫中心系统平台及系统模块评价 | 5.1响应供应商在杭州主城区内已有自运营呼叫中心（附地址及现场照片、标识）及不少于2个呼叫坐席（附人员名单及从业履历）的得3分，没有的不得分。证明材料：提供已有自运营呼叫中心地址及现场照片、标识和呼叫坐席人员名单、从业履历说明等材料，加盖响应供应商公章。 | 3分 | 客观 |
| 5.2呼叫中心后台系统建设在专用IDC机房（具备多路供电、防震、防雷、防水、防盗、防网络攻击、防静电,有完善的数据备份方案，附机房托管协议），符合的得2分，否则的不得分。证明材料：提供机房情况说明及机房托管协议扫描件，原件备查。 | 2分 | 客观 |
| 5.3呼叫中心系统管理有明确、合理、有效的信息数据保密及安全制度。（评分范围：3,2,1,0） | 3分 | 主观 |
| 5.4呼叫中心系统平台软件通过专业机构检测，取得系统安全测评报告，二级（含）以上的得2分，一级得1分，其余不得分。证明材料：提供对应有效的系统安全检测报告扫描件，原件备查。 | 2分 | 客观 |
| 6 | 项目实施方案评价 | 6.1响应供应商针对本项目实施的重点、难点分析评价：供应商根据采购需求，结合自身的经验，对本项目服务区域内智慧养老的现状以及本项目实施过程中的重点、难点进行逐一分析；提出详细的解决方案。（评分范围：4,3,2,1,0） | 4分 | 主观 |
| 6.2响应供应商提出的服务过渡方案及保障措施。（评分范围：2,1,0） | 2分 | 主观 |
| 6.3响应供应商提出的针对本项目的详细实施方案合理性评价：包括详细的工作实施组织方案、组织机构、工作时间进度表、工作程序和步骤、管理和协调方法、关键步骤的思路和要点等。（评分范围：6,5,4,3,2,1,0） | 6分 | 主观 |
| 7 | 服务方案 | 7.1响应供应商提出的针对本项目的终端发放方案 （线上+线下）的合理性、科学性评价。评价因素包括方案是否切实可行，制度是否规范，是否通过技术手段实现数据精准化，是否有专门的服务团队（附人员名单及从业履历），是否与社区建立沟通协调机制等。（评分范围：4,3,2,1,0） | 4分 | 主观 |
| 7.2响应供应商提出针对本项目的紧急呼叫方案，至少包括方案的可行性、制度规范的科学性、建立联动机制等内容。（评分范围：4,3,2,1,0） | 4分 | 主观 |
| 7.3响应供应商提出的针对本项目的独居、孤寡老人的主动关怀服务方案（线上+线下）：主要包括方案是否切实可行、制度是否规范、是否通过技术手段实现精准化、是否有专门的服务团队（附人员名单及从业履历）、是否与社区建立沟通协调机制等。（评分范围：4,3,2,1,0） | 4分 | 主观 |
| 7.4响应供应商提出的针对本项目的特殊助急方案：包括方案是否切实可行、制度是否规范、是否有专门的应急响应队伍（附人员名单及从业履历）等。（评分范围：4,3,2,1,0） | 4分 | 主观 |
| 7.5响应供应商提出的针对本项目的“七助”服务方案（线上+线下）：主要包括方案是否切实可行、制度是否规范、是否有详细服务清单及服务价格等。（评分范围：4,3,2,1,0） | 4分 | 主观 |
| 8 | 投标样品及系统演示（由供应商自行准备及演示，每个响应供应商演示时间不超过15分钟） | 8.1提供演示用平台软件著作权或第三方软件购买及维保合同的得2分，没有的不得分。 | 2分 | 客观 |
| 8.2服务平台功能演示情况，演示内容包括一键弹屏、定位显示、紧急通知、服务派单、数据展示、服务设施地图、监控管理等。具备服务对象基础信息、服务设施和终端设备管理、服务队伍和服务派单管理、大数据展示等功能，通过大屏实时动态呈现各类数据信息，为服务对象提供政策法规咨询、养老服务转介、服务满意度回访、主动关怀、投诉及表扬受理等服务。按功能实现程度由专家综合评价给分。（评分范围：4,3,2,1,0） | 4分 | 主观 |
| 8.3服务终端样品功能演示，按功能实现程度进行评价给分（每类终端1分，合计3分）。三类服务终端分别进行演示，按采购要求进行演示，能够实时与平台连接。 | 3分 | 客观 |
| 9 | 价格评审 | 本项目价格不作为竞争因素，设定固定综合单价20 元/人/月。 | 0分 | / |

备注：供应商编制响应文件时，建议按此目录（序号和内容）提供评审标准相应的商务技术资料。

**一、评审方法**

**1.本项目采用综合评分法。**综合评分法，是指响应文件磋商文件全部实质性要求且按评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为成交候选供应商的评审方法。

**二、磋商小组的组成**

**1.磋商小组的组成。**

磋商小组由采购人代表和评审专家共3人以上单数组成，其中评审专家人数不得少于磋商小组成员总数的2/3。采购人代表不得以评审专家身份参加本部门或本单位采购项目的评审。采购代理机构人员不得参加本机构代理的采购项目的评审。

采用竞争性磋商方式的政府采购项目，评审专家应当从政府采购评审专家库内相关专业的专家名单中随机抽取。符合《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》的通知(财库〔2014〕214号)第三条第四项规定情形的项目，以及情况特殊、通过随机方式难以确定合适的评审专家的项目，经主管预算单位同意，可以自行选定评审专家。技术复杂、专业性强的采购项目，评审专家中应当包含1名法律专家。

**2.磋商小组的组成人员的回避。**

在政府采购活动中，磋商小组的组成人员与供应商有下列利害关系之一的，应当回避：

2.1参加采购活动前3年内与供应商存在劳动关系；

2.2参加采购活动前3年内担任供应商的董事、监事；

2.3参加采购活动前3年内是供应商的控股股东或者实际控制人；

2.4与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；

2.5与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

**三、磋商小组的职责**

**1.磋商小组负责具体评审事务，并独立履行下列职责：**

1.1对供应商的资格进行审查；对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查；

1.2审查、评价响应文件是否符合磋商文件的商务、技术等实质性要求；

1.3要求供应商对响应文件有关事项作出澄清、说明或者更正；

1.4磋商小组集中与单一供应商分别进行磋商；

1.5确定磋商文件的变动情况，并确定提交最后报价的供应商；

1.6根据磋商文件确定的评审办法及评审标准对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价采用综合评分法进行综合评分；

1.7编制评审报告，确定成交候选人名单，以及根据采购人委托直接确定成交人；

1.8向采购人、采购代理机构或者有关部门报告评审中发现的违法行为；

1.9法律、法规、规章、磋商文件等规定的其它事项。

**2.磋商小组及其成员不得有下列行为：**

2.1确定参与本项目至评审结束前私自接触供应商；

2.2接受供应商提出的“超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容”的澄清、说明或者更正；

2.3违反评审纪律发表倾向性意见或者征询采购人的倾向性意见；

2.4对需要专业判断的主观评审因素协商评分；

2.5在评审过程中擅离职守，影响评审程序正常进行的；

2.6记录、复制或者带走任何评审资料；

2.7其他不遵守评审纪律的行为。

磋商小组成员有2.1-2.5行为之一的，其评审意见无效，并不得获取评审劳务报酬和报销异地评审差旅费。

**四、评审程序**

**详见磋商文件“第二部分 竞争性磋商流程”。**

**五、评审须知**

**1.响应文件的澄清**

对于响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容需要供应商做出必要的澄清、说明或者补正的，磋商小组和供应商通过电子交易平台交换数据电文，供应商提交使用电子签名的相关数据电文或通过平台上传加盖公章的扫描件。给予供应商提交澄清、说明或补正的时间不得少于半小时，供应商已经明确表示澄清说明或补正完毕的除外。供应商的澄清、说明或者补正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

**2.报价的修正原则**

磋商小组对响应文件的最后报价进行审核，对发现计算、书写等错误的，按以下原则进行修正：

2.1《最后报价一览表》内容与响应文件中响应内容不一致的，以《最后报价一览表》为准;

2.2大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准;

2.3单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以《最后报价一览表》的总价为准，并修改单价;

2.4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；

2.5同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正；

2.6以修正后的总价作为最后报价。

**▲供应商对根据修正原则修正后的报价不确认的，响应无效。**

**3.响应无效**

有下列情况之一的，响应无效：

3.1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（均无效）；

3.2为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商再参加该采购项目的其他采购活动的；

3.3供应商不具备磋商文件中规定的资格要求的（供应商未提供有效的资格证明文件的，视为供应商不具备磋商文件中规定的资格要求）；

3.4如以联合体形式参加政府采购活动的，联合协议不符合磋商文件规定的联合协议要求的；

3.5响应文件未按磋商文件的澄清、修改的内容编制，又不符合实质性要求的；

3.6响应文件组成漏项，内容不全或内容字迹模糊辨认不清的；

3.7响应文件中法人授权书所载内容与本项目内容有异的；

3.8响应文件未按照磋商文件要求签署、盖章的；

3.9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，供应商相应的响应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；

3.10响应文件含有采购人不能接受的附加条件的；

3.11响应文件中承诺的响应有效期少于磋商文件中载明的响应有效期的；

3.12供应商所投内容不符合磋商文件中实质性要求的；

3.13所提交的《最后报价一览表》中出现不是唯一的、有选择性的报价的;

3.14最后报价高于本项目采购预算或者最高限价的;

3.15最后报价明显低于其他供应商的最后报价，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;

3.16《最后报价一览表》填写不完整或字迹不能辨认或有漏项的；

3.17供应商对根据修正原则修正后的最后报价不确认的；

3.18供应商提供虚假材料响应的（包括但不限于以下情节）；

* 使用伪造、变造的许可证件；
* 提供虚假的财务状况或者业绩；
* 提供虚假的项目负责人或者主要技术人员简历、劳动关系证明；
* 提供虚假的信用状况；
* 其他弄虚作假的行为。

3.19供应商有恶意串通、妨碍其他供应商的竞争行为、损害采购人或者其他供应商的合法权益情形的。

有下列情形之一的，属于或视为恶意串通，其响应无效：

* 供应商直接或者间接从采购人或者采购代理机构处获得其他供应商的相关情况并修改其响应文件；
* 供应商按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改投标文件或者响应文件；
* 供应商之间协商报价、技术方案等投标文件或者响应文件的实质性内容；
* 属于同一集团、协会、商会等组织成员的供应商按照该组织要求协同参加政府采购活动；
* 供应商之间事先约定由某一特定供应商中标、成交；
* 供应商之间商定部分供应商放弃参加政府采购活动或者放弃中标、成交；
* 供应商与采购人或者采购代理机构之间、供应商相互之间，为谋求特定供应商中标、成交或者排斥其他供应商的其他串通行为。
* 不同供应商的响应文件由同一单位或者个人编制；
* 不同供应商委托同一单位或者个人办理响应事宜；
* 不同供应商的响应文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
* 不同供应商的响应文件异常一致或者最后报价呈规律性差异；
* 不同供应商的响应文件相互混装。

3.20供应商仅提交备份响应文件，没有在电子交易平台传输提交响应文件的，响应无效；

**3.21不同供应商的响应文件上传计算机的网卡MAC地址或硬盘序列号等硬件信息相同的；**

**3.22上传的响应文件若出现使用本项目其他响应供应商的数字证书加密的，或者加盖本项目其他响应供应商的电子印章的；**

**3.23不同供应商的响应文件的内容存在3处（含）以上错误一致的；**

**3.24不同供应商联系人为同一人或不同联系人的联系电话一致的。**

3.25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。

**4.重新开展采购活动**

出现下列情形之一的，采购代理机构应当终止竞争性磋商采购活动，通过电子交易平台发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动：

（1）因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；

（2）出现影响采购公正的违法、违规行为的；

（3）在采购过程中符合要求的供应商或者最后报价未超过采购预算的供应商不足3家的（有特殊规定的从其规定）。

**5. 终止采购活动**

在采购活动中因重大变故，采购任务取消的，采购代理机构将终止采购活动，通过电子交易平台通知所有参加采购活动的供应商，并将项目实施情况和采购任务取消原因报送本级财政部门。

**6.采购代理机构有权对磋商小组各成员的评分情况和评审意见进行合理性和合规性审查**，如发现磋商小组成员的评审意见带有明显倾向性，或不按规定程序和标准评审、计分的，磋商小组成员应进行书面澄清和说明；磋商小组成员拒不接受采购代理机构审查的，采购代理机构将向同级政府采购监督管理部门报告并予以处理。

**六、评审过程的保密与录像**

**1.保密。**评审活动在严格保密的情况下进行。评审过程中凡是与采购响应文件评审和比较、成交人推荐等评审有关的情况，以及涉及国家秘密和商业秘密等信息，磋商小组成员、采购人和采购代理机构工作人员、相关监督人员等与评审有关的人员应当予以保密。

**2.录音录像。**采购代理机构对评审工作现场进行全过程录音录像，录音录像资料作为采购项目文件随其他文件一并存档。

**第六部分 拟签订的合同文本**

合同编号：

**政府采购合同书**

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滨江区智慧养老呼叫综合服务项目（采购编号：BSZB2025-CQZC007），磋商文件，磋商响应文件、磋商记录等相关材料；经双方协商，同意签订本合同，共同遵守。

**第一条 定义**

1、本项目：特指“杭州市滨江区智慧养老呼叫综合服务项目”。

2、签约区域： 区 街道、 区 街道、 区 街道、 区 街道。

3、平台服务商：指在本项目中，为签约老人发放服务终端、搭建信息管理系统及呼叫中心、开发APP或微信小程序、组建服务团队，整合社会各界资源提供《关于提升全市智慧养老综合服务工作的通知》(杭民发[2019]100号)中规定的一类、二类、三类服务的商家。

4、签约老人：指《关于提升全市智慧养老综合服务工作的通知》(杭民发[2019]100号)规定的符合申请条件并自愿与平台服务商签订服务协议的套餐一签约型老年人。

5、加盟商家：指在本项目中，以加盟方式与平台服务商签订合作协议的服务商家。

6、市级监管平台：指甲方指定的为本项目提供监管职能的平台。

7、呼叫中心：指平台服务商搭建的能够向签约区域内老年人提供人工语音服务的呼叫系统及坐席。

**第二条 采购内容**

以政府购买服务的形式，向平台服务商购买“智慧养老”综合服务，具体内容包括为签约老人发放服务终端、搭建信息管理系统及呼叫中心、组建服务团队，整合社会各界资源提供一类、二类、三类服务。

**第三条 服务要求**

1、乙方应具有覆盖招标区域范围的呼叫中心系统，组建起一支高效的服务团队；须提供符合要求的3类服务终端，每类服务终端限提供1种；有成熟、稳定的老年人信息管理系统，如有APP或小程序要求需配合上级部门相关规定执行，并对数据进行实时维护；能有效整合各种社会养老服务资源，通过自有服务团队或与加盟商家合作，提供《关于提升全市智慧养老综合服务工作的通知》(杭民发[2019]100号)中规定的一类、二类、三类服务。

2、服务终端要求：乙方提供的服务终端须提供通信入网许可证（仅对具备通话功能的终端）、国家3C质量认证、产品检验报告等材料，每类服务终端限提供1种，其中移动设备需要支持4G网络。

具体产品要求如下：

2.1手机式终端，须提供来电显示、一键紧急呼叫、一键服务呼叫、每月20MB的免费流量（仅用于紧急呼叫时位置定位）及全网免费通话时长每月不低于300分钟服务，乙方须确保老人拨往智慧服务平台和亲情通话的费用。具备卫星定位（须具备卫星定位芯片）、低电量提醒、智能围栏等适老化服务功能。该类型终端需充分考虑老年人群的特殊性，须采用全物理按键及定制式封闭系统，不得安装及绑定第三方应用软件，套餐内流量只能用于定位，不得提供除定位以外的其他数据流量接入口，超流量费用一律由平台服务商承担。

2.2穿戴式终端，乙方须确保老人拨往服务平台的呼叫和终端采集数据的流量费用。具备一键呼叫、点对点通话功能、卫星+WIFI+基站定位、运动健康数据采集、低电量提醒、生活防水等功能。

2.3居家式终端，须具备紧急求助、行动监测、安防报警等符合老年人居家使用特点和需求。服务商接到此类终端凡涉及流量的，一律由平台服务商承担。

3、信息管理系统及呼叫中心要求：

3.1乙方所使用的信息管理系统需按甲方要求，具备基础数据采集与管理、身份智能识别、终端定位、紧急呼叫、主动关怀、亲情通话、特殊助急、二类服务、三类服务、异常信息监测、服务质量考核监督、统计分析、系统管理等功能模块，并能够按照甲方要求实现与市级监管平台对接。

3.2乙方需根据甲方的要求建立呼叫中心和远程坐席；具备方便灵活的呼入路由功能；具备来电排队功能、通话协同功能（来电通话信息同步转接给其他服务人员）；系统应具备录音功能、语音信箱功能，能按照甲方要求提供录音文件。

3.3乙方需受理签约区域范围内的签约老年人紧急呼叫请求，并承担相应处置管理责任；

3.4乙方需在签约区域内，提供7\*24小时电话受理及杭州本地方言服务。按服务老人数每达到4000个，配比1个呼叫中心坐席的比例，最少不低于2个坐席；晚班坐席人数可根据话务量做适当调整。

3.5签约区域内，服务老人数<10000人（含），设置1个实体售后服务中心，服务老人数>10000人，设置2个（含）以上实体售后服务中心，每个中心应配备2名（含）以上服务人员，负责各类咨询及产品售后服务。

3.6乙方应保存来电主叫、被叫、通话录音流水号和通话记录等。通话录音需保存1年以上，通话记录需保存3年以上；应向甲方提供所需的各种统计报表,统计报表应包括周、月、季、年的总呼叫量、亲情通话时间、流量使用量、呼叫次数、服务需求、平均通话时长、接通率、平均等待时间、平均处理时间和投诉率等。

3.7乙方根据甲方制定的接口标准，提供HTTPS、RESTful API形式的数据接口与市级监管平台实现数据交换，并保证数据的一致性和完整性。服务平台要按照实名服务的要求，通过老年人基础数据库、老年人服务数据库、老年人服务满意率数据库等相关数据库逻辑关联和分析以及权限设定，确保服务对象、服务内容、服务流程、服务价格等相关数据的真实性和不可篡改性。接口应根据甲方要求，进行系统对接与改造，其中接口改造费用，由乙方承担。

3.8 乙方需按要求建立相应流程规范、服务守则、考核标准（含对加盟商家的考核标准）等一系列内部的管理规范制度。

4、对乙方整合的通讯运营商要求：为保证服务质量，甲方要求乙方所整合的通讯运营商应当在中国移动、中国电信、中国联通三大运营商中选择；并与合作运营商建立定期沟通机制，每月获取使用该套餐的活跃用户人数、平均通话时间、流量使用情况（流量清单）等数据，并将上述数据及时录入亲情通话功能模块中；同时考虑到为老服务的特殊性，乙方不得将项目以“终端+套餐”的形式分包给通讯运营商，固定套餐内流量只能用于定位，超流量费用一律由乙方承担。

5、对乙方整合的社会化资源要求：乙方在签约的城区范围内应整合政府购买服务商家和社会组织资源，向全区六十岁以上的老年人推介同等的服务内容，并对整合的社会化资源（含加盟商家）落实监管责任，如因乙方推介的加盟商家出现重大违法行为，乙方应负相应连带责任。乙方所有服务数据及过程数据均通过服务商平台完成整合，所有记录保证真实性、完整性、一致性、有效性，并做好数据修改留痕和全过程防篡改。

6、其他管理要求：

6.1服务终端限签约老人本人使用，相应权责条款均应在平台服务商与老年人签署的服务合同（协议）书中予以明确。

6.2乙方在掌握退出服务人员的信息并核实无误后，停止相关服务。

6.3服务终端应在醒目位置印制乙方的售后服务电话。

6.4乙方应有详细的宣传推广方案，但不得采取不正当手段吸引老人签约。

6.5乙方在合同期内均应向符合条件并提出申请的签约老人发放服务终端；按照最多跑一次要求，在甲方审批通过之日起的15天内，派出工作人员上门完成终端发放（安装）任务，并现场验证各项功能。

6.6乙方应将签约老人的信息录入自有信息管理平台的“基础数据采集与管理的功能模块”（包括老年人的姓名、地址、亲属子女或监护人及其联系方式、身体状况等）。

6.7服务期间，发生因乙方原因导致的签约老人紧急呼叫未得到及时处理、服务终端质量问题、老年人有效投诉等相关责任事件，由乙方承担责任并赔偿损失。

6.8乙方不得将项目以“终端+套餐”的形式分包给通讯运营商，一经发现，甲方有权解除本合同并追究违约责任。

**第四条 合同期限**

本合同期限为合同签订之日起一年，期满合同自动终止。合同期满后，应甲方要求，乙方应当继续履行本合同约定及招投标中承诺的各项义务，直至甲方考核绩效评价结束或甲方与下一年度平台服务商签订合同时止。

**第五条 合同金额、付款方式**

1、本合同金额由甲方按实际签约服务人数每月进行核算，服务金额为20元/每人每月；完成签约老人服务终端发放或安装的时间在每月15日（含）以前的，计入当月付费人数；完成终端发放或安装的时间在每月15日以后的，计入下月付费人数。

根据《杭州市智慧养老呼叫综合服务监管考核办法》的通知（杭州市民政局2022年9月13日印发）文件相关规定，甲方每季度对乙方进行一次整体考核评分，考核评分换算为百分比再乘以当期合同核定金额即为当期应付合同款。

市级监管平台每月与火化数据库进行比对，已火化老人（去世老人）下月起自动退出计费人员名单；一年时间内无通话或使用记录的老人自动退出计费人员名单。

2、支付方式：

合同签订且具备实施条件后5天内，甲方凭乙方发票支付预算金额的50%作为预付款，预付款在后期计算应付合同款时予以扣除；

合同期上半年考核结果公示结束后的30个工作日内，支付上半年应付合同款。

合同期下半年考核结果公示结束后的30个工作日内，支付下半年应付合同款，如甲方更换平台服务商的，乙方应甲方要求，服务至新的平台服务商开始服务时止，该期应付合同款于新的平台服务商开始服务之日起30日内支付。

3、乙方应及时向甲方开具发票，甲方收到发票后向乙方付款。

4、乙方的指定收款账户如下：

户名：

开户行：

账号：

**第六条 知识产权**

甲方拥有包括平台服务商系统及本项目内涉及到的所有系统内数据信息的知识产权的所有权。

未经甲方事先书面授权，乙方及加盟商家不得以任何方式向任何其他组织或个人泄露、转让、许可使用、交换、赠与或与其他组织或个人共同使用或不正当使用该项目涉及的数据信息，否则将追究其法律责任。

**第七条 权利和义务**

甲方的权利和义务

1、甲方有权要求乙方遵守其投标时递交的各种投标文件、询标澄清记录等相关材料，并履行其作出的相关承诺。

2、甲方有权利对乙方向老年人提供的各类服务提出规范性要求，确保乙方的服务质量。

3、甲方有权结合相关考核要求和监管结果，按比例支付合同款。

4、甲方有权了解乙方服务情况，对其智慧养老服务工作进行监督指导以不断提高乙方的服务质量和水平；在服务过程中发现问题应按照本合同以及《杭州市智慧养老呼叫综合服务监管考核办法》的通知（杭州市民政局2022年9月13日印发）文件等相关规定进行处理。

5、甲方应为乙方提供相关养老政策支持。

6、甲方应按照《杭州市智慧养老呼叫综合服务监管考核办法》的通知（杭州市民政局2022年9月13日印发）文件等相关规定形成的考核结果，核算需向乙方支付的服务费用，并按实支付。

（二）乙方的权利和义务

1、乙方有权在指定期限内对考评结果提出置疑，并进行举证、申诉。

2、乙方有义务遵守投标时递交的各种投标文件、询标澄清记录等相关材料，并履行其作出的相关承诺。

3、服务期内，服务终端产生质量问题或发生故障等导致不能正常使用的，乙方应为老年人免费维修或更换，次数不限。老年人若因使用不当或遗失导致服务终端不能正常使用的，乙方应为老年人更换或重新配置，并按照投标文件中规定的整机及配件报价向老年人收取费用，不得额外收费。

乙方服务期满或终止服务的，服务终端不得收回。

4、服务期间，因乙方原因造成签约老人未得到紧急救助等相关责任事件，由乙方自行承担责任及赔偿损失。

5、乙方不得不经老人同意，泄露老年人个人信息或随意向老人推送各种信息、广告。

6、对于不符合申请条件的老人，乙方应做好解释说明工作。

7、按照“最多跑一次”的要求，在甲方审批通过之日起的15天内，乙方应派出工作人员上门完成终端发放（安装）任务，并现场验证各项功能。

8、本合同期满后，应甲方要求，乙方应继续履行好本合同约定及招投标中承诺的各项义务，直至甲方考核绩效评价结束或甲方与下一年度平台服务商签订合同时止。

**第八条 保密条款**

1、合同各方对在签订和履行本合同过程中从对方获知的技术秘密和商业秘密，均应共同遵守国家与地方有关版权、专利、商标等知识产权以及保密方面的法律规定，相互尊重对方的知识产权，对所知悉的对方技术秘密和商业秘密负有保密责任。

2、乙方应对所有涉及到的老年人的所有信息、发放服务终端的中标价、上传至信息系统的各种服务数据等予以保密。未经甲方书面授权，不得以任何方式向加盟商以外的任何其他组织或个人泄露、转让、许可使用、交换、赠与或与其他组织或个人共同使用或不正当使用。

3、因服务期满、人员调整等原因造成参与本项目的服务提供方工作人员发生变动时，服务提供方应要求该工作人员交还其所持有的一切项目相关材料。

4、本条约定长期有效，不因本合同的变更、中止或到期而失效。

**第九条 违约责任**

1、任何一方违反本合同所规定的保密义务或知识产权保护义务的，违约方应按当期合同核定金额的20％向守约方支付违约金。如守约方的实际损失超过违约金的，违约方应按实际损失予以赔偿。

2、服务期间，因乙方原因导致签约老人紧急呼叫未得到及时处理、服务终端质量问题等相关责任事件发生，由乙方自行承担所有责任及一切赔偿。

3、乙方泄露老年人个人信息的，一经发现，甲方有权按照本合同核算出最终的实际金额的 %在应付的合同价款中予以扣除。

4、乙方未经老年人同意，随意向老人推送各种信息和广告，遭到老人投诉并查证属实的，应在3个工作日内消除影响，并按照每人每次 元的标准在应付的合同价款中予以扣除。

5、老年人正常使用服务终端时，服务终端出现质量问题，乙方未在48小时内上门维修或更换，遭到老人投诉并查证属实的，应在24小时内上门维修或更换，并按照每人每次 元的标准在应付的合同价款中予以扣除。

因乙方未及时上门维修或更换服务终端导致老年人出现问题无法解决时，由乙方自行承担相关责任。

6、乙方擅自向老年人收取额外费用的，在甲方查证属实之日起两日内，乙方应上门退还收取的全部费用并另行支付给老年人擅自收取款额2倍的违约金。

7、乙方将项目以“终端+套餐”的形式进行分包的或出现其他违约情形的，经甲方要求纠正而不予纠正的，甲方有权终止本合同，乙方应按合同终止时甲方应支付的服务费用总额的30%支付违约金。

8、乙方应对整合的社会化资源（含加盟商家）落实监管责任，如因乙方推介的加盟商家出现重大违法行为，乙方应承担连带责任。

9、按照“最多跑一次”的要求，在甲方审批通过之日起的20天内，乙方应派出工作人员上门完成终端发放（安装）任务，并现场验证各项功能。超过20天的，按照每次 元的标准在应付的合同价款中予以扣除，超过30天的，按照每次 元的标准在应付的合同价款中予以扣除。

10、本合同期满后，甲方考核绩效评价结束或甲方与下一年度平台服务商签订合同前，乙方未按甲方要求继续履行好本合同约定及招投标中承诺的各项义务的，该期间内产生的费用由乙方承担，费用从甲方应向乙方支付的费用中扣除。

11、如发生其他违约事件，守约方要求违约方支付违约金时，应以书面方式通知违约方，内容包括违约事件、违约金、支付时间和方式等。违约方在收到上述通知后，应于30天内答复对方，并支付违约金。如双方不能就此达成一致意见，将按照本合同所规定的争议解决条款解决双方的纠纷，任何一方不得采取非法手段或以损害本项目的方式实现违约金。

12、其他违约责任参照《杭州市智慧养老呼叫综合服务监管考核办法》的通知（杭州市民政局2022年9月13日印发）执行。

**第十条 争议的处理**

1、本合同的订立、解释、履行、效力和争议的解决等均适用中华人民共和国法律。

2、本合同在履行过程中发生的争议，由双方当事人协商解决，协商不成的，可向甲方所在地人民法院提请诉讼。

**第十一条 合同的变更、终止**

1、本合同履行期间，发生特殊情况时，甲、乙任何一方需变更本合同的，要求变更一方应及时书面通知对方，征得对方同意后，在5个工作日内签订书面变更协议，该协议将成为合同不可分割的部分。未经双方签署书面文件，任何一方无权变更本合同，否则，由此造成对方的经济损失，由责任方承担。

2、甲方依据《杭州市智慧养老呼叫综合服务监管考核办法》的通知（杭州市民政局2022年9月13日印发）对乙方各项服务内容及质量进行监管考核，若依据考核结果认定乙方不达标或乙方符合考核办法中规定的相关终止条件的，甲方有权利终止与乙方的合同或不续签合同，因上述原因导致的合同终止甲方无需承担相应责任。

**第十二条 合同的转让**

除合同中另有规定外或经双方协商同意外，本合同所规定双方的任何权利和义务，任何一方在未经征得另一方书面同意之前，不得转让给第三者。任何转让，未经另一方书面明确同意，均属无效。

**第十三条 不可抗力条款**

1、如果本合同任何一方因受不可抗力事件影响而未能履行其在本合同下的全部或部分义务，该义务的履行在不可抗力事件妨碍其履行期间应予以中止。

2、遇到不可抗力事件的一方，应尽可能在最短时间内通过书面形式通知合同另一方，并应在不可抗力事件发生后五日内，向另一方提供经不可抗力事件发生地区公证机构出具的证明合同不能履行或需要延期履行、部分履行的有效证明文件。遇到不可抗力事件的一方有责任尽一切合理的努力消除或减轻此等不可抗力事件的影响。

3、不可抗力发生时，双方应立即通过友好协商决定如何执行本合同。不可抗力事件或其影响终止或消除后，双方须立即恢复履行各自在本合同项下的各项义务。如不可抗力及其影响无法终止或消除而致使合同任何一方丧失继续履行合同的能力，则双方可协商解除合同或暂时延迟合同的履行，且遭遇不可抗力的一方无须为此承担责任。当事人延迟履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

4、本合同所称“不可抗力”是指受影响一方不能合理控制的，无法预料或即使可预料到也不可避免且无法克服，并于本合同签订之后出现的，使双方对本合同全部或部分的履行在客观上成为不可能或不实际的任何事件。此等事件包括但不限于自然灾害如水灾、火灾、旱灾、台风、地震，以及社会异常事件如战争、动乱、罢工，政府行为等其他法律规定的不可抗力事件。

**第十四条 其他**

1、本合同与监管考核办法等有出入的，如监管考核办法的实施时间早于本合同的，则以合同为准；如监管考核办法的实施时间晚于本合同的，则以监管考核办法为准。

2、合同履行期内甲、乙双方均不得随意变更或解除合同。本合同如有未尽事宜，依照相关法律、法规执行；法律、法规未作规定的，甲乙双方可以通过友好协商方式达成书面补充合同或协议。相关磋商文件、磋商响应文件、本合同的附件和补充合同、协议、监管考核办法及与本项目有关的全部政府文件等均为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等的法律效力。

3、本合同正本一式 份，具有同等法律效力，甲乙双方各执 份、采购代理机构执一份。

甲方： 乙方：

地址： 地址：

法定代表人（或授权代表）签字： 法定代表人（或授权代表）签字：

开户银行： 开户银行：

帐号： 帐号：

签订日期： 签订日期：

鉴证方：杭州博实招标代理有限公司

法定代表人（或授权代表）签字：

地址：杭州市西湖区振华路200号瑞鼎大厦B-606

签订日期：

附件：

**杭州市智慧养老呼叫综合服务监管考核办法**

第一章 总 则

第一条 为全面提升杭州市智慧养老呼叫综合服务监管效能和水平，贯彻落实省、市养老服务数字化改革相关要求，根据《杭州市民政局 杭州市财政局关于提升全市智慧养老综合服务工作的通知》（杭民发〔2019〕100号），制定本办法。

第二条 智慧养老呼叫综合服务监管考核，是指为满足老年人使用服务终端呼叫养老服务，依托市级统一的综合监管平台，对各区、县（市）的智慧养老呼叫综合服务进行综合性考核评价。

第三条 智慧养老呼叫服务综合监管平台(以下简称“市级监管平台”）向相应地区开放权限，市区两级联合进行监管考核。杭州市民政局负责统筹全市智慧养老呼叫综合服务监管考核工作，各区、县（市）民政局（社发局）负责落实辖区内的监管考核工作。

第四条 坚持科学规范、客观公正的原则，将日常考核与季度考核、定性考核与定量考核、过程考核与结果考核相结合，不断提升考核科学化、制度化、规范化水平。

第二章 考核内容

第五条 智慧养老服务内容

（一）一类服务内容

1.紧急呼叫服务。

2.主动关怀服务。

3.特殊助急服务。

（二）二类、三类服务内容

“七助”服务、区域内政府购买服务及公益服务。

第六条 智慧养老服务质量

(一)智慧养老服务满意率

(二)平台服务商诚信度

第三章 考核要求

第七条 落实智慧养老综合服务

(一)区、县（市）平台服务商应对签约老人发出的紧急呼叫、特殊助急请求作出快速响应，并妥善处理。

(二)区、县（市）平台服务商依约为孤寡老人及有需求的独居老人提供主动关怀服务。

(三)区、县（市）平台服务商应为签约老人提供高效、优质的“七助”、区域内政府购买服务及公益服务。

第八条 区、县（市）平台服务商应按时为签约老人发放并开通服务终端，并提供及时到位的售后服务。

第九条 区、县（市）平台服务商应按照规定的时间和方式，及时、准确、完整地提供各类服务信息，无错报、漏报、虚报、估报、瞒报等现象。

第四章 考核方法

第十条 考核总分计分标准

考核总分为100分（各分项分值扣完为止，数据真实性考核扣分除外）。其中，紧急呼叫服务考核20分、主动关怀服务考核30分、特殊助急服务考核5分、智慧养老二类及三类服务考核10分、服务满意率考核10分、服务商诚信度考核25分（详见附件1）。

考核涉及的所有比率、完成率、满意率均采取四舍五入、保留小数点后2位的方式计算。

第十一条 紧急呼叫服务计分标准

(一)接到服务请求后1分钟内必须响应，超过1分钟未作出响应的每次扣0.2分。

(二)10分钟以内完成与紧急联系人或相关联系人的确认，未按规定时间完成的每次扣0.2分。

(三)全过程跟进，3小时以内完成回访并确认最终状态，未按规定时间完成的每次扣0.1分。

第十二条 主动关怀服务计分标准

(一)根据签约孤寡、独居老人需求提供主动关怀服务（名单由各区审核确认）。区、县（市）平台服务商应根据老人实际情况，提供电话问候、上门慰问、定期活动等多种形式的主动关怀服务，并按照市级监管平台要求记录台账。

(二)区、县（市）平台服务商应对主动关怀名单以外的签约老人每季度回访一次，并按照市级监管平台要求记录台账。

当季完成率高于90%（含）的，不扣分；完成率在80%（含）-90%之间的扣2分；完成率在80%以下的扣5分。未按约定提供主动关怀服务，造成重大不良社会影响的，每出现一次扣10分。

第十三条 特殊助急服务计分标准

在特殊助急时间段内（18:00-次日8:00），区、县（市）平台服务商对于签约老年人发出的家中水管爆裂及电路故障两类突发情况服务请求，应通过电话、上门等服务形式对突发情况进行响应，如当前突发情况无法通过电话沟通解决或用户要求提供上门服务的，必须提供上门服务。未响应或未按要求提供服务的，每次扣0.1分。

第十四条 智慧养老二类、三类服务计分标准

智慧养老二类、三类服务根据其价值不同赋予其相应的分值（详见附件2），为享受政府养老服务补贴对象提供的区级政府购买服务及自费签约的老人提供的各项生活服务不计算在内，签约人数以每季度考核截止时点为准（3月31日24点、6月30日24点、9月30日24点、12月31日24点）。

(一)每季度合同期内，有效生活服务累计积分/签约人数比率高于0.25（含）的，不扣分。

(二)每季度合同期内，有效生活服务累计积分/签约人数比率在0.2（含）至0.25之间的，扣2分。

(三)每季度合同期内，有效生活服务累计积分/签约人数比率在0.15（含）至0.2之间的，扣4分。

(四)每季度合同期内，有效生活服务累计积分/签约人数比率在0.1（含）至0.15之间的，扣5分。

(五)每季度合同期内，有效生活服务累计积分/签约人数比率在0.05（含）至0.1之间的，扣8分。

(六)每季度合同期内，有效生活服务累计积分/签约人数比率低于0.05的，扣10分。

服务积分每季度考核结束后自动清零。

第十五条 服务满意率计分标准

(一)紧急呼叫服务满意率计分标准

对区、县（市）平台服务商提供的所有紧急呼叫服务进行全程质量跟踪和满意率调查，整体满意率高于90%（含）的不扣分，低于90%的扣2分。

(二)主动关怀服务满意率计分标准

对区、县（市）平台服务商主动关怀服务进行满意率调查，整体满意率高于90%（含）的不扣分，低于90%的扣2分。

(三)特殊助急服务满意率计分标准.

对区、县（市）平台服务商提供的所有特殊助急服务进行满意率调查，整体满意率高于90%（含）的不扣分，低于90%的扣2分。

(四) 智慧养老二类、三类服务满意率计分标准

对区、县（市）平台服务商提供的智慧养老二类、三类服务进行满意率调查，整体满意率高于90%（含）的不扣分，低于90%的扣2分。

(五)综合满意率计分标准

对区、县（市）平台服务商提供的各项服务，面向区民政局（社发局）、街道、社区相关工作人员进行满意率调查，整体满意率高于90%（含）的不扣分，低于90%的扣2分。

服务满意率每季度出具一次考核结果，考核结束后自动清零。

第十六条 区、县（市）平台服务商诚信度计分标准

(一)服务终端按时发放

区、县（市）平台服务商应在收到市级监管平台推送的信息后20个自然日（含）内为新签约老人（含户籍迁移老人）发放并开通服务终端，逾期每例扣0.05分（以市级监管平台抓取到老人签约信息的时间点为准）。

(二)售后服务及时到位

区、县（市）平台服务商因售后服务不到位导致的签约老人投诉事件，经核实确认，每例扣0.05分。

区、县（市）平台服务商应在15个自然日内完成终端维修工作，超出该期限应为老人提供代替的备用机，若不能提供的，逾期每例扣0.05分。

因签约老人投诉，经查实为有效投诉的，每例扣0.1分。

(三)各类数据质量计分标准

1.真实性。市级监管平台发现存疑数据后反馈给区、县（市）平台服务商，在经提醒后1个工作日内无法作出合理说明的，每个存疑数据扣0.1分，本项无扣分上限。

2.完整性。市级监管平台发现不完整的数据后反馈给平台服务商，在经提醒后1个工作日内数据完整率仍不能达到90%的，每个扣0.1分。

第五章　附　则

第十七条 杭州市民政局定期公布市级监管平台统计汇总的各区、县（市）智慧养老呼叫综合服务监管考核得分情况，考核结果将与资金挂钩。

第十八条 区、县（市）服务商季度绩效评价结果为不合格的，属地民政局（社发局）有权终止与该服务商的合同或不续签合同。

第十九条 考核结果将与资金挂钩，计算细则详见资金补助文件。

第二十条 本办法自2024年1 月1 日起施行，在法律规定的范围内，由杭州市民政局负责解释。《杭州市智慧养老综合服务监管考核暂行办法》（杭民发〔2017〕371号）同时废止。

附件：1.考核评分表

2.智慧养老二类、三类服务积分表

附件1

考核评分表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **考核内容** | | **具体项目** | **评分标准** | **分值** |
| 1 | 服务内容 | | 紧急呼叫服务处理情况 | 及时性、规范性 | 20 |
| 2 | 主动关怀服务完成情况 | 每月履约率 | 30 |
| 3 | 特殊助急服务处理情况 | 及时性、规范性 | 5 |
| 4 | “七助”服务、区域内政府购买服务及公益服务 | 有效性 | 10 |
| 5 | 服  务  质  量 | 服 务  满意率 | 紧急呼叫服务 | 满意率 | 10 |
| 主动关怀服务 |
| 特殊助急服务 |
| “七助”服务、区域内政府购买服务及公益服务 |
| 服务相关方 |
| 6 | 平 台  服务商  诚信度 | 服务终端发放、开通情况 | 及时性、有效性 | 25  （无扣分上限） |
| 售后服务情况 |
| 签约老人信息质量 | 真实性、完整性 |
| 服务商平台数据质量 |
| “七助”服务、走失老人找回服务数据质量 |
| 有效投诉 |

附件2

智慧养老二类、三类服务积分表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务类型** | **服务内容** | **分值** |
| 1 | 助急服务 | 家电维修(每次） | 4 |
| 2 | 开锁修锁(每次） | 6 |
| 3 | 管道疏通(每次） | 6 |
| 4 | 水电维修(每次） | 6 |
| 5 | 走失老人找回(每次） | 10 |
| 6 | 助洁服务 | 居室清洁(每小时） | 3 |
| 7 | 衣物洗涤(每小时） | 3 |
| 8 | 理发修面(每次） | 4 |
| 9 | 助餐服务 | 上门送餐(每次） | 3 |
| 10 | 代购菜品和米面佐料(每次） | 3 |
| 11 | 助医服务 | 家庭诊疗(每次） | 8 |
| 12 | 陪医就诊(每次） | 5 |
| 13 | 康复护理(每小时） | 5 |
| 14 | 助浴服务 | 辅助洗浴(每次） | 10 |
| 15 | 足部护理(每次） | 8 |
| 16 | 助行服务 | 陪同购物(每小时） | 3 |
| 17 | 陪同散步(每小时） | 3 |
| 18 | 物品代购(每小时） | 3 |
| 19 | 助聊服务 | 读书读报(每小时） | 3 |
| 20 | 心理慰藉(每小时） | 4 |

**第七部分 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**

杭州市滨江区民政局、杭州博实招标代理有限公司：

我方参与杭州市滨江区智慧养老呼叫综合服务项目【项目编号：BSZB2025-CQZC007】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。

响应供应商名称(电子签名)：

日期： 年 月 日

**二、联合协议（如果有）**

**[以联合体形式参与的，提供联合协议（附件5）；本项目不接受联合体或者供应商不以联合体形式投参与的，则不需要提供]**

**三、落实政府采购政策需满足的资格要求**

**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 **（请选择：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 **（请选择：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。

供应商名称（电子签名）：

日 期：

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；

**本项目标的：杭州市滨江区智慧养老呼叫综合服务项目，属于【其他未列明行业】。业人员300人以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上的为中型企业；从业人员10人及以上的为小型企业；从业人员10人以下的为微型企业。**

③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）响应函………………………………………………………………………（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）评审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、响应函**

杭州市滨江区民政局、杭州博实招标代理有限公司：

我方参与你方组织的杭州市滨江区智慧养老呼叫综合服务项目【项目编号：BSZB2025-CQZC007】采购的有关活动，并对此项目提交响应文件及报价。为此：

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

2、我方的响应文件包括以下内容：

2.1资格文件：

2.1.1承诺函；

2.1.2联合协议（如果有)；

2.1.3落实政府采购政策需满足的资格要求（如果有）；

2.1.4本项目的特定资格要求（如果有）。

2.2 商务技术文件：

2.2.1响应函；

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评审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报价单；

2.3.2分项报价表；

2.3.3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，我方响应采购文件的全部要求。对磋商响应文件中材料的真实性、合法性负责。

4、如我方成交，我方承诺：

4.1在收到成交通知书后，在成交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按照采购文件要求提交履约保证金；

4.4在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

5、其他补充说明: 。

响应供应商名称(电子签名)：

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**二、授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明**

**授权委托书（适用于非联合体响应）**

杭州市滨江区民政局、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： ），以我方名义处理杭州市滨江区智慧养老呼叫综合服务项目【项目编号：BSZB2025-CQZC007】政府采购响应的一切事项，其法律后果由我方承担。

委托期限：自 年 月 日起至 年 月 日止。

特此告知。

响应供应商名称(电子签名)：

日期： 年 月 日

**授权委托书（适用于联合体响应）**

（采购人）、（采购代理机构）：

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

委托期限：自 年 月 日起至 年 月 日止。

特此告知。

联合体成员名称(电子签名/公章)：

联合体成员名称(电子签名/公章)：

……

日期： 年 月 日

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

身份证件扫描件：

|  |
| --- |
| 正面： 反面： |

响应供应商名称(电子签名)：

日期： 年 月 日

**三、分包意向协议**

[**成交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供应商成交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 | 磋商响应中的  页码位置 |
| 1 | 磋商响应文件按照磋商文件要求签署、盖章。 | 需要使用电子签名或者签字盖章的磋商响应文件的组成部分 | 见磋商响应文件  第 页 |
| 2 | 磋商响应文件中承诺的投标有效期不少于磋商文件中载明的投标有效期。 | 响应函 | 见磋商响应文件  第 页 |
| 3 | 磋商响应文件满足磋商文件的其它实质性要求。 | 磋商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） | 见磋商响应文件  第 页 |

注：按本格式和要求提供。

**五、评审标准相应的商务技术资料**

**（按磋商文件第五部分评审办法提供资料）**

**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** | **磋商文件章节及具体内容** | **磋商响应文件章节及具体内容** | **偏离说明** |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| …… |  |  |  |

填表说明：

（1）对磋商文件有任何偏离（包括正偏离及负偏离）均应汇总并填写在此表中。

（2）完全满足磋商文件要求的供应商只需填写【完全满足磋商文件的全部要求】。

（3）若供应商以未在偏离表中列出的负偏离为由，不按磋商文件要求签约，采购人有权取消该供应商的成交资格，并按有关规定重新确定成交供应商或另行采购。

（4）磋商响应文件响应内容对磋商文件要求如有偏离均应填写偏离表，如不填写，采购人有权视作磋商响应文件完全响应磋商文件要求。

**八、政府采购供应商廉洁自律承诺书**

杭州市滨江区民政局、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，并通报同级监管部门。由此引起的相应损失均由我单位承担。

响应供应商名称(电子签名)：

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**报价文件部分**

**目录**

（1）报价单…………………………………………………………………………（页码）

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

一、报价单

杭州市滨江区民政局、杭州博实招标代理有限公司：

按你方采购文件要求，我们，本响应文件签字方，谨此向你方发出要约如下：如你方接受本投标，我方承诺按照如下报价单的价格完成杭州市滨江区智慧养老呼叫综合服务项目【项目编号：BSZB2025-CQZC007】的实施。

|  |  |
| --- | --- |
| 项目名称 | 杭州市滨江区智慧养老呼叫综合服务项目 |
| 采购内容 | 杭州市滨江区智慧养老呼叫综合服务，包括：为签约老年人发放服务终端、搭建信息管理系统及呼叫中心、开发 APP 或微信小程序、组建服务团队，整合社会各界资源为老年人提供《杭州市民政局、杭州市财政局关于提升全市智慧养老综合服务工作的通知》(杭民发[2019]100 号)中规定的一类、二类、三类服务。 |
| 投标报价 | 20 元/人/月 |
| 备注 | 没有可不填 |

说明：▲本项目报价实行定价报价，定价标准为“20 元/人/月”。

单位均为人民币元。

响应供应商名称(电子签名)：

日期： 年 月 日

二、中小企业声明函（如果有）

**[竞争性磋商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。

响应供应商名称(电子签名)：

日期： 年 月 日

**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 (供应商全称)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）项目【项目编号：（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。

供应商（法定名称章）：

日期： 年 月 日

**附：**

**供应商**法定名称章（印模） 供应商“XX专用章”（印模）

**附件5：联合协议**

**（以联合体形式响应的，提供联合协议；本项目不接受联合体响应或者供应商不以联合体形式响应的，则不需要提供）**

（联合体所有成员名称）自愿组成一个联合体，以一个供应商的身份参加（项目名称）【项目编号：（采购编号）】响应。

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响应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磋商文件规定及采购内容而对采购人、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体各方产生约束力。

三、本次联合响应中，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（如果有）。

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，接受联合体响应的，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 %，其中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，供应商按磋商文件第一部分竞争性磋商邀请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、如果成交，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、有关本次联合响应的其他事宜：

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**

（**成交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供应商成交后不以分包方式履行合同的，则不需要提供。**）

（供应商名称）若成为（项目名称）【项目编号：（采购编号）】的成交供应商，将依法采取分包方式履行合同。（供应商名称）与（所有分包供应商名称）达成分包意向协议。

一、分包标的及数量

（供应商名称）将 XX工作内容 分包给（分包供应商1名称），（分包供应商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（如果有）

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 %，其中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，供应商按磋商文件第一部分竞争性磋商邀请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 % 。 供应商名称(电子签名)：

分包供应商名称(电子签名/公章)：

……

日期： 年 月 日

**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 **（请选择：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 **（请选择：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。

供应商名称（电子签名）：

日 期：

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；

**本项目标的：杭州市滨江区智慧养老呼叫综合服务项目，属于【其他未列明行业】。业人员300人以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上的为中型企业；从业人员10人及以上的为小型企业；从业人员10人以下的为微型企业。**

③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。