

温岭市残疾人托养中心托养人员生活、安全护 理及保洁服务项目

招 标 文 件

项目编号：CC019A8151

采 购 人 ： 温岭市残疾人托养中心
采购代理机构：台州诚创招标代理有限公司
备 案 单 位 ： 温岭市政府采购管理办公室

二〇一九年八月

目 录

第一章 招标公告	3
第二章 投标人须知	6
第三章 采购需求	15
第四章 合同条款及格式	28
第五章 评标标准和方法	39
第六章 投标文件格式	45

第一章 招标公告

根据《中华人民共和国政府采购法》等有关规定，台州诚创招标代理有限公司受温岭市残疾人托养中心的委托，就温岭市残疾人托养中心托养人员生活、安全护理及保洁服务项目进行公开招标。

一、**招标项目编号:** CC019A8151

二、**采购组织类型:** 分散采购-分散委托中介

三、**招标项目概况 (内容、用途、数量、简要技术要求等) :**

序号	标项内容	预算单价	服务期	托养人员	预算合价	简要规格描述
1	温岭市残疾人托养中心托养人员生活、安全护理及保洁服务项目	1625 元/月/人	24 月	160 人	624 万元	主要承担温岭市户籍重度残疾人员的托养护理服务，详见招标文件。采用一年一签方式，在 1 年的合同期限到期后再根据该年度综合考核情况由采购人决定是否与中标单位再续签。

四、**投标供应商资格要求:**

1、供应商必须符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定：

- (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。

2、截止投标截止日前 1 日历天 17:00（北京时间），投标人未被“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。

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

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

5、特定资格条件：

- (1) 本项目不接受联合体投标。
- (2) 公益一类事业单位不属于政府购买服务的承接主体，不得参与承接政府购买服务。

五、**招标文件的发布时间、方式:**

1、报名时间：投标截止时间前均可网上报名获取招标文件

2、报名方式：浙江政府采购网-政采云网上注册报名

3、招标文件获取方式：浙江政府采购网-政采云网上注册报名后下载招标文件

4、报名流程：

（一）尚未注册浙江政府采购网正式供应商的应先进行注册申请，注册流程详见“浙江政府采购网—网上办事指南—供应商注册申请”，注册申请免费。

（二）供应商注册成功后，登录“政采云”平台进入“项目采购”应用模块，点击左侧菜单的“项目报名”，进入报名列表。

（三）供应商选定采购项目，点击报名进入报名详情页面，选择需要报名的标项，填写必填信息，同意《网上报名承诺》，即可在线报名。

（四）提交报名后可在“已报名”列表内查看报名状态，并截图打印作为报名成功的凭证。

提示：采购机构将拒绝接受非报名供应商的投标文件。

六、投标截止时间：2019-09-10 下午 14:00:00

七、投标地址：温岭市九龙大道行政服务中心大楼四楼公共资源交易中心开标厅三

八、开标时间：2019-09-10 下午 14:00:00

九、开标地址：温岭市九龙大道行政服务中心大楼四楼公共资源交易中心开标厅三

十、其他事项：

1、潜在供应商应当按照本招标文件规定报名方式获取采购文件，未按照规定方式报名获取采购文件的，不得对采购文件提起质疑投诉。

本项目公告期限为 5 个工作日，供应商认为采购文件使自己的权益受到损害的，可以自采购文件公告期限届满之日（招标公告发出后的第 6 个工作日）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。质疑投标供应商对采购人、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。供应商应知其权益受到损害之日，是指

- （1）对采购文件提出质疑的,招标公告期限届满之日；
- （2）对采购过程提出质疑的,为各采购程序环节结束之日；
- （3）对中标结果提出质疑的,为中标结果公告期限届满之日。

2、各供应商请按照《浙江省政府采购供应商注册及诚信管理暂行办法》（浙财采监字[2009]28号）在浙江政府采购网（<http://www.zjzfcg.gov.cn/>）上进行供应商注册登记。

3、本项目在报价评审时对符合中小企业划型标准规定（工信部联企业〔2011〕300号）的小型 and 微型企业给予价格优惠扶持，用扣除后的报价参与报价分评审（经认定的监狱企业与残疾人福利性单位视同小微企业）。

4、本项目相关公告发布媒体：

浙江政府采购网（<http://www.zjzfcg.gov.cn/>），温岭市公共资源交易中心网。

十一、联系方式:

1、采购代理机构名称:台州诚创招标代理有限公司

联系人:李小庆、陈洁、朱靖晔

联系电话:13858612191、13738633958

地址:浙江省温岭市阳光大道广明大厦 21 楼 2103 室

2、采购人:温岭市残疾人托养中心

联系人:蔡女士

联系电话:0576-89979306

地址:温岭市滨海镇原东片农场十大队队部

3、同级政府采购监督管理部门名称:温岭市财政局

联系人:温岭市财政局政府采购监管科

监督投诉电话:0576-86086511

地址:浙江省温岭市太平街道中华路 29 号

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

序号	项 目	内 容
1	采购项目	项目名称：温岭市残疾人托养中心托养人员生活、安全护理及保洁服务项目 项目编号：CC019A8151 项目内容：详见采购需求。
2	采购方式	公开招标
3	投标文件份数	资格证明文件正本 1 份、副本 4 份； 商务技术文件正本 1 份、副本 4 份； 报价文件正本 1 份、副本 4 份。
4	投标文件装订	投标文件的装订应作严格要求，装订成册后投标文件不要出现有活页现象，活页装订方式可能会对投标人自身造成不利，采购人或代理机构有权可以拒绝活页装订的文件。
5	投标文件密封	投标人应按资格证明文件、商务技术文件、报价文件三部分分别包装和密封。
6	投标有效期	自投标截止日起 90 天。
7	投标报价	1. 本项目投标应以人民币报价； 2. 不论投标结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用。
8	踏勘现场	不组织，投标人如有需要请自行前往。
9	样品	<input type="checkbox"/> 提供，具体详见招标文件，中标人提供的样品将由采购人保管、封存并作为履约验收的参考。 <input checked="" type="checkbox"/> 不提供
10	演示	<input type="checkbox"/> 要求，具体详见招标文件。 <input checked="" type="checkbox"/> 不要求
11	评标办法	<input checked="" type="checkbox"/> 综合评分法 <input type="checkbox"/> 最低评标价法
12	是否进口	<input type="checkbox"/> 允许进口 <input type="checkbox"/> 不允许进口 <input checked="" type="checkbox"/> 不适用（服务类项目）
13	节能产品	<input type="checkbox"/> 强制采购节能产品 <input type="checkbox"/> 优先采购节能产品 <input checked="" type="checkbox"/> 不适用（服务类项目）
14	环境标志产品	<input type="checkbox"/> 优先采购环境标志产品 <input checked="" type="checkbox"/> 不适用（服务类项目）
15	促进小微企业发展	本项目执行促进中小企业发展政策，监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业。

16	合同签订	采购人与中标人应当在《中标通知书》发出之日起 30 日内签订政府采购合同。同时，采购代理机构对合同内容进行审查，如发现与采购结果和投标承诺内容不一致的，应予以纠正。中标人拖延、拒签合同的,将被取消中标资格。
17	供应商注册事项	根据《浙江省政府采购供应商注册及诚信管理暂行办法》（浙财采监字[2009]28号），供应商中标后必须注册成为浙江政府采购网（ http://www.zjzfcg.gov.cn/ ）的正式供应商，否则可以不与中标人签订合同，如未能按时签订合同，将取消其中标资格。
18	履约保证金	1.金额：合同价的 5%； 2.中标人在签订合同前须交纳本项目履约保证金存到采购人指定账户； 3.退还条件见合同条款。
19	代理服务费	1.本项目采购代理服务费用按国家计委计价〔2002〕1980号文的收费标准采用差额定率累进计费方式收取； 2.代理机构在签发中标通知书时签订合同前向中标单位收取。
20	现场组织实施	根据浙江省财政厅文件浙财采监[2015]13号文件《关于印发浙江省政府采购活动现场组织管理暂行办法的通知》实施。
21	解释权	本招标文件的解释权属于采购人和采购代理机构
22	其他事项	公益一类事业单位不属于政府购买服务的承接主体，不得参与承接政府购买服务。
23	注意事项	1. 投标人应无条件的、认真仔细的、不厌烦的阅读本招标文件及其澄清答疑、修改答复的补充文件,严格按照招标文件及补充文件的规定和要求编制投标文件。在编制投标文件过程中,应严格遵循实事求是、诚信投标的原则,如有偏离,应如实填写响应偏离。 2. 如果发现本招标文件中存在含糊不清、相互矛盾、多种含义以及歧视性不公正条款或违法违规等内容时,请投标人在获取招标文件后,在采购文件的质疑有效期内及时书面提出。 3. 采购结果公告期间,投标人不得通过非正当途径、更不得通过非正当手段获取法律法规规定评标委员会(包括其他相关人员)应当保密的相关内容。

一 总则

1、适用范围

本招标文件仅适用于本次招标采购所叙述的货物或服务。

2、定义

- 2.1 “采购人”系指 温岭市残疾人托养中心。
- 2.2 “采购代理机构”系指组织本次招标的机构，即台州诚创招标代理有限公司。
- 2.3 “投标人”系指提交投标文件的供应商。
- 2.4 “中标人”系指在本次招标采购中中标的投标人。

3、合格的投标人

- 3.1 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件；
- 3.2 符合招标公告要求的供应商。

4、投标费用

4.1 投标人自行承担与本次投标有关的全部费用。

4.2 本项目采购代理服务费按国家计委计价（2002）1980号文的收费标准（见附表）计取；采购代理服务费须包含在总报价中，由采购代理机构在签发中标通知书时向中标单位收取。

附表：招标代理服务收费标准

服务 类型 率 中标金额（万元）	货物招标	服务招标	工程招标
100 以下	1.5%	1.5%	1.0%
100-500	1.1%	0.8%	0.7%
500-1000	0.8%	0.45%	0.55%
1000-5000	0.5%	0.25%	0.35%
5000-10000	0.25%	0.1%	0.2%
10000-100000	0.05%	0.05%	0.05%
100000 以上	0.01%	0.01%	0.01%

二 招标文件

4、招标文件的组成

- 1) 招标公告
- 2) 投标人须知
- 3) 评标标准和方法
- 4) 合同条款及格式
- 5) 采购需求
- 6) 投标文件格式

对招标文件澄清或修改内容，均为本招标文件的组成部分，对采购人和投标人起约束作用。

5、招标文件的澄清

5.1 投标人应仔细阅读和检查招标文件的全部内容。如发现缺页或附件不全、招标文件中存在含糊不清、自相矛盾、多种含义等问题的，应及时向采购人提出，以便补齐。如有疑问，应以书面形式要求采购人对招标文件予以澄清。

5.2 招标文件的澄清将以书面形式发给所有已购买招标文件的投标人，但不指明澄清问题的来源。如澄清内容影响投标文件编制的，将相应延长投标截止时间。

5.3 投标人在收到澄清文件后，应在接到澄清文件后一天内以书面形式通知采购人，确认已收到该澄清文件，未以书面形式确认的，则视为已收到该澄清文件并明知其内容。

6、招标文件的修改

6.1 采购人可以书面形式修改招标文件，并通知所有已购买招标文件的投标人。修改招标文件的时间距投标人须知前附表规定的投标截止时间不足 15 天的，并且澄清内容影响投标文件编制的，将相应延长投标截止时间。

6.2 投标人收到修改文件后，应在接到修改文件后一天内以书面形式通知采购人，确认已收到该修改文件，未以书面形式确认的，则视为已收到该修改文件并明知其内容。

三 投标文件

7、投标文件的语言和计量单位

7.1 投标人提交的投标文件及投标人与采购代理机构就有关投标的所有来往函电均应使用中文。专用术语使用外文的，应附有中文注释。

7.2 所有计量均采用中华人民共和国法定计量单位。

8、投标文件的组成

投标人应按资格证明文件、商务技术文件、报价文件三部分分别包装和密封。

8.1 资格证明文件：

序号	内容	备注
1	温岭市政府采购诚信竞投承诺书	格式附后
2	法定代表人身份证明书	格式附后
3	授权委托书	如授权委托代理人的则需提供该项，格式附后
4	投标人营业执照复印件，	格式、内容自拟
5	具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料	格式、内容自拟
6	财务状况报告	格式、内容自拟
7	依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料	格式、内容自拟
8	参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明	格式附后
9	投标人认为需要提供的其它文件和资料	自行提供

8.2 商务技术文件：

序号	内容	备注
1	供应商自评表	格式附后
2	公司实力和资质、项目建设的成功经验、项目管理人员、组织实施方案、服务方案、安全保障及突发事件的应急措施和解决方案、服务能力、员工稳定建设、特色服务及承诺、残疾人辅助性就业、投标人当面阐述环节等详细情况	可根据评分项所涉及的内容进行编制
3	技术、商务偏离表	格式附后
4	投标人认为需要提供的其它文件和资料	自行提供

8.3 报价文件:

序号	内容	备注
1	投标函	格式附后
2	开标一览表(明细报价表)	格式附后
3	投标人的《小微企业声明函》	投标人若参与小微企业评审的,格式附后(可选择性提供)
4	省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)开具的属于监狱企业的证明文件	投标人若参与监狱企业评审的,根据《财政部司法部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,格式自拟(可选择性提供)
5	相关残疾人福利性单位的所有证明文件	投标人若参与残疾人福利性单位评审的,根据《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》(财库【2017】141号)的规定的,格式自拟(可选择性提供)
6	投标人认为需要提供的其它文件和资料	自行提供

9.原件资料:

9.1 投标人认为需要提供的其它文件和资料,原件资料不做要求可统一装袋提交,如有需在投标截止时间前提交,投标截止时间后不再接受任何资料。

10、投标报价

10.1 投标报价应按招标文件中相关附表格式填写。

10.2 投标报价是履行合同的最终价格。

10.3 投标文件只允许有一个报价,有选择的或有条件的报价将不予接受。

11、投标文件的有效期

11.1 自投标截止日起 90 天投标文件应保持有效。有效期不足的投标文件将被拒绝。

11.2 在特殊情况下,采购人可与投标人协商延长投标书的有效期,这种要求和答复均以书面形式进行。

11.3 投标人可拒绝接受延期要求,同意延长有效期的,但不能修改投标文件。

11.4 中标人的投标文件自开标之日起至合同履行完毕止均应保持有效。

12、投标文件装订

12.1 投标文件的装订应作严格要求,装订成册后投标文件不要出现有活页现象,活页装订方式可能会对投标人自身造成不利,采购人或代理机构有权可以拒绝活页装订的文件。

13、投标文件的编制

13.1 投标文件应按本招标文件要求进行编制。

13.2 投标文件应用不褪色的材料书写或打印,并由投标人的法定代表人或其委托代理人签字或盖单位章。委托代理人签字的,投标文件应附法定代表人签署的授权委托书。投标文

件应尽量避免涂改、行间插字或删除。如果出现上述情况，改动之处应加盖单位章或由投标人的法定代表人或其委托代理人签字确认。

13.3 投标人应按本招标文件规定，编制相应份数的投标文件。

13.4 投标文件正、副本份数见投标人须知前附表。正本和副本的封面上应清楚地标记“正本”或“副本”的字样。当副本和正本不一致时，以正本为准，若无正副本标记的，由投标人现场确定一份为正本、其余为副本。

13.5 投标文件的正本与副本应分别装订成册，并编制目录。

四 投标

14、投标文件的包装密封、标识

14.1 资格证明文件应装订成册，装入一个密封袋里，并在外包装上准确标明“资格证明文件”、“项目名称”和“投标人名称”。

14.2 商务技术文件应装订成册，装入一个密封袋里，并在外包装上准确标明“商务技术文件”、“项目名称”和“投标人名称”。

14.3 报价文件应装订成册，装入一个密封袋里，并在外包装上准确标明“报价文件”、“项目名称”和“投标人名称”。

未按上述规定进行密封和标识的投标文件，采购人将不予受理。

15、投标文件的递交

15.1 投标人的投标文件在规定的截止时间前以直接提交形式提交至规定的地点。投标人的法定代表人（或委托代理人）必须参加开标会议，并带身份证原件，提交投标文件时投标人代表应出示身份证签名报到。

15.2 投标人递交投标文件的地点：见招标公告。

15.3 投标人所递交的投标文件不予退还。

15.4 不予接收的投标文件：

- 1) 逾期送达的或者未送达指定地点的投标文件；
- 2) 未按要求密封、标识的投标文件；
- 3) 资格证明文件、商务技术文件、报价文件出现混装的。

16、投标文件的修改与撤回

16.1 在规定的投标截止时间前，投标人可以修改或撤回已提交的投标文件，但应以书面形式通知采购人或代理机构。

16.2 投标人修改或撤回已提交投标文件的书面通知应由投标人的法定代表人（或其委托代理人）签字或盖投标人公章。采购人或代理机构收到书面通知后，向投标人出具签收凭证。

16.3 修改的内容为投标文件的组成部分。修改的投标文件应由投标人的法定代表人（或其委托代理人）签字或盖投标人公章，并按规定进行密封、标识和提交，并标明“修改”字样。

五 开标

17、开标

17.1 采购人或代理机构将于规定的时间和地点举行开标会议。投标人的法定代表人或其委托代理人应参加开标会并签到。

17.2 采购人或代理机构拆封投标文件。

六 评标

18、评标委员会

18.1 评标由采购人依法组建的评标委员会负责。

19、评标

19.1 评标委员会按照第五章“评标标准和方法”规定的方法、评审因素、标准和程序对投标文件进行评审。第五章“评标标准和方法”没有规定的方法、评审因素和标准，不作为评标依据。

19.2 评标程序

- 1) 评审由采购代理机构主持；
- 2) 主持人宣布评标期间的有关事项；告知应当回避的情形,提请有关人员回避；
- 3) 本项目先评审资格证明文件、商务技术文件待结果出来后，再评报价文件；
- 4) 期间由主持人公布无效投标的投标人名单、投标无效的原因及其他有效投标的评分结果；
- 5) 主持人宣读投标文件中的投标人名称及在其投标文件中承诺的投标报价、投标内容，以及采购代理机构认为有必要宣读的其他内容；
- 6) 采购代理机构做报价文件的唱标记录，投标人代表对开标记录进行当场校核及勘误，并签字确认；同时由记录人、监督人当场签字确认。投标人代表未到场签字确认或者拒绝签字确认的，不影响评标过程，视同放弃开标监督权利、认可开标结果；
- 7) 最后宣布评审结果，评审结束。

七 合同授予

20、定标

20.1 确定中标人。本项目由采购人（或采购人事先授权评标委员会）确定中标人。

20.2 采购代理机构应当自评审结束之日起2个工作日内将评审报告送交采购人。

20.3 采购人应当自收到评审报告之日起5个工作日内在评审报告推荐的中标候选人中按顺序确定中标供应商。

20.4 采购人或者采购代理机构应当自中标供应商确定之日起2个工作日内，发出中标通知书，并在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告中标结果。

21、签订合同

21.1.采购人与中标人应当在《中标通知书》发出之日起30日内签订政府采购合同。同

时，采购代理机构对合同内容进行审查，如发现与采购结果和投标承诺内容不一致的，应予以纠正。

21.2 中标人拖延、拒签合同的,将被取消中标资格。

22、履约保证金

22.1 中标人应按投标人须知前附表规定的金额向采购人提交履约保证金。

22.2 中标人不能按投标人须知前附表要求提交履约保证金的，视为放弃中标。给采购人造成损失的，中标人还应当予以赔偿。

22.3 签订合同后，如中标人不按双方合同约定履约，则没收其全部履约保证金，履约保证金不足以赔偿损失的，按实际损失赔偿。

八 其他

23、废标

23.1 发生下列情况之一的予以废标：

- 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三家的；
- 2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- 3) 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
- 4) 因重大变故，采购任务取消的。

24、质疑和投诉

24.1 投标人对本次招标相关事项有疑问的，可以向采购代理机构提出询问。

24.2 若投标人认为其合法权益受到损害，可以在知道或者应当知道其权益受到损害之日起 7 个工作日内，以书面形式向采购代理机构提出质疑并要求采购代理机构作出答复。

24.3 采购代理机构会在收到投标人的书面质疑后 7 个工作日内审查质疑事项，作出答复或相关处理决定，并以书面形式通知质疑投标人和其他相关投标人，但答复的内容涉及商业秘密的除外。若质疑涉及招标制度或程序，将被转至政府采购管理部门审查。

24.4 质疑投标人对采购代理机构的答复不满意或采购代理机构未在规定的时间内做出答复的，可以在答复期满后 15 个工作日内向同级政府采购监督管理部门投诉。

25、信用信息查询

25.1 根据财库[2016]125 号《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》的要求，将对本次投标供应商通过“信用中国”网站 (www.creditchina.gov.cn) 查询相关主体信用记录，查询截止时间为开标时间，供应商若被《信用中国》纳入“失信被执行人、企业经营异常名录、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信名单”的将作为无效投标处理。

第三章 采购需求

一、项目服务内容（内容、用途、数量、简要技术要求等）：

序号	标项内容	预算单价	服务期	托养人员	预算合价	简要规格描述
1	温岭市残疾人托养中心托养人员生活、安全护理及保洁服务项目	1625 元/月/人	24 月	160 人	624 万元	主要承担温岭市户籍重度残疾人员的托养护理服务，详见招标文件。采用一年一签方式，在 1 年的合同期限到期后再根据该年度综合考核情况由采购人决定是否与中标单位再续签。

由于本项目工作的特殊性，要求全年无休、二十四小时服务。本项目服务地点为温岭市残疾人托养中心。截至 7 月底中心约有托养人员 160 名，每月结算时以中标单价为准，具体人数以托养人员实际人数为准。

（一）项目服务质量要求

- 1、落实护理措施 100%；
- 2、护理合格率≥90%；
- 3、I 度褥疮发生率低于 3%，II 度褥疮发生率为 0（发生严重低蛋白血症、全身高度浮肿、癌症晚期、恶液质等患者除外），并提供防护措施；
- 4、护理记录合格率≥95%；
- 5、消毒隔离率 100%；
- 6、区域环境卫生合格率≥95%；
- 7、托养人员及家属对护理服务满意率≥95%；
- 8、夜间护理质量合格率≥95%；
- 9、操作技能合格率≥90%；
- 10、护理安全率 100%。

（二）安全要求

- 1、评估托养人员不安全因素，制定意外事故的预防方案，落实各项安全保护措施。
- 2、对于易发生坠床、座椅意外的托养人员，应正确使用床栏、座椅加保护带等保护器具。
- 3、对入托人员中发现患有传染病的托养人员要迅速采取隔离保护措施。
- 4、中标方工作人员在合同期间所发生的工伤、生病住院、意外伤（亡）害等费用均由中标方承担。

（三）护理服务内容

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

（1）第一托养区服务内容

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

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

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

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

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

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

7、协助做好特殊或危重托养人员记录日常出入量（包括摄食量、摄入液体量、二便情况），并协助采购人工作人员为托养人员留取检验标本和送检；协助采购人工作人员完成新入住或转出托养人员的相关工作；做好接收托养人员的准备并及时对床单元进行终末消毒；对患有传染疾病的托养人员的衣服、床单元按相关规定处理。

8、协助采购人工作人员做好与服务对象及家属的沟通等。

9、做好死亡托养人员的尸体料理，并负责运至太平间。

10、做好夜间值班的相关工作，完成采购人工作人员交办的其他临时护理工作任务。

11、协助处理与托养人员相关的其它突发事件或其他与托养人员生活护理照料相关的工作。

12、根据采购人工作人员安排，负责因病住院且家庭无能力照料的托养人员托养期间的护理服务。

(2) 第二托养区服务内容

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

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

3、负责开展托养人员日常各类文娱及工农疗活动。负责开展适合托养人员的各类常态化日常活动（唱歌、绘画、下棋、健身、生活技能培训等等）；指导托养人员遵守活动的各项

规则，避免活动时发生的各种安全隐患；观察托养人员活动时的身体及情绪变化状况，及时做好相应措施；做好各项活动的详细记录及活动档案的归整。

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

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

6、协助相关人员为特殊或危重托养人员记录日常出入量（包括摄食量、摄入液体量、二便情况），并协助采购人工作人员为托养人员留取检验标本和送检；协助护送托养人员外出就诊检查；协助采购人工作人员完成新入住或外出托养人员的相关工作；做好接收新入托托养人员的准备并对床单元及时进行终末消毒；对患有传染疾病的托养人员的衣服、床单元按相关规定处理。

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

8、做好死亡托养人员的尸体料理，并负责运至太平间。

9、做好夜间值班的相关工作，完成采购人工作人员交办的其他临时护理工作任务。

10、协助处理托养人员相关的其它突发事件及其他与托养人员生活护理照料相关的工作。

（四）保洁服务内容

在采购人工作人员的指导下，负责环境清洁卫生及清洗工作。工作时间：白班早 8:00 到晚 17:30。

1、负责托养楼、工疗楼及室外园区的环境清洁卫生工作，包括公共场所（含公共卫生间）、各个办公室地面、窗户玻璃的清洁卫生、生活垃圾的收集和处理。

2、负责托养人员衣服、被褥的清洗整理修补（采购人处配有大型洗衣机及烘干机、缝纫机）。

3、每天随时做好清洁和保洁工作，遇特殊情况须无条件随时增加清洁或消毒的次数。

4、完成采购人工作人员交办的其他临时工作任务。

（五）残疾人辅助性就业项目调配服务中心服务内容

依托温岭市残疾人托养中心工疗车间为平台，根据采购人要求筹建温岭市残疾人辅助性就业服务项目资源中心，中标方须注册民非企业负责运行管理，寻找相对稳定供给、无生产安全风险的辅助性就业项目不少于 3 个，组织技能培训和资源调配，确保托养人员辅助性就业常态化开展。

1、在温岭市残疾人托养中心工疗车间，组织有参与辅助性就业能力和就业需求的托养人员参加就业项目，人数约 50 人，模拟正常企业工作制度，每天工作时间 3 小时，力争做到参加辅助性就业的托养人员月平均劳动收入达到 200 元。

2、为全市 16 家托养人员之家（约 300 名托养人员）提供辅助性就业项目服务。

3、辅助性就业产品长年稳定供应，确保残疾人长期常态化从事辅助性就业，辅助性就业产品年总劳务收入不得低于 30 万元（即工疗车间和残疾人之家的参加辅助性就业的托养人员，从事由调配中心提供的辅助性就业项目服务得到的劳动报酬总额）。

(六) 设备及日常耗材事项

本项目用于托养人员护理服务的操作实施时，所需的低值易耗品、清洁用品、用具、设备器材以及服务中损坏物赔偿费等均由中标方自行承担。用于托养人员护理服务的操作实施时水电费及设备维修费用等由采购人承担；关于托养人员护理服务中所需的以下物品，由中标方承担：

A. 低值易耗品：尿不湿、卫生纸、餐巾纸、卫生巾、洗衣粉、洗洁精、洁厕灵、施康、垃圾袋、檀香、清洁球、花露水、杀虫剂、痱子粉、牙膏、牙刷、毛巾、沐浴露等；

B. 清洁用品：床刷、拖把、抹布、水桶等；

C. 日常用品：剪刀、针线、剃须刀、指甲剪等；

D. 办公用品：电脑、打印机、病历夹、各类记录单、纸张、笔、U盘等；

E. 保护用具：约束带、防压疮辅具如三角垫、下肢垫、脚圈、防压疮敷贴等；

(七) 意外情况处理

以下意外由中标方承担责任：

1、由于中标方工作人员工作不到位而引起的托养人员走失、跌倒、坠床、烫伤、噎食、皮肤压疮、火灾等意外，以及其他由于中标方工作人员工作不到位而引起托养人员伤害及可能引发的不良后果。

2、若发生其他事故，中标方应按人道主义精神给予应急帮助，事后分清责任，由责任方承担。

二、岗位设置和工作职责及要求

(一) 人员配备比例要求

该项目团队由项目管理人员、非医疗性康复服务团队、残疾人辅助性就业项目服务团队、护理团队、保洁团队等组成。

项目管理人员每日在岗不得少于 1 名。

非医疗性康复服务团队工作日在岗至少 3 名，非工作日在岗至少 1 名。

辅助性就业项目服务团队每日在岗人员不得少于 1 名。

护理团队平均每日在岗总人数与当月托养人员配备比例按照 1:5 的比例配备。在原有托养人员人数的基础上，托养人员每增 1-3 人，可不增加 1 名工作人员；当每增 4-5 人，必须

增加 1 名工作人员。此外，在工作人员和托养人员配备比例外白班需增设机动护理岗 1 名。

保洁团队每天白班保证在岗 3 名，另外保证 1 名机动岗在岗。

以上人员的配置为最基本的人员配置要求，中标方的各岗工作人员数量不得低于该要求，所有费用必须包含在投标报价内。

此外，采购人若新增托养人员数量，采购人将提前 1 个月通知中标方，中标方必须在一个月将所需的工作人员招募培训到岗。

晚班不得由当日上岗人员续班，不得出现一人多岗的现象。

(二) 岗位基本条件

1、中国公民，年龄 18 周岁以上，男性 62 周岁以下，女性 58 周岁以下；男性身高 1.60 米以上，女性身高 1.50 米以上；身体健康，无传染病，无残疾，并需得到采购人的认可。

2、遵纪守法、品行良好，无违法犯罪记录。

3、工作人员必须持有“三证”（身份证、居住证、健康证）及其他相关证件。

4、工作态度热情，有爱心、细心、耐心，善于观察，能吃苦耐劳，具有奉献精神，责任心强，有团队合作精神。

5、预中标方必须在合同签订前提供所有工作人员的有效职称证件、上岗证等原件供采购人审核，如果预中标方不能提供，则采购人有权废除预中标方的中标资格。中标后标书内约定持证人员不得随意变更，中标方如需要更换，须及时上报采购人，经采购人同意认可后更换且变动比例不得超过标书内约定持证人员总人数的 30%（因工作不达标，采购人要求更换的除外）。

6、工作人员性别要求：男性工作人员只可照看男性托养人员，女性工作人员则可照看女性托养人员或男性托养人员，但其中男性工作人员不得低于工作人员总数的 50%。

7、为便于托养人员与工作人员之间的交流沟通，考虑到采购人的实际工作需要，中标方必须承诺本项目的工作人员为温岭市户籍的人员不得少于总工作人员人数的 50%，工作人员超过 55 周岁的不超过 50%，并出具有约束性的承诺措施。

8、为提高护理服务水平，所有中标方工作人员需进行各类业务培训。中标方负责对工作人员进行业务培训，还需接受采购人对工作人员的集中培训、抽查、考核。

(三) 项目各岗位职责

1. 项目管理人员岗位职责及岗位要求

1.1 项目总负责人工作职责

(1)组织和领导项目所属工作人员认真执行采购人工作指令，贯彻落实质量方针、目标和各项规章制度，全面完成采购人处的生活、安全护理及保洁工作任务。

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

(3)围绕服务托养人员的目标开展各项服务工作，有计划地安排、组织托养人员的各种文

娱活动、健身锻炼等，积极调动托养人员自主参与意识，活跃生活，增进身心健康。

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

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

(6)加强项目派驻员工的教育管理，每月召开全体员工大会一次，督促项目派驻员工认真履行职责，恪守职业道德。

(7)每月至少组织一次工作人员业务学习和考核，每年组织一次工作人员岗位技能竞赛，使工作人员不断提高为托养人员服务的能力。

(8)对护理差错及意外事件按规定及时上报，重大差错及意外事件组织讨论，提出整改方案，上报采购人业务科室。

(9)每月上报项目工作计划及工作总结，定期汇报工作，按时完成采购人工作人员交办的其它任务；对采购人提出的护理工作整改积极组织落实。

岗位能力及其他要求：

- (1)具有医疗护理、养老服务等相关专业大专以上学历或中级以上职称；
- (2)具有 3 年以上类似项目主要负责人管理经验；
- (3)年龄在 50 周岁以下；
- (4)有独立负责项目的组织领导管理能力；
- (5)每月在岗时间不得少于 20 个工作日；
- (6)未经采购人批准不得更换。

1.2 项目管理人员工作职责

(1)协助项目负责人开展中标项目的日常管理服务工作，组织员工认真执行采购人指令，贯彻落实质量方针、目标和各项规章制度，全面完成中标项目的工作任务；

(2)协助项目负责人抓好安全管理；

(3)按时完成采购人工作人员交办的其它任务；对采购人提出的护理工作整改积极组织落实。

岗位能力及其他要求：

- (1)具有医疗护理、养老服务、社会工作等相关专业大专以上学历或中级以上职称；
- (2)具有 2 年以上类似项目管理经验；
- (3)有一定的组织领导管理能力；
- (4)每月在岗时间不得少于 15 个工作日。

2.非医疗性康复服务项目工作人员岗位职责及岗位能力要求

2.1 非医疗性康复服务项目负责人职责

(1)根据采购人的业务发展需求,在总项目负责人的领导下,负责组织开展托养人员各项文体、辅助性就业等非医疗性康复服务活动,提前制定每周活动安排表,上报每月活动计划和月度活动总结;

(2)组织和指导工作人员了解托养人员的生活、思想和健康情况,采取针对性措施,做好托养人员心理护理;

(3)负责每季度组织大型主题文娱活动;

(4)负责每月组织开展 1 次托养人员个案服务;

(5)负责残疾人辅助性就业项目调配服务工作;

(6)按时完成采购人工作人员交办的其它任务。

岗位能力及其他要求

(1)具有社会工作等相关专业大专以上学历,并持有社会工作者职称证书;

(2)具有 2 年以上类似项目管理服务经验;

(3)有一定的组织领导管理能力;

(4)每月在岗不得少于 22 个工作日。

2.2 非医疗性康复服务项目工作人员职责

(1)在项目负责人的领导下,组织开展托养人员各项文体、辅助性就业等非医疗性康复服务活动;

(2)每周组织托养人员开展各种有益健康的活动,如书法、绘画、下棋、娱乐活动、健身锻炼及托养人员生活技能培训等,丰富托养人员精神生活;

(3)每季度组织开展大型主题文娱活动;

(4)每月开展托养人员个案服务工作;

(5)做好残疾人辅助性就业项目调配服务工作;

(6)按时完成采购人工作人员交办的其它任务。

岗位能力及其他要求:

(1)具有社会工作、幼儿教育等相关专业大专以上学历。

(2)具有 2 年以上类似项目管理服务经验;

(3)每月在岗不得少于 22 个工作日。

3.残疾人辅助性就业项目服务团队工作人员岗位职责及岗位能力要求

3.1 残疾人辅助性就业项目负责人职责

(1)负责残疾人辅助性就业项目调配管理工作,制定相应的收益分配制度,保证托养人员合理的劳动报酬;

(2)建立健全各项规章制度,完善项目管理机制,对参与辅助性就业项目的托养人员实行实名制个人信息管理,做到一人一档,并建立工作日志制度;

(3)制订和完善工作人员岗位守则、残疾员工守则及工作考勤制度、安全管理制度、设施

设备制度、业务考核制度等；

(4)落实安全管理责任制，制定突发事件的处理预案，组织安全学习和演练，定期进行安全检查；

(5)按时完成采购人工作人员交办的其它任务。

岗位能力及其他要求

(1)具有医疗护理、养老服务、社会工作等相关专业大专以上学历或中级以上职称；

(2)具有 2 年以上类似项目服务管理经验；

(3)有一定的组织协调领导管理能力，熟悉残疾人相关法规和专业服务知识；

(4)每月在岗不得少于 22 个工作日。

3.2 残疾人辅助性就业项目工作人员职责

(1)负责残疾人辅助性就业项目的日常调配服务工作；

(2)协助执行实名制个人信息管理，落实工作日志制度，做到一天一志，保证辅助性就业项目工作持续有序正常运行；

(3)协助落实残疾人辅助性就业项目的收益分配制度，严格遵守工作人员岗位守则及工作考勤制度、安全管理制度、设施设备制度、业务考核制度等；

(4)按时完成采购人工作人员交办的其它任务。

岗位能力及其他要求

(1)50 周岁以下；

(2)具有中专以上学历；

(3)具有 1 年以上类似项目服务工作经验；

(4)有一定的组织协调管理能力；

(5)每月在岗不得少于 10 个工作日。

4.1 工作人员岗位职责

(1)负责托养人员的生活护理工作。

(2)熟悉了解入住托养人员的生活、思想和健康情况，采取针对性措施，做好托养人员生活护理、心理护理、康复护理等工作，并协助医务人员做好托养人员保健工作。

(3)自觉严格遵守护理程序和护理技术操作规程、生活分级护理内容及个案护理内容，提供规范化服务。定时巡视托养区域，认真观察托养人员情况，发现异常，及时报告、及时处理。杜绝差错事故发生。

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

(5)尊重、关心托养人员，语言文明、礼貌，举止端庄大方，热情周到服务，耐心帮助解决心理问题，努力创造文明、健康、乐观、祥和的生活氛围。

(6)协助托养人员参与各种有益于身心健康的活动，如户外活动、健身锻炼、康复训练、生活自理能力训练等。

(7)自觉遵守各项规章制度，服从工作分配，坚守岗位。认真做好交接班工作，按规定做好各项护理记录。

(8)督促指导托养人员养成良好的生活习惯及行为方式。

(9)做好定时消毒工作，防止交叉感染。

(10)认真负责，及时查看，实时掌握托养人员状况，杜绝托养人员擅自外出的情况发生。

(11)督促做好托养人员的腕带佩带工作。

岗位能力及其他要求：

(1) 设立至少三名护理组长，护理组长要求：①初中以上学历；②有养老工作人员职业资格证书；③有一定组织协调能力且从事护理工作三年以上；④50周岁以下。

(2) 工作人员要求小学文化水平，具有健康证。

(3) 具有爱心、耐心和吃苦耐劳的精神。

5. 保洁员岗位职责及岗位能力要求

5.1 保洁员岗位职责

(1) 负责采购人处环境的日常保洁工作。

(2) 负责除行政楼、职工食堂外所有区域的通道地面、休息区域（桌椅）、卫生间、开水间、走廊、楼梯、阳台、电梯、墙体、办公室地面、会议室、接待室等区域的日常保洁工作。

(3) 负责采购人处所有垃圾桶、垃圾箱、烟筒的清运、洗刷、保洁、消毒。

(4) 负责公共卫生间、楼梯、扶手、走廊、墙体、开关、电梯、开水间等区域和公共设施设备的日常保洁工作。

(5) 负责采购人处道路、绿化带等公共区域的保洁工作。

(6) 负责采购人处路灯、指示牌、宣传牌和扶手等公共区域和设施设备工具的保洁。

(7) 负责采购人处托养人员衣服、被褥的清洗、整理、修补、消毒。

(四) 其他人员要求

1、工作人员基本职业要求

(1) 严格遵守采购人的各项规章制度，熟悉采购人业务工作内容及相关法律法规和政策条例。

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

(3) 能够胜任本职工作，按时完成职责任务，保质保量，无投诉。

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

(5) 物品按要求使用和放置，爱护公物，节约水电。

(6) 作风正派，组织性、纪律性、原则性强，要有较强的安全意识并按采购人要求做好

保密工作。

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

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

2、工作人员管理要求

中标方项目管理人员每天至少到现场巡查两遍，并每周向采购人汇报情况；如遇特殊事件，需及时上报采购人工作人员，不得隐瞒。

(1) 交接班要求：交接班时，必须妥善做好交班工作，做好物品移交、签收等工作。

(2) 所有派到采购人处工作的人员，在正式就职前，应接受相关的职业培训，未经培训不得上岗。

(3) 新入职工作人员需具备医疗生活护理基本知识和技能，试用最少 7 天，经使用部门考核合格同意后方可留用上岗，考核不合格的不作考勤人数。

(4) 中标方必须每月对工作人员进行一次不少于 2 课时的专业知识培训及考核，不少于 1 课时的职业道德培训。

(5) 严禁吃或带走托养人员的饭菜和食物，严禁向托养人员、家属索取红包，严禁在工作区域内吸烟、喝酒。

(6) 工作人员每月接受采购人相关职能部门按考评细则考评，工作人员连续考核二次都不合格的，中标方应予以辞退。中标方定期征询采购人的意见，及时商讨和解决存在问题，考评结果直接与费用挂钩。

三、服务场所事项

(一) 采购人提供服务场地，其他由中标方自行解决。

(二) 根据需要在适合的楼层配备洁具堆放间，其他房间（如设备工具间、保洁仓库、保洁工作间、员工的更衣室、会议仓库、会议工作间）进场后视情况协调解决。

(三) 采购人可提供办公室 1 间和中标方工作人员宿舍 15 间，在服务期限内提供给中标方免费使用，产生的水电费按实收取。若在采购人宿舍有空余的情况下，可酌情增加宿舍数量。

四、供应商要求

(一) 中标方承担独立法人单位应该承担的全部责任，包括计划生育、综合治理、刑事、民事、工伤、社保、员工劳保福利等一切责任。若中标方的工作人员发生违法、违规行为，所造成一切后果及损失，由中标方承担责任和负责赔偿。

(二) 中标方应按采购人的实际需要数量及要求安排符合条件的工作人员到采购人处工作。

(三) 中标方必须与工作人员签订劳动合同，准时发放薪酬；工作人员的月工资不能低

于温岭市规定最低月工资标准。

(四) 中标方要遵守《劳动法》、《劳动合同法》等相关法律法规，保护工作人员的合法权益。

(五) 由于采购人工作场所的特殊性，供应商应做好工作人员的教育工作，遵守采购人的各项管理规定。

(六) 采购人有权提出更换不符合岗位要求的工作人员，中标方应无条件接受要求，并在五个工作日之内予工作更换，逾期的按“不在岗”算。

(七) 如因工作人员的请休假、撤换、辞职等原因造成岗位空缺的，按工作实际在岗人数结算。

(八) 中标方必须严格按照国家、温岭市的有关劳动法规和保险条例，为工作人员提供完善的劳动权益保障。

(九) 中标方的工作人员要统一着装，服装款式由采购人指定。

(十) 中标方须严格按照标准化的操作程序、完善的培训体系和质量控制体系完成本项目，以保证整个护理服务安全、高效、有序和有计划地运转。

(十一) 中标方有责任配合采购人接受上级领导部门的监督、检查，提供必需的资料。

(十二) 采购人不接受中标方任何因遗漏报价而发生的费用追加，因中标方违反《劳动法》等法律法规而造成采购人的连带责任和损失全部由中标方承担。

五、其他约定

1、合同期内如采购人运营模式发生重大变动或出现其它法律事由影响合同正常履行的，采购人提前一个月通知中标方后合同解除，中标方放弃向采购人主张违约责任或损害赔偿。

2、为保证护理质量,工作人员流失率不宜过高,全年工作人员流失率超过 50%的,每增加 5%,扣除 12 月份护理费总额的 5%。流失率计算公式为:全年工作人员流失率=全年总辞职工作人员数/(年初工作人员数+全年新入职工作人员数)*100%。

备注:如中标方工作人员发生辞职后,不得在台州区域内返聘使用。

3、中标方应严格遵守采购人的各项规定和管理要求,保证不泄漏在服务管理中获得的托养人员信息、单位经营信息;严格遵守保密制度,做好保密工作,未经采购人同意,中标方不得将与招标方有关的音像资料、数据外漏给第三方。

六、有下列情况之一时采购人有权终止护理服务合同

(一) 中标方提供护理服务过程中发生重大安全事故:如中标方工作人员违规偷窃外卖托养人员财物或采购人财物造成恶劣影响的;中标方工作人员蓄意破坏设备设施;因管理不到位造成托养人员重大伤亡事故等,采购人有权终止与中标方的合同,所造成的一切后果由中标方承担法律责任和经济赔偿。

(二) 中标方管理不到位,造成群发性事件,严重影响采购人名誉的,采购人有权终止与中标方的护理服务合同。

(三) 发生重大突发应急事件，中标方要无条件服从采购人的统一调配，违者采购人有权终止与中标方的护理服务合同。

(四) 因中标方管理行为不符合管理规范，经采购人工作人员监督、通知、整改后还不能达到行业规范标准的。

(五) 原则上如中标方发生法人变更，视作经营主体发生转变，合作终止。

(六) 中标方的工作人员出现缺岗低于最低约定人数 2 人以上并超过 10 天的，经采购人工作人员监督、通知、整改后，仍未及时安排人员补位。

(七) 若中标方在服务某阶段时期内违反其服务承诺或本招标文件的要求二次或以上。

(八) 采购人每年开展两次服务对象满意度调查，对中标方的服务进行测评，连续两次满意率在 80%以下的。

(九) 考核周期内连续二次考核分 76 分以下或累计三次考核分 70 分以下。

(十) 其他：管理活动超出许可范围的；违反国家关于残疾人权益保护的政策及法律法规，侵害托养人员合法权益的；违反国家关于劳动法律法规、消防安全、环境保护、税收等法律法规，造成损害结果的。

(十一) 将采购人业务资料外漏给第三方。

发生上述情况后，采购人提前 1 个月以书面形式通知中标方，进入退出程序，在采购人未完成新护理服务承包方招投标程序，引进新的护理服务承包方前，中标方不得擅自终止管理合同，退出前需保障采购人处的正常护理服务运营，并配合完成新的护理服务承包方的交接工作。

七、合同签订、履约保证金与付款方式

1、中标方须与温岭市残疾人托养中心签订合同，一标 2 年，合同采取一年一签，依据《温岭市残疾人托养中心护理服务商考核办法》一年一核，考核达标，继续履行合同，考核不达标，终止履行合同。

2、合同签订前，中标方须向温岭市残疾人托养中心提交合同总额 5%的履约保证金。

若在合同执行期间因中标方违约导致履约保证金部分扣除的，中标方需在 5 个工作日内将扣除的履约保证金补齐。

若中标方在合同执行过程中单方面终止合同或依据《温岭市残疾人托养中心护理服务商考核办法》被取消供应资格的，履约保证金不退还。

在中标方完成其合同义务，包括任何保证义务后 15 个工作日内，一次性无息退还履约保证金。

3、扣款内容及其他：

(1) 如因项目管理人员、非医疗性康复服务项目管理人员、残疾人辅助性项目服务团队的请休假、撤换、辞职等原因造成岗位空缺，中标方应在五个工作日内予以补充，每逾期一天，按相应的配置比例服务费用标准的 150%扣减服务费至中标方补充完毕；若逾期时间超过 10 天，则加按每岗每天 3‰的标准扣除履约保证金至中标方补充完毕；再扣除护理服务

管理质量考评分。

(2) 如因其他岗位的工作人员的请休假、撤换、辞职等原因造成岗位空缺,中标方应在五个工作日内予以补充,每逾期一天,按相应的配置比例服务费标准扣减服务费至中标方补充完毕;若逾期时间超过 10 天,则加按每岗每天 3‰的标准扣除履约保证金至中标方补充完毕;再扣除护理服务管理质量考评分。

(3) 采购人若发现中标方的工作人员超龄,扣 1000 元/人/次,并在 5 个工作日内离职;如中标方未在规定时间内辞职,采购人将停付相应的配置比例服务费用。

(4) 采购人有权提出更换不符合岗位要求的工作人员,中标方应无条件接受要求,并在五个工作日之内予以更换,每逾期一天,按相应的配置比例服务费标准扣减服务费至中标方更换完毕。

(5) 中标方工作人员的日常管理处罚标准按照工作人员管理考评表或温岭市残疾人托养中心奖惩管理办法执行。

(6) 为避免劳资纠纷,在解除服务时中标方应及时结清并支付员工服务费后,采购人再结算支付服务费。

备注: 相应的配置比例服务费按照 1:5 的护理服务费用除以 30 天计算。

(7) 为保证护理质量,工作人员流失率不宜过高,全年工作人员流失率超过 50%的,每增加 5%,扣除 12 月份护理费总额的 5%。全年工作人员流失率=全年总辞职工作人员数/(年初工作人员数+全年新入职工作人员数)*100%。

4、扣款使用

采购人定期对中标方服务进行检查和抽查,每月考核结果及扣款数额,次月工作例会上以纸质表格形式反馈给中标方。中标方建立扣款专用基金,由中标方专人保管,每月根据检查结果将相应扣款存入专用基金。做好存入支出记录,以备采购人定期检查。

(1) 评选优秀。采购人每月根据中标方提供服务的各小组综合表现,评选出优秀工作人员、护理团队,给予现金奖励,从扣款基金支出。

(2) 受表扬表彰。家属以书面形式对工作人员予以表扬肯定的,给予现金奖励,从扣款基金支出。

(3) 开展活动。采购人每年举行护理安全竞赛、工作人员岗位技能竞赛等比赛,竞赛得奖工作人员,给予现金奖励,从扣款基金支出。

(4) 鼓励晋升。对中标方工作人员考取中高级工作人员职称及社会工作者职称者给予现金奖励,从扣款基金支出。

(5) 其他。中标方工作好人好事给予现金奖励;在中心期刊、残联网站或其他媒体等发表文章等给予现金奖励;工作人员省市各级正规比赛中得奖,给予现金奖励,均从扣款基金支出。以及其他工作人员值得鼓励的行为均予以现金奖励,从扣款基金支出。

扣款基金每月结算一次,奖励剩余资金从次月服务费用中扣除归还采购人所有。

第四章 合同条款（草稿）

（本合同为参考，具体结合招标需求及中标人投标承诺，以实际签署为准）

甲方：

乙方：

根据 ____年 ____月 ____日____（项目编号：____）
采购结果和采购文件要求，并依照《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国政府采购法》
及其他等有关法律、行政法规的规定，同时在平等、公平、诚实和信用的原则下，经双方协商
一致，订立本合同。

第一条、服务内容

具体内容以招标文件中要求为准。

第二条 费用计算方式及付款方式：

1、合同总价：人民币（大写）_____元（¥_____小写）

2、本合同期内关于托养人员护理服务服务费 _____元/人·月，采用综合单价包干制，除
本合同明确约定可以另行收取的费用外，所有关于托养人员护理服务及服务费用均包括在内，
乙方不得另行向甲方或使用人收取任何费用。因中心托养人员随时存在变动情况，具体费用
每月按照实际岗位数及托养人员人数进行结算，当月费用，甲方将在下一个月份支付并应在
下月 20 号前付清前一个月费用。

第三条 托管期限为 24 个月，即从 ____年 ____月 ____日起至 ____年 ____月 ____日止。（具
体时间以甲方指定为准）

第四条 双方的主要权利义务：

一、甲方主要权利和义务：

1、甲方有权监督乙方保质保量完成相关护理工作，对乙方的管理活动进行必要的监督并
有权提出必要的整改意见，并督促乙方落实。

2、甲方有权查看乙方护理员健康证明、身份证明、技能证书等相关档案，乙方及其员工
应配合甲方的抽检；

3、甲方有权制止乙方护理员在其工作场所从事与其服务无关的活动；

4、甲方有权要求乙方护理员遵守中心的各项规章制度；

5、乙方护理员有下列行为的，甲方有权要求乙方在 5 日内更换，否则，每迟延一日，支
付壹仟元违约金/人：

（1）乙方护理员不能保证工作质量，不适应甲方岗位工作的；

（2）乙方护理员严重违反甲方规章制度、岗位职责和劳动纪律的；

（3）乙方护理员在半年内接到二次投诉的；

（4）乙方护理员不能提供真实有效的健康证明、身份证明、技能证书的，或提供虚假的
健康证明、身份证明、技能证书的；

(5) 乙方护理员在工作中谩骂他人或斗殴或以肢体、拳脚相击的；一经发现，甲方有权要求乙方退回或更换，同时乙方必须保证接替护理员，不影响甲方的正常工作进展。

6、甲方有权对乙方派驻的护理员人选提出相关的建议，可根据实际情况否决乙方的派驻人选；

7、按本合同规定保障乙方的合法权益，提供必要的帮助和协助，配合乙方做好运营工作，协助乙方开展各项工作，及时帮助乙方解决工作中的困难，协调乙方与各部门的关系；

8、支付乙方相关的护理服务费用。

二、乙方主要权利和义务：

1、依约要求甲方支付费用。

2、乙方在甲方授权范围内依法管理运作，必须遵守国家法律法规和各项政策制度，严格执行国家行业规范，定期向甲方汇报运营情况，自觉接受上级部门的检查和监督；

3、做好各类工作人员招聘工作，并按国家相关用工制度签订劳动合同，按规定缴纳各种费用。合同解除后，所聘任人员的劳动关系由乙方负责按规定解除，与甲方无涉；

4、乙方要提高管理和业务水平，建立工作流程，操作规范，健全各项规章制度，加强对员工的职业道德教育，开展业务培训，不断提高服务质量。

5、乙方要加强安全防范措施，确保托养人员在托养期间的人身安全。

6、乙方人员在工作期间内应服从甲方的指导与调配，主动完成甲方临时指令性任务，参加甲方有关会议，接受甲方的监督和检查及考核处罚。

8、乙方人员要注意自己的形象，统一着装，衣冠整洁，工作热情，礼貌待人，主动服务、尊重医护人员及病人、家属。

第五条 本合同生效后即具有法律约束力，甲、乙双方均不得随意变更或解除。本合同需要变更或解除时，须经双方协商一致达成新的书面协议，在新的书面协议未达成之前，本合同仍然有效。

第六条 本合同履行期间，如发生合同条款与国家新出台文件政策相违，须对合同发生重大变更，造成甲、乙任何一方利益受到重大影响，受影响的一方可以提出变更本合同。

第七条 由于不可抗力的原因使本合同无法完全履行或无法履行时，须甲、乙双方协商一致，可以变更或解除合同。

第八条 本合同期满后，乙方应接受甲方派出的审计机构对其服务情况进行审核，确定无误后，双方代表续签正式合同。

第九条 乙方应于与甲方完成本协议之签约手续前，完成履约保证金缴纳，担保合同的正常履行。

一、履约保证金数额：合同金额的 5%。若发生乙方违约或理赔造成实际数额减少的，乙方应在减少的当月向甲方补齐。

二、履约保证金用途：

- (一) 托管期内，因乙方违反法律法规所造成的罚款；
- (二) 因乙方原因发生重大事故，给甲方造成重大经济损失的；
- (三) 因乙方管理不善，造成机构工作无法正常开展，合同无法继续履行的

三、履约保证金退还：合同期满或经双方协商同意终止合同时，甲方应一次性将保证金退还给乙方（无息）。

第十条 目标管理考核：在合同履行期间，甲方根据《温岭市残疾人托养中心项目要求及考核管理办法》的规定，对乙方的试用期工作业绩，试用期结束时给予考核，该表作为本合同的附件，具有同等法律效力（详见合同附件）。

第十一条、违约、索赔和争议

有下列情况之一时中心有权终止护理服务合同：

(一) 乙方提供护理服务过程发生重大安全事故：如外包方工作人员违规偷窃外卖托养人员财物及中心财物造成恶劣影响的；外包方工作人员蓄意破坏设备设施；因管理不到位造成托养人员重大伤亡事故等，甲方有权终止与中标服务商的合同，所造成的一切后果由中标服务商承担法律责任和经济赔偿。

(二) 中标服务商管理不到位，造成群发性事件，严重影响中心名誉的，甲方有权终止与乙方的护理服务合同。

(三) 发生重大突发应急事件，乙方要无条件服从中心的统一调配，违者甲方有权终止与乙方的护理服务合同。

(四) 因乙方管理行为不符合管理规范，经中心监督、通知、整改后还不能达到行业规范标准的。

(五) 乙方的工作人员出现 2 人以上请假或离职离岗超过 10 天，经中心监督、通知、整改后，仍未及时安排人员补位。

(六) 若乙方在服务某阶段时期内违反其服务承诺或本招标文件的要求二次或以上。

(七) 甲方每年开展两次服务对象满意度调查，对乙方的服务进行测评，连续两次满意率在 80%以下的。

(八) 考核周期内连续二次考核分 76 分以下或累计三次考核分 70 分以下。

(九) 其他：管理活动超出许可范围的；违反国家关于残疾人权益保护的政策及法律法规，侵害服务对象合法权益的；违反国家关于劳动法律法规、消防安全、环境保护、税收等法律法规，造成损害结果的。

发生上述情况后，中心提前 2 个月以书面形式通知乙方，进入退出程序，在中心未完成新护理服务承包方招投标程序，引进新的护理服务承包方前，乙方不得擅自终止管理合同，退出前需保障残疾人托养中心的正常护理服务运营，并配合完成新的护理服务承包方的交接工作。

一、违约

(一) 甲方违约。当发生下列情况时：

- 1、甲方不按时支付托管经费，导致乙方工作无法进行；
- 2、甲方不履行合同义务或不按合同约定履行义务的其他情况。

(二) 乙方违约。当发生下列情况时：

- 1、乙方原因造成人员素质、管理制度、服务质量和服务能力等达不到合同约定的质量标准；
- 2、乙方未能按合同约定履行自己的各项义务或发生其他违约情况，给甲方造成重大损失的。

二、索赔

(一) 当一方向另一方提出索赔时，要有正当索赔理由，且有索赔事件发生时的有效证据。

(二) 索赔事件发生后一方应于 28 天内向另一方发出索赔意向通知；另一方在收到索赔报告和有关资料后，于 28 天内给予答复，或要求对方进一步补充索赔理由和证据；如一方在 28 天内未予答复或未对另一方作进一步要求，视为该项索赔已经认可。

三、争议

(一) 在履行合同时发生争议，双方应本着友好、协作的精神进行协商，协商不成的，可以向甲方当地的温岭市人民法院起诉。

(二) 发生争议后，在双方协商、调解或法院裁定前，都应继续履行合同，使机构工作正常进行。

第十二条 本合同未尽事宜，双方可签订补充协议。本合同的补充协议是本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

第十三条 本合同经双方单位盖章和法人代表签字后生效。合同一式六份，甲、乙双方各执二份，报主管部门备案二份，具有相同法律效力。

第十四条 本合同规定的托管期满，甲、乙双方的权利义务履行完毕后，本合同自行终止。

甲方：		乙方：	
法定代表人：		法定代表人：	
或委托代理人：		或委托代理人：	
联系电话：		联系电话：	
开户银行：		开户银行：	
帐号：		帐号：	
地址及邮编：		地址及邮编：	

签约地址:	
签订时间:	年 月 日

附表：

护理员卫生考评表

居室环境	起居室卫生	1、居室环境清洁、地面干燥无积水；墙壁无污渍、房顶无蛛网、窗户干净、房门清洁；	不符合一项扣 1 分/次
		2、物品摆放在指定位置，做到整洁有序，无杂物；	不符合一项扣 1 分/次
		3、居室无异味；	不符合一项扣 2 分/次
		4、被褥清洁，春、秋、冬枕套、被套、床单按规定清洗（注：以上用品随脏随拆洗）；	不符合一项扣 1 分/次
		5、床上用品按统一规定摆放整齐。[夏天：从下至上：席子-毛巾被（毛毯、空调被）-枕头；冬天：从下至上：海绵垫-棉被-毛巾被（毛毯）-枕头]，被、毛毯等要平整、床单要拉平；	不符合一项扣 2 分/次
	卫生间	1、卫生间墙壁、地面清洁，地面无积水；	不符合一项扣 2 分/次
		2、脸盆、毛巾等用品干净整洁，摆放在指定位置；	不符合一项扣 2 分/次
		3、坐便器、洗手盆等每日一洗；	不符合一项扣 1 分/次
		4、卫生间无异味；	不符合一项扣 2 分/次
	走廊通道	走廊无杂物、无灰尘、无积水，墙壁无污渍、廊顶无蛛网；	不符合一项扣 2 分/次
垃圾处置	垃圾每天及时处理，无异味；	不符合一项扣 1 分/次	
护理服务	个人卫生	1、每天早晚督促或协助托养人员洗漱；	不符合一项扣 2 分/次
		2、托养人员五官整洁，无口水痕迹等；	不符合一项扣 2 分/次
		3、每周给托养人员修剪指甲一次；定期修剪胡须；	不符合一项扣 2 分/次
		4、每天洗澡 1 次（每天给无活动能力的托养人员擦洗身体）；	不符合一项扣 4 分/次
		5、托养人员统一穿着中心定制服装，衣物无破损；	不符合一项扣 1 分/次
		6、保持托养人员身上干净整洁、无异味；	不符合一项扣 4 分/次
		7、每天做好大小便护理，对大小便失禁及卧床不起的入住人员，做到勤查看，勤换尿布，勤清洗下体，如托养人员有尿床现象或解大便在床上、身上，要及时清理干净后，保持托养人员清洁；	不符合一项酌情扣 2-6 分/次

		8、夜间值班按时指导、帮助托养人员如厕；	不符合一项扣 3 分/次
公共区域	环境卫生	1、绿化带无废纸、烟头、零食袋等杂物；	不符合一项扣 2 分/次
		2、中心内路道无积水、无杂物、无障碍物；	不符合一项扣 3 分/次
		3、大厅地面无积水、无杂物，窗户透明无灰尘， 墙壁天顶无蜘蛛网；	不符合一项扣 2 分/次
		4、垃圾箱定期清洗、垃圾袋定期清理；	不符合一项扣 3 分/次
		5、杂草定期清除；	不符合一项扣 3 分/次
	活动区域卫生	1、餐厅环境清洁、地面干燥无积水；墙壁无污 渍、房顶无蜘蛛网；窗户、餐桌、打饭台干净；	不符合一项扣 2 分/次
		2、活动室环境清洁无异味、地面干燥无积水； 椅子、书籍统一摆放整齐；活动设备无灰尘；	不符合一项扣 2 分/次
		3、工疗场环境清洁、地面无杂物、厕所无异味 无积水，凳子摆放整齐，工疗台无杂物、衣物；	不符合一项扣 2 分/次
		4、多功能厅地面干燥无积水，椅子摆放整齐， 活动设备无灰尘；	不符合一项扣 2 分/次
		5、康复大厅器材无灰尘、地面整洁、窗户干净；	不符合一项扣 2 分/次
		6、放风场垃圾桶及时清理，地面无杂物；	不符合一项扣 2 分/次

附表一：

员工处罚标准

- 一、员工服务态度不端正，引发托养人员及家属投诉经核实 罚 50 元一次；
- 二、员工捡到他人遗留的物品不主动上交的一经查实罚 200 元；有偷盗行为， 罚 500 元，并立即清退，如触犯法律的，交公安机关处理。
- 三、串岗、脱岗（在分配岗位找不到人）经核实 罚 50 元一次。
- 四、工作时间做与保洁无关的工作 罚 20 元一次。
- 五、不服从有关管理人员指导，造成影响 罚 50 元一次。
- 六、上班有迟到早退现象 罚 20 元一次。虚假打卡的 罚 200 元一次
- 七、为图工作方便，造成设施损坏，或影响正常使用的，按实际所造成的损失倍偿。
- 八、乙方人员被发现在甲方场所睡觉、洗衣、洗澡、每次罚 50 元/人
- 九、与任何人争吵的，当事人扣 100 元/次；（争吵无对错）
- 十、卫生检查时乙方管理人员不到位扣 200 元/次；
- 十一、乙方管理人员必须每周到采购人处了解保洁的相关情况，征求相关负责人的意见，并有签名及相关记录，无签名及记录扣主管 100 元/次，未及时整改（理由不充分）扣主管 100 元/事
- 十二、管理人员与护理员未经过培训上岗的，或不懂程序，经检查发现的扣 200 元/人/次；
- 十三、乙方人员不得外带采购人的所有物品，一旦发现每次扣当事人 100 元，扣主管 50 元；
- 十四、已使用的垃圾袋不得重复使用，一经发现扣当时人 50 元，扣主管 25 元；
- 十五、甲方发现乙方的人员超过规定的年龄，罚 1000 元/人/次，并在 5 日内辞职，如乙方未在规定时间内辞职，甲方将停付该人员的人均综合费用
- 十六、工具配备不到位，或已损坏不及时更换的扣 100 元
- 十七、质量检查标准表中的内容一处不符扣 5 元，处罚标准有特定条款的按该条款执行。
- 十八、处罚款直接从当月合同价款中扣除。

附表二：

员工纪律

- 1、遵守规章制度，按时上、下班，不准迟到早退，不私自离岗换岗，上班时间不干私活，不准串科室聊天、不准带小孩。
- 2、上班时按规定穿工作服，佩带胸牌，不准穿拖鞋，不准在病房内看电视，不得在走廊上大声喧哗，以免影响病人休息。
- 3、对托养人员热情主动，耐心解释，不准用粗言秽语，讥讽托养人员，不礼貌不理睬的行为，不准与病人争辩或公共场合与同事争论。
- 4、保持个人清洁卫生、勤洗手、勤剪指甲，女不得披头散发，男不得留小胡须。
- 5、废品由采购人统一回收管理，不得私自出售。
- 6、不得向托养人员索取钱物，不拿托养人员饭菜。
- 7、不准在托养区打开水、洗澡、洗衣服。

附表三：

保洁质量检查标准

项目	评分内容	扣款理由
室内卫生	1、地面清洁，无痰迹、污物、纸屑、污水、烟头、果皮，墙角地脚干净，无污垢，地面有光泽。	
	2、门，窗玻璃内侧洁净明亮，无尘物，天花板、空调口、墙体四壁及角落无积尘和尘网。	
	3、画框、扶手、床架、床头柜、桌椅及各种家具等无灰尘、污垢。（床架、床头柜为一巾一换）。	
	4、卫生间清洁，无臭气、坐便器、洗手盆要随时洗刷，无尿碱污垢，无满溢现象，畅通。卫生间镜面无灰尘、污垢、台面干净。	
	5、开水间保持清洁，无漏水现象，电梯厅垃圾桶表面无痰迹、污垢吐痰器每日清理三次。	
	6、扫地拖地每日各二次，随时巡视病房发现地面不洁及时打扫，垃圾桶中的垃圾达到三分之二时及时处理。	
	7、垃圾及时收集，分类装袋，定点放置，保持垃圾桶内外清洁，污物间整齐清洁，无散落垃圾，无异味。	
	8、宣传病区内不得吸烟等卫生常识，注意安全、防滑等工作，按时关灯、关窗，随时关水龙头，以节约能源。	
	9、对病员热情主动，耐心解释，对病人的提问不得无理不睬，不得与任何人发生争吵。	
	10、废品由医院统一回收，不得外带。	
	11、上班穿工作服，佩带服务证。	
	12、上班期间不得做与保洁无关的事情，更不得擅自离岗。	
外环境卫生	1、保持各楼层平台、屋檐、通道、大厅、屋顶等公共场所的整洁，做到无烟头、纸屑、瓜皮果壳，无痰迹、积水。	
	2、垃圾要及时收集，垃圾桶内外保持清洁，无暴露垃圾，无漏散现象，无异臭。	
	3、公共环境整齐、美观，花园、花坛内无杂物乱堆放、无乱挂衣服。	
	4、地面排水畅通，窰井安全有盖，粪便、污水不外溢。	
	5、上班穿工作服，佩带服务证。	
	6、上班期间不得做与保洁无关的事情，更不得擅自离岗。	

第五章 评标标准和方法

为公正、公平、科学地选择中标人，根据《中华人民共和国政府采购法》等有关法律法规的规定，并结合本项目的实际，制定本办法。

1、总则

1.1 本次评标采用综合评分法，如下：

综合评分法			
序号	分项内容	分值	备注
1	商务技术分	80 分	评委评分
2	报价分	20 分	计算公式计分
	总分	100 分	综合得分=商务技术分+报价分

合格投标人的总得分为各项目汇总得分，评委对供应商投标文件进行商务技术评分，各投标人的商务技术得分为各评委有效评分的算数平均值。

中标候选人资格按总得分由高到低顺序排列，总得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列；总得分且投标报价相同的，则由采购人现场抽签确定排序。

本项目中标候选人只有一名，评标委员会推荐总得分排名第一为第一中标候选人，采购人确定总得分排名第一的第一中标候选人为中标人。

1.2 排名第一的中标候选人若放弃中标，因不可抗力提出不能履行合同，不按照招标文件要求提交履约保证金，或者被查实存在影响中标结果的违法行为等情形，不符合中标条件的，本次招标失败，采购人应当重新依法组织招标。

中标候选人因不可抗力之外的原因放弃中标权给招标人造成损失的，由放弃中标权的中标候选人承担。有关行政监督部门应将其放弃中标权的情况记入其信用档案。所有中标候选人放弃中标权或被取消中标资格的，采购人应当重新依法组织招标。

1.3 评分计算过程中均采用四舍五入法，并保留小数 2 位。

2、评标程序

2.1 本项目先评审资格证明文件、商务技术文件待结果出来后，再评报价文件。

3、评标标准及办法

3.1 投标文件的资格审查：

未提供下列材料的资格审查认定为无效：

- 1) 法人或者其他组织的营业执照等证明文件（提供企业营业执照复印件）；
- 2) 财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料；
- 3) 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料；
- 4) 参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（格式附后）；

5) 具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料(招标公告资格条件上如有要求则需提供);

6) 采购项目有特殊要求的, 供应商还应当提供其符合特殊要求的证明材料或者情况说明(招标公告资格条件上如有要求则需提供);

7) 投标人或法定代表人在信用中国网站 (<http://www.creditchina.gov.cn/>) 或“中国政府采购网” (www.ccgp.gov.cn) 上被纳入“失信被执行人、企业经营异常名录、重大税收违法案件与当事人名单、政府采购严重违法失信名单”的; (具体以开标后评标前查询结果为准)。

3.2 投标文件的符合性审查

发生下列情况之一的投标文件被视为无效:

1) 投标文件未按招标文件规定的要求提交资料或密封、签署、盖章的;

2) 投标人递交两份或两份以上内容不同又未在投标文件中声明哪一份有效的投标文件;

3) 资格证明文件、商务技术文件、报价文件出现混装或在资格证明文件或商务技术文件中出现投标报价的;

4) 投标人委托代理人没有提供合法、有效的“授权委托书”;

5) 投标文件的实质性内容未使用中文表述、意思表述不明确、前后矛盾或者使用计量单位不符合招标文件要求的(经评标委员会认定并允许其当场更正的笔误除外);

6) 未实质性响应招标文件要求或者投标文件有采购人不能接受的附加条件的;

7) 明显不符合招标文件要求的技术参数、质量标准, 或者与招标文件中的技术指标、主要功能项目发生实质性偏离的;

8) 投标技术方案不明确, 存在一个或一个以上备选(替代) 投标方案的;

9) 不符合法律、法规和招标文件中规定的其他实质性要求的;

10) 投标人在投标过程中提供虚假材料谋取中标;

11) 投标人之间串通投标的;

有下列情形之一的, 视为投标人串通投标, 其投标无效:

(一) 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制;

(二) 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜;

(三) 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人;

(四) 不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异;

(五) 不同投标人的投标文件相互混装。

3.2.2 商务技术文件具体评分标准 (80 分)

序号	评分内容	分值	备注
1	公司实力和资质	7 分	1、投标人具有 ISO9001 质量体系认证证书的得 2 分，职业健康安全管理体系认证证书的得 2 分，提供有效证书原件，不提供不得分，最多得 4 分； 2、投标人提供抗风险能力、社会责任度及应对不可抗力的措施方面的详细资料，须完善详尽且有充足数据 (0-3 分)；
2	项目建设的成功经验	5 分	1、近五年来 (2014 年 1 月起) 承担过机构内残疾人托养护理服务或养老护理服务同类服务，按照每护理服务 50 名对象得 1 分计算，最高得 3 分 (居家护理服务对象不计分) (提供合同原件，合同上不显示服务对象人数的，另须提供全年的发票复印件，资料不齐全的不得分)； 2、近五年来 (2014 年 1 月起) 与公办社会福利机构合作承担护理服务项目的，每个项目得 1 分，最高得 2 分 (提供合同原件，无原件不得分)。
3	项目管理人员	6 分	项目负责人及项目管理人员团队的年龄、工作经验、相关职称、从事类似项目管理业绩及管理能力和专业技能、配备情况。 1、项目负责人曾经承担过其他项目负责人满 5 年以上的得 3 分，满 3 年不足 5 年的得 1 分，最高得 3 分。 2、项目负责人获得残联托养服务方面先进个人或带领团队获奖得 1 分。 3、项目管理人员中有从事物业管理 3 年及以上的得 1 分。 4、项目管理人员中有承担社工项目负责人 3 年及以上得 1 分。 以上资料均需提供证明材料，无材料或未提供的不得分。
4	组织实施方案	7 分	项目组织管理架构清晰、配备合理、管理有效，清晰简练地列出主要管理流程，包括对运作流程图、激励机制、监督机制、自我约束机制、信息反馈渠道及处理机制，承诺管理指标达到托养人员护理服务标准 3-7 分； 资料不详尽、未实质性表明上述内容或表明的机制不具备合理、可行的 0-3 分。
5	服务方案	8 分	1、托养人员护理服务管理方案，包括对不同情况的托养人员的护理服务范围、服务流程、服务质量保障等 (0-4 分)： (1) 各项护理服务制度； (2) 各项护理服务作业流程； (3) 制定各项护理服务标准； (4) 各项服务内容实施方案； 2、护理员考评激励制度方案、服务区域内环境卫生管理方案、护理差错事故的解决方案，包括对护理差错范围的制定、出差错后的补救措施等 (0-4 分)。
6	安全保障及突发事件的应急措施和解决方案	6 分	对项目服务中的安全保障以及突发事件 (包括意外伤害事件、突发疾病) 时的应急预案及相应的解决措施； 根据服务对象的特殊性，有制定切实可行的安全保障及突发事件的具体措施 3-6 分； 资料不详尽、未实质性表明上述内容或表明的保障及措施不具备合理、可行的 0-3 分。

7	服务能力	11分	<p>1、人力资源招聘计划，计划详细、科学、有效、可行（0-2分）；</p> <p>2、响应项目服务需求拟投入人员配备情况： 社会工作者：截止开标日期，有4年（不含4年）以上类似服务项目工作经历的，得3分；2-4年的类似服务项目工作经历的，得2分；2年以下（不含2年），不得分（提供出具的证明材料原件），此项最高得3分；</p> <p>3、项目人员的岗前培训等相关情况，有专业培训团队、培训计划及培训标准的（0-2分）；</p> <p>4、项目服务团队成员持护士资格证或康复治疗师证或心理咨询师证等，每证加1分，中级职称的每证再加2分，最高得4分。</p> <p>（本项服务能力涉及的人员证书均须提供证书原件，且须提供持证人员距开标日期至少3个月的社保证明资料复印件加盖公章，证书无法反应单位的且无社保证明的或社保不符合评分办法所述或无原件证书的均不得分。）</p>
8	员工稳定建设	6分	<p>1、承诺中标后标书内提供的持证人员半年内不得变更，得2分；承诺中标后标书内提供的持证人员半年内变更低于20%，得1分；其他不得分。</p> <p>（须提供超过本项目合同期限的劳动合同原件及员工稳定性方案和措施，并提供书面承诺）此项满分2分，无劳动合同原件不得分。</p> <p>2、项目人员缺岗应急方案，响应及时、切实可行（0-2分）。</p> <p>3、项目人员团队建设方面的可行性方案。（0-2分）。</p>
9	特色服务及承诺	5分	<p>提供额外的特色服务项目，能提供相应书面承诺，且该服务有实质性，合理的3-5分，</p> <p>无特色服务且无承诺的或提供的服务不具有可操作性，有缺陷的0-3分。</p>
10	残疾人辅助性就业	9分	<p>1、提供能帮助残疾人辅助性就业，响应采购文件需求的，具有可行性的服务及供应方案，酌情评分（0-3分）</p> <p>2、能自行开发适应残疾人辅助产品，帮助残疾人辅助性就业的，酌情评分（0-3分）</p> <p>3、能提供已有的意向协议的至少能有3家的，带适宜残疾人加工的，酌情评分（0-3分）。</p>
11	投标人当面阐述环节	10分	<p>投标人拟派人员对本次服务理念、服务、内容、服务范围的认知程度和见解进行当面的阐述。</p> <p>有利于本次招标项目实施情况、对温岭市残疾人托养中心的整个运营阐述较为详细及了解，有切实可行及先进的理念、服务、内容得5-10分，所阐述的内容较为简单、对温岭市残疾人托养中心的整个运营不太了解或不熟悉，无切实可行及先进的理念、服务、内容得0-5分，</p>

3.3 报价文件评审

3.3.1 报价文件的初步评审

发生下列情况之一的投标文件被视为无效：

- 1) 未采用人民币报价或者未按照招标文件要求报价的；
- 2) 超出采购预算金额，采购人不能支付的；
- 3) 投标报价具有选择性，或者开标价格与投标文件承诺的优惠（折扣）价格不一致的；
- 4) 投标文件中的投标函及开标一览表未加盖投标人公章，或单位法定代表人（委托代理人）未签字或盖章的；
- 5) 投标报价关键内容字迹模糊、无法辨认的或投标报价大写不符合国家有关规定的；
- 6) 不符合法律、法规和招标文件中规定的其他实质性要求的。

3.3.2 错误修正

投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规定修正：

- 1) 投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；
- 2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- 3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；
- 4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

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

3.3.3 报价分的计算（20分）

1) 根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库【2011】181号）规定，投标人为小型或微型企业且提供小微企业声明函（格式附后），则对小型和微型企业的价格给予6%的扣除，用扣除后的价格参与评审。

投标人需提供齐全以下资料，方可享受政策扣除：

序号	内容名称	备注
1	小微企业声明函	格式附后

2) 根据《财政部司法部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）、《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，监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业，须提供相关证明材料，经评审符合要求的价格给予6%的扣除，用扣除后的价格参与评审。

3) 供应商的商务报价经上述“1)”，“2)”项政策评审及价格扣除后，在所有有效报价中，商务报价分统一采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标报价最低的报价为评标基准价，其商务报价分为满分。

4) 其他投标人的商务报价分统一按照下列公式计算:

计算公式	商务报价分= (评标基准价/投标报价) ×20
------	-------------------------

评分计算过程中采用四舍五入法, 并保留小数 2 位。(注: 此处的投标报价为如果有小微企业认定的, 在价格给予 6%的扣除, 用扣除后的价格作为投标报价, 经认定的监狱企业或残疾人福利性单位同上)。

4、其他

除特别声明外, 所有涉及计算结果均保留小数点后两位, 小数点后第三位四舍五入。评标委员会不向未中标单位解释落标具体原因, 不退还投标文件。

第六章 投标文件格式

附件 1:

温岭市政府采购诚信竞投承诺书

本供应商郑重承诺：

一、将遵循公开、公平、公正和诚实信用的原则参加温岭市残疾人托养中心托养人员生活、安全护理及保洁服务项目的竞投；

二、不向招标单位、招标代理机构和监管部门及其工作人员和评审人员贿赂，或采取其它不正当手段谋取中标或成交；

三、应公平竞争、诚实守信，不得采取不正当手段抵毁、排挤其他供应商，不提供虚假材料谋取中标或成交；

四、中标成交后，不将招标项目非法转让他人，或未经招标单位或招标监管部门同意，将中标项目分包给他人；

五、不与招标单位、其它供应商和招标代理机构串通或恶意报价，哄抬招标价格；不在招标过程中与招标组织机构协商谈判；

六、中标成交后，按规定及时与采购人签订合同；无正当理由不拖延或拒绝与采购人签订合同，不与采购人订立有悖于招标结果的合同或协议

七、严格履行合同，不降低合同约定的产品质量和服务，不得擅自变更、中止、终止合同，或拒绝履行合同义务；

八、不捏造事实或者提供虚假材料，进行虚假、恶意质疑、投诉，扰乱招标工作；

九、自觉接受和配合有关政府招标监督部门的监督检查，不拒绝或在检查中提供虚假材料。

本公司若有违反承诺内容的行为，自愿接受取消交易席位、记入信用档案等有关处理，愿意承担法律责任。如已中标的，自动放弃中标资格给采购人造成损失的，依法承担赔偿责任。

投标人名称（单位公章）：

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

日期：____年____月____日

附件 2:

法定代表人身份证明书

_____{姓名}_____, _____{性别}_____, _____{年龄}_____, 身份证号码: _____,

系_____{投标人名称}____的法定代表人。

特此证明。

投标人名称 (单位公章): _____

法定代表人 (签字或盖章): _____

日期: _____年____月____日

法定代表人身份证正反面双面复印件粘贴处

附件 3:

授权委托书

_____ (填写采购人单位名称) :

我单位全权委托_____ (身份证号: _____) 作为我单位合法代理人, 参加_____ (填写政府采购项目名称及编号) 投标活动, 并办理上述项目所涉的投标文件签署、合同签订及项目实施等与之相关的投标全程各事项。该代理人的上述行为, 均代表本单位, 与本单位的具有同等法律效力, 本单位将承担该代理人行为的全部法律后果和法律责任。代理人无权转换代理权。

特此委托

代理人姓名 (签字) : _____ 日期: _____ 年 _____ 月 _____ 日

法定代表人 (签字) : _____ 日期: _____ 年 _____ 月 _____ 日

投标人名称 (单位公章) : _____

代理人身份证正反面双面复印件粘贴处

附件 4：

参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大 违法记录的书面声明

本供应商郑重承诺：

参加本项目政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

本公司若有违反承诺内容的行为，自愿接受取消投标资格、记入信用档案等有关处理，愿意承担法律责任。如已中标的，自动放弃中标资格给采购人造成损失的，依法承担赔偿责任。

投标人名称（单位公章）：

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

日期：____年____月____日

附件 5：

供应商自评表

序号	评分内容	自评分值	评分对应页码
1	投标人具有 ISO9001 质量体系认证证书的得 2 分，职业健康安全管理体系认证证书的得 2 分，提供有效证书原件，不提供不得分，最多得 4 分；		
2	近五年来 (2014 年 1 月起) 承担过机构内残疾人托养护理服务或养老护理服务同类服务，按照每护理服务 50 名对象得 1 分计算，最高得 3 分 (居家护理服务对象不计分) (提供合同原件，合同上不显示服务对象人数的，另须提供全年的发票复印件，资料不齐全的不得分) ；		
3	近五年来 (2014 年 1 月起) 与公办社会福利机构合作承担护理服务项目的，每个项目得 1 分，最高得 2 分 (提供合同原件，无原件不得分) 。		
4	项目负责人及项目管理人员团队的年龄、工作经验、相关职称、从事类似项目管理业绩及管理能力和专业技能、配备情况。 项目负责人曾经承担过其他项目负责人满 5 年以上的得 3 分，满 3 年不足 5 年的得 1 分，最高得 3 分。 项目负责人获得残联托养服务方面先进个人或带领团队获奖得 1 分。 项目管理人员中有从事物业管理 3 年及以上的得 1 分。 项目管理人员中有承担社工项目负责人 3 年及以上得 1 分。 以上资料均需提供证明材料，无材料或未提供的不得分。		
5	响应项目服务需求拟投入人员配备情况： (1) 社会工作者：截止开标日期，有 4 年 (不含 4 年) 以上类似服务项目工作经历的，得 3 分；2-4 年的类似服务项目工作经历的，得 2 分；2 年以下 (不含 2 年) ，不得分 (提供出具的证明材料原件) ，此项最高得 3 分； (2) 项目服务团队成员持护士资格证或康复治疗师证或心理咨询师证等，每证加 1 分，中级职称的每证再加 2 分，最高得 4 分。 (本项服务能力涉及的人员证书均须提供证书原件，且须提供持证人员距开标日期至少 3 个月的社保证明资料复印件加盖公章，证书无法反应单位的且无社保证明的或社保不符合评分办法所述或无原件证书的均不得分。)		

6	<p>承诺中标后标书内提供的持证人员半年内不得变更,得2分; 承诺中标后标书内提供的持证人员半年内变更低于20%,得1分; 其他不得分。</p> <p>(须提供超过本项目合同期限的劳动合同原件及员工稳定性方案和措施,并提供书面承诺)此项满分2分,无劳动合同原件不得分。</p>		
---	--	--	--

投标人名称(单位公章):

法定代表人或委托代理人(签字或盖章):

日期: ____年__月__日

附件 6:

技术、商务偏离表

为了采购人评议的需要, 投标人若有偏离的应将偏离条款逐条提出或根据以下要求的格式提出偏差。投标人应对照招标文件要求在“偏离情况”栏注明“正偏离”、“负偏离”。

如投标人无偏离的可不填写本偏离表或在本页上写“无”, 视为完全响应本次招标文件。

序号	内容	招标文件要求	投标文件响应	偏离情况	说明
1					
2					
...					
...					
...					
...					
...					
...					

投标人名称 (单位公章) :

法定代表人或委托代理人 (签字或盖章) :

日期: _____年____月____日

附件 7:

投 标 函

致：温岭市残疾人托养中心

_____ (投标人名称) 授权 _____ (全权代表姓名、职务) 为全权代表，参加贵单位组织的温岭市残疾人托养中心托养人员生活、安全护理及保洁服务项目 (编号：CC019A8151) 招标的有关活动，并进行投标。为此：

1、提供投标人须知规定的全部投标文件。

2、我方的投标报价详见开标一览表。

3、我方已详细审查全部招标文件，完全同意招标文件中的各项要求，保证遵守招标文件中的有关规定和相关标准，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。

4、若中标，本投标文件至本项目合同履行完毕止均保持有效，我方将按招标文件规定履行合同责任和义务。

5、投标文件自开标之日起有效期为 90 天。

6、我方同意提供按照贵方可能要求的与本项投标有关的一切数据或资料，并保证其真实性、合法性。

7、我方与本次投标有关的一切正式来往通讯请寄：

联系人：

联系电话：

联系地址：

投标人名称 (单位公章)：

法定代表人或委托代理人 (签字或盖章)：

日期：_____年_____月_____日

附件 8.1:

**温岭市残疾人托养中心托养人员生活、安全护理及保洁服务项目
开标一览表**

序号	内容名称	项目负责人	投标报价 (元)
1	温岭市残疾人托养中心托养人员生活、安全 护理及保洁服务项目		
投标报价：人民币 (大写) _____ 元整。			

注：报价为完成本招标文件中提出的所有采购内容并完成合同约定的相应服务应支付的各项金额，包括人员工资、保险、管理、相应设备、耗材、利润、税金等相关服务的所有费用。

投标人名称 (单位公章)：

法定代表人或委托代理人 (签字或盖章)：

日期：_____年_____月_____日

附件 8.2

温岭市残疾人托养中心托养人员生活、安全护理及保洁服务项目 明细报价表

序号	报价内容	服务期限 (月)	托养人员 数量(人)	综合单价 (元/人/月)	合价 (元)
1	温岭市残疾人托养中心托养人员生活、安全护理及保洁服务项目	24	160		
总计:					
合价：人民币（大写）_____元整					

注：1、此表中合价应与开标一览表中投标报价一致；

2、报价为完成本招标文件中提出的所有采购内容并完成合同约定的相应服务应支付的各项金额，包括人员工资、保险、管理、相应设备、耗材、利润、税金等相关服务的所有费用。

投标人名称（单位公章）：

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

日期：____年____月____日

附件 9:

小微企业声明函

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库[2011]181号）的规定，本公司为_____（请填写：小型、微型）企业。即，本公司同时满足以下条件：

1、根据《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部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号）规定的划分标准：第四条第_____项_____行业，本公司_____（此处填写从业人员和营业收入的具体数据），为_____（请填写：小型、微型）企业。

2、本公司参加贵单位组织的_____采购项目（项目编号：_____）采购活动，提供由本企业提供的服务。

本公司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（单位公章）：

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

日期：_____年_____月_____日