

南通市崇川区新城桥街道居家和社区养老服务
社会化外包采购项目

公开招标文件
(资格后审)

采购人：南通市崇川区新城桥街道办事处

代理机构：南通新江海建设项目管理咨询有限公司

二〇二二年七月四日

目 录

第一章 招标公告

第二章 投标供应商须知

第三章 项目需求

第四章 评审方法和程序

第五章 合同授予

第六章 质疑与投诉

第七章 投标响应文件组成及格式

尊敬的投标供应商：

欢迎参加本采购项目的公开招标。为了保证本次招标顺利进行，请在制作投标响应文件之前，仔细阅读本招标文件的各项条款，并按要求制作和递交投标响应文件。谢谢合作！

第一章 招标公告

南通新江海建设项目管理咨询有限公司（以下称代理机构）受南通市崇川区新城桥街道办事处（以下称采购人）的委托，就其南通市崇川区新城桥街道居家和社区养老服务社会化外包采购项目组织公开招标，诚邀符合条件的潜在投标供应商参加投标。

一、项目名称：南通市崇川区新城桥街道居家和社区养老服务社会化外包采购项目

二、项目预算：本项目为固定服务价：具体以实际为准。（2021年12月为2224人、158005元）

1、市、区拨付的居家养老站点运营经费（以实际拨付为准）；

2、居家养老政府购买补贴（以老人实际消费为准）。

三、项目服务期：叁年，合同一年一签，通过年度考评的方可续签下一年合同。服务期满，采购方可根据对服务机构的日常及年终考核决定是否续签服务协议。

四、项目需求：详见招标文件第三章；

五、潜在的投标供应商资格：

1、符合《政府采购法》第二十二条之规定：具有独立承担民事责任的能力；具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；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、法定代表人为同一个人的两个及两个以上法人，母公司、全资子公司及其控股公司，都不得在同一采购项目相同标段中同时参加投标，一经发现，将视同围标处理。

3、法定代表人参加投标的，必须提供法定代表人身份证明及法定代表人本人身份证复印件；非法定代表人参加投标的，必须提供法定代表人签字或盖章的授权委托书及法定代表人、被授权人的两人身身份证的复印件（格式参见第八章）。

4、供应商须提供参与本次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的《无重大违法记录声明函》（格式参见第八章）。

5、提供关于资格文件的声明函（格式参见第八章）。

6、本项目不接受任何形式的联合体参与投标，供应商必须具备独立完成本项目的能力。

请供应商认真对照资格要求，如不符合要求，无意或故意参与投标的，所产生的一切后果由供应商承担。对提供虚假材料的响应供应商作无效标处理。

【特别提醒】单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标供应商，不得同时参与同一采购项目相同标段的政府采购活动；为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动；如发现投标供应商递交的资格审查材料有弄虚作假行为，该投标供应商将记入不良记录，并上报有关部门，如已中标，采购人有权取消其中标资格，并由该投标供应商承担由此带来可能的一切责任和损失。

六、招标公告期

1、本公开招标采购项目的公告期为公告之日后起的5个工作日。

2、本次采购的有关信息将在“南通市崇川区人民政府-公示公告”栏发布，敬请留意。

3、潜在投标供应商在获取本次招标采购文件后，认真阅读各项内容。有意愿参与本项目投标响应的投标供应商须进行必要准备工作，按招标文件的要求详细填写和编制响应文件，并按招标文件确定的时间、地点准时参加本项目的招标采购活动。

七、投标

1、投标文件邮寄到达截止时间：**2022年7月25日9时30分（北京时间）**，逾期寄达的，其投标文件将被拒绝。

响应文件邮寄地址：南通市崇川区南大街129号兴胜大厦五楼南通新江海建设项目管理咨询有限公司，如有变动另行通知。

2、由于疫情原因，投标人将投标文件以邮寄（仅限邮政EMS或顺丰速运）的方式递交给招标代理机构，邮寄地址：南通市南大街129号兴胜大厦五楼，收件人：柴九玲，联系方式：18012880304。

备注：请各供应商充分考虑快递的配送时效，投标文件接收时间以快递送达

并签收时间为准，若投标文件在2022年7月25日9时30分（北京时间）前未送达的，其投标文件将被拒绝。（请各投标人申请材料寄出后一定和收件人确认签收情况，否则由此导致的后果由投标人自行承担）

投标人须按照招标文件要求密封（①资格审查文件、②技术响应文件须分别单独密封，具体要求详见招标文件“第二章投标供应商须知”第四、五条），并做好投标文件的密封保护工作，邮件运输过程中造成损坏由供应商自行承担后果。

3、开标

开标时间：2022年7月25日14时30分（北京时间）；

开标地点：南通市崇川区锦安花园附9号楼新城桥街道办事处2楼会议室，如有变动另行通知。

本项目采用远程开标方式，请供应商开标时加入腾讯会议实时查看开标进程，各供应商提前安装相关软件并完成调试，**腾讯会议 ID： 807781395**，会议密码开标前提供给各供应商，请供应商务必认真填写授权委托书。各供应商在开标时间保持电话畅通，因供应商未按时加入腾讯会议或未能在开标会议区内全程参与交互的，视为放弃交互和放弃对开评标全过程提疑的权利，投标人将无法看到澄清、唱标、评审结果等实时情况，并承担由此导致的一切后果。本次开评标，现场将全程录像，供应商对开标现场有异议，可在开标结束后三日内，书面递交申请，要求查看现场录像，逾期的概不受理现场视频调阅申请。

为顺利实现本项目开评标的远程交互，建议供应商配置的硬件设施有：高配置电脑、高速稳定的网络、电源（不间断）、音视频设备（话筒、耳麦、高清摄像头、音响）等，为保证交互效果，建议供应商选择封闭安静的地点参与远程交互。因供应商自身软硬件配备不齐全或发生故障等问题而导致在交互过程中出现不稳定或中断等情况的，由供应商自身承担一切后果。

4、资格审查

4.1 资格审查时间：2022年7月25日14时30分（北京时间）。

4.2 资格审查地点：南通市崇川区锦安花园附9号楼新城桥街道办事处2楼会议室，如有变动另行通知。

5、评标

5.1 评标时间：资格审查结束后；

5.2 评标地点：南通市崇川区锦安花园附9号楼新城桥街道办事处2楼会议室；

5.3 评标委员会负责具体评标事务。

八、履约保证金

1、本项目成交后的年度履约保证金为人民币贰万玖仟元整。

2、中标供应商的履约保证金须在成交通知书发出 3 个工作日内汇入采购人账户，中标供应商凭中标通知书、履约保证金缴纳凭证在中标通知书发出后 30 日内与采购人签订合同。超期或未有协商，则视为自动放弃中标资格。

3、中标供应商在按要求保质保量的完成该项目并通过验收后，采购人凭中标供应商提交的申请，一次性无息退还该合同项目的履约保证金。

4、由于中标供应商原因，在签订合同后出现不按合同履行的情况，采购单位有权将履约保证金作为违约金，全额不予退还，同时采购单位亦有权终止合同，中标供应商还须承担相应的法律赔偿责任。

九、联系方式

采购单位：南通市崇川区新城桥街道办事处

采购单位联系人：曹主任，联系电话：18921604598；

代理机构：南通新江海建设项目管理咨询有限公司

地址：南通市南大街 129 号兴胜大厦 5 楼

联系人：柴九玲

联系电话：18012880304

邮箱：1585059451@qq.com

第二章 投标供应商须知

1、本招标文件仅适用于南通市崇川区新城桥街道办事处组织的公开招标活动。

2、公开招标活动及因本次招标产生的合同受中国法律制约和保护。

3、招标文件的解释权属于南通市崇川区新城桥街道办事处。

4、投标供应商在知道或应当知道本项目招标公告及招标文件中的所有内容：如内容或页码短缺、资格要求和技术参数出现倾向性或排他性等表述的，**应在本项目招标公告期限及期限届满之日后的 7 个工作日内提出询问或以书面实名制形式提出质疑**；未提出询问、质疑或是未在规定期间内提出询问、质疑的，视作投标供应商接受本项目招标公告及招标文件中的全部内容；投标供应商不得在招标活动期间及招标结束后针对本项目招标公告及招标文件中的所有内容提出质疑、投诉。**非书面形式的不作为日后质疑提出的依据。**

5、投标供应商应认真审阅招标文件中所有的事项、格式、条款和规范要求等，如果投标供应商没有按照招标文件要求提交响应文件，或者响应文件没有对招标文件做出实质性响应，将被拒绝参与投标。

6、本项目为固定服务价，无竞争报价。

项目中标后，项目固定服务价即为中标价，除非因特殊原因并经买卖双方协商同意，中标人不得再要求追加任何费用。同时，除非合同条款中另有规定，否则，供应商的中标价在合同实施期间不因市场变化因素而变动。

二、招标文件的补充说明、澄清、修改、答疑

1、代理机构有权对发出的招标文件进行必要的补充说明、澄清或修改。

2、招标文件的澄清、修改、补充等内容均以书面明确的形式发布，且以在“南通市崇川区人民政府-公示公告”栏发布的信息为准。

3、代理机构对招标文件的补充说明、澄清或修改，将构成招标文件的一部分，对投标供应商具有约束力。

4、补充说明、澄清或修改的内容可能影响到响应文件编制的，代理机构将在提交首次响应文件截止之日 15 日前，发布补充说明、澄清或修改公告，不足 15 日的，应当顺延提交首次响应文件截止之日。

5、除非代理机构以书面的形式对招标文件作出澄清、修改及补充，投标供应商对涉及招标文件的任何推论、理解和结论所造成的结果，均由投标供应商自负。

6、采购人视情组织答疑会。如有产生答疑且对招标文件内容有修改，代理机构将按照本须知有关规定，以补充通知（公告）的方式发出。

三、投标项目涉及到的现场勘察

1、采购单位视情组织答疑会。如有产生答疑且对招标文件内容有修改，代理机构将按照本须知有关规定，以补充通知（公告）的方式发出。

2、采购人向投标供应商提供的有关资料和数据，是采购人现有的并认为能使投标供应商可利用的资料。采购人对投标供应商由此而做出的推论、理解和结论概不负责。

3、经采购人允许，投标供应商可为勘察目的进入采购人的项目现场，但投标供应商不得因此使采购人承担有关的责任和蒙受损失。投标供应商应承担勘察现场的责任和风险，勘察现场所发生的费用由投标供应商自己承担。

4、投标供应商应认真踏勘现场。在现场勘察时，熟悉服务现场、现场周围交通道路等情况，以获得一切可能影响其投标的直接资料。投标供应商中标后，不得以不完全了解现场情况为理由而向采购人提出任何索赔的要求，对此采购人不承担任何责任并将不作任何答复与考虑。

四、投标文件的组成及装订

1、投标文件由：①资格审查文件、②技术标共两部分组成（以下由文件序号代称）。

（一）资格审查文件（单独装订密封）

①提供供应商的企业法人营业执照副本复印件（须加盖公章）。

②法定代表人参加投标的，必须提供法定代表人身份证明及法定代表人本人身份证复印件；非法定代表人参加投标的，必须提供法定代表人签字或盖章的授权委托书及法定代表人、被授权人的两身份证的复印件。（格式参见第七章）

③供应商须提供参与本次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的书面《无重大违法记录声明函》（格式参见第七章）。

④关于资格文件的声明函（格式参见第七章）。

注：以上材料如为复印件均需加盖单位公章。

注：以上材料如为复印件均需加盖投标供应商公章。

（二）技术标（单独装订密封）

①投标响应函（格式参见第七章）。

②技术响应及偏离表（格式参见第七章）。

③商务条款响应及偏离表（格式参见第七章）；

填制正负偏离表，不完全响应的，必须在偏离表中列示，否则将认为供应商接受采购文件的所有要求。完全响应的，请以空白表列示。

④《服务到期配合承诺函》、《退出机制条款执行承诺函》等（格式自拟）。

⑤项目需求、评标办法中所涉及的事项需提供的所有资料。

【特别提醒】腾讯会议述标的 PPT 电子文件以 U 盘装载，密封在“技术响应文件”内，供应商应做好相应防护措施，以免电子文件无法读取。否则后果由供应商自行承担。

2、投标供应商按招标文件要求编写投标文件，并牢固装订成册。投标文件均需采用 A4 纸（图纸等除外），不允许使用活页夹、拉杆夹、文件夹、塑料方便式书脊（插入式或穿孔式）装订。投标文件不得行间插字、涂改、增删，如修改错漏处，须经投标文件签署人签字并加盖公章。

3、投标文件的“资格审查文件”、“技术标”各自装订成册。

五、投标文件的份数、签署

1、投标供应商应准备伍份完整的投标文件，其中正本壹份，副本肆份，并标明“正本”或“副本”字样，若有差异，概以“正本”为准。

2、投标文件分二册密封。第一册为“资格审查文件”，第二册为“技术标”，投标文件的第一册、第二册应分别密封，并在封袋上标明“资格审查文件”、“技术标”。

3、投标供应商可将投标文件正副本统一密封或分别密封，如正本和副本分别密封的，应在封袋上标明正、副本字样。

4、投标文件正本须按招标文件要求由法定代表人（法定负责人）或被授权人签字或盖章并加盖投标供应商印章。副本可复印，但须加盖投标供应商印章。

六、投标响应文件的密封及标记

密封后，应在每一密封包的投标文件上明确标注投标项目名称、投标文件各自对应的名称、投标供应商全称及日期，同时加盖投标供应商公章。

腾讯会议述标的 PPT 电子文件以 U 盘装载，密封在“技术响应文件”内，供应商应做好相应防护措施，以免电子文件无法读取。否则后果由供应商自行承担。

七、投标文件的有效期

1、从投标文件接收截止之日算起，45个日历天内投标书应保持有效。有效

期短于这个规定期限的，投标将被拒绝。

2、在特殊情况下，采购代理机构可与投标供应商协商延长投标书的有效期。这种要求和答复都应以书面、传真、或电报的形式进行。同意延长有效期的投标供应商不能修改投标文件。拒绝接受延期要求的投标供应商的投标书将被拒绝。

八、投标文件及投标费用

1、招标文件及相关资料费 300 元，在递交投标文件时缴纳，售后不退。

2、投标程序顺利进行后，除供应商的原件可退回外，其余所有的响应文件都将作为档案保存，不论成交与否，代理机构均不退回（未拆封的除外）。

3、无论招标过程和结果如何，参加投标的投标供应商自行承担与本次项目招标有关的全部费用。

4、本项目招标代理费为人民币捌仟元整，由中标人在取得中标通知时，向招标代理机构一次付清。

九、履约保证金

1、本项目成交后的年度履约保证金为人民币贰万玖仟元整。

2、中标供应商的履约保证金须在成交通知书发出 3 个工作日内汇入采购人账户，中标供应商凭中标通知书、履约保证金缴纳凭证在中标通知书发出后 30 日内与采购人签订合同。超期或未有协商，则视为自动放弃中标资格。

3、成交人在按要求保质保量的履行完成该项目 3 年期的服务并配合本项目下一年度服务供应商的交接工作顺利完成后，一次性无息退还履约保证金；

4、由于成交供应商原因，在签订合同后出现不按合同履行的情况，采购人有权将履约保证金作为违约金，全额不予退还，同时采购人亦有权终止合同，成交供应商还须承担相应的法律赔偿责任。

十、付款方式

1、按月为单位计算支付；

2、本合同款项按照以下方式支付：乙方提供政府购买服务清单及服务金额按月向甲方提出付款申请，甲方在收到付款申请并核对后，按月支付服务费；运营费由甲方根据对乙方的考核结果按季度进行支付。

3、最终的结算付款方式，以双方签订的政府采购合同为准。

十一、服务量的调整及结算方式

如因采购人实际需求，服务量（人员）发生变化，成交人须无条件满足采购人需求，确保服务质量并及时提供服务。

十二、未尽事宜

按《中华人民共和国政府采购法》及其他有关的法律法规的规定执行。

第三章项目需求

一、项目背景

为进一步组织开展好社区居家养老服务，提供服务质量，更好的服务广大老年人，南通市崇川区新城桥街道办事处拟就街道居家和社区养老服务中心及站点的运营和管理，通过购买服务的形式对外委托有资质的第三方机构进行服务。为此，依据《中华人民共和国政府采购法》及其相关法律法规的规定，决定以公开招标的采购方式进行该项目的服务购买并确定服务供应商。

二、服务期限：

本次采购项目的服务期为：叁年（即 36 个月），合同经考核后一年一签定。

三、项目概况

项目概况	1. 新城桥街道设有一个居家养老中心和七个居家养老服务站（文峰、启秀、八厂、朝晖、濠景园、易家桥、城南新村）。 2. 供应商必须在确保为“政府购买”服务对象提供满意服务的前提下，可向社区其他老年人和残疾人提供社会化专业服务。主要有生活照料、便民应急、精神慰藉、文化娱乐、教育培训、法律援助、医疗康复、康复护理、安全服务项目。主要以满足新城桥街道不同类型老年人个性化需求为出发点，提供专业社会化服务和家庭支持性服务。 3. “政府购买”服务金额：具体以实际为准。（2021 年 12 月为 2224 人、158005 元） 4. 服务期限：叁年，合同一年一签，通过年度考评的方可续签下一年合同。服务期满，采购方可根据对服务机构的日常及年终考核决定是否续签服务协议。
办公场所及设备扶持	1. 采购人提供工作所需的场所、办公设备、服务设备以交付清单为准。 2. 供应商在开展运营活动期间不得擅自对房屋结构进行破坏，同时应妥善保管和使用采购方提供的设施设备，采购服务期满后，供应商必须保质、保量的退还采购人。供应商运营期间，因保管、使用不当造成采购方设施设备损坏或报废的，应负责维修或进行必要补偿。 3. 供应商需承担居家养老中心的水、电费、煤气费、服务器材、街道中央厨房的各类支出以及各个站点的各类管理运行行政支出。 4. 供应商可根据自身运营活动开展的需要，适当添置设施设备，所添置物品的所有权归供应商所有。

四、项目总体目标

1、围绕老年人需求，打造功能适老、内容丰富、服务覆盖的“一个中心七

个站点”社区居家养老服务体系，通过专业团队的运营管理和社会资源的加盟服务，为辖区老人提供就近、便捷的社区居家养老服务，并以此为平台，借助信息化手段，通过线上呼叫派单、线下专业团队接单的方式，为居家老人提供多样化、多层次、广覆盖的居家养老服务。

2、本次采购服务达到新城桥街道“政府购买”老人全覆盖、社区其他老年人口社会化专业服务全可及，居民高度满意，服务高度专业，体系高度支持的服务效果。服务机构在确保为“政府购买”服务对象提供周到满意服务的前提下，应向社区其他老年人提供专业社会化服务和家庭支持性服务。

五、服务需求内容及要求

服务机构须为“政府购买”服务对象提供生活照料、便民应急、精神慰藉、文化娱乐、教育培训、法律援助、医疗康复、康复护理等服务项目。提供具体服务及价格详见【附件一】（附件内收费标准为供应商提供各项服务的最高收费标准，中标后，供应商可根据自身实力及具体情况制定服务价格并报采购人审核，审核通过后对外公示服务价格，服务期内不得调整），若在服务期内供应商提供其他服务内容（清单内没有涵盖的项目），收费标准须提前书面报采购人，经采购人审核同意后方可执行（若当地物价部门有其他审核意见的，以物价部门给出的意见为准）。

以下功能配置是招标人要求的最基本的功能配置要求，投标人不得减少，投标人可根据自己服务特色、服务方案自行增加服务功能，但新增服务功能必须书面征得招标人同意后方可对外开放、实施。

（一）居家养老服务中心服务

1、生活照料

（1）助餐：为政府购买服务对象、独居空巢老人、重点优抚对象、残疾人、低保对象以及社会老人等提供定点助餐或上门送餐、家庭烹饪服务。

（2）日间托管：为失能、半失能老人提供日间托管照料服务。

2、便民应急服务

（1）洗脚修脚。提供定点修脚、除鸡眼、甲沟炎、灰指甲、修脚垫等服务。

（2）服装加工、清洗。提供定点代收衣物，送去洗熨、裁剪、修补服务。

（3）家电维修。提供空调移机、空调加氟，维修家电，开换锁等服务

（4）摄影服务：证件照、全家福等的拍摄、照片冲印等。

（5）美发助洁：定点提供理发、染发、洁面等服务。

3、心理慰藉

(1) 心理咨询疏导。提供定点咨询、上门咨询、电话咨询等服务。

(2) 精神关爱。提供精神抚慰服务，关爱老人精神健康。

4、文化娱乐

依托站点，定期开展老年文体活动、书法绘画、手工制作、读书交流、棋牌切磋等活动，丰富老年文化生活，展示老年风采，营造文明和谐的养老、乐老氛围。

(1) 日常活动。

包括：棋牌、健身、阅览、亲子互动、开放文体活动场所等。

(2) 专题活动。

结合重阳节、春节、中秋节、端午节等传统节日开展每月不少于一次，全年不少于 12 次的专题活动，全年活动参与总人数不少于辖区老年人口的 10%，让老人在参与中获得快乐、健康。

5、法律援助（不涉及第三方，不涉及案件）

(1) 法律咨询。就法律事务问题作出解释、说明，普及法律知识。

(2) 法律帮助。就法律事务问题提出建议和解决方案。

6、医疗康复

(1) 中医理疗。提供定点的足疗、推拿、拔罐、刮痧等服务

(2) 健康咨询。就老年人健康、养生问题，提供专业指导意见。

(3) 健康管理。为老人制定健康管理方案，进行专业干预，如控油、戒烟、慢病监控等。

(4) 康复训练。提供定点或上门的康复训练服务，租售器材费用不高于市场价。

(5) 健康讲座。开展各类健康讲座，以应知应会，通俗易懂的语言，交流互动的形式，就自身疾病、慢性病防治进行健康咨询与解答。

(二) 居家上门服务

1、生活照料

(1) 送餐、买菜做饭。包括买菜、洗菜、餐后打扫等。

(2) 家庭保姆。包含钟点服务、助浴服务等，针对失能老人生活照料。

(3) 家政服务。居室清洁、环境清理、贴春联、移家具等家政服务。

2、精神慰藉

(1) 安心敲门。对独居和空巢老人定期敲门问候，知状况、解难题。（具体名单由街道提供）。

(2) 陪同服务。包括陪聊、陪读、陪购物、陪拿药就医等。

(3) 老年旅游。组织老年人出游，旅居等。

3、康复护理

(1) 护理。上门提供失禁护理、床上移动、擦浴、更衣等护理服务。

(2) 理疗。上门提供足疗、推拿、拔罐、刮痧等服务。

六、团队人员配备要求

1、项目经理（可兼职）：1人，资深养老服务管理从业人员，负责管理整个服务中心及站点的管理。

2、站长：1人，负责项目的日常运营和现场管理。

3、社工：4人，负责服务中心及站点的活动开展。

4、助老服务员：全职1人，兼职3人。

5、医疗服务人员：全职1人，兼职1人。

6、中央厨房：安排2名厨师，2名辅助人员，食堂从业人员上岗前须持有健康证明。

7、居家上门服务人员：需配备成熟团队，有相应服务资质特别是护理资质，根据服务需求配足服务人员，能及时响应老人服务需求。

七、管理运营要求

需要有成熟稳定的智慧养老信息服务平台和服务热线，能及时响应、处理服务需求，满足服务工单的派送、流转、监管、统计、结算等功能，使居家养老服务全程可监控、全程透明化。应急事件3分钟内要有人员响应处理，10分钟内要有人员上门；一般事件和服务需求半小时内要有人员处理响应或上门服务。

2、开放、服务时间

(1) 居家养老服务中心（站）开放服务时间：

周一至周五：上午8:00—11:30，下午1:30—5:00

3、考核机制

(1) 政府购买服务对象：要逐人上门了解服务需求，满意率要达到90%以上。

(2) 总体服务人数要达到全街户籍老龄人口的20%及以上。

(3) 要建立完整详细的工作台账，居家上门服务对服务对象、服务过程有记录，服务效果有回访，线上服务系统有痕迹，满意率达到 90%以上。

(4) 每季度对供应商进行运行实效（50 分）、服务满意度测评（40 分）、知晓率（10 分）考核，满分为 100 分。运营实效是专业运营机构在开展为老服务方面常态化、规范化、持续化的服务效果。社区居家养老工作人员每季定期对运营机构进行测评，取平均分细则见【附件二】。

4、激励机制

(1) 在本项目服务期间，完全响应采购人和招标文件要求，并严格按照投标文件及合同条款提供服务的，采购人在各季度百分考核中运营实效和服务满意度总分均在 90 分以上的，服务期间采购人单位可优先考虑续约。

(2) 每季度百分考核中，测评结果分为“优”“良”“一般”。运营实效和服务满意度总分 90 分以上为“优”，总分 85 分以上为“良”，总分 80 分以上为“一般”。整个年度（4 个季度得分平均值）测评结果为“优”的，运营费用按照财政拨付定额的 100%进行结算；服务测评为“良”的，运营费用按照财政拨付定额的 95%进行结算；服务测评为“一般”的，运营费用按照财政拨付定额的 90%进行结算；“政府购买”运营费用按每季度实际结算。

(3) 供应商在合同履行过程中出现房屋及硬件设施损坏、因服务质量有问题、服务不当等自身原因造成服务对象损失等情况时，若供应商拒不履行缴费或赔偿义务的，招标人有权直接从运营费用中扣除，不足部分从履约保证金中直接扣除，若运营费用及履约保证金两者金额仍然不足以缴费或赔偿费用的，不足部分由供应商自行承担。

5、退出机制

(1) 采购人将在每季度通过服务对象对服务机构进行满意度调查，若供应商季度服务满意度达不到 90%，采购单位有权责令限期整改。如在规定的期限内未能整改到位，服务机构须在采购单位规定期限内无条件退出该服务项目。

2、合同履行过程中，若供应商未能完全响应采购人及招标文件要求，以及未按照响应文件及合同条款提供服务的，不服从采购人管理等情况的，采购人有权责令其在规定期限内无条件退出该服务项目。

3、若供应商在合同履行过程中存在安全管理重大疏忽、服务及价格弄虚作假、对服务对象造成重大人身伤害及财产损失等情况时，采购人有权责令其在规定期限内无条件退出该服务项目，并承担相应的经济及法律

责任。

4、供应商在上级部门相关考核中连续两次不达标的，采购人有权责令限期整改。如在规定的期限内未能整改到位，供应商须在采购人规定期限内无条件退出该服务项目。

5、供应商须按合同履约，因上述原因或其他违反法律法规政策相关规定，触发“退出机制”条款的，采购人将严格按“退出机制”条款执行，责令供应商退出，同时采购人有权根据项目的履行情况酌情扣除部分或全部履约保证金；运营费用根据季度考核结果及实际服务时间按比例结算。

附件一：崇川区新城桥街道居家和社区居家养老基本服务项目清单

序号	服务类别	服务项目	收费标准
1	助餐配餐	定点用餐	午餐 10 元，晚餐 元，正餐配两素两荤一汤，主食一份。
		送餐配餐	午餐 12 元，晚餐 元，正餐配两素两荤一汤，主食一份。
		餐饮加工	一餐饭（1-3 人），人工费 50 元；一餐饭（4-8 人），人工费 100 元；一餐饭（8 人以上），人工费 150 元，菜钱另计。包洗、买菜，餐后打扫
2	居家保洁	清洗油烟机	拆洗 150 元/次
		清洗空调	100 元/台
		清洗饮水机	30 元/台
		房屋清洁	居室清洁、环境卫生整理 40 元/小时
			擦玻璃 40 元/小时（为确保工人安全，二层楼以上，外部玻璃不擦）
			地板打蜡 5 元/平方米起（根据用蜡不同，确定收费标准）
		洗衣物	清洗地毯，普通纤维地毯 50 元/件、纯毛地毯 150 元/件起
			定点服务，夏装 8 元/件，冬装 20 元/件起（一般按洗衣店公布的价格收取费用）
			上门洗衣，夏装 10 元/件，冬装 22 元/件起
			皮衣保养 150 元/件起（一般按洗衣店公布的价格收取费用）
3	生活照料	助浴	拆洗被褥、窗帘 60 元/床，50 元/窗（包括拆洗、晾晒、整理）
			定点助浴 20 元/次（使用淋浴设备，配套坐浴椅，全身清洗）
			上门助浴 50 元/次（使用淋浴设备，配套坐浴椅，全身清洗）
			失能助浴 60 元/次（使用充气洗浴床和洗澡机，全身清洗）
			搓澡 10 元/次
		理发	定点服务 10 元/次
			上门理发 30 元/次
			染发 30 元/次起（染发根据使用材料和工艺不同，）
		修脚	定点服务 30 元/次（普通修脚，刮死皮、剪指甲等）
			上门修脚 50 元/次（普通修脚，刮死皮、剪指甲等）
			鸡眼 10 元/次（不含用药）
			治甲沟炎 10 元/次（不含用药）
			修垫核 10 元/次（不含用药）
			修灰指甲 10 元/次（不含用药）
			修脚垫 10 元/次（不含用药）
4	应急维修	家电维修	修理保养电视机 50 元/次（不含换配件）
			空调移机 200 元/次（指两公里内的移机服务，超出两公里，增加 20 元路程费）

			空调加氟 150 元/次（含人工费，如加氟量大，现场会予以说明收费金额）
			电冰箱维修 50 元/次（不含换配件）
			微波炉维修 30 元/次（不含换配件）
			音像播放器维修 30 元/次（不含换配件）
		管道疏通	疏通厨房、卫生间管道 80 元/次起（根据堵塞的具体原因，增加疏通费用）
		修锁	换锁劳务费 50 元/个（不含换配件），夜间加收 30 元路费
			配钥匙 10 元/个，特型钥匙按市场价格收费
		水电维修	更换灯泡 5 元/个
			煤气检测 20 元/次，更换室内煤气管道 20 元/米
			检修更换水、汽管道 20 元/米
			更换电线 20 元/米
			卫生间防水，100 元/平方米（不更换坐便器），屋顶防水 50 元/平方米
5	陪同代办	服装加工	修裤边、换拉锁 5 元/件
			裁剪 10 元/次起
			缝补及修改服装 10 元/件起
			熨衣 5 元/件
			织补毛衣 60 元/件起
		陪同或代购	20 元/次
		陪同或代取药	20 元/次
		陪同旅游	近郊陪游 20 元/小时，埠外陪游 50 元/小时
		陪同出行	20 元/小时
		陪同购物	20 元/小时
6	文化教育	培训	计算机基础知识仅收材料费，实行会员制管理，免收培训费用
			法律常识、书法班、绘画班、棋琴班、科普和健康讲座等各项专业教育，仅收材料费，实行会员制管理
			其他服务、法律服务、法律咨询，按件收费
			社保信息咨询服务、社保信息咨询，免费
		摄影	定点服务，按店内服务单价为老年人提供 9 折优惠
			入户摄影，按店内公布的服务单价收费，免收上门服务费用
			普通照相服务，普通证件照 10 元一版
7	精神慰藉	心理咨询	定点咨询 30 元/小时
			入户咨询 35 元/小时
			电话咨询免费
			陪聊 20 元/小时，对服务对象进行身体状况评估，有精神病患的，由其家属签署同意陪聊服务后，方能开展服务
			读报 20 元/小时
			单身老人联谊活动免费

		临终关爱	满一个月护理 4000 元/月，不足月的 150 元/天，其他信息咨询免费
8	康复护理	日托	完全自理的 50 元/天，不能完全自理的 110 元/天（含午餐）
		全托	护理自理老年人 2000-3000 元/月（含常规护理、清洁护理）
			护理不能完全自理老年人 4000-6000 元/月（含常规护理、康复护理、清洁护理、助餐（药））
		社区医疗服务	上门护理服务；除了必须配备急救药品外，在确保安全的前提下，输液 50 元/次，输液完成后，医护人员停留观察 30 分钟，无异常方能离开
			足疗项目：为 30 分钟为一个医疗单位，上门服务为 50 元/次
			推拿治疗法 60 元/小时，超过 60 分钟加收 50%；对瘫痪病人加收 50%
			拔罐治疗 20 元/次，游走罐加收 10 元/次服务费用
			刮痧治疗 20 元/每个部位
			病人护理 130-220 元/天·次，根据病人病情身体状况商定收费标准
			残疾人护理 130-220 元/天·次，根据残疾人身体状况商定收费标准
			家庭病床 150-200 元/天·次
		专业护理服务	专业护理、病后术后的康复参考、合理用药和居家安全参考、精神慰藉、急性疾病的专业护理等。护理服务每小时为单位计算，60 元/60 分钟、90 元/90 分钟、120 元/120 分钟，可上门服务，分 1-6 级护理，以此类推
9	紧急援助	24 小时紧急救助	电话转接救援机构，通知紧急联系人；居家养老服务人员上门协助救援机构开展救助工作

附件二： 运行实效、服务满意度、知晓率测评

每季度对供应商进行运行实效（50 分）、服务满意度测评（40 分）以及辖区老年人对居家和社区养老服务站点服务知晓率（10 分）考核，满分为 100 分。

运行实效（50 分）			
考核内容	考核标准	分值	考核分
场所开放 6 分	服务场所，功能室齐全，设施完好，环境整洁。功能不全有一处扣 0.5 分；发现脏、乱、差情况每处扣 0.5 分。	2	
	每天按时正常开放，活动开展有序，服务到位。发现一次未正常开放扣 0.5 分；秩序混乱扣 0.5 分；服务不到位扣 1 分。	2	
	信息系统完备，监控设备正常运转。信息系统不健全扣 1 分；无监控设备扣 2 分。	2	
内部管理 8 分	①管理规章制度齐全，并对外公示。制度不全或未对外公示扣 1 分。	2	
	②有人员培训和奖惩制度，对服务人员实行每月考评。缺少一次考评记录扣 0.5 分	2	
	③建立服务对象档案，并配照片。服务对象档案少或不完整的扣 2 分。	4	
安全卫生 10 分	①建立突发事件应急预案，发生突发事件按照预案处理。没有应急预案的不得分，处理突发情况不妥的酌情扣分。	4	
	②设有固定灭火器，防止火灾事故发生。没有灭火器扣 1 分。	2	
	③重视食品安全卫生，严格履行消毒流程，杜绝食物中毒。出现一起扣 4 分。	4	
工作队伍 建设 4 分	①机构必须配备 1 名负责人，具有较强组织管理能力。并配有专业的服务队伍。少一项扣 1 分。	2	
	②工作人员必须持有健康证和相关专业证书，持证上岗率不低于 80%。缺少一项扣 0.5 分。	1	
	③有工作人员业务培训计划，定期参加培训。没有	1	

	业务培训的扣 1 分。			
服务规范 12 分	①按确定的服务项目、服务时间，高效及时提供助餐日托、家政照料、康复护理、维修配送等服务，并做好服务台账记录。未达到要求的一次扣 1 分，记录不健全的扣 0.5 分。	3		
	②有专用求助电话，实现接听、记录、联络、救助、备案等衔接有序的高效服务。少一项扣 0.5 分。	2		
	③提供的产品价格公开，产品质量必须安全可靠，物优价廉。价目未公开扣 1 分；故意抬高价格扣 2 分；产品质量有问题全扣。	4		
	④以项目化形式开展文体类、康健类、知识类等助老服务活动，活动有主题，有延续性，每项活动一年不少于 12 期，老年人参与率不少于辖区老年总数的 10%。未达到要求的扣 1 分。	3		
服务覆盖率 5 分	核心站点享受经常服务的老年人月均占服务范围内的老年人数 20%，一般站点享受服务的老年人月均占服务范围内的老年人数 10%。少一个百分点扣 0.5 分，扣完为止。	5		
供应商管理 5 分	与供应商签订供应合同协议，无合同此项不得分；制定完善的供应商派单、回访、考核制度，制度不全扣 1 分；派单、回访记录健全，不全扣 1 分。	5		
合计		50		
服务满意度反馈（40 分）				
满意度项目	要求	占比（分）	得分	总分
服务的知晓率	政府购买服务人群是否知道服务的点位、内容及政策	10		
服务的精准性	是否根据老人的需要，提供精准的服务	10		
服务的及时性	是否在老人允诺的时间内进行相关服务	10		
服务的规范性	是否进行规范性服务，如收费是否合	10		

范性	理、是否具备专业资质等			
机构知晓率反馈（10分）				
知晓项目	要求	占比（分）	得分	总分
机构地理位置	是否清楚知晓离自己家最近的服务中心的地理位置	3		
服务设施	是否清楚知晓服务站点的咨询电话和服务人员	3		
服务内容	是否了解可以在服务站点获得的为老服务内容	4		

备注：

（1）加分项：服务开展有影响力，在主流媒体上或省、市有经验介绍的酌情加分。

（2）扣分项：在上级相关部门监督抽查中被点名或通报批评扣5分；因工作不到位造成恶劣影响的，有效投诉以及有正当理由信访较多，群众反映特别强烈的扣5分；工作严重失职，被新闻媒体曝光的扣5分。

第四章 评审方法和程序

一、采购人委托招标代理机构组织招标

1、依法成立评标委员会，评标委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数为 5 人。

二、开标

1、采购代理机构主持开标并记录，及时处理投标供应商代表提出的询问或者回避申请。

2、投标供应商不足 3 家的不得开标，相应处理方式见本招标文件第四章第十一条的规定。

三、资格审查

1、开标后，采购人及其委托的采购代理机构参照中华人民共和国财政部令第 87 号《政府采购货物和服务招标投标管理办法》文件第四十四条的规定，根据招标文件载明的资格审查要求，对投标供应商的资格进行审查。

2、资格审查合格的投标供应商进入评标。

3、合格投标供应商不足 3 家的，不得评标，相应处理方式见本招标文件第四章第十一条的规定。

四、评标

1、评标时间：**资格审查结束以后。**

2、采购代理机构负责组织评标工作，并履行下列职责：

（1）核对评审专家身份和采购人代表授权函，对评审专家在政府采购活动中的职责履行情况予以记录，并及时将有关违法违规行为向财政部门报告。

（2）宣布评标纪律。

（3）公布投标供应商名单，告知评审专家应当回避的情形。

（4）组织评标委员会推选评标组长，采购人代表不得担任组长。

（5）在评标期间采取必要的通讯管理措施，保证评标活动不受外界干扰；除采购人代表、评标现场组织人员外，采购人的其他工作人员以及与评标工作无关的人员不得进入评标现场。

（6）根据评标委员会的要求介绍政府采购相关政策法规、招标文件。

（7）维护评标秩序，监督评标委员会依照招标文件规定的评标程序、方法和

标准进行独立评审，及时制止和纠正采购人代表、评审专家的倾向性言论或者违法违规行为；采购人可以在评标前说明项目背景和采购需求，说明内容不得含有歧视性、倾向性意见，不得超出招标文件所述范围。说明应当提交书面材料，并随采购文件一并存档。

（8）核对评标结果，有下列规定情形的，要求评标委员会复核或者书面说明理由，评标委员会拒绝的，则予以书面记录并向本级财政部门报告：

- ① 分值汇总计算错误的；
- ② 分项评分超出评分标准范围的；
- ③ 评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的；
- ④ 经评标委员会认定评分畸高、畸低的。

（9）评审工作完成后，按照规定向评审专家支付劳务报酬和异地评审差旅费，不得向评审专家以外的其他人员支付评审劳务报酬；

（10）处理与评标有关的其他事项。

4、评标委员会负责具体评标事务：

（1）独立履行审查、评价合格投标供应商的投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求并进行比较和评价；按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价并依据招标文件载明的评标方法直接确定中标供应商。

（2）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供应商作出必要的澄清、说明或者补正。投标供应商的澄清、说明或者补正，应当采用书面形式由投标供应商代表签字，但不得超出招标文件的范围或者改变其实质性内容。

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

5、评标委员会成员独立履行以下职责与义务：

- （1）遵纪守法，客观、公正、廉洁地履行职责；
- （2）审查合格投标供应商的投标文件是否实质性响应招标文件要求，并做出评价；

(3) 按照招标文件规定的评标办法和评标标准进行评标，对评审意见承担个人责任；

(4) 可以要求投标供应商对投标文件有关事项做出解释或澄清；

(5) 对评标过程和结果，以及投标供应商的商业秘密保密；

(6) 配合相关部门的投诉处理工作；

(7) 配合采购人或采购代理机构答复投标供应商提出的质疑。

6、除采购人代表、评标现场组织人员外，采购人的其他工作人员以及与评标工作无关的人员不得进入评标现场；有关人员对评标情况以及在评标过程中获悉的国家秘密、商业秘密负有保密责任。

7、开标后直到公告项目中标结果发出中标通知书并授予中标供应商合同为止，凡属于评审、澄清、评价和比较投标的所有资料及有关授予合同等的相关信息，都不应向投标供应商或与评标无关的其他人泄露。

8、评审期间，合格投标供应商的投标文件仍有可能被评标委员会根据规定判为无效投标。

9、在投标文件的评审、澄清、评价和比较以及授予合同的过程中，投标供应商对采购人和评标委员会成员有施加影响的任何行为，都将取消其可能的中标资格。

五、评审原则

1、本项目采用 综合评分法，即指投标文件满足本项目招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标，经评审后得分最高的投标供应商推荐为中标供应商的评标方法。

2、评标委员会成员：对符合资格的投标供应商的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求；按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

3、评标委员会严格按照招标文件规定的要求、条件、评分标准，对投标供应商所提供的完整计划标的物的科学性、可行性、产品质量、服务质量的保证及承诺等实质性响应内容进行比较评价。

4、对投标文件的评审判定，只依据投标文件内容本身，不依靠开标后任何外来证明文件。

六、评审方法

1、评标程序：

资格符合性评审——技术标评审——确定中标候选人。

本次资格审查采用资格后审，各投标供应商资格审查通过后方能进入技术标的开标。

2、评标委员会将仅对按本招标文件载明的方法与规定，为实质上响应招标文件要求的投标文件评审并进行评价和比较。

3、本次项目的技术标总分为 100 分。

技术标分值占总分值的比重为 **100%（权重）**（计算结果均四舍五入保留两位小数）；

4、评标委员会严格按照招标文件的要求、条件、评分标准，对投标供应商所提供货物或服务的先进性、可靠性、售后服务承诺、质量保证承诺等实质性响应内容进行比较。

5、评标委员会构成共 5 人，评标专家 4 人，采购人代表 1 人；评标专家确定方式：在专家库中随机抽取。评标委员会各成员独立对每个进入打分程序的有效投标供应商的投标文件的技术部分以打分的形式进行评审和评价。

7、供应商的技术标得分即为该供应商的综合得分（计算结果均四舍五入保留两位小数）。

8、评审后的综合得分相同的，则采取现场抽签的方式确定（投标供应商的抽签顺序分别为各投标供应商递交投标文件签到顺序号）

9、评标结果按投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审综合得分最高的投标供应商，排名第一的确定为中标供应商，出具评审报告并将结果通知所有投标供应商。

七、综合评分评审标准

（一）技术标评审：（100 分）

1、资信：15 分

（1）供应商拥有养老机构床位 200 张（含）以上，得 4 分，100 张（含）-199 张，得 3 分；100 张以下不得分，提供相关证明材料。

（2）供应商提供类似居家和社区养老服务业绩合同，提供一个得 1 分，最多得 4 分，须提供业绩合同复印件。

（3）供应商具有与养老相关的国家标准服务质量评价管理认证的，获得 5A

级认证的，得 2 分，其他等级得 1 分。提供认证证书及网页查询截图（<http://cx.cnca.cn> 网页查询截图）。

（4）供应商 2018 年以来获得政府部门授予的养老服务相关荣誉，国家级的每项得 2 分，省级的每项得 1 分，本项最高得 4 分，政府部门指民政、老龄、卫健、工信、发改部门。提供文件材料或官方网站公示截图。

（5）拟派项目负责人，具有 3 年以上养老相关岗位管理工作经验的，得 1 分。须提供相关证明材料。

2、管理机构设置及管理制度：25 分

（1）管理机构设置（5 分）：按照管理机构设置的完整性、合理性、科学性等方面分等级酌情给分，优者得【5-4 分】、良者得【3.9-2 分】、一般者得【1.9-0 分】，未提供者不得分。

（2）人员配置（10 分）：人员配置合理、齐全、科学；所有专业人员持证上岗；人员考核有标准、有措施、奖罚淘汰机制。评委根据供应商提供的人员配置及方案措施分等级酌情给分，优得【7-5 分】、良得【4.9-2 分】、一般得【1.9-0 分】；在采购文件要求的人员配备基础上，每增加一名医生、康复师或护士等专职、持证医护人员加 1 分，最多加 3 分。本项最高得 10 分。

（3）工作标准及日常行为管理制度（5 分）：具备完整的标准作业体系和监管机制。按照制度方案的完整性、内容合理性、科学性、信息化程度、可操作性等方面分等级酌情给分，优得【5-3.5 分】、良得【3.4-1.5 分】、一般得【1.4-0 分】。

（4）安全保卫管理制度（5 分）：按照制度方案的完整性、内容合理性、科学性、可操作等方面分等级酌情给分，优者得【5-3.5 分】、良者得【3.4-1.5 分】、一般者得【1.4-0 分】。未提供者不得分。

3、服务承诺及市场拓展：35 分

（1）评委根据供应商提供的服务项目、质量指标、达标情况、应急处置、投诉处理等酌情给分，优得【25-16 分】、良得【15.9-7 分】、一般得【6.9-0 分】。

（2）评委根据市场拓展预期效果和项目启动推广宣传方案进行分等级酌情评审：优得【10-6.5 分】、良得【6-3.5 分】、一般得【3-0 分】。

4、腾讯会议述标：25 分

拟派本项目的项目负责人结合街道实际，就服务方案、管理思路、市场拓展、应急处置、投诉处理等方面，以 PPT 电子文件格式向评委现场讲解，讲解时间控制在 10-15 分钟，并对评委现场提出的问题进行解答。评委根据供应商现场讲述

分等级酌情给分：优得【25-16 分】、良得【15.9-7 分】、一般得【6.9-0 分】。

现场陈述须由拟派本项目的项目负责人本人向评委进行现场讲解，陈述，否则不得分。

注：以上 1- 4 项设得分上限，评委依据采购文件载明的方法评分，评分四舍五入精确到小数点后两位。

【特别提醒】腾讯会议述标的 PPT 电子文件以 U 盘装载，密封在“技术响应文件”内，供应商应做好相应防护措施，以免电子文件无法读取。否则后果由供应商自行承担。

（1）本次技术标响应评审评分阶段有腾讯会议述标，供应商须自带电脑设备，采用 PPT 的形式，本项目的项目负责人在理解的基础上结合崇川区新城桥街道的实际情况，就服务方案、管理思路、市场拓展、应急处置、投诉处理等方面以 PPT 电子文件格式（U 盘）向评委进行现场讲解；

（2）讲解时间控制在 10-15 分钟内。并对评标委员会现场提出的问题进行解答。

（二）评标时评委对评标细则若有争议，由评标小组评委集体讨论确定，并对未尽情况有最终解释权。

（三）对落标的供应商不做落标原因的解释。

八、出现下列情形之一的，作无效投标处理：

- 1、投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；
- 2、不具备招标文件中规定的资格要求的；
- 3、报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；
- 4、投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- 5、未按招标文件要求提供相关材料的；
- 6、法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

九、有下列情形之一的，视为投标供应商串通投标，其投标无效

- 1、不同投标供应商的投标文件由同一单位或者个人编制；
- 2、不同投标供应商委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- 3、不同投标供应商的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- 4、不同投标供应商的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- 5、不同投标供应商的投标文件相互混装。

十、变更为其他方式采购的情形处理

依据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》财政部 87 号令第四十三条的规定：公开招标数额标准以上的采购项目，投标截止后投标供应商不足 3 家或者通过资格审查或符合性审查的投标供应商不足 3 家的，除采购任务取消情形外，按照以下方式处理：

1、招标文件存在不合理条款或者招标程序不符合规定的，采购人、采购代理机构改正后依法重新招标；

2、招标文件没有不合理条款、招标程序符合规定，需要采用其他采购方式采购的，采购人应当依法报财政部门批准。

十一、出现下列情形之一的，作废标处理：

1、出现影响采购公正的违法违规行为的；

2、所有投标供应商报价超出采购预算价的；

3、因重大变故，采购任务被取消的；

4、评标委员会依据法律法规可以认定为废标的其他情况。

十二、中标通知

1、开标结束后，招标采购人在中标供应商确定之日起 2 个工作日内在指定媒体上公告中标结果。

2、中标公告期限为 1 个工作日，期限结束后向中标供应商发出《中标通知书》。

3、《中标通知书》一经发出，即具有法律效力。采购人、中标供应商依法承担法律责任。

第五章 合同授予

一、中标供应商的履约保证金须在成交通知书发出 3 个工作日内汇入采购人账户，中标供应商凭中标通知书、履约保证金缴纳凭证在中标通知书发出后 30 日内与采购人签订合同。超期或未有协商，则视为自动放弃中标资格。合同一式陆份，采购人、供应商各叁份。所签合同不得对采购文件作实质性修改。采购人不得向中标供应商提出不合理的要求作为签订合同的条件，不得与中标供应商私下订立背离采购文件实质性内容的协议。

二、招标文件、中标供应商的投标文件及开标评审过程中有关书面澄清、承诺等均应作为合同附件，具有同等的法律效力。

三、中标供应商不得采用转包、分包的形式履行合同，否则，采购人有权终止合同且履约保证金作为违约金，全额罚没；造成采购人损失的，成交供应商还应承担相应赔偿责任。

合同主要条款

采购单位（或称甲方）：南通市崇川区新城桥街道办事处

供 应 商（或称乙方）：

签订时间： 年 月 日

签订地点：

根据本项目采购文件及乙方的响应文件和成交通知书，甲、乙双方本着自愿、平等、互利和诚实信用的原则，依据《政府采购法》、《中华人民共和国民法典》及其他有关法律、法规的规定，就此次确定的南通市崇川区新城桥街道居家和社区养老服务社会化外包采购项目外包事宜，经双方协商一致，签订本合同。

一、合同价款

本项目合同费用由两部分组成：

（1）“政府购买居家养老”服务以实际提供的服务金额（**根据政府服务补贴对象名单服务标准**）结算。

（2）居家养老服务站点（中心）运营经费以市、区财政实际拨付金额及

运营时间结算。

乙方应承担运行本项目的全部管理服务所发生的一切成本(含餐饮成本)、税费和利润,包括人工(工资、福利、社会统筹保险金、加班工资、工作餐、相关福利及人员聘用费用等)、水电费、工作所需的设备费、服务器材、办公设备、交通及通讯设备费、材料(含辅材)、管理、税费及利润等及承诺达到本项目居家养老服务要求的一切费用。

乙方为履行本合同而发生的所有费用,均应包含在合同价中,甲方不再另行支付其他任何费用。

二、项目服务期限

次采购项目的服务期为:三年(即 36 个月),本合同有效期自 2022 年 月 日起至 2025 年月 日止。

服务期满,采购方可根据对服务机构的服务质量及考核情况,并经双方协商确定是否续签服务协议。

三、质量标准和要求

1. 乙方所提供的服务的质量标准按照国家标准、行业标准或企业标准确定,上述标准不一致的,以严格的标准为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的,按照通常标准或者符合合同目的特定标准确定。

2. 乙方所提供的生活照料、便民应急、精神慰藉、文化娱乐、教育培训、法律援助、医疗康复、康复护理、安全服务、家庭支持等服务(详见采购文件及本合同第四条所列内容)应当符合采购文件要求,还应符合国家和南通市有关安全、环保、医疗、卫生之规定。台帐资料按要求整理成册备查。若因乙方措施不到位发生安全事故,造成的相关损失,乙方承担一切责任。

四、具体服务内容

1、围绕老年人需求,打造功能适老、内容丰富、服务覆盖的“一个中心七个站点”社区居家养老服务体系,通过专业团队的运营管理和社会资源的加盟服务,为辖区老人提供就近、便捷的社区居家养老服务,并以此为平台,借助信息化手段,通过线上呼叫派单、线下专业团队接单的方式,为居家老人提供多样化、多层次、广覆盖的居家养老服务。

2、本次采购服务达到新城桥街道“政府购买”老人全覆盖、社区其他老年人口社会化专业服务全可及,居民高度满意,服务高度专业,体系高度支持的服务效果。服务机构在确保为“政府购买”服务对象提供周到满意服务的前提下,

应向社区其他老年人提供专业社会化服务和家庭支持性服务。

五、服务需求内容及要求

服务机构须为“政府购买”服务对象提供生活照料、便民应急、精神慰藉、文化娱乐、教育培训、法律援助、医疗康复、康复护理等服务项目。提供具体服务及价格详见【附件一】（附件内收费标准为供应商提供各项服务的最高收费标准，中标后，供应商可根据自身实力及具体情况制定服务价格并报采购人审核，审核通过后对外公示服务价格，服务期内不得调整），若在服务期内供应商提供其他服务内容（清单内没有涵盖的项目），收费标准须提前书面报采购人，经采购人审核同意后方可执行（若当地物价部门有其他审核意见的，以物价部门给出的意见为准）。

以下功能配置是招标人要求的最基本的功能配置要求，投标人不得减少，投标人可根据自己服务特色、服务方案自行增加服务功能，但新增服务功能必须书面征得招标人同意后方可对外开放、实施。

（一）居家养老服务中心服务

1、生活照料

（1）助餐：为政府购买服务对象、独居空巢老人、重点优抚对象、残疾人、低保对象以及社会老人等提供定点助餐或上门送餐、家庭烹饪服务。

（2）日间托管：为失能、半失能老人提供日间托管照料服务。

2、便民应急服务

（1）洗脚修脚。提供定点修脚、除鸡眼、甲沟炎、灰指甲、修脚垫等服务。

（2）服装加工、清洗。提供定点代收衣物，送去洗熨、裁剪、修补服务。

（3）家电维修。提供空调移机、空调加氟，维修家电，开换锁等服务

（4）摄影服务：证件照、全家福等的拍摄、照片冲印等。

（5）美发助洁：定点提供理发、染发、洁面等服务。

3、心理慰藉

（1）心理咨询疏导。提供定点咨询、上门咨询、电话咨询等服务。

（2）精神关爱。提供精神抚慰服务，关爱老人精神健康。

4、文化娱乐

依托站点，定期开展老年文体活动、书法绘画、手工制作、读书交流、棋牌切磋等活动，丰富老年文化生活，展示老年风采，营造文明和谐的养老、乐老氛围。

(1) 日常活动。

包括：棋牌、健身、阅览、亲子互动、开放文体活动场所等。

(2) 专题活动。

结合重阳节、春节、中秋节、端午节等传统节日开展每月不少于一次，全年不少于 12 次的专题活动，全年活动参与总人数不少于辖区老年人口的 10%，让老人在参与中获得快乐、健康。

5、法律援助（不涉及第三方，不涉及案件）

(1) 法律咨询。就法律事务问题作出解释、说明，普及法律知识。

(2) 法律帮助。就法律事务问题提出建议和解决方案。

6、医疗康复

(1) 中医理疗。提供定点的足疗、推拿、拔罐、刮痧等服务

(2) 健康咨询。就老年人健康、养生问题，提供专业指导意见。

(3) 健康管理。为老人制定健康管理方案，进行专业干预，如控油、戒烟、慢病监控等。

(4) 康复训练。提供定点或上门的康复训练服务，租售器材费用不高于市场价。

(5) 健康讲座。开展各类健康讲座，以应知应会，通俗易懂的语言，交流互动的形式，就自身疾病、慢性病防治进行健康咨询与解答。

(二) 居家上门服务

1、生活照料

(1) 送餐、买菜做饭。包括买菜、洗菜、餐后打扫等。

(2) 家庭保姆。包含钟点服务、助浴服务等，针对失能老人生活照料。

(3) 家政服务。居室清洁、环境清理、贴春联、移家具等家政服务。

2、精神慰藉

(1) 安心敲门。对独居和空巢老人定期敲门问候，知状况、解难题。（具体名单由街道提供）。

(2) 陪同服务。包括陪聊、陪读、陪购物、陪拿药就医等。

(3) 老年旅游。组织老年人出游，旅居等。

3、康复护理

(1) 护理。上门提供失禁护理、床上移动、擦浴、更衣等护理服务。

(2) 理疗。上门提供足疗、推拿、拔罐、刮痧等服务。

六、团队人员配备要求

1、项目经理（可兼职）：1人，资深养老服务管理从业人员，负责管理整个服务中心及站点的管理。

2、站长：1人，负责项目的日常运营和现场管理。

3、社工：4人，负责服务中心及站点的活动开展。

4、助老服务员：全职1人，兼职3人。

5、医疗服务人员：全职1人，兼职1人。

6、中央厨房：安排2名厨师，2名辅助人员，食堂从业人员上岗前须持有健康证明。

7、居家上门服务人员：需配备成熟团队，有相应服务资质特别是护理资质，根据服务需求配足服务人员，能及时响应老人服务需求。

七、管理运营要求

需要有成熟稳定的智慧养老信息服务平台和服务热线，能及时响应、处理服务需求，满足服务工单的派送、流转、监管、统计、结算等功能，使居家养老服务全程可监控、全程透明化。应急事件3分钟内要有人员响应处理，10分钟内要有人员上门；一般事件和服务需求半小时内要有人员处理响应或上门服务。

2、开放、服务时间

（1）居家养老服务中心（站）开放服务时间：

周一至周五：上午8:00—11:30，下午1:30—5:00

3、考核机制

（1）政府购买服务对象：要逐人上门了解服务需求，满意率要达到90%以上。

（2）总体服务人数要达到全街户籍老龄人口的20%及以上。

（3）要建立完整详细的工作台账，居家上门服务对服务对象、服务过程有记录，服务效果有回访，线上服务系统有痕迹，满意率达到90%以上。

（4）每季度对供应商进行运行实效（50分）、服务满意度测评（40分）、知晓率（10分）考核，满分为100分。运营实效是专业运营机构在开展为老服务方面常态化、规范化、持续化的服务效果。社区居家养老工作人员每季定期对运营机构进行测评，取平均分细则见【附件二】。

4、激励机制

(1) 在本项目服务期间，完全响应采购人和招标文件要求，并严格按照投标文件及合同条款提供服务的，采购人在各季度百分考核中运营实效和服务满意度总分均在 90 分以上的，服务期间采购人单位可优先考虑续约。

(2) 每季度百分考核中，测评结果分为“优”“良”“一般”。运营实效和服务满意度总分 90 分以上为“优”，总分 85 分以上为“良”，总分 80 分以上为“一般”。整个年度（4 个季度得分平均值）测评结果为“优”的，运营费用按照财政拨付定额的 100%进行结算；服务测评为“良”的，运营费用按照财政拨付定额的 95%进行结算；服务测评为“一般”的，运营费用按照财政拨付定额的 90%进行结算；“政府购买”运营费用按每季度实际结算。

(3) 供应商在合同履行过程中出现房屋及硬件设施损坏、因服务质量有问题、服务不当等自身原因造成服务对象损失等情况时，若供应商拒不履行缴费或赔偿义务的，招标人有权直接从运营费用中扣除，不足部分从履约保证金中直接扣除，若运营费用及履约保证金两者金额仍然不足以缴费或赔偿费用的，不足部分由供应商自行承担。

5、退出机制

(1) 采购人将在每季度通过服务对象对服务机构进行满意度调查，若供应商季度服务满意度达不到 90%，采购单位有权责令限期整改。如在规定的期限内未能整改到位，服务机构须在采购单位规定期限内无条件退出该服务项目。

2、合同履行过程中，若供应商未能完全响应采购人及招标文件要求，以及未按照响应文件及合同条款提供服务的，不服从采购人管理等情况的，采购人有权责令其在规定期限内无条件退出该服务项目。

3、若供应商在合同履行过程中存在安全管理重大疏忽、服务及价格弄虚作假、对服务对象造成重大人身伤害及财产损失等情况时，采购人有权责令其在规定期限内无条件退出该服务项目，并承担相应的经济及法律责任。

4、供应商在上级部门相关考核中连续两次不达标的，采购人有权责令限期整改。如在规定的期限内未能整改到位，供应商须在采购人规定期限内无条件退出该服务项目。

5、供应商须按合同履约，因上述原因或其他违反法律法规政策相关规定，触发“退出机制”条款的，采购人将严格按“退出机制”条款执行，责令供应商退出，同时采购人有权根据项目的履行情况酌情扣除部分或全部履约保证金；运营费用根据季度考核结果及实际服务时间按比例结算。

八、甲方的权利义务

1、甲方有权在合同规定的范围内享受社区居家养老社会化运行服务，对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务，直至符合要求为止。

2、如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，造成新城桥街道社区居家养老服务无法正常运行，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额，合同款项不足部分，甲方有权从履约保证金中直接扣除。

3、乙方在合同履行过程中出现水电费欠缴，房屋及硬件设施损坏，因服务质量有问题、服务不当等自身原因造成服务对象损失等情况时，若乙方拒不履行缴费或赔偿义务的，甲方有权直接从运营管理补贴中扣除，不足部分从履约保证金中直接扣除，若运营管理补贴及履约保证金两者金额仍然不足以缴费或赔偿费用的，不足部分由乙方自行承担。

4、甲方在合同规定的服务期限内义务为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服务工作。

5、如果甲方因工作需要对原有新城桥街道社区居家养老服务内容、服务标准及考核要求进行调整，应有义务并通过有效的方式及时通知乙方，涉及合同服务范围调整的，应与乙方协商解决。

九、乙方的权利与义务

1、乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务（乙方须为“政府购买”服务对象提供生活照料、便民应急、精神慰藉、文化娱乐、教育培训、法律援助、医疗康复、康复护理、安全服务、家庭支持等项目），如果乙方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的，服务方案及收费标准必须提前书面申报甲方同意认可，经甲方审核同意后方可执行。若当地物价部门有其他审核意见的，以物价部门给出的意见为准。乙方应当保证具有提供本合同服务项目的成熟团队及能力根据合同的服务内容和要求及时提供相应服务。

2、乙方为了更好地进行服务，满足甲方对服务质量的要求，在进行故障处理紧急服务时，可以要求甲方进行合作配合。

3、如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和质量的，应事先征得甲方的同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。

4、因服务质量有问题、服务不当等乙方原因对购买服务对象造成人员伤害、伤残、伤亡等事故，损失及赔偿等全部费用由乙方支付，并承担相应经济及法律责任。

5、未经甲方书面同意，乙方不得对甲方提供场所进行变动（不得对房屋结构进行破坏、不得对室内布局进行调整）。甲方提供的所有设备乙方必须认真保管、使用，采购服务期满后，乙方必须保质、保量的退还甲方，若发生损坏（低于使用寿命的）由乙方原样赔偿或补偿相关损失。甲方提供的服务场所以合同签订时的现状交付乙方，提供的服务设备以交付清单为准。

6、若乙方在合同期内，对房屋结构进行改造或对室内布局进行调整或增设相关设施所产生的一切费用，全部由乙方承担。若乙方增设的设施在拆卸中会对房屋造成损伤的，乙方在合约期满或者退出该服务项目时不得将新增设施拆卸带走，无偿赠送给甲方。

7、乙方对甲方提供的所有老年信息（姓名、家庭住址、电话等）不得泄露。

8、乙方在履行合同过程中与第三方产生的矛盾与纠纷由乙方自行解决。若甲方因此受到损失，由乙方赔偿。

十、付款方式

1、按月为单位计算支付；

2、本合同款项按照以下方式支付：乙方提供政府购买服务清单及服务金额按月向甲方提出付款申请，甲方在收到付款申请并核对后，按月支付服务费；运营费由甲方根据对乙方的考核结果按季度进行支付。

3、最终的结算付款方式，以双方签订的政府采购合同为准。

十一、履约保证金

1、本项目成交后的履约保证金为人民币贰万玖仟元整。

2、由于甲方原因，在签订合同后出现不按合同履行的情况，甲方有权将履约保证金作为违约金，全额不予退还，同时甲方亦有权解除或提前终止合同，乙方还须承担相应的法律赔偿责任。

3、乙方在按要求保质保量的履行完成该项目 1 年期的服务并配合本项目下一服务期供应商的交接工作顺利完成后，甲方一次性无息退还履约保证金。

十二、保密条款

1、任何一方对其获知的本合同涉及的所有有形、无形的信息及资料（包括但不限于甲乙双方的往来书面文字文件、电子邮件及信息、软盘资料等）中另一

方的商业秘密负有保密义务。

2、除非法律、法规另有规定或得到本合同之另一方的书面许可，任何一方不得向第三方泄露前款规定的商业秘密。保密期限自任何一方获知该商业秘密之日起至本条规定的秘密成为公众信息之日止。

十三、合同的解释

1. 任何一方对本合同及其附件的解释均应遵循诚实信用原则，依照本合同签订时有效的中华人民共和国的法律、法规以及人们通常的理解进行。

2. 本合同标题仅供查阅方便，并非对本合同的诠释或解释，本合同中以日表述的时间期限均指公历日。

3. 对本合同的任何解释均应以书面做出。

十四、争端的解决

甲乙双方因合同发生争议，应在双方认可的第三方的主持下进行调解，协商不成，任何一方可以向甲方所在地人民法院起诉。

十五、合同修改

1. 对于本合同的未尽事宜，需进行修改、补充或完善的，甲乙双方必须就所修改的内容协商一致并签订书面的合同修改书，作为本合同的补充协议。

2. 补充协议与本合同具有同等法律效力。

十六、合同的变更及终止

1. 除《政府采购法》第 49 条、第 50 条及本合同第十四条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

2. 本合同有效期内，任何一方不得擅自终止合同，否则应负担所造成的一切损失。如一方因故需终止合同，必须提前三个月书面通知另一方，经双方达成一致意见后，方可终止。

3. 出现下列情况时本合同自行终止：

- (1) 本合同正常履行完毕；
- (2) 甲乙双方协议终止本合同的履行；
- (3) 不可抗力导致本合同无法履行或履行不必要时；
- (4) 一方不履行合同条款，造成另一方无法执行合同协议，协商又不能求得解决，责任方赔偿损失并经另一方同意后，合同终止。
- (5) 上级部门政策调整需要。

4. 本合同终止时，乙方应移交服务管理权，协助甲方作好服务的交接和善后

工作，移交或配合甲方移交工作用房和全部档案资料等。

十七、不可抗力

1. 不可抗力事件是指甲乙双方在缔结合同时不能预见的，且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的灾害、事故。

2. 合同任何一方由于受地震的自然因素以及诸如战争、骚乱等非自然因素的不可抗力事件（以下简称为不可抗力）影响而不能执行合同时，履行合同的期限应予以延长，延长的期限应相当于战争、骚乱、地震等所影响的时间。

3. 遭受不可抗力一方应在不可抗力灾害、事故发生后尽快以书面形式通知对方，并于事故发生后 14 天内将有关当局出具的证明文件、详细情况报告以及不可抗力对履行合同影响程度的说明用特快专递或挂号信寄给对方。

4. 在发生不可抗力时，任何一方均不对因不可抗力无法履行或延迟履行本合同义务使另一方蒙受损失承担责任，但遭受不可抗力一方有责任尽可能及时采取适当或必要措施减少或消除不可抗力的影响。遭受不可抗力的一方对因未尽本项义务而造成的损失承担赔偿责任。

5. 一旦不可抗力事故的影响持续 120 天以上，甲乙双方通过友好协商，在合理的时间内达成进一步履行合同或终止合同的协议。

十八、合同生效及其他

1. 除非合同中另有说明，本合同经甲乙双方法定代表人或授权代理人签字盖章，并在甲方收到乙方的全部履约保证金后，即开始生效。

2. 本项目招标文件内容作为合同内容的一部分，与本合同具有同等的法律效力。

3. 本合同正本一式伍份，甲乙双方各执贰份，崇川区财政局备案壹份。

4. 如上级部门政策有调整，则合同相应终止。

甲方：南通市崇川区新城桥街道办事处 乙方：

地址：

地址：

法定代表人（签字或盖章）：

法定代表人（签字或盖章）：

委托代理人（签字或盖章）：

委托代理人（签字或盖章）：

电话：

电话：

时间：

时间：

附件一：崇川区新城桥街道居家和社区居家养老基本服务项目清单

序号	服务类别	服务项目	收费标准
1	助餐配餐	定点用餐	午餐 10 元，晚餐 元，正餐配两素两荤一汤，主食一份。
		送餐配餐	午餐 12 元，晚餐 元，正餐配两素两荤一汤，主食一份。
		餐饮加工	一餐饭（1-3 人），人工费 50 元；一餐饭（4-8 人），人工费 100 元；一餐饭（8 人以上），人工费 150 元，菜钱另计。包洗、买菜，餐后打扫
2	居家保洁	清洗油烟机	拆洗 150 元/次
		清洗空调	100 元/台
		清洗饮水机	30 元/台
		房屋清洁	居室清洁、环境卫生整理 40 元/小时
			擦玻璃 40 元/小时（为确保工人安全，二层楼以上，外部玻璃不擦）
			地板打蜡 5 元/平方米起（根据用蜡不同，确定收费标准）
		洗衣物	清洗地毯，普通纤维地毯 50 元/件、纯毛地毯 150 元/件起
			定点服务，夏装 8 元/件，冬装 20 元/件起（一般按洗衣店公布的价格收取费用）
			上门洗衣，夏装 10 元/件，冬装 22 元/件起
			皮衣保养 150 元/件起（一般按洗衣店公布的价格收取费用）
3	生活照料	助浴	拆洗被褥、窗帘 60 元/床，50 元/窗（包括拆洗、晾晒、整理）
			定点助浴 20 元/次（使用淋浴设备，配套坐浴椅，全身清洗）
			上门助浴 50 元/次（使用淋浴设备，配套坐浴椅，全身清洗）
			失能助浴 60 元/次（使用充气洗浴床和洗澡机，全身清洗）
			搓澡 10 元/次
		理发	定点服务 10 元/次
			上门理发 30 元/次
			染发 30 元/次起（染发根据使用材料和工艺不同，）
		修脚	定点服务 30 元/次（普通修脚，刮死皮、剪指甲等）
			上门修脚 50 元/次（普通修脚，刮死皮、剪指甲等）
			鸡眼 10 元/次（不含用药）
			治甲沟炎 10 元/次（不含用药）
			修垫核 10 元/次（不含用药）
			修灰指甲 10 元/次（不含用药）
			修脚垫 10 元/次（不含用药）
4	应急维修	家电维修	修理保养电视机 50 元/次（不含换配件）
			空调移机 200 元/次（指两公里内的移机服务，超出两公里，增加 20 元路程费）

			空调加氟 150 元/次（含人工费，如加氟量大，现场会予以说明收费金额）
			电冰箱维修 50 元/次（不含换配件）
			微波炉维修 30 元/次（不含换配件）
			音像播放器维修 30 元/次（不含换配件）
		管道疏通	疏通厨房、卫生间管道 80 元/次起（根据堵塞的具体原因，增加疏通费用）
		修锁	换锁劳务费 50 元/个（不含换配件），夜间加收 30 元路费
			配钥匙 10 元/个，特型钥匙按市场价格收费
		水电维修	更换灯泡 5 元/个
			煤气检测 20 元/次，更换室内煤气管道 20 元/米
			检修更换水、汽管道 20 元/米
			更换电线 20 元/米
			卫生间防水，100 元/平方米（不更换坐便器），屋顶防水 50 元/平方米
5	陪同代办	服装加工	修裤边、换拉锁 5 元/件
			裁剪 10 元/次起
			缝补及修改服装 10 元/件起
			熨衣 5 元/件
			织补毛衣 60 元/件起
		陪同或代购	20 元/次
		陪同或代取药	20 元/次
		陪同旅游	近郊陪游 20 元/小时，埠外陪游 50 元/小时
		陪同出行	20 元/小时
		陪同购物	20 元/小时
6	文化教育	培训	计算机基础知识仅收材料费，实行会员制管理，免收培训费用
			法律常识、书法班、绘画班、棋琴班、科普和健康讲座等各项专业教育，仅收材料费，实行会员制管理
			其他服务、法律服务、法律咨询，按件收费
			社保信息咨询服务、社保信息咨询，免费
		摄影	定点服务，按店内服务单价为老年人提供 9 折优惠
			入户摄影，按店内公布的服务单价收费，免收上门服务费用
			普通照相服务，普通证件照 10 元一版
7	精神慰藉	心理咨询	定点咨询 30 元/小时
			入户咨询 35 元/小时
			电话咨询免费
			陪聊 20 元/小时，对服务对象进行身体状况评估，有精神病患的，由其家属签署同意陪聊服务后，方能开展服务
			读报 20 元/小时
			单身老人联谊活动免费

		临终关爱	满一个月护理 4000 元/月，不足月的 150 元/天，其他信息咨询免费
8	康复护理	日托	完全自理的 50 元/天，不能完全自理的 110 元/天（含午餐）
		全托	护理自理老年人 2000-3000 元/月（含常规护理、清洁护理）
			护理不能完全自理老年人 4000-6000 元/月（含常规护理、康复护理、清洁护理、助餐（药））
		社区医疗服务	上门护理服务；除了必须配备急救药品外，在确保安全的前提下，输液 50 元/次，输液完成后，医护人员停留观察 30 分钟，无异常方能离开
			足疗项目：为 30 分钟为一个医疗单位，上门服务为 50 元/次
			推拿治疗法 60 元/小时，超过 60 分钟加收 50%；对瘫痪病人加收 50%
			拔罐治疗 20 元/次，游走罐加收 10 元/次服务费用
			刮痧治疗 20 元/每个部位
			病人护理 130-220 元/天·次，根据病人病情身体状况商定收费标准
			残疾人护理 130-220 元/天·次，根据残疾人身体状况商定收费标准
			家庭病床 150-200 元/天·次
		专业护理服务	专业护理、病后术后的康复参考、合理用药和居家安全参考、精神慰藉、急性疾病的专业护理等。护理服务每小时为单位计算，60 元/60 分钟、90 元/90 分钟、120 元/120 分钟，可上门服务，分 1-6 级护理，以此类推
9	紧急援助	24 小时紧急救助	电话转接救援机构，通知紧急联系人；居家养老服务人员上门协助救援机构开展救助工作

附件二： 运行实效、服务满意度、知晓率测评

每季度对供应商进行运行实效（50 分）、服务满意度测评（40 分）以及辖区老年人对居家和社区养老服务站点服务知晓率（10 分）考核，满分为 100 分。

运行实效（50 分）			
考核内容	考核标准	分值	考核分
场所开放 6 分	服务场所，功能室齐全，设施完好，环境整洁。功能不全有一处扣 0.5 分；发现脏、乱、差情况每处扣 0.5 分。	2	
	每天按时正常开放，活动开展有序，服务到位。发现一次未正常开放扣 0.5 分；秩序混乱扣 0.5 分；服务不到位扣 1 分。	2	
	信息系统完备，监控设备正常运转。信息系统不健全扣 1 分；无监控设备扣 2 分。	2	
内部管理 8 分	①管理规章制度齐全，并对外公示。制度不全或未对外公示扣 1 分。	2	
	②有人员培训和奖惩制度，对服务人员实行每月考评。缺少一次考评记录扣 0.5 分	2	
	③建立服务对象档案，并配照片。服务对象档案少或不完整的扣 2 分。	4	
安全卫生 10 分	①建立突发事件应急预案，发生突发事件按照预案处理。没有应急预案的不得分，处理突发情况不妥的酌情扣分。	4	
	②设有固定灭火器，防止火灾事故发生。没有灭火器扣 1 分。	2	
	③重视食品安全卫生，严格履行消毒流程，杜绝食物中毒。出现一起扣 4 分。	4	
工作队伍 建设 4 分	①机构必须配备 1 名负责人，具有较强组织管理能力。并配有专业的服务队伍。少一项扣 1 分。	2	
	②工作人员必须持有健康证和相关专业证书，持证上岗率不低于 80%。缺少一项扣 0.5 分。	1	
	③有工作人员业务培训计划，定期参加培训。没有	1	

	业务培训的扣 1 分。			
服务规范 12 分	①按确定的服务项目、服务时间，高效及时提供助餐日托、家政照料、康复护理、维修配送等服务，并做好服务台账记录。未达到要求的一次扣 1 分，记录不健全的扣 0.5 分。	3		
	②有专用求助电话，实现接听、记录、联络、救助、备案等衔接有序的高效服务。少一项扣 0.5 分。	2		
	③提供的产品价格公开，产品质量必须安全可靠，物优价廉。价目未公开扣 1 分；故意抬高价格扣 2 分；产品质量有问题全扣。	4		
	④以项目化形式开展文体类、康健类、知识类等助老服务活动，活动有主题，有延续性，每项活动一年不少于 12 期，老年人参与率不少于辖区老年总数的 10%。未达到要求的扣 1 分。	3		
服务覆盖率 5 分	核心站点享受经常服务的老年人月均占服务范围内的老年人数 20%，一般站点享受服务的老年人月均占服务范围内的老年人数 10%。少一个百分点扣 0.5 分，扣完为止。	5		
供应商管理 5 分	与供应商签订供应合同协议，无合同此项不得分；制定完善的供应商派单、回访、考核制度，制度不全扣 1 分；派单、回访记录健全，不全扣 1 分。	5		
合计		50		
服务满意度反馈（40 分）				
满意度项目	要求	占比（分）	得分	总分
服务的知晓率	政府购买服务人群是否知道服务的点位、内容及政策	10		
服务的精准性	是否根据老人的需要，提供精准的服务	10		
服务的及时性	是否在老人允诺的时间内进行相关服务	10		
服务的规范性	是否进行规范性服务，如收费是否合	10		

范性	理、是否具备专业资质等			
机构知晓率反馈（10分）				
知晓项目	要求	占比（分）	得分	总分
机构地理位置	是否清楚知晓离自己家最近的服务中心的地理位置	3		
服务设施	是否清楚知晓服务站点的咨询电话和服务人员	3		
服务内容	是否了解可以在服务站点获得的为老服务内容	4		

备注：

（1）加分项：服务开展有影响力，在主流媒体上或省、市有经验介绍的酌情加分。

（2）扣分项：在上级相关部门监督抽查中被点名或通报批评扣5分；因工作不到位造成恶劣影响的，有效投诉以及有正当理由信访较多，群众反映特别强烈的扣5分；工作严重失职，被新闻媒体曝光的扣5分。

第六章 质疑与投诉

格式请在“南通市崇川区人民政府网→政府采购工程招标板块→下载中心——质疑函”下载

一、质疑的提出

1、质疑人必须是直接参加本次投标活动的当事人。

2、下载招标文件的供应商应根据第二章“投标供应商须知”中第一条第4款的约定提出；响应文件接收截止后，供应商未进行投标登记的，不能就响应文件接收截止后的招投标过程、中标结果提出质疑；在投标过程中，凡主持人或评标小组明确提出须由供应商确认的事项，供应商当场无异议的，事后不得提出质疑。

3、提出质疑时，必须坚持“谁主张，谁举证”、“实事求是”的原则，不能臆测。属于须由法定部门调查、侦查或先行作出相关认定的事项，质疑人应当依法申请具有法定职权的部门查清、认定，并将相关结果提供给采购人或代理机构。采购人或代理机构不具有法定调查、认定权限。

4、对本次招标有质疑的，实行实名制，不得进行虚假、恶意质疑。质疑人应在质疑有效期内以书面形式提出《质疑函》（格式请下载），《质疑函》内容应包括质疑事项、主要内容、事实依据、适应法规条款、佐证材料等。同时，质疑人应保证其提出的质疑内容及相关佐证材料的真实性及来源的合法性，并承担相应的法律责任。

对不能提供相关佐证材料的、涉及商业秘密的、非书面形式的、非送达的、匿名的《质疑函》将不予受理。

相关佐证材料要具备客观性、关联性、合法性，无法查实的（如宣传册、媒体报道、猜测、推理等）不能作为佐证材料。

采购人或代理机构不负责搜集相关佐证材料等工作。

二、《质疑函》的受理和回复

1、《质疑函》须由质疑人的法定代表人（法定负责人）或参加本次投标授权人送达采购人和代理机构。

2、对符合提出质疑要求的，采购人、代理机构签收并出具《质疑受理通知书》。在处理过程中，发现需要质疑人进一步补充相关佐证材料的，请质疑人在

规定的时间内提供，质疑回复时间相应顺延。质疑人不能按时提供相关佐证材料的，视同放弃质疑。

3、对不符合提出质疑要求的，出具《质疑退回通知书》并提出相关补充材料要求，质疑人未在规定的时间内提供补充佐证材料的，视同放弃质疑。

4、采购人、代理机构负责将质疑人提出的质疑相关材料提供给相关专家或评标小组审核，并将审核意见回复质疑人。

必要时，可向被质疑人转发《质疑函》及相关佐证材料。被质疑人应当在要求的时间日内，以书面形式作出说明，并提交相关证据。被质疑人在规定时间内，无正当理由未提交相关证据的，视同放弃说明权利，认可被质疑事项。

5、因质疑情况复杂，组织论证或审查时间较长的，采购人、代理机构以书面形式通知质疑人，可适当延长质疑回复处理时间。

三、质疑处理

1、质疑成立的处理。采购人或代理机构终止采购，并建议有关部门给相关当事人予以处理。

2、质疑不成立的处理。

1) 质疑人书面《申请撤回质疑函》的，不作违约处理。

2) 质疑人在规定的时间内不配合进行质疑调查处理的，按自动撤回《质疑函》处理。

3) 质疑人不按《质疑函》格式就提出质疑的，作违约处理。同时，视情列入不良供应商名单。

4) 质疑人虽提供了相关佐证材料，但不能证明其质疑成立的，采购人或代理机构请质疑人补充相关佐证材料，仍不能证明其质疑成立的，作违约处理。并将其列入不良供应商名单。

5) 质疑人不能提供相关佐证材料的，采购人、代理机构已指出，质疑人仍然坚持提出质疑的，作违约处理。同时，列入不良供应商名单。

6) 对明显有违事实的、经相关专家或评标小组认定无依据的、经其他供应商举证无依据的质疑，作违约处理，列入不良供应商名单；同时，对其中每一项不成立的质疑给予质疑人1年内禁入本区域内的政府采购活动的违约处理，依次类推；视情在南通政府采购网、省、国家级相关媒体予以披露。

7) 质疑人承担使用虚假材料或恶意方式质疑的法律责任。

四、无佐证材料的举报作违约处理。供应商不得进行不提供相关佐证材料(含无法查实的如宣传册、媒体报道、猜测、推理等)向有关部门的举报,否则作违约处理。同时对其在 1 至 3 年内禁入由采购人组织的政府采购活动的违约处理。

五、投诉不成立的作违约处理。供应商进行质疑后,采购人回复质疑不成立,供应商仍进行投诉的,并最终投诉不成立的,作违约处理。采购人有权对其在 1 至 3 年内禁入由采购人组织的政府采购活动的违约处理。

六、《质疑函》、《质疑回复函》,质疑、举报、投诉不成立的等相关情况,视情在南通政府采购网、省、国家级等相关媒体予以披露。并建议相关政府采购机构对该供应商同步实施 1 至 3 年内禁入。

七、质疑供应商对采购人或代理机构的答复不满意或者采购人或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 15 个工作日内向崇川区政府采购监督管理部门投诉。

第七章 投标响应文件组成及格式

一、投标响应文件组成

投标响应文件由资格审查文件、技术标两部分组成。本次招标应采用资格后审方式，投标供应商须将资格审查文件作为响应文件组成部分，按招标文件要求装订密封后一起递交。

（一）资格审查文件（单独装订密封）

1、提供供应商的企业法人营业执照副本复印件（须加盖公章）。

2、法定代表人参加投标的，必须提供法定代表人身份证明及法定代表人本人身份证复印件；非法定代表人参加投标的，必须提供法定代表人签字或盖章的授权委托书及法定代表人、被授权人的两身份证的复印件。（格式参见第七章）

3、供应商须提供参与本次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的书面《无重大违法记录声明函》（格式参见第七章）。

4、关于资格文件的声明函（格式参见第七章）。

注：以上材料如为复印件均需加盖单位公章。

注：以上材料如为复印件均需加盖投标供应商公章。

（二）技术标（单独装订密封）

1、投标响应函（格式参见第七章）。

2、技术响应及偏离表（格式参见第七章）。

3、商务条款响应及偏离表（格式参见第七章）；

填制正负偏离表，不完全响应的，必须在偏离表中列示，否则将认为供应商接受采购文件的所有要求。完全响应的，请以空白表列示。

4、《服务到期配合承诺函》、《退出机制条款执行承诺函》等（格式自拟）。

5、项目需求、评标办法中所涉及的事项需提供的所有资料。

【特别提醒】腾讯会议述标的 PPT 电子文件以 U 盘装载，密封在“技术响应文件”内，供应商应做好相应防护措施，以免电子文件无法读取。否则后果由供应商自行承担。

（1）本次技术标响应评审评分阶段有腾讯会议述标，供应商须自备电脑设

备，采用 PPT 的形式，本项目的项目负责人在理解的基础上结合崇川区城东街道的实际情况，就服务方案、管理思路、市场拓展、应急处置、投诉处理等方面以 PPT 电子文件格式（U 盘）向评委进行现场讲解；

（2）讲解时间控制在 10-15 分钟内。并对评标委员会现场提出的问题进行解答。

6、项目需求、评标办法中未涉及的事项，投标供应商认为需要提交的其他资料。

7、招标文件中要求提供的其他材料。

注：为方便评委评审，请投标供应商按评标办法中所涉及的事项顺序进行编制，可以补充相关材料；

特别提醒：“资格审查文件”、“技术标”所须提供的材料（须加盖供应商公章）按招标文件要求装订，密封，递交。“资格审查文件”、“技术标”所涉及相关资料等证明材料原件请带至开标现场备查。未携带原件或因携带原件不全所引起的后果由供应商自行承担。

附件:

A 资格审查文件相关的格式文件及表格（单独密封）

1、法定代表人（法定负责人）身份证明

（法定代表人（法定负责人）参加投标时，须出示此证明）

南通市崇川区新城桥街道办事处：

我公司法定代表人（法定负责人）_____参加贵单位组织的_____（招
标项目名称）的项目投标活动，全权代表我公司处理投标的有关事宜。

附：法定代表人（法定负责人）情况：

姓名：_____性别：_____年龄：_____职务：_____；

身份证号码：_____；

手机：_____传真：_____；

单位名称（公章）

法定代表人（法定负责人）

（签字或盖章）

年 月 日

年 月 日

法定代表人（法定负责人）身份证复印件

（粘贴此处）

注：如为法定代表人（法定负责人）参加投标时，须将身份证原件带至开标
现场备查。

2、授权委托书

(被授权人参加投标时，须出示此证明)

南通市崇川区新城桥街道办事处：

兹授权_____（被授权人的姓名）代表我公司参加_____（招标项目名称）项目的投标活动，全权处理一切与该项目投标有关的事务。其在办理上述事宜过程中所签署的所有文件我公司均予以承认。

被授权人无转委托权。特此委托。

附：被授权人情况：

姓名：_____性别：_____年龄：_____职务：_____

身份证号码：_____

手机：_____QQ：_____

单位名称（公章）

法定代表人（法定负责人）（签字或盖章）

年 月 日

年 月 日

法定代表人（法定负责人）身份证复印件

（粘贴此处）

被授权人身份证复印件

（粘贴此处）

注：如为被授权人参加投标时，须将身份证原件带至开标现场备查。

3. 无重大违法记录声明函

南通市崇川区新城桥街道办事处：

我单位_____（投标供应商名称）郑重声明：

参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中_____（在下划线上如实填写：
有或没有）重大违法记录。

（说明：政府采购法第二十二条第一款第五项所称重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。）

声明人：（公章）

年 月 日

4、关于资格文件的声明函

南通市崇川区新城桥街道办事处：

本公司愿就由贵单位组织实施的_____（招标项目名称）招标活动进行投标。本公司所提交的投标文件中所有关于投标资格的文件、证明和陈述均是真实的、准确的。若与真实情况不符，本公司愿意承担由此而产生的一切后果。

投标单位：（加盖公章）

法定代表人（法定负责人）（签字或盖章）：

年 月 日

B 技术标（单独密封）

1、投标响应函（格式不得变动）

南通市崇川区新城桥街道办事处：

依据贵单位委托代理机构组织的_____（项目名称）项目招标，我方授权_____（姓名）_____（职务）为全权代表参加该项目的投标工作，全权处理本次投标的有关事宜。同时，我公司声明如下：

1、同意并接受招标文件的各项要求，提供完成该项目的全部内容，我方的工作量和服 务，包括响应及完成本项目工作所需的一切费用即为本项目的固定服务价。

2、我公司已经详细阅读了招标文件的全部内容，我方已完全清晰理解招标文件的要求，不存在任何含糊不清和误解之处，同意放弃对招标文件所表述的内容提出异议和质疑的权利。

3、我公司已毫无保留地向贵方提供一切所需的证明材料。

4、我公司承诺在本次投标响应中提供的一切文件，无论是原件还是复印件均真实有效，绝无任何虚假、伪造和夸大的成份。否则，愿承担相应的后果和法律责任。

5、一旦中标，我方承诺无正当理由拒绝签订合同，将被贵方取消中标资格。

6、如果我方中标，我方愿意按招标文件的规定支付招标代理服务费等相关费用；

7、一旦我方中标，我方将根据招标文件的规定，严格履行招标文件中规定的每一项要求，按时签订合同，按期、按质、按量履行合同的义务。

投标单位：（加盖公章）

法定代表人或被授权人：（签字或盖章）

年月日

2、项目负责人简历表

项目名称：南通市崇川区新城桥街道居家和社区养老服务社会化外包采购项目

姓名		性别		年龄	
职务		职称		学历	
参加工作时间				担任项目负责人 年限	
资格证书编号					
承接过的项目情况					
站点单位	项目名称	规模	开办日期	项目是否在营	
.....					

供应商（公章）：

法定代表人或被授权人（签字或盖章）：

日期：

3、拟投入本项目人员情况一览表

项目名称：南通市崇川区新城桥街道居家和社区养老服务社会化外包采购项目

序号	姓名	年龄	学历	职称	拟派岗位	类似工作经验	备注
1							
2							
3							
...							

供应商（公章）：

法定代表人或被授权人（签字或盖章）：

日期：

4、技术响应及偏离表

序号	招标文件技术要求	投标响应	偏离	原因
...				

填制正负偏离表，不完全响应的，必须在偏离表中列示，否则将认为供应商接受招标文件的所有要求。完全响应的，请以空白表列示。

投标供应商：（公章）

法定代表人或被授权人：（签字或盖章）

日期：年月日

5、商务条款响应及偏离表

序号	招标文件商务条款要求	投标响应	偏离	原因
...				

填制正负偏离表，不完全响应的，必须在偏离表中列示，否则将认为供应商接受招标文件的所有要求。完全响应的，请以空白表列示。

投标供应商：（公章）

法定代表人或被授权人：（签字或盖章）

日期：年月日

6、服务到期配合承诺函

7、退出机制条款执行承诺函

8、项目需求、评标办法中所涉及的事项需提供的所有资料

9、项目需求、评标办法中未涉及的事项，投标供应商认为需要提交
的其他资料

10、招标文件中要求提供的其他材料