**无 锡 市 政 府 采 购**

**竞争性磋商文件**

**（全流程电子化）**

**政府采购编号：JSTHCG2022-48**

**采购项目名称：2022年新安街道居家养老服务中心运营管理项目**

**采购人：无锡市新吴区人民政府新安街道办事处**

**采购代理机构：江苏通汇工程管理咨询有限公司**

**二0二二年九月**

目 录

一．磋商邀请函

二．报价供应商须知

三．采购需求

四．合同（格式文本）

五．响应文件（格式）

一．磋商邀请函

江苏通汇工程管理咨询有限公司受无锡市新吴区人民政府新安街道办事处的委托，对2022年新安街道居家养老服务中心运营管理项目进行竞争性磋商采购，欢迎你单位参加磋商并提请注意下列附表中的相关事项：

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 内 容 |
| 1 | 项目名称：2022年新安街道居家养老服务中心运营管理项目采购编号：JSTHCG2022-48采购方式：竞争性磋商采购人：无锡市新吴区人民政府新安街道办事处统一社会信用代码：113202140140339548采购人地址：无锡市新吴区清晏路28号青年公社1号楼采购代理机构：江苏通汇工程管理咨询有限公司统一社会信用代码：91320211053502637B代理机构地址：无锡市锡山区万马广场59-102 |
| 2 | 1、采购项目概况：新安街道居家养老服务中心坐落于新安花苑第二社区，是由无锡市新吴区新安街道投资建设，是街道级示范中心。主要服务对象是新安街道下设社区近一万位老年人。中心建筑面积3800平方米，共2层，一层主要是健康管理区、生活照料区和文体活动区；二层是智慧信息中心、照护之家（10床）、老年大学。为加快推进新安街道互联网+养老服务业综合提升工作，认真贯彻落实《国务院关于印发‘十四五’国家老龄事业发展和养老体系建设规划的通知》、《智慧健康养老产业发展行动计划（2021-2025年）》等文件精神，积极应对人口老龄化，解决养老服务领域供需矛盾，应用智慧化工具，支持和探索市域社会化养老服务新模式，建立以养老需求为导向、以信息平台为载体、以智慧应用为手段，为老年人提供便捷、优质、可靠的服务，并使该项目达到实用、可看、可推广的效果。2、服务范围：新安街道居家养老服务中心运营管理服务。服务内容主要包括专业照护、医疗护理、康复保健、膳食供应、精神文化、教育咨询、委托代办、居家安全、家庭支持。（具体内容及要求详见采购文件“三．采购需求”）3、采购预算：330万元。4、最高限价：330万元。报价供应商的报价不得超过最高限价，否则作无效响应文件处理。5、服务标准：按照无锡市居家养老服务机构等级评定5A标准提供服务运营并通过上级考核。6、服务期限：三年（具体起始日期以合同签订日期为准），合同履行期间服务未达到采购人要求的，采购人有权单方解除合同。7、本项目是否面向中小企业：是。8、本项目标的所属行业：租赁和商务服务业。从业人员300人以下或资产总额120000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上，且资产总额8000万元及以上的为中型企业；从业人员10人及以上，且资产总额100万元及以上的为小型企业；从业人员10人以下或资产总额100万元以下的为微型企业。9、本项目不接受联合体磋商。 |
| 3 | 报价供应商参加本次政府采购活动除应当符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定外，还必须提供： （1）具有独立法人资格的企业，持有有效的营业执照或事业单位法人证书或其他证明资料。（2）具备履行合同所必需的设备和专业技术能力。（3）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。（4）落实政府采购政策需满足的资格要求：报价供应商应为中小企业/小微企业/监狱企业/残疾人福利性单位。报价供应商如为中小微企业的提供《中小企业声明函》；如为监狱和戒毒企业的，按照财政部《司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题》（财库〔2014〕68号）的规定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的证明文件复印件；如为残疾人福利性单位的提供《残疾人福利性单位声明函》。其它资格要求：（1）未被“信用中国”网站（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）本项目不接受联合体。备注：①采购人有权对以上资格条件进行核查，如报价供应商有弄虚作假行为或不具备以上条件的将取消其参与磋商资格。②上述所称“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。（"较大数额罚款"的金额标准是指：根据财库【2022】3号文件：《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十九条第一款规定的“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定） |
| 4 | **供应商主体信息库注册：**1.请有意参加本项目投标的报价供应商按以下流程进行操作：（1）访问“无锡政府采购网”点击“政府采购交易管理一体化系统”——“商家入驻”按钮进入注册界面，选择对应地区进行账号注册并填写申请信息，也可以直接通过http://middle.wuxi.zcygov.cn/v-settle-front/registry进入注册界面。（2）领取CA（办理地址：观山路199号市民中心12号楼1楼CA窗口）和办理电子签章（办理地址：观山路199号市民中心12号楼2楼2号窗口），（原已办理过CA进行过电子投标的供应商可不重复申领）。 （3）投标客户端下载链接：https://zcy-cdn.oss-cn-shanghai.aliyuncs.com/zcy-client/bidding-client/wuxi/ZhengCaiYunStep.3.11.7.exe （4）CA驱动下载链接（江苏省-国信CA驱动）：https://customer.zcygov.cn/CA-driver-download?utm=web-login-front.509b3709.0.0.004ab15096ee11ebbc33f5d151e70834 （5）技术服务电话：4008817190（服务时间：工作日8:00-20:00）2.报价供应商在领取CA和办理电子签章前务必前往“无锡政府采购网”“供应商信息库”（网址：https://cz.wuxi.zcygov.cn/wxCategory19/wxCategory125/index.html?utm=sites\_group\_front.5b1ba037.0.0.959ae250ca6711ebb0349920799faebc）查询是否完成注册登记。完成注册的供应商方可领取CA和办理电子签章，登录政采云平台，插入CA后，点击【我的工作台】——页面右上方【CA管理】--【绑定CA】，上传响应文件，进行投标。如报价供应商未按上述要求操作，由此所产生的损失及风险由报价供应商自行承担。在“供应商信息库”中无法查询的报价供应商，由评标委员会审查其投标截止时间前提交的未审核资料。3.潜在报价供应商可在项目招标公告附件中查看公开采购文件，如确定投标，必须在政采云平台（http://login.wuxi.zcygov.cn/user-login/#/login）中免费下载公开采购文件（“项目采购-获取采购文件管理-待申请”标签页下，找到需要获取采购文件的项目，点击“申请获取采购文件”），完成项目报名，方可按要求制作、上传响应文件，对采购文件各项内容做出实质性响应，否则其响应文件无效。 |
| 5 | 采购文件提供信息：获取采购文件时间：2022年09月15日到2022年09月22日（法定假日休息），每天00:00-12:00，12:00-23:59时。潜在报价供应商可在项目采购公告附件中查看采购文件，如确定投标，必须在政采云平台（http://login.wuxi.zcygov.cn/user-login/#/login）中免费下载采购文件（“项目采购-获取采购文件管理-待申请”标签页下，找到需要获取采购文件的项目，点击“申请获取采购文件”），完成项目报名，方可按要求制作、上传响应文件，对采购文件各项内容做出实质性响应，否则其响应文件无效。供应商应承担其编制响应文件以及递交响应文件所涉及的一切费用。无论投标结果如何，采购人对上述费用不负任何责任。 |
| 6 | 报价供应商提疑截止时间：2022年09月23日10时止，以电子邮件形式发送给采购代理机构。答疑时间：2022年09月23日17时前，以电子邮件形式发送给报价供应商。如需对竞争性磋商文件进行补充或修正，江苏通汇工程管理咨询有限公司将在无锡政府采购网、江苏政府采购网发布更正公告。 |
| 7 | 磋商有效期：开标之日起90天 |
| 8 | 磋商截止时间：2022年10月9日上午9时30分（投标截止时间后的响应文件恕不接受）。磋商解密时间：2022年10月9日开启解密后30分钟。开标地点：无锡市公共资源交易中心新吴分中心第二开标室。评标地点：无锡市公共资源交易中心新吴分中心评标室。 |
| 9 | 响应文件递交截止时间：2022年10月9日上午9时30分。递交地点：网上递交。 |
| 10 | 评审方法：综合评分法 |
| 11 | 评标委员会组成：评标委员会成员人数为3人（含）以上单数，由采购人依法组建。 |
| 12 | 有关本次采购活动程序方面的问题，可来人、来函（传真）或电话联系。代理机构：江苏通汇工程管理咨询有限公司联系地址：无锡市锡山区万马广场59-102联系人：陆翠芹联系电话：0510-88226300电子邮件地址：923634290@qq.com |
| 13 | 履约保证金要求：本项目成交供应商无需提交履约保证金。 |
| 14 | 采购项目需要落实的政府采购政策情况：**本项目专门面向中小微企业。** |
| 15 | 本项目采用全流程不见面开标形式进行采购。供应商无需委派授权代表到场，无需递交纸质响应文件。 |

二．报价供应商须知

1. 遵循原则：

公开透明原则、公平竞争原则、公正原则和诚实信用原则。

1. 竞争性磋商文件：

1.竞争性磋商文件包括本文件目录所列全部内容，报价供应商应仔细阅读，并在响应文件中充分响应竞争性磋商文件的所有要求。

2.采购文件中的“法定代表人”是指报价供应商的营业执照的“法定代表人”或相关部门的登记证明文件中的“负责人”。

3.供应商应在无锡市公共资源交易中心政府采购专栏

（http://xzfw.wuxi.gov.cn/ztzl/wxsggzyjyzxzl/jyxx/zfcg/index.shtml，下同）或登录政府采购交易管理一体化系统下载竞争性磋商文件及有关资料，按要求制作、上传响应文件，对竞争性磋商文件各项内容做出实质性响应，否则投标无效。

1. 供应商一旦参加本项目磋商，即表明承诺接受了本竞争性磋商文件中的所有条件和规定。
2. 竞争性磋商文件仅作为本次采购磋商使用。
3. 竞争性磋商文件的解释：

1.供应商如有需要对竞争性磋商文件要求澄清的问题，请以书面方式提出，并按“磋

商邀请函前附表”第6项规定的时间将电子邮件及书面传真（两种形式均须发送）至江苏通汇工程管理咨询有限公司，联系方式详见磋商邀请函前附表第12项。

2.采购人、江苏通汇工程管理咨询有限公司将按“磋商邀请函前附表”第6项规定的时间对供应商针对竞争性磋商文件书面提出的要求澄清的问题进行答疑。

3.本文件的最终解释权归采购人。

1. 竞争性磋商文件的补充或修正：

1.递交磋商响应文件截止时间五日前**江苏通汇工程管理咨询有限公司**可对竞争性磋商文件进行必要的澄清或者修改，并视具体情况，延长截止时间。

2.如需对竞争性磋商文件进行补充或修正，**江苏通汇工程管理咨询有限公司**将在无锡政府采购网、江苏政府采购网发布更正公告，该澄清或修正的内容为竞争性磋商文件的组成部分。供应商应在截止时间前登录客户端或关注原招标公告媒体上发布的相关更正公告。因报价供应商未尽注意义务，未及时更新上传响应文件或全面地关注更正公告导致其提交的材料不符合磋商要求，而造成的损失及风险（包括但不限于未中标）由供应商自行承担。

1. 响应文件的组成（相应内容上传至客户端）：

**响应文件由商务标和技术标两部分组成。**

**第一部分 商务标部分**

**1.证明文件：**

（1）资格、资信证明文件

1）关于资格的声明函（格式见附件），上传原件扫描件；

2）具有独立承担民事责任能力的报价供应商营业执照或相关部门的登记证明文件复印件加盖公章（磋商时必须提交原件或公证件或具有可查询二维码复印件加盖公章），上传原件扫描件；

3）报价供应商近三个月中任意一个月份（不含磋商当月）的财务状况报告（资产负债表和利润表）或由会计师事务所出具的2021年度的审计报告和所附已审财务报告复印件，上传原件扫描件；

4）报价供应商近三个月中任意一个月份（不含获取磋商文件当月）的依法缴纳税收的相关材料（提供相关主管部门证明或银行代扣证明），上传原件扫描件；

5）报价供应商近三个月中任意一个月份（不含获取磋商文件当月）的依法缴纳社会保障资金的相关材料（提供相关主管部门证明或银行代扣证明），上传原件扫描件；

6）报价供应商法定代表人授权委托书（法人亲自参加的无须提供），上传原件扫描件；

7）报价供应商法定代表人身份证复印件及法定代表人授权代表身份证复印件（磋商时必须携带法定代表人授权代表身份证原件），上传原件扫描件；

8）提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》（格式见附件，如为监狱企业需由省级以上监狱管理局、戒毒管理局出具的证明文件），上传原件扫描件；

9）承诺书一/二/三（格式见附件），上传原件扫描件。

**\*注：上述证明文件中的资格、资信证明文件必须全部提供（原件扫描件上传）。如果原件正在年检（或换证），则必须提供法定年检（或换证）单位出具的有效证明。报价供应商法定代表人或法定代表人授权代表为外籍、港、澳、台地区人士的，其身份证明须提供有效的护照或港澳同胞来往内地通行证、台湾同胞来往大陆通行证，或其它可在中国大陆有效居留的许可证明。报价供应商所提交的资格、资信证明文件的完整与否，将直接影响其响应文件的审核和评分结果。**

**2.响应函部分（格式见附件）：**

（1）响应函；

（2）报价一览表（格式见附件）；

（3）细目报价表（格式见附件）；

（4）响应偏离表（格式见附件）；

（5）项目组人员配备表（格式见附件）；

（6）项目负责人简历表（格式见附件）；

（7）报价供应商简介和经营情况说明（格式自拟）；

**上述资料必须全部提供，否则按无效标处理。**

1. **技术标部分（格式自拟）**

（1）对本项目的整体理解

（2）项目服务方案

（3）智慧养老服务方案

（4）中心提升建议方案

（5）人员考核及培训方案

（6）项目内控：至少包括规章制度、培训机制、风险管理等方面

（六）报价说明：

报价包括但不限于完成本项目的人员费用（工资、交通费、奖金、津贴、饭贴、加班费、法定假日加班费、福利、培训、社会保障金、综合保险、人身意外伤害险、服装费、高温费、劳保用品费等）、服务所用设备工具购置及维修费用、服务所用材料消耗费用、突击费用（临时加班加点产生的费用）、管理费用、合理利润、税金、政策性文件规定及合同包含的所有风险（包括但不限于遇最低工资调整、物价上涨、重大活动、检查、突发情况、税费调整、统计误差等）、责任等各项为完成采购文件规定的工作内容所涉及到的一切相关费用。供应商应充分考虑服务期内所有可能影响到价格的因素。

报价供应商在编制报价时应考虑价格上涨、政策性调整等一切因素，合同协议书一经签订，除合同约定或不可抗力因素外，合同金额一概不予调整。所有根据合同或其他原因，应由供应商支付的所有税收和其它费用，须根据磋商时国家及有关部门规定的费用、采购文件中规定的不可竞争费用以及其他有关资料进行计算，并列入供应商呈报的总价金额中。本合同实施过程中，由于供应商的失误的漏项，不允许再补列，也不承担任何经济责任。

各报价供应商须对项目进行现场踏勘，认识到现状与项目招标要求存在的差异，报价时充分考虑在1个月内将作业质量提升至项目采购要求所需成本。

（七） 响应文件的要求：

1．所有文件、往来函件均应使用简体中文(规格、型号辅助符号例外)。

2．响应文件由报价供应商按给定格式如实填写(编写)，须有法人(盖章)、法定代表人或法定代表人授权代表签字或盖章，方为有效，未尽事宜可自行补充。

3．如无特别说明，报价供应商报价一律以人民币为结算货币，结算单位为“元”。

4．响应文件格式部分，应由报价供应商按给定格式提供，不得更改。

5. 报价费用自理。

（八）网上投标

1. 报价供应商应由其法定代表人或法定代表人授权代表在规定的网上投标时间内，凭CA数字证书登陆政府采购交易管理一体化系统获取采购文件，在政采云投标客户端制作响应文件（电子数据），并在投标截止时间之前上传响应文件。

2. 报价供应商应对CA数字证书妥善保管，如被他人盗用投标，后果自负。

3. 报价供应商按采购文件规定的网上解密时间进行解密，如未按时解密后果自负。

4. 报价供应商应当对采购文件提出的要求和条件作出实质性响应，并在电子投标系统逐条应答。

5. 报价供应商对要求提供的资格证明文件（如资质证书、营业执照、财务报告、缴税证明、社保缴费证明等）、评分所需证明资料（如彩页、手册、检测报告、业绩、各类证书等）扫描上传至投标系统。

6. 报价供应商进行网上投标请参照《政府采购项目电子交易管理操作指南-供应商》。

（九） 无效响应文件的确认：

报价供应商有下列情况之一者，响应文件无效：

1. 未按规定在无锡市政府采购供应商主体信息库注册的；
2. 电子投标响应文件未按规定期限投标的；
3. 电子投标响应文件未按采购文件要求签章的；
4. 报价供应商未按竞争性磋商文件要求解密电子响应文件的；
5. 报价供应商的法定代表人授权代表，无法定代表人授权委托书的；
6. 报价供应商的项目（标段）报价超过本项目（标段）最高限价的；
7. 以联合体形式参加政府采购活动的各方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的；

1. 报价供应商为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的；
2. 不具备竞争性磋商文件中规定的资格要求及未按竞争性磋商文件规定的要求提供资

格、资信证明文件的；

1. 被“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)

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的；

1. 响应文件未按采购文件规定的内容和要求填写的；没有在投标系统指定位置上传对应

文件、材料的；

1. 电子响应文件图片、字迹模糊不清、无法辨认的；
2. 不同报价供应商的单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的；
3. 响应文件未按竞争性磋商文件规定的格式、内容和要求填写、制作的；
4. 响应文件书写潦草、字迹模糊不清、无法辨认的；
5. 响应文件中有竞争性磋商文件未允许提供的选择性内容；
6. 不同报价供应商响应文件相互混装的；
7. 不同报价供应商响应文件中的项目相关人员出现同一人的；
8. 不同报价供应商委托同一单位或者个人办理投标事宜的；
9. 不同报价供应商聘请同一人为其投标提供技术或经济咨询服务的；
10. 不同报价供应商的响应文件内容或响应文件错误（或异常）存在异常一致或雷同、电

子文档信息一致或雷同的；

1. 不同报价供应商报价细目呈明显规律性变化，故意哄抬价格或压价等其它恶意串通投

标的；

1. 提供虚假材料的（包括工商营业执照、财务报表、资格、资信证明文件等）；
2. 响应文件中同一方案有选择性报价且未声明以哪一个为准的；
3. 报价供应商的响应报价畸高或畸低，投标总报价与各分项报价不能相互对应，在询标

时没有合理的解释或者不能提供计算依据和报价依据的；

1. 未按要求提供技术文件的（技术文件页数超过规定页数）；
2. 不同报价供应商的响应文件的目录序号、排版格式、文字风格等存在明显的相似性或

一致性，特征显示由同一单位或者同一个人编制的；

1. 不同报价供应商响应文件内容存在非正常一致、项目组成员出现同一人、响应文件中

错误（或异常）一致或雷同、电子文档信息一致或雷同的；

1. 不同报价供应商的委托代理人、项目负责人以及其他相关人员有在同一个单位缴纳社

会保险的；

1. 同一响应文件中单位名称落款与公章不是同一单位的；
2. 磋商小组认为报价供应商的报价明显低于其他通过符合性审查报价供应商的报价，有

可能影响产品质量或者不能诚信履约，且报价供应商不能在合理时间内提供书面说明或提供相关证明材料证明其报价合理性的；

1. 售后服务标准及质保期标准低于竞争性磋商文件的要求的；
2. 响应文件含有采购人不能接受的附加条件的；
3. 响应文件报价出现前后不一致，报价供应商拒不确认修正后的报价的；
4. 未通过响应文件资格性检查、响应文件符合性检查的；
5. 报价供应商未遵循公平竞争的原则，恶意串通，妨碍其他报价供应商的竞争行为，损

害采购人或者其他报价供应商的合法权益的；

1. 商务标和技术标未按磋商文件要求编制，未加盖报价供应商公章及法定代表人或授权

代表签字或盖章的；

1. 响应文件内容不全或不符合法律法规和竞争性磋商文件中规定的其它实质性要求的；
2. 法律法规和竞争性磋商文件规定的其它无效情形。
3. 开标、评标
	1. 所有报价供应商在采购文件规定的时间内解密各自响应文件。
	2. 投标截止时间后参加投标的供应商或解密响应文件的供应商不足三家的，不开标。
	3. 开标时，响应文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：
4. 响应文件中报价一览表内容与响应文件中相应内容不一致的，以报价一览表为准；
5. 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
6. 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以报价一览表的总价为准，并修改单价；
7. 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。修正后的报价评标委员会应当以书面形式要求报价供应商作出必要的澄清、说明或者补正，经报价供应商确认后产生约束力，报价供应商不确认的，其投标无效。

* 1. 电子投标响应文件与纸质投标响应文件（如有）不符的，以电子响应文件为准。
	2. 对不同文字文本投标响应文件的解释发生异议的，以中文文本为准。
	3. 报价供应商未参加开标的，视同认可开标结果。
	4. 由专家及采购人代表组成磋商小组，并实行回避制度。
	5. 初步资格性审查：

8.1信用信息查询

采购人或采购代理机构在磋商前通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)、“信用江苏”网站（http://credit.jiangsu.gov.cn/）等渠道查询相关供应商主体信用记录，对列入失信被执行人、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及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，拒绝其参与政府采购活动。

8.2采购人或采购代理机构通过相关渠道查询的供应商主体信用记录，与项目其他采购资料一并保存。

* 1. 评审程序：

磋商、评审工作由江苏通汇工程管理咨询有限公司负责组织，具体磋商事务由依法组建的磋商小组负责，由专家及采购人代表（若有）组成磋商小组，并实行回避制度。

9.1商务标响应文件资格性检查。

9.1.1依据法律法规和竞争性磋商文件的规定，由磋商小组对响应文件中法定代表人授权代表是否提供有效的身份证明和法定代表人授权委托书、资格、资信证明、承诺函等进行审查，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)、“信用江苏”网站（http://credit.jiangsu.gov.cn/）查询报价供应商在投标截止时间之前，是否被列入失信被执行人、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，以确定报价供应商提供资格证明的合法性、真实性，是否具备投标资格。

9.1.2对意见难以统一或出现争议的事项，磋商小组按照少数服从多数的原则，全体成员进行表决。

9.2商务标响应文件符合性检查。

9.2.1商务标响应文件的符合性检查由磋商小组明标评审小组负责。

9.2.2磋商小组应当对符合资格的报价供应商的响应文件，从响应文件的有效性、完整性和对采购文件的响应程度进行符合性审查，以确定其是否满足磋商文件的实质性要求。

9.3澄清有关问题。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，评标委员会可以通过政府采购交易管理一体化系统发起询标，要求报价供应商作出必要的澄清、说明或者纠正。报价供应商的澄清、说明或者补正应当通过政府采购交易管理一体化系统，由其授权的代表应答并加盖电子公章，且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。

* 1. 磋商程序：

10.1磋商小组讨论、确定磋商程序和磋商内容。

10.2磋商小组集中与单一供应商分别进行磋商。磋商轮次及磋商顺序由磋商小组视情况决定，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。

10.3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。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。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。供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

**10.4磋商结束后，磋商小组要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价，提交最后报价的供应商不得少于2家。最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。**

10.5经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法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。

* 1. 比较与评价

11.1本项目由磋商小组对确定最终采购需求和提交最后报价的供应商采用综合评分法进行比较与评价。经资格评审、符合性评审有效的响应文件按竞争性磋商文件中规定的评审方法和标准，由磋商小组进行比较与评价。综合评分法，是指响应文件满足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。如各报价供应商提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同报价供应商参加同一合同项下投标的，按一家报价供应商计算，评审后得分最高的同品牌报价供应商获得成交供应商推荐资格；评审得分相同的，按下“11.4条”方式确定成交供应商推荐资格，其他同品牌报价供应商不作为中标候选供应商。非单一产品采购项目，多家报价供应商提供的核心产品品牌相同的，同上处理。

11.2磋商小组各成员遵循公平、公正、择优原则，独立按照评分标准分别评定报价供应商的分值；各报价供应商的评审后得分为磋商小组各成员所评定分值的平均值。

11.3技术标和商务标评审全部结束后，由工作人员在公证或监督下，在评标室当场核对汇总各报价供应商商务标和技术标得分，确定各报价供应商总分和最终排序。

11.4磋商小组应当根据综合评分情况，按照评审得分，由高到低顺序推荐三名以上成交候选供应商，并编写评审报告，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，按照技术标指标得分由高到底的顺序推荐。若技术标指标得分也相同的，则由磋商小组组织以抽签方式确定中标候选供应商。

11.5评审标准：

（一)评分项目及分值（总分100分，计分均保留2位小数）

（1）报价 20分

（2）商务资信 21分

（3）技术文件 59分

（二）各项目评分标准

（1）报价（20分）

采用低价优先法计算，即满足磋商文件要求且最后报价最低的供应商的价格为磋商基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：

磋商报价得分=（磋商基准价/最后磋商报价）×价格权值×100

项目评审过程中，不得去掉最后报价中的最高报价和最低报价。

注：本项目专门面向中小企业，不进行价格扣除。

（2）商务资信（21分）

**①类似业绩（4分）：报价供应商2017年1月1日（含）以来承担过类似业绩的，提供（合同及合同履行评价表）原件扫描件上传至响应文件中。时间以合同签订时间为准。每提供1份有效业绩得2分，本项最高得4分。**

**②体系认证（4分）：报价供应商具备质量管理体系认证、养老服务认证证书的，认证证书在有效期内且认证范围包括“社区、居家、机构养老服务”或相关内容的。每提供1份有效证书的得2分，本项最高得4分。提供认证证书原件扫描件上传至响应文件中。**

**③标准化服务能力（3分）：报价供应商自2017年1月1日（含）以来具有市级及以上养老服务标准化试点项目经历的得3分。时间以合同签订时间为准。提供试点项目合同原件扫描件上传至响应文件中。**

**④人员配备（10分）：**

**项目负责人具有高级养老护理员证、中级社会工作师证，有1个得1分，最高得2分。**

**项目团队人员持证齐全，能够覆盖康复治疗技术、护理学、养老护理员证书、或人力社保部门颁发的社会工作者证书、心理咨询师证书、健康管理师证书、营养师证书、护士执业证书等，每个持证人员得1分，同一证书不重复计分，同一人员具有多张证书不重复计分，最高8分。**

**提供上述证书原件扫描件上传至响应文件中。**

**（3）技术文件（59分）**

①对本项目的整体理解（10分）

对本项目的整体理解透彻完整，针对性强，思路合理得7-10分；

对本项目的整体理解透彻较完整，针对性较强，思路较合理得5-7分；

对本项目的整体理解一般，针对性一般，思路一般的得3-5分；

对本项目的整体理解差，针对性差，思路差的得0-3分。

②项目服务方案（14分）

项目服务方案详细完整，针对性强、可操作性强，思路合理得10-14分；

项目服务方案较详细，针对性、可操作性较强，思路较合理得7-10分；

项目服务方案简单，针对性、可操作性一般，思路可行性不高得3-7分；

项目服务方案可操作性差，思路不尽合理得0-3分；

③智慧养老服务方案（10分）

智慧养老服务方案详细完整，针对性强、可操作性强，思路合理得7-10分；

智慧养老服务方案较详细，针对性、可操作性较强，思路较合理得5-7分；

智慧养老服务方案简单，针对性、可操作性一般，思路可行性不高得3-5分；

智慧养老服务方案可操作性差，思路不尽合理得0-3分；

④中心提升建议方案（10分）：根据项目采购要求，提供智慧平台升级完善建议方案及中心智能无感监测建议方案，方案科学合理，结合实际。

中心提升建议方案详细完整，针对性强、可操作性强，思路合理得7-10分；

中心提升建议方案较详细，针对性、可操作性较强，思路较合理得5-7分；

中心提升建议方案简单，针对性、可操作性一般，思路可行性不高得3-5分；

中心提升建议方案可操作性差，思路不尽合理得0-3分；

⑤项目内控（15分）：

项目内控制度详细完整，针对性强、可操作性强，思路合理得10-15分；

项目内控制度较详细，针对性、可操作性较强，思路较合理得7-10分；

项目内控制度简单，针对性、可操作性一般，思路可行性不高得3-7分；

项目内控制度可操作性差，思路不尽合理得0-3分；

**技术文件页数最多不应超过300页。**除技术文件编制粗糙、缺漏项较多或页数明显偏少的外，评委一般按照下列评分幅度对技术文件进行评分：90%≤优≤100%；80%≤良＜90%；60%≤中＜80%；40%≤差＜60%。

注：评分办法及评分细则的解释权属采购人，未列入本评分细则的其他条件不作为评分内容。

（十一）确定成交供应商：

1.磋商小组根据竞争性磋商文件规定的评标方法和评标标准进行评审，按竞争性磋商文件的要求依法确定成交供应商。江苏通汇工程管理咨询有限公司将在无锡政府采购网和江苏政府采购网上发布中标公告。江苏通汇工程管理咨询有限公司和磋商小组对未中标原因不做解释。如有质疑，应在法定质疑期限内，即中标公告期限届满之日起7个工作日内，以书面形式（原件）送达江苏通汇工程管理咨询有限公司，并且针对同一采购程序环节的质疑，须在法定质疑期内一次性提出。质疑函应当列明具体的质疑事项及事实根据（格式详见中国政府采购网《[政府采购供应商质疑](http://download.ccgp.gov.cn/2018/zhiyihanfanben.zip%22%20%5Ct%20%22_blank)[函范本](http://download.ccgp.gov.cn/2018/zhiyihanfanben.zip%22%20%5Ct%20%22_blank)》），认为自己合法权益受到损害的相关证据材料以及质疑供应商的名称、地址、邮编、联系人、联系电话、日期，同时该质疑函应由报价供应商法定代表人签字并加盖单位公章（原件）。江苏通汇工程管理咨询有限公司将在收到符合上述要求的书面质疑后七个工作日内，对质疑内容做出答复。报价供应商在法定质疑期限外送达的质疑函或法定质疑期限内送达的质疑函不符合上述要求的均为无效质疑，江苏通汇工程管理咨询有限公司对无效质疑不予受理。如质疑查无实据或报价供应商捏造事实，提供虚假材料进行恶意举报，不配合或采用不正当手段干扰政府采购质疑的，将记入报价供应商在江苏省和无锡市的政府采购“供应商诚信记录”，并按相关规定处理。

2.磋商、评审及确定成交供应商的整个过程均接受相关监管部门的监督。

3.在发布成交公告的同时，江苏通汇工程管理咨询有限公司将向成交供应商发出成交通知书。

4.报价供应商电子响应文件将作为电子档案保存。

（十二）采购项目的终止：

出现下列情形之一的，采购人或者采购代理机构应当终止竞争性磋商采购活动，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.除《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》第二十一条第三款规定的情形外，在采购过程中符合要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足3家的。

4.因重大变故，采购任务取消。

（十三）磋商保证金：

1.本项目不设磋商保证金。

**（十四）**成交无效的确认：

1.提供虚假材料谋取成交的；

2.采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；

3.与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；

4.向采购人、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的；

5.采购人、采购代理机构发现磋商小组未按照磋商文件规定的评审标准进行评审的；

6.拒绝有关部门监督检查或者提供虚假情况的；

7.成交供应商拒绝签订政府采购合同或者与采购人另行订立背离合同实质性内容的协议的。

供应商有上述（1）至（5）项情形之一的，中标、成交无效，有上述（1）至（7）项情形之一的，处以政府采购项目采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，并予以公告，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由工商行政管理机构吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

（十五）签订、履行合同：

1.采购人应当自成交通知书发出之日起三十日内，按照竞争性磋商文件和成交供应商响应文件的约定，与成交供应商签订书面合同。所签订的合同不得对竞争性磋商文件和成交供应商响应文件作实质性修改。采购人不得向成交供应商提出任何不合理的要求，作为签订合同的条件，不得与成交供应商私下订立背离合同实质性内容的协议。合同经采购代理机构见证后生效。

2.本项目成交供应商无需提交履约保证金。

3.采购代理机构监督合同的履行。成交方非因不可抗力未履行招、响应文件和合同规定的义务，一经查实，采购代理机构将根据具体情况提请政府采购管理部门作出相应处理。

4.若由于相应国家法律法规、地方法规、行业规章、政策文件等变动造成项目终止，项目参与各方均不承担违约责任。

（十六）代理服务费：

本项目招标代理服务费以标段成交价格为计费基数，代理费按计价【2002】1980号文件根据成交价格下浮30%计取（服务类），采用差额定率累进计算方式。由成交单位支付。

（十七）政府采购信用担保：

1.履约担保，是指由专业担保机构为成交供应商支付履约保证金的义务向采购人提供的保函担保。专业担保机构根据成交供应商的成交通知书为凭据，进行资信审查后出具保函, 成交供应商以保函形式缴纳履约保证金；供应商未按政府采购合同履行约定义务而应实际支付保证金的，由专业担保机构按照担保函约定履行担保责任。供应商可以自愿选择是否采取履约担保函的形式交纳履约保证金。

2.成交供应商可以根据自身情况，自行决定是否选择采用履约担保形式，自主选择合作银行。除江苏省财政厅确定的江苏省再担保有限公司和无锡市财政局确定的科发投资担保有限公司为无锡市政府采购信用担保合作担保机构外，民生银行南京分行、江苏银行 和中信银行南京分行、浙商银行无锡分行可以在无锡市范围内开展政府采购履约担保业务。政府采购履约担保函格式见附件1。

（十八）政府采购合同融资

合同融资，是指参与政府采购的供应商，凭借中标、成交通知书或政府采购合同向金融机构申请融资，金融机构以供应商信用审查和政府采购信誉为基础，按便捷贷款程序和优惠利率，为其发放无财产抵押贷款的一种融资模式。供应商与金融机构按照“银企自愿，风险共担”的原则开展融资活动，有融资需求的中标、成交供应商可根据自身情况，在无锡市政府采购交易管理一体化系统凭政府采购中标、成交通知书或政府采购合同在线提出融资申请，自主选择金融机构及其融资产品，金融机构进行融资信息审查决定是否为其提供融资，做好预授信。双方达成融资意向后签订融资协议，确定融资成交信息并约定融资回款账户。

中标、成交供应商可根据自身情况，自行决定是否选择采用合同融资形式，在无锡政府采购网——政采贷专栏提供的银行名录内自主选择合作银行。详见附件2。

（十九）采购项目需落实的政府采购政策：

本项目专门面向中小微企业的项目（残疾人福利性单位、监狱企业视同小型、微型企业）。（二十）其他：

竞争性磋商文件的条款必须认真审阅，报价供应商应自行检查竞争性磋商文件页数是否齐全。若有遗漏、重复或不清楚，需立刻通知采购人予以更正；凡属对条款的误解所造成的价格失误，由报价供应商负责。

**附件1：**

政府采购履约担保函（项目用）

编号：

 （采购人）：

鉴于你方与 （以下简称供应商）于 年 月 日签定编号为 的《 政府采购合同》（以下简称主合同），且依据该合同的约定，供应商应在

 年 月 日前向你方交纳履约保证金，且可以履约担保函的形式交纳履约保证金。应供应商的申请，我方以保证的方式向你方提供如下履约保证金担保：

一、保证责任的情形及保证金额

（一）在供应商出现下列情形之一时，我方承担保证责任：

1．将中标项目转让给他人，或者在磋商文件中未说明，且未经采购招标机构人同意，将中标项目分包给他人的；

　　2．主合同约定的应当缴纳履约保证金的情形:

（1）未按主合同约定的质量、数量和期限供应货物/提供服务/完成工程的；

（2） 。

（二）我方的保证范围是主合同约定的合同价款总额的 %数额为 元（大写 ），币种为 。（即主合同履约保证金金额）

二、保证的方式及保证期间

我方保证的方式为：连带责任保证。

我方保证的期间为：自本合同生效之日起至供应商按照主合同约定的供货/完工期限届满后 日内。

如果供应商未按主合同约定向贵方供应货物/提供服务/完成工程的，由我方在保证金额内向你方支付上述款项。

三、承担保证责任的程序

1．你方要求我方承担保证责任的，应在本保函保证期间内向我方发出书面索赔通知。索赔通知应写明要求索赔的金额，支付款项应到达的账号。并附有证明供应商违约事实的证明材料。

如果你方与供应商因货物质量问题产生争议，你方还需同时提供 部门出具的质量检测报告，或经诉讼（仲裁）程序裁决后的裁决书、调解书，本保证人即按照检测结果或裁决书、调解书决定是否承担保证责任。

2． 我方收到你方的书面索赔通知及相应证明材料，在 工作日内进行核定后按照本保函的承诺承担保证责任。

四、保证责任的终止

1．保证期间届满你方未向我方书面主张保证责任的，自保证期间届满次日起，我方保证责任自动终止。保证期间届满前，主合同约定的货物\工程\服务全部验收合格的，自验收合格日起，我方保证责任自动终止。

2．我方按照本保函向你方履行了保证责任后，自我方向你方支付款项（支付款项从我方账户划出）之日起，保证责任即终止。

3．按照法律法规的规定或出现应终止我方保证责任的其他情形的，我方在本保函项下的保证责任亦终止。

4．你方与供应商修改主合同，加重我方保证责任的，我方对加重部分不承担保证责任，但该等修改事先经我方书面同意的除外；你方与供应商修改主合同履行期限，我方保证期间仍以依修改前的履行期限计算，但该等修改事先经我方书面同意的除外。

五、免责条款

1．因你方违反主合同约定致使供应商不能履行义务的，我方不承担保证责任。

2．依照法律法规的规定或你方与供应商的另行约定，全部或者部分免除供应商应缴纳的保证金义务的，我方亦免除相应的保证责任。

3．因不可抗力造成供应商不能履行供货义务的，我方不承担保证责任。

六、争议的解决

因本保函发生的纠纷，由你我双方协商解决，协商不成的，通过诉讼程序解决，诉讼管辖地法院为 法院。

七、保函的生效

本保函自我方加盖公章之日起生效。

保证人：（公章）

 年 月 日

**附件2：**

无锡市政府采购合同融资政策告知函

各供应商：

欢迎贵公司参与无锡市政府采购活动！

政府采购合同融资是无锡市财政局和中国人民银行无锡市中心支行共同支持企业发展，针对参与政府采购活动的企业融资难、融资贵、融资慢、融资繁问题推出的一项融资政策。贵公司若成为本次政府采购项目的中标成交供应商，可持政府采购合同在线向金融机构申请贷款，无需抵押、担保，融资机构将根据《关于开展政府采购合同融资工作的通知》（锡财购〔2020〕17号），按照双方自愿的原则提供便捷、优惠的贷款服务。

贷款渠道和提供贷款的金融机构，可在无锡政府采购网无锡市政府采购交易管理一体化系统查询联系。

三.采购需求

一、服务内容

（一）专业照护

专业照护服务包括但不限于以下内容：

1. 日间照料服务：为社区内有需求的老年人提供日间托养，有条件可开展接送等附加服务；

2. 全托服务：为老年人提供集中居住和照料护理服务；

3. 上门照料服务：为有特殊服务需求的老年人提供上门照料服务，包括协助进食、协助排泄及如厕、协助移动、更换衣物、卧位护理，以及洗发、梳头、口腔清洁、洗脸、剃胡须、修剪指甲、洗手洗脚、沐浴等内容。

（二）医疗护理

医疗护理服务包括但不限于以下内容：

1. 健康管理：为老年人提供生活方式和健康状况评估、中医体质辨识、体格检查、辅助检查和健康指导等服务；

2. 家庭护理（含家庭照护床位）：根据需要提供换药、理疗、刮痧等上门医疗服务。

（三）康复保健

康复保健服务包括但不限于以下内容：

1. 辅具适配与指导：配备适合老年人需要的基本健身器具和康复辅助器具，并指导老年人使用；

2. 康复训练：对失智老年人进行非药物干预益智康复训练；

3. 辅具租赁：提供卧床、助行等康复辅具租赁服务，可根据老年人需求灵活采用日租、月租、年租等方式。

（四）膳食供应

膳食供应服务包括但不限于以下内容：

1. 集中供餐：在公共餐厅为老年人提供符合其身体特点、荤素搭配、营养丰富、合理均衡的餐食；

2. 上门送餐：使用符合保温、保鲜要求的设备及运输工具，安排专人及时将餐食送至老年人居住处。

（五）精神文化

精神文化服务包括但不限于以下内容：

1. 心理慰藉：为无子女、认知和情感障碍等需要关心的老年人提供沟通、情绪疏导、心理咨询、危机干预等服务；

2. 文体娱乐：开展各种有益于老年人身心健康的文化娱乐活动，内容包括书法、绘画、棋牌、唱歌、戏曲、趣味活动、益智游戏以及健身运动等。

（六）教育咨询

教育咨询服务包括但不限于以下内容：

1. 教育咨询：通过老年课堂、专家讲座等形式，提供保健养生、常见疾病预防、安全教育、智能设备使用等教育服务；

2. 养老顾问：为老年人提供养老服务资源介绍、老年人福利政策指导等现场政策咨询和资源供需对接服务；

3. 法律咨询：对老年人的法律咨询服务宜转介有法律从业资质的律师或律师事务所提供。

（七）委托代办

委托代办服务包括但不限于以下内容：

1. 代读、代写书信；

2. 代挂号、代买药；

3. 代领物品:为老年人代领物品、相关证件及资料等，应准确记录物品种类、数量，并核实、签字；

4. 代缴费用：为老年人代缴水电费、燃气费、医保费等，应当面清点钱物，并核实、签字。

（八）居家安全

居家安全服务包括但不限于以下内容：

1. 呼叫服务：整合联系社会专业服务机构、服务资源和社区志愿者，响应老年人通过互联网、物联网等网络手段或电话、可视网络等电子设备终端提出的养老服务需求，为居家老年人提供专业化养老服务；

2. 安全防护服务：依托智慧养老平台及物联网等技术设备，为居家老年人提供电子围栏、烟雾报警、跌倒报警等安全技防服务；

3. 适老化改造服务：为老年人家庭实施居室适老化改造。

（九）家庭支持

家庭支持服务包括但不限于以下内容：

1. 照护者技能培训：对失能失智老年人的家庭照料者开展照料技能培训服务；

2. 短期照料“喘息服务”：通过政府购买服务、个人付费等方式，组织专业人员，到老年人家中或将老年人接到服务中心进行短期照护，减轻老年人家庭成员的长期照护负担和精神压力。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 要求 |
| 1 | 健康管理 | 1.为老年人建立健康档案，进行服务需求评估，定期开展健康讲座和健康检测2.为有需要的老年人和老年人家庭开展专业心理疏导 |
| 2 | 社区文化 | 1.按要求定期开展线上+线下老年大学课程。2.组建专业社团，并定期组织社团活动。3.为老年人提供各类社区文化娱乐活动的场所，协助组织各类活动的开展。 |
| 3 | 膳食餐饮 | 1.根据老年人的需要为老人进行订餐服务，提供午餐。2.为身体不适、行动不便的长辈提供送餐服务，提供送餐上门服务 |
| 4 | 生活照料 | 1.为老年人提供日间休息、日间托养等服务2.为辖区范围内的老年人，提供便民服务、助浴、助洁等服务3.为行动不便的老年人提供辅助器具租赁服务 |
| 5 | 专业照护 | 1.为辖区老年人提供康复护理训练和指导、健康监测和指导等服务，协助预约挂号等服务2.提供短期托养服务，为独居老人及家属外出的老人提供专业的照护服务 |
| 6 | 紧急救助 | 签订合同后，成交单位需在30天内为长辈配备定位呼叫设备，不低于180套，具有SOS求助报警、GPS定位功能，信息中心接到设备呼叫后，将立即呼叫120、110、119等，并持续跟踪救助情况，必要时需提供应急上门服务，信息中心提供7\*24小时应急呼叫响应服务，全年无休。 |
| 7 | 居家上门服务 | 根据政府帮扶政策或长辈个人需求，提供上门护理、理发、居室整理、定期上门探访等居家上门服务。 |
| 8 | 智慧平台 | 系统平台需包含老年人信息管理、呼叫中心、智能设备、健康管理、照护服务管理、运营管理等系统，中标单位负责服务器租赁、网络、电话等费用，负责信息系统的日常维护、更新及智能设备包服务 |
| 9 | 中心提升 | 1.针对现有智慧养老平台提供完善升级建议方案，包括①老年人基础信息采集及健康档案模块；②老年人智能穿戴、监测设备信息反馈模块；③智慧助餐模块2.结合中心智能终端配置现状，提供智能无感监测升级建议方案（含系统及可视化大屏方案） |

（1）人员配置要求：本项目服务人员要求不少于11人（包含社工、养老护理员、康复师、厨师等专业技术人员）；

（2）活动要求：站点活动频率每周开展不少于3次活动（含老年课堂或老年大学）；定期开展主题活动、志愿者活动和座谈会；每年开展2次大型嘉年华活动。

（3）项目运营所产生的天然气、网络、水电费等由中标单位负责。

（4）税费、日常易耗、办公费用、小修费用、监控维修等现场管理费用及运营杂费由中标单位承担。电梯年检、保养维修、消防维保等现场其他设施设备的大修及正常损耗更换等费用由采购方承担。

（5）考核要求：按照无锡市居家养老服务机构等级评定5A标准提供服务运营并通过上级考核，考核结果与运营费用挂钩。配合新安街道办事处完成上级主管部门列入居家养老项目考核的其他服务工作。为项目采购单位做好居家养老服务项目相关台帐资料的收集、整理，存档，接收上级主管部门的年度等级评审考核。

二、运营保障

（一）运营要求

1. 应建立完善的机构管理制度，包括但不限于：财务制度、人力资源管理制度、服务制度、行政管理制度、档案管理制度。

2. 档案应包括机构档案和服务档案。机构档案包括运营过程中的各类纸质、电子资料；服务档案包括服务对象信息、服务协议、服务内容、服务计划、服务记录等。

3. 应在显著位置公示机构资质、服务项目、收费标准、规章制度、工作流程、服务承诺、投诉方式等信息。内容应真实、准确、完整，及时更新。

（二）安全管理

1. 应符合 GB 38600 的要求。

2. 应建立机构安全管理规范及自查制度，每年由第三方出具安全检测报告或者安全评估报告。

3. 应制定养老服务意外事件处置应急预案，涵盖机构内服务及上门服务。至少每半年开展 1 次培训和演练。

4. 应制定服务对象隐私保护措施。内容包括但不限于：肖像保护、个人信息、家庭信息、服务信息。

三、服务质量评价

1. 可选用以下一种或者几种评价方式：机构自我评价、服务对象评价、街道办事处评价、区级以上业务主管部门评价、具有资质的第三方企业或社会组织评价。

2. 评价指标包含服务量、服务对象满意度、服务项目完成度、服务准时率、有效投诉结案率。

3. 服务质量评价否决项包含但不限于以下内容：虐老；违法违规销售保健食品情形；违法违规开展金融交易、非法集资；提供虚假信息、瞒报领取补贴。

四、本项目按5A级居家养老服务机构的运营标准+配合街道做好各类高质量考核任务，包括独居空巢老人、特殊困难家庭的探访，高龄老人服务覆盖100%

五、智慧养老：大数据中心信息平台的运营更新（老人每日活动可在信息平台显示等）

附一、无锡市居家养老服务机构等级评定评分表

申请单位（盖章）： 自评符合等级： 自评人员签字： 年 月 日

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 评定项目 | 评定内容 | 评定细则 | 分值 | 自评分 | 评估分 |
| 机构设置 | 服务机构须经依法注册登记，且注册登记的主要业务范围为居家和社区养老服务。 | 提供登记证书复印件，未经依法注册登记不得参与评定。 | 必备 |  |  |
| 使用面积 | 有相应使用面积的功能活动场所。 | AAAAA级：500M²及以上；AAAA级：400M²及以上；AAA级：300M²及以上；AA级：200M²及以上；A级：100M²及以上。与主体建筑距离超过50M的室外场地不计入总面积。 | 必备 |  |  |
| 人员配置 | 按服务需求配有服务人员以及专业技术人员，专职人员与兼职人员能满足工作需要。 | AAAAA级：有至少5名以上专职工作人员（含管理、服务和其他人员），其中有1名以上持中高级技术职称的专业服务人员，另有社工、护理、心理、保健等专业服务人员；AAAA级：有至少4名专职工作人员（含管理、服务和其他人员），其中有1名以上持中高级技术职称的专业服务人员，另有社工、护理、心理、保健等专业服务人员；AAA级：有至少3名专职工作人员（含管理、服务和其他人员），其中有1名持中高级技术职称的专业服务人员；AA级：有至少2名专职工作人员（含管理、服务）；A级：有至少1名专职工作人员（含管理、服务）。上述“中高级技术职称”应为社工、护理、心理、保健等养老服务相关专业技术职称。 | 必备 |  |  |
| 基础建设（20分） | 项目选址 | 有相对独立固定的服务与办公场所。选址科学合理，位于在居民相对集中地区，交通便利，并根据实际需要设置醒目的指引标志，方便社区老人养老。 | 实地查看。选址不在居民集中地区，交通不便利不得分；未设置必要的指引标志，扣1分。 | 2 |  |  |
| 标牌标识 | 服务机构门口按有关规范悬挂“XX街道（镇）居家养老服务中心”、“XX社区居家养老服务站”、“XX街道（社区）老年人日间照料中心（站）”标牌；室内各功能区标牌标识悬挂张贴到位、规范有序。 | 实地查看，酌情扣分。 | 1 |  |  |
| 楼层与场地 | 楼层宜设置在一层至二层，并有独立出入口，室外道路平整，整洁美观，有绿化；在三层及三层以上应设置电梯或无障碍坡道。 | 实地查看，符合1项得1分。楼层均在三层及三层以上，酌情扣分。 | 2 |  |  |
| 安全设施 | 消防安全设施到位，配备必要的消防器材，在各通道口明显位置设置安全逃生标志，并保持紧急通道畅通无杂物，有畅通的出入口（各功能区必须随时保证敞开，建筑物必须保证2个以上逃生出口）。厨房配备食品分类存放设备和燃气报警装置（仅提供就餐的不做要求）。 | 实地查看。酌情打分。 | 3 |  |  |
| 辅助设施 | 防滑处理等适老化无障碍设施达标，走廊两侧墙面安装扶手，并宜连续设置。卫生间应合理设置无障碍设施及紧急呼叫按钮。 | 实地查看。未进行必要的防滑处理，扣1分；走廊两侧墙面未安装扶手，扣1分；卫生间未设置无障碍设施、紧急呼叫按钮或设置不合理，扣1分 | 3 |  |  |
| 功能布局 | 功能布局合理，设施建设与环境布置符合老年人生理特征与建筑规范要求。有老年人教育学习、健康管理、文体活动、生活照料、精神慰藉等相应功能。配置老年活动区、图书阅览区、精神关爱区、康复健身区、日间照料室、助餐就餐室等。 | 实地查看。功能区（室）缺一个扣0.5分；布局不合理，酌情扣分，扣完为止。 | 2 |  |  |
| 氛围布置 | 功能区环境布置温馨舒适，文化氛围浓厚，配有老年人阅读的图书、报刊、杂志。 | 实地查看。不符合配置要求，酌情扣分。 | 2 |  |  |
| 智慧设施 | 有居家养老服务办公区，配有服务电话或网络，熟练使用无锡市智慧养老服务管理平台。 | 实地查看。无专门办公区扣1分，无电话或网络扣1分；未使用智慧养老平台，本项不得分；未能实现智慧养老平台动态管理，扣1分。 | 3 |  |  |
| 设备设施 | 配备相关服务设备设施，包含日间托老休息设施（床或躺椅）、健康检测设备、洗浴设备、空调、电视、洗衣机等。 | 实地查看。托老休息设施少于5张扣1分，其他相关配套设施设备少于3项扣1分。 | 2 |  |  |
| 运行情况（60分） | 服务管理（28分） | 建立完善、操作性强的管理规章制度，含组织架构、岗位职责，人员培训、奖惩制度，财务管理制度、质量控制制度。应制定突发事件应急预案（包括但不限于老年人意外伤害应急预案、老年人突发疾病应急预案、火灾应急预案），并定期组织演练。 | 查看相关资料，酌情打分。 | 4 |  |  |
| 建立紧急救援机制，遇到紧急求助能及时响应并在15分钟内到场或通知家属及相关人员。 | 查看相关资料。无紧急救援机制扣1分，未设置紧急电话或设置不合理扣1分；未设置其它应急终端或设置不合理扣1分；超时处理的案例有1例扣1分，最高扣2分。 | 5 |  |  |
| 镇（街道）或村（社区）有专项的运行经费保障，设立专用账户，财务制度健全、账目清楚、专款专用，老人就餐、对外送餐及食品采购帐目记录齐全。 | 查看相关资料。无运行经费或不到位扣1分，财务帐目不清楚扣1分，就餐、送餐记录不齐全扣1分。 | 3 |  |  |
| 加强服务管理人员教育培训，服务管理人员每年平均接受专业培训不少于10课时，在岗培训率90%以上。 | 实地查看，查看相关记录。一项指标不达标，扣1分。 | 2 |  |  |
| 所有功能区定期开放，有年度工作计划与活动安排，各项活动组织开展有记录。 | 现场查看、查看相关记录。除节假日，每周开放少于6天扣1分。无年度计划、活动安排扣1分，无记录扣1分。申请A、AA级的至少提供近半年相关记录，申请AAA级及以上等级的至少提供近1年相关记录。 | 3 |  |  |
| 制定服务流程、程序和操作规范，服务达到有关规范要求。 | 查看相关资料。无服务流程、程序和操作规范扣1分，服务未达到规范要求扣1分。 | 2 |  |  |
| 建立居家养老服务管理信息档案和老人个人信息档案，做到服务对象档案、服务协议文本、服务工作记录、服务质量考核等台账资料及时完整。 | 查看相关资料。未建立信息档案扣2分，台账资料不完整、信息未保密扣1分。  | 3　 |  |  |
| 每季度开展一次业务知识培训和职业道德教育；每半年开展一次安全专题教育，提高老年人的安全意识。 | 查看相关记录。少一次培训扣1分，少1次安全教育扣1分，扣完为止。 | 3 |  |  |
| 服务机构卫生状况良好、无积尘，每天至少打扫2次，房间无异味，物品摆放整齐，无杂物。 | 现场查看、查看相关记录。厕所不整洁有异味扣2分，其余酌情给分。 | 3 |  |  |
| 服务功能（30分） | 为社区老年人开展社区文化活动，积极培育老年社团，组建为老志愿者服务队伍，丰富老人精神文化生活，每月开展一次不少于20人参与的结对关爱空巢、独居老人等主题性活动。 | 查看相关台账资料，咨询老人。建立特色社团和兴趣班不少于3个，少1个扣1分；主题活动少1次扣1分，扣完为止。 | 3 |  |  |
| 为社区老年人提供膳食餐饮服务，符合卫生部门相关要求，就餐环境整洁干净，管理制度、台账资料（包括进货清单、价格表、物资品牌、每日菜单、餐饮从业人员健康证等）、服务记录完善。 | 现场查看相关台账资料、咨询老人，酌情打分。 | 3 |  |  |
| 为社区老年人提供生活照料服务，提供日间照料、代购商品、家庭陪护、家政中介、维修维护等。 | 查看相关资料，咨询老人。提供的服务内容不少于5项，少1项扣1分，扣完为止。 | 3 |  |  |
| 为社区老年人提供健康管理服务，开展健康教育、健康咨询、疾病防治、心理卫生讲座等活动，提供相应服务。 | 查看相关资料，咨询老人。每月健康服务和讲座不少于3次，少1次扣1分。 | 3 |  |  |
| 为社区老年人提供保健康复服务，开展保健推拿、足部按摩、艾灸、拔罐等健康理疗以及定期开展会诊、协助就医等健康医疗和康复辅助服务等。 | 查看相关资料，咨询老人。未开展健康理疗服务扣2分，未开展协助就医服务扣2分，未开展康复辅助服务扣1分。 | 5 |  |  |
| 为社区老年人提供法律援助服务，开展法律咨询、法律援助、司法维权等活动；开展邻里结对互助活动；开设聊天室、电话问询等服务。 | 查看相关资料。少1项扣1分。 | 3 |  |  |
| 定期上门走访慰问关爱服务特定对象，每月不少于2次。（不含政府购买上门服务次数，上半月和下半月各1次） | 查看相关资料，咨询老人，酌情打分。 | 3 |  |  |
| 加强基层养老服务教育和宣传工作。 | 查看相关资料，酌情打分。 | 2 |  |  |
| 积极引进社会力量参与居家和社区养老服务，引导支持鼓励企业和社会组织提供专业化养老服务。 | 查看相关协议和资料，酌情打分。 | 3 |  |  |
| 与服务对象签订服务协议，实行技术等级服务、等级收费和等级待遇制。 | 查看服务协议，未分等级或分级不合理，不得分。 | 2 |  |  |
| 服务规模（2分） | 享受经常服务的月均人数A-AAA级达到50人、AAAA级达到100人、AAAAA级达到150人。 | 查阅相关资料，咨询老人。享受经常服务的月均人数未达到要求的不得分。 | 2 |  |  |
| 诚信建设（10分） | 公开服务信息 | 法人登记证书在有效期内且悬挂于服务机构醒目位置；消防验收合格意见或备案证明（建筑面积300 M²以上的）、环评报告或备案证明（建筑面积5000M²以上的）、食品卫生许可证、餐饮从业人员健康证等且均在有效期内（指设置食堂的）。 | 实地查看，有1项不符合不得分。 | 3 |  |  |
| 收费标准、服务内容、开放时间、活动计划、食谱计划、监督投诉电话、工作人员信息等内容上墙，及时公示。 | 实地查看，翻阅资料，有1项不规范扣0.5分；与实际情况不吻合，扣2分；扣完为止。 | 3 |  |  |
| 接受监督 | 年度内无政府有关部门下发的行政处罚书或整改通知书。 | 查阅资料，有1项均不得分。如未查阅到相关资料，需提供承诺书。 | 2 |  |  |
| 公众评价 | 无有效信访事件；无负面新闻报道。 | 查阅资料，有1项扣1分，扣完为止。如未查阅到相关资料，需提供承诺书。 | 2 |  |  |
| 安全生产（5分） | 年度内无导致服务对象重大责任事故；年度内安全生产检查隐患全部整改到位；建立完善的隐患检查、整改、闭环台账。 | 有重大责任事故的一票否决；安全检查隐患到期整改不到位，每条隐患扣1分；安全隐患反复出现，安全意识缺乏，扣2分；缺乏完整的安全检查整改台账（含安全整治检查表、安全隐患整改清单、隐患整改方案），扣3分，扣完为止。 | 5 |  |  |
| 满意度评价（5分） | 开展服务对象和社区老人满意度抽样调查，服务效率、态度、质量、效果等满意率不低于90%(根据满意度调查给分)。 | 问卷调查。抽查对象不少于20名。测评对象满意率低于80％的不得分， 80%-84%，得1分，85%-89%，得3分，90%及以上得5分。 | 5 |  |  |
| 加分项目（10分） | 工作有创新有特色，获得市级及以上表彰的；项目获得市级以上政府部门或官方媒体肯定并作为经验推广的；提出的合理性建议被市级或市（县）区级民政部门采纳的。 | 查看相关资料。获得表彰的，国家级加3分、省级加2分、市级加1分，累加不超过5分；获得政府部门或官方媒体肯定的，国家级加3分、省级加2分、市级加1分，累加不超过3分；合理性建议被采纳的，市级加2分、市（县）区级加1分，累加不超过2分。 | 10 |  |  |

评定说明：1.本评定标准分为必备项和评分项，申请居家养老服务机构等级评定必须具备本评定标准所列的机构设置、使用面积及人员配置等相关条件； 2.本评定标准评分项包括基础建设、运行情况、诚信建设、安全生产、满意度评价和加分项目，总分为110分，其中评定得分≥100分为AAAAA级、90-99分为AAAA级、80—89为AAA级、70—79为AA级、60-69为A级；3、本表根据《社区老年人日间照料中心建设标准》（建标143-2010）、《社区老年人日间照料中心服务基本要求》（GB/T 33168-2016）、《社区老年人日间照料中心设施设备配置》（GB/T 33169-2016）、《老年人照料设施建筑设计标准》（JGJ 450-2018）、《江苏省社区居家养老服务中心（站）评估指标体系（试行）》、《无锡市居家养老服务机构规范化建设基本标准（试行）》等标准，结合我市实际制订。

评估单位（盖章）： 评估符合等级： 评估人员签字： 年 月 日

附二、新安街道居家养老服务量化要求

|  |
| --- |
| 新安街道居家养老服务量化表 |
|
| 序号 | 服务内容 | 服务要求 | 服务人次 （每次不少于） | 服务总人次 （每年不少于） |
| 1 | 为社区老年人开展社区文化活动，积极培育老年社团，组建为老志愿者服务队伍，丰富老人精神文化生活，每月开展一次不少于20人参与的结对关爱空巢、独居老人等主题性活动。 | 建立特色社团和兴趣班不少于3个 | / | / |
| 开展社团活动每月不少于15次 | 30 | 5400人次 |
| 老年大学每月不少于8次 | 20 | 1920人次 |
| 开展主题性活动每月1次，每次不少于20人 | 20人 | 240人次 |
| 手工活动，每月不少于4次 | 15人 | 720人次 |
| 系列活动（生日会、童年回忆等系列）每月不少于1次 | 50人 | 600人次 |
| 主题活动（端午、中秋、建党等主题）每月不少于1次 | 50人 | 600人次 |
| 大型活动（贺新年，迎重阳、外出游乐等）每年不少于2次 | 100人 | 200人次 |
| 2 | 为社区老年人提供膳食餐饮服务，符合卫生部门相关要求，就餐环境整洁干净，管理制度、台账资料（包括进货清单、价格表、物资品牌、每日菜单、餐饮从业人员健康证等）、服务记录完善。 | 提供符合卫生部门相关要求的膳食餐饮服务，台账完整 | 3500人次 | 42000人次 |
| 3 | 为社区老年人提供生活照料服务，提供日间照料、代购商品、家庭陪护、家政中介、维修维护等。 | 提供不少于5项的服务内容 | 按需 | 以实际需求人数为准 |
| 4 | 为社区老年人提供健康管理服务，开展健康教育、健康咨询、疾病防治、心理卫生讲座等活动，提供相应服务。 | 每月健康服务和讲座不少于3次 | 30人 | 1080人次 |
| 5 | 为社区老年人提供保健康复服务，开展保健推拿、足部按摩、艾灸、拔罐等健康理疗以及定期开展会诊、协助就医等健康医疗和康复辅助服务等。 | 开展健康理疗服务，每周不少于1次 | 10人 | 1080人次 |
| 6 | 为社区老年人提供法律援助服务，开展法律咨询、法律援助、司法维权等活动；开展邻里结对互助活动；开设聊天室、电话问询等服务。 | 提供法律援助；开设心理咨询、聊天室每月不少于2次 | 按需 | 以实际需求人数为准 |
| 开展邻里结对互助活动每月不少于1次 | 10人 | 120人次 |
| 7 | 定期上门走访慰问关爱服务特定对象，每月不少于2次。（不含政府购买上门服务次数，上半月和下半月各1次） | 定期上门走访慰问关爱服务特定对象每周不少于1次 | 10人 | 480人次 |
| 8 | 加强基层养老服务教育和宣传工作。 | 加强站点宣传工作，每月不少于1次 | / | / |
| 9 | 积极引进社会力量参与居家和社区养老服务，引导支持鼓励企业和社会组织提供专业化养老服务。 |  | / | / |

四．合同书（格式文本）

甲方（采购人）：无锡市新吴区人民政府新安街道办事处

地址：无锡市新吴区清晏路28号青年公社1号楼

乙方（成交供应商）：

地址：

1. 采购项目编号：JSTHCG2022-48
2. 采购内容：新安街道居家养老服务中心运营管理服务。服务内容主要包括专业照护、医疗护理、康复保健、膳食供应、精神文化、教育咨询、委托代办、居家安全、家庭支持。（具体内容及要求详见采购文件“三．采购需求”）
3. 合同价格形式：固定总价。
4. 成交总金额：（大写） ；（小写） 元
5. 服务要求及验收标准：服务标准：按照无锡市居家养老服务机构等级评定5A标准提供服务运营并通过上级考核
6. 服务期：三年（具体起始日期以合同签订日期为准），合同履行期间服务未达到采购人要求的，采购人有权单方解除合同。
7. 服务地点和方式：无锡市新吴区新安花苑第二社区新安街道居家养老服务中心内
8. 货款支付步骤和办法：自项目运营起，甲方在20个工作日内向乙方支付年服务费的30%，6个月之后20个工作日内向已方支付年服务费的50%,一年服务期满，并考核达到甲方要求，支付剩余年服务费20%
9. 售后服务：详见合同条款。
10. 违约责任：详见合同条款。
11. 解决争议的方式：详见合同条款。
12. 其他事项：详见合同条款。
13. 合同不可分割部分：

采购文件、响应文件、合同条款及成交通知书，乙方在磋商过程中所作其他有关承诺、声明、书面澄清等均为合同不可分割的部分，与主合同具有同等法律效力。

1. 合同备案：

本合同一式伍份，均具有同等法律效力，甲方执贰份，乙方执贰份，见证方执壹份。

1. 合同生效：

本合同由 双方签字盖章并经见证单位见证后 生效。

甲方：（盖章） 乙方：（盖章）

法定代表人 法定代表人

或其委托人：（签字或盖章） 或其委托人：（签字或盖章）

地址： 地址：

电话： 电话：

 银行账号：

 开户银行：

签约时间： 年 月 日

见证方：（盖章）

合同条款

根据无锡市新吴区人民政府新安街道办事处采购招标编号为JSTHCG2022-48的采购文件及该文件的响应文件和成交通知书，甲乙双方就无锡市新吴区人民政府新安街道办事处的“2022年新安街道居家养老服务中心运营管理项目”,签订本合同。

一、合同内容

1、乙方负责无锡市新吴区新安街道的“2022年新安街道居家养老服务中心运营管理项目”的实施。服务时间自 年 月 日至 年 月 日（以实际委托运营为准）。甲方委托第三方评估机构对乙方工作进行监管和评估，若乙方不能按要求实施项目，甲方有权终止此项合同。在合同有效期内一方不得擅自变更或中止此项合同，如未经双方同意，擅自变更或中止此项的一方要负违约责任。

2、下列文件为本合同不可分割部分：

1）成交通知书；

2）乙方的响应文件；

3）乙方在磋商过程中所作的其它承诺、声明、书面澄清等；

4）采购文件及其附件；

5）合同附件。

以上与本合同具有同等法律效力

二、项目工作内容

（一）前期工作：项目实施后，由中标单位根据无锡市新吴区人民政府新安街道办事处的要求，在2周内制定出监管和考核的具体内容、工作计划和流程。

（二）监管工作

1、运营系统监管：对居家养老平台运营情况进行实时监管。每季度随机调取服务热线电话录音记录的10%进行复听，并形成反馈机制；

2、运营团队管理工作评价：每季度对中标单位运营管理团队开展至少两次工作督查，检查团队运营情况、人员管理、安全管理等，对工作数据进行核实，形成评价记录。同时，督促运营方根据无锡市新吴区人民政府新安街道办事处要求进行整改，并将整改结果反馈给无锡市新吴区人民政府新安街道办事处；

（三）总结汇报：根据无锡市新吴区人民政府新安街道办事处要求，乙方每季度次月向无锡市新吴区人民政府新安街道办事处和第三方评估机构汇报上季度工作情况，每半年应向第三方评估机构提交一份书面工作报告。

三、合同价格及费用结算

（一）合同总价：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

以上价格应包括在合同期内完成服务内容所需要的一切费用，包括但不限于完成本项目的人员费用（工资、交通费、奖金、津贴、饭贴、加班费、法定假日加班费、福利、培训、社会保障金、综合保险、人身意外伤害险、服装费、高温费、劳保用品费等）、服务所用设备工具购置及维修费用、服务所用材料消耗费用、突击费用（临时加班加点产生的费用）、管理费用、合理利润、税金、政策性文件规定及合同包含的所有风险（包括但不限于遇最低工资调整、物价上涨、重大活动、检查、突发情况、税费调整、统计误差等）、责任等各项为完成规定的工作内容所涉及到的一切相关费用。服务期内所有可能影响到价格的因素均已考虑在内。

（二）每年费用结算

自项目运营起，甲方在20个工作日内向乙方支付年服务费的30%，6个月之后20个工作日内向已方支付年服务费的50%,一年服务期满，并考核达到甲方要求，支付剩余年服务费20%。

四、双方权利义务

（一）甲方的权利和义务

1、审定乙方拟定的管理制度；

2、检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况；

3、审定乙方提出的管理章程；

4、协调处理本合同生效前发生的管理遗留问题。

（二）乙方的权利和义务

1、根据有关法律、法规及本合同制订管理制度；

2、按合同约定，对使用人违反管理制度的行为进行处置，对违反国家法规、规章的行为，提请有关部门处理；

3、乙方为本项目服务人员要求不少于 人（包含社工、养老护理员、康复师、厨师等专业技术人员；

4、向使用人告知使用的有关规定，并负责监督；

5、负责编制管理年度管理计划；

6、乙方不得在其管理范围内随便搭建暂时性建筑；

7、乙方人身安全及工伤医疗事故由乙方承担；

8、乙方负责运营中心的服务现场人员和财产安全；

9、乙方负责运营中心在重大活动和节假日中意外事件的应急预案；

10、本合同终止时，乙方必须向甲方移交全部管理及管理全部档案资料。

五、售后服务

1、智慧养老综合服务平台的系统故障维护包括软硬件系统、安全管理等技术维护服务。

2、智能看护设备故障更换提供的所有智能看护设备的使用指导、日常维护及故障解决。

3、呼叫中心的日常应急服务数据及时更新维护。

4、咨询服务。

5、免费为用户提供技术咨询等技术支持服务。

六、争议解决

甲乙双方之间的一切有关合同的争议应通过友好协商解决。

七、合同的变更、解除和转让

1、本合同在执行过程中如出现明显不合理的状况或有其它未尽事宜，经甲乙双方协商后可随时以书面形式修改或补充，并作为本合同的组成部分。修改或补充部分的效力优于本合同相关内容。

2、合同的解除

乙方如违反合同约定，严重损害甲方的权益，合同的继续履行将损害国家利益和公共利益的，甲方有权终止合同，本项目重新启动招标。

八、合同的生效

本合同在双方签字盖章并经江苏通汇工程管理咨询有限公司见证后生效。

九、附则

1、合同份数

本合同一式伍份，甲乙双方各执贰份，采购代理机构执壹份。

2、未尽事宜

本合同未尽事宜应按《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》以及其他相关法律、法规之规定解释。

五. 附件（响应文件格式）

响

应

文

件

政府采购编号：JSTHCG2022-48

采购项目名称：

报价供应商：

年 月 日 时 分，此时间以前不得开封

二○二二年 月 日

（一）响应函（格式）：

响应函

致：无锡市新吴区人民政府新安街道办事处

一、根据已收到的采购编号为 的 （采购项目名称 ） 的竞争性磋商文件，遵照国家法律、法规和规章的有关规定，我方经过对竞争性磋商文件等所有条款进行研究后，愿按竞争性磋商文件中的要求承揽本项目。

二、我方愿意提供江苏通汇工程管理咨询有限公司在竞争性磋商文件中要求的文件、资料。

三、我方同意按竞争性磋商文件中的规定，本响应文件的有效期限为磋商之日起90天。

四、如果我方的响应文件被接受，我方将履行竞争性磋商文件中规定的每一项要求，按期、按质、按量，完成本次采购的服务任务。

五、我方认为你们有权决定成交人。

六、我方愿意遵守《中华人民共和国政府采购法》，并按《中华人民共和国民法典》、财政部《政府采购货物和服务采购响应管理办法》和合同条款履行自己的全部责任合同条款履行自己的全部责任。在合同履行过程中，双方如有争议，同意双方协调解决，并按相关法规和有关文件规定处理。

七、我方认可并保证遵守竞争性磋商文件的所有规定，放弃对竞争性磋商文件提出质疑的权利。

八、如我方在截止期后撤回报价及成交后拒绝遵守响应承诺或拒绝在规定的时间内与采购人签订合同，则接受政府采购监督管理部门的处理。

#### 九、如果我方被确定为成交供应商，我方愿意向采购人交纳履约保证金（如采购人有要求），且我方如无不可抗力，又未履行竞争性磋商文件、响应文件和合同条款的，一经查实，我方愿意赔偿由此而造成的一切损失，并同意接受按采购文件的相关要求对我方进行的处理。

十、我方决不提供虚假材料谋取中标、决不采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商、决不与采购人、其它供应商或者采购代理机构恶意串通、决不向采购人、采购代理机构工作人员和评委进行商业贿赂、决不在采购过程中与采购人进行协商谈判、决不拒绝有关部门监督检查或提供虚假情况，如有违反，无条件接受贵方及相关管理部门的处罚。

本页无正文

供应商（盖章）：

法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：

电话： 传真：

地址： 邮编：

开户行：

开户行账号：

（二）报价一览表（格式）：

报价一览表

报价供应商名称（盖章）：

政府采购编号：JSTHCG2022-48

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 承诺内容 |
| **1** | 报价总价（三年） | 小写： 大写：  |
| **1.1** | 报价（一年） | 小写： 大写：  |
| **2** | 服务期限 | 三年（具体起始日期以合同签订日期为准），合同履行期间服务未达到采购人要求的，采购人有权单方解除合同 |
| **3** | 质量标准 | 按照无锡市居家养老服务机构等级评定5A标准提供服务运营并通过上级考核 |
| **4** | 项目负责人 | 姓名：身份证号：联系方式： |
| **5** | 其他承诺内容（如有） |  |

**法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：**

**日期： 年 月 日**

（三）细目报价表（格式）

细目报价表

供应商名称（盖章）：

政府采购编号：JSTHCG2022-48

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目名称 | 报价（元/月） | 报价（元/年） | 备注 |
| 1 | 员工工资、福利、法定计提费用 |  |  | 参照表（1） |
| 2 | 行政办公费用 |  |  |  |
| 3 | 器械装备费 |  |  | 参照表（2） |
| 4 | 服装费 |  |  | 参照表（2） |
| 5 | 管理费 |  |  |  |
| 6 | 公众责任险 |  |  |  |
| 7 | 合理利润 |  |  |  |
| 8 | 税金 |  |  |  |
| 9 | 其他支出 |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |
| 合计： |  |  |  |
| **服务期限** | 一年 |

注：1、供应商应当根据“采购需求”的内容在上表中详细填写；

2、表格不够可自行延长。

**法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：**

**日期： 年 月 日**

表（1） 员工工资福利及法定计提费用明细表

供应商名称（盖章）：

政府采购编号：JSTHCG2022-48

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目名称** | **人数配置** | **人员费用标准（元/月）** | **合计费用****（元/月）** | **合计费用****（元/年）** | **备注** |
| **1** | **员工工资及福利** |  |  |  |  |  |
| （1） | 项目负责人 |  |  |  |  |  |
| （2） | 法定节假日加班工资 |  |  |  |  |  |
| （3） | 员工人身意外保险费 |  |  |  |  |  |
| … … |  |  |  |  |  |  |
| **2** | **法定计提费用** |  |  |  |  |  |
| （1） | 养老保险 |  |  |  |  |  |
| （2） | 医疗统筹 |  |  |  |  |  |
| （3） | 失业 |  |  |  |  |  |
| （4） | 工伤 |  |  |  |  |  |
| （5） | 生育 |  |  |  |  |  |
| （6） | 其他法定计提费用 |  |  |  |  |  |
| … … |  |  |  |  |  |  |
| 合计： |  |  |  |  |  |

注：1、以上人员费用包括工资、社保等内容，符合国家、省、市相关政策规定。

2、上述报价表由供应商参照，包括但不限于此，可根据采购需求自行添加条目进行投报。

**法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：**

**日期： 年 月 日**

表（2） 投入本项目的工具设备物资明细表

供应商名称（盖章）：

政府采购编号：JSTHCG2022-48

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **物品名称** | **品牌****型号** | **数量** | **单位** | **单价（元）** | **合计费用****（元/月）** | **合计费用****（元/年）** | **产地** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| … … |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 合计： |  |  |  |

注：1、由供应商根据采购需求自行测算包含在报价中。

2、表格不够可自行延长。

**法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：**

**日期： 年 月 日**

（四）响应偏离表（格式）

**响应偏离表**

报价供应商名称（盖章）：

政府采购编号：JSTHCG2022-48

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **名称** | **采购服务要求内容** | **实报服务内容** | **偏离说明** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：**

**日期： 年 月 日**

注：1、本表不得删除；

1. 如无任何服务偏离，请于本表 “偏离说明”中注明“无偏离”；
2. 如有服务偏离项，请于本表中列明偏离内容，如需要可自行延长，其余无偏离内容不须赘述。

（五）项目组人员配置表

**项目组人员配备表**

报价供应商名称（盖章）：

政府采购编号：JSTHCG2022-48

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **职务** | **姓名** | **性别** | **年龄** | **身份证号码** | **证书号** | **联系电话** |
| **项目总负责人** |  |  |  |  |  |  |
| **......** |  |  |  |  |  |  |
| 一旦我单位中标，将实行项目负责人负责制，我方保证并配备上述项目人员。上述填报内容真实，若不真实，愿按有关规定接受处理。 |

注：表格不够可自行延长。

**法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：**

**日期： 年 月 日**

（六）项目负责人简历表

**项目负责人简历表**

报价供应商名称（盖章）：

政府采购编号：JSTHCG2022-48

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 |  |
|  身份证号 |  |
| 在服务和已完服务项目情况 |
| 项目单位 | 项目名称 | 服务范围 | 开始、结束日期 | 在服务或已完成 | 服务质量评价 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：**

**日期： 年 月 日**

（七）（报价供应商）关于资格的声明函（格式）

**关于资格的声明函**

政府采购编号：JSTHCG2022-48

无锡市新吴区人民政府新安街道办事处：

我公司（单位）参加本次项目（编号：JSTHCG2022-48）政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

我公司（单位）愿针对本次项目（编号：JSTHCG2022-48）进行响应，响应文件中所有关于资格、资信的文件、证明、陈述均是真实的、准确的。若有违背，我公司（单位） 愿意承担由此而产生的一切后果。

 报价供应商（盖章）：

 法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：

 **日期： 年 月 日**

（八）（报价供应商）法定代表人身份证明书（格式）：

**法定代表人身份证明书（格式）**

报价供应商名称：

单位性质：

成立时间： 年 月 日

经营期限：

姓名： 性别： 年龄： 职务：

系 （报价供应商名称）的法定代表人。

特此证明。

附：法定代表人身份证复印件（需同时提供正面及背面）

正面

背面

报价供应商： （盖单位公章）

 年 月 日

（九）（报价供应商）法定代表人授权委托书（格式）：

**法定代表人授权委托书**

政府采购编号：JSTHCG2022-48

日期：

无锡市新吴区人民政府新安街道办事处：

 （供应商名称） 系中华人民共和国合法企业，法定地址： 特授权 代表我公司（单位）全权办理针对本项目（采购编号：JSTHCG2022-48）的报价等具体工作，并签署全部有关文件、协议及合同。

我公司（单位）对被授权人的签名负全部责任。

在撤销授权的书面通知送达你处以前，本授权书一直有效，被授权人签署的所有文件（在授权书有效期内签署的）不因授权的撤销而失效。被授权人有（无）转委托权。

被授权人情况：

姓名： 性别： 年龄： 职务：

身份证号码： 电话：

通讯地址：

被授权人签名： 单位名称（盖章）：

法定代表人（签字或盖章）：

年 月 日

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **法定代表人身份证复印件**（需同时提供正面及背面） |  | **授权代表身份证复印件**（需同时提供正面及背面） |

（十）（报价供应商）中小企业声明函（格式）：

**中小企业声明函**

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，本公司参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

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

……

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日 期：

注：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、成交供应商的《中小企业声明函》将随成交公告进行公示。供应商按照本办法规定提供声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。

（十一）残疾人福利性单位声明函

**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。

单位名称（盖章）：

日 期：

（十二）承诺书（格式）

**承诺书一(格式)**

致：无锡市新吴区人民政府新安街道办事处

我公司（单位）自愿参加贵单位（公司）JSTHCG2022-48项目的磋商，并接受对我公司（单位）的资格、资信审查，我公司（单位）承诺：我公司（单位）未处于被责令停业、资格被取消或者财产被接管、冻结和破产状态，企业没有因骗取中标或者严重违约以及发生重大安全事故、质量事故、文明施工市级不良记录等问题，被有关部门暂停投标资格并在暂停期内的。根据贵单位（公司）提出的竞争性磋商文件要求，本公司（单位）递交的报价文件中的内容没有隐瞒、虚假、伪造等弄虚作假行为。若发现该行为，贵公司（单位）可以拒绝我公司（单位）报价，如已中标，可取消我公司（单位）中标资格，并接受政府采购主管部门对我公司弄虚作假、违反公平和诚实信用原则做出的任何处理。

报价供应商：（盖章）

法定代表人或其委托代理人： （签字或盖章）

 年 月 日

**承诺书二（格式）**

致：无锡市新吴区人民政府新安街道办事处

我公司（单位）（报价供应商名称）在此承诺：

1．本公司（单位）具备履行合同所必需的设备和专业技术能力；

2. 本公司（单位）未被“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）、“中国政府采购网”网站（www.ccgp.gov.cn)、“信用江苏”网站（http://credit.jiangsu.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、本公司（单位）在参加本项目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声明；

4、本公司（单位）保证贵单位（公司）在使用交付物、服务及其任何部分时不受到第三方关于侵犯专利权、商标权或软件著作权等知识产权的指控。任何第三方如果提出侵权指控，本公司（单位）承担可能发生的一切法律责任和费用；

如违背上述承诺，本公司（单位）将承担一切法律责任。

报价供应商：（盖章）

法定代表人或其委托代理人： （签字或盖章）

 年 月 日

**承诺书三（廉洁承诺书格式）**

为了积极配合贵单位为平台的采购工作，有效遏制不公平竞争和违规违纪问题的发生，确保采购工作的公平、公正、公开，我们保证认真贯彻《政府采购法》等相关规定以及相关廉洁要求，特向贵单位承诺如下事项：

1、自觉遵守国家法律法规及有关廉政建设制度。

2、主动了解贵单位招投标纪律，积极配合贵单位执行招投标廉政建设的有关规定。

3、不使用不正当手段妨碍、排挤其他报价供应商或串通投标。

4、按照竞争性磋商文件规定的方式进行投标，不隐瞒本单位投标资质的真实情况，投标资质符合规定。

5、不以任何方式向采购人员赠送礼品、礼金及有价证券；不宴请或邀请采购方的任何人参加高档娱乐消费、旅游、考察、参观等活动；不以任何形式报销采购方的任何人以及亲友的各种票据及费用；不进行可能影响招投标公平、公正的任何活动。

6、不向设计采购的单位及个人购置或提供通讯工具、交通工具和高档办公用品等。

7、不向涉及采购的单位及个人的配偶、子女、亲属分包此次采购项目。

8、不向涉及采购的单位及个人支付好处费、介绍费。

9、一旦发现相关人员在采购过程中有索要财物等不廉洁行为，坚决予以抵制，并及时向贵单位纪检监察室举报。

我们若违反上述承诺，愿接收取消投标资格及其他任何形式的处理。

报价供应商：（盖章）

法定代表人或其委托代理人： （签字或盖章）

 年 月 日

（十三）报价供应商简介和经营情况说明

报价供应商简介和经营情况说明

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 法定代表人 |  | 成立日期 |  |
| 企业地址 |  | 注册资本 | 万元 |
| 经营范围 |  |
| 职工人数 |  | 其中：中级职称 人数、高级职称 人数 |
| 办公面积 | 平方米 | 其中： | 自有面积 平方米承租面积 平方米 |
| 单位简历及内设机构情况 |  |
| 单位优势及特长 |  |
| 近三年来完成或正在履行的重大合同情况 |  |
| 近三年来受行业主管部门考核评价及业主评价意见 |  |
| 最近3年内有无因违纪或是其他原因被投诉或起诉的情况及说明 | （包括解决方式和结果） |
| 最近3年内主要负责人有无因经济犯罪被司法机关追究的情况及说明 |  |
| 其他需要说明的情况 |  |

单位名称（盖章）

法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：