

# 乌海市居家和社区养老服务基础设施 运营项目

## 公开招标文件

采购单位名称：乌海市民政局

采购代理机构名称：内蒙古思远达招标代理有限公司

项目编号：**WHZCS-G-F-240114**

**2024年11月19日**

# 目 录

第一章 投标邀请

第二章 投标人须知

第三章 招标内容与技术要求

第四章 投标人应当提交的资格、资信证明文件

第五章 评标

第六章 合同与验收

第七章 投标文件格式与要求

# 第一章 投标邀请

内蒙古思远达招标代理有限公司受乌海市民政局委托，采用公开招标方式组织采购乌海市居家和社区养老服务基础设施运营项目。欢迎符合资格条件的投标人参加投标。

## 一.项目概述

### 1.名称与编号

项目名称：乌海市居家和社区养老服务基础设施运营项目

项目编号：WHZCS-G-F-240114

采购计划备案号：乌海政采计划[2024]02465

### 2.内容及划分采购包情况

包号	货物、服务和工程名称	数量	采购需求	预算金额（元）
1	海勃湾区西区社区养老服务设施运营	1	详见招标文件	3,800,000.00
2	海勃湾区东区社区养老服务设施运营	1	详见招标文件	2,460,000.00
3	乌达区社区养老服务设施运营	1	详见招标文件	2,980,000.00
4	海南区社区养老服务设施运营	1	详见招标文件	3,300,000.00

## 二.投标人的资格要求

1.投标人应符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。

2.开标后资格审查时，投标人未被列入失信被执行人、税收违法黑名单、政府采购严重违法失信行为记录名单，相关情况通过“信用中国”网站、中国政府采购网等渠道查询。

3.落实政府采购政策需满足的资格要求：（如属于专门面向中小企业采购的项目,投标人应为中小微企业、监狱企业、残疾人福利性单位）。

4.本项目的特定资格要求：

合同包1（海勃湾区西区社区养老服务设施运营）：无

合同包2（海勃湾区东区社区养老服务设施运营）：无

合同包3（乌达区社区养老服务设施运营）：无

合同包4（海南区社区养老服务设施运营）：无

## 三.获取招标文件的时间、地点、方式

详见招标公告

其他要求：

本项目采用“不见面开标”模式进行开标（投标人无需到达开标现场，开标当日在投标截止时间前登录“内蒙古自治区政府采购网--政府采购云平台”参加远程开标）。请投标人使用投标客户端严格按照招标文件的相关要求制作和上传电子投标文件，并按照相关要求参加开标。

## 四.招标文件售价

本次招标文件的售价为0元人民币。

## 五.提交投标文件截止时间、开标时间和地点

详见招标公告

## 六.联系方式

采购代理机构名称：内蒙古思远达招标代理有限公司

地址：内蒙古自治区呼和浩特市赛罕区世纪四路金正大厦11楼

联系人：韩女士

联系电话：0471-3463588

采购单位名称：乌海市民政局

地址：行政中心B座404办公室

联系人：吴棣

联系电话：0473-8992056

## 第二章 投标人须知

### 一.前附表

序号	条款名称	内容及要求
1	划分采购包情况	共4包
2	采购方式	公开招标
3	开标方式	不见面开标
4	评标方式	现场网上评标
5	评标方法	包1（海勃湾区西区社区养老服务设施运营）：综合评分法 包2（海勃湾区东区社区养老服务设施运营）：综合评分法 包3（乌达区社区养老服务设施运营）：综合评分法 包4（海南区社区养老服务设施运营）：综合评分法
6	获取招标文件时间	详见招标公告
7	保证金缴纳截止时间（同投标文件提交截止时间）	详见招标公告
8	电子投标文件递交	加密的电子投标文件1份，电子投标文件在投标截止时间前上传至内蒙古自治区政府采购网--政府采购云平台。技术支持电话：400-0471-010转2键
9	投标文件数量	（1）加密的电子投标文件 1 份（需在投标截止时间前上传至“内蒙古自治区政府采购网--政府采购云平台”） （2）若现场无法使用系统进行电子开评标的，投标人须开标现场递交非加密电子版投标文件U盘（或光盘）0份。 （3）纸质投标文件（正本）0份；纸质投标文件（副本）0份。
10	中标人确定	采购人按照评审报告中推荐的成交候选人确定中标（成交）人。
11	联合体投标	包1：不接受 包2：不接受 包3：不接受 包4：不接受
12	采购代理机构代理费用	收取
13	代理费用收取方式	向采购人收取
14	代理费用收取标准	收取。采购机构代理服务收费标准：参照《内蒙古自治区建设工程招标代理服务收费指导意见》（内工建协[2022]34号)文件规定的收费标准按照95%进行取费

1 5	投标保证金	海勃湾区西区社区养老服务设施运营：保证金人民币：0.00元整。海勃湾区东区社区养老服务设施运营：保证金人民币：0.00元整。乌达区社区养老服务设施运营：保证金人民币：0.00元整。海南区社区养老服务设施运营：保证金人民币：0.00元整。
1 6	电子投标文件 签字、盖章要求	应按照第七章“投标文件格式与要求”，使用单位电子签章（CA）进行签字、加盖公章。 说明：若涉及到授权代表签字的可将文件签字页先进行签字、扫描后导入加密电子投标文件。
1 7	投标客户端	投标客户端需要投标人登录“内蒙古自治区政府采购网--政府采购云平台”自行下载。下载地址： <a href="https://www.ccgp-neimenggu.gov.cn/gp-auth-center/login?systemRegion=150001&amp;systemRegion=150001">https://www.ccgp-neimenggu.gov.cn/gp-auth-center/login?systemRegion=150001&amp;systemRegion=150001</a>
1 8	是否专门面向 中小企业采购	采购包1：非专门面向中小企业 采购包2：非专门面向中小企业 采购包3：非专门面向中小企业 采购包4：非专门面向中小企业
1 9	有效投标人家数	符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质性响应的投标人不足三家的，应予废标；投标人不足三家的，不得开标；合格投标人不足三家的，不得评标。
2 0	报价形式	合同包1（海勃湾区西区社区养老服务设施运营）：总价 合同包2（海勃湾区东区社区养老服务设施运营）：总价 合同包3（乌达区社区养老服务设施运营）：总价 合同包4（海南区社区养老服务设施运营）：总价
2 1	现场踏勘	否
2 2	其他	兼投兼中：本项目兼投兼中。

## 二.投标须知

### 1.投标方式采用网上投标，流程如下：

投标人应当在内蒙古自治区政府采购云平台申请或注册账号，完善信息后，才可进行网上投标操作，办理流程请登录内蒙古自治区政府采购网（<https://www.ccgp-neimenggu.gov.cn>）进行查询。

投标人登录内蒙古自治区政府采购网页面，点击“政府采购云平台”，输入用户名、密码、验证码完成登录后，点击左侧“交易执行—应标—项目应标”，在未参与项目列表中选择要投标的项目，点击项目的“未参与项目”按钮，进入项目投标信息页面，在右侧选择要投标的采购包，填写“联系人姓名”、“联系人手机号”、“联系人邮箱”等信息点击“确认参与”按钮后，获取所投项目招标文件，并按照招标文件的要求制作、上传电子投标文件。

### 2.投标保证金

#### 2.1投标保证金缴纳（如需缴纳保证金）

本采购项目支持“电子保函”和“虚拟子账户”两种方式收取投标保证金，同时允许投标人按照相关法律法规自主选择以支票、汇票、本票、保函等非现金形式缴纳保证金。

2.1.1投标人选择“电子保函”方式缴纳保证金的，在所投项目下采购包选择电子保函模式，跳转到内蒙古自治区金融服务平台开具电子保函，投标人需要确保在开标之前完成电子保函的开具。

2.1.2投标人选择“虚拟子账户”方式缴纳保证金的，在进行投标信息确认后，应通过“交易执行—应标—项目应标—已参与项目”，选择缴纳银行并获取对应不同采购包的缴纳金额以及虚拟子账号信息，并在开标时间前，缴纳至上述账号中。付款人名称必须为投标单位全称，且与其投标信息一致。

若出现账号缴纳不一致、缴纳金额与投标人须知前附表规定的金额不一致或缴纳时间超过开标时间，将导致保证金缴纳失败。投标人应认真核对账户信息，将投标保证金足额汇入以上账户，并自行承担因汇错投标保证金而产生的一切后果。投标人在转账或电汇的凭证上应按照“项目编号：\*\*\*、采购包：\*\*\*的投标保证金”格式注明，以便核对。

**2.1.3** 投标人选择以支票、汇票、本票、保函等非现金形式缴纳保证金的，投标人将相关证明材料原件扫描添加至投标文件中，同时现场提供证明材料。

**2.1.4** 缴纳保证金时间以保证金到账时间为准，由于投标保证金到账需要一定时间，请投标人在投标截止前及早缴纳。

## **2.2** 投标保证金的退还

投标人在投标截止时间前放弃投标的，自所投采购包结果公告发出后5个工作日内退还，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

未中标人投标保证金，自中标通知书发出之日起5个工作日内退还；中标人投标保证金，自政府采购合同签订之日起5个工作日内退还。

**2.3** 有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：

- (1) 中标后，无正当理由放弃中标资格的；
- (2) 中标后，无正当理由不与采购人签订合同的；
- (3) 在签订合同时，向采购人提出附加条件的；
- (4) 不按照招标文件要求提交履约保证金的；
- (5) 在签订合同时，投标人要求修改、补充和撤销投标文件的实质性内容的；
- (6) 投标文件中提供虚假材料的；
- (7) 与采购人、其他投标人或者采购代理机构恶意串通的；
- (8) 投标人在提交投标文件截止时间后，撤回投标文件的；
- (9) 法律法规和招标文件规定的其他情形。

## **3. 全流程电子化交易**

各投标人应当在内蒙古自治区政府采购云平台开展与本项目有关的政府采购活动。

各投标人应当在响应文件开启时间前上传加密的最终版电子响应文件至“内蒙古自治区政府采购网”，未在响应文件开启时间前上传电子响应文件的，视为自动放弃。投标人因系统问题无法上传电子响应文件时，请在工作时间及时拨打联系电话400-0471-010。

各投标人应当使用数字证书或者政府采购云平台生成的账号密码登录电子交易系统进行操作，并对其操作行为和电子签名、电子印章确认的事项承担法律责任。

### **3.1** 远程不见面方式（投标人无需到现场）

投标人使用“投标客户端”编制、签章、生成加密投标文件，同时生成“备用标书”，投标人自行留存，涉及“加盖公章”的内容应使用单位电子公章完成。

投标人的法定代表人或其授权代表应当按照本项目招标公告载明的时间等要求参加开标，在开标时间前30分钟，应当提前登录电子交易系统确认联系人姓名与联系电话。

开标时，投标人应当使用 CA 证书在开始解密后30分钟内完成全部已投标采购包的投标文件在线解密，若出现系统异常情况，工作人员可适当延长解密时长。如在开标过程中出现意外情况导致无法继续进行，由代理机构会同采购人决定是否允许投标人导入“备用标书”继续开标。本项目采用电子评标，只对开标环节验证通过的电子投标文件进行评审。投标人在参加开标以前自行对使用电脑的网络环境、驱动安装、客户端安装以及CA证书的有效性等进行检测，保证可以正常使用。具体要求请通过“内蒙古自治区政府采购网-政采业务指南”查询相关操作手册。

开标时出现下列情况的，采购人、采购代理机构应当视为投标人不再参与政府采购活动。

- (1) 投标人未在规定时间内完成电子投标文件在线解密的；

- (2) CA证书无法解密投标文件的;
- (3) 投标人自身原因造成电子投标文件未能解密的。

### 3.2现场网上方式（投标人需到现场）

投标人使用“投标客户端”编制、签章、生成加密投标文件，同时生成“备用标书”，由投标人自行刻录、存储，涉及“加盖公章”的内容应使用单位电子公章完成。投标人必须保证电子存储设备能够正常读取“备用标书”，电子存储设备（U盘或光盘）表面、外包装上应简要载明项目编号、项目名称、投标单位名称等信息。

投标人的法定代表人或其授权代表应当按照本项目招标公告载明的时间和地点参加开标。开标时，投标人应当使用 CA 证书完成全部已投标采购包的投标文件在线解密。如在开标过程中出现意外情况导致无法继续进行，由代理机构会同采购人决定是否允许投标人导入“备用标书”继续进行。本项目采用电子评标，只对开标环节验证通过的电子投标文件进行评审。

开标时出现下列情况的，采购人、采购代理机构应当视为投标人不再参与政府采购活动。

- (1) CA证书无法解密投标文件的;
- (2) 投标人未按招标文件要求提供“备用标书”的;
- (3) 投标人自身原因造成电子投标文件未能解密的。

## 4.投标人可以通过“交易执行-应标-项目应标-已参与项目”查看有无本项目信息。

### 三.说明

#### 1.总则

本招标文件依据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》和《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第87号）及国家和自治区有关法律、法规、规章制度编制。

投标人应仔细阅读本项目信息公告及招标文件的所有内容（包括澄清或者修改），按照招标文件要求以及格式编制投标文件，并保证其真实性，否则一切后果自负。

本次公开招标项目，是以招标公告的方式邀请非特定的投标人参加投标。

#### 2.适用范围

本招标文件仅适用于本次招标公告中所涉及的项目和内容。

#### 3.相关费用

投标人应自行承担所有与准备、参加投标有关的费用。不论投标结果如何，采购人或采购代理机构均无义务和责任承担相关费用。

#### 4.各参与方

4.1“采购人”是指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。本招标文件的采购人特指乌海市民政局。

4.2“采购代理机构”是指集中采购机构和集中采购机构以外的采购代理机构。本招标文件的采购代理机构特指内蒙古思远达招标代理有限公司。

4.3“投标人”是指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。

4.4“评标委员会”由采购人代表和评审专家组成。

4.5“中标人”是指取得与采购人签订合同资格的投标人。

#### 5.合格的投标人

5.1符合本招标文件规定的资格要求，并按照要求提供相关证明材料。

5.2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人，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

5.3为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

## **6.以联合体形式进行政府采购的，应符合以下规定：**

6.1联合体各方应签订联合体协议书，明确联合体牵头人和各方权利义务，并作为投标文件组成部分。

6.2联合体各方均应当具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，并在投标文件中提供联合体各方的相关证明材料。

6.3联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

6.4联合体中有同类资质的投标人按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的投标人确定资质等级。

6.5以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他投标人另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

6.6联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

6.7如要求缴纳保证金，以联合体牵头人名义缴纳，对联合体各方均具有约束力。

## **7.语言文字以及计量单位**

7.1所有文件使用的语言文字为简体中文。专用术语使用外文的，应附有简体中文注释，否则视为无效。

7.2所有计量均采用中华人民共和国法定的计量单位。

7.3所有报价一律使用人民币，货币单位：元。

## **8.现场踏勘**

8.1招标文件规定组织踏勘现场的，采购人或者采购代理机构按招标文件规定的时间、地点组织潜在投标人踏勘项目现场。

8.2投标人自行承担踏勘现场发生的责任、风险和自身费用。

8.3采购人在踏勘现场中介绍的资料和数据等，不构成对招标文件的修改或不作为投标人编制投标文件的依据。

## **9.其他条款**

无论中标与否，投标人递交的投标文件均不予退还。

## **四.招标文件的澄清或者修改**

采购人或采购代理机构对已发出的招标文件进行必要的澄清或修改的，澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或者采购代理机构应当在投标截止时间至少15日前，在“内蒙古自治区政府采购网”上发布更正公告进行通知；不足15日的，采购人或者采购代理机构应当顺延提交投标文件截止时间，更正公告的内容为招标文件的组成部分，投标人应自行上网查询，采购人或采购代理机构不承担投标人未及时关注相关信息的责任。

## **五.投标文件**

### **1.投标文件的构成**

投标文件应按照招标文件第七章“投标文件格式与要求”进行编写，可以增加附页，并作为投标文件的组成部分。

### **2.投标报价**

2.1投标人应按照第三章“招标内容与技术要求”进行报价。投标总价中不得包含招标文件要求以外的内容，否则，在评审时不予核减。

2.2投标报价包括本项目采购需求和投入使用、实施的所有费用，如主件、标准附件、备品备件、施工、服务、专用工具、安装、调试、检验、培训、运输、保险、税款等。

2.3投标报价不得有选择性报价和附加条件的报价。

2.4投标文件报价出现前后不一致的，按下列规定修正：

(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（报价表）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。

修正后的报价投标人应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字确认后产生约束力，但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，投标人不确认的，其投标无效。

2.5 投标人应在“投标客户端”对【报价部分】进行填写，“投标客户端”软件将自动根据投标人填写信息在线生成“开标一览表（报价表）”、“分项报价表”，若在响应文件中出现非系统生成的“开标一览表（报价表）”、“分项报价表”，且与“投标客户端”生成的“开标一览表（报价表）”、“分项报价表”信息内容不一致，以“投标客户端”在线填写报价并生成的内容为准。

### 3. 投标有效期

3.1 投标有效期从提交投标文件的截止之日起算。投标文件中承诺的投标有效期应当不少于招标文件中载明的投标有效期。

3.2 出现特殊情况需要延长投标有效期的，采购人以书面形式通知所有投标人延长投标有效期。同意延长投标有效期的投标人少于3个的，招标人应当重新招标。投标人同意延长的，应相应延长其投标保证金的有效期，但不得要求或被允许修改或撤销其投标文件；投标人拒绝延长的，其投标失效，但投标人有权收回其投标保证金。

### 4. 投标文件的递交

投标人应当在投标截止时间前递交投标文件，否则视为自动放弃投标。

### 5. 投标文件的修改和撤回

投标人在投标截止时间前，可以对所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回。投标人应当在投标截止时间前上传加密的最终版电子投标文件至“内蒙古自治区政府采购网-政府采购云平台”。

在提交投标截止时间后，投标人不得补充、修改、替代或者撤回其投标文件。

### 6. 样品

采购人、采购代理机构一般不得要求投标人提供样品，仅凭书面方式不能准确描述采购需求或者需要对样品进行主观判断以确认是否满足采购需求等特殊情况除外。

6.1 招标文件规定投标人提交样品的，样品属于投标文件的组成部分。样品的生产、运输、安装、保全等一切费用由投标人自理。

6.2 开标前，投标人应将样品送达至指定地点，并按要求摆放并做好展示。若需要现场演示的，投标人应提前做好演示准备（包括演示设备）。

6.3 采购活动结束后，对于未中标投标人提供的样品，应当及时退还或者经未中标投标人同意后自行处理；对于中标投标人提供的样品，应当按照招标文件的规定进行保管、封存，并作为履约验收的参考。

## 六. 开标、评标、中标公告、中标通知书

### 1. 开标

#### 1.1 程序

(1) 宣布纪律；

(2) 宣布相关人员；

(3) 投标人对已提交的加密文件进行解密，由采购人或者采购代理机构工作人员宣布投标人名称、投标价格和招标文件规定需要宣布的其他内容（以开标一览表要求为准）；

(4) 参加人员对开标结果进行确认；

(5) 开标结束。

## 1.2疑义

投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。

投标人对远程不见面方式过程和开标记录有疑义，应在“政府采购云平台-远程开标大厅”中提出，采购代理机构应及时查看、回复。

## 1.3备注说明

1.3.1投标人不足3家的，不得开标。

1.3.2开标时,投标人使用 CA证书参与投标文件解密，投标人用于解密的 CA证书应为生成、加密、上传投标文件的同一CA证书。

## 2.资格审查

2.1公开招标采购项目开标结束后，采购人或者采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查，以确定投标人是否具备投标资格。

2.2资格审查中有任意一项未通过的，审查结果为未通过，未通过资格审查的投标人按无效投标处理。

### 2.3信用记录查询

查询渠道：通过“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))和“中国政府采购网”（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）进行查询；

查询截止时点：本项目资格审查时查询；

查询记录：对列入失信被执行人、税收违法黑名单、政府采购严重违法失信行为记录名单、信用报告进行查询；

采购人或采购代理机构应当按照查询渠道、查询时间节点、查询记录内容进行查询，并存档。对信用记录查询结果中显示被列入失信被执行人、税收违法黑名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人作无效投标处理。

## 资格审查表

### 海勃湾区西区社区养老服务设施运营

具有独立承担民事责任的能力	审查供应商营业执照等证明文件或者身份证明。
具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	审查供应商提供的具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的证明材料或书面声明（格式自拟）。
有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	审查供应商提供的依法缴纳税收和社会保障资金的证明材料或书面声明（格式自拟）。
具有履行合同所必需的设备和专业技术能力	审查供应商提供的具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料或书面声明（格式自拟）。
参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录	审查供应商参加本次采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。
信用记录	开标结束后资格审查时，供应商未被列入失信被执行人、税收违法黑名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。

### 海勃湾区东区社区养老服务设施运营

具有独立承担民事责任的能力	审查供应商营业执照等证明文件或者身份证明。
具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	审查供应商提供的具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的证明材料或书面声明（格式自拟）。

有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	审查供应商提供的依法缴纳税收和社会保障资金的证明材料或书面声明（格式自拟）。
具有履行合同所必需的设备和专业技术能力	审查供应商提供的具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料或书面声明（格式自拟）。
参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录	审查供应商参加本次采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。
信用记录	开标结束后资格审查时，供应商未被列入失信被执行人、税收违法黑名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。

#### 乌达区社区养老服务设施运营

具有独立承担民事责任的能力	审查供应商营业执照等证明文件或者身份证明。
具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	审查供应商提供的具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的证明材料或书面声明（格式自拟）。
有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	审查供应商提供的依法缴纳税收和社会保障资金的证明材料或书面声明（格式自拟）。
具有履行合同所必需的设备和专业技术能力	审查供应商提供的具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料或书面声明（格式自拟）。
参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录	审查供应商参加本次采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。
信用记录	开标结束后资格审查时，供应商未被列入失信被执行人、税收违法黑名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。

#### 海南区社区养老服务设施运营

具有独立承担民事责任的能力	审查供应商营业执照等证明文件或者身份证明。
具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	审查供应商提供的具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的证明材料或书面声明（格式自拟）。
有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	审查供应商提供的依法缴纳税收和社会保障资金的证明材料或书面声明（格式自拟）。
具有履行合同所必需的设备和专业技术能力	审查供应商提供的具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料或书面声明（格式自拟）。
参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录	审查供应商参加本次采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。
信用记录	开标结束后资格审查时，供应商未被列入失信被执行人、税收违法黑名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。

### 3. 评标

详见第五章

## 4.中标公告

中标人确定后，采购代理机构在内蒙古自治区政府采购网上发布中标结果公告，同时将中标结果以公告形式通知未中标的投标人，中标结果公告期为1个工作日。

## 5.中标通知书

发布中标结果的同时，中标人可自行登录“内蒙古自治区政府采购网--政府采购云平台”打印中标通知书，中标通知书是合同的组成部分，中标通知书对采购人和中标人具有同等法律效力。

中标通知书发出后，采购人不得违法改变中标结果，中标人无正当理由不得放弃中标。

## 七.询问、质疑与投诉

### 1.询问

投标人对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问，采购人或采购代理机构应当在3个工作日内作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。投标人提出的询问超出采购人对采购代理机构委托授权范围的，采购代理机构应当告知其向采购人提出。

### 2.质疑

2.1 投标人认为招标文件、采购过程、中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。

投标人在法定质疑期内应当一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。

提出质疑的投标人应当是参与所质疑项目采购活动的投标人。

潜在投标人已依法获取其可质疑的招标文件的，可以对该文件提出质疑。对招标文件提出质疑的，应当在获取招标文件或者招标文件公告期限届满之日起7个工作日内提出。

2.2 采购人、采购代理机构应当在收到投标人的书面质疑后7个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑投标人和其他有关投标人，但答复的内容不得涉及商业秘密。

2.3 询问或者质疑事项可能影响中标结果的，采购人应当暂停签订合同，已经签订合同的，应当中止履行合同。

2.4 投标人提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

- (一) 投标人的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；
- (二) 质疑项目的名称、编号；
- (三) 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- (四) 事实依据；
- (五) 必要的法律依据；
- (六) 提出质疑的日期。

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

投标人可以委托代理人进行质疑，代理人提出质疑时应当提交投标人签署的授权委托书。其授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

2.5 投标人提交的质疑函，应按照内蒙古自治区政府采购网中的“质疑函范本”制作。

2.6 接收质疑函的方式。为了使提出的质疑事项在规定时间内得到有效答复、处理，质疑可以由法定代表人或授权代表亲自将质疑函递交至采购人或采购代理机构，也可以通过邮寄、快递等方式提交。质疑函以邮寄、快递方式递交的，以邮寄件上的戳记日期、邮政快递件上的戳记日期和非邮政快递件上的签注日期为质疑提起日期。

接收质疑函的联系部门、联系电话、通讯地址（详见第一章 投标邀请）。

### 3.投诉

3.1质疑人对采购人、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书面答复的，可以在答复期满后15个工作日内向财政部门提起投诉。

投标人投诉的事项不得超出已质疑事项的范围，但基于质疑答复内容提出的投诉事项除外。

3.2投诉人投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按照被投诉采购人、采购代理机构（以下简称被投诉人）和与投诉事项有关的投标人数量提供投诉书的副本。投诉书应当包括下列内容：

- （一）投诉人和被投诉人的姓名或者名称、通讯地址、邮编、联系人及联系电话；
- （二）质疑和质疑答复情况说明及相关证明材料；
- （三）具体、明确的投诉事项和与投诉事项相关的投诉请求；
- （四）事实依据；
- （五）法律依据；
- （六）提起投诉的日期。

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

3.3投诉人提交的投诉书，应严格按照内蒙古自治区政府采购网中的“投诉书范本”制作。

## 第三章 招标内容与技术要求

### 一. 项目概况

包1：海勃湾区西区社区养老服务设施运营

(1) 乌海市智慧养老服务平台运营。负责乌海市智慧养老服务平台的运营工作，包括平台运维、话务中心、业务指导等方面的工作。

(2) 乌海市海勃湾区智慧养老服务平台运营；

(3) 乌海市海勃湾区西区（新华西街道、滨河街道、凤凰岭街道）居家社区养老服务中心（站）运营及中心厨房、助餐点的运营。

包2：海勃湾区东区社区养老服务设施运营

(1) 乌海市海勃湾区东区（海北街道、千里山镇、林荫街道、新华街道）居家社区养老服务中心（站）运营及中心厨房、助餐点的运营。

包3：乌达区社区养老服务设施运营

(1) 乌达区智慧养老服务平台运营；

(2) 乌达区所有居家社区养老服务中心（站）运营及中心厨房、助餐点的运营。

包4：海南区社区养老服务设施运营

(1) 乌海市海南区智慧养老服务平台运营；

(2) 海南区所有居家社区养老服务中心（站）运营及中心厨房、助餐点的运营。

### 二. 主要商务要求、技术要求

合同包1（海勃湾区西区社区养老服务设施运营）

#### 1. 主要商务要求

标的提供的时间	履约期限2年
标的提供的地点	乌海市平台、海勃湾区平台、海勃湾区西区
投标有效期	从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天
付款方式	1期：支付比例30%，合同签订后30个工作日内预支付第一年度30%。 2期：支付比例70%，第一年度通过绩效考核后30个工作日内支付70%，以实际运营的社区养老服务设施以及现行的补贴标准进行结算，总体评价以第三方评估报告为依据。
验收要求	1期：验收标准：按照采购文件、响应文件及合同和国家相关质量标准。验收方法：采购人委托第三方对供应商提供的服务进行考核。验收相关费用：采购人负责组织履约验收工作，委托第三方单位进行验收。验收时间及期限：本合同服务期届满后30个工作日内，采购人应通知供应商配合做好验收工作；如合同服务期届满后30个工作日仍未通知供应商配合验收，供应商可视为此项目验收合格（如遇特殊情况时间应延后）。
履约保证金	收取比例：10%，说明：签订合同后3日内，中标人须向采购人缴纳履约保证金（转账或保函），金额为合同金额的10%；待验收合格后，一次性无息退还。若中标人不能按期完成服务，采购人将不退还履约保证金。

其他	<p><b>报价：</b>供应商的报价为人民币报价。供应商应充分了解该项目的总体情况以及可能影响报价的其他因素，投标报价为包含约定完成全部工作内容所需的费用（包括管理协调费、食宿、交通、通讯等）、相关专业人员的节假日和工作日加班所发生的费用、各种规费、税金及各种风险。中标人无论产生其它任何费用，采购人均不再另行支付中标人提出的任何增加的费用，即不再另行支付除中标价（合同价）以外的任何费用。</p>
----	--

**2.技术标准与要求**

序号	核心产品 （“△”）	品目 名称	标的名称	单 位	数 量	分项预算单 价（元）	分项预算总 价（元）	面向对 象情况	所属行 业	招标技 术要求
1		养老服务	海勃湾区西区社区养老服务设施运营	项	1.00	3,800,000.00	3,800,000.00	否	其他未列明行业	详见附表一

附表一：海勃湾区西区社区养老服务设施运营 是否允许进口：否

参数性质	序号	具体技术(参数)要求
		<p><b>一、乌海市智慧养老服务平台运营</b></p> <p>开展乌海市智慧养老服务信息平台运营工作，将运营管理工作制度化、规范化。主要涵盖：基础业务运维、网站运维、微信运维、宣传推广等。同时，为维持平台、指挥调度中心日常运转应配备若干工作人员，包括：管理人员，主要负责服务管理、机构管理、调度协调、综合管理、投诉管理等；运营维护人员，主要负责开发运营维护、网站运营维护、设备运营维护、网络运营维护、技术支持等；客服座席专员，主要负责接单、派单、调度、质量反馈等。</p> <p>供应商须根据自身特点和乌海市现状需求，提出乌海市智慧养老服务信息平台运营方案。</p> <p><b>1.养老服务和监管热线</b></p> <p><b>A.承接民政养老服务电话咨询与受理工作</b>，包括养老服务咨询、办理、监督、受理投诉等工作。配备专业话务人员，并通过现场或远程值班形式保障热线运行，及时响应居民的服务需求。同时，进行养老服务相关话术（预约、回访）的制定与实施工作。</p> <p><b>B.服务调度跟踪：</b>市民拨打服务热线需求居家养老服务，话务专员通过系统平台详细记录用户信息将工单派发至企业端，服务企业通过企业端进行工单处理和反馈，话务人员致电用户进行服务回访，督促养老服务人员提升服务质量。</p> <p><b>C.呼入接通率须达到95%以上</b>，并对话务量高峰期进行预测，制定应对方案，保障话务高峰期时建立成熟的电话中心管理制度，包括日常管理、服务规范、绩效考核、培训制度、请销假制度、争议及投诉处理办法等。</p> <p><b>D.建立话务系统故障应急预案</b>，以备在系统平台出现故障时，能够及时、快速、安全的处置故障，解决问题，保证热线稳定运行。</p> <p>考核要求：</p> <p>（1）供应商须配备不少于2名专业话务坐席人员，并保障96111为老服务热线工作日正常运转，及时响应居民的服务需求。同时，进行养老服务相关话术（预约、回访）的制定与实施工作。</p> <p>（2）供应商须做好来电记录及电话录音，电话总量标准平均每日不得低于100个，并对话务量高峰期进行预测，制定应对方案，保障话务高峰期时电话能够正常接听，每年同比递增10%。</p> <p>（3）供应商须建立成熟的电话中心管理制度，包括日常管理、服务规范、绩效考核、培训制度、请销假制度、争议及投诉处理办法等。</p>

(4) 建立话务系统故障应急预案，以备在系统平台出现故障时，能够及时、快速、安全的处置故障，解决问题，保证热线稳定运行。

## **2.民意调查工作**

### **A.电话民意调查工作**

每年根据乌海市民政局的考核标准，组织开展至少一次面向全市的电话民意调查工作，在规定时间内根据乌海市民政局提供的调查对象和调查方案完成民意调查，并形成调查报告提交乌海市民政局，为各级民政工作考核提供依据。

供应商须提供现有的问卷体系说明，用以支持电话民意调查工作，并根据考核指标与分值，准确、高效的统计各调查项的得分情况。

### **B.社区走访调查**

根据市局实际需求情况，及时开展社区走访调查工作，并形成汇总统计分析报告，全面了解民政各项工作的开展情况。

### **C.业务指导与督促**

负责就乌海市各养老机构、服务中心、服务站和居家养老服务组织的平台使用情况进行电话指导与督促，在试运行阶段督促各类养老服务组织使用智慧养老服务平台，针对需要添加、补充、整改的信息辅助各级民政部门督促和指导尽快进行信息完善、调整。

考核要求：

- (1) 供应商须进行养老护理员线上直播培训，全年2场，每场不低于100人。
- (2) 在线养老培训课件的制作。合同签订后半年内不少于10个，一年内不少于20个。

### **D.服务质量管控**

借助信息化平台，根据养老服务标准化体系要求，对各类养老服务（包括居家、社区服务中心、养老机构）进行服务监督管理。对服务质量适时测量和分析，包括服务过程和结果的追踪、客户满意度、定期的交流和评估等，及时发现和改正问题，不断提升服务质量，持续优化服务和管理程序。

考核要求：养老服务机构安全生产监控日常运营维护，全市养老机构、养老服务中心、站共97家，每月线上故障巡检一次，形成安全生产月报。每半年线下巡检一次，全年不少于2次。

## **3.乌海市智慧养老服务信息平台基础业务运维**

### **A.基础数据维护**

将全市范围内享受政策补助补贴的老年人信息数据以及全市各养老机构、社区居家养老服务中心和居家养老服务组织基础信息数据汇集并维护到系统平台中。

### **B.网站维护**

对智慧养老服务信息平台网站中的政策公告、新闻资讯、近期活动、老年大学、在线学习、生活智慧、美文赏析及在线培训等板块进行内容发布、更新、维护等。

### **C.微信运营**

构建智慧养老服务信息平台微信公众号。通过微信平台进行养老服务的宣传推广、服务预约受理、意见建议处理，并适时策划公众号活动，保证微信公众号的活跃度与影响力。

### **D.承担全市范围内智能化产品的值守服务。**

考核要求：根据采购人提供的全市老年人名单、养老机构、居家和社区养老服务中心、站信息，进行基本数据录入以及运营后的定期维护更新。

### **E.养老机构管理系统（慧养通）监管业务**

针对全市养老机构管理系统业务进行指导与监管，同时将服务数据汇总到智慧养老服务平台，每天进行登录维护。

#### **4.养老知识库信息维护**

建立合理、有效的知识库更新、维护制度，安排专职工作人员负责知识库的更新、维护工作，明确与局各业务处室对接和维护原则，保障知识库信息的质量与时效性，每月进行更新，每年不少于12次的知识库更新。

#### **5.新媒体建设运维**

进行乌海市民政局官方网站、微信、微博的维护、信息更新、数据分析等工作，安排有新媒体运营经验的专职工作人员建设、运维民政微信公众号、自媒体平台等，每月发布信息不少于4次，同步更新到颐养乌海官方网站。

#### **6.网络信息监控**

对乌海市民政网络信息进行全网24小时监测，安排专职人员负责对重点网站的信息进行实时监测，制定信息监测方案，明确信息发现、上报、跟进、汇总机制，并将监测情况以信息专报形式上报民政相关部门，为政府部门及时掌握百姓关注热点提供依据，形成监测台账，并以月报的形式报送市民政局。

#### **7.信息化设施维护**

进行采购人信息化设施维护工作，安排至少1名专职工作人员负责中心硬件、网络、机房维护工作，负责相关网络、机房的安全管理工作。制定机房安全巡查制度、机房故障应急机制，以保障机房稳定、安全，在出现故障时及时、有效的进行处理解决，撰写检测维护台账，形成检测维护月报。

考核要求：供应商应提供及时周到的服务，供应商在接到采购人通知后及时作出响应，在采购人规定的时间到达现场。

#### **8.养老服务资源的管理与拓展**

进行养老服务资源的整合与管理，结合老年人的各项养老服务需求实际，挖掘和筛选优良养老服务相关企业、组织以及个人，扶持退休老人二次创业，发挥个人价值，和养老服务企业、组织作为加盟商一起入驻到智慧养老服务平台。通过建立健全加盟商准入和退出机制，服务质量监管机制，实行标准化管理，盘活社区和居家养老资源，形成良性的养老服务氛围，联动各区平台，形成工作动态记录。

#### **9.数据分析**

通过平台汇总区域基础数据、服务数据等，汇集民众诉求，准确掌握区域养老服务组织运营管理情况，为领导决策提供精准的数据支持，包括信息月报、运营周报、运营月报等。考核要求：

供应商所运营平台的数据所有权归采购人所有，运营期结束或采购人要求，供应商有义务将数据完成移交采购人留存，供应商须履行相应的保密义务。

## **二、乌海市海勃湾区区智慧养老服务平台运营**

### **（一）运营内容**

#### **1.养老机构安全生产全监控**

供应商以平台为工具由运营团队对养老机构、居家社区服务中心服务站及各类养老服务进行线上监管。按照安全生产主体责任制，通过系统平台打造养老机构安全生产静态和动态管理功能，平台运营方与安全生产专家共同制定安全生产自查机制，要求养老机构按照主体责任就食品安全、疫情防控、消防安全等检查记录进行实时上报，各项机构安全生产标准均通过平台记录上传，供应商负责制度宣贯与督导培训工作。制定镇街属地化安全生产监管机制，镇街道根据监管要求通过系统进行所辖区养老机构安全生产监管记录上传，平台运营方负责安全生产督办与抽检工作。平台依据安全生产数据定期进行养老机构安全生产数据分析。

#### **2.养老护理人员及照料者赋能**

建立线上学习激励机制通过线上平台维护养老护理微课程，为机构养老护理人员开设账号，系统记录护理人员微课程学习情况，制定学习激励制度，评选学习标兵或发放流动红旗等。打造家庭照料者互助联盟通过平台建立线上直播培训系统，提供一个家庭照料者照料支持平台，组建包括专家、协会、养老机构、街道、职业院校、社工组织在内的互助联盟，面向照料者、护理人员、助老员、志愿者、院校学生、社工等提供照料支持与培训，并形成供需资源交流互动平台。

### 3.推动市场化服务可持续发展

利用智慧养老平台的建设和运营高效搭建养老业务“城市合伙人”联合发展模式，推动养老产业集群式发展，发挥平台统筹资源、匹配供需、服务调度的作用，促进居家社区养老服务中心平台化、市场化发展，强化经营城市的理念。积极开展适老化产品进社区相关功能。

### 4.养老服务志愿组织及志愿者孵化管理

通过平台形成爱心资源汇聚池，对社会爱心资源进行动员倡导、增能培育，并与时间银行对接形成共享和规模化效应。通过平台实现养老志愿服务供需对接，为各养老服务组织输送志愿服务资源、客户资源等；为寻求养老服务的老人提供志愿资源供给。联合志愿为老服务商户企业、志愿团队、社会组织及爱心团体打造成“敬老联盟”，敬老联盟间协同发展，形成多元参与、协同为老格局。

### 5.服务过程管理与监督

依托调度指挥中心和运营服务中心职能，通过对数据和流程两大类信息进行管理，实现了服务过程的监管和信用体系的建立，主要解决了流程调度、服务结算、补贴发放、安全监控、绩效奖惩等管理问题。平台第一阶段的服务监管，主要包括养老机构的运营数据管理、政府涉老业务流程与数据管理、居家入户的数据与流程管理、社区站点运营管理。

### 6.服务场所视频监控管理

对纳入政府补贴的全市所有养老机构、服务站点、中心厨房等进行实时视频监控，即利用互联网连通所有服务场所的视频监控设备，汇集至指挥调度中心大屏集中显示，精确定位每个服务场所的每一台摄像机，实现对服务场所的实时监控和回溯。

### 7.新媒体建设运营

智慧养老微信公众号平台是中心各项工作的核心推广与宣传手段，充分发挥自媒体优势，通过整合各地服务资源、政策信息、在线应用，使中心各项工作及各地养老动态、政策信息、服务信息得到及时、快速、广泛的社会传递和应用。提高人民群众和各地养老服务主管部门对我市养老工作的认知度，提升智慧养老服务中心的服务水平。

### 8.智慧化产品应急响应

区平台应该依据市平台统一调度，建立智能化产品应急响应机制，确保人员能及时、迅速的处理各类突发事件。

## （二）运营人员要求

按照项目运营需要，在采购人约定的服务地点初始配备至少3名专职工作人员，其中运营中心主任1名、运营人员2。履约期限2年，运营过程中，供应商需根据采购人需求进行平台运维工作。

## （三）运营要求

1) 每2个月组织1场宣传活动，全年6场，保证活动现场人数不少于30人，活动要有受益群众。

2) 适老化智能产品及服务推广，线上推广每季度1次，全年4次；线下推广，每半年1次，全年不少于2次，做好展销产品的定期更新、维护、保养工作。

- 3) 供应商须进行养老护理员线上直播培训，全年2场，每场不低于30人。
- 4) 在线养老培训课件的制作。合同签订后半年内不少于3个，一年内不少于5个。
- 5) 养老服务机构安全生产监控日常运营维护，养老机构、居家和社区养老服务中心、站每月线上故障巡检一次，形成安全生产月报。
- 6) 根据采购人提供的全区老年人名单、养老机构、居家和社区养老服务中心、站信息，进行基本数据采集、录入以及运营后的定期维护更新。
- 7) 供应商所运营平台的数据所有权归采购人所有，运营期结束或采购人要求，供应商有义务将数据完成移交采购人留存。
- 8) 供应商应提供及时周到的服务，供应商在接到采购人通知后及时作出响应，在采购人规定的时间到达现场。

### 三、乌海市海勃湾区西区居家社区养老服务中心（站）运营及中心厨房、助餐点的运营

#### （一）居家社区养老服务中心（站）运营

项目供应商根据乌海市本地特色，对海勃湾区新华西街道、滨河街道、凤凰岭街道的居家和社区养老服务中心、居家和社区养老服务站的日常运营、资源整合与对接、宣传等工作。养老综合服务中心运营经费每处不超过5万/年，养老服务站点运营经费每处不超过3万/年。

##### 1.运营模式

居家和社区养老服务中心可采取单体设施和“主体服务区+加盟服务点”模式。加盟服务点是指通过加盟协议方式与居家和社区养老服务中心主体服务区捆绑运营，建筑面积相对较小、服务功能相对单一的社区养老服务场所，属于补充和拓展性功能场所。

##### 2.服务规范

（1）社区嵌入式微型养老院按照《养老机构服务质量基本规范》提供生活照料服务、膳食服务、清洁卫生服务、洗涤服务、医疗护理服务、文化娱乐、心理慰藉等基本服务项目。

（2）社区居家养老服务站按照《全国社区老年人日间照料中心服务基本要求》（GB/T33168--2016）开展服务。

##### 3.服务内容

###### （1）助洁

上门理发:为老人进行理发、洗头，并处理好地面卫生。

修剪手脚指甲:为老人进行修剪，并将指甲打磨平滑，去除死皮。

足部护理:老年足部护理，剪短脚趾甲和去除足部老死皮。

上门洗衣:上门为老人洗衣、晾晒衣物，并整理阳台卫生。

打扫卫生:室内地面清洁，家具除尘。

居家整理:家庭物品收纳整理，辅助老人收物取物便利。

清洗油烟机:对油烟机进行拆卸清洗及安装。

###### （2）助浴

上门助浴:配备专业助浴工具，协助老人洗澡。

面部清洁洗头:配备专业工具，协助洗头，做好面部清洁。

###### （3）助餐

营养午餐:助老食堂就餐/自取一荤两素。

上门配餐:上门送餐一荤两素。

上门做饭:上门做饭标准:一荤一素一汤一饭(食材自理)。

#### (4)助医

生命体征监测:常规血糖、血压、心率监测,提供健康管理建议。

BP、P、R:常规检测,提供健康指导。

心电图检测:携带便携式检测仪,上门进行心电图检测。

B超:按部位检测。

健康指导:了解老年人身体状况,并提供慢病管理服务,让老人感觉到温暖和关爱。

陪诊就医:陪同医院就诊,包括挂号、排队、收费、取药等。

体检服务:生命体征的检测,常规查体,心脑血管检测,建立健康档案。

代购药品、代取药品(送上门):帮助老年人代买药品,并送药上门。

中医理疗服务:全身按摩保健、中药足疗、刮痧、拔罐、艾灸、TDP、耳穴压豆、红光治疗、普通针刺、中药封包、中频治疗。

#### (5)助行

陪同散步:上门陪同老人外出、采购、聊天,使老人保持开朗的心情。

陪同买菜:上门陪同老人外出、采购、聊天,使老人保持开朗的心情。

陪同聊天:上门陪同老人外出、采购、聊天,使老人保持开朗的心情。

代购、代办、代缴:为老人提供生活用品代购、证件代办、水电煤气代缴服务。

#### (6)助乐

节假日问候:节假日问候。

法律咨询:提供专业法律咨询。

心理咨询:提供专业心理咨询。

健康讲座:提供慢性病、老年病相关知识讲座。

老年大讲堂:提供老年微信课堂、知识讲座。

文化娱乐活动:组织老人开展各类娱乐活动。

艺术治疗陪伴:通过艺术的方式缓解老人内心孤独感。

### 4.服务要求

#### (1)助洁服务

助洁主要包括整洁居室(客厅、卧室、厨房、卫生间)和清洁灶具。

门框:无尘土、触摸光滑、开关盒等表面洁净,玻璃目视无水痕、无污渍、光亮洁净。

地面:木地板洁净,瓷砖无尘土有光泽。

居室:地面无死角、无遗漏,洁具洁净光亮、无异味。

清洁灶具:无明显污渍、不锈钢灶具光亮洁净,必要的进行定期消毒处理。

#### (2)助浴服务

助浴主要分为来站助浴和上门助浴。

助浴前应进行健康评估和安全提示,并做好相关安全措施。有条件的居家和社区养老服务中心,可派车将老年人接到居家和社区养老服务中心。

助浴过程中应注意观察老年人身体情况,如遇老年人身体不适,协助采取相应防护措施。

助浴时应根据四季气候状况和老年人居住条件,注意防寒保暖、防暑降温及浴室内通风。

上门助浴应与服务对象签订服务协议,并有2名工作人员在场。

#### (3)助餐服务

助餐主要分为集中用餐、分餐和上门送餐。

符合国家食品安全法律法规的规定和食品行业标准。

提供助餐服务应根据营养、卫生的要求、老年人需求、地域特点、民族、宗教习惯制定菜谱，为老年人提供营养丰富、全面合理的均衡饮食，做到荤素搭配、干稀搭配、粗细搭配合理，每周有食谱。

实行集中用餐的居家和社区养老服务中心，应在醒目处公示助餐服务时间、服务须知等，保持内外环境及餐桌整洁，餐具须每餐消毒一次。给予老年人充分的用餐时间，服务过程细致、周到、亲切；注意观察老年人用餐安全，发现异常及时处理。

分餐、送餐应及时，饮食应保温、保鲜、密闭、防止细菌滋生，提供符合保温、保鲜要求的设备及运输工具，保证及时、准确、安全地将餐饮送达。送餐时要注意核对老年人的姓名、菜品及数量，确定无误后签收，服务时礼貌、周到、细致。

提供餐饮加工服务应获得卫生许可证，助餐服务人员应身体健康，助餐服务可转介有相关资质的第三方提供并承担安全责任。

提倡通过中央厨房方式开展助餐服务。

#### （4）助医服务

协助监护人陪送老年人到医院就医或代为取药。

遵照医嘱，协助生活不能自理的老年人管理药品。

按照监护人要求提供约定内服务，必要时可提供相关信息或转介服务。

康复护理医疗服务应依托有资质的医疗机构进行。

康复护理应符合老年人的生理心理特点。

康复护理过程中应注意观察老年人的身体适应情况，防止损伤。

根据需要配备相应的康复设施设备。

设有护理站的社区嵌入式居家和社区养老服务中心，应配备相应医务人员，为老年人提供医疗卫生服务。护理站配备的注册护士、康复治疗人员人数应符合本市护理站审批有关要求。

不具备条件的，依托周边社区卫生服务机构开展健康服务，可与社区卫生服务机构家庭病床的设置与管理相结合；也可引入社会化专业机构，提供健康服务支持。

社区嵌入式居家和社区养老服务中心至少依托医疗机构提供量血压、测血糖等基本医疗卫生服务，可依托专业机构或专业人员开展慢性病管理、常见病护理、翻身拍背、养生保健、用药指导等医疗护理服务。

设有护理站的，可按照本市有关规定开展基础护理、专科护理、临终护理、消毒隔离技术指导、营养指导、社区康复指导、健康宣教等医疗护理服务。

社区嵌入式居家和社区养老服务中心应定期组织专业人员举办健康知识及技能培训，加强老年健康教育，提供疾病预防、伤害预防、自救及自我保健等健康指导。

依托社区卫生服务机构、护理站或专业医生、护士为老年人提供定期体检、上门巡诊、家庭病床、社区护理、健康管理等服务。

#### （5）助行服务

助行服务包括陪同户外散步、陪同外出。

助行服务一般在老年人住宅小区及周边区域内。

助行服务应注意途中安全。

使用助行器具时应按助行器具的使用说明进行操作。

根据老人需求，提供代购代领物品，代缴费用等服务。

助行代办代购服务范围包括为老年人代购生活必需品或陪同购物，代领各种物品，代缴水费、电费

、煤气费、电话费等日常费用，服务人员应准确记录购买的品种，清点钱物，按照约定购物，做到当面清点并签字。

提供代办服务时应保护老年人的隐私，不向他人谈论老年人的家庭情况或钱物情况。

#### （6）助乐服务

协助老年人开展各种类型有益于身心健康的文化娱乐活动，内容包括组织书法、绘画、棋牌、唱歌、戏曲、趣味活动、益智游戏以及健身运动等。

居家和社区养老服务中心应制定相关管理制度规范，明确活动设施场所的开放时段、注意事项、服务保障措施，在不同时段安排适宜的活动方式，确保不影响老年人正常休息和身体健康。

所有活动遵守安全、自愿原则，满足老年人身体和精神健康的条件和需求。

活动场所宜由专人定期打扫清理，确保干净整洁。

居家和社区养老服务中心应及时掌握签约服务老年人的心理变化，满足老年人心理需要，促进老年人心理健康。

心理慰藉主要以陪同聊天、情绪安抚等形式开展。陪同聊天以老年人感兴趣的话题为切入点，多倾听，引导老年人倾诉，与老年人建立良好的信任关系，帮助消除不良情绪反应及孤独，满足老人情感慰藉和心灵交流需求。

心理慰藉服务应注意保护服务对象的隐私权。

心理慰藉服务的人员可由心理咨询师、社会工作者、医护人员或经验丰富的养老护理员担任。

要有危机处理的意识，制定相应的危机处理预案和程序。必要时可提供相关信息寻求专业支持，或转介专业服务机构提供服务。

转介有法律从业资质的律师或律师事务所提供咨询服务。

#### （7）开设家庭护理型养老床位

二级以上养老机构、三级以上街道养老综合服务中心和社区居家养老服务站。

服务范围是本市户籍中度、重度失能失智老年人。

按照服务协议为居家老年人提供生活照料、康复护理、精神慰藉、文化娱乐等服务。

安装必要的信息化服务和监管设施及紧急呼叫服务设备。

护理人员每日上门服务时间不少于1小时，月累计时间不少于30小时，服务组织应将家庭养老床位纳入每天24小时管理，并提供24小时紧急需求服务。

满足家庭养老床位服务基本内容，鼓励各养老服务机构按照老人的服务需求提供个性化服务。老人满意度调查满意率不低于90%。

#### （8）呼叫服务

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，整合联系社会专业服务机构、服务资源和社区志愿者，为居家老年人提供专业化养老服务。

居家和社区养老服务中心依托市级96111服务热线，收集老年人服务需求。对于政策咨询类电话，尽可能第一时间给予解答。对于服务需求类电话，应认真做好记录，及时转相关部门或负责人办理。

对于老年人提出的助洁、助浴、助餐、助医、助行、助乐等服务需求，由社区嵌入式居家和社区养老服务中心转介或直接提供服务，按老人要求排忧解难，做到高效便捷、收费合理。

居家和社区养老服务中心为老年人推荐的社会专业服务机构必须负责该服务的跟踪督导。承接服务的机构须是经民非或工商注册、管理规范、服务记录良好的服务机构。

### 5.运营要点

（1）运营方应签订养老服务中心、站运营管理责任书，明确责任、权利和义务，按照养老服务中心、站的各项制度开展服务。乌海市民政局作为主管部门实施监督管理。

(2) 运营方应与服务的每位老年人签订服务协议，设立举报电话，接受老年人监督，老年人满意率达到90%以上。

(3) 制定管理服务规范，合理的安排老年人的活动和照料服务，将每周的活动日程提前公示。

(4) 积极开展法律、医疗卫生、文化艺术等讲座，免费提供卫生保健、法律咨询、心理咨询等服务。根据养老服务中心、站实际情况，有条件的应开展送餐、助餐、配餐、制餐服务。

(5) 负责管辖区域内卫生、清洁、消毒等工作。对管辖区域内的消防器材、房屋、水电、门窗等设施设备定期进行安全检查，如发现问题，及时处理和维修，要及时妥当处理意外事件，做到无重大责任事故。

(6) 实行24小时值班，随时响应老年人的服务需求，落实分级护理制度，为不同自理能力的老年人提供相应的照护服务。

(7) 提供一日三餐，做到安全卫生，饭菜可口，营养均衡，厨房、餐厅内要保持地面光洁，案板、厨房用具干净明亮，做好防蚊、防蝇工作，确保老年人饮食安全。

(8) 养老服务中心、站可根据老年人个性化需求，提供一部分有偿服务项目，需向乌海市民政局申请核准。收费价格必须得到老年人的认可，不得强买强卖。

(9) 养老服务中心、站可根据本服务区域的实际情况，开展有偿、低偿的居家养老服务，为政府购买服务的困难老人，开展居家养老服务。

(10) 对居住老人突发疾病或去世，要积极处理，及时送医或按照管理要求及时通知有关人员，做好善后工作。

(11) 运营服务期内，每年市场化订单服务量，较上年度增幅不得低于10%。

## (二) 中心厨房、助餐点运营

项目供应商根据乌海市本地特色，运营海勃湾区新华西街道、滨河街道、凤凰岭街道的中心厨房和助餐点。中心厨房日常配送的助餐点不少于3个，助餐点至少可同时容纳10人就餐。中心厨房运营补贴每处不超过5万/年，助餐点运营补贴每处不超过2万/年。政府购买养老服务的老年人就餐，按照“早餐2元/人，午餐4元/人”的标准补贴，整体运营经费按照《推进乌海市老年人助餐服务工作的实施意见（试行）》文件标准执行。

### 1. 服务模式

#### (1) 中央厨房餐厅集中就餐

针对服务综合体内低龄、健康、有行动能力的老人，我们将采用在餐厅集中供餐的方式。集中供餐将在每天定时为老人提供，老人可自取餐具在餐厅人员的协助下自由选择当天的餐食，餐后只需将餐具放在餐厅门口的回收处。

#### (2) 服务综合体内部配送

内部配送主要针对住在日照，高龄和行动不便的有需要的老人，可配送早餐、午餐、晚餐及下午的点心。

为确保老人能够按时用餐，机构内配送将在开餐前十五分钟开始为各楼层老者配送，将由配餐员通过餐车统一将餐食配送至各层，由各层的护理工作人员领取餐食并配送至老者起居室，老者拥有一个小时用餐时间。餐食统一用保温餐盒保存并配送，并在老者用餐后由各楼层护理员收集并放于前台，由食堂工作人员于食堂结束供餐后领回食堂并清洗。

#### (3) 中央厨房配送至助餐点

购置大型配餐车，由专人专车配送至助餐点。统一定制送餐箱、送餐盒、制作宣传单用于公布订餐

和投诉电话。

#### (4) 送餐入户

对于失能、半失能等行动不便的老年人，提供上门送餐服务。由送餐员在吃饭时间将中心厨房配置好的并做好保温的餐食送到老人家中，有效解决社区行动不便老人的用餐问题。充分利用社区志愿者资源，立足“用社区资源解决社区问题”，为社区老人提供送餐入户等服务，利用积分、服务兑换等方式充分调动志愿者积极性。

### 2. 餐食标准

(1) 组建老年餐研发团队，专注于研发老年营养餐；

(2) 收集老年人的意见和建议，不断的进行食谱调整；

(3) 品控“八字”要求，香、好、杂、少、细、烂、热、淡；

(4) 餐食标准：一大荤一小荤一蔬菜一汤一米饭。特殊需求，根据老人身体情况定制高级营养师设计的老年营养餐。

(5) 设置“自助调味区”，配置调味品，如醋、盐、辣酱等，就餐老人可根据自己的饮食习惯和口味进行自行调配。

(6) 优化食谱，做到“一周不重复”，按照比例进行科学搭配，确保老年人身体所需的多种营养。

### 3. 人员管理

#### (1) 人员健康管理

① 凡从事直接为老服务的所有工作人员，必须健康检查，取得健康证明后方可上岗，从业人员每年至少进行一次健康检查；

② 凡患有痢疾、伤寒、病毒性肝炎等传染病的人员，不得从事助餐服务；

③ 从业人员健康证明应随身佩戴（携带）或交主管部门统一保存，以备检查（如需要在连锁服务点出示的，由各店面保存）；

④ 坚持“晨检”制度，每日对上岗从业人员的个人卫生与健康状况进行检查、询问，做到及时发现不符合卫生要求的从业人员，及时消除可能污染食品的安全隐患；

⑤ 严格厨师、服务员招聘上岗程序：面试、体检、试工、上岗，杜绝试工后体检及边试工边体检等未取得健康合格证明即上岗的违法行为；

⑥ 从业人员必须养成良好的卫生习惯，严格遵守各项食品安全操作规程。

#### (2) 从业人员日常行为规范

① 从业人员应保持良好个人卫生，操作时应穿戴清洁的工作服、工作帽，头发不得外露，不得留长指甲，涂指甲油，佩戴饰物，专间操作人员须戴口罩；

② 从业人员操作前手部应洗净，操作时应保持清洁，接触直接入口食品时，手部须进行消毒；

③ 接触直接入口食品的操作人员有下列情形时须洗手：处理食物前；上厕所后；处理生食物后；处理弄污的设备或饮食用具后；咳嗽、打喷嚏或擤鼻涕后；触摸耳朵、鼻子、头发、口腔或身体其他部位后；处理动物或废物后；从事任何可能会污染双手的活动(如处理货物、执行清洁任务)后；

#### (3) 从业人员培训要求

① 从业人员包括新参加工作和临时参加工作的从业人员必须经过食品安全知识培训，考核合格后方可从事为老餐饮服务；

② 食品安全管理人员应制定从业人员食品安全教育和培训计划，组织各部门负责人和从业人员参加各种上岗前及在职培训；

③ 食品安全教育和培训应针对每个食品加工操作岗位分别进行，内容应包括食品安全法律、法规、规范、标准和食品安全知识、各岗位加工操作规程等；

④定期对在岗从业人员进行食品卫生知识考核，有考核记录；

⑤加强对送餐人员职业态度的培训，确保对待服务对象文明、礼貌、尊重。

#### 4.就餐配餐管理

##### （1）集中供餐管理

助餐服务对象到助餐点集中就餐。

集中供餐服务做到以下几点：

①在醒目处公示助餐服务时间、服务须知等，保持内外环境及餐桌整洁，餐具须每餐消毒；

②集中用餐时间一般不少于1小时，老年人就餐过程中工作人员不得离开餐厅，并为老人提供细致、周到的服务；注意观察老年人用餐安全，发现异常及时处理。

##### （2）食品配送管理

助餐点派遣专人使用具有统一标识的送餐设施将食品送至助餐服务对象手中。

食品配送服务应做到以下几点：

①使用具有统一标识的送餐设施将食品送至助餐服务对象手中；

②送餐途中确保食物的卫生、清洁、保温，送餐工具应定期清洗消毒；

③送餐时核对助餐服务对象的姓名、菜品及数量，确定无误后签收，服务时礼貌、周到、细致。

#### 5.安全管理

##### （1）卫生管理

1) 就餐场所卫生应符合《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》和GB 16153的相关要求；

2) 消毒后的餐具应放在保洁设施中工作人员应掌握卫生常识，定期进行健康检查，应持有健康证上岗；

3) 制定和完善食品卫生、公共卫生、环境卫生等各类突发事件的应急预案注重食品加工流程的卫生管理，保证食品安全；

4) 食品加工和储藏应做到生熟分开；

5) 保持厨房内的灶具、冰箱、操作台、墙面、地面等环境设施的消毒清洁，保持空气流通，防止污染；

6) 为就餐者提供符合卫生要求的餐具，实行分餐制；

7) 食品添加剂的品种和使用量符合GB 2760《食品添加剂使用卫生标准》的规定；

8) 有完善的卫生制度、检查制度，有食品卫生管理组织机构及专职卫生管理人员，并应符合《食品卫生监督量化分级管理指南》的要求；

9) 采购进货严格执行餐饮业食品索证管理规定；

10) 经营者发现食物中毒或疑似食物中毒事故时，应按应急预案立即采取措施。

##### （2）配送到点

1) 按时将膳食配送到点；

2) 确保送餐车经过安全审查无任何安全隐患；

3) 确保送餐车内清洁卫生，定期消毒；

4) 盛放食物的器皿，要求干净整洁有密封性，保证食品在运输过程中的安全；送餐车应装有具有保温功能的送餐箱，保证餐品送达时的温度适宜食用；出品配送须加贴封条，并备注出品时间、配送时间、温馨提示，出品至服务点

5) 宜在2小时内用餐完毕，封条字体宜用大号正楷字；

6) 送餐人员要在规定的时间内将食物送到助餐点，在送餐途中出现特殊情况应立即与助餐点负责人沟通。

	<p>(3) 入户送餐</p> <p>1) 不定期对送餐用具进行检测, 确保安全审查无任何安全隐患;</p> <p>2) 送餐途中确保食物的卫生、清洁、保温;</p> <p>3) 送餐车应装有具有保温功能的送餐箱, 保证餐品送达时的温度适宜食用。出品配送须加贴封条, 并备注出品时间、配送时间、建议食用时间, 封条上宜用老年人容易辨认的字体字号, 食物宜用符合国家标准食品级器具进行封装;</p> <p>4) 送餐时核对服务对象姓名、菜品及数量, 确定无误后履行确认手续。</p> <p>(4) 食品安全</p> <p>设置采购索证与各项记录公开制度, 所采购的粮、油、食材、配料、调味品均保障由正规大厂家购入并出具采购证明, 由专业监督员每日试吃并出具试吃记录。设置留样柜, 每日菜品都会留样, 以预防食物中毒事故的发生, 以及发生时能够及时查明, 食物中毒事故原因, 采取有效的救治措施。</p> <p>(5) 安全标识与消防</p> <p>食堂设置防滑标志、防烫伤、防触电等安全警示标识; 灶间放置灭火器材, 安装可燃气体报警器及燃气紧急自动切断装置。</p>
--	---

说明 打“★”号条款为实质性条款, 若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。

合同包2 (海勃湾区东区社区养老服务设施运营)

**1. 主要商务要求**

标的提供的时间	履约期限2年
标的提供的地点	海勃湾区东区
投标有效期	从提交投标(响应)文件的截止之日起90日历天
付款方式	1期: 支付比例30%, 合同签订后30个工作日内预支付第一年度30%。 2期: 支付比例70%, 第一年度通过绩效考核后30个工作日内支付70%, 以实际运营的社区养老服务设施以及现行的补贴标准进行结算, 总体评价以第三方评估报告为依据。
验收要求	1期: 验收标准: 按照采购文件、响应文件及合同和国家相关质量标准。验收方法: 采购人委托第三方对供应商提供的服务进行考核。验收相关费用: 采购人负责组织履约验收工作, 委托第三方单位进行验收。验收时间及期限: 本合同服务期届满后30个工作日内, 采购人应通知供应商配合做好验收工作; 如合同服务期届满后30个工作日仍未通知供应商配合验收, 供应商可视为此项目验收合格(如遇特殊情况时间应延后)。
履约保证金	收取比例: 10%, 说明: 签订合同后3日内, 中标人须向采购人缴纳履约保证金(转账或保函), 金额为合同金额的10%; 待验收合格后, 一次性无息退还。若中标人不能按期完成服务, 采购人将不退还履约保证金。
其他	<b>报价:</b> 供应商的报价为人民币报价。供应商应充分了解该项目的总体情况以及可能影响报价的其他因素, 投标报价为包含约定完成全部工作内容所需的费用(包括管理协调费、食宿、交通、通讯等)、相关专业人员的节假日和工作日加班所发生的费用、各种规费、税金及各种风险。中标人无论产生其它任何费用, 采购人均不再另行支付中标人提出的任何增加的费用, 即不再另行支付除中标价(合同价)以外的任何费用。

**2. 技术标准与要求**

序号	核心产品 （“△”）	品目 名称	标的名称	单 位	数 量	分项预算单 价（元）	分项预算总 价（元）	面向对 象情况	所属行 业	招标技 术要求
2		养老服务	海勃湾区东区社区养老服务设施运营	项	1. 0 0	2,460,000. 00	2,460,000. 00	否	其他未列 明行业	详见附 表二

附表一：海勃湾区东区社区养老服务设施运营 是否允许进口：否

参数性质	序号	具体技术(参数)要求
		<p>一、海勃湾区东区居家社区养老服务中心（站）运营及中心厨房、助餐点的运营</p> <p>（一）居家社区养老服务中心（站）运营</p> <p>项目供应商根据乌海市本地特色，对海勃湾区海北街道、千里山镇、林荫街道、新华街道的居家和社区养老服务中心、居家和社区养老服务站的日常运营、资源整合与对接、宣传等工作。养老综合服务中心运营经费每处不超过5万/年，养老服务站点运营经费每处不超过3万/年。</p> <p><b>1.运营模式</b></p> <p>居家和社区养老服务中心可采取单体设施和“主体服务区+加盟服务点”模式。加盟服务点是指通过加盟协议方式与居家和社区养老服务中心主体服务区捆绑运营、建筑面积相对较小、服务功能相对单一的社区养老服务场所，属于补充和拓展性功能场所。</p> <p><b>2.服务规范</b></p> <p>（1）社区嵌入式微型养老院按照《养老机构服务质量基本规范》提供生活照料服务、膳食服务、清洁卫生服务、洗涤服务、医疗护理服务、文化娱乐、心理慰藉等基本服务项目。</p> <p>（2）社区居家养老服务站按照《全国社区老年人日间照料中心服务基本要求》（GB/T33168--2016）开展服务。</p> <p><b>3.服务内容</b></p> <p>（1）助洁</p> <p>上门理发:为老人进行理发、洗头，并处理好地面卫生。</p> <p>修剪手脚指甲:为老人进行修剪，并将指甲打磨平滑，去除死皮。</p> <p>足部护理:老年足部护理，剪短脚趾甲和去除足部老死皮。</p> <p>上门洗衣:上门为老人洗衣、晾晒衣物，并整理阳台卫生。</p> <p>打扫卫生:室内地面清洁，家具除尘。</p> <p>居家整理:家庭物品收纳整理，辅助老人收物取物便利。</p> <p>清洗油烟机:对油烟机进行拆卸清洗及安装。</p> <p>（2）助浴</p> <p>上门助浴:配备专业助浴工具，协助老人洗澡。</p> <p>面部清洁洗头:配备专业工具，协助洗头，做好面部清洁。</p> <p>（3）助餐</p> <p>营养午餐:助老食堂就餐/自取一荤两素。</p> <p>上门配餐:上门送餐一荤两素。</p> <p>上门做饭:上门做饭标准：一荤一素一汤一饭（食材自理）。</p> <p>（4）助医</p>

生命体征监测:常规血糖、血压、心率监测,提供健康管理建议。

BP、P、R:常规检测,提供健康指导。

心电图检测:携带便携式检测仪,上门进行心电图检测。

B超:按部位检测。

健康指导:了解老年人身体状况,并提供慢病管理服务,让老人感觉到温暖和关爱。

陪诊就医:陪同医院就诊,包括挂号、排队、收费、取药等。

体检服务:生命体征的检测,常规查体,心脑血管检测,建立健康档案。

代购药品、代取药品(送上门):帮助老年人代买药品,并送药上门。

中医理疗服务:全身按摩保健、中药足疗、刮痧、拔罐、艾灸、TDP、耳穴压豆、红光治疗、普通针刺、中药封包、中频治疗。

#### (5)助行

陪同散步:上门陪同老人外出、采购、聊天,使老人保持开朗的心情。

陪同买菜:上门陪同老人外出、采购、聊天,使老人保持开朗的心情。

陪同聊天:上门陪同老人外出、采购、聊天,使老人保持开朗的心情。

代购、代办、代缴:为老人提供生活用品代购、证件代办、水电煤气代缴服务。

#### (6)助乐

节假日问候:节假日问候。

法律咨询:提供专业法律咨询。

心理咨询:提供专业心理咨询。

健康讲座:提供慢性病、老年病相关知识讲座。

老年大讲堂:提供老年微信课堂、知识讲座。

文化娱乐活动:组织老人开展各类娱乐活动。

艺术治疗陪伴:通过艺术的方式缓解老人内心孤独感。

### 4.服务要求

#### (1) 助洁服务

助洁主要包括整洁居室(客厅、卧室、厨房、卫生间)和清洁灶具。

门框:无尘土、触摸光滑、开关盒等表面洁净,玻璃目视无水痕、无污渍、光亮洁净。

地面:木地板洁净,瓷砖无尘土有光泽。

居室:地面无死角、无遗漏,洁具洁净光亮、无异味。

清洁灶具:无明显污渍、不锈钢灶具光亮洁净,必要的进行定期消毒处理。

#### (2) 助浴服务

助浴主要分为来站助浴和上门助浴。

助浴前应进行健康评估和安全提示,并做好相关安全措施。有条件的居家和社区养老服务中心,可派车将老年人接到居家和社区养老服务中心。

助浴过程中应注意观察老年人身体情况,如遇老年人身体不适,协助采取相应防护措施。

助浴时应根据四季气候状况和老年人居住条件,注意防寒保暖、防暑降温及浴室内通风。

上门助浴应与服务对象签订服务协议,并有2名工作人员在场。

#### (3) 助餐服务

助餐主要分为集中用餐、分餐和上门送餐。

符合国家食品安全法律法规的规定和食品行业标准。

提供助餐服务应根据营养、卫生的要求、老年人需求、地域特点、民族、宗教习惯制定菜谱,为老年人提供营养

丰富、全面合理的均衡饮食，做到荤素搭配、干稀搭配、粗细搭配合理，每周有食谱。

实行集中用餐的居家和社区养老服务中心，应在醒目处公示助餐服务时间、服务须知等，保持内外环境及餐桌整洁，餐具须每餐消毒一次。给予老年人充分的用餐时间，服务过程细致、周到、亲切；注意观察老年人用餐安全，发现异常及时处理。

分餐、送餐应及时，饮食应保温、保鲜、密闭、防止细菌滋生，提供符合保温、保鲜要求的设备及运输工具，保证及时、准确、安全地将餐饮送达。送餐时要注意核对老年人的姓名、菜品及数量，确定无误后签收，服务时礼貌、周到、细致。

提供餐饮加工服务应获得卫生许可证，助餐服务人员应身体健康，助餐服务可转介有相关资质的第三方提供并承担安全责任。

提倡通过中央厨房方式开展助餐服务。

#### （4）助医服务

协助监护人陪送老年人到医院就医或代为取药。

遵照医嘱，协助生活不能自理的老年人管理药品。

按照监护人要求提供约定内服务，必要时可提供相关信息或转介服务。

康复护理医疗服务应依托有资质的医疗机构进行。

康复护理应符合老年人的生理心理特点。

康复护理过程中应注意观察老年人的身体适应情况，防止损伤。

根据需要配备相应的康复设施设备。

设有护理站的社区嵌入式居家和社区养老服务中心，应配备相应医务人员，为老年人提供医疗卫生服务。护理站配备的注册护士、康复治疗人员人数应符合本市护理站审批有关要求。

不具备条件的，依托周边社区卫生服务机构开展健康服务，可与社区卫生服务机构家庭病床的设置与管理相结合；也可引入社会化专业机构，提供健康服务支持。

社区嵌入式居家和社区养老服务中心至少依托医疗机构提供量血压、测血糖等基本医疗卫生服务，可依托专业机构或专业人员开展慢性病管理、常见病护理、翻身拍背、养生保健、用药指导等医疗护理服务。

设有护理站的，可按照本市有关规定开展基础护理、专科护理、临终护理、消毒隔离技术指导、营养指导、社区康复指导、健康宣教等医疗护理服务。

社区嵌入式居家和社区养老服务中心应定期组织专业人员举办健康知识及技能培训，加强老年健康教育，提供疾病预防、伤害预防、自救及自我保健等健康指导。

依托社区卫生服务机构、护理站或专业医生、护士为老年人提供定期体检、上门巡诊、家庭病床、社区护理、健康管理等服务。

#### （5）助行服务

助行服务包括陪同户外散步、陪同外出。

助行服务一般在老年人住宅小区及周边区域内。

助行服务应注意途中安全。

使用助行器具时应按助行器具的使用说明进行操作。

根据老人需求，提供代购代领物品，代缴费用等服务。

助行代办代购服务范围包括为老年人代购生活必需品或陪同购物，代领各种物品，代缴水费、电费、煤气费、电话费等日常费用，服务人员应准确记录购买的品种，清点钱物，按照约定购物，做到当面清点并签字。

提供代办服务时应保护老年人的隐私，不向他人谈论老年人的家庭情况或钱物情况。

#### （6）助乐服务

协助老年人开展各种类型有益于身心健康的文化娱乐活动，内容包括组织书法、绘画、棋牌、唱歌、戏曲、趣味

活动、益智游戏以及健身运动等。

居家和社区养老服务中心应制定相关管理制度规范，明确活动设施场所的开放时段、注意事项、服务保障措施，在不同时段安排适宜的活动方式，确保不影响老年人正常休息和身体健康。

所有活动遵守安全、自愿原则，满足老年人身体和精神健康的条件和需求。

活动场所宜由专人定期打扫清理，确保干净整洁。

居家和社区养老服务中心应及时掌握签约服务老年人的心理变化，满足老年人心理需要，促进老年人心理健康。

心理慰藉主要以陪同聊天、情绪安抚等形式开展。陪同聊天以老年人感兴趣的话题为切入点，多倾听，引导老年人倾诉，与老年人建立良好的信任关系，帮助消除不良情绪反应及孤独，满足老人情感慰藉和心灵交流需求。

心理慰藉服务应注意保护服务对象的隐私权。

心理慰藉服务的人员可由心理咨询师、社会工作者、医护人员或经验丰富的养老护理员担任。

要有危机处理的意识，制定相应的危机处理预案和程序。必要时可提供相关信息寻求专业支持，或转介专业服务机构提供服务。

转介有法律从业资质的律师或律师事务所提供咨询服务。

#### （7）开设家庭护理型养老床位

二级以上养老机构、三级以上街道养老综合服务中心和社区居家养老服务站。

服务范围是本市户籍中度、重度失能失智老年人。

按照服务协议为居家老年人提供生活照料、康复护理、精神慰藉、文化娱乐等服务。

安装必要的信息化服务和监管设施及紧急呼叫服务设备。

护理人员每日上门服务时间不少于1小时，月累计时间不少于30小时，服务组织应将家庭养老床位纳入每天24小时管理，并提供24小时紧急需求服务。

满足家庭养老床位服务基本内容，鼓励各养老服务机构按照老人的服务需求提供个性化服务。老人满意度调查满意率不低于90%。

#### （8）呼叫服务

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，整合联系社会专业服务机构、服务资源和社区志愿者，为居家老年人提供专业化养老服务。

呼叫器、红外感应器、网络终端、可视网络等智能呼叫网络设备应符合国家规定，质量完好，其功能应符合老年人的特点和需求。

居家和社区养老服务中心应主动公开服务电话，选派熟悉业务、服务能力强的人员接听电话，收集老年人服务需求。对于政策咨询类电话，尽可能第一时间给予解答。对于服务需求类电话，应认真做好记录，及时转相关部门或负责人办理。

对于老年人提出的助洁、助浴、助餐、助医、助行、助乐等服务需求，由社区嵌入式居家和社区养老服务中心转介或直接提供服务，按老人要求排忧解难，做到高效便捷、收费合理。

居家和社区养老服务中心为老年人推荐的社会专业服务机构必须负责该服务的跟踪督导。承接服务的服务机构须是经民非或工商注册、管理规范、服务记录良好的服务机构。

### 5.运营要点

（1）运营方应签订养老服务中心、站运营管理责任书，明确责任、权利和义务，按照养老服务中心、站的各项制度开展服务。乌海市民政局作为主管部门实施监督管理。

（2）运营方应与服务的每位老年人签订服务协议，设立举报电话，接受老年人监督，老年人满意率达到90%以上。

（3）制定管理服务规范，合理的安排老年人的活动和照料服务，将每周的活动日程提前公示。

(4) 积极开展法律、医疗卫生、文化艺术等讲座, 免费提供卫生保健、法律咨询、心理咨询等服务。根据养老服务中心、站实际情况, 有条件的应开展送餐、助餐、配餐、制餐服务。

(5) 负责管辖区域内卫生、清洁、消毒等工作。对管辖区域内的消防器材、房屋、水电、门窗等设施设备定期进行安全检查, 如发现问题, 及时处理和维修, 要及时妥当处理意外事件, 做到无重大责任事故。

(6) 实行24小时值班, 随时响应老年人的服务需求, 落实分级护理制度, 为不同自理能力的老年人提供相应的照护服务。

(7) 提供一日三餐, 做到安全卫生, 饭菜可口, 营养均衡, 厨房、餐厅内要保持地面光洁, 案板、厨房用具干净明亮, 做好防蚊、防蝇工作, 确保老年人饮食安全。

(8) 养老服务中心、站可根据老年人个性化需求, 提供一部分有偿服务项目, 需向乌海市民政局申请核准。收费价格必须得到老年人的认可, 不得强买强卖。

(9) 养老服务中心、站可根据本服务区域的实际情况, 开展有偿、低偿的居家养老服务, 为政府购买服务的困难老人, 开展居家养老服务。

(10) 对居住老人突发疾病或去世, 要积极处理, 及时送医或按照管理要求及时通知有关人员, 做好善后工作。

(11) 运营服务期内, 每年市场化订单服务量, 较上年度增幅不得低于10%。

## (二) 中心厨房、助餐点运营

项目供应商根据乌海市本地特色, 运营海勃湾区海北街道、千里山镇、林荫街道、新华街道的中心厨房和助餐点。中心厨房日常配送的助餐点不少于3个, 助餐点至少可同时容纳10人就餐。中心厨房运营补贴每处不超过5万/年, 助餐点运营补贴每处不超过2万/年。政府购买养老服务的老年人就餐, 按照“早餐2元/人, 午餐4元/人”的标准补贴, 整体运营经费按照《推进乌海市老年人助餐服务工作的实施意见(试行)》文件标准执行。

### 1. 服务模式

#### (1) 中央厨房餐厅集中就餐

针对服务综合体内低龄、健康、有行动能力的老人, 我们将采用在餐厅集中供餐的方式。集中供餐将在每天定时为老人提供, 老人可自取餐具在餐厅人员的协助下自由选择当天的餐食, 餐后只需将餐具放在餐厅门口的回收处。

#### (2) 服务综合体内部配送

内部配送主要针对住在日照, 高龄和行动不便的有需要的老人, 可配送早餐、午餐、晚餐及下午的点心。

为确保老人能够按时用餐, 机构内配送将在开餐前十五分钟开始为各楼层老者配送, 将由配餐员通过餐车统一将餐食配送至各层, 由各层的护理工作人员领取餐食并配送至老者起居室, 老者拥有一个小时用餐时间。餐食统一用保温餐盒保存并配送, 并在老者用餐后由各楼层护理员收集并放于前台, 由食堂工作人员于食堂结束供餐后领回食堂并清洗。

#### (3) 中央厨房配送至助餐点

购置大型配餐车, 由专人专车配送至助餐点。统一定制送餐箱、送餐盒、制作宣传单用于公布订餐和投诉电话。

#### (4) 送餐入户

对于失能、半失能等行动不便的老年人, 提供上门送餐服务。由送餐员在吃饭时间将中心厨房配置好的并做好保温的餐食送到老人家中, 有效解决社区行动不便老人的用餐问题。充分利用社区志愿者资源, 立足“用社区资源解决社区问题”, 为社区老人提供送餐入户等服务, 利用积分、服务兑换等方式充分调动志愿者积极性。

### 2. 餐食标准

(1) 组建老年餐研发团队, 专注于研发老年营养餐;

(2) 收集老年人的意见和建议, 不断的进行食谱调整;

(3) 品控“八字”要求, 香、好、杂、少、细、烂、热、淡;

(4) 餐食标准：一大荤一小荤一蔬菜一汤一米饭。特殊需求，根据老人身体情况定制高级营养师设计的老年营养餐。

(5) 设置“自助调味区”，配置调味品，如醋、盐、辣酱等，就餐老人可根据自己的饮食习惯和口味进行自行调配。

(6) 优化食谱，做到“一周不重复”，按照比例进行科学搭配，确保老年人身体所需的多种营养。

### 3.人员管理

#### (1) 人员健康管理

① 凡从事直接为老服务的所有工作人员，必须健康检查，取得健康证明后方可上岗，从业人员每年至少进行一次健康检查；

② 凡患有痢疾、伤寒、病毒性肝炎等传染病的人员，不得从事助餐服务；

③ 从业人员健康证明应随身佩戴（携带）或交主管部门统一保存，以备检查（如需要在连锁服务点出示的，由各店面保存）；

④ 坚持“晨检”制度，每日对上岗从业人员的个人卫生与健康状况进行检查、询问，做到及时发现不符合卫生要求的从业人员，及时消除可能污染食品的安全隐患；

⑤ 严格厨师、服务员招聘上岗程序：面试、体检、试工、上岗，杜绝试工后体检及边试工边体检等未取得健康合格证明即上岗的违法行为；

⑥ 从业人员必须养成良好的卫生习惯，严格遵守各项食品安全操作规程。

#### (2) 从业人员日常行为规范

① 从业人员应保持良好个人卫生，操作时应穿戴清洁的工作服、工作帽，头发不得外露，不得留长指甲，涂指甲油，佩戴饰物，专间操作人员须戴口罩；

② 从业人员操作前手部应洗净，操作时应保持清洁，接触直接入口食品时，手部须进行消毒；

③ 接触直接入口食品的操作人员有下列情形时须洗手：处理食物前；上厕所后；处理生食物后；处理弄污的设备或饮食用具后；咳嗽、打喷嚏或擤鼻涕后；触摸耳朵、鼻子、头发、口腔或身体其他部位后；处理动物或废物后；从事任何可能会污染双手的活动(如处理货物、执行清洁任务)后；

#### (3) 从业人员培训要求

① 从业人员包括新参加工作和临时参加工作的从业人员必须经过食品安全知识培训，考核合格后方可从事为老餐饮服务；

② 食品安全管理人员应制定从业人员食品安全教育和培训计划，组织各部门负责人和从业人员参加各种上岗前及在职培训；

③ 食品安全教育和培训应针对每个食品加工操作岗位分别进行，内容应包括食品安全法律、法规、规范、标准和食品安全知识、各岗位加工操作规程等；

④ 定期对在岗从业人员进行食品卫生知识考核，有考核记录；

⑤ 加强对送餐人员职业态度的培训，确保对待服务对象文明、礼貌、尊重。

### 4.就餐配餐管理

#### (1) 集中供餐管理

助餐服务对象到助餐点集中就餐。

集中供餐服务做到以下几点：

① 在醒目处公示助餐服务时间、服务须知等，保持内外环境及餐桌整洁，餐具须每餐消毒；

② 集中用餐时间一般不少于1小时，老年人就餐过程中工作人员不得离开餐厅，并为老人提供细致、周到的服务；注意观察老年人用餐安全，发现异常及时处理。

#### (2) 食品配送管理

助餐点派遣专人使用具有统一标识的送餐设施将食品送至助餐服务对象手中。

食品配送服务应做到以下几点：

- ①使用具有统一标识的送餐设施将食品送至助餐服务对象手中；
- ②送餐途中确保食物的卫生、清洁、保温，送餐工具应定期清洗消毒；
- ③送餐时核对助餐服务对象的姓名、菜品及数量，确定无误后签收，服务时礼貌、周到、细致。

## 5.安全管理

### （1）卫生管理

- 1) 就餐场所卫生应符合《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》和GB 16153的相关要求；
- 2) 消毒后的餐具应放在保洁设施中工作人员应掌握卫生常识，定期进行健康检查，应持有健康证上岗；
- 3) 制定和完善食品卫生、公共卫生、环境卫生等各类突发事件的应急预案注重食品加工流程的卫生管理，保证食品安全；
- 4) 食品加工和储藏应做到生熟分开；
- 5) 保持厨房内的灶具、冰箱、操作台、墙面、地面等环境设施的消毒清洁，保持空气流通，防止污染；
- 6) 为就餐者提供符合卫生要求的餐具，实行分餐制；
- 7) 食品添加剂的品种和使用量符合GB 2760《食品添加剂使用卫生标准》的规定；
- 8) 有完善的卫生制度、检查制度，有食品卫生管理组织机构及专职卫生管理人员，并应符合《食品卫生监督量化分级管理指南》的要求；
- 9) 采购进货严格执行餐饮业食品索证管理规定；
- 10) 经营者发现食物中毒或疑似食物中毒事故时，应按应急预案立即采取措施。

### （2）配送到点

- 1) 按时将膳食配送到点；
- 2) 确保送餐车经过安全审查无任何安全隐患；
- 3) 确保送餐车内清洁卫生，定期消毒；
- 4) 盛放食物的器皿，要求干净整洁有密封性，保证食品在运输过程中的安全；送餐车应装有具有保温功能的送餐箱，保证餐品送达时的温度适宜食用；出品配送须加贴封条，并备注出品时间、配送时间、温馨提示，出品至服务点
- 5) 宜在2小时内用餐完毕，封条字体宜用大号正楷字；
- 6) 送餐人员要在规定的时间内将食物送到助餐点，在送餐途中出现特殊情况应立即与助餐点负责人沟通。

### （3）入户送餐

- 1) 不定期对送餐用具进行检测，确保安全审查无任何安全隐患；
- 2) 送餐途中确保食物的卫生、清洁、保温；
- 3) 送餐车应装有具有保温功能的送餐箱，保证餐品送达时的温度适宜食用。出品配送须加贴封条，并备注出品时间、配送时间、建议食用时间，封条上宜用老年人容易辨认的字体字号，食物宜用符合国家标准食品级器具进行封装；
- 4) 送餐时核对服务对象姓名、菜品及数量，确定无误后履行确认手续。

### （4）食品安全

设置采购索证与各项记录公开制度，所采购的粮、油、食材、配料、调味品均保障由正规大厂家购入并出具采购证明，由专业监督员每日试吃并出具试吃记录。设置留样柜，每日菜品都会留样，以预防食物中毒事故的发生,以及发生时能够及时查明，食物中毒事故原因，采取有效的救治措施。

### （5）安全标识与消防

食堂设置防滑标志、防烫伤、防触电等安全警示标识；灶间放置灭火器材，安装可燃气体报警器及燃气紧急自动

	切断装置。
说明	打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。

合同包3（乌达区社区养老服务设施运营）

**1.主要商务要求**

标的提供的时间	履约期限2年
标的提供的地点	乌达区
投标有效期	从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天
付款方式	1期：支付比例30%，合同签订后30个工作日内预支付第一年度30%。 2期：支付比例70%，第一年度通过绩效考核后30个工作日内支付70%，以实际运营的社区养老服务设施以及现行的补贴标准进行结算，总体评价以第三方评估报告为依据。
验收要求	1期：验收标准：按照采购文件、响应文件及合同和国家相关质量标准。验收方法：采购人委托第三方对供应商提供的服务进行考核。验收相关费用：采购人负责组织履约验收工作，委托第三方单位进行验收。验收时间及期限：本合同服务期届满后30个工作日内，采购人应通知供应商配合做好验收工作；如合同服务期届满后30个工作日仍未通知供应商配合验收，供应商可视为此项目验收合格（如遇特殊情况时间应延后）。
履约保证金	收取比例：10%，说明：签订合同后3日内，中标人须向采购人缴纳履约保证金（转账或保函），金额为合同金额的10%；待验收合格后，一次性无息退还。若中标人不能按期完成服务，采购人将不退还履约保证金。
其他	<b>报价：</b> 供应商的报价为人民币报价。供应商应充分了解该项目的总体情况以及可能影响报价的其他因素，投标报价为包含约定完成全部工作内容所需的费用（包括管理协调费、食宿、交通、通讯等）、相关专业人员的节假日和工作日加班所发生的费用、各种规费、税金及各种风险。中标人无论产生其它任何费用，采购人均不再另行支付中标人提出的任何增加的费用，即不再另行支付除中标价（合同价）以外的任何费用。

**2.技术标准与要求**

序号	核心产品（“△”）	品目名称	标的名称	单位	数量	分项预算单价（元）	分项预算总价（元）	面向对象情况	所属行业	招标技术要求
3		养老服务	乌达区社区养老服务设施运营	项	1.00	2,980,000.00	2,980,000.00	否	其他未列明行业	详见附件三

附表一：乌达区社区养老服务设施运营 是否允许进口：否

参数性质	序号	具体技术(参数)要求
		<p>一、乌达区智慧养老服务平台运营</p> <p>（一）运营内容</p> <p>1.养老机构安全生产全监控</p> <p>供应商以平台为工具由运营团队对养老机构、居家社区服务中心服务站及各类养老服务进行线上监管。按照安全生产主体责任制，通过系统平台打造养老机构安全生产静态和动态管理功能，平台运营方</p>

与安全生产专家共同制定安全生产自查机制，要求养老机构按照主体责任就食品安全、疫情防控、消防安全等检查记录进行实时上报，各项机构安全生产标准均通过平台记录上传，供应商负责制度宣贯与督导培训工作。制定镇街属地化安全生产监管机制，镇街道根据监管要求通过系统进行所辖管区养老机构安全生产监管记录上传，平台运营方负责安全生产督办与抽检工作。平台依据安全生产数据定期进行养老机构安全生产数据分析。

## 2.养老护理人员及照料者赋能

建立线上学习激励机制通过线上平台维护养老护理微课程，为机构养老护理人员开设账号，系统记录护理人员微课程学习情况，制定学习激励制度，评选学习标兵或发放流动红旗等。打造家庭照料者互助联盟通过平台建立线上直播培训系统，提供一个家庭照料者照料支持平台，组建包括专家、协会、养老机构、街道、职业院校、社工组织在内的互助联盟，面向照料者、护理人员、助老员、志愿者、院校学生、社工等提供照料支持与培训，并形成供需资源交流互动平台。

## 3.推动市场化服务可持续发展

利用智慧养老平台的建设和运营高效搭建养老业务“城市合伙人”联合发展模式，推动养老产业集群式发展，发挥平台统筹资源、匹配供需、服务调度的作用，促进居家社区养老服务中心平台化、市场化发展，强化经营城市的理念。积极开展适老化产品进社区相关功能。

## 4.养老服务志愿组织及志愿者孵化管理

通过平台形成爱心资源汇聚池，对社会爱心资源进行动员倡导、增能培育，并与时间银行对接形成共享和规模化效应。通过平台实现养老志愿服务供需对接，为各养老服务组织输送志愿服务资源、客户资源等；为寻求养老服务的老人提供志愿资源供给。联合志愿为老服务商户企业、志愿团队、社会组织及爱心团体打造成“敬老联盟”，敬老联盟间协同发展，形成多元参与、协同为老格局。

## 5.服务过程管理与监督

依托调度指挥中心和运营服务中心职能，通过对数据和流程两大类信息进行管理，实现了服务过程的监管和信用体系的建立，主要解决了流程调度、服务结算、补贴发放、安全监控、绩效奖惩等管理问题。平台第一阶段的服务监管，主要包括养老机构的运营数据管理、政府涉老业务流程与数据管理、居家入户的数据与流程管理、社区站点运营管理。

## 6.服务场所视频监控管理

对纳入政府补贴的全市所有养老机构、服务站点、中心厨房等进行实时视频监控，即利用互联网连通所有服务场所的视频监控设备，汇集至指挥调度中心大屏集中显示，精确定位每个服务场所的每一台摄像机，实现对服务场所的实时监控和回溯。

## 7.新媒体建设运营

智慧养老微信公众号平台是中心各项工作的核心推广与宣传手段，充分发挥自媒体优势，通过整合各地服务资源、政策信息、在线应用，使中心各项工作及各地养老动态、政策信息、服务信息得到及时、快速、广泛的社会传递和应用。提高人民群众和各地养老服务主管部门对我市养老工作的认知度，提升智慧养老服务中心的服务水平。

## 8.智能化产品应急响应

区平台应该依据市平台统一调度，建立智能化产品应急响应机制，确保人员能及时、迅速的处理各类突发事件。

## （二）运营人员要求

按照项目运营需要，在采购人约定的服务地点初始配备至少2名专职工作人员，其中运营中心主任1

名、运营人员1。履约期限2年，运营过程中，供应商需根据采购人需求进行平台运维工作。

### （三）运营要求

- 1) 每2个月组织1场宣传活动，全年6场，保证活动现场人数不少于30人，活动要有受益群众。
- 2) 适老化智能产品及服务推广，线上推广每季度1次，全年4次；线下推广，每半年1次，全年不少于2次，做好展销产品的定期更新、维护、保养工作。
- 3) 供应商须进行养老护理员线上直播培训，全年2场，每场不低于30人。
- 4) 在线养老培训课件的制作。合同签订后半年内不少于3个，一年内不少于5个。
- 5) 养老服务机构安全生产监控日常运营维护，养老机构、居家和社区养老服务中心、站每月线上故障巡检一次，形成安全生产月报。
- 6) 根据采购人提供的全区老年人名单、养老机构、居家和社区养老服务中心、站信息，进行基本数据采集、录入以及运营后的定期维护更新。
- 7) 供应商所运营平台的数据所有权归采购人所有，运营期结束或采购人要求，供应商有义务将数据完成移交采购人留存。
- 8) 供应商应提供及时周到的服务，供应商在接到采购人通知后及时作出响应，在采购人规定的时间到达现场。

## 二、乌达区所有居家社区养老服务中心（站）运营及中心厨房、助餐点的运营

### （一）居家社区养老服务中心（站）运营

项目供应商根据乌海市本地特色，对乌达区的居家和社区养老服务中心、居家和社区养老服务站的日常运营、资源整合与对接、宣传等工作。养老综合服务中心运营经费每处不超过5万/年，养老服务站点运营经费每处不超过3万/年。

#### 1.运营模式

居家和社区养老服务中心可采取单体设施和“主体服务区+加盟服务点”模式。加盟服务点是指通过加盟协议方式与居家和社区养老服务中心主体服务区捆绑运营、建筑面积相对较小、服务功能相对单一的社区养老服务场所，属于补充和拓展性功能场所。

#### 2.服务规范

（1）社区嵌入式微型养老院按照《养老机构服务质量基本规范》提供生活照料服务、膳食服务、清洁卫生服务、洗涤服务、医疗护理服务、文化娱乐、心理慰藉等基本服务项目。

（2）社区居家养老服务站按照《全国社区老年人日间照料中心服务基本要求》（GB/T33168--2016）开展服务。

#### 3.服务内容

##### （1）助洁

上门理发:为老人进行理发、洗头，并处理好地面卫生。

修剪手脚指甲:为老人进行修剪，并将指甲打磨平滑，去除死皮。

足部护理:老年足部护理，剪短脚趾甲和去除足部老死皮。

上门洗衣:上门为老人洗衣、晾晒衣物，并整理阳台卫生。

打扫卫生:室内地面清洁，家具除尘。

居家整理:家庭物品收纳整理，辅助老人收物取物便利。

清洗油烟机:对油烟机进行拆卸清洗及安装。

## (2)助浴

上门助浴:配备专业助浴工具，协助老人洗澡。

面部清洁洗头:配备专业工具，协助洗头，做好面部清洁。

## (3)助餐

营养午餐:助老食堂就餐/自取一荤两素。

上门配餐:上门送餐一荤两素。

上门做饭:上门做饭标准：一荤一素一汤一饭（食材自理）。

## (4)助医

生命体征监测:常规血糖、血压、心率监测，提供健康管理建议。

BP、P、R:常规检测，提供健康指导。

心电图检测:携带便携式检测仪，上门进行心电图检测。

B超:按部位检测。

健康指导:了解老年人身体状况，并提供慢病管理服务，让老人感觉到温暖和关爱。

陪诊就医:陪同医院就诊，包括挂号、排队、收费、取药等。

体检服务:生命体征的检测，常规查体，心脑血管检测，建立健康档案。

代购药品、代取药品（送上门）：帮助老年人代买药品，并送药上门。

中医理疗服务:全身按摩保健、中药足疗、刮痧、拔罐、艾灸、TDP、耳穴压豆、红光治疗、普通针刺、中药封包、中频治疗。

## (5)助行

陪同散步:上门陪同老人外出、采购、聊天，使老人保持开朗的心情。

陪同买菜:上门陪同老人外出、采购、聊天，使老人保持开朗的心情。

陪同聊天:上门陪同老人外出、采购、聊天，使老人保持开朗的心情。

代购、代办、代缴:为老人提供生活用品代购、证件代办、水电煤气代缴服务。

## (6)助乐

节假日问候:节假日问候。

法律咨询:提供专业法律咨询。

心理咨询:提供专业心理咨询。

健康讲座:提供慢性病、老年病相关知识讲座。

老年大讲堂:提供老年微信课堂、知识讲座。

文化娱乐活动:组织老人开展各类娱乐活动。

艺术治疗陪伴:通过艺术的方式缓解老人内心孤独感。

## 4.服务要求

### (1) 助洁服务

助洁主要包括整洁居室（客厅、卧室、厨房、卫生间）和清洁灶具。

门框：无尘土、触摸光滑、开关盒等表面洁净，玻璃目视无水痕、无污渍、光亮洁净。

地面：木地板洁净，瓷砖无尘土有光泽。

居室：地面无死角、无遗漏，洁具洁净光亮、无异味。

清洁灶具：无明显污渍、不锈钢灶具光亮洁净，必要的进行定期消毒处理。

### (2) 助浴服务

助浴主要分为来站助浴和上门助浴。

助浴前应进行健康评估和安全提示，并做好相关安全措施。有条件的居家和社区养老服务中心，可

派车将老年人接到居家和社区养老服务中心。

助浴过程中应注意观察老年人身体情况，如遇老年人身体不适，协助采取相应防护措施。

助浴时应根据四季气候状况和老年人居住条件，注意防寒保暖、防暑降温及浴室内通风。

上门助浴应与服务对象签订服务协议，并有2名工作人员在场。

### （3）助餐服务

助餐主要分为集中用餐、分餐和上门送餐。

符合国家食品安全法律法规的规定和食品行业标准。

提供助餐服务应根据营养、卫生的要求、老年人需求、地域特点、民族、宗教习惯制定菜谱，为老年人提供营养丰富、全面合理的均衡饮食，做到荤素搭配、干稀搭配、粗细搭配合理，每周有食谱。

实行集中用餐的居家和社区养老服务中心，应在醒目处公示助餐服务时间、服务须知等，保持内外环境及餐桌整洁，餐具须每餐消毒一次。给予老年人充分的用餐时间，服务过程细致、周到、亲切；注意观察老年人用餐安全，发现异常及时处理。

分餐、送餐应及时，饮食应保温、保鲜、密闭、防止细菌滋生，提供符合保温、保鲜要求的设备及运输工具，保证及时、准确、安全地将餐饮送达。送餐时要注意核对老年人的姓名、菜品及数量，确定无误后签收，服务时礼貌、周到、细致。

提供餐饮加工服务应获得卫生许可证，助餐服务人员应身体健康，助餐服务可转介有相关资质的第三方提供并承担安全责任。

提倡通过中央厨房方式开展助餐服务。

### （4）助医服务

协助监护人陪送老年人到医院就医或代为取药。

遵照医嘱，协助生活不能自理的老年人管理药品。

按照监护人要求提供约定内服务，必要时可提供相关信息或转介服务。

康复护理医疗服务应依托有资质的医疗机构进行。

康复护理应符合老年人的生理心理特点。

康复护理过程中应注意观察老年人的身体适应情况，防止损伤。

根据需要配备相应的康复设施设备。

设有护理站的社区嵌入式居家和社区养老服务中心，应配备相应医务人员，为老年人提供医疗卫生服务。护理站配备的注册护士、康复治疗人员人数应符合本市护理站审批有关要求。

不具备条件的，依托周边社区卫生服务机构开展健康服务，可与社区卫生服务机构家庭病床的设置与管理相结合；也可引入社会化专业机构，提供健康服务支持。

社区嵌入式居家和社区养老服务中心至少依托医疗机构提供量血压、测血糖等基本医疗卫生服务，可依托专业机构或专业人员开展慢性病管理、常见病护理、翻身拍背、养生保健、用药指导等医疗护理服务。

设有护理站的，可按照本市有关规定开展基础护理、专科护理、临终护理、消毒隔离技术指导、营养指导、社区康复指导、健康宣教等医疗护理服务。

社区嵌入式居家和社区养老服务中心应定期组织专业人员举办健康知识及技能培训，加强老年健康教育，提供疾病预防、伤害预防、自救及自我保健等健康指导。

依托社区卫生服务机构、护理站或专业医生、护士为老年人提供定期体检、上门巡诊、家庭病床、社区护理、健康管理等服务。

### （5）助行服务

助行服务包括陪同户外散步、陪同外出。

助行服务一般在老年人住宅小区及周边区域内。

助行服务应注意途中安全。

使用助行器具时应按助行器具的使用说明进行操作。

根据老人需求，提供代购代领物品，代缴费用等服务。

助行代办代购服务范围包括为老年人代购生活必需品或陪同购物，代领各种物品，代缴水费、电费、煤气费、电话费等日常费用，服务人员应准确记录购买的品种，清点钱物，按照约定购物，做到当面清点并签字。

提供代办服务时应保护老年人的隐私，不向他人谈论老年人的家庭情况或钱物情况。

1

#### （6）助乐服务

协助老年人开展各种类型有益于身心健康的文化娱乐活动，内容包括组织书法、绘画、棋牌、唱歌、戏曲、趣味活动、益智游戏以及健身运动等。

居家和社区养老服务中心应制定相关管理制度规范，明确活动设施场所的开放时段、注意事项、服务保障措施，在不同时段安排适宜的活动方式，确保不影响老年人正常休息和身体健康。

所有活动遵守安全、自愿原则，满足老年人身体和精神健康的条件和需求。

活动场所宜由专人定期打扫清理，确保干净整洁。

居家和社区养老服务中心应及时掌握签约服务老年人的心理变化，满足老年人心理需要，促进老年人心理健康。

心理慰藉主要以陪同聊天、情绪安抚等形式开展。陪同聊天以老年人感兴趣的话题为切入点，多倾听，引导老年人倾诉，与老年人建立良好的信任关系，帮助消除不良情绪反应及孤独，满足老人情感慰藉和心灵交流需求。

心理慰藉服务应注意保护服务对象的隐私权。

心理慰藉服务的人员可由心理咨询师、社会工作者、医护人员或经验丰富的养老护理员担任。

要有危机处理的意识，制定相应的危机处理预案和程序。必要时可提供相关信息寻求专业支持，或转介专业服务机构提供服务。

转介有法律从业资质的律师或律师事务所提供咨询服务。

#### （7）开设家庭护理型养老床位

二级以上养老机构、三级以上街道养老综合服务中心和社区居家养老服务站。

服务范围是本市户籍中度、重度失能失智老年人。

按照服务协议为居家老年人提供生活照料、康复护理、精神慰藉、文化娱乐等服务。

安装必要的信息化服务和监管设施及紧急呼叫服务设备。

护理人员每日上门服务时间不少于1小时，月累计时间不少于30小时，服务组织应将家庭养老床位纳入每天24小时管理，并提供24小时紧急需求服务。

满足家庭养老床位服务基本内容，鼓励各养老服务机构按照老人的服务需求提供个性化服务。老人满意度调查满意率不低于90%。

#### （8）呼叫服务

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，整合联系社会专业服务机构、服务资源和社区志愿者，为居家老年人提供专业化养老服务。

呼叫器、红外感应器、网络终端、可视网络等智能呼叫网络设备应符合国家规定，质量完好，其功能应符合老年人的特点和需求。

居家和社区养老服务中心应主动公开服务电话，选派熟悉业务、服务能力强的人员接听电话，收集老年人服务需求。对于政策咨询类电话，尽可能第一时间给予解答。对于服务需求类电话，应认真做好

记录，及时转相关部门或负责人办理。

对于老年人提出的助洁、助浴、助餐、助医、助行、助乐等服务需求，由社区嵌入式居家和社区养老服务中心转介或直接提供服务，按老人要求排忧解难，做到高效便捷、收费合理。

居家和社区养老服务中心为老年人推荐的社会专业服务机构必须负责该服务的跟踪督导。承接服务的服务机构须是经民非或工商注册、管理规范、服务记录良好的服务机构。

#### 5.运营要点

(1) 运营方应签订养老服务中心、站运营管理责任书，明确责任、权利和义务，按照养老服务中心、站的各项制度开展服务。乌海市民政局作为主管部门实施监督管理。

(2) 运营方应与服务的每位老年人签订服务协议，设立举报电话，接受老年人监督，老年人满意率达到90%以上。

(3) 制定管理服务规范，合理的安排老年人的活动和照料服务，将每周的活动日程提前公示。

(4) 积极开展法律、医疗卫生、文化艺术等讲座，免费提供卫生保健、法律咨询、心理咨询等服务。根据养老服务中心、站实际情况，有条件的应开展送餐、助餐、配餐、制餐服务。

(5) 负责管辖区域内卫生、清洁、消毒等工作。对管辖区域内的消防器材、房屋、水电、门窗等设施设备定期进行安全检查，如发现问题，及时处理和维修，要及时妥当处理意外事件，做到无重大责任事故。

(6) 实行24小时值班，随时响应老年人的服务需求，落实分级护理制度，为不同自理能力的老年人提供相应的照护服务。

(7) 提供一日三餐，做到安全卫生，饭菜可口，营养均衡，厨房、餐厅内要保持地面光洁，案板、厨房用具干净明亮，做好防蚊、防蝇工作，确保老年人饮食安全。

(8) 养老服务中心、站可根据老年人个性化需求，提供一部分有偿服务项目，需向乌海市民政局申请核准。收费价格必须得到老年人的认可，不得强买强卖。

(9) 养老服务中心、站可根据本服务区域的实际情况，开展有偿、低偿的居家养老服务，为政府购买服务的困难老人，开展居家养老服务。

(10) 对居住老人突发疾病或去世，要积极处理，及时送医或按照管理要求及时通知有关人员，做好善后工作。

(11) 运营服务期内，每年市场化订单服务量，较上年度增幅不得低于10%。

#### (二) 中心厨房、助餐点运营

项目供应商根据乌海市本地特色，运营乌达区的中心厨房和助餐点。中心厨房日常配送的助餐点不少于3个，助餐点至少可同时容纳10人就餐。中心厨房运营补贴每处不超过5万/年，助餐点运营补贴每处不超过2万/年。政府购买养老服务的老年人就餐，按照“早餐2元/人，午餐4元/人”的标准补贴，整体运营经费按照《推进乌海市老年人助餐服务工作的实施意见（试行）》文件标准执行。

##### 1.服务模式

###### (1) 中央厨房餐厅集中就餐

针对服务综合体内低龄、健康、有行动能力的老人，我们将采用在餐厅集中供餐的方式。集中供餐将在每天定时为老人提供，老人可自取餐具在餐厅人员的协助下自由选择当天的餐食，餐后只需将餐具放在餐厅门口的回收处。

###### (2) 服务综合体内部配送

内部配送主要针对住在日照，高龄和行动不便的有需要的老人，可配送早餐、午餐、晚餐及下午的

点心。

为确保老人能够按时用餐，机构内配送将在开餐前十五分钟开始为各楼层老者配送，将由配餐员通过餐车统一将餐食配送至各层，由各层的护理工作人员领取餐食并配送至老者起居室，老者拥有一个小时用餐时间。餐食统一用保温餐盒保存并配送，并在老者用餐后由各楼层护理员收集并放于前台，由食堂工作人员于食堂结束供餐后领回食堂并清洗。

### （3）中央厨房配送至助餐点

购置大型配餐车，由专人专车配送至助餐点。统一定制送餐箱、送餐盒、制作宣传单用于公布订餐和投诉电话。

### （4）送餐入户

对于失能、半失能等行动不便的老年人，提供上门送餐服务。由送餐员在吃饭时间将中心厨房配置好的并做好保温的餐食送到老人家中，有效解决社区行动不便老人的用餐问题。充分利用社区志愿者资源，立足“用社区资源解决社区问题”，为社区老人提供送餐入户等服务，利用积分、服务兑换等方式充分调动志愿者积极性。

## 2. 餐食标准

（1）组建老年餐研发团队，专注于研发老年营养餐；

（2）收集老年人的意见和建议，不断的进行食谱调整；

（3）品控“八字”要求，香、好、杂、少、细、烂、热、淡；

（4）餐食标准：一大荤一小荤一蔬菜一汤一米饭。特殊需求，根据老人身体情况定制高级营养师设计的老年营养餐。

（5）设置“自助调味区”，配置调味品，如醋、盐、辣酱等，就餐老人可根据自己的饮食习惯和口味进行自行调配。

（6）优化食谱，做到“一周不重复”，按照比例进行科学搭配，确保老年人身体所需的多种营养。

## 3. 人员管理

### （1）人员健康管理

①凡从事直接为老服务的所有工作人员，必须健康检查，取得健康证明后方可上岗，从业人员每年至少进行一次健康检查；

②凡患有痢疾、伤寒、病毒性肝炎等传染病的人员，不得从事助餐服务；

③从业人员健康证明应随身佩戴（携带）或交主管部门统一保存，以备检查（如需要在连锁服务点出示的，由各店面保存）；

④坚持“晨检”制度，每日对上岗从业人员的个人卫生与健康状况进行检查、询问，做到及时发现不符合卫生要求的从业人员，及时消除可能污染食品的安全隐患；

⑤严格厨师、服务员招聘上岗程序：面试、体检、试工、上岗，杜绝试工后体检及边试工边体检等未取得健康合格证明即上岗的违法行为；

⑥从业人员必须养成良好的卫生习惯，严格遵守各项食品安全操作规程。

### （2）从业人员日常行为规范

①从业人员应保持良好个人卫生，操作时应穿戴清洁的工作服、工作帽，头发不得外露，不得留长指甲，涂指甲油，佩戴饰物，专间操作人员须戴口罩；

②从业人员操作前手部应洗净，操作时应保持清洁，接触直接入口食品时，手部须进行消毒；

③接触直接入口食品的操作人员有下列情形时必须洗手：处理食物前；上厕所后；处理生食物后；处理弄污的设备或饮食用具后；咳嗽、打喷嚏或擤鼻涕后；触摸耳朵、鼻子、头发、口腔或身体其他部位后；处理动物或废物后；从事任何可能会污染双手的活动(如处理货物、执行清洁任务)后；

### （3）从业人员培训要求

①从业人员包括新参加工作和临时参加工作的从业人员必须经过食品安全知识培训，考核合格后方可从事为老餐饮服务；

②食品安全管理人员应制定从业人员食品安全教育和培训计划，组织各部门负责人和从业人员参加各种上岗前及在职培训；

③食品安全教育和培训应针对每个食品加工操作岗位分别进行，内容应包括食品安全法律、法规、规范、标准和食品安全知识、各岗位加工操作规程等；

④定期对在岗从业人员进行食品卫生知识考核，有考核记录；

⑤加强对送餐人员职业态度的培训，确保对待服务对象文明、礼貌、尊重。

### 4.就餐配餐管理

#### （1）集中供餐管理

助餐服务对象到助餐点集中就餐。

集中供餐服务做到以下几点：

①在醒目处公示助餐服务时间、服务须知等，保持内外环境及餐桌整洁，餐具须每餐消毒；

②集中用餐时间一般不少于1小时，老年人就餐过程中工作人员不得离开餐厅，并为老人提供细致、周到的服务；注意观察老年人用餐安全，发现异常及时处理。

#### （2）食品配送管理

助餐点派遣专人使用具有统一标识的送餐设施将食品送至助餐服务对象手中。

食品配送服务应做到以下几点：

①使用具有统一标识的送餐设施将食品送至助餐服务对象手中；

②送餐途中确保食物的卫生、清洁、保温，送餐工具应定期清洗消毒；

③送餐时核对助餐服务对象的姓名、菜品及数量，确定无误后签收，服务时礼貌、周到、细致。

### 5.安全管理

#### （1）卫生管理

1）就餐场所卫生应符合《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》和GB 16153的相关要求；

2）消毒后的餐具应放在保洁设施中工作人员应掌握卫生常识，定期进行健康检查，应持有健康证上岗；

3）制定和完善食品卫生、公共卫生、环境卫生等各类突发事件的应急预案注重食品加工流程的卫生管理，保证食品安全；

4）食品加工和储藏应做到生熟分开；

5）保持厨房内的灶具、冰箱、操作台、墙面、地面等环境设施的消毒清洁，保持空气流通，防止污染；

6）为就餐者提供符合卫生要求的餐具，实行分餐制；

7）食品添加剂的品种和使用量符合GB 2760《食品添加剂使用卫生标准》的规定；

8）有完善的卫生制度、检查制度，有食品卫生管理组织机构及专职卫生管理人员，并应符合《食品卫生监督量化分级管理指南》的要求；

9）采购进货严格执行餐饮业食品索证管理规定；

10）经营者发现食物中毒或疑似食物中毒事故时，应按应急预案立即采取措施。

#### （2）配送到点

1）按时将膳食配送到点；

2）确保送餐车经过安全审查无任何安全隐患；

- 3) 确保送餐车内清洁卫生，定期消毒；
- 4) 盛放食物的器皿，要求干净整洁有密封性，保证食品在运输过程中的安全；送餐车应装有具有保温功能的送餐箱，保证餐品送达时的温度适宜食用；出品配送须加贴封条，并备注出品时间、配送时间、温馨提示，出品至服务点
- 5) 宜在2小时内用餐完毕，封条字体宜用大号正楷字；
- 6) 送餐人员要在规定的时间内将食物送到助餐点，在送餐途中出现特殊情况应立即与助餐点负责人沟通。

(3) 入户送餐

- 1) 不定期对送餐用具进行检测，确保安全审查无任何安全隐患；
- 2) 送餐途中确保食物的卫生、清洁、保温；
- 3) 送餐车应装有具有保温功能的送餐箱，保证餐品送达时的温度适宜食用。出品配送须加贴封条，并备注出品时间、配送时间、建议食用时间，封条上宜用老年人容易辨认的字体字号，食物宜用符合国家标准食品级器具进行封装；
- 4) 送餐时核对服务对象姓名、菜品及数量，确定无误后履行确认手续。

(4) 食品安全

设置采购索证与各项记录公开制度，所采购的粮、油、食材、配料、调味品均保障由正规大厂家购入并出具采购证明，由专业监督员每日试吃并出具试吃记录。设置留样柜，每日菜品都会留样，以预防食物中毒事故的发生,以及发生时能够及时查明，食物中毒事故原因，采取有效的救治措施。

(5) 安全标识与消防

食堂设置防滑标志、防烫伤、防触电等安全警示标识；灶间放置灭火器材，安装可燃气体报警器及燃气紧急自动切断装置。

说明	打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。
----	-------------------------------------

合同包4（海南区社区养老服务设施运营）

**1.主要商务要求**

标的提供的时间	履约期限2年
标的提供的地点	海南区
投标有效期	从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天
付款方式	1期：支付比例30%，合同签订后30个工作日内预支付第一年度30%。 2期：支付比例70%，第一年度通过绩效考核后30个工作日内支付70%，以实际运营的社区养老服务设施以及现行的补贴标准进行结算，总体评价以第三方评估报告为依据。
验收要求	1期：验收标准：按照采购文件、响应文件及合同和国家相关质量标准。验收方法：采购人委托第三方对供应商提供的服务进行考核。验收相关费用：采购人负责组织履约验收工作，委托第三方单位进行验收。验收时间及期限：本合同服务期届满后30个工作日内，采购人应通知供应商配合做好验收工作；如合同服务期届满后30个工作日仍未通知供应商配合验收，供应商可视为此项目验收合格（如遇特殊情况时间应延后）。

履约保证金	收取比例： <b>10%</b> ,说明：签订合同后 <b>3</b> 日内，中标人须向采购人缴纳履约保证金（转账或保函），金额为合同金额的 <b>10%</b> ;待验收合格后,一次性无息退还。若中标人不能按期完成服务，采购人将不退还履约保证金。
其他	<b>报价：</b> 供应商的报价为人民币报价。供应商应充分了解该项目的总体情况以及可能影响报价的其他因素，投标报价为包含约定完成全部工作内容所需的费用（包括管理协调费、食宿、交通、通讯等）、相关专业人员的节假日和工作日加班所发生的费用、各种规费、税金及各种风险。中标人无论产生其它任何费用，采购人均不再另行支付中标人提出的任何增加的费用，即不再另行支付除中标价（合同价）以外的任何费用。

## 2.技术标准与要求

序号	核心产品 （“△”）	品目 名称	标的名称	单 位	数 量	分项预算单 价（元）	分项预算总 价（元）	面向对 象情况	所属行业	招标技 术要求
4		养老服务	海南区社区养老服务设施运营	项	1.00	3,300,000.00	3,300,000.00	否	其他未列明行业	详见附件四

### 附表一：海南区社区养老服务设施运营 是否允许进口：否

参数性质	序号	具体技术(参数)要求
		<p><b>一、海南区智慧养老服务平台运营</b></p> <p><b>（一）运营内容</b></p> <p><b>1.养老机构安全生产全监控</b></p> <p>供应商以平台为工具由运营团队对养老机构、居家社区服务中心服务站及各类养老服务进行线上监管。按照安全生产主体责任制，通过系统平台打造养老机构安全生产静态和动态管理功能，平台运营方与安全生产专家共同制定安全生产自查机制，要求养老机构按照主体责任就食品安全、疫情防控、消防安全等检查记录进行实时上报，各项机构安全生产标准均通过平台记录上传，供应商负责制度宣贯与督导培训工作。制定镇街属地化安全生产监管机制，镇街道根据监管要求通过系统进行所辖管区养老机构安全生产监管记录上传，平台运营方负责安全生产督办与抽检工作。平台依据安全生产数据定期进行养老机构安全生产数据分析。</p> <p><b>2.养老护理人员及照料者赋能</b></p> <p>建立线上学习激励机制通过线上平台维护养老护理微课程，为机构养老护理人员开设账号，系统记录护理人员微课程学习情况，制定学习激励制度，评选学习标兵或发放流动红旗等。打造家庭照料者互助联盟通过平台建立线上直播培 训系统，提供一个家庭照料者照料支持平台，组建包括专家、协会、养老机构、街道、职业院校、社工组织在内的互助联盟，面向照料者、护理人员、助老员、志愿者、院校学生、社工等提供照料支持与培训，并形成供需资源交流互动平台。</p> <p><b>3.推动市场化服务可持续发展</b></p> <p>利用智慧养老平台的建设和运营高效搭建养老业务“城市合伙人”联合发展模式，推动养老产业集群式发展，发挥平台统筹资源、匹配供需、服务调度的作用，促进居家社区养老服务中心平台化、市场化发展，强化经营城市的理念。积极开展适老化产品进社区相关功能。</p> <p><b>4.养老服务志愿组织及志愿者孵化管理</b></p> <p>通过平台形成爱心资源汇聚池，对社会爱心资源进行动员倡导、增能培育，并与时间银行对接形成</p>

共享和规模化效应。通过平台实现养老志愿服务供需对接，为各养老服务组织输送志愿服务资源、客户资源等；为寻求养老服务的老人提供志愿资源供给。联合志愿为老服务商户企业、志愿团队、社会组织及爱心团体打造成“敬老联盟”，敬老联盟间协同发展，形成多元参与、协同为老格局。

#### 5.服务过程管理与监督

依托调度指挥中心和运营服务中心职能，通过对数据和流程两大类信息进行管理，实现了服务过程的监管和信用体系的建立，主要解决了流程调度、服务结算、补贴发放、安全监控、绩效奖惩等管理问题。平台第一阶段的服务监管，主要包括养老机构的运营数据管理、政府涉老业务流程与数据管理、居家入户的数据与流程管理、社区站点运营管理。

#### 6.服务场所视频监控管理

对纳入政府补贴的全市所有养老机构、服务站点、中心厨房等进行实时视频监控，即利用互联网连通所有服务场所的视频监控设备，汇集至指挥调度中心大屏集中显示，精确定位每个服务场所的每一台摄像机，实现对服务场所的实时监控和回溯。

#### 7.新媒体建设运营

智慧养老微信公众号平台是中心各项工作的核心推广与宣传手段，充分发挥自媒体优势，通过整合各地服务资源、政策信息、在线应用，使中心各项工作及各地养老动态、政策信息、服务信息得到及时、快速、广泛的社会传递和应用。提高人民群众和各地养老服务主管部门对我市养老工作的认知度，提升智慧养老服务中心的服务水平。

#### 8.智能化产品应急响应

区平台应该依据市平台统一调度，建立智能化产品应急响应机制，确保人员能及时、迅速的处理各类突发事件。

### （二）运营人员要求

按照项目运营需要，在采购人约定的服务地点初始配备至少3名专职工作人员，其中运营中心主任1名、运营人员2名。履约期限2年，运营过程中，供应商需根据采购人需求进行平台运维工作。

### （三）运营要求

- 1) 每2个月组织1场宣传活动，全年6场，保证活动现场人数不少于30人，活动要有受益群众。
- 2) 适老化智能产品及服务推广，线上推广每季度1次，全年4次；线下推广，每半年1次，全年不少于2次，做好展销产品的定期更新、维护、保养工作。
- 3) 供应商须进行养老护理员线上直播培训，全年2场，每场不低于30人。
- 4) 在线养老培训课件的制作。合同签订后半年内不少于3个，一年内不少于5个。
- 5) 养老服务机构安全生产监控日常运营维护，养老机构、居家和社区养老服务中心、站每月线上故障巡检一次，形成安全生产月报。
- 6) 根据采购人提供的全区老年人名单、养老机构、居家和社区养老服务中心、站信息，进行基本数据采集、录入以及运营后的定期维护更新。
- 7) 供应商所运营平台的数据所有权归采购人所有，运营期结束或采购人要求，供应商有义务将数据完成移交采购人留存。
- 8) 供应商应提供及时周到的服务，供应商在接到采购人通知后及时作出响应，在采购人规定的时间到达现场。

## 二、海南区所有居家社区养老服务中心（站）运营及中心厨房、助餐点的运营

## （一）居家社区养老服务中心（站）运营

项目供应商根据乌海市本地特色，对海南区的居家和社区养老服务中心、居家和社区养老服务站的日常运营、资源整合与对接、宣传等工作。养老综合服务中心运营经费每处不超过5万/年，养老服务站运营经费每处不超过3万/年。

### 1.运营模式

居家和社区养老服务中心可采取单体设施和“主体服务区+加盟服务点”模式。加盟服务点是指通过加盟协议方式与居家和社区养老服务中心主体服务区捆绑运营、建筑面积相对较小、服务功能相对单一的社区养老服务场所，属于补充和拓展性功能场所。

### 2.服务规范

（1）社区嵌入式微型养老院按照《养老机构服务质量基本规范》提供生活照料服务、膳食服务、清洁卫生服务、洗涤服务、医疗护理服务、文化娱乐、心理慰藉等基本服务项目。

（2）社区居家养老服务站按照《全国社区老年人日间照料中心服务基本要求》（GB/T33168--2016）开展服务。

### 3.服务内容

#### （1）助洁

上门理发:为老人进行理发、洗头，并处理好地面卫生。

修剪手脚指甲:为老人进行修剪，并将指甲打磨平滑，去除死皮。

足部护理:老年足部护理，剪短脚趾甲和去除足部老死皮。

上门洗衣:上门为老人洗衣、晾晒衣物，并整理阳台卫生。

打扫卫生:室内地面清洁，家具除尘。

居家整理:家庭物品收纳整理，辅助老人收物取物便利。

清洗油烟机:对油烟机进行拆卸清洗及安装。

#### （2）助浴

上门助浴:配备专业助浴工具，协助老人洗澡。

面部清洁洗头:配备专业工具，协助洗头，做好面部清洁。

#### （3）助餐

营养午餐:助老食堂就餐/自取一荤两素。

上门配餐:上门送餐一荤两素。

上门做饭:上门做饭标准：一荤一素一汤一饭（食材自理）。

#### （4）助医

生命体征监测:常规血糖、血压、心率监测，提供健康管理建议。

BP、P、R:常规检测，提供健康指导。

心电图检测:携带便携式检测仪，上门进行心电图检测。

B超:按部位检测。

健康指导:了解老年人身体状况，并提供慢病管理服务，让老人感觉到温暖和关爱。

陪诊就医:陪同医院就诊，包括挂号、排队、收费、取药等。

体检服务:生命体征的检测，常规查体，心脑血管检测，建立健康档案。

代购药品、代取药品（送上门）:帮助老年人代买药品，并送药上门。

中医理疗服务:全身按摩保健、中药足疗、刮痧、拔罐、艾灸、TDP、耳穴压豆、红光治疗、普通针

刺、中药封包、中频治疗。

#### (5)助行

陪同散步:上门陪同老人外出、采购、聊天,使老人保持开朗的心情。

陪同买菜:上门陪同老人外出、采购、聊天,使老人保持开朗的心情。

陪同聊天:上门陪同老人外出、采购、聊天,使老人保持开朗的心情。

代购、代办、代缴:为老人提供生活用品代购、证件代办、水电煤气代缴服务。

#### (6)助乐

节假日问候:节假日问候。

法律咨询:提供专业法律咨询。

心理咨询:提供专业心理咨询。

健康讲座:提供慢性病、老年病相关知识讲座。

老年大讲堂:提供老年微信课堂、知识讲座。

文化娱乐活动:组织老人开展各类娱乐活动。

艺术治疗陪伴:通过艺术的方式缓解老人内心孤独感。

### 4.服务要求

#### (1) 助洁服务

助洁主要包括整洁居室(客厅、卧室、厨房、卫生间)和清洁灶具。

门框:无尘土、触摸光滑、开关盒等表面洁净,玻璃目视无水痕、无污渍、光亮洁净。

地面:木地板洁净,瓷砖无尘土有光泽。

居室:地面无死角、无遗漏,洁具洁净光亮、无异味。

清洁灶具:无明显污渍、不锈钢灶具光亮洁净,必要的进行定期消毒处理。

#### (2) 助浴服务

助浴主要分为来站助浴和上门助浴。

助浴前应进行健康评估和安全提示,并做好相关安全措施。有条件的居家和社区养老服务中心,可派车将老年人接到居家和社区养老服务中心。

助浴过程中应注意观察老年人身体情况,如遇老年人身体不适,协助采取相应防护措施。

助浴时应根据四季气候状况和老年人居住条件,注意防寒保暖、防暑降温及浴室内通风。

上门助浴应与服务对象签订服务协议,并有2名工作人员在场。

#### (3) 助餐服务

助餐主要分为集中用餐、分餐和上门送餐。

符合国家食品安全法律法规的规定和食品行业标准。

提供助餐服务应根据营养、卫生的要求、老年人需求、地域特点、民族、宗教习惯制定菜谱,为老年人提供营养丰富、全面合理的均衡饮食,做到荤素搭配、干稀搭配、粗细搭配合理,每周有食谱。

实行集中用餐的居家和社区养老服务中心,应在醒目处公示助餐服务时间、服务须知等,保持内外环境及餐桌整洁,餐具须每餐消毒一次。给予老年人充分的用餐时间,服务过程细致、周到、亲切;注意观察老年人用餐安全,发现异常及时处理。

分餐、送餐应及时,饮食应保温、保鲜、密闭、防止细菌滋生,提供符合保温、保鲜要求的设备及运输工具,保证及时、准确、安全地将餐饮送达。送餐时要注意核对老年人的姓名、菜品及数量,确定无误后签收,服务时礼貌、周到、细致。

提供餐饮加工服务应获得卫生许可证,助餐服务人员应身体健康,助餐服务可转介有相关资质的第三方提供并承担安全责任。

提倡通过中央厨房方式开展助餐服务。

#### （4）助医服务

协助监护人陪送老年人到医院就医或代为取药。

遵照医嘱，协助生活不能自理的老年人管理药品。

按照监护人要求提供约定内服务，必要时可提供相关信息或转介服务。

康复护理医疗服务应依托有资质的医疗机构进行。

康复护理应符合老年人的生理心理特点。

康复护理过程中应注意观察老年人的身体适应情况，防止损伤。

根据需要配备相应的康复设施设备。

设有护理站的社区嵌入式居家和社区养老服务中心，应配备相应医务人员，为老年人提供医疗卫生服务。护理站配备的注册护士、康复治疗人员人数应符合本市护理站审批有关要求。

不具备条件的，依托周边社区卫生服务机构开展健康服务，可与社区卫生服务机构家庭病床的设置与管理相结合；也可引入社会化专业机构，提供健康服务支持。

社区嵌入式居家和社区养老服务中心至少依托医疗机构提供量血压、测血糖等基本医疗卫生服务，可依托专业机构或专业人员开展慢性病管理、常见病护理、翻身拍背、养生保健、用药指导等医疗护理服务。

设有护理站的，可按照本市有关规定开展基础护理、专科护理、临终护理、消毒隔离技术指导、营养指导、社区康复指导、健康宣教等医疗护理服务。

社区嵌入式居家和社区养老服务中心应定期组织专业人员举办健康知识及技能培训，加强老年健康教育，提供疾病预防、伤害预防、自救及自我保健等健康指导。

依托社区卫生服务机构、护理站或专业医生、护士为老年人提供定期体检、上门巡诊、家庭病床、社区护理、健康管理等服务。

#### （5）助行服务

助行服务包括陪同户外散步、陪同外出。

助行服务一般在老年人住宅小区及周边区域内。

助行服务应注意途中安全。

使用助行器具时应按助行器具的使用说明进行操作。

根据老人需求，提供代购代领物品，代缴费用等服务。

助行代办代购服务范围包括为老年人代购生活必需品或陪同购物，代领各种物品，代缴水费、电费、煤气费、电话费等日常费用，服务人员应准确记录购买的品种，清点钱物，按照约定购物，做到当面清点并签字。

提供代办服务时应保护老年人的隐私，不向他人谈论老年人的家庭情况或钱物情况。

#### （6）助乐服务

协助老年人开展各种类型有益于身心健康的文化娱乐活动，内容包括组织书法、绘画、棋牌、唱歌、戏曲、趣味活动、益智游戏以及健身运动等。

居家和社区养老服务中心应制定相关管理制度规范，明确活动设施场所的开放时段、注意事项、服务保障措施，在不同时段安排适宜的活动方式，确保不影响老年人正常休息和身体健康。

所有活动遵守安全、自愿原则，满足老年人身体和精神健康的条件和需求。

活动场所宜由专人定期打扫清理，确保干净整洁。

居家和社区养老服务中心应及时掌握签约服务老年人的心理变化，满足老年人心理需要，促进老年人心理健康。

心理慰藉主要以陪同聊天、情绪安抚等形式开展。陪同聊天以老年人感兴趣的话题为切入点，多倾听，引导老年人倾诉，与老年人建立良好的信任关系，帮助消除不良情绪反应及孤独，满足老人情感慰藉和心灵交流需求。

心理慰藉服务应注意保护服务对象的隐私权。

心理慰藉服务的人员可由心理咨询师、社会工作者、医护人员或经验丰富的养老护理员担任。

要有危机处理的意识，制定相应的危机处理预案和程序。必要时可提供相关信息寻求专业支持，或转介专业服务机构提供服务。

转介有法律从业资质的律师或律师事务所提供咨询服务。

#### （7）开设家庭护理型养老床位

二级以上养老机构、三级以上街道养老综合服务中心和社区居家养老服务站。

服务范围是本市户籍中度、重度失能失智老年人。

按照服务协议为居家老年人提供生活照料、康复护理、精神慰藉、文化娱乐等服务。

安装必要的信息化服务和监管设施及紧急呼叫服务设备。

护理人员每日上门服务时间不少于1小时，月累计时间不少于30小时，服务组织应将家庭养老床位纳入每天24小时管理，并提供24小时紧急需求服务。

满足家庭养老床位服务基本内容，鼓励各养老服务机构按照老人的服务需求提供个性化服务。老人满意度调查满意率不低于90%。

#### （8）呼叫服务

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，整合联系社会专业服务机构、服务资源和社区志愿者，为居家老年人提供专业化养老服务。

呼叫器、红外感应器、网络终端、可视网络等智能呼叫网络设备应符合国家规定，质量完好，其功能应符合老年人的特点和需求。

居家和社区养老服务中心应主动公开服务电话，选派熟悉业务、服务能力强的人员接听电话，收集老年人服务需求。对于政策咨询类电话，尽可能第一时间给予解答。对于服务需求类电话，应认真做好记录，及时转相关部门或负责人办理。

对于老年人提出的助洁、助浴、助餐、助医、助行、助乐等服务需求，由社区嵌入式居家和社区养老服务中心转介或直接提供服务，按老人要求排忧解难，做到高效便捷、收费合理。

居家和社区养老服务中心为老年人推荐的社会专业服务机构必须负责该服务的跟踪督导。承接服务的机构须是经民非或工商注册、管理规范、服务记录良好的服务机构。

### 5.运营要点

（1）运营方应签订养老服务中心、站运营管理责任书，明确责任、权利和义务，按照养老服务中心、站的各项制度开展服务。乌海市民政局作为主管部门实施监督管理。

（2）运营方应与服务的每位老年人签订服务协议，设立举报电话，接受老年人监督，老年人满意率达到90%以上。

（3）制定管理服务规范，合理的安排老年人的活动和照料服务，将每周的活动日程提前公示。

（4）积极开展法律、医疗卫生、文化艺术等讲座，免费提供卫生保健、法律咨询、心理咨询等服务。根据养老服务中心、站实际情况，有条件的应开展送餐、助餐、配餐、制餐服务。

（5）负责管辖区域内卫生、清洁、消毒等工作。对管辖区域内的消防器材、房屋、水电、门窗等设施定期定期进行安全检查，如发现问题，及时处理和维修，要及时妥当处理意外事件，做到无重大责任事故。

（6）实行24小时值班，随时响应老年人的服务需求，落实分级护理制度，为不同自理能力的老年

人提供相应的照护服务。

(7) 提供一日三餐，做到安全卫生，饭菜可口，营养均衡，厨房、餐厅内要保持地面光洁，案板、厨房用具干净明亮，做好防蚊、防蝇工作，确保老年人饮食安全。

(8) 养老服务中心、站可根据老年人个性化需求，提供一部分有偿服务项目，需向乌海市民政局申请核准。收费价格必须得到老年人的认可，不得强买强卖。

(9) 养老服务中心、站可根据本服务区域的实际情况，开展有偿、低偿的居家养老服务，为政府购买服务的困难老人，开展居家养老服务。

(10) 对居住老人突发疾病或去世，要积极处理，及时送医或按照管理要求及时通知有关人员，做好善后工作。

(11) 运营服务期内，每年市场化订单服务量，较上年度增幅不得低于10%。

## (二) 中心厨房、助餐点运营

项目供应商根据乌海市本地特色，运营海南区的中心厨房和助餐点。中心厨房日常配送的助餐点不少于3个，助餐点至少可同时容纳10人就餐。中心厨房运营补贴每处不超过5万/年，助餐点运营补贴每处不超过2万/年。政府购买养老服务的老年人就餐，按照“早餐2元/人，午餐4元/人”的标准补贴，整体运营经费按照《推进乌海市老年人助餐服务工作的实施意见（试行）》文件标准执行。

### 1. 服务模式

#### (1) 中央厨房餐厅集中就餐

针对服务综合体内低龄、健康、有行动能力的老人，我们将采用在餐厅集中供餐的方式。集中供餐将在每天定时为老人提供，老人可自取餐具在餐厅人员的协助下自由选择当天的餐食，餐后只需将餐具放在餐厅门口的回收处。

#### (2) 服务综合体内部配送

内部配送主要针对住在日照，高龄和行动不便的有需要的老人，可配送早餐、午餐、晚餐及下午的点心。

为确保老人能够按时用餐，机构内配送将在开餐前十五分钟开始为各楼层老者配送，将由配餐员通过餐车统一将餐食配送至各层，由各层的护理工作人员领取餐食并配送至老者起居室，老者拥有一个小时用餐时间。餐食统一用保温餐盒保存并配送，并在老者用餐后由各楼层护理员收集并放于前台，由食堂工作人员于食堂结束供餐后领回食堂并清洗。

#### (3) 中央厨房配送至助餐点

购置大型配餐车，由专人专车配送至助餐点。统一定制送餐箱、送餐盒、制作宣传单用于公布订餐和投诉电话。

#### (4) 送餐入户

对于失能、半失能等行动不便的老年人，提供上门送餐服务。由送餐员在吃饭时间将中心厨房配置好的并做好保温的餐食送到老人家中，有效解决社区行动不便老人的用餐问题。充分利用社区志愿者资源，立足“用社区资源解决社区问题”，为社区老人提供送餐入户等服务，利用积分、服务兑换等方式充分调动志愿者积极性。

### 2. 餐食标准

(1) 组建老年餐研发团队，专注于研发老年营养餐；

(2) 收集老年人的意见和建议，不断的进行食谱调整；

(3) 品控“八字”要求，香、好、杂、少、细、烂、热、淡；

(4) 餐食标准：一大荤一小荤一蔬菜一汤一米饭。特殊需求，根据老人身体情况定制高级营养师设计的老年营养餐。

(5) 设置“自助调味区”，配置调味品，如醋、盐、辣酱等，就餐老人可根据自己的饮食习惯和口味进行自行调配。

(6) 优化食谱，做到“一周不重复”，按照比例进行科学搭配，确保老年人身体所需的多种营养。

### 3.人员管理

#### (1) 人员健康管理

①凡从事直接为老服务的所有工作人员，必须健康检查，取得健康证明后方可上岗，从业人员每年至少进行一次健康检查；

②凡患有痢疾、伤寒、病毒性肝炎等传染病的人员，不得从事助餐服务；

③从业人员健康证明应随身佩戴（携带）或交主管部门统一保存，以备检查（如需要在连锁服务点出示的，由各店面保存）；

④坚持“晨检”制度，每日对上岗从业人员的个人卫生与健康状况进行检查、询问，做到及时发现不符合卫生要求的从业人员，及时消除可能污染食品的安全隐患；

⑤严格厨师、服务员招聘上岗程序：面试、体检、试工、上岗，杜绝试工后体检及边试工边体检等未取得健康合格证明即上岗的违法行为；

⑥从业人员必须养成良好的卫生习惯，严格遵守各项食品安全操作规程。

#### (2) 从业人员日常行为规范

①从业人员应保持良好个人卫生，操作时应穿戴清洁的工作服、工作帽，头发不得外露，不得留长指甲，涂指甲油，佩戴饰物，专间操作人员须戴口罩；

②从业人员操作前手部应洗净，操作时应保持清洁，接触直接入口食品时，手部须进行消毒；

③接触直接入口食品的操作人员有下列情形时必须洗手：处理食物前；上厕所后；处理生食物后；处理弄污的设备或饮食用具后；咳嗽、打喷嚏或擤鼻涕后；触摸耳朵、鼻子、头发、口腔或身体其他部位后；处理动物或废物后；从事任何可能会污染双手的活动(如处理货物、执行清洁任务)后；

#### (3) 从业人员培训要求

①从业人员包括新参加工作和临时参加工作的从业人员必须经过食品安全知识培训，考核合格后方可从事为老餐饮服务；

②食品安全管理人员应制定从业人员食品安全教育和培训计划，组织各部门负责人和从业人员参加各种上岗前及在职培训；

③食品安全教育和培训应针对每个食品加工操作岗位分别进行，内容应包括食品安全法律、法规、规范、标准和食品安全知识、各岗位加工操作规程等；

④定期对在岗从业人员进行食品卫生知识考核，有考核记录；

⑤加强对送餐人员职业态度的培训，确保对待服务对象文明、礼貌、尊重。

### 4.就餐配餐管理

#### (1) 集中供餐管理

助餐服务对象到助餐点集中就餐。

集中供餐服务做到以下几点：

①在醒目处公示助餐服务时间、服务须知等，保持内外环境及餐桌整洁，餐具须每餐消毒；

②集中用餐时间一般不少于1小时，老年人就餐过程中工作人员不得离开餐厅，并为老人提供细致、周到的服务；注意观察老年人用餐安全，发现异常及时处理。

#### (2) 食品配送管理

助餐点派遣专人使用具有统一标识的送餐设施将食品送至助餐服务对象手中。

食品配送服务应做到以下几点：

- ①使用具有统一标识的送餐设施将食品送至助餐服务对象手中；
- ②送餐途中确保食物的卫生、清洁、保温，送餐工具应定期清洗消毒；
- ③送餐时核对助餐服务对象的姓名、菜品及数量，确定无误后签收，服务时礼貌、周到、细致。

## 5.安全管理

### （1）卫生管理

- 1) 就餐场所卫生应符合《餐饮业和集体用餐配送单位卫生规范》和GB 16153的相关要求；
- 2) 消毒后的餐具应放在保洁设施中工作人员应掌握卫生常识，定期进行健康检查，应持有健康证上岗；
- 3) 制定和完善食品卫生、公共卫生、环境卫生等各类突发事件的应急预案注重食品加工流程的卫生管理，保证食品安全；
- 4) 食品加工和储藏应做到生熟分开；
- 5) 保持厨房内的灶具、冰箱、操作台、墙面、地面等环境设施的消毒清洁，保持空气流通，防止污染；
- 6) 为就餐者提供符合卫生要求的餐具，实行分餐制；
- 7) 食品添加剂的品种和使用量符合GB 2760《食品添加剂使用卫生标准》的规定；
- 8) 有完善的卫生制度、检查制度，有食品卫生管理组织机构及专职卫生管理人员，并应符合《食品卫生监督量化分级管理指南》的要求；
- 9) 采购进货严格执行餐饮业食品索证管理规定；
- 10) 经营者发现食物中毒或疑似食物中毒事故时，应按应急预案立即采取措施。

### （2）配送到点

- 1) 按时将膳食配送到点；
- 2) 确保送餐车经过安全审查无任何安全隐患；
- 3) 确保送餐车内清洁卫生，定期消毒；
- 4) 盛放食物的器皿，要求干净整洁有密封性，保证食品在运输过程中的安全；送餐车应装有具有保温功能的送餐箱，保证餐品送达时的温度适宜食用；出品配送须加贴封条，并备注出品时间、配送时间、温馨提示，出品至服务点
- 5) 宜在2小时内用餐完毕，封条字体宜用大号正楷字；
- 6) 送餐人员要在规定的时间内将食物送到助餐点，在送餐途中出现特殊情况应立即与助餐点负责人沟通。

### （3）入户送餐

- 1) 不定期对送餐用具进行检测，确保安全审查无任何安全隐患；
- 2) 送餐途中确保食物的卫生、清洁、保温；
- 3) 送餐车应装有具有保温功能的送餐箱，保证餐品送达时的温度适宜食用。出品配送须加贴封条，并备注出品时间、配送时间、建议食用时间，封条上宜用老年人容易辨认的字体字号，食物宜用符合国家标准食品级器具进行封装；
- 4) 送餐时核对服务对象姓名、菜品及数量，确定无误后履行确认手续。

### （4）食品安全

设置采购索证与各项记录公开制度，所采购的粮、油、食材、配料、调味品均保障由正规大厂家购

入并出具采购证明，由专业监督员每日试吃并出具试吃记录。设置留样柜，每日菜品都会留样，以预防食物中毒事故的发生,以及发生时能够及时查明，食物中毒事故原因，采取有效的救治措施。

(5) 安全标识与消防

食堂设置防滑标志、防烫伤、防触电等安全警示标识；灶间放置灭火器材，安装可燃气体报警器及燃气紧急自动切断装置。

说明

打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。

## 第四章 投标人应当提交的资格、资信证明文件

投标人应提交证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同的相关文件，并作为其投标文件的一部分，所有文件必须真实可靠、不得伪造，否则将按相关规定予以处罚。

一、法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明。

法人包括企业法人、机关法人、事业单位法人和社会团体法人；其他组织主要包括合伙企业、非企业专业服务机构、个体工商户、农村承包经营户；自然人是指具有完全民事行为能力、能够承担民事责任和义务的公民。如投标人是企业（包括合伙企业），要提供在市场监督管理部门注册的有效“企业法人营业执照”或“营业执照”；如投标人是事业单位，要提供有效的“事业单位法人证书”；投标人是非企业专业服务机构，如律师事务所、会计师事务所，要提供有效的执业许可证等证明文件；如投标人是个体工商户，要提供有效的“个体工商户营业执照”；如投标人是自然人，要提供有效的自然人身份证明。

分公司不是独立法人，不具备政府采购法第二十二条规定的投标人应当具备独立承担民事责任能力的条件。分公司经总公司授权，可以以分公司的名义参加政府采购活动，但其民事责任由总公司承担。

二、财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料（详见资格审查表）。

三、具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料。

四、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。

五、按照招标文件要求，投标人应当提交的其他资格、资信证明文件。

# 第五章 评标

## 一、评标要求

### 1. 评标方法

- 包1（海勃湾区西区社区养老服务设施运营）：综合评分法
- 包2（海勃湾区东区社区养老服务设施运营）：综合评分法
- 包3（乌达区社区养老服务设施运营）：综合评分法
- 包4（海南区社区养老服务设施运营）：综合评分法

最低评标价法，是指投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为中标候选人的评标方法。综合评分法，是指投标文件满足招标文件全部实质性要求且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。

### 2. 评标原则

2.1 评标活动遵循客观、公正、审慎的原则，以招标文件和投标文件为评标的基本依据，并按照招标文件规定的评标方法和评标标准进行评标。

2.2 具体评标事项由评标委员会负责，并按招标文件规定的办法进行评审。

2.3 合格投标人不足三家的，不得评标。

### 3. 评标委员会

3.1 评标委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数应当为5人及以上单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。

3.2 评标委员会成员有下列情形之一的，应当回避：

- （1）参加采购活动前3年内，与投标人存在劳动关系，或者担任投标人的董事、监事，或者是投标人的控股股东或实际控制人；
- （2）与投标人的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；
- （3）与投标人有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

3.3 评标委员会负责具体评标事务，并独立履行下列职责：

- （1）审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求；
- （2）要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明；
- （3）对投标文件进行比较和评价；
- （4）确定中标候选人名单，以及根据采购人委托直接确定中标人；
- （5）向采购人、采购代理机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为；
- （6）法律法规规定的其他职责。

### 4. 澄清

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。

4.1 评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明或补正。

4.2 评标委员会对投标人提交的澄清、说明或补正有疑问的，可以要求投标人进一步澄清、说明或补正。

### 5. 有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

- （1）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制，包括但不限于不同投标人上传的投标文件项目内部识别码一致的

情形；

- (2) 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- (3) 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；
- (4) 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；
- (5) 不同投标人的投标文件相互混装；
- (6) 不同投标人的投标保证金从同一单位或个人的账户转出；

**6. 有下列情形之一的，属于恶意串通投标，其投标无效，并追究法律责任：**

- (1) 投标人直接或者间接从采购人或者采购代理机构处获得其他投标人的相关情况并修改其投标文件；
- (2) 投标人按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改投标文件；
- (3) 投标人之间协商报价、技术方案等投标文件的实质性内容；
- (4) 属于同一集团、协会、商会等组织成员的投标人按照该组织要求协同参加政府采购活动；
- (5) 投标人之间事先约定由某一特定投标人中标、成交；
- (6) 投标人之间商定部分投标人放弃参加政府采购活动或者放弃中标、成交；
- (7) 投标人与采购人或者采购代理机构之间、投标人相互之间，为谋求特定投标人中标、成交或者排斥其他投标人的其他串通行为。

**7. 投标无效的情形**

投标人存在下列情况之一的，投标无效：

- (1) 未按照招标文件的规定提交投标保证金的；
- (2) 投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；
- (3) 不具备招标文件中规定的资格要求的；
- (4) 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；
- (5) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- (6) 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

**8. 废标的情形**

出现下列情形之一的，应予以废标。

- (1) 符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质响应的投标人不足3家；或参与竞争的核心产品品牌不足3个的；
- (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的；
- (4) 因重大变故，采购任务取消的；

**9. 定标**

评标委员会按照招标文件确定的评标方法、步骤、标准，对投标文件进行评审。评标结束后，评标委员会根据采购人委托直接确定中标人或者由采购人在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。

**二. 落实政府采购政策**

**1. 节约能源、保护环境**

采购的产品属于品目清单范围的，将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购，具体按照本招标文件相关要求执行。

**2. 促进中小企业发展**

2.1采购人在政府采购活动中应当通过加强采购需求管理，落实预留采购份额、价格评审优惠、优先采购等措施，提高中小企业在政府采购中的份额，支持中小企业发展。

2.2《政府采购促进中小企业发展管理办法》所称中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

2.3在政府采购活动中，投标人提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策：

(1) 在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；

(2) 在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

(3) 在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

在货物采购项目中，投标人提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策。

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

2.4依照《政府采购促进中小企业发展管理办法》《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》和《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》的规定，凡符合要求的小型、微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位，按照以下比例给予相应的价格扣除：

合同包1（海勃湾区西区社区养老服务设施运营）

序号	情形	适用对象	价格扣除比例	计算公式
1	小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	非联合体	20%	服务由小微企业承接，即提供服务的人员为小微企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员时，给予价格扣除C1，即：评标价=投标报价×（1-C1）；监狱企业与残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受同等价格扣除，当企业属性重复时，不重复价格扣除。

注：（1）上述评标价仅用于计算价格评分，成交金额以实际投标价为准。（2）组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系。

合同包2（海勃湾区东区社区养老服务设施运营）

序号	情形	适用对象	价格扣除比例	计算公式
1	小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	非联合体	20%	服务由小微企业承接，即提供服务的人员为小微企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员时，给予价格扣除C1，即：评标价=投标报价×（1-C1）；监狱企业与残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受同等价格扣除，当企业属性重复时，不重复价格扣除。

注：（1）上述评标价仅用于计算价格评分，成交金额以实际投标价为准。（2）组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系。

合同包3（乌达区社区养老服务设施运营）

序号	情形	适用对象	价格扣除比例	计算公式
1	小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	非联合体	20%	服务由小微企业承接，即提供服务的人员为小微企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员时，给予价格扣除C1，即：评标价=投标报价×（1-C1）；监狱企业与残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受同等价格扣除，当企业属性重复时，不重复价格扣除。

注：（1）上述评标价仅用于计算价格评分，成交金额以实际投标价为准。（2）组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系。

合同包4（海南区社区养老服务设施运营）

序号	情形	适用对象	价格扣除比例	计算公式
1	小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	非联合体	20%	服务由小微企业承接，即提供服务的人员为小微企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员时，给予价格扣除C1，即：评标价=投标报价×（1-C1）；监狱企业与残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受同等价格扣除，当企业属性重复时，不重复价格扣除。

注：（1）上述评标价仅用于计算价格评分，成交金额以实际投标价为准。（2）组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系。

2.5在政府采购活动中，提供货物、工程或者服务符合享受中小企业扶持政策的，投标人应提供《中小企业声明函》；属于监狱企业的，应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；属于残疾人福利性单位的，应提供《残疾人福利性单位声明函》。投标人应当按照《中小企业声明函》《残疾人福利性单位声明函》规定格式提供（格式附后，不可修改），未按规定提供的，不得享受相关中小企业扶持政策。

投标人应当对提供材料的真实性负责，若有虚假，将追究其法律责任。

### 三、评标程序

#### 1.符合性审查

1.1依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否满足招标文件的实质性要求。

1.2符合性审查中有任意一项未通过的，审查结果为未通过。投标人未通过符合性审查的，投标无效。

#### 符合性审查表

海勃湾区西区社区养老服务设施运营

投标及保证金缴纳情况	本项目不收取投标保证金
投标报价	投标报价（包括分项报价，投标总报价）只能有一个有效报价且不超过采购预算或最高限价，投标报价不得缺项、漏项。
投标文件规范性、符合性	投标文件的签署、盖章、涂改、删除、插字、公章使用等符合招标文件要求；投标文件文件的格式、文字、目录等符合招标文件要求或对投标无实质性影响。
主要商务条款	审查投标人出具的“满足主要商务条款的承诺书”，且进行盖章。
联合体投标	符合关于联合体投标的相关规定
技术部分实质性内容	1.明确所投标的的产品品牌、规格型号或服务内容或工程量； 2.投标文件应当对招标文件提出的要求和条件作出明确响应并满足招标文件全部实质性要求。
其他要求	招标文件要求的其他无效投标情形；围标、串标和法律法规规定的其它无效投标条款。

海勃湾区东区社区养老服务设施运营

投标及保证金缴纳情况	本项目不收取投标保证金
投标报价	投标报价（包括分项报价，投标总报价）只能有一个有效报价且不超过采购预算或最高限价，投标报价不得缺项、漏项。
投标文件规范性、符合性	投标文件的签署、盖章、涂改、删除、插字、公章使用等符合招标文件要求；投标文件文件的格式、文字、目录等符合招标文件要求或对投标无实质性影响。
主要商务条款	审查投标人出具的“满足主要商务条款的承诺书”，且进行盖章。
联合体投标	符合关于联合体投标的相关规定
技术部分实质性内容	1.明确所投标的的产品品牌、规格型号或服务内容或工程量； 2.投标文件应当对招标文件提出的要求和条件作出明确响应并满足招标文件全部实质性要求。
其他要求	招标文件要求的其他无效投标情形；围标、串标和法律法规规定的其它无效投标条款。

乌达区社区养老服务设施运营

投标及保证金缴纳情况	本项目不收取投标保证金
投标报价	投标报价（包括分项报价，投标总报价）只能有一个有效报价且不超过采购预算或最高限价，投标报价不得缺项、漏项。
投标文件规范性、符合性	投标文件的签署、盖章、涂改、删除、插字、公章使用等符合招标文件要求；投标文件文件的格式、文字、目录等符合招标文件要求或对投标无实质性影响。
主要商务条款	审查投标人出具的“满足主要商务条款的承诺书”，且进行盖章。
联合体投标	符合关于联合体投标的相关规定
技术部分实质性内容	1.明确所投标的的产品品牌、规格型号或服务内容或工程量； 2.投标文件应当对招标文件提出的要求和条件作出明确响应并满足招标文件全部实质性要求。
其他要求	招标文件要求的其他无效投标情形；围标、串标和法律法规规定的其它无效投标条款。

海南区社区养老服务设施运营

投标及保证金缴纳情况	本项目不收取投标保证金
投标报价	投标报价（包括分项报价，投标总报价）只能有一个有效报价且不超过采购预算或最高限价，投标报价不得缺项、漏项。
投标文件规范性、符合性	投标文件的签署、盖章、涂改、删除、插字、公章使用等符合招标文件要求；投标文件文件的格式、文字、目录等符合招标文件要求或对投标无实质性影响。
主要商务条款	审查投标人出具的“满足主要商务条款的承诺书”，且进行盖章。

联合体投标	符合关于联合体投标的相关规定
技术部分实质性内容	1.明确所投标的的产品品牌、规格型号或服务内容或工程量； 2.投标文件应当对招标文件提出的要求和条件作出明确响应并满足招标文件全部实质性要求。
其他要求	招标文件要求的其他无效投标情形；围标、串标和法律法规规定的其它无效投标条款。

## 2. 投标报价审查

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

## 3. 政府采购政策功能落实

对于小型、微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位给予价格扣除。

## 4. 相同品牌审查

采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定一个参加评标的投标人，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他投标无效。

使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

多家投标人提供的核心产品品牌相同的，按上述规定处理。

## 5. 详细评审

综合评分法：分为投标报价评审、商务部分评审、技术部分评审（得分四舍五入保留两位小数）。

海勃湾区西区社区养老服务设施运营

评审因素	评审标准
分值构成	技术部分 <b>61.0</b> 分 商务部分 <b>24.0</b> 分 报价得分 <b>15.0</b> 分
服务内容响应 (9.0分)	响应文件与招标文件规定的技术标准与要求的满足程度：完全响应得满分。 1.“乌海市智慧养老服务平台运营”内容存在负偏离扣3分，正偏离不加分； 2.“乌海市海勃湾区智慧养老服务平台运营”内容存在负偏离扣3分，正偏离不加分； 3.“乌海市海勃湾区西区居家社区养老服务中心（站）运营及中心厨房、助餐点的运营”内容存在负偏离扣3分，正偏离不加分。
智慧养老服务平台运营方案 (6.0分)	供应商应结合本项目的特点提供智慧养老服务平台运营方案包括但不限于以下内容①运营方案内容；②运营目标；③运营方法；完全满足以上内容并且切实可行得6分，每缺少一项内容或者内容简要不具备可行性或内容非针对本项目或内容不能满足本项目实际需求的最多扣2分，扣完为止。

技术部分	居家社区养老服务中心（站）运营方案 (6.0分)	供应商应结合本项目的特点提供居家社区养老服务中心（站）运营方案包括但不限于以下内容①运营方案内容；②运营目标；③运营方法；完全满足以上内容并且切实可行得6分，每缺少一项内容或者内容简要不具备可行性或内容非针对本项目或内容不能满足本项目实际需求的最多扣2分，扣完为止。
	中心厨房、助餐点运营方案 (6.0分)	供应商应结合本项目的特点提供中心厨房、助餐点运营方案包括但不限于以下内容①运营方案内容；②运营目标；③运营方法；完全满足以上内容并且切实可行得6分，每缺少一项内容或者内容简要不具备可行性或内容非针对本项目或内容不能满足本项目实际需求的最多扣2分，扣完为止。
	服务质量保证措施 (6.0分)	供应商应结合本项目的特点提供服务质量保证措施包括但不限于以下内容①服务质量保证措施；②检查监督、投诉处理、服务改进措施；③卫生管理质量保证措施；④服务对象档案管理措施；完全满足以上内容并且切实可行得6分，每缺少一项内容或者内容简要不具备可行性或内容非针对本项目或内容不能满足本项目实际需求的最多扣1.5分，扣完为止。
	培训方案 (6.0分)	供应商应结合本项目的特点提供培训方案包括但不限于以下内容①培训目标；②培训流程；③培训内容；④培训方式；完全满足以上内容并且切实可行得6分，每缺少一项内容或者内容简要不具备可行性或内容非针对本项目或内容不能满足本项目实际需求的最多扣1.5分，扣完为止。
	人员配备 (6.0分)	供应商应结合本项目的特点提供人员配备包括但不限于以下内容①人员机构配置合理；②人员工作职责分工明确；③人员管理制度；完全满足以上内容并且切实可行得6分，每缺少一项内容或者内容简要不具备可行性或内容非针对本项目或内容不能满足本项目实际需求的最多扣2分，扣完为止。
	售后服务方案 (6.0分)	供应商应结合本项目的特点提供售后服务方案包括但不限于以下内容①售后服务体系；②售后服务内容及措施；③定期回访；完全满足以上内容并且切实可行得6分，每缺少一项内容或者内容简要不具备可行性或内容非针对本项目或内容不能满足本项目实际需求的最多扣2分，扣完为止。
	话务保证措施 (6.0分)	供应商应结合本项目的特点提供话务保证措施包括但不限于以下内容①高峰期电话量预测分析；②高峰期应急预案；③话务故障应急预案；④话务服务保障措施；完全满足以上内容并且切实可行得6分，每缺少一项内容或者内容简要不具备可行性或内容非针对本项目或内容不能满足本项目实际需求的最多扣1.5分，扣完为止。
	保密措施 (4.0分)	供应商应结合本项目的特点提供保密措施包括但不限于以下内容①保密承诺；②对服务人群基本情况和居住情况的保密制度及措施；完全满足以上内容并且切实可行得4分，每缺少一项内容或者内容简要不具备可行性或内容非针对本项目或内容不能满足本项目实际需求的最多扣2分，扣完为止。

商务部分	项目业绩 (10.0分)	供应商（2022年1月1日至今）完成的相同或类似养老服务平台运营业绩或居家社区养老服务中心（站）运营业绩或中心厨房、助餐点运营业绩，每提供一份有效材料得2分，最高得10分。提供中标通知书及合同（以中标通知书时间或合同签订时间为准）注：所有合同必须清晰无遮挡，可体现合同名称、合同工作内容、签约双方名称、双方签字及盖章、签约日期。
	人员证书 (10.0分)	1.供应商具有软件工程师证书、信息系统项目管理师证书、网络安全工程师证书、注册信息安全专业人员（CISP）认证证书、客户服务管理师证书的，每提供一类证书得1分，最高得5分。2.供应商具有心理咨询师、老年人能力评估师、康复治疗师、初级及以上社会工作师、护理员的，每提供一类证书得1分，最高得5分。注：人员重复不计分，须提供以上人员的证书扫描件，未提供的不得分。
	认证证书 (4.0分)	供应商提供有效期内的ISO9001质量管理体系认证、ISO45001/OHSAS18001职业健康安全管理体系认证、ISO27001信息安全管理体认证、ISO20000信息技术服务管理体系认证，且认证范围包含养老软件相关内容的，每提供1项得1分，最高得4分。
投标报价	投标报价得分 (15.0分)	投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×价格分值【注：满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价。】最低报价不是中标的唯一依据。因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。

海勃湾区东区社区养老服务设施运营

评审因素	评审标准
分值构成	技术部分70.0分 商务部分15.0分 报价得分15.0分
服务内容响应 (3.0分)	响应文件与招标文件规定的技术标准与要求的满足程度：完全响应得满分。1.“海勃湾区东区居家社区养老服务中心（站）运营及中心厨房、助餐点的运营”内容存在负偏离扣3分，正偏离不加分。
居家社区养老服务中心（站）运营方案 (9.0分)	供应商应结合本项目的特点提供居家社区养老服务中心（站）运营方案包括但不限于以下内容①运营方案内容；②运营目标；③运营方法；完全满足以上内容并且切实可行得9分，每缺少一项内容或者内容简要不具备可行性或内容非针对本项目或内容不能满足本项目实际需求的最多扣3分，扣完为止。
中心厨房、助餐点运营方案 (9.0分)	供应商应结合本项目的特点提供中心厨房、助餐点运营方案包括但不限于以下内容①运营方案内容；②运营目标；③运营方法；完全满足以上内容并且切实可行得9分，每缺少一项内容或者内容简要不具备可行性或内容非针对本项目或内容不能满足本项目实际需求的最多扣3分，扣完为止。

技术部分	服务质量保证措施 (10.0分)	供应商应结合本项目的特点提供服务质量保证措施包括但不限于以下内容①服务质量保证措施；②检查监督、投诉处理、服务改进措施；③卫生管理质量保证措施；④服务对象档案管理措施；完全满足以上内容并且切实可行得10分，每缺少一项内容或者内容简要不具备可行性或内容非针对本项目或内容不能满足本项目实际需求的最多扣2.5分，扣完为止。
	培训方案 (8.0分)	供应商应结合本项目的特点提供培训方案包括但不限于以下内容①培训目标；②培训流程；③培训内容；④培训方式；完全满足以上内容并且切实可行得8分，每缺少一项内容或者内容简要不具备可行性或内容非针对本项目或内容不能满足本项目实际需求的最多扣2分，扣完为止。
	人员配备 (9.0分)	供应商应结合本项目的特点提供人员配备包括但不限于以下内容①人员机构配置合理；②人员工作职责分工明确；③人员管理制度；完全满足以上内容并且切实可行得9分，每缺少一项内容或者内容简要不具备可行性或内容非针对本项目或内容不能满足本项目实际需求的最多扣3分，扣完为止。
	售后服务方案 (9.0分)	供应商应结合本项目的特点提供售后服务方案包括但不限于以下内容①售后服务体系；②售后服务内容及措施；③定期回访；完全满足以上内容并且切实可行得9分，每缺少一项内容或者内容简要不具备可行性或内容非针对本项目或内容不能满足本项目实际需求的最多扣3分，扣完为止。
	话务保证措施 (8.0分)	供应商应结合本项目的特点提供话务保证措施包括但不限于以下内容①高峰期电话量预测分析；②高峰期应急预案；③话务故障应急预案；④话务服务保障措施；完全满足以上内容并且切实可行得8分，每缺少一项内容或者内容简要不具备可行性或内容非针对本项目或内容不能满足本项目实际需求的最多扣2分，扣完为止。
	保密措施 (5.0分)	供应商应结合本项目的特点提供保密措施包括但不限于以下内容①保密承诺；②对服务人群基本情况和居住情况的保密制度及措施；完全满足以上内容并且切实可行得5分，每缺少一项内容或者内容简要不具备可行性或内容非针对本项目或内容不能满足本项目实际需求的最多扣2.5分，扣完为止。
商务部分	项目业绩 (10.0分)	供应商（2022年1月1日至今）完成的相同或类似居家社区养老服务中心（站）运营业绩或中心厨房、助餐点运营业绩，每提供一份有效材料得2分，最高得10分。提供中标通知书及合同（以中标通知书时间或合同签订时间为准）注：所有合同必须清晰无遮挡，可体现合同名称、合同工作内容、签约双方名称、双方签字及盖章、签约日期。
	人员证书 (5.0分)	供应商具有心理咨询师、老年人能力评估师、康复治疗师、初级及以上社会工作者、护理员的，每提供一类证书得1分，最高得5分。注：须提供以上人员的证书扫描件，未提供的不得分。
投标报价	投标报价得分 (15.0分)	投标报价得分 = (评标基准价/投标报价) × 价格分值【注：满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价。】最低报价不是中标的唯一依据。因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。

评审因素	评审标准
分值构成	技术部分 <b>61.0分</b> 商务部分 <b>24.0分</b> 报价得分 <b>15.0分</b>
技术部分	服务内容响应 (6.0分) 响应文件与招标文件规定的技术标准与要求的满足程度：完全响应得满分。 1.“乌达区智慧养老服务平台运营”内容存在负偏离扣3分，正偏离不加分； 2.“乌达区所有居家社区养老服务中心（站）运营及中心厨房、助餐点的运营”内容存在负偏离扣3分，正偏离不加分。
	智慧养老服务平台运营方案 (6.0分) 供应商应结合本项目的特点提供智慧养老服务平台运营方案包括但不限于以下内容①运营方案内容；②运营目标；③运营方法；完全满足以上内容并且切实可行得6分，每缺少一项内容或者内容简要不具备可行性或内容非针对本项目或内容不能满足本项目实际需求的最多扣2分，扣完为止。
	居家社区养老服务中心（站）运营方案 (6.0分) 供应商应结合本项目的特点提供居家社区养老服务中心（站）运营方案包括但不限于以下内容①运营方案内容；②运营目标；③运营方法；完全满足以上内容并且切实可行得6分，每缺少一项内容或者内容简要不具备可行性或内容非针对本项目或内容不能满足本项目实际需求的最多扣2分，扣完为止。
	中心厨房、助餐点运营方案 (6.0分) 供应商应结合本项目的特点提供中心厨房、助餐点运营方案包括但不限于以下内容①运营方案内容；②运营目标；③运营方法；完全满足以上内容并且切实可行得6分，每缺少一项内容或者内容简要不具备可行性或内容非针对本项目或内容不能满足本项目实际需求的最多扣2分，扣完为止。
	服务质量保证措施 (8.0分) 供应商应结合本项目的特点提供服务质量保证措施包括但不限于以下内容①服务质量保证措施；②检查监督、投诉处理、服务改进措施；③卫生管理质量保证措施；④服务对象档案管理措施；完全满足以上内容并且切实可行得8分，每缺少一项内容或者内容简要不具备可行性或内容非针对本项目或内容不能满足本项目实际需求的最多扣2分，扣完为止。
	培训方案 (8.0分) 供应商应结合本项目的特点提供培训方案包括但不限于以下内容①培训目标；②培训流程；③培训内容；④培训方式；完全满足以上内容并且切实可行得8分，每缺少一项内容或者内容简要不具备可行性或内容非针对本项目或内容不能满足本项目实际需求的最多扣2分，扣完为止。
	人员配备 (6.0分) 供应商应结合本项目的特点提供人员配备包括但不限于以下内容①人员机构配置合理；②人员工作职责分工明确；③人员管理制度；完全满足以上内容并且切实可行得6分，每缺少一项内容或者内容简要不具备可行性或内容非针对本项目或内容不能满足本项目实际需求的最多扣2分，扣完为止。
	售后服务方案 (6.0分) 供应商应结合本项目的特点提供售后服务方案包括但不限于以下内容①售后服务体系；②售后服务内容及措施；③定期回访；完全满足以上内容并且切实可行得6分，每缺少一项内容或者内容简要不具备可行性或内容非针对本项目或内容不能满足本项目实际需求的最多扣2分，扣完为止。

	话务保证措施 (6.0分)	供应商应结合本项目的特点提供话务保证措施包括但不限于以下内容①高峰期电话量预测分析；②高峰期应急预案；③话务故障应急预案；④话务服务保障措施；完全满足以上内容并且切实可行得6分，每缺少一项内容或者内容简要不具备可行性或内容非针对本项目或内容不能满足本项目实际需求的最多扣1.5分，扣完为止。
	保密措施 (3.0分)	供应商应结合本项目的特点提供保密措施包括但不限于以下内容①保密承诺；②对服务人群基本情况和居住情况的保密制度及措施；完全满足以上内容并且切实可行得3分，每缺少一项内容或者内容简要不具备可行性或内容非针对本项目或内容不能满足本项目实际需求的最多扣1.5分，扣完为止。
商务部分	项目业绩 (10.0分)	供应商（2022年1月1日至今）完成的相同或类似养老服务平台运营业绩或居家社区养老服务中心（站）运营业绩或中心厨房、助餐点运营业绩，每提供一份有效材料得2分，最高得10分。提供中标通知书及合同（以中标通知书时间或合同签订时间为准）注：所有合同必须清晰无遮挡，可体现合同名称、合同工作内容、签约双方名称、双方签字及盖章、签约日期。
	人员证书 (10.0分)	1.供应商具有软件工程师证书、信息系统项目管理师证书、网络安全工程师证书、注册信息安全专业人员（CISP）认证证书、客户服务管理师证书的，每提供一类证书得1分，最高得5分。2.供应商具有心理咨询师、老年人能力评估师、康复治疗师、初级及以上社会工作师、护理员的，每提供一类证书得1分，最高得5分。注：人员重复不计分，须提供以上人员的证书扫描件，未提供的不得分。
	认证证书 (4.0分)	供应商提供有效期内的ISO9001质量管理体系认证、ISO45001/OHSAS18001职业健康安全管理体系认证、ISO27001信息安全管理体认证、ISO20000信息技术服务管理体系认证，且认证范围包含养老软件相关内容的，每提供1项得1分，最高得4分。
投标报价	投标报价得分 (15.0分)	投标报价得分 = (评标基准价/投标报价) × 价格分值【注：满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价。】最低报价不是中标的唯一依据。因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。

海南区社区养老服务设施运营

评审因素	评审标准
分值构成	技术部分61.0分 商务部分24.0分 报价得分15.0分
服务内容响应 (6.0分)	响应文件与招标文件规定的技术标准与要求的满足程度：完全响应得满分。 1.“海南区智慧养老服务平台运营”内容存在负偏离扣3分，正偏离不加分； 2.“海南区所有居家社区养老服务中心（站）运营及中心厨房、助餐点的运营”内容存在负偏离扣3分，正偏离不加分。

技术部分	智慧养老服务平台运营方案 (6.0分)	供应商应结合本项目的特点提供智慧养老服务平台运营方案包括但不限于以下内容①运营方案内容；②运营目标；③运营方法；完全满足以上内容并且切实可行得6分，每缺少一项内容或者内容简要不具备可行性或内容非针对本项目或内容不能满足本项目实际需求的最多扣2分，扣完为止。
	居家社区养老服务中心（站）运营方案 (6.0分)	供应商应结合本项目的特点提供居家社区养老服务中心（站）运营方案包括但不限于以下内容①运营方案内容；②运营目标；③运营方法；完全满足以上内容并且切实可行得6分，每缺少一项内容或者内容简要不具备可行性或内容非针对本项目或内容不能满足本项目实际需求的最多扣2分，扣完为止。
	中心厨房、助餐点运营方案 (6.0分)	供应商应结合本项目的特点提供中心厨房、助餐点运营方案包括但不限于以下内容①运营方案内容；②运营目标；③运营方法；完全满足以上内容并且切实可行得6分，每缺少一项内容或者内容简要不具备可行性或内容非针对本项目或内容不能满足本项目实际需求的最多扣2分，扣完为止。
	服务质量保证措施 (8.0分)	供应商应结合本项目的特点提供服务质量保证措施包括但不限于以下内容①服务质量保证措施；②检查监督、投诉处理、服务改进措施；③卫生管理质量保证措施；④服务对象档案管理措施；完全满足以上内容并且切实可行得8分，每缺少一项内容或者内容简要不具备可行性或内容非针对本项目或内容不能满足本项目实际需求的最多扣2分，扣完为止。
	培训方案 (8.0分)	供应商应结合本项目的特点提供培训方案包括但不限于以下内容①培训目标；②培训流程；③培训内容；④培训方式；完全满足以上内容并且切实可行得8分，每缺少一项内容或者内容简要不具备可行性或内容非针对本项目或内容不能满足本项目实际需求的最多扣2分，扣完为止。
	人员配备 (6.0分)	供应商应结合本项目的特点提供人员配备包括但不限于以下内容①人员机构配置合理；②人员工作职责分工明确；③人员管理制度；完全满足以上内容并且切实可行得6分，每缺少一项内容或者内容简要不具备可行性或内容非针对本项目或内容不能满足本项目实际需求的最多扣2分，扣完为止。
	售后服务方案 (6.0分)	供应商应结合本项目的特点提供售后服务方案包括但不限于以下内容①售后服务体系；②售后服务内容及措施；③定期回访；完全满足以上内容并且切实可行得6分，每缺少一项内容或者内容简要不具备可行性或内容非针对本项目或内容不能满足本项目实际需求的最多扣2分，扣完为止。
	话务保证措施 (6.0分)	供应商应结合本项目的特点提供话务保证措施包括但不限于以下内容①高峰期电话量预测分析；②高峰期应急预案；③话务故障应急预案；④话务服务保障措施；完全满足以上内容并且切实可行得6分，每缺少一项内容或者内容简要不具备可行性或内容非针对本项目或内容不能满足本项目实际需求的最多扣1.5分，扣完为止。

	保密措施 (3.0分)	供应商应结合本项目的特点提供保密措施包括但不限于以下内容①保密承诺；②对服务人群基本情况和居住情况的保密制度及措施；完全满足以上内容并且切实可行得3分，每缺少一项内容或者内容简要不具备可行性或内容非针对本项目或内容不能满足本项目实际需求的最多扣1.5分，扣完为止。
商务部分	项目业绩 (10.0分)	供应商（2022年1月1日至今）完成的相同或类似养老服务平台运营业绩或居家社区养老服务中心（站）运营业绩或中心厨房、助餐点运营业绩，每提供一份有效材料得2分，最高得10分。提供中标通知书及合同（以中标通知书时间或合同签订时间为准）注：所有合同必须清晰无遮挡，可体现合同名称、合同工作内容、签约双方名称、双方签字及盖章、签约日期。
	人员证书 (10.0分)	1.供应商具有软件工程师证书、信息系统项目管理师证书、网络安全工程师证书、注册信息安全专业人员（CISP）认证证书、客户服务管理师证书的，每提供一类证书得1分，最高得5分。2.供应商具有心理咨询师、老年人能力评估师、康复治疗师、初级及以上社会工作者、护理员的，每提供一类证书得1分，最高得5分。注：人员重复不计分，须提供以上人员的证书扫描件，未提供的不得分。
	认证证书 (4.0分)	供应商提供有效期内的ISO9001质量管理体系认证、ISO45001/OHSAS18001职业健康安全管理体系认证、ISO27001信息安全管理体认证、ISO20000信息技术服务管理体系认证，且认证范围包含养老软件相关内容的，每提供1项得1分，最高得4分。
投标报价	投标报价得分 (15.0分)	投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×价格分值【注：满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价。】最低报价不是中标的唯一依据。因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。

最低评标价法：无。

## 6.汇总、排序

最低评标价法：评标结果按投标报价由低到高顺序排列。投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。

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

## 7.确定中标人

采购人或者评标委员会按照中标候选人名单顺序确定中标人。中标候选人并列的，按采购人按照评审报告中推荐的成交候选人确定中标（成交）人。规定的方式确定中标人。招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。

## 第六章 合同与验收

### 一、合同

#### 1、合同要求

1.1 采购人应当自中标（成交）通知书发出之日起30日内，按照招标（磋商、谈判）文件或询价通知书和中标（成交）投标人投标（响应）文件的规定，与中标（成交）投标人签订书面合同。所签订的合同不得对招标（磋商、谈判）文件或询价通知书确定的事项作实质性修改。采购人、投标人不得提出任何不合理的要求作为签订合同的条件。

1.2 政府采购合同应当包括采购人与中标（成交）投标人的名称和住所、标的、数量、质量、价款或者报酬、履行期限及地点和方式、验收要求、违约责任、解决争议的方法等内容。

1.3 采购人与中标（成交）投标人应当根据合同的约定依法履行合同义务。政府采购合同的履行、违约责任和解决争议的方法等适用《中华人民共和国民法典》。政府采购合同的双方当事人不得擅自变更、中止或者终止合同。

1.4 采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，将政府采购合同在内蒙古自治区政府采购网（<https://www.ccgp-neimenggu.gov.cn/>）公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

1.5 采购人应当自政府采购合同签订之日起7个工作日内，将合同副本向同级财政部门 and 有关部门备案。

## 2.合同格式及内容

### 政府采购合同

(货物类合同参考文本)

合同编号：

甲方：\*\*\* (填写采购单位名称)

地址：\*\*\* (填写详细地址)

乙方：\*\*\* (填写中标、成交投标人名称)

地址：\*\*\* (填写详细地址)

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《中华人民共和国民法典》等相关法律法规、规范性文件以及 \_\_\_\_\_ 项目 (填写项目名称) \_\_\_\_\_ (填写政府采购项目编号) 的中标 (成交) 结果、招标 (磋商、谈判) 文件或询价通知书、投标 (响应) 文件等文件的相关内容, 甲乙双方经平等协商, 就如下合同条款达成一致意见。

#### 一、甲方向乙方采购的货物基本情况

(一) 根据招标 (磋商、谈判) 文件或询价通知书及中标 (成交) 结果公告, 甲方所采购的货物、服务 (如有) 基本情况如下: \_\_\_\_\_。

(二) 货物名称、数量、规格型号、生产厂家、品牌、单价、与货物相关的服务等详细内容, 见合同附件-货物清单。

#### 二、乙方交付货物的时间及地点

(一) 交付时间: \_\_\_\_\_

(二) 交付地点: \_\_\_\_\_ 填写详细地址)

(三) 交付货物的名称及数量: \_\_\_\_\_

(四) 乙方交付货物代表及联系电话: \_\_\_\_\_ (填写姓名和联系电话)

(五) 甲方接收货物代表及联系电话: \_\_\_\_\_ (填写姓名和联系电话)

注: 货物为多批次交付的, 应详细列明每批次交付的内容、数量、交付时间、交付地点等。

#### 三、乙方交付货物的质量

(一) 乙方交付的货物应同时满足: 1.符合国家法律法规和规范性文件对货物的质量要求; 2.符合甲方招标 (磋商、谈判) 文件或询价通知书对货物的质量要求; 3.符合乙方在投标 (响应) 文件中或磋商、谈判过程中对货物质量作出的书面承诺、声明或保证。上述质量要求作为甲方对乙方货物质量的验收依据。

(二) 乙方应根据国家法律法规和规范性文件的规定、招标 (磋商、谈判) 文件或询价通知书的相关要求、投标 (响应) 文件及乙方承诺、声明或保证, 向甲方提供相应的货物质量证明文件。

#### 四、乙方交付货物的包装及标识

(一) 乙方交付货物的包装和标识应同时满足: 1.符合国家法律法规和规范性文件对产品包装及标识的要求; 2.符合甲方招标 (磋商、谈判) 文件或询价通知书对货物包装及标识的要求; 3.符合乙方在投标 (响应) 文件中对货物包装及标识作出的承诺、声明或保证; 4.符合绿色环保、运输及安全性等要求。

(二) 货物的包装费用由乙方承担。

#### 五、货物的运输要求

(一) 运输方式及运输线路: \_\_\_\_\_。

(二) 运输、保险及其他相关费用由乙方承担。

#### 六、甲方对货物的验收

(一) 乙方将货物送达至甲方指定的地点, 应及时通知甲方。在甲方收到到货通知并在货物到达指定地点后 \_\_\_\_\_ 日

内，由甲乙双方及第三方（如有）对货物的数量、规格型号、生产厂家、品牌、外观进行验收，在条件允许的情况下，可以同步对货物质量进行初步验收，甲乙双方应签署书面验收记录，作为本项目的履行文件留存。

（二）在甲方收到货物\_\_\_\_\_日内，如发现质量问题，甲方应在\_\_\_\_\_日内向乙方提出书面异议，甲方逾期提出的，视为乙方所交付的货物质量符合合同的约定。乙方在收到甲方关于质量问题的书面异议后，应当在\_\_\_\_\_日内负责解决处理。

（三）乙方提交的货物数量、规格型号及质量不符合本合同要求的，甲方应在验收记录中作出明确记载，保留相关的证据，并有权拒绝接受货物，解除合同且不承担任何法律责任。

## 七、合同金额

在乙方提供完全符合合同要求的货物的前提下，本合同总金额为\_\_\_\_\_元（小写）\_\_\_\_\_（大写）

## 八、付款时间、金额及条件

（一）付款时间及付款金额：\_\_\_\_\_

（二）付款条件：\_\_\_\_\_

（三）乙方账户信息

乙方名称：\_\_\_\_\_

开户银行：\_\_\_\_\_

银行账号：\_\_\_\_\_

## 九、货物质量保证及售后服务

招标（磋商、谈判）文件或询价通知书对货物质量保证期及售后服务作出明确要求的，适用招标（磋商、谈判）文件或询价通知书对保证期和售后服务的规定，如乙方在投标（响应）文件及磋商、谈判过程中对货物质量保证期和售后服务作出更优的承诺、声明或保证的，适用乙方的承诺、声明或保证。

## 十、知识产权

乙方保证其提供的货物的全部及部分，均不存在任何侵犯第三方知识产权的情形。否则，乙方应向甲方承担违约责任及赔偿由此给甲方造成的名誉及经济损失。

## 十一、违约条款

（一）甲方没有正当理由逾期支付合同款项的，每延期一日，甲方应按照逾期支付金额\_\_\_\_\_的\_\_\_\_\_承担违约责任。延期达到\_\_\_\_\_日，乙方有权解除合同，并要求甲方赔偿由此造成的经济损失。

（二）甲方存在其他违反本合同的行为，应承担相应的违约责任（注：可以根据情况进行细化）；违约金不足以赔偿乙方损失的，乙方有权要求甲方赔偿由此造成的经济损失。

（三）乙方逾期交付货物的，每延期一日，乙方应按照合同总金额的\_\_\_\_\_承担违约责任。延期达到\_\_\_\_\_日，甲方有权解除合同，拒付延期部分货物的相应货款，并要求乙方赔偿甲方的经济损失。

（四）乙方交付的货物不符合质量约定或乙方未履行相应的质量保证责任及售后服务义务、或存在侵权行为的，甲方有权退货，并要求乙方支付合同总金额\_\_\_\_\_%的违约金，违约金不足以赔偿甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

（五）乙方在参与本项目采购活动过程中，如存在提供虚假承诺、证明、串通投标等违法违规行为，除承担相应的行政责任外，甲方有权解除合同，并要求乙方承担合同总金额\_\_\_\_\_%的违约金，违约金不足以赔偿甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

（六）乙方存在其他违反本合同的行为，应承担相应的违约责任（注：可以根据情况进行细化）；违约金不足以赔偿甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

## 十二、不可抗力

因不可抗力致使一方不能及时或完全履行合同的，应及时通知另一方，双方互不承担责任，并在\_\_\_\_\_天内提供有关不可抗力的相关证明。合同未履行部分是否继续履行、如何履行等问题，双方协商解决。

## 十三、争议的解决方式

合同发生纠纷时，双方应协商解决，协商不成，可以采用下列方式解决：

（一）提交\_\_\_\_\_仲裁委员会仲裁。

（二）向\_\_\_\_\_人民法院起诉。

#### 十四、合同保存

合同文本一式\_\_\_\_\_份，采购单位、中标（成交）投标人、采购代理机构、\_\_\_\_\_各执一份。合同文本保存期限为从采购结束之日起至少保存十五年。

#### 十五、合同附件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的组成部分，其内容与本合同具有同等的法律效力：

- 1、货物清单（双方应盖章确认）
- 2、乙方出具的报价单（函）
- 3、中标（成交）结果公告及中标（成交）通知书
- 4、甲方招标（磋商、谈判）文件或询价通知书
- 5、乙方投标（响应）文件
- 6、甲乙双方商定的其他文件

#### 十六、双方约定的其他条款

\_\_\_\_\_。

十七、本合同未尽事宜，由双方另行签订补充协议，补充协议是本合同的组成部分。

十八、本合同由甲乙双方盖章生效。

甲方名称：（章）

乙方名称：（章）

甲方法定代表人或负责人：（签字）

乙方法定代表人或负责人：（签字）

年 月 日

年 月 日

# 政府采购合同

## (服务类合同参考文本)

合同编号：

甲方：\*\*\* (填写采购单位名称)

地址：\*\*\* (填写详细地址)

乙方：\*\*\* (填写中标、成交投标人名称)

地址：\*\*\* (填写详细地址)

甲乙双方根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《中华人民共和国民法典》等相关法律法规、规范性文件以及\_\_\_\_\_项目(填写项目名称)\_\_\_\_\_ (填写政府采购项目编号)的中标(成交)结果、招标(磋商、谈判)文件、投标(响应)文件等文件的相关内容,经平等自愿协商一致,就如下合同条款达成一致意见。

### 一、乙方向甲方提供的服务内容

(一)根据招标(磋商、谈判)文件及中标(成交)结果公告,乙方向甲方提供的服务、货物(如有)内容如下:

\_\_\_\_\_。

(二)服务项目名称、服务具体内容、服务方式、服务要求、服务成果及与之相关的货物等详细内容,见合同附件—服务清单。

### 二、乙方服务成果的交付时间、地点

(一)服务期限: \_\_\_\_\_

(二)服务成果的交付时间和交付要求(如有): \_\_\_\_\_

(三)服务地点: \_\_\_\_\_ (填写详细地址)

(四)乙方代表及联系电话: \_\_\_\_\_ (填写姓名和联系电话)

(五)甲方代表及联系电话: \_\_\_\_\_ (填写姓名和联系电话)

注:服务成果分阶段交付的,应分别列明各阶段的交付时间、交付内容。

### 三、乙方提供服务成果的质量

(一)乙方提供的服务应同时满足:1.符合国家法律法规和规范性文件对服务质量的要求;2.符合甲方招标(磋商、谈判)文件对服务的质量要求;3.符合乙方在投标(响应)文件中或磋商、谈判过程中对服务质量作出的书面承诺、声明或保证。上述质量要求作为甲方对乙方服务质量的验收依据。

(二)乙方应根据国家法律法规和规范性文件的规定、招标(磋商、谈判)文件的相关要求、投标(响应)文件及乙方承诺、声明或保证,向甲方提供相应的服务质量证明文件。

### 四、乙方服务成果的交付方式及载体

乙方交付服务成果方式及载体应符合国家法律法规和规范性文件的要求,并符合甲方招标(磋商、谈判)文件的要求、乙方在投标(响应)文件中对服务成果交付方式及载体作出的承诺。

### 五、甲方对乙方服务的监督

甲方对乙方提供的服务有权进行监督,当乙方服务质量、服务内容不符合约定时,甲方有权要求乙方及时进行整改,对乙方拒不改正或整改不到位的,甲方有权随时解除合同,并根据具体情况扣除部分或全部服务费用。

### 六、合同金额

在乙方提供完全符合合同要求的服务的前提下,本合同总金额为\_\_\_\_\_元(小写)\_\_\_\_\_ (大写)。

### 七、付款时间及条件

(一)付款时间及付款金额: \_\_\_\_\_

(二)付款条件: \_\_\_\_\_

### （三）乙方账户信息

乙方名称：\_\_\_\_\_

开户银行：\_\_\_\_\_

银行账号：\_\_\_\_\_

### 八、知识产权

乙方应保证其提供的服务及服务成果的全部及部分，均不存在侵犯第三方知识产权的情形，其服务成果的所有权由甲方享有。否则，乙方应向甲方承担违约责任及赔偿由此给甲方造成的名誉及经济损失。

### 九、违约条款

（一）甲方没有正当理由逾期支付合同款项的，每延期一日，甲方应按照逾期支付金额\_\_\_\_\_的\_\_\_\_\_承担违约责任。延期达到\_\_\_\_\_日，乙方有权解除合同，并要求甲方赔偿由此造成的经济损失。

（二）甲方存在其他违反本合同的行为，应承担相应的违约责任（注：可以根据情况进行细化）；违约金不足以赔偿乙方损失的，乙方有权要求甲方赔偿由此造成的经济损失。

（三）乙方逾期提供服务成果的，每延期一日，乙方应按照合同总金额的\_\_\_\_\_承担违约责任。延期达到\_\_\_\_\_日，甲方有权解除合同，拒付延期部分的相应服务款项，并要求乙方赔偿甲方的经济损失。

（四）乙方交付的服务不符合质量要求，或其服务成果存在侵权行为的，甲方有权解除合同，并要求乙方支付合同总金额\_\_\_\_\_%的违约金，违约金不足以赔偿甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

（五）乙方在参与本项目采购活动过程中，如存在提供虚假承诺、证明、串通投标等违法违规行为，除承担相应的行政责任外，甲方有权解除合同，并要求乙方承担合同总金额\_\_\_\_\_%的违约金，违约金不足以赔偿甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

（六）乙方存在其他违反本合同的行为，应承担相应的违约责任（注：可以根据情况进行细化）；违约金不足以赔偿甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

### 十、不可抗力

因不可抗力致使一方不能及时或完全履行合同的，应及时通知另一方，双方互不承担责任，并在\_\_\_\_\_天内提供有关不可抗力相关证明。合同未履行部分是否继续履行、如何履行等问题，由双方协商解决。

### 十一、争议的解决方式

合同发生纠纷时，双方应协商解决，协商不成，可以采用下列方式解决：

（一）提交\_\_\_\_\_仲裁委员会仲裁。

（二）向\_\_\_\_\_人民法院起诉。

### 十二、合同保存

合同文本一式\_\_\_\_\_份，采购单位、中标（成交）投标人、采购代理机构、\_\_\_\_\_各执一份。合同文本保存期限为从采购结束之日起至少保存十五年。

### 十三、合同附件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分，与本合同具有同等法律效力：

- 1、服务清单（双方应盖章确认）
- 2、乙方出具的报价单（函）
- 3、中标（成交）结果公告及中标（成交）通知书
- 4、甲方招标（磋商、谈判）文件
- 5、乙方投标（响应）文件
- 6、甲乙双方商定的其他文件

### 十四、双方约定的其他事宜

\_\_\_\_\_。

十五、合同未尽事宜，双方另行签订补充协议，补充协议是合同的组成部分。

十六、本合同由甲乙双方盖章生效。

甲方名称：（章）

乙方名称：（章）

甲方法定代表人或负责人：（签字）

乙方法定代表人或负责人：（签字）

年 月 日

年 月 日

## 二.验收

严格按照采购合同开展履约验收。采购人或者采购代理机构应当成立验收小组,按照采购合同的约定对投标人履约情况进行验收。验收时,应当按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后,应当出具验收书(参考格式附后),列明各项标准的验收情况及项目总体评价,由验收双方共同签署。验收结果应当与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料应当存档备查。

## 政府采购货物履约验收书

（参考格式）

项目名称	
项目编号	
采购人	
使用人	
投标人	
验收依据	<p>1. 政府采购合同（合同名称及编号）</p> <p>2. 中标（成交）公告或中标（成交）通知书</p> <p>3. 招标（磋商、谈判）文件或询价通知书</p> <p>4. 投标（响应）文件</p> <p>5. 投标人的承诺、声明或保证（如有）</p> <p>注：验收依据可根据项目具体情况适当增加</p>
投标人对履约情况的总结及提供的相关证明材料	注：投标人根据采购合同的约定，对履约情况（包括但不限于采购合同中约定的货物数量、货物规格型号、生产厂家、交货时间、交货地点、验收情况、货物质量、售后服务等）进行总结，并提供相应的履约证明材料作为附件。
采购人（使用人）对履约情况的确认	注：采购人或使用人根据采购合同约定，对投标人履约情况进行逐一确认。
验收人员名单及组成	<p>1. 采购人代表：</p> <p>2. 采购代理机构代表：</p> <p>3. 第三方专业机构代表及专家：</p> <p>4. 其他投标人代表：</p>
验收评价及结论	<p>评价：</p> <p>结论：<input type="checkbox"/>通过 <input type="checkbox"/>不通过，具体说明：</p>
验收人员签字	年 月 日
采购人确认意见（注：采购人委托代理机构验收时适用）	<p><input type="checkbox"/>同意验收结论。</p> <p><input type="checkbox"/>不同意验收结论。具体说明：</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>
备注	

采购人代表签字：

年 月 日

投标人代表签字：

年 月 日

## 政府采购服务履约验收书

(参考格式)

项目名称	
项目编号	
采购人	
使用人	
投标人	
验收依据	<p>1.政府采购合同（合同名称及编号）</p> <p>2.中标（成交）公告或中标（成交）通知书</p> <p>3.招标（磋商、谈判）文件或询价通知书</p> <p>4.投标（响应）文件</p> <p>5.投标人的承诺、声明或保证（如有）</p> <p>注：验收依据可根据项目具体情况适当增加</p>
投标人对履约情况的总结及提供的相关证明材料	注：投标人根据采购合同的约定，对履约情况（包括但不限于采购合同中约定的货物数量、货物规格型号、生产厂家、交货时间、交货地点、验收情况、货物质量、售后服务等）进行总结，并提供相应的履约证明材料作为附件。
采购人（使用人）对履约情况的确认	注：采购人或使用人根据采购合同约定，对投标人履约情况进行逐一确认。
验收人员名单及组成	<p>1. 采购人代表：</p> <p>2. 采购代理机构代表：</p> <p>3. 第三方专业机构代表及专家：</p> <p>4. 其他投标人代表：</p>
验收评价及结论	<p>评价：</p> <p>结论：<input type="checkbox"/>通过 <input type="checkbox"/>不通过，具体说明：</p>
验收人员签字	年 月 日
采购人确认意见（注：采购人委托代理机构验收时适用）	<p><input type="checkbox"/>同意验收结论。</p> <p><input type="checkbox"/>不同意验收结论。具体说明：</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>
备注	

采购人代表签字：

年 月 日

投标人代表签字：

年 月 日

## 第七章 投标文件格式与要求

投标人按照以下格式编制响应文件。

投标文件封面格式：

(项目名称)

投标文件

项目编号：

包号：第 包（项目划分采购包时使用）

(投标人名称) (盖章)

年 月 日

## 投标文件目录格式：

### 目 录

- 一、投标承诺书
- 二、开标一览表（报价表）
- 三、分项报价表
- 四、授权委托书
- 五、缴纳投标保证金证明材料
- 六、投标人基本情况表
- 七、具有独立承担民事责任的能力的证明材料
- 八、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料
- 九、依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料
- 十、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料
- 十一、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
- 十二、联合体协议书
- 十三、中小企业声明函
- 十四、监狱企业证明文件
- 十五、残疾人福利性单位声明函
- 十六、主要商务要求承诺书
- 十七、技术偏离表
- 十八、项目组成人员一览表
- 十九、项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等
- 二十、投标人业绩情况表
- 二十一、其他证明材料

## 投标文件正文格式：

### 一、投标承诺书

致：\_\_\_\_\_（采购单位名称和采购代理机构名称）

你方组织的\_\_\_\_\_（项目名称）的招标，项目编号：\_\_\_\_\_，我方自愿参与投标，并就有关事项郑重承诺如下：

一、我方完全理解并接受该项目招标文件的所有要求。

二、我方严格遵守《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》及相关法律、法规的规定，如有违反，承担相应的法律责任。

三、我方的最终报价为开标一览表（报价表）中的投标总报价，在投标有效期和合同有效期内，该报价固定不变。

四、我方同意招标文件关于投标有效期的规定。

五、我方同意提供贵方要求的与投标有关的任何数据和资料。

六、我方将按照招标文件、投标文件等要求，签订并严格执行政府采购合同。

七、我方投标报价已包含应向知识产权所有人支付的所有相关税费，并保证采购人在中国使用我方提供的货物时，如有第三方提出侵犯其知识产权主张的，责任由我方承担。

八、我方承诺未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。

九、我方提供的投标文件内容全部真实有效，如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切法律责任。

十、若我方中标，愿意按有关规定及招标文件要求缴纳招标代理服务费。若采购人支付代理服务费，则此条不适用。

详细地址：

邮政编码：

电话：

电子邮箱：

投标人开户银行：

账号/行号：

投标人名称（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签字）：

年 月 日

## 二、开标一览表（报价表）

投标人应在“投标客户端”【报价部分】进行填写，“投标客户端”将自动根据投标人填写信息在线生成开标一览表，若在投标文件中出现非系统生成的开标一览表，且与“投标客户端”生成的开标一览表信息内容不一致，以“投标客户端”在线填写报价并生成的内容为准。

（下列表样仅供参考，请选择下表之一填写）

### 开标一览表（报价表）

（总价、单价报价）

项目编号：

项目名称：

投标人名称：

序号	采购项目名称/包名称	投标总报价（元）	交货或服务期	交货或服务地点
1				
2				
...				

投标人（盖章）：

日期：

### 开标一览表（报价表）

（上浮/下浮率报价）

项目编号：

项目名称：

投标人名称：

序号	采购项目名称/包名称	上浮/下浮率（%）	交货或服务期	交货或服务地点
1				
2				
...				

投标人（盖章）：

日期：

### 三、分项报价表

投标人应在“投标客户端”【报价部分】进行填写，“投标客户端”将自动根据投标人填写信息在线生成分项报价表，若在投标文件中出现非系统生成的分项报价表，且与“投标客户端”生成的分项报价表信息内容不一致，以“投标客户端”在线填写报价并生成的内容为准。

(下列表样仅供参考)

(一) 货物 (请选择下表之一填写)

#### 分项报价表

(总价、单价报价)

项目编号:

项目名称:

包号:

投标人名称:

货币及单位: 人民币/元

品目号	序号	货物名称	规格型号	品牌	产地	制造商名称	单价	数量	总价
1-1	1								
1-2	2								
...	...								

投标人(盖章):

日期:

#### 分项报价表

(上浮/下浮率报价)

项目编号:

项目名称:

包号:

投标人名称:

货币及单位: 人民币/元

品目号	序号	货物名称	规格型号	品牌	产地	制造商名称	单价	数量	上浮/下浮率(%)	总价
1-1	1									
1-2	2									
...	...									

投标人(盖章):

日期:

(二) 服务 (请选择下表之一填写)

#### 分项报价表

(总价、单价报价)

项目编号:

项目名称:

包号:

投标人名称:

货币及单位: 人民币/元

品目号	序号	服务名称	服务范围	服务要求	服务期限	服务标准	单价	数量	总价
-----	----	------	------	------	------	------	----	----	----

1-1	1								
1-2	2								
...	...								

投标人（盖章）：

日期：

### 分项报价表

（上浮/下浮率报价）

项目编号：

项目名称：

包号：

投标人名称：

货币及单位：人民币/元

品目号	序号	服务名称	服务范围	服务要求	服务期限	服务标准	单价	数量	上浮/下浮率（%）	总价
1-1	1									
1-2	2									
...	...									

投标人（盖章）：

日期：

(以下格式文件由投标人根据需要选用)

#### 四、授权委托书

本人\_\_\_\_\_ (姓名) 系\_\_\_\_\_ (投标人名称) 的法定代表人，现委托\_\_\_\_\_ (姓名) 为我方代理人，参加\_\_\_\_\_ (项目名称) 的招标，项目编号：\_\_\_\_\_。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清确认、递交、撤回、修改招标项目投标文件、签订合同和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。委托期限：\_\_\_\_\_。

代理人无转委托权。

投标人(盖章)：\_\_\_\_\_

法定代表人(签字)：\_\_\_\_\_

授权委托人(签字)：\_\_\_\_\_

法定代表人身份证扫描件 正面	法定代表人身份证扫描件 反面
授权委托人身份证扫描件 正面	授权委托人身份证扫描件 反面

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

（以下格式文件由投标人根据需要选用）

## 五、缴纳投标保证金证明材料

投标人应提供缴纳保证金的证明材料原件扫描件。

## 六、投标人基本情况表

投标人名称		注册资金	
注册地		注册时间	
法定代表人		联系电话	
技术负责人		联系电话	
开户银行			
开户银行账号			
主营范围：			
企业资质：			

## 七、具有独立承担民事责任的能力的证明材料

投标人为法人或者其他组织的，提供营业执照等证明文件；投标人为自然人的，提供身份证明。

## 八、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料

投标人提供具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料。

## 九、依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料

投标人提供依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。

## 十、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料

投标人提供具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料。

### 十一、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的书面声明

本公司（单位）自愿参加本次政府采购活动，\_\_\_\_\_（项目名称），项目编号：\_\_\_\_\_，严格遵守《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》及相关法律、法规和规章制度，在参加此次政府采购活动前3年内，本公司在经营活动中无重大违法记录。

特此声明

投标人名称（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签字）：

年 月 日

(以下格式文件由投标人根据需要选用)

## 十二、联合体协议书

\_\_\_\_\_ (所有成员单位名称) 自愿组成一个联合体, 以一个投标人的身份共同参加\_\_\_\_\_ (项目名称) 的投标, 项目编号: \_\_\_\_\_。联合体各方共同与采购人签订采购合同, 就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。现就联合体投标事宜订立如下协议。

1. \_\_\_\_\_ (某成员单位名称) 为联合体牵头人。

2. 联合体各成员单位授权牵头人代表联合体参加投标活动, 提交和接收相关的资料, 负责合同实施阶段的组织和协调工作, 以及处理与本招标项目有关的事宜。

3. 联合体牵头人在本项目中签署的文件和处理的事宜, 联合体各成员单位均予以承认。联合体各成员单位将严格按照招标文件、投标文件和合同的要求全面履行义务, 并向招标人承担连带责任。

4. 联合体各成员单位内部的职责分工如下: \_\_\_\_\_。

5. 如要求缴纳保证金, 以牵头人名义缴纳, 对联合体各方均具有约束力。

6. 本协议书自签署之日起生效, 合同履行完毕后自动失效。

7. 本协议书一式\_\_\_\_\_份, 联合体各成员单位和采购人各执一份。

协议书由法定代表人签字的, 应附法定代表人身份证明; 由授权代表签字的, 应附授权委托书。

所有成员单位法定代表人或其授权代表 (签字并盖章):

年 月 日

(以下格式文件由投标人根据需要选用)

### 十三、中小企业声明函

#### 中小企业声明函（货物）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。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）行业；制造商为（企业名称），从业人员\_\_\_\_\_人，营业收入为\_\_\_\_\_万元，资产总额为\_\_\_\_\_万元<sup>1</sup>，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）行业；制造商为（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：

<sup>1</sup>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

#### 中小企业声明函（工程、服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（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<sup>1</sup>，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：

<sup>1</sup>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

（以下格式文件由投标人根据需要选用）

#### 十四、监狱企业证明文件

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。

(以下格式文件由投标人根据需要选用)

### 十五、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：

## 十六、主要商务要求承诺书

我公司承诺可以完全满足\_\_\_\_\_ (项目名称)，项目编号：\_\_\_\_\_ 招标文件的所有主要商务条款要求，包括标的提供的时间、标的提供的地点、投标有效期、付款方式、验收要求、履约保证金等。若有不符合或未按承诺履行的，承担相应法律后果。

如有优于招标文件主要商务要求的请在此承诺书中说明。

具体优于内容（如标的提供的时间、地点，质保期等）。

特此承诺

投标人名称（盖章）：

年 月 日

### 十七、技术偏离表

序号	标的名称	招标技术要求		投标响应内容	偏离程度	备注
1		★	1.1...			
			1.2...			
			...			
2		★	2.1...			
			2.2...			
			...			

说明：

1.“招标技术要求”栏应详细列明招标文件中的技术要求。

2.“投标响应内容”栏填写投标人对招标文件提出的技术要求作出的明确响应，并列明具体响应数值或内容，只注明符合、满足等无具体内容表述的，将视为未实质性满足招标文件要求。

3.“偏离程度”栏填写满足、响应或正偏离、负偏离。

4.“备注”栏可填写偏离情况的具体说明。

5. 本表填写内容与分项报价明细表不一致的，以分项报价明细表内容为准。

(以下格式文件由投标人根据需要选用)

### 十八、项目组成人员一览表

序号	姓名	本项目拟任职务	学历	职称或执业资格	身份证号	联系电话
1						
2						
3						
.....						

按招标文件要求在本表后附相关人员证书。

说明：

- 1.“本项目拟任职务”栏应包括：项目负责人、项目联系人、项目服务人员或技术人员等。
- 2.如投标人中标，须按本表项目组成人员操作，不得随意更换。

(以下格式文件由投标人根据需要选用)

## 十九、项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等

(内容和格式自拟)

(以下格式文件由投标人根据需要选用)

### 二十、投标人业绩情况表

序号	使用单位	业绩名称	合同总价	签订时间
1				
2				
3				
4				
...				

投标人根据上述业绩情况后附销售或服务合同复印件。

(以下格式文件由投标人根据需要选用)

## 二十一、其他证明材料

- 1.招标文件要求提供的其他资料。
- 2.投标人认为需提供其他资料。