

松采管(2025)582号

上海市松江区新浜镇人民政府

2026-2027年期间新浜镇居家养老服务项目

招标文件

采购方：上海市松江区新浜镇人民政府

分散采购机构：上海茸舜建设咨询有限公司

2025年12月

2025年12月01日

目录

第一章 公开招标公告	1
一、项目基本情况	1
二、申请人的资格要求：	1
三、获取招标文件	2
四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点	2
五、公告期限	2
六、其他补充事宜	2
七、对本次采购提出询问，请按以下方式联系	3
第二章 投标人须知	4
一、总则	17
二、招标文件	20
三、投标文件	21
四、投标文件的递交	27
五、开标	28
六、评标	29
七、定标	30
八、授予合同	31
第三章 政府采购政策功能	32
第四章 评标办法	33
一、资格审查	33
二、投标无效情形	33
三、评标方法与程序	33
四、政策扶持	40
五、根据《中华人民共和国政府采购法》第三十六条的规定，本项目招标出现下列情形之一的，项目予以废标：	40
第五章 项目概况及招标需求	41
一、项目概述	41
二、项目目标	41
三、承接方承接能力要求	41

四、项目经费总额	41
五、从业经验与专业能力要求	43
六、工作考量和人员报酬	44
七、项目考核评估	44
八、结算方式	73
九、项目实施的依据和标准	73
十、商务要求：	73
十一、投标文件的编制要求	74
十二、验收方式	76
第六章 响应文件格式	77
一、商务响应文件有关格式	77
1、投标函格式	77
2、投标承诺书	79
3、开标一览表	80
4、投标报价分类汇总表格式	81
5、投标报价明细表格式	82
6、资格条件及实质性要求响应表	86
7、与评标有关的投标文件主要内容索引表	89
8、商务响应表格式	90
二、技术响应文件有关表格格式	91
1、投标人与服务相关的资质等证书汇总表	91
2、主要管理制度一览表	92
3、拟投入本项目的服 务车辆及设施装备一览表（若有）	93
4、本项目日常消耗材料明细表（若有）	94
5、项目负责人情况表	95
6、主要人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表	96
7、服务方案、服务承诺等	97
三、相关证明文件格式	98
1、投标人基本情况简介格式	98
2、法定代表人证明书或法定代表人授权书	99

3、同类或类似项目业绩：投标人近年承接的与本项目类似项目一览表格式	101
4、中小企业声明函	102
5、残疾人福利性单位声明函	105
6、参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违纪记录的声明函	106
7、财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函	107
8、与供应商关联企业情况表	108
9、投标人主要股东或出资人信息	110
10、供应商书面声明-1	111
11、供应商书面声明-2	112
12、政府购买服务供应商廉政承诺书	113
第七章 合同通用条款及专用条款	114
★号条款符合性要求集中列明	158

第一章 公开招标公告

项目概况：

2026-2027 年期间新浜镇居家养老服务项目的潜在投标人应在上海政府采购网获取招标文件，并于 **2025-12-24 10:00:00**（北京时间）前提交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：310117117251126156387-17294471 （代理机构内部项目编号：RS-2025CG158）

预算编号：1726-11704644、1726-K11704802

项目名称：2026-2027 年期间新浜镇居家养老服务项目

采购编号：松采管（2025）582 号

预算金额（元）：11751792.00 元（国库资金：11751792.00 元；自筹资金：0.00 元）

最高限价（元）：包 1-11751792.00 元

采购需求：

包名称：2026-2027 年期间新浜镇居家养老服务项目

数量：1

预算金额（元）：11751792.00 元

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：

为新浜镇辖区内 60 周岁及以上、有生活照料需求并经上海市老年照护统一需求评估后符合相关评级要求的居家老人提供居家养老服务，服务内容包括生活照料、医疗保健、家政服务、精神慰藉等。服务形式：由项目承接方安排养老护理员上门提供服务。具体项目内容、采购范围及所应达到的具体要求，以招标文件相应规定为准。

合同履约期限：2026 年 1 月 1 日至 2027 年 12 月 31 日。

本项目（**不允许**）接受联合体投标。

二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本采购项目执行政府采购有关鼓励支持节能产品、环境认证产品以及支持中小企业、福利企业、监狱企业等的政策规定；促进残疾人就业，执行财库（2017）141号文。

3. 本项目的特定资格要求：

- 1)、未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)重大税收违法失信主体名单、政府采购严重违法失信行为记录名单和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单、“中国执行信息公开网”(<http://zxgk.court.gov.cn>)失信被执行人记录名单的供应商；
- 2)、本项目面向大、中、小、微型企业，事业法人、其他组织或自然人采购；
- 3)、本次招标不接受联合投标。

三、获取招标文件

时间：**2025-12-03** 至 **2025-12-11**，每天上午 **00:00:00**~**12:00:00**，下午 **12:00:00**~**23:59:59**
(北京时间，法定节假日除外)

地点：上海政府采购网

方式：网上获取

售价（元）：0

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

提交投标文件截止时间：（北京时间）

投标地点：本次投标采用网上投标方式，投标人应根据有关规定和方法，在上海政府采购网(<http://www.zfcg.sh.gov.cn>)电子招投标系统提交。

开标时间：**2025-12-24 10:00:00**（北京时间）

开标地点：上海政府采购网(<http://www.zfcg.sh.gov.cn>)，现场：上海市松江区沪松路27号3楼开标室。

五、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

六、其他补充事宜

1、根据上海市财政局《关于上海市政府采购云平台上线试运行的通知》及《关于上海市政府采购云平台第二批单位上线运行的通知》的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购云平台进行。报价人在云平台的有关操作方法可以观看线上直播培训回看，也可登录采购云平台查看培训操作手册或培训操作视频。

2、采购云平台在使用过程中如遇到问题可拨打服务电话 95763 进行咨询。

3、本项目采用电子化采购方式，合格的供应商可于本公告规定时间内在政采云平台免费获取电子采购文件。

4、届时请供应商代表持投标时所使用的 CA 证书、可上网的笔记本电脑、网上投标确认回执原件、授权委托书及被委托人身份证原件和复印件（被授权人需为本公司在册员工，提供社保在册证明；被授权人若为退休返聘人员、则提供退休返聘合同）；若法定代表人参加开标会的需提供法定代表人证明书原件及其身份证原件及复印件参加开标。

七、对本次采购提出询问，请按以下方式联系

1. 采购人信息

名 称：上海市松江区新浜镇人民政府

地 址：上海市松江区新浜镇中心街 1 号

联系方式：（021）57891322

联系人：陈舒欣

2. 采购代理机构信息

名 称：上海茸舜建设咨询有限公司

地 址：上海市松江区沪松路 27 号

联系方式：（021）67856669-802

3. 项目联系方式

项目联系人：王焕琴

电 话：（021）67856669-802

第二章 投标人须知

前附（置）表

序号	目录名称	内 容
1	项目名称	2026-2027 年期间新浜镇居家养老服务项目
2	项目招标编号	详见招标公告
3	项目内容	详见“项目概况及招标需求”
4	项目地址	上海市松江区新浜镇
5	最高限价	总价最高限价：11751792.00 元（其中第一年 5473188.00 元、其中第二年 6278604.00 元），超过最高限价的投标作无效标处理
6	资金来源	财政性资金
7	招标方式	公开招标
8	交付日期	详见招标公告
9	项目属性	服务类招标
10	是否允许联合体投标	<input checked="" type="checkbox"/> 不允许 <input type="checkbox"/> 允许联合体的要求：本项目允许*家供应商组成联合体，由具备** 资质的供应商作为联合体牵头人。
11	项目划分包件情况	<input checked="" type="checkbox"/> 本项目不划分包件。 <input type="checkbox"/> 本项目包含*个包件，同一投标人允许最多中标*个包件。 包件具体情况如下： 包件号及包件名称：只有一个包件：包件 1：2026-2027 年期间新浜镇居家养老服务项目 包件预算金额：11751792.00 元
12	采购人	采购人：上海市松江区新浜镇人民政府 地址：上海市松江区新浜镇中心街 1 号 邮编：201605 联系人：陈舒欣 电话：（021）57891322

13	采购代理机构	<p>采购代理机构：上海茸舜建设咨询有限公司 地址：上海市松江区沪松路 27 号 邮编：201600 联系人：王焕琴 电话：(021) 67856669-802 传真：(021) 67856669</p>
14	投标人资格要求	<p>1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商。 具有独立承担民事责任的能力； 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度； 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力； 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录； 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录； 法律、行政法规规定的其他条件。</p> <p>2、根据《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》已登记入库的供应商。</p> <p>3、其他资质要求：</p> <p>(1) 未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)重大税收违法失信主体名单、政府采购严重违法失信行为记录名单和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单、“中国执行信息公开网”(http://zxgk.court.gov.cn)失信被执行人记录名单；</p> <p>(2) 社会团体法人登记证书或民办非企业单位登记证书或事业单位证书或营业执照（含有企业统一社会信用代码）；</p> <p>(3) 本项目面向大、中、小、微型企业，事业法人、其他组织或自然人采购；</p> <p>(4) 本次招标不接受联合投标。</p>
15	招标代理服务费等费用	<p>按《招标代理服务收费管理暂行办法》(计价格[2002]1980号)和发改办价格[2003]857号所规定的<u>服务类</u>招标的收费标准,向招标人收取招标代理服务费及专家评审费。其中专家评审费按沪建招(2018)3号文规定的标准按实另行计取。</p>

		<p style="text-align: center;">招标代理服务收费标准</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="2">服务类型</th></tr> <tr> <th>费率</th><th>服务招标</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">中标金额（万元）</td></tr> <tr> <td>100 以下</td><td>1.5%</td></tr> <tr> <td>100-500</td><td>0.8%</td></tr> <tr> <td>500-1000</td><td>0.45%</td></tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">招标代理服务收费按差额定率累进法计算。</p> <p><input type="checkbox"/> 投标总价包含招标代理服务费。投标人在中标后须向采购代理机构支付招标代理服务费，共计 ____ 万元（开发票，按上述标准以中标价计算）。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 投标总价不包含招标代理服务费。由采购人按照招标代理合同的约定向采购代理机构支付相应费用。</p>	服务类型		费率	服务招标	中标金额（万元）		100 以下	1.5%	100-500	0.8%	500-1000	0.45%
服务类型														
费率	服务招标													
中标金额（万元）														
100 以下	1.5%													
100-500	0.8%													
500-1000	0.45%													
16	报名、发售招标文件	电子招标，不需要，招标文件网上下载												
17	现场验证	电子招标，不需要												
18	现场踏勘	<p><input checked="" type="checkbox"/> 自行踏勘。</p> <p><input type="checkbox"/> 统一踏勘。 集合时间： / 集合地点： / 联系人： / 联系电话： /。</p> <p>投标人取得招标文件后，可前往项目现场踏勘以了解任何足以影响投标报价、编制投标文件和签署合同所需了解的全部信息，投标人一经中标，不得以不了解现场情况为由，提出延长合同期和提高合同价等要求。投标人应自行承担现场踏勘的费用，并对踏勘现场后做出的判断自行承担责任和风险。</p> <p>注： 采购人在踏勘现场中口头介绍的情况，除采购人事后形成书面记录、并以澄清或修改公告的形式发布、构成招标文件的组成部分以外，其他内容仅供投标人在编制投标文件时参考，采购人不对投标人据此作出的判断和决策负责。</p>												
19	书面提问 截止时间	对招标文件中的内容如有疑问，可要求澄清。请于获取采购文件或采购公告期限届满之日起 7 个工作日内以书面（传真）形式告知招标代理单位（并电话确认）或网上电子投标平台提疑，招标代理单位将主动或依据投标方要求澄清的问题而修改招标文件，及相应的顺延开标时间，												

		<p>并以书面形式通知所有投标方。</p> <p>地址：上海市松江区沪松路 27 号 联系电话：67856669-802</p> <p>若未在规定时间内提交疑问函或无疑问函，则视为对招标文件无疑问。</p> <p>为保证招标的合法性、公平性，潜在投标人认为本项目的服务需求书中的技术、服务等相关需求指标存在排他性或歧视性的，可在收到或下载招标文件之日起七个工作日内提出并附相关证据，采购人或采购代理机构将及时进行调查或组织论证，如情况属实，采购人或采购代理机构将对相关技术、服务需求指标做相应修改。</p>
20	答疑会（如有）	时间、地点另行通知
21	招标文件澄清或修改（如有）	通过“上海政府采购网”发布澄清或修改公告
22	投标保证金	<p>投标保证金： / 元 （本项目不提交）</p> <p>形式：银行贷记凭证、电汇或网上银行</p> <p>投标保证金： __/ 元 （本项目不提交）</p> <p>形式：银行贷记凭证、电汇或网上银行</p> <p>所有投标书都应附有 __/ __ 元人民币的投标保证金（汇款证明，投标保证金必须由投标人基本账户汇出），于投标截止时间前提交并在上海市政府采购信息管理平台（简称：电子采购平台）上操作确认。投标人须在投标截止时间将投标保证金汇入上海茸舜建设咨询有限公司开户银行账号中（须在汇款凭证附言处注明项目名称）。在投标截止时间投标保证金未到账的投标人的投标将被拒绝。</p> <p>汇款信息如下：</p> <p>单位全称：上海茸舜建设咨询有限公司</p> <p>开户行：上海农商银行松江支行</p> <p>账号：5013 1000 6413 79290</p> <p>注：如若未及时提交缴纳投标保证金信息让招标代理确认，则认定此次投标无效。</p>
23	投标有效期	自投标文件提交截止之日起 90 日历天

24	投标文件份数	电子投标文件壹份（电子采购平台上传）
25	投标文件提交地点、截止时间	<p>投标截止时间：2025-12-24 10:00:00（北京时间）（以电子采购平台显示时间为准）</p> <p>地点：由投标人在上海市政府采购信息管理平台的门户网站上海政府采购网（简称：电子采购平台 http://www.zfcg.sh.gov.cn）电子招投标系统提交。</p>
26	开标时间、地点	<p>开标时间：2025-12-24 10:00:00（北京时间）</p> <p>开标地点：上海市松江区沪松路 27 号 3 楼会议室，在上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）电子平台进行在线开标。具体会议室详见开标当天一楼进厅显示屏</p> <p>注：签到和解密的操作时长分别为 30 分钟，投标人应在规定时间内完成上述签到或解密操作，逾时未完成签到或解密的投标人，其投标将作无效标处理。因系统原因导致投标人无法在上述要求时间内完成签到或解密的除外。</p>
27	投标签收	各响应人应在投标截至时间前尽早加密上传响应文件，电话通知采购代理机构进行签收，并及时查看采购代理机构在电子采购平台的签收情况，并打印签收回执。以免因临近投标截至时间上传造成采购代理机构无法在开标前完成签收的情形。未签收的投标（响应）文件视为投标（响应）未完成，投标失败。
28	投标人开标时需携带材料	<p>1、可以无线上网的笔记本电脑、无线 3G 或 4G 上网卡、投标时所使用的上海市电子签名认证证书（CA 认证证书）。</p> <p>2、授权委托书及被委托人身份证原件和复印件（被授权人需为本公司在册员工，提供社保在册证明；被授权人若为退休返聘人员，则提供退休返聘合同；若法定代表人参加开标会的需提供法定代表人证明书原件及其身份证原件及复印件）。</p> <p>3、网上投标确认回执原件。</p>
29	格式	所提交的文件及格式应符合《上海市电子政府采购管理暂行办法》（沪财采[2012]22 号）的相关规定
30	评标办法	<input type="checkbox"/> 最低评标价

		<input checked="" type="checkbox"/> 综合评分法
31	付款办法	1、服务费按月结算支付（结合考核）。 2、按实际服务对象人数、服务时间，每月核算费用，支付给乙方。
32	履约保证金	<input checked="" type="checkbox"/> 不提供 <input type="checkbox"/> 提供
33	质保金	<input checked="" type="checkbox"/> 不提供 <input type="checkbox"/> 提供
34	是否允许递交备选投标方案	<input checked="" type="checkbox"/> 不允许。本项目不接受选择性报价，否则将按无效投标处理。 <input type="checkbox"/> 允许
35	重大违法记录情况的要求	年份要求：前三年 时间范围：本次投标截止之日起计，倒推算日期。
36	投标人的类似项目业绩的要求	年份要求：近三年 时间范围：本次投标截止之日起计，倒推算日期。
37	资格审查	<p>1、投标人存在下列情况之一的，投标无效：</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 未按照招标文件的规定提交投标保证金的；（若招标文件有要求） (2) 资格条件不符合国家规定和招标文件要求； (3) 投标人名称与投标报名时的营业执照、资质证书等不一致，或无效的； (4) 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。 <p>（注：以上条款无需在电子投标文件中标记，投标人可在电子投标文件中任意位置标记匹配，采购代理机构将如实记载并提交评标委员会审核确认）</p> <p>2、按照招标文件要求提供以下资格条件材料：</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 法人或者其他组织的营业执照等证明文件以及招标文件要求的资质证书等（本项目资质证书指 ____ / ____）； 法定代表人直接投标的应提供法定代表人证明书及法定代表人身份证； 委托授权人投标的应提供法定代表人授权委托书及被授权人身份证（被授权人需为本公司在册员工，提供社保在册证明；被授权人若为退休返聘人员、则提供退休返聘合同）；

		<p>(2) 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函；</p> <p>(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的书面声明函；</p> <p>(4) 招标人将在开标后、评标前，通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询相关投标人信用记录，并对供应商信用记录进行甄别，对列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）重大税收违法失信主体名单、政府采购严重违法失信行为记录名单和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单、“中国执行信息公开网”（http://zxgk.court.gov.cn）失信被执行人记录名单的供应商，将拒绝其参与政府采购活动。以上信用查询记录，招标人将打印查询结果页面后与其他采购文件一并保存。</p> <p>(5) 接受联合体投标的项目中，联合体协议按照招标文件提供的格式签署、提交，明确联合体牵头人和各方拟承担的工作和责任。</p> <p>(注：以上条款投标人须在电子投标文件中按投标软件设置，在相应位置进行标记匹配。)</p>
38	符合性审查 无效标条款	<p>1、投标文件没有对招标文件的实质性要求和条件作出响应：</p> <p>(1) 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；</p> <p>(2) 投标有效期少于招标文件要求的；</p> <p>(3) 电子投标文件（《投标函》、《投标承诺书》、《开标一览表》、《法定代表人授权委托书》、《资格性及符合性要求响应表》）未按照招标文件规定格式签字或盖章的，或签字盖章不齐全的；</p> <p>(4) 投标人递交两份或多份内容不同的投标文件，或在一份投标文件中对同一招标项目报有两个或多个报价，且未声明哪一个有效的，按招标文件规定提交备选投标方案的除外；</p> <p>(5) 经评标委员会审定，明显不符合招标文件规定的技术规格、技术标准要求；</p> <p>(6) 经评标委员会审定，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，且投标人不能在合理的时间内提供书面说明或者不能提供相关证明材料的；</p>

		<p>(7) 不按评标委员会要求澄清、说明或补正的；</p> <p>(8) 投标人有串通投标、弄虚作假、行贿等违法行为；</p> <p>(9) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；</p> <p>(10) 投标人不符合《投标人须知》及招标文件中标有“★”条款要求的；</p> <p>(11) 出现不符合法律法规及招标文件中规定的其他实质性要求。</p>
39	采购项目需落实的政府采购政策情况	<p>中小企业政策：</p> <p>1、根据财政部、工信部《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号)及《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》(财库〔2022〕19号)的相关规定，对于非专门面向中小企业的项目，对符合规定的小微企业报价给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。报价人若为小型、微型企业，必须按照规定提供真实、完整、准确的《中小企业声明函》，未提供或提供内容不全的，则不适用价格扣除法。</p> <p>2、投标邀请中规定接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，采购人、采购代理机构应当对联合体或者大中型企业的报价给予4%的价格扣除。若联合协议中未明确小型、微型企业合同金额的，则该联合体不适用价格扣除法。联合体各方均为小型、微型企业的，联合体视同为小型、微型企业。(注：A. 联合协议中未明确小型、微型企业合同金额的，则该联合体不享受价格扣除；B. 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直接控股、管理关系，否则视为投标无效)。</p> <p>3、按照工信部等四部委《关于印发中小企业划型标准规定的通知》(工信部联企业〔2011〕300号)要求，该规定适用于在中国境内依法设立的各类所有制和各种组织形式的企业。依据现有规范性文件规定，事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购报价人，不属于中小企业划型标准确定的中小企业，不得按通知规定声明为中小微企业，也不适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》。</p> <p>4、供应商须提供本企业制造的服务、承建(承接)的工程或者服务，或者</p>

	<p>提供其他中小企业制造的服务(不包括使用大型企业注册商标的服务)。小型、微型企业提供中型企业制造的服务的，视同为中型企业。</p> <p>促进残疾人就业政策：</p> <p>1、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，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。</p> <p>2、报价人若为符合条件的残疾人福利性单位，必须按照规定提供真实、完整、准确的《残疾人福利性单位声明函》，未提供或提供内容不全的，则不适用价格扣除法。</p> <p>3、报价人提供的《残疾人福利性单位声明函》与事实不符的，依照《政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。中标人为残疾人福利性单位的，随中标结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。</p> <p>监狱企业政策：</p> <p>根据《财政部司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》(财库[2014]68号)的规定，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。监狱企业应当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。</p> <p>鼓励节能政策：</p> <p>按照财政部 发展改革委 生态环境部 市场监管总局《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》(财库〔2019〕9号)要求，依据品目清单和认证证书实施政府优先采购和强制采购。</p> <p>优先采购节能环保产品政策：</p> <p>在技术、服务等指标同等条件下，对财政部财库〔2019〕18号和财政部财库〔2019〕19号文公布的节能环保产品品目清单中的产品实行优先采购；对节能产品品目清单中以“★”标注的产品，实行强制采购。供应商须提供具有国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的认证</p>
--	--

		<p>证书方能享受优先采购或强制采购政策。</p> <p>强制性产品认证管理规定：</p> <p>根据市场监管总局、国家认监委最新公告及通知(中国国家认证认可监督管理委员会官网 http://www.cnca.gov.cn)，若采购产品为《强制性产品认证管理规定》目录内的产品，报价人应承诺提供具有强制性产品认证证书的产品，且若中标，供货时须附上3C产品认证证书。</p>
40	是否专门面向中小企业采购	<p>□是，本项目专门面向中小微企业采购，所有供应商不享受价格分优惠政策。</p> <p>■否，本项目面向大、中、小、微型企业、事业法人等各类供应商采购，小微企业享受价格分优惠政策。</p> <p>依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。</p>
41	小微企业价格扣除比例	<p>若本项目面向大、中、小、微型企业、事业法人等各类供应商采购，小微企业享受价格分优惠政策如下：</p> <p>1) 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》及《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》的相关规定，对小型或微型企业报价给予10%的扣除，用扣除后的价格参加评审；专门面向中小企业采购时，则不再给予价格10%的扣除。</p> <p>2) 若报价人为联合体，组成联合体或者接受分包合同的中小企业与联合体内其他企业、分包企业之间不得存在直接控股、管理关系。接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，采购人、采购代理机构应当对联合体或者大中型企业的报价给予4%的扣除，用扣除后的价格参加评审。</p>
42	是否采购进口产品	<p>□允许采购进口产品</p> <p>■不允许采购进口产品</p> <p>若无财政针对本项目允许采购进口产品批复，报价人提供的产品若为进口产品，根据财政部关于印发《政府采购进口产品管理办法》的通</p>

		知(财库[2007]119号)、《关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》(财办库[2008]248号文)精神,将作无效投标处理。所谓进口产品是指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自境外的产品(凡在海关特殊监管区域内企业生产或加工(包括从境外进口料件)销往境内其他地区的产品,不作为政府采购项下进口产品。对从境外进入海关特殊监管区域,再经办理报关手续后从海关特殊监管区进入境内其他地区的产品,应当认定为进口产品),报价人应保证所投进口产品可履行合法报通关手续进入中国关境内,但不限制满足招标文件要求的国内产品参与投标。
43	低于成本价不正当竞争预防措施	<p>评审小组认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价,有可能影响产品质量或者不能诚信履约的,应当要求其在投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;供应商不能证明其报价合理性的,评审小组应当将其响应件作为无效处理。</p> <p>供应商书面说明应当签字确认或者加盖公章,否则无效。书面说明的签字确认,供应商为法人的,由其法定代表人或者代理人签字确认;供应商为其他组织的,由其主要负责人或者代理人签字确认;供应商为自然人的,由其本人或者代理人签字确认。</p> <p>供应商提供书面说明后,评审小组应当结合采购项目采购需求、专业实际情况、与其他供应商比较情况等就供应商书面说明进行审查评价。供应商拒绝或者变相拒绝提供有效书面说明或者书面说明不能证明其报价合理性的,评审小组应当将其响应件作为无效处理。</p>
44	需要补充的其他内容	<p>1、响应文件格式中要求“法定代表人或其委托代理人”签字的,如法定代表人亲自应征而不委托代理人应征,由法定代表人签字;如法定代表人授权委托代理人应征,由委托代理人签字,也可由法定代表人签字。</p> <p>2、报价人必须对其响应文件中提供各种资料、说明的真实性负责。在评标过程中,如有发现报价人有为谋取成交而提供虚假资料欺骗采购人和评委的行为,将取消其成交资格,其保证金将不予退还。若在成交后和执行合同过程中发现其提供虚假资料的将取消其成交资格,给采购人造成损失的,还必须进行赔偿并负相关责任。评标过程中无论是否有对原件进行核实,报价人都必须对其提供各种资料、说明的真实性负责。</p>

		<p>3、报价人须保障采购人在使用该服务/服务或其任何一部分时不受到第三方关于侵犯专利权、商标权或工业设计权等知识产权的指控。如果任何第三方提出侵权指控与采购人无关，报价人须与第三方交涉并承担可能产生的责任与一切费用。如采购人因此而遭致损失的，报价人应赔偿该损失。</p>
45	质疑	<p>供应商认为采购文件、采购过程、中标结果使自己的权益受到损害的，应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。具体详见投标人须知正文相关内容。</p> <p>联系方式：上海茸舜建设咨询有限公司，地址：上海市松江区沪松路 27 号，邮编：201600，电话：021-67856669，传真：021-67856669，邮箱：shrongshun@163.com</p>
46	电子投标 特别提醒	<p>1、本次招标必须网上投标，投标人必须获得上海市电子签认证证书（CA 认证证书）。</p> <p>2、投标人应自行配备网络终端，并确保网络终端的运行稳定与安全。投标人应在电子采购平台下载并保存招标文件，招标公告要求投标人在下载招标文件前进行报名登记验证，并查验资格证明文件的，投标人应当按照招标公告的要求先行登记验证后下载招标文件。（本项目报名不查验）。</p> <p>3、投标人下载招标文件后，应使用电子采购平台提供的客户端投标工具编制投标文件，并按要求上传所有资料。如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响，由投标人承担相应责任。</p> <p>4、开标时请投标人代表持有效的数字证书（CA 证书）参加开标。</p> <p>5、电子响应文件由投标人在电子采购平台上传提交。</p> <p>6、对于投标人操作失误、网站系统故障等技术性问题导致的投标失败或者招标失败，采购人及采购代理机构概不负责。</p> <p>7、本项目招标过程中因以下原因导致的不良后果，采购人及采购代理机构不承担责任：</p> <p>(1) 电子采购平台发生技术故障或遭受网络攻击对项目所产生的影响。</p> <p>(2) 采购人及采购代理机构以外的单位或个人在电子采购平台中的不当</p>

		<p>操作对本项目产生的影响。</p> <p>(3) 电子采购平台的程序设置对本项目产生的影响。</p> <p>(4) 其他无法预计或不可抗拒的因素。</p> <p>投标人参加本项目投标即被视作同意上述免责内容。</p> <p>采购云平台服务咨询电话:95763</p> <p>说明：根据上海市财政局《关于上海市政府采购信息管理平台招投标系统正式运行的通知》(沪财采[2014]27号)的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购信息管理平台（简称：电子采购平台）（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）电子招投标系统进行。电子采购平台是由市财政局建设和维护。投标人应根据《上海市电子政府采购管理暂行办法》等有关规定和要求执行。投标人在电子采购平台的有关操作方法可以参照电子采购平台中的“培训平台”和“联系我们”等专栏的有关内容和操作要求办理。</p>
47	采购标的对应的中小企业划分标准所属行业	其他未列明行业

投标人须知

一、总则

1. 概述

1. 1 根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国招标投标法》等有关法律、法规和规章的规定，本采购项目已具备招标条件。

1. 2 本招标文件仅适用于《投标邀请》和《投标人须知》前附表中所述采购项目的招标采购。

1. 3 招标文件的解释权属于《投标邀请》和《投标人须知》前附表中所述的招标人。

1. 4 参与招投标活动的所有各方，对在参与招投标过程中获悉的国家、商业和技术秘密以及其它依法应当保密的内容，均负有保密义务，违者应对由此造成的后果承担全部法律责任。

1. 5 根据上海市财政局《关于上海市政府采购信息管理平台招投标系统正式运行的通知》（沪财采[2014]27号）的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购信息管理平台（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）电子招投标系统进行。

2. 定义

2. 1 “采购项目”系指《投标人须知》前附表中所述的采购项目。

2. 2 “服务”系指招标文件规定的投标人为完成采购项目所需承担的全部义务。

2. 3 “采购人”系指《投标人须知》前附表中所述的组织本次招标的分散采购机构和采购人。

2. 4 “投标人”系指从招标人处按规定获取招标文件，并按照招标文件向招标人提交投标文件的供应商。

2. 5 “中标人”系指中标的投标人。

2. 6 “乙方”系指中标并向采购人提供服务的投标人。

2. 7 招标文件中凡标有“★”的条款均系实质性要求条款。

2. 8 “电子采购平台”系指上海市政府采购信息管理平台的门户网站上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）。是由市财政局建设和维护。

3. 合格的投标人

3. 1 符合《投标邀请》和《投标人须知》前附表中规定的合格投标人所必须具备的资质条件和特定条件。

3. 2 被省级或省级以上政府采购监管部门处分，禁止参加政府采购活动且尚在禁止期内的供应商不得参加本采购项目的投标。

3. 3 《投标邀请》和《投标人须知》前附表规定接受联合体投标的，除应符合本章第3. 1项要求外，还应遵守以下规定：

- (1) 联合体各方应按招标文件提供的格式签订联合体协议书，明确主投标人和各方权利义务；
- (2) 由同一专业的供应商组成的联合体，按照资质等级较低的供应商确定联合体资质等级；
- (3) 招标人根据采购项目的特殊要求规定投标人特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合采购规定的特定条件。
- (4) 联合体各方不得再以自己名义单独或参加其他联合体在同一采购项目中投标。

4. 合格的服务

- 4. 1 投标人所提供的服务应当没有侵犯任何第三方的知识产权、技术秘密等合法权利。
- 4. 2 投标人提供的服务应当符合招标文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准。

5. 投标费用

不论投标的结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用，招标人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

6. 信息发布

本采购项目需要公开的有关信息，包括招标公告、招标文件澄清或修改公告、中标结果公示、未中标通知以及延长投标截止时间等与招标活动有关的通知，招标人均将通过“上海政府采购网”(<http://www.zfcg.sh.gov.cn>)公开发布。投标人在参与本采购项目招投标活动期间，请及时关注以上媒体上的相关信息，投标人因没有及时关注而未能如期获取相关信息，是投标人的风险，招标人对此不承担任何责任。

7. 询问与质疑

7. 1 投标人对招标活动事项有疑问的，可以向招标人提出询问。询问可以采取电话、电子邮件、当面或书面等形式。对投标人的询问，招标人将依法及时作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

7. 2 投标人认为招标文件、招标过程或中标结果使自己的合法权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向招标人提出质疑。其中，对招标文件的质疑，应当在投标截止之日前提出；对招标过程的质疑，应当在招标过程各环节开始之日起七个工作日内提出；对中标结果以及评标委员会组成人员的质疑，应当在中标结果公告之日起七个工作日内提出。

供应商对采购过程提出质疑的，必须在上述法定质疑期限内一次性提出针对同一采购程序环节

的质疑，否则由此产生的不利后果由提出质疑的供应商自行承担。

7. 3 质疑书应明确阐述招标文件、招标过程或中标结果中使自己合法权益受到损害的实质性内容，提供相关事实、依据和证据及其来源或线索，以便于有关单位调查、答复和处理。

7. 4 招标人将在收到投标人的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知提出质疑的投标人和其他有关投标人，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

7. 5 对投标人询问或质疑的答复将导致招标文件变更或者影响招标活动继续进行的，招标人将通知提出询问或质疑的投标人，并在原招标公告发布媒体上发布变更公告。

7. 6 投标人提起询问和质疑，应当按照《上海市政府采购中心供应商询问、质疑处理规程（试行）》的规定办理。

联系方式：上海茸舜建设咨询有限公司，地址：上海市松江区沪松路 27 号，邮编：201600，电话：021-67856669，传真：021-67856669，邮箱：shrongshun@163.com

8. 公平竞争和诚实信用

8. 1 投标人在本招标项目的竞争中应自觉遵循公平竞争和诚实信用原则，不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。“腐败行为”是指提供、给予任何有价值的东西来影响采购人员在采购过程或合同实施过程中的行为；“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而提供虚假材料，谎报、隐瞒事实的行为，包括投标人之间串通投标等。

8. 2 如果有证据表明投标人在本招标项目的竞争中存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为，招标人将拒绝其投标，并将报告政府采购监管部门查处；中标后发现的，中标人须参照《中华人民共和国消费者权益保护法》第 55 条之条文描述方式双倍赔偿采购人，且民事赔偿并不免除违法投标人的行政与刑事责任。

8. 3 招标人将在**开标后、评标前**，通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关投标人信用记录，并对供应商信用记录进行甄别，对列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)重大税收违法失信主体名单、政府采购严重违法失信行为记录名单和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单、“中国执行信息公开网”(<http://zxgk.court.gov.cn>)失信被执行人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，将拒绝其参与政府采购活动。以上信用查询记录，招标人将打印查询结果页面后与其他采购文件一并保存。

两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，将对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体

存在不良信用记录。

9. 其他

本《投标人须知》的条款如与《投标邀请》、《项目概况及招标需求》和《评标方法与程序》就同一内容的表述不一致的，以《投标邀请》、《项目概况及招标需求》和《评标方法与程序》中规定的内容为准。

二、招标文件

10. 招标文件构成

10. 1 招标文件由以下部分组成：

- (1) 公开招标公告
- (2) 投标人须知
- (3) 政府采购政策功能
- (4) 评标方法与程序
- (5) 项目概况及招标需求
- (6) 响应文件格式
- (7) 合同通用条款及专用条款格式
- (8) 本项目招标文件的澄清、答复、修改、补充内容（如有的话）

10. 2 投标人应仔细阅读招标文件及补充文件的所有内容，并按照招标文件的要求提交投标文件。如果投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标文件没有对招标文件在各方面作出实质性响应，则投标有可能被认定为无效标，其风险由投标人自行承担。

10. 3、投标人应认真了解本次招标的具体工作要求、工作范围以及职责，了解一切可能影响投标报价的资料。一经中标，不得以不完全了解项目要求、项目情况等为借口而提出额外补偿等要求，否则，由此引起的一切后果由中标人负责。

10. 4、投标人应按照招标文件规定的日程安排，准时参加项目招投标有关活动。

11. 招标文件的澄清和修改

11. 1 任何要求对招标文件进行澄清的投标人，均应在法定期限以前，登入“上海政府采购网”在投标方操作界面进行网上提疑（并致电招标代理机构，以确保提出的疑问被收悉），招标方将主动或依据投标方要求澄清的问题进行回复，并发布澄清公告。

11. 2 对在投标截止期 15 天以前收到的澄清要求，招标人需要对招标文件进行澄清、答复的；或者在投标截止前的任何时候，招标人需要对招标文件进行补充或修改的，招标人将会通过“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）以澄清或修改公告形式发布，并通过电子采购平台

发送至已下载招标文件的供应商工作区，或者通过电子邮件发送给已下载招标文件的供应商。如果澄清或修改公告发布时间距投标截止时间不足 15 天的，则相应延长投标截止时间。延长后的具体投标截止时间以最后发布的澄清或修改公告中的规定为准。

11. 3 澄清或修改公告的内容为招标文件的组成部分。当招标文件与澄清或修改公告就同一内容的表述不一致时，以最后发出的文件内容为准。

11. 4 招标文件的澄清、答复、修改或补充都应由采购代理机构以澄清或修改公告及电子邮件形式发布和通知，除此以外的其他任何澄清、修改方式及澄清、修改内容均属无效，不得作为投标的依据，否则，由此导致的风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。

11. 5 招标人召开答疑会的，所有投标人应根据招标文件或者招标人通知的要求参加答疑会。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。

12. 踏勘现场

12. 1 招标人组织踏勘现场的，所有投标人应按《投标人须知》前附表规定的时间、地点前往参加踏勘现场活动。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。招标人不组织踏勘现场的，投标人可以自行决定是否踏勘现场，投标人需要踏勘现场的，招标人应为投标人踏勘现场提供一定方便，投标人进行现场踏勘时应当服从招标人的安排。

12. 2 投标人踏勘现场发生的费用由其自理。

12. 3 招标人在现场介绍情况时，应当公平、公正、客观，不带任何倾向性，不得明示或暗示已经内定了某家供应商。

12. 4 招标人在踏勘现场中口头介绍的情况，除招标人事后形成书面记录、并以澄清或修改公告的形式发布、构成招标文件的组成部分以外，其他内容仅供投标人在编制投标文件时参考，招标人不对投标人据此作出的判断和决策负责。

三、投标文件

13. 投标的语言及计量单位

13. 1 投标人提交的投标文件以及投标人与招标人就有关投标事宜的所有来往书面文件均应使用中文。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，以中文以外的文字表述的投标文件视同未提供。

13. 2 投标计量单位，招标文件已有明确规定的，使用招标文件规定的计量单位；招标文件没有规定的，一律采用中华人民共和国法定计量单位（货币单位：人民币元）。

14. 投标有效期

14. 1 投标文件应从开标之日起，在《投标须知前附表》规定的投标有效期内有效。**投标有效期比招标文件规定短的属于非实质性响应，将被认定为无效投标。**

14. 2 在特殊情况下，在原投标有效期满之前，招标人可书面征求投标人同意延长投标有效期。投标人可拒绝接受延期要求而不会导致投标保证金被没收。同意延长有效期的投标人需要相应延长投标保证金的有效期，但不能修改投标文件。

14. 3 中标人的投标书作为项目服务合同的附件，其有效期至中标人全部合同义务履行完毕为止；

15. 投标文件构成

15. 1 投标文件由商务响应文件、技术响应文件和相关证明文件三部分构成。

15. 2 商务响应文件、技术响应文件和相关证明文件所应包含的内容，以第四章《项目概况及招标需求》规定为准。

16. 商务响应文件

16. 1 商务响应文件由以下部分组成：

- (1) 投标函；
- (2) 投标承诺书；
- (3) 开标一览表（以电子采购平台设定为准）；
- (4) 投标报价分类汇总表格式；
- (5) 报价分类明细表格式；
- (6) 资格条件及实质性要求响应表；
- (7) 与评标有关的投标文件主要内容索引表；
- (8) 商务响应表格式；
- (9) 投标人关于报价等的其他说明（如有的话）

17. 投标函

17. 1 投标人应按照招标文件中提供的格式完整地填写《投标函》。

17. 2 投标人不按照招标文件中提供的格式填写《投标函》，或者填写不完整的，评标时将按照第五章《评标方法与程序》中的相关规定予以扣分。

17. 3 投标文件中未提供《投标函》的，为无效投标。

18. 开标一览表

18. 1 投标人应按照招标文件和电子采购平台电子招投标系统提供的投标文件格式完整地填写开标一览表、报价明细表和报价构成表等，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

18. 2 开标一览表是为了便于招标人开标，开标一览表内容在开标时将当众公布。开标一览表的内容应与投标报价明细表内容一致，不一致时以开标一览表内容为准。

18. 3 投标人不按照招标文件中提供的格式填写开标一览表、填写不完整或者投标文件中未提供开标一览表的，评标时将按照第五章《评标方法与程序》中的相关规定予以扣分。

19. 投标报价

19. 1 投标人应当按照国家和上海市有关服务收费的相关规定，结合自身服务水平和承受能力进行报价。投标报价应是履行合同的最终价格，除《招标需求》中另有说明外，投标报价应当是投标人为了提供本项目所要求的全部管理服务所发生的一切成本、税费和利润，包括人工（含工资、社会统筹保险金、加班工资、工作餐、相关福利、关于人员聘用的费用等）、服务配套设施设备、外发包、材料（含辅材）、管理、税费及利润等。**采购人不再承担履行本合同所需发生的任何形式的其他费用。**

19. 2 报价依据：

(1) 本招标文件所要求的服务内容、合同履约期限、工作范围和要求。
(2) 本招标文件明确的服务标准及考核方式。
(3) 其他投标人认为应考虑的因素。
(4) 上海市民政局 上海市财政局关于印发《上海市养老服务补贴管理办法》的通知（沪民规[2024]17号）、上海市民政局 上海市财政局《关于调整本市养老服务补贴标准的通知》（沪民规〔2024〕1号）。

19. 3 投标人提供的服务应当符合国家和上海市有关法律、法规和标准规范，满足合同约定的需求内容和质量等要求。投标人不得违反标准规范规定或合同约定，通过降低服务质量、减少服务内容等手段进行恶性竞争，扰乱正常市场秩序。

19. 4 除《项目概况及招标需求》中说明并允许外，投标的每一种服务的单项报价以及采购项目的投标总价均只允许有一个报价，任何有选择的报价，招标人对于其投标均将予以拒绝。

19. 5 投标报价应是固定不变的，不得以任何理由予以变更。任何可变的或者附有条件的投标报价，招标人均将予以拒绝。

19. 6 投标人应按照招标文件第六章提供的格式完整地填写各类报价分类明细表，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

19. 7 投标应以人民币报价。

20. 资格条件及实质性要求响应表

20. 1 投标人应当按照招标文件所提供格式,逐项填写并提交《资格条件及实质性要求响应表》,以证明其投标符合招标文件规定的所有合格投标人资格条件及实质性要求。

21. 与评标有关的投标文件主要内容索引表

21. 1 投标人应按照招标文件提供的格式完整地填写与评标有关的投标文件主要内容索引表。

21. 2 与评标有关的投标文件主要内容索引表是为了便于评标。与评标有关的投标文件主要内容索引表与投标文件其他部分就同一内容的表述应当一致,不一致时以索引表内容为准。

22. 技术响应文件

22. 1 投标人应按照《项目概况及招标需求》的要求编制并提交技术响应文件,对招标人的技术需求全面完整地做出响应并编制服务方案,以证明其投标的服务及配套服务符合招标文件规定。

22. 2 技术响应文件可以是文字资料、表格、图纸和数据等各项资料,包括:

- (1) 服务主要技术指标和运行性能的详细说明;
- (2) 服务在《投标人须知》前附表规定的质量保证期期满后,正常和连续地运转所需要的完整的备件和特种工具的清单以及维护费用,包括备件和特种工具的货源及现行价格;
- (3) 逐条对招标人要求的技术规格进行评议,并按招标文件所附格式完整地填写《技术响应表》,说明自己所投标的服务和相关内容与招标人相应要求的偏离情况。

22. 3 技术响应文件由以下部分组成:

- (1) 投标人与本项目相关的资质等证书汇总表(若有涉及)
- (2) 主要管理制度一览表
- (3) 拟提供的本项目的服 务辅具设备一览表(若有)
- (4) 本项目日常消耗材料明细表(若有)
- (5) 项目经理(项目负责人)情况表
- (6) 主要管理人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表
- (7) 服务方案及承诺等
- (8) 其他投标人认为需要提供的

23. 相关证明文件

23. 1 投标人应按照《项目概况及招标需求》所规定的内容提交相关证明文件,以证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同。

23. 2 相关证明文件由以下部分组成(在投标文件中提供):

- (1) 投标人情况简介（原件扫描件）；
- ★ (2) 社会团体法人登记证书或民办非企业单位登记证书或事业单位证书或营业执照（原件扫描件）；
- ★ (3) 法定代表人直接投标的应提供法定代表人证明书（原件扫描件）及法定代表人身份证（原件扫描件或者复印件）；委托授权人投标的应提供法定代表人授权委托书（原件扫描件）及被授权人身份证（原件扫描件或者复印件），被授权人需为本公司在册员工，提供社保在册证明（扫描件或者复印件）；被授权人若为退休返聘人员，则提供退休返聘合同（扫描件或者复印件）；
- ★ (4) 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函（原件扫描件）；
- ★ (5) 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（原件扫描件）；
- (6) 未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)重大税收违法失信主体名单、政府采购严重违法失信行为记录名单和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单、“中国执行信息公开网”(<http://zxgk.court.gov.cn>)失信被执行人记录名单的供应商；（注：本条无需由投标人提供，采购代理机构或采购人工作人员在开标后至评标前将查询结果页面打印后与其他采购文件一并保存）
- (7) 投标人质量管理和质量保证体系等方面的认证证书（原件扫描件）；
- (8) 《中小企业声明函》（原件扫描件），节能环保、福利企业等证明或证书（如果有的话，原件扫描件）；
- (9) 类似项目情况（均为原件扫描件，合同扫描首、尾页、合同金额页即可）原件备查；
- (10) 投标人最近五年内获得的奖项证书（如有，原件扫描件）；
- (11) 投标人认为可以证明其能力、业绩、信誉和信用的其他相关材料；
- (12) 投标人债务纠纷、违法违规记录等方面的情况（如果有的话）；
- (13) 与供应商关联企业情况表；
- (14) 投标人主要股东或出资人信息；
- (15) 供应商书面声明-1；
- (16) 供应商书面声明-2；
- (17) 政府购买服务供应商廉政承诺书。

24. 投标保证金 **(本项目无投标保证金)**

24. 1 投标人应以人民币提交一笔《投标邀请》规定金额的投标保证金，作为其投标的一部分。投标人应在投标截止期之前将投标保证金缴纳到上海茸舜建设咨询有限公司。

24. 2 投标保证金应采取下列形式：

投标人须在投标文件递交截止时间前将投标保证金汇入上海茸舜建设咨询有限公司开户银行

账号中（须在汇款凭证附言处注明项目名称），并在开标会开始前出示汇款证明及复印件并加盖公章。于投标截止时间前提交并在上海市政府采购信息管理平台（简称：电子采购平台）上操作确认。在投标文件递交截止时间前投标保证金未到账的投标人的投标将被拒绝。

汇款信息如下：

单位全称：上海茸舜建设咨询有限公司

开户行：上海农商银行松江支行

账号：5013 1000 6413 79290

24. 3 开标时，凡没有按照上述规定提供投标保证金或证明资料的投标将被拒绝。

24. 4 未中标人的投标保证金，将在中标通知书发出后 5 个工作日内无息退还。

24. 5 中标人的投标保证金，在中标人按招标文件规定签订合同并提交履约保证金后 5 个工作日内无息退还。

24. 6 投标保证金是为了保护招标人免遭因投标人的行为而蒙受的损失，招标人在因投标人的行为受到损害时可按规定没收投标人的投标保证金。投标保证金是为了防止投标人的不当行为，投标人有下列情形之一的，其投标保证金将不予退还：

- (1) 投标人在投标有效期内撤回投标文件或撤销其投标的；
- (2) 投标人在投标过程中弄虚作假，提供虚假材料的；
- (3) 中标人未按规定提交履约保证金或无正当理由不与采购人签订合同的；
- (4) 中标人将中标项目转让给他人或者在投标文件中未说明且未经招标采购单位同意，将中标项目分包给他人的；
- (5) 投标人有本须知第 8 条规定的腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序行为的。

25. 投标文件的编制和签署

25. 1 投标人应按照招标文件和电子采购平台电子招投标系统要求的格式填写相关内容。

25. 2 投标文件中凡招标文件要求签署、盖章之处，均应由投标人的法定代表人或法定代表人正式授权的代表签署和加盖公章。投标人应写明全称。如果是由法定代表人授权代表签署投标文件，则必须按招标文件提供的格式出具《法定代表人授权书》并将其附在投标文件中。投标文件若有修改错漏之处，须加盖投标人公章或者由法定代表人或法定代表人授权代表签字或盖章。投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人自负。

其中对《投标函》、《投标承诺书》、《开标一览表》、《法定代表人授权委托书》、《资格性及符合性要求响应表》，投标人未按照上述要求加盖公章及法定代表人或授权委托人签字或盖章的，其投

标无效。

25. 3 建设节约型社会是我国落实科学发展观的一项重大决策，也是政府采购应尽的义务和职责，需要政府采购各方当事人在采购活动中共同践行。目前，少数投标人制作的投标文件存在编写繁琐、内容重复的问题，既增加了制作成本，浪费了宝贵的资源，也增加了评审成本，影响了评审效率。为进一步落实建设节约型社会的要求，提请投标人在制作投标文件时注意下列事项：

(1) 评标委员会主要是依据投标文件中范。

26. 投标文件编制的响应性

投标人应按招标文件和电子采购平台电子招投标系统规定的内容、格式和顺序编制投标文件。凡招标文件提供有相应格式的，投标文件均应完整的按照招标文件提供的格式打印、填写并按要求在电子采购平台电子招投标系统上传。投标文件内容不完整、格式不符合导致投标文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，是投标人的责任，投标人需承担其投标在评标时因此被扣分甚至被认定为无效标的風險。

四、投标文件的递交

27. 投标文件的递交

27. 1 投标人应在电子采购平台电子招投标系统中按照要求填写和上传所有投标内容，并通过数字认证证书（CA 证书）加密方式提交投标文件。投标的有关事项应根据电子采购平台规定的要求数字办理。

27. 2 投标文件中含有公章，防伪标志和底纹类文件（如《投标函》、营业执照、身份证件、认证证书等）应清晰显示。如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响，由投标人承担相应责任。

招标人认为必要时，可以要求投标人提供文件原件进行核对，投标人必须按时提供，否则投标人须接受可能对其不利的评标结果，并且招标人将对该投标人进行调查，发现有弄虚作假或欺诈行为的按有关规定进行处理。

27. 3 投标人应充分考虑到网上投标可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险。对因网上投标的任何技术故障、操作失误造成投标人投标内容缺漏、不一致或投标失败的，招标人不承担责任。

28. 投标截止时间

28. 1 投标人必须在《投标邀请（招标公告）》规定的网上投标截止时间前将投标文件在电子采购平台电子招投标系统中上传并正式投标。

28. 2 在招标人按《投标人须知》规定酌情延长投标截止期的情况下，招标人和投标人受投标截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止时间。

28. 3 在投标截止时间后上传的任何投标文件，招标人均将拒绝接收。

29. 投标文件的修改和撤回

在投标截止时间之前，投标人可以在电子采购平台电子招投标系统已提交的投标文件进行修改和撤回。有关事项应根据电子采购平台规定的要求办理。

五、开标

30. 开标

30. 1 招标人将按《投标邀请》或《延期公告》（如果有的话）中规定的时间在电子采购平台上组织公开开标。**投标人的法定代表人或其授权代表应持投标时所使用的数字证书（CA证书）和可以无线上网的笔记本电脑参加开标，投标人的法定代表人或其授权代表未按时出席并签到的，视同放弃开标监督权利、认可开标过程和结果。**

（注：同时投标人需在网上进行电子签到——投标文件解密——签名。具体操作请登入
<http://www.zfcg.sh.gov.cn/etrainlogin.do?method=beginlogin>）上海政府采购门户首页，点击右上方的“在线服务”，在页面上下载“供应商报名投标-投标操作”的视频，按照视频内的操作执行。因投标人自身原因操作不当等导致投标失败由投标人自行承担相应责任与损失，采购人及采购人代理机构不对此负责。）

30. 2 开标程序在电子采购平台进行，所有上传投标文件的供应商应登录电子采购平台参加开标。开标主要流程为签到、解密、唱标和签名，每一步骤应按照电子采购平台的规定进行操作。

30. 3 投标截止，电子采购平台显示开标后，投标人进行签到操作，投标人签到完成后，由招标人解除电子采购平台对投标文件的加密。投标人应在规定时间内使用数字证书对其投标文件解密。**签到和解密的操作时长分别为半小时，投标人应在规定时间内完成签到或解密操作，逾期未完成签到或解密的投标人，其投标将作无效标处理。因系统原因导致投标人无法在上述要求时间内完成签到或解密的除外。**

如电子采购平台开标程序有变化的，以最新的操作程序为准。

30. 4 投标文件解密后，电子采购平台根据投标文件中《开标一览表》的内容自动汇总生成《开标记录表》。

投标人应及时使用数字证书对《开标记录表》内容进行签名确认，投标人因自身原因未作出确认的视为其确认《开标记录表》内容。

30. 5 开标结束后，评标开始前，采购人或者采购代理机构将依法对投标人的资格进行审查。

经审查，合格投标人不足 3 家的，不得评标。

六、评标

31. 评标委员会

31. 1 招标人将依法组建评标委员会，评标委员会由 7 人或以上单数组成，其中专家的人数不少于评标委员会成员总数的三分之二。

31. 2 评标委员会负责对投标文件进行评审和比较，并向招标人推荐中标候选人。

32. 投标文件的初审

32. 1 开标后，招标人将依据法律法规和招标文件的《投标人须知》、《资格条件响应表》，对投标人进行资格审查。确定符合资格的投标人不少于 3 家的，将组织评标委员会进行评标。

32. 2 在约定的评标时间由招标代理机构开启评标室，并按以下操作流程完成评审。“开启评标室——签到（专家）——评标委员会推荐指定评标委员会负责人（招标代理机构）——开始评标（招标代理机构）——企业性质认定（专家）——资格性符合性检查（专家）——评标打分（专家）——评标报告（专家）——评标结束（专家）”。

32. 3 在详细评标之前，评标委员会要对投标人进行企业性质认定，然后审查每份投标文件是否实质性响应了招标文件的要求。实质性响应是指投标文件与招标文件要求的条款、投标人资格、条件和规格相符，没有招标文件所规定的无效投标情形。**评标委员会只根据投标文件本身的内容来判定投标文件的响应性，而不寻求外部的证据。**

32. 4 符合性审查未通过的投标文件不参加进一步的评审，投标人不得通过修正或撤销不符合要求的偏离或保留从而使其投标成为实质上响应的投标。

32. 5 对于投标文件中不构成实质性偏差的小的不正规、不一致或不规范的内容，招标人可以接受，但如果《评标方法与程序》中有规定的，在评标时则根据规定对这种小的不正规、不一致或不规范情形进行相应扣分。

33. 投标文件错误的修正

33. 1 投标文件中如果有下列计算上或表达上的错误或矛盾，将按以下原则或方法进行修正：

(1) 开标一览表内容与报价明细表及投标文件其它部分内容不一致的，以开标一览表内容为准；

(2) 投标文件的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误的，以开标记录表的总价为准，并修改单价。

(4) 总价与单价和数量的乘积不一致的，以单价计算结果为准，并修正总价。

同时出现两种以上不一致的，按照上述规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约

束力，投标人不确认的，其投标无效。

33. 2 投标文件中如果有其他错误或矛盾，将按不利于出错投标人的原则进行处理，即对于错误或矛盾的内容，评标时按照对出错投标人不利的情形进行评分；若出错人中标，签订合同时按照对出错人不利、对采购人有利的条件签约。

34. 投标文件的澄清

34. 1 为有助于对投标文件审查、评价和比较，评标委员会可分别要求投标人对其投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致等有关问题进行澄清。投标人应按照招标人通知的时间和地点委派授权代表向评标委员会作出说明或答复。

34. 2 投标人对澄清问题的说明或答复，应以书面形式提交给招标人，并应由投标人授权代表签字和加盖投标人公章。

34. 3 投标人的澄清文件是其投标文件的组成部分。

34. 4 投标人的澄清不得改变其投标文件的实质性内容，不得通过澄清而使进行澄清的投标人人在评审中更加有利。

35. 投标文件的评价与比较

35. 1 评标委员会只对被确定为实质上响应招标文件要求的投标文件进行评价和比较。

35. 2 评标委员会根据《评标方法与程序》中规定的方法进行评标，并向招标人提交书面评标报告和推荐中标候选人。

36. 评标的有关要求

36. 1 评标委员会应当公平、公正、客观，不带任何倾向性，评标委员会成员及参与评标的有关工作人员不得私下与投标人接触。

36. 2 评标过程严格保密。凡是属于审查、澄清、评价和比较有关的资料以及授标建议等，所有知情人均不得向投标人或其他无关的人员透露。

36. 3 任何单位和个人都不得干扰、影响评标活动的正常进行。投标人在评标过程中所进行的试图影响评标结果的一切不符合法律或招标规定的活动，都可能导致其投标被拒绝。

36. 4 招标人和评标委员会均无义务向投标人做出有关评标的任何解释。

七、定标

37. 确认中标人

除了《投标人须知》第 40 条规定的招标失败情况之外，采购人将根据评标委员会推荐的中标候选人及排序情况，依法确认本采购项目的中标人。

38. 中标结果公示及中标和未中标通知

38. 1 采购人确认中标人后，招标人将在两个工作日内通过“上海政府采购网”(<http://www.zfcg.sh.gov.cn>)发布中标公告，公告期限为一个工作日。
38. 2 除了因发生有效的质疑或投诉导致中标结果改变以外，中标结果公示结束以后，招标人将及时向中标人发出《中标通知书》通知中标。《中标通知书》对招标人和投标人均具有法律约束力。
38. 3 中标结果公示同时也是对其他未中标投标人的未中标通知。中标结果公示后，未中标的投标人即可按《投标人须知》第 24 条的规定退还其投标保证金。

39. 投标文件的处理

所有在开标会上被接受的投标文件都将作为档案保存，不论中标与否，招标人均不退回投标文件。

40. 招标失败

在投标截止时间结束后，参加投标的投标人不足三家的；在资格审查时，发现符合资格条件的投标人不足三家的；或者在评标时，发现符合专业条件的投标人或对招标文件作出实质响应的投标人不足三家；评标委员会确定为招标失败的，招标人将通过“上海政府采购网”(<http://www.zfcg.sh.gov.cn>)发布招标失败公告。

八、授予合同

41. 合同授予

除了中标人无法履行合同义务之外，招标人将把合同授予根据《投标人须知》第 37 条规定所确定的中标人。

42. 招标人授标时更改服务内容和数量的权利

招标人在授予合同时有权在±10%的幅度内对《项目概况及招标需求》中规定的服务内容和数量予以增加或减少，但对单价或其他的条款和条件不作任何改变。

43. 签订合同

中标人与采购人应当在《中标通知书》发出之日起 30 日内签订服务合同。

44. 其他

电子采购平台有关操作方法可以参考电子采购平台（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）中的“在线服务”和“供应商”专栏。

第三章 政府采购政策功能

根据政府采购法，政府采购应当有助于实现国家的经济和社会发展政策目标，包括保护环境，扶持不发达地区和少数民族地区，促进中小企业发展等。

列入财政部、发展改革委发布的《节能产品政府采购品目清单》中强制采购类别的产品，按照规定实行强制采购；列入财政部、发展改革委、生态环境部发布的《节能产品政府采购品目清单》和《环境标志产品政府采购品目清单》中优先采购类别的产品，按规定实行优先采购。

中小企业按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》享受中小企业扶持政策，对预留份额项目专门面向中小企业采购，对非预留份额采购项目按照规定享受价格扣除优惠政策。中小企业应提供《中小企业声明函》。享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

在政府采购活动中，监狱企业和残疾人福利性单位视同小微企业，监狱企业应当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，残疾人福利性单位应当提供《残疾人福利性单位声明函》。

如果有国家或者上海市规定政府采购应当强制采购或优先采购的其他产品和服务，按照其规定实行强制采购或优先采购。

政府采购对于非专门面向中小企业采购，对小型和微型企业投标人产品的价格给予 10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。如果政府采购非专门面向中小企业采购且接受联合体投标，联合协议中约定小型或微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额 30%以上的，给予联合体 4%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。联合体各方均为小型或微型企业的，联合体视同为小型、微型企业。组成联合体的大中型企业或者其他自然人、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。

鼓励节能政策：按照财政部 发展改革委 生态环境部 市场监管总局《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）要求，依据品目清单和认证证书实施政府优先采购和强制采购。

本项目面向大、中、小、微型企业，事业法人、其他组织或自然人采购，对小型和微型企业投标人产品的价格给予 10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。

第四章 评标办法

根据《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购服务和服务招标投标管理办法》（财政部令第 87 号）要求，及其他法律、法规的规定并结合本招标文件中的有关条款予以制定，本办法是招标人确定中标人的依据。

一、资格审查

招标人将依据法律法规和招标文件的《投标人须知》、《资格条件响应表》，对投标人进行资格审查。确定符合资格的投标人不少于 3 家的，将组织评标委员会进行评标。

注：开标后根据《资格性及符合性响应表》要求采购人（招标人）或采购代理机构（招标代理机构）将依法对所有投标人的资格进行审查，当合格投标人满足 3 家时才组织评审。

二、投标无效情形

1、投标文件不符合《资格性响应表》以及《符合性要求响应表》所列任何情形之一的，将被认定为无效投标。

2、单位负责人或法定代表人为同一人，或者存在控股、管理关系的不同供应商，参加同一包件或者未划分包件的同一项目投标的，相关投标均无效。除单一来源采购项目外，为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

3、除上述以及政府采购法律法规、规章、《投标人须知》所规定的投标无效情形外，投标文件有其他不符合招标文件要求的均作为评标时的考虑因素，而不导致投标无效。

三、评标方法与程序

（一）评标方法

根据《中华人民共和国政府采购法》及政府采购相关规定，结合项目特点，本项目采用“综合评分法”评标，总分为 100 分。

（二）评标委员会

1、本项目具体评标事务由评标委员会负责，评标委员会由采购人代表和上海市政府采购评审专家组成（或全部由上海市政府采购评审专家组成）。招标人将按照相关规定，从上海市政府采购评审专家库中随机抽取评审专家。

2、中标候选人推荐办法：本项目评标委员会由 7 人组成。各评委按照评标办法对每个投标人进行独立评分，再计算平均分值，按照每个投标人最终平均得分的高低依次排名，推荐出中标候选人，如果投标人最终得分相同，则按报价由低到高确定排名顺序，如果报价仍相同，则由评标委员会按照少数服从多数原则投票表决。

3、评委应坚持公平、公正原则，依据投标文件对招标文件响应情况、投标文件编制情况等，按照《投标评分细则》逐项进行综合、科学、客观评分。

（三）评标程序

本项目评标工作程序如下：

1、企业认定

根据财政部、工业和信息化部制定的《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、财政部制定的《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）和工业和信息化部、国家统计局、发展改革委、财政部研究制定的《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号）文件精神，如果本项目非专门面向中小企业采购，对小型和微型企业投标人产品的价格给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。如果本项目非专门面向中小企业采购且接受联合体投标，联合协议中约定小型或微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的，给予联合体4%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。联合体各方均为小型或微型企业的，联合体视同为小型、微型企业。组成联合体的大中型企业或者其他自然人、法人或其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系。符合条件的投标人须提供《中小企业声明函》（见第六章投标文件有关格式），否则不予认定。

如果有国家或者上海市规定政府采购应当强制采购或优先采购的其他产品和服务，按照其规定实行强制采购或优先采购。

投标人凡符合上述政策的，必须在投标文件中提供相应证明文件，评标委员会将根据投标文件进行评定。

2、资格性、符合性检查

1)、首先，开标后根据《资格性及符合性响应表》要求采购人或采购代理机构将依法对所有投标人的资格进行审查，并将审查结果形成书面材料。合格投标人3家及以上的，评标委员会应根据采购人或采购代理机构提供的书面审查结果在政府采购信息管理平台“符合性检查”代录入。合格投标人不足3家的，代理机构将做项目“挂起”，进入失败流程并注明失败原因。其次，评标委员会依据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，确定投标文件是否对招标文件的实质性要求作出了响应。

2)、评标委员会将按照《投标人须知》以及《资格性及符合性响应表》要求对投标文件进行初审，投标文件不符合《资格性及符合性响应表》所列任何情形之一的，将被认定为无效投标。

3)、单位负责人或法定代表人为同一人，或者存在控股、管理关系的不同供应商，参加同一包件或者未划分包件的同一项目投标的，相关投标均无效。

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

5)、除上述以及法律法规所规定的投标无效情形外，投标文件有其他不符合招标文件要求的均作为评标时的考虑因素，而不导致投标无效。

3、澄清有关问题

对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、说明或者纠正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用

书面形式，由其授权的代表签字，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，也不得通过澄清而使进行澄清的投标人在评标中更加有利。

4、比较与评分

评标委员会按招标文件规定的《评分细则》，对符合性审查合格的投标文件进行评分。

5、推荐中标候选供应商名单

各评委按照评标办法对每个投标人进行独立评分，再计算平均分值，评标委员会按照每个投标人最终平均得分的高低依次排名，推荐得分最高者为第一中标候选人，依此类推。其中提供相同品牌产品且通过符合性审查的不同投标人参加同一合同项目投标的，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，报价最低的投标人获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。如果供应商最终得分相同，则按报价由低到高确定排名顺序，如果报价仍相同，则由评标委员会按照少数服从多数原则投票表决。

（四）评分细则

本项目具体评分细则如下：

1、投标价格分按照以下方式进行计算：

（1）价格评分：报价分=价格分值×（评标基准价/评审价）

（2）评标基准价：是经初审合格（技术、商务基本符合要求，无重大缺、漏项）满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价。

（3）评审价：无缺漏项的报价，投标报价即评审价；对于有缺漏项的报价，其投标报价也即评审价，缺漏项的费用视为已包括在其投标报价中。

（4）如果本项目非专门面向中小企业采购，对小型和微型企业投标人的投标价格给予 10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。如果本项目非专门面向中小企业采购且接受联合体投标（或参加谈判、报价），联合协议中约定小型或微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额 30%以上的，给予联合体 3%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。联合体各方均为小型或微型企业的，联合体视同为小型、微型企业。组成联合体的大中型企业或者其他自然人、法人或其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系。中小企业投标应提供《中小企业声明函》，如为联合投标的，联合体各方需分别填写《中小企业声明函》。**本项目面向大、中、小、微型企业，事业法人、其他组织或自然人采购，对小型和微型企业投标人产品的价格给予 10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。**

（5）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。

（6）投标总价不得超过招标文件规定的最高限价，否则视为超出招标人的支付能力，视为废标。

2、投标文件商务标、技术标分值设置及得分条件详见《投标评分细则》。

投标评分细则（100 分）

本项目具体评分细则如下：

序号	评审内容	客、主观分	分值	评分细则
1	商务报价得分	客观分(系统自动计算)	20	<p>满足招标文件要求且投标报价为基准价，其价格分为满分 20 分。其他投标人的得分按如下方式计算：报价分=20×(评标基准价/评审价)；</p> <p>对小型和微型企业产品的价格给予 10%的扣除，扣除后的价格作为评审价格。参加政府采购活动的中小企业应当按“关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46 号)” 规定提供《中小企业声明函》。</p>
2	项目经验业绩	客观分	5	<p>一、评审内容：投标人提供具有同类项目业绩情况。</p> <p>二、评审标准：投标人提供同类项目业绩情况，合同扫描件中需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、交付日期等合同要素的相关内容，否则不算有效的项目业绩。有一个有效业绩的得 1 分，每增加一个有效业绩加 1 分，最高得 5 分，没有有效的业绩的得 0 分。</p> <p>时间要求：投标截止日前三年内。</p> <p>其他要求：需提供同类项目经验情况（合同或中标通知书原件扫描件，具体时间以合同签订日期或中标通知书落款日期为准，未注明日期或者不清楚则不予计取，不提供则不得分）。</p>
3	客户评价	客观分	2	<p>一、评审内容： 投标人提供服务过的客户单位出具的良及以上评价。</p> <p>二、评审标准：投标人提供服务过的客户单位出具的良及以上评价：每提供一份得 0.5 分，最高得 2 分（须提供评价原件扫描件）。</p> <p>时间要求：投标截至前三年内。</p> <p>其他要求：时间节点以业主方评价单上落款时间为准。</p>
4	综合服务履约能力	主观分	2	一、评审内容： 投标人提供企业本身或者企业员工相关的履约服务能力证明。

				二、评审标准：根据投标人提供的企业本身或者企业员工信誉、荣誉、相关认证、履约能力等证明材料扫描件或者复印件进行综合评分 0-2 分。若提供企业员工证明材料的，则另需提供员工社保证明或劳动合同/劳务合同扫描件或者复印件。
5	居家养老服务方案	主观分	20	<p>一、评审内容：根据投标供应商对本项目情况的理解程度，对项目招标要求的符合情况及其响应的总体服务方案情况进行评分。</p> <p>二、评审标准：</p> <p>详尽的描述了本项目中各项任务的实施方案，且实施方案贴合本项目的实际，操作性强，有针对性，得15-20分；</p> <p>实施方案较完善，对各项任务均有提到，内容中的方案可操作性、可行性较普通，针对性欠佳得8-14分；</p> <p>就如何完成本项目的各项任务均有描述，实施方案内容、工作方法不完善，不能很好的针对本项目，得1-7分；</p> <p>无方案得0分。</p>
6	对招标文件的响应度	主观分	3	<p>一、评审内容：描述对招标文件的响应度情况。</p> <p>二、评审标准：</p> <p>投标文件的完整性、规范性情况（1分）；</p> <p>内容表述是否全面、有针对性等情况（1分）；</p> <p>响应格式的符合性、各资料要件的齐全性情况（0.5分）；</p> <p>参与本次招标其他有关方面的配合度情况等等（0.5分）。</p>
7	应急处置预案	主观分	10	<p>一、评审内容：针对特殊情况发生的应急服务方案是否完善、可行、有针对性进行评审。</p> <p>二、评审标准：</p> <p>应急处置预案（含急救方案、急救医生配置、志愿者）内容完整，考虑情况全面，有针对性的处置措施，有及时处理的保证及措施，方案措施切实可行得8-10分；</p>

				<p>应急处置预案（含急救方案、急救医生配置、志愿者）内容及处理措施针对性一般，内容宽泛得4-7分；</p> <p>应急处置预案（含急救方案、急救医生配置、志愿者）等内容及处理措施针对性差，得1-3分；</p> <p>无方案得0分。</p> <p>急救医生及志愿者本项目允许外聘。</p>
8	质量保证方案及措施	主观分	10	<p>一、评审内容：根据投标人具备完善的质量自查机制、合理的内部管理制度、规范的验收标准，对项目实施计划及进度控制的时效性的承诺进行评审。</p> <p>二、评审标准：</p> <p>1、详细的描述了本项目质量保证方案质量保证措施，且实施方案贴合本项目的实际，操作性强，有针对性，质量保证措施明确；得8-10分；</p> <p>2、描述了本项目质量保证方案质量保证措施，实施方案和质量保证措施一般，可操作性、可行性较普通，针对性欠佳；得4-7分；</p> <p>3、描述了本项目质量保证方案质量保证措施，但实施方案内容、工作方法不完善，不能很好的针对本项目；得1-3分；</p> <p>4、无方案0分。</p>
9	服务档案和反馈表	主观分	8	<p>一、评审内容：根据投标人对本项目后勤保障、建立服务档案，与委托方的沟通与反馈表格，提供以往项目的档案及反馈表或者台账记录综合评分。</p> <p>二、评审标准：</p> <p>后勤保障充分、有完善服务档案制度，并与委托方的能及时沟通提供反馈表格，提供的表格与资料详尽完善的得6-8分；</p> <p>后勤保障一般、有服务档案制度，与委托方的有沟通与反馈表格，提供的表格与资料详一般得3-5分；</p> <p>后勤保障一般、有服务档案制度，与委托方沟通与反馈不及时，提供的表格与资料有缺失及不全的得1-2分；</p>

				没有提供相关表格与资料的得 0 分。
10	项目组织机构、人员及资源配置	主观分	14	<p>一、评审内容：项目组织机构合理、人员培训情况、人员配备齐全、技术人员具有相应的专业技术职称和执业资格持证上岗、护理人员具有岗位相关护理员职业资格证书或社工、康复等专业技术证书、领导机构的健全性、日常运行机构的明确性、护理队伍的健全性，酌情打分。</p> <p>二、评审标准：</p> <p>项目组织机构设置合理科学、人员培训及时完整、人员配备齐全、技术人员和护理人员具有相应岗位或者资格证书齐全，符合本项目特征的，得 10-14 分；</p> <p>项目组织机构设置比较合理、有人员培训记录、人员配备基本符合招标要求、技术人员和护理人员岗位证书或者资格证书有缺失的，得 4-9 分；</p> <p>项目组织机构设置不合理、人员培训较少、人员配备不合理、技术人员和护理人员岗位证书或者资格证书有缺失较多的，得 1-3 分；</p> <p>无提供人员及组织机构及相关人员证书的得 0 分。</p>
11	服务承诺及优惠	主观分	4	<p>一、评审内容：根据供应商服务承诺及奖罚措施的情况：</p> <p>二、评审标准：</p> <p>根据供应商服务承诺及奖罚措施的情况：服务承诺及奖罚措施完善可行得（4 分）；</p> <p>根据供应商服务承诺及奖罚措施的情况：服务承诺及奖罚措施相对完善得（3 分）；</p> <p>根据供应商服务承诺及奖罚措施的情况：服务承诺及奖罚措施完善相较一般得（2 分）；</p> <p>根据供应商服务承诺及奖罚措施的情况：服务承诺及奖罚措施完善较差或者只承诺没有处罚的得（1 分）；</p> <p>根据供应商服务承诺及奖罚措施的情况：无相应内容的得 0 分。</p>

12	增值服务	主观分	2	<p>一、评审内容：根据供应商提供增值服务；</p> <p>二、评审标准：</p> <p>根据供应商提供增值服务内容综合评审（1-2分）；</p> <p>无相应内容的得0分。</p>
----	------	-----	---	---

最小打分单位：小数点后2位

注：投标文件中如对上述评分内容有缺项、漏项的或提供的证明材料不符合上述规定的，该项内容不得分。

四、政策扶持

根据财政部、工业和信息化部制定的《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、财政部制定的《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）和工业和信息化部、国家统计局、发展改革委、财政部研究制定的《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号）文件精神，对符合小型和微型企业条件的，其投标价格给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评标。符合条件的投标人须提供《中小企业声明函》（见招标文件有关格式），否则不予认定。

根据财政部、民政部、中国残疾人联合会《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号），符合财库〔2017〕141号文中所示条件的残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受促进中小企业发展政府采购政策； 符合条件的投标人须提供《残疾人福利性单位声明函》（见招标文件有关格式）

如果有国家或者上海市规定政府采购应当强制采购或优先采购的其他产品和服务，按照其规定实行强制采购或优先采购。

投标人凡符合上述政策的，必须在投标文件中提供相应证明文件，评标委员会将根据投标文件进行评定。

本项目面向大、中、小、微型企业，事业法人、其他组织或自然人采购，对小型和微型企业投标人产品的价格给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。

五、根据《中华人民共和国政府采购法》第三十六条规定，本项目招标出现下列情形之一的，项目予以废标：

- 1、符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的；
- 2、出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- 3、因重大变故，采购任务取消的。

废标后，招标人在上海政府采购网上发布招标失败公告。

第五章 项目概况及招标需求

一、项目概述

1、社区居家养老服务就是以家庭为核心，依托社区养老服务资源，为有生活照料需求的居家老年人提供或协助提供生活照料、医疗保健、家政服务、精神慰藉等服务。它是将“家庭照料”和“社会照料”有机结合起来的一种养老模式，充分体现了“以人为本”和“社区照顾”的养老理念。

根据《上海市民政局关于进一步规范本市社区居家养老服务工作的通知》(沪民福发[2009]26号)文件规定：社区居家养老服务对象是指本辖区内60周岁及以上、有生活照料需求的居家老人，包括服务补贴对象和自费服务对象。服务补贴对象是指符合享受政府服务补贴的条件，有居家养老服务需求的居家老人，为其提供居家养老服务。自费服务对象是指不符合享受政府服务补贴的条件，但有居家养老服务需求的居家老人，通过自费的形式购买居家养老服务。

根据上海市地方标准《社区居家养老服务规范实施细则（试行）》规定，社区居家养老服务内容主要有生活照料、医疗保健、家政服务、精神慰藉等。在对老人的身体状况和服务需求进行评估后，评定护理等级为1-6级，其中护理等级为1级的纳入居家养老服务项目，其余纳入长护险项目。

2、项目实施期限：2026年1月1日至2027年12月31日。

3、预算金额：11751792.00元（其中2026年为5473188元，预估服务人数为767人；2027年为6278604元，预估服务人数为881人。每年的费用来源于市、区财政转移支付，费用按实际服务人数进行结算。

二、项目目标

为积极应对人口老龄化，有效整合养老服务社会资源，提高社区居家养老服务效能，进一步提升全区居家养老服务的管理水平，满足不同层次居家老年人的服务需求，结合本地区实际，实施本次采购；

本次采购项目标的：在新浜镇范围内，为2026年767名老人、2027年881名老人提供居家养老服务，其中享受政府服务补贴2026年767名老人、2027年881名（**以上人数为2026年-2027年服务人数，为预估数，以实际服务人数为准**）。

三、承接方承接能力要求

居家养老服务项目承接单位应持相关行政许可登记证书，主要提供生活照料、医疗保健、家政服务、精神慰藉等服务。（具体内容和要求按照《社区居家养老服务规范实施细则（试行）》（附件六））

四、项目经费总额

居家养老服务补贴费用，2026年-2027年预算总费用11751792.00元（其中2026年为5473188元，预估服务人数为767人；2027年为6278604元，预估服务人数为881人。费用按实际服务人数进行结算），服务费按照根据《关于调整本市养老服务补贴标准的通知》（沪民规[2024]1号）文件执行，主要用于服务人员工资，具体规定如下：

（一）照护一级的困难对象

1. 最低生活保障家庭的老年人，补贴标准调整为每人每月 1110 元（每月服务小时数：30 小时）；
2. 低收入家庭的老年人，补贴标准调整为每人每月 888 元（每月服务小时数：24 小时）；
3. 年满 80 周岁且本人月收入低于上年度城镇企业月平均养老金的老年人，补贴标准调整为每人每月 555 元（每月服务小时数：15 小时）；
4. 低收入无子女的老年人的对象补贴标准 1110 元/月（每月服务小时数：30 小时）；
- 5、年满 90 周岁的老年人的对象补贴标准 777 元/月（每月服务小时数：21 小时）；
- 6、低收入特困-五保户的老年人的对象补贴标准 1443 元/月（每月服务小时数：39 小时）。

（二）照护二级至四级的困难对象

享受长期护理保险待遇的同时，享受养老服务补贴的标准调整为：

1. 最低生活保障家庭的老年人，每人每月 1036 元（每月服务小时数：28 小时）；
2. 低收入家庭的老年人，每人每月补贴 740 元（每月服务小时数：20 小时）。

（三）照护五级至六级的困难对象

享受长期护理保险待遇的同时，享受养老服务补贴的标准调整为：

1. 低收入家庭的老年人，每人每月补贴 444 元（每月服务小时数：12 小时）。

根据享受政府服务补贴实际服务人数、照料等级和服务量确定居家养老服务补贴费用。照料等级和服务量的设定根据《关于调整本市养老服务补贴政策标准的通知》（沪民规[2024]1 号）文件规定：

1. 最低生活保障家庭的老年人，享受护理等级 1 级的对象补贴标准 1110 元/月，2026 年最低生活保障家庭的老年人有 1 人，2027 年最低生活保障家庭的老年人有 1 人；护理等级 2-4 级的对象补贴标准 1036 元/月，2026 年最低生活保障家庭的老年人有 2 人，2027 年最低生活保障家庭的老年人有 2 人；
2. 低收入家庭的老年人，享受护理等级 1 级的对象补贴标准 888 元/月，2026 年低收入家庭的老年人有 5 人，2027 年低收入家庭的老年人有 6 人；护理等级 2-4 级的对象补贴标准 740 元/月，2026 年低收入家庭的老年人有 8 人，2027 年低收入家庭的老年人有 9 人；护理等级 5-6 级的对象补贴标准 444 元/月，2026 年低收入家庭的老年人有 1 人，2027 年低收入家庭的老年人有 1 人；

3. 年满 80 周岁且本人月收入低于上年度城镇企业月平均养老金的老年人，补贴标准调整为每人每月 555 元，2026 年年满 80 周岁且本人月收入低于上年度城镇企业月平均养老金的老年人有 644 人，2027 年年满 80 周岁且本人月收入低于上年度城镇企业月平均养老金的老年人有 741 人；

4. 低收入无子女的老年人的对象补贴标准 1110 元/月，2026 年低收入无子女的老年人有 1 人，2027 年低收入无子女的老年人有 1 人；

- 5、年满 90 周岁的老年人的对象补贴标准 777 元/月，2026 年年满 90 周岁的老年人有 102 人，2027 年年满 90 周岁的老年人有 117 人；

- 6、低收入特困-五保户的老年人的对象补贴标准 1443 元/月，2026 年低收入特困-五保户的老年人有 3 人，2027 低收入特困-五保户的老年人有 3 人。

以上项目经费为居家养老服务补贴费用（属于市、区级的费用），依据 2025 年服务费用测算，为预估 2026—2027 年数。项目执行过程中的实际费用根据享受政府服务补贴实际服务人数、照料等级和服务量确定实际居家养老服务补贴费用，按实结算。服务补贴费用标准按照上海市民政局 上海市财政局关于印发《上海市养老服务补贴管理办法》的通知（沪民规[2024]17 号）、上海市民政局 上海市财政局《关于调整本市养老服务补贴标准的通知》（沪民规〔2024〕1 号）文件规定执行。

按照上海市民政局 上海市财政局关于印发《上海市养老服务补贴管理办法》的通知（沪民规[2024]17 号）第二十一条规定：

有下列情形之一的，养老服务补贴资金不予结算：

- （一）照护方案或服务计划中未包含或未实施的服务项目；
- （二）对非补贴对象实施的服务；
- （三）服务机构中发生的伙食费；
- （四）用于购买生活物资。

五、从业经验与专业能力要求

1、服务员队伍的构成

1.1 按照《上海市松江区人民政府办公室关于转发区民政局〈关于开展松江区居家养老服务社会化运作改革的指导意见〉的通知》（沪松府办〔2014〕31 号）规定：具有一支合同工和小时工相结合的服务员队伍。

2、服务员队伍管理

2.1 按照《上海市松江区人民政府办公室关于转发区民政局〈关于开展松江区居家养老服务社会化运作改革的指导意见〉的通知》（沪松府办〔2014〕31 号）规定：服务机构为服务员队伍管理主体。对于合同工按照《劳动法》行使人员的使用、招聘和退工，对于小时工按照灵活用工形式行使人员的使用、招聘和退工。服务机构行使对人员的考核、待遇发放等日常管理职责。按照“公开条件、自愿报名、统一培训、择优录取”和先培训后录用的原则招聘服务员，把好准入关，坚持持证上岗。

人员素质

1、基本要求

- （1）具备合法的劳动从业资格；
- （2）信守职业道德，遵纪守法，熟悉居家养老服务程序和规范要求；
- （3）具有符合工作岗位要求的文化程度、接受相关专业知识的技能培训，持有行业认定的证书，持证上岗；无传染病、持有效健康证明及语言表达能力。

2、管理人员

- （1）了解国家和行业主管部门有关居家养老服务的法律、法规和规定；

- (2) 掌握管理、经营项目的有关专业知识及专业技术;
- (3) 具有高中以上文化程度和二年以上养老服务管理工作经历;
- (4) 每年至少参加 1 次以上管理培训活动。

3、居家养老服务员

- (1) 具备与服务内容相适应的岗位技能;
- (2) 年龄在 18 周岁以上、60 周岁以下，相当于初中文化程度;
- (3) 无精神病史和各类传染病;
- (4) 每年在岗培训不少于 10 学时。

4、行为规范

- (1) 仪表仪容端庄、大方、整洁;
- (2) 统一着装、配备工号牌;
- (3) 提倡使用普通话，语言文明、简洁、清晰;
- (4) 主动服务，符合相应岗位的服务礼仪规范;
- (5) 尊老敬老，对老年人富有爱心。

六、工作考量和人员报酬

(一) 工作考量

按质按量完成规定的服务内容。为服务对象实际服务时间不得少于 1 小时，服务人数不少于 4 人。服务时长详见本章项目经费总额章节中具体规定。

(二) 人员报酬

签订正式劳动合同的服务人员月工资不得低于全市最低平均工资水平；小时工服务员按实际工时结算。

七、项目考核评估

主要包括组织能力、人员管理、服务管理、信息化管理和档案管理等。（具体项目考核评估内容见附件一）

【考核分值及等次】考核采用百分制。社事办、被服务对象三方综合评定，社事办考核分值占比 60%，被服务对象满意度测评分值占比 40%。结果分为 4 个等次，90 分(含 90 分)以上为优秀、80(含 80 分)—89 分为良好、70(含 70 分)—79 分为合格，69 分及以下为不合格。

【考核方式】考核工作按月开展，社事办在日常督查工作发现问题；定期督查，随时向社事办报送督查中发现的问题，各居民区参与考核，再由社事办结合民政考核评分进行综合评分。加减分事由应有相应的书面材料或音视频资料佐证。

【考核内容】考核主要从组织能力、人员管理、服务管理、信息化管理和档案管理等等五个方面进行考察评估。

【考核结果运用】考核结果为良好以上的，甲方支付合同价款的 100%，考核结果为合格的，甲方支付应付合同价款的 90%，考核结果为不合格的，甲方有权不支付相应费用，乙方拒绝整改或整改后仍不符合甲方要求的，甲方有权解除合同，乙方除应返还相应款项外，还应赔偿甲方合同总金额 10%的费用。服务期内承接主体绩效评估结果为不合格的，服务期满或终止后不得承接镇政府其他任何政府购买服务项目。

附件一：松江区社区居家养老服务项目绩效评估指标

I级指标	II级指标	III级指标	指标得分项参考解释
组织机构 (10分)	依法成立 (5分)	依法登记注册，按时参加年检。 (5分)	1. 各项证照齐全 (2分) 2. 按时参加年检 (2分) 3. 有项目计划总结材料 (1分)
	硬件配套 (5分)	配备与项目相符的设施设备，有独立的办公场所 (5分)	1. 基本设施齐全 (2分)。具有基本设施 (1分) 2. 办公场所宽敞 (3分)。有基本办公场所 (2分)
服务内容和要求 (40分)	服务内容和要求 (10分)	能按照规定要求做好：助餐、助浴、助洁、助行、助医、洗涤、相谈、生活护理、康复辅助等十项服务内容。 (10分)	1. 被服务对象对服务满意 (10分) 2. 被服务对象对服务基本满意 (5分) 3. 被服务对象对服务不满意 (0分)
	服务质量 (20分)	为老人提供的服务内容完成率。 (20分)	1. 提供服务内容完成率达 100% (20分) 2. 提供服务内容完成率达 90%以上 (15分) 3. 提供服务内容完成率达 80%以上 (10分) 4. 提供服务内容完成率达 70%以下 (0分)
	服务时间 (10分)	服务到位，保证服务时间，确保每位服务对象服务时间不少于 1 小时，每天的服务时间不少于6 小时，每周服务时间不少于 36 小时， (10分)	1. 服务到位，确保服务时间 (10 分) 2. 服务到位，确保服务时间不足 (5 分) 3. 服务不到位和确保服务时间不足 (0 分)

财务管理 （10分）	规范资金管理（4分）	发放手续规范，资金发放及时。（4分）	1. 发放手续规范，资金发放及时（4分） 2. 发放手续规范，资金发放不及时（占总资金50%以上）。（3分） 3. 资金发放及时，发放手续不规范（占总资金30%以上）。（1分）
	原始凭证合法（2分）	各类原始凭证合法、合规，附件依据充分。（3分）	1. 各项支出均有正规发票，发票后附明细清单，报销单据上至少有2人签字（其中有单位负责人签字）。（2分） 2. 各项支出有正规发票，但无明细清单，报销单据上只有1人签字（占总资金30%以上）。（1分） 3. 各项支出没有正轨发票（0分）
	管理措施严密（4分）	执行与承接单位性质相匹配会计制度，有完善的财务制度，并有效的执行该制度，聘有财务专职人员。（4分）	1. 按规定执行相关会计制度（1分） 2. 有完善的财务制度并按制度执行（2分） 3. 聘有财务专职人员（1分）
信息管理平台（10分）	完善信息管理的工作（10分）	服务机构运用信息管理的平台进行人员和工作合理配备、每月出勤统计、服务对象的评价（10分）	1. 排班及时、服务对象评价好，每月做好统计工作满95%以上（10分） 2. 排班及时、服务对象评价好，每月做好统计工作满80%以上（6分） 3. 排班及时、服务对象评价好，每月做好统计工作满50%以上（2分） 4. 排班及时、服务对象评价好，每月做好统计工作低于50%（0分）
	建立规章制度并公示（4分）	有健全的居家养老服务规章制度，信息内容真实、准确、完整并且在醒目位置予以公示	1. 各类规章制度齐全，公示内容五项以上（4分），每少一项递减1分 2. 规章制度基本齐全，能做到信息公示（2分） 3. 规章制度不齐全，未做到信息高速公示（0分）

		(4分)	分)
服务管理 (15分)	落实管理 标准 (4 分)	具有社区居家养老服务 管理标准，并在醒目位置予以 公示。 (4分)	1. 各类管理标准齐全，并做到信息公示 (4分) 2. 管理标准基本齐全，能做到信息公示(2 分) 3. 管理标准不齐全，未做到信息公示 (0 分)
	服务人员 专业 (4分)	服务居家养老对象的 服务员，要进行培训，逐 步达到专业化的要求， 做到持证上岗。 (4分)	1. 持有效健康证明，并每年进行体检，并接受相关专业 知识培训，持行业认定的上岗证书 (4分) 2. 持有效健康证明，未每年进行体检，并接受相关专业 知识培训，持行业认定的上岗证书(2分) 3. 未能提供健康证明和上岗证书 (0 分)
	其他 (3 分)	服务机构人员配备，有效投诉 结案率，按时保质保量完 成下达服务指标。 (3分)	1. 服务机构配备 2个以上专职人员 (1分) 2. 有效投诉结案率达到90%以上 (1分) 3. 按时、保质保量完成区下达的服务对象指标 (1分)
过程管理 (15分)	协议签订 (4分)	与居家养老服务对象 均签订协议 (4分)	1. 协议内容完备，要素齐全，一户一档 (4分) 2. 协议内容基本完备，要素基本齐全，一户一档 (2分) 3. 有一户一档的协议，但内容、要素均不完整 (1分)
	应急预案 (3分)	预防为主，积极处置。具 有必备的应急预案 (3 分)	1. 应急预案五项以上 (3分) 2. 应急预案三项到五项 (2分) 3. 应急预案一项到三项 (1分)
	档案管理 (8分)	档案资料规范、合理、标准 化。 (8分)	1. 服务对象申报档案齐全，本人申请、补贴申请表、需 求评估表、告知书、持续评估记录等五项以上 (3分)，每 少一项扣一分，以此类推； 2. 服务员档案，登记表、劳动合同、考评、工资单、服 务内容等，五项以上 (3分)，每少一项扣一分，以此外类 推； 3. 文书档案，上机有关文件、制定有关文件、制定的各 项规章制度、各类统计报表、服务对象和服务员名册、

		服务员出勤考核等、五箱以上（2分）每少一项扣一分， 以此类推。
总分 100分		

附件二：（一）2026年居家养老服务__月报表

备注：每月第五个工作日前上报至需求方。

单位负责人: 制表人: 联系电话: 填表

(二) 2027年居家养老服务____月报表

备注：每月第五个工作日前上报至需求方。

单位负责人:

制表人:

联系电话：

填表

附件三：（一）2026年社区居家养老服务项目支出情况月报表

填表单位（公章）：

序号	内容	单价（元）	数量（人或次数）	支出金额（元）
一	业务活动费			
1	活动1: 具体内容)			
2	活动2: 具体内容)			
3	活动3: 具体内容)			
4	活动4: 具体内容)			
5	活动5: 具体内容)			
小计				
二	管理费用			
1	管理人员补贴			
2	办公费用补贴			
小计				
三	其他费用			
合计				

累计			
备注:	1、本表中的业务活动费、管理费用和其他费用需对应投标书中《项目周期内预算表》中费用		
	2、本表每月月底前报需方		

(二) 2027年社区居家养老服务项目支出情况月报表

填表单位(公章):

序号	内容	单价(元)	数量(人或次数)	支出金额(元)
一	业务活动费			
1	活动1:具体内容)			
2	活动2:具体内容)			
3	活动3:具体内容)			
4	活动4:具体内容)			
5	活动5:具体内容)			
小计				
二	管理费用			
1	管理人员补贴			
2	办公费用补贴			
小计				
三	其他费用			
合计				
累计				

备注:	1、本表中的业务活动费、管理费用和其他费用需对应投标书中《项目周期内预算表》中费用
	2、本表每月月底前报需方

附件四：社区居家养老服务规范实施细则

一、基本原则

提供社区居家养老服务遵循三个主要原则，即：以人为本原则、公平公正原则以及安全便捷原则。

1. 以人为本原则

以人为本原则是指整合社区养老服务资源，从老年人的实际需求出发，结合每个老年人不同的实际情况，提供贴合老年人需求的多样化、个性化、有针对性的社区居家养老服务。

2. 公平公正原则

公平公正原则是指在服务内容个性化的基础上，不因老年人身体、经济、文化背景、宗教信仰等个体差异而产生服务歧视，做到一视同仁，确保公共服务资源的公平分配，合理使用。

3. 安全便捷原则

安全便捷原则是指在社区内部建立养老服务设施，建设养老服务队伍，能够就近就便向社区老年人提供有效服务，同时保护老年人及服务人员的安全。

二、服务对象

社区居家养老服务主要有上门服务和日间照料服务等服务形式。服务对象为本市年满60周岁及以上，依据《上海市老年人统一照护需求评估标准》，经第三方评估，有照料需求的老年人（患有传染性疾病、精神疾病的老年人除外）。

三、主要内容

(一) 生活护理

1. 服务内容

(1) 个人卫生护理

个人卫生包括洗发、梳头、口腔清洁、洗脸、剃胡须、修剪指甲、洗手洗脚、沐浴等护理项目。

(2) 生活起居护理

生活起居包括协助进食、协助排泄及如厕、协助移动、更换衣物、卧位护理等护理项目。

2. 服务要求

(1) 个人卫生护理

①洗发

——控制水温至 $40^{\circ}\text{C} \sim 45^{\circ}\text{C}$ ， 防止水流入眼睛及耳朵；

——用指腹揉搓头皮及头发，力量适中，避免抓伤头皮；

——洗净后吹干头发，防止受凉。

②梳头

——由发根到发梢梳理，动作轻柔；

——宜选择圆钝的梳子；

——鼓励老年人每天多梳头，起到改善头部血液循环等作用。

③口腔清洁

——老年人戴有活动性义齿的，先取下义齿后再进行口腔清洁；

——操作时擦拭手法正确，擦拭用具切忌伤及口腔黏膜及牙龈；

——擦拭时棉球（或纱布）不应过湿，防止引起呛咳。

④洗脸

——水温适宜，擦洗动作轻柔；

——颜面部干净，口角、耳后、颈部无污垢，眼部无分泌物；

——眼角、耳道及耳廓等褶皱较多部位重点擦拭；

——洗脸后适当涂抹润肤霜，防止干燥。

⑤剃胡须

——保持颜面部无长须；

——剃须用具保持清洁；

——涂剃须膏或用温热毛巾敷脸，软化胡须；

——动作轻柔，防止刮伤皮肤；

——剃完后用温水擦拭干净，适当涂抹润肤霜；

——定期消毒、更换剃须刀片，避免细菌滋生。

⑥修剪指（趾）甲

——保持无长指（趾）甲；

——动作轻柔，防止皮肤破损；
——修剪后指（趾）甲边缘用锉刀轻磨。

⑦洗手、洗脚

——洗手、洗脚用具分开，即时清洗；
——将手（脚）放入调节好水温的脸盆或水桶中充分浸泡；
——用适量肥皂或洗手液细致擦洗，去除手（脚）部污垢和死皮，动作轻柔；
——洗后适当涂抹润肤霜，防止干燥。

⑧沐浴

——水温控制在40℃~50℃，室温（24±2）℃，先面部后躯体，注意观察老年人身体情况，发现异常及时处理；
——沐浴前有安全提示，忌空腹或饱餐时沐浴，忌突然蹲下或站立；
——沐浴前水温调节适宜，先开冷水，再开热水；
——沐浴时取舒适、稳固的座位，肢体处于功能体位，沐浴后身上无异味、无污垢，皮肤干洁；
——沐浴过程中应有家属或监护人在场，防跌防烫伤，注意防寒保暖、防暑降温及浴室内的通风。

（2）生活起居护理

①协助进食

——用餐前老年人和服务人员须洗手；
——对有咀嚼和吞咽功能障碍的老年人，要将食物切碎、搅拌；
——喂食时服务人员位于老年人侧面，由下方将食物送入口中；
——每次喂饭前应先协助老人进汤或水；
——协助进食时让老年人有充分时间咀嚼吞服，防止呛噎；
——进食完毕后用清水漱口。

②协助排泄及如厕

——对有能力控制便意的老年人适时提醒如厕，对行动不便的老年人扶助如厕及协助使用便器；
——对失禁的老年人及时更换尿布，保持皮肤清洁干燥，无污迹；

——对排泄异常的老年人观察二便的性状、颜色、排量及频次，作记录；

——便器使用后即时倾倒，污染尿片即时置于污物桶内，防止污染环境；

——保护老年人隐私。

③协助移动

——器具性能良好，轮椅刹闸稳固，轮椅刹闸后定点放置；

——将轮椅靠近老年人身体健侧，轮椅与床或椅子呈 $30^{\circ} -40^{\circ}$ ，固定轮椅，将老年人稳妥地移到轮椅或椅子上，叮嘱老年人扶好轮椅扶手；

——动作轻柔，为坐轮椅的老年人固定好安全保护带。

④更换衣物

——了解老年人的肢体功能，注意更换的顺序；

——保持肢体在功能位范围内活动，防止牵拉受损，防跌倒、坠地；

——根据老年人意愿及时更换衣物；

——保护老年人隐私。

⑤卧位护理

——根据不同的身体状况及护理要求调整老年人体位；

——翻身时适当按摩受压部位；

——保持姿势稳定，并在受压部位垫海绵垫、气垫或垫衬枕头等；

——翻身后整理床单位，各肢体关节保持功能位；

——保护老年人隐私。

（二）助餐服务

1. 服务内容

（1）集中用餐

集中用餐是指老年人到社区助餐点集中就餐。

（2）上门送餐

上门送餐是指由助餐点或供餐单位派遣专人使用具有统一标识的送餐运输工具将膳食送至老年人家中。

2. 服务要求

(1) 集中用餐

①助餐点的设置符合《中华人民共和国食品卫生法》的相关规定。

②配置符合老年人特点的无障碍设施，配备满足老年人助餐服务需求的膳食设备（保温设备、消毒设备、必要的炊事用具和餐桌椅等）。

③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（不得使用化学消毒剂）。

④助餐员须经体检合格取得健康合格证后才能从事膳食服务工作，每年定期体格检查一次，有记录；注意个人卫生，勤洗手、勤理发、勤剪指甲，保持工作服清洁。

⑤尊重老年人的饮食习惯，做到荤素搭配、干稀搭配、粗细搭配合理，每周有食谱。

⑥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。

(2) 送餐上门

①使用具有统一标识的送餐运输工具将膳食送至老年人家中。

②提前一周为老年人预定膳食，并作记录。

③送餐途中确保食物的卫生、清洁、保温。

④送餐时核对老年人的姓名、菜品及数量，确定无误后签收，服务时礼貌、周到、细致。

(三) 助浴服务

1. 服务内容

(1) 上门助浴

上门助浴是指由服务人员上门协助老年人沐浴。

(2) 外出助浴

外出助浴是指选择具有相应资质的公共洗浴场所协助老年人沐浴。

2. 服务要求

(1) 上门助浴

①根据老年人身体状态确定助浴次数，时间以15~30分钟为宜，防跌防烫伤，注意防寒保暖、防暑降温及浴室内的通风。

②水温控制在40℃~50℃，室温(24±2)℃，先面部后躯体，注意观察老年人身体情况，发现异常及时处理。

③沐浴前有安全提示，忌空腹或饱餐时沐浴，忌突然蹲下或站立。

④沐浴时取舒适的肢体功能位，沐浴后身上无异味、无污垢，皮肤干洁。

⑤沐浴过程中应有家属或监护人在场。

(2) 外出助浴

①选择具有相应资质的公共洗浴场所协助老年人沐浴。

②根据老年人身体情况准备手杖、助行器、轮椅，或其它辅助器具。

③备齐外出沐浴需携带的洗发露、沐浴露、毛巾、换洗衣物等用品。

④沐浴要求同“上门助浴”①~④。

(四) 助洁服务

1. 服务内容

(1) 居室保洁

居室保洁是指服务人员上门为老年人提供居室清洁服务。

(2) 物品清洁

物品清洁是指服务人员上门为老年人提供物具清洁服务。

2. 服务要求

(1) 居室保洁

①卧室、客厅整洁，地面洁净，无水渍、污渍，垃圾篓外观干净，篓内无垃圾。

②厨房洁净，抽油烟机外表无油污。

③卫生间马桶、浴缸、面盆洁净无异味，镜面无水雾。

④窗面无印痕，洁净光亮，阳台入室台阶、扶手、栏杆无灰尘。

⑤注意操作安全，踩梯作业时防止磨损地面、碰撞室内的物品。

⑥清洁时应按照由里到外，由上至下的程序完成，完工后重新检查一次服务质量，防止疏漏。

(2) 物品清洁

①整理被褥、枕头、床单等床上用品，按季节及时更换被褥且翻晒，夏季凉席每日擦一次。

②家具表面无尘，居室物品洁净、摆放有序，沙发巾、靠枕、揽枕摆放整齐。

③清洁需移动物品时，须征得老年人或家属同意后方可移动，清洁完后第一时间将物品复原位。

④清洁用具及时清洗、消毒，保持清洁。

(五) 洗涤服务

1. 服务内容

(1) 集中送洗

集中送洗是指选择具有资质的专业洗涤机构为老年人提供衣物等物品清洗。

(2) 上门清洗

上门清洗是指由服务人员上门为老年人清洗衣物。

2. 服务要求

(1) 集中送洗

①选择有资质的专业洗涤机构为老年人提供服务。

②告知老年人或家属贵重衣物不在洗涤范围。

③选取衣物时，应做到标识清楚、核对正确、按时送还。

④疑似传染性衣物选取时要用专用污（洁）衣袋。

(2) 上门清洗

①被褥清洗至少一月一次。

②分类收集衣物、被褥、尿布，污、洁衣物分开放置。

③洗涤时根据衣物的质地和颜色分类洗涤，并做到洗净、晾晒。

④告知老年人或家属贵重衣物或不能水洗的衣物不在洗涤范围。

⑤疑似传染性衣物先消毒后清洗，消毒液浓度及消毒方式、浸泡时间应符合消毒隔离要求。

(六) 助行服务

1. 服务内容

(1) 陪同散步

陪同散步是指由服务人员陪同老年人在住宅附近周边区域户外散步。

(2) 陪同外出

陪同外出是指由服务人员陪同老年人就近购物、探访等。

2. 服务要求

①根据老年人身体情况准备手杖、助行器、轮椅，或其它辅助器具。

②服务人员应掌握助行器、轮椅及其它辅助器具的正确使用方法。

③告知外出时的注意事项，取得老年人的理解和配合。

④助行过程中注意观察老年人身体情况，发现异常情况及时处理。

⑤服务过程中注意保护老年人安全。

(七) 代办服务

1. 服务内容

(1) 代购物品

代购物品是指由服务人员代替老年人采购日常生活用品。

(2) 代领物品

代领物品是指由服务人员代替老年人领取养老金、邮局包裹等。

(3) 代缴费用

代缴费用是指由服务人员代替老年人缴纳公共事业费用。

2. 服务要求

①根据老年人实际需求，确认代购物品名称。

②代领时仔细核对养老金金额、物品的名称，发生异议当面核实。

③代缴公共事业费需持有水、电、燃气、电信等缴费通知单。

④提供完整的代购、代领、代缴完成凭证，钱款当面点清。

⑤服务过程中注意保护老年人隐私。

（八）康复辅助

1. 服务内容

（1）群体康复

群体康复是指借助社区卫生和养老服务等公共服务场地设施，组织和指导3人及以上老年人群体开展肢体功能性康复训练。

（2）个体康复

个体康复是指由专业康复治疗（士）师上门为有康复需求的老年人提供被动运动、辅助运动的肢体功能性康复训练，以及保健性康复。

2. 服务要求

①根据需求配备相应的康复器具。

②项目设置需符合老年人的生理心理特点，群体康复有计划。

③个体康复由专业人员或在专业人员指导下按计划实施。

④告知老年人康复训练的目的及安全注意事项，量力而为。

⑤康复过程中注意观察老年人的身体情况，并予以记录、评估。

⑥康复过程中注意防跌、防过度，保护老年人安全。

（九）相谈服务

1. 服务内容

（1）谈心交流

谈心交流是指服务人员采取倾听、对话的方式，对老年人进行心理上的关爱，舒缓心情，排遣孤独感。

（2）读书读报

读书读报是指服务人员采取读书读报（网络查阅）的方式，帮助老年人了解时事、激发兴趣、促进身心健康。

2. 服务要求

(1) 谈心交流

- ①以老年人感兴趣的话题为切入点，引导老年人倾诉。
- ②多倾听，少表达，与老年人建立良好的信任关系，找出症结，给予解决。
- ③消除不良的情绪反应及孤独，帮助老年人维持家庭和子女的和睦关系。
- ④帮助老年人逐步适应老年生活，养成乐观的生活态度。
- ⑤注意保护老年人隐私。

(2) 读书读报

- ①了解老年人的阅读爱好，选择老年人感兴趣的书报。
- ②语速慢、声音亮，尽可能用老年人习惯的方言阅读。
- ③帮助老年人多了解时事，加强和社会的有效相处。
- ④帮助老年人多掌握健康养身知识，培养良好的兴趣爱好。

(十) 助医服务

1. 服务内容

(1) 陪同就诊

陪同就诊是指由服务人员陪同老年人到医院取预约号、诊疗、取药、缴费等。

(2) 代为配药

代为配药是指服务人员到医疗机构或药房为老年人代配药物。

2. 服务要求

(1) 陪同就诊

- ①选择合适的交通工具陪同老年人就诊。
- ②就诊时应携带病历、就诊卡，在医疗机构挂号窗口取号，协助检查，就诊后根据医生的医嘱划价、取药，给予用药指导等。
- ③钱物、票据、药品当面清点，做到票据、药物相符。

④注意老年人安全，保护老年人隐私，并通过交流缓解就医不良情绪。

⑤及时向老年人家属或其他监护人反馈就诊情况。

(2) 代为配药

①代配药需符合上海市卫生和计划生育委员会关于《本市医疗保险定点医疗机构门诊委托代配药的有关规定通知》的要求。

②仅限于临床医师诊断明确、病情稳定、治疗方案确定的门诊慢性病。

③由老年人或家属写明代配药的药名及剂量，并签字。

④在代配药定点医疗机构挂号、配药，根据医嘱划价、取药。

⑤钱物、票据、药品当面清点，做到票据、药物相符。

⑥保护老年人隐私。

四、服务管理

1. 服务机构和人员要求

(1) 服务机构

①配备与服务项目相符的设施设备和场所，并依法予以登记注册。

②建立社区居家养老服务规章制度，包括：

——行政管理制度；

——生活照料制度；

——后勤保障制度；

——质量监督制度等。

③制定社区居家养老服务管理标准，包括：

——环境标准；

——设施设备及用品标准；

——安全与应急标准；

——职业健康标准；

——合同管理标准等。

④配备与服务项目相符合的工作人员：

——管理人员（机构负责人、业务主管等）；

——专技人员（社工、康复师、心理咨询师、营养师、医生、护士、会计、出纳等）；

——工勤人员（护理员、保洁工、洗衣工、驾驶员、厨工、门卫等）；

⑤使用统一的社区居家养老服务标识。

（2）人员要求

①遵守养老服务职业道德规范，做到：

——尊老爱老、以人为本；

——服务第一、爱岗敬业；

——遵章守法、自律奉献；

——尊重差异、保护隐私。

②掌握基本养老服务礼仪，做到：

——着装整洁、讲究卫生；

——举止得体、细致周到；

——态度诚恳、礼貌待人。

③与服务对象直接接触的服务人员须持有效健康证明上岗，并确保一年至少进行一次健康检查。

④接受相关专业知识和技能培训，持有行业认定的证书上岗。

2. 服务过程控制

（1）信息公示

①有关于社区居家养老服务组织（机构）的简介。

②有关于以下信息的公示：

——执业证照；

——服务项目；

——服务对象；

——服务时间；
——收费标准；
——规章制度；
——工作流程；
——服务承诺；
——投诉方式等。

③及时更新信息内容，保证信息内容的真实、准确、完整性。

④通过社区或机构公示栏、网络等多种渠道进行公示，便于老年人了解、获取信息。

(2) 内容核定

①主动、详实地向老年人介绍服务项目、服务内容及收费标准等。
②根据老年人的身体状况、服务需求、支付能力及服务机构的服务提供能力，核定服务内容。

(3) 协议签订与终止

①遵守老年人权益保护的法律法规，确保老年人权益不受侵犯。
②与接受服务的老年人或其家属（其他监护人）签订服务协议。
③核定的服务内容、收费标准等发生变化时，及时变更服务协议。
④发现接受服务的老年人患有传染性疾病、精神疾病，或违反服务约定时，终止服务协议。

(4) 服务安排

①根据服务协议制定服务计划，包括：
——服务内容；
——服务人员；
——服务时间；
——服务要求等。
②根据制定的服务计划，安排服务内容、服务时间和服务人员，并提供相应服务。
③服务做到时间准、项目明、安排清。

④服务情况发生变化，及时完善和调整服务计划。

(5) 意外事件处理

①坚持“预防为主、积极处置”的原则，杜绝或减少各类意外事件的发生。

②制定社区居家养老服务意外事件处置应急预案，包括：

——火灾事故应急预案；

——食物中毒应急预案；

——触电事故应急预案；

——治安案件应急预案；

——自然灾害应急预案；

——老年人急诊应急预案；

——老年人意外事故预案（猝死、噎食、跌倒、烫伤、走失、坠床等）。

③掌握意外事件处置流程，在意外事件情况发生时，紧急启动应急预案。

(6) 档案管理

①根据《中华人民共和国档案法》，建立健全档案管理制度，保证档案的系统性和完整性，完善档案借阅手续，达到规范化、合理化、标准化。

②档案包含服务对象档案和机构内部档案，包括：

——服务对象照护评估表；

——服务对象服务合同；

——服务对象服务计划；

——服务对象服务记录；

——机构内部行政管理档案；

——机构内部人事管理档案；

——机构内部财务管理档案；

——机构内部质量安全档案；

——机构内部基建档案等。

③有条件的机构要充分利用现代技术，实现档案管理的数字化。

五、服务质量评价

1. 评价主体和程序

(1) 评价主体

①机构自我评价。

②服务对象评价。

③第三方评价。

(2) 评价程序

①通过调查，确定服务质量评价的依据。

②收集服务质量评价信息。

③整理分析评价信息。

④向员工、老年人、家属反馈评价结果。

⑤根据评价结果确定改进重点。

⑥定期评价并分析改进。

2. 评价指标

(1) 评价指标

①有形性指标

——具有现代化服务设备；

——服务设施有吸引力；

——员工穿着得体整洁；

——与服务有关的材料齐全。

②可靠性指标

——在约定时间内履行承诺；

——表现出解决老年人问题的热忱;

——能提供确切的服务时间;

——会在承诺时间内提供服务;

——服务保持完整的工作记录。

③响应性指标

——告知老年人提供服务的确切时间;

——为老年人提供及时的服务;

——服务人员乐于帮助老年人。

④保证性指标

——服务人员的表现使老年人有信心;

——老年人接受服务时感到安全;

——服务人员始终对老年人保持礼貌;

——服务人员能回答老年人问题。

⑤移情性指标

——关注每一位老年人;

——服务时间方便所有的老年人;

——将老年人的利益放在首位;

——了解老年人的特殊需求。

(2) 评价量表

①服务对象满意度测评表。

②家属（监护人）满意度测评表。

③有效投诉率。

3. 评价方法

(1) 基于服务对象的评价方法

①服务实绩评价，方法有：

——实地察看；

——电话回访；

——信件投送；

——网络评价。

②投诉问询记录。

③服务对象流失分析。

(2) 基于服务机构的评价方法

①员工报告和调查。

②服务数据记录分析。

③质量检查。

(3) 委托第三方明查和暗访

4. 服务质量改进

(1) 改进目的

①提高服务质量。

②提高团队竞争力。

③消除影响服务质量的障碍。

④降低服务成本。

⑤改进与老年人、家属（监护人）、员工及社会组织的关系，促进互相沟通。

(2) 改进程序

①根据现实中存在的服务质量问题，确定质量改进的对象。

②根据所确定的质量改进对象，按规模和涉及范围大小，组织有关人员实施改进，必要时制定改进计划，明确资源配置和完成期限。

③调查服务质量问题的原因，采取预防和纠正措施。

- ④确认改进结果，采用更改规范、制度、程序等方法，保持和巩固改进成果。
- ⑤寻找新出现的或未解决的质量问题，确定新的质量改进对象。

八、结算方式

1. 居家养老服务补贴费用按实按月结算；服务费用按月发放。
2. 费用的支付以乙方开具符合甲方要求的发票为要件，否则甲方有权拒绝付款。
3. 参与投标服务单位报价不得高于最高限价；本项目服务人数要根据实际情况进行调整，按实结算。如果人员有增加导致服务项目总服务费超5%或以上必须签订补充协议。

九、项目实施的依据和标准

(一) 实施依据

本项目为上海市松江区政府采购项目，已列入年度上海市松江区政府采购分散采购计划。项目资金由上海市松江区新浜镇财政预算安排。

(二) 执行标准

国家和本市颁发的适用于本项目的现行法律、法规、规章、规范性文件和标准。

十、商务要求：

类别	要求
★投标有效期	开标后 90 日历天。
★总价最高限价	11751792.00 元（其中第一年最高限价 5473188.00 元、其中第二年最高限价 6278604.00 元）
★单价最高限价	详见招标文件最后一页单价最高限价表
合同履约期限	2026 年 1 月 1 日至 2027 年 12 月 31 日。
交付地点	松江区新浜镇
付款方式	1、服务费按月结算支付（结合考核）。 2、按实际服务对象人数、服务时间，每月核算费用，支付给乙方。
转让与分包	本项目合同不得转让和分包。
履约保证金	不收取

质量保证金	不收取
-------	-----

十一、投标文件的编制要求

投标人应按照第二章《投标人须知》“三、投标文件的编制”中的相关要求编制投标文件，投标文件的商务响应文件、技术响应文件和有关证明文件应当包括（但不限于）下列内容：

1、商务响应文件由以下部分组成：

- (1) 投标函（格式详见第六章）；
- (2) 投标承诺书（格式详见第六章）；
- (3) 开标一览表（格式详见第六章）；
- (4) 报价分类明细表格式（格式详见第六章）；
- (5) 资格条件及实质性要求响应表（格式详见第六章）；
- (6) 与评标有关的响应文件主要内容索引表（格式详见第六章）；
- (7) 其他投标人认为需要提供的。

2、技术响应文件由以下部分组成（但不局限于）：

1、投标人对采购项目总体需求的理解以及投标的服务方案。投标人应详细描述针对本项目的服务方案，至少包含下列内容：

- (1) 工作的总体概述；
- (2) 服务理念和目标：结合本项目具体情况及性质特点，提出管理服务的定位、具体目标、管理制度；
- (3) 服务方案：根据本项目的实际情况及特点，针对招标文件中所载明的本项目管理服务的具体内容和要求，提出详细并具可操作性的服务方案；

以及投标人认为需要提供的其它服务方案，服务方案应包括针对本项目特点、重点和难点的分析及解决措施。

- (4) 服务质量保证措施：投标人确保本项目服务质量的各种措施；自报服务质量检查、考核指标及措施等；
- (5) 应急预案：对突发事件的处理及应对措施；
- (6) 项目团队人员组成情况：组织结构、拟派项目经理（类似项目工作经历等介绍）、其他专业人员配备情况；
- (7) 车辆及设施设备配备情况；
- (8) 投标人的服务承诺及优惠：投标人关于业主综合满意率等服务质量指标的承诺，为采购人提供的特色服务和各种优惠措施、以及需要采购人提供的支持的内容等；投诉处理、特色管理、合

理化建议等。

- 2、投标人投标截至日前三年内类似项目业绩；
- 3、按照《项目招标需求》要求提供的其他技术性资料以及投标人需要说明的其他事项。

招标文件第六章“二、技术响应文件及有关表格格式”中附有编制技术响应文件所需的文件和有关表格格式，投标人应当按照上述格式编制其技术响应文件，不按上述格式编制或者有内容缺漏的，按照评标方法与程序的相应规定予以扣分。

3. 相关证明文件由以下部分组成：

- (1) 投标人情况简介（原件扫描件）；
- ★ (2) 社会团体法人登记证书或民办非企业单位登记证书或事业单位证书或营业执照（原件扫描件）；
- ★ (3) 法定代表人直接投标的应提供法定代表人证明书（原件扫描件）及法定代表人身份证（原件扫描件或者复印件）；委托授权人投标的应提供法定代表人授权委托书（原件扫描件）及被授权人身份证（原件扫描件或者复印件），被授权人需为本公司在册员工，提供社保在册证明（扫描件或者复印件）；被授权人若为退休返聘人员、则提供退休返聘合同（扫描件或者复印件）；
- ★ (4) 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函（原件扫描件）；
- ★ (5) 参加政府采购活动前3年内在经营活动中有无重大违法记录的书面声明（原件扫描件）；
- (6) 未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)重大税收违法失信主体名单、政府采购严重违法失信行为记录名单和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单、“中国执行信息公开网”(<http://zxgk.court.gov.cn>)失信被执行人记录名单的供应商；

(注：本条无需由投标人提供，采购代理机构或采购人工作人员在开标后至评标前将查询结果页面打印后与其他采购文件一并保存)
- (7) 投标人质量管理和质量保证体系等方面的认证证书（原件扫描件）；
- (8) 《中小企业声明函》（原件扫描件），节能环保、福利企业等方面的证明或证书（如果有的话，原件扫描件）；
- (9) 类似项目情况（列表，注明项目名称、项目面积、委托方式、年限等情况，并提供项目合同作为证明，合同扫描首、尾页、合同金额页即可）原件备查；
- (10) 投标人最近五年内所获得的奖项证书（如有，原件扫描件）；
- (11) 投标人认为可以证明其能力、业绩、信誉和信用的其他相关材料；
- (12) 投标人债务纠纷、违法违规记录等方面的情况（如果有的话）；
- (13) 与供应商关联企业情况表；
- (14) 投标人主要股东或出资人信息；

- (15) 供应商书面声明-1;
- (16) 供应商书面声明-2;
- (17) 政府购买服务供应商廉政承诺书。

4. 上传扫描文件要求

投标人应按照招标文件规定提交扫描文件，并按照规定在电子采购平台电子招网上投标系统上传其所有资料，文件格式参考第六章投标文件有关格式。含有公章，防伪标志和底纹类文件（如投标函、营业执照、身份证件、认证证书等）必须采用原件扫描以清晰显示。如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响，由投标人承担相应责任。

招标人认为必要时，可以要求投标人提供文件原件进行核对，投标人必须按时提供。否则视作投标人放弃潜在中标资格，并且招标人将对该投标人进行调查，发现有欺诈行为的按有关规定进行处理。

十二、验收方式

- 1. 甲方对乙方进行每年一次年度考核。

第六章 响应文件格式

一、商务响应文件有关格式

1、投标函格式

致：_____（招标人名称）

根据贵方_____（项目名称、招标编号）采购的招标公告及投标邀请，_____（姓名和职务）被正式授权代表投标人_____（投标人名称、地址），向贵方在网上投标系统中提交投标文件1份。

据此函，投标人兹宣布同意如下：

1. 按招标文件规定，我方的投标总价为（大写）_____元人民币。
2. 我方已详细研究了全部招标文件，包括招标文件的澄清和修改文件（如果有的话）、参考资料及有关附件，我们已完全理解并接受招标文件的各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。
3. 投标有效期为自开标之日起 _____ 日。
4. 如我方中标，投标文件将作为本项目合同的组成部分，直至合同履行完毕止均保持有效，我方将按招标文件及政府采购法律、法规的规定，承担完成合同的全部责任和义务。
5. 如果我方有招标文件规定的不予退还投标保证金的任何行为，我方的投标保证金可被贵方没收。
6. 我方同意向贵方提供贵方可能进一步要求的与本投标有关的一切证据或资料。
7. 我方完全理解贵方不一定要接受最低报价的投标或其他任何投标。
8. 我方已充分考虑到投标期间网上投标会发生的故障和风险，并对可能发生任何故障和风险造成投标内容不一致、利益受损或投标失败，承担全部责任。
9. 我方同意网上投标内容均以网上投标系统开标时的开标记录表内容为准。我方授权代表将对开标记录进行校核及勘误，授权代表不进行校核及勘误的，由我方承担全部责任。
10. 为便于贵方公正、择优地确定中标人，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：
 - (1) 我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。
 - (2) 我方不是采购人的附属机构。
 - (3) 我方最近三年内因违法行为被通报或者被处罚的情况：
 - (4) 以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

地址: _____

电话、传真: _____

邮政编码: _____

开户银行: _____

银行账号: _____

法定代表人或其委托代理人(签字或盖章): _____

投标人名称(公章): _____

日期: 年 月 日

2、投标承诺书

本公司承诺：

遵循公开、公平、公正和诚实守信的原则，参加 _____项目的投标。

一、不提供有违真实的材料。

二、不与招标人、其他投标人或者招标代理机构串通投标，损害国家利益、社会利益或他人的合法权益。

三、不向招标人或评标委员会成员行贿，以谋取中标。

四、不以他人名义投标或者其他方式弄虚作假，骗取中标。

五、不进行缺乏事实根据或者法律依据的投诉。

六、不在投标中哄抬价格或恶意压价。

七、中标或成交后，不进行分包或转包。

八、采购文件允许分包的情况下，经采购人同意分包的，我单位将加强对分包和劳务分包管理，对所分包非主体项目的安全、质量和进度承担责任，按时将分包合同报采购人备案。

九、具有独立承担民事责任的能力；

十、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

十一、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

十二、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

十三、参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

十四、对所填报的中小企业声明及企业性质的真实性负责。

十五、我单位为_____（选填：独立或联合体）投标，若为联合体投标的，双方对本项目承担连带责任。

十六、与我单位法定代表为同一人，或与我单位存在控股、管理单位的其他单位，不再参加本次项目同一包件的投标，否则我单位及与单位存在此类关系的单位的投标均无效。

十七、本公司若违反本投标承诺，愿承担相应的法律责任。

十八、其他承诺：_____。

供应商（单位公章）：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

3、开标一览表

项目名称: _____ (招标编号: _____)

2026-2027 年期间新浜镇居家养老服务项目包 1

项目名称	服务期限	是否接受本项目 招标文件第五章 《项目概况及招 标需求》的所有内 容	备注	最终报价(总价、 元)

说明: (1) 所有价格均系用人民币表示, 单位为元。

(2) 投标人应按照《项目概况及招标需求》和《投标人须知》的要求报价。

(3) 开标一览表内容与响应文件其它部分内容不一致时以开标一览表内容为准。

投标单位: (盖章)

投标人法定代表人或授权委托人: (签字或盖章)

投标日期:

4、投标报价分类汇总表格式

序号	分类名称	周期	小计（元）	备注
1	第一年费用	2026. 1. 1-2026. 12. 31		需附明细表
2	第二年费用	2027. 1. 1-2027. 12. 31		需附明细表
投标报价汇总				

法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：

投标人（公章）：

日期： 年 月 日

5、投标报价明细表格式

(1) 2026年报价明细表(格式可自拟)

项目名称:

货币单位: 元 (人民币)

序号	名称	人数 (人)	单价 (元/ 人/月)	月数 (个月)	全年费用	备注
1	照护最低生活保障家庭的老年人费用	1		12		
2	照护低收入家庭的老年人费用	5		12		
3	照护年满 80 周岁且本人月收入低于上年度城镇企	644		12		
4	照护年满 90 周岁的老年人费用	102		12		
5	照护低收入无子女的老年人费用	1		12		
6	照护低收入特困-五保户的老年人费用	3		12		
7	照护最低生活保障家庭的老年人费用	2		12		
8	照护低收入家庭的老年人费用	8		12		
9	照护低收入家庭的老年人费用	1		12		
	小计 (人)	767				
一	以上小计 (合价 元)					
二. 1	社保缴费补贴					
二. 2	高温费补贴					
二. 3	健康体检费补贴					
二. 4	人身意外伤害保险投保费补贴					
二. 5	档案资料					

二. 6	培训补贴					
三. 1	其他费用可以自列					
三. 2	其他费用可以自列					
					可以自行添加
四	税金					
合计 (一年)						

说明：

- (1) 第一年费用最高限价：5473188.00 元。
- (2) 所有价格均系用人民币表示，单位为元。
- (3) 投标人应按照《项目概况及招标需求》和《投标人须知》以及相关要求报价。
- (4) 此表合计金额应与投标报价分类汇总表中第一年金额相等。
- (5) 上表中 其他费用不包含招标代理费用，招标代理费由招标人支付。

法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：

投标人（公章）：

日期： 年 月 日

(2) 2027年报价明细表(格式可自拟)

项目名称:

货币单位: 元(人民币)

序号	名称	人数 (人)	单价(元/ 人/月)	月数(个月)	全年费用	备注
1	照护最低生活保障家庭的老年人费用	1		12		
2	照护低收入家庭的老年人费用	6		12		
3	照护年满 80 周岁且本人月收入低于上年度城镇企	741		12		
4	照护年满 90 周岁的老年人费用	117		12		
5	照护低收入无子女的老年人费用	1		12		
6	照护低收入特困-五保户的老年人费用	3		12		
7	照护最低生活保障家庭的老年人费用	2		12		
8	照护低收入家庭的老年人费用	9		12		
9	照护低收入家庭的老年人费用	1		12		
	小计(人)	881				
一	以上小计(合价 元)					
二. 1	社保缴费补贴					
二. 2	高温费补贴					
二. 3	健康体检费补贴					
二. 4	人身意外伤害保险投保费补贴					
二. 5	档案资料					

二. 6	培训补贴					
三. 1	其他费用可以自列					
三. 2	其他费用可以自列					
					可以自行添加
四	税金					
合计 (一年)						

说明：

- (1) 第二年费用最高限价：6278604.00 元。
- (2) 所有价格均系用人民币表示，单位为元。
- (3) 投标人应按照《项目概况及招标需求》和《投标人须知》以及相关要求报价。
- (4) 此表合计金额应与投标报价分类汇总表中第二年金额相等。
- (5) 上表中 其他费用不包含招标代理费用，招标代理费由招标人支付。

法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：

投标人（公章）：

日期： 年 月 日

6、资格条件及实质性要求响应表

项目名称：

序号	资格条件及实质性要求	响应内容说明	详细内容所投标文件页次	备注
资格条件				
1	社会团体法人登记证书或民办非企业单位登记证书或事业单位证书或营业执照			
2	法定代表人证明书及法定代表人身份证件			2或3选一提供,法定代表人投标时提供
3	法定代表授权委托书及被授权人身份证件(被授权人提供社保在册证明材料或退休返聘证明材料)			2或3选一提供,委托代理人投标时提供
4	财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函(需盖公章)			
5	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函(需盖公章)			
6	未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)重大税收违法失信主体名单、政府采购严重违法失信行为记录名单和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单、“中国执行信息公开网”(http://zxgk.court.gov.cn)失信被执行人记录名单的供应商			
7	非联合体投标			
实质性要求				
8	投标人不存在：投标文件没有对招标文件的实质性要求和条件作出响应： (1) 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；			
9	投标人不存在：投标文件没有对招标文件的			

	实质性要求和条件作出响应: （2）投标有效期少于招标文件要求的；			
10	投标人不存在：投标文件没有对招标文件的实质性要求和条件作出响应： （3）电子投标文件（《投标函》、《投标承诺书》、《开标一览表》、《法定代表人授权委托书》、《资格性及符合性要求响应表》）未按照招标文件规定格式签字或盖章的，或签字盖章不齐全的；			
11	投标人不存在：投标文件没有对招标文件的实质性要求和条件作出响应： （4）投标人递交两份或多份内容不同的响应文件，或在一份响应文件中对同一招标项目报有两个或多个报价，且未声明哪一个有效的，按招标文件规定提交备选投标方案的除外；			
12	投标人不存在：投标文件没有对招标文件的实质性要求和条件作出响应： （5）经评标委员会审定，明显不符合招标文件规定的经济技术规格、技术标准要求；			
13	投标人不存在：投标文件没有对招标文件的实质性要求和条件作出响应： （6）经评标委员会审定，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，且投标人不能在合理的时间内提供书面说明或者不能提供相关证明材料的；			
14	投标人不存在：投标文件没有对招标文件的实质性要求和条件作出响应： （7）不按评标委员会要求澄清、说明或补正的；			
15	投标人不存在：投标文件没有对招标文件的实质性要求和条件作出响应： （8）投标人有串通投标、弄虚作假、行贿			

	等违法行为;			
16	投标人不存在: 投标文件没有对招标文件的实质性要求和条件作出响应: （9）投标文件含有采购人不能接受的附加条件的;			
17	投标人不存在: 投标文件没有对招标文件的实质性要求和条件作出响应: （10）投标人不符合《投标人须知》及招标文件中标有“★”条款要求的;			
18	投标人不存在: 投标文件没有对招标文件的实质性要求和条件作出响应: （11）出现不符合法律法规及招标文件中规定的其他实质性要求。			

投标人法定代表人或授权委托人: (签字或盖章) _____

投标人(公章): _____

日期: 年 月 日

7、与评标有关的投标文件主要内容索引表

项目名称：

序号	响应项目	主要内容概述	详细内容所在 投标文件页次	备注
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9	...			
10	...			

说明：上述具体内容要求可以参照本项目评标方法与程序及评分细则。

8、商务响应表格式

项目名称: _____

招标编号: _____

项目	招标文件要求	是否响应	投标人的承诺或说明
投标有效期			
服务期限			
付款方式			
合同转让与分包			
履约保证金			
...			

投标人法定代表人或授权委托人: (签字或盖章)

投标人(公章): _____

日期: 年 月 日

二、技术响应文件有关表格格式

1、投标人与服务相关的资质等证书汇总表

项目名称：

序号	资质等证书名称	数量	详细内容所在 响应文件页次	备注
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
.....				

2、主要管理制度一览表

序号	管理制度名称	执行起始时间	备注
.....			

说明：列出目录即可，主要规章制度的具体内容可在技术响应文件相应部分另行提供。

3、拟投入本项目的服务车辆及设施装备一览表（若有）

项目名称：

序号	服务车辆及设施装备名称	型号规格	数量	服务车辆及设施装备使用年限	已使用时间	服务车辆及设施装备来源		
						本单位所有	租赁	其他
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
.....								

4、本项目日常消耗材料明细表（若有）

项目名称：

序号	材料名称	品牌	供应厂家	单价/单位	月消耗量	小计	备注
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
.....							

5、项目负责人情况表

项目名称：

姓名	出生年月	文化程度	毕业时间	
毕业院校 和专业	从事服务 工作年限		联系方式	
职业资格	技术职称		聘任时间	
主要工作经历：				
主要管理服务项目：				
主要工作特点：				
主要工作业绩：				
胜任本项目经理的理由：				
本项目经理管理思路和工作安排：				
本项目经理每周现场工作时间：				
更换项目经理的方案				
更换项目经理的前提和客观原因：				
更换项目经理的原则：				
替代项目经理应达到的能力和资格：				

投标人法定代表人或授权委托人：（签字或盖章）

投标人（公章）：

日期： 年 月 日

6、主要人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表

项目名称：

项目组成 员姓名	年龄	在项目组 中的岗位	学历和毕 业时间	职称及职 业资格	进入本单 位时间	相关工作经 历	联系方式
.....							

7、服务方案、服务承诺等

内容自拟

三、相关证明文件格式

1、投标人基本情况简介格式

(一) 基本情况:

- 1、单位名称:
- 2、地址:
- 3: 邮编:
- 4、电话/传真:
- 5、成立日期或注册日期:
- 6、行业类型:

(二) 基本经济指标(到上年度12月31日止):

- 1、实收资本:
- 2、资产总额:
- 3、负债总额:
- 4、营业收入:
- 5、净利润:
- 6、上交税收:
- 7、在册人数

(三) 其他情况:

- 1、专业人员分类及人数:
- 2、企业资质证书情况:
- 3、近三年内因违法违规受到行业及相关机构通报批评以上处理的情况:
- 4、其他需要说明的情况:

我方承诺上述情况是真实、准确的，我方同意根据招标人进一步要求出示有关资料予以证实。

投标人法定代表人或授权委托人: (签字或盖章)

投标人(公章): _____

日期: 年 月 日

2、法定代表人证明书或法定代表人授权书

(1) 法定代表人身份证明

投标 人: _____

单位性质: _____

地 址: _____

成立时间: _____ 年 _____ 月 _____ 日

经营期限: _____

姓 名: _____ 性 别: _____

年 龄: _____ 职 务: _____

系 _____ (投标人名称) 的法定代表人。

特此证明。

投标人: _____ (盖章)

_____ 年 _____ 月 _____ 日

法定代表人身份证复印件粘贴处

(2) 法定代表人授权书格式

致: 上海市松江区新浜镇人民政府、上海茸舜建设咨询有限公司

我_____ (姓名) 系 _____ (投标人名称) 的法定代表人, 现授权委托本单位在职职工 _____ (姓名, 职务) 以我方的名义参加贵单位_____项目的投标活动, 并代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、投标文件澄清、签约等一切具体事务和签署相关文件。

我方对被授权人的签名事项负全部责任。

在贵单位收到我方撤销授权的书面通知以前, 本授权书一直有效。被授权人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。除我方书面撤销授权外, 本授权书自投标截止之日起直至我方的投标有效期结束前始终有效。

被授权人无转委托权, 特此委托。

附受托人身份证正反面复印件

在此粘贴被授权人身份证正反面复印件

委托人名称(公章):

受托人(签字或盖章):

法定代表人(签字或盖章):

住所:

委托人注册地/营业地:

身份证号码:

邮政编码:

邮政编码:

电话:

电话:

传真:

传真:

日期:

3、同类或类似项目业绩：投标人近年承接的与本项目类似项目一览表格式

序号	年份	项目名称	类型	合同金额 (万元)	年限	单位情况		
						单位名称	经办人	联系方式
1								
2								
3								
4								

附：类似项目的委托服务管理合同原件扫描件。

投标人法定代表人或授权委托人：（签字或盖章）

投标人（公章）：

日期： 年 月 日

4、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（联合体）参加 _____（单位名称）的 _____（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（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），属于未列明行业（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），属于未列明行业（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：

说明：（1）本声明函所称中小企业，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。事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购供应商，不属于中小企业划型标准确定的中小企业，不得按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》规定声明为中小微企业，也不适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》。

- （2）本声明函所称服务由中小企业承接，是指提供的服务全部由符合政策要求的中小企业承接。
- （3）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。
- （4）如投标人为联合投标的，联合体各方需分别出具上述《中小企业声明函》。

(5) 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业，以招标文件第二章《投标人须知》规定为准。

(6) 中标人为中小企业的，本声明函将随中标结果同时公告。

注：各行业划型标准：

(一) 农、林、牧、渔业。营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 500 万元及以上的为中型企业，营业收入 50 万元及以上的为小型企业，营业收入 50 万元以下的为微型企业。

(二) 工业。从业人员 1000 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 300 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 300 万元以下的为微型企业。

(三) 建筑业。营业收入 80000 万元以下或资产总额 80000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 6000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 300 万元及以上，且资产总额 300 万元及以上的为小型企业；营业收入 300 万元以下或资产总额 300 万元以下的为微型企业。

(四) 批发业。从业人员 200 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 20 人及以上，且营业收入 5000 万元及以上的为中型企业；从业人员 5 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为小型企业；从业人员 5 人以下或营业收入 1000 万元以下的为微型企业。

(五) 零售业。从业人员 300 人以下或营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 50 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(六) 交通运输业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 3000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 200 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 200 万元以下的为微型企业。

(七) 仓储业。从业人员 200 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(八) 邮政业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且

营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(九) 住宿业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(十) 餐饮业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(十一) 信息传输业。从业人员 2000 人以下或营业收入 100000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

(十二) 软件和信息技术服务业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 50 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业。

(十三) 房地产开发经营。营业收入 200000 万元以下或资产总额 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 1000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 100 万元及以上，且资产总额 2000 万元及以上的为小型企业；营业收入 100 万元以下或资产总额 2000 万元以下的为微型企业。

(十四) 物业管理。从业人员 1000 人以下或营业收入 5000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 100 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为小型企业；从业人员 100 人以下或营业收入 500 万元以下的为微型企业。

(十五) 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。

(十六) 其他未列明行业。从业人员 300 人以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下的为微型企业。

5、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，本单位安置残疾人_____人，占本单位在职职工人数比例_____%，符合残疾人福利性单位条件，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：

说明：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》享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

- (1) 安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；
- (2) 依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；
- (3) 为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；
- (4) 通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省 级人民政府批准的月最低工资标准的工资；
- (5) 提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），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）。

中标人为残疾人福利性单位的，本声明函将随中标结果同时公告
如投标人不符合残疾人福利性单位条件，无需填写本声明

6、参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违纪记录的声明函

本公司参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

特此声明。

若采购单位在本项目采购过程中发现我单位近三年内在经营活动中重大违法记录，我单位将无条件地退出本项目的招标活动，并承担因此引起的一切后果。

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（盖公章）：

日 期：

7、财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

我方_____（供应商名称）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款第（二）项、第（四）项规定条件，具体包括：

1. 具有健全的财务会计制度；
2. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（公章）

日期：

8、与供应商关联企业情况表

投标人需按下列表式提供全部具有投资参股关系的关联企业，或具有直接管理和被管理关系的母子公司，或同一母公司的子公司，或法定代表人为同一人的法人单位名单，并承诺真实有效。

序号	与供应商关系	企业名称	注册地址	法定代表人姓名
一	具有投资参股关系的关联企业			
1			
...			
二	具有直接管理和被管理关系的母子公司			
1			
...			
三	为同一母公司的子公司			
1			
...			
四	法定代表人为同一人的法人单位			
1			

...			
-----	-------	--	--	--

注：1、本表式可根据需要扩展。

法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：

投标人（公章）：

日期： 年 月 日

9、投标人主要股东或出资人信息

主要股东或出资人信息

序号	名称 (姓名)	统一社会信用代码 (身份证号)	出资金额 (万元)	占全部股份 比例	备注

我方承诺，以上信息真实可靠；如填报的股东出资额、出资比例等与实际不符，视为放弃成交（成交）资格。

注：

1. 主要股东或出资人为法人的，填写法人全称及统一社会信用代码(尚未办理三证合一的填写组织机构代码)；为自然人的，填写自然人姓名和身份证号。
2. 响应方(响应单位)应按照占全部股份比例从大到小依次逐个股东填写，股东数量多于 10 个的，填写前 10 名，不足 10 个的全部填写。

法定代表人或其委托代理人（签字或盖章）：

投标人（公章）：

日期： 年 月 日

10、供应商书面声明-1

致: _____ (采购人)

本供应商郑重承诺:

在提供本项目采购供应服务过程中,严格遵守《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十八条的规定:“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商,不得参加同一合同项下的政府采购活动。除单一来源采购项目外,为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商,不得再参加该采购项目的其他采购活动。”若违反上述规定,愿承担相应法律后果。

此外,在提供本项目采购供应服务过程中,严格遵纪守法,保持廉洁自律,杜绝任何不正当竞争行为。

特此声明。

供应商名称(公章):

法定代表人或授权委托人(签字或盖章):

日期: 年 月 日

11、供应商书面声明-2

致: _____ (采购人)

我公司在参加本项目政府采购活动中书面证明:

供应商若为事业单位, 应提供本单位为非公益一类事业单位的证明材料或承诺书。

注: 公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织, 不得作为承接主体。

供应商名称(公章):

法定代表人或授权委托人(签字或盖章):

日期: 年 月 日

12、政府购买服务供应商廉政承诺书

承诺单位: _____

服务项目: _____

购买单位: _____

为切实推进政府购买服务工作的规范公正，净化政府购买服务领域的良好风气，防止发生各种谋取不正当利益的违纪违法行为，特签署本廉政承诺书，作出以下承诺：

1. 严格遵守党和国家有关法律法规及廉政规定；
2. 严格按照投标（响应）文件签订服务合同并执行，自觉依照合同规定办事，不将合同进行转包或者非法分包；
3. 不以任何理由向购买单位及其工作人员提供可能影响公正执行公务的宴请或者旅游、健身、娱乐等活动安排，赠送可能影响公正执行公务的礼品、礼金、消费卡等财物；
4. 不与购买单位的工作人员发生借贷、租赁或合伙经营等个人经济关系；
5. 不以任何名义向购买单位及其工作人员输送利益；
6. 不与购买单位的相关人员在工作时间之外有非业务上的接触；
7. 需与购买单位工作人员面对面洽谈与本服务项目相关事宜的，不在购买单位工作场所或服务项目相关场所之外的地点进行；
8. 自觉接受、积极配合购买单位对服务项目的履约验收工作，及时确认履约验收结果，及时整改履约过程中可能存在的问题；
9. 建立健全本单位各项廉政制度，严明工作纪律，并予以严格执行；
10. 其他需要承诺的事项：

—

本单位将严格履行上述承诺内容，愿就上述承诺自觉接受并积极配合各相关职能部门的监督检查，如我单位及其工作人员违反本承诺书规定的，愿按相关法律法规规定及管理权限接受相应处理。

承诺单位（盖章）: 代表（签字）:

签署时间： 年 月 日

第七章 合同通用条款及专用条款

包1 合同模板：

[合同中心-合同名称]

合同统一编号： [合同中心-合同编码]

合同内部编号：

合同各方：

甲方： [合同中心-采购单位名称]

地址： [合同中心-采购单位所在地]

邮政编码： [合同中心-采购人单位邮编]

电话： [合同中心-采购单位联系人电话]

传真： [合同中心-采购人单位传真]

联系人： [合同中心-采购单位联系人]

[供应商信息-联合体]

为加强对社区居家养老服务项目的管理，确保居家养老服务工作顺利进行，根据《中华人民共和国民法典》、《上海市民政局关于进一步规范本市社区居家养老服务工作的通知》（沪民福发〔2009〕26号）、《关于调整本市养老服务补贴标准的通知》沪民规〔2024〕1号、《社区居家养老服务规范实施细则（试行）》等有关规定，本合同当事人在平等、自愿的基础上，经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同：

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

1.1 乙方所提供的 2026-2027年期间新浜镇居家养老服务项目 服务其来源应符合国家的有关规定，服务的内容、要求、服务质量等详见招标文件和响应文件。

2. 合同价格、服务地点、服务期限

2.1 合同价格

本合同价格为 [合同中心-合同总价] 元；大写： [合同中心-合同总价大写]。

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

本合同的价格为 2 年的合计价格。甲方对乙方进行每年一次年度考核，乙方考核不合格，甲方有权利根据合同规定单方面终止合同，且不承担任何责任。

2. 2 服务地点：上海市松江区新浜镇。

2. 3 服务期限：【合同中心-合同有效期】

2. 4 主要提供生活照料、医疗保健、家政服务、精神慰藉等服务。在新浜镇范围内，为 2026 年 767 名老人、2027 年 881 名老人提供居家养老服务，其中享受政府服务补贴 2026 年 767 名老人、2027 年 881 名（以上人数为 2026 年-2027 年服务人数，为预估数，以实际服务人数为准）。（具体内容和要求按照《社区居家养老服务规范实施细则（试行）》）

3. 质量标准和要求

3. 1 乙方所提供的服务的质量标准按照国家标准、行业标准或制造厂家企业标准确定，上述标准不一致的，以严格的标准为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

3. 2 乙方所交付的2026-2027 年期间新浜镇居家养老服务项目服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

4. 权利瑕疵担保

4. 1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

4. 2 乙方保证在服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。

4. 3 乙方保证其所交付的服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

4. 4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

5. 验收

5. 1 验收方式：

服务完成后一次性验收（一般适用于简单的一次性服务项目）

分期验收（按月度验收，每月考核后支付）

分段验收（一般适用于有阶段性成果的服务项目，应明确阶段性成果形成的标准）

其它_____

5. 2 验收标准（可另附验收办法或方案）：

1. _____ ;

2. _____ ;

3. _____ ;

.....

5.3 服务完成或达到合同约定的验收条件后，甲方应及时根据合同的约定进行验收。乙方应当以书面形式向甲方递交验收通知书，甲方在收到验收通知书后的10个工作日内，确定具体日期，由双方按照本合同的约定完成服务验收。甲方有权委托第三方检测机构进行验收，对此乙方应当配合。

5.4 如果属于乙方原因致使未能通过验收，乙方应当排除问题，并自行承担相关费用，直至服务完全符合验收标准。

5.5 如果属于甲方原因致使未能通过验收，甲方应在合理时间内排除问题，再次进行验收。如果属于故障之外的原因，除本合同规定的不可抗力外，甲方不愿或未能在规定的时间内完成验收，则由乙方单方面进行验收，并将验收报告提交甲方，即视为验收通过。

5.6 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

5.7 **项目结案要求：**项目结束后服务方须向采购人提供服务周期内服务对象与服务人员结对名单、实际服务日期及时间、实际服务内容、台帐、项目决算表、项目总结等相关数据资料。

6. 保密

6.1 如果甲方或乙方提供的内容属于保密的，应签订保密协议，甲乙双方均有保密义务。

7. 付款

7.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7.2 本合同款项按照以下方式支付。

服务完成后一次性支付（一般适用于简单的一次性服务项目）

分期支付（一般适用于经常性服务项目）

共分 24 期支付：

第1期支付____年____月____日至____年____月____日期间费用，金额为_____元；

第2期支付____年____月____日至____年____月____日期间费用，金额为_____元；

第3期支付____年____月____日至____年____月____日期间费用，金额为_____元；

第4期支付____年____月____日至____年____月____日期间费用，金额为_____元；

第5期支付____年____月____日至____年____月____日期间费用，金额为_____元；

第6期支付____年____月____日至____年____月____日期间费用，金额为_____元；

第7期支付____年____月____日至____年____月____日期间费用，金额为_____元；

第8期支付____年____月____日至____年____月____日期间费用，金额为_____元；

第9期支付____年____月____日至____年____月____日期间费用，金额为_____元；

第10期支付____年____月____日至____年____月____日期间费用，金额为_____元；

第11期支付____年____月____日至____年____月____日期间费用，金额为_____元；

第12期支付____年____月____日至____年____月____日期间费用，金额为_____元；

.....

第22期支付____年____月____日至____年____月____日期间费用，金额为元；

第23期支付____年____月____日至____年____月____日期间费用，金额为元；第24期支付____年____月____日至____年____月____日期间费用，金额为元；

7. 3 付款内容：

- 1、服务费按月结算支付（结合考核）。
- 2、按实际服务对象人数、服务时间，每月核算费用，支付给乙方。
- 3、费用的支付以乙方开具符合甲方要求的发票为要件，否则甲方有权拒绝付款。

7. 4 考评周期：每月考核一次。每年进行一次年度考核。

7. 5 付款条件：先服务、后考核、再支付。

8 . 甲方（甲方）的权利义务

8. 1、甲方有权在合同规定的范围内享受2026-2027 年期间新浜镇居家养老服务项目服务，对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务，直至符合要求为止。

8. 2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，造成2026-2027 年期间新浜镇居家养老服务项目的无法正常运行，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

8. 3 由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方有关或设备损坏造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

8. 4 甲方在合同规定的服务期限内有义务为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服务工作。

8. 5 当2026-2027 年期间新浜镇居家养老服务项目或设备发生故障时，甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息，以便乙方及时分析故障原因，及时采取有效措施排除故障，恢复正常运行。

8. 6 如果甲方因工作需要对原有2026-2027 年期间新浜镇居家养老服务项目进行调整，应有义务并通过有效的方式及时通知乙方涉及合同服务范围调整的，应与乙方协商解决。

8. 7 甲方有权对乙方工作人员的个人行为进行监督，并建议乙方对不符合要求的人员进行调换。

8. 8 拥有本项目相关的文件、照片、视频等资料以及课件、手册、案例集等产出的无偿使用权。

8. 9 乙方提供服务不符合本合同约定、甲方要求或经区民政局居家养老考核不合格的，经甲方通知纠正后 3 日内，乙方仍未进行整改或整改后仍不符合甲方要求的，甲方有权单方解除本合同，乙方应当退还已经收取的全部费用并支付合同总价 30%违约金。服务期内承接主体绩效评价结果为优秀的，下一轮街道同类型政府购买服务时，同等条件下可作为优先考虑的参考依据。服务期内承接主体绩效评估结果为不合格的，服务期满或终止后不得承接街道其他任何政府购买服务项目。

9. 乙方的权利与义务

9. 1 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应服务，如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的，乙方有权要求甲方支付其相应的费用。

9. 2 乙方为了更好地进行服务，满足甲方对服务质量的要求，有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利。在进行故障处理紧急服务时，可以要求甲方进行合作配合。

9. 3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的，乙方不承担违约责任。

9. 4 由于因甲方工作人员人为操作失误、或供电等环境不符合合同设备正常工作要求、或其他不可抗力因素造成的设备损毁，乙方不承担赔偿责任。

9. 5 乙方保证在服务中，未经甲方许可不得使用含有可以自动终止或妨碍系统运作的软件和硬件，否则，乙方应承担赔偿责任。

9. 6 严格按照本合同约定实施服务项目，并有权获得项目经费；未经书面同意，不得擅自向其他组织和个人转让项目。

9. 7 乙方须为经审批同意符合居家养老条件的老年人提供专业和规范的居家养老上门服务，服务内容为料理家务和生活护理等。服务内容完成率达到 100%，服务满意度率达 90%以上，有效投诉结案率达 90%以上。

9. 8、乙方需开展服务的人数以甲方提供的实际需要服务的统计数据为准。

9. 9、乙方有权按月向甲方收取项目相关费用并开具符合甲方要求的发票。

9. 10、乙方应积极配合甲方或甲方指定的第三方机构开展的跟踪随访、绩效评估、财务审计及项目验收等工作

9. 11 在项目实施过程中须接受甲方和上海市松江区民政局对服务项目的监管，并自觉接受各级财政、审计和民政等部门的检查，提供相关的资料。

10. 补救措施和索赔

10. 1 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

10. 2 在服务期限内，如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

- (1) 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过买卖双方商定降低服务的价格。
- (2) 如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。
- (3) 如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

11. 履约延误

11. 1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。
11. 2 如乙方无正当理由而拖延服务，甲方有权解除合同并追究乙方的违约责任。
11. 3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

12. 误期赔偿

12. 1 除合同第 13 条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每（天）赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五（0.5%）计收，直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五（5%）。（一周按七天计算，不足七天按一周计算。）一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

13. 不可抗力

13. 1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。
13. 2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化，以及双方商定的其他事件。
13. 3 在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

14. 履约保证金:不收取。

15. 争端的解决

15. 1 甲乙双方如在履行合同中发生纠纷，首先应友好协商，协商不成，甲乙双方均应向合同签订地法院起诉。

16. 违约终止合同

16. 1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

(1) 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部服务。

(2) 如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

16. 2 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为，甲方有权解除合同，并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定由有关部门追究其法律责任。

16. 3 本合同之约定为双方信守，若任何一方违反有关条款经对方书面催告后七天内仍未更改，导致合同无法正常履行，违约方之对方可书面通知单方面解除合同，并追究其违约责任，由违约方支付给对方合同总标的的 15% 作违约金。

17. 破产终止合同

17. 1 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

18. 合同转让和分包

18. 1 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

19. 合同生效

19. 1 本合同在合同各方签字盖章后生效。

19. 2 本合同一式 2 份，甲乙双方各执 1 份。（网签合同）

20. 合同附件

20. 1 本合同附件包括： 招标（采购）文件、投标（响应）文件、考核（履约验收）管理办法。

20. 2 本合同附件与合同具有同等效力。

20. 3 合同文件应能相互解释，互为说明。若合同文件之间有矛盾，则以最新的文件为准。

21. 合同修改

21. 1 除了双方签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

22. 其他补充内容

[合同中心-补充条款列表]

签约各方：

甲方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

[供应商法定代表人-联合体]

合同签订点：网上签约

附件一：

2026-2027 年度松江区社区居家照护服务机构年度评估考核指标（试行）

（非医疗照护机构）

类目	考核项目	考核类别	考核内容	考核要求	考核得分	扣分原因
信息平台管理 (30 分)	机构端平台的管理 (22 分)	服务监管与信息维护 (12 分)	<ol style="list-style-type: none">对平台上发生的未签到、未签退、异常等工单实时进行监管，有实时监控的管理制度；及时记录并上报服务异常情况，对平台上出现的未签到、未签退、缺勤、异常等情况进行分析汇总，对由于主观造成的情况及时整改；系统信息填报精准，维护信息内容及时、完整；上述情况有专人管理和操作。	每不符合一项扣 3 分，以此类推。		

	平台运用操作（10分）	<p>规范操作平台系统，确保及时准确录入提交：包括服务机构确认接收；服务计划制定、服务内容录入、派发工单；工单结算；暂停、终止服务操作等。</p>	<p>全年有以下情况的，不得分。</p> <p>①因操作不及时、“误操作”等原因提交的系统修改申请；（3分）</p> <p>②对“服务中”、“未服务”状态工单进行结算的，且无正当理由；（3分）</p> <p>③对死亡、住院、带入机构等老人的信息没有及时上报更改。（4分）</p>	
手机 APP 的管理和操作（8分）	手机 APP 的管理和操作（8分）	<p>加强护理服务人员手机 APP 的使用。在日常服务工作中：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 护理人员使用 APP 签到和签出； 2. 护理人员的手机使用地点范围符合市级的要求； 3. 护理员服务时间不少于工单规定时间； 4. APP 使用操作人员、APP 注册信息与实际服务人员相符。 	<p>每项 2 分，不符合要求不得分，主要考核护理人员的考勤率、异常工单量及抽样具体服务的护理员。</p>	

服务 机构 管 理(30 分)	制度管理 (14 分)	制度建设 (4 分)	<p>1. 按要求成立居家照护服务领导小组，明确成员职责；</p> <p>2. 建立与完善居家照护服务的规章制度。规章制度（包括护理服务流程、信息隐私保密、服务不良事件登记报告处理等制度），按要求落实具体责任部门和人员；</p> <p>3. 建立安全防控应急预案；</p> <p>4. 建立各个岗位职责。</p>	每发生一种不符合要求的，扣 1 分，以此类推。		
		工作机制 (8 分)	建立考核机制，制定机构内部考核办法，按办法对护理员进行考核；建立督查机制，做实自查自纠工作，及时上报信息；建立整改落实制度，对各类督查中发现的问题及时作出整改；建立举报投诉渠道，主动接受社会监督，做好投诉举报登记及处理记录。	每缺一项扣 2 分，扣完为止。		
		信息公开 (2 分)	公开机构与服务相关的信息，并且信息准确。包括：执业证照、地理位置、服务项目、各项服务与补贴标准等。	机构信息公开并准确 4 项以上，少一项扣一分，扣完为止。		

人员管理 (7分)	专业人员配备(2分)	根据机构的服务范围与工作要求,有持专业执业资格证书的员工队伍。如持有护士(师)、养老护理员(医疗照护)、养老护理员、健康照护等执业资格证书。 持证率达100%;	持证率不足100%,95%以上扣1分, 95%以下扣2分。		
	财务人员要求(2分)	1.会计、出纳持证上岗并参加继续教育,且不能一人兼任; 2.财务管理须严格按照国家的有关法律法规运行且无不良记录。	不符合一项的,扣1分,以此类推。		
	员工培训和体检(3分)	1、开展员工培训,培训内容包括职业道德、安全知识、业务技能等,每年不少于2次,覆盖率100%有记录; (2分) 2、护理人员每年体检一次,并取得健康证。(1分)	不符一项不得分。		
档案管理 (9分)	员工档案 (3分)	建立机构员工人事档案,内容包括:员工信息登记表、入职体检表(健康证)、劳动合同、身份证复印件、执业资格证书、学历证书复印件等。护理人员工资表,工资表账册资料与实际相符;	员工人事档案4项以上,每少一项扣一分,以外类推		
	服务对象档案 (3分)	建立服务对象档案;档案资料详细完整,内容包括服务协议书、身份证件、户籍证明(复印件)、监护人	服务对象档案至少4项,每少一项扣一分,以此类推。		

		联系方式。		
	资料档案 (3分)	文件档案资料规范、合理、标准化。包括上级有关文件、制定的各项规章制度、服务对象和服务员名册、员工培训等。	至少4项，每少一项扣一分，以此类推。	
服务质量管理 (40分)	服务频次及时间 (5分)	按照不同的评估等级确定服务频次，每次服务时间不少于1小时。	不符规定不得分。	
	服务内容(5分)	严格按照长护险护理服务项目，结合服务对象实际需要，科学合理制定服务计划。	不符规定不得分。	
	服务标准(5分)	严格按照护理服务计划实施服务，各项护理服务操作符合有关规范要求。	不符规定不得分。	
	质控管理(5分)	建立护理服务访护制度，成立长护险质控小组，定期开展访护工作；对访护中发现的问题，及时汇总，组织护理人员进行讨论和分析，并形成相关记录。	不符规定不得分。	
	居家养老服务 (20分)	服务内容和要求 (8分)	结合服务对象实际需要，能按照规定要求做好：助餐、助浴、助洁、助行、助医、洗涤、相谈、生活护理、康复辅助等十项服务内容。 抽样调查，匹配度95%及以上得8分，90%≤匹配度<95%得5分，80%≤匹配度<90%得3分，匹配度<80%不得分。	

	服务频次及时间(6分)	合理安排服务人员的工作量和与服务人员资质相符的护理项目，合理排班。按照不同的评估等级确定服务频次，每次服务时间不少于1小时。	不符合规定不得分。	
	质控管理(6分)	1. 定期对服务对象开展服务满意度测评； 2. 测评内容包括服务项目是否缺项、服务态度、操作规范、服务时长； 3. 对服务对象的满意度测评至少半年全覆盖。	每不符合一项扣2分，以此类推。	
合计				
扣分项	有效投诉	全年每发生一例有效投诉，在合计得分的基础上再扣5分。		
	无证从业	发现无证人员从事养老护理员工作的，每发现一名，在合计得分的基础上扣2分。		
总分				

附件二：

2026-2027 年度松江区社区居家照护服务机构日常抽查考核指标（试行）

（非医疗照护机构）

类目	考核项目	考核类别	考核内容	考核要求	考核得分	扣分原因
信息平台管理 (45分)	机构端平台的管理 (33 分)	服务监管与信息维护 (20 分)	1. 对平台上发生的未签到、未签退、异常等工单实时进行监管，有实时监控的管理制度； 2. 及时记录并上报服务异常情况，对平台上出现的未签到、未签退、缺勤、异常等情况进行分析汇总，对由于主观造成的情况及时整改； 3. 系统信息填报精准，维护信息内容及时、完整； 4. 上述情况有专人管理和操作。	每不符合一项扣 5 分，以此类推。		
		平台运用操作 (13 分)	规范操作平台系统，确保及时准确录入提交：包括服务机构确认接收；服务计划制定、服务内容录入、派发工单；工单结算；暂停、终止服务操作等。	①因操作不及时、“误操作”等原因提交的系统修改申请；（4 分） ②对“服务中”、“未服务”状态工单进行结算的，且无正当		

				理由：（5分） ③对死亡、住院、带入机构等老人的信息没有及时上报更改。（4分）		
手机 APP 的管理和操作（12分）	手机 APP 的管理和操作（12分）	加强护理服务人员手机 APP 的使用。在日常服务工作中： 1. 护理人员使用 APP 签到和签出； 2. 护理人员的手机使用地点范围符合市级的要求； 3. 护理员服务时间不少于工单规定时间； 4. APP 使用操作人员、APP 注册信息与实际服务人员相符。	服务执行不规范，每发现以下一种情况不符规定扣 4 分，扣完为止。 ① “服务完成”状态工单中有异常情况且无正当理由； ② 完成结算的工单中，存在“服务中”及“未服务”状态，且无正当理由； ③ 存在签到人员与服务人员不一致情况。			
服务质量管理	长护险服务（28分）	服务频次及时间（7分）	按照不同的评估等级确定服务频次，每次服务时间不少于1小时。	不符规定不得分。		
		服务内容（7分）	严格按照长护险护理服务项目，结合服务对象实际需要，	不符规定不得分。		

(55分)		科学合理制定服务计划。		
	服务标准(7分)	严格按照护理服务计划实施服务，各项护理服务操作符合有关规范要求。	不符规定不得分。	
	质控管理(7分)	建立护理服务访护制度，成立长护险质控小组，定期开展访护工作；对访护中发现的问题，及时汇总，组织护理人员进行讨论和分析，并形成相关记录。	不符规定不得分。	
	服务内容和要求(9分)	结合服务对象实际需要，能按照规定要求做好：助餐、助浴、助洁、助行、助医、洗涤、相谈、生活护理、康复辅助等十项服务内容。	不符合规定不得分。	
居家养老服务(27分)	服务频次及时间(9分)	合理安排服务人员的工作量和与服务人员资质相符的护理项目，合理排班。按照不同的评估等级确定服务频次，每次服务时间不少于1小时。	不符合规定不得分。	
	质控管理(9分)	1. 定期对服务对象开展服务满意度测评； 2. 测评内容包括服务项目是否缺项、服务态度、操作规范、服务时长； 3. 对服务对象的满意度测评至少半年全覆盖。	每不符合一项扣3分，以此类推。	
	总分			

附件三：项目实施进度计划表

时 间			月	月	月	月	月	月	月	月	月	月	月	月
标的实施总体计划	标的实施计划子项目（活动）分解	子项目（活动）简要描述	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	2	3												

附件四：项目周期内预算表

经费分 类	二级构成内容——标 的实施计划子项目 (活动) 内容	三级明细内容	单价(元)	数量	金额(元)	备注
1	2	3	4	5	6	7
活动						

用					
	小	计			
税费					
总计					

备注：填表说明见附件五

附件五：

《项目周期内预算表》填表说明

一、本表栏目 2 对应《项目实施进度计划表》中的栏目

二、业务活动费是指为了实现项目活动目标、开展项目活动或者提供服务所发生的费用。

主要包括人员劳务成本、工作经费、培训费等费用。

1、人员劳务成本的标准，按照服务人员服务老人数量、时间和照护等级等标准编制。

2、工作经费，包括服务人员提供服务用的劳防用品费、政策宣传费、开展服务需求摸底调查费等其他需要支出的费用。

3、培训费，包括讲课费、茶水费、场地和设备租赁等费用，其中讲课费控制在 200~300 元/小时标准范围内，场地费用一般由服务项目所在地的社区无偿提供。

三、管理费

1、管理费是指在实施项目过程中发生的管理费用。主要包括项目管理人员费用，及办公费、水电费、邮电费、物业管理费、差旅费、折旧费、修理费等费用。

2、管理费原则上按照不超过居家养老服务补贴总预算金额 10% 的标准编制。

四、其他费用

其他费用是指无法归属到上述业务活动费和管理费中的费用。

本项目经费原则上不得用于购买固定资产。对于必须购买固定资产的项目，其固定资产费用可列在“其他费用”中。

五、业务活动费+管理费+其他费用=居家养老服务补贴总预算金额

六、税费：税费主要是指为申报项目运营产生的营业税及附加，按照国家规定的税率提取编制。

附件六：

社区居家养老服务规范实施细则（试行）

一、基本原则

提供社区居家养老服务遵循三个主要原则，即：以人为本原则、公平公正原则以及安全便捷原则。

1. 以人为本原则

以人为本原则是指整合社区养老服务资源，从老年人的实际需求出发，结合每个老年人不同的实际情况，提供贴合老年人需求的多样化、个性化、有针对性的社区居家养老服务。

2. 公平公正原则

公平公正原则是指在服务内容个性化的基础上，不因老年人身体、经济、文化背景、宗教信仰等个体差异而产生服务歧视，做到一视同仁，确保公共服务资源的公平分配，合理使用。

3. 安全便捷原则

安全便捷原则是指在社区内部建立养老服务设施，建设养老服务队伍，能够就近就便向社区老年人提供有效服务，同时保护老年人及服务人员的安全。

二、服务对象

社区居家养老服务主要有上门服务和日间照料服务等服务形式。服务对象为本市年满 60 周岁及以上，依据《上海市老年人统一照护需求评估标准》，经第三方评估，有照料需求的老年人（患有传染性疾病、精神疾病的老年人除外）。

三、主要内容

（一）生活护理

1. 服务内容

（1）个人卫生护理

个人卫生包括洗发、梳头、口腔清洁、洗脸、剃胡须、修剪指甲、洗手洗脚、沐浴等护理项目。

(2) 生活起居护理

生活起居包括协助进食、协助排泄及如厕、协助移动、更换衣物、卧位护理等护理项目。

2. 服务要求

(1) 个人卫生护理

①洗发

——控制水温至 40℃~45℃，防止水流入眼睛及耳朵；

——用指腹揉搓头皮及头发，力量适中，避免抓伤头皮；

——洗净后吹干头发，防止受凉。

②梳头

——由发根到发梢梳理，动作轻柔；

——宜选择圆钝的梳子；

——鼓励老年人每天多梳头，起到改善头部血液循环等作用。

③口腔清洁

——老年人戴有活动性义齿的，先取下义齿后再进行口腔清洁；

——操作时擦拭手法正确，擦拭用具切忌伤及口腔黏膜及牙龈；

——擦拭时棉球（或纱布）不应过湿，防止引起呛咳。

④洗脸

——水温适宜，擦洗动作轻柔；

——面部干净，口角、耳后、颈部无污垢，眼部无分泌物；

——眼角、耳道及耳廓等褶皱较多部位重点擦拭；

——洗脸后适当涂抹润肤霜，防止干燥。

⑤剃胡须

——保持颜面部无长须；
——剃须用具保持清洁；
——涂剃须膏或用温热毛巾敷脸，软化胡须；
——动作轻柔，防止刮伤皮肤；
——剃完后用温水擦拭干净，适当涂抹润肤霜；
——定期消毒、更换剃须刀片，避免细菌滋生。

⑥修剪指（趾）甲

——保持无长指（趾）甲；
——动作轻柔，防止皮肤破损；
——修剪后指（趾）甲边缘用锉刀轻磨。

⑦洗手、洗脚

——洗手、洗脚用具分开，即时清洗；
——将手（脚）放入调节好水温的脸盆或水桶中充分浸泡；
——用适量肥皂或洗手液细致擦洗，去除手（脚）部污垢和死皮，动作轻柔；
——洗后适当涂抹润肤霜，防止干燥。

⑧沐浴

——水温控制在 40℃～50℃，室温（24±2）℃，先面部后躯体，注意观察老年人身体情况，发现异常及时处理；
——沐浴前有安全提示，忌空腹或饱餐时沐浴，忌突然蹲下或站立；
——沐浴前水温调节适宜，先开冷水，再开热水；
——沐浴时取舒适、稳固的座位，肢体处于功能体位，沐浴后身上无异味、无污垢，皮肤干洁；

——沐浴过程中应有家属或监护人在场，防跌防烫伤，注意防寒保暖、防暑降温及浴室内
的通风。

(2) 生活起居护理

①协助进食

- 用餐前老年人和服务人员须洗手；
- 对有咀嚼和吞咽功能障碍的老年人，要将食物切碎、搅拌；
- 喂食时服务人员位于老年人侧面，由下方将食物送入口中；
- 每次喂饭前应先协助老人进汤或水；
- 协助进食时让老年人有充分时间咀嚼吞服，防止呛噎；
- 进食完毕后用清水漱口。

②协助排泄及如厕

- 对有能力控制便意的老年人适时提醒如厕，对行动不便的老年人扶助如厕及协助使用
便器；
- 对失禁的老年人及时更换尿布，保持皮肤清洁干燥，无污迹；
- 对排泄异常的老年人观察二便的性状、颜色、排量及频次，作记录；
- 便器使用后即时倾倒，污染尿片即时置于污物桶内，防止污染环境；
- 保护老年人隐私。

③协助移动

- 器具性能良好，轮椅刹车稳固，轮椅刹车后定点放置；
- 将轮椅靠近老年人身体健侧，轮椅与床或椅子呈 30° -40° ，固定轮椅，将老年人稳
妥地移到轮椅或椅子上，叮嘱老年人扶好轮椅扶手；
- 动作轻柔，为坐轮椅的老年人固定好安全保护带。

④更换衣物

- 了解老年人的肢体功能，注意更换的顺序；
- 保持肢体在功能位范围内活动，防止牵拉受损，防跌倒、坠地；
- 根据老年人意愿及时更换衣物；
- 保护老年人隐私。

⑤卧位护理

- 根据不同的身体状况及护理要求调整老人人体位；
- 翻身后适当按摩受压部位；
- 保持姿势稳定，并在受压部位垫海绵垫、气垫或垫衬枕头等；
- 翻完身后整理床单位，各肢体关节保持功能位；
- 保护老年人隐私。

（二）助餐服务

1. 服务内容

（1）集中用餐

集中用餐是指老年人到社区助餐点集中就餐。

（2）上门送餐

上门送餐是指由助餐点或供餐单位派遣专人使用具有统一标识的送餐运输工具将膳食送至老年人家中。

2. 服务要求

（1）集中用餐

①助餐点的设置符合《中华人民共和国食品卫生法》的相关规定。

②配置符合老年人特点的无障碍设施，配备满足老年人助餐服务需求的膳食设备（保温设备、消毒设备、必要的炊事用具和餐桌椅等）。

③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（不得使用化学消毒剂）。

④助餐员须经体检合格取得健康合格证后才能从事膳食服务工作，每年定期体格检查一次，有记录；注意个人卫生，勤洗手、勤理发、勤剪指甲，保持工作服清洁。

⑤尊重老年人的饮食习惯，做到荤素搭配、干稀搭配、粗细搭配合理，每周有食谱。

⑥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。

（2）送餐上门

①使用具有统一标识的送餐运输工具将膳食送至老年人家中。

②提前一周为老年人预定膳食，并作记录。

③送餐途中确保食物的卫生、清洁、保温。

④送餐时核对老年人的姓名、菜品及数量，确定无误后签收，服务时礼貌、周到、细致。

（三）助浴服务

1. 服务内容

（1）上门助浴

上门助浴是指由服务人员上门协助老年人沐浴。

（2）外出助浴

外出助浴是指选择具有相应资质的公共洗浴场所协助老年人沐浴。

2. 服务要求

（1）上门助浴

①根据老年人身体状态确定助浴次数，时间以 15~30 分钟为宜，防跌防烫伤，注意防寒保暖、防暑降温及浴室内的通风。

②水温控制在 40℃~50℃，室温（24±2）℃，先面部后躯体，注意观察老年人身体情况，发现异常及时处理。

- ③沐浴前有安全提示，忌空腹或饱餐时沐浴，忌突然蹲下或站立。
- ④沐浴时取舒适的肢体功能位，沐浴后身上无异味、无污垢，皮肤干洁。
- ⑤沐浴过程中应有家属或监护人在场。

（2）外出助浴

- ①选择具有相应资质的公共洗浴场所协助老年人沐浴。
- ②根据老年人身体情况准备手杖、助行器、轮椅，或其它辅助器具。
- ③备齐外出沐浴需携带的洗发露、沐浴露、毛巾、换洗衣物等用品。
- ④沐浴要求同“上门助浴”①~④。

（四）助洁服务

1. 服务内容

（1）居室保洁

居室保洁是指服务人员上门为老年人提供居室清洁服务。

（2）物品清洁

物品清洁是指服务人员上门为老年人提供物具清洁服务。

2. 服务要求

（1）居室保洁

- ①卧室、客厅整洁，地面洁净，无水渍、污渍，垃圾篓外观干净，篓内无垃圾。
- ②厨房洁净，抽油烟机外表无油污。
- ③卫生间马桶、浴缸、面盆洁净无异味，镜面无水雾。
- ④窗面无印痕，洁净光亮，阳台入室台阶、扶手、栏杆无灰尘。
- ⑤注意操作安全，踩梯作业时防止磨损地面、碰撞室内的物品。
- ⑥清洁时应按照由里到外，由上至下的程序完成，完工后重新检查一次服务质量，防止疏漏。

(2) 物品清洁

- ①整理被褥、枕头、床单等床上用品，按月节及时更换被褥且翻晒，夏季凉席每日擦一次。
- ②家具表面无尘，居室物品洁净、摆放有序，沙发巾、靠枕、揽枕摆放整齐。
- ③清洁需移动物品时，须征得老年人或家属同意后方可移动，清洁完后第一时间将物品复原位。
- ④清洁用具及时清洗、消毒，保持清洁。

(五) 洗涤服务

1. 服务内容

(1) 集中送洗

集中送洗是指选择具有资质的专业洗涤机构为老年人提供衣物等物品清洗。

(2) 上门清洗

上门清洗是指由服务人员上门为老年人清洗衣物。

2. 服务要求

(1) 集中送洗

- ①选择有资质的专业洗涤机构为老年人提供服务。
- ②告知老年人或家属贵重衣物不在洗涤范围。
- ③选取衣物时，应做到标识清楚、核对正确、按时送还。
- ④疑似传染性衣物选取时要用专用污（洁）衣袋。

(2) 上门清洗

- ①被褥清洗至少一月一次。
- ②分类收集衣物、被褥、尿布，污、洁衣物分开放置。
- ③洗涤时根据衣物的质地和颜色分类洗涤，并做到洗净、晾晒。
- ④告知老年人或家属贵重衣物或不能水洗的衣物不在洗涤范围。

⑤疑似传染性衣物先消毒后清洗，消毒液浓度及消毒方式、浸泡时间应符合消毒隔离要求。

（六）助行服务

1. 服务内容

（1）陪同散步

陪同散步是指由服务人员陪同老年人在住宅附近周边区域户外散步。

（2）陪同外出

陪同外出是指由服务人员陪同老年人就近购物、探访等。

2. 服务要求

①根据老年人身体情况准备手杖、助行器、轮椅，或其它辅助器具。

②服务人员应掌握助行器、轮椅及其它辅助器具的正确使用方法。

③告知外出时的注意事项，取得老年人的理解和配合。

④助行过程中注意观察老年人身体情况，发现异常情况及时处理。

⑤服务过程中注意保护老年人安全。

（七）代办服务

1. 服务内容

（1）代购物品

代购物品是指由服务人员代替老年人采购日常生活用品。

（2）代领物品

代领物品是指由服务人员代替老年人领取养老金、邮局包裹等。

（3）代缴费用

代缴费用是指由服务人员代替老年人缴纳公共事业费用。

2. 服务要求

- ①根据老年人实际需求，确认代购物品名称。
- ②代领时仔细核对养老金金额、物品的名称，发生异议当面核实。
- ③代缴公共事业费需持有水、电、燃气、电信等缴费通知单。
- ④提供完整的代购、代领、代缴完成凭证，钱款当面点清。
- ⑤服务过程中注意保护老年人隐私。

（八）康复辅助

1. 服务内容

（1）群体康复

群体康复是指借助社区卫生和养老服务等公共服务场地设施，组织和指导3人及以上老年群体开展肢体功能性康复训练。

（2）个体康复

个体康复是指由专业康复治疗（士）师上门为有康复需求的老年人提供被动运动、辅助运动的肢体功能性康复训练，以及保健性康复。

2. 服务要求

- ①根据需求配备相应的康复器具。
- ②项目设置需符合老年人的生理心理特点，群体康复有计划。
- ③个体康复由专业人员或在专业人员指导下按计划实施。
- ④告知老年人康复训练的目的及安全注意事项，量力而为。
- ⑤康复过程中注意观察老年人的身体情况，并予以记录、评估。
- ⑥康复过程中注意防跌、防过度，保护老年人安全。

（九）相谈服务

1. 服务内容

（1）谈心交流

谈心交流是指服务人员采取倾听、对话的方式，对老年人进行心理上的关爱，舒缓心情，排遣孤独感。

(2) 读书读报

读书读报是指服务人员采取读书读报（网络查阅）的方式，帮助老年人了解时事、激发兴趣、促进身心健康。

2. 服务要求

(1) 谈心交流

- ①以老年人感兴趣的话题为切入点，引导老年人倾诉。
- ②多倾听，少表达，与老年人建立良好的信任关系，找出症结，给予解决。
- ③消除不良的情绪反应及孤独，帮助老年人维持家庭和子女的和睦关系。
- ④帮助老年人逐步适应老年生活，养成乐观的生活态度。
- ⑤注意保护老年人隐私。

(2) 读书读报

- ①了解老年人的阅读爱好，选择老年人感兴趣的书报。
- ②语速慢、声音亮，尽可能用老年人习惯的方言阅读。
- ③帮助老年人多了解时事，加强和社会的有效相处。
- ④帮助老年人多掌握健康养身知识，培养良好的兴趣爱好。

(十) 助医服务

1. 服务内容

(1) 陪同就诊

陪同就诊是指由服务人员陪同老年人到医院取预约号、诊疗、取药、缴费等。

(2) 代为配药

代为配药是指服务人员到医疗机构或药房为老年人代配药物。

2. 服务要求

(1) 陪同就诊

- ①选择合适的交通工具陪同老年人就诊。
- ②就诊时应携带病历、就诊卡，在医疗机构挂号窗口取号，协助检查，就诊后根据医生的医嘱划价、取药，给予用药指导等。
- ③钱物、票据、药品当面清点，做到票据、药物相符。
- ④注意老年人安全，保护老年人隐私，并通过交流缓解就医不良情绪。
- ⑤及时向老年人家属或其他监护人反馈就诊情况。

(2) 代为配药

- ①代配药需符合上海市卫生和计划生育委员会关于《本市医疗保险定点医疗机构门诊委托代配药的有关规定通知》的要求。
- ②仅限于临床医师诊断明确、病情稳定、治疗方案确定的门诊慢性病。
- ③由老年人或家属写明代配药的药名及剂量，并签字。
- ④在代配药定点医疗机构挂号、配药，根据医嘱划价、取药。
- ⑤钱物、票据、药品当面清点，做到票据、药物相符。
- ⑥保护老年人隐私。

四、服务管理

1. 服务机构和人员要求

(1) 服务机构

- ①配备与服务项目相符的设施设备和场所，并依法予以登记注册。
- ②建立社区居家养老服务规章制度，包括：
 - 行政管理制度；
 - 生活照料制度；

——后勤保障制度；

——质量监督制度等。

③制定社区居家养老服务管理标准，包括：

——环境标准；

——设施设备及用品标准；

——安全与应急标准；

——职业健康标准；

——合同管理标准等。

④配备与服务项目相符合的工作人员：

——管理人员（机构负责人、业务主管等）；

——专技人员（社工、康复师、心理咨询师、营养师、医生、护士、会计、出纳等）；

——工勤人员（护理员、保洁工、洗衣工、驾驶员、厨工、门卫等）；

⑤使用统一的社区居家养老服务标识。

（2）人员要求

①遵守养老服务职业道德规范，做到：

——尊老爱老、以人为本；

——服务第一、爱岗敬业；

——遵章守法、自律奉献；

——尊重差异、保护隐私。

②掌握基本养老服务礼仪，做到：

——着装整洁、讲究卫生；

——举止得体、细致周到；

——态度诚恳、礼貌待人。

③与服务对象直接接触的服务人员须持有效健康证明上岗，并确保一年至少进行一次健康检查。

④接受相关专业知识和技能培训，持有行业认定的证书上岗。

2. 服务过程控制

(1) 信息公示

①有关于社区居家养老服务组织（机构）的简介。

②有关于以下信息的公示：

——执业证照；

——服务项目；

——服务对象；

——服务时间；

——收费标准；

——规章制度；

——工作流程；

——服务承诺；

——投诉方式等。

③及时更新信息内容，保证信息内容的真实、准确、完整性。

④通过社区或机构公示栏、网络等多种渠道进行公示，便于老年人了解、获取信息。

(2) 内容核定

①主动、详实地向老年人介绍服务项目、服务内容及收费标准等。

②根据老年人的身体状况、服务需求、支付能力及服务机构的服务提供能力，核定服务内容。

(3) 协议签订与终止

- ①遵守老年人权益保护的法律法规，确保老年人权益不受侵犯。
- ②与接受服务的老年人或其家属（其他监护人）签订服务协议。
- ③核定的服务内容、收费标准等发生变化时，及时变更服务协议。
- ④发现接受服务的老年人患有传染性疾病、精神疾病，或违反服务约定时，终止服务协议。

(4) 服务安排

- ①根据服务协议制定服务计划，包括：

- 服务内容；
- 服务人员；
- 服务时间；
- 服务要求等。

- ②根据制定的服务计划，安排服务内容、服务时间和服务人员，并提供相应服务。
- ③服务做到时间准、项目明、安排清。
- ④服务情况发生变化，及时完善和调整服务计划。

(5) 意外事件处理

- ①坚持“预防为主、积极处置”的原则，杜绝或减少各类意外事件的发生。

- ②制定社区居家养老服务意外事件处置应急预案，包括：
 - 火灾事故应急预案；
 - 食物中毒应急预案；
 - 触电事故应急预案；
 - 治安案件应急预案；
 - 自然灾害应急预案；

——老年人急诊应急预案；

——老年人意外事故预案（猝死、噎食、跌倒、烫伤、走失、坠床等）。

③掌握意外事件处置流程，在意外事件情况发生时，紧急启动应急预案。

（6）档案管理

①根据《中华人民共和国档案法》，建立健全档案管理制度，保证档案的系统性和完整性，完善档案借阅手续，达到规范化、合理化、标准化。

②档案包含服务对象档案和机构内部档案，包括：

——服务对象照护评估表；

——服务对象服务合同；

——服务对象服务计划；

——服务对象服务记录；

——机构内部行政管理档案；

——机构内部人事管理档案；

——机构内部财务管理档案；

——机构内部质量安全档案；

——机构内部基建档案等。

③有条件的机构要充分利用现代技术，实现档案管理的数字化。

五、服务质量评价

1. 评价主体和程序

（1）评价主体

①机构自我评价。

②服务对象评价。

③第三方评价。

(2) 评价程序

①通过调查，确定服务质量评价的依据。

②收集服务质量评价信息。

③整理分析评价信息。

④向员工、老年人、家属反馈评价结果。

⑤根据评价结果确定改进重点。

⑥定期评价并分析改进。

2. 评价指标

(1) 评价指标

①有形性指标

——具有现代化服务设备；

——服务设施有吸引力；

——员工穿着得体整洁；

——与服务有关的材料齐全。

②可靠性指标

——在约定时间内履行承诺；

——表现出解决老年人问题的热忱；

——能提供确切的服务时间；

——会在承诺时间内提供服务；

——服务保持完整的工作记录。

③响应性指标

——告知老年人提供服务的确切时间；
——为老年人提供及时的服务；
——服务人员乐于帮助老年人。

④保证性指标

——服务人员的表现使老年人有信心；
——老年人接受服务时感到安全；
——服务人员始终对老年人保持礼貌；
——服务人员能回答老年人问题。

⑤移情性指标

——关注每一位老年人；
——服务时间方便所有的老年人；
——将老年人的利益放在首位；
——了解老年人的特殊需求。

(2) 评价量表

①服务对象满意度测评表。
②家属（监护人）满意度测评表。
③有效投诉率。

3. 评价方法

(1) 基于服务对象的评价方法

①服务实绩评价，方法有：
——实地察看；
——电话回访；

——信件投递；

——网络评价。

②投诉问询记录。

③服务对象流失分析。

(2) 基于服务机构的评价方法

①员工报告和调查。

②服务数据记录分析。

③质量检查。

(3) 委托第三方明查和暗访

4. 服务质量改进

(1) 改进目的

①提高服务质量。

②提高团队竞争力。

③消除影响服务质量的障碍。

④降低服务成本。

⑤改进与老年人、家属（监护人）、员工及社会组织的关系，促进互相沟通。

(2) 改进程序

①根据现实中存在的服务质量问题，确定质量改进的对象。

②根据所确定的质量改进对象，按规模和涉及范围大小，组织有关人员实施改进，必要时制定改进计划，明确资源配置和完成期限。

③调查服务质量问题的原因，采取预防和纠正措施。

④确认改进结果，采用更改规范、制度、程序等方法，保持和巩固改进成果。

⑤寻找新出现的或未解决的质量问题，确定新的质量改进对象。

附件七：

20 年社区居家养老服务项目完成情况月报表

填报单位（公章）：

20 年 月

（金额单位：元）

内 容	享受补贴						享受补贴（半费）						享受区扩大						结对关 爱	合 计 (金 额)	总人数			
	轻		中		重		轻		中		重		60-79 周 岁		80-89 周 岁		90 周岁 及以上				合 计	其中： 补贴 人 数		
	人 数	金 额	人 数	金 额	人 数	金 额	人 数	金 额	人 数	金 额	人 数	金 额	人 数	金 额	人 数	金 额	人 数	金 额	总数	补 贴	区 扩			
居家养老服务																								
其他																								
	1、“居家养老服务”是指每月为老人提供服务情况； 2、“其他”是指除居家养老服务之外，开展的其他工作（如培训、评比等）； 3、“填报单位”是指项目服务方； 4、本表每月 20 日之前报至项目需求方。																							

单位负责人：

制表人：

联系电话：

填表日期：

附件八：

20 年社区居家养老服务项目支出情况月报表

填表单位（公章）：

20 年 月

序 号	内 容	单 价 (元)	数 量 (人或次数)	支 出 金 额 (元)
一	业务活动费			
1	活动 1：(具体内容)			
2	活动 2：(具体内容)			
3	活动 3：(具体内容)			
4	活动 4：(具体内容)			
5	活动 5：(具体内容)			
小计				
二	管理费用			
1	管理人员补贴			
2	办公费用补贴			
小计				
三	其他费用			
合计				
累计				
备注：	1、本表中的业务活动费、管理费用和其他费用需对应投标书中《项目周期内预算表》中费用			
	2、本表每月月底前报需求方			

单位负责人：

制表人：

联系电话：

填表日期：

附件九：

20 年享受居家养老服务补贴月度人员变动汇总表

填报单位(公章):

20 年 月

单位负责人：

制表人：

联系电话：

填 表 日

期。

★号条款符合性要求集中列明

- ★ (1) 社会团体法人登记证书或民办非企业单位登记证书或事业单位证书或营业执照（原件扫描件）；
- ★ (2) 法定代表人直接投标的应提供法定代表人证明书（原件扫描件）及法定代表人身份证（原件扫描件或者复印件）；委托授权人投标的应提供法定代表人授权委托书（原件扫描件）及被授权人身份证（原件扫描件或者复印件），被授权人需为本公司在册员工，提供社保在册证明（扫描件或者复印件）；被授权人若为退休返聘人员、则提供退休返聘合同（扫描件或者复印件）；
- ★ (3) 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函（原件扫描件）；
- ★ (4) 参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（原件扫描件）；

★总价最高限价：11751792.00 元（其中第一年最高限价 5473188.00 元、其中第二年最高限价 6278604.00 元）

★投标有效期：自开标之日起 90 日历天

★服务费单项最高限价

货币单位：元（人民币）

序号	名称	服务费单项最高限价(元/人/月)	照护等级
1	照护最低生活保障家庭的老年人费用	1110	照护一级
2	照护低收入家庭的老年人费用	888	
3	照护年满 80 周岁且本人月收入低于上年度城镇企业月平均养老金的老年人费用	555	
4	照护年满 90 周岁的老年人费用	777	
5	照护低收入无子女的老年人费用	1110	
6	照护低收入特困-五保户的老年人费用	1443	

7	照护最低生活保障家庭的老年人费用	1036	照护二至四级（享受长护险同时享受服务补贴）
8	照护低收入家庭的老年人费用	740	
9	照护低收入家庭的老年人费用	444	照护五至六级（享受长护险同时享受服务补贴）

说明：

- (1) 各投标单位在投标文件报价中的服务费单项最高限价详见上表，超出上表单价的均做废标处理。