

居家上门服务（2026 年）

项目编号：310115130260713123715-15369191

预算编号：1526-130190134、1526-130190150、1526-K13035414

招 标 文 件

采 购 人：上海市浦东新区三林镇人民政府

采购代理机构：上海容基工程项目管理有限公司

2026年08月28日

2026 年 8 月

2026年08月28日

目 录

第一章 招标公告.....	2
第二章 投标人须知.....	6
第三章 采购需求书.....	25
第四章 合同条款.....	31
第五章 评标办法.....	37
第六章 格式附件.....	46

第一章 招标公告

第一章 招标公告

项目概况

居家上门服务（2026 年）招标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（北京时间）2026-09-23 13:30:00 前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：310115130260713123715-15369191

项目名称：居家上门服务（2026 年）

预算编号：1526-130190134、1526-130190150、1526-K13035414

预算金额（元）：6000000 元（国库资金：6000000 元；自筹资金：0 元）

最高限价（元）：包 1-6000000.00 元

采购需求：

包名称：居家上门服务（2026 年）

数量：1

预算金额（元）：6000000.00

简要规则描述：本项目旨在为居住在三林镇且符合市区两级养老服务补贴相关政策的老人提供专业的居家生活护理、助餐服务、助浴服务、助洁服务、洗涤服务、助行服务、代办服务、康复辅助、相谈服务、助医服务，提高老人的生活质量，让老人舒适、整洁、方便、健康、幸福，让老人在熟悉的居家养老环境中颐养天年（具体要求详见招标文件—第三章 采购需求书）

合同履行期限：服务期限 12 个月，具体以合同签订为准

本项目（不允许）接受联合体投标。

二、申请人的资格要求：

（一）满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

（二）落实政府采购政策需满足的资格要求：

（1）项目执行《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知（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）；（2）落实预留份额措施，提高中小企业在政府采购中的份额，扶持中小企业政策：本项目专门面向小微企业采购，评审时中小企业产品均不执行价格折扣优惠；（3）扶持监狱企业、残疾人福利性单位，并将其视同微型企业；（4）优先采购节能环保产品政策：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证书方能享受优先采购或强制采购政策；（6）按照《中小企业划分标准

规定》（工信部联企业[2011]300号），本项目中小企业所属的行业为其他未列明行业。

（三）本项目的特定资格要求：

- 1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定；
- 2、未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单；
- 3、本项目专门面向小微企业采购；
- 4、本项目不允许转包。

三、获取招标文件

时间：2026-08-28 至 2026-09-04，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：上海市政府采购网

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：2026-09-23 13:30:00（北京时间）

投标地点：上海市政府采购网

开标时间：2026-09-23 13:30:00（北京时间）

开标地点：上海市政府采购网，现场开标地址：上海市黄浦区打浦路 443 号 18 楼 1806 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

本项目已于 2026 年 07 月 13 日在上海市政府采购网发布政府采购意向，公告链接：

<https://www.zfcg.sh.gov.cn/luban/detail?parentId=137027&articleId=9CgtQ+ExCnw/y16hV4QouA==&utm=web-micro-app-back-front.1b062a72.0.0.852a80309b7511f19621eb69b32677fb>

七、凡对本次招标提出询问，请按以下方式联系

1、采购人信息

名称：上海市浦东新区三林镇人民政府

地址：上海市浦东新区三林镇凌兆路 585 号

联系方式：021-58493330

2、采购代理机构信息

名 称：上海容基工程项目管理有限公司

地 址：上海市黄浦区打浦路 443 号 20 楼

联系方式：15821161652

3、项目联系方式

项目联系人：张蓓蓓

联系方式：15821161652

第二章 投标人须知

一 投标人须知前附表

序号	内容	说明与要求
1	项目名称	居家上门服务（2026 年）
2	项目类别	☐ 货物 ☒ 服务
3	预算金额	预算金额：人民币 6000000 元，本项目最高投标限价 6000000 元，报价不得超过，否则不予接受。
4	招标概述	根据《中华人民共和国政府采购法》等有关法律、法规和规章的规定，本项目已具备采购条件，依法进行招标采购。
5	招标方式	公开招标
6	采购人	单位名称：上海市浦东新区三林镇人民政府 地 址：上海市浦东新区三林镇凌兆路 585 号 联 系 人：邹莹 邮 编：200124 电 话：021-58493330
7	采购代理机构	单位名称：上海容基工程项目管理有限公司 地 址：上海市黄浦区打浦路 443 号荣科大厦 20 楼 邮 编：200023 联 系 人：张蓓蓓 电 话：15821161652 传 真：021-60932722
8	招标内容	本项目旨在为居住在三林镇且符合市区两级养老服务补贴相关政策的老人提供专业的居家生活护理、助餐服务、助浴服务、助洁服务、洗涤服务、助行服务、代办服务、康复辅助、相谈服务、助医服务，提高老人的生活质量，让老人舒适、整洁、方便、健康、幸福，让老人在熟悉的居家养老环境中颐养天年（具体要求详见招标文件一第三章 采购需求书）
9	服务时间	服务期限 12 个月，具体以合同签订为准
10	报价货币	投标文件的报价采用人民币报价
11	投标人资格要求	详见招标公告
12	是否接受联合投标	不允许
13	小微企业价格扣除百分比	0%

14	公告发布媒体	上海政府采购网 (http://www.zfcg.sh.gov.cn)
15	招标文件下载 时间、下载地址	时间：详见第一章 招标公告 地点： www.zfcg.sh.gov.cn 本项目采用电子化采购方式，采购人、采购代理机构向供应商免费提供电子采购文件。
16	现场踏勘	自行踏勘
17	提问方式 及截止时间	潜在投标人经过现场踏勘后，对招标文件如有疑问，可要求澄清。澄清要求应以书面形式（盖单位公章）在招标文件获取截止日期后一日 11:00 之前传真至采购代理机构（传真号码：021-60932722），原件可采用快递方式送达。 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。
18	招标答疑会 时间、地点	如有，另行通知
19	领取 补充招标文件 时间、地点	时间：另行安排（如有） 地点： www.zfcg.sh.gov.cn （如有，将以书面形式统一发放所有报价人）
20	投标有效期	投标截止之日起 90 日历天
21	付款方式	详见第三章 采购需求书
22	投标保证金	■ 不要求递交投标保证金 □ 要求递交投标保证金 金 额：人民币 <u> / </u> 万元 账 户 名：上海容基工程项目管理有限公司 开户行：上海银行打浦路支行 帐号：31623003001773282 银行转账户名：上海容基工程项目管理有限公司 地址：打浦路 443 号荣科大厦 20 楼 在投标截止时间前缴纳投标保证金至采购代理单位，投标保证金形式为银行电汇或现金或银行保函等形式，电汇时须注明项目名称、投标机构、采购代理单位联系人；不接受个人电汇，未按规定提交投标保证金的投标文件将被拒绝。
23	开标会 时间、地点	开标会时间：2026-09-23 13:30:00 地点：上海市黄浦区打浦路 443 号荣科大厦 18 楼 1806 室 届时请投标单位出席的人员须携带以下材料： 1、法定代表人出席需携带： （1）法定代表人证明原件； （2）法定代表人身份证明原件及复印件；

		(3) 投标时所使用的数字证书 (CA 证书); (4) U 盘, 内含响应文件盖章后扫描件仅做备查使用; (5) 自带电脑; (6) 社保材料 (递交文件截止前三个月内任意一个月的法人单位社保证明); (7) 疑问回复函原件 (格式详见附件)。 2、委托代理人出席需携带: (1) 法定代表人证明原件; (2) 法定代表人授权委托书原件; (3) 委托代理人身份证原件及复印件; (4) 投标时所使用的数字证书 (CA 证书); (5) U 盘, 内含响应文件盖章后扫描件仅做备查使用; (6) 自带电脑; (7) 社保材料 (递交文件截止前三个月内任意一个月的委托代理人社保证明); (8) 疑问回复函原件 (格式详见附件)。 在截止时间后送达的投标文件为无效文件, 将拒收。
24	投标文件格式	投标人应按招标文件中提供的投标文件格式, 填写投标承诺书、投标函、法定代表人证明书、法定代表人授权委托书、开标一览表、投标报价明细表、中小企业声明函等 (详见附件)。
25	评标方法	综合评分法
26	政策功能	1、残疾人福利性单位: 视同小型、微型企业。投标人若为符合条件的残疾人福利性单位, 须按规定提供真实、完整、准确的《残疾人福利性单位声明函》。投标人提供的《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。中标单位为残疾人福利性单位的, 随成交结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》, 接受社会监督。 2、中小企业 (1) 按照国家财政部、工信部发布财库〔2020〕46 号, 关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知中规定的划分标准确定的中小型企业, 中小企业参加政府采购活动, 应当出具本办法规定的《中小企业声明函》(详见附件), 否则不得享受相关中小企业扶持政策。 (2) 按照《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), 货物服务采购项目给予小微企业的价格扣除优惠, 由财库〔2020〕46 号文件规定的 6%—10%提高至 10%—20%。政府采购工程的价格评审优惠按照财库〔2020〕46 号文件的规定执行。 (3) 按照《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), 大中型企业与小微企业组成联合体或者大中型企业向小微企业分包的, 评审优惠幅度由 2%—3%提高至 4%—6%。 (4) 本项目专门面向小微企业采购, 专门面向小微企业采购的项目或者采购包, 不再执行价格评审优惠的扶持政策, 用原价参与

		评审。其要求标准详见《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）及财政部发布《政府采购促进中小企业发展政策问答》中相关规定，（监狱企业、残疾人福利单位视同小微企业）。 （5）履约保证金、付款期限、付款方式等方面给予中小企业适当支持。 （6）通过发布公告方式邀请投标人后，符合资格条件的小微企业数量不足3家的，应当中止采购活动，视同未预留份额的采购项目或者采购包，按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）第九条有关规定重新组织采购活动。 （7）根据《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），本项目中小企业所属的行业为<u>其他未列明行业</u>。 （8）投标人按照财库〔2020〕46号规定提供声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。适用招标投标法的政府采购工程建设项目，投标人按照财库〔2020〕46号规定提供声明函内容不实的，属于弄虚作假骗取中标，依照《中华人民共和国招标投标法》等国家有关规定追究相应责任。 3、鼓励节能政策：在技术、服务等指标同等条件下，优先采购属于国家公布的节能清单中产品。 4、鼓励环保政策：在性能、技术、服务等指标同等条件下，优先采购国家公布的环保产品清单中的产品。 5、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）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。
27	政府采购法二十二条要求	投标人应提供下列材料，以证明其具备政府采购法第二十二条款的规定： （一）具有独立承担民事责任的能力； 1. 提供企业营业执照（企业法人单位提供）或非法人组织需要提供相应的证明文件； 2. 法定代表人/单位负责人直接参与投标的应提供法定代表人/单位负责人证明书及身份证；委托授权人参与投标的应提供法定代表人/单位负责人授权委托书及被授权人身份证。 （二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度； 提供《财务状况及税收、社会保障资金、缴纳情况声明函》（格式详见附件）。 （三）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力； （四）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录； 提供《财务状况及税收、社会保障资金、缴纳情况声明函》（格式详见附件）。 （五）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； 提供《企业无重大犯罪承诺》（格式详见附件）

		(六) 法律、行政法规规定的其他条件。
28	费用支付	响应报价包含采购代理服务费用。供应商在成交后须向采购代理机构支付采购代理服务费，收费标准以成交金额为基础参照国家计委关于印发《招标代理服务收费管理暂行办法》的通知（计价格〔2002〕1980 号）及《国家发展改革委办公厅关于招标代理服务收费有关问题的通知》发改办价格〔2003〕857 号收取。
29	合同方式	☐ 单价合同 ☒ 总价合同 ☐ 其他：
电子投标特别提醒		
1	注册登记	投标人应根据《上海市数字证书使用管理办法》等规定向本市依法设立的电子认证服务机构申请用于身份认证和电子签名的数字证书，并严格按照规定使用电子签名和电子印章。 为确保云采交易平台数据的合法、有效和安全，投标人应在云采交易平台注册登记入库并获得账号和密码。
2	招标公告、招标文件的更正	采购人和采购代理机构可以依法对招标公告、招标文件进行更正，更正文件应在云采交易平台上公告，并通过云采交易平台发送至已下载招标文件的投标人工作区，或者通过电子邮件发送给已下载招标文件的投标人。
3	投标文件的编制、加密和上传	(1) 投标人下载招标文件后，应使用云采交易平台提供的客户端投标工具编制投标文件。 (2) 投标人应按照招标文件要求提交商务文书和法律文书文件的彩色扫描文件，并在投标客户端中采用 PDF 格式上传所有资料，文件格式参考招标文件有关格式。 (3) 投标文件须先以 WORD 编辑器编辑，按招标文件要求填写好内容后转换为 PDF 文件。此 PDF 文件应附带目录以及文档结构图功能，以便投标工具抽取目录。WPS 转 PDF 格式的文档，在 WPS Office 软件中，先点击左上角“文件”，选择“另存为”，并在弹框里选择保存路径、文件类型选择“PDF 文件格式”，点击“保存”，生成 PDF 文件。Word 转 PDF 格式的文档，先点击左上角“文件”，再点击“导出”、“创建 PDF/XPS”，在弹框里选择保存路径、文件类型选择“PDF 文件格式”，点击“发布”，生成 PDF 文件（如第一次使用 Office 软件生成带目录结构文件，需在发布前点击“选项”，并勾选“创建书签时使用”）。 (4) 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。采购人认为必要时，可以要求投标人提供商务文书和法律文书原件进行核对，投标人必须按时提供。否则，视作未实质性响应招标文件的要求，并对该投标人进行调查，有欺诈行为的按有关规定进行处理。 (5) 投标人和云采交易平台应分别对投标文件实施加密。在投标截止时间前，投标人通过投标工具使用数字证书对投标文件加密后上传至云采交易平台，再经过云采交易平台加密保存。 (6) 由于投标人的原因造成其投标文件未能加密而致投标文件在

		开标前泄密的，由投标人自行承担责任。
4	网上投标	(1) 登入投标客户端：投标人用上海市电子签名认证证书（CA证书）登陆云采交易平台投标客户端。 (2) 填写网上投标文件：投标人在投标客户端中选择要参与的项目，在投标文件提交截止时间前按照系统设置和招标文件要求填写基本信息并勾选本次参与投标的包件号。填写完成后，导入线下编制的投标文件，并对各检查项、打分项进行标记匹配响应。匹配完成后，系统会对投标人的“基本信息”、“导入投标文件”和“标书匹配”等操作进行完整度检查。 (3) 完成投标：待检查进度变为 100%后，点击“生成电子加密标书”输入 CA 密码生成电子加密标书，点击“上传电子加密标书”将加密标书上传至云采交易平台，投标人须自行对上传情况进行确认。
5	投标文件签收	各投标人在投标文件加密上传后，须及时联系采购代理机构进行签收（投标截止时间之后，采购代理机构将无法签收），投标人应及时查看签收情况，并打印签收回执。未签收的投标文件视为投标响应未完成，响应失败。 若项目未到达投标截止时间，投标人可对已完成上传投标文件的项目进行“撤回”，如状态显示为“签收成功”的，投标人应及时联系采购代理机构进行“撤销签收”后，再进行“撤回”操作。
6	投标截止	投标截止与开标时间以云采交易平台显示的时间为准； 投标截止时间后云采交易平台不再接受投标人上传首次投标文件。
7	开标	(1) 参加开标会议。投标人在完成网上投标文件提交后，其法定代表人或授权委托人应设备（笔记本电脑、无线上网卡、电子签名认证证书），按照招标文件规定的时间和地点出席开标会议。 (2) 开标程序在云采交易平台进行，所有上传投标文件的投标人应登录云采交易平台参加开标。 ☆(3) 签到的操作时长为 30 分钟，投标人应在规定时间内完成上述签到操作，逾时未完成签到的投标人，将作无效投标处理。因系统原因导致投标人无法在上述要求时间内完成签到的除外。 (4) 若发生影响正常开标的系统故障，开标时间将另行公告或通知。
8	投标文件解密	云采交易平台显示投标截止时间后，由采购代理机构解除云采交易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。☆解密的操作时长为 30 分钟，投标人应在规定时间内完成上述解密操作，逾时未完成解密的投标人，将作无效投标处理。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。

9	开标记录的确认	(1) 投标文件解密后，云采交易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。 (2) 投标人应及时检查开标记录表的数据是否与其投标文件中的开标一览表一致，并作出确认。 (3) 投标人发现开标记录表与其投标文件开标一览表数据不一致的，应及时向采购人或采购代理机构提出更正，采购人或采购代理机构应核实开标记录表的内容是否与投标文件中的开标一览表一致。如不一致的，应及时更正。 (4) 投标人未对开标记录表提出异议，又据不作出确认的，视为确认开标记录表的内容。
10	其他	本项目采购过程中因以下原因导致的不良后果，采购代理机构不承担责任： (1) 云采交易平台发生技术故障或遭受网络攻击对项目所产生的影响。 (2) 本采购代理机构以外的单位或个人在云采交易平台中的不当操作对本项目产生的影响。 (3) 云采交易平台的程序设置对本项目产生的影响。 (4) 其他无法预计或不可抗拒的因素。 投标人若参加本项目，即视为同意上述免责内容。
11	云采交易平台获取帮助	提供工作日 8:30-12:00，13:30-18:00 的热线咨询服务 服务热线：95763。

二 投标人须知

一、说明

1. 适用范围

- 1.1 本招标文件仅适用于招标公告中所述项目的服务采购。
- 1.2 根据上海市财政局政府采购管理处发布的《关于上海市政府采购云平台试运行通知》、《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（以下简称：采购云平台，网址：www.zfcg.sh.gov.cn）云采交易平台系统进行。采购云平台由市财政局建设和维护。投标人应根据上海市财政局《关于印发〈上海市电子政府采购管理暂行办法〉的通知》（沪财采〔2012〕22号）等有关规定和要求执行。投标人在采购云平台的有关操作方法，可以参照上海政府采购网首页“操作须知”专栏中的有关内容和操作要求办理。

2. 定义

- 2.1 “采购人”系指本项目公告中所述采购人。
- 2.2 “投标人”系指向采购人及采购代理机构提交投标文件的供应商。
- 2.3 “服务”系指招标文件规定投标人承担的服务义务。
- 2.4 “货物”系指招标文件规定投标人承担的与本服务项目相关的货物。
- 2.5 “买方”系指在合同的买方项下签字的法人单位，即本项目的采购人。
- 2.6 “卖方”系指提供合同服务的投标人。
- 2.7 “采购代理机构”系指本项目公告中所述采购人。

3. 合格的投标人

- 3.1 投标人参加政府采购活动应当具备下列条件：

- (1) 具有独立承担民事责任的能力；
- (2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- (3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- (4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- (5) 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

(6) 法律、行政法规规定的其他条件。

3.2 参加本项目投标的投标人，应当具备的其他资格要求详见招标公告。

3.3 招标公告中规定接受联合体投标的，还应遵守以下规定：

3.3.1 参加联合体的投标人均应当符合招标文件规定的合格投标人的条件，并应当向采购人提交联合投标协议书，载明联合体各方承担的工作和义务。联合体各方必须指定牵头人，授权其代表所有联合体成员负责投标和合同实施阶段的主办、协调工作，并使用牵头人数字证书（CA 证书）参加投标。

3.3.2 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。

3.3.3 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，否则，相关投标均无效。

3.3.4 招标文件要求提交投标保证金的，可以由联合体中的一方或者多方共同交纳投标保证金，其交纳的投标保证金对联合体各方均具有约束力。

3.3.5 联合体中标的，联合体牵头人与采购人在云采交易平台签订采购合同，联合体各方就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

3.3.6 根据《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125 号）的规定，应当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，将拒绝其参与政府采购活动。

3.3.7 联合体中标的项目，在中标公告中联合体各方的相关信息均应一并公告。

3.3.8 其他要求详见前附表。

4. 投标费用

4.1 无论投标过程中的做法和结果如何，投标人自行承担所有与参加投标有关的全部费用，采购人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

二、招标文件

5. 招标文件的组成

5.1 招标文件用以阐明所需货物/服务、招标投标程序及要求、技术规格书和合同条款。招标文件由下述部分组成：

(1) 招标公告；

(2) 投标人须知前附表;

(3) 投标人须知;

(4) 采购需求书;

(5) 合同条款;

(6) 评标办法;

(7) 格式附件。

5.2 除非有特殊要求,招标文件不单独提供招标货物或提供服务所在地点的自然环境、气候条件、公用设施等情况,投标人被视为熟悉上述与履行合同有关的一切情况。

5.3 无论是否递交投标文件,投标人都应承担对招标文件保密的义务。

5.4 投标人在参与本项目中,对于采购人和最终用户披露和提供的所有信息,应作为商业秘密对待并予以保护,未经采购人和最终用户授权,不得将任何信息泄漏给第三方。否则,采购人和最终用户有权追究投标人的责任。

5.5 投标人一旦中标,须保障采购人和最终用户在使用其服务及其任何部分不受到第三方关于侵犯商业秘密的指控。任何第三方如果提出相关指控,投标人须与第三方交涉并承担由此而引起的一切法律责任和费用。

6. 招标文件的澄清

6.1 投标人对招标文件如有疑问,可在招标文件前附表规定的时间内,以书面形式向采购代理机构提出。采购代理机构将在收到询问函后 3 个工作日内以书面形式答复投标人,并在其认为必要时,将澄清、修改或补充文件发给已购买招标文件的每一投标人,该补充文件如影响投标文件编制的,应当在投标截止时间前 15 日发出,不足 15 日的,应顺延开标时间。

7. 招标文件的修改

7.1 采购人可以对已发出的招标文件主动进行澄清或修改。澄清和修改的内容可能影响投标文件编制的,采购人应当在投标截止时间至少 15 日前,以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人;不足 15 日的,采购人应当顺延提交投标文件的截止时间。

7.2 招标文件的修改将在上海政府采购网上发布公告,并对投标投标人具有约束力。投标投标人应主动上网查询。

7.3 补充文件将构成招标文件的一部分,对投标人有约束力。

7.4 当后发的补充文件与原招标文件或此前发出的补充文件之间存在不一致时,以后发的补充文件为准。

8. 对招标文件的质疑和处理

8.1 投标人对招标文件提出质疑的,应当在获取招标文件或招标文件公告期限届满之日起 7 个工作日内提出。

8.2 采购人、采购代理机构对投标人提出的质疑,应依据本须知第 35 条的相关规定进行处理。

8.3 采购代理机构因处理质疑而对招标文件进行的澄清和修改,可能影响投标人编制投标文件的,依据本须知第 6 条、第 7 条的相关规定执行。

三、投标文件的编写

9. 编写要求

9.1 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容及上海政府采购网首页“操作须知”专栏中操作手册,按招标文件的要求及上海政府采购网投标人操作手册相关要求提供投标文件,对招标文件的实质性要求做出完全响应,并保证所提供资料的真实性。否则,其投标可能被拒绝。

9.2 投标人须在上海政府采购网下载、安装“投标客户端工具”,在该工具基础上完成投标文件录入、投标、投标文件加密等内容的操作。

10. 投标的语言及计量单位

10.1 投标文件、投标交换的文件和来往信件,应以中文书写。

10.2 除招标文件的技术要求中另有规定外,计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位。

11. 投标文件的组成

11.1 投标文件应包括本招标文件规定内容及网上投标系统中规定内容。

12. 投标文件格式

12.1 投标人应按照招标文件或云采交易平台投标客户端中提供的格式,在网上完整地填写投标报价表以及相关投标内容。

13. 投标报价

13.1 投标报价应包含服务达到验收要求及完成所有相关货物的所有费用。投标人若有漏项则自行承担相关风险,价格不做调整;若报价有虚增项目或服务数量,结算时相应扣

除该部分费用。

13.2 其余要求详见前附表。

14. 投标货币

14.1 投标文件的报价采用前附表所述货币进行报价。

15. 投标人资格的证明文件

15.1 见招标文件中“投标人的资格证明文件”中要求。

16. 投标货物/服务符合招标文件规定的技术投标文件

16.1 投标人必须依据招标文件中招标项目要求及服务需求，提交证明其拟供货物/服务符合招标文件规定的技术投标文件，作为投标文件的一部分。

16.2 上述文件可以是文字资料、图纸和数据。

17. 投标保证金

17.1 投标保证金具体要求：见前附表；未按规定提交投标保证金的，将被视为无效投标，采购代理机构将予以拒绝。

17.2 投标人在投标截止时间前撤回已提交的投标文件的，采购人将在收到投标人书面撤回通知之日起五个工作日内退还已收取的投标保证金，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

17.3 未中标人的投标保证金，将在中标通知书发出后五个工作日内退还。

17.4 中标人的投标保证金，在采购合同签订后五个工作日内退还或转为履约保证金。

17.5 发生以下情况投标保证金将不予退还：

- (1) 开标后投标人在投标有效期内撤销投标的；
- (2) 中标人无正当理由不与采购人订立合同的；
- (3) 中标人在签订合同时向采购人提出附加条件的；
- (4) 中标人不按招标文件要求提交履约保证金的。

18. 投标有效期

18.1 投标有效期详见前附表要求。

18.2 采购代理机构可于投标有效期期满之前书面要求投标人延长有效期，投标人可以书面方式拒绝上述要求且有权索回其投标保证金。同意延长投标有效期的投标人，不得修改投标文件的内容，但其投标保证金的有效期相应延长，有关退还和不予退还投标保

证金的规定在投标有效期的延长期内继续有效。

19. 投标文件的签署及规定

19.1 按照《上海市电子政府采购暂行管理办法》规定执行。

19.2 投标文件书写应清楚工整，除投标人对错处作必要修改外，投标文件中不得有加行、涂抹或改写。若有修改须法定代表人/公司负责人或其授权代表签名/印章。

四、投标文件的递交

20. 电子文件的录入和上传

20.1 投标人在投标文件制作完成后须使用上海市电子签名认证证书（CA 证书）登录“云采交易平台投标客户端”，按照系统设置和招标文件要求填写基本信息并勾选本次参与投标的包件号。

20.2 填写完成后，导入线下编制的投标文件，并对各检查项、打分项进行标记匹配响应。匹配完成后，系统会对投标人的“基本信息”、“导入投标文件”和“标书匹配”等操作进行完整度检查。

20.3 待检查进度变为 100%后，点击“生成电子加密标书”输入 CA 密码生成电子加密标书，点击“上传电子加密标书”将加密标书上传至云采交易平台，投标人须自行对上传情况进行确认。

20.4 投标文件加密上传后，投标人须及时联系采购代理机构进行投标签收（投标截止时间之后，采购代理机构业务员将无法投标签收）。投标人应及时查看签收情况，并打印签收回执。未签收的投标文件视为投标未完成，投标失败。

21. 递交投标文件的截止时间

21.1 所有电子投标文件必须按招标文件规定的投标截止时间上传、解密。

21.2 网上投标截止时间前，投标人应充分考虑到网上投标可能发生的故障和风险。对发生的任何故障和风险造成投标人投标内容不一致或利益受损或投标失败的，采购人、采购代理机构不承担任何责任。

21.3 出现本须知第 6 条、第 7 条和第 8 条的情形，因招标文件的修改而推迟投标截止日期时，投标人应按采购代理机构发布的修改通知中规定的时间递交。

22. 迟交的投标文件

22.1 按照《上海市电子政府采购暂行管理办法》规定执行。

22.2 采购代理机构将拒绝接收在投标截止时间后上传的投标文件。

五、开标和评标

23. 开标

23.1 采购代理机构将在招标文件中规定的日期、时间和地点组织开标。投标人的法定代表人或其授权代表须携带设备（笔记本电脑、无线上网卡、电子签名认证证书）出席开标会议。投标人未参加现场开标的，视为认同开标结果。

23.2 投标人须在电子平台规定的时间登陆上海政府采购网云采交易平台，并按电子平台操作流程完成签到、唱标、结果确认签章等开标流程。

23.3 投标截止时，网上上传的电子投标文件投标人少于 3 个的，不得开标；采购人将重新招标。

23.4 投标人对开标有异议的，应当场提出，采购人应当场做出答复，并制作记录。

23.5 开标后，采购人或采购代理机构将拒绝投标人主动提交的任何澄清与补正。

23.6 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,采购人或采购代理机构均不退回投标文件。

24. 资格审查

24.1 开标结束后，采购代理机构将依法组建资格审查小组，资格审查小组由采购人和/或采购代理机构的工作人员 2 人以上组成。

24.2 资格审查的内容，详见投标人须知前附表的规定。

24.3 资格审查小组须依据招标文件第五章评标办法中规定的资格审查标准和方法，对投标人提供的资格证明文件逐一进行审查，并在资格审查表上详细记录审查情况；未通过资格审查的，还应注明未通过资格审查的原因或理由。

24.4 未通过资格审查的投标人的投标文件，不得进入符合性审查。

24.5 通过资格审查的合格投标人不足 3 家的，不得评标。采购人将重新组织招标或依法变更采购方式。

25. 符合性审查

25.1 评标委员会由采购人或其委托的采购代理机构依法组建。

25.2 评标委员会将对通过资格审查的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求，具体详见招标文件第五章评标办法中规定的符合性审查标

准和方法。

25.3 通过符合性审查的实质性响应的投标文件，应该是与招标文件要求的全部条款、条件相符，没有重大偏离或保留的投标。所谓重大偏离或保留，是指投标文件通过的服务及相关货物的范围、质量和性能与招标文件的实质性要求不一致，限制了采购人的权利或减轻了投标人的义务。

25.4 评标委员会只根据投标文件的内容判定投标文件的响应性，而无义务寻求其他外部证据。如投标文件没有实质性响应招标文件要求的，评标委员会将判定其投标无效，投标人不得通过修正或撤销不符合要求的偏离或保留，而使其投标成为实质上响应的投标。

26. 投标文件的澄清

26.1 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。

26.2 投标文件未响应招标文件实质性要求和条件的，不得通过修正或撤销其不符合要求的差异或保留，使之成为具有响应性的投标。

26.3 投标人的澄清、说明和补正材料作为其投标文件的补充文件，和之前递交的投标文件共同构成投标文件的组成部分，对投标人具有约束力。

26.4 投标文件中如有其他错误（明显的文字和计算错误除外），对于错误的内容，除招标文件另有规定外，评标时将按照对投标人不利的情形进行评分；如该投标人中标，签订合同时按照对投标人不利、对采购人有利的原则签约。

27. 投标报价的修正

27.1 评标委员会对确定为实质性响应的投标文件进行审核，如有漏报、计算错误或其它错误，须按如下原则进行调整：

- （1）开标一览表内容与报价明细表金额及投标文件其他部分内容不一致的，以开标一览表内容为准；
- （2）投标文件中数字表示的金额和文字表示的金额不一致时，应以文字表示的金额为准；

- (3) 单价和数量的乘积与总价不一致时，以单价计算结果为准，并修正总价；
- (4) 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；
- (5) 如有计算错误，评标委员会有权根据具体情况按对其最不利原则调整。

28. 商务技术评审

28.1 评标委员会应当按照招标文件中规定的评标方法和标准，对通过符合性审查的投标文件进行商务、技术评估，对投标文件进行比较和评价，并择优推荐中标候选人。

28.2 评标时除考虑投标价以外，还应考虑的各项因素详见第五章评标办法。

29. 中标候选人的推荐

29.1 详见第五章评标办法。

30. 保密

30.1 有关投标文件的审查、澄清、评估和比较，以及有关授予合同的意向等一切情况，都不得透露给任一投标人或与上述评标工作无关的人员。

30.2 投标人不得干扰评标委员会的评标活动，否则其投标将被认定为无效。

六、定标

31. 定标准则

31.1 采购代理机构应当在评标结束后 2 个工作日内将评标报告送交采购人。

31.2 采购人应当自收到评标报告之日起 5 个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。中标候选人并列的，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中标人；招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。

31.3 采购人在收到评标报告 5 个工作日内未按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人，又不能说明合法理由的，视为按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标人。

31.4 如投标人对采购过程、中标结果提出质疑，质疑成立且影响或可能影响中标结果的，当合格投标人符合法定数量，可以从合格中标候选人中另行确定中标单位的，应当依法另行确定中标单位；否则，应当重新开展采购活动。

31.5 中标单位拒绝签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标单位，也可以重新开展政府采购活动。

32. 终止招标活动

除因重大变故采购任务取消情况外，不得擅自终止招标活动。

33. 中标通知

33.1 采购人或者采购代理机构应当自中标人确定之日起 2 个工作日内，在省级以上财政部门指定的媒介上公告中标结果。

33.2 在公告中标结果的同时，采购人或者采购代理机构应当向中标人发出中标通知书。中标通知书对采购人和中标单位具有同等法律效力。

33.3 中标通知书发出后，采购人改变中标结果，或者中标单位放弃中标，应当承担相应的法律责任。

34. 质疑与投诉

34.1 投标人认为招标文件、招标过程、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 10 个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。

34.2 针对同一采购程序环节的质疑，投标人须在法定质疑期内一次性提出；否则，采购人或采购代理机构有权不予处理。

34.3 投标人提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函的内容应符合《政府采购质疑和投诉办法》（财政部 94 号令）第十二条第一款的要求；投标人为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或盖章，并加盖公章；由代理人提出质疑的，代理人还应当提交投标人签署的授权委托书。质疑函应当按照财政部制定的范本填写，范本格式可通过中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn>）右侧的“下载专区”下载。接收质疑函的联系人及联系方式：详见前附表。投标人提交的质疑函或授权委托书的内容不符合上述规定的，采购代理机构将当场一次性告知投标人需要补正的事项，投标人未按要求及时补正并重新提交的，投标人自行承担不利后果。

34.4 采购人、采购代理机构不得拒收质疑投标人在法定质疑期内发出的质疑函，且应在收到质疑函后 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。

34.5 采购人、采购代理机构认为投标人质疑不成立，或者成立但未对中标结果构成影响的，继续开展招标活动；认为投标人质疑成立且影响或者可能影响中标结果的，按照下列

情况处理：

- (1) 对招标文件提出的质疑，依法通过澄清或者修改可以继续开展招标活动的，澄清或者修改招标文件后继续开展采购活动；否则，应当修改招标文件后重新开展采购活动。
- (2) 对采购过程、中标结果提出的质疑，合格投标人符合法定数量时，可以从合格的中标候选人中另行确定中标供应商的，应当依法另行确定中标供应商；否则，应当重新开展采购活动。

34.6 质疑答复导致中标结果改变的，采购人或者采购代理机构应当将有关情况书面报告本级财政部门。

34.7 质疑投标人对采购人、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时间内作出答复的，可以在答复期满后 15 个工作日内向《政府采购质疑和投诉办法》（财政部 94 号令）第六条、第七条规定的财政部门提起投诉。

35. 签订合同

35.1 采购人应当自中标通知书发出之日起 30 日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定，与中标人签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。

35.2 采购人不得向中标人提出任何不合理的要求作为签订合同的附加条件。

35.3 政府采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与投标人协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的 10%。

36. 履约保证金（本项目不适用）

合同签订前，中标人须根据招标文件的规定向采购人提交履约保证金。

其它

37. 投标注意事项

37.1 投标人应自行办理云采交易平台所需的相关手续、证书或设备等，并自行完成系统操作的学习（详见上海政府采购网“操作须知”），投标人须自行承担因系统操作、网络设备情况导致的任何问题或风险，包括造成的利益损失、投标失败等，采购人及采购代理机构不承担任何责任。

第三章 采购需求书

采购需求书

一、项目名称

居家上门服务（2026 年）

二、项目实施地点

上海市浦东新区三林镇

三、项目目标

本项目旨在为居住在三林镇且符合市区两级养老服务补贴相关政策的老人提供专业的居家生活护理、助餐服务、助浴服务、助洁服务、洗涤服务、助行服务、代办服务、康复辅助、相谈服务、助医服务，提高老人的生活质量，让老人舒适、整洁、方便、健康、幸福，让老人在熟悉的居家养老环境中颐养天年。

四、采购标的数量

本项目服务期限 1 年，服务期总工时不少于 156000 小时。

五、项目范围与服务内容

为了更好地满足老年群体原居安养服务需求，增能家庭照护，根据要求为居住在三林镇且符合养老服务补贴相关政策的老人提供专业居家上门服务。

具体服务内容：

（1）按照上海市民政局《社区居家养老服务规范实施细则（试行）》的文件标准，为符合要求的老年人提供居家养老上门服务，服务内容包括：生活护理、助餐服务、助浴服务、助洁服务、洗涤服务、助行服务、代办服务、康复辅助、相谈服务、助医服务等服务。

（2）运用智慧化管理系统，使用电子设备，对服务过程进行监督，保证政府资金的安全性。

（3）对所有居家养老服务对象及服务人员进行信息登记及档案管理，日常服务以电子化派工形式并记录在案，服务对象需求存档。

（4）配备管理人员，对社区居家养老服务员进行日常管理、培训和考核，发放劳务报酬，及时处理和解决服务过程中发生的问题，做好服务员队伍的稳定工作。

（5）对上门服务进行电话回访、上门走访，保证服务质量，提高服务对象的满意度，项目周期内进行满意度调查，满意度调查以电话或者书面形式进行。

（6）根据综合照护方案，合理制定服务计划，服务内容避免与长护险重复。

六、项目期限

服务期限 12 个月，具体以合同签订为准。

七、采购金额

预算 600 万元，最高限价 600 万元，本预算金额按 156000 工时测算，仅为招标预估量，不作为结算的封顶上限。

八、结算原则和支付方式

1、结算原则：

1) 中标价包括项目招标范围以及服务要求确定的内容，并达到采购人认可的效果所需的劳务、材料、场地、交通、补贴、管理、应急、风险防控、税费等费用，以及合同明示或暗示的所有责任、义务和一般风险等费用。

2) 在项目实施期内，对于政策调整因素、人工价格上涨以及可能存在的其它任何风险因素，投标人应自行考虑，在合同履约期内，中标价不作调整，如合同另有约定除外。投标报价中投标人应考虑本项目可能存在的风险因素。采购人不会因中标人在投标报价时的遗漏和疏忽而调整服务经费，也不能免除中标人在项目内容和范围内的任何责任。

2、支付方式：

1) 每月服务费根据实际服务量与考核结果进行核算，实际服务量由甲乙双方共同确认。

2) 本项目居家上门服务费按服务时段分五次进行结算，执行先服务、后付费原则，具体结算时段如下：

第一次：2026 年 10 月期间的服务费用于 2026 年 12 月支付；

第二次：2026 年 11 月—12 月期间的服务费 2027 年 2 月支付；

第三次：2027 年 1 月—3 月期间的服务费于 2027 年 5 月支付；

第四次：2027 年 4 月—6 月期间的服务费于 2027 年 8 月支付；

第五次：2027 年 7 月—合同履行结束期间的服务费于 2027 年 12 月支付。

3) 各结算周期服务费按照**中标固定单价×当期实际验收合格上门服务工时/有效服务量**据实核算；招标预估服务对象数量、预估工时仅作为招标测算参考，不作为结算封顶金额，以甲乙双方共同签字确认的月度服务台账、上门工单、验收单等有效资料作为当期结算依据。

九、服务及作业标准、要求

参考《社区居家养老服务规范实施细则（试行）》

十、相关标准及技术规格

1、居家养老上门服务及其特色服务应符合《上海市地方标准——社区居家养老服务规范》、T/SIOT 309—2020《智慧健康养老社区居家养老上门服务物资装备及消毒要求》以及其他未列明的上海市地方标准、规范。

2、《社区居家养老服务规范实施细则》。

十一、考核要求

1、每年对辖区内中标人开展评估不少于 2 次（重点检查服务是否足时、服务内容与服务计划是否相符、与长护险有无重复签到等）具体按《三林镇养老服务补贴考核标准》进行检查。合格为 90 分及以上，低于 90 分，每低一分扣 1000 元。

三林镇养老服务补贴考核标准				
序号	项目	分值	考核内容及标准	标准分
1	服务能力	20分	1.服务机构具备相应服务能力，不得以任何形式转包、分包养老补贴服务	6
			2.护理员与服务老人配比不低于1:10,工作人员与护理员配比不低于1:15	5
			3.每名护理员单月服务总时长不超过230小时	5
			4.养老护理员初级证书以上持证率≥95%	4
2	服务规范	30分	1.根据综合照护方案，合理制定服务计划，服务内容避免与长护险重复	5
			2.居家养老补贴服务和长护险服务工单不得重复	6
			3.根据服务计划，按照服务规范开展服务	6
			4.计时工单每次服务时间不少于30分钟，不超过2小时，每天服务频次不超过1次	5
			5.及时完整填写服务确认表，服务对象签名不得由护理员代签，如按手印需在服务机构预先备案	5
			6.护理员均持有健康证，且健康证无断档、过期情况	3
3	服务监管	20分	1.有专人负责养老管理信息平台，及时更新相关信息，确保数据全面准确	5
			2.护理人员在指定电子管理平台规范签到、签出	4
			3.服务记录完善，服务计划、服务排班表、服务确认表、系统服务工单等对应相符	5
			4.对异常工单进行实时监控，及时记录并上报服务异常情况；每月开展异常数据分析，并对相关问题及时整改	3
4	服务保障	15分	5.建立护理员考核机制，每年考核不少于2次	3
			1.健全内部管理制度、建立防疫等应急预案	2
			2.定期开展员工培训，员工按规定参加继续教育培训	3
			3.服务对象满意度调查每半年全覆盖，每年不少于2次	5
			4.服务项目、收费标准、投诉方式等主动公开上墙，接受社会监督，做好投诉处理和记录	2
5	资金管理	15分	5.档案资料齐全，服务对象和护理员分别一人一档	3
			1.配备专职会计人员，执行适用财务制度	2
			2.各类补贴资金申请真实、有效、规范	6
			3.专款专用、支出合理，资金收支程序规范、手续齐全	4
			4.会计资料齐全，各类原始凭证合法、合规	3

2. 每年对辖区内服务老人走访、满意度调查至少 1 次（抽样比例：实地查访不少于 10%、电话回访不少于 20%），若有老人反应问题必须及时处理，并反馈处理结果。若某服务员被投诉多次，中标人必须对其进行处理。服务机构的投诉量超总服务量的 20%，则到合约期满后终止合作。

三林镇居家养老上门服务满意率测评表（上门回访）									
服务单位：						回访时间：		____年____月____日	
服务对象姓名			服务员姓名						
服务员情况			从事居家养老的工作年限						
			所持职业资格证书						
测评内容						满意程度			
1	仪表仪容	仪表仪容端庄、大方、整洁；着装统一、规范、整洁；统一佩戴工作牌；讲究个人卫生。				非常满意 ()	满意 ()	一般 ()	不满意 ()
2	言行举止	文明用语，与服务对象相处时礼貌、亲切、诚恳，微笑服务；主动服务，符合服务礼仪。				非常满意 ()	满意 ()	一般 ()	不满意 ()
3	职业道德	端正工作思想，服务时不得有厌烦情绪，不得戏弄、刁难、侮辱服务对象；尊重服务对象的隐私，严加保密，不向无关人员透露，更不可肆意传播；不得收受、动用服务对象的任何财物。				非常满意 ()	满意 ()	一般 ()	不满意 ()
4	应急能力	服务过程中如遇意外和突发事件，必须采取积极的防范和救急措施，熟知各种求救电话，避免各种不良后果的发生。				非常满意 ()	满意 ()	一般 ()	不满意 ()
5	服务态度	坚持“关爱老人、热心服务”为原则，耐心与服务对象交流沟通，了解服务对象生活及心理状况，对待服务对象要和蔼可亲、有礼貌、讲文明，具有敬老、爱老的心态。				非常满意 ()	满意 ()	一般 ()	不满意 ()
6	服务项目	认真履行居家养老服务中心与服务对象签订协议所涉及的义务，未经许可不得擅自更改服务项目，在符合规定的范围内尽量满足服务对象的要求。				非常满意 ()	满意 ()	一般 ()	不满意 ()
7	服务时间	按时上门，根据服务对象所享受的服务时间进行服务，不得迟到早退，不得无故旷工，时间必须做足。				非常满意 ()	满意 ()	一般 ()	不满意 ()
8	服务质量	熟练掌握服务知识和服务技能，服务人员应操作娴熟，工作效率，尽职尽责达到服务目的，保质保量完成服务项目。				非常满意 ()	满意 ()	一般 ()	不满意 ()
9	服务确认	服务完成后，及时做好服务记录并请服务对象签字确认，保证服务记录的规范、整洁及真实性。				非常满意 ()	满意 ()	一般 ()	不满意 ()
10	服务总体满意度	提供服务后，根据对服务人员的道德、职业素质、服务时间和服务质量等的综合考量，服务对象或其家属给予一定的满意程度。				非常满意 ()	满意 ()	一般 ()	不满意 ()
意见和建议									
备注：选合适的在（ ）内打 ☒ 家属签字：_____ 回访员签字：_____									
附回访记录照片									

三林镇居家养老上门服务满意率测评表（电话回访）									
服务机构（盖章）：									
序号	老人姓名	性别	服务地址	联系电话	服务员姓名	月服务小时数	电话回访日期	回访情况记录	
1									
2									
3									
4									
5									
6									

3、考核检查结果作为服务费用支付依据，累计至最后一次支付时统一核算结算。

十二、现场踏勘

本项目由投标人自行踏勘。投标人在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。一经中标，不得以不完全了解现场情况为借口，而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责任和风险，踏勘现场的费用由投标人自行承担。

第四章 合同条款

(参考)

注：本合同仅为合同的参考文本，若与项目需求书内容有冲突，以项目需求书为准，合同签订双方可根据项目的具体要求进行修订。

包 1 合同模板：

居家上门服务（2026 年）合同

合同统一编号：[合同中心-合同编码]

甲方：[合同中心-采购单位名称]

乙方：[合同中心-供应商名称]

为积极贯彻落实《浦东新区养老服务事业发展扶持意见》文件精神，做好社区居家养老服务，保障三林镇老年人居家养老服务工作有序推进。甲方委托乙方，承担三林镇社区老年人居家上门服务项目。现经双方协商一致，同意签订本协议，以资共同遵守。经甲乙双方协商居家上门服务，达成如下协议：

一、项目目标、内容和要求

（一）主要目标：

本项目旨在为居住在三林镇且符合市区两级养老服务补贴相关政策的老人提供专业的居家生活护理、助餐服务、助浴服务、助洁服务、洗涤服务、助行服务、代办服务、康复辅助、相谈服务、助医服务，提高老人的生活质量，让老人舒适、整洁、方便、健康、幸福，让老人在熟悉的居家养老环境中颐养天年。

（二）基本内容：

1、按照上海市民政局《社区居家养老服务规范实施细则（试行）》的文件标准，为符合要求的老年人提供居家养老上门服务，服务内容包括：生活护理、助餐服务、助浴服务、助洁服务、洗涤服务、助行服务、代办服务、康复辅助、相谈服务、助医服务等服务。

2、运用智慧化管理系统，使用电子设备，对服务过程进行监督，保证政府资金的安全性。

3、对所有居家养老服务对象及服务人员进行信息登记及档案管理，日常服务以电子化派工形式并记录在案，服务对象需求存档。

4、配备管理人员，对社区居家养老服务员进行日常管理、培训和考核，发放劳务报酬，及时处理和解决服务过程中发生的问题，做好服务员队伍的稳定工作。

5、对上门服务进行电话回访、上门走访，保证服务质量，提高服务对象的满意度，项目周期内进行满意度调查，满意度调查以电话或者书面形式进行。

6、根据综合照护方案，合理制定服务计划，服务内容避免与长护险重复。

二、项目期限

服务期限 12 个月

合同有效期：[合同中心-合同有效期]

三、项目费用及支付方式

（一）服务费：

本项目服务金额[合同中心-合同总价]（大写：[合同中心-合同总价大写]）。此金额是根据 600 个服务对象 156000 工时进行测算的结果。具体分项价格在投标文件中明确。

（二）支付方式：

1、每月服务费根据实际服务量与考核结果进行核算，实际服务量由甲乙双方共同确认。

2、本项目居家上门服务费按服务时段分五次进行结算，执行先服务、后付费原则，具体结算时段如下：

第一次：2026 年 10 月期间的服务费用于 2026 年 12 月支付；

第二次：2026 年 11 月—12 月期间的服务费用 2027 年 2 月支付；

第三次：2027 年 1 月—3 月期间的服务费用于 2027 年 5 月支付；

第四次：2027 年 4 月—6 月期间的服务费用于 2027 年 8 月支付；

第五次：2027 年 7 月—合同履行结束期间的服务费用于 2027 年 12 月支付。

3、各结算周期服务费按照中标固定单价×当期实际验收合格上门服务工时/有效服务量据实核算；招标预估服务对象数量、预估工时仅作为招标测算参考，不作为结算封顶金额，以甲乙双方共同签字确认的月度服务台账、上门工单、验收单等有效资料作为当期结算依据。

四、双方责权和协作事项

（一）责任和权力

甲方：

1、提出项目的目标和要求；有权对乙方的工作质量、状况等进行监督并提出改正意见。

2、对项目进行跟踪监测，评估与能力建设，并确认项目的完成。

3、甲方享有项目所有数据和基础信息资料的所有权。

4、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，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。

5、由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

乙方：

1、根据招标文件、投标文件和本合同的约定，制定管理服务方案。

2、按照合同约定，负责承担项目的实施，提交甲方项目相关文本（包括电子文档），及时提供高质量的管理服务，接受甲方监督。

3、乙方需按照上海市民政局《社区居家养老服务规范实施细则》（试行）的文件标准提供服务，所有服务人员必须持有健康证及养老服务行业相关证书。

4、对所有服务对象及服务人员进行信息登记及档案管理，日常服务以电子化派工形式并记录在案，服务对象需求存档。做好管理服务人员的管理工作，职责明确、岗位明确。

5、配备管理人员，对服务人员进行日常管理、培训和考核，发放劳务报酬，及时处理和解决服务过程中发生的问题，做好服务员队伍的稳定工作。

6、对上门服务进行电话回访、上门走访，保证服务质量，提高服务对象的满意度，项目周期内进行满意度调查，满意度调查以电话或者书面形式进行。

7、乙方服务人员在工作中若发生本人或致他人人身、财产损害事件，其相关的经济及其他法律责任，均由乙方或责任方承担，与甲方无关。

8、对项目中涉及的内部业务数据等进行保密。

9、共享项目报告的知识产权，如需引用项目所用数据、资料，必须征得甲方同意。

10、乙方保证项目实施过程中所用的资料、数据不构成对第三方的侵权行为，否则由乙方承担相应的法律责任。

11、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。

五、违约责任

（一）签约各方应严格执行协议，若由于不可抗力等原因而不能履行协议，由甲乙双方共同协商处理意见，并形成书面意见；

（二）甲方违反协议约定造成延误或不能最终完成的，应承担因违约发生的相应费用，并按协议总价款的 10% 支付违约金。

（三）乙方违反协议约定造成延误或不能最终完成的或完成质量不符合甲方

要求的，甲方有权因此拒绝支付剩余费用，且乙方应归还甲方因违约发生的相应费用并赔偿甲方相应损失，并按协议总价款的 10%支付违约金。

六、争议解决方法

（一）协议双方如发生争议，由双方友好协商解决。如协商不成，可直接向甲方所在地人民法院（即上海市浦东新区人民法院）诉讼解决；

（二）如法院诉讼事项不影响合同其它部分的履行，则在法院诉讼期间，除正在进行法院诉讼的部分外，本合同的其它部分应继续执行；

（三）本协议未尽事宜，双方可另行商议。

七、补充协议

甲乙双方就本合同的履行可以另行签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

[合同中心-补充条款列表]

八、合同附件

（一）本合同附件包括：招标文件、投标文件、考核表等。

（二）本合同附件与合同具有同等效力。

（三）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。

九、其他事项

（一）本协议由甲乙双方盖章后即时生效。

（二）本合同为小微企业预留合同。

签约各方：

甲方（盖章）：[合同中心-采购单位名称_1]

法定代表人或授权委托人（签章）：[合同中心-采购单位联系人]

地址：[合同中心-采购单位所在地]

乙方（盖章）：[合同中心-供应商名称_1]

法定代表人或授权委托人（签章）：[合同中心-供应商联系人]

地址：[合同中心-供应商所在地]

第五章 评标办法

评标办法

一、评标依据和原则

1. 本评标办法按《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》等有关规定制定，并报经采购人认可，作为本项目择优选定中标人的依据。在评标全过程中应遵照执行。

2. 评标委员会由采购人或其委托的采购代理机构依法组建。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 人以上单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。其中符合下列情形之一的，评标委员会成员人数应当为 7 人以上单数：采购预算金额在 1000 万元以上的；技术复杂；社会影响较大。**本项目评标委员会成员人数为：5 人。**

3. 本次评标办法采用“综合评分法”，总分 100 分，由评委按照评分细则独立打分，取评委打分的算术平均值为各投标人的商务技术部分得分。各投标人的商务技术部分得分与投标报价得分之和为总得分。投标报价得分计算分值保留小数点后两位，第三位四舍五入。

4. 投标报价的修正：详见投标人须知第 27.1 条款的规定。

5. 评标委员会判断投标文件对招标文件的响应性，仅基于投标文件本身而不依托外部证据。被评标委员会确定为非实质性响应的投标，投标人不能通过修正或撤销不符之处而使其投标成为实质性响应的投标。经评标委员会评审，如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三家，采购人将报财政部门依据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部 87 号令）的相关规定，予以废标或依法变更采购方式。

6. 本项目包含 1 个包件，同一投标人允许最多中标 1 个包件。

7. 中标候选人的推荐：在满足招标文件要求的前提下，对每个有效投标人的投标文件分别进行综合评分并汇总。评标委员会按本办法记名打分，评标结果按评审后的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。评委将商务技术部分和投标报价部分合计得分排名前 3 名的合格投标人作为中标候选人。

（注：若有多个包件且每个投标人仅允许中标一个包件的项目，则按包件顺序依次综合评分，对每个包件推荐排名前三的投标人作为该包件的中标候选人报采购人，如若出现包件 1 之后的其他包件得分最高的投标人已在前述某个

包件中被推荐为第一中标候选人，则该包件的中标候选人按得分排名依次顺位提升推荐。)

采购人应当确定排名第一的中标候选人为中标人，如出现并列排名第一的，按下述两种方式中的一项方式执行：■按技术优先原则定标；□由采购人按随机抽取方式确定，采购人采购代理机构两人以上工作人员在场，并邀请并列第一的投标人到场监督并当场记录抽取情况。

如投标人对采购过程、中标结果提出质疑，质疑成立且影响或可能影响中标结果的，当合格投标人符合法定数量，可以从合格的中标候选人中另行确定中标投标人的，应当依法另行确定中标单位；否则，应当重新开展采购活动。

如出现中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。拒绝签订政府采购合同的中标人不得参加对该项目重新开展的采购活动。

8. 违反本评标办法的打分无效。

二、资格审查

开标结束后，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。资格审查标准如下：

- 1) 具有独立承担民事责任的能力；
- 2) 采购代理机构工作人员将于投标文件提交截止当日及评审当日在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询各投标人在投标文件截止当天前三年内的信用记录并打印查询结果留存。如被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人、严重违法失信行为记录名单的，将对其投标文件作无效处理，拒绝其参与采购活动；
- 3) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度、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；
- 4) 满足招标文件规定的企业资质要求；
- 5) 符合政府采购法二十二条要求；
- 6) 非联合体投标；

三、符合性审查

评标委员会将对通过资格审查的投标人的投标文件进行符合性审查，符合性审查标准如下：

- 1) 投标文件满足招标文件规定的签字、盖章要求的（具体详见“格式附件”要求：▲投标承诺书▲投标函▲授权委托书▲开标一览表）；
- 2) 未发现投标人递交两份或多份内容不同的投标文件，未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；（注：招标文件另有规定除外）；
- 3) 按招标文件要求提交有效资格证明文件，且提交的资格证明文件没有缺漏；
- 4) 投标有效期不少于招标文件的规定；
- 5) 符合招标文件规定的服务要求以及商务条款要求；
- 6) 报价未出现低于成本（根据《财政部关于推动解决政府采购异常低价问题的通知》（财办库[2026]2 号）的要求）且没有出现高于招标文件设定的最高限价的；

6.1、报价合理性判断

评审小组对通过资格审查和符合性审查的投标文件报价进行分析，判断是否启动异常低价响应审查程序：

6.1.1、投标报价低于全部通过符合性审查投标人的投标报价平均值 50% 的，即 $\text{投标报价} < \text{全部通过符合性审查投标人的投标报价平均值} \times 50\%$ ；

6.1.2、投标报价低于通过符合性审查的次低报价投标人的投标报价 50% 的，即 $\text{投标（响应）报价} < \text{通过符合性审查的次低报价投标人的投标（响应）报价} \times 50\%$ ；

6.1.3、投标报价低于采购项目最高限价 45% 的，即 $\text{投标报价} < \text{采购项目最高限价} \times 45\%$ ；

6.1.4、评审委员会基于专业判断，认为投标人报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

6.2、评审委员会启动异常低价投标（响应）审查后，属于前述第 1 项至第 4 项情形的，应当要求相关投标人在评审现场合理的时间内对投标（响应）价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等，给予相关投标人的合理时间一般不少于 30 分钟。其中，属于第 3 项情形，投标人已随投标（响应）文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评审现场可不再重复提交。

评审委员会依据专业经验，参考同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。投标人不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性

的，评审委员会应当将其作为无效投标处理。

采购人、采购代理机构应当为评审委员会在评审现场及时获取同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等相关信息资料提供便利。评审委员会借助互联网等渠道查询相关信息的，应当严格遵守评审工作纪律，不得实施影响评审公正的行为。

异常低价投标审查的启动原因、审查意见和审查结果应当在评审报告中记录，并随投标人提供的相关书面说明及证明材料，以及评审委员会有关互联网浏览、查询历史一并归档。

- 7) 按照本须知 27.1 规定调整投标文件中漏报、计算错误或其它错误；
- 8) 没有出现《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第三十七条所列的串通投标情形之一的；
- 9) 投标单位对投标文件进行修改后，在修改处由投标单位法定代表人或法定代表人委托的授权代理人签字或盖章；
- 10) 投标文件未附有采购人不能接受的条件；
- 11) 投标单位未出现提供虚假材料、行贿等违法行为；
- 12) 未出现投标文件服务方案编写混乱，专家一致认为无法进行评审的情况；
- 13) 符合招标文件规定的其他实质性要求；
- 14) 未发现投标单位违反《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》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》规定的；

注意：

1、以上符合性检查内容由评标委员会负责最终审定，未通过资格性及符合性检查的投标将被作为非实质性响应投标而不纳入详细评审范围。

2、采购代理机构详细列出资格性及符合性检查的目的在于方便投标单位进行自查，请投标单位对照招标文件（包括答疑和补充文件）的内容进行自查，以避免投标文件出现非实质性响应的情况。以上所列实质性检查内容判断标准与“前附表”中所列要求有矛盾之处，以“前附表”中所列要求为准。

四、详细评审及打分细则

评标委员会对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。评标委员会成员对客观评审因素评分须一致。

评分项目		设置分值 (分)
商务技术部分得分		满分 90 分
履约能力评价	(客观评审因素) 经验业绩情况: 提供近三年(自投标截止日起往前追溯 3 年)签订类似项目合同, 每提供 1 份有效业绩证明材料复印件得 1 分, 满分 5 分。(有效证明材料以合同签订日期为准, 无法判定合同签订日期的不予接受; 须提供显示合同名称及服务内容的合同页和签字盖章页的复印件)	0-5
技术水平评价	(主观评审因素) 项目需求理解及分析: 综合评审供应商对项目背景、工作目标、服务范围、服务对象、服务定位、服务目标等的分析深度。 评分标准: 1. 对项目背景理解到位并准确点明居家养老上门服务的管理重点, 精准掌握工作目标, 全面梳理项目的核心痛点, 清晰区分服务范围及对象并提出针对性措施, 对服务定位及目标有精准和深刻的理解, 分析全面、透彻, 得 10 分; 2. 基本准确理解本项目的服务需求, 能够列明主要的服务范围和居家上门的服务对象、但分析深度一般、特色不足、实战贴合度不够, 得 7 分; 3. 对项目的理解浅显、片面、流于表面, 仅简单复述采购文件的需求, 无自我分析、无深度研判、无痛点拆解, 内容空泛, 未结合本项目实际情况, 得 4 分; 4. 对项目背景、工作任务、服务内容、服务定位理解存在明显错误、严重偏离项目, 内容空洞, 得 1 分; 5. 未提供相关内容, 得 0 分。	0-10
	(主观评审因素) 服务方案: 综合评审居家养老上门服务相关的服务实施方案, 包括具体工作内容、服务频次与执行标准、上门调解机制、各项工作流程、管理方案、管理实施措施等方面, 评价方案的合理性、针对性、具体性、可操作性。 评分标准: 1. 服务方案科学合理, 充分结合项目的特点, 时间安排得当、作业标准及作业流程清晰规范, 管理措施针对性强, 整体操作性强, 得 20 分; 2. 服务方案内容完整, 但缺少 1-2 项针对性措施, 时间安排合理, 作业流程基本清晰, 但部分环节描述较为笼统, 管理措施明确具有可操作性, 得 15 分; 3. 整体服务方案覆盖主要工作, 但多为通用模板, 缺乏针对性, 可操作性一般, 时间安排和流程描述不够具体, 管理措施难以考核执行情况, 得 10 分;	0-20

4. 服务方案内容缺失或严重不合理，流程不清晰或缺少关键作业流程，管理措施空泛，可操作性弱，得 5 分； 5. 未提供相关内容，得 0 分。	
（主观评审因素）居家养老智能化管理系统的运用： 综合评审供应商对投入本项目智能化管理系统、实现上门服务全程监管、数据留痕的整体服务方案的完整性、功能匹配度、可落地性。 评分标准： 1. 提供完整成熟的智能化监管实施方案，系统可实现上门服务的全过程留痕监管，方案贴合本项目监管要求，功能匹配度高，落地性强，得 10 分； 2. 智能化管理系统方案较为完整，具备核心监管功能，可满足项目基本监管要求，得 7 分； 3. 仅简要描述智能化管理思路，方案简略，服务监管，无法满足项目全过程的监管要求，得 4 分； 4. 未提供相关内容，得 0 分。	0-10
（主观评审因素）服务质量保证及措施： 综合评审对本项目中服务标准执行监督机制、服务对象满意度跟踪与投诉处理流程，质量考核承诺内容以及后期服务保障等方面的考虑。 评分标准： 1. 质量考核承诺具体量化，奖惩措施有力且与考核结果直接挂钩，服务保障方案详尽、可操作性强，服务响应机制明确、高效，服务团队专业稳定，得 7 分； 2. 质量考核承诺明确、可衡量，有量化考核指标但有缺失，奖惩措施清晰但与考核结果关联不够直接，保障方案完整但可操作性一般，得 5 分； 3. 质量考核承诺较为笼统，奖惩措施空泛无具体标准，保障方案框架性描述，无具体措施和时限，得 3 分； 4. 未提供相关内容，得 0 分。	0-7
（主观评审因素）信息保密性的措施： 综合评审对本项目居家养老服务涉及到老人的个人信息、服务台账、财政相关资料制定信息保密管理制度、管控流程、责任机制的方案的完整性、合规性、落地性。 评分标准： 1. 具备完整、合规的信息保密专项方案，明确保密管理组织、岗位职责、资料存储与传输管控、人员保密约束、泄密处置预案，可有效方案信息泄露风险，贴合项目管理需求，得 5 分；	0-5

2. 保密方案完整成熟，制定基础信息管理、人员保密要求等相关措施，基本满足项目保密要求，部分管控细节有待完善，得 3 分； 3. 仅简单提及信息保密要求，缺少完整管理制度、人员约束或泄密处置机制，管控措施单薄，得 1 分； 4. 未提供相关内容，得 0 分。	
（主观评审因素）服务安全与风险防控方案及突发事件应急预案： 综合评审对居家上门服务的安全与风险防控方案、对突发事件的应急预案、应急处理机制，与采购人的沟通协调机制(包括：投诉处理方案)的合理性、针对性和可操作性。 评分标准： 1. 服务安全与风险防控方案及应急预案与沟通协调机制能根据不同情况分别制定独立预案，预案设计完整，应对措施得当，可操作性强，完全符合本项目实际需要的，得 10 分； 2. 服务安全与风险防控方案及应急预案与沟通协调机制对一些主要的急、重情况有针对性预案，预案科学、措施具备一定可行性和规范性，基本满足实际需要的，得 7 分； 3. 服务安全与风险防控方案及应急预案与沟通协调机制缺乏完整性、或不合理、无操作性，无法满足项目管理需求的，得 4 分； 4. 未提供相关内容，得 0 分。	0-10
（主观评审因素）项目组织机构、负责人及成员配置情况： 根据投标人组织机构，人员管理机制，主要管理人员及专业人员配置等人力配置情况，人员数量、相关人员的证书、相关项目工作经历等情况进行综合打分。 评分标准： 1. 人员管理机制完善，人员配备非常充足，项目负责人及拟投入本项目的项目组成员针对同类项目的工作经验非常丰富，项目组成员具备相应的专业技术资格证书齐全，得 15 分。 2. 人员管理机制较完善，人员配备较充足，项目负责人及拟投入本项目的项目组成员针对同类项目的工作经验较丰富，项目组成员具备相应的专业技术资格证书较齐全，得 12 分。 3. 人员管理机制较一般，人员配备一般，项目负责人及拟投入本项目的项	0-15

	组成员针对同类项目的工作经验一般，项目组成员具备相应的专业技术资格证书不多，得 9 分。 4. 人员管理机制明显不足，人员配备不合理，项目负责人及拟投入本项目的项目组成员针对同类项目的工作经验很少，人员具备相应的专业技术资格证书很少，得 6 分。 5. 未提供相关内容，得 0 分。	
	（主观评审因素）合理化建议及特色服务： 根据投标人提出的合理化建议及特色服务是否能够有效解决项目管理过程中可能会存在的具体问题综合评审。 评分标准： 1. 提出的合理化建议及特色服务以项目实际情况为依据，切实可行，可操作性强，具有科学性、先进性的，得 8 分； 2. 提出的合理化建议及特色服务能满足基本项目需求，但考虑角度不够全面的，得 6 分； 3. 提出的合理化建议及特色服务未针对本项目实际情况，或有漏缺的，得 4 分； 4. 未提供相关内容，得 0 分。	0-8
（客观评审因素）报价得分		满分 10
1. 由评审小组对投标文件中有明显文字和计算错误的内容，要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正，形成修正金额。 2. 确定各有效投标人的经评审的投标报价（B），B=各有效投标人的投标报价（A）+修正金额。 3. 确定评审基准价：满足招标文件要求且最低的经评审的投标报价为评审基准价。 4. 计算得分：报价得分=评审基准价 / 经评审的投标报价（B）×价格权值（10%）×100。 依据财库[2014]214 号文，价格分统一采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且价格最低的投标报价为评审基准价，且价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算，投标报价得分：（评审基准价/经评审的投标报价）*10。计算分数时四舍五入取小数点后两位。 5. 本项目专门面向小微企业采购，本项目对小型和微型企业供应商产品的价格不给予优惠扣除，用原价参与评审。其要求标准详见政府采购促进中小企业发展管理办法（财库〔2020〕46 号）、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）及财政部发布《政府采购促进中小企业发展政策问答》中相关规定，（监狱企业、残疾人福利单位视同）。		

五、总分计算

由评标委员会成员对每一份投标文件进行独立评分，然后取算术平均值（保留小数点两位）。计算每个投标人的实际得分（投标报价得分+技术部分得分），并按得分高低排出名次。

第六章 格式附件

一、投标文件封面

招标编号：

(☐正本 ☐副本)

_____ 项目

投
标
文
件

投标单位：_____ (单位公章)

法定代表人或其委托代理人：_____ (签字或盖章)

_____年_____月_____日

二、商务部分投标文件

附件 1 投标承诺书

投标承诺书

本公司郑重承诺：

将遵循公开、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、不与采购人或其他投标人串通投标，损害国家利益、社会利益或他人的合法权益。

三、不向采购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质疑或投诉。

六、不在投标中哄抬价格或恶意压价。

七、保证所提供的所有货物、服务均无专利权、商标权、著作权或其他知识产权等有侵害他方的行为。

八、已对照“投标人须知”要求进行了自查，承诺满足招标文件对投标人的资格要求，且在参加此次采购活动前 3 年内，在经营活动中无重大违法记录。

九、满足招标文件关于不接受整体进口货物和服务的要求。

十、我方承诺投标文件中提供的相关资料均真实有效。

十一、保证中标之后，按照投标文件承诺履约、实施项目。

十二、接受招标文件规定的结算原则和支付方式。

十三、按照招标文件和相关规范性管理文件要求，按时足额发放员工的工资，且职工工资标准不低于全市最低工资标准，同时按规定缴纳相应的社会保险费等，我方将积极配合采购人和第三方履约过程中的员工工资支付情况的监督。

十四、已按《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》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》相关法律法规的规定，充分行使了对招标文件（含补充文件）提出质疑的权利，已完全理解和接受招标文件（含补充文件）的所有内容及要求，无需做进一步解释和修正。

十五、我方承诺严格按照《上海市电子政府采购管理暂行办法》、《上海市数字证书使用管理办法》等有关规定和要求参加本次投标。

十六、本公司若违反本投标承诺，愿承担相应的法律责任。

投标人名称（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

提示：投标人未按要求提供本承诺书的，经评标委员会审定后，作为非实质性响应投标而不纳入详细评审。

附件 2 投标函

投标函

致_____（采购人）：

_____（采购代理机构）：

根据贵方为采购项目（项目编号：_____）的投标邀请，签字代表_____（全名职务）
经正式授权并代表投标人_____（投标人名称、地址）提交投标文件。

全权代表宣布如下：

- （1）我方针对本次项目的投标总价为_____（注明币种，并用文字和数字表示的投标总价）。
- （2）我方将按招标文件的规定履行合约责任和义务。
- （3）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各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。
- （4）投标有效期为投标截止之日起_____个日历天。
- （5）我方按照招标文件要求递交投标保证金_____人民币元整。
- （6）如果在规定的开标时间后，我方在投标有效期内撤回投标，投标保证金将被贵方没收。
- （7）我方同意提供按照贵方可能要求的与投标有关的一切数据或资料，完全理解贵方不一定要接受最低价的投标或收到的任何投标。
- （8）与本投标有关的一切正式往来通讯请寄：

地址：_____ 邮编：_____

电话：_____ 传真：_____

投标人全权代表姓名、职务（印刷体）_____

投标人名称：_____

（公章）：_____

（法定代表人签字或盖章）：_____

日期：____年____月____日

全权代表签字或盖章：_____

附件 3 法定代表人证明、授权委托书

法定代表人资格证明书

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。

投标单位：_____（单位公章）

_____年_____月_____日

粘贴法定代表人（身份证复印件）

法定代表人授权委托书

本授权书声明：注册于_____（公司地址）的_____（公司名称）的下面签字的_____（法定代表人姓名、职务）代表本公司授权下面签字的_____（被授权人的姓名、职务）为本公司的合法代理人，以我方的名义参加_____（项目名称、项目编号）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。

本授权书于____年____月____日至____年____月____日有效，代理人无转委托权。
特此声明。

投标单位（公章）：

法定代表人（签字或盖章）：

授权代表人（签字或盖章）：

地 点：

日 期：

粘贴被授权人（身份证复印件）

附件 4 开标一览表

开标一览表

项目名称：

项目编号：

投标单位：

居家上门服务（2026 年）包 1

项目名称	投标总价	服务期限	元/工时	其他优惠承诺	最终报价 (总价、元)

注：

- 1) 投标总价包含达到合同验收要求及完成所有相关服务的所有费用。投标人若有漏项则自行承担相关风险；若报价有虚增项目或数量，合同结算时相应扣除该部分费用。
- 2) 所有价格均用人民币表示。

投标单位：（盖章）

法定代表人或其授权委托人：（签字或盖章）

日期： 年 月 日

附件 5 报价明细表

报价明细表（格式可自拟）

项目名称：

项目编号：

投标单位：

货币单位：元（人民币）

序号	分类名称	费用（元）	备注

- 说明：
- （1）所有价格均系用人民币表示，单位为元。
 - （2）投标人应按照本项目实际需求报价。
 - （3）报价分类明细报价合计应与开标一览表报价相等。

投标单位：（盖章）

法定代表人或其授权委托人：（签字或盖章）

日期： 年 月 日

附件 6 相关资质、证书汇总表

相关资质、证书汇总表

项目名称：

项目编号：

投标单位：

序号	投标人资质、证书名称	数量	详细内容所在 投标文件页次	备注

投标单位：（盖章）

法定代表人或其授权委托人：（签字或盖章）

日期： 年 月 日

附件 7 近 3 年以来承担同类项目一览表

近 3 年以来承担同类项目一览表

序号	年份	项目名称	项目主要内容	合同金额 (万元)	业主情况		
					单位名称	经办人	联系方式

注：需提供业绩证明文件。

投标单位：（盖章）

法定代表人或其授权委托人：（签字或盖章）

日期： 年 月 日

附件 8 资格证明文件

资格证明文件

目 录

1. 投标人企业法人营业执照副本（副本复印件，三证合一，加盖公章）；
2. “信用中国”及“中国政府采购网”网站信用记录证明；（投标人可以自行提供，最终以代理机构网上核查为准）；
3. 财务状况及税收、社会保障资金、缴纳情况声明函（加盖公章）；
4. 具备履行合同所必需的相关专业资质的证明材料（加盖公章）；
5. 企业无重大犯罪承诺（加盖公章）；
6. 中小企业声明函（加盖公章）；
7. 具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料（加盖公章）；
8. 根据本招标文件技术要求还需提供的其他证明文件。

须 知

- 1、投标人应提交相关证明文件，以及提供其他有关资料。
- 2、投标人提供的资格文件将由买方使用，并据此进行评价和判断，确定投标人的资格和履约能力。
- 3、投标人提交的文件将给予保密，但不退还。

附件 8-1 投标人资格声明函

投标人资格声明函

致：（采购人）

关于贵方___年___月___日___项目（项目编号：_____）的投标邀请，本签字人愿意参加投标，并证明提交的下列文件和说明是准确和真实的。

1. 关于资格的声明函；
2. 投标人提供企业营业执照（企业法人单位提供）或非法人组织需要提供相应的证明文件；
3. 法定代表人证明书；
4. 法定代表人授权委托书；
5. 《财务状况及税收、社会保障资金、缴纳情况声明函》；
6. 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料；
7. 《企业无重大犯罪承诺》；
8. 具备政府采购法第二十二条款的规定；
9. 具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料；
10. 《中小企业声明函》；
11. 公司简介（包括公司的规模、人员结构和经营状况及相关项目的经验证明）；
12. 评标委员会或采购人认为需要提供的其他文件；
13. 根据本招标文件技术要求还需提供的其他证明文件；
14. 其他。

本签字人确认投标文件中关于资格的一切说明都是真实的、准确的。

投标人名称（盖章）：

投标人地址：

本资格声明函授权代表（签字或盖章）：

传真： 邮编：

附件 8-2 投标人书面声明

投标人书面声明（格式）

致：_____（招标人）

我公司承诺已自查，在参加本项目政府采购活动中未违反《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十八条“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。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。”

特此声明。

投标人授权代表（签字或盖章）：

投标人（公章）：

日期： 年 月 日

后附：投标人股东名录及所占股份比例（格式自拟）。

附件 8-3 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

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

致：_____（采购人）

我公司承诺在参加本项目政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录，遵守国家其他有关的法律、法规和管理办法。

特此声明。

（注：重大违法记录是指投标人因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

投标人在参加政府采购活动前 3 年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限届满的，可以参加政府采购活动。）

投标单位：（盖章）

法定代表人或其授权委托人：（签字或盖章）

日期： 年 月 日

附件 8-4 中小企业声明函

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

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

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假,将依法承担相应责任。

企业名称(盖章):

日期:

注:1.本声明函适用于所有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。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》财库〔2020〕46号。

2.投标人填写的所属行业应与采购文件中明确的所属行业保持一致,否则按无效响应处理。

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.声明函内容应填写完整,若有缺漏按无效响应处理。(第3条情况除外)

5.如为联合体,此附件联合体各方均应提供。

6.中标单位为中小企业的,成交公告将公告其《中小企业声明函》。

各行业划型标准:

(1) **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。

(2) **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。

(3) **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。

(4) **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。

(5) **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。

(6) **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。

(7) **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。

(8) **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。

(9) **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。

(10) **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。

(11) **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。

(12) **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。

(13) **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。

(14) **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。

(15) **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。

(16) **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。

附件 8-5 残疾人福利性单位声明函

残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

注：

1. 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）。

前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1 至 8 级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或者服务协议的雇员人数。

2. 如投标人不符合残疾人福利性单位条件，无需填写本声明。

3. 中标人为残疾人福利性单位的，中标公告将公告其《残疾人福利性单位声明函》。

附件 8-6 财务状况及税收、社会保障资金、缴纳情况声明函

财务状况及税收、社会保障资金、缴纳情况声明函（样张）

我方（投标人名称）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。

投标单位名称（公章）：

日期：

附件 9 疑问回复函

疑问回复函

(采购人):

(采购代理机构):

在仔细阅读了贵公司关于“_____”(项目名称)的招标文件等其他资料后:

我公司确认对本项目招标文件、评标办法、服务内容及要求等其他资料所述条款及内容无疑义。

我公司确认招标文件显示的信息的准确性、完整性和有效性。

投标单位: _____ (单位公章)

法定代表人: _____ (签字或盖章)

授权委托人: _____ (签字或盖章)

日期: _____年____月____日

附件 10 优惠承诺书（如有，格式内容由投标人自拟）

投标人承诺给予采购人的各种优惠条件

附件 11 投标人认为需加以说明的其他内容。

三、技术部分投标文件

附件 12 项目需求理解及分析

（格式内容由投标单位自拟）

附件 13 服务方案

（格式内容由投标单位自拟）

附件 14 居家养老智能化管理系统的运用

（内容由投标单位自拟）

附件 15 服务质量保证及信息保密性的措施

（如有，内容由投标单位自拟）

附件 16 服务安全与风险防控方案及突发事件应急预案

（如有，内容由投标单位自拟）

附件 17 项目组织机构、负责人及成员配置情况

（如有，内容由投标单位自拟）

附件 18 合理化建议及特色服务

（如有，内容由投标单位自拟）

附件 18 拟投入本项目的主要人员表

拟投入本项目的主要人员表

项目名称:

项目编号:

投标单位:

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
.....							

投标单位：（盖章）

法定代表人或其授权委托人：（签字或盖章）

日期： 年 月 日

附件 18-1 人员岗位设置表

人员岗位设置表

项目名称：

项目编号：

投标单位：

类别	岗位	人数	岗位职责

投标单位：（盖章）

法定代表人或其授权委托人：（签字或盖章）

日期： 年 月 日

附件 18-2 拟投入本项目的负责人情况表

拟投入本项目的负责人情况表

项目名称：

项目编号：

投标单位：

1. 一般情况					
姓 名		年 龄		技术职务	
职 务		本合同中拟任职务		为申请人服务时间	
学 历					
相关职业资格			取得职业资格时间		
2. 经 历					
年 份	负责过的主要项目 (类型金额)		该项目中任职		备 注

投标单位：（盖章）

法定代表人或其授权委托人：（签字或盖章）

日期： 年 月 日

附件 19 拟投入本项目的物力配置情况表

拟投入本项目的物力配置情况表

项目名称：

项目编号：

投标单位：

序 号	名 称	型 号	价 值	数 量	用 途	备 注
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						

投标单位：（盖章）

法定代表人或其授权委托人：（签字或盖章）

日期： 年 月 日