上海市长宁区养老服务发展中心

2026 年“为老服务一键通项目”服务费项目

招标文件

（政府采购编号：0526-00004078,0526-K00005241）

采购人：上海市长宁区养老服务发展中心

采购代理机构：上海财瑞建设管理有限公司

2026年09月20日

2026年09月20日

供应商特别提醒

为维护招标投标活动的公平、公正，防止串通投标、弄虚作假等违法行为，根据国家相关法律法规，就投标文件的编制与提交作以下特别说明与警示，提醒所有投标人高度重视并严格遵守，否则将接受一切可能对投标人不利的结果。

一、属于或视为串通投标的行为

1.投标人之间协商报价、技术方案等投标文件的实质性内容。

2.属于同一集团、协会、商会等组织成员的投标人按照该组织要求协同参加采购活动。

3.投标人之间事先约定由某一特定供应商中标。

4.投标人之间约定部分投标人放弃投标或者中标。

5.不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制。

如：不同投标人上传投标文件的 IP 地址、硬件信息如网卡（MAC）地址或硬盘序列号信息异常一致等；文件生成环境信息：电子文档内嵌或关联的创建标识码、制作机器码（如涉及）、作者信息等数据异常一致等。

6.不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜。

如：不同投标人上传投标文件的 IP 地址、硬件信息如网卡（MAC）地址或硬盘序列号信息异常一致等。

7.不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或联系人员为同一人。

如：不同投标人投标文件中载明的相关成员姓名、地址、电话、身份证号码、邮箱等基本信息异常一致。

8.不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异。

如：不同投标人的投标文件在技术方案、服务方案、排版格式、细节描述、异常错误等方面出现非因采用招标文件格式、通用标准或规范所致的高度一致性或实质性雷同等异常情况；不同投标人的投标报价之间出现无合理解释的规律性差异（如呈等差数列等）。

9.不同投标人的投标文件相互混装。

如：投标人的投标文件混装了其他投标人投标文件的内容等。

10.不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

11.投标人之间为谋取特定投标人中标或者排斥其他投标人而采取的其他串

通行为。

二、弄虚作假的行为

1.使用通过受让或者租借等方式获取的资格、资质证书投标的；

2.使用伪造、变造的许可证件；

3.提供虚假的财务状况或者业绩；

4.提供虚假的项目负责人或者主要技术人员简历、劳动关系证明；

5.提供虚假的信用状况；

6.其他弄虚作假的行为。

三、投标人的责任

1.投标人应确保其投标文件由本单位独立编制，或委托的编制单位未参与同一项目其他投标文件的编制，保证投标文件的原创性和独立性。

2.投标人有义务采取合理措施，避免其投标文件在内容、报价、技术方案、服务方案、人员信息等方面与其他投标人出现本提醒所述的可疑关联或异常一致。

3. 请各投标人仔细阅读并充分理解本提醒，审慎、独立、合规地完成投标文件的编制与提交工作。

注：上文提及的“招标投标”包括各种采购方式、“投标人”包括各种采购方式中的投标人或响应供应商、“投标文件”包括各种采购方式中的投标文件或响应文件、“中标”包括中标或成交等。

目　　录

第一章：　投标邀请(招标公告)

第二章：　投标人须知

第三章：　政府采购主要政策

第四章:　招标需求

第五章：　评标方法与程序

第六章：　投标文件有关格式

第七章：　合同书格式和合同条款

第一章　　投标邀请

根据《中华人民共和国政府采购法》及相关法律、法规之规定，上海财瑞建设管理有限公司受委托，对 上海市长宁区养老服务发展中心 2026 年“为老服务一键通项目”服务费项目 进行国内公开招标采购，特邀请合格的投标人前来投标。

一、合格的投标人必须具备以下条件：

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。

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。

3、应为法人、其他组织或者自然人，具有独立承担民事责任的能力；法人的分支机构以自己的名义参与本项目采购活动时，应提供依法登记的相关证明文件和由法人出具的对本项目采购活动承担全部直接责任的授权书；自然人应提供身份证明文件

4、其他资格要求：

4.1、本次招标不接受联合投标。

4.2、本项目专门面向中、小、微企业采购。

4.3、未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人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。

二、项目概况：

1、项目名称：上海市长宁区养老服务发展中心 2026 年“为老服务一键通项目”服务费项目

2、招标编号：招 2026-2303。

3、预算编号：0526-00004078,0526-K00005241

4、项目主要内容、数量及简要规格描述或项目基本概况介绍：

2026 年“为老服务一键通项目”服务费项目，1 项

5、服务地址：采购人指定地点

6、服务期限：2026 年 11 月 1 日--2027 年 10 月 31 日

7、采购预算金额：138.4296 万元（国库资金：138.4296 万元；自筹资金：0）

8、采购项目需要落实的政府采购政策情况：推行节能产品政府采购、环境标志产品政府采购。促进中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位发展。

9、最高限价：131.4 万元

10、合同履行期限：2026 年 11 月 1 日--2027 年 10 月 31 日

11、项目联系人：朱佳、胡宾、姜诚东、许老师、方老师

12、电话：13918470259/13501896671、021-62289317

13、本项目是否接受联合体投标：本次招标不接受联合体投标。

三、招标文件的获取：

1、报名时间：2026-09-21 至 2026-09-29 上午 00:00:00~12:00:00；下午 12:00:00~23:59:59（节假日除外），登录“上海政府采购网”（www.zfcg.sh.gov.cn）在网上招标系统中上传如下材料：/。

2.凡愿参加投标的合格供应商可在 2026-09-21 00:00 至 2026-09-29 23:59 的时间内下载（获取）招标文件并按照招标文件要求参加投标。

3.获取招标文件其他说明：

（1）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招标文件，供应商如需纸质招标文件可自行打印，也可向采购人、采购代理机构购买（售价 0 元）。

（2）地点：上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）网上招标系统网上提交

注：投标人须保证获得招标文件需提交的资料和所填写内容真实、完整、有效、一致，如因投标人递交虚假材料或填写信息错误导致的与本项目有关的任何损失由投标人承担。

四、投标截止时间及开标时间：

1、投标截止时间：2026-10-14 09:30，迟到或不符合规定的投标文件恕不接受。

2、开标时间：2026-10-14 09:30。

五、投标地点和开标地点：

1、投标地点：上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）网上招标系统网上提交。

2、开标地点：上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）网上招标系统。

届时请投标人代表持投标时所使用的数字证书（CA 证书）网上开标。

3、开标所需携带其他材料：

网上开标的相关设备（CA 证书、笔记本电脑及无线网络等）。（采购代理机构将免费提供无线网络，但对其稳定性不负责任，建议投标单位自行携带相关设备。）

六、发布公告的媒介：

以上信息若有变更我们会通过“上海政府采购网” 、“上海政府采购网（https://www.zfcg.sh.gov.cn/）”通知，请供应商关注。

七、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

八、其他事项

根据上海市财政局《关于上海市政府采购信息管理平台电子招投标系统正式运行的通知》（沪财采[2014]27 号）的规定，本项目采购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）网上招标系统进行。电子采购平台是由市财政局建设和维护。供应商应根据《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。供应商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“在线服务”专栏的有关内容和操作要求办理。

八、联系方式

采购人： 上海市长宁区养老服务发展中心

地址：上海市长宁区水城路 689 号

邮编：200336

联系人：许老师、方老师

电话：021-62289317

传真：021-62289317

采购代理机构：上海财瑞建设管理有限公司

地址：上海市长宁区延安西路 1319 号 15 楼

邮编：200050

联系人：朱佳、胡宾、姜诚东

电话：13918470259/13501896671

邮箱：zhujia@cairui.com.cn

第二章　　投标人须知

前附表

序号	条款名称	编 列 内 容
1	**项目名称**	上海市长宁区养老服务发展中心 2026 年“为老服务一键通项目”服务费项目
2	**项目任务单号**	招 2026-2303
3	**采购人**	名　称：上海市长宁区养老服务发展中心 地　址：上海市长宁区水城路 689 号 联系人：许老师、方老师 电 话：021-62289317
4	**采购代理机构**	名　称：**上海财瑞建设管理有限公司** 地　址：上海市长宁区延安西路 1319 号 15 楼 联系人：朱佳、胡宾、姜诚东 电 话：13918470259/13501896671 邮箱：zhujia@cairui.com.cn
5	**最高限价及预算金额**	本项目最高限价：131.4 万元人民币 本项目预算金额：138.4296 万元人民币 超出项目最高限价的投标无效。
6	**所属行业**	本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
7	**服务地址**	采购人指定地点
8	**服务期限**	2026 年 11 月 1 日--2027 年 10 月 31 日
9	**合格投标人条件**	同投标邀请
10	**现场踏勘**	不组织
11	**答疑会**	已获取文件供应商书面提问截止时间：2026 年 09 月 30 日 09 时 00 分 问题提交方式：传真件及电子邮件，需按招标文件要求截止时间之前提交，原件（盖章）答疑会现场提交。

序号	条款名称	编 列 内 容
		传真及电子邮件发送后需及时与采购代理机构确认。 答疑会时间：2026 年 09 月 30 日 09 时 30 分 地点：上海市长宁区延安西路 1319 号 15 楼 如所有投标人均无疑问，则答疑会相应取消。
12	**投标保证金**	金额：2.0 万元（人民币）。 投标保证金递交/退还方式：转账或其他非现金形式。 开户名：上海财瑞建设管理有限公司 开户行：中国农业银行股份有限公司上海定西路支行 账号：09430901040078528336432733 6
13	**投标有效期**	投标截止后不少于 90 日历天
14	**投标截止时间**	2026-10-14 09:30
15	**网上投标方式和网址**	投标方式：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）网上招标系统提交。 投标网址：www.zfcg.sh.gov.cn **投标人应在投标截止时间前尽早加密上传投标文件，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上的签收情况，打印签收回执，以免因临近投标截止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。未签收的投标文件视为投标未完成。**
16	**开标时间、开标地点网址**	开标时间：同投标截止时间 开标地点网址：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）网上招标系统(网址：www.zfcg.sh.gov.cn)
17	**网上开标的相关设备**	网上开标的相关设备（CA 证书、笔记本电脑及无线网络等）。（采购代理机构将免费提供无线网络，但对其稳定性不负责任，建议投标单位自行携带相关设备。）

序号	条款名称	编 列 内 容
18	评标时间地点	另定
19	评标委员会的组建与评标方法	详见第五章《评标方法与程序》
20	付款方法	第一笔: 本合同生效且甲方收到乙方开具的真实有效的发票后 10 个工作日内支付总金额的 40%; 第二笔: 项目进行顺利、执行无偏差、完成半年合理工作量，整体开展情况经甲方书面审核通过且收到乙方开具的真实有效的发票后 10 个工作日内支付总金额的 35% 第三笔: 项目按约完成，并经甲方书面验收合格且收到乙方开具的真实有效的发票后 10 个工作日内支付尾款，尾款金额按实际工作量核算后按实支付。
21	履约保证金	不收取履约保证金。
22	招标代理服务费	项目的代理服务费由中标单位承担。代理服务费以中标金额为计费基数，按差额定率累进法计算。按下表费率收取。 中标金额（万元）100 以下 服务费率：1.5% 中标金额（万元）100-500 服务费率：0.8%
23	小微企业有关政策	本项目专门面向中、小、微企业采购。在评审时对小型和微型企业的投标报价给予 0%的扣除，中小企业应当按照规定提供《中小企业声明函》。 __%
24	是否接受联合体投标	不允许
若招标文件中的相关内容与本表不一致的，以本表内容为准。		

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》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 参与招标投标活动的所有各方，对在参与招标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。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“在线服务”专栏的有关内容和操作要求办理。

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 “招标人”系指《投标人须知》前附表中所述的组织本次招标的采购代理机构和采购人。

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 “甲方”系指采购人。

2．7 “乙方”系指中标并向采购人提供服务的投标人。

2．8 招标文件中凡标有“★”的条款均系实质性要求条款，投标文件如不满足，投标无效。

2．9 “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 《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，明确联合体各方权利义务；联合体协议书应当明确联合体主办方、由主办方代表联合体参加采购活动；

（2）联合体中有同类资质的供应商按联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级；

（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）联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

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，均有标准的以高（严格）者为准。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采购目的的特定标准确定。

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、中标公告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”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，及因此所产生的一切后果和责任，由投标人自行承担，招标人在任何情况下均不对此承担任何责任。

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，应当在其收到招标文件之日起七个工作日内提出；对招标过程的质疑，应当在各招标程序环节结束之日起七个工作日内提出；对中标结果的质疑，应当在中标公告期限届满之日起七个工作日内提出。

投标人应当在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，超过次数的质疑将不予受理。以联合体形式参加政府采购活动的，其质疑应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

7．3 投标人可以委托代理人进行质疑。代理人提出质疑应当提交投标人签署的授权委托书，并提供相应的身份证明。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

7．4 投标人提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

（1）供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话

（2）质疑项目的名称、编号

（3）具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求

（4）事实依据

（5）必要的法律依据

（6）提出质疑的日期

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

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（www.ccgp.gov.cn）右侧的“下载专区”下载。

7.5 投标人提起询问和质疑，应当按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第 94 号）的规定办理。质疑函或授权委托书的内容不符合《投标人须知》第 7.3 条和第 7.4 条规定的，招标人将当场一次性告知投标人需要补正的事项，投标人超过法定质疑期未按要求补正并重新提交的，视为放弃质疑。

接收质疑书的联系人：采购代理机构项目经办人。

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**开标后至评标前**，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)失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、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。

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。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。

9. 其他

本《投标人须知》的条款如与《投标邀请》、《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》、《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）投标邀请（招标公告）

（2）投标人须知

（3）政府采购政策功能

（4）招标需求

（5）评标方法与程序

（6）投标文件有关格式

（7）合同书格式和合同条款

（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，均应在投标截止期 15 天以前，按《投标邀请》中的地址以书面形式（必须加盖投标人单位公章）通知招标

人。

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”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。如果澄清或修改的内容可能影响投标文件编制的，且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，不带任何倾向性或误导性。

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.投标保证金

14.1 本项目投标保证金详见投标人须知前附表之相关条款。

14.2 **投标人未按招标文件要求提交投标保证金的，其投标无效。**

14.3 如投标人有下列情况之一，将被没收投标保证金:

（1）投标人在投标有效期内撤销其投标文件;

（2）中标人未能在规定期限内与采购人签署合同。

（3）中标人在规定期限内未能按本须知的规定支付中标服务费。

（4）投标人有违反政府采购相关法律法规行为的。

14.4 未中标人的投标保证金将在本项目中标通知书发出之日起 5 个工作日内返还。

15. 投标有效期

15．1 投标文件应从开标之日起，在《投标人须知》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。

15．2 在特殊情况下，在原投标有效期期满之前，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。

15．3 中标人的投标文件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。

16. 投标文件构成

16．1 投标文件由商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件二部分构成。

16．2 商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件应具体包含的内容，以第四章《招标需求》规定为准。

17． 商务响应文件

17．1 商务响应文件由以下部分组成：

（1）《投标函》；

（2）《开标一览表》（以电子采购平台设定为准）；

（3）《投标报价分类明细表》等相关报价表格详见第六章《投标文件有关格式》；

（4）《资格条件响应表》；

（5）《实质性要求响应表》；

（6）第四章《招标需求》规定的其他内容；

（7）相关证明文件（投标人应按照《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）。

18． 投标函

18．1 投标人应按照招标文件中提供的格式完整地填写《投标函》。

18．2 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。

18．3 投标文件中未提供《投标函》的，为无效投标。

19． 开标一览表

19.1 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》，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

19．2 《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。

19.3 投标人未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》、或者未提供《开标一览表》，导致其开标不成功的，其责任和风险由投标人自行承担。

19．4 投标文件中未提供《开标一览表》的，为无效投标。

20． 投标报价

20．1 投标人应当按照国家有关行业管理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提供本项目所要求的全部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）、设备、国家规定检测、外发包、材料（含辅材）、管理、税费及利润等。

20．2 报价依据：

本招标文件所要求的服务内容、服务期限、工作范围和要求。

本招标文件明确的服务标准及考核方式。

其他投标人认为应考虑的因素。

20.3 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，满足合同约定的服务内容和质量等要求。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。

20．4 除《招标需求》中说明并允许外，投标的每一种单项服务的报价以及采购项目的投标总价均只允许有一个报价，投标文件中包含任何有选择的报价，招标人对于其投标均将予以拒绝。

20．5 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。

20．6 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。

20.7 投标报价不得超出招标文件标明的项目最高限价。

20.8 投标应以人民币报价。

21．资格条件响应表及实质性要求响应表

21．1 投标人应当按照招标文件所提供格式，逐项填写并提交《资格条件响应表》以及《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。

21．2 投标文件中未提供《资格条件响应表》及《实质性要求响应表》的，为无效投标。

22．技术响应文件

22．1 投标人应按照《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，其内容应包括但不限于人力、物力等资源的投入以及服务内容、方式、手段、措施、质量保证及建议等。

23． 投标文件的编制和签署

23.1 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。

23．2 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，则应当按招标文件提供的格式出具《法定代表人授权委托书》（如投标人自拟授权书格式，则其授权书内容应当实质性符合招标文件提供的《法定代表人授权委托书》格式之内容）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》、《开标一览表》、《法定代表人授权委托书》、《资格条件响应表》以及《实质性要求响应表》等需要进行资格条件和实质性要求审查的文件，投标人未按照上述要求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的，其投标无效；其他“表”“式”“函”等，投标人未按照要求由投标人的法定代表人或法定代表人正式授权的代表签字和加盖公章的，或者其他填写不完整的，评标时将按照相关规定予以扣分，投标人须接受可能对其不利的评标结果。

23．3 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技术、质量以及售后服务等指标来进行评定。因此，投标文件应根据招标文件的要求进行制作，内容简洁明了，编排合理有序，与招标文件内容无关或不符合招标文件要求的资料不要编入投标文

件。

（2）投标文件应规范，应按照规定格式要求规范填写，扫描文件应清晰简洁、上传文件应规范。

四、投标文件的递交

24. 投标文件的递交

24．1 投标人应按照招标文件规定，参考第六章投标文件有关格式，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。投标的有关事项应根据电子采购平台规定的要求办理。

24．2 投标文件中含有公章，防伪标志和彩色底纹类文件（如《投标函》、营业执照、身份证、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。

24．3 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，招标人不承担任何责任。

25．投标截止时间

25．1 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。

25．2 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。

25．3 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。

26. 投标文件的修改和撤回

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

26.2 在投标截止时间之后，投标人不得对其投标文件做任何修改。

26.3 从投标截止时间至投标有效期之间的这段时间内，投标人不得撤销其投

标文件，否则其投标保证金将按照规定被没收。

五、开标

27. 开标

27．1 招标人将按《投标邀请》或《澄清公告》（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。

27．2 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，每一步骤均应按照电子采购平台的规定进行操作。

27．3 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上述签到或解密操作，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。

27．4 投标文件解密后，电子采购平台根据各投标人填写的《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。

六、评标

28. 评标委员会

28．1 招标人将依法组建评标委员会，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，其中专家的人数不少于评标委员会成员总数的三分之二。

28．2 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。

29. 投标文件的资格审查及符合性审查

29．1 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。

29．2 在详细评标之前，评标委员会要对符合资格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。实质性响应是指投标文件与招标文件要求的条款、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。

29．3 没有实质性响应招标文件要求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。

29．4 开标后招标人拒绝投标人主动提交的任何澄清与补正。

29．5 招标人可以接受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。

30． 投标文件内容不一致的修正

30．1 《开标记录表》内容与投标文件中相应内容不一致的，以《开标记录表》为准。

30．2 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

（1）投标文件中开标一览表内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表为准；

（2）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（3）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

（4）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

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。

30．3 投标文件中如果有其他与评审有关的因素前后不一致的，将按不利于出错投标人的原则进行处理，即对于不一致的内容，评标时按照对出错投标人不利的情形进行评分；如出错投标人中标，签订合同时按照对出错投标人不利、对采购人有利的条件签约。

31． 投标文件的澄清

31．1 对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和

计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清。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。

31．2 投标人的澄清、说明或者补正，应以书面形式提交给招标人，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。

31．3　投标人的澄清、说明或者补正是其投标文件的组成部分。

31．4　投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围，不得改变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在评标中更加有利。

32．投标文件的评价与比较

32.1 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。

32．2 评标委员会根据《评标方法与程序》中规定的方法进行评标，并向招标人提交评标报告和推荐中标候选人。

33．　评标的有关要求

33．1 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。

33．2 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。

33．3 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。

33．4 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

34．确认中标人

除了《投标人须知》第 37 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。

35．　中标公告及中标和未中标通知

35．1 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”发布中标公告，公告期限为一个工作日。

35．2 中标公告发布后，招标人将及时向中标人发出《中标通知书》通知中标，向未中标人发出《中标结果通知书》。《中标通知书》对招标人和投标人均具有法律约束力。

35．3 未中标人的法定代表人携带本人身份证或法定代表人的授权代表携带《法定代表人授权委托书》、本人身份证至采购代理机构，采购代理机构将告知未中标人本人的评审得分与排序或未通过符合性审查的原因。

36．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。

37．招标失败

在投标截止后，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，发现对招标文件做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”发布招标失败公告。

八、授予合同

38． 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 34 条规定所确定的中标人。

39． 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 日内签订政府采购合同。

40.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”**专栏。

第三章 政府采购主要政策

一、促进中小企业发展

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。

依据财政部、发展改革委、生态环境部发布的政府采购节能产品、环境标志产品品目清单和国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书实施政府优先采购和强制采购。对于参与响应的中小企业、监狱企业以及残疾人福利性单位，按照国家的有关政策规定，评标时在同等条件下享受优先待遇，实行优先采购。

上述认证证书在投标截止时间已经过期的不得作为评标时的依据。

如果有国家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。

非预留份额专门面向中小企业采购的项目或包件，对小微企业报价给予 10%的扣除（工程项目为 5%），用扣除后的价格参与评审。非预留份额专门面向中小企业采购且接受联合体投标或者允许分包的项目或包件，对于联合协议或者分包意向协议中约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的投标人，给予其报价 5%的扣除（工程项目为 2%），用扣除后的价格参与评审。以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业，其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。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。中小企业投标应提供《中小企业声明函》。

在政府采购活动中，监狱企业和残疾人福利性单位视同小型、微型企业，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》。

第四章　评标方法与程序

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。

二、投标无效情形

1、投标文件不符合《资格条件响应表》以及《实质性要求响应表》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。

3、除上述以及政府采购法律法规、规章、招标文件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 5 人以上单数组成。招标人将按照相关规定，从政府采购评审专家库中随机抽取评审专家。

2、评标委员会成员应坚持客观、公正、审慎的原则，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、符合性审查。评标委员会应当对符合资格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。

2、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。

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

4、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 3 名中标候选人，推荐得分最高者为第一中标候选人，依此类推。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：是经符合性审查合格（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：投标报价无缺漏项的，投标报价即评审价；投标报价有缺漏项的，按照其他投标人相同项的最高报价计算其缺漏项价格，经过计算的缺漏项价格不超过其投标报价 10%的，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，经过计算的缺漏项价格超过其投标报价 10%的，其投标无效。

（4）非预留份额专门面向中小企业采购的项目或包件，对小微企业报价给予 10%的扣除（工程项目为 5%），用扣除后的价格参与评审。非预留份额专门面向中小企业采购且接受联合体投标或者允许分包的项目或包件，对于联合协议或者分包意向协议中约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的投标人，给予其报价 5%的扣除（工程项目为 2%），用扣除后的价格参与评审。以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业，其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。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。中小企业投标应提供《中小企业声明函》。

（5）政府采购评审中出现下列情形之一的，评审委员会应当启动异常低价投标审查程序：

1）投标报价低于全部通过符合性审查供应商投标报价平均值 50%的，即投标报价<全部通过符合性审查供应商投标报价平均值×50%；

2）投标报价低于通过符合性审查的次低报价供应商投标报价 50%的，即投标报价<通过符合性审查的次低报价供应商投标报价×50%；

3）投标报价低于采购项目最高限价 45%的，即投标报价<采购项目最高限价×45%；

4）评审委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

采购人可以结合具体项目实际情况，提高上述第 1）项至第 3）项中启动异常低价投标审查的数值标准，但是最高不得超过 65%。

相关法律法规对供应商报价有规定的，从其规定。

投标供应商不能提供书面说明、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。

2、投标文件其他评分因素及分值设置等详见《投标评分细则》。

评标内容及标准

综合评分法

上海市长宁区养老服务发展中心 2026 年“为老服务一键通项目”服务费项目包 1 评分规则：

评分项目	分值区间	评分办法
报价得分	0~10	报价分＝价格分值×（评标基准价/评审价）
类似业绩	0~10	投标投标人近 3 年的类似业绩（以合同复印件为准，业绩内容需包含类似为老服务一键通等相关内容）：每有 1 个类似业绩的，得 1 分；最多得 10 分；未提供相关内容的，本项不得分。
项目需求理解	0~10	对项目需求理解准确、重难点分析全面透彻且完全满足采购要求的，得 10 分；对项目需求理解较准确、重难点分析较透彻且基本满足采购要求的，得 6 分；对项目需求理解不准确、重难点分析不透彻且无法满足采购要求的，得 2 分；未提供相关内容的，本项不得分。
一键紧急救援服务	0~7	根据投标人所提供

方案		的一键紧急救援服务方案，方案全面完整、科学合理，具有针对性等内容且完全满足采购要求的，得 7 分；方案基本完整、相对科学合理，较具有针对性等内容且基本满足采购要求的，得 5 分；方案内容有所缺失、合理性差，不具有针对性等内容且不能满足采购要求的，得 3 分；未提供相关内容的，本项不得分。
一键预约挂号服务方案	0~7	根据投标人所提供的一键预约挂号服务方案，方案全面完整、科学合理，具有针对性等内容且完全满足采购要求的，得 7 分；方案基本完整、相对科学合理，较具有针对性等内容且基本满足采购要求的，得 5 分；方案内容有所缺失、合理性差，不具有针对性等内容且不能满足采购要求的，得 3 分；未提供相关内容的，本项不得分。
一键叫车出行服务方案	0~7	根据投标人所提供的一键叫车出行服务方案，方案全面完整、科学

		合理，具有针对性等内容且完全满足采购要求的，得 7 分；方案基本完整、相对科学合理，较具有针对性等内容且基本满足采购要求的，得 5 分；方案内容有所缺失、合理性差，不具有针对性等内容且不能满足采购要求的，得 3 分；未提供相关内容的，本项不得分。
一键政策咨询服务方案	0~7	根据投标人所提供的一键政策咨询服务方案，方案全面完整、科学合理，具有针对性等内容且完全满足采购要求的，得 7 分；方案基本完整、相对科学合理，较具有针对性等内容且基本满足采购要求的，得 5 分；方案内容有所缺失、合理性差，不具有针对性等内容且不能满足采购要求的，得 3 分；未提供相关内容的，本项不得分。
一键生活服务服务方案	0~7	根据投标人所提供的一键生活服务服务方案，方案全面完整、科学合理，具有针对性等内容且完全满足采购要求的，

		得 7 分；方案基本完整、相对科学合理，较具有针对性等内容且基本满足采购要求的，得 5 分；方案内容有所缺失、合理性差，不具有针对性等内容且不能满足采购要求的，得 3 分；未提供相关内容的，本项不得分。
人工主动关爱服务方案	0~7	根据投标人所提供的人工主动关爱服务方案，方案全面完整、科学合理，具有针对性等内容且完全满足采购要求的，得 7 分；方案基本完整、相对科学合理，较具有针对性等内容且基本满足采购要求的，得 5 分；方案内容有所缺失、合理性差，不具有针对性等内容且不能满足采购要求的，得 3 分；未提供相关内容的，本项不得分。
服务使用教学方案	0~7	根据投标人所提供的服务使用教学方案，方案全面完整、科学合理，具有针对性等内容且完全满足采购要求的，得 7 分；方案基本完整、相对科学合理，较具有针对性

		等内容且基本满足采购要求的，得 5 分；方案内容有所缺失、合理性差，不具有针对性等内容且不能满足采购要求的，得 3 分；未提供相关内容的，本项不得分。
贴纸卡片印刷方案	0~3	根据投标人所提供的贴纸卡片印刷方案，方案全面完整、科学合理，具有针对性等内容且完全满足采购要求的，得 3 分；方案基本完整、相对科学合理，较具有针对性等内容且基本满足采购要求的，得 2 分；方案内容有所缺失、合理性差，不具有针对性等内容且不能满足采购要求的，得 1 分；未提供相关内容的，本项不得分。
资料保管方案	0~3	根据投标人所提供的资料保管方案，方案全面完整、科学合理，具有针对性等内容且完全满足采购要求的，得 3 分；方案基本完整、相对科学合理，较具有针对性等内容且基本满足采购要求的，得 2 分；方案内容有

		所缺失、合理性差，不具有针对性等内容且不能满足采购要求的，得 1 分；未提供相关内容的，本项不得分。
资料移交方案	0~3	根据投标人所提供的资料移交方案，方案全面完整、科学合理，具有针对性等内容且完全满足采购要求的，得 3 分；方案基本完整、相对科学合理，较具有针对性等内容且基本满足采购要求的，得 2 分；方案内容有所缺失、合理性差，不具有针对性等内容且不能满足采购要求的，得 1 分；未提供相关内容的，本项不得分。
项目团队	0~5	根据投标人所提供的项目团队，整个团队架构清晰、配置完整、职责明确、专业能力强、经验丰富且完全满足采购要求的，得 5 分；整个团队架构基本清晰、配置较完整、职责相对明确、专业能一般、经验较丰富且基本满足采购要求的，得 3 分；整个团队架构不清

		晰、配置缺失、职责不清、专业能力差、不能满足采购要求的，得 1 分；未提供相关内容的，本项不得分。
应急预案	0~7	投标供应商提供的重大事件或突发情况下的应急预案等内容，应急预案内容完整，具有较好的合理性，且已充分考虑用户的实际情况的，得 7 分；应急预案内容有所缺漏，具有一定的合理性，已考虑用户的实际情况但有所欠缺的，得 5 分；应急预案内容缺漏较多，合理性较差，针对用户的实际情况所提合理化建议较少的，得 3 分；未提供相关内容的，本项不得分。

第五章　招标需求

一、项目概述、服务范围、内容及目标要求

（一）项目服务内容

A.　一键紧急救援

老人通过一键通终端设备向“为老服务平台”发起紧急求助，服务人员 7×24 小时在线处置老人在家中出现的紧急求助需求，并第一时间提供相关救援帮助。如：按约定联系指定联系人、120 或 110 等公共救援平台。

B.　一键预约挂号

老人通过一键通终端设备向“为老服务平台”服务人员提出挂号需求（意向医院、意向医生等），服务人员根据老人预留的健康档案信息（身份证号、医保卡号、联系方式等），通过“健康云平台”为老人完成专家及普通门诊的预约挂号，并将预约挂号进度及结果即时通告老人。

C.　一键叫车出行

老人通过一键通终端设备向“为老服务平台”提出出行需求，服务人员根据老人提供的时间、地点、联系方式等信息，通过出租车公司、申程出行平台为老人预约订车。订车进度、结果、相关注意事项会即时通告老人，并提醒按约出行。

D.　一键政策咨询

老人通过一键通终端设备向“为老服务平台”提出各类养老政策咨询、养老信息查询的需求，服务人员根据老人所需，通过智慧服务人员系统，帮助老年人了解各类养老政策，并主动提供推送老年人身边的各类养老资源及服务资源。

E.　一键生活服务

老人通过一键通终端设备向“为老服务平台”提出生活服务需求，养老顾问依托为老服务平台的资源整合优势，为老人对接联系优质、便捷的市场化服务。

F.　人工主动关爱

人工客服主动为老人提供每周 2 次的主动关爱服务。

（二）项目需求

（1）上海户籍高龄独居困难老人

为长宁区内约 571 名上海户籍高龄独居困难老人提供 A、B、C、D、E、F 服务。最终支付金额按实际签约老人数结算。

（2）长宁区现存已签约的其他老人

为长宁区约 7166 名已签约的“为老服务一键通”老人提供 A、B、C、D、E 服务。最终支付金额按实际签约老人数结算。

（3）区内有需求的特殊困难老年人

为长宁区约 1500 名特殊困难老年人提供 A、B、C、D、E 服务。最终支付金额按实际签约老人数结算。

（4）配合长宁区完成服务相关工作

对新签约老年人，配合街镇、居委会在服务开通测试时提供必要帮助，确保签约老年人顺利开通“为老服务一键通”服务并对签约老年人开展服务使用教学。印刷足量“为老服务一键通”服务相关电话贴纸、卡片等，便于街镇、居委会向签约老人发放。中标方须在服务期内对项目相关资料进行妥善保管，确保资料完整、清晰、可追溯。服务周期届满前 7 个工作日内，中标方应将全部资料按采购人要求的格式和标准，安全、完整地移交给下一服务周期中标方，并由双方签署资料交接确认单。

（三）项目服务要求

应急呼叫项目的服务内容、硬件配置、服务规范、服务监管应符合《关于印发《为老服务“一键通”场景推广应用工作方案》的通知》（沪民养老发〔2022〕13 号）、《上海市财政局关于进一步扩大本市老年人应急呼叫项目受益面的通知》（沪民养老发〔2021〕30 号）等相关文件要求。

应急呼叫项目服务提供商应建立呼叫中心和处理平台，呼叫应答时间应满足《智慧健康养老居家安全监测规范——报警服务要求》。

（四）项目服务周期

2026 年 11 月 1 日--2027 年 10 月 31 日

附件

1.《关于印发《为老服务“一键通”场景推广应用工作方案》的通知》（沪民养老发〔2022〕13 号）

2.《上海市财政局关于进一步扩大本市老年人应急呼叫项目受益面的通知》（沪民养老发〔2021〕30 号）

3.《智慧健康养老居家安全监测规范——报警服务要求》

上海市民政局
上海市经济和信息化委员会
上海市交通委员会
上海市卫生健康委员会
上海申康医院发展中心

沪民养老发〔2022〕13号

关于印发《为老服务“一键通”场景推广应用工作方案》的通知

各区民政局、经济信息化委、交通委、卫生健康委，各有关单位：

为贯彻落实市委、市政府《关于全面推进上海城市数字化转型的意见》要求，以数字化推动养老服务等基本民生保障更均衡、更精准、更充分，市民政局、市经济信息化委、市交通委、市卫生健康委、上海申康医院发展中心制定了《为老服务“一键通”场景推

广应用工作方案》，现印发给你们，请遵照执行，抓好落实。

上 海 市 民 政 局　　上海市经济和信息化委员会

上海市交通委员会　　上海市卫生健康委员会

上海申康医院发展中心

2022 年 8 月 15 日

（此件主动公开）

为老服务“一键通”场景推广应用工作方案

为贯彻落实市委、市政府《关于全面推进上海城市数字化转型的意见》要求，以数字化推动养老服务等基本民生保障更均衡、更精准、更充分，现制定为老服务“一键通”场景推广应用方案如下：

一、背景情况

2021 年以来，在市数字化办指导下，市民政局会同市卫生健康委、市交通委等部门，针对老年人日常生活中急需的高频事项，依托各区现有的应急呼叫“一键通”平台，采取政府购买服务与家庭自付费用相结合的方式，拓展了“为老服务一键通”应用场景。2021 年在长宁、松江、普陀等区试点，取得了一定成效。一是创新服务模式，老年人一键联系呼叫中心提出需求，由呼叫中心对接相应服务资源为老年人提供转介服务。先期开展了“一键挂号、一键打车、一键救援、一键咨询”等服务，实现一键呼叫、简易操作、直达需求的服务模式；二是创新协作机制，相关部门紧密协作，实现了与健康云、申城出行等市级挂号、打车服务平台的资源对接，提高了服务保障能力；三是创新服务场景，老年人可通过“一键通”固定电话机、便携终端、电视机、自助终端等方式，在家中或社区为老服务场所随时获取服务。

二、总体目标

以服务老年人为根本宗旨，整合适老“医、食、住、行、康、

养、护、询”等服务资源，协同各部门汇聚共享涉老数据、重塑优化线上线下服务流程，构建完善智能便捷的养老服务体系，形成老年群体享有更具品质、更加美好的数字生活新范式。积极赋能各级为老服务企业和社会组织，丰富延展社会化增值服务，促进智慧养老服务新模式、新业态健康发展。

到 2022 年底，全面落实本市户籍高龄独居的老年人应急呼叫“一键通”项目全覆盖，使用“一键通”实现“一键挂号”“一键打车”“一键救援”等服务，并逐步实现向全市老年人推广；培育一批终端设备提供、服务提供及平台整合企业。

三、推广应用场景内容

为老服务“一键通”场景涉及老年人的就医、挂号、出行、缴费等高频急难需求，民政、卫生健康、交通等行业主管部门须进一步优化完善线上、线下一体化流程，打通后台服务数据，更好为老年人服务。

老年人可通过一键通电话机（在电话机上用醒目字体标注服务名称）、智能手机（APP、小程序或“随申办”老年版）、电视机（遥控器简易操作）以及便携终端、自助服务机等多种方式，一键联系各区的呼叫中心，由呼叫中心对接相应服务资源，实现一键呼叫、简易操作、直达需求的服务模式。

（一）重点场景

“为老服务一键通”重点场景着眼于“一键挂号”“一键叫车”“一键救援”等功能的流程再造、资源对接，为老年人提供便捷、

及时的预约挂号、呼叫出租车和紧急救援服务。

1. 一键预约挂号

通过一键通电话机、便携终端、智能手机、电视机、自助服务机等多终端方式，依托呼叫中心平台、互联网挂号平台实现便捷预约挂号。

（1）服务流程

老年人通过多种类型终端设备，一键联系呼叫中心服务人员，呼叫中心服务人员会与老年人沟通其挂号需求（如预期就诊时间、意向医院、意向医生等），然后根据老年人在平台预留的个人信息（如医保卡号、联系电话等）通过健康云平台为老年人完成预约挂号。

呼叫中心主动向老年人语音播报预约挂号结果，并在就诊前提醒老年人按时就医，老年人也可以通过多终端设备自主查询预约挂号信息。

此外，老年人也可在全市智慧健康驿站，利用自助终端自主或在志愿者帮助下实现挂号。呼叫中心可对老年人开展宣传，告知服务地址、服务时间、服务内容等相关服务信息。

（2）业务协同

①健康云平台提供“一键通”老年人用户预约挂号通道和预约号源。

②智慧健康驿站对终端进行适老性改造，提供预约挂号通道和预约号源。

（3）数据联动

实现“一键通”老年人用户信息、健康档案信息、预约挂号等信息，在呼叫中心、一键通设备、健康云平台、智慧健康驿站之间的共享联动。

（4）部门分工

市民政局：开展老年人重点需求场景调研，组织协调、推进落实相关工作。

市卫生健康委：打通一键通设备终端、呼叫中心与健康云之间的联系通道，优化预约挂号流程，保障基本预约挂号需求。

市经济信息化委：指导相关企业和单位开展“一键预约挂号”场景相关的平台架构设计、技术实施方案、设备终端研发等可行性论证工作，以及信息化专项资金立项审核等工作。

申康医院发展中心：负责指导市级医院配合提供预约挂号号源，协助保障基本预约挂号需求。

各区：负责整合其辖区内的为老服务资源，协助市民政局实施为老服务“一键挂号”场景试点工作。

2. 一键叫车出行

通过一键通电话机、智能手机、便携终端等多终端方式，依托申程出行，为老年人提供巡游车出租车约车功能。也可以在志愿者指导下利用社区内设的一键叫车智慧屏、自助服务机实现一键叫车。

（1）服务流程。老年人通过多终端设备一键联系呼叫中心服务人员，呼叫中心服务人员根据老年人提出的出行需求（出发时间、

出发地点、到达地点、乘坐人数、联系电话等）通过申程出行平台为老年人完成预约订车，申程出行平台确认出行需求并安排车辆后反馈给呼叫中心。呼叫中心主动向老年人语音播报车辆预约情况，并提醒按约出行，老年人也可以通过多终端设备自主查询出行信息。

（2）业务协同

①申程出行平台提供老年人专属服务，明确“一键通”老年人用户的服务内容、服务流程和工作要求。

②如无法按时提供车辆情况下，由呼叫中心联系其他互联网网约车平台，尽可能满足老年人需求。

（3）数据联动

实现“一键通”老年人用户信息、车辆预约信息、车辆实时位置等信息，在呼叫中心、一键通设备、申程出行平台之间的共享联动。

（4）部门分工

市交通委：负责指导申程出行针对“一键通”场景中一键叫车出行服务，做好系统优化升级，打通与呼叫中心数据通道，实现数据互通。同时配合做好“一键叫车出行”服务日常运营，负责出租汽车日常监管。

市民政局：开展老年人重点需求场景调研，组织协调、推进落实相关工作。

市经济信息化委：负责指导相关企业和单位开展“一键叫车出行”场景相关的平台架构设计、技术实施方案、设备终端研发等可

行性论证工作，以及信息化专项资金立项审核等工作。

各区：负责整合其辖区内的为老服务资源，协助市民政局实施为老服务“一键叫车出行”场景试点工作。

3. 一键紧急救援

通过一键通电话机、便携终端、智能手机等多终端方式，向呼叫中心报警或发出报警信息，由呼叫中心联系相关单位和人员进行紧急救援。

（1）服务流程

老年人通过多种类型终端设备，一键联系呼叫中心服务人员报警，或发出报警信息自动连接呼叫中心，呼叫中心服务人员根据情况分类为老年人提供相应的服务。

情况一：用户有响应。各类终端设备向平台发出警报，呼叫中心服务人员处理且用户有响应。接到紧急求助需求后，服务人员及时确认用户情况，并进行紧急联系与救援指导，根据用户需求联系110、120、119等紧急救援单位寻求救援，提供用户地址、目前状况、救援进场路线等，联系用户子女、紧急联系人或其他救援力量；同步开展救援指导，询问用户状况，安抚用户情绪，及时了解急救力量到达情况并通知用户和紧急联系人。

情况二：用户无响应。各类终端设备向平台发出警报，呼叫中心服务人员处理但用户无响应，此时应默认用户出现紧急情况。服务坐席对无响应报警进行回拨，回拨2次无响应的情况下，立即启动响应机制，进行紧急联系和救援指导。立即联系用户的子女或服

务合同约定对象等紧急联系人，无法联络紧急联系人的情况下拨打110联系民警上门查看。在应急人员上门前不间断呼叫用户，若期间用户回应则撤销报警。

应急人员到达现场后，呼叫中心及时联系并记录救援及后续处置情况，更新用户档案。

（2）业务协同

①120提供“一键通”老年人用户响应通道。

②如老年人出现意外情况，无法接听电话，必要时呼叫中心联系110上门处理。

（3）数据联动

实现“一键通”老年人用户信息、老年人健康档案等信息，在呼叫中心、一键通设备、120急救平台之间的共享联动。

（4）部门分工

市卫生健康委：打通“一键紧急救援”服务中一键通设备终端、呼叫中心与120、962120等急救和出院转运平台之间的联系通道，优化服务流程，保障急救和出院转运用车服务。

市民政局：开展老年人重点需求场景调研，组织协调、推进落实相关工作。

市经济信息化委：负责指导相关企业和单位开展“一键紧急救援”场景相关的平台架构设计、技术实施方案、设备终端研发等可行性论证工作，以及信息化专项资金立项审核等工作，以及信息化专项资金立项审核等工作。

各区：负责整合其辖区内的为老服务资源，协助市民政局实施为老服务“一键紧急救援”场景试点工作。

（二）创新场景

在实现“一键挂号”“一键叫车”“一键救援”等重点场景的基础上，逐步探索实现配药、陪诊、特殊用车、政策查询等创新场景应用。

1. 一键就医全程无忧

（1）慢病续方配药。通过智能手机、远程终端等方式联通互联网医院，实现远程线上咨询、复诊、续方，并通过第三方物流配送将所需药品送至老年人家中。

（2）陪诊出行。通过一键通电话机、智能手机、电视机、自助服务机等多终端方式，联系呼叫中心，实现紧急情况时联系 120 救护车协调就医，非紧急情况时安排人员陪同就医。

2. 一键订车温暖出行

（3）康复出院用车。通过一键通电话机、智能手机、电视机、自助服务机等多终端方式，联系呼叫中心，由呼叫中心代为预约“962120”康复出院转运车或其他转运车辆接送。

（4）特殊用车。引导企业开展上下楼接送及无障碍福祉车出行服务。

3. 一键咨询政策通晓

（5）养老服务政策与资源查询。通过一键通电话机、智能手机、电视机、自助服务机等多终端方式，联系呼叫中心或养老顾问，帮

助老年人了解各类养老政策，并提供老年人身边的助餐点、老年大学、社区养老机构、热门景点客流量信息等服务资源。

（6）政策服务主动推送。由老年人所在街镇、居村及专业机构的养老顾问或呼叫中心平台服务人员，依托大数据中心聚合相关政策数据和老年居民基础数据，通过大数据分析实现老年需求的智能发现，主动告知政策信息。

四、平台架构

为老服务“一键通”服务平台总体架构由用户层、终端层、资源层、平台层、服务层五个系统层级，以及标准规范体系、组织保障体系两大体系组成。

图 1. 服务平台架构图

根据老年人需求和场景设计，由市经信委、大数据中心协调涉及场景服务的民政、卫生健康、交通等部门，向市大数据中心开放

共享相关服务数据或直接共享数据，打通数据通道。涉及为老服务场景的相关部门可通过大数据中心共享数据，提供政策主动推送、提醒办理及代办服务，实现政策找人、数据找人。涉及老年人的就医、挂号、出行、缴费等流程，由卫生健康、交通等部门指导相关单位优化线上、线下流程，更好为老年人服务。

五、终端产品研发

终端设备主要包含一键通电话机、智能手机、电视机、便携式终端、自助服务机等。市数字化办、市经信委积极引导相关企业开发终端产品，丰富完善服务功能。

（一）一键通电话机。基于原有一键呼叫设备升级，可以提供一键呼叫互联网医院、交通出行平台、平台服务人员等相应服务资源。也可通过紧急呼叫键（SOS）联系呼叫中心，为老年人提供代为挂号、代叫出租车、信息咨询等服务。根据老年人需求，电话机可具备语音提示、显示屏查询提醒等功能。

（二）智能手机。对于会使用智能手机的老年人，也可通过专门设计针对老年人使用的“为老服务一键通”APP、小程序或在随申办长者专版中为需要的老年人提供相应服务。

（三）电视机。会同东方有线、IPTV、基础电信企业等服务商，开发“为老服务一键通”电视版，通过遥控器简易操作实现一键挂号、一键咨询、服务申请等功能，同时因电视机机顶盒关联了老年人用户信息，也可依托电视机向老年人推送各类服务信息和服务数据。

（四）便携式终端。通过呼叫按钮一键对接呼叫中心，获取订车、挂号等服务功能。终端设备轻便，功能操作简单，易于老年人随身携带及使用。

（五）自助服务机。可在社区物业、居委会和各类为老服务场所、社区健康服务场所（如智慧健康驿站）设置立式自助服务机，或利用申城出行“一键打车”智慧屏增加相应功能，通过老年人简单操作或在志愿者指导下实现“一键挂号”“一键打车”等功能。

六、运营体系建设

（一）运营服务架构

由各区购买的应急呼叫平台服务商提供日常运营服务。通过平台服务提供商承接老年人一键通呼叫电话，并将老年人的需求依据服务类别分类处理。

根据老年人的需求分别对接相应的资源提供商（如网约车平台、互联网挂号平台、互联网医院等机构或组织）为老年人提供服务，并以数据接口方式分别将服务需求信息派送给不同的资源提供商。

（二）运营模式

对于经济困难的老年人，由各区政府依托“应急呼叫”项目，采取政府购买服务的方式为老年人提供基本的“一键挂号”“一键打车”“一键救援”等服务，需个人自费的部分引导企业收取成本价、公益价。

针对其他老年人，引导鼓励老年人或子女为老年人购买“一键挂号”“一键打车”“一键救援”等服务，此类服务费用由政府指

导企业收费，需个人自费的部分引导企业收取成本价、公益价。

针对有个性化需求的老年人，鼓励企业开发定制服务（如健康管理、网络代购等），加强对企业的监管，不得高额收费。

（三）标准规范

由于各平台服务提供商和资源提供商使用的系统、业务流程都不尽相同，需制定明确统一的相关标准规范。在试点基础上，政府部门牵头相关行业协会或企业开展具体的标准规范体系建设。

（四）监督管理

以信息化技术推动实施“一键通服务”精准监管，提升服务监管智能化、精细化水平。市级建立统一的“一键通”服务监管平台，实时接入各类服务数据进行统计分析、监测预警和综合展示。相关数据和分析预警结果共享推送至市民政局、市卫生健康委、市交通委等相关业务主管部门，各部门依据法律法规和职责分工开展监督管理和处置。在服务提供和平台应用中高度重视数据安全和老年人隐私保护，应当按照国家有关规定严格落实各项信息系统安全防护措施，加强数据采集、存储、处理、使用等全过程的身份鉴别、授权管理和安全保障，防止老年人信息泄露或者被非法获取。

七、推广应用计划

2022 年 6 月前，制定推广应用工作方案。系统总结前期试点工作情况，梳理应用场景服务内容、终端设备、工作流程，协调市级相关部门形成推广应用工作方案。组织各区落实市民政局、市财政局《关于进一步扩大本市老年人应急呼叫项目受益面的通知》要求，

将本市户籍高龄独居（80周岁及以上）的老年人均纳入政府购买服务的应急呼叫项目范围，为推广应用为老服务“一键通”场景提供支撑。市经信委会同市民政局、市卫生健康委开展智慧健康养老产品及服务推广目录征集工作，面向社会征求为老服务“一键通”场景相关产品和服务。

2022年7月至2022年9月，扩大试点范围。在2021年度试点的基础上，扩大试点范围，拓展服务对象，开展一键挂号、一键救援、一键打车等重点场景试点，同步组织相关区试点拓展一键助餐、一键申请等功能。支持和引导银行、基础电信企业等机构开展“积分换服务”“积分换话机”等活动，为老年人或家属子女购买应急呼叫服务提供帮助。组织相关企业开展设备功能升级完善、服务流程的优化再造。

2022年10月至2022年12月，全面推广应用。逐步实现向全市老年人推广，培育一批终端设备提供、服务提供及平台整合企业。

八、工作要求

一是思想重视，精心组织。积极推进养老服务数字化转型，让老年人充分享受智能化发展成果，是新时期养老服务体系创新发展的重要目标和重点路径。各部门和各区要进一步加强认识，积极回应老年人诉求，细化推广应用方案，指导相关单位做细做实推广工作。市民政局要加强各区工作督导，在市数字化办指导下，会同市经信委、市卫生健康委、市交通委、申康医院发展中心、市大数据中心等部门做好市级层面统筹协调工作。

二是需求牵引，稳妥推进。“为老服务一键通”主要解决老年人的办事问题，实质是“一键通办”，重要在于“通”以后的“办”。在前期试点的基础上，各区民政部门要指导推广应用的街镇全面摸清老年人的挂号、打车、紧急救援等需求，各市级部门要统筹市、区两级供给资源，在需求调研的基础上分层分类对接供给资源、优化工作流程，确保“一键通”通得了、办得成。各区对于“为老服务一键通”推广应用中可能存在的风险因素，要深入分析与评估，做好预案，确保试点平稳推进。

三是加强宣传，做好保障。各区、街镇应结合推广应用任务目标，向辖区内的老年人服务对象及其家属子女开展“为老服务一键通”的宣传，积极引导老年人参与。各区要加强服务过程的跟踪和监管，协调相关部门及时回应和解决老年人的诉求。将“为老服务一键通”纳入居家环境适老化改造产品清单，鼓励老年人家庭在居家环境适老化改造以及家庭照护床位服务中应用。“为老服务一键通”场景建设中系统改造、设备研发等符合条件的，可申请市经信委信息化专项资金。鼓励各区加强对数字化转型示范场景建设和推广应用的项目、经费支持。

上海市民政局办公室　　2022 年 8 月 18 日印发

上 海 市 民 政 局
上 海 市 财 政 局

沪民养老发〔2021〕30号

上海市民政局　上海市财政局关于进一步扩大本市老年人应急呼叫项目受益面的通知

各区民政局、财政局：

本市一直高度重视和推动发展智慧养老工作，应急呼叫项目通过“一键通”等方式为老年人提供紧急救助、主动关爱以及各种生活服务，有效降低了高龄独居老年人的意外风险。2020年6月，按照《关于在本市实施经济困难的高龄独居老年人应急呼叫项目全覆盖的通知》（沪民养老发〔2020〕13号）的要求，各区实现了项目全覆盖，但还存在受益面较小、供需对接不充分等问题。为贯彻《上海市养老服务条例》，完善老年人紧急救援服务，现就进一步扩大本市老年人应急呼叫项目受益面有关事项通知如下：

一、服务对象

自2022年1月起，本市户籍高龄独居（80周岁及以上）的老年人均纳入政府购买服务的应急呼叫项目范围。

鼓励各区将服务对象范围扩大到其他有需要的老年人。

二、补贴措施及服务内容

（一）对经济困难的高龄独居本市户籍老年人，各区政府补贴范围包括“一键通”设备费、电话机初装费、通信月租费等设备及通信费用，以及紧急救援、主动关爱等服务费用。

（二）对非经济困难的高龄独居老年人，各区政府补贴范围包括紧急救援服务费（每月10元标准）。鼓励各区采取发动基金会、企业资助等方式解决“一键通”设备及通信等费用。

（三）对其他有需要的老年人，引导鼓励老年人或子女向符合规范要求的服务商购买服务，此类服务费用由政府指导企业收费。对需个人自费的部分，引导企业收取成本价或公益价。针对有个性化需求的老年人，鼓励企业开发定制服务。加强对企业的监管，不得高额收费。支持和引导银行、基础电信企业等机构开展“积分换服务”、“积分换话机”等活动，为老年人或家属子女购买应急呼叫服务提供帮助。

鼓励各区进一步拓展“一键通”项目服务功能，提供打车、挂号、咨询等服务内容。

三、标准规范

应急呼叫项目的服务内容、硬件配置、服务规范、服务监管应符合《上海市“一键通”为老服务项目指南》（沪经信推〔2017〕

875 号）相关要求。鼓励各区应用《智慧健康养老居家安全监测规范——报警服务要求》《智慧健康养老居家安全监测规范——智能硬件基本要求》《智慧健康养老居家安全监测规范——数据采集与处理）团体标准，可结合政府采购、招投标工作应用。

应急呼叫项目服务提供商应建立呼叫中心和处理平台，呼叫应答时间应满足《智慧健康养老居家安全监测规范——报警服务要求》。

上述标准规范可至上海市养老服务平台（www.shweilao.cn）下载。

四、督查与评估

区民政局要加强对应急呼叫项目监督检查，对项目服务对象、服务内容、服务质量、资金使用等实施全过程监管。市民政局结合年度工作考核，对项目开展情况进行跟踪、检查、抽查。

五、经费保障

各区民政局根据通知要求，确定本区内服务对象、服务内容及项目招标方案，科学估算项目资金，并按照政府采购的相关规定开展采购并组织实施。项目结束后，由区民政局组织对项目开展联合检查验收，并委托具有资质的相关机构出具项目完成审计（审价）报告。

各区财政局加强财力保障，确保应急呼叫项目的经费投入。

鼓励各区动员基金会、爱心企业等社会资源多渠道筹集资金。积极引导运营商、服务企业及其他社会力量通过打包服务套餐等方

式，降低服务资费、赠送服务设备、减免电话机初装费用。

六、工作要求

（一）**思想高度重视。**各区要深入践行“人民城市人民建，人民城市为人民”重要理念，切实提高思想认识，强力推进工作落实，确保项目顺利完成。

（二）**加强宣传发动。**区民政局要组织各街镇、居村委会深入排摸高龄独居老年人底数，并采取多种形式做好对独居老年人的宣传沟通工作，一方面着力解决老年人“不愿装”、“不愿用”等问题，另一方面在宣传中注意讲清监护人的首要监护责任，明确政府、运营机构和监护人的各自职责。

（三）**严格项目监管。**严格经费管理，按照国家和本市招投标相关规定及财政相关规定，正确使用相关经费。严把项目入口关，优选符合相关标准规范要求、经验丰富、服务能力强的优秀企业或社会组织参与项目。各区民政局要加强对服务过程的监测监管，确保服务响应及时可靠，服务质量和用户满意度充分得到保障。

附件：服务套餐示例

上海市民政局　　上海市财政局

2021年11月8日

附件

服务套餐示例

一、套餐 A

1.服务内容：提供紧急呼叫+信息查询、养老顾问、生活便民等服务，以及 2 次/周的主动关爱服务，用户需安装“一键通”设备。

2.服务费用（不含设备费）：最高不超过 40 元/月/人。

二、套餐 B

1.服务内容：提供紧急呼叫+信息查询、养老顾问、生活便民等服务，用户需安装“一键通”设备。

2.服务费用（不含设备费）：最高不超过 10 元/月/人。

注：服务内容及价格供参考，各区可结合本区实际确定。

（此文公开发布）

上海市民政局办公室　　2021 年 11 月 16 日印发

ICS 号： 35.240.80
中国标准文献分类号：L09

团　体　标　准

T/SIOT000306-2019

智慧健康养老　居家养老安全监测规范　报警服务要求

Smart health-care for the old-aged home —— Safety monitoring specification —— Alarm service requirement

2019-12-10 发布　　2019-12-30 实施

上海市物联网行业协会　发布

1912267689545

目　次

前言 II
1　范围 1
2　规范性引用文件 1
3　术语和定义 1
4　监测报警服务中心运营要求 2
4.1　人员配置 2
4.2　服务标准化要求 3
4.2.1　一般要求 3
4.2.2　监测报警服务（用户有响应） 3
4.2.3　监测报警服务（用户无响应） 4
4.3　服务坐席考核规范 4
4.4　硬件设备维修服务要求 5
5　居家安全服务要求 5
5.1　人身安全监控服务 5
5.2　环境安全监控服务 6
5.2.1　火灾场景服务 6
5.2.2　燃气报警场景服务 7
5.2.3　淹水场景服务： 8
5.3　报警求助处理服务 9
5.3.1　晕倒报警服务 9
5.3.2　跌倒报警服务 11
5.3.3　120 报警服务 13
5.3.4　110、119 报警服务 13
5.3.5　用水状态异常报警服务 15
5.3.6　活动规律异常报警服务 15
5.3.7　离床报警服务 17
5.3.8　走失报警服务 18
5.4　健康状态监控服务 19
5.4.1　生命体征数据监控服务（责任人为监护人） 19
5.4.2　生命体征数据监控服务（责任人为护理员） 19

前　言

T/ SIOT 306《智慧健康养老　居家养老安全监测规范　报警服务要求》是上海市物联网行业协会制定的智慧健康养老居家安全监测规范系列团体标准之一，本系列标准结构如下：

——T/SIOT 304　智慧健康养老　居家养老安全监测规范　硬件产品基本要求

——T/SIOT 305　智慧健康养老　居家养老安全监测规范　监测数据采集与处理

——T/SIOT 306　智慧健康养老　居家养老安全监测规范　报警服务要求

本标准按照GB/T 1.1-2009 《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》给出的规则起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本标准由上海市物联网协会提出并归口。

本标准起草单位：上海天与养老服务有限公司、上海迈动医疗器械股份有限公司、卫宁健康科技集团股份有限公司、上海百芝龙网络科技有限公司、中国联通有限公司上海分公司、上海爱护网信息科技发展股份有限公司、上海贝瑞电子科技有限公司、上海恩谷信息科技有限公司、明略科技集团、上海市物联网行业协会、上海云池网络科技（上海）有限公司、上海市计量测试技术研究院、弗徕威智能机器人科技（上海）有限公司、苏州工业园区优频科技有限公司、上海友康信息科技有限公司、上海申腾信息技术有限公司。

本标准主要起草人：袁江枫、王学东、陈晓瑜、李鹏、王洋、顾晓燕、徐卫军、潘亮、范春、徐一涵、王孝波、韩娇娇、张彪、徐志广、徐安琪、金卫华、丛力群、叶晓华、王鸷、陈帮贯、王源源、高琴、王东力、姚丽莹、吴雪峰、陈泓、吴思芬、俞骏威、林纯都、叶伟、朱轶峰、余法、焦洋、陆文倩、欧阳树生。

本标准首期承诺执行单位：上海天与养老服务有限公司、上海迈动医疗器械股份有限公司、卫宁健康科技集团股份有限公司、上海爱护网信息科技发展股份有限公司、上海百芝龙网络科技有限公司、上海友康信息科技有限公司。

智慧健康养老　居家养老安全监测规范　报警服务要求

1　范围

本标准规定了智慧养老居家安全监测服务的服务流程及配置要求，包含了人员配置要求、服务标准化要求、服务坐席考核规范、硬件设备维修服务规范、人身安全监控服务、火灾场景服务、燃气报警场景服务、淹水场景服务、晕倒报警服务、120 报警服务、110/119 报警服务、用水状态异常报警服务、活动规律异常报警服务、离床报警服务、走失报警服务、生命体征数据监控服务（责任人为监护人）、生命体征数据监控服务（责任人为护理员）等服务的规范流程。

本标准适用于智慧养老居家安全监测服务流程的设置和实施，可作为企业搭建、运营智慧养老居家安全监测服务的参考。与智慧养老居家安全监测服务有关的其他领域亦可参考使用。

2　规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 15624-2011　　服务标准化工作指南

GB 29837-2013　　火灾探测报警产品的维修保养与报废

SB/T 10944-2012　　居家养老服务规范

3　术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

坐席服务中心　call center

专为居家安全监测服务提供线上话务支持的服务中心。

3.2

报警信息处置率 disposal rate of alarm information

已处理报警信息占平台收到报警信息总量的比率。

3.3

一次警报解决率 one-time alert resolution rate

用户服务需求再第一次发出警报过程中由第一个处理报警信息的坐席代表完全解决的比率。

3.4

15秒服务水平比率 15 seconds service level

在15秒内，能保证客户联系请求获得应答的比例。

3.5

用户投诉率 customer complaint rate

用户投诉次数占服务总次数的比率。

3.6

答复准确率 answer multiplexer accuracy

坐席回答用户疑问的准确率。

3.7

服务用语使用率 service terms use rate

按要求使用服务用语的坐席数占坐席总数的比率。

3.8

服务满意率第三方评价 third party evaluation of service satisfaction rate

第三方服务评估组织对服务满意率进行评价的结果。

3.9

回访接通率 return call connection rate

回访接通人数占回访总人数的比率。

3.10

紧急救援质检覆盖率 emergency rescue quality inspection coverage

紧急救援服务的质检数占紧急救援服务总数的比率。

3.11

AB双坐席 AB double seat

A坐席负责紧急联系，B坐席负责救援指导。

4 监测报警服务中心运营要求

4.1 人员配置

根据 GB/T 15624-2011 服务标准化工作指南要求，坐席服务中心根据话务需求配备呼叫坐席、各类专业坐席及管理人员，常规人员配置要求见表1。

表1

序号	岗位名称	工作职责	配置方式
1	运营主管	负责服务中心整体运营工作，座席的日常在岗培训，质检发现问题培训辅导，硬、软件设备更新培训等	配备一名专职运营主管。
2	服务坐席	处理监测报警服务的话务业务	服务中心可根据业务历史数据、发展趋势及其他因素来配备话务人员，综合考虑业务量、服务水平、处理时长、应答速度以及员工缩减率等多方面因素确定话务配比及排班，保证其与现有业务量相匹配。通常情况下，服务坐席日均通话时长约为 2 小时，单次通话时长在10-15min，服务中心可根据报警量进行人员调配。建议配比为每150 户配置 1 名生活服务管家
3	班组长	负责服务坐席管理工作，对坐席考勤、质监等坐席的日常管理工作	-
4	质检	负责监控坐席服务质量，对发现问题进行汇总、反馈	至少配置一名专职人员
5	助老员	负责对客户的线下售后服务、拆机、装机、维修等工作	按照不低于 1:1000 的比例配置助老员，或签约服务外包商代替
6	运维	负责服务中心的软、硬件日常维护及故障处置	至少配置一名专职人员，24 小时待命
7	医疗团队	负责协助紧急救援及专业情况判断	可选配置，建议每 20000 人配置 1 名医护人员

4.2 服务标准化要求

4.2.1 一般要求

监测报警服务中心应具有完备的来电响应标准化流程。流程应覆盖到从收到报警到服务结束的每一个环节，坐席人员应根据流程执行标准化操作。

4.2.2 监测报警服务（用户有响应）

居家安全监测设备向平台发出警报，服务坐席处理且用户有响应，服务坐席应依据流程进行处理。

接到紧急求助需求后，服务坐席及时确认用户情况，并启动 AB 双坐席救援机制。坐席应该包含紧急联系与救援指导：

a) A 坐席紧急联系：

1) 坐席与用户确认姓名、住址等基本信息；

2) 坐席根据用户需求联系 110、120、119 等紧急救援单位寻求救援，提供用户地址、目前状况、救援进场路线等；

3) 坐席联系用户子女、紧急联系人或其他救援力量；

4) a 坐席每至少 5 分钟与 b 坐席更新一次救援力量响应情况。

b) B 坐席救援指导：

1) 询问用户状况，安抚用户情绪；

2) 与 a 坐席保持沟通，及时通知急救力量到达情况。

救援人员到达用户位置后，服务坐席及时在系统记录救援情况，更新用户档案。

坐席在 3 天内进行回访，追踪用户情况。

针对报警情况作出排查及建议，并计入用户信息。

4.2.3 监测报警服务（用户无响应）

居家安全监测设备向平台发出警报，服务坐席处理但用户无响应，此时应默认用户出现紧急情况，服务坐席应依据流程进行处理。

服务坐席对无响应报警进行回拨，回拨 2 次无响应的情况下，坐席启动 AB 双坐席无响应通话响应机制。

根据 SB/T 10944-2012 居家养老服务规范，坐席应该包含紧急联系与救援指导：

a) 坐席紧急联系：

1) 联系用户的子女或村委会或服务合同约定对象等紧急联系人；

2) 无法联络紧急联系人的情况下拨打 110 联系民警上门查看。

b) 坐席救援指导：

1）在应急人员上门前不间断呼叫用户，若期间用户回应则撤销报警。

2）应急人员到达现场后，坐席及时在系统记录救援情况，更新用户档案。

坐席在 3 天内进行回访，追踪用户情况。

针对报警情况作出排查及建议，并计入用户信息。

4.3 服务坐席考核规范

通过对服务坐席服务质量的监听，根据统一的服务质量监听标准进行评分。分为内部与外部监控两大类：

a) 内部监控包括以下：

1) 应设立品管培训岗，对日常工作进行日常监听，做到对坐席进行评分、发现日常问题、制定培训需求等；

2) 值班长应每周对服务质量进行一定数量的抽查，发现问题后及时进行适当处罚和处理，以提高坐席的服务意识；

3) 电话中心主任及高层管理人员应不定期对坐席的服务质量进行抽查，发现问题后及时反馈至相关人员进行改进。

b) 外部监控包括以下：

1) 客户对坐席的服务质量不满意时，应可对坐席代表进行投诉；

2) 应以电话回访或问卷形式对客户满意度进行调查。

详细考评内容见表 2：

表 2

指标	考评标准
报警信息处置率	≥99%
一次呼叫解决率	≥90%
15 秒服务水平	≥80%
用户投诉率	≤0.3%
答复用户准确率	≥95%
服务用语使用率	≥99%
服务满意率第三方评价	优
回访接通率	≥70%
紧急救援质检覆盖率	100%
注：报警信息处置应在 30 分钟内处理完毕	

4.4 硬件设备维修服务要求

硬件设备维修服务要求包括：

a) 居家安全监测报警产品的使用或管理单位在发现产品存在问题和故障时，应及时进行维修；

b) 维修一般应在 48h 内完成；需要由供应商或者生产企业提供零配件时，应在 5 个工作日内完成；

c) 产品配件应在维修企业内进行维修，将上述部件拆下维修时，应立即更换备品，不应对相应部位实施屏蔽；没有备品时，应对该部位采取有效的安全措施

d) 应定期对维修人员进行相关培训，确保各项维修操作符合产品使用说明书的要求

e) 维修过程应做好维修记录

f) 对存在问题的产品应根据故障现象，分析查找原因并记录；

g) 按照相关技术文件的要求对故障产品的结构、部件等进行检查，对发现的问题应采取相应维修措施并予以记录；

h) 产品维修后，应依据相关产品标准进行检验，记录检验结果，合格后应加贴检验合格标识。

5 居家安全服务要求

5.1 人身安全监控服务

入侵场景服务按规定流程执行，具体流程见图 1，其注意事项包括：

a) 如果用户说话奇怪，言语无法对应，应及时将信息与 110 反馈；

b) 如用户家中无人接听或者家中电话占线，马上联系紧急联系人、村委会或服务合同约定对象，同时需保持继续致电用户；

c) 如果中途联系到用户和紧急联系人时，并且用户无碍时，及时撤警，并告知村委会或服务合同约定对象；

d) 坐席需根据事态发展详细记录发生事情的时间及内容。

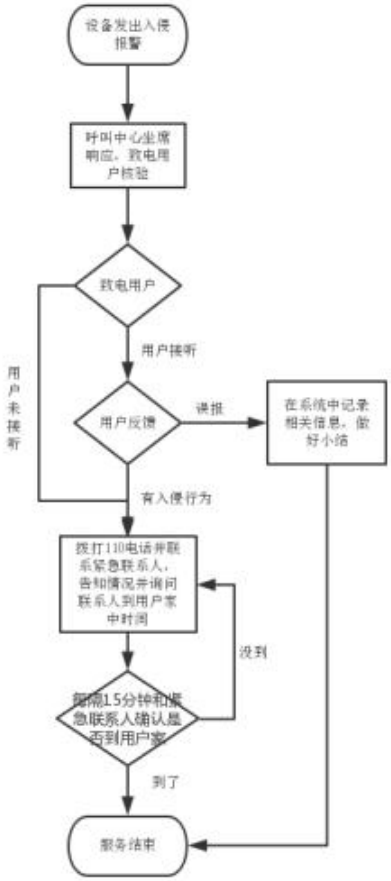


图1

5.2 环境安全监控服务

5.2.1 火灾场景服务

火灾报警服务按规定流程执行，具体流程见图2，其注意事项包括：

a) 接到火灾报警之后，与用户联系，确认起火地点与起火物质；

b) 指导用户如何自救，避免二次伤害；

c) 及时与用户更新 119 到达时间；

d) A 坐席负责紧急联系，B 坐席按照流程图执行，安抚用户紧张心态，避免因慌乱造成伤害。

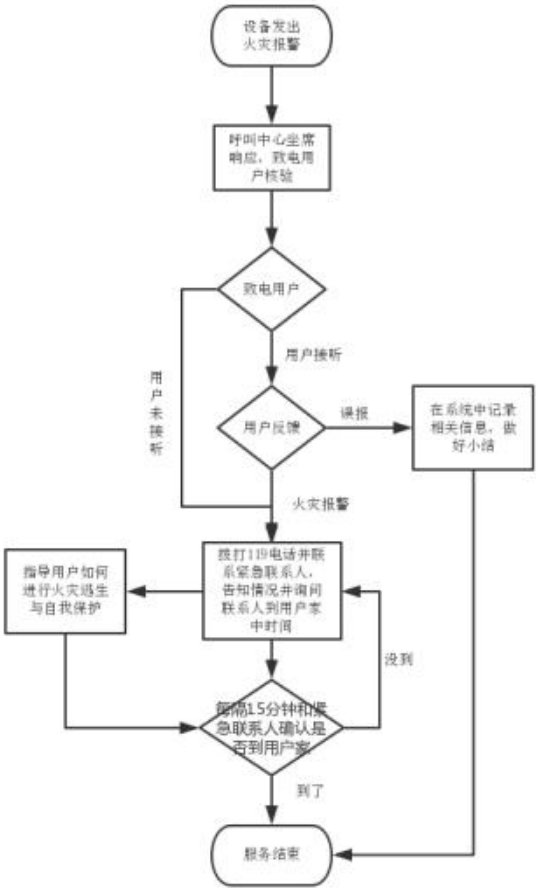


图2

5.2.2 燃气报警场景服务

燃气报警服务按规定流程执行，具体流程见图 3，其注意事项包括：

a) 接到燃气报警之后，与用户联系，第一时间告知用户开窗通风；

b) 告知用户不能做开灯，点火等行为，避免爆燃；

c) 若用户无应答，应立刻联系 120、紧急联系人等；

d) A 坐席负责紧急联系，B 坐席按照流程图执行。

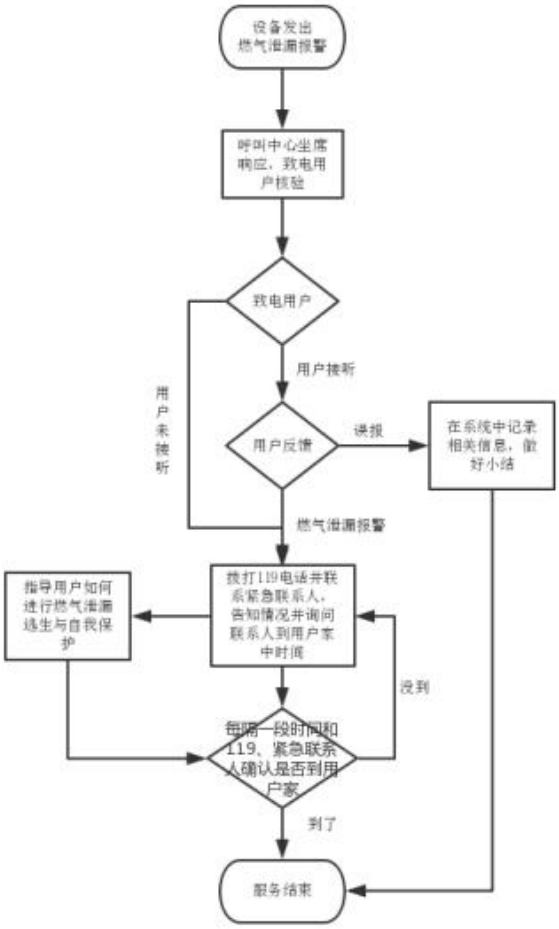


图3

5.2.3 淹水场景服务：

淹水报警服务按规定流程执行，具体流程见图 4，其注意事项包括：

a) 接到淹水报警后，与用户确认水浸位置；

b) 指导用户如何自救，避免二次伤害；

c) 接通后不挂电话，及时与用户更新 119 到达时间；

d) 安抚用户紧张心态，避免因慌乱造成伤害；

e) A 坐席负责紧急联系，B 坐席按照流程图执行。

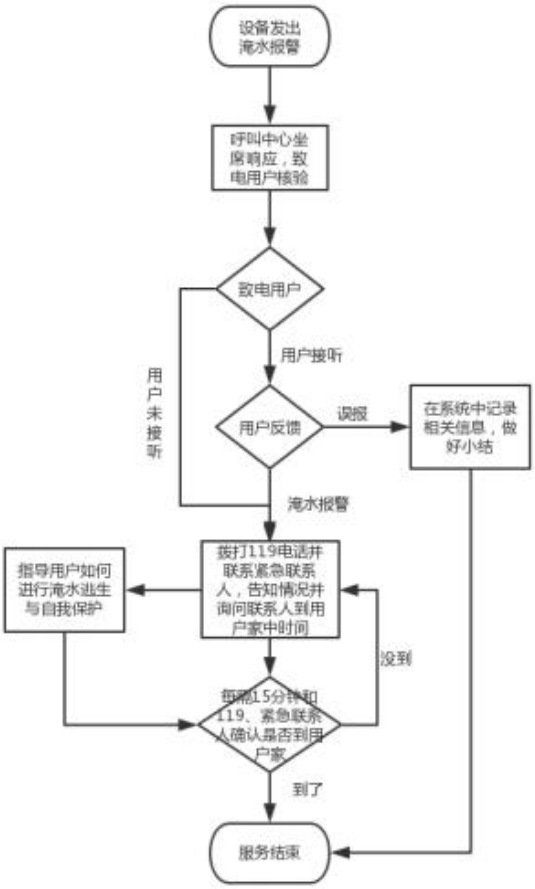


图4

5.3 报警求助处理服务

5.3.1 晕倒报警服务

晕倒报警服务按规定流程执行，具体流程见图 5，其注意事项包括：

a) 如用户接起电话，按用户要求操作具体事项；
b) 如用户家中无人接听或者家中电话占线，马上联系紧急联系人/村委会或服务合同约定对象，同时需保持继续致电用户；
c) A 坐席负责紧急联系，B 坐席按照流程图执行。
d) 在联系不上紧急联系人/村委会或服务合同约定对象期间，联系 110 上门查看情况，同时需保持继续致电用户和紧急联系人；
e) 在 110 到现场后，一切以 110 民警操作为主；
f) 如果中途联系到用户和紧急联系人时，并且用户无碍时，及时撤警，并告知村委会或服务合同约定对象；
g) 坐席需根据事态发展详细记录发生事情的时间及内容；
h) 如需紧急救助则根据 120/110/119 操作流程处理。

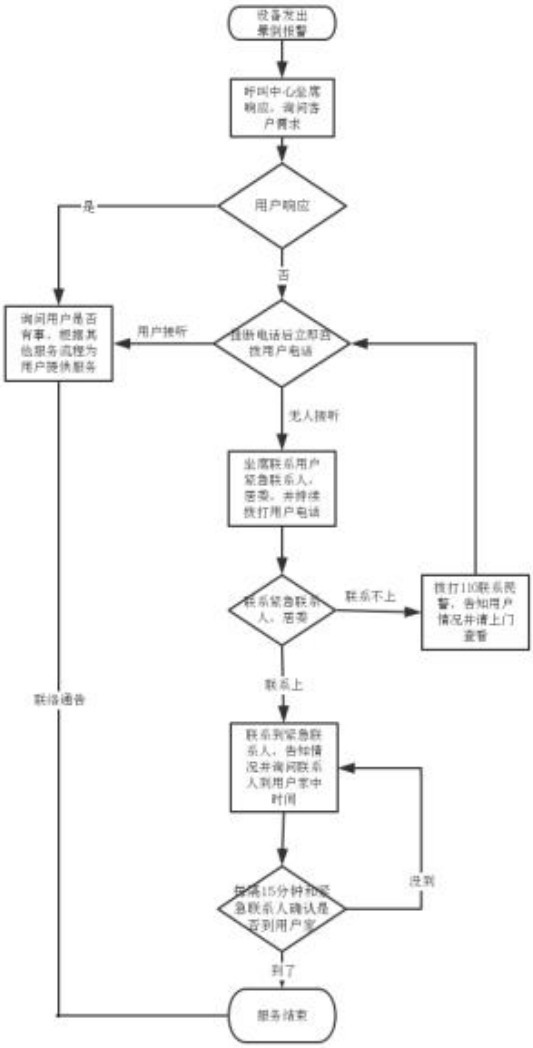


图5

5.3.2 120 报警服务

120 报警服务按规定流程执行，具体流程见图 7，其注意事项包括：

a) 确认用户的所在的具体位置即出发地和联系方式；

b) 联系救护车时确认对方是否已派车，若有车的情况下每隔 5～10min 跟进救护车的具体方位并反馈给用户；若无车每隔 2min 左右联系 120 询问派车情况并反馈给用户；

c) 友情提示用户带好现金医保卡；并且询问用户是否联系其他家属；

d) 如碰独居用户，根据用户紧急程度判定是否采取现场监听直至 120 接到病人；

e) 事后 3 天内，温馨回访用户，了解病人情况，并送上祝福；

f) A 坐席负责紧急联系，B 坐席按照流程图执行。

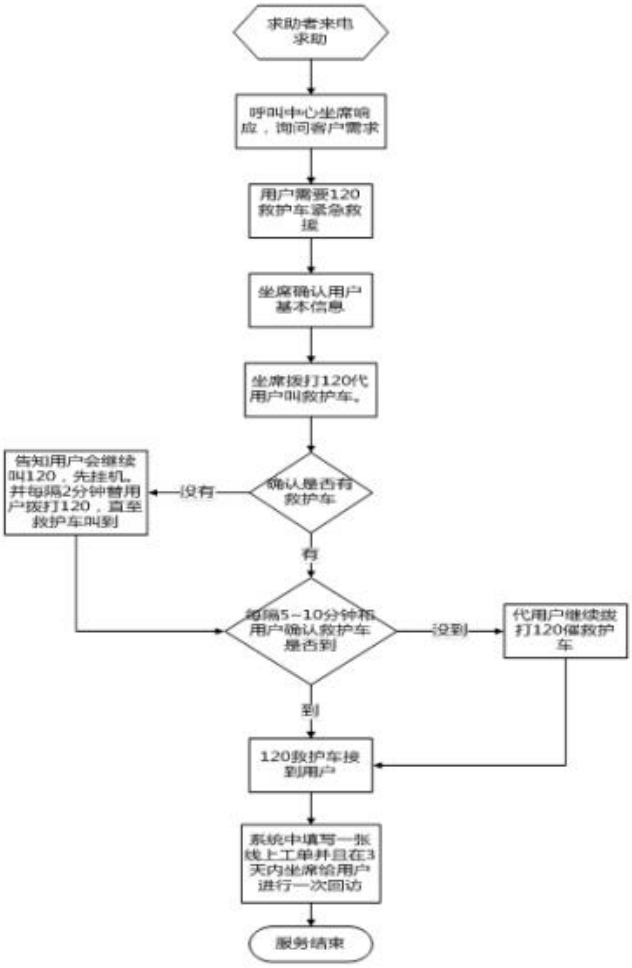


图 7

5.3.3 110、119 报警服务

110、119 报警服务按规定流程执行，具体流程见图 8，其注意事项包括：

a) 根据用户现场紧急程度判定是否采取现场监听直 110/119 到现场；

b) 事后每 15min 回访用户，确保 110/119 到现场。

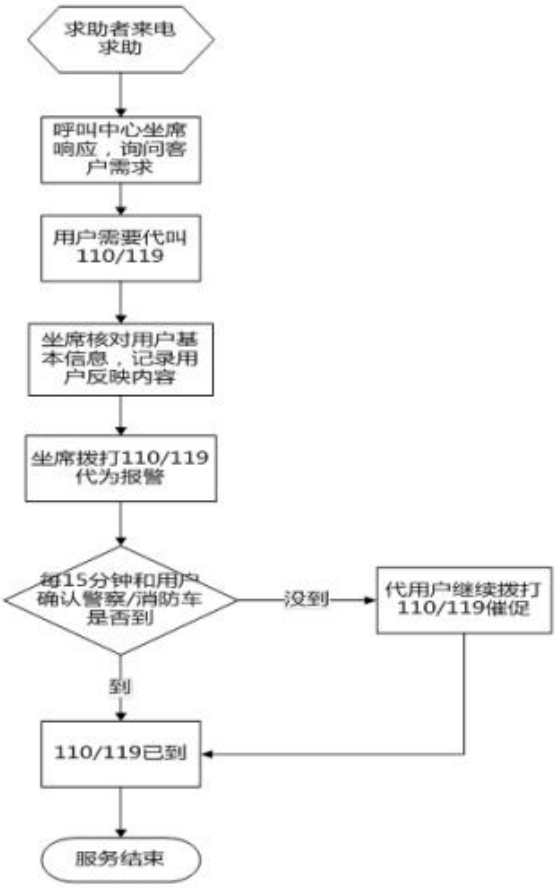


图 8

5.3.4 用水状态异常报警服务

用水状态异常报警服务按规定流程执行，具体流程见图9，其注意事项包括：

a) 设备触发报警的情况分为用水量过多或者用水量过少两种情况；

b) 用户无响应时，可以先与自来水公司沟通，查看该用户最近用水情况。

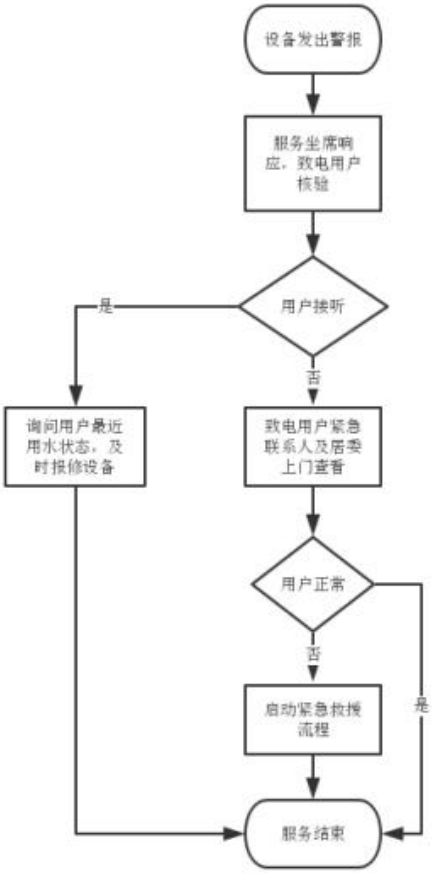


图9

5.3.5 活动规律异常报警服务

活动规律异常报警服务按规定流程执行，具体流程见图10，其注意事项包括：

a) 系统中需备注家中是否有小动物影响设备。

b) 紧急救援按照5.3.3执行。

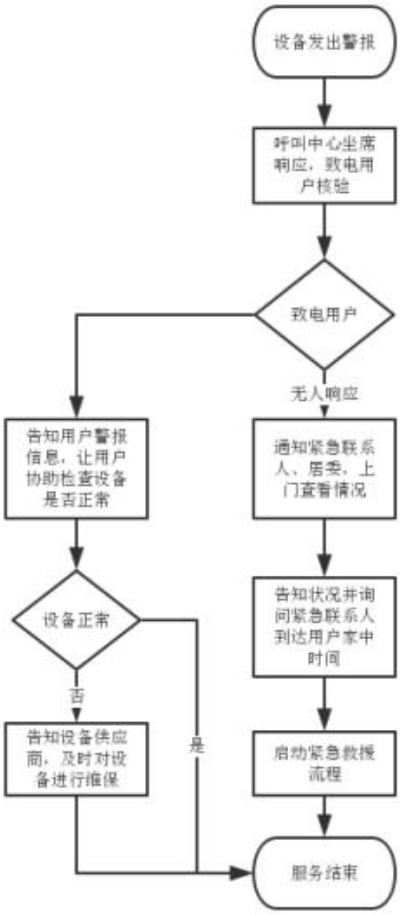


图10

5.3.6 离床报警服务

生活习惯异常报警服务按规定流程执行，具体流程见图 11，其注意事项包括：

a) 收到离床报警时宜有医生参与沟通，避免二次伤害；

b) 紧急救援注意事项见本文件 5.3.3。

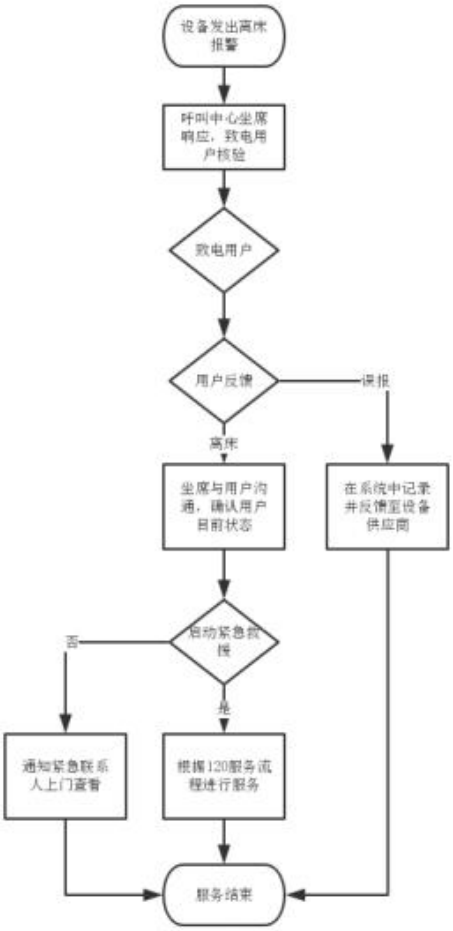


图11

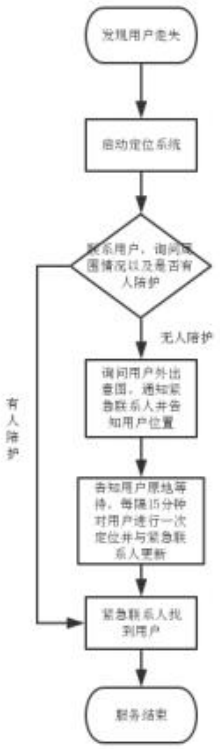
5.3.7 走失报警服务

走失报警服务按规定流程执行，具体流程见图 12，其注意事项包括：

a) 收到报警信息后第一时间定位一次，同时联系用户一次并询问周围特征建筑物；

b) 告知紧急联系人，用户目前状态及位置；

c) 每次定位时注意用户设备电量情况。



注：包括用户主动发起报警，离开电子围栏

图12

5.4 健康状态监控服务

5.4.1 生命体征数据监控服务

本服务的责任人为监护人。

生命体征数据监控服务要求见图 13，其注意事项见本文件 5.3.3。

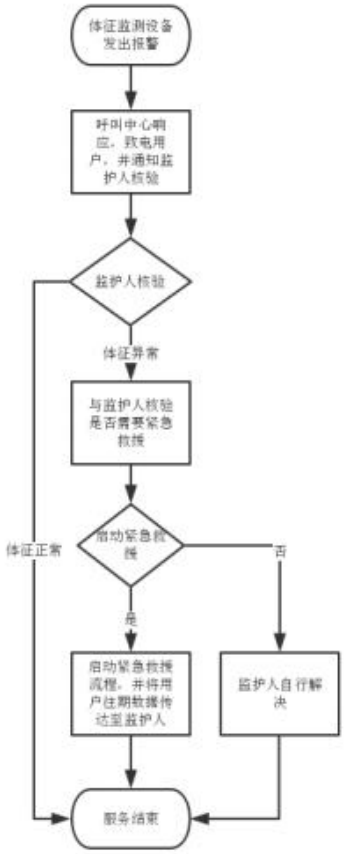


图13

5.4.2 生命体征数据监控服务

本服务的责任人为照护员。

生命体征数据监控服务按规定流程执行，具体流程见图 14，其注意事项包括：

a) 紧急救援注意事项见本文件 5.3.3；

b) 护理员应对设备使用状态进行检查；

c) 无需启动紧急救援时，应与老人进行沟通并做好安抚工作。

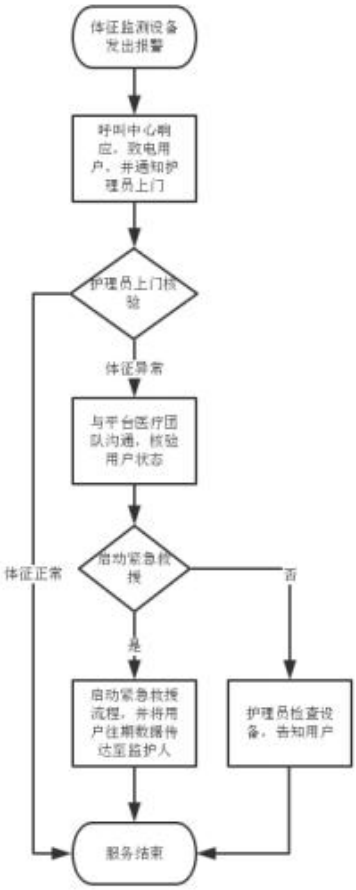


图14

说明：

为保证招标的合法性、公平性，投标人认为上述采购需求指标存在排他性或歧视性的，应及时提出并附相关证据，招标人将及时进行调查或组织论证，如情况属实，招标人将对上述相关技术需求指标做相应修改。

二、项目服务与管理要求

1、本项目投标人中标后应按照本项目招标需求所要求的服务范围、内容及目标要求提供服务。

2、投标人应具备上海市或有关行业管理部门规定的在上海市场实施本项目服务所需的资质（包括国家和本市各类专业工种持证上岗要求）、资格和一切手续（如有的话），由此引起的所有有关事宜及费用由投标人自行负责。

3、服务管理

（1）在项目服务实施期间，中标人应严格执行国家、地方、行业各项有关本项目业务管理和安全作业的法律、法规和制度，积极主动加强和服务业务及安全等有关的管理工作，并按规定承担相应的费用。中标人因违反规定等原因造成的一切损失和责任由中标人承担。

（2）项目负责人应为中标人在职人员，具有类似本项目的服务管理经验，项目组人员的数量应足够满足本项目服务需要，具有良好的职业道德和严谨的工作作风。

（3）中标人在组织项目服务实施期间，应按采购人实际服务需求落实所对应提供的服务工作，中标人在项目服务实施期间应做好相关管理记录，保证满足采购人服务需求。

（4）经采购人确认的项目负责人和项目组人员及数量，未经采购人书面批准不得随意调换或撤离，若自行更换或撤离，按照合同违约处理。

（5）各投标人在投标文件中要结合本项目的特点和采购人上述的具体要求制定相应的服务管理措施，同时应适当考虑购买自己员工和第三方责任保险，并在报价措施费中列支必须的费用清单。

三、服务期限要求

本项目应按照《投标邀请》中所要求的期限完成本项目服务的全部内容及工

作要求。

四、服务标准与验收要求

1、投标人提供的服务应符合国家、地方及相关政府管理部门和行业与本项目有关的各项服务标准、规范、规章要求，并满足采购人实际需求，标准、规范等不一致的，以要求高的为准。

2、本项目验收将由采购人组织进行或委托第三方进行。

3、本项目连续 2 次验收未获通过，委托方有权取消合同并按照合同约定的违约条款处理。

五、报价要求

1、投标人应按照《投标人须知》第 20 条要求进行报价。

六、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”中的相关要求编制投标文件，投标文件的商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件应当包括（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》

（2）《开标一览表》

（3）《投标报价分类明细表》

（4）《资格条件响应表》

（5）《实质性要求响应表》；

（6）《法定代表人授权委托书》（含被授权人身份证复印件）

（7）《投标人近三年以来类似项目一览表》

（8）投标人基本情况简介

（9）联合投标时，提供《联合投标协议书》

（10）投标人营业执照（或事业单位、社会团体法人证书或自然人的身份证明）、税务登记证（若为多证合一的，仅需提供营业执照）。

（11）财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

（11）投标人具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料。

（12）没有重大违法记录的声明

投标人应提供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，截止至开标日成立不足三年的供应商可提供自成立以来无重大违法记录的书面声明。

（13）享受政府采购优惠政策的相关证明材料，包括：中小企业声明函、监狱企业证明文件、残疾人福利性单位声明函等

（14）投标人认为应该提供的其他材料等。

2、技术响应文件由以下部分组成：

（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：项目需求理解、一键紧急救援服务方案、一键预约挂号服务方案、一键叫车出行服务方案、一键政策咨询服务方案、一键生活服务服务方案、人工主动关爱服务方案、服务使用教学方案、贴纸卡片印刷方案、资料保管方案、资料移交方案、项目团队、应急预案等。

（2）项目负责人情况表

（3）主要管理、技术人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表（需附有效期内的相关服务所需的资质（如有）、专业人员与管理人员职称证书、专业工种持证上岗证书等）

（4）按照本招标文件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

以上各类响应文件格式详见招标文件第六章《投标文件有关格式》（格式自拟除外）。

第六章　合同书格式和合同条款

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]

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定，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、服务质量等详见合同附件。

2．合同价格、服务地点和服务期限

2．1 合同价格

本合同价格为[合同中心-合同总价]元整（[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。

2．2 服务地点:采购人指定地点。

2．3 服务期限：[合同中心-合同有效期]。

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 服务根据合同的规定完成后，甲方应及时进行根据合同的规定进行服务验收。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规定完成服务验收。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。

5.2 如果属于乙方原因致使系统未能通过验收，乙方应当排除故障，并自行承担相关费用，同时进行试运行，直至服务完全符合验收标准。

5.3 如果属于甲方原因致使系统未能通过验收，甲方应在合理时间内排除故障，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。

5.4 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。

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。

7.2.1 付款方式：

第一笔:

本合同生效且甲方收到乙方开具的真实有效的发票后 10 个工作日内支付总金额的 40%；

第二笔:

项目进行顺利、执行无偏差、完成半年合理工作量，整体开展情况经甲方书面审核通过且收到乙方开具的真实有效的发票后 10 个工作日内支付总金额的 35%

第三笔:

项目按约完成，并经甲方书面验收合格且收到乙方开具的真实有效的发票后 10 个工作日内支付尾款，尾款金额按实际工作量核算后按实支付。

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。

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的服务，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 乙方在履行服务时，发现存在潜在缺陷或故障时，有义务及时与甲方联系，共同落实防范措施，保证正常运行。

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

9.8 乙方保证在服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或证实服务是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方可以根据本合同第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

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）乙方应在接到甲方通知后七天内，根据合同的规定负责采用符合规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换在服务中有缺陷的部分或修补缺陷部分，其费用由乙方负担。

（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，甲方有权没收乙方提供的履约保证金，或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

14.1 在本合同签署之前，乙方应向甲方提交一笔金额为 0 元人民币的履约保证金。履约保证金应自出具之日起至全部服务按本合同规定验收合格后三十天内有效。在全部服务按本合同规定验收合格后 15 日内，甲方应一次性将履约保证金无息退还乙方。

14.2 履约保证金可以采用支票或者甲方认可的银行出具的保函。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行负担。

14.3 如乙方未能履行本合同规定的任何义务，则甲方有权从履约保证金中得到补偿。履约保证金不足弥补甲方损失的，乙方仍需承担赔偿责任。

15. 争端的解决

15.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决，可以向同级政府采购监管部门提请调解。

15.2 调解不成则提交上海仲裁委员会根据其仲裁规则和程序进行仲裁。

15.3 如仲裁事项不影响合同其它部分的履行，则在仲裁期间，除正在进行仲裁的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

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。

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并且甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

19.2 本合同一式 3 份，甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。

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

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。

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

第七章　投标文件有关格式

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），按照网上投标系统规定向贵方提交投标文件 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可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险，并对因网上投标的任何技术故障、操作失误造成投标内容缺漏、不一致或投标失败的，承担全部责任。

9. 我方同意开标内容以电子采购平台开标时的《开标记录表》内容为准。我方授权代表将及时使用数字证书对《开标记录表》中与我方有关的内容进行签

名确认，授权代表未进行确认的，视为我方对开标记录内容无异议。

10.为便于贵方公正、择优地确定中标人及其投标货物和相关服务，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）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：_____

投标人授权代表签名或盖章：_____

投标人名称（公章）：_____

日期：年月日

2、开标一览表格式

项目名称：上海市长宁区养老服务发展中心 2026 年“为老服务一键通项目”服务费项目
项目编号：招 2026-2303
包号一

上海市长宁区养老服务发展中心 2026 年“为老服务一键通项目”服务费项目包 1

服务内容：2026 年“为老服务一键通项目”服务费项目	服务要求：按招标文件要求完成指定内容	服务期限：2026 年 11 月 1 日--2027 年 10 月 31 日	金额(元)(总价、元)

开标一览表格式见电子采购平台，并在该平台填写。

说明：（1）“金额（元）”指每一包件投标报价，所有价格均系用人民币表示，单位为元。

（2）“服务内容”、“服务要求”、“服务期限”：投标人只需填写“响应”。

（3）投标人应按照《招标需求》和《投标人须知》的要求报价。

投标人授权代表签字或盖章：_____

投标人（公章）：_____

日期：年月日

3、投标报价分类明细表格式

项目名称：

招标编号：

包号：

序号	分类名称	报价费用	备注
报价合计			

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《招标需求》和《投标人须知》的要求报价。

（3）投标人应根据分类报价费用情况编制费用明细并随本表一起提供。

投标人授权代表签字或盖章：

投标人（公章）：

日期：年月日

4、资格条件响应表

项目名称：上海市长宁区养老服务发展中心 2026 年“为老服务一键通项目”服务费项目
项目编号：招 2026-2303
包号一

序号	招标要求分类	招标要求	响应检查项（响应内容说明（是/否））	详细内容所对应响应文件名称	备注
1	法定基本条件	1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：①法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明；②财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料；③具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料；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； 2、未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人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的供应商。 3、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。 4、应为法人、其他组织或者自然人，具有独立承担民事责任的能力；法人的分支机构以自己的名义参与本项目采购活动时，应提供依法登记的相关证明文件和由法人出具的对本项目采购活动承担全部直接责任的授权书；自然人应提供身份证明文件。			
2	联合投标	不接受联合投标			
3	中小企业	本项目专门面向中、小、微企业采购。中小企业应当按照规定提供《中小企业声明函》。			

投标人授权代表签字或盖章：_____

投标人（公章）：_____

日期：　　年　　月

5、实质性要求响应表

项目名称：上海市长宁区养老服务发展中心 2026 年“为老服务一键通项目”服务费项目
项目编号：招 2026-2303
包号一

序号	招标要求分类	招标要求	响应检查项（响应内容说明（是/否））	详细内容所对应响应文件名称	备注
1	投标保证金	见投标人须知			
2	投标文件密封、签署等要求	符合招标文件规定：1、投标文件按招标文件要求提供《投标函》、《开标一览表》、《资格条件响应表》、《实质性要求响应表》、《法定代表人授权委托书》；2、投标文件按招标文件要求密封（适用于纸质投标项目），电子投标文件须经电子加密（投标文件上传成功后，系统即自动加密）；3、在投标文件由法定代表人签字（或盖章）的情况下，应提供法定代表人证明文件（自拟）、法定代表人身份证。4、在投标文件由法定代表人授权代表签字（或盖章）的情况下，应按招标文件规定格式提供法定代表人授权委托书；按招标文件要求提供被授权人身份证。			
3	投标有效期	符合招标文件规定：投标截止后不少于 90 日历天			
4	投标报价	1、不得进行选择性报价（投标报价应是唯一的，招标文件要求提供备选方案的除外）；2、不得进行可变的或者附有条件的投标报价；3、投标人的报价不得明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，并有可能影响产品质量或者不能诚信履约；4、投标报价不得超出招标文件			

		标明的项目最高限价；5、投标报价有缺漏项的，缺漏项部分的报价按照其他投标人相同项的最高报价计算，计算出的缺漏项部分报价不得超过投标报价的10%。			
5	服务期限	2026 年 11 月 1 日--2027 年 10 月 31 日			
6	付款方法	第一笔： 本合同生效且甲方收到乙方开具的真实有效的发票后 10 个工作日内支付总金额的 40%； 第二笔： 项目进行顺利、执行无偏差、完成半年合理工作量，整体开展情况经甲方书面审核通过且收到乙方开具的真实有效的发票后 10 个工作日内支付总金额的 35% 第三笔： 项目按约完成，并经甲方书面验收合格且收到乙方开具的真实有效的发票后 10 个工作日内支付尾款，尾款金额按实际工作量核算后按实支付。			
7	“★”要求	符合招标文件中标有“★”的要求：详见文件			
8	合同转让与分包	合同不得转让和分包。			
9	公平竞争和诚实信用	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。			
10	其他	投标文件不得存在招标文件及法律法规认定投标无效的其他情况。			

投标人授权代表签字或盖章：_____

投标人（公章）：_____

日期：　　年　　月

6、法定代表人授权委托书格式

致：上海财瑞建设管理有限公司

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方_____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。

在贵方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。

在此粘贴被授权人身份证复印件 （正反两面）

委托人（法定代表人）签字或盖章：

投标人公章：

日期：

受托人签字或盖章：

住所：

身份证号码：

邮政编码：

电话：

传真：

日期：

7、投标人近三年以来类似项目一览表

序号	年份	项目名称	项目内容	服务时间	合同金额（万元）	用户情况		
						单位名称	经办人	联系方式
1								
2								
3								
4								

说明：（1）近三年指：从开标之日起倒推三年以内。

附：类似项目的有效合同复印件等，其中合同复印件应包含合同主要内容、金额、签订时间、双方盖章等。

投标人授权代表签字或盖章：_____

投标人（公章）：_____

日期：　　年　　月

8、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、从业人数：

（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、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。

投标人授权代表签字或盖章：_____

投标人（公章）：_____

日期：　　年　　月

9、《联合投标协议书》格式

本项目不适用

10、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*（上海市长宁区养老服务发展中心）*的*（上海市长宁区养老服务发展中心 2026 年“为老服务一键通项目”服务费项目）*采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务 全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情 况如下：

1.*（2026 年“为老服务一键通项目”服务费）*，属于*（其他未列明行业）*；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[1]，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暂行办法》。

（2）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》。

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。

11、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）。

如投标人不符合残疾人福利性单位条件，无需填写本声明。

12、财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

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。

投标人名称（公章）

日期：

13、具有履行合同所必须的设备和专业技术能力承诺

致：上海市长宁区养老服务发展中心

我方承诺具有履行合同所必须的设备和专业技术能力。

供应商授权代表签字或盖章：_____

投标人（公章）：_____

日期：　　年　　月

14、没有重大违法记录的声明

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。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（公章）：

日期：

二、技术响应文件有关表格格式

1、项目负责人情况表

项目名称：

招标编号：

包号：

姓名		出生年月		文化程度		毕业时间	
毕业院校和专业			从事本类项目工作年限			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： 胜任本项目负责人的理由：							

投标人授权代表签字或盖章：_____

投标人（公章）：_____

日期：　　年　　月

2、主要管理、技术人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表

项目名称：

招标编号：

包号：

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
……							

投标人授权代表签字或盖章：_____

投标人（公章）：_____

日期：　　年　　月