

【敬老院委托运营管理服务】

招标文件

招标编号：310112000230306115694-12016563

招标人：上海市莘庄工业区管理委员会

采购代理机构：上海新域工程建设咨询有限公司

2023年03月

目 录

第一章 投标邀请书 3

第二章 投标人须知前附表 6

第三章 投标人须知 16

第四章 采购内容及要求 22

第五章 评标办法 47

第六章 附件（投标格式） 54

第七章 合同

第一章 投标邀请书

根据《中华人民共和国政府采购法》之规定，上海新域工程建设咨询有限公司受委托，对敬老院委托运营管理服务进行国内公开招投标采购，特邀请合格的供应商前来投标。

一、合格的投标人必须具备的条件：

- (一) 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。
- (二) 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。
- (三) 其它要求：
 - 1) 具备相应的经营范围，具备独立承担民事责任能力的独立法人或其他组织；
 - 2) 本次招标需要网上投标，投标人必须获得上海市电子签名认证证书（CA 认证证书）；
 - 3) 近三年未被国家财政部指定的“信用中国”网站（网址为：<http://www.creditchina.gov.cn/>）列入失信被执行人、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；
 - 4) 采购项目需要落实的政府采购政策情况：根据财库[2020]46 号文，本项目专门面向中小企业。
 - 5) 本项目**不允许**接受联合体投标。

二、项目基本情况：

- 1、项目名称： 敬老院委托运营管理服务
- 2、招标编号： 310112000230306115694-12016563
- 3、项目主要内容、数量及简要规格描述或项目基本概况介绍：

莘庄工业区敬老院作为辖区内唯一一家敬老院，既要保证公益性、保基本性质不变，又要通过市场化养老服务机构的管理能力促进服务能效地提升，拥有成熟的管理经验，能全面运营管理工业区敬老院。敬老院核准床位数为 290 张，实际老年人入住的饱和度在 240 张，收住条件为工业区户籍老人、照护评估等级四级及四级以上（院内部分老人低于四级，是实施上海市照护评估等级前入住的存量老人），具体情况详见“第四章采购内容及要求”。

- 4、服务地址：闵行区联农路 588 号；
- 5、服务日期：自合同签订之日起一年
- 6、采购预算金额：500 万元。最高限价为：460 万元，报价超过最高限价的投标不予接受。
- 7、采购项目需要落实的政府采购政策情况：根据财库[2020]46 号文，本项目专门面向中小企业。

三、招标文件的获取

时间：**2023-03-09** 至 **2023-03-16**，每天 **00:00:00~12:00:00**，**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：2023 年 03 月 30 日 10:00（北京时间）

投标地点：电子投标客户端内上传加密标书

开标时间：2023 年 03 月 30 日

开标地点：徐汇区喜泰北路 8 号 2 楼

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：

开标所需携带其他材料：携带可以无线上网的笔记本电脑、无线网卡、数字证书（CA 证书）、授权委托书、纸质投标文件。

七、对本次采购提出询问，请按以下方式联系

1、采购人：上海市莘庄工业区管理委员会

地址：上海市闵行区金都路 3688 号

联系人：王一卉

电话：64300675

2、采购代理机构：上海新域工程建设咨询有限公司

地址：徐汇区喜泰北路 8 号 2 楼会议室

联系人：盛曼

电话：13817193448

传真：64641857

上海市莘庄工业区管理委员会
上海新域工程建设咨询有限公司

2023年03月

第二章 投标人须知前附表

序号	名称	内 容
1	项目名称	敬老院委托运营管理服务
2	采购人	名称：上海市莘庄工业区管理委员会 地址：上海市闵行区金都路 3688 号 联系人：王一卉 电话：64300675
3	采购代理机构	采购代理机构名称：上海新域工程建设咨询有限公司 地址：上海市徐汇区喜泰北路 8 号 2 楼 邮政编码：200030 联系人：盛曼 电话：13817193448
4	项目预算	项目预算： 财政预算：500 万元。
5	投标上限价	上限价： 460 万元 投标人报价不得超过投标上限价，超出此价，评审时将被作为无效标。
6	澄清和答疑	对招标文件提出澄清问题的截止时间：投标截止时间前 15 天，疑问提出及答复的方式，均按《上海市电子政府采购管理暂行办法》（沪财采（2012）22 号）的相关规定执行。
7	投标有效期：	开标后 90 天。
8	投标文件数量：	电子招标项目，按《上海市电子政府采购管理暂行办法》（沪财采（2012）22 号）的相关规定执行 开标另须携带纸质投标文件 3 份（一正二副）。
9	投标方法：	1、电子投标文件 2、投标文件上传网站：上海政府采购网（网址为： http://www.zfcg.sh.gov.cn ）
10	投标人资格要求	见投标邀请书
11	评标办法	<input type="checkbox"/> 最低评标价 <input checked="" type="checkbox"/> 综合评分法

12	是否授权评标委员会确定中标人	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
13	投标截止期	见投标邀请书
14	开标日期	见投标邀请书
15	开标地点	见投标邀请书
16	其他	服务数量及服务变更：不适用。
17		合同签约地点：上海市闵行区
18		中标服务费： 中标人须向采购代理机构按国家计委关于印发《招标代理服务收费管理暂行办法》的通知计价格[2002]1980 号的服务收费标准和规定，交纳中标服务费。本项目中标服务费为：43000 元； 备注：评审费另行计算，请投标人自行考虑报价；
投标人注意事项：		
类别	工程 <input type="checkbox"/> 货物 <input type="checkbox"/> 服务 <input checked="" type="checkbox"/> 各级人民政府财政部门是负责政府采购监督管理的部门，依法履行对政府采购活动的监督管理职责。当其他文件就“项目类别”定义与财政部门颁布的《政府采购集中采购目录》有冲突时，以财政部门文件为准。	
格式	所提交的文件及格式应符合《上海市电子政府采购管理暂行办法》（沪财采（2012）22号）的相关规定 电子投标特别提醒 一、 注册登记与安全认证 为确保电子采购平台数据的合法、有效和安全，各参与主体均应在电子采购平台上注册登记并获得账号和密码。采购人、供应商、采购代理机构还应根据《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。 使用电子采购平台采购的项目恕不接受电子采购平台以外其他形式的投标。 二、 网上投标培训 网上投标培训详见网站通知。请投标人代表可先查看网上投标视频演示，如有操作问题，再参加培训会议。 对于投标人操作失误、网站系统故障等技术性问题导致的投标失败或者招标失败，招标方概不负责。 三、 招标文件下载	

供应商应自行配备网络终端，并确保网络终端的运行稳定与安全。供应商登陆“上海市政府采购中心网”(<http://www.shzfcg.gov.cn>)，在电子政府采购平台下载并保存招标文件，招标公告要求供应商在下载招标文件前进行报名登记，并查验资格证明文件的，供应商应当按照招标公告的要求先行登记后下载招标文件。

四、 招标文件澄清、补充与修改

采购人和采购代理机构可以依法对招标文件进行澄清、补充与修改，澄清、补充与修改的文件应在电子采购平台上公告，并通过电子采购平台发送至已下载招标文件的供应商工作区，或者通过电子邮件发送给已下载招标文件的供应商。

五、 投标文件的编制、加密和上传

供应商下载招标文件后，应使用电子采购平台提供的客户端投标工具编制投标文件。

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，并在网上投标系统中采用 PDF 格式上传所有资料，文件格式参考招标文件有关格式。

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。招标方认为必要时，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，视作投标人放弃潜在中标资格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。

供应商和电子采购平台应分别对投标文件实施加密。在投标截止前，供应商通过投标工具使用数字证书对投标文件加密后上传至电子采购平台，再经过电子采购平台加密保存。

由于供应商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，由供应商自行承担责任。

六、 网上投标

(1) 登入招投标系统：投标人用上海市电子签名认证证书（CA 证书）登陆上海市政府采购中心网上投标系统。

(2) 填写网上投标文件：投标人在“网上投标”栏目内选择要参与的投标项目，在投标截止时间前按照网上投标系统和招标文件要求填写网上投标内容，其中带“*”号内容必须填写。对于有多个包件的招标项目，投标人可以选择要参与的包件进行投标。投标人用上海市电子签名认证证书对填写内容加密后上传到投标系统。

(3) 正式投标：投标人填写好所有投标内容后，须在网上投标截止时间前通过上海市电子签名认证证书在网上投标系统中递交投标文件，并下载投标回执。对于有多个包件的招标项目，需要对每个包件分别进行投标。只有投标状态显示为“正式投标”才是有效投标。

	<p>七、 投标截止</p> <p>投标截止后电子采购平台不再接受供应商上传投标文件。</p> <p>投标截止与开标的时间以电子采购平台显示的时间为准。</p> <p>八、 开标</p> <p>参加开标会议。在根据招标文件规定的要求完成网上投标文件网上提交后，按照招标文件规定的时间和地点，投标人的法定代表人或其授权的投标代表携带要求的材料及设备（笔记本电脑、无线网卡、电子签名认证证书）出席开标会议。</p> <p>未按照招标文件规定的时间和地点出席开标会议的，视作投标人主动放弃投标。</p> <p>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。</p> <p>九、 投标文件解密</p> <p>投标截止、电子采购平台显示开标后，由采购代理机构解除电子采购平台对投标文件的加密。投标供应商应在规定时间内使用数字证书对其投标文件解密。</p> <p>投标人因自身原因未能将其投标文件解密的，视为放弃投标。</p> <p>十、 开标记录的确认</p> <p>投标文件解密后，电子采购平台根据投标文件中开标一览表的内容自动汇总生成开标记录表。</p> <p>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投标报价一览表一致，并作出确认。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。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，应及时向开标人提出更正，开标人应核实开标记录表与投标文件中的开标一览表内容。</p> <p>十一、 其他</p> <p>项目为电子招标的，若招标文件中出现类似投标人签字、盖章，投标文件密封、装订、实物投递、撤回等与纸质文件形式上有关的所有要求均废止。</p> <p>十二、 电子投标软件平台帮助电话</p> <p>4008817190</p>
<p>政策功能</p>	<p>本次招标执行政府强制或优先采购节能和环境标志产品、促进中小微企业、促进残疾人就业、支持监狱和戒毒企业、扶持不发达地区和少数民族地区、支持科学进步以及限制采购进口产品等相关政策。如投标产品的制造商（或服务提供商）为符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）第二条要求的中小微企业（本招标文件中所称的中小微企业的含义均与此相同），则投标人须在投标文件中提供格式符合财库〔2020〕46号附1要求的《中小企业声明函（服务）》（正本）；如投标人为残疾人福利性单位，则须在投标文件中提供格式符合《关于促进残疾人就业政府采购政策的</p>

通知》(财库(2017)141号)要求的《残疾人福利性单位声明函》(正本),一旦中标将在中标公告中公告其声明函,接受社会监督;若提供声明函与事实不符的,将依照《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。

(1) 残疾人福利性单位:根据财政部、民政部、中国残疾人联合会<三部门联合布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知>(财库(2017)141号)的规定,在政府采购活动中,残疾人福利性单位视同小型、微型企业,享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。向残疾人福利性单位采购的金额,计入面向中小企业采购的统计数据。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的,不重复享受政策。

(2) 中小企业:按照国家财政部、工信部《关于印发<政府采购促进中小企业发展暂行办法>的通知》(财库(2020)46号)中规定的划分标准确定的中小型企业,并提供<中小企业声明函>。

a) 参加政府采购活动的中小企业应当提供按照《关于印发<政府采购促进中小企业发展暂行办法>的通知》(财库(2020)46号)规定的《中小企业声明函》。若提供虚假材料谋取中标、成交的,按照《政府采购法》有关条款处理,并记入供应商诚信档案。

b) 对于非专门面向中小企业的项目,对小型和微型企业产品的价格给予的扣除,用扣除后的价格参与评审。

c) 若小(微)企业与其他规模企业组成联合体,联合协议中约定,小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的,可给予联合体4%的价格扣除。联合体各方均为小型、微型企业的,联合体视同为小型、微型企业享受扶持政策。

d) 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。

e) 提供本企业制造的货物、承担的工程或者服务,或者提供其他中小企业制造的货物。本项所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物。小型、微型企业提供中型企业制造的货物的,视同为中型企业。

f) 政府采购监督检查和投诉处理中对中小企业的认定,由企业所在地的县级以上中小企业主管部门负责。

g) 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》。

(3) 依据《财政部司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》(财库(2014)68号)规定,监狱企业视同小型、微型企业,享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。

(4) 鼓励节能政策:按照财政部、发改委《关于印发<节能产品政府采购实施意见>的通知》(财库(2004)185号)要求,政府采购属于节能清单中产品时,在技术、服务等指标

	<p>同等条件下，应当优先采购节能清单所列的节能产品。采购人需购买的材料产品属于政府强制采购节能产品品目的，投标人必须选用环保清单中相应的材料产品。节能清单中节能认证产品，将由财政部、国家发展和改革委员会以文件形式确定、公布并适时调整，中国政府采购(http://www.ccgp.gov.cn/)、中国环境资源信息网(http://www.cern.gov.cn/)、中国节能节水认证网(http://www.cecp.org.cn/)为节能清单公告媒体。投标产品若为最新一期《节能产品政府采购清单》中的产品，应当在磋商响应文件中提供国家财政部、发改委最新一期《节能产品政府采购清单》中该产品所在页的扫描件(请用醒目标记，标识出所投型号)。</p> <p>(5)鼓励环保政策:按照财政部、环保总局联合印发的《关于环境标志产品政府采购实施的意见》(财库(2006)90号)要求，采购人采购的产品属于清单中品目的，在性能、技术、服务等指标同等条件下，应当优先采购清单中的产品。中国政府采购网(http://www.ccgp.gov.cn/)、国家环境保护总局网(http://www.sepa.gov.cn/)、中国绿色采购网(http://www.cgpn.cn/)为清单的公告媒体。对于最新期《节能产品政府采购清单》目录中的产品，同时列入《环境标志产品政府采购清单》的产品，应当优先于只获得单项节能认证的产品。投标产品若为最新期《环境标志产品政府采购清单》中的产品，应当在磋商响应文件中提供《环境标志产品政府采购清单》目录中该产品所在页的扫描件(请用醒目标记，标识出所投型号)。</p> <p>(6)强制采购节能产品政策:强制采购在国家公布的节能清单中以“★”标注的品目。若招标需求中有涉及政府强制采购节能产品范围的，投标人应选用正式发布的最新一期《节能产品政府采购清单》内产品(清单中无对应细化分类或节能清单中的产品无法满足工作需要的除外)，且投标产品规格、型号应和清单内所列的规格、型号完全一致。一旦中标，在合同履行过程中严格执行，采购人和监理工程师对节能、环境标志材料产品的使用情况进行监督。</p> <p>(7)强制性产品认证管理规定:所投产品列入《强制性产品认证管理规定》目录的，在磋商响应文件中提供《强制性产品认证管理规定》(最新一期)中该产品所在页的原件扫描件(用记号笔标识认证型号)。</p>
<p>投标人承诺函</p>	<p>投标人必须按照招标文件的格式出具《投标人承诺函》(格式见第六章)。投标人未按要求格式提交《投标人承诺函》的，评标委员会可理解为投标人无法实质性响应招标文件的要求，其投标文件将视作为无效投标。</p>
<p>投标文件文字</p>	<p>投标文件中若含有非中文文字的资料，该资料需由具备工商注册认证资格的翻译公司出具翻译文字并盖章(原件)，否则，非中文文字的资料不予认可。</p>
<p>询问</p>	<p>投标人对采购文件存有疑问的，应及时向采购代理机构询问沟通。重大疑问应以书面</p>

	形式提出。
质疑	<p>质疑有效期：在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向采购人提出质疑。</p> <p>质疑事实：应提供侵害事实的相关证据、情节、后果。没有依据的传言、猜测或推论等材料不能作为质疑事实。</p>
开标一览表	<p>1、开标时仅对本项目《开标一览表》的内容进行唱标，招标文件另有要求的从其规定。</p> <p>2、依据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》[财政部第 18 号令]规定，开标时，投标文件中开标一览表(报价表)内容与投标文件中明细表内容不一致的，以开标一览表(报价表)为准。投标文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准。</p> <p>3、请投标人在“开标一览表(报价表)”内务必填写正确的大写金额，可以补救因报价金额“单位”差错造成的错误。</p> <p>4、投标文件解密后，电子采购平台根据投标文件中开标一览表的内容自动汇总生成《开标记录表》。</p> <p>5、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《开标记录表》一致，并作出确认。</p> <p>6、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。</p> <p>7、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，应及时向工作人员提出更正，工作人员应核实开标记录表与投标文件中的《开标一览表》内容。</p>
开标	<p>1、 投标人委派代表手持授权委托书参加现场开标；</p> <p>2、 自行携带无线上网的笔记本电脑、无线 3G 或 4G 上网卡及投标所用的数字 CA 证书</p> <p>3、 有无疑问函原件；</p> <p>4、 开标另须携带纸质投标文件份（一正二副）。</p>
无效标条款	<p>有下列情况时，评标委员会将评定为无效标：</p> <p>1. 按照政府采购法第二十二条规定的供应商（包括联合体各方）参加政府采购活动应当具备的条件，未提供下列招标文件规定的相关资格证明文件，或资格证明文件不全且没有相关说明，或投标人名称或组织结构与相关资质证明不一致的，或有伪造，或不符合要求的：</p> <p>1) 投标人身份证明：三证合一的营业执照（副本）（或营业执照、税务登记证、组织机构代码证书）、资质证书，投标人为自然人时自然人身份证；</p> <p>2) 近三年内（包括当年度）涉及的任何诉讼或仲裁的资料，涉及的各方当事人及争议的金额、诉讼或仲裁结果。若无，亦请提供没有相关诉讼或仲裁的陈述性文件；</p> <p>3) 未提交《投标人声明函》的；</p>

	<p>4) 未提供财务状况报告、依法缴纳税收和社会保障资金的相关承诺书的；</p> <p>5) 投标人的“信用中国”和“中国政府采购网”查询供应商信用记录的系统截图（被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《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，应当拒绝其参与政府采购活动）</p> <p>2. 政策功能相关条款：</p> <p>1) 对于专门面向中小企业或残疾人福利性单位的采购项目，投标文件未按规定提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》的；</p> <p>3. 法定代表人授权的代理人无法定代表人有效授权书的；</p> <p>4. 签字盖章出现以下情况，不符合招标文件要求的：</p> <p>（1）签字或盖章处使用扫描图片；</p> <p>（2）加盖公章处使用与投标人公章不一致的，包括：投标专用章、合同专用章、财务专用章等带有“专用章”字样的印章或者电子图章或标准公章图片；</p> <p>（3）招标文件要求投标人单位盖章之处无单位盖章的；要求法定代表人或法定代表人授权的代理人签字或盖章之处无签字或盖章的</p> <p>5. 投标有效期不足的；</p> <p>6. 投标文件不符合《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（87 号令）规定条件的</p> <p>（1）存在第六十三条所列情形之一的，投标无效；</p> <p>a、未按照招标文件的规定提交投标保证金的；</p> <p>b、投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；</p> <p>c、不具备招标文件中规定的资格要求的；</p> <p>d、报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；</p> <p>e、投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；</p> <p>f、法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。</p> <p>（2）存在第三十七条所列情形之一的，经评标委员会确认有串通投标嫌疑的；</p> <p>（3）存在第六十条所述情形的，经评标委员会确认报价不合理的；</p> <p>7. 未按规定格式填写，内容不全或关键字迹模糊、无法辨认；</p> <p>8. 投标文件载明的招标交货期限、质保期、付款方式不满足招标文件要求的；有违反《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》等相关法律、法规及行业有关规定的；</p>
<p>合同签订</p>	<p>合同的标的、价款、服务内容、履行期限等主要条款应当与招标文件和中标人的投标文件的内容一致。招标人和中标人不得再行订立背离合同实质性内容的其他协议。合同的标的、价款、服务内容、履行期限等主要条款与招标文件和中标人的投标文件的内容不一致的，以招标文件和中标人的投标文件的内容为准。</p> <p>《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》规定： 中标、中标通知书对采购人和中标、中标供应商均具有法律效力。中标、中标通知书发出后，采购人改变中标、中标结果的，或者中标、中标供应商放弃中标、中标项目的，应当依法承担法律责任。</p> <p>采购人与中标、中标供应商应当在中标、中标通知书发出之日起三十日内，按照招</p>

	<p>文件和中标供应商投标文件的约定，与中标供应商签订合同。</p> <p>签订的合同不得对招标文件和中标供应商投标文件作实质性修改，若中标供应商投标价≠合同总价，合同无效。</p> <p>采购人不得向中标供应商提出任何不合理的要求，作为签订合同的条件，不得与中标供应商私下订立背离合同实质性内容的协议。若有订立背离合同实质性内容的协议，该协议无效。</p>
合同验收	<p>采购人或者其委托的采购代理机构应当组织对供应商履约的验收。大型或者复杂的政府采购项目，应当邀请国家认可的机构参加验收工作。验收方成员应当在验收书上签字，并承担相应的法律责任。</p> <p>①招标文件、②中标人投标文件、③合同前按时间排序的符合法规的补充文件、④合同后按时间排序的符合法规的补充文件均为合同的强制性附件，合同文本及补充协议与中标人的投标文件有冲突的，以中标人的投标文件相关承诺为准。</p> <p>不论投标文件和合同及补充协议有关内容是否对本条款有遗漏、修改、补充、变更或否决，本条款始终为合同及本合同补充协议履行全过程的约束性、不可更改性条款。投标人递交投标文件的行为视作为已认可并实质性响应本条款的规定。</p>
解释权	<p>本项目文件解释权优先顺序：①招标文件、②投标文件、③合同前按时间排序的符合法规的补充文件、④合同后按时间排序的符合法规的补充文件、⑤合同。</p> <p>不论投标文件和合同及补充协议有关内容是否对本条款有遗漏、修改、补充、变更或否决，本条款始终为合同及本合同补充协议履行全过程的约束性、不可更改性条款。投标人递交投标文件的行为视作为已认可并实质性响应本条款的规定。</p>
合同履约质保期	<p>1、按照招标文件规定；</p> <p>2、投标文件、合同及补充协议对合同履约质保期无约定的，合同履约质保期默认为24个月；</p> <p>3、不论投标文件和合同及补充协议有关内容是否对本条款有遗漏、修改、补充、变更或否决，本条款始终为合同及本合同补充协议履行全过程的约束性、不可更改性条款。投标人递交投标文件的行为视作为已认可并实质性响应本条款的规定。</p>
合同支付	<p>采购资金支付只有时间比例约定，没有支付对象及区域限制。</p> <p>中标供应商投标价=合同总价。本次采购订立的合同为价格上限封顶闭口合同，即项目结算价超过合同价格的部分不在本合同支付之列。若最终结算价格以审价报告为依据的，审价报告低于合同价的按审价报告支付，审价报告高于合同价的按合同价支付。</p>

	<p>投标人应在投标文件和合同中对以上内容作出承诺。</p> <p>不论投标文件和合同及补充协议有关内容是否对本条款有遗漏、修改、补充、变更或否决，本条款始终为合同及本合同补充协议履行全过程的约束性、不可更改性条款。投标人递交投标文件的行为视作为已认可并实质性响应本条款的规定。</p>
样品	<p>本项目如需提供样品的，按如下要求执行，不需要提供样品（本条款不适用）；</p> <p>1、投标人须按招标文件规定的时间、地点及具体要求送达样品，未送达或逾期的将做无效标处理。</p> <p>2、投标人应在本项目中标公告发布后第 10 至 30 天（日历天）内将样品取回，逾期未取回的样品将视作投标人放弃样品处置权，无主样品由中心统一处理。</p>
其他说明	<p>若招标文件中的废标条款、扣分条款、评分要素与合格投标人的资格要求条款发生冲突或对资格要求条款进行了修改，以合格投标人的资格要求条款为准。</p> <p>若招标文件中的其他文字与本前附表不一致的，以本前附表为准。</p> <p>若招标文件中的文字内容与法律法规的强制性规范、禁止性规定有冲突的，以法律法规为准。</p>

第三章 投标人须知

一、说明

1. 资金来源

1.1 财政拨款。

2. 采购人、采购代理机构及合格的投标人

2.1 采购人：上海市莘庄工业区管理委员会

2.2 采购代理机构：上海新域工程建设咨询有限公司。

2.3 合格的投标人

- 1) 具有资质要求并提交齐全资料的投标单位。
- 2) 投标人必须在上海政府采购网上登记报名成功，未在网上报名审核成功的投标人均无资格参加投标。
- 3) 经评标委员会评标，认定合格的投标人。

3. 合格的服务

3.1 合同中提供的所有有关服务，均应来自上述 2.3 条款所规定的合格投标人。

3.2 服务系指招标文件规定的投标人须承担的管理服务,如提供必要的人员、管理、照看、看管、保险、以及其他类似的义务。

4. 投标费用

4.1 投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用。不论投标的结果如何，采购方均无义务和责任承担相关费用。

二、招标文件

5. 招标文件构成

5.1 招标文件包括下列内容：

- 第一章 投标邀请书
- 第二章 投标人须知前附表
- 第三章 投标人须知
- 第四章 采购内容及要求
- 第五章 评标办法
- 第六章 附件（投标文件格式）

6. 招标文件的澄清

详见投标人须知前附表

7. 招标文件的修改

7.1 在投标截止期前的任何时候，无论出于何种原因，采购代理机构可主动地或在解答投标人提出的澄

清问题时对招标文件进行修改，修改的内容为招标文件的组成部分。

7.2 招标文件的修改将通知所有领取招标文件的投标人，并对其具有约束力。投标人在收到上述通知后，应立即向采购代理机构回函确认。

7.3 为使投标人准备投标时有充分时间对招标文件的修改部分进行研究，采购代理机构可按照《政府采购货物和服务招标投标管理办法》相关规定适当延长投标截止期。并通知所有领取招标文件的投标人。

三、投标文件的编制

8. 编制要求

8.1 投标人应认真阅读招标文件的所有内容，按招标文件的要求提供投标文件，并保证提供的全部资料的真实性，以使其投标对招标文件作出实质性响应，否则，其投标将被拒绝。

8.2 投标的语言

投标人提交的投标文件以及投标人与采购代理机构就有关投标的所有来往函电均应以中文书写。

9. 投标文件构成

9.1 投标人编写的投标文件应包括下列部分：

1. 投标函
2. 投标人承诺函
3. 开标一览表 按照招标文件第六章提供的格式填写
4. 各服务子项目投标报价表
5. 服务子项目投标价格构成表
6. 法定代表人授权书
7. 证明投标人提供的服务是合格的，且符合招标文件规定的证明资料。（按照本须知第13条要求编制）
8. 投标技术方案（按照招标文件第六章提供的格式填写）

10. 投标文件格式：

10.1 投标人应按本须知第9条的内容与要求和招标文件第六章提供的格式编写其投标文件，投标人不得缺少或留空任何招标文件要求填写的表格或提交的资料。

10.2 投标人应将投标文件按本须知第9条规定的顺序编排、并应编制目录、逐页标注连续页码。

11. 投标报价

11.1 投标人对每种方案只允许有一个报价，同一方案采购人不接受有任何选择的报价。

11.2 投标人根据本须知第9.1.3条的规定将投标价分成几部分，只是为了方便采购方对投标文件进行比较，并不限制采购人以上述任何条件订立合同的权力。

11.3 投标人所报的投标价在合同执行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更。任何包含价格

调整要求的投标，将被认为是非响应性投标而予以拒绝。

11.4 投标人不得以低于成本的报价竞标。

11.5 本次报价应针对采购人提出的所有服务，采购人不接受部分或不完整服务报价的投标。

11.6 本次采购服务期限为 1 年，本次投标报价编制按一年度（12 个月）报价，若超出，视为不响应招标文件，作无效标处理。

11.7 本次招标中标价即为合同价，合同价为闭口合同。在服务期限内，合同价格不因政策、物价上涨等因素而变化。若服务内容发生变化需经区财政批准，否则不予认可。服务期间，采购人根据对服务方的考核情况，有权终止合同或重新组织招标的权利。

12. 投标货币

12.1 投标人提供的服务一律用人民币报价。

12. 证明投标人合格和资格的文件

13.1 投标人应提交证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同的文件，并作为其投标文件的一部分。

13.2 投标人提交的合格性证明文件应使采购方满意，投标人在投标时应符合本须知第 2.3 条的规定。

13.3 投标人提交的证明其中标后能履行合同的资格证明文件应使采购方满意，即格式（第六章相应格式）。

13. 投标保证金（无）

14. 投标有效期

15.1 投标应自本须知第 21 条规定的开标日起，并在“投标人须知前附表”中所述时期内保持有效。**投标有效期不足的投标将被视为非实质性响应性投标而予以拒绝。**

15.2 特殊情况下，在原投标有效期截止之前，采购代理机构可要求投标人同意延长投标有效期。投标人可拒绝采购代理机构的这种要求，接受延长投标有效期的投标人将不会被要求和允许修正其投标。

15. 投标文件的制作和签署

投标人应按照《上海市电子政府采购暂行管理办法》规定，在上海政府采购网下载电子招标文件后，应使用上海政府采购网提供的客户端投标工具（下称“投标工具”）编制投标文件，并使用其数字证书进行电子签名。

投标人应先按招标文件要求制作成册的投标文件之后，再通过扫描制成未加密的电子投标文件。制作电子投标文件过程中，由于扫描文件的分辨率不佳、汇标项的相应链接错误等原因导致评标时对投标人不利等后果，由投标人自行承担。

投标人应在所有招标文件规定签字和（或）加盖公章之处，由投标人的法定代表人或经正式授权并对投标人有约束力的代表签字并加盖单位公章。由授权代表签字时，须在投标文件中加附“法定代表人授权

书”（格式详见本招标文件第六章）。

除投标人对错漏之处做必要修改或补充外，投标文件中不得有随意的行间插字、涂改和增删。如确有错漏之处确需要手工修改或补充，则必须由投标人的法定代表人或其授权代表在修改或补充之处签字和盖章。

投标人在编制投标文件过程中，根据招标文件的要求需要盖章之处，均需加盖单位公章，此单位公章仅指与当事人名称全称相一致的标准公章，不包括投标专用章、合同专用章、财务专用章等带有“专用章”字样的印章或者电子图章或标准公章图片，否则该投标文件将被否决。

四、投标文件的密封和递交

16. 投标文件的密封（加密）、标记和发送（上传）

1. 投标人应按《上海市电子政府采购暂行管理办法》规定对制作的电子投标文件进行加密、签名并在本须知第 17 条规定的投标截止期前上传。由于投标人的原因造成其电子投标文件未能加密而致电子投标文件在开标前泄密的或其他情况，则由投标人自行承担相关责任。

17. 投标截止期

1. 投标人上传经加密的投标文件的时间不得迟于本须知前附表第 14 项中规定的截止日期和时间。投标截止期后上海政府采购网不再接受投标人上传电子投标文件。

2. 招标方和采购代理机构可以按本须知的规定，通过修改招标文件自行决定酌情延迟投标截止期。在此情况下，招标方和采购代理机构与投标人之间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期。

18. 迟交的投标文件

1. 按照《上海市电子政府采购暂行管理办法》规定执行。

19. 投标文件的修改和撤回

1. 投标人在递交投标文件后，按照《上海市电子政府采购暂行管理办法》规定，对其投标文件进行修改或撤回其投标，但投标人必须在规定的投标截止期之前将修改或撤回的通知递交到采购代理机构。

2. 投标人的修改或撤回通知书应按本须知第 7 条的规定执行。

3. 在投标截止期之后，投标人不得对其投标文件做任何修改。

4. 在投标截止期（见本须知第 17 条）至招标方和采购代理机构在本须知规定的投标有效期届满之间的这段时间内，投标人不得撤回其投标。

五、开标与评标

20. 开标及投标文件解密

1. 采购人将在“投标人须知前附表”第 15 项规定的时间和地点组织公开开标。投标人应委派代表

参加，并自行携带电脑、3G/4G 上网卡及其用于制作投标文件时使用的数字证书。

2. 开标程序按照《上海市电子政府采购暂行管理办法》规定执行。

3. 投标文件解密程序按照《上海市电子政府采购暂行管理办法》规定执行。

21. 评标过程的保密性

1. 公开开标后，直至向中标方授予合同为止，凡与对投标文件的审查、澄清、评价和比较有关的资料以及授标意见等，均不得向投标人及与评标无关的其他人透露。

2. 在评标过程中，如果投标人试图在投标文件的审查、澄清、评价、比较及授予合同方面向招标方和（或）采购代理机构施加任何影响，其投标将被否决。

22. 投标文件的澄清

为有助于对投标文件的审查、评价和比较，评标委员会可要求投标人对其投标文件进行澄清，有关澄清的要求和答复应以书面形式提交，但不得寻求、提供或允许对投标价格或投标文件中的其他实质性内容做任何更改。

23. 投标文件的初审

1. 开标后，采购代理机构将审查投标文件是否完整，有无计算上的错误，文件的签署是否合格，投标文件是否大体编排有序，并将审查结果报送评标委员会审议。

2. 在详细评标之前，评标委员会将审查每份投标文件是否实质上响应了招标文件的要求。实质上响应的投标应该是与招标文件要求的全部条款、条件和规格相符，没有重大偏离或保留的投标。所谓重大偏离或保留是指实质上影响合同的供货范围、质量和性能，或者实质上与招标文件的要求不一致，而且限制了合同中招标方的权利或减轻了投标人的义务。纠正这些偏离或保留将会对其他实质上响应要求的投标人的竞争地位产生不公正的影响。评标委员会判定投标文件的响应性只根据投标文件本身的内容，而不寻求外部的证据。

3. 如果投标文件实质上没有响应招标文件的要求，评标委员会将予以否决，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。

4. 评标委员会将对确定为实质上响应的投标进行审核，看其报价是否有计算上或表述上的错误，修正错误的原则如下：

5. 如果用数字表示的金额与用文字表示的金额不一致，将以文字表示的金额为准。

6. 当单价与数量的乘积与总价不符时，将以单价与数量的乘积为准修正总价。

7. 评标委员会将按上述修正错误的方法调整投标文件中的投标报价，调整后的价格应对投标人具有约束力。如果投标人不接受调整后的价格，则其投标将被否决。

8. 评标委员会将允许投标人修正投标文件中不构成重大偏离的、微小的、非正规的、不一致的或不规范的地方，但这些修正不能影响任何投标人的相关名次排列。

24. 投标文件的符合性检查

凡投标人或其递交投标文件出现本须知前附表“投标人注意事项”无效标条款所列的情况，则该投标人所递交的投标文件将予以否决。

25. 投标文件的评价和比较

1. 评标委员会将按照本须知第 23 条的规定，只对确定为实质上响应招标文件要求的投标进行评价和比较。

2. 评标的基础应是本须知规定的投标报价及投标文件技术部分。

3. 本次招标的评标办法采用综合评分法，详细评标办法详见本招标文件第六章“评标办法”。

六、授予合同

26. 合同授予标准

27.1 除第 26 条的规定之外，采购方将把合同授予被确定为实质上响应招标文件的要求并有履行合同能力的综合得分最高的投标人。

27. 授标时更改采购服务内容的权力

28.1 采购方在授予合同时有权在“投标人须知前附表”规定的幅度内对招标文件规定的服务内容予以增加或减少，但不得对单价或其它的条款和条件做任何改变。

28. 接受和拒绝任何或所有投标的权力

29.1 采购方保留在授标之前任何时候接受或拒绝任何投标，以及宣布招标程序无效或拒绝所有投标的权力，对受影响的投标人不承担任何责任，同时也无须通知受影响的投标人有关采购方出于何种原因。

29. 中标通知书

30.1 中标人确定后，采购代理机构将向中标人发出中标通知书。向未中标的其他投标人发出中标结果通知书。

30.2 中标通知书是合同的一个组成部分。

30. 签订合同

31.1 中标人在收到采购代理机构的中标通知书后七（7）天内，应按招标文件的要求与采购人签订合同。

七、其他

31. 诚信要求

32.1 根据闵行区莘庄工业区有关管理部门的规定，若发现政府采购供应商有附件中所列不良行为的，将报请有关部门处理。

32.2 按照《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）投标人须具有良好的信用记录。投标人须通过“信用中国”、“中国政府采购网”查询供应商信用记录。报名时需上传信用信息记录查询页面截图，截图须附系统时间，日期为招标公告发布之日后。

第四章 采购内容及要求

一、项目概况

1、莘庄工业区敬老院作为辖区内唯一一家敬老院，既要保证公益性、保基本性质不变，又要通过市场化养老服务机构的管理能力促进服务能效地提升，拥有成熟的管理经验，能全面运营管理工业区敬老院。敬老院核准床位数为 290 张，实际老年人入住的饱和度在 240 张，收住条件为工业区户籍老人、照护评估等级四级及四级以上（院内部分老人低于四级，是实施上海市照护评估等级前入住的存量老人）。

2、项目名称：敬老院委托运营管理服务

3、项目地址：联农路 588 号

3、采购服务期限：自合同签订之日起一年

4、人员岗位：90 个（包含 14 名工业区工勤人员原岗位）；

5、预算金额：500 万元/年，投标上限价格为 460 万元/年。

报价说明：

1、各投标人的投标报价不得超过本次投标上限价格，否则作为无效标。

2、投标报价含承包期内需要的服务管理内容：人力资源成本，福利，餐饮，机构折旧摊销，审计费，物业绿化、设施设备维护、消防、电梯、燃气等所有维保，水电煤，有线电视，电话费，车辆费，办公设备及耗材，长者日用品，院内活动费，管理、医疗、护理、后勤专业技术人员的业务培训费用，各种税费、保险、劳保、培训、利润、税金、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用。

二、项目要求

（一）对投标人相关要求

1、参加本次招标活动前三年内，投标人自觉遵守国家法律法规，在经营活动中无违法记录，无利用不正当手段骗取中标，无重大经济刑事案件；

2、本项目不接受联合体投标。

3、投标人需有运营管理失能失智老人的从业经验，且所运营管理的养老机构内设有经卫计委批准的内设医疗机构。

4、投标人需按照《养老机构管理办法》（民政部）、《上海市养老服务条例》等要求，从事老年人的生活照料、社交活动、医疗照护、文娱益智、心理照护等规范服务；以提升老年人福祉为己任，以设施利用最大化和专业服务最优化为目标；

（二）收住情况及收费标准

1、收住对象：本机构为保基本养老机构，新入住老年人需通过本市老年照护统一需求评估，在区平台统一申请；本机构只接收照护等级四级及以上或患有失智症的莘庄工业区户籍老年人入住；不满足以上要求不得收住。

2、收费标准：入住老年人按 2950 元/月/人标准收取服务费用，其中包括餐费 450 元/月；敬老院核准床位数为 290 张，实际老年人入住的饱和度在 240 张（ $2950*240*12=849.6$ 万元）。运营期间中标人未经甲方许可，不得调整现行收费（其中餐费除外）。中标人不得在未经甲方许可的情况下另立名目自行扩大收费范围、内容和标准。

（三）服务内容要求

1、生活照料：协助住养老人在饮食、卫生、大小便、起居等方面的照顾，在鼓励住养老人自理的情况下，提供一定的帮助，保证个人卫生干净、整洁，同时做好整体环境卫生；

2、社交活动：通过机构互助、家庭互动、社区活动等形式为住养老人提供社交空间。恰当安排与中小學生乃至幼儿园小朋友互动交流活劢；

3、医疗照护：定期对住养老人进行健康管理保证基本医疗需求；

4、文化娱乐：根据住养老人的兴趣爱好，安排益智类的教学，促进住养老人脑部、四肢类的锻炼，促进其康复；适当安排与老年大学等再教育学习机构合作，组织专业学习娱乐活劢；

5、精神慰藉：为住养老人提供心理咨询、心理关怀。

6、膳食提供：为院内老人提供多样化、适老性的营养膳食。老人餐标 450 元/月，需保证早餐、午餐、晚餐 3 餐提供，午餐、晚餐每餐必须包括一大荤，一小荤及一素一汤；节假日必须为每老人提供 3-5 种加餐；三餐需通过满意度测评，得到老人和家属的认可。

7、其他管理：对敬老院提供物业管理、室内外清洁、室外绿化清洁、维修维护服务（敬老院厨房排油烟设备清及维保，有害生物防治维保，疏通管道维保，电梯维保，空调维保，厨房可燃气体报警系维保，消防维保，弱电维保，太阳能热水器维保，餐厨废弃油脂收运维保，敬老院消防年度检测，敬老院电气年度检测，房屋建筑维保，变电站委托，计算机设备维保，医废处理，污水总管疏通，生活垃圾清运处理，安全报警系统，养老机构照护服务分级系统，医保系统维保，财务软件系统维护，长护险系统维护，突发维修，院内设施设备日常维修维保）。

（四）考核要求及监管方式

1、委托管理期间，中标人需通过上海市民政养老服务日常检测，使莘庄工业區敬老院考核指标达到优秀评定。

2、招标人每月根据《莘庄工业區敬老院委托管理“月考月兑”考核办法》对中标人进行定期考核，按考核结果支付委托管理费用。

3、招标人负责对中标人服务进行监管，同时引入专业的社会组织或机构参与运营监管，对运营期间发生重大责任事故的，或入住对象满意率调查低于 80%的，终止运营补贴等政策资助，限期整改。如出现其他管理服务、安全稳定问题的，依据《上海市养老机构条例》等相关规定予以处罚。

（五）其他声明

其他未尽事宜由招标人与中标人签订的项目合同中具体约定。

三、岗位配置

本项目中原 14 名工勤团队人员仍然保留本项目岗位。工勤岗位中其薪资及日常管理方案都需由中标方与莘庄工业区管委会协商并同意后方可执行管理，工勤人员费用约 234.74 万元，由敬老院账户支出。

服务内容	要求	岗位配置	
		数量	合计
后勤部	经理	1	17
	保安	5	
	保洁人员	5	
	维修人员	1	
	厨工	5	
医疗服务	医生	3	7
	护士	4	
认知症专区	护理主管	1	5
	专职护理员	4	
常规护理区	护理经理	1	41
	护理员	40	
行政部	行政经理	1	4
	客服	1	
	专职社工	1	
	人事	1	
财务部	出纳	1	2
	财务	1	
工勤人员（不可调动）	厨师	3	14
	帮厨	3	
	厨工	1	
	行政人员	7	
合计		90	90

中标方需综合考虑其工作特性，涉及到双休日、节假日、中夜班及部分岗位 24 小时上班因素，应合理配置岗位人员，确保工作高效有序运行。

四、项目工作人员具体要求：

- 1 本项目组配一支有能力的服务团队。各部门主管男 55 周岁以下，女 45 周岁以下，有相关的行政、后勤服务管理经验。

2 维修人员的基本要求

2.1 技工需 2 年以上工作经验，具有较强的技术能力；

2.2 有专业上岗证，能独立完成工作，身体健康；

3 保洁人员的资格要求

3.1 身体健康、无家庭传染病史；

3.2 具有相应资质的医疗体检合格证书，并对保洁人员进行培训上岗；

3.3 品行端正、政治履历清白、无违法记录，具备较高的政治素质、道德素质。

4 保安人员的资格要求

4.1 有国家规定的安保上岗证；

4.2 责任心强，品貌端正，无不良前科；

4.3 具备保安、消防相关知识，能处理常见突发事件；

4.4 身体健康，男 170cm 以上，女 160cm 以上。

5 医护人员的资格要求

5.1 身体健康、无家庭传染病史；

5.2 同等职位 5 年以上工作经验者优先；

5.3 品行端正、政治履历清白、无违法记录，具备较高的政治素质、道德素质。

6 护理人员的资格要求

6.1 具有职业道德基本知识，尊老敬老，以人为本。服务第一，爱岗敬业，遵章守法，自律奉献。

6.2 具有老年护理基础知识。掌握老年人生理、心理特点及日常护理，老年人的常见疾病知识及日常护理，老年人营养护理及养老护理员职业工作须知等。

7 餐饮人员的资格要求

7.1 身体健康、无家庭传染病史；

7.2 掌握食品生产质量的要求和标准，具有丰富的中餐原材料采购、供应、库存的知识；

7.3 具有相应资质的医疗体检合格证书，经过餐饮工作的培训并获得上岗证；

7.4 品行端正、政治履历清白、无违法记录，具备较高的政治素质、道德素质。

8 财务人员的资格要求

8.1 身体健康、无家庭传染病史；

8.2 性格开朗，正直、有较强的责任心和沟通能力；

五、项目后勤服务保障要求

（一）维保维修服务要求

内容：敬老院厨房排油烟设备清及维保，有害生物防治维保，疏通管道维保，电梯维保，空调维保，厨房可燃气体报警系统维保，消防维保，弱电维保，太阳能热水器维保，餐厨废弃油脂收运维保，敬老院消防年度检测，敬老院电气年度检测，房屋建筑维保，变电站委托，计算机设备维保，医废处理，污水总管疏通，生活垃圾清运处理，安全报警系统，养老机构照护服务分级系统，医保系统维保，财务软件系统维护，长护险系统维护，突发维修，院内设施设备日常维修维保等一切敬老院运营所需维保维修，费用由敬老院支出。

（二）安全保卫服务要求

（1）、着装整齐、精神饱满、仪态大方，热情、礼貌、周到地回答客人的询问，使宾客称心满意，严禁用粗言恶语对待客人；

（2）、按规定上岗交接班，忠于职守，在岗时不得与其他无关人员聊天。

（3）、负责各责任区内的楼宇，通道，停车场，绿化地，外来人员和外来车辆的检查，严格按照规定登记。对不符合要求进入责任区的人员和车辆进行礼貌劝阻，对可疑情况提高警惕，及时报告，确保安全。

（4）、维护大门口的交通秩序，引导车辆行驶及行人过往，保障车辆和行人的安全、使门前畅通无阻；

（5）、负责监控中心电视屏幕的监视工作，并密切监视消防控制屏和电脑显示系统。全面观察和掌握各个区域的治安动态，发现问题正确分析，果断决定，及时报告并与有关岗哨取得联系。

（三）餐饮服务要求

1、食品卫生

严格执行《食品卫生法》，搞好食品卫生、个人卫生和环境卫生。做好消毒工作，把住病从口入关，严防食物中毒和食源性病原。

2、安全生产

严格执行安全生产制度，做好防火、防盗，加强设备维修，杜绝重大事故。

3、食品采购

所有采购的食品必须符合国家有关食品卫生标准和规定。要求供货商提供真实有效的食品检验合格证或检测单。

4、花色品种

餐食需新鲜可口、食谱花样翻新、营养搭配丰富，根据老人的需要或者医嘱制作普食、软食、半流质、流质等特殊饮食，满足院内老年人的用餐需求。

5、饭菜质量

食堂制作的食品，必须符合规定的质量标准，做到质高、量足，确保热菜、热饭。注重食品的营养搭配，努力提高烹调质量。

6、环境卫生

食堂餐厅室内外清洁卫生是指内到厨房卫生，外到餐厅卫生及周边环境卫生，均由投标经营单位负责。各项餐饮标准都要达到国家有关标准规定。

7、设备更新、维保

添置或更新现有陈旧、淘汰的厨房设备，对厨房油烟设备漏油等进行维修更新，对各食堂点的冰库、油烟机等设备进行一年两次清洗维保。

8、餐饮服务的目标

- (1) 餐饮服务规范达标率 100%。
- (2) 院内老年人及家属满意达标率 $\geq 95\%$ 。
- (3) 食物中毒事故：0。

(四) 档案管理服务要求

1 管理内容

- 1.1 建立管理人员人事档案和各类行政文件、合同的存档工作。
- 1.2 健全所有建筑物、公用设施、设备的图纸资料，及时增加修改资料。
- 1.3 建立设备、设施、保安、保洁、车辆等日常运作管理档案。
- 1.4 所有资料及管理资料分为图、档、卡、册四类，安放于防火、防潮、防蛀之专用档案箱内。

2 服务标准

所有有关办公区域管理档案资料，必须保证完整、完好，撤离时全部移交办公区域方。

(五) 服务受理和接待要求

1、服务受理、接待的服务及标准

接待人员应以规范、礼貌、文明的语言，亲切、热情的语气进行沟通。

对出入院老人，准确分类、认真记录，按规定程序发送派单信息给相关区域的乙方维修人员，并应确认该乙方维修任务已有人接单。对预约维修项目，甲方与乙方预约时间，在约定时间乙方维修人员准时上门进行维修服务。

2、投诉处理的服务及标准

投诉电话：24 小时开通，48 小时内给予回复。

有效投诉处理率 100%。

投诉人签字满意率 99%以上。

甲方对乙方维修服务有检查监督权及乙方维修质量验收权，发现乙方维修服务存在问题有权及时指出，如甲方与乙方维修人员无法达成共识，可以投诉。

投诉接待人员应认真、及时登记投诉要点，经过调查、处理，尽快给甲方一个满意的答复。过程作详细的记录，对重大投诉应及时向有关领导汇报。

(六) 应急服务管理服务要求

应急服务管理有五个方面：①水浸事故应急服务；②治安事故应急服务；③停水、停电事故应急服务；④火警事故应急服务；⑤电梯故障事故应急服务。上述五个方面应急服务预案根据专业服务运作实务的应急服务内容具体制订。无论出现哪一种紧急情况，均视为紧急或危急状态，应该采取应急服务管理措施。应急服务管理应该有一套完善、快捷、高效的服务管理机制，做到发生情况即时运行，快速见效。

- 从敬老院设置起，就根据专业服务管理有关应急预案，结合后勤服务情况制订出《水浸事故应急预案》、《治安事故应急预案》、《停水停电应急预案》、《火警事故应急预案》、《电梯故障应急预案》，配备必要的物资，指定专人负责，做到防患于未然，随时投入应急服务；
- 发生应急状态，后勤服务管理人员因第一时间介入，开展应急服务；
- 超越后勤服务管理职能的（如治安处警、火警状态严重等）应立即与相关主管联系，不得擅作主张、不得延误时机；
- 每一次应急服务之后必须召开事故或事件分析会议，事故或事件原因未经分析不放过，事故或事件防治措施不整改落实不放过，事故或事件责任人未受教育不放过，即做到“三不放过”；
- 每一次应急服务之后必须将所有记录资料齐全存档备案。

(七) 固定资产管理

为保证固定资产的安全，并跟踪固定资产的使用情况。不得擅自变更服务用房及辅助用房的建筑结构。中标人负责的运维内容包含本项目范围内除《重大或特殊设备维修及场地修缮清单》及政府预计实施的翻新外的所有设施设备的维修、保养、年检等工作，项目运营维护工作及成本支出完全由中标方保障，需确保资产正常使用、规范操作；非人员违规操作导致《重大或特殊设备维修及场地修缮清单》内设施设备重大维修的，可申请区财政专项维修资金进行维修。

六、考核管理办法；

莘庄工业区敬老院委托管理“月考月兑”考核办法

根据《莘庄工业区“月考月兑”考核办法（试行）》工作要求，针对第三方服务项目中，年度性或跨年度的中长期采购服务、且金额 50 万元以上的项目开展月考月兑工作。结合敬老院委托管理项目，制定以下考核办法。

一、考核对象

莘庄工业区敬老院委托管理服务方。

二、考核内容

环境管理、人员管理、医护管理、出入院管理、收费管理、安全管理、信访投诉、满意度测评等。

三、考核方法

考核资金即项目的合同中所约定金额，每月考核资金为合同中所约定金额除以合同服务期限（按月），按照每月考核、每季度支付的方式实施。

考核分数在 90 分-100 分，不扣除考核费用；

考核分数在 80 分-90（不含）分，每扣除 1 分，扣除当月合同费用的 0.3%；

考核分数在 80（不含）分以下的，每扣除 1 分，扣除当月合同费用的 1%；

考核分数在 70（不含）分以下的，每扣除 1 分，扣除当月合同费用的 2%；扣完为止。

四、考核细则

考核小组每月按照考核项目对莘庄工业区敬老院委托运营方进行评分考核，详细见《莘庄工业区敬老院委托管理“月考月兑”考核细则》。

五、处罚模式

根据国家级、市级和区级重大活动第三方测评、督查等工作通报中，涉及服务单位失责、失管的问题，开具处罚单的每张处罚单根据国家级、市级和区级督查问题，按照不同的分档定级扣除费用。

国家级检查发现问题，每张处罚单扣除当月 3%合同费用；市级检查发现问题，每张处罚单扣除当月 2%合同费用；区级检查发现问题，每张处罚单扣除当月 1%合同费用；其他问题处罚单金额视情况而定。

六、考核小组

1、成立莘庄工业区敬老院考核工作小组，考核组成员由相关部门工作人员组成。

2、考核小组工作人员每月定期对项目考核进行测评。

附件：《莘庄工业区敬老院委托管理“月考月兑”考核细则》

莘庄工业区敬老院委托管理“月考月兑”考核细则						
序号	考核项目	分值	考核内容	分值	扣分说明	得分
1	环境管理	10	①老年人居室整洁、无异味，床单位清洁；（4分）②居室、橱柜内物品放置整齐、分类有序，并随季节变换及时调整；（3分）③卫生间、浴室、污物间、洗衣房、厨房、电梯等各场所卫生状况清洁无异味。（3分）	10	未达到要求，每项扣 0.5 分，累计扣完为止。	
2	人员管理	15	医生、护士专业人员应持有与岗位相适应的教师资格证或执业证书。（5分）	5	未达到要求，每项扣 5 分，累计扣完为止。	
			①护理员总数及各时段护理员配置数符合要求；（3分）②护理员当班时按时巡视房间，及时满足老年人的需求。（2分）	5	未达到要求，每项扣 2 分，累计扣完为止。	
			护理人员资质符合要求，护理人员培训每月 2 次；（1分）持证上岗要求 100%；（2分）持等级证书要求≥70%。（2分）	5	未达到要求，每项扣 1 分，累计扣完为止。	
3	医护管理	20	照护等级评估：①对入住老年人进行照护等级评估，并制定照护服务计划，充分满足老年人需求；（1分）②按评估等级实行分类管理，设置照护项目服务卡进行分级服务；（1分）③建立照护安全评估小组，对有照护安全风险的入住老年人开展安全评估。（1分）	3	未达到要求，每项扣 1 分，累计扣完为止。	

			巡房机制：①按时巡房；（1分）②护理交接班记录书写规范，记录内容应体现老年人出现的异常情况（身体、情绪问题等），如发现异常及时处置。（2分）	3	未达到要求，每项扣0.5分，累计扣完为止。	
			清洁消毒工作：①做好医疗用品清洁消毒，除医疗用品外，包括空气、桌面、便器等；（1.5分）②做好终末消毒处理，包括疑似传染病，使用过的物品消毒；（1.5分）③消毒频次、方法符合要求，消毒剂存放规范。（1分）	4	未达到要求，每项扣0.5分，累计扣完为止。	
			药物管理：①住养老年人药物的收、管、发规范；（1分）②建立外配药委托发放登记本，有专用药柜，药物一人一格（柜）不可混放，药品有外包装，包装上注明住养老人的姓名、床号、服药方法，且在有效期内；（1分）③特殊药物有明显标识，发放时应送药到口。（1分）	3	未达到要求，每项扣0.5分，累计扣完为止。	
			感染管理：①一次性医疗器械符合要求；（1分）②一次性医疗废物按规定分类处置。（1分）	2	未达到要求，每项扣1分，累计扣完为止。	
			档案管理：①住养老年人健康档案一人一档；（1分）②48小时内由医生完成新入院服务对象的健康档案记录，如无特殊情况每月记录一次，特殊情况随时记录。（2分）	3	未达到要求，每项扣1分，累计扣完为止。	
			健康宣教：定期开展预防保健宣教，宣教内容应切合老年人的需求，包含但不限于公共卫生、老年慢性病防治、流行性疾病的预防等，每月不少于1次，有记录。（1分）	1	未达到要求，每项扣1分，累计扣完为止。	
			临终关怀：设置专门的临终关怀室，开展临终关怀服务。（1分）	1	未达到要求，每项扣1分，累计扣完为止。	
4	出入院管理	5	掌握出入院管理事宜，严格执行审批流程，熟知本岗位职责。（5分）	5	未达到要求，每项扣1分，累计扣完为止。	
5	收费管理	5	①收费项目、办法符合要求；（1分）②收费项目、标准在合同中有记录；（1分）③实际收费执行情况与合同约定及公示相一致；（1分）④价格调整符合要求；（1分）⑤保证金收取、使用符合要求。（1分）	5	未达到要求，每项扣0.5分，累计扣完为止。	

6	安全管理	20	设施设备安全：①有漏电保护装置，无裸露、老化的电线；禁止随意接拉和安装用电线路和设备，禁用电热毯；电水壶等电器产品使用有制度有受控；（1分）②电梯日常有巡查记录，有定期维护保养，且每年至少有一次专业机构的检测并取得合格证明或有检测报告；（1分）③管道燃气、液化气钢瓶等设施设备的安装、使用、存放（液化气钢瓶）等应符合消防、燃气管理专业机构的要求，有定期维护保养；每年至少有一次专业机构的检测并取得合格证明，有记录；（1分）④安全用电，各区域照明设施设备完好；紧急呼叫系统完好。（1分）	4	未达到要求，每项扣0.5分，累计扣完为止。	
			特种设备安全：医用氧气瓶定点放置，并有空满醒目标识，存放符合要求。（1分）	1	未达到要求，每项扣1分，累计扣完为止。	
			食品卫生安全：①食品采购（索票索证）、查验、储存、加工符合规定要求；（1.5分）②备餐间、就餐区域清洁卫生符合要求；（0.5分）③餐具清洗、消毒、保洁符合规定要求；（0.5分）④有食品留样制度，荤素食品48小时分餐留样，留样量不少于150g；（1分）⑤留样盒、留样标识按规范要求设置，并有留样记录；（1分）⑥有膳食保温、防尘等防护措施。（0.5分）	5	未达到要求，每项扣1分，累计扣完为止。	
			照护安全：①帮助老人转运、喂食、安全保护用具的使用等服务项目，按护理操作规范执行，确保老人安全；（3分）②开水炉、热水瓶、饮水机、微波炉等应放置在安全位置，并处于受控状态。（2分）	5	未达到要求，每项扣1分，累计扣完为止。	
			消防安全：①主要出入口≥2处，消防通道畅通无堆物，老年人居住用房、公共区域等部位的安全出入口、紧急出口、上下楼梯、灭火器等有明显标注，标注设置符合消防规定；（0.5分）②杜绝火灾事故发生，强化消防安全，定期开展消防演练，频次1次/半年，落实突发事件的应急处置预案；（0.5分）③消防设施配置符合消防规定要求，消防设施有定期维护保养，应急照明灯、应急疏散指示标志、安全疏散指示图完好，且每年至少有一次专业机构的检测并取得合格证明；（0.5分）④室内严禁使用明火（吸烟、蚊香等），室外有吸烟点。（0.5分）	2	未达到要求，每项扣1分，累计扣完为止。	
			应急预案：建立各类突发事件的应急预案，院内工作人员掌握应急处置流程。（2分）	2	未达到要求，每项扣1分，累计扣完为止。	

			标识安全：各类标识齐全、完整且设置符合要求。（1分）	1	未达到要求，每项扣1分，累计扣完为止。	
7	信访投诉	10	确保投诉渠道畅通，公示醒目，专人负责投诉处置，做好相关记录。（10分）	10	未达到要求，每项扣1分，累计扣完为止。	
8	满意度测评	15	通过定期满意度测评，了解住养老人对敬老院服务的满意度，频次不少于2次/年，有测评报告。（5分）	5	满意度测评 \geq 90%扣1分，80-89%扣2分，70-79%扣3分，60-69%扣4分，低于60%扣5分。若有投诉与举报，经核实情况属实，每次扣1分，累计扣完为止。	
			通过定期满意度测评，了解住养老人家属对敬老院服务的满意度，频次不少于2次/年，有测评报告。（5分）	5	满意度测评 \geq 90%扣1分，80-89%扣2分，70-79%扣3分，60-69%扣4分，低于60%扣5分。若有投诉与举报，经核实情况属实，每次扣1分，累计扣完为止。	
			通过定期满意度测评，了解住养老人对护理员及餐饮的满意度，频次不少于2次/年，有测评报告。（5分）	5	满意度测评 \geq 90%扣1分，80-89%扣2分，70-79%扣3分，60-69%扣4分，低于60%扣5分。若有投诉与举报，经核实情况属实，每次扣1分，累计扣完为止。	
合计		100		100		

一、项目概况

1、莘庄工业区敬老院作为辖区内唯一一家敬老院，既要保证公益性、保基本性质不变，又要通过市场化养老服务机构的管理能力促进服务能效地提升，拥有成熟的管理经验，能全面运营管理工业区敬老院。敬老院核准床位数为 290 张，实际老年人入住的饱和度在 240 张，收住条件为工业区户籍老人、照护评估等级四级及四级以上（院内部分老人低于四级，是实施上海市照护评估等级前入住的存量老人）。

2、项目名称：敬老院委托运营管理服务

3、项目地址：联农路 588 号

3、采购服务期限：自合同签订之日起一年

4、人员岗位：90 个（包含 14 名工业区工勤人员原岗位）；

5、预算金额：500 万元/年，投标上限价格为 460 万元/年。

报价说明：

1、各投标人的投标报价不得超过本次投标上限价格，否则作为无效标。

2、投标报价含承包期内需要的服务管理内容：人力资源成本，福利，餐饮，机构折旧摊销，审计费，物业绿化、设施设备维护、消防、电梯、燃气等所有维保，水电煤，有线电视，电话费，车辆费，办公设备及耗材，长者日用品，院内活动费，管理、医疗、护理、后勤专业技术人员的业务培训费用，各种税费、保险、劳保、培训、利润、税金、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用。

二、项目要求

（一）对投标人相关要求

1、参加本次招标活动前三年内，投标人自觉遵守国家法律法规，在经营活动中无违法记录，无利用不正当手段骗取中标，无重大经济刑事案件；

2、本项目不接受联合体投标。

3、投标人需有运营管理失能失智老人的从业经验，且所运营管理的养老机构内设有经卫计委批准的内设医疗机构。

4、投标人需按照《养老机构管理办法》（民政部）、《上海市养老服务条例》等要求，从事老年人的生活照料、社交活动、医疗照护、文娱益智、心理照护等规范服务；以提升老年人福祉为己任，以设施利用最大化和专业服务最优化为目标；

（二）收住情况及收费标准

1、收住对象：本机构为保基本养老机构，新入住老年人需通过本市老年照护统一需求评估，在区平台统一申请；本机构只接收照护等级四级及以上或患有失智症的莘庄工业区户籍老年人入住；不满足以上要求不得收住。

2、收费标准：入住老年人按 2950 元/月/人标准收取服务费用，其中包括餐费 450 元/月；敬老院核准

床位数为 290 张，实际老年人入住的饱和度在 240 张（ $2950 \times 240 \times 12 = 849.6$ 万元）。运营期间中标人未经甲方许可，不得调整现行收费（其中餐费除外）。中标人不得在未经甲方许可的情况下另立名目自行扩大收费范围、内容和标准。

（三）服务内容要求

1、生活照料：协助住养老人在饮食、卫生、大小便、起居等方面的照顾，在鼓励住养老人自理的情况下，提供一定的帮助，保证个人卫生干净、整洁，同时做好整体环境卫生；

2、社交活动：通过机构互助、家庭互动、社区活动等形式为住养老人提供社交空间。恰当安排与中小学生乃至幼儿园小朋友互动交流；

3、医疗照护：定期对住养老人进行健康管理保证基本医疗需求；

4、文化娱乐：根据住养老人的兴趣爱好，安排益智类的教学，促进住养老人脑部、四肢类的锻炼，促进其康复；适当安排与老年大学等再教育学习机构合作，组织专业学习娱乐活动；

5、精神慰藉：为住养老人提供心理咨询、心理关怀。

6、膳食提供：为院内老人提供多样化、适老性的营养膳食。老人餐标 450 元/月，需保证早餐、午餐、晚餐 3 餐提供，午餐、晚餐每餐必须包括一大荤，一小荤及一素一汤；节假日必须为每老人提供 3-5 种加餐；三餐需通过满意度测评，得到老人和家属的认可。

7、其他管理：对敬老院提供物业管理、室内外清洁、室外绿化清洁、维修维护服务（敬老院厨房排油烟设备清及维保，有害生物防治维保，疏通管道维保，电梯维保，空调维保，厨房可燃气体报警系维保，消防维保，弱电维保，太阳能热水器维保，餐厨废弃油脂收运维保，敬老院消防年度检测，敬老院电气年度检测，房屋建筑维保，变电站委托，计算机设备维保，医废处理，污水总管疏通，生活垃圾清运处理，安全报警系统，养老机构照护服务分级系统，医保系统维保，财务软件系统维护，长护险系统维护，突发维修，院内设施设备日常维修维保）。

（四）考核要求及监管方式

1、委托管理期间，中标人需通过上海市民政养老服务日常检测，使莘庄工业区敬老院考核指标达到优秀评定。

2、招标人每月根据《莘庄工业区敬老院委托管理“月考月兑”考核办法》对中标人进行定期考核，按考核结果支付委托管理费用。

3、招标人负责对中标人服务进行监管，同时引入专业的社会组织或机构参与运营监管，对运营期间发生重大责任事故的，或入住对象满意率调查低于 80% 的，终止运营补贴等政策资助，限期整改。如出现其他管理服务、安全稳定问题的，依据《上海市养老机构条例》等相关规定予以处罚。

（五）其他声明

其他未尽事宜由招标人与中标人签订的项目合同中具体约定。

三、岗位配置

本项目中原 14 名工勤团队人员仍然保留本项目岗位。工勤岗位中其薪资及日常管理方案都需由中标方与莘庄工业区管委会协商并同意后方可执行管理，工勤人员费用约 234.74 万元，由敬老院账户支出。

服务内容	要求	岗位配置	
		数量	合计
后勤部	经理	1	17
	保安	5	
	保洁人员	5	
	维修人员	1	
	厨工	5	
医疗服务	医生	3	7
	护士	4	
认知症专区	护理主管	1	5
	专职护理员	4	
常规护理区	护理经理	1	41
	护理员	40	
行政部	行政经理	1	4
	客服	1	
	专职社工	1	
财务部	人事	1	2
	出纳	1	
工勤人员（不可调动）	财务	1	14
	厨师	3	
	帮厨	3	
	厨工	1	
	行政人员	7	
合计		90	90

中标方需综合考虑其工作特性，涉及到双休日、节假日、中夜班及部分岗位 24 小时上班因素，应合理配置岗位人员，确保工作高效有序运行。

四、项目工作人员具体要求：

- 1 本项目组配一支有能力的服务团队。各部门主管男 55 周岁以下，女 45 周岁以下，有相关的行政、后勤服务管理经验。
- 2 维修人员的基本要求
 - 2.1 技工需 2 年以上工作经验，具有较强的技术能力；
 - 2.2 有专业上岗证，能独立完成工作，身体健康；
- 3 保洁人员的资格要求
 - 3.1 身体健康、无家庭传染病史；
 - 3.2 具有相应资质的医疗体检合格证书，并对保洁人员进行培训上岗；
 - 3.3 品行端正、政治履历清白、无违法记录，具备较高的政治素质、道德素质。
- 4 保安人员的资格要求
 - 4.1 有国家规定的安保上岗证；
 - 4.2 责任心强，品貌端正，无不良前科；
 - 4.3 具备保安、消防相关知识，能处理常见突发事件；
 - 4.4 身体健康，男 170cm 以上，女 160cm 以上。
- 5 医护人员的资格要求
 - 5.1 身体健康、无家庭传染病史；
 - 5.2 同等职位 5 年以上工作经验者优先；
 - 5.3 品行端正、政治履历清白、无违法记录，具备较高的政治素质、道德素质。
- 6 护理人员的资格要求
 - 6.1 具有职业道德基本知识，尊老敬老，以人为本。服务第一，爱岗敬业，遵章守法，自律奉献。
 - 6.2 具有老年护理基础知识。掌握老年人生理、心理特点及日常护理，老年人的常见疾病知识及日常护理，老年人营养护理及养老护理员职业工作须知等。
- 7 餐饮人员的资格要求
 - 7.1 身体健康、无家庭传染病史；
 - 7.2 掌握食品生产质量的要求和标准，具有丰富的中餐原材料采购、供应、库存的知识；

7.3 具有相应资质的医疗体检合格证书，经过餐饮工作的培训并获得上岗证；

7.4 品行端正、政治履历清白、无违法记录，具备较高的政治素质、道德素质。

8 财务人员的资格要求

8.1 身体健康、无家庭传染病史；

8.2 性格开朗，正直、有较强的责任心和沟通能力；

五、项目后勤服务保障要求

（一）维保维修服务要求

内容：敬老院厨房排油烟设备清及维保，有害生物防治维保，疏通管道维保，电梯维保，空调维保，厨房可燃气体报警系维保，消防维保，弱电维保，太阳能热水器维保，餐厨废弃油脂收运维保，敬老院消防年度检测，敬老院电气年度检测，房屋建筑维保，变电站委托，计算机设备维保，医废处理，污水总管疏通，生活垃圾清运处理，安全报警系统，养老机构照护服务分级系统，医保系统维保，财务软件系统维护，长护险系统维护，突发维修，院内设施设备日常维修维保等一切敬老院运营所需维保维修，费用由敬老院支出。

（二）安全保卫服务要求

（1）、着装整齐、精神饱满、仪态大方，热情、礼貌、周到地回答客人的询问，使宾客称心满意，严禁用粗言恶语对待客人；

（2）、按规定上岗交接班，忠于职守，在岗时不得与其他无关人员聊天。

（3）、负责各责任区内的楼宇，通道，停车场，绿化地，外来人员和外来车辆的检查，严格按照规定登记。对不符合要求进入责任区的人员和车辆进行礼貌劝阻，对可疑情况提高警惕，及时报告，确保安全。

（4）、维护大门口的交通秩序，引导车辆行驶及行人过往，保障车辆和行人的安全、使门前畅通无阻；

（5）、负责监控中心电视屏幕的监视工作，并密切监视消防控制屏和电脑显示系统。全面观察和掌握各个区域的治安动态，发现问题正确分析，果断决定，及时报告并与有关岗哨取得联系。

（三）餐饮服务要求

1、食品卫生

严格执行《食品卫生法》，搞好食品卫生、个人卫生和环境卫生。做好消毒工作，把住病从口入关，严防食物中毒和食源性病原。

2、安全生产

严格执行安全生产制度，做好防火、防盗，加强设备维修，杜绝重大事故。

3、食品采购

所有采购的食品必须符合国家有关食品卫生标准和规定。要求供货商提供真实有效的食品检验合格证或

检测单。

4、花色品种

餐食需新鲜可口、食谱花样翻新、营养搭配丰富，根据老人的需要或者医嘱制作普食、软食、半流质、流质等特殊饮食，满足院内老年人的用餐需求。

5、饭菜质量

食堂制作的食品，必须符合规定的质量标准，做到质高、量足，确保热菜、热饭。注重食品的营养搭配，努力提高烹调质量。

6、环境卫生

食堂餐厅室内外清洁卫生是指内到厨房卫生，外到餐厅卫生及周边环境卫生，均由投标经营单位负责。各项餐饮标准都要达到国家有关标准规定。

7、设备更新、维保

添置或更新现有陈旧、淘汰的厨房设备，对厨房油烟设备漏油等进行维修更新，对各食堂点的冰库、油烟机等设备进行一年两次清洗维保。

8、餐饮服务的目标

- (1) 餐饮服务规范达标率 100%。
- (2) 院内老年人及家属满意达标率 $\geq 95\%$ 。
- (3) 食物中毒事故：0。

(四) 档案管理服务要求

1 管理内容

- 1.1 建立管理人员人事档案和各类行政文件、合同的存档工作。
- 1.2 健全所有建筑物、公用设施、设备的图纸资料，及时增加修改资料。
- 1.3 建立设备、设施、保安、保洁、车辆等日常运作管理档案。
- 1.4 所有资料及管理资料分为图、档、卡、册四类，安放于防火、防潮、防蛀之专用档案箱内。

2 服务标准

所有有关办公区域管理档案资料，必须保证完整、完好，撤离时全部移交办公区域方。

(五) 服务受理和接待要求

1、服务受理、接待的服务及标准

接待人员应以规范、礼貌、文明的语言，亲切、热情的语气进行沟通。

对出入院老人，准确分类、认真记录，按规定程序发送派单信息给相关区域的乙方维修人员，并应确认该

乙方维修任务已有人接单。对预约维修项目，甲方与乙方预约时间，在约定时间乙方维修人员准时上门进行维修服务。

2、投诉处理的服务及标准

投诉电话：24 小时开通，48 小时内给予回复。

有效投诉处理率 100%。

投诉人签字满意率 99%以上。

甲方对乙方维修服务有检查监督权及乙方维修质量验收权，发现乙方维修服务存在问题有权及时指出，如甲方与乙方维修人员无法达成共识，可以投诉。

投诉接待人员应认真、及时登记投诉要点，经过调查、处理，尽快给甲方一个满意的答复。过程作详细的记录，对重大投诉应及时向有关领导汇报。

（六）应急服务管理服务要求

应急服务管理有五个方面：①水浸事故应急服务；②治安事故应急服务；③停水、停电事故应急服务；④火警事故应急服务；⑤电梯故障事故应急服务。上述五个方面应急服务预案根据专业服务运作实务的应急服务内容具体制订。无论出现哪一种紧急情况，均视为紧急或危急状态，应该采取应急服务管理措施。应急服务管理应该有一套完善、快捷、高效的服务管理机制，做到发生情况即时运行，快速见效。

- 从敬老院设置起，就根据专业服务管理有关应急预案，结合后勤服务情况制订出《水浸事故应急预案》、《治安事故应急预案》、《停水停电应急预案》、《火警事故应急预案》、《电梯故障应急预案》，配备必要的物资，指定专人负责，做到防患于未然，随时投入应急服务；
- 发生应急状态，后勤服务管理人员因第一时间介入，开展应急服务；
- 超越后勤服务管理职能的（如治安处警、火警状态严重等）应立即与相关主管联系，不得擅作主张、不得延误时机；
- 每一次应急服务之后必须召开事故或事件分析会议，事故或事件原因未经分析不放过，事故或事件防治措施不整改落实不放过，事故或事件责任人未受教育不放过，即做到“三不放过”；
- 每一次应急服务之后必须将所有记录资料齐全存档备案。

（七）固定资产管理

为保证固定资产的安全，并跟踪固定资产的使用情况。不得擅自变更服务用房及辅助用房的建筑结构。中标人负责的运维内容包含本项目范围内除《重大或特殊设备维修及场地修缮清单》及政府预计实施的翻新外的所有设施设备的维修、保养、年检等工作，项目运营维护工作及成本支出完全由中标方保障，需确保资产正常使用、规范操作；非人员违规操作导致《重大或特殊设备维修及场地修缮清单》内设施设备重大维修的，可申请区财政专项维修资金进行维修。

六、考核管理办法；

莘庄工业区敬老院委托管理“月考月兑”考核办法

根据《莘庄工业区“月考月兑”考核办法（试行）》工作要求，针对第三方服务项目中，年度性或跨年度的中长期采购服务、且金额 50 万元以上的项目开展月考月兑工作。结合敬老院委托管理项目，制定以下考核办法。

一、考核对象

莘庄工业区敬老院委托管理服务方。

二、考核内容

环境管理、人员管理、医护管理、出入院管理、收费管理、安全管理、信访投诉、满意度测评等。

三、考核方法

考核资金即项目的合同中所约定金额，每月考核资金为合同中所约定金额除以合同服务期限（按月），按照每月考核、每季度支付的方式实施。

考核分数在 90 分-100 分，不扣除考核费用；

考核分数在 80 分-90（不含）分，每扣除 1 分，扣除当月合同费用的 0.3%；

考核分数在 80（不含）分以下的，每扣除 1 分，扣除当月合同费用的 1%；

考核分数在 70（不含）分以下的，每扣除 1 分，扣除当月合同费用的 2%；扣完为止。

四、考核细则

考核小组每月按照考核项目对莘庄工业区敬老院委托运营方进行评分考核，详细见《莘庄工业区敬老院委托管理“月考月兑”考核细则》。

五、处罚模式

根据国家级、市级和区级重大活动第三方测评、督查等工作通报中，涉及服务单位失责、失管的问题，开具处罚单的每张处罚单根据国家级、市级和区级督查问题，按照不同的分档定

级扣除费用。

国家级检查发现问题，每张处罚单扣除当月 3%合同费用；市级检查发现问题，每张处罚单扣除当月 2%合同费用；区级检查发现问题，每张处罚单扣除当月 1%合同费用；其他问题处罚单金额视情况而定。

六、考核小组

1、成立莘庄工业区敬老院考核工作小组，考核组成员由相关部门工作人员组成。

2、考核小组工作人员每月定期对项目考核进行测评。

附件：《莘庄工业区敬老院委托管理“月考月兑”考核细则》

莘庄工业区敬老院委托管理“月考月兑”考核细则						
序号	考核项目	分值	考核内容	分值	扣分说明	得分
1	环境管理	10	①老年人居室整洁、无异味，床单位清洁；（4分）②居室、橱柜内物品放置整齐、分类有序，并随季节变换及时调整；（3分）③卫生间、浴室、污物间、洗衣房、厨房、电梯等各场所卫生状况清洁无异味。（3分）	10	未达到要求，每项扣 0.5 分，累计扣完为止。	
2	人员管理	15	医生、护士专业人员应持有与岗位相适应的专业资格证或执业证书。（5分）	5	未达到要求，每项扣 5 分，累计扣完为止。	
			①护理员总数及各时段护理员配置数符合要求；（3分）②护理员当班时按时巡视房间，及时满足老年人的需求。（2分）	5	未达到要求，每项扣 2 分，累计扣完为止。	
			护理人员资质符合要求，护理人员培训每月 2 次；（1分）持证上岗要求 100%；（2分）持等级证书要求≥70%。（2分）	5	未达到要求，每项扣 1 分，累计扣完为止。	
3	医护管理	20	照护等级评估：①对入住老年人进行照护等级评估，并制定照护服务计划，充分满足老年人需求；（1分）②按评估等级实行分类管理，设置照护项目服务卡进行分级服务；（1分）③建立照护安全评估小组，对有照护安全风险的入住老年人开展安全评估。（1分）	3	未达到要求，每项扣 1 分，累计扣完为止。	

			巡房机制：①按时巡房；（1分）②护理交接班记录书写规范，记录内容应体现老年人出现的异常情况（身体、情绪问题等），如发现异常及时处置。（2分）	3	未达到要求，每项扣0.5分，累计扣完为止。	
			清洁消毒工作：①做好医疗用品清洁消毒，除医疗用品外，包括空气、桌面、便器等；（1.5分）②做好终末消毒处理，包括疑似传染病，使用过的物品消毒；（1.5分）③消毒频次、方法符合要求，消毒剂存放规范。（1分）	4	未达到要求，每项扣0.5分，累计扣完为止。	
			药物管理：①住养老年人药物的收、管、发规范；（1分）②建立外配药委托发放登记本，有专用药柜，药物一人一格（柜）不可混放，药品有外包装，包装上注明住养老人的姓名、床号、服药方法，且在有效期内；（1分）③特殊药物有明显标识，发放时应送药到口。（1分）	3	未达到要求，每项扣0.5分，累计扣完为止。	
			感染管理：①一次性医疗器械符合要求；（1分）②一次性医疗废物按规定分类处置。（1分）	2	未达到要求，每项扣1分，累计扣完为止。	
			档案管理：①住养老年人健康档案一人一档；（1分）②48小时内由医生完成新入院服务对象的健康档案记录，如无特殊情况每月记录一次，特殊情况随时记录。（2分）	3	未达到要求，每项扣1分，累计扣完为止。	
			健康宣教：定期开展预防保健宣教，宣教内容应切合老年人的需求，包括但不限于公共卫生、老年慢性病防治、流行性疾病的预防等，每月不少于1次，有记录。（1分）	1	未达到要求，每项扣1分，累计扣完为止。	
			临终关怀：设置专门的临终关怀室，开展临终关怀服务。（1分）	1	未达到要求，每项扣1分，累计扣完为止。	
4	出入院管理	5	掌握出入院管理事宜，严格执行审批流程，熟知本岗位职责。（5分）	5	未达到要求，每项扣1分，累计扣完为止。	
5	收费管理	5	①收费项目、办法符合要求；（1分）②收费项目、标准在合同中有记录；（1分）③实际收费执行情况与合同约定及公示相一致；（1分）④价格调整符合要求；（1分）⑤保证金收取、使用符合要求。（1分）	5	未达到要求，每项扣0.5分，累计扣完为止。	

6	安全管理	20	<p>设施设备安全：①有漏电保护装置，无裸露、老化的电线；禁止随意接拉和安装用电线路和设备，禁用电热毯；电水壶等电器产品使用有制度有受控；（1分）②电梯日常有巡查记录，有定期维护保养，且每年至少有一次专业机构的检测并取得合格证明或有检测报告；（1分）③管道燃气、液化气钢瓶等设施设备的安装、使用、存放（液化气钢瓶）等应符合消防、燃气管理专业机构的要求，有定期维护保养；每年至少有一次专业机构的检测并取得合格证明，有记录；（1分）④安全用电，各区域照明设施设备完好；紧急呼叫系统完好。（1分）</p>	4	未达到要求，每项扣0.5分，累计扣完为止。	
			<p>特种设备安全：医用氧气瓶定点放置，并有空满醒目标识，存放符合要求。（1分）</p>	1	未达到要求，每项扣1分，累计扣完为止。	
			<p>食品卫生安全：①食品采购（索票索证）、查验、储存、加工符合规定要求；（1.5分）②备餐间、就餐区域清洁卫生符合要求；（0.5分）③餐具清洗、消毒、保洁符合规定要求；（0.5分）④有食品留样制度，荤素食品48小时分餐留样，留样量不少于150g；（1分）⑤留样盒、留样标识按规范要求设置，并有留样记录；（1分）⑥有膳食保温、防尘等防护措施。（0.5分）</p>	5	未达到要求，每项扣1分，累计扣完为止。	
			<p>照护安全：①帮助老人转运、喂食、安全保护用具的使用等服务项目，按护理操作规范执行，确保老人安全；（3分）②开水炉、热水瓶、饮水机、微波炉等应放置在安全位置，并处于受控状态。（2分）</p>	5	未达到要求，每项扣1分，累计扣完为止。	
			<p>消防安全：①主要出入口≥2处，消防通道畅通无堆物，老年人居住用房、公共区域等部位的安全出入口、紧急出口、上下楼梯、灭火器等有明显标注，标注设置符合消防规定；（0.5分）②杜绝火灾事故发生，强化消防安全，定期开展消防演练，频次1次/半年，落实突发事件的应急处置预案；（0.5分）③消防设施配置符合消防规定要求，消防设施有定期维护保养，应急照明灯、应急疏散指示标志、安全疏散指示图完好，且每年至少有一次专业机构的检测并取得合格证明；（0.5分）④室内严禁使用明火（吸烟、蚊香等），室外有吸烟点。（0.5分）</p>	2	未达到要求，每项扣1分，累计扣完为止。	

			应急预案: 建立各类突发事件的应急预案, 院内工作人员掌握应急处置流程。(2分)	2	未达到要求, 每项扣1分, 累计扣完为止。	
			标识安全: 各类标识齐全、完整且设置符合要求。(1分)	1	未达到要求, 每项扣1分, 累计扣完为止。	
7	信访投诉	10	确保投诉渠道畅通, 公示醒目, 专人负责投诉处置, 做好相关记录。(10分)	10	未达到要求, 每项扣1分, 累计扣完为止。	
8	满意度测评	15	通过定期满意度测评, 了解住养老人对敬老院服务的满意度, 频次不少于2次/年, 有测评报告。(5分)	5	满意度测评 \geq 90%扣1分, 80-89%扣2分, 70-79%扣3分, 60-69%扣4分, 低于60%扣5分。若有投诉与举报, 经核实情况属实, 每次扣1分, 累计扣完为止。	
			通过定期满意度测评, 了解住养老人家属对敬老院服务的满意度, 频次不少于2次/年, 有测评报告。(5分)	5	满意度测评 \geq 90%扣1分, 80-89%扣2分, 70-79%扣3分, 60-69%扣4分, 低于60%扣5分。若有投诉与举报, 经核实情况属实, 每次扣1分, 累计扣完为止。	
			通过定期满意度测评, 了解住养老人对护理员及餐饮的满意度, 频次不少于2次/年, 有测评报告。(5分)	5	满意度测评 \geq 90%扣1分, 80-89%扣2分, 70-79%扣3分, 60-69%扣4分, 低于60%扣5分。若有投诉与举报, 经核实情况属实, 每次扣1分, 累计扣完为止。	

合计		100		100		
----	--	-----	--	-----	--	--

第五章 评标办法

1. 概述

1.1 本评标细则根据《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》、《评标委员会和评标方法暂行规定》（国家七部委 12 号令）以及招标文件及其补充文件中的相关要求制订。

1.2 评标总体要求：

1.2.1 整个评标工作应符合下列总要求：

- 1) 严格遵循公平、公正、科学、择优的原则。
- 2) 任何单位和个人不得非法干预或者影响评标过程和结果。
- 3) 保证评标活动在严格保密的情况下进行。
- 4) 评标活动及其当事人应当接受依法实施的监督。

1.2.2 评标委员会成员在评标工作时应遵守以下工作守则：

- 1) 认真贯彻执行国家和本市有关招标投标的法律、法规和政策；
- 2) 履行职责，严守秘密，廉洁自律；
- 3) 客观、公正、公平地参与招标评审工作；
- 4) 不接受采购人、投标人及其他有关人员的因不正当要求而给予的财物或其他好处；
- 5) 在评标工作期间不得私下接触投标人或者其他利害关系人；
- 6) 在发出中标通知书前不对外泄露对投标文件评审和比较的情况、中标候选人的推荐情况以及评标有关的其他情况；
- 7) 与招标项目或与投标人或其服务商有利害关系的应主动提出回避；
- 8) 按照规定的评审格式评分和撰写客观明确的评审意见。

1.2.3 评标委员会成员及其他参与评标工作的有关人员都必须严格保守有关秘密。应当予以保密的信息包括但不限于：

- 1) 评标委员会的组成情况及评委人选；
- 2) 对投标文件的初评情况；
- 3) 对各投标人的澄清问题及投标人的答复；
- 4) 评委的评审意见；
- 5) 中标候选人的推荐情况。

1.2.4 参与本项目评标工作的其他人员应按诚实、信用和勤勉的原则完成评标委员会交办的一些事务性工作，并主动接受评标委员会的监督。

1.3 按招标文件的有关规定，本项目将采用综合评分法进行评标。

2. 评标步骤

整个评标过程按下列步骤进行：

- 1) 符合性检查；

- 2) 商务评议;
- 3) 综合评估;
- 4) 确定中标候选人;
- 5) 完成并上报评标报告。

3. 评标要求

3.1 一般要求

3.1.1 由评标专家 5 人单数组成评标委员会，其中外聘的技术、经济等方面的专家人数须超过评委总人数的 2/3。

3.1.2 评标委员会设主任评委 1 名，负责主持整个评标工作。

3.1.3 所有评标工作将以投标人递交的投标文件及书面澄清（若有时）中的内容为基础和依据，一般不寻求或借助于其他外部证据。

3.2 符合性检查

3.2.1 对投标文件有《投标人须知前附表》的“注意事项”无效标条款明的情形的，属于重大偏差，为未能对招标文件做出实质性响应，将经评标委员会审核后作否决处理。

3.2.2 评标委员会将组织审查投标文件是否完整，是否有计算错误，文件是否恰当地签署。如果单价与总价有出入，以单价为准；若文字大写表示的数据与数字表示的有差别，则以文字大写表示的数据为准。若投标人拒绝接受上述修正，其投标将被拒绝。

3.2.3 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靠外部证据。

3.2.4 评标委员会拒绝被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。

3.2.5 评标委员会对一部分投标作废标处理后，其他的有效投标不足三家使得投标明显缺乏竞争时，评标委员会可以决定否决全部投标。

3.2.6 评标委员会对所有投标人信用记录进行审核，对于被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《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。

3.4 确定中标人

3.4.1 评标委员会将按照投标人的得分顺序确定排名第一名的投标人为中标候选人，排名第一的中标候选人放弃中标、因不可抗力提出不能履行合同，或者未按招标文件规定提交履约保证金，或者被查实存在影响中标结果的违法行为等情形而不符合中标条件的，采购人可以确定排名第二的中标候选人为中标人。如排名第二的中标候选人因同样原因不能签订中标合同，采购人可以确定排名第三的中标候选人为本次招标的中标人。

3.5 政策功能

4. 详细评审

- 4.1 详细评审以专家评标会形式，按《政府采购货物和服务招标投标管理办法》中规定的综合评分法，全体评标委员会成员均应参加评标会。
- 4.2 对投标人递交的技术标和商务标将分别进行详细评审，按本评标方法计算出每个投标人的综合得分。
- 4.3 本次招标综合评价得分的满分值为 100 分，其中商务得分的满分值为 10 分，技术得分满分值为 90 分。
- 4.4 评审时将先进行技术标评审，通过技术标评审的有效投标人，再进行商务评审和商务得分计算。
- 4.5 在统计计算各投标人的综合得分时将按“四舍五入”法保留两位小数。
- 4.6 技术评审

4.6.1 技术评审的评标要素、各评标要素的满分分值及所包含主要内容如表 1 所示。

1	实施方案	32 分	<p>一、评审内容：</p> <p>据投标人提供的管理服务理念和目标、机构运作方法及管理制度的确定；</p> <p>二、评审标准：</p> <p>1、投标人具有完善的管理服务理念和目标、机构运作方法及管理制度的得 8 分；</p> <p>2、管理服务理念和目标、机构运作方法及管理制度方案无缺失，内容基本满足项目需求的得 5 分；</p> <p>3、投标方案内容存在缺漏的得 3 分；</p> <p>4、投标方案内容存在明显缺漏的得 2 分；</p> <p>5、投标方案内容无相关内容的得 0 分</p>
			<p>一、评审内容：实施方案的合理性、针对性、具体性、操作性；</p> <p>二、评审标准：</p> <p>1、投标人具有合理的、针对性的、具体的、可操作性的实施方案得 10 分；</p> <p>2、投标人实施方案内容简单，基本满足项目需求的得 7 分；</p> <p>3、投标人实施方案存在缺漏的得 5 分；</p> <p>4、投标人实施方案存在明显缺漏的得 2 分；</p> <p>5、投标人实施方案无相关内容的得 0 分。</p>
			<p>一、评审内容：重点难点的应对和措施；</p> <p>二、评审标准：</p>

			<p>1、投标人针对重点难点具有应对和措施的得 8 分；</p> <p>2、投标人针对重点难点的应对和措施基本满足项目需求的得 5 分；</p> <p>3、投标人的应对和措施存在缺漏的得 3 分；</p> <p>4、投标人的应对和措施存在明显缺漏的得 2 分；</p> <p>5、投标人的应对和措施无相关内容的得 0 分。</p> <hr/> <p>一、评审内容：应急预案和紧急事件处置措施；</p> <p>二、评审标准：</p> <p>1、投标人针对应急预案和紧急事件处置措施的得 6 分；</p> <p>2、投标人针对应急预案和紧急事件处置措施基本满足项目需求的得 4 分；</p> <p>3、投标人的应对和措施存在缺漏的得 3 分；</p> <p>4、投标人的应对和措施存在明显缺漏的得 2 分；</p> <p>5、投标人的应对和措施无相关内容的得 0 分。</p>
2	人员配备	21 分	<p>一、评审内容：项目组织结构；</p> <p>二、评审标准：</p> <p>1、投标团队具有清晰的、完善的项目组织结构的得 7 分；</p> <p>2、投标团队项目组织结构安排基本满足项目需求的得 5 分；</p> <p>3、投标团队项目组织结构存在缺漏的得 3 分；</p> <p>4、投标团队项目组织结构存在明显缺漏的得 1 分；</p> <p>5、投标团队项目组织结构安排无相关内容的得 0 分。</p> <hr/> <p>一、评审内容：主要管理人员及专业人员配置情况；</p> <p>二、评审标准：</p> <p>1、投标团队主要管理人员及专业人员配置完善的得 7 分；</p> <p>2、投标团队主要管理人员及专业人员配置基本满足项目需求的得 5 分；</p> <p>3、投标团队主要管理人员及专业人员配置存在缺漏的得 3 分；</p> <p>4、投标团队主要管理人员及专业人员配置存在明显缺漏的得 1 分；</p> <p>5、无相关内容的得 0 分。</p> <hr/> <p>一、评审内容：人员详细情况（岗位类别、人员数量、任职资格、专业、学历、类似工作经验等）；</p> <p>二、评审标准：</p>

			<p>1、投标团队人员岗位类别、人员数量、任职资格、专业、学历、类似工作经验等情况满足项目要求的得 7 分；</p> <p>2、投标团队人员详细情况基本满足项目需求的得 5 分；</p> <p>3、投标团队人员详细情况存在缺漏的得 3 分；</p> <p>4、投标团队人员详细情况存在明显缺漏的得 1 分；</p> <p>5、无相关内容的得 0 分。</p>
3	项目物力配置	4分	<p>一、评审内容：护理能耗、医疗能耗、办公能耗、后勤能耗等配置情况；</p> <p>二、评审标准：</p> <p>1、拟投入本项目的护理能耗、医疗能耗、办公能耗、后勤能耗等充足完善的得 4 分；</p> <p>2、拟投入本项目的护理能耗、医疗能耗、办公能耗、后勤能耗等一般的得 3 分；</p> <p>3、拟投入本项目的护理能耗、医疗能耗、办公能耗、后勤能耗等欠缺的得 2 分；</p> <p>4、无相关内容的得 0 分。</p>
4	进度、质量服务承诺	5分	<p>一、评审内容：1. 具有针对本项目的自查制度，包括流程管理、预算执行、财务管理、进度控制、满意度调查等；2. 内容具体、合理、可行。</p> <p>二、评分标准：</p> <p>1、建立质量管理体系，且具有相应的配套措施具体、合理等，得 5 分；</p> <p>2、质量管理体系一般，相应配套措施一般，得 3 分；</p> <p>3、质量管理体系不妥，相应配套措施不妥，得 1 分；</p> <p>4、无配套应急措施，得 0 分</p>
5	公司管理组织架构及管理制度	7分	<p>一、评审内容：</p> <p>1. 公司管理机构构成及运作流程；</p> <p>2. 公司管理制度（主要有岗位职责、岗位招录；服务质量、人员考核、奖惩等激励机制。</p> <p>二、评分标准：</p> <p>1、管理组织架构完善，管理制度健全的，得 7 分；</p> <p>2、有基本管理组织架构，管理制度不够健全和完善的，得 5 分；</p> <p>3、管理组织架构不完善，管理制度不健全的，得 3 分；</p> <p>4、无相关内容的得 0 分。</p>
6	特色管理及合理	6分	<p>一、评审内容：</p> <p>1. 对服务方式、特色管理或创新管理的描述；</p>

	化建议		2. 其它合理化建议的分析；3、与业主有效沟通的工作机制；4、内页资料的管理机制。 二、评分标准： 1、方案设计完整合理，具有较强的针对性和可操作性，保障措施切实有效，得 6 分； 2、方案设计合理，但针对性和可操作性一般，保障措施欠缺，得 4 分； 3、方案基本合理，针对性和可操作性欠缺：得 2 分； 4、无相关内容的得 0 分。
7	综合实力	2	评审标准： 供应商的履约情况、供应商的综合经营能力（包括公司理念和企业文化价值）、供应商的企业资质、社会信用信誉、社会评价等，得 0-2 分。
8	类似项目业绩	10 分	根据投标单位近三年的类似项目成功案例（须提供养老服务合同或者项目运营证明）进行综合评价，得（0-10 分） 每提供一个有效证明材料得 2 分，最高得 10 分，不提供不得分。
9	响应文件的编制	3 分	评审内容：响应文件编制的完整性和规范程度。 评审标准： 1、响应文件内容完整、简洁明了、上传清晰、按照磋商文件要求编排有序的，得 1-3 分； 2、响应文件内容有缺漏、重复繁琐、文字或图片不清晰或者编排混乱的，酌情扣分。
合计		90 分	

最小评分单位为 0.5 分（如有缺项的，则该项得“0”分）。

4.6.2 评标委员会成员在认真审阅投标文件的基础上，按表 1 的规定，对各有效投标人的技术标进行独立、客观和公证的打分。

4.7 商务标评审

4.7.1 在详细评审的商务标评分中，将对所有通过技术评审有效投标的投标人的投标报价进行审核。

4.7.2 如果投标人的投标报价存在漏项或缺项，则按用其他提交有效标的投标人的该项最高报价计入该投标人的核准投标报价中。若投标人拒绝接受上述修正，其投标将被拒绝。

4.7.3 对投标人在澄清、说明和补正时提供的优惠或让利，评标时一律不予考虑。

4.7.4 商务得分计算

对所有进入商务评审的有效投标人的投标报价进行价格修正后，商务得分统一采用低价优先法计算，即在满足招标文件要求的前提下，经核准的最低投标价格为评标基准价，其价格分为满分 100 分。

其他投标人的商务得分统一按照下列公式计算：

商务得分=（评标基准价/经核准的投标报价）×10%×100

对于非专门面向中小企业的项目，对小型和微型企业产品的价格给予 10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。

4.8 投标人最终得分=技术得分+商务得分

4.9 推荐中标候选人

按照《上海市电子政府采购暂行管理办法》规定推选或确定中标人。

5. 其他

5.1 投标人不得干扰采购人的评标活动，否则将废除其投标。

5.2 根据《中华人民共和国招标投标法》有关规定，投标人如有哄抬、故意压低或相互串通投标报价以达到排挤其他投标人的目的，从而损害采购人或其他投标人合法权益的情况时，采购人有权取消有关违规投标人的投标资格。

第六章 附件（投标格式）

以下适用于所有包件

1、投标函

致：

根据贵方_____（项目名称、招标编号、包名：包号）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 正 2 副。提交下述投文件：

投标报价表；

服务说明一览表；

资格证明文件；

“投标人须知”要求投标人提交的全部文件。

据此函，签字人兹宣布同意如下：

按招标文件的规定提交服务的投标总价为：（注明币种，并用文字和数字表示的投标总价）。

我们将按招标文件的规定，承担完成合同规定的责任和义务。

我们已详细审核了全部招标文件，包括招标文件的修改通知（如果有的话）、我们知道必须放弃对上述文件中所有条款提出存有含糊不清或不理解之问题的权利。

我们同意投标有效期在投标截止之日起_____天起遵循本招标文件的规定投标有效期届满之前对我方均具有约束力，而且有可能中标。

如果在开标后规定的投标有效期内撤回投标，我们的投标保证金可被贵方没收。

如果贵方有要求，我们愿意进一步提供与本投标有关的任何证据或资料。

我们完全理解贵方不一定要接受最低报价的投标或收到的任何投标。

与本投标有关的正式通讯地址为：

地址：

邮政编码：

电话号码：

传真号码：

电子信箱：

投标人代表姓名：

公章：

日期：年月日

2、投标人声明函

公司名称_____参加_____本项目项目名称/包名：包号政府采购招投标，在此郑重承诺

一、 本公司不存在下列各项情形：

1. 为本招标项目前期准备或者监理工作直接或间接提供设计、咨询服务的法人及其附属机构；
2. 与采购人或集中采购机构存在隶属关系；
3. 为本项目的监理人；
4. 为本项目提供采购代理服务；
5. 与本项目的监理人或集中采购机构同为一个法定代表人；
6. 与本项目的监理人或集中采购机构相互控股或参股；
7. 与本项目的监理人或集中采购机构相互任职或工作；
8. 被责令停业；
9. 财产被接管或冻结；
10. 被政府采购监管部门处罚并在处罚有效期内被禁止参加政府采购的。

二、 招标文件的疑点及异议

本公司仔细阅读了本项目招标文件（包括补充文件，以下同）所有条款，认为本招标文件要求明确，同时未存在以不合理条件限制、排斥潜在投标人或者投标人的倾向性、排他性条款。本公司对本招标文件所有条款没有疑点及异议。

三、 投标文件的实质性响应

本公司仔细审核了本项目招标文件及准备递交的投标文件，认为本投标文件已不存在任何疏漏和偏差，实质性响应了本项目招标文件的要求。本公司不会就投标文件是否存在废标内容而声明本公司投标文件应该被废标，并以此依据提出质疑或投诉。

本公司认可招标文件、中标人投标文件、合同前按时间排序的符合法规的补充文件、合同后按时间排序的符合法规的补充文件均为合同的强制性附件，合同文本及补充协议与中标人的投标文件有冲突的，以中标人的投标文件相关承诺为准。

不论投标文件和合同及补充协议是否对招标文件中与合同相关条款作修改、遗漏、补充、变更或否决，本公司认可招标文件中与合同相关条款始终为合同履行全过程具有不可更改，强约束的条款。

公司名称（公章）

年 月 日

3、 敬老院委托运营管理服务包 1

服务时间	项目负责人（姓名）	投入本项目人数（个）	最终报价（总价、元）

招标编号：

包名： 包号：

项目名称	服务时间	项目负责人（姓名）	投入本项目人数（个）	金额（元）

总报价（大写）：

投 标 人：（公章）

投标人法定代表人或投标人授权代表（签名或盖章）：

日 期：

说明：1、所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到个位数。

2、若本表与投标书格式其他部分在内容上有出入，以本表为准。

3、本次招标的报价按 12 月计算。

4、投标总价不得超过公布的投标上限价。

投标人授权代表签字： _____

投标人公章： _____

3.1 服务及其他分项报价表（根据项目实际内容自行填写）

招标编号： 单位： 人民币（元）

包件号：

序号	分类名称					...
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						

参照上海市服务行业协会服务指导价格格式，包括但不限于以下内容时，各部分内容可附报价明细（格式自拟）

投标人授权代表签字： _

公章： _____

日期：

3.2 服务子项目投标价格构成表（格式自拟）

包件号：

说明：

投标人应采用分项报价最终汇总的方式进行，报出拟提供服务的单价和总价。

应分别列出月消耗、月费用等必要的费用组成。

—

注：1、上述分项报价需按不同服务子项目分别报价。

4、针对本项目拟委派所有人员情况表

包名： 包号：

序号	姓名	性别	出生年月	文化程度	职称等级	在本项目拟担任工作	成功案例项目	本项目中职务
								项目负责人
								管理人员
								其他人员

注：1、须附以上项目负责人及管理人员的详细情况表（格式自拟）。

投标人法定代表人或投标人授权代表(签名或盖章)：

投标人（公章）：

5、项目负责人基本情况表

包名： 包号：

姓名		出生年月		文化程度		职务	
最高学历毕业院校时间和专业			从事相关工作年限			联系方式	
执业资格及获得年限			技术职称及获得年限			学位	
主要工作经历							
时间	工作单位	所属部门	担任职务		证明人	联系电话	

备注：项目负责人需与行贿犯罪查询结果中的项目负责人保持一致

投标人授权代表签字：_____ 公章：_____

6、资格证明文件

- 一、 投标人身份证明：三证合一的营业执照（副本）（或营业执照、税务登记证、组织机构代码证书）、资质证书，投标人为自然人时自然人身份证；
- 二、 近三年内（包括当年度）涉及的任何诉讼或仲裁的资料，涉及的各方当事人及争议的金额、诉讼或仲裁结果。若无，亦请提供没有相关诉讼或仲裁的陈述性文件；
- 三、 未提供廉政承诺书的；
- 四、 未提交《投标人声明函》的；
- 五、 投标人的“信用中国”和“中国政府采购网”查询供应商信用记录的系统截图（被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《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，应当拒绝其参与政府采购活动）日期为公告之日起后；
- 六、 投标人具有固定的售后服务机构证明
提供营业场所的产权证明原件或相关房屋租赁合同原件的扫描件
- 七、 残疾人福利性单位声明函（如需）

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：

7、投标人的资格声明

名称及其他情况

投标单位名称： _

地址： _

成立和（或）注册日期： _

主管部门： _____

企业性质： _____

职员人数： _____

一般工人： _

技术人员： _____

近期资产负债表（到年月日止）

固定资产： _____

原值： _

净值： _

流动资金： _____

长期负债： _____

短期负债： _____

资金来源： _____

自有资金： _____

银行贷款： _____

资金类型： _____

生产资金： _____

非生产资金： _____

近三年内类似服务的业绩

有关开户银行的名称和地址

银行名称 地址

其他情况

— 兹证明上述声明是真实、正确的，并提供了全部能提供的资料和数据，我们同意遵照贵方要求出示有关证明文件。

日期：年月日 制造厂名称：

授权代表签字：

授权代表的职务： 电话号码：

传真号码：

公章： 电子信箱：

8、法定代表人授权书

本人（姓名）系（投标人名称）的法定代表人，代表本公司授权（被授权人的姓名、职务）为本公司的合法代理人，就项目的合同投标及合同的谈判、签约、执行、完成和保修，并以本公司名义处理一切与之有关的事务。

本授权书于年月日签字生效，有效期为天。
特此声明。

授权人签字或盖章：

代理人（被授权人）签字或盖章：

单位名称：

地址：

(法人身份证复印件)

(被授权人身份证复印件)

9、中小企业声明函

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库[2020]46号）和《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部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）规定的划分标准，本公司为_____（请填写：中型、小型、微型）企业。即，本公司同时满足以下条件：

1. 本公司注册资本金：_____

2. 本公司所属行业：_____

3. 本公司近三年内营业收入：

2019年：_____

2020年：_____

2021年：_____

4. 本公司现有在册人员：_____人。

2. 本公司参加_____（招标人名称）的_____项目采购活动，由本企业提供全部或部分服务，或者由其他_____（请填写：中型、小型、微型）企业提供部分服务。本条所称服务不包括使用大型企业提供的服务。

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。

投标企业名称（盖章）：

日期：

说明：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》。

附：《中小企业划型标准规定》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。

10、涉及的诉讼案件及案件处理结果

一、投标人自成立以来若涉及过诉讼案件：

致：（招标人名称）

（投标人名称）自_____（投标人成立时间）成立以来共涉及诉讼案件____起：

1、原告人：_____被告人：_____诉讼理由：_____审理周期：_____

案件处理结果：_____

2、原告人：_____被告人：_____诉讼理由：_____审理周期：_____

案件处理结果：_____

...

投标人名称：_____

（加盖公章）

法定代表人或其授权代表签字：_____

日期：年月日

二、投标人自成立以来若未涉及过诉讼案件：

致：（招标人名称）

（投标人名称）自（投标人成立时间）成立以来未涉及过诉讼案件。
特此声明。

投标人名称：_____

（加盖公章）

法定代表人或其授权代表签字：_____

日期：年月日

12、服务需求响应/偏离表格式

投标人名称：_____ 招标编号：_____

包名： 包号：_____

序号	招标文件要求	投标文件响应	响应/ 偏离	说明

投标人授权代表签字：_____ 公章：_____

注：投标人应对照招标文件需求，逐条说明所提供服务的**服务要求**做出了实质性的响应，并申明与**服务要求**条文的偏差和例外。特别对有具体指标的服务要求，投标人必须提供所提供**服务**能够达到的具体指标。

13、商务条款响应/偏离表

投标人名称：_____ 招标编号：_____

包名： 包号：_____

序号	招标文件的商务条款	投标文件的商务条款	响应/偏离	说明

投标人授权代表签字：_____ 公章：_____

14、廉政承诺书

兹我单位于参加项目投标前作如下郑重承诺：

我单位将遵守国家法律、法规、规章，以及闵行区莘庄工业区政府采购（招标投标）相关制度，自觉遵守政府采购（招标投标）市场秩序，自觉抵制各种不良行为，恪守公平竞争原则，认真负责、诚实守信地参加政府采购（招标投标）活动。

通过正常途径开展相关工作，不为谋取某些不正当利益而向采购（招标）单位和个人、评审委员会赠送礼金、礼品、有价证券和贵重物品和为其购置与提供通讯工具、交通工具、家电、办公用品等钱物，或者邀请其外出旅游和进入营业性娱乐场所。

诚信履行合同，不为谋取不正当利益擅自与采购（招标）单位工作人员就项目承包、工程费用、材料设备供应、工作量变动、工程验收、工程质量问题处理，以及货物和服务采购的验收、质量问题处理、售后服务等进行私下商谈或者达成默契。

若违背上述承诺，我单位接受闵行区莘庄工业区招管办及其他有关部门依法给予处理，并承担相应的法律责任，若造成采购（招标）单位损失的，愿承担相应的赔偿责任。

承诺单位（公章）：

法定代表人（签名或盖章）：

日期：

15、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：重大违法记录是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。）

供应商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。）

投标人（公章）：

日期： 年 月 日

16、 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

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

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



特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假,将依法承担相应责任。

供应商名称(公章)

日期:

企业优势及实力

格式自拟

项目技术方案

格式自拟

项目实施方案

格式自拟

投标人服务承诺

格式自拟

[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]	乙方： [合同中心-供应商名称]
地址： [合同中心-采购单位所在地]	地址： [合同中心-供应商所在地]
邮政编码： [合同中心-采购单位邮编]	邮政编码： [合同中心-供应商单位邮编]
电话： [合同中心-采购单位联系人电话]	电话： [合同中心-供应商联系人电话]
传真： [合同中心-采购单位传真]	传真： [合同中心-供应商单位传真]
联系人： [合同中心-采购单位联系人]	联系人： [合同中心-供应商联系人]

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： 闵行区联农路 588 号

2. 3 服务期限

本服务的服务期限：自合同签订之日起一年

[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 付款内容：（分期付款）

7.2.2 付款条件：

[合同中心-支付方式名称]

甲方根据乙方专项季度工作报告情况，按季度支付运营成本及工勤人员托管管理成本。运营管理费用需经过《莘庄工业区“月考月兑”考核办法（试行）》工作要求按月考核，季度支付。项目结束后，由甲方负责项目的审计工作，乙方需提供审计时所有材料。项目最后一个季度费用（运营成本费、工勤人员托管费、运营管理费），以实际审核价支付。

根据上莘管发〔2021〕02号关于印发《莘庄工业区购买服务项目审核监督管理规定》的通知要求，在邀标文件内写明并明确事后须另提供实际结算书（或结算清单）和接受事后审核，且最终的结算总额以合同价和审核价两者孰低的方式计算。

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，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调整原有服务内容，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承担。

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）：

乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：[合同中心-签订时间]

日期：[合同中心-签订时间]

合同签订点：网上签约

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]	乙方：[合同中心-供应商名称]
地址：[合同中心-采购单位所在地]	地址：[合同中心-供应商所在地]
邮政编码：[合同中心-采购人单位邮编]	邮政编码：[合同中心-供应商单位邮编]
电话：[合同中心-采购单位联系人电话]	电话：[合同中心-供应商联系人电话]
传真：[合同中心-采购人单位传真]	传真：[合同中心-供应商单位传真]
联系人：[合同中心-采购单位联系人]	联系人：[合同中心-供应商联系人]

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国合同法》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：闵行区联农路 588 号

2. 3 服务期限

本服务的服务期限：自合同签订之日起一年。

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 付款内容：（分期付款）

7. 2. 2 付款条件：

甲方根据乙方专项季度工作报告情况，按季度支付运营成本及工勤人员托管管理成本。运营管理费用需经过《莘庄工业区“月考月兑”考核办法（试行）》工作要求按月考核，季度支付。项目结束后，由甲方负责项目的审计工作，乙方需提供审计时所有材料。项目最后一个季度费用（运营成本费、工勤人员托管费、运营管理费），以实际审核价支付。

根据上莘管发（2021）02号关于印发《莘庄工业区购买服务项目审核监督管理规定》的通知要求，在邀标文件内写明并明确事后须另提供实际结算书（或结算清单）和接受事后审核，且最终的结算总额以合同价和审核价两者孰低的方式计算。

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，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、国家政策的重大的变化，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承担。

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）：

乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：[合同中心-签订时间]

日期：[合同中心-签订时间_1]

合同签订点:网上签约

政府采购供应商不良行为内容

1. 提供虚假材料的；
2. 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；
3. 与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；
4. 以他人名义投标或承接项目的；
5. 在招标投标过程中与采购人进行协商谈判的；
6. 开标后擅自撤销投标，影响招标继续进行的；
7. 以向采购人、评标委员会成员行贿等不正当手段谋取中标的；
8. 中标、中标后无正当理由拒绝签订政府采购合同的；
9. 将中标项目转让给他人或将中标项目肢解后分别转让给他人；
10. 无正当理由拒绝履行合同的；
11. 故意提供假冒伪劣产品或走私物品的；
12. 拒绝提供售后服务或者服务质量存在重大问题给采购人造成损害的；
13. 恶意投诉，给采购人或者采购代理机构造成损害的；
14. 恶意哄抬或压低价格的；
15. 合同单价明显高于同类产品同期市场平均价的；
16. 单项合同毛利率上限超过服务协议中规定的毛利率上限的（特指公务外出（国外）定点服务项目）；
17. 违反《中华人民共和国价格法》中相关规定的；
18. 拒绝有关部门监督检查或者提供虚假情况的；
19. 区财政局认定的其他有违诚实信用的行为。

若发现政府采购供应商有以上不良行为的，将报请有关部门。