

# 永州市政府采购文件

采购项目名称:	东安县民政局2024年度分散供养全自理特困人员居家照护服务采购
采购人:	东安县民政局
采购方式:	公开招标
采购代理机构:	中慧力祥项目管理有限公司
委托代理编号:	ZHLX-202400618
代理费收取方式:	采购人支付代理费（按成交金额百分比收取）
代理费支付标准:	项目成交金额的1.5%
专家评审费收取方式:	采购人支付专家评审费
采购计划编号:	东财购计2024[00081]号
采购项目预算:	2,670,000元
是否进行资格预审:	否
需求编制时间:	2024-07-04

采购人签章:

东安县民政局

需求编制人签章:

曾娟

## 编制依据

《中华人民共和国政府采购法》（中华人民共和国国家主席令第14号修改）  
《中华人民共和国政府采购法实施条例》（中华人民共和国国务院令第658号）  
《政府采购非招标采购方式管理办法》（财政部令第74号）  
《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第87号）  
《政府采购框架协议采购方式管理暂行办法》（财政部令第110号）  
财政部关于印发《政府采购需求管理办法》的通知（财库〔2021〕22号）  
财政部、国家发展和改革委员会关于印发《节能产品政府采购实施意见》的通知（财库〔2004〕185号）  
财政部、国家环保总局联合印发《关于环境标志产品政府采购实施的意见》（财库〔2006〕90号）  
财政部关于印发《政府采购进口产品管理办法》的通知（财库〔2007〕119号）  
财政部、工业和信息化部关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知（财库〔2020〕46号）  
关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知（财库〔2022〕19号）  
湖南省财政厅湖南省司法厅关于政府采购支持监狱企业发展的有关通知  
财政部关于《推进和完善服务项目政府采购有关问题》的通知（财库〔2014〕37号）  
国务院办公厅关于政府向社会力量购买服务的指导意见（国办发〔2013〕96号）  
湖南省财政厅关于印发《湖南省政府采购非招标采购方式管理办法实施细则》的通知（湘财购〔2014〕15号）  
其他政府采购法律法规及政策

## 编制基本要求

采购人在招标公告、采购需求和评审标准中不得按以下不合理的条件对供应商实行差别待遇或者歧视待遇：

- （一）就同一采购项目向供应商提供有差别的项目信息；
- （二）设定的资格、技术、商务条件与采购项目的具体特点和实际需要不相适应或者与合同履行无关；
- （三）采购需求中的技术、服务等要求指向特定供应商、特定产品；
- （四）以特定行政区域或者特定行业的业绩、奖项作为加分条件或者中标、成交条件；
- （五）对供应商采取不同的资格审查或者评审标准；
- （六）限定或者指定特定的专利、商标、品牌或者供应商；
- （七）非法限定供应商的所有制形式、组织形式或者所在地；
- （八）以其他不合理条件限制或者排斥潜在供应商。

采购人应对采购标的的市场技术或服务水平、供应、价格等情况进行市场调查，根据调查情况科学、合理确定采购需求和价格测算。

采购需求应符合国家相关法律法规和政府采购政策的规定。

采购人根据价格测算情况，可以在采购预算额度内设定最高限价，但不得设定最低限价。

采购人根据编制依据和基本要求提出采购需求，采购需求中应落实节约能源、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政府采购政策。

采购人应就采购公告、采购需求和评分标准自行组织征询专家意见（本系统、本单位人员不得作为专家参与征询意见）。

采购需求的内容应当完整、明确，主要包括：

（一）采购需求明细包括：货物或服务名称、技术规格和技术参数、产地类型（国产或进口）、是否接受进口产品、是否为采购节能环保产品、是否为核心产品（必要时需设置同品牌淘汰策略）、技术标准或服务标准、数量、单价（元）、小计（元）、总合计（元）等。

- （二）采购标的执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范；
- （三）采购标的所要实现的功能或目标，以及需落实的政府采购政策；
- （四）采购标的需满足的质量、安全、节能环保、技术规格、服务标准等性能要求；
- （五）采购标的的物理特性，如尺寸、颜色、标志等要求；
- （六）采购标的的数量、采购项目交付或执行的时间和地点，以及售后服务要求；
- （七）采购标的的验收标准；
- （八）采购标的的其他技术、服务等要求。

第一章 项目分包

项目简述(本项目不专门面向中小企业采购):

本项目的供应商来源为公告邀请

编号	包名	采购金额（元）	评审方法
1	第一包	2,661,840	综合评分法

招标文件获取方式、时间:

获取时间：详见采购公告

获取方式：下载投标工具,安装后联网获取

项目对应的采购意向

意向项目名	涉及的预算金额（元）	采购内容概况	预期采购时间
东安县民政局2024年度分散供养全自理特困人员居家照护服务采购	2,600,000	对全县分散供养全自理特困人员提供居家养老服务，包括生活照料服务、医疗康复服务及精神慰藉服务，建立健全适应服务对象需要的照料服务模式，不断完善和创新服务工作，真正实现分散供养全自理特困人员的基本生活有保障、日常起居有照料、精神文化有依靠。	2024-05

第二章 项目采购需求

包名：第一包 采购金额：2,661,840元

包概述：东安县民政局2024年度分散供养全自理特困人员居家照护服务				
评标方法：综合评分法	采购文件费：0元	资格合格最少供应商数：3个	是否接受联合体：否	是否完全面向中小企业：否
是否接受进口产品：否	资格预审后的合格供应商进入下一阶段投标/响应的数量限定：不进行资格预审	期望成交供应商数：1个	投标有效期：90个自然日	合同履约保证金：无
合同内容是否可变：是	需求是否可变：否	供应商二次报价的时长限制：供应商不需要二次报价		
本包所属行业：		其他未列明行业		
是否设置了核心产品：否	核心产品同品牌供应商的确定中标/成交候选人规则：无			
特殊情况下确定成交供应商的约定：本包在评审过程中，若发现中标/成交候选供应商存在得分相同的且报价相同，约定由评委组长采取随机抽取方式来确定最终中标/成交供应商				
本包基本资格要求	1. 具有独立承担民事责任的能力。			
	2. 参加政府采购前三年内，在经营活动中无重大违法记录，有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录，具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度，具有履行合同所必需的设备和专业能力。			
本包基本资格要求	3. 供应商不得为信用中国网站（www.creditchina.gov.cn）中列入失信被执行人和重大税收违法案件当事人名单的供应商，不得为中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单中被财政部门禁止参加政府采购活动的供应商（处罚决定规定的时间内）。			
	4. 法律、行政法规规定的其他条件。			
本包基本资格要求	5. 参加开标的是法定代表人（单位负责人）本人，需上传法定代表人（单位负责人）身份证复印件，若不是法定代表人（单位负责人）本人，需提供授权委托书。			
	1. 提供三证合一或五证合一的营业执照扫描件（加盖供应商公章）和法定代表人（单位负责人）身份证复印件（加盖供应商公章）的扫描件，若投标人是自然人的，提供身份证扫描件。具体见下述：（1）投标人为企业的，应提交营业执照或法人登记证书的复印件；（2）投标人为非法人组织的，应提交依法登记证书复印件；（3）投标人为个体工商户的，应提交个体工商户营业执照复印件；（4）投标人为自然人的，应提交自然人的身份证明复印件。			
本包基本资格要求	2. 投标人提供湖南省政府采购供应商资格承诺函（下载投标工具后获取），须加盖供应商公章（可在模板中填写好后打印出来加盖公章，再拍照或扫描成图片上传）。			
	3. 供应商无需上传证明材料，由评委在www.creditchina.gov.cn和www.ccgp.gov.cn现场联网查验。			
本包基本资格要求	4. 提供承诺函，承诺：投标供应商与采购人或采购代理机构不存在隶属关系或者其他利害关系；投标供应商与参加本项目的其他供应商不存在控股、关联关系，或者与其他供应商法定代表人（或者负责人）为同一人；投标供应商未为本项目前期准备提供设计或咨询服务。下载模板填写上传（模板下载投标工具安装后可见），须加盖供应商公章。			
	5. 下载投标工具后获取，须加盖供应商公章，可在模板中填写好后打印出来加盖公章，再拍照或扫描成图片上传。			
本包基本资格要求	以上5条，除第3条外，其余第1、第2、第4、第5条资格要求，供应商均需在电子投标工具的指定位置上传，不按指定位置上传的，将被视为无效投标。			

本包服务类需求

服务名	单价（元）	单位	数量	小计（元）	采购品目
东安县民政局2024年度分	720	年	3,697	2,661,840	C05010500-社会救助服务
项目情况	1、名称：东安县民政局2024年度分散供养全自理特困人员居家照护服务				

散供养全自理特困人员居家照护服务		<p>2、数据：人数：3697人（具体服务人数以实际能力评估确定人数为准）。</p> <p>3、预算：60元/人/月（720元/人/年）</p> <p>4、方式：政府购买服务方式</p> <p>5、期限：采购服务期限1年</p> <p>6、（是/否）接受联合体投标：否</p>																						
	服务需求	<p>总体需求：依托信息化技术，构建养老服务智慧监控管理平台，委托社会服务机构，提供居家养老上门服务，满足特定老年人群的基本养老服务需求。</p> <p>一、 服务需求：</p> <p>1、 基本服务内容：5项</p> <p>A. 生活自理能力评估服务。为特困人员生活自理能力进行一次全面评估，精准评定其照料护理等级。对不同的服务对象纳入照料服务相应的标准档次，并实行动态管理。</p> <p>B. 居家照料服务。督促帮助特困人员做好居所清洁洗涤、消毒、理发、代购代办等服务；在服务中发现服务对象需要就诊或住院时，及时向乡（镇）人民政府报告，协助将其送到定点医疗机构就医。</p> <p>C. 精神慰藉服务。及时了解掌握特困人员心理变化，进行心理情绪疏导和不良情绪干预。特困人员思想状况有异常的，及时报告村(居)委会、乡镇人民政府。</p> <p>D. 文化娱乐服务。组织引导特困人员参加有益于身心健康的文化娱乐、体育健身、休闲养生等活动。</p> <p>E. 安全指导服务。为特困人员提供防摔、防火、防冻、防走失、防骗等安全指导服务。</p> <p>2、基本服务项目表及指标要求：</p> <table><tr><th colspan="6">东安县分散供养特困人员居家照料服务指导清单（试行）</th></tr><tr><th>项目</th><th>分类</th><th>时长</th><th>单价</th><th>高频限定</th><th>下单要求</th></tr><tr><td rowspan="2">基础项</td><td>老人能力评估</td><td>不限</td><td>60</td><td>一年一次</td><td>每年度为老年人组织1次生活能力评估，并制定护理计划，实施精准服务。</td></tr><tr><td>健康服务</td><td>不限</td><td>免</td><td>每季度一次</td><td>建立健康档案，定期给服务对象进行身体指标检测（如血压</td></tr></table>	东安县分散供养特困人员居家照料服务指导清单（试行）						项目	分类	时长	单价	高频限定	下单要求	基础项	老人能力评估	不限	60	一年一次	每年度为老年人组织1次生活能力评估，并制定护理计划，实施精准服务。	健康服务	不限	免	每季度一次
东安县分散供养特困人员居家照料服务指导清单（试行）																								
项目	分类	时长	单价	高频限定	下单要求																			
基础项	老人能力评估	不限	60	一年一次	每年度为老年人组织1次生活能力评估，并制定护理计划，实施精准服务。																			
	健康服务	不限	免	每季度一次	建立健康档案，定期给服务对象进行身体指标检测（如血压																			

		目				费		监测、血氧监测 等）。提醒服务对象用药安全，健康、保健咨询、心理慰藉、健康巡诊等健康服务。
			探访关爱		不限	免 费	每月一次	每月至少开展一次服务，全年不低于12次
		可 选 项 目	助 医	陪同就医1	1h	20	一天两次	村诊所陪同就医
				陪同就医2	3h	40	每天一次	村/乡镇医院陪同就医
				陪同就医3	4h	60	每天一次	乡镇/县医院陪同就医
				陪同就医4	6h	90	每天一次	县级医院陪同就医
				医院陪护	12h	120	每天一次	乡镇级以上医院全天或夜间陪护
			助 浴	全身擦洗	30Min	30	2次/月	帮服务对象擦洗身体
				失能、半失能 人员全身助浴	1h	120	1次/月	帮服务对象清洗身体
				理发	30Min	15	一月一次	帮服务对象理发（服务人员应自备相应的理发设备，必须包含 洗头、理发，必要时应吹干头发，男士剃须）。
				洗头	20Min	10	一周二次	帮服务对象洗头，必要时应吹干头发。
				剪指（趾） 甲	10min	10	半月一次	必须一次性完成四肢的剪指甲服务。
			助 洁	一般清洁	30min	10	一天一次	对服务对象家中地面、墙面、家具、窗台、厨房灶台等地方进行打扫清洁，整理房间、清理杂物等基础的卫生保洁服务。
				重度清洁	1h	20	一天一次	对服务对象家中地面、墙面、家具、窗台窗纱、厨房灶具、卫浴洁具等进行深入的除尘清

							洁等卫生服务。	
			深度清洁	3h	60	一月一次	全屋深度清洁，除尘除垢，死角清理，玻璃擦拭，厨卫保养，并对家居物品进行归类整理，消杀组合。	
		助餐	做便餐	20min	10	一天一次	帮助服务对象制作便餐，包括但不限于煮面条、摊饼、热饭菜。	
			煮饭做菜	1h	20	一天一次	帮助服务对象制作味道可口，营养均衡的膳食（此费用不包含食材费，食材由服务对象自备）。	
			早餐配餐	10min	10	一天一次	为服务对象提供送餐上门服务，把饭菜送到服务对象家中（含早餐餐费）。	
			中/晚餐配餐	30min	10	一天两次	为服务对象配餐（两荤一素中/晚餐），不含送餐费，到有资质的配餐点取餐。	
		代买代办	代办1	1h	20	一天一次	为服务对象代办银行、通讯、水电、报销等业务。	
			代办2	2h	40	一天一次		
			代购	10min	5	一天一次	代购生活物资、药品等	
			代做家务1	30min	15	一天一次	为服务对象修理电器家具、缝补衣物、助农等。	
			代做家务2	1h	30	一天一次		
		注：服务对象每人每月60元服务费，供应商需保证每人每月提供不少于1次的服务（超出部分由服务对象自行承担），基础项目是必须配置的项目，可选项目是根据老年人实际情况和需求进行个性化配置的项目，陪同就医所产生的车费由服务对象承担，原则按当地公交车收费标准执行，双方有约定的按约定执行。						
		注：对于上述项目要求，供应商应在响应文件中进行回应，作出承诺及说明。						
		商务要求	1. 服务地点：具体根据服务对象所在地点确定					

		<p>2. 付款方式</p> <p>按签订的合同为准。</p> <p>3. 其他说明</p> <p>3.1、采购人在授予合同时有权对“服务对象”中的服务户数量予以增加或减少，因政策调整须终止服务定点合同时，服务机构应尊重政策调整，采购人不承担由此给服务企业带来的损失。如遇政策调整服务收费标准须调整服务价格、须经双方协商确定后方可调整服务价格。</p> <p>3.2、中标人为服务对象提供服务时即时的将服务信息录入平台系统，以供采购人随时网上查询和监管。中标人在服务启动后，主动接受采购人的监督管理，中标人每季度向采购人提交服务情况报表，采购人可通过平台里面的“服务管理功能”进行服务记录查询、投诉记录查询等监督查询功能及入户核实等方式监管中标人的服务数及服务对象满意率。</p> <p>3.3、中标人应选派身体健康和具备专业服务资质及服务能力的居家养老服务工作人员为服务对象提供服务。</p> <p>3.4、中标人不得向老年人开展非法集资和传销活动，不得销售保健品，不得违背老年人意愿强迫老年人购买收费服务项目，以公益服务项目为主，在老年人自愿的基础上开展有限的收费服务。</p> <p>3.5、中标人保证其居家养老服务工作的人员应当具备以下条件：</p> <p>（1）年满18周岁，身体健康，有民事行为能力和相关的服务技能；</p> <p>（2）有合法的身份证件；</p> <p>（3）有相应的从业资格证书，或参加相应的专业技能培训并提供证明材料；</p> <p>（4）中标人为工作人员购买工伤保险或者商业意外险；</p> <p>（5）服务团队人员不低于60人。</p> <p>3.6、中标人指定的工作人员须遵守以下行为准则：</p> <p>（1）遵守国家各项法律、法规和社会公德；自尊自强，爱岗敬业；维护服务对象的合法权益。</p> <p>（2）遵守职业道德，尊重服务对象生活习俗，视服务对象如亲人，不虐待服务对象；不泄露服务对象隐私和个人信息；不参与服务对象家庭及邻里的矛盾纠纷，不传闲话，以免激化矛盾；不向服务对象借钱或索要财务；在离开服务对象家庭时，要主动打开自己的包裹让其检查，以示尊重。</p>
--	--	---



		<p>(3) 服务工作人员与服务对象发生矛盾，出现服务对象侵犯养老服务工作人员合法权益，中标人无法自行解决时应先告知采购人，采购人协助中标人解决。</p> <p>(4) 努力学习服务技能，完成服务对象约定的服务任务。对不会使用的器具，不得使用。未经服务对象同意不使用其通讯工具和电脑等设备。</p> <p>3.7、中标人服务工作人员须遵守以下仪态仪表要求；</p> <p>(1) 讲究个人卫生，着装整洁大方，不能过于随意，不穿紧身衣裤或过于暴露的服装。</p> <p>(2) 佩戴饰物要适当，不浓装艳抹，不留长指甲和涂指甲油。</p> <p>(3) 言谈举止大方得体，与服务对象交流时要正视对方，不要左顾右盼，不能双臂交叉或双手插在兜里。</p> <p>(4) 进入服务对象卧室前应先行敲门，以示礼貌和尊重。</p> <p>(5) 提倡讲普通话，要使用文明用语，杜绝不礼貌的语言和行为。</p> <p>3.8、采购人（含服务对象）的权益保障</p> <p>(1) 采购人和服务对象有权合理选择、更换居家养老服务人员。合同期内，如服务对象要求提供协议外的服务项目，应及时通知中标人，以便中标人变更服务安排。但改变的服务项目需在合理且甲、中标人都认可的范围内。</p> <p>(2) 服务对象有权拒绝服务工作人员在其住宅从事与服务无关的活动，具体要求事项由服务对象与中标人约定。</p> <p>(3) 中标人服务工作人员在服务期间因工作操作不当造成服务对象经济损失或使服务对象合法权益受到损害，由中标人承担相关赔偿责任。中标人居家养老服务工作人员在服务期间发生意外伤害及事故由中标人承担。中标人所派遣的服务工作人员如对服务对象有违法行为，中标人应为采购人、服务对象和相关部门对相关事项的处理提供必要的协助。</p> <p>3.9、服务期间，因中标人服务人员不遵守职业操守或因工作操作不当，造成服务对象合法权益受到损害或经济遭受损失，由中标人承担相关赔偿责任；服务期间，中标人服务人员发生意外伤害及事故、对服务对象有违法行为的，由中标人承担相应责任。</p> <p>(4) 进入服务对象卧室前应先行敲门，以示礼貌和尊重。</p> <p>(5) 提倡讲普通话，要使用文明用语，杜绝不礼貌的语言和行为。</p>
--	--	--

	<p>3.10、采购人（含服务对象）的权益保障</p> <p>（1）采购人和服务对象有权合理选择、更换居家养老服务人员。合同期内，如服务对象要求提供协议外的服务项目，应及时通知中标人，以便中标人变更服务安排。但改变的服务项目需在合理且甲、中标人都认可的范围内。</p> <p>（2）服务对象有权拒绝服务工作人员在其住宅从事与服务无关的活动，具体要求事项由服务对象与中标人约定。</p> <p>（3）中标人服务工作人员在服务期间因工作操作不当造成服务对象经济损失或使服务对象合法权益受到损害，由中标人承担相关赔偿责任。中标人居家养老服务工作人员在服务期间发生意外伤害及事故由中标人承担。中标人所派遣的服务工作人员如对服务对象有违法行为，中标人应为采购人、服务对象和相关部门对相关事项的处理提供必要的协助。</p> <p>3.11、服务期间，因中标人服务人员不遵守职业操守或因工作操作不当，造成服务对象合法权益受到损害或经济遭受损失，由中标人承担相关赔偿责任；服务期间，中标人服务人员发生意外伤害及事故、对服务对象有违法行为的，由中标人承担相应责任。</p> <p>3.12、违约责任</p> <p>符合下列情况之一，采购人有权解除合同，中标人需在解除合同一个月内退还所余费用给采购人，解除合同三年内取消中标人在采购人组织政府购买服务中参与资格。</p> <p>（1）中标人违反法律法规或合同约定，经采购人书面限期整改，整改不到位的。</p> <p>（2）采购人随机调查服务对象满意率在90%以下，经限期整改仍不达标的。</p> <p>注：对于上述项目要求，供应商应在响应文件中进行回应，作出承诺及说明。</p>
技术需求	<p>技术需求：</p> <p>1. 总体技术要求</p> <p>供应商须在签订合同后25日内完成所有居家养老信息平台运营交接，实现线上正常运营。</p> <p>（1）系统架构设计</p> <p>系统必须采用分层架构技术，采用国际通用的编程语言及数据仓库。系统结构实现松耦合、组件化方式，实现前端引擎的分布式处理和模块组件化；</p>

	<p>系统必须采用物联网、大数据分析技术，通过终端设备与互联网结合，打破传统技术壁垒，整合线上线下资源，形成分散供养特困人员护理服务平台。</p> <p>(2) 系统性能</p> <p>系统可连续稳定运行，能实时对服务人员进行定位和轨迹追踪。能实现护理人员入户识别智能终端设备，监测数据能实时发送到手机。</p> <p>(3) 数据实时同步</p> <p>用户的服务数据和评估数据必须实现同步，要求服务风控预警信息能传递到平台服务中心。</p> <p>(4) 完整的养老服务流程及监管</p> <p>系统必须具有完整的养老服务流程，对服务人员、服务商家分区域进行管理，能实时监控服务人员位置及任务状态。</p> <p>(5) 智能终端接入</p> <p>平台必须集成多种健康数据监测设备（如体温计、血压计等），健康监测数据实时同步到用户手机。</p> <p>(6) 全景展示</p> <p>系统必须全景展示话务数据、服务数据以及全县分散供养服务资源。可展示大屏呈现，供应商应现场踏勘并进行专业设计。</p> <p>(7) 系统功能</p> <p>2. 用户管理</p> <p>【功能】：新增用户各类基础字段，并完成分散供养服务何年何月绑定，每月完成虚拟钱包发放及结算扣除</p> <p>2.1 派单功能</p> <p>【功能】：平台可以根据老人的需求、地址、周期及时间自动匹配最合适的护理员，每日查看新老人是否按时派单，实现智能派单。</p> <p>2.2 地图派单功能</p> <p>【功能】：平台可以根据老人的地址、周期及时间自动匹配最合适的护理员，每日查看新老人是否按时派单，实现智能派单。</p> <p>2.3 排班功能</p> <p>【功能】：排班功能可以根据老人的需求，指配特定的护理员进行上门服务。</p>
--	--

	<p>3. 工单</p> <p>【功能】：支持将工单结算数据按需导出，以便提交至县管理部门进行结算。支持设定自动化结算流程，根据预设规则，实现工单服务完成后自动进行结算流程。</p> <p>4. 护理员管理</p> <p>【功能】：用于查看、更改护理员资料</p> <p>5. 质控中心</p> <p>【功能】：支持服务机构将每月客户回访数据（包含线下回访内容、电话回访内容和语音记录）上传至质控中心。质控中心将上传的客户回访数据进行整合管理，对护理服务质量数据进行分析，对护理员的服务内容、态度等方面进行定量和定性评估，发现问题和趋势，形成全面的护理服务质量评估指标，确保服务的全面性和客户满意度。</p> <p>6. 风控中心</p> <p>【功能】：包含未填写老人基础信息、护理员证件有效期、新老人是否及时派单、护理员异常打卡、护理员服务超时、工单每日、每周超额服务、、、信标异常、打卡异常、护理员保险购买及有效期提醒、用户合约即将到期时间等行为的监控提醒。</p> <p>7. 线上培训系统</p> <p>（1）课程管理。支持对文章、视频、文档、系列课、直播等培训课程管理，包含：课程名称、封面图片、课程分类、课程简介、课程内容等，形成可复用的培训课程库。</p> <p>（2）证书管理。对各类培训证书进行统一维护管理，支持对证书编号、证书分类、证书等级、证书背景、证书内容以及关联考试的定制，可以预览、下载证书，以及查看证书颁发记录和使用证书的考试记录。</p> <p>（3）题库管理。对各类培训考试试题进行统一维护管理，支持单选题、多选题等客观题型，支持自定义试题题干、选项、解析和试题难度等内容。</p> <p>（4）考试管理。支持固定和随机两种组卷方式从题库中选题组卷，可以对考试时间、考试时长、补考次数、答案解析查看、防作弊、及格分数、关联证书和参与考生等考试信息进行设置，支持对试卷进行预览和发布。</p> <p>（5）培训计划。系统通过关联课程库和试卷库中培训课程和考试试卷创建培训计划，设置培训有效期发布至移动端或PC官网，考生可以通过移动端或PC官网开展培训学习和培训考试，并根据考试结果自动颁发对应证书。</p> <p>实际要求包含但不限于以上要求。</p> <p>8. 硬件建设要求</p>
--	--

		<p>投标价格应包含（合同履行期限内所有的）硬件调试及后续维护费用。所有设备三年服务期免费质保，设备损坏48小时内上门更换。</p> <p>平台运营</p> <p>（1）中标供应商须自行完善平台配备成熟的软件系统，实施系统维护和正常运营，由此产生的所有成本均由中标供应商承担（投标供应商必须在投标文件中承诺，否则视为无效投标）。</p> <p>（2）合理设置服务中心岗位（不少于2人），能为服务对象及有需要的老人，服务中心提供7*8小时服务，包括紧急救援和生活服务咨询等，呼入接通率大于90%以上，满意度达到85%以上。</p> <p>（3）中标供应商须为员工配备统一着装，并定期组织员工技能培训（每季度不少于一次）。</p> <p>（4）分散供养特困照料对象根据其意愿，原则上线上呼叫服务不少于1次/户/月；根据采购人要求每日进行核心数据信息推送（包括每月电话关爱服务数量、上门抽查数量、线下派单数据分布及汇总、线下电话回访数据及满意率等）。</p> <p>（5）针对线下服务制定完善的服务监管流程，并进行全程监管，每季度线下服务工单随访抽查比例不得低于2%（每月随机安排人员实时跟进助老员进行上门抽查），电话回访比例不得低于10%，针对线下居家养老服务异常工单处理率达100%，每季度出具一份线下服务监管评估报告。</p> <p>（6）利用“互联网+多元服务”理念，对智慧养老信息平台进行新建或提档升级。信息服务平台至少包含业务管理、机构业务管理及社区业务管理等模块，且具备数据统计、数据监管、数据分析、数据展示等功能。中标供应商负责信息平台的完善、运转、培训及日常数据维护，并与市服务信息平台留有对接接口。</p>
--	--	--

## 本包其他评审要求

序号	需求名	需求类型	需求描述
1	项目理解与发展规划	技术	项目认知与发展规划包括但不限于①居家老年人服务需求分析、②本项目服务的重点难点分析、③项目发展规划、④项目总体实施思路、⑤促进本区域银发经济发展的思考等，共五项，每项1分。方案齐全计5分，每缺漏1项扣1分，扣完为止。
2	信息化方案	技术	<p>1. 有完善养老服务信息化管控系统平台，能够针对分散供养服务方式进行全面信息化监控与服务组织的软件的，计10分；</p> <p>2. 有匹配上述系统的相关信息采集和监控管理的终端产品的，计5分</p> <p>3. 有系统性的业务平台管理、考核管控制度的，计5分</p> <p>以上需提供信息化管控系统的功能操作手册截图，以及相关硬件产品的技术指标参数（加盖公章）。</p>

3	服务方案	技术	<p>业务服务方案包括但不限于采购需求的具体服务流程（包括）。</p> <p>1、提供的响应文件内容全面系统、措施完整、具有操作性，承诺明确，符合本项目实际情况和服务要求以及项目特点，计10分；</p> <p>2、提供的响应文件内容完整、具有操作性，承诺明确，符合本项目实际情况和服务要求以及项目特点，计8分；</p> <p>3、提供的响应文件内容完整，基本符合本项目实际情况和服务要求以及项目特点，计6分；</p> <p>未提供完整的不计分。</p>
4	服务质量管理方案	技术	<p>1、投标人具备完善的服务管理体系：</p> <p>①对服务工单状况、服务过程和完成情况进行监督和管理；</p> <p>②对线下服务合作单位的评级和奖惩机制。</p> <p>管理体系完整、合理，可操作性强计 4分；管理体系完整、合理计 2分；其他不计分。</p> <p>2、投标人具备完善的服务质量考核制度：</p> <p>根据①服务质量考评情况、②服务差错报告情况、③服务人员考核情况制订人员奖惩制度。</p> <p>服务考评制度完整、合理，可操作性强计4分；服务考评制度完整，有可操作性计 2分；有服务考评制度，但有缺陷和不足计 1分；没有提供服务考评制度的不计分。</p> <p>3、投标人具有明确的服务质量目标及处罚措施</p> <p>①对服务质量目标有承诺，有违约经济处罚措施；②对服务质量保证按时电话抽查，对服务质量进行监督回访的承诺。</p> <p>有违约经济处罚措施和回访承诺的计2分；没有提供不计分。</p>
5	应急预案	技术	<p>应急预案包括但不限于服务过程中的应急预案、应急预案处理流程图与项目运营风险防控等：</p> <p>响应内容全面系统、措施完整，内容切实可行，具有操作性，即通过有效措施转化为切实可行的实施方案。内容完整清晰，承诺明确，符合本项目实际情况和服务要求以及项目特点，针对性强计5分；响应内容完整，措施、操作性合理，针对性强的计3分； 响应内容完整，措施、操作性合理，针对性可行的计1分；其他不计分。</p>
6	服务承诺	商务	<p>投标人中标后在项目所在地成立服务机构，提供项目所在地服务承诺的得10分。</p>
7	企业实力	商务	<p>项目负责人（5分）</p> <p>1、项目负责人具有老年服务与管理、护理、社会工作专业中任一专业证书的计3分，其他不计分；</p> <p>2、项目负责人具有中级养老护理员职业资格证书或中级社工师证书的计1分，具有高级及以上养老护理员职业资格证书或高级社工师证书的计2分，最高计2分；</p> <p>服务人员（15 分）</p> <p>投标人承诺项目服务团队持有养老护理员职业资格证书或具有养老护理员培训证书的比例达到80%的，计15分。</p>

8	类似经验	商务	<p>1. 投标人具有居家信息化管理经验的计5分；</p> <p>2. 投标人具有县域居家养老相关项目服务实施经验的计5分；</p> <p>业绩要求近3年（2021年7月-2024年7月），提供项目合同扫描件并加盖公章。</p>
9	合同	商务	<p style="text-align: center;"><b>政府采购合同</b></p> <p style="text-align: center;"><b>第一节 政府采购合同协议书</b></p> <p style="text-align: right;">采购合同编号：</p> <p>采购人（全称）：_（甲方）</p> <p>供应商（全称）：_（乙方）</p> <p>为了保护甲、乙双方合法权益，根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》及其他有关法律、法规、规章，双方签订本合同协议书。</p> <p>1. 项目信息</p> <p>（1）采购项目名称：</p> <p>（2）采购代理机构：</p> <p>（3）项目内容：</p> <p>（4）是否分包：_。</p> <p>（5）项目负责人：_。</p> <p>（6）联系电话：_。</p> <p>2. 合同金额</p> <p>（1）合同金额小写：</p> <p style="padding-left: 40px;">大写：</p> <p>（2）具体标的见附件。</p> <p>（3）合同定价方式： “ 固定总价 ” “ 固定单价 ” “ 成本补偿 ” “ 绩效激励 ”</p> <p>（4）付款方式（按项目实际勾选填写）：</p> <p style="padding-left: 40px;">“ 全额付款： <u>（应一次性支付全部合同款项）</u> ”</p> <p style="padding-left: 40px;">“ 预付款： <u>（应明确预付款的支付比例和支付条件）</u> ”</p> <p style="padding-left: 40px;">“ 分期付款： <u>（应按照季度分期支付合同款项）</u> ”</p>

“ 成本补偿： （应明确按照成本补偿方式的支付方式和支付条件）

“ 绩效激励： （应明确按照绩效激励方式的支付方式和支付条件）

### 3. 合同履行

（1）起始日期：\_年\_月\_日，完成日期：\_年\_月\_日。总日历天数：\_天。

（2）地点：

（3）方式：

（4）履约担保：履约担保的金额、形式和期限要求。

（5）质量保证金：质量保证金的金额、形式和期限要求。

### 4. 合同验收

（1）验收主体：\_。

（2）验收方式：\_。

（3）验收标准：\_。

### 5. 组成合同的文件

本协议书与下列文件一起构成合同文件，如下述文件之间有任何抵触、矛盾或歧义，应按以下顺序解释：

（1）在采购或合同履行过程中乙方作出的承诺以及双方协商达成的变更或补充协议

（2）本合同协议书

（3）中标通知书

（4）投标文件

（5）政府采购合同专用条款

（6）政府采购合同通用条款

（7）标准、规范及有关技术文件，图纸。

（8）其他合同文件。

### 6. 合同生效

本合同自\_生效。

### 7. 合同份数

本合同一式\_份，采购人执\_份，供应商执\_份，均具有同等法律效力。



		<p>合同订立时间：_年_月_日</p> <p>合同订立地点：</p> <p>附件：具体标的明细、分包合同等。</p> <p>甲 方：（公章） 乙 方：（公章）</p> <p>法定代表人：_法定代表人：</p> <p>委托代理人：_委托代理人：</p> <p>电 话：_电 话：</p> <p>传 真：_传 真：</p> <p>开 户 银 行：</p> <p>账 号：</p> <p>第二节 政府采购合同通用条款</p> <p>1. 定义</p> <p>1.1 合同当事人</p> <p>（1）采购人（以下称甲方）是指使用财政性资金，通过政府采购程序向供应商购买货物、服务的国家机关、事业单位、团体组织。本次采购的甲方名称、地址见【政府采购合同专用条款】。</p> <p>（2）供应商（以下称乙方）是指参加政府采购活动而取得中标结果，并向采购人提供货物、服务的法人、其他组织或者自然人。</p> <p>1.2 本合同下列术语应解释为：</p> <p>（1）“合同”系指甲乙双方签署的、政府采购合同协议书中载明的甲乙双方所达成的协议，包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。</p> <p>（2）“合同价”系指根据本合同规定乙方在正确地完全履行合同义务后甲方应支付给乙方的价款。</p> <p>（3）“货物”系指乙方根据本合同规定须向甲方提供的各种形态和种类的物品，包括原材料、设备、产品（包括软件）及相关的其备品备件、工具、手册及其它技术资料 and 材料。</p> <p>（4）“服务”系指根据合同规定，乙方应提供的技术、管理和其它服务，包括但不限于：管理和质量保证、运输、保险、检验、现场准备、安装、集成、调试、培训、维修、技术支持等以及合同中规定乙方应承担的其它义务。</p>
--	--	--

		<p>(5) “合同条款”系指本合同条款。</p> <p>(6) “项目现场”系指本合同项下货物安装、运行的现场，其名称见【政府采购合同专用条款】。</p> <p>2. 合同的适用范围</p> <p>2.1 本合同条款适用于没有被本合同其他部分的条款所取代的范围。</p> <p>2.2 合同内容根据招标文件、投标文件而确定。</p> <p>3. 合同标的及金额</p> <p>3.1 合同标的及金额应与中标结果一致。</p> <p>4. 合同价款</p> <p>4.1 具体合同价款见本合同第3.1条。乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价款中，甲方不再另行支付其它任何费用。</p> <p>5. 履行合同的时间、地点和方式</p> <p>5.1 乙方应当在甲方确定的时间、指定的地点履行合同，具体的交货时间、地点和方式见【政府采购合同专用条款】。</p> <p>5.2 乙方提供服务的应当在甲方指定的地点完成服务项目。</p> <p>6. 货物的验收</p> <p>6.1 甲方在收到乙方交付的货物后应当及时组织验收。</p> <p>6.2 货物的表面瑕疵，甲方应在验收时当面提出；对质量问题有异议的应在安装调试后十个工作日内提出。</p> <p>6.3 在验收过程中发现数量不足或有质量、技术等问题，乙方应负责按照甲方的要求采取补足、更换或退货等处理措施，并承担由此发生的一切费用和损失。</p> <p>6.4 甲方在乙方按合同规定交货或安装、调试后，无正当理由而拖延接收、验收或拒绝接收、验收的，应承担因此给乙方造成的直接损失。</p> <p>6.5 甲方对货物进行检查验收合格后，应当收取发票并在《交货验收单》上签署验收意见及加盖单位印章。</p> <p>6.6 大型或者复杂的货物采购项目，甲方可以邀请国家认可的质量检测机构参加验收工作，并由其出具验收报告单。</p> <p>6.7 乙方提供的进口产品，乙方应出示中华人民共和国进出口商品检验部门出具的检验证书（招标文件第五章采购需求另有约定的除外）。</p>
--	--	--

		<p>7. 货物包装要求</p> <p>7.1 乙方所出售的全部货物均应按标准保护措施进行包装，包装应适应于远距离运输、防潮、防震、防锈和防野蛮装卸等要求，以确保货物安全无损地运抵指定现场。由于包装防护措施不妥而引起的损坏、丢失由乙方负责。</p> <p>7.2 每一个包装箱内应附一份详细装箱单、质量证书和保修保养证书。</p> <p>8. 运输和保险</p> <p>8.1 乙方负责办理将货物运抵本合同第5.1条规定的交货地点的一切运输事项，相关费用应包括在合同总价中。</p> <p>8.2 乙方应向保险公司投保以甲方为受益人的发运合同货物发票金额的110%运输一切险。</p> <p>9. 质量标准和保证</p> <p>9.1 质量标准</p> <p>(1) 本合同下交付的货物应符合招标文件第四章“技术规格、参数与要求”所述的标准。如果没有提及适用标准，则应符合中华人民共和国有关机构发布的最新版本的标准。</p> <p>(2) 采用中华人民共和国法定计量单位。</p> <p>(3) 乙方所出售的货物还应符合国家有关安全、环保、卫生之规定。</p> <p>9.2 保证</p> <p>(1) 乙方应保证所供货物是全新的、未使用过的，并完全符合合同规定的质量、规格和性能的要求。乙方应保证其货物在正确安装、正常使用和保养条件下，在其使用寿命期内应具有满意的性能，或者没有因乙方的行为或疏忽而产生的缺陷。在货物最终交付验收后不少于【政府采购合同专用条款】规定或乙方承诺（两者以较长的为准）的质量保证期内，本保证保持有效。</p> <p>(2) 在质量保证期内所发现的缺陷，甲方应尽快以书面形式通知乙方。</p> <p>(3) 乙方收到通知后应在【政府采购合同专用条款】规定的响应时间内以合理的速度免费维修或更换有缺陷的货物或部件。</p> <p>(4) 在质量保证期内，如果货物的质量或规格与合同不符，或证实货物是有缺陷的，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15.1条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。</p> <p>(5) 乙方在约定的时间内未能弥补缺陷，甲方可采取必要的补救措施，但其风险和费用将由乙方承担，甲方根据合同规定对乙方行使的其他权利不受影响。</p> <p>10. 权利瑕疵担保</p>
--	--	---

		<p>10.1 乙方保证对其出售的货物享有合法的权利。</p> <p>10.2 乙方保证在其出售的货物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。</p> <p>10.3 如甲方使用该货物构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。</p> <p>11. 知识产权保护</p> <p>11.1 乙方对其所销售的货物应当享有知识产权或经权利人合法授权，保证没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。</p> <p>11.2 甲方使用乙方提供的货物对第三人构成侵权的，应当由乙方承担全部法律责任，给甲方造成损害的，乙方应当承担赔偿责任。</p> <p>11.3 甲方委托乙方开发的产品，甲方享有知识产权，未经甲方许可不得转让任何第三人。</p> <p>12. 保密义务</p> <p>12.1 甲、乙双方在采购和履行合同过程中所获悉的对方属于保密的内容，双方均有保密义务。</p> <p>13. 合同价款支付</p> <p>13.1 验收合格后，乙方出具正规发票给甲方，凭甲方开具的《政府采购合同验收报告单》办理合同价款结算手续。</p> <p>13.2 合同价款构成中应当由财政支付的部分，甲方应当在货物验收合格后的十五个工作日内向国库管理部门申请支付，经国库管理部门审核后直接支付给乙方。</p> <p>13.3 合同价款构成中应当由甲方自行支付的部分，甲方应当在货物验收合格后十五个工作日内支付。</p> <p>13.4 支付合同价款时，一律不向乙方以外的任何第三方办理付款手续。开户行和账号以签订的政府采购合同为准，如果乙方要求变更，则乙方必须提供加盖了财务专用章、法定代表人签字的证明文件，报经甲方审查同意。</p> <p>13.5 合同价款支付方式和条件在【政府采购合同专用条款】中另有规定。</p> <p>13.6 采购人从中小企业采购货物、服务、工程，应当自货物、服务、工程交付之日起30日内支付款项；合同另有约定的，付款期限最长不得超过60日。</p> <p>14. 乙方应提供的服务</p> <p>14.1 乙方应向甲方提交所提供货物的技术文件，包括相应的中文技术文件，如：产品目录、图纸、操作手册、使用说明、维护手册或服务指南。这些文件应包装好随同货物一起发运</p>
--	--	---

		<p>。</p> <p>14.2 乙方还应提供下列服务：</p> <p>（1）货物的现场移动、安装、调试、启动监督及技术支持；</p> <p>（2）提供货物组装和维修所需的专用工具和辅助材料；</p> <p>（3）在合同各方商定的一定期限内对所有的货物实施运行监督、维修，但前提条件是该服务并不能免除乙方在质量保证期内所承担的义务；</p> <p>（4）在制造商或项目现场就货物的安装、启动、运营、维护对甲方操作人员进行培训；</p> <p>（5）【政府采购合同专用条款】规定由乙方提供的其他服务。</p> <p>14.3 乙方提供的服务的费用应包含在合同价款中，甲方不再另行支付。</p> <p>15. 违约责任</p> <p>15.1 质量瑕疵的补救措施和索赔</p> <p>（1）如果乙方提供的产品不符合质量标准或存在产品质量缺陷，而甲方在合同条款第9条或合同的其他条款规定的检验、安装、调试、验收和质量保证期内，根据法定质量检测部门出具的检验证书向乙方提出了索赔，乙方应按照甲方同意的下列一种或几种方式结合起来解决索赔事宜：</p> <p>①乙方同意退货并将货款退还给甲方，由此发生的一切费用和损失由乙方承担。</p> <p>②根据货物的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过甲乙双方商定降低货物的价格。</p> <p>③乙方应在接到甲方通知后七日内负责采用符合合同规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换有缺陷的部分或修补缺陷部分，其费用由乙方负担。同时，乙方应在约定的质量保证期基础上相应延长修补和更换件的质量保证期。</p> <p>（2）如果在甲方发出索赔通知后十日内乙方未作答复，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日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，甲方有权从应付货款中扣除索赔金额或者没收质量保证金，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。</p> <p>15.2 迟延交货的违约责任</p> <p>（1）乙方应按照本合同规定的时间、地点交货和提供服务。在履行合同过程中，如果乙方遇到可能妨碍按时交货和提供服务的情形时，应及时以书面形式将迟延的事实、可能迟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，并确定是否同意迟延交货时间或延期提供服务。</p> <p>（2）除本合同第20条规定情况外，如果乙方没有按照合同规定的时间交货和提供服务，甲方有权从货款中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每周（一周</p>
--	--	--

		<p>按七天计算，不足七日按一周计算）赔偿迟交货物的交货价或延期服务的服务费用的百分之零点五（0.5%）计收，直至交货或提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五（5%）。一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可以终止合同。</p> <p>（3）如果乙方迟延交货，甲方有权终止全部或部分合同，并依其认为适当的条件和方法购买与未交货物类似的货物，乙方应对购买类似货物所超出的那部分费用负责。但是，乙方应继续执行合同中未终止的部分。</p> <p>15.3 采购人未履行及时付款义务的违约责任。</p> <p>（1）采购人迟延支付中小企业款项的，应当支付逾期利息。逾期利息约定的利率不得低于合同订立时1年期贷款市场报价利率；未约定逾期利息利率的，按每日万分之五的利率支付逾期利息。</p> <p>（2）甲方应按照招标文件和合同确定的付款方式及时拨付款项，如果甲方没有按照合同规定的时间拨付款项，每延迟一天按照每日利率万分之五支付逾期利息。</p> <p>16. 合同的变更</p> <p>16.1 在合同履行过程中，甲、乙双方可就合同履行的时间、地点和方式等协商进行变更。协商一致后，双方应签订书面的补充协议。</p> <p>16.2 在不改变合同其他条款的前提下，甲方有权在合同价款百分之十的范围内追加与合同标的相同的货物或服务，并就此与乙方签订补充合同，乙方不得拒绝。</p> <p>16.3 除双方签署书面协议，并成为合同不可分割的一部分外，本合同条件不得有任何变更。</p> <p>17. 合同中止与终止</p> <p>17.1 合同的中止</p> <p>（1）合同在履行过程中，因采购计划调整，甲方可以要求中止履行，待计划确定后继续履行；</p> <p>（2）合同履行过程中因供应商就采购过程或结果提起投诉的，甲方认为有必要或财政部门责令中止的，应当中止合同的履行。</p> <p>17.2 合同的终止</p> <p>（1）合同因有效期限届满而终止；</p> <p>（2）乙方未能依照本合同约定条件履行合同，已构成根本性违约的，甲方有权终止本合同，并追究乙方的违约责任。</p> <p>（3）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。</p>
--	--	--

		<p>(4) 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》规定由有关部门追究其法律责任。</p> <p>(5) 如果合同的履行将损害国家利益或社会公共利益，甲方有权终止合同的履行，给乙方造成损失的予以相应补偿。</p> <p>18. 合同转让和分包</p> <p>18.1 乙方不得以任何形式将合同转包。</p> <p>18.2 乙方未在投标文件中说明，不得将合同的非主体、非关键性工作分包给他人。</p> <p>19. 不可抗力</p> <p>19.1 不可抗力是指合同双方不可预见、不可避免、不可克服的自然灾害和社会事件。</p> <p>19.2 任何一方对由于不可抗力造成的部分或全部不能履行合同不承担违约责任。但迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。</p> <p>19.3 遇有不可抗力的一方，应在三日内将事件的情况以书面形式通知另一方，并在事件发生后十日内，向另一方提交合同不能履行或部分不能履行或需要延期履行理由的报告。</p> <p>20. 争议解决的方法</p> <p>20.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行合同过程中所发生的或与合同有关的一切争端。如从协商开始后十日内仍不能解决，可以向财政部门提请调解。</p> <p>20.2 调解不成可以按【政府采购合同专用条款】中约定中规定下列方式之一提起仲裁或诉讼：</p> <p>(1) 向甲方所在地仲裁机构提起仲裁；</p> <p>(2) 向甲方所在地人民法院提起诉讼。</p> <p>20.3 如仲裁或诉讼事项不影响合同其它部分的履行，则在仲裁或诉讼期间，除正在进行仲裁或诉讼的部分外，合同的其它部分应继续执行。</p> <p>21. 法律适用</p> <p>21.1 本合同适用中华人民共和国现行法律、行政法规和规章，如合同条款与法律、行政法规和规章不一致的，按照法律、行政法规和规章修改本合同。</p> <p>22. 通知</p> <p>22.1 本合同一方给另一方的通知均应采用书面形式，传真或快递送到本合同中规定的对方的地址和办理签收手续，</p> <p>22.2 通知以送到之日或通知书中规定的生效之日起生效，两者中以较迟之日为准。</p>
--	--	---

## 23. 合同未尽事项

23.1 合同未尽事项见【政府采购合同专用条款】。

## 24. 合同生效

24.1 本合同在合同双方签字盖章后生效。

### 第三节 政府采购合同专用条款

本章第二节 第1.1款	甲方名称、地址	名 称：东安县民政局 地 址：东安县
本章第二节 第1.2（6）项	项目现场	采购人指定地点
本章第二节 第5.1款	履行合同的时间、地点	交货时间：签订合同时双方约定。 交货地点：东安县境内采购人指定地点
本章第二节 第9.2（1）项	质量保证期	按规定验收合格
本章第二节 第9.2（3）项	响应时间	按合同约定
本章第二节 第13.5款	付款方式	依签订合同为准
本章第二节 第14.2（6）项	乙方提供的其他服务	签订合同时约定，或第五章采购需求。
本章第二节 第20.2款	解决争议的方式	<input type="checkbox"/> 诉讼 <input checked="" type="checkbox"/> 仲裁 永州仲裁委员会
本章第二节	合同未尽事项	由甲、乙双方另行议定；但内容不得背离法律法规及招标文件的实质性要求。



			第23.1款		

## 本包的评分规则

序号	分数性质	分数类型	分值	是否需要上传证明材料	上传证明材料类型	评分规则描述和上传证明材料要求
1	客观分	报价分	10	否	无	【报价】的评分规则：报价得分=(评标基准价/投标报价)*报价分
2	主观分	技术分	5	否	无	【项目理解与发展规划】的评分规则：项目认知与发展规划包括但不限于①居家老年人服务需求分析、②本项目服务的重点难点分析、③项目发展规划、④项目总体实施思路、⑤促进本区域银发经济发展的思考等，共五项，每项1分。方案齐全计5分，每缺漏1项扣1分，扣完为止。
3	客观分	技术分	20	是	图片	<p>【信息化方案】的评分规则：1. 有完善养老服务信息化管控系统平台，能够针对分散供养服务方式进行全面信息化监控与服务组织的软件的，计10分； 2. 有匹配上述系统的相关信息采集和监控管理的终端产品的，计5分 3. 有系统性的业务平台管理、考核管控制度的，计5分 以上需提供信息化管控系统的功能操作手册截图，以及相关硬件产品的技术指标参数（加盖公章）。</p> <p>【信息化方案】的上传证明材料要求：以上需提供信息化管控系统的功能操作手册截图，以及相关硬件产品的技术指标参数（加盖公章）。</p>
4	主观分	技术分	5	否	无	【应急预案】的评分规则：应急预案包括但不限于服务过程中的应急预案、应急预案处理流程图与项目运营风险防控等： 响应内容全面系统、措施完整，内容切实可行，具有操作性，即通过有效措施转化为切实可行的实施方案。内容完整清晰，承诺明确，符合本项目实际情况和服务要求以及项目特点，针对性强计5分；响应内容完整，措施、操作性合理，针对性强的计3分； 响应内容完整，措施、操作性合理，针对性可行的计1分；其他不计分。
5	主观分	技术分	10	否	无	【服务方案】的评分规则：业务服务方案包括但不限于采购需求的具体服务流程（包括）。 1、提供的响应文件内容全面系统、措施完整、具有操作性，承诺明确，符合本项目实际情况和服务要求以及项目特点，计10分； 2、提供的响应文件内容完整、具有操作性，承诺明确，符合本项目实际情况和服务要求以及项目特点，计8分； 3、提供的响应文件内容完整，基本符合本项目实际情况和服务要求以及项目特点，计6分； 未提供完整的不计分。
6	客观分	商务分	10	是	图片	<p>【服务承诺】的评分规则：投标人中标后在项目所在地成立服务机构，提供项目所在地服务承诺的得10分</p> <p>【服务承诺】的上传证明材料要求：提供服务承诺（盖公司公章）</p>
7	主观分	技术分	10	否	无	【服务质量管理方案】的评分规则：1、投标人具备完善的服务管理体系： ①对服务工单状况、服务过程和完成情况进行监督和管理； ②对线下服务合作单位的评级和

						<p>奖惩机制。 管理体系完整、合理，可操作性强计 4分；管理体系完整、合理计2分；其他不计分。 2、投标人具备完善的服务质量考核制度： 根据①服务质量考评情况、②服务差错报告情况、③服务人员考核情况制订人员奖惩制度。 服务考评制度完整、合理，可操作性强计4分；服务考评制度完整，有可操作性计2分；有服务考评制度，但有缺陷和不足计 1分；没有提供服务考评制度的不计分。 3、投标人具有明确的服务质量目标及处罚措施 ①对服务质量目标有承诺，有违约经济处罚措施； ②对服务质量保证按时电话抽查，对服务质量进行监督回访的承诺。 有违约经济处罚措施和回访承诺的计2分；没有提供不计分。</p>
8	客观分	商务分	20	是	图片	<p><b>【企业实力】</b>的评分规则：项目负责人（5分） 1、项目负责人具有老年服务与管理、护理、社会工作专业中任一专业证书的，计3分，其他不计分； 2、项目负责人具有中级养老护理员职业资格证书或中级社工师证书的计1分，具有高级及以上养老护理员职业资格证书或高级社工师证书的计2分，最高计2分； 服务人员（15分） 投标人承诺项目服务团队持有养老护理员职业资格证书或具有养老护理员培训证书的比例达到80%的，计15分。</p> <p><b>【企业实力】</b>的上传证明材料要求：提供证书扫描件（加盖公司公章）</p>
9	客观分	商务分	10	是	图片	<p><b>【类似经验】</b>的评分规则：1. 投标人具有居家信息化管理经验的计5分，具有相关项目信息化管理经验的，计2分； 2. 投标人具有县域居家养老相关项目服务实施经验的，计5分，具有养老相关项目服务实施经验的，计2分； 提供项目合同或项目协议复印件并加盖公章。</p> <p><b>【类似经验】</b>的上传证明材料要求：提供项目合同或项目协议复印件并加盖公章。</p>

本包服务类需求的实质性评审(标)规则

序号	服务名	子服务名	是否需要上传证明材料	上传证明材料类型	上传证明材料要求
1	东安县民政局2024年度分散供养全自理特困人员居家照护服务	项目情况	否	无	无
2	东安县民政局2024年度分散供养全自理特困人员居家照护服务	服务需求	否	无	无
3	东安县民政局2024年度分散供养全自理特困人员居家照护服务	商务要求	否	无	无

本包其他评审要求的实质性评审(标)规则

序号	需求名	需求类型	是否需要上传证明材料	上传证明材料类型	上传证明材料要求
1	合同	商务	否	无	无

本包执行的优惠政策

优惠政策	优惠方式	供应商所需出示材料	优惠比例(或分数)	备注
监狱企业优惠	总报价减免优惠	提供监狱企业自我声明函	10%	评标方法为综合评分法时，监狱企业享受报价扣除优惠，扣除比例为10%
小微企业优惠	总报价减免优惠	提供小微企业自我声明函	10%	评标方法为综合评分法时，小微企业享受报价扣除优惠，扣除比例为10%
残疾人企业优惠	总报价减免优惠	提供残疾人企业自我声明函	10%	评标方法为综合评分法时，残疾人企业享受报价扣除优惠，扣除比例为10%
微型企业优惠	总报价减免优惠	提供微型企业自我声明函	10%	评标方法为综合评分法时，微型企业享受报价扣除优惠，扣除比例为10%
节能产品优惠	产品报价比例加分优惠	提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书复印件，且认证号必须在财政部网站（ <a href="http://www.ccgp.gov.cn/jnhb/jnhbqd/">http://www.ccgp.gov.cn/jnhb/jnhbqd/</a> ）上可以查询到	5%	评标方法为综合评分法时，节能产品享受报价比例加分优惠，优惠比例为5%
环境标志产品优惠	产品报价比例加分优惠	提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的环境标志产品认证证书复印件，且认证号必须在财政部网站（ <a href="http://www.ccgp.gov.cn/jnhb/jnhbqd/">http://www.ccgp.gov.cn/jnhb/jnhbqd/</a> ）上可以查询到	5%	评标方法为综合评分法时，环境标志产品享受报价比例加分优惠，优惠比例为5%
环境标志产品优惠	产品技术比例加分优惠	提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的环境标志产品认证证书复印件，且认证号必须在财政部网站（ <a href="http://www.ccgp.gov.cn/jnhb/jnhbqd/">http://www.ccgp.gov.cn/jnhb/jnhbqd/</a> ）上可以查询到	4%	评标方法为综合评分法时，环境标志产品享受技术比例加分优惠，优惠比例为4%
节能产品优惠	产品技术比例加分优惠	提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书复印件，且认证号必须在财政部网站（ <a href="http://www.ccgp.gov.cn/jnhb/jnhbqd/">http://www.ccgp.gov.cn/jnhb/jnhbqd/</a> ）上可以查询到	4%	评标方法为综合评分法时，节能产品享受技术比例加分优惠，优惠比例为4%