

政 府 采 购 文 件

采购项目编号：金诚采公[2020]020 号

项目名称：江苏常州经济开发区社会保障局购买居家养老服务项
目

采购人名称：江苏常州经济开发区社会保障局

常州金诚招投标有限公司

二 0 二 0 年 九 月

前附表

项号	内 容 规 格
1	项目名称：江苏常州经济开发区社会保障局购买居家养老服务项目 项目编号：金诚采公[2020]020号 服务期：从2020年10月1日至2022年12月31日，合同一年一签。第一年度合同签至2020年12月31日，经采购人考核合格，方可续签下一年度合同。
2	投标保证金数额为： 人民币 20 万元 户名：常州金诚招投标有限公司 开户银行：中国农业银行常州新北支行 账号：10615101040236369
3	标前答疑会：本项目不组织答疑会 采购人联系方式：曹新宇；联系电话：0519-89863076 地点：江苏省常州市武进区东城路98号 现场踏勘：本项目不组织答疑，可自行现场踏勘
4	投标文件份数：正本一份、副本 <u>4</u> 份 (1份“电子光盘”光盘中含全套正本投标文件， 请投标人将“开标一览表”另外单独密封一份，与投标文件同时提交)
5	投标文件提交接收时间：2020年9月29日 下午1:30-2:00 投标文件提交截止时间：2020年9月29日 下午2:00 投标文件提交地点：常州市新北区汉江路368号金城大厦1512室 联系人：陆莹 联系电话：0519-85185550
6	开标时间：2020年9月29日下午2:00 地点：常州市新北区汉江路368号金城大厦1512室常州金诚招投标有限公司
7	履约保证金： <u>人民币伍拾万整</u> ，由采购人自行收取
8	评审办法：综合评分法
9	代理机构服务费：详见第一章第六条“代理服务费”。

目 录

前附表.....	2
项目招标公告.....	4
第一章 总 则	9
第二章 投标文件	11
第三章 投标文件密封和提交	14
第四章 投标报价	15
第五章 开标、评标、定标.....	16
第六章 格式附表	21
第七章 采购需求	36
第八章 评审办法	65

项目招标公告

江苏常州经济开发区社会保障局购买居家养老服务项目公开招标公告（二次）

项目编号：金诚采公[2020]020号

项目概况

江苏常州经济开发区社会保障局购买居家养老服务项目的潜在供应商应在常州市新北区汉江路368号金城大厦1515室常州金诚招投标有限公司（财务室）获取采购文件，并于2020年9月29日14点00分（北京时间）前提交投标文件。

一、项目基本情况

1. 项目编号：金诚采公[2020]020号
2. 项目名称：江苏常州经济开发区社会保障局购买居家养老服务项目
3. 采购方式：公开招标
4. 预算金额：2020年度预算为人民币205万元；2021年度预算为人民币805万元；2022年度预算为人民币805万元。
5. 最高限价：人民币27.5元/工时
6. 采购需求：本项目主要针对常州经开区老人居家养老服务项目进行招标，并配套部署相关管理服务平台，解决老年人基本居家和照护需求，提升老年人的居家安全系数，扩大服务受惠人群，增强老年人幸福感，实际结算金额以实际接受服务人数及服务工时为准，具体详见招标文件。
7. 服务期：从2020年10月1日至2022年12月31日，合同一年一签。第一年度合同签至2020年12月31日，经采购人考核合格，方可续签下一年度合同。
8. 本项目不接受联合体投标。

二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：无
3. 本项目的特定资格要求：
 - （1）未被“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）或“中国政府采购网”网站（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单；
 - （2）单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商（包含法定代表

人为同一个人的两个及两个以上法人，母公司、全资子公司及其控股公司），不得参加同一合同项下的政府采购活动。

4. 采购人的其他特定资格要求：

- (1) 投标单位若为企业的，其营业执照经营范围须包含养老服务等；
- (2) 投标单位若为事业单位的，其事业单位法人证书业务范围包含养老服务等；
- (3) 投标单位若为在民政部门登记注册的社会组织，其业务范围须包含养老服务等。
- (4) 投标单位若为在民政部门登记注册的民办非企业单位，其业务范围须包含养老服务等。

注：严禁转包、转让、挂靠，一旦发现中标单位存在非法转包、转让、挂靠等行为的，将依法进行处理，给采购人造成损失的依法承担赔偿责任。同时以后不得参加采购人的所有项目投标。

三、获取采购文件

1. **时间：**2020年9月9日至2020年9月15日，每天上午9:00至11:00，下午2:00至5:00（北京时间，法定节假日除外）

2. **地点：**常州市新北区汉江路368号金城大厦1515室（财务室）

3. **方式：**（供应商可采取以下任一种方式获取采购文件）

(1) **现场领购：**提供领购资料至常州市新北区汉江路368号金城大厦1515室常州金诚招投标有限公司（财务室）办理。

(2) **网络领购：**将符合要求的领购资料扫描件和报名费汇款凭证一并发送至邮箱：
czjcztb@126.com。

4. **领购时须提供以下材料：**

- (1) 《领购申请表》原件一份，格式见附件一；
- (2) “三证合一”的营业执照复印件加盖公章（民政部门登记注册的提供民办非企业单位登记证书、事业单位的可提供“三证合一”的法人证书、民政部门登记注册的社会组织登记证书）。

(3) 《疫情期间参与采购活动开评标人员健康信息登记表》一份，格式见附件二。

5. **售价：**人民币伍佰元整（**现金缴纳或汇至保证金账户**），磋商文件售后一概不退。供应商递交的响应文件概不退还。一经报名，供应商不得更改单位名称。

6. **代理机构审核无误后发送招标文件。**

7. **招标文件领购成功不代表资格审查的最终通过或合格，投标人最终资格的确认以开**

标后资格审查结果为准。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点：

截止时间：2020年9月29日14点00分（北京时间）

地点：常州市新北区汉江路368号金城大厦1512室

五、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

六、其他补充事宜

1. 投标保证金

保证金数额：人民币20万元

收款单位：常州金诚招投标有限公司

收款单位账号：10615101040236369

开户行：中国农业银行常州新北支行

保证金到账截止时间：2020年9月28日

保证金缴纳方式：银行电汇或转账（备注内容：公2020020）

*供应商必须自行将投标保证金从公司账户按规定的方式和时间缴至上述指定账户并到账，拒绝以其他方式缴纳，禁止第三方代缴保证金，否则将被视为无效响应，其响应文件将被拒绝。

2. 答疑及现场踏勘

采购项目的相关问题，请向采购单位项目联系人咨询，投标人自行现场踏勘。

投标人如对招标文件有疑问，须在2020年9月16日下午5:00前书面提交至采购人或常州金诚招投标有限公司。

3. 关于疫情期间的其他要求

疫情期间参与招投标活动的当事人应严格按照疫情期间管理要求，服从各项疫情防控规定。进场后请保持安全距离，分散等候，不得扎堆聚集，事完即走。自觉服从代理机构工作人员的指挥和管理。

七、对本次采购提出询问，请按以下方式联系

1. 采购人信息

采购单位名称：江苏常州经济开发区社会保障局

采购单位联系人：曹新宇

联系电话：0519-89863076

地址：江苏省常州市武进区东城路 98 号

2. 采购代理机构信息

代理机构名称：常州金诚招投标有限公司

代理机构报名联系人：付子娟 0519-85183350

代理机构项目联系人：陆莹 0519-85185550

地址：常州市新北区汉江路 368 号金城大厦 1515 室

附件一：

领购申请表

项目名称：

项目编号：

投标单位全称（公章）：	
<p>现委托_____（被授权人的姓名）参与常州金诚招投标有限公司该项目的投标文件领购工作。项目招投标过程中答疑补充等相关文件都须投标单位在相关网站上下载，本单位会及时关注相关网站，以防遗漏，并承诺不以此为理由提出质疑。</p> <p style="text-align: center;">法人代表人（签字或盖章）：</p>	
被授权人姓名：	联系电话：
第二代身份证号码：	
接收招标文件指定电子邮箱：	
<p>注：本表以上内容填写均需打印，以下内容需由被授权人本人在代理机构领购时现场填写或被授权人填写，扫描件发送指定邮箱。</p>	
领购时间：	
年 月 日 时 分	

被授权人签字：

***注：投标人应完整填写表格，并对内容的真实性和有效性负全部责任。**

附件二：

疫情期间参与政府采购活动开评标人员健康信息登记表

姓名		身份证号码	
单位名称			
单位地址			
个人住址			
单位电话		个人手机	
人员身份	<input type="checkbox"/> 采购人代表 <input type="checkbox"/> 投标人代表 <input type="checkbox"/> 评标专家		
参加：	<input type="checkbox"/> 开标 <input type="checkbox"/> 评标		
项目名称			
个人健康情况			
有无发热、乏力、干咳、气促情况 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无			
近 14 天内是否来自（或途径）疫情重点地区和高风险地区？ <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 ， 到达时间为：			
近 14 天内是否离开过常州？ <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是			
离开常州往		返常日期	
途径（换乘）		途径日期	
近 14 天内是否有与来自疫情重点地区和高风险地区的人员接触情况？ <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 ， 接触时间为：			
<p>本人承诺以上信息真实准确。如有不实，愿承担由此引起的一切后果及法律责任。</p> <p>申报人（签名）：</p> <p>单位（公章）</p> <p style="text-align: right;">日期：</p>			

存在瞒报或审查不严的企业，一经发现将严肃处理，在诚信体系中予以记录，并报有关部门依法追究责任人。

第一章 总 则

一、招标项目：

见招标公告。

二、投标人的资格要求：

见招标公告。

三、投标费用

投标人应自行承担其编制投标文件以及提交投标文件参加招投标过程所产生之一切费用。无论招投标结果如何，招标人对上述费用不负任何责任。

四、招标文件

1、招标文件的组成

本文件及依法对本文件所作的书面更正的内容均为招标文件的组成部分。

2、招标文件的更正

投标供应商在收到招标文件后，如有疑问需要澄清，请将疑问于2020年9月16日17点前以书面形式向采购代理机构提出，未以书面形式提出异议或澄清，以及超过截止时间提出的异议将不被接受。为避免不正当竞争或可能泄露采购单位机密等不利情形，采购代理机构对投标供应商的疑问可以作选择性答复。

若投标供应商认为采购单位设置的特殊资质、条件等存在歧视或不公正待遇的，应在上述期限内提出异议或澄清，并针对采购代理机构的答复作出是否继续投标的决定。

如无疑问，视作供应商完全响应招标文件的条款和要求。

招标文件各项条款最终解释权归常州市金诚招投标有限公司，供应商对代理机构提供的招标文件所做出的推论、解释和结论，代理机构概不负责。供应商由于对招标文件的任何推论和误解以及代理机构对有关问题的口头解释所造成的后果，均由供应商自负。

代理机构有权对已发出的招标文件进行必要的澄清或修改，并以更正公告形式通知所有供应商。

代理机构可视具体情况，延长响应文件提交截止时间和招标时间，并将此变更以公告形式通知所有招标文件收受人。

公告通知以常州市政府采购网、常州金诚招投标有限公司网所发布的为准。

五、投标人的义务

1、投标人应当认真阅读招标文件，完全明了招标项目之名称、服务内容、考核和服务

期限，完全明了投标人所应具备的资格条件。

2、投标人应当按照招标文件的要求编制投标文件。投标文件应对招标文件提出的实质性要求和条件作出完全响应。

3、投标人应在投标截止时间前，将密封的投标文件送达投标地点。

4、投标人不得相互串通投标报价，不得排挤其他投标人的公平竞争，损害招标人或者其他投标人合法权益。投标人不得与招标人串通投标，损害国家利益，公众利益或者他人的合法权益。

5、投标人在投标截止时间前，对所提交的投标文件可以补充、修改或者撤回，并书面通知招标人。补充、修改的内容为投标文件的组成部分。

六、代理机构服务费

1、服务费按照下列标准收取并由成交供应商承担，成交供应商应在领取成交通知书时将代理机构服务费付至采购代理机构收取谈判保证金的帐户。该费用含在投标总报价中。

2、代理服务收费标准

成交金额 (万元)	费率	服务类型	服务类
100 (含, 下同) 以下			$1.5\% \times 0.8$
100-500			$0.8\% \times 0.8$
.....			

3、代理机构服务收费按差额定率累进法计算。

4、服务收费按上述计算方法不足人民币 3000 元的，按人民币 3000 元收取。

5、服务类项目成交服务费按年成交金额*服务费率*服务年限计算，代理服务收费按上述标准计算并一次性缴纳。

6、专家费按实收取，由成交供应商承担。

第二章 投标文件

七、投标文件组成

一式 5 份，一份正本， 4 份副本。投标文件应当符合招标文件的要求，并应包括但不限于下列内容。

1、供应商情况说明：

投标人简介（含投标人规模、银行资信、技术能力及装备水平等）、人员情况、典型项目介绍。

2、投标人资格审查材料，证明投标人符合资格要求的证明材料包括但不限于以下材料：

*1) 投标函（附件一）；

*2) 法定代表人参加开标会的提供：法定代表人资格证明书（附件二）和本人身份证；委托代理人参加开标会的提供：法定代表人资格证明书（附件二）、授权委托书（附件三）和本人身份证；

*3) “三证合一”的营业执照（民政部门登记注册的提供民办非企业单位登记证书、事业单位的可提供“三证合一”的法人证书、民政部门登记注册的社会组织登记证书）；

*4) 近三个月内任一月份的财务状况报告复印件（至少包括资产负债表和利润表，法人或者其他组织成立未满三个月的可以不提供）；

*5) 近三个月内任一月份的依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料（提供如纳税证明、社保缴费证明等，复印件）；

*6) 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（附件十一）；

*7) 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明（附件十一）；

*8) 承诺函（附件十二）

9) 供应商资格要求涉及的其它证明材料。

3、投标报价：

*1) 开标一览表（附件四）

*2) 分项报价表（附件五）

*3) 平台建设运行的硬件设施的详细清单和报价表（附件六）

4、项目技术方案，应当包括但不限于如下主题：

- 1) 总体构想
- 2) 总体目标和成效指标
- 3) 服务计划及相应成本分析
- 4) 日常管理制度
- 5) 监督和考核评估办法
- 6) 应急措施和安全保障措施
- 7) 组织架构、人员配备
- 8) 服务种类及价格清单
- 9) 偏离表（附件十）

5、其他评审相关材料：

1) 投标人依据评分办法应提交各类证明资料(须核查原件（或公证件）的材料必须在投标截止前携带至开标现场，否则评审中将不予计分)

2) 典型项目合同

3) 供应商参与本项目的技术人员一览表（提供姓名、学历、年龄、资质证书情况、以往参加类似项目情况、在本项目中的责任等），明确负责本项目的项目经理、技术负责人。

4) 投标人相关荣誉证明资料。

6、说明

1) 上述带“*”条款供应商必须在响应文件中提供，否则将作为无效响应处理。所有项目若有缺失或无效将可能导致投标无效且不允许在投标截止后补正。响应文件中提供复印件，并将备注要求提供的原件（或公证件）在投标截止时间前随同响应文件一并提交以供核查，过时不予接收。

2) 供应商依据评分办法提交的各类证明资料在响应文件中应提供复印件，否则不予得分(要求“核查原件”的应当将原件（或公证件）在投标截止时间前随同响应文件一并提交以供核查，过时不予接收，未提供的评审中将不予计分)

3) 对本章所有的格式，供应商可根据自身情况进行补充和修改，但补充和修改不得造成与本格式内容有实质性的违背。供应商可提供其它相关的证明材料（不限于此）。

八、投标人应认真检查招标文件的内容是否齐全，如有遗漏，应及时向招标人索取，否则责任自负。

九、投标文件的制作应当符合以下要求，否则作为无效投标文件

1、投标人应准备**胶装**投标文件的正本 1 套，副本 4 套，在每一份投标文件上要明确注明“正本”或“副本”字样。一旦正本和副本内容有差异，以正本为准。

2、投标文件正本必须全部是打印件。投标人应按照要求，在正本规定的地方加盖单位公章以及投标人法定代表人（或其委托代理人）签字，副本可通过正本复印。

3、全套投标文件应无修改和行间插字。

4、投标报价清晰准确，不存在影响其他投标人评分的严重错误。

十、在投标截止时间之前的密封完好的投标均为可以接受的投标。

十一、投标保证金

1、投标人投标时须以自己名义按投标须知的要求在投标前向招标人交纳投标保证金：**人民币 20 万元整**（以到账为准，拒绝以个人名义缴纳），投标保证金采用银行转账方式。

2、在开标时，对于未按要求提交投标保证金的，其投标将作为无效投标不予参加评审。

3、未中标人的投标保证金将在中标通知书发出后的 5 个工作日内予以全额退还（无息）。

4、中标人的投标保证金将在合同签约完毕后的 5 个工作日内全额退还（无息）。

5、投标人出现下列情况之一，招标人报经主管部门批准同意后有权取消其中标资格，**并没收其投标保证金：**

1) 投标人在投标文件时间截止后又撤回其投标文件；

2) 中标人未能在招标文件规定的期限提交履约担保；

3) 中标人无正当理由拒绝签订合同；

4) 由于投标人的原因导致中标无效的。

5) 投标人在投标过程中有违反有关法律法规的行为。

第三章 投标文件密封和提交

十二、投标文件的密封与标志

- 1、投标人应将投标文件**胶装并密封**。
- 2、所有封袋上都应写明投标人名称、招标项目名称，招标项目编号，年月日，加盖投标人公章。
- 3、投标人违反上述规定的，其投标文件将被作为无效投标文件，不予拆封和参加评审。

十三、投标文件提交，截止时间和地点

投标人须在招标公告规定的投标文件提交截止时间之前在指定地点将投标文件提交给招标人。

投标人在提交投标文件时须提供法定代表人或代理人身份证原件，未提供的，本代理机构将不接受其投标文件，不予参加开标和评审。

十四、投标文件的修改和撤回

在投标截止时间之前，供应商可以对所提交的投标文件进行补充、修改和撤回，并书面通知招标采购单位。所提交的补充、修改的内容应当按招标文件的要求进行编制、签署、密封、盖章、标志（在包封上标明“修改”或“补充”字样，并注明修改或补充的时间）和提交，并作为投标文件的组成部分。补充、修改的内容与投标文件不一致的，以补充、修改的内容为准。投标截止时间之后，供应商不得补充、修改或撤回投标文件。

第四章 投标报价

十五、报价应包括服务、保险、劳务、运送工具及耗材、利润、风险、税金及政策性文件规定等各项应有费用，以及为完成该服务项目所涉及的一切相关费用。

十六、投标报价方式

1、投标人应按照招标文件中提供的格式完整、正确填写投标书、开标一览表。开标一览表中的报价应与投标报价表的总价完全一致，如有不一致的，以开标一览表的报价为准。

报价货币为人民币，评标时以人民币为准。

2、投标人应按照招标文件规定格式填报投分项标报价表。

3、培训服务费用报价：由各投标人根据企业自身情况自行决定是否单列。如投标人单列培训费用，则自行将招标文件所提供的“投标报价表”格式扩展。

4、售后服务费用报价：同上。

5、投标人需对每部分报价包含的服务内容进行明确说明。如有特别承诺，也需明确说明。

6、本项目的投标最高限价为：人民币 27.5 元/工时，报价高于最高限价的作为无效投标处理。

第五章 开标、评标、定标

十七、答疑，开标评标会议时间和地点

详见采购公告。

十八、评标委员会

1、评标由依法组建的评标委员会负责。评委会由采购人代表和有关技术、经济等方面的专家组成，且人员构成符合相关规定。评委会独立工作，负责评审所有投标文件并确定中标候选人。

2、评标委员会负责具体的评标事务，并独立履行以下职责：

- 1) 审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求；
- 2) 要求供应商对投标文件有关事项作出澄清或者说明；
- 3) 对投标文件进行比较和评价；
- 4) 推荐中标候选人名单，或受代理机构委托按照事先确定的办法直接确定中标人；
- 5) 向采购人、采购代理机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为。

3、评标委员会成员应当履行下列义务：

- 1) 遵纪守法，客观、公正、廉洁地履行职责；
- 2) 按照招标文件规定的评审办法和评分标准进行评审，对评审意见承担个人责任；
- 3) 对评标过程和结果，以及供应商的商业秘密保密；
- 4) 负责评标报告的起草；
- 6) 配合代理机构答复供应商对中标结果提出的质疑。

十九、评审内容的保密

1、开标开始后，直到宣布授予中标人合同为止，凡属于审查、澄清、评价和比较投标的所有资料，有关授予合同的信息都不应向供应商或与评审无关的其他人泄露。

2、在评标过程中，供应商不得以任何行为影响评标过程，否则其投标文件将被作为无效投标文件。

3、在评标期间，代理机构将设专门人员与供应商联系。

4、代理机构和评标委员会不向落标的供应商解释未中标原因，也不公布评标过程中的相关细节。

二十、评审、评定成交方法

本项目采用综合评分法，响应文件满足招标文件全部实质性要求且按照评审因素的量化指标（即评分细则）得分最高得供应商为成交人。最低的投标报价或最高的折扣比例是中标的重要条件，但不是唯一条件。

二十一、开标评标会

开标评标会议按招标文件中规定的时间、地点举行，由代理招标人主持。招标人、所有投标人的代表参加会议。

投标人应由法定代表人或者委托代理人携带身份证明原件准时参加开标会，并签名报到以证明其出席。

二十二、开标时，由代理机构会同投标人代表检查投标文件的密封情况；经确认无误后，拆封，宣读投标人名称，投标价格和投标文件的其他主要内容。

二十三、招标人在投标截止时间前收到的所有合格投标文件，开标时都予以拆封，招标人对开标过程予以记录。

二十四、投标文件出现下列情况之一的，将作为无效投标文件处理，无效投标文件不予参加评标。

- 1、投标文件未按规定标志、密封、盖章的；
- 2、投标文件未加盖投标人公章的；
- 3、法定代表人资格证明书或授权委托书未提供的、无投标人公章的、无法定代表人或委托代理人签字或盖章的、非原件的；
- 4、投标人未通过报名的或者在名称上和法人地位上与报名情况发生实质性的改变的；
- 5、投标人不符合招标文件中规定资格要求的，或者资格要求证明材料提供不齐全的；
- 6、投标文件未按招标文件规定的格式、内容和要求编制，投标文件字迹潦草、模糊、难以辨认；
- 7、投标人在一份投标文件中，对同一招标项目报有两个或多个报价，且未书面确定以哪个报价为准的；
- 8、投标人在投标报价中存在严重错误，并影响对其他投标人的评分的；
- 9、投标文件材料所述情况和所附相关资料不实的；
- 10、投标人以他人的名义投标、串通投标、以行贿手段谋取中标或者以其他弄虚作假方式投标的。
- 11、逾期送达的投标文件；
- 12、未按招标文件要求缴纳投标保证金的；

13、投标人的投标报价超出采购预算或者最高限价的；

14、招标文件明确规定无效的其他情形，或者其他被评委会认定无效的情况；

15、投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；不符合法律、法规和招标文件规定的其他实质性要求的。

16、评标委员会认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；供应商不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

17、供应商被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重失信行为记录名单的。（查询渠道：中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/>）、信用中国（www.creditchina.gov.cn）、信用江苏（<http://www.jscredit.gov.cn/index.htm>）网站的相关主体信用记录）。（联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良应用记录）

18、投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

19、不符合法律、法规和招标文件规定的其他实质性要求的。

20、有下列情形之一的，视为供应商串通投标，投标无效：

- 1) 不同供应商的投标文件由同一单位或者个人编制；
- 2) 不同供应商委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- 3) 不同供应商的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- 4) 不同供应商的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- 5) 不同供应商的投标文件相互混装；
- 6) 不同供应商的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

二十五、评标、定标

本项目采用综合评分法，综合得分最高的为中标人。评标由依法组建的评标委员会负责。由评委会出具书面评标报告，推荐中标候选供应商顺序并确定中标人，采购人确认。

二十六、投标文件的澄清

1、为了有助于投标文件的审查、评价和比较，评标委员会可以书面方式要求投标人对投标文件中含义不明确、对同类问题表述不一致或者明显文字和计算错误的内容作必要的澄清、说明或者补正，但不能影响招标文件中的实质性内容。投标人的澄清、说明或者补正应以书面方式进行并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。

2、投标文件中的大写金额和小写金额不一致时的，以大写金额为准；单价乘数量不等于总价，数量符合招标文件要求，以单价计算金额为准；单价金额小数点有明细错位的，应

以总价为准，并修改单价；**缺项漏项或者数量不符合招标文件要求的作为无效投标文件处理**；对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

3、所有澄清或说明必须以书面方式正式为之，由法定代表人或其代理人的签名或盖章。

4、投标人拒不按照评委会要求作出澄清、说明或者补正的，作为无效投标处理。

5、投标截止时间后，投标人对投标报价或其他实质性内容修正的函件和增加的任何优惠条件，一律不得作为评标、定标的依据。

二十七、评标中作为废标处理的情况

1、符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质性响应的供应商不足三家的；

2、出现影响采购公正的违法、违规行为的；

3、投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

4、因重大变故，采购任务取消的。

二十八、中标结果及公示

1、代理机构将中标结果在常州市政府采购网、常州金诚招投标有限公司网站上予以公示。中标公告期为中标公告发布之日起一个工作日。

2、若有充分证据证明，中标人出现下列情况之一的，一经查实，将被取消中标资格：

1) 提供虚假材料谋取中标的；

2) 向采购人、代理机构行贿或者提供其他不正当利益的。

3) 恶意竞争，投标总报价明显低于其自身合理成本且又无法提供证明的。

4) 属于本文件规定的无效条件，但在评标过程中又未被评委会发现的。

5) 与采购人或者其他供应商恶意串通的。

6) 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的。

7) 不符合法律、法规的规定的。

3、各供应商如对公示结果有异议，应在中标公告期限届满之日起七个工作日内，以书面形式向代理机构提出质疑，该质疑应当有明确的请求和必要的证明材料，同时该质疑应有供应商法定代表人或参加投标的授权委托人签署并加盖公章(原件)。代理机构将在收到经供应商法定代表人或参加投标的授权委托人签署和加盖公章(原件)的书面质疑后七个工作日内，对质疑内容做出答复。如供应商在中标公告期限届满之日起七个工作日后向代理机构提出质疑或质疑未经供应商法定代表人或参加投标的授权委托人签署或加盖公章(原件)或未提供明确的请求和必要的证明材料的，代理机构有权对该质疑不予答复(法律法规另有其他规定

的除外)。供应商提出书面质疑必须有理、有据，不得恶意质疑或提交虚假质疑。否则，一经查实，代理机构有权依据有关规定，对该供应商进行相应的处罚。

未参加投标活动的供应权益未受到损害的供应商所提出的质疑不予受理。

质疑处理期间，本项目投标保证金暂不予退还。

在中标公示期间，若质疑仅是对采购单位设置的特殊资质、条件存在歧视或不公正待遇的，因该等质疑的设置已在本招标文件第一章第四条中予以设定，此时不再作为有效质疑被审查。

中标公示期间，如有参加投标的供应商提出有效质疑，并因此可能对中标结果产生影响，而最终被取消中标的，代理机构对中标单位不承担任何责任。

二十九、成交通知书

中标人确定后，招标人在公告中标结果的同时向中标人发出中标通知。

中标通知对招标人和中标人具有法律约束力。

本代理机构不负责向任何投标人说明中标或不中标的原因。

三十、授予合同，合同条款

1、中标人应当在中标通知书发出之日起的三十日内与采购人签订合同。

2、中标人应按中标通知书指定的时间、地点派代表前来与采购人具体商谈签订合同。招标文件、中标人的投标文件及澄清文件等，均为签订合同的依据。

3、采购人在授予合同时有权对“投标文件”中的货物及配置在合法范围内进行调整。

4、中标人因不可抗力导致无法按期签订合同的，应当在不可抗力发生之日起5日内提出，并提供书面证据，招标人及中标人互不承担任何责任及损失。如中标人无正当理由未按期签订合同的，视为自动放弃中标资格，并承担违约责任，采购人可以与排位在中标人之后第一位的中标候选人签订合同或重新委托进行招标。

5、中标供应商与采购人签订合同后的5天内，凭合同到常州金诚公司进行合同鉴证。未经公司鉴证的合同，公司不承担任何责任。

第六章 格式附表

政府采购告知书

尊敬的供应商项目参与人：

为营造公开、公正的市场环境，确保采购工作规范有序开展，特将有关事项告知如下：

一、欢迎供应商及项目参与人对代理机构工作人员进行监督。凡发现代理机构工作人员有以下情形的，均可以书面具名方式举报，请投送至本公司总经理室。

- （一）接受供应商组织的宴请、旅游、娱乐等活动；
- （二）与供应商或采购人恶意串通的；
- （三）在采购过程中接受贿赂或者获取不正当利益的；
- （四）违规向关联参与人或供应商透露招投标或评审信息的；
- （五）其他违纪违规行为。

二、供应商及项目参与人应当遵守政府采购工作规则，有下列情形之一的，将被列入不良行为纪录，建议政府采购监督管理部门一至三年内不得参与政府代理机构组织的一切项目，并在相关媒体网站予以公布：

（一）在政府采购实施过程中，有吵闹、起哄、斗殴等行为，扰乱政府采购开标现场或评审现场秩序的，以及在投标答疑、领取招标文件、办理相关手续过程中扰乱正常办公秩序的；

- （二）采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；
- （三）提供虚假材料谋取中标、成交的；
- （四）向采购人、政府采购代理机构工作人员行贿或提供其他不正当利益的；
- （五）在招投采购过程中与采购人进行协商谈判的；
- （六）未按规定程序进行质疑、投诉，影响政府采购项目正常进行的。

政府采购相关政策告知书

1、根据财法函[2011]181号，对于非专门面向中小企业采购的项目，在评审价格时给予小型和微型企业6%-10%的价格扣除。

2、根据财库[2018]17号、财库[2018]19号文件，优先采购节能产品和环保产品。

3、根据《常州市关于开展中小企业政府采购信用融资工作的通知》（常政办发〔2012〕134号）精神，政府采购项目成交供应商需要信用融资时可申请贷款，申请条件及操作流程等事项详见《关于印发〈常州市中小企业政府采购信用融资工作实施方案〉的通知》（常财购〔2012〕7号）。

附件一：

投 标 函

致：江苏常州经济开发区社会保障局
常州金诚招投标有限公司

我单位收到贵单位“金诚采公[2020]020号”招标文件后，经详细研究，我们决定参加该项目采购活动。为此，我方郑重声明以下诸点，并负法律责任。

1、按招标文件规定的各项要求，向采购人提供所需服务。投标报价包括但不限于服务、保险、劳务、运送工具及耗材、利润、风险、税金及政策性文件规定等各项应有费用，以及为完成该服务项目所涉及的一切相关费用。

2、我方承诺服从采购方的监督管理考核。

3、我方承诺财务状况良好，依法缴纳税收和社会保障资金，具备履行合同所必需的设备和专业技术能力，参加政府采购活动前3年内经营活动中没有重大违法记录。

4、我方承诺该响应文件在该项目的全过程中保持有效，不作任何更改和变动。

5、我们愿按《中华人民共和国合同法》履行自己的全部责任。

6、我方同意按招标文件规定交纳投标保证金，遵守贵机构有关采购活动的各项规定。

7、愿意提供招标文件中要求所有资料，并保证完全真实准确，若有虚假和违背，我公司愿意承担由此而产生的一切后果。

8、与本次采购活动有关的正式通讯地址为：

地 址：

电 话：

传 真：

供应商法定代表人或代理人（签字或盖章）：

供应商名称（公章）：

日 期： 年 月 日

附件二：

法定代表人资格证明书

单位名称：

地址：

姓名： 性别： 年龄： 职务：

系_____公司的法定代表人。为实施 _____金诚采公[2020]020号 的工

作，签署上述项目的投标文件、进行合同谈判、签署合同和处理与之有关的一切事务。

特此证明。

投标人：（公章）

法定代表人签字或盖章：

日期： 年 月 日

法定代表人身份证

（复印件）粘贴处

附件三：

授权委托书

本授权委托书声明：_____（投标人名称）的_____（法定代表人姓名、职务）代表投标人授权_____（被授权人的姓名、职务）为_____（金诚采公[2020]020号）项目投标的合法代理人，全权负责参加本次政府采购项目的投标、签订合约以及与之相关的各项工作。本投标人对代理人的所有签名负全部责任。

本授权书于_____年_____月_____日签字生效，特此声明。

法定代表人签字或盖章：

日期：

职务：

联系电话：

单位名称：

地址：

身份证号码：

委托代理人签字或盖章：

日期：

职务：

联系电话：

单位名称：

地址：

身份证号码：

投标人公章：

地址：

电话：

传真：

邮编：

开户行：

帐号：

代理人身份证

（复印件）粘贴处

备注：

- 1、法定代表人参加投标会议时，提供法人资格证明和本人身份证原件。
- 2、委托代理人参加投标会议时，提供法人资格证明、授权委托书和本人身份证原件。

附件四：

开标一览表

项目编号： 金诚采公[2020]020号

单位：人民币（元）

项目名称	投标报价（服务平均价格）
	_____元/工时

投标人名称（公章）：_____

法定代表人或代理人（签字或盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

- 1、请投标人将“开标一览表”另外单独密封一份，与投标文件同时提交。
- 2、与分项报价表一致。

附件五：

分项报价表

单位：元

序号	项目	费用（元/工时）	备注
1			
2			
3			
4			
5			
...
服务平均价格（元/工时）			

投标人名称（公章）：_____

法定代表人或代理人（签字或盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

- 1、投标供应商需注明服务内容的明细以及收费标准。
- 2、实际结算金额以**服务平均工时**为基准，以实际接受服务人数及服务工时进行结算。

附件六：

平台建设运行的硬件设施的详细清单和报价

序号	设备名称	品牌	规格型号	技术参数	数量	单位	供应商人民币价格（元）
1							
2							
3							
4							
5							
...							
...							
合计							

投标人名称（公章）：_____

法定代表人或代理人（签字或盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

- 1、该报价仅作为验收依据，不作为中标依据。
- 2、表式参考，可根据项目情况自行调整。

附件七:

项目负责人简历及业绩表

姓 名		性 别		照片复印件
身份证号		出生日期		
所学专业		职 称		
学 历		政治面貌		
毕业院校		从事工作年限		
专业人员职业资格持证 情况	培训级别	培训单位	发证时间	证书号
个人业绩				
序号	项目名称	委托单 位	联系人及电话	项目状况

- 注：1、简历后应附相关执业资格证书复印件；
 2、附服务合同或委托协议或其它有效证明材料；
 3、项目状况是指在管、合同已到期、已解约；
 4、提供投标人为项目负责人近3个月社保缴纳证明。
 5、本表式可根据实际情况扩展。

项目经理身份证 (复印件)

法定代表人或代理人（签字）:

投标人（盖章）:

附件八：

参加本项目小组成员一览

项目编号：_____

项目管理团队（不包含呼叫中心工作人员和护理员）

序号	姓名	性别	年龄	身份证号码	毕业学校和学历	专业	职称	职务	专业培训及证书	责任或分工	项目经历或主要工作业绩

投标人名称（公章）：_____

法定代表人或代理人（签字或盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

注：投标文件中要明确驻点开展具体运营管理人员的信息（至少 10 人），注明姓名、身份证号码、公司职务、在本项目负责范围，否则为无效投标。

附件九

相关业绩案例一览表

招标编号：_____

年度	项目或用户名称	合同金额	实施时间	备注

注：附合同复印件、验收报告或用户使用意见书。

投标人名称（公章）：_____

法定代表人或代理人（签字或盖章）：_____

日期：____年____月____日

附件十：

技术参数（或服务要求标准）偏离表

内容	招标服务要求	投标服务要求	偏离/响应	说明

投标人名称（公章）：_____

法定代表人或代理人（签字或盖章）：_____

日期：____年____月____日

注：1、投标人应对照招标文件要求等要求，所投标服务与招标文件的规定有偏离的，应在此表中申明与服务要求条文的偏差和例外。

2、未在上表中说明的，如在投标文件其他内容中已有文字说明的，则以已有文字说明为准，否则，将被认为完全响应招标文件的规定。但该表不作为投标人关于服务要求等详细描述和说明的替代。

附件十一：

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

我公司郑重声明：参加本次政府采购活动前 3 年内，我公司在经营活动中没有因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

投标人名称（公章）：

法定代表人或代理人（签字或盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明

我公司郑重声明：我公司具备履行本项采购合同所必需的设备和专业技术能力，为履行本项采购合同我公司具备如下主要设备和主要专业技术能力：

主要设备有：

主要专业技术能力有：

投标人名称（公章）：_____

法定代表人或代理人（签字或盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

附件十二：

承诺函

我公司参加的江苏常州经济开发区社会保障局购买居家养老服务项目，承诺在项目实施过程中，严格按照规范程序操作，承诺服从采购方的监督管理考核，并承诺：

(1) 自理和介助对象每人每月提供不少于_____个工时的服务。

介护对象每人每月提供不少于_____个工时的服务

居家养老补助对象每人每月提供不少于_____个工时的服务

(2) 承诺未经采购方同意，在项目实施过程中项目负责人均应保持一致，不得更换。

(3) 投标供应商承诺中标后在经开区设立服务机构。

(4) 若我单位中标，承诺接收相关镇、街道现有服务人员，三个月内不辞退。

投标人名称（公章）：_____

法定代表人或代理人（签字或盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

附件十三：

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[2011]181号）的规定，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. 根据《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。

2. 本公司参加_____单位的_____项目采购活动提供本企业制造的货物，由本企业承担工程、提供服务，或者提供其他_____（请填写：中型、小型、微型）企业制造的货物。本条所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物。

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（盖章）：

日期：

注：

- 1、供应商如属于以上情形的请提供。如不提供此声明函的，价格将不做相应扣除。
- 2、中小企业划分标准详见“工信部联企业（2011）300号通知”。
- 3、微型企业提供小型企业制造或使用小型企业注册商标的产品的，视同为小型企业。小型企业提供中大型企业制造或使用中大型企业注册商标的产品的，视同为中大型企业。
- 4、如提供声明函的，请在此《中小企业声明函》后面附 2019 年度可证实企业规模类型的纳税证明、社保缴纳证明等资料。
- 5、若供应商提供的“中小企业声明函”或认定证明为虚假声明则视同提供虚假材料，按“政府采购法”相关规定处理并报请政府监管部门给予行政处。

第七章 采购需求

一、项目概况

本项目主要针对江苏常州经济开发区社会保障局购买居家养老服务项目进行招标，并配套部署相关管理服务平台，解决老年人基本居家和照护需求，提升老年人的居家安全系数，扩大服务受惠人群，增强老年人幸福感。

二、项目预算及最高限价说明

1、居家养老服务预算费用：2020 年度预算为贰佰零伍万元整（¥：2050000 元）；2021 年度、2022 年度预算均为人民币捌佰零伍万元整（¥：8050000 元），三年预算总额为人民币壹仟捌佰壹拾伍万元整（¥：18150000 元）。

2、最高限价为：27.5 元/工时，实际结算金额以实际接受服务人数及服务工时为准。

3、本项目结算单价以中标单价为准，三年服务期内除政策因素外不作任何调整，且无任何建设和运营补贴，各投标人须自行考虑并消化。

4、本项目服务期限从 2020 年 10 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日，合同一年一签。第一年度合同签至 2020 年 12 月 31 日，经采购人考核合格，方可续签下一年度合同。

三、项目服务内容

（一）常州经开区智慧养老信息服务平台建设

系统名称	一级模块	二级模块	功能要求
居家养老管理系统	档案管理	人员信息管理	包含姓名、身份证号、出生日期、性别、年龄、所属街道社区、人员类别、援助标准、生效日期、生效状态、是否属于政府购买服务、人脸采集状况及现状情况信息。
	服务商管理	服务公司管理	包含公司名称、联系人、联系电话、所属单位、机构代码、组织类别、状态、服务开始及结束时间信息。
		服务类型管理	服务公司所提供的服务项目及类型管理
		服务项目管理	服务公司所提供的服务项目及类型管理，并可设置服务频次、服务价格及标准服务时长。
		服务人员管理	服务人员编号、姓名、联系方式、人员类型、所属公司、身份证号、人员有效性、是否绑定手机、是否采集人脸信息、是否属于志愿者。

服务卡管理		可在线为服务对象办卡、补卡、挂失、充值、积分消费，并显示卡内补贴余额和直充余额。
大屏展示		显示辖区人口数据，老人占比情况；显示辖区养老机构信息，含运营机构数、医保定点机构数、在建机构数、运营床位数、在建床位数、护理型床位数、千人老人床位占比；显示辖区居家养老运营信息，含助老卡数据、老人需求分类分析、一周服务数据；可在地图实时展示辖区各居家养老服务中心、助餐点、养老机构位置信息；并支持点击查看某一机构或者居家服务站点的实时视频监控，可单屏或多屏显示
流水查询		详细显示服务对象服务卡消费情况，包含账户发生额、余额、积分开始及结束状态、服务状态。
工单管理	工单请求管理	工单请求管理：新增、修改、删除、查询工单请求信息（新增工单需包含：服务对象、服务项目、服务公司），并可进行工单的派单及关闭。从APP、微信等其他客户端也可发起工单请求，平台会自动生成一条工单请求，进行统一的派单。计划工单中的工单，根据日期每日自动生成工单请求，并进行系统提醒。
		工单管理：第三方根据派发的工单进行接收，并可派单至具体工作人员。（服务人员服务完成后，可通过扫描二维码等方式完成工单），服务对象可对已完成的工单进行满意度反馈。
	工单质检	对已完成的工单进行核单，系统支持工单设置监控事件，如服务时长、服务满意度等。系统能根据设置的监控点和执行情况生成监控报警数据，并以各种方式显示，如柱状图、饼图或曲线图等。
	计划工单	配置老人的服务套餐，并根据套餐时间在工单请求管理界面自动生成工单的请求记录。计划工单可修改或排除。
	上门服务记录	实时监督服务工单完成情况，包含服务时长、认证开始及

			结束方式、服务开始及结束地点、服务人员、服务项目等信息。
	紧急呼叫管理		详细记录紧急呼叫人员信息、事件信息以及回访信息。
	智能照护	智能设备管理	支持动态配置设备种类信息，维护设备编码、设备名称、设备类型、功能属性、绑定状态、链接方式、设备描述等信息。主要对各类智能采集设备信息进行管理，包括关键字（设备编号/名称）、报警类型、设备状态、设备启用/停用等
		报警管理	对发生的智能设备报警或老年人电话报警进行自动和手工登记采集。
		生命体征监测	主要对于长期卧床老人，通过生命体征感应床垫对其生命体征状况进行监测管理。
		GPS 定位及轨迹跟踪	平台对接具有 GPS 定位功能的智能设备，可以实时查询到老人的实时位置及历史轨迹。
		健康管理	通过对接智能健康终端，对老人的身体健康相关的生命体征参数进行及时采集，动态监测，以帮助医护人员对老人身体健康情况及时掌握、跟踪。
	统计分析		提供居家养老服务的各类数据统计分析，包括服务对象统计、服务汇总、服务费用汇总、服务项目人次统计、满意度统计、回访情况统计、回访汇总等。
智慧医疗平台系统	长者信息	长者医嘱 体征记录	展示老人的医嘱信息 录入老人的体征信息 录入老人既往病史等
	康复保健	康复评估 训练记录	记录老人康复评估结果 录入老人的训练记录

*注：

1、投标人的呼叫中心、所有软件系统、运营数据必须能和采购人的民政数据系统进行对接。

2、中标人须提供所有保障平台建设运行的硬件设施设备，包括（电视、电脑、电话、

大屏、监控、服务器、机房设备等),待采购人组织专家通过验收后,方可投入运行使用。

3、中标人须在投标文件中提供用于平台建设运行的硬件设施的详细清单和报价,该方案仅作为验收依据,不作为中标依据。

(二) 平台运营服务

投标人应制定和落实常州经开区智慧养老信息服务平台的建设及运营计划,对平台进行运营管理和日常维护,同时服务于常州经开区各乡镇、街道,确保江苏常州经济开发区社会保障局相关工作的需求。

呼叫中心要求:

- 1、呼叫中心须设置完整的组织管理结构,包含呼叫主管、坐席;
- 2、呼叫中心须保证 24 小时运营,以应对老人夜间突发紧急事故;
- 3、呼叫中心紧急救助线路须按照双坐席标准运营;
- 4、呼叫中心须有完善的质检和培训制度;
- 5、呼叫中心接通率及 5 秒接通率须达到 95%以上;
- 6、坐席接听和打出电话文明用语、服务规范、礼貌谦和,有耐心,善于倾听,能够发现疑似呼叫信息,并能及时转接 110, 119, 120;
- 7、呼叫中心信息系统应当具备电话录音和呼入、呼出电话记录保存功能,电话录音要 100%的保存,保存时间不少于 12 个月;
- 8、呼叫中心工作人员应统一服装,可以为统一的职员西装或马甲;
- 9、呼叫中心要按采购人要求承担常州经开区纳入智慧养老平台的服务内容及服务质量的电话回访工作;
- 10、采购人新增的其他服务内容。

(三) 居家养老服务内容

1. 服务对象

1.1 居家养老援助对象:十类人群,具体包括户籍及实际居住地均在常州经开区范围内,年满 60 周岁以上无子女照顾的生活不能自理的低保户、三属、革命残疾军人、复员和带病回乡退伍军人、区级以上劳模;年满 60 周岁以上生活不能自理的失独家庭中的老年人;年满 60 周岁的分散供养特困对象;年满 70 周岁的归国华侨;生活不能自理的离休干部;年满 90 周岁以上的高龄老人。

1.2 居家养老补助对象:户籍及实际居住均在常州经开区范围内的 80-89 周岁的老人。

2. 服务内容(服务项目包含不限于以下内容)

2.1 居家养老线上服务：为居家养老援助服务对象提供紧急救助、主动关爱、生活指导、专业咨询等服务内容。

①紧急救助：助急设备及要求、应急建议、协助安排救护车辆、急救医院推介、住院指导、紧急联络、110 报警、火警呼救、联络家属、市政信息、交通信息、提醒子女、生活信息、事项提醒、老人保险、救助政策与信息、养老政策与信息、抚恤政策与信息、预约挂号、膳食指导、运动指导、慢病服务。

②主动关爱：节日问候、生日祝福，天气提醒、换季叮咛、服药提醒、陪伴聊天等服务。

③生活指导：全方位的生活信息咨询查询服务；代叫出租车、代订报纸、代订牛奶饮用水、查询天气，查询火车及飞机信息，查询交通路线等。

④专业咨询：通过电话提供专业法律咨询，法律咨询领域包括婚姻家庭、债权债务、合同纠纷、人身损害赔偿等各类民商法问题。

⑤健康咨询：老人可以通过健康管理专线，向主治级以上全科及专科医师进行身体健康方面的问题咨询及就医指导咨询。

2.2 居家养老线下服务：

为居家养老援助服务对象提供助急服务、助浴服务、助餐服务、助洁服务、助购服务、助聊服务、助安服务、助乐服务、助学服务、助医服务养老服务内容。

①助急服务：助急设备及要求、应急建议、协助安排救护车辆、急救医院推介、住院指导、紧急联络、110 报警、火警呼救、联络家属、市政信息、交通信息、提醒子女、生活信息、事项提醒、老人保险、救助政策与信息、养老政策与信息、抚恤政策与信息、预约挂号、膳食指导、运动指导、慢病服务。

②助浴服务：定点助浴、上门助浴等。

③助餐服务：上门送餐、上门做餐、上门喂餐、代购菜品等。

④助洁服务：居室清洁、衣物洗涤、指甲修剪、理发修面、厨卫清洁、储物整理、房屋维修、管道疏通、家电维修等。

⑤助购服务：陪同买菜、陪同购物、陪同散步、陪领工资、陪同咨询、邮寄服务、代缴费服务等。

⑥助聊服务：读书读报、写信读信、聊天陪伴、助老咨询。

⑦助安服务：煤气检测、水电安检、防火安全、窗门锁检、电子围栏、3G 定位。

⑧助乐服务：公益电影、老年活动、文体体育、旅游参观

⑨助学服务：兴趣活动、老年大学、技能培训、各类讲座

⑩助医服务：家庭病床、陪医就诊、康复治疗、按摩保健、开药买药、心理咨询、医疗讲座。

3. 服务标准

3.1 投标人需依托常州经开区智慧养老信息服务平台为居家养老援助对象中自理和介助对象每人每月提供不少于 7 个工时居家养老上门服务，介护对象每人每月提供不少于 11 个工时居家养老上门服务；居家养老补助对象每人每月提供不少于 2 个工时居家养老上门服务（服务内容按采购人与中标人商定后的服务菜单提供）。

3.2 居家养老援助对象、居家养老补助对象的标准以及享受的服务时间，可能会根据常州经开区的政策调整而做出相应调整。

4. 服务范围

常州经开区居家养老服务购买范围为 2 个镇和 3 个街道。具体如下：

序号	实施区域范围	居家援助对象（人）		居家补助对象（人）
1	横林镇	约 730 (介助)	约 365 (介护)	约 6903
2	横山桥镇			
3	潞城街道			
4	丁堰街道			
5	戚墅堰街道			
时长计算公式为：人数×工时×月份×年数				

（四）服务团队及人员

1. 项目管理团队（不包含呼叫中心工作人员和护理员）

1.1 投标人需配备至少 1 名项目负责人，投标文件中要提交项目负责人信息，注明姓名、身份证号码、公司职务，项目负责人要负责呼叫中心人员、护理人员、行政人员的管理，负责与公司和其他呼叫中心的对接，负责与采购人进行沟通和对接。项目负责人要确保每周两次呼叫中心现场办公，要有完善的签到记录，项目负责人必须在在职年龄段内；

1.2 投标文件中要明确驻点开展具体运营管理人员的信息（至少 10 人），注明姓名、身份证号码、公司职务、项目负责范围，否则为无效投标；

1.3 项目参与人员整体团队要保持稳定。未经采购方同意，在项目实施过程中项目经理应保持一致，不得更换；

2. 居家养老服务人员

2.1 要求投标人在投标文件中提交居家养老服务的服务规范、标准和流程；

2.2 居家养老服务人员应有联网移动设备和配套的软件 APP, 具备在线签到和签出功能, 投标人应有完善的管理系统对服务人员的服务时间、内容和排班情况进行记录和管理。要求开评标时现场演示移动设备的 APP 软件；

2.3 合理配备管理人员, 投标人需配备若干名管理员, 管理员按服务老人人数配备标准为: 每 1000 人至少配备 1 名管理人员 (不满 1000 人按 1000 人计算), 管理员必须在在职年龄段内。

2.4 为确保养老服务项目的正常实施, 合理配备一线服务人员, 一线服务人员按服务老人人数配备标准为: 每 60 人至少配备 1 名一线服务人员。

2.5 落实相关安全管理要求, 确保服务过程中服务对象及服务人员的人身安全, 服务过程中相关安全责任全权由中标人承担。

2.6 服务人员队伍要保持稳定, 调整时要向采购人报备。

3. 服务团队

中标人应整合包含但不限于以下的服务团队, 为老年人提供规范标准的上门服务:

3.1 空调维修服务;

3.2 下水管道疏通服务;

3.3 燃气灶具维修服务;

3.4 家电维修服务;

3.5 电灯泡、灯管更换服务;

3.6 租车服务;

3.7 日常生活用品购买送上门服务。

中标人服务团队需提供专业的人员为老年人提供上述维修服务; 进行服务时仅收取与服务内容相关的材料与配件销售服务, 不允许进行其他产品的推销, 材料、配件应略低于市场价格, 并给服务对象价格公示。

中标人需有完善的管理和考核制度、工作记录、服务开始时间和服务结束时间记录。

四、项目要求

(一) 服务要求

1、每工时服务平均价格不得高于 27.5 元/工时。居家养老援助对象中自理和介助对象每人每月提供不少于 7 个工时居家养老上门服务; 介护对象每人每月提供不少于 11 个工时

居家养老上门服务；居家养老补助对象每人每月提供不少于 2 个工时居家养老上门服务。

2、中标人一年服务种类不低于三种，否则不予以结算。

3、中标人需提出常州经开区智慧养老信息服务平台及相关信息管理系统建设的整体方案和具体实施办法，在服务启动前建成并启用信息平台及管理系统。平台建成并成功调试运营后，采购人将选取已有的居家养老服务站点交由中标人试运营。

4、采购人提供区级智慧养老服务平台建设场地（面积约 300 平方米），用于中标人进行平台的建设和运行，平台运行所需的装修、办公设备、水电费用等由中标人承担；各镇（街道）提供镇（街道）级居家养老服务中心场地（面积 200 平方米以上），用于中标人对镇（街道）级居家养老服务中心的运行，运行所需的装修、办公设备、水电费用等由中标人承担。

5、中标人要在服务启动前做好服务对象二维码张贴、位置定位、服务协议签订、服务工单录入等准备工作。

6、中标人需制定完善的管理制度和保障机制，做到管理正规化、服务规范化、考核标准化，进行智能化服务、管理。

7、中标人需制定合理的薪资标准，自负公司或组织内管理人员及服务人员的薪资（含一切福利待遇、保险等，且不得低于常州市最低工资标准）。

8、中标人需根据（村）社区（村）居民的需求，适时增加服务项目和服务内容，服务必须依据服务对象的意愿开展，不得强制服务。

9、中标人所有上门服务人员须具有健康证和上岗服务证；特殊行业，还应具有相应的操作证等，符合所在行业规范要求。

10、中标人负责添置服务内容需要设备的购置（费用包含在投标报价中）；中标人须在居家养老服务开始前准备好投入经开区社会保障局规定使用的相关设备，服务队伍应达到项目实施的相关要求，做好实施本项目的准备工作。若中标人在开始居家养老服务后所配备的设备、服务团队不满足项目实施的要求，所造成的损失由中标人承担并且采购人有权对中标人进行相应的处罚。

11、中标人应主动开展与进行居家养老先行试点单位（遥观镇）相关服务商的技术交流合作，妥善进行相关问题的衔接处理，共同提高居家养老上门服务质量。

12、中标人需根据采购人的要求，及时完善智慧养老信息服务平台技术参数和模块，负责对全区居家养老上门服务流程、服务质量和相关服务统计的监督管理，（包括已开展居家养老先行试点的遥观镇），同时要将全区居家养老上门服务的信息要上传到常州市民政云平台智慧养老服务系统，上传信息内容包括服务对象姓名、服务对象身份证号码、服务对象类

别、服务标准、居住地址、服务对象联系方式、服务人员姓名、服务项目、服务工时或价格、线上服务等等，做到积极响应并接受采购人监督。

（二）项目实施方案要求

中标人提供养老服务方案，包含不限于以下内容：

- 1、总体构想
- 2、总体目标和成效指标
- 3、服务计划及相应成本分析
- 4、日常管理制度设计
- 5、监督和考核评估办法
- 6、应急措施和安全保障措施（中标人不能因人员变化影响项目进度）
- 7、组织架构、人员配备
- 8、服务种类及价格清单

（三）项目预算编制要求

项目预算编制必须详细、合理、清晰，提供预算表。

五、前期投入要求

中标人须在居家养老服务开始前投入的相关设备和服务队伍应达到项目实施的相关要求。

六、费用结算

1、付款依据：居家养老服务以经审核的线下工单及派单系统相关统计数据为结算依据。

2、付款方式：中标人须依托常州经开区智慧养老信息平台为每位签订协议的居家养老援助对象和居家养老补助对象提供相应时长的服务。服务工作量达到标准要求的，由经开区社会保障局、财政局按月支付上报工作量中已核定完成工作量的服务经费的 90%给中标人，其余部分根据年底考核结果情况结算（参照武进区考核办法执行）。

3、结算办法：

（1）实际服务金额 \leq 服务标准，结算金额为实际服务金额；

（2）实际服务金额 $>$ 服务标准，结算金额为服务标准金额

①自理和介助对象：服务标准金额为：200 元/人/月

②介护对象：服务标准金额为：300 元/人/月

③居家养老补助对象：服务标准金额为：60 元/人/月

4、因中标人提供的结算材料不及时等原因造成的时间拖延，由中标人自行承担责任。

5、如中标人对服务缺陷不予更正，采购人有权另请其他单位更正，所发生的费用由中标人自行承担。若双方对服务情况或结算费用存在异议，中标人应当向采购人提供有效证据，否则不予结算费用。

6、确因采购人关于居家养老的工作需要，中标人应无条件配合采购人完成相关工作。

7、采购人对中标人的运营、服务及管理工作进行考核，连续二次考核不合格的，采购人有权扣除相应的服务费，并终止与中标人的继续履约

七、其他约定

1、服务过程中因中标人责任所造成的经济损失或其他损害，由中标人自行负责赔偿或承担相应的法律责任。

2、合同终止时，中标人应将所有的服务老人信息、服务记录等档案资料交给采购人。

3、中标人的相关管理资料，如服务老人的工作明细表等需每月报采购人一份。

4、服务工时根据服务标准和服务机构最终中标工时单价确定，实际结算金额以每工时服务平均价格为基准，以实际服务的人数以及实际服务工作量进行结算，超出服务标准的按标准结算，低于服务标准的按实际结算。

5、居家养老政府服务对象根据经开区社会保障局审批确定的正式名单为准，由中标人与老人签订服务协议。

6、中标人需承诺中标后在常州经开区设立服务机构。

7、若第一中标候选人放弃或者违约的，则该第二中标候选人取得中标资格，以此类推。

8、根据《常州市关于开展中小企业政府采购信用融资工作的通知》（常政办发〔2012〕134号）精神，政府采购项目成交供应商需要信用融资时可申请贷款，申请条件及操作流程等事项详见《常州市财政局关于全面开展常州市中小企业政府采购信用融资工作的通知》。

9、供应商中标后，需接收相关乡镇、街道现有服务人员，三个月内不得辞退。

八、特别约定

中标供应商需在2020年底前服务对象达到7000人（单人享受多次服务，按一人计算），否则视为考核不合格，不予签订下年度合同且扣除本年度的剩余款项（已核定完成工作量的服务经费的10%）。后续服务由本次招标排名第二的供应商提供服务。

八、服务考核：（参照武进区考核办法执行）

武进区购买居家养老服务项目考核办法

一、考核目的

主要是对政府投入的资金进行有效监管,对养老服务组织开展居家养老服务的情况进行考评。通过考评,有效促进社会组织运作管理制度化和规范化,全面提升为老服务的水平和质量。考评的结果与政府购买服务经费结算相挂钩。

二、考核对象

承接武进区居家养老服务项目的社会组织（公司）。

三、考核重点

考核侧重在组织架构、能力建设、经费管理、服务质量、安全管理等方面。考评总分100分,其中组织架构10分,能力建设15分,经费管理20分,服务质量50分,安全管理5分。

1. **组织架构**。主要考核站点管理、建设运营情况,管理制度建立执行情况,重大事项报告、信息公开情况,相关台账资料的收集、整理、规范等情况。

2. **能力建设**。中心管理团队的资质和能力水平,行政管理人员与一线服务人员配比情况,服务人员培训、持证上岗情况等。

3. **经费管理**。主要核查项目资金管理是否规范、合理,财务制度是否建立、健全等。

4. **服务质量**。主要考核服务的次数、服务的内容、服务的态度、服务的质量、服务的效果以及服务对象的满意度和社会评价等。

5. **安全管理**。主要是强化安全意识,做到安全无事故。

四、考核细则

见附表。

五、考核主体

由区民政局委托指定的第三方考核组织进行考核。第三方考核组织应当具备相关行业管理部门认可的专业资质,有履行协议所必需的人力资源及相关设备,以及开展考核的专业水平与能力。在考核中,要坚持实事求是、客观公正的原则,独立开展第三方考核。

六、考核方式

第三方组织、区民政局及镇（开发区、街道）采取现场检查、翻阅台账、入户抽样调查、信访投诉调查、财务审计等形式,对照考评细则进行评分,并及时形成考核报告。

1. **日常考核**。在合同期内按照本办法,由第三方组织,每季度按考核细则进行服务质量考核,考核结果实时公布,同时抄报区民政局、财政局和各镇（开发区、街道）。

2、业务部门抽查。每年由区民政局和各镇（开发区、街道）在年内按考核细则各组织两次抽查。

3.综合评定。年末，根据第三方、区民政局及镇（街道）考核、抽查结果，形成综合考评报告，其中第三方占60%，区级（民政、财政）占20%、镇（开发区、街道）级占20%。

七、结果运用

实行考评得分与政府购买服务经费结算相挂钩。每季按第三方考核结果预拨服务经费90%，剩余10%的服务经费年末根据综合评定结果结算，年末考评得分90分及以上全额发放，89分的按90%发放，89分以下的则每下浮1分，再下浮5%拨付，60分以下直接判定为不合格暂停发放，并责令限期整改。连续两次考评不合格，撤销运营协议。

本考核试行办法由武进区民政局、武进区财政局负责解释，自2020年1月1日起开始执行。

附件：1、武进区购买居家养老服务项目考评打分表

附件 1:

武进区购买居家养老服务项目考评打分表

项目	考评内容	得分标准	分值	说明	备查材料	得分	备注
组织架构 (10)	站点建设 (3)	服务中心建设布局合理,有必备办公设备且氛围布置到位,突显武进政府购买服务。	2	室内外墙面无破损、污垢、功能区域规划合理、室内办公设施、设备齐全,能够明确突显政府购买服务	现场查看		区镇不打分,同第三方分数
		站点统一标识,内部装潢洁简、实用。	1	各站点在室外醒目位置进行统一挂牌,装潢洁简、实用,无污垢、破损	现场查看		
	管理制度 (5)	建立财务管理、培训考核、服务监控、意见投诉等整套规章制度并上墙公布。	1	制度齐全,并及时上墙	现场查看		
		与服务对象或其监护人全部签订服务协议。	1	协议签订及时、手续齐全,发现有无签订、签订不及时、手续不齐全的情况即不得分	服务对象协议、审批表等		
		实行信息公开制度,每月将上月发生的财务和服务情况在中心和属地站点及时进行公示	1	制度实用,中心需在公示栏或运营信息平台进行公示,站点公示需在村、社区公示栏进行布榜公示	现场查看		
		遵守执行政府援助补助对象服务申请程序。	2	发现有违规情况即不得分	服务对象协议、审批表等		
	档案台账 (2)	建立服务机构档案和服务对象档案。服务机构档案包括文书、财务、员工信息等资料。服务对象档案包括老年人信息、服务协议、服务记录等资料。	1	资料齐全、记录准确,发现资料不全即不得分	劳动合同、管理档案、培训记录、制度建设、社保记录、财务档案、		

					与服务对象的协议、审批表、服务记录等		
		各类固定资产使用及记录准确清晰，无遗漏现象。	1	记录不全即不得分	固定资产登记表、财务账册等		
	分值小计		10				
能力建设 (15)	团队形象 (10)	工作人员有良好的职业道德，语言文明，服务整洁，佩带工作卡，穿戴统一工作服。	1	达标即得分	现场查看、服务对象访谈		
		工作人员不得接受服务对象的赠品（物品），有相应的管理制度。	1	发现有违规情况即不得分	管理制度、服务对象访谈		
		回访率达到 100%，话务人员人数与服务对象总人数比例不小于 1：1000。	2	达标即得分	查看系统		区镇不打分，同第三方分数
		服务人员武进籍比例达 85%以上。	1	达标即得分	服务人员协议、名单等		区镇不打分，同第三方分数
		每个基层服务站点确保有 1 名专职管理人员(站长)。	1	达标即得分	劳动合同、社保、名册等		
		服务中心有专职负责人。	1	达标即得分	劳动合同、社保等		
		一线服务员数与服务对象总数比例不小于 1：60。服务对象服务次数每月不少于 1 次。	3	达标即得分	查看系统、服务对象访谈等		
	培训持证 (5)	积极组织中心和站点管理人员参加沟通协调、人员管理、绩效考核、服务督查及其他与业务相关技能培训，每个季度各类主题培训不少于 1 次。	2	培训记录齐全、规范、及时	培训记录、照片、签到表等		
		定期组织各站点服务人员参加家政、护理、急救、康复、沟通、管理等方面的专业技能培训，助老员岗前	1	培训记录齐全、规范、及时	培训记录、照片、签到表等		

		培训率达 100%，培训内容包括服务技能、服务规章、管理规章、安全教育等。					
		服务人员参加市、区级养老护理员培训率达 100%以上。	2	达标即得分	服务人员名册、培训证书		
	分值小计		15				
经费管理 (20)	资金来源 (15)	系统工单生成规范、准确，无弄虚作假行为。	5	有作假即不得分	查看系统、查看考核记录、服务对象访谈等		
		每月服务经费结算，数据报送及时、准确。	3	有作假即不得分	咨询民政部门、查看系统、结算报表、凭证等		
		每月按照审批名单新增服务对象。	5	月度结算发现不及时服务一次扣一分，扣完为止	服务对象协议、核批表、新增对象名册、查看系统、月度结算凭证等		
		无弄虚作假设立活动和项目骗取财政资金的行为。	2	有作假即不得分	查看财务记录、服务记录等		
	财务制度 (5)	有专职财务人员，规范开展财务核算，保障财务信息真实、完整。	2	有专职人员、财务核算规范、财务信息真实、完整	专职财务人员名单、社保、合同、财务账册、账本、凭证等		区镇不打分，同第三方分数
		有年度财务报告，并经第三方审计通过。	3	无报告不得分	年度财务审计报告		区镇不打分，同第三方分数
	分值小计		20				
服务质量 (50)	服务能力 (5)	签约服务老人数占所在服务区域服务对象人数比率达 90%以上。	3	90%以下每下浮 5%扣一分，扣完为止	签约服务人员名单、协议、审批表、所属区域符合要求人员名单等		

	引进医护、心理、社工人员，具有专业资质证书。	2	有不同种类的证书，有一种得一分，最多两分	证书、劳动合同等		
功能内容 (25)	能根据服务对象需求，科学合理制定服务套餐，并根据需求变化，及时调整提供的服务套餐。	5	设计合理服务套餐，有一种得一分，最多五分	提供套餐内容及制定依据		
	服务员每次服务前后要及时扫描报时，每月服务次数和服务时间符合规定。	5	月度结算，发现一次扣一分，扣完为止	现场查看、服务对象访谈		
	能在服务时间内保质保量完成服务套餐内容。	5	月度结算，发现一次扣一分，扣完为止	服务对象访谈		
	公开服务热线，并做好服务对象咨询和解释工作，对服务对象反应的问题，详细记录，在3个工作日内回复，妥善处理。	5	服务热线不通发现一次扣一分，咨询解释态度差，不到位发现一次扣一分，扣完为止	拨打热线、服务对象访谈、服务对象家中查看、服务对象咨询、处理记录等		
	按照提前预约→上门服务→话务回访→站长抽查的服务流程进行服务。	5	不按照流程，发现一次扣一分，扣完为止	服务对象、服务人员访谈、查看回访、走访记录		
服务态度 (10)	每位站长及站长以上管理人员每月走访服务对象家庭180户以上，热情接待并处理来信来访，认真做好工单派接工作。	3	走访不达标，发现一个站，扣一分，扣完为止	走访记录		
	话务人员进行工单预约、电话回访时态度热情，耐心细致。	3	态度差，发现一次扣一分，扣完为止	回访录音复听		

		服务人员积极主动完成套餐服务项目,无闲聊、闲逛、外出等消极怠工现象。	4	发现一次扣一分,扣完为止	服务对象访谈		
社会评价 (10)		对服务对象及其家属进行服务满意度抽查,满意度达90%以上。	5	90%以下每下浮5%扣一分,扣完为止	满意度调查		由第三方负责,每季度不少于100户
		有效投诉案例每月不超过3起。	5	超过一起扣一分,扣完为止	民政提供		
分值小计			50				
安全管理 (5)		每月开展员工安全主题教育,安全管理责任到人,服务过程无安全责任事故。	5	中心和各站点每月均需开展1次安全主题教育,记录齐全、准确等,缺一次扣1分,扣完为止;有安全事故本项不得分	教育记录、签到表、照片等		
	分值小计			5			
合计			100				

九、实施办法：（参照武进区实施办法执行）

常州市武进区人民政府办公室文件

武政办发〔2019〕69号

区政府办公室关于印发武进区居家
养老服务实施办法（试行）的通知

各镇人民政府，开发区管委会，街道办事处，区各办局（公司）行，区各直属单位：
经区政府常务会议审议通过，现将《武进区居家养老服务实施办法（试行）》印发给你们，请认真遵照执行。

常州市武进区人民政府办公室

2019年9月27日

（此件公开发布）

武进区居家养老服务实施办法（试行）

为规范全区居家养老服务工作，提升服务质量，满足社会多层次养老服务需求，根据《市政府办公室关于进一步推进社区居家养老服务发展的实施意见》（常政办发〔2019〕88号）和《区政府关于进一步完善养老服务体系加快发展养老服务业的实施意见》（武政发〔2017〕236号）文件精神，结合我区居家养老工作实际，特制定本实施办法。

一、基本原则

居家养老服务遵循政府引导、保障基本、社会参与、市场运作、自愿选择、就近便利的原则。

二、服务网络

全区构建区、镇（开发区、街道）、村（社区）三级居家养老服务管理网络，分级负责。

区民政局负责全区居家养老服务工作的规划、管理、指导、组织实施以及服务人员培训等工作。

各镇（开发区、街道）民政科负责本辖区内居家养老服务工作的规划、管理、指导、组织实施等工作。

各村（社区）负责本辖区内居家养老服务工作的管理和实施。

三、服务对象

居家养老服务，是指统一由区民政局采取政府购买服务的方式，确定有经营资质的服务机构，为特定居家老人提供生活照料、康复护理、精神关爱、陪医就诊等特定内容的多种形式的上门服务。

户籍及实际居住地均在武进区、符合下列条件之一的老年人可列为服务对象。

（一）援助对象

1. 年满60周岁以上无子女照顾的生活不能自理的低保户；
2. 年满60周岁以上无子女照顾的生活不能自理的三属；
3. 年满60周岁以上无子女照顾的生活不能自理的革命残疾军人；

4. 年满 60 周岁以上无子女照顾的生活不能自理的复员和带病回乡退伍军人；
5. 年满 60 周岁以上生活不能自理的失独家庭中的老年人；
6. 年满 60 周岁以上无子女照顾的生活不能自理的区级以上劳模；
7. 年满 60 周岁的分散供养特困对象；
8. 年满 70 周岁的归国华侨；
9. 生活不能自理的离休干部；
10. 年满 90 周岁以上的高龄老人。

（二）补助对象

80-89 周岁的老人。

对同时符合两种条件的服务对象，可以按享受服务的最高标准执行，但不得重复享受。

四、服务机构、内容、工时及价格

（一）服务机构：提供居家养老服务的社会服务机构应当具备下列资质和条件方可参与投标：

1. 经行政审批或市场监督管理部门登记注册，具有独立承担民事责任的能力，业务范围应包括养老服务，具有开展居家养老服务所必需的设备和专业技术能力；

2. 有合格的服务人员团队，服务人员须具有健康证和上岗服务证，符合所在行业规范要求，优选本地服务人员，确保养老服务项目的正常实施；

3. 未被“信用中国”网站列入失信被执行人、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；

4. 根据老年人的需求，适时增加服务项目和服务内容。

（二）服务内容、工时及价格

对符合条件的老年人，由服务机构通过养老服务运营平台提供以下服务，工时及价格按照上限控制、中标决定的原则确定。

1. 生活照料服务。提供洗衣做饭、居室清洁、储物整理、理发助浴、代购邮寄等服务。
2. 精神关爱服务。提供读书读报、交谈聊天、心理疏导、精神慰藉等服务。
3. 健康服务。陪医就诊、血压血氧测量、推拿按摩等服务。
4. 其他上门助老服务。

五、服务标准

居家养老服务按照服务对象的类别，由民政局委托第三方评估机构根据《老年人能力评估》（民政行业标准 MZ/T 039-2013）对服务对象进行评估，评估等级后确定可享受的服务标准。

1. 援助对象。评估为 0 级（能力完好）、1 级（轻度失能）和 2 级（中度失能）的，享受价值 200 元/人·月的服务；评估为 3 级（重度失能）的，享受价值 300 元/人·月的服务。
2. 补助对象。享受价值 60 元/人·月的服务。

超出服务标准范围的由服务对象自行承担费用。

符合享受长期护理保险待遇和重度残疾人护理补贴条件的服务对象可择高申请相应的服务，不重复享受。

六、职责分工

（一）平台运营方。由区民政局牵头通过招投标方式确定，负责区级智慧养老信息平台和服务指挥中心的日常运行、咨询预约服务、服务机构派单；开展服务满意度调查；录入服务对象评估报告；管理服务记录，出具服务记录汇总清单；受理服务投诉等工作。

（二）服务机构。由区民政局牵头通过招投标方式确定服务机构。服务机构负责服务人员上岗培训、居家养老服务中心（站）点的日常运行，具体实施上门服务，对投诉事项进行整改、承担在服务过程中服务人员人为造成服务对象意外伤害的责任风险。

（三）第三方评估机构。由区民政局牵头通过招投标方式确定第三方评估机构，每年签订委托评估协议，接受平台评估派单指令，根据《老年人能力评估》（民政行业标准 MZ/T 039-2013）客观真实评估老年人能力状况，出具评估报告并上传平台。

（四）第三方考评机构。由区民政局采取政府购买服务的方式委托指定的第三方考评机构进行考评。采取现场检查、翻阅台账、入户抽样调查、信访投诉调查、财务审计等形式，对照考评标准对平台和站点的运行、上门服务情况进行考评，形成考评意见。考评结果作为政府购买服务经费结算的主要依据。

（五）镇（开发区、街道）。各镇（开发区、街道）根据本辖区老年人养老服务实际需求，对照《武进区养老服务业重点任务三年行动计划（2018-2020年）》进行居家养老服务中心（站）的规划布点和站点建设，与服务供应商和区民政局每年签订三方居家养老服务合作协议。负责受理并审核服务对象的申请，审核服务记录，根据平台考核结果结算服务经费，监管服务质量，协助处理服务投诉。

（六）区民政局。区民政局要协调各方共同做好居家养老上门服务的工作。负责公开招标平台运营方及服务机构，审批确定服务对象类型，协调各方服务，加强服务监管，协同区财政局下达服务经费指标。

七、办理程序

（一）申请。由符合条件的老年人（或其家属）到户籍所在地村、社区进行申请，填写《武进区居家养老服务申请表》（附件1），并提供相关证明材料（附件2）。

（二）初审。村（社区）工作人员进行初审。将符合条件的申请表、证明材料和初审意见上报至所在镇（开发区、街道）。

（三）审核。镇（开发区、街道）民政部门对申请对象进行审核，签署意见后上报区民政局审批。对于不符合条件的，应及时告知申请对象。

（四）审批。区民政局在收到申请材料后，委托评估机构开展服务对象能力评估和服务需求评估，于申请次月确定服务对象类型和服务标准，完成审批工作。生成服务明细表，及时反馈至镇（开发区、街道）民政科和平台运营方。各镇（开发区、街道）民政科和平台运营方必须以服务明细表作为提供服务的依据，不得自行造表违规操作，区民政局将加强对服务对象的核查，对弄虚作假，骗取服务资金的行为，将按照有关规定严肃处理。

（五）服务。各镇（开发区、街道）、平台运营方和服务机构在区民政局审批结束后，按照职责分工，协同做好相关服务工作。各镇（开发区、街道）应及时告知服务对象可享受服务标准以及预约服务方式；平台运营方根据服务对象的服务需求，及时派单给服务机构；服务机构根据平台的派单任务，按时按需上门进行服务，在服务结束后填写居家养老援助服务记录单（附件3），由服务对象签字确认后，反馈至平台；平台每月整理统计服务记录单，反馈给各镇（开发区、街道）及服务机构，作为经费结算的依据。

（六）结算。平台运营方于次月初出具本月居家养老服务结算明细表（附件4），提交各镇（开发区、街道）民政科和服务机构签字确认，各镇（开发区、街道）财政部门根据确认结果按月预付服务经费的90%给服务机构；各镇（开发区、街道）民政科按季将结算材料报区民政局审核；根据区民政局的审核结果，区财政局和区慈善总会按季下达服务经费；年底，区民政局根据第三方考评机构的考核结果，结算服务经费的10%。

服务工时根据服务标准和服务机构最终中标工时单价确定，超出服务标准的按标准结算，低于服务标准的按实际结算。

八、经费保障

政府购买居家养老服务经费包括援助对象服务经费、补助对象服务经费和第三方机构服务经费等，通过福利彩票公益金、区慈善捐赠资金和各级财政预算安排资金等渠道统筹解决。其中区慈善捐赠资金根据实际接受服务人数、服务工时（每个接受服务老人每月不超过 2 个工时），按每工时 10 元计算。

居家养老服务经费，按以下方式承担：区财政承担各镇域范围内援助对象服务经费和 50% 的补助对象服务经费（含区慈善捐赠资金），以及第三方机构服务经费；各开发区承担各自范围内的援助对象服务经费、补助对象服务经费；各镇承担各自镇域范围内补助对象服务经费的 50%。

从 2020 年 1 月 1 日起，各开发区福利彩票销售点（不含中福在线营业厅）销售彩票筹集的公益金返还 80%，区统筹 20%。区统筹资金专项用于社会化养老各项支出。

九、监督管理

民政部门要加强平台运行和服务质量监管，发现下列违规行为，立即责令相关方进行整改，整改不力的，民政部门有权终止与其合作并追究其法律责任。平台运营方在受理服务请求、投诉、派单、服务管理和满意度调查等过程中有不规范操作的；服务机构有管理不善，服务人员不按时按需开展服务、服务态度差等行为的；第三方评估机构不严格对照标准评估，出具虚假评估报告行为的。

本实施办法由武进区民政局、武进区财政局负责解释。

附件：1. 武进区居家养老服务申请表

2. 武进区居家养老服务申请所需材料清单
3. 武进区居家养老服务记录单
4. 武进区居家养老服务结算明细表

抄送：常州供电公司，区委各部委办，市人大常委会办公室，区政协
办公室，区法院，区检察院，区人武部，区各人民团体。

常州市武进区人民政府办公室

2019年9月29日印发

附件 1

武进区居家养老服务申请表

姓名		性别		身份证号码	
户籍地址					
居住地址					
紧急联系人员					
姓名	联系电话	与申请人关系	住址		
服务对象类别	<p>援助对象：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 年满 60 周岁以上无子女照顾的生活不能自理的低保户（ ） 2. 年满 60 周岁以上无子女照顾的生活不能自理的三属（ ） 3. 年满 60 周岁以上无子女照顾的生活不能自理的革命残疾军人（ ） 4. 年满 60 周岁以上无子女照顾的生活不能自理的复员和带病回乡退伍军人（ ） 5. 年满 60 周岁以上生活不能自理的失独家庭中的老年人（ ） 6. 年满 60 周岁以上无子女照顾的生活不能自理的区级以上劳模（ ） 7. 年满 60 周岁的分散供养特困对象（ ） 8. 年满 70 周岁的归国华侨（ ） 9. 生活不能自理的离休干部（ ） 10. 年满 90 周岁以上的高龄老人（ ） <p>补助对象：</p> <p>1.80-89 周岁的老人。</p>				
申请人或代办人（签字）：			年月日		
服务形式	上门服务（ ） 带入机构（ ） 家属服务（ ）				
身体状况	自理（ ） 介助（ ） 介护（ ）				
村（社区）意见	经办人（签字）：单位盖章年月日				
镇（开发区、街道）意见	经办人（签字）：单位盖章年月日				
区民政部门意见	经办人（签字）：单位盖章年月日				

注：申请人根据服务对象类别提供相应证明材料和老年人评估报告附后。

附件 2

武进区居家养老服务申请所需材料清单

序号	类别	服务对象	所需材料
1	援助对象	年满 60 周岁以上无子女照顾的生活不能自理的低保户	身份证、户口本、低保和无子女照顾等证明材料
2		年满 60 周岁以上无子女照顾的生活不能自理的三属	身份证、户口本、三属和无子女照顾等证明材料
3		年满 60 周岁以上无子女照顾的生活不能自理的革命残疾军人	身份证、户口本、革命残疾军人和无子女照顾等证明材料
4		年满 60 周岁以上无子女照顾的生活不能自理的复员和带病回乡退伍军人	身份证、户口本、复员和带病回乡退伍军人和无子女照顾等证明材料
5		年满 60 周岁以上生活不能自理的失独家庭中的老人	身份证，户口本，失独老人证明材料
6		年满 60 周岁以上无子女照顾的生活不能自理的区级以上劳模	身份证、户口本、劳模和无子女照顾等证明材料
7		年满 60 周岁的分散供养特困对象	身份证、户口本、特困对象证明材料
8		年满 70 周岁的归国华侨	身份证，户口本，归国华侨证明材料
9		生活不能自理的离休干部	身份证，户口本，离休证明材料
10		年满 90 周岁以上的高龄老人	身份证、户口本
11	补助对象	80-89 周岁的老人	身份证、户口本
12		入住养老机构的服务对象	除上述身份证明材料外，还需提供养老机构入住协议及付款收据复印件，所住养老机构为常州市依法登记的养老机构。
13		由家属提供服务的服务对象	除上述身份证明材料外，还需提供患有传染病、精神病的医院证明材料。

附件 3

武进区居家养老服务记录单

服务对象姓名		地址	镇（开发区、街道）_村（社区）
联系电话		服务时间	年月日工时：
服务内容			
生活照料服务	<input type="checkbox"/> 洗衣 <input type="checkbox"/> 做饭 <input type="checkbox"/> 居室清洁 <input type="checkbox"/> 储物整理 <input type="checkbox"/> 理发 <input type="checkbox"/> 助浴 <input type="checkbox"/> 代购邮寄 <input type="checkbox"/> 其他：		
精神关爱服务	<input type="checkbox"/> 读书读报 <input type="checkbox"/> 交谈聊天 <input type="checkbox"/> 心理疏导 <input type="checkbox"/> 精神慰藉 <input type="checkbox"/> 其他：		
健康服务	<input type="checkbox"/> 陪医就诊 <input type="checkbox"/> 测血压 <input type="checkbox"/> 血氧 <input type="checkbox"/> 推拿按摩 <input type="checkbox"/> 其他：		
助餐服务	<input type="checkbox"/> 助餐		
其他	<input type="checkbox"/> 其他服务		
服务情况反馈（服务对象填写）			
服务态度	<input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意		
服务时间	<input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意		
服务质量	<input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意		
其他意见建议			
服务确认			
<p>特别提醒：如发现现场服务人员有任何违规行为或对服务不满意，请及时拨打投诉电话：</p> <p>投诉情况反映：</p>			
<p>服务人员签字： 服务对象签字： 年月日</p>			

附件 4

武进区居家养老服务结算明细表

服务机构（盖章）： 镇（开发区、街道）（盖章） 时间： 年 月 日

所属地区	序号	服务对象	类别	服务标准	实际服务金额	结算金额	备注
合计							

镇（开发区、街道）民政科长签字：

分管领导签字：

第八章 评审办法

本项目采用综合评分法，由评委会对所有有效投标进行详细的评分，采用百分制计分方法。评标时，评标委员会各成员遵循公平、公正、择优原则，独立对每个有效投标人的标书进行评价、打分，各个投标人的最终得分为汇总计算所有评委所评定分值的平均值（保留2位小数）。评委会按评审后最终综合得分由高到低顺序排列名次，并推荐出中标人。如得分相同的，按投标报价由高到低顺序推荐中标人。

评分细则

评审类别	评审项目	评审规则	分值
价格分 (10)	价格评审指标 (10分)	<p>采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。</p> <p>其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：投标报价得分=(评标基准价/投标报价)×10（小数点保留两位）</p>	10分
技术分 (68)	目标定位和服务宗旨、理念 (5分)	<p>投标人有明确且合理的目标定位，能结合目标定位制定中长期发展目标，对未来的市场化发展有专门的方案，能展现未来养老服务产品提供的丰富性；能够结合居家养老服务制定符合发展规划与目标的服务宗旨和服务理念，且宗旨和理念具有较好的可读性与宣传性。由评委根据项目在0-5分内综合打分。</p>	5分
	智慧养老系统平台 (8分)	<p>提供智慧养老信息服务平台（含居家养老管理系统、智慧医疗平台系统等功能），此项最高3分。</p> <p>注：提供软件著作权证书、相关软件产品登记测试报告等证明材料。如非自主研发的，还需提供相关授权证明。以上材料另需提供原件，否则不得分。由评委根据项目综合打分。</p>	3分
		<p>平台系统现场演示，功能包括：</p> <p>(1) 计划工单：可选择多项计划服务项目、服务时间段（开始和结束日期）；</p> <p>(2) 工单管理功能：支持多种工单状态管理、包括新增工单、指派、结单、核销功能；</p> <p>(3) 社区养老活动管理功能：支持新增活动；</p> <p>(4) 健康管理功能：支持长者健康数据档案管理，并以曲线图形式展示；</p>	5分

		<p>(5)服务人员 APP 支持人脸识别功能、服务工单支持位置定位和现场拍照；</p> <p>(6)服务人员 APP 支持现场照片拍照并且同步到系统平台、服务人员开始服务和结束服务可以通过人脸识别、二维码、刷卡形式进行；</p> <p>(7)家属 APP 支持服务类型筛选功能、支持关注多位老人并可进行长者切换、支持查看全部订单状态和健康信息；</p> <p>以上功能演示满分 5 分，少任意一项功能扣 2 分，扣完为止。</p> <p>演示时间不超过 15 分钟，超过时间不得分。</p>	
	服务实施方案 (25 分)	<p>能够根据实际情况合理制定适合的服务方案：由评委根据项目综合打分；</p> <p>(1) 具有信息化(互联网+) 居家养老方案； (0-5 分)</p> <p>(2) 能根据老人需求，提供多渠道沟通具体方案； (0-5 分)</p> <p>(3) 针对不同类别的老人有针对性的服务方案及经验，服务方案完整，具有很强可行性。 (0-5 分)</p> <p>(4) 有为特殊服务对象提供个性化、专业化的服务方案。 (0-5 分)</p> <p>(5) 有养老医疗护理、健康管理方面的方案有创新服务内容。 (0-5 分)。</p>	25 分
4. 组织架构和人员、资源配备 (23 分)		能够根据居家养老服务以及日常行政、业务管理合理设置职能部门，各职能部门均按需配备人员，且各项工作均有专人负责但不冗余的 (0-3 分)，由评委根据项目综合打分。	3 分
		能够根据不同岗位制定相应的人员考核机制，考核机制应结合以上项目内容，相关各项内容合理体现、密切关联的 (0-3 分)，由评委根据项目综合打分。	3 分
		提供服务人员的配置方案 (0-3 分)，由评委根据项目综合打分。	3 分
		具有完善的员工培训计划 (0-3 分)，由评委根据项目综合打分。	3 分
		<p>本项目负责人具备如下条件：</p> <p>具有两年或以上的类似管理经验的得 1 分；</p> <p>本科及以上学历的得 1 分；</p> <p>具有二级及以上养老护理员证的得 1 分；</p> <p>具备中级（或二级）及以上社会工作者证书的得 1 分；</p>	5 分

		<p>具有二级及以上心理咨询师证得 1 分。</p> <p>注：1、提供两年类似管理经验证明，学历证书，二级及以上养老护理员证书，中级（或二级）及以上社会工作者证书、二级及以上心理咨询师证书及在投标单位近三个月社保缴纳证明复印件加盖公章（连锁机构任职出具证明文件）。</p> <p>2、以上除社保证明外，均需提供原件核查，否则不得分。</p>	
		<p>项目管理团队：</p> <p>项目管理人员中持中级（或二级）及以上社会工作者证书 3 人及以上得 3 分，3 人以下不得分。</p> <p>注：1、提供证书及在投标单位缴纳社保的证明复印件加盖公章（连锁机构任职出具证明文件）。</p> <p>2、以上除社保证明外，均需提供原件核查，否则不得分。</p>	3 分
		<p>配备医生团队，每有 1 人得 1 分，最高 3 分。</p> <p>注：提供医师资格证书及聘用合同复印件加盖公章，并携带原件核查。</p>	3 分
	应急与安全保障措施（2 分）	<p>有完善的保障制度，制定突发事件（包括突发公共卫生事件、灾害事故等）应急预案并组织演练，应结合规章制度和服务规范制定。（0-2 分）由评委根据项目综合打分。</p>	2 分
	协调方案（5 分）	<p>运营期间与其他单位、部门的综合协调方案。（0-5 分）由评委根据项目综合打分。</p>	5 分
商务分（22）	居家养老服务业绩（9 分）	<p>2018 年 1 月 1 日至今承接过的居家养老服务或评估、家政服务项目、日间照料、公益为老服务等服务项目业绩（签订合同或在有效服务期内）：提供与市、区、镇（街道）、村（社区）以上单位签订的合同，每个合同得 1 分；最高得 9 分。</p> <p>注：1、提供具体服务项目合同复印件加盖公章；</p> <p>2、合同无法证明区域、时间等内容的，另需提供原合同签订方的证明加盖原合同签订方公章。</p> <p>3、以上需携带原件核查，否则不得分。</p>	9 分

投标单位 获得等级 (2分)	获得 3A 级社会组织或企业信用等级评级的得 2 分； 获得 2A 级社会组织或企业信用等级评级的得 1 分。 注：提供等级证书复印件加盖公章。并提供原件核查，否则不得分。	2分
投标人荣 誉 (5分)	2018 年 1 月 1 日至今获得过行政机关颁发的荣誉：县区级荣誉有 1 个得 1 分，市级荣誉有 1 个得 2 分，省级以上荣誉有 1 个得 3 分。最多得 5 分。 注：提供表彰文件复印件加盖公章。并携带原件核查，否则不得分。	5分
完整的管 理体系 (3 分)	具有 ISO9000 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、职业健康安全管理体系 18001 认证的有 1 个得 1 分，最高得 3 分。 注：提供证书及证书在国家认证认可监督管理委员会网站查询有效的截图复印件加盖公章，并携带原件核查，否则不得分。	3分
医养结合 服务体系 (3分)	投标人具有健全的医养结合服务体系，与常州市范围内（金坛、溧阳除外）三级甲等医院签订合作协议的得 3 分。 在常州市范围内（金坛、溧阳除外）运营护理院（2 年及以上）并开通医保得 2 分。 在常州市范围内（金坛、溧阳除外）运营护理院（2 年及以上）得 1 分。 注：提供合作协议等相关证明材料复印件加盖公章，并携带原件核查，否则不得分。以上不重复计分。	3分
合计		100

注：

1、评分办法中所涉及的的相关各种资格、资质、证书、证明、授权函、业绩合同等材料在投标文件中提供复印件（加盖投标人公章），要求提供的原件或公证件必须按照招标文件要求携带至开标现场，随投标文件一并提交，以供评标委员会评标核实，否则该项不得分。开标结束之后不再接受投标人提供的任何补充材料（含原件或公证件）。

2、评审时，供应商未能按以上要求提供相应证明（复印件和原件、公证件）的，不作为评审依据，不得分。

3、为便于评分，请供应商按评分表样式，逐条列出证明材料所在页码，格式自定。

二、合同总价款：

项目对象 人数	中标公示价 (元/工时)	每月最低服 务工时	结算总价
自理和介助对象		7	最终单价以此报价为基准结 算，最终工作量按照乙方向 甲方报备并经甲方 / 镇 / 街 道核定认可的工作量结算。
介护对象		11	
居家养老补助对象		2	

三、付款方式：

乙方须依托常州经开区智慧养老信息服务平台为每位签订协议的居家养老援助对象和居家养老补助对象提供相应时长的服务。服务工作量达到标准要求的，由经开区社会保障局、财政局按月支付上报工作量中已核定完成工作量的服务经费的 90%给中标人，余款等年底根据考核情况一次性付清。如果乙方提供的结算材料不清晰、与实际情况不符或者不及时，乙方暂停获得款项。

(1) 实际服务金额≤服务标准，结算金额为实际服务金额；

(2) 实际服务金额>服务标准，结算金额为服务标准金额

①自理和介助对象：服务标准金额为：200 元/人/月

②介护对象：服务标准金额为：300 元/人/月

③居家养老补助对象：服务标准金额为：60 元/人/月

四、甲、乙双方的权利和义务：

(一) 甲方的权利和义务：

1. 甲方指导和监督乙方实施居家养老服务项目，支持常州经济开发区居家养老服务的长期发展和建设，并按约支付乙方服务费。

2. 甲方协助乙方做好服务范围内老人信息的交接工作。

3. 甲方免费提供乙方区级运营中心基本办公用房，帮助协调镇、街道为乙方提供镇（街道）级服务中心和站点基本办公用房，乙方所设镇（街道）级站点应当经甲方和所在镇（街道）审核同意。

4. 甲方组织对乙方服务质量和过程进行不定期考核，或委托第三方评估机构进行考核（考核办法见合同附件）。

5. 如甲方发现乙方工作存在不足之处，有权要求乙方立即整改。若乙方整改不到位，甲方有

权另请其他单位更正，由此所发生的费用由乙方全部负责。

(二) 乙方的权利和义务:

1. 居家养老政府援助、补助对象由区社会保障局审批后，乙方与老人签订服务协议，并上门开展居家养老服务（居家养老政府援助、补助对象以区社会保障局审批确定的正式名单为准）。自费老人由乙方单独与老人签订服务协议，但相关协议需向甲方报备，乙方服务过程（包含政府援助、补助对象以及自费老人）接受甲方、镇和街道的监督考核。

2. 乙方为政府援助、补助对象等政府购买服务对象提供服务，乙方为自助老人提供的有偿服务，由乙方与服务对象根据服务协议直接结算。

3. 乙方为居家老人提供的政府购买以外的有偿服务，有关的服务项目、收费标准须书面报甲方审核并同意后方可实行。

4. 乙方其他优惠补助政策可按照相关文件享受（以具体文件为准）。

5. 乙方须对签约老年人信息保密，乙方的相关管理资料，如服务老人的工作明细表等需每月报甲方一份。

6. 乙方负责对居家养老服务人员的聘用（招收武进籍员工的比例达85%以上）管理和工作质量的监督；负责对居家养老服务人员的职业技能培训、业绩考评。乙方与其工作人员之间的劳动/劳务关系与甲方/镇/街道无关，乙方承诺按照相关法律法规的规定为其缴纳社保、提供劳动条件及支付报酬等。如果乙方工作人员发生工伤、人身损害事故，或造成第三方人身、财产损害，由乙方负责处理并承担责任，与甲方/镇/街道无关。

7. 乙方在居家养老服务开始前投入的相关设备和服务队伍应达到项目实施的相关要求。

8. 乙方需制定财务收入支出、人员培训管理等一系列内部规章制度，加强规范管理；乙方根据业务发展和社会化的要求制定合理的薪酬标准和人员储备；乙方按照社会组织财务管理的有关要求，规范资金使用，接受有关部门的审计。

9. 服务过程中因乙方责任所造成的经济损失或损害，由乙方承担全部赔偿责任。

10. 合同解除或终止后，应将所有的服务记录等档案资料交给甲方。

11. 乙方经营自负盈亏，保质保量完成甲方交给的任务。乙方享受甲方统一制定的有关居家养老方面的政策。

五、违约责任

1. 乙方发生下列情况之一的，甲方有权单方解除本协议，乙方在服务期间所投入的相关设施

设备、费用自行承担，乙方无权获得相应服务费用，且乙方应赔偿因其违约给甲方 / 镇 / 街道造成的损失：

(1) 乙方服务经甲方或甲方委托的第三方评估机构连续二次考核不合格的。

(2) 乙方向第三方进行转让、转包、担保、保证、抵押，或做出其他有损害甲方 / 镇 / 街道权益的行为。

(3) 乙方未按时服务合同范围内老人，逾期超过 2 个月的。

(4) 乙方为居家老人提供的政府购买以外的有偿服务，有关的服务项目、收费标准未经甲方审核并同意实行的。

(5) 乙方违反相关服务规定，造成服务对象多次有效投诉或被媒体曝光造成甲方 / 镇 / 街道负面影响的。

(6) 其他严重违反本合同约定的情形。

2. 乙方为居家老人提供的政府购买以外的有偿服务，有关的服务项目、收费标准未经甲方审核并同意实行的，乙方需将所收费用全额返还。

3. 因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任。但合同一方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。合同一方因不可抗力不能履行合同的，应当及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理期限内提供证明。

4. 因甲方原因导致乙方无法履行合约的，乙方无需再向甲方支付任何费用，且乙方有权要求甲方赔偿因其违约给乙方造成的损失。

六、特别约定

1. 乙方在中标后需要与常州经开区社会保障局，所服务的镇、街道签订三方服务协议。

2. 甲方与乙方合同期满后，将重新进行招投标选择服务方。如果双方没有达成新的合同，或者乙方的行为导致甲方提前解约的，乙方应当在到期后或甲方通知解约后 3 个工作日内向甲方归还物业，将自行添置的可移动的物品和设施搬走，并不能对物业装修进行任何破坏。若 3 个工作日内未搬走，视为对相关物品和设施遗弃，甲方可以自行处理，并不承担由此给乙方造成的损失。乙方与新服务方交接工程中，不得有对后续服务、甲方 / 镇 / 街道名誉等造成恶劣影响的行为，乙方须做好相关资产、相关数据、相关站点等的交接工作，并经甲方确认无误，否则乙方无权获得未支付的服务经费。

3. 乙方在本合同签订之日起 10 天内向甲方交纳履约保证金人民币伍拾万元整。若乙方在合

同执行过程中违反合同规定或违约，给甲方造成的经济损失由履约保证金先行垫付。

七、附则

1. 以下文件为本合同附件，双方应当遵照执行，文件内容与本合同约定发生冲突时，以本合同约定为准：

- (1) 中标通知书；
- (2) 乙方的投标文件；
- (3) 乙方在招投标过程中所作的其它承诺、声明、书面澄清等；
- (4) 招标文件及其附件；
- (5) 固定资产清单；
- (6) 合同附件；
- (7) 考核办法。

八、特别条款

1. 双方签约人为各自法定代表人或被授权代表。
2. 本合同系指本文件及其附件中的所有部分；其中招标文件、中标的投标文件、中标单位在招标过程中的澄清、承诺等为本合同不可缺少的必要组成部分。
3. 本合同壹式伍份，甲乙双方各执贰份，代理机构执壹份，各份具有同等法律效力。

九、其他

本合同未尽事宜，签约双方应友好协商解决。协商不成，任何一方均可向甲方所在地上一级人民法院提起诉讼。

甲方(盖公章)：

法定代表人：

代理人：

经办人：

电话：

乙方(盖公章)：

法定代表人：

代理人：

电话：

开户银行：

银行帐号：

招标代理机构（鉴证方）：常州金诚招投标有限公司

单位地址：常州市汉江路 368 号金城大厦 1515 室

法定代表人：

委托代理人：

经办人：