北京市政府采购项目
公开招标文件

项目名称：西城区居家和社区养老服务综合监管服务项目

项目编号：ZZGJ20260015

采 购 人：北京市西城区民政局

采购代理机构：中招政采（北京）咨询有限公司

目　　录

第一章　投标邀请.....1
第二章　投标人须知.....5
第三章　资格审查.....20
第四章　评标程序、评标方法和评标标准.....23
第五章　采购需求.....33
第六章　拟签订的合同文本.....38
第七章　投标文件格式.....47

第一章　投标邀请

一、项目基本情况

1.项目编号：ZZGJ20260015

2.项目名称：西城区居家和社区养老服务综合监管服务项目

3.项目预算金额：124.866 万元、项目最高限价（如有）：/

4.采购需求：

序号	标的名称	预算金额（万元）	数量	简要技术需求或服务要求
01	西城区居家和社区养老服务综合监管服务项目	124.866	1	项目服务内容包括居家和社区养老服务质量监测和数据服务，涵盖家庭照护床位、养老助餐、驿站服务、居家适老化改造、康复辅助器具租赁、异地康养等养老业务。

5.合同履行期限：自合同生效之日起一年

6.本项目是否接受联合体投标：☑是　□否。

二、申请人的资格要求（须同时满足）

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：

2.1 中小企业政策

☑本项目不专门面向中小企业预留采购份额。

2.2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）：/。

3.本项目的特定资格要求：无

4.截至投标文件递交截止时间前，投标人不能是被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、以及“中国政府采购网”网站（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单中被禁止参加 1-3 年政府采购活动的投标人（处罚期限尚未届满的）。

三、获取招标文件

1.时间：2026 年 5 月 22 日至 2026 年 5 月 28 日，每天上午 8:00 至 11:30，下午 13:00 至 17:30（北京时间，法定节假日除外）。

2.地点：北京市政府采购电子交易平台。

3.方式：供应商使用 CA 数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台（http://zbcg-bjzc.zhongcy.com/bjczj-portal-site/index.html#/home）获取电子版招标文件。

4.售价：0 元。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

投标截止时间、开标时间：2026 年 6 月 11 日 14 点 00 分（北京时间）。

地点：北京市政府采购电子交易平台（http://zbcg-bjzc.zhongcy.com/bjczj-portal-site/index.html#/home）。

五、公告期限

招标公告期限：自本公告发布之日起 5 个工作日。

中标结果公告期限见《投标人须知》。

六、其他补充事宜

1.本项目需要落实的政府采购政策：本项目鼓励投标人开展信用担保、政府采购促进中小企业发展政策、支持监狱企业发展、促进残疾人就业、政府采购鼓励采购节能环保产品政策、支持自主创新政策。

2.本项目采用全流程电子化采购方式，请供应商认真学习北京市政府采购电子交易平台发布的相关操作手册（供应商可在交易平台下载相关手册），办理 CA 数字证书或电子营业执照、进行北京市政府采购电子交易平台注册绑定，并认真核实 CA 数字证书或电子营业执照情况确认是否符合本项目电子化采购流程要求。

CA 数字证书服务热线 010-58511086

电子营业执照服务热线 400-699-7000

技术支持服务热线 010-86483801

2.1 办理 CA 数字证书或电子营业执照

供应商登录北京市政府采购电子交易平台查阅“用户指南”—“操作指南”—“市场主体 CA 办理操作流程指引”/“电子营业执照使用指南”，按照程序要求办理。

2.2 注册

供应商登录北京市政府采购电子交易平台“用户指南”—“操作指南”—“市场主体注册入库操作流程指引”进行自助注册绑定。

2.3 驱动、客户端下载

供应商登录北京市政府采购电子交易平台“用户指南”—“工具下载”—“招标采购系统文件驱动安装包”下载相关驱动。

供应商登录北京市政府采购电子交易平台“用户指南”—“工具下载”—“投标文件编制工具”下载相关客户端。

2.4 获取电子招标文件

供应商使用 CA 数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台获取电子招标文件。

供应商如计划参与多个采购包的投标，应在登录北京市政府采购电子交易平台后，在【我的项目】栏目依次选择对应采购包，进入项目工作台招标/采购文件环节分别按采购包下载招标文件电子版。未在规定期限内按上述操作获取文件的采购包，供应商无法提交相应包的电子投标文件。

2.5 编制电子投标文件

供应商应使用电子投标客户端编制电子投标文件并进行线上投标，供应商电子投标文件需要加密并加盖电子签章，如无法按照要求在电子投标文件中加盖电子签章和加密，请及时通过技术支持服务热线联系技术人员。

2.6 提交电子投标文件

供应商应于投标截止时间前在北京市政府采购电子交易平台提交电子投标文件，上传电子投标文件过程中请保持与互联网的连接畅通。

2.7 电子开标

供应商在开标地点使用 CA 数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台进行电子开标。

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1.采购人信息

名　　称：北京市西城区民政局

地　　址：北京市西城区西直门南小街 67 号国英园 4 号楼

联系方式：刘老师 010-83418195

2.采购代理机构信息

名　　称：中招政采（北京）咨询有限公司

地　　址：北京市海淀区中关村南大街 18 号北京国际大厦 C 座 1106 室

联系方式：刘倩倩、魏磊、普晶、刘宇晴、仝丽东 010-63966992

3.项目联系方式

项目联系人：刘倩倩、魏磊、普晶、刘宇晴、仝丽东

电　　话：010-63966992

第二章　投标人须知

投标人须知资料表

本表是对投标人须知的具体补充和修改，如有矛盾，均以本资料表为准。

<table>
<tr><th>条款号</th><th>条目</th><th>内容</th></tr>
<tr><td>2.2</td><td>项目属性</td><td>项目属性：
☑服务
□货物</td></tr>
<tr><td rowspan="2">3.1</td><td>现场考察</td><td>☑不组织
□组织，考察时间：__年_月_日_点_分
考察地点：_____。</td></tr>
<tr><td>开标前答疑会</td><td>☑不召开
□召开，召开时间：__年_月_日_点_分
召开地点：_____。</td></tr>
<tr><td>5.3.5</td><td>标的所属行业</td><td>本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：
<table>
<tr><td>序号</td><td>标的名称</td><td>中小企业划分标准所属行业</td></tr>
<tr><td>01</td><td>西城区居家和社区养老服务综合监管服务项目</td><td>其他未列明行业</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>11.2</td><td>投标报价</td><td>投标报价的特殊规定：
☑无
□有，具体情形：_____。</td></tr>
<tr><td>12.1</td><td rowspan="2">投标保证金</td><td>投标保证金金额：2 万元
保证金形式：√支票 √汇票 √本票 √政府采购投标担保函正本 √电汇
投标保证金收受人信息：
保证金收款人：中招政采（北京）咨询有限公司
开户银行：中信银行北京和平里支行
账　　号：8110701012801943516（请注明项目编号及用途）</td></tr>
<tr><td>12.8.2</td><td>投标保证金可以不予退还的其他情形：
□无
■有，具体情形：
（1） 投标人在投标有效期内撤销其投标；
（2） 中标人在规定期限内未能根据规定签订合同。</td></tr>
<tr><td>13.1</td><td>投标有效期</td><td>自提交投标文件的截止之日起算 90 日历天。</td></tr>
<tr><td>18.2</td><td>解密时间</td><td>解密时间：_10_分钟</td></tr>
<tr><td>22.1</td><td>确定中标人</td><td>中标候选人并列的，采购人是否委托评标委员会确定中标人：
■否
□是
中标候选人并列的，按照以下方式确定中标人：</td></tr>
</table>

条款号	条目	内容
		■得分且投标报价均相同的，以技术部分得分高者为中标人 □随机抽取
25.5	分包	本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包： ☑不允许 □允许，具体要求： （1）可以分包履行的具体内容：_____； （2）允许分包的金额或者比例：_____； （3）其他要求：_____。
25.6	政采贷	为更大力度激发市场活力和社会创造力，增强发展动力，按照《北京市全面优化营商环境助力企业高质量发展实施方案》（京政办发〔2023〕8号）部署，进一步加强政府采购合同线上融资“一站式”服务（以下简称“政采贷”），北京市财政局、中国人民银行营业管理部联合发布《关于推进政府采购合同线上融资有关工作的通知》（京财采购〔2023〕637号）。有需求的供应商，可按上述通知要求办理“政采贷”。
26.1.1	询问	询问提出形式：书面形式送达。
26.3	联系方式	1、询问 联系部门、联系电话、通讯地址：见第一章《投标邀请》中的采购代理机构信息和项目联系方式。 2、质疑 联系部门：中招政采（北京）咨询有限公司 联系电话：010-63966992 通讯地址：北京市海淀区中关村南大街18号北京国际大厦C座1106
27	代理费	收费对象： □采购人 ■中标人 收费标准：参照原国家计委计价格【2002】1980号文和国家发改委发改办价格【2003】857号文的标准收取； 代理费收受人信息： 收款单位：中招政采（北京）咨询有限公司 开 户 行：中信银行北京和平里支行 银行账号：8110701012801943516 开户行行号：302100011753 缴纳时间：领取中标通知书时一次性缴纳。

投标人须知

一　说　明

1　采购人、采购代理机构、投标人、联合体

1.1　采购人、采购代理机构：指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织，及其委托的采购代理机构。本项目采购人、采购代理机构见第一章《投标邀请》。

1.2　投标人（也称“供应商”、“申请人”）：指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。

1.3　联合体：指两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购。

2　资金来源、项目属性

2.1　资金来源为财政性资金和/或本项目采购中无法与财政性资金分割的非财政性资金。

2.2　项目属性见《投标人须知资料表》。

3　现场考察、开标前答疑会

3.1　若《投标人须知资料表》中规定了组织现场考察、召开开标前答疑会，则投标人应按要求在规定的时间和地点参加。

3.2　由于未参加现场考察或开标前答疑会而导致对项目实际情况不了解，影响投标文件编制、投标报价准确性、综合因素响应不全面等问题的，由投标人自行承担不利评审后果。

4　样品（不适用）

5　政府采购政策（包括但不限于下列具体政策要求）

5.1　采购本国货物、工程和服务

5.1.1　政府采购应当采购本国货物、工程和服务。但有《**中华人民共和国政府采购法**》第十条规定情形的除外。

5.1.2　本项目如接受非本国货物、工程、服务参与投标，则具体要求见第五章《采购需求》。

5.1.3　进口产品指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品，包括已经进入中国境内的进口产品。关于进口产品的相关规定依据《政

府采购进口产品管理办法》（财库〔2007〕119 号文）、《关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》（财办库〔2008〕248 号文）。

5.2 本国产品

本项目按照《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34 号）和《关于贯彻落实<国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知>的意见》（财库〔2025〕30 号）有关要求，落实本国产品标准。

5.3 中小企业、监狱企业及残疾人福利性单位

5.3.1 中小企业定义：中小企业是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。关于中小企业的判定依据《中华人民共和国中小企业促进法》、《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）、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）、《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）、《金融业企业划型标准规定》（银发〔2015〕309 号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。

5.3.1.2 供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受中小企业扶持政策：

（1）在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；

（2）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

（3）在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

5.3.1.3 在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受中小企业扶持政策。

5.3.1.4 以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，

联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

5.3.2 在政府采购活动中，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。监狱企业定义：是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地（设区的市）监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。

5.3.3 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。残疾人福利性单位定义：享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；

5.3.3.2 依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

5.3.3.3 为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

5.3.3.4 通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

5.3.3.5 提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）；

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

5.3.4 本项目是否专门面向中小企业预留采购份额见第一章《投标邀请》。

5.3.5 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业见《投标人须知资料表》。

5.3.6 小微企业价格评审优惠的政策调整：见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

5.4 政府采购节能产品、环境标志产品

5.4.1 政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理。财政部、发展改革委、生态环境部等部门根据产品节能环保性能、技术水平和市场成熟程度等因素，确定实施政府优先采购和强制采购的产品类别及所依据的相关标准规范，以品目清单的形式发布并适时调整。依据品目清单和认证证书实施政府优先采购和强制采购；

5.4.2 采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。关于政府采购节能产品、环境标志产品的相关规定依据《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）；

5.4.3 如本项目采购产品属于实施政府强制采购品目清单范围的节能产品，则投标人所报产品必须获得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，否则**投标无效**；

5.4.4 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品，依据品目清单和认证证书实施政府优先采购。优先采购的具体规定见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》（如涉及）。

5.5 正版软件

5.5.1 各级政府部门在购置计算机办公设备时，必须采购预装正版操作系统软件的计算机产品，相关规定依据《国家版权局、信息产业部、财政部、国务院机关事务管理局关于政府部门购置计算机办公设备必须采购已预装正版操作系统软件产品的通知》（国权联〔2006〕1 号）、《国务院办公厅关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（国办发〔2010〕47 号）、《财政部关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（财预〔2010〕536 号）。

5.6 网络安全专用产品

5.6.1 根据《关于调整网络安全专用产品安全管理有关事项的公告》（2023年第1号），所提供产品属于列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络安全专用产品时，应当按照《信息安全技术网络安全专用产品安全技术要求》等相关国家标准的强制性要求，由具备资格的机构安全认证合格或者安全检测符合要求。

5.7 推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）

5.7.1 为全面推进本市挥发性有机物（VOCs）治理，贯彻落实挥发性有机物污染治理专项行动有关要求，相关规定依据《北京市财政局北京市生态环境局关于政府采购推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）有关事项的通知》（京财采购〔2020〕2381号）。本项目中涉及涂料、胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物产品的，属于强制性标准的，供应商应执行符合本市和国家的VOCs含量限制标准（具体标准见第五章《采购需求》），否则**投标无效**；属于推荐性标准的，优先采购，具体见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

5.8 采购需求标准

5.8.1 商品包装、快递包装政府采购需求标准（试行）

为助力打好污染防治攻坚战，推广使用绿色包装，根据财政部关于印发《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》的通知（财办库〔2020〕123号），本项目如涉及商品包装和快递包装的，则其具体要求见第五章《采购需求》。

5.8.2 其他政府采购需求标准

为贯彻落实《深化政府采购制度改革方案》有关要求，推动政府采购需求标准建设，财政部门会同有关部门制定发布的其他政府采购需求标准，本项目如涉及，则具体要求见第五章《采购需求》。

6 投标费用

6.1 投标人应自行承担所有与准备和参加投标有关的费用，无论投标的结果如何，采购人或采购代理机构在任何情况下均无承担这些费用的义务和责任。

二 招标文件

7 招标文件构成

7.1 招标文件包括以下部分：

第一章 投标邀请

第二章 投标人须知

第三章 资格审查

第四章 评标程序、评标方法和评标标准

第五章 采购需求

第六章 拟签订的合同文本

第七章 投标文件格式

7.2 投标人应认真阅读招标文件的全部内容。投标人应按照招标文件要求提交投标文件并保证所提供的全部资料的真实性，并对招标文件做出实质性响应，否则**投标无效**。

8 对招标文件的澄清或修改

8.1 采购人或采购代理机构对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的，将在原公告发布媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人。

8.2 上述书面通知，按照获取招标文件的潜在投标人提供的联系方式发出，因提供的信息有误导致通知延迟或无法通知的，采购人或采购代理机构不承担责任。

8.3 澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分，并对所有获取招标文件的潜在投标人具有约束力。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，将在投标截止时间至少 15 日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足 15 日的，将顺延提交投标文件的截止时间和开标时间。

三 投标文件的编制

9 投标范围、投标文件中计量单位的使用及投标语言

9.1 本项目如划分采购包，投标人可以对本项目的其中一个采购包进行投标，也可同时对多个采购包进行投标。投标人应当对所投采购包对应第五章《采购需求》所列的全部内容进行投标，不得将一个采购包中的内容拆分投标，否则其对该采购包的投标将被认定为**无效投标**。

9.2 除招标文件有特殊要求外，本项目投标所使用的计量单位，应采用中华人民

共和国法定计量单位。

9.3 除专用术语外，投标文件及来往函电均应使用中文书写。必要时专用术语应附有中文解释。投标人提交的支持资料和已印制的文献可以用外文，但相应内容应附有中文翻译本，在解释投标文件时以中文翻译本为准。未附中文翻译本或翻译本中文内容明显与外文内容不一致的，其不利后果由投标人自行承担。

10 投标文件构成

10.1 投标人应当按照招标文件的要求编制投标文件。投标文件应由《资格证明文件》、《商务技术文件》两部分构成。投标文件的部分格式要求，见第七章《投标文件格式》。

10.2 对于招标文件中标记了“实质性格式”文件的，投标人不得改变格式中给定的文字所表达的含义，不得删减格式中的实质性内容，不得自行添加与格式中给定的文字内容相矛盾的内容，不得对应当填写的空格不填写或不实质性响应，否则**投标无效**。未标记“实质性格式”的文件和招标文件未提供格式的内容，可由投标人自行编写。

10.3 第四章《评标程序、评标方法和评标标准》中涉及的证明文件。

10.4 对照第五章《采购需求》，说明所提供货物和服务已对第五章《采购需求》做出了响应，或申明与第五章《采购需求》的偏差和例外。如第五章《采购需求》中要求提供证明文件的，投标人应当按具体要求提供证明文件。

10.5 投标人认为应附的其他材料。

11 投标报价

11.1 所有投标均以人民币为计价货币。

11.2 投标人的报价应包括为完成本项目所发生的一切费用和税费，采购人将不再支付报价以外的任何费用。投标人的报价应包括但不限于下列内容，《投标人须知资料表》中有特殊规定的，从其规定。

11.2.1 投标货物及标准附件、备品备件、专用工具等的出厂价（包括已在中国国内的进口货物完税后的仓库交货价、展室交货价或货架交货价）和运至最终目的地的运输费和保险费，安装调试、检验、技术服务、培训、质量保证、售后服务、税费等；

11.2.2 按照招标文件要求完成本项目的全部相关费用。

11.3 采购人不得向供应商索要或者接受其给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务。

11.4 投标人不能提供任何有选择性或可调整的报价（招标文件另有规定的除外），否则其**投标无效**。

12 投标保证金

12.1 投标人应按《投标人须知资料表》中规定的金额及要求交纳投标保证金。投标人自愿超额缴纳投标保证金的，投标文件不做无效处理。

12.2 交纳投标保证金可采用的形式：政府采购法律法规接受的支票、汇票、本票、网上银行支付或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式。

12.3 投标保证金到账（保函提交）截止时间同投标截止时间。以支票、汇票、本票、网上银行支付等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前到账；以金融机构、担保机构出具的纸质保函等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前将原件提交至采购代理机构；以电子保函形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前通过北京市政府采购电子交易平台完成电子保函在线办理。未按上述要求缴纳投标保证金的，其**投标无效**。

12.4 投标人除需在投标文件中提供“投标保证金凭证/交款单据电子件”，还需在投标截止时间前，通过电子交易平台上传“投标保证金凭证/交款单据电子件”。

12.5 投标保证金有效期同投标有效期。

12.6 投标人为联合体的，可以由联合体中的一方或者多方共同交纳投标保证金，其交纳的投标保证金对联合体各方均具有约束力。

12.7 采购人、采购代理机构将及时退还投标人的投标保证金，采用银行保函、担保机构担保函等形式递交的投标保证金，经投标人同意后采购人、采购代理机构可以不再退还，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外：

12.7.1 投标人在投标截止时间前撤回已提交的投标文件的，自收到投标人书面撤回通知之日起 5 个工作日内退还已收取的投标保证金；

12.7.2 中标人的投标保证金，自采购合同签订之日起 5 个工作日内退还中标人；

12.7.3 未中标投标人的投标保证金，自中标通知书发出之日起 5 个工作日内退还未中标人；

12.7.4 终止招标项目已经收取投标保证金的，自终止采购活动后 5 个工作日内退还已收取的投标保证金及其在银行产生的孳息。

12.8 有下列情形之一的，采购人或采购代理机构可以不予退还投标保证金：

12.8.1 投标有效期内投标人撤销投标文件的；

12.8.2 《投标人须知资料表》中规定的其他情形。

13 投标有效期

13.1 投标文件应在本招标文件《投标人须知资料表》中规定的投标有效期内保持有效，投标有效期少于招标文件规定期限的，其**投标无效**。

14 投标文件的签署、盖章

14.1 招标文件要求签字的内容（如授权委托书等），可以使用电子签章或使用原件的电子件（电子件指扫描件、照片等形式电子文件）；要求第三方出具的盖章件原件（如联合协议、分包意向协议、制造商授权书等），投标文件中应使用原件的电子件。

14.2 招标文件要求盖章的内容，一般通过投标文件编制工具加盖电子签章。

四 投标文件的提交

15 投标文件的提交

15.1 本项目使用北京市政府采购电子交易平台。投标人根据招标文件及电子交易平台供应商操作手册要求编制、生成并提交电子投标文件。

15.2 采购人及采购代理机构拒绝接受通过电子交易平台以外任何形式提交的投标文件，投标保证金除外。

16 投标截止时间

16.1 投标人应在招标文件要求提交投标文件截止时间前，将电子投标文件提交至电子交易平台。

17 投标文件的修改与撤回

17.1 投标截止时间前，投标人可以通过电子交易平台对所提交的投标文件进行补充、修改或者撤回。投标保证金的补充、修改或者撤回无需通过电子交易平台，但应就其补充、修改或者撤回通知采购人或采购代理机构。

17.2 投标人对投标文件的补充、修改的内容应当按照招标文件要求签署、盖章，作为投标文件的组成部分。

五　开标、资格审查及评标

18 开标

18.1　采购人或采购代理机构将按招标文件的规定，在投标截止时间的同一时间和招标文件预先确定的地点组织开标。

18.2　本项目开标使用北京市政府采购电子交易平台。投标人应在《投标人须知资料表》规定的时间内对投标文件进行解密，因非系统原因导致的解密失败，视为**投标无效**。

18.3　开标过程将使用电子交易平台宣布投标人名称、投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容并进行记录，并由参加开标的各投标人确认。投标人未在规定时间内提出疑义或确认一览表的，视同认可开标结果。

18.4　投标人对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人提出的询问或者回避申请将及时处理。

18.5　投标人不足 3 家的，不予开标。

19 资格审查

19.1　见第三章《资格审查》。

20 评标委员会

20.1　评标委员会根据政府采购有关规定和本次采购项目的特点进行组建，并负责具体评标事务，独立履行职责。

20.2　评审专家须符合《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125 号）的规定。依法自行选定评审专家的，采购人和采购代理机构将查询有关信用记录，对具有行贿、受贿、欺诈等不良信用记录的人员，拒绝其参与政府采购活动。

21 评标程序、评标方法和评标标准

21.1　见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

六　确定中标

22 确定中标人

22.1　采购人将在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人，中标候选人并列的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确

定中标人；招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。采购人是否委托评标委员会直接确定中标人，见《投标人须知资料表》。中标候选人并列的，按照《投标人须知资料表》要求确定中标人。

23 中标公告与中标通知书

23.1 采购人或采购代理机构自中标人确定之日起 2 个工作日内，在北京市政府采购网公告中标结果，同时向中标人发出中标通知书，中标公告期限为 1 个工作日。

23.2 中标通知书对采购人和中标供应商均具有法律效力。中标通知书发出后，采购人改变中标结果的，或者中标供应商放弃中标项目的，应当依法承担法律责任。

24 废标

24.1 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

24.1.1 符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的；

24.1.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

24.1.3 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

24.1.4 因重大变故，采购任务取消的。

24.2 废标后，采购人将废标理由书面通知所有投标人。

25 签订合同

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

25.2 中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评标报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。

25.3 联合体中标的，联合体各方应当共同与采购人签订合同，就采购合同约定的事项向采购人承担连带责任。

25.4 政府采购合同不能转包。

25.5 采购人允许采用分包方式履行合同的，中标人可以依法在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作采取分包方式履行合同。本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包，见《投标人须知资料表》。政府采购合同分包履行的，

应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包，否则**投标无效**。中标人就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。

25.6 “政采贷”融资指引：详见《投标人须知资料表》。

26 询问与质疑

26.1 询问

26.1.1 投标人对政府采购活动事项有疑问的，可依法向采购人或采购代理机构提出询问，提出形式见《投标人须知资料表》。

26.1.2 采购人或采购代理机构对供应商依法提出的询问，在 3 个工作日内作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

26.2 质疑

26.2.1 投标人认为采购文件、采购过程、中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。采购人、采购代理机构在收到质疑函后 7 个工作日内作出答复。

26.2.2 质疑函须使用财政部制定的范本文件。投标人为自然人的，质疑函应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，质疑函应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

26.2.3 投标人委托代理人进行质疑的，应当随质疑函同时提交投标人签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

26.2.4 投标人应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，法定质疑期内针对同一采购程序环节再次提出的质疑，采购人、采购代理机构有权不予答复。

26.3 接收询问和质疑的联系部门、联系电话和通讯地址见《投标人须知资料表》。

27 代理费

27.1 收费对象、收费标准及缴纳时间见《投标人须知资料表》。由中标人支付的，中标人须一次性向采购代理机构缴纳代理费，投标报价应包含代理费用。

第三章　资格审查

一、资格审查程序

1　开标结束后，采购人或采购代理机构将根据《资格审查要求》中的规定，对投标人进行资格审查，并形成资格审查结果。

2　《资格审查要求》中对格式有要求的，除招标文件另有规定外，均为“实质性格式”文件。

3　投标人《资格证明文件》有任何一项不符合《资格审查要求》的，资格审查不合格，其**投标无效**。

4　资格审查合格的投标人不足 3 家的，不进行评标。

二、资格审查要求

序号	审查因素	审查内容	格式要求
1	满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定	具体规定见第一章《投标邀请》	
1-1	营业执照等证明文件	投标人为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”； 投标人为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”； 投标人是非企业机构的，应提供有效的“执业许可证”、“登记证书”等证明文件； 投标人是个体工商户的，应提供有效的“个体工商户营业执照”； 投标人是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。 分支机构参加投标的，应提供该分支机构或其所属法人/其他组织的相应证明文件；同时还应提供其所属法人/其他组织出具的授权其参与本项目的授权书（格式自拟，须加盖其所属法人/其他组织的公章）；对于银行、保险、石油石化、电力、电信等行业的分支机构，可以提供上述授权，也可以提供其所属法人/其他组织的有关文件或制度等能够证明授权其独立开展业务的证明材料。	提供证明文件的电子件或电子证照
1-2	投标人资格声明书	提供了符合招标文件要求的《投标人资格声明书》。	格式见《投标文件格式》

序号	审查因素	审查内容	格式要求
1-3	投标人信用记录	查询渠道：信用中国网站和中国政府采购网（www.creditchina.gov.cn、www.ccgp.gov.cn）； 截止时点：投标截止时间以后、资格审查阶段采购人或采购代理机构的实际查询时间； 信用信息查询记录和证据留存具体方式：查询结果网页打印页作为查询记录和证据，与其他采购文件一并保存； 信用信息的使用原则：经认定的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的投标人，其**投标无效**。联合体形式投标的，联合体成员存在不良信用记录，视同联合体存在不良信用记录。	无须投标人提供，由采购人或采购代理机构查询。
1-4	法律、行政法规规定的其他条件	法律、行政法规规定的其他条件	/
2	落实政府采购政策需满足的资格要求	具体要求见第一章《投标邀请》	
2-1	其它落实政府采购政策的资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	提供证明文件的电子件或电子证照
3	本项目的特定资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	

序号	审查因素	审查内容	格式要求
3-1	本项目对于联合体的要求	1、如本项目接受联合体投标，且投标人为联合体时必须提供《联合协议》，明确各方拟承担的工作和责任，并指定联合体牵头人，授权其代表所有联合体成员负责本项目投标和合同实施阶段的牵头、协调工作。该联合协议应当作为投标文件的组成部分，与投标文件其他内容同时递交。 2、联合体各成员单位均须提供本表中序号1-1、1-2 的证明文件。联合体各成员单位均应满足本表 3-2 项规定。 3、本表序号 3-3 项规定的其他特定资格要求中的每一小项要求，联合体各方中至少应当有一方符合本表中其他资格要求并提供证明文件。 4、联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。 5、以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。 6、若联合体中任一成员单位中途退出，则该联合体的**投标无效**。 7、本项目不接受联合体投标时，投标人不得为联合体。	提供《联合协议》原件的电子件 格式见《投标文件格式》
4	投标保证金	按照招标文件的规定提交投标保证金。	
5	获取招标文件	在规定期限内通过北京市政府采购电子交易平台获取所参与的招标文件。 注：本项目接受联合体，且供应商为联合体时，联合体中任一成员获取文件即视为满足要求。	

第四章　评标程序、评标方法和评标标准

一、评标程序、评标方法

1　投标文件的符合性审查

1.1　评标委员会对资格审查合格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

1.2　评标委员会根据《符合性审查要求》中规定的审查因素和审查内容，对投标人的投标文件是否实质上响应招标文件进行符合性审查，并形成符合性审查评审结果。投标人《商务技术文件》有任何一项不符合《符合性审查要求》要求的，**投标无效**。

符合性审查要求

序号	审查因素	审查内容
1	授权委托书	按招标文件要求提供授权委托书；
2	投标完整性	未将一个采购包中的内容拆分投标；
3	投标报价	投标报价未超过招标文件中规定的项目/采购包预算金额或者项目/采购包最高限价；
4	报价唯一性	投标文件未出现可选择性或可调整的报价（招标文件另有规定的除外）；
5	投标有效期	投标文件中承诺的投标有效期满足招标文件中载明的投标有效期的；
6	实质性格式	标记为“实质性格式”的文件均按招标文件要求提供且签署、盖章的；
7	★号条款响应	投标文件满足招标文件第五章《采购需求》中★号条款要求的；
8	报价的修正（如有）	不涉及报价修正，或投标文件报价出现前后不一致时，投标人对修正后的报价予以确认；（如有）
9	公平竞争	投标人遵循公平竞争的原则，不存在恶意串通，妨碍其他投标人的竞争行为，不存在损害采购人或者其他投标人的合法权益情形的；
10	串通投标	不存在《政府采购货物和服务招标投标管理办法》视为投标人串通投标的情形：（一）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；（二）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；（三）不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；（四）不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；（五）不同投标人的投标文件相互混装；（六）不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人

		的账户转出；
11	附加条件	投标文件未含有采购人不能接受的附加条件的；
12	其他无效情形	投标人、投标文件不存在不符合法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

2 投标文件有关事项的澄清或者说明

2.1 评标过程中，评标委员会将以书面形式要求投标人对其投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，作出必要的澄清、说明或者补正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人（若投标人为事业单位或其他组织或分支机构，可为单位负责人）或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。澄清文件将作为投标文件内容的一部分。

2.2 异常低价处理

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

（1）投标报价低于全部通过符合性审查投标人投标报价平均值 50%的，即投标报价<全部通过符合性审查投标人投标报价平均值×50%；

（2）投标报价低于通过符合性审查的次低报价投标人投标报价 50%的，即投标报价<通过符合性审查的次低报价投标人投标报价×50%；

（3）投标报价低于采购项目最高限价 45%的，即投标报价<采购项目最高限价×45%；未设定最高限价的采购项目，以采购项目预算金额作为最高限价；

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

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

2.2.3 评标委员会依据专业经验，参考同类项目中标价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。投标人不能提供书面说明、证明

材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为**无效投标**处理。

2.2.4 上述投标报价指按照本章 2.4 修正后的报价。

2.3 投标报价须包含招标文件全部内容，如分项报价表有缺漏视为已含在其他各项报价中，将不对投标总价进行调整。评标委员会有权要求投标人在评标现场合理的时间内对此进行书面确认，投标人不确认的，视为将一个采购包中的内容拆分投标，其**投标无效**。

2.4 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

2.4.1 招标文件对于报价修正是否另有规定：

□有，具体规定为：_____

■无，按下述 2.4.2-2.4.7 项规定修正。

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

2.4.3 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

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

2.4.5 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

2.4.6 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。

2.4.7 修正后的报价经投标人书面确认后产生约束力，投标人不确认的，其**投标无效**。

2.5 支持中小企业政府采购政策的价格调整：只有符合第二章《投标人须知》5.3 条规定情形的，可以享受中小企业扶持政策，用扣除后的价格参加评审；否则，评标时价格不予扣除。

2.5.1 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，对小微企业报价给予 10%的扣除，用扣除后的价格参加评审。

2.5.2 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，且接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以

上的联合体或者大中型企业的报价给予4%的扣除，用扣除后的价格参加评审。

2.5.3 组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

2.5.4 价格扣除比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。

2.5.5 中小企业参加政府采购活动，应当按照招标文件给定的格式出具《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。

2.5.6 监狱企业提供了由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件的，视同小微企业。

2.5.7 残疾人福利性单位按招标文件要求提供了《残疾人福利性单位声明函》的，视同小微企业。

2.5.8 若投标人同时属于小型或微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位中的两种及以上，将不重复享受小微企业价格扣减的优惠政策。

2.6 支持本国产品政府采购的价格调整：只有符合第二章《投标人须知》5.2 条规定情形的，可以享受本国产品支持政策，用扣除后的价格参加评审；否则，评标时价格不予扣除。

2.6.1 本项目既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，依法对本国产品给予价格评审优惠，对本国产品的报价给予 20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

2.6.2 当采购项目或者采购包中含有多种产品，供应商为该采购项目或者采购包提供的符合本国产品标准的产品成本之和占该供应商提供的全部产品成本之和的比例达到 80%以上时，依法对该供应商提供的全部产品给予价格评审优惠，即对该供应商提供的全部产品的总报价给予 20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

2.6.3 投标人提供本国产品参加政府采购活动的，应当按照招标文件给定的格式出具《关于符合本国产品标准的声明函》或提供财政部会同有关部门规定的有关证明文件，否则视为非本国产品。

3 投标文件的比较和评价

3.1 评标委员会将按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价；未通过符合性审查的投标

文件不得进入比较与评价。

3.2 评标方法和评标标准

3.2.1 本项目采用的评标方法为：

■综合评分法，指投标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评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法，见《评标标准》，招标文件中没有规定的评标标准不得作为评审的依据。

□最低评标价法，指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且投标报价最低的投标人为中标候选人的评标方法。

3.2.2 采用最低评标价法时，提供相同品牌产品（单一产品或核心产品品牌相同）的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照下述方法确定一个参加评标的投标人，其他**投标无效**。

□随机抽取

□其他方式，具体要求：_____

3.2.3 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品，依据品目清单和认证证书实施政府优先采购。优先采购的具体规定（如涉及）_____。

4 确定中标候选人名单

4.1 采用综合评分法时，提供相同品牌产品（单一产品或核心产品品牌相同）且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，评标委员会按照下述规定确定一个投标人获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

□随机抽取

□其他方式，具体要求：_____

4.2 采用综合评分法时，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标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评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。评分分值计算保留小数点后两位，第三位四舍五入。

4.3 采用最低评标价法时，评标结果按本章 2.4、2.5 调整后的投标报价由低到高顺序排列。投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。

4.4 评标委员会要对评分汇总情况进行复核，特别是对排名第一的、报价最低的、投标或响应文件被认定为无效的情形进行重点复核。

4.5 评标委员会将根据各投标人的评标排序，依次推荐本项目（各采购包）的中标候选人，起草并签署评标报告。本项目（各采购包）评标委员会共（各）推荐 3 名中标候选人。

5 报告违法行为

5.1 评标委员会在评标过程中发现投标人有行贿、提供虚假材料或者串通等违法行为时，应当及时向财政部门报告。

二、评标标准

评分内容	评分因素	分值	评分标准
商务部分（15 分）	业绩	6	提供 2021 年 1 月 1 日至今，类似项目业绩，每个得 2 分，最高得 6 分； 注：提供合同关键页复印件(需加盖投标人公章)。
	项目经理	3	项目经理具有中级及以上职称得 1 分，其他不得分； 项目经理具有类似项目业绩，每提供一个得 1 分，最高得 2 分。 注：提供证书复印件、合同关键页复印件，并加盖投标人公章。
	人员团队	6	投标人需提供团队人员配置方案，团队成员均应具有 1 年以上相关工作经验，需包含社会工作者、数据分析师等岗位。 团队成员充足、专业人员齐全、组织结构合理、分工明确、经验丰富得 6 分； 团队成员较为充足、专业人员较齐全、组织结构较合理、分工较明确、经验较丰富得 4 分； 团队成员较为充足，但专业人员不齐全，组织结构不合理，分工不明确、经验不丰富得 2 分； 团队成员不足、专业人员不齐全、组织结构不合理、分工不明确、缺乏经验得 1 分； 其他不得分。 注：须提供团队配置方案、成员简历（含类似业绩经验说明）并提供业绩承诺（格式自拟）、近六个月中任意一个月的社保缴纳证明，以上所有证明材料需加盖投标人公章，否则不得分。
技术部分（75 分）	项目理解与分析	6	投标人对本项目需求理解全面，能够结合项目背景准确理解项目意图，综合分析准确，对各项任务和基本要求能够进一步细化，形成完整的工作思路，得 6 分； 投标人对本项目需求理解较为全面，对各项任务和基本要求能够进一步细化，形成较为完整的工作思路，得 4 分； 投标人对本项目需求理解一般，有一定的分析能力，对项目的工作思路描述简单，得 2 分； 投标人对本项目需求理解较差，不能理解项目内容或对项目理解存在偏差，得 1 分； 未提供项目理解与分析，得 0 分。
	家庭照护床位服务管理方案	8	根据投标人家庭照护床位服务管理方案进行评审。包括但不限于：服务监管、安全响应、现场指导、考核评估、补贴审核、数据报告及线上线下支持等工作。 所提方案科学性、完整性、合理性、可行性强：8 分； 所提方案科学性、完整性、合理性、可行性较强：6 分； 所提方案科学性、完整性、合理性、可行性一般：4 分； 所提方案科学性、完整性、合理性、可行性较差：2 分；

			未提供方案不得分。
	养老助餐服务管理方案	8	根据投标人养老助餐服务管理方案进行评审。包括但不限于台账管理、数字化监测、服务便利化、考核评估、资源整合及数据分析等工作。 所提方案科学性、完整性、合理性、可行性强：8 分； 所提方案科学性、完整性、合理性、可行性较强：6 分； 所提方案科学性、完整性、合理性、可行性一般：4 分； 所提方案科学性、完整性、合理性、可行性较差：2 分； 未提供方案不得分。
	社区养老服务驿站服务管理方案	8	根据投标人社区养老服务驿站服务管理方案进行评审。包括但不限于：数据统计、服务质量监督、补贴审核及热线服务支持等工作。 所提方案科学性、完整性、合理性、可行性强：8 分； 所提方案科学性、完整性、合理性、可行性较强：6 分； 所提方案科学性、完整性、合理性、可行性一般：4 分； 所提方案科学性、完整性、合理性、可行性较差：2 分； 未提供方案不得分。
	老年人家庭居家适老化改造服务管理方案	8	根据投标人老年人家庭居家适老化改造服务管理方案进行评审。包括但不限于：全流程数字化管理、在线服务支持、数据统计分析及质量监督等工作。 所提方案科学性、完整性、合理性、可行性强：8 分； 所提方案科学性、完整性、合理性、可行性较强：6 分； 所提方案科学性、完整性、合理性、可行性一般：4 分； 所提方案科学性、完整性、合理性、可行性较差：2 分； 未提供方案不得分。
	康复辅助器具租赁服务管理方案	6	根据投标人康复辅助器具租赁服务管理方案进行评审。包括但不限于：线上线下协同服务、移动端操作支持、全流程业务监管、数据统计、补贴核算及质量监督等工作。 所提方案科学性、完整性、合理性、可行性强：6 分； 所提方案科学性、完整性、合理性、可行性较强：4 分； 所提方案科学性、完整性、合理性、可行性一般：2 分； 所提方案科学性、完整性、合理性、可行性较差：1 分； 未提供方案不得分。
	异地康养服务管理方案	6	根据投标人异地康养服务管理方案进行评审。包括但不限于：信息整合、线上查询、宣传推广及热线支持等工作。 所提方案科学性、完整性、合理性、可行性强：6 分； 所提方案科学性、完整性、合理性、可行性较强：4 分； 所提方案科学性、完整性、合理性、可行性一般：2 分； 所提方案科学性、完整性、合理性、可行性较差：1 分； 未提供方案不得分。
	运维服务方案	10	根据投标人运维服务方案进行评审。包括但不限于：数据信息安全、监管服务、数据运维等工作。 所提方案科学性、完整性、合理性、可行性强：10 分； 所提方案科学性、完整性、合理性、可行性较强：7 分；

			所提方案科学性、完整性、合理性、可行性一般：4 分； 所提方案科学性、完整性、合理性、可行性较差：1 分； 未提供方案不得分。
	应急响应服务方案	5	提供应急响应服务方案，根据投标人所提供的应急响应服务方案是否符合本项目的实际需求和用户的实际情况等方面进行综合评价： 所提供的方案内容完整、结构合理，可操作性强，得 5 分； 所提供的方案较为完整、结构比较合理，可操作性较强，得 3 分； 所提供的方案基本完整、结构基本合理，可操作性一般，得 2 分； 所提供的方案内容有缺失、结构合理性差，可操作差，得 1 分； 未提供方案不得分。
	质量保证方案	5	提供项目质量保证措施。根据投标人所提供的方案是否符合本项目的质量保证措施综合评价 所提方案科学性、完整性、合理性、可行性强：5 分； 所提方案科学性、完整性、合理性、可行性较强：3 分； 所提方案科学性、完整性、合理性、可行性一般：2 分； 所提方案科学性、完整性、合理性、可行性较差：1 分； 未提供方案不得分。
	进度计划	5	结合项目背景及项目需求，综合考虑投标人提供的进度计划方案： 进度计划安排合理可行、计划全面：5 分； 进度计划安排较合理可行、计划较全面：3 分； 进度计划安排可行性一般、计划程度一般：2 分； 进度计划安排有欠缺、难以满足项目需求：1 分； 未提供方案不得分。
报价部分（10 分）	投标报价	10	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。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）×分值。此处投标报价指经过报价修正，及因落实政府采购政策进行价格调整后的报价，详见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》2.4、2.5 及 2.6。
合计		100	

第五章　采购需求

一、项目背景

根据《关于进一步规范西城区养老家庭照护床位服务质量的通知》、《北京市西城区养老助餐服务实施细则（试行）》、《北京市西城区老年人家庭居家适老化改造实施细则》、《北京市西城区社区养老服务驿站运营扶持办法》、《北京市西城区社区养老服务驿站管理暂行办法》、《北京市西城区户籍老年人赴京津冀蒙协同发展区域异地康养补贴扶持办法》等文件精神，推进西城区居家和社区养老服务综合监管服务，促进社区居家养老服务体系提质增效，不断提升家庭照护床位、养老助餐、驿站服务、居家适老化改造、康复辅助器具租赁、异地康养等保障水平，推进西城区养老服务高质量发展。

二、项目服务期限

自合同生效之日起一年。

三、项目工作内容

（一）项目名称：西城区居家和社区养老服务综合监管服务项目

（二）项目地点：北京市西城区

（三）项目服务内容概述

项目服务内容包括居家和社区养老服务质量监测和数据服务，涵盖家庭照护床位、养老助餐、驿站服务、居家适老化改造、康复辅助器具租赁、异地康养等养老业务。

（1）服务信息管理：实现家庭照护床位、养老助餐、驿站服务、居家适老化改造、康复辅助器具租赁、旅居康养服务与管理等养老服务的全流程服务信息管理，做到服务全程留痕、数据可追溯，实现服务统计、补贴结算、商户管理等的全流程信息管理。

（2）服务质量监测：通过技术手段、电话回访和线下抽查方式，对服务的真实性、合规性和质量进行监测和核查，提交服务质量监测报告，反馈监管过程中发现的问题，为区民政局管理和决策提供依据。

（3）服务商备案管理：通过平台实现服务商的新增、注销、暂停等备案管理。

（4）服务商培训：协助开展养老政策的相关培训，开展平台系统工具使用培训。

（5）热线服务：通过 7*10 小时服务呼叫热线、微信群等通讯方式，及时解答服务对象以及服务商的咨询、实施流程、服务规范等各项问题，及时解决服务商、街道、社区、老人及家属提出的各种问题，及时解答服务对象以及服务商的咨询、实施流程、服务规范等各项问题。

（6）配合区民政局其他相关配合工作。

（四）具体服务内容

1. 家庭照护床位服务管理内容

（1）每月对服务商的评估报告、照护计划、服务记录、效果指标等进行核检。发现有问题的服务商，配合街道开展线下服务质量检查和核实，核查结果报区民政局。

（2）对出现违规订单的服务商进行至少 1 个月服务质量追溯回访，对出现整改的服务商进行后续至少 1 个月的服务质量追踪回访。

（3）24 小时监测紧急安全协助服务和警报响应及处理的及时程度，并对已发生的紧急安全协助服务 100%进行回访。

（4）安排专业人员入户，对服务商服务人员现场出现的风险管控不清晰、照护措施不规范、照护计划制定不清晰、智能设备使用等情况做现场指导，及时指出并纠正服务人员的误区与“盲区”，提高服务商服务人员的服务水平。

（5）每月根据满意度、服务响应率、投诉率、表扬率和差评率及服务内容抽检情况，综合核算每一服务商的服务质量指数，并向区民政局提供服务商排名信息。

（6）每月服务补贴的核查工作，出具审核补贴报告。通过电话回访、服务记录巡查、入户巡查等监管措施，对违反服务真实性、服务规范性的事件进行核实、上报，对存在严重违反服务规范行为的申请约谈、整改。

（7）根据全区各项服务数据统计情况、服务监管情况等按月向区民政局和各街道提供服务质量监管报告，同时阶段性提供中期报告和终期报告，及时反馈养老家庭照护床位工作阶段性进展、发现及反馈服务过程中存在的各项问题，为区民政局决策提供依据。

（8）提供 7*10 小时西城养老家庭照护床位服务呼叫热线服务，及时解答服务对象以及服务商的咨询、实施流程、服务规范等各项问题；对服务商已完成的服务项目进行抽查回访，同时接听、核实和记录投诉与表扬电话，及时向区民政局及各街道进行汇报。

（9）提供线上服务支持：通过床位热线、微信工作群等各种渠道，开展服务咨询工作，帮助服务对象更加高效地找到服务商；在已有的服务商、街道和社区相关工作人员养老家庭床位工作群的基础上，协助区民政局进行信息发布，并及时在群内解决服务商、街道、社区、老人及家属提出的各种问题，汇总和报告重点内容。

2. 养老助餐服务管理内容

（1）建立养老助餐点统一台账。备案养老助餐点资质、运营状况、老年人信息等信息；

（2）实现辖区内养老助餐服务的数据监测。利用助餐系统提供订餐、供餐、结算等全流程数据服务，实现可追溯的数字化管理，并对辖区养老助餐工作情况、数据流量等进行统计分析并提交报告；

（3）提升养老助餐服务便利性，方便老年人及代理人通过手机版订餐系统订餐，方便养老助餐点实现代点餐，方便养老助餐点完成制餐、配餐、就餐、送餐等全部功能记录；

（4）建立养老助餐点综合考评机制，对养老助餐点服务量、多样性、满意度、安全性等重点指标进行考核；

（5）提升老年服务便利，实现“卡、码、脸”多渠道支付方式融合，实现线上线下订餐、助餐操作便利；

（6）具备嵌入社会餐饮平台的功能，支持引入社会化配送服务于养老助餐点。

3.社区养老服务驿站服务管理内容

（1）对全区所有驿站开展的居家养老服务情况进行数据统计，每月形成数据分析报告。

（2）综合通过线下走访、呼叫中心热线回访、服务管理平台等多种方式，了解掌握社区养老服务驿站服务开展情况，对政府购买服务订单的真实性、满意度以及服务质量等内容进行抽查和管理，对于发现的服务内容、服务质量等相关问题，及时向区民政局报告。

（3）开展涵盖基本养老服务补贴、托养服务补贴等内容核查工作，每半年出具审核补贴报告。

（4）提供服务呼叫热线，及时解答服务对象以及服务商的咨询、实施流程、服务规范等各项问题；对服务商已完成的服务项目进行抽查回访，同时接听、核实和记录投诉与表扬电话，及时向区民政局及各街道进行汇报。

4.老年人家庭居家适老化改造服务管理内容

（1）实现评估方、施工方、验收方一体化、全链条数据管理。

（2）老年人及代理人通过手机查看改造案例、查询政策标准、申请和改造进度的服务支持和数据管理。

（3）评估方通过手机端进行入户评估和改造方案制订的服务支持和数据管理。

（4）施工方通过手机端或电脑端进行施工改造的服务支持和数据管理。

（5）验收方通过手机端或电脑端进行改造验收的服务支持和数据管理。

（6）向区民政局和各街道提供统计数据和分析报告。

（7）提供服务呼叫热线，及时解答服务对象以及服务商的咨询、实施流程、服务规范等各项问题，对服务商已完成的服务抽查回访。

5.康复辅助器具租赁服务管理内容

（1）线上租赁、线下办理，通过线上线下相结合的方式进行康复辅助器具租赁的服务支持和数据管理。

（2）老年人通过手机端提交租赁申请，查看租赁政策、租赁产品、申请进度。

（3）区级租赁中心、街道租赁站点查看老年人租赁申请情况、租赁合同信息、产品配送、产品续租、产品回收等业务的服务支持和数据管理。

（4）向区民政局和各街道提供统计数据和分析报告。

（5）政府补贴数据计算与生成报表。

（6）提供服务呼叫热线，及时解答服务对象以及服务商的咨询、实施流程、服务规范等各项问题，对服务商已完成的服务抽查回访。

6.异地康养服务管理内容

（1）康养机构信息资源的异地康养公众号维护与区政务网异地旅居康养专栏信息保持同步更新。

（2）老年人通过手机查询合作康养机构信息和联系方式。

（3）康养政策和活动的宣传推介展示。

（4）7*10 小时政策咨询活动推介详情等内容的便民服务呼叫热线。

（五）运维服务标准和要求

1. 服务数据信息安全要求

服务数据安全应按照国家信息安全等级保护三级及相关安全标准执行，同时在服务技术保障运行、支撑业务和服务数据维护、应急保障等运维方面，通过严格的规章制度和高效的人员配置，实现运行有保障，系统运行和数据安全高效稳定的目标。

数据安全范围服务中涉及的西城区养老业务相关数据信息，其中包括：老年人数据信息（包含 id、姓名、区、街道、电话、卡号、是否基本责任对象），有专属部门负责服务数据信息的使用与管理（包括查看、下载、拷贝、销毁等），采用加密、防篡改等技术手段保证数据信息的安全；对数据信息的使用痕迹（包括查看、下载、拷贝、销

毁等）进行数据审计，并及时、完整地保留痕迹记录；记录内容包括但不限于该数据信息的使用时间、使用人、使用方式、数据内容等，还需确保因故需要追溯该数据信息的使用情况时，能够准确做出相关记录。对于服务方操作造成的数据安全信息泄露，由区民政局对其做出相应处置。

2.监管服务标准与要求：

（1）贯彻落实综合监管服务项目工作决策部署，按照工作要求，配合区、街全力做好监管工作。

（2）对监管过程中发现的问题及时进行核实并上报区民政或街道。

（3）监管过程中产生的相应文件资料，做好留存工作。

（4）开设呼叫中心，解答问题、抽查回访并接听、核实和记录投诉与表扬电话，及时向区民政局及各街道进行汇报。

（5）对已产生的服务进行现场巡查工作。

现场巡查工作以抽查方式进行，根据具体服务情况进行现场巡查工作，对服务真实性、服务规范性进行巡查。

对巡查工作中遇到问题进行及时上报并留存巡查记录。

3. 数据运维服务标准与要求：

（1）保障系统运行的稳定性

通过硬件及网络设备监控、系统监控、系统运行状况研究分析等措施，提高数据服务的稳定性。

（2）高效的系统运行维护服务

通过组建各级运维支持团队，加快新需求的响应速度，为系统的用户提供 7*12 小时问题响应，24 小时内解决。

（六）其他要求

在前期运行中各项业务服务热线要提供延续性方案。

四、投标人要求：

具备养老服务经验。

第六章　拟签订的合同文本

西城区居家和社区养老服务综合监管服务项目委托协议

甲方（委托方）：北京市西城区民政局

联系人：

联系方式：

乙方（受托方）：

联系人：

联系方式：

甲乙双方本着公平、公正的原则，为确立双方的权利和义务及合作方式，依据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规的规定，经协商签订本协议，并共同遵守。

一、组成合同的文件

1.1 本协议书与下列文件共同构成甲乙双方之间的政府采购合同（简称合同）。各合同文件之间有任何抵触、矛盾或歧义的，应按以下顺序解释：

（1）本协议书

（2）中标通知书

（3）投标文件

（4）乙方作出的有利于甲方的承诺

（5）招标文件

（6）国家法律、行政法规、地方法规、规章、行政规范性文件规定或合同约定的作为合同组成部分的其他文件

二、服务事项；服务期限

2.1 甲方委托乙方承接西城区居家和社区养老服务综合监管服务项目，实现养老家庭照护床位服务、养老助餐管理服务以及社区养老服务驿站运营管理业务流程的规范化、高效化，为老年人提供高质量居家养老、社区养老服务。一是实现养老家庭照护床位申请、签约、结算、统计、运行状况监测、7*24 小时警报信息应急响应、服务质量监测（含

呼叫热线）等全面的业务数据维护管理；二是收集养老助餐服务数据及资金拨付数据，实现统计、结算的数字化管理；三是实现驿站涵盖基本养老服务、托养服务以及驿站日常活动内容等服务运营管理；四是实现辖区内养老家庭床位、养老助餐服务以及驿站服务监管数据归集。协助推进西城区养老服务的规范化建设，全面提升服务质量。

2.2 服务期限：自合同生效之日起一年。

三、甲方权利、义务

3.1 甲方有权要求乙方按照约定内容提供服务。

3.2 甲方有对乙方服务的监督权、考核权和撤销权。

3.3 乙方发布或传播任何违法内容、政治言论、法律/行政法规/国家机关禁止发布或传播的任何内容的，甲方有权立即单方面解除合同并有权依法追究乙方的全部法律责任。

3.4 甲方有义务按照约定的支付方式支付相关费用。

四、乙方权利、义务

4.1 乙方应合法经营，且应合法地履行其在合同项下的各项义务。乙方应接受甲方的委托，依照相关规定及合同的约定提供服务，并对自己的服务承担法律责任。未经甲方书面许可，乙方不得将合同项下全部或部分服务内容转包、分包、委托给任何第三方机构履行。

4.2 乙方应该与代表其履行合同义务的人员（以下简称乙方人员）建立并在合同期限内持续保持合法有效的劳动关系，负责支付乙方人员的工资、福利费用，并为乙方人员办理社会保险及提供法定和约定的其他各种待遇等。乙方人员出现工伤等意外事故等，应由乙方承担全部责任，如因此给甲方造成任何损失的，乙方应赔偿甲方的全部损失。

4.3 乙方根据《关于进一步规范西城区养老家庭照护床位服务质量的通知》、《北京市西城区养老助餐服务实施细则（试行）》、《北京市西城区老年人家庭居家适老化改造实施细则》、《北京市西城区社区养老服务驿站运营扶持办法》、《北京市西城区社区养老服务驿站管理暂行办法》、《北京市西城区户籍老年人赴京津冀蒙协同发展区域异地康养补贴扶持办法》要求，依托于西城区居家社区养老服务综合管理平台，开展以下服务内容：

项目服务内容包括居家和社区养老服务质量监测和数据服务，涵盖家庭照护床位、养老助餐、驿站服务、居家适老化改造、康复辅助器具租赁、异地康养等养老业务。

（1）服务信息管理：实现家庭照护床位、养老助餐、驿站服务、居家适老化改造、

康复辅助器具租赁、旅居康养服务与管理等养老服务的全流程服务信息管理，做到服务全程留痕、数据可追溯，实现服务统计、补贴结算、商户管理等的全流程信息管理。

（2）服务质量监测：通过技术手段、电话回访和线下抽查方式，对服务的真实性、合规性和质量进行监测和核查，提交服务质量监测报告，反馈监管过程中发现的问题，为甲方管理和决策提供依据。

（3）服务商备案管理：通过平台实现服务商的新增、注销、暂停等备案管理。

（4）服务商培训：协助开展养老政策的相关培训，开展平台系统工具使用培训。

（5）热线服务：通过 7*10 小时服务呼叫热线、微信群等通讯方式，及时解答服务对象以及服务商的咨询、实施流程、服务规范等各项问题，及时解决服务商、街道、社区、老人及家属提出的各种问题，及时解答服务对象以及服务商的咨询、实施流程、服务规范等各项问题。

（6）配合甲方开展其他相关工作。

4.3.1 家庭照护床位服务管理内容

（1）每月对服务商的评估报告、照护计划、服务记录、效果指标等进行核检。发现有问题的服务商，配合街道开展线下服务质量检查和核实，核查结果报甲方。

（2）对出现违规订单的服务商进行至少 1 个月服务质量追溯回访，对出现整改的服务商进行后续至少 1 个月的服务质量追踪回访。

（3）24 小时监测紧急安全协助服务和警报响应及处理的及时程度，并对已发生的紧急安全协助服务 100%进行回访。

（4）安排专业人员入户，对服务商服务人员现场出现的风险管控不清晰、照护措施不规范、照护计划制定不清晰、智能设备使用等情况做现场指导，及时指出并纠正服务人员的误区与“盲区”，提高服务商服务人员的服务水平。

（5）每月根据满意度、服务响应率、投诉率、表扬率和差评率及服务内容抽检情况，综合核算每一服务商的服务质量指数，并向甲方提供服务商排名信息。

（6）每月服务补贴的核查工作，出具审核补贴报告。通过电话回访、服务记录巡查、入户巡查等监管措施，对违反服务真实性、服务规范性的事件进行核实、上报，对存在严重违反服务规范行为的申请约谈、整改。

（7）根据全区各项服务数据统计情况、服务监管情况等按月向甲方和北京市西城区各街道（简称各街道）提供服务质量监管报告，同时阶段性提供中期报告和终期报告，及时反馈养老家庭照护床位工作阶段性进展、发现及反馈服务过程中存在的各项问题，

为甲方决策提供依据。

（8）提供 7*10 小时西城养老家庭照护床位服务呼叫热线服务，及时解答服务对象以及服务商的咨询、实施流程、服务规范等各项问题；对服务商已完成的服务项目进行抽查回访，同时接听、核实和记录投诉与表扬电话，及时向甲方及各街道进行汇报。

（9）提供线上服务支持：通过床位热线、微信工作群等各种渠道，开展服务咨询工作，帮助服务对象更加高效地找到服务商；在已有的服务商、街道和社区相关工作人员养老家庭床位工作群的基础上，协助甲方进行信息发布，并及时在群内解决服务商、街道、社区、老人及家属提出的各种问题，汇总和报告重点内容。

4.3.2 养老助餐服务管理内容

（1）建立养老助餐点统一台账。备案养老助餐点资质、运营状况、老年人信息等信息；

（2）实现辖区内养老助餐服务的数据监测。利用助餐系统提供订餐、供餐、结算等全流程数据服务，实现可追溯的数字化管理，并对辖区养老助餐工作情况、数据流量等进行统计分析并提交报告；

（3）提升养老助餐服务便利性，方便老年人及代理人通过手机版订餐系统订餐，方便养老助餐点实现代点餐，方便养老助餐点完成制餐、配餐、就餐、送餐等全部功能记录；

（4）建立养老助餐点综合考评机制，对养老助餐点服务量、多样性、满意度、安全性等重点指标进行考核；

（5）提升老年服务便利，实现“卡、码、脸”多渠道支付方式融合，实现线上线下订餐、助餐操作便利；

（6）具备嵌入社会餐饮平台的功能，支持引入社会化配送服务于养老助餐点。

4.3.3 社区养老服务驿站服务管理内容

（1）对全区所有驿站开展的居家养老服务情况进行数据统计，每月形成数据分析报告。

（2）综合通过线下走访、呼叫中心热线回访、服务管理平台等多种方式，了解掌握社区养老服务驿站服务开展情况，对政府购买服务订单的真实性、满意度以及服务质量等内容进行抽查和管理，对于发现的服务内容、服务质量等相关问题，及时向甲方报告。

（3）开展涵盖基本养老服务补贴、托养服务补贴等内容核查工作，每半年出具审

核补贴报告。

（4）提供服务呼叫热线，及时解答服务对象以及服务商的咨询、实施流程、服务规范等各项问题;对服务商已完成的服务项目进行抽查回访，同时接听、核实和记录投诉与表扬电话，及时向甲方及各街道进行汇报。

4.3.4 老年人家庭居家适老化改造服务管理内容

（1）实现评估方、施工方、验收方一体化、全链条数据管理。

（2）老年人及代理人通过手机查看改造案例、查询政策标准、申请和改造进度的服务支持和数据管理。

（3）评估方通过手机端进行入户评估和改造方案制订的服务支持和数据管理。

（4）施工方通过手机端或电脑端进行施工改造的服务支持和数据管理。

（5）验收方通过手机端或电脑端进行改造验收的服务支持和数据管理。

（6）向甲方和各街道提供统计数据和分析报告。

（7）提供服务呼叫热线，及时解答服务对象以及服务商的咨询、实施流程、服务规范等各项问题，对服务商已完成的服务抽查回访。

4.3.5 康复辅助器具租赁服务管理内容

（1）线上租赁、线下办理，通过线上线下相结合的方式进行康复辅助器具租赁的服务支持和数据管理。

（2）老年人通过手机端提交租赁申请，查看租赁政策、租赁产品、申请进度。

（3）区级租赁中心、街道租赁站点查看老年人租赁申请情况、租赁合同信息、产品配送、产品续租、产品回收等业务的服务支持和数据管理。

（4）向甲方和各街道提供统计数据和分析报告。

（5）政府补贴数据计算与生成报表。

（6）提供服务呼叫热线，及时解答服务对象以及服务商的咨询、实施流程、服务规范等各项问题，对服务商已完成的服务抽查回访。

4.3.6 异地康养服务管理内容

（1）康养机构信息资源的异地康养公众号维护与区政务网异地旅居康养专栏信息保持同步更新。

（2）老年人通过手机查询合作康养机构信息和联系方式。

（3）康养政策和活动的宣传推介展示。

（4）提供 7*10 小时政策咨询活动推介详情等内容的便民服务呼叫热线服务。

4.4 运维服务标准和要求

4.4.1 服务数据信息安全要求

服务数据安全应按照国家信息安全等级保护三级及相关安全标准执行，同时在服务技术保障运行、支撑业务和服务数据维护、应急保障等运维方面，通过严格的规章制度和高效的人员配置，实现运行有保障，系统运行和数据安全高效稳定的目标。

数据安全范围服务中涉及的西城区养老业务相关数据信息，其中包括：老年人数据信息（包含 id、姓名、区、街道、电话、卡号、是否基本责任对象），有专属部门负责服务数据信息的使用与管理（包括查看、下载、拷贝、销毁等），采用加密、防篡改等技术手段保证数据信息的安全；对数据信息的使用痕迹（包括查看、下载、拷贝、销毁等）进行数据审计，并及时、完整地保留痕迹记录；记录内容包括但不限于该数据信息的使用时间、使用人、使用方式、数据内容等，还需确保因故需要追溯该数据信息的使用情况时，能够准确做出相关记录。对于服务方操作造成的数据安全信息泄露，由甲方对其做出相应处置。

4.4.2 监管服务标准与要求：

（1）贯彻落实综合监管服务项目工作决策部署，按照工作要求，配合区、街全力做好监管工作。

（2）对监管过程中发现的问题及时进行核实并上报甲方和相关街道。

（3）监管过程中产生的相应文件资料，做好留存工作。

（4）开设呼叫中心，解答问题、抽查回访并接听、核实和记录投诉与表扬电话，及时向甲方及各街道进行汇报。

（5）对已产生的服务进行现场巡查工作。

现场巡查工作以抽查方式进行，根据具体服务情况进行现场巡查工作，对服务真实性、服务规范性进行巡查。

对巡查工作中遇到问题进行及时上报并留存巡查记录。

4.4.3 数据运维服务标准与要求：

（1）保障系统运行的稳定性

通过硬件及网络设备监控、系统监控、系统运行状况研究分析等措施，提高数据服务的稳定性。

（2）高效的系统运行维护服务

通过组建各级运维支持团队，加快新需求的响应速度，为系统的用户提供 7*12 小

时问题响应，24 小时内解决。

4.5 其他要求

在前期运行中各项业务服务热线要提供延续性方案。

五、保密

5.1 乙方应对其在洽谈、签订和履行合同过程中从甲方获知的文件、资料、数据、信息以及合同履行过程中收集、产生、形成的文件、资料、数据、信息及工作成果承担保密义务，非经甲方事先书面同意，乙方不得将其披露给任何第三方，否则，乙方应自行承担全部后果，并应承担赔偿甲方损失及其他责任。本条约定在合同变更、解除或终止后依然有效且应继续被履行。

六、合同价款及其支付

6.1 合同价款：

合同价款预算总额共计_____元（大写：人民币_____元整），该金额为含税价。

6.2 合同价款支付：

本协议生效且甲方收到乙方开具的与甲方拟付款金额等额的、符合甲方要求的合法发票经确认无误之日起 5 个工作日内，甲方按合同价款预算总额的 50 %即_____元（大写：_____元整）向乙方预付合同价款。

乙方完成合同约定的所有工作且经甲方验收后的 20 个工作日内，双方按甲方验收结果对乙方应得的合同价款总额进行结算。**结算得出的合同价款总额最多不超过上述合同价款预算总额，甲方无须支付超出的金额**。结算得出的合同价款总额大于甲方已付款项的，乙方应按剩余未付的合同价款金额开具等额的、符合甲方要求的合法发票给甲方，甲方在收到该发票经确认无误后 5 个工作日内向乙方支付剩余未付的合同价款。结算得出的合同价款总额小于甲方已付款项的，乙方应在双方结算后三日内将甲方多付的合同价款全额返还给甲方。

上述金额均为含税价。除约定的合同价款外，乙方不得以任何理由要求甲方额外支付其他任何费用。

6.3 乙方应于甲方付款前，向甲方提供符合国家法律规定和甲方要求的发票。乙方未能按期提供符合前述约定发票的，甲方可相应顺延付款时间。

6.4 乙方财务信息如下：

账户名称：

开户银行：

账户号码：

七、违约责任

7.1 甲方无正当理由违反本协议约定的，乙方有权要求甲方在合理限期内协调解决；如因甲方过错导致乙方未能在约定期限内完成相关合同义务的，乙方应当按甲方要求继续履行全部合同义务，如因甲方过错使乙方实际遭受损失的，甲方应对乙方实际遭受的直接经济损失予以赔偿。

7.2 乙方应按照合同约定完成其在合同项下的全部义务，乙方未完成合同项下的义务，每件事项扣除合同价款预算总额的 1%，上限 5%；乙方未按约定履行任何合同义务的，甲方有权单方解除合同，合同自甲方的解除合同通知到达乙方之日起解除，同时乙方应当另行给付甲方合同价款预算总额的 10%作为违约金，该违约金不足以支付甲方全部实际损失的，乙方还须赔偿甲方的实际损失。

7.3 合同终止或解除后，乙方应在【3】个工作日内向甲方办理交接手续，包括但不限于：工作交接、财产交接、全部服务过程中收集、产生、形成的文件、资料、数据、信息及工作成果的完整拷贝和移交。乙方应在交接完成后【7】个工作日内，在甲方监督下，彻底销毁其系统中保留的与项目相关的全部数据，并向甲方出具已安全销毁数据的书面承诺函。因乙方拖延办理交接手续或因数据销毁不当给甲方造成的全部损失（包括但不限于行政处罚、民事赔偿、商誉损失等）应由乙方予以赔偿。

八、争议解决

8.1 合同履行过程中产生任何争议的，由双方协商解决。协商不成的，任何一方可依法向甲方住所地的北京市西城区人民法院提起诉讼。

九、知识产权归属

9.1 乙方在履行合同过程中收集、产生、形成的文件、资料、数据、信息及工作成果的知识产权及其他权益，均归甲方所有。但效力性强制性规定对某些权利的权利归属有不同规定的，从其规定。本条约定在合同变更、解除或终止后依然有效且应继续被履行。

十、合法及不侵权

10.1 乙方在履行合同过程中应遵纪守法，尊重社会公德。乙方应保证其在履行合同过程中所实施的行为均是合法的、不侵权的，不侵犯任何单位和个人的合法权益。若乙方未能兑现前述保证的，应对由此给甲方及第三方造成的损失予以赔偿。

十一、不可抗力

11.1 任何一方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，但是法律另有规定的除外。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。

任何一方迟延履行后发生不可抗力的，不免除其违约责任。甲乙双方可根据不可抗力对合同履行的实际影响等情况，协商决定延期履行、变更合同或解除合同。

十二、其他

12.1 合同未尽事宜，甲乙双方可协商签订书面补充协议予以约定。

12.2 本协议书经甲乙双方的法定代表人或其授权代表签字盖章后生效。

12.3 本协议书一式陆份，甲方持肆份，乙方持贰份。

甲方（盖章）：北京市西城区民政局

法定代表人或授权代表（签字）：

年　　月　　日

乙方（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字）：

年　　月　　日

第七章　投标文件格式

投标人编制文件须知

1、投标人按照本部分的顺序编制投标文件（资格证明文件）、投标文件（商务技术文件），编制中涉及格式资料的，应按照本部分提供的内容和格式（所有表格的格式可扩展）填写提交。

2、对于招标文件中标记了“实质性格式”文件的，投标人不得改变格式中给定的文字所表达的含义，不得删减格式中的实质性内容，不得自行添加与格式中给定的文字内容相矛盾的内容，不得对应当填写的空格不填写或不实质性响应，否则**投标无效**。未标记“实质性格式”的文件和招标文件未提供格式的内容，可由投标人自行编写。

3、全部声明和问题的回答及所附材料必须是真实的、准确的和完整的。

一、资格证明文件格式

投标文件（资格证明文件）封面（非实质性格式）

投 标 文 件

（资格证明文件）

项目名称：

项目编号：

投标人名称：

1　满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定

1-1 营业执照等证明文件

1-2 投标人资格声明书

投标人资格声明书

致：采购人或采购代理机构

在参与本次项目投标中，我单位承诺：

（一）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

（二）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

（三）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

（四）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（重大违法记录指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，不包括因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，但期限已经届满的情形）；

（五）我单位不属于政府采购法律、行政法规规定的公益一类事业单位、或使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织（仅适用于政府购买服务项目）；

（六）我单位不存在为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后，再参加该采购项目的其他采购活动的情形（单一来源采购项目除外）；

（七）与我单位存在“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系”的其他法人单位信息如下（如有，不论其是否参加同一合同项下的政府采购活动均须填写）：

序号	单位名称	相互关系
1		
2		
…		

上述声明真实有效，否则我方负全部责任。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

说明：供应商承诺不实的，依据《政府采购法》第七十七条“提供虚假材料谋取中标、成交的”有关规定予以处理。

2　本项目的特定资格要求

2-1 联合协议

联合协议

_____ 、 _____ 及 _____就“_____（项目名称）”招标项目的投标事宜，经各方充分协商一致，达成如下协议：

一、 由_____牵头，_____、_____参加，组成联合体共同进行招标项目的投标工作。

二、 联合体中标后，联合体各方共同与采购人签订合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

三、 联合体各方均同意由牵头人代表其他联合体成员单位按招标文件要求出具《授权委托书》。

四、 牵头人为项目的总负责单位；组织各参加方进行项目实施工作。

五、 _____负责_____，具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。

六、 _____负责_____，具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。

七、 _____负责_____（如有），具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。

八、 本项目联合协议合同总额为_____元，联合体各成员按照如下比例分摊（按联合体成员分别列明）：

（1）_____为□大型企业□中型企业、□小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、□其他，合同金额为_____元；

（2）_____为□大型企业□中型企业、□小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、□其他，合同金额为_____元；

（…）_____为□大型企业□中型企业、□小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、□其他，合同金额为_____元。

九、 以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

十、 其他约定（如有）：_____。

本协议自各方盖章后生效，采购合同履行完毕后自动失效。如未中标，本协议自动终止。

联合体牵头人名称：_____　　联合体成员名称：_____

盖章：_____　　盖章：_____

联合体成员名称：_____

盖章：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

1. 如本项目接受供应商以联合体形式参加采购活动，且供应商以联合体形式参与时，须提供《联合协议》，否则**投标无效**。
2. 联合体各方成员须在本协议上共同盖章。

3　投标保证金凭证/交款单据电子件

二、商务技术文件格式

投标文件（商务技术文件）封面（非实质性格式）

投 标 文 件

（商务技术文件）

项目名称：

项目编号：

投标人名称：

1　投标书（实质性格式）

投标书

致：（采购人或采购代理机构）

我方参加你方就_____（项目名称，项目编号）组织的招标活动，并对此项目进行投标。

1. 我方已详细审查全部招标文件，自愿参与投标并承诺如下：

（1）本投标有效期为自提交投标文件的截止之日起 90 个日历日。

（2）除合同条款及采购需求偏离表列出的偏离外，我方响应招标文件的全部要求。

（3）我方已提供的全部文件资料是真实、准确的，并对此承担一切法律后果。

（4）如我方中标，我方将在法律规定的期限内与你方签订合同，按照招标文件要求提交履约保证金，并在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

2. 其他补充条款（如有）：_____。

与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地址_____　　传真_____

电话_____　　电子函件_____

投标人名称（加盖公章）_____

日期：_____年_____月_____日

2　授权委托书（实质性格式）

授权委托书

本人_____（姓名）系_____（投标人名称）的法定代表人（单位负责人），现委托_____（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清确认、提交、撤回、修改_____（项目名称）投标文件和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：自本授权委托书签署之日起至投标有效期届满之日止。

代理人无转委托权。

投标人名称（加盖公章）：_____

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：_____

委托代理人（签字或签章）：_____

日期：_____年_____月_____日

附：法定代表人（单位负责人）及委托代理人身份证明文件电子件：

说明：

1.若供应商为事业单位或其他组织或分支机构，则法定代表人（单位负责人）处的签署人可为单位负责人。

2.若投标文件中签字之处均为法定代表人（单位负责人）本人签署，则可不提供本《授权委托书》，但须提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》；否则，不需要提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》。

3.供应商为自然人的情形，可不提供本《授权委托书》。

4.供应商应随本《授权委托书》同时提供法定代表人（单位负责人）及委托代理人的有效的身份证或护照等身份证明文件电子件。提供身份证的，应同时提供身份证**双面**电子件。

法定代表人（单位负责人）身份证明

致：（采购人或采购代理机构）

兹证明，

姓名：____性别：____年龄：____职务：____

系_____（投标人名称）的法定代表人（单位负责人）。

附：法定代表人（单位负责人）身份证或护照等身份证明文件电子件：

投标人名称（加盖公章）：_____

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：_____

日期：_____年_____月_____日

3　开标一览表（实质性格式）

开标一览表

项目编号：_____项目名称：_____报价单位：人民币元

包号	投标人名称	投标报价	
		大写	小写

注：此表中，投标报价应和《投标分项报价表》中的总价相一致。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

4　投标分项报价表（实质性格式）

投标分项报价表

项目编号：_____ 项目名称：_____报价单位：人民币元

序号	分项名称	单价（元）	数量	合价（元）	备注/说明
1					
2					
3	…				
总价（元）					

注：1.如果不提供分项报价将视为没有实质性响应招标文件。
　　2.上述各项的详细规格（如有），可另页描述。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

5　合同条款偏离表（实质性格式）

合同条款偏离表

项目编号：_____　　项目名称：_____

序号	招标文件条目号（页码）	招标文件要求	投标文件内容	偏离情况	说明
对本项目合同条款的偏离情况（应进行选择，未选择**投标无效**）： □**无偏离**（如无偏离，仅选择无偏离即可；无偏离即为对合同条款中的所有要求，均视作供应商已对之理解和响应。） □**有偏离**（如有偏离，则应在本表中对负偏离项逐一列明，否则**投标无效**；对合同条款中的所有要求，除本表列明的偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。）					

注：“偏离情况”列应据实填写“正偏离”或“负偏离”。

投标人名称（加盖公章）：　　_____

日期：_____年_____月_____日

6　采购需求偏离表（实质性格式）

采购需求偏离表

项目编号：_____　　项目名称：_____

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明

注：1. 对招标文件中的所有商务、技术要求，除本表所列明的所有偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。此表中若无任何文字说明，内容为空白的，**投标无效。**

2.“偏离情况”列应据实填写“无偏离”、“正偏离”或“负偏离”。

投标人名称（加盖公章）：　　_____

日期：_____年_____月_____日

7　中小企业证明文件

说明：

1）中小企业参加政府采购活动，应当出具《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，以证明中小企业身份。《中小企业声明函》由参加政府采购活动的投标人出具。联合体投标的，《中小企业声明函》可由牵头人出具。

2）对于联合体中由中小企业承担的部分，或者分包给中小企业的部分，必须全部由中小企业制造、承建或者承接。供应商应当在声明函“标的名称”部分标明联合体中中小企业承担的具体内容或者中小企业的具体分包内容。

3）对于多标的采购项目，投标人应充分、准确地了解所提供货物的制造企业、提供服务的承接企业信息。对相关情况了解不清楚的，不建议填报本声明函。

4）温馨提示：为方便广大中小企业识别企业规模类型，工业和信息化部组织开发了中小企业规模类型自测小程序，在国务院客户端和工业和信息化部网站上均有链接，投标人填写所属的行业和指标数据可自动生成企业规模类型测试结果。本项目中小企业划分标准所属行业详见第二章《投标人须知资料表》，如在该程序中未找到本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业，则按照《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）》及《金融业企业划型标准规定》（银发〔2015〕309 号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。

中小企业声明函（工程、服务）格式

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. *（标的名称）*，属于*（采购文件中明确的所属行业）*；承建（承接）企业为*（企业名称）*，从业人员_____人，营业收入为____万元，资产总额为_____万元[1]，属于*（中型企业、小型企业、微型企业）*；

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

……

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日 期：_____

[1] 从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

残疾人福利性单位声明函格式

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**（请进行选择）：**

□**不属于符合条件的残疾人福利性单位。**

□**属于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：

8　招标文件要求提供或投标人认为应附的其他材料

根据招标文件中的采购需求，评分办法等内容进行提供，格式自拟。

9　招标文件要求提供或投标人认为应附的其他材料

9-1 供应商信息采集表

供应商名称	供应商所属性别	外商投资类型

注：1.供应商如为联合体，则应填写联合体各成员信息。

2.供应商所属性别请填写“男”或“女”，指拥有供应商 51%以上绝对所有权的性别；绝对所有权拥有者可以是一个人，也可以是多人合计计算。

3.外商投资类型请填写“外商单独投资”、“外商部分投资”或“内资”。