

2025 年-2026 年养老服务“爱心卡”项目

公开征集文件

封闭式框架协议采购

项目编号：WHZB2025-ZJ002

杭州市拱墅区民政局

浙江万汇招标代理有限公司

二〇二五年 月

目 录

第一部分	征集公告
第二部分	响应供应商须知
第三部分	采购需求
第四部分	确定第一阶段入围供应商的评审方法
第五部分	拟签订的框架协议文本和采购合同文本
第六部分	应提交的有关格式范例

第一部分 征集公告

项目概况

2025 年-2026 年养老服务“爱心卡”项目的潜在供应商应在政采云平台（<https://www.zcygov.cn/>）获取（下载）征集文件，并于 2025 年 月 日 09 点 30 分 00 秒（北京时间）前递交（上传）响应文件。

一、项目基本情况

项目编号：WHZB2025-ZJ002

项目名称：2025 年-2026 年养老服务“爱心卡”项目

最高限制单价：1 元/1 爱心分

采购需求：本项目为政府购买居家养老服务。即采取政府购买服务的形式，为“爱心卡”对象提供上门养老服务，以积分抵扣的方式用于日常生活照料、照护服务范围内消费。重点强化助餐、助浴、助洁、助行、助医、助急等“六助”服务供给，为低保、孤寡等兜底老人提供公益性的照护服务。最高征集服务单位 40 家，详见征集文件第三部分采购需求。

合同履行期限：自框架协议生效之日起一年。如遇政策调整等，征集人有权提前终止合同。

本项目接受联合体响应：☒是；☐否

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；未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（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. 以联合体形式响应的，提供联合协议（本项目不接受联合体响应或者供应商不以联合体形式响应的，则不需要提供）；

3. 落实政府采购政策需满足的资格要求：

☒无（注：不得限制大中型企业与小微企业组成联合体参与响应）；

☐专门面向中小企业

☐服务全部由符合政策要求的中小企业承接，提供中小企业声明函；

☐服务全部由符合政策要求的小微企业承接，提供中小企业声明函；

☐要求以联合体形式参加，提供联合协议和中小企业声明函，联合协议中中小企业合同金额应当达到____%，小微企业合同金额应当达到____%；如果供应商本身提供所

有标的均由中小企业制造、承建或承接，并相应达到了前述比例要求，视同符合了资格条件，无需再与其他中小企业组成联合体参加政府采购活动，无需提供联合协议；

☐要求合同分包，提供分包意向协议和中小企业声明函，分包意向协议中中小企业合同金额应当达到____%，小微企业合同金额应当达到____%；如果供应商本身提供所有标的均由中小企业制造、承建或承接，并相应达到了前述比例要求，视同符合了资格条件，无需再向中小企业分包，无需提供分包意向协议；

4. 本项目的特定资格要求：

☐无。

☒有特定资格要求：公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织，不得参加本项目的政府采购活动，该特定条件的法律法规依据：《政府购买服务管理办法》（财政部令第102号）。

5. 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，不得参加同一合同项下的政府采购活动；为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后不得再参加该采购项目的其他采购活动。

三、获取征集文件

时间：/至 2025 年 ____ 月 ____ 日，每天上午 00:00 至 12:00，下午 12:00 至 23:59（北京时间，线上获取法定节假日均可，线下获取文件法定节假日除外）

地点（网址）：政采云平台（<https://www.zcygov.cn/>）

方式：供应商登录政采云平台 <https://www.zcygov.cn/> 在线申请获取采购文件（进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，申请获取采购文件）。

售价（元）：0

四、响应文件的提交方式、提交截止时间、开标时间和地点

提交响应文件截止时间：2025 年 ____ 月 ____ 日 09 点 30 分 00 秒（北京时间）

响应地点（网址）：政采云平台（<https://www.zcygov.cn/>）

开标时间：2025 年 ____ 月 ____ 日 09 点 30 分 00 秒（北京时间）

开标地点（网址）：政采云平台（<https://www.zcygov.cn/>）

方式：均在线提交和开启，详见本征集文件。

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. 《浙江省财政厅关于进一步发挥政府采购政策功能全力推动经济稳进提质的通知》（浙财采监〔2022〕3号）、《浙江省财政厅关于进一步促进政府采购公平竞争打造最优营商环境的通知》（浙财采监〔2021〕22号）、《浙江省财政厅关于进一步加大政府采购支持中小企业力度助力扎实稳住经济的通知》（浙财采监〔2022〕8号）已分别于2022年1月29日、2022年2月1日和2022年7月1日开始实施，此前有关规定与上述文件内容不一致的，按上述文件要求执行。

2. 根据《浙江省财政厅关于进一步促进政府采购公平竞争打造最优营商环境的通知》（浙财采监〔2021〕22号）文件关于“健全行政裁决机制”要求，鼓励供应商在线提起询问，路径为：政采云-项目采购-询问质疑投诉-询问列表；鼓励供应商在线提起质疑，路径为：政采云-项目采购-询问质疑投诉-质疑列表。质疑供应商对在线质疑答复不满意的，可在线提起投诉，路径为：浙江政务服务网-政府采购投诉处理-在线办理。

3. 供应商认为征集文件使自己的权益受到损害的，可以自获取征集文件之日或者征集文件公告期限届满之日（公告期限届满后获取征集文件的，以公告期限届满之日为准）起7个工作日内，以书面形式向征集人和采购代理机构提出质疑。质疑供应商对征集人、采购代理机构的答复不满意或者征集人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级政府采购监督管理部门投诉。质疑函范本、投诉书范本请到浙江政府采购网下载专区下载。

4. 其他事项：（1）需要落实的政府采购政策：包括节约资源、保护环境、支持创新、促进中小企业发展等。详见征集文件的第二部分总则。（2）电子招响应的说明：①电子招响应：本项目以数据电文形式，依托“政府采购云平台（www.zcygov.cn）”进行招响应活动，不接受纸质响应文件；②响应准备：注册账号--点击“商家入驻”，进行政府采购供应商资料填写；申领CA数字证书---申领流程详见“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端-CA驱动和申领流程”；安装“政采云电子交易客户端”---前往“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端”进行下载并安装；③征集文件的获取：使用账号登录或者使用CA登录政采云平台；进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，获取征集文件；④响应文件的制作：在“政采云电子交易客户端”中完成“填写基本信息”、“导入响应文件”、“标书关联”、“标书检查”、“电子签名”、“生成电子标书”等操作；⑤征集人、采购机构将依托政采云平台完成本项目的电子交易活动，平台不接受未按上述方式获取征集文件的供应商进行响应活动；⑥

对未按上述方式获取征集文件的供应商对该文件提出的质疑，征集人或采购代理机构将不予处理；⑦不提供征集文件纸质版；⑧响应文件的传输递交：供应商在响应截止时间前将加密的响应文件上传至政府采购云平台，还可以在响应截止时间前直接提交或者以邮政快递方式递交备份响应文件 1 份。备份响应文件的制作、存储、密封详见征集文件第二部分第 15 点—“备份响应文件”；⑨响应文件的解密：供应商按照平台提示和征集文件的规定在半小时内完成在线解密。通过“政府采购云平台”上传递交的响应文件无法按时解密，响应供应商递交了备份响应文件的，以备份响应文件为依据，否则视为响应文件撤回。通过“政府采购云平台”上传递交的响应文件已按时解密的，备份响应文件自动失效。供应商仅提交备份响应文件，未在电子交易平台传输递交响应文件的，响应无效；⑩具体操作指南：详见政采云平台“服务中心-帮助文档-项目采购-操作流程-电子招响应-政府采购项目电子交易管理操作指南-供应商”。（3）征集文件公告期限与征集公告的公告期限一致。

七、对本次采购提出询问、质疑、投诉，请按以下方式联系

1. 征集人信息

名 称：杭州市拱墅区民政局

地 址：杭州市拱墅区文晖路 1 号

传 真： /

项目联系人（询问）：高老师

项目联系方式（询问）：0571-89505333

质疑联系人：周老师

质疑联系方式：0571-89505333（请通过以下路径在线提起质疑：政采云-项目采购-询问质疑投诉-质疑列表）

2. 采购代理机构信息

名 称：浙江万汇招标代理有限公司

地 址：杭州市拱墅区花园岗街金开大厦裙楼 2 楼

传 真：0571-87795077

项目联系人（询问）：胡茜媛、翟依玲

项目联系方式（询问）：0571-87795077、18019184506、18285732424

质疑联系人：关晓旭

质疑联系方式：0571-87795077（请通过以下路径在线提起质疑：政采云-项目采购

-询问质疑投诉-质疑列表)

3. 同级政府采购监督管理部门

名 称：杭州市拱墅区财政局、浙江省政府采购行政裁决服务中心（杭州）

地 址：杭州市上城区清泰街 549 号城建综合大楼 11 楼（快递仅限 ems 或顺丰）

传 真： /

联系人：朱女士、王女士、匡老师

监督投诉电话：0571-87227671、0571-87800218、0571-87807798

若对项目采购电子交易系统操作有疑问，可登录政采云(<https://www.zcygov.cn/>)，点击右侧咨询小采，获取采小蜜智能服务管家帮助，或拨打政采云服务热线 400-881-7190 获取热线服务帮助。

CA 问题联系电话（人工）：汇信 CA 400-888-4636；天谷 CA 400-087-8198。

第二部分 供应商须知

前附表

序号	事项	本项目的特别规定
1	项目属性	服务类。
2	采购标的及其对应的中小企业划分标准所属行业	1. 标的：<u>2025 年-2026 年养老服务“爱心卡”项目</u>，属于行业；<u>其他未列明行业</u>。 根据《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）第四条规定：从业人员 300 人以下的为中小微企业。其中，从业人员 100 人及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下的为微型企业。
3	采购方式	封闭式框架协议采购
4	入围方式	1. 根据中华人民共和国财政部令第 110 号《政府采购框架协议采购方式管理暂行办法》，确定第一阶段入围供应商的评审方法为<u>质量优先法</u>，确定第二阶段成交供应商的方式为<u>直接选定</u>。 质量优先法是指对满足采购需求且响应报价不超过最高限制单价的货物、服务进行质量综合评分，按照质量评分从高到低排序，根据征集文件规定的淘汰率或者入围供应商数量上限，确定入围供应商的评审方法。 直接选定是指确定第二阶段成交供应商应当由征集人或者服务对象依据各单位内部管理规定，综合考虑入围服务价格、质量以及服务便利性、用户评价等因素，从第一阶段入围供应商中直接选定。 2. 本项目淘汰率为进入排序单位数量的 20%（淘汰率为进入排序单位数量的 20%，向上取整数 20%。例如：26*20%=5.2，淘汰 6 家；18*20%=3.6，淘汰 4 家），推荐上限为 40 家入围供应商。即：评审委员会根据综合得分高到低排序从后往前按比例（淘汰率）淘汰单位，淘汰后剩余单位多于 40 家的，按照排序先后选择 40 家单位；淘汰后剩余单位小于等于 40 家的，全部入围。 3. 评审委员会根据得分高到低排序，综合评分得分相同时，按照客观分得分由高到低排序；综合评分得分、客观分得分均相同的，则由评审委员会投票表决确定排序。

5	报价要求	有关本项目实施所需的所有费用（含税费）均计入报价。响应文件开标一览表（报价表）是报价的唯一载体，如供应商在政府采购云平台填写的响应报价与响应文件报价文件中开标一览表（报价表）不一致的，以报价文件中开标一览表（报价表）为准。响应文件中价格全部采用人民币报价。征集文件未列明，而供应商认为必需的费用也需列入报价。 特别说明：本项目采用单价报价，报价根据《杭州市养老服务“爱心卡”实施方案》（杭老办字〔2024〕6号）、《杭州市民政局、杭州市财政局〈关于提升全市智慧养老综合服务工作的通知〉》（杭民发〔2019〕100号）相关规定，供应商在响应文件及政采云系统统一填报 <u>1元/1爱心分</u>，如未按要求填报，由评标委员会进行修正，供应商不接受修正的，做无效标处理。 响应报价出现下列情形的，响应无效： （1）响应文件出现不是唯一的、有选择性响应报价的； （2）响应报价超过征集文件中规定的预算金额或者最高限价的； （3）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，未能按要求提供书面说明或者提交相关证明材料证明其报价合理性的； （4）供应商对根据修正原则修正后的报价不确认的。
6	是否允许采购进口产品	☒ 本项目不允许采购进口产品。 ☐ 可以采购进口产品。
7	分包	☒ A 同意将非主体、非关键性的工作分包。 ☐ B 不同意分包。 注：不得限制大中型企业向小微企业合理分包。
8	开标前答疑会或现场考察	☒ A 不组织。 ☐ B 组织，时间：/，地点：/，联系人：/，联系方式：/。 ☐ C 不统一组织，供应商在获取征集文件后，自行至项目现场考察。地点：，联系人：，联系方式：
9	样品提供	☒ A 不要求提供。 ☐ B 要求提供。

10	方案讲解演示	☒ A 不组织。 ☐ B 组织。
11	供应商应当提供的资格、资信证明文件	(1) 资格证明文件：见征集文件第二部分 11.1。 供应商未提供有效的资格证明文件的，视为供应商不具备征集文件中规定的资格要求，响应无效。 (2) 资信证明文件：根据征集文件第四部分评标标准提供。
12	节能产品、环境标志产品	征集人拟采购的产品属于品目清单范围的，征集人及其委托的采购代理机构将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。
13	中小企业信用融资	供应商中标后也可在“政采云”平台申请政采贷：操作路径：登录政采云平台 - 金融服务中心 - 【融资服务】，可在热门申请中选择产品直接申请，也可点击云智贷匹配适合产品进行申请，或者在可申请项目中根据该项目进行申请。
14	入围结果公告	入围供应商确定之日起 2 个工作日内，将在浙江省政府采购网 (http://www.zjzfcg.gov.cn) 发布入围结果公告(入围供应商为中小企业的，其声明函将随入围结果同时公告)，公告期限为 1 个工作日。
15	备份响应文件送达地点和签收人员	备份响应文件送达地点： <u>杭州市拱墅区花园岗街金开大厦裙楼 2 楼</u> ；备份响应文件签收人员联系电话： <u>胡茜媛 18019184506</u> 。征集人、采购机构不强制或变相强制供应商提交备份响应文件。
16	特别说明	联合体响应的，联合体各方分别提供与联合体协议中规定的分工内容相应的业绩证明材料，业绩数量以提供材料较少的一方为准。 ☐联合体响应的，联合体各方均需按征集文件第四部分评标标准要求提供资信证明文件，否则视为不符合相关要求。 ☒联合体响应的，联合体中有一方或者联合体成员根据分工按征集文件第四部分评标标准要求提供资信证明文件的，视为符合相关要求。

17	采购代理服务 费	1. 代理费用：人民币 72750 元。 2. 结算方式及时间：采购代理服务费由各入围供应商平均分摊，在接到成交通知书时以人民币方式向采购代理机构支付。汇入以下账号： 户名：浙江万汇招标代理有限公司 开户银行：杭州银行高新支行 银行账号：3301 0401 6002 0563 386
18	电子交易平台 登录方法	第一步：供应商注册 供应商应在响应前注册成为浙江政府采购网的正式供应商(注册网址：https://middle.zcygov.cn/v-settle-front/registry) 第二步：申请 CA 供应商应在响应前完成 CA 数字证书办理（办理流程详见http://zfcg.czt.zj.gov.cn/bidClientTemplate/2019-05-27/12945.html）。完成 CA 数字证书办理预计一周左右，建议各响应方抓紧时间办理； 第三步：下载客户端 供应商通过政采云电子交易客户端制作响应文件，请自行前往浙江政府采购网下载并安装（下载网址：http://zfcg.czt.zj.gov.cn/bidClientTemplate/2019-09-24/12975.html）； 第四步：具体流程 详见浙江省“电子交易/不见面开评标”学习专题（网址：https://edu.zcygov.cn/luban/e-biding） 提醒：1. 请各供应商合理安排时间，尽快完成第一、二、三步骤，避免影响响应。 2. 开标时间后 30 分钟内，供应商须登录政府采购云平台，用“项目采购-开标评标”功能解密响应文件（线上）。 3. 入围供应商应在框架协议签订前完成政府采购云平台（https://www.zcygov.cn/）全部注册步骤并成为正式注册入库供应商，否则将导致合同款无法正常支付，责任由入围供应商承担。请供应商尽早完成注册。 https://middle.zcygov.cn/settle-front/#/registry。（供应商注册页面）

一、总则

1. 适用范围

本征集文件适用于该项目的招标、响应、开标、资格审查及信用信息查询、评审、定标（确定入围）、协议签订、合同签订、验收、履约、支付、协议期内管理、清退、补充等行为（法律、法规另有规定的，从其规定）。

2. 定义

2.1 “征集人”系指征集公告中载明的本项目的征集人。

2.2 “采购机构”系指征集公告中载明的本项目的采购机构。

2.3 “供应商”系指是指响应征集、参加响应竞争的法人、其他组织或者自然人。

2.4 “负责人”系指法人企业的法定负责人，或其他组织为法律、行政法规规定代表单位行使职权的主要负责人，或自然人本人。

2.5 “电子签名”系指数据电文中以电子形式所含、所附用于识别签名人身份并表明签名人认可其中内容的数据；“公章”系指单位法定名称章。因特殊原因需要使用冠以法定名称的业务专用章的，响应时须提供《业务专用章使用说明函》（附件4）。

2.6 “电子交易平台”是指本项目政府采购活动所依托的政府采购云平台（<https://www.zcygov.cn>）。

2.7 “▲”系指实质性要求条款，“☑”系指适用本项目的要求，“□”系指不适用本项目的要求。

3. 采购项目需要落实的政府采购政策

3.1 本项目原则上采购本国生产的货物、工程和服务，不允许采购进口产品。除非征集人采购进口产品，已经在采购活动开始前向财政部门提出申请并获得财政部门审核同意，且在采购需求中明确规定可以采购进口产品（但如果因信息不对称等原因，仍有满足需求的国内产品要求参与采购竞争的，征集人、采购机构不会对其加以限制，仍将按照公平竞争原则实施采购）；优先采购向我国企业转让技术、与我国企业签订消化吸收再创新方案的供应商的进口产品。

3.2 支持绿色发展

3.2.1 征集人拟采购的产品属于品目清单范围的，征集人及其委托的采购代理机构将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。供应商须按征集文件要求提供相关产品认证证书。▲征集人拟采购的产品属于政府强制采购的节能产品品目清单范围的，

供应商相应的响应产品未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的，响应无效。

3.2.2 修缮、装修类项目采购建材的，征集人应将绿色建筑和绿色建材性能、指标等作为实质性条件纳入征集文件和合同。

3.2.3 为助力打好污染防治攻坚战，推广使用绿色包装，政府采购货物、工程和服务项目中涉及商品包装和快递包装的，供应商提供产品及相关快递服务的具体包装要求要参考《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）》。优先采购绿色包装产品、绿色物流配送服务以及循环利用产品。

3.3 支持中小企业发展

3.3.1 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。

3.3.2 在政府采购活动中，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：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。

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。

3.3.3 对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购服务项目，以及预留份额政府采购服务项目中的非预留部分标项，对小型和微型企业的响应报价给予 10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。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政府采购服务项目，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，对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。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。

3.3.4 符合《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）规定的条件并提供《残疾人福利性单位声明函》（附件 1）的残疾人福利性单位视同小型、微型企业；

3.3.5 符合《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68 号）规定的监狱企业并提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）

出具的属于监狱企业证明文件的，视同为小型、微型企业。

3.3.6 可享受中小企业扶持政策的投标人应按照招标文件格式要求提供《中小企业声明函》，《中小企业声明函》填写企业类型错误，导致该企业享受本不能享受的中小企业扶持政策，投标无效并依法承担法律责任。

3.3.7 中小企业享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

3.4 支持创新发展

3.4.1 首台套、“制造精品”、“专精特新”等创新产品按规定享受政府采购支持政策。

3.4.2 采购人应当贯彻落实知识产权保护相关法律法规，应当采购使用正版软件。

3.5 平等对待内外资企业和符合条件的破产重整企业，切实保障企业公平竞争，平等维护企业的合法利益。

4. 询问、质疑、投诉、补偿救济

4.1 在线询问、质疑、投诉。根据《浙江省财政厅关于进一步促进政府采购公平竞争打造最优营商环境的通知》（浙财采监[2021]22号）文件关于“健全行政裁决机制”要求，鼓励供应商在线提起询问，路径为：政采云-项目采购-询问质疑投诉-询问列表；鼓励供应商在线提起质疑，路径为：政采云-项目采购-询问质疑投诉-质疑列表。质疑供应商对在线质疑答复不满意的，可在线提起投诉，路径为：浙江政务服务网-政府采购投诉处理-在线办理。

4.2 供应商询问

供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以提出询问，征集人或者采购代理机构应当在3个工作日内对供应商依法提出的询问作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。供应商提出的询问超出征集人对采购代理机构委托授权范围的，采购代理机构应当告知供应商向征集人提出。

4.3 供应商质疑

4.3.1 提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。潜在供应商已依法获取其可质疑的征集文件的，可以对该文件提出质疑。

4.3.2 供应商认为征集文件、采购过程和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七个工作日内，以书面形式向征集人或者采购机构提出质疑，否则，征集人或者采购机构不予受理：

4.3.2.1 对征集文件提出质疑的，质疑期限为供应商获得征集文件之日或者征集文件公告期限届满之日起计算。

4.3.2.2 对采购过程提出质疑的，质疑期限为各采购程序环节结束之日起计算。

4.3.2.3 对采购结果提出质疑的，质疑期限自采购结果公告期限届满之日起计算。

4.3.3 供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

4.3.3.1 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

4.3.3.2 质疑项目的名称、编号；

4.3.3.3 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

4.3.3.4 事实依据；

4.3.3.5 必要的法律依据；

4.3.3.6 提出质疑的日期。

供应商提交的质疑函需一式三份。供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

质疑函范本及制作说明详见附件 2。

4.3.4 对同一采购程序环节的质疑，供应商须在法定质疑期内一次性提出。

4.3.5 征集人或者采购机构应当在收到供应商的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他与质疑处理结果有利害关系的政府采购当事人，但答复的内容不得涉及商业秘密。根据《杭州市财政局关于进一步加强政府采购信息公开优化营商环境的通知》（杭财采监〔2021〕17 号），征集人或者采购机构在质疑回复后 5 个工作日内，在浙江政府采购网的“其他公告”栏目公开质疑答复，答复内容应当完整。质疑函作为附件上传。

4.3.6 询问或者质疑事项可能影响采购结果的，征集人应当暂停签订合同，已经签订合同的，应当中止履行合同。

4.4 供应商投诉

4.4.1 质疑供应商对征集人、采购机构的答复不满意或者征集人、采购机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级政府采购监督管理部门提出投诉。

4.4.2 供应商投诉的事项不得超出已质疑事项的范围，基于质疑答复内容提出的投

诉事项除外。

4.4.3 供应商投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。

4.4.4 以联合体形式参加政府采购活动的，其投诉应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

4.4.5 根据政府采购行政裁决省市区三级联动试点工作安排，杭州市本级、拱墅区、富阳区政府采购项目投诉材料可寄送至浙江省政府采购行政裁决服务中心（杭州），地址：杭州市上城区清泰街 549 号城建综合大楼 11 楼，收件人：朱女士、王女士，电话：0571-87227671, 0571-87800218。

投诉书范本及制作说明详见附件 3。

4.5 补偿救济

采购人因政策变化、规划调整而不履行政府采购合同的，供应商可依据《杭州市涉企补偿救济实施办法（试行）》向采购人提起补偿申请。

二、征集文件的构成、澄清、修改

5. 征集文件的构成

5.1 征集文件包括下列文件及附件：

5.1.1 征集公告；

5.1.2 响应供应商须知；

5.1.3 采购需求；

5.1.4 确定第一阶段入围供应商的评审方法；

5.1.5 拟签订的框架协议文本和采购合同文本；

5.1.6 应提交的有关格式范例。

5.2 与本项目有关的澄清或者修改的内容为征集文件的组成部分。

6. 征集文件的澄清、修改

6.1 已获取征集文件的潜在供应商，若有问题需要澄清，应于响应截止时间前，以书面形式向采购机构提出。

6.2 采购机构对征集文件进行澄清或修改的，将同时通过电子交易平台通知已获取征集文件的潜在供应商。依法应当公告的，将按规定公告，同时视情况延长响应截止时间和开标时间。该澄清或者修改的内容为征集文件的组成部分。

三、响应

7. 征集文件的获取

详见征集公告中获取征集文件的时间期限、地点、方式及征集文件售价。

8. 开标（开启响应文件）前答疑会或现场考察

本项目不组织潜在供应商现场考察或者召开开标（开启响应文件）前答疑会。

9. 响应保证金

本项目不需缴纳响应保证金。

10. 响应文件的语言

响应文件及供应商与采购有关的来往通知、函件和文件均应使用中文。

11. 响应文件的组成

11.1 资格文件：

11.1.1 符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函；

11.1.2 联合协议（如果有）；

11.1.3 落实政府采购政策需满足的资格要求（如果有）；

11.1.4 本项目的特定资格要求。

11.2 商务技术文件：

11.2.1 响应函；

11.2.2 授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明；

11.2.3 分包意向协议（如果有）；

11.2.4 符合性审查资料；

11.2.5 评标标准相应的商务技术资料；

11.2.6 服务团队人员配备情况表；

11.2.7 商务技术偏离表；

11.2.8 政府采购供应商廉洁自律承诺书。

11.3 报价文件：

11.3.1 开标一览表（报价表）；

11.3.2 中小企业声明函。

响应文件含有征集人不能接受的附加条件的，响应无效；

供应商提供虚假材料响应的，响应无效。

投标人应对投标文件中材料的真实性、合法性负责。投标人可事先在公开官网查询、核对相关证书和报告内容，确保投标（响应）文件资料准确无误。

12. 响应文件的编制

12.1 响应文件分为资格文件、商务技术文件、报价文件三部分。各供应商在编制响应文件时请按照征集文件第六部分规定的格式进行，混乱的编排导致响应文件被误读或评标委员会查找不到有效文件是供应商的风险。

12.2 供应商进行电子响应应安装客户端软件——“政采云电子交易客户端”，并按照征集文件和电子交易平台的要求编制并加密响应文件。供应商未按规定加密的响应文件，电子交易平台将拒收并提示。

12.3 使用“政采云电子交易客户端”需要提前申领 CA 数字证书，申领流程请自行前往“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端-CA 驱动和申领流程”进行查阅。

13. 响应文件的签署、盖章

13.1 响应文件按照征集文件第六部分格式要求进行签署、盖章。**▲供应商的响应文件未按照征集文件要求签署、盖章的，其响应无效。**

13.2 为确保网上操作合法、有效和安全，供应商应当在响应截止时间前完成在“政府采购云平台”的身份认证，确保在电子响应过程中能够对相关数据电文进行加密和使用电子签名。

13.3 征集文件对响应文件签署、盖章的要求适用于电子签名。

14. 响应文件的提交、补充、修改、撤回

14.1 供应商应当在响应截止时间前完成响应文件的传输递交，并可以补充、修改或者撤回响应文件。补充或者修改响应文件的，应当先行撤回原文件，补充、修改后重新传输递交。响应截止时间前未完成传输的，视为撤回响应文件。响应截止时间后递交的响应文件，电子交易平台将拒收。

14.2 电子交易平台收到响应文件，将妥善保存并即时向供应商发出确认回执通知。在响应截止时间前，除供应商补充、修改或者撤回响应文件外，任何单位和个人不得解密或提取响应文件。

14.3 征集人、采购机构可以视情况延长响应文件提交的截止时间。在上述情况下，采购机构与供应商以前在响应截止期方面的全部权利、责任和义务，将适用于延长至新的响应截止期。

15. 备份响应文件

15.1 供应商在电子交易平台传输递交响应文件后，还可以在响应截止时间前直接提交或者以邮政快递方式递交备份响应文件 1 份，但征集人、采购机构不强制或变相强制供应商提交备份响应文件。

15.2 备份响应文件须在“政采云响应客户端”制作生成，并储存在 DVD 光盘中。备份响应文件应当密封包装并在包装上加盖公章并注明响应项目名称，供应商名称(联合体响应的，包装物封面需注明联合体响应，并注明联合体成员各方的名称和联合协议中约定的牵头人的名称)。不符合上述制作、存储、密封规定的备份响应文件将被视为无效或者被拒绝接收。

15.3 直接提交备份响应文件的，供应商应于响应截止时间前在征集公告中载明的开标地点将备份响应文件提交给采购机构，采购机构将拒绝接受逾期送达的备份响应文件。

15.4 以邮政快递方式递交备份响应文件的，供应商应先将备份响应文件按要求密封和标记，再进行邮政快递包装后邮寄。备份响应文件须在响应截止时间之前送达征集文件第二部分供应商须知前附表规定的备份响应文件送达地点；送达时间以签收人签收时间为准。采购机构将拒绝接受逾期送达的备份响应文件。邮寄过程中，电子备份响应文件发生泄露、遗失、损坏或延期送达等情况的，由供应商自行负责。

15.5 供应商仅提交备份响应文件，未在电子交易平台传输递交响应文件的，响应无效。

16. 响应文件的无效处理

有征集文件第四部分 4.2 规定的情形之一的，响应无效。

17. 响应有效期

17.1 响应有效期为从提交响应文件的截止之日起 90 天。▲供应商的响应文件中承诺的响应有效期少于征集文件中载明的响应有效期的，响应无效。

17.2 响应文件合格投递后，自响应截止日期起，在响应有效期内有效。

17.3 在原定响应有效期满之前，如果出现特殊情况，采购机构可以以书面形式通知供应商延长响应有效期。供应商同意延长的，不得要求或被允许修改其响应文件，供应商拒绝延长的，其响应无效。

四、开启响应文件、资格审查与信用信息查询

18. 开启响应文件

18.1 采购机构按照征集文件规定的时间通过电子交易平台组织开标，所有供应商均应当准时在线参加。供应商不足3家的，不得开标。

18.2 开标时，电子交易平台按开标时间自动提取所有响应文件。采购机构依托电子交易平台发起开始解密指令，供应商按照平台提示和征集文件的规定在半小时内完成在线解密。

18.3 响应文件未按时解密，供应商提供了备份响应文件的，以备份响应文件作为依据，否则视为响应文件撤回。响应文件已按时解密的，备份响应文件自动失效。

19. 资格审查

19.1 开标（开启响应文件）后，征集人或采购机构将依法对供应商的资格进行审查。

19.2 征集人或采购机构依据法律法规和征集文件的规定，对供应商的资格进行审查。

19.3 供应商未按照征集文件要求提供与资格条件相应的有效资格证明材料的，视为供应商不具备征集文件中规定的资格要求，其响应无效。

19.4 对未通过资格审查的供应商，征集人或采购机构告知其未通过的原因。

19.5 合格供应商不足 3 家的，不再评标。

20. 信用信息查询

20.1 信用信息查询渠道及截止时间：采购机构将在资格审查时通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)渠道查询供应商接受资格时的信用记录。

20.2 信用信息查询记录和证据留存的具体方式：现场查询的供应商的信用记录、查询结果经确认后将与采购文件一起存档。

20.3 信用信息的使用规则：经查询列入失信被执行人名单、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供应商将被拒绝参与政府采购活动。

20.4 联合体信用信息查询：两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

五、评审

21. 评标委员会将根据征集文件和有关规定，履行评标工作职责，并按照评标方法及评分标准，全面衡量各供应商对征集文件的响应情况。详见征集文件第四部分确定第一阶段入围供应商的评审方法。

22. 第一阶段淘汰比例

详见前附表。

六、入围供应商确定

23. 确定入围供应商

框架协议项目实行全流程电子化，评审报告送交、入围结果确定和入围结果公告均

在线完成。为进一步提升采购结果确定效率，采购代理机构应当依法及时将评审报告在线送交征集人。征集人应当自收到评审报告之日起2个工作日内在线确定入围供应商。入围通知书和入围结果公告应当在规定时间内同时发出。

24. 入围通知与入围结果公告

24.1 自入围供应商确定之日起2个工作日内，采购代理机构通过电子交易平台向入围供应商发出入围通知书，同时编制发布入围结果公告。采购代理机构也可以以纸质形式进行入围通知。

24.2 入围结果公告内容包括征集人及其委托的采购代理机构的名称、地址、联系方式，项目名称和项目编号，入围供应商名称、地址及排序，最高入围价格或者最低入围分值，入围产品名称、规格型号或者主要服务内容及服务标准，入围单价，未中标情况说明、中标公告期限以及评审专家名单。

24.3. 公告期限为1个工作日。

七、框架协议、采购合同签订

25. 框架协议的签订

25.1 框架协议主要条款详见第五部分拟签订的框架协议文本。

25.2 征集人应当在入围通知书发出之日起30日内和入围供应商签订框架协议，并在签订之日起2个工作日内将框架协议在浙江政府采购网上公告。

25.3 入围供应商按规定的日期、时间、地点，由法定代表人或其授权代表与征集人代表签订框架协议。如入围供应商为联合体的，由联合体成员各方法定代表人或其授权代表与征集人代表签订框架协议。

25.4 封闭式框架协议入围供应商无正当理由，不得主动放弃入围资格或者退出框架协议。

25.5 如签订框架协议并生效后，供应商无故拒绝或延期，除按照框架协议条款处理外，列入不良行为记录一次，并给予通报。

25.6 入围供应商拒绝与征集人签订框架协议的，征集人可以按照评审报告推荐的入围候选人名单排序，确定下一候选人为入围供应商，也可以重新开展政府采购活动。

25.7 征集人应当在框架协议签订后3个工作日内通过电子化采购系统将入围信息告知适用框架协议的所有采购人或者服务对象。入围信息应当包括所有入围供应商的名称、地址、联系方式、入围服务信息和协议价格等内容。入围服务信息应当详细列明技

术规格或者服务内容、服务标准等能反映产品质量特点的内容。征集人应当确保征集文件和入围信息在整个框架协议有效期内随时可供公众查阅。

27. 采购合同的签订

27.1 确定第二阶段成交供应商的方式：由采购人依据入围服务价格、质量以及服务便利性、用户评价等因素，从第一阶段入围供应商中直接选定。

27.2 采购合同主要条款详见第五部分拟签订的采购合同文本，采购人和供应商不得擅自改变框架协议约定的合同实质性条款。

27.3 成交供应商按规定的日期、时间、地点，由法定代表人或其授权代表与征集人或服务对象代表签订合同。

27.4 如成交供应商无正当理由拒绝签订合同的，解除框架协议，上报财政监管部门。如成交供应商签订合同并生效后，供应商无正当理由拒绝或延期，除按照合同条款处理外，解除框架协议，上报财政监管部门。

28. 履约保证金

服务对象要求入围供应商提交履约保证金的，供应商应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。履约保证金的数额不得超过政府采购合同金额的1%。鼓励和支持供应商以银行、保险公司出具的保函形式提供履约保证金。服务对象不得拒收履约保函。

供应商可登录政采云平台-【金融服务】—【我的项目】—【已备案合同】以保函形式提供：1、供应商在合同列表选择需要投保的合同，点击[保函推荐]。2、在弹框里查看推荐的保函产品，供应商自行选择保函产品，点击[立即申请]。3、在弹框里填写保函申请信息。具体步骤：选择产品—填写供应商信息—选择中标（成交）项目—确认信息—等待保险/保函受理—确认保单一支付保费—成功出单。政采云金融专线400-903-9583。

八、入围供应商清退和补充规则

29. 清退机制

入围供应商有下列情形之一的，尚未签订框架协议的，取消其入围资格；已经签订框架协议的，解除与其签订的框架协议：

1. 恶意串通谋取入围或者合同成交的；
2. 提供虚假材料谋取入围或者合同成交的；
3. 无正当理由拒不接受合同授予的；

4. 不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定，经征集人请求履行后仍不履行或者仍未按约定履行的；
5. 框架协议有效期内，因违法行为被禁止或限制参加政府采购活动的；
6. 未经征集人同意擅自将服务私自外包或转包的；
7. 发生欺老虐老情况的；
8. 供应商拖欠员工工资，工资发放不及时；
9. 不按规定提供服务、不执行服务价格等虚假违规行为的；
10. 发生重大安全责任事故或存在重大安全隐患被职能部门勒令停业的；
11. 框架协议约定的其他情形。

30. 补充征集规则

剩余入围供应商不足入围供应商总数 70%且影响框架协议执行，征集人可以补充征集供应商。补充征集的条件、程序、评审方法和淘汰比例与初次征集相同。补充征集期间，原框架协议继续履行。经补充征集后，入围供应商总数不超过原入围供应商总数。被取消入围资格或者被解除框架协议的供应商不得参加同一封闭式框架协议补充征集。

十、电子交易活动的中止

31. 电子交易活动的中止。采购过程中出现以下情形，导致电子交易平台无法正常运行，或者无法保证电子交易的公平、公正和安全时，采购机构可中止电子交易活动：

- 31.1 电子交易平台发生故障而无法登录访问的；
- 31.2 电子交易平台应用或数据库出现错误，不能进行正常操作的；
- 31.3 电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；
- 31.4 病毒发作导致不能进行正常操作的；
- 31.5 其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

32. 出现以上情形，不影响采购公平、公正性的，采购组织机构可以待上述情形消除后继续组织电子交易活动，也可以决定某些环节以纸质形式进行；影响或可能影响采购公平、公正性的，应当重新采购。

十一、验收

33. 验收

33.1 征集人应当根据采购项目的具体情况，自行组织项目验收或者委托采购代理机

构验收。大型或者复杂的政府采购项目，应当邀请国家认可的质量检测机构参加验收工作。验收方成员应当在验收书上签字，并承担相应的法律责任。如果发现与合同中要求不符，供应商须承担由此发生的一切损失和费用，并接受相应的处理。

33.2 征集人可以邀请参加本项目的其他供应商或者第三方机构参与验收。参与验收的供应商或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。

33.3 严格按照采购合同开展履约验收。征集人成立验收小组，按照采购合同的约定对供应商履约情况进行验收。验收时，按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，应当出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料应当存档备查。

33.4 验收合格的项目，征集人将根据采购合同的约定及时向供应商支付采购资金、退还履约保证金。验收不通过的项目，征集人将依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》。供应商在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的，征集人应当及时报告本级财政部门。

33.5 对于满足合同约定的采购资金支付条件的，供应商可通过政采云平台提起在线支付申请、查询支付结果，路径为政采云-我的工作台-合同管理-支付管理。对于供应商提起在线支付申请的，征集人应当按规定做好审核并完成支付。

第三部分 采购需求

一、项目概况

本项目为政府购买居家养老服务，即采取政府购买服务的形式，为“爱心卡”对象提供上门养老服务，以积分抵扣的方式用于日常生活照料、照护服务范围内消费。重点强化助餐、助浴、助洁、助行、助医、助急等“六助”服务供给，为低保、孤寡等兜底老人提供公益性的照护服务。本项目采购预算总价为 2100 万元，服务期为 1 年。

二、服务对象范围

具有杭州市拱墅区户籍的居家老年人，符合条件的可以相应享受政府提供的养老服务：

1. 养老服务补贴内容和标准：80 至 89 周岁的补贴标准为每人每月 40 元；90 周岁及以上的每人每月 100 元。最低生活保障家庭老年人补贴标准为每人每月 125 元；最低生活保障边缘家庭和计划生育特殊家庭中失能等级评估结果为中、重度失能的老年人，补贴标准为每人每月 125 元。区级自行制定中低收入老人标准，失能等级评估结果为中、重度失能的老年人，补贴标准为每人每月 125 元。

2. 养老护理补贴内容和标准：（1）最低生活保障家庭、最低生活保障边缘家庭、计划生育特殊家庭老年人失能评估等级为重度失能的每人每月 1695 元、中度失能的每人每月 1205 元。（2）最低生活保障家庭轻度失能老年人每人每月 125 元。最低生活保障边缘家庭轻度失能老年人补贴标准按不低于低保家庭轻度失能老年人补贴标准的 50% 执行。（3）区级自行制定中低收入老人标准，失能评估等级为重度失能的每人每月 435 元、中度失能每人每月 295 元。

三、服务片区

序号	街道	预估人数（人）
1	天水街道	2435
2	上塘街道	1391
3	武林街道	2817
4	祥符街道	2207
5	长庆街道	2560
6	半山街道	2044

7	潮鸣街道	3507
8	康桥街道	611
9	朝晖街道	4991
10	米市巷街道	2617
11	文晖街道	1718
12	湖墅街道	1610
13	东新街道	3232
14	小河街道	2408
15	石桥街道	1281
16	拱宸桥街道	2827
17	和睦街道	823
18	大关街道	1855

注：“爱心卡”实行动态管理，服务人次及金额以实际为准。上述补贴发放人数统计时间截点为 2025 年 5 月。

四、“爱心卡”的使用

1. 养老服务“爱心卡”是以社会保障卡为媒介，依托浙江省“浙里康养”平台，利用卡内积分换购的形式，为拱墅户籍以及常住上城的老年人提供养老服务的虚拟载体。

2. 老年人可根据实际需求，在居住地街道确定的入围供应商中自主选择养老服务，“爱心卡”可在杭州市范围内跨区域使用。服务项目根据老年人实际需求变化，由区民政局动态调整和发布。

3. 养老服务“爱心卡”的使用秉承自由、自主、自愿的消费原则，仅用于老年人本人的养老服务，不可赠与他人。服务完成后，老年人可对此次服务进行评价，如对服务不满意，可向服务对象所在辖区的街道或征集人进行投诉。

4. 养老服务“爱心分”不可提现，不可继承，根据省浙里康养爱心卡系统生成的服务结算清单，定期与服务商进行费用结算。

五、服务内容

拱墅区基本养老服务清单和服务标准

序号	服务分类 (一级目录)	服务名称 (二级目录)	限制条件	订单限制时间	计费方式	最少服务时长 (分钟)	指导价	内容摘要	服务内容	备注
1	助餐	送餐上门	一天三次	05:00-22:00	计次	1	3 爱心分/次	根据老年人需要,将餐食送达老年人的家中或者其他指定地点。	根据送餐计划,组织送餐人员按照既定路线和时间表进行送餐。做好保温工作,确保餐食的新鲜。送餐人员了解每位接受者的具体需求和送餐地址。	
		上门烹饪	一天三次	05:00-22:00	计时	60	50 爱心分/小时	使用老人家中炊具进行食材清洗、菜肴烹调。	前往老人指定地点,利用老年人家中厨房环境,清洗食材,烹调指定菜肴,单次服务烹调菜肴数量不超过5个,服务前后清洗炊具,恢复厨房摆设。	
		协助进食	一天三次	05:00-22:00	计时	60	35 爱心分/小时	为无法用餐的老年人提供喂食服务。	在合适的环境中,将老年人调整为合适体位后,进行喂食,喂食前后需清洁餐具、餐台以及老年人个人卫生,并叮嘱餐后30分钟再卧床休息。	
		鼻饲进食	一天三次	05:00-22:00	计次	20	35 爱心分/次	为已安装鼻饲管的老年人提供鼻饲灌注服务。	此服务必须由经过培训的服务人员进行。 在合适的环境中,检查鼻胃管使用状态,调整食品温度,将老年人调整为合适体位后,进行灌注。灌注前后整理床单,清洗用物,消毒灌注器。服务完成后确记录鼻饲时间和量。观察老人有无腹胀等不适症状并记录。	

拱墅区基本养老服务清单和服务标准

序号	服务分类 (一级目录)	服务名称 (二级目录)	限制条件	订单限制时间	计费方式	最少服务时长 (分钟)	指导价	内容摘要	服务内容	备注
2	助浴	上门洗浴	一天一次	05:00-22:00	计次	60	100 爱心分/次	服务人员携带专业助浴工具、借助老年人家庭洗浴环境和设备，为老年人提供居家洗浴服务的活动。	配置两名服务人员，携带随身助浴工具，前往老年人住所，借助住所洗浴环境和设备，提供助浴服务。需先行评估老年人身体状况以及居住环境是否满足洗浴要求，服务时需要注意环境温度，水温，以及老年人身体状况，洗浴完成后，涂抹润肤膏，擦干身体，吹干头发，更换衣服，服务后再次测量老年人生命体征，应对洗浴设施设备及用品进行清洁消毒。	
		定点助浴	一天一次	05:00-22:00	计次	60	60 爱心分/次	在服务机构定点设施或场所内为老年人提供洗浴服务。	配置两名服务人员，在服务机构定点设施或场所内为老年人提供洗浴服务，服务前测量老年人生命体征，服务时需要注意环境温度，水温，以及老年人身体状况，洗浴完成后，擦干身体，吹干头发，更换衣服，服务后再次测量老年人生命体征，应对洗浴设施设备及用品进行清洁消毒。	
		擦洗身体	一天一次	05:00-22:00	计次	30	50 爱心分/次	用清洁工具擦拭身体。	携带随身工具，前往老年人住所为老年人提供服务，擦浴服务过程中时刻注意环境温度，水温，足部、会阴应用专用水盆、毛巾。擦洗完成后，为老年人更换干净衣裤，盖好被子，清理环境，并对工具进行消毒处理。	

拱墅区基本养老服务清单和服务标准

序号	服务分类 (一级目录)	服务名称 (二级目录)	限制条件	订单限制时间	计费方式	最少服务时长 (分钟)	指导价	内容摘要	服务内容	备注
		中医疗足浴	一天一次	05:00-22:00	计次	60	50 爱心分/次	采用药物煎汤，将双足浸泡、洗浴、按摩的一种疗法。	结合老年人意愿以及身体状况，挑选药物煎汤，用温水和毛巾清洁双脚，去除脏污和角质，以温和的方式推拿足底穴位和经络，促进血液循环，足浴完成后用干净的毛巾擦干水分，并涂抹适量的保湿霜，保持足部的湿润，并对工具进行消毒处理。	
3	助洁	头部清洁	一周二次	05:00-22:00	计次	30	30 爱心分/次	头部清洁（含洗脸、梳头、理发洗头、剃须、清理耳内耵聍等）。	协助老人进行洗脸梳头（冬季应准备热水），为老人洗头，动作需要轻柔，洗完头后需要把头发吹干。剃须采用安全电剃须刀，禁止使用老式刀片，适度清理耳内耵聍。	
		口腔清洁	一天一次	05:00-22:00	计次	15	15 爱心分/次	口腔清洁（含刷牙、漱口、义齿清洗等）。	准备牙膏、牙刷、水杯、水、毛巾、防水垫、润唇油等物品。需先行评估老年人身体状况是否合适此项服务，协助老人调整姿势，开始服务，用毛巾擦净口角水痕，口角干裂时可涂抹润唇油。义齿清洁需准备、浸泡专门的清洁剂，而在流动水中刷洗干净。	

拱墅区基本养老服务清单和服务标准

序号	服务分类 (一级目录)	服务名称 (二级目录)	限制条件	订单限制时间	计费方式	最少服务时长 (分钟)	指导价	内容摘要	服务内容	备注
		手足清理	一月一次	05:00-22:00	计次	60	50 爱心分/次	泡脚、修剪趾甲等手足清理。	准备脚盆、温水、清洁剂、毛巾、修剪工具等。手足清洗用具需分开，在适宜水温中充分浸泡、擦洗，去除手足污垢，使用修剪工具修剪指(趾)甲后用。锉平指(趾)甲边缘。服务后清理现场，并对工具进行消毒处理。	
		排泄清理	一天一次	05:00-22:00	计次	30	30 爱心分/次	为老人开展协助如厕、更换尿不湿等排泄物清理服务。	协助卧床老人如厕，清理排泄物，帮助老人清洁私密处，换尿不湿，换贴身衣服。	
		床上清洁	一周一次	05:00-22:00	计次	15	15 爱心分/次	为老年人提供更换床单被罩，床位清洁，擦拭整理等床上清洁。	清理老人床上污垢，更换床上用品，保持床位干净整洁。	
		洗涤服务	一周一次	05:00-22:00	计时	60	35 爱心分/时	为老年人提供衣物、床上用品、窗帘等物品洗涤及晾晒服务。	使用老年人家中设备分类洗涤老年人衣物、床上用品、窗帘等物品，贴身衣物需进行适度消毒。如无清洗环境或者其他原因需在非老年人家中清洗，可叠加“代办代购”收取费用。	

拱墅区基本养老服务清单和服务标准

序号	服务分类 (一级目录)	服务名称 (二级目录)	限制条件	订单限制时间	计费方式	最少服务时长 (分钟)	指导价	内容摘要	服务内容	备注
		居室基础清洁	一周一次	05:00-22:00	计时	60	35 爱心分/时	为老年人提供居室、卫生间、厨房、客厅等房间的日常清洁。	自带清洁工具,上门清洁老年人家中环境卫生,包含居室、客厅、卫生间、厨房、阳台等区域,清洁不同区域需使用不同的工具以及毛巾,避免造成交叉污染。卫生间需要适度消毒,服务完成后带走居室所有垃圾。	
4	助行	协助下床活动	一天一次	05:00-22:00	计次	15	15 爱心分/次	协助老人下床活动。	协助身体不便的老人平移下床进行活动,指导老年人开展适度的锻炼。	
		借助器具移动	一天一次	05:00-22:00	计次	15	15 爱心分/次	利用专业辅助工具协助老人下床活动。	协助身体不便的老人平移至床边,利用器具下床进行活动。	
		康复服务租赁	一天一次	05:00-22:00	计次	10	10 爱心分/天	为有需求的老年人提供康复辅具租赁服务。	抵扣老年人租赁康复辅具的租金费用,不包含押金。设备租赁结束后,需进行安全检查和消毒处理。	
		外出陪同	一天十次	05:00-22:00	计时	60	35 爱心分/时	陪同老人前往相关地点,以提供陪伴和支持为主要目的的服务。	根据老人的体力、活动障碍程度,提供助行服务。使用助行器具时应检查各部件是否完好完备,按助行器具的使用说明进行操作,助行活动宜在老人住宅周边区域内进行,注意途中安全,防止意外情况发生。	

拱墅区基本养老服务清单和服务标准

序号	服务分类 (一级目录)	服务名称 (二级目录)	限制条件	订单限制时间	计费方式	最少服务时长 (分钟)	指导价	内容摘要	服务内容	备注
		代办代购	一天一次	05:00-22:00	计次	30	35 爱心分/次	为老年人提供代购、代缴、代订、代为申请等相关服务(含交通费)。	对接受委托的代办事项,应按照口头或书面的约定,准确记录所代办事项的内容、要求。必要时,应当向委托人口述一遍委托事项,请委托人确认。除即时清结者外,涉及现金的,应当面清点并核实。代办委托服务,应当保护老人隐私,不得向他人泄露老人个人信息。使用老人个人物品如手机、社保卡等提供代办服务时,应得到老人或相关第三方同意,并保证物品安全。应当保留代办服务的相关记录。	
5	助医	体征检测	一天一次	05:00-22:00	计次	20	35 爱心分/次	对老人进行全面身体检查,包括血压、血糖、血氧、尿酸、心跳等常规检查和监测。	携带专业医疗设备上门为老年人测量血压、血糖、血氧、尿酸、脉搏等生命体征,其中血糖、尿酸等破皮检测,需要有医疗资质的工作人员操作。测量数据需进行记录,为老年人建立健康数字档案,并提供健康指导。	
		康复训练	无限制	05:00-22:00	计次	60	70 爱心分/次	提供康复训练服务帮助此老年人改善功能障碍,提高生活能力和质量。	由具有专业资质的康复人员,通过不同的治疗手段,如物理治疗、作业治疗、康复工程、康复护理、中医治疗、心理咨询、文体治疗等方式,结合不同的服务,如机构康复治疗、社区康复治疗、居家康复治疗等为服务对象改善功能,提高生活质量。	

拱墅区基本养老服务清单和服务标准

序号	服务分类 (一级目录)	服务名称 (二级目录)	限制条件	订单限制时间	计费方式	最少服务时长 (分钟)	指导价	内容摘要	服务内容	备注
		按摩理疗	无限制	05:00-22:00	计次	30	50 爱心分/次	为老年人提供头面部、四肢、腹部、腰背等部位按摩；通过专业设备，为老年人提供中频电治疗，红外线治疗等理疗服务。	必须由拥有专业资质的医疗人员提供服务。按摩需要轻柔缓慢，操作人员需要手套之类的卫生措施。理疗需要有适应症才可治疗，时间均控制在30分钟内。	
6	助急	紧急援助	不限制	05:00-22:00	计次	1	300 爱心分/次	老年人生命、财产遇到危险时，提供紧急帮助和上门救援。	为老年人提供紧急救援服务，包含走失、带回，上门急救，紧急送医等。	
		日常维修	每周两次	05:00-22:00	计次	20	40 爱心分/次	为有需求的老年人提供各类入户维修服务。	上门为老年人提供水电、小家电维修服务。含水龙头、马桶水箱、阀门、浴缸、水管、面盆的防水堵漏。插座、灯具维修、电线短路检查与维修。此费用仅包含上门维修人工费用，不含材料。	

拱墅区基本养老服务清单和服务标准

序号	服务分类 (一级目录)	服务名称 (二级目录)	限制条件	订单限制时间	计费方式	最少服务时长 (分钟)	指导价	内容摘要	服务内容	备注
7	其它	定期探访关爱	一天一次	05:00-22:00	计次	10	5 爱心分/次	根据老年人或者其家庭成员的意愿，定期上门探访老年人。	服务人员定期上门，通过探访，了解老年人表达能力、行动能力、反应能力、疾病情况、精神状况等健康方面情况，评估老年人身体状态，协助老年人获取福利待遇，检查并提醒安全隐患，收集老年人服务需求，帮助对接养老服务和医疗健康等服务资源。	
		精神慰藉	一天两次	05:00-22:00	计时	60	35 爱心分/小时	为老年人提供心灵需求和情感状态的关注、支持和关怀。	采取读书读报帮助老年人了解时事，向老年人讲授智能电子设备使用方法，与老人谈心聊天、提供心理沟通安慰，帮助老年人与亲属进行在线交流、视频探视等，促进老年人身心健康和保持积极的生活态度。	

特别说明：

1、以上服务项目及标准可根据上级文件要求和实际需求实时调整。

2、1 爱心分等值 1 元人民币。

六、服务要求

（一）基本要求

1. 入围供应商应有老年人的服务预案，明确服务内容，并向征集人备案。
2. 入围供应商要定期进行服务质量检查，并记录检查结果（包含内容、时间、地点、人员、落实情况等）。
3. 入围供应商为老年人提供的服务完成率应达 100%，老年人或监护人的服务质量满意度应达到 90%。

（二）具体要求

1. 入围供应商需设立本项目服务的管理职能部门、成立专业管理团队、建立管理制度；配备一定数量的全职人员，实行管理人员、护理人员实名信息化管理；为本项目配备所需的场所及与工作量相适应的办公设施设备，承担政策宣传、办理咨询等相关业务。
2. 入围供应商应按照杭州市养老服务爱心卡等有关文件要求制定相关的服务标准并向社会公开承诺，对外公布联系电话，主动接受社会监督，切实做好各项服务工作。
3. 入围供应商应加强服务人员管理，不得出现“爱心卡”套刷、盗刷、服务未达到相应时长、实际服务内容与所下服务订单不符合等非法骗取套取政府财政资金行为。
4. 入围供应商应依据老人需求选派符合条件的服务员，进行上门专业服务。在服务开始前应使用移动式服务终端中查看老年人“爱心卡”账户余额是否满足此次消费，如余额不足，应在服务前提醒老年人。在服务结束后对服务结果进行跟踪反馈。
5. 入围供应商应督促服务人员做好服务时间、服务次数、服务项目等记录，做到服务时长和服务质量到位，不得迟到、早退、拖拉、推诿。
6. 入围供应商应及时处理服务对象或家属、监护人的投诉和建议，及时处理各种纠纷，处理期限不得超过 5 个工作日，要求做到件件有回复、处理结果有记录，并及时将处理结果上报街道及征集人。
7. 入围供应商应对服务质量进行跟踪回访，建立服务回访和满意度调查机制，月度回访率保持在 30%以上，做好回访记录，并形成年度总结报告。
8. 入围供应商应对日常收集的服务监督、考核信息等进行分类分析，对发现的问题及时改进，不断提高服务质量。

9. 入围供应商应建立居家养老服务意外事件处置应急预案，在服务过程中如发生意外情况，应启动应急预案。

10. 入围供应商应使用征集人现有的老年人相关的信息管理系统，能够有效地完整支撑拱墅区老年人照护保障委托业务流程，能够在移动终端实现必要的业务功能，如服务派单、监督稽核、计划制定等业务，要严格执行保密要求。

11. 入围供应商应建立老年人上门服务工作制度、养老护理员管理与培训等相关管理制度，并在签订合同时一并向征集人备案；建立自我评价机制，定期进行运行分析、风险评估、风险预测，对业务承办过程中出现的各种问题和可能出现的风险进行分析汇总并从专业角度提出合理化意见，向征集人提交年度服务项目运行报告。

12. 入围供应商负责对老年人服务保障项目宣传工作，及时将爱心卡政策宣传到保障人群，包括但不限于印刷派发、宣传单张，在媒体、报纸上发布项目工作动态，相关费用由入围供应商负担，并畅通保障人群反映服务需求的渠道。

13. 为本项目开通专门的 24 小时咨询投诉热线电话，并对外公布，服务期间组织人员向服务对象宣传服务内容、服务方法、服务开始与结束时间以及维权方式，便于服务对象及时了解。

14. 入围供应商的服务人员需经专业培训，掌握相关专业知 识。服务期间，若本项目政策规定及政策调整的，入围供应商应及时做好本项目的政策和业务培训。

15. 入围供应商服务人员上门服务时必须穿统一的工作服、佩戴工作证，在约定服务时间前 5 分钟到达服务岗位。

16. 入围供应商服务人员进行服务时，应做好自身安全防护措施，离开后不得给服务对象家中遗留任何安全隐患。

17. 服务期间禁止服务人员接受或向服务对象索取任何形式的馈赠（金钱或物品）。

18. 入围供应商必须保障国家法定节假日服务不间断，严禁以国家法定节假日及调休日（如春节、国庆节、元旦、中秋等）“人力不足”、“节日资源调配困难”等理由拒绝接单或延迟服务，服务期间出现上述情况且经核实后，由征集人按照考核办法进行扣分。

19. 入围供应商违反约定，未能达到服务标准，征集人有权要求入围供应商进行整改，并扣取相应的服务费用；由于入围供应商造成服务对象经济损失或政府形象受损的，征集人应扣取相关服务费用，视情解除合同并追究入围供应商相关法律责任。

20. 入围供应商须完成投标响应时承诺的其他服务。

(三) 其他要求

1. 本次采购最终按成交供应商实际服务内容结算；
2. 成交供应商按《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规要求开展员工管理；
3. 规定服务项目之外的服务内容，供应商需在响应文件中提供具体服务项目的收费价目表。

七、机构与人员要求

(一) 人员配备要求

1. 拟派项目负责人 1 名，具有专科及以上学历和养老护理员五级/初级及以上职业技能证书，负责本项目全流程沟通对接、各类突发情况处理、统筹各环节人员安排及其他工作，提供连续 3 个月内任意一个月供应商为其缴纳的社保证明。

2. 专职管理人员：要求在服务的街道配备专职管理员，实行专人专管，要求提供承诺函。

3. 居家养老服务员：具有养老护理员证书的人数不少于 8 人，提供人员连续 3 个月内任意一个月供应商为其缴纳的社保证明或劳动合同（或合作协议或聘用协议）。

(二) 人员素质要求

1. 基本要求：

- (1) 具备合法的劳动从业资格；
- (2) 信守职业道德，遵纪守法，熟悉居家养老服务程序和规范要求；
- (3) 具有符合工程岗位要求的文化程度、健康状况证明及语言表达能力。

2. 管理人员要求：

- (1) 了解国家和行业主管部门有关居家养老服务的法律、法规 and 规定；
- (2) 掌握企业管理、经营项目的有关专业知识及专业技术；
- (3) 具有高中以上文化程度和一定年限的管理工作经历；
- (4) 每年至少参加 1 次以上管理培训活动。

3. 居家养老服务员要求：

- (1) 具备与服务内容相适应的岗位技能；
- (2) 无精神病史和各类传染病，具备有效期内的健康证；
- (3) 每年在岗培训不少于 8 学时；

(4) 服务人员持有养老护理职业资格证或技能等级证。

4. 行为规范要求：

- (1) 仪表仪容端庄、大方、整洁；
- (2) 统一着装、配备工号牌；
- (3) 提倡使用普通话，语言文明、简洁、清晰；
- (4) 主动服务，符合相应岗位的服务礼仪规范；
- (5) 尊老敬老，对老年人富有爱心。

(三) 机构资质

1. 入围供应商具有生活照料、护理服务、家政服务等能力，并配有较强的服务队伍，能提供快捷的服务响应。

2. 入围供应商具有履行协议所必需的设备、专业技术能力和经营场所，能够提供完善的售后服务，在服务辖区内设有办公场地或线下服务站点。

3. 入围供应商具备较强的社会责任感和公益帮扶精神，能为低保等特殊困难老年人提供必要的兜底或增值服务，切实提升困难老年人的居家生活质量和安全保障。

八、服务质量标准

符合杭州市养老服务爱心卡等有关文件规定和征集人要求。

九、框架协议有效期限

自框架协议生效之日起1年。如合同有效期间因国家、省、市养老政策发生重大调整，导致本项目合同无法继续履行的，则合同终止。在服务期限内，如供应商考核不通过的，征集人有权无责终止合同履行，重新组织采购活动。

十、服务工作量的计量方式

按分数计[1 爱心分]按1元人民币结算），“爱心卡”实行动态调整，按省、市文件要求作相应调整。

十一、商务要求资金拨付方式

按照老年人实际使用情况进行结算，每月结算一次。按“浙里康养”系统生成的结算清单，由区民政局向财政部门申请后，支付给实际服务供应商。本项目为政府采购项目，因财政行政审批流程而产生的支付时限问题，采购人对此并不承担违约责任。

十二、报价说明

- 1. 响应最高限制价：1元/1 爱心分。

2. 本项目采用单价报价，报价根据《杭州市养老服务“爱心卡”实施方案》（杭老办字〔2024〕6号）、《杭州市民政局、杭州市财政局〈关于提升全市智慧养老综合服务工作的通知〉》（杭民发〔2019〕100号）相关规定，供应商在响应文件及政采云系统统一填报1元/1爱心分，如未按要求填报，由评标委员会进行修正，供应商不接受修正的，做无效标处理。

3. 响应报价包括但不限于：人工、用餐、交通、日常管理、保险、印刷、利润税金、风险等实现本项目所包含的一切费用，征集人不再另行支付任何费用。

十三、履约保证金

入围本项目的供应商无需缴纳履约保证金

十四、清退机制

入围供应商有下列情形之一的，尚未签订框架协议的，取消其入围资格；已经签订框架协议的，解除与其签订的框架协议：

1. 恶意串通谋取入围或者合同成交的；
2. 提供虚假材料谋取入围或者合同成交的；
3. 无正当理由拒不接受合同授予的；
4. 不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定，经征集人请求履行后仍不履行或者仍未按约定履行的；
5. 框架协议有效期内，因违法行为被禁止或限制参加政府采购活动的；
6. 未经征集人同意擅自将服务私自外包或转包的；
7. 发生欺老虐老情况的；
8. 供应商拖欠员工工资，工资发放不及时；
9. 不按规定提供服务、不执行服务价格等虚假违规行为的；
10. 发生重大安全责任事故或存在重大安全隐患被职能部门勒令停业的；
11. 框架协议约定的其他情形。

十五、补充规则

1. 清退后，剩余入围供应商不足入围供应商总数 70%且影响框架协议执行的，框架协议有效期内，征集人将补充征集供应商。

2. 征集人补充征集供应商的，补充征集的条件、程序、评审方法和淘汰比例与初次征集相同。补充征集应当遵守原框架协议的有效期。补充征集期间，原框架协议继续履

行。

3. 经补充征集后，入围供应商总数不超过原入围供应商总数。被取消入围资格或者被解除框架协议的供应商不得参加同一封闭式框架协议补充征集。

十六、转让和分包

本项目不得以任何形式进行转包和分包。

十七、监管

征集人或征集人委托的第三方监管单位将对入围服务期间的订单进行监管，监管结果作为资金拨付的依据。征集人、征集人委托的第三方监管单位或相关部门提出的异常订单，入围供应商可以提出申诉，相关申诉经审核通过后可正常结算；若审核不通过，则该订单不予结算或作退款处理，入围供应商应在三个工作日内将相关费用退还至征集人账户。异常订单类型包括但不限于以下几种情况：

1. 单个服务人员，单日服务时间超过10小时的；
2. 单个服务人员，单月服务总时长，超过200小时的；
3. 两笔订单支付时间间隔，小于10分钟的；
4. 服务结束后支付时间超过2天及以上的订单；
5. 同个服务人员，上一单结束服务后下一单开始服务之间间隔小于7分钟的；
6. 服务人员多次结算中间间隔较短（结算间隔小于5分钟）；
7. 老人死亡当天及死亡后仍有刷卡结算的；
8. 同一服务人员同一天服务人数超过8个老人；
9. 同一服务人员同一天结算超过10个老人；
10. 同一个老人同一月份超过20天享受服务；
11. 同一老人同一个月消费超过1800分；
12. 同个订单内，服务项目超过3项的订单；
13. 22：00至次日05：00之间的服务的订单；
14. 支付人与下单人不一致的订单；
15. 服务超时订单；
16. 定位异常的订单；
17. 其他可能存在的异常情况。

十八、考核细则

征集人或征集人委托的第三方监管单位对入围供应商进行考核，服务期限内给予 100 分的基础信用分，得分低于 90 分的，暂停服务资格一周；得分低于 80 分的，暂停在服务资格一个月；得分低于 70 分的，暂停服务资格两个月；得分低于 60 分时，直接取消服务资格；入围供应商连续六个月未开展服务的，直接取消服务资格。考核细则如下：

1. 出现盗刷行为（在老年人不知情的情况下，以非法占有为目的，采用一定手段非法刷取爱心卡），出现辱骂、殴打老人等恶劣行为的，每核实一次（一个订单涉及多个项目按项目总数计算次数）扣除 5 分；

2. 出现套刷行为（未提供实际服务）、兑换商品的行为（以提供米油等商品代理服务），强制消费行为（老人未叫服务，服务人员自行上门服务）等情形的，在不予结算的基础上，每核实一次（一个订单涉及多个项目按项目总数计算次数）扣除 3 分；

3. 出现寄存日后服务（先刷卡后服务的行为），服务未达到相应服务时长（如实际服务 2 小时，刷卡 3 小时，路上时间应不计算在服务时长内），每核实一次（一个订单涉及多个项目按项目总数计算次数）扣除 2 分；

4. 出现刷卡项目与实际服务不一致的，服务人员未进行健康管理（没有进行上岗体检，无健康证），服务人员未着工作服且未佩戴工作标牌进行服务，完成订单支付后未向老人提供交易小票或其他有效证明等情形的，每核实一次（一个订单涉及多个项目按项目总数计算次数）扣除 1 分；

5. 出现服务人员在服务后违规收取老人现金（重复收取，不合理收取等），服务人员违法违规开展上门推销、外呼宣传，话术不当、方式不当造成老人投诉，服务人员冒充其他组织开展服务，服务人员违法违规开展非业务范围服务等情形的，每核实一次（一个订单涉及多个项目按项目总数计算次数）扣除 1 分；

6. 出现以国家法定节假日及调休日“人力不足”、“节日资源调配困难”等理由拒绝接单或延迟服务的，每核实 1 次扣除 3 分，若及时提供替代方案的视情况扣分与否；

7. 出现服务机构开展恶性竞争，出售服务对象个人隐私信息等情形的，每核实一次扣除 3 分；

8. 出现因服务不到位产生违反国家和省市相关规定明确的情形的，每核实一次扣除 3 分；

9. 被有关部门查处或有其他违法违规情况，视情况严重程度酌情扣分；

10. 因服务质量引发重大安全责任事故，因服务纠纷造成群体性事件或不良社会舆论等情形的，经核实后直接取消服务资格；

11. 服务机构应加强内部管理，定期组织政策文件内容培训学习，定期组织管理人员自查自检；

12. 服务机构未按服务要求严格执行，未达到服务标准要求的，征集人可与服务机构解除协议。

本项目有效期限内的考核细则，征集人有权根据项目情况进行调整。

第四部分 评标办法

根据《中华人民共和国政府采购法》等有关法律法规，遵循“公开、公平、公正”的原则，结合本项目的实际需求，制定本办法。

一、总则

1. 本项目采用质量优先法。质量优先法是指对满足采购需求且响应报价不超过最高限制单价的货物、服务进行质量综合评分，按照质量评分从高到低排序，根据征集文件规定的淘汰率或者入围供应商数量上限，确定入围供应商的评审方法。

2. 入围评审标准：详见前附表。

3. 评标程序

3.1 符合性审查。评标委员会应当对符合资格的供应商的响应文件进行符合性审查，以确定其是否满足征集文件的实质性要求。不满足征集文件的实质性要求的，响应无效。

3.2 比较与评价。评标委员会应当按照征集文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的响应文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

3.3 汇总商务技术得分。评标委员会各成员应当独立对每个供应商的商务和技术文件进行评价，并汇总商务技术得分情况。

3.4 报价评审。

3.4.1 响应文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

3.4.1.1 响应文件中开标一览表(报价表)内容与响应文件中相应内容不一致的，以开标一览表(报价表)为准；

3.4.1.2 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

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

3.4.1.4 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准；

3.4.1.5 同时出现两种以上不一致的，按照 3.4.1 规定的顺序修正经供应商确认后产生约束力。

3.4.2 响应文件出现不是唯一的、有选择性响应报价的，响应无效。

3.4.3 响应报价超过征集文件中规定的最高限制单价的，响应无效。

3.4.4 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响应处理。

3.4.5 对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购货物项目，以及预留份额政府采购货物项目中的非预留部分标项，对小型和微型企业的响应报价给予 10%-20%的扣除，用扣除后的价格参与评审。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政府采购货物项目，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，对联合体或者大中型企业的报价给予 4%-6%的扣除，用扣除后的价格参加评审。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。

3.5 排序与入围。

3.5.1 根据淘汰率、入围供应商数量上限确定入围供应商。

本项目淘汰率为进入排序单位数量的 20%（淘汰率为进入排序单位数量的 20%，向上取整数 20%。例如：26*20%=5.2，淘汰 6 家；18*20%=3.6，淘汰 4 家），推荐上限为 40 家入围供应商。即：评审委员会根据综合得分高到低排序从后往前按比例（淘汰率）淘汰单位，淘汰后剩余单位多于 40 家的，按照排序先后选择 40 家单位；淘汰后剩余单位小于等于 40 家的，全部入围。

3.5.2 评审委员会根据得分高到低排序，综合评分得分相同时，按照客观分总计得分由高到低排序；综合评分得分、客观分总计得分均相同的，则由评审委员会投票表决确定排序。

3.6 编写评审报告。评审小组根据全体评审成员签字的评审记录和评审结果编写评审报告。评审小组成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评审小组成员应当在评审报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评审报告。

二、评审中的其他事项

1. 供应商澄清、说明或者补正。

1.1 对于响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评审小组应当要求响应供应商作出必要的澄清、说明或者补正。评审小组和响应供应商通过电子交易平台交换数据电文，供应商提交的澄清、说明或补正以使用电子签名的相关数据电文或通过平台上传加盖公章的扫描件为准。给予供应商提交澄清、说明或补正的时间不得少于半小时，供应商已经明确表示澄清、说明或补正完毕的除外。供应商的澄清、说明或者补正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

1.2 供应商在政采云系统中填报的响应内容与上传的加盖电子签名的响应文件内容有不一致或者矛盾的，以加盖电子签名的响应文件内容为准，并对政采云系统填报的响应内容进行修正。

2. 响应无效。有下列情形之一的，响应无效：

2.1 供应商不具备征集文件中规定的资格要求的（供应商未提供有效的资格响应文件的，视为供应商不具备征集文件中规定的资格要求）；

2.2 响应文件未按照征集文件要求签署、盖章的；

2.3 响应文件含有征集人不能接受的附加条件的；

2.4 响应文件中承诺的响应有效期少于征集文件中载明的响应有效期的；

2.5 响应文件出现不是唯一的、有选择性响应报价的；

2.6 响应报价超过征集文件中规定的最高限制单价的；

2.7 报价明显低于其他通过符合性审查响应供应商的报价，有可能不能诚信履约的，未能按要求提供书面说明或者提交相关证明材料，不能证明其报价合理性的；

2.8 供应商提供虚假材料响应的；

2.9 供应商有恶意串通、妨碍其他供应商的竞争行为，损害征集人、采购人或者其他供应商的合法权益情形的；

2.10 供应商仅提交备份响应文件，未在电子交易平台传输递交响应文件的；

2.11 响应文件不满足征集文件的实质性要求的；

2.12 参与同一个采购包（标段）的供应商存在下列情形之一且无法合理解释的，其投标（响应）文件无效：1. 不同供应商的电子投标（响应）文件上传计算机的网卡 MAC 地址或硬盘序列号等硬件信息相同的；2. 上传的电子投标（响应）文件若出现使用本项目其他投标（响应）供应商的数字证书加密的，或者加盖本项目其他投标（响应）供应商的电子印章的；3. 不同供应商的投标（响应）文件的内容存在 3 处（含）以上错误一

致的；4. 不同供应商联系人为同一人或不同联系人的联系电话一致的。

2.13 法律、法规、规章及省级以上规范性文件（适用本省级、本市的）规定的其他无效情形。

3. 征集失败。出现下列情形之一的，征集失败：

3.1 提交响应文件或符合资格条件、实质性要求的供应商不足 2 家的；

3.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

3.3 因重大变故，采购任务取消的；

3.4 法律、法规、规章及省级以上规范性文件（适用本省级、本市的）规定的其他情形。

征集失败后，征集人应当将失败理由通知所有响应供应商。

4. 重新组织采购活动。评审小组发现征集文件存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行，或者征集文件内容违反国家有关强制性规定的，将停止评审工作，与采购机构（征集人）沟通并作书面记录。采购机构（征集人）确认后，将修改征集文件，重新组织采购活动。

三、评分内容及标准

商务及技术评分（100 分）

1. 商务及技术分的计算。

商务及技术评分按照评标委员会成员的独立评分结果汇总后的算术平均分计算，计算公式为：商务及技术评分＝评标委员会所有成员评分合计数/评标委员会组成人员数。

评分细则

序号	评审内容	评审因素	分值	客观分/ 主观分
1	服务理念、组织架构及管理制度情况	服务理念：根据本项目服务特点提出的服务理念、服务定位是否目标清晰、准确，内容是否完整齐全，表述是否准确、条理清晰等进行评分。（评分范围：4,3,2,1,0）	4	主观分
		组织架构：有完善的组织架构，清晰简练地列出主要管理流程，包括运作流程图、激励机制、监督机制、自我约束机制、信息反馈渠道及处理机制等，管理指标承诺达到居家养老标准，根据规范性、合理性、全面性的程序进行打分。（评分范围：4,3,2,1,0）	4	主观分
		管理制度：具有①员工日常行为规范管理制度、	3	客观分

		②内部岗位责任制度、③激励机制、监督机制、约束机制、④来电来访投诉制度、⑤台账与档案管理制度。完全满足得3分，有一项不满足或缺失扣1分，扣完为止。		
2	服务方案与流程	重难点分析：根据供应商对项目现状、存在的问题、各街道的实际情况、养老服务的重点、难点、要点进行调查剖析，并提出相应的解决措施和技术方案。根据剖析的准确性、合理性，方案的可行性，与需求的贴合性进行评分。（评分范围：5,4,3,2,1,0）	5	主观分
		生活照料类的专项服务方案：内容涵盖送餐上门、上门烹饪、协助进食、鼻饲进食、上门洗浴、定点助浴、擦洗身体、中医疗足浴、头部清洁、口腔清洁、手足清理等。根据服务内容的完整性、齐全性；服务流程的标准化、规范化；服务水平的专业化，服务质量的保障程度等进行打分。（评分范围：5,4,3,2,1,0）	5	主观分
		家政服务类的专项服务方案：内容涵盖排泄清理、床上清洁、洗涤服务、居室基础清洁等。根据服务内容的完整性、齐全性；服务流程的标准化、规范化；服务水平的专业化，服务质量的保障程度等进行打分。（评分范围：5,4,3,2,1,0）	5	主观分
		助行或外出代办类的专项服务方案：内容涵盖协助下床活动、借助器具移动、康复服务租赁、外出陪同、代办代购等。根据服务内容的完整性、齐全性；服务流程的标准化、规范化；服务水平的专业化，服务质量的保障程度等进行打分。（评分范围：5,4,3,2,1,0）	5	主观分
		康复护理类的专项服务方案：内容涵盖体征检测、康复训练、按摩理疗等。根据服务内容的完整性、齐全性；服务流程的标准化、规范化；服务水平的专业化，服务质量的保障程度等进行打分。（评分范围：5,4,3,2,1,0）	5	主观分
		助急类或需要紧急服务的专项服务方案：内容涵盖紧急援助、日常维修等。根据服务内容的完整性、齐全性；服务流程的标准化、规范化；服务水平的专业化，服务质量的保障程度等进行打分。（评分范围：4,3,2,1,0）	4	主观分
		精神慰藉类的专项服务方案：为老年人提供心灵需求和情感状态的关注、支持和关怀，提供定期探访关爱，提供具体的实施计划及实施方案。根据服务内容的完整性、齐全性；服务流	4	主观分

		程的标准化、规范化；服务水平的专业化，服务质量的保障程度等进行打分。（评分范围：4,3,2,1,0）		
3	材料工具 配备情况	服务所需的全部工具、材料等均由供应商自行配备： 1. 供应商具有送餐的保温保鲜工具的得2分； 2. 供应商具有体温计、血压计、血糖测试仪、理发工具、维修工具包的得2分，不齐全的不得分； 3. 供应商服务人员具有统一的工作服（或马甲）、工作牌的得2分，不齐全的不得分。 证明材料：提供购买发票及材料工具照片，未提供不得分。	6	客观分
4	人员配置 情况	项目负责人：具有专科及以上学历且具有养老护理员四级/中级及以上职业技能证书的得2分，具有专科及以上学历且具有五级/初级的得1分，没有不得分。 证明材料：提供学历证书、职业技能证书复印件及相应人员连续3个月内任意一个月本单位社保证明（近一个月新成立的公司提供说明），证明材料不齐全或未提供的不得分。	2	客观分
		供应商承诺在提供服务的街道配备专职管理员，实行专人专管的得2分。 证明材料：提供承诺函，加盖公章，格式自拟。	2	客观分
		居家养老服务员（除项目负责人）资质：拟派居家养老服务员中具有养老护理员证书的人数足8的得8分，在此基础上每增加一人加0.5分，最高加3分。本项最高得11分。 证明材料：证书复印件和相应人员连续3个月内任意一个月本单位社保证明（近一个月新成立的公司提供说明），或证书复印件和劳动合同（合作协议、聘用协议）复印件并加盖公章，未提供不得分。	11	客观分
5	培训方案	定期培训：供应商承诺拟派本项目的居家养老服务员每年进行不少于四次的在岗继续培训，总培训时长不少于8学时，满足得3分。 证明材料：提供承诺书，加盖公章，格式自拟，未提供不得分。	3	客观分
		培训方案：培训内容、培训师资力量、培训材料等。根据方案详实、针对性、可行性等进行打分。（评分范围：3,2,1,0）	3	主观分
6	宣传方案	根据供应商提供的政策宣传方案，包括宣传内容、宣传对象、宣传方式、宣传落实方案、咨	3	主观分

		询管理，根据方案的完整性、清晰性、科学可行性进行综合评定。（评分范围：3,2,1,0）		
7	应急预案	服务过程中短时间内集中出现大量需求时的应急预案：对此情况的响应时间、处理时间的承诺情况，防范措施、应对措施合理性、有效性程度，应急人员配备的充足性情况进行打分。（评分范围：4,3,2,1,0）	4	主观分
		服务过程中老年人遇到生命危险时的应急预案：对此情况的响应时间、处理时间的承诺情况，防范措施、应对措施合理性、有效性程度进行打分。（评分范围：4,3,2,1,0）	4	主观分
		服务过程中避免与老年人及其家属发生争吵、产生纠纷的预防措施和方案：针对此类事件提供防范、应对以及处理措施，根据措施的针对性、合理性、可行性程度进行打分。（评分范围：4,3,2,1,0）	4	主观分
		服务期间如遇国家法定节假日及调休日的应对措施和方案：包含人力储备、资源调配措施；需求响应时效、处理流程与服务标准；确保服务连续性的保障措施（值班计划、紧急联络渠道）；服务期间如遇上述情形不以“人力不足”、“节日资源调配困难”等理由拒绝接单或延迟服务。根据内容的完整性、齐全性；流程的标准化、规范化；措施的有效性、针对性情况进行打分。（评分范围：4,3,2,1,0）	4	主观分
8	响应时间承诺	供应商承诺：接到老年人需求后及时响应，响应率达100%，并能够在60分钟（含）内到达服务地点的得3分；90分钟（含）内到达服务现场的得2分；120分钟（含）内到达服务现场的得1分。承诺函中需列出服务热线电话（固定电话）、监督投诉电话（固定电话）。 证明材料：提供承诺函，加盖公章，格式自拟，内容不齐全或未提供的不得分。	3	客观分
9	信息化服务能力	供应商能够主动借助信息化工具完成日常信息录入、修改、查询、删除等工作；能够借助信息化工具进行统计、分析，生成各类报表。提供相关图文等佐证材料。全部满足得2分，部分满足得1分，不满足不得分。	2	主观分

10	增值服务承诺	供应商承诺服务期间按采购人要求为低保等特殊困难老年人提供必要的增值服务，切实提升困难老年人的居家生活质量和安全保障。承诺函中列举详细的服务项目、服务价格等信息，列出服务热线电话（固定电话）、监督投诉电话（固定电话）。 内容详细完整的得3分，内容有缺失的得2分，未提供的不得分。提供承诺函，加盖公章，格式自拟。	3	主观分
11	类似业绩	供应商2021年1月1日（以合同签订日期为准）至投标截止时间具有类似业绩的，每具有1例得1分，最高得2分，没有不得分。 证明材料：合同或协议复印件，加盖公章。	2	客观分

***备注：** 供应商编制响应文件（商务技术文件部分）时，建议按此目录（序号和内容）提供评标标准相应的商务技术资料。

第五部分 拟签订的框架协议文本和采购合同文本

2025 年-2026 年养老服务“爱心卡”项目封闭式框架协议

甲方（征集人）：杭州市拱墅区民政局

乙方（入围供应商）：

经过公开征集，确定乙方为 2025 年-2026 年养老服务“爱心卡”项目 框架协议采购项目的入围单位，为明确双方权利义务，经协商一致，签订本协议。协议期内，乙方、采购人双方签署《政府采购框架协议采购合同》（以下简称“合同”）。

一、定义

本协议中的下列术语应解释为：

1. “协议”系指甲方与乙方签署的、载明甲方与乙方权利义务协议，包括所有的附件、附录和其他构成协议的所有文件。
2. “甲方”系指杭州市拱墅区民政局。
3. “乙方”系指本次入围供应商。
4. “征集文件”是指“2025 年-2026 年养老服务“爱心卡”项目 ”征集文件。

二、文件组成

以下文件为本协议的组成部分，应该认为是一个整体，彼此相互解释，相互补充。
组成协议的多 个文件的优先支配地位的次序如下：

1. 本协议；
2. 入围通知书；
3. 入围供应商响应文件；
4. 补充文件（若有）；
5. 征集文件。

三、有效期限

自合同签订之日起1年。如合同有效期内因国家、省、市养老政策发生重大调整，导致本项目合同无法继续履行的，则合同终止。在服务期限内，如乙方考核不通过的，甲方有权无责终止合同履行，重新组织采购活动。

四、履行合同的地域范围

杭州市拱墅区。

五、采购需求

详见征集文件。

六、最高限制单价

详见征集文件。

七、协议价格

固定单价为：1元/1爱心分

八、资金支付方式、时间和条件

按照老年人实际使用情况进行结算，每月结算一次。按“浙里康养”系统生成的结算清单，由甲方申请后，支付给实际服务供应商。因财政行政审批流程而产生的支付时限问题，甲方对此并不承担违约责任。

九、转包或分包

本项目不得以任何形式进行转包和分包。

十、甲方的权利和义务

1. 甲方负责第二阶段合同授予提供工作便利；
2. 甲方负责第二阶段合同价和需求标准执行情况进行管理；
3. 甲方负责对第二阶段确定成交供应商情况进行监督与管理；
4. 甲方依托政采云平台建立用户反馈和评价机制，接受采购人对入围供应商履行框架协议和采购合同情况的反馈与评价，并将用户反馈和评价情况向采购人公开，作为第二阶段直接选定成交供应商的参考；
5. 公开封闭式框架协议的第二阶段成交结果；
6. 办理入围供应商清退和补充相关事宜。

十一、乙方的权利和义务

1. 乙方有权监督第二阶段确定成交供应商方式；
2. 乙方接受甲方的管理、监督、考核等；

3. 乙方组建的项目服务成员应确保到位到岗；
4. 乙方不得将工作转包给其他单位或个人；
5. 乙方不得隐瞒、虚报单位资质、资格、人员及违法行为被禁止或限制参加政府采购活动等情况。

十二、清退机制

乙方有下列情形之一，尚未签订框架协议的，取消其入围资格；已经签订框架协议的，解除与其签订的框架协议：

1. 恶意串通谋取入围或者合同成交的；
2. 提供虚假材料谋取入围或者合同成交的；
3. 无正当理由拒不接受合同授予的；
4. 不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定，经甲方请求履行后仍不履行或者仍未按约定履行的；
5. 框架协议有效期内，因违法行为被禁止或限制参加政府采购活动的；
6. 未经甲方同意擅自将服务私自外包或转包的；
7. 发生欺老虐老情况的；
8. 拖欠员工工资，工资发放不及时的；
9. 不按规定提供服务、不执行服务价格等虚假违规行为的；
10. 发生重大安全责任事故或存在重大安全隐患被职能部门勒令停业的；
11. 框架协议约定的其他情形。

十三、监管

甲方或甲方委托的第三方监管单位将对入围服务期间的订单进行监管，监管结果作为资金拨付的依据。甲方、甲方委托的第三方监管单位或相关部门提出的异常订单，乙方可以提出申诉，相关申诉经审核通过后可正常结算；若审核不通过，则该订单不予结算或作退款处理，乙方应在三个工作日内将相关费用退还至甲方账户。异常订单类型包括但不限于以下几种情况：

1. 单个服务人员，单日服务时间超过10小时的；
2. 单个服务人员，单月服务总时长，超过200小时的；
3. 两笔订单支付时间间隔，小于10分钟的；
4. 服务结束后支付时间超过2天及以上的订单；

5. 同个服务人员，上一单结束服务后下一单开始服务之间间隔小于7分钟的；
6. 服务人员多次结算中间间隔较短（结算间隔小于5分钟）；
7. 老人死亡当天及死亡后仍有刷卡结算的；
8. 同一服务人员同一天服务人数超过8个老人；
9. 同一服务人员同一天结算超过10个老人；
10. 同一个老人同一月份超过20天享受服务；
11. 同一老人同一个月消费超过1800分；
12. 同个订单内，服务项目超过3项的订单；
13. 22:00至次日05:00之间的服务的订单；
14. 支付人与下单人不一致的订单；
15. 服务超时订单；
16. 定位异常的订单；
17. 其他可能存在的异常情况。

十四、考核细则

甲方或甲方委托的第三方监管单位对乙方进行考核，服务期限内给予 100 分的基础信用分，得分低于 90 分的，暂停服务资格一周；得分低于 80 分的，暂停服务资格一个月；得分低于 70 分的，暂停服务资格两个月；得分低于 60 分时，直接取消服务资格；乙方连续六个月未开展服务的，直接取消服务资格。考核细则如下：

1. 出现盗刷行为（在老年人不知情的情况下，以非法占有为目的，采用一定手段非法刷取爱心卡），出现辱骂、殴打老人等恶劣行为的，每核实一次（一个订单涉及多个项目按项目总数计算次数）扣除 5 分；

2. 出现套刷行为（未提供实际服务）、兑换商品的行为（以提供米油等商品代理服务），强制消费行为（老人未叫服务，服务人员自行上门服务）等情形的，在不予结算的基础上，每核实一次（一个订单涉及多个项目按项目总数计算次数）扣除 3 分；

3. 出现寄存日后服务（先刷卡后服务的行为），服务未达到相应服务时长（如实际服务 2 小时，刷卡 3 小时，路上时间应不计算在服务时长内），每核实一次（一个订单涉及多个项目按项目总数计算次数）扣除 2 分；

4. 出现刷卡项目与实际服务不一致的，服务人员未进行健康管理（没有进行上岗体检，无健康证），服务人员未着工作服且未佩戴工作标牌进行服务，完成订单支付后未

向老人提供交易小票或其他有效证明等情形的，每核实一次（一个订单涉及多个项目按项目总数计算次数）扣除 1 分；

5. 出现服务人员在服务后违规收取老人现金（重复收取，不合理收取等），服务人员违法违规开展上门推销、外呼宣传，话术不当、方式不当造成老人投诉，服务人员冒充其他组织开展服务，服务人员违法违规开展非业务范围服务等情形的，每核实一次（一个订单涉及多个项目按项目总数计算次数）扣除 1 分；

6. 出现以国家法定节假日及调休日“人力不足”、“节日资源调配困难”等理由拒绝接单或延迟服务的，每核实 1 次扣除 3 分，若及时提供替代方案的视情况扣分与否；

7. 出现服务机构开展恶性竞争，出售服务对象个人隐私信息等情形的，每核实一次扣除 3 分；

8. 出现因服务不到位产生违反国家和省市区相关规定明确的情形的，每核实一次扣除 3 分；

9. 被上级部门查处或有其他违法违规情况，视情况严重程度酌情扣分；

10. 因服务质量引发重大安全责任事故，因服务纠纷造成群体性事件或不良社会舆论等情形的，经核实后直接取消服务资格；

11. 服务机构应加强内部管理，定期组织政策文件内容培训学习，定期组织管理人员自查自检；

12. 被取消服务资格的养老机构，3 年内不得重新申请居家养老服务资格。乙方未按服务要求严格执行，未达到服务标准要求的，甲方可与乙方解除协议。

本合同有效期限内的考核细则，甲方有权根据项目情况进行调整。

十四、违约处理

1. 除不可抗力外，如果乙方没有按照本协议约定的期限、地点和方式服务的，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金每日按 1000 元计算，最高限额为 2 万元；违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同。

2. 除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，那么乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的万分之五计算，最高限额为1万元；迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同。因财政行政审批流程而产生的支付时限问题，甲方对此并不承担违约责任。

3. 除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或者隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同；

4. 任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时，仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施，并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时，仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

5. 除前述约定外，除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响成交结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

十五、不可抗力事件处理

1. 在合同有效期内，因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行至合同到期日止。

2. 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

十六、乙方和采购人发生争议的处理

双方如发生合同纠纷，应当友好协商，并按《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购框架协议协

议采购方式管理暂行办法》等相关法律、法规、规章的规定及本项目征集文件的要求处理。

十七、本协议发生争议的处理

双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，可向甲方所在地法院起诉。

十八、协议生效及其他

1. 合同经双方加盖单位公章后生效。
2. 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。
3. 本合同正本一式三份，具有同等法律效力，甲乙双方各执一份，代理机构执一份。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

签订日期： 年 月 日

2025 年-2026 年养老服务“爱心卡”项目 封闭式框架协议采购合同

（本合同为合同样稿，最终稿由各方协商后确定）

甲 方：杭州市拱墅区民政局

乙 方：

经过公开征集采购（编号： ），确定_____为成交人，根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平、诚实信用和绿色的原则，经甲乙双方协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

第一条 合同概况

甲方作为委托人，乙方作为受委托人向甲方提供服务，双方按照法律法规以及合同规定开展相关工作。

第二条 服务期限

自合同签订之日起 1 年。如合同有效期间因国家、省、市养老政策发生重大调整，导致本项目合同无法继续履行的，则合同终止。在服务期限内，如乙方考核不通过的，甲方有权无责终止合同履行。

第三条 合同价格与形式

本合同固定单价为：1 元/1 爱心分。

注：以上合同价包含本项目实施所需的一切费用。

合同形式：固定单价合同。

第四条 服务内容

为“爱心卡”对象提供上门养老服务，以积分抵扣的方式用于日常生活照料、照护服务范围内消费。重点强化助餐、助浴、助洁、助行、助医、助急等“六助”服务供给。具体内容详见附件。

第五条 服务要求

（一）基本要求

1. 乙方应有老年人的服务预案，明确服务内容，并向甲方备案。
2. 乙方要定期进行服务质量检查，并记录检查结果（包含内容、时间、地点、人员、落实情况等）。
3. 乙方为老年人提供的服务完成率应达 100%，老年人或监护人的服务质量满意度应达到 90%。

（二）具体要求

1. 乙方需设立本项目服务的管理职能部门、成立专业管理团队、建立管理制度；配备一定数量的全职人员，实行管理人员、护理人员实名信息化管理；为本项目配备所需的场所及与工作量相适应的办公设施设备，承担政策宣传、办理咨询等相关业务。
2. 乙方应按照杭州市养老服务爱心卡等有关文件要求制定相关的服务标准并向社会公开承诺，对外公布联系电话，主动接受社会监督，切实做好各项服务工作。
3. 乙方应加强服务人员管理，不得出现“爱心卡”套刷、盗刷、服务未达到相应时长、实际服务内容与所下服务订单不符合等非法骗取套取政府财政资金行为。
4. 乙方应依据老人需求选派符合条件的服务员，进行上门专业服务。在服务开始前应使用移动式服务终端中查看老年人“爱心卡（电子津贴）”账户余额是否满足此次消费，如余额不足，应在服务前提醒老年人。在服务结束后对服务结果进行跟踪反馈。
5. 乙方应督促服务人员做好服务时间、服务次数、服务项目等记录，做到服务时长和服务质量到位，不得迟到、早退、拖拉、推诿。

6. 乙方应及时处理服务对象或家属、监护人的投诉和建议，及时处理各种纠纷，处理期限不得超过 5 个工作日，要求做到件件有回复、处理结果有记录，并及时将处理结果上报街道及征集人。

7. 乙方应对服务质量进行跟踪回访，建立服务回访和满意度调查机制，月度回访率保持在 30%以上，做好回访记录，并形成年度总结报告。

8. 乙方应对日常收集的服务监督、考核信息等进行分类分析，对发现的问题及时改进，不断提高服务质量。

9. 乙方应建立居家养老服务意外事件处置应急预案，在服务过程中如发生意外情况，应启动应急预案。

10. 乙方应使用征集人现有的老年人相关的信息管理系统，能够有效地完整支撑拱墅区老年人照护保障委托业务流程，能够在移动终端实现必要的业务功能，如服务派单、监督稽核、计划制定等业务，要严格执行保密要求。

11. 乙方应建立老年人上门服务工作制度、养老护理员管理与培训等相关管理制度，并在签订合同时一并向征集人备案；建立自我评价机制，定期进行运行分析、风险评估、风险预测，对业务承办过程中出现的各种问题和可能出现的风险进行分析汇总并从专业角度提出合理化意见，向征集人提交年度服务项目运行报告。

12. 乙方负责对老年人服务保障项目宣传工作，及时将爱心卡政策宣传到保障人群，包括但不限于印刷派发、宣传单张，在媒体、报纸上发布项目工作动态，相关费用由入围供应商负担，并畅通保障人群反映服务需求的渠道。

13. 乙方应为本项目开通专门的 24 小时咨询投诉热线电话，并对外公布，服务期间组织人员向服务对象宣传服务内容、服务方法、服务开始与结束时间以及维权方式，便于服务对象及时了解。

14. 乙方的服务人员需经专业培训，掌握相关专业知知识。服务期间，若本项目政策规定及政策调整的，入围供应商应及时做好本项目的政策和业务培训。

15. 乙方服务人员上门服务时必须穿统一的工作服、佩戴工作证，在约定服务时间前 5 分钟到达服务岗位。

16. 乙方服务人员进行服务时，应做好自身安全防护措施，离开后不得给服务对象家中遗留任何安全隐患。

17. 服务期间禁止服务人员接受或向服务对象索取任何形式的馈赠（金钱或物品）。

18. 乙方必须保障国家法定节假日服务不间断，严禁以国家法定节假日及调休日（如春节、国庆节、元旦、中秋等）“人力不足”、“节日资源调配困难”等理由拒绝接单或延迟服务，服务期间出现上述情况且经核实后，由甲方按照考核办法进行扣分。

19. 乙方违反约定，未能达到服务标准，甲方有权要求乙方进行整改，并扣取相应的服务费用；由于乙方造成服务对象经济损失或政府形象受损的，甲方应扣取相关服务费用，视情解除合同并追究乙方相关法律责任。

20. 乙方须完成投标响应时承诺的其他服务。

（三）其他要求

1. 本次采购最终按乙方实际服务内容结算；
2. 乙方按《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规要求开展员工管理；
3. 乙方还提供规定服务项目之外的服务内容，具体服务项目以及收费价目详见附件。

第六条 乙方资质及人员要求

（一）人员要求

1. 基本要求：

- （1）具备合法的劳动从业资格；
- （2）信守职业道德，遵纪守法，熟悉居家养老服务程序和规范要求；
- （3）具有符合工程岗位要求的文化程度、健康状况证明及语言表达能力。

2. 管理人员：

- （1）了解国家和行业主管部门有关居家养老服务的法律、法规 and 规定；
- （2）掌握企业管理、经营项目的有关专业知识及专业技术；
- （3）具有高中以上文化程度和一定年限的管理工作经历；
- （4）每年至少参加 1 次以上管理培训活动。

3. 居家养老服务员：

- （1）具备与服务内容相适应的岗位技能；
- （2）无精神病史和各类传染病，具备有效期内健康证；
- （3）每年在岗培训不少于 8 学时；
- （4）服务人员持有养老护理职业资格证或技能等级证。

4. 行为规范：

- （1）仪表仪容端庄、大方、整洁；

- (2) 统一着装、配备工号牌；
- (3) 提倡使用普通话，语言文明、简洁、清晰；
- (4) 主动服务，符合相应岗位的服务礼仪规范；
- (5) 尊老敬老，对老年人富有爱心。

(二) 乙方资质要求

1. 乙方具有生活照料、护理服务、家政服务等能力，并配有较强的服务队伍，能提供快捷的服务响应。

2. 乙方具有履行协议所必需的设备、专业技术能力和经营场所，能够提供完善的售后服务，在服务辖区内设有办公场地或线下服务站点。

3. 乙方具备较强的社会责任感和公益帮扶精神，能为低保等特殊困难老年人提供必要的兜底或增值服务，切实提升困难老年人的居家生活质量和安全保障。

第七条 解除合同

1. 有下列情形之一的，采购合同的三方当事人可以解除合同：

1.1 因不可抗力致使不能实现合同目的；

1.2 在履行期限届满之前，乙方明确表示或者以自己的行为表示不履行主要义务；3. 乙方迟延履行主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行；

1.3 乙方迟延履行义务或者有其他违约行为致使不能实现合同目的； 5. 乙方转包，或者未经甲方同意采取分包方式履行合同；

1.4 乙方及其工作人员发生欺老虐老情况的；

1.5 乙方虚假承诺，未履行投标文件中承诺的；

1.6 乙方拖欠员工工资，工资发放不及时的；

1.7 乙方不按规定提供服务、不执行服务价格等虚假违规行为的；

1.8 发生重大安全责任事故或存在重大安全隐患被职能部门勒令停业的；

1.9 违约金达到合同约定的最高限额；

1.10 法律法规规定的其他情形。

2. 甲方解除合同的，合同于甲方发出书面解除合同通知书送达乙方之日起解除。乙方应在合同解除后 10 日内退还甲方已支付的合同款，逾期退还合同款的，每日按未退还金额的 1 %支付违约金。

3. 因乙方的原因导致合同解除，给甲方造成损失的，乙方应予以赔偿，赔偿事宜双

方协商确定。

4. 解除合同的，应当报同级财政部门备案。

第八条 资金拨付方式

按照老年人实际使用情况进行结算，每月结算一次。按“浙里康养”系统生成的结算清单，由甲方向财政部门申请后，支付给乙方。本项目为政府采购项目，因财政行政审批流程而产生的支付时限问题，甲方对此并不承担违约责任。

第九条 转让和分包

本项目不得以任何形式进行转包和分包。

第十条 权利和义务

1. 甲方权利和义务

1.1 甲方负责本项目的组织实施、监督管理、政策宣传推广、服务保障等工作。

1.2 甲方有权随时向乙方了解项目进度、运行情况，并要求乙方提供项目相关资料。

1.3 甲方有权对项目资金使用、服务质量等情况进行审核、监督、检查，并要求乙方提供相关资料。

1.4 甲方有权按照本合同约定或有关法律法规、政府管理的相关职能规定，对本项目进行监督和检查，有权要求乙方按照监督检查情况制定相应措施并加以整改。甲方不因行使该监督和检查权而承担任何责任，也不因此减轻或免除乙方根据本合同约定或相关法律法规规定应承担的任何义务或责任。

1.5 甲方有权在乙方履行合同过程中出现损害或可能损害公共利益、公共安全情形时终止本合同。

1.6 甲方有权根据国家政策或法律法规的变动对服务项目的需求标准和质量要求作出相应变动或者取消项目。

1.7 甲方有权将乙方履行合同情况及不符合政府购买服务管理规定情况，向相关部门报告并纳入不良信用记录、年检（报）、评估、执法等监管体系中。

1.8 甲方应及时向乙方提供与履行本合同相关的所有必需的文件、资料。

1.9 甲方应为乙方履行本合同过程中与相关政府部门及其他第三方的沟通、协调提供必要的协助。

1.10 甲方应按照合同约定支付服务费用。

2. 乙方的权利和义务

2.1 乙方有权按照本合同约定向甲方收取服务费用。

2.2 乙方有权自甲方处获得与提供本合同项下服务相关的所有必需的文件、资料。

2.3 乙方应配备具有相应资质、特定经验的工作人员负责项目实施，组建的服务成员应确保到位到岗，按照本合同约定的标准、要求和时间完成项目。

2.4 乙方不得以任何理由将本合同项下的服务项目转包给第三方承担。

2.5 乙方应全面履行本项目实施过程中的相关安全管理职责，因乙方未尽到管理职责发生安全事故的，由乙方承担相应的法律责任。

2.6 乙方承诺根据本合同提供的服务及相关的技术资料，均已取得有关知识产权的权利人的合法授权。如发生涉及专利权、著作权、商标权等争议，乙方负责处理并承担由此引起的全部法律及经济责任。

2.7 乙方应接受并配合甲方或甲方组织的对本合同履行情况的监督与检查，对于甲方指出的问题，应及时作出合理解释或予以纠正。

2.8 乙方应对服务资金进行规范的财务管理和会计核算，加强自身监督，确保资金规范管理和使用。

2.9 乙方应建立健全管理与报告制度，按要求向甲方提供项目执行情况、服务总结等材料，并配合甲方及甲方组织的监督检查。

2.10 乙方不得隐瞒、虚报单位资质、资格、人员及违法行为被禁止或限制参加政府采购活动等情况。

2.11 乙方有权监督第二阶段确定成交供应商方式。

第十一条 保密协议

1. 乙方对履行本服务期限间知悉的甲方秘密负有保密责任，且乙方的保密责任不因本合同的终止而终止。

2. 未经甲方同意，乙方服务人员不得擅自记录、复印、拍摄、摘抄、收藏甲方单位的任何文件资料和信息，不得随意翻阅与工作无关的文件和资料，严禁将甲方单位内部会议、谈话内容泄露给第三方。

第十二条 监管

甲方或甲方委托的第三方监管单位将对服务期间的订单进行监管，监管结果作为资金拨付的依据。甲方、甲方委托的第三方监管单位或相关部门提出的异常订单，乙方可以提出申诉，相关申诉经审核通过后可正常结算；若审核不通过，则该订单不予结算或

作退款处理，乙方应在三个工作日内将相关费用退还至甲方账户。异常订单类型包括但不限于以下几种情况：

1. 单个服务人员，单日服务时间超过10小时的；
2. 单个服务人员，单月服务总时长，超过200小时的；
3. 两笔订单支付时间间隔，小于10分钟的；
4. 服务结束后支付时间超过2天及以上的订单；
5. 同个服务人员，上一单结束服务后下一单开始服务之间间隔小于7分钟的；
6. 服务人员多次结算中间间隔较短（结算间隔小于5分钟）；
7. 老人死亡当天及死亡后仍有刷卡结算的；
8. 同一服务人员同一天服务人数超过8个老人；
9. 同一服务人员同一天结算超过10个老人；
10. 同一个老人同一月份超过20天享受服务；
11. 同一老人同一个月消费超过1800分；
12. 同个订单内，服务项目超过3项的订单；
13. 22：00至次日05：00之间的服务的订单；
14. 支付人与下单人不一致的订单；
15. 服务超时订单；
16. 定位异常的订单；
17. 其他可能存在的异常情况。

第十三条 考核细则

甲方或甲方委托的第三方监管单位对乙方进行考核，服务期限内给予 100 分的基础信用分，得分低于 90 分的，暂停服务资格一周；得分低于 80 分的，暂停服务资格一个月；得分低于 70 分的，暂停服务资格两个月；得分低于 60 分时，直接取消服务资格；乙方连续六个月未开展服务的，直接取消服务资格。考核细则如下：

1. 出现盗刷行为（在老年人不知情的情况下，以非法占有为目的，采用一定手段非法刷取爱心卡），出现辱骂、殴打老人等恶劣行为的，每核实一次（一个订单涉及多个项目按项目总数计算次数）扣除 5 分；

2. 出现套刷行为（未提供实际服务）、兑换商品的行为（以提供米油等商品代理服务），强制消费行为（老人未叫服务，服务人员自行上门服务）等情形的，在不予结算的基础上，每核实一次（一个订单涉及多个项目按项目总数计算次数）扣除 3 分；

3. 出现寄存日后服务（先刷卡后服务的行为），服务未达到相应服务时长（如实际服务 2 小时，刷卡 3 小时，路上时间应不计算在服务时长内），每核实一次（一个订单涉及多个项目按项目总数计算次数）扣除 2 分；

4. 出现刷卡项目与实际服务不一致的，服务人员未进行健康管理（没有进行上岗体检，无健康证），服务人员未着工作服且未佩戴工作标牌进行服务，完成订单支付后未向老人提供交易小票或其他有效证明等情形的，每核实一次（一个订单涉及多个项目按项目总数计算次数）扣除 1 分；

5. 出现服务人员在服务后违规收取老人现金（重复收取，不合理收取等），服务人员违法违规开展上门推销、外呼宣传，话术不当、方式不当造成老人投诉，服务人员冒充其他组织开展服务，服务人员违法违规开展非业务范围服务等情形的，每核实一次（一个订单涉及多个项目按项目总数计算次数）扣除 1 分；

6. 出现以国家法定节假日及调休日“人力不足”、“节日资源调配困难”等理由拒绝接单或延迟服务的，每核实 1 次扣除 3 分，若及时提供替代方案的视情况扣分与否；

7. 出现服务机构开展恶性竞争，出售服务对象个人隐私信息等情形的，每核实一次扣除 3 分；

8. 出现因服务不到位产生违反国家和省市区相关规定明确的情形的，每核实一次扣除 3 分；

9. 被上级部门查处或有其他违法违规情况，视情况严重程度酌情扣分；

10. 因服务质量引发重大安全责任事故，因服务纠纷造成群体性事件或不良社会舆论等情形的，经核实后直接取消服务资格；

11. 服务机构应加强内部管理，定期组织政策文件内容培训学习，定期组织管理人员自查自检；

12. 被取消服务资格的养老机构，3 年内不得重新申请居家养老服务资格。乙方未按要求严格执行，未达到服务标准要求的，甲方可与乙方解除协议。

本合同有效期限内的考核细则，甲方有权根据项目情况进行调整。

第十四条 违约责任

1. 除不可抗力外，如果乙方没有按照本协议约定的期限、地点和方式服务的，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金每日按 1000 元计算，最高限额为 2 万元；违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同。

2. 除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，那么乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的万分之五计算，最高限额为 1 万元；迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同。因财政行政审批流程而产生的支付时限问题，甲方对此并不承担违约责任。

3. 除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或者隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同。

4. 任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时，仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施，并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时，仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式。

5. 除前述约定外，除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式。

如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响成交结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

第十五条 不可抗力事件处理

1. 在合同有效期内，因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行至合同到期日止。

2. 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

第十六条 争议的解决

本合同为政府采购之合同，在发生服务质量问题时，甲方有权直接向乙方索赔，签订必要的书面处理协议。如协商不成，可向甲方所在地法院起诉。

第十七条 适用法律

本合同按照中华人民共和国现行法律、法规进行解释。

第十八条 合同的生效

1. 本合同经甲乙双方加盖公章后生效。
2. 本合同一式四份，甲乙双方各执二份。

甲方（公章）：

法定代表人或受委托人（签字）

地址：

电话：

乙方（公章）：

法定代表人或受委托人（签字）

地址：

电话：

附件：

拱墅区基本养老服务清单和服务标准										
序号	服务分类 (一级目录)	服务名称 (二级目录)	限制条件	订单限制时间	计费方式	最少服务时长 (分钟)	指导价	内容摘要	服务内容	备注
1	助餐	送餐上门	一天三次	05:00-22:00	计次	1	3 爱心分/次	根据老年人需要将餐食送达老年人的家中或者其他指定地点。	根据送餐计划,组织送餐人员按照既定路线和时间表进行送餐。做好保温工作,确保餐食的新鲜。送餐人员了解每位接受者的具体需求和送餐地址。	
		上门烹饪	一天三次	05:00-22:00	计时	60	50 爱心分/小时	使用老人家中炊具进行食材清洗、菜肴烹调。	前往老人指定地点,利用老年人家中厨房环境,清洗食材,烹调指定菜肴,单次服务烹调菜肴数量不超过5个,服务前后清洗炊具,恢复厨房摆设。	
		协助进食	一天三次	05:00-22:00	计时	60	35 爱心分/小时	为无法用餐的老年人提供喂食服务。	在合适的环境中,将老年人调整为合适体位后,进行喂食,喂食前后需清洁餐具、餐台以及老年人个人卫生,并叮嘱餐后30分钟再卧床休息。	
		鼻饲进食	一天三次	05:00-22:00	计次	20	35 爱心分/次	为已安装鼻饲管的老年人提供鼻饲灌注服务。	此服务必须由经过培训的服务人员进行。 在合适的环境中,检查鼻胃管使用状态,调整食品温度,将老年人调整为合适体位后,进行灌注。灌注前后整理床单,清洗用物,消毒灌注器。服务完成后确记录鼻饲时间和量。观察老人有无腹胀等不适症状并记录。	

拱墅区基本养老服务清单和服务标准										
序号	服务分类 (一级目录)	服务名称 (二级目录)	限制条件	订单限制时间	计费方式	最少服务时长 (分钟)	指导价	内容摘要	服务内容	备注
2	助浴	上门洗浴	一天一次	05:00-22:00	计次	60	100 爱心分/次	服务人员携带专业助浴工具、借助老年人家庭洗浴环境和设备，为老年人提供居家洗浴服务的活动。	配置两名服务人员，携带随身助浴工具，前往老年人住所，借助住所洗浴环境和设备，提供助浴服务。需先行评估老年人身体状况以及居住环境是否满足洗浴要求，服务时需要注意环境温度，水温，以及老年人身体状况，洗浴完成后，涂抹润肤膏，擦干身体，吹干头发，更换衣服，服务后再次测量老年人生命体征，应对洗浴设施设备及用品进行清洁消毒。	
		定点助浴	一天一次	05:00-22:00	计次	60	60 爱心分/次	在服务机构定点设施或场所内为老年人提供洗浴服务。	配置两名服务人员，在服务机构定点设施或场所内为老年人提供洗浴服务，服务前测量老年人生命体征，服务时需要注意环境温度，水温，以及老年人身体状况，洗浴完成后，擦干身体，吹干头发，更换衣服，服务后再次测量老年人生命体征，应对洗浴设施设备及用品进行清洁消毒。	
		擦洗身体	一天一次	05:00-22:00	计次	30	50 爱心分/次	用清洁工具擦拭身体。	携带随身工具，前往老年人住所为老年人提供服务，擦浴服务过程中时刻注意环境温度，水温，足部、会阴应用专用水盆、毛巾。擦洗完成后，为老年人更换干净衣裤，盖好被子，清理环境，并对工具进行消毒处理。	

拱墅区基本养老服务清单和服务标准										
序号	服务分类 (一级目录)	服务名称 (二级目录)	限制条件	订单限制时间	计费方式	最少服务时长 (分钟)	指导价	内容摘要	服务内容	备注
		中医疗足浴	一天一次	05:00-22:00	计次	60	50 爱心分/次	采用药物煎汤，将双足浸泡、洗浴、按摩的一种疗法。	结合老年人意愿以及身体状况，挑选药物煎汤，用温水和毛巾清洁双脚，去除脏污和角质，以温和的方式推拿足底穴位和经络，促进血液循环，足浴完成后用干净的毛巾擦干水分，并涂抹适量的保湿霜，保持足部的湿润，并对工具进行消毒处理。	
3	助洁	头部清洁	一周二次	05:00-22:00	计次	30	30 爱心分/次	头部清洁（含洗脸、梳头、理发洗头、剃须、清理耳内耵聍等）。	协助老人进行洗脸梳头（冬季应准备热水），为老人洗头，动作需要轻柔，洗完头后需要把头发吹干。剃须采用安全电剃须刀，禁止使用老式刀片，适度清理耳内耵聍。	
		口腔清洁	一天一次	05:00-22:00	计次	15	15 爱心分/次	口腔清洁（含刷卡、漱口、义齿清洗等）。	准备牙膏、牙刷、水杯、水、毛巾、防水垫、润唇油等物品。需先行评估老年人身体状况是否合适此项服务，协助老人调整姿势，开始服务，用毛巾擦净口角水痕，口角干裂时可涂抹润唇油。义齿清洁需准备、浸泡专门的清洁剂，而后在流动水中刷洗干净。	

拱墅区基本养老服务清单和服务标准										
序号	服务分类 (一级目录)	服务名称 (二级目录)	限制条件	订单限制时间	计费方式	最少服务时长 (分钟)	指导价	内容摘要	服务内容	备注
		手足清理	一月一次	05:00-22:00	计次	60	50 爱心分/次	泡脚、修剪趾甲等手足清理。	准备脚盆、温水、清洁剂、毛巾、修剪工具等。手足清洗用具需分开，在适宜水温中充分浸泡、擦洗，去除手足污垢，使用修剪工具修剪指(趾)甲后用。锉平指(趾)甲边缘。服务后清理现场，并对工具进行消毒处理。	
		排泄清理	一天一次	05:00-22:00	计次	30	30 爱心分/次	为老人开展协助如厕、更换尿不湿等排泄物清理服务。	协助卧床老人如厕，清理排泄物，帮助老人清洁私密处，换尿不湿，换贴身衣服。	
		床上清洁	一周一次	05:00-22:00	计次	15	15 爱心分/次	为老年人提供更换床单被罩，床位清洁，擦拭整理等床上清洁。	清理老人床上污垢，更换床上用品，保持床位干净整洁。	
		洗涤服务	一周一次	05:00-22:00	计时	60	35 爱心分/时	为老年人提供衣物、床上用品、窗帘等物品洗涤及晾晒服务。	使用老年人家中设备分类洗涤老年人衣物、床上用品、窗帘等物品，贴身衣物需进行适度消毒。如无清洗环境或者其他原因需在非老年人家中清洗，可叠加“代办代购”收取费用。	

拱墅区基本养老服务清单和服务标准										
序号	服务分类 (一级目录)	服务名称 (二级目录)	限制条件	订单限制时间	计费方式	最少服务时长 (分钟)	指导价	内容摘要	服务内容	备注
		居室基础清洁	一周一次	05:00-22:00	计时	60	35 爱心分/时	为老年人提供居室、卫生间、厨房、客厅等房间的日常清洁。	自带清洁工具,上门清洁老年人家中环境卫生,包含居室、客厅、卫生间、厨房、阳台等区域,清洁不同区域需使用不同的工具以及毛巾,避免造成交叉污染。卫生间需要适度消毒,服务完成后带走居室所有垃圾。	
4	助行	协助下床活动	一天一次	05:00-22:00	计次	15	15 爱心分/次	协助老人下床活动。	协助身体不便的老人平移下床进行活动,指导老年人开展适度的锻炼。	
		借助器具移动	一天一次	05:00-22:00	计次	15	15 爱心分/次	利用专业辅助工具协助老人下床活动。	协助身体不便的老人平移至床边,利用器具下床进行活动。	
		康复服务租赁	一天一次	05:00-22:00	计次	10	10 爱心分/天	为有需求的老年人提供康复辅具租赁服务。	抵扣老年人租赁康复辅具的租金费用,不包含押金。设备租赁结束后,需进行安全检查和消毒处理。	
		外出陪同	一天十次	05:00-22:00	计时	60	35 爱心分/时	陪同老人前往相关地点,以提供陪伴和支持为主要目的的服务。	根据老人的体力、活动障碍程度,提供助行服务。使用助行器具时应检查各部件是否完好完备,按助行器具的使用说明进行操作,助行活动宜在老人住宅周边区域内进行,注意途中安全,防止意外情况发生。	

拱墅区基本养老服务清单和服务标准										
序号	服务分类 (一级目录)	服务名称 (二级目录)	限制条件	订单限制时间	计费方式	最少服务时长 (分钟)	指导价	内容摘要	服务内容	备注
		代办代购	一天一次	05:00-22:00	计次	30	35 爱心分/次	为老年人提供代购、代缴、代订、代为申请等相关服务(含交通费)。	对接受委托的代办事项,应按照口头或书面的约定,准确记录所代办事项的内容、要求。必要时,应当向委托人口述一遍委托事项,请委托人确认。除即时清结者外,涉及现金的,应当面清点并核实。代办委托服务,应当保护老人隐私,不得向他人泄露老人个人信息。使用老人个人物品如手机、社保卡等提供代办服务时,应得到老人或相关第三方同意,并保证物品安全。应当保留代办服务的相关记录。	
5	助医	体征检测	一天一次	05:00-22:00	计次	20	35 爱心分/次	对老人进行全面身体检查,包括血压、血糖、血氧、尿酸、心跳等常规检查和监测。	携带专业医疗设备上门为老年人测量血压、血糖、血氧、尿酸、脉搏等生命体征,其中血糖、尿酸等破皮检测,需要有医疗资质的工作人员操作。测量数据需进行记录,为老年人建立健康数字档案,并提供健康指导。	
		康复训练	无限制	05:00-22:00	计次	60	70 爱心分/次	提供康复训练服务帮助此老年人改善功能障碍,提高生活能力和质量。	由具有专业资质的康复人员,通过不同的治疗手段,如物理治疗、作业治疗、康复工程、康复护理、中医治疗、心理咨询、文体治疗等方式,结合不同的服务,如机构康复治疗、社区康复治疗、居家康复治疗等为服务对象改善功能,提高生活质量。	

拱墅区基本养老服务清单和服务标准										
序号	服务分类 (一级目录)	服务名称 (二级目录)	限制条件	订单限制时间	计费方式	最少服务时长 (分钟)	指导价	内容摘要	服务内容	备注
		按摩理疗	无限制	05:00-22:00	计次	30	50 爱心分/次	为老年人提供头面部、四肢、腹部、腰背等部位按摩；通过专业设备，为老年人提供中频电治疗，红外线治疗等理疗服务。	必须由拥有专业资质的医疗人员提供服务。按摩需要轻柔缓慢，操作人员需要手套之类的卫生措施。理疗需要有适应症才可治疗，时间均控制在 30 分钟内。	
6	助急	紧急援助	不限制	05:00-22:00	计次	1	300 爱心分/次	老年人生命、财产遇到危险时，提供紧急帮助和上门救援。	为老年人提供紧急救援服务，包含走失带回，上门急救，紧急送医等。	
		日常维修	每周两次	05:00-22:00	计次	20	40 爱心分/次	为有需求的老年人提供各类入户维修服务	上门为老年人提供水电、小家电的维修服务。含水龙头、马桶水箱、阀门、浴缸、水管、面盆的防水堵漏。插座、灯具维修、电线短路检查与维修。此费用仅包含上门维修人工费用，不含材料。	

拱墅区基本养老服务清单和服务标准										
序号	服务分类 (一级目录)	服务名称 (二级目录)	限制条件	订单限制时间	计费方式	最少服务时长 (分钟)	指导价	内容摘要	服务内容	备注
7	其它	定期探访关爱	一天一次	05:00-22:00	计次	10	5 爱心分/次	根据老年人或者其家庭成员的意愿，定期上门探访老年人。	服务人员定期上门，通过探访，了解老年人表达能力、行动能力、反应能力、疾病情况、精神状况等健康方面情况，评估老年人身体状态，协助老年人获取福利待遇，检查并提醒安全隐患，收集老年人服务需求，帮助对接养老服务和医疗健康等服务资源。	
		精神慰藉	一天两次	05:00-22:00	计时	60	35 爱心分/小时	为老年人提供心灵需求和情感状态的关注、支持和关怀。	采取读书读报帮助老年人了解时事，向老年人讲授智能电子设备使用方法，与老人谈心聊天、提供心理沟通安慰，帮助老年人与亲属进行在线交流、视频探访等，促进老年人身心健康和保持积极的生活态度。	

特别说明：

- 1. 以上服务项目及标准可根据上级要求和实际需求实时调整。
- 2.1 爱心分等值 1 元人民币。

第六部分 应提交的有关格式范例

资格文件部分

目录

(1) 符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函……………（页码）

(2) 联合协议……………（页码）

(3) 落实政府采购政策需满足的资格要求……………（页码）

(4) 本项目的特定资格要求……………（页码）

一、符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函

杭州市拱墅区民政局、浙江万汇招标代理有限公司：

我方参与 2025 年-2026 年养老服务“爱心卡”项目 【项目编号： 】政府
采购活动，郑重承诺：

（一）具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定的条件：

- 1、具有独立承担民事责任的能力；
- 2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- 3、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- 4、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- 5、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；
- 6、具有法律、行政法规规定的其他条件。

（二）未被信用中国（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（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。

（三）不存在以下情况：

1、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参加同一合同项下的政府采购活动的；

2、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。

供应商名称(电子签名)：

日期： 年 月 日

二、联合协议（如果有）

[以联合体形式响应的，提供联合协议（附件 5）；本项目不接受联合体响应或者供应商不以联合体形式响应的，则不需要提供）]

三、落实政府采购政策需满足的资格要求

（根据征集公告落实政府采购政策需满足的资格要求选择提供相应的材料；未要求的，无需提供）

A. 专门面向中小企业，服务全部由符合政策要求的中小企业（或小微企业）承接的，提供相应的中小企业声明函（附件 7）。

B. 要求以联合体形式参加的，提供联合协议（附件 5）和中小企业声明函（附件 7），联合协议中中小企业合同金额应当达到征集公告载明的比例；如果供应商本身提供所有标的均由中小企业承接的，并相应达到了前述比例要求，视同符合了资格条件，无需再与其他中小企业组成联合体参加政府采购活动，无需提供联合协议。

C. 要求合同分包的，提供分包意向协议（附件 6）和中小企业声明函（附件 7），分包意向协议中中小企业合同金额应当达到征集公告载明的比例；如果供应商本身提供所有标的均由中小企业承接的，并相应达到了前述比例要求，视同符合了资格条件，无需再向中小企业分包，无需提供分包意向协议。

四、本项目的特定资格要求

（根据征集公告本项目的特定资格要求提供相应的材料；未要求的，无需提供）

商务技术文件部分

目录

(1) 响应函..... (页码)

(2) 授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明..... (页码)

(3) 分包意向协议..... (页码)

(4) 符合性审查资料..... (页码)

(5) 评标标准相应的商务技术资料..... (页码)

(6) 服务团队人员配备情况表..... (页码)

(7) 商务技术偏离表..... (页码)

(8) 政府采购供应商廉洁自律承诺书..... (页码)

一、响应函

杭州市拱墅区民政局、浙江万汇招标代理有限公司：

我方参加你方组织的 2025 年-2026 年养老服务“爱心卡”项目 【项目编号：_____】招标的有关活动，并对此项目进行响应。为此：

1、我方承诺响应有效期从提交响应文件的截止之日起_____天（不少于 90 天），本响应文件在响应有效期满之前均具有约束力。

2、我方的响应文件包括以下内容：

2.1 资格文件：

2.1.1 符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函；

2.1.2 联合协议（如果有）；

2.1.3 落实政府采购政策需满足的资格要求（如果有）；

2.1.4 本项目的特定资格要求（如果有）。

2.2 商务技术文件：

2.2.1 响应函；

2.2.2 授权委托书或法定代表人（单位负责人）身份证明；

2.2.3 分包意向协议（如果有）；

2.2.4 符合性审查资料；

2.2.5 评标标准相应的商务技术资料；

2.2.6 服务团队人员配备情况表；

2.2.7 商务技术偏离表；

2.2.8 政府采购供应商廉洁自律承诺书。

2.3 报价文件

2.3.1 开标一览表（报价表）；

2.3.2 中小企业声明函（如果有）。

3、我方承诺除商务技术偏离表列出的偏离外，我方响应征集文件的全部要求。对响应文件中材料的真实性、合法性负责。

4、如我方中标，我方承诺：

4.1 在收到中标通知书后，在中标通知书规定的期限内与你方签订合同；

4.2 在签订合同时不向你方提出附加条件；

4.3 按照征集文件要求提交履约保证金；

4.4 在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

5、对通过政采云平台开展的质疑、投诉等活动，我方承诺并接受平台以电子送达的方式送达相关文书。我方认可电子送达与邮寄送达具有同等法律效力，以文书到达政采云平台日期为送达日期，本公司保证政采云平台账号真实有效。

6、其他补充说明：_____。

供应商名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

二、授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明

授权委托书（适用于非联合体响应）

杭州市拱墅区民政局、浙江万汇招标代理有限公司：

现委托（姓名）为我方代理人（身份证号码：_____，手机：_____，所在单位：_____），以我方名义处理 2025 年-2026 年养老服务“爱心卡”项目 【项目编号：_____】政府采购响应的一切事项，其法律后果由我方承担。

委托期限：自_____年_____月_____日起至_____年_____月_____日止。

特此告知。

供应商名称(电子签名)：

签发日期：_____年_____月_____日

授权委托书（适用于联合体响应）

杭州市拱墅区民政局、浙江万汇招标代理有限公司：

现委托（姓名）为我方代理人（身份证号码：_____，手机：_____），以我方名义处理 2025 年-2026 年养老服务“爱心卡”项目 【项目编号：_____】政府采购响应的一切事项，其法律后果由我方承担。

委托期限：自_____年_____月_____日起至_____年_____月_____日止。

特此告知。

联合体成员名称(电子签名/公章)：

联合体成员名称(电子签名/公章)：

.....

日期：_____年_____月_____日

（注：若联合体响应的，联合体各方均需加盖公章）

法定代表人、单位负责人或自然人本人的身份证明（适用于法定代表人、单位负责人或者自然人本人代表供应商参加响应）

身份证件扫描件：

正面：

反面：

供应商名称(电子签名)：

日期： 年 月 日

三、分包意向协议（如果有）

[中标后以分包方式履行合同的，提供分包意向协议(附件 6)；征集人不同意分包或者供应商中标后不以分包方式履行合同的，则不需要提供。]

四、符合性审查资料

序号	实质性要求	需要提供的符合性审查资料	响应文件中的页码位置
1	响应文件按照征集文件要求签署、盖章。	需要使用电子签名或者签字盖章的响应文件的组成部分	见响应文件第____页
2	响应文件中承诺的响应有效期不少于征集文件中载明的响应有效期	响应函	见响应文件第____页
3	其他实质性要求 1:	征集文件其他实质性要求相应的材料(“▲”系指实质性要求条款，征集文件无其它实质性要求的，无需提供)	见响应文件第____页
4	其他实质性要求 2:		见响应文件第____页
...	其他实质性要求……:		见响应文件第____页

注：按本格式和要求提供。

五、评标标准相应的商务技术资料

（按征集文件第四部分评标办法前附表中“响应文件中评标标准相应的商务技术资料目录”提供资料。）

六、服务团队人员配备情况表

序号	姓名	年龄	学历	专业	证书名称及编号	拟任岗位或职责	工作经验	到位率
1								
2								
3								
4								
.....								

注：在填写时，可根据实际情况及本表格式自行划表填写。

七、商务技术偏离表

序号	征集文件章节及具体内容	响应文件章节及具体内容	偏离说明
1			
2			
3			
.....			

投标人保证：除商务技术偏离表列出的偏离外，投标人响应招标文件的全部要求。

注：1. 按本格式和要求提供。

2. 本表格所反映的偏离情况与“符合性审查资料”、“评标标准相应的商务技术资料”不一致的，以“符合性审查资料”、“评标标准相应的商务技术资料”为准。

3. 投标人须保证：除商务技术偏离表列出的偏离外，投标人响应招标文件的全部非实质性要求。

八、政府采购供应商廉洁自律承诺书

杭州市拱墅区民政局 、浙江万汇招标代理有限公司：

我单位响应你单位项目招标要求参加响应。在这次响应过程中和中标后，我们将严格遵守国家法律法规要求，并郑重承诺：

一、不向项目有关人员及部门赠送礼金礼物、有价证券、回扣以及中介费、介绍费、咨询费等好处费；

二、不为项目有关人员及部门报销应由你方单位或个人支付的费用；

三、不向项目有关人员及部门提供有可能影响公正的宴请和健身娱乐等活动；

四、不为项目有关人员及部门出国（境）、旅游等提供方便；

五、不为项目有关人员个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女工作安排等提供好处；

六、严格遵守《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国民法典》等法律法规，诚实守信，合法经营，坚决抵制各种违法违纪行为。

如违反上述承诺，你单位有权立即取消我单位响应、中标或在建项目的建设资格，有权拒绝我单位在一定时期内进入你单位进行项目建设或其他经营活动，并通报市财政局。由此引起的相应损失均由我单位承担。

供应商名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

报价文件部分

目录及报价情况说明

(1) 开标一览表（报价表）	（页码）
(2) 中小企业声明函	（页码）

二、中小企业声明函（如果有）

[征集公告落实政府采购政策需满足的资格要求为“无”即本项目或标项未预留份额专门面向中小企业时，符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的小微企业拟享受价格扣除政策的，需提供中小企业声明函（附件7）。]

附件

附件 1:

残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加杭州市拱墅区民政局的2025年-2026年养老服务“爱心卡”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。

供应商名称（电子签名）：

日 期：

附件 2：质疑函范本及制作说明

质疑函范本

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址： 邮编：

联系人： 联系电话：

授权代表：

联系电话：

地址： 邮编：

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：

质疑项目的编号： 包号：

征集人名称：

采购文件获取日期：

三、质疑事项具体内容

质疑事项 1：

事实依据：

法律依据：

质疑事项 2

.....

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：

签字（签章）：

公章：

日期：

质疑函制作说明：

1. 供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。
2. 质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应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。
3. 质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。
4. 质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。
5. 质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。
6. 质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

附件 3：投诉书范本及制作说明

投诉书范本

一、投诉相关主体基本情况

投诉人：

地 址：邮编：

法定代表人/主要负责人：

联系电话：

授权代表：联系电话：.....

地 址：邮编：

被投诉人 1：

地 址：邮编：

联系人：联系电话：

被投诉人 2

.....

相关供应商：

地 址：邮编：

联系人：联系电话：

二、投诉项目基本情况

采购项目名称：

采购项目编号：包号：

征集人名称：

代理机构名称：

采购文件公告：是/否 公告期限：

采购结果公告：是/否 公告期限：

三、质疑基本情况

投诉人于年月日,提出质疑,质疑事项为：

征集人/代理机构于年月日,就质疑事项作出了答复/没有在法定期限内作出答复。

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1:

事实依据:

法律依据:

投诉事项 2

.....

五、与投诉事项相关的投诉请求

请求:

签字(签章):

公章:

日期:

投诉书制作说明:

1. 投诉人提起投诉时,应当提交投诉书和必要的证明材料,并按照被投诉人和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书副本。

2. 投诉人若委托代理人进行投诉的,投诉书应按要求列明“授权代表”的有关内容,并在附件中提交由投诉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。

3. 投诉人若对项目的某一分包进行投诉,投诉书应列明具体分包号。

4. 投诉书应简要列明质疑事项,质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

5. 投诉书的投诉事项应具体、明确,并有必要的事实依据和法律依据。

6. 投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

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

附件4：业务专用章使用说明函

业务专用章使用说明函

杭州市拱墅区民政局、浙江万汇招标代理有限公司：

我方(供应商全称)是中华人民共和国依法登记注册的合法企业，在参加你方组织的 2025 年-2026 年养老服务“爱心卡”项目【项目编号：】响应活动中作如下说明：我方所使用的“XX 专用章”与法定名称章具有同等的法律效力，对使用“XX 专用章”的行为予以完全承认，并愿意承担相应责任。

特此说明。

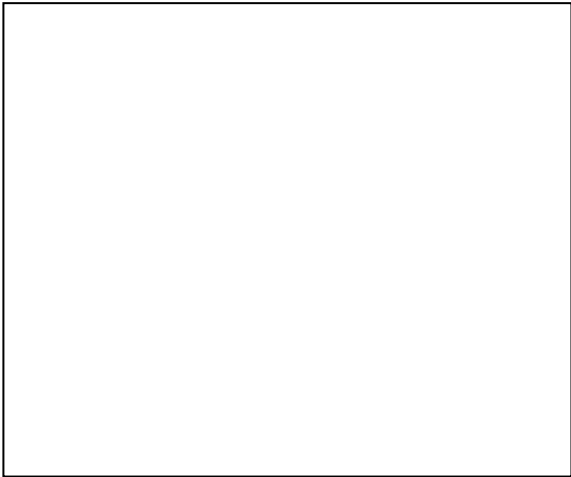
响应单位（法定名称章）：

日期： 年 月 日

附：

响应单位法定名称章（印模）

响应单位“XX 专用章”（印模）



附件5：联合协议

联合协议

（以联合体形式响应的，提供联合协议；本项目不接受联合体响应或者供应商不以联合体形式响应的，则不需要提供）

（联合体所有成员名称）自愿组成一个联合体，以一个供应商的身份参加（2025年-2026年养老服务“爱心卡”项目）【项目编号：_____】响应。

一、各方一致决定，（某联合体成员名称）为联合体牵头人，代表所有联合体成员负责响应和合同实施阶段的主办、协调工作。

二、所有联合体成员各方签署授权书，授权书载明的授权代表根据征集文件规定及响应内容而对征集人、采购机构所作的任何合法承诺，包括书面澄清及响应等均对联合响应各方产生约束力。

三、本次联合响应中，分工如下：

（联合体成员1）承担的工作和义务为：_____；

（联合体成员2）承担的工作和义务为：_____；

.....

四、联合体成员中小企业合同份额。

1、（联合体成员X,.....）提供的服务由小微企业承接，其合同份额占到合同总金额_____%以上。（未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额中的非预留部分采购包，接受联合体响应的，联合协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体报价给予4%的扣除。供应商拟享受以上价格扣除政策的，填写有关内容）

2、中小企业合同金额达到_____%，小微企业合同金额达到_____%。（要求以联合体形式参加的项目或采购包，供应商按征集文件第一部分征集公告申请人的资格要求中规定的联合协议中中小企业、小微企业合同金额应当达到的比例要求填写。）

五、如果中标，联合体各成员方共同与征集人签订合同，并就采购合同约定的事项对征集人承担连带责任。

六、有关本次联合响应的其他事宜：

1、联合体各方不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。

2、联合体中有同类资质的各方按照联合体分工承担相同工作的，按照资质等级较低的供应商确定资质等级。

3、本协议提交征集人、采购机构后，联合体各方不得以任何形式对上述内容进行修改或撤销。

联合体成员名称(电子签名/公章):

联合体成员名称(电子签名/公章):

.....

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

附件 6：分包意向协议

分包意向协议

（中标后以分包方式履行合同的，提供分包意向协议；征集人不同意分包或者供应商中标后不以分包方式履行合同的，则不需要提供。）

（供应商名称）若成为 2025 年-2026 年养老服务“爱心卡”项目【项目编号： 】的中标供应商，将依法采取分包方式履行合同。（供应商名称）与（所有分包供应商名称）达成分包意向协议。

一、分包标的及数量

（供应商名称）将 XX 工作内容 分包给（分包供应商 1 名称），（分包供应商 2 名称），具备承担 XX 工作内容相应资质条件且不得再次分包；

.....

二、分包供应商中小企业合同份额

1、（分包供应商 X,）提供的服务全部由小微企业承接，其合同份额占到合同总金额 _____% 以上。（未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额中的非预留部分采购包，允许分包的，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，对大中型企业的报价给予 4% 的扣除。供应商拟享受以上价格扣除政策的，填写有关内容。）

2、中小企业合同金额达到 _____%，小微企业合同金额达到 _____%。（要求合同分包形式参加的项目或采购包，供应商按征集文件第一部分征集公告申请人的资格要求中规定的分包意向协议中中小企业、小微企业合同金额应当达到的比例要求填写。）

三、分包工作履行期限、地点、方式

四、质量

五、价款或者报酬

六、违约责任

七、争议解决的办法

八、其他

中小企业合同金额达到 _____%，小微企业合同金额达到 _____%。

供应商名称(电子签名)：

分包供应商名称(电子签名/公章)：

.....

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

附件 7：中小企业声明函

中小企业声明函（服务）

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 （采购人） 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。

投标人名称（电子签名）：

日 期：

注：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。②《中小企业声明函》中“标的名称”、“采购文件中明确的所属行业”依据招标文件第二部分投标人须知前附表中“采购标的及其对应的中小企业划分标准所属行业”的指引，逐一填写，不得缺漏。