

杭州市政府采购项目 采购需求

采购单位：杭州市临平区人民政府运河街道办事处

项目名称：运河街道居家养老服务电子津贴服务项目

编制单位：杭州市临平区人民政府运河街道办事处

杭州中瑞招标代理有限公司

编制时间：2025年2月

一、需求调查情况

(一) 本项目是否需要开展需求调查：是 否

(二) 本项目是否属于可以不再重复开展需求调查情形：是 否

(三) 需求调查方式

咨询 论证 问卷调查 其他方式（市场调研）

(四) 需求调查对象

政采平台已招标完成项目服务进行市场调研。

(五) 需求调查结果

1. 相关产业发展情况

随着我国人口老龄化程度日趋严重，居家养老服务成为了养老服务产业的迫切需要。通过第三方评估机构对老年人能力的评估，继而开展居家养老服务，旨在推进养老服务事业发展，繁荣养老服务产业，营造更加充满活力的养老服务市场环境，在更高层次上贴近老年人实际需要，解决老年人最迫切、最期盼的养老问题和生活问题。

2. 市场供给情况

从市场供应商情况来看，市场上从事居家上门养老服务的单位虽然多，但多数是社会组织机构，只有小部分供应商为企业，且多数为大型企业；

3. 同类采购项目历史成交信息情况

(1) 杭州市临平区塘栖镇人民政府的 2024 年塘栖镇养老电子津贴政府采购项目，中标金额：10000000 元；

(2) 杭州市临平区人民政府乔司街道办事处的乔司街道居家养老服务采购项目，中标金额：5200000 元；

(3) 杭州市余杭区人民政府仁和街道办事处的仁和街道居家养老服务项目招标项目，中标金额：3900000 元。

4. 可能涉及的运行维护、升级更新、备品备件、耗材等后续采购情况

本项目不涉及

5. 其他相关情况

无

二、采购需求内容

(一) 项目概况

随着我国人口老龄化程度日趋严重，居家养老服务成为了养老服务产业的迫切需要。通过第三方评估机构对老年人能力的评估，继而开展居家养老服务，旨在推进养老服务事业发展，繁荣养老服务产业，营造更加充满活力的养老服务市场环境，在更高层次上贴近老年人实际需要，解决老年人最迫切、最期盼的养老问题和生活问题。

为落实上级部门购买居家养老服务项目，推进政府购买居家养老服务工作的规范化、专业化，满足老年人个性化、多样化定制服务需求，按照“政府主导、社区参与、实体服务、机构运作”的工作思路，根据上级部门相关要求，结合塘栖镇现有实际情况，对本次居家养老服务项目组织政府采购。

(二) 预算金额（元）：**6600000（标项一：3500000元；标项二：3100000元）。**

(三) 需满足的政府采购政策目标和具体支持对象

扶持中小企业 节能环保 其他（_____）

(四) 采购标的是否进口产品：进口 国产 不适用

(五) 拟采购标的的技术要求

拟采购标的 1

标的内容	运河街道居家养老服务电子津贴服务项目标项一		
数量	1	单位	项
功能和质量要求	服务范围：兴旺村、亭趾村、费庄村、明智村、南栅口社区、褚家坝社区、唐公村、杭南村、杭信村、五杭村、亭趾社区、运旺社区。		

拟采购标的 2

标的内容	运河街道居家养老服务电子津贴服务项目标项二		
数量	1	单位	项

功能和质量要求	服务范围：东新村、螺蛳桥村、博陆村、新宇村、戚家桥村、双桥村、博杭社区。
---------	--------------------------------------

(六) 拟采购标的的商务要求

1. 交付（实施）的时间（期限）：服务期限为2年。
2. 交付（实施）的地点（范围）：杭州临平区运河街道
3. 付款条件（进度和方式）

序号	付款比例（%）	考核要求
1	按实结算	服务费根据杭州市市民卡每季度结算一次，采用后付原则，以中标折扣后的单价结合实际服务次数（时间）、服务内容以及电话回访和满意度考核情况，支付实际的服务金额（最后一期服务费的支付将实行第三方后评“考核工作”），多余部分将予以扣回或退回。

4. 售后服务要求
无。

5. 其他商务要求（包装和运输、保险等）
无。

(七) 采购项目的其他要求

二、招标项目概况（内容、用途、数量、简要技术要求等）

标项	数量	单位	预算金额	简要技术要求、用途	备注
一	1	项	预算总金额：350 万元（两年）。	服务村社为：兴旺村、亭趾村、费庄村、明智村、南栅口社区、褚家坝社区、唐公村、杭南村、杭	本项目预算为采购人根据上年度资金使用和本年度需要扩面的所

				信村、五杭村、亭趾社区、 运旺社区。	需预估金额，最 终结算根据具体 根据实际服务进 行结算，投标人 自行考虑相关风 险。
二	1	项	预算总金额：310 万元 (两年)。	服务村社为：东新村、螺 蛳桥村、博陆村、新宇村、 戚家桥村、双桥村、博杭 社区。	

注：投标人可选择其中一个或多个标项进行投标，但只能中一个标项，中标次序按标项一、标项二进行确定（如投标人被确定为标项一的第一中标候选人，则标项二将不被推荐为中标候选人，以此类推）；如投两个标项，投标文件需按标项分开制作并按标项上传政采云系统。

三、服务内容

（一）居家养老服务对象

符合根据《杭州市临平区养老服务电子津贴实施办法（试行）》（临民〔2021〕42 号）文件规定的对象纳入政府居家养老服务范围（运河街道本地户籍）。

（二）基本要求

- 1、应有老年人的服务预案，明确服务内容；
- 2、定期进行检查，并记录检查结果（包含内容、时间、地点、人员、落实情况等）；
- 3、为老年人提供的服务完成率达 100%，老年人或监护人满意率 $\geq 85\%$ 。

（三）报价特别说明及结算方式

1、**报价特别说明：**根据《杭州市临平区养老服务电子津贴实施办法（试行）》（临民〔2021〕42 号）文件规定（详见附件8），本项目价格不列为评审因素，中标人最终执行价格按《杭州市临平区养老服务电子津贴实施办法（试行）》（临民〔2021〕42 号）文件按实际服务进行结算，投标人在政采云系统填报投标价格时请填写标项预算价格，如投标人填写的报价与预算不符，由评标委员会进行修正，投标人不接受修正的，做无效标处理。

2、**结算方式：**按实际服务时间结算，但总支付金额不超过标项总预算。

合同支付总额在标项总预算框架范围内予以支付，中标方有义务提醒采购方合同

费用总额不应超过项目预算。

（四）服务内容

1. 生活照料服务：为老年人提供助餐、助洁、助浴、助行、助急等生活服务。

1.1 助餐服务

1.1.1 基本内容

助餐服务的基本内容包括：

——上门送（做）餐。

——协助进食。

1.1.2 服务要求

1.1.2.1 符合国家、省食品安全法律法规的规定。

1.1.2.2 依据服务对象的身体状况、饮食习惯及医嘱合理配餐，注意营养。

1.1.2.3 送（做）餐、用餐工具卫生消毒应符合卫生规范要求。

1.1.2.4 协助吞咽功能障碍的服务对象进食，要将食物切碎，并随时关注其自行取食，防止意外。

1.2 助洁服务

1.2.1 助洁服务的基本内容包括：

——居室整洁，可包括打扫卧室、厨房、卫生间等居室卫生。

——物具清洁，可包括服务对象生活用品的清洗和消毒。

——衣物洗涤，可包括清洗熨烫衣物，清洗床上用品。

——个人整洁，可包括为服务对象理发、洗脸、洗脚、修剪指甲、采耳等。

1.2.2 服务要求

1.2.2.1 居室内部整洁、无异味，移动的物品放回原位。

1.2.2.2 清洁方法得当，节约用水，安全卫生，被清洁物品无损伤。

1.2.2.3 用于生活护理的个人用具保持清洁。

1.2.2.4 洗涤衣物前应先检查口袋，其次检查被洗衣物的性状，并告知客户。

1.2.2.5按照衣物类别，以正确的方式洗涤、熨烫、晾晒衣物，避免衣物损伤。

1.2.2.6根据服务内容，提供专业服务工具，并以正确的方式进行消毒，保持工具清洁。

1.3 助浴服务

1.3.1 基本内容

助浴服务的基本内容包括：

——上门助浴。

——外出助浴。

注：沐浴方式可包括协助服务对象淋浴、盆浴、擦洗身体、足浴。

1.3.2 服务要求

1.3.2.1应针对服务对象身体状况，选择适宜的沐浴方式和沐浴时间，空腹或饱餐忌沐浴。

1.3.2.2外出助浴应选择有资质的公共沐浴场所。

1.3.2.3助浴过程宜有服务对象家属或其他监护人在场。

1.3.2.4应采取防护措施，防止烫伤、跌倒、着凉等不良事件的发生。

1.3.2.5沐浴后身上无异味、无污垢，皮肤清洁；浴后宜适当饮水。

1.4 助急服务

1.4.1 除特殊“助急”服务之外的日常家电维修、开锁修锁、管道疏通、水电保修、换液化气。

1.4.2 基本内容

助急的基本内容包括：

——紧急呼叫服务。

——特殊“助急”服务。

1.4.2.1 紧急呼叫服务可包括对老人发出的紧急呼叫请求作出快速响应确保老年人的紧急情况得到处理。

1.4.2.2特殊“助急”服务可包括在特殊时间段，针对老年人家中水管爆裂及电路故障两类突发情况，作出快速响应并有效解决。

1.5 助行服务

1.5.1助行服务的基本内容包括：

- 陪同户外散步。
- 陪同外出购物、会友。
- 陪同外出办理其他社会事务。

1.5.2 服务要求

1.5.2.1合理安排外出时间，且时间不宜太长。

1.5.2.2出行前，注意携带必备物品、药品。

1.5.2.3轮椅出行时应有服务对象家属或其他监护人陪同。

1.5.2.4随行途中，时刻关注服务对象身体精神状况及周围环境，防止走失和发生意外。

2. 康复护理服务：为老年人提供医疗协助服务、健康咨询服务、康复理疗指导、个体康复训练服务、提供基本的医疗护理服务，同时提倡“医养结合”，为互联网+养老系统等相关专业相融合做准备。

2.1 医疗协助服务：

2.1.1助医服务的基本内容包括：

——陪同就诊，服务范围包括常见病、慢性病复诊，辅助性检查，门诊注射、换药。

——协助服药，服务范围包括提醒、协助无吞咽障碍和精神疾患且口服用药的服务对象服药。

——康复辅助，服务范围包括协助进行肢体被动活动，协助使用拐杖、支架、步行器或轮椅；对有失能风险的老年人群开展体适能康复训练；整理家庭药箱、测量血压和体温。

2.1.2 服务要求

2.1.2.1遵守医嘱，按时正确给药，不得擅自给老人服用其他任何药品。

2.1.2.2康复辅助应在医师、护士等专业人士指导下进行。

2.1.2.3康复辅助应注意服务对象身体适应情况，防止损伤。

2.1.2.4健康咨询服务，通过电话、网络及会议报告等方式为老年人提供预防保健、康复护理及老年期营养、心理健康等知识教育。

2.1.2.5 老年人健康档案建档率达 100%。

2.2 健康咨询服务：通过电话、网络及会议报告或老年学校等方式为老年人提供预防保健、康复护理及老年期营养、心理健康等知识教育。

2.3 康复理疗指导：现场理疗，及指导老年人正确执行医嘱。指导老年人正确使用康复、保健仪器。

2.4 个体康复训练服务：制定个性化康复方案，维持和改善体适能状况，控制慢性疾病发生发展。

2.5 提供基本的医疗护理服务：健康促进：生活自理能力训练、提供常见疾病的饮食、用药和康复锻炼宣教、预防跌倒和压疮的健康指导；常见的临床护理项目：基本的生命体征监测、常见的导管维护和伤口造口皮肤护理、家庭氧疗、鼻饲、胰岛素注射等方法指导。

3. 精神慰藉服务：通过谈心、咨询、专业的心理干预，为老年人提供相关服务。

3.1 精神支持服务：读报，耐心倾听，能与老年人进行谈心、交流。

3.2 心理疏导服务：掌握老年人心理特点和基本沟通技巧，能够观察老年人的情绪变化，并通过心理干预手段调整老年人心理状态。

3.3 尊重并保护老年人隐私。

4. 其他要求

4.1 服务人员须听懂本地方言，并进行相关专业培训取得相关资格或岗位证书，从事能力与之相配套专业对应本项目提供相应服务。

4.2 其他未尽事宜可另行签订补充协议文本。

四、服务要求

1、中标人需根据互联网+养老系统配备履行合同相对应的管理与服务能力信息

化网络管理平台（例：居家养老服务信息平台或呼叫中心），并依照评估结果与老年人约定具体的服务内容，选派符合条件的服务员，对提出需求申请的老年人进行上门专业服务，并对服务结果进行跟踪反馈。同时对服务项目实行明码标价，实施公开承诺服务。

2、拟派本项目的主要负责人有养老服务和医疗康复管理经验，本科及以上学历；拟派团队应按规定配备好相应资质的管理护理人员，建立健全各项规章制度、服务标准、工作流程，确保服务质量，并接受采购单位等相关部门的监督和考核；

3、中标人在提供服务中要做好服务时间、服务次数、服务项目等记录。中标单位应组织人员向服务对象宣传服务内容、服务方法以及维权方式。中标单位服务人员服务开始和结束，向服务对象解释服务全过程，便于服务对象及时了解，并征求服务对象意见，同时应保证服务时间和服务内容落实到位，并接受相应监督管理。

4、中标单位的服务人员需经专业培训，掌握相关专业知识，并积极组织培训与考证工作，服务员持证率不得低于 90%，并保持逐年提升。

5、中标单位服务人员上门服务时必须穿统一的工作服、佩戴工作证，能在约定服务时间前 5 分钟到达服务岗位。

6、中标单位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。

7、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）。

8、中标单位违反约定，未能达到服务标准，采购人有权要求中标单位进行整改，并扣取相应的服务费用；由于中标单位造成服务对象经济损失或政府形象受损的，采购人应扣取相关服务费用，视情解除合同并追究中标单位相关法律责任。

9、服务人员与服务对象发生纠纷，由中标单位进行处理，处理期限不得超过 5 个工作日，处理结果应及时上报采购人备案。

10、采购人或用人单位有权对中标单位服务人员上述情况进行监督检查。

11、为确保项目正常运营管理，中标方必须明确内部管理职能，项目负责人每月在该项目指导运营服务工作不得少于 20 天。在服务期限内，管理团队负责人除培训、会议、休假外，必须常驻该项目地。如确因患病、辞职等原因需更换负责人，需提前

2个月向采购人提出申请，经批准后方可调整，否则将处罚款1万元/次。

12、在服务期间，中标单位认真执行《中华人民共和国老年人权益保障法》等规定要求，健全组织，狠抓服务质量，按省市下达的文件精神配足相关工作人员，定期组织养老护理职业资格培训、职称评定，达到90%持证上岗的要求，切实维护入住老人的合法权益，提供优质贴心服务。

五、其它要求：

1、中标人中标后不得将本项目的服务内容全部或部分转让、转包给他人经营。中标方独立承担运营过程中的债权债务和经济、安全、法律等责任，接受招标人和相关政府部门的监管。

2、中标人受托服务后，服务内容应当为老年人提供生活照护、康复护理、精神慰藉等服务。不得以任何形式向老年人推销各类保健品和相关药品。

3、中标人应当及时向监管方、委托方报告重大情况。年底服务结束期内，向合同委托方提交年度工作报告（包括：服务范围、服务对象、服务质量、运营管理、经营收支等有关情况）。

六、服务考核

接受定期考核。运河街道每年组织开展不少于二次的第三方测评。每次从服务对象中抽取5%的比例，抽取比例不少于50份进行满意度测评，服务对象对服务机构的满意度需达到90%以上。服务机构满意率未达到90%的，乙方需在三十日内进行整改，同时乙方应按本季度服务费的5%支付违约金，甲方有权在该季度应支付的服务费中予以抵扣，若满意率未达85%，乙方需在三十日内进行整改，同时乙方应按当年服务费的5%支付违约金，甲方有权在本年度应支付的服务费中予以抵扣，且甲方有权选择解除合同。

服务期间，招标方及民政部门将会同有关部门，每年对养老服务的管理、经费投入、收费标准、工作人员待遇、养老服务质量、公众评议等内容开展考核，中标人需无条件接受考核并积极配合，并适时根据各级政府、部门新出台的文件和规范进行完善。

七、其他事项

1、中标单位发放的人工工资不得低于本区的最低工资标准，且需为其缴纳社会保障和发放政府规定的其他福利（如高温费等）。

2、非计时类的服务项目（如维修、疏通等），将另行计付费。投标人需在投标文件中提供具体服务项目的收费价目表。

3、监管措施

（1）由采购人组织的考核机构进行电话回访调查服务情况及满意度情况考核。

（2）由各服务区内的各社区组织，采取察看服务记录、询访服务对象、跟踪抽查等形式，对工作人员服务项目落实情况、服务质量和服务对象满意度、社会认可度等方面进行评估考核，确定是否胜任服务工作，也将作为考核依据。

（3）中标人接受主管部门监管和全社会监督。

4、人员配置需求

4.1 各标项所需服务人员最低配置表

序号	名称	数量（人）	备注
1	项目负责人	1	负责全面日常协调、管理；
2	管理人员	4	负责日常协调、管理；
2	服务人员	19	根据实际情况配置（含项目管理人员）；
3	人员配置数量合计	≥24	包括项目负责人。
说明	1、以上人员数量为服务过程中最低人数，如投标人中标前相关人员人数不足，则需承诺中标后 10 个工作日内补齐不足人员（承诺书格式后附，内容自拟）。		
	2、各标项服务社区的项目管理及服务人员根据投标方案自行配备。		
	3、上表所需人员均由中标人负责招聘、落实，并依法签订劳动合同，严禁招聘未成年人员或无自主劳动能力人员；		
	4、中标人应依法缴纳社会保障；依法办理社会保险（除必须的养老保险外，还应包括第三者责任保险和员工人身意外保险）；		
	5、中标人应严格执行轮休、加班及高温补贴政策，按相关规定标准补贴；		

	6、中标后实际配置的养老护理员都需拥有政府部门颁发的养老护理员证书，否则采购人有权终止合同；
	7、各标项配备医生不少于 2 人。

三、合同订立安排

(一) 采购项目预(概)算(元)：6600000 (标项一：3500000 元；标项二：3100000 元)

(二) 开展采购活动的时间安排：2025 年 2 月

(三) 采购组织形式：集中采购 分散采购

(四) 委托代理安排

集中采购机构 部门集中采购机构

采购代理机构 自行采购(含电子卖场)

(五) 采购包划分：分标项 不分标项

(六) 合同分包：允许分包 不允许分包

(七) 供应商资格条件

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. 以联合体形式投标的，提供联合协议(本项目不接受联合体投标或者投标人不以联合体形式投标的，则不需要提供)；

3. 落实政府采购政策需满足的资格要求：

无；

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__%，其中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__%，其中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；

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。

(八) 采购方式

- 公开招标 邀请招标 竞争性谈判
竞争性磋商 询价 单一来源采购
电子卖场 其他采购方式（_____）

(九) 选择采购方式的理由

公开招标作为主要的采购方式。本项目符合公开招标要求。

(十) 竞争范围： 公开发布 电子卖场

(十一) 评审规则： 综合评分 最低价中标 其他（_____）

二、合同管理安排

(一) 合同类型

- 货物合同 服务合同
建设工程合同 其他（_____）

(二) 定价方式

- 固定总价 固定单价

成本补偿 绩效激励

(三) 合同文本的主要条款

拟采购标的 1

标的内容	运河街道居家养老服务电子津贴服务项目目标项一		
数量	1	单位	项
功能和质量要求	服务范围：兴旺村、亭趾村、费庄村、明智村、南栅口社区、褚家坝社区、唐公村、杭南村、杭信村、五杭村、亭趾社区、运旺社区。		

拟采购标的 2

标的内容	运河街道居家养老服务电子津贴服务项目目标项二		
数量	1	单位	项
功能和质量要求	服务范围：东新村、螺蛳桥村、博陆村、新宇村、戚家桥村、双桥村、博杭社区。		

2. 履行时间（期限）：服务期限为 2 年。

3. 履约地点和方式：杭州市临平区运河街道。

4. 价款或者报酬：/

5. 考核要求和付款进度安排

序号	付款比例（%）	考核要求
1	按实结算	服务费根据杭州市市民卡每季度结算一次，采用后付原则，以中标折扣后的单价结合实际服务次数（时间）、服务内容以及电话回访和满意度考核情况，支付实际的服务金额（最后一期服务费的支付将实行第三方后评“考核工作”），多余部分将予以扣回或退回。

6. 资金支付方式：银行转账

7. 质量保修范围和保修期：/

1) 服务周期满足采购要求。

(六) 履约验收标准

1) 满足所有采购需求及响应文件承诺；

2) 拟投服务团队人员全部到位，与响应文件人员信息清单一致；

3) 项目验收资料齐全；

(七) 履约验收其他事项

经验收后，中标人服务成果不合格的（或未通过评审的），采购人有权要求中标人进行整改，相关费用由中标人承担；如整改后仍不合格的，采购人有权解除合同，并可以拒绝支付未支付的款项，中标人已经收取的款项应退还给采购人。

四、风险控制措施和替代方案

该采购项目按照《政府采购需求管理办法》第二十五条规定，是否需要组织风险判断、提出处置措施和替代方案：是 否

(一) 国家政策变化应对措施

国家政策变化（不可预见），不属于商业风险的重大变化，继续履行合同对于当事人一方明显不公平的，受不利影响的当事人可以与对方重新协商；在合理期限（30天）内协商不成的，解除合同，双方自行承担各自损失。国家政策变化（不可预见），项目终止或乙方无法继续履行时，合同解除，双方自行承担各自损失。

(二) 实施环境变化应对措施

实施环境变化（不可预见），不属于商业风险的重大变化，继续履行合同对于当事人一方明显不公平的，受不利影响的当事人可以与对方重新协商；在合理期限（30天）内协商不成的，解除合同，双方自行承担各自损失。

实施环境变化（不可预见），项目终止或乙方无法继续履行时，合同解除，双方自行承担各自损失。

(三) 重大技术变化应对措施

在项目初期就要识别出其技术风险，以便下一步采取合适的预防措施，同时项目

组一定要本着项目的实际要求，选用合适、成熟的技术，千万不要无视项目的实际情况而选用一些虽然先进但并非项目所必须且自己又不熟悉的技术。

（四）预算项目调整应对措施

预算金额是招标公告以及招标文件的重要事项，其发生变化会直接影响供应商投标文件的编制以及投标供应商的数量，如果在投标截止前发生变化，必须做出更正通知。如果预算调整发生在发布招标公告到投标截止日之间，应发布更正公告，“更正”发生在投标截止时间至少 15 日前的，可按期开标，更正公告距离投标截止日不足 15 日的，应顺延提交投标文件的截止时间。如果因为在开标截止日之后出现投标报价普遍超过预算或者低于预算报价的供应商不足三家的情况，经论证确属预算编制不合理而导致预算金额太低的，应予以废标，待预算调整后再进行招标。

（五）因质疑投诉影响采购进度应对措施

1. 招标文件条款设置按照采购相关法律法规要求设置。

2. 对质疑投诉事项影响或者可能影响采购进度的，按照下列情况处理：（1）未确定中标（成交）供应商的，责令被质疑方按照有关规定澄清、整改，或者重新组织采购；（2）已确定中标（成交）供应商但尚未签订采购合同的，认定中标（成交）结果无效，按照有关规定顺次确定中标（成交）供应商，或者重新组织采购；（3）采购合同已经签订但尚未履行的，按照有关规定解除合同，并从符合中标（成交）条件的供应商中重新确定中标（成交）供应商，或者重新组织采购。

（六）采购失败应对措施

1. 分析失败原因，组织专家论证是否存在不合理条款重新采购。

2. 对潜在供应商进行了采购需求调研，至少有 3 家及以上市场潜在供应商可以满足本项目的采购服务需求后再实施。

（七）不按规定签订或者履行合同应对措施

1. 不按规定签订合同的，确定排名第二的中标候选人为中标人或重新采购。

2. 在合同履行环节，若中标人不按照规定履行合同，则应当承担违约责任，赔偿因违约造成的直接经济损失。

（八）出现损害国家利益和社会公共利益情形应对措施

(1) 采购合同已经签订但合同主要事项尚未履行完毕，继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，按照有关规定变更、中止或者解除合同，造成的损失由责任单位承担；(2) 采购合同主要事项已经履行完毕，对国家利益和社会公共利益造成的损失由责任单位承担。

(九) 其他采购和合同履行过程的风险及应对措施

无