

招 标 文 件

(服务类)

采购项目名称：政府购买分散供养特困人员照料护理服务项目

采购项目编号：SYCG-ZB-2026006

山阳县民政局（本级）

山阳县政府采购中心共同编制

2026年07月15日

第一章 投标邀请

山阳县政府采购中心（以下简称“代理机构”）受山阳县民政局（本级）委托，拟对政府购买分散供养特困人员照料护理服务项目进行国内公开招标，兹邀请符合本次招标要求的供应商参加投标。

一、采购项目编号：SYCG-ZB-2026006

二、采购项目名称：政府购买分散供养特困人员照料护理服务项目

三、招标项目简介

为健全特困人员救助供养体系，落实分散供养特困人员照料护理政策，补齐居家照护短板，防范独居特困对象意外风险，山阳县民政局拟通过政府购买服务方式，引入专业第三方服务机构，为辖区内分散供养特困人员提供规范化、专业化上门照料护理服务。项目资金纳入财政预算，通过公开招标选定服务承接主体。

四、供应商参加本次政府采购活动应具备的条件

（一）满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

（二）落实政府采购政策需满足的资格要求：

落实政府采购促进中小企业发展的相关政策：

采购包1（社会救助服务）：属于专门面向小微企业采购。

（三）本项目的特定资格要求：

采购包1：

无

五、电子化采购相关事项

本项目实行电子化采购，使用的电子化交易系统为：陕西省政府采购综合管理平台的项目电子化交易系统（以下简称“项目电子化交易系统”），登录方式及地址：通过陕西省政府采购网（<https://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/>）首页供应用户登录陕西省政府采购综合管理平台（以下简称“政府采购平台”），进入项目电子化交易系统。供应商应当按照以下要求，参与本次电子化采购活动。

（一）供应商应当自行在陕西省政府采购网-办事指南查看相应的系统操作指南，并严格按照操作指南要求进行系统操作。在登录、使用政府采购平台前，应当按照要求完成供应商注册和信息完善，加入政府采购平台供应商库。

（二）供应商应当使用纳入陕西省政府采购综合管理平台数字证书互认范围的数字证书及签章（以下简称“互认的证书及签章”）进行系统操作。供应商使用互认的证书及签章在政府采购平台进行的一切操作和资料传递，以及加盖电子签章确认采购过程中制作、交换的电子数据，均属于供应商真实意思表示，由供应商对其系统操作行为和电子签章确认的事项承担法律责任。

已办理互认的证书及签章的供应商，校验互认的证书及签章有效性后，即可按照系统操作要求进行身份信息绑定、权限设置和系统操作；未办理互认的证书及签章的供应商，按要求办理互认的证书及签章并校验有效性后，按照系统操作要求进行身份信息绑定、权限设置和系统操作。互认的证书及签章的办理与校验，可查看陕西省政府采购网-办事指南-CA及签章服务。

供应商应当加强互认的证书及签章日常校验和妥善保管，确保在参加采购活动期间互认的证书及签章能够正常使用；供应商应当严格互认的证书及签章的内部授权管理，防止非授权操作。

（三）供应商应当自行准备电子化采购所需的计算机终端、软硬件及网络环境，承担因准备不足产生的不利后果。

（四）政府采购平台技术支持：

在线服务：通过陕西省政府采购网-在线服务进行咨询。

技术服务电话：029-96702。

CA及签章服务：通过陕西省政府采购网-办事指南-CA及签章服务查看CA办理流程。

六、招标文件获取时间、方式及地址

（一）招标文件获取时间：详见采购公告。

（二）在招标文件获取开始时间前，采购人或代理机构将本项目招标文件上传至项目电子化交易系统，向供应商提供。供应商通过项目电子化交易系统获取招标文件。成功获取招标文件的，供应商将收到已获取招标文件的回执函。未成功获取招标文件的供应商，不得参与本次采购活动，不得对招标文件提起质疑。

成功获取招标文件后，采购人或代理机构进行澄清或者修改的，澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或代理机构将通过项目电子化交易系统发布澄清或者修改后的招标文件，供应商应当重新获取招标文件；澄清或者修改后的招标文件发布日期距提交投标文件截止日期不足15日的，采购人或代理机构顺延提交投标文件的截止时间。供应商未重新获取招标文件或者未按照澄清或者修改后的招标文件编制投标文件进行投标的，自行承担不利后果。

七、投标文件提交截止时间及开标时间、地点、方式

（一）投标文件提交截止时间及开标时间：详见采购公告。

（二）投标文件提交方式、地点：供应商应当在投标文件提交截止时间前，通过项目电子化交易系统提交投标文件。成功提交的，供应商将收到已提交投标文件的回执函。

（三）本项目采取网上开标，即采购人或代理机构通过项目电子化交易系统“开标/开启大厅”组织在线开标。

八、本投标邀请在陕西省政府采购网以公告形式发布

九、供应商信用融资

根据《陕西省财政厅关于加快推进我省中小企业政府采购信用融资工作的通知》（陕财办采〔2020〕15号）和《陕西省中小企业政府采购信用融资办法》（陕财办采〔2018〕23号）文件要求，为助力解决政府采购成交供应商资金不足、融资难、融资贵的问题，促进供应商依法诚信参加政府采购活动，有融资需求的供应商可登录陕西省政府采购网—陕西省政府采购金融服务平台（<https://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/zcdservice/zcd/shanxi/>），选择符合自身情况的“政采贷”银行及其产品，凭项目中标（成交）结果、中标（成交）通知书等信息在线向银行提出贷款意向申请、查看贷款审批情况等。

十、联系方式

采购人：山阳县民政局（本级）

地址：山阳县丰塔路172号

邮编：726400

联系人：山阳县民政局（本级）经办

联系电话：18992486106

代理机构：山阳县政府采购中心

地址：陕西省商洛市山阳县城关街道西河新区城投综合楼七楼

邮编：726400

联系人：杨老师

联系电话：0914-8866538

采购监督机构：山阳县财政局

联系人：樊老师

联系电话：0914-8322477

第二章 投标人须知

2.1 投标人须知前附表

序号	应知事项	说明和要求
1	采购预算（实质性要求）	本项目各包采购预算金额如下： 采购包1：4,225,180.00元 投标人的采购包投标报价高于采购包采购预算的，其投标文件将按无效处理。
2	最高限价（实质性要求）	详见第三章。 投标人的采购包投标报价高于最高限价的，其投标文件将按无效处理。
3	评标方法	采购包1：综合评分法 (详见第五章)
4	是否接受联合体	采购包1：不接受 如以联合体响应的，联合体各方均应当具备本招标文件要求的资格条件和能力。 1.两个以上供应商可以组成一个联合体，以一个供应商的身份参加采购活动。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。 2.参加联合体的供应商均应当具备本法第二十二条规定的条件，并应当向采购人提交联合协议，载明联合体各方承担的工作和义务。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。 3.联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。
5	落实节能、环保产品政策	1.根据《财政部发展改革委生态环境部市场监管总局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）相关要求，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、生态环境部等部门确定实施政府优先采购和强制采购的产品类别，以品目清单的形式发布并适时调整。 2.本项目采购任一产品属于节能产品政府采购品目清单中应强制采购的产品范围，供应商应当提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书，否则作无效投标处理。 3.本项目采购任一产品属于节能产品政府采购品目清单中应优先采购的产品范围，本项目采购任一产品属于环境标志产品政府采购品目清单中应优先采购的产品范围，评审得分/响应报价相同的，按供应商提供的优先采购产品认证证书数量由多到少顺序排列。

6	小微企业（监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业）价格扣除（仅非预留份额采购项目或预留份额采购项目中的非预留部分采购包适用）	关于本项目采购包中执行小微企业（监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业）价格扣除情况、具体扣除比例和规则详见第五章。
7	本国产品价格扣除（若采购项目适用本国产品标准）	本项目应执行《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）及《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）的要求，本项目采购包中执行本国产品价格扣除情况，具体扣除比例及规则见采购文件第五章。
8	充分、公平竞争保障措施（实质性要求）	核心产品允许有多个，不同供应商提供了任意一个相同品牌的核心产品，即视为提供相同品牌的供应商。 使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、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，由采购人或者采购人委托评标委员会采取随机抽取方式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。 采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌产品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随机抽取方式确定一个参加评标的投标人，其他投标无效。 核心产品清单详见第三章。 在符合性审查环节提供核心产品品牌不足3个的，视为有效投标人不足3家。
9	不正当竞争预防措施（实质性要求）	在评标过程中，评标委员会认为投标人投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的投标报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，评标委员会应当要求其在合理的时间内通过项目电子化交易系统进行书面说明，必要时提交相关证明材料。投标人提交的书面说明，应当加盖投标人公章，在评标委员会要求的时间内通过项目电子化交易系统进行提交，否则视为不能证明其投标报价合理性。投标人不能证明其投标报价合理性的，评标委员会应当将其投标文件作为无效投标处理。
10	异常低价审查	本项目应执行财政部《关于推动解决政府采购异常低价问题的通知》（财库〔2026〕2号）的要求，具体内容见采购文件第五章。
11	投标保证金	缴交方式：否 注：电子保函可通过陕西省政府采购金融服务平台申请办理。
12	标书费信息	免费获取

13	履约保证金（实质性要求）	采购包1：缴纳 本采购包履约保证金为合同金额的2% 说明：1、收取：合同签订前，中标人须向采购人交纳履约保证金（履约保证金应采取支票、本票、汇票、保函等非现金形式提交），履约保证金的数额为合同金额的2%（取整，具体金额由采购人与中标人商定）。2、退还：中标人在合同期内未出现任何安全事故和较重质量问题，合同履行完成后，采购人在10个工作日内，全额无息退还履约保证金。3、其他不予退还的情形和逾期退还的违约责任由采购人与中标人在政府采购合同中进一步明确。
14	投标有效期（实质性要求）	提交投标文件的截止之日起不少于90天。
15	招标代理服务费（实质性要求）	本项目不收取代理服务费
16	采购结果公告	采购结果将在陕西省政府采购网予以公告。
17	中标通知书	采购结果公告发布的同时，采购人或代理机构通过项目电子化交易系统向中标供应商发出中标通知书；中标供应商通过项目电子化交易系统获取中标通知书。
18	政府采购合同公告、备案	政府采购合同签订之日起2个工作日内，采购人将政府采购合同在陕西省政府采购网予以公告； 政府采购合同签订之日起7个工作日内，采购人将政府采购合同报本级财政部门备案。
19	进口产品	不允许
20	是否组织潜在投标人现场考察	采购包1：组织现场踏勘：否
21	特殊情况	出现下列情形之一的，采购人或者代理机构应当中止电子化采购活动，并保留相关证明材料备查： （一）交易系统发生故障（包括感染病毒、应用或数据库出错）而无法正常使用； （二）因组织场所停电、断网等原因，导致采购活动无法继续通过交易系统实施的； （三）其他无法保证电子化交易的公平、公正和安全的情况。 出现上述的情形，不影响采购公平、公正的，采购人或者代理机构可以待上述情形消除后继续组织采购活动；影响或者可能影响采购公平、公正的，采购人或者代理机构应当依法废标。
22	其他说明	本采购文件所称的“以上”、“以下”、“内”、“以内”、“不少于”包括本数；所称的“不足”、“低于”、“超过”不包括本数。

2.2总则

2.2.1适用范围

一、本招标文件仅适用于本次公开招标采购项目。

二、本招标文件的最终解释权由山阳县民政局（本级）和山阳县政府采购中心享有。对招标文件中供应商参加本次政府采购活动应当具备的条件，招标项目技术、服务、商务及其他要求，评标细则及标准由山阳县民政局（本级）负责解释。除上述招标文件内容，其他内容由山阳县政府采购中心负责解释。

2.2.2有关定义

一、“采购人”是指依法进行政府采购的各级国家机关、事业单位、团体组织。本次招标的采购人是山阳县民政局（本级）。

二、“投标人”是指按照采购公告规定获取了招标文件，拟参加投标和向采购人提供货物、工程或服务的法人、其他组织或者自然人。

三、“代理机构”是指政府采购集中采购机构和从事政府采购代理业务的社会中介机构。本项目的代理机构是山阳县政府采

购中心。

四、“网上开标”是指代理机构通过项目电子化交易系统在线完成签到、开标、唱标和记录等活动，供应商通过项目电子化交易系统在线完成投标文件解密、参与开标活动。

五、“电子评标”是指通过项目电子化交易系统在线完成资格审查小组和评审小组组建，开展资格和符合性审查、比较与评价、出具评标报告、推荐中标候选供应商等活动。

2.3 招标文件

2.3.1 招标文件的构成

一、招标文件是投标人准备投标文件和参加投标的依据，同时也是资格审查、评标的重要依据。招标文件用以阐明招标项目所需的资质、技术、服务及报价等要求、招标投标程序、有关规定和注意事项以及合同主要条款等。本招标文件包括以下内容：

- （一）投标邀请；
- （二）投标人须知；
- （三）招标项目技术、服务、商务及其他要求；
- （四）资格审查；
- （五）评标办法；
- （六）投标文件格式；
- （七）拟签订采购合同文本。

二、投标人应认真阅读和充分理解招标文件中所有的事项、格式条款和规范要求。投标人没有对招标文件全面作出实质性响应所产生的风险由投标人承担。

2.3.2 招标文件的澄清和修改

一、在投标文件提交截止时间前，采购人或者代理机构可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改。

二、澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分，采购人或者代理机构将在陕西省政府采购网发布更正公告，投标人应及时关注本项目更正公告信息，按更正后公告要求进行响应。更正内容可能影响投标文件编制的，采购人或者代理机构将通过项目电子化交易系统发布更正后的招标文件，投标人应依据更正后的招标文件编制投标文件。若投标人未按前述要求进行投标响应的，自行承担不利后果。

2.4 投标文件

2.4.1 投标文件的语言

一、投标人提交的投标文件以及投标人与采购人或代理机构就有关投标的所有来往书面文件均须使用中文。投标文件中如附有外文资料，主要部分要对应翻译成中文并附在相关外文资料后面。未翻译的外文资料，评标委员会将其视为无效材料。

二、翻译的中文资料与外文资料如果出现差异和矛盾时，以中文为准。涉嫌提供虚假材料的按照相关法律法规处理。

三、如因未翻译而造成对投标人的不利后果，由投标人承担。

2.4.2 计量单位

除招标文件中另有规定外，本项目均采用国家法定的计量单位。

2.4.3 投标货币

本次项目均以人民币报价。

2.4.4 知识产权

一、投标人应保证在本项目中使用的任何技术、产品和服务（包括部分使用），不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其它知识产权而引起法律和经济纠纷，由投标人承担所有相关责任。采购人享有本项目实施过程中产生的知识成果及知识产权。

二、供应商将在采购项目实施过程中采用自有或者第三方知识成果的，采购项目涉及采购标的的知识产权相关事宜由采购

人结合项目实际自主确认或协商约定，具体如下：

供应商将在采购项目实施过程中采用自有或者第三方知识成果的，使用该知识成果后，供应商需提供开发接口和开发手册等技术资料，并承诺提供无限期支持，采购人享有使用权（含采购人委托第三方在该项目后续开发的使用权）

三、如采用投标人所不拥有的知识产权，则在投标报价中必须包括合法使用该知识产权的相关费用。

2.4.5 投标文件的组成

投标人应当按照招标文件的要求编制投标文件。投标文件应当对招标文件提出的要求和条件作出明确响应。

投标文件具体内容详见第六章。

2.4.6 投标文件格式

一、投标人应按照招标文件第六章中提供的“投标文件格式”填写相关内容。

二、对于没有格式要求的投标文件由投标人自行编写。

2.4.7 投标报价（实质性要求）

一、投标人的报价是投标人响应招标项目要求的全部工作内容的价格体现，包括投标人完成本项目所需的一切费用。

二、投标人每种货物及服务内容只允许有一个报价，并且在合同履行过程中是固定不变的，任何有选择或可调整的报价将不予接受，并按无效投标处理。

三、投标文件报价出现前后不一致的，按照招标文件第五章评标办法规定予以修正，修正后的报价经投标人通过项目电子化交易系统进行确认，并加盖投标人（法定名称）电子印章，投标人未在规定时间内确认的，其投标无效。

2.4.8 投标有效期（实质性要求）

投标有效期详见第二章“投标人须知前附表”，投标文件未明确投标有效期或者投标有效期小于“投标人须知前附表”中投标有效期要求的，其投标文件按无效处理。

2.4.9 投标文件的制作、签章和加密（实质性要求）

一、投标文件应当根据招标文件进行编制，投标人应通过陕西省政府采购网-办事指南-CA及签章服务下载投标（响应）客户端，使用客户端编制投标文件。

二、投标人应按照客户端操作要求，对应招标文件的每项实质性要求，逐一如实响应；未如实响应或者响应内容不符合招标文件对应项的要求的，其投标文件作无效处理。

三、投标人完成投标文件编制后，应按照招标文件第一章明确的签章要求，使用互认的证书及签章对投标文件进行电子签章和加密。

四、招标文件澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，代理机构将重新发布澄清或者修改后的招标文件，投标人应重新获取澄清或者修改后的招标文件，按照澄清或者修改后的招标文件进行投标文件编制、签章和加密。

2.4.10 投标文件的提交

一、（实质性要求）投标人应当在投标文件提交截止时间前，通过项目电子化交易系统完成投标文件提交。

二、在投标文件提交截止时间后，采购人或者代理机构不再接受投标人提交投标文件。投标人应充分考虑影响投标文件提交的各种因素，确保在投标文件提交截止时间前完成提交。

2.4.11 投标文件的补充、修改、撤回（实质性要求）

投标文件提交截止时间前，投标人可以补充、修改或者撤回已成功提交的投标文件；对投标文件进行补充、修改的，应当先行撤回已提交的投标文件，补充、修改后重新提交。

供应商投标文件撤回后，视为未提交过投标文件。

2.5 开标、资格审查、评标和中标

2.5.1 开标及开标程序

一、本项目为网上开标项目。网上开标的开始时间为投标文件提交截止时间。成功提交或解密电子投标文件的投标人不足3家的，不予开标，采购人或代理机构将作废标处理。

二、开标准备工作

开标/开启前30分钟内，供应商需登录项目电子化交易系统-“供应商开标大厅”-进入开标选择对应项目包组操作签到，签到完成后等待代理机构开标/开启。

三、解密投标文件（实质性要求）

投标文件提交截止时间后，成功提交投标文件的投标人符合招标文件规定数量的，代理机构将启动投标文件解密程序，解密时间为30分钟；投标人应在规定的解密时间内，使用互认的证书及签章通过项目电子化交易系统进行投标文件解密。投标人未在规定的解密时间内完成解密的，按无效投标处理。

四、开标

解密时间截止或者所有投标人投标文件均完成解密后（以发生在先的时间为准），由代理机构通过项目电子化交易系统对投标人名称、投标文件解密情况、投标报价进行展示。

开标过程中，各方主体均应遵守互联网有关规定，不得发表与采购活动无关的言论。投标人对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人或代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，及时向工作人员提出询问或者回避申请。采购人或代理机构对投标人提出的询问或者回避申请应当及时处理。

投标人完成投标文件解密后，自主决定是否参加网上在线开标，未参加的，视同认可开标结果。

2.5.2 查询及使用信用记录

开标结束后，采购人或代理机构根据《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）的要求，通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”网站（www.ccgp.gov.cn）等渠道，查询投标人在投标文件提交截止时间前的信用记录并保存信用记录结果网页截图，拒绝列入失信被执行人名单、重大税收违法失信主体名单、政府采购严重违法失信行为记录名单中的供应商参加本项目的采购活动。

两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加政府采购活动的，将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。

2.5.3 资格审查

详见招标文件第四章。

2.5.4 评标

详见招标文件第五章。

2.5.5 中标通知书

一、采购人或者评标委员会确认中标供应商后，代理机构在陕西省政府采购网发布中标结果公告、通过项目电子化交易系统发出中标通知书，中标供应商通过项目电子化交易系统获取中标通知书。

二、中标通知书是采购人和中标供应商签订政府采购合同的依据，是合同的有效组成部分。如果出现政府采购法律法规、规章制度规定的中标无效情形的，将以公告形式宣布发出的中标通知书无效，中标通知书将自动失效，并依法重新确定中标供应商或者重新开展采购活动。

三、中标通知书对采购人和中标供应商均具有法律效力。

2.6 签订及履行合同和验收

2.6.1 签订合同

一、采购人应在中标通知书发出之日起三十日内与中标人签订采购合同。

二、采购人和中标人签订的采购合同不得对招标文件确定的事项以及中标人的投标文件作实质性修改。

2.6.2 合同分包和转包（实质性要求）

2.6.2.1 合同分包

一、投标人根据招标文件的规定和采购项目的实际情况，拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作分包的，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。

二、分包履行合同的部分应当为采购项目的非主体、非关键性工作，不属于中标人的主要合同义务。

三、采购合同实行分包履行的，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。

四、中小企业依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定的政策获取政府采购合同后，小型、微型企业不得将合同分包或转包给大型、中型企业，中型企业不得将合同分包或转包给大型企业。

采购包1：不允许合同分包。

2.6.2.2合同转包

一、严禁中标供应商将本项目转包。本项目所称转包，是指将本项目转给他人或者将本项目全部肢解以后以分包的名义分别转给他人的行为。

二、中标供应商转包的，视同拒绝履行政府采购合同，将依法追究法律责任。

2.6.3合同公告

采购人应当自政府采购合同签订（双方当事人均已完成盖章）之日起2个工作日内，在陕西省政府采购网公告本项目采购合同，但合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

2.6.4合同备案

采购人自政府采购合同签订（双方当事人均已完成盖章）之日起7个工作日内，将本项目采购合同报同级财政部门备案。

2.6.5采购人增加合同标的权利

采购合同履行过程中，采购人需要追加与合同标的相同的货物或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与中标人协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。

2.6.6履行合同

一、合同一经签订，双方应严格履行合同规定的义务。

二、在合同履行过程中，如发生合同纠纷，合同双方应按照《中华人民共和国民法典》规定及合同条款约定进行处理。

2.6.7履约验收方案

采购包1：

达到合同约定的服务要求及标准

2.6.8资金支付

采购人按财政部门的相关规定及采购合同的约定进行支付。

2.7纪律要求

2.7.1评标活动纪律要求

采购人、代理机构应保证评标活动在严格保密的情况下进行，采购人、代理机构、投标人和评标委员会成员应当严格遵守政府采购法律法规规章制度和本项目招标文件以及代理机构现场管理规定，接受采购人委派的监督人员的监督，任何单位和个人不得非法干预和影响评标过程和结果。

对各投标人的商业秘密，评标委员会成员应予以保密，不得泄露给其他投标人。

2.7.2投标人不得具有的情形（实质性要求）

投标人参加投标不得有下列情形：

一、有下列情形之一的，视为投标人串通投标：

- （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；

二、提供虚假材料谋取中标；

- 三、采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人；
- 四、与采购人或代理机构、其他投标人恶意串通；
- 五、向采购人或代理机构、评标委员会成员行贿或者提供其他不正当利益；
- 六、在招标过程中与采购人或代理机构进行协商谈判；
- 七、中标后无正当理由拒不与采购人签订政府采购合同；
- 八、未按照招标文件确定的事项签订政府采购合同；
- 九、将政府采购合同转包或者违规分包；
- 十、提供假冒伪劣产品；
- 十一、擅自变更、中止或者终止政府采购合同；
- 十二、拒绝有关部门的监督检查或者向监督检查部门提供虚假情况；
- 十三、法律法规规定的其他禁止情形。

投标人有上述情形的，按照规定追究法律责任，具有前述一至十三条情形之一的，其投标文件无效，或取消被确认为中标供应商的资格或认定中标无效。

2.7.3 采购人员及相关人员回避要求

政府采购活动中，采购人员及相关人员与投标人有下列利害关系之一的，应当回避：

- (1) 参加采购活动前3年内与投标人存在劳动关系；
- (2) 参加采购活动前3年内担任投标人的董事、监事；
- (3) 参加采购活动前3年内是投标人的控股股东或者实际控制人；
- (4) 与投标人的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；
- (5) 与投标人有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

投标人认为采购人员及相关人员与其他投标人有利害关系的，可以向代理机构书面提出回避申请，并说明理由。代理机构将及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员应当回避。

2.8 询问、质疑和投诉

一、询问、质疑、投诉的接收和处理严格按照《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》《政府采购质疑和投诉办法》等规定办理。

二、供应商询问、质疑的答复主体：

根据委托代理协议约定，供应商对招标文件中采购需求的询问、质疑由 山阳县政府采购中心 负责答复；供应商对除采购需求外的采购文件的询问、质疑由山阳县政府采购中心 负责答复；供应商对采购过程、采购结果的询问、质疑由 山阳县政府采购中心 负责答复。

三、供应商提出的询问，应当明确询问事项，如以书面形式提出的，应由供应商签字并加盖公章。

为提高采购效率，降低社会成本，鼓励询问主体对于不损害国家及社会利益或自身合法权益的问题或情形采用询问方式处理解决（包含但不限于文字错误、标点符号、不影响投标文件的编制的情形）。

四、供应商认为采购文件、采购过程、中标或者成交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、代理机构提出质疑。供应商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。供应商应知其权益受到损害之日，是指：

- (一) 对可以质疑的采购文件提出质疑的，为收到采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日；
- (二) 对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；
- (三) 对中标或者成交结果提出质疑的，为中标或者成交结果公告期限届满之日。

五、本项目不接受在线提交质疑，供应商通过书面形式线下向采购人或代理机构提交质疑资料。

六、供应商提出质疑时应当准备的资料

- (一) 质疑函正本1份（政府采购供应商质疑函范本详见附件）；
- (二) 法定代表人或主要负责人授权委托书1份（委托代理人办理质疑事宜的需提供）；
- (三) 法定代表人或主要负责人身份证复印件1份；
- (四) 委托代理人身份证复印件1份（委托代理人办理质疑事宜的需提供）；
- (五) 针对质疑事项必要的证明材料（针对招标文件提出的质疑，需提交从项目电子化交易系统获取的招标文件回执单）。

答复主体：采购单位

联系人：韩老师

联系电话：18992438229

地址：陕西省商洛市山阳县城关街道丰塔路172号

邮编：726400

答复主体：代理机构

联系人：杨老师

联系电话：18992451689

地址：陕西省商洛市山阳县城关街道西河新区城投综合楼七楼

邮编：726400

注：根据《中华人民共和国政府采购法》的规定，供应商质疑不得超出招标文件、采购过程、采购结果的范围。

七、供应商对采购人或代理机构的质疑答复不满意，或者采购人或代理机构未在规定期限内作出答复的，供应商可以在答复期满后15个工作日内向同级财政部门提起投诉。

投诉受理单位：本采购项目同级财政部门（政府采购供应商投诉书范本详见附件）。

第三章 招标项目技术、服务、商务及其他要求

（注：带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，采购人、采购代理机构应当根据项目实际需求合理设定，并明确具体要求。带“▲”号条款为允许负偏离的参数需求，若未响应或者不满足，将在综合评审中予以扣分处理。）

3.1采购项目概况

根据分散供养特困人员自理能力，主要提供四项服务。一是基本生活照料。协助个人卫生、家庭卫生、助餐、健康监测、代办等；二是住院护理服务。在服务对象生病住院期间，提供必要的看护和照料；三是精神慰藉服务。通过沟通交流、陪伴等方式，给予心理支持和情感关怀；四是安全保障服务。定期探访，排查居住环境安全、基本生活保障等情况，防范意外风险。

3.2服务内容及服务要求

3.2.1服务内容

采购包1：
采购包预算金额（元）：4,225,180.00
采购包最高限价（元）：4,225,180.00
供应商报价不允许超过标的金额
（招单价的）供应商报价不允许超过标的单价

序号	标的名称	数量	标的金额（元）	计量单位	所属行业	是否核心产品	是否允许进口产品	是否属于节能产品	是否属于环境标志产品	是否实施本国产品政策
1	基本生活照料住院护理精神慰藉安全保障	1.00	4,225,180.00	项	其他未列明行业	否	否	否	否	否

3.2.2服务要求

采购包1：
标的名称：基本生活照料住院护理精神慰藉安全保障

序号	参数性质	技术参数与性能指标
----	------	-----------

1	★	为深入贯彻落实《陕西省民政厅办公室关于进一步加强和规范分散供养特困人员照料服务工作的通知》（陕民发〔2020〕80号）和《商洛市民政局商洛市财政局关于印发〈开展服务类社会救助工作的实施方案〉的通知》（商民发〔2023〕136号）文件精神，切实提高分散供养特困人员照料护理水平，依据商洛市民政局《关于推广分散供养特困人员照料护理购买服务的通知》（商民发〔2024〕120号）及县政府办《关于印发〈山阳县全面开展政府购买分散供养特困人员照料护理服务工作实施方案〉的通知》（山政办发〔2025〕18号）相关规定，特制定本项目相关技术指标要求。 一、服务对象及数量 符合以下列条件之一的分散供养特困人员，必须纳入政府购买第三方照料服务范围：1.原照料护理人履职不到位、不符合法定照护条件，或照料护理服务质量未达标准的；2.原照料护理人虽已依规正常履行照料护理职责，但分散供养特困人员（或监护人）自愿申请选择政府购买照料护理服务的。 根据前期全县4个试点镇与第三方服务机构签约照料协议情况测算，全县18个镇（街）预计纳入政府购买第三方服务机构开展照料护理服务人数为1445人（测算基数按照65%意向签约率核定），最终以第三方实际服务分散供养特困人员人数为准。由中标第三方服务机构为分散供养特困人员提供居家上门照料和住院陪护服务。															
		二、服务内容 服务机构须按照服务对象自理能力等级（全自理、半自理、全护理）、身体状况及个性化实际需求，对照附件《政府购买分散供养特困人员照料护理服务项目明细表》，科学选定服务项目、频次及标准，重点提供以下四类服务： 1.基本生活照料服务：协助个人卫生、家庭卫生、助餐、健康监测、代办等； 2.住院陪护服务：在服务对象生病住院期间，提供必要的看护和照料； 3.精神慰藉服务：通过沟通交流、陪伴等方式，给予心理支持和情感关怀； 4.安全保障巡访服务：定期探访，排查居住环境安全、基本生活保障等情况，防范意外风险。 政府购买分散供养特困人员照料护理服务项目明细表 <table><tr><th>服务项目</th><th>服务类别</th><th>基础性服务内容（必须服务项目）</th><th colspan="2">选择性服务内容（由照护对象根据自身自理能力等级自主选择服务项目）</th></tr><tr><td rowspan="6"></td><td rowspan="6">个人卫生服务</td><td rowspan="6">1.理发 2.剃须</td><td>1.洗头</td><td rowspan="5">全自理对象可从中选择3项；半自理对象可从中选择4项；全护理对象5项均可选择。</td></tr><tr><td>2.洁面</td></tr><tr><td>3.洗脚</td></tr><tr><td>4.修剪指（趾）甲</td></tr><tr><td>5.帮助洗澡或擦身</td></tr><tr><td></td></tr></table>	服务项目	服务类别	基础性服务内容（必须服务项目）	选择性服务内容（由照护对象根据自身自理能力等级自主选择服务项目）			个人卫生服务	1.理发 2.剃须	1.洗头	全自理对象可从中选择3项；半自理对象可从中选择4项；全护理对象5项均可选择。	2.洁面	3.洗脚	4.修剪指（趾）甲	5.帮助洗澡或擦身	
服务项目	服务类别	基础性服务内容（必须服务项目）	选择性服务内容（由照护对象根据自身自理能力等级自主选择服务项目）														
	个人卫生服务	1.理发 2.剃须	1.洗头	全自理对象可从中选择3项；半自理对象可从中选择4项；全护理对象5项均可选择。													
			2.洁面														
			3.洗脚														
			4.修剪指（趾）甲														
			5.帮助洗澡或擦身														

2	★	居家照料护理服务	家庭卫生服务	1.院落及室内保洁 2.清洗床单、被罩等床上用品	1.洗厚（大）外衣（裤）	全自理对
					2.屋内外杂物收拾整理	象可从中
					3.擦洗门窗玻璃	选择
					4.窗帘拆洗	4项；半自
					5.清洗灶台、碗筷、排气扇等厨房用品。	理对象可
					6.灭除蟑螂、苍蝇、老鼠、蚊子等“四害”	从中选择
					7.空气净化	5项；全护 理对象7项 均可选择 。
			助餐	1.协助服务对象做饭	在上门开展服务时，根据照护对象实际需求提供	
			健康管理	1.健康监测，协助做好 体温、血压、血糖、心 率等常规性生理指数监 测。 2.建立健康档案	1.健康咨询，为服务对象提供防跌倒、膳食营养、康复保健等指 导。	全自理及 半自理照 护对象可 从中1项， 全护理对 象2项均可 选择。
					2.健康干预，为服务对象提供生活起居、慢病调理等指导。	
精神慰藉	1.情绪疏导，开展谈心 、交流等服务	1.交流支持，协助有交流意愿的服务对象参加集体活动及与亲戚 朋友交流。	全自理及 半自理照 护对象可 从中选择1 项，全护 理2项均可 选择。			
		2.心理慰藉，通过心理教育、心理干预等方式调整老人心态。				
助急	1.受理转介防汛、防诈 骗等紧急呼叫	在上门开展服务时，根据对象实际需求提供				
代办	1.代购米、面、油等日 常生活用品	1.代办，协助申领养老保险等各种惠民政策补助救助及快递送取 。	全自理及 半自理可 选择 其中1项， 全护理全 部2项。			
		2.代缴，协助代缴水、电、气、讯等费用。				
		住护 院理	(1) 协助更衣；（2）如厕协助；（3）日常洗脸、洗手、洗头、泡脚、剪指甲等服务；（4）喂饭喂水服务			
		三、服务标准	；（5）协助翻身、擦浴；（6）压疮的预防护理；（7）睡眠照料；（8）洗涤衣物；（9）轮椅移动护理； （10）步行辅助护理；（11）视觉障碍护理；（12）服药指导及给药服务；（13）机能康复辅助护理；（14）精神心理慰藉；（15）协助出入院手续服务；（16）住院期间安全监管服务。			
		第三方开展分散供养特困人员居家和住院服务，须参照《政府购买分散供养特困人员照料护理服务项目明细表》内容，根据服务对象自理类别执行以下服务标准：				
		（一）居家上门照料护理				
		1.全自理对象（每月上门服务不少于1次）：				

- ①做好个人卫生服务，每月开展理发剃须服务不少于1次。选择开展洗脚剪指（趾）甲、洗头洁面服务每月不少于1次。具备条件的每月帮助洗澡或擦身不少于1次，夏季要适时增加次数。服务对象实现精神面貌焕然一新，身体无异味。
- ②做好家庭卫生服务，开展居住房屋室内外保洁服务、清洗床单被罩等床上用品服务每月不少于1次。选择开展洗厚（大）外衣（裤），屋内外杂物收拾整理，擦洗门窗玻璃，窗帘拆洗，清洗灶台、碗筷、排气扇等厨房用品，灭除蟑螂、苍蝇、老鼠、蚊子等“四害”，空气净化等服务每月不少于1次。居住环境实现地面及墙壁清洁无积尘，厨房无明显污渍、灶具洁净、地面无卫生死角。
- ③开展助餐服务，在上门开展服务时，根据服务对象实际需求每月开展助餐服务不少于1次。达到餐食符合对象品味，对象满意。
- ④健康管理服务，协助建立服务对象健康档案。协助规范做好体温、血压、血糖及心率等常规性生理指数监测服务每月不少于1次。选择提供服务对象提供防跌倒、膳食营养、康复保健等指导服务，为服务对象提供生活起居、慢病调理等指导服务每月不少于1次。达到健康档案齐全，服务记录详实要求。
- ⑤精神慰藉服务，开展谈心、交流等情绪疏导服务每月不少于1次。选择开展有交流意愿的服务对象参加集体活动与亲戚朋友交流服务，通过心教育、心理干预等方式调整老人心态开心理慰藉服务每月不少于1次。及时了解掌握服务对象思想、心理等变化，发现异常情况及时向监护人及村（居）委员会报告；
- ⑥助急服务，在上门开展服务时，根据实际，可受理转介防汛、防诈骗等紧急呼叫服务。
- ⑦代办服务，开展代购米、

面、油等日常生活用品服务每月不少于1次。选择开展协助对象申领养老保险等各种惠民政策补贴、快递送取等代办服务，协助代缴水、电、气、讯等费用代缴服务每月不少于1次。

2.半护理对象（每月上门服务不少于2次）

①做好个人卫生服务，每月开展理发服务不少于1次。选择开展洗脚剪指（趾）甲、洗头洁面剃须服务每月不少于2次。具备条件的每月帮助洗澡或擦身不少于2次，夏季要适时增加次数。服务对象实现精神面貌焕然一新，身体无异味。

②做好家庭卫生服务，开展居住房屋室内外保洁服务、清洗床单被罩等床上用品服务每月不少于2次。选择开展洗厚（大）外衣（裤），屋内外杂物收拾整理，擦洗门窗玻璃，窗帘拆洗，清洗灶台、碗筷、排气扇等厨房用品，灭除蟑螂、苍蝇、老鼠、蚊子等病媒生物消杀，空气净化等服务每月不少于2次。居住环境实现地面及墙壁清洁无积尘，厨房无明显污渍、灶具洁净、地面无卫生死角。

③开展助餐服务，在上门开展服务时，根据服务对象实际需求每月开展助餐服务不少于2次。达到餐食符合对象品味，对象满意。

④健康管理服务，协助建立服务对象健康档案并动态更新。协助规范做好体温、血压、血糖及心率等常规性生理指数监测服务每月不少于2次。选择提供服务对象提供防跌倒、膳食营养、康复保健等指导服务，为服务对象提供生活起居、慢病调理等指导服务每月不少于2次。达到健康档案齐全，服务记录详实要求。

⑤精神慰藉服务，开展谈心、交流等情绪疏导服务每月不少于2次。选择开展有交流意愿的服务对象参加集体活动与亲戚朋友交流服务，通过心理干预方式调整老人心态开心理慰藉服务每月不少于2次。及时了解掌握服务对象思想、心理等变化，发现异常情况及时向监护人及村（居）委员会报告。

⑥助急服务，在上门开展服务时，根据实际，可受理转介防汛、防诈骗等紧急呼叫服务。

⑦代办服务，开展代购米、面、油等日常生活用品服务每月不少于1次。选择开展协助对象申领养老保险等各种惠民政策补贴、快递送取等代办服务，协助代缴水、电、燃气、通讯等费用服务每月不少于1次。

3.全护理对象（每月上门服务不少于4次）

①做好个人卫生服务，每月开展理发服务不少于1次。选择开展洗脚剪指（趾）甲、洗头洁面剃须服务每月不少于4次。具备条件的每月帮助洗澡或擦身不少于4次，夏季要适时增加次数。服务对象精神面貌焕然一新，身体无异味。

②做好家庭卫生服务，开展居住房屋室内外保洁服务、清洗床单被罩等床上用品服务每月不少于3次。选择开展洗厚（大）

3 ▲

		）外衣（裤），屋内外杂物收拾整理，擦洗门窗玻璃，窗帘拆洗，清洗灶台、碗筷、排气扇等厨房用品，灭除蟑螂、苍蝇、老鼠、蚊子等“四害”，空气净化等服务每月不少于3次。居住环境实现地面及墙壁清洁无积尘，厨房无明显污渍、灶具洁净、地面无卫生死角。 ③开展助餐服务，在上门开展服务时，根据服务对象实际需求每月开展助餐服务不于4次。达到餐食符合对象品味，对象满意。 ④健康管理服务，协助建立服务对象健康档案。协助规范做好体温、血压、血糖及心率等常规性生理指数监测服务每月不少于2次。选择提供服务对象提供防跌倒、膳食营养、康复保健等指导服务，为服务对象提供生活起居、慢病调理等指导服务每月不少于4次。达到健康档案齐全，服务记录详实要求。 ⑤精神慰藉服务，开展谈心、交流等情绪疏导服务每月不少于2次。选择开展有交流意愿的服务对象参加集体活动与亲戚朋友交流服务，通过心教育、心理干预等方式调整老人心态开心理慰藉服务每月不少于4次。及时了解掌握服务对象思想、心理等变化，发现异常情况及时向监护人及村（居）委员会报告。 ⑥助急服务，在上门开展服务时，根据实际，可受理转介防汛、防诈骗等紧急呼叫服务。 ⑦代办服务，开展代购米、面、油等日常生活用品服务每月不少于1次。选择开展协助对象申领养老保险等各种惠民政策补贴、快递送取等代办服务，协助代缴水、电、气、讯等费用代缴服务每月不少于1次。 （二）住院照料护理（住院期间根据医嘱提供全方位服务） 从以下项目中根据服务对象需求开展服务：（1）协助更衣服务；（2）如厕服务；（3）日常洗脸、洗手、刮胡子、洗头、泡脚、剪指甲等服务；（4）喂饭喂水服务；（5）协助翻身、擦浴服务；（6）压疮的预防；（7）睡眠照料；（8）洗涤衣物；（9）轮椅移动护理；（10）步行护理；（11）视觉障碍护理；（12）服药指导及喂药服务；（13）机能康复护理；（14）精神慰藉；（15）配合出入院手续服务；（16）住院安全监管服务。
4	★	四、服务费标准 甲方依据购买服务相关政策规定，将购买服务对象照料护理补贴资金做为服务费购买乙方服务，服务费标准依据山阳县分散供养特困人员照料护理费补助标准执行（即：全自理214元/人月，半自理321元/人月，全失能535元/人月），若省市标准变化，以新标准为准。各镇（街）联合村（社）通过入户调查探视巡访、邻里评价等方式对照照料护理服务质量按月开展考核验收，考核验收结果作为向兑付乙方服务费的核心依据。
5	★	五、人员基础准入条件 （1）年龄18-60周岁，身体健康，无传染病、精神病史、重大犯罪记录，上岗前提供有效健康证，每年统一体检； （2）统一签订劳动合同，缴纳保险，薪酬不低于山阳县最低工资标准，合法规范用工； （3）全员岗前培训不少于40课时，每年继续教育不少于2次，内容包含特困救助政策、分级照护操作、应急急救、消防安全、防跌倒、心理沟通； （4）统一工装、工作证、服务背包，入户亮证服务，全程留存服务影像记录； （5）无虐待、遗弃、歧视服务对象不良从业记录，投标时承诺人员无失信、无民政行业处罚记录； （6）项目负责人需持有养老护理员中级及以上证书或社会工作者职业资格证，驻山阳县常态化办公，保证工作日8小时在岗，24小时应急联络畅通； （7）心理慰藉专员持有社会工作者证或心理咨询相关培训证书； （8）普通护理员需持证上岗。

6	★	六、人员管理硬性约束 (1) 服务期内更换项目负责人、质控督导须提前15日书面报山阳县民政局审核同意，未经许可不得随意调换核心管理人员； (2) 建立护理员绩效考核制度，与月度服务考核、群众满意度直接挂钩，对服务缺位、态度恶劣、漏访少访人员予以清退； (3) 全部人员留存身份证、健康证、资质证书、劳动合同复印件，建档备查，民政部门可随时调阅。
---	---	---

3.2.3人员配置要求

采购包1:

(1) 项目管理团队（专职在岗，不得兼职其他项目）不少于6人。其中，项目负责人 1 名，专职质控督导 2 名，健康管理专员 1 名，行政档案专员 1 名，心理慰藉专员 1 名。（2）一线上门照料护理人员不少于30人。其中，服务对象在30人以内的街镇至少配备 1 名常驻护理员，服务对象超过30人的街镇至少配备2名常驻护理员，机动护理专班不少于5人，供偏远村组机动调配，住院陪护专班不少于6人。（3）建立不少于总一线人员20%的机动替补库。

3.2.4设施设备配置要求

采购包1:

(1) 有合理规模的固定办公场地，具备独立接待区、档案库房、值班室等。（2）电脑、打印机、监控、档案柜等办公设施设备配置齐全。（3）服务工具包、监控监测设备、安全巡查工具、影像采集设备、记录设备、应急物资等上门服务统一便携设备或工具全员配齐。（4）住院陪护专项设备、交通保障专用车辆等装备齐全。

3.2.5其他要求

采购包1:

(一) 制度体系建设（投标文件须完整提供全套制度文本） 1.人员管理制度：招聘、培训、考勤、绩效考核、离职替补、奖惩制度； 2.分级照料服务操作规范：全自理/半护理/全护理上门服务流程、住院陪护操作细则； 3.档案管理制度：一人一档建立、更新、保管、查阅规范； 4.安全管理制度：入户安全排查、用火用电防滑防跌倒、突发事件应急处置制度； 5.投诉与回访制度：特困对象、村居委会投诉受理、24小时响应、回访整改闭环机制； 6.财务管理制度：服务资金专款专用、人员薪酬发放、耗材采购台账； 7.应急管理制度：突发疾病、意外摔伤、火情、走失、极端天气、人员短缺应急预案。

(二) 服务台账与信息化管理要求 1.实行一户一档、一人一档，纸质档案包含：特困人员认定资料、自理能力评估表、四方照料协议、月度服务记录、影像照片、健康监测记录、满意度评价、整改记录； 2.建立电子台账数据库，所有服务信息按月同步报送县民政局； 3.入户服务必须定位留痕，每次服务留存不少于3张现场照片（入户前、服务过程、服务完成），影像资料保存至服务期满后2年。（三）培训体系要求 1.岗前全员培训：特困救助政策、分级照护实操、急救、心理沟通、消防安全、服务礼仪； 2.常态化月度集中培训，季度技能考核，年度技能提升培训； 3.建立培训签到、课件、考核试卷、培训影像完整台账，供民政部门核查。（四）考核与履约保障要求 1.主动配合县民政局、各镇街、村（居）委会开展月度入户考核、季度全覆盖满意度调查； 2.对考核不合格服务事项，3日内完成整改并提交整改报告，连续两月片区服务不达标，接受甲方约谈、扣减服务费处置； 3.服务实行动态调整，根据全县新增、退出特困人员实时增减护理人员与服务频次，不得推诿新增服务对象； 4.严格执行本项目收费标准（全自理214元/人/月、半自理321元/人/月、全失能535元/人/月），不得向特困对象收取任何服务费用。（五）政策合规附加要求 1.本项目100%专门面向小微企业，投标单位须符合小微企业认定标准，监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业； 2.用工、服务实施、档案管理严格遵守《政府购买服务管理办法》《陕西省财政厅陕财办采〔2024〕9号》、省市县分散供养特困照料相关文件； 3.严禁转包、分包本项目全部或部分服务，所有服务人员、设备、运营工作由投标单位独立承担，不得委托第三方机构实施。

3.3商务要求

3.3.1服务期限

采购包1:

一年

3.3.2服务地点

采购包1:

山阳县各镇街

3.3.3考核（验收）标准和方法

采购包1:

由镇村按照合同约定的服务内容开展验收

3.3.4支付方式

采购包1:

一次付清

3.3.5.支付约定

采购包1:

1、付款条件说明：按照合同约定，验收达标后付款，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的100.00%。

3.3.6违约责任与争议解决的方法

采购包1:

1.除不可抗力外，甲方无故终止项目、不按期委托评估项目、不按约定付款等故意违反约定的行为视为违约； 2.除不可抗力外，乙方未按约定完成目标任务、不能达到服务要求视为违约。 3.违约解决办法：在合同履行过程中，发生违约，各方应进行平等协商，协商不成的，可以向有管辖权的人民法院提起诉讼。

3.4其他要求

投标人必须提供的方案有：（1）整体服务实施方案；（2）质量管控与回访考核方案；（3）突发事件应急预案；（4）人员培训及储备管理方案；（5）项目合理化提升建议。

第四章 资格审查

资格审查由采购人或代理机构组建的资格审查小组依据法律法规和招标文件的规定，对投标文件中的资格证明等进行审查，以确定投标人是否具备投标资格，并出具资格审查报告。

资格审查标准及要求如下：

4.1一般资格审查

采购包1：

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
----	------	---------	----------------

1	供应商应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件	(1) 营业执照等主体资格证明文件：提供有效存续的企业营业执照（副本）/事业单位法人证书/专业服务机构执业许可证/民办非企业单位登记证书。（2）财务状况报告：（以下两种资料提供任意一种即可）①提供递交投标文件截止之日前两年内任意一个年度经审计的财务报告（包括“四表一注”，即资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表及其附注，符合《中小企业划型标准规定》的小型企业按照《小企业会计准则》执行。成立时间至提交投标文件截止时间不足一年的可提供成立后任意时段的资产负债表），审计报告须具有注册会计师行业统一监管平台赋予的验证码；②其开标前三个月内基本开户银行出具的资信证明。（3）书面声明：提供书面声明，包括声明具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；未为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务。（4）社保缴纳证明：提供递交投标文件截止之日前一年内任意一个月的社会保障资金缴存单据或社保机构开具的社会保险参保缴费情况证明。依法不需要缴纳社会保障资金的投标人应提供相关文件证明。（5）税收缴纳证明：提供递交投标文件截止之日前一年内任意一个月的依法缴纳税收的完税证明，完税证明应有税务机关或代收机关的公章或业务专用章。依法免税或无须缴纳税收的投标人，应提供相应证明文件。（6）信用记录：提供《投标人信用记录书面声明函》。经查，投标人未被列入“信用中国”网站记录的“失信被执行人”或“重大税收违法案件当事人”名单；不处于“中国政府采购网”记录的“政府采购严重违法失信行为记录名单”中的禁止参加政府采购活动期间。（7）控股管理关系：提供直接控股和管理关系清单。若与其他投标人存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的，则投标无效。	供应商信用记录书面声明函 控股管理关系书面声明 投标人应提交的相关资格证明材料
---	---------------------------------------	--	--

2	法定代表人授权委托书	法定代表人参加投标的，须提供本人身份证复印件（附在资格证明文件中）；法定代表人授权他人参加投标的，须提供法定代表人授权委托书。招标文件中凡是需要法定代表人盖章之处，非法人单位的负责人均参照执行。法人的分支机构参与投标时，除提供《法定代表人授权委托书》外，还须同时提供法人给分支机构出具的授权书。	法定代表人授权委托书
3	联合体投标及分包要求	本项目不接受联合体投标，不允许分包。投标人应提供《非联合体不分包投标声明》，视为独立投标，不分包。	非联合体不分包响应声明

4.2特殊资格审查

采购包1：

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
无			

4.3落实政府采购政策资格审查

采购包1：

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
1	本采购包专门面向中小企业采购	参与的供应商（联合体）服务全部由符合政策要求的小微企业承接。	中小企业声明函 残疾人福利性单位声明函 监狱企业的证明文件

第五章 评标办法

5.1 总则

一、根据《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》《政府采购货物和服务招标投标管理办法》等法律法规，结合采购项目特点制定本评标办法。

二、评标工作由代理机构负责组织，具体评标事务由采购人或代理机构依法组建的评标委员会负责。评标委员会由采购人代表和评审专家组成。

三、评标工作应遵循公平、公正、科学及择优的原则，并以相同的评标程序 and 标准对待所有的投标人。

四、本项目采取电子评审，通过项目电子化交易系统完成评审工作。评标委员会成员、采购人、代理机构和投标人应当按照本招标文件规定和项目电子化交易系统操作要求开展或者参加评标活动。

五、评标过程中的书面材料往来均通过项目电子化交易系统传递，投标人通过互认的证书及签章加盖其电子印章后生效。出现无法在线签章的特殊情况，评标委员会成员可以线下签署评标报告，由代理机构对原件扫描后以附件形式上传。

六、评标过程应当独立、保密，任何单位和个人不得非法干预评标活动。投标人非法干预评标活动的，其投标文件将作无效处理；代理机构、采购人及其工作人员、采购人监督人员非法干预评标活动的，将依法追究其责任。

5.2 评标委员会

评审专家是采取随机方式在政府采购平台的专家库系统（以下简称专家库系统）抽取/由采购人根据《陕西省政府采购评审专家管理实施办法》（陕财办采〔2018〕20号）的规定，报主管部门同意后自行选定。

二、评标委员会成员应当满足并适应电子化采购评审的工作需要，使用已身份认证并具备签章功能的证书，登录项目电子化交易系统进入项目评审功能模块确认身份、签到、推荐评标委员会组长。采购人代表可以使用采购人代表专用签章确认评审意见。

三、评标委员会成员获取解密后的投标文件，开展评标活动。出现应当回避的情形时，评标委员会成员应当主动回避；代理机构按规定申请补充抽取评审专家；无法及时补充抽取的，采购人或者代理机构应当封存供应商投标文件，按规定重新组建评标委员会，解封投标文件后，开展评标活动。

四、评标委员会按照招标文件规定的评标程序、评标方法和标准进行评标，并独立履行下列职责：

- （一）熟悉和理解招标文件；
- （二）审查供应商投标文件等是否满足招标文件要求，并作出评价；
- （三）根据需要要求采购组织单位对招标文件作出解释；根据需要要求供应商对投标文件有关事项作出澄清、说明或者更正；
- （四）推荐中标候选供应商，或者受采购人委托确定中标供应商；
- （五）起草评标报告并进行签署；
- （六）向采购组织单位、财政部门或者其他监督部门报告非法干预评审工作的行为；
- （七）法律、法规和规章规定的其他职责。

5.3 评标方法

采购包1：综合评分法

5.4 评标程序

5.4.1 熟悉和理解招标文件和停止评标

一、评标委员会正式评审前，应当对招标文件进行熟悉和理解，内容主要包括招标文件中供应商资格资质性要求、采购项目技术、服务和商务要求、评审方法和标准以及可能涉及签订政府采购合同的内容等。

二、本招标文件有下列情形之一的，评标委员会应当停止评标：

- （一）招标文件的规定存在歧义、重大缺陷的；
- （二）招标文件明显以不合理条件对供应商实行差别待遇或者歧视待遇的；
- （三）采购项目属于国家规定的优先、强制采购范围，但是招标文件未依法体现优先、强制采购相关规定的；
- （四）采购项目属于政府采购促进中小企业发展的范围，但是招标文件未依法体现促进中小企业发展相关规定的；
- （五）招标文件规定的评标方法是综合评分法、最低评标价法之外的评标方法，或者虽然名称为综合评分法、最低评标价法，但实际上不符合国家规定；
- （六）招标文件将投标人的资格条件列为评分因素的；
- （七）招标文件有违反国家其他有关强制性规定的情形。

出现上述应当停止评标情形的，评标委员会应当通过项目电子化交易系统向采购组织单位提交相关说明材料，说明停止评审的情形和具体理由。除上述情形外，评标委员会不得以任何方式和理由停止评标。

出现上述应当停止评标情形的，采购组织单位应当通过项目电子化交易系统书面告知参加采购活动的供应商，并说明具体原因，同时在陕西省政府采购网公告。采购组织单位认为评标委员会不应当停止评标的，可以书面报告采购项目同级财政部门依法处理，并提供相关证明材料。

5.4.2 符合性审查

评标委员会依据本招标文件的实质性要求，对符合资格的投标文件进行审查，以确定其是否满足本招标文件的实质性要求。本项目符合性审查事项，必须以本招标文件明确规定的实质性要求作为依据。

在符合性审查过程中，如果出现评标委员会成员意见不一致的情况，按照少数服从多数的原则确定，但不得违背政府采购基本原则和招标文件规定。

符合性审查标准见下表（按以下顺序审查）：

采购包1：

序号	审查内容	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
1	不正当竞争预防措施（实质性要求）	1.在评标过程中，评标委员会认为投标人报价明显低于其他实质性响应的投标人报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，评标委员会应当要求其在合理的时间内提供成本构成书面说明，并提交相关证明材料。书面说明应当按照国家财务会计制度的规定要求，逐项就投标人提供的货物、工程和服务的主营业务成本（应根据投标人企业类型予以区别）、税金及附加、销售费用、管理费用、财务费用等成本构成事项详细陈述。 2.投标人提交的相关说明和证明材料，应当加盖投标人（法定名称）电子印章，在评标委员会要求的时间内通过项目电子化交易系统进行提交，否则提交的相关证明材料无效。投标人不能证明其投标报价合理性的，评标委员会应当将其投标文件作为无效处理。	开标一览表 标的清单

2	投标文件封面、语言及有效期	投标文件封面、语言及有效期满足招标文件的要求	投标函 投标文件封面
3	开标一览表	(1) 投标报价符合唯一性要求；(2) 开标一览表填写符合要求；(3) 计量单位、报价货币均符合招标文件要求；(4) 未超出采购预算或招标文件规定的最高限价。	开标一览表 标的清单
4	投标人承诺书	完全理解并接受《质量安全责任承诺书》、《拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书》。	拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书 质量安全责任承诺书
5	技术、服务、商务及其他要求	完全理解并接受对合格投标人、合格的货物、工程或服务要求，根据投标人投标文件《服务内容及服务要求应答表》、《商务应答表》，结合招标文件“★”标识的实质性要求没有负偏离。	商务应答表 服务内容及服务要求应答表

以上实质性要求全部响应并满足采购需求的，则通过符合性审查；如有任意一项未响应或不满足采购需求的，则按无效投标文件处理。如果评标委员会认为投标人有任意一项不通过的，应在符合性审查表中载明不通过的具体原因。

5.4.3解释、澄清有关问题

一、评标过程中，评标委员会认为招标文件有关事项表述不明确或需要说明的，可以提请代理机构书面解释。代理机构的解释不得改变招标文件的原义或者影响公平、公正，解释事项如果涉及投标人权益的以有利于投标人的原则进行解释。

二、对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，评标委员会应当要求投标人作出必要的澄清、说明或更正，并给予投标人必要的反馈时间。投标人应当按评标委员会的要求进行澄清、说明或者更正。投标人的澄清、说明或者更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、说明或者更正不影响投标文件的效力，有效的澄清、说明或者更正材料是投标文件的组成部分。

三、投标人的澄清、说明或者更正需进行电子签章，应当不超出投标文件的范围、不实质性改变投标文件的内容、不影响投标人的公平竞争、不导致投标文件从不应响应招标文件变为响应招标文件的条件。下列内容不得澄清：

- (一) 投标人投标文件中不应响应招标文件规定的技术参数指标和商务应答；
- (二) 投标人投标文件中未提供的证明其是否符合招标文件资格、符合性规定要求的相关材料；
- (三) 投标人投标文件中的材料因印刷、影印等不清晰而难以辨认的。

四、投标文件报价出现下列情况的，按以下原则处理：

- (一) 投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；
- (二) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准，但大写金额出现文字错误，导致金额无法判断的除外；
- (三) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表总价为准，并修改单价；
- (四) 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。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

五、对不同语言文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

六、代理机构宣布评标结束前，投标人应通过项目电子化交易系统随时关注评标消息提示，及时响应评标委员会发出的澄清、说明或更正要求。投标人未能及时响应的，自行承担不利后果。

评标委员会应当积极履行澄清、说明或者更正的职责，不得滥用权力。

5.4.4比较与评价

评标委员会应当按照招标文件规定的评标细则及标准，对符合性检查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较和评价。

5.4.5复核

评标结果汇总完成后、评审报告签署前，采购人及代理机构应严格依照《财政部关于印发〈政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法〉的通知》《政府采购货物和服务招标投标管理办法（财政部令第87号）》《政府采购非招标采购方式管理办法（财政部令第74号）》及《陕西省财政厅关于规范政府采购项目评审主观赋分有关事项的通知》（陕财办函〔2026〕10号）等文件要求，对评审数据进行全面校对与核对，重点核查各评审专家主观分项评分与全体评委对应分项平均分的偏离情况，确保评审数据准确无误、流程合规。

5.4.6确定中标候选人名单

采购包1：按投标人综合得分从高到低进行排序，确定3名中标候选人。综合得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列；得分且投标报价相同的，按投标人提供的优先采购产品认证证书数量由多到少顺序排列；得分且投标报价且提供的优先采购产品认证证书数量相同的并列。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。

5.4.7编写评标报告

评标报告是评标委员会根据全体评标成员签字的评标记录和评标结果编写的报告，其主要内容包括：

- 一、招标公告刊登的媒体名称、开标日期和地点；
- 二、投标人名单和评标委员会成员名单；
- 三、评标方法和标准；
- 四、开标记录和评标情况及说明，包括投标无效投标人名单及原因；
- 五、评标结果，确定的中标候选人名单或者经采购人委托直接确定的中标人；
- 六、其他需要说明的情况，包括评标过程中投标人根据评标委员会要求进行的澄清、说明或者更正，评标委员会成员的更换等；
- 七、报价最高的投标人为中标候选人的，评标委员会应当对其报价的合理性予以特别说明。

评标委员会成员应当在评标报告中签字或加盖电子签章确认，对评标过程和结果有不同意见的，应当在评标报告中写明并说明理由。签字但未写明不同意见或者未说明理由的，视同无意见。拒不签字或加盖电子签章又未另行说明其不同意见和理由的，视同同意评标结果。

5.5评标争议处理规则

评标委员会在评标过程中，对于符合性审查、对投标人文件作无效投标处理及其他需要共同认定的事项存在争议的，应当以少数服从多数的原则作出结论，但不得违背法律法规和招标文件规定。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。持不同意见的评标委员会成员认为认定过程和结果不符合法律法规或者招标文件规定的，应当及时向采购人或代理机构书面反映。采购人或代理机构收到书面反映后，应当书面报告采购项目同级财政部门依法处理。

5.6评标细则及标准

一、评标委员会只对通过资格审查的投标文件，根据招标文件的要求采用相同的评标程序、评分办法及标准进行评价和比较。

二、评标委员会成员应依据招标文件规定的评分标准和方法独立评审。

5.6.1评分办法

（综合评分法适用）采用综合评分法的，由评标委员会各成员对通过资格检查和符合性审查的投标人的投标文件进行独立评审。

投标报价得分=（评标基准价／投标报价）×100

评标总得分=F1×A1+F2×A2+.....+Fn×An

F1、F2.....Fn分别为各项评审因素的得分；

A1、A2、.....An 分别为各项评审因素所占的权重（A1+A2+.....+An=1）。

评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。

因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。

5.6.2评分标准

采购包1：

评审内容		评审标准			
分值构成		详细评审100.00分			
评审因素分类	评审内容	具体标准和要求	分值	客观/主观	关联投标（响应）文件格式文件
	固定办公场地配置	具备合理规模固定办公场地，内设独立接待区、档案库房、值班室，提供产权证明或有效租赁合同、场地实拍图/效果图得16分；缺少任一功能区域扣4分；无固定办公场地不得分。需提供场地租赁合同/产权证明、场地实景照片/效果图。	16.0000	客观	商务应答表 服务方案
	项目管理团队及一线护理人员配置	1. 管理团队专职在岗、不兼职其他项目，足额配置6人（项目负责人1名、质控督导2名、健康管理专员1名、行政档案专员1名、心理慰藉专员1名），得6分；每少1人扣1分，扣完为止； 2. 一线上门护理人员≥30人，按镇街标准配备常驻护理员、机动专班≥5人、住院陪护专班≥6 人，得16分；每少1人扣0.5分，扣完为止； 3. 建立一线人员20%以上替补人员储备库，提供人员储备承诺，得2分；未承诺不得分。以上三项需提供人员配置清单、劳动合同/社保承诺、岗位分工说明、人员储备承诺书、人员无兼职承诺函。缺对应人员配置，该项对应分值不予计分。	24.0000	客观	商务应答表 服务方案

详细评审

全套服务设施设备配置	本项共16分，分4项逐项计分，每缺一项/一项不达标扣4分：（1）电脑、打印机、监控、档案柜等基础办公设施齐全；（2）全员配齐统一便携服务工具包、健康监测设备、安全巡查工具、影像采集设备、记录台账工具、应急物资；（3）配齐轮椅、翻身垫、擦浴套装等住院陪护专用护理设备；（4）配备统一标识服务专用车辆，手续、保险齐全。需提供设备明细清单、车辆行驶证、保险单、设备配置承诺函。	16.0000	客观	商务应答表 服务方案
同类项目业绩	截止开标之日起前三年内，具备1份及以上分散供养特困人员照料护理/居家养老政府购买服务业绩（合同+中标通知书齐全）得5分；无同类业绩不得分。单纯日间照料、养老驿站项目不计分。需提供合同、中标通知书加盖公章，合同须包含上门照料、特困护理服务内容。	5.0000	客观	商务应答表 服务方案
整体服务实施方案	方案完整覆盖全县18个镇街全部服务对象，分级区分全自理/半护理/全护理服务频次，四类服务内容落地性强，贴合山区实际：9-12分；方案框架完整，部分细节简略：5-8分；内容简单照搬采购需求，无落地措施：1-4分；无方案0分。	12.0000	主观	商务应答表 服务方案
质量管控与回访考核方案	具备分片督导巡查、一人一档双台账、GPS影像留痕、月度镇村考核、投诉24小时闭环整改全流程机制，量化清晰：7-9分；管控措施缺失部分环节：3-6分；仅简单提及管控无细则：1-2分；无方案0分。	9.0000	主观	商务应答表 服务方案

	突发事件应急预案	覆盖突发疾病、摔伤、消防安全、极端天气、人员短缺、情绪危机、舆论处置，明确镇村机构三方联动处置流程：6-8分； 预案类型不全、处置流程模糊：3-5分； 预案简略无实操流程：1-2分； 无预案0分。	8.0000	主观	商务应答表 服务方案
	人员培训及储备管理方案	包含岗前培训、月度常态化培训、季度技能考核、20%护理员储备、绩效考核奖惩机制，制度完整可行：4-5分； 培训/储备制度不完善：1-3分； 无方案0分。	5.0000	主观	商务应答表 服务方案
	项目合理化提升建议	结合山阳县山区特困照料实际提出针对性、可落地优化服务举措，能有效提升服务质量得4-5分； 建议通用但缺乏本地适配性得1-3分； 无合理化建议0分。	5.0000	主观	商务应答表 服务方案

价格扣除

序号	价格扣除评审内容	适用情形	扣除比例（C1）	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
无					

说明：

- 1、评分的取值按四舍五入法，保留小数点后两位；
- 2、评分标准中要求提供的证明材料须清晰可辨。

（最低评标价法适用）采用最低评标价法的，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。采用最低评标价法评标时，除了算术修正和落实政府采购政策需进行的价格扣除外，不能对投标人的投标价格进行任何调整。

5.7废标

本次政府采购活动中，出现下列情形之一的，予以废标：

- 一、符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质响应的投标人不足三家的；
- 二、出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- 三、投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
- 四、因重大变故，采购任务取消的；

废标后，代理机构将在陕西省政府采购网上公告。对于评标过程中废标的采购项目，评标委员会应当对招标文件是否存在倾向性和歧视性、是否存在不合理条款进行论证，并出具书面论证意见。

5.8定标

5.8.1 定标原则

采购人在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定1名中标人。中标候选人并列的，由采购人采取随机抽取的方式确定中标人。

5.8.2定标程序

一、评标委员会在项目电子化交易系统中编制评标情况，生成评标报告。

二、代理机构在评标结束之日起2个工作日内将评标报告送采购人。

三、采购人在收到评标报告后5个工作日内，按照评标报告中推荐的中标候选人顺序确定中标供应商。逾期未确认的，又不能说明合法理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标供应商。

四、根据确定的中标供应商，代理机构在陕西省政府采购网上发布中标结果公告，通过项目电子化交易系统向中标供应商发出中标通知书。

5.9评审专家在政府采购活动中承担以下义务

（一）遵守评审工作纪律；

（二）按照客观、公正、审慎的原则，根据采购文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审；

（三）不得泄露评审文件、评审情况和在评审过程中获悉的商业秘密；

（四）及时向监督管理部门报告评审过程中的违法违规情况，包括采购组织单位向评审专家作出倾向性、误导性的解释或者说明情况，供应商行贿、提供虚假材料或者串通情况，其他非法干预评审情况等；

（五）发现采购文件内容违反国家有关强制性规定或者存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行时，停止评审并通过项目电子化交易系统向采购组织单位书面说明情况，说明停止评审的情形和具体理由；

（六）配合答复处理供应商的询问、质疑和投诉等事项；

（七）法律、法规和规章规定的其他义务。

5.10评审专家在政府采购活动中应当遵守以下工作纪律

（一）遵行《中华人民共和国政府采购法》第十二条和《中华人民共和国政府采购法实施条例》第九条及财政部关于回避的规定。

（二）评标前，应当将通讯工具或者相关电子设备交由采购组织单位统一保管。

（三）评标过程中，不得与外界联系，因发生不可预见情况，确实需要与外界联系的，应当在监督人员监督之下办理。

（四）评标过程中，不得干预或者影响正常评标工作，不得发表倾向性、引导性意见，不得修改或细化招标文件确定的评标程序、评标方法、评审因素和评审标准，不得接受供应商主动提出的澄清和解释，不得征询采购人代表的意见，不得协商评分，不得违反规定的评审格式评分和撰写评标意见，不得拒绝对自己的评标意见签字确认。

（五）在评审过程中和评审结束后，不得记录、复制或带走任何评审资料，不得向外界透露评审内容。

（六）服从评审现场采购组织单位的现场秩序管理，接受评审现场监督人员的合法监督。

（七）遵守有关廉洁自律规定，不得私下接触供应商，不得收受供应商及有关业务单位和个人的财物或好处，不得接受采购组织单位的请托。

第六章投标文件格式

采购包1：

分册名称：投标响应文件分册

详见附件：投标文件封面

详见附件：投标函

详见附件：中小企业声明函

详见附件：残疾人福利性单位声明函

详见附件：监狱企业的证明文件

详见附件：投标人应提交的相关资格证明材料

详见附件：服务内容及服务要求应答表

详见附件：商务应答表

详见附件：开标一览表

详见附件：标的清单

详见附件：服务方案

详见附件：书面声明

详见附件：供应商信用记录书面声明函

详见附件：控股管理关系

详见附件：法定代表人授权委托书

详见附件：非联合体不分包响应声明

详见附件：拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书

详见附件：质量安全责任承诺书

第七章 拟签订采购合同文本

详见附件：服务合同.docx