

乌鲁木齐市公办福利机构（养老福利院）
特困人员照料护理购买服务项目

招标文件

项目编号：2024-XBZC-01025

采购人（签章）：乌鲁木齐市民政局

采购人电话：0991-4634420

采购人地址：乌鲁木齐市水磨沟区准噶尔路 299 号

代理机构（签章）：新疆西北招标有限公司

代理机构联系人：王静 刘建新

代理机构电话：0991-5823555

代理机构地址：乌鲁木齐市伊宁路 318 号江西大厦 9 楼

二〇二四年三月

目 录

招标公告	3
第一章 投标须知	6
第二章 合同	22
第三章 服务需求	29
第四章 投标文件格式	39

招标公告

项目概况

乌鲁木齐市公办福利机构（养老福利院）特困人员照料护理购买服务项目招标项目的潜在投标人应在登陆政采云 <https://www.zcygov.cn/> 平台后进入“项目采购”应用，在获取文件菜单中选择项目，申请获取招标文件。获取招标文件，并于 **2024年04月16日11:00**（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：2024-XBZC-01025

项目名称：乌鲁木齐市公办福利机构（养老福利院）特困人员照料护理购买服务项目

采购方式：公开招标

预算金额（元）：4580000

最高限价（元）：4580000

采购需求：

标项名称：乌鲁木齐市公办福利机构（养老福利院）特困人员照料护理购买服务项目

数量：1

预算金额（元）：4580000

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：对乌鲁木齐市养老福利院修养人员的照料护理服务，具体要求详见招标文件采购需求。

备注：

合同履行期限：一年

本项目（否）接受联合体投标

二、投标人资格要求：

- 1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的相关规定；
- 2、落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目专门面向小微企业预留
- 3、本项目的特定资格要求：无

三、获取招标文件

时间：2024年03月26日至2024年04月02日，每天上午10:00至14:00，下

午 14:00 至 19:00（北京时间，法定节假日除外）

地点：政采云平台线上获取

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、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

提交投标文件截止时间：2024 年 04 月 16 日 11:00（北京时间）

投标地点：请登录政采云投标客户端投标

开标时间：2024 年 04 月 16 日 11:00（北京时间）

开标地点：新疆政府采购网（政采云平台）

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、本次采购采用电子交易方式，电子交易平台为“政府采购云平台（www.zcygov.cn）”。供应商参与本项目电子交易活动前，应注册成为政府采购云平台供应商。编制电子响应文件前还需申领 CA 证书并绑定帐号。供应商应充分考虑完成平台注册、申领 CA 证书等所需的时间。因未注册入库、未办理 CA 数字证书等原因造成无法投标或投标失败等后果由供应商自行承担。

2、供应商将政采云电子交易客户端下载、安装完成后，可通过账号密码或 CA 登录客户端进行响应文件制作。在使用政采云投标客户端时，建议使用 WIN7 及以上操作系统。客户端请至新疆政府采购网（www.ccgp-xinjiang.gov.cn）下载专区查看，如有问题可拨打政采云客户服务热线 95763 进行咨询。

3、加密的电子响应文件（.jms 格式）应在响应文件递交截止时间前通过政采云平台上传完成。

4、响应文件开启当日，供应商无需到达开标现场，仅需通过政采云平台“不见面”开标大厅完成远程解密、开标唱标、询标澄清、结果公布等交互环节。供应商必须使用能正确解密响应文件的“CA 锁”在规定的时间内完成远程解密，因供应商原因未能解密、解密失败或解密超时，视为供应商撤销其响应文件。

5、逾期上传或者未上传指定地点的响应文件，采购人不予受理。

特别提示：

1、采购限额标准以上，200 万元以下的货物和服务采购项目、400 万元以下的工程采购项目，适宜由中小企业提供的，采购人应当专门面向中小企业采购。

2、超过 200 万元的货物和服务采购项目、超过 400 万元的工程采购项目中适宜由中小企业提供的，预留该部分采购项目预算总额的 30%以上专门面向中小企业采购，其中预留给小微企业的比例不低于 60%。

3、对于未预留份额专门面向中小企业的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，采购人、采购代理机构应当对符合条件的小微企业报价给予 10%~20%（工程项目为 3%~5%）的扣除，用扣除后的价格参加评审。适用招标投标法的政府采购工程建

设项目，采用综合评估法但未采用低价优先法计算价格分的，评标时应当在采用原报价进行评分的基础上增加其价格得分的 3%~5%作为其价格分。

4、接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的，采购人、采购代理机构应当对联合体或者大中型企业的报价给予 4%~6%（工程项目为 1%~2%）的扣除，用扣除后的价格参加评审。适用招标投标法的政府采购工程建设项目，采用综合评估法但未采用低价优先法计算价格分的，评标时应当在采用原报价进行评分的基础上增加其价格得分的 1%~2%作为其价格分。

七、对本次采购提出询问，请按以下方式联系

1. 采购人信息

名称：乌鲁木齐市民政局

地址：乌鲁木齐市水磨沟区准噶尔街 299 号 B 座 1602 室

联系方式：0991-4634420

2. 采购代理机构信息

名称：新疆西北招标有限公司

地址：乌鲁木齐市沙依巴克区伊宁路江西大厦九楼

联系方式：0991-58235553

项目联系方式

项目联系人：王静、刘建新

电话：0991-5823555

第一章 投标须知

投标人须知前附表

项号	条款号	编 列 内 容	
1	<u>1.1.1</u>	项目名称：乌鲁木齐市公办福利机构（养老福利院）特困人员照料护理购买服务项目	
		项目编号： 2024-XBZC-01025	
		项目预算：4580000.00 元（投标报价超过项目预算的按无效投标处理。）	
		服务地点：乌鲁木齐市养老福利院	
		服务期限：一年。	
2	<u>1.2.1</u>	采购内容：对乌鲁木齐市养老福利院休养人员的照料护理服务。 （具体内容详见招标文件 第三部分 采购需求）	
3	<u>1.3.1</u>	资金来源：财政资金	
4	<u>1.3.2</u>	资金落实情况：已落实	
5	<u>1.4.1</u>	招标方式	1、公开招标（ <input checked="" type="checkbox"/> ） 2、邀请招标
6	<u>1.5.1</u>	投标人的资质要求： 1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的相关规定； 2、落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目专门面向小微企业预留。 3、本项目的特定资格要求：无 4、投标截止日前三年在“信用中国”网站（ www.creditchina.gov.cn ）和中国政府采购网（ www.ccgp.gov.cn ）未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。 5、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动； 6、本项目不接受联合体投标。	
7	<u>1.5.2</u>	联合体协议书	1、需要 2、不需要（ <input checked="" type="checkbox"/> ）
8	<u>3.1</u>	投标报价方式：直接填写报价	
9	<u>6.3</u>	评标办法：综合评分法	

10	4.1	<p>投标保证金数额：20000.00 元（大写：贰万元整）</p> <p>递交方式：电汇、网银转账、保函等非现金形式缴纳。</p> <p>投标保证金形式：电汇、网银转账、保函形式</p> <p>账户名称：新疆西北招标有限公司</p> <p>账号：107638779707</p> <p>开户银行：中国银行乌鲁木齐市奇台路支行</p> <p>投标保证金递交截止时间：响应文件递交截止时间前。</p> <p>注：用转账或银行电汇提交保证金的，应充分考虑资金在途时间，保证金应于投标保证金递交截止时间前到账；未按招标要求缴纳投标保证金的，视为非实质性响应。在缴纳保证金时注明项目名称（若字数超标，可自行简写项目名称）或项目编号，如未注明，造成保证金无法查明的，责任由投标供应商承担。电子保函方式缴纳，具体办理流程详见新疆政府采购网《新疆维吾尔自治区政府采购电子保函工作方案》。投标人以电子保函形式缴纳投标保证金的，应通过“新疆政府采购网”的“电子保函”模块申请购买：</p> <p>直达链接（电子保函）：https://jinrong.zcygov.cn/luban/finance/letter/xinjiang?pageModelFlag=650000 金融服务支撑热线：400-903-9583</p>
11	5.2.1	<p>投标文件的份数</p> <p>电子版投标文件：递交投标文件截止时间之前将电子投标文件上传到“政采云”平台。应按照本项目招标文件和政采云平台的要求编制、加密传输响应文件。</p> <p>若中标则需单独提供纸质版一正两副响应文件，U 盘（电子投标文件不加密）</p>
12	5.5.1	<p>投标文件递交</p> <p>投标文件递交截止时间：2024 年 04 月 16 日上午 11 时 00 分（北京时间）。</p> <p>地址：新疆政府采购网（政采云平台）</p>
13	7.1	<p>开标时间</p> <p>采用不见面开标：</p> <p>开标时间后 30 分钟内投标人可以登录“政采云”平台，用“项目采购—开标评标”功能进行解密响应文件。</p> <p>不见面开标默认解密时长：30 分钟（由于投标人自身原因导致无法按时解密，后果由投标人自行承担）。</p>
14	9.1	<p>投标有效期</p> <p><u>投标截止时间后 90 天</u></p>
15	评标委员会的组成	<p>根据采购需求的特点依法组建评标委员会，评标委员会成员由 5 人组成。其中招标人代表不超过三分之一。</p> <p>评标专家确定方式：技术、经济等方面的专家由新疆政府采购网专家库随机抽取。</p>
16	付款方式	<p>分两次支付。第一次支付，签订合同后支付合同价的 50%；第二次支付 2024 年 9 月底前支付合同价的 50%。</p>

17	履约担保	/
18	中标服务费	5000.00 元（伍仟元整）由中标单位支付。
19	备注	如本投标人前附表相关内容与招标文件中的相关内容有不一致处，则以本投标人须知前附表相关内容为准。
20	项目所属行业：租赁和商务服务业。 是否专门面向中小企业采购：是 是否为本项目面向中小企业采购预留份额：专门面向小微企业预留	
21	一、投标人认为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，向采购代理机构提出质疑。 1、接收质疑函的方式：接收加盖单位公章的书面质疑函 联系单位：新疆西北招标有限公司 联系人：王静 联系电话：0991-5823555 通讯地址：乌鲁木齐市伊宁路 318 号江西大厦 9 楼 2、质疑函的内容、格式：应符合《政府采购质疑和投诉办法》相关规定和财政部门制定的《政府采购质疑函范本》格式。 二、投标人应在法定质疑期内一次性针对同一采购程序环节提出质疑，否则针对再次提出质疑将不予接收。（采购程序环节分为：招标公告、招标文件、招标过程、中标结果）	

1、总则

1.1、概况

1.1.1、本招标项目的概况已在投标人须知前附表第1项中说明。

1.2、招标范围

1.2.1、本招标范围已在投标人须知前附表第2项中说明，投标人除非接到采购人发布的《招标文件补充》，否则不得擅自增加或删减招标范围。

1.3、资金

1.3.1、本项目的资金来源已在投标人须知前附表第3项说明。

1.3.2、本项目资金到位情况已在投标人须知前附表第4项说明。

1.4、招标方式

1.4.1、本项目招标方式已在投标人须知前附表第5项说明。

1.5、合格投标人

1.5.1、参加投标的投标人资质要求已在投标人须知前附表第6项说明。

1.5.2、采购人有权要求各投标人提供更为完整、更详细的投标人资料，以便采购人做好评审工作。

1.6、投标费用

1.6.1、投标人应承担其编制投标文件与递交投标文件所涉及的一切费用，不论投标结果如何，采购人对上述费用不做任何补偿。

2、招标文件

2.1、招标文件的组成

2.1.1、招标文件由本文件及按本文件有关规定发出的《招标文件补充》组成。

2.1.2、投标人应认真研究本招标文件所有内容，尤其应注意有“**拒绝评审**”字样的条款，否则引起的后果由投标人自负。

2.2、招标文件的解释

2.2.1、投标人在收到招标文件后，若有疑问需要澄清的，应于投标截止时间 15 天前向采购人提问，采购人将以《招标文件补充》形式予以解答。

2.3、招标文件的答疑、澄清及修改

2.3.1 在投标截止期 15 日前的任何时间提出后，请投标人及时通过交易平台“答疑文件下载”栏目查看答疑文件或澄清文件。必要时，采购代理机构将组织相关专家召

开答疑会，如召开，答疑会安排另行通知。

投标人在规定的时间内未对招标文件提出疑问或要求澄清的，采购代理机构将视其为同意，对在“答疑接受时间”后就招标文件内容提出的疑问及澄清要求将不予受理。

2.3.2 无论出于何种原因，采购代理机构主动或出于解答投标人疑问对已发出的招标文件进行必要澄清或修改的，应当在招标文件要求提交响应文件截止时间 15 日前，以当面交接、邮寄、传真或电子邮件、网站披露等其中至少一种方式，向潜在投标人发出澄清、修改的补充文件。需要为此调整响应文件提交截止时间的，应当重新确定，并就变更后的投标截止时间重新发出通知。

2.3.3 采购代理机构一旦对招标文件作出了澄清、修改，即刻发生效力，采购代理机构有关的补充文件，将作为招标文件的组成部分，对所有现实的或潜在的投标人均具有约束力，而无论是否已经实际收到上述文件。同时，采购代理机构和投标人的权利及义务将受到新的截止期的约束。

2.3.4 采购代理机构对招标文件作出的澄清、修改在政府采购云平台电子交易平台内进行披露，请投标人及时关注并获取相关资料。因登记有误、线路故障或其它任何意外情形，导致投标人未及时获取的，采购代理机构不因此承担任何责任，且有关的招标活动继续有效地进行。当招标文件的澄清、修改及进行其他答复等就同一内容的表述不一致时，以最后发布的内容为准。

上述澄清、修改在交易平台上发布的同时，交易平台将通过第三方短信群发方式提醒投标人进行查询。此短信仅系友情提示，并不具有任何约束性和必要性，采购代理机构不承担投标人未收到短信而引起的一切后果和法律责任。

2.4 澄清、修改文件发出后，投标人必须使用最新的答疑、澄清文件制作电子响应文件，否则将无法完成上传。

3、投标报价

3.1、招标项目的投标报价已在投标人须知前附表第 8 项说明。

3.2、投标人投标报价不得超过招标文件规定的本项目采购预算，未按此规定填报的投标人，整个投标文件将被视为不响应招标文件，而予以拒绝评审。

4、投标保证金

4.1、投标人在投标截止时间前，应按照投标人须知前附表第 10 项规定缴纳投标保证金。

4.2、投标人有下列情形之一者，投标保证金将被没收：

4.2.1、投标人在投标有效期内撤回其投标文件；

4.2.2、投标人不接受按招标文件规定对其投标报价进行修正的；

4.3、未中标人在中标通知书发出后5个工作日内，退回投标保证金。因违反规定被没收的投标保证金不予退回。

4.4、中标人的投标保证金将在合同签订之日起5日内返还。

4.5、投标人未按照招标文件规定缴纳投标保证金的，投标文件将被**拒绝评审**。

5、投标文件

投标人递交的投标文件应包含下列文件：正确填写的投标文件及投标文件附件、本招标文件要求投标人提供的有关资料。本文件第四章的附件所列的文件，但可以按同样格式加以扩展。

5.1、投标文件主要包括下列内容：

- 1、投标函
- 2、法定代表人身份证明书
- 3、法定代表人授权委托书
- 4、开标一览表
- 5、投标人概况
- 6、项目人员配备
- 7、投标截止日前三年企业业绩
- 8、商务条款偏离表
- 10、实施方案
- 11、服务质量保证措施
- 12、应急预案
- 13、其他服务承诺
- 14、投标保证金
- 15、反商业贿赂承诺书
- 16、投标人认为需要提供的其他说明和资料。

5.2、投标文件的标记

5.2.1 投标人应通过电子投标文件制作工具严格按招标文件要求制作投标文件，在投标截止时间前完成上传经过数字证书电子签章并加密的投标文件（加密和解密须用同一把数字证书）。投标人在投标截止时间前，可以对其所递交的投标文件进行修改并重

新上传，但以投标截止时间前最后一次上传的投标文件为有效投标文件。

5.2.2、投标截止时间以政府采购云平台电子交易平台显示的时间为准，逾期系统将自动关闭，未完成上传的投标文件视为逾期送达，将被拒绝。

5.2.3、本项目采用不见面开标，无需提供电子响应文件U盘、纸质响应文件。

5.3、投标文件递交

5.3.1 投标人应当在招标文件要求提交响应文件的截止时间前网上投标。

5.3.2 是否采用不见面开标详见投标人须知前附表，若项目采用不见面开标。只需将加密电子响应文件（.jmbs 格式）在投标截止时间前通过政府采购云平台电子交易平台上完成。上传时必须得到电脑“上传成功”的确认回复后方为上传成功。逾期上传的或者未上传到平台的投标文件，采购人不予受理。

5.4、投标文件格式

5.4.1、投标文件格式见第四章。

5.4.2、投标人必须使用本招标文件后面提供的投标文件格式填写，如不够用时，投标人可按同样格式自行编制和填补，如果本招标文件未提供格式的，投标人可自行编制。

6、评标及定标方法

6.1 评标委员会

6.1.1 招标机构将按照国家计委等七部委颁发的《评标委员会和评标方法暂行规定》及有关规定组建评标委员会。

6.1.2 评标委员会由采购人和专家库中熟悉相关技术的专家组成，成员人数为五人以上的单数，其中熟悉相关技术方面的专家不得少于成员总数的三分之二。评标委员会设负责人的，评标委员会负责人由评标委员会推举产生或者由采购人确定。评标委员会负责人与评标委员会的其他成员有同等的表决权。

6.1.3 评标委员会负责评标工作，对投标文件进行审查和评估，并向招标方提交书面评标报告。

6.2、本招标项目评标定标奉行公开、公平、公正和诚实守信的原则，评标中各评委若发生意见分歧，以少数服从多数为原则决定。

6.3、本次招标项目采用综合评分法进行评标。综合评分法：评标委员会以评分方式对投标文件提出的价格部分、商务部分、技术部分、述标能否最大限度地满足招标文件中规定的按照评审因素的量化指标进行评审，满分共计 100 分。其中商务、技术部分

90分，经济部分10分。

6.3.1、投标文件的初步评审

评标委员会将对投标人的投标文件按《符合性审查标准》进行审查。如果投标文件中有一项未通过审查标准，评标委员会将认定该投标人不通过初步评审，不得进入下一阶段评审，并且不允许投标人通过修改或撤销其不符合要求的差异或保留，使之成为具有响应性的投标。

如果投标文件初步评审造成投标人不足三个的，评标委员会应认定本次招标的投标人数量没有竞争力，宣布本次招标失败。业主将重新组织招标活动。

由资格审查小组查验：

评分因素	评分点	评分标准
资格检查	具有独立承担民事责任的能力	提供法人营业执照或事业单位法人证书或民办非企业单位登记证书或个体工商户营业执照或其他组织的执业许可证副本扫描件；供应商为自然人的提供身份证明扫描件
	具有履行合同所必需的设备和专业技术能力	提供具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺函
	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	提供经第三方会计师事务所审计的完整有效的企业财务报告扫描件（提交响应文件截止日为上半年的，提供本年上两个年度任一年度的上述材料；提交响应文件截止日为下半年的，提供上一个年度的上述材料），或提供其基本开户银行在提交响应文件截止日前，六个月内出具的资信证明扫描件（银行出具的存款证明不能替代银行资信证明）
	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	提供提交响应文件截止日前，一年内任一月份的缴税凭据或完税证明等扫描件；依法免税的，应提供相应文件（扫描件）证明其依法免税

	无重大违法记录声明书	提供参加政府采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录的书面声明函
	投标保证金缴纳	提供投标保证金缴纳凭证或保函
	本项目专门面向小微企业预留	需按文件格式提供《中小企业声明函》

《符合性审查标准》

评分因素	评分点	评分标准
符合性审查	投标文件	项目名称、项目编号与招标文件一致
	法定代表人身份证明或法定代表人授权委托书	提供法定代表人授权委托书或提供法定代表人身份证明
	投标文件签署	按招标文件要求在规定区域加盖单位电子章和法定代表人电子章或签字
	投标文件有效期	投标文件承诺有效期符合招标文件要求
	投标报价	投标人的投标报价未超出本项目的预算，报价唯一
	服务期	满足招标文件要求
	对招标文件其他实质性条款满足情况	满足招标文件中已明确的其他实质性条款

投标文件响应程度初步审查通过的投标企业，进入下一步详细评审阶段，未通过投标文件响应程度初步审查的投标单位，其投标作为无效标，不进入后期评审阶段。

6.3.2、投标文件的详细评审

6.3.2.1、经初步评审合格的投标文件，评标委员会应当根据招标文件确定的评标标准和方法，对其技术部分和商务部分作进一步的评审和比较。

6.3.2.2 评标委员会将对通过初步评审的投标文件进行审核，审查是否有算术或累加上的算术错误，修正错误的原则如下：

(1) 若单价计算的结果与总价不一致，以单价为准修改总价；

(2) 若用文字表示的数值与用数字表示的数值不一致，以文字表示的数值为准。

(3) 评标委员会将按上述修正错误的方法调整投标文件中的投标报价，调整后的价格应对投标人具有约束力，如果投标人不接受对其错误的更正，其投标将被拒绝。

6.3.2.3、在评审过程中，为了有助于投标文件进行审查、评估和比较，招标方有权向投标人质疑，请投标人澄清投标内容。投标人有责任按照招标方通知的时间、方式进行答疑和澄清。评标委员会可能要求投标人就投标文件中的内容进行答辩，招标方将以书面形式通知投标人，投标人应按要求进行答辩。

6.3.2.4、采用综合评分法衡量投标文件是否最大限度地满足招标文件中规定的各项综合评分标准。评标委员会将按照《投标文件详细评分表》对通过初评的投标文件进行详细评审，其中商务、技术部分 90 分，经济部分 10 分。

《投标文件详细评分表》

项目		分值	评审内容
价格部分 (10分)	报价	10	价格分统一采用低价优先法计算，即满足招标文件要求，通过初审评审且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格统一按照下列公式计算： $\text{投标报价得分} = (\text{评标基准价} / \text{投标报价}) \times 10$ 评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。
商务技术部分 (90分)	企业业绩	6	投标截止日前三年前已完成相关类似业绩，每提供 1 项得 2 分，满分 6 分。（须提供合同或中标（成交）通知书或协议合同加盖公章复印件），内容清晰可辨，未提供或内容不全或内容模糊不清的，其业绩不予认定。
	实施方案	35	包含但不限于以下内容： ①劳务人员关系管理 ②岗位规范要求

		③人员职责安排 ④员工培训计划 ⑤人员考核奖惩制 ⑥员工派遣时效性方案 ⑦处理劳务纠纷服务方案 全部提供得 35 分，每缺一项扣 5 分（每有一项内容表述混乱或不完善扣 2.5 分，扣完为止）。
服务质量保证措施	20	包含但不限于以下内容： ①服务框架体系 ②服务管理规章制度目标 ③服务考核评价方法标准 ④服务质量控制监督检查方式及周期 全部提供得 20 分，每缺一项扣 5 分（每有一项内容表述混乱或不完善扣 2.5 分，扣完为止）。
应急预案	20	内容包括但不限于： ①突发疾病； ②人员安排、人员更替； ③重大公共卫生事件； ④防火、防电； 全部提供得 20 分，每缺一项扣 5 分（每有一项内容表述混乱或不完善扣 2.5 分，扣完为止）。
其他服务承诺	9	项目基本服务要求以外的，对项目开展有利的资源、技术支撑手段或服务，提供额外的增值服务承诺。每提供 1 条有价值的服务承诺加 3 分，满分 9 分，未提供不得分。
合计	100	

注：分项得分汇总后，取所有评审小组成员评分的平均值为商务技术部分得分。

6.3.3.5、投标人最终得分等于商务、技术部分与经济部分得分之和，如果出现投标人最终得分相同的情况，投标报价低者排名顺序优先在前。

6.3.3.6、评标委员会按照投标人最终得分由高到低顺序确定出各投标人排名顺序。

6.4、定标原则

6.4.1、评标委员会对投标文件初步评审的投标人，商务、技术部分与经济部分得分之和由高到低排序，得分最高为第一中标候选人，以此类推，确定出前三名作为中标候选人推荐给采购人，采购人从三名中标候选人中确定出最终的中标人。

6.4.2、采购人确定中标人时的原则：排名第一的中标候选人为中标人。排名第一的中标候选人放弃中标、因不可抗力提出不能履行合同，确定排名第二的中标候选人为中标人。排名第二的中标候选人因前款规定的同样原因不能签订合同的，确定排名第三

的中标候选人为中标人。

7、投标有效期

7.1、评标和定标将在投标人须知前附表第 14 项规定内完成，如果不能完成，采购人应通知投标人延长投标有效期。

8、授予合同

8.1、采购人应当按评委会推荐中标投标人排序，采购人应以排名第一的中标候选人为中标人。排名第一的中标候选人放弃中标或因不可抗力提出不能履行合同，或者招标文件规定应当提交履约保证金而在规定的期限内未能提交的，采购人可以确定排名第二的中标候选人为中标人。排名第二的中标候选人因前款规定的同样原因不能签订合同的，采购人可以确定排名第三的中标候选人为中标人。

9、合同签订

9.1、采购人与中标人在自中标通知书发出之日起 30 日内，依据《中华人民共和国民法典》和招标文件、投标文件等规定签订合同。

10、质疑的提出及处理

政府采购投标人（以下简称投标人）提出质疑和投诉应当坚持依法依规、诚实信用原则。

10.1 质疑的提出

10.1.1 投标人认为招标文件、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七个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。

招标文件可以要求投标人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。

投标人应知其权益受到损害之日，是指：（1）对可以质疑的招标文件提出质疑的，为收到招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日。（2）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日。（3）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。

10.1.2 提出质疑的投标人（以下简称质疑投标人）应当是参与所质疑项目采购活动的投标人。

潜在投标人已依法获取其可质疑的招标文件的，可以对该文件提出质疑。对招标文件提出质疑的，应当在获取招标文件或者招标文件公告期限届满之日起 7 个工作日内提

出。

10.1.3、投标人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：

- (1) 投标人的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；
- (2) 质疑项目的名称、编号；
- (3) 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- (4) 事实依据；
- (5) 必要的法律依据；
- (6) 提出质疑的日期。

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

提出质疑时，必须按照“实事求是”、“谁主张，谁举证”的原则，提供相关证明材料，不能主观臆测。

10.1.4 投标人可以授权委托人进行质疑和投诉。其授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

代理人提出质疑和投诉，应当提交投标人签署的授权委托书。

10.1.5 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投标人共同提出。

10.1.6 质疑必须提供合法的信息来源或有效证据。质疑人捏造事实、提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料进行质疑的，将不予受理。质疑人应当保证所提出的质疑内容及相关证明材料的真实性及来源的合法性，并承担相应的法律责任。属于须由相关部门调查、鉴定或者先行做出相关认定的事项，质疑人应当依法申请具有法定职权的部门查清、认定，并将相关结果提供给招标方。招标方不具有法定调查、认定权限和义务。

10.1.7 证明材料要具备客观性、关联性、合法性，无法查实的（如宣传册、媒体报道、猜测、推理等）不能作为证明材料。

10.1.8 对不能提供相关证明材料的、涉及商业秘密的、非书面形式送达的、匿名的质疑将不予受理。

10.2 受理和处理

10.2.1 《质疑函》必须由质疑方的法定代表人（负责人）或参与本次投标的被授权人以书面的形式送达招标方或采购单位。

10.2.2 采购人、采购代理机构不得拒收质疑投标人在法定质疑期内发出的质疑函，应当在收到质疑函后7个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑投标人和其他有关投标人。

10.2.3 质疑答复的内容不得涉及商业秘密。

10.2.4 对于不符合上述12项所述的相关条款要求的质疑，招标方将不予受理。

10.2.5 在处理过程中，发现需要质疑人进一步补充相关佐证的材料的，要求质疑人在规定时间内提供。质疑人不能按照要求提供相关佐证的材料的，视同放弃质疑。

10.2.6 招标方或采购单位负责对质疑的回复工作，将质疑人的质疑材料提供给相关专家或评审小组，并将处理意见回复质疑人。

10.2.7 采购人、采购代理机构认为投标人质疑不成立，或者成立但未对中标、成交结果构成影响的，继续开展采购活动；认为投标人质疑成立且影响或者可能影响中标、成交结果的，按照下列情况处理：

（1）对招标文件提出的质疑，依法通过澄清或者修改可以继续开展采购活动的，澄清或者修改招标文件后继续开展采购活动；否则应当修改招标文件后重新开展采购活动。

（2）对采购过程、中标或者成交结果提出的质疑，合格投标人符合法定数量时，可以从合格的中标或者成交候选人中另行确定中标、成交投标人的，应当依法另行确定中标、成交投标人；否则应当重新开展采购活动。

质疑答复导致中标、成交结果改变的，采购人或者采购代理机构应当将有关情况书面报告本级财政部门。

10.3 质疑无效的处理

10.3.1 质疑人提供的相关佐证材料不能证明质疑成立的，招标方可要求质疑人补充相关佐证材料，如补充材料仍不能证明质疑成立的，将不予受理。

10.3.2 对于质疑人在质疑期间不配合进行质疑调查处理的，视为自动放弃质疑。

10.3.3 质疑人提出的质疑，经评标专家审定后驳回的，列为无效质疑。

10.3.4 对于质疑中使用虚假材料或恶意方式质疑的，按无效质疑处理，并列入不良记录投标人名单。

10.3.5 质疑人进行质疑后，招标方在法定时间内对质疑进行回复，质疑人认为回复不满意的，可向相关的采购管理部门进行投诉。

10.4 其他

10.4.1 质疑函和投诉书应当使用中文。质疑函和投诉书的范本，由财政部制定。

10.4.2 对在质疑答复和投诉处理过程中知悉的国家秘密、商业秘密、个人隐私和依法不予公开的信息，财政部门、采购人、采购代理机构等相关知情人应当保密。

质疑函制作说明：

1. 投标人提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。
2. 质疑投标人若授权委托人进行质疑的，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投标人签署的授权委托书。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. 质疑投标人若对项目的某一标项进行质疑，质疑函中应列明具体标项号。
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. 质疑投标人为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑投标人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。

质疑函范本

一、质疑投标人基本信息

质疑投标人：

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：

采购人名称：

招标文件获取日期：

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（盖章）：

日期：

第二章 合同

(合同内容仅供参考)

合同编号:

合 同

项目名称:

项目编号:

二〇二四年 月

乌鲁木齐市公办福利机构（养老福利院）特困 人员照料护理购买服务项目合同

甲方：乌鲁木齐市民政局

乙方：

丙方：乌鲁木齐市养老福利院

甲、乙、丙三方依据《中华人民共和国民法典》有关规定，根据平等自愿、诚实信用、互利互惠原则，就甲方将乌鲁木齐市养老福利院特困人员生活照料护理服务项目，达成如下协议：

一、服务项目及主要工作内容

（一）乙方作为一家护理服务公司，派出人员入驻丙方，向其收住的特困人员提供相应护理服务工作。乙方根据民政行业标准《养老机构岗位设置及人员配备规范》（MZ/T187-2021）中第六条关于养老护理员配备比例的平均标准，配备相应数量的工作人员，确保丙方工作正常安全运转。

（二）乙方按照丙方制定《养老机构生活照料服务规范》服务内容开展工作。

二、服务期限

一年

三、服务费用的结算及支付

（一）甲方按照三方所约定的标准和方式为乙方支付特困人员照料护理服务费用，双方约定如下：

1、甲方按照中标金额分两次拨付给乙方，分别为合同签订后 10 日内支付合同价的 50%（人民币 元，大写： ），2024 年 9 月底前支付合同价的 50%（人民币 万元，大写： 万元整），乙方按时出具相关发票（普通增值税发票、税率按照当时缴税政策执行，不超过 3%）。本照料护理服务补贴包含但不限于乙方工作人员劳动报酬、福利、奖金、国家规定应缴纳的社会保险以及其他双方约定的费用。

（二）甲乙两方协商，资金按约定进行支付，如遇乌鲁木齐市财政等特殊情况，

不能及时支付，不视为甲方违约，甲方需提前告知乙方，并配合乙方协商解决，确保双方利益不受损害。

四、 甲方的权利义务

（一）甲方授权乙方安排工作人员进驻丙方开展特困人员照料护理服务，乙方为甲方唯一指定的护理服务外包机构，不得同时将护理服务外包给其他单位及个人。

（二）甲方有权要求乙方严格遵守乙方制定的工作人员岗位职责开展相应工作。

（三）甲方有权要求乙方严格遵守乙方制定的工作人员考核细则，定期或不定期进行工作考核。

（四）甲方协助乙方办理工作人员上岗手续。

（五）乙方工作人员有下列行为的，甲方和丙方有权要求乙方立即更换，并承担相关损失和后果：

- 1、 乙方工作人员不能保证工作质量；
- 2、 乙方工作人员严重违反乙方制定的相关规章制度，岗位职责和劳动纪律的；
- 3、 乙方工作人员不能提供真实有效身份证明的或提供虚假身份证明的；

4、 乙方工作人员出现吃、拿、卡、要等行为，打骂、体罚、虐待、侮辱休养人员，侵害休养人员利益行为的；一经发现，甲方有权要求乙方退回并予以更换，同时乙方必须保

证出勤人数，不影响丙方正常工作进展。

（六）甲方应按本合同规定的标准和支付方式及时支付乙方特困人员生活照料护理服务费。

（七）甲方有权随时检查工作人员工作情况。

五、 乙方的权利义务

（一）乙方应保证具有履行本合同的法定资质，提供给甲方营业执照等相关资质证明复印件。并及时给甲方提供工作人员的劳动合同、身份证明、健康证等资料，以供甲方备份。

(二) 乙方须严格遵守国家相关的法律、法规，工作人员劳动保障或福利政策，同时承诺遵守乙方各项安全规章制度，劳动卫生等各项制度规范。

(三) 乙方根据丙方特困人员数量及护理服务工作量实际情况，做好人力调配，保证护理质量。

(四) 乙方应指定一名业务管理人员，负责整个护理团队的全面管理及与院方相关部门工作协调。

(五) 乙方应根据丙方工作需求，选派具有初中以上文化程度，身体健康，女性年龄在 55 岁以内，男性年龄在 60 岁以内，具有简单的书写能力并能够使用国语交流的工作人员到丙方工作。

(六) 乙方需为派驻丙方的工作人员办理合法的劳动用工手续，与其建立劳动关系并签订劳动合同，同时乙方应承诺遵守《劳动合同法》相关规定；乙方与乙方工作人员发生的各种劳动纠纷，与甲方和丙方无关，全部由乙方自行处理，必要时甲方和丙方给予协助。

(七) 乙方需为派驻丙方工作的工作人员提供统一的工作服及工作牌。

(八) 乙方应根据当地政府的有关规定，按月支付其工作人员的劳动报酬，为其工作人员按规定缴纳社会保险及支付其他国家规定相关费用，乙方支付工作人员的劳动报酬应按照甲方建议的照料护理服务费方案执行，不得随意降低、扣减工作人员的劳动报酬，导致服务质量下降、人手不足、队伍不稳定等情况的出现，确需进行劳动报酬调整，必须与甲方和丙方协商一致后执行。

(九) 乙方应规定其工作人员严格按照乙方制定并由丙方审定通过的工作要求、操作规程等质量标准进行工作。

(十) 乙方应合理调配工作人员的工作岗位，不得影响丙方照料护理工作。

(十一) 乙方如出现工作岗位空缺，乙方应自接到通知后 2 个工作日内补齐，如不能按要求补齐，影响服务质量或产生后果，甲方有权利对乙方进行处罚。

(十二) 乙方人员在工作期间发生工伤等意外情况，乙方应按照《工伤保险条例》相关规定，承担用人单位的责任，并按有关规定执行。甲方和丙方属于服务外包

用工单位，不承担任何用工责任，但需积极配合。

（十三）乙方应按照岗位要求定期参加丙方及乙方组织的安全生产培训，提升服务人员安全意识，杜绝安全事故发生。

（十四）乙方工作人员在工作期间因护理不当，造成自身及休养人员的安全事故，由乙方承担相应责任。

（十五）乙方应全部按照丙方的管理要求提供护理服务，乙方工作人员应严格遵守丙方的各项规章制度，甲方和丙方有权对乙方相关规章制度、考核细则等进行验收考核，乙方应全力配合。

（十六）乙方从事外包护理服务的具体工作内容、质量标准应严格按照乙方工作要求开展。

（六）丙方的权利和义务

（一）丙方应为乙方管理人员以及工作人员提供合理的、必要的工作条件，产生的相关费用由乙方承担。

（二）丙方向乙方管理人员反馈护理服务的合理意见与建议，乙方应当接受并改进服务工作。丙方认为有必要时可邀请乙方工作人员参加护理工作相关会议，以加强双方沟通。

（三）乙方工作人员有下列行为的，甲方和丙方有权要求乙方立即更换，并承担相关损失和后果：

- 1、乙方服务人员不能保证工作质量，甲方和丙方有权要求乙方更换。
- 2、乙方工作人员严重违反乙方制定的相关规章制度，岗位职责和劳动纪律的；
- 3、乙方工作人员不能提供真实有效身份证明的或提供虚假身份证明的；
- 4、乙方工作人员出现吃、拿、卡、要等行为，打骂、体罚、虐待、侮辱休养人员，侵害休养人员利益行为的；一经发现，甲方和丙方有权要求乙方退回并予以更换，同时乙方必须保证出勤人数，不影响丙方正常工作进展。

（四）丙方应根据工作需要，为乙方提供必要的护理消耗品。

(五) 乙方处理与护理服务相关的纠纷，包括服务人员与被服务人员、服务人员与其他人员、服务人员与甲方人员的纠纷，必要时丙方可以协助。

(六) 丙方有权随时检查乙方工作人员工作情况。

(七) 丙方工作人员与乙方护理工作人员在工作中应相互尊重，不应出现歧视、辱骂、训斥等不良言行。

(八) 乙方新工作人员进岗之前，丙方应提供必要的岗前培训。在日常工作中，丙方应定期组织开展各种业务技能培训，乙方工作人员应按要求参加。

七、关于各方关系的特别声明

(一) 乙方应与其工作人员签署劳动合同，依法缴纳社会保险，对工作人员承担用人单位的全部法定责任。

(二) 甲乙丙三方不构成代理关系，乙方不得以甲方和丙方名义对外签署或发布任何文件、制度等。

八、违约责任

(一) 如果乙方未按照护理服务规范提供服务，造成丙方声誉受损的，由乙方负责一切责任，并按照中标金额的 1%—10%扣除相应的护理补贴费用。

(二) 如乙方未按本合同规定与工作人员签订合同，或拖欠工作人员劳动报酬，或不按规定给工作人员购买工伤保险，或支付工作人员的劳动报酬低于当地最低标准，甲方和丙方可责令其限期改正，乙方逾期未改的，甲方和丙方有权终止合同，给丙方造成损失的，由乙方承担全部损失。

(三) 如乙方未按照约定合理安排人力，致使护理员在岗位上发生意外，由此引发的劳务纠纷由乙方承担一切责任。

(四) 乙方提供的服务出现违法或侵犯他人权益的，应赔偿丙方全部损失，包括但不限于丙方因此支出的罚款、向他人作出的赔偿、诉讼仲裁费用、律师费用等，若出现不及时赔偿等行为，将按照中标金额的 1%—10%予以扣除相应的护理补贴费用。

(五) 任何一方有其他违反本合同情形的，应赔偿守约方全部损失。本合同中的全部损失包括但不限于对守约方所造成的直接损失、可得利益损失、守约方支付给

第三方的赔偿费用/违约金/罚款、调查 取证费用/公证费/鉴定费用、诉讼仲裁费用、保全费用、律师费用、

维权费用以及其他合理费用。

九、如因不可抗力，致使本合同不能履行时，甲乙丙三方均有权提前终止本合同。

十、争议及未尽事宜

(一) 关于本合同的任何争议，甲、乙、丙三方应协商解决，不能解决的，任何一方均有权向原告方住所地人民法院起诉。

(二) 未尽事宜甲乙丙三方协商解决。

十一、其他

本合同附件明确乙方从事外包服务的具体工作内容、范围及标准，以及乙方工作人员岗位职责、工作标准、质量等作为本合同组成部分，同时，与本合同具有同等法律效力。同时，乙方工作人员岗位职责、工作标准、质量应按照丙方的要求和标准执行。

十二、本合同一式三份，经双方法定代表人或委托代理人签字并加盖公章或合同专用章之日起生效。甲、乙、丙三方各执一份，具有同等法律效力。

十三、附件

甲方：

法定代表人：

委托代理人：

电 话

乙方：

法定代表人：

委托代理人：

电 话

地 址：

开 户 银 行：

帐 号：

丙方：

法定代表人：

委托代理人：

电 话

第三章 服务需求

根据工作需要，现需为乌鲁木齐市养老福利院集中供养特困人员购买照料护理服务，服务需求如下：

一、工作地点：乌鲁木齐市养老福利院

二、工作时间：八小时制，两班三运转

三、服务对象：

乌鲁木齐市养老福利院集中供养特困人员（约 370 人，具体以实际入住人员数量为准）。

四、技术服务要求

（一）护理工作岗位设置及人员配置情况：护理人员总数不少于 70 人，其中最少 20% 的养老护理员参加过专业的培训，并持有相关培训证明，上岗人员需具有有效的健康证明。

五、提供服务人员配备：

根据服务对象人数，提供照料护理服务人员配备比例符合 MZ/T 187-2021《养老机构岗位设置及人员配备规范》的要求。

六、服务项目

1、饮食照料，包括喂水、喂饭、鼻饲。

2、起居照料，包括协助穿（脱）衣、睡眠照顾、更换床上用品。

3、清洁卫生照料，包括洗头、洗脸、洗手、刷牙、漱口、口腔擦拭、梳头、剃须、床上洗足、洗澡、床上擦浴、修剪指（趾）甲。

4、排泄照料，包括协助排便、人工取便、更换一次性纸尿裤、更换尿袋。

5、体位转移照料，包括床上体位转移、床与轮椅转移、平车搬运。

6、休养人员活动公共区域的卫生清扫服务。

7、压疮预防服务

8、安宁疗护服务

9、协助医疗护理服务

10、心理/精神支持服务

11、建立休养人员健康档案

七、服务要求

(一) 饮食照料服务:

1、根据休养人员饮食习惯、吞咽功能、病情需要等情况为休养人员提供合理的膳食。剔除食物中的骨头、鱼刺。固体、流质食物交替喂食。对有吞咽困难的休养人员应将食物打成糊状。进食过程中观察休养人员咀嚼吞咽能力、进食量、进食时间等，要求餐食温度适宜，进食速度适宜、进食量适中、防止噎食、烫伤、误吸等意外发生，发现异常及时通知医护人员。

2、护理员督促自理休养人员自行到餐厅就餐，观察休养人员人数，如有遗漏，致居室内寻找，行动不便的选择搀扶或轮椅推行的方式送至餐厅；如休养人员身体不适需卧床休息，护理员立即通知医生。

3、协助半自理休养人员做好用餐准备，并做好餐具清洁消毒工作。帮助完全不能自理区休养人员用餐。

4、给需鼻饲进食的休养人员喂食前回抽胃液，发现胃液中有红色、咖啡色等异常颜色，立即停止鼻饲，通知医护人员。每次鼻饲量不应超过 200ml，两餐间隔时间不少于 2 小时。

5、不能自行饮水的休养人员，按规定时间给休养人员喂水，注意水温及饮水量。

6、对自带食品进行保管，并根据老人身体状况及时喂食，必要时为休养人员提供加餐服务。

(二) 起居照护服务:

1、穿(脱)衣服务:

(1) 夏天要做到每周 3 次换洗，冬天要做到每周 2 次换洗，污染衣服应及时更换，

破损的衣服及时缝补后再穿用。

(2) 护理员应提醒自理休养人员按季节或温度变化增减衣物，保持清洁。

(3) 护理员应遵循先穿患侧再穿健侧的原则协助半自理休养人员更换衣物，更换过程中注意保护休养人员隐私及人身安全，不允许出现坠床、拉伤等意外。

(4) 护理员应选择合适的体位为完全不能自理休养人员更换衣物，更换衣物后为休养人员调整舒适体位，保持清洁。

(5) 穿衣时间 5—8 分钟，穿衣后保持衣袖裤腿拉平整，身下衣服无褶皱；衣领对称，防止纽扣过紧，系好裤扣、裤带，询问休养人员感觉。

2、睡眠照护服务：

(1) 根据季节和天气情况，为休养人员准备适合的床上用品，布置睡眠环境。居室进行通风换气，清除居室内异味及污浊空气，确保休养人员呼吸顺畅。保持居室内安静，减少噪音，关闭大灯，适当开启壁灯。

(2) 督促自理休养人员定时起居，协助半自理、完全不能自理休养人员就寝。

(3) 休养人员入睡后护理员按规定时间及时查房，清点休养人员人数，避免出走及意外的发生。根据休养人员自理情况，护理员给予加强巡视，定时翻身，摆放舒适体位，更换尿布或者纸尿裤，协助如厕，叫尿，倒尿及温暖盖被。

(4) 完全自理休养人员每 2 小时巡视一次房间。

(5) 半自理休养人员每 1 小时巡视房间一次，特殊情况随时巡视。

(6) 完全不能自理休养人员每 30 分钟巡视房间一次，每 1—2 小时翻身一次。特殊情况缩短巡视及翻身时间。

(7) 对睡眠异常休养人员应多加观察，如有特殊情况及时通知医护人员。

(8) 在休养人员睡眠过程中进行巡视，保持动作轻缓，停留时间适宜，不允许出现坠床、跌倒等意外。

3、床单元整理服务：

(1) 床单元每天整理2—3次床单元，床上用品每两周更换一次，必要时随脏随换。

(2) 护理员为完全不能自理休养人员整理更换床单元时，要为休养人员调整舒适体位，注意保暖及暴露部位的遮盖，不允许出现坠床、拉伤等意外。

(3) 床单元更换完毕应保持床单元平整、干燥、无渣屑。

(三) 清洁照料服务：

1、皮肤清洁服务：

(1) 皮肤清洁每周2次，水温保持在40-42℃。

(2) 皮肤清洁前检查休养人员身体及皮肤状态，不适宜清洁时禁止清洁。

(3) 注意水温及室温变化，清洁过程中经常与休养人员沟通，注意观察休养人员反映，出现寒战，面色苍白等情况立即停止清洁，让休养人员休息并注意保暖，必要时通知医生。

(4) 皮肤清洁过程中应保护休养人员隐私，注意保暖，不允许出现擦伤、烫伤、坠床、拉伤等意外，清洁完毕后，保持身体无异味，休养人员感觉舒适。

(5) 督促自理休养人员进行皮肤清洁。护理员应多巡视观察，避免休养人员沐浴时间过长、水温过热，防止意外的发生。

(6) 协助半自理休养人员洗澡/擦身，保持皮肤清洁干燥。

(7) 帮助完全不能自理休养人员洗澡/擦身，保持皮肤清洁干燥。为卧床休养人员清洁皮肤时，调整舒适体位，关闭门窗，及时遮盖休养人员身体暴露部位，避免休养人员着凉，保护休养人员隐私。

2、修饰仪容仪表服务：

面部清洁、洗头、梳头、剃须、足部清洁、剪指（趾）甲。

(1) 督促自理休养人员进行仪容仪表修饰。

(2) 协助半自理完全不能自理人员进行仪容仪表修饰。修饰过程中不允许出现坠床、呛咳、烫伤、耳道进水、剪伤或划破皮肤意外。

(3) 修饰完毕后应保持休养人员面部清洁，头发蓬松自然无异味不打结，脚部清洁无异味，指（趾）甲边缘光滑，皮肤完整，休养人员感觉舒适。

(4) 面部清洁要求：早晚各一次，洗脸时拧毛巾湿度以不滴水为宜。洗完脸后脸部没有污垢，眼部、嘴部周围、鼻翼两侧、耳后皮肤清洁，保护耳朵避免进水。根据休养人员皮肤情况涂抹润肤露。

(5) 洗头要求：洗头时耳朵不得进水，洗完头后头发无异味蓬松自然；注意水温、室温变化，及时擦干头发，防止休养人员着凉；洗发过程中询问休养人员有无不适，如有异常，立即停止操作，擦干头发，及时通知护士长及医生。

(6) 梳头要求：梳头每日两次，早晨一次，午睡后一次，梳法简单大方；梳头时掉落的头发随时清理；梳头过程中动作轻柔，梳头结束后头发没有打结。理发每月一次。

(7) 剃须要求：使用剃须刀轻轻刮剃，剃须结束没有胡茬，皮肤完整；剃须刀用后及时清洁、充电；胡须每周清理一至两次。

(8) 足部清洁要求：操作前护理员先检查休养人员双足皮肤情况，足部有破损时不宜洗脚；水温适宜，不宜过烫或过凉；泡脚时间不宜过长；洗完脚后，脚部没有污垢，趾缝、甲床周围清洁，无异味。

(9) 剪指（趾）甲要求：修剪指（趾）甲每周一次，不宜过短；用指甲锉将指（趾）甲边缘磨平磨光滑；如指（趾）甲过硬过厚，指甲刀不易修剪或存在反甲、嵌甲时不可盲目修剪，必要时请专业足疗师修剪；老年人疑似感染灰指甲，应及时告知医生给予诊治，并做好指甲的特殊护理，防止感染；修剪结束后，护理员及时消毒指甲刀。

3、口腔清洁服务：

(1) 口腔清洁保持每日1—2次。

(2) 督促自理休养人员漱口、刷牙。

(3) 协助半自理、完全不能自理休养人员进行漱口、刷牙。口腔清洁前仔细评估休养人员状况，选择合适的方法为休养人员进行口腔清洁。昏迷、意识阻碍着禁止漱口。

使用棉棒擦拭法为休养人员做口腔清洁时，棉棒不宜过湿，擦拭结束后及时检查棉棒数量，不可将棉球遗漏在休养人员口中。

(4) 协助有义齿的休养人员清洁及佩戴义齿。

(5) 在口腔清洁过程中不允许发生呛咳或误吸、牙龈损伤等意外。

(6) 口腔清洁完毕后保持牙齿表面无食物残渣，口腔无异味

(四) 排泄照护服务：

(1) 休养人员居室、卫生间保持干净整洁、地面无积水、无障碍物。

(2) 提醒协助休养人员多喝水，保持大小便通畅，夏天增加饮水量，多吃水果蔬菜预防便秘。

(3) 为半自理休养人员提供容易穿脱的衣物，便于如厕。

(4) 2—3 小时提醒或协助休养人员如厕。

(5) 为有自主排泄意识的休养人员提供合适的便器，协助排泄。

(6) 为无自主排泄意识的休养人员更换尿布、尿不湿或尿袋等。

(7) 为采取导管排泄的休养人员定时夹闭引流管、更换尿袋、保持引流通畅，避免导管受压，观察引流尿液的量、颜色，有异常及时报告医生。

(8) 采取人工取便、开塞露肛注的方法协助排泄异常的休养人员进行排泄。

(9) 排泄过程中应注意保护休养人员隐私，不允许出现皮肤损伤、坠床、跌倒等意外，排泄完毕应对会阴部进行皮肤清洁，保持干燥、无异味，调整舒适体位，保持衣物床单元整洁。

(五) 体位转移照料：

符合我院《协助休养人员更换体位和安全移动服务规范》

(六) 环境清洁服务：

(1) 每日清扫、消毒休养区居室及公共区域，每周进行一次卫生大扫除；居室内各类设施及物品摆放整齐，保持干净。

(2) 定期开窗通风换气，春、夏、秋季每次 30 分钟为宜，冬季约 10 分钟，通风时，应做好休养人员的保暖，避免对流风。

(3) 每日清扫休养人员活动的公共区域。

(七) 压疮预防服务：

(1) 护理员应经常整理床铺，使床铺干净，整洁、无渣屑、床单元无褶皱。为床上排泄的休养人员经常更换床单尿不湿等，保持皮肤干燥清洁。

(2) 护理员定时为完全不能自理休养人员翻身、变换体位，长期卧床休养人员每两小时翻身一次，必要时一小时翻身一次，每次翻身时间不超过5分钟。

(3) 协助休养人员翻身时动作轻柔，避免拖拉现象，不允许出现坠床、拉伤等意外。

(4) 对长期卧床休养人员，应使肢体处于功能位，用软枕垫于骨骼突隆处，减少皮肤压力，促进肢体的血液循环。

(5) 提供营养丰富的饮食，改善机体营养状况，促进皮肤弹性，适当使用护肤品。

(6) 护理员明确压疮的高危人群，查看高危人群皮肤，责任到人，做到班班交接。

(7) 针对高危人群进行褥疮风险持续评估，必要时下达褥疮风险评估告知书。

(8) 综合评定休养人员情况，制定相应的护理措施，加强生活护理，避免压疮发生。

(9) 向休养人员和家属做好压疮知识的宣教，取得配合。

(10) 已发生压疮的休养人员按压疮的护理操作标准执行。

(八) 安宁疗护服务

(1) 评估、观察休养人员常见症状，如疼痛、咳嗽、呼吸困难、咳痰、呕吐、呕血、发热、睡眠障碍等，以人为中心，制定照护计划，减轻或缓解症状，减少身体痛苦。

(2) 尊重休养人员人身权利，保护个人隐私及尊严。

(3) 做好休养人员及家属的精神安慰及支持工作。

(4) 协助家属做好休养人员的遗体处理工作。

(5) 做好休养人员离世后的终末消毒。

(九) 协助医疗护理服务

(1) 观察休养人员日常生活情况变化、协助或指导休养人员使用辅助器具、完成化验标本的收集、为休养人员提供物品的清洁、消毒、协助老人完成医疗护理辅助工作。

(2) 协助休养人员服药时，应注意药品名称正确、药品在有效期内、剂量准确、给药时间准确、给药途径正确。

(3) 根据要求每日监测休养人员体温，并如实登记。

(十) 心理/精神支持服务

(1) 为新入住老人及家属做入院宣教环境适应、及时发现老人异常情绪并及时疏导，给予心理支持、危机干预。

(2) 每天巡视房间，沟通交流，发现身心健康问题，及时处理异常情况。

(十一) 建立休养人员健康档案

定期记录休养人员情况，有问题随时记录，并做好文书书写工作。

(十二) 清洗衣物服务

(1) 护理员收取休养人员衣物被服必须记录在物品清洗登记表上。洗衣工收取衣物被服时，与护理人员共同清点，并登记在物品清洗登记表上。

(2) 按衣物被服的不同类型进行分类；袜子、内衣、疑似传染病衣物单独分类；入机前，检查衣物被服是否有破损，残缺、褪色，是否带有特殊饰物、纽扣，袋中是否有遗留物，对不能洗涤的饰物要除下、如有遗留钱物和贵重物品要做好登记，及时返还；深色、易褪色衣物分开洗涤，浅色衣物先洗。

(3) 用含有洗涤剂的温水浸泡 20 分钟左右。对疑似传染病或传染病人的衣物被服，应先用消毒液浸泡消毒后再用含有洗涤剂的温水浸泡。

(4) 洗涤剂放入适量。传染病，皮肤病的衣物被服要单独清洗。

(5) 尿布单独清洗，尿布清洗流程：冲净大便污渍→浸泡消毒→清水清洗→洗涤剂清洗→清水反复清洗直至干净。

八、提供服务人员要求

(一) 基本要求

1、身体健康，无传染性疾病。小学以上学历，年龄18-55岁。

2、遵守护理人员职业道德规范，遵守规章制度，仪表端庄、行为文明，工作态度端正，清廉正直，接待休养人员热情，接受意见虚心，解释工作耐心，护理工作细心，对待休养人员一视同仁，敬业、爱业、钻研业务。

3、着装：护理员工作时应着工作服，佩戴工作牌，要保持良好的个人卫生，保持口腔、身体无异味。短发刘海不过眉，长度不过肩；长发要佩戴统一头花，避免头发、头屑掉在休养人员饭菜上。

4、仪容：提倡护理员淡妆上班，精神饱满，情绪稳定、乐观。微笑服务，保证手部卫生，不得留长指甲，上班期间不得佩戴耳环、戒指、手镯等。

5、举止：工作期间必须举止端庄、谈吐文明、态度和蔼、姿态良好。工作环境中，不得袖手、背手和将手插在衣袋，不得嬉笑、打闹、搭肩或在岗吃东西。参加院内组织的培训学习要按规定时间到会，遵守会场秩序，保持良好坐姿，不开小会，不随意讲话。

6、护理操作时遵守各项操作要求。

(二) 护理行为规范要求

“八严禁”

1、严禁对休养人员有人身攻击、侮辱、歧视等言行。

2、严禁对来电来访人员“生、冷、硬、推”，不得有“门难进、话难听、事难办”现象。

3、严禁向服务对象及其家属借贷钱物、“吃、拿、卡、要”以及发生其他违反廉政行为。

- 4、严禁在院内赌博。
- 5、严禁在上班期间做与工作无关的事。
- 6、严禁不服从工作分配。
- 7、严禁出现诽谤或侮辱他人的言行。
- 8、严禁上班期间滞留与工作无关人员。
- 9、上班期间严禁携带手机。

“五心”

- 1、接待休养人员要热心
- 2、做护理工作要细心
- 3、解释工作要耐心
- 4、休养人员疾苦要上心
- 5、巡视房间要细心

“三交” “三接” “三清”

交接班中要求做到“三交” “三接” “三清”

- 1、三交：书面交接、口头交接、床边交接
- 2、三接：休养人员情况交接，治疗护理交接、特殊公物交接
- 3、三清：口头讲清、书面写清、床边看清

九、公物使用要求

1、各休养区低值易耗品的使用实行领用总量控制，严格按照各区实际消耗量领取，不得出现肆意浪费、损坏、私人挪作他用等违规情况。

2、各区公设施设备建立固定资产台账，严格执行固定资产的管理要求。各区生活设施一发现有损坏情况，护理员应当立即报告负责人及时联系维修工维修，确保老人正常生活。有恶意损坏公物或不按规范正确操作造成公物损坏的，照价赔偿。

第四章 投标文件格式

投标文件封面示例

(项目名称)

项目编号

投标文件

投标人（盖章）：

法定代表人（盖章或签字）：

单位地址：

邮政编码：

联系人：

联系电话：

_____年__月__日

目 录

- 1、投标函
- 2、法定代表人身份证明书
- 3、法定代表人授权委托书
- 4、开标一览表
- 5、投标人概况
- 6、项目人员配备
- 7、投标截止日前三年企业业绩
- 8、商务条款偏离表
- 10、实施方案
- 11、服务质量保证措施
- 12、应急预案
- 13、其他服务承诺
- 14、投标保证金
- 15、反商业贿赂承诺书
- 16、投标人认为需要提供的其他说明和资料。

1、投标函

采购人名称:

经研究，我们决定参加项目编号为_____的_____（项目名称）的投标活动并提交投标文件。为此，我方郑重声明以下诸点，并负法律责任。

- 1、如果我们的投标文件被接受，我们将履行招标文件中规定的每一项要求，并按我们投标文件中的要求提供服务。
- 2、我方愿按《中华人民共和国民法典》履行自己的全部责任。
- 3、我们同意按招标文件规定缴纳投标保证金、遵守贵机构有关采购的各项规定。
- 4、我方若未成为成交人，贵机构有权不做任何解释。
- 5、投标有效期自投标截止时间后____天。
- 6、与本投标有关的一切正式往来通信请寄：

地址：

邮政编码：

电话：

传真：

开户单位：

开户银行：

账号：

投标单位（盖章）

法定代表人或授权代理人签字或盖章：

年 月 日

2、法定代表人身份证明书

单位名称：

企业类型：

地 址：

营业期限：

成立时间：

姓名：_____ 性别：_____ 年龄：_____ 职务：
系 _____（投标人名称）_____的法定代表人。

特此证明。

注：附法定代表人身份证正、反面复印件

投标人（盖章）：_____

日 期：_____年_____月_____日

3、法定代表人授权委托书

本授权委托书声明：我_____（姓名）系_____（投标人名称）的法定代表人，现授权委托_____（投标人名称）的_____（姓名）为我的代理人，以本公司的名义参加_____（采购人）的招标项目的投标活动。代理人在参加整个项目招标投标活动、合同谈判过程中所签署的一切文件和处理与之有关的一切事务，我均予以承认。

代理人：_____性别：_____年龄：_____

单 位：_____部门：_____职务：_____

代理人无转委托。特此委托。

注：附法定代表人及授权委托人身份证正、反面复印件

投标人（盖章）：

法定代表人（盖章或签字）：

日期：_____年____月____日

4、开标一览表

项目名称	乌鲁木齐市公办福利机构（养老福利院）特困人员照料护理购买服务项目
项目编号	
投标总报价（元）	小写： 大写：
服务期限	一年
服务范围	乌鲁木齐市养老福利院集中供养特困人员
服务标准	
服务要求	
备注	

说明：表中大小写不一致时，以大写为准。

投标单位公章：

法定代表人或法人授权代表（签字或盖章）：

日期：_____年____月____日

附：报价明细表

序号	报价组成	内 容	备注
1	提供照料护理服务的人员数量	_____人	
2	照料护理服务资金	_____元	
3	管理费	_____元	
4	其他	_____元	
合计（元）			

备注：

- 1、人数应按照第三章“服务需求”内容填写。
- 2、投标人填报价格合计应与开标一览表载明价格一致。
- 3、本表中，如未特别说明均是指全部服务范围内的价格构成。

投标人：_____（单位全称）（盖章）

法定代表人或授权代表_____（签字或盖章）

日 期：_____年_____月_____日

5、投标人概况

投标人名称					
注册地址			邮政编码		
成立时间			企业性质		
营业执照号			注册资金		
法定代表人			电 话		
联 系 人			电 话		
传 真			网 址		
开户银行			银行账号		
职工概况	职工总数		其 中	初 级	
				中 级	
				高 级	
				技 师	
	单 位 负 责 人				
		姓 名	职 务 及 职 称	年 龄	专 业
经营范围					

备注：投标人应附**营业执照副本**加盖公章扫描件。

投标人：_____（单位全称）（盖章）

法定代表人或授权代表_____（签字或盖章）

日 期：_____年_____月_____日

6、本项目的人员配备

序号	姓名	性别	年龄	岗位	从事该岗位时间	证书

备注：提供身份证、养老护理员证书、健康证、劳动合同（或者近半年内连续3个月的在本单位缴纳的社保证明）。

投标人：_____（单位全称）（盖章）

法定代表人或授权代表_____（签字或盖章）

日期：_____年_____月_____日

7、近三年企业业绩

序号	服务单位	项目名称	日期	合同价格
...

(此表可延长)

注：附合同或中标（成交）通知书或协议合同证明材料。

投标人：_____（单位全称）（盖章）

法定代表人或授权代表_____（签字或盖章）

日 期：_____年_____月_____日

8、商务条款偏离表

项目名称：

序号	条款序号	招标条款	投标条款	备注
	服务期限			
	投标有效期			
	投标保证金			

注：若有偏离，请将具体偏离条款在“偏离”一栏中详细说明；若无偏离，请在“偏离”一栏中标注“无”字样。

投标人：_____（单位全称）（盖章）

法定代表人或授权代表_____（签字或盖章）

日期：_____年_____月_____日

10、实施方案

（内容格式自拟）

11、服务质量保证措施

（内容格式自拟）

12、应急预案

（内容格式自拟）

13、其他服务承诺

（内容格式自拟）

14、投标保证金

（附：汇款凭证或保证金收据复印件加盖公章）

15、反商业贿赂承诺书

我公司承诺在（项目名称、项目编号）招标活动中，不给予采购方工作人员以及采购代理机构工作人员及其亲属任何形式的商业贿赂（包括送礼金礼品、有价证券、购物券、回扣、佣金、咨询费、劳务费、赞助费、宣传费、支付旅游费用、报销各种消费凭证、宴请、娱乐等），如有上述行为，我公司及项目参与人员愿意按照《反不正当竞争法》的有关规定接受处罚。

投标人：_____（单位全称）（盖章）

法定代表人或授权代表（盖章或签字）：

日 期：_____年_____月_____日

16、投标人认为需要提供的其他说明和资料。

(内容格式自拟)

附 1

中小企业声明函（服务）

本公司郑重声明，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，本公司参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，提供的货物全部符合政策要求的中小企业制造。相关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）行业；制造商为（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）行业；制造商为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）

日期：

监狱企业声明函

本公司郑重声明，根据《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）的规定，本公司为监狱企业。

本公司参加_____单位的_____项目采购活动，采购活动提供本企业（填写制造的货物，由本企业承担工程、提供服务）。

本条所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物和服务。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖公章）：

法定代表人或其授权代表（签字）：

日期：

残疾人福利性单位证明材料（残疾人福利性单位参加的）

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。

本单位参加（采购代理机构）的（项目名称和采购编号）采购活动，提供本单位的

服务。

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。

投标人（盖章）：

投标人授权代表（签字）：

日 期：