



# 招标文件

[2017]

采购方式：公开招标

委托单位：广州市越秀区民政局

项目编号：HX15440117MZCZ

项目名称：广州市越秀区长者综合服务采购项目

广东华鑫招标采购有限公司

二〇一七年三月



## 温馨提示

1 由于保证金转账当天不能确保到账，为避免因投标保证金未到账而导致投标被拒，建议至少提前 2 个工作日转账。

保证金账户为：

收 款 人：广东华鑫招标采购有限公司

开户银行：招商银行广州珠江新城支行

账 号：1209 0563 6310 201

2 请注意区分投标保证金账户及标书购买账户的区别。

3 已缴纳投标保证金但决定不参加投标的投标人请于投标截止时间前三个工作日以书面形式通知代理机构。

4 资格审查和符合性审查所需文件必须全部在投标文件中提供，投标文件存在缺漏或投标文件中提交的文件不符合要求均导致无效投标。

5 请仔细检查投标文件是否已按招标文件要求提供原件、密封盖章、签名、签署日期。

6 投标截止时间一到，代理机构不接收投标人的任何相关报价资料、文件，请按时到达；最好在截止时间前半小时内递交到采购代理处。

7 已购买招标文件，而不参加投标的供应商，请于投标截止前 3 日内以书面形式告知采购代理机构。

8 投标人对招标文件中多个包组进行投标的，其投标文件的编制应按每个包组的要求分别装订和封装。

9 需要在广东省政府采购网发布公告的项目,建议供应商投标前在广东省政府采购网注册。

10 大件物品进入时须从大厦负一层的货梯进入至 36 楼到达我司开标室，运出时须取得放行条后从 36 楼的合用前室进入货梯至负一层。

**说明：提示内容非招标文件组成部分，仅用作提醒，有不一致之处以招标文件为准。**

---



# 目 录

总 则.....	1
第一章 基本情况.....	4
第一节 投标邀请函.....	4
第二节 用户需求书.....	7
第三节 工作流程图.....	16
第二章 投标文件的编制.....	17
第三章 投标文件的递交.....	21
第四章 开标、评标及定标.....	22
第五章 质疑与投诉.....	34
第六章 附件.....	35
【附 件 1】 投标文件封面格式.....	35
【附 件 2】 资格符合性审查导读表.....	36
【附 件 3】 详细评审导读表.....	37
【附 件 4】 投标函.....	38
【附 件 5】 投标人资格文件声明函.....	39
【附 件 6】 投标人法定代表人资格证明书.....	40
【附 件 7】 投标人法定代表人授权委托书.....	41
【附 件 8】 投标报价函.....	42
【附 件 9】 投标报价一览表.....	43
【附 件 10】 退保证金说明函.....	44
【附 件 11】 中标服务费承诺书.....	45
【附 件 12】 用户需求书响应表.....	46
【附 件 13】 同类项目业绩情况一览表.....	47
【附 件 14】 服务方案.....	48
【附 件 15】 团队配置一览表.....	49
【附 件 16】 公平竞争承诺书.....	50
【附 件 17】 无行贿犯罪档案记录证明.....	51
【附 件 18】 通用合同书格式.....	52

---

# 总 则

## 1. 说明

### 1.1 适用主要法律

本项目的采购人、投标人、招标采购代理机构及有关当事人均适用《中华人民共和国政府采购法》及财政部和地方有关法律、法规。

### 1.2 招标范围

广州市越秀区长者综合服务采购项目，具体内容见本招标文件第一章第二节《用户需求书》。

### 1.3 资金来源

本项目已获得有关部门的批准，资金为**财政性资金**。

## 2. 定义及解释

2.1 采购人：广州市越秀区民政局。

2.2 招标采购代理机构：广东华鑫招标采购有限公司。

2.3 投标人：响应本次招标、参加投标竞争的法人或其他组织。

2.4 服务：广州市越秀区长者综合服务采购项目，服务要求、内容详见招标文件第一章第二节《用户需求书》。

2.5 评标委员会：依法组建专门负责本次项目评标工作的临时性组织。

2.6 实质性响应：是指符合招标文件的所有要求、条款等，且没有重大偏离或保留。重大偏离或保留是指影响到招标文件规定的服务和质量或限制了采购人的权利和投标人的义务的规定。

2.7 服务期限：2年。

2.8 书面形式：以文字形成书面文件的方式所制作的通知（包括信件、电报、电传、传真、电子数据交换和电子邮件等形式）。

2.9 投标保证金：指投标人按照本招标文件规定向招标采购代理机构或采购人提交的款项。招标采购代理机构或者采购人因投标人的行为而蒙受损失时，招标采购代理机构和采购人可根据规定予以没收的款项。

### 3. 合格的服务

3.1 投标人提供的所有服务，其质量、技术等特征必须符合国家、行业现行的标准及用户需求。

3.2 具体服务内容及要求详见招标文件第一章第二节《用户需求书》。

3.3 采购人有权拒绝接受任何不合格的服务，由此产生的费用及相关后果均由投标人自行承担。

### 4. 纪律与保密事项

4.1 投标人不得串通作弊，或以不正当的手段妨碍、排挤其他投标人，扰乱招标市场，破坏公平竞争原则。

4.2 获得本招标文件的投标人，应对招标文件进行保密，不得用作本次投标以外的其他任何用途。若有要求，开标后，投标人应归还招标文件中的保密资料并销毁所有需保密的备份文件和资料。

### 5. 承诺

5.1 投标人应承诺所提交的资料和数据是真实有效的，否则所引发的责任由投标人自行承担。

5.2 投标人应保证中标后不再转包或分包【除非有特别规定】。若违反，采购人保留依法追究的权利。

### 6. 投标费用

6.1 投标人应承担本次项目的相关费用，采购人和招标采购代理机构在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

### 7. 招标文件的澄清和修改

7.1 投标人对招标文件如有疑问，应以书面形式在投标截止时间 15 日之前通知招标采购代理机构，招标采购代理机构将以书面形式予以答复，同时将书面答复发给已购买招标文件的每一投标人（答复中不包括问题的来源）。

7.2 在投标截止时间 15 日以前，无论出于何种原因，采购人、招标采购代理机构可主动或在解答投标人提出的疑问时对招标文件进行澄清和修改，并以书面形式通知所有购买招标文件的投标人并且在相关网站上公告，投标人在收到澄清和修改文件后，应以书面形式向招标采购代理机构确认，如 24 小时内无书面回函则被视为同意确认澄清、修改的内容。

## 8. 投标人的禁止事项

8.1 投标人不得向采购人、招标采购代理机构、评标委员会的组成人员行贿或者采取其他不正当手段谋取中标。

8.2 除投标人被要求对投标文件进行质疑澄清外，从开标之时起至授予合同止，投标人不得就其投标文件有关的事项主动与评标委员会、采购人以及招标采购代理机构接触。

# 第一章 基本情况

## 第一节 投标邀请函

广东华鑫招标采购有限公司（以下简称“招标采购代理机构”）受广州市越秀区民政局（以下简称“采购人”）的委托，就广州市越秀区长者综合服务采购项目（项目编号：HX15440117MZCZ）进行公开招标，欢迎符合资格条件的投标人参加投标。现将本项目招标文件进行公示，公示期为 2017 年 3 月 10 日至 2017 年 3 月 16 日五个工作日，相关事项如下：

### 一、采购项目的内容、数量

#### 1. 采购内容

服务内容	服务时间	采购预算	服务工时量下限	服务工时量上限
越秀区长者综合服务	自签订合同起为期两年，一年一签	人民币 200 万元/年，人民币 400 万元/两年	一年工时：27440 小时 两年总工时：54880 小时	一年工时：30184 小时 两年总工时：60368 小时

注：（1）投标人所投计划服务总工时量低于本项目最低服务总工时量或超过本项目最高服务总工时量的，视为无效投标。

（2）投标人须对本项目为单位的服务进行整体响应，任何只对其中一部分内容进行的响应都被视为无效响应。

2. 服务范围：广州市越秀区。
3. 服务要求：详见招标文件《用户需求书》。
4. 项目类别：服务类。

### 二、投标人资格要求

1. 投标人应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件；

2. 投标人具备独立承担民事责任能力的在中华人民共和国境内注册的法人或在民政部门登记注册的社会团体或民办非企业；
3. 投标人注册属地人民检察院出具的《无行贿犯罪档案记录证明》和《公平竞争承诺书》（原件备查）；
4. 本项目不接受联合体投标。

### 三、招标文件的获取

1. 时间：2017年3月10日至2017年3月29日9:00~12:00, 14:00~17:00（法定节假日除外）。
2. 地点：广州市越秀区广州大道中307号富力东山新天地36楼广东华鑫招标采购有限公司。
3. 要求：潜在投标人应携带以下资料（加盖单位公章）至招标采购代理机构报名及购买招标文件：
  - （1）有效的营业执照副本复印件或社会团体法人登记证复印件；
  - （2）法定代表人证明书及法定代表人授权委托书；
  - （3）投标人注册属地人民检察院出具的《无行贿犯罪档案记录证明》和《公平竞争承诺书》（原件备查）。
4. 招标文件售价：人民币 300 元整/套（售后不退）。

**四、已购买招标文件，而不参加投标的供应商，请于投标截止前3日以书面形式告知招标采购代理机构。**

### 五、招标文件质疑

根据《广东省实施〈中华人民共和国政府采购法〉办法》第三十五条规定，供应商认为政府招标文件的内容损害其权益的，可以在公示期间或者自期满之日起七个工作日内以书面形式向采购人或者我司提出质疑，供应商对招标文件提出质疑的，应当按照国家有关规定附送有关证明材料。

投标人以电话、传真或电邮形式提交的质疑属于无效质疑，质疑书应当署名。质疑供应商为自然人的，应当由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，应当由法定

代表人或者主要负责人签字盖章并加盖公章（具体内容见本文第五章 质疑与投诉）。本招标项目不举行集中答疑会。

## 六、发布网站

本次招标项目公告等相关信息在【中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）、广州市政府采购网（[www.gzg2b.gov.cn](http://www.gzg2b.gov.cn)）、广东华鑫招标采购有限公司（[www.huaxinbidding.cn](http://www.huaxinbidding.cn)）】上公布,并视为有效送达，不再另行通知。

## 七、投标文件的递交

1. 递交时间：2017年3月30日09:00-09:30（北京时间）。
2. 投标截止及开标时间：2017年3月30日09:30（北京时间），逾期不予受理。
3. 递交及开标地点：广州市越秀区广州大道中307号富力东山新天地36楼二号会议室 广东华鑫招标采购有限公司。

## 八、联系方式

采购人名称：广州市越秀区民政局

采购人地址：广东省广州市越秀区六榕路127号

招标采购代理机构名称：广东华鑫招标采购有限公司

地 址：广州市越秀区广州大道中307号富力东山新天地36楼

联 系 人：葛小姐 联系电话：020-87303028

保证金专线：020-87301313 传 真：020-87302980

E-mail：[cs@gdhuaxin.cn](mailto:cs@gdhuaxin.cn)

## 九、标书款账户

开户银行：农业银行广州明月路支行

收 款 人：广东华鑫招标采购有限公司

账 号：44032801040011101

广东华鑫招标采购有限公司

二〇一七年三月

## 第二节 用户需求书

说明：

- 1、投标人须对本项目为单位的服务进行整体响应，任何只对其中一部分内容进行的响应都被视为无效响应。
- 2、以下所列专业服务工时量是指专业社工开展服务的时数。
- 3、投标人拟投入专业服务总工时量低于本项目最低专业服务总工时量的，视为无效投标。
- 4、专业服务工时量是指专业社工开展服务的时数。
- 5、本项目采购预算为参考预算，实际采购预算以财政批复为准。
- 6、用户需求书中打“★”号条款为实质性响应条款，投标人如有任何一条负偏离则导致投标无效。

### 一、项目概述

#### （一）项目名称

广州市越秀区长者综合服务采购项目

#### （二）项目概况

本项目属于服务类，为广州市越秀区长者综合服务采购项目，项目采购金额为400万元。资金来源：财政拨款。投标人必须对本项目整体内容进行投标，只对本项目部分内容进行投标的将被视为无效投标，投标的计划服务总指标低过本项目规定的服务总指标（最低指标）的也将视为无效投标。

#### （三）概要

参照《财政部 发展改革委 民政部 全国老龄办关于做好政府购买养老服务工作的通知》（财社〔2014〕105号）、《中共广东省委办公厅 广东省人民政府办公厅印发〈关于加快推进社会体制改革建设服务型政府的实施意见〉等七个加强社会建设文件的通知》（粤办发〔2011〕22号）和《中共广州市越秀区委 广州市越秀区人民政府关于全面实施广州市深化创新基层社会服务管理试验区建设的意见》

（越字〔2012〕12号）等相关文件的精神和区委、区政府有关规定，采用政府购买服务的运作模式，通过政府采购的公开招标形式向社工类社会组织进行招标采购。

（四）服务内容一览

服务内容	服务时间	采购预算	服务工时量下限	服务工时量上限
越秀区长者综合服务	自签订合同起为期两年，一年一签	人民币 200 万元/年，人民币 400 万元/两年	一年工时：27440 小时 两年总工时：54880 小时	一年工时：30184 小时 两年总工时：60368 小时

二、项目说明

随着经济发展和城市化进程不断加快，家庭小型化趋势日益明显，人们居住方式和生活方式发生了重大变化，当前，居家养老服务已经成为适应老龄化趋势的主流安老服务模式。为适应社会发展需求，树立“以人为本、服务为先、源头治理”的理念，有效应对长者日益提高的服务需求，近年来，越秀区紧紧抓住学习借鉴香港先进经验、推进社会管理改革先行先试的重要契机，针对老年服务资源分散、服务项目偏少、服务深度和专业性不强等方面的问题，由政府投资，在居民聚居区兴建了 2000 多平方米面积的越秀长者综合服务中心。

越秀长者综合服务中心于 2011 年 4 月开始运营，先后评为全国“敬老文明号”单位、广东省首批居家养老服务示范服务点、广州市 2014 年度社会创新观察项目、广东省第三批社会创新试点项目以及广东省社会创新实验基地，是越秀区一项创新的为老服务工程，是一座集统筹、转介、服务、培训、示范五大功能于一体的一站式长者综合服务大楼，曾引入香港社会工作专业服务手法和社会服务优质管理模式，以社区养老为方向，推动辖区长者“身、心、社、灵”的全人健康发展，提供专业为老服务、长者关顾展示与示范、养老与护老培训、长者需求转介等服务，让有需

要的长者得到个别关怀和全面照顾，提高晚年生活质量。

通过充分整合和利用社会资源，提升服务水平，打造社区综合养老服务平台，发展“全覆盖、多方位、立体化”综合居家养老服务体系，从而进一步促进越秀区居家养老服务工作的专业性、社会化及智慧化发展，使更多的长者享受到便捷周到的一站式社区养老服务。

### 三、服务需求

(一) 服务范围：广州市越秀区

(二) 服务对象：以享受政府资助的社区居家养老的老人群体作为重点对象，全面覆盖越秀区户籍 60 岁以上的长者。

(三) 服务目标

1. 提供以“个别关怀、全面照顾”为理念的多元化专业服务，发展“全覆盖、多方位、立体化”智慧型综合居家养老服务体系，满足社区长者“身、心、社、灵”多方面需求；

2. 搭建越秀区长者综合专项服务与各类社会服务协同运行的服务体系，构建起以一个服务平台为核心，以社区居家养老为主体，机构养老为辅助，专业化、信息化养老为延伸的为老服务网络；

3. 总结提炼社会创新项目经验，规划越秀区长者综合服务专项服务体系，为社会服务发展发挥示范性作用；

4. 探索本土化经验，培养专业为老服务人才，促进越秀区居家养老服务工作的专业化和社会化发展。

(四) 服务项目要求

1. **要凝聚双方共识，形成发展合力。**购买方和承接方高层要适时召开会议破解难题，尤其是项目在攻坚克难之处更要达成共识。

2. **要把准未来定位，丰富功能内涵。**中标机构要增强紧迫感和责任感，坚持规划引领、明确定位、优化功能、提升品位，把握项目各大功能的次序和力度，做到

“港字号”要勇于实践本土发展、“创新号”要精于创新引领示范、“区字号”要善于发挥区域作用。

3. **要完善多元人才结构，大力提升素质能力。**要着眼于未来发展趋势，加大竞争力团队建设力度，加强培养储备理论型、研究型和创新型人才，完善集聚人才制度。

4. **要加大宣传力度，做好经验输出工作。**要有树立品牌宣传效果拔群的强烈意识，积极推广典型案例和经验做法，有效回应社会预期，为推动越秀区为老服务发展贡献扛鼎之力。

5. **要完善合作机制，加强创新示范能力。**建立和完善多层次对接合作机制，推动区域性长者服务合作项目深度融合发展；加强对项目的宏观支持和引导，更好的发挥统筹、示范能力，特别是加强创新项目的示范能力，进一步发挥品牌效应。

#### （五）服务工作方法

运用社会工作专业方法，开展个案、小组、团康及其他服务，依托长者综合服务中心，提供中心服务以及外展服务，为社区人士、护老者、不同健康状况的老人等不同层次的人群提供补救性、预防性和发展性的全方位服务。

#### （六）服务功能及相应内容

##### 1. 统筹区内为老服务资源

中心从整合资源的角度出发，链接起区内各方为老服务资源，利用各方资源优势，建构一个切合居民多元化、专业化需求的综合养老服务体系。服务内容包括：

（1）组织区域性服务项目：发挥区一级长者综合服务平台的作用，统筹及带领区内家庭综合服务中心，联合开展区域性的服务项目，促进不同区域、不同单位之间的合作，扩大服务的影响力。

（2）组织为老服务咨询会：组织养老服务单位现场讲解和咨询活动，为长者及其家庭、护老者提供与各个养老服务单位沟通的平台。

##### 2. 推动智慧养老的发展

指导区内养老服务信息化系统的建立，推动智慧养老的发展，促使多方协力达至长者居家安全的目的。服务内容包括：

(1) 长者个案转介服务：接受越秀区各街道家庭综合服务中心转介的长者深度个案，并进行跟进服务；

(2) 长者家居安全评估：由跨专业团队为长者提供家居安全评估；

(3) 长者全面健康评估：长者生理、心理健康的系统检查和评估，长者健康档案的建立；

(4) 平安宝服务：组建义工队伍，进行排班分工，建立平安宝的数据平台，为本区平安宝用户提供义工热线服务，推进长者综合服务平台与平安宝、医疗机构、社会服务机构等资源链接；

(5) 组织开展主题培训：如公共卫生知识的宣传，高血压和糖尿病等疾病的预防和保养、中医药健康管理等主题的健康讲座，长者医养结合、居家安全等系列培训。

(6) 促进“医养结合”的发展：由长综提供对接平台，促进街道家庭综合服务中心与社区卫生服务中心的线下合作，如社区健康教育、长者健康管理等方面，探索社工服务与公共卫生服务的结合，共同打造长者的社区支援网络。

### 3. 示范优质的运营管理和长者服务模式

中心作为一所区一级的长者综合服务平台，需承担示范的功能，盼能以实事求是的态度，秉承专业坚持，为广州市及其他地区的为老服务提供经验和示范。内容包括：

(1) 在原有服务的基础上，结合智慧养老服务的创建，通过培训、参观接待、居家安全示范间展示等，介绍给为老服务人员及社区有需要的人士

(2) 总结提炼项目经验，提供案例，为政府及其他社会服务单位提供参考。

### 4. 提供以人文本的服务

中心以满足群众的多元化养老服务需求为出发点，引入社会工作理念，提供各

类专业服务。内容包括：

(1) 评估服务：由跨专业团队为长者提供基础健康评估、家居安全评估、认知评估等服务，对有需要的长者提供专业的养老指导和服务转介。

(2) 复康及保健运动服务：由专业护士和治疗师结合长者所需，开展适切的预防保健、复康训练及运动指导，协助长者预防老年疾病或延缓机能衰退。

(3) 健康讲座：邀请医生、护士、治疗师等为长者开设健康知识教育、保健知识讲解等各类型讲座，使长者对自身的健康管理有更多的了解。

(4) 日托服务：为有需求的 60 岁或以上社区老人提供日间托老照顾，需制定一套入驻评估流程、服务计划和服务评估。透过复康训练、护理照顾、起居照顾和社交心理支援服务，以提高长者的活动能力，同时保持身、心、社、灵健康，发展个人潜能，保持与社会接触，并享受群体生活以及改善生活质素，使长者能够在熟悉的社区安老。

(5) 个案服务：采取个案管理模式，使用个案系列工具，评估长者的需求，包括因身体老化带来健康和自我照顾的困难，居住、经济、家庭和人际关系等问题，为其制定个性化的服务计划，包括提供情绪疏导、康复及社会支援等服务。

(6) 专业小组：挖掘长者服务需求，中心社工、护士、治疗师利用专业小组理念及方法，开展社工、保健方面的预防及发展性小组、治疗性小组等专业小组。

(7) 兴趣小组：设置“老友记学堂”，根据长者需求开展各类文化、文体、科技学习等兴趣小组，鼓励长者发展所长，倡导“老有所学、老有所乐、老有所为”。

(8) 团康活动：定期为有兴趣参与的长者举办多元化的聚会活动，以扩充长者的社交生活。

(9) 健康讲座：邀请社区医生、护士、专业护理人员、政府人员等为长者开设健康知识教育、法律知识宣传、保健知识讲解、政策资源使用等各类型讲座，使长者了解更多自身拥有的信息，保障自身应有的权益。

(10) 社区活动：开展不同类型的社区活动，以推广社区服务、提升社区质素、

促进社区发展。

(11) 义工服务：重点培育长者义工队伍，发挥他们的余热，帮助其他有需要的老人，传递互助与关怀的理念，打破将老人视为弱者的印象，发挥年轻老人的优势。同时，继续加强与企事业单位的合作，鼓励在职人士利用余暇开展义工服务，倡导社会大众关爱长者的精神。

(12) 护老支援服务：为照顾体弱长者的护老者提供各项支持及教育服务，提高相关照顾技巧，帮助舒缓护老困难及压力，同时提供护老资源展示和咨询服务。

#### 5. 促进适应越秀区情况的转介机制发展

中心积极推动区内多机构合作和转介服务发展，使各为老服务单位更好地彼此支援和合作，让长者得到适切的服务。服务内容包括：

(1) 一线通服务：发挥“为老服务一线通”转介服务热线作用，通过整合社区服务提供方资讯，形成资源平台，将老人的服务需求转介到相应的服务提供方，如政策解答、为老服务信息咨询、个案服务等。

(2) 全区个案服务转介机制：建立个案服务转介机制，并与定期越秀区各养老服务单位开展沟通会，沟通个案服务转介情况，改善个案转介中存在的问题，完善个案转介机制，进而促进全区长者个案服务发展。

#### 6. 提供各类专业培训

继续发挥长者综合服务中心的培训功能，通过开展不同类型的培训，提升区内长者服务从业人员素质和服务水平，为越秀区养老事业领域培育一支专业化的社会工作人才队伍。同时，根据需求，将培训范围扩充至区外，以提升长者中心的影响力和示范性。内容包括开展智慧养老系列培训课程、社会工作专业系列培训课程等，具体培训主题由区民政局与中标人另行协商。

### 四、项目评估及经费

(一) 区民政局采取不定期明察暗访的方式进行日常监督。项目中期、末期，区民政局组织评估团队开展成效评估工作，并公布评估结果，不合格项目取消中标

人下一年度承办资格。

(二) 本项目经费为额定经费, 总计 400 万元人民币, 每年 200 万元, 含人员经费、服务支持经费、专业支持经费、办公经费以及由项目开展而产生的其他费用。

(三) 项目经费的拨付依照《广州市政府购买社会工作服务管理办法》执行。服务经费 400 万元, 分为两个年度共 6 期拨付。第一年第一期拨付年度资助经费 200 万的 55% 即 110 万; 第二期拨付年度资助经费 200 万的 40% 即 80 万; 第三期拨付年度资助经费 200 万的 5% 即 10 万。第二年拨付方式与第一年度相同。

## 五、项目运营要求

★(一) 投标人应为在民政部门登记的合法社会组织, 具有从事社会工作服务的资质, 并根据社会组织管理的相关文件进行合法管理。

(二) 投标人承诺派遣不少于 22 名全职人员, 其中专业社工不得少于 9 人, 其他专业人员不少于 4 人(注册护士、康复师、会计等), 厨师、护工、行政及后勤人员若干。

(三) 投标人应有承接长者服务单项人民币 50 万元以上(含 50 万元)项目经验, 且项目评估(含中、末期评估)的“优良率”须达到 60% 以上(含 60%)。有三年以上长者综合服务经验, 有一定的美誉度, 可提供相关荣誉证书和证明备查。

(四) 投标人在传统长者服务上需有一定的突破, 能根据越秀区的实际情况设定一项或以上的特色服务。

(五) 投标人应有广泛的社会资源动员能力, 尤其与相关政府机构及高等院校、香港福利机构等有良好的关系, 并能调动和使用上述机构的培训资源, 为越秀区提供专业社工知识和长者服务培训。

(六) 投标人应拥有专业服务支持性资源, 同时具备香港专业督导, 督导具有多年香港社会服务经验, 综合评价为优, 为项目运作提供理论咨询和实务指导。

(七) 本项目负责人必须拥有 5 年以上社会工作服务管理经验。

## 六、服务期

自签订合同起为期二年，协议一年一签。

## 七、付款方式

本合同的款项均以人民币方式支付，支付的所需文件、时间和金额如下：

- （一）合同；
- （二）验收报告（加盖采购人公章）；
- （三）中标通知书

合同签订后相应服务在经广州市越秀区民政局审核后，中标人在采购人指定时间内全部完成后，按照财政支付流程向财政支付主管部门办理申请合同金额的全额付给中标人，中标人需提供正式全额发票。

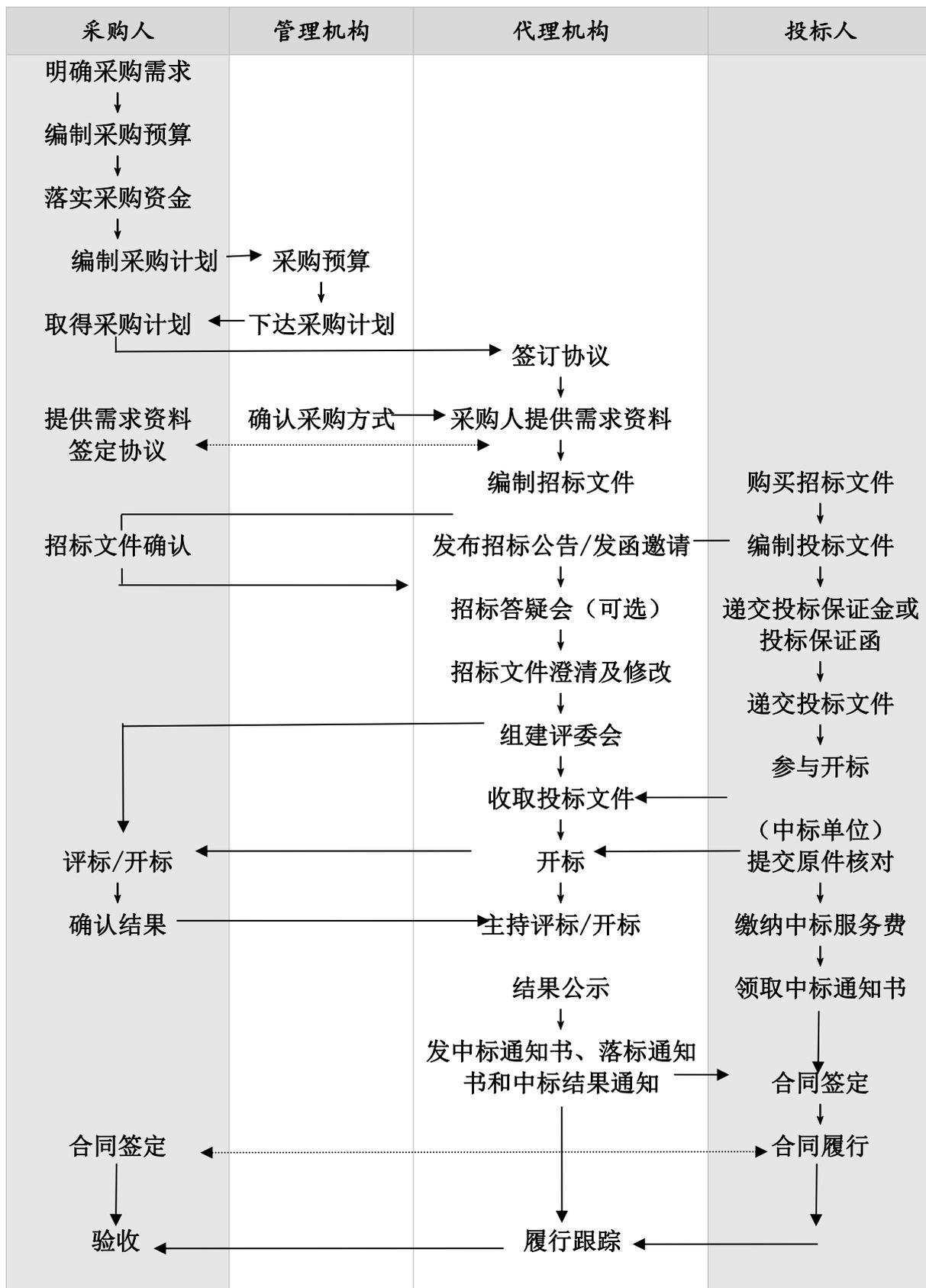
## 八、验收标准

根据《广州市政府购买社会服务考核评估实施办法（试行）》（穗民〔2010〕221号），参照《越秀长者综合服务中心2017-2018年度服务工时指标》执行，服务项目综合考核结果分5个等级，90分（含90分）以上为优秀、80（含80）—89分为良好、70（含70）—79分为合格、60（含60）—69分为基本合格、60分以下为不合格。以下指标根据服务工时下限54880小时制定，实际运作根据中标结果以及实际情况协商修改。

## 九、其它说明

如在招投标过程或合同期内遇政策调整，按新政策执行。项目实施第二年的具体服务内容及指标，由购买方根据实际需求确定，签约的服务总工时不超过本次中标工时。

### 第三节 工作流程图



## 第二章 投标文件的编制

### 1. 投标语言及计量单位

1.1 投标人提交的投标文件、招标采购代理机构就有关投标的所有往来函电均应使用中文简体。投标人提供的支持文件和印刷的文献可以是英文，但相应内容应附有中文简体翻译本，在解释时以中文简体翻译本为准。对中文翻译有异议的，以权威机构的译本为准。

1.2 计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位或国际公制单位。

### 2. 投标文件的组成

2.1 投标人的投标文件应尽量按本招标文件**第六章附件**格式编写，至少包括以下部分：

- (1) 投标文件目录表
- (2) 投标人应提交的资格符合性审查资料
- (3) 投标报价资料
- (4) 投标人应提交的服务部分资料
- (5) 投标人应提交的商务部分资料

2.2 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按招标文件规定及要求的内容和格式编写投标文件。**投标文件必须实质性响应招标文件。**

### 3. 投标文件的签署和式样

3.1 投标人投标时提交的全部材料都必须密封，具体包括：

- (1) 投标文件一式 8 份（正本 1 份，副本 7 份，其中正本密封件为一个独立包装件）；
- (2) 投标报价函（开标会上使用，须单独密封，详见【附件 8】）；
- (3) 投标文件的电子文档 1 份（以 U 盘或刻录光盘形式与投标文件正本一起密封提交）。

3.2 **投标文件的正本按招标文件中已明示需要盖章签名处，均必须由投标人法定代表人或其授权代表签名和盖章；**投标文件的任何修改，必须有投标文件签字人在修改处签名及加盖公章才生效，其修改必须清晰。

3.3 投标文件每页应有页码（插页除外），除要有明显的目录外，还要有《资

格符合性审查导读表》、《详细评审导读表》，且导读表应置于目录之前。

3.4 投标文件正本、副本、电子文档的内容应一致，如果正本与副本或电子文档不符，以正本为准。每份投标文件应在封面右上角清楚地标明“正本”或“副本”。投标文件副本可以是正本的复印本。

3.5 电报、电话、电子邮件、传真形式的投标文件概不接受。

#### 4. 投标报价说明

4.1 投标人应按本招标文件第六章附件要求填写投标报价文件。

4.2 投标人只允许唯一固定报价，且在合同执行期间是固定不变的，不得以任何理由予以修改。对投标报价具有选择性的投标文件将视为非响应性投标予以拒绝。

4.3 投标文件的报价为总服务工时，对每一项服务内容只允许有一个报价，招标采购代理机构不接受有任何选择的报价，只接受以小时为单位的报价。本项目经费为额定经费，总计 400 万元人民币。含人员经费、活动经费、培训经费、办公、行政经费等，以及由项目开展而产生的其他费用。

4.4 投标人漏报的费用，视为此项费用已隐含在投标报价中，中标后不得再向采购人收取任何费用。

4.5 投标人应以工时（小时）为单位报价，合同实施时以人民币支付。

#### 5. 合格投标人的证明文件

5.1 投标人应提交其有资格参加投标和中标后有能力履行合同的证明文件，以及提供合同项下的服务符合招标文件规定的证明文件，并作为其投标文件的一部分。

5.2 证明服务与招标文件的要求相一致的文件，可以是文字资料、图纸。如投标人对招标文件的要求不能完全响应，应在投标文件中清楚地注明。投标人投标的内容与招标文件的用户需求有偏离时，无论这种偏离是否有利于买方，投标人都应按第六章附件格式如实填写《用户需求书响应表》。

#### 6. 投标保证金

6.1 投标人应向招标采购代理机构提交投标保证金，并作为其投标的一部分。投标保证金如下表：

包号	包组内容	保证金金额
包一	越秀区长者综合服务	40000.00

6.2 投标保证金必须以银行划账形式提交，应符合下列规定：

(1) 保证金账户为：收 款 人：广东华鑫招标采购有限公司  
 开户银行：招商银行广州珠江新城支行  
 账 号：1209 0563 6310 201

(2) **投标保证金应在投标截止前到达招标采购代理机构账户，开标会现场不接受任何形式的投标保证金。（重要提示：由于转账当天不一定能够到账，建议至少提前两个工作日转账。）**

(3) 投标人填写银行交款票据时，必须清晰填写投标单位全称、投标单位开户银行及账号、项目编号，并对所填写资料的真实性和准确性负责，且与《退保证金说明函》的收款单位名称、开户银行和账号一致。否则，有可能造成保证金退还的延误。

(4) **保证金转账底单请传真至招标采购代理机构（020—87302980），并注明项目编号及所投包号及包组内容。**

6.3 投标保证金用于保护采购人和招标采购代理机构免受因投标人的行为而引起的风险。采购人或招标采购代理机构在因投标人的行为而受到损害时，将依法没收其投标保证金。

6.4 未按规定提交投标保证金的投标，将被视为非响应性投标而予以拒绝。

6.5 投标保证金退还，按如下有关规定执行：

(1) 未中标人的投标保证金，在发出《中标通知书》后五个工作日内无息退还。

(2) 中标人的投标保证金自动转为履约保证金，在履行合同后五个工作日内，凭供货合同（原件）、用户的整体验收报告到招标采购代理机构办理无息退还手续。

(3) 在投标有效期内不能确定中标人的，在投标有效期满后五个工作日内退回所有投标人的投标保证金。

(4) 如有质疑或投诉，将在质疑和投诉处理完毕后不计利息原额退还。

6.6 有下列情况之一的，投标人的投标保证金将会被没收。情节严重的，由财政部门将其列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，并予以通报：

(6) 投标人在参与招标活动期间，违反有关法律法规及广东省政府采购管理部门规定的。

(7) 投标人在收到《中标通知书》后，未在招标文件规定期限内签订采购合

- （8） 同的【有特殊情况除外】。
- （9） 投标人在投标截止时间后，在投标有效期内撤回其投标的。
- （10） 投标人在中标后未按招标文件规定缴纳中标服务费的。
- （11） 中标人将中标项目转让给他人，或者在投标文件中未明确，且未经采购人同意，将中标项目分包给他人的。

## 7. 投标有效期

7.1 投标文件应在投标截止之日起 90 日内保持有效。投标有效期比规定期限短的将被视为非响应性投标而予以拒绝。

7.2 在特殊情况下，原有投标有效期截止日之前，招标采购代理机构可征求投标人同意延长有效期。这种要求与答复均应以书面形式提交。投标人可以拒绝上述要求而其投标保证金不被没收；接受投标有效期延长的投标人将不会被要求和允许修正其投标文件，而只会要求其相应地延长其投标保证金的有效期。在这种情况下，投标保证金的退还和没收的规定将在延长的有效期内继续有效。

## 第三章 投标文件的递交

### 1. 投标文件的密封和标记

1.1 投标人应将投标文件正本和所有的副本分开用两个封套装好并密封，且在封套上标明“正本”“副本”及投标人名称、地址及联系方式，封套的封口处应加盖投标人公章。

1.2 包装封套均应注明：

“收件人：广东华鑫招标采购有限公司

项目名称：广州市越秀区长者综合服务采购项目

项目编号：HX15440117MZCZ

包 号：\_\_\_\_\_

于北京时间2017年3月30日9:30之前不得启封”的字样。

1.3 投标人递交投标文件时需单独提交一份“**投标报价函**”，详见 。

1.4 招标采购代理机构对因投标文件未装订成册而造成的投标文件的损坏、丢失不承担任何责任。

1.5 如果封套未按本招标文件的要求密封和加写标记，对于误投或过早启封的，招标采购代理机构概不负责。

### 2. 投标截止时间

2.1 投标截止时间：2017年3月30日9:30（北京时间）。

2.2 投标文件递交时间：2017年3月30日9:00-9:30（北京时间）。

2.3 所有投标文件应在规定的投标时间送达投标地点，任何迟于投标截止时间的投标文件将被拒绝接收。

### 3. 投标文件的修改与撤回

3.1 投标人在投标截止时间前，可以对所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知招标采购代理机构。补充、修改的内容应当按招标文件要求签署、盖章，并作为投标文件的组成部分。

3.2 从投标截止时间至投标有效期期间，投标人不得撤回其投标，否则其投标保证金将按规定被没收。

## 第四章 开标、评标及定标

### 1. 取消招标活动的权利

1.1 采购人经过法定程序，有权在授标之前任何时候取消本次招标活动，对受影响的投标人不承担任何责任，也无义务向受影响的投标人解释采取这一行动的理由。

### 2. 开标

2.1 本次招标采用一次开标形式，按本招标文件《投标邀请函》规定的时间和地点进行开标。

2.2 招标采购代理机构组织和主持开标会，所有投标人的法定代表人或其授权代表都务必准时参加开标会，并按时签到。

2.3 开标大会由招标采购代理机构主持，并邀请监督人、采购人代表参加。在投标截止时间后，由监督人和投标人代表（投标人代表产生原则：以签到时间为序，按《投标人签到表》的第一家作为投标人代表。），若无监督人或采购人代表到场，则按签到顺序递交投标文件的前三名投标人代表作为全体投标人推选的代表在开标现场共同查验投标文件的密封情况，确认无误后由招标采购代理机构工作人员当众拆封《投标报价函》进行唱标。唱标时，招标采购代理机构当众将投标人名称、包组内容、投标价格以及采购代理机构认为需要唱标的内容（不涉及商业秘密的相关内容等）进行唱标，现场记录人员做开标记录，并打印出纸质文件给各投标人授权代表、唱标人、记录人、监督人及采购人代表签名确认（各投标人代表应对唱标内容及记录结果当场进行校核，如有异议应当场提出，否则视为同意）。

2.4 法定投标截止时，如投标人满足三家及以上的，正常开标，开标时均当众予以拆封、宣读。若不足三家的，则停止开标，并将投标文件原封退还给投标人，当其中某包组投标人少于三家，该包组将视为采购失败，招标采购代理机构将依法重新组织招标采购。

2.5 任何迟交或撤回的投标文件将被原封退回投标人。

### 3. 评标委员会的组成

3.1 招标采购代理机构依法组建评标委员会。评标委员会由 7 名成员组成，除 1 名采购人指派评委外，其余 6 名均由广州市财政局政府采购监督管理处建立的专家库中随机抽取产生。

3.2 评标委员会（不含采购人代表）有下列情形之一的，受到邀请应主动提出回避，采购当事人也可以要求该评审专家回避：

1. 三年内曾在参加该采购项目供应商中任职或担任顾问的；
2. 配偶或直系亲属在参加本项目的供应商中任职或担任顾问的；
3. 与参加该采购项目供应商发生过法律纠纷的；
4. 评审委员会中，同一任职单位评审专家超过二名的；
5. 评审专家所在单位与采购人或参与本项目供应商存在行政隶属关系的；
6. 曾参与本项目招标文件论证的；
7. 法律、法规规定应当回避以及其他可能影响公正评审的。

3.3 评标委员会将根据招标文件的规定对各投标文件进行评审，得出评标结果，向采购人提交评标报告并推荐中标候选人。

#### 4. 评标原则、评标步骤和评标方法

4.1 评标基本原则：

- (1) 评标委员会按照规定对通过初步评审的投标文件进行详细评审；
- (2) 依据《中华人民共和国政府采购法》以及国家和地方政府有关政府采购的相关规定，遵循“公开、公平、公正、诚实信用”的原则进行；

4.2 评标步骤：评标过程分初步评审、详细评审两个阶段进行。通过初步评审的投标文件才能进入详细的评审，详细评审分为服务评审、商务评审、服务工时评审，且不保证最高投标服务工时中标；

4.3 评标方法：本次招标采用综合评分法

内容	服务部分	商务部分	服务工时评定部分
权重	40%	40%	20%
分值	40分	40分	20分

根据各投标人的服务、商务、服务工时得分，计算出各包投标人的综合得分，评标委员会按各包综合得分由高到低的原则进行排序，推荐综合得分最高的投标人为第一中标候选人。

#### 5. 投标文件的更正和澄清

5.1 在评标过程中，评标委员会可要求投标人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做出必要的澄清、说明或者纠正。

投标人的澄清、说明或者纠正由其授权代表签字，并以书面形式提交。澄清或说明均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。

## 6. 投标价格的核准

6.1 评标委员会对投标人报价进行复核，看其是否有计算上的错误，更正错误的原则如下：

- (1) 投标文件中的大写和小写不一致的，以大写为准；
- (2) 开标时，投标报价函的《投标报价一览表》经唱标，投标人授权代表签字确认后，发现与投标文件正本的《投标报价一览表》不一致，以投标报价函的《投标报价一览表》为准；

6.2 按上述 6.1 调整后的投标报价，对投标人具有法律约束力。如果投标人不接受更正后的价格，则被视为无效投标，其投标保证金依法予以没收。

## 7. 初步评审

7.1 评标委员会依据法律、法规和招标文件的规定，对投标文件中的资格证明、投标保证金等进行审查，以确定投标人是否具备投标资格；评标委员会依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的实质性要求做出响应，评标委员会决定投标文件的响应性只根据投标文件本身的内容，而不寻找其他外部的证据。【详见附表一《初步评审表》】。

7.2 在资格符合性审查时，如出现下列情形之一的，本次投标将确定为无效投标：

- (1) 投标人未提交投标保证金或金额不足；
- (2) 投标服务总工时低于本项目最低服务工时；
- (3) 投标报价方案未按用户需求提供，或未在招标文件规定的范围内；
- (4) 投标文件的制作不符合招标文件要求的；
- (5) 不具备招标文件中规定资格要求的；
- (6) 未按照招标文件规定要求签署、盖章的；
- (7) 符合招标文件规定的被视为无效投标的；
- (8) 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中有重大违法记录；
- (9) 不符合法律、法规规定的其他实质性要求的。

7.3 投标文件的澄清

评标期间，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，评标委员会可以采用书面形式（由评标委员会签字确认后）要求投标人做出必要的澄清及说明，但不允许投标人对投标报价等实质性内容做任何更改。【投标人的澄清及说明等应当采用书面形式，由其授权代表签字，并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。】

## 8. 详细评审

8.1 详细评审是对服务、商务和服务总指标进行评审。

(1) 服务评审：评标委员会就各投标人对服务响应程度、管理架构、服务目标、服务标准及服务质量保障等因素进行评审和比较，并量化打分。统计服务方案得分是先去掉一个最高分、去掉一个最低分再取各评委的服务方案评分的算术平均值作为该投标人的服务方案得分。【详见附表二《服务评分表》】。

(2) 商务评审：对招标文件中商务要求的响应程度、销售业绩、财务状况等因素进行评审和比较，并量化打分。统计商务得分是先去掉一个最高分、去掉一个最低分再取各评委的商务评分的算术平均值为该投标人的商务得分。【详见附表三《商务评分表》】。

(3) 服务工时评审：服务工时评审占 20 分，评分统一采用量多优先法计算。【详见附表四《服务工时评分表》】。

8.2 经评标委员会详细评审，一致认为都不符合招标文件要求的，可以否决所有投标。

## 9. 定标

9.1 推荐综合得分排名第一的投标人为第一中标候选人，排名第二的投标人为第二中标候选人，以此类推。

(1) 综合得分相同的，按投标报价由高到低顺序排列；

(2) 综合得分且投标报价相同的，按服务部分得分由高到低顺序排列；

9.2 评标委员会提交评标报告和推荐中标候选人后，在规定日期内经采购人确认后，将在媒体上进行中标结果公示（与发布招标公告的媒体一致）。

(1) 采购代理机构以书面形式向中标人及采购人发出《中标通知书》。

9.3 中标人应出具《中标通知书》，在依法规定时间内与采购人签订合同。

9.4 如果被选定的中标人不能按照招标文件要求及投标文件的承诺签订中标合同，或经核定中标人的投标文件与事实不符，从而影响公平、公正及中标合同执行的，采购人有权取消该中标人的中标资格，确定排名第二的中标候选人为中标人。

9.5 中标人放弃中标、不按要求与采购人签订政府采购合同，或因不可抗力或自身原因不能履行政府采购合同的，采购人可以与排名第二的中标候选人签订合同。

9.6 在合同签订前，采购人发现中标人的投标报价、供货范围有缺漏和存在重大偏差，甚至存在欺诈行为时，将有充分理由取消中标人资格，没收其投标保证金，并保留依法追究的权利。

9.7 在合同签订前，如发现中标人存在弄虚作假等情况骗取中标的，采购人有权取消其中标资格，并将排名第二的中标候选人确定为中标人。

9.8 如果中标候选人均无法签订合同，采购人将依法重新招标，对受影响的各方不承担任何责任。

## 10. 《中标通知书》的发放

10.1 招标结果在相关网站上公示，对招标结果在公示期间如供应商有质疑，应以书面形式向招标采购代理机构递交正式的质疑文件（质疑文件具体内容见本文第五章 质疑与投诉）。公示结束后，如无质疑或质疑投诉已处理完毕，由招标采购代理机构向中标人出具《中标通知书》。

10.2 《中标通知书》是合同的组成部分，对采购人和中标人具有同等法律效力。《中标通知书》一经发出，采购人无故改变中标结果，或中标人擅自放弃中标的，须依法承担法律责任。

## 11. 中标服务费

在领取《中标通知书》前，中标人须按规定及时向招标采购代理机构缴纳中标服务费，该中标服务费按（发改价格【2011】534号、发改办价格【2003】857号、计价格【2002】1980号、发改价格【2015】299号）文规定进行收取。

- (1) 中标服务费不在投标报价中单列；
- (2) 中标服务费以电汇、转账支票或现金的形式一次性支付。

## 12. 签订合同

12.1 中标人在收到《中标通知书》后，应按照《中标通知书》指定的时间、地点，派遣其授权代表前往与采购人或所指定的用户单位签署合同。

12.2 下列文件均为合同的组成部分：

- (1) 广东华鑫招标采购有限公司项目编号为 HX15440117MZCZ 的招标文件；
- (2) 《中标通知书》；

(3) 中标人的投标文件；

(4) 与本次招标活动有关的书面澄清、修改及补充说明。

### 13. 保密事项

13.1 招标采购代理机构应采取必要的措施，保证评标在严格保密的情况下进行。任何单位和个人不得非法干预、影响评标的过程和结果。

13.2 公开开标后，直至中标人与采购人签订合同为止，凡与审查、澄清、评价、比较投标有关的资料以及授标意见等内容，任何人均不得向投标人及与评标无关的其他人透露。

13.3 从投标截止日起到定标日止，投标人不得与参加评标的有关人员私下接触。在评标过程中，如果投标人试图在投标文件审查、澄清、比较及推荐中标人方面向参与评标的有关人员和采购人施加任何影响，其投标将被拒绝。

13.4 评标委员会成员在评标时应关闭通讯工具，统一交由工作人员保管。

13.5 由采购人向投标人提供所有招标文件资料，均为保密资料，仅被用于它所规定的用途。除非得到采购人的同意，不能向任何第三方透露。开标结束后，应采购人要求，投标人应归还所有从采购人处获得的保密资料。

附表一 初步评审表

资格符合性审查内容	投标人 A	投标人 B	.....
投标人资格满足招标文件要求			
投标文件的完整性			
投标保证金按招标文件要求提交			
投标有效期 90 日			
投标文件符合招标文件签署要求			
满足招标文件中的★条款			
投标服务工时是固定唯一的，且未超出限定范围			
投标文件实质性响应招标文件要求，半数以上评委认定为有效标的			
结论			

注：1. 有半数以上的评委对投标人的结论为“不合格”则该投标人为不合格投标人，不得进入下一步详细评审。

**附表二 技术评分表 40 分**

序号	评审项目		评分标准	分值
1	团队配置及实力情况(提供人员名单、聘用合同及相关证书等)	本项目已配置人数及配置专业人员的素质(以人数是否满足需求及是否具备相关专业背景或持有相关职业资格证书为依据)	配备 1 名或以上持有康复治疗师上岗证书专职人员, 1 分; 没有配备 0 分。(注: 机构出具的项目拟配备人员情况承诺函并加盖机构公章、社保资料及资格证, 否则无效。)	1
			配备的项目负责人具备 10 年或以上长者服务经验: 1.5 分; 配置的项目负责人具备 3 至 9 年长者服务经验: 1 分; 配置的项目负责人具备 3 年以下长者服务经验: 0.5 分; 未有具备长者服务经验: 0 分。	1.5
			配备有 3 名持护士上岗证书专职人员, 1.5 分; 配备少于 3 名持护士上岗证书的专职人员, 得 1 分; 没有配备得 0 分。(注: 机构出具的项目拟配备人员情况承诺函并加盖机构公章、社保资料及资格证, 否则无效。)	1.5
		具备稳定的港澳台等地区资深督导团队(提供相关督导人员证明文件复印件)	项目配备 1 名港澳台等地专业督导, 在港澳台等地区拥有 10 年或以上社会工作资历, 同时具备社会服务单位管理和策划地区社会福利服务的丰富经验, 得 2 分; 项目没有配备港澳台等地专业督导, 或配备的督导在港澳台等地区从事社会工作经验不足 10 年得 0 分。	2
2	投标人能根据调研情况提供特色服务		具体掌握当地背景与现状材料, 能准确提供及分析与开展越秀区长者综合服务社会工作相关的数据, 并提出推动智慧养老发展的具体服务内容, 综合评价为优(9-12 分); 基本掌握当地背景与现状材料, 基本提供及分析与开展越秀区长者综合服务社会工作相关的数据, 未能提出推动智慧养老发展的具体服务内容, 综合评价为一般(5-8 分); 未能掌握当地背景与现状材料, 无提供及分析与开展越秀区长者综合服务社会工作相关的数据, 无提出推动智慧养老的发展的具体服务内容, 综合评价为差(0-4 分)。	12

3	服务开展的详细计划（包含智慧型综合居家养老服务体系的内容）	服务内容详细、目标明确、服务针对性强的综合评价为优（7-10分）；服务内容较详细、目标较明确、服务针对性较强的综合评价为一般（3-6分）；服务内容简单、目标不明确、没有针对性的综合评价为差（0-2分）。	10
4	管理架构、服务目标、服务标准、服务质量保障及制度建设	有明确的项目管理架构、服务目标及质量评估标准以及项目能够有效进行的各项保障及监管措施，中心内部管理及工作制度完善，综合评价为优（4-5分）；有项目管理架构、服务目标及质量评估标准以及各项保障及监管措施，中心内部管理及工作制度，综合评价为一般（2-3分）；有项目管理架构、服务目标及质量评估标准，但比较粗糙，缺乏各项保障及监管措施，制度建设不完善，综合评价为差（0-1分）。	5
5	长者服务工具表	具备一套相对完整并系统的长者个案服务工具表，综合评价为优（3分）；综合评价为一般（1-2分）；综合评价为差（0分）。	3
6	投标人有广泛的社会资源动员能力，尤其与相关政府机构、企事业单位、高等院校、香港福利机构等有良好的关系，并能调动和使用上述机构的培训资源，为越秀区提供专业的长者服务培训。	综合评价为优（2分）；综合评价为一般（1分）；综合评价为差（0分）。	2
7	投标人拥有专业服务支持性资源，同时具备香港专业督导团队，督导具有多年香港社会服务经验，为项目运作提供理论咨询和实务指导。	综合评价为优（2分）；综合评价为一般（1分）；综合评价为差（0分）	2

附表三 商务评分表（40分）

序号	评审项目	评分标准	分值
1	同类项目经验：依据 2012 年以来完成的社工服务项目，主要是长者综合服务的相关经验（提供中标通知书或服务协议、评估报告等复印件）。	3 年或以上政府购买长者综合服务经验，得 8 分； 2 年以上政府购买长者综合服务经验，得 6 分； 1 年以上政府购买长者综合服务经验，得 4 分； 1 年以下政府购买长者综合服务经验，得 2 分； 没有同类项目经验，得 0 分。（注：以最高分值为准，不累计叠加）	8
2	投标单位能提供本市参加过本机构开展的长者对象名单（名单须加盖购买方公章）	1、200 人以上得 3 分； 2、200-100 人得 2 分； 3、100 人以下得 1 分； （注：以最高分值为准，不累计叠加）	3
3	掌握及运用国内外地区在长者社工服务方面先进的运营手法（提供相关项目证明文件、研究报告心得复印件）	综合评价为优：5 分；综合评价为一般：3 分； 综合评价为差：0 分。	5
4	投标人纳入具备承接政府职能转移和购买服务资质的社会组织目录（提供相关证明材料复印件作为相关评价证明材料）	有得 2 分；无得 0 分。	2
5	在社会工作行业具有一定的影响力和美誉度，公众评价较高，熟悉区情民意（提供相关荣誉证书和证明材料）	综合评价为优（4-5 分）；综合评价为一般（2-3 分）；综合评价为差（0-1 分）	5
6	投标人财务公信力	提供 2014、2015 年度经会计师事务所审计的财务审计报告、资产负债表及损益表，横向对比，财务状况良好（3-4 分）；财务状况一般（1-2 分）；证明资料欠缺或没法考证（0 分）	4

7	投标单位的社会影响情况	<p>投标单位开展的长者服务项目或相关案例获得国家有关部门或行业协会颁发的资质等级或奖项(4分)</p>	<p>1、投标人开展的长者服务项目或相关案例获国家级奖项表彰得4分； 2、投标人开展的长者服务项目或相关案例获得广东省省级奖项表彰得2分； 3、投标人开展的长者服务项目或相关案例获区级、市级奖项表彰得1分； 4. 长者服务项目没有获得过嘉奖或投标单位未开展过长者服务项目：0分（注：以最高分值为准，不累计叠加）</p>	4
		<p>投标单位的人员有对服务进行总结，并撰写文章刊登在期刊、杂志、网络等媒体上</p>	<p>1、曾有长者服务类的文章刊登在国家级期刊杂志上：4分； 2、曾有长者服务类文章刊登在省级期刊杂志上：3分；3、曾有长者服务类文章刊登在市级期刊杂志上：2分；4、曾有长者服务类文章刊登在网站或其他内部刊物上：1分； 5、未曾有长者服务类文章刊登在期刊杂志或网络上：0分</p>	4
		<p>投标单位开展的长者服务创新能力</p>	<p>投标单位开展的项目曾获得省级社会创新项目，得5分；投标单位开展的项目曾获得市级社会创新项目，得3分，没有的不得分（注：以最高分值为准，不累计叠加）</p>	5

**【备注】** 招标文件要求提交的各类有效资料，投标人如未按要求提交的，该项评分为零分。

**附表四 服务工时评分表（20 分）**

序号	投标人	专业服务工时 (小时)	基准指标 (小时)	得分

**【备注】**

1、服务工时评分：服务工时评审占 20 分，服务工时评分统一采用量多优先法计算。

按招标文件要求且计划投入本项目的专业服务有效总工时数量最多的为评标基准工时，其服务工时评审为满分。例如甲、乙、丙三家机构竞标报价某家庭综合服务中心项目，甲方报的总工时为 30000 小时，乙方报的总工时为 29000 小时，丙方报的总工时为 26000 小时，显然甲报的总工时最高且有效，故甲的总工时 30000 小时就是本次评标的基准工时。专业服务的有效总工时的中文大写与阿拉伯数字不一致时，以中文大写为准。其他投标人服务总工时分统一按照下列公式计算：

$$\text{投标服务工时得分} = (\text{投标计划投入本项目的专业服务有效总工时量} \div \text{评标基准工时}) \times 20$$

2、投标服务工时限定范围

该项目实行项目投标服务工时升幅范围，投标人的服务工时超过本项目最高服务总工时量的，视为无效投标。该项目一年最高升幅范围为 30184 小时，服务工时超出该范围的为废标。

## 第五章 质疑与投诉

1. 投标人有质疑时，必须以书面形式（法定代表人或其授权代表签字并加盖投标人公章）在质疑有效期限内向采购代理机构交质疑书原件，逾期质疑无效。投标人以电话、传真或电邮形式提交的质疑属于无效质疑。

2. 质疑内容不得含有虚假、恶意成分。依据“谁主张谁举证”的原则，质疑者提供的质疑书内容：应包括具体的质疑事项、事实依据及相关确凿的证明材料、明确的请求、供应商名称及地址、授权代表姓名及其联系电话、质疑日期。质疑书应当署名并由法定代表人或授权代表签署本人姓名（或印盖本人姓名章）并加盖公章。质疑供应商递交质疑书时需提交质疑书原件、法定代表人授权委托书（应载明委托代理的具体权限及事项）及授权代表身份证复印件。采购代理机构受理书面质疑书原件之日起，在规定的期限内做出答复。对于捏造事实、滥用维权扰乱采购秩序的恶意质疑者或举证不全查无实据被驳回次数在一年内达三次以上，将纳入不良行为记录名单并承担相应的法律责任。

3. 采购代理机构在收到供应商的有效书面质疑后按相关法律法规规定的期限内作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密。

### 4. 质疑联系方式

名 称：广东华鑫招标采购有限公司

地 址：广州市越秀区广州大道中 307 号富力东山新天地 36 楼

电 话：020-87303028

传 真：020-87302980



## 【附件2】 资格符合性审查导读表

资格符合性审查导读表

资格符合性 审查内容	招标文件要求	提供情况		页码 范围	备注
		有	无		
投标函、投标人资格文件声明函	按附件 4、附件 5 文件格式编制、签署、盖章(原件)				
投标人资格条件	按第一章第一节“投标邀请函”中二、投标人资格要求				
投标人法定代表人资格证明书、投标人法定代表人授权委托书	按附件 6、附件 7 文件格式编制、签署、盖章(原件)				
投标保证金	人民币元整(¥ 元)(提供交纳凭证的复印件并加盖公章)				
投标有效期	投标截止之日起 90 日内有效				
《用户需求书》的“★”条款	必须满足				
投标报价(即投标服务工时)要求	投标服务工时是固定唯一的,且在招标文件规定的范围内				
投标文件制作要求	投标文件完整且符合招标文件签署要求				

**【备注】**以上材料将作为投标人合格性和有效性审核的重要内容,投标人必须严格按照其内容及序列要求在投标文件中对应如实提供,对缺漏和不符合项将会直接导致无效投标。

投标人法定代表人(或授权代表)签字:

投标人名称(签章):

日 期: 年 月 日

## 【附件3】 详细评审导读表

详细评审导读表

文件类型	序号	文件名称	提供情况		页码范围	备注
			有	无		
投标报价部分 (加盖投标人公章)	1	投标报价一览表(附件9)				
		分项报价表(附件9-1)				
服务部分 (加盖投标人公章)	1	用户需求书响应表(附件12)				
	2	根据服务评分表中“评分项目”逐一列明(本表格可加行)				
	3	根据招标文件,投标人认为有需要提供的其它技术资料				
商务部分 (加盖投标人公章)	1	按照商务评分表中“评分项目”逐一列明(本表格可加行)				
	2	根据招标文件,投标人认为有需要提供的其它商务资料				

## 【附件4】 投标函

### 投标函

致：广东华鑫招标采购有限公司

依据贵方广州市越秀区长者综合服务采购项目（项目编号：HX15440117MZCZ）招标采购服务的投标邀请，我方代表（姓名、职务）经正式授权并代表（投标人名称、地址）提交投标文件正本  份，副本  份。

在此，我方声明如下：

1. 我方已经全面仔细地阅读了招标文件及其附件【包括澄清及参考文件】，同意接受及遵守招标文件的各项要求和规定，并按照其要求提供报价。
2. 投标有效期为递交投标文件之日起90天，中标人投标有效期延至合同验收之日。
3. 我方已毫无保留地向贵方提供一切所需的证明材料。
4. 我方承诺在本次投标文件中提供的一切文件，无论是原件还是复印件均为真实和准确的，绝无任何虚假、伪造和夸大的成份，否则，愿承担相应的后果和法律责任。
5. 我方完全尊重和认可评委会所作的评标结果。【同时，理解到报价最低并非意味着必定获得中标资格】。
6. 我方同意按招标文件规定向招标代理机构缴纳中标服务费。

7. 联系方式：

地 址：  
传 真：  
电 话：  
开户银行：  
账 号：

投标人法定代表人（或授权代表）签字：

投标人名称（签章）：

日 期： 年 月 日

【备注】本《投标函》内容不得擅自删改。

## 【附件5】 投标人资格文件声明函

### 投标人资格文件声明函

致：广东华鑫招标采购有限公司

关于贵方采购项目名称：广州市越秀区长者综合服务采购项目（项目编号：HX15440117MZCZ）投标邀请，本签字人愿意参加投标响应，提供招标文件中规定的服务，并证明提交的下列文件和说明是准确的和真实的。

- 1.
- 2.
- 3.
- .....

（相关证明文件附后）

投标人法定代表人（或授权代表）签字：

投标人名称（签章）：

日 期： 年 月 日

## 【附件6】 投标人法定代表人资格证明书

### 投标人法定代表人资格证明书

致：广东华鑫招标采购有限公司

\_\_\_\_\_同志，现任我单位\_\_\_\_\_职务，为法定代表人，特此证明。

签发日期：\_\_\_\_\_ 单位：\_\_\_\_\_（盖章）

附：

身份证号码：	联系电话：
代表人性别：	年龄：
营业执照号码：	经济性质：
主营（产）：	兼营（产）：

**【说明】** 1. 法定代表人为企业事业单位、国家机关、社会团体的主要行政负责人。

2. 所填内容必须真实、清楚，不得涂改。

3. 为避免废标，请投标人务必提供本附件。

法定代表人身份证复印件

投标人法定代表人（或授权代表）签字：

投标人名称（签章）：

日 期： 年 月 日

## 【附件7】 投标人法定代表人授权委托书

### 投标人法定代表人授权委托书

致：广东华鑫招标采购有限公司

兹授权同志\_\_\_\_\_为我方签订经济合同及办理其他事务代理人，其权限是：  
全权代表我司参与本项目的投标响应，负责提供与签署确认一切文书资料，以及向  
贵方递交的任何补充承诺。

授权单位：（盖章）          法定代表人：（签名或盖私章）

有效期限：至 年 月 日          签发日期： 年 月 日

附：

身份证号码：	联系电话：
代表人性别：	年龄：
营业执照号码：	经济性质：
主营（产）：	兼营（产）：

- 【说明】** 1. 法定代表人为企业事业单位、国家机关、社会团体的主要行政负责人。  
2. 所填内容必须填写真实、清楚，不得涂改。  
3. 有效期限：与本公司投标文件中标注的投标有效期相同，自本单位递交投标文件之日起生效。  
4. 投标签字代表为法定代表人，则本附件不需提交。

授权代表身份证复印件

投标人法定代表人（或授权代表）签字：

投标人名称（签章）：

日                      期： 年 月 日

## 【附件8】 投标报价函

### 投标报价函

#### 内装：

1. 《投标报价一览表》原件（详见附件9）；
2. 《退保证金说明函》原件（详见附件10）【仅作退保证金时用】；
3. 保证金转账底单复印件加盖投标人公章。

**【说明】** 本“投标报价函”需单独密封提交。

## 【附件9】 投标报价一览表

### 投标报价一览表

项目名称：广州市越秀区长者综合服务采购项目

项目编号：HX15440117MZCZ

投标报价单位：小时

包号	包组内容	服务期限	二年计划投入本项目总的专业服务工时(小时)	备注
包一	越秀区长者综合服务	自签订合同起为期两年，一年一签	小写：	
			大写：	

**【说明】** 1. 此表除装订于投标文件中外，还应将此表复印一份置于开标信封中。

2. 服务工时限定范围

标人所投计划服务总工时量低于本项目最低服务总工时量或超过本项目最高服务总工时量的，视为无效投标。

投标人法定代表人（或授权代表）签字：

投标人名称（签章）：

日 期： 年 月 日

## 【附件 10】 退保证金说明函

### 退保证金说明函

致：广东华鑫招标采购有限公司

我方为广州市越秀区长者综合服务采购项目（项目编号：HX15440117MZCZ）包一投标所提交的投标保证金人民币\_\_\_\_\_元，请贵司退还时转账至以下账户：

收款单位：\_\_\_\_\_

开户银行：\_\_\_\_\_

账 号：\_\_\_\_\_

投标人法定代表人（或授权代表）签字：\_\_\_\_\_

投标人名称（签章）：\_\_\_\_\_

日 期：\_\_\_\_\_年 \_\_\_\_月 \_\_\_\_日

**【备注】★投标人提供的退还保证金账户必须与实际投标人名称一致，此函要求盖公章。**

保证金银行汇款回单粘贴处

（需加盖公司公章）

## 【附件 11】 中标服务费承诺书

### 中标服务费承诺书

致：广东华鑫招标采购有限公司

在贵公司组织的广州市越秀区长者综合服务采购项目（项目编号：HX15440117MZCZ）招标中我方如获中标，我方保证在收到《缴费通知书》后，按要求及时向贵公司缴纳中标服务费。

如我方违约，愿接受贵公司出具的违约通知，按中标服务费的 200%在我方提交的投标保证金或采购人付给我方的中标合同款中扣付，并在此同意和要求采购人办理支付手续。我方愿承担由此而引起的一切法律责任。

特此承诺！

投标人法定代表人（或授权代表）签字：

投标人名称（签章）：

日 期： 年 月 日

## 【附件 12】 用户需求书响应表

### 用户需求书响应表

项目名称：广州市越秀区长者综合服务采购项目

项目编号：HX15440117MZCZ

条款序号	用户需求书条款内容	投标实际参数	响应情况	差异说明

**【说明】** 投标人应对照招标文件中《用户需求书》的条款内容逐条响应。如有缺漏，缺漏项视同不符合招标要求。投标人响应采购需求应具体、明确，含糊不清、不确切或伪造、变造证明材料的，按照不完全响应或者完全不响应处理。构成提供虚假材料的，移送监管部门查处。

投标人法定代表人（或授权代表）签字：

投标人名称（签章）：

日 期： 年 月 日

## 【附件 13】 同类项目业绩情况一览表

### 同类项目业绩情况一览表

项目名称：广州市越秀区长者综合服务采购项目

项目编号：HX15440117MZCZ

序号	项目名称	采购人	联系人及电话	合同总价	签约日期

**【说明】** 提供相关证明文件。

投标人法定代表人（或授权代表）签字：

投标人名称（签章）：

日 期： 年 月 日

## 【附件 14】 服务方案

### 服务方案

服务方案主要根据招标需求的要求编制，包括但不限于《用户需求书》内容：

（格式自拟）

人才队伍配置情况：（格式见附件 15）

投标人法定代表人（或授权代表）签字：

投标人名称（签章）：

日 期： 年 月 日

## 【附件 15】 团队配置一览表

### 团队配置一览表

项目名称：广州市越秀区长者综合服务采购项目

项目编号：HX15440117MZCZ

序号	姓名	性别	年龄	学历	职称	专业	经验年限	拟担任职务

【备注】1. 投标人必须附上有关个人学历、职称等证明文件（复印件加盖公章）；

投标人法定代表人（或授权代表）签字：

投标人名称（签章）：

日 期： 年 月 日

## 【附件 16】 公平竞争承诺书

### 公平竞争承诺书

本公司郑重承诺：本公司保证所提交的相关资质文件和证明材料的真实性，有良好的历史诚信记录，并将依法参与广州市越秀区长者综合服务采购项目（项目编号：HX15440117MZCZ）的公平竞争，以任何不正当行为谋取不当利益，否则承担相应的法律责任。

（公司名称，加盖公章）

日 期： 年 月 日

## 【附件 17】 无行贿犯罪档案记录证明

### 无行贿犯罪档案记录证明复印件

投标人工商注册属地人民检察院出具的《无行贿犯罪档案记录证明》的复印件。

本证明的申请须知及有关参考模版详见招标公告链接。

【附件 18】 通用合同书格式

合同编号：

# 合 同 书

项目名称：

合同编号：

签约地点：

签订日期：二〇一七年 月 日

【备注】本合同仅为合同的参考文本，合同签订双方可根据项目的具体要求进行修订。

## 综合服务合同（仅供参考）

甲方：广州市越秀区民政局

乙方（社工机构）：

根据国家有关政策法规，经甲、乙双方协商，在平等、自愿、公平和诚实信用的基础上，就甲方向乙方购买长者综合服务工作者为甲方提供专业化服务事宜，自愿签订本合同，共同遵守本合同所列条款。

### 第一条 服务目的

### 第二条 服务群体

### 第三条 服务内容

### 第四条 购买人员数量

长者综合服务工作专业人员\_\_\_\_\_名

### 第五条 服务标准

#### 指标

#### 协议水平

- |       |        |
|-------|--------|
| 1.    | （量化指标） |
| 2.    | （量化指标） |
| 3.    | （量化指标） |
| 4.    | （量化指标） |
| 5.    | （量化指标） |
| ..... | .....  |

### 第六条 服务要求

1. 乙方应本着服务至上、诚信为本的宗旨，为甲方委派身体健康并符合合同要求的\_\_\_\_名社工，同时需监督管理指导社工为甲方提供相关的优质服务。

所提供的社工应具备以下基本条件：尊重服务对象的自决权、隐私权、知情权，保护其利益，接纳服务对象；能运用专业方法和技巧，为甲方解决服务对象的实际问题，为甲方相关工作出谋划策；热爱社会工作，具有社会责任感和敬业精神，遵守职业操守及甲方的管理制度。

2. 甲方统一督促乙方提供的社工要具备\_\_\_\_\_个小时的培训时间，并在合同期内全部完成，乙方保证不定期的专业知识培训。

3. 乙方应与社工建立劳动关系，订立和履行劳动合同，支付社工工资、交纳相关的社会保险金等费用。

4. 全国社工职业资格考试后，甲方有权要求提供服务的社工具有职业资格并统一登记；乙方须将社工此次职业资格考试成绩作为合同附件；特殊情况（如个别非社工专业准社工的录用）须征得甲方的同意。

### **第七条 服务期限及试用期**

1. 本合同有效期限从 \_\_\_\_至 \_\_\_\_止。
2. 乙方社工的服务试用期为 1 个月，自社工到岗之日起算。

### **第八条 服务费用及支付方式**

本合同的款项均以人民币方式支付，支付的所需文件、时间和金额如下：

- （一）合同；
- （二）验收报告（加盖采购人公章）；
- （三）中标通知书

合同签订后相应服务在经广州市越秀区民政局审核后，中标人在采购人指定时间内全部完成后，按照财政支付流程向财政支付主管部门办理申请合同金额的全额付给中标人，中标人需提供正式全额发票。

### **第九条 劳动条件**

1. 乙方社工按照甲方正常工作时间提供社工服务，并结合所在岗位的实际工作情况，每周须达到 40 小时工作时间。回乙方接受培训的时间不得与甲方的正常工作时间冲突。

2. 甲方应保证乙方社工正常的作息时间和休假，合理安排其相关工作。如确需在双休日和国家规定的法定假日加班的，须在征得乙方社工同意并另行给予加班补贴的前提下进行，或者安排补休。

3. 甲方应尊重乙方社工及其工作成果，提供安全的劳动条件和必要的工作环境。

### **第十条 考核管理**

1. 甲方每季度对乙方提供的社工进行考核。双方发生争议的，甲方应予协调。
2. 乙方负责社工业务管理、教育、培训，并对社工进行日常管理、考核等。
3. 乙方应对派出的社工定期进行继续教育和考核评估，以促进社工能力的不断提升。

### **第十一条 责任划分**

1. 如因乙方社工故意或重大过失给甲方造成损失，甲方有权追究乙方相关责任。  
2. 本次中标的社工岗位原则上签订到期时限为\_\_\_\_年\_\_月\_\_日，但在下列情况下除外：

①用人单位强烈要求更换社工机构的（经业务主管部门核实理由充足的）；②市或镇（街）业务主管部门经过评估认为要调整具体社工岗位的（但原则上要从新增社工岗位中进行对等补充）；③社工机构提出中止履行协议的。

3. 有下列情形之一的，乙方有权临时召回社工或解除合同并向甲方索要违约赔偿金：

①甲方未按时支付有关费用的；②约定的服务内容发生变更而未取得乙方同意的；③甲方对社工工作要求违反国家法律、法规的；④甲方无正当理由频繁要求调换社工的。

4. 具体履约过程中如乙方和甲方发生争议，甲、乙双方应承担协调处理的职责。

## 第十二条 违约责任

任何一方违反合同约定，另一方均有权要求其赔偿因违约造成的损失；三方另有约定的除外。

## 第十三条 合同争议的解决方法

本合同发生的争议，由甲乙双方友好协商解决。协商解决不成的，可依法向人民法院起诉。

## 第十四条 合同未尽事宜及生效

双方可协商解除本合同。未尽事宜双方应另行以书面形式补充。

本合同一式四份，甲、乙双方各执壹份，政府采购管理办公室壹份，采购代理机构执壹份，具有同等法律效力，自三方签字盖章之日起生效。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人或委托代理人：

法定代表人或委托代理人：

联系电话：

联系电话：

2017年 月 日

2017年 月 日

附件：

- 招标文件
- 投标文件
- 中标通知书