

郑州市社会福利院特困养员
养治康服务招标项目
(二次)

招标文件

项目编号：郑财招标采购-2026-9



采购人：郑州市社会福利院

采购代理机构：中海域安项目管理咨询有限公司

日期：二〇二六年二月

目录

第一章 招标公告	1
第二章 投标人须知	5
投标人须知前附表	5
1. 总则	10
2. 招标文件	11
3. 投标文件的编写	13
4. 投标	15
5. 开标、资格审查与评标	16
6. 授予合同	17
7. 信用记录	18
8. 需要补充的其他内容	19
第三章 资格审查	20
资格审查前附表	20
1. 资格审查	20
2. 资格审查标准	20
3. 资格审查程序	20
第四章 评标办法（综合评分法）	21
评标办法前附表	21
1. 评标办法	26
2. 评审标准	26
3. 评审程序	26
第五章 合同	28
第六章 采购需求	32
第七章 投标文件资格审查文件册通用格式	37
第八章 投标文件通用格式	53

第一章 招标公告

项目概况

郑州市社会福利院特困养员养治康服务招标项目的潜在投标人应登录“郑州市公共资源交易中心网（<http://zzggzy.zhengzhou.gov.cn>）”，凭企业身份认证锁下载招标文件。供应商未按规定在网上下载招标文件的，其投标文件将被拒绝。尚未办理企业 CA 数字证书的，河南省信息化发展有限公司开通了 CA 数字证书在线办理功能，郑州市公共资源交易中心各交易主体如需办理 CA 数字证书业务的，可通过以下链接：<http://xaca.hnxaca.com:8081/online/ggzyApply/index.shtml>在线办理，点击交易中心登录入口自助绑定。获取招标文件，并于 2026 年 03 月 05 日 09 时 30 分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

- 1、项目编号：郑财招标采购-2026-9
- 2、项目名称：郑州市社会福利院特困养员养治康服务招标项目
- 3、采购方式：公开招标
- 4、预算金额：4570000.00 元
最高限价：4570000.00 元

序号	包号	包名称	包预算 (元)	包最高限 价(元)	是否专门面 向中小企业	采购预留金额
1	郑财招标采购-2026-9	郑州市社会福利院特困养员养治康服务招标项目	4570000	4570000	是	4570000,其中 小微企业采购 金额:0

- 5、采购需求（包括但不限于标的的名称、数量、简要技术需求或服务要求等）

5.1 采购内容：为服务对象（郑州市社会福利院部分失能、半失能、精神智障和存在传染病的养员）提供“五助”服务（助餐服务：包含为养员取餐、送餐、助餐；助浴服务：帮助失能及半失能养员洗澡；助洁服务：包含环境卫生及养员个人卫生；助医服务：包含每日体温监测及陪同就医；助行服务：包含协助养员室内、外活动。）

- 5.2 质量标准：符合国家和行业现行规范和标准，满足采购人的相关要求

- 5.3 服务期：1 年

- 5.4 服务地点：郑州市社会福利院

- 5.5 标段划分：本项目共划分 1 个包（标段）

- 6、合同履行期限：同服务期

- 7、本项目是否接受联合体投标：否

- 8、是否接受进口产品：否

- 9、是否专门面向中小企业：是

二、申请人资格要求

1、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定。

2、落实政府采购政策满足的资格要求：

本项目为专门面向中小企业项目，投标人须为中型、小型或微型企业，投标时须提供中小企业声明函或残疾人企业声明函或监狱企业证明文件。

3、本项目的特定资格要求：

3.1 对列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商，拒绝其参与本次政府采购活动。【采购人或采购代理机构通过信用中国网站（中国执行信息公开网）、中国政府采购网等渠道查询投标人信用记录，被列入重大税收违法失信主体、失信被执行人、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人将被拒绝参与本项目政府采购活动，信用信息查询记录和证据将同采购文件等资料一同归档保存】；

3.2 单位负责人为同一人或者存在之间控股、管理关系的不同单位，不得同时参加同一合同项下投标；

三、获取招标文件

1. 时间：2026年02月13日至2026年02月26日，每天上午00:00至12:00，下午12:00至23:59（北京时间，法定节假日除外。）

2. 地点：登录“郑州市公共资源交易中心网（<http://zzggzy.zhengzhou.gov.cn>）”，凭企业身份认证锁下载招标文件。供应商未按规定在网上下载招标文件的，其投标文件将被拒绝。尚未办理企业CA数字证书的，河南省信息化发展有限公司开通了CA数字证书在线办理功能，郑州市公共资源交易中心各交易主体如需办理CA数字证书业务的，可通过以下链接：<http://xaca.hnxaca.com:8081/online/ggzyApply/index.shtml>在线办理，点击交易中心登录入口自助绑定。

3. 方式：供应商凭CA数字证书登录“郑州市公共资源交易中心网”点击“交易主体登录”下载所含格式（*.ZZZF）的采购文件及资料。如遇使用问题请拨打客服电话0371-96596。（详见郑州市公共资源交易中心关于（信安CA开通数字证书在线办理的通知）公告）技术支持咨询电话：0371-67188807, 4009980000, CA数字证书办理咨询电话：0371-96596）。

请供应商下载招标文件后，及时关注系统业务菜单（“答疑澄清文件”，“异议回复”等）内该项目文件，如有请直接下载，不再另行通知。

4. 售价：0元

四、投标截止时间及地点

1. 时间：2026年03月05日09时30分（北京时间）

2. 地点：郑州市公共资源交易中心（<http://zzggzy.zhengzhou.gov.cn>）电子交易平台。

五、开标时间及地点

1. 时间：2026 年 03 月 05 日 09 时 30 分（北京时间）

2. 地点：郑州市公共资源交易中心门户网站远程开标大厅（<http://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/BidOpening>）。

六、发布公告的媒介及招标公告期限

本次招标公告在《河南省政府采购网》、《郑州市政府采购网》、《郑州市公共资源交易中心》上发布，招标公告期限为五个工作日。

七、其他补充事宜

1、招标文件在登录“郑州市公共资源交易中心网（<http://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/>）”，凭企业 CA 数字证书下载招标文件。供应商未按规定在网上下载招标文件的，其投标将被拒绝，尚未办理企业 CA 数字证书的，河南省信息化发展有限公司开通了 CA 数字证书在线办理功能，郑州市公共资源交易中心各交易主体如需办理 CA 数字证书业务的，可通过以下链接：[（http://xaca.hnxaca.com:8081/online/ggzyApply/index.shtml）](http://xaca.hnxaca.com:8081/online/ggzyApply/index.shtml)在线办理，点击交易中心登录入口自助绑定。如遇使用问题请拨打客服电话 0371-96596。（详见郑州市公共资源交易中心关于《信安 CA 开通数字证书在线办理的通知》公告）技术支持咨询电话：0371-67188807，4009980000）。

2、本项目采用“远程不见面”开标方式。供应商无需到现场参加开标会议，无需现场提交纸质版投标文件、电子版投标文件、需查看的企业业绩或人员证书等任何文件资料或物品。投标人应当在投标截止时间前，登录远程开标大厅，在线准时参加开标活动并进行文件解密、答疑澄清等。不见面开标操作说明详见郑州市公共资源交易中心网站办事指南栏目下政府采购专区中的《郑州市公共资源交易中心不见面开标大厅操作手册（供应商）V1.0》。

八、凡对本次招标提出询问，请按照以下方式联系

1、采购人信息

名称：郑州市社会福利院

地址：郑州市中原区福利路 2 号

联系人：赵老师

联系方式：0371-63782618

2、采购代理机构信息（如有）

名称：中海域安项目管理咨询有限公司

地址：河南省郑州市金水区中州大道 1188 号置地广场 3 号楼 12 层

联系人：韩老师

联系方式：19937140991

3、项目联系人

联系人：韩老师

联系方式：19937140991

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

条款号	条款名称	编列内容
1.2.1	采购人	名称：郑州市社会福利院 地址：郑州市中原区福利路2号 联系人：赵老师 联系方式：0371-63782618
1.2.2	采购代理机构	名称：中海域安项目管理咨询有限公司 地址：河南省郑州市金水区中州大道1188号置地广场3号楼12层 联系人：韩老师 联系方式：19937140991 工作邮箱：zhyaxmb2023@163.com
1.2.3	项目名称及编号	项目名称：郑州市社会福利院特困养员养治康服务招标项目 项目编号：郑财招标采购-2026-9
1.2.4	采购内容	为服务对象（郑州市社会福利院部分失能、半失能、精神智障和存在传染病的养员）提供“五助”服务（助餐服务：包含为养员取餐、送餐、助餐；助浴服务：帮助失能及半失能养员洗澡；助洁服务：包含环境卫生及养员个人卫生；助医服务：包含每日体温监测及陪同就医；助行服务：包含协助养员室内、外活动。）
1.2.5	资金来源及预算金额	资金来源：财政资金，已落实 预算金额：4570000元 最高限价：4570000元 投标人投标总报价超过预算金额或最高限价的，其投标将被视为无效投标。
1.2.6	服务期	1年
1.2.7	服务地点	郑州市社会福利院
1.2.8	合同履行期限	同服务期
1.2.9	质量标准	符合国家和行业现行规范和标准，满足采购人的相关要求
1.2.10	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； 1.1 具有独立承担民事责任的能力；（提供有效的法人或者其他组织的营

		<p>业执照等证明文件或者自然人的身份证明扫描件)</p> <p>1.2 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度;</p> <p>1.3 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力;</p> <p>1.4 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录;</p> <p>1.5 参加本次政府采购活动前三年内, 在经营活动中没有重大违法记录;</p> <p>1.6 法律、行政法规规定的其他条件。</p> <p>注: 本项目实行“承诺+信用管理”的准入制, 即供应商在参加政府采购项目时无需提供相关财务状况、社保资金等证明资料, 书面承诺符合资格条件且无纳税、社保等方面失信记录以及履行合同所必需的设备和能力声明函、中小企业声明函、无违法记录声明函等证明材料, 即可参与政府采购活动。以上 1.2-1.6 项, 供应商须按招标文件第六章投标格式要求提供资格承诺声明函。</p> <p>2. 落实政府采购政策满足的资格要求:</p> <p>本项目为专门面向中小企业项目, 投标人须为中型、小型或微型企业, 投标时须提供中小企业声明函或残疾人企业声明函或监狱企业证明文件。</p> <p>3. 本项目的特定资格要求:</p> <p>(1) 对列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商, 拒绝其参与本次政府采购活动。(采购人或采购代理机构通过信用中国网站(中国执行信息公开网)、中国政府采购网等渠道查询投标人信用记录, 被列入重大税收违法失信主体、失信被执行人、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人将被拒绝参与本项目政府采购活动, 信用信息查询记录和证据将同采购文件等资料一同归档保存);</p> <p>(2) 单位负责人为同一人或者存在之间控股、管理关系的不同单位, 不得同时参加同一合同项下投标。(投标文件中需针对此项做出承诺);</p>
2.2.1	招标文件的澄清	潜在供应商对招标文件内容如有需要澄清、疑问的, 应以书面方式(通过郑州市公共资源交易中心电子系统)通知到采购人或采购代理机构。
2.2.2	采购代理机构书面澄清的时间	递交投标文件的截止之日 15 日前。
2.2.3	供应商确认收到招标文件澄清的时间	供应商应在投标截止时间前登录“郑州市公共资源交易中心”网站电子交易平台, 凭企业身份认证锁进行网上下载招标文件的澄清。供应商在收到澄清后, 应在答疑澄清文件发出 24 小时内在电子交易平台回复, 确认已收到答疑澄清文件, 不回复的视为已接收; 供应商应在投标截止时间前关注“郑州市公共资源交易中心电子系统”, 如有修改应自行查看下载, 如

		由于供应商未看到答疑澄清文件而带来的风险，采购人和采购代理机构不承担任何责任。
2.3.3	供应商确认收到招标文件修改的时间	供应商应在投标截止时间前登录“郑州市公共资源交易中心”网站电子交易平台，凭企业身份认证锁进行网上下载招标文件的修改。供应商收到修改内容后，应在修改后的文件发出 24 小时内在电子交易平台回复，确认已收到修改后的招标文件，不回复的视为已接收；供应商应在投标截止时间前关注“郑州市公共资源交易中心电子系统”，如有修改应自行查看下载，如由于供应商未看到修改后的招标文件而带来的风险，采购人和采购代理机构不承担任何责任。
3.2	投标报价	<ol style="list-style-type: none"> 1. 投标人应按照招标文件提供的分项报价表格式填写提供各项服务的单价及总价（不得低于成本价）。 2. 投标报价应包含招标文件要求投标人承担的所有工作的费用。 3. 供应商的报价具有唯一性，采购人不接收任何选择性报价。
3.5.1	投标保证金	根据豫财购（2019）4 号文件规定，本项目以投标承诺函的形式替代投标保证金。
3.6.1	投标有效期	90 日历天（投标截止之日起）
3.7	投标文件份数及其他要求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 加密电子投标文件（.ZZTF 格式），投标截止时间前通过“郑州市公共资源交易中心（http://zzggzy.zhengzhou.gov.cn）”系统上传； 2. 是否要求提交纸质版文件：否 3. 是否要求提交电子版文件：否 4. 其他要求：/
4.1.1	签字盖章要求	<p>投标文件应由供应商的法定代表人或其委托代理人签字或盖章，委托代理人签字的，投标文件应附法定代表人签署的授权委托书。</p> <p>招标文件中明确要求投标文件须加盖供应商公章的，都须加盖供应商的 CA 数字证书。所有要求法定代表人签字（或盖章）的地方都须加盖法定代表人的 CA 数字证书。（若未加盖法定代表人或其委托代理人 CA 数字证书，可在纸质文件上签字或盖章后扫描上传生成所需的投标文件）。</p>
4.2.2	投标截止时间和递交投标文件的地点	<p>时间：2026 年 03 月 05 日 09 时 30 分（北京时间）</p> <p>地点：郑州市公共资源交易中心电子交易平台（http://zzggzy.zhengzhou.gov.cn）。</p>

5.1	开标时间和地点	<p>开标时间：同投标截止时间</p> <p>开标地点（远程开标机位）：郑州市公共资源交易中心门户网站远程开标大厅（http://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/BidOpening），B区第十六开标室。</p> <p>注：所有投标人应提前30分钟，登录“郑州市公共资源交易中心门户网站远程开标大厅（http://122.112.246.33/BidOpening/bidopeninghallaction/hall/login）”进行远程开标准备工作。所有投标人登录“郑州市公共资源交易中心门户网站远程开标大厅”后，须先进行签到，其后应一直保持在线状态，保证能准时参加开标大会、投标文件的解密、现场答疑澄清等活动。投标人应在开标当天及时关注本单位的情况，如遇问题，请拨打技术服务单位（国泰新点）电话：4009980000。</p>
5.3.1	评标委员会组成	<p>评标委员会构成：5人，采购人代表1人，经济、技术专家4人。</p> <p>经济、技术专家确定方式：从政府采购专家库中随机抽取方式确定。</p>
5.3.4	是否授权评标委员会确定中标人	否，推荐的中标候选人数量：3人。
5.4.6	是否退还投标文件	否
6.4.1	履约保证金	无
需要补充的其他内容		
8.1	代理服务费	<p>本项目参照《河南省招标代理服务收费指导意见》（豫招协〔2023〕002号）收费标准，以项目预算金额作为计费基数，按差额定率累进法计算，向中标人收取。中标人领取中标通知书前，以转账或现金的方式一次性足额向采购代理机构支付代理服务费。</p>
8.2	注意事项	<p>根据郑州市公共资源交易中心关于推行不见面开标服务的通知，所有供应商不需提供证书原件，投标文件中应附相应的真实有效清晰的扫描件。由于模糊不清导致评委无法辨别的，后果由供应商自行承担。</p>
8.3	投标文件制作机器码	不同供应商投标文件制作机器码一致，将按无效文件处理。
8.4	本采购标的所属行业	<p>采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：其他未列明行业。</p> <p>企业划型标准见《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）。</p> <p>备注：投标人可登录“中华人民共和国工业和信息化部”网站（https://www.miit.gov.cn）</p>

		//www.miit.gov.cn/), 在首页点击“中小企业规模类型自测小程序”自测自查。
8.5	郑州市政府采购合同融资政策告知函	<p style="text-align: center;">郑州市政府采购合同融资政策告知函</p> <p>各供应商:</p> <p>欢迎贵公司参与郑州市政府采购活动!</p> <p>政府采购合同融资是郑州市财政局支持中小微企业发展, 针对参与政府采购活动的供应商融资难、融资贵问题推出的一项融资政策。贵公司若成为本次政府采购项目的中标成交供应商, 可持政府采购合同向金融机构申请贷款, 无需抵押、担保, 融资机构将根据《河南省政府采购合同融资工作实施方案》(豫财购〔2017〕10号)和《郑州市财政局关于加强和推进政府采购合同融资工作的通知》(郑财购〔2018〕4号), 按照双方自愿的原则提供便捷、优惠的贷款服务。贷款渠道和提供贷款的金融机构, 可在郑州市政府采购网“郑州市政府采购合同融资平台”查询联系。</p>
8.6	付款方式	<p>招标人按月平均支付(实际支付费用金额及支付时间以财政拨款为准)。</p> <p>注: 每次付款前, 乙方须向甲方出具当次付款的全额发票。</p>

1.

总则

1.1 适用范围

1.1.1 本招标文件仅适用于本次招标文件中所述的服务及其伴随的货物。

1.1.2 本招标文件的解释权归采购人所有。

1.2 招标项目概况

1.2.1 采购人：投标人须知前附表中所述的、依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。

1.2.2 采购代理机构：受采购人委托组织招标活动，在招标过程中负有相应责任的社会中介组织。

1.2.3 项目名称及编号：见投标人须知前附表。

1.2.4 采购内容：见投标人须知前附表。

1.2.5 资金来源及预算金额：见投标人须知前附表。

1.2.6 服务期：见投标人须知前附表。

1.2.7 服务地点：见投标人须知前附表。

1.2.8 合同履行期限：见投标人须知前附表。

1.2.9 质量标准：见投标人须知前附表。

1.2.10 合格投标人

- (1) 具有独立承担民事责任能力的法人、其他组织或者自然人；
- (2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- (3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- (4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- (5) 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
- (6) 法律、行政法规规定的其他条件。
- (7) 投标人须知前附表规定的其他条件。

1.2.11 本项目不接受联合体投标。

1.2.12 投标人不得存在下列情形之一：

- (1) 与采购人存在利害关系且可能影响招标公正性；
- (2) 与本招标项目的其他投标人为同一个单位负责人；
- (3) 与本招标项目的其他投标人存在控股、管理关系；
- (4) 为本招标项目的采购代理机构；
- (5) 投标人以他人名义投标、串通投标、以行贿手段牟取中标，或在投标中弄虚作假的；
- (6) 法律法规规定的其他情形。

1.2.13 中标人：接到并接受中标通知，最终被授予合同的投标人。

1.2.14 投标文件：指投标人根据招标文件提交的所有文件。

1.3 投标费用

1.3.1 投标人准备和参加投标活动发生的费用自理。

1.4 现场考察或答疑会

1.4.1 现场考察：不组织

1.4.2 答疑会：不召开

1.5 分包

1.5.1 中标人不得向他人转让中标项目。

1.6 响应和偏差

1.6.1 投标文件应当对招标文件的实质性要求和条件作出满足性或更有利于采购人的响应，否则，投标人的投标将被否决。实质性要求和条件见投标人须知前附表。

1.6.2 允许投标文件偏离招标文件某些要求的，偏差应当符合招标文件规定的偏差范围和幅度。

1.6.3 投标文件对招标文件的全部偏差，均应在投标文件中列明，除列明的内容外，视为投标人响应招标文件的全部要求。

1.7 投标语言

招标投标文件使用的语言文字为中文。专用术语使用外文的，应附有中文注释。

1.8 投标文件计量单位

除在招标文件的技术文件中另有规定外，计量单位均使用中华人民共和国法定计量标准单位。

1.9 投标货币

除非另有规定，投标人提供的所有服务用人民币报价。

1.10 保密

参与招标投标活动的各方应对招标文件和投标文件中的商业和技术等秘密保密，否则应承担相应的法律责任。

2. 招标文件

2.1 招标文件的构成

2.1.1 招标文件用以阐明本次招标的服务及其伴随的货物要求、招标投标程序和合同条件。

招标文件由下述部分组成：

第一章 招标公告

第二章 投标人须知

第三章 资格审查

第四章	评标办法
第五章	合同
第六章	采购需求
第七章	投标文件资格审查文件册通用格式
第八章	投标文件通用格式

2.1.2 投标人应仔细阅读招标文件中投标人须知、合同条款的所有事项、格式要求和技术规范，按招标文件的要求提供投标文件，并保证所提供的全部资料的真实性，以使其投标对招标文件做出实质性响应，否则，将承担其投标被拒绝或认定为投标无效的风险。

2.1.3 投标人制作投标文件时应充分完整理解招标文件的整体要求。

2.1.4 根据本章第 1.4 款、第 2.2 款和第 2.3 款对招标文件所做的澄清和修改，构成招标文件的组成部分。

2.2 招标文件的澄清

2.2.1 投标人应仔细阅读和检查招标文件的全部内容。如发现缺页或附件不全，应及时向采购人提出，以便补齐。如有疑问，应按投标人须知前附表规定的时间和形式将提出的问题送达采购人，要求采购人对招标文件予以澄清。

2.2.2 招标文件的澄清以投标人须知前附表规定的形式发给所有购买招标文件的投标人，同时在原公告媒体发布澄清公告，但不指明澄清问题的来源。澄清发出的时间距本章第 4.2.1 项规定的投标截止时间不足 15 日的，并且澄清内容可能影响投标文件编制的，将相应延长投标截止时间。

2.2.3 投标人在收到澄清后，应按投标人须知前附表规定的时间和形式通知采购人，确认已收到该澄清。

2.2.4 除非采购人认为确有必要答复，否则，采购人有权拒绝回复投标人在本章第 2.2.1 项规定的时间后的任何澄清要求。在规定的时间内未提出疑问的，将被视为对招标文件完全认可。

2.3 招标文件的修改

2.3.1 采购人或者采购代理机构可以对已发出的招标文件进行必要的修改，但不得改变采购标的和资格条件，修改的内容为招标文件的组成部分。

2.3.2 采购人或采购代理机构以投标人须知前附表规定的形式修改招标文件，并通知所有已购买招标文件的投标人，同时在原公告媒体发布变更公告。修改招标文件的时间距本章第 4.2.1 项规定的投标截止时间不足 15 日的，并且修改内容可能影响投标文件编制的，将相应延长投标截止时间。

2.3.3 投标人收到修改内容后，应按投标人须知前附表规定的时间和形式通知采购人，确认已收到该修改。

3. 投标文件的编写

3.1 投标文件的组成

3.1.1 投标文件包括下列部分：

投标文件资格审查文件册组成

- (1) 投标人资格声明函
- (2) 投标人资格证明文件

投标文件组成

- (1) 投标承诺函及开标一览表
- (2) 法定代表人身份证明
- (3) 授权委托书（适用于有委托代理人的情况）
- (4) 分项报价表
- (5) 技术标
- (6) 综合标
- (7) 其他资料

3.1.2 投标文件应与招标文件的投标文件格式次序一一对应。

3.2 投标报价

3.2.1 投标文件的投标报价，应是完成本项目和合同条款所列范围及全部内容，并以此作为供应商计算单价或总价的依据。

3.2.2 投标报价一览表是将总报价进行分解，各项报价应准确填入投标报价一览表相应栏内。未填入报价项目评标委员会可以认定为已包含在总报价，也可能做出对投标人不利的判断，后果由投标人自行承担。

3.2.3 供应商的报价具有唯一性，采购人和采购代理机构不接受有任何选择报价的投标。

3.2.4 投标人不得以任何理由在开标后对投标报价予以修改，报价在投标有效期内是固定的，不因任何原因而改变。任何包含价格调整要求和条件的投标，将被视为非实质性响应投标而予以拒绝。最低投标报价并不意味着一定中标。

3.2.5 出现下列情形之一的，磋商小组应当启动异常低价投标（响应）审查程序：

① 投标（响应）报价低于全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值 65%的，即 $\text{投标（响应）报价} < \text{全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值} \times 65\%$ ；

② 投标（响应）报价低于通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价 65%的，即 $\text{投标（响应）报价} < \text{通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价} \times 65\%$ ；

③ 投标（响应）报价低于采购项目最高限价 65%的，即 $\text{投标（响应）报价} < \text{采购项目最高限价} \times 65\%$ ；

④评审委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

磋商小组启动异常低价投标（响应）审查后，属于前述第①项至第④项情形的，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内对投标（响应）价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等，给予相关供应商的合理时间一般不少于 30 分钟。其中，属于第 3 项情形，供应商已随投标（响应）文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评审现场可不再重复提交。

磋商小组依据专业经验，参考同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。投标（响应）供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，磋商小组应当将其作为无效投标（响应）处理。

采购人、采购代理机构应当为磋商小组在评审现场及时获取同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等相关信息资料提供便利。磋商小组借助互联网等渠道查询相关信息的，应当严格遵守评审工作纪律，不得实施影响评审公正的行为。

异常低价投标（响应）审查的启动原因、审查意见和审查结果应当在评审报告中记录，并随供应商提供的相关书面说明及证明材料，以及评审委员会有关互联网浏览、查询历史一并归档。

3.3 投标人资格的证明文件

依据投标人须知前附表中的要求提交相应的资格证明文件，作为投标文件资格审查册的一部分，以证明其有资格进行投标和有能力履行合同。

3.4 投标人技术证明文件

3.4.1 投标人应提交证明其拟供货物及伴随服务符合招标文件规定的技术证明文件，作为投标文件的一部分。

3.4.2 证明文件可以是文字资料、图片和数据。

3.5 投标保证金

3.5.1 投标人应提供投标承诺函。

3.6 投标有效期

3.6.1 投标有效期见投标人须知前附表，从递交投标文件的截止之日起算。投标有效期内投标人不能撤回投标文件。

3.6.2 投标文件应自递交投标文件的截止之日起，在投标人须知前附表规定的时间内保持有效。投标有效期不足的将被视为非响应投标而予以拒绝。

3.6.3 在特殊情况下，在原投标有效期截止之前，采购人和采购代理机构可征求投标人同意延长投标有效期，这种要求与答复均应以书面形式提交。投标人可以拒绝这种要求，同意延期的投标人将不会被要求也不允许修改其投标文件，但可要求其相应延长投标保证金的有效期。

3.7 投标文件编制

3.7.1 投标文件应按第七章“投标文件资格审查册通用格式”、第八章“投标文件通用格式”进行编写，如有必要，可以增加附页，作为投标文件的组成部分。其中，开标一览表在满足招标文件实质性要求的基础上，可以提出比招标文件要求更有利于采购人的承诺。

3.7.2 投标文件应当对招标文件有关投标有效期、采购内容等实质性内容作出响应。

3.7.3 投标人须使用电子交易系统提供的投标文件制作工具进行电子投标文件的制作，并按要求上传经 CA 数字证书签章和加密的电子投标文件（.ZZTF 格式）。

3.7.4 凡未按要求格式提交的投标文件，将被拒收或被认定为无效投标。

3.7.5 加密电子投标文件（.ZZTF 格式）须在投标截止时间前通过“郑州市公共资源交易中心（<http://zzggzy.zhengzhou.gov.cn>）”电子交易平台加密上传；加密电子投标文件为“郑州市公共资源交易中心（<http://zzggzy.zhengzhou.gov.cn>）”网站提供的“投标文件制作工具”软件制作生成的加密版投标文件。

4. 投标

4.1 投标文件的签署和盖章

4.1.1 投标文件签署和盖章要求见投标人须知前附表。如果投标文件中的报价与开标一览表报价之间有差异，以开标一览表中的报价为准，投标人应接受评标所进行的修正，并承担一切不利于投标人的后果。

4.1.2 各投标人需使用本单位 CA 数字证书（制作投标文件时所使用的 CA 数字证书）对本单位的加密电子投标文件进行远程不见面方式解密。

4.2 投标文件的递交

4.2.1 投标人应在投标人须知前附表规定的投标截止时间前递交投标文件。

4.2.2 投标人递交投标文件的地点及时间：见投标人须知前附表。

4.2.3 逾期送达的投标文件，采购人将予以拒收。

4.2.4 电子投标文件的递交，投标人应在投标截止时间前上传加密的电子投标文件到会员系统的指定位置，上传时必须得到电脑“上传成功”的确认。请投标人在上传时认真检查上传投标文件 是否完整、正确。

4.3 投标文件的修改和撤回

4.3.1 在规定的投标截止时间前，投标人可以多次修改或撤回已递交的投标文件，最终投标文件以投标截止时间前完成上传至郑州市公共资源交易中心交易系统上的投标文件为准。

4.3.2 在投标截止时间之后，投标人不得对其投标文件做任何修改。

4.3.3 从投标截止时间至投标人在投标文件中载明的投标有效期满期间，投标人不得撤回其投标文件。

5. 开标、资格审查与评标

5.1 开标

主持人按下列程序进行开标：

- (1) 宣布开标纪律；
- (2) 公布在投标截止时间前递交投标文件的投标人名称；
- (3) 投标单位进行文件解密，因加密电子投标文件未能成功上传或误传等自身原因而导致的解密失败，投标将被拒绝；
- (4) 招标人解密及批量导入；
- (5) 唱标；
- (6) 质疑及回复；
- (7) 开标结束；

详见“不见面服务操作手册”

5.2 资格审查工作

5.2.1 开标结束后，采购人或者采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查。合格投标人不足3家的，不得评标。

5.3 评标工作

5.3.1 评标委员会

(1) 评标工作由采购人依法组建的评标委员会负责，对所有投标人的投标文件进行评审，并按评标办法规定的方式推荐出投标人须知前附表中载明数量的中标候选人。

(2) 评标委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数应当为5人以上单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。对采购预算金额在1000万元以上或技术复杂或社会影响较大的采购项目，评标委员会成员人数应当为7人以上单数。

(3) 评审专家对本单位的采购项目只能作为采购人代表参与评标，对技术复杂、专业性强的采购项目通过随机方式，难以确定合适评审专家的情形除外。

(4) 采购代理机构工作人员不得参加由本机构代理的政府采购项目的评标。

(5) 评标委员会成员名单在评标结果公告前应当保密。

5.3.2 评标委员会及其成员不得有下列行为：

- (1) 确定参与评标至评标结束前私自接触投标人；
- (2) 接受投标人提出的与投标文件不一致的澄清或者说明（对于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，评标委员会以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正的除外）；
- (3) 违反评标纪律发表倾向性意见或者征询采购人的倾向性意见；
- (4) 对需要专业判断的主观评审因素协商评分；
- (5) 在评标过程中擅离职守，影响评标程序正常进行的；
- (6) 记录、复制或者带走任何评标资料；
- (7) 其他不遵守评标纪律的行为。

评标委员会成员有本章第 5.3.2 项第（1）至（5）目行为之一的，其评审意见无效，并不得获取评审劳务报酬和报销异地评审差旅费。

5.3.3 评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评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。

5.3.4 评标

(1) 评标委员会按照第四章评标办法规定的方法、评审因素、标准和程序对投标文件进行评审。第四章评标办法没有规定的方法、评审因素和标准，不作为评标依据。

(2) 评标完成后，评标委员会应当向采购人提交书面评标报告和中标候选人名单。评标委员会推荐中标候选人的人数见投标人须知前附表。

5.4 保密及其它注意事项

5.4.1 评标是招标工作的重要环节，评标工作在评标委员会内独立进行。

5.4.2 评标委员会将遵照规定的评标方法，公正、平等地对待所有投标人。

5.4.3 在开标、评标期间，投标人不得向评委询问评标情况，不得进行旨在影响评标结果的活动。否则其投标可能被拒绝。

5.4.4 为保证评标的公正性，开标后直至授予投标人合同，评委不得与投标人私下交换意见。

5.4.5 在评标工作结束后，凡与评标情况有接触的任何人员不得擅自将评标情况扩散出评标人员之外。

5.4.6 评标结束后，投标文件概不退还。

6. 授予合同

6.1 中标公告

6.1.1 采购代理机构应当在评标结束后 2 个工作日内将评标报告送采购人。采购人应自收到评标报告之日起 5 个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。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。

6.1.2 采购代理机构应当自中标人确定之日起2个工作日内，在省级以上财政部门指定的媒体上公告中标结果，招标文件应当随中标结果同时公告，公告期限为1个工作日。

6.1.3 中标通知书发出后，采购人不得违法改变中标结果，中标人无正当理由不得放弃中标。

6.1.4 各有关当事人对中标结果有异议的，可以在中标结果公告期限届满之日起七个工作日内，按政府采购质疑和投诉办法（中华人民共和国财政部令第94号）要求以书面形式同时向采购人和采购代理机构提出质疑，逾期提交或未按照要求提交的质疑函将不予受理。

6.2 采购任务取消

因重大变故采购任务取消时，采购人有权拒绝任何投标人中标，且对受影响的投标人不承担任何责任。

6.3 中标通知书

在公告中标结果的同时，采购人或者采购代理机构应当向中标人发出中标通知书，中标通知书将作为进行合同谈判和签订合同的依据。

6.4 履约保证金

6.4.1 在签订合同前，中标人应按投标人须知前附表规定的形式、金额和招标文件第五章“合同”规定的履约保证金格式向招标人提交履约保证金。

6.4.2 中标人不能按本章第6.4.1项要求提交履约保证金的，视为放弃中标，给招标人造成的损失超过投标保证金数额的，中标人还应当对超过部分予以赔偿。

6.5 签订合同

6.5.1 采购人应当自中标通知书发出之日起30日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定，与中标人签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。

6.5.2 中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的中标或者成交候选人名单排序，确定下一候选人为中标或者成交供应商，也可以重新开展政府采购活动。

6.5.3 招标文件、中标人的投标文件和澄清文件等，均应作为签约的合同文本的基础。

6.5.4 政府采购合同应当包括采购人与中标人的名称和住所、标的、数量、质量、价款或者报酬、履行期限及地点和方式、验收要求、违约责任、解决争议的方法等内容。

6.5.5 如中标人不按本章第6.5.1项约定签订合同，采购人将报请取消其中标决定，采购人可在中标候选人中重新选定中标人或者重新招标。

7. 信用记录

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）的规定，采购代理机构将通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）等渠道在资格审查环节查询投标人信用记录，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的单位将被拒

绝参与本项目政府采购活动；信用信息查询记录和证据将同采购文件等资料一同归档保存。

8. 需要补充的其他内容

8.1 需要补充的其他内容：见投标人须知前附表。

第三章 资格审查

资格审查前附表

序号	审查因素	资格审查标准及要求	备注
1	具有独立承担民事责任的能力	提供有效的法人或者其他组织的营业执照等证明文件或者自然人的身份证明扫描件	
2	满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的其他要求	提供资格承诺声明函	
3	信用记录	对列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商，拒绝其参与本次政府采购活动。（采购人或采购代理机构通过信用中国网站（中国执行信息公开网）、中国政府采购网等渠道查询投标人信用记录，被列入重大税收违法失信主体、失信被执行人、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人将被拒绝参与本项目政府采购活动，信用信息查询记录和证据将同采购文件等资料一同归档保存）	
4	管理关系	单位负责人为同一人或者存在之间控股、管理关系的不同单位，不得同时参加同一合同项下投标。（投标文件需针对此项做出书面承诺）	
5	其他要求	符合第二章“投标人须知前附表”第 1.2.10 项其他规定	

1. 资格审查

开标结束后，采购人或者采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查。

2. 资格审查标准

资格审查标准：见资格审查前附表。

3. 资格审查程序

资格审查人员依据本章资格审查前附表规定的标准对投标文件进行资格审查，以确定投标人是否具备投标资格，有一项不符合评审标准的，资格审查人员应当认定其投标无效，合格投标人不足3家的，不得评标。

第四章 评标办法（综合评分法）

评标办法前附表

条款号		评审因素	评审标准	
2.1	符合性 审查标 准	投标文件签署、盖章	投标文件按招标文件要求签署、盖章	
		投标保证金	按照招标文件的规定提交投标承诺函	
		投标文件的组成	是否符合招标文件要求	
		报价唯一	只能有一个有效报价	
		投标报价	投标报价未超过招标文件中规定的预算金额或最高限价	
		投标内容	为服务对象（郑州市社会福利院部分失能、半失能、精神智障和存在传染病的养员）提供“五助”服务（助餐服务：包含为养员取餐、送餐、助餐；助浴服务：帮助失能及半失能养员洗澡；助洁服务：包含环境卫生及养员个人卫生；助医服务：包含每日体温监测及陪同就医；助行服务：包含协助养员室内、外活动。）	
		服务期	1年	
		服务地点	郑州市社会福利院	
		合同履行期限	同服务期	
		质量标准	符合国家和行业现行规范和标准，满足采购人的相关要求	
		投标有效期	90日历天（投标截止之日起）	
	实质性内容	完全响应第六章采购需求		
条款号	条款内容	编列内容		
2.2.1	分值构成 (总分100分)	投标报价：10分 商务部分：20分 技术部分：70分		
条款号	评分标准			分值
2.2.2 (1)	投标 报价 (10分)	有效的投标报价中的最低价为评标基准价，按照下列公式计算每个投标人的投标价格得分。 最终投标报价得分=（评审基准价 / 评审报价）×10		10

2.2.2 (2)	商务 部分 (20分)	投标人业绩	<p>投标人自 2023 年 1 月 1 日以来（以合同签订时间为准）签订的生活照料服务合同（合同中含有“五助”服务：助餐服务、助浴服务、助洁服务、助医服务、助行服务，五助服务其中之一即可），每提供一份得 4 分，此项最多得 12 分。</p> <p>注：投标文件中附合同扫描件。</p>	12
		项目负责人业绩	<p>投标人拟派项目负责人自 2023 年 1 月 1 日以来（以合同签订时间为准）作为项目负责人完成的生活照料服务合同（合同中含有“五助”服务：助餐服务、助浴服务、助洁服务、助医服务、助行服务，五助服务其中之一即可），每提供一份得 4 分，此项最多得 8 分。</p> <p>注：投标文件中附合同扫描件。</p> <p>投标人业绩与项目负责人业绩不重复计分。</p>	8
2.2.2 (3)	技术 部分 (70分)	服务方案	<p>一、各级护理方案</p> <p>评标委员会根据各投标人提供的针对各级需护理人员特性制定的各级护理方案（包含个人卫生护理、膳食护理、居室卫生护理、医疗康复护理四个方面内容）进行评审：</p> <p>1、各级护理方案编制科学合理，有详细的日常服务内容、工作流程与时间安排，有完善的服务标准与护理人员配置，工作重点突出并有相应的措施，完全满足本项目服务需求，得 9 分；</p> <p>2、各级护理方案内容均为通用性说明，无针对性，基本满足本项目服务需求，得 6 分；</p> <p>3、各级护理方案编制有缺失或纰漏，不够合理，需要进一步改进和提高，得 3 分。</p> <p>注：未提供的，不得分。</p>	9
			<p>二、精神病护理方案</p> <p>评标委员会根据各投标人提供的针对各级需护理人员特性制定的精神病护理方案（包含个人卫生护理、膳食护理、居室卫生护理、医疗康复护理四个方面内容）进行评审：</p> <p>1、精神病护理方案编制科学合理，有详细的日常服务内容、工作流程与时间安排，有完善的服务标准与护理人员配置，服务的重点难点及相应的解决措施，完全满足本项目服务需求，得 8 分；</p> <p>2、精神病护理方案内容均为通用性说明，无针对性，基本满足本项目服务需求，得 5 分；</p> <p>3、精神病护理方案编制有缺失或纰漏，不够合理，需要进一步改进和提高，得 2 分。</p> <p>注：未提供的，不得分。</p>	8

			<p>三、传染病护理方案</p> <p>评标委员会根据各投标人提供的针对各级需护理人员特性制定的传染病护理方案（包含个人卫生护理、膳食护理、居室卫生护理、医疗康复护理四个方面内容）进行评审：</p> <p>1、传染病护理方案编制科学合理，有详细的日常服务内容、工作流程与时间安排，有完善的服务标准与护理人员配置，服务的重点难点及相应的解决措施，完全满足本项目服务需求，得 8 分；</p> <p>2、传染病护理方案内容均为通用性说明，无针对性，基本满足本项目服务需求，得 5 分；</p> <p>3、传染病护理方案编制有缺失或纰漏，不够合理，需要进一步改进和提高，得 2 分。</p> <p>注：未提供的，不得分。</p>	8
			<p>四、特色服务方案</p> <p>评标委员会根据各投标人针对采购人特殊工作性质及特定服务对象制定的特色服务方案（包含但不限于元宵节包元宵、端午节包粽子、中秋节做月饼、重阳节组织有能力外出的服务对象郊游等内容）进行评审：</p> <p>1、特色服务方案编制科学合理，针对性及可实施性强，完全满足本项目服务需求，得 5 分；</p> <p>2、特色服务方案内容均为通用性说明，无针对性，基本满足本项目服务需求，得 3 分；</p> <p>3、特色服务方案编制有缺失或纰漏，不够合理，需要进一步改进和提高，得 1 分。</p> <p>注：未提供的，不得分。</p>	5
		人员配备	<p>一、拟派人员配备方案</p> <p>评标委员会根据各投标人提供的拟派人员配备方案（包含但不限于：拟派人员数量、人员岗位配备合理性、人员培训经历等内容）进行评审：</p> <p>1、人员配备方案编制科学合理，岗位配备合理、从业及培训经验丰富，针对性及可实施性强，完全满足本项目服务需求，得 5 分；</p> <p>2、人员配备方案内容均为通用性说明，无针对性，基本满足本项目服务需求，得 3 分；</p> <p>3、人员配备方案编制有缺失或纰漏，不够合理，需要进一步改进和提高，得 1 分。</p> <p>注：未提供的，不得分。</p>	5

			<p>二、拟派人员年龄分布（投标文件中需针对此项做出承诺）</p> <p>评标委员会根据各投标人提供的拟派人员年龄分布进行评审：</p> <p>1、拟派人员平均年龄在 40 周岁（含）以下，得 5 分；</p> <p>2、拟派人员平均年龄在 45 周岁（含）以下，得 3 分；</p> <p>3、拟派人员平均年龄在 50 周岁（含）以下，得 1 分；</p> <p>注：未提供或平均年龄 50 周岁（不含）以上的，不得分。</p>	5
			<p>三、持证上岗率（投标文件中需针对此项做出承诺）</p> <p>评标委员会根据各投标人提供的护理员持有养老护理员证上岗承诺进行评审：</p> <p>1、护理员持有养老护理员证上岗的持证率达到 100%，得 5 分；</p> <p>2、护理员持有养老护理员证上岗的持证率达到 95%（含）以上，得 3 分；</p> <p>3、护理员持有养老护理员证上岗的持证率达到 90%（含）以上，得 1 分；</p> <p>注：未提供或护理员持有养老护理员证上岗的持证率达到 90%（不含）以下的，不得分。</p>	5
		服务人员工作规范	<p>一、服务人员工作规范制度</p> <p>评标委员会根据各投标人提供的服务人员工作规范制度（包括但不限于：分级护理制度、查房制度、值班交接制度等内容）进行评审：</p> <p>1、服务人员工作规范制度编制全面完善、科学合理，针对性及可实施性强，完全满足本项目服务需求，得 5 分；</p> <p>2、服务人员工作规范制度内容均为通用性说明，无针对性，基本满足本项目服务需求，得 3 分；</p> <p>3、服务人员工作规范制度编制有缺失或纰漏，不够合理，需要进一步改进和提高，得 1 分。</p> <p>注：未提供的，不得分。</p>	5
			<p>二、服务人员行为规范措施</p> <p>评标委员会根据各投标人提供的服务人员行为规范措施（包括但不限于：根据各工作岗位职责制定的劳动纪律、行为规范措施等内容）进行评审：</p> <p>1、服务人员行为规范措施编制全面完善、科学合理，针对性及可实施性强，完全满足本项目服务需求，得 5 分；</p> <p>2、服务人员行为规范措施内容均为通用性说明，无针对性，基本满足本项目服务需求，得 3 分；</p> <p>3、服务人员行为规范措施编制有缺失或纰漏，不够合理，需</p>	5

		要进一步改进和提高，得1分。 注：未提供的，不得分。	
		三、服务人员考核制度 评标委员会根据各投标人提供的服务人员考核制度（包括但不限于：考核标准、奖惩制度及措施、改进措施等内容）进行评审： 1、服务人员考核制度编制全面完善、科学合理，针对性及可实施性强，完全满足本项目服务需求，得5分； 2、服务人员考核制度内容均为通用性说明，无针对性，基本满足本项目服务需求，得3分； 3、服务人员考核制度编制有缺失或纰漏，不够合理，需要进一步改进和提高，得1分。 注：未提供的，不得分。	5
		四、服务人员培训制度 评标委员会根据各投标人提供的服务人员培训制度（包括但不限于：培训目标、培训形式、培训内容、培训次数、培训改进措施等内容）进行评审： 1、服务人员培训制度编制全面完善、科学合理，针对性及可实施性强，完全满足本项目服务需求，得5分； 2、服务人员培训制度内容均为通用性说明，无针对性，基本满足本项目服务需求，得3分； 3、服务人员培训制度编制有缺失或纰漏，不够合理，需要进一步改进和提高，得1分。 注：未提供的，不得分。	5
	应急预案	评标委员会根据各投标人提供的应急预案（包括但不限于服务期间可能出现的专项事件，如重大活动、节日宣传、创优、达标，以及安全事件、各类刑事、治安案件、各类灾害事故等突发事件）进行评审： 1、应急预案编制全面完善、科学合理，针对性及可实施性强，完全满足本项目服务需求，得5分； 2、应急预案内容均为通用性说明，无针对性，基本满足本项目服务需求，得3分； 3、应急预案编制有缺失或纰漏，不够合理，需要进一步改进和提高，得1分。 注：未提供的，不得分	5

1、投标人应保证提供的证件、证明材料等清晰可辨，并承担因提供的证件、证明材料等模糊不清而导致投标文件无效或者评分项不得分情形的全部责任。

2、投标人应保证所提交的所有证件及证明材料真实、准确，不存在弄虚作假情况，采购人保留在签订合同前核实其提供的证明材料真实性的权利，如发现存在弄虚作假情况，将视同“提供虚假材料谋取中标、成交”的违法行为，将报请财政部门取消其中标资格，并按照《中华人民共和国政府采购法》第七十七、七十九条规定进行处理。

1. 评标办法

本次招标采用综合评分法评标，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中标候选人的评标方法。

2. 评审标准

2.1 符合性评审

符合性审查标准：见评标办法前附表。

2.2 分值构成与评分标准

2.2.1 分值构成

- (1) 投标报价：见评标办法前附表；
- (2) 商务部分：见评标办法前附表；
- (3) 技术部分：见评标办法前附表；

2.2.2 评分标准

- (1) 投标报价评分标准：见评标办法前附表；
- (2) 商务部分评分标准：见评标办法前附表；
- (3) 技术部分评分标准：见评标办法前附表；

3. 评审程序

3.1 符合性审查

评标委员会依据本章评标办法前附表规定的标准，对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求，有一项不符合评审标准的，评标委员会应当认定其投标无效。

3.1.1 投标报价有算术错误及其他错误的，评标委员会按以下原则要求投标人对投标报价进行修正：

(1) 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；

(2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

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

(4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

(5) 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字，投标人不确认的，其投标无效。

3.2 详细评审

3.2.1 评标委员会按本章评标方法规定的量化因素和分值进行打分并算出综合得分。

(1) 按本章第2.2.2（1）目规定的评审因素和分值对投标报价计算出得分A；

(2) 按本章第2.2.2(2)目规定的评审因素和分值对商务部分计算出得分B;

(3) 按本章第2.2.2(3)目规定的评审因素和分值对技术部分计算出得分C。

3.2.2 评分分值计算保留小数点后两位,小数点后第三位“四舍五入”。

3.2.3 投标人得分=A+B+C。

3.2.4 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价,有可能影响产品质量或者不能诚信履约的,应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明,必要时提交相关证明材料;投标人不能证明其报价合理性的,评标委员会应当将其作为无效投标处理。

3.3 投标文件的澄清

3.3.1 在评标过程中,评标委员会可以书面形式要求投标人对投标文件中含义不明确、对同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容作必要的澄清、说明或补正。澄清、说明或补正应以书面方式进行,并加盖公章,或者由法定代表人或其授权的代表签字。评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明或补正。

3.3.2 澄清、说明或补正不得超出投标文件的范围且不得改变投标文件的实质性内容,并构成投标文件的组成部分。

3.3.3 评标委员会对投标人提交的澄清说明或补正有疑问的可以要求投标人进一步澄清、说明或补正,直至满足评标委员会的要求。

3.4 评标结果

3.4.1 除采购人授权直接确定中标人外,评标委员会按照得分由高到低的顺序推荐3名中标候选人,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并列的,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。

3.4.2 评标委员会完成评标后,应当向采购人提交书面评标报告和中标候选人名单。

第五章 合同

采购合同

委托方（以下简称甲方）：

受托方（以下简称乙方）：

按照郑财招标采购-2026-____招标文件，郑州市社会福利院特困养员养治康服务招标项目经过公开招标采购，_____为中标单位。根据国家有关法律、法规、政策等规定，甲乙双方在平等自愿基础上，就甲方委托乙方对甲方部分养员进行护理岗位服务事宜订立本合同。

第一条 服务内容

1. 服务范围：为服务对象（我院部分失能、半失能、精神智障和存在传染病的养员）提供“五助”服务（助餐服务：包含为养员取餐、送餐、助餐；助浴服务：帮助失能及半失能养员洗澡；助洁服务：包含环境卫生及养员个人卫生；助医服务：包含每日体温监测及陪同就医；助行服务：包含协助养员室内、外活动。）

2. 服务工作量：部分失能、半失能、精神智障和存在传染病的服务对象。

3. 服务时间：1年（要求每天对服务对象24小时昼夜管护）。

4. 服务人员配置要求：根据服务内容和工作量合理配置相关专业人员。

第二条 护理服务方式

根据甲方需要提供护理服务，统一标准，统一制度，融合管理，联合办公。

第三条 标准及考核

护理服务的质量标准、考核评分标准及考核办法及计算办法见附件1。

第四条 服务期限

1年，从驻场之日开始计算。

第五条 服务费及结算

1. 年服务费为大写人民币_____（¥：_____元），甲方按季度平均支付（实际支付费用金额及支付时间以财政拨款为准）。

2. 如甲方服务的内容及分项目有调整，双方可另行协商、并签订补充协议确认增加的服务内容及项目，未签订补充协议的均无效。

3. 乙方开户名：

账号：

开户行：

服务工作要求

1. 服务时间：乙方服务人员每周工作时间不得低于40小时。岗位设置、工作安排，作息时间，必须遵守甲方的规章制度。节假日及甲方重大活动等突击任务，护理时间须满足甲方需要，费用不再另行支付。

2. 服务人数：根据服务内容和工作量合理配置相关专业人员。具体人数根据工作需求由双方协

商确定。

3. 服务人员要求：服务人员需具有初中及以上学历，具有一定的护理经验。年龄男 57 周岁以下，女 53 周岁以下。派驻人员需具备为服务对象提供“五助”服务的身体素质和专业能力并持健康证上岗。甲方有权对乙方派驻人员资料档案随时抽检，如发现有不达标情况，甲方有权要求乙方立即更换人员。

4. 乙方派驻服务人员应严格遵守甲方工作制度和本协议第七条第 2 款约定，服从甲方管理，甲方每月对乙方派驻服务人员进行考核，如发现乙方派驻人员存在工作纪律、护理质量不达标情况，经甲方书面通知后，甲方有权退回该派驻人员，并要求乙方进行更换派驻人员，如乙方派驻人员严重违反本条约定，给甲方及人员造成重大损失（包括人身、财产和社会声誉等），甲方有权解除合同，并要求乙方赔偿损失。

第七条 双方的权利义务

1. 甲方的权利义务

(1) 甲方有权依据本合同及合同附件的要求对乙方日常护理服务工作进行调度监督管理和采取定期或不定期的考核，包括乙方护理服务人员的到岗人数、着装、行为规范、服务质量、服务效果等。若发现乙方存在不合格情况，甲方有权督促乙方及时整改直至提出人员更换。

(2) 甲方有权要求乙方退回违反甲方制度或服务质量不达标的人员。

(3) 因乙方违章、违规引起的甲方工作人员或养员投诉的，甲方有权要求乙方及时整改或更换服务人员；因乙方违章、违规造成服务对象受到伤害或造成财务损失的，甲方有权要求乙方承担相应的法律责任和照价赔偿。

(4) 甲方负责提供相应护理服务用品用具。

(5) 甲方负责免费提供护理服务用办公管理相应场所。

(6) 合同期内，乙方派驻人员工作期间发生伤亡事故的，由乙方承担法律责任，与甲方无关，甲方与乙方所雇佣人员不存在任何劳动或雇佣关系，不承担任何法律责任。

(7) 甲方有权监督服务人员的工资发放情况。若乙方未按月足额支付护理人员工资，甲方有权督促乙方及时发放。

2. 乙方的权利义务

(1) 严格履行合同及附件所规定的各项条款和义务，服从甲方的工作安排、指导、监督和检查。

(2) 按照甲方要求，每月将护理人员排班表及月度护理计划报甲方备查。

(3) 加强对护理服务人员的管理，不断提高护理服务质量，严格遵守甲方的有关规章制度，对甲方发现的问题及时予以纠正。

(4) 乙方可向甲方提出护理方面合理化的建议和管理要求。

(5) 乙方应对派驻人员做好安全防护工作，服务人员在服务工作期间，非甲方原因导致的人身伤亡或财物损失，由乙方承担责任，与甲方无关。

(6) 乙方在执行合同过程中，凡因乙方原因造成甲方（养员）受到伤害（含名誉），乙方应全额赔偿并承担相应法律责任。

(7) 乙方在护理服务过程中有义务做到节水、节电和爱护公共设备设施、环卫设施。如造成不必要的浪费或因操作、养护不当造成的损失，乙方应立即整改并补偿甲方相应的损失。

(8) 乙方护理服务人员在工作期间若有盗窃、嫖、赌、毒、打架、不文明语言、不服从管理等不良行为，乙方必须承担一切法律责任及经济责任。

(9) 乙方须密切配合甲方做好重大活动、节日宣传、创优、达标等工作，因乙方原因，造成甲方活动损失或不能通过政府相关部门的评优达标，乙方须承担相应的责任。

(10) 未经甲方书面同意乙方及乙方的服务人员不得向任何人员索取额外的酬劳。

(11) 在甲方要求合理的情况下，乙方不得以任何借口推诿或拖延工作。

(12) 乙方应与派往甲方服务工作人员按照《劳动法》签订劳动合同，并办理各种用工手续及相关社会保险。如因用工不当，造成甲方造成损失的，由乙方承担相应的责任。

第八条 违约责任

1. 本合同的各项条款及附件，甲乙双方应共同遵守，甲乙双方任何一方违约，违约方必须赔偿守约方的经济损失并承担相应责任。

2. 乙方护理服务质量按附件2《政府购买服务质量管理制度与监督机制及量化考核制度》进行综合考评，若达不到标准，甲方有权要求乙方限期整改直至终止合同。

3. 本合同及附件一切条款及甲乙双方日后运作方案、方法皆为机密资料，甲乙双方不得向第三者泄露，否则，造成的损失和影响由违约方负全责。

4. 未经甲方书面同意，乙方不得将合同护理服务项目的全部和部分转包给其他公司或个人，否则，视为严重违约，甲方有权解除合同、没收履约保证金，并按照护理费总额的20%追究乙方的违约责任，乙方应无条件退回剩余服务费用。

第九条 免责条款

服务项目承包期间，如遇战争、自然灾害、国家法律法规政策变化等不可抗力因素，造成本合同不能履行或造成损失的，由甲、乙双方自行承担，双方均不属违约。

第十条 合同的终止、延续

以下情况，甲方可随时书面通知终止合同而不需补偿乙方任何损失：

1. 乙方未履行合同义务；
2. 乙方未能良好执行本合同条款疏于职守而造成严重后果；
3. 乙方被政府宣布破产、被接收、接管或解散以致乙方不再适合履行合同义务。
4. 如因政府重大政策调整致使甲方确需终止本合同的，应提前三十天书面通知乙方，双方结清有关费用后，本合同终止。

第十一条 争议的解决

本合同履行中如发生争议，双方应当本着互利互谅的原则协商解决，协商不成的，向有管辖权的人民法院起诉。

第十二条 未尽事宜，双方可以另行协商，以书面的形式签订补充协议，其协议与本合同具有同等的效力。

第十三条 本合同一式陆份，甲、乙双方各叁份。

第十四条 本合同自签字之日起生效。

甲方签章：

乙方签章：

委托人：

委托人：

年 月 日

年 月 日

附件 1

护理服务的质量标准、考核评分标准及考核办法及计算办法

一、“三勤九防”服务准则

手勤：主动为服务对象整理起居、清洁环境、个人卫生等，及时处置各类照护需求；

脚勤：定时巡查服务对象生活区域，主动了解需求，及时排查安全隐患；

嘴勤：耐心与服务对象沟通交流，关注其情绪变化，及时反馈照护情况，主动与同事做好工作交接。

九防：防服务对象噎食、防食品药品误食、防压疮、防烫伤、防坠床、防跌倒、防他伤和自伤，防走失、防活动意外等风险点，保障服务对象的生活安全与健康权益。

二、护理部基础服务标准内容

（一）生活照料服务标准

1. 个人卫生：根据护理等级，定时协助或指导服务对象完成洗脸、洗手、口腔清洁、梳头、洗脚、沐浴、修剪指（趾）甲等。保持服务对象身体清洁、无异味。沐浴时注意水温、室温及安全防护。

2. 饮食照料：协助进食/饮水，确保食物温度适宜、性状符合吞咽能力（如流质、半流质、软食）。关注营养摄入，对进食困难者采取特殊喂食方法。保持用餐环境与个人卫生。

3. 排泄照料：及时协助如厕、更换尿布/护理垫。对失禁者进行及时清洁，保持皮肤干爽，预防失禁性皮炎。保持卫生间及便器清洁。

4. 睡眠照料：创造安静、舒适的睡眠环境。协助采取舒适卧位，定时巡查，观察睡眠情况。对精神障碍者睡眠进行特别关注。

5. 着装与居室：协助穿着整洁、适宜的衣服。定期更换、清洗床单被罩，保持床单位整洁。居室定时通风，物品摆放有序，环境安全、舒适。

6. 移动安全：确保移动路径是否安全、畅通。轮椅、平车、约束带等移动工具必须定期检修，使用前检查刹车、安全带等是否有效。使用轮椅上下坡、进出电梯时必须采取安全操作。

（二）基础护理服务标准

1. 生命体征观察：按规定频次（根据护理级别及医嘱）测量并记录体温、脉搏、血压、血糖等，发现异常及时报告。

2. 皮肤护理：定时翻身（对长期卧床者至少每 2 小时一次），保持皮肤清洁干燥，检查骨突部位，预防压疮。一旦发生压疮，按规范进行处理与记录。

3. 安全防护：

3.1 防跌倒/坠床：评估风险，对高风险对象采取床档、适当约束等措施，并加强巡视。

3.2 防走失：对精神障碍或智力障碍有走失风险者，严格执行门禁管理、身份标识和外出陪同制度。

3.3 防自伤/伤人：对有自伤、自杀或冲动伤人倾向的精神障碍者，进行持续风险评估，采取必要的环境安全措施、药物管理、心理疏导及保护性约束（严格按约束制度执行）。

3.4 防意外：管理好热水、电器、锐器等，防止烫伤、触电、割伤等。

4. 用药管理：严格执行医嘱，做到“三查七对”，准确发放口服药，观察用药后反应。外用药物、消毒剂等严格管理，防止误用。

（三）心理支持与行为照护标准

1. 沟通交流：根据服务对象的认知与沟通能力，采用适宜的方式（语言、手势、图片等）进行交流，态度亲切、耐心。

2. 情绪观察与疏导：密切观察服务对象的情绪变化，特别是精神障碍者的症状波动。对出现焦虑、抑郁、烦躁等情绪者，给予安抚、陪伴，必要时报告医护人员或护理部长。

3. 尊重与鼓励：尊重服务对象的习惯与选择（在安全范围内），鼓励其参与力所能及的活动，维护其自尊与自信。

4. 行为管理：对异常行为（如攻击、吵闹、重复刻板行为等），以理解、非对抗的方式应对，尝试分析原因，采取引导、转移注意力等方法，并记录行为ABC（前因、行为、后果）。

（四）文娱活动服务标准

1. 活动组织原则

1.1 安全性原则：所有活动必须在保障服务对象人身安全的前提下进行，进行风险评估，选择适宜的活动类型与强度，并有专人看护。

1.2 适应性原则：根据服务对象的残疾类型、认知水平、身体状况、兴趣爱好及行为能力，设计并提供分层、分类的个性化或小组活动。

1.3 参与性原则：鼓励并创造条件让尽可能多的服务对象参与，注重过程体验而非结果，尊重其选择与节奏。

1.4 康复促进原则：将康复训练目标（如肢体功能锻炼、认知刺激、社交技能训练、情绪调节）融入文娱活动中。

2. 活动类型与内容

2.1 益智认知类：如简单拼图、串珠、棋牌游戏（跳棋、简单扑克）、看图识物、音乐欣赏等，主要面向智力残疾及认知功能衰退者。

2.2 文体娱乐类：如观看适宜影视节目、收听广播、学唱歌曲、节日联欢、生日庆祝、室内简易健身操、轮椅舞蹈、拍球、投掷沙包等，适合大多数服务对象。

2.3 手工艺术类：如涂色、简单绘画、剪纸、折纸、轻黏土制作、编织（简单）等，有助于锻炼手部精细动作、专注力与创造力。

2.4 社交互动类：如茶话会、小型座谈会、结对互助活动、角色扮演小游戏等，旨在促进沟通交流，减少社会隔离感。

2.5 户外活动类：在天气与条件允许时，组织在院内安全区域散步、晒太阳、观赏花草、参与园艺简单劳动等。

3. 组织实施要求

3.1 计划性：各护理部根据每天的文娱活动计划，明确活动主题、时间、地点、目标人群、所需物品等，并提前准备。

3.2 人员配备：活动开展时须保证有足够且具备相应能力的护理人员在场组织、引导与看护。

3.3 环境与物品：确保活动场所安全、宽敞、适宜。活动物品应无毒、无害、不易损坏或造成伤害，用前检查，用后清洁归位。

3.4 过程记录：对参与活动的服务对象表现、反应及特殊情况进行简要记录，作为评估其精神状态、社会功能及制定个性化活动方案依据。

3.5 灵活调整：密切关注服务对象参与活动时的情绪与身体状况，如出现烦躁、疲惫、不适或其他风险，应立即灵活调整或停止活动。

4. 频次与时间

4.1 每日至少组织1次集体或小组文娱活动，总时长根据参与者耐受度合理安排（通常每次30-60分钟）。

4.2 活动时间应避开治疗、进餐、午休等主要作息时段，一般安排在上午及下午的适宜时间段。

4.3 为有特殊需求或不愿参加集体活动的服务对象提供个性化的床边活动或一对一互动。

5. 效果评估与改进

5.1 定期（如每季度）评估文娱活动的效果，通过观察服务对象的参与度、情绪变化、行为表现及护理人员反馈，评估活动对其生活质量、情绪稳定及功能维持的积极影响。

5.2 根据评估结果与服务对象的需求变化，及时调整与丰富活动内容与形式。

（五）环境与设施设备标准

1. 环境卫生：每日定时清洁、消毒居室、活动室、就餐空间、卫生间等公共区域。垃圾日产日清。定期进行灭蚊、蝇、蟑螂等工作。

2. 设施安全：确保床、椅、轮椅、护栏、呼叫器等设施牢固、完好、适用。地面防滑，通道无障碍。消防设施齐全有效。

3. 物品管理：服务对象的个人物品标识清晰、妥善保管。公共物品、清洁工具、污物处理符合感染控制要求。

三、护理员岗位职责与工作标准

（一）岗位职责

1. 在护理部长领导和指导下，负责指定区域或指定服务对象的直接生活照料与基础护理工作。

2. 按照分级护理要求，为服务对象提供个人卫生清洁（洗脸、刷牙、洗手、洗脚、洗澡、洗发等）、穿衣、修饰等服务。

3. 负责服务对象饮食照料，包括协助进食、进水，观察进食情况，做好口腔护理（必要时）。

4. 负责服务对象起居照料，包括协助如厕、更换尿布（垫）、整理床单位、保持居住环境整洁。

5. 协助行动不便的服务对象变换体位、进行简单活动或使用辅助器具，预防压疮、坠积性肺炎等并发症。

6. 对服务对象情况做到心中有数，持续观察服务对象的生命体征、情绪变化、身体异常及需求，并准确及时向护理部长报告。

7. 做好每日护理工作记录，认真交接班。

8. 维护责任区的安全、清洁与物品整齐，正确使用和保管护理用具、物品。

9. 尊重、关心、爱护服务对象，与其建立良好的互动关系，进行简单的心理疏导和情感交流。

10. 参加业务培训和应急演练，掌握必要的护理技能和安全知识。

11. 树立安全防范意识，要防火、防灾、防意外伤害，及时消除安全隐患，且不允许在服务对象生活区域抽烟，一旦发现严肃处理。

12. 爱护公物、节约用水用电，树立爱院如家的集体荣誉感。

13. 完成护理部长交办的其他相关工作。

（二）工作标准

1. 操作规范标准：各项生活护理操作规范、熟练、符合流程，尊重服务对象个人习惯。

2. 个人卫生标准：服务对象身体清洁、无异味，口腔、头发、指甲等保持清洁，衣着整洁得体。

3. 饮食照料标准：协助进食耐心细致，确保服务对象安全、足量进食饮水，进食后清洁到位。

4. 环境整洁标准：床单位整洁干燥，居室物品摆放有序，地面、门窗清洁，无异味。

5. 安全防护标准：具备安全意识，能识别常见风险（如跌倒、误吸、自伤等），并采取必要预防措施；正确使用约束器具。

6. 观察报告标准：观察细致，能及时发现服务对象的异常变化（身体、情绪、行为），并准确报告。

7. 记录交接标准：护理记录真实、及时、简明；交接班内容清楚、全面。

8. 沟通关怀标准：对待服务对象态度和蔼、语言亲切、富有耐心，保护其隐私和尊严，建立信任关系。

9. 职业素养标准：遵守规章制度和职业道德，服从管理，团结同事，积极参加培训学习。

四、护理员考核内容及分值（总分 100 分）

纪律考勤（30 分）

1. 迟到、早退一次扣 2 分，累计三次按旷工 1 天处理；遵守护理部工作制度，无迟到、早退、旷工现象，发现迟到早退一次扣 2 分，三次以上按旷工 1 天处理。
2. 工作期间脱岗、串岗一次扣 2 分；发现工作期间未经批准擅自离开本人的工作岗位，且脱离岗位的行为未履行正常请假手续或护理人员在值班或在岗时段，未坚守照护岗位，导致服务对象的照护、安全等工作出现空档的行为，发现一次此项不得分。
3. 旷工 1 天扣 4 分，旷工 3 天按我院工作制度处理；出现旷工此项不得分。
4. 发现睡岗一次扣 4 分。
5. 严禁搞自己小圈子，闹不团结，相互之间不配合工作，一经发现一次扣 4 分。
6. 上班期间严禁玩游戏，上网聊天，长时间接打电话，发现一次扣 2 分。
7. 上班期间长发未束发、着装不整洁扣 2 分；一处不合格扣 0.5 分，三处及以上不合格此项不得分。
8. 严禁挪用公物，严禁私用养员物品，发现一次扣 4 分，视情节轻重分别给予：警告、严重警告、开除。
9. 上班期间严禁聚堆聊天，干与工作无关的事情（包括洗澡、洗私人衣物），发现一次扣 2 分。
10. 违反工作制度者，发现一次扣 4 分。

工作质量（50 分）

1. 不了解分管养员基本情况（姓名、年龄、特点、疾病、服药等）扣 2 分；视不了解情况相应扣分。
2. 不按程序喂饭、不按时喂药，发现一次扣 2 分。
3. 不按规定程序及时给卧床及行动不便养员换纸尿裤、擦洗臀部，发现一次扣 2 分。
4. 不及时给养员洗脸、刷牙、擦眼、擦鼻涕，发现一次扣 2 分。
5. 不按规定程序及时给养员洗澡或洗澡不彻底，养员身上有异味，发现一次扣 2 分。
6. 养员手脚指甲长，胡子长、头发杂乱，发现一次扣 2 分。
7. 室内窗户、地板不洁净，有异味，发现一次扣 2 分。
8. 养员床铺不干净、不整洁，发现一次扣 2 分。
9. 养员居室床头柜物品、衣柜衣物、鞋类乱堆乱放，发现一次扣 2 分。
10. 养员穿着不整洁、不合体，发现一次扣 2 分。
11. 大小卫生间粪便未及时冲刷，卫生环境差，发现一次扣 2 分。
12. 严格执行消毒制度，未按要求做到一人一碗一勺（筷），一人一巾，发现一次扣 2 分。
13. 未按规定程序进行开窗通风、紫外线消毒、84 溶液消毒的，发现一次扣 2 分。
14. 因出现照护真空或护理不当造成分管养员较轻磕、碰、摔、烫伤等发生一次扣 4 分；出现重磕、碰、摔、烫伤等情况，取消当月考核。
15. 分管养员走失，及时发现找回的，扣 5 分，未及时找回的，取消当月考核。
16. 非当班职工不能进入工作区域聊天，不得留宿工作区域，发现一次扣 2 分。
17. 严禁殴打、辱骂、体罚养员，发现一次扣 5 分。
18. 不服从工作安排，发现一次扣 2 分。
19. 不节水电，灯长明，水长流，浪费公物，发现一次扣 2 分。

20. 护理记录不完整、不规范的发现一次扣 2 分。

21. 值班室、配餐间内日常物品、卫生用品、清洁用品、食品、水果等未分区放置，乱推乱放的，发现一次扣 2 分。

安全工作（10 分）

1. 认真学习院内各项规章制度，工作流程、操作规程，严格落实安全工作制度，把所在的工作岗位责任制、操作责任和防范措施落实到工作中的每一个环节（2 分）；未按操作流程或照护流程、责任不明确、防范措施不到位的视情况扣分。

2. 对安全隐患进行排查，及时处理，做到设施完好，使用安全（2 分）；存在安全隐患未及时排查和处理的此项不得分。

3. 消防设施做到人人会用，消防知识人人掌握，应急措施人人心中有数（2 分）；抽查灭火器、防护面具、消防设施使用方法及应急疏散路线等应急措施，发现不会操作或不知道此项不得分。

4. 对违反院内安全规章制度的有关人员及安全事故责任人要实行责任追究、严肃处理；不享受考核工资和整体评定（2 分）。

5. 正确认识安全防火、防盗的重要性，加强防火、防盗措施，保证安全责任事故为零（2 分）。

职业态度与整体评定（10 分）

1. 尊重关爱养员，养员患病率低（2 分）；存在辱骂、歧视、忽视养员需求等情况，或有养员投诉经核查后情况属实的此项不得分。存在重大传染疾病且证实与照护疏忽相关的此项不得分。

2. 团结同事，协作精神佳（2 分）；与同时发生激烈冲突、或背后造谣生事、或不配合工作、或搞小团体，或破坏团队协作氛围、排挤同事等此项不得分。

3. 责任心强，工作主动积极（2 分）；工作敷衍了事、拖延推诿、消极被动，遇到问题漠视逃避等此项不得分。

4. 服从安排，完成交办任务（2 分）；无正当理由拒不服从上级下达的工作安排，或无故逾期未完成，或敷衍了事导致成果不达标，或个人抵触情绪、主观不作为等此项不得分。

5. 参加培训学习情况（2 分）；无正当理由缺席院内或科室组织的必训课程，或参加但消极应付、擅自离场，或拒不完成课后任务，或个人原因多次请假规避培训等此项不得分。

（二）考核等级评定

1. 月度考核得分 ≥ 90 分为优秀护理员；75-89分为合格护理员；60-74分为待改进护理员； < 60 分为不合格护理员。

2. 年度考核等级根据月度考核结果评定：年度内优秀次数 ≥ 8 次为年度优秀护理员；无不合格记录为年度合格护理员；不合格次数 ≥ 3 次为年度不合格护理员。

附件 2：政府购买服务质量管理制度与监督机制及量化考核制度

政府购买服务质量管理制度与监督机制

一、总则

1. 为规范政府购买服务人员的服务行为，保障服务对象的生活照料质量，提升护理服务专业化、标准化水平，结合我院实际，特制订本制度。
2. 本制度适用于我院通过政府购买服务方式聘用的，在生活护理科下设各护理部从事一线护理服务的所有人员。

二、组织架构与职责分工

（一）郑州市社会福利院（购买方/使用方）：

生活护理科：作为用工管理部门，负责该项目护理人员的用工调配、培训指导、工作协调和初步质量考核。

（二）服务承接方（被购买方/中标公司）：

1. 负责护理人员的招聘、劳动合同、基础培训、薪酬发放。
2. 配合我院的管理要求，对其派驻人员的行为和结果负责。
3. 指派一名现场主管，常驻或定期巡视，与我院对接。
4. 护理人员：
 - 4.1 严格遵守本制度及我院的各项规章。
 - 4.2 提供符合标准的直接护理服务，并如实记录。
 - 4.3 参加培训，接受管理与监督。

三、人员准入与培训制度

（一）准入标准

需具备健康证、养老护理员证（或承诺入职后半年内取得）；无违法犯罪记录，通过心理健康评估。优先录用有爱心、耐心和相关经验者。

（二）3 级培训

1. 岗前培训：由服务承接方和我院共同完成，内容包括院内规章制度、职业道德、安全意识、残疾人/精神障碍者沟通技巧、急救知识等。
2. 在岗定期培训：每年的实操技能培训，由护理科组织，针对常见问题、新技能等进行强化。
3. 专题培训：针对特殊照护（如严重行为问题、特殊护理需求）由专业外聘老师进行指导。

四、多维度监督机制

（一）日常过程监督

1. 护理部长巡查：每日不定时巡查，检查工作流程、服务质量、记录填写。
2. 生活护理科抽查：每月对各护理部进行专项抽查（如清洁度、喂食过程、记录规范性）。
3. 24 小时值班监督：通过值班领导及值班人员夜间及节假日巡查进行补充监督。

（二）定期考核评价

1. 月度考核：由生活护理科和服务承接方共同对家政人员进行考核，内容涵盖出勤、工作表现、服务对象反馈、安全记录等。
2. 满意度调查：采用养员座谈会或一对一访谈形式，向意识清醒、有表达能力的服务对象征集对护理服务的满意度。
3. 服务质量分析会：每月由科室质量监督小组召开，审议月度考核、满意度调查、事故报告，进行系统性质量分析。

（三）第三方与外部监督：

1. 购买方（政府部门）监督：定期或不定期接受政府购买服务主管部门（如民政局）的审计、绩效评价和实地检查。
2. 服务承接方自查：要求其每月提交服务质量自查报告。

3. 信息化监督辅助：在公共活动区域（如就餐空间、活动空间）安装监控，监控用于监督工作规范和安全事件追溯，非实时监控个人。

五、持续改进机制

1. 问题反馈与纠正：任何监督环节发现的问题，服务承接方均需填写《服务质量问题整改通知单》，明确责任人、整改措施和时限，并跟踪验证。

2. 激励机制：设立“爱心护理之星”、“安全服务奖”等，对表现优秀的家政人员给予物质和精神奖励。

3. 退出机制：对于多次培训仍无法达标、发生重大责任事故、严重违反职业道德或规章制度的人员，由服务承接方予以调岗或辞退，并列我院合作黑名单。

量化考核制度

一、总则

1. 为规范政府购买服务中标公司的护理服务行为，提升我院服务对象的照护质量，保障服务对象的合法权益，结合本院实际，制定本制度。

2. 本制度适用于为本院服务对象提供“五助”服务的中标公司，考核周期为每月1日—每月最后一日，考核工作由我院生活护理科实施。

3. 考核实行百分制，80分及以上为合格，61-79分为基本合格，60分（含）以下为不合格；考核结果与月度服务费挂钩，不合格扣除月度服务费的1%-1.3%。

4. 因护理不当或照护真空导致服务对象严重伤害住院的，中标公司需承担50%-80%的医疗费用，具体比例根据事故责任认定结果确定。

二、考核内容及量化标准（见附表：特困养员养治康服务质量考评表）

三、考核实施流程

1. 日常检查：护理部长每日对各护理部进行抽查，记录考核扣分情况，留存现场照片、记录等佐证材料。

2. 月度汇总：每月由生活护理科汇总日常检查扣分情况，计算月度考核总分。

3. 结果反馈：考核结果于次月5日前反馈至中标公司，中标公司如有异议，可在3个工作日内提交书面申诉，科室在5个工作日内复核并出具复核结果。

4. 结果应用：考核结果经院领导审批后，抄送财务部门，作为月度服务费结算的依据。

四、奖惩措施

（一）扣分与罚款对应规则

1. 考核得分 ≥ 80 分（合格）、考核得分61-79分（基本合格）：全额支付月度服务费。

2. 考核得分 ≤ 60 分（不合格）：扣除月度服务费的1%-1.3%（最高扣除5000元）；连续2个月不合格的，我院有权单方面解除服务合同。

（二）医疗费用承担规则

1. 因护理不当或照护真空等护理过失导致服务对象严重伤害住院的，经事故调查认定责任后，中标公司承担50%-80%医疗费用：

- 中标公司负主要责任的，承担70%-80%医疗费用；
- 中标公司负同等责任的，承担50%-60%医疗费用；
- 医疗费用包含住院治疗费、护理费、康复费等直接医疗支出。

2. 发生上述事件的，当月考核直接按不合格处理，并扣除最高额度罚款。同时我院保留对已发生事件及相关责任方（包括中标公司及涉事护理人员）依法依规追究责任、要求赔偿及采取其他相应处理措施的权利。

第六章 采购需求

一、项目概况

本项目属于常年性服务，主要由于郑州市社会福利院现有工作人员配备不足，远不能满足“特困”养员的服务需求，为保障和维护“特困”人员权益，依据国家民政部和郑州市供养服务机构的服务对象人数和照料护理需求配备人员比例要求，结合行业服务收费标准，本着节约资金的原则进行测算后，引进社会专业机构及专业护理人员对郑州市社会福利院部分失能、半失能、精神智障和存在传染病的养员提供特护养治康服务，服务对象为 296 名。

二、服务内容及基本需求

1. 服务内容：为服务对象（我院部分失能、半失能、精神智障和存在传染病的养员），提供“五助”服务（助餐服务：包含为养员取餐、送餐、助餐；助浴服务：帮助失能及半失能养员洗澡；助洁服务：包含环境卫生及养员个人卫生；助医服务：包含每日体温监测及陪同就医；助行服务：包含协助养员室内、外活动。）

2. 服务时间：1 年（要求每天对服务对象 24 小时昼夜管护）。

3. 岗位配置要求：根据服务内容和工作量合理配置相关专业人员。

三、人员配备总体要求

1. 人员总体配备

根据服务内容和工作量合理配置相关专业人员。

2. 人员管理要求及考核标准

（1）投标人必须对所聘用人员按《劳动法》办理各种用工手续。

（2）护理人员需具有初中及以上学历，具有一定的护理经验。年龄男 57 周岁（含）以下，女 53 周岁（含）以下。派驻人员需具备为服务对象提供“五助”服务的身体素质和专业服务能力并持健康证上岗。甲方有权对乙方派驻人员资料档案随时抽检，如发现有不达标情况，甲方有权要求乙方立即更换人员。

（3）管理人员及护理人员应严格遵守工作制度及劳动纪律。

四、总体服务要求

为加强对社会福利院的养护管理，促进养护的规范化、专业化建设，更好地为服务对象服务，最大限度地维护和保障服务对象的合法权益。根据有关政策和法规，结合养护工作实际，制定养护工作规范要求：

1. 护理制度健全，严格实行护理、消毒操作规程，认真做好护理值班交接记录。

2. 实行分类管理、分级护理。尊重服务对象的独特性，实行个案护理。卧床人员褥疮发生率低于 3%，无护理事故发生。

3. 建立每日一次查房制度，护理值班交接制度，落实率在 100%。

4. 服务对象衣着整洁、适时得体。

5. 服务对象居室卫生整洁，通风透气，空气新鲜，无蝇、蚊、鼠、虫、异味。

6. 定期为服务对象洗澡，保障衣着整洁、适时得体，被罩、褥单、枕巾换洗及时、干净。

7. 杜绝无人员走失等事故发生。

五、普通分级护理标准及服务内容标准

五级照护服务规范

一、总则

1. 本规范适用于郑州市社会福利院特困服务对象,依据服务对象能力等级(一级至五级)提供差异化照护服务,覆盖饮食、起居、环境、个人卫生、移动安全、健康医疗、心理社交、文娱活动 8 大类照护内容,确保服务标准化、流程化、精细化、可落地,覆盖日常生活全流程。

2. 护理人员需经专业培训考核合格后上岗,严格遵循“能力匹配、需求优先、安全第一”原则,每日记录照护情况,每年评估服务对象能力等级变化(特殊情况随时重新进行评估),动态调整照护方案。

二、分级照护服务规范

(一) 一级:能力完好(独立自主型)

1. 饮食照护

1.1 每日早、中、晚三餐及上下午加餐按时供应,无需协助,自主用餐,提供集中就餐环境并进行安全提醒(防噎食、营养均衡等);

1.2 护理人员盛饭时检查餐食形态(避免大块骨头、鱼刺、大块菜根、囫囵鸡蛋等)、温度(热食中心温度 $\leq 60^{\circ}\text{C}$);

1.3 自主取水、饮水(提供水的温度 $\leq 60^{\circ}\text{C}$,每日不少于 1500ml);

1.4 每半年科室收集一次饮食偏好反馈,适当调整菜单。

2. 起居照护

2.1 自主作息(正常作息时间为:21:00-次日 06:00),每日睡前、起床护理人员各巡查 1 次,确认入睡、起床状态正常;

2.2 穿衣脱衣自行完成,根据天气选择并穿脱衣物;

2.3 自主整理床铺、叠被子,早上交接班时护理人员统一查房并视情况整理;

2.4 指导正确整理衣物(按季节分类存放),每月护理人员协助检查衣物破损情况,按需补充更换。

3. 居室环境

3.1 服务对象自主整理居室,护理人员每天交接班前检查内务(地面无杂物、物品摆放有序、窗户无积尘);

3.2 每月提醒更换床单被罩 1 次,特殊情况随时更换;

3.2 每周日护理人员协助进行居室深度清洁(床底、门后等死角)。

4. 个人卫生照护

4.1 服务对象自主完成洗漱、自主如厕、自主洗澡(洗澡每周至少 2 次);

4.2 剪指甲自主完成(提醒每周 1 次),每月护理人员为其理发一次;

4.3 护理人员根据服务对象需求情况提供卫生用品(牙刷、毛巾、洗发水等)补给,提醒特殊季节(如冬季)注意保暖防滑。

5. 移动安全照护

5.1 自主行走,无需辅助工具(护理人员适当进行安全宣教);

5.2 护理人员每日检查活动区域地面(无积水、无障碍物),每月排查座椅、桌子、走廊扶手牢固性,确保活动环境安全。

6. 医疗与健康照护

6.1 服务对象自主配合健康检测,每天一次体温,每周一次血压,每半年一次身高体重测量;

6.2 若需服药,护理人员核对药品信息后由其自主服用,如有身体其他不适,护理人员陪同前往医务室诊治,记录健康异常情况并及时上报。

7. 心理与社交关怀照顾

7.1 护理人员(或护理部长)每月至少与服务对象聊一对一天 1 次(时长不少于 15 分钟),了解生活需求与情绪状态;

7.2 建立“同伴互助小组”,鼓励服务对象主动参与社交,发现情绪低落时及时沟通疏导。

8. 文娱活动

8.1 各部按照活动安排（如背诗、画画、做手工、健身操、趣味游戏等），服务对象自主报名参与；

8.2 活动前提醒注意事项，活动后收集反馈，定期更新活动类型。

（二）二级：能力轻度受损（协助提醒型）

1. 饮食照护

1.1 每日早、中、晚三餐及上下午加餐按时供应，护理人员提前 10 分钟提醒服务对象用餐，协助摆放餐具（如将勺子、碗放在集中就餐区域）协助打开零食包装等；看护进食全过程，提醒细嚼慢咽、避免呛咳，对咀嚼困难者提供软烂食物（如粥、菜汤、蒸蛋）。

1.2 护理人员盛饭时检查餐食形态（避免大块骨头、鱼刺、大块菜根、囫囵鸡蛋等）、温度（热食中心温度 $\leq 60^{\circ}\text{C}$ ）；

1.3 每日提醒饮水、协助倒水（提供水的温度 $\leq 60^{\circ}\text{C}$ ，每日 1200ml-1500ml）；

1.4 每半年科室收集一次饮食偏好反馈，适当调整菜单。

2. 起居照护

2.1 提醒睡觉、起床，协助拉窗帘、开关灯（正常作息时间为：21:00-次日 06:00），每日睡前、睡中、起床各巡查 1 次，确认入睡、熟睡、起床状态正常；

2.2 提醒久坐后活动，必要时轻扶；

2.3 协助搭配衣物、根据天气提醒增减，协助穿脱较复杂衣物（如带拉链、纽扣的外套）；

2.4 睡前协助铺床（整理被褥、调整枕头），起床后提醒整理衣物，提醒整理床铺、叠被子，并从旁协助；

2.5 每周协助整理衣物（按季节分类存放），每月协助检查衣物破损情况，按需补充更换。

3. 居室环境

3.1 鼓励和引导其自行整理个人物品和基础内务，护理人员负责指导、提醒公共区域清洁；

3.2 每周日护理人员协助进行居室深度清洁（床底、门后等死角）；

3.3 每月协助更换床单被罩 1 次，特殊情况随时更换；

3.4 确保室内物品按“常用在上、不常用在下”原则摆放，方便取用。

4. 个人卫生照护

4.1 每日早晚提醒洗漱，协助准备洗漱用品（如挤牙膏、倒温水）；

4.2 洗澡时在旁看护（确保浴室水温 38-40 $^{\circ}\text{C}$ 、地面铺防滑垫），清洗背部等难触及部位；

4.3 每周协助剪指甲，每月协助理发；

4.4 如厕后提醒清洁，提供必要的辅助（如递卫生纸）。

5. 移动安全照护

5.1 若需使用助行器/手杖，护理人员每日检查助行器轮子、扶手状态，在复杂环境给予搀扶；

5.2 提醒或协助进出电梯，看护服务对象在院内活动（如散步），避免独自前往偏僻区域，活动中提醒注意台阶、拐角，预防碰撞。

6. 医疗与健康照护

6.1 每日协助健康检测，每天一次体温，每周一次血压，每半年一次身高体重测量，发现数据异常（如血压 $\geq 140/90\text{mmHg}$ ）及时上报；

6.2 若需服药，护理人员核对药品信息后送药到口、确认吞服，如有身体其他不适，护理人员协助前往医务室诊治，伤口护理时协助清洁伤口周围皮肤并观察愈合情况，记录健康异常情况并及时上报；

7. 心理与社交关怀照顾

7.1 护理人员（或护理部长）每月至少与服务对象一对一聊天 1 次（时长不少于 15 分钟），主动询问身体感受与情绪变化；

7.2 邀请服务对象参与“轻度社交活动”（如春游、秋游、美食节等），协助与其他人员交流或安排任务增加参与度，减少孤独感。

8. 文娱活动

- 8.1 鼓励参加活动，活动前协助准备活动用品（如手工材料、画画纸、健身操等）；
- 8.2 活动中全程陪同，提供必要协助，活动后协助整理物品，反馈参与体验。

（三）三级：能力中度受损（部分依赖型）

1. 饮食照护

1.1 每日早、中、晚三餐及上下午加餐按时供应，护理人员协助服务对象送至座位，协助摆放餐具（如将勺子、碗放在集中就餐区域）；协助使用辅助餐具用餐；协助打开零食包装等；看护进食全过程，严防噎食，对咀嚼困难者提供软烂食物（如粥、菜汤、蒸蛋）；

1.2 护理人员盛饭时检查餐食形态（避免大块骨头、鱼刺、大块菜根、囫囵鸡蛋等）、温度（热食中心温度 $\leq 60^{\circ}\text{C}$ ）；

1.3 每日为其准备好水杯并递到手中（提供水的温度 $\leq 60^{\circ}\text{C}$ ，每日1200ml-1500ml）；

1.4 每半年科室收集一次饮食偏好反馈，适当调整菜单。

2. 起居照护

2.1 每日协助睡觉、起床，协助拉窗帘、开关灯（正常作息时间为：21:00-次日06:00），每日睡前、睡后、睡中、起床各巡查1次，确认入睡、熟睡、起床状态正常；

2.2 协助久坐后活动；

2.3 协助搭配衣物、根据天气增减，协助穿脱较复杂衣物（如带拉链、纽扣的外套）；

2.4 睡前协助铺床（整理被褥、调整枕头），起床后协助整理衣物，提醒整理床铺、叠被子，并从旁协助；

2.5 每周协助整理衣物（按季节分类存放），每月协助检查衣物破损情况，按需补充更换。

3. 居室环境

3.1 护理人员协助整理个人物品和基础内务；

3.2 每周日护理人员协助进行居室深度清洁（床底、门后等死角）；

3.3 每月协助更换床单被罩1次，特殊情况随时更换；

3.4 确保室内物品按“常用在上、不常用在下”原则摆放，方便取用。

4. 个人卫生照护

4.1 每日早晚协助洗漱，协助准备洗漱用品（如挤牙膏、倒温水）；

4.2 洗澡时在旁看护或协助（确保浴室水温 $38-40^{\circ}\text{C}$ 、地面铺防滑垫），清洗背部等难触及部位；

4.3 每周协助剪指甲，每月协助理发；

4.4 定期提醒如厕或协助脱裤、擦净、冲水。

5. 移动安全照护

5.1 若需使用助行器/轮椅，护理人员每日检查助行器轮子、扶手状态，检查轮椅刹车、扶手状态，协助调整高度，在复杂环境给予帮助；

5.2 协助进行床、轮椅间的转移；协助使用轮椅，指导其自行推动（如可能）；

5.3 看护服务对象在院内活动（如散步），协助进出电梯，协助上下台阶、转弯，预防碰撞。

6. 医疗与健康照护

6.1 每日协助健康检测，每天一次体温，每周一次血压，每半年一次身高体重测量，发现数据异常（如血压 $\geq 140/90\text{mmHg}$ ）及时上报；

6.2 若需服药，护理人员核对药品信息后送药到口、确认吞服，如有身体其他不适，护理人员协助前往医务室诊治，伤口护理时协助清洁伤口周围皮肤并观察愈合情况，记录健康异常情况并及时上报；

7. 心理与社交关怀照顾

7.1 护理人员（或护理部长）每月至少与服务对象一对一聊天1次（时长不少于15分钟），主动分享院内趣事，关注情绪变化（如易怒、沉默），及时疏导；

7.2 协助服务对象参与“同伴互动”，协助与其他人员交流，减少孤独感。

8. 文娱活动

8.1 选择低强度活动（如听音乐、看电视、简易手工、手势舞等），活动前协助做好准备；

8.2 活动中全程陪伴，协助参与（如帮拿手工材料、讲解等），活动后询问体验，根据

反馈调整活动内容，确保参与过程舒适。

（四）四级：能力重度受损（广泛依赖型）

1. 饮食照护

1.1 每日早、中、晚三餐及上下午加餐按时供应，护理人员协助服务对象送至座位，协助摆放餐具（如将勺子、碗放在集中就餐区域）；使用辅助餐具喂食（喂食间隔 5-10 秒，避免呛咳）；协助打开零食包装喂食等；看护进食全过程，严防噎食，对咀嚼困难者提供软烂食物（如粥、菜汤、蒸蛋）；

1.2 护理人员盛饭时检查餐食形态（避免大块骨头、鱼刺、大块菜根、囫囵鸡蛋等）、温度（热食中心温度 $\leq 60^{\circ}\text{C}$ ）；

1.3 每日为其准备好水杯并协助喂水（提供水的温度 $\leq 60^{\circ}\text{C}$ ，每日 1200ml-1500ml）；

2. 起居照护

2.1 每日协助起床（先按摩肢体 5 分钟再扶坐，避免肌肉僵硬）、入睡（协助脱衣、盖被，保持室内温度 22-24 $^{\circ}\text{C}$ 、湿度 50%-60%）；

2.2 睡觉时每 2 小时协助翻身 1 次（预防压疮，翻身顺序：左侧卧 \rightarrow 平卧 \rightarrow 右侧卧），翻身时动作轻柔，避免拖拽；

2.3 协助久坐后活动；

2.3 每日整理衣物 2 次，确保衣物干燥、无污渍；

2.4 按需更换纸尿裤（每 3-4 小时检查 1 次，潮湿即更换）；

2.5 每周协助整理衣物（按季节分类存放），每月协助检查衣物破损情况，按需补充更换。

3. 居室环境

3.1 护理人员每日清洁居室 1 次（扫地、拖地、擦桌，用含氯消毒剂擦拭高频接触表面，如床头、扶手）；

3.2 每日通风 2 次（每次 30 分钟，避免直吹服务对象），室内物品按“伸手可及”原则摆放（如呼叫器放在床头左侧）

3.3 每月更换床单被罩 1 次（特殊情况随时更换），保持床铺平整、无碎屑、无异味。

4. 个人卫生照护

4.1 每 2 日协助洗澡 1 次（用温水冲洗全身，重点清洁颈部、腋窝、腹股沟等褶皱部位，使用温和沐浴露）；

4.2 每日协助刷牙 2 次，每周协助剪指甲 1 次，每月协助理发 1 次；

4.3 提醒如厕或如厕时使用纸尿裤，更换时清洁臀部皮肤（用温水擦拭会阴部/肛门）。

5. 移动安全照护

5.1 移动全程使用轮椅，每次移动前检查轮椅（刹车、扶手、脚踏板，确保无松动），协助转移时采用“抱扶式”，必要时两人协助，避免腰部用力；

5.2 协助进行床、轮椅间的转移；

5.3 协助户外活动，协助进出电梯，协助上下台阶、转弯，预防碰撞。

6. 医疗与健康照护

6.1 每日协助健康检测，每天一次体温，每周一次血压，每半年一次身高体重测量，发现数据异常（如血压 $\geq 140/90\text{mmHg}$ ）及时上报；

6.2 若需服药，护理人员核对药品信息后送药到口、确认吞服，如有身体其他不适，护理人员协助前往医务室诊治，伤口护理时协助清洁伤口周围皮肤并观察愈合情况，记录健康异常情况并及时上报；

7. 心理与社交关怀照顾

7.1 护理人员（或护理部长）每月与服务对象一对一聊天 1 次（时长不少于 15 分钟），用温和语气讲述日常小事，关注眼神、表情变化，发现情绪低落时及时安抚（如轻拍肩膀、播放舒缓音乐）；

7.2 协助服务对象参与“同伴互动”，协助与其他人员交流，减少孤独感。

8. 文娱活动

8.1 选择极低强度活动（如听音乐、看电视、背诗），活动前做好准备（如调整座椅角度等）；

8.2 活动中全程陪伴，用语言描述活动内容（如“这是红色的花朵，很漂亮”），活动

后询问感受，根据反馈调整活动时长（每次 15-20 分钟），确保无不适。

（五）五级：能力完全丧失（完全依赖型）

1. 饮食照护

1.1 每日早、中、晚三餐及上下午加餐按时供应，护理人员协助服务对象送至座位，协助摆放餐具（如将勺子、碗放在集中就餐区域）；使用辅助餐具喂食（喂食间隔 5-10 秒，避免呛咳）；协助打开零食包装喂食等；看护进食全过程，严防噎食，对咀嚼困难者提供软烂食物（如粥、菜汤、蒸蛋）；协助用小勺喂水（提供水的温度 $\leq 60^{\circ}\text{C}$ ，每日 1200ml-1500ml）；

1.2 如果是鼻饲/胃管喂食为主，床头始终抬高 30° 以上，每日 6-8 次，每次鼻饲量 200-300ml（温度 $38-40^{\circ}\text{C}$ ），鼻饲前检查胃管位置（抽取胃液确认），鼻饲速度控制在 10-15ml/分钟，避免过快引起呕吐；鼻饲后用 20-30ml 温水冲管，保持管道通畅，每日记录鼻饲量、次数及有无腹胀、腹泻，每周更换鼻饲管 1 次（由医护人员操作）。

1.3 护理人员盛饭时检查餐食形态（避免大块骨头、鱼刺、大块菜根、囫囵鸡蛋等）、温度（热食中心温度 $\leq 60^{\circ}\text{C}$ ）；

2. 起居照护

2.1 睡觉后协助翻身 1 次/1 小时（预防压疮，翻身时垫软枕保护骨突部位，如肩胛、髌部、脚踝），保持肢体功能位（如膝关节微屈、踝关节中立位），避免关节僵硬；

2.2 协助脱穿衣物（选择宽松、易穿脱的衣物，按“先穿患侧、后穿健侧”原则）；

2.3 按需更换纸尿裤（每 3-4 小时检查 1 次，潮湿即更换）；

2.4 每日整理衣物 2 次，确保衣物干燥、无污渍；

2.5 每周协助整理衣物（按季节分类存放），每月协助检查衣物破损情况，按需补充更换。

3. 居室环境

3.1 护理人员每日清洁居室 1 次（扫地、拖地、擦桌，用含氯消毒剂消毒地面、床头、扶手等）；

3.2 每日通风 2 次（每次 30 分钟，避免直吹）；室内物品按“伸手可及”原则摆放（如呼叫器放在床头左侧，卫生、护理用品放在床头抽屉）

3.3 每月更换床单被罩 1 次（特殊情况随时更换），保持床铺平整、无碎屑、无异味。

3. 个人卫生照护

4.1 冬季每 2 日协助洗澡 1 次，夏季每天协助洗澡 1 次（用温水冲洗全身，重点清洁颈部、腋窝、腹股沟等褶皱部位，使用温和沐浴露）；

4.2 每日协助刷牙 2 次，每周协助剪指甲 1 次，每月协助理发 1 次；

4.3 如厕时使用纸尿裤，更换时清洁臀部皮肤（用温水擦拭会阴部/肛门）。

5. 移动安全照护

5.1 移动全程依赖轮椅或躺式轮椅，每次移动前检查设备（轮椅刹车、扶手等），协助转移时采用“三人搬运法”（一人抬头部、一人抬躯干、一人抬下肢），避免肢体扭曲；

5.2 协助进行床、轮椅间的转移；

5.3 协助户外活动，协助进出电梯，协助上下台阶、转弯，预防碰撞。

5.4 长期卧床人员每日协助坐起 2-3 次（每次 20 分钟，用摇床缓慢调整角度，避免体位性低血压），坐起时在背后垫软枕支撑，移动后检查皮肤有无压痕，记录移动时间与状态。

7. 医疗与健康照护

6.1 每日协助健康检测，每天一次体温，每周一次血压，每半年一次身高体重测量，发现数据异常（如血压 $\geq 140/90\text{mmHg}$ ）及时上报；

6.2 若需服药，护理人员核对药品信息后送药到口、确认吞服，如有身体其他不适，护理人员协助前往医务室诊治，伤口护理时协助清洁伤口周围皮肤并观察愈合情况，记录健康异常情况并及时上报；

6.3 以舒适的体位摆放和轻柔的被动活动为主。

7. 心理与社交关怀照顾

7.1 护理人员（或护理部长）每月与服务对象一对一聊天 2 次（时长不少于 15 分钟），用温和语气说话、轻拍肢体，即使无回应也保持互动，播放舒缓音乐（如古典音乐、自然音效），缓解烦躁情绪；

7.2 每周安排 1 次“友情陪伴”（邀请同伴触摸、说话，即使服务对象无反应也持续互

动），传递关怀。

8. 文娱活动

8.1 定期播放轻柔音乐，轻柔手部、腿部按摩等，传递关爱；

8.2 选择适当的活动参与（如可能），活动中全程陪伴，观察服务对象反应（如有无眼神变化、肢体微动），避免过度刺激，活动后记录反应情况，根据反馈调整活动内容，确保舒适无不适。

六、精神病服务对象照护规范

- 1、对患有精神病的养员做好登记，建立个人档案。
- 2、护理人员要熟记精神病养员姓名、病情、面貌特征，掌握其生活习性，定时、准确给、服药，做好日常护理记录。
- 3、护理人员应加强工作责任心，提高安全防范意识。对精神病养员应做到心中有数，密切观察病人精神状态及情绪变化。
- 4、护理人员要关心、体贴、尊重养员，尽量满足病人的合理要求，避免激惹因素。
- 5、白天不得将精神病养员独自或与其他养员共同留在同一房间，夜间对其单独隔离居住，并加强值班巡视。
- 6、不得让精神病养员接触各种危险物品（如火源、刀具、绳索、玻璃等），不得让病人靠近危险地带（如露台、未封闭窗台、楼顶等），防止病人伤人、自伤、自杀、跳楼。
- 7、对有严重自杀、自伤、伤人毁物等暴力行为的精神病养员可采取紧急的约束保护措施，并通知医生进行治疗处置，做好详细的记录。
- 8、对有暴力行为的养员，护理人员不可自己单独与其同处一室，须有 2 人以上协同工作，以免受到伤害。
- 9、精神病养员外出活动、就医等，必须由工作人员带领陪同，并做好安全防范。

七、传染病服务对象照护规范

1. 配备专用防护用品、消毒设备及专用洗衣机，避免交叉感染。
2. 每日进行至少 2 次居室、大厅全面消毒，重点覆盖门把手、床栏等高频接触部位；消杀过程详细记录台账。
3. 每日三餐后进行碗筷清洗并消毒。
4. 每日监测传染病养员体温、精神状态等指标，重点关注咳嗽、咳痰超过 2 周等肺结核可疑症状，发现异常立即处置。
5. 合理安排养员适度活动，增强机体免疫力。定期组织健康宣教，普及传染病防治知识，提升自我防护能力。
6. 关注传染病养员心理状态，通过谈心交流、心理疏导等方式缓解焦虑、孤独情绪，保障其身心健康。
7. 发现异常情况及时上报医务科和护理部负责人。

八、特色服务要求

针对我单位特殊工作性质及特定服务对象，服务方应该在特定的节日组织特色服务，比如正月十五包元宵、端午节包粽子、中秋节做月饼、重阳节组织有能力外出的服务对象郊游等，以丰富服务对象文化生活，满足其精神需求。

注：本章内容为实质性要求，不允许负偏离，否则视为无效响应。

第七章 投标文件资格审查文件册通用格式

封面格式：

郑州市社会福利院特困养员养治康服务 招标项目

投标文件 资格审查文件册

项目编号：郑财招标采购-2026-9

投标人：_____（盖章）

法定代表人或授权委托代理人：_____（签字或盖章）

_____年_____月_____日

投标文件资格审查文件册目录

- 一、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定
- 二、本项目的特定资格要求

- 一、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定
 - (一) 法人或者其他组织的营业执照等证明文件或者自然人的身份证明

(二) 投标资格承诺书

致：郑州市社会福利院

我单位自愿参加本次政府采购活动,严格遵守《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规,依法诚信经营,依法遵守本次政府采购活动的各项规定。我单位郑重承诺声明如下:

一、我单位全称为_____,注册地点为_____,统一社会信用代码为_____,法定代表人(单位负责人)为_____,联系方式为_____。

二、我单位具有独立承担民事责任的能力。

三、我单位具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。

四、我单位具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。

五、我单位有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

六、我单位参加政府采购活动前三年内,在经营活动中没有重大违法记录。(重大违法记录,是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。)

七、我单位具备法律、行政法规规定的其他条件。

我单位保证上述声明的事项都是真实的,符合《中华人民共和国政府采购法》规定的供应商资格条件。如有弄虚作假,我单位愿意按照“提供虚假材料谋取中标、成交”承担相应的法律责任,同意将违背承诺行为作为失信行为记录到信用信息平台,并承担因此所造成的一切损失。

投标人: _____ (企业电子签章)

法定代表人或授权代表: _____ (签字或盖章)

日期: ____年__月__日

注:

1. 投标人须在投标文件中按此模板提供承诺函,未提供视为未实质性响应招标文件要求,按无效投标处理。

2. 投标人的法定代表人或者授权代表的签字或盖章应真实、有效。

二、本项目的特定资格要求

(1) 承诺书

致：郑州市社会福利院

我公司承诺不存在单位负责人为同一人或者存在之间控股、管理关系的不同单位，同时参加同一合同项下投标的事项。

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。

特此承诺。

投标人：_____（企业电子签章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖章）

日期：____年__月__日

(2) 落实政府采购政策满足的资格要求

本项目为专门面向中小企业项目，投标人须为中型、小型或微型企业，投标时须提供中小企业声明函或残疾人企业声明函或监狱企业证明文件。

(3) 其他要求

符合第二章“投标人须知前附表”第 1.2.10 项其他规定

第八章 投标文件通用格式

封面格式：

正本

郑州市社会福利院特困养员养治康服务 招标项目

投标文件

项目编号：郑财招标采购-2026-9

投标人：_____（盖章）

法定代表人或授权委托代理人：_____（签字或盖章）

_____年_____月_____日

投标文件目录

- 一、投标承诺函及开标一览表
- 二、法定代表人身份证明
- 三、授权委托书（适用于有委托代理人的情况）
- 四、分项报价表
- 五、技术标
- 六、综合标
- 七、其他资料

一、投标承诺函及开标一览表

(一) 投标承诺函

致：郑州市社会福利院（采购人名称）

1、我方已仔细研究了郑州市社会福利院特困养员养治康服务招标项目招标文件的全部内容，愿按照招标文件中规定的条款和要求，完成本项目。投标总报价为_____（大写）元，服务期为：_____，服务地点为_____。

2、我方承诺在投标有效期内不修改、撤销投标文件。

3、我方已经详细审查了全部招标文件，包括所有补充通知、更正等，如有需要澄清的问题，我们同意按招标文件规定的时间向采购人提出。逾期不提，我方同意放弃对这方面有不明及误解的权利。

4、如我方中标：

(1) 我方承诺在收到中标通知书后，在中标通知书规定的期限内与你方签订合同。

(2) 随同本投标承诺函递交的开标一览表属于合同文件的组成部分。

(3) 我方承诺按照招标文件规定向你方递交履约保证金。

(4) 我方承诺在合同约定的期限内完成本项目。

(5) 我方愿按《中华人民共和国民法典》履行自己的全部责任和义务。

5、我方在此声明，所递交的投标文件及有关资料内容完整、真实和准确。

6、其他补充说明：

投标人：_____（企业电子签章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖章）

日期：____年____月____日

(二) 开标一览表

项目名称	郑州市社会福利院特困养员养治康服务招标项目
项目编号	郑财招标采购-2026-9
投标人名称	
投标报价	人民币大写(元): 人民币小写(元):
服务期	1年
服务地点	郑州市社会福利院
质量标准	符合国家和行业现行规范和标准,满足采购人的相关要求。
投标价格	我方投标报价已包含招标文件规定计取的所有费用。
投标有效期	自提交投标文件截止之日起 90 日历天。
付款方式	按招标文件第二章“投标人须知前附表”第 8.6 项规定执行。
其他要求	我方完全响应招标文件第六章采购需求的实质性要求。
备注:	我方承诺:如我方中标后,将按照招标文件规定的标准,向采购代理机构支付招标代理服务费。

备注: 上表内容均不接受负偏离,如响应内容在招标答疑、澄清文件中修改,请按修改后内容自行修改。

投标人: _____ (企业电子签章)

法定代表人或其委托代理人: _____ (签字或盖章)

日期: ____年__月__日

二、法定代表人身份证明

投标人名称：_____

姓名：_____性别：_____年龄：_____职务_____

系_____（投标人名称）的法定代表人。

附：法定代表人身份证扫描件（正反面）

投标人：_____（签字或盖章）

日期：_____年_____月_____日

备注：自然人参加投标的，此处删除或空白均可。

三、授权委托书（适用于有委托代理人的情况）

本人_____（姓名）系_____（投标人名称）的法定代表人，现委托_____（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清确认、递交、撤回、修改招标项目投标文件、签订合同和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：自提交投标文件截止之日起 ____日历天。

代理人无转委托权。

附：委托代理人身份证扫描件（正反面）

投标人：_____（盖单位公章）

法定代表人：_____（签字或盖章）

身份证号码：_____

委托代理人：_____（签字或盖章）

身份证号码：_____

_____年__月__日

备注：法定代表人或自然人参加投标的，无需提供本授权委托书，此处删除或空白均可。

四、分项报价表

(格式自拟)

备注：本表合计报价应与“投标承诺函及开标一览表”中的投标总报价保持一致。

投标人：_____（企业电子签章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖章）

日期：_____年_____月_____日

五、技术部分

投标人根据评分标准要求提供。

六、商务部分

投标人根据评分标准要求提供。

七、其他资料

反商业贿赂承诺书

我公司承诺：在_____（项目名称）投标活动中，保证做到以下几点承诺：

一、公平竞争参加本次招投标活动。

二、杜绝任何形式的商业贿赂行为。不向国家工作人员、招标人、采购代理机构工作人员、评审专家或其亲属提供礼品、礼金、有价证券、购物券、回扣、佣金、咨询费、赞助费、宣传费、宴请等；不为其报销各种消费凭证，不支付其旅游、娱乐等费用。

三、若违反上述承诺，我公司及参加与投标的工作人员愿意接受按照法律法规有关规定接受相应处罚。

投标人：_____（签字或盖章）

日期：_____年_____月_____日

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，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. _____（标的名称），属于_____（谈判文件中明确的所属行业）行业；承接企业为_____（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. _____（标的名称），属于_____（谈判文件中明确的所属行业）行业；承接企业为_____（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

……

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人：_____（签字或盖章）

日期：_____年_____月_____日

从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

注：中标人本声明函随中标结果同时公布，接受其他供应商和社会监督。

残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部民政部中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____（单位名称）单位的_____（项目名称）项目采购活动提供本单位提供服务（由本单位承担工程/提供服务）。

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：_____（签字或盖章）

日期：_____年_____月_____日

说明：（1）中标、成交供应商为残疾人福利性单位的，随中标、成交结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

（2）中标、成交供应商提供的《残疾人福利性单位声明函》与事实不符的，依照《政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。

（3）残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

（4）供应商属于残疾人福利性单位的填写，不属于的无需填写此项内容，不必签章，空白或删除均可。

监狱企业的证明文件

监狱企业视同小型、微型企业，需提供省级及以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

供应商属于监狱企业的附相关证明文件，不属于的无需填写此项内容，不必签章，空白或删除均可。