

招标文件

采购方式：公开招标

委托单位：广州市白云区江高镇人民政府

项目编号：HX14200116MZCZ

项目名称：广州市白云区江高镇家庭综合服务项目

广东华鑫招标采购有限公司

二〇一六年十一月

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。

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.....	8
第三节 工作流程图.....	18
第二章 投标文件的编制.....	19
第三章 投标文件的递交.....	23
第四章 开标、评标及定标.....	25
第五章 质疑与投诉.....	46
第六章 附件.....	47
【附件 1】 投标文件封面格式.....	47
【附件 2】 资格符合性审查导读表.....	48
【附件 3】 详细评审导读表.....	49
【附件 4】 投标函.....	50
【附件 5】 投标人资格文件声明函.....	51
【附件 6】 投标人法定代表人资格证明书.....	52
【附件 7】 投标人法定代表人授权委托书.....	53
【附件 8】 投标报价函.....	54
【附件 9】 投标报价一览表.....	55
【附件 10】 退保证金说明函.....	56
【附件 11】 中标服务费承诺书.....	57
【附件 12】 用户需求书响应表.....	58
【附件 13】 同类项目业绩情况一览表.....	59
【附件 14】 服务方案.....	60
【附件 15】 团队配置一览表.....	61
【附件 16】 公平竞争承诺书.....	62
【附件 17】 无行贿犯罪档案记录证明.....	63
【附件 18】 通用合同书格式.....	64

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

广州市白云区江高镇家庭综合服务项目，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：广州市白云区江高镇人民政府。

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：广州市白云区江高镇家庭综合服务项目，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：3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”）受广州市白云区江高镇人民政府（以下简称“采购人”）的委托，就广州市白云区江高镇家庭综合服务项目（项目编号：HX14200116MZCZ）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2016年11月17日至2016年11月23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

采购服务内容	服务期	采购预算	最低专业服务总工时量（小时）	最高专业总工时量（小时）
家庭综合服务	合同签订之日起三年一周期，一年一签。	人民币200万元/年，人民币600万元/三年	27440小时/年，三年共82320小时	30184小时/年，三年共90552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整体服务进行整体响应，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：江高镇政府管辖范围。
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. 服务机构应符合以下条件：

(1) 同一个法人举办的社工机构在全市承接的家综服务项目不得超过 6 个（含 6 个），且不得同时参加同一个家综服务项目的招投标。

(2) 投标机构 3 年内承接的家庭综合服务项目不能有评估不合格记录。

(3) 在办公场地和设备未到位的情况下，服务机构需承诺自行提供场地和设备。

4. 应标机构有一支实力雄厚的社会工作专业专职队伍，具有高素质的社会工作人才库，以及拥有丰富的社会工作实务经验和广阔的视野。应有承接家庭综合服务中心等社会工作项目经验；

5. 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》复印件和《公平竞争承诺书》

6. 本项目不接受联合体投标。

三、招标文件的获取

1. 时间：2016 年 11 月 17 日 至 2016 年 12 月 6 日 9:00~12:00, 14:00~17:00（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) 法定代表人证明书及法定代表人授权委托书；

(2) 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》复印件和《公平竞争承诺书》。

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）、广东省政府采购网（www.gdgp.gov.cn）、广州市政府采购网（www.gzg2b.gov.cn）、广东华鑫招标采购有限公司（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：2016年12月7日 10:00-10:30（北京时间）
2. 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 3 楼（广东华鑫招标采购有限公司）。
3. 投标截止及开标时间：2016年12月7日 10:30（北京时间），逾期不予受理。

八、联系方式

采购人名称：广州市白云区江高镇人民政府

采购人地址：广州市白云区江高镇江府路 1 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

电 话：020-87303028

保证金专线：020-87301313

传 真： 020-87302980

E-mail： 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

二〇一六年十一月

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响应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。

一、项目概述

（一）项目名称

广州市白云区江高镇家庭综合服务项目

采购服务内容	服务期	采购预算	最低专业服务总工时量（小时）	最高专业总工时量（小时）
家庭综合服务	合同签订之日起三年一周期，一年一签。	人民币 200 万元/年，人民币 600 万元/三年	27440 小时/年，三年共 82320 小时	30184 小时/年，三年共 90552 小时

（二）项目介绍

本项目属于服务类，为广州市白云区江高镇家庭综合服务项目，项目采购金额为 600 万元。资金来源：财政拨款。

（三）江高镇基本情况

江高镇现为省级中心镇和广州市首批重点建设五个中心镇之一，也是广东省文明镇、广东省教育强镇、广东省卫生先进镇。辖区总面积达 95.59 平方公里，常住人口 167629 人（其中户籍人口 119479 人，外来人口 48150 人），辖区内有 35 个行政村和 10 个社区居委会，有 356 个经济社。

二、服务要求

（一）服务范围

广州市白云区江高镇管辖范围。

(二) 服务对象

在广州市白云区江高镇辖区内工作、生活的村民、居民、外来人员及家庭。主要为长者、青少年、家庭、社区矫正人员、社区志愿者、义工等五个群体提供社会工作专业服务。

(三) 服务目标

1、项目三年的总体目标：通过专业社会工作服务，实现服务对象和服务辖区的全覆盖，实现不同阶段、群体服务对象的相互融合，丰富服务对象精神文化生活，提升和推动辖区村民和居民参与社区建设的意识和行动，特别是推动辖区内村民和居民参与低保困难家庭、残障人士家庭、高龄孤寡独居老人等弱势群体服务的意识和行动，共同建设幸福美好江高。

2、项目年度阶段性服务目标：

(1) 第一年服务目标：深入了解本辖区的服务需求，制定有特色的年度工作计划和方案，促进辖区内不同领域服务对象相互间的融合，开展经常性的家综和社工宣传，配合政府各项重点工作的开展，保质保量完成合同规定的服务要求。

(2) 第二年服务目标：在第一年服务的基础上进一步深化各领域服务对象相互融合，拓展并丰富融合性服务内容，形成常规性融合服务，配合政府重点工作的开展，优质完成合同规定的服务要求，逐步形成适合江高地区特色的服务品牌。

(3) 第三年服务目标：在前两年的工作基础上，在社区中常态化开展各种融合性服务，链接社区丰富的资源，和政府、村社配合密切，有较强的社区义工志愿者服务团队，发展有成效的社区建设服务，形成良好社区服务氛围。

3、三年拟服务目标群体情况：

项目服务目标	服务对象	潜在服务数量	每年可覆盖服务数量或比例	备注
优先照顾性个体及家庭服务目标	困境长者群体及家庭	孤寡长者 90个	每年至少覆盖 33%，至第三年 100% 覆盖。	
		独居长者 90个	每年至少覆盖 33%，至第三年 100% 覆盖。	
		高龄长者 90个	每年至少覆盖 33%，至第三年 100% 覆盖。	
	困境群体家庭	单亲家庭 90个	每年至少覆盖 33%，至第三年 100% 覆盖。	
		贫困家庭 210个	每年至少覆盖 33%，至第三年 100% 覆盖。	
	困境青少年群体及家庭	无业青年 15个	每年至少覆盖 33%，至第三年 100% 覆盖。	
		低保家庭青少年 15个	每年至少覆盖 33%，至第三年 100% 覆盖。	
		残疾青少年 15个	每年至少覆盖 33%，至第三年 100% 覆盖。	
	社区矫正人员及家庭	社区矫正人员及家庭120个	每年至少覆盖 33%，至第三年 100% 覆盖。	
	一般性个体及家庭服务目标	一般性青少年及家庭	相关的青少年及家庭 900个	每年至少覆盖 33%，至第三年 100% 覆盖。

	一般性长者及家庭	相关的长者及家庭 1500个	每年至少覆盖 33%，至第三年 100% 覆盖。	
	一般性妇女儿童及家庭	相关的妇女儿童及家庭 1500个	每年至少覆盖 33%，至第三年 100% 覆盖。	
社区发展服务	培育社区义工骨干	培育社区义工骨干 60个	每年培育不少于 20人	
	培育社区义工	培育社区义工 600个	每年培育发展的新登记义工不少于 200人	
	培育社区义工队伍	培育社区义工队 9个	每年新增义工队伍不少于3个	
	社区公共问题	公共服务问题 6个	每年协助相关政府部门介入和解决社区公共问题2个。	

（四）服务期限

合同签订之日起,合同以三年为一个周期,周期内一年一签,每年均进行中期和末期评估,末期评估合格后续签,评估不合格不予续签。

（五）服务内容

按照社会工作的理念,以个案工作、小组工作、社区工作等社会工作专业方法为依托,进行服务队伍整合,为辖区内个人和家庭提供全面、优质的社会服务,以满足个人及家庭的服务需求。

1、重点服务内容:

(1) 家庭服务(含妇女儿童服务):围绕夫妻关系、亲子关系、能力培养、沟通方式、亲职教育、心理认知、就业问题等多元化的需求,为社区内家庭提供包括夫妻关系调适、促进亲子关系、个人兴趣及能力培养、亲职教育、心理疏导、就业辅导、资源链接等专业服务。着力提升江高镇家庭应对问题的家庭抗逆力,挖掘其健康的求助模式。同时配合政府相关部门做好低保、五保、低收入等困难人群及其家庭的相关服务和工作。

(2) 长者服务:在“社区为本”的理念下,着力长者健康生活,从长者精神生

活的实际需求出发，开展形式多样、丰富多彩的文体康乐（长者乒乓球健身恒常服务）、人际互助（长者义工服务微信群、长者太极服务微信群、长者摄影交流微信群等）、兴趣发展（长者书法恒常服务）、社会参与、义工服务（低龄义工服务队）等，使长者得以在社区内实现“老有所医、老有所乐、老有所为、老有所学”晚年生活理想；特别是为困境长者的服务，是指面向独居、低收、孤寡和“三无”长者等陷入经济或生活困难的长者群体及家庭的服务，依据困境长者的需求，提供的精神慰藉（日常探访）、健康维护（医院资源及健康小屋恒常服务）、心理情绪支持（心理支持）、人际支持拓展（邻里互助网络）、建立居家照顾网络（积极链接居家养老资源）等必要服务。

（3）青少年服务：依据江高镇城乡结合部青少年来源构成复杂的特点，从青少年生理、心理、社会三方面分析评估城乡在校、在职及社区闲散青少年各社会化阶段需求，着眼于以上各阶段青少年身心健康成长、人际交往、认知提升、能力培养、社会参与等多样化需求，为辖区内青少年提供包括个案管理、人际拓展、技能提升、兴趣发展、生涯规划等多元化服务。尤其以家庭困难青少年、“四失”（即失学、失业、失管、失能）青少年等困境群体作为服务的重点，重点关注以上困境青少年群体（含新江高人）的社会功能恢复需求，为其提供紧急援助、危机介入、资源链接、心理情绪支持等个别化服务，协助其恢复社会功能，令其更好地适应和融入江高镇生活。

（4）社区矫正服务：围绕江高镇成年社区服刑人员在职业发展、健康维护、心理调适、法律意识提升、社区融入等多方面的正常社会化需求，为江高镇成年社区服刑人员提供包括生涯规划与咨询、慢病管理与保健、犯罪心理矫正、法制教育与宣传、社区公益事务参与等多项服务，着力协助江高镇成年社区服刑人员提高社会适应能力、改变犯罪心理结构、协调社区关系，从而促使江高镇成年社区服刑人员顺利回归社会，降低其再犯罪风险。

（5）社区建设服务：围绕社区人群的社会化参与和发展性需要，着力培育社区义工骨干，发展义工队伍和组织，搭建义工活动支持网络和平台，以社工带动义工，凝聚社区义工骨干，推动社区义工服务力量持续壮大发展，通过开展倡导、招募、培训、管理、组织等一系列服务活动，建立多样化的社区义工队伍和义工组织，推动义工队伍的组织化、规模化和规范化运作，培育社区义工文化理念，倡导以义工服务形式参与社区事务的服务精神。

2、常规性服务：

(1) 常规性托管服务：配合江高镇妇联采取“社工引领义工服务、义工协助社工服务”的“双工联动”模式，为有需要的江高镇外来工子弟及本土二次留守儿童（其中困难、单亲等特殊家庭子女优先），提供课业辅导、益智游戏、素质拓展、知识学习、特长训练、心理辅导等服务，在为留守儿童提供温暖的港湾的同时，帮助他们提高学习能力、社交能力、增加课外知识，促进其身心健康发展。

(2) 江高二中社工站服务：配合江高镇教育指导中心，与江高镇二中建立校-社合作，设置社工站点，为江高二中青少年提供包括个案管理、青春期教育、人际拓展、技能提升、兴趣发展、生涯规划等服务，促进青少年健康成长。

(3) 咨询服务：

①法律咨询：配合江高镇司法所，由法律工作者和专业社工为群众提供法律咨询、法律援助、法制宣传教育等免费服务。

②心理咨询：设立心理咨询室，由专业社工为有需要的个人或家庭提供有针对性的心理辅导，家庭、婚姻辅导，亲子教育，人格、行为矫正等服务及各类帮扶服务，为群众提供各类心理咨询。

③就业咨询：配合江高镇劳动所，为辖区劳动者，尤其是就业困难人员提供就业、创业咨询及援助服务，并配合其他有关职能部门，不定期举办招聘会或职业技能培训等活动。

④健康咨询：配合江高镇老龄办，设立健康小屋，为辖区内有需要的长者、困难家庭等服务对象提供简便的医疗问诊、血压、血糖等测量的基本健康咨询服务。

(4) 配合江高镇相关单位和部门开展社会治理创新工作。特别是配合江高镇社会事务办，开展辖区内各项民政事务工作。如低保户、困难户普查，暖阳计划/行动的开展及服务对象的后续跟进等。

三、项目指标

(一) 服务团队要求

投标机构配备以社会工作者为主的专职工作人员 20 名，其中专业人员至少 14 名（需为社会工作、心理学或社会学等相近专业学历，其中至少有 10 名具有国家助理社会工作资格证或社工师资格证）；机构需配备外聘督导或兼职督导 3 名以上，督导需符合广州市督导认证相关规定；机构需配备至少 1 名专职财务人员；机构需配备 1 名专职中心主任，中心主任资质需具备中级社工师资格证书，有三年以上社

会工作服务和管理经验。

（二）服务指标要求

1、重点服务指标

（1）家庭服务：辖区居民困难家庭、边缘家庭、单亲家庭等困境家庭实现专业服务全覆盖，普通有服务需求的家庭接受专业服务覆盖率达到 30%以上，有需要的弱势家庭得到帮扶，普通家庭得到发展。

（2）长者服务：辖区内 60 岁以上有需要的老人及其家庭接受专业服务覆盖率达到 60%以上，60 岁以上“三无”、独居、低收等困境老人服务全覆盖，开展相应的帮老助老社区服务，社区老人老有所依，得到适切的社区照顾。

（3）青少年服务：以青少年及其家庭多样化需求为导向，开展相应的超前预防、临界预防和矫正预防服务，搭建青少年健康成长的专业化服务平台，促进青少年的多元化发展。三年服务期内，辖区内有需求、有意愿的在校青少年及其家庭，服务覆盖率达到 30%以上；辖区内有需求、有意愿的在职青少年及其家庭，服务覆盖率达到 5%以上；特别是有需求、有意愿的困境青少年群体服务全覆盖。

（4）社区矫正服务。辖区内社区矫正人员档案管理全覆盖，对有服务需求的社区矫正人员，愿意接受专业服务的，应服务全覆盖，开展社区普法宣传活动，营造良好的知法守法社区。

（5）义工培训与服务：发展社区义工队伍，50%以上的义工为本辖区居民，10%的义工由服务对象成长而来，义工积极参与服务活动，义务服务精神在社区得到传播和认可，义务服务不断拓展。

2、服务量化指标：

服务方法	中心指标/年	服务标准说明
个案工作	每年开展个案不少于 100 个，其中结案不少于 80 个。	1、提供个案服务要进行建档和管理工作。个案建档率为 100%，故个案服务人数等于个案建档数。 2、有清晰具体的服务目标及评估指标，服务内容能够回应服务目标； 3、结案的个案需与服务对象会谈接触不少于 6 节、但不限于 6 节（平均 45 分钟/节）； 4、结案的个案须有完整的个案记录和个案总结报告； 5、咨询个案不列入个案指标计算范围中。

小组工作	每年开展小组工作至少 60 个	<ol style="list-style-type: none"> 1、小组服务需为社工组织策划并全程跟进； 2、小组策划节数为 5-6 节，小组成员为 8-12 人，至少 4 人方可开展； 3、小组工作应有清晰具体的服务目标及评估指标，服务内容能回应服务目标； 4、开展小组服务要进行建档管理。小组建档率为 100%，故小组数等于小组建档数。
社区活动	每年开展各类社区活动不少于 60 次	<ol style="list-style-type: none"> 1、社区工作包括社区活动、社区专案及其他在社区层面开展的活动，各类活动开展比例由各中心根据居民和社区需求而定； 2、此处所指社区工作为社会工作核心活动，需体现社会工作专业元素；非核心活动不计算入指标中。 3、社区活动需有清晰具体的服务目标及评估指标，服务内容能够回应服务目标； 4、有完整的文书资料记录；
家庭探访	家访	不少于 1260 户次 <ol style="list-style-type: none"> 1、此处所指家庭探访需有社工参与，社工助理或义工单独开展的探访不计算在内； 2、家庭探访建档率为家庭探访建档率要求为 100%。
	电访	不少于 540 户次 <ol style="list-style-type: none"> 3、上门探访：平均每户探访所需时数为 2 小时；电话探访：平均每户探访所需时数为 1 小时。
社区调研	不少于 2 份	<ol style="list-style-type: none"> 1、调研内容包括需求调查、社区资源分析、服务分析等； 2、调研主体可以是整个中心或某个服务领域。
义工服务	每年新增注册义工至少 200 人	1、义工必须进行明确的登记注册。服务单位应建立完整的义工档案，并为登记在册义工进行志愿服务登记。
	培育义工骨干至少 20 人	1、义工骨干为每年从事义工服务时数 40 小时以上，并在义工队伍中有突出表现或服务的义工。
	参与服务的义工至少 400 人次	1、包括由社工组织义工参与的社区服务，也包括由社工指导义工自发组织开展的为社区提供的服务。
	每年发展义工队伍至少 3 个	1、义工队伍是有比较固定的义工人员组成，专注于某项或几项义工服务的义工团体。
	每年开展义工培训至少 12 次	1、义工培训为面向义工开展的，旨在提升义工服务技能或义工服务精神及义工相关知识的培训。

社区问题介入	2个/年	协助镇街相关政府部门介入应急性公共服务，根据社区需求开展社区倡导、社区培育等服务。
督导	个别督导48小时/人/年	1、机构督导必须符合《广州市督导人员资质管理办法》规定；其他未具备资质的人员因工作需要对社会工进行督导的不计入督导时数； 2、机构应与督导简历明确的督导职责关系和履行实际督导行为的关系； 3、需要有完整的督导记录。
	团体督导500小时/年	
培训	90小时/人/年	包括专业知识、技能培训以及与服务相关的各种培训。

四、项目经费

（一）本项目经费为额定经费，总计600万元人民币，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，及由项目开展而产生的其他费用。

（二）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。

五、应标机构商务要求

（一）投标机构应为在民政部门登记的合法社会组织，具备从事社会工作服务的资质，并根据社团管理的相关文件进行合法管理；

（二）应标机构为具有合法有效的独立法人资格的从事非营利社会服务活动的社会公益组织，机构机制健全，内部管理和监督机制完善；

（三）投标人应具有与政府沟通合作的良好经验，能积极回应采购人要求，接受采购人的监督，不断改善服务水准，提升服务质量；

（四）具有独立的财务管理、财务核算和资产管理制度；

（五）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

（六）在参与社会购买服务竞争前两年内无重大违法违纪行为，年检或年度考核合格，社会信誉良好；

（七）应标机构有一支实力雄厚的社会工作专业专职队伍，具有高素质的社会工作人才库，以及拥有丰富的社会工作实务经验和广阔的视野。应有承接家庭综合服务中心、单项项目等社会工作项目经验；

（八）应标机构能遵从广州市关于家庭综合服务中心的运营管理要求和有关规定，规范、有效利用资金，为社区居民最大程度提供综合性社会服务；

（九）投标机构提供的服务方案符合白云区江高镇的实际，能够抓住

镇的特色，具备可操作性。

（十）应标机构中标后若在年度服务质量评估考核中成绩不合格，则终止合同，项目重新招投标。

（十一）应标机构3年内承接的家庭综合服务项目不能有评估不合格纪录。

（十二）应标机构在广州市承接的家庭综合服务中心项目不能超过2个。

（十三）应标机构在项目场地、设备未配备前，自己解决场地和办公设备。

六、备注

在招投标及项目运作过程中，若上级部门对家庭综合服务中心工作政策作出调整，则根据新的文件要求执行。

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：

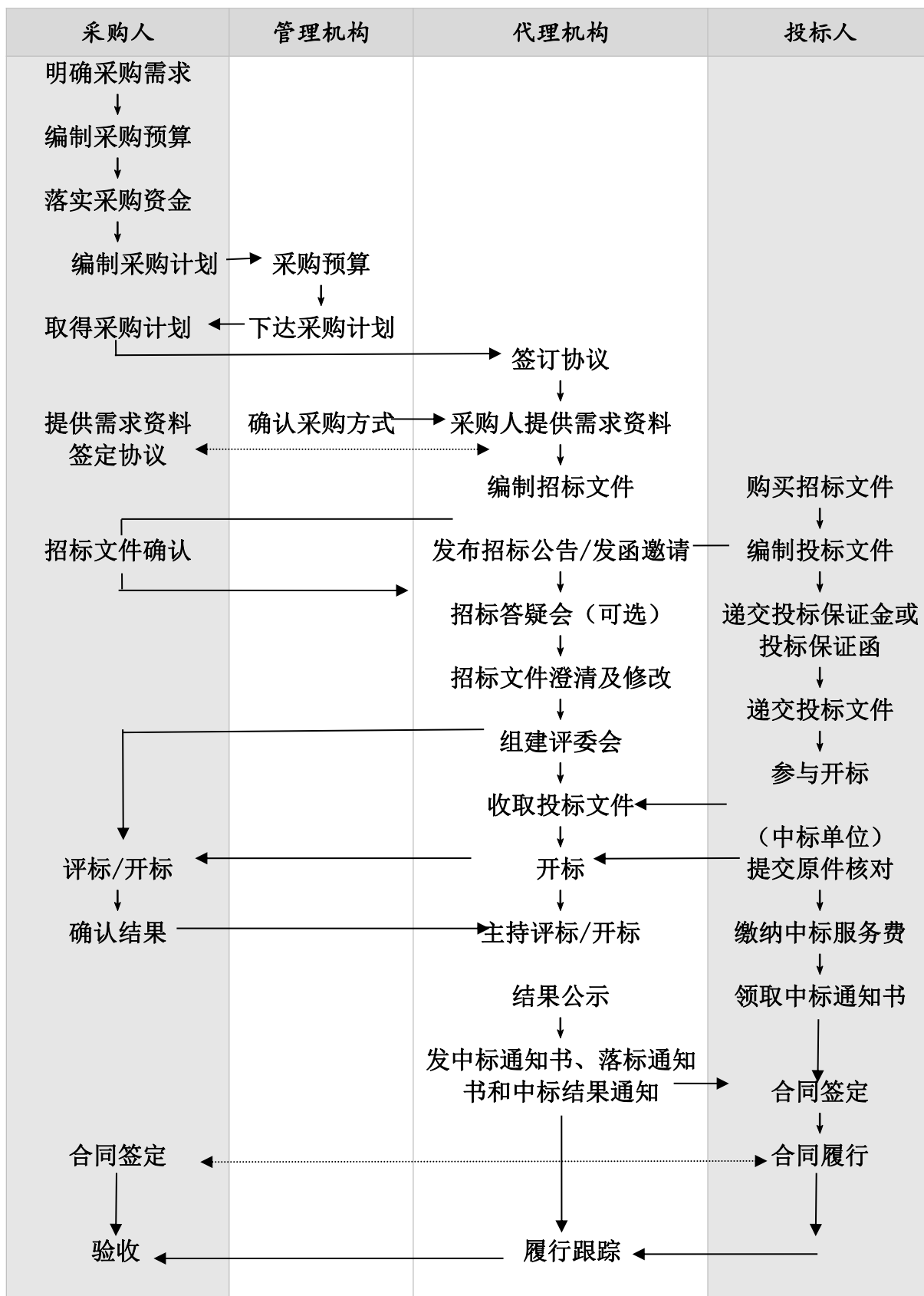
（一）合同。江高镇、中标人和区民政局签订三方协议。以三年为一个期限，周期内一年一签，每年均进行中期和末期评估，末期评估合格后续签，评估不合格的不予续签。在合约签订生效之日起15个工作日内拨付55%；年度中期进行评估，评估结束后15个工作日内拨付40%；年度末期评估合格后拨付5%。

（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白云区民政局审核后，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 600 万元人民币，每年 200 万元。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	家庭综合服务	¥60,000.00

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) 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：

(1) 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。

(2) 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同的【有特殊情况除外】。

(3) 投标人在投标截止时间后，在投标有效期内撤回其投标的。

(4) 投标人在中标后未按招标文件规定缴纳中标服务费的。

(5) 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：广州市白云区江高镇家庭综合服务项目

项目编号：HX14200116MZCZ

包 号：_____

于北京时间 2016 年 12 月 7 日 10:30 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：2016 年 12 月 7 日 10:30（北京时间）。

2.2 投标文件递交时间：2016 年 12 月 7 日 10:00- 10:30（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）文规定，按购买家庭综合服务经费3年总预算金额600万元，以服务类计算进行收取。详情请在广东省物价局网上查询。

- (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 HX14200116MZCZ 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			
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	招标文件服务要求条目	招标文件技术要求条款	得分分值	备注
1	投标机构针对本项目的需求调研技术要求 (6分)	投标机构开展了科学系统的项目需求调研活动，形成质量较高的需求调研报告。（出具需求调研报告）	有需求调研报告，且结构完整，内容全面，质量高，得 6 分。	最高得 6 分
			有需求调研报告，且结构完整，内容较全面，质量较高，得 4--5 分。	
			有需求调研报告，但质量一般，得 2—3 分。	
			有需求调研报告，但质量较差，得 0.5—1 分。	
			无项目需求调研报告，得 0 分。	
2	项目服务需求及服务目标的辨识确定能力要求 (5分)	投标机构的项目服务计划能够评估和辨识项目所在地社区的不同服务对象，亦能清晰区分重点服务对象和一般服务对象及其问题和需求，并有针对性地设置可行的服务目标。（出具项目服务计划书或方案）	项目服务计划至少有 4 个板块能全面清晰区分重点服务对象和一般服务对象，且设置的服务目标合理可行，得 5 分。	最高得 5 分；重点服务对象一般为低保、残障、孤寡、外来人口等困境人士或群体。
			项目服务计划至少有 3 个板块能清晰地区分重点服务对象和一般服务对象，且设置的服务目标合理可行，得 3-4 分。	
			项目服务计划至少有 2 个板块能清晰区分重点服务对象和一般服务对象的，且设置的服务目标合理可行，得 1-2 分。	
			项目服务计划基本没有区分重点服务对象和一般服务对象的，得 0 分。	

<p>3</p>	<p>项目计划的专业服务内容要求(6分)</p>	<p>服务一：青少年服务，服务计划能涵盖一般青少年群体和特殊青少年群体，针对社区中的无业青少年、边缘青少年等特殊重点服务对象需要，应设计</p>	<p>所有项目计划能区分和依据不同服务对象需求设计不同服务，且板块服务内容设计完全符合《项目用户需求书》要求，得6分。</p>	<p>最高得6分</p>
		<p>相应优先支持和照顾服务；针对一般青少年群体的需要，应设计相应的预防性\支持性\发展性服务等。</p>	<p>3个以上的项目计划均能区分和依据不同服务对象需求设计不同服务，且板块的服务内容设计基本符合《项目用户需求书》服务要求，得4-5分。</p>	
		<p>服务二：长者服务，服务计划应涵盖60岁以上一般长者和需要优先照顾的特殊长者。应针对社区的独居、孤寡、</p>	<p>仅有1-2项目计划能区分和依据不同服务对象需求设计不同服务，板块的服务内容设计仅有较少部分符合《项目用户需求书》要求的，得1-3分。</p>	
		<p>空巢等特殊困难长者的需求，设计相应的优先照顾服务计划；针对社区一般长者的需求，应设计相关的支援性、预防性和发展性等服务；（可写明具体服务要求）</p> <p>服务三：家庭服务，服务计划应重点涵盖妇女、少儿的服务。应针对单亲、残障、失独、失业、低保家庭等特殊家庭的妇女、儿童等重点服务对象需求，设计优先照顾服务计划；针对社区一般家庭的需求，应设计相关的支援</p>	<p>所有板块项目计划均不能区分和依据不同服务对象需求设计不同服务，服务内容设计不符合《项目用户需求书》要求的，得0分。</p>	

		<p>性、预防性和发展性等服务；</p> <p>服务四：社区建设服务，联合辖区居委、学校、企业、居民小区、社区中的公益服务组织、文化组织和公告服务组织等组织或单位，开展社区义工、义工组织、义工骨干等培育和发展性服务。并以社区义工为载体，整合社区资源，协助在地政府部门促进社区服务水平，完善社区服务网络体系。</p> <p>服务五：社区矫正服务，整合镇司法所、及相关法律机构，帮助社区矫正人员顺利渡过矫正期。并在做好基本服务的基础上，组织社区矫正人员参与社区公益服务，开展社区普法宣传，营造知法守法社区。</p>		
4	<p>项目经费预算保障计划要求 (4分)</p>	<p>具有合理、详细的项目经费使用计划和预算明细，对工作中各项可能的支出考虑全面细致，符合政府购买服务的相关规定，能够确保项目顺利实施。</p>	<p>项目经费预算科目清晰，全面考虑了工作中的各项可能性支出，预算明细合理且符合政府购买服务相关规定，得4分；</p> <p>项目经费预算科目清晰，较全面考虑了工作中的主要性支出，预算明细较合理且符合政府购买服务相关规定，得2-3分；</p> <p>项目经费预算科目清晰，但对工作中的各项主要性支出考虑不够全面，预算</p>	<p>最高得4分</p>

			<p>明细基本合理，得 0.5-1 分；</p> <p>无项目经费预算或项目经费预算科目不清晰的，均得 0 分；</p>	
5	项目计划实施的制度保障要求(4分)	<p>有针对项目计划实施制定合理、可行的工作制度，包括员工管理、服务质量管理监测、绩效考核、应急及安全保障制度，保障服务计划有效实施。</p>	<p>有系统的服务保障制度，且制度合法，具有较强的合理性和可执行性，得 4 分。</p> <p>有系统的服务保障制度，且制度合法，具有一定的合理性和可执行性，得 2-3 分。</p> <p>有系统的服务保障制度，但可执行性较低的，得 0.5-1 分。</p> <p>无相关服务保障制度的，得 0 分。</p>	最高得 4 分
6	项目服务计划实施的专业方法要求(6分)	<p>有较丰富的个案服务经验，能采用适切的服务方法，满足个体及家庭的个性化、特殊化服务需求；（提供至少 1 个获奖或入选书刊的服务案例记录复印件、获奖证书或文件、入选书刊的截图或照片资料或稿费单据复印件）(2 分)</p> <p>有较丰富的小组服务经验，能采用适切的小组服务方法，满足服务对象的特定需求；（提供至少 1 个获奖或入选书刊</p>	<p>有专业服务经验，机构的个案服务案例获得市级以上政府部门或市级以上行业组织评选的优秀服务案例或入选公开出版发行的专业书刊（教材）的，得 2 分。</p> <p>有专业服务经验，机构的个案服务案例获得区级政府部门或区级行业组织评选的优秀服务案例或入选公开发行的专业书刊（教材）的，得 1 分。</p> <p>有专业服务经验和典型服务案例，但未获奖或未入选公开发行的专业书刊（教材）的，得 0.5 分。</p> <p>没有专业服务经验或服务案例证明资料不全的，得 0 分。</p> <p>有小组服务经验，且有获得市级以上政府部门或市级以上行业组织评选的优秀服务案例或入选公开出版发行的专业书刊（教材）的，得 2 分；</p> <p>有小组服务经验，且获得区级政府部门或区级行业组织评选的优秀服务案例</p>	<p>最高得 2 分</p> <p>最高得 2 分</p>

		<p>的小组服务案例记录复印件、获奖证书或文件、入选书刊的截图或照片资料或稿费单据复印件）（2分）</p>	<p>或入选公开发行的专业书刊（教材）的，得1分。 有小组服务经验，但未获奖或未入选公开发行的专业书刊（教材）的，得0.5分。 没有小组服务经验或服务案例证明资料不全的，得0分。</p>	
		<p>有较丰富的社区服务经验，能采用适切的文化互动、教育培训、公共参与、公益倡导等社区服务方法，满足多元化群体的服务需求。（提供至少1个获奖典型或入选书刊的服务案例记录复印件、获奖证书或文件、入选书刊的截图或照片资料或稿费单据）（2分）</p>	<p>有社区服务经验，且有获得市级以上政府部门或行业组织评选的优秀服务案例或入选公开发行的专业书刊（教材）的，得2分； 有社区服务经验，且有获得区级政府部门或行业组织评选的优秀服务案例或入选公开发行的专业书刊（教材）的，得1分。 有相关服务经验，但未获奖或未入选公开发行的专业书刊（教材）的，得0.5分。 没有专业小组服务经验或服务案例证明资料不全的，得0分。</p>	<p>最高得2分</p>
<p>7</p>	<p>项目服务计划实施的专业研究能力要求（4分）</p>	<p>投标机构具备较好的专业实务研究能力。（提交机构成员近3年以来在专业实务研究方面的成果资料，包括在公开刊物上发表的相关文章复印件或媒体刊文截图、复印件）。（4分）</p>	<p>近3年来在国家级或以上报刊发表社会工作专业实务研究文章的，每篇得1分。（无有效证明资料的得0分） 近3年来在省、部级报刊发表社会工作专业实务研究文章的，每篇得0.7分。（无有效证明资料的得0分） 近3年来在市级报刊发表社会工作专业实务研究文章的，每篇得0.5分。（无有效证明资料的得0分） 近3年来在市级以下报刊发表文章或没有发表文章的，得0分</p>	<p>可累计，最高得4分。 “机构成员”是指包括专职理事会成员和机构聘请的正式工作人员，不包括外聘督导、顾问和其他兼职理事和兼职人员。</p>

8	<p>项目服务设计 的其他要求。 (5分)</p>	<p>由项目所在地街(镇)或区民政部门依据项目所在地社区的需求设立的特色服务或创新服务能力。(5分)</p>	<p>近3年来参与广州市公益创投项目,并顺利获得公益创投资助的项目,并提供项目协议书复印件等证明材料的每个得5分。没有的得0分,最高得5分。</p>	<p>由各区民政部门或项目所在地街(镇)依据本地实际需要设定,但设定时需依据《中华人民共和国政府采购法》和《中华人民共和国招标投标法实施条例》的要求设定,不得设定有地域限制和排他性条款。</p>
---	--	--	--	---

注：招标文件要求提交的与评价指标体系相关的各类有效资料，投标人如未按要求提交的，该项评分为零分。

附表三 商务评分表（40分）

序号	招标文件商务要求条目	招标文件商务要求条款	评分设置标准	备注	
1	投标机构的法人治理和机构管理情况（10分）	机构参加各级民政部门实施的社会组织等级评估，并获得相应评估等级。（提交社会组织评估等级证书复印件）（5分）	获得5A等级的，得5分。	鉴于广州市社会组织评级工作于2014年启动，时间较短，目前大部分机构尚未进行评级，为了鼓励公平竞争，让更多社工机构有较好机会参与竞标，本指引将未评级的机构纳入评分，并适当分类给予相应得分，但从2017年开始，未获得评级的，将一律不予评分。	
			获得4A等级的，得4分。		
			获得3A等级的，得3分。		
			获得2A等级及以下，或尚未评级但依法登记成立1年以上且承接过政府购买服务项目的，得2分。		
			尚未评级但依法登记成立1年以上未承接过政府购买服务项目的，得0.5分；依法登记成立1年以下的，得0分。		
		有规范的财务管理执行能力。（出具财务人员职业资格证、劳动或聘用合同、身份证复印件、财务报告或审计报告）（3分）	有持财会从业资格证的会计人员，会计为专职的得1分，会计为兼职的得0.5分。（但会计和出纳同为一人兼任的或财会人员无从业资格证的得0分）		可累计，最高得3分。
			有持财会资格证的出纳人员，出纳为专职的得1分，出纳为兼职的得0.5分。（但会计和出纳同为一人兼任的或财会人员无从业资格证的得0分）		
	有年度财务报告或审计报告，得1分（提交近3年内至少2个年份的机构财务报告或审计报告，缺少财务报告或审计报告的得0分）。				
有理事会（董事会）、监事会（监事），并有健全、规范的工作制度。	依章程设立理事会（董事会）、监事会（监事），有理事会成员备案登记表和监事聘任书复印件，得1分。	可累计，最高得2分。			

		<p>(成员名单、身份证、备案登记表或聘书复印件、相关工作制度) (2分)</p>	<p>监事会(监事)、理事会(董事会)成员之间无相互兼职,且有监事会(监事)、理事会(董事会)工作制度,得1分。</p>	
<p>2</p>	<p>投标机构计划为本项目配备的专业人员数量及资质状况 (10分)</p>	<p>为本项目至少配备3名符合资质要求的督导。(提交职业资格证、聘用合同、督导结业证等复印件和督导同意应标授权书) (3分)</p>	<p>外聘境外督导,持有境外督导所在地官方的社工注册资格证明,拥有10年以上社会工作实务经验,每个督导得1分。(出具境外所在地官方的登记注册证明、境外所属机构出具的工作年限证明、劳动或聘用合同复印件、本人同意应标授权书,资料不全或未达要求的得0分)</p> <p>高校督导,拥有3年以上社会工作专业教学、研究或实务工作背景,经本市社工行业认证登记,每个督导得1分。(提交职业资格证、劳动或聘用合同复印件和督导本人同意应标授权书,资料不全或未达要求的得0分)</p> <p>本土培育督导,资质应符合要求,拥有5年及以上社会工作实务经验,且经社工行业协会认证登记,每个督导得1分。(提交职业资格证、督导结业证、劳动或聘用合同复印件和督导本人同意应标授权书,资料不全或未达要求的得0分)</p> <p>本土培育督导,资质应符合要求,拥有4年及以上,5年以下社会工作实务经验,且经社工行业协会认证登记,每个督导得0.5分。(提交职业资格证、注册登记证、督导结业证、劳动或聘用合同复印件和督导本人同意应标授权书,资料不全或未达要求的得0分)</p>	<p>可累计,最高得3分。</p>

			<p>本土培育督导，资质符合要求，拥有3年及以上，4年以下社会工作实务经验，且经社工行业协会认证登记，每个督导得0.3分。（提交职业资格证、注册登记证、督导结业证、劳动或聘用合同复印件和读到本人同意应标授权书，资料不全或未达要求的得0分）</p>							
		<p>为本项目配备的管理人员数量、资质符合要求，具备较好的专业服务经验。（提交管理人员名单、专业证书、登记证、身份证、聘用合同、至少近3个月参加社保证明复印件）（单个人员缺少任一证明资料的均不得分）（5分）</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="810 432 925 821"> <p>项目主任 (3分)</p> </td> <td data-bbox="925 432 1621 821"> <p>具有5年及以上社会工作服务或项目管理经验，持助理社工师或社工师资格证得3分。</p> <p>具有4年及以上，5年以下社会工作服务经验，持助理社工师或社工师资格证得2分。</p> <p>具有3年及以上，4年以下社会工作服务经验，持助理社工师或社工师资格证得1分。</p> <p>具有3年以下社会工作服务经验，不符合要求的得0分。</p> </td> <td data-bbox="1621 432 2134 821"> <p>最高得3分</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="810 821 925 1209"> <p>各项目各领域主管 (2分)</p> </td> <td data-bbox="925 821 1621 1209"> <p>配备的主管具有3年及以上专业服务经验，持助理社工师或社工师资格证每名得1分。</p> <p>配备的主管具有2年及以上，3年以下专业服务经验，持助理社工师或社工师资格证，每名得0.5分。</p> <p>配备的主管具有1年及以上，2年以下专业服务经验，持助理社工师资格证，每名得0.3分。</p> <p>配备的主管具有1年以下专业服务经验，得0分。</p> </td> <td data-bbox="1621 821 2134 1209"> <p>可累计，最高得2分。</p> </td> </tr> </table>	<p>项目主任 (3分)</p>	<p>具有5年及以上社会工作服务或项目管理经验，持助理社工师或社工师资格证得3分。</p> <p>具有4年及以上，5年以下社会工作服务经验，持助理社工师或社工师资格证得2分。</p> <p>具有3年及以上，4年以下社会工作服务经验，持助理社工师或社工师资格证得1分。</p> <p>具有3年以下社会工作服务经验，不符合要求的得0分。</p>	<p>最高得3分</p>	<p>各项目各领域主管 (2分)</p>	<p>配备的主管具有3年及以上专业服务经验，持助理社工师或社工师资格证每名得1分。</p> <p>配备的主管具有2年及以上，3年以下专业服务经验，持助理社工师或社工师资格证，每名得0.5分。</p> <p>配备的主管具有1年及以上，2年以下专业服务经验，持助理社工师资格证，每名得0.3分。</p> <p>配备的主管具有1年以下专业服务经验，得0分。</p>	<p>可累计，最高得2分。</p>	
<p>项目主任 (3分)</p>	<p>具有5年及以上社会工作服务或项目管理经验，持助理社工师或社工师资格证得3分。</p> <p>具有4年及以上，5年以下社会工作服务经验，持助理社工师或社工师资格证得2分。</p> <p>具有3年及以上，4年以下社会工作服务经验，持助理社工师或社工师资格证得1分。</p> <p>具有3年以下社会工作服务经验，不符合要求的得0分。</p>	<p>最高得3分</p>								
<p>各项目各领域主管 (2分)</p>	<p>配备的主管具有3年及以上专业服务经验，持助理社工师或社工师资格证每名得1分。</p> <p>配备的主管具有2年及以上，3年以下专业服务经验，持助理社工师或社工师资格证，每名得0.5分。</p> <p>配备的主管具有1年及以上，2年以下专业服务经验，持助理社工师资格证，每名得0.3分。</p> <p>配备的主管具有1年以下专业服务经验，得0分。</p>	<p>可累计，最高得2分。</p>								
		<p>有项目配备人员数量和资质达标承诺函，包括承诺为本项目配备的工作人员</p>	<p>投标机构出具承诺函，承诺为本项目配备的工作人员数量和资质符合有关要求，得2分。</p>							

		<p>总数一般为 20 人左右，其中专业人员不少于 14 人，专业人员中持有助理社工师、社工师资格证的人员不少于 10 人。（提交承诺函）（2 分）</p>	<p>投标机构无承诺函或承诺为本项目配备的工作人员数量和资质不符合要求的，得 0 分。</p>	
<p>3</p>	<p>投标机构的 社会工作服务项目运营能力情况 (10 分)</p>	<p>投标机构近 3 年来承接社会工作服务项目的运营情况。（提供所承接的社会工作服务项目的中标通知书或项目合同和有资质的评估机构出具的评估报告复印件）（5 分）</p>	<p>投标机构承接过社会工作服务项目，评估获得优秀等级的，每次得 1 分。（无评估结果证明资料的得 0 分）</p> <p>投标机构承接过社会工作服务项目，评估获得良好等级的，每次得 0.5 分。（无评估结果证明资料的得 0 分）</p> <p>投标机构承接过社会工作服务项目，评估获得合格等级的，每次得 0.3 分。（无评估结果证明资料的得 0 分）</p> <p>投标机构承接过社会工作服务项目，评估获得基本合格或不合格等级的，每次得 0 分。（无评估结果证明资料的得 0 分）</p>	<p>可累计，最高得 5 分；</p> <p>“社会工作服务项目”包括所承接的政府购买社工服务项目和非政府购买社工服务项目，且不限于家庭综合服务中心项目；另外，鉴于前期我市社会工作服务项目评估工作办法尚未统一，各评估机构给出的评估结果亦有差异，凡在 2015 年 12 月前仍未设立优秀和良好等级的区或项目评估结果较少获得优秀和良好的区，只要评估等级为合格或以上的，均可视为良好等级给予评分。</p>
		<p>投标机构近 3 年来的公信力和诚信度。（出具相关承诺函）（5 分）</p>	<p>投标机构近 3 年来在服务活动中，未发生违反项目合同、服务承诺等违约问题，且能提交未有违约问题的承诺函，得 1 分。</p> <p>投标机构近 3 年来在服务活动中，未发生侵犯服务对象合法权益或致使服务对象财产遭受损失的问题，且能提交未发生服务对象合法权益保障不力问题的承诺函，得 1 分。</p>	<p>可累计，最高得 5 分；</p> <p>1.“违约问题”是指投标机构在过往承接社会工作服务活动中出现的违约、违诺行为和问题，包括对服务项目合同的违约，在以往招投标活动中提供不实材料</p>

		<p>投标机构近3年来在服务活动中，未发生违规或违法问题，且能提交未有违规或违法问题承诺函，得1.5分。</p> <p>投标机构近3年来在服务活动中，未发生过重大安全事故，且能提交未有重大安全事故发生的承诺函，得1.5分。</p> <p>投标机构近3年来在服务活动中有违约、被投诉、违规、违法和重大安全事故或未能出具相应承诺函的，得0分。</p>	<p>和信息，拖欠员工工资和社保，违背面向服务对象的承诺等；</p> <p>2. “安全重大事故”是指投标机构在服务活动中因自身原因导致出现的火灾、人员伤亡、服务对象财产受损等事件。</p>	
4	<p>投标机构的社会参与及资源整合能力（10分）</p>	<p>投标机构近3年来的社会参与能力表现情况。（提交参会或参加活动邀请函、获奖证书复印件或主办方出具的其他有效证明资料）（2分）</p>	<p>机构团队能积极参与政府部门举办的慈善会、公益创投等社会公益活动的，每参加1次得0.5分。（无有效证明资料的得0分）</p> <p>投标机构能积极参与省、市政府部门或行业组织开展的社会救灾、公共应急、跨区域项目援助或合作等社会服务活动的，每参加1次得0.5分。（无有效证明资料的得0分）</p>	<p>可累计，最高得2分；</p> <p>省级以上部门包括省级政府部门和有关国家部委、中国社会工作联合会等；市级部门包括市级政府部门、市社会工作协会、市社会组织联合会、市义工联等；区级部门包括各区（县级市）的政府部门、区的社工协会、区义工联等。</p>
		<p>投标机构近3年来参与的社会政策制定及倡导能力表现。（2分）</p>	<p>近3年来，投标机构积极参与社会政策研究或起草工作的，每参加1次得0.5分。（提交相关政策研究论文、倡导性提案复印件或政府部门出具的研究、起草参与证明复印件，无有效证明资料的得0分）</p> <p>近3年来，投标机构积极向各级人大代表、政协委员或相关部门提交事关社会服务发展的政策性提案、调研报告的，得0.5分。（提交提案或报告复印件、相关部门办理情况复函或人大、政协等部门证明，无有效证明资料的得0分）</p>	<p>可累计，最高得2分。</p>
	<p>投标机构近3年来的项目策划及社</p>	<p>近3年来，投标机构注重对外合作，有较多的服务合作伙伴，每</p>	<p>可累计，最高得6分。</p>	

		<p>会资源整合能力情况。（提交相关合作协议复印件；提交项目所在地街道或义工联关于所培育义工队伍的证明复印件；有策划的项目获奖或争取到社会资金支持，并能提交获奖证书或项目合同、资助证明等材料）（6分）</p>	<p>个合作伙伴得 0.5 分，最高得 1.5 分。（无合作协议的得 0 分）</p> <p>近 3 年来，投标机构建立了完整的义工管理体系，每发展一支义工服务队伍得 0.5 分，最高得 1.5 分。（无街道或义工联证明资料的得 0 分）</p> <p>近 3 年来，投标机构通过策划项目获得的各类社会资金支持的： 支持资金在 1 万--5 万元以内的，每个项目得 0.5 分； 支持资金在 5 万—10 万元的，每个项目得 0.7 分； 支持资金达 10 万元以上的，每个项目得 1 分。 此项最高得 3 分。（1 万元以下的得 0 分；无有效资助证明资料的得 0 分）</p>	
--	--	--	--	--

注：招标文件要求提交的与评价指标体系相关的各类有效资料，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。该项目最高升幅范围为10%，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				
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

依据贵方广州市白云区江高镇家庭综合服务项目（项目编号：HX14200116MZCZ）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：广州市白云区江高镇家庭综合服务项目（项目编号：HX14200116MZCZ）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。

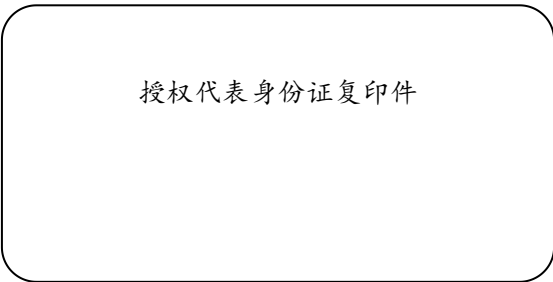
授权单位：（盖章） 法定代表人：（签名或盖私章）

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。



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：广州市白云区江高镇家庭综合服务项目项目编号：HX14200116MZCZ投标报价单位：小时

包号	包组内容	服务期限	三年计划投入本项目总的专业服务工时(小时)	备注
包一	家庭综合服务	合同签订之日起 三年一周期，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. 按照相关文件精神，招标书必须写明“按照《中共广州市委办公厅 广州市政府办公厅印发〈关于加快街道家庭综合服务中心建设的实施办法〉的通知》（穗办[2011]22号文）中的规定，家庭综合服务中心的合约以三年为一周期，周期内一年一签，每年均进行中期和末期评估，末期评估合格后续签，评估不合格的不予续签，按照政府采购工作程序重新确定运营机构。”

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

我方为广州市白云区江高镇家庭综合服务项目（项目编号：HX14200116MZCZ）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白云区江高镇家庭综合服务项目（项目编号：HX14200116MZCZ）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：广州市白云区江高镇家庭综合服务项目

项目编号：HX14200116MZCZ

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：广州市白云区江高镇家庭综合服务项目

项目编号：HX14200116MZCZ

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：广州市白云区江高镇家庭综合服务项目

项目编号：HX14200116MZCZ

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白云区江高镇家庭综合服务项目（项目编号：HX14200116MZCZ）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：二〇一六年 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。

家庭综合服务合同（仅供参考）

甲方：广州市白云区江高镇人民政府

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，就甲方向乙方购买家庭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

家庭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） |
| | |

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. 本合同有效期从 至 止。
2. 乙方社工的服务试用期为需要依据所签订劳动合同的时长并依据劳动法来确定，自社工到岗之日起算。

第八条 服务费用及支付方式

- 1、本项目经费为额定经费，含人员经费、活动经费、督导费用、培训经费、办公及设备购置费用、设备维修、水电通信费及由项目开展而产生的其他费用。
- 2、在合约签订生效之日起 15 个工作日内拨付 55%；年度中期进行评估，评估结束后 15 个工作日内拨付 40%；年度末期评估合格后拨付 5%。
- 3、项目实施过程中，由区民政局委托第三方社会组织对项目进行跟进和日常评估。
- 4、项目经费的拨付依照《广州市社区综合服务中心服务实施政府购买服务流程规范》执行。

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. 甲方对乙方提供的社工是否符合相应的资质和能力进行不定期考核监督。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，招标采购代理机构执壹份，具有同等法律效力，自双方签字盖章之日起生效。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人：

法定代表人：

委任代理人：

委任代理人：

联系电话：

联系电话：

2016年 月 日

2016年 月 日

附件：

- 招标文件
- 投标文件
- 中标通知书