

第五部分 招标项目需求

一、项目背景

为加大残疾人权益保障力度的要求，有效化解和疏导残疾人参与社会活动产生的矛盾，切实维护残疾人合法权益，采购人决定购买 2026 年度残疾人矛盾化解疏导专业服务。

二、技术要求

（一）采购内容

随着社会的发展，残疾人参与康复、教育、就业、社会生活、文化等社会活动的需求不断增大，不可避免会产生更加广泛而多元的矛盾、纠纷。为化解和疏导残疾人参与社会活动产生的矛盾，切实维护残疾人合法权益，采购人决定购买残疾人矛盾化解疏导专业服务，服务内容主要为通过提供心理疏导、法规政策解读等专业服务协助市残联处理有关残疾人权益保障问题和化解、疏导残疾人参与社会活动产生的矛盾。

（二）服务要求

1. 协助完善信访工作机制，提升信访工作法治化、规范化水平。接受有关残疾人社会保障和服务方面的咨询；协助处理残疾人的日常信访工作，化解残疾人矛盾纠纷。
2. 协助为来访的残疾人提供专业的心理疏导，帮助残疾人家属和残疾人舒缓心理压力。
3. 为残疾人提供专业的残疾人权益保障相关的法律法规等解读服务。协助做好政策宣传活动，引导残疾人依法理性表达诉求，维护自身合法权益。参与市残联法治建设，提供专业意见。

（三）采购要求

1. 本项目至少配备 2 名服务人员驻点提供服务。
2. 服务人员须具备符合服务要求的相关专业和经验，能运用专业的方法和技巧，解决实际工作问题；
3. 服务人员须热爱本职工作，具有社会责任感和敬业精神，遵守职业操守及服务对象规章制度；
4. 供应商必须采取措施对本项目服务过程中所接触的工作材料、服务对象的个人信息予以保密。
5. 供应商负责管理项目服务人员，与服务人员订立和履行劳动合同，按时支付工资、五险一金等相关费用。

三、商务要求（标注★条款为实质性条款，不允许负偏离，否则按无效投标处理）

★（一）服务期限要求：一年，具体以合同约定为准。

注：本项目为长期服务项目，采购人可根据项目需要和中标供应商的履约情况确定合同期限是否延长，但最长不得超过 36 个月，合同一年一签。若采购人对中标供应商的履约情况不满意可不再续签。

（二）付款方式

1. 签订合同后，采购人在收到发票后 10 个工作日内向中标人支付合同总价的 70%；签订合同半年后向中标人支付合同总价的 20%。

2. 全部服务履行完毕且验收合格后，凭验收合格单或验收合格报告，采购人在验收合格之日起 10 个工作日内向中标人支付合同总价的 10%。

3. 每次按合同支付款项前，中标人应向采购人提供与支付金额相符的有效发票，且收款方、出具发票方均必须与中标人名称一致。

（三）验收标准：以合同约定为准。

（四）报价要求

1. 本项目服务费采用包干制，应包括服务成本、法定税费和企业的利润。由投标供应商根据采购文件所提供的资料自行测算投标报价；一经中标，报价总价作为中标供应商与采购人签订的合同金额。

2. 投标供应商应当根据本单位的成本自行决定报价，但不得以低于其单位成本的报价投标竞标；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，有可能影响服务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. 投标人的投标报价，应是本项目招标范围和招标文件及合同条款上所列的各项内容中所述的全部，不得以任何理由予以重复，并以投标人在投标文件中提出的综合单价或总价为依据。

4. 除非采购代理机构通过修改招标文件予以更正，否则，投标人应毫无例外地按招标文件所列的清单中项目和数量填报综合单价或总价。投标人未填综合单价或总价的项目，在实施后，将不得以支付，并视作该项费用已包括在其它有价款的综合单价或总价内。

5. 投标人应充分了解项目的位置、情况、道路及任何其他足以影响投标报价的情况，任何因忽视或误解项目情况而导致的索赔或服务期限延长申请将不获批准。

6. 投标人不得期望通过索赔等方式获取补偿，否则，除可能遭到拒绝外，还可能将被作为不良行为记录在案，并可能影响其以后参加政府采购的项目投标。各投标人在投标报价时，应充分考虑投标报价的风险。