# 采购需求

（以下采购需求部分由采购人 宁国市殡仪馆 提供并负责解释）

**前注：**

1. 本采购需求中提出的服务方案仅为参考，如无明确限制，投标人可以进行优化，提供满足采购人实际需要的更优（或者性能实质上不低于）的服务方案，且此方案须经评标委员会评审认可。

2. 如采购人允许采用分包方式履行合同的，应当明确可以分包履行的相关内容。

**一、采购需求前附表**

| 序号 | 条款名称 | 内容、说明与要求 |
|---|---|---|
| 1 | 付款方式 | 根据每季度实际产生的总营业额乘以中标费率结算相关费用，合同期内由宁国市殡仪馆每季度考核一次，根据考核结果按季度支付给中标人。每季度结束后，采购人出具本项目季度营收明细台账双方完成对账，中标人在申请付款前，须向采购人开具等值增值税专用发票，如中标人未按要求提供发票，采购人有权顺延付款，不承担逾期付款责任。 |
| 2 | 服务地点 | 采购人指定地点（宁国市） |
| 3 | 服务期限 | 自合同签订之日起一年。一年期满后，经采购人考核合格，在年度预算能保障的前提下，可续签下一年合同，续签不超过 2 年，合同一年一签，总服务期限不超过 3 年。 |
| 4 | 本项目采购标的名称及所属行业 | 标的名称：宁国市殡仪馆部分殡仪服务<br>所属行业：其他未列明行业 |
| 5 | 项目属性 | 政府采购服务 |
| 6 | 履约保证金 | 1. 金额：换算后合同价的 1 %<br>2. 支付方式：<br>☑转账/电汇 ☑支票 ☑汇票 ☑本票 ☑保险 ☑保函<br>3. 退还时间：合同履约完成后一次性退还，以现金形式提交保证金的，同时退还履约保证金本金和银行同 |

| | | |
|---|---|---|
| | | 期存款利息<br>**注意事项：**<br>**（1）以上各类机构出具的以担保函、保证保险承担责任的方式均须满足无条件见索即付条件。**<br>**（2）以担保函、保证保险形式缴纳履约保证金的，受益人和收取单位须为采购人。** |
| 7 | 验收要求 | 中标人完成服务后，由采购人对服务期内的服务实施情况进行考核，结合考核情况和服务效果进行验收。 |
| 8 | 服务团队人员的工资、保险、福利、食宿交通等费用 | 由中标人负责承担 |
| 9 | 转包、分包 | 本项目不允许转包分包 |
| 10 | 合同争议处理 | 采购合同在履行过程中发生的争议，由双方当事人协商解决，协商解决不成的，提交项目所在地人民法院提起诉讼。 |
| 11 | 踏勘现场、召开预备会 | **采购人不组织踏勘现场，不组织召开预备会。**<br>各投标人应根据招标文件要求和自行现场踏勘情况以及自身情况对本项目价格进行测算，其风险由投标人自行承担，采购人及采购代理机构不承担任何因投标人自行踏勘现场及自行测算相关数据所引起的一切法律责任及后果。 |
| 12 | 服务标准 | 满足项目实施过程中的所有要求，必须符合国家及行业标准，满足采购人及相关部门要求。 |
| 13 | 报价要求 | 投标人投标前应进行充分考虑各种风险，投标人的投标费率包含鲜花物料成本、服务费、人员工资、保险费、食宿交通费、管理费、宣传培训费用、设施设备维护费以及中标人根据需要自行投入必要的设施设备采购费及税费等一切费用。采购人不再另行支付任何费用，中标及合同履约期内，不得以任何理由要求对其报价进行变更或拒绝服务。 |

## 二、项目概况

为进一步规范殡仪服务流程，满足市民多样化、专业化殡仪服务需求，本项目拟招一家服务商作为宁国市殡仪馆部分非基础服务项目服务单位。可选择服务内容包括：鲜花服务、礼仪服务、守灵服务、礼厅服务、祭祀服务、丧葬用品零售（不含骨灰盒）等。除提供上述非基础服务外，须根据采购人要求开展清明中元冬至等节气祭祀活动、生命教育活动。

## 三、服务内容

1.在殡仪馆区域内开展除基本公共服务、惠民项目以外的殡葬非基础服务，具体服务内容如下：

（1）制作、代写纸质挽联及各类殡葬文书；

（2）投影仪租用、电子屏幕租用、绢花花圈租用；

（3）各类丧葬用品销售（不含骨灰盒，销售物品须采购人审核同意）；

（4）治丧音乐配置及丧属自选音乐服务；

（5）引导丧属文明节俭理性进行殡葬消费，协助丧属办理各项殡葬手续；

（6）为丧属策划个性化丧礼流程、提供定制灵堂布置服务。

（7）葬礼的主持与司仪服务；

（8）逝者生前影像制作、葬礼摄像及后期影像制作等；

（9）制作并销售鲜花花圈、灵堂鲜花布置、遗体铺花、定制来宾鲜花、胸花服务及各类丧礼鲜花定制服务；

（10）墓地落葬仪式及鲜花布置服务；

（11）丧属休息室服务；

（12）以上列明项目为必须开展项目，后期双方其他合作另议。

## 四、服务需求

### （一）服务要求

1.为响应生态文明建设，倡导文明治丧和绿色殡葬活动，投标人须在重大节日（如清明、冬至、中元等）积极开展文明祭扫活动，有利民、便民、惠民的服务举措。

2.宁国市殡仪馆目前现有 6 个守灵厅，其中大厅 1 个、中厅 3 个、小厅 2 个。采购人现有项目备案价格详见附件《宁国市殡仪馆特需服务项目及丧葬用品

价格明细表》,具体内容详见《宁国市殡仪馆特需服务项目及丧葬用品内容说明》。投标人可对内容进行优化，对应价格不予调整。因政策调整造成部分服务项目及价格变动，投标人应按照相关政策规定执行。相关附件详见投标人须知前附表35项。

3.会场设计方案，丧属可以自主选择方案或各单项服务项目。

4.为本项目提供各守灵厅不少于1人的24小时不间断的“管家式”守灵服务，须为治丧家属提供全程、全方位的礼仪支持与起居保障。负责与服务对象沟通协调、核对服务项目、开展殡葬仪式等。负责提供、更换及补充守灵服务所需的殡葬用品等消耗品，并保障其质量。

5.中标人提供服务不可重复使用鲜花制品（租用类除外），提供鲜花的种类、款式和销售价格需经采购人同意，采用的鲜花不得出现残缺、蔫叶等品相残次问题。

6.中标人应确保项目的平稳过渡，保证合作后服务能力、服务形象、服务品质的全面持续提升。

7.中标人所有服务项目及价格收费按物价部门相关规定执行，明码标价、上墙公示，并注明收费依据及详细服务内容；新开展项目，须报采购方批准后方可进行，不得捆绑消费。个性化服务须和丧属签署服务协议后方可进行。中标人的服务项目备案价格不得超过采购人现有项目的备案价格。

8.中标人必须遵照采购人时间安排提供服务,服务人员必须在开展服务半小时之前完成准备工作。

9.针对宁国市低保对象、特困供养对象、重点优抚对象等困难群众，免费提供灵堂布置惠民举措。

10.中标人必须注重服务质量，如有投诉，一经查实，须及时提交整改方案，并在规定时限内完成整改，直至采购人满意为止。

11.中标人需要在合同签订后项目进场服务前，完成组织人员培训、设施设备配置和服务方案报备等前期准备工作,并经验收后进场履约。进场履约一周内，在不影响正常业务服务的情况下，完成服务项目所需场所的更新维护，此项内容产生的费用包含在项目报价中。

**（二）管理要求**

1.中标人应依法经营，按章纳税，合法用工。必须遵守殡葬管理相关法规，接受采购人监督管理。不得从事超范围的服务，不得以采购人合作名义对外从事其他经营性殡仪活动，如有以上行为，一经查实，在规定时限内完成整改的同时，应承担相应的赔偿和法律责任。

2.中标人应严格遵守采购人的各项管理制度，并制定自身管理制度，包括但不限于《服务质量管理制度》《安全生产管理制度》《卫生保洁管理制度》《廉洁承诺制度》《财务管理制度》等，并按照殡仪服务标准要求提供服务。工作人员应统一服装、统一标识、统一文明服务用语。

3.中标人对自身工作范围内人、财、物的安全负责，工作人员在经营活动中涉及的所有安全问题，一切责任和损失由投标人自行负责。

4.中标人在采购人指定的场所内独立办公，承担办公区域内设施、设备的维修和保养（包括采购人交给中标人使用的所有设施与设备），费用由中标人承担。其中，包括门、窗、灯、水电、空调设备、音响设备、地面维护等。如有损坏，应立即维修或者更换，不得影响采购人的正常运作。若维修或者更换不及时，采购人先行安排维修，维修费用从服务费中扣除。

5.中标人负责合作区域的卫生保洁及鲜花花篮粉碎及相关垃圾清运等工作，具体标准参照采购人物业管理和单位卫生管理制度与要求执行。

6.中标人服务和办公场所及水、电、网络费由中标人负责，必须服从采购人的水电、消防、环保、馆内交通等安全管理。工作人员食宿自理。

7.中标人在服务过程中，若因工作失误造成丧户投诉及索赔的，由中标人负责赔偿；造成重大影响的，由中标人消除影响，并承担相应的法律责任。经核实属于中标人责任的一般有效投诉，中标人应向采购人缴纳违约金1000元/次；引发一般舆情事件的，缴纳违约金3000元/次；引发重大舆情、造成恶劣社会影响的，缴纳违约金5000元/次。违约金不足以弥补采购人实际损失的，中标人还应当对差额部分予以赔偿。若服务期内因服务质量问题累计受到三次及以上投诉且经查属实的，视为中标人违约，采购人有权终止合同，由此造成的一切后果和损失由中标人自负。若服务期内因服务质量问题产生舆情的，由此造成的一切后果和损失由中标人自负，造成重大舆情的，采购人有权无条件终止合同。

8.中标人派驻人员不得利用采购人的场所或者名义从事非法活动，不得欺骗、

诱导丧属提高消费，不得私自收受丧属或经办人财物。给采购人造成不良社会影响的，中标人立即调整直接责任人，赔偿造成的损失并承担相应的法律责任。

9.中标人不得以任何形式将殡仪业务、逝者家属等信息，以及在工作过程中获得或接触到的任何内部数据资料向第三方透露，该保密义务不因合同终止而失效，一经发现立即移送公安机关并解除合同，造成损失的由中标人负责赔偿。

10.中标人有义务配合采购人的社会公益活动及志愿服务活动，按要求组织开展清明中元冬至等节气祭祀活动、生命教育活动及公益活动，相关费用包含在报价中。祭祀活动每年不得少于4场，单场物料投入不得少于2000元，充分满足群众祭祀需求，倡导文明祭祀风尚；生命教育活动及公益活动每年各不得少于1场，单场宣传及物料投入不得少于5000元。引导群众树立厚养薄葬、绿色殡葬理念，强调人与自然的和谐关系。

11.中标人应积极倡导文明节俭治丧，所有服务方案不得包含任何形式的封建迷信活动。

12.中标人应根据业务开展情况，合理安排各岗位人员配置数量，各岗位人员上岗前应经过专业岗前培训，合格后方可上岗服务。各岗位后备人才充足、有明确的培训计划并执行到位，年度开展各岗位专业培训不少于6次。配备人员标准不得低于中标人计划中拟配备人员的标准。

13.中标人在服务过程中与客户签订的原始服务协议单及每日零售清单，次日必须上交一份给采购人。

14.中标人所有服务不得转包或对外委托第三方实施。

15.相关殡葬管理（指导）部门制定工作要求与本项目冲突，需终止合同的，采购人应提前一个月告知，无责终止合同。

**（三）设施设备及人员配置要求**

**1.设施设备配置**

（1）采购人提供服务场地、办公场所及相关政策支持。中标人负责业务的策划、组织、管理、实施、配套设施设备配置和耗材采购等，负责所属人员培训和管理及履行用工主体义务、相关运营费用的支出及处理相关纠纷。

（2）中标人在合同期内根据经营需要自行购买的可搬动的设备设施或个人物品，在合同中止或终止后自行带走，不得以任何理由向采购人提出任何形式的

补偿。不能拆除的设备或设施，在合同中止或终止后移交给采购人，此部分设备或设备费用包含在本次报价中，采购人不另行支付任何费用。

（3）中标人应无条件配合采购人实施场馆进行维护提升改造，不得以任何理由提出任何要求。

（4）无论合同到期解除还是提前终止，中标人应当在合同终止之日起 7 日内完成场地清理、资料移交、资产盘点交接，配合采购人完成服务商过渡，保障殡仪服务不间断。进场、退场时双方对中标人投入设施设备共同盘点登记造册，区分可移动设备、不可拆除附着物，按约定处置。

**2.人员配置**

（1）项目负责人 1 名，全面负责本项目所有经营、管理事务及与采购人、各社会组织的协调配合工作；

（2）专职财务人员 1 名**（需提供投标人为其缴纳的开标之日前半年任意 1 个月社保证明扫描件）**；

（3）一线殡仪服务人员不得少于 12 人**（其中具有殡仪服务员职业资质证书或职业技能等级证书的至少 2 人，具有花艺相关职业资格证书或职业技能等级证书的至少 1 人，具有普通话二级乙等及以上等级证书的至少 4 人，前述 7 人需提供相关证书及投标人为其缴纳的开标之日前半年任意 1 个月社保证明扫描件）**；

（4）其他后勤人员若干。

业务繁忙/人员紧张时需增派人手，保证供应稳妥、及时、优质的服务，增派人手的费用由中标人自行承担。**除上述要求提供证明材料及评审标准中人员要求提供的证明材料外，其余人员在入场前采购人按照招标文件要求进行相关核查。**

中标人应按照国家有关规定，与所有配置人员签订劳务合同、办理社会保险，所有配置人员实行定岗制，不同岗位不得交叉使用。配置的人员应无不良记录，身体健康，无传染性疾病，普通话标准，具备专业的殡葬知识与技能，熟悉各项服务流程，能够接受夜间值班，自觉维护殡仪馆的形象。

（四）其他说明及要求

1.采购人提供业务开展的场地和相关服务支持，维护合作项目经营秩序，对

中标人的合法经营进行监管、监督，所有服务收费由采购人统一收取结算，采购人负责资金监管。中标人及其工作人员不得将本项目服务费用私自收取。一经查实，每次缴纳违约金5000元，私自收取款项全额追缴上缴采购人，累计2次及以上的，采购人有权终止合同并上报监管部门，全部损失由中标人承担。

2.中标人负责合作业务的开展，并承担业务开展所需要的材料、服务与办公设施设备、服务场所装饰、人员的工资福利等相关费用（采购人现有设备、设施交中标人使用）。

3.中标人必须独立经营，不得以任何形式进行分包经营，一经发现立刻中止合同，同时上报监督部门。因中标人自身管理不善，给采购人造成重大负面影响且无法消除的，采购人有权终止合同，因中标人责任而被终止合作造成的一切损失由中标人自负。

4.所有服务项目收费标准须按照上级相关文件执行。

**注：本项目在合同履行期间，如遇上级政策调整导致服务内容调整、变更或项目终止的，中标人需无条件接受与配合。采购人有权根据政策调整服务内容或解除合同，中标人须自行承担因政策变动导致的相关损失，不得向采购人提出除实际已发生且经确认的工作量费用外的任何其他索赔要求。**

**因地震、洪水、疫情、政府政策指令等不可抗力导致本项目部分或者全部无法履约，双方互不承担违约责任，按实际已经发生并经对账确认的服务营收据实结算。**

**五、报价要求**

本项目采用费率报价，中标人的服务费按服务经营收入费率报价（即按服务项目营收总金额*投标费率），投标费率不得高于85%。宁国市殡仪馆属于公益性的服务窗口单位，此次招标既要维护采购人社会效益和经济效益，又要考虑所有收费项目的合理性和市场现有的竞争。**本馆业务以守灵业务为主，仅馆内守灵配套提供告别服务，其余家中治丧火化业务选择告别服务较少，且鲜花不得重复使用，投标人报价时须充分考虑该业务特点对应的成本因素，请投标人合理核算成本，理性报价**。例如：某年度年收入总额为600万元，中标人中标费率为85%，即中标人收入：600万元*85%=510万元。本项目预算只是年收入总额的约数，不作为最终结算的依据，采购人不保证本项目的最低年收入总额。投标人的

投标费率包含鲜花物料成本、服务费、人员工资、保险费、食宿交通费、管理费、宣传培训费用、设施设备维护费以及中标人根据需要自行投入必要的设施设备采购费及税费等一切费用。投标人在报价时应考虑各种风险因素，相关风险因素费用包含在报价中，合同期间均不作调整。风险因素包括遇重大活动、检查、物价调整、税费调整、最低工资标准、社保、公积金等政策变化等。

**六、灵堂布置及策划要求**

1.投标人根据采购人提供的下列 2 名逝者背景信息，策划、布置及主持完成一场守灵服务及告别仪式，编制图片+文字形式的现场布置及策划方案。

2.方案设计要求：

（1）场地规模：按照宁国市殡仪馆中厅的场地进行设计，中厅尺寸平面图详见附件 2。

（2）方案需搭配图片与文字描述，完整展示布场效果及全流程仪式环节，覆盖引导入场、守灵服务、告别服务至礼毕离场全部流程。各环节方案须包含人物台词、旁白（描述人物动作、神态、时间节点、布场环境等内容）。

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **逝者姓名** | A | **性别** | 女 | **年龄** | 50 |
| **生前职业** | 重症主治医师 | **死因** | 急性心肌炎 | | |
| **故事背景：**<br><br>A 从事急诊重症医疗工作十余年，始终坚守临床抢救最前线，爱岗敬业、医者仁心。急诊工作节奏快、压力大、突发性强，她常年昼夜颠倒、连轴值守，长期面对急危重症患者，始终以严谨专业的态度救治病患、守护生命。工作中她耐心细致、医德高尚，凭借扎实的专业能力和丰富的临床经验，成功抢救无数危重病人，挽救多个家庭。她始终默默奉献、恪尽职守，长期超负荷工作，身体持续透支，早已出现疲惫不适却始终坚守岗位、不曾离岗休息。当日正常在岗值班期间，突发急性重症心肌炎，病情凶险突发，虽医院立即启动急救预案，组织多学科团队全力抢救，最终因病情过重医治无效，不幸离世，用毕生坚守诠释了医务工作者的责任与担当。 | | | | | |
| **逝者姓名** | B | **性别** | 男 | **年龄** | 30 |
| **生前职业** | 退役军人 | **死因** | 溺水 | | |

**故事背景：**

该同志虽已退役，但始终永葆军人本色，作风正直、勇敢担当、热心公益、乐于助人。退役后积极参与社区应急值守、安全宣传、邻里帮扶等志愿工作，日常为人诚恳、处事公道，深受身边群众好评。他始终牢记奉献初心，关键时刻敢于挺身而出、无私无畏。某日，其途经城郊河道时，发现群众不慎失足落水，当时河水湍急、水流复杂，落水人员随时有溺水身亡的危险。千钧一发之际，他不顾个人安危，毫不犹豫纵身跳入湍急河水中奋力施救。经过奋力拼搏，成功将落水群众安全救至岸边，自己却因水流冲击、体力严重透支，无力返回岸边，不幸溺水牺牲，以凡人之躯彰显了见义勇为的崇高品格。

**七、项目考核**

季度考核细则具体详见附件 1。采购人将按季度对中标人服务情况进行考核，采购人可根据项目总体情况，适时对相关考核进行修改或补充，中标人必须遵照执行。

**考核标准**

1.季度考核：采购人考核小组每季度对中标人服务情况进行综合考核，考核基础分值 100 分，加分项最高 10 分，考核最终得分上限为 100 分。参照以下考核标准规定进行打分，作为采购人支付合同价款的依据。

考核得分≥90 分为合格，全额支付当季费用；

80 分≤考核得分＜90 分，扣除当季费用的 2%；

考核得分＜80 分，扣除当季费用的 5%；

连续两个季度考核得分＜80 分，采购人有权解除合同。

履约过程中，存在违规经营，不能诚信履约的，除扣除当季费用外，还将向企业当地所在地主管部门、行业协会进行通报处理。

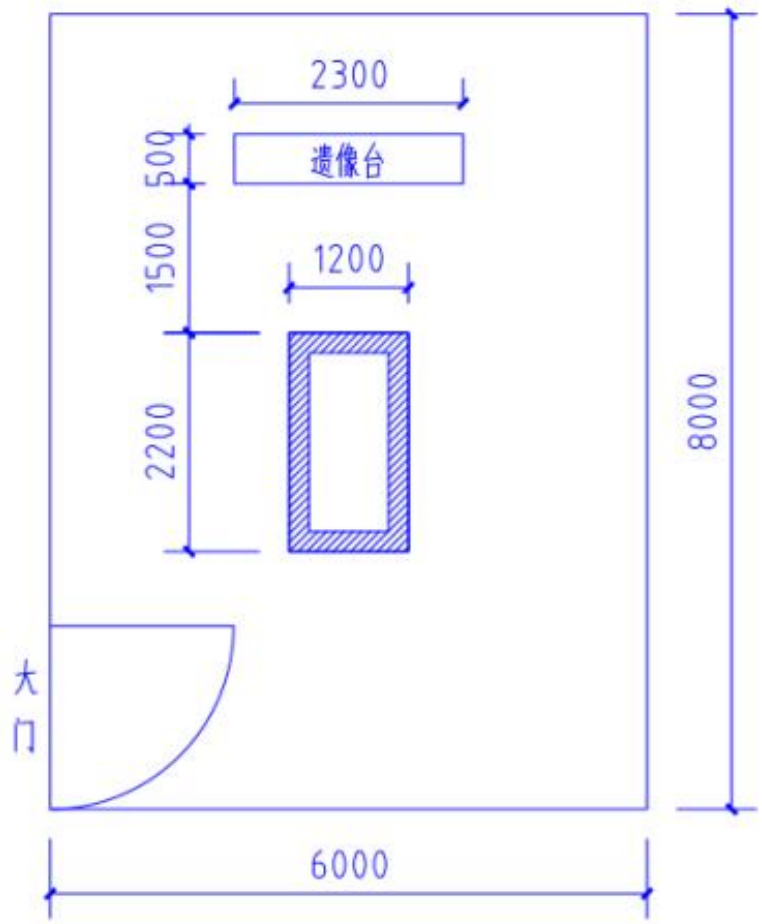
2.验收标准：采购人对中标人上一季度在各个方面的表现及呈现结果进行打分。季度考核结果需向中标人公示，中标人对结果有异议的，可在 3 个工作日内申请复核。

**附件 1：**

| 宁国市殡仪馆殡葬部分服务季度考核细则 | | | |
|---|---|---|---|
| **评分项目** | **分值** | **考核具体内容** | **备注** |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 质量与安全管理（100 分） | 流程规范 | 20 | 服务人员需按服务流程进行服务。严禁无单据操作、私下接洽业务、提供超出服务范围规定的服务，对于私下接洽业务和消极服务、刁难客户、索要小费等恶劣行为，一经发现每次扣除 5 分。 | |
| | 日常检查 | 10 | 中标人未服从采购人的水电、消防、环保、馆内交通等安全管理。在日常的检查中每发现 1 处扣 1 分。 | |
| | 服务投诉 | 20 | 服务对象不满意不及时纠正，造成服务对象投诉的或引起媒体负面报道等，经核实确为中标人责任的，每次扣 5 分。 | |
| | 丧葬用品 | 10 | 质量合规、标识规范、价格与公示一致，抽检质量不合格每次扣 2 分，标识信息不全每次扣 1 分，违规加价每次扣 2 分。 | |
| | 在岗人员 | 5 | 每天在岗人数经核实不按要求在岗的，每少 1 人扣 1 分。 | |
| | 着装规范 | 5 | 服务人员应统一着装，统一标识，不按要求的，发现一次，扣 1 分。 | |
| | 收费规范 | 20 | 丧葬用品严格按照收费项目标准，开具票据，由采购人统一收费，如私下收费，发现一次扣 5 分。 | |
| | 时效响应 | 10 | 准备及时性：未提前 30 分钟完成准备，每次扣 2 分；应急响应：特殊情况响应超时每次扣 4 分。 | |
| 加分项（10 分） | 社会效益 | 10 | 1.无偿协助民政部门、殡仪馆，策划、组织并执行殡葬类公益或宣传活动，积极承担殡仪馆安排的临时性、机动性工作任务，视情况在考核中加 1-5 分，最高 5 分。<br>2.在宁国区域内开展各种捐资助学等社会公益活动，视情况在考核中加 1-5 分，最高 5 分。 | |

附件 2：中厅尺寸平面图




寄情厅

备注：遗像台高度1.2米，围棺高度0.8米