

赣州市赣县区财政局文件

赣区财购字〔2024〕 21号

赣州市赣县区财政局关于“赣州市赣县区民政局分散特困人员探视巡访和照料护理服务（项目编号： JXXY2024-GX-G009）” 投诉处理决定书

投诉人：江西明州评估咨询有限公司

地 址：江西省南昌市红谷滩区九龙大道 1388 号绿地国际博览城 JLH603-D03 地块 2#商业办公楼 710 室

邮 编：330108

法定代表人：徐鹏

联系电话：14779824530

被投诉人 1：江西兴越项目管理有限公司

地 址：赣州市赣县区赣新大道 97 号 4 楼-03

邮编：341100

项目联系人：陈女士

联系电话：0797-4608188

被投诉人 2：赣州市赣县区民政局

地 址：赣县区梅林灌婴路 1 号区政中心 2 号楼

邮编：341100

项目联系人：吴先生

联系电话：0797-4430863

投诉人江西明州评估咨询有限公司因不满意被投诉人江西兴越项目管理有限公司于 2024 年 11 月 01 日对赣州市赣县区民政局“分散特困人员探视巡访和照料护理服务”（项目编号：JXXY2024-GX-G009，下称“该项目”）作出的质疑答复，于 2024 年 11 月 04 日向本机关提起投诉，本机关于 2024 年 11 月 04 日收到，经审查后于同日正式受理并依法告知了相关当事人各项权利义务并要求提供相关答复材料，依法对各投诉事项开展了调查核实，现已审查终结。

一、投诉事项及被投诉人答复

（一）投诉事项

招标文件中，关于“投标供应商针对本项目能够实现人才的自我培养与输送，确保服务的专业性，具有人社部门备案认定的家政类、养老类相关工种的职业技能等级自主认定能力的得 5 分”的评分标准。

事实依据：首先，服务质量的专业性不应仅仅依赖于企业是否拥有职业技能等级的自主认定能力。在实际操作中，许多企业通过与专业培训机构合作、聘请具有丰富实践经验的员工或采用

行业标准认证等方式，同样能够确保服务团队的专业性和服务质量。因此，将自主认定能力作为唯一或主要的评价标准过于狭隘，忽略了其他同样有效的质量保证手段。其次，许多行业已经建立了完善的职业技能认证体系，这些体系由第三方机构或行业协会运营，具有广泛的认可度和公信力。企业如果能够通过这些外部认证，同样能够证明其服务团队的专业水平。因此，评标标准应更加重视外部认证的有效性，而非仅限于企业内部的自主认定。另外，即使企业具备自主认定能力，也不能保证其认定的标准完全符合分散供养特困人员探视巡访项目的特殊需求。在实际操作中，可能会出现认定标准与项目要求不匹配的情况，从而无法真正保证服务的专业性。综上所述，将自主认定能力作为“企业实力”板块的评标标准的唯一或决定性因素过于片面。对于企业实力方面，评标时应该综合考虑企业的整体服务能力，以确保选择到最符合项目需求的优秀供应商。

法律依据：《中华人民共和国招标投标法实施条例》第三十二条：招标人不得以不合理的条件限制、排斥潜在投标人或者投标人。招标人有下列行为之一的，属于以不合理条件限制、排斥潜在投标人或者投标人：

（一）就同一招标项目向潜在投标人或者投标人提供有差别的项目信息；

（二）设定的资格、技术、商务条件与招标项目的具体特点和实际需要不相适应或者与合同履行无关；

（三）依法必须进行招标的项目以特定行政区域或者特定行

业的业绩、奖项作为加分条件或者中标条件；

（四）对潜在投标人或者投标人采取不同的资格审查或者评标标准；

（五）限定或者指定特定的专利、商标、品牌、原产地或者供应商；

（六）依法必须进行招标的项目非法限定潜在投标人或者投标人的所有制形式或者组织形式；

以其他不合理条件限制、排斥潜在投标人或者投标人。

与投诉事项相关的投诉请求

鉴于上述理由，恳请重新考虑该评分标准的合理性，取消该条评分标准，促进市场公平竞争。

（二）被投诉人答复

被投诉人赣州市赣县区民政局、江西兴越项目管理有限公司
答复：

一、本项目招标文件“三、采购项目需求 3、服务内容”明确本项目的服务内容是“为分散供养特困自理人员，每月进行两次电话问候、视频连线等方式的巡访问候……三查为查饮食安全、查用电安全、查居住环境；二看为看政策落实情况，看精神面貌；四服务为理发服务、生活整理服务、安全知识宣讲服务、精神慰藉服务。全自理分散特困人员患病期间，协助向全自理分散特困人员提供生活照料服务。具体协助方式为：1、协助服药；2、清洁居所；3、清洗衣物；协助接送去医院就诊；就医期间帮助全自

理分散特困人员挂号，陪护打针，送饭”等等，这些都属于家政类、养老类的服务范畴，并非特定类型。《赣州市人民政府印发关于加快建设基本养老服务体系的实施意见的通知》第四点“到2025年，养老机构拥有持证养老护理员占比达80%……”，《江西省特殊困难老年人探访关爱服务方案》第三点（二）“民政部门要主动靠前，组织力量对探访关爱服务队伍提供培训……”，此举强调了为本项目提供的服务团队人员需持证上岗。《江西省人力资源和社会保障厅办公室关于全面推行企业职业技能等级认定工作的通知》中规定职业技能等级认定考核重点是“职业道德和工匠精神方面：技能人员遵守国家法律法规和企业规章，崇尚诚信、正直进取、敬业专注、精益求精、创新务实、团结协作等情况。职业能力方面：本职业及本岗位相关必备的理论知识和操作技能，考核技能人员执行操作规程、解决生产问题和完成工作任务等方面的实际工作能力”。其认定围绕技能人员的职业能力和职业素养评价，重点考察劳动者执行操作规程、解决生产问题和完成工作任务的能力，直接关系到本项目服务人员的专业度及后期的实际执行效果及履约能力。

二、本项目招标文件“三、采购项目需求 4.2……服务团队人员专业结构须配备合理，持证上岗，且具备专业的服务能力，能够完全满足本项目的质量和进度要求……”中已明确投标供应商不但需具备专业的服务能力且需完全满足本项目的质量和进度要求。投标供应商具备该企业实力（职业技能等级认定能力）更

有利于对其拟派的服务团队人员进行持续性地专业培训，在服务过程中可以不断地提升其服务能力及服务质量。

三、根据《江西省人力资源和社会保障厅办公室关于全面推行企业职业技能等级认定工作的通知》“二、申请职业技能等级认定企业应具备的条件”的要求得知：通过人社部门申请备案的技能等级自主认定，是一项公开面向社会各种各类经营主体的行为，任何大型、中小微型、行业组织都可申请备案，不分企业大小和企业类型，只要企业足够专业、符合基本条件，都可按照条件要求进行申报，未限制中小微型企业申报，不存在较高门槛的情况。经《职业技能等级评价机构公示查询系统》查询到，满足该评审因素的潜在投标供应商具有三家及以上（详见附件），可完全形成市场的充分竞争，不存在特定性、排他性的情况。

综上所述，设置该评审因素与其提供的服务水平、服务质量、履约能力相关，与采购项目的实际需要相适应、与合同履行相关，符合财政部令第87号第五十五条“评审因素的设定应当与投标人所提供货物服务的质量项目，包括投标报价、技术或者服务水平、履约能力、售后服务等”，亦未违反《中华人民共和国政府采购法实施条例》第二十条的相关规定。

二、事实查明与认定

经审查：本项目招标文件“三、采购项目需求 3、服务内容”明确本项目的服务内容是“为分散供养特困自理人员，每月进行两次电话问候、视频连线等方式的巡访问候……全自理分散特困

人员患病期间，协助向全自理分散特困人员提供生活照料服务……就医期间帮助全自理分散特困人员挂号，陪护打针，送饭”等等，均属于家政类、养老类的服务范畴，设置该评审因素与其提供的服务水平、服务质量、履约能力相关，与采购项目的实际需要相适应、与合同履行相关。且该标准为加分项，未设置作为资格条件，经《职业技能等级评价机构公示查询系统》查询到，满足该评审因素的潜在投标供应商达三家以上，不存在排他性和指向性。

本机关认为，招标文件评分标准“商务分”中的“4、企业实力（5分）”内容系根据项目自身采购需求和特点而设置，未违反《中华人民共和国政府采购法实施条例》第二十条规定的以不合理的条件对供应商实行差别待遇或者歧视待遇之情形，投诉人的该投诉事项缺乏事实和法律依据，不能成立。

另外，鉴于本项目已废标，招标文件、所有供应商投标文件及评审报告据此失去法律效力，中标结果无效，投诉人认为其权益受损的前提条件已不存在，因此，投诉人就本项目招标文件提起的投诉事项缺乏事实依据。

三、处理决定

综上所述，本机关认为投诉人的投诉事项缺乏事实与法律依据，依法不能成立，根据《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）第二十九条第（二）项之规定，本机关依法做出决定如下：

驳回投诉人江西明州评估咨询有限公司的投诉。

如不服本处理决定，可以在接到本决定书之日起60日内，依法向赣州市赣县区人民政府申请行政复议；也可在接到本决定书之日起6个月内依法向赣州市赣县区人民法院提起行政诉讼。



赣州市赣县区财政局

2024年11月19日