

投诉处理决定书

乐财购投诉〔2025〕1号

一、项目编号：乐平市经济困难老年人能力评估服务项目

二、项目名称：HBZH-LP2025 竞 03 号

三、相关当事人

投诉人：宁波福岳养老服务有限公司

法定代表人：陶春连

代理人：李芸

联系方式：13699539558

公司地址：浙江省宁波市海曙区汇头巷1号819-2室

被投诉人1：乐平市民政局

法定代表人：王蓓蓓

联系人：李峰

联系方式：18870375798

地址：乐平市东风北路

被投诉人2：湖北众恒永业工程项目管理有限公司

法定代表人：雷丹

联系人：华女士

联系方式：15079801963

地址：武昌区徐东大街336号普提金国际金融中心（10号楼）10栋1单元17层11、12号

四、项目基本情况

乐平市民政局委托湖北众恒永业工程项目管理有限公司代理的乐平市经济困难老年人能力评估服务项目（项目编号：HBZH-LP2025 竞 03 号），采购方式为竞争性磋商，采购公告于2025年5月14日发布，2025年5月21日投诉人依法对采购文件提出质疑，代理机构于2024年5月25日对

质疑进行答复。2025年5月26日进行不见面开标，并于5月27日发布结果公告并发出中标通知书。2025年6月3日，投诉人并对质疑答复不满意向本机关提起投诉，本机关审查后于2025年6月3日依法受理，并向投诉人、被投诉人送达《政府采购供应商投诉受理通知书》《政府采购投诉答复通知书》。目前采购人与中标供应商暂未签订采购合同。

五、投诉事项及被投诉人答复

投诉人所称投诉事项1：招标文件中，评分标准中技术部分关于“服务能力及水平”的要求“拟派本项目的项目负责人（1人）：1.具有高级老年人能力评估师证书得2分；2.具有中级及以上职称证书得2分；3.具有研究生学历证书得2分；”“拟派本项目的技术负责人（1人）：1.具有计算机类高级职称得4分；2.具有研究生学历证书得2分”及“拟派本项目的团队其他成员（项目负责人和技术负责人除外）：1.具有养老护理员证书得，每有1人得2分，本项共6分；2.具有统计学本科及以上相关专业证书的，每有1人得2分；本项共4分；3.具有社会工作专业本科及以上相关专业证书的，每有1人得2分，本项目共4分；4.具有社会工作师证书的得2分，本项共2分”。我司提出质疑的是“要求研究生学历以及统计学本科及社会工作专业本科等学历及专业要求”、““中级及以上职称”及“计算机类高级职称”，代理公司对我司提出的这些问题视而不见。

被投诉人答复：

1. 根据《老年人能力评估规范》（GB/T42195-2022）“5.2.3评估人员应具有全日制高中或中专以上学历，有5年以上从事医疗护理、健康管理、养老服务、老年社会工作等实务经历并具有相关专业背景，理解评估指标内容，掌握评估要求”，该项目设置的专业要求与采购项目的具体特点和

实际需求相关联。

2. 根据《政府采购需求管理办法》第九条“采购需求可以直接引用相关国家标准、行业标准、地方标准等标准、规范，也可以根据项目目标提出更高的技术要求”，该项目采购人提出更高的技术要求，人员职称、专业、学历等明确量化标准，不构成对供应商的差别待遇或歧视性要求。

3. 竞争性磋商通常采用综合评分法，允许对供应商的技术、商务等指标进行评分。若项目性质要求特定专业资质（如国家规范要求），采购人可将相关人员职称、学历作为评价履约能力的合理依据。综上所述，质疑事项事实依据不足，质疑事项不成立。

投诉人所称投诉事项 2：招标文件中，评分标准中商务部分关于“服务保障能力”的要求“投标人具有评估人员定位追踪系统、评估信息反馈处理协作系统、评估业主实时监管系统、民生建设监督反馈系统（名称并非限制，可提供相同功能的软件/系统）软件著作权证书的，每提供 1 个得 2 分。本项满分 6 分。评审依据：自主软件著作权的提供证书原件彩色扫描件（著作权人须与投标人名称一致）加盖投标人公章佐证。”。质疑安徽省安策智库咨询有限公司完全符合该条款要求，该条件实质是为特定供应商“量身定制”，著作权人须与投标人名称一致，涉嫌歧视性条款；名称并非限制，可提供相同功能的软件/系统，但是怎样从软件著作权证书上看起来具有相同功能却模糊不清，专家无法判定。

被投诉人答复：

1. 软件著作权的设置与采购项目的具体特点和实际需求相关联，质疑中提出的事实依据系主观推断。

2. 要求“著作权人须与投标人名称一致”是采购人对该项目提出的更高的技术要求，降低“购买或者租赁相关系统

实施服务”不能正常实施项目的风险。

3. 评审标准中已明确规定“名称并非限制，可提供相同功能的软件/系统”，未限定或者指定特定的专利、商标、品牌或者供应商。综上所述，质疑事项事实依据不足，质疑事项不成立。

投诉人所称投诉事项 3：招标文件中，评分标准中商务部分分关于“服务保障能力”的要求“1 投标人具有有效的质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、商品售后服务评价体系认证证书，得 3 分。2 投标人具有有效的信息安全管理体系认证证书，得 2 分。3. 投标人具有有效的隐私信息管理体系、企业社会责任管理体系认证证书，得 2 分。4. 投标人具有“高新技术企业”证书”。代理机构回复函中仅简单答复体系证书要求与采购项目的具体特点和实际需求相关联，体系证书和高科技企业证书要求是供应商技术或服务水平、履约能力的综合体现，而未对我司提出一个项目要求质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、商品售后服务评价体系、信息安全管理体系、隐私信息管理体系、企业社会责任管理体系认证证书及“高新技术企业”证书共 8 个证书，是否属于“过高或不必要的资质要求”等问题作出任何回复。

被投诉人答复：

1. 根据《商品售后服务评价体系》（SB/T-10401-2006）第 3.1 条，售后服务指“向顾客售出商品或从顾客接受无形产品开始，所提供的有偿或无偿的服务”，质疑事项提出的事实依据错误。

2. 根据《老年人能力评估规范》（GB/T42195-2022）“5.2.4 应保护被评估人员和评估人员的尊严、安全和个人隐私”，该项目设置的体系证书要求与采购项目的具体特点

和实际需求相关联。

3. 该项目设置的体系证书、高新技术企业证书要求是供应商技术或服务水平、履约能力的综合体现。目前从国家认证认可信息公共服务平台查询，获取体系认证证书的公司有很多，并不是少数供应商满足。综上所述，质疑事项事实依据不足，质疑事项不成立。

六、事实查明与认定

关于投诉事项 1：经查，本项目为服务采购，主要是由中标的评估人员对辖区经济困难老年人进行老年人能力评估，采购文件技术需求中对评估人员的学历作了基本要求。本项目评估人员能力的高低和服务质量有关，采购人可以根据项目特点及实际情况提出对应的采购需求，要求评估人员具备特定学历或具有相关证书一般不属于以不合理的条件对供应商实行差别待遇或者歧视待遇。投诉人的投诉缺乏事实依据，投诉事项 1 不成立。

关于投诉事项 2：经查，本项目主要为评估人员对辖区经济困难老年人进行老年人能力评估，采购文件的需求中将“具有完善的满足项目实施要求的技术和设备保障，具有服务所需的信息化平台管理能力，可通过信息化平台掌握查看老年人能力评估数据”等内容作为了基本要求，将具有评估人员定位追踪系统、评估信息反馈处理协作系统、民生建设监督反馈系统(名称并非限制，可提供相同功能的软件/系统)作为评审因素，与供应商所提供服务的质最相关。但本项目服务实施主体仍为评估人员，信息化平台主要为辅助评估的工具，评审依据要求软件著作权的著作权人与投标人名称一致，限制了可以购买信息化平台的供应商参与竞争本项目。属于以其他不合理条件限制或者排斥潜在供应商，违反了《中华人民共和国政府采购法实施条例》第二十条第八项规

定，投诉事项 2 成立。

关于投诉事项 3：经查，采购文件将投标人具有有效的质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、商品售后服务评价体系认证证书，信息安全管理体系认证证书，隐私信息管理体系、企业社会责任管理体系认证证书、高新技术企业证书作为加分项，与供应商提供的服务质量无关，属于设定与采购项目的具体特点和实际需要不相适应或与合同履行无关的条件，违反了《中华人民共和国政府采购法实施条例》第二十条第二项规定，投诉事项 3 成立。

七、处理决定

综上，投诉人的投诉事项 1 为无效投诉，投诉事项 2、3、成立。根据《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第 94 号）第三十一条第（二）项之规定，本项目已确定成交供应商但尚未签订政府采购合同，成交结果无效，责令重新开展采购活动。

上述事实依据有采购文件、相关答复材料等为证，法律依据为《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第 94 号）等相关法律法规。

投诉人如对本处理决定不服，可在收到本决定之日起六十日内向乐平市人民政府申请行政复议，或于六个月内向乐平市中级人民法院提起行政诉讼。

