
江门市第二人民医院病人(老人)陪护服务项目

竞争性磋商文件

(项目编号: GDYD250427)

采 购 人: 江门市第二人民医院

采购代理机构: 广东远东招标代理有限公司

日 期: 2025 年 05 月

目 录

第一篇	磋商邀请书	3
第二篇	用户需求书	9
第三篇	供应商须知	46
第四篇	评审工作大纲	73
第五篇	合同条款格式	85
第六篇	响应文件格式	130

第一篇 磋商邀请书

江门市第二人民医院病人(老人)陪护服务项目磋商邀请书

广东远东招标代理有限公司受江门市第二人民医院的委托，拟对“江门市第二人民医院病人(老人)陪护服务项目”进行竞争性磋商采购，欢迎符合资格条件的供应商参加。本项目将优先确定符合相应资格条件的自主创新产品、节能产品、环保产品供应商参加谈判。

一、采购项目编号：GDYD250427

二、采购项目名称：江门市第二人民医院病人(老人)陪护服务项目

三、本项目为服务资格采购，采购一家服务单位在本项目服务期内为江门市第二人民医院病人(老人)进行陪护服务。

四、采购数量：1 项

五、项目内容及需求：(采购项目技术规格、参数及要求)

1、采购范围：江门市第二人民医院病人(老人)陪护服务项目；详见《用户需求书》；

2、供应商必须对本项目的全部内容进行磋商报价，如有缺漏，将导致响应无效；

3、服务期：**本项目合同服务期限为两年，采取年度续约机制。首个合同周期自 2025 年 7 月 1 日起至 2026 年 6 月 30 日止；首个合同期满前 60 日，双方根据上一合同周期内服务质量、履约情况进行综合评价。双方确认无异议，则续签下一周期合同，续签合同期限为一年；若一方提出异议，终止合作的意向，本项目合作终止。**

4、参考落实的政府采购政策：《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）、《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）、《司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题》（财库〔2014〕68 号）、《财政部 发展改革委 生态环境部 市场监管总局关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9 号）等。

5、采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：其他未列明行业。本项目不属于专门面向中小企业采购的项目。

六、供应商资格：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：
无，本项目不属于专门面向中小企业采购的项目。
3. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定：
 - (1) 提供在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织的营业执照或事业单位法人证书或社会团体法人登记证书复印件，如响应供应商为自然人的提供自然人身份证明复印件；如国家另有规定的，则从其规定。（分公司投标，须取得具有法人资格的总公司（总所）出具给分公司的授权书，并提供总公司（总所）和分公司的营业执照（执业许可证）复印件。已由总公司（总所）授权的，总公司（总所）取得的相关资质证书对分公司有效，法律法规或者行业另有规定的除外）
 - (2) 提供 2023 年至今任意年度财务状况报告或 2025 年至今任意 1 个月的财务状况报告复印件，或银行出具的资信证明材料复印件；
 - (3) 提供 2025 年至今任意 1 个月缴纳税收的凭据证明材料复印件；如依法免税的，应提供相关材料；
 - (4) 提供 2025 年至今任意 1 个月社会保障资金的凭据证明材料复印件；如依法不需要缴纳社会保障资金的，应提供相关材料；
 - (5) 提供履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料；（提供《资格声明书》）；
 - (6) 提供参加采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；（提供《资格声明书》）。
 - (7) 法律、行政法规规定的其他条件。（提供《资格声明书》）
5. 为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目同一合同项下的其他采购活动。（提供《资格声明书》）
6. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。（提供《资格声明书》）
7. 响应供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)以下任何记录名单之一：①失信被执行人；②重大税收违法失信主体；③政府采购严重违法失信行为。同时，不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信

信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（说明：①由采购人、采购代理机构于投标截止日在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询结果为准。②采购代理机构同时对信用信息查询记录和证据截图或下载存档；③响应供应商为分公司的，同时对该分公司所属总公司（总所）进行信用记录查询，该分公司所属总公司（总所）存在不良信用记录的，视同供应商存在不良信用记录。）

七、获取竞争性磋商文件方式及时间：

线上获取：供应商直接在（远东电子交易平台 <http://trade.gdydzb.com>）上报名。

【备注】：1. 已办理报名并成功购买招标/采购文件的供应商参加投标/采购活动的，不代表通过资格性审查、符合性审查。

2. 本项目招标/采购文件只在远东电子交易平台在线上发售，供应商在购买招标/采购文件之前，登录广东远东招标代理有限公司网站 <http://www.gdydzb.com> 或远东电子交易平台 <http://trade.gdydzb.com> 进行网上注册（已注册请忽略，直接登录进行报名与购标操作），具体流程操作见网站 <http://www.gdydzb.com> “下载专区——供应商操作手册”或远东电子交易平台 <http://trade.gdydzb.com> 登陆窗口下的“操作手册”。

3. 符合资格的供应商在网上注册成功后方可报名与购买招标/采购文件，购买方式：网上购买，主要操作过程如下：

1) 注册：在远东电子交易平台 (<http://trade.gdydzb.com>) 完成注册（详细可查看《供应商操作手册》）；

2) 选择项目：登录后，在“所有项目”中，搜索到需要参与的项目，点击“投标”；

3) 报名参与：选择相应的标段/子包报名登记资料（请根据供应商资格提交相应的资料扫描件，如有多个请全部压缩成一个文件再上传），提交后请等待审核；

4) 购买招标/采购文件：在登记资料通过审核后，请在“标书购买”中选择相应的标段，通过网上支付方式完成支付并下载招标/采购文件。

5) 标书款发票：申请开票后，电子发票下载地址会发给供应商所留的手机号码与邮箱。

2、获取采购文件时间：2025年05月27日起至2025年06月03日下午17时30分止(北京时间)。

采购文件售价为：人民币200元/份，采购文件售出不退。供应商应在报名截止时间前以线上缴费的方式向招标代理机构交纳本项目的标书费，详见系统操作界面。

八、提交响应文件截止时间：2025年06月06日上午9时30分；

九、提交响应文件地点：广东远东招标代理有限公司江门分公司开标室【地址：江门市蓬江区江门大道中898号（科创公园）5栋1601室】；

十、磋商时间：2025年06月06日上午9时30分；

十一、磋商地点：广东远东招标代理有限公司江门分公司评标室【地址：江门市蓬江区江门大道中898号（科创公园）5栋1601室】；

十二、本公告期限（3个工作日）自2025年05月27日起至2025年05月29日止；

十三、联系事项

采购人：江门市第二人民医院

联系人：梁女士

电话：0750-3921356

联系地址：江门市蓬江区天福路6号

采购代理机构：广东远东招标代理有限公司

联系地址：江门市蓬江区江门大道中898号（科创公园）5栋1601室

联系人：高小姐

联系电话：0750-3315616

传真：0750-3527989

邮编：529000

邮箱：gdydjm@163.com

发布人：广东远东招标代理有限公司

发布时间：2025年 05月 26日

第二篇 用户需求书

说明：

1、《用户需求书》中标注有“★”号的是重要的商务、技术指标，未达到这些指标要求的将视为未实质性响应。带“▲”号的为比较重要的商务、技术指标，未达到这些指标要求的将被扣分，但不会导致废标。

2、供应商应充分结合本磋商文件上下文了解项目采购需求。

第一条 服务地点及范围

一、服务地点：江门市第二人民医院内

地址：江门市蓬江区天福路6号。

二、服务范围：全院的临床护理单元

三、服务方式：成交供应商提供符合采购人条件的护理员，并按合同要求为病人（老人）提供服务。

第二条 护理员的上岗条件及管理

一、护理员的上岗条件。

1、年龄18-60岁，男女不限，身心健康，无传染病、无残疾、无精神病史。每年体检合格，并通过年度考核的现有老员工可适当放宽年龄延长聘用。

2、服务意识强，工作认真负责，语言表达清楚，反应灵活，有一定的沟通技巧。

3、岗前培训合格。

二、护理员的工作职责。

在病区护士长和注册护士的指导下，按照等级护理的要求，为病人（老人）实施生活护理服务。主要工作内容如下：

1、负责照顾病人（老人）的生活起居，协助病人（老人）自身的清洁，如包括：擦身、洗澡、洗头、理发、洗脸、洗手、洗脚、修甲、更换衣服(含日常清洗)、床单、被套。

2、帮助病人（老人）进食（包括对病人（老人）进行喂餐）、饮水、按医嘱喂药、大小便等。

- 3、肢体运动，包括翻身、上肢运动、下肢运动、摆放肢体功能位等。
- 4、语言交流，包括与病人谈话、心理健康交流。
- 5、护送、协助病人（老人）进行检查、理疗、治疗康复活动。
- 6、负责清洁消毒老人病人（老人）的脸盆、茶具、痰盂、便盆等生活用具。
- 7、保护病人（老人）的安全，满足病人（老人）的基本生活要求，并及时将病人（老人）每天的身体状况、病变及时告诉医护人员等。
- 8、协助行动不便的病人（老人），以防跌倒。
- 9、保持病人（老人）居住房间清洁整齐，物品放在指定地点。
- 10、视老人病人（老人）生活依赖程度，提供其它生活照料服务如室外活动，每天安排能坐或能行走的病人到大厅或楼下活动晒太阳。
- 11、提供 24 小时陪护服务。
- 12、每层楼安排一个护理员到食堂对病人（老人）餐进行取餐运送，在病人（老人）用餐完毕后进行清点饭盒，并回收送至食堂，如服务过程中造成饭盒遗失的，每遗失一个饭盒，扣罚护理员 20 元。

三、培训要求

- 1、由成交供应商负责对护理员进行必要的岗前培训和日常护理专业培训；新招收的护理员上岗前，成交供应商需安排有经验的护理员带教 10 天后，并由采购人相关科室护士长和成交供应商经理(或主管)共同抽考护理员的实操，护理员考试合格后方成交供应商方可安排到采购人处正式上岗。
- 2、以采购人的护理部为主导，负责制定并实施培训方案，有权对成交供应商日常工作进行督导，成交供应商同意无条件服从及落实到位。
- 3、成交供应商需将每个护理人员的体检表、身份证复印件、护工岗前培训/考核确认表交采购人护理部备案，经采购人同意后方可派到采购人处上岗。

四、护理员的招聘及服务管理

所有护理员的招聘均由成交供应商负责，但采购人有权对成交供应商聘请的人员进行审核并提出意见。原则上男护理员年龄不超过 60 岁，女护理员年龄不超过 55 岁。

第三条 服务收费及支付

一、服务收费价格

1、老年病科服务收费价格

服务类型	护理费(元/天/人) (固定)	护理员收入 (元/月/人,含餐费)(固定)	采购人管理费 (不低于: 元/月/人)	成交供应商管理费 (不高于: 元/月/人)
一对一服务	210	5600 以上	500	200
一对三服务	80	6390 以上	150	120
一对四服务	65	6480 以上	200	130
一对六服务	50	8400 以上	20	80

备注: (1) 上表所述“月”按 30 天/月计, 服务期不足一个月的, 按实际服务的天数结算管理费。服务类型由病人(病人(老人))或家属自由选择, 成交供应商做好解释工作。

(2) 对于特困病人等特殊情况, 经采购人同意, 可给予服务费和伙食费的特殊处理, 其中如果要求成交供应商给予管理费减免, 原则上总数不超过 5 人。

2、非老年病区服务收费价格

服务类型	护理费(元/天/人) (固定)	护理员收入 (元/月/人,含餐费)(固定)	采购人管理费 (不低于: 元/月/人)	成交供应商管理费 (不高于: 元/月/人)
一对一服务	250	6800	500	200
一对二服务	160	8840	280	100
一对三服务	120	9660	230	150
一对四服务	90	9840	140	100

附: (1) 由于经济条件限制, 非老年病区病人也可以享用老年病区各类服务模式的陪护价格, 由成交供应商统一调配。(2) 具体价格由公司根据照顾难度与家属沟通好再核定。(3) 上表所述“月”按 30 天/月计, 服务期不足一个月的, 按实际服务的天数结算管理费。服务类型由病人(老人)或家属自由选择, 成交供应商做好解释工作。

3、报价：供应商须按本文件第二篇《用户需求书》中“一、服务收费价格”中第1款“老年病科服务收费价格要求”及“非老年病区服务收费价格要求”要求进行报价，否则按无效响应处理；供应商获得成交后，其最终报价即为合同价，原则上未经采购人同意不得进行修改，且必须严格按该价格收费，如查实存在未经采购人同意修改或违背价格收费，采购人有权单方面解除合同，要求成交供应商赔偿经济损失，并追究其法律责任。

二、履约保证金

为保证成交供应商向采购人提供的住院病人陪护服务，具备本项目采购人所要求的质量标准和服务内容，以及由于成交供应商和成交供应商工作人员因工作质量和工作满意度低于考核标准，而产生的采购人对成交供应商处罚有可操作的资金保障，或者先行垫付成交供应商或其工作人员由于工作疏忽给第三方造成的损害赔偿，采购人在双方签订协议时，向成交供应商收取协议服务期限内的服务质量保证金为人民币伍拾万元整。在双方签订合同后5个工作日内，由成交供应商支付给采购人，否则本合同视为无效。如在协议履行期间因成交供应商违约导致服务质量保证金部分扣除，成交供应商需在5个工作日内将扣除的服务质量保证金补齐。在双方协议到期后或解除协议后，如成交供应商无违约行为及没有造成采购人损失的，合同期满后，双方确定成交供应商已付清护理费给护理员、结清采购人管理费后5个工作日内，由采购人将履约保证金无息归还给成交供应商。

三、相关费用的支付方式

1、护理费的收取、支付方式：由病人(或病人(老人))于当月15日前将当月的护理费支付给成交供应商，成交供应商出具票据给病人(病人(老人))。

2、护理员收入的支付：每月5日前，采购人及成交供应商双方(由成交供应商的管理人员和采购人的护理部负责)共同对护理员上月的工作按照附件4《护理员管理制度》和附件5《护理员工作质量考核标准》进行考核，并将考核结果通报成交供应商。对成交供应商及成交供应商人员违反相关规定的，采购人按照考核情况对成交供应商进行处罚，处罚费用由成交供应商随管理费同步支付给采购人。

每月5日前，成交供应商要确保完成支付上月的护理员收入给护理员。若每月20

日前，成交供应商仍未结清上月护理员收入费用的，采购人有权立即终止合同，没收全部履约保证金，若因成交供应商原因造成采购人被追索或处罚，或导致采购人损失的，成交供应商须赔偿采购人实际损失。

3、管理费(含处罚费用、水电费等)的支付：每月5日前，由成交供应商的管理人员和采购人的各护理单元护士长严格按合同约定核定管理费、水电费等金额后上交采购人财务科审核确定。每月20日前，成交供应商将双方核定的上月的管理费、水电费等交纳给采购人，成交供应商逾期缴纳的(经采购人认可的特殊情况除外)，采购人每日按逾期支付款项的万分之六的标准收取成交供应商的违约金。若每月20日，成交供应商仍未结清上月管理费(含处罚费用)、水电费等费用的，采购人有权立即解除合同，没收全部履约保证金，并依法追讨欠款，若因此造成采购人损失的，成交供应商须赔偿采购人实际损失。

四、费用的公布及调整

成交供应商护理费的收费标准面向病人(病人(老人))及家属公开。并在病人(病人(老人))及家属选择陪护类型时，由病人(病人(老人))或病人(病人(老人))家属在陪护类型确认书上签名(一式两份)后上交复印件给采购人护理部及科室备案备查。此外，陪护人员收入的标准成交供应商应向护理员公开。

第四条 陪护的管理

一、病人(病人(老人))或其家属根据个人需要向科室护士长提出陪护类型需求。经采购人护士长和成交供应商管理人员确认后，由成交供应商为其办理相关手续。同时，采购人护士长对病人、护理员、床位、陪护类型等进行登记。

二、当病人(病人(老人))陪护类型发生改变时，成交供应商必需通知病人(病人(老人))或其家属在陪护类型改变确认书上签名(一式两份)并上交复印件给采购人护理部及科室备案备查。

三、在陪护过程中，按照合同约定及病人(病人(老人))或其家属的需求确定的一对一、一对二(老年病区不设置一对二)、一对三、一对四等的陪护类型进行陪护，除本合同另有约定外，成交供应商及成交供应商护理员不得超陪(包括但不限于超出病人或病人(老人)及其家属的要求及本合同约定的陪护类型、陪护内容等开展陪护

服务)。成交供应商的护理员超出采购人允许的超陪范围进行超陪护理时,超陪病人的护理费(按天计算)纳入采购人管理费(即超陪的护理费全额归采购人所有),另每次成交供应商需向采购人支付 500 元作为违约金,上述有关费用成交供应商随当月管理费同步支付给采购人。同时,对上述护理员超陪部分的护理费,由成交供应商按照每人每月 1000 元标准发放给护理员以保证护理员权益。

四、在陪护过程中,允许老年病科区各科室每个楼层的一对六服务超陪病人数在 3 人(含 3 人)以内:允许术科一对四服务超陪病人数 1 人;该范围的陪护费及采购人管理费做如下处理:成交供应商每增加陪护一名病人,按每人每月 910 元标准发放护理收入给护理员,以及按每人每月管理费 440 元标准支付给采购人。上述超陪产生的护理费及管理费,由成交供应商按照本合同的约定支付给成交供应商护理员及采购人。

五、病人(病人(老人))或病人(病人(老人))家属选择一对二(老年病区无)、一陪三、一陪四等三种形式的其中一种形式时,而该科室该形式已满员,护士长及成交供应商应与家属沟通,先进入一陪六模式,待一对二(老年病区无)、一陪三、一陪四病人数符合条件时,成交供应商再按病人(病人(老人))或病人(病人(老人))家属要求变更陪护形式,并通知病人(病人(老人))或病人(病人(老人))家属在陪护类型改变确认书上签名(一式两份)后上交复印件给采购人护理部及科室备案备查。

六、原则上不允许老年病区各科室每个楼层一对六服务超陪陪护人数达到 4 人以上,但考虑到由于新收病人入院等特殊情况而导致的护理员人手不足,故允许当老年病区某个楼层的一对六服务超陪 4 人以上(含本数)8 人以下时,给予 10 天的缓冲时间,费用分别按上述第 4 点的标准按天计算。成交供应商应在 10 天的缓冲期内及时补充护理员,否则,从第 11 天开始,该病人的护理费(按天计算)纳入采购人管理费(即超陪全额归采购人所有),另采购人有权每次要求成交供应商支付 500 元作为违约金,有关费用随当月管理费同步支付给采购人。严格禁止成交供应商在陪护过程中出现一陪八(含)以上的情况,否则采购人有权解除本协议,没收全部履约保证金,因上述情况造成采购人损失的,成交供应商须赔偿采购人实际损失。若成交供应商对超人数陪护情况长期(连续 2 个月)不整改或整改后仍不符合采购人要求的,采购人有权另要求

成交供应商支付 2000 元/次作为违约金,且采购人有权解除本协议,没收全部履约保证金,因上述情况造成采购人损失的,成交供应商须赔偿采购人实际损失。

七、春节期间由于患者出入院的不稳定性,在调整过程中,难免出现病人不足或超陪的现象,为稳定队伍,保障服务需要,员工考勤、收费标准、计算护理费方法,按正常陪护的计算标准来计算,不做超陪处理(但超陪最多超 1 人)。具体以成交供应商另行申请且采购人同意为准。

八、关于春节加班费:春节假期(法定节假日四天)除夕、初一、初二、初三,护理员护理费由病人(病人(老人))或其家属按相应服务类别所对应服务费的叁倍缴交护理费,初四、初五、初六由病人(病人(老人))或其家属按相应服务类别所对应服务费的双倍缴交护理费,上述较平日多增加的护理费由成交供应商全额打入护理员银行卡内,成交供应商不可提取该服务费的管理费。

九、老年病区住院的病人(老人)由于病情变化或加重,转到不同楼层治疗,该病人(老人)护理服务由相应楼层护理员负责提供。

十、由于成交供应商超陪(包括但不限于采购人允许超陪范围)而造成的一切损失,均由成交供应商自行承担,与采购人无关。若因此造成采购人损失的,采购人有权向成交供应商追偿。

第五条 护理员伙食

一、费用承担:合同期内由成交供应商负责护理员全额伙食费。

二、配餐来源:由采购人统一提供,不允许成交供应商找第三方公司配餐。

三、费用标准:每人每月 750 元,由成交供应商按月计算缴交采购人食堂。期间因各种原因餐次不满整月的按整月费用结算,不予退费。新入职的护理员,或辞职的护理员,伙食费按照实际发生的费用结算。

四、付费方式:每月 5 日前,双方(由成交供应商的管理人员和办公室后勤组负责)共同对上月的护理员伙食费进行统计,核定伙食费金额。每月 15 日前,成交供应商将双方核定的上月的护理员伙食费交纳给采购人。成交供应商逾期不交,采购人每日按逾期款项的万分之六的标准收取成交供应商的违约金,经采购人认可的特殊情况可除外。若每月 20 日前,成交供应商未能及时结清上月护理员伙食费的,采购人有权

每次对成交供应商罚款 1000 元处理, 若因此造成采购人损失的, 成交供应商还须承担采购人实际损失。

第六条 双方责任

一、采购人的权利与义务

1、采购人有权对成交供应商的工作进行监督指导并提出整改意见, 审定成交供应商拟定的各种护理服务制度、方案及财务支出等, 提出合理性的指导意见, 负责协调医院各部门之间的联系(但不参加成交供应商经营管理)。

2、如果成交供应商的管理出现漏洞或者不规范或不符合采购人要求的, 采购人可对成交供应商每次罚款 1000 元处理, 同时采购人有权责成一个月内改正, 如成交供应商不予纠正或经纠正后仍不符合采购人要求的, 采购人有权解除本合同, 没收成交供应商履约保证金, 若因此造成采购人损失的, 成交供应商须赔偿采购人实际损失。

3、采购人每月按照下文中的附件 4《护理员管理制度》和附件 5《护理员工作质量考核标准》进行考核, 采购人有权对成交供应商人员服务中的违规现象对成交供应商及成交供应商护理员进行批评教育及按照相关规定对成交供应商方予以处罚。

4、采购人有权要求成交供应商人员维护医院的形象并遵守采购人的各项规定, 对于违反规定并经过批评教育不改正错误的人员, 采购人有权要求成交供应商进行清退并且重新提供合适的护理员。

5、采购人依法配合成交供应商的管理工作。

6、采购人有义务制定护理员质量管理体系和培训方案, 并组织实施培训方案。

7、为避免劳资等纠纷的发生, 双方合同期满前的 2 个月开始经双方约定可选以下两种方式其中一种避免劳资等纠纷。

7.1 合同期满前第 1 个月转由采购人派收费员负责代收陪护费, 在双方确认成交供应商已结清应付的全部管理费、护理员的护理收入及伙食费等费用后 5 个工作日内, 采购人将代收的陪护费归还给成交供应商, 成交供应商按规定出具发票。

7.2 成交供应商缴纳护理员一个月护理费给采购人作为劳资风险保证金, 合同期最后 2 个月陪护费仍由成交供应商收取。

8、采购人为成交供应商驻场管理人员提供必要的办公场地及设施: 办公室、24

小时值班室、内线值班电话接口等。办公场所及值班室的电费、电话费及网络费用等由成交供应商自负，每月由成交供应商随管理费支付给采购人。

9、采购人有权检查成交供应商关于本项目的财务支出，对不符合本合同的分配支出，采购人有权提出整改意见，成交供应商应在 3 天内完成整改，否则采购人可每次对成交供应商收取 2000 元违约金处理，若上述违约金不足以弥补采购人损失的，成交供应商须赔偿采购人实际损失。

10、采购人对于本项目的内部管理分工：合同管理由护理部/招采办负责，业务管理包括护理员的使用、培训、考核、奖惩、费用标准等细节由护理部负责，财务管理由财务科负责。发生纠纷时由护理部牵头，相关职能部门协助处理。

11、采购人按照《陪护服务满意度调查表》检查成交供应商所在科室职业陪护人员的服务情况，对不达标的职业陪护人员，成交供应商需于当日内进行调换。

12、采购人及时向成交供应商反馈病人及其家属及相关负责人对生活护理服务提出的意见，并有权听取或督促成交供应商对其反馈意见的处理情况。

13、采购人每月要对成交供应商陪护服务人次及陪护类型进行核查，一经发现成交供应商隐瞒病人(病人(老人))或病人(病人(老人))家属，改变陪护类型，每发现一例除按照合同第七条约定承担违约责任外并成交供应商须在一周内完成整改。

14、采购人每月要严格按照合同约定对成交供应商上交管理费进行核查，如发现成交供应商违反合同规定，陪护服务严重超陪且连续 2 个月不整改，采购人有权对成交供应商罚款 3000 元处理，上述金额不足以弥补采购人损失的，成交供应商须赔偿采购人实际损失。同时采购人有权解除本合同，没收全部履约保证金。

15、采购人负责向成交供应商及时传达政府及上级主管部门颁布的相关政策、法规、指示和要求，成交供应商需无条件执行。

二、成交供应商的权利与义务

1、成交供应商需遵守国家相关法律法规，遵守采购人的各项规章制度及要求，如因不遵守法律法规以及采购人各项规章制度造成的后果，由成交供应商承担全部责任；成交供应商负责按照医院及相关规定制定收费标准，收费标准及其服务内容必须通过医院方主管部门审核方可执行，成交供应商的收费标准和经营。

2、成交供应商保证服务期间严格按照备案公示价格收费，不得随意调整价格。手续应在采购人备案，如有变动应提前报备并经采购人书面同意。

3、成交供应商负责并严格按照当地规定办理有关用工手续，包括：健康证、用工证、职业上岗证、社会保险等；对所聘请的陪护人员载册登记，保障人员来历清楚、证件齐全且持续在有效范围内，并对所有职业陪护人员做好接触性传染病筛查；对所聘请的陪护人员实行严格岗前培训。

4、成交供应商提供的陪护人员需经岗前培训、由采购人相关科室护士长和成交供应商管理人员抽考陪护人员的实操考核合格，及陪护人员体检合格方可派至采购人处上岗，成交供应商须提供员工基本资料、健康状况证明资料(例如健康证、体检报告及其他采购人要求提供的相关资料)及劳动协议或劳务协议整理成册，供采购人管理部门备案；出现人员变动的，成交供应商需及时落实培训及更新报备资料。如因人员变动和培训管理不到位等原因造成工作失误或引发事故、纠纷等情况的，成交供应商应负全部责任。

5、成交供应商对陪护人员应严格管理确保陪护质量，并负责提供经过培训的合格的陪护人员，做到 24 小时昼夜服务，新派护理员或采购人要求成交供应商调换护理员的，原则上须于 24 小时内到位，但不超过 48 小时，如超过 48 小时未到位一次扣罚成交供应商 500 元罚金。在服务过程中，成交供应商派驻的工作人员必须服从采购人的指挥和管理，不允许以任何理由推诿或拒绝安排陪护人员陪护，发现一次视情况扣罚成交供应商 1000 元罚金。采购人有权要求成交供应商调换不适合工作或不符合作采购人要求的陪护人员。

6、采购人每季度对成交供应商进行履约评价，并提出整改意见。成交供应商发生违反服务协议的情况，采购人可随时要求整改，成交供应商应及时报告整改情况。

7、合同期内成交供应商根据有关法律法规及本合同的约定，制订各种护理服务制度、方案及财务报表等。

8、成交供应商有权自主经营管理、自主用工，但应配合采购人要求对派驻的护理人员进行管理，成交供应商要明确 3-4 名负责人在医院内对成交供应商陪护服务人员进行管理，负责成交供应商护理人员日常管理工作和协调与陪护对象、医院等各方

的事务。同时要在每病区每楼层设置 1-2 名护理员组长对病区护理员进行管理，并服从采购人护理部领导或者指定负责人的指导。

9、成交供应商必须严格按照医院规章制度制定相关管理规定以及纪律要求，并对所有员工及职业陪护人员进行监督管理，严格要求工作纪律，负责对职业陪护人员进行招聘补充，职业道德教育和工作技能培训，招聘的护理人员需岗前培训考核，未经培训或培训不合格者不得上岗，确保职业陪护人员持证上岗。

10、未经采购人书面同意，成交供应商不得将本护理服务或本合同的权利义务转让、转包、分包或变相转包给第三方，否则采购人有权即时解除本合同，没收成交供应商的履约保证金，如履约保证金不足以弥补采购人损失的，成交供应商应当赔偿采购人的实际损失。

11、成交供应商负责监督管理其所有工作人员及职业陪护人员做好医院保密工作，配合采购人医护人员营造良好的医疗环境和医患关系。

12、成交供应商人员自觉维护采购人的权益及声誉、妥善保管、保养好采购人的相关设施设备，对需要维修、保养的物业设施设备及时向采购人反映。对于人为毁坏采购人设备、物品、物件的，成交供应商需承担全部赔偿责任。

13、成交供应商人员承担服务范围内的消防、安保、综合治理(禁止黄、赌、毒)、控烟工作的责任。

14、陪护病人(病人(老人))期间，如果成交供应商人员与病人(病人(老人))及其家属发生纠纷或自身原因等情况给病人(病人(老人))及其家属造成损失，包括但不限于造成病人(病人(老人))摔伤、烫伤、坠床等意外伤害，或给病人(病人(老人))、家属造成人身伤害、财产损失或发生其他纠纷时，均由成交供应商与病人(病人(老人))及其家属自行处理，采购人不承担一切责任。采购人如因此遭受追索的，采购人有权向成交供应商追偿，成交供应商应赔偿采购人全部损失。

15、成交供应商在给病人(病人(老人))提供陪护服务时，应如实向病人(病人(老人))及其家属介绍服务内容及服务过程中鉴于一对六服务、一对三服务的时差性，当护理员在照顾其他病人时，无暇照顾病人而造成病人跌倒、坠床、烫伤等医疗纠纷或其他纠纷时，应由成交供应商承担治疗费用并签署知情告知书。

16、成交供应商应及时处理投诉，一般在接到投诉后 20 分钟内解决，难以解决的应及时上报采购人协同解决，成交供应商在 8 小时内做出书面回应，若成交供应商同一人员被有效投诉 2 次或不符合采购人要求的，成交供应商必须更换被投诉或不符合要求的陪护人员。

17、在病人(病人(老人))入院时成交供应商应如实向病人(病人(老人))及其家属介绍陪护服务类型及价格，尊重病人(病人(老人))及其家属意愿，不许诱导病人(病人(老人))及其家属，并签署陪护服务类型确认书，在变更陪护服务类型时再次签署陪护服务类型改变确认书并上交采购人护理部及科室备案备查。

18、成交供应商必须严格按照合同约定及时提供陪护服务并交纳管理费、处罚费、水电费、伙食费、违约金等全部款项给采购人，如违反合同规定，采购人有权立即解除合同，没收履约保证金，并依法追讨欠款，若因此造成采购人损失的，成交供应商须赔偿采购人实际损失。

19、成交供应商(成交供应商人员)发生 3 次以上违反合同所列附件 4《护理员管理制度》和附件 5《护理员工作质量考核标准》的相关事件，或 3 个月内累计达 3 次或合同期内累计达 4 次重大投诉，采购人有权每次对成交供应商进行罚款处理，罚款金额在 1000—3000 元之间，上述不足以弥补采购人损失的，成交供应商须赔偿采购人实际损失。若再次发生上述情况的，采购人有权解除本合同，没收成交供应商履约保证金。成交供应商应保证服务范围内的工作质量满意度达 90%以上。

20、成交供应商需按照合同规定的标准收取护理费，不得随意提高收费标准，确保陪护质量，护理员不得在病区做饭、看电视、会客、扎堆聊天、大声喧哗、随意外出；不得以任何方式向病人及家属索要财物；禁止成交供应商及所属护工在为逝者穿衣等殡葬服务过程中，严禁以任何形式向逝者家属索要红包、礼金、礼品；成交供应商及所属护工不得主动向逝者家属提供殡葬从业人员的联系方式，以谋取私利或参与不正当的经济活动；严禁护工与殡葬从业人员勾结，共同向家属推销服务并分享利润，确保殡葬服务过程中的廉洁性。

21、成交供应商要教育陪护人员注意节水节电，保持病房整洁干净。

22、成交供应商承诺对采购人认为不合格的护工及时更换，该护工不能在本院继

续工作，一经发现，采购人有权对成交供应商进行处罚，处罚金 500 元。

23、成交供应商需执行政府规定的用工政策，按社保局规定为护理人员缴纳“五险”并提供相应待遇，依法独立承担成交供应商员工及服务对象相应的法律责任。

24、护理员必须穿着统一样式的工作服，配戴统一工作卡（工牌），做到衣冠整洁，不得穿着拖鞋上班，成交供应商负责添置、更新其承担工作所需的设备及承担相关费用，包括：员工工作服、手套、围裙、胸卡、清洁消毒耗材和物料等。要求服装冬夏各两套，每年更换一次。须制定与其分管业务有关的突发性事件预案及应对措施，并承担相关费用。

25、根据病人(病人(老人))需求在病区提供多种病人(病人(老人))陪护工作，成交供应商明码标价向病人(病人(老人))收费。按时向护理员支付护理收入，按时向采购人支付护理员伙食费及其他费用。

26、当成交供应商发生超陪时，采购人严格按照合同约定收取管理费，护理员超陪薪金由成交供应商按照合同约定的超人数陪护的处理相关标准发放给护理员以保证护理员权益。

27、成交供应商独立承担护理员的用工薪酬待遇、护理待遇、工服、商业保险费用、用工手续费、计生管理等，承担因成交供应商原因所造成成交供应商员工人身伤害的相关责任，如损坏采购人物品或对第三方造成伤害的，由成交供应商承担赔偿责任及其他法律责任，与采购人无关。

28、成交供应商将所有护理员的基本资料整理成册，并提交采购人，每月更新，以便采购人进行管理。

29、成交供应商发放护理费必须以银行转帐方式，每月 20 日前向采购人提供护理费发放流水表(包括银行帐号等)，供采购人抽查核对。

30、本合同解除或终止时，成交供应商必须向采购人移交护理服务全部档案资料。

31、合同到期或解除合同后 1 天内退还采购人向成交供应商提供的管理用房、24 小时值班室、内线值班电话接口等。

32、成交供应商人员无论是在工作当中或者是上下班途中的工伤、人身安全、意外事故等一切责任及费用均由成交供应商全部负责，与采购人无关。

33、成交供应商的工作将严格限于双方规定的护理工作范围内，成交供应商护理员严禁从事技术性护理工作，严格执行本岗位职责，否则由成交供应商承担一切责任。

34、护理服务收费及退费工作只能由成交供应商驻医院的管理人员负责，严禁护理员参与收、退费。

35、成交供应商应保证所派出的人员来源清楚、证件齐全，无刑事犯罪记录。成交供应商所有服务人员与采购人之间不存在任何劳动、劳务关系、聘用关系或类似关系，成交供应商与其服务人员之间的任何劳动、劳务纠纷及其他纠纷，均与采购人无关；采购人如因此遭受追索的，采购人有权向成交供应商追偿。

36、成交供应商在为病人(病人(老人))服务的过程中应自觉保护病人(病人(老人))的个人隐私，不得议论或透露病人(病人(老人))的病情或治疗。

37、因成交供应商(成交供应商人员)的失误或发生违法行为或其他由于成交供应商(成交供应商人员)的原因而对病人(病人(老人))造成的各种不良后果，由成交供应商承担相应的责任，采购人如因此遭受追索或处罚的，采购人有权向成交供应商追偿，成交供应商应赔偿采购人损失。但属于病人(病人(老人))病情自然进展或病人(病人(老人))不遵医嘱引致出现并发症等非成交供应商(成交供应商服务人员)导致的情况，成交供应商及成交供应商服务人员不对此承担责任。

38、由于成交供应商及其工作人员的过错给第三方造成损害的事件发生后，成交供应商必须参与纠纷的协商处理，若成交供应商拒绝或者无故拖延协商处理的，采购人有权独立与第三方协商并确定赔偿事宜，全部赔偿款项由成交供应商支付。

39、由于成交供应商及其工作人员的原因给第三方造成伤害的，由成交供应商承担全部责任，如第三方仅向采购人提出索偿，采购人如因此遭受追索的，采购人有权向成交供应商追偿(包括但不限于支付给第三方的费用、律师费、诉讼费、维权费用等全部费用)，成交供应商应赔偿采购人损失，若给采购人造成重大名誉损失的，成交供应商还应承担相应的赔偿责任。

40、成交供应商负责拟定正规的陪护上岗协议，护理人员签协议上岗，上岗记录清晰可查，财务准确，上岗协议、收据与收费金额相符无误。

41、成交供应商负责督查陪护服务完成情况，每月向护理部主管人员汇报存在问

题以及处理结果；每个月成交供应商负责做好病人以及科室使用满意度调查，病人满意度要求达 90%以上，科室使用满意度要求达 90%以上，调查结果每月向护理部主管人员汇报。

42、成交供应商有责任制定严格的规章制度进行管理，同时必须严格遵守医院的各项规章制度。成交供应商负责制定并完善相应的职业陪护人员考核评价制度及奖惩制度，每季度医院对成交供应商进行考核，并按相关文件要求对不达标情况予以扣罚处理。

43、成交供应商对职业陪护人员实行统一管理，合理安排陪护工作，妥善处理病人或家属的投诉，维护医院的形象。成交供应商应及时处理投诉，一般在接到投诉后 30 分钟内解决，难以解决的应及时上报采购人协同解决，成交供应商在 24 小时内做出书面回应，若成交供应商同一人员被有效投诉 2 次，成交供应商必须更换被投诉的员工。

44、成交供应商陪护人员的工作需严格限于《江门市第二人民医院陪护服务项目内容》规定的工作范围内，不得擅自执行涉及医生和护士的工作内容和范围，若职业陪护人员擅自执行范围外的技术性医疗护理工作，成交供应商将根据陪护工作制度作出相应的处罚，由此造成一切责任由成交供应商承担。

45、与所有申请陪护的病人家属签署“生活护理服务协议”，内容包括服务范围、收费标准、陪护时间等，并对可能出现的纠纷分清责任。

46、成交供应商人员无论是在工作当中或者是上下班途中的工伤、人身安全、意外事故等一切责任及费用均由成交供应商全部负责，与采购人无关。

47、因成交供应商自身原因所引发的一切纠纷，由成交供应商承担全部责任。

第七条 违约责任

1、合同期内甲乙双方应共同遵守项目合同的条款，任何一方因违反项目合同约定造成另一方损失的，违约方应承担相应违约责任，并赔偿守约方因此所遭受的损失，包括但不限于诉讼费、律师费、鉴定费、评估费、差旅费等。

2. 任何一方不得无故解除合同，如有一方中途需终止本合同，需提前 30 天书面通知对方，经双方协商一致后方可终止。

3、成交供应商如存在以下任一情形的，采购人有权提前立即解除本合同，没收成交供应商的履约保证金，若履约保证金不足以弥补采购人损失的，成交供应商应赔偿采购人实际损失：

(1)发生重大质量安全事故的，包括但不限于：消防安全事故，用电安全事故，医疗事故，伤害性事件，医疗感染事故，重大工作差错，重大违规、违法事件等；

(2)未经采购人书面同意，擅自转包、分包本服务项目的；

(3)因成交供应商原因，或因成交供应商纵容、煽动其服务人员怠工、罢工等过激行为，或因成交供应商无视员工权益引致服务人员有怠工、罢工等过激行为的，导致采购人医疗活动遭受严重影响，或影响采购人正常经营的；

(4)存在其他严重违反合同约定行为的。

4、成交供应商支付的罚款、履约保证金、违约金等不足以弥补采购人损失，应由成交供应商继续赔偿采购人损失。

附件：1、护理员的工作标准

2、护理员的工作程序

3、陪护经理/主管的岗位职责

4、护理员管理制度

5、护理员工作质量考核标准

6、鉴定小组职责

7、服务应急职责

8、陪护形式家属确认表及陪护形式改变家属确认表

附件 1

护理员的工作标准

护理员工作是一个特殊岗位的工作，也是一个爱心的岗位。因此，护理员在服务病人时需要严格遵守以下工作标准。

★护理员十标准：

- 1、服务操作要规范
- 2、服务语气要和善
- 3、对待病人要耐心
- 4、对待家属要礼貌
- 5、管辖房间无异味
- 6、床铺衣被要整洁
- 7、病人情况要有数
- 8、帮助病人要及时
- 9、认真进行交接班
- 10、保证病人安全

★护理员十要+不要：

- 1、为病人解释要宽容，不准对病人埋怨牢骚。
- 2、为病人安抚要大度，不准与病人斤斤计较。
- 3、为病人讲理要文明，不准随意呵斥与教训。
- 4、为病人做事要轻柔，不准对病人粗暴无礼。
- 5、为病人喂饭要准时，不准让病人进冷饮食。
- 6、为病人换洗尿布要及时，不准让病人床铺潮湿。
- 7、为病人洗刷要一盆一巾，不准多部位一盆多用。
- 8、为病人巡视房间要勤快，不准让病人长时间等待。

9、为病人服务要同情病人衰老变化，不准随便讲病人的不是。

10、为病人服务要体谅家属的无奈，不准随便议论家属的长短。

★护理员四做到：

1、安全第一在心上；

2、微笑服务在脸上；

3、文明用语在嘴上；

4、勤奋工作在手上。

★护理员五关心：

1、关心病人饮食；

2、关心病人排泄；

3、关心病人卫生；

4、关心病人安全；

5、关心病人睡眠。

★护理员六清洁：

1、保证病人头发清洁；

2、保证病人面部清洁；

3、保证病人口腔清洁；

4、保证病人会阴清洁；

5、保证病人手脚清洁；

6、保证病人皮肤清洁。

★护理员七知道：

1、知道病人姓名性别；

2、知道病人兴趣爱好；

3、知道病人疾病情况；

4、知道病人治疗用药；

5、知道病人家庭情况；

6、知道病人心理活动；

7、知道病人护理重点。

★护理员四有四避：

“四有”

第一有分寸

第二有礼节

第三有教养

第四有学识

“四避”

第一避隐私

第二避浅薄

第三避粗俗

第四避忌讳

附件 2

护理员的工作程序

05:00 时,晨间护理,搀扶行走不方便的病人上厕所,帮助病人及时清洗大小便,卧床者清洗外阴,更换尿片。

06:00 时,帮助病人穿戴起床、洗漱,配合医务人员为有需要的病人(病人(老人))测血糖、抽血等操作。

06:30 时,整理病人房铺、房间。

07:30 时,帮助病人早餐及餐具清洗,为有需要的病人喂饭、喂药。

08:00 时,全面打扫区域内清洁卫生如床头柜、床单位等。

09:00 时,配合医生,护士查房,向医生或护士报告病人身体情况。

09:30 时,护理员帮助病人(病人(老人))进行康复锻炼,适时帮助能坐的或到大厅或楼下活动。

11:00 时,帮助病人(病人(老人))用餐或喂饭。

11:30 时,餐具清洗,为有需要的病人喂药。

12:00 时,做好病人饭后午休安排,排除外来干扰,巡视病人午休有无异常。

14:30 时,护理员帮助病人(病人(老人))进行康复锻炼,心理护理。

15:00 时,帮助病人及时清洗大小便,保持臀部清洁干燥,按医嘱给病人(病人(老人))翻身,做好褥疮防治与护理。

15:30 时,将洗好晾干的衣物或洗衣房送回的衣服整理好放回病人(病人(老人))衣柜。

16:10 时，协助食堂分餐。帮助病人用餐及餐具清洗，为有需要的病人喂饭、喂药。

17:00 时，晚间护理，帮助病人擦身、洗澡，睡前洗漱；酌情帮助病人清洗衣服。

18:30 时，清点病人人数，检查区内水、电及安全设施，检查病人用电及安全情况。

19:00 时，睡眠照料、视察病人睡眠情况。

19:00-5:00 时，不定期协助病人大小便，并及时清理。

附件 3

驻点陪护经理的岗位职责

- 1、按时上、下班，不迟到不早退。
- 2、热爱本职工作，有工作责任心，服从护理部的业务指导。
- 3、上班时间必须身着工作衣，佩戴工牌。
- 4、严格履行接待病人家属(或病人)陪护流程。
 - (1)接病人前必须督促签订陪护服务协议书。
 - (2)查看病人具体情况，根据病人的具体情况派遣护理员。
 - (3)认真填写各类表式表样(包括满意度测评表)
 - (4)如未按接病人陪护流程操作，病人在陪护期间所发生的意外自行承担风险责任及所有意外责任。
- 5、认真执行岗位巡检制度
 - (1)每日必须轮回巡查不低于二次。
 - (2)发现违规行为，严格按奖惩制度执行。
 - (3)严格执行十不准及护工守则。
 - (4)认真检查每位接陪病人(病人（老人）)的情况，如有发现问题及时处理并上报。
 - (5)发现的情况不扩大，不隐瞒。
 - (6)严禁调用护理员为自己办理私事，如护理员因替管理人员陪护主管办私事期间，该护理员护理的病人发生任何意外，由当事人全权负责所有责任。

(7)工作时间内不得擅自离职、窜岗。

6、严格遵守请、休假制度。

(1)按照规定的排班表上班

(2)请假必须提前向护理部提出，并递交请假条，经批准后方可休息。

(3)病假必须出具医院证明。

(4)事假在请假前需安排好工作及接替人员后，方可休息。

(5)如未经许可并违反请假制度，按旷工处理。

(6)累计旷工超过三天者，按自动离岗处理。

7、负责新招员工的岗前培训。

驻点陪护主管岗位职责

- 1、热爱本职工作，有工作责任心。
- 2、上班时间必须身着工作衣，佩戴工牌。
- 3、服从护士长的行政领导和业务指导，积极配合上级领导开展工作。
- 4、熟悉护理员专业技能，熟练掌握护理员的工作标准，能指导下级护理员开展工作。
- 5、以身作则，团结组员开展工作。
- 6、遇到问题及时向护士长和陪护经理汇报。
- 7、不准向组员和家属索取钱、财物等。
- 8、工作时间内不得擅自离职、窜岗。
- 9、严格遵守请、休假制度。
- 10、按照规定的排班表上班。
- 11、请假必须提前向陪护经理提出，并递交请假条，经批准后方可休息。病假必须出具医院证明。

附件 4

护理员管理制度

1、护理员要严格遵守公司及医院各项规章制度，不得玩手机，本着为病人服务、让家属放心的原则，给病人/病人（老人）提供精心的生活照料和护理。

2、护理员必须经过体检、岗前培训、考核合格后，方能上岗。体检表、身份证复印件、护理员上岗考核确认表必须交护理部备案。

3、护理员必须服从护理部和病区的管理规定，在护士长的领导和责任护士的指导下进行工作。

4、上班穿工服，服装要整洁，不得穿拖鞋，不得干私活；在病房不能嬉笑打闹、不准喝酒，不准吸烟，不准带无关人员在病房闲逛或病房内留宿。

5、在工作中使用文明用语，动作、说话轻柔、态度和蔼、平易近人，不得与病人及家属发生争吵。

6、对病人/病人（老人）的身体状况和兴趣爱好、生活习惯要有一定的了解，要有四心；即：爱心、关心、热心、耐心为病人提供优质服务。

7、在护士长指导下，对每位病人采取适当的安全保护措施，严防发生坠床、烫伤、跌伤、走失、自杀等现象。

8、不得向病人及其家属暗示或索要钱、物，不乱吃病人及其家属的食品，不准偷吃病人的饭菜，不得挪用病人及其家属的钱占为己用；不得占用病人及家属东西，家属带来的东西应妥善保管。

9、保持病房的整洁、安全，保持柜内物品的整洁无蟑螂和老鼠屎。

10、护理员不准执行任何医疗护理操作，如换补液、吸痰、拔管等。但有责任随时检查是否通畅、脱落，发现问题及时报告护士处理。

11、护理员不准随便给家属讲解病人（老人）/病人的病情。

12、护理员不准打骂、虐待、冷暴力对待病人（老人）。注意保护病人（老人）/病人的隐私。

13、不准随便进入医生办公室、治疗室、值班室、护士站等工作场所，不得翻阅病历和其他医疗文件。

14、认真完成本职工作，严格遵守工作时间，不准脱岗和串岗，有事提前通知病人家属、护理员组长及做好妥善工作安排。

15、注意用电安全，严禁使用电炉、电饭锅、电水壶等煮饭、煮菜。

16、每天下午三点前必须到洗衣房领回所管辖病人/病人（老人）的衣服，不得擅自私藏科室的被服。

附件 5

护理员工作质量考核标准

	考核内容	相关考核标准
个人卫生	个人卫生	1. 头发凌乱有异味、身上未及时洗澡有异味。发现一次扣 10 元 2. 指(趾)甲未及时修剪。发现一次扣 10 元
仪容仪表	着装得体	1. 每发现一次未穿工作服扣 10 元。 2. 工作服不整洁、有异味扣 5 元
工作态度	态度和蔼 礼貌待人 用语规范文明	1. 对辱骂、刁难病人(老人), 不尊重智障病人(老人) 每次每项扣 100 元 2. 玩手机发现一次扣 20 元 3. 向病人/病人(老人)、家属索取红包、财物, 没收钱财罚款 200 元
	工作积极主动	1. 发现一次怠慢病人(老人) 的行为扣 50 元 2. 怕脏、怕累、怕麻烦的各扣 10 元 3. 不完成临时性的工作安排, 每次扣 20 元 4. 不服从管理每次扣 20 元
	遵守劳动纪律 坚守岗位 不干私活	1. 擅自离岗、串岗每次扣 30 元 2. 未经主管、家属同意私自找人顶班扣 10 元 3. 干私活每次扣 20 元 4. 病人/病人(老人)、家属有效投诉每次扣 100 元
	服从安排 文明陪护	1. 每发生一次无理顶撞管理者现象扣 20 元, 不参加学习、会议扣 20 元 2. 护理员之间互相谩骂、打架发现一次扣 100 元
护理质量	擦洗身体	1. 每天定时给病人擦身、洗手、洗脚, 发现一例病人身体、手、脚有污垢扣异味大扣 20 元(特殊情况除外) 2. 病人(老人)洗头、洗澡视气温而定, 一般冬季 2-3 天洗一

	考核内容	相关考核标准
		次, 夏天每天洗澡, 一次没做到扣 10 元
	床单整洁 床下无杂物	1. 床单位有污垢、不整洁每发现一例扣 10 元 2. 床下无杂物, 仅放手套。发现杂物多一次扣 10 元
	床头柜与衣柜	1. 床头柜上物品摆放不整洁、有多余杂物发现一次扣 10 元 (特殊情况除外) 2. 床头柜和衣柜内整齐, 发现有蟑螂、老鼠屎每次扣 10 元
	便器使用及清洁	1. 便器内外发现一次不清洁扣 10 元 2. 使用后发现一次未及时撤离扣 5 元, 未定时消毒发现一次扣 5 元 3. 发现便器有破损扣 20 元
	保持病人口腔 清洁及卫生	患者口臭、面部有污垢不清洁发现一次扣 10 元
	头发整齐无异 味	每发现一例患者头发凌乱、有异味, 扣 10 元 (特殊情况除外)
	皮肤无新增破 损、压疮	因未及时翻身, 发现一例患者新增皮肤破损、新生压疮扣 50 元
	导管保持畅通 无扭曲、无受 压	1. 发现一次导管扭曲、受压、脱落扣 10 元 2. 发现一次导管异常未及时报告扣 10 元
	体位舒适 及时翻身	发现没定时为病人 (老人) 翻身每次扣 10 元
	修剪指 (趾) 甲、乱胡须	发现一例患者指 (趾) 甲未及时修剪扣 10 元
	会阴部清洁干 燥	1. 发现一例患者会阴部有尿、尿、污垢未及时清理、有异味每次扣 10 元

	考核内容	相关考核标准
		2. 发现一次不及时更换尿片和大便, 每次扣 20 元 3. 发现协助/帮助病人(老人)大小便和更衣不关门, 一次扣 20 元
	衣着	1. 发现一例病人(老人)的衣着有污垢、有异味、不清洁每次扣 10 元 2. 发现一次病人(老人)光着身子睡在被子里扣 10 元
	治疗期间看护	1. 患者输液过程中, 对未及时按铃呼叫者, 视情况轻重扣 5-20 元 2. 私自给病人/病人(老人)吸痰、拔点滴、吸氧等操作每项每次扣 100 元
协助进餐	餐前	1. 每发现一次餐具不卫生扣 10 元 2. 发现协助用餐不洗手每次扣 10 元
	餐中	1. 每发现一例饮食温度不宜、喂饭姿势不正确、不耐烦、动作粗每项每次扣 20 元 2. 鼻饲没按要求操作发现一次扣 30 元
	餐后	1. 餐后未及时撤走餐具或未及时清洗扣 10 元。 2. 餐后没给病人(老人)抹嘴和抹手扣 10 元
相关人员评价	护工组长	楼层护工组长管理工作不到位, 发现一次扣 20 元
	患者/家属	患者/家属有效投诉一次扣 20 元
	护士/护士长	有效投诉, 每次扣 50-500 元
特别处罚	偷窃行为	每发现一起偷窃行为罚 20-200 元, 没收全部所得收入, 同时移交公安部门处理
	打病人(老人)	打病人(老人)第一次扣 200 元, 第二次由乙方辞退
	分吃病人(老人)饭	吃病人(老人)餐、将病人(老人)买饭的钱占为己有、将 2 个病人(老人)的饭分给 3 个人吃, 第一次扣 500 元, 第二次

	考核内容	相关考核标准
		由成交供应商立即辞退
陪护 安全	保证患者安全	因看管疏忽，患者/病人（老人）发生坠床、跌倒、走失产生的医疗费用等一切费用由护理员全权负责赔偿

附件 6

鉴定管理小组职责

- 1、负责对全院病区的护理员在护理病人（老人）过程发生的有争议的不良事件，如跌倒、坠床、烫伤、骨折等，进行鉴定。
- 2、鉴定小组成员需本着公平、公正、公开的原则，为保护双方利益，对事件做出科学、可行的结论。
- 3、科室护理员一旦发生有争议的不良事件，本楼层的护理组长 24 小时内口头上报科室护士长、护理部和公司。
- 4、鉴定小组接到科室事件报告后，鉴定小组所有成员 2 个工作日内到现场进行评估，评估后 2 个工作日内将结果报给乙方和甲方护理部。
- 5、护理员具体赔偿原则按照合同要求执行。
- 6、鉴定管理小组定期对科室护理员进行督查，每年对陪护公司进行年度考核。

附件 7

服务应急职责

为保障陪护服务过程中的有序性，及时应对陪护过程中由于突发事件给医院、病人（老人）及家属造成纠纷和损失，把风险降到最低限度，特制定以下服务应急预案。

一、乙方常态管理应急流程

1、乙方确保 24 小时有管理人员值班，遇到突发事件如陪护投诉、纠纷和病人（老人）意外受伤等，管理人员需 30 分钟内到场处理，值班人员保证 24 小时电话畅通。

2、接到科室、家属或病人（老人）投诉，首先由乙方指定人负责接待处理，并 24 小时内向护理部汇报，对难以解决的事件，医院护理部可协助调解处理。

3、遇到科室在短时间内收住多个病人（老人）、护理员突然需休假/辞职等情形，陪护公司需及时调配人员顶班，确保科室正常工作运作。

二、常见病人（老人）发生意外处理流程**1、病人（老人）跌倒/坠床的应急预案**

(1)病人（老人）不慎坠床跌倒，护理员立即报告医生、护士，进行现场评估处理，积极配合医务人员的处理方法，不能自作主张搬动/处理患者。

(2)发生跌倒/坠床时，陪护人员按流程上报，即 1 小时内向楼层班组长报告→班组长 2 小时报告主管→6 小时主管报告公司经理→经理 6 小时内报告护理部。

(3)责任的划分有争议时，乙方经理 2 个工作日内上报医院鉴定小组裁决。

2、发生误吸应急预案

(1)当病人（老人）出现误吸时，要立即扶托病人，使其弯腰低头，下颌靠近胸前。同时在病人肩胛骨之间快速连续拍击，迫使食物残渣咳出；效果不佳时，立即施行海姆立克疗法救治病人，同时呼救医务人员或身边人施救。

(2) 紧急按响呼叫铃、大声呼救或叫其他人帮忙通知医生护士。

(3) 护工及时清理口腔内痰液、呕吐物等。

(4) 请示医务人员是否尽快通知家属，不允许随便、不属实向家属传达事情经过。

3、当病人（老人）发生躁动时的紧急预案

(1) 发现病人（老人）躁动，护理员立即上护栏保护，同时通知医务人员。

(2) 协助医务人员向家属解释使用约束带约束的必要性，防止发生意外。

4、患者私自外出或外出不归时的应急预案

(1) 护理员发现病人（老人）私自外出后分别立即通知管床护士、护工组长或护士长。不能私自打电话通知家属。由科室护士长负责通知家属。

(2) 积极协助护士长组织人力集体寻找。

(3) 病人（老人）回来后立即告知管床护士、护工组长或护士长。

(4) 若病人（老人）请假外出 24 小时未归，立即告知管床护士、护工组长或护士长，听从科室/乙方决定。由乙方/医院报警协助寻找。如果 2 天内无法找到，陪护需两人以上集体清理病人（老人）物品如贵重物品、钱等，做好登记上交科护士长暂时保管。

5、病人（老人）病情突变时的应急预案

(1) 护理员立即通知值班医生和值班护士。

(2) 不能随便通知病人（老人）家属，何时报告家属听从科室医生护士安排。

(3) 家属来到医院时，不能随便与家属讲解抢救过程和病情。

6、引流管脱落的应急预案

(1) 如果护理员在翻身、巡视过程中或其他情况发现病人（老人）管道脱落，立

即告知管床护士或护士长。

(2) 护理员现场守在床边，把没完全脱落的管道固定好，等医务人员来处理。

(3) 安慰病人（老人）不要慌张。

7、失窃的应急预案

(1) 护理员发现自己或病人（老人）东西、钱财失窃，保护好现场。

(2) 立即告知管床护士、护工组长或护士长。

(3) 护士长接到报告后立即报告医院保卫科，医院根据情况酌情报警。

(4) 积极配合好警察或医院进行调查。

8、火灾的应急预案

(1) 护理员立即报告值班医生护士，马上将病人（老人）转到安全地方。

(2) 撤离时使用安全通道，用毛巾打湿捂住病人（老人）口鼻，切勿乘电梯，防止因断电致撤离不成功。

(3) 护理员组长立即向乙方经理和护士长汇报，组织护理员有序疏散病人（老人）。

9、停水和突然停水的应急预案

(1) 护理员接到停水通知后，做好停水准备，告诉病人（老人）/家属停水时间。

(2) 给病人（老人）备好生活用水和饮用水，同时尽可能多备生活用水。

(3) 遇到突然停水，立即报告值班医生护士、护理员组长和护士长。

10、停电和突然停电的应急预案

(1) 护理员接到通知停电后，通知科室护士长，协助科室做好停电准备，准备应急灯、手电筒、蜡烛等。

(2) 遇到突然停电，应开启应急灯、电筒，安抚病人（老人），尽量不走动，确

保安全。

11、护理员发生针刺伤的应急预案

- (1) 当发生针刺伤后，应当在伤口旁端轻轻挤压，尽可能多挤出伤口处的血液。
- (2) 再用肥皂液和流动水进行冲洗。
- (3) 禁止进行伤口的局部按压。
- (4) 伤口冲洗后应当用消毒液，2%碘酊或 75%酒精消毒。
- (5) 及时向护工组长、乙方经理和护士长汇报。
- (6) 如果病人（老人）是乙肝、丙肝或 HIV 阳性者，要 24 小时进行抽血化验。
- (7) 科室护士长填表上报到医院的院感科，必要时进行预防用药。院感科人员会跟踪护理员受伤情况。
- (8) 护工发生如针刺伤等职业暴露，费用由公司负责。

附件 8

陪护形式家属确认表及陪护形式改变家属确认表
普通病房 陪护形式家属确认表

科室		时间	
病人姓名		床号	
病区推荐陪护形式	根据病人病情, 建议选择 ☐ 1 陪 1 , ☐ 1 陪 2 , ☐ 1 陪 3 , ☐ 1 陪 4 , ☐ 1 陪 6 , 陪护形式。		
家属的选择	☐ 1 陪 1 , ☐ 1 陪 2 , ☐ 1 陪 3 , ☐ 1 陪 4 , ☐ 1 陪 6 陪护形式。		
家属确认		确认时间	

普通病房 陪护形式改变家属确认表

科室		时间	
病人姓名		床号	
原陪护形式		现陪护形式	
陪护形式改变原因			
家属确认		确认时间	

注:

- 1、形式:指 1 陪 1、1 陪 2、1 陪 3、1 陪 4、1 陪 6, 五种形式。
- 2、式选择: 选择改形式在相对应的框内打“√”, 不选择改形式在相对应的框内打“×”。

陪护形式家属确认表及陪护形式改变家属确认表

老年病区 陪护形式家属确认表

科室		时间	
病人姓名		床号	
病区推荐陪护形式	根据病人病情建议选择 ☐ 1 陪 1 , ☐ 1 陪 3 , ☐ 1 陪 4 , ☐ 1 陪 6 , 陪护形式。		
家属的选择	☐ 1 陪 1 , ☐ 1 陪 3 , ☐ 1 陪 4 , ☐ 1 陪 6 , 陪护形式。		
家属确认		确认时间	

老年病区 陪护形式改变家属确认表

科室		时间	
病人姓名		床号	
原陪护形式		现陪护形式	
陪护形式改变原因			
家属确认		确认时间	

注:

- 1、形式:指 1 陪 1、1 陪 3、1 陪 4、1 陪 6, 四种形式。
- 2、形式选择: 选择改形式在相对应的框内打“√”, 不选择改形式在相对应的框内打“×”。

第三篇 供应商须知

一、磋商须知前附表

项目	内容	说明与要求
1	资金来源	财政资金
4	合格的供应商	详见《第一篇 磋商邀请书》第六点内容
	关于联合体	本项目不允许联合体磋商。
6.2	踏勘现场	采购人不组织踏勘现场；
7.3	定义	(1) 采购人：江门市第二人民医院； (2) 采购代理机构：广东远东招标代理有限公司。
8	磋商文件的澄清	1. 采购人不统一组织答疑会； 2. 供应商询问和质疑期限：成交供应商公示期间或者自期满之日起七个工作日内以书面形式（加盖供应商公章）的原件向采购人或者采购代理提出质疑； 3. 供应商在法定质疑期内针对同一采购程序环节的质疑内容须一次性提出质疑； 4. 采购人澄清、修改成交供应商期限：澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人或者采购代理机构应当在磋商截止时间至少 5 日前。
10.4	实质性条款	实质性条款包括标有“★”的条款、标的、报价要求、服务期/工期等。
11	响应文件	1. 响应文件由自查表、商务响应文件、技术响应文件、经济文件四部分组成，合编成一本响应文件； 2. 报价信封（首次）一份； 3. 电子文件一份（要求光盘介质，WORD 格式，不留密码，无病毒，不压缩，内容应与供应商打印产生的纸质响应文件内容一致，

项目	内容	说明与要求
		如有不同，以纸质响应文件为准）。
12	磋商报价	报价应为实施本项目所需各项费用，包括且不仅限于人工费、材料费、机械费、管理费、利润、项目措施费、规费、税金风险、责任等各项应有费用，采购人将不支付任何额外费用，供应商报价时应作相应考虑。 报价必须满足本采购文件第二篇《用户需求书》中“一、服务收费价格”中第1款“老年病科服务收费价格要求”及“非老年病区服务收费价格要求”的要求，未满足的（包括且不仅限于超出限价等），视为无效响应处理。
13.2	证明供应商的合格性的证明文件	详见第一篇《磋商邀请书》
15.1	磋商保证金	本项目不收取磋商保证金，供应商如有违规行为的，按诚信管理有关规定处理。
16.1	磋商有效期	递交响应文件截止日后 90 天内有效。
17.1	响应文件份数	1. 响应文件由自查表、商务技术文件、经济文件三部分组成，合编成一本响应文件。 （1）响应文件一式三份，其中，一份正本，二份副本。（成交供应商须在中标后再单独提供二份副本） （2）响应文件密封包封为 1 包（内含响应文件正本及副本） 2. 报价信封（首次）一份。 （1）报价信封（首次）密封包封为 1 包（内含报价信封（首次）1 份，银行进帐单复印件 1 份（如有），退还保证金声明原件 1 份（如有），响应文件电子文件 1 份）
18.1	响应文件的	详见《磋商邀请书》

项目	内容	说明与要求
	递交、接收和密封	
22.1	磋商时间、地点	详见《磋商邀请书》
24.1	磋商小组	磋商小组成员共 3 人：技术、经济等方面的专家由政府采购专家库中随机抽取确定。
24.3	评审方法	综合评分法
36	履约保证金	为保证成交供应商向采购人提供的住院病人陪护服务，具备本项目协议采购人所要求的质量标准和服务内容，以及由于成交供应商和成交供应商工作人员因工作质量和工作满意度低于考核标准，而产生的采购人对成交供应商处罚有可操作的资金保障，或者先行垫付成交供应商或其工作人员由于工作疏忽给第三方造成的损害赔偿。 缴纳时间：在双方签订合同后 5 个工作日内 缴纳金额：¥500000.00 元 退还时间：如在协议履行期间因成交供应商违约导致服务质量保证金部分扣除，成交供应商需在 5 个工作日内将扣除的服务质量保证金补齐。在双方协议到期后或解除协议后，如成交供应商无违约行为及没有造成采购人经济损失的，合同期满后，双方确定成交供应商已付清护理费给护理员、结清采购人管理费后 5 个工作日内，由采购人将履约保证金无息归还给成交供应商。
37.1	成交服务费	成交供应商在领取《成交通知书》前须向采购代理机构交纳成交服务费，该成交服务费按定额收取，收取金额为¥8000.00 元。

二、磋商须知

（一）总则

- 1 资金来源：详见《磋商须知前附表》。
- 2 磋商适用范围：本成交供应商适用于本项目采购邀请中所述项目的采购。
- 3 磋商适用的法律：**本次采购并非政府采购，不纳入政府采购范畴，按采购人内部控制制度执行，并对政府采购要求进行参考**，主要参考法律法规为《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》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》及国家采购相关法规。
- 4 合格的供应商
 - 4.1 符合磋商文件规定的资格要求及特殊条件要求，合格供应商的条件详见《磋商须知前附表》的“证明供应商的合格性的证明文件”。
 - 4.2 供应商必须按《中华人民共和国政府采购法》及国家和地方政府采购相关法规的规定进行磋商响应。
 - 4.3 供应商应在响应文件中递交之前三年内有无在经营活动中没有重大违法记录。
 - 4.4 不同的供应商之间有下列情形之一的，不接受作为参与同一采购项目竞争的供应商：
 - （1）彼此存在投资与被投资关系的；
 - （2）彼此的经营者、董事会（或同类管理机构）成员属于直系亲属或配偶关系的；
 - （3）法律规定的其他情形。
 - 4.5 本项目不允许联合体磋商。
 - 4.6 为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。
- 5 纪律与保密事项
 - 5.1 供应商不得相互串通磋商报价，或以不正当的手段妨碍、排挤其他供应商，扰乱采购市场，破坏公平竞争原则，不得损害采购人或其他供应商的合法权益，供应商不得以向采购人、磋商小组成员行贿或者采取其他不正当手段谋取中标。

- 5.2 获得本磋商文件者，应对文件进行保密，不得用作本次磋商以外的任何用途。
- 5.3 由采购人向供应商提供的图纸、详细资料、样品、模型、模件和所有其他资料，被视为保密资料，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。
- 5.4 除供应商被要求对响应文件进行澄清外，在确定成交供应商之前，供应商不得与采购人就磋商价格、磋商方案等实质性内容进行谈判，也不得私下接触磋商小组成员。
- 5.5 从递交响应文件截止之日起至授予合同期间，在响应文件的审查、澄清、比较和评价阶段，供应商试图对磋商小组和采购代理机构施加任何影响或对采购人的比较及授予合同的决定产生影响，都可能导致其响应文件被拒绝。
- 6 其它说明
- 6.1 磋商费用：不论磋商结果如何，供应商应承担自身因响应文件编制、递交及其他参加本采购活动所涉及的一切费用，采购人对上述费用不负任何责任。
- 6.2 踏勘现场
- (1) 供应商应按本《磋商须知前附表》所述时间和要求对项目所在地及周围环境进行踏勘，供应商应充分重视和仔细地进行这种考察，以便获取那些须供应商自己负责的有关编制响应文件和签署合同所涉及现场所有的资料。一旦中标，这种考察即被认为其结果已在中标文件中得到充分反映。考察现场的费用由供应商自己承担。
- (2) 采购人向供应商提供的有关现场的数据和资料，是采购人现有的能被供应商利用的资料，采购人对供应商做出的任何推论、理解和结论均不负责任。
- (3) 经采购人允许，供应商可为踏勘目的进入采购人的项目现场。在考察过程中，供应商及其代表必须承担那些进入现场后，由于他们的行为所造成的人身伤害（不管是否致命）、财产损失或损坏，以及其他任何原因造成的损失、损坏或费用，供应商不得因此使采购人承担有关的责任和蒙受损失。

（二）磋商文件

7 磋商文件的构成

7.1 磋商文件包括：

第一篇 磋商邀请书

第二篇 用户需求书

第三篇 供应商须知

第四篇 评审工作大纲

第五篇 合同条款格式

第六篇 响应文件格式

7.2 供应商应认真阅读、并充分理解磋商文件的全部内容（包括所有的补充、修改内容、重要事项、格式、条款和技术规范、参数及要求等）。

7.3 本磋商文件使用的词语有如下定义：

- （1） “采购人”系指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织，本项目的采购人是江门市第二人民医院。
- （2） “采购代理机构”系指广东远东招标代理有限公司。
- （3） “供应商”系指响应采购、参加磋商竞争的在中华人民共和国境内注册登记的法人或其他合法组织。
- （4） “成交供应商”系指由磋商小组评审推荐，经法定程序确定获得本项目中标资格的成交供应商。
- （5） “磋商小组”系指依法组建，负责本次采购的评审工作机构。
- （6） “甲方”系指在合同条款中指定的采购人。
- （7） “乙方”系指在合同条款中指定的本合同项下提供工程和相关服务的公司或实体。
- （8） “磋商文件”系指由采购代理机构发出的本磋商文件，包括全部章节和附件。
- （9） “响应文件”系指供应商根据本磋商文件向采购代理机构提交的全部文件。
- （10） “书面函件”系指手写、打字或印刷的函件，包括电传、电报和传真。

- (11) “合同”系指由本次采购所产生的合同或合约文件。
- (12) “日期”系指公历日。
- (13) “时间”系指北京时间。
- (14) “货物”系指供应商须向采购人提供的符合磋商文件要求的货物等，其来源地均应为中华人民共和国或与中华人民共和国有官方贸易关系的国家或地区。磋商文件中没有提及采购货物来源地的，根据《政府采购法》的相关规定均应是本国货物，优先采购自主创新、节能、环保产品。磋商的货物必须是合法生产的符合国家有关标准要求的全新原厂生产的产品，并满足政府磋商文件规定的规格、参数、质量、价格、有效期、售后服务等要求。所有国内制造的货物必须具备出厂合格证和相关检测报告；所有进口货物必须均为合法正当渠道进口的且具备原产地证明、中国商检证明及合法进货渠道全套单证。在验收货物时，成交供应商必须提供上述全部相关资料及证明文件。
- (15) “安装、服务”系指磋商文件规定卖方须承担的安装、调试、技术协助、校准、培训以及其它类似的服务。
- (16) “工程”系指磋商文件的图纸、工程量清单、用户需求所要求的卖方必须承担的工程项目及相关服务
- (17) “实质性响应”系指符合磋商文件的实质性要求、条款、条件和规定，且没有不利于项目实施质量效果和服务保障的重大偏离或保留。
- (18) “重大偏离或保留”系指影响到磋商文件规定的范围、质量和性能或限制了采购人的权利和供应商义务的规定，而纠正这些偏离将影响到其它供应商的公平竞争地位。

7.4 知识产权

供应商必须保证，采购人在中华人民共和国境内使用磋商货物、资料、技术、服务或其任何一部分时，享有不受限制的无偿使用权，不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律或经济纠纷。如供应商不拥有相应的知识产权，则在磋商报价中必须包括合法获取该知识产权的一切相关费用。

8 磋商文件的澄清

- 8.1 供应商对本磋商文件如有技术和商务的疑问，请按磋商邀请书中载明的邮政地址以书面形式（包括信函或传真等（应加盖公章），下同）向采购代理机构提出澄清要求，采购代理机构对在递交首次响应文件截止时间五日前收到的任何澄清要求以书面形式予以答复。超出上述截止时间提出的任何疑问，采购代理机构可不予答复。
- 8.2 根据需要，采购代理机构和采购人可组织相关专家在《磋商须知前附表》规定的时间和地点召开磋商答疑会，解答供应商在此之前以书面或当场提出的对磋商文件的澄清要求，随后以书面形式通知本磋商文件的所有收受人。答疑或澄清文件作为磋商文件的组成部分，如与磋商文件的内容不一致的，以答疑或澄清文件的内容为准。
- 8.3 供应商在规定的时间内未对磋商文件澄清或提出疑问的，采购代理机构和采购人将视其为无异议。对磋商文件中描述有歧义或前后不一致的地方，磋商小组有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个供应商。
- 8.4 采购过程中的一切修改文件或补充文件一旦确认后与磋商文件具有同等法律效力，供应商有责任履行相应的义务。
- 9 磋商文件的修改
- 9.1 在递交响应文件截止日期前的任何时候，无论何故，采购代理机构可主动地或在答复供应商提出澄清的问题时对磋商文件进行修改。
- 9.2 磋商文件的修改将以书面函件形式通知所有购买磋商文件的供应商，并对其具有约束力。供应商在收到上述通知后 24 小时内应立即以书面形式（应加盖公章）向采购代理机构确认，逾期不提交书面确认的，视为已确认。
- 9.3 为使供应商在准备响应文件时有合理的时间考虑磋商文件的修改，采购代理机构可酌情推迟本项目递交响应文件截止日期，但应发布公告并书面通知所有购买磋商文件的潜在供应商。

（三） 响应文件的编制

10 磋商使用的文字及度量衡单位。

10.1 供应商应仔细阅读磋商文件的所有内容，并按磋商文件的规定及附件要求的内容和格式，提交完整的响应文件，并保证所提供全部资料的真实性，所有不完整的磋商文件将被拒绝。

10.2 响应文件使用的度量衡单位采用中华人民共和国法定计量单位。

10.3 供应商提交的响应文件以及供应商与采购代理机构就有关磋商的所有来往函电均应使用中文。供应商提交的支持文件或印刷的资料可以用另一种语言，但相应内容应附有中文翻译本，对不同文字文本响应文件的解释发生异议的，以中文文本为准。对中文翻译有异议的，以权威机构的译本为准。

10.4 磋商文件中，供应商须对所有实质性条款进行响应，供应商若有一项未响应或不满足，将按无效响应处理。

实质性条款包括标有“★”的条款、标的、报价要求、服务期/工期等。

10.5 磋商文件中，如标有“▲”的条款均为评审的重要评分指标，供应商若有部分“▲”条款未响应或不满足，将导致其响应性评审严重扣分。

10.6 供应商应对磋商内容提供完整的、详细的、清晰的技术说明，如供应商对指定的技术要求建议做任何改动，应在响应文件中清楚地注明；供应商对磋商文件的对应要求应当给予唯一的响应。技术参数要求中标注有具体数值要求的，供应商必须在技术规格响应表中标注实际数值，不标注数值者视为不响应。供应商应在响应文件中提供磋商产品彩页或相应技术参数的厂家使用说明书复印件作为技术证明文件，否则磋商小组有权视相应技术参数响应不符合采购要求。（如厂家的产品使用说明书为英文版，请同时提供中文版）

10.7 供应商响应采购需求应具体、明确，含糊不清、不确切的，或伪造、变造证明材料的，按照不完全响应或完全不响应处理。构成提供虚假材料的，移送监管部门查处。

10.8 供应商对磋商文件的商务合同不允许实质性偏离。

10.9 资格文件视为响应文件不可分割的一部分，供应商应提供相关证件、证明文件的复印件，否则，磋商小组有权不予采信。评审结果确定后，采购代理机构将按照采购人的要求通知磋商小组推荐的第一成交候选人在 2 个工作日内，按磋商文件中所列需要核对原件的资料，包括相关证件、证明文件、合同、成交通知书或验收报告等的原件送采购人核对与响应文件中的复印件是否一致。供应商的相关证件、证明文件、合同和其他文件的原件、复印件没有按磋商文件规定提交或提交的原件与复印件不一致的，其响应无效。

10.10 响应文件按规定加盖的供应商公章必须为企业供应商公章，且与供应商名称一致，不能以其它业务章或附属机构章代替。

11 响应文件的组成

11.1 响应文件由自查表、商务技术响应文件、经济文件组成，三部分合编成一本文件（格式见第六篇响应文件格式）。

第一节、自查表

第二节、经济文件

第三节、商务响应文件

第四节、技术响应文件

11.2 报价信封（首次）

11.3 供应商编制响应文件必须包括但不限于上述内容。

12 磋商报价

12.1 本次采购必须对该项目的全部内容进行报价，少报漏报将导致其无效。

12.2.1 响应文件要按顺序合编成一本。

12.2.2 供应商应按照磋商文件中的需求、设计文件、有关要求及项目现场实际情况和拟定的实施方案等，并根据本单位的企业定额和市场价格进行磋商报价的编制，自行报价、承担风险。

12.2.3 本项目磋商前，供应商自行进行现场踏勘，各供应商应勘察项目现场及周围环境、地形、地貌、水文、交通等情况，以获得一切可能影响到磋商的直接资料。供应商应针对现场情况编制设计方案，并在计算和填写磋商报价时考虑现场情况的影响。

- 12.2.4 供应商在磋商时，必须综合考虑有关费用，并计入磋商报价中。
- 12.2.5 供应商在磋商时，必须考虑项目保险费，并计入磋商报价中，在项目实施前应办理相关保险。
- 12.2.6 供应商的磋商报价不得高于最高限价，也不得低于企业自身成本。供应商对磋商报价的所有优惠（降价、让利等），均应当反映在具体清单项目或其综合单价的报价上，不得以磋商总价金额方式进行优惠（降价、让利等）。
- 12.3. 供应商可先到项目现场踏勘以充分了解位置、情况、道路及任何其他足以影响承包价的情况，任何因忽视或误解项目现场情况而导致的索赔或工期延长申请将不被批准。
- 12.4 供应商在中标并签署合同后，合同期限内出现的任何遗漏，均由成交供应商负责，采购人将不再支付任何费用。
- 12.5 供应商所报的磋商报价在合同执行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更。任何包含价格调整要求的磋商被认为是非实质性响应而予以拒绝。
- 12.6 除磋商文件中另有规定，本次采购不接受选择性报价及备选方案，否则将被视为无效响应。
- 12.7 本次采购实行“最高限价”制度。供应商的磋商报价高于采购预算的，该供应商的响应文件将被视为非响应性报价予以废标。
- 12.8 供应商必须以人民币报价，以其它货币标价的报价将予以拒绝。响应文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准；单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价。
- 13 证明供应商的合格性的证明文件
- 13.1 根据第 13.2 款规定，供应商须提交证明其有资格进行磋商和有能力履行合同的文件，作为响应文件的一部分。
- 13.2 供应商提供的履行合同的资格证明文件：详见《磋商须知前附表》的“证明供应商的合格性的证明文件”。
- 14 证明项目和服务的合格性并符合磋商文件规定的声明文件

- 14.1 供应商须提交证明其所提供的工程和服务的合格性并符合磋商文件规定的声明文件，作为响应文件的一部分。
- 14.2 证明项目和服务与磋商文件的要求相一致的文件可以是文字资料、图纸和数据资料。
- 14.3 为说明第 14.1 款的规定，供应商应注意本磋商文件在《用户需求书》中对服务、技术要求所描述的特征或说明等仅系说明并非进行限制，供应商按行业技术和以往的服务经验，供应商可提出替代方案，但该替代方案应相当于或优胜于《用户需求书》中的规定，合格优质的完成采购内容和包含的全部实际工序及服务，以使采购人满意。
- 15 磋商保证金（如有）
- 15.1 磋商保证金金额和缴纳方式：详见《磋商须知前附表》。
- 15.2 磋商保证金是用于保护本次采购免受供应商的行为而引起的风险，根据第 15.7 款规定，予以没收磋商保证金。
- 15.3 磋商保证金以银行转账、电汇等非现金方式（采购代理机构不接受现金方式，同时不接受以现金、个人帐户、分支机构帐户转入保证金帐户的方式）提交，支付人必须为本项目供应商。若以银行转账、电汇方式提交时应在用途栏注明本项目项目编号、分包编号（如有），并且确保于《磋商须知前附表》规定的保证金缴纳截止时间前汇入指定的银行帐户（汇错账号造成未按时汇入的作废标处理）。未按照上述方式提交磋商保证金的，其响应文件将作为无效予以拒绝。
- 15.4 凡没有根据本须知的规定提交磋商保证金的响应，将被视为非响应性予以拒绝。
- 15.5 未成交供应商的磋商保证金，将在发出《成交通知书》之日起五个工作日内原额退还（以先到的时间为准，保证金不计利息）。
- 15.6 成交供应商的磋商保证金的退还必须同时满足以下要求，并提供合同及成交服务费支付证明文件到采购代理机构办理退还手续（无息退还），成交供应商逾期办理的，采购代理机构不承担迟延退款责任。
- (1) 成交供应商按本须知的规定签订了中标合同；
- (2) 成交供应商按本须知的规定交纳了履约保证金（如有）；

(3) 成交供应商按本须知的规定支付了成交服务费。

15.7 下列任何一种情况发生时，磋商保证金将被没收，因此而造成采购人的损失须由供应商承担：

- (1) 供应商在磋商文件规定的磋商有效期内撤回其响应文件；
- (2) 成交供应商在规定期限内未能根据供应商须知的规定签订合同；
- (3) 中标后未按磋商文件中的规定缴付成交服务费；
- (5) 有违反国家有关法律法规的行为。

16 磋商有效期

16.1 响应文件应在《磋商须知前附表》规定的时间内保持有效。磋商有效期比规定时间短的将被视为非响应性而予以拒绝。

16.2 成交供应商的响应文件作为合同附件，合同失效时同时失效。

16.3 在特殊情况下，采购代理机构可于磋商有效期满之前要求供应商同意延长有效期。要求与答复均应为书面形式往来。供应商可以拒绝上述要求而其磋商保证金不被没收。对于同意该要求的供应商，既不要求也不允许其修改响应文件，但将要求其相应延长磋商保证金的有效期。第 15 款磋商保证金的有关规定在磋商保证金延长期内仍适用。

17 响应文件的式样和签署

17.1 供应商应准备响应文件一份正本和《磋商须知前附表》规定的副本份数，每一份响应文件均需编上页次，装订成册（不允许使用活页夹），并要明确注明“正本”或“副本”字样，一旦正本和副本发现差异，以正本为准。所有响应文件必须封入密封完好的信封或包装，封口加盖供应商公章。

17.2 响应文件正本和副本须打印或用不褪色墨水书写，由供应商法定代表人或其授权代表签字，后者须将“法人授权委托书证明书”以书面形式附在响应文件中。副本文件可由正本文件复印而成。

17.3 响应文件须由供应商的合法授权代表正式签署，供应商除可对响应文件的错处作必要修改外，响应文件中不许有加行、涂抹或改写。任何涂改或修正（如有）须由原签署人签字确认，并加盖供应商公章。

- 17.4 响应文件的[正本]及所有[副本]的封面均须由供应商加盖供应商公章。
- 17.5 响应文件的封面应注明“采购项目名称、项目编号、供应商名称、磋商日期等”。
- 17.6 电子文件用光盘介质储存，并密封于“报价信封（首次）”内。
- 17.7 电报、电传、传真的响应概不接受。

（四） 响应文件的递交

18 响应文件的密封和标记：

- 18.1 供应商应将响应文件（不含报价信封（首次））密封在不透明的外层封装中。
- 18.2 报价信封（首次）应单独密封并加盖供应商公章，与响应文件一同提交。
- 18.3 响应文件密封封装标记：外层密封封装表面应正确标明供应商名称、地址、项目名称、包号（如有）、响应文件名称、并注明响应文件递交截止时间之前不得开封（在封口位置的封条上标注注明），封口位置须加盖供应商公章；
- 18.4 如果因密封封装未按本款规定密封和标记，导致采购代理机构对响应文件误投、提前拆封或错放的，由供应商承担责任。对由此造成提前开封的响应文件，采购代理机构予以拒绝，并退回供应商。

19 响应文件的递交、接收和密封

- 19.1 供应商代表应按《磋商须知前附表》所规定的时间和地点向采购人递交响应文件。
- 19.2 若出现以下情况，采购人将拒绝接收响应文件：
 - 19.3.1 在磋商截止时间后逾期或未在指定地点递交响应文件的；
 - 19.3.2 响应文件未按磋商文件要求密封的；
- 19.3 如响应文件不能在接收标书当天开启时，须按机密件集中封存在指定的地点，并由供应商全体见证密封，磋商前再从封标室解封、取出。
- 19.4 全体供应商应见证封标及标书的解封、取出过程，如供应商不参加见证封标及标书的解封、取出过程，视同认可响应文件的封存的解封、取出过程与结果。
- 19.5 采购人可按照第7款的规定修改磋商文件并酌情延长递交响应文件的截止时间，因此，业已规定的采购代理机构和供应商的一切权利和义务将按延期后的递交响

应文件截止时间履行。

20 迟交的响应文件

根据第 19 款规定，采购代理机构将拒绝任何晚于递交响应文件截止时间交到的响应文件。

21 响应文件的修改和撤回

21.1 供应商可在递交响应文件截止时间前对其递交的响应文件进行修改或撤回，但须在递交响应文件截止时间前向采购代理机构提出修改或撤回的书面通知。

21.2 供应商对响应文件的修改或撤回的通知应按第 17 款和第 18 款规定进行准备、密封、标注和递送。

21.3 递交响应文件截止时间后，供应商不得修改响应文件。

21.4 供应商不得在递交响应文件截止时间起至第 16 款规定的磋商有效期期满前撤回其响应文件。否则采购代理机构将按第 15.7 款规定没收其磋商保证金。

（五）磋商、评审与定标

22 密封性检查

22.1 采购代理机构在《磋商须知前附表》规定的地点和时间磋商，出席代表需登记以示出席。如供应商代表（法定代表人或其授权代表）不到磋商现场，所送达的响应文件将被拒绝。

22.2 按照第 21 款规定，提交了可接受的“撤回”通知的响应文件将不予开封。

22.3 递交响应文件截止时间后，监督人员和供应商代表将对所有的响应文件的密封性进行检查。抽取竞争性磋商顺序。

22.5 采购代理机构将做记录。

23 评审过程的保密性

23.1 递交响应文件后，直至向成交供应商授予合同时止，凡与审查、澄清、评估和比较磋商报价的有关资料以及授标意见等，参与评审工作的有关人员均不得向供应商及与评审无关的其他人透露，否则追究有关当事人的法律责任。

23.2 在评审过程中，如果供应商试图在响应文件审查、澄清、比较及授予合同方面向采购代理机构和采购人施加任何影响，其响应文件将被拒绝。

23.3 凡参与评审工作的有关人员均应自觉接受相关政府采购主管部门的监督，不得向他人透露已获得磋商文件的潜在供应商的名称、数量以及可能影响公平竞争的有关磋商报价的其他情况。

24 磋商小组

24.1 采购代理机构依法组建磋商小组。磋商小组成员由采购人的代表和技术、经济等方面的专家组成，成员为3名或以上单数，其中，采购人代表数量不高于1名，技术、经济等方面的专家在磋商前由相关专家库中随机抽取产生。磋商小组的成员在评审过程中必须严格遵守相关采购规定。

24.2 磋商小组将只对确定为实质上响应磋商文件要求的响应，即通过初审的响应文件进行评价和比较，响应的依据是磋商文件本身的内容，而不寻求其它证据。实质上响应的应该是与磋商文件要求的全部主要条款、条件和规格相符，没有重大偏离的响应文件。

24.3 磋商小组依法根据磋商文件的规定，进行响应文件的评审、得出评审结果，磋商小组递交评审报告并依法向采购人推荐成交候选人。

24.4 所有参加评审人员必须遵守国家、地方政府制定的有关采购的法则、规定，遵守有关采购的保密制度；如有违反者，给予行政处分；情节严重，构成犯罪的，由司法机关依法追究其刑事责任。

24.5 全体参与评审人员：

24.5.1 必须遵守评审纪律、不得泄密；

24.5.2 必须公正、不得循私；

24.5.3 必须科学、不得草率；

24.5.4 必须客观、不得带有成见；

24.5.5 必须平等、不得强加于人；

24.5.6 必须严谨、不得随意马虎。

25 响应文件的初审

- 25.1 资格性检查：依据法律法规和磋商文件的规定，对响应文件中的资格证明、磋商保证金等进行审查，以确定供应商是否具备磋商资格。详见评审工作大纲。
- 25.2 符合性检查：依据磋商文件的规定，从响应文件的有效性、完整性和对磋商文件的响应程度进行审查，以确定是否对磋商文件的实质性要求作出响应。（具体内容详见评审工作大纲）
- 26 响应文件的澄清
- 26.1 为有助于响应文件的审查、评价和比较，评审期间，经磋商小组以书面形式提出动议，磋商小组书面发出澄清通知，要求供应商对响应文件含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容作出澄清。
- 26.2 供应商应以书面形式进行澄清、说明或补正，澄清、说明或补正的内容属于响应文件的组成部分，澄清中的承诺性意思表示在响应文件有效期内均对供应商有约束力。除磋商小组对评审中发现算术错误进行修正后要求供应商以澄清形式进行的核实和确认外，澄清不得超出响应文件的范围或改变响应文件的实质性内容，超出部分不作为磋商小组评审的依据。除上述规定的情形之外，磋商小组在评审过程中，不得接收来自评审现场以外的任何形式的文件资料。除磋商小组主动要求澄清、说明或者纠正外，评审定标期间，任何供应商均不得就与其磋商相关的任何问题与磋商小组联系。
- 26.3 磋商小组成员均应当阅读供应商的澄清，但应独立参考澄清对响应文件进行评审。整个澄清的过程不得存在排斥潜在供应商的现象。
- 26.4 如果响应文件实质上不响应磋商文件的各项要求，磋商小组将按照符合性审查标准予以拒绝，不接受供应商通过修改或撤销其不符合要求的差异或保留，使之成为具有响应性的响应文件。
- 27 对响应文件的比较和评价
- 27.1 磋商小组所有成员应当集中与单一供应商（以响应供应商签到顺序为准）分别进行磋商，并给予所有参加磋商的响应供应商平等的磋商机会。
- 27.2 在磋商过程中，磋商小组可以根据竞争性磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动竞争性磋商文件中的其他

内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。对竞争性磋商文件作出实质性变动是竞争性磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的响应供应商。供应商应当按照竞争性磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。

- 27.2 在磋商中，磋商小组及有关当事人应当严格遵守保密原则，任何人不得透露与磋商有关的其他响应供应商的技术资料、价格和其他信息。
- 27.3 竞争性磋商文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求的，磋商结束后，磋商小组要求所有作出实质性响应的有效供应商应在规定的时间内提交最后报价；
- 27.4 如出现竞争性磋商文件不能详细列明采购标的的技术、服务要求，需经磋商由供应商最终设计方案或解决方案的，磋商结束后，磋商小组按照少数服从多数的原则，投票推荐3家以上供应商的设计方案或者解决方案在规定的时间内提交最后报价（最后报价时间由磋商小组视磋商进程决定）。
- 27.5 最后报价对所有响应供应商进行公开唱出。最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。
- 27.6 对成交供应商的价格出现明显低于或高于同业同期市场平均价的情形时，磋商小组应当在评审意见中详细说明推荐理由。
- 27.7 评审报告应当由磋商小组全体人员签字认可。磋商小组成员对评审报告有异议的，磋商小组按照少数服从多数的原则推荐成交候选人，采购程序继续进行。对评审报告有异议的磋商小组成员，应当在报告上签署不同意见并说明理由，由磋商小组书面记录相关情况。磋商小组成员拒绝在报告上签字又不书面说明其不同意见和理由的，视为同意评审报告。
- 27.8 最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。符合“市场竞争不充分的科研项目，以及需要扶持的科技成果转化项目”情形的，提交最后报价的供应商可

以为 2 家。

28 评审方法和标准

28.1 磋商结束后，所有作出实质性响应的有效供应商应在规定的时间内集中密封提交最后报价（最后报价时间视磋商进程由磋商小组决定），最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。

28.2 确定成交供应商的评审准则是：能够最大限度满足磋商文件中规定的各项综合评价标准。磋商小组没有义务必须接受最低报价的磋商。

28.3 具体商务、技术、价格评审方法详见《评审工作大纲》。

29 定标

29.1 采购人确认磋商小组推荐的评审结果后，由采购人对成交候选供应商的资格和履约能力进行再次审查，凡发现成交候选供应商有下列情形之一的，将移交政府采购监督管理部门依法处理：

- （1）提供虚假材料谋取中标的；
- （2）采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；
- （3）与采购人、其他供应商恶意串通的；
- （4）向采购人行贿或者提供其他不正当利益的；
- （5）在采购过程中与采购人进行协商谈判、不按照磋商文件和成交供应商的响应文件订立合同，或者与采购人另行订立背离合同实质性内容的协议的；
- （6）拒绝有关部门监督检查或者提供虚假情况的。

29.2 供应商有前款（1）至（6）项情形之一的，中标无效。

29.3 采购代理机构在评审结束后将评审推荐意见及采购结果确认书送采购人。采购人依法确定成交供应商。采购代理机构将中标结果在原采购公告的信息发布媒体上公告。

30 资格后审

30.1 采购代理机构可应采购人的要求，组织资格后审，对所选择的提交了响应性的综合评分最高的供应商是否有资格能圆满地履行合同作出资格后审确认。

- 30.2 审查将根据供应商提交的响应文件和资格后审认为其他必要的、合适的资料，包括有关验收报告、业绩合同的真实性，对供应商的财务等进行审查。如发现供应商存在弄虚作假行为，将追究其责任。
- 30.3 如果审查通过，则将合同授予该供应商；如果审查没有通过，则其响应文件被拒绝。在此情况下，将对下一个综合评分最高的供应商的能力做类似的审查或重新采购。
- 31 磋商小组和采购人接受或拒绝任何磋商响应或所有报价的权利
- 31.1 在授予合同前的任何时候，磋商小组和采购人仍保留接受或拒绝任何磋商，宣布采购程序无效或拒绝所有磋商的权力，无需向受影响的供应商承担任何责任。
- 32 成交通知
- 32.1 响应文件有效期期满前，采购代理机构将以书面形式通知成交供应商其响应文件被接受。
- 32.2 采购代理机构向成交供应商发出书面通知的同时，采购代理机构通知落选的供应商其响应文件未被接受而不提原因。
- 32.3 成交通知书是合同的一个组成部分。
- 32.4 成交供应商如在收到采购结果通知后 15 日内不按规定领取成交通知书，则视为自动放弃中标资格，并按采购相关法律法规追究其相关责任。
- 33 废标的认定
- 33.1 符合专业条件的供应商或者对磋商文件作实质响应的供应商不足三家的；
- 33.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- 33.3 供应商的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的或均超过了最高限额；
- 33.4 因重大变故，采购任务取消的。

（六）授予合同

- 34 授予合同的准则
- 34.1 除第 30 款规定外，采购人将合同授予其响应文件符合磋商文件要求，并且能承

诺履行合同，对采购人最为有利的供应商。

34.2 采购人依法按照评审报告中推荐的成交候选人顺序确定成交供应商。

35 合同的订立和履行

35.1 采购代理机构通知成交供应商中标时，将提供磋商文件中的合同格式（包括双方之间的有关协议）给成交供应商。

35.2 成交供应商在自成交通知书发出之日起 30 日内，应派授权代表与采购人按磋商文件要求和成交供应商响应文件承诺签定政府采购合同，合同签订内容不得超出磋商文件和成交供应商响应文件的范围、也不得再行订立背离合同实质性内容的其他协议。

35.3 政府采购合同订立后，合同各方不得擅自变更、中止或者终止合同。政府采购合同需要变更的，采购人应将有关合同变更内容，以书面形式报政府采购监督管理机关备案；因特殊情况需要中止或终止合同的，采购人应将中止或终止合同的理由以及相应措施，以书面形式报政府采购监督管理机关备案。

35.4 政府采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与供应商签订补充合同，但所补充合同的采购金额不得超过原采购金额的百分之十。签订补充合同的必须按照 35.3 条的规定备案。

36 履约保证金（如有）

成交供应商应在签订合同后二十个工作日内提交履约保证金，履约保证金金额应按《须知前附表》中规定的金额。提交方式可按照下述方式提交：

1) 履约保证金采用电汇、转账方式提交（注明成交通知书编号）。成交供应商必须保证资金在指定时间内到账，以银行收到为准）。保证金汇入采购人指定的履约保证金专用账户。

2) 采购人认可的其它方式。

37 成交服务费

37.1 成交供应商应在领取《成交通知书》原件时向采购代理机构一次性支付成交服务费。收费标准详见附件。

- 37.2 成交供应商收到成交通知后，须在 15 日内向采购代理机构缴纳成交服务费用及领取《成交通知书》原件，否则视为放弃中标权利和义务，采购代理机构将没收其磋商保证金。
- 37.3 成交服务费只收现金、银行转帐或电汇。
- 37.4 成交供应商如未按第 36.1 款、第 37.2 款规定办理，采购代理机构将没收其磋商保证金。
- 37.5 成交服务费不在磋商报价中单列。
38. 采购人在授予合同时变更采购货物和服务数量的权利
- 38.1 政府采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与供应商签订补充合同，但所补充合同的采购金额不得超过《磋商须知前附表》规定的幅度，以成交供应商磋商报价的单价进行计算。签订补充合同的必须按照 35.3 条的规定备案。
39. 发票
- 39.1 该项目获得中标的成交供应商在执行合同过程中，向采购人出具的发票必须是由成交供应商开具，不得以其他单位或个人名义出具。

（七）询问、质疑 投诉与回复

- 40 质疑与回复
- 40.1 质疑书应当包括下列主要内容：
- （1）质疑人和被质疑人的名称、地址、电话等；
 - （2）具体的质疑事项及事实依据；
 - （3）提起质疑的日期。
- 40.2. 质疑书应当署名。质疑函应当署名。质疑人为自然人的，应当由本人签字；质疑人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并加盖公章。
- 40.3. 供应商认为磋商文件的内容损害其权益的，应当以书面形式（加盖报价人公章）在收到成交供应商之日或者成交供应商公告期限届满之日起 7 个工作日内向政府

采购代理机构提交质疑书原件，逾期质疑无效。供应商以电话、传真或电邮形式提交的质疑属于无效质疑。

- 40.4. 供应商认为采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的，应当以书面形式（加盖报价人公章）在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内向政府采购代理机构提交质疑书原件，逾期质疑无效。供应商以电话、传真或电邮形式提交的质疑属于无效质疑。
- 40.5. 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应当包括下列主要内容：具体的质疑事项、事实依据及相关确凿的证明材料和注明事实的确切来源、供应商名称、联系人与联系电话、质疑时间，质疑书应当署名并由法定代表人或授权代表签字并加盖公章。政府采购代理机构受理书面质疑书原件之日起，在规定的期限内作出答复。对于捏造事实、进行虚假质疑及投诉情节严重的，禁止参加政府采购活动一至三年。
- 40.6. 政府采购代理机构在收到供应商的有效书面质疑后七个工作日内作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密，质疑供应商对采购人、政府采购代理机构的质疑答复不满意，或采购人、政府采购代理机构未在规定期限内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级政府采购监督管理部门提出投诉。投诉事项应该是经过质疑的事项。

41 询问

- 41.1 供应商对政府采购活动事项（成交供应商、采购过程和成交结果）有疑问的，可以向采购人或集中采购机构提出询问，采购人或集中采购机构将及时作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密。询问可以口头方式提出，也可以书面方式提出，书面方式包括但不限于传真、信函、电子邮件。联系方式见《报价邀请函》中“采购人、集中采购机构的名称、地址和联系方式”。
- 41.2 采购人在三个工作日内对供应商依法提出的询问作出答复。

42 《政府采购促进中小企业发展管理办法》相关

中小企业参加政府采购活动，应当出具管理办法规定的《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。任何单位和个人不得要求供应商提供《中小企业声明函》之外的中小企业身份证明文件。

规定依据本办法规定享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业；

2：质疑函格式

质疑函

(可根据质疑内容增加或删除)

广东远东招标代理有限公司：

我公司依法参与了江门市第二人民医院于____年__月__日组织的政府采购活动。根据《政府采购法》和《政府采购供应商投诉处理办法》等规定，我认为(采购项目名称) (采购项目编号：_____) 项目的采购活动中，(成交供应商、采购过程、中标/成交结果) 损害了我公司权益，特提出质疑。

一、我认为项目的(成交供应商、采购过程、中标/成交结果) 损害了我司权益，具体事项如下（每个质疑事项应有与之相对应的证据予以支持。质疑事项属于涉密的，应提供信息来源或有效证据）：

() 质疑成交供应商

1. 质疑内容成交供应商____页，内容“_____” 损害了我公司权益

事实依据：_____（证据见附件第页）

法律依据：

我方请求成交供应商做如下修改：

我方对成交供应商其他内容无质疑。

() 质疑采购过程

1. 于_年_月_日，在_____进行的（收取成交供应商（样品）、开标、谈判）过程，发生损害了我公司权益的事项，

事实依据：_____（证据见附件第页）

法律依据：

我方请求：

我方对其他采购过程无质疑。

() 质疑采购结果

1. 于_年_月_日公布的中标（成交）结果，发生损害了我公司权益的事项，

事实依据：_____（证据见附件第页）

法律依据：

我方请求：

我方对中标（成交）结果公告其他内容无质疑。

二、为维护我公司的合法权益，现要求贵方就上述质疑事项依照政府采购有关规定在限期内作出回复。

质疑供应商：_____（签章） 法定代表人/负责人：_____（签名或盖章）

主要负责人：_____（签名或盖章），职位：

项目联系人：_____ 电话（手机/座机）：

地址：_____ 邮编：

电子邮箱：_____ 传真：

_____年__月__日

备注：

1. 每个质疑事项应有与之相对应的证据予以支持。质疑事项属于涉密的，应提供信息来源或有效证据。
 2. 供应商质疑、投诉应当有明确的请求和必要的证明材料（依据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第五十七条，捏造事实、提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料不能作为质疑、投诉的证明材料；依据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第七十三条，供应商捏造事实、提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料进行投诉的，由财政部门列入不良行为记录名单，禁止1至3年内参加政府采购活动）。
 3. 质疑函应当署名。质疑人为自然人的，应当有本人签名；质疑人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。
- 不按上述要求拟写的质疑函，广东远东招标代理有限公司将不予受理。

第四篇 评审工作大纲

江门市第二人民医院病人(老人)陪护服 务项目

(项目编号：GDYD250427)

评审工作大纲

广东远东招标代理有限公司

一、评审原则和目的

1、评审参照《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》、等采购的有关规定进行。

2、本办法的评审对象是指供应商按照磋商文件要求提供的有效响应文件，包括供应商应磋商小组要求对原响应文件作出的正式书面澄清文件。

二、磋商程序

（一）对供应商的资格性检查

评审过程应在开标后立即开始。依据法律法规和磋商文件的规定，对响应文件中的资格证明等进行审查，以确定供应商是否具备磋商资格。应进行以下审核：

- 1、磋商保证金符合磋商文件要求（如有）；
- 2、具备磋商文件中规定资格要求的及资格证明文件齐全；
- 3、法定代表人/负责人资格证明书及授权委托书。

（二）对供应商的符合性检查

符合性检查是依据磋商文件的规定，从响应文件的有效性、完整性和对磋商文件的响应程度进行审查，以确定是否对磋商文件的实质性要求作出响应。应进行以下审核：

- 1、最终磋商报价不超过最高限价。
- 2、没有被磋商小组认定报价人低于成本报价；
- 3、磋商商务技术没有实质性不响应或重大偏离；
- 4、服务期符合采购要求；
- 5、无磋商文件规定的响应无效情况。

有下列情况之一的，响应无效：

- （1）供应商不具备磋商公告合格供应商条件；
- （2）磋商函没有供应商盖章的；
- （3）响应文件提供虚假材料的；

(4) 响应文件未完全满足磋商文件中带“★”号的条款和指标，或不符合磋商文件的其他要求，有重大偏离的；

(5) 供应商的相关证件、证明文件、合同和其他文件的原件、复印件没有按磋商文件规定提交的，原件与复印件不一致的；

(6) 磋商报价不确定或超过磋商文件中列出的采购预算（最高限价）的；

(7) 供应商未按磋商文件要求交纳磋商保证金的（如有）；

(8) 评审期间，供应商没有按磋商小组的要求提交经授权代表签字的澄清、说明、补正或改变了响应文件的实质性内容的；

(9) 供应商对采购人、采购代理机构、磋商小组及其工作人员施加影响，有碍采购公平、公正的；

(10) 按有关法律、法规、规章规定属于中标无效的。

(三) 以上资格性检查、符合性检查中带部分有不合格分项的响应文件，将作废标处理。经磋商小组确认的无效响应文件，采购人和采购代理机构将予以拒绝，并且不允许通过修正或撤消其不符合要求的差异，使之成为具有符合性的响应文件。

(四) 磋商小组应于开标之后首先就供应商的响应文件进行资格性检查和符合性检查，经磋商小组确认具有有效响应文件的供应商不足三家时将重新组织采购。

(五) 技术、商务及价格磋商

(1) 磋商小组邀请在规定时间内递交响应文件的供应商参加磋商。

(2) 磋商小组与供应商应围绕资格条件、技术、商务、合同条款等内容分别进行一轮或多轮的磋商。在磋商过程中，磋商小组应当严格遵循保密原则，未经供应商同意不得向任何人透露当事人技术、价格和其他重要信息。

(3) 磋商文件的修正：磋商小组调整或修改采购需求内容时，应取得磋商小组的一致同意，并以书面形式通知所有参加磋商的供应商。但任何形式的决定须以符合公平、公正原则和有利于项目的顺利实施为前提。

(4) 最终报价：有效供应商应在磋商小组规定的时间内集中进行最终竞争性报价并做有关承诺，**一般情况最终报价不能低于上一次报价（若第二次报价低于或等于第一次报价的，供应商应给出充分的解释，并经磋商小组确认为有效报价，否则以第**

一次报价作为有效的第二次报价)。对最终价格出现明显低于成本价或高于同业同期市场平均价的情形时，有效供应商必须说明原因。

(六) 细微偏差修正(人民币报价时适用)

1、细微偏差是指经磋商小组确认为具有符合性的响应文件虽然实质上响应磋商文件要求，但个别地方存在遗漏或者提供了不完整的技术信息及数据，并且修正这些遗漏或者不完整不会更改响应文件的实质性内容。

2、经磋商小组确认为具有符合性的响应文件，若存在个别计算或累计方面的算术错误可视为响应文件存在细微偏差并按照以下原则进行修正：

(1) 用数字表示的数额与用文字表示的数额不一致时，以文字数额为准进行修正；

(2) 单价与工程量的乘积与合价不一致时，通常以单价为准。除非磋商小组认为单价有明显的小数点错位，此时应以合价为准，并修正单价；

(3) 分项报价累计与总价不一致时，通常以分项报价累计为准。除非磋商小组认为分项报价有明显的小数点错位，此时应以总价为准，并修正分项报价。

3、按照上述修正调整后的内容经供应商确认后，对供应商起约束作用。

4、经磋商小组确认存在细微偏差的响应文件，磋商小组可以于评审结果宣布之前要求供应商对响应文件中存在的细微偏差进行修正，若供应商拒绝修正，则其响应文件将被拒绝并被没收磋商保证金。

(七) 经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分，详见《评分标准和细则》。

(八) 磋商小组根据《关于印发中小企业划型标准规定的通知》(工信部联企业[2013]300号)的有关规定，对通过资格性检查和符合性检查的响应文件进行中小企业划型审核工作。

(九) 得分统计及推荐成交候选人名单

A、按照磋商程序、评分标准以及权重分配的规定，磋商小组各成员分别首先就各个供应商的技术状况、商务状况及其对磋商文件要求的响应情况进行评议和比较，

评出其商务评分和技术评分，所有评委各供应商的商务得分和技术得分应为各评委的评分相加，再除以评委人数，得出平均得分（仅对资格性和符合性审查合格的投标文件进行评分；评分小数点保留两位），将各供应商的商务得分、技术得分和价格得分相加得出其综合得分，按最终综合得分由高向低排序。

B、 供应商的最终评审得分=商务得分+技术得分+价格得分, 评分统计的结果数据须经评委验算审核并签名确认。

C、 磋商小组按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按磋商报价由低到高顺序排列。得分且磋商报价相同的，按技术指标优劣顺序排列磋商小组依据得分情况推荐综合得分前三名的供应商为第一成交候选人、第二成交候选人、第三成交候选人。

D、 如得分相同且技术指标优劣相同或不存在技术指标的，由采购人或者采购人委托磋商小组按照采购文件规定的方式确定成交候选人顺序，采购文件未规定的采取随机抽取方式确定。

（九）编制评审报告。

磋商小组根据评审结果撰写评审报告。评审报告是磋商小组根据全体评审成员签字的原始评审记录和评审结果编写的报告，其主要内容包括：

- 1、 供应商参加采购活动的具体方式和相关情况；
- 2、 响应文件开启日期和地点；
- 3、 获取磋商文件的供应商名单和磋商小组成员名单；
- 4、 评审情况记录和说明，包括对供应商的资格审查情况、供应商响应文件评审情况、磋商情况、报价情况等；
- 5、 提出的成交候选供应商的排序名单及理由。

资格性检查和符合性检查表

项目编号: GDYD250427

项目名称: 江门市第二人民医院病人(老人)陪护服务项目

目

	供应商名称 审查内容	供应 商 1	供应 商 2	供应 商 3	是否通 过审查	不通 过的理由
资 格 性 检 查	磋商保证金符合磋商文件要求;					
	具备磋商文件中规定资格要求的及资格证明文件齐全					
	法定代表人/负责人资格证明书及授权委托书					
符 合 性 检 查	最终磋商报价不超过最高限价。					
	没有被磋商小组认定报价人低于成本报价					
	磋商商务技术没有实质性不响应或重大偏离					
	服务期符合采购要求					
	无磋商文件规定的响应无效情况					
备注: 1. 表中填写“○”表示该项符合磋商文件要求, “×”表示该项不符合磋商文件要求。 2. 在结论栏中填写“通过”或“不通过”。 3. 如对本表中某种情形的评审意见不一致时, 以少数服从多数的原则作为磋商小组对该情形的认定结论。						

附件 1.1 《评分标准和细则》

一、分因素及分值

1、评委考核打分的评分因素及分值：总分 100 分

序号	评分因素	分值
1	商务	40 分
2	技术	50 分
3	价格	10 分
总 分		100 分

二、评分因素分值的具体分配：

1. 商务评分标准：

序号	评审项目	分值	评分细则
1	2020 年以来类似项目业绩	20	2020 年 1 月 1 日以来完成类似项目（项目实施内容需包含陪护相关内容）的，每个得 2.5 分，最高得 20 分。 （须在响应文件中提供合同复印件加盖供应商公章）。
2	2020 年以来合作或服务对象的评价	20	2020 年 1 月 1 日以来合作或服务对象对供应商出具正面评价（包括切不仅限于优秀、良好、满意、评分 80 分以上或相当于类似的评价等）的，每个得 2.5 分，最高得 20 分。 （须在响应文件中提供于合作或服务对象签订的合同及合作或服务对象出具加盖公章的书面评价复印件，加盖供应商公章）。
合计		40 分	

2. 技术评分标准：

序号	评审项目	分值	评分细则
1	项目整体理解及实施方案	10	根据供应商针对本项目的项目整体理解及实施方案（包括且不仅限于实施难点分析及应对措施）进行评审：

序号	评审项目	分值	评分细则
			【优】项目整体理解及实施方案具有合理性、完善性，科学且条理清晰，细节详细、可行性强的，得 10 分； 【良】项目整体理解及实施方案具有合理性、完善性，科学且条理清晰，可行性强，但不详细的，得 8 分； 【中】项目整体理解及实施方案具有合理性、完善性，科学，可行性强，但条理不清晰的，得 6 分； 【一般】项目整体理解及实施方案具有可行性，但合理性有瑕疵，难以执行到位的，得 4 分； 【差】项目整体理解及实施方案合理性具有较大缺陷的，得 2 分。 未提供项目整体理解及实施方案的，不得分。
2	应急处理预案	10	根据供应商针对本项目的应急处理预案进行评审： 【优】应急处理预案具有合理性、完善性，科学且条理清晰，细节详细、可行性强的，得 10 分； 【良】应急处理预案具有合理性、完善性，科学且条理清晰，可行性强，但不详细的，得 8 分； 【中】应急处理预案具有合理性、完善性，科学，可行性强，但条理不清晰的，得 6 分； 【一般】应急处理预案具有可行性，但合理性有瑕疵，难以执行到位的，得 4 分； 【差】应急处理预案合理性具有较大缺陷的，得 2 分。 未提供应急处理预案的，不得分。
3	人员培训方案	10	根据供应商针对本项目的人员培训方案进行评审： 【优】人员培训方案具有合理性、完善性，科学且条理清晰，细节详细、可行性强的，得 10 分； 【良】人员培训方案具有合理性、完善性，科学且条理清晰，可行性强，但不详细的，得 8 分；

序号	评审项目	分值	评分细则
			【中】人员培训方案具有合理性、完善性，科学，可行性强，但条理不清晰的，得 6 分； 【一般】人员培训方案具有可行性，但合理性有瑕疵，难以执行到位的，得 4 分； 【差】人员培训方案合理性具有较大缺陷的，得 2 分。 未提供人员培训方案的，不得分。
4	规章制度	10	根据供应商针对本项目的规章制度方案进行评审： 【优】规章制度方案具有合理性、完善性，科学且条理清晰，细节详细、可行性强的，得 10 分； 【良】规章制度方案具有合理性、完善性，科学且条理清晰，可行性强，但不详细的，得 8 分； 【中】规章制度方案具有合理性、完善性，科学，可行性强，但条理不清晰的，得 6 分； 【一般】规章制度方案具有可行性，但合理性有瑕疵，难以执行到位的，得 4 分； 【差】规章制度方案合理性具有较大缺陷的，得 2 分。 未提供规章制度的，不得分。
5	服务质量保证措施	10	根据供应商投报的质量保证措施进行综合评比： 【优】质量保证措施合理高效，切实贴合本项目需求的，得 10 分； 【良】质量保证措施合理科学，但不够贴合本项目需求的，得 8 分； 【中】质量保证措施合理，能基本满足本项目需求的，得 6 分； 【一般】质量保证措施存在部分不合理的，得 4 分； 【差】质量保证措施合理性具有较大缺陷的，得 2 分。 未提供质量保证措施的，不得分。

序号	评审项目	分值	评分细则
	合计	50 分	

3、价格分值：10 分

本项目通过本项目资格性检查与符合性检查且磋商价格中“采购人管理费”合计最高的磋商报价（即“老年病科服务收费价格”及“非老年病区服务收费价格”各规格“采购人管理费”单价相加）为磋商基准价，其价格分为满分，即 10 分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：

$$\text{磋商报价得分} = (\text{最后磋商报价} / \text{磋商基准价}) \times 10$$

备注：

1、落实的政府采购政策

1.1 根据财政部、工业和信息化部印发的《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46 号）的规定，对小型和微型企业产品的价格给予 6%的扣除（工程项目为 3%）的，用扣除后的价格参与评审；投报产品中仅有部分小型和微型企业产品的，则此部分所投小型和微型企业产品的价格不享受本办法规定的中小企业扶持政策。

1.2 《政府采购促进中小企业发展管理办法》所称中小企业（含中型、小型、微型企业，下同）应当符合以下条件：

1.2.1 本办法所称中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

1.2.2 在政府采购活动中，供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受本办法规定的中小企业扶持政策：在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受本办法规定的中小企业扶持政策。以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

中小企业划分标准以《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300号）规定的划分标准为准。

小型、微型企业提供中型企业制造的货物的，视同为中型企业。

1.3 参加政府采购活动的如供应商为非制造商，其代理产品的制造商为中小微型企业，应提交制造商的《中小企业声明函》，否则评审时不能享受相应的价格扣除。

1.4 监狱企业产品价格扣除

1.4.1 监狱企业视同小型、微型企业，按上述 1.1 条款享受评审中价格扣除。

1.4.2 监狱企业是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地（设区的市）监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。

1.4.3 监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，否则不予认可。

1.5 残疾人福利性单位产品价格扣除

1.5.1 残疾人福利性单位视同小型、微型企业，按上述 1.1 条款享受评审中价格扣除。

1.5.2 根据财政部、民政部、中国残疾人联合会印发的《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供该通知规定的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。一旦中标将在中标公告中公告其声明函，接受社会监督。供应商提供的《残疾人福利性单位声明函》与事实不符的，依照《政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。

1.6 根据《转发财政部 发展改革委生态环境部 市场监管总局关于调整优化节能产品 环境标志产品政府采购执行机制的通知》（粤财采[2019] 1号）的规定，对节能产品、环境标志产品的价格给予 1%的扣除，用扣除后的价格参与评审；投报产品中仅有部分节能产品、环境标志产品的，则此部分按所投节能产品、环境标志产品的价

格予以扣除。

2、供应商同时为小型、微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位任两种或以上情况的，评审中只享受一次价格扣除，不重复进行价格扣除。

3、若供应商出现超低报价，有可能影响服务质量和不能诚信履约的，磋商小组有权对磋商报价进行审查，同时有权要求该供应商作出书面说明并提供相关证明材料，以确定供应商是否以低于企业成本价报价。若磋商小组认定供应商以低于企业成本价报价或磋商报价存在重大漏项，且供应商不能合理说明或不能提供相关证明材料，导致采购人的利益得不到保障，则该供应商的响应作为无效响应处理。

4、对是否低于企业成本价报价或磋商报价存在重大漏项的事宜有争议的响应文件，磋商小组成员将以记名方式表决，得票超过半数的供应商才有资格进入下一阶段的评审，否则将按无效投标处理。

第五篇 合同条款格式

(示范文本，最终以采购人、成交供应商签订
为准)

江门市第二人民医院

病人(病人（老人）)陪护服务项目合同

甲方：江门市第二人民医院

乙方：

为规范医院职业陪护工作管理，提升职业陪护人员服务水平及职业操守，提高医院整体服务质量，为医院营造一个安全有序的医疗护理活动环境，根据《中华人民共和国民法典》，双方经友好协商达成一致，签订本协议，由双方共同遵守。

第一条 服务地点及范围

一、服务地点：江门市第二人民医院内

地址：江门市蓬江区天福路6号。

二、服务范围：全院的临床护理单元

三、服务方式：乙方提供符合甲方条件的护理员，并按合同要求为病人（老人）提供服务。

第二条 护理员的上岗条件及管理

一、护理员的上岗条件。

1、年龄 18-60 岁，男女不限，身心健康，无传染病、无残疾、无精神病史。每

年体检合格,并通过年度考核的现有老员工可适当放宽年龄延长聘用。

2、服务意识强,工作认真负责,语言表达清楚,反应灵活,有一定的沟通技巧。

3、岗前培训合格。

二、护理员的工作职责。

在病区护士长和注册护士的指导下,按照等级护理的要求,为病人(老人)实施生活护理服务。主要工作内容如下:

1、负责照顾病人(老人)的生活起居,协助病人(老人)自身的清洁,如包括:擦身、洗澡、洗头、理发、洗脸、洗手、洗脚、修甲、更换衣服(含日常清洗)、床单、被套。

2、帮助病人(老人)进食(包括对病人(老人)进行喂餐)、饮水、按医嘱喂药、大小便等。

3、肢体运动,包括翻身、上肢运动、下肢运动、摆放肢体功能位等。

4、语言交流,包括与病人谈话、心理健康交流。

5、护送、协助病人(老人)进行检查、理疗、治疗康复活动。

6、负责清洁消毒老人病人(老人)的脸盆、茶具、痰盂、便盆等生活用具。

7、保护病人(老人)的安全,满足病人(老人)的基本生活要求,并及时将病人(老人)每天的身体状况、病变及时告诉医护人员等。

8、协助行动不便的病人(老人),以防跌倒。

9、保持病人(老人)居住房间清洁整齐,物品放在指定地点。

10、视老人病人（老人）生活依赖程度，提供其它生活照料服务如室外活动，每天安排能坐或能行走的病人到大厅或楼下活动晒太阳。

11、提供 24 小时陪护服务。

12、每层楼安排一个护理员到食堂对病人（老人）餐进行取餐运送，在病人（老人）用餐完毕后进行清点饭盒，并回收送至食堂，如服务过程中造成饭盒遗失的，每遗失一个饭盒，扣罚护理员 20 元。

三、培训要求

1、由乙方负责对护理员进行必要的岗前培训和日常护理专业培训；新招收的护理员上岗前，乙方需安排有经验的护理员带教 10 天后，并由甲方相关科室护士长和乙方经理(或主管)共同抽考护理员的实操，护理员考试合格后方乙方方可安排到甲方处正式上岗。

2、以甲方的护理部为主导，负责制定并实施培训方案，有权对乙方日常工作进行督导，乙方同意无条件服从及落实到位。

3、乙方需将每个护理人员的体检表、身份证复印件、护工岗前培训/考核确认表交甲方护理部备案，经甲方同意后方可派到甲方处上岗。

四、护理员的招聘及服务管理

所有护理员的招聘均由乙方负责，但甲方有权对乙方聘请的人员进行审核并提出意见。原则上男护理员年龄不超过 60 岁，女护理员年龄不超过 55 岁。

第三条 服务收费及支付

一、服务收费价格

1、老年病科服务收费价格

服务类型	护理费(元/天/人)	护理员收入(元/月/人, 含餐费)	甲方管理费(元/月/人)	乙方管理费(元/月/人)
一对一服务	210	5600 以上	500	200
一对三服务	80	6390 以上	150	120
一对四服务	65	6480 以上	200	130
一对六服务	50	8400 以上	20	80

备注: (1) 上表所述“月”按 30 天/月计, 服务期不足一个月的, 按实际服务的天数结算管理费。服务类型由病人(病人(老人))或家属自由选择, 乙方做好解释工作。

(2) 对于如特困病人等特殊情况, 经甲方同意, 可给予服务费和伙食费的特殊处理, 其中如果要求乙方给予管理费减免, 原则上总数不超过 5 人。

2、非老年病区服务收费价格

服务类型	护理费(元/天/人)	护理员收入(元/月/人, 含餐费)	甲方管理费(元/月/人)	乙方管理费(元/月/人)
一对一服务	250	6800	500	200
一对二服务	160	8840	280	100
一对三服务	120	9660	230	150
一对四服务	90	9840	140	100

附: (1) 由于经济条件限制, 非老年病区病人也可以享用老年病区各类服务模式的陪护价格, 由乙方统一调配。(2) 具体价格由公司根据照顾难度与家属沟通好再核

定。

二、履约保证金

为保证乙方向甲方提供的住院病人陪护服务，具备本协议甲方所要求的质量标准和服务内容，以及由于乙方和乙方工作人员因工作质量和工作满意度低于考核标准，而产生的甲方对乙方处罚有可操作的资金保障，或者先行垫付乙方或其工作人员由于工作疏忽给第三方造成的损害赔偿，甲方在双方签订协议时，向乙方收取协议服务期限内的服务质量保证金为人民币伍拾万元整。在双方签订合同后5个工作日内，由乙方支付给甲方，否则本合同视为无效。如在协议履行期间因乙方违约导致服务质量保证金部分扣除，乙方需在5个工作日内将扣除的服务质量保证金补齐。在双方协议到期后或解除协议后，如乙方无违约行为及没有造成甲方损失的，合同期满后，双方确定乙方已付清护理费给护理员、结清甲方管理费后5个工作日内，由甲方将履约保证金无息归还给乙方。

三、相关费用的支付方式

1、护理费的收取、支付方式：由病人(或病人（老人）)于当月15日前将当月的护理费支付给乙方，乙方出具票据给病人(病人（老人）)。

2、护理员收入的支付：每月5日前，甲、乙双方(由乙方的管理人员和甲方的护理部负责)共同对护理员上月的工作按照附件4《护理员管理制度》和附件5《护理员工作质量考核标准》进行考核，并将考核结果通报乙方。对乙方及乙方人员违反相关规定的，甲方按照考核情况对乙方进行处罚，处罚费用由乙方随管理费同步支付给甲

方。

每月 5 日前, 乙方要确保完成支付上月的护理员收入给护理员。若每月 20 日前, 乙方仍未结清上月护理员收入费用的, 甲方有权立即终止合同, 没收全部履约保证金, 若因乙方原因造成甲方被追索或处罚, 或导致甲方损失的, 乙方须赔偿甲方实际损失。

3、管理费(含处罚费用、水电费等)的支付: 每月 5 日前, 由乙方的管理人员和甲方的各护理单元护士长严格按合同约定核定管理费、水电费等金额后上交甲方财务科审核确定。每月 20 日前, 乙方将双方核定的上月的管理费、水电费等交纳给甲方, 乙方逾期缴纳的(经甲方认可的特殊情况除外), 甲方每日按逾期支付款项的万分之六的标准收取乙方的违约金。若每月 20 日, 乙方仍未结清上月管理费(含处罚费用)、水电费等费用的, 甲方有权立即解除合同, 没收全部履约保证金, 并依法追讨欠款, 若因此造成甲方损失的, 乙方须赔偿甲方实际损失。

四、费用的公布及调整

乙方护理费的收费标准面向病人(病人(老人))及家属公开。并在病人(病人(老人))及家属选择陪护类型时, 由病人(病人(老人))或病人(病人(老人))家属在陪护类型确认书上签名(一式两份)后上交复印件给甲方护理部及科室备案备查。此外, 陪护人员收入的标准乙方应向护理员公开。

第四条 陪护的管理

一、病人(病人(老人))或其家属根据个人需要向科室护士长提出陪护类型需求。

经甲方护士长和乙方管理人员确认后，由乙方为其办理相关手续。同时，甲方护士长对病人、护理员、床位、陪护类型等进行登记。

二、当病人(病人(老人))陪护类型发生改变时，乙方必需通知病人(病人(老人))或其家属在陪护类型改变确认书上签名(一式两份)并上交复印件给甲方护理部及科室备案备查。

三、在陪护过程中，按照合同约定及病人(病人(老人))或其家属的需求确定的一对一、一对二(老年病区不设置一对二)、一对三、一对四等的陪护类型进行陪护，除本合同另有约定外，乙方及乙方护理员不得超陪(包括但不限于超出病人或病人(老人)及其家属的要求及本合同约定的陪护类型、陪护内容等开展陪护服务)。乙方的护理员超出甲方允许的超陪范围进行超陪护理时，超陪病人的护理费(按天计算)纳入甲方管理费(即超陪的护理费全额归甲方所有)，另每次乙方需向甲方支付 500 元作为违约金，上述有关费用乙方随当月管理费同步支付给甲方。同时，对上述护理员超陪部分的护理费，由乙方按照每人每月 1000 元标准发放给护理员以保证护理员权益。

四、在陪护过程中，允许老年病科区各科室每个楼层的一对六服务超陪病人数在 3 人(含 3 人)以内：允许术科一对四服务超陪病人数 1 人；该范围的陪护费及甲方管理费做如下处理：乙方每增加陪护一名病人，按每人每月 910 元标准发放护理收入给护理员，以及按每人每月管理费 440 元标准支付给甲方。上述超陪产生的护理费及管理费，由乙方按照本合同的约定支付给乙方护理员及甲方。

五、病人(病人(老人))或病人(病人(老人))家属选择一对二(老年病区无)、

一陪三、一陪四等三种形式的其中一种形式时, 而该科室该形式已满员, 护士长及乙方应与家属沟通, 先进入一陪六模式, 待一对二(老年病区无)、一陪三、一陪四病人人数符合条件时, 乙方再按病人(病人(老人))或病人(病人(老人))家属要求变更陪护形式, 并通知病人(病人(老人))或病人(病人(老人))家属在陪护类型改变确认书上签名(一式两份)后上交复印件给甲方护理部及科室备案备查。

六、原则上不允许老年病区各科室每个楼层一对六服务超陪陪护人数达到 4 人以上, 但考虑到由于新收病人入院等特殊情况而导致的护理员人手不足, 故允许当老年病区某个楼层的一对六服务超陪 4 人以上(含本数)8 人以下时, 给予 10 天的缓冲时间, 费用分别按上述第 4 点的标准按天计算。乙方应在 10 天的缓冲期内及时补充护理员, 否则, 从第 11 天开始, 该病人的护理费(按天计算)纳入甲方管理费(即超陪全额归甲方所有), 另甲方有权每次要求乙方支付 500 元作为违约金, 有关费用随当月管理费同步支付给甲方。严格禁止乙方在陪护过程中出现一陪八(含)以上的情况, 否则甲方有权解除本协议, 没收全部履约保证金, 因上述情况造成甲方损失的, 乙方须赔偿甲方实际损失。若乙方对超人数陪护情况长期(连续 2 个月)不整改或整改后仍不符合甲方要求的, 甲方有权另要求乙方支付 2000 元/次作为违约金, 且甲方有权解除本协议, 没收全部履约保证金, 因上述情况造成甲方损失的, 乙方须赔偿甲方实际损失。

七、春节期间由于患者出入院的不稳定性, 在调整过程中, 难免出现病人不足或超陪的现象, 为稳定队伍, 保障服务需要, 员工考勤、收费标准、计算护理费方法,

按正常陪护的计算标准来计算,不做超陪处理(但超陪最多超1人)。具体以乙方另行申请且甲方同意为准。

八、关于春节加班费:春节假期(法定节假日四天)除夕、初一、初二、初三,护理员护理费由病人(病人(老人))或其家属按相应服务类别所对应服务费的叁倍缴交护理费,初四、初五、初六按由病人(病人(老人))或其家属按相应服务类别所对应服务费的双倍缴交护理费,上述较平日多增加的护理费由乙方全额打入护理员银行卡内,乙方不可提取该服务费的管理费。

九、老年病区住院的病人(老人)由于病情变化或加重,转到不同楼层治疗,该病人(老人)护理服务由相应楼层护理员负责提供。

十、由于乙方超陪(包括但不限于甲方允许超陪范围)而造成的一切损失,均由乙方自行承担,与甲方无关。若因此造成甲方损失的,甲方有权向乙方追偿。

第五条 护理员伙食

一、费用承担:合同期内由乙方负责护理员全额伙食费。

二、配餐来源:由甲方统一提供,不允许乙方找第三方公司配餐。

三、费用标准:每人每月750元,由乙方按月计算缴交甲方食堂。期间因各种原因餐次不满整月的按整月费用结算,不予退费。新入职的护理员,或辞职的护理员,伙食费按照实际发生的费用结算。

四、付费方式:每月5日前,双方(由乙方的管理人员和办公室后勤组负责)共同

对上月的护理员伙食费进行统计,核定伙食费金额。每月15日前,乙方将双方核定的上月的护理员伙食费交纳给甲方。乙方逾期不交,甲方每日按逾期款项的万分之六的标准收取乙方的违约金,经甲方认可的特殊情况可除外。若每月20日前,乙方未能及时结清上月护理员伙食费的,甲方有权每次对乙方罚款1000元处理,若因此造成甲方损失的,乙方还须承担甲方实际损失。

第六条 双方责任

一、甲方的权利与义务

1、甲方有权对乙方的工作进行监督指导并提出整改意见,审定乙方拟定的各种护理服务制度、方案及财务支出等,提出合理性的指导意见,负责协调医院各部门之间的联系(但不参加乙方经营管理)。

2、如果乙方的管理出现漏洞或者不规范或不符合甲方要求的,甲方可对乙方每次罚款1000元处理,同时甲方有权责成一个月内改正,如乙方不予纠正或经纠正后仍不符合甲方要求的,甲方有权解除本合同,没收乙方履约保证金,若因此造成甲方损失的,乙方须赔偿甲方实际损失。

3、甲方每月按照合同中的附件4《护理员管理制度》和附件5《护理员工作质量考核标准》进行考核,甲方有权对乙方人员服务中的违规现象对乙方及乙方护理员进行批评教育及按照相关规定对乙方方予以处罚。

4、甲方有权要求乙方人员维护医院的形象并遵守甲方的各项规定,对于违反规

定并经过批评教育不改正错误的人员,甲方有权要求乙方进行清退并且重新提供合适的护理员。

5、甲方依法配合乙方的管理工作。

6、甲方有义务制定护理员质量管理体系和培训方案,并组织实施培训方案。

7、为避免劳资等纠纷的发生,双方合同期满前的2个月开始经双方约定可选以下两种方式其中一种避免劳资等纠纷。

7.1 合同期满前第1个月转由甲方派收费员负责代收陪护费,在双方确认乙方已结清应付的全部管理费、护理员的护理收入及伙食费等费用后5个工作日内,甲方将代收的陪护费归还给乙方,乙方按规定出具发票。

7.2 乙方缴纳护理员一个月护理费给甲方作为劳资风险保证金,合同期最后2个月陪护费仍由乙方收取。

8、甲方为乙方驻场管理人员提供必要的办公场地及设施:办公室、24小时值班室、内线值班电话接口等。办公场所及值班室的电费、电话费及网络费用等由乙方自负,每月由乙方随管理费支付给甲方。

9、甲方有权检查乙方关于本项目的财务支出,对不符合本合同的分配支出,甲方有权提出整改意见,乙方应在3天内完成整改,否则甲方每次对乙方收取2000元违约金处理,若上述违约金不足以弥补甲方损失的,乙方须赔偿甲方实际损失。

10、甲方对于本项目的内部管理分工:合同管理由护理部/招采办负责,业务管理包括护理员的使用、培训、考核、奖惩、费用标准等细节由护理部负责,财务管理由

财务科负责。发生纠纷时由护理部牵头，相关职能部门协助处理。

11、甲方按照《陪护服务满意度调查表》检查乙方所在科室职业陪护人员的服务情况，对不达标的职业陪护人员，乙方需于当日内进行调换。

12、甲方及时向乙方反馈病人及其家属及相关负责人对生活护理服务提出的意见，并有权听取或督促乙方对其反馈意见的处理情况。

13、甲方每月要对乙方陪护服务人次及陪护类型进行核查，一经发现乙方隐瞒病人(病人(老人))或病人(病人(老人))家属，改变陪护类型，每发现一例除按照合同第七条约定承担违约责任外并乙方须在一周内完成整改。

14、甲方每月要严格按照合同约定对乙方上交管理费进行核查，如发现乙方违反合同规定，陪护服务严重超陪且连续2个月不整改，甲方有权对乙方罚款3000元处理，上述金额不足以弥补甲方损失的，乙方须赔偿甲方实际损失。同时甲方有权解除本合同，没收全部履约保证金。

15、甲方负责向乙方及时传达政府及上级主管部门颁布的相关政策、法规、指示和要求，乙方需无条件执行。

二、乙方的权利与义务

1、乙方需遵守国家相关法律法规，遵守甲方的各项规章制度及要求，如因不遵守法律法规以及甲方各项规章制度造成的后果，由乙方承担全部责任；乙方负责按照医院及相关规定制定收费标准，收费标准及其服务内容必须通过医院方主管部门审核方可执行，乙方的收费标准和经营。

2、乙方保证服务期间严格按照备案公示价格收费，不得随意调整价格。手续应在甲方备案，如有变动应提前报备并经甲方书面同意。

3、乙方负责并严格按照当地规定办理有关用工手续，包括：健康证、用工证、职业上岗证、社会保险等；对所聘请的陪护人员载册登记，保障人员来历清楚、证件齐全且持续在有效范围内，并对所有职业陪护人员做好接触性传染病筛查；对所聘请的陪护人员实行严格岗前培训。

4、乙方提供的陪护人员需经岗前培训、由甲方相关科室护士长和乙方管理人员抽考陪护人员的实操考核合格，及陪护人员体检合格方可派至甲方处上岗，乙方须提供员工基本资料、健康状况证明资料(例如健康证、体检报告及其他甲方要求提供的相关资料)及劳动协议或劳务协议整理成册，供甲方管理部门备案；出现人员变动的，乙方需及时落实培训及更新报备资料。如因人员变动和培训管理不到位等原因造成工作失误或引发事故、纠纷等情况的，乙方应负全部责任。

5、乙方对陪护人员应严格管理确保陪护质量，并负责提供经过培训的合格的陪护人员，做到24小时昼夜服务，新派护理员或甲方要求乙方调换护理员的，原则上须于24小时内到位，但不超过48小时，如超过48小时未到位一次扣罚乙方500元罚金。在服务过程中，乙方派驻的工作人员必须服从甲方的指挥和管理，不允许以任何理由推诿或拒绝安排陪护人员陪护，发现一次视情况扣罚乙方1000元罚金。甲方有权要求乙方调换不适合工作或不符甲方要求的陪护人员。

6、甲方每季度对乙方进行履约评价，并提出整改意见。乙方发生违反服务协议

的情况，甲方可随时要求整改，乙方应及时报告整改情况。

7、合同期内乙方根据有关法律法规及本合同的约定，制订各种护理服务制度、方案及财务报表等。

8、乙方有权自主经营管理、自主用工，但应配合甲方要求对派驻的护理人员进行管理，乙方要明确 3-4 名负责人在医院内对乙方陪护服务人员进行管理，负责乙方护理人员日常管理工作和协调与陪护对象、医院等各方的事务。同时要在每病区每楼层设置 1-2 名护理员组长对病区护理员进行管理，并服从甲方护理部领导或者指定负责人的指导。

9、乙方必须严格按照医院规章制度制定相关管理规定以及纪律要求，并对所有员工及职业陪护人员进行监督管理，严格要求工作纪律，负责对职业陪护人员进行招聘补充，职业道德教育和工作技能培训，招聘的护理人员需岗前培训考核，未经培训或培训不合格者不得上岗，确保职业陪护人员持证上岗。

10、未经甲方书面同意，乙方不得将本护理服务或本合同的权利义务转让、转包、分包或变相转包给第三方，否则甲方有权即时解除本合同，没收乙方的履约保证金，如履约保证金不足以弥补甲方损失的，乙方应当赔偿甲方的实际损失。

11、乙方负责监督管理其所有工作人员及职业陪护人员做好医院保密工作，配合甲方医护人员营造良好的医疗环境和医患关系。

12、乙方人员自觉维护甲方的权益及声誉、妥善保管、保养好甲方的相关设施设备，对需要维修、保养的物业设施设备及时向甲方反映。对于人为毁坏甲方设备、物

品、物件的，乙方需承担全部赔偿责任。

13、乙方人员承担服务范围内的消防、安保、综合治理(禁止黄、赌、毒)、控烟工作的责任。

14、陪护病人(病人(老人))期间，如果乙方人员与病人(病人(老人))及其家属发生纠纷或自身原因等情况给病人(病人(老人))及其家属造成损失，包括但不限于造成病人(病人(老人))摔伤、烫伤、坠床等意外伤害，或给病人(病人(老人))、家属造成人身伤害、财产损失或发生其他纠纷时，均由乙方与病人(病人(老人))及其家属自行处理，甲方不承担任何责任。甲方如因此遭受追索的，甲方有权向乙方追偿，乙方应赔偿甲方全部损失。

15、乙方在给病人(病人(老人))提供陪护服务时，应如实向病人(病人(老人))及其家属介绍服务内容及服务过程中鉴于一对六服务、一对三服务的时差性，当护理人员在照顾其他病人时，无暇照顾病人而造成病人跌倒、坠床、烫伤等医疗纠纷或其他纠纷时，应由乙方承担治疗费用并签署知情告知书。

16、乙方应及时处理投诉，一般在接到投诉后 20 分钟内解决，难以解决的应及时上报甲方协同解决，乙方在 8 小时内做出书面回应，若乙方同一人员被有效投诉 2 次或不符合甲方要求的，乙方必须更换被投诉或不符合要求的陪护人员。

17、在病人(病人(老人))入院时乙方应如实向病人(病人(老人))及其家属介绍陪护服务类型及价格，尊重病人(病人(老人))及其家属意愿，不许诱导病人(病人(老人))及其家属，并签署陪护服务类型确认书，在变更陪护服务类型时再次签

署陪护服务类型改变确认书并上交甲方护理部及科室备案备查。

18、乙方必须严格按照合同约定及时提供陪护服务并交纳管理费、处罚费、水电费、伙食费、违约金等全部款项给甲方，如违反合同规定，甲方有权立即解除合同，没收履约保证金，并依法追讨欠款，若因此造成甲方损失的，乙方须赔偿甲方实际损失。

19、乙方（乙方人员）发生 3 次以上违反合同所列附件 4《护理员管理制度》和附件 5《护理员工作质量考核标准》的相关事件，或 3 个月内累计达 3 次或合同期内累计达 4 次重大投诉，甲方有权每次对乙方进行罚款处理，罚款金额在 1000—3000 元之间，上述不足以弥补甲方损失的，乙方须赔偿甲方实际损失。若再次发生上述情况的，甲方有权解除本合同，没收乙方履约保证金。乙方应保证服务范围内的工作质量最满意度达 90%以上。

20、乙方需按照合同规定的标准收取护理费，不得随意提高收费标准，确保陪护质量，护理员不得在病区做饭、看电视、会客、扎堆聊天、大声喧哗、随意外出；不得以任何方式向病人及家属索要财物；禁止乙方及所属护工在为逝者穿衣等殡葬服务过程中，严禁以任何形式向逝者家属索要红包、礼金、礼品；乙方及所属护工不得主动向逝者家属提供殡葬从业人员的联系方式，以谋取私利或参与不正当的经济活动；严禁护工与殡葬从业人员勾结，共同向家属推销服务并分享利润，确保殡葬服务过程中的廉洁性。

21、乙方要教育陪护人员注意节水节电，保持病房整洁干净。

22、乙方承诺对甲方认为不合格的护工及时更换，该护工不能在本院继续工作，一经发现，甲方有权对乙方进行处罚，处罚金 500 元。

23、乙方需执行政府规定的用工政策，按社保局规定为护理人员缴纳“五险”并提供相应待遇，依法独立承担乙方员工及服务对象相应的法律责任。

24、护理员必须穿着统一样式的工作服，配戴统一工作卡（工牌），做到衣冠整洁，不得穿着拖鞋上班，乙方负责添置、更新其承担工作所需的设备及承担相关费用，包括：员工工作服、手套、围裙、胸卡、清洁消毒耗材和物料等。要求服装冬夏各两套，每年更换一次。须制定与其分管业务有关的突发性事件预案及应对措施，并承担相关费用。

25、根据病人(病人（老人）)需求在病区提供多种病人(病人（老人）)陪护工作，乙方明码标价向病人(病人（老人）)收费。按时向护理员支付护理收入，按时向甲方支付护理员伙食费及其他费用。

26、当乙方发生超陪时，甲方严格按照合同约定收取管理费，护理员超陪薪金由乙方按照合同约定的超人数陪护的处理相关标准发放给护理员以保证护理员权益。

27、乙方独立承担护理员的用工薪酬待遇、护理待遇、工服、商业保险费用、用工手续费、计生管理等，承担因乙方原因所造成乙方员工人身伤害的相关责任，如损坏甲方物品或对第三方造成伤害的，由乙方承担赔偿责任及其他法律责任，与甲方无关。

28、乙方将所有护理员的基本资料整理成册，并提交甲方，每月更新，以便甲方进行管理。

29、乙方发放护理费必须以银行转帐方式, 每月 20 日前向甲方提供护理费发放流水表(包括银行帐号等), 供甲方抽查核对。

30、本合同解除或终止时, 乙方必须向甲方移交护理服务全部档案资料。

31、合同到期或解除合同后 1 天内退还甲方向乙方提供的管理用房、24 小时值班室、内线值班电话接口等。

32、乙方人员无论是在工作当中或者是上下班途中的工伤、人身安全、意外事故等一切责任及费用均由乙方全部负责, 与甲方无关。

33、乙方的工作将严格限于双方规定的护理工作范围内, 乙方护理员严禁从事技术性护理工作, 严格执行本岗位职责, 否则由乙方承担一切责任。

34、护理服务收费及退费工作只能由乙方驻医院的管理人员负责, 严禁护理员参与收、退费。

35、乙方应保证所派出的人员来源清楚、证件齐全, 无刑事犯罪记录。乙方所有服务人员与甲方之间不存在任何劳动、劳务关系、聘用关系或类似关系, 乙方与其服务人员之间的任何劳动、劳务纠纷及其他纠纷, 均与甲方无关; 甲方如因此遭受追索的, 甲方有权向乙方追偿。

36、乙方在为病人(病人(老人))服务的过程中应自觉保护病人(病人(老人))的个人隐私, 不得议论或透露病人(病人(老人))的病情或治疗。

37、因乙方(乙方人员)的失误或发生违法行为或其他由于乙方(乙方人员)的原因而对病人(病人(老人))造成的各种不良后果, 由乙方承担相应的责任, 甲方如

因此遭受追索或处罚的，甲方有权向乙方追偿，乙方应赔偿甲方损失。但属于病人(病人(老人))病情自然进展或病人(病人(老人))不遵医嘱引致出现并发症等非乙方(乙方服务人员)导致的情况，乙方及乙方服务人员不对此承担责任。

38、由于乙方及其工作人员的过错给第三方造成损害的事件发生后，乙方必须参与纠纷的协商处理，若乙方拒绝或者无故拖延协商处理的，甲方有权独立与第三方协商并确定赔偿事宜，全部赔偿款项由乙方支付。

39、由于乙方及其工作人员的原因给第三方造成伤害的，由乙方承担全部责任，如第三方仅向甲方提出索偿，甲方如因此遭受追索的，甲方有权向乙方追偿(包括但不限于支付给第三方的费用、律师费、诉讼费、维权费用等全部费用)，乙方应赔偿甲方损失，若给甲方造成重大名誉损失的，乙方还应承担相应的赔偿责任。

40、乙方负责拟定正规的陪护上岗协议，护理人员签协议上岗，上岗记录清晰可查，财务准确，上岗协议、收据与收费金额相符无误。

41、乙方负责督查陪护服务完成情况，每月向护理部主管人员汇报存在问题以及处理结果；每个月乙方负责做好病人以及科室使用满意度调查，病人满意度要求达 90% 以上，科室使用满意度要求达 90% 以上，调查结果每月向护理部主管人员汇报。

42、乙方有责任制定严格的规章制度进行管理，同时必须严格遵守医院的各项规章制度。乙方负责制定并完善相应的职业陪护人员考核评价制度及奖罚制度，每季度医院对乙方进行考核，并按相关文件要求对不达标情况予以扣罚处理。

43、乙方对职业陪护人员实行统一管理，合理安排陪护工作，妥善处理病人或家

属的投诉，维护医院的形象。乙方应及时处理投诉，一般在接到投诉后 30 分钟内解决，难以解决的应及时上报甲方协同解决，乙方在 24 小时内做出书面回应，若乙方同一人员被有效投诉 2 次，乙方必须更换被投诉的员工。

44、乙方陪护人员的工作需严格限于《江门市第二人民医院陪护服务项目内容》规定的工作范围内，不得擅自执行涉及医生和护士的工作内容和范围，若职业陪护人员擅自执行范围外的技术性医疗护理工作，乙方将根据陪护工作制度作出相应的处罚，由此造成一切责任由乙方承担。

45、与所有申请陪护的病人家属签署“生活护理服务协议”，内容包括服务范围、收费标准、陪护时间等，并对可能出现的纠纷分清责任。

46、乙方人员无论是在工作当中或者是上下班途中的工伤、人身安全、意外事故等一切责任及费用均由乙方全部负责，与甲方无关。

47、因乙方自身原因所引发的一切纠纷，由乙方承担全部责任。

第七条 违约责任

1、合同期内甲乙双方应共同遵守合同的条款，任何一方因违反合同约定造成另一方损失的，违约方应承担相应违约责任，并赔偿守约方因此所遭受的损失，包括但不限于诉讼费、律师费、鉴定费、评估费、差旅费等。

2. 任何一方不得无故解除合同，如有一方中途需终止本合同，需提前 30 天书面通知对方，经双方协商一致后方可终止。

3、乙方如存在以下任一情形的,甲方有权提前立即解除本合同,没收乙方的履约保证金,若履约保证金不足以弥补甲方损失的,乙方应赔偿甲方实际损失:

(1)发生重大质量安全事故的,包括但不限于:消防安全事故,用电安全事故,医疗事故,伤害性事件,医疗感染事故,重大工作差错,重大违规、违法事件等;

(2)未经甲方书面同意,擅自转包、分包本服务项目的;

(3)因乙方原因,或因乙方纵容、煽动其服务人员怠工、罢工等过激行为,或因乙方无视员工权益引致服务人员有怠工、罢工等过激行为的,导致甲方医疗活动遭受严重影响,或影响甲方正常经营的;

(4)存在其他严重违反合同约定行为的。

4、乙方支付的罚款、履约保证金、违约金等不足以弥补甲方损失,应由乙方继续赔偿甲方损失。

第八条 协商解决事宜

1、合同期内因乙方的原因导致本合同解除或无法继续履行,甲方有权利没收乙方全部的履约保证金。

2、本项目合同服务期限为两年,采取年度续约机制。首个合同周期自 2025 年 7 月 1 日起至 2026 年 6 月 30 日止;首个合同期满前 60 日,双方根据上一合同周期内服务质量、履约情况进行综合评价。双方确认无异议,则续签下一周期合同,续签合同期限为一年;若一方提出异议,终止合作的意向,本项目合作终止。

3、本合同期内如发生矛盾或有未尽事宜，由甲乙双方协商解决，如双方未能通过友好协商解决的，均可向江门市蓬江区人民法院提起诉讼。

4、此合同一式四份，甲、乙双方各执二份具同等法律效力，自双方签字盖章之日起生效。

附件：1、护理员的工作标准

2、护理员的工作程序

3、陪护经理/主管的岗位职责

4、护理员管理制度

5、护理员工作质量考核标准

6、鉴定小组职责

7、服务应急职责

8、陪护形式家属确认表及陪护形式改变家属确认表

甲方（盖章）

江门市第二人民医院

法定代表人：

乙方（盖章）

XXXXX 服务公司

法定代表人：

日期： 年 月 日

日期： 年 月 日

附件 1

护理员的工作标准

护理员工作是一个特殊岗位的工作，也是一个爱心的岗位。因此，护理员在服务病人时需要严格遵守以下工作标准。

★护理员十标准：

- 1、服务操作要规范
- 2、服务语气要和善
- 3、对待病人要耐心
- 4、对待家属要礼貌
- 5、管辖房间无异味
- 6、床铺衣被要整洁
- 7、病人情况要有数
- 8、帮助病人要及时
- 9、认真进行交接班
- 10、保证病人安全

★护理员十要+不要：

- 1、为病人解释要宽容，不准对病人埋怨牢骚。
- 2、为病人安抚要大度，不准与病人斤斤计较。
- 3、为病人讲理要文明，不准随意呵斥与教训。
- 4、为病人做事要轻柔，不准对病人粗暴无礼。
- 5、为病人喂饭要准时，不准让病人进冷饮食。
- 6、为病人换洗尿布要及时，不准让病人床铺潮湿。
- 7、为病人洗刷要一盆一巾，不准多部位一盆多用。
- 8、为病人巡视房间要勤快，不准让病人长时间等待。

9、为病人服务要同情病人衰老变化，不准随便讲病人的不是。

10、为病人服务要体谅家属的无奈，不准随便议论家属的长短。

★护理员四做到：

1、安全第一在心上；

2、微笑服务在脸上；

3、文明用语在嘴上；

4、勤奋工作在手上。

★护理员五关心：

1、关心病人饮食；

2、关心病人排泄；

3、关心病人卫生；

4、关心病人安全；

5、关心病人睡眠。

★护理员六清洁：

1、保证病人头发清洁；

2、保证病人面部清洁；

3、保证病人口腔清洁；

4、保证病人会阴清洁；

5、保证病人手脚清洁；

6、保证病人皮肤清洁。

★护理员七知道：

1、知道病人姓名性别；

2、知道病人兴趣爱好；

3、知道病人疾病情况；

4、知道病人治疗用药；

5、知道病人家庭情况；

6、知道病人心理活动；

7、知道病人护理重点。

★护理员四有四避：

“四有”

第一有分寸

第二有礼节

第三有教养

第四有学识

“四避”

第一避隐私

第二避浅薄

第三避粗俗

第四避忌讳

附件 2

护理员的工作程序

05:00 时,晨间护理,搀扶行走不方便的病人上厕所,帮助病人及时清洗大小便,卧床者清洗外阴,更换尿片。

06:00 时,帮助病人穿戴起床、洗漱,配合医务人员为有需要的病人(病人(老人))测血糖、抽血等操作。

06:30 时,整理病人房铺、房间。

07:30 时,帮助病人早餐及餐具清洗,为有需要的病人喂饭、喂药。

08:00 时,全面打扫区域内清洁卫生如床头柜、床单位等。

09:00 时,配合医生,护士查房,向医生或护士报告病人身体情况。

09:30 时,护理员帮助病人(病人(老人))进行康复锻炼,适时帮助能坐的或到大厅或楼下活动。

11:00 时,帮助病人(病人(老人))用餐或喂饭。

11:30 时,餐具清洗,为有需要的病人喂药。

12:00 时,做好病人饭后午休安排,排除外来干扰,巡视病人午休有无异常。

14:30 时,护理员帮助病人(病人(老人))进行康复锻炼,心理护理。

15:00 时,帮助病人及时清洗大小便,保持臀部清洁干燥,按医嘱给病人(病人(老人))翻身,做好褥疮防治与护理。

15:30 时,将洗好晾干的衣物或洗衣房送回的衣服整理好放回病人(病人(老人))衣柜。

16:10 时，协助食堂分餐。帮助病人用餐及餐具清洗，为有需要的病人喂饭、喂药。

17:00 时，晚间护理，帮助病人擦身、洗澡，睡前洗漱；酌情帮助病人清洗衣服。

18:30 时，清点病人人数，检查区内水、电及安全设施，检查病人用电及安全情况。

19:00 时，睡眠照料、视察病人睡眠情况。

19:00-5:00 时，不定期协助病人大小便，并及时清理。

附件 3

驻点陪护经理的岗位职责

- 1、按时上、下班，不迟到不早退。
- 2、热爱本职工作，有工作责任心，服从护理部的业务指导。
- 3、上班时间必须身着工作衣，佩带工牌。
- 4、严格履行接待病人家属(或病人)陪护流程。
 - (1)接病人前必须督促签订陪护服务协议书。
 - (2)查看病人具体情况，根据病人的具体情况派遣护理员。
 - (3)认真填写各类表式表样(包括满意度测评表)
 - (4)如未按接病人陪护流程操作，病人在陪护期间所发生的意外自行承担风险责任及所有意外责任。
- 5、认真执行岗位巡检制度
 - (1)每日必须轮回巡查不低于二次。
 - (2)发现违规行为，严格按奖惩制度执行。
 - (3)严格执行十不准及护工守则。
 - (4)认真检查每位接陪病人(病人（老人）)的情况，如有发现问题及时处理并上报。
 - (5)发现的情况不扩大，不隐瞒。
 - (6)严禁调用护理员为自己办理私事，如护理员因替管理人员陪护主管办私事期间，该护理员护理的病人发生任何意外，由当事人全权负责所有责任。

(7)工作时间内不得擅自离职、窜岗。

6、严格遵守请、休假制度。

(1)按照规定的排班表上班

(2)请假必须提前向护理部提出，并递交请假条，经批准后方可休息。

(3)病假必须出具医院证明。

(4)事假在请假前需安排好工作及接替人员后，方可休息。

(5)如未经许可并违反请假制度，按旷工处理。

(6)累计旷工超过三天者，按自动离岗处理。

7、负责新招员工的岗前培训。

驻点陪护主管岗位职责

- 1、热爱本职工作，有工作责任心。
- 2、上班时间必须身着工作衣，佩带工牌。
- 3、服从护士长的行政领导和业务指导，积极配合上级领导开展工作。
- 4、熟悉护理员专业技能，熟练掌握护理员的工作标准，能指导下级护理员开展工作。
- 5、以身作则，团结组员开展工作。
- 6、遇到问题及时向护士长和陪护经理汇报。
- 7、不准向组员和家属索取钱、财物等。
- 8、工作时间内不得擅自离职、窜岗。
- 9、严格遵守请、休假制度。
- 10、按照规定的排班表上班。
- 11、请假必须提前向陪护经理提出，并递交请假条，经批准后方可休息。病假必须出具医院证明。

附件 4

护理员管理制度

1、护理员要严格遵守公司及医院各项规章制度，不得玩手机，本着为病人服务、让家属放心的原则，给病人/病人（老人）提供精心的生活照料和护理。

2、护理员必须经过体检、岗前培训、考核合格后，方能上岗。体检表、身份证复印件、护理员上岗考核确认表必须交护理部备案。

3、护理员必须服从护理部和病区的管理规定，在护士长的领导和责任护士的指导下进行工作。

4、上班穿工服，服装要整洁，不得穿拖鞋，不得干私活；在病房不能嬉笑打闹、不准喝酒，不准吸烟，不准带无关人员在病房闲逛或病房内留宿。

5、在工作中使用文明用语，动作、说话轻柔、态度和蔼、平易近人，不得与病人及家属发生争吵。

6、对病人/病人（老人）的身体状况和兴趣爱好、生活习惯要有一定的了解，要有四心；即：爱心、关心、热心、耐心为病人提供优质服务。

7、在护士长指导下，对每位病人采取适当的安全保护措施，严防发生坠床、烫伤、跌伤、走失、自杀等现象。

8、不得向病人及其家属暗示或索要钱、物，不乱吃病人及其家属的食品，不准偷吃病人的饭菜，不得挪用病人及其家属的钱占为己用；不得占用病人及家属东西，家属带来的东西应妥善保管。

9、保持病房的整洁、安全，保持柜内物品的整洁无蟑螂和老鼠屎。

10、护理员不准执行任何医疗护理操作，如换补液、吸痰、拔管等。但有责任随时检查是否通畅、脱落，发现问题及时报告护士处理。

11、护理员不准随便给家属讲解病人（老人）/病人的病情。

12、护理员不准打骂、虐待、冷暴力对待病人（老人）。注意保护病人（老人）/病人的隐私。

13、不准随便进入医生办公室、治疗室、值班室、护士站等工作场所，不得翻阅病历和其他医疗文件。

14、认真完成本职工作，严格遵守工作时间，不准脱岗和串岗，有事提前通知病人家属、护理员组长及做好妥善工作安排。

15、注意用电安全，严禁使用电炉、电饭锅、电水壶等煮饭、煮菜。

16、每天下午三点前必须到洗衣房领回所管辖病人/病人（老人）的衣服，不得擅自私藏科室的被服。

附件 5

护理员工作质量考核标准

	考核内容	相关考核标准
个人卫生	个人卫生	1. 头发凌乱有异味、身上未及时洗澡有异味。发现一次扣 10 元 2. 指(趾)甲未及时修剪。发现一次扣 10 元
仪容仪表	着装得体	1. 每发现一次未穿工作服扣 10 元。 2. 工作服不整洁、有异味扣 5 元
工作态度	态度和蔼 礼貌待人 用语规范文明	1. 对辱骂、刁难病人(老人), 不尊重智障病人(老人) 每次每项扣 100 元 2. 玩手机发现一次扣 20 元 3. 向病人/病人(老人)、家属索取红包、财物, 没收钱财罚款 200 元
	工作积极主动	1. 发现一次怠慢病人(老人) 的行为扣 50 元 2. 怕脏、怕累、怕麻烦的各扣 10 元 3. 不完成临时性的工作安排, 每次扣 20 元 4. 不服从管理每次扣 20 元
	遵守劳动纪律 坚守岗位 不干私活	3. 擅自离岗、串岗每次扣 30 元 4. 未经主管、家属同意私自找人顶班扣 10 元 3. 干私活每次扣 20 元 4. 病人/病人(老人)、家属有效投诉每次扣 100 元
	服从安排 文明陪护	1. 每发生一次无理顶撞管理者现象扣 20 元, 不参加学习、会议扣 20 元 2. 护理员之间互相谩骂、打架发现一次扣 100 元
护理质量	擦洗身体	1. 每天定时给病人擦身、洗手、洗脚, 发现一例病人身体、手、脚有污垢扣异味大扣 20 元(特殊情况除外) 2. 病人(老人)洗头、洗澡视气温而定, 一般冬 2-3 天洗一次,

	考核内容	相关考核标准
		夏天每天洗澡, 一次没做到扣 10 元
	床单整洁 床下无杂物	1. 床单位有污垢、不整洁每发现一例扣 10 元 2. 床下无杂物, 仅放手套。发现杂物多一次扣 10 元
	床头柜与衣柜	1. 床头柜上物品摆放不整洁、有多余杂物发现一次扣 10 元(特殊情况除外) 2. 床头柜和衣柜内整齐, 发现有蟑螂、老鼠屎每次扣 10 元
	便器使用及清洁	1. 便器内外发现一次不清洁扣 10 元 2. 使用后发现一次未及时撤离扣 5 元, 未定时消毒发现一次扣 5 元 3. 发现便器有破损扣 20 元
	保持病人口腔 清洁及卫生	患者口臭、面部有污垢不清洁发现一次扣 10 元
	头发整齐无异 味	每发现一例患者头发凌乱、有异味, 扣 10 元(特殊情况除外)
	皮肤无新增破 损、压疮	因未及时翻身, 发现一例患者新增皮肤破损、新生压疮扣 50 元
	导管保持畅通 无扭曲、无受 压	1. 发现一次导管扭曲、受压、脱落扣 10 元 2. 发现一次导管异常未及时报告扣 10 元
	体位舒适 及时翻身	发现没定时为病人(老人)翻身每次扣 10 元
	修剪指(趾) 甲、乱胡须	发现一例患者指(趾)甲未及时修剪扣 10 元
	会阴部清洁干 燥	1. 发现一例患者会阴部有尿、尿、污垢未及时清理、有异味每次扣 10 元

	考核内容	相关考核标准
		2. 发现一次不及时更换尿片和大便, 每次扣 20 元 3. 发现协助/帮助病人(老人)大小便和更衣不关门, 一次扣 20 元
	衣着	1. 发现一例病人(老人)的衣着有污垢、有异味、不清洁每次扣 10 元 2. 发现一次病人(老人)光着身子睡在被子里扣 10 元
	治疗期间看护	1. 患者输液过程中, 对未及时按铃呼叫者, 视情况轻重扣 5-20 元 2. 私自给病人/病人(老人)吸痰、拔点滴、吸氧等操作每项每次扣 100 元
协助进餐	餐前	1. 每发现一次餐具不卫生扣 10 元 2. 发现协助用餐不洗手每次扣 10 元
	餐中	1. 每发现一例饮食温度不宜、喂饭姿势不正确、不耐烦、动作粗每项每次扣 20 元 2. 鼻饲没按要求操作发现一次扣 30 元
	餐后	1. 餐后未及时撤走餐具或未及时清洗扣 10 元。 2. 餐后没给病人(老人)抹嘴和抹手扣 10 元
相关人员评价	护工组长	楼层护工组长管理工作不到位, 发现一次扣 20 元
	患者/家属	患者/家属有效投诉一次扣 20 元
	护士/护长	有效投诉, 每次扣 50-500 元
特别处罚	偷窃行为	每发现一起偷窃行为罚 20-200 元, 没收全部所得收入, 同时移交公安部门处理
	打病人(老人)	打病人(老人)第一次扣 200 元, 第二次由乙方辞退
	分吃病人(老人)饭	吃病人(老人)餐、将病人(老人)买饭的钱占为己有、将 2 个病人(老人)的饭分给 3 个人吃, 第一次扣 500 元, 第二次

	考核内容	相关考核标准
		由乙方立即辞退
陪护 安全	保证患者安全	因看管疏忽，患者/病人（老人）发生坠床、跌倒、走失产生的医疗费用等一切费用由护理员全权负责赔偿

附件 6

鉴定管理小组职责

- 1、负责对全院病区的护理员在护理病人（老人）过程发生的有争议的不良事件，如跌倒、坠床、烫伤、骨折等，进行鉴定。
- 2、鉴定小组成员需本着公平、公正、公开的原则，为保护双方利益，对事件做出科学、可行的结论。
- 3、科室护理员一旦发生有争议的不良事件，本楼层的护理组长 24 小时内口头上报科室护士长、护理部和公司。
- 4、鉴定小组接到科室事件报告后，鉴定小组所有成员 2 个工作日内到现场进行评估，评估后 2 个工作日内将结果报给乙方和甲方护理部。
- 5、护理员具体赔偿原则按照合同要求执行。
- 6、鉴定管理小组定期对科室护理员进行督查，每年对陪护公司进行年度考核。

附件 7

服务应急职责

为保障陪护服务过程中的有序性，及时应对陪护过程中由于突发事件给医院、病人（老人）及家属造成纠纷和损失，把风险降到最低限度，特制定以下服务应急预案。

一、乙方常态管理应急流程

1、乙方确保 24 小时有管理人员值班，遇到突发事件如陪护投诉、纠纷和病人（老人）意外受伤等，管理人员需 30 分钟内到场处理，值班人员保证 24 小时电话畅通。

2、接到科室、家属或病人（老人）投诉，首先由乙方指定人负责接待处理，并 24 小时内向护理部汇报，对难于解决的事件，医院护理部可协助调解处理。

3、遇到科室在短时间内收住多个病人（老人）、护理员突然需休假/辞职等情形，陪护公司需及时调配人员顶班，确保科室正常工作运作。

二、常见病人（老人）发生意外处理流程**1、病人（老人）跌倒/坠床的应急预案**

(1)病人（老人）不慎坠床跌倒，护理员立即报告医生、护士，进行现场评估处理，积极配合医务人员的处理方法，不能自作主张搬动/处理患者。

(2)发生跌倒/坠床时，陪护人员按流程上报，即 1 小时内向楼层班组长报告→班组长 2 小时报告主管→6 小时主管报告公司经理→经理 6 小时内报告护理部。

(3)责任的划分有争议时，乙方经理 2 个工作日内上报医院鉴定小组裁决。

2、发生误吸应急预案

(1)当病人（老人）出现误吸时，要立即扶托病人，使其弯腰低头，下颌靠近胸前。同时在病人肩胛骨之间快速连续拍击，迫使食物残渣咳出；效果不佳时，立即施行海姆立克疗法救治病人，同时呼救医务人员或身边人施救。

(2) 紧急按响呼叫铃、大声呼救或叫其他人帮忙通知医生护士。

(3) 护工及时清理口腔内痰液、呕吐物等。

(4) 请示医务人员是否尽快通知家属，不允许随便、不属实向家属传达事情经过。

3、当病人（老人）发生躁动时的紧急预案

(1) 发现病人（老人）躁动，护理员立即上护栏保护，同时通知医务人员。

(2) 协助医务人员向家属解释使用约束带约束的必要性，防止发生意外。

4、患者私自外出或外出不归时的应急预案

(1) 护理员发现病人（老人）私自外出后分别立即通知管床护士、护工组长或护士长。不能私自打电话通知家属。由科室护士长负责通知家属。

(2) 积极协助护士长组织人力集体寻找。

(3) 病人（老人）回来后立即告知管床护士、护工组长或护士长。

(4) 若病人（老人）请假外出 24 小时未归，立即告知管床护士、护工组长或护士长，听从科室/乙方决定。由乙方/医院报警协助寻找。如果 2 天内无法找到，陪护需两人以上集体清理病人（老人）物品如贵重物品、钱等，做好登记上交科护士长暂时保管。

5、病人（老人）病情突变时的应急预案

(1) 护理员立即通知值班医生和值班护士。

(2) 不能随便通知病人（老人）家属，何时报告家属听从科室医生护士安排。

(3) 家属来到医院时，不能随便与家属讲解抢救过程和病情。

6、引流管脱落的应急预案

(1) 如果护理员在翻身、巡视过程中或其他情况发现病人（老人）管道脱落，立

即告知管床护士、或护士长。

(2) 护理员现场守在床边，把没完全脱落的管道固定好，等医务人员来处理。

(3) 安慰病人（老人）不要慌张。

7、失窃的应急预案

(1) 护理员发现自己或病人（老人）东西、钱财失窃，保护好现场。

(2) 立即告知管床护士、护工组长或护士长。

(3) 护士长接到报告后立即报告医院保卫科，医院根据情况酌情报警。

(4) 积极配合好警察或医院进行调查。

8、火灾的应急预案

(1) 护理员立即报告值班医生护士，马上将病人（老人）转到安全地方。

(2) 撤离时使用安全通道，用毛巾打湿捂住病人（老人）口鼻，切勿乘电梯，防止因断电致撤离不成功。

(3) 护理员组长立即向乙方经理和护士长汇报，组织护理员有序疏散病人（老人）。

9、停水和突然停水的应息预案

(1) 护理员接到停水通知后，做好停水准备，告诉病人（老人）/家属停水时间。

(2) 给病人（老人）备好生活用水和饮用水，同时尽可能多备生活用水。

(3) 遇到突然停水，立即报告值班医生护士、护理员组长和护士长。

10、停电和突然停电的应急预案

(1) 护理员接到通知停电后，通知科室护士长，协助科室做好停电准备，如备应急灯、手电筒、蜡烛等。

(2) 遇到突然停电，应开启应急灯、电筒，安抚病人（老人），尽量不走动，确

保安全。

11、护理员发生针刺伤的应急预案

- (1) 当发生针刺伤后，应当在伤口旁端轻轻挤压，尽可能多挤出伤口处的血液。
- (2) 再用肥皂液和流动水进行冲洗。
- (3) 禁止进行伤口的局部按压。
- (4) 伤口冲洗后应当用消毒液，2%碘酊或 75%酒精消毒。
- (5) 及时向护工组长、乙方经理和护士长汇报。
- (6) 如果病人（老人）是乙肝、丙肝或 HIV 阳性者，要 24 小时进行抽血化验。
- (7) 科室护士长填表上报到医院的院感科，必要时进行预防用药。院感科人员会跟踪护理员受伤情况。
- (8) 护工发生如针刺伤等职业暴露，费用由公司负责。

附件 8

陪护形式家属确认表及陪护形式改变家属确认表
普通病房 陪护形式家属确认表

科室		时间	
病人姓名		床号	
病区推荐陪护形式	根据病人病情，建议选择 ☐ 1 陪 1 ， ☐ 1 陪 2 ， ☐ 1 陪 3 ， ☐ 1 陪 4 ， ☐ 1 陪 6 ， 陪护形式。		
家属的选择	☐ 1 陪 1 ， ☐ 1 陪 2 ， ☐ 1 陪 3 ， ☐ 1 陪 4 ， ☐ 1 陪 6 陪护形式。		
家属确认		确认时间	

普通病房 陪护形式改变家属确认表

科室		时间	
病人姓名		床号	
原陪护形式		现陪护形式	
陪护形式改变因			
家属确认		确认时间	

注：

- 1、形式:指 1 陪 1、1 陪 2、1 陪 3、1 陪 4、1 陪 6，五种形式。
- 2、式选择：选择改形式在相对应的框内打“√”，不选择改形式在相对应的框内打“×”。

陪护形式家属确认表及陪护形式改变家属确认表

老年病区 陪护形式家属确认表

科室		时间	
病人姓名		床号	
病区推荐陪护形式	根据病人病情建议选择 ☐ 1 陪 1 ， ☐ 1 陪 3 ， ☐ 1 陪 4 ， ☐ 1 陪 6 ， 陪护形式。		
家属的选择	☐ 1 陪 1 ， ☐ 1 陪 3 ， ☐ 1 陪 4 ， ☐ 1 陪 6 ， 陪护形式。		
家属确认		确认时间	

老年病区 陪护形式改变家属确认表

科室		时间	
病人姓名		床号	
原陪护形式		现陪护形式	
陪护形式改变因			
家属确认		确认时间	

注：

- 1、形式:指 1 陪 1、1 陪 3、1 陪 4、1 陪 6，四种形式。
- 2、式选择：选择改形式在相对应的框内打“√”，不选择改形式在相对应的框内打“×”。

第六篇 响应文件格式

响应文件格式

一、响应文件请按响应文件编制的顺序和以下要求格式制作。

（一）自查表

（二）经济部分的响应文件格式

1、磋商报价总表（首次）

（三）商务部分的响应文件格式

1、磋商函

2、资格声明书

3、法定代表人/负责人证明书（加盖供应商公章）

4、法定代表人/负责人授权书（加盖供应商公章）

5、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

6、落实政府采购政策需满足的资格要求：

无，本项目不属于专门面向中小企业采购的项目。

7、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定：

- (1) 提供在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织的营业执照或事业单位法人证书或社会团体法人登记证书复印件，如响应供应商为自然人的提供自然人身份证明复印件；如国家另有规定的，则从其规定。（分公司投标，须取得具有法人资格的总公司（总所）出具给分公司的授权书，并提供总公司（总所）和分公司的营业执照（执业许可证）复印件。已由总公司（总所）授权的，总公司（总所）取得的相关资质证书对分公司有效，法律法规或者行业另有规定的除外）
- (2) 提供 2023 年至今任意年度财务状况报告或 2025 年至今任意 1 个月的财务状况报告复印件，或银行出具的资信证明材料复印件；
- (3) 提供 2025 年至今任意 1 个月缴纳税收的凭据证明材料复印件；如依法免税的，应提供相关材料；
- (4) 提供 2025 年至今任意 1 个月社会保障资金的凭据证明材料复印件；如依法不需要缴纳社会保障资金的，应提供相关材料；
- (5) 提供履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料；（提供《资格声明书》）；
- (6) 提供参加采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；（提供《资

格声明书》）。

(7) 法律、行政法规规定的其他条件。（提供《资格声明书》）

8、为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目同一合同项下的其他采购活动。（提供《资格声明书》）

9、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。（提供《资格声明书》）

10、响应供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)以下任何记录名单之一：①失信被执行人；②重大税收违法失信主体；③政府采购严重违法失信行为。同时，不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（说明：①由采购人、采购代理机构于投标截止日在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询结果为准。②采购代理机构同时对信用信息查询记录和证据截图或下载存档；③响应供应商为分公司的，同时对该分公司所属总公司（总所）进行信用记录查询，该分公司所属总公司（总所）存在不良信用记录的，视同供应商存在不良信用记录。）

1) 本磋商文件第一篇《磋商邀请书》合格供应商资格条件的其他证明文件；

2) 本次采购不接受联合体磋商。

3) 资质证书复印件；

4) 项目负责人证书复印件；

5) 其他资格证明资料，（不限于《第二篇 用户需求书》和供应商资格要求的内容）。

5、政策性适用说明表

6、类似项目业绩（如有）

[以上内容均要求提供项目合同或成交通知书或相关证明资料复印件]（加盖供应商公章）；

7、类似业绩良好评价证明复印件（加盖供应商公章）（如有）

8、用户需求响应文件

9、供应商简介

10、供应商主管人员概况，本项目组织架构，本项目管理人员的资历、工作经历、业绩等文件（加盖供应商公章）

- 11、供应商认证体系证书复印件（如有）
- 12、近两年财务状况报告复印件（加盖供应商公章）
- 13、成交服务费承诺书
- 14、退还磋商保证金声明（如有）（加盖供应商公章）
- 15、其它文件

A、 商务评审细则要求的资料

B、《用户需求书》所要求提供的证明资料文件（如有要求提供原件的须提供原件，否则提供复印件加盖公章）。

（四）技术部分

- 1、方案设计
- 2、采购人配合的条件
- 3、实质性响应技术条款（“★”项）响应表格式

二、报价信封（首次）另单独封装，按以下顺序装订：

- 1、磋商报价总表（首次）（从响应文件正本中复印，该表内容如与正本不一致的，以正本内容为准，加盖供应商公章）；
- 2、电子文件【含响应文件经济文件、商务技术文件，电子响应文件采用光盘介质装载】。

(一) 自查表

	自查内容	证明文件
资格性检查	请供应商按磋商文件评审工作大纲“二、磋商程序”中“资格性检查”内容填写	见响应文件第（）页
	具备磋商文件中规定资格要求的及资格证明文件齐全	见响应文件第（）页
	法定代表人/负责人资格证明书及授权委托书	见响应文件第（）页
符合性检查	请供应商按磋商文件评审工作大纲“二、磋商程序”中“符合性检查”内容填写	见响应文件第（）页
	供应商承诺在设计阶段应严格按照经采购人确定的概算金额进行设计，不得超过该概算金额	见响应文件第（）页
	报价方案是唯一确定	见响应文件第（）页
	没有被磋商小组认定报价人低于成本报价	见响应文件第（）页
	磋商商务技术没有实质性不响应或重大偏离	见响应文件第（）页
	工期符合采购要求	见响应文件第（）页
	无磋商文件规定的响应无效情况	见响应文件第（）页

供应商名称（加盖供应商公章）：

日期： 年 月 日

(二) 经济部分

1. 磋商报价总表（首次）

磋商报价总表（首次）

项目编号：GDYD250427

供应商名称				
服务期	本项目合同服务期限为两年，采取年度续约机制。首个合同周期自 2025 年 7 月 1 日起至 2026 年 6 月 30 日止;首个合同期满前 60 日，双方根据上一合同周期内服务质量、履约情况进行综合评价。双方确认无异议，则续签下一周期合同，续签合同期限为一年；若一方提出异议，终止合作的意向，本项目合作终止			
1、老年病科服务收费价格				
服务类型	护理费（元/天/人）	护理员收入(元/月/人，含餐费)	采购人管理费（元/月/人）	成交供应商管理费（元/月/人）
一对一服务	210	5600 以上		
一对三服务	80	6390 以上		
一对四服务	65	6480 以上		
一对六服务	50	8400 以上		
2、非老年病区服务收费价格				
服务类型	护理费（元/天/人）	护理员收入(元/月/人，含餐费)	采购人管理费（元/月/人）	成交供应商管理费（元/月/人）
一对一服务	250	6800		
一对二服务	160	8840		
一对三服务	120	9660		
一对四服务	90	9840		

“采购人管理费”合计（即“老年病科服务收费价格”及“非老年病区服务收费价格”各规格“采购人管理费”单价相加）	
--	--

备注：1、供应商应按“用户需求书”的要求，根据实际情况进行报价。响应文件内不得含有任何对本报价进行修改的其他说明，否则将被视为无效响应；

2、报价保留小数点后两位；

3、本表一式二份，一份随报价信封（首次）一起提交，一份编入响应文件（经济部分）。

供应商名称（加盖供应商公章）：

日期： 年 月 日

（三）商务部分

（1）磋商函格式

磋商函

致：江门市第二人民医院/（广东远东招标代理有限公司）

根据贵方“江门市第二人民医院病人(老人)陪护服务项目”（项目编号：GDYD250427）的磋商邀请，我方_____（供应商名称）作为供应商正式授权_____（授权代表全名，职务）代表我方进行有关本次磋商的一切事宜。

在此提交的响应文件，已按磋商文件的要求密封封装。包括但不限于如下内容：

- （1）报价信封（首次）【一份】（按磋商文件要求的内容编制）；
- （2）响应文件【含自检表、经济文件和商务技术文件，正本____份，副本____份】；
- （3）电子文件【____份】；

我方已完全明白磋商文件的所有条款要求，并重申以下几点：

- （一）我方决定参加项目编号为_____的磋商；
- （二）本项目的磋商报价（详见磋商报价表）；
- （三）本响应文件的有效期自递交响应文件截止日后 90 天有效，如中标，有效期将延至合同终止日为止；
- （四）我方已详细阅读并研究了磋商文件的所有内容包括修正文、答疑纪要、澄清补充通知（如有）和所有已提供的参考资料以及有关附件，我们完全清晰理解磋商文件的要求，不存在任何含糊不清和误解之处，我方同意放弃在此方面提出含糊意见或误解的一切权利；
- （五）我方明白并愿意在规定的递交响应文件截止时间和日期之后，磋商有效期之内撤回磋商，则磋商保证金将被贵方没收；
- （六）我方同意按照贵方可能提出的要求而提供与磋商有关的任何其它数据或信息；
- （七）我方完全服从和尊重磋商小组所作的评定结果，我方理解贵方不一定接受最低报价或任何贵方可能收到的报价；

- (八) 我方如果中标，将保证履行磋商文件以及答疑纪要、澄清补充通知等磋商文件修改书（如有）中的全部责任和义务，按质、按量、按期完成《合同书》中的全部任务；
- (九) 安全责任：我方如果中标，本项目安全措施由我方制定方案及组织实施，并承担全部安全责任，采购人不负责任何伤亡、劳保福利以及施工中材料被盗等责任。
- (十) 本项目实施过程中我方承诺按国家、相关行业规定执行，若未按国家、相关行业规定执行所造成的损失由我方全部承担，且采购人有权向我方追究相关责任。
- (十一) 所有与本磋商有关的函件请发往下列地址：

地 址：_____ 邮政编码：_____

电 话：_____ 代表姓名：_____

传 真：_____ 职 务：_____

开户银行：_____

账号：_____

供应商名称（加盖供应商公章）：

日期： 年 月 日

(2) 资格声明书

资格声明书

致：江门市第二人民医院/广东远东招标代理有限公司

为响应你方组织的“江门市第二人民医院病人(老人)陪护服务项目”的采购[项目编号为：GDYD250427]，我方愿参与磋商。

我方作为(供应商名称)是在法律、财务和运作上独立于采购人、采购代理机构的供应商，并已清楚磋商文件的要求及有关文件规定，并承诺在本次采购活动中，如有违法、违规、弄虚作假行为，所造成的损失、不良后果及法律责任，一律由我公司（企业）承担。

我方理解你方可能还要求提供更进一步的资格资料，并愿意应你方的要求提交。

我方在参加本次磋商前3年内，在经营活动中没有重大违法记录。

我方符合《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十八条 规定：单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动；除单一来源采购项目外，为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

我方本次磋商非联合体磋商。

本单位保证全部申请文件和问题的回答是真实和有效的，并对所提供资料的真实性负责。

供应商名称：_____（加盖供应商公章）

法定地址：

邮 编：

授权代表（签名或盖章）：_____ 签字人姓名（印刷体）

电 话：

传 真：

(3) 法定代表人/负责人证明书

法定代表人/负责人证明书

_____同志，现任我单位_____职务，为法定代表人/负责人，特此证明。

单位名称（加盖公章）：_____

附：

法定代表人/负责人性别：_____ 年龄：_____ 身份证号码：_____

营业执照号码：_____

主营：_____

兼营：_____

有效日期：_____ 签发日期：_____ 单位：_____ （盖章）

- 说明：1、法定代表人/负责人为企业事业单位、国家机关、社会团体的主要行政负责人。
2、内容必须填写真实、清楚、涂改无效，不得转让、买卖。
3、将此证明书提交对方作为合同附件或凭证。

法定代表人身份证复印件

(4) 法定代表人/负责人授权书

法定代表人/负责人授权书

致：江门市第二人民医院/ 广东远东招标代理有限公司

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：

_____。

授权单位：_____（加盖单位公章）

法定代表人/负责人：_____（签名亲笔或盖章）

有效期限：至_____年_____月_____日 签发日期：

附：代理人性别：_____ 年龄：_____ 职务：_____ 身份证号码：

联系电话：

说明：1. 法定代表人/负责人为企业事业单位、国家机关、社会团体的主要行政负责人。

2. 内容必须填写真实、清楚、涂改无效，不得转让、买卖。

3. 将此证明书提交对方作为合同附件。

4. 授权权限：全权代表本公司参与上述采购项目的磋商/谈判响应，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。

5. 有效期限：与本公司磋商/响应文件中标注的磋商/谈判有效期相同，自本单位盖公章之日起生效。

6. 磋商/谈判签字代表为法定代表人/负责人，则本表不适用。

被授权人（授权代表）
居民身份证复印件粘贴处

(4) 供应商的相关资格证明资料复印件（加盖供应商公章），其中包括：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定：

- (1) 提供在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织的营业执照或事业单位法人证书或社会团体法人登记证书复印件，如响应供应商为自然人的提供自然人身份证明复印件；如国家另有规定的，则从其规定。（分公司投标，须取得具有法人资格的总公司（总所）出具给分公司的授权书，并提供总公司（总所）和分公司的营业执照（执业许可证）复印件。已由总公司（总所）授权的，总公司（总所）取得的相关资质证书对分公司有效，法律法规或者行业另有规定的除外）
 - (2) 提供 2023 年至今任意年度财务状况报告或 2025 年至今任意 1 个月的财务状况报告复印件，或银行出具的资信证明材料复印件；
 - (3) 提供 2025 年至今任意 1 个月缴纳税收的凭据证明材料复印件；如依法免税的，应提供相关材料；
 - (4) 提供 2025 年至今任意 1 个月社会保障资金的凭据证明材料复印件；如依法不需要缴纳社会保障资金的，应提供相关材料；
 - (5) 提供履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料；（提供《资格声明书》）；
 - (6) 提供参加采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；（提供《资格声明书》）。
 - (7) 法律、行政法规规定的其他条件。（提供《资格声明书》）
2. 为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目同一合同项下的其他采购活动。（提供《资格声明书》）
3. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。（提供《资格声明书》）
4. 响应供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)以下任何记录名单之一：①失信被执行人；②重大税收违法失信主体；③政府采购严重违法失信行为。同时，不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（说明：①由采购人、采购代理机构于投标截止日在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询结果为准。②采购代理机构同时对信用信息查询记录和证据截图或下载存档；③响应供应商为分公司的，同时对该分公司所属总公司（总所）进行信用记录查询，该分公司所属总公司（总所）存在不良信用记录的，视同供应商存在

不良信用记录。)

- 1) 本磋商文件第一篇《磋商邀请书》合格供应商条件的其他证明文件；
- 2) 本次采购不接受联合体磋商。
- 3) 资质证书复印件；
- 4) 项目负责人证书复印件；
- 5) 其他资格证明资料，（不限于《第二篇 用户需求书》和供应商资格要求的内容）。

设备及专业技术能力情况表格式

我单位为本项目实施提供以下设备和专业技术能力：			
序号	设备名称	数量及单位	备注
1			
2			
...			
序号	专业技术能力（人员资格证书）	数量及单位	备注
1			
2			
...			

供应商名称（加盖公章）：

日期：_____年____月____日

(6) 政策适用性说明（如有）

政策适用性说明表

采购编号：

序号	产品/技术名称 (规格型号、注册商标)	制造商/ 开发商 名称	制造商/ 开发商 企业类型	适用政策条件 (填写政策条件 序号①/②/③/ ④/⑤及相应内 容)	产品/技术 价格(万元 人民币)	该产品/技 术价格在投 标总价中所 占比例(%)
.....						

供应商名称（加盖公章）：

日期：_____年____月____日

注：

- 1、根据有关规定，供应商所投报的产品中，如有符合政策的节能产品、环境标志产品、小型或微型企业产品、监狱企业、残疾人福利性单位的，则应在本表中详细注明；如没有符合政策的产品则不需填写该表。
- 2、制造商/开发商为小型或微型企业时才需要填“制造商/开发商企业类型”栏，填写内容为“小型企业”或“微型企业”。
- 3、供应商所投报产品如适用价格扣除条件①/②的，须在投标文件中同时提供有效期内的节能产品证书（或环境标志产品证书）、节能产品政府采购品目清单（或环境标志产品政府采购品目清单）的复印件（加盖供应商公章），否则在评审时将不给予价格扣除。

4、供应商所投报产品如适用条件③/④/⑤的，须在投标文件中提供相关证明材料（详见《中小企业声明函》、监狱企业证明文件、《残疾人福利性单位声明函》），**否则在评审时将不给予认可。**

5、供应商所提交的证明材料均应当是原件的复印件，并加盖供应商公章。

(6-1) 中小企业声明函

中小企业声明函（工程、服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加江门市第二人民医院的江门市第二人民医院病人(老人)陪护服务项目采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期：_____

（中型、小型、微型）企业划分根据《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300号）的有关规定执行。

(6-2) 监狱企业证明文件（如有）

监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

(6-3) 残疾人福利性单位声明函（如有）

残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

(7) 类似项目业绩（如有）。

类似项目业绩

项目名称：江门市第二人民医院病人(老人)陪护服务项目

项目编号：GDYD250427

序号	项目名称	项目地址	合同总价	完成时间 (货物类) / 服务年限 (服务类)	项目质量	项目单位联系人 电话
1						
2						
3						
...						

要求：

- 1、依据商务评审中的业绩要求填写本表并提供相关证明材料。请供应商严格按照要求提交相关证明材料，否则有可能影响评审结果。
2. 如本表格式内容不能满足需要，供应商可根据本表格格式自行划表填写，但必须体现以上内容。

供应商名称（加盖供应商公章）：

日期： 年 月 日

(7-1) 类似业绩良好评价证明复印件（加盖供应商公章）（如有）

(8) 用户需求响应文件

《用户需求书》响应表

项目编号：

[说明] 供应商应对照磋商文件要求与磋商的实际情况对磋商文件中“用户需求书”的条款内容作全面响应。完全满足的在“响应”栏中打“√”，若有差异的请在在“差异”栏内如实注明是“正偏差”或“负偏差”，（“正偏差”指报设备的技术参数优于磋商文件中要求，“负偏差”指所报设备的技术参数低于磋商文件中要求），并将差异情况在技术差异表说明。（不填写或漏填的内容，作该条款不响应）

序号	用户需求书要求	实际响应的具体内容	响应	差异
1				
2				
3				
4				
5				
6				
.....				

供应商名称（加盖供应商公章）：

日期：_____年____月____日

(9) 供应商简介

供应商基本情况一览表

单位名称				电话				法定代表人				职务			
地址				传真				被授权人				职务			
一、单位 简 历 及 隶 属 关 系					单位优 势及特 长										
二、单位 概 况	职工 总数	人		上 一 年 主 要 经 济 指 标	营业额			实现利润							
	流动 资金	万元			主要项 目	1.									
	固定 资产 (万 元)	原值： 净值：				2.									
	占地 面积	m ²				3.									
三、其它	近3年完成及正在执行的合同中发生的由于供应商违约或部分违约而引起诉讼和受到索赔的案件具							如有名称变更(非因该单位出现了与资格预审(如果经此程序)时的营业性质的根本改变以至不再满足本次采购的要求),							

	体情况及结果（须如实填写，若对此进行隐瞒，尔后又被采购人或采购代理机构发现，或被他人举证成立，其磋商资格将被取消）。	说明原名称因何种原因变更为现名称，并提供由工商管理部门出具的变更证明文件。
四、供应商关联	供应商应提供关联企业情况，包括： （1）供应商的所有股东名称及相应股权（出资额）比例；如供应商为上市公司，供应商应提供股权占公司50%以上的所有股东名称及相应股权比例； （2）供应商投资（控股）或管理的下属企业名称、持有股权（出资额）比例； （3）与供应商单位负责人（即法定代表人）为同一人的其他单位名称。	

注：1、文字描述：单位性质、发展历程、经营规模及服务理念、主营产品、技术力量等。

2、图片描述：经营场所、主要或关键产品介绍、生产场所及工艺流程等。

3、如供应商此表数据有虚假，一经查实，自行承担相关责任。

供应商名称（加盖供应商公章）：

日期：_____年____月____日

(10) 供应商主管人员概况，本项目组织架构，本项目管理人员的资历、工作履历、业绩等文件（加盖供应商公章）

供应商管理人员一览表

项目编号：

拟派项目经理资料情况						
姓名		性别		年龄		
职务		职称		学历		
电话						
参加工作时间		从事同类项目负责人年限				
具有认证资质						
已完成的部分同类项目情况						
项目单位	项目名称	工作内容	项目金额	完成日期	成果质量等级评定	项目获奖情况
1						
2						
...	...	...		...	...	...
拟参与本项目主要技术人员情况						
姓名	性别	年龄	职称	专业	学历	经验年限
1						
2						
...	...	...	...	...	...	...

注：1. 在合同执行期间，成交供应商须设立项目负责人和专业专职的主要技术及服务人员，并在上表中列明；

2. 上表列出的人员，磋商文件若有相关要求，应按要求附其身份证、学历证及

资质证书的复印件

3. 磋商文件若有相关要求，应按要求出具上述人员在本单位服务的外部证明，如参加社会保险的《投保单》或《社会保险参保人员证明》等。
4. 此表格式供参照，供应商可以根据本表格式内容自行划表填写。

供应商名称（加盖供应商公章）：

日期：_____年____月____日

(11) 供应商认证体系证书复印件（如有）

(12) 财务状况报告复印件（加盖供应商公章）

供应商主要财务状况 【价格单位：（人民币）元】

项目编号：

年 度	总资产（元）	资产负债率（%）	年营业额（元）	年净利润（元）
合 计				

注：若磋商文件中有要求，供应商应提供相应的财务状况报告复印件，供应商为当年注册的，提供成立至今的月或季度财务状况报告复印件。

供应商名称（加盖供应商公章）：

日期：_____年____ 月____ 日

(13) 成交服务费承诺书

成交服务费承诺书

致：广东远东招标代理有限公司

我方在贵司代理的江门市第二人民医院病人(老人)陪护服务项目（项目编号：GDYD250427）采购中若获中标/成交，我方保证在收到成交通知书原件的同时按磋商文件的规定，以电汇、现金或经贵公司认可的一种方式，向贵公司即广东远东招标代理有限公司指定的银行账号，支付成交服务费。

特此承诺。

承诺方盖章：

承诺日期：

(14) 退还磋商保证金声明（若无磋商保证金则无需填写本表）

退还保证金声明

广东远东招标代理有限公司：

我方为“江门市第二人民医院病人(老人)陪护服务项目”（采购编号： ）提交的磋商保证金，在符合退还条件时请代划入下列账户：

保证金提交方式	☐ 银行转账 ☐ 银行汇票
开 户 人 名 称	
开 户 银 行	
银 行 账 号	
总 金 额	

供应商法定代表人（或授权代表）签字或盖章：

供应商名称（加盖公章）：

日期：_____年_____月_____日

注：银行汇款底单复印件（加盖供应商公章）或由采购代理机构出具的保证金收据复印件及退还保证金声明应装在唱标信封内，封口盖公章并在截止时间前提交。

(15) 其它文件

A、商务评审细则要求的资料

B、《用户需求书》所要求提供的证明资料文件（如有要求提供原件的须提供原件，否则提供复印件加盖公章）。

（四）技术部分：

[说明] 供应商应按照磋商文件要求，根据“用户需求书”内容作出全面响应。编制和提交的内容应包括但不限于以下各项。对必须满足的内容，必须完全满足。对响应有差异的，则说明差异的内容。

（供应商应根据实际情况，按技术评审细则要求的资料内容及顺序编订成册）

(1) 方案设计

方案设计

供应商应按照磋商文件的要求，根据《用户需求书》和技术评审细则要求内容做出全面响应并编制方案。其内容应包括但不限于：

1. 组织方案；
2. 机械设备、劳动力投入计划；
3. 保证措施。

方案设计必须科学合理、真实可行，能充分体现出自身技术和专业优势。对含糊不清或欠具体明确之处，评委会可视为供应商履约能力不足或响应不全。

（格式自定）

供应商名称（加盖供应商公章）：

日期：_____年____月____日

(2) 采购人配合的条件（如有）

采购人配合的条件

为配合本项目计划进度时间表所进行的各阶段工作，供应商必须列明需要采购人配合的工作内容和具体要求。

供应商名称（加盖供应商公章）：

日期：_____年____月____日

(3) 实质性响应技术条款（“★”）响应表格式（如有）

实质性响应技术条款（“★”项）响应表

项目编号：

序号	采购规格/要求	磋商实际参数 (供应商应按磋商货物/服务/ 工程实际数据填写,不能照抄 采购要求)	是否偏离（无 偏离/正偏离/ 负偏离）	偏离简述
1				
2				
3				
4				
5				
6				

注：1. 供应商必须对应磋商文件“第二篇用户需求书”的“★”项内容逐条响应。如有缺漏，缺漏项视同不符合采购要求。打“★”项为不可负偏离(劣于)的重要项。

2. 供应商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。

3. 本表内容不得擅自修改。如磋商文件无“★”项，则此项无需填写。

供应商名称（加盖供应商公章）：

日期：_____年____月____日