

粤北人民医院陪护服务采购项目

招 标 文 件

(项目编号: GDYD250722)

采购人: 粤北人民医院
采购代理机构: 广东远东招标代理有限公司
日期: 二〇二五年八月

目 录

第一篇	投标邀请书	1
第二篇	投标人须知	5
第三篇	用户需求书	25
第四篇	合同书文本格式	38
第五篇	投标文件格式	48
附件：	评审工作大纲	74

第一篇 投标邀请书

投标邀请书

项目概况

粤北人民医院陪护服务采购项目招标项目的潜在投标人应在广东远东招标代理有限公司网站（远东电子交易平台 <http://trade.gdydzb.com>）进行网上报名（详见“六、其他补充事宜”）获取招标文件，并于 2025 年 9 月 5 日 15 时 00 分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

1. 项目编号：GDYD250722
 2. 项目名称：粤北人民医院陪护服务采购项目
 3. 采购方式：公开招标
 4. 预算金额：¥7,200,000.00 元/3 年
 5. 采购需求：（包括但不限于标的的名称、数量、简要技术需求或服务要求等）
 - 5.1 品目名称：其他医疗卫生服务
 - 5.2 采购标的：粤北人民医院陪护服务采购项目
 - 5.3 数量（单位）：1 项
 - 5.4 技术规格、参数及要求：详情请见第三篇《用户需求书》
 - 5.5 品目预算（元）：¥7,200,000.00 元/3 年
 - 5.6 最高限价（元）：¥7,200,000.00 元/3 年
 6. 本项目适用的政府采购政策
 - 6.1 《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）
 - 6.2 《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19 号）
 - 6.3 《广东省财政厅 广东省发展和改革委员会 广东省工业和信息化厅 广东省地方金融监督管理局关于印发〈广东省政府采购促进中小企业发展实施细则（试行）〉的通知》（粤财采购〔2022〕10 号）
 - 6.4 《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68 号）
 - 6.5 《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）
 - 6.6 《关于环境标志产品政府采购实施的意见》（财库〔2006〕90 号）
 - 6.7 《节能产品政府采购实施意见》的通知（财库〔2004〕185 号）
 - 6.8 《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）
- 注：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），本项目所属行业为：**其他未列明行业**。
7. 其他：无
- 合同履行期限：详见用户需求书

本项目不接受联合体投标。

二、申请人的资格要求

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：本项目不属于专门面向中小企业采购的项目。
3. 本项目的特定资格要求：

①投标人未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）“记录失信被执行人或重大税收违法失信主体或政府采购严重违法失信行为”记录名单；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。（以资格审查人员于投标（响应）截止时间当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/>）查询结果为准，如相关失信记录已失效，投标人需提供相关证明资料）。

②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，不得同时参加本采购项目投标（响应）。为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参与本项目投标（响应）。

三、获取招标文件

时间：2025年8月15日至2025年8月22日（提供期限自本公告发布之日起不得少于5个工作日），每天上午09:00至12:00下午14:00至17:30（北京时间，法定节假日除外）。

地点：投标人登录广东远东招标代理有限公司网站（远东电子交易平台 <http://trade.gdydzb.com>）进行投标人报名。

方式：本项目仅接受网上报名（详见：其他补充事宜）。

售价：300.00元。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

2025年9月5日15时00分（北京时间）

地点：韶关市武江区西联镇小阳山沐芙路扬成名门综合楼三楼

五、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

六、其他补充事宜

1. 获取招标文件方式：

本项目招标文件只在远东电子交易平台在线上发售，投标供应商在购买招标文件之前，登录广东远东招标代理有限公司网 <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> 登录窗口下的“操作手册”。

2. 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（请提交**加盖公章的营业执照、法人代表授权文件**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；

(6) 已办理报名并成功购买招标文件的投标人参加投标的，不代表通过资格性审查、符合性审查；

(7) 有关网上注册、报名相关疑问，可致电（代理机构）。

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系

1. 采购人信息

名称：粤北人民医院

地址：广东省韶关市武江区惠民南路 133 号

联系方式：0751-6913228

2. 采购代理机构信息

名称：广东远东招标代理有限公司

地址：广东省广州市越秀区越秀北路 222 号 608-612 室，韶关市武江区西联镇小阳山沐芙路扬成名门综合楼三楼（韶关分公司）

联系方式：0751-8115118

3. 项目联系方式

项目联系人：邹小姐（代理机构）/ 黄先生（采购人）

电话：0751-8115118/0751-6913228

附件：招标文件

发布人：广东远东招标代理有限公司

发布时间：2025 年 8 月 15 日

第二篇 投标人须知

一、投标须知前附表

项目	内容	说明与要求
1	资金来源	资金已落实
2	合格的投标人	详见《第一篇 投标邀请书》“二、申请人的资格要求”内容
	关于联合体	本项目不接受联合体投标
6.2	踏勘现场	采购人不集中组织，由投标人自行踏勘。
7.3	定义	1. 采购人：本项目的采购人是 <u>粤北人民医院</u> 。 2. 采购代理机构：系指 <u>广东远东招标代理有限公司</u> 。
7.3	是否允许采购进口产品	☐ 是，详见第三篇用户需求书 ☒ 否，注：项目不允许采购进口产品的，供应商在分项报价表中须注明所投产品产地为中国或国内具体产地。产地为国外或外国的将被认定所投产品为进口产品，投标文件则视为不通过符合性审查，投标文件做被认定为投标无效。
7.3	是否为专门面向中小企业采购	☐ 是 ☒ 否
7.3	采购标的对应的中小企业划分标准所属行业	☐农、林、牧、渔业 ☐住宿业 ☐工业 ☐餐饮业 ☐建筑业 ☐信息传输业 ☐批发业 ☐软件和信息技术服务业 ☐零售业 ☐房地产开发经营 ☐交通运输业 ☐物业管理 ☐仓储业 ☐租赁和商务服务业 ☐邮政业 ☒其他未列明行业。
7.3	是否有政府强制采购的节能产品	详见第三篇用户需求书
8	招标文件的澄清	1. 采购人不统一组织答疑会。 2. 投标人质疑期限：招标文件公示期间或者自期满之日起 <u>7</u> 个工作日内以书面形式向采购人或招标代理机构提出质疑。 3. 采购人澄清、修补或答疑期限：在投标截止日期前 <u>15</u> 日。
13.2	证明投标人的合格性的证明文件	投标人具有履行合同所需的财务、技术和维护能力的资格证明文件（复印件加盖法人公章）： 1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定： ①具有独立承担民事责任的能力【供应商必须提供企业法人或者其他

项目	内容	说明与要求
		组织营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）复印件，分支机构投标，须取得具有法人资格的总公司出具给分支机构的授权书，并提供总公司和分支机构的营业执照复印件。已由总公司授权的，总公司取得的相关资质证书对分支机构有效，法律法规或者行业另有规定的除外】； ②具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度【投标人必须提供《资格条件承诺函》，格式参考本招标文件第五篇投标文件格式“5-1《资格条件承诺函》”】； ③具有履行合同所必需的设备和专业技术能力【投标人必须提供《资格条件承诺函》，格式参考本招标文件第五篇投标文件格式“5-1《资格条件承诺函》”】； ④有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录【投标人必须提供《资格条件承诺函》，格式参考本招标文件第五篇投标文件格式“5-1《资格条件承诺函》”】； ⑤参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录【投标人必须提供《守法经营声明书》，格式参考本磋商文件第五部分响应文件格式“5-2 守法经营声明书”】； ⑥法律、行政法规规定的其他条件【投标人必须提供《守法经营声明书》，格式参考本招标文件第五篇投标文件格式“5-2 守法经营声明书”】。 2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目不属于专门面向中小企业采购的项目。 3. 本项目的特定资格要求： ①投标人未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）“记录失信被执行人或重大税收违法失信主体或政府采购严重违法失信行为”记录名单；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。（以资格审查人员于投标（响应）截止时间当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（http://www.ccgp.gov.cn/）查询结果为准，如相关失信记录已失效，投标人需提供相关证明资料）。 ②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，

项目	内容	说明与要求
		不得同时参加本采购项目投标（响应）。为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参与本项目投标（响应）。 4. 本项目不接受联合体投标。
15.1	投标保证金	根据《广东省财政厅关于进一步优化政府采购领域营商环境的实施意见》（粤财采购〔2021〕7号）、韶关市财政局《关于进一步优化政府采购领域营商环境的实施意见》《关于落实政府采购营商环境补短板强优势专项行动工作的通知》（韶财采购〔2021〕19号）有关规定，本项目无需缴纳投标保证金。
16.1	投标有效期	递交投标文件截止日后 90 天内有效。
17.1	投标文件份数	1. 投标文件由自查表、经济部分、商务部分、技术部分四部分组成，合编成一本投标文件（注：为减少纸张浪费，节约环保，投标文件（正本和副本）请双面打印）。 2. 唱标信封一份。 3. 电子文件一份（要求 U 盘介质，PDF 格式，为投标文件加盖公章的正本扫描件，不留密码，无病毒，不压缩，内容应与投标人打印产生的纸质投标文件内容一致，如有不同，以纸质投标文件为准）。 投标文件一式伍份，其中，一份正本，四份副本。 投标文件密封包封为 1 包（内含投标文件正本及副本） 唱标信封密封包封为 1 包（内含唱标信封 1 份，投标文件电子文件 1 份）
18.1	投标文件的递交、接收和密封	1. 投标文件递交时间：投标截止时间前 30 分钟内，投标人应当现场提交投标文件。 2. 投标人应凭以下资料递交投标文件： （1）法定代表人（或非法人组织主要负责人）递交投标文件：携带本人身份证件或法定代表人（或非法人组织主要负责人）证明书； （2）授权代表递交投标文件：携带本人身份证件或法定代表人（或非法人组织主要负责人）授权书。 3. 地点：详见《投标邀请书》。 4. 投标截止时间：详见《投标邀请书》。
22.1	开标时间、地点	详见《投标邀请书》。
24.1	评标委员会	评标委员会成员共 5 人：其中采购人代表 1 名；技术、经济等方面的

项目	内容	说明与要求
		专家 4 人由政府采购专家库中随机抽取确定。
24.3	评标方法	综合评分法
29.3	信息发布媒体	1. 中国招标投标公共服务平台（ http://www.cebpubservice.com ）。 2. 中国采购与招标网（ http://www.chinabidding.com.cn ）。 3. 广东远东招标代理有限公司（ http://www.gdydzb.com ）。
36.1	履约保证金	1. 合同签订后，中标人在 10 个工作日内向采购人交纳中标总金额的 1% 作为履约保证金（最高不超过 5 万元），保证金不计利息。 2. 中标人应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。 3. 中标人不履行与采购人订立的合同的，履约担保不予退还；中标人给采购人造成的损失（含中标人应付违约金）可在履约担保金额中扣除；给采购人造成的损失超过履约担保金额的，还应当对超过部分予以赔偿。 4. 如中标人在合同期间内未出现任何违约行为的，履约保证金将在本项目合同期满之日起 15 个工作日内由采购人财务部门一次性退还中标人。 5. 出现以下情形，采购人有权单方面终止合同，扣罚全额履约保证金作为违约金，如违约金不足以弥补采购人损失的，中标人须承担由此造成的经济损失： ① 中标人转包或分包本项目的； ② 如中标人在合同期内每年度未按本用户需求书的要求按时提供服务累计达到 3 次的。 ③ 中标人拒不整改或整改后考核两个月度考核低于 70 分，采购人可以解除终止合同。
37.1	招标代理服务费	招标代理服务费由中标人向采购代理机构一次性支付，参照《关于进一步放开建设项目专业服务价格的通知》（发改价格〔2015〕299 号）、国家计委颁布的《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格〔2002〕1980 号）和国家发改委办公厅颁布的《国家发改委办公厅关于招标代理服务收费有关问题的通知》（发改价格〔2011〕534 号）的下浮 20% 收取招标代理服务费，本项目收费基数为采购预算。

二、投标须知

（一）总则

- 1 资金来源：详见《投标须知前附表》。
- 2 招标适用范围：本招标文件仅适用于本次投标邀请中所叙述的货物及服务采购。本次招标采用一次报价一次评标定标的方式，投标人的报价必须固定，且只能作一个最有竞争力的报价和方案，否则将作无效投标处理。
- 3 招标适用的法律：本项目不属于政府采购项目，本次招标参照的主要法律法规为《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》及国家和广东省政府采购相关法规。
- 4 合格的投标人
 - 4.1 符合招标文件规定的资格要求及特殊条件要求，合格投标人的条件详见《投标须知前附表》的“证明投标人的合格性的证明文件”。
 - 4.2 投标人必须按《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》《政府采购货物和服务招标投标管理办法》及国家和地方政府采购相关法规的规定进行投标。
 - 4.3 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动。
 - 4.4 为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人，不得再参加该采购项目的其他采购活动。
 - 4.5 本项目不允许联合体投标。
- 5 纪律与保密事项
 - 5.1 投标人不得相互串通投标报价，或以不正当的手段妨碍、排挤其他投标人，扰乱招标市场，破坏公平竞争原则，不得损害采购人或其他投标人的合法权益，投标人不得以向采购人、评标委员会成员行贿或者采取其他不正当手段谋取中标。
 - 5.2 获得本招标文件者，应对文件进行保密，不得用作本次投标以外的任何用途。若有要求，开标后，投标人应归还招标文件中保密的文件和资料。
 - 5.3 由采购人向投标人提供的图纸、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。开标结束后，应采购人要求，投标人应归还所有从采购人处获得的保密资料。
 - 5.4 除投标人被要求对投标文件进行澄清外，在确定中标人之前，投标人不得与采购人就投标价格、投标方案等实质性内容进行谈判，也不得私下接触评标委员会成员。
 - 5.5 从递交投标文件截止之日起至授予合同期间，在投标文件的审查、澄清、比较和评价阶段，投标人试图对评标委员会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，都可能导致其投标文件被拒绝。

6 其他说明

6.1 投标费用：不论投标结果如何，投标人应承担自身因投标文件编制、递交及其他参加本招标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）投标人应按本《投标须知前附表》所述时间和要求对项目现场及周围环境进行踏勘，投标人应充分重视和仔细地进行这种考察，以便获取那些须投标人自己负责的有关编制投标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。考察现场的费用由投标人自己承担。

（2）采购人向投标人提供的有关现场的数据和资料，是采购人现有的能被投标人利用的资料，采购人对投标人做出的任何推论、理解和结论均不负责任。

（3）经采购人允许，投标人可为踏勘目的进入采购人的项目现场。在考察过程中，投标人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，投标人不得因此使采购人承担有关的责任和蒙受损失。

（二） 招标文件

7 招标文件的构成

7.1 招标文件包括：

第一篇 投标邀请书

第二篇 投标人须知

第三篇 用户需求书

第四篇 合同条款格式

第五篇 投标文件格式

附件：评标工作大纲

7.2 投标人应认真阅读、并充分理解招标文件的全部内容（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）。投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标人没有对招标文件在各方面都做出实质性响应是投标人的风险，有可能导致其投标被拒绝，或被认定为无效投标或被确定为投标无效。

7.3 本招标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，本项目的采购人是粤北人民医院。

（2）“采购代理机构”系指广东远东招标代理有限公司。

（3）“投标人”系指响应招标、参加投标竞争的在中华人民共和国境内注册登记的法人或其他组织或自然人。

- (4) “中标人”系指由评标委员会评审推荐，经法定程序确定获得本项目中标资格的投标人。
- (5) “评标委员会”系指依法组建，负责本次招标的评标工作机构。
- (6) “甲方”系指在合同条款中指明的采购人。
- (7) “乙方”系指在合同条款中指明的本合同项下提供货物和相关服务的公司或实体。
- (8) “招标文件”系指由采购代理机构发出的本招标文件，包括全部章节和附件。
- (9) “投标文件”系指投标人根据本招标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) “服务”是指投标人按招标文件规定完成的全部服务内容，其中包括完成服务所需的货物，及须承担的技术支持、培训和其他伴随服务。
- (15) “货物”是指投标人制造或组织符合招标文件要求的货物等。投标的货物必须是其合法生产、合法来源的符合国家有关标准要求的货物，并满足招标文件规定的规格、参数、质量、价格、有效期、售后服务等要求。
- (16) “实质性响应”系指符合招标文件的所有要求、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。
- (17) “重大偏离或保留”系指影响到招标文件规定的范围、质量和性能或限制了采购人的权力和投标人义务的规定，而纠正这些偏离将影响到其他投标人的公平竞争地位。

7.4 知识产权

投标人必须保证，采购人在中华人民共和国境内使用投标货物、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、商标权或其他知识产权而引起的法律或经济纠纷。如投标人不拥有相应的知识产权，则在投标报价中必须包括合法获取该知识产权的一切相关费用。

8 招标文件的澄清

- 8.1 投标人对本招标文件如有技术和商务的疑问，请以书面形式（包括信函或传真等（应加盖公章），下同）向采购代理机构提出询问，采购代理机构在三个工作日内对投标人提出的询问作出答复。
- 8.2 根据需要，采购代理机构和采购人可组织相关专家在《投标须知前附表》规定的时间和地点召开投标答疑会，解答投标人在此之前以书面或当场提出的对招标文件的澄清要求，随后以书面形式通知本招标文件的所有收受人。答疑或澄清文件作为招标文件的组成部分，如与招标文件的内容不一致的，以答疑或澄清文件的内容为准。
- 8.3 投标人在规定的时间内未对招标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。对招标文件中描述有歧义或前后不一致的地方，评标委员会有权进行评判，但对同一条

款的评判应适用于每个投标人。

- 8.4 招标过程中的一切修改文件或补充文件一旦确认后与招标文件具有同等法律效力，投标人有责任履行相应的义务。

9 招标文件的修改

- 9.1 在递交投标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投标人提出澄清的问题时对招标文件进行修改。
- 9.2 招标文件的修改将以书面函件形式通知所有购买招标文件的投标人，并对其具有约束力。投标人在收到上述通知后 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 为使投标人在准备投标文件时有合理的时间考虑招标文件的修改，采购代理机构可酌情推迟本项目递交投标文件截止日期，但应发布公告并书面通知所有购买招标文件的潜在投标人。

（三） 投标文件的编制

10 投标使用的文字及度量衡单位。

- 10.1 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，并按招标文件的规定及附件要求的内容和格式，提交完整的投标文件，并保证所提供全部资料的真实性，所有不完整的投标将被拒绝。
- 10.2 投标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 投标人提交的投标文件以及投标人与采购代理机构就有关投标的所有来往函电均应使用中文。投标人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，对不同文字文本投标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 招标文件中，如标有“★”的条款均为必须完全满足指标，投标人须进行实质性响应，投标人若有一项带“★”的条款未响应或不满足，将按无效投标处理。
- 10.5 招标文件中，如标有“▲”的条款均为评审的重要评分指标，投标人若有部分“▲”条款未响应或不满足，将导致其响应性评审严重扣分。
- 10.6 投标人应对投标内容提供完整的、详细的、清晰的技术说明，如投标人对指定的技术要求建议做任何改动，应在投标文件中清楚地注明；投标人对招标文件的对应要求应当给予唯一的实质性响应，否则将视为不响应。技术参数要求中标注有具体数值要求的，投标人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。投标人应在投标文件中提供投标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，否则评标委员会有权视相应技术参数响应不符合招标要求。（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 投标人响应招标需求应具体、明确，含糊不清、不确切、直接复制招标文件中技术规格或参数要求的，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 投标人对招标文件的商务合同不允许实质性偏离，否则将视为不响应。

10.9 采购人将进一步核查投标人在投标文件中提供的材料，若在评标期间发现投标人提供了虚假资料，采购人有权对投标人的投标文件作废标处理，并不予返还其投标保证金；若在评标结果公示期间发现作为中标候选人的投标人提供了虚假资料，采购人有权取消其中标资格并不予返还其投标保证金；若在合同实施期间发现投标人提供了虚假资料，采购人有权解除合同并不予返还其履约保证金。同时采购人将投标人以上弄虚作假行为上报有关监督部门。

10.10 投标文件按规定加盖的投标人公章必须为企业法人公章，且与投标人名称一致，不能以其他业务章或附属机构章代替。需签名之处必须由当事人亲笔签署或盖私章。

11 投标文件的组成

11.1 投标文件由自查表、经济部分、商务部分、技术部分组成，四部分合编成一本文件（格式见第五篇投标文件格式）。

（一）自查表

（二）经济部分的投标文件格式

（三）商务部分的投标文件格式

（四）技术部分的投标文件格式

11.2 唱标信封（内容见第五篇投标文件格式）

11.3 投标人编制投标文件必须包括但不限于上述内容。

12 投标报价

12.1 本次招标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 投标人投标总价是以投标人可独立完成本项目，并在通过准确核算后，可满足预期实施效果、验收标准和符合自身合法利益的前提下所作出的综合性合理最终含税报价，对在投标文件和合同书中未有明确列述、投标方案设计遗漏失误、市场剧变、汇率、利率因素和不可预见的费用等均视为已完全考虑到并包括在投标总价之内。投标人应自行增加项目正常、合法、安全运行及使用所必需但招标文件没有列明或包含的内容及费用，并在投标文件中加以详细说明，如果投标人在中标并签署合同后，在提供招标范围内的服务工作中出现的任何遗漏，均由中标人免费提供，采购人将不再支付任何费用。对超出常规、具有特别意义或会引起竞争非议的报价须作出特别说明。

12.3 投标报价不是唯一的或不是固定不变的投标文件将被作为非响应性投标而予以拒绝。投标人所报的投标价在合同执行期间是固定不变的，投标人不得以任何理由予以变更。

12.4 合同项下，买方需要的服务和附带备品、配件所需的费用，如果投标人是另外单独报价的，评分时计入投标总价。确定中标人后，在合同规定的承包范围内中标人不得以任何理由追加设备费用、辅材费用或其他费用。

12.5 本次招标实行“最高限价”制度。投标人的投标报价高于采购预算的，该投标人的投标文件将被视为非响应性报价予以废标。

12.6 投标人必须以人民币报价，以其他货币标价的投标将予以拒绝。投标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 证明投标人的合格性的证明文件

13.1 根据第 13.2 款规定，投标人须提交证明其有资格进行投标和有能力履行合同的文件，作为投标文件的一部分。

13.2 投标人提供的履行合同的资格证明文件：详见《投标须知前附表》的“证明投标人的合格性的证明文件”。

14 证明货物和服务的合格性并符合招标文件规定的声明文件

14.1 投标人须提交证明其所提供的服务和货物的合格性并符合招标文件规定的声明文件，作为投标文件的一部分。

14.2 证明货物和服务与招标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，投标人应注意本招标文件在《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，投标人按行业技术和以往的服务经验，投标人可提出替代方案，但该替代方案应相当于或优胜于《用户需求书》中的规定，合格优质地完成招标内容和包含的全部实际工序及服务，以使采购人满意。

15 投标保证金（本条不适用）

16 投标有效期

16.1 投标文件应在《投标须知前附表》规定的时间内保持有效。投标有效期比规定时间短的将被视为非响应性投标而予以拒绝。

16.2 中标人的投标文件作为合同附件，合同失效时同时失效。

16.3 在特殊情况下，采购代理机构可于投标有效期满之前要求投标人同意延长有效期。要求与答复均应为书面形式往来。投标人可以拒绝上述要求而其投标保证金不被没收。对于同意该要求的投标人，既不要求也不允许其修改投标文件，但将要求其相应延长投标保证金的有效期。第 15 款投标保证金的有关规定在投标保证金延长期内仍适用。

17 投标文件的式样和签署

17.1 投标人应准备投标文件一份正本和《投标须知前附表》规定的副本份数，每一份投标文件均需编上页次，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。所有投标文件必须封入密封完好的信封或包装，封口加盖投标人法人公章。

17.2 投标文件正本和副本须打印或用不褪色墨水书写，由投标人法定代表人签名或盖章（若法人代表授权委托他人代理的可由被委托人签名或盖章）。法人代表授权委托他人代理的，须将“法人授权委托证明书”以书面形式附在投标文件中。副本文件可由正本文件复印而成。

17.3 投标文件须由投标人的合法授权代表正式签署，投标人除可对投标文件的错处做必要修改外，投标文件中不许有加行、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

加盖投标人法人公章。

- 17.4 投标文件的[正本]及所有[副本]的**封面及骑缝**均须由投标人加盖投标人法人公章。
- 17.5 投标文件的封面应注明“采购项目名称、项目编号、投标人名称、投标日期等”。
- 17.6 电子文件用U盘或光盘介质储存，并密封于“唱标信封”内。
- 17.7 电报、电传、传真的投标概不接受。

（四） 投标文件的递交**18 投标文件的密封和标记：**

- 18.1 投标人应将投标文件（不含唱标信封）一起密封在一个不透明的外层封装中。
- 18.2 **唱标信封应单独密封并加盖投标人法人公章，与投标文件一同提交。**
- 18.3 投标文件密封封装标记：外层密封封装表面应正确标明投标人名称、地址、项目名称、包号（如有）、投标文件名称、并注明投标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），封口位置须加盖投标人法人公章。
- 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投标文件误投、提前拆封或错放的，由投标承担责任。对由此造成提前开封的投标文件，采购代理机构予以拒绝，并退回投标人。

19 投标文件的递交、接收和密封

- 19.1 投标人代表应按《投标须知前附表》所规定的时间和地点向采购人递交投标文件。

19.2 投标人应凭以下资料递交投标文件：

19.2.1 法定代表人（或非法人组织主要负责人）递交投标文件：携带本人身份证件或法定代表人（或非法人组织主要负责人）证明书；

19.2.2 授权代表递交投标文件：携带本人身份证件或法定代表人（或非法人组织主要负责人）授权书。

- 19.3 若出现以下情况，采购人将拒绝接收投标文件：

19.3.1 在投标截止时间后逾期或未在指定地点递交投标文件的；

19.3.2 投标文件未密封的（投标文件必须符合以下密封要求：在不对包装进行破坏的情况下，投标文件无法从包装内掉出或被取出，且他人无法看到投标文件的内文内容。）；

19.3.3 投标人代表未按要求签到的；

19.3.4 在投标截止时，投标人授权代表未按第19.2款递交投标文件的。

- 19.4 如投标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，并由投标人全体见证密封，开标前再从封标室解封、取出。

- 19.5 全体投标人应见证封标及标书的解封、取出过程，如投标人不参加见证封标及标书的解封、取出过程，视同认可投标文件的封存的解封、取出过程与结果。

- 19.6 采购人可按照第7款的规定修改招标文件并酌情延长递交投标文件的截止时间，因此，已规定的采购代理机构和投标人的一切权利和义务将按延期后的递交投标文件截止时间履行。

20 迟交的投标文件

根据第 19 款规定，采购代理机构将拒绝任何晚于递交投标文件截止时间交到的投标文件。

21 投标文件的修改和撤回

21.1 投标人可在递交投标文件截止时间前对其递交的投标文件进行修改或撤回，但须在递交投标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 投标人对投标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 递交投标文件截止时间后，投标人不得修改投标文件。

21.4 投标人不得在递交投标文件截止时间起至第 16 款规定的投标有效期期满前撤回其投标文件。否则采购代理机构将按第 15.7 款规定没收其投标保证金。

（五） 开标、评标与定标

22 开标

22.1 采购代理机构在投标人代表自愿出席的情况下，在《投标须知前附表》规定的地点和时间开标，出席代表需登记以示出席。如投标人代表（法定代表人或其授权代表）不到开标现场，视同认可开标结果。

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

22.3 递交投标文件截止时间后，监督人员和投标人代表将对所有的投标文件的密封性进行检查。采购代理机构将当众宣读投标人名称、投标报价、折扣声明，以及采购代理机构认为合适的其他内容。若采购代理机构宣读的结果与投标文件不符时，投标人有权在开标现场提出异议，经有关监督人员或公证人员当场核查确认之后，可重新宣读其投标文件。若投标人现场未提出异议，则视为投标人确认宣读的结果。

22.4 投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；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。

22.5 采购代理机构做好开标记录，开标记录由各投标人代表签字确认。投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

23 评标过程的保密性

23.1 递交投标文件后，直至向中标人授予合同时止，凡与审查、澄清、评估和比较投标报价的有关资料以及评标意见等，参与评标工作的有关人员均不得向投标人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 在评标过程中，如果投标人试图在投标文件审查、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，其投标文件将被拒绝。

- 23.3 凡参与评标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招标文件的潜在投标人的名称、数量以及可能影响公平竞争的有关投标报价的其他情况。

24 评标委员会

- 24.1 采购代理机构依法组建评标委员会。评标委员会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5名或以上单数，其中，采购人代表1名，技术、经济等方面的专家在开标前由政府采购专家库中随机抽取产生。评标委员会的成员在评标过程中必须严格遵守相关招标投标规定。
- 24.2 评标委员会将只对确定为实质上响应招标文件要求的投标，即通过初审的投标进行评价和比较，响应的依据是招标文件本身的内容，而不寻求其他证据。实质上响应的投标应该是与招标文件要求的全部主要条款、条件和规格相符的投标。
- 24.3 评标委员会依法根据招标文件的规定，进行投标文件的评审、得出评审结果，评标委员会递交评标报告并依法向采购人推荐中标候选人。
- 24.4 所有参加评标人员必须遵守国家、地方政府制定的有关招标投标的法则、规定，遵守有关招标投标的保密制度；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 全体参与评标人员：
- 24.5.1 必须遵守评标纪律、不得泄密；
- 24.5.2 必须公正、不得徇私；
- 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 投标文件的初审

- 25.1 资格性检查：由采购人或者采购代理机构依据法律法规和招标文件的规定，对投标文件中的资格证明等进行审查，以确定投标人是否具备投标资格。详见评标工作大纲。
- 25.2 符合性检查：由评标委员会依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的实质性要求作出响应。（具体内容详见评标工作大纲）

26 投标文件的澄清

- 26.1 为有助于投标文件的审查、评价和比较，评标期间，经评标委员会以书面形式提出动议，评标委员会书面发出澄清通知，要求投标人对投标文件含义不明确、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 投标人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投标文件的组成部分，澄清中的承诺性意思表示在投标文件有效期内均对投标人有约束力。除评标委员会对评标

中发现算术错误进行修正后要求投标人以澄清形式进行的核实和确认外，澄清不得超出投标文件的范围或改变投标文件的实质性内容，超出部分不作为评标委员会评审的依据。除上述规定的情形之外，评标委员会在评审过程中，不得接收来自评审现场以外的任何形式的文件资料。除评标委员会主动要求澄清、说明或者纠正外，评标定标期间，任何投标人均不得就与其投标相关的任何问题与评标委员会联系。

26.3 评标委员会成员均应当阅读投标人的澄清，但应独立参考澄清对投标文件进行评审。整个澄清的过程不得存在排斥潜在投标人的现象。

26.4 如果投标文件实质上不响应招标文件的各项要求，评标委员会将按照符合性审查标准予以拒绝，不接受投标人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投标。

27 对投标文件的比较和评价

27.1 评标委员会将对资格性检查和符合性检查合格的投标文件进行比较和评价，包括技术、商务的详细评审。（详见评标工作大纲）

28 评标原则及方法

28.1 坚持“公开、公平、公正、科学、择优”的评标原则，严格评审。

28.2 确定中标人的评标准则是：能够最大限度满足招标文件中规定的各项综合评价标准。评标委员会没有义务必须接受最低报价的投标。

28.3 具体评标方法详见评标工作大纲。

29 定标

29.1 采购人确认评标委员会推荐的评标结果后，由采购人对中标候选投标人的资格和履约能力进行再次审查，凡发现中标候选投标人有下列情形之一的，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、排挤其他投标人的；
- （3）与招标采购人、其他投标人恶意串通的；
- （4）向招标采购人行贿或者提供其他不正当利益的；
- （5）在招标过程中与招标采购人进行协商谈判、不按照招标文件和中标人的投标文件订立合同，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 投标人有前款（1）至（5）项情形之一的，中标无效。

29.3 采购代理机构在评标结束后将评标推荐意见及招标结果确认书送采购人。采购人依法确定中标人。采购代理机构将中标结果在《投标须知前附表》规定的信息发布媒体公告。

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投标人是否有资格能圆满地履行合同作出资格后审确认。

30.2 审查将根据投标人提交的投标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，对投标人的财务等进行审查。如发现投标人存在弄虚作假行为，将追究其责任。

30.3 如果审查通过，则将合同授予该投标人；如果审查没有通过，则其投标文件被拒绝。在此情况下，将对下一个综合评分最高的投标人的能力做类似的审查或重新招标。

31 评标委员会和采购人接受或拒绝任何投标或所有投标的权利

31.1 在授予合同前的任何时候，评标委员会和采购人仍保留接受或拒绝任何投标，宣布招标程序无效或拒绝所有投标的权利，无需向受影响的投标人承担任何责任。

32 中标通知

32.1 投标文件有效期期满前，采购代理机构将以书面形式通知中标人其投标文件被接受。

32.2 采购代理机构向中标人发出书面通知的同时，采购代理机构通知落选的投标人其投标文件未被接受而不提原因。

32.3 中标通知书是合同的一个组成部分。

32.4 中标人如在收到招标结果通知后 15 日内不按规定领取中标通知书，则视为自动放弃中标资格，并按招标投标相关法律法规追究其相关责任。

33 废标的认定

33.1 符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质响应的投标人不足三家的；

33.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

33.3 投标人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投标文件符合招标文件要求，并且能承诺履行合同，对采购人最为有利的投标人。

34.2 采购人依法按照评标报告中推荐的中标候选人顺序确定中标人。

35 合同的订立和履行

35.1 采购代理机构通知中标人中标时，将提供招标文件中的合同格式（包括双方之间的有关协议）给中标人。

35.2 中标人在自中标通知书发出之日起 30 日内，应派授权代表与采购人按招标文件要求和中标人投标文件承诺签订政府采购合同，合同签订内容不得超出招标文件和中标人投标文件的范围，也不得再行订立背离合同实质性内容的其他协议。

35.3 签订政府采购合同后 7 个工作日内，采购人应将政府采购合同副本报同级政府采购监督管理部门备案。

35.4 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。

- 35.5 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，可以与投标人签订补充合同，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

- 36.1 中标人应按《投标须知前附表》中要求的时间内提交履约保证金，履约保证金金额应按《投标须知前附表》中规定的金额及方式提交：

- (1) 采用履约保证金的，中标人须从其法人开户银行的账号将履约保证金划至采购人账户，并详细注明项目名称及用途。
- (2) 采用履约保证担保或履约保证保险的，中标人应提交有效的银行或商业保函或保险合同（或保险单）原件，银行或商业保函或保险合同（或保险单）的有效期应当自合同生效之日起至项目服务期满之日后30天止。
- (3) 采购人认可的其它方式。

- 36.2 退还说明：

- (1) 时间、方式和条件：服务期满后15个工作日内无息退还履约保证金。
- (2) 中标人违反合同及其附件约定的任何义务，采购人有权在履约保证金中直接扣除中标人应向采购人支付的违约金或损失赔偿额，如有不足的，中标人应对超过的部分予以赔偿。
- (3) 中标人有以下行为并经调查属实的，采购人将立即解除相关供应合同并扣除全部履约保证金：
 - ①弄虚作假，提供虚假材料取得成交服务资格的；
 - ②中标人有转包、分包行为的；
 - ③无正当理由拒绝履行合同向采购人提供服务、交付成品的；
 - ④存在行贿、给回扣等不正当竞争行为的；
 - ⑤有其他违法违纪行为的。
- (4) 采购人逾期退还保证金的，每日按逾期金额的0.1%向中标人偿付违约金，但因合同的履行产生争议中标人自身原因导致无法及时退还的除外。

- 36.3 如果中标人没有按照上述第 32.4 款规定执行，采购人和采购代理机构将有充分理由取消该中标决定，并没收其投标保证金。在此情况下采购人可将中标资格授予下一个综合评分最高的中标人或重新招标。

37 招标代理服务费用

- 37.1 中标人向采购代理机构一次性支付。收费标准详见《投标须知前附表》。

- 37.2 中标人收到中标通知后，须在 15 日内向采购代理机构缴纳招标代理服务费用及领取《中标通知书》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投标保证金。

37.3 招标代理服务费只收现金、银行转账或电汇。

37.4 中标人如未按第 36.1 款、第 37.2 款规定办理，采购代理机构将没收其投标保证金。

37.5 招标代理服务费不在投标报价中单列。

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《投标资料表》规定的幅度，以中标人投标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 该项目获得中标的中标人在执行合同过程中，向采购人出具的发票必须是由中标人开具，不得以其他单位或个人名义出具。

（七）质疑与回复

40 质疑与回复

40.1 如果投标人对此次采购活动有疑问，可依法向采购代理机构提出质疑的投标人应当是参与所质疑项目采购活动的投标人。潜在投标人已依法获取其可质疑的采购文件的，可以对该文件提出质疑。质疑投标人必须按采购文件的约定提交投标或投标文件后，才能对中标或者成交结果提出质疑。

40.2 投标人应当在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。投标人在法定质疑期内二次或多次针对同一采购程序环节提出质疑的，采购代理机构均不予受理。

40.3 采购人或者采购代理机构应当在收到投标人书面有效质疑的七个工作日内对投标人依法提出的询问作出答复。投标人提出的询问或者质疑超出采购人对采购代理机构委托授权范围的，采购代理机构应当告知投标人向采购人提出。政府采购评审专家应当配合采购人或者采购代理机构答复投标人的询问和质疑。

40.4 政府采购法第五十二条规定的投标人应知其权益受到损害之日，是指：

40.4.1 对可以质疑的采购文件提出质疑的，为采购文件公示期限届满之日起七个工作日内；

40.4.2 对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；

40.4.3 对中标或者成交结果提出质疑的，为中标或者成交结果公告期限届满之日。

40.5 询问或者质疑事项可能影响中标、成交结果的，采购人应当暂停签订合同，已经签订合同的，应当中止履行合同。

40.6 投标人有质疑时，应当以书面形式（加盖投标人公章）在质疑有效期限内向采购代理机构现场提交质疑书原件，逾期质疑无效。投标人以电话、邮递、传真或电邮形式提交的质疑属于无效质疑。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、投标人名称、联系人与联系电话、质疑时间。投标人为自然人的，应当由本人签字；

投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章（授权代表签署的，应当提供法定代表人授权委托书）。质疑书应当署名并由法定代表人\负责人签字盖章并加盖公章。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、滥用维权扰乱采购秩序的恶意质疑者或举证不全查无实据被驳回次数在一年内达三次以上，将纳入不良行为记录名单并承担相应的法律责任投标人投诉的事项不得超出已质疑事项的范围。

- 40.7 财政部门处理投诉事项采用书面审查的方式，必要时可以进行调查取证或者组织质证。对财政部门依法进行的调查取证，投诉人和与投诉事项有关的当事人应当如实反映情况，并提供相关材料。
- 40.8 投诉人捏造事实、提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料进行投诉的，财政部门应当予以驳回。财政部门受理投诉后，投诉人书面申请撤回投诉的，财政部门应当终止投诉处理程序。
- 40.9 财政部门处理投诉事项，需要检验、检测、鉴定、专家评审以及需要投诉人补正材料的，所需时间不计算在投诉处理期限内。财政部门对投诉事项作出的处理决定，应当在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告。

附件 质疑函格式**质疑函****一、供应商基本信息**

供应商：_____

地址：_____ 邮编：_____

联系人：_____ 联系电话：_____

授权代表：_____

联系电话：_____

地址：_____ 邮编：_____

二、质疑项目基本情况

质疑项目的采购项目名称：_____

质疑项目的采购项目编号：_____

采购编号：_____ 分包号：_____

采购人名称：_____

采购文件获取日期：_____

三、质疑事项具体内容

质疑事项 1：_____

事实依据：_____

法律依据：

质疑事项 2

.....

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：_____

签字（签章）：_____ 公章：_____

日期：_____

质疑函制作说明：

1. 供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。
2. 供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由供应商签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。
3. 供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。
4. 质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。
5. 质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。
6. 供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

第三篇 用户需求书

用户需求书

一、采购项目简况和内容

- (一) 项目名称：粤北人民医院陪护服务采购项目。
- (二) 采购预算：¥7,200,000.00 元/3 年。
- (三) 服务期限：自合同签订之日起 3 年，具体时间以合同签订时间为准。
- (四) 投标人应对同一个项目的全部内容投标，不允许对项目内部分内容进行投标。

二、项目概况

全院陪护服务：引入专业陪护服务公司，建立病区照护小组负责制、24 小时轮班制。能满足一对一或一对多或小组制，各种模式陪护人员应有工服颜色区分，便于护理人员监管。同时根据国家最新政策提供部分病区的免陪照护服务。

三、采购项目需求一览表

序号	标的名称	数量（单位）	项目预算金额（元）	主要技术规格	备注
1	粤北人民医院陪护服务采购项目	3 年	¥7,200,000.00 元	详见“四、采购项目基本要求及五、采购项目服务要求”	/

四、采购项目基本要求

1. 按采购人实际需求分阶段性提供护理员和护工 70 人及以上，逐步满足住院患者的非医疗技术性生活护理服务。

2. 陪护人员协助科室基础服务：

(1) 中标人根据采购人要求，配置陪护人员，按科室排班及岗位职责完成指定科室基础工作，提供陪护服务，以“一对一”或“一对 N”“班组巡回”的模式开展，实行 24 小时陪护服务。根据国家最新政策，选取 2~5 个病区开展免陪照护服务。

(2) 服务内容：陪护人员在临床科室医护人员、陪护管理部门护士的指导下，协助所服务的科室开展非医疗技术性工作，包括协助护士执行晨晚间护理、协助患者生活护理、及时更换处理污湿床单被服，做好出院床单位终末整理，保持床单及病房整洁，协助病区做好探视管理、协助科室带检治疗（一对一）、送标本、协助病人订餐、派餐等科室安排的工作。本项目服务不包含任何医疗技术性的工作。根据国家最新政策，选取 2~5 个病区开展免陪照护服务由中标人提供护理员。每个病区根据实际情况配置人员。

3. 整体服务要求：

▲ (1) 中标人应对拟派本项目的服务人员统一建立档案进行管理。中标人所提供陪护服务人员与

采购人之间没有任何劳动用工关系和雇佣关系，陪护人员的服务收入及工资福利由中标人向陪护人员支付，陪护人员在工作中发生的任何意外损伤（或工伤）由中标人负责，中标人与陪护人员之间的争议纠纷与采购人无关。（提供承诺函或其他相关证明材料）

▲（2）中标人应积极组织陪护人员参加岗前培训考核和岗位培训考核，组织陪护人员参加护理员培训及取得相应的职业资格证书，陪护人员提供服务时应佩戴中标人统一证件，并着统一工作服。（提供承诺函或其他相关证明材料）

▲（3）中标人在采购人处使用的印章、标识、标牌、各种宣传资料不得以采购人的名义，不得向患者和家属做出与采购人有隶属、代理等关系的误导宣传，中标人人员着装配饰也应当明显区别于采购人员所使用的服装及配饰，以免患者及家属产生混淆。（提供承诺函或其他相关证明材料）

4. 人员配置条件

（1）首次入驻时，女性年龄 18～55 岁，男性年龄 18～60 岁，初中或以上学历，具有较好的语言沟通能力遵纪守法、品行良好。

（2）各类员工上岗前须考核合格，持证上岗。

（3）员工入职前需在二级或以上医疗机构健康体检，无传染病、无精神疾病，身体健康。服务期间需在二级或以上医疗机构每年常规体检一次（年度常规体检由中标人组织，采购人不承担人员体检费用），对身体条件不适合担任生活照护服务者，应予以劝退。

5. 管理人员配置条件

（1）项目经理：配置人员不少于 1 人，具有护理或医学相关专业背景，大专或以上学历，五年以上同类医院项目管理经验。

（2）主管：按每进驻护工 40 人配置人员不少于 1 人，具有护理或医学相关专业背景，大专或以上学历。

（3）核算员：配置人员不少于 1 人，具有大专或以上学历。

（4）督导员：配置人员不少于 1 人，具有高中或以上学历。

（5）培训师：配置人员不少于 1 人，具有大专或以上护理专业学历，且具有三年以上培训工作经验。

6. 陪护服务岗位由医院根据实际业务发展情况，调整相应人数。

7. 各岗位未尽事宜，双方可根据实际需要修改。

五、采购项目服务要求

（一）患者自聘陪护服务要求

1. 陪护服务内容：

（1）陪护护工在病区护士长、各级护士指导下工作，完成所在病区内实行自聘陪护患者的生活照顾。

（2）为患者提供舒适的环境，陪护护工保持病房干净、整洁，床头柜桌面无杂物，床底无便器等

杂物，脸盆统一放置。

（3）协助完成晨、晚间护理：陪护护工保持床单整洁，及时更换平车套等，协助护士更换污染的床单位、整理出入院床单位，符合院感要求。

（4）陪护护工协助患者洗漱、梳头、指（趾）甲清洁、洗头、洗脚、擦身，为一般卧床患者喂饭、喂水、洗碗、床上使用便器、大小便处理，更换（加减）衣服、被套、尿布等。如是重病人或吞咽困难等情况，则需协助护士完成，以免误吸。

（5）陪护护工协助护士做好家属及探视人员的管理，维持病房正常秩序。

（6）陪护护工协助行动不便的患者如厕、活动，协助转运患者，防止跌倒/坠床。

（7）陪护护工协助病区保洁员做好病区中服务对象的被服管理、仓库整理、开水房管理、订餐管理、床单位终末管理等，保持病房物品定位放置。

（8）满足对患者的生活照护质量要求：陪护护工要让床单位整洁，患者衣裤清洁干燥，个人卫生保持良好，协助病人翻身、进食、二便等操作安全、规范、熟练，满足患者的生活照护需求。卧床患者头发整洁、口腔无异味，定时翻身、擦身，皮肤良好，会阴清洁。

（9）服从病区医护人员的管理，遵守采购人相关管理制度要求。

2. 陪护服务的标准和要求：

（1）陪护公司护工在采购人的监督和管理下进行工作，服从病区医护人员指导，服从陪护中心分配，统一安排，不准私自从事陪护公司以外的陪护服务工作，否则后果自负。

（2）陪护护工在上班前必须穿着统一工作服，头发整洁，规范佩戴口罩，持有上岗证，健康证上岗，上岗期间不得穿拖鞋，以免影响安全。

（3）为医院患者提供陪护服务，满足对患者的生活照护质量要求：床单位整洁，患者衣裤清洁干燥，个人卫生保持良好，协助翻身、进食、二便等操作安全、规范、熟练，满足患者的生活照护需求。卧床患者头发整洁、口腔无异味，定时翻身、擦身，皮肤良好，会阴清洁。

（4）陪护护工须严格遵守医院各项规章制度，严格执行医院陪护管理制度，履行岗位职责，不得干预及私下评论医疗、治疗、护理方案。不得超越工作范围，私自进行如接补液、拔补液、拔引流管、给热水袋、冰袋、调节氧气开关、更换或加湿化瓶的水等具有技术性的护理操作工作。

（5）陪护护工须严格遵守劳动纪律，不准私自接工作或接受他人工作，不能在上班期间干私活、睡觉，不能在病房抽烟、饮酒、下棋、打牌，不得坐、卧在病床上，不大声喧哗，影响病人休息。

（6）陪护护工不能在病房接待自己的客人、串门、煮食，不能随便吃、拿病人的食物和使用病人及医院的用品，不准在病人的床上睡觉。

（7）陪护护工须严格坚守岗位，工作期间不得擅自离职守，如遇特殊情况，需经陪护公司管理人员同意并安排好病人的陪护服务工作，同时需征得病人家属同意，办理请假手续后方可离院。

（8）陪护护工不准向病人或家属收取小费、食物或其他物品，不能私自同病人或家属讲价钱，提不合理需求。不能向患者或家属指定或推荐购买生活必需品的店铺。

（9）陪护护工爱护医院公物，节约水电，损坏公物要照价赔偿，不在医院使用大功率电器如电饭

煲、电水壶等。

(10) 陪护护工对病人要有爱心、耐心、细心的工作态度，提高陪护服务质量，密切注意病人病情、情绪等变化，有特殊情况及时向当班护士报告。

(11) 陪护护工对患者热情主动为患者服务，遵守服务礼仪，做好患者隐私保护。不聚众聊天，不做和陪护无关的事。

(12) 在服务场所内，若出现与陪护有关的纠纷和服务质量、安全问题等一切情况均由陪护公司负责处理并承担相应责任。

3. 陪护服务管理要求：

(1) 配置 3 名及以上具有 2 年及以上医院陪护管理工作经验的主管，并根据在院陪护护工人员的数量增加相应的管理人员，原则上 35~40 个陪护人员配置一位管理人员；配置 1 名核算员或督导员常驻医院，进行配工协调、陪护工作情况督查及其他相关事项协调等管理。

(2) 定期（每季度）开展陪护护工人员的培训，新进陪护护工必须进行岗前培训，通过培训后发放上岗证，每位在院陪护人员需持证上岗。定期开展持续培训，体现陪护层次，专科特点开展培训；特殊科室护理员岗位须要有护理员证持证上岗，并在科室护士长的要求下进行专项培训。

(3) 陪护护工须定期进行全面体检，身体健康、无传染性疾病和精神病史方可参加陪护工作。

(4) 严格控制陪护服务质量，管理人员每日 2 次下病区巡视、督查陪护质量，发现问题和不良行为及时进行批评教育和指导，必要时予以其他处罚或开除处理。加强质量管理，严格控制陪护在护理过程中发生的不良事件，对发生的不良事件有原因分析和整改措施，并做好记录备查。

(5) 严格执行医院各项规章制度，不离岗、不串岗、不干私活、不睡在病床上，保持病室和病区环境安静、整洁，爱护医院各类公共用物，节电节水，不在医院违规使用大功率电器如电饭煲、电水壶等。

(6) 陪护护工人员调配及时到位，满足临床需求，正常在 6 小时内应妥善调配安排到位。最晚不超过 24 小时，陪护公司需要配备一定数量的储备陪护人员，满足患者需求，提高患者满意度。

(7) 定期进行满意度调查，对陪护病人或家属进行访谈及满意度调查；同时每月对医护人员进行访谈或满意度调查，并认真收集调查中发现的问题，进行持续改进，并做好记录备查。

(8) 主管必须具有应对不良事件及突发事件的能力，对陪护与患者和家属的纠纷，及因陪护不当发生的跌倒等其他不良事件，由公司全面负责协调、解决和赔偿。

(9) 充分尊重医院主管部门、病区护士长的意见，本着自愿原则，优先收编得到护士长认可的优秀陪护员工。

(10) 医院所提供的办公用房内保持整洁、安全，待工期间陪护的住宿由公司或陪护个人自行解决，不得在医院公共场所或病房留宿。

(11) 公司主管人员每月与医院主管部门沟通，如实提交本月工作量和管理费报表，汇报近期工作运行情况。

(12) 陪护服务收费标准须严格按陪护服务投标文件执行。

(13) 陪护公司需具有医院专业陪护合作经验, 管理理念先进, 管理模式科学, 陪护队伍较稳定, 凝聚力高, 使用陪护派工软件系统, 开展职能系统管理。

(14) 在职陪护工人在院期间发生疾病、意外伤害或纠纷由陪护公司负责处理。

(15) 制定有效的陪护管理制度, 制定岗位职责, 对陪护有科学的考核评价标准并定期进行, 有护理人员参与考核评价。

(二) 免陪照护服务要求

1. 免陪照护服务护理主要要求

(1) 投标人应配备足够数量、相对稳定、训练有素的在册护理员(需与中标人公司签订合同)及专职驻点管理人员(项目经理), 确保服务质量。

★(2) 投标人必须按照国家、地方政府和主管部门的规定对护理员进行相关培训并取得证书(培训覆盖率 100%), 护理员上岗时应持有二级或以上医疗机构出具的健康检查合格证明, 持培训机构颁发的护理员岗位培训《结业证书》或中等及以上专业学(职)校护理专业毕业证书等相关资质证明文件。(提供承诺函, 格式自拟)

(3) 投标人近三年有承接过医院类的生活护理服务项目, 且患者及医护人员对公司护理员工满意度达 90%以上。

(4) 投标人须具备患者或病人陪护服务的能力。(须提供证明材料, 包括但不限于营业执照)

(5) 投标人服务本项目的护理员均为经公安机关信息审查, 无涉黑、涉恶、违法犯罪人员。

2. 护理员招聘条件

(1) 首次入驻时女性年龄 18-55 周岁, 男性年龄 18-60 周岁, 符合国家法律规定的劳动者。

(2) 认真遵守国家法律、法规和采购人病区病房的各种规章制度。

(3) 无行政处罚记录及不良嗜好, 无不良信用。

(4) 身体健康, 无传染病及传染病原携带者, 无残疾, 持有二级或以上医疗机构出具的健康检查证明。

(5) 服务意识强, 工作认真, 有一定的语言表达和沟通交流的能力。

(6) 接受过基本生活护理及院感相关的专项培训, 并获得培训证书, 优先聘用具有中等及以上专业学(职)校护理专业毕业证书者。

3. 护理员辅助管理要求

★(1) 护理员资格管理: 中标人聘用的护理员须进行岗前培训, 取得护理员培训合格证书。(提供承诺函, 格式自拟)

(2) 护理员档案管理: 中标人具有培训合格证书的护理员应建立档案, 未建档不得从事护理员工作。

★(3) 护理员健康管理: 护理员上岗前应在二级或以上医疗机构进行健康检查并取得健康证, 上岗后应定期健康检查。患有精神障碍、传染性等疾病及吸毒等人员, 不得从事护理员工作。(提供承诺函, 格式自拟)

(4) 护理员培训管理: 中标人应对护理员进行培训每 3 个月培训一次, 每次不少于 3 个学时, 经考

核合格方能上岗;落实护理员的岗位职责,提高护理员工作质量。(提供承诺函,格式自拟)

(5) 建立考评机制:中标人应建立和完善护理员管理考评机制,明确考评内容和考评方式,每月对护理员职业道德、服务水平、工作质量进行考评,对考评不合格的护理员应解除合作关系。

(6) 监督管理:中标人应认真做好护理员规范化管理工作,设置多渠道意见反馈通道,保证及时准确收到患者、家属及医护人员的反馈意见。对提出的意见、建议,应及时分析,并有持续改进措施、效果反馈等,医院对考评不合格的护理员不再进行录用。

(7) 纠纷、投诉管理:中标人应监督、协调和处理各类由于护理员工作或服务不到位而引起的纠纷责任。

4. 护理员服务要求

(1) 遵纪守法,遵守医院各项规章制度,服从护理部、病区护士长、公司的管理,服从工作安排,不得挑选工作对象。

(2) 按医院规定统一着装,衣着整洁,不准穿拖鞋、戴戒指、长指甲和染指甲。

(3) 态度和蔼,文明礼貌,全心全意为患者服务;工作主动勤快,耐心细致,不怕脏、不怕累、不怕麻烦、不得刁难训斥患者,不与患者家属争吵。

(4) 洁身自爱,不向患者及家属索取钱财,不接受患者红包,不能有贪小便宜和盗窃行为,不得私自哄抬服务费用。

(5) 保持病区安静,不得大声讲话、喧哗,保持病区环境整洁,讲究卫生,养成良好的卫生习惯,勤洗手防止交叉感染。

(6) 坚守岗位,不得随意离开病区,要保证患者的安全,避免发生意外,如跌倒、坠床、烫伤等。

(7) 护理员在护士指导下做好患者生活护理及协助基础护理,不得从事治疗性护理工作,不允许其随意进入办公室、治疗室、值班室、护士站等工作场所翻阅病历和其他医疗文件。

5. 护理员工作职责

(1) 根据患者病情和自理能力,正确实施生活照护,保持患者清洁、舒适。

1) 做好床单位整理,保持患者清洁、舒适。每日 1 次晨间护理,整理床单位,完成/协助梳头、口腔清洁、面部清洁以及更衣;每周至少更换床单位 2 次;每日 1 次晚间护理,整理床单位,完成患者梳头、口腔清洁、面部清洁、会阴清洁以及足部清洁;每周至少完成患者温水擦浴 3 次、洗头 1 次,完成或协助剪指(趾)甲 1 次。

2) 做好饮食、饮水、服药照护。每日完成患者的饮食、喂食、饮水、服药照护,并观察评估进食、进水量,协助做好记录。

3) 做好患者的皮肤护理。协助患者上下床移动,根据病情协助患者翻身、拍背及有效咳嗽,协助护士做好皮肤压疮预防护理。

4) 做好患者的二便日常照护。留置导尿患者进行尿道口清洁 2 次/日。做好大小便失禁患者的清洁护理,或协助床上使用便器,保持会阴部清洁。协助年老体弱、行动不便、病情不稳以及术后病人如厕。为患者更换尿布、纸尿裤,倾倒排泄物和协助留取标本;观察和记录排泄物的性状、颜色、

量和次数，及时告知护士。

5) 做好患者睡眠照护。布置午间、夜间睡眠环境，观察患者睡眠情况。

6) 在护士指导下，注意病情早期症状的识别、输液看护，发现异常及时通知护士。

7) 患者外出检查时由护士和护理员共同核对身份信息，护士评估病情后指导采购人陪检员陪检，选择合适的转运工具将患者带至检查站点登记检查，检查完毕后由陪检员护送患者至病房，与护士做好交接。

(2) 协助做好长期卧床患者康复护理，每日 2 次完成四肢功能锻炼，保持舒适体位。

(3) 协助行动不便患者下床活动，每日 2 次协助康复师或护士对患者进行早期康复功能锻炼。

(4) 做好患者的心理安抚，陪伴患者并与患者及家属有效沟通。

6. 护理员工作质量标准

工作质量标准由护理辅助服务机构管理人员监督，每日定时巡查，巡查中发现的问题及时整改，严格按照管理制度执行，标准如下：

(1) 病室环境整洁、安静、无异味，空气清新；

▲ (2) 病室内无危险物品（如：刀、剪、绳、火、玻璃制品及锐器等）；（提供承诺函，格式自拟）

(3) 患者做到“三短六洁四无”；（提供承诺函，格式自拟）

1) 三短：头发、胡须、指（趾）甲；

2) 六洁：口腔、皮肤、头发、手足、会阴及肛门；

3) 四无：床上无臭味、被褥无潮湿、床单无褶皱、皮肤无压疮。

(4) 护理员工作中做到细致、耐心，主动、热情；使用文明用语；

(5) 护理员上岗着工服，戴工牌，个人仪表卫生要清洁整齐，要做到头发、胡须、指甲短，身体及口腔无异味；

(6) 护理员工作中见到医务人员、管理人员主动打招呼；

(7) 护理员工作期间禁止玩手机；

(8) 护理员禁止与患者、家属、医务人员及院里领导发生争吵、身体接触；

▲ (9) 护理员要耐心听取患者、家属及医务人员建议，有问题及时上报主管；

▲ (10) 不参与医疗有关事宜，不对病情及医疗事宜发表意见，保护患者隐私。（提供承诺函，格式自拟）

7. 工作质量监督

投标人投标时需提供《护理辅助服务质量监督考评办法》，考核办法最终经采购人确定后，作为合同的组成部分。其中评分表的具体考核项目及分值以中标人和采购人最后讨论结果为准。

8. 护理员服务模式及工作时间

▲ (1) “免陪照护”试点病房按照 1:0.2-0.3 的床护比配置护理员；护理员的工作模式为一对多的小组式整体护理服务模式，为住院患者提供 24 小时照护服务。（提供承诺函，格式自拟）

(2) 需配置足够的夜班人员。

(3) 中标人须在院内建立 24 小时电话值班制，随时满足患者和病区的需求。

六、采购项目商务要求

(一) 报价要求及定价约定

1. 报价要求

(1) 本次采购免陪照护服务单价（指医院返还中标人每陪护人次的免陪照护服务价格）采用下浮率形式进行报价，免陪照护单价下浮率须 $\geq 10.00\%$ 。下浮率必须为固定报价（例如 10.00%）且不得为负数，不得存在区间值（例如 10.00%~15.00%），否则将被视为无效投标处理。医院结余的费用用于弥补该采购项目的医院管理成本，包括水电使用、环境保洁、设施维护、人员管理等。

(2) 本次采购患者自聘陪护抵扣（指为弥补抵扣该采购项目的医院管理成本包括水电使用、环境保洁、设施维护、人员管理等，需中标人返还医院每陪护人次的自聘陪护服务价格）采用抵扣率形式进行报价，患者自聘陪护抵扣率 1:X（X 须 ≤ 10.00 ，患者自聘陪护抵扣率 $< 10\%$ 作为无效投标处理）。抵扣率必须为固定报价（例如 10.00%）且不得为负数，不得存在区间值（例如 8.00%~9.00%），否则将被视为无效投标处理。

(3) 报价应为含税全包价，包含但不限于人工薪酬、社保、员工福利、正常加班费、保险、公积金、租房补贴、设备/工具/劳保/耗材、信息化投入、运营成本、税金、管理费（含利润）以及合同实施过程中的可预见及不可预见费用。

(4) 服务费用结构包含但不限于服务人员工资、应缴纳的社会保险、年终奖、伙食补贴、服装费、管理费、税费等。采购单位提出服务需求，中标人制订相关方案，经采购单位同意后方可使用。重要提示：投标人必须充分考虑市场因素，合同期间，采购人仅对低于韶关市最低工资标准费用进行调整（调整到韶关市最低工资标准），其他费用不作调整。

(5) 免陪照护服务收费标准，陪护人员的服务内容及收费标准应按国家相关规定执行，并公示收费标准（提供承诺函）。

(6) 服务费用结算计算方式为：当月服务费用=当中标人应得免陪照护服务费-当中标人应付患者自聘陪护服务费抵扣费。上述费用已包含中标人的管理费、运营成本、税费等一切费用。

2. 定价约定

(1) 按照双方所约定的标准和方式结算服务费用。

(2) 根据双方的约定，采购人依照中标人工作岗位的工作任务的性质与特点结算服务费用，具体结算标准为：采购人根据当地医保局制定限价开展免陪照护服务。陪护服务费根据国家相关政策由医院或服务商负责收取。免陪照护岗位服务费按照实际发生业务收取金额及投标人的百分比结算；患者自聘陪护按实际发生数抵扣免陪照护服务或等价服务。

服务内容	限价	开展情况	备注
免陪照护	折扣率不低于实收金额 10%	初期开展 2-5 个病区，每个病区 5-8 名陪护员，后续按	月结算，按免陪照护实收金额 $\times$ （1-免陪

		国家相关政策继续推进	照护折扣率)-患者自
患者自聘陪护	按当月实际发生自聘陪护服务数按不低于 10.00%抵扣免陪照护服务或等价服务	除免照陪护外其他病区	聘陪护实收金额×患者自聘陪护抵扣率。

(3) 报价说明

1) 招标文件中列出的预算金额总额 720 万元，是采购人确定本项目中标人并签订合同后 3 年之内的免陪照护病房护理员支出的总额上限，准确支出数额以一年期的合同履行过程中实际发生的支出数额为准，按实结算。

2) 投标人如果获得本项目中标资格，按照招标文件约定的规则，计算出的免陪照护中护理员服务单价对合同履行和按实结算有实际意义和强制约束，有关“免陪照护单价下浮率”见如下相关规定。投标人在招标文件承诺的报价总价，仅是为了按照招标文件约定的规则，计算每级护理单价使用，该报价总价不构成合同履行中对各个医院应当发生实际支出数额的约束。

附件：韶关市免陪照护限价

项目名称	加收项	计价单位	计价说明	三甲医疗机构 限价（元）
免陪照护 服务	01. 一对二服务加收：每位 36 元（二级，一级及未定级医疗机构在此价格基础上分别下浮 10%、20%） 02. 一对一服务加收：每位 126 元（二级，一级及未定级医疗机构在此价格基础上分别下浮 10%、20%） 03. 护理员具备医学职称加收：在原收费基础上加收 20% 04. 个性化服务加收：医院自主定价	日	1. 指在特级护理、I 级护理服务的基础上同时开展免陪照护服务的，可在特级护理、I 级护理收费的同时，加收该项目收费；本项目价格为一对三服务价格。 2. 免陪照护患者家庭根据自身需要自行雇佣护理员，通过市场化解决，不属于医疗服务价格项目管理范畴。 3. 个性化服务加收指向患者及家庭提供外语、方言等服务或其他满足患者及家庭个性化需求、改善就医体验的增值服务，由医院自主定价。	126

3) 服务费用的支付方式与结算

患者自聘陪护服务严格执行以下服务收费标准，合理收费，规范收费，严禁私自收取服务费用标准以外的收费内容；

患者自聘陪护服务收费标准：

服务方式	陪护价格（元/天）	备注
普通病房康复病区（一对一）	230-280	根据实际病情调整
特殊病区（一对一）	280-350	根据实际病情调整
普通病房（一对二）	160-200	同病区、同楼层
（一对三）	140-160	同病区、同楼层

备注：

- ①一对二或一对三均不得跨楼层、跨病区，以保证患者安全。重症患者必须一对一陪护。
- ②陪护服务收费标准价如需调整须向医院主管部门备案，并经医院主管部门同意后方可执行，陪护收费当出现收费不合理时医院有权干预。
- ③患者或家属有特殊要求时，双方可协商；可个性化定制服务，适当增加费用，符合一项 30 元/天，符合 2 项 40 元/天，3 项以上 50 元/天封顶；具体修改个性服务如下：意识障碍、镇静患者、阿尔茨海默症、有自杀倾向、有暴力倾向、明确传染病患者，携带人工气道、定期功能锻炼、年龄超过 90 周岁、体重超过 180 斤的患者等。
- ④以上陪护服务的收费价格不含餐费。
- ⑤患者自聘陪护服务费由中标人负责收取，并按患者自聘陪护服务工时按比例提供免陪照护服务或等价服务。

4）患者自聘陪护抵扣率

患者自聘陪护抵扣率 = (投标人提供免陪照护服务或等价服务抵扣工时数 ÷ 患者自聘投标人陪护工时数) × 100%

例如：患者自聘陪护服务人数 50 人·天，投标人拟抵扣 1 人免陪照护服务天数 5 天，则报价 1:10（即 1*5:50*1）。

- ①因患者自聘护理员需使用医院水、电及设施设备等费用，中标人需通过提供等价服务进行抵扣，其中人机时可按实际发生成本金额进行计算；
- ②投标人需结合自身实际情况，报出一个最合适的抵扣率。其中抵扣部分优先进行免陪照护抵扣，如有超出部分则提供等价服务。

（二）服务期限及服务地点

1. 服务期限：自合同签订之日起 3 年，具体时间以合同签订时间为准。
2. 服务地点：地点一：韶关市武江区惠民南路 133 号；地点二：韶关市浈江区风度北路。

（三）验收要求

1. 履约验收主体：采购人。
2. 履约验收时间：按月度验收考核。
3. 履约验收方式：分阶段验收。
4. 履约验收方式：检查服务记录、现场核验实施。

5. 履约验收内容：依据招标文件及合同约定。
6. 验收标准：为保证项目服务质量，采购人每月对中标人服务情况进行考评，具体详见附件《陪护服务人员外包项目监督与考核细则》。
7. 争议处理：因服务质量问题产生争议时，由项目所在地启动法律程序。
8. 其他未尽事宜处理：履约验收工作中未明确的事项，须严格遵循以下法规文件执行，并对技术、服务履约情况逐项确认：（1）《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205号）；（2）《关于进一步加强政府采购需求管理工作的通知》（粤财采购函〔2023〕29号）；（3）《关于进一步加强政府采购项目合同履约验收支付等相关工作的通知》（韶财采购〔2022〕19号）。

（四）履约保证金

1. 合同签订后，中标人在10个工作日内向采购人交纳中标总金额的1%作为履约保证金（最高不超过5万元），采购人返还原资金支付的保证金时不计利息。
2. 中标人应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。
3. 中标人不履行与采购人订立的合同的，履约担保不予退还；中标人给采购人造成的损失（含中标人应付违约金）可在履约担保金额中扣除；给采购人造成的损失超过履约担保金额的，还应当对超过部分予以赔偿。
4. 如中标人在合同期间内未出现任何违约行为的，履约保证金将在本项目合同期满之日起15个工作日内由采购人财务部门一次性退还中标人。
5. 出现以下情形，采购人有权单方面终止合同，扣罚全额履约保证金作为违约金，如违约金不足以弥补采购人损失的，中标人须承担由此造成的经济损失：
 - ① 中标人转包或分包本项目的；
 - ② 如中标人在合同期内每年度未按本用户需求书的要求按时提供服务累计达到3次的。
 - ③ 中标人拒不整改或整改后考核两个月度考核低于70分，采购人可以解除终止合同。

（五）其他服务要求

1. 投标人为现有及可派驻本项目的护理员购买商业意外险或商业雇主责任险，并承诺为投入本项目的全部护理员购买商业意外险或商业雇主责任险，确保在服务过程中发生了财产人身安全责任事故的情况下，具备一定的风险抵御能力和偿付能力。
2. 投标人具有或有合作的法务服务人员或法律顾问，可负责处理派遣人员的工伤理赔、劳动仲裁、劳动诉讼事件及法律咨询，避免妨碍采购人的正常工作或给采购人带来不利的社会影响。
3. 投标人具有智能化专业管理软件，具有或承诺在本项目服务中投入使用智能化专业管理软件，且提供的信息化管理软件可以实现以下必备功能：业务订单管理、被服务患者档案管理、护工信息档案管理、护工在岗人数、服务统计分析、客户满意度评价等。投入本项目服务使用智能化专业管理软件具有手机移动端，且手机移动端可以实现以下功能：客户评估、预约管理、业务订单管理、护

工待岗查询、缴费记录查询、客户评价记录。（提供智能化管理软件功能截屏图片、手机移动端功能截屏图片、软件著作权证明或提供承诺函）

4. 针对本项目制定陪护服务方案，内容应当包含但不限于：①服务内容；②服务流程等，能有效保障本项目实施。

5. 制定陪护管理模式及机制内容，内容应当包含但不限于：①陪护管理模式及机制；②各项陪护管理制度；③质量管理等。

6. 针对本项目制定项目质量保障方案，内容应当包含但不限于：①护理员培训方案；②护理员持证上岗数量；③人员后备、储备方案等。

7. 投标人提供陪护服务应急预案，具有处理突发事件的应急能力，内容应当包含但不限于：①应急预案；②应急措施等。

8. 根据本项目实际特点，制定日常与病区管理配套方案，确保各项工作有序进行。

9. 根据本项目特点，制定服务团队配备情况，团队架构清晰合理、责任分工明确、有能力及时与采购人沟通协调。

10. 投标人提供员工管理方案，具有稳定人员能力，确保服务过程中人员的稳定性，内容应当包含但不限于：①工作管理制度；②奖惩制度；③人性关怀制度；④人员稳定措施方案等。

（六）付款方式

1. 每月根据实际服务情况据实结算当月服务费用，具体以每月服务费用明细表（包括但不限于上月实际的服务人数及费用、等价抵扣费用清单）及相关凭证资料（包括但不限于月度服务质量考评表）确认为准。

2. 中标人应于每月 10 日（节假日顺延）前向采购人列出上月实际的服务人数及费用、等价抵扣服务费用清单，采购人根据月度服务质量考评表审定（扣罚），中标人根据采购人审定结果开具增值税发票，采购人在收到发票之日起 15 个工作日内申请支付单位向中标人支付上月的费用。

第四篇 合同书文本格式

注：本合同仅为合同的参考文本，合同签订双方可根据项目的具体要求进行修订，但不得偏离实质性条款。

广东省政府采购 粤北人民医院陪护服务采购项目合同

根据_____项目的采购结果，参照《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典（合同编）》的规定，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意遵守本合同如下。

一、合同金额及付款方式

1. 本合同总金额为人民币（大写）：_____元（¥_____元）；其中，免陪照护单价下浮率____%，患者自聘陪护抵扣率____%。服务费用结构，服务人员工资、应缴纳的社会保险、年终奖、伙食补贴、服装费、管理费、税费等。

2. 付款方式：

（1）每月根据实际服务工时数情况及提供等价服务情况据实结算当月服务费用，具体以每月服务费用明细表（包括但不限于上月实际的服务人数及费用、等价抵扣费用清单）及相关凭证资料（包括但不限于月度服务质量考评表）确认为准。

（2）乙方应于每月 10 日（节假日顺延）前向甲方列出上月实际的服务人数及费用、等价抵扣费用清单，甲方根据月度服务质量考评表审定（扣罚），乙方根据甲方审定结果开具增值税发票，甲方在收到发票之日起 15 个工作日内申请支付单位向乙方支付上月的费用。

二、合同履行期限

自合同签订之日起 3 年（自_____年_____月_____日至_____年_____月_____日止）。

三、服务范围

服务的科室包括：粤北人民医院两个院区住院部病区。医院指定免陪照护服务开展病区。上述地点未纳入医院免陪照护服务收费价格范围内的陪护服务，患者或其家属知情同意后自主选择由乙方医疗护理员提供照护服务的，价格标准须经甲方核定，并根据中标下浮率向甲方提供等价服务。

四、服务内容

1. 逐步提供陪护人员 70 人及以上，满足住院患者的非医疗技术性生活护理服务。

2. 陪护人员协助科室基础服务：

（1）乙方根据甲方陪护管理部门要求，配置陪护人员，按科室排班及岗位职责完成指定科室基础工作，提供陪护服务，以“一对一”或“一对 N”“班组巡回”的模式开展，实行 24 小时陪护服务。

（2）服务内容：陪护人员在临床科室医护人员、陪护管理部门护士的指导下，协助所服务的科室开展非医疗技术性工作，包括协助护士执行晨晚间护理、保持床单及病房整洁、协助病区做好探视管理、及时更换处理污湿床单被服，协助科室带检治疗、送标本、派餐等。本项目服务不包含任何医疗技术性的工作。

五、整体服务要求

乙方应对拟派本项目的服务人员统一建立档案进行管理。乙方所提供陪护服务人员与甲方之间没有任何劳动用工关系和雇佣关系，陪护人员的服务收入及工资福利由乙方支付给陪护人员，陪护人员在工作中发生的任何意外损伤（工伤）由乙方负责，乙方与陪护人员之间的争议纠纷与甲方无关。

乙方应积极组织陪护人员参加岗前培训考核和岗位培训考核，组织陪护人员参加护理员培训及取得相应的职业证书，陪护人员提供服务时应佩戴乙方统一证件，并着统一工作服。

乙方在甲方处使用的印章、标识、标牌、各种宣传资料不得以甲方的名义，不得向患者和家属做出与甲方有隶属、代理等关系的误导宣传，乙方人员着装配饰也应当明显区别于甲方员工所使用的服装及配饰，以免患者及家属产生混淆。

六、陪护服务工作职责

1. 照顾患者起居饮食，协助和督促患者起床、漱口、洗面、梳头，洗澡、洗头，剪指（趾）甲、刮胡子，保持患者身上清洁，无异味。视患者需要协助喂食、喂水、喂药，照顾患者大小便，负责患者的专用脸盆、茶具、痰盂、便器的清理工作。

2. 协助护士观察患者饮食、服药、睡眠及病情并如实向护士反馈患者情况。负责为患者收挂蚊帐和床铺整理，保持床单位整洁、干净无异味，床头柜无杂物，无不安全物品。

3. 护士执行治疗护理时做好配合工作，协助护士观察各种管道是否通畅，有异常及时报告护士或医生。

4. 协助护士做好患者检查前的禁食工作，负责送患者院内检查和协助留取各种标本。

5. 及时满足保护性约束或输液患者的需求。不能约束患者或解除患者的约束，有必要时报告当班护士，由护士执行。

6. 对卧床患者要每天进行温水擦浴和更衣，协助护士按要求定时翻身，更换体位，根据患者需要为患者活动关节、肢体或扶患者下床活动，协助患者翻身拍背、功能训练。

7. 对不能自理患者要定时协助大小便，如大小便失禁要及时清洁和更换衣物、被服，要保持皮肤清洁干净。对有跌倒和坠床危险的患者，随时陪伴左右及做好保护措施。如果患者发生跌倒或其他意外事件，马上报告护士。

8. 对危重患者要注意其面色和呼吸，不能随便移动患者，有特殊情况及时通知医护人员前来处理。

9. 一对一专陪，经家属委托在病情允许和经医生同意下陪伴患者院内散步，未经允许严禁带患者外出医院区域范围外。

10. 按病区护士要求完成其他未尽事宜的服务。

七、陪护服务人员外包项目监督与考核细则

1. 每月度病区依据《陪护服务质量管理评价标准》对服务质量进行评价，内容包括职业素养、服务质量、公司管理共3个维度27个项目。由病区质量评价小组根据每个项目内容判断是否达标，分值以达标率计算，达标率=达标项目数÷27×100%。

项目	评价内容	评价结果 (达标、不达标、无)
----	------	--------------------

		此项内容)
职业素养	仪表规范，举止端庄，语言文明	
	遵守劳动纪律，无迟到、早退、旷工、脱岗	
	同事间关系融洽，有合作精神	
	尊重病患者，态度诚恳	
	没有向患者或家属索取财物或红包	
	没有出现私下协议与收费（包括陪护服务、陪人床、睡袋）	
服务质量	协助病区完成公共服务项目	
	合理介绍服务内容和价钱，患者/家属自愿签署陪护服务	
	陪护服务协议底单交于患者/家属	
	陪护服务等级与患者生活活动能力等级相符	
	按照协议内容为患者提供陪护服务	
	定时巡视病房，主动热情服务	
	患者体位舒适	
	患者三短六洁：头发、胡须、指（趾）甲短；面颊、口腔、头发、手、足、皮肤清洁	
	餐具/便器清洁	
	落实安全防范措施（防脱管、防跌倒、防走失等）	
	保持床单位整洁，用品清洁、物品放置合理	
	生活护理操作技能熟练、动作轻柔	
	每项生活护理操作后有洗手或快速消毒手	
	无越职越权行为	
公司管理	没有患者或者家属向病区护理人员反馈服务问题（属有效投诉部分）	
	对没有签署服务协议的患者或家属，保持微笑并及时提供公共基础服务	
	督导每天有床边查房，与病区保持有效沟通	
	人员数量满足临床需求	
	病区排班合理，无连续上班现象	
	陪护相关人员及时到病区收费	
	公司对存在问题一周内完成整改	

2. 职能部门每季度根据下表对陪护进行考评，由后勤科、护理部、审计等部门，根据每个项目内容判断是否达标，满分 100 分。

序号	考核项目	指标内容	分值
1	人力资源	1. 有充足的人力配备，及时发布招聘信息，未出现无法满足患者需求的情况（5 分） 2. 组织人员报名、面试、入职、离职流程规范。（5 分） 3. 逐步配备额定陪护岗位人数为 70 人及以上。（5 分） 4. 配置专业驻场人员。（5 分）	20 分
2	运行落实	1. 严格执行医院各项规章制度。专业驻场人员协助管理部门巡查，陪护工在岗情况，规范陪护工仪容仪表，征询管理部门意见。（5 分） 2. 信息化管理，逐步达到全过程覆盖，数据提取顺畅达到甲方需求（5 分） 3. 与科室人员配合和谐顺利（5 分）	15 分
3	岗位管理	1. 项目有健全的岗位职责。（5 分） 2. 能熟悉本岗位职责。（5 分） 3. 配备人员服务能力符合工作需求。（5 分）	15 分
4	培训管理	1. 组织新陪护工参加入职培训。（5 分） 2. 组织在职陪护工参加专业技能培训、职业素养培训（5 分） 3. 参加护理员培训及取得相应的职业证书（5 分）	15 分
5	时效管理	1. 准确、及时接收管理部门工作安排。（5 分） 2. 非工作时间遇突发任务 2 小时到达现场响应。（5 分）	10 分
6	服务投诉	1. 接到管理部门投诉，或有争议等问题时，现场进行调查和初步处理。（5 分） 2. 对投诉及时处理，有记录。（5 分） 3. 出现有效投诉属于乙方原因（5 分）	15 分
7	整体服务评价	对上期存在问题整改情况及当期整体服务评价（10 分）	10 分

八、陪护服务人员外包项目管理质量标准及要求、罚则

1. 罚则：

（1）科室考核以每月为周期，总体服务质量评价（各病区平均达标率）考核结果达 90 分（含）以上的，无需扣罚履约保证金；考核结果在 85-89 分的，甲方责令乙方及时整改；考核结果在 85 分及以下的，甲方扣罚履约保证金 500 元/次

(2) 连续 2 个月度均在 70 分（不含）以下的，甲方有权责令乙方整改，乙方拒不整改或整改后考核两个月度考核低于 70 分，甲方可以解除终止合同，甲方付款至终止合同之日止（终止合同时间以甲方发函为准）。

(3) 综合考核以每季度为周期，考核结果达 85 分（含）以上的，无需扣罚履约保证金，85 分以下，每分扣罚 500 元。考核结果在 70 分（不含）以下为不合格。如连续两个季度不合格，甲方有权责令乙方整改，乙方拒不整改或整改后考核两个月度考核低于 70 分，甲方有权随时终止合同或取消服务协议，并按违约责任条款执行。

(4) 由于乙方考核扣分造成的经济损失由乙方自行承担，甲方有权视情节进行违约追责。

(5) 中选人若违反甲方消防安全、医疗安全、生产安全等相关规定及乙方隐瞒违规行为，造成重大不良影响和严重后果的，视情节轻重，第一次扣罚 1 万元，第二次扣罚 2 万元，第三次扣罚 3 万元，且第三次违反上述情况时遴选人有权终止合同；在乙方使用甲方提供的办公场地期间，若出现故意浪费水电资源等行为，一经核实，第一次给予警告，第二次扣罚 500 元，第三次扣罚 1000 元，自第三次起，查实故意浪费水电资源等行为，甲方有权不提供办公场所；

2. 质量标准及要求：乙方有责任无偿提供所有员工的个人档案资料、驻场岗前培训考核和继续教育培训考核计划、人员及岗位责任、岗位考核标准、乙方对各岗位监督检查标准、综合满意度的评价标准交医院确认，确保能严格按照标准化的操作程序、完善的培训体系和质量控制体系完成本项目，以保证所承担的项目能安全、高效、有序和有计划地运转。并做到：

(1) 实行优质管理和服，每年要有员工培训和考核计划，并交采购方使用部门，而且按计划落实，保证员工的服务能符合工作要求，持续改进服务质量，为医院及患者提供礼貌、主动、热情周到的服务。

(2) 对派驻员工实行规范管理，体现人文关怀和奖罚分明的激励机制，保证员工队伍的相对稳定性，留住优秀员工。

(3) 保证派驻现场的员工遵守国家的法律法规，如出现违法违纪行为，所造成的一切后果及损失，由乙方承担责任和负责赔偿；出现严重违纪、违规行为，医院有权终止合同。

(4) 实行规范管理，符合医疗及患者家属服务需要。每月征询各用工部门的意见，及时商讨和解决存在问题；

(5) 甲方承担医疗诊治和医疗护理工作；因医疗诊疗与医疗护理不当所造成，而非疾病本身所产生的意外后果，经专业机构鉴定后由法律规定甲方承担相应责任。

(6) 乙方承担购买陪护服务的患者的生活照料和心理疏导服务、在服务期间所造成的一切不良后果与纠纷，由乙方负责。

(7) 运营中，甲方应交代和安排相关部门的工作人员支持并配合乙方做好病人及家属的宣传沟通工作。为保证项目运营的规范性并基于对消费者的责任意识，在运营期间，双方应共同管制任何同行业第三方的单位和个人进入医院进行业务宣传和营销。

(8) 派驻现场的员工必须着装统一、仪表端庄。

(9) 在日常服务管理过程中自觉维护医院的权益及声誉、妥善保管保养好医院的相关设施设备，如人为造成损坏，按要求予以赔偿，对无法解决的事故要及时向医院反映。

(10) 派驻医院的服务人员应严格遵守医院有关规章制度、保密承诺及安全作业承诺，乙方员工违反以上守则并经查实者将会受到即时解雇。

(11) 乙方具有固定的人员储备，应能及时提供突发性需求的人员。如陪护工突发未能按时到岗时，乙方立刻配备替岗人员替代原护工职责。未能安排替岗造成的影响和后果由中标方负责。

九、项目要求

1. 乙方派驻的项目管理人员须与甲方的相关管理人员做好协调沟通工作，服从甲方的管理，接受甲方对其服务内容、质量及管理的检查，每月接受各病区护士长及患者服务质量综合考评。每季度召开一次有甲方、乙方及现场陪护人员代表参加的座谈会，检查工作完成情况，听取各方意见和建议，及时解决工作中存在的问题，做好总结和改进工作。

2. 乙方在合同签订生效后正式进场前必须做好项目管理人员和陪护人员上岗前培训工作，确保派至医院的陪护人员都经过专业的陪护技能、消防知识和基本急救技能等培训，达到医院陪护人员上岗要求。培训教师应取得相关培训资格证书的专业人员，且具备相关老年人服务、护理专业知识及实操经验。

3. 乙方所派人员不得有犯罪记录和不良行为记录，并提供所有人员的相关证明文件否则产生的一切责任由中标成交供应商负责。如甲方发现派至医院的服务人员有犯罪记录或者不良行为记录的，有权拒绝该人员继续提供服务，乙方应当立即调整补充其他人员提供服务。

4. 所有服务人员必须完成入职体检（含心理状况测评），无犯罪记录和不良行为记录，且体检合格方可上岗。所有服务人员的个人信息、体检合格报告、无犯罪记录和不良行为记录证明文件、岗前培训记录、考核记录等均需交甲方报备。

5. 乙方在接到陪护人员需求的通知，服务响应时间在 2 小时内。

6. 严格按照《中华人民共和国殡葬管理条例》、国务院《医疗纠纷预防和处理条例》《广东省医疗纠纷预防与处理办法》等法律法规要求及医院相关规定及处理流程执行，不得泄露患者的隐私和个人信息；严格遵守《中华人民共和国基本医疗卫生与健康促进法》等相关法律法规规定，严格依法执业；认真贯彻落实中央八项规定精神和省委实施办法和甲方作风建设规章制度，恪守交往底线，不收受“红包”等行为，遵纪守法、廉洁从业。

7. 甲方承担医疗诊治和医疗护理工作，因医疗诊疗与医疗护理不当所造成、而非疾病本身所产生的意外后果，经专业机构鉴定后由法律规定甲方承担相应责任。乙方承担购买陪护服务的患者的生活照料和心理疏导服务、在陪护服务期间所造成的一切不良后果与纠纷，由乙方负责。

8. 运营中，甲方应交代和安排相关部门的工作人员支持并配合乙方工作

9. 乙方做好病人及家属的宣传沟通工作。为保证项目运营的规范性并基于对消费者的责任意识，在运营期间，双方应共同管制任何同行业第三方的单位和个人进入医院进行业务宣传和营销。

十、说明

1. 逐步实现陪护人员 70 人及以上陪护服务是日常有需求住院患者自愿自行购买，乙方按采购方的实际需求满足住院患者的非医疗技术性生活护理服务。

2. 乙方应根据甲方的需求，为有需要班组巡回陪护服务的科室配置固定的合格陪护人员，按甲方的排班及岗位职责完成工作，提供 24 小时陪护服务。

十一、履约保证金

乙方在签订合同后 10 个工作日内，交纳中标总金额的 1% 作为履约保证金，即须缴纳履约保证金____万元（最高不超过 5 万元），保证金不计利息。乙方应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交；乙方不履行与甲方订立的合同的，履约担保不予退还；乙方给甲方造成的损失（含乙方应付违约金）可在履约担保金额中扣除；给甲方造成的损失超过履约担保金额的，还应当对超过部分予以赔偿。如乙方在合同期间内未出现任何违约行为的，履约保证金将在本项目合同期满之日起 15 个工作日内由甲方财务部门一次性退还乙方。

出现以下情形，甲方有权单方面终止合同，扣罚全额履约保证金作为违约金，如违约金不足以弥补甲方损失的，乙方须承担由此造成的经济损失：

1. 乙方转包或分包本项目的；
2. 如乙方在合同期内每年度未按本用户需求书的要求按时提供服务累计达到 3 次的。
3. 乙方拒不整改或整改后考核两个月度考核低于 70 分，甲方可以解除终止合同。

十二、保密要求

1. 乙方对服务过程中接触到任何有关甲方或病患人员信息应当保密，不得提供给第三方。
2. 乙方违反保密法规要求造成泄密的依法追究责任。
3. 上述保密条款在合同终止后仍适用。

十三、违约与损失赔偿

1. 在服务期间，乙方不得随意更换指派服务人员。服务人员因为调走、辞职等原因导致服务人员不足的，乙方须请示甲方是否补充服务人员，补充人员由乙方指派并报告给甲方。

2. 甲、乙双方合作期间，均应认真履行合同规定的双方责任和义务，本着“求大同，存小异”和互谅互让的原则，尽力维护客户和甲、乙双方的权益，确保合作顺利进行。甲、乙双方如违反合同，守约方有权要求解除合同，并要求违约方承担由此产生的经济损失。

3. 乙方交付的服务不符合招标文件、投标文件或本合同规定的，甲方有权拒收，并要求乙方限期内提供符合标准的服务。乙方限期内无法提供符合标准的服务，甲方有权视为乙方逾期交付并要求乙方承担相应的违约责任。若乙方逾期改正，或改正后服务仍达不到标准，甲方有权解除合同，乙方应返还甲方已支付的费用，并向甲方支付本合同总金额 20% 的违约金。

4. 除甲方事先以书面形式确认同意外，乙方不得部分或全部转让其应履行的合同项下的义务；若乙方未经甲方同意转让其应履行的合同项下部分或全部义务，甲方有权解除合同，乙方应承担违约责任及赔偿甲方造成的损失，且乙方须向甲方支付本合同总金额 20% 的违约金。

5. 其他违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

十四、争端的解决

合同执行过程中发生的任何争议，如双方不能通过友好协商解决，甲、乙双方一致同意向甲方所在地法院起诉解决。

十五、税费

与本合同执行有关的管理费、餐费产生的税费均由乙方负担。

十六、其他事项

1. 本合同所有附件、招标文件、投标文件、中标通知书均为本合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

2. 在执行本合同的过程中，所有经双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）即成为本合同的有效组成部分。

3. 如一方地址、电话、传真号码有变更，应在变更当日内书面通知对方，否则，应承担相应责任。

4. 除甲方事先书面同意外，乙方不得部分或全部转让其应履行的合同项下的义务。

十七、合同生效

1. 本合同自甲乙双方代表或其授权代表签字盖章之日起生效，未尽事宜由双方另行协商解决。

2. 本合同壹式____份，其中甲方执____份，乙方执____份，政府采购监督管理部门壹份。

附件 1：《甲乙双方约定扣减标准》

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

地址：

地址：

代表：

代表：

签订日期： 年 月 日

签订日期： 年 月 日

开户名称：

开户名称：

银行账号：

银行账号：

开 户 行：

开 户 行：

附件 1：

甲乙双方约定扣减标准

1. 乙方调度中心无人接听电话，无工作记录、无处理、无情况反馈，扣减乙方 100 元/次，并承担相应责任。
2. 乙方员工服务态度差引起投诉、收取小费、发生口角，扣减乙方 100 元/次。发生肢体冲突的，扣减乙方 300 元/次，承担相应的责任，并要求乙方辞退该员工。
3. 乙方员工无故不在岗；大声喧哗，引起病人投诉；仪表仪容不整；上班时间打瞌睡，扣减乙方 100 元/项。上班员工吸烟，扣减乙方 50 元/次。
- 4 乙方员工不得在甲方的场所内从事与承包工作无关的事情，不得非工作区域留宿医院（除特殊岗位经甲方批准外），否则，扣减乙方 500 元/次。
5. 乙方员工不得在甲方的场所内有偷窃行为，一经发现，扣减乙方 1000 元/次；情节严重的，扣减 3000 元/次，并赔偿损失及承担相应的责任。
6. 乙方员工因查实不良事件、查实投诉，根据相应事件按条款扣减，未有相应扣款明细条例事件一律扣减乙方 1000 元/次，并承担相应责任。
7. 乙方员工因违反规范操作而引起严重的安全事件，扣减乙方 2000 元/次，并承担相应责任
8. 乙方培训不到位，造成工作质量不达标或被投诉，扣减乙方 1000 元/次。
9. 乙方员工泄露患者隐私信息，参与营利性殡仪服务，扣减乙方 2000 元/次，并要求乙方辞退该员工。
10. 发现乙方使用超龄人员（超龄 5 年内，身体健康，使用科室同意使用的除外），扣减乙方当月服务费 300 元/人/次，一周内更换符合要求的人员。

第五篇 投标文件格式

投标文件格式

一、投标文件请按投标文件编制的顺序和以下要求格式制作。

（一）自查表

（二）经济部分的投标文件格式

1. 投标报价总表
2. 中小企业声明函（如有）
3. 残疾人福利性单位声明函（如有）
4. 监狱企业（如有）
5. 节能、环保产品投标价格明细表（如有）
6. 产品适用政府采购政策情况表（如有）

（三）商务部分的投标文件格式

1. 投标函
2. 资格声明书
3. 法定代表人证明书
4. 法定代表人授权书
5. 投标人的相关资格证明资料复印件（加盖投标人公章），其中包括：

A、证明投标人的合格性的证明文件，详见《投标须知前附表》第 13.2 条款内容：

（1）满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定：

①具有独立承担民事责任的能力【供应商必须提供企业法人或者其他组织营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）复印件，分支机构投标，须取得具有法人资格的总公司出具给分支机构的授权书，并提供总公司和分支机构的营业执照复印件。已由总公司授权的，总公司取得的相关资质证书对分支机构有效，法律法规或者行业另有规定的除外】；

②具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度【投标人必须提供《资格条件承诺函》，格式参考本招标文件第五篇投标文件格式“5-1《资格条件承诺函》”】；

③具有履行合同所必需的设备和专业技术能力【投标人必须提供《资格条件承诺函》，格式参考本招标文件第五篇投标文件格式“5-1《资格条件承诺函》”】；

④有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录【投标人必须提供《资格条件承诺函》，格式参考本招标文件第五篇投标文件格式“5-1《资格条件承诺函》”】；

⑤参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录【投标人必须提供《守法经营声明书》，格式参考本磋商文件第五部分响应文件格式“5-2 守法经营声明书”】；

⑥法律、行政法规规定的其他条件【投标人必须提供《守法经营声明书》，格式参考本招标文件第五篇投标文件格式“5-2 守法经营声明书”】。

（2）落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目不属于专门面向中小企业采购的项目。

（3）本项目的特定资格要求：

①投标人未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）“记录失信被执行人或重大税收违法失信主体或政府采购严重违法失信行为”记录名单；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。（以资格审查人员于投标（响应）截止时间当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（http://www.ccgp.gov.cn/）查询结果为准，如相关失信记录已失效，投标人需提供相关证明资料）。

②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，不得同时参加本采购项目投标（响应）。为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参与本项目投标（响应）。

（4）本项目不接受联合体投标。

格式（5-1）：资格条件承诺函

格式（5-2）：守法经营声明书

B、其他资格证明资料，（不限于《第三篇 用户需求书》内容）；

6. 类似项目业绩

7. 《用户需求书》响应表格式

8. 《合同书》响应表格式

9. 投标人简介

10. 投标人主管人员概况，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。

11. 交纳招标代理服务费承诺书

12. 其它文件

A、商务评分标准中的证明资料；

B、《用户需求书》所要求提供的证明资料文件。

（四）技术部分

1. 技术方案（根据技术部分评分表内容要求提供）

2. 采购人配合的条件

3. 技术响应表格式

4. 实质性响应技术条款（“★”项）响应表格式（如有）

5. 重要技术条款（“▲”项）响应表格式（如有）

6. 其他文件

A、技术评分标准中的证明资料。

B、《用户需求书》所要求提供的证明资料文件。

二、唱标信封另单独封装，按以下顺序封装：

（1）投标报价总表（从投标文件正本中复印，该表内容如与正本不一致的，以正本内容为准，加盖投标人法人公章）；

（2）电子文件【投标文件由自查表、经济部分、商务部分、技术部分四部分组成，合编成一本投标文件，要求U盘介质，PDF格式，为投标文件加盖公章的正本扫描件，不留密码，无病毒，不压缩，内容应与投标人打印产生的纸质投标文件内容一致，如有不同，以纸质投标文件为准。】。

（一）自查表**表一：资格性、符合性自查表**

	自查内容	证明文件
资格性检查	请投标人按招标文件评审工作大纲“二、评标程序”中“资格性检查”内容填写	见投标文件第（）页
		见投标文件第（）页
		见投标文件第（）页
符合性检查	请投标人按招标文件评审工作大纲“二、评标程序”中“符合性检查”内容填写	见投标文件第（）页
		见投标文件第（）页
		见投标文件第（）页

表二：商务评审自查表

评审分项	评审细则	证明文件
		见投标文件第（）页
		见投标文件第（）页
.....		见投标文件第（）页

注：表二为商务评审打分项的自查表，投标人自行填写，根据商务评审打分内容提供相应的证明材料，如未提供，评委有权认为不具备或不符合，并影响投标人的得分。

表三：技术评审自查表

评审分项	评审细则	证明文件
		见投标文件第（）页
		见投标文件第（）页
.....		见投标文件第（）页

注：表三为技术评审打分项的自查表，投标人自行填写，根据技术评审打分内容提供相应的证明材料，如未提供，评委有权认为不具备或不符合，并影响投标人的得分。

法定代表人（或法定代表人授权代表）签名或盖私章：_____

投标人名称（加盖法人公章）：_____

日期： 年 月 日

（二）经济部分的投标文件格式

1. 投标报价总表

投标报价总表

[价格单位：%]

项目名称：粤北人民医院陪护服务采购项目

项目编号：GDYD250722

序号	报价项目	投标报价	服务期限	备注
1	免陪照护单价下浮率	_____ %	自合同签订之日起 3 年，具体时间以合同签订时间为准。	
2	患者自聘陪护抵扣率	_____ %	自合同签订之日起 3 年，具体时间以合同签订时间为准。	

备注：1. 投标人应按“用户需求书”的要求，根据实际情况进行报价。本表内的投标报价为最终报价，投标文件内不得含有任何对本报价进行修改的其他说明，否则将被视为无效投标。

2. 投标人须考虑本项目在实施期间的一切可能产生的费用。

3. 本合同价为固定不变价。

4. 本表一式二份，一份随投标信封一起提交，一份编入投标文件（经济部分）。

法定代表人（或法定代表人授权代表）签名或盖私章：_____

投标人名称（加盖法人公章）：_____

日期： 年 月 日

2. 中小企业声明函（如有）

中小企业声明函（承建本项目工程为中小企业或者承接本项目服务为中小企业时提交本函，所属行业应符合采购文件中明确的本项目所属行业）

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（单位名称）的（项目名称）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）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¹，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）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¹，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： 年 月 日

1：从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

2：供应商应当自行核实是否属于小微企业，并认真填写声明函，若有虚假将追究其责。

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： 年 月 日

4. 监狱企业（如有）**监狱企业**

提供由监狱管理局、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。

5. 节能、环保产品明细表（如有）

节能、环保产品明细表

项目名称：粤北人民医院陪护服务采购项目

项目编号：GDYD250722

序号	制造商	品牌	产品型号	节字标志认证证书号	认证证书有效截止日期
1					
2					
3					
4					

注：1. 各供应商所投产品属于财政部和国家发展改革委员会公布的《节能产品政府采购清单》、财政部、国家环境保护总局发布的《环境标志产品政府采购清单》认证范围内的，必须按上表格式制作节能、环保产品投标价格明细表，并附相关明细证明材料，否则将视作普通产品投标。

2. 关于《节能产品政府采购清单》和《环境标志产品政府采购清单》，若招标文件无特别说明，则以截止发布采购公告日期前最新一期清单为准；若招标文件有说明的，则以招标文件为准。

3. 上表内行数不够的自行添加。

供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签名或盖私章：_____

供应商名称（加盖法人公章）：_____

日期： 年 月 日

6. 产品适用政府采购政策情况表（如有）

节能产品	所投产品名称	在《节能产品政府采购品目清单》中的产品类别名称	节能产品认证证书		金额
			认证机构	证书有效期	
	节能产品金额合计				
	比重（节能产品金额/投标总价）				%
节能产品证明材料见《技术文件》第 至 页。					
环境标志产品	所投产品名称	在《环境标志产品政府采购品目清单》中的产品类别名称	环境标志产品认证证书		金额
			认证机构	证书有效期	
	环境标志产品金额合计				
	比重（环境标志产品金额/投标总价）				%
环境标志产品证明材料见《技术文件》第 至 页。					

填报要求：

1. 本表的产品名称、品牌、型号和金额应与《报价明细表》一致。

2. 请提供所投节能产品属于《节能产品政府采购品目清单》范围中政府优先采购产品类别的相关内容页（并对相关内容作圈记）、市场监管总局公布的参与实施政府采购节能产品认证机构名录截图及该产品获得的由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书（注：属于《节能产品政府采购品目清单》范围中政府强制采购产品类别的，在价格评审中不作价格扣除，供应商无需将该产品填写在此表中）。

3. 请提供所投环境标志产品属于《环境标志产品政府采购品目清单》范围的相关内容页（并对相关内容作圈记）、市场监管总局公布的参与实施政府采购环境标志产品认证机构名录截图及该产品获得的由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的环境标志产品认证证书。

4. 请供应商正确填写本表，所填内容及相关证明材料将作为价格评审价格扣除的依据。所填内容应与对应的证明资料相符，如不一致的，可能导致该项的得分为0分。

（三）商务部分的投标文件格式

1. 投标函格式

投标函

致：粤北人民医院/（广东远东招标代理有限公司）

根据贵方“粤北人民医院陪护服务采购项目”（项目编号：GDYD250722）的投标邀请，我方（投标人名称）作为投标人正式授权（授权代表全名，职务）代表我方进行有关本次投标的一切事宜。

在此提交的投标文件，已按招标文件的要求密封封装。包括但不限于如下内容：

- （1）唱标信封[一份]（按招标文件要求的内容编制）；
- （2）投标文件[含自查表、经济文件、商务文件和技术文件，正本____份，副本____份]；
- （3）电子文件[____份]；

我方已完全明白招标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 GDYD250722 项目的投标；
- （二）本项目的投标报价（详见投标报价总表）；
- （三）本投标文件的有效期自递交投标文件截止日后 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招标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，我们完全清晰理解招标文件的要求，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力；
- （五）我方明白并愿意在规定的递交投标文件；
- （六）我方同意按照贵方可能提出的要求而提供与投标有关的任何其他数据或信息；
- （七）我方声明投标文件及所提供一切资料均真实无误，无任何虚假或不真实的材料。如我方在投标文件中提供任何不真实的材料，无论其材料是否重要，采购人及采购代理机构视为投标无效，并由我方承担由此产生的全部法律责任。
- （八）我方承诺未为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务。
- （九）我方完全服从和尊重评标委员会所作的评定结果，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；
- （十）所有与本次投标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：_____

法定代表人（或法定代表人授权代表）签名或盖私章：_____

投标人名称（加盖法人公章）：_____

日期： 年 月 日

2. 资格声明书

资格声明书

致：粤北人民医院/广东远东招标代理有限公司

为响应你方组织的“粤北人民医院陪护服务采购项目”的招标[项目编号为：GDYD250722]，我方愿参与投标并作出如下声明。

一、我方作为（投标人名称）是在法律、财务和运作上独立于采购人、采购代理机构的投标人，提交所有文件和全部说明是真实的和正确的。

二、本公司（企业）具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：

- （一）具有独立承担民事责任的能力；
- （二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （三）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （四）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （五）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
- （六）法律、行政法规规定的其他条件。

三、本公司（企业）的单位负责人与所参投的本采购项目的其他投标人的单位负责人不为同一人且与其他投标人之间不存在直接控股、管理关系。

四、根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》的规定，本公司（企业）不属于为本采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人；不同投标人之间有下列情形之一，不接受作为参加同一采购项目竞争的投标人：①法定代表人或单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动；②为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人，不得再参加该采购项目的其他采购活动。否则，由此所造成的损失、不良后果及法律责任，一律由我公司（企业）承担。

五、本公司（企业）承诺在本次招标采购活动中，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。

六、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。

投标人：（加盖法人公章）_____

法定地址：_____

邮 编：_____

法定代表人（或法定代表人授权代表）签名或盖私章：_____

电 话：_____

传 真：_____

3. 法定代表人证明书

法定代表人证明书

_____同志，现任我单位_____ 职务，为法定代表人，特此证明。

附：

法定代表人性别：_____ 年龄：_____ 身份证号码：_____

营业执照号码：_____

主营：_____

兼营：_____

签发日期：_____ 单位：_____ （盖章）

说明：1、法定代表人为企业事业单位、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正面

法定代表人身份证复印件反面

4. 法定代表人授权书

法定代表人授权书

致：粤北人民医院/ 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：

_____。特此证明，有效日期与本公司投标文件中标
注的投标有效期相同。

授权单位：_____（加盖法人公章）

法定代表人：_____（签名或盖私章）

签发日期：_____

附：代理人性别：_____年龄_____职务：_____

身份证号码：_____ 联系电话：_____

营业执照号码：_____ 经济性质：_____

主营（产）：_____

兼营（产）：_____

说明：1. 法定代表人为企业事业单位、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粤北人民医院陪护服务采购项目（项目编号：GDYD250722）

的投标/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：与本公司投标/投标文件中标注的投标/谈判有效期相同，自本单位盖公章之日起生效。

6. 投标/谈判签字代表为法定代表人，则本表不适用。

代理人身份证复印件正面

代理人身份证复印件反面

5. 投标人的相关资格证明资料复印件（加盖投标人法人公章），其中包括：

A、证明投标人的合格性的证明文件，详见《投标须知前附表》第 13.2 条款内容；

（1）满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定：

①具有独立承担民事责任的能力【供应商必须提供企业法人或者其他组织营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）复印件，分支机构投标，须取得具有法人资格的总公司出具给分支机构的授权书，并提供总公司和分支机构的营业执照复印件。已由总公司授权的，总公司取得的相关资质证书对分支机构有效，法律法规或者行业另有规定的除外】；

②具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度【投标人必须提供《资格条件承诺函》，格式参考本招标文件第五篇投标文件格式“5-1《资格条件承诺函》”】；

③具有履行合同所必需的设备和专业技术能力【投标人必须提供《资格条件承诺函》，格式参考本招标文件第五篇投标文件格式“5-1《资格条件承诺函》”】；

④有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录【投标人必须提供《资格条件承诺函》，格式参考本招标文件第五篇投标文件格式“5-1《资格条件承诺函》”】；

⑤参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录【投标人必须提供《守法经营声明书》，格式参考本磋商文件第五部分响应文件格式“5-2 守法经营声明书”】；

⑥法律、行政法规规定的其他条件【投标人必须提供《守法经营声明书》，格式参考本招标文件第五篇投标文件格式“5-2 守法经营声明书”】。

（2）落实政府采购政策需满足的资格要求：**本项目不属于专门面向中小企业采购的项目。**

（3）本项目的特定资格要求：

①投标人未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）“记录失信被执行人或重大税收违法失信主体或政府采购严重违法失信行为”记录名单；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。（以资格审查人员于投标（响应）截止时间当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/>）查询结果为准，如相关失信记录已失效，投标人需提供相关证明资料）。

②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，不得同时参加本采购项目投标（响应）。为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参与本项目投标（响应）。

（4）本项目不接受联合体投标。

格式（5-1）：资格条件承诺函

格式（5-2）：守法经营声明书

B、其他资格证明资料，（不限于《第三篇 用户需求书》内容）。

(5-1) 资格条件承诺函**资格条件承诺函**

我方（供应商名称）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款第（二）项、第（三）项、第（四）项、第（五）项规定条件，具体包括：

1. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
2. 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
3. 具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
4. 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

我方对上述承诺的真实性负责，在评审环节结束后，自愿接受采购单位（采购代理机构）的检查核验，配合提供相关证明材料，证明符合《中华人民共和国政府采购法》规定的供应商基本资格条件。如有虚假，将依法承担相应法律责任。

特此承诺。

法定代表人（或法定代表人授权代表）签名或盖私章：_____

投标人名称（加盖法人公章）：_____

日期： 年 月 日

(5-2) 守法经营声明书**守法经营声明书**

我方诚意参与本项目投标，并特此声明：

1. 参加本次采购活动前 3 年内在经营活动中没有以下重大违法记录：因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

2. 我方符合本次采购活动所涉及的法律、行政法规规定的其他条件。

以上内容如有虚假或与事实不符的，评标委员会可将我方投标文件作无效投标处理，我方愿意承担相应的法律责任。

法定代表人（或法定代表人授权代表）签名或盖私章：_____

投标人名称（加盖法人公章）：_____

日期： 年 月 日

6. 类似项目业绩

类似项目业绩

项目名称：粤北人民医院陪护服务采购项目

项目编号：GDYD250722

序号	年份	项目名称	合同金额（万元）	备注
1				
		⋮		
2				
		⋮		
3				
		⋮		

注：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，投标人可根据本表格式自行划表填写，但必须体现以上内容。

法定代表人（或法定代表人授权代表）签名或盖私章：_____

投标人名称（加盖法人公章）：_____

日期： 年 月 日

7. 《用户需求书》响应表格式

《用户需求书》响应表

项目编号：GDYD250722

[说明] 投标人应对照招标文件要求与投标的实际情况对招标文件中“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“差异”栏内如实注明是“正偏差”或“负偏差”，（“正偏差”指所报服务或货物的技术参数优于招标文件中要求，“负偏差”指所报服务或货物的技术参数低于招标文件中要求），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				
7				
8				
9				

法定代表人（或法定代表人授权代表）签名或盖私章：_____

投标人名称（加盖法人公章）：_____

日期： 年 月 日

8. 《合同书》响应表格式

《合同书》响应表

项目编号：GDYD250722

[说明] 投标人应对照招标文件要求与投标的实际情况对招标文件中《合同书》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“差异”栏中如实注明是“正偏差”或“负偏差”，（“正偏差”指投标人响应的合同条款优于招标文件中要求，“负偏差”指投标人响应的合同条款低于招标文件中要求），并将差异情况在差异表说明。（不填写或漏填的内容，作该条款不响应）。

序号	条款号	招标文件要求	投标文件内容	响应	差异
1	第 一 条				
2	第 二 条				
3	第 三 条				
					

法定代表人（或法定代表人授权代表）签名或盖私章：_____

投标人名称（加盖法人公章）：_____

日期： 年 月 日

9. 投标人简介

投标人基本情况一览表

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、其他	近3年完成及正在执行的合同中发生的由于投标人违约或部分违约而引起诉讼和受到索赔的案件具体情况及结果（须如实填写，若对此进行隐瞒，而后又被采购人或采购代理机构发现，或被他人举证成立，其投标资格将被取消）。				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招标的要求），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。			

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、如投标人此表数据有虚假，一经查实，自行承担相关责任。

法定代表人（或法定代表人授权代表）签名或盖私章：_____

投标人名称（加盖法人公章）：_____

日期： 年 月 日

10. 投标人主管人员概况，本项目组织架构，本项目管理人员（含售后服务人员）的资历、工作履历、业绩等文件

投标人管理人员一览表

项目编号：GDYD250722

项目名称：粤北人民医院陪护服务采购项目

拟派项目经理资料情况						
姓名		性别		年龄		
职务		职称		学历		
电话			身份证号码			
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	完工日期	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，中标人须设立驻场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. 此表格式仅供参考，投标人可以根据本表格式内容自行划表填写。

法定代表人（或法定代表人授权代表）签名或盖私章：_____

投标人名称（加盖法人公章）：_____

日期： 年 月 日

11. 交纳招标代理服务费承诺书

交纳招标代理服务费承诺书

致：广东远东招标代理有限公司

我方在贵司代理的粤北人民医院陪护服务采购项目（项目编号：GDYD250722）招标中若获中标，我方保证按招标文件的规定，以支票、汇票、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，支付招标代理服务费。

特此承诺。

承诺方法定名称：_____（承诺方盖章）

地址：_____

电话：_____

传真：_____

邮箱：_____

邮编：_____

承诺方授权代表签名或盖私章：_____

承诺日期：_____

12. 其他文件：

A、商务评分标准中的证明资料；

B、《用户需求书》所要求提供的证明资料文件。

（四）技术部分的投标文件格式：

[说明]投标人应按照招标文件要求，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。

1. 技术方案（根据技术部分评分表内容要求提供）
2. 采购人配合的条件
3. 技术响应表格式
4. 实质性响应技术条款（“★”项）响应表格式（如有）
5. 重要技术条款（“▲”项）响应表格式（如有）
6. 其他文件
 - A、技术评分标准中的证明资料。
 - B、《用户需求书》所要求提供的证明资料文件。

1. 技术方案

技术方案

（根据技术部分评分表内容要求提供，格式自拟）

投标人名称（加盖法人公章）：_____

日期： 年 月 日

2. 采购人配合的条件

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，投标人必须列明需要采购人配合的工作内容和具体要求。

投标人名称（加盖法人公章）：_____

日期： 年 月 日

3. 技术响应表格式

技术响应表

项目编号：GDYD250722

项目名称：粤北人民医院陪护服务采购项目

[说明]投标人应对照招标文件要求与投标的实际情况对招标文件中“用户需求书”的技术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“差异”栏内如实注明是“正偏差”或“负偏差”，（“正偏差”指所报服务或货物的技术参数优于招标文件中要求，“负偏差”指所报服务或货物的技术参数低于招标文件中要求），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				

法定代表人（或法定代表人授权代表）签名或盖私章：_____

投标人名称（加盖法人公章）：_____

日期： 年 月 日

5. 实质性响应技术条款（“★”项）响应表格式（如有）

实质性响应技术条款（“★”项）响应表

项目编号：GDYD250722

项目名称：粤北人民医院陪护服务采购项目

序号	招标规格/要求	投标实际参数 (投标人应按投标货物/服务 实际数据填写)	是否偏离(无偏离/正偏 离/负偏离)	偏离简述
1				
2				
3				
....				

注：1. 投标人必须对应招标文件“第三篇用户需求书”的“★”项内容逐条响应。如有缺漏，缺漏项视同不符合招标要求。打“★”项为不可负偏离（劣于）的重要项。

2. 投标人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. 如有证明材料请附于本表后。

4. 本表内容不得擅自修改。如招标文件无“★”项，则此项无需填写。

法定代表人（或法定代表人授权代表）签名或盖私章：_____

投标人名称（加盖法人公章）：_____

日期： 年 月 日

6. 重要技术条款（“▲”项）响应表格式（如有）

重要技术条款（“▲”项）响应表

项目编号：GDYD250722

项目名称：粤北人民医院陪护服务采购项目

序号	招标规格/要求	投标实际参数 (投标人应按投标货物/服务实际 数据填写)	是否偏离(无偏离/ 正偏离/负偏离)	偏离简述
1				
2				
3				
....				

注：1. 投标人必须对应招标文件“第三篇用户需求书”的“▲”项内容逐条响应。

2. 投标人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. 如有证明材料请附于本表后。

4. 本表内容不得擅自修改。如招标文件无“▲”项，则此项无需填写。

法定代表人（或法定代表人授权代表）签名或盖私章：_____

投标人名称（加盖法人公章）：_____

日期： 年 月 日

7. 其他文件

A、技术评分标准中的证明资料；

B、《用户需求书》所要求提供的证明资料文件。

附件：评审工作大纲

粤北人民医院陪护服务采购项目

（项目编号：GDYD250722）

评审工作大纲

广东远东招标代理有限公司

二〇二五年八月

一、评标原则和目的

1. “粤北人民医院陪护服务采购项目”（项目编号：GDYD250722）的招标依照《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》《政府采购货物和服务招标投标管理办法》《广东省实施〈中华人民共和国政府采购法〉办法》等招标投标的有关规定进行。评标必须遵循公开、公平、公正、诚实信用的原则。
2. 本办法的评标对象是指投标人按照招标文件要求提供的有效投标文件，包括投标人应评标委员会要求对原投标文件作出的正式书面澄清文件。
3. 由采购人或者采购代理机构应当依法根据《资格性检查表》对投标人的资格进行审查。
4. 由评标委员会根据《符合性检查表》对所有投标文件进行响应性检查，未能响应招标文件要求的投标文件作无效投标处理，通过资格性、符合性审查的投标人才能进入商务、技术及价格评比阶段。

二、评标程序

（一）对投标人的资格性检查

评标过程应在开标后立即开始。依据法律法规和招标文件的规定，对投标文件中的资格证明等进行审查，以确定投标人是否具备投标资格。应进行以下审核：

- （1）具备招标文件中规定资格要求的及资格证明文件齐全；
- （2）法定代表人/负责人资格证明书及授权委托书。

（二）对投标人的符合性检查

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

- （1）投标文件按招标文件要求签署、盖章；
- （2）投标报价未超过招标文件中规定的最高限价；
- （3）投标商务技术没有实质性不响应；
- （4）投标文件无采购人不能接受的附加条件的；
- （5）无招标文件规定的投标无效情况。

无招标文件规定的投标无效情况对是否符合实质性响应招标文件有争议的投标文件，评标委员会成员将以记名方式表决，得票超过半数的投标人才有资格进入下一阶段的评审，否则将被认定为无效投标文件。

注：有下列情况之一的，投标无效：

- （1）投标人不具备招标公告合格投标人条件的；
- （2）投标函没有投标人盖章及其法定代表人（或法定代表人委托的代理人）的印鉴或签名的；
- （3）投标文件提供虚假材料的；
- （4）投标文件未完全满足招标文件中带“★”号的条款和指标的；

(5) 投标报价不确定或超过招标文件中列出的招标采购预算（最高限价）的；

(6) 投标文件有采购人不能接受的附加条件的；

(7) 评标期间，投标人没有按评标委员会的要求提交经授权代表签字的澄清、说明、补正或改变了投标文件的实质性内容的；

(8) 投标人对采购人、采购代理机构、评标委员会及其工作人员施加影响，有碍招标公平、公正的；

(9) 如果评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，将要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的。

(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投标文件，将作废标处理。经评标委员会确认的无效投标文件，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销其不符合要求的差异，使之成为具有符合性的投标文件。

(四) 开标之后首先由采购人或者采购代理机构依法对投标人的资格进行审查，评标委员会对投标人的投标文件进行符合性审查，经审查合格投标人不足 3 家的，不得评标。

(五) 完成资格性和符合性检查后，由评标委员会按附件 1.1《评分标准和细则》对通过资格性检查和符合性检查的投标文件进行评审。

(六) 现场澄清：按招标文件第二篇。

(七) 细微偏差修正

1. 细微偏差是指经评标委员会确认为具有符合性的投标文件虽然实质上响应招标文件要求，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投标文件的实质性内容。

2. 经评标委员会确认为具有符合性的投标文件，若存在个别计算或累计方面的算术错误可视为投标文件存在细微偏差并按照以下原则进行修正：

投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；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。同时出现上述两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。

3. 按照上述修正调整后的内容经投标人确认后，对投标人起约束作用。

4. 经评标委员会确认存在细微偏差的投标文件，评标委员会可以于评标结果宣布之前要求投标人对投标文件中存在的细微偏差进行修正。

(八) 评标注意事项

1. 评标委员会将按照招标文件确定的评标方法进行评标。对招标文件中描述有歧义或前后不一致的地方，评标委员会有权按法律法规的规定进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个投标人。

2. 对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

3. 投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

4. 有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

4.1 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；

4.2 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

4.3 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

4.4 不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

4.5 不同投标人的投标文件相互混装；

5. 关于同一合同项下相同品牌产品投标

5.1 单一产品采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，评标委员会采取随机抽取方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

5.2 非单一产品采购项目，多家投标人提供的核心产品品牌相同的，按前款规定处理。

（九）评审小组根据《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300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）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。评标委员会根据粤财采购〔2019〕1号《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》的规定对节能产品环境标志产品进行审核。

（十）得分统计及推荐中标候选人名单

1. 按照评标程序、评分标准以及权重分配的规定，评标委员会各成员分别首先就各个投标人的技术状况、商务状况及其对招标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，所有评委各投标人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，将各投标人的商务得分、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。

2. 投标人的最终评标得分=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。

3. 评标委员会按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投

标报价相同的并列。排名第一的投标投标人为第一中标候选人，排名第二的投标投标人为第二中标候选人，排名第三的投标投标人为第三中标候选人。

（十一）编制评标报告。

评标委员会根据评标结果撰写评标报告。评标报告是评标委员会根据全体评标成员签字的原始评标记录和评标结果编写的报告，其主要内容包括：

1. 招标公告刊登的媒体名称、开标日期和地点；
2. 购买招标文件的投标人名单和评标委员会成员名单；
3. 评标方法和标准；
4. 开标记录和评标情况及说明，包括投标无效投标人名单及原因；
5. 评标结果和中标候选投标人排序表；
6. 评标委员会的授标建议。

一、资格性检查表

项目编号：GDYD250722

项目名称：粤北人民医院陪护服务采购项目

投标人名称	审查内容	具备招标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	结论	不通过的理由
投标人 1					
投标人 2					
投标人 3					
.....					
备注：1. 表中填写“○”表示该项符合招标文件要求，“×”表示该项不符合招标文件要求。 2. 在结论栏中填写“通过”或“不通过”。					

二、符合性检查表

项目编号：GDYD250722

项目名称：粤北人民医院陪护服务采购项目

投标人名称	检查项目	符合性检查				结论	不通过原因
		投标文件按招标文件要求签署、盖章	投标报价未超过招标文件中规定的最高限价	投标商务技术没有实质性不响应	投标文件无采购人不能接受的附加条件的	无招标文件规定的投标无效情况	
投标人 1							
投标人 2							
投标人 3							
.....							
备注：1. 表中填写“○”表示该项符合招标文件要求，“×”表示该项不符合招标文件要求。 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评审委员会对该情形的认定结论。							

附件 1.1 《评分标准和细则》

一、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	25 分
2	技术	60 分
3	价格	15 分
总 分		100 分

二、评分因素分值的具体分配：

1. 商务评分标准：（分值：25 分）

序号	评审内容	评分权重	评分细则
1	同类项目业绩	6	根据投标人提供 2022 年 1 月 1 日起至本项目投标截止时间止（日期以合同签订时间为准），投标人承接过同类项目经验情况由评委进行评分：每提供一份同类项目业绩，得 2 分，满分 6 分。 注：投标人提供合同关键页（封面、内容页、双方签字盖章及签订日期页）的复印件并加盖公章，未按要求提供或提供的证明文件不清晰无法辨别的不得分。
2	客户评价	3	根据投标人提供的 2022 年 1 月 1 日起至本项目投标截止时间止（日期以合同签订时间为准），投标人承接过的上述同类项目的业主单位满意度证明材料（获得的业主单位评价应为肯定性质，如：“优秀”、“很满意”、“满意”等），每提供 1 份满意度证明材料，得 1 分，满分 3 分。 注：投标人提供业主单位出具的满意度证明材料。
3	投标人投保情况	3	1. 投标人为现有及可派驻本项目的护理员购买商业意外险或商业雇主责任险人数达到 $20 \leq \text{人数} < 40$ 的，得 1 分；40 人及以上的，得 2 分，此小项最高得 2 分； 2. 投标人承诺为投入本项目的全部护理员购买商业意外险或商业雇主责任险的，得 1 分； 本项满分 3 分。

			注：提供相关承诺函、购买保险的相关证明材料，不提供或提供的材料不能有效证明的，不得分。
4	法务保障能力	1	投标人有法务服务保障能力，负责处理派遣人员的工伤理赔、劳动仲裁、劳动诉讼事件及法律咨询，避免妨碍采购人的正常工作或给采购人带来不利的社会影响的，得 1 分。 注：1. 自有的提供相关人员执业资格证书及投标人为其缴交的近六个月（不含投标截止时间当月）任意一个月社保证明材料； 2. 合作的提供法律顾问合作协议复印件（须在有效期内）或提供与相关专业法务公司合作合同复印件（须在有效期内），否则不得分。
5	智能化专业管理软件的应用	2	1. 投标人承诺在本项目服务中投入使用智能化专业管理软件，且提供的信息化管理软件可以实现以下必备功能：业务订单管理、被服务患者档案管理、护工信息档案管理、护工在岗人数、服务统计分析、客户满意度评价等，投标人提供承诺函的得 1 分，未提供不得分；或投标人已具有上述智能化专业管理软件的得 1 分，需提供智能化专业管理软件功能截屏图片、软件著作权证明，未提供不得分。 2. 投标人投入本项目服务使用智能化专业管理软件具有手机移动端，且手机移动端可以实现以下功能：客户评估、预约管理、业务订单管理、护工待岗查询、缴费记录查询、客户评价记录，需提供手机移动端功能截屏图片、软件著作权证明的得 1 分或提供承诺书，承诺中标后办理的得 1 分。未提供不得分。 本项满分 2 分。
6	拟派项目经理	2	投标人为本项目派驻具有护理或医学相关专业学历（大专或以上）的项目经理得 2 分。 注：需提供投标人近六个月任意一个月为其缴纳的社保证明材料、毕业证书，学历以学信网查询结果为准，并加盖投标人公章，否则不得分。
7	人员储备能力	3	投标人派驻 1 名具备医学护理或医学相关专业学历（大专或以

			上)主管的基础上,每增加一名得1分,满分3分。 注:提供投标人近六个月任意一个月为其缴纳的社保证明材料、毕业证书,学历以学信网查询结果为准,并加盖投标人公章,否则不得分。
8	诚信记录	5	根据《关于优化政府采购信用评价工作的通知》(韶财采购〔2024〕5号)文件要求,本项目采取“评审扣分”诚信管理运用措施,即投标供应商该项目评审因素得分=诚信记录得分×5%。 注:1.在评审活动开始前,由采购代理机构通过广东政府采购网“其他监管检查公告”栏和韶关市财政局政务信息公开网站“政府采购”栏查询投标(响应)供应商诚信状况(即有效期内的诚信记录得分),提供给评审委员会,由评审委员会根据采购文件的规定进行评审。2.首次参加韶关市政府采购活动的供应商诚信管理基础得分为100分,在广东政府采购网“其他监管检查公告”栏和韶关市财政局政务信息公开网站“政府采购”栏查询不到相关供应商扣分记录的,视为该供应商年度诚信记录得分为100分。

2、技术部分评分标准：（分值：60分）

序号	评审内容	评分权重	评分细则
1	技术参数响应情况	7	1. 根据各投标人对第三篇《用户需求书》“四、采购项目基本要求及五、采购项目服务要求”中标“▲”重要技术参数指标要求的响应承诺情况,完全满足或优于招标文件要求的(共计7个),得7分,每有一项不满足的扣1分,扣完为止。 注:用户需求书中条款标注“▲”条款中明确要求提供证明资料的,以投标人提供的合格证明资料加盖投标人公章为准,用户需求中没有明确要求提供证明资料的,则以投标人提供的《用户需求书》响应表填写的“是否偏离”为准,未填写或未响应的视为负偏离。
		9.3	2. 根据各投标人对第三篇《用户需求书》“四、采购项目基本

			要求”中未标注“★”或“▲”（共计 93 个）技术要求进行点对点比较，完全满足或优于招标文件要求的， 得 9.3 分。每有一项不满足的扣 0.1 分，扣完为止。 注：用户需求书中未标注“★”或“▲”的一般技术参数条款中明确要求提供证明资料的，以投标人提供的合格证明资料加盖投标人公章为准，用户需求书中没有明确要求提供证明资料的，则以投标人提供的《用户需求书》响应表填写的“是否偏离”为准，未填写或未响应的视为负偏离。凡标有最低一级序号的指标项即为一项技术条款，无论是否隶属于上一级编号。 相同内容的条款不重复计算项数。
2	陪护服务方案	9.7	根据第三篇《用户需求书》“四、采购项目基本要求及五、采购项目服务要求”中内容对各投标人提供的陪护服务方案（内容包括①服务内容；②服务流程）进行评审： 1. 方案包含上述所有内容，服务内容全面具体，服务流程详细，可操作性强，能有效保障本项目实施，有利于实现服务效果，优于采购需求，得 9.7 分； 2. 方案包含上述所有内容，内容较全面具体，服务流程较详细，可操作性较强，满足采购要求，得 7 分； 3. 方案包含上述所有内容，内容较具体，服务流程基本详细，可操作性基本可行，基本满足采购要求，得 4 分； 4. 方案包含上述部分内容，内容一般，服务流程一般，可操作性一般，部分满足采购要求，得 1 分； 5. 方案不合理或未提供方案的不得分。
3	陪护管理模式及机制	10	根据第三篇《用户需求书》“四、采购项目基本要求”中内容对各投标人提供的陪护管理模式及机制（内容包括①陪护管理模式及机制；②各项陪护管理制度；③质量管理）进行评审： 1. 方案包含上述所有内容，陪护管理模式及机制内容全面具体，各项陪护管理制度详细，质量管理方案合理，可操作性强，能有效保障本项目实施，有利于实现服务效果，优于采购需求，

			得 10 分； 2. 方案包含上述所有内容，陪护管理模式及机制内容较全面具体，各项陪护管理制度较详细，质量管理方案较合理，可操作性较强，满足采购要求，得 7 分； 3. 方案包含上述所有内容，陪护管理模式及机制内容较具体，各项陪护管理制度基本详细，质量管理方案基本合理，可操作性基本可行，基本满足采购要求，得 4 分； 4. 方案包含上述部分内容，陪护管理模式及机制内容一般，各项陪护管理制度一般，质量管理方案一般，可操作性一般，部分满足采购要求，得 1 分； 5. 方案不合理或未提供方案的不得分。
4	项目质量保障方案	3	根据第三篇《用户需求书》“四、采购项目基本要求及五、采购项目服务要求”中内容对各投标人针对本项目提供的项目质量保障方案（内容包括①护理员培训方案；②护理员持证上岗数量；③人员后备、储备方案等）进行评审： 1. 方案内容与实际需求要点相符，且质量保障措施具体可行的，得 3 分； 2. 方案内容与实际需求要点基本相符，且质量保障措施基本可行的，得 1 分； 3. 方案所包含的要点有缺漏或仅笼统描述无具体措施或未提供方案的，得 0 分。
5	陪护服务应急预案	10	根据第三篇《用户需求书》“四、采购项目基本要求及五、采购项目服务要求”中内容对各投标人提供的陪护服务应急预案（内容包括①应急预案；②应急措施）进行评审： 1. 方案包含上述所有内容，方案针对紧急、突发、意外等事件的预防、应变完整详细，科学合理，亮点多，应急处理及保障方案详细具体，可行性强的，得10分； 2. 方案包含上述所有内容，方案针对紧急、突发、意外等事件的预防、应变较完整详细，较科学合理，应急处理及保障措施

			方案较详细具体，可行性较强的，得7分； 3. 方案包含上述所有内容，方案针对紧急、突发、意外等事件的预防、应变内容一般，应急处理及保障措施方案一般，可行性一般的，得4分； 4. 方案包含上述部分内容，方案简略，针对紧急、突发、意外等事件的预防、应变内容简单，应急处理及保障措施方案简单，得1分； 5. 其他情况或未提供方案的不得分。
6	日常与病区管理配套方案	3	根据第三篇《用户需求书》“四、采购项目基本要求及五、采购项目服务要求”中内容对各投标人提供的日常与病区管理配套方案进行评审： 1. 方案内容与实际需求要点相符，且配套措施具体可行的，得3分； 2. 方案内容与实际需求要点基本相符，且配套措施基本可行的，得1分； 3. 方案所包含的要点有缺漏或仅笼统描述无具体措施或未提供方案的，得0分。
7	服务团队配备情况	2	根据第三篇《用户需求书》“四、采购项目基本要求及五、采购项目服务要求”中内容对各投标人提供的针对本项目配置的服务团队情况进行评审： 1. 团队架构清晰合理、责任分工明确、有能力及时与采购人沟通协调的，得2分； 2. 团队架构清晰基本合理、责任分工基本明确、基本有能力及时与采购人沟通协调的，得1分； 3. 其他情况或未提供的，得0分。
8	员工管理方案	3	根据第三篇《用户需求书》“四、采购项目基本要求及五、采购项目服务要求”中内容对各投标人提供的员工管理方案（内容包括①工作管理制度；②奖惩制度；③人性关怀制度；④人员稳定措施方案等）进行评审：

			1. 方案包含上述所有内容，各项制度详细，人员稳定措施方案合理，可操作性强，完全满足或优于采购要求，得 3 分； 2. 方案包含上述所有内容，各项制度基本详细，人员稳定措施方案基本合理，可操作性基本可行，基本满足采购要求，得 2 分； 3. 方案包含上述所有内容，各项制度一般，人员稳定措施方案一般，可操作性一般，部分满足采购要求，得 1 分； 5. 其他情况或未提供方案的不得分。
9	服务保障	3	投标人拟派驻本项目的人员持有培训机构颁发的护理员证书：20 人至 29 人的，得 1 分； 30 人至 39 人的，得 2 分，40 人及以上的，得 3 分， 注：同时提供培训机构颁发护理员证书复印件、近半年内任意两个月投标人开户行为名单内护理员发放工资流水。未提供或提供不全的不得分。

3. 价格分值：（分值：15 分）

（1）免陪照护单价下浮率投标报价得分采用低价优先法计算，即通过本项目资格性检查与符合性检查且投标价格最低的投标报价（即 1-下浮率）为评标基准价，其价格分为满分，即 10 分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：**免陪照护单价下浮率投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×10**

（2）患者自聘陪护抵扣率投标报价得分采用高价优先法计算，即通过本项目资格性检查与符合性检查且投标价格最高的投标报价为评标基准价，其价格分为满分，即 5 分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：**患者自聘陪护抵扣率投标报价得分=（投标报价/评标基准价）×5**

（3）**投标报价总得分=免陪照护单价下浮率投标报价得分+患者自聘陪护抵扣率投标报价得分**

（4）关于投标价格扣除，如投标人符合投标价格扣除条件，仅对第一项“免陪照护单价下浮率投标报价”执行价格扣除。

备注：

1. 价格修正：投标人的投标报价中经评标委员会确定为供货范围（包括货物、工程和服务）缺漏项，而进行调整的，调整价为该项目在其他有效投标中的最高报价（或最低报价）。

2. 评标委员会将按照上述修正错误的方法调整该投标人的投标文件中的投标报价，调整后的价格对投标人具有约束力。如果投标人不接受修正后的投标价格，则其投标将被拒绝。

3. 关于投标价格扣除

中小微企业投标是指符合《中小企业划型标准规定》的供应商，通过投标提供本企业制造的货物、承担的工程或者服务，或者提供其他中小微企业制造的货物。本项所指货物不包括使用大型企业注册商标的货物。中小微企业投标应提供《中小微企业声明函》；提供其他中小微企业制造的货物的，应同时提供制造商的《中小微企业声明函（制造商）》。残疾人福利性单位是指《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）规定的单位。

政策文件依据：《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）、《关于进一步加强政府采购促进中小企业发展的通知》（粤财采购〔2022〕6号）。对于非专门面向中小企业的项目，对小型和微型企业产品的价格给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审（即：评标价=总投标报价—小型和微型企业产品的价格×10%）。根据《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），在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。

根据财库〔2014〕68号《财政部司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》，监狱企业视同小微企业。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。监狱企业投标时，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，不再提供《中小微企业声明函》。

根据粤财采购〔2019〕1号《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》的规定，招标文件中对获得节能产品认证证书或环境标志产品认证证书的产品给予1%-5%的价格扣除，扣除的比例根据节能产品或环境标志产品在招标项目中的重要性、所占比重等因素确定。对节能产品、环境标志产品的价格给予3%的扣除，用扣除的价格参与评审；投标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给予扣除。

4. 低于成本价，恶意竞争

评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。