

# 服务 公开招标文件

采购项目编号：GDYD220483

项目名称：医院后勤辅助服务项目

广东远东招标代理有限公司

2022年5月

## 目 录

第一章 投标邀请 .....	4
第二章 投标资料表 .....	7
第三章 开标、评标、定标 .....	9
第四章 用户需求书 .....	20
第五章 合同文本 .....	30
第六章 投标文件格式 .....	39
第七章 投标人须知 .....	65

## 温馨提示

（本提示内容非招标文件的组成部分，仅为善意提醒。如有不一致，以招标文件为准）

- 一、 如无另行说明，投标文件递交时间为投标文件**递交截止时间之前 30 分钟**内。
- 二、 如招标文件允许且投标人以非独立法人注册的分公司名义代表总公司盖章和签署文件的，须提供总公司的营业执照副本复印件及总公司针对本项目投标的授权书原件。
- 三、 为了提高政府采购效率，节约社会交易成本与时间，本公司希望购买了招标文件而决定不参加本次投标人，在投标文件递交截止时间的 3 日前，按《投标邀请》中的联系方式，以书面形式告知采购代理机构。对您的支持与配合，谨此致谢。
- 四、 投标人如需对项目提出书面询问或质疑，应分别按招标文件附件中的询问函、质疑函的格式在规定的时间内提交。
- 五、 因场地有限，本公司无法提供停车位，不便之处敬请谅解。如有需要，请到周边的停车场停车。

## 第一章 投标邀请

广东远东招标代理有限公司（以下简称“采购代理机构”）受广州医科大学附属肿瘤医院（以下简称“采购人”）的委托，对医院后勤辅助服务项目进行公开招标采购，欢迎符合资格条件的供应商投标。

- 一、采购项目编号：GDYD220483
- 二、采购项目名称：医院后勤辅助服务项目
- 三、采购项目预算金额：人民币 97.8 万元
- 四、项目属性：其他未列明行业
- 五、采购项目内容及需求：

序号	采购内容	数量	采购预算/最高限价 (人民币：万元)	服务期限
1	医院后勤辅助服务项目	1 项	97.8	自合同签订约定履行之日起一年。

1. 采购人的具体采购需求：详见招标文件中的“用户需求书”。

2. 投标人必须对**本项目全部内容**进行投标报价，不允许只对部分内容进行投标。如有遗漏或超出该项目最高限价的，将导致投标无效。

3. 按照政府采购政策：《政府采购促进中小企业发展实施办法》（财库〔2020〕46号）、《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）、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）。

### 六、投标人的资格要求：

1. 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，允许非中小微企业、监狱企业、残疾人福利性单位参与项目投标。

2. 投标人应具备《政府采购法》第二十二条规定的条件，即：

1) 具有独立承担民事责任的能力：在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人，投标（响应）时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）副本复印件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件，总公司出具给分支机构的授权书；

2) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：提供投标截止日前 6 个月内任意 1 个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提

供相应证明材料（如供应商已对接“粤省事”“粤商通”等系统且能通过系统查询到相关内容，则无须提供该项证明文件，供应商可以提供相关承诺函）；

3) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：提供 2020 或 2021 年度财务状况报告或基本开户行出具的资信证明或财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的担保函（如供应商已对接“粤省事”“粤商通”等系统且能通过系统查询到相关内容，则无须提供该项证明文件，供应商可以提供相关承诺函）；

4) 履行合同所必须的设备和专业技术能力：以具有相关的设备及专业技术能力的证明材料或书面承诺为准；

5) 参加采购活动前 3 年内，在经营活动中没有重大违法记录：参照投标（报价）函相关承诺格式内容。重大违法记录，是指供应商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。（较大数额罚款按照发出行政处罚决定书部门所在省级政府，或实行垂直领导的国务院有关行政主管部门制定的较大数额罚款标准，或罚款决定之前需要举行听证会的金额标准来认定）；

6) 法律、行政法规规定的其他条件：须提供书面声明，格式自定。

3. 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”和“重大税收违法案件当事人名单”、“政府采购严重违法失信行为”记录名单和环境保护及知识产权等领域的严重失信行为名单；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。（以采购代理机构于投标截止日当天资格审查期间在“信用中国”网站及中国政府采购网查询结果为准）；

4. 投标人应承诺公平竞争。以书面公平竞争承诺书为准。

5. 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。（投标人出具声明函）

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。（投标人出具声明函）

7. 本项目不允许联合体投标。

注：供应商必须按照招标公告及招标文件的规定获取招标文件。

## 七、获取招标文件的方法：

1. 获取招标文件的方式：线上或现场获取。

2. 投标人可登陆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>）进行注册（已注册可忽略，直接登录进行报名与购标操作），

于采购项目公告规定的获取招标文件时间内在系统内选择需要参与的项目公告，按照系统步骤（具体流程操作见网站“下载专区——投标人操作手册”）完成即可成功获取招标采购文件。网上注册相应准备资料如下：加盖公章的有效营业执照副本扫描件、法人姓名与身份证号码。

3. 获取招标文件的时间期限：2022年5月27日-2022年6月6日。获取时间段为上述日期每天全日（法定节假日可以正常获取）。

4. 获取招标文件的地点、方法或网址

现场获取地址：广州市越秀区越秀北路 222 号广东远东招标代理有限公司 6 楼

线上获取方式网址：<http://trade.gdydzb.com/>

5. 招标文件工本费：人民币 300 元/套，文件一经售出，概不退还。

6. 获取招标文件相关事项的联系人：罗工，联系电话：13802424027

7. 招标人只接受通过以上方式正式获取招标文件的投标人投标。

#### 八、现场考察及开标前答疑会

1. 现场考察：本项目不组织已获取招标文件的潜在投标人现场考察。

2. 开标前答疑会：本项目不组织已获取招标文件的潜在投标人召开答疑会。

九、本文件公示期限为：自公告发布之日起五个工作日。

#### 十、投标（建议递交投标文件时间）

1. 时间：2022年6月17日09:00至09:30（北京时间）

2. 地点：广州市越秀区越秀北路 222 号（广东远东招标代理有限公司 13 楼 开标室）

#### 十一、投标截止及开标

1. 时间：2022年6月17日09:30（北京时间）

2. 地点：广州市越秀区越秀北路 222 号（广东远东招标代理有限公司 13 楼 开标室）

#### 十二、采购人及其委托的采购代理机构的名称、地址和联系方法

采购代理机构联系人：罗工

采购人联系人：王老师

电 话：13802424027

电 话：020-66673611

传 真：020-83642863-804

传 真：020-37103132

联系地址：广州市越秀区越秀北路  
222 号越良大厦 6 楼

联系地址：广州市越秀区麓湖路横枝岗 78 号

邮 编：510000

邮 编：510000

广东远东招标代理有限公司  
2022 年 5 月

## 第二章 投标资料表

说明：该资料表的条款项号是与《投标人须知》条款项号对应的条款，是对《投标人须知》补充、修改和完善，如果有矛盾的话，应以本资料表为准。

条款项号	内容
<b>一、说明</b>	
2.2	采购人名称：广州医科大学附属肿瘤医院 资金来源：自筹资金
<b>二、招标文件</b>	
9.1	<b>现场考察或者召开开标前答疑会：</b> 不举行。
<b>三、投标文件的编制</b>	
13.3	投标人所报的投标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。
13.4	1) 不允许有备选方案，否则将被视为无效投标。 2) 每项报价或每种规格货物或每项服务只允许有一个报价，否则将被视为无效投标。
13.5	不允许附加条件报价，否则将被视为无效投标。
18.1	本项目不允许分包。
20.1	投标有效期：90天。
21.1	投标文件份数：正本一份，副本五份，《唱标信封》一份，电子文件（投标文件正本扫描件加盖公章）二份。
<b>四、授予合同</b>	
28.1	履约保证金：本项目不收取履行保证金。
29.1	1. 中标人须向采购代理机构按如下标准和规定缴纳招标代理服务费： （1）按中标金额作为招标代理服务费的计算基数。 招标代理服务费收费采用差额定率累进法计算方式。参照中华人民共和国国家发展计划委员会颁发的计价格[2002]1980号、国家发改委[2003]857号及发改价格[2011]534号文规定的“ <b>服务类</b> ”下浮12%计算。 （2）招标代理服务费的缴纳形式： a. 向采购代理机构直接缴纳招标代理服务费。可用支票、汇票、电汇等付

	<p>款方式：</p> <p>b. 招标代理服务费付至：详见《招标代理服务费承诺书》</p> <p>1. 投标人应签署第六章所附格式的招标代理服务费承诺书，作为投标文件的一部分。</p> <p>2. 中标人须向采购代理机构缴纳招标代理服务费，凭领取人身份证复印件并加盖公章领取《中标通知书》。如采用电汇或银行转账，须同时递交招标代理服务费缴费凭证复印件并加盖公章。</p>
<b>其他说明</b>	
/	<p>本项目相关公告在以下媒体发布：</p> <p>1. 采购代理机构网站（<a href="http://www.gdydzb.com">www.gdydzb.com</a>）。</p> <p>2. 法定媒体：</p> <p>中国政府采购网（<a href="http://www.ccgp.gov.cn">www.ccgp.gov.cn</a>）、</p> <p>中国财经报网（<a href="http://www.cfen.com.cn/">http://www.cfen.com.cn/</a>）、</p> <p>中国采购与招标网（<a href="http://www.chinabidding.com.cn">http://www.chinabidding.com.cn</a>）。</p>
/	<p>评标方法：采用综合评分法。</p>



## 第三章开标、评标、定标

### 1. 开标

- 1.1. 采购代理机构在投标邀请中规定的日期、时间和地点组织公开开标。开标时邀请所有投标人代表参加。参加开标的代表应签名报到以证明其出席。
- 1.2. 投标人不足 3 家的，不得开标。采购代理机构应在投标截止时间后当场退还投标文件，并与投标人办理退还手续。
- 1.3. 开标时，由投标人或者其推选的代表检查投标文件的密封情况；经确认无误后，由采购人或者采购代理机构工作人员当众拆封，宣布投标人名称、投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容。
- 1.4. 开标过程应当由采购人或者采购代理机构负责记录，由参加开标的各投标人代表和相关工作人员签字确认后随采购文件一并存档。
- 1.5. 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。采购人、采购代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。工作人员唱错或唱漏的，可以当场予以纠正或对错漏部分重新唱标。
- 1.6. 投标人未参加开标的，视同认可开标结果，并放弃其对开标环节质疑的权利。
- 1.7. 资格性审查：开标结束后，采购人或者采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查，详见《资格性审查表》。对初步被认定为资格性审查不合格的，应实行及时告知投标当事人，以让其核证、澄清事实。未通过资格性审查的投标人，不进入符合性审查。

### 2. 评标委员会的组成

- 2.1. 评标委员会依法组建。
- 2.2. 评标委员会成员名单在评标结果公告前应当保密。评审专家有下列情形之一的，受到邀请应主动提出回避，采购当事人也可以要求该评审专家回避：
  - 2.2.1. 参加采购活动前 3 年内与供应商存在劳动关系；
  - 2.2.2. 参加采购活动前 3 年内担任供应商的董事、监事；
  - 2.2.3. 参加采购活动前 3 年内是供应商的控股股东或者实际控制人；
  - 2.2.4. 与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；
  - 2.2.5. 与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

- 2.3. 评标委员会和有关工作人员不得透露对投标文件的评审和比较以及与评标有关的其他情况。
- 2.4. 评标委员会负责具体评标事务，并独立履行下列职责：
  - 2.4.1. 审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求；
  - 2.4.2. 要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明；
  - 2.4.3. 对投标文件进行比较和评价；
  - 2.4.4. 确定中标候选人名单，以及根据采购人委托直接确定中标人；
  - 2.4.5. 向采购人、采购代理机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为。
- 2.5. 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。
- 2.6. 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。投标人的澄清文件是其投标文件的组成部分。
- 2.7. 评标委员会决定投标的响应性只根据投标文件本身的真实无误的内容，而不依据外部的证据，但投标有不真实不正确的内容时除外。
- 2.8. 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。
- 2.9. 评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。
- 2.10. 评标结果汇总完成后，除下列情形外，任何人不得修改评标结果：
  - 2.10.1. 分值汇总计算错误的；
  - 2.10.2. 分项评分超出评分标准范围的；
  - 2.10.3. 评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的；
  - 2.10.4. 经评标委员会认定评分畸高、畸低的。

评标报告签署前，经复核发现存在以上情形之一的，评标委员会应当当场修改评标结果，并在评标报告中记载。

### 3. 评标

3.1. 评标方法：本次评标采用综合评分法，即在最大限度地满足招标文件实质性要求前提下，按服务、商务和价格三部分分别打分的方式进行评分。三项总分为 100 分，其中服务得分占 60 分，商务得分占 30 分，价格得分占 10 分，以综合得分最高的投标人作为第一中标候选人，得分排名第二的为第二中标候选人。第二中标候选人报价高于第一中标候选人报价 20%以上的，只推荐 1 名中标候选人。

3.2. 评标步骤：

3.2.1. 本项目按各包组进行独立评审，按包组的自然顺序进行评审。（适用于多包组项目）

3.2.2. 符合性审查：评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，详见《符合性审查表》，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。评标委员会对初步被认定为符合性审查不合格或无效投标者应实行及时告知，由评标委员会主任或采购人代表将集体意见现场及时告知投标当事人，以让其核证、澄清事实。未通过符合性审查的投标人，不进入服务、商务和价格评审。

3.2.3. 详细评审：

3.2.3.1 评标委员会对符合性审查合格的投标文件进行商务和服务评估，综合比较与评价，详见《综合评分表》

3.2.3.2 评标时，评标委员会各成员应当独立对每个投标人的投标文件进行评价，并汇总每个投标人的得分。评标总得分等于各项评审因素得分之和。

3.2.3.3 评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价，详见《价格评审》。

3.2.4. 采用综合评分法的，评标委员会根据最终评审的结果，按照综合得分由高到低排序。综合得分相同的，按照投标报价由低到高排序。如上都相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

3.2.5. 推荐排名第一的投标人为第一中标候选人，排名第二的投标人为第二中标候选人。第二中标候选人报价高于第一中标候选人报价 20%以上的，只推荐 1 名中标候选人。

**4. 定标：**

4.1. 采购人确定第一中标候选取人为第一中标候选人，排名第二的投标人为第二中标候选人。第一中标候选人并列的，由采购人或采购人委托评标委员会采取随机抽取的方式确定。随机抽取是指通过抽签等能够保证所有符合抽取资格供应商机会均等的方式选

定供应商。随机抽取供应商时，有不少于两名采购人工作人员在场监督，并形成书面记录。

- 4.2. 评标委员会提交评标报告和推荐中标意见报采购人确认，采购人在收到评标报告 5 个工作日内确定中标人，按照评标报告中推荐的中标候选人顺序确定中标人，也可以事先授权评标委员会直接确定中标人。确认后采购代理机构将在刊登本项目招标公告的法定媒体上发布中标公告。
- 4.3. 中标人放弃中标或者中标资格被依法确认无效的或中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动；没有其他中标候选人的，应当重新组织采购活动。

## 5. 特别说明

5.1. 有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

- 5.1.1. 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- 5.1.2. 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- 5.1.3. 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；
- 5.1.4. 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；
- 5.1.5. 不同投标人的投标文件相互混装；

5.2. 投标人存在下列情况之一的，投标无效：

- 5.2.1. 投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；
- 5.2.2. 不具备招标文件中规定的资格要求的；
- 5.2.3. 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；
- 5.2.4. 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- 5.2.5. 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

### 5.3. 废标

- 5.3.1. 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标。
- 5.3.2. 符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的；
- 5.3.3. 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- 5.3.4. 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
- 5.3.5. 因重大变故，采购任务取消的。

## 资格性审查表

序号	评审内容
1	<p>投标人应具备《政府采购法》第二十二条规定的条件，提供下列材料：</p> <p>1) 具有独立承担民事责任的能力：在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人，投标（响应）时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）副本复印件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件，总公司出具给分支机构的授权书；</p> <p>2) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：提供投标截止日前6个月内任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料（如供应商已对接“粤省事”“粤商通”等系统且能通过系统查询到相关内容，则无须提供该项证明文件，供应商可以提供相关承诺函）；</p> <p>3) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：提供2020或2021年度财务状况报告或基本开户行出具的资信证明或财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的担保函（如供应商已对接“粤省事”“粤商通”等系统且能通过系统查询到相关内容，则无须提供该项证明文件，供应商可以提供相关承诺函）；</p> <p>4) 履行合同所必须的设备和专业技术能力：以具有相关的设备及专业技术能力的证明材料或书面承诺为准；</p> <p>5) 参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录：参照投标（报价）函相关承诺格式内容。重大违法记录，是指供应商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；（较大数额罚款按照发出行政处罚决定书部门所在省级政府，或实行垂直领导的国务院有关行政主管部门制定的较大数额罚款标准，或罚款决定之前需要举行听证会的金额标准来认定）；</p> <p>6) 法律、行政法规规定的其他条件：须提供书面声明，格式自定。</p>
2	<p>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”和“重大税收违法案件当事人名单”、“政府采购严重违法失信行为”记录名单 and 环境保护及知识产权等领域的严重失信行为名单；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。（以采购代理机构于投标截止日当天资格审查期间在“信用中国”网站及中国政府采购网查询结果为准）；</p>
3	<p>投标人应承诺公平竞争。以书面公平竞争承诺书为准。</p>

4	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。（投标人出具声明函）
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的其他采购活动。（投标人出具声明函）
6	本项目不允许联合体投标。

说明：投标人必须严格按照《资格性审查表》的评审内容的要求如实提供证明材料。

### 符合性审查表

审查内容	
序号	内容
1	采购响应文件有供应商盖章或其法定代表人（或法定代表人委托的代理人）的印鉴或签名
2	采购响应文件完全满足采购文件中带“★”号的条款和指标
3	供应商无出现报价不确定或超过采购文件中列出的采购预算（最高限价）的情形
4	投标文件有效期符合招标文件要求的
5	评审期间，供应商无出现按评标委员会要求提交经授权代表签字的澄清、说明、补正或改变了采购响应文件的实质性内容的情形
6	投标文件没有招标文件中规定的其它无效投标或投标无效条款的
7	无出现按有关法律、法规、规章规定属于投标无效的
8	已按照招标公告及招标文件的规定获取招标文件。
结论	

说明：投标人必须严格按照《符合性审查表》的评审内容的要求如实提供证明材料。

## 综合评分表

序号	评审因素	评分细则	分值
一	服务部分（分值：60分）		
1	服务方案	<p>根据投标人针对本项目服务方案（包括但不限于服务管理、创新服务方案等）进行评审：</p> <p>1. 服务方案针对性强、科学合理，亮点多，得10分；</p> <p>2. 服务方案针对性较强、较科学合理，有一定的亮点，得6分；</p> <p>3. 服务方案一般，无亮点，得3分；</p> <p>4. 服务方案差或不提供方案，得0分。</p>	10
2	工作人员培训及管理方案	<p>根据投标人针对本项目得工作人员培训实施及管理方案进行评审：</p> <p>1. 人员培训实施方案及管理方案十分详细、合理、可行性高的，得10分；</p> <p>2. 人员培训实施方案及管理方案较详细、较合理、可行性一般的，得6分；</p> <p>3. 人员培训实施方案及管理方案简单、基本合理、具有一定可行性的，得3分；</p> <p>4. 方案差或不提供方案，得0分。</p>	10
3	服务人员工资的合理性方案	<p>根据投标人提供服务人员工资的合理性（如：薪酬体系、人员福利待遇）方案进行评审：</p> <p>1. 人员工资合理、人员福利待遇保障齐全，得8分；</p> <p>2. 人员工资比较合理、人员福利待遇保障较齐全，得4分；</p> <p>3. 人员工资基本合理、人员福利待遇保障一般，得1分；</p> <p>4. 人员工资不合理、人员福利待遇保障不齐全或不提供方案，得0分。</p>	8
4	科技信息化管理系统的投入运用	<p>投标人具有信息化管理系统相关（包括但不限于：人员档案管理系统、人事管理系统、财务管理系统等）软件著作权登记证书，每提供一个证书得2分，最高得6分。</p> <p>注：须提供该信息化管理系统相关的软件著作权登记证书复印件并加盖投标人公章，不提供不得分。</p>	6
5	服务质量保证体系及措施	<p>根据投标人提供的服务质量保证体系及措施进行评审：</p> <p>1. 服务质量保证体系及措施完整、合理可行，得10分；</p> <p>2. 服务质量保证体系及措施基本完整、基本合理可行，得</p>	10

		6分； 3. 服务质量保证体系及措施简单，部分合理可行，得2分； 4. 服务质量保证体系及措施差或不提供，得0分。	
6	对突发性事件的应急处理方案	根据投标人提供的对突发性事件的应急处理方案（包括但不限于劳动纠纷、医患纠纷、应急支援或其它特急应变措施等）进行评审： 1. 方案完整、科学合理、可操作性强，得8分； 2. 方案较完整、较科学合理、可操作性较强，得4分； 3. 方案简单、部分科学合理、操作性一般，得1分； 4. 方案差或不提供方案，得0分。	8
7	交接计划	根据制定的交接计划的清晰性、科学性进行评审： 1. 交接计划详细、清晰、完善、合理的，得8分； 2. 交接计划较为详细、清晰、完善、合理的，得4分； 3. 交接计划简单、不够清晰完善、合理性一般的，得1分。 4. 交接计划差或未提供计划，得0分。	8
二	<b>商务部分（分值：30分）</b>		
1	同类项目业绩	自2019年1月1日至今（以合同签订日期为准），以投标人名义独立完成的同类项目，每提供一份合同得1.5分，最高得7.5分。 注：上述业绩须提供合同复印件（签订合同双方的单位名称、项目名称、双方落款盖章、签订日期等关键页）并加盖投标人公章，不提供或无法认定的不得分。	7.5
2	业主评价	投标人需提供2019年1月1日至今同类型项目业绩评价意见（或验收意见）每提供一个评价情况至少须为“满意或类似好评”的得1.5分，最高为7.5分。 注：以上业绩评价意见（或验收意见）需提供用户（业主）盖章的评价（或验收）证明资料复印件并加盖投标人公章，提供不清晰不全或不提供不得分。	7.5
3	体系认证	1. 投标人具有有效的质量管理体系认证、信息安全管理体 系认证，每提供一项得3分；本小项最高得6分。 （注：须提供在全国认证认可信息公共服务平台上 <a href="http://cx.cnca.cn">http://cx.cnca.cn</a> 查询结果的截图并加盖投标人公章。） 2. 投标人具有有效的售后服务认证、履约能力达标测评认 证，每个证书得2分，本小项最高得4分。	10



		(注：须提供证书复印件并加盖投标人公章。)	
4	管理人员的配备	<p>1. 具备本科及以上学历的高级人力资源管理师（原国家职业资格一级）或中级（或以上）经济师的，得 5 分。</p> <p>2. 具有人力资源管理师(国家职业资格二级)或中级（或以上）经济师的，得 2 分。</p> <p>4. 其他情况不得分。</p> <p>本项最高得 5 分。</p> <p>注：1. 提供证书复印件并加盖公章，无证明材料不得分。</p> <p>2. 提交人员投标文件截止时间前六个月任意一个月的购买社保的证明文件复印件，提供不全或不提供则不得分。</p> <p>3. 同一人员提供多个证书的，不重复计算得分。</p>	5
三	<b>价格部分（分值：10 分）</b>		
1.	投标报价	<p>价格分应当采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：</p> <p>投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价) × 100 × 价格权重</p> <p>备注：投标报价得分四舍五入后，小数点后保留两位有效数</p>	10 分
合计			100 分

**备注：**

1. 招标文件要求提交的与评价指标体系相关的各类有效资料，投标人如未按要求提交的，该项评分为零分。
2. 服务、商务评分：得分汇总采用先平均后汇总方式（四舍五入后，小数点后保留两位有效数）。
3. 综合得分=服务得分+商务得分+价格得分

**价格评审**

1. 价格核准：

1.1. 投标文件报价出现前后不一致的，评标委员会按照下列规定修正：

1.1.1. 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；

1.1.2. 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

- 1.1.3. 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；
- 1.1.4. 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。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照第三章第 2.6 规定经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

## 2. 对小型或微型企业投标的扶持

- 2.1. 《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，对于经主管预算单位统筹后未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，采购人、采购代理机构应当对符合本办法规定的小微企业报价给予 6%—10%（工程项目为 3%—5%）的扣除，用扣除后的价格参加评审。适用招标投标法的政府采购工程建设项目，采用综合评估法但未采用低价优先法计算价格分的，评标时应当在采用原报价进行评分的基础上增加其价格得分的 3%—5%作为其价格分。
- 2.2. 《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）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。中小企业划分标准参照《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）执行。

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：（一）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；（二）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；（三）在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。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。

- 2.3. 参加采购活动的中小企业应当提供《中小企业声明函》（格式见第六章投标文件格式），如投标人为非制造商，否则评审时不能享受相应的价格扣除。
- 2.4. 对监狱企业的价格扣除
  - 2.4.1. 监狱企业视同小型、微型企业，按上述 2.1 条款享受评审中价格扣除。
  - 2.4.2. 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。

2.4.3. 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。

2.5. 残疾人福利性单位的价格扣除

2.5.1. 残疾人福利性单位视同小型、微型企业，按上述 2.1 条款享受评审中价格扣除。

2.5.2. 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》（格式见第六章投标文件格式），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。投标人提供的《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。

3. 投标人同时为小型、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。

## 第四章 用户需求书

### 一、项目概况

为进一步提高医院后勤服务水平、缓解医院部分后勤辅助岗位工作压力，采购人拟开展医院后勤辅助服务项目，项目主要是为医技科室提供前台登记服务、为门诊提供客户服务、为病案室提供文印服务、为司机班补充司机服务、为后勤维修班补充维修服务。

### 二、采购内容

序号	服务项目	数量(人/月)	最高单价（元/人/月）
1	前台登记服务	5	6000
2	客户服务	2	6000
3	文印服务	1	5500
4	司机服务	2	8500
5	维修服务	2	8500

### 三、总体要求

（一）中标人投入的维修服务人员需具有相应有效资格证书，采购人对岗位人员设置具有决定权，中标人必须保证投入人员的稳定性。

（二）中标人拟投入专业的服务人员为本项目服务，并针对本项目制定服务人员的服务方案，建立组织架构、人员录用等规章制度。

（三）中标人需对投入的前台登记员、客服、文印员、司机、维修人员服务进行严格审查，严格按照国家、广东省、广州市的相关劳动法规和保险条例，为投入人员提供完善的劳动权益保障。

（四）中标人在日常管理中要建立交接班、请（休）假等登记等制度，如因人员休请假、撤换或辞退造成人员的空缺，中标人须在5日内予以补充，每超一日，扣除当月服务费500元。

（五）采购人有权提出更换不符合使用要求或损害采购人利益的服务人员。采购人提出更换要求并与中标人协商，协商完成后中标人须在5日内予以补充，每超一日，扣除当月服务费500元。

（六）若发生劳动争议或出现伤、病及意外死亡情况时，由采购人与中标人协商处理并商讨相应的法律责任归属。

（七）为体现中标人的规范化管理，中标人应具有信息化管理系统。

#### **四、服务内容及要求**

##### **（一）服务内容**

##### **1、前台登记服务**

- （1）协助预约各类检查；
- （2）协助做好各类检查日常登记；
- （3）收发报告；
- （4）各类报告归档工作；
- （5）资料整理；
- （6）数据统计；
- （7）科室分派的其它相关工作。

##### **2、客服服务**

- （1）在科主任、护士长的领导下工作，工作认真、细心、负责，服从工作调配；
- （2）按要求着装，语言规范，熟练掌握相关服务礼仪、技巧及沟通能力，认真学习相关法规、制度和专业知识，不断提高服务水平；
- （3）掌握医院内外环境、科室布局、人员状况、专家特长、技术项目、仪器设备、业务动态和便民优惠措施等情况，与相关各科室勤沟通、勤联络；
- （4）负责门诊开诊前的准备工作，维持各诊疗室的整洁、安静和就诊秩序，及时更新出诊信息等相关资料；
- （5）负责咨询分诊、就医指引、预约诊疗服务等工作，并做好相关登记，协调处理就诊者在就医过程中的服务性问题；
- （6）协助做好医保、公费医疗有关审批、上传等工作；
- （7）协助做好门诊病历的收借、归档工作；
- （8）负责部分门诊检查结果打印、查询及发放工作；
- （9）协调各相关科室完成年度全院职工体检的工作；
- （10）做好健康教育及卫生防疾等宣传工作，及时补充科内宣教资料。

##### **3、文印服务：**

- （1）病案排序；
- （2）病案复印；
- （3）科室分派的其它相关工作。

##### **4、司机服务**

- (1) 驾驶公务用车；
- (2) 出车前应对车辆进行常规检查，排除隐患；
- (3) 保持车况良好和车容整洁；
- (4) 坚持岗位，执行 24 小时值班制，严格操作规程，注意安全；
- (5) 不出车时应在办公室待命，不得擅离岗位。

## 5、维修人员：

- (1) 负责全院水、电等设备的检查、维修、更换、保养等工作，保证医院的正常供水供电，并定期到科室巡查；
- (2) 坚持岗位，执行 24 小时值班制，严格操作规程，注意安全，保重质量，按时完成任务，节约用料，爱护工具，做到领料有据，用料有去向；
- (3) 负责全院电费的查表登记等工作，并按时统计上报；
- (4) 电梯管理人员必须认真负责，发现故障及时处理，所有发现的问题及其处理经过，做好电梯维保记录。电梯在作定期维护检修和加油时，不得载客和装货。同时在厅门处悬挂检修停用牌示，禁止非工作人员进入检修区域内。维护和检修电梯时，必须设置监护人员；
- (5) 空调维护人员要认真做好巡视、检修记录，接科室报修电话后，及时安排维修人员进行处理；
- (6) 电话线路维修人员要做好医院电话及电话线路的维修工作，认真学习业务知识，掌握医院电话线路分布情况，定期保养检修设备，及时发现和排除隐患，保障通信联络的畅通。保证电话设备的正常运行。根据医院安排，安装、移动电话，对私自挪动电话者加以制止，凡不听从者报有关领导处理。

## (二) 人员要求

### 1、前台登记服务：

- (1) 配置的人员需满足以下要求：
  - (a) 大专及以上学历，专业不限；
  - (b) 爱岗敬业、身体健康，30 岁以下；
  - (c) 能吃苦耐劳，熟练操作 Windows 系统，office 办公软件；
- (2) 不定期加班处理数据的工作；
- (3) 服从科室统一安排。

### 2、客服服务：

- (1) 配置的人员需满足以下要求：
  - (a) 中专及以上学历；
  - (b) 爱岗敬业、身体健康，吃苦耐劳，35 岁以下；
  - (c) 熟练操作 Windows 系统，office 办公软件，能胜任高强度工作；
- (2) 服从科室统一安排。

### 3、文印服务：

- (1) 配置的人员需满足以下要求：
  - (a) 中专及以上学历；
  - (b) 爱岗敬业、身体健康，吃苦耐劳，35 岁以下；
  - (c) 熟练操作 Windows 系统，office 办公软件，能胜任高强度工作；
- (2) 服从科室统一安排。

### 4、司机服务

- (1) 配置的人员需满足以下要求：
  - (a) 中专及以上学历；
  - (b) 爱岗敬业、身体健康，吃苦耐劳，35 岁以下；
  - (c) 持 B1 或以上级别驾驶证；
  - (d) 无重大交通事故记录、无交通违法记满分记录。
- (2) 与科室现有人员共同执行 24 小时值班制。
- (3) 服从科室统一安排。

### 5、维修人员：

- (1) 配置的人员需满足以下要求：
  - (a) 大专及以上学历；
  - (b) 年龄 40 岁以下，爱岗敬业、身体健康，吃苦耐劳，能胜任高强度工作；
  - ★ (c) 持有低压电工证或高压运行电工证或空调维修证或特种设备相关证件。
- (2) 与科室现有人员共同执行 24 小时值班制；
- (3) 服从科室统一安排。

## 四、服务责任

### (一) 采购人的职责

- 1、采购人有权指定采购人代表以维护产权人、使用人的合法权益。
- 2、采购人有权审定中标人拟定的各工作岗位服务程序和管理制度等管理、检查、培训文件。

- 3、负责检查监督中标人在采购人的各工作岗位服务工作的实施执行情况。
- 4、采购人有权对中标人提供的服务人员进行考核，如考核不合格中标人应无条件更换。
- 5、配合中标人做好采购人服务的管理工作，有偿对中标人的服务人员进行培训（包括疾病预防知识等）、考核、业务指导，采购人免费提供培训场所。
- 6、采购人为中标人投入服务人员提供工作场地及设施，及在合同范围内开展工作提供水电，但不允许服务人员在采购人院内煮食，服务人员可在采购人职工饭堂就餐，费用自理。
- 7、合同终止时，中标人必须完结所有服务人员的工资、相关的费用结算，并核实和赔偿因服务人员造成的损坏或丢失的采购人财物后，向采购人移交在服务期间相关档案、制度、流程等。

## （二）中标人的职责

- 1、制订各岗位相关服务程序、培训计划、管理标准、考核细则；中标人须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，以保证采购人整个系统能安全、高效、有序和有计划地运转与不断发展的医疗水平相一致。
- 2、中标人中标后必须提供所有服务人员的个人档案资料并交采购人确认。合同签订10天内将各岗位相关服务程序、培训计划、管理标准、考核细则、准化的操作程序等文件资料交采购人进行审核并存档，作为采购人实施管理的依据。
- 3、中标人为员工提供工服冬夏装各不少于2套，便于换洗。
- 4、中标人承担员工的责任风险和因所提供服务不当而引至相应法律责任。（如工作质量、服务态度、用人不当、不缴纳五险一金、员工工伤、员工生病、劳资纠纷、计划生育等）
- 5、中标人投入的服务人员应严格遵守采购人管理规章制度、保密承诺和安全作业承诺，如有违反，经查实者将会受到即时解雇。
- 6、如因工作场地或施工条件等环境因素危及中标人服务人员的人身安全的，中标人有权要求采购人协助做好职业安全措施。
- 7、投诉处理率100%，且及时、妥善，有完整的记录档案。
- 8、中标人不得将本项目转包给第三方管理，不允许分包或转包管理责任和管理事宜，否则采购人有权直接解除合同。
- 9、中标人投入的服务人员出现违法行为，所造成的一切后果及损失，由中标人承担责任和负责赔偿，与采购人无关。
- 10、合同终止时，除中标人与服务员工签订的合同材料等外，其余档案、业务数据资料必须全部移交给采购人。



11、鼓励中标人贯彻执行穗人社函[2014]570号及穗民[2014]44号文件精神。在符合岗位条件下，“公益性岗位”优先招用广州市就业困难人员和参战复退就业困难人员。

### 五、服务满意度考核

由中标人配合采购人每月组织各使用部门填写服务满意度调查表，并进行汇总形成项目月度满意度评价表（详见附件一），采购人根据满意度考核结果支付每月服务费，考核扣罚方式如下：

（1）月度满意度评分在 90（含）分以上，支付月度服务费 100%。

（2）月度满意度评分在 85~89 分，以 90 分（含）为基准，每低 1 分扣罚 500 元，在月度服务费中扣除；

（3）月度满意度评分在 80~84 分，以 90 分（含）为基准，每低 1 分扣罚 1000 元，在月度服务费中扣除；

（4）月度满意度评分在 75~79 分，以 90 分（含）为基准，每低 1 分扣罚 1500 元，在月度服务费中扣除；

（5）月度满意度评分在 75（不含）分以下，以 90 分（含）为基准，每低 1 分扣罚 2000 元，在月度服务费中扣除；并提交整改措施交采购人确认。

（6）连续两个月度满意度评分低于 75 分（不含），采购人有权单方面解除合同，一切责任由中标人承担。

### 三、采购项目商务要求：

#### 1、服务期限：

自合同签订约定履行之日起一年。

#### 2、付款方式：

（1）中标人每月10日（节假日顺延）前向采购人列出上月服务人数、管理服务费用清单、考核表由采购人审定（扣罚），中标人根据采购人审定结果开具发票，采购人在收到发票的5个工作日内向中标人支付上月的费用。服务时间不足一月的，按日结算服务费。

（2）由于采购人的工作量是随季节增减，每月服务费可按实际投入的人员数量结算，如因采购人工作需要中标人增派人员的，增派人员的费用按相应岗位的月基本工资标准增加费用，合同期内增减额不超过合同总金额 10%。

#### 3、报价要求：

（1）投标人的报价不得高于本项目预算金额，否则视为无效投标。

（2）投标总价必须是完成本项目的一切费用总和，包括但不限于各项管理费、人员经

费（工资、社保、福利、津贴、加班费等）、服装费、食宿、交通费、活动经费、宣传资料经费、培训经费、办公设备购置经费、各项税费及合同实施过程中所有不可预见的费用（以上费用如涉及到多次需求，所有费用都包含在内）。

（3）投标人必须根据企业自身的成本核算情况，充分考虑合同履行期限内物价水平、服务人员薪金的波动风险。一经投标，即认为投标人已充分考虑有关风险，愿意承担因这些风险所造成的一切经济损失，并放弃因此造成的损失求偿权。

附件一：服务人员工作质量考评表

考核项目	工作要求	扣分要求	扣分	分值
仪容仪表 (20分)	1、按规定统一穿着制服、佩戴工牌、其他必要装备等。	每违反1项/1次扣1分		
	2、在工作场所不得穿短裤、背心、拖鞋，不准留长发、胡须、留长指甲、不得随地吐痰，不得在医院范围内吸烟等。	每违反1次/1项扣1分		
	3、微笑服务，有上级领导经过岗位时要求敬礼，敬礼姿势要准确。	每违反1次/1项扣1分		
	4、举止文明大方，动作手势规范、准确、有力；不可将手插入口袋，不可勾肩搭伙背。	每违反1次/1项扣1分		
服务态度 (20分)	1、精神饱满、热情，按规定使用礼貌用语，主动与同事打招呼。	每违反1次/1项扣1分		
	2、工作过程中文明值勤，礼貌服务，热情待人接物。	每违反1次/1项扣1分		
	3、服务意识良好，能够积极接受群众和同事的意见，不与群众或同事发生争吵或有失敬、失礼的行为。	每违反1次/1项扣1分		
	4、杜绝工作态度恶劣、消极怠慢、办事推诿、不服从管理者。	每违反1次/1项扣2分		
工作纪	1、按规定时间上、下班，不得迟到、早退，不得擅自离岗、	每违反1		

律 (30分)	脱岗、串岗、睡岗，不得旷工。	次/1项扣 1分	
	2、上班不做与本职无关的事情，如睡觉、看书、听收音机、玩手机、闲聊、抽烟、吃东西，喝酒或酒后上班等。	每违反1 次/1项扣 1分	
	3、遵守国家政策的法律、法规，遵守社会公德及职业道德，遵守医院的各项规章制度。	每违反1 次/1项扣 1分	
	4、员工要熟悉掌握《突发事件处理流程》，能有效保护好本院医护人员人身安全或及时有效控制突发事件（要求接报突发事件3分钟内到现场）。	每违反1 次/1项扣 2分	
	5、服从领导、听从指挥、团结同事、互帮互助、按时按质完成各项工作任务。	每违反1 次/1项扣 2分	
	6、讲究社会公德和职业道德，严守医院机密，廉洁奉公，维护集体利益和医院声誉。	每违反1 次/1项扣 1分	
	7、服从领导，不折不扣地服从上级的工作安排及工作调配。	每违反1 次/1项扣 2分	
工作能力(30分)	1、维修人员水、电基础理论扎实，动手能力强。	每违反1 次/1项扣 2分	
	2、当班时不得干私事或其他娱乐活动。	每违反1 次/1项扣 1分	
	3、准确判断故障，检修及时。	每违反1 次/1项扣	

		1分		
	4、善于处理复杂故障，返修率≤2%。	每违反1次/1项扣2分		
	5、严格检查设备，不敷衍。	每违反1次/1项扣2分		
	6、未经同意不得无故不参加任何会议、学习及活动。	每违反1次/1项扣2分		
	7、能够协助各医护人员工作，做好各部门间的协助配置合工作，服从科室的安排。	每违反1次/1项扣3分		

## 第五章合同文本

### 合 同 书

项目名称： （商品名称）

合同编号： （采购项目完整编号）

签订日期： 年月日

（注：本合同格式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，但合同标的、数量、金额、服务承诺、履约方式等必须与招标文件和中标人的投标文件保持一致。在不违反原采购方案要求和各方认可的文件内容前提下，合同当事人可对合同范本中个别非招标文件规定和投标文件承诺的合同条款共同协商完善补充修订。）

## 服务采购合同

甲方：广州医科大学附属肿瘤医院

乙方：

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》及中标结果和招标文件（项目名称：医院后勤辅助服务项目，项目编号：GDYD220483）的要求，经甲、乙双方协商确定，为明确双方责任和权利，特签订本合同，共同遵守。具体条款如下：

### 一. 合同总价

总价为：¥\_\_\_\_\_元（大写：人民币元整）。本合同执行期间合同总金额不变。

注：总价必须是完成该项目的一切费用总和，包括包括但不限于各项管理费、人员经费（工资、社保、福利、津贴、加班费等）、服装费、食宿、交通费、活动经费、宣传资料经费、培训经费、办公设备购置经费、各项税费及合同实施过程中所有不可预见的费用（以上费用如涉及到多次需求，所有费用都包含在内）。

二. 服务期限：自合同签订约定履行之日起一年。

### 三、付款方式：

（1）乙方每月10日（节假日顺延）前向甲方列出上月服务人数、管理服务费用清单、考核表由甲方审定（扣罚），乙方根据甲方审定结果开具发票，甲方在收到发票的5个工作日内向乙方支付上月的费用。服务时间不足一月的，按日结算服务费。

（2）由于甲方的工作量是随季节增减，每月服务费可按实际投入的人员数量结算，如因甲方工作需要乙方增派人员的，增派人员的费用按相应岗位的月基本工资标准增加费用，合同期内增减额不超过合同总金额 10%。

四. 服务地点：甲方指定地点。

### 五. 总体要求

（一）乙方投入的维修服务人员需具有相应有效资格证书，甲方对岗位人员设置具有决定权，乙方必须保证投入人员的稳定性。

（二）乙方拟投入专业的服务人员为本项目服务，并针对本项目制定服务人员的服务方案，建立组织架构、人员录用等规章制度。

（三）乙方需对投入的前台登记员、客服、文印员、司机、维修人员服务进行严格审查，严格按照国家、广东省、广州市的相关劳动法规和保险条例，为投入人员提供完善的劳动权益保障。

（四）乙方在日常管理中要建立交接班、请（休）假等登记等制度，如因人员休请假、撤换或辞退造成人员的空缺，乙方须在5日内予以补充，每超一日，扣除当月服务费500元。

（五）甲方有权提出更换不符合使用要求或损害采购人利益的服务人员。甲方提出更换要求并与乙方协商，协商完成后乙方须在5日内予以补充，每超一日，扣除当月服务费500元。

（六）若发生劳动争议或出现伤、病及意外死亡情况时，由甲方与乙方协商处理并商讨相应的法律责任归属。

（七）为体现乙方的规范化管理，乙方应具有信息化管理系统。

## **六. 服务内容及要求**

### **（一）服务内容**

#### **1、前台登记服务**

- （1）协助预约各类检查；
- （2）协助做好各类检查日常登记；
- （3）收发报告；
- （4）各类报告归档工作；
- （5）资料整理；
- （6）数据统计；
- （7）科室分派的其它相关工作。

#### **2、客服服务**

- （1）在科主任、护士长的领导下工作，工作认真、细心、负责，服从工作调配；
- （2）按要求着装，语言规范，熟练掌握相关服务礼仪、技巧及沟通能力，认真学习相关法规、制度和专业知识，不断提高服务水平；
- （3）掌握医院内外环境、科室布局、人员状况、专家特长、技术项目、仪器设备、业务动态和便民优惠措施等情况，与相关各科室勤沟通、勤联络；
- （4）负责门诊开诊前的准备工作，维持各诊疗室的整洁、安静和就诊秩序，及时更新出诊信息等相关资料；
- （5）负责咨询分诊、就医指引、预约诊疗服务等工作，并做好相关登记，协调处理就诊者



在就医过程中的服务性问题；

- (6) 协助做好医保、公费医疗有关审批、上传等工作；
- (7) 协助做好门诊病历的收借、归档工作；
- (8) 负责部分门诊检查结果打印、查询及发放工作；
- (9) 协调各相关科室完成年度全院职工体检的工作；
- (10) 做好健康教育及卫生防疾等宣传工作，及时补充科内宣教资料。

### **3、文印服务：**

- (1) 病案排序；
- (2) 病案复印；
- (3) 科室分派的其它相关工作。

### **4、司机服务**

- (1) 驾驶公务用车；
- (2) 出车前应对车辆进行常规检查，排除隐患；
- (3) 保持车况良好和车容整洁；
- (4) 坚持岗位，执行 24 小时值班制，严格操作规程，注意安全；
- (5) 不出车时应在办公室待命，不得擅离岗位。

### **5、维修人员：**

- (1) 负责全院水、电等设备的检查、维修、更换、保养等工作，保证医院的正常供水供电，并定期到科室巡查；
- (2) 坚持岗位，执行 24 小时值班制，严格操作规程，注意安全，保重质量，按时完成任务，节约用料，爱护工具，做到领料有据，用料有去向；
- (3) 负责全院电费的查表登记等工作，并按时统计上报；
- (4) 电梯管理人员必须认真负责，发生故障及时处理，所有发现的问题及其处理经过，做好电梯维保记录。电梯在作定期维护检修和加油时，不得载客和装货。同时在厅门处悬挂检修停用牌示，禁止非工作人员进入检修区域内。维护和检修电梯时，必须设置监护人员；
- (5) 空调维护人员要认真做好巡视、检修记录，接科室报修电话后，及时安排维修人员进行处理；
- (6) 电话线路维修人员要做好医院电话及电话线路的维修工作，认真学习业务知识，掌握医院电话线路分布情况，定期保养检修设备，及时发现和排除隐患，保障通信联络的

畅通。保证电话设备的正常运行。根据医院安排，安装、移动电话，对私自挪动电话者加以制止，凡不听从者报有关领导处理。

## **(二) 人员要求**

### **1、前台登记服务：**

- (1) 配置的人员需满足以下要求：
  - (a) 大专及以上学历，专业不限；
  - (b) 爱岗敬业、身体健康，30 岁以下；
  - (c) 能吃苦耐劳，熟练操作 Windows 系统，office 办公软件；
- (2) 不定期加班处理数据的工作；
- (3) 服从科室统一安排。

### **2、客服服务：**

- (1) 配置的人员需满足以下要求：
  - (a) 中专及以上学历；
  - (b) 爱岗敬业、身体健康，能吃苦耐劳，35 岁以下；
  - (c) 熟练操作 Windows 系统，office 办公软件，能胜任高强度工作；
- (2) 服从科室统一安排。

### **3、文印服务：**

- (1) 配置的人员需满足以下要求：
  - (a) 中专及以上学历；
  - (b) 爱岗敬业、身体健康，能吃苦耐劳，35 岁以下；
  - (c) 熟练操作 Windows 系统，office 办公软件，能胜任高强度工作；
- (2) 服从科室统一安排。

### **4、司机服务**

- (1) 配置的人员需满足以下要求：
  - (a) 中专及以上学历；
  - (b) 爱岗敬业、身体健康，能吃苦耐劳，35 岁以下；
  - (c) 持 B1 或以上级别驾驶证；
  - (d) 无重大交通事故记录、无交通违法记满分记录。
- (2) 与科室现有人员共同执行 24 小时值班制。
- (3) 服从科室统一安排。

## 5、维修人员：

- (1) 配置的人员需满足以下要求：
  - (a) 大专及以上学历；
  - (b) 年龄 40 岁以下，爱岗敬业、身体健康，吃苦耐劳，能胜任高强度工作；
  - (c) 持有低压电工证或高压运行电工证或空调维修证或特种设备相关证件。
- (2) 与科室现有人员共同执行 24 小时值班制；
- (3) 服从科室统一安排。

## 七、双方的服务职责

### (一) 甲方的职责

- 1、甲方有权指定甲方代表以维护产权人、使用人的合法权益。
- 2、甲方有权审定乙方拟定的各工作岗位服务程序和管理制度等管理、检查、培训文件。
- 3、负责检查监督乙方在甲方的各工作岗位服务工作的实施执行情况。
- 4、甲方有权对乙方提供的服务人员进行考核，如考核不合格乙方应无条件更换。
- 5、配合乙方做好甲方服务的管理工作，有偿对乙方的服务人员进行培训（包括疾病预防知识等）、考核、业务指导，甲方免费提供培训场所。
- 6、甲方为乙方投入服务人员提供工作场地及设施，及在合同范围内开展工作提供水电，但不允许服务人员在甲方院内煮食，服务人员可在甲方职工饭堂就餐，费用自理。
- 7、合同终止时，乙方必须完结所有服务人员的工资、相关的费用结算，并核实和赔偿因服务人员造成的损坏或丢失的甲方财物后，向甲方移交在服务期间相关档案、制度、流程等。

### (三) 乙方的职责

- 1、制订各岗位相关服务程序、培训计划、管理标准、考核细则；乙方须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，以保证甲方整个系统能安全、高效、有序和有计划地运转与不断发展的医疗水平相一致。
- 2、乙方中标后必须提供所有服务人员的个人档案资料并交甲方确认。合同签订10天内将各岗位相关服务程序、培训计划、管理标准、考核细则、准化的操作程序等文件资料交甲方进行审核并存档，作为甲方实施管理的依据。
- 3、乙方为员工提供工服冬夏装各不少于2套，便于换洗。
- 4、乙方承担员工的责任风险和因所提供服务不当而引至相应法律责任。（如工作质量、服务态度、用人不当、不缴纳五险一金、员工工伤、员工生病、劳资纠纷、计划生育等）

- 5、乙方投入的服务人员应严格遵守甲方管理规章制度、保密承诺和安全作业承诺，如有违反，经查实者将会受到即时解雇。
- 6、如因工作场地或施工条件等环境因素危及乙方服务人员的人身安全的，乙方有权要求甲方协助做好职业安全措施。
- 7、投诉处理率100%，且及时、妥善，有完整的记录档案。
- 8、乙方不得将本项目转包给第三方管理，不允许分包或转包管理责任和管理事宜，否则甲方有权直接解除合同。
- 9、乙方投入的服务人员出现违法行为，所造成的一切后果及损失，由乙方承担责任和负责赔偿，与甲方无关。
- 10、合同终止时，除乙方与服务员工签订的合同材料等外，其余档案、业务数据资料必须全部移交给甲方。
- 11、鼓励乙方贯彻执行穗人社函[2014]570号及穗民[2014]44号文件精神。在符合岗位条件下，“公益性岗位”优先招用广州市就业困难人员和参战复退就业困难人员。

## 八、服务满意度考核

由乙方配合甲方每月组织各使用部门填写服务满意度调查表，并进行汇总形成项目月度满意度评价表（详见附件一），甲方根据满意度考核结果支付每月服务费，考核扣罚方式如下：

- （1）月度满意度评分在 90（含）分以上，支付月度服务费 100%。
- （2）月度满意度评分在 85~89 分，以 90 分（含）为基准，每低 1 分扣罚 500 元，在月度服务费中扣除；
- （3）月度满意度评分在 80~84 分，以 90 分（含）为基准，每低 1 分扣罚 1000 元，在月度服务费中扣除；
- （4）月度满意度评分在 75~79 分，以 90 分（含）为基准，每低 1 分扣罚 1500 元，在月度服务费中扣除；
- （5）月度满意度评分在 75（不含）分以下，以 90 分（含）为基准，每低 1 分扣罚 2000 元，在月度服务费中扣除；并提交整改措施交甲方确认。
- （6）连续两个月度满意度评分低于 75 分（不含），甲方有权单方面解除合同，一切责任由乙方承担。

## 九、保密责任和义务

1、涉及本项目的合同、文档等必须由乙方专人负责统一保管，不得擅自保留或外传。未经甲方书面许可，乙方不得将涉及本项目的任何资料透露或以其他方式提供给合同以

外的其他方或乙方内部与本合同无关的任何人员，乙方不得对保密信息进行拷贝或抄写。

2、在合同履行期间，乙方对知悉的甲方保密信息（包括业务信息在内），同样应承担保密责任。

3、乙方必须选派道德品质好、责任心强的人员参与本项目，并将参与人员的个人资料送甲方审查，经审查合格后方可进行有关项目的实施。

4、乙方人员在实施本项目期间，未经甲方工作人员允许，不得进入与本项目服务无关的甲方其他办公场所。

5、乙方必须与参与本项目的人员签订有关保密协议，以明确参与人员在项目实施期间及离职后的保密责任。

6、乙方人员在项目实施过程中，必须严格遵守甲方的有关规章制度，服从管理。

7、乙方违反以上条款者，甲方除按照有关规定追究乙方单位及个人经济上的赔偿责任外，有权提请司法机关追究有关人员及单位的法律责任。

8、甲方在合同履行期间知悉的乙方商业秘密，亦承担保密责任。

9、除非甲方自行公布本项目合同所涉及的保密信息外，乙方的保密责任不因本项目合同的终止而终止，乙方的保密责任有效期限：永久。

## 十、不可抗力

1、不可抗力指战争、严重火灾、洪水、台风、地震等或其它双方认定的客观的、不能克服避免的不可抗力事件。

2、签约双方中任何一方由于不可抗力影响合同执行时，发生不可抗力一方应尽快通知另一方。在此情况下，乙方仍然有责任采取必要的措施解决供货相关问题，双方应通过友好协商妥善解决合同执行问题。

## 十一、违约与处罚

1、乙方未能按时完成的，每拖延 1 天须向甲方支付合同金额 5%的违约金。

乙方逾期 15 天以上未完成的，甲方有权拒绝收货并解除本合同。甲方根据本条约定解除合同的，乙方应退回甲方已付预付款，并双倍返还定金。

2、乙方交付的结果不符合合同规定的，甲方有权拒收，乙方应退回甲方已付预付款，并双倍返还定金。

3、乙方逾期未能完成的，每拖延 1 天，须向甲方支付合同金额 5%的违约金。

4、自甲方通知之日起 20 天内未能验收合格的，甲方有权解除本合同，乙方应退回甲方已付款项，并向甲方双倍返还定金。

5、本合同履行过程中如发生乙方违约和造成甲方损失的行为，违约金和相应赔偿款项优先从乙方缴纳的履约保证金中扣除，甲方扣除部分违约金和相应赔偿款项的，不代表甲方放弃与本合同有关的其他权利。

## 十二、合同终止

如果一方严重违反合同，并在收到对方违约通知书后在 30 天内仍未能改正违约的，另一方可立即终止本合同。

## 十三、通知送达

乙方送达联系人： ， 联系方式：（电话/电邮）， 送达地址： ，  
甲方按本地址通知即视为送达乙方；如乙方送达联系人、联系方式及地址发生变更，乙方应于变更前日内书面通知甲方，否则，由乙方承担所有法律后果。

## 十四、法律诉讼

签约双方在履约中发生争执和分歧，双方应通过友好协商解决。若经协商不能达成协议，则向甲方所在地人民法院提起诉讼。受理期间，双方应继续执行合同其余部分。

## 十五、其他

1、本合同正本九份，具有同等法律效力，甲方执七份，乙方执一份，招标代理机构一份，合同自双方签名盖章之日起即时生效。

2、本合同未尽事宜，由双方协商处理。

甲方： 广州医科大学附属肿瘤医院

乙方：

法定代表人：

法定代表人（需填写）：

签约代表：

签约代表：

地址：

地址：

电话：

电话：

传真：

传真：

签约日期：2022 年 月 日

签约日期：2022 年 月

日

签约地点：

开户银行：

开户银行：

帐号：

帐号：

纳税人识别号：

附件一：服务人员工作质量考评表

考核项目	工作要求	扣分要求	扣分	分值
仪容仪表 (20分)	1、按规定统一穿着制服、佩戴工牌、其他必要装备等。	每违反1项/1次扣1分		
	2、在工作场所不得穿短裤、背心、拖鞋，不准留长发、胡须、留长指甲、不得随地吐痰，不得在医院范围内吸烟等。	每违反1次/1项扣1分		
	3、微笑服务，有上级领导经过岗位时要求敬礼，敬礼姿势要准确。	每违反1次/1项扣1分		
	4、举止文明大方，动作手势规范、准确、有力；不可将手插入口袋，不可勾肩搭伙背。	每违反1次/1项扣1分		
服务态度 (20分)	1、精神饱满、热情，按规定使用礼貌用语，主动与同事打招呼。	每违反1次/1项扣1分		
	2、工作过程中文明值勤，礼貌服务，热情待人接物。	每违反1次/1项扣1分		
	3、服务意识良好，能够积极接受群众和同事的意见，不与群众或同事发生争吵或有失敬、失礼的行为。	每违反1次/1项扣1分		
	4、杜绝工作态度恶劣、消极怠慢、办事推诿、不服从管理者。	每违反1次/1项扣2分		
工作纪	1、按规定时间上、下班，不得迟到、早退，不得擅自离岗、	每违反1		

律 (30分)	脱岗、串岗、睡岗，不得旷工。	次/1项扣 1分	
	2、上班不做与本职无关的事情，如睡觉、看书、听收音机、玩手机、闲聊、抽烟、吃东西，喝酒或酒后上班等。	每违反1 次/1项扣 1分	
	3、遵守国家政策的法律、法规，遵守社会公德及职业道德，遵守医院的各项规章制度。	每违反1 次/1项扣 1分	
	4、员工要熟悉掌握《突发事件处理流程》，能有效保护好本院医护人员人身安全或及时有效控制突发事件（要求接报突发事件3分钟内到现场）。	每违反1 次/1项扣 2分	
	5、服从领导、听从指挥、团结同事、互帮互助、按时按质完成各项工作任务。	每违反1 次/1项扣 2分	
	6、讲究社会公德和职业道德，严守医院机密，廉洁奉公，维护集体利益和医院声誉。	每违反1 次/1项扣 1分	
	7、服从领导，不折不扣地服从上级的工作安排及工作调配。	每违反1 次/1项扣 2分	
工作能力(30分)	1、维修人员水、电基础理论扎实，动手能力强。	每违反1 次/1项扣 2分	
	2、当班时不得干私事或其他娱乐活动。	每违反1 次/1项扣 1分	
	3、准确判断故障，检修及时。	每违反1 次/1项扣	



		1分		
	4、善于处理复杂故障，返修率≤2%。	每违反1次/1项扣2分		
	5、严格检查设备，不敷衍。	每违反1次/1项扣2分		
	6、未经同意不得无故不参加任何会议、学习及活动。	每违反1次/1项扣2分		
	7、能够协助各医护人员工作，做好各部门间的协助配置合工作，服从科室的安排。	每违反1次/1项扣3分		

## 第六章投标文件格式

### 投标文件包装封面参考

# 投标文件

正本

副本

采购项目编号：（采购项目完整编号）

项目名称：（采购项目完整项目名称）

投标人名称：

投标人地址：

(年月日时分)之前不得启封

## 投标文件目录表

采购项目名称：（采购项目完整项目名称）

采购项目编号：（采购项目完整编号）

说明：1、投标文件包括但不限于以下组成内容，请按顺序制作。

2、投标人编制投标文件中的采购项目编号应为（采购项目完整编号）。

### 价格评审自查表

序号	评审分项	证明文件
1.	开标一览表(报价表)	见（）页
2.	中小企业声明函	见（）页
3.	监狱企业的证明文件	见（）页
4.	残疾人福利性单位声明函	见（）页

## 资格性自查表

序号	招标文件要求	自查结论	证明文件
1.	投标人应具备《政府采购法》第二十二条规定的条件，即： 1) 具有独立承担民事责任的能力：在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人，投标（响应）时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）副本复印件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件，总公司出具给分支机构的授权书；	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	第（）页
	2) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：提供投标截止日前6个月内任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料（如供应商已对接“粤省事”“粤商通”等系统且能通过系统查询到相关内容，则无须提供该项证明文件，供应商可以提供相关承诺函）；	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	第（）页
	3) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：提供2020或2021年度财务状况报告或基本开户行出具的资信证明或财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的担保函（如供应商已对接“粤省事”“粤商通”等系统且能通过系统查询到相关内容，则无须提供该项证明文件，供应商可以提供相关承诺函）；	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	第（）页
	4) 履行合同所必须的设备和专业技术能力：以具有相关的设备及专业技术能力的证明材料或书面承诺为准；	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	第（）页

	5) 参加采购活动前 3 年内, 在经营活动中没有重大违法记录: 参照投标 (报价) 函相关承诺格式内容。重大违法记录, 是指供应商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; (较大数额罚款按照发出行政处罚决定书部门所在省级政府, 或实行垂直领导的国务院有关行政主管部门制定的较大数额罚款标准, 或罚款决定之前需要举行听证会的金额标准来认定);	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	第 ( ) 页
	6) 法律、行政法规规定的其他条件: 须提供书面声明, 格式自定。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	第 ( ) 页
2.	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”和“重大税收违法案件当事人名单”、“政府采购严重违法失信行为”记录名单和环境保护及知识产权等领域的严重失信行为名单; 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。(以采购代理机构于投标截止日当天资格审查期间在“信用中国”网站及中国政府采购网查询结果为准);	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	第 ( ) 页
3.	投标人应承诺公平竞争。以书面公平竞争承诺书为准	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	第 ( ) 页
4.	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。(投标人出具声明函)	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	第 ( ) 页
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的其他采购活动。(投标人出具声明函)	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	第 ( ) 页
6.	本项目不允许联合体投标。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	第 ( ) 页

说明: 投标人必须严格按照《资格性审查表》的评审内容的要求如实提供证明材料。未通过资格性审查的投标人, 不进入符合性审查。

## 符合性自查表

序号	招标文件要求	自查结论	证明文件
1.	采购响应文件有供应商盖章或其法定代表人（或法定代表人委托的代理人）的印鉴或签名	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	第（ ）页
2.	采购响应文件完全满足采购文件中带“★”号的条款和指标	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	第（ ）页
3.	供应商无出现报价不确定或超过采购文件中列出的采购预算（最高限价）的情形	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	第（ ）页
4.	投标文件有效期符合招标文件要求的	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	第（ ）页
5.	评审期间，供应商无出现按评标委员会要求提交经授权代表签字的澄清、说明、补正或改变了采购响应文件的实质性内容的情形	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	第（ ）页
6.	投标文件没有招标文件中规定的其它无效投标或投标无效条款的	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	第（ ）页
7.	无出现按有关法律、法规、规章规定属于投标无效的	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	第（ ）页
8.	已按照招标公告及招标文件的规定获取招标文件。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	第（ ）页

说明：投标人必须严格按照《符合性审查表》的评审内容的要求如实提供证明材料。未通过符合性审查的投标人，不进入技术、商务和价格评审。

说明：1. 投标人应根据《服务评分表》、《商务评分表》的各项内容填写此表。

### 服务评审自查表

序号	评审分项	内容	证明文件
1.	服务方案		第（）页
2.	工作人员培训及管理方案		第（）页
3.	服务人员工资的合理性方案		第（）页
4.	科技信息化管理系统的投入运用		第（）页
5.	服务质量保证体系及措施		第（）页
6.	对突发性事件的应急处理方案		第（）页
7.	交接计划		第（）页

### 商务评审自查表

序号	评审分项	内容	证明文件
1.	同类项目业绩		第（）页
2.	业主评价		第（）页
3.	体系认证		第（）页
4.	管理人员的配备		第（）页

序号	其他内容资料	证明文件
1.	投标人基本情况表	见（）页
2.	招标代理服务费承诺书	见（）页
3.	开票资料说明函	见（）页

## 开标一览表(报价表)

投标人名称：

采购项目编号：（采购项目完整编号）

序号	采购内容	单价投标报价 (元/人/月)	合同履行期限
1	前台登记服务	小写：RMB 大写：	自合同签订约定履行之日起一年
2	客户服务	小写：RMB 大写：	
3	文印服务	小写：RMB 大写：	
4	司机服务	小写：RMB 大写：	
5	维修服务	小写：RMB 大写：	
单价合计 (即 1+2+3+4+5)	小写：RMB 大写：		

投标人名称（单位盖公章）：

法定代表人或投标人授权代表（签名或盖章）：

日期：年月日

**备注：**

1. 中文大写金额用汉字，如壹、贰、叁、肆、伍、陆、柒、捌、玖、拾、佰、仟、万、亿、元、角、分、零、整（正）等。如：小写：RMB1230000，大写：壹佰贰拾叁万元整。
2. 投标报价的小数点后保留两位有效数。
3. 除招标文件另有规定外，投标文件内不得含有任何对本报价进行价格折扣的说明或资料，否则为无效投标。
4. 投标报价要求具体见“第三章开标、评标、定标”及用户需求要求。
5. 本项目不接受有选择性的投标报价。



附件

## 中小企业声明函

(投标人认为其为中小企业的应提交本函，明确企业类型，否则评审时不能享受相应的价格扣除)

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，服务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；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)行业；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：

请投标人认真阅读如下内容：

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，中标、成交供应商享受本办法规定的中小企业扶持政策的，采购人、采购代理机构应当随中标、成交结果公开中标、成交供应商的《中小企业声明函》。

备注：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。

附件：

## 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\_\_\_\_\_（采购人单位名称）的\_\_\_\_\_（采购项目名称）项目采购活动（由本单位提供服务），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

## 投标函

致：广东远东招标代理有限公司

我方确认收到贵方（采购项目完整项目名称）采购服务的招标文件（采购项目编号：（采购项目完整编号）），（投标人名称、地址）作为投标人已正式授权（被投标人授权代表全名、职务）为我方签名代表，签名代表在此声明并同意：

1. 我们愿意遵守采购代理机构招标文件的各项规定，自愿参加投标，并已清楚招标文件的要求及有关文件规定，并严格按照招标文件的规定履行全部责任和义务。
2. 我们同意本投标文件的投标有效期从提交投标文件的截止之日起90天内有效。如果我们的投标被接受，则直至合同生效时止，本投标始终有效并不撤回已递交的投标文件。
3. 我们已经详细地阅读并完全明白了全部招标文件及附件，包括澄清（如有）及参考文件，我们完全理解本招标文件的要求，我们同意放弃对招标文件提出不明或误解的一切权力。
4. 我们同意提供采购人或者采购代理机构与评标委员会要求的有关投标的一切数据或资料。
5. 我们理解采购人或者采购代理机构与评标委员会并无义务必须接受最低报价的投标或其它任何投标，完全理解采购代理机构拒绝迟到的任何投标和最低投标报价不是被授予中标的唯一条件。
6. 如果我们未对招标文件全部要求作出实质性响应，则完全同意并接受按无效投标处理。
7. 我们证明提交的一切文件，无论是原件还是复印件均为准确、真实、有效、完整的，绝无任何虚假、伪造或者夸大。我们在此郑重承诺：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。
8. 如果我们提供的声明或承诺不真实，则完全同意认定为我司提供虚假材料，并同意作相应处理。
9. 我们是依法注册的法人，在法律、财务及运作上完全独立于本项目采购人、用户单位（如有）和采购代理机构。
10. 所有有关本次投标的函电请寄：（投标人地址）

备注：本投标函内容不得擅自删改，否则视为无效投标。

投标人名称：

投标人公章：

法定代表人或投标人授权代表（签名或盖章）：

电话：

传真：

邮编：

## 投标人资格声明函

广东远东招标代理有限公司：

关于贵公司年月日发布项目（采购项目编号：（采购项目完整编号））的采购公告，本公司（企业）愿意参加投标，并声明：

1. 具备《政府采购法》第二十二条规定的条件，即：

1) 具有独立承担民事责任的能力：在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人，投标（响应）时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）副本复印件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件，总公司出具给分支机构的授权书；

2) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：提供投标截止日前 6 个月内任意 1 个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料（如供应商已对接“粤省事”“粤商通”等系统且能通过系统查询到相关内容，则无须提供该项证明文件，供应商可以提供相关承诺函）；

3) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：提供 2020 或 2021 年度财务状况报告或基本开户行出具的资信证明或财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的担保函（如供应商已对接“粤省事”“粤商通”等系统且能通过系统查询到相关内容，则无须提供该项证明文件，供应商可以提供相关承诺函）；

4) 履行合同所必须的设备和专业技术能力：以具有相关的设备及专业技术能力的证明材料或书面承诺为准；

5) 参加采购活动前 3 年内，在经营活动中没有重大违法记录：参照投标（报价）函相关承诺格式内容。重大违法记录，是指供应商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；（较大数额罚款按照发出行政处罚决定书部门所在省级政府，或实行垂直领导的国务院有关行政主管部门制定的较大数额罚款标准，或罚款决定之前需要举行听证会的金额标准来认定）；

6) 法律、行政法规规定的其他条件：须提供书面声明，格式自定。

2. 投标人未被列入“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）“记录失信被执行人”和“重大税收违法案件当事人名单”、“政府采购严重违法失信行为”记录名单和环境保护及知识产权等领域的严重失信行为名单；不处于中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://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。（以采购代理机构于

投标截止日当天资格审查期间在“信用中国”网站及中国政府采购网查询结果为准）；

3. 投标人应承诺公平竞争。以书面公平竞争承诺书为准。

4. 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。（投标人出具声明函）

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的其他采购活动。（投标人出具声明函）

6. 本项目不允许联合体投标。

#### 附件：相关证明材料

单位名称：

法定代表人或投标人授权代表（签名或盖章）：

单位地址：单位公章：

邮政编码：日期：

联系电话：

邮箱：

## 投标人资格说明函（如适用）

广东远东招标代理有限公司：

关于贵公司 年 月 日发布项目（采购项目编号：（采购项目完整编号））的采购公告，本公司（企业）愿意参加投标，并说明如下：

我司已对接“粤省事”“粤商通”“粤信签”等系统且能通过系统查询到相关内容，则无须提供财务状况、缴纳税收和社会保障资金证明文件。

特此说明。

单位名称：

法定代表人或投标人授权代表（签名或盖章）：

单位地址：单位公章：

邮政编码：日期：

联系电话：

邮箱：

## 法定代表人授权委托书

本授权委托书声明：注册于（投标人地址）的（投标人名称）在下面签名的（法定代表人姓名、职务）在此授权（被授权人姓名、职务、联系电话）作为我公司的合法代理人，就（采购项目名称、采购项目编号）的招投标活动，采购合同的签订、执行、完成和售后服务，作为投标人代表以我方的名义处理一切与之有关的事务。

被授权人（投标人授权代表）无转委托权限。

本授权书自法定代表人签字之日起生效，特此声明。

### 随附《法定代表人证明》

投标人名称（单位盖公章）：

地址：

法定代表人（签字或盖章）： 签字日期： 年月日

被授权人（授权代表）居民身份证复印件  
正面

被授权人（授权代表）居民身份证复印件  
反面



## 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。

本证明书自签发之日起生效，有效期与本公司投标文件中标注的投标有效期相同。

附：

营业执照（注册号）：

经济性质：

主营（产）：

兼营（产）：

法定代表人居民身份证复印件正面

法定代表人居民身份证复印件反面

投标人名称：（单位盖公章）：

地址：

签发日期：年月日

## 公平竞争承诺书

本公司郑重承诺：本公司保证所提交的相关资质文件和证明材料的真实性，有良好的历史诚信记录，并将依法参与（采购项目名称）项目的公平竞争，不得以任何不正当行为谋取不当利益，否则承担相应的法律责任。

投标人名称（加盖公章）：

日期：

## 用户需求书响应一览表

说明：投标人必须对应招标文件条款逐条应答并按要求填写下表。

投标人名称：

采购项目编号：（采购项目完整编号）

序号	招标文件条款描述	投标人响应描述 (投标人应按响应货物/服务实际数据填写，不能照抄要求)	偏离情况说明 (正偏离/完全响应/负偏离)	查阅/证明文件指引
<b>带“▲”的重要条款</b>				
1				见《投标文件》第页
2	•••••			见《投标文件》第页
<b>一般服务条款</b>				
1				见《投标文件》第页
2	•••••			见《投标文件》第页
<b>一般商务条款（除带“▲”之外的商务条款）</b>				
1				见《投标文件》第页
2	•••••			见《投标文件》第页

备注：

- “招标文件条款描述”的条款与用户需求中的条款描述不一致的，以用户需求中规定的为准。

投标人名称（单位盖公章）：

法定代表人或投标人授权代表（签名或盖章）：

日期：年月日

## 服务方案

投标人应充分理解本次招标内容，根据招标文件的项目需求及《综合评分表》的评分标准自行编制。方案内容包括但不限于：

1. 服务方案
2. 工作人员培训及管理方案
3. 服务人员工资的合理性方案
4. 质量保证体系及措施
5. 对突发性事件的应急处理方案
6. 其他（如有）

投标人名称（单位盖公章）：

法定代表人或投标人授权代表（签名或盖章）：

日期：年月日

## 投标人基本情况表

### 一、 公司基本情况

1. 公司名称：电话号码：
2. 地址：传真：
3. 注册资金：经济性质：
4. 公司开户银行名称及账号：
5. 营业注册执照号：
6. 公司简介

文字描述：发展历程、经营规模及服务理念、技术力量、财务状况、管理水平等方面进行阐述  
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。

### 二、 投标人获得国家有关部门颁发的资质：

证书名称	发证单位	证书等级	证书有效期

我/我们声明以上所述是正确无误的，您有权进行您认为必要的所有调查，如以上数据有虚假，一经查实，自行承担相关责任。

投标人名称（单位盖公章）：

法定代表人或投标人授权代表（签名或盖章）：

日期：年月日

## 拟投入本项目的团队人员情况一览表

投标人名称：采购项目编号：（采购项目完整编号）

序号	姓名	性别	年龄	学历	职称	专业	经验年限	拟担任职务或 承担工作内容

备注：根据评分表的要求提交相应资料。

投标人名称（单位盖公章）：

法定代表人或投标人授权代表（签名或盖章）：

日期：年月日

## 合同条款响应一览表

说明：投标人必须对应招标文件的合同条款逐条应答并按要求填写下表。

投标人名称：采购项目编号：（采购项目完整编号）

序号	招标文件中合同条款描述	投标人响应描述	偏离情况说明 (正偏离/完全响应/负 偏离)
1			
2			
...	.....		

投标人名称（单位盖公章）：

法定代表人或投标人授权代表（签名或盖章）：

日期：年月日

## 招标代理服务费承诺书

广东远东招标代理有限公司：

本公司\_\_\_\_\_（投标人名称）\_\_\_\_\_在参加\_\_\_\_\_（项目名称）\_\_\_\_\_（采购项目编号：\_\_\_\_\_  
（采购项目完整编号））的招标中如获中标，我公司保证按照招标文件的规定缴纳“招标代理服务费”后，凭领取人身份证复印件并加盖公章领取《中标通知书》。如采用电汇或银行转账，我公司将同时递交招标代理服务费缴费凭证复印件并加盖公章。

如我公司违反上款承诺，愿承担由此引起的一切法律责任。

特此承诺！

投标人名称(盖公章)：

投标人地址：

电话：

传真：

法定代表人或投标人授权代表（签名或盖章）：

签署日期：年月日



## 第七章 投标人须知

### 一、 说明

#### 1 适用范围

1.1. 本招标文件适用于本投标邀请中所述项目的政府采购。

#### 2 定义

2.1. 政府采购监督管理部门指人民政府财政部门。

2.2. 采购人指各级国家机关、事业单位和团体组织。本招标文件第二章**投标资料表**中所述的采购人已拥有一笔财政性资金或资金来源已落实。采购人计划将一部分或全部资金用于支付本次采购后所签订合同项下的款项。

2.3. 采购代理机构指按照规定办理注册登记并通过审核的代理机构。

2.4. 供应商是指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。

2.5. 投标人是指响应招标、参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

2.6. 中标人是指经法定程序确定并授予合同的投标人。

2.7. 免费，招标文件中免费是指该部分货物或服务的报价不需要单独报价且应包含在投标总价内；投标文件中免费将被认定为该部分货物或服务的报价已包含在投标总价内。

#### 3 合格的货物和服务

3.1. “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。

3.2. “服务”是指除货物和工程以外的其他政府采购对象，其中包括：投标人须承担的运输、安装、技术支持、培训以及招标文件规定的其它服务。

#### 4 投标费用

4.1. 投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用。不论投标的结果如何，采购人或者采购代理机构均无义务和责任承担这些费用。

#### 5 政府采购信用担保

5.1. 根据《财政部关于开展政府采购信用担保试点工作的通知》（财库〔2011〕124号）和广东省政府采购信用担保试点实施方案粤财采购〔2011〕15号的有关精神和要求，除非**投标资料表**中另有规定，本项目实施政府采购信用担保，投标人按**投标资料表**选定专业担保机构。

#### 6 其他

- 6.1. 所有时间均为24小时制北京时间，所有货币单位均为人民币元，所使用的计量单位均以《中华人民共和国法定计量单位》为准（特别注明除外）。
- 6.2. 供应商（投标人）向我司咨询的有关项目事项，一切以法律法规的规定和本公司书面答复为准，其他一切形式均为个人意见，不代表本公司的意见。

## 二、 招标文件

### 7 招标文件的编制依据与构成

- 7.1. 本招标文件的编制依据是《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》及其配套的法规、规章、政策等。
- 7.2. 招标文件以中文文字编写。招标文件共七章。由下列文件以及在招标过程中发出的澄清、修改和补充文件组成，内容如下：

第一章 投标邀请

第二章 投标资料表

第三章 开标、评标、定标

第四章 用户需求书

第五章 合同文本

第六章 投标文件格式

第七章 投标人须知

- 7.3. 本招标文件的解释权归“广东远东招标代理有限公司”所有。

### 8 招标文件的澄清或修改

- 8.1. 采购人或者采购代理机构可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改。澄清或者修改应当在原公告发布媒体上发布澄清（更正/变更）公告。
- 8.2. 澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或者采购代理机构应当在投标截止时间至少15日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足15日的，采购人或者采购代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。
- 8.3. 采购人或者采购代理机构将澄清（更正/变更）公告通知已成功购买招标文件的供应商，其供应商在收到澄清或修改（更正/变更）通知后应按要求以书面形式（传真或电子邮件）予以确认。如在24小时之内无书面确认则视为同意修改内容，并有责任履行相应的义务。
- 8.4. 采购人或者采购代理机构发出的澄清或修改（更正/变更）的内容为招标文件的组成部

分，并对供应商具有约束力。

- 8.5. 对招标文件中描述有歧意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。

## 9 现场考察或者召开开标前答疑会

- 9.1. 除非**投标资料表**中另有规定，不举行项目现场考察或者召开开标前答疑会，如举行现场考察或者召开开标前答疑会的，则按以下规定：
  - 9.1.1. 在投标资料表中规定的日期、时间和地点组织现场考察或者召开开标前答疑会；
  - 9.1.2. 供应商对本项目提出的疑问，需在现场考察或者召开开标前答疑会召开日前至少一个工作日将问题清单以书面形式（加盖公章）提交至采购代理机构，供应商代表于上述的时间和地点出席现场考察或者召开开标前答疑会。
- 9.2. 已成功购买招标文件的供应商如不出席现场考察或者召开开标前答疑会视为对招标文件所有内容无任何异议。

## 三、 投标文件的编制

### 10 投标的语言

- 10.1. 投标人提交的投标文件以及投标人与采购人或者采购代理机构就有关投标的所有来往函电均应使用中文书写。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，两种语言不一致时以中文翻译本为准。

### 11 投标文件的构成

- 11.1. 投标人编写的投标文件应包括资格性文件、符合性文件、技术文件、商务文件等，编排顺序参见投标文件格式。
- 11.2. 投标文件的构成应符合法律法规及招标文件的要求。

### 12 投标文件的编写

- 12.1. 投标人对招标文件中多个包组进行投标的，其投标文件的编制可按每个包组的要求分别装订和密封。投标人应当对投标文件进行装订，对未经装订的投标文件可能发生的文件散落或缺损，由此造成的后果和责任由投标人承担。
- 12.2. 投标人必须对投标文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任，并无条件接受采购人或者采购代理机构或者政府采购监督管理部门对其中任何资料进行核实的要求。
- 12.3. 如果因为投标人的投标文件只填写和提供了本招标文件要求的部分内容和附件，或没有提供招标文件中所要求的资料及数据，由此造成的后果和责任由投标人承担。

- 12.4. 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资料，或者投标文件没有对招标文件在各方面都作出实质性响应是投标人的风险，有可能导致其投标被认定为无效投标或被确定为投标无效。

### 13 投标报价

- 13.1. 投标人应按照“用户需求书”中采购项目内容及要求规定的内容、责任范围进行报价。并按《开标一览表(报价表)》及《投标分项报价表》（如适用）的要求报出总价和分项价格。投标总价中不得包含招标文件要求以外的内容，否则，在评标时不予核减。若投标报价有缺漏项的，缺漏项部分的价格视为已包含在投标报价中，中标后不作任何调整。

- 13.2. 投标分项报价应包含：

- 13.2.1. 按招标文件的要求全部服务内容所需的所有费用，包括但不限于包含所提供试验研究服务的所有费用：包括但不限于动物及其饲料、垫料购买费用、试剂及耗材费用、水电消耗、设备设施折旧费用、雇员工资、全额含税发票、合同实施过程中的应预见或不可预见费用等。

- 13.2.2. 对于报价免费的内容须标明“已含在……中”。

- 13.3. 除**投标资料表**中另有规定，投标人所报的投标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投标被认为是非实质性响应投标而予以拒绝。

- 13.4. 除**投标资料表**中允许有备选方案外，本次招标不接受选择性报价，否则将被视为无效投标。

- 13.5. 除**投标资料表**另有规定外，本次招标不接受具有附加条件的报价，否则将被视为无效投标。

### 14 投标货币

- 14.1. 投标人所提供的货物和服务均应以人民币报价。

### 15 联合体投标

- 15.1. 除非**投标邀请**中另有规定，不接受联合体投标。如果投标邀请中规定允许联合体投标的，则必须满足：

- 15.1.1. 以联合体形式参加投标的，联合体各方均必须符合《政府采购法》第二十二条第（一）至（六）项规定，对“合格的投标人”的特殊条款要求至少有一方符合。

- 15.1.2. 联合体投标的，必须提供各方签订的联合投标协议，明确约定各方承担的工作和相应的责任。联合体各方签订联合投标协议后，不得再以自己名义单独在同一项目（或包组）中投标，也不得组成新的联合体参加同一项目（或包组）投标。
- 15.1.3. 联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。
- 15.1.4. 联合体中标的，联合体各方应当共同与采购人签订合同。

## 16 证明投标人合格和资格的文件

- 16.1. 投标人应提交证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同的文件，并作为其投标文件的一部分。如果投标人为联合体，应提交联合体各方的资格证明文件、联合投标协议并注明主体方及各方拟承担的工作和责任。否则，将导致其投标无效。
- 16.2. 投标人提交的资格证明文件应证明其满足本须知定义的合格投标人。

## 17 证明投标标的的合格性和符合招标文件规定的文件

- 17.1. 投标人应提交证明文件，证明其拟投标的货物和服务的合格性符合招标文件规定。该证明文件作为投标文件的一部分。
- 17.2. 货物和服务合格性的证明文件应包括投标分项报价表中对货物和服务原产地的说明。
- 17.3. 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。

## 18 分包

- 18.1. 如果**投标资料表**已明确允许分包且投标人拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作分包的，投标人应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包。

## 19 投标有效期

- 19.1. 投标应自**投标资料表**中规定的投标有效期从提交投标文件的截止之日起算，并与**投标资料表**中所述期限内保持有效。投标有效期不足的投标将被视为非实质性响应，视为无效投标。
- 19.2. 特殊情况下，在原投标有效期截止之前，采购代理机构可要求投标人延长投标有效期。这种要求与答复均应以书面形式提交。投标人可拒绝采购代理机构的这种要求，但其投标在原投标有效期期满后将不再有效。同意延长投标有效期的投标人将不会被要求和允许修正其投标，而只会被要求相应地延长其投标保证金的有效期。在这种情况下，本须知有关投标保证金的退还和没收的规定将在延长了的有效期内继续有效。

## 20 投标文件的式样和签署、密封

- 20.1. 投标文件的式样：投标人应准备一份投标文件正本、电子文件和**投标资料表**中规定数目的副本。投标文件的副本可采用正本的复印件。每套投标文件须清楚地标明“正本”或“副本”。若副本与正本不符，以正本为准。**为方便开标时唱标，投标人应将《唱标信封》一份单独密封提交，并在信封上清晰标明“唱标信封”字样。**信封里开标一览表（或报价表）要求以投标文件正本中的开标一览表（或报价表）复印并盖章而成。
- 20.2. 投标文件的签署：
- 20.2.1. 投标文件的正本需打印或用不褪色墨水书写，且招标文件要求签名的由法定代表人或经其正式授权的代表签字，以及招标文件中明示盖章处应加盖投标人公章，副本可以用正本复印，与正本具有同等法律效力。授权代表须将以书面形式出具的《法定代表人授权委托书》附在投标文件中。
- 20.2.2. 投标文件中的任何重要的插字、涂改和增删，必须由法定代表人或经其正式授权的代表在旁边签章或签字或盖投标人公章才有效。
- 20.3. 投标文件**密封**：
- 20.3.1. 信封或外包装上应当清楚写明投标人名称、项目名称、采购项目编号、包组号（如有）和“在(招标文件中规定的开标日期和时间)之前不得启封”的字样。
- 20.3.2. 如果未按本须知上款要求加写标记和密封，采购代理机构对误投或提前启封概不负责。

#### 四、 投标文件的递交

##### 21 投标文件递交

- 21.1. 投标人应在本项目投标截止时间前送达开标地点。
- 21.2. 逾期送达或者未按照招标文件要求密封的投标文件，采购人、采购代理机构应当拒收。

##### 22 投标文件的修改和撤回、撤销

- 22.1. 投标人在投标截止时间前，可以对所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知采购代理机构。补充、修改的内容应当按招标文件要求签署、盖章、密封后，并作为投标文件的组成部分。在投标截止时间之后，投标人不得对其投标文件做任何修改和补充。
- 22.2. 投标人所提交的投标文件在评标结束后，无论中标与否都不退还。

##### 23 询问、质疑、投诉

- 23.1. 询问

23.1.1. 供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人或者采购代理机构提出询问，询问可以口头方式提出，也可以书面方式提出。

23.1.2. 采购人或者采购代理机构在三个工作日内对供应商依法提出的询问作出答复。

### 23.2. 质疑

提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。潜在供应商已依法获取其可质疑的招标文件的，可以对该文件提出质疑。供应商须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。

#### 23.2.1. 质疑期限：

23.2.1.1. 供应商认为招标文件的内容损害其权益的，应在收到招标文件之日或者招标文件公告期届满之日起七个工作日内。（注：供应商购买招标文件之日早于招标文件公告期限届满之日的，则以供应商购买招标文件之日为质疑时效期间的起算日期；否则，以招标文件公告期限届满之日为质疑时效期间的起算日期）

23.2.1.2. 供应商认为采购过程损害其权益的，应在各采购程序环节结束之日起七个工作日内。

23.2.1.3. 供应商认为中标或者成交结果损害其权益的，应在中标或者成交结果公告期限届满之日起七个工作日内。

#### 23.2.2. 提交要求：

23.2.2.1. 以书面形式（指加盖投标人公章的原件）向采购人或者采购代理机构提出质疑。

23.2.2.2. 质疑书内容：应包括具体的质疑事项、事实依据及相关确凿的证明材料、明确的请求、投标人名称及地址、授权代表姓名及其联系电话、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。投标人递交质疑书时需提交质疑书原件、法定代表人授权委托书（应载明委托代理的具体权限及事项）及授权代表身份证复印件。

23.2.2.3. 供应商质疑应当有明确的请求和必要的证明材料，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的证明材料。

23.2.2.4. 采购人或者采购代理机构在收到投标人的书面质疑后7个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑投标人和其他有关投标人，但答复内容不涉及商业秘密。质疑投标人须提供相关证明材料，包括但不限于权益受损害的情况说明及受损害的原因、证据内容等，并对质疑内容的真实性承担责任。

23.2.3. 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。

### 23.3. 投诉

- 23.3.1. 质疑供应商对采购人或者采购代理机构的质疑答复不满意，或采购人或者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政府采购监督管理部门提出投诉。

## 24 中标通知书

- 24.1. 中标人确定后，采购代理机构将在发布采购信息公告的媒体上发布中标公告，并向中标人发出《中标通知书》，向采购人及未中标人发出《中标结果通知书》，《中标通知书》对中标人和采购人具有同等法律效力。
- 24.2. 《中标通知书》将作为授予合同资格的合法依据，是合同的一个组成部分。

## 五、 授予合同

## 25 合同的订立

- 25.1. 采购人应当自中标通知书发出之日起三十日内，按照招标文件和中标人投标文件的约定，与中标人签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件和中标人投标文件作实质性修改。
- 25.2. 采购人或者采购代理机构不得向中标人提出任何不合理的要求，作为签订合同的条件，不得与中标人私下订立背离合同实质性内容的协议。
- 25.3. 自政府采购合同签订之日起2个工作日内，采购人应将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。
- 25.4. 政府采购合同签订之日起七个工作日内，采购人应将政府采购合同副本报政府采购监督管理部门备案和有关部门备案。

## 26 合同的履行

- 26.1. 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部门备案；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部门备案。
- 26.2. 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



不得超过原合同采购金额的百分之十。签订补充合同的必须按规定备案。

## 27 履约保证金（本项目不适用）

27.1. 中标人应按照**投标资料表**规定的金额，采用招标文件中提供的履约保证金保函格式或采购人可以接受的其他形式向采购人提交履约保证金。

## 28 招标代理服务费

28.1. 中标人应按照招标文件**投标资料表**中的规定缴纳招标代理服务费。

服务费按差额定率累进法计算。参照中华人民共和国国家发展计划委员会颁发的计价格[2002]1980号、国家发改委[2003]857号及发改价格[2011]534号文规定的“**服务类**”下浮12%计算。

28.2.

费率 中标金额	货物招标	服务招标
100万元以下	1.5%	1.5%
100~500万元	1.1%	0.8%
500~1000万元	0.8%	0.45%
1000~5000万元	0.5%	0.25%
5000万元~1亿元	0.25%	0.1%
1~5亿元	0.05%	0.05%
5~10亿元	0.035%	0.035%
10~50亿元	0.008%	0.008%
50~100亿元	0.006%	0.006%
100亿元以上	0.004%	0.004%

例如：某服务招标中标金额为850万元，计算招标代理服务收费额如下：

$$100 \text{ 万元} \times 1.5\% = 1.5 \text{ 万元}$$

$$(500 - 100) \text{ 万元} \times 0.8\% = 3.2 \text{ 万元}$$

$$(850 - 500) \text{ 万元} \times 0.45\% = 1.575 \text{ 万元}$$

$$\text{合计收费} = (1.5 + 3.2 + 1.575) \times 88\% = 5.522 \text{ (万元)}$$

28.3. 经依法取消中标资格的，招标代理服务费不予退还。

## 29 询问函、质疑函格式

说明：本部分格式为投标人提交询问函、质疑函时使用，不属于投标文件格式的组成部分。

1：询问函格式

**询问函**

广东远东招标代理有限公司：

我单位已按规定获取招标文件并准备参与（采购项目完整项目名称）项目（项目采购编号：（采购项目完整编号））的投标（或报价）活动，现有以下几个内容（或条款）存在疑问（或无法理解），特提出询问。

一、\_\_\_\_\_（事项一）

（1）\_\_\_\_\_（问题或条款内容）

（2）\_\_\_\_\_（说明疑问或无法理解原因）

（3）\_\_\_\_\_（建议）

二、\_\_\_\_\_（事项二）

.....

随附相关证明材料如下：（目录）。

询问人：（公章）

法定代表人（授权代表）：

地址/邮编：

电话/传真：

年 月 日

## 2：质疑函格式

### 质疑函

(可根据质疑内容增加或删除)

#### 一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址：邮编：

联系人：联系电话：

授权代表：联系电话：

地址：电子邮箱：

#### 二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：

质疑项目的编号：包组号：

采购人名称：

招标文件获取日期：

质疑环节：采购文件/开标过程/评审过程、中标或者成交结果/其他：(请填写具体环节)

#### 三、质疑事项具体内容

质疑事项1：(质疑事项1标题或简要描述)

事实依据：

法律依据：

质疑事项2：(质疑事项1标题或简要描述)

.....

#### 四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：

代表(签字或盖章)：(机构供应商)公章：

质疑日期：年月日

#### 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. 质疑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，并在附件中提交由质疑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. 质疑供应商若对项目的某一包组进行质疑，质疑函中应列明具体包组号。

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. 质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑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。

### 3：投诉书格式

## 投诉书

(可根据质疑内容增加或删除)

### 一、投诉相关主体基本情况

投诉人：

地址：邮编：

法定代表人/主要负责人：

联系电话：

授权代表：联系电话：

地址：邮编：

被投诉人 1：

地址：邮编：

联系人：联系电话：

被投诉人 2

.....

相关供应商：

地址：邮编：

联系人：联系电话：

### 二、投诉项目基本情况

采购项目名称：

采购项目编号：包号：

采购人名称：

代理机构名称：

采购文件公告：是/否公告期限：

采购结果公告：是/否公告期限：

### 三、质疑基本情况

投诉人于年月日, 向提出质疑, 质疑事项为：

采购人/代理机构于年月日, 就质疑事项作出了答复/没有在法定期限内作出答复。

### 四、投诉事项具体内容

投诉事项 1：

事实依据：

法律依据：

投诉事项 2

.....

## 五、与投诉事项相关的投诉请求

请求：

签字(签章)： 公章：

日期：

### 投诉书制作说明：

1. 投诉人提起投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按照被投诉人和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书副本。

2. 投诉人若委托代理人进行投诉的，投诉书应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由投诉人签署的授权委托书。授权委托书应当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. 投诉人若对项目的某一分包进行投诉，投诉书应列明具体分包号。

4. 投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

5. 投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

6. 投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

7. 投诉人为自然人的，投诉书应当由本人签字；投诉人为法人或者其他组织的，投诉书应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。