**玉环市政府采购**

**招标文件**

项目编号：HQ-YHZFCG-2025-0405（第三次）

采购项目：导诊服务

采购人：玉环市人民医院（玉环市人民医院健共体集团）

杭州华旗招标代理有限公司

2025年06月19日

**目 录**

1. **公开招标采购公告**
2. **投标人须知**
3. **评标办法及评分标准**
4. **项目需求**
5. **政府采购合同主要条款指引**
6. **投标文件格式附件**

# 第一章 公开招标采购公告

项目概况

导诊服务采购项目的潜在供应商应在政府采购云平台（https://zfcg.czt.zj.gov.cn/）获取采购文件，并于2025年07月09日09:00（北京时间）前提交响应文件。

1. **项目基本情况**

  项目编号：HQ-YHZFCG-2025-0405（第三次）

    项目名称：导诊服务

    预算金额（元）：1200000

    最高限价（元）：1200000

    采购需求：

    标项名称: 导诊服务

    数量: 1年

    预算金额（元）: 1200000

    简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：详见采购文件

    备注：

     合同履约期限：标项 1，详见采购文件

    本项目（否）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；未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单。

    2.落实政府采购政策需满足的资格要求：无；

    3.本项目的特定资格要求：无。

**三、获取招标文件**

    时间：/至2025年07日09日 ，每天上午00:00至12:00 ，下午12:00至23:59（北京时间，线上获取法定节假日均可，线下获取文件法定节假日除外）

    地点（网址）：“政采云”平台线上获取

    方式：供应商登录“政采云”平台https://zfcg.czt.zj.gov.cn/在线申请获取采购文件（进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，申请获取采购文件）

    售价（元）：0

**四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点**

    提交投标文件截止时间：2025年07月09日 09:00（北京时间）

    投标地点（网址）：“政采云”平台（线上）

    开标时间：2025年07月09日 09:00 （北京时间）

    开标地点（网址）：“政采云”平台（线上）

**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.《浙江省财政厅关于进一步发挥政府采购政策功能全力推动经济稳进提质的通知》 （浙财采监（2022）3号）、《浙江省财政厅关于进一步促进政府采购公平竞争打造最优营商环境的通知》（浙财采监（2021）22号））、《浙江省财政厅关于进一步加大政府采购支持中小企业力度助力扎实稳住经济的通知》 （浙财采监（2022）8号）已分别于2022年1月29日、2022年2月1日和2022年7月1日开始实施，此前有关规定与上述文件内容不一致的，按上述文件要求执行。

　　2.根据《浙江省财政厅关于进一步促进政府采购公平竞争打造最优营商环境的通知》（浙财采监（2021）22号）文件关于“健全行政裁决机制”要求，鼓励供应商在线提起询问，路径为：政采云-项目采购-询问质疑投诉-询问列表:鼓励供应商在线提起质疑，路径为：政采云-项目采购-询问质疑投诉-质疑列表。质疑供应商对在线质疑答复不满意的，可在线提起投诉，路径为：浙江政府服务网-政府采购投诉处理-在线办理。

　　3.供应商认为采购文件使自己的权益受到损害的，可以自获取采购文件之日或者采购公告期限届满之日（公告期限届满后获取采购文件的，以公告期限届满之日为准）起7个工作日内，对采购文件需求的以书面形式向采购人提出质疑，对其他内容的以书面形式向采购人和采购代理机构提出质疑。质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级政府采购监督管理部门投诉。质疑函范本、投诉书范本请到浙江政府采购网下载专区下载。

　　4.其他事项：无

**七、对本次采购提出询问、质疑、投诉，请按以下方式联系**

    1.采购人信息

名 称：玉环市人民医院（玉环市人民医院健共体集团）

地 址：浙江省玉环市玉城街道长乐路18号

联系人：蔡科长

联系方式：0576-87236020

质疑联系人：万老师

质疑联系方式：0576-87236037

    2.采购代理机构信息

    名    称：杭州华旗招标代理有限公司

    地    址：台州市玉环市李家小区二期2号楼601室

    传    真： /

    项目联系人（询问）：胡先生

    项目联系方式（询问）： 15967041020

    质疑联系人：林先生

    质疑联系方式：18057685959

    3. 同级政府采购监督管理部门

    名    称：玉环市财政局政府采购监督管理科

    地    址：玉环市广陵路130号财政大楼5楼

    传    真：/

    联 系 人：李主任

    监督投诉电话：0576-87250185

若对项目采购电子交易系统操作有疑问，可登录政采云（https://zfcg.czt.zj.gov.cn/），点击右侧咨询小采，获取采小蜜智能服务管家帮助，或拨打政采云服务热线95763获取热线服务帮助。

CA问题联系电话（人工）：汇信CA 400-888-4636；天谷CA 400-087-8198。

# 第二章 投标人须知

**前附表1.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项号 | 内容 | 说明与要求 |
|  | 项目名称 | 导诊服务 |
| 1.
 | 项目编号 | HQ-YHZFCG-2025-0405（第三次） |
|  | 资金来源 | 财政性资金 |
|  | 采购方式 | 公开招标 |
|  | 采购预算 | 1200000元 |
|  | 最高限价 | 1200000元 |
|  | 采购人 | 玉环市人民医院（玉环市人民医院健共体集团） |
| 1.
 | 招标代理机构 | 杭州华旗招标代理有限公司 |
|  | 评标办法 | 综合评分法 |
|  | 招标内容 | 具体内容见招标文件 |
|  | 投标供应商资格要求 | 详见招标公告 |
|  | 是否接受联合体投标 | ☑不接受□接受 |
|  | 踏勘现场 | ☑不组织（如投标人认为有必要可自行前往现场踏勘）□组织  |
|  | 是否允许递交备选投标方案 | ☑ 不允许□ 允许 |
|  | 投标货币 | 人民币 |
|  | 投标语言 | 中文 |
|  | 投标文件说明 | 1、**投标文件组成：**《资格文件》及《商务技术文件》和《报价文件》。2、**投标文件编制：**供应商应先安装“政采云电子交易客户端”，并按照本采购文件和“政采云”平台的要求，通过“政采云电子交易客户端”编制并加密投标文件。3、**投标文件的签章：**电子签章。4、**投标文件的形式：**☑电子投标文件（包括“电子加密投标文件”和“备份投标文件”，在投标文件编制完成后同时生成）；（1）“电子加密投标文件”是指通过“政采云电子交易客户端”完成投标文件编制后生成并加密的数据电文形式的投标文件。（2）“备份投标文件”是指与“电子加密投标文件”同时生成的数据电文形式的电子文件（备份标书），其他方式编制的备份投标文件视为无效备份投标文件。**5、投标文件份数：**（1）“电子加密投标文件”：在线上传递交。（2）“备份投标文件”：密封包装后投标截止时间前递交一份。6、**投标文件的上传和递交：**（1）“电子加密投标文件”的上传、递交：a.供应商应在投标截止时间前将“电子加密投标文件”成功上传递交至“政采云”平台，否则投标无效。b.“电子加密投标文件”成功上传递交后，供应商可自行打印投标文件接收回执。（2）“备份投标文件”的密封包装、递交：a.供应商在“政采云”平台完成“电子加密投标文件”的上传递交后， 投标供应商如需递交“备份投标文件”的，应在投标截止时间前将在政采云平台上最后生成的具备电子签章的备份加密投标文件压缩发送至153997632@qq.com。b.“备份投标文件”应当压缩文件形式，标注投标项目名称、投标单位名称。c.通过“政采云”平台成功上传递交的“电子加密投标文件”已按时解密的，“备份投标文件”自动失效。投标截止时间前，供应商仅递交了“备份投标文件”而未将“电子加密投标文件”成功上传至“政采云”平台的，投标无效。**7、电子加密投标文件的解密和异常情况处理：**（1）开标后，采购组织机构将向各供应商发出“电子加密投标文件”的解密通知，各供应商代表应当在接到解密通知后30分钟内自行完成“电子加密投标文件”的在线解密。（2）通过“政采云”平台成功上传递交的“电子加密投标文件”无法按时解密，供应商如按规定递交了“备份投标文件”的，以“备份投标文件”为依据（由采购组织机构按“政采云”平台操作规范将“备份投标文件”上传至“政采云”平台，上传成功后，“电子加密投标文件”自动失效），否则视为投标文件撤回。（3）投标截止时间前，供应商仅递交了“备份投标文件”而未将电子加密投标文件上传至“政采云”平台的，投标无效。8、投标截止后，在投标有效期内，供应商不能撤销投标文件。9、中标后，供应商拒绝签订合同的，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供应商，也可以重新开展政府采购活动。10、存在下列行为的，招标代理机构将其失信行为上报政府采购主管部门，由主管部门按有关规定对其违法失信行为记录进行公开：（1）中标或者成交后，拒绝签订政府采购合同的；（2）投标有效期内撤销投标文件的 |
|  | 投标样品 | ☑不需要□需要 |
|  | 投标保证金 | 无 |
|  | 履约担保 | □不需要☑需要。合同签订后，供应商应缴纳合同金额的1%的履约保证金至采购人账户，待项目最终验收合格后，无质量问题采购人采购人退还。履约保证金允许以银行、保险公司出具保函形式提交履约保证金。 |
|  | 招标文件获取方式 | 登录浙江省政府采购网（网址：[http://www.zjzfcg.gov.cn）查找本项目并获取采购文件。](http://www.zjzfcg.gov.cn）查找本项目并获取采购文件，获取采购文件时应填写正确的电子邮箱。)采购文件获取截止时间：本项目开标时间。 |
|  | 投标截止时间 | **2025年07月09日 09:00（北京时间）** |
|  | 投标文件递交地点 | 通过“政府采购云平台（https://zfcg.czt.zj.gov.cn/）”实行在线投标响应 |
|  | 开标时间开标地点 | 开标时间：**2025年07月09日 09:00（北京时间）**开标地点：“政采云”平台线上开标 |
|  | 评审委员会的组建 | 评审委员会构成： 由采购人代表以及有关技术、经济等方面的专家组成，成员为5人及以上单数，其中技术、经济类专家不得少于总人数的2/3；评标专家确定方式：按相关规定从专家库中抽取。 |
|  | 政府采购扶持政策 | 1.项目属性：服务类。2.中小企业划分标准所属行业（具体根据《中小企业划型标准规定》执行）：采购标的：导诊服务，所属行业：其他未列明行业。3.小微企业投标是指符合《中小企业划型标准规定》的供应商，符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的享受优惠政策。4.属于享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位，应符合财库〔2017〕141号文件规定，视同小型、微型企业，在响应文件中提供《残疾人福利性单位声明函》（见附件），享受评审中价格扣除政策。5.根据财库〔2014〕68号的相关规定，在政府采购活动中，监狱企业的视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除政策，并在响应文件中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（格式自拟）。(注：未提供以上材料的，均不给予价格扣除） |
|  | 行业划分 | 服务类1. 标的：导诊服务，属于其他未列明行业。
 |
|  | 核心产品 | / |
|  | 供应商信用查询 | 1、投标供应商信用信息查询的查询渠道：“信用中国”([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn/))；“中国政府采购网”（http://www.ccgp.gov.cn/）；2、投标供应商信用信息查询截止时点：本项目投标截止时间。3、投标供应商信用信息查询记录和证据留存的具体方式：网页截图打印；4、信用信息的使用规则：“信用中国”被列入失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单的供应商，或“中国政府采购网”具有严重违法失信行为信息记录的供应商，其投标做无效投标处理。 |
|  | 投标文件备案 | 中标供应商需在中标确认后7个工作日内，邮寄1套纸质投标资料至招标代理处。 |
|  | 合同备案 | 1、中标方须在发出中标通知书之日起30日历天内与采购人签订合同。2、中标方与采购人签订合同后，2日历天内将合同原件交给招标代理机构备案。3、本项目政府采购合同按规定在浙江政府采购网（http://www.zjzfcg.gov.cn/）予以公告。 |
|  | 合同履约管理 | 合同签订后，采购人依法加强对合同履约进行管理，并在中标单位供货、项目验收等重要关节，如实填写《合同验收报告》（表附合同条款中），并及时向同级财政部门报告验收过程中遇到的问题。 |
|  | 免责声明 | 1、投标供应商自行承担投标过程中产生的费用。无论何种因素导致采购项目延期开标、废标（流标）、投标供应商未中标、项目终止采购的，采购人与代理机构均不承担供应商投标费用。2、投标供应商在投标、合同履行过程中必须做好安全保障工作，不因项目实施而危及自身及第三方人员、财产安全。若发生任何安全事故，由中标方自行承担一切责任并赔偿损失。 |
|  | 解释权 | 构成本招标文件的各个组成文件应互为解释，互为说明；如有不明确或不一致，构成合同文件组成内容的，以合同文件约定内容为准，且以专用合同条款约定的合同文件优先顺序解释；仅适用于招标投标阶段的约定，按招标公告、投标供应商须知、评标办法、投标文件格式的先后顺序解释；同一文件中就同一事项的约定不一致的，以逻辑顺序在后者为准；同一文件不同版本之间有不一致的，以形成时间在后者为准。按本款前述约定仍不能形成结论的，由招标代理机构或采购人负责解释。 |
|  | 注意事项 | 1.请务必确保投标文件制作客户端为最新版本，旧版本可能导致投标文件解密失败。2.请务必确保投标文件制作时所用的 CA 锁与投标文件解密时的 CA 锁为同一把，否则可能导致投标文件解密失败。 |

**2、关于支持中小企业政府采购信用融资**

为优化政府采购营商环境，缓解供应商资金难题，政府采购已推广应用“政采贷”、“政采保”等服务，供应商可以银行保函、保险公司保单、融资担保公司保函、银行转账（或电汇）等方式缴纳至采购人指定账户。

**一 、总 则**

**（一） 适用范围**

本招标文件适用于本次项目的招标、投标、评标、定标、验收、合同履约、付款等行为（法律、法规另有规定的，从其规定）。

**（二）定义**

1、采购组织机构：指采购人委托组织招标的采购代理机构。

2、采购人：是指委托采购代理机构采购本次项目的国家机关、事业单位和团体组织。

3、投标人：是指向采购组织机构提交投标文件的单位或个人。

4、货物：是指各种形态和种类的物品，包括原材料、燃料、设备、产品等。

5、服务：是指除货物和工程以外的政府采购对象，包括各类专业服务、信息网络开发服务、金融保险服务、运输服务，以及维修与维护服务等。

6、“书面形式”包括信函、传真等。

7、“**▲**”为重要指标，不可偏离。“★”为重要指标。

**（三）投标费用**

不论投标结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用（招标文件有相关规定除外）。

**（四）特别说明**

1、投标人投标所使用的资格、信誉、荣誉、业绩与企业认证必须为本法人所拥有。投标人投标所使用的采购项目实施人员必须为本法人员工（指本法人或控股公司正式员工）。

2、投标供应商所投产品除招标文件中明确规定要求“提供官网截图或相应检测报告的证明材料”以外，所有技术参数描述均以投标文件为准。投标供应商对所投产品技术参数的真实性承担法律责任。项目招标结束后、质疑期限内，如有质疑供应商认为中标供应商所投产品、投标文件技术参数与招标需求存在重大偏离、错误、甚至造假的情况，应提供具体有效的证明材料。

3、投标人在投标活动中提供任何虚假材料,其投标无效，并报监管部门查处；中标后发现的,根据《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款第一项之规定，处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

4、投标人不得相互串通投标报价，不得妨碍其他投标人的公平竞争，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、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。

6、投标文件格式中的表格式样可以根据项目差别做适当调整,但应当保持表格样式基本形态不变。

7、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。

8、本项目不允许分包。

**9、根据《浙江省财政厅关于规范政府采购供应商资格设定及资格审查的通知》（浙财采监[2013]24号）第六条规定，金融、保险、通讯等特定行业的全国性企业所设立的区域性分支机构，且已经依法办理了工商、税务和社保登记手续，并且获得总机构授权或能够提供房产权证或其他有效财产证明材料，证明其具备实际承担责任的能力和法定的缔结合同能力，可以允许其独立参加政府采购活动。**

**二、招标文件**

（一）招标文件由招标文件总目录所列内容组成。

（二）招标文件的澄清或修改

1、采购组织机构可视采购具体情况对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或者采购组织机构应当在投标截止时间至少15日前，在原公告发布媒体上发布澄清公告，澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分；不足15日的，采购人或者采购组织机构应当顺延提交投标文件的截止时间。

2、投标人在规定的时间内未对招标文件提出疑问、质疑或要求澄清的，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。

**三、投标文件**

**（一）投标文件的组成**

 投标人接到招标文件后，按照采购组织机构的要求提供：资格文件、商务与技术文件和报价文件。

**▲1、资格文件的组成：**

1. 投标声明书；
2. 授权委托书（法定代表人亲自办理投标事宜的，则无需提交)；
3. 法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明；
4. 财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料（允许承诺函形式）；
5. 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料（允许承诺函形式）；
6. 提供采购公告中符合供应商特定条件的有效资质证书复印件（投标供应商特定条件中有要求的必须提供），以及需要说明的其他资料；

**2、商务与技术文件的组成：**

（1）投标人基本情况表

（2）投标方案描述：

A.项目需求的理解与分析(投标人对项目现状及需求的理解情况，对项目现状和需求描述的全面性、准确性、针对性，对项目重点、难点的把握，解决方案及合理化建议)。

B.项目组织实施方案（包括项目工期、确保项目的措施或方案、项目实施进度安排、项目实施人员及项目负责人的职称、类似经验及社保证明等）。

C. 技术、服务、安全标准及验收方案（包括项目验收标准和验收方法等）和措施；

（3）投标产品描述及相关资料（投入本项目的设备等）（如有则提供）：

A.设备配置清单（均不含报价）。

B.产品品牌及型号、技术参数指标、性能特点、图片资料以及所遵循的技术规范、产品质保期、出厂标准、产品质量相关检测报告等内容。

C.技术需求响应表、资信及商务需求响应表。

D.投标产品中有节能产品的，应列明投标产品中有列入最新一期财政部、发展改革委公布的“节能产品政府采购清单”明细（提供所投产品在清单中所处的页码、截图，并以明显标识标注）；投标产品中有环保产品的，应列明投标产品中有列入最新一期财政部、环境保护部公布的“环境标志产品政府采购清单”明细（提供所投产品在清单中所处的页码、截图，并以明显标识标注）。

【特别提示：节能和环境标志产品最新一期政府采购清单，可在“中国政府采购网”中查看】

（4）投标人通过的质量管理和质量保证体系、环保体系、自主创新相关证书、软件著作权证等与本项目相关的认证证书或文件（如有则提供）；

（5）近三年来类似项目的成功案例（投标人类似项目实施情况一览表、合同复印件等）；

（6）投标人认为需要提供的其他资料（包括可能影响投标人商务与技术文件评分的各类证明材料）。

（7）售后服务描述及承诺：针对本项目的售后服务措施及承诺（售后技术服务方案、人员配备、故障响应时间等）。

**3、报价文件的组成**

（1）报价文件由开标一览表、报价明细表，以及投标人认为其他需要说明的内容组成。

（2）此报价为投标人一次性报出唯一的最终价格，包含其它一切所要涉及到的费用，有选择的报价将被拒绝。

（3）投标报价是包括设备、工具、项目验收、税收、安全保险等其他费用的全部费用，全部费用已包含在开标一览表的投标报价中。

（4）政府采购优惠政策相关资料、产品适用政府采购政策情况表（如有）。

（5）相关报价单需打印或用不退色的墨水填写， 投标报价单不得涂改和增删，如有错漏必须修改，修改处须由同一签署人签字或盖章。由于字迹模糊或表达不清引起的后果由投标人负责。

（6）投标报价应按招标文件中相关附表格式填写。

1. **投标文件递交要求**

1.投标文件的上传、递交：见《前附表》。

2.“电子加密投标文件”解密和异常情况处理：见《前附表》。

3.投标文件的补充、修改或撤回

3.1供应商应当在投标截止时间前完成投标文件的上传、递交，并可以补充、修改或者撤回投标文件。补充或者修改投标文件的，应当先行撤回原文件，补充、修改后重新上传、递交。投标截止时间前未完成上传、递交的，视为撤回投标文件。投标截止时间后递交的投标文件，“政采云”平台将予以拒收。

3.2投标截止时间后，供应商不得撤回、修改《投标文件》。

4.投标文件的备选方案

4.1供应商不得递交任何的投标备选（替代）方案，否则其投标文件将作无效标处理。与“电子加密投标文件”同时生成的“备份投标文件”不是投标备选（替代）方案。

5. 投标截止期

5.1供应商应按前附表中规定的时间、地点将投标文件递交给采购人，采购人将拒绝接受逾期送达的投标文件。

5.2采购人可以按本须知规定以补充通知的方式，酌情延长递交投标文件的截止日期。在上述情况下，采购人与供应商以前在投标截止期方面的全部权利、责任和义务，将适用于延长至新的投标截止期。

**（三）投标文件的有效期**

1、自投标截止日起90天投标文件应保持有效。有效期不足的投标文件将被拒绝。

2、在特殊情况下，采购人可与投标人协商延长投标文件的有效期，这种要求和答复均以书面形式进行。

3、中标人的投标文件自开标之日起至合同履行完毕均应保持有效。

**四、开标**

 1.开标

（一）开标形式

1.1 采购组织机构将按照采购文件规定的时间通过“政采云”平台组织开标、开启投标文件，所有供应商均应当准时在线参加。

（二） 开标准备

2.1开标的准备工作由采购组织机构负责落实；

2.2采购组织机构将按照采购文件规定的时间通过“政采云”平台组织开标、开启投标文件，所有供应商均应当准时在线参加。供应商如不参加开标大会的，视同认可开标结果，事后不得对采购相关人员、开标过程和开标结果提出异议，同时供应商因未在线参加开标而导致投标文件无法按时解密等一切后果由供应商自己承担。

（三）开标流程（两阶段）

3.1开标第一阶段

（1）向各供应商发出电子加密投标文件【开始解密】通知，由供应商按采购文件规定的时间内自行进行投标文件解密。供应商在规定的时间内无法完成已递交的“电子加密投标文件”解密的，如已按规定递交了备份投标文件的，将由采购组织机构按“政采云”平台操作规范将备份投标文件上传至“政采云”平台，上传成功后，“电子加密投标文件”自动失效；

（2）投标文件解密结束，通过邮件形式发送各供应商组织签署《政府采购活动现场确认声明书》；

（3）开启投标文件，进入资格审查；

（4）开启资格审查通过的供应商的商务技术文件进入符合性审查、商务技术评审；

（5）第一阶段开标结束。

备注：开标大会的第一阶段结束后，采购人或采购代理机构将对依法对供应商的资格进行审查，资格审查结束后进入符合性审查和商务技术的评审工作。

3.2开标大会第二阶段

（1）符合性审查、商务技术评审结束后，举行开标大会第二阶段会议。首先通过“政采云”平台公布符合性审查、商务技术评审无效供应商名称及理由；公布经商务技术评审后有效供应商的名单，同时公布其商务技术得分情况。

（2）开启符合性审查、商务技术评审有效供应商的《报价文件》，通过“政采云”平台公布开标一览表有关内容，同时当场制作开标记录表，供应商通过“政采云”平台签字确认（不予确认的应说明理由，否则视为无异议）。唱标结束后，由评标委员会对报价的合理性、准确性等进行审查核实。

（3）评审结束后，通过“政采云”平台公布中标（成交）候选供应商名单，及采购人最终确定中标或成交供应商名单的时间和公告方式等。

特别说明：如遇“政采云”平台电子化开标或评审程序调整的，按调整后程序执行。

**五、评标**

**（一）组建评标委员会**

本项目评标委员会由政府采购评审专家和采购单位评审代表组成。

**（二）评标程序**

**1、资格审查**

公开招标采购项目开标结束后，采购人或者采购组织机构应当依法对投标人的资格进行审查，对审查发现无效的进行必要的询标，结束后公布无效投标的投标人名单、投标无效的原因。

**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，以确定其是否满足招标文件的实质性要求，对审查发现无效的进行必要的询标，结束后公布无效投标的投标人名单、投标无效的原因。

**3、综合评价**

（1）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）评标委员会应当按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合评价。

（3）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。

**4、得分确认及评审报告编写**

（1）评标委员会对报价文件进行复核，对于系统计算出的价格分及总得分进行确认；

（2）评标委员会应当按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合评价。

（3）评标委员会按评标原则及得分情况编写评审报告。

**5、评价**

采购组织机构对评标委员会评审专家进行评价。

**（三）澄清问题的形式**

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，或者由法定代理人或其授权的代表签字，并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。

**（四）错误修正**

投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规定修正：

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；

2、大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

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；

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。

**（五）投标人存在下列情况之一的，投标无效**

1、资格文件或商务与技术文件跟报价文件出现混装或在资格文件或商务与技术文件中出现投标报价的，或者报价文件中报价的货物跟商务与技术文件中的投标货物出现重大偏差的；

2、不具备招标文件中规定的资格要求的。

3、投标文件含有采购人不能接受的附加条件的。

4、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置。

5、报价超过招标文件中规定的预算金额/最高限价。

6、不同供应商的电子投标（响应）文件上传计算机的网卡MAC地址、CPU序列号和硬盘序列号等硬件信息相同的；

7、上传的电子投标（响应）文件若出现使用本项目其他投标（响应）供应商的数字证书加密的，或者加盖本项目其他投标（响应）供应商的电子印章的；

8、不同供应商的投标（响应）文件的内容存在三处（含）以上错误一致的；

9、不同供应商联系人为同一人或不同联系人的联系电话一致的。

10、投标文件提供虚假材料的。

11、不符合中华人民共和国财政部令第87号《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第三十七条情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效，并移送采购监管部门：

（1）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；

（2）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

（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）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）不同投标人的投标文件相互混装；

12、不符合法律、法规和招标文件中规定的其他实质性要求的。

**（六）有下列情况之一的，本次招标作为废标处置**

1、出现影响采购公正的违法、违规行为的；

2、评标委员会发现招标文件存在歧义、重大缺陷导致评标工作无法进行，或者招标文件内容违反国家有关强制性规定的；

3、因重大变故，采购任务取消的；

4、法律、法规和招标文件规定的其他导致评标结果无效的。

**（七）评标原则和评标办法**

1、评标原则。评标委员会必须公平、公正、客观，不带任何倾向性和启发性；不得向外界透露任何与评标有关的内容；任何单位和个人不得干扰、影响评标的正常进行；评标委员会及有关工作人员不得私下与投标人接触。

2、评标办法。具体评标内容及评分标准等详见《第三章：评标方法及评分标准》。

**（八）评标过程的监控**

本项目评标过程实行全程录音、录像监控，政府采购监管部门视情进行现场监督，投标人在评标过程中所进行的试图影响评标结果的不公正活动，可能导致其投标被拒绝。

**六、定标**

1、确定中标供应商。评标委员会根据采购单位的《授权意见确认书》，推荐中标候选人或确定中标人。其中推荐中标候选人的，采购组织机构在评审结束后2个工作日内将评标报告送采购人，采购人自收到评审报告之日起5个工作日内在评审报告推荐的中标候选人中按顺序确定中标人。

2、发布中标结果公告。采购组织机构应当自中标人确定之日起2个工作日内，在省级以上财政部门指定的媒体及相关网站上公告中标结果，招标文件应当随中标结果同时公告。

3、发出中标通知书。采购组织机构在发布中标结果的同时，向中标人发出中标通知书。

**七、合同签订及公告**

**（一）签订合同**

1、采购人应当自中标通知书发出之日起30日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定，与中标人签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。

2、采购人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。

3、中标供应商无故拖延、拒签合同的,取消中标资格。

4、中标供应商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供应商，也可以重新开展政府采购活动。同时，拒绝与采购人签订合同的供应商，由同级财政部门依法作出处理。

5、询问或者质疑事项可能影响中标结果的，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（中标结果的质疑期为中标结果公告期限届满之日起七个工作日）。

**（二）合同公告及备案**

1、采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，在省级以上财政部门指定的政府采购信息发布媒体及相关网站上公告。

2、采购人应当自政府采购合同签订之日起7个工作日内，将政府采购合同副本报同级人民政府财政部门备案以及采购组织机构存档。

**八、采购代理费**

本项目代理服务收费采用差额定率累进计费方式，收费标准根据预算金额按照下列表格中**服务招标**类别费率的40%计算，向中标供应商收取代理服务费。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 服务类型、费率、中标金额（万元） | 货物招标 | 服务招标 | 工程招标 |
| 100以下 | 1.50% | 1.50% | 1.00% |
| 100—500 |  1.1％  | 0.8% | 0.7% |
| 500-1000 | 0.8% | 0.45% | 0.55% |

招标代理服务费汇入以下帐号：

开户银行：中国邮政储蓄银行股份有限公司玉环市支行

银行账号：933006010097810001

# 第三章 评标办法及评分标准

一、采购组织机构将组织评标委员会，对投标人提供的投标文件进行综合评审。

二、本次招标项目的评标方法为综合评分法，总计100分。报价评分25分，商务技术评分75分。

（一）商务与技术文件中的客观分由评标委员会讨论后统一打分；其余在规定的分值内单独评定打分。

（二）各投标人商务与技术文件得分按照评标委员会成员的独立评分结果汇总后的算术平均分计算，计算公式为：

商务与技术文件得分=评标委员会所有成员评分合计数/评标委员会组成人员数。

（三）投标报价得分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，其报价得满分。其他投标人的投标报价得分按下列公式计算：

投标报价得分=(评标基准价／投标报价)×25%×100。

**注：得分以系统计算为准，保留2位小数。**

（四）政府采购政策及优惠：关于小型、微型企业（简称小微企业）投标：小微企业投标是指符合《中小企业划型标准规定》的供应商，符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的享受优惠政策。

小微企业投标应提供《中小企业声明函》，在报价文件中未提供完整有效《中小企业声明函》或填写不正确的，投标报价可不予扣减。

对于符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的小微企业报价给予10%的扣除，用扣除后的价格参加评审。联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业，其余情况不认定为小微企业，不享受10%的扣除。

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和《产品适用政府采购政策情况表》（见附件），视同小型、微型企业，享受小微企业政府采购优惠政策；

残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应提供《残疾人福利性单位声明函》（见附件）和《产品适用政府采购政策情况表》（见附件），视同小型、微型企业，享受小微企业政府采购优惠政策。

具体优惠：对于小型、微型企业产品的价格给予10%的扣除，用扣除后的价格计算评审基准价和价格得分。同一供应商（包括联合体），小微企业、监狱企业、残疾人福利性单位价格扣除优惠只享受一次，不得重复享受。

注：得分以系统计算为准，保留2位小数。

三、在最大限度地满足招标文件实质性要求前提下，评标委员会按照招标文件中规定的各项因素进行综合评审后，以评标综合得分最高的投标人为中标候选人。

四、如综合得分相同，投标报价低者为先；如综合得分且投标报价相同的，以商务技术评分高者优先，若均相同者，则以采购人现场抽签决定，并编写评标报告。

五、提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家供应商认定：（1）采用最低评标价法的采购项目，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由评标委员会集体确定一个投标人参加评标，其他投标无效。（2）使用综合评分法的采购项目，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，由评标委员会集体推荐一个投标人作为中标候选人，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

六、本次商务技术评分具体分值细化条款如下表：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 内容 | 评标项目 | 分值 |
| 1 | 针对性准备 | 根据投标人对本次项目的理解与认识、以及项目的重点、难点分析提供详细的内容并出具有无合理化建议以及解决方案进行评分，评分范围（5，4,3,2,1,0）。 | 5分 |
| 2 | 具体服务实施及人员配备方案 | 1）投标人针对本项目的服务内容能详细提供各项管理服务分项工作的分配、流程、标准、承诺，具体实施计划和方案，评分范围（5,4,3,2,1,0）。 | 5分 |
| 2）每个岗位人员配备足够的人员数量、安排等内容与本项目以及采购人日常工作相符，评分范围（5,4,3,2,1,0）。 | 5分 |
| 3 | 内部人员控制管理制度方案 | 1）提供详细的组织架构以及内部人员控制管理制度，评分范围（4,3,2,1,0）。 | 4分 |
| 2）能有效稳定人员队伍措施、有明确的人员奖惩制度以及规章制度，监督机制、自我约束机制、信息反馈渠道及处置机制，评分范围（4,3,2,1,0）。 | 4分 |
| 4 | 人员交接方案 | 有计划的安全平稳交接，员工稳定承诺、人员流失率承诺及有关措施的有效性，评分范围（3,2,1,0）。 | 3分 |
| 5 | 应急处置方案 | 根据各类突发性事件应急处置服务方案的具体承诺、实施措施情况，应详细、完善、无缺陷具有可操作性，评委酌情评分，评分范围（3,2,1,0）。 | 3分 |
| 6 | 人员素质 | 1）根据项目负责人的职称、管理经验、资历、学历、获奖情况以及符合招标文件要求情况等酌情评分。项目负责人须为投标单位的正式员工，提供项目负责人近3个月的社保缴纳证明材料复印件，评分范围（5，4,3,2,1,0）。 | 5分 |
| 2）根据投标单位拟派的项目投入团队人员（项目负责人除外）的岗位、数量、资质、能力，工作经验、相关职称证书、团队人员的年龄结构组成等评定，评分范围（5,4,3,2,1,0）。 | 5分 |
| 3）团队总投入17人，人员学历基础要求必须达到高中及以上。阶段性人员配备均需按承诺投入，承诺每次配备具有专科及以上学历的按配比加分，专科及以上占100%，得满分，占50%得2.5分，以此类推。（实际配备人员需按此响应比例配备） | 5分 |
| 4）团队总投入17人，阶段性人员配备均需按承诺投入，承诺每次配备具有医学专业背景的人员按100%配比的得满分，按11分\*承诺比例计算得分。 | 11分 |
| 7 | 人员培训方案 | 根据各投标人制订的培训计划（对员工进行岗位培训、日常培训和文明礼仪培训）进行评分，评分范围（5，4,3,2,1,0）。 | 5分 |
| 9 | 合理化建议 | 针对本次采购项目是否给出实质性合理化建议及优惠措施。评分范围（3,2,1,0）。 | 3分 |
| 10 | 荣誉 | 投标人或服务的项目近三年（即 2021年1 月1日以来）①获得过省级及以上政府部门颁发得奖项荣誉的得2分；②获得过市级及以上政府部门颁发得奖项荣誉的，每个得1分，最高得3分.提供相关资料或证明文件，由评委打分，评分范围（5，4，3,2,1,0）。 | 5分 |
| 11 | 权威论证 | 投标人具有有效的 ISO 系列质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证等，凭相关有效证书复印件每项得 1 分，最高得5 分。投标文件中提供相关证书复印件，另提供证书原件，提供不齐全的不得分。 | 5分 |
| 12 | 从业经验 | 投标人近三年（即 2023 年 1 月 1 日）以来同类项目业绩，每提供一个业绩（包含服务合同和医院出具的服务满意证明资料齐全）得 1 分，满分 2 分（若投标人提供 2 份及以上合同，合同发包方为同一个业主，该类合同为同一个项目名称且又分多个年份签订的只能算一个业绩得 1 分）。投标文件中提供相关合同、医院出具的服务满意证明复印件，另提供合同、医院出具的服务满意证明原件，提供不齐全的不得分。 | 2分 |

# 项目需求

* 1. **概述**

本次项目为玉环市人民医院导医服务采购，投标人应根据招标要求，在对医院现场、周边环境全面了解的情况下编制科学合理、切实可行的组织实施计划以及具体的保障措施、工作等程序。投标人须依照现代企业管理制度，以合理的服务流程和服务人数、优良的服务质量、科学的物业养护、稳定的服务队伍、优惠的价格来制订详细的服务方案，充分体现自身的实力，发挥自身优势，用热心、爱心、专心、贴心服务，为医院提供全方位、一体化的专业服务保障，保证医疗服务工作正常进行，各项重大活动顺利完成，并保证医院服务质量和形象上升一个新台阶。

* 1. **招标范围**
1. **拟门诊导诊岗位设置在检验科、内科诊区、眼科诊区、三楼西面诊区、医美诊区、名医门诊门口等，岗位每周工作7天，具体以实际安排为准。**
2. **根据全院管理需求拟定投入 17人，团队须具有兼项目负责人1名，预算 120 万元。合同签订后中标方需根据医院现有管理区域需求，预在医院设定的时间内投入人员。后续根据管理区域扩大及服务需求的不同，再续投入相应人员。聘用人员的绩效与本招标中的考核标准挂钩。工作时间要求：各岗位满勤标准：做六休一，每天不少于 8 小时。应出勤天数核定按岗位满勤标准（法定节假日除外）。每位服务人员每天上班时间要符合国家法律规定。**

各岗位工作人员承担相应工作职责，在投标文件中详细介绍人员配置方案。在整个合同履行过程中导医服务所需要的设备以及物料物耗等均由中标单位自行负责配备。

▲本次采购以综合单价的形式进行报价，为采购人在与成交供应商合同签订后服务期内的固定单价。供应商报价必须按《报价明细表》规定的数量进行投标报价，该数量为计算商务标之用，非实际数量。供应商最终合同按单价为准进行计算，且在协议期内，价格不再发生变动，供应商在投标报价中须注意可能承担的风险费用。

* 1. **总体要求**

投标人应熟知医院布局设置以及患者就医的相关流程等，为院内患者提供及时的导诊分诊服务，尽最大能力满足患者需求。

▲采购方按需求采购服务人数，按实结算，供应商充分知悉并完全理解本次合作所涉及的全部商业风险、法律风险及其他潜在风险（包括但不限于市场价格波动、政策法规调整、自然灾害、供应链中断、经营成本上升等），并承诺将独立承担合作过程中产生的全部盈亏。无论合作期间或终止后，因上述风险导致的任何经济损失、经营亏损、债务责任或其他不利后果，均由供应商自行承担，采购方不承担任何形式的经济补偿、风险分摊或连带赔偿责任。同时，供应商须自行建立完善的风险应对机制，定期评估风险并采取有效措施降低损失，确保合作业务稳定开展。

▲在服务过程中，因供应商操作、管理或其合作方行为等原因导致的一切安全问题（包括但不限于安全问题、运输安全事故、人员伤亡、财产损失、环境污染，以及因违反法律法规、行业标准引发的行政处罚、民事赔偿、刑事追责等），均由供应商独立承担全部责任、义务及相关费用。采购方不承担任何直接或间接责任，且有权要求供应商对由此给采购方造成的声誉损害、经济损失等进行全额赔偿，并采取必要措施消除不利影响 。供应商应积极配合相关部门调查处理，确保采购方免于卷入任何纠纷或法律程序；若采购方因此被牵连，供应商须承担采购方因此产生的全部支出及损失，包括但不限于诉讼费、律师费、赔偿金等。

* 1. **分诊导诊服务要求**

a、服务范围及标准：

* + 1. 综合要求
			1. 根据院方要求，建立系统的岗位标准工作流程，设计各类工作记录表单。
			2. 根据标准工作流程，建立人员培训考核方案，通过考核者方可上岗，保存相关书面资料；
			3. 根据标准工作流程，建立系统的岗位考核标准和考核细则，保存相关书面资料；
			4. 根据院方要求，建立系统的绩效考核方案，并设奖惩机制，与人员薪资挂钩，保存相关书面资料；
			5. 对工作人员进行分组管理，组长对本组组员负责，并向院方负责同志汇报。
		2. 岗位管理：
			1. 工作人员服装统一、整洁；
			2. 每月 25 日前形成下个月排班，保证所有岗位有资质人员出勤；
			3. 定期组织相关业务学习；
			4. 所有工作人员需经院方确认后方可上岗。
		3. 人员管理
			1. 公司安排固定专人负责在院人员管理，履行管理职责，主动与院方负责人员对接，定期到院监督工作状况；
			2. 在院人员均应符合以下要求：
				1. 身体健康，提供近 6 个月健康证或体检报告；
				2. 思想品德优良，无违法违纪等不良记录，无不良嗜好；
				3. 五官端正，不低于 1.58 米，年龄在 45周岁以下；
				4. 中专或高中以上学历，有医学专业背景或工作经历者优先；
				5. 掌握普通话，能英文交流者优先；
			3. 工作态度和蔼、较好的沟通协调能力，主动配合院内工作人员。工作人员在岗时，任何状况下不得与患者发生冲突，有特殊情况的主动向管理人员汇报。
			4. 工作人员在院时，不得出现任何影响医院正常医疗等各项工作的行为。

b、岗位要求

1. 服务岗位及人数

所有岗位人员需要有服务意识或相关工作经历（护理、医药专业背景者优先录用）。具体服务岗位及人数要求根据采购方要求执行。

1. 公共服务岗要求
	1. 每日准时到岗到位；
	2. 巡视门诊各楼层自助机、签到机及挂号收费处等区域，了解当天患者就诊排队情况；
	3. 调配轮椅分布情况，检查轮椅平车是否处于工作状态；
	4. 保持导医台工作台面干净整洁，关注便民措施笔、老花镜、针线包等，保持备用状态；
	5. 检查饮用水和一次性水杯是否处于备用状态，并及时补充；
	6. 指引患者使用自助设备，指导初诊患者填写初诊患者登记表，帮助填写困难的患者填写初诊患者登记表；
	7. 回答患者咨询时，态度亲切、耐心，用语简洁、规范、高效、准确；
	8. 熟悉各种预约挂号方法，指导患者预约就诊；
	9. 巡视门诊签到处、收费处，高峰时段主动分流患者，维护秩序；
	10. 巡视各诊区，在高峰时期主动分流排队患者，维持秩序；
	11. 在各处巡岗时，注意观察患者病情变化，发现紧急情况立即向各区域护士报告；
	12. 发现急重患者时，引导或护送至急诊就诊；
	13. 遇到需要轮椅平车服务的患者，为患者提供帮助，协助借用，并告知相关规定；
	14. 督促保洁人员保持门诊环境整洁；
	15. 遇到投诉的患者，能够帮助患者解决的，及时帮助患者解决，不能解决的及时向医院工作人员报告；
	16. 遇到门诊患者退费的，告知患者相应就诊流程，指导患者退费；
	17. 认真学习各项应急预案，遇到突发事件，按应急预案流程执行；
	18. 遇到外伤等急救患者，立即上报当班护士，必要时直接与急诊联系，协助将患者运送至急诊；
	19. 做好各班次间的交接班工作；
	20. 发生不良事件填写不良事件登记表，及时上报门诊办公室；遇到重大突发事件时，及时汇报门诊办公室。
2. 导医服务岗要求
	1. 每日准时到岗到位；
	2. 将计算机开启至工作界面状态，如发现问题及时通知相关部门进行维修；
	3. 保持导医台工作台面干净整洁，准备好初诊患者登记表和登记笔，保证备用状态；
	4. 准备饮用水、一次性水杯供患者使用；
	5. 指引患者使用自助设备，指导初诊患者填写初诊患者登记表，帮助填写困难的患者填写初诊患者登记表；
	6. 按照医院门诊部制定的就诊流程进行引导安排；
	7. 回答患者问题时亲切、耐心，用语简洁、规范、高效、准确；
	8. 加强培训，使用导医标准用语；
	9. 分诊时遇到疑难病例，及时向门诊护士长进行报告；
	10. 接听咨询电话时，态度和蔼，言简意赅，接听电话使用标准用语；
	11. 了解患者来电目的，解决患者需求；
	12. 首次来院就诊的患者，指导带身份证去收费窗口建档，办理预约挂号手续；
	13. 为患者讲解如何使用各种预约挂号的方法；
	14. 遇到办理麻醉病历的患者，及时报告医务人员，按规定协助办理相关手续；
	15. 熟悉一站式服务窗口业务内容，并告知患者相关规定；
	16. 遇到外院送检标本的情况，指导患者挂相应科室号，开单、交费、送检；
	17. 遇到外院会诊患者，告知患者相关流程手续；
	18. 遇到需要轮椅平车服务的患者，为患者办理租用手续要，并告知患者相关规定；
	19. 遇到投诉的患者，能够帮助患者解决的，及时帮助患者解决，不能解决的及时向当班护士报告；
	20. 遇到门诊患者退费的，告知患者相应就诊流程，指导患者退费；
	21. 督促保洁人员保障门诊环境整洁；
	22. 认真学习应急预案，遇到突发事件，按应急预案流程进行；
	23. 接到危急值报告单，及时向开单医生报告，并在危急值登记本进行确认登记；
	24. 为有需要的患者提供服务（轮椅借用、广播找人、代打电话等）；
	25. 为患者提供广播寻人寻物服务；
	26. 做好与各班次的交接班工作；
	27. 发生不良事件填写不良事件登记表，并及时报告当班护士，必要时上报门诊办公室。
	28. 上班期间不看手机（工作需要除外）合理有序安排患者候诊就诊，诊间实现一对一诊疗模式，达到率 95%及以上。备注：以上所有岗位需求根据实际情况可能会有适当调整，最终以我院要求为准。
	29. **项目负责人服务要求：**

**5.1、岗位工作内容：**

1. 每月召开例会，传达医院相关精神，督促并落实各项规章制度。
2. 根据主管部门的要求，及时更新并制定相应的工作计划，定时上交工作记录及各项报表。
3. 合理安排导医排班，对各岗位进行日常巡视, ,每天巡视检查本班次导医行为形象的执行情况，考核导医人员的出勤、仪容仪表及工作态度等，发现问题及时纠正。负责检查导医工作场所的环境卫生及设施设备运行状况。负责门诊区域志愿者的培训与志愿者现场纪律监督工作。
4. 每月开展导医培训工作，并在每季度进行一次绩效考核评定。
5. 如发现突发性事件及紧急案件，应设法采取应急措施，制止事态的扩大，并注意保护现场，及时按程序向上级报告。

**5.2、岗位的工作要求：**

* 1. 公平公正的原则，对导医工作合理排班。
	2. 定时上交主管部门所需各项报表 。
	3. 根据主管部门的要求和指示，及时更新并制定相应的工作计划。
	4. 确定岗位，按招标人要求，落实各岗位人员和工作。为医院提供积极、主动、热情、周到的服务，最大限度满足其服务要求。保证就医引导、咨询和预约工作能顺利开展。
	5. **岗位职责:**
1. 按要求着装，佩戴胸牌，热情服务，主动服务，微笑服务，9：30 分后多人岗位需一人站立服务。
2. 做好开诊前的准备工作：开门、开灯、开电脑及打印机、预约机、根据天气开空调。
3. 每日向患者进行就诊流程宣教，指导 35 周岁患者常规测量血压，定期组织健康宣教。
4. 为熟悉所管门诊医师的门诊时间及业务特点，熟悉门诊各科室分布情况，医生出诊延时时，督促医师按时出诊并做好解释、安抚工作。
5. 观察候诊患者的病情变化，根据情况测量血压，对较重的患者应提前安排就诊或护送至急诊室处理。
6. 保持诊疗室和候诊室的安静、整洁，维持就诊秩序，高峰期做好分流。
7. 每半小时进行一次宣导就诊流程及健康宣教。
8. 负责危急值处理：按照危急值流程处理，并做好登记。
9. 对所有门诊患者进行跌倒风险的评估筛查，对有跌倒高风险患者及家属要进行防跌倒的安全宣教。
10. 负责导医台 6S 管理、整理桌椅摆放、每日两次用消毒水擦试导医台。
11. 负责相关设施的日常维护与管理，有计划地领取各类物品，并妥善保管，保证账物相符，确保物资安全。每周清洗血压机袖套一次，如有发生血迹及时清洗。
12. 应急职责：如遇火灾按下手动报警按钮，关闭电源总阀和氧气阀门。引导患者及其他人员至集结点疏散，有序往安全出口疏散，清点人数。安抚患者情绪。
13. 上班时间不得擅自离岗，若有事离开必须有人代岗，报告领班，经同意后方可离开，做到快去快回，每天下班前 5 分钟进行预整理，确保隔日到岗正常运作。
14. 认真执行门诊分诊的岗位考核办法，做到环境管理达标、服务仪态达标、服务质量达标提升、业务能力优秀、遵守院内各项规定，遵守劳动纪律，团结友爱，积极向上。
15. 异常事件汇报。
16. 服务人员需无条件服从采购方调配以及分配的其他工作内容，中标人不得拒绝，所有工作内容及岗位职责包括但不限于以上内容。
	1. **其他要求及说明**
17. 服务质量标准按宾馆星级标准设立具体的服务规范。根据采购人制定的考核标准（合同签订后实施过程中可能会有部分修改），中标人应制订相应的具体的质量保证措施及相关服务的承诺。如因服务质量未达到目标导致每月的考核评分未达到相应标准，中标人将因此承担责任和经济赔偿，具体详见考核标准。
18. 中标人必须指定项目负责人，全权代表其负责管理导医服务工作，负责与采购人沟通协调。
19. 本项目投标人拟派的项目负责人必须为投标人本单位正式员工且有丰富的项目管理经验，在投标文件中须提供近三个月任一月的社保缴纳证明，中标后在合同履约过程中应按时到岗，常驻采购人处，上下班打卡考勤，此人需与投标文件中承诺一致，至少保证中标签约后的合同期内不得私自更换项目负责人，若未经报备且获得采购人同意而更换项目负责人的，采购人有权扣除全部的履约保证金不予退还。
20. 项目负责人（项目经理）在投标文件中提供有二级以上级医院的项目管理工作经验。
21. 中标人应制订详细的培训计划，对员工进行岗位培训、日常培训和文明礼仪培训，确保每个员工培训合格后上岗。
22. 中标人要合法用工，并派用与医院导医服务相适应人员。所有人员必须遵守国家法律、法规及业主的各项规章制度，具有良好素养和上岗资质，具有与工作相适应的文化程度， 无不良记录及嗜好，爱岗敬业、工作勤快，礼貌待人、和蔼处事，相貌端正、身体健康（无传染性疾病及身体残疾状况）。员工构成：（1）体现年轻化；（2）具有与工作相适应的文化；（3） 身体健康；（4）适合公共场所的服务要求。中标人须缴纳员工必要的社会保险，社会保险费用计入总投标价，员工辞工率控制在每年20%以内与每月 5%以内。
23. 根据采购人的要求，中标人应为本项目承包区域内各项服务工作配备足够人员，**投标时根据实际情况按岗位设置人数。**所聘人员必须符合劳动部门有关用工规定，因违反劳动法用工所引发的劳动纠纷由中标人承担完全责任。
24. 中标人员工上班应统一着装，端庄整洁，挂牌上岗，便于管理。
25. 中标人的工作人员应做好自身防护。
26. 中标人应保证在承包期内员工福利、三金交纳、女工特殊福利以稳定员工队伍。
27. 社会保险（除必须的各种社保外，还应包括第三者责任保险和员工人身意外保险）

1）第三者责任保险：中标人应为参与承包区域经营的工作人员（包括人员以及第三方）投保，以保证在承包期间人员和财产以外遭受损失时得到补偿。

2）员工人身意外保险：在承包期内，中标人应为其员工投保人身意外险，以保证采购人在中标人的工作人员索偿时不受任何责任的约束。

1. 中标人员工上班必须存放的工具、换衣所需场所，由中标人提出与采购人协商确定。
2. 中标人及其员工必须遵守医院的一切行政管理、消防安全等规定和制度。
3. 中标人每月接受采购监管人员对承包区域内各项服务质量进行检查，按考核标准进行扣罚。
4. 遇突发事件或安全检查时，中标人必须配合有关部门执行任务，并指定专职人员协助工作，直至完成。
5. 中标人不以任何形式转租、转让、抵押承包区域，在承包区域只从事采购人认可的服务工作。在承包期间，中标人的任何股份配置变动应通知采购人。未经采购人书面批准， 任何占有支配地位的股份转让者将视为中标人出租、转让的行为。
6. 承包区域的各项服务工作时间必须符合及满足采购人的要求，包括星期天及公众假期， 都不得停止工作，如因服务范围内容变动需调整合同，由双方协商确定。
7. 对于额外的零星工作，具体由双方协商确定。
8. 在服务期内遇到医院各类检查（如上级部门来院检查等），中标人要无条件加班，采购人不另支付加班费，即此项造成的费用由中标人承担。
9. 中标人员工发生被媒体曝光、影响医院公众形象或违反医院规章制度造成不良影响，或不履行其投标文件的承诺，而由此产生的损失及消除影响产生的费用，均由中标人全部承担。
10. 投标人达不到采购人要求、投标人各项服务承诺，采购人有权要求其整改，按考核标准扣款或终止合同。
11. 本项目的服务期具体的起始时间由采购人指定。
	1. **考核标准：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 分类 | 项目 | 考 评 内 容 | 考 评 要 点 | 分值 |
| 管 理制度 | 项目负责人工作规范 | 1.检查、考核本班次导医人员的出勤、仪容仪表及工作态度，发现问题及时纠正。 | 一项不符合扣 0.5 分 ；一项严重不符合扣 2 分。 | 0-5 分 |
| 2.负责导医工作场所的环境卫生检查，确保物品摆放整齐有序、环境卫生干净整洁、设施设备状况良好。 |
| 3.如发现突发性事件及急、案件，应设法采取应急措施，制止事态的扩大，并注意保护现场，及时按程序向上级报告。 |
| 4.每天巡视本班次导医行为形象的执行情况，发现导医有违反员工行为形象要求的现象，按违纪处理。 |
| 5.保持导医各岗位的通讯联系和协调工作。 |
| 6.定期召开例会，传达医院相关精神，回顾总结，布置任务，开展培训等。 |
| 制度及执行 | 1.工作制度：公司工作制度、项目负责人工作职责、各岗位工作人员工作职责、员工岗位考核标准及记录、工作量量化表、巡查记录及员工绩效考核表等。 | 各项制度、台帐 缺 一 项 扣0.5 分。 | 0-5 分 |
| 2.会议制度：公司工作例会每月不少于 2 次，业务学习每月不少于 1 次；参加者不低于总人数的 90%，各类会议及时传达，有会议记录。 | 各类会议缺一次扣 0.5 分，参加者每低于总人数 90%扣 0.5 分。 |
| 3.各种记录递交医院管理部门。 |
| 工 作质量 | 质量 | 1.上班时间不能从事与工作无关的事宜：聚众聊天、玩手机、看报刊杂志、玩电脑等。 | 一项不符合扣1 分 | 0-20 分 |
| 2.熟记医院楼层分布及院内开展的常规服务项目，主动引导患者预约挂号、候诊、缴费、检查、配药等。 |
| 3.引导患者就诊，主动协助无陪护或行动不便的患者提供轮椅，迎前搀扶，帮助交钱，取药或陪同检查等。 |
| 4.主动向患者介绍有关自助机、87236026 预约电话、微信、健康台州等预约方式，宣传预约、预存的便捷性。 |
| 5.主动分流患者，积极宣传自助机及各渠道和电话预约，指导患者在自助机上预存扣款、自助挂号、门诊缴费、门诊预约、查询等操作。 |
| 6.认真做好门诊预约工作、化验单及电子病历打印、做好咨询工作，维持就诊和检查秩序。 |
| 7.保证各咨询台预约电话通畅。 |
| 8.按时完成院方的行政指令性任务。 |
| 9.每月及时完成满意度调查。 |
| 工 作效率 | 效率 | 1.工作积极主动，不推诿，效率高，落实快。 | 一项不符合扣1 分 | 0-20 分 |
| 2.遇到急诊患者，遵循急事急办。 |
| 3.患者咨询预约时服务态度佳，沟通到位。 |
| 4.就诊高峰期，所有岗位工作安排应服从医院工作需要的调配。 |
| 员 工状态 | 仪表 | 统一着装、发型，佩戴胸牌，不戴夸张饰品，淡妆上岗。 | 一人不合格扣0.5 分 | 0-20 分 |
| 服务态度 | 导医需站立式服务，笑容亲切，语调柔和。 | 一人不合格扣0.5 分 |
| 稳定性 | 员工辞工率控制在每月 5%以内，不能低于规定人数。 | 大于 10%，扣0.5 分 |
| 考 勤制度 | 态度、质量 | 不迟到、早退。 | 一人一项不合格扣 0.5 分 | 0-10 分 |
| 不在工作时间、工作区域用餐、吃零食。 |
| 无擅自离岗。 |
| 在岗期间不得兼职其他工作。 |
| 不得聚众聊天。 |
| 投诉 | 态度、质量 | 1.因服务态度引起的投诉，情况属实 | 一起投诉扣 2分，每月投诉累 计 超 过 3起，每起扣 5分；恶劣且影响差的，每起扣 10 分。 | 0-10 分 |
| 2.因预约或引导错误或中途离开引起的投诉，情况属实 |
| 违反医院制度或法律法规 | 私自倒卖预约号码，经查实 |
| 其它 | 控烟 | 劝阻吸烟 | 一项不合格扣0.5 分 | 0-10 分 |
| 节约能源 | 关好水源、电源、门窗 |
| 工作台面 | 保持工作台面的干净整洁，规范物品放置 |
| 培训 | 每位上岗人员必须经过岗前培训并取得考核合格证 | 一人不合格扣0.5 分 |
| 备注 | 当月月底前由医院方考评一次,日常管理可参照本考核表扣分,月底累加扣分，并合计总分。 |

* 1. **付款方式：**按月支付。采购人在每月 20 日前，根据考核标准得分情况，核算出上一月月服务费并及时支付。具体支付标准以下列表格中所列为准：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 月考核得分 | 支付标准 | 备注及措施 |
| 1 | 95 分及以上（含 95 分） | 人数按实际到岗人数计算，单价按中标时每人每月服务费的 100%进行结算支付。 |  |
| 2 | 90-95 分（含 90，不含 95） | 人数按实际到岗人数计算，单价按中标每人每月服务费及实际到岗人数的95%结算支付。 |  |
| 3 | 85-90 分（含 85，不含 90） | 人数按实际到岗人数计算，单价按中标每人每月服务费及实际到岗人数的90%结算支付。 |  |
| 4 | 85 分以下（不含 85 分） | 人数按实际到岗人数计算，单价按中标每人每月服务费及实际到岗人数的80%结算支付。 | 采购人将暂缓支付该月服务费，需等整改合格后再进行发放。 |
| 5 | 累计 2 次考核分 85 以下 | 人数按实际到岗人数计算，单价按中标每人每月服务费及实际到岗人数的80%结算支付。 | 采购人将有权终止合同，且不退还全额的履约保证金，以此作为给采购人造成的损失赔偿。 |
| 6 | 其他情况：因服务人员缺岗，中标人须及时到采购人的门诊管理处上报、备案，经核实，扣除当月该名人员的月服务费并及时增补人员。若中标人未及时到采购人处备案的，经查实，需扣除当月该名人员的月服务费，且还需再扣除相同金额的资金（从履约保证金中进行扣除），以此作为给采购人造成的损失赔偿。 |

# 第五章 政府采购合同主要条款指引

以下为中标后签定本项目合同的通用条款，中标供应商不得提出实质性的修改，关于专用条款将由采购人与中标供应商结合本项目具体情况协商后签订。

甲方（委托方）：

名称：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

法定代表人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

联系方式：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

乙方（受托方）：

名称：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

法定代表人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

联系方式：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

鉴于甲方需要导诊服务，乙方具备提供导诊服务的能力和资质，双方经友好协商，依据《中华人民共和国民法典》及其他相关法律法规的规定，就甲方委托乙方提供导诊服务事宜达成如下协议：

**一、服务内容**

1、乙方为甲方提供在 [医院名称] 的导诊服务，包括但不限于为患者提供就医指引、协助挂号、陪诊、解答医疗相关问题等服务。

2、乙方应根据甲方的要求和患者的实际情况，合理安排导诊人员，确保导诊服务的质量和效率。

**二、服务期限**

服务期限自\_\_\_\_年\_\_月\_\_日起至\_\_\_\_年\_\_月\_\_日止。

**三、服务费用及支付方式**

1、甲方每月应向乙方支付的导诊服务费用为：每人每月 元\*实际用人数。

2、结算方式：甲方应在每月的 [具体日期] 前，根据乙方上月实际提供的导诊服务人次，向乙方支付服务费用。乙方应在收到甲方支付的费用后 [具体工作日] 内，向甲方提供合法有效的发票。

**四、双方的权利和义务**

**（一）甲方权利和义务**

1、有权对乙方的导诊服务进行监督和检查，提出合理的意见和建议。

2、按照本合同的约定，按时向乙方支付服务费用。

3、向乙方提供必要的信息和协助，以便乙方更好地开展导诊服务，包括但不限于患者的基本信息、病情等。

**（二）乙方权利和义务**

1、有权要求甲方按照合同约定支付服务费用。

2、按照本合同的约定，为甲方提供优质、高效的导诊服务，遵守医院的相关规定和规章制度。

3、乙方导诊人员应具备良好的职业素养和沟通能力，尊重患者的隐私和权益，不得泄露患者的任何信息。

4、负责对导诊人员进行培训和管理，确保导诊人员具备相应的专业知识和技能，能够胜任导诊工作。

5、如因乙方原因导致患者在导诊过程中出现任何问题或纠纷，乙方应负责妥善处理，并承担相应的法律责任。

**五、保密条款**

1、双方应对在履行本合同过程中知悉的对方商业秘密、患者信息等予以保密，未经对方书面同意，不得向任何第三方披露或使用。

2、本条款的保密期限为自本合同生效之日起 [保密期限时长] 年。

**六、违约责任**

1、若甲方未按照本合同的约定按时支付服务费用，每逾期一日，应按照未支付金额的 [具体比例] 向乙方支付违约金。逾期超过 [具体期限] 日的，乙方有权暂停提供导诊服务，并要求甲方支付已提供服务的费用及违约金。

2、若乙方未按照本合同的约定提供导诊服务，或服务质量不符合要求，甲方有权要求乙方限期整改。如乙方在限期内仍未达到要求，甲方有权扣除相应的服务费用，并要求乙方承担违约责任，违约金为当次服务费用的 [具体比例]。

3、如一方违反本合同的保密条款，应向对方支付违约金 [具体金额] 元，并赔偿对方因此遭受的全部损失。

4、如因不可抗力等不可预见、不可避免的原因导致一方无法履行本合同的，不承担违约责任，但应及时通知对方并提供相关证明。

**七、合同的变更和解除**

1、本合同的任何变更或补充需经双方书面协商一致，并签订书面协议。

2、在履行本合同过程中，若一方提出解除合同，需提前 [具体期限] 日书面通知对方。经双方协商一致后，可解除本合同。如因一方违约导致合同解除的，违约方应承担相应的违约责任。

**八、争议解决**

本合同在履行过程中发生的争议，由双方协商解决；协商不成的，任何一方均有权向有管辖权的人民法院提起诉讼。

**九、其他条款**

1、本合同自双方签字（盖章）之日起生效。

2、本合同一式两份，甲乙双方各执一份，具有同等法律效力。

3、本合同未尽事宜，可由双方另行签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

甲方（盖章）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

法定代表人（签字）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

签订日期：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

乙方（盖章）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

法定代表人（签字）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

签订日期：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

# 第六章 投标文件格式附件

**附件1**

导诊服务

项目编号：HQ-YHZFCG-2025-0405（第三次）

投

标

文

件

（**资格文件）**

投标人全称（公章）：

地 址：

时 间：

**资格文件目录**

1. 投标声明书（附件2）；
2. 授权委托书（附件3）；
3. 法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明；
4. 财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料（允许承诺形式）；
5. 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料（允许承诺形式）；
6. 本项目要求的特定资质证书；
7. 中小企业声明函（附件18）（如有则提供）；

**附件2**

**投标声明书**

杭州华旗招标代理有限公司：

（投标人名称）系中华人民共和国合法企业，经营地址 。

我（ 姓名 ）系（ 投标人名称 ）的法定代表人，我公司自愿参加贵方组织的玉环市人民医院（玉环市人民医院健共体集团）导诊服务 （HQ-YHZFCG-2025-0405（第三次））的投标，为此，我公司就本次投标有关事项郑重声明如下：

1、我公司声明截止投标时间近三年以来：在政府采购领域中的项目招标、投标和合同履约期间无重大违法记录（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）。

2、我公司在参与投标前已详细审查了招标文件和所有相关资料，我方完全明白并认为此招标文件没有倾向性，也没有存在排斥潜在投标人的内容，我方同意招标文件的相关条款，放弃对招标文件提出误解和质疑的一切权利。

3、我公司不是采购人的附属机构；在获知本项目采购信息后，与采购人聘请的为此项目提供咨询服务的公司及其附属机构没有任何联系。

4、我公司保证，采购人在中华人民共和国境内使用我公司投标货物、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，如有第三方向采购人提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权的主张，该责任由我方承担。我方的投标报价已包含所有应向所有权人支付的专利权、商标权或其它知识产权的一切相关费用。

5、我公司严格履行政府采购合同，不降低合同约定的产品质量和服务，不擅自变更、中止、终止合同，或拒绝履行合同义务；

6、以上事项如有虚假或隐瞒，我公司愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

 投标人名称(公章)：

 法定代表人或授权委托人(签字或盖章)：

 日期： 年 月 日

**附件3（1）**

**授权委托书**

杭州华旗招标代理有限公司：

 （投标人全称） 法定代表人（或营业执照中单位负责人） （法定代表人或营业执照中单位负责人姓名） 授权 （全权代表姓名） 为全权代表，参加贵单位组织的 项目的采购活动，并代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、评标、签约等具体事务和签署相关文件。我方对全权代表的签字事项负全部责任。

在撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。全权代表在授权委托书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。

全权代表无转委托权，特此委托。

法定代表人签字或盖章：

投标人全称（公章）： 日期：

**附：**

|  |
| --- |
| **法定代表身份证复印件粘帖处** |

法定代表人姓名：

传真：

电话：

详细通讯地址：

邮政编码：

|  |
| --- |
| **全权代表身份证复印件粘帖处** |

全权代表姓名：

职务：

传真：

电话：

详细通讯地址：

邮政编码：

**附件3（2）**

**符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函**

杭州华旗招标代理有限公司：

我公司参与                （招标项目名称）（编号为         ）政府采购活动，郑重承诺：

（一）具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定的条件：

1、具有独立承担民事责任的能力；

2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

3、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

4、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

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；

6、具有法律、行政法规规定的其他条件。

（二）未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、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。

投标人名称(公章)：

法定代表人或授权委托人(签字或盖章)：

日期：   年   月   日

**附件4：**

导诊服务

项目编号：HQ-YHZFCG-2025-0405（第三次）

投

标

文

件

（商务与技术文件**）**

投标人全称（公章）：

地 址：

时 间：

**商务与技术文件目录**

**第一部分 技术方案描述部分**

1、投标人基本情况表（附件5）；

2、项目需求的理解与分析；

3、项目实施人员一览表（附件6）

4、项目负责人资格情况表(附件7)；

**第二部分 投标产品描述部分**

1、供货清单（附件8）

2、投标产品描述及相关资料；

3、技术需求响应表（附件9）

4、投标人需要说明的其他内容；（包括可能影响投标人技术性能评分项的各类证明材料）；

**第三部分 商务响应部分**

1、证书一览表（附件10）；

2、投标项目类似项目实施情况一览表（附件11）；

3、资信及商务需求响应表（附件12）

4、售后服务描述及承诺（附件13）；

5、投标人需要说明的其他内容。（包括可能影响投标人企业实力及信誉评分项以及售后服务评分项的各类证明材料）；

**第四部分 其他参考表格（此部分视情况选用）**

（以上内容具体描述详见“第二章 投标人须知”中“三、投标文件”的组成说明）

**目录索引**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 内容 | 评标项目 | 分值 | 页码 | 自评分 |
| 1 | 针对性准备 | 根据投标人对本次项目的理解与认识、以及项目的重点、难点分析提供详细的内容并出具有无合理化建议以及解决方案进行评分，评分范围（5，4,3,2,1,0）。 | 5分 |  |  |
| 2 | 具体服务实施及人员配备方案 | 1）投标人针对本项目的服务内容能详细提供各项管理服务分项工作的分配、流程、标准、承诺，具体实施计划和方案，评分范围（5,4,3,2,1,0）。 | 5分 |  |  |
| 2）每个岗位人员配备足够的人员数量、安排等内容与本项目以及采购人日常工作相符，评分范围（5,4,3,2,1,0）。 | 5分 |  |  |
| 3 | 内部人员控制管理制度方案 | 1）提供详细的组织架构以及内部人员控制管理制度，评分范围（4,3,2,1,0）。 | 4分 |  |  |
| 2）能有效稳定人员队伍措施、有明确的人员奖惩制度以及规章制度，监督机制、自我约束机制、信息反馈渠道及处置机制，评分范围（4,3,2,1,0）。 | 4分 |  |  |
| 4 | 人员交接方案 | 有计划的安全平稳交接，员工稳定承诺、人员流失率承诺及有关措施的有效性，评分范围（3,2,1,0）。 | 3分 |  |  |
| 5 | 应急处置方案 | 根据各类突发性事件应急处置服务方案的具体承诺、实施措施情况，应详细、完善、无缺陷具有可操作性，评委酌情评分，评分范围（3,2,1,0）。 | 3分 |  |  |
| 6 | 人员素质 | 1）根据项目负责人的职称、管理经验、资历、学历、获奖情况以及符合招标文件要求情况等酌情评分。项目负责人须为投标单位的正式员工，提供项目负责人近3个月的社保缴纳证明材料复印件，评分范围（5，4,3,2,1,0）。 | 5分 |  |  |
| 2）根据投标单位拟派的项目投入团队人员（项目负责人除外）的岗位、数量、资质、能力，工作经验、相关职称证书、团队人员的年龄结构组成等评定，评分范围（5,4,3,2,1,0）。 | 5分 |  |  |
| 3）团队总投入17人，人员学历基础要求必须达到高中及以上。阶段性人员配备均需按承诺投入，承诺每次配备具有专科及以上学历的按配比加分，专科及以上占100%，得满分，占50%得2.5分，以此类推。（实际配备人员需按此响应比例配备） | 5分 |  |  |
| 4）团队总投入17人，阶段性人员配备均需按承诺投入，承诺每次配备具有医学专业背景的人员按100%配比的得满分，按11分\*承诺比例计算得分。 | 11分 |  |  |
| 7 | 人员培训方案 | 根据各投标人制订的培训计划（对员工进行岗位培训、日常培训和文明礼仪培训）进行评分，评分范围（5，4,3,2,1,0）。 | 5分 |  |  |
| 9 | 合理化建议 | 针对本次采购项目是否给出实质性合理化建议及优惠措施。评分范围（3,2,1,0）。 | 3分 |  |  |
| 10 | 荣誉 | 投标人或服务的项目近三年（即 2021年1 月1日以来）①获得过省级及以上政府部门颁发得奖项荣誉的得2分；②获得过市级及以上政府部门颁发得奖项荣誉的，每个得1分，最高得3分.提供相关资料或证明文件，由评委打分，评分范围（5，4，3,2,1,0）。 | 5分 |  |  |
| 11 | 权威论证 | 投标人具有有效的 ISO 系列质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证等，凭相关有效证书复印件每项得 1 分，最高得5 分。投标文件中提供相关证书复印件，另提供证书原件，提供不齐全的不得分。 | 5分 |  |  |
| 12 | 从业经验 | 投标人近三年（即 2023 年 1 月 1 日）以来同类项目业绩，每提供一个业绩（包含服务合同和医院出具的服务满意证明资料齐全）得 1 分，满分 2 分（若投标人提供 2 份及以上合同，合同发包方为同一个业主，该类合同为同一个项目名称且又分多个年份签订的只能算一个业绩得 1 分）。投标文件中提供相关合同、医院出具的服务满意证明复印件，另提供合同、医院出具的服务满意证明原件，提供不齐全的不得分。 | 2分 |  |  |

**附件5**

 **投标人基本情况表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 企业名称 |  | 法人代表 |  |
| 地址 |  | 企业性质 |  |
| 联系人姓名 |  | 固定电话 |  | 传真 |  |
| 手机 |  |
| 1.企业概况 | 职工人数 |  | 具备大专以上学历人数 |  | 国家授予技术职称人数 |  |
| 注册资金 |  | 注册发证机关 |  | 公司成立时间 |  |
| 核准经营范围 |  |
| 发展历程及主要荣誉： |
| 2．企业有关资质获证情况 | 产品生产许可证情况（对需获得生产许可证的产品要填写此栏） | 产品名称 | 发证机关 | 编号 | 发证时间 | 期限 |
|  |  |  |  |
| 企业通过质量体系、环保体系、计量等认证情况 |  |

**要求：**

投标人名称（盖章）：

投标人代表签字或盖章：

职 务：

日 期：

**附件6**

**项目实施人员一览表**

（主要从业人员及其技术资格）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **姓名** | **职务** | **职责** | **专业技术资格** | **证书编号** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**要求：**

**1.**在填写时，如本表格不适合投标单位的实际情况，可根据本表格式自行划表填写。

2.附人员证书复印件；

3.出具上述人员在本单位服务的外部证明，如：代缴个税税单、参加社会保险的《投保单》或《社会保险参保人员证明》等。

投标人名称（盖章）：

投标人代表签字或盖章：

职 务：

日 期：

**附件7**

**项目负责人资格情况表**

采购项目： 采购编号：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **姓名** |  | **近年来主要工作业绩** |
| **性别** |  | 注：业绩证明应提供旁证材料（供货合同或中标通知书）。 |
| **年龄** |  |
| **职称** |  |
| **毕业时间** |  |
| **学校专业** |  |
| **联系电话** |  |
| **最近一年工作状况** |  |
| **拟在本项目中担任主要工作** |  |

投标人名称（盖章）：

投标人代表签字或盖章：

职 务：

日 期：

**附件8**

**供货清单（如有则提供）**

 项目编号：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **品牌** | **规格型号** | **产地** | **数量** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**要求：**

**1.**本表中的名称、数量应与报价明细表中相对应的报价名称、数量一致

投标人名称（盖章）：

投标人代表签字或盖章：

职 务：

日 期：

**附件9**

技术需求响应表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 类别 | 内容 | 招标文件服务技术要求 | 招标响应文件服务技术响应 | 偏离情况 |
| 技术响应情况 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

备注：供应商应按照招标文件要求，对招标文件的合同和项目需求中的商务、技术条款要求作出全面响应。偏离项中填写“正”、“负”或“无”，对响应有偏离的，则说明偏离的内容。不论出于何种原因此表未填写，供应商都被认为已清楚了解招标文件要求并对招标文件所需的商务、技术条款要求作全面响应，供应商必须承担完成项目需求所描述的内容的义务。

投标人名称（盖章）：

投标人代表签字或盖章：

职 务：

日 期：

**附件10**

**证书一览表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **证书名称** | **发证单位** | **证书等级** | **证书有效期** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**要求：**

1.填写投标人获得资质、认证或企业信誉证书；

2.附所列证书复印件或其他证明材料。

投标人名称（盖章）：

投标人代表签字或盖章：

职 务：

日 期：：

**附件11**

**投标项目类似项目实施情况一览表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目名称** | **项目地址** | **合同总价** | **实施时间** | **项目单位名称及其联系人电话** |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**要求：**

1.业绩证明应提供证明材料（合同复印件可只提供首页、含金额页、盖章页并加盖投标人公章）；

2.报价供应商可按此表格式复制。

投标人名称（盖章）：

投标人代表签字或盖章：

职 务：

日 期：

**附件12**

**资信及商务需求响应表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** |  **内容** | **招标需求** | **是否响应** | **投标人的承诺或说明** |
|  | 技术需求、要求等 |  |  |  |
|  | 售后服务保障要求 |  |  |  |
|  | 服务期 |  |  |  |
|  | 服务时间及地点 |  |  |  |
|  | 付款条件 |  |  |  |
|  | …… |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

投标人名称（盖章）：

投标人代表签字或盖章：

职 务：

日 期：

**附件13**

**售后服务描述及承诺**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **投标人情况** | **备注** |
| 1 | 服务期内售后服务情况(服务方式、服务网点、售后服务的内容和措施等等，可用附页和宣传材料) | 投标人售后服务情况： |  |
| 2 | 保修期后售后服务 |  |  |
|  3 | 培训方案（可用附页） |  |  |
| …… | …… |  |  |

投标人名称（盖章）：

投标人代表签字或盖章：

职 务：

日 期：

**附件14**

导诊服务

项目编号：HQ-YHZFCG-2025-0405（第三次）

投

标

文

件

（报价文件**）**

投标人全称（公章）：

地 址：

时 间：

**报价文件目录**

1、开标一览表（附件15）；

2、报价明细表（附件16）；

3、针对报价投标人认为其他需要说明的；

**附件15**

**开标一览表**

**项目编号：**

**项目名称：** [货币单位：人民币元]

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 标项 | 标项名称 | 投标价（元人民币） | 最高限价 |
| 标项一 | 导诊服务 | 大写：小写： | 1200000元 |

**填报要求：**

1、本项目投标应以人民币形式报价。

2、投标报价包括完成本次服务全部工作所需的一切费用，包括但不限于人工成本（人员工资、奖金、社保、各种加班费、夜餐费等）、服务人员统一的服装费、员工住宿、交通工具、劳保用品、安全防护用具、各种税费、保险费、安全措施费、管理费、利润、税金等服务期内的所有风险费用以及向代理机构缴纳的中标服务费等。

3、不论采购结果如何，投标人均应自行承担所有与采购有关的全部费用。

4、报价一经涂改，应在涂改处加盖单位公章，或者由法定代表人或全权代表签字或盖章，否则作无效标处理。

投标供应商名称（盖章）：

投标供应商代表签字或盖章：

职 务：

日 期：

**附件16**

报价明细表

 项目编号： [货币单位：人民币元]

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 报价项 | 数量 | 单价（元/年） | 合计（元） | 最高限价 |
| 1 | 工作人员 | 17人 |  |  |  |
| 合计总价（1年） | 大写：小写： |

说明：

1.本表为《开标一览表》的报价明细表，如有缺项、漏项，视为投标报价中已包含相关费用，采购人无需另外支付任何费用。

2.“报价明细表”中的报价合计应与“开标一览表”中的投标总报价相一致，不一致时，以开标一览表为准。

3.▲本次采购以综合单价的形式进行报价，为采购人在与成交供应商合同签订后服务期内的固定单价。供应商报价必须按《报价明细表》规定的数量进行投标报价，该数量为计算商务标之用，非实际数量。供应商最终合同按单价为准进行计算，且在协议期内，价格不再发生变动，供应商在投标报价中须注意可能承担的风险费用。

投标人名称（盖章）：

投标人代表签字或盖章：

职 务：

日 期：

**附件18**

**中小企业声明函（服务类）**

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），属于其他未列明行业；承建（承接）企业为 （企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；
2. （标的名称），属于其他未列明行业；承建（承接）企业为 （企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元， 属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

……

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期

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。

中小企业划型标准规定

工信部联企业【2011】300 号

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 行业 | 原则 | 具体规定 | 指标 |
| 1 | 农、林、牧、渔业 | 营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业 | 中型企业 | 营业收入 500 万元及以上的 | 营业收入 |
| 小型企业 | 营业收入 50 万元及以上的 |
| 微型企业 | 营业收入 50 万元以下的 |
| 2 | 工业 | 从业人员 1000 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业 | 中型企业 | 从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的 | 从业人员营业收入 |
| 小型企业 | 从业人员 20 人及以上，且营业收入 300 万元及以上的 |
| 微型企业 | 从业人员 20 人以下或营业收入 300 万元以下的 |
| 3 | 建筑业 | 营业收入 80000 万元以下或资产总额 80000 万元以下的为中小微型企业 | 中型企业 | 营业收入 6000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的 | 营业收入资产总额 |
| 小型企业 | 营业收入 300 万元及以上，且资产总额 300 万元及以上的 |
| 微型企业 | 营业收入 300 万元以下或资产总额 300 万元以下的 |
| 4 | 批发业 | 从业人员 200 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业 | 中型企业 | 从业人员 20 人及以上，且营业收入 5000 万元及以上的 | 从业人员营业收入 |
| 小型企业 | 从业人员 5 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的 |
| 微型企业 | 从业人员 5 人以下或营业收入 1000 万元以下的 |
| 5 | 零售业 | 从业人员 300 人以下或营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业 | 中型企业 | 从业人员 50 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的 | 从业人员营业收入 |
| 小型企业 | 从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的 |
| 微型企业 | 从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的 |
| 6 | 交通运输业 | 从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业 | 中型企业 | 从业人员 300 人及以上，且营业收入 3000 万元及以上的 | 从业人员营业收入 |
| 小型企业 | 从业人员 20 人及以上，且营业收入 200 万元及以上的 |
| 微型企业 | 从业人员 20 人以下或营业收入 200 万元以下的 |
| 7 | 仓储业 | 从业人员 200 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业 | 中型企业 | 从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的 | 从业人员营业收入 |
| 小型企业 | 从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的 |
| 微型企业 | 从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的 |
| 8 | 邮政业 | 从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业 | 中型企业 | 从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的 | 从业人员营业收入 |
| 小型企业 | 从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的 |
| 微型企业 | 从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的 |
| 9 | 住宿业 | 从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业 | 中型企业 | 从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的 | 从业人员营业收入 |
| 小型企业 | 从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的 |
| 微型企业 | 从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的 |
| 10 | 餐饮业 | 从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业 | 中型企业 | 从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的 | 从业人员营业收入 |
| 小型企业 | 从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的 |
| 微型企业 | 从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的 |
| 11 | 信息传输 | 从业人员2000人以下或营业收入100000万元以下的为中小微型企业。 | 中型企业 | 从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的 | 从业人员营业收入 |
| 小型企业 | 从业人员10人及以上，且营业收入100万元及以上的 |
| 微型企业 | 从业人员10人以下或营业收入100万元以下的为 |
| 12 | 软件和信息技术服务业 | 从业人员300人以下或营业收入10000万元以下的为中小微型企业 | 中型企业 | 从业人员100人及以上，且营业收入1000万元及以上的 | 从业人员营业收入 |
| 小型企业 | 从业人员10人及以上，且营业收入50万元及以上的 |
| 微型企业 | 从业人员10人以下或营业收入50万元以下的 |
| 13 | 房地产开发经营 | 营业收入200000万元以下或资产总额10000万元以下的为中小微型企业 | 中型企业； | 营业收入1000万元及以上，且资产总额5000万元及以上的 | 从业人员营业收入 |
| 小型企业 | 营业收入100万元及以上，且资产总额2000万元及以上的 |
| 微型企业。 | 营业收入100万元以下或资产总额2000万元以下的 |
| 14 | 物业管理 | 从业人员1000人以下或营业收入5000万元以下的为中小微型企业 | 中型企业 | 从业人员300人及以上，且营业收入1000万元及以上的 | 从业人员营业收入 |
| 小型企业 | 从业人员100人及以上，且营业收入500万元及以上的 |
| 微型企业 | 从业人员100人以下或营业收入500万元以下的为 |
| 15 | 租赁和商务服务业 | 从业人员300人以下或资产总额120000万元以下的为中小微型企业 | 中型企业 | 从业人员100人及以上，且资产总额8000万元及以上的 | 从业人员营业收入 |
| 小型企业 | 从业人员10人及以上，且资产总额100万元及以上的 |
| 微型企业 | 从业人员10人以下或资产总额100万元以下的 |
| 16 | 其他未列明行业 | 从业人员300人以下的为中小微型企业。 | 中型企业 | 从业人员100人及以上的 | 从业人员营业收入 |
| 小型企业 | 从业人员10人及以上的 |
| 微型企业 | 从业人员10人以下的 |

该附件可供投标人参考。

**附件19**

**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：

## 附件21-政府采购活动确认声明书

杭州华旗招标代理有限公司（采购组织机构名称）：

本人经由单位（法人代表（负责人））合法授权参加 （项目编号： ）政府采购活动，经与本单位法人代表（负责人）联系确认，现就有关公平竞争事项郑重声明如下：

一、本单位与采购人之间 □不存在利害关系 □存在下列利害关系：

A.投资关系 B.行政隶属关系 C.业务指导关系

D.其他可能影响采购公正的利害关系（如有，请如实说明）。

二、现已清楚知道参加本项目采购活动的其他所有供应商名称，本单位 □与其他所有供应商之间均不存在利害关系 □与（供应商名称）之间存在下列利害关系：

A.法定代表人或负责人或实际控制人是同一人

B.法定代表人或负责人或实际控制人是夫妻关系

C.法定代表人或负责人或实际控制人是直系血亲关系

D.法定代表人或负责人或实际控制人存在三代以内旁系血亲关系

E.法定代表人或负责人或实际控制人存在近姻亲关系

F.法定代表人或负责人或实际控制人存在股份控制或实际控制关系

G.存在共同直接或间接投资设立子公司、联营企业和合营企业情况

H.存在分级代理或代销关系、同一生产制造商关系、管理关系、重要业务（占主营业务收入50%以上）或重要财务往来关系（如融资）等其他实质性控制关系

I.其他利害关系情况。

三、现已清楚知道并严格遵守政府采购法律法规和现场纪律。

四、我发现供应商之间存在或可能存在上述第二条第项利害关系。

五、本单位若有违反诚信投标、采购法律法规等行为，愿意按照招标文件规定接受投标担保的处理。如已中标，自动放弃中标资格；给招标人造成损失的，依法承担赔偿责任。

**供应商代表签名：** 2025年 月 日

**说明：商务技术文件开启后30分钟内，供应商通过邮件形式将经授权代表签署的《政府采购活动确认声明书》扫描件发至代理机构经办人邮箱（邮箱地址：1558998580@qq.com）；不填写或未按规定发出邮件的，视同默认不存在确认声明书中的相关违规情形。**