

# 政 府 采 购 文 件

采购项目编号：金诚采竞磋[2021]023 号

项目名称：常州市妇幼保健院门诊医疗服务外包项目

采购人名称：常州市妇幼保健院

常州金诚招投标有限公司

二〇二一年四月

## 前附表

项号	内 容 规 格
1	项目名称：常州市妇幼保健院门诊医疗服务外包项目 项目编号：金诚采竞磋[2021]023号 服务期：贰年，合同一年一签，其中前三个月为试用期，试用期满须经采购单位考核，考核不合格，甲方可以解除合同。
2	本项目免收保证金
3	标前答疑会：本项目不组织答疑会 采购人联系方式：陈纪龙 18651993399 地点：江苏省常州市钟楼区丁香路16号 现场踏勘：本项目不组织答疑，可自行现场踏勘
4	响应文件份数：正本1份、副本2份（响应文件一旦提交，概不退还） <b>1份“电子光盘或u盘”光盘中含全套正本投标文件</b>
5	响应文件提交接收时间：2021年4月25日 下午01:30-02:00 响应文件提交截止时间：2021年4月25日 下午02:00 响应文件提交地点：常州市新北区汉江路368号金城大厦1512室 联系人：刘女士 联系电话：0519-85183350/85185550
6	磋商会议时间：2021年4月25日 下午02:00 地点：常州市新北区汉江路368号金城大厦1515室常州金诚招投标有限公司
7	评审办法：综合评分法
8	磋商报价次数：不少于 <u>2</u> 次
9	履约保证金：合同价的 / %，由采购人自行收取
10	代理机构服务费：详见第一章第六条“代理服务费”。该费用含在投标总报价中。

## 目 录

前 附 表.....	2
竞争磋商采购公告 .....	4
第一章 总 则 .....	9
第二章 响应文件 .....	11
第三章 响应文件密封和提交 .....	13
第四章 磋商报价 .....	14
第五章 磋商、评审、评定成交 .....	15
第六章 格式附表 .....	21
第七章 采购需求 .....	34
第八章 评审办法 .....	39

## 竞争磋商采购公告

### 常州市妇幼保健院门诊医疗服务外包项目竞争性磋商采购公告

#### 金诚采竞磋[2021]023号

#### 项目概况

常州市妇幼保健院门诊医疗服务外包项目的潜在供应商应在常州市新北区汉江路 368 号金城大厦 1515 室常州金诚招投标有限公司（办公室）获取采购文件，并于 2021 年 4 月 25 日 14 点 00 分（北京时间）前提交响应文件。

#### 一、项目基本情况

1. 项目编号：金诚采竞磋[2021]023号
2. 项目名称：常州市妇幼保健院门诊医疗服务外包项目
3. 采购方式：竞争性磋商
4. 预算金额及最高限价：人民币 132 万元/年
5. 采购需求：本项目为导医导诊、智慧门诊线上线下接待协助、自助机取单机指导与维护、诊区报到机的指导与秩序维护、功能检查科室服务协助等。具体详见招标文件。
6. 合同履行期限：贰年，合同一年一签，其中前三个月为试用期，试用期满须经采购单位考核，考核不合格，甲方可以解除合同。
7. 详见招标文件。
8. 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：无
3. 本项目的特定资格要求：
  - (1) 未被“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）或“中国政府采购网”网站（[www.ccgp.gov.cn](http://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、政府采购严重失信行为记录名单；
  - (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（包含法定代表人为同一个人的两个及两个以上法人，母公司、全资子公司及其控股公司），不得参加同一合同项下的政府采购活动。
4. 采购人的其他特定资格要求：无

注：严禁转包、转让、挂靠，一旦发现中标单位存在非法转包、转让、挂靠等行为的，

将依法进行处理，给采购人造成损失的依法承担赔偿责任。同时以后不得参加采购人的所有项目投标。

### 三、获取采购文件

1. **时间：**2021年4月14日至2021年4月20日，每天上午9:00至11:00，下午2:00至5:00（北京时间，法定节假日除外）

2. **地点：**常州市新北区汉江路368号金城大厦1515室（办公室）

3. **方式：**（供应商可采取以下任一种方式获取采购文件）

（1）**现场领购：**提供领购资料至常州市新北区汉江路368号金城大厦1515室常州金诚招投标有限公司（办公室）办理。

（2）**网络领购：**将符合要求的领购资料扫描件和报名费汇款凭证一并发送至邮箱：  
czjcztb@126.com。

#### 4. 领购时须提供以下材料：

（1）《领购申请表》原件一份，格式见附件一；

（2）提供有效企业法人营业执照、税务登记证、组织机构代码证等复印件加盖公章（三证合一按实际情况提供）。

（3）《疫情期间参与采购活动开评标人员健康信息登记表》一份，格式见附件二。

5. **售价：**人民币伍佰元整（**现金缴纳或汇至公司账户**），磋商文件售后一概不退。供应商递交的响应文件概不退还。一经报名，供应商不得更改单位名称。

#### 6、代理机构审核无误后发送招标文件。

7、招标文件领购成功不代表资格审查的最终通过或合格，投标人最终资格的确认以开标后资格审查结果为准。

### 四、响应文件提交

截止时间：2021年4月25日14点00分（北京时间）

地点：常州市新北区汉江路368号金城大厦1512室

### 五、开启

时间：2021年4月25日14点00分（北京时间）

地点：常州市新北区汉江路368号金城大厦1515室

### 六、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

### 七、其他补充事宜

### 1. 公司账户

单位名称：常州金诚招投标有限公司

单位账号：10615101040236369

开户行：中国农业银行常州新北支行

### 2. 答疑及现场踏勘

采购项目的相关问题，请向采购单位项目联系人咨询，投标人自行现场踏勘。

投标人如对招标文件有疑问，须在 2021 年 4 月 21 日下午 5:00 前书面提交至采购人或常州金诚招投标有限公司。

### 3. 关于疫情期间的其他要求

疫情期间参与招投标活动的当事人应严格按照疫情期间管理要求，服从各项疫情防控规定。进场后请保持安全距离，分散等候，不得扎堆聚集，事完即走。自觉服从代理机构工作人员的指挥和管理。

## 八、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系

### 1. 采购人信息

采购单位联系人：陈纪龙

联系电话：18651993399

地址：江苏省常州市钟楼区丁香路 16 号

### 2. 采购代理机构信息

代理机构名称：常州金诚招投标有限公司

代理机构项目联系人：刘女士 0519-85183350/85185550

地址：常州市新北区汉江路 368 号金城大厦 1515 室

附件一：

### 领购申请表

项目名称：

项目编号：

投标单位全称（公章）：

<p>现委托_____（被授权人的姓名）参与常州金诚招投标有限公司该项目的竞争性磋商文件领购工作。项目招投标过程中答疑补充等相关文件都须投标单位在相关网站上下载，本单位会及时关注相关网站，以防遗漏，并承诺不以此为理由提出质疑。</p> <p style="text-align: center;">法人代表人（签字或盖章）：</p>	
被授权人姓名：	联系电话：
第二代身份证号码：	
接收竞争性磋商文件指定电子邮箱：	
注：本表以上内容填写均需打印，以下内容需由被授权人本人在代理机构领购时现场填写或被授权人填写，扫描件发送指定邮箱。	
领购时间：	
年      月      日      时      分	
被授权人签字：	

\*注：投标人应完整填写表格，并对内容的真实性和有效性负全部责任。

附件二：

**疫情期间参与政府采购活动开评标人员健康信息登记表**

姓名		身份证号码	
单位名称			
单位地址			
个人住址			
单位电话		个人手机	
人员身份	<input type="checkbox"/> 采购人代表 <input type="checkbox"/> 投标人代表 <input type="checkbox"/> 评标专家		
参加： <input type="checkbox"/> 开标 <input type="checkbox"/> 评标			

项目名称			
<b>个人健康情况</b>			
有无发热、乏力、干咳、气促情况 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无			
近 14 天内是否来自（或途径）疫情重点地区和高风险地区？ <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是，到达时间为：			
近 14 天内是否离开过常州？ <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是			
离开常州往		返常日期	
途径（换乘）		途径日期	
近 14 天内是否有与来自疫情重点地区和高风险地区的人员接触情况？ <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是，接触时间为：			
<p>本人承诺以上信息真实准确。如有不实，愿承担由此引起的一切后果及法律责任。</p> <p>申报人（签名）： 单位（公章）</p> <p style="text-align: right;">日期：</p>			

存在瞒报或审查不严的企业，一经发现将严肃处理，在诚信体系中予以记录，并报有关部门依法追究 responsibility。



## 第一章 总 则

### 一、采购项目：

详见招标公告

### 二、供应商的资格要求：

见招标公告。

### 三、磋商费用

供应商应自行承担其编制、提交响应文件以及参加竞争性磋商活动所产生之一切费用。无论竞争性磋商活动中的做法和结果如何(包括采购单位决定取消采购的)，采购人和代理机构对上述费用不负任何责任。

### 四、磋商文件

#### 1、磋商文件的组成

本文件及依法对本文件所作的书面更正内容均为磋商文件的组成部分。

#### 2、磋商文件的更正

投标供应商在收到竞争性磋商文件后，如有疑问需要澄清，请将疑问于 2021 年 4 月 21 日 17 点前以书面形式向采购代理机构提出，未以书面形式提出异议或澄清，以及超过截止时间提出的异议将不被接受。为避免不正当竞争或可能泄露采购单位机密等不利情形，采购代理机构对投标供应商的疑问可以作选择性答复。

若投标供应商认为采购单位设置的特殊资质、条件等存在歧视或不公正待遇的，应在上述期限内提出异议或澄清，并针对采购代理机构的答复作出是否继续投标的决定。

如无疑问，视作供应商完全响应磋商文件的条款和要求。

磋商文件各项条款最终解释权归常州市金诚招投标有限公司，供应商对代理机构提供的磋商文件所做出的推论、解释和结论，代理机构概不负责。供应商由于对磋商文件的任何推论和误解以及代理机构对有关问题的口头解释所造成的后果，均由供应商自负。

代理机构有权对已发出的磋商文件进行必要的澄清或修改，并以更正公告形式通知所有供应商。

代理机构可视具体情况，延长响应文件提交截止时间和磋商时间，并将此变更以公告形

式通知所有磋商文件收受人。

公告通知以常州市政府采购网、常州金诚招投标有限公司网所发布的为准。

## 五、供应商的义务

1、供应商应当认真阅读磋商文件，完全明了采购项目之名称、用途、数量、质量和交货日期，完全明了供应商所应具备的资格条件。

2、供应商应当按照磋商文件的要求编制响应文件。响应文件应对磋商文件提出的实质性要求和条件作出完全响应。

3、供应商应在响应文件提交截止时间前，将密封的响应文件送达指定地点。

4、供应商不得相互串通，不得排挤其他供应商的公平竞争，损害采购人或者其他供应商合法权益。供应商不得与采购人串通，损害国家利益，公众利益或者他人的合法权益。

5、供应商在响应文件提交截止时间前，对所提交的响应文件可以补充、修改或者撤回，并书面通知代理机构。补充、修改的内容为响应文件的组成部分。

## 六、代理机构服务费

1、服务费按照下列标准收取并由成交供应商承担，成交供应商应在领取成交通知书时将代理机构服务费付至采购代理机构公司帐户。该费用含在投标总报价中。

2、代理服务费用按照中标金额的 0.8%收取

3、服务收费按上述计算方法不足人民币 3000 元的，按人民币 3000 元收取。

4、服务类项目成交服务费按年成交金额\*服务费率\*服务年限计算，代理服务费用按上述标准计算并一次性缴纳

## 第二章 响应文件

### 七、响应文件组成

一式 3 份，1 份正本，2 份副本。响应文件应当符合磋商文件的要求，并应包括但不限于下列内容。

#### 1、供应商情况说明：

供应商简介（含供应商规模、技术能力及装备水平等）、人员情况、典型项目介绍。

#### 2、供应商资格审查材料，证明供应商符合资格要求的证明材料包括但不限于以下材料：

\*1) 响应函（附件一）；

\*2) 法定代表人参加磋商会的提供：法定代表人资格证明书（附件二）和本人身份证；  
委托代理人参加磋商会的提供：法定代表人资格证明书（附件二），授权委托书（附件三）  
和本人身份证；

\*3) “三证合一”的营业执照（事业单位的可提供“三证合一”的组织机构代码证）；

\*4) 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明（附件九）；

\*5) 参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（附件九）；

\*6) 政府采购供应商信用承诺书（附件十）；

7) 供应商资格要求涉及的其它证明材料。

#### 3、磋商报价：

\*1) 开标一览表

\*2) 分项报价表

#### 4、项目技术和实施方案，应当包括但不限于如下主题：

1) 项目技术方案

2) 项目组织实施方案和管理计划

3) 培训方案（含培训承诺中的所有培训，费用均由供应商负担）

4) 技术支持、售后服务方案

5) 优惠条款或承诺。

6) 偏离表（附件九）。

5、其他评审相关材料（须核查原件（或公证件）的材料必须在投标截止前携带至开标现场，否则评审中将不予计分）：

1) 供应商应提交各类证明资料；

2) 典型项目合同

3) 供应商参与本项目的技术人员一览表（提供姓名、学历、年龄、资质证书情况、以往参加类似项目情况、在本项目中的责任等），明确负责本项目的项目经理、技术负责人，提供相关人员的职称或资格证书复印件；

4) 供应商相关荣誉证书资料；

5) 其他相关材料。

## 6、说明

1) 上述带“\*”条款供应商必须在响应文件中提供，否则将作为无效响应处理。所有项目若有缺失或无效将可能导致投标无效且不允许在投标截止后补正。响应文件中提供复印件，并将备注要求提供的原件（或公证件）在投标截止时间前随同响应文件一并提交以供核查，过时不予接收。

2) 供应商依据评分办法提交的各类证明资料在响应文件中应提供复印件，否则不予得分（要求“核查原件”的应当将原件（或公证件）在投标截止时间前随同响应文件一并提交以供核查，过时不予接收，未提供的评审中将不予计分）

3) 对本章所有的格式，供应商可根据自身情况进行补充和修改，但补充和修改不得造成与本格式内容有实质性的违背。供应商可提供其它相关的证明材料（不限于此）。

**八、供应商应认真检查磋商文件的内容是否齐全，如有遗漏，应及时向代理机构索取，否则责任自负。**

## 九、响应文件的制作应当符合以下要求，否则作为无效响应文件

1、供应商应提供响应文件的正本 1 套，副本 2 套，在每一份响应文件上要明确注明“正本”或“副本”字样。一旦正本和副本内容有差异，以正本为准。

2、响应文件正本必须打印。供应商应按要求，在正本规定的地方加盖单位公章以及供应商法定代表人（或其委托代理人）签字，副本可通过正本复印。

3、全套响应文件应无修改和行间插字。

**十、在响应文件提交截止时间之前的密封完好的响应文件可以接受。**

**十一、响应文件一旦提交，概不退还。**

## 第三章 响应文件密封和提交

### 十二、响应文件的密封与标志

- 1、供应商应将响应文件密封。
- 2、所有封袋上都应写明供应商名称、采购项目名称，采购项目编号，年月日，加盖供应商公章。
- 3、供应商违反上述规定的，其响应文件将被作为无效响应文件，不予拆封和参加评审。

### 十三、响应文件提交，截止时间和地点

供应商须在竞争性磋商采购公告规定的响应文件提交截止时间之前在指定地点将响应文件提交给代理机构。

供应商在提交响应文件时须提供法定代表人或代理人身份证原件，未提供的，代理机构不接受其响应文件，不予参加磋商和评审。

供应商的法定代表人或授权委托代理人未准时参加开标活动的视为自动放弃投标，其投标文件将不予评审。

### 十四、响应文件的修改和撤回

在提交响应文件截止时间之前，供应商可以对所提交的响应文件进行补充、修改和撤回，并书面通知招标采购单位和代理机构。所提交的补充、修改的内容应当按采购文件的要求进行编制、签署、密封、盖章、标志（在包封上标明“修改”或“补充”字样，并注明修改或补充的时间）和提交，并作为响应文件的组成部分。补充、修改的内容与响应文件不一致的，以补充、修改的内容为准。提交响应文件截止时间之后，供应商不得补充、修改或撤回响应文件。

## 第四章 磋商报价

十五、项目总价应包括磋商文件所确定的采购范围相应工程或者服务的供货、包装、运输、保险、安装调试管理、劳务、培训、办公设备、设备、工具、耗材、运送工具及耗材、利润、风险、税金及政策性文件规定等各项应有费用，以及为完成该项工程或者服务项目所涉及的一切相关费用。

### 十六、磋商报价方式

1、供应商应按照磋商文件中提供的格式完整、正确填写开标一览表。开标一览表中的报价应与分项报价表的总价完全一致，如有不一致的，以开标一览表的报价为准。

报价货币为人民币，评标时以人民币为准。

2、供应商应按照磋商文件规定格式填报投分项报价表。

3、培训服务费用报价：由各供应商根据企业自身情况自行决定是否单列。如供应商单列培训费用，则自行将磋商文件所提供的“分项报价表”格式扩展。

4、售后服务费用报价：同上。

5、供应商需对每部分报价包含的服务内容进行明确说明。如有特别承诺，也需明确说明。

6、本项目的最高限价（或者采购预算）为：人民币 132 万元/年，项目报价高于最高限价（或者采购预算）的作为无效响应处理。

7、磋商报价次数：本项目采用不少于2次报价，响应文件的磋商报价作为首次报价，在磋商谈判结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价，最后报价作为评分依据。

8、本代理机构不单独受理投标供应商的报价单。投标供应商在规定时间内填写的报价单，由本代理机构工作人员统一收缴后交评审委员会。

## 第五章 磋商、评审、评定成交

### 十七、答疑，磋商会议时间和地点

详见采购公告。

### 十八、评标委员会

1、评标由依法组建的评标委员会负责。评委会由采购人代表和有关技术、经济等方面的专家组成，且人员构成符合相关规定。评委会独立工作，负责评审所有投标文件并确定中标候选人。

2、评标委员会负责具体的评标事务，并独立履行以下职责：

- 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) 要求供应商对投标文件有关事项作出澄清或者说明；
- 3) 对投标文件进行比较和评价；
- 4) 推荐中标候选人名单，或受代理机构委托按照事先确定的办法直接确定中标人；
- 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。

3、评标委员会成员应当履行下列义务：

- 1) 遵纪守法，客观、公正、廉洁地履行职责；
- 2) 按照招标文件规定的评审办法和评分标准进行评审，对评审意见承担个人责任；
- 3) 对评标过程和结果，以及供应商的商业秘密保密；
- 4) 负责评标报告的起草；
- 6) 配合代理机构答复供应商对中标结果提出的质疑。

### 十九、评审内容的保密

1、开标开始后，直到宣布授予中标人合同为止，凡属于审查、澄清、评价和比较投标的所有资料，有关授予合同的信息都不应向供应商或与评审无关的其他人泄露。

2、在评标过程中，供应商不得以任何行为影响评标过程，否则其投标文件将被作为无效投标文件。

3、在评标期间，代理机构将设专门人员与供应商联系。

4、代理机构和评标委员会不向落标的供应商解释未中标原因，也不公布评标过程中的相关细节。

## 二十、评审、评定成交方法

本项目采用综合评分法，响应文件满足磋商文件全部实质性要求且按照评审因素的量化指标（即评分细则）得分最高得供应商为成交人。最低的投标报价或最高的折扣比例是中标的重要条件，但不是唯一条件。

## 二十一、磋商评审会议

磋商评审会议按磋商文件中规定的时间、地点举行，由代理机构主持，在有关单位监督下进行。采购人、所有供应商等有关监督单位的代表参加会议。

供应商应由法定代表人或者委托代理人携带身份证明原件准时参加磋商会议，并签名报到以证明其出席。

二十二、由代理机构会同供应商代表检查响应文件的密封情况。检查完毕后，由磋商小组开始组织评审。

二十三、代理机构在响应文件提交截止时间前收到的所有合格响应文件，磋商评审时都予以拆封，代理机构对磋商评审过程予以记录。

二十四、响应文件出现下列情况之一的，将作为无效响应文件处理，无效响应文件不予参加评审。

- 1、响应文件未按规定标志、密封、盖章的；
- 2、响应文件未加盖供应商公章的；
- 3、法定代表人资格证明书或授权委托书未提供的、无供应商公章的、无法定代表人或委托代理人签字或盖章的、非原件的；
- 4、供应商未通过报名的或者在名称上和法人地位上与报名情况发生实质性的改变的；
- 5、供应商不符合磋商文件中规定资格要求的，或者资格要求证明材料提供不齐全的；
- 6、响应文件未按磋商文件规定的格式、内容和要求编制，响应文件字迹潦草、模糊、难以辨认；
- 7、供应商在一份响应文件中，对同一采购项目报有两个或多个报价，且未书面确定以哪个报价为准的；
- 8、供应商在磋商报价中存在严重错误，并影响对其他供应商的评分的；



9、响应文件材料所述情况和所附相关资料不实的；

10、供应商以他人的名义投标、串通投标、以行贿手段谋取中标或者以其他弄虚作假方式投标的。

11、逾期送达的响应文件；

12、供应商的最终磋商报价超出采购预算或者最高限价的；

13、磋商文件明确规定无效的其他情形，或者其他被磋商小组认定无效的情况；

14、投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；不符合法律、法规和招标文件规定的其他实质性要求的。

15、评标委员会认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，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；供应商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。

16、供应商被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重失信行为记录名单的。（查询渠道：中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/>）、信用中国（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）、信用江苏（<http://www.jscredit.gov.cn/index.htm>）网站的相关主体信用记录）。（联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良应用记录）

17、投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

18、不符合法律、法规和招标文件规定的其他实质性要求的。

19、有下列情形之一的，视为供应商串通投标，投标无效：

1) 不同供应商的投标文件由同一单位或者个人编制；

2) 不同供应商委托同一单位或者个人办理投标事宜；

3) 不同供应商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) 不同供应商的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

5) 不同供应商的投标文件相互混装；

## 二十五、评审、评定成交

评审由依法组建的磋商小组负责。由磋商小组出具书面评审报告，推荐成交候选供应商顺序并确定成交供应商，采购人确认。

## 二十六、响应文件的澄清

1、为了有助于响应文件的审查、评价和比较，磋商小组可以书面方式要求供应商对响

应文件中含义不明确、对同类问题表述不一致或者明显文字和计算错误的内容作必要的澄清、说明或者补正。

2、磋商小组所有成员应当集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

3、响应文件中的大写金额和小写金额不一致时的，以大写金额为准；单价乘数量不等于总价，数量符合磋商文件要求，以单价计算金额为准；单价金额小数点有明细错位的，应以总价为准，并修改单价；缺项漏项或者数量不符合磋商文件要求的作为无效响应文件处理；对不同文字文本响应文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

4、所有澄清或说明必须以书面方式正式为之，由法定代表人或其代理人的签名或盖章。

5、供应商拒不按照磋商小组要求作出澄清、说明或者补正的，作为无效响应处理。

## 二十七、评审中作为终止竞争性磋商活动的情况

- 1、因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的
- 2、出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- 3、供应商的最终报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
- 4、因重大变故，采购任务取消的。
- 5、符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质性响应的供应商不足有效数量的。

## 二十八、中标结果及公示

1、代理机构将中标结果在常州市政府采购网、常州金诚招投标有限公司网站上予以公示。中标公告期为中标公告发布之日起一个工作日。

2、若有充分证据证明，中标人出现下列情况之一的，一经查实，将被取消中标资格：

- 1) 提供虚假材料谋取中标的；
- 2) 向采购人、代理机构行贿或者提供其他不正当利益的。

- 3) 恶意竞争, 投标总报价明显低于其自身合理成本且又无法提供证明的。
- 4) 属于本文件规定的无效条件, 但在评标过程中又未被评委会发现的。
- 5) 与采购人或者其他供应商恶意串通的。
- 6) 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的。
- 7) 不符合法律、法规的规定的。

3、各供应商如对公示结果有异议, 应在中标公告期限届满之日起七个工作日内, 以书面形式向代理机构提出质疑, 该质疑应当有明确的要求和必要的证明材料, 同时该质疑应有供应商法定代表人或参加投标的授权委托人签署并加盖公章(原件)。代理机构将在收到经供应商法定代表人或参加投标的授权委托人签署和加盖公章(原件)的书面质疑后七个工作日内, 对质疑内容做出答复。如供应商在中标公告期限届满之日起七个工作日后向代理机构提出质疑或质疑未经供应商法定代表人或参加投标的授权委托人签署或加盖公章(原件)或未提供明确的要求和必要的证明材料的, 代理机构有权对该质疑不予答复(法律法规另有其他规定的除外)。供应商提出书面质疑必须有理、有据, 不得恶意质疑或提交虚假质疑。否则, 一经查实, 代理机构有权依据有关规定, 对该供应商进行相应的处罚。

未参加投标活动的供应权益未受到损害的供应商所提出的质疑不予受理。

在中标公示期间, 若质疑仅是对采购单位设置的特殊资质、条件存在歧视或不公正待遇的, 因该等质疑的设置已在本竞争性磋商文件第一章第四条中予以设定, 此时不再作为有效质疑被审查。

中标公示期间, 如有参加投标的供应商提出有效质疑, 并因此可能对中标结果产生影响, 而最终被取消中标的, 代理机构对中标单位不承担任何责任。

## **二十九、成交通知书**

- 1、成交结果确定后, 代理机构将向成交供应商发出成交通知。
- 2、成交通知对采购人和成交供应商具有法律约束力。成交通知书发出后, 采购人改变成交结果或者成交供应商放弃成交, 均应当承担相应的法律责任, 且不影响服务费的支付。
- 3、代理机构及采购人对未成交供应商不承担解释未成交原因的义务。

## **三十、授予合同, 合同条款**

- 1、成交供应商应当在成交公告发出之日起的三十日内与采购人签订合同。
- 2、成交供应商应按采购人要求的时间、地点派代表前来与采购人具体商谈签订合同。

磋商文件、成交供应商的响应文件及澄清文件等，均为签订合同的依据。

3、采购人在授予合同时有权对“响应文件”中的货物及配置在合法范围内进行调整。

4、成交供应商因不可抗力导致无法按期签订合同的，应当在不可抗力发生之日起5日内提出，并提供书面证据，采购人及成交供应商互不承担任何责任及损失。如成交供应商无正当理由未按期签订合同的，视为自动放弃中标资格，并承担违约责任。

5、中标供应商与采购人签订合同后的5天内，凭合同到常州金诚公司进行合同鉴证。未经公司鉴证的合同，公司不承担任何责任。

## 第六章 格式附表

### 政府采购告知书

尊敬的供应商项目参与人：

为营造公开、公正的市场环境，确保政府采购工作规范有序开展，特将有关事项告知如下：

一、欢迎供应商及项目参与人对代理机构工作人员进行监督。凡发现代理机构工作人员有以下情形的，均可以书面具名方式举报，请投送至本公司总经理室。

- （一）接受采购人或者供应商组织的宴请、旅游、娱乐等活动；
- （二）与供应商或采购人恶意串通的；
- （三）在采购过程中接受贿赂或者获取不正当利益的；
- （四）违规向关联参与人或供应商透露招投标或评审信息的；
- （五）其他违纪违规行为。

二、供应商及项目参与人应当遵守政府采购工作规则，有下列情形之一的，将被政府采购项目实施组织机构列入不良行为纪录，建议政府采购监督管理部门一至三年内不得参与政府集中采购机构组织的一切项目，并在相关媒体网站予以公布：

（一）在政府采购实施过程中，有吵闹、起哄、斗殴等行为，扰乱政府采购开标现场或评审现场秩序的，以及在投标答疑、领取竞争性磋商文件、办理相关手续过程中扰乱正常办公秩序的；

- （二）采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；
- （三）提供虚假材料谋取中标、成交的；
- （四）向采购人、采购代理机构工作人员行贿或提供其他不正当利益的；
- （五）在招投采购过程中与采购人进行协商谈判的；
- （六）未按规定程序进行质疑、投诉，影响政府采购项目正常进行的。

## 政府采购相关政策告知书

1、根据财法函[2011]181号，对于非专门面向中小企业采购的项目，在评审价格时给予小型和微型企业6%-10%的价格扣除。

2、根据财库[2018]17号、财库[2018]19号文件，优先采购节能产品和环保产品。

3、根据《常州市关于开展中小企业政府采购信用融资工作的通知》（常政办发〔2012〕134号）精神，政府采购项目成交供应商需要信用融资时可申请贷款，申请条件及操作流程等事项详见《关于印发〈常州市中小企业政府采购信用融资工作实施方案〉的通知》（常财购〔2012〕7号）。

4、根据《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，投标单位若为残疾人福利性单位的，视同小型企业，享受评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

5、根据《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）规定，投标单位若为监狱企业的，视同小型企业，享受评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。

附件一：

## 响 应 函

致：常州市妇幼保健院

常州金诚招投标有限公司

我单位收到贵单位“金诚采竞磋[2021]023号”磋商文件后，经详细研究，我们决定参加该项目采购活动。为此，我方郑重声明以下诸点，并负法律责任。

- 1、按磋商文件规定的各项要求，向采购人提供所需货物与服务。
- 2、我方承诺服务期内接受采购方的监督考核管理。
- 3、我方承诺财务状况良好，依法缴纳税收和社会保障资金，具备履行合同所必需的设备和专业技术能力，参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录。
- 4、我方承诺该响应文件在该项目的全过程中保持有效，不作任何更改和变动。
- 5、我们愿按《中华人民共和国民法典》履行自己的全部责任。
- 6、我方同意遵守贵机构有关采购活动的各项规定。
- 7、愿意提供磋商文件中要求所有资料，并保证完全真实准确，若有虚假和违背，我公司愿意承担由此而产生的一切后果。

8、与本次采购活动有关的正式通讯地址为：

地 址：

电 话：

传 真：

供应商法定代表人或代理人（签字或盖章）：

供应商名称（公章）：

日 期：      年      月      日

附件二：

## 法定代表人资格证明书

单位名称：

地址：

姓名：                    性别：                    年龄：                    职务：

系\_\_\_\_\_的法定代表人。为实施 \_\_\_\_\_（金诚采竞磋[2021]023号）

的工作，签署上述项目的响应文件、进行磋商、签署合同和处理与之有关的一切事务。

特此证明。

供应商：（公章）

法定代表人签字或盖章：

日期：     年    月    日

法定代表人身份证

（复印件）粘贴处



附件三：

### 授权委托书

本授权委托书声明：\_\_\_\_\_（供应商名称）的  
\_\_\_\_\_（法定代表人姓名、职务）代表供应商授权  
\_\_\_\_\_（被授权人的姓名、职务）为\_\_\_\_\_（金诚采竞磋[2021]023号）项目  
竞争性磋商的合法代理人，全权负责参加本次政府采购项目的采购活动、签订合同以及与之  
相关的各项工作。本供应商对代理人的签名负全部责任。

本授权书于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日签字生效，特此声明。

法定代表人签字或盖章：

日期：

职 务：

联系电话：

单位名称：

地址：

身份证号码：

委托代理人签字或盖章：

日期：

职 务：

联系电话：

单位名称：

地址：

身份证号码：

供应商公章：

地 址：

电话：

传 真：

邮编：

开户行：

帐 号：

代理人身份证

（复印件）粘贴处

备注：

- 1、法定代表人参加磋商会议时，提供法人资格证明和本人身份证原件。
- 2、委托代理人参加磋商会议时，提供法人资格证明、授权委托书和本人身份证原件。

附件四：

### 开标一览表

供应商名称（公章）： \_\_\_\_\_

项目编号： \_\_\_\_\_

单位：人民币（元）

项目名称	报价
	大写： _____ 小写： ¥ _____

法定代表人或代理人（签字或盖章）： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_\_

注： 投标报价结果以人民币元为单位，保留到小数点后两位。

附件五：

## 投标分项报价表

项目编号：\_\_\_\_\_

项目	分 项	计 算			备 注
		年人均费用	人数	合计（元/年）	
(1)人工费用			22		
	人均				
(2)企业费用	企业费用合计（元/年）				按项计取
(3)税金	税金合计（元/年）	[(1) + (2)] * 税率 =			按比例计取
总计（元/年）		(1) + (2) + (3) =			
人均费用（元/人）		总计 ÷ 22 =			

法定代表人或代理人（签字或盖章）：

**填报说明：**

- 1、如果按单价计算的结果与总价不一致，以单价为准修正总价。
- 2、“投标分项报价表”中的合计数应与“投标一览表”中的总报价一致；如有不一致，以“投标一览表”中的总报价为准。
- 3、人工费用按人均计算。报价应包含人员工资、社保、节假日加班工资等各项应有的所有费用。投标供应商需考虑未来两年政策调整等因素，价格保持本次中标价不变，服务期内不得以任何理由增加费用。
- 4、月工资标准不得低于常州市最低工资标准 2020 元；社保月缴费基数不得低于常州市最低标准 3368 元，缴费比例不低于 26.2%；税率不得低于 6%。如不提供详细分项报价或填报不符合实质性要求将被视为无效响应文件。（本项为实质性要求）
- 5、企业费用包括含管理费、利润、办公费、政策风险、物价风险费等一切其他费用。
- 6、分项报价表中各分项年合计、小计、总计计算结果按照四舍五入法精确到个位（元），其它运算过程均不得取舍。（本项为实质性要求）
- 7、服务期内，采购方需额外增加岗位人员，以此分项报价表的人均费用结算。
- 8、上表中各工种岗位表式不得随意更改。（本项为实质性要求）

附件六：

## 参加本项目小组成员一览

项目编号：\_\_\_\_\_

序号	姓名	性别	年龄	毕业学校和学历	专业	职称	专业培训及证书	责任或分工	项目经历或主要工作业绩

供应商名称（公章）：

法定代表人或代理人（签字或盖章）：

附件七:

### 相关业绩案例一览表

招标编号: \_\_\_\_\_

年度	项目或用户名称	合同金额	实施时间	备注

注：附合同复印件或用户使用意见书等。

投标人名称（公章）：

法定代表人或代理人（签字或盖章）：

附件八：

### 技术参数（或服务要求标准）偏离表

设备名称	标书要求参数	投标参数	偏离值

供应商名称（公章）：

法定代表人或代理人（签字或盖章）：

注：\*1、请各投标供应商按照以上表格形式逐项应答配置要求内容，在偏离值一栏内如实填写“无偏离、正偏离或负偏离”，货物类项目提供投标产品的彩页/样本/技术资料等。

附件九：

## 参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中 没有重大违法记录的书面声明

我公司郑重声明：参加本次政府采购活动前 3 年内，我公司在经营活动中没有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。

投标人名称（公章）：

法定代表人或代理人（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

## 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明

我公司郑重声明：我公司具备履行本项采购合同所必需的设备和专业技术能力，为履行本项采购合同我公司具备如下主要设备和主要专业技术能力：

主要设备有：

主要专业技术能力有：

投标人名称（公章）：

法定代表人或代理人（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年 月 日

附件十：

## 政府采购供应商信用承诺书

为维护公开、公平、公正的政府采购市场秩序，树立诚实守信的供应商形象，本单位在参与政府采购过程中，自愿作出以下承诺：

一、严格遵守国家法律、法规和规章，全面履行应尽的责任和义务，全面做到履约守信，具备《政府采购法》第二十二条第一款规定的条件。

二、本单位已经阅读并充分理解《常州市政府采购供应商信用管理暂行办法》，自愿按照《常州市政府采购供应商信用管理暂行办法》规定，发生失信行为将记录并公开到“信用中国”、常州市政府采购网。

三、本单位提供给注册登记部门、行业管理部门、司法部门、行业组织以及在政府采购活动中提交的所有资料均合法、真实、有效，无任何伪造、修改、虚假成份，并对所提供资料的真实性负责。

四、严格依法开展生产经营活动，主动接受行业监管，自愿接受依法开展的日常检查；违法失信经营后将自愿接受约束和惩戒，并依法承担相应责任。

五、承诺本单位自觉接受行政管理部门、行业组织、社会公众、新闻舆论的监督。

六、承诺本单位自我约束、自我管理，重合同、守信用，不制假售假、商标侵权、虚假宣传、违约毁约、恶意逃债、偷税漏税、价格欺诈、垄断和不正当竞争，维护经营者、消费者的合法权益。

七、承诺本单位在信用中国（江苏）网站中无违法违规、较重或严重失信记录。

八、承诺本单位提出政府采购质疑和投诉坚持依法依规、诚实信用原则。

九、根据政府采购相关法律法规的规定需要作出的其他承诺。

十、承诺本单位承诺本单位若违背承诺约定，经查实，愿意接受行业主管部门和信用管理部门相应的规定处罚，承担违约责任，并依法承担相应的法律责任。

十一、承诺本单位同意将以上承诺事项上网公示，违背承诺约定行为将作为失信信息，记录到常州市公共信用信息系统，并予以公开。

承诺单位（盖章）：

法定代表人或代理人（签字或盖章）：

年 月 日



附件十一：

## 企业声明函

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库〔2011〕181号）和《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号的规定，本公司为\_\_\_\_\_（请填写：小型、微型、残疾人福利性单位）企业。即，本公司同时满足以下条件：

1、根据《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）和《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）规定的划分标准，本公司为\_\_\_\_\_（请填写：小型、微型、残疾人福利性单位）企业。

2、本公司参加贵公司采购编号为\_\_\_\_\_的\_\_\_\_\_项目政府采购活动提供本企业货物或服务，或者提供其他\_\_\_\_\_（请填写：小型、微型、残疾人福利性单位）企业制造的货物。本条不包括使用大型、中型企业注册商标的货物或服务。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称(盖章)：

日期：

注：

- 1、供应商如属于以上情形的请提供。如不提供此声明函的，价格将不做相应扣除。
- 2、中小企业划分标准详见“工信部联企业〔2011〕300号通知”。
- 3、微型企业提供小型企业制造或使用小型企业注册商标的产品的，视同为小型企业。小型企业提供中大型企业制造或使用中大型企业注册商标的产品的，视同为中大型企业。
- 4、若供应商提供的“中小企业声明函”或认定证明为虚假声明。

## 第七章 采购需求

### 一、岗位类别、数量

本项目人员最低配置需求为 22 人，岗位分布情况如下：公共服务岗、诊间服务岗、分诊服务岗、接待协助岗、预检分诊岗。

### 二、服务内容及岗位职责

#### 1、服务内容

##### (1) 门诊公共区域服务

每天早上提前 30 分钟上班，延后下班(至诊区无患者)。工作时间：7 点 30—11 点 30，下午 1 点—5 点；医院门诊入口处预检分诊岗早上上班时间为 7 点。所有的准备工作如增添打印纸、添补病历本、物品准备等应在开诊前或前一天诊疗结束后完成，原则上不得占用当天的服务时间。

负责导医导诊、预检分诊、咨询预约、各种地点指引及各种自助机的指导和维护等门诊服务工作，随时接受咨询。

维持门诊良好的就诊秩序与整洁的就诊环境。

认真落实承诺的各项便民措施。

为初诊病人提供信息咨询，指导选择专科医生，指引就诊路线。

推广使用智慧门诊微信公众号。

对老弱、伤残、重症、无陪客患者实行陪诊、陪检等援助式服务。

帮助无陪护病人办理住院登记手续、并护送病人至住院病区。

接受病人投诉并登记处理，协调医患关系。

接待办理：入职体检、招工体检、特殊工种体检、操作工体检等各类个人健康体检。

发放一次性杯子和各种健康教育资料。

发放“检查报告单”，并协调与此相关问题。

按病人需求为其联系安排“专病门诊”、“专家门诊”。

接受各类咨询：医院科室布局查询、检查治疗流程咨询、医院专科介绍、专家介绍、电话咨询、病人查询、药品查询、费用咨询、健康知识咨询等。

自动扶梯安全管理：对乘自动扶梯的患者应加强安全告知和指导工作，严防意外发生。

发现紧急情况或意外事件、标牌和电子屏损坏及时报告、报修、通知相应部门，及时处理。劝阻吸烟者，注意节能和按需开灯。

下班前负责关闭导医分管区域的电脑、电灯、空调、门窗，并负责收好导医物品：电脑、打印机、椅子、轮椅、平车等物品。

## (2) 门诊科室诊区服务

每天早上提前 30 分钟上班，延后 15 分钟下班。工作时间：7 点 30—11 点 30，下午 1 点 15—5 点 15 分；

主动帮助老、弱、残、孕患者就诊。必要时协调帮助轮椅推送病人检查、治疗。

经常观察侯诊病员的病情变化，对病情较重的病员应安排提前诊治或联系护送至急诊科处理。

协调帮助无陪护患者办理住院手续并护送至病区。

维持好各分诊区域诊室的就诊秩序，指导维护报到机，严格执行各诊室一医一患制度，并对就诊者进行相关解释工作。

保持工作台面及诊疗场所的清洁，下班前整理干净。（必要时测体温、血压）

严格做好各分诊区域门诊出诊医生的登记签到与联系工作，确保随时知晓当班坐诊医师在岗和离岗情况。

推行使用智慧门诊微信公众号。

下班前负责检查各分诊区域诊室房间的电脑、电灯、空调、门窗、水龙头关闭情况。

## 2、岗位职责

序号	岗位名称	岗位职责
1	公共服务岗	1、一般咨询指引：分诊咨询、楼层指引、医生就诊信息咨询等。 2、实名制认证：对就诊的患者进行实名制认证。 3、便民措施：认真落实各项便民措施（如提供针线，老花镜，失物招领，补打报告等）。 4、登记患者建议及投诉：协助患者登记相关内容并分轻重缓急及时向相关领导汇报，对登记不满的及有投诉倾向的患者（比如投诉医生或其他医人员的）安抚并致歉，并做好记录及时反馈给投诉部门做好接待准备以防该患者去投诉。 5、智慧门诊微信公众号的推广、使用指导。根据患者意见提出改进建议。
2	诊区服务岗	1、协助病人进行诊间的报到、候诊。对自助报到机维护及联系检修等。 2、对病人及家属进行分流和引导，维持门诊良好的就诊秩序与整洁的就诊环境。 3、指导病人使用自助设备，进行挂号、缴费以及取检验检查报告单等。

		<p>4、对老弱、伤残、重症、无陪客患者实行陪诊、陪检等援助式服务。</p> <p>5、保持诊间清洁卫生和诊间整体的环境，有需要打扫部分及时通知后勤物业。</p> <p>6、做好诊间物品、器材的保管及维护工作。</p> <p>7、“智慧门诊”公众号推广使用。</p>
3	分诊服务岗	<p>1、维持好各分诊区域诊室的就诊秩序，严格执行各诊室一医一患制度，并对就诊者进行相关解释工作。</p> <p>2、主动帮助老、弱、残、孕患者就诊，必要时协调帮助轮椅推送病人检查、治疗。</p> <p>3、保持工作台面及诊疗场所的清洁，下班前整理干净。（必要时测体温、血压）严格做好各分诊区域门诊出诊医生的登记签到与联系工作，确保随时知晓当班坐诊医师在岗和离岗情况。</p> <p>4、上下班前负责检查各分诊区域诊室房间的电脑、电灯、空调、门窗、水龙头开和关闭情况。</p> <p>5、“智慧门诊”公众号推广使用。</p>
4	接待协助岗	接受各类咨询：分诊咨询、医院科室布局查询、检查治疗流程咨询、医院专科介绍、专家介绍、电话咨询、病人查询、药品查询、费用咨询、健康知识咨询、“智慧门诊”公众号推广使用等，此岗位需要有医学背景或者此类岗位经验。
5	预检分诊岗	检查预检分诊所需的物品准备及维护、红外线测温仪测量体温、流行病学史调查、登记、老年人就诊协助等

### 三、配备人员及服务方案要求

#### 1、人员要求

每个星期工作的时间不超过 40 个小时/人，365 天排班。

人员年龄要求女性，总服务台要求 20-32 周岁以内，其他岗位 36 周岁以内。

身高 1.60-1.68 米；品貌端庄，有亲和力；性格开朗，工作主动，情绪稳定，善于与人沟通。

学历要求大专以上、护理专业或有相关岗位工作优先。

上岗员工 100% 经过基础培训才能上岗（至少一周的岗前培训并考核合格）。

身心健康、无传染病、精神性疾病。

员工需经院方面试后方可录用，并按院方要求上岗，不得录用院方正在服务或原先在院方服务过的人员。

#### 2、服务方案要求

门诊医疗服务外包服务的目标。可以从运营成本、患者满意度等方面说明。

外包服务的具体内容、特色与亮点。

岗位的具体配置。包括：岗位名称、人员数量、主要职责、工作形式及聘任要求等。

具体管理方案：包括项目负责人的情况介绍、管理理念和方法、组织管理、人力资源管理、培训管理、绩效和激励、日常运营和现场管理、质量监控与管理。

服务推广方案：包括日常推广和宣传、院内推广活动策划、公共媒体宣传。

服务外包的实施和导入：实施中的工作、周期以及需要院方配合的内容。

进退场交接方案、应急措施等。

#### 四、外包费标准及结算方式

##### 1、外包服务费用构成

采购方支付给供应商的费用分为：月固定服务费每月结算一次。

每月采购方按实际人数支付给供应商的服务费，不足一整月的按照当月实际上岗天数与当月完整工作日数比例支付服务费用。服务费用从合同签订后，供应商实到人员入职培训开始日算起。

如合同期内若采购方提出服务人员数量的变更，则按照变更后的人数及标准支付服务费用，无须另外签订合同，当采购方客服人数超过 10 个人，必须独立出一名脱岗的经理，常州市妇幼保健院项目只设立一名脱岗经理，人数达 20 人或以上不再设立。

##### 2、结算方式及程序

(1) 以银行转账的方式进行结算；

(2) 每月 2 号前，由供应商对上个月的服务费用进行核算，经采购方审核后，开具服务费发票，并向采购方提供《人员考勤表》、《客服满意度调查表》；

(3) 采购方应于收到供应商发票后 5 个工作日，或次月 5 日前完成服务费支付。

#### 五、其他

1、中标单位需要为每一位在职员工缴纳社会保险，职工的劳务关系等由中标供应商全权承担。

2、投标总报价一次报定，报价应包含人员工资、节假日加班工资、服务费用、培训费、管理费、利润、税金以及所有风险、责任等各项应有的所有费用。投标供应商需考虑未来两年政策调整等因素，价格保持本次中标价不变。

3、服务期内，采购方需额外增加岗位人员，以分项报价表的人均费用为依据，按实际

结算。

4、投标人必须具备独立完成本项目的能力，因此请各投标人必须在投标前进行调研，了解项目情况及详细需求。投标人应承担前期调研的责任和风险，投标人中标后，不得以不完全了解现场情况为理由而向采购单位提出任何补偿要求，对此采购单位不承担任何责任并将不作任何答复与考虑。

5、合同生效后中标方必须 3 天内完成服务交接，拟签订合同的服务期为两年，合同一年一签。

## 第八章 评审办法

本项目采用综合评分法，由评审小组对所有有效响应文件进行详细的评分，采用百分制计分方法。评标时，评审小组各成员遵循公平、公正、择优原则，独立对每个有效供应商的响应文件进行评价、打分，各个供应商的最终得分为汇总计算所有评审小组成员所评定分值的平均值（保留2位小数）。评审小组按评审后最终综合得分由高到低顺序排列名次，并推荐出中标人。如得分相同的，按投标报价由低到高顺序推荐中标人。

### 评分细则

序号	评分摘要	评价标准	分值
1	投标报价 10分	满足招标文件要求且投标报价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：投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×10%×100。最低报价为评标基准价。 报价高于预算价的，其价格分为零分且不得推荐为预中标人。 注1：对小型和微型企业的产品的投标报价给予10%的扣除，用扣除后的投标报价参与评审。	10
2	人员安排及服务管理方案 30分	1. 了解门急诊导医导诊外包服务的目标，人力资源成本、优化门诊服务质量、患者满意度方面进行阐述，在0-5分酌情打分。	5
		2. 门急诊服务外包服务的具体内容、特色与亮点，在0-5分酌情打分。	5
		3. 岗位的具体配置。包括：岗位名称、主要岗位明细要求（根据具体给出但不限于岗位职责展开）、工作形式及聘任要求等，在0-5分酌情打分。	5
		4. 具体管理方案：包括项目负责人的情况介绍、管理理念和方法、组织管理、人力资源管理、培训管理（培训包含但不限于企业文化、人力资源、沟通技巧、形象礼仪、消防、心肺复苏等）、绩效和激励、日常运营和现场管理、质量监控与管理，在0-5分酌情打分。	5
		5. 服务外包的实施和导入：实施中的工作、周期以及需要院方配合的内容，在0-5分酌情打分。	5
		6. 退场交接方案、应急措施等，在0-5分酌情打分。	5
3	提供完整、全面的现场客服手册 10分	现场客服手册的目的、服务总则、服务形象规范、服务行为规范、工作时间与休假、绩效管理体系六个方面进行全面说明。评委根据内容进行综合评审后在进行打分，在0-10分酌情打分。	10
3	服务案例 15分	2019年01月01日起，有医院门急诊导医导诊相关外包服务案例（提供合同复印件），三甲及以上医院案例每提供一个得2分，二甲及以下医院案例每提供一个得1分，满分15分。（提供合同复印件，仅限门急诊导医导诊等服务患者的外包，不含保洁、保安等后勤类外包）	15

4	服务满意度以及配套服务 10分	服务满意度：所提供的门急诊导医导诊服务得到相关院方门诊领导认可，提供医院相关证明原件，三乙及以上医院证明有一个得2分，二甲及以下医院证明有一个得0.5分，满分6分。	6
		门急诊服务满意度系统：提供门急诊服务满意度系统，对患者的投诉和建议进行登记、处理、统计分析，系统必须为其自主知识产权，提供软件开发著作权证书，满分4分，其他不得分。	4
5	企业综合实力 25分	品牌实力：有自己医疗服务品牌的得2分（提供相关证明原件）；有导医导诊宣传片的得2分（提供宣传片视频光盘或者U盘）；有品牌名牌的得1分（提供原件），以上各项没有的不得分，满分5分。	5
		服务经验：连续在1家三级医院及以上医院从事门急诊导医服务外包业务3年（含3年）以上的得3分，2年得2分，1年得1份，满分3分。（提供合同复印件，不含后勤类外包）。	3
		项目实施经理：本公司项目实施经理有从事项目管理的经验且通过PMP项目管理协会认证，项目实施经理有PMP证书得2分，没有不得分。（提供证书复印件）	2
		项目培训讲师：本公司培训讲师有国家级培训讲师证书的得2分，没有的不得分，满分2分。（提供证书复印件）	2
		投标人具有质量体系认证证书、环境管理体系认证证书、职业健康和安全管理体认证证书，有一项得1分，满分3分。（提供证书复印件加盖公章）	3
		企业信用等级为3A及以上的得1分；重合同守信用企业证3A级得1分，没有不得分，满分2分。（提供证书复印件，作为响应文件的一部分）	2
		劳资纠纷：自2016年起，公司法律诉讼中不涉及到劳动者纠纷、劳动关系纠纷的得3分，满分3分。如有以上纠纷的，有一例扣一分。（以第三方查询平台为准，如企查查、天眼查等平台）	3
		具有五星级售后服务认证证书的得1分；配备人员具有售后服务管理师证书的，有一份得1分，最多3分，满分4分。（提供证书复印件）	4
	项目人员有救护证书的得1分，没有不得分；满分1分。（提供证书复印件）	1	
总分			100

**注意事项：**

1、评分细则中要求提供的证明文件及资料等在响应文件中提供复印件并加盖竞标单位公章，否则不予得分。要求“原件或公证件核查”的须在竞标截止前将相关原件或公证件随同响应文件一并提交以供评委会核查，过时不予接收。

2、为便于评分，请供应商按评分表样式，逐条列出证明材料所在页码，格式自定。



附件十三：

**合同主要条款**

甲方：\_\_\_\_\_ 合同编号：

乙方：\_\_\_\_\_ 签订地点：\_

合同时间：20\_\_年\_\_月\_\_日

招标代理机构：常州金诚招投标有限公司 项目编号：金诚采竞磋[2021]023号

根据常州金诚招投标有限公司\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日进行的\_\_\_\_号招标文件，甲、乙双方就乙方成交的\_\_\_\_\_项目，本着平等互利的原则，通过共同协商，根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》及有关法律法规，就相关事宜达成如下合同。

**一、总则**

乙方按甲方要求，为甲方提供的\_\_\_\_\_项目具体服务内容见下表（单位：万元）：

序	项目名称	内容说明	单价	数量	金额
<b>合计</b>					

本合同金额为人民币大写：\_\_\_\_\_元整，小写：\_\_\_\_\_。

项目的具体服务要求见采购代理机构的采购文件中项目需求。

**二、合同文件**

下列文件是构成合同不可分割的部分，并与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

- 1、\_\_\_\_号采购文件。
- 2、乙方提交的响应文件。
- 3、乙方提交的其他资料及承诺。
- 4、谈判记录

**三、质量保证**

乙方所提供的服务必须符合国家有关标准和金诚采竞磋[2021]023号采购采购文件（含技术说明）的要求。

**四、维保服务时间****五、付款方式：**

六、服务承诺

七、违约责任

八、不可抗力

九、合同纠纷处理

十、其它约定事项

十一、合同生效

本合同经双方盖章签字后生效，如有变动，必须经双方协商一致后，方可更改。本合同一式伍份，甲方壹份，乙方壹份，代理机构壹份。

其他未尽事宜，参照相关法律，双方协商解决。

甲方：单位名称（章）：

乙方：单位名称（章）：

单位地址：

单位地址：

法定代表人：

法定代表人：

委托代理人：

委托代理人：

经办人：

经办人：

电 话：

电 话：

开户银行：

开户银行：

银行帐号：

银行帐号：

招标代理机构（见证方）（章）：常州金诚招投标有限公司

单位地址：常州市新北区汉江路 368 号金城大厦 1515 室

法定代表人：

委托代理人：

经办人：

以上格式仅供参考

由采购人提供合同条款