竞争性磋商

文件

项目名称：合川区人民医院生活护理服务项目

项目编号：2021035

采购人：重庆市合川区人民医院

二0二一年七月

目 录

[**第一篇 采购邀请书** - 4 -](#_Toc18572383)

[**一、竞争性磋商内容** - 4 -](#_Toc18572384)

[**二、资金来源** - 4 -](#_Toc18572385)

[**四、磋商说明** - 4 -](#_Toc18572386)

[**五、磋商保证金** - 5 -](#_Toc18572387)

[**六、其他有关规定** -6 -](#_Toc18572388)

[**七、联系方式** - 7 -](#_Toc18572389)

[**第二篇 项目服务要求** - 8 -](#_Toc18572391)

[**一、招标项目一览表** - 8 -](#_Toc18572392)

[**二、招标项目技术需求** - 8 -](#_Toc18572393)

[**三、特别申明** - 9 -](#_Toc18572394)

[**第三篇 项目商务要求** - 10 -](#_Toc18572395)

[※**一、合同期限、经营地点** - 10 -](#_Toc18572396)

[**二、相关费用收取** - 10 -](#_Toc18572397)

[**三、报价要求** - 10 -](#_Toc18572398)

[**四、履约担保** - 10 -](#_Toc18572399)

[**五、违约责任** - 10 -](#_Toc18572399)

[**六、其他商务要求内容** - 11 -](#_Toc18572400)

[**第四篇 资格审查及评标办法** - 12 -](#_Toc18572401)

[**一、资格审查** - 12 -](#_Toc18572402)

[**二、评标方法** - 12 -](#_Toc18572403)

[**三、评标标准** - 14 -](#_Toc18572404)

[**四、无效投标条款** - 20 -](#_Toc18572405)

[**五、废标条款** - 21 -](#_Toc18572406)

[**第五篇 供应商须知** - 22 -](#_Toc18572407)

[**一、磋商费用** - 22 -](#_Toc18572408)

[**二、竞争性磋商文件** - 22 -](#_Toc18572409)

[**三、磋商要求** - 22 -](#_Toc18572410)

[**四、成交供应商的确认和变更** - 23 -](#_Toc18572411)

[**五、成交通知** - 24 -](#_Toc18572412)

[**六、关于质疑和投诉** - 24 -](#_Toc18572413)

[**七、签订合同** - 25 -](#_Toc18572414)

[**第六篇 合同主要条款和格式合同（样本）** - 26 -](#_Toc18572419)

[**一、合同主要条款** - 26 -](#_Toc18572420)

[**二、政府采购合同（格式）** - 29 -](#_Toc18572421)

[**第七篇 投标文件格式** 31](#_Toc18572422)

[**一、经济文件** 33](#_Toc18572423)

[**二、服务文件** 34](#_Toc18572425)

[**三、商务文件** 36](#_Toc18572424)

[**四、其他** 39](#_Toc18572425)

[**五、资格文件** 43](#_Toc18572426)

# 第一篇 投标邀请书

重庆市合川区人民医院经研究，决定对本院生活护理服务项目进行竞争性磋商，欢迎有资格的投标人参加。

## 一、招标项目内容

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **分包** | **项目名称** | **数量** | **主要服务要求** | **项目地点** |
| 包1 | 综合护理服务 | 1家 | 详细见第二篇 | 重庆市合川区人民医院 |
| 包2 | 产科母婴护理服务 | 1家 | 详细见第二篇 | 重庆市合川区人民医院 |

## 二、资金来源

自筹，已到位。

**三、投标人资格要求**

合格投标人应首先符合政府采购法第二十二条规定的基本条件，同时符合根据该项目特点设置的特定资格条件。

（一）基本资格条件

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.法律、行政法规规定的其他条件。

（二）特定资格条件

1.投标人为中华人民共和国境内依法注册的非外资独资或非外资控股企业或非含外资的企业，人员无外籍员工，提供营业执照复印件及承诺书，加盖投标人公章；

2.供应商需是以本项目内容为主营业务的专业陪护公司，经营范围应包含护理陪护。（提供营业执照复印件）

### 磋商说明

（一）为确认磋商人身份合法有效，由法定代表人参与磋商的，需持本人身份证原件（复印件加盖磋商单位鲜章）和法定代表人身份证明书（格式）原件，报名时与响应文件同时递交。

（二）为确认磋商人身份合法有效，由法定代表人授权代表参与磋商的，需持法定代表人身份证复印件（加盖磋商单位鲜章）和法定代表人身份证明书（格式）原件，法定代表人授权委托书（格式）原件和被委托人身份证原件（复印件加盖磋商单位鲜章），报名时与响应文件同时递交。

注：以上要求的资料须在现场报名时单独提交一份进行验核和收取，未按以上要求执行的磋商人将视为以他人名义磋商，其响应文件拒绝接收。

（三）凡有意参加磋商的供应商，请于公告发布之日起至提交首次响应文件截止时间之前，在行采家（<https://www.gec123.com/>）或重庆市合川区人民医院网站（<http://www.hcrmyy.cn/>）等网站上下载本项目竞争性磋商文件以及图纸、补遗等磋商前公布的所有项目资料，无论供应商下载与否，均视为已知晓所有磋商实质性要求内容。

（四）按《重庆市财政局关于进一步规范磋商报名及保证金缴纳的通知》（渝财采购﹝2013﹞30号）文的规定，报名方式为磋商当天现场报名，不需提前报名。

（五）供应商须满足以下两种要件，其响应文件才被接受：

1、按时递交了响应文件；

2、按时报名签到；

（六）磋商、报名地点：重庆市合川区人民医院行政楼一楼招标办（重庆市合川区南津街希尔安大道1366号）

（七）提交响应文件开始时间：2021年8月11日北京时间9：00

（八）提交响应文件截止时间：2021年8月11日北京时间9：30

（九）磋商开始时间：2021年8月11日北京时间9：30

### 磋商保证金

（一）磋商保证金金额

本次磋商保证金为人民币5000元。

（二）磋商保证金交纳及退还

磋商保证金提交响应文件时交纳现金（自行用信封密封，并在密封处加盖公章。采购人不收取未按要求密封的保证金。），磋商结束后未中标者当场给予退还，中标供应商的磋商保证金在按要求缴纳了一定金额的服务承诺保证金后无息退还。

### 其它有关规定

1、单位负责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，都不得在同一分包的货物采购中同时参与磋商，否则均为无效磋商。

2、单个分包为单一货物的，一个制造商对同一品牌同一规格型号的货物，仅能委托一个代理商参加该分包的磋商，否则为无效磋商。

3、同一分包的货物，制造商参与磋商的，不得再委托代理商参与磋商，否则为无效磋商。

4、本项目在响应文件提交截止时间前发布的竞争性磋商文件及补遗文件（如果有）一律在在行采家（<https://www.gec123.com/>）或重庆市合川区人民医院网站（<http://www.hcrmyy.cn/>）上发布，请各供应商注意下载；无论供应商下载与否，均视同供应商已知晓本项目竞争性磋商文件、补遗文件（如果有）的内容。

5、质疑：投标人对采购文件及特定资格条件、技术质量和商务要求、评审标准及评审细则有异议的如有异议，应在2021年8月3日12:00时前（北京时间）以书面形式向采购人提出质疑。未在规定时间内提出，视同认可采购文件所有要求，逾期提出异议的，将不再受理。

6、质疑所需附件请在行采家（<https://www.gec123.com/>）下载，质疑书提供一正本，一副本，并提供相关证明材料和质疑书电子件。未按附件格式要求和未提供附件要求材料的，采购人将拒绝受理。

7、答疑：2021年8月 9日12:00时前（北京时间），如遇特殊情况澄清的时间顺延。

8、超过响应文件截止时间递交的响应文件、不按本磋商文件规定封装和密封的投标，采购人拒绝接受。

9、磋商费用：无论磋商结果如何，供应商参与本项目磋商的所有费用均应由供应商自行承担。

### 联系方式

采购人：重庆市合川区人民医院

项目联系人：徐老师 电话：（023）42824180

地 址：重庆市合川区南津街希尔安大道1366号行政楼2楼护理部

投标联系人： 尹老师 电话：（023）42827145

地 址：重庆市合川区南津街希尔安大道1366号行政楼1楼招标办

# 第二篇 项目服务要求

## 一、招标项目一览表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **分包** | **项目名称** | **数量** | **主要服务要求** | **项目地点** |
| 包1 | 综合护理服务 | 1家 | 详细见第二篇 | 重庆市合川区人民医院 |
| 包2 | 产科母婴护理服务 | 1家 | 详细见第二篇 | 重庆市合川区人民医院 |

**成交供应商不得转包他人，若发现转包，采购人有权终止合同，并追究相应法律责任。**

## 二、招标项目技术需求

“※”标注的技术需求为符合性审查中的实质性要求，投标文件若不满足按无效投标处理

※（一）服务内容及要求：

1.供应商须为以本项目内容为主营业务的专业陪护公司，护理员必须持有执业资格证书和身体健康证明（提供证明）。

2.供应商负责所属员工的劳动合同、培训、考核、薪酬、保险等，对员工陪护期间的行为负责。

3.供应商与患者直接签订陪护合同，收取陪护报酬，承担所有陪护责任与风险。

4.供应商必须提供陪护管理与运行方案。

5.采购人只负责对供应商的业务进行指导、监督。

6. 陪护水电气等费用：中标人向医院上交水电气等费用。

7.陪护公司服务：与供应商协议其入驻医院后，公司必须提供陪护智能信息管理系统及相关用物（智能手机、IPAD电脑、无线WIFI），用于陪护管理，服务质量承诺及免责申明见附件1、2;并且智能信息管理系统里面必须包含有排班系统、满意度调查以及收费查询系统。

8.供应商以小组模式进驻科室服务，陪护与病人服务方式为“一对一”或“一对多”，为住院病人提供生活护理（喂食、床上翻身、温水擦浴、洗脸、洗头、洗脚、洗澡、大小便、更换衣物、床单等），在完成本职工作的同时协助科室完成病人陪检、物品运送等工作。

9.供应商根据医院的床位编制及工作量以小组模式入驻科室（一般每个科室陪护1-10人不等），大约需要50-100人。

10.根据护理级别、服务方式等，统一陪护收费标准，进行服务报价，服务价格一对一不超过180元/天，一对多不超过120元/天，由陪护管理公司按公司价格统一收取费用。

11.三无人员、无人照护的五保户，由科室提交资料和申请，递交主管部门审批后，免费陪护。

（二）医院陪护管理办公室管理

1.现场检查督导：办公室制定检查评价标准（见附件3），每月到科室巡检督察，与病人及医务人员进行沟通，发放陪护人员服务满意度调查表（见附件4），了解服务满意度和服务质量。

（三）供应商所聘用的人员在工作过程中，导致第三方受到伤害或利益受损等均由供应商负责处理，并承担全部法律责任及经济赔偿。供应商及所聘用的人员在工作中因各种原因受到伤害或发生意外的，由供应商负完全责任及经济赔偿。供应商及所聘用的人员违反法律法规及医院规章制度造成的损害及损失由供应商承担责任，重庆市合川区人民医院免责。

（四）投标方必须提出明确的用于本项目的运营管理方案（PPT演示15分钟以内，需准备PPT演示电子光盘且光盘封面需加贴投标单位标签，光盘同投标文件一起密封在密封袋内），该方案应包括但不限于以下内容：企业简介、经营理念、经营管理制度、安全保障制度、服务制度及具体项目实施方案。

演示要求：  
1.投标人需进行现场演示，自备演示所需设备，准备好演示产品和必要的测试数据；  
2.演示用笔记本电脑带有HDMI接口，由投标人自备并提前进行软件运行环境配置。投标人自行解决无线上网；  
3.在本项目评审过程中，投标人将按抽签顺序进行演示，每位投标人演示时间不超过15分钟；  
4.按抽签顺序通知作演示，但通知5分钟后还未出现在演示现场的投标人，视为放弃演示；  
5.如果演示结果和投标人投标文件应答不一致，以演示结果为准。

## 三、特别申明

1.除采购人提出的各项服务要求外，投标人可根据业务开展情况，说明可为采购人提供其他的特色优惠服务，提供的优惠服务将作为评标的参考因素。

2.本招标文件类似条款与此申明有冲突的，以本申明为准。

# 第三篇 项目商务要求

“※”标注的商务需求为符合性审查中的实质性要求，投标文件若不满足按无效投标处理

## ※一、合同期限、经营地点

（一）合同期限

服务年限：2年，从合同签订之日起计算。合同期满后对服务质量好、满意度高的，经医院批准可以续签1年。

（二）服务地点

服务地点：重庆市合川区人民医院病区及门诊。

用房面积：约20㎡

## 二、相关费用收取

## 中标人每月向重庆市合川区人民医院缴纳水电气等相关费用，其中包一不低于4000元/月，包二不低于1000元/月。如因业务变动导致费用据实增加的，如双方就增加的水电气等相关费用在三十日内协商达不成一致意见的，采购人可以解除本合同，或者按照评标报告推荐的中标候选人顺序，确定与排名下一位的候选人协商进驻医院替代原中标人继续履行合同）

## 三、报价要求

（一）投标人按本招标书中的要求自行报价。

（二）本次报价须为人民币报价，包含：商品折扣、运输费（含装卸费）、保险费、人工费、税费等货到采购人指定地点的所有费用。

## 四、履约担保

合同签订时，中标人向重庆市合川区人民医院缴纳一定金额的服务承诺保证金主要用于违约和监督处罚，处罚后乙方应及时向甲方补齐规定金额的服务承诺保证金。（具体金额在合同中详细约定，如金额协商不一致，采购人可以按照评标报告推荐的中标候选人顺序，确定排名下一位的候选人为中标人。）

**五、违约责任**

（一）如因政府部门政策调整或上级部门的行政命令，采购人有权单方面解除合同而无需承担违约责任。

（二）合同期限届满或合同被终止/解除之日起七日内，供应商方应负责将全部护理员（护工）及其物品全部撤离重庆市合川区人民医院所有病区，逾期撤离的，每逾期一日，供应商应向重庆市合川区人民医院支付违约金1万元。逾期滞留在采购人病区的供应商或护工个人物品，视为供应商或护工放弃所有权，采购人有权处置而无需支付任何补偿。

（三）供应商违反合同的，采购人有权要求供应商支付违约金人民币 20万元，并有权要求供应商赔偿由此给采购人造成的一切经济损失。

## 六、其他商务要求内容

（一）投标人必须在投标文件中对以上条款和服务承诺明确列出，承诺内容必须达到本篇及招标文件其他条款的要求。

（二）其他未尽事宜由供需双方在采购合同中详细约定。

# 第四篇 资格审查及评标办法

## 一、资格审查

依据政府采购相关法律法规规定，由采购人或采购代理机构对投标文件中的资格证明文件进行审查。资格审查资料表如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **检查因素** | | **检查内容** |
| 1 | 投标人应符合的基本资格条件 | （1）具有独立承担民事责任的能力 | 投标人法人营业执照（副本）或事业单位法人证书（副本）或个体工商户营业执照或有效的自然人身份证明、组织机构代码证复印件（注）；  投标人法定代表人身份证明和法定代表人授权代表委托书。 |
| （2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度 | 提供2018年度财务状况报告（表）或其基本开户银行出具的资信证明复印件，本年度新成立或成立不满一年的组织和自然人无法提供财务状况报告（表）的，可提供银行出具的资信证明复印件。 |
| （3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力 | 投标人提供书面声明或相关证明材料（见格式文件） |
| （4）有依法缴纳税收和社会保障金的良好记录 | 1.税务登记证（副本）复印件（注）  2.缴纳社会保障金的证明材料复印件【缴纳社会保障金的证明材料指：社会保险登记证（注）或缴纳社会保险的凭据（专用收据或社会保险缴纳清单）】。  3.依法免税或不需要缴纳社会保障资金的投标人，应提供相应文件证明其依法免税或不需要缴纳社会保障资金。 |
| （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（注） | **1.投标人提供书面声明（见格式文件）；**  **2.采购人或采购代理机构将通过 “信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、"中国政府采购网"(www.ccgp.gov.cn)等渠道查询投标人信用记录，对列入失信被执行人、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的投标人将拒绝其参与政府采购活动。** |
| （6）法律、行政法规规定的其他条件 |  |
| 2 | 特定资格条件 | | 按第一篇“三、投标人资格要求（二）特定资格条件”的要求提交 |

注：

投标人按“五证合一”登记制度办理营业执照的，组织机构代码证、税务登记证（副本）和社会保险登记证以投标人所提供的营业执照（副本）复印件为准。

根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十九条“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”中“重大违法记录”，是指投标人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。行政处罚中“较大数额”的认定标准，由被执行人所在的省、自治区、直辖市人民政府制定，国务院有关部门规定了较大数额标准的，从其规定。

## 二、评标方法

本项目采用综合评分法进行评标。

综合评分法，是指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中标候选人的评标方法。投标人总得分为价格、商务、技术等评定因素分别按照相应权重值计算分项得分后相加，满分为100分。

（一）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。符合性审查资料表如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评审因素** | | **评审标准** |
| 1 | 有效性审查 | 投标文件签署 | 投标文件上法定代表人或其授权代表人的签字齐全。 |
| 投标方案 | 每个分包只能有一个方案投标。 |
| 报价唯一 | 只能在预算金额和最高限价内报价，只能有一个有效报价，不得提交选择性报价。 |
| 2 | 完整性审查 | 投标文件份数 | 投标文件正、副本数量（含电子文档）符合招标文件要求。 |
| 3 | 技术部分 | 投标文件内容 | 本招标文件第二篇中（※）号标注的部分 |
| 4 | 商务部分 | 投标文件内容 | 本招标文件第三篇中（※）号标注的部分 |
| 5 | 投标有效期 | 投标文件内容 | 投标有效期为投标截止日期后九十天内 |

（二）澄清有关问题。对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，评标委员会可以书面形式（应当由评标委员会成员签字）要求投标人作出必要澄清、说明或者纠正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其法定代表人授权代表签字，其澄清的内容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。

（三）比较与评价。按招标文件中规定的评标方法和标准，对资格审查和符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估。

同一合同项（分包）下为单一品目或非单一品目核心产品品牌的货物采购招标中，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

评标委员会各成员独立对每个有效投标人（通过资格审查、符合性审查的投标人）的投标文件进行评价、打分，然后由评标委员会对各成员打分情况进行核查及复核，个别成员对同一投标人同一评分项的打分偏离较大的，应对投标人的投标文件进行再次核对，确属打分有误的，应及时进行修正。

复核后，评标委员会汇总每个投标人每项评分因素的得分。

（四）推荐中标候选人名单。

按评审后得分由高到低的排列顺序推荐综合得分排名前三的投标人为本分包（项目）中标候选人，排名第一的为第一中标候选人。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。技术部分得分为0分的投标人，将失去成为中标候选人的资格。

## 三、评标标准

**特殊要求：**投标方必须提出明确的用于本项目的运营管理方案（PPT演示15分钟以内，需准备PPT演示电子U盘且U盘封面需加贴投标单位标签，U盘同投标文件一起密封在密封袋内），该方案应包括但不限于以下内容：企业简介、经营理念、经营管理制度、安全保障制度、服务制度及具体项目实施方案。

演示要求：  
1.投标人需进行现场演示，自备演示所需设备，准备好演示产品和必要的测试数据；  
2.演示用笔记本电脑带有HDMI接口，由投标人自备并提前进行软件运行环境配置。投标人自行解决无线上网；  
3.在本项目评审过程中，投标人将按抽签顺序进行演示，每位投标人演示时间不超过20分钟；  
4.按抽签顺序通知作演示，但通知5分钟后还未出现在演示现场的投标人，视为放弃演示；  
5.如果演示结果和投标人投标文件应答不一致，以演示结果为准。

（一）评审因素包1：生活护理服务（不含产科母婴陪护）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | | | | **评分因素**  **及权重** | | **分值** | | | **评分标准** | **说明** | | |
| 1 | 经济部分  （10%） | | | 一对一陪护  （价格/天）（40%） | | 4 | | | 有效的投标报价中的最低价为评标基准价，按照下列公式计算每个投标人的投标价格得分。  投标报价得分＝（评标基准价/投标报价）×价格权重×100。 | 对国家政府采购小型和微型企业产品的价格给予6%-10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。 | | |
| 一对二陪护  （价格/天）（20%） | | 2 | | |
| 一对三陪护  （价格/天）(20%) | | 2 | | |
| 一对四陪护  （价格/天）（20%） | | 2 | | |
| 投标人的应答应满足招标文件“第二篇 项目服务要求”，有一条不满足的（第二篇中（※）号标注的部分除外），服务部分得分为0分，不再进入服务部分的评审。 | | | | | | | | | | | | |
| 2 | | | 技术部分  （66%） | | 为指定患者提供免费服务, | 8 | 根据院方要求为指定患者提供免费陪护。承诺对“三无患者”提供免费服务得4分，承诺对无照护的“五保户”提供免费服务得4分。未承诺或有偿承诺不得分。 | | | | | 注：签订合同前，采购人将对中标人的提供的响应文件进行核查，如发现中标人实际服务能力等与其投标文件不符，将取消其中标资格，并追究其法律责任。 |
| 其他优惠方案 | 5 | 供应商所能提供的其他优惠方案，根据方案中措施的先进性和可行性进行评分。提供了方案的得1分，未提供的不得分；方案中经评审为有效措施的，一条得2分，最高不超过5分。优惠措施与其他评分标准要求重复或无效均不得分。 | | | | |
| 陪护服务运营管理方案 | 15 | 培训方案（3分）  根据供应商所提供的培训方案的完整、合理及可行性，包括护理员的基本技能、基本理论知识等培训，优3分，良2分，中1.5分，合格0.5分，不合格或没有的0分。 | | | | |
| 服务质量控制措施（3分）  根据供应商所提供的陪护服务质量管控措施，包括对服务质量比如满意度等有反馈改进机制，优3分，良2分，中1.5分，合格1分，不合格或没有的0分。 | | | | |
| 资源提供及成本控制（3分）  供应商为护理员提供陪护工作的基本需求物品是否完善，以及供应商的服务方案在降低医院能耗方面做出有针对性的举措且切实可行的情况，优3分，良2分，中1.5分，合格1分，不合格或没有的0分。 | | | | |
| 陪护服务协助医疗环境和秩序改善（3分）  供应商的服务方案对改善医疗环境和秩序能起到切实可行的改善作用，且有积极影响的，优3分，良2分，中1.5分，合格0.5分，不合格或没有的0分。 | | | | |
| 护理员服务效率和品质管理（3分）  根据供应商在护理员服务效率及品质保障方面有重大改革举措的情况，优3分，良2分，中1.5分，合格1分，不合格或没有的0分。 | | | | |  |
| 相关管理制度方面 | 6 | 1.人力资源管理制度（2分）  根据供应商所提供的人力资源管理文件完善、合理程度，包含人力资源应急调配机制的有效性、合理性及可落实性，由评委在0-2分之间进行评分，优2分，良1.5分，中1分，合格0.5分，不合格或没有的0分。  2.培训管理制度（2分）  根据供应商所提供的培训制度的完善程度及合理性，包含培训时间、内容、频率及考核考评办法，由评委在0-2分之间进行评分，优2分，良1.5分，中1分，合格0.5分，不合格或没有的0分。  3.护理员监管制度（2分）  根据供应商所提供的护理员监管制度，是否明确岗位职责、工作内容，是否做到“五统一”管理，规范服务行为，有相应的工作奖惩激励措施，并有制度规范确保奖惩落实到位，优2分，良1.5分，中1分，合格0.5分，不合格或没有的0分。 | | | | |  |
| 2 | | | 技术部分（66%） | | 资源投入方面 | 6 | 1.项目管理人员配置（4分）  根据各供应商拟配备本项目负责人专业背景的情况，由评标委员会进行评分，配置至少2人具有大学或医学背景专业且有5（含）年以上相关工作经验的得4分，有2（含）-5年相关工作经验的得2分，2年以 下的不得分，须提供相关（大学及以上毕业证、工作经历证明等）证明材料。  2. 服务响应及时性（2分）  供应商提供的有关服务及时性的信息工作及人员配置和有确保服务到位保障措施的1分，有针对患者需求（包括法定节假日和应急情况）调配机制得1分，没有不得分。 | | | | |  |
| 安全保障 | 7 | 1.护理员人身安全保障（2分）  根据供应商本年度组织护理员购买的团体人身意外伤害险情况进行评议，护理员死亡伤残赔付限额低于20万元的不得分，赔付限额多于20万元（含20万元）的，购买人数＜200人的不得分，200人＜购买人数≤400人的得1分，购买人数＞400人的得2分。须提供保险单据复印件及被保险人的名单，否则不得分。  2.接受护理服务的患者人身安全保障（5分）  根据供应商本年度以来为护理员服务的对象购买的公众责任险情况进行评议，每次事故赔付限额20万元＜赔付限额40≤万元1分，40万元＜赔付限额≤60万元的得2分，60万元＜赔付限额≤80万元的得3分，80万元＜赔付限额≤100万元的得4分，100万元以上的得5分，须提供保险单据复印件，否则不得分。 | | | | |  |
| 突发事件应急预案 | 3 | 突击保障任务及突发问题处理方案：  根据供应商提供的突击保障任务及突发问题应急预案（包括如法定节假日、春运期间、寒暑假人力保障、患者跌倒及意外走失等的应对措施）的合理情况，方案优3分，良2分，中1.5分，合格1分，不合格或没有的0分。 | | | | |  |
| 陪检服务 | 4 | 提供患者陪检服务具体方案，根据方案的完整、合理及可行性进行评分，方案优4分，良3分，中2分，合格1分，不合格或没有的0分。 | | | | |  |
| 信息化  智能服务 | 9 | 供应商有信息管理系统的，且智能化服务有成熟的运营经验，与医院接口相吻合的得9分；供应商已建立智能化服务，但相关运营系统正在完善中的得7分；供应商才初步建立智能化系统的得5分；供应商正在建立信息智能化系统的得3分，没有的不得分。 | | | | |  |
| 智能服务辅助系统 | 3 | 陪护智能信息管理系统里面包含陪护患者定位系统（智能手机和智能卡）的得1分，具有陪护人员工作调度系统得1分，具有患者家属选择陪护人员及满意度测评系统得1分，没有的不得分。 | | | | |  |
| 投标人的应答应满足招标文件“第三篇 项目商务要求”，有一条不满足的（第三篇中（※）号标注的部分除外），商务部分得分为0分，不再进入商务部分的评审 | | | | | | | | | | | | |
| 3 | | 商务部分（24%） | | | 工作经验 | 8 | | 供应商在全国服务的合作单位情况：  1.有3家医院（三级综合医院）的入驻服务经验的得1分；  2.有4家医院（三级综合医院）的入驻服务经验的得2分；  3.有5家医院（三级综合医院）的入驻服务经验的得3分；以此类推，每增加一家医院加0.5分，满分为8分。  （提供证明材料复印件，须提供相关合同原件备查） | | | 提供证书或牌匾复印件、网站截图或政府书面文件复印件，事业单位无纳税信用A级评价或证书的，提供上年度12个月纳税凭证。 | |
| 证书 | 2 | | 供应商拥有劳务派遣证和OHSAS18001职业健康安全体系认证得2分，每提供一个得1分，没有的不得分。（须提供证件原件备查） | | |
| 供应商管理实力及护理员资质 | 2 | | 供应商近三年获得税务部门对企业纳税信用的A级评价或证书，三次获得的得标准分2分，两次获得的得1.5分，只有一次获得的得1分，没有获得的不得分。 | | |
| 2 | | 为本项目提供服务的护理人员中，能够提供＞50名护理人员经相关部门颁发的护理员证的得2分。（提供证明材料复印件） 未提供或数量不足不得分。 | | |
| 2 | | 为本项目提供服务的护理人员中，能够提供缴纳连续6个月社保证明的得2分。 | | |
| 4 | | 本项目至少需要4名（含）以上专职管理人员，提供服务进驻医院负责质量控制，设立陪护管理办公室，得1分，每增加1名管理人员加1分，满分为4。专职管理人员不足4人不得分。 | | |
| 2 | | 近三年内（截止开标），供应商获得市级以上业务部门（包括学会、协会）颁发的荣誉证书，每提供一份得0.2分，满分为2分。 | | |
| 客户评价 | 2 | | 根据供应商具有2016年至提交投标文件截止时间止已完成或正在履行期内的医院的满意度调查证明材料，提供3家医院的得1分，每增加一家医院的满意度调查证明材料加0.2分，满分2分,没有的不得分。 | | |

包2：产科母婴陪护服务

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | | | | 评分因素  及权重 | | | 分值 | | | 评分标准 | | | 说明 |
| 1 | 经济部分  （10%） | | | 一对一陪护  （价格/天）（40%） | | | 4 | | | 有效的投标报价中的最低价为评标基准价，按照下列公式计算每个投标人的投标价格得分。  投标报价得分＝（评标基准价/投标报价）×价格权重×100。 | | | 对国家政府采购小型和微型企业产品的价格给予6%-10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。 |
| 一对二陪护  （价格/天）（20%） | | | 2 | | |
| 一对三陪护  （价格/天）(20%) | | | 2 | | |
| 一对四陪护  （价格/天）（20%） | | | 2 | | |
| 投标人的应答应满足招标文件“第二篇 项目服务要求”，有一条不满足的（第二篇中（※）号标注的部分除外），服务部分得分为0分，不再进入服务部分的评审。 | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | | 技术部分  （63%） | | 为指定患者提供免费服务 | | 10 | | 根据院方要求为指定患者提供免费陪护。承诺对“三无患者”或医院认定的特殊患者（如精神障碍等患者）提供免费服务得10分。未承诺或有偿承诺不得分。 | | | | 注：签订合同前，采购人将对中标人的提供的响应文件进行核查，如发现中标人实际服务能力等与其投标文件不符，将取消其中标资格，并追究其法律责任。 | |
| 陪护服务运营管理方案 | | 15 | | 培训方案（3分）  根据供应商所提供的培训方案的完整、合理及可行性，包括护理员的基本技能、基本理论知识等培训，优3分，良2分，中1.5分，合格0.5分，不合格或没有的0分。 | | | |
| 服务质量控制措施（3分）  根据供应商所提供的陪护服务质量管控措施，包括对服务质量比如满意度等有反馈改进机制，优3分，良2分，中1.5分，合格1分，不合格或没有的0分。 | | | |
| 资源提供及成本控制（3分）  供应商为护理员提供陪护工作的基本需求物品是否完善，以及供应商的服务方案在降低医院能耗方面做出有针对性的举措且切实可行的情况，优3分，良2分，中1.5分，合格1分，不合格或没有的0分。 | | | |
| 陪护服务协助医疗环境和秩序改善（3分）  供应商的服务方案对改善医疗环境和秩序能起到切实可行的改善作用，且有积极影响的，优3分，良2分，中1.5分，合格0.5分，不合格或没有的0分。 | | | |
| 护理员服务效率和品质管理（3分）  根据供应商在护理员服务效率及品质保障方面有重大改革举措的情况，优3分，良2分，中1.5分，合格1分，不合格或没有的0分。 | | | |  | |
| 相关管理制度方面 | | 6 | | 1.人力资源管理制度（2分）  根据供应商所提供的人力资源管理文件完善、合理程度，包含人力资源应急调配机制的有效性、合理性及可落实性，由评委在0-2分之间进行评分，优2分，良1.5分，中1分，合格0.5分，不合格或没有的0分。  2.培训管理制度（2分）  根据供应商所提供的培训制度的完善程度及合理性，包含培训时间、内容、频率及考核考评办法，由评委在0-2分之间进行评分，优2分，良1.5分，中1分，合格0.5分，不合格或没有的0分。  3.护理员监管制度（2分）  根据供应商所提供的护理员监管制度，是否明确岗位职责、工作内容，是否做到“五统一”管理，规范服务行为，有相应的工作奖惩激励措施，并有制度规范确保奖惩落实到位，优2分，良1.5分，中1分，合格0.5分，不合格或没有的0分。 | | | |  | |
| 2 | | 技术部分（63%） | | 资源投入方面 | | 6 | | 1.项目管理人员配置（4分）  根据各供应商拟配备本项目负责人专业背景的情况，由评标委员会进行评分，配置至少1人具有大学或医学背景专业且有5（含）年以上相关工作经验的得4分，有2（含）-5年相关工作经验的得2分，2年以 下的不得分，须提供相关（大学及以上毕业证、工作经历证明等）证明材料。  2. 服务响应及时性（2分）  供应商提供的有关服务及时性的信息工作及人员配置和有确保服务到位保障措施的1分，有针对患者需求（包括法定节假日和应急情况）调配机制得1分，没有不得分。 | | | |  | |
| 安全保障 | | 7 | | 1.护理员人身安全保障（2分）  根据供应商本年度组织护理员购买的团体人身意外伤害险情况进行评议，护理员死亡伤残赔付限额低于20万元的不得分，赔付限额多于20万元（含20万元）的，购买人数＜50人的不得分，50人＜购买人数≤100人的得1分，购买人数＞100人的得2分。须提供保险单据复印件及被保险人的名单，否则不得分。  2.被服务患者人身安全保障（5分）  根据供应商本年度以来为护理员服务的对象购买的公众责任险情况进行评议，每次事故赔付限额20万元＜赔付限额40≤万元1分，40万元＜赔付限额≤60万元的得2分，60万元＜赔付限额≤80万元的得3分，80万元＜赔付限额≤100万元的得4分，100万元以上的得5分，须提供保险单据复印件，否则不得分。 | | | |  | |
| 突发事件应急预案 | | 3 | | 突击保障任务及突发问题处理方案：  根据供应商提供的突击保障任务及突发问题应急预案（包括如法定节假日、春运期间、寒暑假人力保障、患者跌倒及意外走失等的应对措施）的合理情况，方案优3分，良2分，中1.5分，合格1分，不合格或没有的0分。 | | | |  | |
| 陪检服务 | | 4 | | 提供患者陪检服务具体方案，根据方案的完整、合理及可行性进行评分，方案优4分，良3分，中2分，合格1分，不合格或没有的0分。 | | | |  | |
| 信息化  智能服务 | | 9 | | 供应商有信息管理系统的，且智能化服务有成熟的运营经验，与医院接口相吻合的得9分；供应商已建立智能化服务，但相关运营系统正在完善中的得7分；供应商才初步建立智能化系统的得5分；供应商正在建立信息智能化系统的得3分，没有的不得分。 | | | |  | |
| 智能服务辅助系统 | | 3 | | 陪护智能信息管理系统里面包含陪护患者定位系统（智能手机和智能卡）的得1.5分，具有患者家属选择陪护人员及满意度测评系统得1.5分，没有的不得分。 | | | |  | |
| 投标人的应答应满足招标文件“第三篇 项目商务要求”，有一条不满足的（第三篇中（※）号标注的部分除外），商务部分得分为0分，不再进入商务部分的评审 | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | | | 商务部分（27%） | | 工作经验 | | 10 | | 供应商在全国服务的合作单位情况：  1.有三级综合医院或二级妇幼保健专科医院产科生活陪护服务经验的得1分，同一家医院的业绩不重复加分，满分为10分。  （须提供相关合同原件备查） | | 提供证明材料复印件 | | |
| 证书 | | 3 | | 供应商拥有劳务派遣证、守合同重信用企业、OHSAS18001职业健康安全体系认证、企业信用等级证书的，每提供一个得0.75分，满分3分，没有的不得分。（须提供证件原件备查） | |
| 供应商管理实力及护理员资质 | | 4 | | 为本项目提供服务的护理人员中，能够提供所有护理人员经相关部门颁发的护理员证的得2分；从业人员具有育婴师或月嫂资格证50人以上的得2分（提供从业人员与投标单位签订的劳务合同复印件及从业人员的联系方式）未提供的不得分。 | |
| 2 | | 为本项目提供服务的护理人员中，能够提供缴纳连续6个月社保证明的得2分。 | |
| 5 | | 为本项目提供服务进驻医院负责质量控制的管理层人员需充足，岗位分布合理，需有专职管理人员至少1人，能够提供连续缴纳5年（含）以上的社保证明的得5分，连续缴纳3（含）-5年的得3分，连续缴纳1（含）-3年的得1分，其余得0分。 | |
| 客户评价 | | 3 | | 根据供应商具有2016年至提交投标文件截止时间止已完成或正在履行期内的医院的满意度调查证明材料，提供3家医院的得1分，每增加一家医院的满意度调查证明材料加0.2分，满分3分,没有的不得分。 | |

说明：评标委员会认为，排名在前面的中标候选人的投标报价或者某些分项报价明显不合理或者低于成本，有可能影响服务质量和不能诚信履约的，将要求其在规定的期限内提供书面文件予以解释说明，并提交相关证明材料；否则，评标委员会可以取消该中标候选人资格，按顺序由排在后一位的中标候选人递补，以此类推。

以上需要查原件的，原件单独递交不需要密封，评审完退还，原件与复印件不一致、未递交原件的按照未响应该条款执行。

（二）投标报价政策性扣减

1.投标人为非联合体投标的，对小型企业给予6%的扣除，微型企业给予8%的扣除（注册资金十五万及以下的微型企业给予10%的扣除），以扣除后的报价参与评审。

2.监狱企业、残疾人福利性单位属于微型企业的，应提供企业所在地的县级以上中小企业主管部门本年度出具的证明文件复印件和小微企业声明函（详见第七篇 四、其他“小微企业声明函”）。未提供以上资料的监狱企业、残疾人福利性单位视同小型企业。

## 四、无效投标条款

投标人或其投标文件出现下列情况之一者，应为无效投标：

（一）未按照招标文件的规定提交投标保证金的；

（二）投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；

（三）不具备招标文件中规定的资格要求的；

（四）报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；

（五）投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

（六）投标人串通投标的；

（七）投标人组成联合体投标的；

（八）法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

## 五、废标条款

评标委员会评审时出现以下情况之一的，应予废标：

（一）符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质响应的投标人不足三家的；

（二）投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

（三）出现影响采购公正的违法、违规行为的；

（四）因重大变故，采购任务取消的。

废标后，除采购任务取消情形外，应当重新组织采购。

# 第五篇 供应商须知

### 一、磋商费用

参与磋商的供应商应承担其编制响应文件与递交响应文件所涉及的一切费用，不论磋商结果如何，采购人和采购代理机构在任何情况下无义务也无责任承担这些费用。

### 二、竞争性磋商文件

（一）竞争性磋商文件由采购邀请书、采购技术及服务需求、采购商务需求、磋商程序及方法、评审标准、无效响应和采购终止、供应商须知、合同草案条款、响应文件编制要求七部分组成。

（二）采购人（或采购代理机构）所作的一切有效的修改及补充，都是竞争性磋商文件不可分割的部分。

（三）本竞争性磋商文件中，磋商小组根据与供应商进行磋商可能实质性变动的内容为竞争性磋商文件第二、三、六篇全部内容。

（四）评审的依据为竞争性磋商文件和响应文件（含有效的书面承诺）。磋商小组判断响应文件对竞争性磋商文件的响应，仅基于响应文件本身而不靠外部证据。

### 三、磋商要求

（一）响应文件

1、供应商应当按照竞争性磋商文件的要求编制响应文件，并对竞争性磋商文件提出的要求和条件作出实质性响应，响应文件原则上采用软面订本，同时应编制完整的页码、目录。

2、响应文件组成

响应文件由第七篇“响应文件编制要求”规定的部分和供应商所作的一切有效补充、修改和承诺等文件组成，供应商应按照第七篇“响应文件编制要求”规定的目录顺序组织编写和装订，也可在基本格式基础上对表格进行扩展，未规定格式的由供应商自定格式。

（二）磋商有效期：响应文件及有关承诺文件有效期为提交响应文件截止时间起90天。

（三）磋商保证金：

1、供应商提交保证金金额和方式详见“第一篇 采购邀请书**”**；

2、发生以下情况之一者，磋商保证金不予退还：

2.1供应商在提交响应文件截止时间后撤回响应文件的；

2.2供应商在响应文件中提供虚假材料的；

2.3除因不可抗力或竞争性磋商文件认可的情形以外，成交供应商不与采购人签订合同的；

2.4供应商与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；

2.5成交供应商不按规定的时间或拒绝按成交状态签订合同（即不按照采购文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量、技术和服务要求等事项签订政府采购合同的。）。

（四）修正错误

1、若供应商所递交的响应文件或最后报价中的价格出现大写金额和小写金额不一致的错误，以大写金额修正为准。

2、磋商小组按上述修正错误的原则及方法修正供应商的报价，供应商同意并签字确认后，修正后的报价对供应商具有约束作用。如果供应商不接受修正后的价格，将失去成为成交供应商的资格。

（五）提交响应文件的份数和签署

1、响应文件一式二份，其中正本一份，副本一份，另外需提供响应文件电子文档U盘一个。副本可为正本的复印件，应与正本一致，如出现不一致情况以正本为准，电子文档与纸质文档不一致时以纸质文档正本为准。

2、在响应文件正本中，竞争性磋商文件第七篇响应文件编制要求中规定签字、盖章的地方必须按其规定签字、盖章。

（六）响应文件的递交

1、响应文件的编制、标记及包装密封要求

1.1所有文件资料（宣传资料、图幅等除外）统一用A4纸进行编制，并编制完整的目录以及页码。

1.2响应文件的密封与标记

1.2.1响应文件的密封要求

响应文件的正本、副本、含响应文件电子文档U盘均应密封送达磋商地点，封套上应注明项目名称、项目编号、供应商名称、供应商地址、磋商时间、“不准提前启封”、“响应文件”等字样。若正本、副本分别进行密封的，还应在封套上注明“正本”、“副本”字样，电子文档U盘装入正本密封袋。封套的封口处应加盖供应商公章或由法定代表人授权代表签字。

1.2.2响应文件的封面要求

响应文件的封面上应注明项目名称、项目编号、供应商名称、供应商地址、“正本”、“副本”等，含响应文件电子文档U盘应粘贴标识注明项目名称加盖供应商公章。

2、本项目不接受邮递磋商。

3、如果未按上述规定进行密封和标记，采购机构对响应文件误投、丢失或提前拆封不负责任。

4、如果采购文件要求必须提交的相关原件，原件应单独装袋（可以不进行密封），但应在装袋上标明“相关原件”及公司的名称。

（七）供应商参与人员

各个供应商应当派1-2名代表参与磋商，至少1人应为法定代表人或具有法定代表人授权委托书的授权代表。

### 四、成交供应商的确认和变更

（一）成交供应商的确认

采购代理机构应当在评审结束后2个工作日内将评审报告送采购人确认。采购人应当在收到评审报告后5个工作日内，从评审报告提出的成交候选供应商中，按照排序由高到低的原则确定成交供应商，也可以书面授权磋商小组直接确定成交供应商。采购人逾期未确定成交供应商且不提出异议的，视为确定评审报告提出的排序第一的供应商为成交供应商。

（二）成交供应商的变更

1、成交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供应商候选人名单排序，确定下一候选人为成交供应商，也可以重新开展政府采购活动。

2、成交供应商无充分理由放弃成交的，采购人将会同采购代理机构把相关情况报财政部门，财政部门将根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》的第七十二条的规定对违规供应商进行处罚。

### 五、成交通知

（一）成交供应商确定后，采购人将在行采家上发布成交结果公告。

（二）结果公告公示期满，采购人将以书面形式发出《中标通知书》，《中标通知书》一经发出即发生法律效力。

（三）《中标通知书》将作为签订合同的依据。

（四）如有供应商对成交结果提出质疑的，在质疑处理完毕后发出成交通知书。

### 六、关于质疑和投诉

（一）质疑

供应商认为采购文件、采购过程和成交结果使自己的权益收到伤害的，可向采购人或采购代理机构以书面形式提出质疑。

提出质疑的应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。

供应商对竞争性磋商文件中供应商特定资格条件、技术质量和商务要求、评审标准及评审细则有异议的，应主要向采购人提出质疑，其他问题可向采购代理机构提出质疑。

1.质疑时限、内容

供应商认为采购文件、采购过程、成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。

1.2供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料，质疑函应当包括下列内容：

1.2.1供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

1.2.2质疑项目的名称、项目号以及磋商项目编号；

1.2.3具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

1.2.4事实依据；

1.2.5必要的法律依据；

1.2.6提出质疑的日期；

1.2.7营业执照（或事业单位法人证书，或个体工商户营业执照或有效的自然人身份证明、组织机构代码证）复印件；

1.2.8法定代表人授权委托书原件、法定代表人身份证复印件和其授权代表的身份证复印件（供应商为自然人的提供自然人身份证复印件）；

1.3供应商为自然人的，质疑函应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，质疑函应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

2.质疑答复

采购人、采购代理机构应当在收到供应商的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商。

3.其他

3.1供应商应按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）及相关法律法规要求，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。

3.2质疑函范本可在财政部门户网站和中国政府采购网下载。

（二）投诉

1.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时间内作出答复的，可以在答复期满后15个工作日内按照相关法律法规向财政部门提起投诉。

2.供应商应按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）及相关法律法规要求递交投诉书和必要的证明材料。投诉书范本可在财政部门户网站和中国政府采购网下载。

3.投诉书应当使用中文，相关当事人提供外文书证或者外国语视听资料的，应当附有中文译本，由翻译机构盖章或者翻译人员签名；相关当事人向财政部门提供的在中华人民共和国领域外形成的证据，应当说明来源，经所在国公证机关证明，并经中华人民共和国驻该国使领馆认证，或者履行中华人民共和国与证据所在国订立的有关条约中规定的证明手续；相关当事人提供的在香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾地区内形成的证据，应当履行相关的证明手续。

4.在确定受理投诉后，财政部门自受理投诉之日起30个工作日内（需要检验、检测、鉴定、专家评审以及需要投诉人补正材料的，所需时间不计算在投诉处理期限内）对投诉事项做出处理决定。

### 七、签订合同

（一）采购人应当自成交通知书发出之日起三十日内，按照竞争性磋商文件和成交供应商响应文件的约定，与成交供应商签订书面合同。所签订的合同不得对竞争性磋商文件和供应商的响应文件作实质性修改。

（二）竞争性磋商文件、供应商的响应文件及澄清文件等，均为签订政府采购合同的依据。

（三）合同生效条款由供需双方约定，法律、行政法规规定应当办理批准、登记等手续后生效的合同，依照其规定。

（四）合同原则上应按照《重庆市政府采购合同》签订，相关单位要求适用合同通用格式版本的，应按其要求另行签订其他合同。

（五）采购人要求成交供应商提供履约保证金的，应当在竞争性磋商文件中予以约定。中标人履约完毕后，采购人应按招标文件及合同的约定无息退还其服务承诺保证金。

# 第六篇 合同主要条款和格式合同（样本）

## 一、合同主要条款

1.定义

1.1甲方（需方）即采购人，是指通过招标采购，接受合同货物及服务的各级国家机关、事业单位和团体组织。

1.2乙方（供方）即中标人，是指中标后提供合同货物和服务的自然人、法人及其他组织。

1.3合同是指由甲乙双方按照招标文件和投标文件的实质性内容，通过协商一致达成的书面协议。

1.4合同价格指以中标价格为依据，在供方全面履行合同义务后，需方（或财政部门）应支付给供方的金额。

1.5技术资料是指合同货物及其相关的设计、制造、监造、检验、验收等文件（包括图纸、各种文字说明、标准）。

2.货物内容

合同包括以下内容：货物名称、型号规格、技术参数、数量（单位）等内容。

3.合同价格

3.1合同价格即合同总价。

3.2合同价格包括合同货物、技术资料、合同货物的税费、运杂费、保险费、包装费、装卸费及与货物有关的供方应纳的税费，所有税费由乙方负担。

3.3合同货物单价为不变价。

4.转包或分包

4.1本合同范围的货物，应由乙方直接供应，不得转让他人供应；

4.2非经甲方书面同意，乙方不得将本合同范围的货物全部或部分分包给他人供应；

4.3如有转让和未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同，没收履约保证金并追究乙方的违约责任。

5.质量保证及售后服务

5.1乙方应按招标文件规定的货物性能、技术要求、质量标准向甲方提供未经使用的全新产品。

5.2乙方提供的货物在质保期内因货物本身的质量问题发生故障，乙方应负责免费更换。对达不到技术要求者，根据实际情况，经双方协商，可按以下办法处理：

5.2.1更换：由乙方承担所发生的全部费用。

5.2.2贬值处理：由甲乙双方合议定价。

5.2.3退货处理：乙方应退还甲方支付的合同款，同时应承担该货物的直接费用（运输、保险、检验、货款利息及银行手续费等）。

5.3如在使用过程中发生质量问题，乙方应按本项目“第三篇 项目商务要求”中的要求处理。

5.4在质保期内，乙方应对货物出现的质量及安全问题负责处理解决并承担一切费用。

5.5 如甲方要求乙方提供履约保证金的，履约保证金的收取和退还应按本项目“第三篇 项目商务要求”中的要求处理。

6.付款

6.1本合同使用货币币制如未作特别说明均为人民币。

6.2付款方式：银行转账、现金支票。

6.3付款方法：同本项目“第三篇 商务条款”中关于付款方式的约定。

7.检查验收

7.1供方应随货物提供合格证和质量证明文件，如是国外进口的货物还须提供入关证明。

7.2货物验收

供方所交货物的各种质量指标不得低于供方提供样品的质量指标（无样品时按供方的投标时提供的“技术文件”执行），售后服务质量要求按照招标文件和投标文件的内容执行。供方交货时，需方可根据需要随机抽取一部分货物送有关权威检测部门检测，如检测不合格，供方负责赔偿需方一切损失。

7.3货物验收报告应由需方、供方经办人签字，并加盖双方公章，以此作为支付凭据。

8.索赔

供方对货物与合同要求不符负有责任，并且需方已于规定交货内和质量保证期内提出索赔，供方应按需方同意的下述一种或多种方法解决索赔事宜。

8.1供方同意需方拒收货物并把拒收货物的金额以合同规定的同类货币付给需方，供方负担发生的一切损失和费用，包括利息、运输和保险费、检验费、仓储和装卸费以及为保管和保护被拒绝货物所需要的其它必要费用。

8.2根据货物的疵劣和受损程度以及需方遭受损失的金额，经双方同意降低货物价格。

9.知识产权

甲方在中华人民共和国境内使用乙方提供的货物及服务时免受第三方提出的侵犯其专利权或其它知识产权的起诉。如果第三方提出侵权指控，乙方应承担由此而引起的一切法律责任和费用。

10.合同争议的解决

10.1当事人友好协商达成一致

10.2在60天内当事人协商不能达成协议的，可提请采购人当地仲裁机构仲裁。

11.违约责任

按《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国政府采购法》有关条款，或由供需双方约定。

12.合同生效及其它

12.1合同生效及其效力应符合《中华人民共和国合同法》有关规定。

12.2合同应经当事人法定代表人或委托代理人签字，加盖双方合同专用章或公章。

12.3合同所包括附件，是合同不可分割的一部分，具有同等法法律效力。

12.4合同需提供担保的，按《中华人民共和国担保法》规定执行。

12.5本合同条件未尽事宜依照《中华人民共和国合同法》，由供需双方共同协商确定。

## 二、政府采购合同（格式）

**重庆市政府采购合同**

（项目号： ）

甲方（需方）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 计价单位：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

乙方（供方）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 计量单位：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

经双方协商一致，达成以下购销合同：

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 商品名称 | 规格型号 | 数量 | 综合单价 | | 总价 | 交货时间 | 交货地点 |
|  |  |  |  | |  |  |  |
|  |  |  |  | |  |  |  |
|  |  |  |  | |  |  |  |
|  |  |  |  | |  |  |  |
|  |  |  |  | |  |  |  |
|  |  |  |  | |  |  |  |
|  |  |  |  | |  |  |  |
|  |  |  |  | |  |  |  |
| 合计人民币（小写）： | | | | | | | |
| 合计人民币（大写）： | | | | | | | |
| 一、质量要求和技术标准。供方提供的商品必须是全新的，完全符合国家有关技术标准，供方的质量保证及售后服务承诺如下：  1、质保期限：  2、保修范围：  3、服务措施：  4、质保期后服务： | | | | | | | |
| 二、随机备品、附件、工具数量及供应方法： | | | | | | | |
| 三、交提货方式： | | | | | | | |
| 四、验收标准、方法：  如有异议，请于 日内提出。 | | | | | | | | |
| 五、付款方式： | | | | | | | | |
| 六、违约责任：  按《合同法》、《政府采购法》执行，或按双方约定。（采购人应按项目实际情况完整填写） | | | | | | | | |
| 七、其他约定事项：  1.招标文件及其补遗文件、投标文件和承诺是本合同不可分割的部分。  2.本合同如发生争议由双方协商解决，协商不成向需方所在人民法院提请诉讼。  3.本合同一式\_\_份， 需方\_\_份，供方\_\_份，具备同等法律效力。  4.其他： | | | | | | | | |
| 需方：  地址：  联系电话：  授权代表： | | | | 供方：  地址：  电话：  传真：  开户银行：  账号：  授权代表：  （本栏请用计算机打印以便于准确付款） | | | | |
| 备注： | | | | | | | | |

签约时间： 年 月 日 签约地点：

# 第七篇 投标文件格式

**一、经济文件**

（一）开标一览表

**二、服务文件**

（一）投标方必须提出明确的用于本项目的运营管理方案（PPT演示15分钟以内），该方案应包括但不限于以下内容：企业简介、经营理念、经营管理制度、安全保障制度、服务制度及具体项目实施方案。

（二）所投服务要求

（三）所投各产品进入当期国家节能、环保清单目录的证明文件（如果有）

（四）服务条款差异表

**三、商务文件**

（一）投标函（格式）

（二）商务条款差异表

（三）商务及售后服务承诺

**四、其他**

（一）投标人小微企业认定证明、小微企业声明函、监狱企业证明文件、残疾人福利性单位声明函

（二）其他与项目有关的资料（自附）

**五、资格文件**

（一）营业执照（副本）或事业单位法人证书（副本）复印件

（二）组织机构代码证复印件

（三）法定代表人身份证明书（格式）

（四）法定代表人授权委托书（格式）

（五）2019或2020年度财务状况报告（表）或其基本开户银行出具的资信证明复印件，本年度新成立或成立不满一年的组织和自然人无法提供财务状况报告（表）的，可提供银行出具的资信证明复印件。

（六）书面声明（格式）

（七）税务登记证（副本）复印件

（八）缴纳社会保障金的证明材料复印件（缴纳社会保障金的证明材料指：社会保险登记证或缴纳社会保险的凭据（专用收据或社会保险缴纳清单））。依法免税或不需要缴纳社会保障资金的投标人，应提供相应文件证明其依法免税或不需要缴纳社会保障资金。

（九）特定资格条件证书或证明文件

说明：投标人按“五证合一”登记制度办理营业执照的，组织机构代码证、税务登记证（副本）和社会保险登记证以投标人所提供的法人营业执照（副本）复印件为准。

## 一、经济文件

（一）开标一览表

招标项目名称：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 投标人名称 |  | | |
| 分类名称 | 最高限价（元/天） | 权重（%） | 投标报价（元/天） |
| 一对一陪护 | 180元/天 | 40% |  |
| 一对多陪护 | 120元/天 | 20% |  |
| 一对三陪护 | 120元/天 | 20% |  |
| 一对四陪护 | 120元/天 | 20% |  |
| 备注：超过限价的报价为无效报价，得0分。 | | | |

投标人 法定代表人或法定代表人授权代表：

（投标人公章） （签字或盖章）

年 月 日

说明：

1.开标一览表按格式填列；

2.开标一览表在开标大会上当众宣读，务必填写清楚，准确无误；

**二、服务文件**

（一）投标方必须提出明确的用于本项目的运营管理方案（PPT演示15分钟以内），该方案应包括但不限于以下内容：企业简介、经营理念、经营管理制度、安全保障制度、服务制度及具体项目实施方案。

（二）所投服务要求

（三）所投各产品进入当期国家节能、环保清单目录的证明文件（如果有）

**说明：**节能、环保以国家财政部等部门发布的最新一期《节能产品政府采购清单》

和《环境标志产品政府采购清单》为准（投标人须提供所投产品在《节能产品政府采购清单》和《环境标志产品政府采购清单》中相应页面的打印或复印材料，未按要求提供的不得分。

（三）服务条款差异表

招标项目名称：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 招标要求 | 投标应答 | 差异说明 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

投标人： 法定代表人或法定代表人授权代表：

（投标人公章） （签字或盖章）

年 月 日

注：

1.本表即为对本项目“第二篇 项目服务要求”中所列服务要求进行比较和响应；

2.该表必须按照招标文件要求逐条如实填写，根据投标情况在“差异说明”项填写正偏离或负偏离及原因，完全符合的填写“无差异”；

3.该表可扩展；

4.可附相关服务支撑材料。（格式自定）

## 三、商务文件

（一）投标函（格式）

招标项目名称：

致： （采购人名称）：

（投标人名称）系中华人民共和国合法企业，注册地址： 。我方就参加本次投标有关事项郑重声明如下：

一、我方完全理解并接受该项目招标文件所有要求。

二、我方提交的所有投标文件、资料都是准确和真实的，如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切法律责任。

三、我方承诺按照招标文件要求，提供招标项目的技术服务。

四、我方按招标文件要求提交的投标文件为：投标文件正本1份，副本 份，电子文档 份。

五、我方承诺：本次投标的投标有效期为90天。

六、我方投标报价为闭口价。即在投标有效期和合同有效期内，该报价固定不变。

七、如果我方中标，我方将履行招标文件中规定的各项要求以及我方投标文件的各项承诺，按《政府采购法》、《合同法》及合同约定条款承担我方责任。

八、我方未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。

九、我方理解，最低报价不是中标的唯一条件。

十、我方同意按有关规定及招标文件要求，缴纳足额投标保证金。

十一、若我方中标，愿意按有关规定及招标文件要求缴纳招标代理服务费。

（投标人公章）

年 月 日

（二）商务条款差异表

招标项目名称：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 招标商务要求 | 投标商务应答 | 差异说明 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

投标人： 法定代表人或法定代表人授权代表：

（投标人公章） （签字或盖章）

年 月 日

注：

1.本表即为对本项目“第三篇 项目商务要求”中所列商务条款进行比较和响应；

2.该表必须按照招标文件要求逐条如实填写，根据投标情况在“差异说明”项填写正偏离或负偏离及原因，完全符合的填写“无差异”。

3.该表可扩展。

（三）商务承诺（包括但不限于）：

## 四、其他

（一）投标人小微企业认定证明、小微企业声明函、监狱企业证明文件、残疾人福利性单位声明函

1.投标人认为本企业符合《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）规定的中小企业划型标准，属于小型或微型企业，且提供的标的物为本企业制造的货物、承担的工程或者服务，须进行声明并提交以下证明文件。

1.1企业所在地的县级以上中小企业主管部门本年度出具的认定证明文件。（参考格式见附表1，提供复印件）；

1.2小微企业声明函（按附表2格式填写，格式附后）。

2.若投标人提供了其他企业制造的货物，且该企业符合《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）规定的小型或微型企业的，还须提所涉及其它企业的以下证明文件（若涉及多个制造商的，每个制造商均须出具）。

2.1该企业所在地的县级以上中小企业主管部门本年度出具的认定文件。（参考格式见附表1，提供复印件）；

2.2小微企业声明函（格式参照附表2）。

附表1：

（小型或者微型）企业认定证明

（被认定企业名称）：

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）规定的划型标准，认定你企业为 （行业类别）行业的 （请填写：小型、微型）企业。

认定单位（盖章）：

办公电话：

认定时间： 年 月 日

注：政府采购活动中对中小企业的认定，由企业所在地的县级以上中小企业主管部门负责。

附表2：

小微企业声明函

招标项目名称：

致： （采购人名称）：

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）的规定。本公司为 （请填写：小型、微型）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）规定的划分标准，本公司为 行业（行业类别）的 （请填写：小型、微型）企业。

2.本公司参加本项目提供本企业制造的货物、承担的工程或者服务，或者提供其它小微企业制造的货物。本项目采购的货物、工程或者服务 （请填写：“全部由我公司提供”、“部分由我公司提供”、或“全部不是我公司提供”）。本条所称货物不包括使用大中型企业注册商标的货物。

企业基本情况表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 营业收入（万元） | 从业人员（名） | 资产总额（万元） |
|  |  |  |

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。

投标人名称（公章）：

年 月 日

填写《企业基本情况表》时，应注意以下事项：

1.除建筑业、房地产开发经营、租赁和商务服务业等三个行业外，其余行业无需填写资产总额项；

2.农、林、牧、渔业无需填写从业人员和资产总额项。

3.投标人填写本函第2条若是填写“部分由我公司制造”或“全部不是我公司制造”的，还需提供所涉及的其它企业的《小微企业声明函》，否是视为投标人提供非小微企业的货物、工程或服务。所涉及的其它企业填写《小微企业声明函》时可不填写第2条。

3.监狱企业证明文件

以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为准。4.残疾人福利性单位声明函

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。

投标人名称（盖章）：

日 期：

（二）其他与项目有关的资料（自附）

## 五、资格文件

（一）营业执照（副本）或事业单位法人证书（副本）复印件

（二）组织机构代码证复印件

（三）法定代表人身份证明书（格式）

招标项目名称：

致： （采购代理机构名称）：

（法定代表人姓名）在 （投标人名称）任 （职务名称）职务，是（投标人名称） 的法定代表人。

特此证明。

（投标人公章）

年 月 日

（附：法定代表人身份证正反面复印件）

（四）法定代表人授权委托书（格式）

招标项目名称：

致： （采购代理机构名称）：

（投标人法定代表人名称）是 （投标人名称）的法定代表人，特授权 （被授权人姓名及身份证代码）代表我单位全权办理上述项目的投标、谈判、签约等具体工作，并签署全部有关文件、协议及合同。

我单位对被授权人的签字负全部责任。

在撤消授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤消而失效。

被授权人： 投标人法定代表人：

（签字或盖章） （签字或盖章）

（附：被授权人身份证正反面复印件）

（投标人公章）

年 月 日

注：

1.若为法定代表人办理并签署投标文件的，不提供此文件。

2.若为联合体投标的，法定代表人授权委托书由联合体主办方（主体）出具。

（五）2019或2020年度财务状况报告（表）或其基本开户银行出具的资信证明复印件，本年度新成立或成立不满一年的组织和自然人无法提供财务状况报告（表）的，可提供银行出具的资信证明复印件。

（六）书面声明

招标项目名称：

致： （采购代理机构名称）：

（投标人名称）郑重声明，我公司具有良好的商业信誉，具有履行合同所必需的设备和专业技术能力，参加本项目采购活动前三年内无重大违法活动记录，在合同签订前后随时愿意提供相关证明材料；我公司还同时声明未列入在信用中国网站（www.creditchina.gov.cn）“失信被执行人”、“重大税收违法案件当事人名单”中，也未列入中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）“政府采购严重违法失信行为记录名单”中，并随时接受采购人、采购代理机构的检查验证，符合《政府采购法》规定的投标人资格条件。我方对以上声明负全部法律责任。

特此声明。

（投标人公章）

年 月 日

（七）税务登记证（副本）复印件

（八）缴纳社会保障金的证明材料复印件

缴纳社会保障金的证明材料指：社会保险登记证或缴纳社会保险的凭据（专用收据或社会保险缴纳清单）。依法免税或不需要缴纳社会保障资金的投标人，应提供相应文件证明其依法免税或不需要缴纳社会保障资金。

说明：投标人按“五证合一”登记制度办理营业执照的，组织机构代码证、税务登记证（副本）和社会保险登记证以投标人所提供的营业执照（副本）复印件为准。

（九）特定资格条件证书或证明文件

**附件1.**

**服务质量承诺**

1．我司承诺：按文件所标明的护理服务收费标准，并根据患者的需求与病情的等级分类收费，护理费不超过公示标准。

2．我司承诺：达到护理员规范化管理“五统一”，即统一调配、统一着装，统一标识，统一收费标准、统一管理。

3．我司承诺：达到护理员管理的“持证上岗”（持上岗证和健康证）。

4．我司承诺：患者对护理服务质量满意不低于90%、医护人员对护理员管理综合满意度不低于90%，客户（患者及医护人员）有效投诉率低于5%，投诉处理率100%。

5．我司承诺：我司所护理的患者，因护理员的操作过错造成的患者伤害，与医院无关，由我司自行处理并承担相应责任。

6.我司承诺：如我司进驻贵院，护理员排班采用电子排班系统，采取24小时和12小时陪护制，不排4-6制或3-8制，根据患者的病情择优安排陪护人员。

7.我司承诺：如我司进驻贵院，我司将安排包1不少于6人以上（包2不少于1人）专职管理人员，派遣的护理人员将遵守医院规章制度，服从科室护士长的管理、配合医护人员的嘱咐、努力提高服务技能，以最优质的服务让患者满意。

8.我司承诺：如我司进驻贵院，每位护理员有单独的服务标准考勤，如有护理员未达到满意度90%，公司立马换人，以保证贵院的服务质量。

**附件2.**

**护理免责申明**

1.公司的名义与患者签订协议，保障患者权益；

2.公司护工与患者的任何纠纷与医院无关，公司自行处理及自行承担相应的法律责任。

**附件3.陪护服务质量评价标准**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **考核 项目** | **质量标准** | **标准分** | **扣分情况** |
| 仪容 仪表 | 1.规范着装、衣帽整洁、仪表端庄、佩戴胸牌。 | 4 |  |
| 2不穿响底鞋、首饰不外露、不留长指甲。 | 5 |  |
| 服务 态度 | 1.微笑服务、礼貌待人，不与病人发生争吵、打架。 | 5 |  |
| 2.接受意见虚心，改进工作到位。 | 4 |  |
| 3.随时满足病人和临床工作需要，无上访投诉现象。 | 4 |  |
| 生活护理质量标准 | 1.认真执行岗位职责，严格遵守医院有关规章制度，操作常规及流程。 | 4 |  |
| 2.提前十分钟到岗，不迟到、早退，不串岗，缺岗现象。 | 5 |  |
| 3.严格执行保护医疗制度，不探听、不泄露与传递病人与工作人员的隐私。 | 5 |  |
| 4.服从领导、服从分配，按时参加学习、会议、活动。 | 4 |  |
| 5.不吃、拿病人食物、钱财，不收取任何小费。 | 5 |  |
| 6.做好病人晨晚间生活护理。 | 5 |  |
| 7.协助生活不能自理及卧床病人进食。 | 5 |  |
| 8.协助病人起床活动和肢体的功能锻炼。 | 5 |  |
| 9.协助患者自身的清洁工作，每周洗头1次，冬季每周洗澡或擦澡一次，春秋季每周2-3次，夏季每天1-2次。 | 5 |  |
| 10.协助病人大小便，递送便器及整理个人卫生。 | 5 |  |
| 11.保持床单的整洁。 | 5 |  |
| 12.物品摆放整齐，床铺平整、床下无杂物。 | 5 |  |
| 13.随时清点、更换脏被服，不乱扔、乱放，保持病房整洁。 | 5 |  |
| 14.必要时护送病人做辅助检查和治疗。 | 5 |  |
| 15.保护病人安全，防止病人坠床、肢体受损等意外事故。 | 5 |  |
| 16.细心观察病情，及时将病人有关情况报告护士和医生。 | 5 |  |
| 总分 |  | 100 |  |

检查者： 护士长签字：

**附件4. 陪护服务满意度调查表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | 调查内容 | 10分 | 7分 | 0分 | 得分 |
| 1 | 陪护对您是否关心，工作是否主动？ | 满意 | 一般 | 不满意 |  |
| 2 | 当您有事时，能否及时找到陪护？ | 满意 | 一般 | 不满意 |  |
| 3 | 对陪护提供的服务内容是否满意？ | 满意 | 一般 | 不满意 |  |
| 4 | 陪护服务是否做到说话轻、动作轻？ | 满意 | 一般 | 不满意 |  |
| 5 | 陪护在为您服务时，双手是否清洁干净？ | 满意 | 一般 | 不满意 |  |
| 6 | 陪护的衣着及标识是否整洁、佩带？ | 满意 | 一般 | 不满意 |  |
| 7 | 陪护有无索取食品、钱物现象？ | 无 | 偶尔 | 有 |  |
| 8 | 你对陪护生活护理技能是否满意？ | 满意 | 一般 | 不满意 |  |
| 9 | 您对陪护的总体印象？ | 满意 | 一般 | 不满意 |  |
| 合计 | | | | | |
| 调查者： | | | | | |

科室：＿＿　病区：＿＿＿ 患者：＿＿　陪护： ＿ ＿　日期：＿＿＿

（结束）