

# 医疗辅助服务项目

## 磋商文件

项目编号：**HNTXGP2023-070**

采 购 人：海口市骨科与糖尿病医院

招标代理：海南天行招投标有限公司

二〇二三年十二月

## 目录

|     |             |    |
|-----|-------------|----|
| 第一章 | 磋商公告 .....  | 1  |
| 第二章 | 供应商须知 ..... | 5  |
| 第三章 | 用户需求书 ..... | 8  |
| 第四章 | 合同条款 .....  | 34 |
| 第五章 | 投标格式 .....  | 44 |
| 第六章 | 评标办法 .....  | 54 |

# 第一章 磋商公告

## 项目概况

医疗辅助服务项目的潜在供应商应在海南政府采购网([www.ccgp-hainan.gov.cn](http://www.ccgp-hainan.gov.cn))-海南省政府采购电子化交易管理系统(新)获取招标文件,并于2023年12月22日15时00分(北京时间)前递交投标文件。

## 一、项目基本情况

项目编号: HNTXGP2023-070

项目名称: 医疗辅助服务项目

预算金额: 268.271107 万元(人民币)

最高限价: 268.271107 万元(人民币), 超出采购预算金额(最高限价)的投标,按无效投标处理。

采购方式: 竞争性磋商

采购需求: 医疗辅助服务, 详见用户需求书;

合同履行期限(项目服务期限): 1年;

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: /

3、本项目的特定资格要求:

(1) 在中华人民共和国注册, 具有独立承担民事责任的能力(注: ①供应商若为企业法人: 提供有效的“统一社会信用代码营业执照”; ②若为事业法人: 提供有效的“统一社会信用代码法人登记证书”; ③若为其他组织: 提供“对应主管部门颁发的准许执业证明文件或营业执照”; 以上均提供复印件加盖公章)

(2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度 (提供承诺函加盖公章);

(3) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供承诺函加盖公章）；

(4) 参加此项采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（提供承诺函加盖公章）

(5) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力（提供承诺函加盖公章）；

(6) 提供政府采购活动前三年内无环保类行政处罚记录声明函（提供声明函加盖公章）

(7) 在“中国执行信息公开网（<http://zxgk.court.gov.cn/shixin/>）”没有列入失信被执行人、“信用中国（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）”没有列入重大税收违法失信主体、中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）没有列入政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商；（提供承诺函或信用截图并加盖单位公章，以现场查询为准）；

(8) 本项目不接受联合体投标（提供承诺函加盖公章）；

(9) 无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情形；除单一来源采购项目外，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（提供承诺函加盖公章）；

(10) 符合法律、行政法规规定的其他条件。

### 三、获取招标文件

时间:2023年12月11日至2023年12月18日,每天上午00:00至12:00,下午12:00至23:59。（北京时间，法定节假日除外）

地点：海南政府采购网([www.ccgp-hainan.gov.cn](http://www.ccgp-hainan.gov.cn))-海南省政府采购电子化交易管理系统(新)

方式：网上下载

售价：0元

### 四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

时间：2023年12月22日15时00分（北京时间）

地点：全程线上远程开标-海南政府采购网(<https://www.ccgp-hainan.gov.cn/zhuzhan/>)中的海南省政府采购电子化交易管理系统平台

## 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. 本项目采购信息指定发布媒体为海南省政府采购网([www.ccgp-hainan.gov.cn](http://www.ccgp-hainan.gov.cn))。关于本项目采购文件的补遗、澄清及变更信息以上述网站公告为准，代理机构不再另行通知，采购文件与更正公告的内容相互矛盾时，以最后发出的更正公告内容为准。
2. 获取采购文件方式（按以下步骤报名并获取文件）：（1）网上注册报名：投标人须在海南省政府采购网(<https://www.ccgp-hainan.gov.cn/zhuzhan/>)中的海南省政府采购电子化交易管理系统平台进行注册报名。（2）未按时在系统平台注册报名视为无效报名。
3. 投标人须在海南政府采购网([www.ccgp-hainan.gov.cn](http://www.ccgp-hainan.gov.cn))-海南省政府采购电子化交易管理系统(新)中下载、查看电子版的招标文件及其他文件。
4. 电子标:必须使用最新版本的电子投标工具在海南政府采购网([www.ccgp-hainan.gov.cn](http://www.ccgp-hainan.gov.cn))-海南省政府采购电子化交易管理系统(新)中下载；
5. 必须使用最新版本的电子投标书编制工具制作电子版投标文件并使用 CA 数字证书（含手机 CA）的电子印章进行签章，且使用 CA 数字证书（含手机 CA）进行加密后在提交投标文件截止时间前上传至交易系统，否则视为无效投标（投标文件制作工具是配合政府采购交易系统制作投标文件的工具。投标人/供应商使用该工具打开从系统下载的招投标文件包【为 wtbwj 格式】，离线编辑完成的投标文件各组成部分导入 pdf 格式签章，最终生成加密的投标文件【为 wenc 格式】）。电子投标书编制工具、投标工具使用手册及供应商使用手册等均可在海南省政府采购电子化交易管理系统（<http://218.77.183.212:8199/u/loginu/>）-帮助中心下载。
6. 本项目为远程不见面开标项目，投标人无需到达开标地点。开标时投标人使用个人电脑登入海南政府采购网([www.ccgp-hainan.gov.cn](http://www.ccgp-hainan.gov.cn))-海南省政府采购电子化交易管理系统(新)(实体 CA 数字证书或移动 CA 数字证书，必须是生成投标文件时使用的使用数字认证锁) 进行远程解密。在开标前，投标人应利用参与开标的电脑提前登入开标系统进行电脑配置环境检测，并按提示设置电脑环境。
7. 供应商使用交易系统遇到问题可进入 <https://www.yuque.com/haonan123/bzxx/ahre46> 查看《【全程电子化】供应商使用手册》或致电技术支持: 0898-68546705 注意：供应商签到需选择 key 签章，海南 CA 数字证书办理所需材料及地址（1）CA 数字证书所需材料：登录海南省数字证书认证中心网站（网址：<http://www.hndca.com/CA/>）“服务支持”中的“海南省电子招投标用户办理数字证书业务指南”下载。（可在线办理，也可现场办

理) (2) CA 数字证书现场办理地址: 海南省海口市美兰区大英山东三路 2 号海南数据谷二号营地 2 层 212 室。数字证书咨询电话: 0898-66668096、0898-66664947, 电子签章咨询电话: 0898-6520320。已注册备案通过并取得数字证书和电子签章的供应商不需要再重新备案。注意事项: 本项目采用全流程电子化操作, 供应商应仔细阅读海南省政府采购网的通知《海南省财政厅关于进一步推进政府采购全流程电子化的通知》, 下载查看操作手册, 在使用交易系统遇到问题可致电技术支持: 0898-68546705。

8. 本项目支持节能产品、环境标志产品、中小微企业发展、监狱企业发展及残疾人福利性单位等相关扶持政策。

## 七、对本次招标提出询问, 请按以下方式联系

### 1、采购人信息

名称: 海口市骨科与糖尿病医院

地址: 海口市秀英区长秀路 3 号

联系方式: 钟女士 0898-68603969

### 2、采购代理机构信息

名称: 海南天行招投标有限公司

地址: 海口市龙华区渡海路 1-31 号 (宝岛花园 C 栋铺面二层)

联系方式: 0898-68597362

### 3、项目联系方式

项目联系人: 胡工

电话: 0898-68597362

## 第二章 供应商须知前附表

本表关于采购货物及服务的具体要求是对供应商须知的具体补充和修改，如有矛盾，应以本表为准。

| 序号 | 内容   |
|----|--|
| 1  | 采购人：海口市骨科与糖尿病医院<br>联系方式：0898-68603969<br>地址：海口市秀英区长秀路3号  |
| 2  | 代理机构：海南天行招投标有限公司<br>联系方式：0898-68597362<br>地址：海口市龙华区渡海路1-31（宝岛花园C栋铺面二层）   |
| 3  | 供应商资格要求：详见磋商公告   |
| 4  | 磋商文件的澄清：提交响应文件截止之日5日前以书面形式通知   |
| 5  | 磋商文件的修改：提交响应文件截止之日5日前以书面形式通知   |
| 6  | 供应商提供的磋商响应文件应由以下内容组成，实际响应中如有必要，供应商可对未涉及的部分予以补充：<br><b>一、商务部分</b><br>1、报价函<br>2、法定代表人身份证明<br>3、法人授权委托书<br>4、开标一览表<br>5、技术、商务偏离表<br>6、类似项目业绩表<br>7、资格证明材料<br>8、中小企业声明函<br>9、监狱企业证明文件<br>10、残疾人福利性单位声明函<br>11、供应商认为需要的其他证明材料（包含初步审查、综合评分表内容）<br><b>二、技术部分（格式自拟）</b> |

|    |   |
|----|---|
| 7  | 项目服务期限：1年   |
| 8  | 备选方案：不接受  |
| 9  | 磋商保证金：本项目根据海南省财政厅关于印发《海南省政府采购领域优化营商环境提升措施》的通知（琼财采〔2023〕981号）取消投标保证金要求。  |
| 10 | 投标有效期：自响应文件递交截止之日起60日历天   |
| 11 | 响应文件份数：响应文件不作线下现场递交要求。  |
| 12 | 响应文件的递交：响应文件不作线下现场递交要求；供应商应在响应文件提交截止时间前将响应文件上传至海南政府采购网(www.ccgp-hainan.gov.cn)-海南省政府采购电子化交易管理系统(新)，否则响应文件按无效响应处理。供应商在提交响应文件截止时间前，可以对所提交的响应文件进行补充、修改或者撤回，书面通知采购人、采购代理机构。补充、修改的内容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。 |
| 13 | 响应文件递交截止时间：2023年12月22日15时00分（北京时间）  |
| 14 | 磋商小组由2名专家和采购人代表1人组成，按规定在海南省综合评标专家库中抽取2名专家。  |
| 15 | 推荐成交候选人3名   |
| 16 | 预算（最高限价）：268.271107万元，超过预算金额（最高限价）的报价无效。  |
| 17 | 采购标的所属行业： <u>商务服务业</u>  |
| 18 | 1、采购代理服务费用由成交人以预算金额为计费基数，按照《海南省物价局关于降低部分招标代理服务收费标准的通知》（琼价费管〔2011〕225号）文件规定的收费标准执行。在成交通知书签发前一次性付清。<br>2、供应商应在成交通知书签发后30天内与采购人签订合同，并在签订合同后2个工作日内将合同送到代理机构进行盖章见证和公示（如需）。   |



## 第三章 用户需求书

### 一、项目概况

海口市骨科与糖尿病医院（上海市第六人民医院海口骨科与糖尿病医院）是海口市卫健委与上海市第六人民医院共同建设的公立三级专科医院，主要承担骨科和糖尿病专业的临床、科研、教学和预防保健工作。医院全面引入上海市第六人民医院的先进医疗技术和管理模式。医院也是海口市人民医院西院，两院为紧密型医疗联合体，资源共享，骨科与内分泌两个专科共同规划建设、统一管理。

医院坐落在海口市秀英区长秀路 3 号，占地面积 61 亩，规划建筑面积 10 万平方米、床位 500 张。现医院总资产 9 亿元，医疗设备总值 2.5 亿元。设有临床科室 8 个、医技科室 8 个。

上海市第六人民医院派出的技术和管理精英团队与海口市人民医院合作承担医院的管理和业务工作，医院的目标是立足海南、面向全国、辐射国际，打造高水平的专科医院，为人民群众提供优质的医疗服务。

医院地址：海口市秀英区长秀路 3 号（长信路 4 号）

### 二、商务要求

1、项目名称：医疗辅助服务项目

2、预算金额：2682711.07 元

3、项目服务期限：1 年（自合同签订之日起）。

4、交付地点(范围)：海口市骨科与糖尿病医院

5、付款方式：乙方按月根据实际发生的医疗辅助服务，提供当月的满意度测评表（患者及医护人员综合）数据，经甲方考核达到 85%及以上后，乙方开具合法票据，由院方按月支付。

### 三、院区建筑物概况

| 序号 | 项 目    |       | 单 位            | 数 值   |
|----|--------|-------|----------------|-------|
| 1  | 规划占地面积 |       | M <sup>2</sup> | 34698 |
| 2  | 总建筑面积  |       | M <sup>2</sup> | 40633 |
| 3  | 绿化率    |       | M <sup>2</sup> | 33.2% |
| 4  | 停车位    |       | 个              | 103   |
|    | 其中     | 地面停车位 | 个              | 82    |
|    |        | 地下停车位 | 个              | 21    |
| 5  | 出入口    |       | 个              | 2     |
| 6  | 床位     |       | 个              | 500   |

#### 四、院区建筑楼层及科室分布概况表

| 序号 | 楼层   | 科室      | 备注   |
|----|------|---------|------|
| 1  | 门诊1层 | 门诊大厅    | 投入使用 |
|    |      | 收费、出入院处 | 投入使用 |
|    |      | 门、急诊药房  | 投入使用 |
|    |      | 急诊门诊    | 投入使用 |
|    |      | 急诊手术室   | 投入使用 |
|    |      | 输液室     | 投入使用 |
| 2  | 门诊2层 | 放射科     | 投入使用 |
|    |      | 留观病房    | 投入使用 |
|    |      | 咖啡厅     | 投入使用 |
| 3  | 门诊3层 | 骨科门诊    | 投入使用 |
|    |      | 骨科专家门诊  | 投入使用 |
|    |      | 国际诊疗部   | 投入使用 |

|    |        |            |      |
|----|--------|------------|------|
|    |        | 外科门诊       | 投入使用 |
|    |        | 康复门诊       | 投入使用 |
| 4  | 门诊 4 层 | 内分泌代谢科门诊   | 投入使用 |
|    |        | 检验科        | 投入使用 |
|    |        | 内科门诊       | 投入使用 |
| 5  | 门诊 5 层 | 行政部门       | 投入使用 |
| 6  | 住院 2 层 | 功能科        | 投入使用 |
|    |        | 消毒供应室      | 投入使用 |
|    |        | 中心药房       | 投入使用 |
|    |        | 病案室        | 投入使用 |
|    |        | 超声科        | 投入使用 |
| 7  | 住院 3 层 | 手术室        | 投入使用 |
|    |        | 输血科        | 投入使用 |
|    |        | 病理科        | 投入使用 |
| 8  | 住院 4 层 | 内分泌代谢科住院病区 | 投入使用 |
|    |        | 内科住院病区     | 投入使用 |
|    |        | 外科住院病区     | 投入使用 |
| 9  | 住院 5 层 | 骨科住院病区     | 投入使用 |
| 10 | 住院 6 层 | 药研病区       | 投入使用 |
| 11 | 住院 7 层 | 病房         | 投入使用 |
|    |        | 后勤库房       | 投入使用 |

## 五、医疗辅助服务岗位人员配置情况

| 序号 | 部门/岗位           | 人员数量 | 备注   |
|----|-----------------|------|--|
| 1  | 主管              | 1    | 负责对项目全面日常管理工作，并负责做好人事和行政管理工作。                            |
| 2  | 导医导诊            | 3    | 主要负责对入院患者的引导、咨询及提供就诊前必要的服务工作。                            |
| 3  | 中央调度员           | 4    | 主要负责运送中心 24 小时人员调度和安排，并负责 24 小时报修派单服务，及跟进各项工作的落实和客户回访工作。 |
| 4  | 运送员             | 12   | 主要负责对院内各类运送服务。   |
| 5  | 特殊科室工勤<br>员     | 16   | 主要配合各科室做好医疗辅助服务工作。                                       |
| 6  | 消毒锅炉操作<br>工和消毒员 | 2    | 主要负责中心供应室的锅炉操作运行及相关消毒工作。                                 |
| 合计 |                 | 38   |  |

## 六、医疗辅助服务的主要内容

### (1) 导医导诊服务

- 1、形象服务：热情、主动、微笑，使患者感到温馨，引导患者就诊，合理安排患者挂号、就诊、检查，缩短等候时间。
- 2、维持就诊秩序：分流、疏导、宣传，创造井然有序的就诊环境。
- 3、咨询服务：有问必答，百问不厌，增强患者对医院的信任感，增强治疗疾病的信心。

4、方便患者：及时送各类患者到各科室，为高龄患者、行动不便者提供轮椅服务及陪伴就诊交费服务等。

5、电话预约：负责电话预约和现场预约服务。

6、负责门诊过号和复诊患者重新排号。

## **(2) 运送服务**

1、设立 24 小时运送服务中心

(1) 提供 24 小时运送服务。

(2) 负责调度、分配，并做好相关记录。

2、院内患者的运送

(1) 将新收入院的患者带送至病房。

(2) 接送患者到各科室做检查。

(3) 接送患者到各科室做治疗。

(4) 接送患者到各科室会诊、转科等。

(5) 接送各手术科室患者到手术室做手术。

(6) 将手术后麻醉复苏的患者接送回病房或 ICU。

3、各类标本运送及送检

(1) 常规标本送检：血液、体液、大小便、组织、空气培养等标本送检，及检验报告的取回，并按科室要求运送；各类标本定时巡回收、送。

(2) 代取、急取结果单据，常规标本报告单的收取分发。

(3) 取送各类标本容器。

(4) 急诊标本、特殊标本随叫随送并做好记录，做好科室签收。

(5) 收送会诊单。

(6) 送手术通知单。

(7) 收送检查预约单，并确认预约。

(8) 下发每日清单。

(9) 执行标本规范收集法，严格查对，无丢失、无损坏、无调换，不得随地乱放，准确送到检验科。

#### 4、患者陪检

(1) 住院患者、门诊行动不便患者各项检查接送与陪同。

(2) 收送检查预约单并预约、退费。

#### 5、药品配送

(1) 住院患者常规和临时药品取送（不负责核对）。

(2) 出院患者的退药。

(3) 取送药车到中心药房。

(4) 大输液、配液中心药品取送。

#### 6、物品运送

(1) 供应室消毒包、消毒液、试管等物品取送，小型仪器维修送取等。

(2) 办公物品及医用材料等物资的取送。

#### 7、单据递送

(1) 各类检查（CT、MRI、DR、EOS、B超、动态心电图、肌电图、脑电图、胃肠镜等）预约。

(2) 各类诊断报告（包含影像片）、手术通知单、会诊通知单的送取。

(3) 病历复印、调取及递送、各类行政文书递送。

(4) 取送科室报刊信件等。

## 8、被服下收下送

- (1) 被服、工服的收集及下发。
- (2) 与洗涤公司进行被服、织品的清点、交接。

## 9、临时性搬运

- (1) 临时加床、重大活动及会议物资搬运、科室物资搬运等。
- (2) 临时瓶装氧气运送。

### **(3) 工勤服务**

#### 1、手术室工勤服务

- (1) 擦拭患者通道护士台卫生，每日清洁消毒手术接送对接车并按规定摆放整齐。
- (2) 核对手术患者的基本情况并协助运送至复苏室旁和术后患者运送至患者通道护士站对接处。
- (3) 负责医护人员通道衣、裤、鞋、帽的分发、收集、摆放。
- (4) 擦拭清洁所在办公区域的物品（含办公室台、桌面、餐厅）。
- (5) 清洗拖鞋、收集所在区域的杂物、垃圾。
- (6) 完成进出人员的登记。
- (7) 外出接送手术患者。
- (8) 擦拭复苏区护士站及台面清洁消毒。
- (9) 物品领用，送标本，敷料，衣物器械等收集。
- (10) 负责医护人员的订餐送餐服务。
- (11) 负责更换值班室床单被罩。
- (12) 负责手术间环境与物品表面的消毒和擦拭、手术室各个角落的清洁除

尘。

(13) 负责血袋运送并登记签名。

## 2、供应室工勤服务

(1) 负责生活区、打包区、去污区的全面清洁消毒。

(2) 负责外来人员的衣、裤、帽、鞋的发放及登记。

(3) 负责物资物品的收送。

(4) 负责布类及器械打包。

(5) 消毒员负责所有器械类、手术包布类灭菌消毒。

(6) 消毒员负责供应室锅炉设备的运行管理。

(7) 具备特种设备类 R1 快开门式压力容器操作证。

## 3、检查科室工勤服务

(1) 负责放射、心电图等检查的预约和登记。

(2) 负责就诊患者的信息录入及登记。

(3) 负责检查检验报告的打印、发放及登记工作。

(4) 负责维护就诊秩序。

(5) 配合摆放检查患者的体位。

(6) 负责科室医疗废物收集及管理。

(7) 负责引导患者更衣并告知检查注意事项。

(8) 科室床单、被罩的定期更换。

(9) 配合医生护士做好其他临床辅助服务工作。

## 4、病区科室工勤服务

(1) 负责医生护士办公室、服务台、各病房打开水。



- (2) 负责科室所有区域的台面、柜子、床、椅子、电视机的清洁消毒。
- (3) 负责出院患者病房终末消毒。
- (4) 负责更换床单被罩及交接。
- (5) 负责患者入院物品的发放及出院患者物品的回收。
- (6) 负责医疗垃圾的收集及交接。
- (7) 配合医生护士做好其他医疗辅助服务工作。

#### 5、超声科工勤服务

- (1) 负责超声科检查的预约和登记。
- (2) 负责就诊患者的信息录入及登记。
- (3) 在超声科医生的指导下书写患者检查报告，并上报科室主任审核。
- (4) 负责检查检验报告的打印、发放及登记工作。
- (5) 配合摆放检查患者的体位。
- (6) 负责负责维护就诊秩序。
- (7) 负责引导患者更衣并告知检查注意事项。
- (8) 科室床单、被罩的定期更换。
- (9) 解仪器设备的基本性能，做好保养和日常管理工作。
- (10) 配合医生护士做好其他临床辅助服务工作。

#### 6、医疗废弃物配备人员服务

- (1) 专人负责、具备专业防护知识、按医疗废弃物专项制度进行转运、收集等工作。

#### (4) 生活护理服务（有偿服务）

为患者提供专业陪护、护工服务。包括给重症或特殊患者提供喂饭、洗

澡、擦身、帮助大小便等特需生活护理，不包括本项目预算之内。（有偿服务）。

## 七、医疗辅助服务预算

| 服务项目   | 人员配备（人） | 服务费用             | 备注    |
|--------|---------|------------------|-------|
| 医疗辅助服务 | 38      | 不高于 2682711.07 元 | 服务期一年 |

### （一）服务费用（投标报价）所含范围

#### 1、人工费用

服务企业向所聘用的工作人员按月发放的工资、社会保险、公积金和按规定提取的福利费。具体包括但不限于基本工资、津贴、福利、社保和公积金、服装费及其他补贴等。

#### 2、劳保费

员工劳动保护装备和物资费用。

#### 3、行政管理费用

服务企业开展正常服务工作所需的有关费用，如交通费、通讯费、低值易耗办公用品费、劳保用品、培训费用、残疾人就业基金、宿舍租赁等。

#### 4、企业固定资产折旧费

服务企业拥有的各类固定资产如交通工具、通讯设备、办公设备等按其总额每月分摊提取的折旧费用。

#### 5、企业利润和税金等相关费用。

### （二）采购人承担的费用

医疗垃圾袋、扎扣、锐器盒、平车、推车、轮椅等装备和物资。

### （三）付款方式

1、乙方按月根据实际发生的医疗辅助服务，提供当月的满意度测评表（患者及医护人员综合）数据，经甲方考核达到85%及以上后，乙方开具合法票据，由院方按月支付。

2、服务期间，根据医院业务工作需要，医疗辅助服务岗位人员数发生变化，按各岗位实际增加或减少的服务人员数进行人工成本核算（具体包括基本工资、津贴、福利基金、保险金、服装费、人员管理费及其他相关费用等），经核算后的人工成本费用在每月支付的医疗辅助服务费用中增加或扣除。

## 八、医疗辅助服务标准

### （一）导医导诊

导医人员必须详细了解医院的科室设置，医生姓名，医疗特色，医疗设备的种类和特点，就医程序及环节，新近开展的医疗活动的具体情况，以便于向咨询的患者进行介绍，引导患者就医。要以真诚的微笑、热情主动接待患者，礼貌待人，有问必答，百问不厌，主动介绍医院概况和门诊各科室情况，以患者为中心，有主动服务意识。做到：“站立服务，站姿挺拔，着装整洁，佩带胸卡，面带微笑，态度和蔼，目视对方，人急我急，倾力相帮。”加强业务学习，提高导诊质量。

1、导医工作应在护士长领导下工作，应热情接待每一位患者，做到文明用语，礼貌待人；注意文明用语，禁止“生、冷、硬、顶”现象发生。

2、注意窗口形象，不许与患者或家属发生正面冲突，做到骂不还口，避免纠纷，遇到问题及时与护士长沟通解决。

3、在开诊挂号前半小时到达岗位、引导患者就医方位地点，并宣传看病的注意事项等。

4、协助患者按规定填写就诊患者门诊病历首页，如姓名、性别、年龄、职业、籍贯、工作单位、住址等项目。

5、维持就诊秩序，急诊患者来诊，应立即通知值班医生，配合完成各项检查治疗。

6、佩戴胸卡上岗、仪表端正、举止文明、礼貌待人，有问必答、耐心解释、服务热情、态度和蔼、主动为患者排忧解难。

7、导医必须按上下班时间交接工作，不到下班时间不得换下工作服，上下班交接必须履行交接手续，重要物品要保管好，并手递手交接给下一班导向。

8、上班时间不能离岗，如因帮助患者而需离开岗位，应找来同事顶替方可离开岗位。导医本人在岗时间如有急事处理需请假，应向导医组组长和护士长请假后方可离开。

## **(二) 运送服务内容及标准**

### **1、基本要求**

(1) 设立调度中心，相关人员配置对讲机和耳机。

(2) 医院负责提供运送用设备，中标人应合理调配并负责管理与保养。

(3) 运送准确率达到 99%以上。

### **2、医疗运送服务质量要求**

(1) 24 小时全天服务、随叫随到，及时、规范、轻巧、安全、服务态度好，无差错，签收制度落实。

(2) 患者的接送注意安全、舒适、保暖。

(3) 接送患者根据病情给予相应运送方法（车、床或轮椅）。

(4) 使用车床接送患者要注意上下斜坡头部方位的调整。

(5) 有输液的患者使用车床或轮椅时应配备输液架。

(6) 接送患者到各部门检查、治疗、会诊时应留人陪同，结束后应及时送回病房。

(7) 协助患者过床。

(8) 所有手术患者应使用轮椅或车床接送，不能让患者步行。

### **3、标本运送**

(1) 常规标本按科室要求运送。

(2) 急诊标本、特殊标本随叫随送并做好记录，由接受标本的科室签收。

(3) 执行标本规范收集法，严格查对，无丢失、无损坏、无调换，不得随地乱放，准确送到医院各科室。

(4) 出现问题应及时上报病区护士长和主管部门，不得擅自处理。

#### 4、运送服务质量标准

| 序号 | 服务项目                  | 时限/频率           | 备注       |
|----|-----------------------|-----------------|----------|
| 一  | 及时运送                  |                 |          |
| 1  | 急查标本                  | ≤10 分钟          | 到达需求科室   |
| 2  | 急拿药品                  | ≤15 分钟          | 到达药房     |
| 3  | 急需检查患者的陪检             | ≤10 分钟          | 到达需求科室   |
| 4  | 急需运送的单据、文书            | ≤10 分钟          | 到达需求科室   |
| 5  | 急需送修的小型仪器、设备          | ≤10 分钟          | 到达需求科室   |
| 6  | 急需领用的物资               | ≤15 分钟          | 到达需求科室   |
| 二  | 计划运送                  |                 |          |
| 1  | 常规标本                  | ≤45 分钟/次        | 到达科室间隔时间 |
| 2  | 单据、文书                 | ≤45 分钟/次        | 到达科室间隔时间 |
| 3  | 药品                    | ≤60 分钟/次        | 到达科室间隔时间 |
| 4  | 收送会诊单、出院结账单、病历        | ≤45 分钟/次        | 到达需求科室   |
| 5  | 收送检查预约单并预约、退费、退药、复印病历 | ≤45 分钟/次        | 到达需求科室   |
| 6  | 患者陪检                  | ≤45 分钟/次        | 到达需求科室   |
| 7  | 接送手术患者                | 预约时间，前后误差≤10 分钟 | 到达需求科室   |
| 8  | 送资料/复印/感染报告/送物品申领单    | ≤60 分钟/次        | 到达需求科室   |
| 9  | 取科室报刊信件               | ≤60 分钟/次        | 到达需求科室   |
| 10 | 领办公用品、医疗用品及福利用品       | ≤60 分钟/次        | 到达需求科室   |
| 11 | 协助护士送患者转              | ≤45 分钟/次        | 到达需求科室   |

|    |            |          |        |
|----|------------|----------|--------|
|    | 科          |          |        |
| 12 | 设备借用/送修/领取 | ≤60 分钟/次 | 到达需求科室 |

### （三）各科室工勤员的工作内容和标准

#### 1、ICU 工勤员的工作内容和标准

- （1）做好重症监护患者的生活起居，协助护士完成相关的基础护理，预防并发症的发生，促进患者早日康复。
- （2）严格遵守医院、项目的各项规章制度及工作流程。
- （3）负责做好监护患者的生活起居和相关的基础护理，如喂饭、搓澡、洗头、递送便器、翻身擦背、口腔护理等晨晚间护理，预防并发症的发生。
- （4）保持病室的清洁、用消毒液擦拭床桌、餐桌，及时更换被服、患者服，做好清点、兑换、登记。
- （5）做好患者入院准备和出院后床单位的终末消毒。
- （6）负责取送各种消毒品，注意消毒隔离，防止交叉感染。
- （7）随时做好处方、化验单的记录、送病危通知单、会诊单、出院病历并登记，紧急时协助护士取药后交给护士。

#### 2、病区工勤员的工作内容和标准

- （1）在部门负责人及护士长双重领导下，在护士指导下进行工作。
- （2）认真执行各项规章制度、常规、流程，严格查对制度，严防差错事故。
- （3）负责为患者每天打两次开水，擦拭餐桌、床头柜、氧气台面、床栏，做到一床一巾一用一消毒，防止交叉感染。
- （4）负责准备新入院患者的床位；随时整理离床患者被服，整理窗帘、床椅等，保持病房物品定点、定位、整洁，随时完成转床工作。
- （5）负责做好出院、转科、死亡患者床位的终末消毒。
- （6）负责与洗衣房对换脏、净被服并做好登记，协助科室做好被服管理。
- （7）协助护士做好病区晨间护理，如扫床、收陪人床、更换被服、患者服，收集标本。

(8) 随时送急查标本，做好查对及登记；护送患者检查、治疗，提前预约、记账、划价等。

(9) 配制、更换浸泡各种物品的消毒液。

(10) 协助护士长领用物品；送出院病历及各种报表等。

### 3、供应室工勤员的工作内容和标准

(1) 在护士长、护士指导下进行工作，按工作流程完成各项工作任务。

(2) 负责回收全院各科室的污染物品、污染器械，并清点登记。回收使用过的一次性物品（如输液管、注射器、针头等）、称重量、登记。

(3) 按要求配制各种消毒液并分类浸泡，清点各科污染物品。

(4) 按程序刷洗污染的器械并烘干、上油、送打包间。

(5) 协助护士发放消毒的各种物品。

(6) 整理操作间卫生、物品定点定位摆放。

(7) 负责锅炉的操作运行（锅炉操作须具备相关特种作业证）。

(8) 具备特种设备类 R1 快开门式压力容器操作证（投标人承诺，中标后配置人有特种设备操作人具有特种设备操作证）。

### 4、急诊科工勤员的工作内容和标准

(1) 在科护士长及部门负责人的双重领导下，在护士的指导下进行工作，严格执行各项规章制度及工作流程，严防差错事故发生。

(2) 协助护士接待急诊患者，搬运、护送患者做各项检查，需住院患者要送至病区并向护士做好交接。

(3) 做好留院观察患者的生活护理，更换被服，打开水，整理输液区、抢救室的床铺，擦床头柜、台面等；协助输液区护士巡回、准备物品、提瓶挂液体。

(4) 做好出院患者床位的终末消毒，经常督促患者注意卫生。

(5) 负责清洗、浸泡消毒输液区和治疗室的毛巾、止血带、网套、氧气湿化瓶等；按时捞出浸泡的输液管、注射器等一次性物品，并用黄色垃圾袋装好待收。

(6) 每天负责用消毒液擦拭手术室、抢救室、治疗室、注射室的台面、柜、车等。

(7) 负责配制、更换各诊室的消毒液，及时检测浓度。

(8) 协助护士长领用物品。

(9) 更换值班床单、被套及椅套，清洗冰箱、微波炉。

#### 5、检验科工勤员的工作内容和标准

(1) 按部门及科室要求，做好标本收集、分类、发单等工作，确保准确无误。

(2) 认真执行科室各项规章制度和操作规程，严防差错事故。

(3) 负责按时间收集门诊、病房检验标本并做好登记、分类。收集标本时要对科室、床号、姓名、化验项目、日期，确保标本与单据相符。

(4) 负责洗刷可重复使用的检验器具，做好消毒工作。

(5) 在科室工作人员指导下，整理、分类、登记各种化验结果单并负责发送病区各科室和门诊的结果报告单。

(6) 残余血标本经处理后放入医用垃圾桶。

(7) 及时更换浸泡玻片、试管的消毒液。

(8) 按科室要求做好其它相关工作。

#### 6、手术室工勤员的工作内容和标准

(1) 按科室要求，完成手术患者的接送、敷料打包、取送手术器械及敷料包、取血、送标本等工作，确保及时、准确、无误。

(2) 按手术通知单排好的顺序，严格查对，及时到相应科室接送手术患者并与科室护士交接，送患者必须有医护人员陪同。



(3) 负责每日送、取器械、敷料包，完成清点、收发、登记、排序等工作。

(4) 负责整理、回收、清点、登记男女更衣室的洗手衣、洗手裤，消毒浸泡脏拖鞋，将污敷料送至污梯口（收送点），发放衣、帽、口罩、拖鞋，负责更衣间的清洁，如地板、台面、衣柜、鞋柜等，每日3次。

(5) 及时送手术标本到病理科并做好登记，持单到输血科取血并做好核对、登记。

(6) 做好麻醉费用单、病理收费单、手术收费的分类和记账。

(7) 协助麻醉科护士管理器械、药品，做好交接班和登记；协助护士长申领物品。

(8) 负责清点清洁敷料，向护士长提出破烂敷料的报废，按要求制作手术用的各种敷料包并送供应室消毒，确保手术时正常供应。

(9) 负责配制浸泡物品的消毒液并处理用过的一次性注射器、手套、吸引器管等。

(10) 负责及时补充各手术间内的各类物品，统计手术量等。

(11) 管理进出手术室的人员，按要求做发放参观人员的衣、帽、鞋等，杜绝非工作需要的闲杂人员进入手术室。

#### **(四)专业陪护员**

##### **1、专业陪护工作规范标准**

(1) 必须是护理专业毕业的人员或熟悉护理医学知识的人员从事陪护工作。

(2) 专业陪护人员的录用必须经考试、考核合格后方可录用。

(3) 专业陪护应遵守科室各项规章制度。

(4) 树立以患者为中心，以满足患者的需求为目的，用良好的专业技术，主动、热情、耐心、细致为患者提供全方位、专业化的服务。

(5) 做好患者的生活护理、心理护理、健康宣教、饮食指导、病情观察等，注意观察患者用药后的反应，发现异常情况要及时报告。

(6) 护送患者做辅助检查和治疗，重患者必须有医护人员陪同，专业陪护员不能擅自带患者离开医院。

(7) 提前到岗，做好资料、书面交接，要求交清患者生活起居、特殊饮食、病情、大小便、治疗、功能训练及重患者的皮肤护理等工作。

(8) 按要求统一着装，陪护普通患者和危重患者时需要更换不同颜色服装，防止交叉感染。

(9) 做到仪表端庄、文明礼貌。

## 2、陪护工作的基本要求

(1) 按服务内容、工作质量标准，照顾个体患者的生活起居、病情观察、心理护理、康复按摩、饮食指导等项，达到客户满意。

(2) 认真遵守医院各项规章制度、疾病护理常规，注意医疗安全，严防差错事故发生。

(3) 用专业知识、技能为患者提供主动、热情、耐心细致的亲情般专业化服务。

(4) 照顾好患者的生活起居、健康宣教、饮食指导、病情观察、用药后反应等，发现有异常变化要立即报告医护人员，不允许随意在患者面前向医护人员将个人对患者的病情、治疗等方面的意见，以免引起不必要的纠纷或恐慌。

(5) 做好危重患者及卧床患者的基础护理、执行相关的护理措施，预防并发症的发生。

(6) 做好交接班，如床头、书面、口头的交接班，交接病情、治疗、皮肤及需继续观察的护理内容。

(7) 按要求做好班前准备，仪表端庄，文明礼貌，遵守服务守则。

(8) 工作时不准在病房随口吟唱、大声喧哗、嬉笑打闹、聚堆聊天、煲电话粥、精神不集中、窜房间、偷懒、吸烟、喝酒、睡觉等。要保持病区病房良好的治疗环境，不准带无关人员在病房闲逛或病房内留宿。

(9) 对医院工作人员及服务对象要文明礼貌，在工作中使用文明用语，动作、说话轻柔、态度和蔼、平易近人，不得以粗俗语言对待服务对象，不得与患者及家属发生争吵。

(10) 爱清洁讲卫生，保证病床单元整齐清洁，维持良好的医疗秩序，共创文明、优美的环境。

(11) 需认真、细致、全面、尽心尽责地做好患者的生活护理，做好患者的口腔、头发、皮肤护理及其他基础护理。

(12) 对每位患者采取适当的安全保护措施，严防发生坠床、烫伤、跌伤、走失、自杀等现象。

## 九、医疗辅助服务考核标准及奖惩办法

(一) 为提高医疗辅助服务水平，加强医疗辅助服务的管理，每月考核一次。

(二) 考核成绩与每月医疗辅助服务费结算挂钩。

(三) 考核得分与对应每月服务费用支付标准。

| 序号 | 月考核分               | 月服务费用 | 扣款备注                     |
|----|--------------------|-------|--------------------------|
| 1  | 服务满意率在 85%以上       | 按标准发放 | 扣分 $\geq$ 15 分按扣分标准进行扣分  |
|    | 且扣分 $\leq$ 15 分    |       |                          |
| 2  | 服务满意率在 84%以下，75%以上 | 下调 1% | 扣分 $\geq$ 30 分另按扣分标准进行扣分 |
| 3  | 服务满意率在 74%以下       | 下调 2% | 扣分 $\geq$ 50 分另按扣分标准进行扣分 |

(四) 服务满意度调查表

### 医疗辅助服务满意度测评表

(医护人员测评)

为营造医院良好的就医环境，为患者提供优质服务，请您根据个人的工作岗位服务需要和体验，以“√”的形式对后勤医疗辅助服务人员进行满意度测评。详见下表：

| 序号 | 测评内容                      | 满意程度 |    |     |     |       |
|----|---------------------------|------|----|-----|-----|-------|
|    |                           | 非常满意 | 满意 | 较满意 | 不满意 | 非常不满意 |
| 1  | 服务形象：佩带胸卡、着装整洁、面带微笑、礼貌待人。 |      |    |     |     |       |
| 2  | 服务态度：热情主动、态度和蔼、有问必答、百问不厌。 |      |    |     |     |       |
| 3  | 服务质量：是否达到您预期的效果           |      |    |     |     |       |
| 4  | 服务效率：是否及时完成各项工作           |      |    |     |     |       |
| 5  | 专业知识和能力：能否胜任本职岗位工作        |      |    |     |     |       |
| 6  | 响应速度和处理问题的能力              |      |    |     |     |       |
| 7  | 紧急事件的处理能力                 |      |    |     |     |       |
| 8  | 管理人员的工作能力和效率              |      |    |     |     |       |
| 9  | 管理人员定期检查和反馈               |      |    |     |     |       |
| 10 | 您对医疗辅助服务整体评价              |      |    |     |     |       |

### 医疗辅助服务满意度测评表

#### （患者测评）

为营造医院良好的就医环境，为患者提供优质服务，请您根据个人的就医需要和体验，给医院后勤医疗辅助服务提出宝贵意见和建议。以“√”的形式进行满意度测评。详见下表：

| 序号 | 测评内容                      | 满意程度 |    |     |     |       |
|----|---------------------------|------|----|-----|-----|-------|
|    |                           | 非常满意 | 满意 | 较满意 | 不满意 | 非常不满意 |
| 1  | 服务形象:佩带胸卡、着装整洁、面带微笑、礼貌待人。 |      |    |     |     |       |
| 2  | 服务态度:热情主动、态度和蔼、有问必答、百问不厌。 |      |    |     |     |       |
| 3  | 服务质量:是否达到您预期的效果           |      |    |     |     |       |
| 4  | 服务效率:是否及时完成各项工作           |      |    |     |     |       |
| 5  | 专业知识和能力:能否胜任本职岗位工作        |      |    |     |     |       |
| 6  | 响应速度和处理问题的能力              |      |    |     |     |       |
| 7  | 紧急事件的处理能力                 |      |    |     |     |       |
| 8  | 管理人员的工作能力和效率              |      |    |     |     |       |
| 9  | 管理人员定期检查和反馈               |      |    |     |     |       |
| 10 | 您对医疗辅助服务整体评价              |      |    |     |     |       |

#### (五) 日常检查考核

| 项目   | 考核方式           | 奖惩标准   |
|------|----------------|--|
| 综合考核 | 每月综合检查一次,不定期抽查 | 1、每月累计扣分达 15 分,扣款 300 元;<br>2、每月累计扣分达 30 分,扣款 1000 元;<br>3、每月累计扣分达 50 分,扣款 2000 元; |

|             |                                      |  |
|-------------|--------------------------------------|--|
|             |                                      | 1、每月累计奖励达 10 分，<br>奖励 200 元；<br>2、奖励分值不抵扣每月考核<br>分值。 |
| <b>基础考核</b> |                                      |  |
| 考勤<br>考核    | 1、工作人员上班迟到、早退超过 15 分钟                | 每次扣 1 分  |
|             | 2、工作人员无故脱岗一天                         | 每次扣 5 分  |
|             | 3、工作人员未经批准私自调班、换班、顶班                 | 每次扣 2 分  |
|             | 4、工作人员不按规定进行统一集合上班                   | 每次扣 2 分  |
|             | 5、工作人员岗位交接班时不按时接班                    | 每次扣 1 分  |
|             | 6、工作人员接班队员未到擅自下班者                    | 每次扣 2 分  |
| 仪容<br>仪表    | 1、工作人员当班期间仪容不整                       | 每发现一例次<br>扣 1 分                                      |
|             | 2、工作人员当班不着工作制服、不带工作证                 | 每发现一例次<br>扣 2 分                                      |
|             | 3、穿着制服做与工作无关的事情                      | 每次扣 1 分  |
|             | 4、值班时将私人物品带到岗位上                      | 每次扣 1 分  |
| 管理<br>制度    | 1、各岗位工作人员排班和工作安排是否合理，服务状态良好。         | 一项不明确或不符合要求扣 1 分。                                    |
|             | 2、工作人员是否按相应流程规范操作                    | 未按流程操作，一例次扣 1 分。                                     |
|             | 3、当班期间，未按规定巡查区域范围，对发生事故和案件不及时报告和处理   | 每次扣 0.5 分  |
|             | 4、当班期间无故走出岗位职责范围和不写当值日记、记录不详细        | 每次扣 2 分  |
|             | 5、当班期间利用通信工具讲与工作无关的事情或不使用文明规范语言者     | 每次扣 1 分  |
|             | 6、值班时，随地吐痰或乱丢垃圾等不文明不道德行为             | 每次扣 1 分  |
|             | 7、酗酒上岗、在岗睡觉                          | 每次扣 3 分  |
|             | 8、上班时间不得在服务场所无故大声喧哗、聚众聊天             | 一处不符合扣 1 分   |
|             | 9、上班时间不得在非指定的区域吸烟                    | 每人次扣 1 分   |
|             | 10、公司员工不谈论与患者病情、治疗相关话题               | 一处不符合扣 1 分   |
|             | 11、上班时间不得私自对患者提供有偿服务，严禁向患者索要、收受礼物及小费 | 一处不符合扣 5 分   |
|             | 12、不得与患者及家属吵架                        | 发现一次扣 2 分  |
|             | 13、被服务对象（患者、医护人员等）投诉                 | 经查实存在问题扣 3 分   |

|                |  |   |
|----------------|--|---|
| 岗位<br>执行<br>情况 | <p>1、标本运送规范：</p> <p>(1) 按时收集各科各类标本，认真查对，及时分检；</p> <p>(2) 准确登记、签收、送检；</p> <p>(3) 有不合格标本应立即报告送检科室，及时补救；</p> <p>(4) 无迟送、漏送、错送、损坏、丢失；</p> <p>(5) 报告按时取回并准确分发。</p>  | 未按规范做一处扣1分，影响患者诊疗的一次扣2分。                                |
|                | <p>2、患者陪检运送规范：</p> <p>(1) 按约定时间送检患者并告知医护人员，送回患者时应与医务人员交接；</p> <p>(2) 认真查对科室、床号、姓名、检查项目、患者准备情况等；</p> <p>(3) 正确搬运患者，危重患者应有医护人员陪同，骨科颈椎损伤患者需在医护人员指导下搬运，移动方法正确；</p> <p>(4) 送患者检查前应评估各种保护措施，运送患者时注意患者不适；</p> <p>(5) 患者在等待检查过程中维持秩序，保障患者有序检查。</p> | 接错、送错患者一次扣1分；发生患者不安全的扣2分；发生患者安全事件的此项不得分；其他一项不符合要求一次扣2分。 |
|                | <p>3、手术患者运送规范：</p> <p>(1) 按手术通知单规定时间到相应科室接患者；</p> <p>(2) 向当班护士了解术前准备及需带的资料；</p> <p>(3) 查对科室、床号、姓名、性别、诊断等准确无误后送患者至手术室，并与手术室护士交接；</p> <p>(4) 术后患者须有医护人员陪同送回病房，并与病房护士交接；</p> <p>(5) 运送患者时注意询问患者不适，确保患者安全。</p>                                 | 一项不符合要求一例次扣2分。发生患者安全事件的此项不得分。                           |
|                | <p>4、药品运送规范：</p> <p>(1) 运送前检查药箱或药车是否完好及上锁，并携带药品交接登记本；</p> <p>(2) 按规定时间将药品及时准确送至相应病区，并与病区护士交接签字；</p> <p>(3) 每日17:00之前，将各病区药箱或药车取回备用；</p> <p>(4) 运送过程中，药品应轻拿轻放，无破损、丢失。</p>   | 一项不符合要求扣2分，造成药品破损、丢失需按价赔偿。                              |
|                | <p>5、物品运送规范：</p> <p>(1) 运送前需核对物品名称、规格、数量、</p>  | 不符合要求一次扣2分，物品损坏或丢失需按价赔偿。                                |

|   |               |
|---|---------------|
| <p>完好程度等并进行登记，对易碎物品或液体应做好防护；</p> <p>(2) 供应室无菌物品和污染物品运送车辆应严格区分，专车专用并密闭运输；</p> <p>(3) 运送无菌物品须核对科室、名称、数量、干燥情况、消毒日期、有效期等；运送过程中确保物品完好，无菌物品不被污染，如疑被污染应重新行灭菌处理；按规定时间将物品及时准确送至相应病区，并与病区护士交接签字；</p> <p>(4) 对检测或维修物品应按规定时间及时取回（精密医疗器械或大型医疗仪器除外）；</p> <p>(5) 运送过程中无损坏，无丢失。</p>   |               |
| <p>6、单据递送：</p> <p>(1) 每日上下午须分别到各科室收集会诊单、申请单、诊断报告等单据，并及时送达相关科室/部门；</p> <p>(2) 按时完成各类检查预约并告知病员；</p> <p>(3) 递送登记、签名齐全。</p>   | 不符合要求一次扣 2 分。 |
| <p>7、物质搬运、加床：接到电话后，应于 30 分钟内送达病区。</p>   | 不符合要求一次扣 2 分。 |
| <p>8、医疗废物运送规范：</p> <p>(1) 包装袋符合《医疗废物专用包装物、容器标准和警示标识规定》要求；</p> <p>(2) 每日早 7：30 前、中午 12：00～2：30 分到各科室清点、回收各类医疗废物；手术室除按规定时间收集外，应根据废物量随时收集；按指定或专用路线运输，车辆不得与物体、墙壁、行人发生碰撞；</p> <p>(3) 医疗废物回收时须双人称重签名，封口，交接联单填写齐全；</p> <p>(4) 运送车辆须加盖，运输途中保持车厢密闭，无撒漏、丢弃等；</p> <p>(5) 医疗废物按分类码放整齐等待清运，严禁其他一切非医疗废物进入医疗废物储存间；医疗废物储存时间不得超过 48 小时；</p> <p>(6) 医疗废物储存间防蚊、防蝇、防鼠、防盗等安全设施完好；</p> <p>(7) 医疗废物储存间地面随时清洁，每日进行地面和墙壁终末消毒处理；</p> <p>(8) 员工工服、防护用品每日集中清洗消毒；</p> <p>(9) 每日统计交接联单，发现医疗废物数量明显异常，立即追查，并报告监管部门；</p> | 不符合要求一次扣 2 分。 |



|    |  |               |
|----|--|---------------|
|    | (10) 发生医疗废物撒漏、丢失时, 立即启动医疗废物撒漏、丢失应急预案。                                |               |
|    | 9、急诊运送接到运送电话后, 15 分钟到达现场。  | 一项不符合要求扣 2 分。 |
|    | 10、各种运送工具须始终保持良好功能, 每日清洁消毒, 保持车辆清洁, 医疗废物运送车辆无异味, 运送车辆按指定地点停放, 不乱停乱放。 | 一项不符合要求扣 2 分。 |
|    | 11、举止端庄大方, 文明礼貌服务, 保持良好工作态度。   | 不符合标准一处扣 1 分  |
|    | 12、着装上岗, 佩带胸牌, 服装整洁, 仪表端庄, 保持良好的个人卫生。                                | 不符合标准一处扣 1 分  |
|    | 13 态度和谐, 说话和气, 善待患者, 不可顶撞患者、家属、医护人员。                                 | 一项不符合要求扣 2 分。 |
| 奖励 | 1、受到患者表扬(医院收到表扬信、锦旗、或区级以上满意度调查)。                                     | 经核实奖 1 分/次    |
|    | 2、配合医院完成上级各项检查任务和各项应急工作, 并取得显著成绩的(获奖等)。                              | 奖 2-5 分/次     |
|    | 3、提出合理化建议或排除隐患, 使医院免受重大损失的   | 奖 2-5 分/次     |
|    | 4、拾到钱包、手机等有价物品并上交医院后勤处, 必须有照片、有资料。                                   | 每起奖励 1 分      |
|    | 5、有切实有效的节能措施或建议, 被医院采用并节能 15%以上。                                     | 每项奖励 5 分      |

## 十、招标有关项目的说明

(一) 医院将提供中标人管理办公用房、仓库用房, 在服务期限内提供给中标方免费使用。

(二) 中标方自备办公物资装备。

(三) 中标方有岗前培训机构, 服务人员 100%经过岗前培训合格才上岗。同时必须提交岗前培训记录。

(四) 未经医院同意, 中标方不得在服务期限内将本项目的管理权转包或发包。

(五) 中标方须严格按照标准化的操作程序、完善的培训体系和质量控制体系, 以保证各项服务工作安全、高效、有序和有计划地运转。

（六）中标方有责任配合医院接受上级领导部门的监督、检查，提供必须的资料。

（七）中标方须严格按照国家和海口市政府规定给所有的员工缴纳各种社会保险（包括养老、医疗、工伤、生育险、失业保险等）

1、中标方自行负责其招聘员工的一切工资、福利；如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由中标人全部负责；中标人应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准。

2、全部服务人员的工作时间应严格按国家有关法律、法规要求的标准执行，因工作原因产生的加班(含节假日加班)中标方应严格按国家有关法律、法规要求的标准给付员工加班薪资。

（八）院方不接受投标方任何因遗漏报价而发生的费用追加，因投标方违反《劳动法》等法律法规而造成院方的连带责任和损失全部由中标人承担。

（九）售后服务考核：采购人将按照国家相关管理规定，对供应商进行合同的履约等方面的考核，如发现弄虚作假、偷工减料，达不到国家、行业有关标准以及招标文件、投标文件和采购合同规定的，一旦查实，采购人将有权没收其履约保证金，终止合同，并提请有关监督管理部门给予相应处罚。由此造成的一切后果，由中标人承担。

## 第四章 供应商须知

### 一、总则

#### 1、采购人、代理机构

采购人：见《供应商须知前附表》

采购代理机构：见《供应商须知前附表》

#### 2、合格的供应商

2.1、合格的供应商：见《磋商公告》及《供应商须知前附表》中规定的内容。

2.2、联合体投标：不接受联合体投标。

2.3、合格的货物和服务：合同规定的服务指其来源符合磋商文件要求的货物和服务。

2.4、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。除单一来源采购项目外，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。

2.5、如为信息系统采购项目，供应商不得为该整体项目或其中分项目前期工作提供过设计、编制、管理等服务的法人及附属单位。

2.6、招标（采购）文件中未明确规定允许进口产品参加的，均视为拒绝进口产品参加。（进口产品是指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品）。

#### 3、投标费用

无论投标过程中的做法和结果如何，供应商准备和参加投标活动发生的费用自理。供应商应承担所有与编写和递交磋商响应文件有关费用，采购人和代理机构在任何情况下不负担这些费用。

### 二、磋商文件

#### 4、磋商文件的构成

4.1、磋商文件包括：

第一章 磋商公告

第二章 用户需求书

第三章 供应商须知前附表

第四章 供应商须知

第五章 合同条款

第六章 磋商响应文件格式

## 第七章 评审办法和程序

4.2、供应商应审阅磋商文件中所有须知、格式、条款和规格。供应商未按采购文件要求提供全部资料或提交的磋商文件未对磋商文件作出实质性响应，供应商将承担其风险并有可能根据磋商文件要求导致磋商响应文件被拒绝。

4.3、供应商需对所投磋商文件的真实性、合法性负责，如隐瞒真实情况提供虚假材料的，依照与招标投标活动有关的法律条款追究责任。

### 5、磋商文件的澄清

任何对磋商文件提出澄清的供应商，应在《供应商须知前附表》中规定的提交响应文件截止之日前5日以书面形式通知采购代理机构。采购机构将视情况对提交响应文件截止之日前5日收到的澄清要求采用适当方式或以书面形式予以答复，并在其认为必要时，将不标明查询来源的书面答复发给每一已购买磋商文件的潜在供应商。

### 6、磋商文件的修改

在提交响应文件截止之日前5日的任何时候，无论何故，采购人可主动地或在答复供应商提出澄清的问题时对磋商文件进行修改。

磋商文件的修改将以书面形式通知所有购买磋商文件的供应商，并对其具有约束力。供应商在接收后1日内应立即以传真的形式确认已收到该修改。

为使供应商在准备磋商文件时有合理的时间考虑磋商文件的修改，采购人可酌情推迟第18款中规定的提交响应文件截止之日。

## 三、磋商响应文件的编制

### 7、投标使用的文字

磋商响应文件所有部分均应以中文编制。

### 8、磋商响应文件的组成

8.1、供应商准备的磋商响应文件应包括以下部分：

(1) 按第六章磋商响应文件格式填写的报价函及报价一览表。报价一览表与报价函总价不符，以报价一览表为准。

(2) 磋商保证金（本项目不作要求）。

8.2、供应商应按第六章《磋商响应文件格式》中规定结构和顺序编制磋商响应文件。

### 9、磋商响应文件格式

供应商应按磋商文件第六章提供的磋商响应文件格式编制磋商响应文件。

### 10、响应报价

10.1、本项目为固定预算采购，任何有选择报价将不予接受，只允许有一个报价。

10.2、响应总报价及分项报价应包括：采购内容的全部费用。

10.3、报价函和报价一览表中所填的价格在合同执行过程中是固定不变的；除非另有规定，非固定的投标价将根据第 22 款规定被采购人拒绝。

10.4、其他要求见《供应商须知前附表》。

## 11、报价货币

本次采购的服务以人民币进行报价，以其它货币标价的投标将被拒绝。

## 12、供应商的合格性和资格的声明文件

12.1、根据第 13 款规定，供应商须提交证明其有资格进行投标和有能力履行合同的文件，作为磋商响应文件的一部分。

12.2、供应商提供的履行合同的资格声明文件：

(1) 供应商具有履行合同所需的财务、技术和生产能力；

(2) 供应商应填写并提交磋商文件第六章上所要求的全部内容。

## 13、服务的合格性及符合磋商文件规定的证明文件

13.1、磋商文件规定的必要文件。

## 14、磋商保证金

本项目根据海南省财政厅关于印发《海南省政府采购领域优化营商环境提升措施》的通知（琼财采〔2023〕981 号）取消投标保证金要求。

## 15、投标有效期

15.1、磋商响应文件将在投标（响应）截止之日，《供应商须知前附表》中规定的时间内有效。投标有效期比规定短的可以视为非响应标予以拒绝。

15.2、在特殊情况下，采购人可于投标有效期满之前要求供应商同意延长有效期。要求与答复均应为书面形式往来。供应商可以拒绝上述要求而其磋商保证金不被没收。对于同意该要求的供应商，既不要求也不允许其修改磋商响应文件，但将要求其响应延长磋商保证金的有效期。

## 16、响应文件的式样和签署

16.1、供应商应按《供应商须知前附表》中规定的格式进行编写，确保可以上传磋商响应文件至交易系统。

16.2、响应文件的正本须经法定代表人或授权代理人签字或盖私章。

16.3、除供应商对错处作必要修改外，磋商响应文件中不许有加行、涂抹或改写。若有修改须由法定代表人或授权代理人签字，并加盖公章，否则视为无效。

16.4、传真投标、邮寄投标概不接受。

#### **四、磋商响应文件的递交**

##### **17、磋商响应文件的密封和标记**

本项目不作要求

##### **18、递交磋商响应文件的截止日期**

18.1、上传磋商响应文件的时间不得迟于《供应商须知前附表》中规定的截止时间。

18.2、采购人可按照第6款的规定修改磋商响应文件并酌情延长提交磋商响应文件的截止时间。

##### **19、迟交的磋商响应文件**

根据第19款规定，采购人将拒绝接收任何迟于《供应商须知前附表》中规定的截止时间递交的磋商响应文件。

##### **20、磋商响应文件的修改和撤回**

20.1、供应商在不允许上传提交磋商响应文件后再对其磋商文件进行修改或撤回。

20.2、磋商响应文件递交截止时间后不得修改磋商响应文件。

#### **五、开标与评审**

##### **21、开标**

21.1、采购人在供应商代表自愿出席的情况下，在《供应商须知前附表》规定的地点和时间开标，出席代表需登记以示出席。

21.3、采购代理机构、公证员（如有）或供应商代表将查验响应文件的解密情况。

##### **22、磋商响应文件的初审**

22.1、磋商小组根据“初步评审表”对磋商响应文件的资格性和符合性进行评审，只有对“初步评审表”所列各项作出实质性响应的磋商响应文件才能通过初步评审。对是否实质性响应磋商文件的要求有争议的投标内容，磋商小组将以记名方式表决，得票超过半数的供应商有资格进入下一阶段的评审，否则将被淘汰。具体工作包括：

（1）磋商小组将审查磋商文件是否完整、有无提供所需的磋商保证金、签署等；

（2）根据第25款规定对磋商文件进行详细评估之前，磋商小组将确定每一磋商响应文件是否对磋商文件的要求作出了实质性的响应。所谓作出实质性响应的投标指的是

符合磋商文件要求的全部条款、条件和规格而无任何重大偏离或保留。重大偏离或保留系指实质上影响到合同项下的服务范围、质量，或指与磋商文件有实质不一致，限制了合同项下采购人的权利和供应商的义务，或对该重大偏离的修改对提交实质性响应投标的供应商将不公平。磋商小组决定磋商文件的响应性是基于磋商文件的内容本身而不靠外部的证据。

22.2、磋商小组将拒绝被定为非响应性的投标，供应商不能通过修正或撤销不符之处而使其投标成为响应性投标。

**在采购中，出现下列情形之一的，应予废标：**

- (1) 符合专业条件的供应商或者对磋商文件作实质响应的供应商不足三家的；
- (2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- (3) 供应商的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) 提供虚假材料谋取中标的。

废标后，采购人或采购代理机构应当将废标理由通知所有供应商。

22.3、磋商小组将对确定为实质上响应的投标进行审核，看其是否有计算上和累加上的算术错误，修正错误的原则如下：

- (1) 磋商文件中报价一览表(报价表)内容与磋商文件中明细表内容不一致的，以报价一览表(报价表)为准；
- (2) 磋商文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- (3) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准；单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价；
- (4) 对不同文字文本磋商文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

22.4、磋商小组将按上述修正错误的方法调整磋商文件中的响应报价，调整后的价格应对供应商具有约束力。如果供应商不接受修正后的价格，则其投标将被拒绝，其磋商保证金将被没收。

22.5、对供应商报价经过上述修正和调整（包括缺漏项调整）后所得出的价格构成其“评审价”。

22.6、磋商小组将允许修正磋商文件中不构成重大偏离的、微小的、非正规的、不一致的或不规则的地方，但这些修正不能影响任何供应商相应的名次排列。

## **23、磋商响应文件的澄清**

对磋商响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内 容，磋商小组可以书面形式要求供应商作出必要的澄清、说明或者纠正。供应商的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其授权的代表签字，并不得超出磋商响应文件的范围或者改变磋商响应文件的实质性内容。

**24、磋商响应文件的详细评审：**详见第七章《评审办法和程序》。

## **25、确定成交供应商**

磋商小组根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐 3 名成交候选供应商。评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。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。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。采购人或者采购代理机构在成交供应商确定后 2 个工作日内，在财政部门指定的政府采购信息发布媒体上公告成交结果，同时向成交供应商发出成交通知书。

## **六、授予合同**

### **26、授予合同的准则**

26.1、除第 30 款规定外，合同将授予采购人确定的成交供应商。成交供应商放弃成交、或因不可抗力提出不能履行合同，或者磋商文件规定应当提交履约保证金而在规定的期限内未能提交的，采购人可以与排位其后第一位的供应商签订合同，以此类推。

26.2、如采购人发现成交供应商在投标、提供资料时有弄虚作假的行为，经核实，采购人有权拒绝该成交供应商的投标。

26.3、其他规定见《供应商须知前附表》。

### **27、资格后审**

供应商的财务、技术、和服务能力及信誉，确定其是否有资格能圆满地履行合同。如果审查通过，则将合同授予该供应商；如果审查没有通过，则拒绝其投标。在此情况下，磋商小组将对排位其后第一位的供应商的能力做类似的审查。

### **28、在授予合同时变更采购服务数量的权利（适用）**

### **29、接受和拒绝任何投标或所有投标的权利（适用）**

29.1、供应商的报价均超过了采购预算（最高限价），且采购人不能支付的，将予以废标；



29.2、因重大变故或为维护国家利益，采购人在授予合同之前仍保留接受或拒绝任何投标或所有投标的权利。

### **30、成交通知**

30.1、磋商文件有效期期满前，采购人将以书面形式通知成交供应商其投标被接受。

30.2、采购人向成交供应商发出书面通知的同时，采购人通知落选的供应商其投标未被接受，并按第14款规定退还其磋商保证金。

30.3、成交通知书是合同的一个组成部分。

### **31、签署合同**

31.1、采购人通知成交供应商成交时，将提供磋商文件中的合同格式，包括双方之间的有关协议给成交供应商。

31.2、成交供应商在收到成交通知书和合同格式后，在成交通知书上规定的时间内，应派授权代理人前往采购人指定地点签订合同。

### **33、履约保证金（不作要求）**

### **34、采购代理服务费用**

采购代理服务费用支付方式：由成交人支付。

### **35、质疑和投诉**

35.1 质疑、投诉的接收和处理严格按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购质疑和投诉办法》、《财政部关于加强政府采购供应商投诉受理审查工作的通知》的规定办理。

35.2 供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问，采购人或采购代理机构应当及时作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

35.3 供应商认为采购文件、采购过程和中标结果使自己的权益收到损害的，应在知道或应知道其权益受到损害之日起7个工作日内以书面形式向招标代理机构或采购人提出质疑，并附相关证明材料（质疑函格式详见海南省财政厅质疑函范本，未按照质疑函范本书写或未附相关证明材料的质疑均不受理）。匿名、非书面形式、7个工作日之外的质疑均不予受理。

35.4 采购人或采购代理机构应当在收到供应商的书面质疑后7个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商，但答复的内容不得涉及商业秘密。

35.5 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、采购代理机构在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后 15 个工作日内向同级政府采购监督管理部门投诉。

35.6 政府采购监督管理部门应当在收到投诉后 30 个工作日内，对投诉事项作出处理决定，并以书面形式通知投诉人和与投诉事项有关的当事人。

35.7 政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，可以视具体情况书面通知采购人暂停采购活动，但暂停时间最长不得超过 30 日。

35.8 投诉人对政府采购监督管理部门的投诉处理决定不服或者政府采购监督管理部门逾期未作处理的，可以依法申请行政复议或者向人民法院提起行政诉讼。

35.9 有下列情形之一的，属于无效质疑，采购人或采购代理机构可不予受理：

- (1) 未在有效期限内提出质疑的；
- (2) 质疑未以书面形式提出的；
- (3) 所提交材料未明示属于质疑材料的；
- (4) 质疑事项已经进入投诉或者诉讼程序的；
- (5) 在质疑有效期内未就同一环节一次性提出质疑的；
- (6) 其它不符合受理条件的情形。

35.10 质疑函的形式有下列情形之一的，采购人或采购代理机构应当一次性告知质询人在法定质疑期内修改后重新提交。法定质疑期内质询人未重新提交，或者重新提交的质疑仍不符合形式规定的，由此产生的风险由供应商自行承担：

- (1) 质疑函未使用财政部门制定的政府采购供应商质疑函范本进行编写的；
- (2) 质疑函内容不全的。

## 36、政策功能

36.1 本次招标优先选购中华人民共和国财政部公布的《政府采购自主创新产品目录》和《节能环保产品目录》、《财政部 发展改革委 生态环境部 市场监管总局关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》、海南省财政厅《关于印发〈海南省绿色产品政府采购实施意见（试行）〉的通知》的标的物。

36.2 强制采购节能产品、信息安全产品，优先采购环境标志产品。节能产品是指列入财政部、国家发展和改革委员会制定的《节能产品政府采购清单》，且经过认定的节能产品；信息安全产品是指列入国家质检总局 国家认监委《信息安全产品强制性认证目

录》，并获得强制性产品认证证书的产品；环境标志产品是指列入财政部、国家环保总局制定的《环境标志产品政府采购清单》，且经过认证的环境标志产品。

36.3 所投产品含财政部 发展改革委制定的《节能产品政府采购品目清单》中优先采购的节能产品，其评审价=投标价格\*(1-2%)，必须提供声明函并提供相关证明文件。

36.4 所投产品含财政部发展改革委制定的《环境标志产品政府采购品目清单》中的环境标志产品的，其评审价=投标价格\*(1-2%)，必须提供声明函并提供相关证明文件。  
(注：绿色印刷服务项目，获得环境标志认证的印刷服务供应商也享有此项政策性优惠)

36.5 纳入财政部公布的《政府采购自主创新产品目录》的货物和服务：

36.5.1 采用最低评标价法评标的项目，对自主创新产品在评审时对其投标价格给予5%的价格扣除。

36.5.2 采用综合评分法评标的项目，对自主创新产品在价格评标项中，对自主创新产品给予价格评标总分值的 5%的加分。

36.6 供应商为小型和微型企业（含联合体）的情况：

36.6.1、中小企业的认定标准：

(1) 提供本企业制造的货物、承担的工程或者服务，或者提供其他中小企业制造的货物，不包括提供或使用大型企业注册商标的货物；

(2) 本规定所称中小企业划分标准，是指国务院有关部门根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标制定的中小企业划型标准（工信部联企业〔2011〕300号）；

(3) 小型、微型企业提供有中型企业制造的货物的，视同为中型企业；小型、微型、中型企业提供有大型企业制造的货物的，视同为大型企业；

(4) 在政府采购活动中，供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受中小企业扶持政策：

1) 在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；

2) 在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

3) 在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受中小企业扶持政策。

以联合体形式参加政府采购活动,联合体各方均为中小企业的,联合体视同中小企业。其中,联合体各方均为小微企业的,联合体视同小微企业。

(5) 根据财库〔2014〕68号《财政部司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》,监狱企业视同小微企业。监狱企业是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象,且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局,各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局,各地(设区的市)监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所,以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。监狱企业投标时,提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件,不再提供《中小企业声明函》。

(6) 根据财库〔2017〕141号《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》,在政府采购活动中,残疾人福利性单位视同小型、微型企业,享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足《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》所列条件。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的,不重复享受政策。符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时,应当提供《残疾人福利性单位声明函》,并对声明的真实性负责。

#### 36.6.2、具体评审价说明:

(1) 供应商为小微企业,货物和服务项目评审价=报价\*(1-10%),工程项目评审价=报价\*(1-3%);对于适用招标投标法的政府采购工程建设项目,采用综合评估法但未采用低价优先法计算价格分的,评标时在采用原报价进行评分的基础上增加其价格得分的3%作为其价格分。

(2) 供应商为联合体报价,对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的,货物和服务项目评审价=报价\*(1-4%),工程项目评审价=报价\*(1-1%);对于适用招标投标法的政府采购工程建设项目,采用综合评估法但未采用低价优先法计算价格分的,评标时在采用原报价进行评分的基础上增加其价格得分的1%作为其价格分。

(3) 组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的,不享受价格扣除优惠政策。

(4) 供应商为《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号)的规定的中小企业(含联合体)的,必须如实填写“中小企业声明函”。

**如有虚假骗取政策性加分,将依法承担相应责任。**

## 第五章 合同条款

# 海口市骨科与糖尿病医院 医疗辅助服务合同

甲方：\_\_\_\_\_

乙方：\_\_\_\_\_

甲乙双方根据海口市骨科与糖尿病医院医疗辅助服务项目（项目编号：\_\_\_\_\_）公开招标采购结果及招标文件的要求，经协商一致，达成如下合同：

### 一、医疗辅助项目服务需求

#### （一）医疗辅助项目基本情况

名称：\_\_\_\_\_海口市骨科与糖尿病医院\_\_\_\_\_

类型：\_\_\_\_\_医院类\_\_\_\_\_

坐落位置：\_\_\_\_\_海口市秀英区长秀路3号\_\_\_\_\_

建筑面积：\_\_\_\_\_40633平方米\_\_\_\_\_

占地面积：\_\_\_\_\_34698平方米\_\_\_\_\_

#### （二）医院医疗辅助服务岗位人员配置情况

| 序号 | 部门/岗    | 人员数量 | 备注   |
|----|---------|------|--|
| 1  | 经理      | 1    | 负责对项目全面日常管理工作，并负责做好人事和行政管理工作。                        |
| 2  | 导医导诊    | 3    | 主要负责对入院患者的引导、咨询及提供就诊前必要的服务工作。                        |
| 3  | 中央调度员   | 4    | 主要负责运送中心24小时人员调度和安排，并负责24小时报修派单服务，及跟进各项工作的落实和客户回访工作。 |
| 4  | 运送员     | 12   | 主要负责对院内各类运送服务。                                       |
| 5  | 特殊科室工勤员 | 16   | 主要配合各科室做好医疗辅助服务工作。                                   |

|    |                     |    |                          |
|----|---------------------|----|--------------------------|
| 6  | 消毒锅炉<br>操作工和<br>消毒员 | 2  | 主要负责中心供应室的锅炉操作运行及相关消毒工作。 |
| 合计 |                     | 38 |                          |

### （三）医疗辅助服务基本内容

#### 1、导医导诊服务

（1）形象服务：热情、主动、微笑，使患者感到温馨，引导患者就诊，合理安排患者挂号、就诊、检查，缩短等候时间。

（2）维持就诊秩序：分流、疏导、宣传，创造井然有序的就诊环境。

（3）咨询服务：有问必答，百问不厌，增强患者对医院的信任感，增强治疗疾病的信心。

（4）方便患者：及时送各类患者到各科室，为高龄患者、行动不便者提供轮椅服务及陪伴就诊交费服务等。

（5）电话预约：负责电话预约和现场预约服务。

（6）负责门诊过号和复诊患者重新排号。

（7）负责针对在国际诊疗部就诊的VIP患者进行一对一陪检服务。

#### 2、运送服务

（1）设立24小时运送服务中心

① 提供24小时运送服务；

② 负责调度、分配，并做好相关记录。

（2）院内患者的运送（协助转运）

① 将新收入院的患者带送至病房；

② 接送患者到各科室做检查；

③ 接送患者到各科室做治疗；

④ 接送患者到各科室会诊、转科等；

⑤ 接送各手术科室患者到手术室做手术；

⑥ 将手术后麻醉复苏的患者接送回病房或ICU。

（3）各类标本运送及送检

- ① 常规标本送检：血液、体液、大小便、组织、空气培养等标本送检，及检验报告的取回，并按科室要求运送；各类标本定时巡回收、送；
- ② 代取、急取结果单据，常规标本报告单的收取分发；
- ③ 取送各类标本容器；
- ④ 急诊标本、特殊标本随叫随送并做好记录，由检验科签收；
- ⑤ 收送会诊单；
- ⑥ 送手术通知单；
- ⑦ 收送检查预约单，并确认预约；
- ⑧ 下发每日清单；
- ⑨ 执行标本规范收集法，严格查对，无丢失、无损坏、无调换，不得随地乱放，准确送到检验科。

#### （4）患者陪检

- ① 住院患者、门诊行动不便患者各项检查接送与陪同；
- ② 收送检查预约单并预约、退费。

#### （5）药品配送

- ① 住院患者常规和临时药品取送（不负责核对）；
- ② 出院患者的退药；
- ③ 取送药车到中心药房；
- ④ 大输液、配液中心药品取送。

#### （6）物品运送

- ① 消毒液下送、供应室消毒包送取、部分试管取送（大小便盒、痰盒、培养管等）、小型仪器维修送取等；
- ② 办公物品及医用材料等物资的取送。

#### （7）单据递送

- ① 各类检查（CT、MRI、DR、EOS、B超、动态心电图、肌电图、脑电图、胃肠镜等）预约；
- ② 各类诊断报告（包含影像片）、手术通知单、会诊通知单的送取；
- ③ 病历复印、调取及递送、各类行政文书递送；
- ④ 取送科室报刊信件等。

#### （8）被服下收下送

- ① 被服、工服的收集及下发；
- ② 与洗涤公司进行被服、织品的清点、交接。

#### （9）临时性搬运

- ① 临时加床、重大活动及会议物资搬运、科室物资搬运等；
- ② 临时瓶装氧气运送。

### 3、工勤服务

#### （1）手术室工勤服务

- ① 擦拭患者通道护士台卫生，每日清洁消毒手术接送对接车并按规定摆放整齐。
- ② 核对手术患者的基本情况并协助运送至复苏室旁和术后患者运送至患者通道护士站对接处。
- ③ 负责医护人员通道衣、裤、鞋、帽的分发、收集、摆放。
- ④ 擦拭清洁所在办公区域的物品（含办公室台、桌面、餐厅）。
- ⑤ 清洗拖鞋、收集所在区域的杂物、垃圾。
- ⑥ 完成进出人员的登记。
- ⑦ 外出接送手术患者。
- ⑧ 擦拭复苏区护士站及台面清洁消毒。
- ⑨ 物品领用，送标本，敷料，衣物器械等收集。
- ⑩ 负责医护人员的订餐接餐服务。
- ⑪ 负责更换值班室床单被罩。
- ⑫ 负责手术间环境与物品表面的消毒和擦拭、手术室各个角落的清洁除尘。
- ⑬ 负责血袋运送并登记签名。

#### （2）供应室工勤服务

- ① 负责生活区、打包区、去污区的全面清洁消毒。
- ② 负责外来人员的衣、裤、帽、鞋的发放及登记。
- ③ 负责物资物品的下收下送。
- ④ 负责布类及器械打包。
- ⑤ 消毒员负责所有器械类、手术包布类灭菌消毒。
- ⑥ 消毒员负责供应室锅炉设备的运行管理。



### （3）检查科室工勤服务

- ① 负责放射、超声、心电图等检查的预约和登记。
- ② 负责就诊患者的信息录入及登记。
- ③ 负责检查检验报告的打印、发放及登记工作。
- ④ 负责维护就诊秩序。
- ⑤ 配合摆放检查患者的体位。
- ⑥ 负责科室医疗废物收集及管理。
- ⑦ 负责引导患者更衣并告知检查注意事项。
- ⑧ 科室床单、被罩的定期更换。
- ⑨ 配合医生护士做好其他临床辅助服务工作。

### （4）病区科室工勤服务

- ① 负责医生护士办公室、服务台、各病房打开水。
- ② 负责科室所有区域的台面、柜子、床、椅子、电视机的清洁消毒。
- ③ 负责出院患者病房终末消毒。
- ④ 负责更换床单被罩及交接。
- ⑤ 负责患者入院物品的发放及出院患者物品的回收。
- ⑥ 负责医疗垃圾的收集及交接。
- ⑦ 配合医生护士做好非临床辅助其他服务工作。

### （5）超声科文员服务

- ①负责超声科检查的预约和登记。
- ② 负责就诊患者的信息录入及登记。
- ③ 在超声科医生的指导下书写患者检查报告，并上报科室主任审核。
- ④ 负责检查检验报告的打印、发放及登记工作。
- ⑤ 配合摆放检查患者的体位。
- ⑥ 负责负责维护就诊秩序。
- ⑦ 负责引导患者更衣并告知检查注意事项。
- ⑧ 科室床单、被罩的定期更换。
- ⑨ 解仪器设备的基本性能，做好保养和日常管理工作。
- ⑩ 配合医生护士做好其他临床辅助服务工作。

#### （四）生活护理服务（有偿服务）

为患者患者提供专业陪护、护工服务：包括给重症或特殊患者提供喂饭、洗澡、擦身、帮助大小便等特需生活护理（有偿服务）。

## 二、服务价格

### （一）服务报价

| 项目名称           | 金额（元） | 服务周期 |
|----------------|-------|------|
| 医疗辅助服务         |       | 1年   |
| 合 计            |       | 元    |
| 投标报价总计：¥_____元 |       |      |
| 人民币（大写）_____元  |       |      |

### （二）付款方式

1、乙方按月根据实际发生的医疗辅助服务，提供当月的满意度测评表（患者及医护人员综合）数据，经甲方考核达到85%及以上后，乙方开具合法票据，由院方按月支付。

### （三）服务费用（投标报价）所含范围

1、管理、服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费

服务企业向所聘用的管理、服务人员按月发放的工资和按工资提取的职工福利费。具体包括但不限于基本工资、津贴、福利、社保和公积金、服装费及其他补贴等。

2、劳保费

员工劳动保护装备费用。

3、办公费用

服务企业开展正常服务工作所需的有关费用，如交通费、通讯费、低值易耗办公用品费、劳保用品、培训费用、残疾人就业基金、宿舍租赁等。

4、服务企业固定资产折旧费

服务企业拥有的各类固定资产如交通工具、通讯设备、办公设备等按其总额每月分摊提取的折旧费用。

5、服装、保险、培训、利润、税金等相关费用。

### （四）甲方承担的费用

医疗垃圾袋、扎扣、锐器盒、平车、推车、轮椅等装备费用和物资。

### 三、服务地点

海口市骨科与糖尿病医院（海口市秀英区长秀路3号）

### 四、医疗辅助服务标准

乙方提供的服务有国家标准的应符合国家标准。无国家标准的应符合行业标准或企业标准，并满足招标文件要求，实现投标文件承诺条款（具体见服务需求的质量标准）。

### 五、双方的权利和义务

#### （一）甲方的权利和义务

- 1、审定乙方制定的医疗辅助服务方案、年度工作计划，并监督实施。
- 2、对本医疗辅助区域内的医疗辅助服务事项有知情权。
- 3、对乙方及乙方委托聘请的第三方工作有管理、建议、监督的权利。
- 4、负责协调、处理、解决本合同生效前发生的遗留问题（如有），且不因此影响乙方工作。
- 5、甲方有权监督和协助乙方依法或依合同规定在医疗辅助区域内的服务工作，但不得干涉乙方依法或依合同规定内容所进行的管理和经营活动。但如乙方工作人员表现不好或造成不良影响，甲方有权向乙方提出更换，乙方应在7日内进行更换并报备。
- 6、按照医疗辅助服务合同约定，按时支付医疗辅助服务费用。
- 7、甲方不承担乙方的任何法律纠纷，不承担乙方所使用人员的各种保险义务。

#### （二）乙方的权利和义务

- 1、根据有关法律、法规、规章及本合同的约定，按照服务标准和内容提供服务，收取服务费用。
- 2、负责编制年度服务计划和突发事件应急方案，经双方审定后由乙方组织实施。
- 3、向甲方告知医疗辅助服务的有关情况。
- 4、经甲方书面同意，乙方可以选聘专业服务企业承担医疗辅助区域内的专项服务项目，但不得将本区域内的全部医疗辅助服务委托给第三方；如乙方委托第三方，甲方可要求乙方三日内退场，并赔偿由于乙方不当所致甲方的全部损失。乙方与所选定的专业服务企业签订的合同不得低于本合同的服务标准，并对专业服务企业的服务行为承担连带责任。
- 5、及时向甲方通报本医疗辅助区域内有关医疗辅助服务的重大事项，接受甲方的监督。
- 6、本医疗辅助区域内需另行配备相关设施设备的，乙方应与甲方协商解决。

7、双方约定因为下列事由所导致之损害，不论其为直接或间接（包括非因乙方原因导致的），均构成对乙方的免责事由，乙方不承担责任，但仍应尽到服务义务。

（1）因不可抗力（包括但不限于气象灾害、政府干预等）导致服务中断的。

（2）乙方已履行本合同约定义务，但因医疗辅助本身固有瑕疵造成损失的。

（3）因维修养护专项服务范围内的设备设施需要且事先书面告知甲方且已经得到确认告知的，暂时停水、停电、停止设施设备使用等造成损失的。如是由专项服务第三方造成的，由该第三方承担责任，乙方负责协调相关赔偿事宜。

（4）因非乙方责任出现设施设备运行障碍造成损失的。

（5）发生治安或刑事案件包括但不限于暴动、抢劫、破坏、爆炸、火灾等事由所导致的损害，但因乙方原因而导致以上事故除外。

（6）因甲方医疗辅助内设备或相关设施本身固有设计、施工及质量瑕疵所导致的相关损失。

（7）因甲方或第三者的故意或过失行为所造成的相关损害。

（8）乙方书面建议改善专有、共用及约定共用部分设施或改进管理措施，而甲方未采纳所致之损害。

（9）甲方未经乙方同意，擅自委托乙方工作人员提供医辅服务内容之外的服务所致之损害。

8、乙方持有效证照与甲方签订合同，专业技术人员持有效岗位证书及资格证书上岗。

9、乙方每月向甲方书面报告日常运作服务管理情况，每季度召开一次双方协调会，遇到重大事故或事件应及时通报甲方并协商处理。

## 六、服务期限

1、服务期限 壹 年，自\_\_\_\_年\_\_月\_\_日至\_\_\_\_年\_\_月\_\_日。

2、本合同期限届满前一个月，甲乙双方协商一致可延长合同期限。合同期满后三个月内，由于招标等原因的延后自动视为本合同延续，直至甲方招标并选定新的中标单位后合同终止。

## 七、合同的解除和终止

### （一）合同的解除

1、甲乙双方不得任意无故解除本合同，如因有一方违约而需要解除本合同的，提出解除合同的一方需至少提前 30 日通知对方，如有异议，可提交人民法院确认解除合同的效力。

2、甲方未按照合同规定向乙方支付服务费用，经乙方书面催缴通知后超过 30 日后仍未履行的，乙方有权解除合同，并按照违约责任要求赔偿，如乙方未要求解除合同的，甲乙双方协商解决缴纳逾期违约金。

3、乙方严重失职造成重大问题影响正常工作的，经限期整改达不到标准的，甲方需提前 30 日发出书面解除合同通知，乙方收到通知无异议的，合同即告解除，并按照违约责任要求赔偿。

## **（二）合同的终止**

1、有下列情形之一的，可终止本合同。

（1）合同已经按照约定履行完结。

（2）甲乙双方协商解除合同。

（3）一方依据法定或约定原因解除合同。

2、甲、乙双方无正当理由单方面提前终止合同，则应向对方支付本合同年度总费用 3%的违约金。

## **八、违约责任**

### **（一）甲方违约责任**

甲方违反本合同约定，导致乙方未能完成服务目标的，乙方不承担违约责任，同时乙方有权要求甲方在发生违约之日起 14 天内整改，整改仍达不到目标的，乙方需提前 30 日发出书面解除合同通知并有权解除本合同，造成乙方经济和名誉损失的，乙方有权要求甲方给予经济赔偿。

### **（二）乙方违约责任**

1、乙方提供的服务达不到本合同约定标准的，甲方有权要求乙方在规定期限内整改，因乙方直接原因导致甲方重大经济和名誉损失的，甲方有权要求违约方给予相应的直接经济赔偿，但赔偿限额不超过当年服务费的总额。

2、因提供专项服务的第三方达不到相应专项服务合同约定服务标准的，由此造成甲方受到损失的，由乙方方向第三方追究相应的违约责任（包括但不限于要求第三方整改、赔偿等），并协调第三方直接向甲方承担相应赔偿，第三方赔偿后乙方不再向甲方承担赔偿责任。

### **（三）其他责任**

由于甲方原因导致乙方的服务无法达到合同要求的，如因房屋建筑质量、设备设施

质量或安装技术等原因，达不到使用功能或造成重大事故的，由甲方承担责任并作善后处理。产生安全质量事故的原因，以政府主管部门的鉴定为准。因乙方管理不善或操作不当等原因造成重大事故的，由乙方承担责任并负责善后处理。

#### **（四）免责条款**

因不可抗力事件，导致一方不能履行或不能完全履行本合同，按照合同法有关规定执行。

### **九、合同纠纷处理**

本合同执行过程中发生纠纷，作如下处理：

- （一）由甲乙双方协商处理。
- （二）申请仲裁。仲裁机构为海南国际仲裁院。
- （三）提起诉讼。诉讼地点为甲方所在地。

### **十、合同生效**

本合同由甲乙双方签字盖章后生效。

### **十一、合同鉴证**

采购代理机构应当在本合同上签章，以证明本合同条款与招标文件、投标文件的相关要求相符并且未对采购货物和技术参数进行实质性修改。

### **十二、组成本合同的文件包括**

- （一）合同通用条款和专用条款
- （二）乙方的开标一览表及投标报价明细表
- （三）中标通知书
- （四）甲乙双方商定的其他必要文件

上述合同文件内容互为补充，如有不明确，由甲方负责解释。

### **十三、合同备案**

本合同一式伍份，中文书写。甲方执叁份，乙方执壹份，代理机构执壹份。

甲方：\_\_\_\_\_

乙方：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_

法定（或授权）代表人：\_\_\_\_\_

法定（或授权）代表人：\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

户名：\_\_\_\_\_

开户银行：\_\_\_\_\_

账号：\_\_\_\_\_

招标代理机构声明：本合同标的经\_\_\_\_\_依法定程序签订，合同主要条款内容与招投标文件的内容一致。

招标代理机构：\_\_\_\_\_（盖章）

经办人：

二〇二一年\_\_月\_\_日

## 第六章 磋商响应文件格式

供应商提供的磋商响应文件应由以下内容组成，实际响应中如有必要，供应商可对未涉及的部分予以补充：

### 一、商务部分

- 1、报价函
- 2、法定代表人身份证明
- 3、法人授权委托书
- 4、开标一览表
- 5、技术、商务偏离表
- 6、类似项目业绩表
- 7、资格要求

(1) 在中华人民共和国注册，具有独立承担民事责任的能力（注：①供应商若为企业法人：提供有效的“统一社会信用代码营业执照”；②若为事业法人：提供有效的“统一社会信用代码法人登记证书”；③若为其他组织：提供“对应主管部门颁发的准许执业证明文件或营业执照”；以上均提供复印件加盖公章）

(2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供承诺函加盖公章）

(3) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供承诺函加盖公章）

(4) 参加此项采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（提供承诺函加盖公章）

(5) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力（提供承诺函加盖公章）；

(6) 提供政府采购活动前三年内无环保类行政处罚记录声明函（环保类行政处罚记录声明函）

(7) 在“中国执行信息公开网（<http://zxgk.court.gov.cn/shixin/>）”没有列入失信被执行人、“信用中国（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）”没有列入重大税收违法失信主体、中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）没有列入政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商；（提供承诺函或信用截图并加盖单位公章，以现场查询为准）；

(8) 本项目不接受联合体投标（提供承诺函加盖公章）



(9) 无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情形；除单一来源采购项目外，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（提供承诺函加盖公章）

8、中小企业声明函

9、监狱企业证明文件

10、残疾人福利性单位声明函

11、供应商认为需要的其他证明材料（包含初步审查、综合评分表内容）

## 二、技术部分（格式自拟）

## 一、商务部分

### 1、报价函

#### 报价函

致：海南天行招投标有限公司

贵公司\_\_\_\_（项目名称）\_\_\_\_（项目编号：\_\_\_\_）磋商文件（包括更正公告，如果有的话）收悉，我们经详细审阅和研究，现决定参加投标。

- 1、我们郑重承诺：我们是符合《政府采购法》第 22 条规定的供应商，并严格遵守《政府采购法》第 77 条的规定。
- 2、我们接受磋商文件的所有的条款和规定。
- 3、我们同意按照磋商文件第四章“供应商须知”第 15.1 款的规定，投标有效期：自响应文件递交截止之日起 60 日历天，在此期间，本磋商文件将始终对我们具有约束力，并可随时被接受。如果我们成交，本磋商文件在此期间之后将继续保持有效。
- 4、我们同意提供采购人要求的有关本次采购的所有资料。
- 5、我们理解，你们无义务必须接受投标价最低的投标，并有权拒绝所有的投标，同时也理解你们不承担我们本次投标的费用。

供应商名称：（公章）

法定代表人或授权代理人：（签字或盖章）

日期：

## 2、法定代表人身份证明

单位名称：

地 址：

姓 名： 性别： 职务：

身份证号码： \_\_\_\_\_ 系 \_\_\_\_\_ 的法定代表人。

特此证明。

附：身份证复印件加盖公章

供应商全称： （公章）

日期：

### 3、法人授权委托书

#### 法人授权委托书

致：海南天行招投标有限公司

本授权书声明：

委托人（公司名称）：\_\_\_

地址：    法定代表人：

授权代理人姓名：    性别：    出生日期：年月日

所在单位：    职务：

身份证号：    联系方式：

兹委托授权代理人合法地代表我单位参加海南天行招投标有限公司组织的\_\_\_（项目编号为：\_\_\_）的政府采购活动，授权代理人有权在该投标活动中办理以下事宜：

- 1、以我单位的名义签署投标书和投标文件
- 2、参加开标评标会议
- 3、向评标委员会及采购代理机构澄清、解释投标文件中的疑问
- 4、与投标有关的各项事宜。

授权代理人在办理上述事宜过程中以其自己的名义所签署的所有文件我均予以承认。授权代理人无转委托权。

委托期限：自投标截止之日起 60 日历天。

（附法定代表人和授权代理人身份证复印件加盖公章）

供应商：（公章）

法定代表人：（签字或盖章）

授权代理人：（签字或盖章）

日期：

#### 4、开标一览表

项目名称：

项目编号：

| 序号   | 项目/内容 | 单位 | 数量 | 备注 |
|------|-------|----|----|----|
| 1    |       |    |    |    |
| 2    |       |    |    |    |
| 3    |       |    |    |    |
| ...  |       |    |    |    |
| 投标报价 | 元：    |    |    |    |
| 服务期限 |       |    |    |    |
| 备注   |       |    |    |    |

供应商：（公章）

法定代表人或授权代理人：（签字或盖章）

日期：

注：

- 1、投标报价应包括磋商文件所规定的采购范围的全部内容；
- 2、评审委员会发现供应商的报价明显低于其他投标报价，或者其投标报价可能低于其成本的，应当要求该供应商作出书面说明并提供相应的证明材料。供应商不能合理说明或者不能提供相应证明材料的，由评标委员会认定该供应商以低于成本报价竞标，其投标作废标处理。

#### 4.1 分项报价表（格式自拟）

注：1、所有价格应按招标文件规定的货币单位填写。

供应商：（公章）

法定代表人或授权代理人：（签字或盖章）

日期：

## 5、技术、商务偏离表

### 技术、商务偏离表

说明：请供应商对应采购文件中“第二章 用户需求书”有关项目商务要求以及该项目技术与服务等内容的要求，如实、完整、准确的填写该表。投标文件有正、负偏离、完全响应均应在下表中列明。

| 序号  | 招标文件条款 | 招标文件中技术、商务技术要求 | 投标文件响应 | 偏离 |
|-----|--------|----------------|--------|----|
| 1   |        |                |        |    |
| 2   |        |                |        |    |
| 3   |        |                |        |    |
| ... |        |                |        |    |

投标单位全称（公章）：\_\_\_\_\_法定代表人（或授权代理人）：（签字或盖章）\_\_\_\_\_

#### 注：

- 1、此表为样表，行数可自行添加，但格式不变。
- 2、根据投标文件响应情况，分别注明“正偏离”、“完全响应”、“负偏离”

## 6、类似项目业绩表

### 项目业绩表

| 序号  | 项目名称 | 项目性质 | 采购人 | 合同金额 | 合同年份 | 备注 |
|-----|------|------|-----|------|------|----|
| 1   |      |      |     |      |      |    |
| 2   |      |      |     |      |      |    |
| 3   |      |      |     |      |      |    |
| 4   |      |      |     |      |      |    |
| 5   |      |      |     |      |      |    |
| ... |      |      |     |      |      |    |

注：1、此表行数可添加

2、此表如有虚假情况，将导致投标无效

供应商全称：（公章）

法定代表人或授权代理人：（签字或盖章）



## 7、资格证明材料

1、在中华人民共和国注册，具有独立承担民事责任的能力（注：①供应商若为企业法人：提供有效的“统一社会信用代码营业执照”；②若为事业法人：提供有效的“统一社会信用代码法人登记证书”；③若为其他组织：提供“对应主管部门颁发的准许执业证明文件或营业执照”；以上均提供复印件加盖公章）

2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（须提供承诺函加盖公章）

3、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（须提供承诺函加盖公章）

4、参加此项采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（须提供承诺函加盖公章）

### 无重大违法记录承诺函

项目名称：

项目编号：

（供应商全称）郑重声明，我司参加本项目采购活动前三年内，在经营活动中无重大违法记录，符合《政府采购法》规定的供应商资格条件。我方对此声明负全部法律责任。

特此声明。

供应商：（盖章）

法定代表人或授权代理人：（签字或盖章）

日期：

5、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力（提供承诺函加盖公章）；

### 履行合同所必需的设备和专业技术能力承诺函

项目名称：

项目编号：

（供应商全称）郑重承诺，我司承诺对本项目具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。我方对此声明负全部法律责任。

特此声明。

供应商：（盖章）

法定代表人或授权代理人：（签字或盖章）

日期：

6、提供政府采购活动前三年内无环保类行政处罚记录声明函（环保类行政处罚记录声明函）

### 环保类行政处罚记录声明函

（采购人、采购代理机构）：

本公司声明如下：

本单位在参加 项目（采购编号：）的政府采购 活动前三年内，未有环保类行政处罚记录。若我单位以上承诺不实， 自愿承担提供虚假材料谋取中标、成交的法律责任。

承诺供应商（全称并加盖公章）：

单位负责人或授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

7、在“中国执行信息公开网（<http://zxgk.court.gov.cn/shixin/>）”没有列入失信被执行人、“信用中国（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）”没有列入重大税收违法失信主体、中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）没有列入政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商；（提供承诺函或信用截图并加盖单位公章，以现场查询为准）；

（格式自拟）

8、本项目不接受联合体投标（提供承诺函加盖公章）

### 非联合体投标承诺

项目名称：

项目编号：

（供应商全称）郑重声明，我司承诺非联合体投标。我方对此声明负全部法律责任特此声明。

供应商：（盖章）

法定代表人或授权代理人：（签字或盖章）

日期：

9、无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情形；除单一来源采购项目外，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（提供承诺函加盖公章）

（格式自拟）

## 8、中小企业声明函

### 中小企业声明函（服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，提供的服务全部由符合政策要求的中小企业提供。相关企业的具体情况如下：

1. （标的名称），属于商务服务业；制造商为（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），属于商务服务业；制造商为（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：

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。

## 9、监狱企业证明文件

享受政策优惠的监狱企业须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。

**非监狱企业无需提供。**

## 10、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：

**非残疾人福利性单位无需提供。**

11、供应商认为需要的其他证明材料（包含初步审查、综合评分表内容）

## 二、技术部分（格式自拟）



## 第七章 评审办法和程序

### 一、评审原则

1、本次采购采用竞争性磋商方式进行，评审由依法组成的磋商小组负责完成。评审基本原则：评审工作应依据《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》以及国家和地方政府采购的有关规定，遵循“公开、公平、公正、择优、诚实信用”的原则。

2、本次评审是以磋商文件，磋商响应文件和磋商承诺文件以及投标报价为依据，按公正、科学、客观、平等竞争的要求，推荐技术先进、报价合理、经验丰富、信誉良好及综合实力强的成交供应商。

3、参加磋商工作的所有人员应遵守《中华人民共和国政府采购法》以及国家和地方政府采购的有关规定，严格保密，确保竞争性磋商工作公平、公正，任何单位和个人不得无理干预磋商小组的正常工作。

4、本次采购采用综合评分法，是指响应文件满足磋商文件全部实质性要求且按评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为成交候选供应商的评审方法。

### 二、评审程序和评审方法

评审流程如下：

#### 1. 评审准备

磋商小组成员阅读竞争性磋商文件，了解本次采购的范围和需求，熟悉评审方法；

#### 2. 磋商响应文件初步评审

进入评审程序后，磋商小组先对供应商的磋商响应文件进行初步评审。磋商小组将根据评审办法的规定和附表 1 的内容，对磋商响应文件进行初步评审。

若出现以下情况，则磋商响应文件将被认定为不满足采购需求而不能通过初步审查：

- 1) 磋商响应文件无法定代表人或授权代理人签字的；
- 2) 供应商未按磋商文件要求的金额提交磋商保证金的；

3) 投标有效期不足的;

4) 磋商小组根据磋商文件检查磋商响应文件提供的资格证明材料不齐全、不满足磋商文件的要求,并在磋商小组规定的时间未能补充齐全的;

5) 磋商小组根据磋商文件对磋商响应文件的商务和技术部分进行初步审查,检查磋商响应文件提交的内容不齐全、不能证明有能力承担本项目的任务、未按磋商文件的要求作出相应的承诺的;

6) 报价过低,明显不合理,采购人认为无法保障质量而供应商不能合理说明的;

7) 主要技术规格和参数不满足技术参数要求以及商务有重大负偏离的;

8) 磋商小组认为报价未实质性响应磋商文件要求的;

9) 没有按时作最终报价或最终报价超过采购预算且采购人无法接受的;

10) 违反国家和地方政府采购法律法规的;

11) 不满足磋商文件规定的其它条件的。

初步评审采用“一项否决”的原则,只有全部符合要求的才能通过初步评审。

### 3. 磋商

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理人签字或者加盖公章。由授权代理人签字的,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。

### 4. 最后报价

磋商结束后，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。已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。采购人、采购代理机构应当退还退出磋商的供应商的磋商保证金。（最终报价表格式见附表 2）

## **5. 综合评审**

经磋商确定最终采购需求，由磋商小组采用综合评分法对供应商的响应文件进行综合评分。（评审标准详见附表 3）

## **6. 推荐成交供应商**

磋商小组应当根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐 3 名成交候选供应商，并编写评审报告。评审得分相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。

## **三、磋商、评审过程的保密性**

1、接受报价后，直至成交供应商与买方签订合同后止，凡与磋商、审查、澄清、评价、比较、确定成交人意见有关的内容，任何人均不得向供应商及与磋商评审无关的其他人透露。

2、从磋商响应文件递交截止时间起到确定成交供应商之日止，供应商不得与参加磋商、评审的有关人员私下接触。在磋商评审过程中，如果供应商试图在磋商响应文件审查、澄清、比较及推荐成交供应商方面向参与磋商评审的有关人员和采购人施加任何影响，其磋商响应文件将被拒绝。

## **四、接受和拒绝任何或所有报价的权利**

采购人保留在成交之前任何时候接受或拒绝任何报价，以及宣布竞争性磋商无效或拒绝所有磋商响应文件的权力，对受影响的供应商不承担任何责任。

## **五、变更技术方案的权利**

在竞争性磋商过程中，采购人有权变更技术方案或采购数量，但不超过原合同采购金额的百分之十，如果供应商根据采购人提出的变更要求调整方案或价格后未能获得合同，采购人和采购代理机构不承担任何责任。

附表 1

## 初步评审表

评委:

日期:

| 序号        | 审查项目    | 评议内容                | 供应商 |
|-----------|---------|---------------------|-----|
| 1         | 资格要求    | 是否满足供应商资格要求         |     |
| 2         | 响应内容    | 是否满足采购需求            |     |
| 3         | 电子版响应文件 | 是否按照磋商文件要求提交电子版响应文件 |     |
| 4         | 投标有效期   | 是否满足磋商文件要求          |     |
| 5         | 服务期限    | 是否满足磋商文件要求          |     |
| 6         | 其他      | 无其他无效投标认定条件         |     |
| <b>结论</b> |         |                     |     |

1、表中只需填写“√/通过”或“×/不通过”。

2、在结论中按“一项否决”的原则，只有全部是√/通过的，填写“合格”；只要其中有一项是×/不通过的，填写“不合格”。

3、结论是合格的，才能通过初步评审。

附表 2

## 最终报价表

项目名称:

项目编号:

|  |
|--|
| <p>供应商承诺（最终报价）</p> <p>人民币：大写：<br/>小写：¥：元</p>   |
| <p>供应商承诺的其他条件：</p> <p>供应商名称： <u>                    </u>（盖章）<br/>法定代表人或授权代理人： <u>                    </u>（签字或盖章）<br/>日期： 年月日</p> |

附表 3

### 评审标准和方法

商务技术分统计：按照评审程序、评分标准以及分值分配的规定，磋商小组成员分别就各个供应商的技术、商务状况，对其磋商文件要求的响应情况进行评议和比较，评出各供应商的技术商务总分，全部评委的评分的算术平均值即为该供应商的技术商务最终得分，全部评委的评分的算术平均值即为该供应商的技术商务最终得分。

| 序号 | 评分项目    | 评分标准   | 满分 |
|----|---------|--|----|
| 1  | 同类业绩    | 2020 年 1 月至今投标人具有同类服务项目业绩,每提供一个项目得 2 分，本项满分 6 分。<br>证明材料：提供 2020 年 1 月至今服务合同关键页复印件加盖公章。  | 6  |
| 2  | 管理体系    | 投标人具有有效期内的 ISO 质量管理体系、ISO 环境管理体系和 ISO 职业健康安全管理体系认证证书，且证书认证内容应覆盖本项目相关服务内容，每提供一项的 2 分。本项满分 6 分。<br>证明材料：提供证书复印件和国家认可网站查询证书状态为有效的截图并加盖公章。 | 6  |
| 3  | 专业的服务团队 | (1) 项目经理具有大专（含）以上学历，满足得 3 分。<br>证明材料：提供学历证书、本单位 2023 年 1 月至今连续 6 个月社保缴费证明复印件加盖公章   | 3  |

|   |      |           |  |   |
|---|------|-----------|--|---|
|   | 商务部分 |           | <p>(2) 鉴于辅助服务的专业性和工作岗位的特殊性，服务团队中配备两名具备特种设备类 R1 快开门式压力容器操作证的人员得 6 分，最高得 6 分。</p> <p>证明材料：特种设备类 R1 快开门式压力容器操作证、劳动合同和本单位 2023 年 1 月至今连续 6 个月社保缴费证明复印件加盖公章</p>   | 6 |
|   |      |           | <p>(3) 鉴于医疗辅助服务的专业性和工作岗位的特殊性，服务团队中每配备一名护士执业证和初级专业技术人员职业资格证书的得 3 分，最高 6 分；</p> <p>证明材料：提供护理专业毕业证书、护士执业证、护士初级及以上专业技术人员职业资格证书、劳动合同和本单位 2023 年 1 月至今连续 6 个月社保缴费证明复印件加盖公章</p>   | 6 |
| 4 | 技术部分 | 需求分析及服务设想 | <p>(1) 服务需求分析及管理服务设想完全满足项目实施需要、条理清晰、科学合理的得 8 分；</p> <p>(2) 服务需求分析及管理服务设想满足项目实施需要、条理较为清晰、科学较合理的得 6 分；</p> <p>(3) 服务需求分析及管理服务设想基本满足项目实施需要、方案有一定条理、科学性的得 4 分；</p> <p>(4) 方案内容存在缺漏、缺乏符合医院医疗辅助服务项目特点，缺乏可执行性的得 2 分；</p> <p>(5) 未提供方案得 0 分。</p> | 8 |

|   |  |        |   |   |
|---|--|--------|---|---|
| 5 |  | 管理规章制度 | <p>根据供应商提供的管理规章制度进行综合评比：</p> <p>(1) 完全符合医院医疗辅助服务项目特点，科学合理、可行性强、内容完善的得 8 分；</p> <p>(2) 基本符合医院医疗辅助服务项目特点，科学合理、可行性较强、内容较完善的得 6 分；</p> <p>(3) 基本符合医院医疗辅助服务项目特点，具有一定的科学性、可执行性的得 4 分；</p> <p>(4) 内容存在缺漏、缺乏医院医疗辅助服务项目特点，缺乏可执行性的得 2 分；</p> <p>(5) 未提供方案得 0 分。</p> | 8 |
| 6 |  | 导医导诊方案 | <p>根据供应商提供的导医导诊方案进行综合评比：</p> <p>(1) 完全符合医院医疗辅助服务项目特点，科学合理、可行性强、内容完善的得 8 分；</p> <p>(2) 基本符合医院医疗辅助服务项目特点，科学合理、可行性较强、内容较完善的得 6 分；</p> <p>(3) 基本符合医院医疗辅助服务项目特点，具有一定的科学性、可执行性的得 4 分；</p> <p>(4) 内容存在缺漏、缺乏医院医疗辅助服务项目特点，缺乏可执行性的得 2 分；</p> <p>(5) 未提供方案得 0 分。</p> | 8 |



|   |  |        |   |   |
|---|--|--------|---|---|
| 7 |  | 运送管理方案 | <p>根据供应商提供的运送管理方案进行综合评比：</p> <p>(1) 完全符合医院医疗辅助服务项目特点，科学合理、可行性强、内容完善的得 8 分；</p> <p>(2) 基本符合医院医疗辅助服务项目特点，科学合理、可行性较强、内容较完善的得 6 分；</p> <p>(3) 基本符合医院医疗辅助服务项目特点，具有一定的科学合理性、可执行性的得 4 分；</p> <p>(4) 内容存在缺漏、缺乏医院医疗辅助服务项目特点，缺乏可执行性的得 2 分；</p> <p>(5) 未提供方案得 0 分。</p> | 8 |
| 8 |  | 工勤服务方案 | <p>根据供应商提供的工勤服务方案进行综合评比：</p> <p>(1) 完全符合医院医疗辅助服务项目特点，科学合理、可行性强、内容完善的得 8 分；</p> <p>(2) 基本符合医院医疗辅助服务项目特点，科学合理、可行性较强、内容较完善的得 6 分；</p> <p>(3) 基本符合医院医疗辅助服务项目特点，具有一定的科学合理性、可执行性的得 4 分；</p> <p>(4) 内容存在缺漏、缺乏医院医疗辅助服务项目特点，缺乏可执行性的得 2 分；</p> <p>(5) 未提供方案得 0 分。</p> | 8 |

|    |  |             |  |   |
|----|--|-------------|--|---|
| 9  |  | 院感控制方案      | <p>根据供应商提供的院感控制方案进行综合评比：</p> <p>(1) 完全符合医院医疗辅助服务项目特点，科学合理、可行性强、内容完善的得 8 分；</p> <p>(2) 基本符合医院医疗辅助服务项目特点，科学合理、可行性较强、内容较完善的得 6 分；</p> <p>(3) 基本符合医院医疗辅助服务项目特点，具有一定的科学性、可执行性的得 4 分；</p> <p>(4) 内容存在缺漏、缺乏医院医疗辅助服务项目特点，缺乏可执行性的得 2 分；</p> <p>(5) 未提供方案得 0 分。</p>        | 8 |
| 10 |  | 医疗废弃物的收集与管理 | <p>根据供应商提供的医疗废弃物的收集与管理方案进行综合评比：</p> <p>(1) 完全符合医院医疗辅助服务项目特点，科学合理、可行性强、内容完善的得 8 分；</p> <p>(2) 基本符合医院医疗辅助服务项目特点，科学合理、可行性较强、内容较完善的得 6 分；</p> <p>(3) 基本符合医院医疗辅助服务项目特点，具有一定的科学性、可执行性的得 4 分；</p> <p>(4) 内容存在缺漏、缺乏医院医疗辅助服务项目特点，缺乏可执行性的得 2 分；</p> <p>(5) 未提供方案得 0 分。</p> | 8 |

|    |      |   |   |     |
|----|------|---|---|-----|
| 11 |      | 紧急事故处理预案  | <p>根据供应商提供的紧急事故处理预案进行综合评比：</p> <p>(1) 完全符合医院医疗辅助服务项目特点，科学合理、可行性强、内容完善的得 5 分；</p> <p>(2) 基本符合医院医疗辅助服务项目特点，科学合理、可行性较强、内容较完善的得 3.5 分；</p> <p>(3) 基本符合医院医疗辅助服务项目特点，具有一定的科学性、可执行性的得 2 分；</p> <p>(4) 内容存在缺漏、缺乏医院医疗辅助服务项目特点，缺乏可执行性的得 0.5 分；</p> <p>(5) 未提供方案得 0 分。</p> | 5   |
| 12 | 价格部分 | <p>具体计算公式如下：满足磋商文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：</p> <p>报价得分=（评标基准价 / 投标报价）× 价格权重 × 100。</p> |   | 12  |
| 13 | 总分   |   |   | 100 |