

北京市政府采购项目

公开招标文件

项目名称：护理员服务

项目编号/包号：0686-2511BI043000Z

采 购 人：首都医科大学附属北京世纪坛医院

采购代理机构：北京国际贸易有限公司

目 录

第一章 投标邀请	2
第二章 投标人须知	7
第三章 资格审查	25
第四章 评标程序、评标方法和评标标准	29
第五章 采购需求	42
第六章 拟签订的合同文本	55
第七章 投标文件格式	81

注：采购文件条款中以 “■” 形式标记的内容适用于本项目，以 “□” 形式标记的内容不适用于本项目。

第一章 投标邀请

一、项目基本情况

1. 项目编号：0686-2511BI043000Z
2. 项目名称：护理员服务
3. 项目预算金额：174万元
4. 采购需求：

包号	标的名称	采购包分包预算金额 (万元)	数量	简要技术需求或服务 要求
1	护理员、护工 服务	174	1项	详见招标文件第五章 采购需求
2	护工服务	/	1项	详见招标文件第五章 采购需求

5. 合同履行期限：详见第五章《采购需求》。
6. 本项目是否接受联合体投标：☐是 ☒否。

二、申请人的资格要求（须同时满足）

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：
 - 2.1 中小企业政策

☐本项目不专门面向中小企业预留采购份额。

☒本项目专门面向 ☒中小 ☐小微企业 采购。即：提供的服务全部由符合政策要求的中小企业承接。

☐本项目预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购。对于预留份额，提供的服务由符合政策要求的中小企业承接。预留份额通过以下措施进行：_____。

- 2.2 其它落实政府采购政策的资格要求：/。

3. 本项目的特定资格要求：

- 3.1 本项目是否接受分支机构参与投标：☐是 ☒否；

- 3.2 本项目是否属于政府购买服务：

☒ 否

☐ 是，公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织，不得作为承接主体；

- 3.3 其他特定资格要求：

具有有效的《劳务派遣经营许可证》。

三、获取招标文件

1. 时间：2025年12月31日至2026年1月8日，每天上午8:30至12:00，下午12:00至17:00（北京时间，法定节假日除外）。

2. 地点：北京市政府采购电子交易平台

3. 方式：供应商使用 CA 数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台（<http://zbcg-bjzc.zhongcy.com/bjczj-portal-site/index.html#/home>）获取电子版招标文件。

4. 售价：0 元。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

投标截止时间、开标时间：2026年1月21日上午9点30分（北京时间）。

地点：北京国际贸易有限公司（北京市朝阳区建国门外大街甲3号）。

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. 本项目需要落实的政府采购政策：

- （1）鼓励节能、环保政策：依据《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（财库（2019）9 号）》执行。
- （2）扶持中小企业政策：本项目评审时小型和微型企业产品享受10%的价格折扣。监狱企业视同小型、微型企业。残疾人福利性单位视同小型、微型企业。不重复享受政策。
- （3）本项目采购标的接受进口产品情况：本项目是否接受进口产品见第五章《采购需求》。

2. 申请人的资格要求补充：

- （1）被“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）列入失信被执行人和重大税收违法案件当事人名单的、被“中国政府采购网”网站（www.ccgp.gov.cn）列入政府采购严重违法失信行为记录名单（处罚期限尚未届满的）的供应商，不得参与本项目的政府采购活动。
- （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，不得参加同一包的投标或者未划分包的同一招标项目的投标。
 - 1) 本条所指单位负责人为同一人指单位法定代表人或者法律、行政法规规定代表

单位行使职权的主要负责人。

2) 本条所指控股关系指单位或股东的控股关系。控股股东指：

- a. 出资额占有限责任公司资本总额百分之五十以上或者其持有的股份占股份有限公司股本总额百分之五十以上的股东；
- b. 出资额或者持有股份的比例不足百分之五十，但其出资额或者持有的股份所享有的表决权已足以对股东会、股东大会的决议产生重大影响的股东。

3) 本条所指管理关系指不具有出资持股关系的其他单位之间存在的管理与被管理关系。

注：本条所指的控股、管理关系仅限于直接控股、直接管理关系，不包括间接控股或管理关系。

(3) 为本采购项目提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商及其附属机构，不得再参加本采购项目的投标活动。

(4) 按照招标公告要求获取了招标文件。

(5) 符合法律、行政法规规定的其他要求。

(6) 本项目预算金额用于采购01包中护理员服务，01包中护工服务以及02包护工服务并非使用财政性资金采购货物、工程或服务的行为，不符合《中华人民共和国政府采购法》对政府采购项目的定义，不属于政府采购范畴。

3. 本次招标供应商必须以包为单位进行投标响应，评标和合同授予也以包为单位。

4. **本项目采用电子化与线下流程结合招标方式**，请供应商认真学习北京市政府采购电子交易平台发布的相关操作手册（供应商可在交易平台下载相关手册），办理CA数字证书或电子营业执照、进行北京市政府采购电子交易平台注册绑定，并认真核实CA数字证书或电子营业执照情况确认是否符合本项目电子化采购流程要求。

CA 数字证书服务热线 010-58511086

电子营业执照服务热线 400-699-7000

技术支持服务热线 010-86483801

4.1 办理 CA 数字证书或电子营业执照

供应商登录北京市政府采购电子交易平台查阅 “用户指南” — “操作指南” — “市场主体 CA 办理操作流程指引” / “电子营业执照使用指南”，按照程序要求办理。

4.2 注册

供应商登录北京市政府采购电子交易平台 “用户指南” — “操作指南” — “市

场主体注册入库操作流程指引”进行自助注册绑定。

4.3 驱动、客户端下载

供应商登录北京市政府采购电子交易平台“用户指南”—“工具下载”—“招标采购系统文件驱动安装包”下载相关驱动。

供应商登录北京市政府采购电子交易平台“用户指南”—“工具下载”—“投标文件编制工具”下载相关客户端。

4.4 获取电子招标文件

供应商使用 CA 数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台获取电子招标文件。

供应商如计划参与多个采购包的投标，应在登录北京市政府采购电子交易平台后，在【我的项目】栏目依次选择对应采购包，进入项目工作台招标/采购文件环节分别按采购包下载招标文件电子版。未在规定时间内按上述操作获取招标文件的**投标无效**。

4.5 编制电子投标文件（本项目不适用）

供应商应使用电子投标客户端编制电子投标文件并进行线上投标，供应商电子投标文件需要加密并加盖电子签章，如无法按照要求在电子投标文件中加盖电子签章和加密，请及时通过技术支持服务热线联系技术人员。

4.6 提交电子投标文件（本项目不适用）

供应商应于投标截止时间前在北京市政府采购电子交易平台提交电子投标文件，上传电子投标文件过程中请保持与互联网的连接畅通。

4.7 电子开标（本项目不适用）

供应商在开标地点使用CA认证证书登录北京市政府采购电子交易平台进行电子开标。

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：首都医科大学附属北京世纪坛医院

地 址：北京市海淀区羊坊店铁医路10号

联系方式：010-63926970

2. 采购代理机构信息

名 称：北京国际贸易有限公司

地 址：北京市朝阳区建国门外大街甲3号

联系方式：010-85343456

3. 项目联系方式

项目联系人：张娇、张珊、梁潇

电话：010-85343456、010-85343360

第二章 投标人须知

投标人须知资料表

本表是对投标人须知的具体补充和修改，如有矛盾，均以本资料表为准。

条款号	条目	内容
2.2	项目属性	项目属性： <input checked="" type="checkbox"/> 服务 <input type="checkbox"/> 货物
2.3	科研仪器设备	是否属于科研仪器设备采购项目： <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
2.4	核心产品	<input checked="" type="checkbox"/> 关于核心产品本项目不适用。 <input type="checkbox"/> 本项目 <u> </u> 为单一产品采购项目。 <input type="checkbox"/> 本项目 <u> </u> 为非单一产品采购项目，核心产品为： <u> </u> 。
3.1	现场考察	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织 <input type="checkbox"/> 组织，考察时间： <u> </u> 年 <u> </u> 月 <u> </u> 日 <u> </u> 点 <u> </u> 分 考察地点： <u> </u> 。
	开标前答疑会	<input checked="" type="checkbox"/> 不召开 <input type="checkbox"/> 召开，召开时间： <u> </u> 年 <u> </u> 月 <u> </u> 日 <u> </u> 点 <u> </u> 分 召开地点： <u> </u> 。
4.1	样品	投标样品递交： <input checked="" type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 需要，具体要求如下： (1) 样品制作的标准和要求： <u> </u> ； (2) 是否需要随样品提交相关检测报告： <input type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 需要 (3) 样品递交要求： <u> </u> ； (4) 未中标人样品退还： <u> </u> ； (5) 中标人样品保管、封存及退还： <u> </u> ； (6) 其他要求（如有）： <u> </u> 。

条款号	条目	内容									
5.2.5	标的所属行业	<p>本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>包号</th><th>标的名称</th><th>中小企业划分标准所属行业</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td><td>护理员、护工服务</td><td>租赁和商务服务业</td></tr> <tr> <td>2</td><td>护工服务</td><td>租赁和商务服务业</td></tr> </tbody> </table>	包号	标的名称	中小企业划分标准所属行业	1	护理员、护工服务	租赁和商务服务业	2	护工服务	租赁和商务服务业
包号	标的名称	中小企业划分标准所属行业									
1	护理员、护工服务	租赁和商务服务业									
2	护工服务	租赁和商务服务业									
11.2	投标报价	<p>投标报价的特殊规定：</p> <p><input type="checkbox"/>无</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>有，具体情形：</p> <p>（1）<u>投标报价应以完成招标文件第五章采购需求中所要求的护理员服务过程中所有可能发生的费用均由投标人承担。各包各品目投标分项报价表应按招标文件附件格式要求分开填写。</u></p> <p>（2）<u>投标报价中应包含投标人已缴纳或应缴纳的全部税费。</u></p>									
12.1	投标保证金	<p>投标保证金金额（人民币）：</p> <p>01包：3.132万元；</p> <p>02包：1.6万元。</p> <p>开户名（全称）：北京国际贸易有限公司</p> <p>行号：402100007149</p> <p>开户银行：北京农村商业银行股份有限公司总行营业部</p> <p>银行账号：2000000311990</p> <p>特别提示：</p> <p>1、采用电汇形式递交保证金的，须使用供应商单位账户一次性汇入上述指定账户。为便于采购代理机构及时准确地核实响应方的保证金是否到账，供应商应在电汇汇款附言里注明：“项目编号、包号及用途”。</p> <p>2、如供应商采用银行保函形式，投标保证金的有效期应当覆盖或者超过投标有效期。</p>									

条款号	条目	内容
12.7.2		<p>投标保证金可以不予退还的其他情形：</p> <p><input type="checkbox"/>无</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>有，具体情形：</p> <p>（1）在投标有效期内，供应商擅自撤销投标的；</p> <p>（2）中标人不按规定与采购人签订合同的；</p> <p>（3）中标人不按规定提交履约保证金的；</p> <p>（4）中标人擅自放弃中标的。</p>
13.1	投标有效期	自提交投标文件的截止之日起算不少于90日历天。
15.1	投标文件	<p>（1）纸质正本份数：1份</p> <p>（2）纸质副本份数：5份</p> <p>（3）电子文档：1份（U盘，命名为“包号+公司名称”，如第 x 包+xxx公司），单独密封，随投标文件同时递交。电子文档应为PDF格式文件+word格式文件，并应是投标文件正本（加盖公章）所有内容的清晰扫描件。</p>
22.1	确定中标人	<p>中标候选人并列的，采购人是否委托评标委员会确定中标人：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>否</p> <p><input type="checkbox"/>是</p> <p>中标候选人并列的，按照以下方式确定中标人：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>得分且投标报价均相同的，以对招标文件技术规格要求的响应程度得分高者为中标人</p> <p><input type="checkbox"/>随机抽取</p>
25.5	分包	<p>本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>不允许</p> <p><input type="checkbox"/>允许，具体要求：</p> <p>（1）可以分包履行的具体内容： ；</p> <p>（2）允许分包的金额或者比例： ；</p> <p>（3）其他要求： 。</p>
25.6	政采贷	<p>为更大力度激发市场活力和社会创造力，增强发展动力，按照《北京市全面优化营商环境助力企业高质量发展实施方案》（京政办发〔2023〕8号）部署，进一步加强政府采购合同线上融资“一站式”服务（以下简称“政采贷”），北京市财政局、中国人民银行营业管理部联合发布《关于推进政府采购合同线上融资有关工作的通知》（京财采购〔2023〕637号）。有需求的供应商，可按上述通知要求办理“政采贷”。</p>

条款号	条目	内容
26.1.1	询问	<p>询问提出形式：</p> <p>口头询问：请致电010-85343360</p> <p>书面形式：请递交至北京国际贸易有限公司4层417室 （北京市朝阳区建国门外大街甲3号）</p>
26.3	联系方式	<p>接收询问和质疑的联系方式</p> <p>联系部门：北京国际贸易有限公司 第九业务部；</p> <p>邮箱：bwtc0909@163.com；</p> <p>联系电话：010-85343457；</p> <p>通讯地址：北京国际贸易有限公司（北京市朝阳区建国门外大街甲3号）。</p>
27	代理费	<p>收费对象：</p> <p><input type="checkbox"/> 采购人</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 中标人</p> <p>收费标准：</p> <p>01包护理员服务：参照国家发展计划委员会颁发的《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980号）和国家发展改革委办公厅关于招标代理服务收费有关问题的通知（发改办价格[2003]857号）执行。</p> <p>01包护工服务招标代理服务金额：0.9万元。</p> <p>02包护工服务招标代理服务金额：1.6万元。</p> <p>缴纳时间：中标人须在中标通知书发出后5个工作日内一次性向采购代理机构缴纳代理费。</p>

投标人须知

一 说明

1 采购人、采购代理机构、投标人、联合体

- 1.1 采购人、采购代理机构：指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织，及其委托的采购代理机构。本项目采购人、采购代理机构见第一章《投标邀请》。
- 1.2 投标人（也称“供应商”、“申请人”）：指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。
- 1.3 联合体：指两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购。

2 资金来源、项目属性、科研仪器设备采购、核心产品

- 2.1 资金来源为财政性资金和/或本项目采购中无法与财政性资金分割的非财政性资金。
- 2.2 项目属性见《投标人须知资料表》。
- 2.3 是否属于科研仪器设备采购见《投标人须知资料表》。
- 2.4 核心产品见《投标人须知资料表》。

3 现场考察、开标前答疑会

- 3.1 若《投标人须知资料表》中规定了组织现场考察、召开开标前答疑会，则投标人应按要求在规定的的时间和地点参加。
- 3.2 由于未参加现场考察或开标前答疑会而导致对项目实际情况不了解，影响投标文件编制、投标报价准确性、综合因素响应不全面等问题的，由投标人自行承担不利评审后果。

4 样品

- 4.1 本项目是否要求投标人提供样品，以及样品制作的标准和要求、是否需要随样品提交相关检测报告、样品的递交与退还等要求见《投标人须知资料表》。
- 4.2 样品的评审方法以及评审标准等内容见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

5 政府采购政策（包括但不限于下列具体政策要求）

5.1 采购本国货物、工程和服务

5.1.1 政府采购应当采购本国货物、工程和服务。但有《中华人民共和国政府采购法》第十条规定情形的除外。

5.1.2 本项目如接受非本国货物、工程、服务参与投标，则具体要求见第五章《采购需求》。

5.1.3 进口产品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，包括已经进入中国境内的进口产品。关于进口产品的相关规定依据《政府采购进口产品管理办法》（财库〔2007〕119号文）、《关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》（财办库〔2008〕248号文）。

5.2 中小企业、监狱企业及残疾人福利性单位

5.2.1 中小企业定义：

5.2.1.1 中小企业是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。关于中小企业的判定依据《中华人民共和国中小企业促进法》、《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《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）、《金融业企业划型标准规定》（〔2015〕309号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。

5.2.1.2 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。

5.2.1.3 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。

5.2.1.4 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。

5.2.2 在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、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。监狱企业定义：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。

5.2.3 在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位定义：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以下条件：

5.2.3.1 安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于25%（含25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10人）；

5.2.3.2 依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

5.2.3.3 为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

5.2.3.4 通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

5.2.3.5 提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产

品），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）；

5.2.3.6 前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1 至 8 级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法 签订劳动合同或服务协议的雇员人数。

5.2.4 本项目是否专门面向中小企业预留采购份额见第一章《投标邀请》。

5.2.5 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业见《投标人须知资料表》。

5.2.6 小微企业价格评审优惠的政策调整：见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

5.3 政府采购节能产品、环境标志产品

5.3.1 政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理。财政部、发展改革委、生态环境部等部门根据产品节能环保性能、技术水平和市场成熟程度等因素，确定实施政府优先采购和强制采购的产品类别及所依据的相关标准规范，以品目清单的形式发布并适时调整。依据品目清单和认证证书实施政府优先采购和强制采购。

5.3.2 采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。关于政府采购节能产品、环境标志产品的相关规定依据《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》（财库〔2019〕9 号）。

5.3.3 如本项目采购产品属于实施政府强制采购品目清单范围的节能产品，则投标人所报产品必须获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书，否则**投标无效**；

5.3.4 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品，依据品目清单和认证证书实施政府优先采购。优先采购的具体规定见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》（如涉及）。

5.4 正版软件

- 5.4.1 各级政府部门在购置计算机办公设备时，必须采购预装正版操作系统软件的计算机产品，相关规定依据《国家版权局、信息产业部、财政部、国务院机关事务管理局关于政府部门购置计算机办公设备必须采购已预装正版操作系统软件产品的通知》（国权联〔2006〕1号）、《国务院办公厅关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（国办发〔2010〕47号）、《财政部关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（财预〔2010〕536号）。

5.5 网络安全专用产品

- 5.5.1 根据《关于调整网络安全专用产品安全管理有关事项的公告》（2023年第1号），所提供产品属于列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络安全专用产品时，应当按照《信息安全技术网络安全专用产品安全技术要求》等相关国家标准的强制性要求，由具备资格的机构安全认证合格或者安全检测符合要求。

5.6 推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）

- 5.6.1 为全面推进本市挥发性有机物（VOCs）治理，贯彻落实挥发性有机物污染治理专项行动有关要求，相关规定依据《北京市财政局北京市生态环境局关于政府采购推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）有关事项的通知》（京财采购〔2020〕2381号）。本项目中涉及涂料、胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物产品的，属于强制性标准的，供应商应执行符合本市和国家的VOCs含量限制标准（具体标准见第五章《采购需求》），否则**投标无效**；属于推荐性标准的，优先采购，具体见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

5.7 采购需求标准

- 5.7.1 商品包装、快递包装政府采购需求标准（试行）

为助力打好污染防治攻坚战，推广使用绿色包装，根据财政部关于印发《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》的通知（财办库〔2020〕123号），本项目如涉及商品包装和快递包装的，则其具体要求见第五章《采购需求》。

5.7.2 其他政府采购需求标准

为贯彻落实《深化政府采购制度改革方案》有关要求，推动政府采购需求标准建设，财政部门会同有关部门制定发布的其他政府采购需求标准，本项目如涉及，则具体要求见第五章《采购需求》。

6 投标费用

- 6.1 投标人应自行承担所有与准备和参加投标有关费用，无论投标的结果如何，采购人或采购代理机构在任何情况下均无承担这些费用的义务和责任。

二 招标文件

7 招标文件构成

- 7.1 招标文件包括以下部分：

- 第一章 投标邀请
- 第二章 投标人须知
- 第三章 资格审查
- 第四章 评标程序、评标方法和评标标准
- 第五章 采购需求
- 第六章 拟签订的合同文本
- 第七章 投标文件格式

- 7.2 投标人应认真阅读招标文件的全部内容。投标人应按照招标文件要求提交投标文件并保证所提供的全部资料的真实性，并对招标文件做出实质性响应，否则**投标无效**。

8 对招标文件的澄清或修改

- 8.1 采购人或采购代理机构对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的，将在原公告发布媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人。
- 8.2 上述书面通知，按照获取招标文件的潜在投标人提供的联系方式发出，因提供的信息有误导导致通知延迟或无法通知的，采购人或采购代理机构不承担责任。
- 8.3 澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分，并对所有获取招标文件的潜在

投标人具有约束力。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，将在投标截止时间至少 15 日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足 15 日的，将顺延提交投标文件的截止时间和开标时间。

三 投标文件的编制

9 投标范围、投标文件中计量单位的使用及投标语言

- 9.1 本项目如划分采购包，投标人可以对本项目的其中一个采购包进行投标，也可同时对多个采购包进行投标。投标人应当对所投采购包对应第五章《采购需求》所列的全部内容进行投标，不得将一个采购包中的内容拆分投标，否则其对该采购包的投标将被认定为**无效投标**。
- 9.2 除招标文件有特殊要求外，本项目投标所使用的计量单位，应采用中华人民共和国法定计量单位。
- 9.3 除专用术语外，投标文件及来往函电均应使用中文书写。必要时专用术语应附有中文解释。投标人提交的支持资料和已印制的文献可以用外文，但相应内容应附有中文翻译本，在解释投标文件时以中文翻译本为准。未附中文翻译本或翻译本中文内容明显与外文内容不一致的，其不利后果由投标人自行承担。

10 投标文件构成

- 10.1 投标人应当按照招标文件的要求编制投标文件。投标文件应由《资格证明文件》、《商务技术文件》两部分构成。投标文件的部分格式要求，见第七章《投标文件格式》。
- 10.2 对于招标文件中标记了“实质性格式”文件的，投标人不得改变格式中给定的文字所表达的含义，不得删减格式中的实质性内容，不得自行添加与格式中给定的文字内容相矛盾的内容，不得对应当填写的空格不填写或不实质性响应，否则**投标无效**。未标记“实质性格式”的文件和招标文件未提供格式的内容，可由投标人自行编写。

如供应商擅自删除或修改招标文件要求的条款，包括但不限于删除或改变“▲”号、“#”号等，评标委员会将视其投标为非实质性响应投标，并按**无效投标**处理。

- 10.3 第四章《评标程序、评标方法和评标标准》中涉及的证明文件。
- 10.4 对照第五章《采购需求》，说明所提供货物和服务已对第五章《采购需求》做出了响应，或申明与第五章《采购需求》的偏差和例外。如第五章《采购需求》中要求提供证明文件的，投标人应当按具体要求提供证明文件。
- 10.5 投标人认为应附的其他材料。

11 投标报价

- 11.1 所有投标均以人民币为计价货币。
- 11.2 投标人的报价应包括为完成本项目所发生的一切费用和税费，采购人将不再支付报价以外的任何费用。投标人的报价应包括但不限于以下内容，《投标人须知资料表》中有特殊规定的，从其规定。
 - 11.2.1 投标货物及标准附件、备品备件、专用工具等的出厂价（包括已在中国国内的进口货物完税后的仓库交货价、展室交货价或货架交货价）和运至最终目的地的运输费和保险费，安装调试、检验、技术服务、培训、质量保证、售后服务、税费等；
 - 11.2.2 按照招标文件要求完成本项目的全部相关费用。
- 11.3 采购人不得向供应商索要或者接受其给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务。
- 11.4 投标人不能提供任何有选择性或可调整的报价（招标文件另有规定的除外），否则其**投标无效**。

12 投标保证金

- 12.1 投标人应按《投标人须知资料表》中规定的金额及要求交纳投标保证金。投标人自愿超额缴纳投标保证金的，投标文件不做无效处理。
- 12.2 交纳投标保证金可采用的形式：政府采购法律法规接受的支票、汇票、本票、网上银行支付或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式。
- 12.3 投标保证金到账（保函提交）截止时间同投标截止时间。以支票、汇票、本票、网上银行支付等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前到账；以金融机构、担保机构出具的纸质保函等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前将原件提交至采购代理机构；以电子保函形式提交投标保证金的，

应在投标截止时间前通过北京市政府采购电子交易平台完成电子保函在线办理。未按上述要求缴纳投标保证金的，其**投标无效**。

12.4 投标保证金有效期同投标有效期。

12.5 投标人为联合体的，可以由联合体中的一方或者多方共同交纳投标保证金，其交纳的投标保证金对联合体各方均具有约束力。

12.6 采购人、采购代理机构将及时退还投标人的投标保证金，采用银行保函、担保机构担保函等形式递交的投标保证金，经投标人同意后采购人、采购代理机构可以不再退还，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外：

12.6.1 投标人在投标截止时间前撤回已提交的投标文件的，自收到投标人书面撤回通知之日起 5 个工作日内退还已收取的投标保证金；

12.6.2 中标人的投标保证金，自采购合同签订之日起 5 个工作日内退还中标人；

12.6.3 未中标投标人的投标保证金，自中标通知书发出之日起 5 个工作日内退还未中标人；

12.6.4 终止招标项目已经收取投标保证金的，自终止采购活动后 5 个工作日内退还已收取的投标保证金及其在银行产生的孳息。

12.7 有下列情形之一的，采购人或采购代理机构可以不予退还投标保证金：

12.7.1 投标有效期内投标人撤销投标文件的；

12.7.2 《投标人须知资料表》中规定的其他情形。

13 投标有效期

13.1 投标文件应在本招标文件《投标人须知资料表》中规定的投标有效期内保持有效，投标有效期少于招标文件规定期限的，其**投标无效**。

14 投标文件的签署、盖章

14.1 投标人应按《投标人须知资料表》中的规定，准备和递交投标文件正本、副本和电子文档，每份投标文件封皮须清楚地标明“正本”或“副本”。投标文件的副本可采用正本的复印件，若正本和副本不一致，以正本为准。

14.2 《投标文件》的正本及《开标一览表》需打印或者用不褪色墨水书写，并由投标人的法定代表人授权的代表按招标文件规定进行签署并逐页加盖单位印章。授权代表须持有书面的“法定代表人授权委托书”（格式见附件），并将其附

在投标文件中。任何行间插字、涂改和增删，必须由投标文件法定代表人授权的代表签字或者加盖公章后才有效。没有按招标文件规定签字和盖章的投标，将被视为无效投标被拒绝。

14.3 投标文件因字迹潦草或者表达不清所引起的后果由投标人负责。

四 投标文件的提交

15 投标文件的提交

15.1 投标文件必须密封递交。对封装材料及样式不作特别规定，但投标人应当保证其封装的可靠性，不致因搬运、堆放等原因散开，投标文件必须胶装。投标时，投标人应当将投标文件正本以密封袋/箱单独密封，所有的副本以密封袋/箱单独密封，电子版以密封袋/箱单独密封。密封袋/箱正面和投标文件封面须标明“正本”、“副本”、“电子版”字样。

15.2 为方便开标唱标，投标人应将“开标一览表”单独密封，并在包装袋/箱上标明“开标一览表”字样，在投标时单独递交。“开标一览表”中报价与投标文件正本报价相一致，若不一致则以单独递交的“开标一览表”价格为准。

15.3 为方便核查投标保证金，投标人应当将“投标保证金”单独密封，并在包装袋/箱上标明“投标保证金”字样，在投标时单独递交。

15.4 在第15.1款、第15.2款、第15.3款规定的及其他有关包装袋/箱上均应当：

15.4.1 所有包装袋/箱应清楚标明递交至招标公告中指定的投标地址。

15.4.2 注明招标公告中指定的服务名称、项目编号、包号和“在（投标截止时间）之前不得启封”的字样。

15.4.3 在包装袋/箱的封装处加盖投标人单位公章或者由法定代表人授权的代表签字。

15.5 拒收情形：采购人、采购代理机构有权拒绝接收未按照招标文件要求密封和标记的投标文件。

16 投标截止时间

16.1 投标人应当在招标公告中规定的截止时间内，将投标文件递交采购人、采购代理机构，递交地点应当是招标公告中规定的地址。

16.2 采购人、采购代理机构有权按本须知的规定，通过修改招标文件延长投标截止时间。在此情况下，采购人、采购代理机构和投标人受投标截止时间制约的所有权利和义务均应当延长至新的截止期。

16.3 拒收情形：采购人、采购代理机构将拒绝接收在本须知规定的投标截止时间后逾期送达的任何投标文件。

17 投标文件的修改与撤回

17.1 投标人在投标截止时间前，可以对所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知采购人或者采购代理机构。补充、修改的内容应当按照招标文件要求签署、盖章、密封后，作为投标文件的组成部分。

17.2 投标截止时间后，投标人不得对其投标文件做任何修改。

17.3 从投标截止期至投标人在投标书格式中确定的投标有效期之间，投标人不得撤销其投标，否则其投标保证金将按照本须知的规定不予退还。

五 开标、资格审查及评标

18 开标

18.1 开标应当在招标文件确定的提交投标文件截止时间的同一时间进行。开标地点应当为招标文件中预先确定的地点。采购人或者采购代理机构应当对开标、评标现场活动进行全程录音录像。录音录像应当清晰可辨，音像资料作为采购文件一并存档。

18.2 开标时，应当由投标人或者其推选的代表检查其投标文件的密封情况；经确

18.3 认无误后，由采购人或者采购代理机构工作人员当众拆封，宣布投标人名称、投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容。

18.4 开标过程应当由采购人或者采购代理机构负责记录，由参加开标的各投标人

18.5 代表和相关工作人员签字确认后随采购文件一并存档。投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

18.6 投标人不足 3 家的，不予开标。

19 资格审查

19.1 见第三章《资格审查》。

20 评标委员会

20.1 评标委员会根据政府采购有关规定和本次采购项目的特点进行组建，并负责具体评标事务，独立履行职责。

20.2 评审专家须符合《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125 号）的规定。依法自行选定评审专家的，采购人和采购代理机构将查询有关信用记录，对具有行贿、受贿、欺诈等不良信用记录的人员，拒绝其参与政府采购活动。

21 评标程序、评标方法和评标标准

21.1 见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

六 确定中标

22 确定中标人

22.1 采购人将在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人，中标候选人并列的，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中标人；招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。采购人是否委托评标委员会直接确定中标人，见《投标人须知资料表》。中标候选人并列的，按照《投标人须知资料表》要求确定中标人。

23 中标公告与中标通知书

23.1 采购人或采购代理机构自中标人确定之日起 2 个工作日内，在北京市政府采购网公告中标结果，同时向中标人发出中标通知书，中标公告期限为 1 个工作日。

23.2 中标通知书对采购人和中标供应商均具有法律效力。中标通知书发出后，采购人改变中标结果的，或者中标供应商放弃中标项目的，应当依法承担法律责任。

24 废标

24.1 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

24.1.1符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的；

24.1.2出现影响采购公正的违法、违规行为的；

24.1.3投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

24.1.4因重大变故，采购任务取消的。

24.2 废标后，采购人将废标理由书面通知所有投标人。

25 签订合同

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

25.2 中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评标报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。

25.3 联合体中标的，联合体各方应当共同与采购人签订合同，就采购合同约定的事项向采购人承担连带责任。

25.4 政府采购合同不能转包。

25.5 采购人允许采用分包方式履行合同的，中标人可以依法在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作采取分包方式履行合同。本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包，见《投标人须知资料表》。政府采购合同分包履行的，应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包，否则**投标无效**。中标人就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。

25.6 “政采贷”融资指引：详见《投标人须知资料表》

26 询问与质疑

26.1 询问

26.1.1投标人对政府采购活动事项有疑问的，可依法提出询问，并按《投标人须知资料表》载明的形式送达采购人或采购代理机构。

26.1.2采购人或采购代理机构对供应商依法提出的询问，在 3 个工作日内作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

26.2 质疑

26.2.1 投标人认为采购文件、采购过程、中标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。采购人、采购代理机构在收到质疑函后 7 个工作日内作出答复。

26.2.2 质疑函须使用财政部制定的范本文件。投标人为自然人的，质疑函应当由本人签字；投标人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。

26.2.3 投标人委托代理人进行质疑的，应当随质疑函同时提交投标人签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

26.2.4 投标人应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，法定质疑期内针对同一采购程序环节再次提出的质疑，采购人、采购代理机构有权不予答复。

26.3 接收询问和质疑的联系部门、联系电话和通讯地址见《投标人须知资料表》。

27 代理费

27.1 收费对象、收费标准及缴纳时间见《投标人须知资料表》。由中标人支付的，中标人须一次性向采购代理机构缴纳代理费，投标报价应包含代理费用。

第三章 资格审查

一、资格审查程序

- 1 开标结束后，采购人或采购代理机构将根据《资格审查要求》中的规定，对投标人进行资格审查，并形成资格审查结果。
- 2 《资格审查要求》中对格式有要求的，除招标文件另有规定外，均为“实质性格式”文件。
- 3 投标人《资格证明文件》有任何一项不符合《资格审查要求》的，资格审查不合格，其**投标无效**。
- 4 资格审查合格的投标人不足 3 家的，不进行评标。

二、资格审查要求

序号	审查因素	审查内容	格式要求
1	满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定	具体规定见第一章《投标邀请》。	
1-1	营业执照等证明文件	投标人为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”； 投标人为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”； 投标人是非企业机构的，应提供有效的“执业许可证”、“登记证书”等证明文件； 投标人是个体工商户的，应提供有效的“个体工商户营业执照”； 投标人是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。 分支机构参加投标的，应提供该分支机构或其所属法人/其他组织的相应证明文件；同时还应提供其所属法人/其他组织出具的授权其参与本项目的授权书（格式自拟，须加盖其所属法人/其他组织的公章）；对于银行、保险、石油石化、电力、电信等行业的分支机构，可以提供上述授权，也可以提供其所属法人/其他组织的有关文件或制度等能够证明授权其独立开展业务的证明材料。	提供证明文件的清晰复印件

1-2	投标人资格 声明书	提供了符合招标文件要求的《投标人资格声明书》。	格式见《投标文件格式》
1-3	投标人信用记录	<p>查询渠道：信用中国网站和中国政府采购网（www.creditchina.gov.cn、www.ccgp.gov.cn）；</p> <p>截止时点：投标截止时间以后、资格审查阶段采购人或采购代理机构的实际查询时间；</p> <p>信用信息查询记录和证据留存具体方式：查询结果网页打印页作为查询记录和证据，与其他采购文件一并保存；</p> <p>信用信息的使用原则：经认定的被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人，其投标无效。联合体形式投标的，联合体成员存在不良信用记录，视同联合体存在不良信用记录。</p>	无须投标人提供，由采购人或采购代理机构查询。
1-4	法律、行政法规规定的其他条件	法律、行政法规规定的其他条件。	/
2	落实政府采购政策需满足的资格要求	具体要求见第一章《投标邀请》。	
2-1	中小企业政策证明文件	具体要求见第一章《投标邀请》。	
2-1-1	中小企业证明文件	<p>当本项目（包）涉及预留份额专门面向中小企业采购，此时建议在《资格证明文件》中提供。</p> <p>1、投标人单独投标的，应提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或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。</p> <p>2、如招标文件要求以联合体形式参加或者要求合同分包的，且投标人为联合体或拟进行合同分</p>	格式见《投标文件格式》

		包的，则联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业具体情况须在《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或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中如实填报，且满足招标文件关于预留份额的要求。	
2-1-2	拟分包情况说明及分包意向协议	如本项目（包）要求通过分包措施预留部分采购份额面向中小企业采购、且投标人因落实政府采购政策拟进行分包的，必须提供；否则无须提供。 对于预留份额专门面向中小企业采购的项目（包），组成联合体或者接受分包合同的中小企业与联合体内其他企业、分包企业之间不得存在直接控股、管理关系。	格式见《投标文件格式》
2-2	其它落实政府采购政策的资格要求	如有，见第一章《投标邀请》。	提供证明文件的清晰复印件
3	本项目的特定资格要求	如有，见第一章《投标邀请》。	
3-1	本项目对于联合体的要求	1、如本项目接受联合体投标，且投标人为联合体时必须提供《联合协议》，明确各方拟承担的工作和责任，并指定联合体牵头人，授权其代表所有联合体成员负责本项目投标和合同实施阶段的牵头、协调工作。该联合协议应当作为投标文件的组成部分，与投标文件其他内容同时递交。 2、联合体各成员单位均须提供本表中序号1-1、1-2 的证明文件。联合体各成员单位均应满足本表3-2项规定。 3、本表序号3-3项规定的其他特定资格要求中的每一小项要求，联合体各方中至少应当有一方符	提供《联合协议》原件的清晰复印件 格式见《投标文件格式》

		<p>合本表中其他资格要求并提供证明文件。</p> <p>4、联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。</p> <p>5、以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。</p> <p>6、若联合体中任一成员单位中途退出，则该联合体的投标无效。</p> <p>7、本项目不接受联合体投标时，投标人不得为联合体。</p>	
3-2	政府购买服务承接主体的要求	如本项目属于政府购买服务，投标人不属于公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织。	格式见《投标文件格式》“1-2 投标人资格声明书”
3-3	其他特定资格要求	如有，见第一章《投标邀请》。	提供证明文件的清晰复印件
4	投标保证金	按照招标文件的规定提交投标保证金。	
5	获取招标文件	<p>在规定期限内通过北京市政府采购电子交易平台获取所参与包的招标文件。</p> <p>注：如本项目接受联合体，且供应商为联合体时，联合体中任一成员获取文件即视为满足要求。</p>	

第四章 评标程序、评标方法和评标标准

一、评标方法

1 投标文件的符合性审查

- 1.1 评标委员会对资格审查合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。
- 1.2 评标委员会根据《符合性审查要求》中规定的审查因素和审查内容，对投标人的投标文件是否实质上响应招标文件进行符合性审查，并形成符合性审查评审结果。投标人《商务技术文件》有任何一项不符合《符合性审查要求》要求的，**投标无效**。

符合性审查要求

序号	审查因素	审查内容
1	授权委托书	按招标文件要求提供授权委托书；
2	投标完整性	未将一个采购包中的内容拆分投标；
3	投标报价	投标报价未超过招标文件中规定的项目/采购包预算金额或者项目/采购包最高限价；
4	报价唯一性	投标文件未出现可选择性或可调整的报价（招标文件另有规定的除外）；
5	投标有效期	投标文件中承诺的投标有效期满足招标文件中载明的投标有效期的；
6	签署、盖章	按照招标文件要求签署、盖章的；
7	实质性格式	标记为“实质性格式”的文件均按招标文件要求提供；
8	★号条款响应	投标文件满足招标文件第五章《采购需求》中★号条款要求的；
9	拟分包情况说明（如有）	如本项目（包）非因“落实政府采购政策”亦允许分包，且供应商拟进行分包时，必须提供；否则无须提供；

10	分包其他要求 (如有)	分包履行的内容、金额或者比例未超出《投标人须知资料表》中的规定； 分包承担主体具备《投标人须知资料表》载明的资质条件且提供了资质证书复印件（如有）；
11	报价的修正 (如有)	不涉及报价修正，或投标文件报价出现前后不一致时，投标人对修正后的报价予以确认；（如有）
12	报价合理性	报价合理，或投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，能够应评标委员会要求在规定时间内证明其报价合理性的；
13	进口产品 (如有)	招标文件不接受进口产品投标的内容时，投标人所投产品非进口产品的；对于接受进口产品投标的品目且供应商以进口产品参加投标时，如投标货物非供应商所有或制造，供应商投标时须提供制造商（或其境内总代理的）就本项目所提供的投标品牌产品授权书；
14	国家有关部门对投标人的投标产品有强制性规定或要求的	<p>国家有关部门对投标人的投标产品有强制性规定或要求的（如相应技术、安全、节能和环保等），投标人的投标产品应符合相应规定或要求，并提供证明文件复印件：</p> <p>1）采购的产品若属于《节能产品政府采购品目清单》范围中政府强制采购产品，则投标人所报产品必须获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书；</p> <p>2）所投产品属于列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络安全专用产品时，应当按照《信息安全技术网络安全专用产品安全技术要求》等相关国家标准的强制性要求，由具备资格的机构安全认证合格或者安全检测符合要求；（如该产品已经获得公安部颁发的计算机信息系统安全专用产品销售许可证，且在有效期内，亦视为符合要求）</p> <p>3）国家有特殊信息安全要求的项目，采购产品涉及无线局域网产品和含有无线局域网功能的计算机、通信设备、打印机、复印机、投影仪等产品的，投标产品须为符合国家无线局域网安全标准（GB 15629.11/1102）并通过国家产品认证的产品；</p> <p>4）项目中涉及涂料、胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物产品，且属于强制性标准的，供应商应执行符合本市和国家的VOCs 含量限制标准；</p>

15	公平竞争	投标人遵循公平竞争的原则，不存在恶意串通，妨碍其他投标人的竞争行为，不存在损害采购人或者其他投标人的合法权益情形的；
16	串通投标	不存在《政府采购货物和服务招标投标管理办法》视为投标人串通投标的情形：（一）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；（二）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；（三）不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；（四）不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；（五）不同投标人的投标文件相互混装；（六）不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。
17	附加条件	投标文件未含有采购人不能接受的附加条件的。
18	其他无效情形	投标人、投标文件不存在不符合法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

2 投标文件有关事项的澄清或者说明

- 2.1 评标过程中，评标委员会将以书面形式要求投标人对其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，作出必要的澄清、说明或者补正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人（若投标人为事业单位或其他组织或分支机构，可为单位负责人）或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。澄清文件将作为投标文件内容的一部分。
- 2.2 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，有权要求该投标人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；若投标人不能证明其报价合理性，评标委员会将其作为**无效投标处理**。
- 2.3 投标报价须包含招标文件全部内容，如分项报价表有缺漏视为已含在其他各项报价中，将不对投标总价进行调整。评标委员会有权要求投标人在评标现场合理的时间内对此进行书面确认，投标人不确认的，视为将

一个采购包中的内容拆分投标，其**投标无效**。

2.4 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

2.4.1 招标文件对于报价修正是否另有规定：

☐有，具体规定为： / 。

☒无，按下述 2.4.2-2.4.7 项规定修正。

2.4.2 单独递交的开标一览表（报价表）与投标文件中开标一览表（报价表）内容不一致的，以单独递交的开标一览表（报价表）为准；

2.4.3 投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；

2.4.4 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

2.4.5 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

2.4.6 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。

2.4.7 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经投标人书面确认后产生约束力，投标人不确认的，其**投标无效**。

2.4.8 修正后的报价经投标人书面确认后产生约束力，投标人不确认的，其**投标无效**。

2.5 落实政府采购政策的价格调整：只有符合第二章《投标人须知》5.2 条规定情形的，可以享受中小企业扶持政策，用扣除后的价格参加评审；否则，评标时价格不予扣除。

2.5.1 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，对小微企业报价给予10%的扣除，用扣除后的价格参加评审。

2.5.2 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，且接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，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%以上的联合体或者大中型企业的报价给予

4%的扣除，用扣除后的价格参加评审。

- 2.5.3 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。
- 2.5.4 价格扣除比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。
- 2.5.5 中小企业参加政府采购活动，应当按照招标文件给定的格式出具《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。
- 2.5.6 监狱企业提供了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的，视同小微企业。
- 2.5.7 残疾人福利性单位按招标文件要求提供了《残疾人福利性单位声明函》的，视同小微企业。
- 2.5.8 若投标人同时属于小型或微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位中的两种及以上，将不重复享受小微企业价格扣减的优惠政策。

3 投标文件的比较和评价

- 3.1 评标委员会将按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价；未通过符合性审查的投标文件不得进入比较与评价。

3.2 评标方法和评标标准

- 3.2.1 本项目采用的评标方法为：

☒综合评分法，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，见《评标标准》，招标文件中没有规定的评标标准不得作为评审的依据。

☐最低评标价法，指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且投标报价最低的投标人为中标候选人的评标方法。

- 3.2.2 采用最低评标价法时，提供相同品牌产品（单一产品或核心产品品

牌相同)的不同投标人参加同一合同项下投标的,以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标;报价相同的,由采购人或者采购人委托评标委员会按照下述方法确定一个参加评标的投标人,其他投标无效。

☐随机抽取

☐其他方式,具体要求: / / 。

3.2.3 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品,依据品目清单和认证证书实施政府优先采购。优先采购的具体规定(如涉及)详见评标标准。

3.2.4 关于无线局域网认证产品政府采购清单中的产品,优先采购的具体规定(如涉及)详见评标标准。

4 确定中标候选人名单

4.1 采用综合评分法时,提供相同品牌产品(单一产品或核心产品品牌相同)且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的,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,评标委员会按照下述规定确定一个投标人获得中标人推荐资格,其他同品牌投标人不作为中标候选人。

☐随机抽取

☒其他方式,具体要求:评审得分相同的,按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的,按技术指标优劣顺序排列。得分且投标报价相同且技术指标得分也相同的,由评标委员会现场采取随机抽取方式确定,其他同品牌供应商不作为中标候选人。

4.2 采用综合评分法时,评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。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。投标文件满足招标文件全部实质性要求,且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。评分分值计算保留小数点后两位,第三位四舍五入。

4.3 采用最低评标价法时,评标结果按本章2.4、2.5调整后的投标报价由低到高顺序排列。投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求且

投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。

4.4 评标委员会要对评分汇总情况进行复核，特别是对排名第一的、报价最低的、投标或响应文件被认定为无效的情形进行重点复核。

4.5 评标委员会将根据各投标人的评标排序，依次推荐本项目（各采购包）的中标候选人，起草并签署评标报告。本项目（各采购包）评标委员会共（各）推荐3名中标候选人。

5 报告违法行为

5.1 评标委员会在评标过程中发现投标人有行贿、提供虚假材料或者串通等违法行为时，应当及时向财政部门报告。

二、评标标准

01包：

序号	评分因素	分值	评分标准	说明
1	业绩评价	18	根据投标人在中国境内（自2022年1月至投标截止期，以合同签订时间为准）承担类似项目业绩进行评价，其中： 1）护理员服务业绩，一个业绩得1分，最高得6分； 2）陪护护工服务业绩，一个业绩得1分，最高得6分； 3）母婴月嫂服务业绩，一个业绩得1分，最高得6分。	投标人需提供采购合同（含首页、关键内容页、签字盖章页）复印件，否则业绩不予认可。同一采购合同不得重复计分。
2	管理体系认证评价	3	投标人具备有效的： 1）质量体系认证的得1分， 2）环境管理体系认证的得1分， 3）职业健康安全管理体系认证的得1分。	须提供相关资质证书复印件并加盖公章。
3	收费标准承诺	2	承诺拟向患者收取的服务费用不超过“采购需求”中规定的收费标准，得2分，否则为0分。	需提供相关承诺，内容自拟，并加盖公章。
4	整体服务方案的评价	20	针对本项目特点，根据投标人提供的整体服务管理方案，包括：①服务标准及流程、②服务质量保障措施、③护理服务人员的岗前培训及上岗考核方案、④杜绝“黑护工”的管理措施及方案，对上述四项方案内容的合理性、完整性、可行性进行评价，其中每项： 1）提供方案内容均进行详细阐述且满足采购需求，得5分； 2）提供相关方案但未贴合项目实际情况进行论述，或内容中未包括具体实施细节及措施，得3分； 3）方案内容不符合项目实际情况且未提供具体实施细节及措施，得1分； 4）未提供相关方案不得分。	
5	拟投入本项目服务团队情况评价	18	根据投标人针对本项目拟投入团队人员情况评价，包括①人员架构、②岗位配备、③是否具有独立培训能力及培训方案，对上述三项方案内容的合理性、完整性、可行性进行评价，其中每项： 1）上述相关内容均进行详细阐述且满足采购需求，人员架构合理、完整，岗位配备合理、	

序号	评分因素	分值	评分标准	说明
			<p>齐整，满足院方要求，具备独立培训能力，有相应资质得 6 分；</p> <p>2) 提供上述相关内容但未贴合项目实际情况进行论述，或内容中未包括具体实施细节及措施，得 3 分；</p> <p>3) 相关内容论述不符合项目实际情况且未提供具体实施细节及措施，得 1 分；</p> <p>4) 未进行相关内容论述不得分。</p>	
6	企业内部管理制度评价	15	<p>投标人应具有健全、合理的企业内部管理制度，能够充分保证服务质量，根据投标人①企业内部绩效考核管理制度、②奖惩制度、③考评监督制度等进行评价，共三项内容，其中每项：</p> <p>1) 提供相关内容均进行详细阐述且满足采购需求，企业内部绩效考核管理制度完善，可行性高并具有实际效用，奖惩制度合理，考评监督制度可实施且高效，得 5 分；</p> <p>2) 提供上述相关内容但未贴合项目实际情况进行论述，或内容中未包括具体实施细节及措施，得 3 分；</p> <p>3) 相关内容论述不符合项目实际情况且未提供具体实施细节及措施，得 1 分；</p> <p>4) 未进行相关内容论述不得分。</p>	
7	应急预案、投诉处理方案以及人员增减安排方案的评价	14	<p>根据投标人针对本项目提供的：①可能发生的意外事件及应急预案、②针对因服务质量等可能产生投诉的情形的处理方案。共两项内容，其中每项：</p> <p>1) 提供方案内容均进行详细阐述且满足采购需求，应急预案完善、可行性高且合理，能最小化降低损失，发生投诉等情形处理方案高效合理，最小化降低负面影响且有相应的整改培训方案，得 7 分；</p> <p>2) 提供相关方案但未贴合项目实际情况进行论述，或内容中未包括具体实施细节及措施，得 4 分；</p> <p>3) 方案内容不符合项目实际情况且未提供具体实施细节及措施，得 1 分；</p> <p>4) 未提供相关方案不得分。</p>	
8	护工服务缴纳管理费用情况	5	<p>得分=(缴纳管理费比例/基准价)×5%×100</p> <p>护工服务缴纳管理费比例最高的为基准价，其</p>	

序号	评分因素	分值	评分标准	说明
	评价		该项得分为5分，其他投标人该项得分按上述公式计算。	
9	投标报价	5	满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算： 投标报价得分 = (评标基准价 / 投标报价) × 分值。	此处投标报价指经过报价修正，及因落实政府采购政策进行价格调整后的报价，详见第四章《评标方法和评标标准》2.4及2.5。
合计	100			

02包:

序号	评分因素	分值	评分标准	说明
1	业绩评价	10	根据投标人在中国境内（自2022年1月至投标截止期，以合同签订时间为准）承担类似项目业绩进行评价，其中：一个业绩得2分，最高得10分；	投标人需提供采购合同（含首页、关键内容页、签字盖章页）复印件，否则业绩不予认可。同一采购合同不得重复计分。
2	管理体系认证评价	3	投标人具备有效的： 1）质量体系认证的得1分， 2）环境管理体系认证的得1分， 3）职业健康安全管理体系认证的得1分。	须提供相关资质证书复印件并加盖公章。
3	收费标准承诺	5	承诺拟向患者收取的服务费用不超过“采购需求”中规定的收费标准，得5分，否则为0分。	需提供相关承诺，内容自拟，并加盖公章。
4	整体服务方案的评价	18	针对本项目特点，根据投标人提供的整体服务管理方案，包括：①服务标准及流程、②服务质量保障措施、③杜绝“黑护工”的管理措施及方案，对上述四项方案内容的合理性、完整性、可行性进行评价，其中每项： 1）提供方案内容均进行详细阐述且满足采购需求，得6分； 2）提供相关方案但未贴合项目实际情况进行论述，或内容中未包括具体实施细节及措施，得4分； 3）方案内容不符合项目实际情况且未提供具体实施细节及措施，得2分； 4）未提供相关方案不得分。	
5	拟投入本项目服务团队情况评价	10	针对实施团队的人员配备的合理性、职责分工明确性、人员经验等方面进行评价： 1）提供方案内容均进行详细阐述且充分满足采购需求得10分； 2）方案内容均进行阐述，但内容中的具体实施细节及措施描述与实际情况存在一定偏差，得7分； 3）提供相关方案但未贴合项目实际情况进行论述，或内容中未包括具体实施细节及措施，得4分； 4）方案内容不符合项目实际情况且未提供具体实施细节及措施，得1分；	

序号	评分因素	分值	评分标准	说明
			5) 未提供相关方案不得分。	
6	企业内部管理制度评价	15	<p>投标人应具有健全、合理的企业内部管理制度，能够充分保证服务质量，根据投标人①企业内部绩效考核管理制度、②奖惩制度、③考评监督制度等进行评价，共三项内容，其中每项：</p> <p>1) 提供相关内容均进行详细阐述且满足采购需求，企业内部绩效考核管理制度完善，可行性高并具有实际效用，奖惩制度合理，考评监督制度可实施且高效，得 5 分；</p> <p>2) 提供上述相关内容但未贴合项目实际情况进行论述，或内容中未包括具体实施细节及措施，得 3 分；</p> <p>3) 相关内容论述不符合项目实际情况且未提供具体实施细节及措施，得 1 分；</p> <p>4) 未进行相关内容论述不得分。</p>	
7	培训方案	10	<p>针对申请人提供的服务人员岗前培训方案和在岗持续培训方案进行综合评价：</p> <p>1) 提供方案内容均进行详细阐述且充分满足采购需求得10分；</p> <p>2) 方案内容均进行阐述，但内容中的具体实施细节及措施描述与实际情况存在一定偏差，得7分；</p> <p>3) 提供相关方案但未贴合项目实际情况进行论述，或内容中未包括具体实施细节及措施，得4分；</p> <p>4) 方案内容不符合项目实际情况且未提供具体实施细节及措施，得1分；</p> <p>5) 未提供相关方案不得分。</p>	
8	应急预案、投诉处理方案以及人员增减安排方案的评价	12	<p>根据投标人针对本项目提供的：①可能发生的意外事件及应急预案、②针对因服务质量等可能产生投诉的情形的处理方案。共两项内容，其中每项：</p> <p>1) 提供方案内容均进行详细阐述且满足采购需求，应急预案完善、可行性高且合理，能最小化降低损失，发生投诉等情形处理方案高效合理，最小化降低负面影响且有相应的整改培训方案，得 6 分；</p> <p>2) 提供相关方案但未贴合项目实际情况进行论述，或内容中未包括具体实施细节及措施，</p>	

序号	评分因素	分值	评分标准	说明
			得 4 分； 3) 方案内容不符合项目实际情况且未提供具体实施细节及措施，得 2 分； 4) 未提供相关方案不得分。	
9	进驻或退场方案	7	根据投标人提供的进驻或退场方案情况进行综合评审： 1) 提供方案内容均进行详细阐述且满足采购需求，得 7 分； 2) 提供相关方案但未贴合项目实际情况进行论述，或内容中未包括具体实施细节及措施，得 4 分； 3) 方案内容不符合项目实际情况且未提供具体实施细节及措施，得 1 分； 4) 未提供相关方案不得分。	若投标人为正在服务的单位，应提供退场方案，无需提供进驻方案；如投标人不是正在服务的单位，则应提供进驻方案，无需提供退场方案。
10	护工服务缴纳管理费用情况评价	10	得分=(缴纳管理费比例/基准价)×10%×100 护工服务缴纳管理费比例最高的为基准价，其该项得分为10分，其他投标人该项得分按上述公式计算。	
合计	100			

第五章 采购需求

一、采购标的

1. 采购标的（需求一览表）

包号	标的名称	数量	服务期限
1	护理员、护工服务	1项	一年
2	护工服务	1项	一年

二、商务要求

1. 采购项目交付或者服务的时间和地点：

1.1服务时间：按首都医科大学附属北京世纪坛医院要求。

1.2服务地点：

01包：首都医科大学附属北京世纪坛医院住院监护室，住院二部（除特需病房），急诊科及除住院一部、三部外其他医疗区域。

02包：首都医科大学附属北京世纪坛医院住院一部（除急诊科），住院三部，特需病房。

2.付款条件（进度和方式）：详见“采购合同”。

三、技术要求

1. 基本要求

1.1 采购标的需实现的功能或者目标

本次招标采购是为首都医科大学附属北京世纪坛医院提供护理员服务，供应商应根据招标文件所提出的技术规格和服务要求，以先进的技术、优良的服务和优惠的价格，充分显示自己的竞争实力。

1.2 需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范

详见 需满足的质量、安全、技术规格、物理特性等要求。

2. 服务内容及要求

2.1 采购标的需满足的、质量、安全、技术规格、物理特性等要求；

01包：护理员、护工服务

（一）服务内容及服务费用：

为进一步提升该项目的服务品质，满足住院病人的服务需求，本项目是为首都医科大学附属北京世纪坛医院提供护理员、陪护、月嫂及陪护床租赁服务，服务范围包括医院住院监护室，住院二部（除特需病房），急诊科及除住院一部、三部外其他医疗区域。

1.1 院内陪护服务，派遣陪护人员为患者提供生活护理服务。

1.2 陪护床租赁服务

1.3 月嫂服务

1.4 护理员服务

以上服务内容：陪护服务、月嫂服务、陪护床租赁服务为申请人按营业收入比例按月支付院方管理费用，管理费为不低于收入流水的15%，采购人在服务期间不对管理费比例进行调整。

1.4岗位需求

1.4.1岗位一：护理员，服务人数 24 人，服务人员费用标准不高于198.6元/岗/天，由院方按月向申请人支付费用。

序号	科室	岗位	岗位数量
1	心内科（CCU）	护理员	1
2	重症医学科	护理员	8
3	外科重症医学科	护理员	6
4	干部ICU	护理员	2
5	神经ICU	护理员	3
6	RICU	护理员	2
7	急诊ICU	护理员	2
合计			24

1.4.2岗位二：护工和月嫂，用人数量以实际发生为准。

（二）服务需求：

2.1 服务人数：根据院内病患陪护实际需求合理安排陪护人员，不得出现无人服务情况。

2.2 从业条件：

2.2.1 管理人员条件必须具备陪护管理三年以上经验，25—50 岁之间，身体健康，持

有相关部门颁发陪护管理资格证书（持有本年度医院正规体检报告），男、女均可。

2.2.2护工条件

（1）年龄18岁～60岁之间，男、女不限，持有效身份证明。

（2）身体健康，相貌端正，无精神分裂症、严重皮肤病、严重的药物过敏及处于传染病活动期的人员，身体无残疾。经过健康体检，取得在有效期内的北京市卫生局印制的《健康体检合格证》。

（3）服务意识强，工作认真负责，语言表达清楚，反应灵活，有一定的沟通能力。

（4）自愿从事陪护工作，不怕脏，有爱心，具有初中以上文化程度，经过陪护专业培训，考试合格取得《护工技能合格证》者。

（5）经过正规培训的护校毕业生凭《毕业证书》，可直接申请《护工技能合格证》，不需要再进行专业知识培训。

2.2.3月嫂条件

（1）年龄18岁～55岁之间，女性，持有效身份证明。

（2）身体健康，相貌端正，无精神分裂症、皮肤病、严重的药物过敏及处于传染病活动期的人员，身体无残疾。经过健康体检，取得在有效期内的北京市卫生局印制的《健康体检合格证》。

（3）服务意识强，工作认真负责，语言表达清楚，反应灵活，有一定的沟通能力。

（4）自愿从事陪护工作，不怕脏，有爱心，具有初中以上文化程度，达到一般护工标准，经过陪护专业培训，考试合格取得月嫂高级证书、母婴护理师证者。产后康复服务人员均具备产后康复师证、催乳师证。

（5）具备在北京三级医院产科母婴看护1年及以上工作经验。

（6）具备爱婴医院观念，基本的母乳喂养知识，有独立完成母乳喂养的操作技能。

（7）具备正常新生儿、产妇产褥期看护的基本常识。

（8）对看护早产儿、巨大儿、难产儿、及双胞胎新生儿的陪护人员，具备相关看护1年及以上工作经验，上岗前进行能力匹配度测评。

2.2.4护理员条件

（1）年龄18岁～60岁之间，男、女不限，持有效身份证明。

（2）身体健康，相貌端正，无精神分裂症、严重皮肤病、严重的药物过敏及处于传染病活动期的人员，身体无残疾。经过健康体检，取得在有效期内的北京市卫生局印制的

《健康体检合格证》。

(3) 服务意识强，工作认真负责，语言表达清楚，反应灵活，有一定的沟通能力。

(4) 自愿从事护理工作，不怕脏，有爱心，具有初中以上文化程度，经过护理专业培训，考试合格取得《护理员技能合格证》者。

(三) 服务收费标准（拟向患者收取的服务费用不得超过下列标准）：

(1) 陪护一对一护工费280元/天；

(2) 陪护一对多护工费200元/天；

(3) 月嫂一对一护理费420元/天；

(4) 月嫂一对二护理费350元/天；

(5) 月嫂双胞胎护理费600元/天；

(6) 月嫂保胎护理费350元/天；

(7) 床租赁费20元/天/张。

患者可在医生根据患者病情和自理能力开具住院医嘱后，结合自身情况，自愿与中标人签订协议，自聘护工为其提供生活照护。陪护护工在护士长的领导下和护士的指导下，承担患者生活护理和部分简单的基础护理工作，24 小时照护患者，保障患者安全。随时保持病房清洁整齐，协助维持病房秩序等工作。中标人按照合同约定的价格收取服务费用，不得擅自调整收费标准。如需要调整收费标准，需书面提交申请，待甲方同意后方可实施。

(四) 服务内容及服务标准

4.1 护工部分

4.1.1 协助责任护士为患者做好晨、晚间护理，刷牙、漱口、洗脸、洗头、洗脚和泡脚、会阴清洗、床单位整理和床单更换等工作，保持床单位干净、整齐、无渣屑。

4.1.2 协助患者餐前洗手、打饭、喂饭、餐具清洗、打水等工作。

4.1.3 负责检查患者指（趾）甲，协助修剪，刮胡须。病人出汗后勤擦洗，保持病人皮肤清洁无异味。

4.1.4 协助患者入厕排便或倾倒便器，做好卧床患者便后身体清洗，保持会阴部干净。

4.1.5 协助护士完成患者体位摆放，保持患者舒适或功能体位，根据需要为卧床患者每2 小时翻身一次。

4.1.6 配合护士完成病房环境的整理，合理进行物品放置，拉开或关闭窗帘，定时开窗

通风。物品摆放整洁、有序，垃圾分类按要求放置。

4.1.7 协助护士实施对患者的安全保护，保障患者安全。

4.1.8 协助护士为患者完成翻身、叩背、肢体运动等照顾工作。

4.1.9 协助相关人员实施对患者转运，协助陪护患者外出检查工作。

4.1.10 协助患者活动或入厕时要与患者保持安全距离，预防跌倒等意外事件发生。

4.1.11 医务人员进行诊疗操作时，协助患者保持诊疗体位。陪护人员不得从事诊疗技术规范规定的护理工作，如：

（1）处理伤口。

（2）测血压。

（3）调节输液速度、更换输液。

（4）鼻饲。

（5）吸痰。

（6）雾化吸入。

（7）为留置尿管患者进行会阴部清洁。

（8）未征得医务人员同意，擅自为危重患者更换床单。

（9）未征得医务人员同意，擅自为骨科或危险患者变换体位或协助下床。

（10）未征得医务人员同意，擅自为患者使用热水袋、冷水袋及冰袋。

（11）擅自操作监护仪、呼吸机等各种仪器、设置各种治疗仪器的参数。

（12）擅自解释医疗、护理等相关内容。

4.2 护理员部分

4.2.1 按要求协助护士铺好手术床，及时更换出、住院病人床单被罩，整理出院患者的床单位。

4.2.2 在护士指导下对患者予以倒床。

4.2.3 整理房间和病床，保持干净整洁，房间无杂物，病床无血、尿等污渍。

4.2.4 护士长安排的临时性工作（补充大输液，各科室间借、还仪器物品，劳保发放等）。

4.2.5 按照医护要求，护理患者洗漱、个人卫生、洗涤物品等；

4.2.6 其他相关工作。

（五）管理要求及标准

5.1 对乙方员工仪容仪表及卫生要求

5.1.1 着装：员工上岗时均应按规定统一穿工服

5.1.2 发式：发式整洁，长发要求梳起。

5.1.3 上岗时可化淡妆，不戴首饰。

5.1.4 上岗期间穿软底静音鞋，禁止穿拖鞋、高跟鞋。

5.1.5 员工上岗时服装鞋帽干净、整齐。

5.1.6 无长指甲并且保持清洁。

5.1.7 头发身体清洁无异味。

5.2 对乙方员工劳动纪律要求

5.2.1 自觉遵守劳动纪律，不迟到，不早退，工作期间不擅离岗位。

5.2.2 遵守医院及病房的各项规章制度，服从医护人员的管理。

5.2.3 有事需向甲方及公司请假，经批准后方可离开。

5.2.4 严禁在工作期间长时间接打私人电话、玩游戏等行为。

5.2.5 严禁工作期间串病房。

5.2.6 禁止工作区域内会客、扎堆聊天、嬉笑、打闹、大声喧哗。

5.2.7 禁止工作期间干私活和做与工作无关的事情。

5.2.8 严禁携带私人物品进入病房，严禁在病房使用微波炉等做饭。

5.2.9 禁止在非吸烟区吸烟。

5.2.10 护理员在非工作时间不得着工装、不得在医院逗留，护理员公司统一放置护理员私人物品。

5.2.11 护理员公司应严格杜绝护理员在非工作时间揽私活的行为。

5.3 对乙方员工工作要求

5.3.1 工作主动热情，服务周到，态度和蔼，语言文明，服从护士长工作安排。

5.3.2 认真做好每日常规工作和重点工作，保证一般病人生活护理到位。

5.3.3 定时巡视病房，保证病人生活需求，保持病房整洁、安静。

5.3.4 照顾病人及操作前后要洗手，垃圾分类正确，防止交叉感染。

5.3.5 不收受病人钱物，不利用工作之便谋取私利，对待病人一视同仁。

5.3.6 未经允许，不得擅自拿取（翻阅）病人病历、医疗（护理）文件。

5.3.7 禁止向病人、家属或他人议论病房医生、护士的医疗与护理活动。

5.3.8 不与病人或家属谈论病人的病情，工作中注意保护病人隐私，同时不能在病房区域外谈论病人病情。

5.3.9 病人如有疑问，及时与责任护士沟通，不得以任何理由与病人及家属发生争吵。

5.3.10 做好本职工作，严禁超越职责范围。

5.4 质量管理

5.4.1 遵守劳动纪律，不迟到、不早退、不脱岗；严禁干私活，严禁介绍私活，严禁租床。

5.4.2 陪护人员须持有效陪护证上岗（陪护证上要有公司章、经理或主管签字）；非工作期间不得进入病房；不带外人进入病房。

5.4.3 陪护人员在 9pm~7am 之间可穿拖鞋；上岗期间可携带必须生活用品（水杯、毛巾、卫生纸等）进入病房，放在工作人员指定位置；9:30pm~5:30am期间，如果患者病情允许，可以打开气垫床休息。

5.4.4 在安排好患者的情况下，可开始就餐，餐统一由公司配送，不得出病房。

5.4.5 不得向患者及家属索要钱财，吃拿食物。

5.4.6 保持病房环境整洁，不在病房洗、晾私人衣物，不在病房洗澡，不坐卧病床。

5.4.7 不干涉医疗工作。不谈论、散布患者及家属隐私，不在病房内谈论与工作无关的事情。

5.4.8 执行医院有关消毒隔离制度，防范院内感染；护理病人前后按七步洗手法洗手；垃圾分类正确。

5.4.9 服从病房护士长及责任护士的工作安排；严禁挑活，严禁拒岗。

5.4.10 发生意外事件及时向主管和护士长报告，在等待主管到来期间严禁离岗。

5.4.11 出现问题受到家属、患者或护士批评，要虚心接受，不顶撞对方或做过多的解释，及时向主管汇报。

5.4.12 对患者及家属、医护人员要耐心沟通，不得与任何人发生口角。

5.4.13 乙方设片区主管对自己所负责的区域进行每日巡查。发现问题随时与护士长和项目主管联系解决。

5.4.14 项目主管定期与医院管理部门联系，沟通员工管理工作。

5.4.15 每月向病人及医务人员发放《满意度调查表》，结果及时反馈。

5.4.16 乙方有完善规范的内部培训体系、培训计划及专职培训人员，每年定期组织对

不同岗位人员进行培训、有培训及考核记录。有对不同岗位员工岗前培训、日常培训及考核的记录。

5.4.17 配合医院填写相关记录及迎检资料。

02包：护工服务

（一）服务内容及服务费用：

为进一步提升该项目的服务品质，满足住院病人的服务需求，本项目是为首都医科大学附属北京世纪坛医院提供护工服务，服务范围包括医院住院一部（除急诊科），住院三部，特需病房。

1.1 院内陪护服务，派遣陪护人员为患者提供生活护理服务。

以上服务内容：陪护服务为申请人按营业收入比例按月支付院方管理费用，管理费为不低于收入流水的15%，采购人在服务期间不对管理费比例进行调整。

1.4岗位需求

1.4.1岗位二：护工，用人数量以实际发生为准。

（二）服务需求：

2.1 服务人数：根据院内病患陪护实际需求合理安排陪护人员，不得出现无人服务情况。

2.2 从业条件：

2.2.1 管理人员条件必须具备陪护管理三年以上经验，25—50 岁之间，身体健康，持有相关部门颁发陪护管理资格证书（持有本年度医院正规体检报告），男、女均可。

2.2.2护工条件

（1）年龄18 岁～60 岁之间，男、女不限，持有效身份证明。

（2）身体健康，相貌端正，无精神分裂症、严重皮肤病、严重的药物过敏及处于传染病活动期的人员，身体无残疾。经过健康体检，取得在有效期内的北京市卫生局印制的《健康体检合格证》。

（3）服务意识强，工作认真负责，语言表达清楚，反应灵活，有一定的沟通能力。

（4）自愿从事陪护工作，不怕脏，有爱心，具有初中以上文化程度，经过陪护专业培训，考试合格取得《护工技能合格证》者。

（5）经过正规培训的护校毕业生凭《毕业证书》，可直接申请《护工技能合格证》，不需要再进行专业知识培训。

（三）服务收费标准（拟向患者收取的服务费用不得超过下列标准）：

- 1、陪护一对一护工费280元/天；
- 2、陪护一对多护工费200元/天；

患者可在医生根据患者病情和自理能力开具住院医嘱后，结合自身情况，自愿与中标人签订协议，自聘护工为其提供生活照护。陪护护工在护士长的领导下和护士的指导下，承担患者生活护理和部分简单的基础护理工作，24 小时照护患者，保障患者安全。随时保持病房清洁整齐，协助维持病房秩序等工作。中标人按照合同约定的价格收取服务费用，不得擅自调整收费标准。如需要调整收费标准，需书面提交申请，待甲方同意后方可实施。

（四）服务内容及服务标准

4.1 护工部分

- 4.1.1 协助责任护士为患者做好晨、晚间护理，刷牙、漱口、洗脸、洗头、洗脚和泡脚、会阴清洗、床单位整理和床单更换等工作，保持床单位干净、整齐、无渣屑。
- 4.1.2 协助患者餐前洗手、打饭、喂饭、餐具清洗、打水等工作。
- 4.1.3 负责检查患者指（趾）甲，协助修剪，刮胡须。病人出汗后勤擦洗，保持病人皮肤清洁无异味。
- 4.1.4 协助患者入厕排便或倾倒便器，做好卧床患者便后身体清洗，保持会阴部干净。
- 4.1.5 协助护士完成患者体位摆放，保持患者舒适或功能体位，根据需要为卧床患者每2 小时翻身一次。
- 4.1.6 配合护士完成病房环境的整理，合理进行物品放置，拉开或关闭窗帘，定时开窗通风。物品摆放整洁、有序，垃圾分类按要求放置。
- 4.1.7 协助护士实施对患者的安全保护，保障患者安全。
- 4.1.8 协助护士为患者完成翻身、叩背、肢体运动等照顾工作。
- 4.1.9 协助相关人员实施对患者转运，协助陪护患者外出检查工作。
- 4.1.10 协助患者活动或入厕时要与患者保持安全距离，预防跌倒等意外事件发生。
- 4.1.11 医务人员进行诊疗操作时，协助患者保持诊疗体位。陪护人员不得从事诊疗技术规范规定的护理工作，如：
 - （1）处理伤口。
 - （2）测血压。
 - （3）调节输液速度、更换输液。

- (4) 鼻饲。
- (5) 吸痰。
- (6) 雾化吸入。
- (7) 为留置尿管患者进行会阴部清洁。
- (8) 未征得医务人员同意，擅自为危重患者更换床单。
- (9) 未征得医务人员同意，擅自为骨科或危险患者变换体位或协助下床。
- (10) 未征得医务人员同意，擅自为患者使用热水袋、冷水袋及冰袋。
- (11) 擅自操作监护仪、呼吸机等各种仪器、设置各种治疗仪器的参数。
- (12) 擅自解释医疗、护理等相关内容。

(五) 管理要求及标准

5.1 对乙方员工仪容仪表及卫生要求

- 5.1.1 着装：员工上岗时均应按规定统一穿工服
- 5.1.2 发式：发式整洁，长发要求梳起。
- 5.1.3 上岗时可化淡妆，不戴首饰。
- 5.1.4 上岗期间穿软底静音鞋，禁止穿拖鞋、高跟鞋。
- 5.1.5 员工上岗时服装鞋帽干净、整齐。
- 5.1.6 无长指甲并且保持清洁。
- 5.1.7 头发身体清洁无异味。

5.2 对乙方员工劳动纪律要求

- 5.2.1 自觉遵守劳动纪律，不迟到，不早退，工作期间不擅离岗位。
- 5.2.2 遵守医院及病房的各项规章制度，服从医护人员的管理。
- 5.2.3 有事需向甲方及公司请假，经批准后方可离开。
- 5.2.4 严禁在工作期间长时间接打私人电话、玩游戏等行为。
- 5.2.5 严禁工作期间串病房。
- 5.2.6 禁止工作区域内会客、扎堆聊天、嬉笑、打闹、大声喧哗。
- 5.2.7 禁止工作期间干私活和做与工作无关的事情。
- 5.2.8 严禁携带私人物品进入病房，严禁在病房使用微波炉等做饭。
- 5.2.9 禁止在非吸烟区吸烟。
- 5.2.10 护工在非工作时间不得着工装、不得在医院逗留，护工公司统一放置护理员私

人物品。

5.2.11 护工公司应严格杜绝护工在非工作时间揽私活的行为。

5.3 对乙方员工工作要求

5.3.1 工作主动热情，服务周到，态度和蔼，语言文明，服从护士长工作安排。

5.3.2 认真做好每日常规工作和重点工作，保证一般病人生活护理到位。

5.3.3 定时巡视病房，保证病人生活需求，保持病房整洁、安静。

5.3.4 照顾病人及操作前后要洗手，垃圾分类正确，防止交叉感染。

5.3.5 不收受病人钱物，不利用工作之便谋取私利，对待病人一视同仁。

5.3.6 未经允许，不得擅自拿取（翻阅）病人病历、医疗（护理）文件。

5.3.7 禁止向病人、家属或他人议论病房医生、护士的医疗与护理活动。

5.3.8 不与病人或家属谈论病人的病情，工作中注意保护病人隐私，同时不能在病房区域外谈论病人病情。

5.3.9 病人如有疑问，及时与责任护士沟通，不得以任何理由与病人及家属发生争吵。

5.3.10 做好本职工作，严禁超越职责范围。

5.4 质量管理

5.4.1 遵守劳动纪律，不迟到、不早退、不脱岗；严禁干私活，严禁介绍私活，严禁租床。

5.4.2 陪护人员须持有效陪护证上岗（陪护证上要有公司章、经理或主管签字）；非工作期间不得进入病房；不带外人进入病房。

5.4.3 陪护人员在 9pm~7am 之间可穿拖鞋；上岗期间可携带必须生活用品（水杯、毛巾、卫生纸等）进入病房，放在工作人员指定位置；9:30pm~5:30am期间，如果患者病情允许，可以打开气垫床休息。

5.4.4 在安排好患者的情况下，可开始就餐，餐统一由公司配送，不得出病房。

5.4.5 不得向患者及家属索要钱财，吃拿食物。

5.4.6 保持病房环境整洁，不在病房洗、晾私人衣物，不在病房洗澡，不坐卧病床。

5.4.7 不干涉医疗工作。不谈论、散布患者及家属隐私，不在病房内谈论与工作无关的事情。

5.4.8 执行医院有关消毒隔离制度，防范院内感染；护理病人前后按七步洗手法洗手；垃圾分类正确。

- 5.4.9 服从病房护士长及责任护士的工作安排；严禁挑活，严禁拒岗。
- 5.4.10 发生意外事件及时向主管和护士长报告，在等待主管到来期间严禁离岗。
- 5.4.11 出现问题受到家属、患者或护士批评，要虚心接受，不顶撞对方或做过多的解释，及时向主管汇报。
- 5.4.12 对患者及家属、医护人员要耐心沟通，不得与任何人发生口角。
- 5.4.13 乙方设片区主管对自己所负责的区域进行每日巡查。发现问题随时与护士长和项目主管联系解决。
- 5.4.14 项目主管定期与医院管理部门联系，沟通员工管理工作。
- 5.4.15 每月向病人及医务人员发放《满意度调查表》，结果及时反馈。
- 5.4.16 乙方有完善规范的内部培训体系、培训计划及专职培训人员，每年定期组织对不同岗位人员进行培训、有培训及考核记录。有对不同岗位员工岗前培训、日常培训及考核的记录。
- 5.4.17 配合医院填写相关记录及迎检资料。

2.2 采购标的需满足的服务标准、期限、效率等要求；

（1）采购标的需满足的服务标准、效率要求

详见 需满足的质量、安全、技术规格、物理特性等要求。

（2）采购标的需满足的服务期限要求

服务期限：一年。

2.3为落实政府采购政策需满足的要求；

（1）促进中小企业发展政策：根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知（财库〔2020〕46号）规定，本项目供应商所投产品为中小企业制造的，供应商应出具招标文件要求的《中小企业声明函》给予证明，否则评标时不予认可。供应商应对提交的中小企业声明函的真实性负责，提交的中小企业声明函不真实的，应承担相应的法律责任。

（2）监狱企业扶持政策：供应商所投产品为监狱企业制造的，将视同为小型或微型企业，将对该投标产品的投标价给予10%的扣除。应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。供应商应对提交的属于监狱企业的证明文件的真实性负责，提交的监狱企业的证明文件不真实的，应承担

相应的法律责任。（专门面向中小企业采购或预留份额的情况不适用）

（3）促进残疾人就业政府采购政策：根据《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，符合条件的残疾人福利性单位在参加本项目政府采购活动时，供应商应出具招标文件要求的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性承担法律责任。中标、成交供应商为残疾人福利性单位的，采购代理机构将随中标结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。残疾人福利性单位视同小型、微型企业。不重复享受政策。（专门面向中小企业采购或预留份额的情况不适用）

（4）鼓励节能、环保政策：依据《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（财库〔2019〕9号）》执行。

2.4 采购标的的其他技术、服务等要求；

（1）投标人须提供整体服务方案、服务团队配备方案及整体情况、企业内部管理制度、应急预案、投诉处理方案以及人员增减安排方案等。

3. 采购标的的验收标准

- 3.1符合采购人服务范围要求。
- 3.2供应商配置的硬件设备符合采购人要求。
- 3.3完成采购人要求的工作内容。
- 3.4服务调查满意度 $\geq 90\%$ 。
- 3.5有效处理纠纷事件，不对采购人造成经济和社会声誉影响
- 3.6达到采购人要求的服务和质量标准。

第六章 拟签订的合同文本

（本合同模板仅供参考，以最终双方协商签订合同文本为准）

01包：

陪护服务委托合同

首都医科大学附属北京世纪坛医院

二〇二 年 月 日

委托方（以下简称甲方）：首都医科大学附属北京世纪坛医院

地址：北京市海淀区羊坊店铁医路10号

邮编：100038

电话：63926870

受托方（以下简称乙方）：

地址：

邮编：

电话：

根据《中华人民共和国民法典》及国家有关法律、法规，在自愿平等、协商一致的基础上，甲方委托乙方实行陪护服务，特订立本合同。

服务基本情况：

服务企业类型：医院

座落位置：北京市海淀区羊坊店铁医路10号

乙方提供服务的受益人为本合同双方及在服务区域内的住院就医人群，本合同双方均应对履行本合同承担相应的责任。

服务的主要内容和期限：

1、护工服务

2、月嫂服务

3、陪护床租赁服务

4、护理员服务

上述服务的主要内容和要求详见附件。

委托服务期限服务期限为1年，自年月日起至年月日止，到期前1个月服务双方如不提出终止意见，双方合同自动延续1年。

甲方权利义务

1、代表并维护甲方和服务区域使用人的合法权益。

2、制定陪护服务的相关要求，并监督乙方遵守执行。

3、审核乙方拟定的陪护服务方案、制度，检查乙方提出的陪护服务年度计划。

4、检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。合同期间甲方每月对乙方服务水平、服务满意度，依照满意度调查表（见附件五）进行考核，满意度不得低于90%，当考核不合格，甲方有权对进行经济处罚，金额在1000元/次，如果连续三次考核不合格，则甲方有权单方解除本合同，乙方还应向甲方支付3000元的违约金。

5、合同期间，如遇国家法律调整，造成本项目有关条款不符合国家最新法律规定，

甲方有权按照国家相关规定中止合同。

6、甲方在合同期限内免费提供60平方米的管理用房给乙方使用，主要用于乙方管理办公、资料和物业设备存放、物资库房等，甲方不为乙方人员提供员工住宿。所需用具、材料、工具均由乙方自行解决。

7、协调、处理本合同生效前发生的陪护服务遗留问题。

8、帮助乙方协调周边的关系，创造便利的外部环境。

9、甲方根据市场，各种护工价格具体如下：

(1) 陪护一对一护工费280元/天；

(2) 陪护一对多护工费200元/天；

(3) 月嫂一对一护理费420元/天；

(4) 月嫂一对二护理费350元/天；

(5) 月嫂二胎护理费600元/天；

(6) 月嫂保胎护理费350元/天；

(7) 床租赁费20元/天/张。

乙方权利义务

1、根据有关法律法规及本合同的约定，于本合同签署前制定陪护服务管理制度、应急预案作为本合同的附件，并按照约定完成各项服务事项。

2、按本合同的约定，对甲方和陪护使用人违反法规、政策及陪护管理规定的行为提出意见和建议，并协助改正。

3、负责编制陪护服务年度管理计划。结合医院实际情况组织安排陪护工作，并完成陪护计划的内容，担负突发事件处理工作。每季度最后一周前以文字形式向甲方汇报一次，每合同年度的最后一个月向甲方汇报年度陪护管理情况。

4、接受甲方监督、检查，认真作好各科室的服务回访工作，发现问题及时处理，对甲方权利有影响的事项应当及时向甲方汇报。

5、乙方负责按照国家的有关法律法规及管理条例的要求，完善各种手续并承担相应责任。

6、乙方人员在工作期间，要遵守甲方的各项规章制度，包括防火、交通、治安、控烟等规定，严格履行贯彻执行甲方首接负责制的要求。当遇有非本专业问题必须向6100（一站式服务电话）或主管报告，并在现场进行业务内容的移交，不得出现推诿问

题。

7、乙方负责妥善保管和陪护管理的所有档案资料，不得丢失；本合同终止时，乙方须向甲方移交陪护管理相关的所有档案资料，并且在任何时间未经甲方书面许可不得向第三方泄漏、转让任何甲方资料。

8、乙方应严格执行陪护从业人员的各项制度，在合同生效后的15个工作日内将全体人员情况登记表（含人员姓名、联系方式、岗位名称、身份证号码、保险缴纳等情况）交至办公室进行备案，并做到每季度更新一次，如发生人员变更，应及时通知甲方。对于与乙方人员有关的任何劳动、劳务、雇佣及其他纠纷，及乙方所雇用的任何人员因任何意外或受伤而因此依法可获的任何赔偿或补偿，均由乙方独立承担责任，与甲方无关。乙方公司的所有人员（包括但不限于护工及其他人员）在甲方场所内从事的行为一律视为乙方公司的行为，并由乙方承担相关责任，甲方医院概不负责。

9、按约定及时足额缴纳管理费；

10、不参与任何与医疗有关的工作，接受各科护士长和护士的合理指导；如果护工违规进行操作，乙方负责协调并承担全部责任，相关的赔偿也全部由乙方负责。

11、乙方必须遵守甲方护工定价规则，如需调整要征得甲方同意；

12、乙方应自行与患方签订陪护协议，并向服务对象出具服务费用正式发票，该协议只约束乙方和患方，与甲方医院无关。如果乙方与患方发生争议或者纠纷的，一切责任及后果全部由乙方自行承担和赔偿。

13、乙方应对护工进行必要的劳动保护和安全教育宣传，若乙方护工在为患者提供陪护服务工作中，如发生（包括但不限于）工伤、意外事件、院内感染或罹患传染病等一切人身财产损失，由乙方自行承担，甲方不承担任何责任。

14、乙方必须准备充足的陪护人员，不得出现有需要陪护的病人没有护工的情况；不得出现安排的病人因病情较重、行动不便等情况，护工不愿接工；月满意度调查不得低于100条（护工80条，月嫂20条），同时满意度不得低于90%；不得出现病人及甲方工作人员投诉。出现此条款以上情况，罚扣保证金1000元/次。

乙方须按合同约定，实现各项服务的管理要求。

具体的陪护服务质量及承诺指标以投标书及双方的补充协议及条款为准。

陪护及租床管理费

1、甲方按照本合同定价代收取所有的护工、月嫂及租床的相关服务费用。并实时

将收取的款项全额回到乙方账户。

- 2、甲方按照护工、月嫂服务费总流水的 收取管理费。
- 3、甲方按照租床服务费总流水的 收取管理费。
- 4、乙方应遵守国家相关法规，在合同期内不得随意或变相增加或减少费用。

付款方式

1、在合同签订后，每月5日前，乙方主动和甲方财务人员就上一个月的护工、月嫂及租床总流水进行对账，确认无误后，甲方开具相应管理费的发票交由乙方，乙方应在收到发票后10个工作日内，将管理费回到甲方账户。

2、合同履行中，如遇到重大自然灾害、发生重大疫情、医院病房入住率下降、床位数减少、不可抗拒因素等原因，导致陪护需求数量明显减少等情形，双方应本着诚实、信用的原则，互相理解，协商升高或降低管理费用。

护理员人数、服务费及支付方式

- 1、护理员服务人数 24 人，护理员服务费用标准为 元/岗/天。
- 2、应甲方要求增减护理员或增减服务内容时，甲乙双方协商调整服务费用。
- 3、服务费用的支付时间为,提供服务后次月乙方送来收款票据且出具正式发票后 10 日内，甲方以支票或银行汇款形式支付乙方。
- 4、如果乙方提供服务的区域、所管理的部门和设备，或工作任务的总量出现增加、减少或变更的情况，则合同金额亦应做出相应的增加或者减少。调整金额在经甲方核对书面确认后，在给付当月费用中给与变更。
- 5、合同履行至国家调整社保和公积金费率、最低工资标准及税金比例时，甲方应按照国家相应比例调整每月给付乙方的费用。

甲乙双方违约责任：

1、乙方需向甲方缴纳履约保证金50000元。因乙方违约导致保证金扣完，乙方需在10个工作日内补齐至50000元。如拒不执行，甲方有权解除合同。该保证金待本合同履行完毕，双方无任何争议后，甲方于20个工作日内将保证金无息返还给乙方。

2、甲方违反本合同义务的约定，并直接造成乙方无法履行本合同的，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决的，乙方有权终止合同；造成乙方经济损失的，

甲方应给予乙方经济赔偿，但不超过本合同年度管理费总额的5%。

3、乙方违反本协议的约定，未提供服务，或提供服务未能达到约定的服务数量指标（如到岗人数不够、服务内容不足等），或提供服务未能达到合同约定的服务要求，应按当月管理费用的百分之五向甲方支付违约金，且应按甲方指定的期限整改，逾期未整改的，或整改后仍不能达到合同约定的服务要求，乙方应当按照服务不符的天数每日向甲方支付1000元违约金，且甲方有权随时解除协议。造成甲方经济损失的，甲方有权要求乙方赔偿甲方损失。

4、乙方违反本合同的约定，甲方每月对乙方的服务项目进行一次考评，出现任何服务考核或用户满意度考核不合格，或由于乙方人员工作失职未在第一时间排除或解决问题，甲方主管部门将对乙方进行1000元的处罚。如果连续三次在满意度调查中都由于乙方相关工作出现相同问题，甲方有权单方终止合同。由此给甲方造成的损失由乙方负责赔偿。

5、乙方违反本合同约定，将整体或部分服务委托给其他第三方的，应按年费用百分之五的标准向甲方支付违约金，且甲方有权解除合同。

6、乙方违反本合同约定，甲方有权根据合同附件约定的具体情况扣除相应数额的履约保证金。

7、乙方发生责任事故，给甲方或其他具体权利人造成损失的，乙方赔偿全部损失。如果乙方的护工在生活护理过程（包括但不限于看护、如厕、检查、散步等）中不作为或不当作为或出现过失导致患者意外或损伤、死亡（包括但不限于坠床、摔倒、滑倒、呛食、噎食、误吸、烫（烧）伤、褥疮、冻伤、自杀、出走、坠楼以及其他意外或损伤），或者患者病情变化乙方护工没有及时发现或没有及时向医生护士反应而造成损害的，那么均由乙方承担全部责任和赔偿损失并负责解决，甲方概不负责，如果因此甲方被连带追偿的，则甲方有权独立应诉，且甲方为此支出的赔偿款、补偿款、律师费、诉讼费、鉴定费、公证费等费用均由乙方承担。

8、乙方人员在提供本合同约定的服务过程中，与患者、患者家属及其他任何第三方发生纠纷的，乙方应自行解决纠纷并独立承担与纠纷相关的全部赔偿责任和法律责任。此类纠纷给甲方造成任何不良影响的，乙方应消除影响，并赔偿因此给甲方造成的任何损失。

9、甲乙双方中任一方无正当理由提前终止合同的，应向对方支付相当于一个月金额的服务费作为违约金。由于解除合同给对方造成的经济损失超过违约金的，还应给予

赔偿。

11、若乙方违反本协议约定，经甲方提出2次异议后仍拒不改正的，则乙方应向甲方支付1000元违约金，同时甲方有权解除本协议。

12、乙方擅自将本合同义务转让或委托于第三方的，甲方有权从前述转让行为发生之日解除本合同，同时乙方须向甲方支付100000元的违约金。

双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。应标文件视同合同条款。

本项目的招标文件和投标文件均为本合同的补充文件。本合同的补充文件及附件均为合同有效组成部分。如本合同与补充文件、附件发生冲突的，以本合同为准。本合同及其附件和补充文件中未规定的事宜，双方协商另签补充协议。在未签相应补充协议之前，均遵照中华人民共和国有关法律、法规执行。

本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决或报请行政主管部门进行调解，协商或调解不成的，可交由北京市海淀区人民法院裁决。

本合同一式陆份，甲乙双方各执叁份，具有同等法律效力。

本合同自双方授权代表签字并加盖各自公章之日起生效。

甲 方：首都医科大学附属
北京世纪坛医院

乙 方：

代表人：

代表人：

日 期： 年 月 日

日 期： 年 月 日

合同附件一

医院项目管理部

一、管理人员要求

必须具备陪护管理三年以上经验，25—50岁之间，身体健康，持有相关部门颁发陪护管理资格证书（持有本年度医院正规体检报告），男、女均可。

二、工作范围：

负责陪护管理的全面工作：组织安排完成甲方托管的陪护服务管理的全面工作。

三、人员组成：项目经理1人（5年经验）、母婴经理1人（负责月嫂）、护工主管3人、月嫂主管1人。

合同附件二

护工、月嫂、护理员公共部分

护工工作规范与纪律

一、工作原则

- 1、穿戴整洁、干净，举止端庄大方，文明礼貌。
- 2、以高度责任心和爱心照顾病人，关心体贴病人。
- 3、尊重自己、尊重病人、尊重护士、尊重物业服务人员、尊重管理人员。团结协作，互相理解。
- 4、服从总务处管理及护士长和护士管理。

二、工作规范

- 1、遵守医院各项规章制度。爱惜医院各项资源。
- 2、不讨论病人病情，不参与或干涉医疗。
- 3、预防交叉感染，洗手保洁准确适时。
- 4、服从总务处的管理和工作安排，不挑岗位，不选择病人。
- 5、不得对管理人员及医务人员恶语相加或采取其他方式进行顶撞。
- 6、服从病区护士长管理及指导，主动配合护士长及护士工作。
- 7、严禁以任何理由在病房内争吵，打架，干涉医疗护理。发现问题找管理人员及病区值班护士，并逐级上报保卫处，不准直接向110报警。

三、工作纪律

- 1、遵守医院规定，维护病房秩序。
- 2、非24小时连续工作护工，不允许将个人生活用品带入病房。下工后，不得随意留宿病房或将物品放置病房。工作期间也不得将外人带入病房留宿。
- 3、床头桌上物品摆放整齐，保持桌面清洁；个人物品不得占用病人物品柜。
- 4、不准随便进入护士站、治疗室、换药室、护士值班室等工作场所。

四、爱护公共设施，节约水电能源：

- 1、不准在病区用热水烫生菜做生食；微波炉热饭病人优先。
- 2、不准将辛辣异味食品带入病房。
- 3、不准将病房物品（病人床单、被褥等）归为己有。
- 4、爱护护工工作服，不准私自将折叠床出租给病人及家属。

5、损坏公共物品照价赔偿。

五、尊重病人财物：

1、不准使用病人物品，如毛巾、肥皂、浴液、卫生纸等。

2、不准向病人借钱，或暗示病人索要钱物，或让病人为自己办私事。

3、不得强行让病人购买丧葬礼品从中收取回扣。

六、遵守劳动纪律及请假制度：

1、工作中不会客、不扎堆聊天、不干私活；工作时间不打牌、下棋、饮酒等。

2、在岗期间不得外出逛商店；家属允许外出购买生活用品时，时间不能过长，离开时要向值班护士打招呼。

3、护工就餐由公司统一配发，不得离开病房。

4、无特殊情况，未经病区医生允许不得随意用轮椅将病人推出医院外面，以防发生意外。

5、不准向病人介绍黑护工并从中收取回扣。

6、不准将自己的岗位让给黑护工。

7、不准将自己的床铺或躺椅租给其他人。

8、按时给病人服药，遵守职业道德，不准截留病人的药品和鼻饲营养液等医疗护理用具。

七、注重个人卫生，举止得体，执行七步洗手法。

1、工作中，不准浓妆艳抹染指甲。

2、上班时不能穿拖鞋及带声响硬底鞋、高跟鞋。

3、定期洗澡剪指甲，身上无异味。

4、站立、坐下、行走时保持仪表端庄，举止得当。

护工职业道德规范

1、着装规范：按规定着装，衣帽整洁、仪表端庄、统一佩戴胸牌；不穿响底鞋、不穿高跟鞋；首饰不外露；不留长指甲。

2、语言规范：礼貌待人，态度和蔼，不顶撞病人。

3、行为规范：以病人为中心，全心全意为病人服务，把病人满意作为工作的目标。工作主动热情，耐心细致。严格遵守医院各项规章制度。执行保护性医疗制度，不探听、不泄露、不传递病人及工作人员的隐私。

工作职责

在护工管理办公室领导下，接受派岗任务。并在所陪护患者病区的护士长及护士的指导下，按照护理级别要求，为患者实施生活照料服务（照顾患者生活），保护陪护患者的安全。

上岗员工基本素质要求：

- (1) 仪容仪表：统一着工装、工鞋，穿着整洁、卫生，仪表端庄。
- (2) 行为举止：精神饱满、诚实稳重、言谈举止文明、禁止大声喧哗及在医院内吸烟。
- (3) 文明礼貌：尊重他人、态度和蔼、保护病人隐私、使用文明用语。
- (4) 遵规守纪：遵纪守法、遵守操作规程、遵守劳动纪律、遵守医院规章制度。
- (5) 基本知识：岗前培训考核合格上岗，保障病人及医疗环境安全做好个人防护。

保护隐私

服务方所有服务都应尊重病人的隐私权，有责任对病人的病情及相关医疗内容严格保密，保密内容包括但并不仅限于以下各项：

- 不得嘲笑病人发病期间的言行。
- 不得随意扩散病人疾病名称和病史材料。
- 不得将病历交病人或家属。
- 不得随意评论医护人员对病人的治疗措施。
- 不得随意谈论病人姓名、职务等个人情况。
- 不得随意评论病人病情及各项检查结果。
- 不得随意发布产妇生育结果。
- 不得随意评论医护业务能力和服务态度。
- 不得随意评论医院软硬件环境。
- 不得在病人面前谈论医务人员的私人情况、家庭住址。
- 有不同意见时要内部交换，不得在病人面前流露。

合同附件三

护工服务

一、护工人员要求

- 1、年龄18岁~60岁之间，男、女不限，持有效身份证明。
- 2、身体健康，相貌端正，无精神分裂症、严重皮肤病、严重的药物过敏及处于传染病活动期的人员，身体无残疾。经过健康体检，取得在有效期内的北京市卫生局印制的《健康体检合格证》。
- 3、服务意识强，工作认真负责，语言表达清楚，反应灵活，有一定的沟通能力。
- 4、自愿从事陪护工作，不怕脏，有爱心，具有初中以上文化程度，经过陪护专业培训，考试合格取得《护工技能合格证》者。
- 5、经过正规培训的护校毕业生凭《毕业证书》，可直接申请《护工技能合格证》，不需要再进行专业知识培训。

二、服务范围及服务内容

- 1、范围：院内住院就医病人的陪护服务。
- 2、服务内容：
 - (1) 为患者做好晨、晚间护理，刷牙、漱口、洗脸、洗头、洗脚和泡脚、会阴清洗、床单位整理和床单更换等工作，保持床单位干净、整齐、无渣屑。
 - (2) 协助患者餐前洗手、打饭、喂饭、餐具清洗、打水等工作。
 - (3) 检查患者指（趾）甲，协助修剪，刮胡须。病人出汗后勤擦洗，保持病人皮肤清洁无异味。
 - (4) 协助患者入厕排便或倾倒便器，做好卧床患者便后身体清洗，保持会阴部干净。
 - (5) 协助护士完成患者体位摆放，保持患者舒适或功能体位，根据需要为卧床患者每2小时翻身一次。
 - (6) 在护士指导下完成病房环境的整理，合理进行物品放置，拉开或关闭窗帘，定时开窗通风。物品摆放整洁、有序，垃圾分类按要求放置。
 - (7) 在护士指导下实施对患者的安全保护，保障患者安全。
 - (8) 在护士指导下为患者完成翻身、叩背、肢体运动等照顾工作。
 - (9) 协助相关人员实施对患者转运，一对一陪护陪同患者外出检查。
 - (10) 协助患者活动或入厕时要与患者保持安全距离，预防跌倒等意外事件发生。
 - (11) 医务人员诊疗操作时，协助患者保持诊疗体位。

三、护工管理要求：

服务标准

序号	工作内容	服务标准
1	生活护理（协助患者进食、排泄、睡眠），满足患者的生理需要	1) 饭前、便后洗手，协助打饭，协助非鼻饲患者进食。 2) 协助患者做好入睡前的护理；晚睡前拉窗帘。 3) 协助患者如厕、协助做好如厕前后的清洁工作，需要时清洁便器。 4) 在护士指导下协助患者进食水。
2	在护士指导下满足患者清洁需要	1) 患者面部清洁，口唇清洁、不干燥。 2) 患者身上无异味，着装干净。 3) 头发干净，避免用发卡。 4) 口腔无异味，有假牙患者按需要清洁口腔。 5) 手足清洁无污垢、指（趾）甲干净。 6) 保持患者会阴部清洁。 7) 避免发生烫伤。
3	在护士指导下协助患者活动	1) 保证患者安全，预防发生跌倒、坠床、摔伤等意外事件。
4	在护士指导下协助患者翻身、拍背	1) 卧位舒适，无压疮。 2) 病床整洁、无异物。 3) 一般情况下卧床患者两小时翻身一次，特殊情况下根据护士要求翻身。翻身时注意保护各种管路，防止管路脱落和打折、扭曲。
5	在护士指导下定时正确留取患者的大、小便标本及提示其它事宜。陪护患者做各项检查	1) 尿、便标本留取及时、准确。
6	维护病房安静、整洁、安全。	1) 病房整洁，保持通风良好。禁止堆放杂物。 2) 床头桌桌面整洁，物品分类摆放。桌内食物、生活用品分开摆放。 3) 病床下物品摆放整齐无堆放杂物。 4) 窗台、卫生间物品摆放整齐，不得堆放杂物，无私人的多余物品。 5) 保持地面干燥，及时清理地面的水迹，尤其是卫生间。 6) 不得将任何危险品（如水果刀）带入病房。患者的水果刀用后必需放到患者接触不到的地方。

		7) 为卧床、神志不清、年老、行动不便的患者加床档。 8) 维持患者床单位整洁。
7	工作中如发现患者异常或有变化时，及时报告医生、护士	/

陪护人员不得从事诊疗技术规范规定的护理工作，如：

- 1) 处理伤口。
- 2) 测血压。
- 3) 调节输液速度、更换输液。
- 4) 鼻饲。
- 5) 吸痰。
- 6) 雾化吸入。
- 7) 为留置尿管患者进行会阴部清洁。
- 8) 未征得医务人员同意，擅自为危重患者更换床单。
- 9) 未征得医务人员同意，擅自为骨科或危险患者变换体位或协助下床。
- 10) 未征得医务人员同意，擅自为患者使用热水袋、冷水袋及冰袋。
- 11) 擅自操作监护仪、呼吸机等各种仪器、设置各种治疗仪器的参数。
- 12) 擅自解释医疗、护理等相关内容。

工作内容

时间	护工每日工作内容
6:30	协助病人起床，协助留取大、小便标本，测体温，洗漱、梳头。
6:50	整理床单位，拉平床单，叠好被子，整理好床头桌。
7:10	协助病人进早餐，饭后给病人漱口，清洗饭筷，擦拭床头桌（餐桌）。
7:40	协助病人服餐后药（餐前药应在饭前服用）。
	做完生活料理，安顿好病人，护工抽时间吃早餐（公司统一配餐就餐不得离开病房）。
8:00	协助病人检查，如推送病人透视、拍片、做B超等其它检查和治疗。如果病人没有检查项目，则进行日常生活料理，配合治疗处理（在护士指导下为卧床病人翻身，每2小时一次等）。

9:00	完成病人的一般生活护理，如果没有治疗的病人，可根据医院供水情况协助病人擦浴、洗头、剪指（趾）甲。喂水及水果。
11:00	给病人洗手，准备进午餐，如病人有餐前药，应在餐前服药。
11:20	协助病人进午餐，餐后给病人漱口，清洗碗筷，擦拭床头桌，服饭后药。
12: 30	协助病人午睡，拉窗帘，避免噪音。
	安顿好病人，护工抽时间吃午餐（公司统一配餐就餐不得离开病房）。
13:50	协助病人起床，测体温。
14:00	病人起床后，整理床单位，拉开窗帘。
14:30	根据病人情况，采取不同的护理，如功能锻炼、病人会客、常规生活护理、陪同散步等；喂水及水果。
17:00	给病人洗手，准备进晚餐，如病人有餐前药，应在餐前服药。
17:30	协助病人进晚餐，餐后协助病人漱口，擦拭床头桌（餐桌等）。
	安顿好病人，护工抽时间吃晚餐（公司统一配餐就餐不得离开病房）。
18:00	根据病情协助病人功能锻炼、散步、看电视、游艺等。
20:00	晚间生活护理，协助病人洗脸、刷牙（女病人洗会阴）、洗脚（泡脚）等。
21:00	协助病人排便，准备入睡，拉上窗帘，帮助病人脱衣换睡衣，病人入睡。
22: 00-次日6:00	病人如无特殊情况，并请允许下，护工可以在病人床旁休息。病情不允许，护工不可休息，陪护在病人身边。
注 意	病人的起床、睡觉、卫生处理、功能锻炼等均根据病人情况和医院的规定执行。护工不可进行护理专业技术操作。具体内容以与患者约定为准。

四、工作质量标准

项目	工作质量标准
一、仪表仪容	按要求，穿工服，戴胸牌上岗
	上班时，不准穿拖鞋、背心，不准披头散发
	陪护病人时，不准躺、坐病床上，不准在地上睡觉
	不准穿工服进入食堂，不准穿工服出医院大门
	要讲究个人卫生，操作前、后要洗手
二、劳动纪律	上班时，禁止在病房、楼道、食堂等地方扎堆聊天；禁止在病房内打闹、大声喧哗、打牌、下棋等
	禁止留同乡或亲属在病房和护工宿舍住宿（未经批准）
	禁止在病房内和地下室的更衣室内吸烟；
	禁止在陪护病人期间喝酒、聚餐、会客接待
	禁止在病房内做饭；禁止在病房内用微波炉做生食
	不准议论病人隐私，不准挑弄是非
	不准私自向病人介绍陪护
	上班时，不准做与工作无关的私活
	未经批准，不准私自进入医护办公室及其它病房
	备岗时，保证随时能找到人；陪护病人时，有事外出要征得病人或家属同意，并向值班护士请假，时间不能过长
	不准在病房内私自向病人家属租床
	不准打架、斗殴和骂人
	不得无故脱岗

三、服务质量	按照服务标准和要求，为病人做好各项陪护工作
	护理病人达到“六洁”：脸、皮肤、手、足、会阴和头发清洁
	保证病人安全，无烫伤、摔伤和坠床
	按照医院规定，未经批准不得推病人到医院外
	陪护病人时，保证床上、床下无杂物，床单位干净整洁
四、医院各项规章制度	未经甲方同意，不得私自处理甲方财物
	爱护医院各种设备，不准损坏医院公共财产
	遵守病房规章制度，服从病房护士长管理
	服从工作安排，不私自到病房陪护病人
	认真参加院方组织的理论知识和操作技能的培训和考核
五、服务满意度	发生意外情况及时报告，不得隐瞒实情
	不得已威胁、贿赂等形式诱导患者和工作人员填写满意度调查表，更不能代替填写
	护工月满意度 $\geq 90\%$
	认真工作，热情为病人服务，无病人及医务人员投诉
六、请假制度	私下不得已任何形式与患者及家属有任何经济往来（包括餐食、物品）
	因病无法工作时，要请假，或出示医生开具的病假条，无正当理由，必须上岗。
	因事无法工作时，要提前请假，回家者要出具车票
七、服从	辞工要写出书面申请
	1、服从管理，一切行动听指挥

管理	2、发生意外情况及时向总务处汇报，不隐瞒实情
	3、个人原因非正常下岗，并造成影响者
	4、不准做医疗护理性操作

合同附件四

月嫂服务

一、月嫂人员要求

基本要求

- 1、年龄18岁～55岁之间，女性，持有效身份证明。
- 2、身体健康，相貌端正，无精神分裂症、皮肤病、严重的药物过敏及处于传染病活动期的人员，身体无残疾。经过健康体检，取得在有效期内的北京市卫生局印制的《健康体检合格证》。
- 3、服务意识强，工作认真负责，语言表达清楚，反应灵活，有一定的沟通能力。
- 4、自愿从事陪护工作，不怕脏，有爱心，具有初中以上文化程度，达到一般护工标准，经过陪护专业培训，考试合格取得月嫂高级证书、母婴护理师证者。产后康复服务人员均具备产后康复师证、催乳师证。

专业要求：

- 1) 具备在北京三级医院产科母婴看护1年及以上工作经验。
- 2) 具备爱婴医院观念，基本的母乳喂养知识，有独立完成母乳喂养的操作技能。
- 3) 具备正常新生儿、产妇产褥期看护的基本常识。
- 4) 对看护早产儿、巨大儿、难产儿、及双胞胎新生儿的陪护人员，具备相关看护1年及以上工作经验，上岗前进行能力匹配度测评。
- 5) 行产前陪护的人员，需要具备早产等疾病基本表现的识别能力。

二、服务范围及内容

服务区域：首都医科大学北京世纪坛医院产科病区。

服务内容：

- 1、孕产妇的乳房护理服务；
- 2、催乳通乳按摩服务；
- 3、健康恢复护理指导服务；
- 4、孕产妇营养饮食指导服务；
- 5、导乐服务
- 6、生活指导服务；
- 7、新生儿母乳喂养指导服务等。

三、工作内容及岗位职责

工作内容

1、产科病区护工服务。

为孕产妇提供生活护理，照顾孕产妇生活起居；及时满足住院孕产妇各种生活服务需求；缓解家属照护压力；统一管理陪护业务，肃清病房内闲杂人员，避免交叉感染。为孕产妈妈提供整洁、温馨、安全的住院环境。

1. 1陪护模式：

1.1.1 提供24小时一对一陪护服务。

由一名护工对应孕产妇和婴儿进行24小时陪护服务，根据孕产妇的实际需求，随时服务到床前。服务细致、到位、专一，能最大限度的满足孕产妇生活需求。

1.1.2 提供24小时“专护”服务，满足不同孕产妇的个性化需求。

针对孕产妇的付费能力和高标准服务要求设置，由孕产妇自行决定聘请陪护人员。

1.1.3推广“大护”服务模式，减轻孕产妇的经济负担。

由大班陪护人员同时依据打铃要求，陪护人员可根据孕产妇及家属要求进行的夜班倒班服务，同时兼顾到婴儿和产妇的生活需求。服务时间24小时两班制，分早晚班，每班12小时制。

1.2护理内容

1.2.1孕产妇护理内容：协助每日洗脸、饭前便后洗手、早晚口腔护理（刷牙、漱口）、梳头、洗脚、协助排泄及清理大小便、清洁会阴；每周2次修剪指甲、取得护士、产妇和家属同意后协助洗头、洗澡（或擦浴）；取得护士的同意后乳房护理；坚持母乳喂养，人工喂养指征掌握正确。对危险因素做好提示和防护措施，严禁出现跌倒、坠床、

外伤等情况。

1.2.2新生儿护理内容：协助新生儿的正确喂养；新生儿臀部护理及时、规范、避免红臀；按需照顾新生儿入睡、正确安置新生儿卧位；保持新生儿床单、包被平整，防止皮肤受损；原则上不得使新生儿离开宝妈视线；对危险因素做好提示和防护措施，严禁出现坠床、外伤、新生儿抱错丢失等情况。

2、产后康复服务

坚持爱婴医院母乳喂养方针，解决产妇的母乳喂养问题，鼓励帮助产妇树立母乳喂养的信心。根据产妇的哺乳问题进行专业护理和技能操作，并针对产妇的特点和心理状态进行心理疏导。

采取科学有效的方法对产妇进行产褥期乳房护理及问题处理，并在处理过程中观察效果和发现新的情况，以及时修改护理方案，预防并发症。

向产妇宣传科学育婴知识和母乳喂养知识，并进行保健指导。

岗位职责

1、月嫂临床岗位职责，是月嫂临床服务患者，配合医护的首要责任，月嫂必须严格执行医院、科室对公司的要求。

2、月嫂要依照医院要求，配合体检，岗前培训，了解顺产，和剖腹产流程，熟记科室要求，并必须配合。遵照医嘱进行服务，禁止参与或干扰医疗护理工作、不参与医护和患者沟通，不议论患者隐私，不说负能量言论，不评价医护行为，不评价医护工作能力，不讨论医护工作态度，不允许挑起医患纠纷，保护医护形象。如有此类事情发生，处以停岗学习或开除。

3、月嫂上岗注意仪容仪表，着装整洁，不化妆，不涂有香味的护肤品，注意个人卫生，勤剪指甲，勤洗头，按科室要求着装，按疫情要求戴帽子，口罩，保持不聚集，不串岗，在科室内，不大声喧闹，不聚集聊天。尊敬医护，说礼貌用语，见到医护要退步让行，不影响医护进行操作，医护需要时积极配合。违反者按情节轻重处以10-50元。

4、世纪坛医院是爱婴医院，支持纯母乳喂养，月嫂必须按科室要求，严格执行母乳喂养的相关要求，不准私自喂奶粉，有必要人工喂养时遵医嘱。熟记母乳喂养的好处。母乳喂养时，必须陪伴，注意喂养安全，避免宝宝喂养时窒息。保证喂养时间，认真记录临床日志，并让产妇签字。发现违反规定者罚款50元。

5、月嫂服务时，要注意服务安全，不准抱宝宝在陪护床上休息，不准抱宝宝出病

房，不准抱宝宝出病房，或离开宝妈视线，出生后随时观察宝宝是否吐羊水，或吐奶，发现后及时处理，严重的马上通知医护，随时观察宝妈恶露情况，避免产后大出血。产妇下床时必须陪同，避免晕倒，去卫生间时必须看好环境，是否有水，避免产妇滑倒，安全第一，时刻紧记。如因月嫂失误造成损失后果自负。

6、月嫂做到一切行为听指挥，上岗听主管安排，不准擅自，上岗，换岗，离岗，发生自己不能处理的事情及时联系主管，或经理。月嫂间要团结协作，互相配合，遇到投诉需调换人员时，要配合。服从安排。不服从管理者停岗3--5天。

7、月嫂随时查看宝宝腕带，绝对不能丢失，看管好患者物品合理摆放，避免产妇之间拿错或丢失，随时打扫床单位卫生，保持床单位清洁。如有丢失按价赔偿。

8、月嫂保持良好态度，对产妇和宝宝要细心耐心关心，精神饱满的服务，月嫂之间遇到矛盾，找主管和经理协调处理，绝对不准在科室里争吵。如有违反规定在科室中争吵，罚款50元

9、每个月嫂都有维护医院形象的义务，每个月嫂临床服务质量好坏都会直接影响医院的形象，所有每个月嫂要按岗位职责严格执行。

三、月嫂管理要求：

1、有专职管理机构，有规范的职责、制度、劳动纪律、工作标准、工作流程等，并经医院审核，进行公开公示，有序张贴。

2、有完整的岗前及岗位培训机制，培训工作有计划、有方案、每季度有授课及考核记录。

3、设置独立的专职人力资源管理部门，人员调配合理、及时、有效，满足~~产科~~陪护需求，人员到位及时。

4、进行质量控制检查和患者满意度普查，每周、每月、每季度有质量控制数据分析及改进报告。

5、因陪护人员服务中发生患者伤害及投诉，由服务方自行承担相应责任。

6、具备培训考核机制

6.1现场管理：如何进行人员调配、成本管理、安全管理、对员工进行评价和奖惩、指导员工操作和流程改进等；

6.2教育工作：督导下属员工按照要求规范完成工作、调动员工的积极性发挥员工的潜能、培养员工爱岗敬业。

7、质量监察体系

7.1现场监督管理

主管每日定时巡查，听取护士长对重点病人的点评，纠正服务操作中出现不规范现象，并填写检查记录。

全天主管值班，及时解决各种突发状况。

与孕产妇服务对象及时交流，听取护士与相关部门的意见及建议。

制定岗中培训计划，提高人员素质

7.2 应急预案

有完善的应急流程、方案，包括但不限于如：重大突发（群死群伤）事件、突发火灾、突然停水电、患者自杀、新生儿呛奶、新生儿坠床等应急预案。

考核项目	考核标准	考评参考资料
服务质量	1、因护工工作不负责、服务质量不达标被服务科室或患者投诉 2、不执行爱婴医院母乳喂养政策、私自添加配方奶	《护工岗位职责》《投诉处理记录表》
仪容仪表	护工应严格遵守仪容仪表相关规定，乙方主管应每日对服务人员仪容仪表进行检查	《产科护工守则》 《护工陪护工作质量控制标准》
劳动纪律	护工严格遵守劳动纪律及规则制度	《产科护工守则》 《护工陪护工作质量控制标准》
	禁止参与或干扰医疗护理工作	
	禁止收受红包、回扣或参与倒号	
项目管理制度执行情况	乙方安排所有陪护上岗人员必须三证齐全：身份证、健康证（有效期内）、母婴护理师证，复印存档	《员工档案》
	乙方安排所有陪护上岗人员必须经过岗前培训，培训做到有计划、有记录、有结果，培训要有签到记录	《岗前培训签到表》 《陪护员入职培训指导清单》 《岗前培训考核表》
	乙方与所有护工上岗前必须签订合同，按时支付工资，禁止拖欠工资，保证员工收入	《员工档案》
	乙方应与客户签订陪护合同，严格按照收费标准收费，保证客户的权益，维护院方声誉	《床前陪护合同》《收费标准》
	乙方公司应对所有护工每月进行一次非专业技能培训，包括仪容仪表、规章制度、消防安全等	《培训计划》《培训签到表》
	乙方公司应安排护工每月进行一次专业技能培训，包括：母婴护理专业知识、床前陪护技能等	《培训计划》《培训签到表》
	护工应按时、完整、真实登记上岗期间工作记录，客户签字确认	
	项目经理及主管等管理人员应认真、按时、完整、如实填写工作记录，禁止弄虚作假	《主管查房记录》《投诉处理记录表》 《项目经理岗位职责》 《项目主管岗位职责》

服务 满意 度	病患服务满意度调查，每月调查患者及家属不少于50人次	满意度调查表
	院方管理满意度调查表，每月1次	满意度调查表

附件五：满意度考核

一、目的：

提升医院品牌和形象，通过护工服务满意度管理规范服务流程及相关人员的服务质量，进而提升患者及家属的满意度。

二、调查细则：

- 1. 每月护工调查不少于80条，月嫂不少于20条；
- 2. 每月初第一周通报满意度结果；

满意度调查表

护工公司填写					患者填写						科室工作人员填写		
护工姓名	患者姓名	所在科室	服务天数	服务费用	护工服务质量、态度及仪容仪表			是否索要财物		患者或家属签字	护工满意度		
					非常满意	满意	不满意	有	无		非常满意	满意	不满意
意见或建议													

日期		科室	
存在问题 科室或检查者填写	签字：		
科室建议 限期整改时限	签字：		
问题责任人（姓名）		项目主管 （姓名）	
陪护公司 处理意见	签字：		
总务处 意见	签字：		

02包：

陪护服务委托合同

首都医科大学附属北京世纪坛医院

二〇二 年 月 日

委托方（以下简称甲方）：首都医科大学附属北京世纪坛医院

地址：北京市海淀区羊坊店铁医路10号

邮编：100038

电话：63926870

受托方（以下简称乙方）：

地址：

邮编：

电话：

根据《中华人民共和国民法典》及国家有关法律、法规，在自愿平等、协商一致的基础上，甲方委托乙方实行陪护服务，特订立本合同。

服务基本情况：

服务企业类型：医院

座落位置：北京市海淀区羊坊店铁医路10号

乙方提供服务的受益人为本合同双方及在服务区域内的住院就医人群，本合同双方均应对履行本合同承担相应的责任。

服务的主要内容和期限：

1、护工服务

上述服务的主要内容和要求详见附件。

委托服务期限服务期限为1年，自年月日起至年月日止，到期前1个月服务双方如不提出终止意见，双方合同自动延续1年。

甲方权利义务

1、代表并维护甲方和服务区域使用人的合法权益。

2、制定陪护服务的相关要求，并监督乙方遵守执行。

3、审核乙方拟定的陪护服务方案、制度，检查乙方提出的陪护服务年度计划。

4、检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。合同期间甲方每月对乙方服务水平、服务满意度，依照满意度调查表（见附件五）进行考核，满意度不得低于90%，当考核不合格，甲方有权对进行经济处罚，金额在1000元/次，如果连续三次考核不合格，则甲方有权单方解除本合同，乙方还应向甲方支付3000元的违约金。

5、合同期间，如遇国家法律调整，造成本项目有关条款不符合国家最新法律规定，甲方有权按照国家相关规定中止合同。

6、甲方在合同期限内免费提供30平方米的管理用房给乙方使用，主要用于乙方管理办公、资料和物业设备存放、物资库房等，甲方不为乙方人员提供员工住宿。所需用

具、材料、工具均由乙方自行解决。

7、协调、处理本合同生效前发生的陪护服务遗留问题。

8、帮助乙方协调周边的关系，创造便利的外部环境。

9、甲方根据市场，各种护工价格具体如下：

（1）陪护一对一护工费280元/天；

（2）陪护一对多护工费200元/天；

乙方权利义务

1、根据有关法律法规及本合同的约定，于本合同签署前制定陪护服务管理制度、应急预案作为本合同的附件，并按照约定完成各项服务事项。

2、按本合同的约定，对甲方和陪护使用人违反法规、政策及陪护管理规定的行为提出意见和建议，并协助改正。

3、负责编制陪护服务年度管理计划。结合医院实际情况组织安排陪护工作，并完成陪护计划的内容，担负突发事件处理工作。每季度最后一周前以文字形式向甲方汇报一次，每合同年度的最后一个月向甲方汇报年度陪护管理情况。

4、接受甲方监督、检查，认真作好各科室的服务回访工作，发现问题及时处理，对甲方权利有影响的事项应当及时向甲方汇报。

5、乙方负责按照国家的有关法律法规及管理条例的要求，完善各种手续并承担相应责任。

6、乙方人员在工作期间，要遵守甲方的各项规章制度，包括防火、交通、治安、控烟等规定，严格履行贯彻执行甲方首接负责制的要求。当遇有非本专业问题必须向6100（一站式服务电话）或主管报告，并在现场进行业务内容的移交，不得出现推诿问题。

7、乙方负责妥善保管和陪护管理的所有档案资料，不得丢失；本合同终止时，乙方须向甲方移交陪护管理相关的所有档案资料，并且在任何时间未经甲方书面许可不得向第三方泄漏、转让任何甲方资料。

8、乙方应严格执行陪护从业人员的各项制度，在合同生效后的15个工作日内将全体人员情况登记表（含人员姓名、联系方式、岗位名称、身份证号码、保险缴纳等情况）交至办公室进行备案，并做到每季度更新一次，如发生人员变更，应及时通知甲方。对于与乙方人员有关的任何劳动、劳务、雇佣及其他纠纷，及乙方所雇用的任何人员因任

何意外或受伤而因此依法可获的任何赔偿或补偿，均由乙方独立承担责任，与甲方无关。乙方公司的所有人员（包括但不限于护工及其他人员）在甲方场所内从事的行为一律视为乙方公司的行为，并由乙方承担相关责任，甲方医院概不负责。

9、按约定及时足额缴纳管理费；

10、不参与任何与医疗有关的工作，接受各科护士长和护士的合理指导；如果护工违规进行操作，乙方负责协调并承担全部责任，相关的赔偿也全部由乙方负责。

11、乙方必须遵守甲方护工定价规则，如需调整要征得甲方同意；

12、乙方应自行与患方签订陪护协议，并向服务对象出具服务费用正式发票，该协议只约束乙方和患方，与甲方医院无关。如果乙方与患方发生争议或者纠纷的，一切责任及后果全部由乙方自行承担和赔偿。

13、乙方应对护工进行必要的劳动保护和安全教育宣传，若乙方护工在为患者提供陪护服务工作中，如发生（包括但不限于）工伤、意外事件、院内感染或罹患传染病等一切人身财产损失，由乙方自行承担，甲方不承担任何责任。

14、乙方必须准备充足的陪护人员，不得出现有需要陪护的病人没有护工的情况；不得出现安排的病人因病情较重、行动不便等情况，护工不愿接工；月满意度调查不得低于100条，同时满意度不得低于90%；不得出现病人及甲方工作人员投诉。出现此条款以上情况，罚扣保证金1000元/次。

乙方须按合同约定，实现各项服务的管理要求。

具体的陪护服务质量及承诺指标以投标书及双方的补充协议及条款为准。

陪护管理费

1、甲方按照本合同定价代收取所有的护工的相关服务费用。并实时将收取的款项全额回到乙方账户。

2、甲方按照护工服务费总流水的 %收取管理费。

3、乙方应遵守国家相关法规，在合同期内不得随意或变相增加或减少费用。

付款方式

1、在合同签订后，每月5日前，乙方主动和甲方财务人员就上一个月的护工、月嫂及租床总流水进行对账，确认无误后，甲方开具相应管理费的发票交由乙方，乙方应在收到发票后10个工作日内，将管理费回到甲方账户。

2、合同履行中，如遇到重大自然灾害、发生重大疫情、医院病房入住率下降、床

位数减少、不可抗拒因素等原因，导致陪护需求数量明显减少等情形，双方应本着诚实、信用的原则，互相理解，协商升高或降低管理费用。

甲乙双方违约责任：

1、乙方需向甲方缴纳履约保证金500000元。因乙方违约导致保证金扣完，乙方需在10个工作日内补齐至500000元。如拒不执行，甲方有权解除合同。该保证金待本合同履行完毕，双方无任何争议后，甲方于20个工作日内将保证金无息返还给乙方。

2、甲方违反本合同义务的约定，并直接造成乙方无法履行本合同的，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决的，乙方有权终止合同；造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿，但不超过本合同年度管理费总额的5%。

3、乙方违反本协议的约定，未提供服务，或提供服务未能达到约定的服务数量指标（如到岗人数不够、服务内容不足等），或提供服务未能达到合同约定的服务要求，应按当月管理费用的百分之五向甲方支付违约金，且应按甲方指定的期限整改，逾期未整改的，或整改后仍不能达到合同约定的服务要求，乙方应当按照服务不符的天数每日向甲方支付1000元违约金，且甲方有权随时解除协议。造成甲方经济损失的，甲方有权要求乙方赔偿甲方损失。

4、乙方违反本合同的约定，甲方每月对乙方的服务项目进行一次考评，出现任何服务考核或用户满意度考核不合格，或由于乙方人员工作失职未在第一时间排除或解决问题，甲方主管部门将对乙方进行1000元的处罚。如果连续三次在满意度调查中都由于乙方相关工作出现相同问题，甲方有权单方终止合同。由此给甲方造成的损失由乙方负责赔偿。

5、乙方违反本合同约定，将整体或部分服务委托给其他第三方的，应按年费用百分之五的标准向甲方支付违约金，且甲方有权解除合同。

6、乙方违反本合同约定，甲方有权根据合同附件约定的具体情况扣除相应数额的履约保证金。

7、乙方发生责任事故，给甲方或其他具体权利人造成损失的，乙方赔偿全部损失。如果乙方的护工在生活护理过程（包括但不限于看护、如厕、检查、散步等）中不作为或不当作为或出现过失导致患者意外或损伤、死亡（包括但不限于坠床、摔倒、滑倒、呛食、噎食、误吸、烫（烧）伤、褥疮、冻伤、自杀、出走、坠楼以及其他意外或损伤），或者患者病情变化乙方护工没有及时发现或没有及时向医生护士反应而造成损害

的，那么均由乙方承担全部责任和赔偿损失并负责解决，甲方概不负责，如果因此甲方被连带追偿的，则甲方有权独立应诉，且甲方为此支出的赔偿款、补偿款、律师费、诉讼费、鉴定费、公证费等费用均由乙方承担。

8、乙方人员在提供本合同约定的服务过程中，与患者、患者家属及其他任何第三方发生纠纷的，乙方应自行解决纠纷并独立承担与纠纷相关的全部赔偿责任和法律责任。此类纠纷给甲方造成任何不良影响的，乙方应消除影响，并赔偿因此给甲方造成的任何损失。

9、甲乙双方中任一方无正当理由提前终止合同的，应向对方支付相当于一个月金额的服务费作为违约金。由于解除合同给对方造成的经济损失超过违约金的，还应给予赔偿。

11、若乙方违反本协议约定，经甲方提出2次异议后仍拒不改正的，则乙方应向甲方支付1000元违约金，同时甲方有权解除本协议。

12、乙方擅自将本合同义务转让或委托于第三方的，甲方有权从前述转让行为发生之日解除本合同，同时乙方须向甲方支付100000元的违约金。

双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。应标文件视同合同条款。

本项目的招标文件和投标文件均为本合同的补充文件。本合同的补充文件及附件均为合同有效组成部分。如本合同与补充文件、附件发生冲突的，以本合同为准。本合同及其附件和补充文件中未规定的事宜，双方协商另签补充协议。在未签相应补充协议之前，均遵照中华人民共和国有关法律、法规执行。

本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决或报请行政主管部门进行调解，协商或调解不成的，可交由北京市海淀区人民法院裁决。

本合同一式陆份，甲乙双方各执叁份，具有同等法律效力。

本合同自双方授权代表签字并加盖各自公章之日起生效。

甲 方：首都医科大学附属
北京世纪坛医院

乙 方：

代表人：

代表人：

日 期： 年 月 日

日 期： 年 月 日

合同附件一

医院项目管理部

一、管理人员要求

必须具备陪护管理三年以上经验，25—50岁之间，身体健康，持有相关部门颁发陪护管理资格证书（持有本年度医院正规体检报告），男、女均可。

二、工作范围：

负责陪护管理的全面工作：组织安排完成甲方托管的陪护服务管理的全面工作。

三、人员组成：项目经理1人（5年经理）、护工主管4人。

合同附件二

护工部分

护工工作规范与纪律

一、工作原则

- 1、穿戴整洁、干净，举止端庄大方，文明礼貌。
- 2、以高度责任心和爱心照顾病人，关心体贴病人。
- 3、尊重自己、尊重病人、尊重护士、尊重物业服务人员、尊重管理人员。团结协作，互相理解。
- 4、服从总务处管理及护士长和护士管理。

二、工作规范

- 1、遵守医院各项规章制度。爱惜医院各项资源。
- 2、不讨论病人病情，不参与或干涉医疗。
- 3、预防交叉感染，洗手保洁准确适时。
- 4、服从总务处的管理和工作安排，不挑岗位，不选择病人。
- 5、不得对管理人员及医务人员恶语相加或采取其他方式进行顶撞。
- 6、服从病区护士长管理及指导，主动配合护士长及护士工作。
- 7、严禁以任何理由在病房内争吵，打架，干涉医疗护理。发现问题找管理人员及病区值班护士，并逐级上报保卫处，不准直接向110报警。

三、工作纪律

- 1、遵守医院规定，维护病房秩序。
- 2、非24小时连续工作护工，不允许将个人生活用品带入病房。下工后，不得随意留宿病房或将物品放置病房。工作期间也不得将外人带入病房留宿。
- 3、床头桌上物品摆放整齐，保持桌面清洁；个人物品不得占用病人物品柜。
- 4、不准随便进入护士站、治疗室、换药室、护士值班室等工作场所。

四、爱护公共设施，节约水电能源：

- 1、不准在病区用热水烫生菜做生食；微波炉热饭病人优先。
- 2、不准将辛辣异味食品带入病房。
- 3、不准将病房物品（病人床单、被褥等）归为己有。
- 4、爱护护工工作服，不准私自将折叠床出租给病人及家属。

5、损坏公共物品照价赔偿。

五、尊重病人财物：

1、不准使用病人物品，如毛巾、肥皂、浴液、卫生纸等。

2、不准向病人借钱，或暗示病人索要钱物，或让病人为自己办私事。

3、不得强行让病人购买丧葬礼品从中收取回扣。

六、遵守劳动纪律及请假制度：

1、工作中不会客、不扎堆聊天、不干私活；工作时间不打牌、下棋、饮酒等。

2、在岗期间不得外出逛商店；家属允许外出购买生活用品时，时间不能过长，离开时要向值班护士打招呼。

3、护工就餐由公司统一配发，不得离开病房。

4、无特殊情况，未经病区医生允许不得随意用轮椅将病人推出医院外面，以防发生意外。

5、不准向病人介绍黑护工并从中收取回扣。

6、不准将自己的岗位让给黑护工。

7、不准将自己的床铺或躺椅租给其他人。

8、按时给病人服药，遵守职业道德，不准截留病人的药品和鼻饲营养液等医疗护理用具。

七、注重个人卫生，举止得体，执行七步洗手法。

1、工作中，不准浓妆艳抹染指甲。

2、上班时不能穿拖鞋及带声响硬底鞋、高跟鞋。

3、定期洗澡剪指甲，身上无异味。

4、站立、坐下、行走时保持仪表端庄，举止得当。

护工职业道德规范

1、着装规范：按规定着装，衣帽整洁、仪表端庄、统一佩戴胸牌；不穿响底鞋、不穿高跟鞋；首饰不外露；不留长指甲。

2、语言规范：礼貌待人，态度和蔼，不顶撞病人。

3、行为规范：以病人为中心，全心全意为病人服务，把病人满意作为工作的目标。工作主动热情，耐心细致。严格遵守医院各项规章制度。执行保护性医疗制度，不探听、不泄露、不传递病人及工作人员的隐私。

工作职责

在护工管理办公室领导下，接受派岗任务。并在所陪护患者病区的护士长及护士的指导下，按照护理级别要求，为患者实施生活照料服务（照顾患者生活），保护陪护患者的安全。

上岗员工基本素质要求：

- (1) 仪容仪表：统一着工装、工鞋，穿着整洁、卫生，仪表端庄。
- (2) 行为举止：精神饱满、诚实稳重、言谈举止文明、禁止大声喧哗及在医院内吸烟。
- (3) 文明礼貌：尊重他人、态度和蔼、保护病人隐私、使用文明用语。
- (4) 遵规守纪：遵纪守法、遵守操作规程、遵守劳动纪律、遵守医院规章制度。
- (5) 基本知识：岗前培训考核合格上岗，保障病人及医疗环境安全做好个人防护。

保护隐私

服务方所有服务都应尊重病人的隐私权，有责任对病人的病情及相关医疗内容严格保密，保密内容包括但并不仅限于以下各项：

- 不得嘲笑病人发病期间的言行。
- 不得随意扩散病人疾病名称和病史材料。
- 不得将病历交病人或家属。
- 不得随意评论医护人员对病人的治疗措施。
- 不得随意谈论病人姓名、职务等个人情况。
- 不得随意评论病人病情及各项检查结果。
- 不得随意发布产妇生育结果。
- 不得随意评论医护业务能力和服务态度。
- 不得随意评论医院软硬件环境。
- 不得在病人面前谈论医务人员的私人情况、家庭住址。
- 有不同意见时要内部交换，不得在病人面前流露。

合同附件三

护工服务

一、护工人员要求

- 1、年龄18岁~60岁之间，男、女不限，持有效身份证明。
- 2、身体健康，相貌端正，无精神分裂症、严重皮肤病、严重的药物过敏及处于传染病活动期的人员，身体无残疾。经过健康体检，取得在有效期内的北京市卫生局印制的《健康体检合格证》。
- 3、服务意识强，工作认真负责，语言表达清楚，反应灵活，有一定的沟通能力。
- 4、自愿从事陪护工作，不怕脏，有爱心，具有初中以上文化程度，经过陪护专业培训，考试合格取得《护工技能合格证》者。
- 5、经过正规培训的护校毕业生凭《毕业证书》，可直接申请《护工技能合格证》，不需要再进行专业知识培训。

二、服务范围及服务内容

- 1、范围：院内住院就医病人的陪护服务。
- 2、服务内容：
 - (1) 为患者做好晨、晚间护理，刷牙、漱口、洗脸、洗头、洗脚和泡脚、会阴清洗、床单位整理和床单更换等工作，保持床单位干净、整齐、无渣屑。
 - (2) 协助患者餐前洗手、打饭、喂饭、餐具清洗、打水等工作。
 - (3) 检查患者指（趾）甲，协助修剪，刮胡须。病人出汗后勤擦洗，保持病人皮肤清洁无异味。
 - (4) 协助患者入厕排便或倾倒便器，做好卧床患者便后身体清洗，保持会阴部干净。
 - (5) 协助护士完成患者体位摆放，保持患者舒适或功能体位，根据需要为卧床患者每2小时翻身一次。
 - (6) 在护士指导下完成病房环境的整理，合理进行物品放置，拉开或关闭窗帘，定时开窗通风。物品摆放整洁、有序，垃圾分类按要求放置。
 - (7) 在护士指导下实施对患者的安全保护，保障患者安全。
 - (8) 在护士指导下为患者完成翻身、叩背、肢体运动等照顾工作。
 - (9) 协助相关人员实施对患者转运，一对一陪护陪同患者外出检查。
 - (10) 协助患者活动或入厕时要与患者保持安全距离，预防跌倒等意外事件发生。
 - (11) 医务人员诊疗操作时，协助患者保持诊疗体位。

三、护工管理要求：

服务标准

序号	工作内容	服务标准
1	生活护理（协助患者进食、排泄、睡眠），满足患者的生理需要	1) 饭前、便后洗手，协助打饭，协助非鼻饲患者进食。 2) 协助患者做好入睡前的护理；晚睡前拉窗帘。 3) 协助患者如厕、协助做好如厕前后的清洁工作，需要时清洁便器。 4) 在护士指导下协助患者进食水。
2	在护士指导下满足患者清洁需要	1) 患者面部清洁，口唇清洁、不干燥。 2) 患者身上无异味，着装干净。 3) 头发干净，避免用发卡。 4) 口腔无异味，有假牙患者按需要清洁口腔。 5) 手足清洁无污垢、指（趾）甲干净。 6) 保持患者会阴部清洁。 7) 避免发生烫伤。
3	在护士指导下协助患者活动	1) 保证患者安全，预防发生跌倒、坠床、摔伤等意外事件。
4	在护士指导下协助患者翻身、拍背	1) 卧位舒适，无压疮。 2) 病床整洁、无异物。 3) 一般情况下卧床患者两小时翻身一次，特殊情况下根据护士要求翻身。翻身时注意保护各种管路，防止管路脱落和打折、扭曲。
5	在护士指导下定时正确留取患者的大、小便标本及提示其它事宜。陪护患者做各项检查	1) 尿、便标本留取及时、准确。
6	维护病房安静、整洁、安全。	1) 病房整洁，保持通风良好。禁止堆放杂物。 2) 床头桌桌面整洁，物品分类摆放。桌内食物、生活用品分开摆放。 3) 病床下物品摆放整齐无堆放杂物。 4) 窗台、卫生间物品摆放整齐，不得堆放杂物，无私人的多余物品。 5) 保持地面干燥，及时清理地面的水迹，尤其是卫生间。 6) 不得将任何危险品（如水果刀）带入病房。患者的水果刀用后必需放到患者接触不到的地方。

		7) 为卧床、神志不清、年老、行动不便的患者加床档。 8) 维持患者床单位整洁。
7	工作中如发现患者异常或有变化时，及时报告医生、护士	/

陪护人员不得从事诊疗技术规范规定的护理工作，如：

- 1) 处理伤口。
- 2) 测血压。
- 3) 调节输液速度、更换输液。
- 4) 鼻饲。
- 5) 吸痰。
- 6) 雾化吸入。
- 7) 为留置尿管患者进行会阴部清洁。
- 8) 未征得医务人员同意，擅自为危重患者更换床单。
- 9) 未征得医务人员同意，擅自为骨科或危险患者变换体位或协助下床。
- 10) 未征得医务人员同意，擅自为患者使用热水袋、冷水袋及冰袋。
- 11) 擅自操作监护仪、呼吸机等各种仪器、设置各种治疗仪器的参数。
- 12) 擅自解释医疗、护理等相关内容。

工作内容

时间	护工每日工作内容
6:30	协助病人起床，协助留取大、小便标本，测体温，洗漱、梳头。
6:50	整理床单位，拉平床单，叠好被子，整理好床头桌。
7:10	协助病人进早餐，饭后给病人漱口，清洗饭筷，擦拭床头桌（餐桌）。
7:40	协助病人服餐后药（餐前药应在饭前服用）。
	做完生活料理，安顿好病人，护工抽时间吃早餐（公司统一配餐就餐不得离开病房）。
8:00	协助病人检查，如推送病人透视、拍片、做B超等其它检查和治疗。如果病人没有检查项目，则进行日常生活料理，配合治疗处理（在护士指导下为卧床病人翻身，每2小时一次等）。

9:00	完成病人的一般生活护理，如果没有治疗的病人，可根据医院供水情况协助病人擦浴、洗头、剪指（趾）甲。喂水及水果。
11:00	给病人洗手，准备进午餐，如病人有餐前药，应在餐前服药。
11:20	协助病人进午餐，餐后给病人漱口，清洗碗筷，擦拭床头桌，服饭后药。
12: 30	协助病人午睡，拉窗帘，避免噪音。
	安顿好病人，护工抽时间吃午餐（公司统一配餐就餐不得离开病房）。
13:50	协助病人起床，测体温。
14:00	病人起床后，整理床单位，拉开窗帘。
14:30	根据病人情况，采取不同的护理，如功能锻炼、病人会客、常规生活护理、陪同散步等；喂水及水果。
17:00	给病人洗手，准备进晚餐，如病人有餐前药，应在餐前服药。
17:30	协助病人进晚餐，餐后协助病人漱口，擦拭床头桌（餐桌等）。
	安顿好病人，护工抽时间吃晚餐（公司统一配餐就餐不得离开病房）。
18:00	根据病情协助病人功能锻炼、散步、看电视、游艺等。
20:00	晚间生活护理，协助病人洗脸、刷牙（女病人洗会阴）、洗脚（泡脚）等。
21:00	协助病人排便，准备入睡，拉上窗帘，帮助病人脱衣换睡衣，病人入睡。
22: 00-次日6:00	病人如无特殊情况，并请允许下，护工可以在病人床旁休息。病情不允许，护工不可休息，陪护在病人身边。
注 意	病人的起床、睡觉、卫生处理、功能锻炼等均根据病人情况和医院的规定执行。护工不可进行护理专业技术操作。具体内容以与患者约定为准。

四、工作质量标准

项目	工作质量标准
一、仪	按要求，穿工服，戴胸牌上岗

表仪容	上班时，不准穿拖鞋、背心，不准披头散发
	陪护病人时，不准躺、坐病床上，不准在地上睡觉
	不准穿工服进入食堂，不准穿工服出医院大门
	要讲究个人卫生，操作前、后要洗手
二、劳动纪律	上班时，禁止在病房、楼道、食堂等地方扎堆聊天；禁止在病房内打闹、大声喧哗、打牌、下棋等
	禁止留同乡或亲属在病房和护工宿舍住宿（未经批准）
	禁止在病房内和地下室的更衣室内吸烟；
	禁止在陪护病人期间喝酒、聚餐、会客接待
	禁止在病房内做饭；禁止在病房内用微波炉做生食
	不准议论病人隐私，不准挑弄是非
	不准私自向病人介绍陪护
	上班时，不准做与工作无关的私活
	未经批准，不准私自进入医护办公室及其它病房
	备岗时，保证随时能找到人；陪护病人时，有事外出要征得病人或家属同意，并向值班护士请假，时间不能过长
	不准在病房内私自向病人家属租床
	不准打架、斗殴和骂人
三、服务质量	不得无故脱岗
	按照服务标准和要求，为病人做好各项陪护工作
	护理病人达到“六洁”：脸、皮肤、手、足、会阴和头发清洁

	保证病人安全，无烫伤、摔伤和坠床
	按照医院规定，未经批准不得推病人到医院外
	陪护病人时，保证床上、床下无杂物，床单位干净整洁
四、医院各项规章制度	未经甲方同意，不得私自处理甲方财物
	爱护医院各种设备，不准损坏医院公共财产
	遵守病房规章制度，服从病房护士长管理
	服从工作安排，不私自到病房陪护病人
	认真参加院方组织的理论知识和操作技能的培训和考核
	发生意外情况及时报告，不得隐瞒实情
五、服务满意度	不得已威胁、贿赂等形式诱导患者和工作人员填写满意度调查表，更不能代替填写
	护工月满意度 $\geq 90\%$
	认真工作，热情为病人服务，无病人及医务人员投诉
	私下不得已任何形式与患者及家属有任何经济往来（包括餐食、物品）
六、请假制度	因病无法工作时，要请假，或出示医生开具的病假条，无正当理由，必须上岗。
	因事无法工作时，要提前请假，回家者要出具车票
	辞工要写出书面申请
七、服从管理	1、服从管理，一切行动听指挥
	2、发生意外情况及时向总务处汇报，不隐瞒实情
	3、个人原因非正常下岗，并造成影响者
	4、不准做医疗护理性操作

附件五：满意度考核

一、目的：

提升医院品牌和形象，通过护工服务满意度管理规范服务流程及相关人员的服务质量，进而提升患者及家属的满意度。

二、调查细则：

- 1. 每月护工调查不少于100条；
- 2. 每月初第一周通报满意度结果；

满意度调查表

护工公司填写					患者填写						科室工作人员填写		
护工姓名	患者姓名	所在科室	服务天数	服务费用	护工服务质量、态度及仪容仪表			是否索要财物		患者或家属签字	护工满意度		
					非常满意	满意	不满意	有	无		非常满意	满意	不满意
意见或建议													

日期		科室	
存在问题 科室或检查者填写	签字：		
科室建议 限期整改时限	签字：		
问题责任人（姓名）		项目主管 （姓名）	
陪护公司 处理意见	签字：		
总务处 意见	签字：		

第七章 投标文件格式

投标人编制文件须知

1、投标人按照本部分的顺序编制投标文件（资格证明文件）、投标文件（商务技术文件），编制中涉及格式资料的，应按照本部分提供的内容和格式（所有表格的格式可扩展）填写提交。

2、对于招标文件中标记了“实质性格式”文件的，投标人不得改变格式中给定的文字所表达的含义，不得删减格式中的实质性内容，不得自行添加与格式中给定的文字内容相矛盾的内容，不得对应当填写的空格不填写或不实质性响应，否则**投标无效**。未标记“实质性格式”的文件和招标文件未提供格式的内容，可由投标人自行编写。

3、全部声明和问题的回答及所附材料必须是真实的、准确的和完整的。

一、资格证明文件格式

投标文件（资格证明文件）封面（非实质性格式）

投 标 文 件

（ 资 格 证 明 文 件 ）

项目名称：

项目编号/包号：

投标人名称：

1 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定

1-1 营业执照等证明文件

1-2 投标人资格声明书

投标人资格声明书

致：采购人或采购代理机构

在参与本次项目投标中，我单位承诺：

- （一）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （二）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （三）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （四）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（重大违法记录指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，不包括因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，但期限已经届满的情形）；
- （五）我单位不属于政府采购法律、行政法规规定的公益一类事业单位、或使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织（仅适用于政府购买服务项目）；
- （六）我单位不存在为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后，再参加该采购项目的其他采购活动的情形（单一来源采购项目除外）；
- （七）根据相关法律、法规等规定，现就本单位控股及管理关系情况申报如下，并承担申报不实责任。

1. 有限责任公司、股份有限公司适用：

投标人名称	
法定代表人姓名	
单位负责人姓名	
投标人的控股股东/投资人名称及出资比例	
投标人的非控股股东/投资人名称及出资比例	
管理关系单位名称	
被管理关系单位名称	
备注：	

- 注：1) 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。
- 2) 本条所指单位负责人为同一人指单位法定代表人或者法律、行政法规规定代表单位行使职权的主要负责人。
- 3) 本条所指控股关系指单位或股东的控股关系。控股股东指：
- a. 出资额占有限责任公司资本总额百分之五十以上或者其持有的股份占股份有限公司股本总额百分之五十以上的股东；
- b. 出资额或者持有股份的比例不足百分之五十，但其出资额或者持有的股份所享有的表决权已足以对股东会、股东大会的决议产生重大影响的股东。
- 4) 本条所指管理关系指不具有出资持股关系的其他单位之间存在的管理与被管理关系。
- 5) 本条所指的控股、管理关系仅限于直接控股、直接管理关系，不包括间接控股或管理关系。
- 6) 如无相关情况，请在相应栏填写“无”。
- 7) 适用于“有限责任公司、股份有限公司”的必须填写，如不填写视为实质性不响应；不适用的填写“/”。

2. 机关法人、事业单位法人、社会团体法人适用：

投标人名称	
单位负责人姓名	
投标人的控股股东/投资人名称及出资比例	
投标人的非控股股东/投资人名称及出资比例	
管理关系单位名称	
被管理关系单位名称	
备注：	

- 注：1) 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。
- 2) 本条所指单位负责人为同一人指单位法定代表人或者法律、行政法规规定代表

单位行使职权的主要负责人。

- 3) 本条所指控股关系指单位或股东的控股关系。控股股东指：
- a. 出资额占有限责任公司资本总额百分之五十以上或者其持有的股份占股份有限公司股本总额百分之五十以上的股东；
 - b. 出资额或者持有股份的比例不足百分之五十，但其出资额或者持有的股份所享有的表决权已足以对股东会、股东大会的决议产生重大影响的股东。
- 4) 本条所指管理关系指不具有出资持股关系的其他单位之间存在的管理与被管理关系。
- 5) 本条所指的控股、管理关系仅限于直接控股、直接管理关系，不包括间接控股或管理关系。
- 6) 如无相关情况，请在相应栏填写“无”。
- 7) 适用于“机关法人、事业单位法人、社会团体法人”的必须填写，如不填写视为实质性不响应；不适用的填写“/”。

3. 合伙企业、非企业专业服务机构、个体工商户、农村承包经营户适用：

投标人名称	
法定代表人姓名	
控股投资人名称及出资比例	
非控股投资人名称及出资比例	
管理关系单位名称	
被管理关系单位名称	
备注：	

- 注：1) 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。
- 2) 本条所指单位负责人为同一人指单位法定代表人或者法律、行政法规规定代表单位行使职权的主要负责人。
- 3) 本条所指控股关系指单位或股东的控股关系。控股股东指：
- a. 出资额占有限责任公司资本总额百分之五十以上或者其持有的股份占股份有限公司股本总额百分之五十以上的股东；

- b. 出资额或者持有股份的比例不足百分之五十，但其出资额或者持有的股份所享有的表决权已足以对股东会、股东大会的决议产生重大影响的股东。
- 4) 本条所指管理关系指不具有出资持股关系的其他单位之间存在的管理与被管理关系。
- 5) 本条所指的控股、管理关系仅限于直接控股、直接管理关系，不包括间接控股或管理关系。
- 6) 如无相关情况，请在相应栏填写“无”。
- 7) 适用于“合伙企业、非企业专业服务机构、个体工商户、农村承包经营户”的必须填写，如不填写视为实质性不响应；不适用的填写“/”。

上述声明真实有效，否则我方负全部责任。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

说明：供应商承诺不实的，依据《政府采购法》第七十七条“提供虚假材料谋取中标、 成交的”有关规定予以处理。

2 落实政府采购政策需满足的资格要求（如有）

2-1 中小企业证明文件

说明：

（1）如本项目（包）不专门面向中小企业预留采购份额，资格证明文件部分无需提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或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；供应商如具有上述证明文件，建议在商务技术文件中提供。

（2）如本项目（包）专门面向中小企业采购，投标文件中须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或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，且建议在资格证明文件部分提供。

（3）如本项目（包）预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购，且要求获得采购合同的供应商将采购项目中的一定比例分包给一家或者多家中小企业的，如供应商因落实政府采购政策拟进行分包的，投标文件中除须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或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，还须同时提供《拟分包情况说明》及《分包意向协议》，且建议在资格证明文件部分提供。

（4）如本项目（包）预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购，且要求供应商以联合体形式参加采购活动，如供应商为联合体的，投标文件中除须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或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，还须同时提供《联合协议》；上述文件建议在资格证明文件部分提供。

（5）中小企业声明函填写注意事项

1）《中小企业声明函》由参加政府采购活动的投标人出具。联合体投标的，《中小企业声明函》可由牵头人出具。

2) 对于联合体中由中小企业承担的部分，或者分包给中小企业的部分，必须全部由中小企业制造、承建或者承接。供应商应当在声明函“标的名称”部分标明联合体中中小企业承担的具体内容或者中小企业的具体分包内容。

3) 对于多标的采购项目，投标人应充分、准确地了解所提供货物的制造企业、提供服务的承接企业信息。对相关情况了解不清楚的，不建议填报本声明函。

(6) 温馨提示：为方便广大中小企业识别企业规模类型，工业和信息化部组织开发了中小企业规模类型自测小程序，在国务院客户端和工业和信息化部网站上均有链接，投标人填写所属的行业和指标数据可自动生成企业规模类型测试结果。本项目中小企业划分标准所属行业详见第二章《投标人须知资料表》，如在该程序中未找到本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业，则按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知（工信部联企业〔2011〕300号）》及《金融业企业划型标准规定》（〔2015〕309号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。

中小企业声明函（货物）格式

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；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¹，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；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。

投标人名称（盖章）：_____

日期：_____

¹ 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。

残疾人福利性单位声明函格式

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（**请选择**）：

☐ 不属于符合条件的残疾人福利性单位。

☐ 属于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：

3 本项目的特定资格要求

具有有效的《劳务派遣经营许可证》。

注：需提供有效资质证书复印件并加盖公章，否则不予认可。

4 投标保证金凭证/交款单据复印件

二、商务技术文件格式

投标文件（商务技术文件）封面（非实质性格式）

投 标 文 件

（ 商 务 技 术 文 件 ）

项目名称：

项目编号/包号：

投标人名称：

1 投标书（实质性格式）

投标书

致： （采购人或采购代理机构）

我方参加你方就_____（项目名称，项目编号/包号）组织的招标活动，
并对 此项目进行投标。

1. 我方已详细审查全部招标文件，自愿参与投标并承诺如下：

（1）本投标有效期为自提交投标文件的截止之日起____个日历日。

（2）除合同条款及采购需求偏离表列出的偏离外，我方响应招标文件的全部要求。

（3）我方已提供的全部文件资料是真实、准确的，并对此承担一切法律后果。

（4）如我方中标，我方将在法律规定的期限内与你方签订合同，按照招标文件要求提交履约保证金，并在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

2. 其他补充条款（如有）：_____。

与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地址_____

传真_____

电话_____

电子函件_____

投标人名称（加盖公章）_____

日期：____年____月____日

2 授权委托书（实质性格式）

授权委托书

本人_____（姓名）系_____（投标人名称）的法定代表人（单位负责人），现委托_____（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清确认、提交、撤回、修改_____（项目名称）投标文件和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：自本授权委托书签署之日起至投标有效期届满之日止。

代理人无转委托权。

投标人名称（加盖公章）：_____

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：_____

委托代理人（签字或签章）：_____

日期：____年____月____日

附：法定代表人及委托代理人身份证明文件复印件：

--

说明：

1. 若供应商为事业单位或其他组织或分支机构，则法定代表人（单位负责人）处的签署人可为单位负责人。
2. 若投标文件中签字之处均为法定代表人（单位负责人）本人签署，则可不提供本《授权委托书》，但须提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》；否则，不需要提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》。
3. 供应商为自然人的情形，可不提供本《授权委托书》。
4. 供应商应随本《授权委托书》同时提供法定代表人（单位负责人）及委托代理人的有效的身份证、护照等身份证明文件复印件。提供身份证的，应同时提供身份证双面复印件。
5. 供应商须附被授权人的在职证明（劳动合同或缴纳社保证明）加盖公章。

法定代表人（单位负责人）身份证明

致：（采购人或采购代理机构）

兹证明,

姓名：_____性别：_____年龄：_____职务：_____

系_____（投标人名称）的法定代表人（单位负责人）。 附：

法定代表人（单位负责人）身份证、护照等身份证明文件复印件：

--

投标人名称（加盖公章）：_____

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：_____

日期： 年 月 日

附：被授权人的劳动合同或缴纳社保证明

3 开标一览表（实质性格式）

01包：

开标一览表

项目编号： _____

项目名称： _____

包号	投标人名称	投标报价	
		大写	小写

注：1. 此表中，每包的投标报价应和《投标分项报价表》中的总价相一致。
2. 本表必须按包分别填写。

投标人名称（加盖公章）： _____

日期： ____年____月____日

02包:

开标一览表

项目编号: _____

项目名称: _____

包号	投标人名称	名称	管理费缴纳比例 (%)

注：1. 注：针对本项目拟提供的上述服务投标人应向采购人缴纳管理费，管理费缴纳比例不得低于收入流水的15%。

2. 本表必须按包分别填写。

投标人名称（加盖公章）: _____

日期: ____年__月__日

4 投标分项报价表（实质性格式）（01包适用）

投标分项报价表

项目编号/包号： 项目名称： 报价单位：人民币元

序号	分项名称	单价（元）	数量	合价（元）	备注/说明
1					
2					
3	...				
总价（元）					

- 说明：
1. 本表应按包分别填写。
 2. 如果不提供分项报价将视为没有实质性响应招标文件。
 3. 上述各项的详细规格（如有），可另页描述。
 4. 投标人报出的人员工资、人员保险费用需符合北京市正在执行的相关规定要求。

投标人名称（加盖公章）： _____
 日期： ____年__月__日

5 合同条款偏离表（实质性格式）

合同条款偏离表

项目编号/包号：_____ 项目名称：_____

序号	招标文件条目号（页码）	招标文件要求	投标文件内容	偏离情况	说明
对本项目合同条款的偏离情况（应进行选择，未选择投标无效）： <input type="checkbox"/> 无偏离（如无偏离，仅选择无偏离即可；无偏离即为对合同条款中的所有要求，均视作供应商已对之理解和响应。） <input type="checkbox"/> 有偏离（如有偏离，则应在本表中对负偏离项逐一列明，否则 投标无效 ；对合同条款中的所有要求，除本表列明的偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。）					

注：“偏离情况”列应据实填写“正偏离”或“负偏离”。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：__年__月__日

6 采购需求偏离表（实质性格式）

采购需求偏离表

项目编号/包号：_____

项目名称：_____

序号	招标文件条目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明

注：

1. 投标人应对招标文件第五章采购需求的内容给予逐条响应，以所能达到的内容予以填写，有具体参数的应填写具体参数。
2. 在本表中未对招标文件第五章采购需求的内容给予逐条响应的视为没有实质上响应招标文件的要求，**投标无效**。
3. 如招标文件中要求提供技术支持资料（或证明材料），应在采购需求偏离表中“说明”列中给予文件名称、所处投标文件页码或位置等必要说明。如上述内容填写信息不实或未清晰提供，评标委员会有权不予认可，由此造成的后果需供应商自行承担。
4. “偏离情况”列应据实填写“正偏离”、“无偏离”或“负偏离”。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

7 中小企业证明文件

说明：

- 1) 中小企业参加政府采购活动，应当出具《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或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，以证明中小企业身份。《中小企业声明函》由参加政府采购活动的投标人出具。联合体投标的，《中小企业声明函》可由牵头人出具。
- 2) 对于联合体中由中小企业承担的部分，或者分包给中小企业的部分，必须全部由中小企业制造、承建或者承接。供应商应当在声明函“标的名称”部分标明联合体中中小企业承担的具体内容或者中小企业的具体分包内容。
- 3) 对于多标的采购项目，投标人应充分、准确地了解所提供货物的制造企业、提供服务的承接企业信息。对相关情况了解不清楚的，不建议填报本声明函。
- 4) 温馨提示：为方便广大中小企业识别企业规模类型，工业和信息化部组织开发了中小企业规模类型自测小程序，在国务院客户端和工业和信息化部网站上均有链接，投标人填写所属的行业和指标数据可自动生成企业规模类型测试结果。本项目中小企业划分标准所属行业详见第二章《投标人须知资料表》，如在该程序中未找到本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业，则按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知（工信部联企业〔2011〕300号）》及本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业执行。

中小企业声明函（货物）格式

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》

（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；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（采购文件中明确的所属行业）行业；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：_____

¹ 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。

残疾人福利性单位声明函格式

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（**请选择**）：

☐ 不属于符合条件的残疾人福利性单位。

☐ 属于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：

8 招标文件要求提供或投标人认为应附的其他材料

8-1 业绩一览表

序号	服务期限	服务内容	合同签订日期	采购单位	联系人及电话	履约情况

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

注：

- 1、投标人应如实列出以上情况，如有虚假，一经查实将导致其投标无效并被拒绝。
- 2、投标人应按照招标文件第四章评标程序、评标方法和评标标准中的要求提供业绩证明材料。

8-2 招标文件第五章“采购需求”规定的投标人需要提供的相关证明文件和其他技术方案

(1) 招标文件第五章采购需求规定的技术支持资料（或证明材料）（如有）

(2) 其他技术证明文件或说明（如果有）

8-3陪护服务、月嫂服务、陪护床租赁服务管理费（01包适用）

名称	管理费缴纳比例（%）	备注
院内陪护服务、月嫂服务、陪护床租赁服务		

注：

针对本项目拟提供的上述服务投标人应向采购人缴纳管理费，管理费缴纳比例不得低于收入流水的15%。

致首都医科大学附属北京世纪坛医院：

本单位参与由（采购代理机构名称）组织的（项目名称）政府采购工作，为了保证政府采购活动的公开、公平、公正，我单位将与采购人、采购代理机构保持正常的业务交往，按照有关法律法规、程序参与政府采购活动和履行合同，并严格遵守以下承诺：

1. 严格按照《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律、法规约束、规范自己行为。严格遵守采购人内部廉政建设各项规定。

2. 不向采购人或采购代理机构的相关工作人员及其亲属赠送礼品、礼金（礼券）、有价证券，或提供无偿服务；不报销应由采购人或采购代理机构及其工作人员个人支付的费用；不为采购人或采购代理机构相关工作人员安排旅游或高消费娱乐活动；不宴请采购人和采购代理机构相关工作人员；不为采购人和采购代理机构的工作人员及其亲属经商、工作安排、出国（境）提供方便。

3. 不单人约见采购人或采购代理机构的相关工作人员；不到采购人或采购代理机构相关工作人员家中或其他非办公场所商谈业务。

4. 不向采购人或采购代理机构的相关工作人员询问评标情况或施加任何影响。

5. 不通过中介公司或任何单位、个人向采购人或采购代理机构的相关工作人员打招呼，施加压力。

6. 与参与本项目同一合同项下的其他供应商不存在下列利害关系：

（1）不同供应商的控股股东或者实际控制人为同一人；

（2）不同供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；

（3）其他影响公平竞争的利益关系。

我单位若有违反上述任何承诺条款（情形）之一，经查证属实后，完全愿意接受党纪政纪部门、政府主管部门、行业组织等依法依规进行的任何处罚与处分；若构成违约，向采购人承担全部违约责任；若造成财产损失，承担全部赔偿责任；若触犯刑律，承担刑事责任。

投标人名称：_____（加盖单位公章）

法定代表人或授权代表：_____（签字或签章）

日期：