

# 北京市政府采购项目 公开招标文件

项目名称：北京天坛医院“天坛家”职工服务中心

项目编号/包号：0701-264106080019/01

采 购 人：首都医科大学附属北京天坛医院

采购代理机构：中技国际招标有限公司

# 目 录

第一章	投标邀请.....	1
第二章	投标人须知.....	6
第三章	资格审查.....	24
第四章	评标程序、评标方法和评标标准.....	31
第五章	采购需求.....	43
第六章	拟签订的合同文本.....	53
第七章	投标文件格式.....	72

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：0701-264106080019
2. 项目名称：北京天坛医院“天坛家”职工服务中心
3. 项目预算金额：126.079008万元、项目最高限价（如有）： / 万元
4. 采购需求：

包号	品目号	标的名称	数量	采购包预算金额（万元）	简要技术需求或服务要求
1	1-1	北京天坛医院“天坛家”职工服务中心	11人	126.079008	详见第五章采购需求

5. 合同履行期限：详见第五章《采购需求》中技术要求
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：提供的货物全部由符合政策要求的中小/小微企业制造、服务全部由符合政策要求的中小/小微企业承接。

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，提供的货物由符合政策要求的中小企业制造、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（如有）： /

3. 本项目的特定资格要求：

3.1 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；

3.2 其他特定资格要求：无。

### 三、获取招标文件

1. 时间：2026年2月25日至2026年3月3日，每天上午9:00至11:30，下午13:00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，并在中国通用招标网（<http://cgci.china-tender.com.cn/>）进行免费注册报名。

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3月18日09点30分（北京时间）。

地点：采用远程电子开标方式，投标人使用CA认证证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台参与电子开标。投标人自行对电子投标文件进行解密，无须投标人到达现场。

### 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：本项目专门面向中小企业采购，即：提供的货物全部由符合政策要求的中小/小微企业制造、服务全部由符合政策要求的中小/小微企业承接。

(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) 按照招标公告要求购买了招标文件。

(5) 符合法律、行政法规规定的其他要求。

3. 本项目采用**全流程电子化采购方式**，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

### 3.1 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。

### 3.2 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。

### 3.3 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。

### 3.4 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。未在规定期限内按上述操作获取文件的**投标无效**。

### 3.5 编制电子投标文件

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。

### 3.6 提交电子投标文件

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。

### 3.7 电子开标

供应商在开标地点使用 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进行电子开标。

4. 本项目资金情况: 财政性资金，资金已落实。

## 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天坛医院

地址：北京市丰台区南四环西路 119 号

联系方式：010-59976668

### 2. 采购代理机构信息

名称：中技国际招标有限公司

地址：北京市丰台区西营街 1 号通用时代中心 C 座 9 层

联系方式：010-81168577

### 3. 项目联系方式

项目联系人：赵雨辰、孙薇

电话：010-81168577

## 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第 <u>1</u> 包不适用。 <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 / 月 / 日 / 点 / 分 考察地点： <u>  </u> / <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 / 月 / 日 / 点 / 分 召开地点： <u>  </u> / <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> / <u>  </u> ；

条款号	条目	内容						
		<p>(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</p> <p>(3) 样品递交要求：___/___；</p> <p>(4) 未中标人样品退还：___/___；</p> <p>(5) 中标人样品保管、封存及退还：___/___；</p> <p>(6) 其他要求（如有）：___/___。</p>						
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" data-bbox="560 909 1445 1077"> <thead> <tr> <th data-bbox="560 909 663 983">包号</th> <th data-bbox="663 909 1158 983">标的名称</th> <th data-bbox="1158 909 1445 983">中小企业划分标准所属行业</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="560 983 663 1077">1</td> <td data-bbox="663 983 1158 1077">北京天坛医院“天坛家”职工服务中心</td> <td data-bbox="1158 983 1445 1077">其他未列明行业</td> </tr> </tbody> </table>	包号	标的名称	中小企业划分标准所属行业	1	北京天坛医院“天坛家”职工服务中心	其他未列明行业
包号	标的名称	中小企业划分标准所属行业						
1	北京天坛医院“天坛家”职工服务中心	其他未列明行业						
11.2	投标报价	<p>投标报价的特殊规定：  <input type="checkbox"/>无  <input checked="" type="checkbox"/>有，具体情形：  <u>(1) 投标报价应以完成招标文件第五章采购需求中所要求的北京天坛医院“天坛家”职工服务中心过程中所有可能发生的费用均由投标人承担。各包投标分项报价表应按招标文件附件格式要求分开填写。</u>  <u>(2) 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：投标人应在本项目投标截止时间前递交投标保证金，每个包保证金金额为采购标的年发生金额的2%。</p> <p>投标保证金收受人信息：  (1) 投标人应在本项目投标截止时间前递交投标保证金。  (2) 投标保证金有效期：应在投标有效期截止日后30天内有</p>						

条款号	条目	内容
		<p>效。</p> <p>(3) 投标保证金形式：有效电汇（投标人应在投标截止时间前电汇到招标文件规定的采购代理机构银行账户）或者金融机构出具的保函。不接受现金方式递交的投标保证金。</p> <p>特别提示：采用电汇形式递交保证金的，投标人可以选择在中国通用招标网（www.china-tender.com.cn）进行投标保证金的支付和退回，具体方式如下：</p> <p>提示 1：投标人应先在中国通用招标网（www.china-tender.com.cn）进行免费注册，注册完成后在下载标书页面中，在已下载过标书的招标项目处，点击保证金支付，选择要交纳保证金的分包，点击“汇款账户生成”按钮，系统生成汇款账户，汇款成功后，系统将自动确认到账信息，本项目结束后，系统将保证金退回原账号。</p> <p>提示 2：每次支付保证金申请系统生成的账号不同，请按照系统生成的账号进行汇款（保证金允许一个账户多次汇款）；</p> <p>提示 3：投标人支付保证金的账户名称必须与其在中国通用招标网注册投标人的名称相同，否则将会被退款。</p> <p>提示 4：汇款用途或摘要，请务必注明：项目的招标编号。</p> <p>提示 5：如遇技术问题请及时联系中国通用招标网技术支持电话：400-680-8126。</p> <p>提示 6：投标人除需在投标文件中提供“投标保证金凭证/交款单据电子件”，还需在投标截止时间前，通过电子交易平台上传“投标保证金凭证/交款单据电子件”。</p>

条款号	条目	内容
12.8.2		<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><u>(1) 投标人在招标文件中规定的投标有效期内撤销其投标；</u></p> <p><u>(2) 发现投标人提供虚假材料；</u></p> <p><u>(3) 投标人存在恶意串通行为；</u></p> <p><u>(4) 中标人在规定期限内未能根据投标人须知第 25 条规定签订合同。</u></p>
13.1	投标有效期	自提交投标文件的截止之日起算 90 日历天。
18.2	解密时间	解密时间： <u>30</u> 分钟（建议不少于 10 分钟）
15.1	投标文件的提交	本项目使用北京市政府采购电子交易平台。投标人根据招标文件及电子交易平台供应商操作手册要求编制、生成并提交电子投标文件。
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<u>招标文件技术部分得分高者</u>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>

条款号	条目	内容
		(1) 可以分包履行的具体内容：___/___； (2) 允许分包的金额或者比例：___/___； (3) 其他要求：___/___。
25.6	政采贷	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”。
26.1.1	询问	询问送达形式:书面送达或电话联系项目联系人后电子邮件送达。
26.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式 采购人联系部门:首都医科大学附属北京天坛医院; 采购人通讯地址:北京市丰台区南四环西路119号; 采购人联系电话:010-59976668;  采购代理机构联系部门:中技国际招标有限公司第六业务部; 采购代理机构通讯地址:北京市丰台区西营街1号通用时代中心C座9层; 采购代理机构联系电话:010-81168577。
27	代理费	收费对象: <input type="checkbox"/> 采购人

条款号	条目	内容
		<p>■ 中标人</p> <p>收费标准：参照国家发改委颁布的《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980号）中的服务招标收费标准，按照预算金额差额定率累进法计算，向采购代理机构交纳中标服务费。此中标服务费应计入投标报价中，但无须单独开列。中标服务费的收取以包为单位计算。</p> <p>缴纳时间：中标人应在中标通知书发出后5个工作日内。</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的费用，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（建议将两部分文件做成一套）。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。

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 投标人除需在投标文件中提供“投标保证金凭证/交款单据电子件”，还需在投标

12.5 截止时间前，通过电子交易平台上传“投标保证金凭证/交款单据电子件”。

投标保证金有效期同投标有效期。

12.6 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。

12.7 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：

12.7.1 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；

12.7.2 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；

12.7.3 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；

12.7.4 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。

12.8 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：

12.8.1 投标有效期内投标人撤销投标文件的；

12.8.2 《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 招标文件要求签字的内容（如授权委托书等），可以使用电子签章或使用原件的电子件（电子件指扫描件、照片等形式电子文件）；要求第三方出具的盖章件原件（如联合协议、分包意向协议、制造商授权书等），投标文件中应使用原件的电子件。

14.2 招标文件要求盖章的内容，一般通过投标文件编制工具加盖电子签章。

#### 四、投标文件的提交

15 投标文件的提交

15.1 本项目使用北京市政府采购电子交易平台。投标人根据招标文件及电子交易平台供应商操作手册要求编制、生成并提交电子投标文件。

15.2 采购人及采购代理机构拒绝接受通过电子交易平台以外任何形式提交的投标文件，投标保证金除外。

## 16. 投标截止时间

16.1 投标人应在招标文件要求提交投标文件截止时间前,将电子投标文件提交至电子交易平台。

## 17. 投标文件的补充、修改与撤回

17.1 投标截止时间前,投标人可以通过电子交易平台对所提交的投标文件进行补充、修改或者撤回。投标保证金的补充、修改或者撤回无需通过电子交易平台,但应就其补充、修改或者撤回通知采购人或采购代理机构。

17.2 投标人对投标文件的补充、修改的内容应当按照招标文件要求签署、盖章,作为投标文件的组成部分。

## 五、开标、资格审查及评标

### 18. 开标

18.1 采购人或采购代理机构将按招标文件的规定,在投标截止时间的同一时间和招标文件预先确定的地点组织开标。

18.2 本项目开标使用北京市政府采购电子交易平台。投标人应在《投标人须知资料表》规定的时间内对投标文件进行解密,因非系统原因导致的解密失败,视为**投标无效**。

18.3 开标过程将使用电子交易平台宣布投标人名称、投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容并进行记录,并由参加开标的各投标人确认。投标人未在规定时间内提出疑义或确认一览表的,视同认可开标结果。

18.4 投标人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提出的询问或者回避申请将及时处理。

18.5 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，可依法向采购人或采购代理机构提出询问，提出形式见《投标人须知资料表》。

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（审查因素中写明“不适用”的除外）。
- 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》	

序号	审查因素	审查内容	格式要求
1-1	营业执照等证明文件	<p>投标人为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”；</p> <p>投标人为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”；</p> <p>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；</p> <p>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”；</p> <p>投标人是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。</p> <p>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。</p>	提供证明文件的有效文件并加盖本单位公章
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》

序号	审查因素	审查内容	格式要求
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<b>投标无效</b>。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	具体要求见第一章《投标邀请》	

序号	审查因素	审查内容	格式要求
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。</p>	格式见《投标文件格式》
2-1-2	拟分包情况说明及分包意向协议(类型一)(本项目不适用)	<p>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。</p> <p>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。</p>	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》	提供证明文件的有效文件并加盖本单位公章

序号	审查因素	审查内容	格式要求
3	本项目的特定资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	提供证明文件的有效文件并加盖本单位公章

序号	审查因素	审查内容	格式要求
3-1	本项目对于联合体的要求（本项目不适用）	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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<b>投标无效</b>。</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>	提供《联合协议》 格式见《投标文件格式》

序号	审查因素	审查内容	格式要求
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》 注：如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，均应当提供资质证书电子件或电子证照。	提供证明文件的有效文件并加盖本单位公章
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	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。 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。	

## 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开投标；
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分品目单价预算金额或者项目/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	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且签署、盖章的；
7	★号条款响应	投标文件满足招标文件第五章《采购需求》及第六章《拟签订的合同文本》中★号条款要求的；
8	分包承担主体资质（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；

9	分包其他要求 (如有)	分合同履行内容、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电子件(如有)；
10	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)
11	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；
12	进口产品(如有)	招标文件不接受进口产品投标的内容时，投标人所投产品不含进口产品；
13	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，并提供证明文件电子件：</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) 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</p>

		VOCs 含量限制标准。
14	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；
15	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；
16	附加条件	投标文件未含有采购人不能接受的附加条件的；
17	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 评标委员会认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料。

2.2.1 评审中出现下列情形之一的，评标委员会应当启动异常低价投标审查程序：

- (1) 投标报价低于全部通过符合性审查供应商投标报价平均值 50%的，即投标报价  $< \text{全部通过符合性审查供应商投标报价平均值} \times 50\%$ ；
- (2) 投标报价低于通过符合性审查的次低报价供应商投标报价 50%的，即投标报价  $< \text{通过符合性审查的次低报价供应商投标报价} \times 50\%$ ；
- (3) 投标报价低于采购项目最高限价 45%的，即投标报价  $< \text{采购项目最高限价} \times 45\%$ ；
- (4) 评标委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

2.2.2 评标委员会启动异常低价投标审查后，属于 2.2.1 第（1）项至第（4）项情形的，相关供应商应当在评审现场合理的时间对投标价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等，给予相关供应商的合理时间不少于 30 分钟。其中，属于 2.2.1 第（3）项情形，供应商已随投标文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评审现场可不再重复提交。

评标委员会依据专业经验，参考同类项目中标价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。投标供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

采购人、采购代理机构应当为评标委员会在评审现场及时获取同类项目中标价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等相关信息资料提供便利。评标委员会借助互联网等渠道查询相关信息的，应当严格遵守评审工作纪律，不得实施影响评审公正的行为。

异常低价投标审查的启动原因、审查意见和审查结果应当在评审报告中记录，并随供应商提供的相关书面说明及证明材料，以及评标委员会有关互联网浏览、查询历史一并归档。

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开投标，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 2.4.2-2.4.8 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。
- 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(北京市含教育矫治局)、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》（见附件）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）\_\_\_/\_\_\_。

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）\_\_\_/\_\_\_。

#### 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:以\_招标文件技术部分\_得分高者为中标人

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,且招标文件技术部分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 1 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，有向采购人、采购代理机构或者有关部门报告的职责。

## 二、评标标准

序号	分值	评分因素分项	评分标准
价格部分	10	评标价格	<p>评标价格分数=(评标基准价/投标报价)×价格权重(10%)×100</p> <p>备注：实质性响应招标文件要求且价格最低的投标报价为评标基准价</p>
商务部分	18	对投标人认证证书评价(6分)	<p>投标人具备有效期的 ISO9001 质量体系认证的得 2 分，没有的为 0 分。</p> <p>注：投标人须提供证书复印件并加盖公章，否则评标时不予认可</p>
			<p>投标人具备有效期的 ISO14001 环境管理体系认证的得 2 分。</p> <p>注：投标人需要提供相关资料复印件并加盖公章，未提供得 0 分。</p>
		对投标人服务业绩评价（12分）	<p>投标人具备有效期的 ISO45001 职业健康安全管理体系认证的得 2 分。</p> <p>注：投标人需要提供相关资料复印件并加盖公章，未提供得 0 分。</p>
技术部分	72	对技术规格的响应评价（27分）	<p>根据投标人在中国境内近三年（2023 年 1 月至本采购活动招标公告日期，合同或协议签字日期为准）承担类似项目业绩进行评价，一个业绩得 2 分，最高得 12 分。</p> <p>注：1、类似项目业绩指后勤支持或后勤运维保障服务。 2、投标人需提供采购合同（含首页、项目内容、签字盖章页）复印件，否则业绩不予认可。</p>
			<p>根据投标人对“第五章 七、采购标的需满足的质量、安全、技术规格、物理特性等要求”中的“二、服务内容；三、服务要求；五、工作标准；六、考核评价；”的响应情况予以评价，技术规格响应全部满足招标文件上述需</p>

		<p>求的得27分，有1项普通条款不满足的扣0.88分，最低得0分。</p> <p>最低得分为0分时将按照无效投标处理，予以拒绝。</p>
	对投标人提供的服务实施与质量控制方案进行评价（15分）	<p>根据投标人提供的服务实施与质量控制方案进行综合评价，其中：</p> <p>（1）投标人提供的实施方案能够完全涵盖招标文件要求的服务范围，实施方案详细合理有针对性。服务效率时限明确、服务流程规范、服务保障标准明确、服务质量控制措施强劲有力且完全满足招标文件要求的得15分；</p> <p>（2）投标人提供的服务实施方案能够基本涵盖招标文件要求的服务范围，实施方案较为详细。服务效率时限、服务流程规范、服务保障标准、服务质量控制措施都能基本满足招标文件要求，但方案整体阐述略有欠缺的得10分；</p> <p>（3）投标人提供的服务实施方案与质量控制方案距招标文件要求有一定差距的得5分；</p> <p>（4）未提供服务实施方案与质量控制方案或方案不能满足招标文件要求的得0分。</p>
	对投标人企业内部管理制度评价（5分）	<p>根据投标人企业内部管理制度进行综合评价，其中：</p> <p>（1）投标人有健全、合理的企业内部管理制度和员工绩效考核及激励管理制度，能够充分保证服务质量，对员工的工作职责有明确的划分和具体规定的得5分；</p> <p>（2）投标人有较为健全企业内部管理制度，对员工绩效考核及激励管理有相应的制度3分；</p> <p>（3）投标人提供的企业内部管理制度不够完整、具体，距招标文件要求仍有很大差距的得1分；</p> <p>（4）未提供企业内部管理制度的得0分。</p>
	拟采取的应急事件处理预案进行评价（5分）	<p>根据投标人提供的应急事件处理预案进行综合评价，其中：</p> <p>（1）投标人提出的项目应急预案（如发生投诉及意外事</p>

			<p>件)细致合理、针对性强、能及时实施应对措施,有不良事件上报制度等的得5分;</p> <p>(2)投标人提供的应急事件处理预案具有一定应对措施,但不够完善,只能基本满足招标文件要求的得3分;</p> <p>(3)投标人提供的应急事件处理预案距招标文件要求仍有很大差距的得1分;</p> <p>(4)未提供应急事件处理预案的得0分。</p>
		<p>对投标人拟投入项目团队的评价(20分)</p>	<p>评价项1:根据招标文件要求,对投标人的项目团队配备情况进行评价,其中:</p> <p>(1)项目团队配备方案完善,项目团队驻场人员的人数及岗位分工、人员资格要求、知识要求、能力要求、素质要求等内容完全满足项目需求的得10分;</p> <p>(2)项目团队配备方案较为完善,项目团队驻场人员的人数及岗位分工、人员资格要求、知识要求、能力要求、素质要求等内容整体略有欠缺,基本满足项目需求的得7分;</p> <p>(3)项目团队驻场人员方案简单,团队管理、人员无法满足招标文件要求的得3分;</p> <p>(4)未提供人员团队配置方案得0分。</p> <p>注:投标人须提供项目组人员劳动合同复印件、人员简历、相关证明材料并加盖单位公章,如无材料证明或证明材料不完整,上述内容将视为零分。</p> <p>评价项2:对投标人拟派的项目经理进行评价,其中:</p> <p>在10万平方米以上大型医院担任一站式服务人员1年以上;在大型企业、高档物业或四星级以上酒店中担任过客服人员5年以上的工作经验;投标人提供的项目经理满足上述2项要求的得5分,否则不得分。</p> <p>注:1.投标人需要提供工作经验证明材料复印件并加盖公章。</p>

			<p>2. 投标人需提供本项目拟派的项目经理经理在本单位的劳动合同复印件，如不满足本要求，针对评价项 1 的评价为 0 分。</p> <hr/> <p>评价项3：对投标人拟派的电话调度人员进行评价，其中：在 10 万平方米以上大型医院担任一站式服务人员 1 年以上；在大型企业、高档物业或四星级以上酒店中担任过客服人员 5 年以上的工作经验；投标人提供的电话调度人员满足上述条件的得 5 分，否则不得分。</p> <p>注：1. 投标人需要提供电话调度人员工作经验证明材料复印件并加盖公章。</p> <p>2. 投标人需提供本项目拟派的项目电话调度人员在本单位的劳动合同复印件，如不满足本要求，针对评价项 2 的评价为 0 分。</p>
--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 第五章 采购需求

### 一、采购标的需实现的功能或者目标，以及为落实政府采购政策需满足的要求：

#### （一）采购标的需实现的功能或者目标

本项目拟采购北京天坛医院“天坛家”职工服务中心项目服务。

#### （二）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》规定，本项目采购服务由**中型**、小型或微型企业承接的，投标人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。投标人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。（注：依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定享受扶持政策获得政府采购合同的小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。）
2. 监狱企业扶持政策：投标人如为监狱企业将视同为小型或微型企业，且所投产品为小型或微型企业生产的，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。投标人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。
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，投标人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。
4. 鼓励节能政策：投标人的投标产品属于财政部、发展改革委公布的“节能产品政府采购品目清单”范围的，投标人需提供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。国家确定的认证机构和节能产品获证产品信息可从市场监管总局组建的节能产品、环境标志产品认证结果信息发布平台或中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）建立的认证结果信息发布平台链接中查询下载。
5. 鼓励环保政策：投标人的投标产品属于财政部、生态环境部公布的“环境标志产品

政府采购品目清单”范围的，投标人需提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的环境标志产品认证证书。国家确定的认证机构和环境标志产品获证产品信息可从市场监管总局组建的节能产品、环境标志产品认证结果信息发布平台或中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）建立的认证结果信息发布平台链接中查询下载。

**二、采购标的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：**

无。

**三、采购标的的数量、采购项目交付或者实施的时间和地点：**

**（一）采购标的的数量**

包号	品目号	标的名称	数量	是否接受进口产品
1	1-1	北京天坛医院“天坛家”职工服务中心	11人	否

**（二）采购项目交付或者实施的时间和地点**

1. 采购项目（标的）交付的时间：首都医科大学附属北京天坛医院指定地点。
2. 采购项目（标的）交付的地点：北京天坛医院指定地点。

**四、采购标的需满足的服务标准、期限、效率等要求**

**（一）采购标的需满足的服务标准**

详见七、采购招标的需满足的质量、安全、技术规格、物理特性等要求

**（二）采购标的需满足的服务期限、地点要求**

1. 服务期限要求：自合同签订之日起1年。
2. 服务地点：北京天坛医院。

**五、采购标的的验收标准**

详见七、采购招标的需满足的质量、安全、技术规格、物理特性等要求

**六、采购标的的其他技术、服务等要求**

投标人须提供服务实施与质量控制方案、企业内部管理制度、应急事件处理预案、拟投入项目团队方案。

**七、采购标的需满足的质量、安全、技术规格、物理特性等要求：**

## 第1包 品目 1-1 北京天坛医院“天坛家”职工服务中心

### 一、项目情况介绍

“天坛家”职工服务中心是集电话中心、业主服务中心、业主委托中心、承包商绩效考核中心、满意度调查中心为一体的后勤服务保障体系。面向医院职工提供除医疗、科研、教学以外的各类支持保障服务，协助医护职工通过一个电话59978101解决多种问题，全天24小时，涵盖院内各类第三方服务，包括各类报修事、餐饮预订、应急保洁等。通过收集所有相关后勤服务的需求，统一调度、集中管理为医护职工提供更加快捷、细致、周到的服务和安全、舒适的工作环境。服务中心同时是提供各类服务获取的入口，负责服务需求分析、工单记录及派发、满意度回访等事宜。依托信息化系统，加强维修过程中的管控，优化服务流程，提高维修工作效率，对保障医院高效运营具有重要意义。

### 二、服务内容

- (1) 提供7天24小时电话调度服务，及时响应处理医院职工的各类需求，做到首问负责制；
- (2) 学习掌握医院报修报事信息化平台操作，以及设备设施的日常数据统计和调试维护，并在日常工作中提出优化服务流程的建议；
- (3) 负责接听医院职工各类报修报事需求的来电，并按照要求记录信息完成工单派发；
- (4) 负责接听医院职工咨询服务需求的来电，详细记录并给出相应合理的解释；
- (5) 负责每日对医院职工需求的解决情况进行回访，并客观记录；
- (6) 负责记录医院职工的各类投诉，与主管职能处室确定方案后负责部分反馈；
- (6) 熟练掌握医院各类突发事件的应急预案流程；
- (7) 负责信息化平台数据的需求挖掘，为医院决策提供依据，包括且不限于对外委服务商KPI考核、预防性维护保养、满意度调查等。

### 三、服务要求

编号	项目及要求
1	综合满意度95%以上；问题处理及时率达到100%；
2	7*24小时为医护人员服务，首问负责制；
3	内部咨询事宜在5分钟内完成，外部咨询事宜10分钟内完成；

编号	项目及要求
4	轻微投诉在 1 小时内初步回复，4 小时内处理完成并恢复相关人员；重大投诉立即报告相关领导 2 小时内给予书面回复，1 日内回复初步处理结果；
5	日常报修及服务需求回访 10 分钟内完成，每天回访医护人员报修的 30%，突发事件回访在事故发生后 30 分钟内回访；
6	一般报修 5 分钟内联系到相应维修人，如维修人员无法到场提前与医护人员沟通；突发情况及突发事件报修 1 分钟内联系相关维修人员，5 分钟内通知相关领导；
7	来电接听三声响铃内接起电话，对方挂机后挂断；需求 2 分钟内记录完毕；
8	工作单派发 5 分钟内完成，销单 5 分钟内完成；

#### 四、人员要求

该项目需配备总人数不少于 11 人，其中经理 1 人，电话调度人员 10 人。

经理要求：

项目	具体要求
工作经验	1. 在 10 万平方米以上大型医院担任一站式服务人员 1 年以上 2. 在大型企业、高档物业或四星级以上酒店中担任过客服人员 5 年以上
资格要求	口齿清晰，普通话标准，熟练掌握各种办公软件
知识要求	具备一定的医疗服务、工程管理、行政管理、文档管理知识
能力要求	1. 具备良好的语言表达能力，能与他人进行良好有效的沟通 2. 具备娴熟计算机操作能力，能熟练使用办公室软件 3. 具有良好的文字功底，能按照领导要求撰写相关文件
素质要求	责任心强、有亲和力、有较强的团队合作意识和敬业精神

电话调度人员要求：

项目	具体要求
工作经验	1. 在 10 万平方米以上大型医院担任一站式服务人员 1 年以上 2. 在大型企业、高档物业或四星级以上酒店中担任过客服人员 5 年以上
资格要求	口齿清晰，普通话标准，熟练掌握各种办公软件

知识要求	具备一定的医疗服务、工程管理、行政管理、文档管理知识
能力要求	1. 具备良好的语言表达能力，能与他人进行良好有效的沟通 2. 具备娴熟计算机操作能力，能熟练使用办公室软件 3. 具有良好的文字功底，能按照领导要求撰写相关文件
素质要求	责任心强、有亲和力、有较强的团队合作意识和敬业精神

## 五、工作标准

项目	工作标准
服务人员指 标	服务员工必须具有一定统筹协调安排工作的能力。
	服务员工应具有爱岗敬业精神，在岗人员身体健康
仪容仪表	着装统一，整洁，规范（不得敞胸露怀，不得卷袖卷裤腿）
	发形统一，淡妆上岗
	不留长指甲、不涂有色指甲油
	胸牌佩带指定位置
文明礼貌 行为规范	使用礼貌用语：“您好，“有什么可以帮您”“不客气”“请稍后”“再见”等；
	站姿：站姿端正，不要东张西望，摇头晃脑；
	走姿：行走时平稳，步伐轻盈，做到走路轻，说话轻；
	态度和蔼，热情，做到微笑服务；
	认真解答问题，有科室询问时，做到有问必答，杜绝“不知道”，“不会”，“不管”，“不行”，“不懂”等；
	被询问时，用心聆听，不抢话，不插话，不争辩。语气温和。听意见和批评时不辩解，冷静对待及时上报；
	上岗不得吸烟、吃零食、嚼口香糖不得做与工作无关的事：吹口哨、听收录机、玩手机、接（打）私人电话，与人闲聊、大声喧哗或与人争吵、打瞌睡等
遵规守纪	不迟到、不早退、不串岗、不脱岗

	遵守医院规章制度
	服从医院统一管理，不随意离开岗位
	严禁外人留宿
	严格遵守交接班制度
	接受医院及上级管理部门监督、检查
	严格遵守排班制度，未经允许严禁私自换班
	爱护办公设备，熟悉电脑的性能、操作程序及日常维护知识
工作要求	对服务人员日常专业培训管理到位，并做培训记录
	进行院规、专项职业道德、全操作及应急处理突发事件教育，并留图文资料
	安全生产、网络安全及保密工作。
	认真及时填报交接班日志、值班记录
	严格按工作流程要求做好业务受理、派工、事件追踪、结果反馈等工作
	做好相关档案资料的收集整理工作
	认真执行交接班制度，做好物品、遗留工作、注意事项等交接工作，避免因换岗产生事情耽搁。
做好办公室、值班室的环境卫生，做到卫生整洁，物品整齐。	

## 六、考核评价：

物业客服中心考核：

( ) 服务商月度监管考核表

服务商名称：\_\_\_\_\_

一. 人员考核						
出勤人数		出勤率		说明		
二. 服务考核						
序号	考核项目	权重	考核内容	标准	得分	说明

1	通用部分	40%	人员要求 (4分)	员工持证上岗, 会普通话, 身体健康, 根据问题发生频次和问题情况严重性扣除 0.5-4分		
			仪容仪表 (4分)	工作时按规定穿着工服、佩戴工牌, 并带齐工作工具, 根据问题发生频次和问题情况严重性扣除 0.5-4分		
			遵规守纪 (4分)	遵守国家法律、法规, 及相关规章制度, 不迟到、早退、串岗、脱岗, 上班时不做与工作无关的事, 服从管理, 执行安全生产操作规程, 不扰乱医院正常工作秩序, 根据问题发生频次和问题情况严重性扣除 0.5-4分		
			制度管理 (4分)	建立健全各项管理制度、服务方案、服务计划等, 明确岗位工作标准, 制定落实措施和考核办法, 根据问题发生频次和问题情况严重性扣除 0.5-4分		
			计划执行 (5分)	制订年度工作计划、月度工作计划、周工作计划, 并严格执行, 落实到责任人, 根据问题发生频次和问题情况严重性扣除 0.5-5分		
			员工培训 (5分)	进行院规、专项职业道德、岗位专业技能、安全操作及应急处理突发事件的培训, 做好培训记录, 根据问题发生频次和问题情况严重性扣除 0.5-5分		
			应急预案 (4分)	制订突发事件应急预案, 每季度组织应急演练, 并做好相应记录, 根据问题发生频次和问题情况严重性扣除 0.5-4分		
			服从管理 (10分)	服从管理; 接受医院及上级管理部门监督、检查, 发现不服从管理或讲条件, 根据问题发生频次和问题情况严重性扣除 0.5-10分		
2	工作要求	40%	常规工作 (40分)	综合满意度 95%以上; 问题处理及时率达到 100%。若出现问题, 若发生问题, 根据问题发生频次和问题情况严重性扣除 0.5-5分		
				24 小时为医护人员服务。若发生无人值守问题, 根据问题发生频		

				次和问题情况严重性扣除 0.5-5 分		
				内部咨询事宜在 5 分钟内完成，外部咨询事宜 10 分钟内完成。若发生问题，根据问题发生频次和问题情况严重性扣除 0.5-5 分		
				轻微投诉在 1 小时内初步回复，4 小时内处理完成并恢复相关人员；重大投诉立即报告相关领导 2 小时内给予书面回复，1 日内回复初步处理结果。若发生问题，根据问题发生频次和问题情况严重性扣除 0.5-5 分		
				日常报修及服务需求回访 10 分钟内完成，每天回访医护人员报修的 30%，突发事故回访在事故发生后 30 分钟内回访。若发生问题，根据问题发生频次和问题情况严重性扣除 0.5-5 分		
				一般报修 5 分钟内联系到相应维修人，如维修人员无法到场提前与医护人员沟通；突发情况及突发事件报修 1 分钟内联系相关维修人员，5 分钟内通知相关领导。若出现问题，根据问题发生频次和问题情况严重性扣除 0.5-5 分		
				来电接听三声响铃内接起电话，对方挂机后挂断；需求 2 分钟内记录完毕。若出现问题，根据问题发生频次和问题情况严重性扣除 0.5-5 分		
				工作单派发 5 分钟内完成，销单 5 分钟内完成。若出现问题，根据问题发生频次和问题情况严重性扣除 0.5-5 分		
3	质量安全成本管理	5%	质量管理（2 分）	发生问题事件妥善处理，接待投诉化解矛盾，改善服务质量，满意度 95 以上，问题处理率 100% 根据问题发生频次和问题情况严重性扣除 0.5-2 分		
			安全管理（1 分）	员工安全意识到位，保密工作、消防安全知识熟记，能够及时识别安全隐患，采取正确的安全防		

				护措施或相关安全行动，降低风险隐患。根据问题发生频次和问题情况严重性扣除 0.5-1 分		
			成本管理（1分）	能源消耗意识和措施到位，低值易耗品管理完善，无浪费成本情况。根据问题发生频次和问题情况严重性扣除 0.5-1 分		
			职业健康与环境（1分）	员工职业健康安全劳保用具齐全，环境保障制度完善，根据问题发生频次和问题情况严重性扣除 0.5-1 分		
4	服务考核	15%	服务品质（5分）	能够耐心、合理、细致应对处理报修需求，准确派发工单，妥善回复咨询服务需求，及时回访解决情况。根据完成情况评判分值		
			记录存档（2分）	认真、及时填写所工作记录、报修记录、回访记录、交接班记录等，定期进行归档。根据完成情况评判分值		
			突发事件（3分）	发生故障时能妥善协调现场问题，及时启动设备故障或事故应急预案，并做好相关记录。根据完成情况评判分值		
			满意度调查（5分）	形成满意度调查体系，通过多种渠道收集、评价、统计、分析科室职工满意度情况，保证数据及时性、全面性、准确性。根据完成情况评判分值		
得分		100%				
部门意见						
监管方经理意见						

**说 明：**

1. 考核结果  $90 \leq X < 100$  分，属于基本符合要求，可正常支付合同款；  
考核结果  $80 \leq X < 90$  分，扣除考核期间应付合同款的 1% 作为违约金；  
考核结果  $70 \leq X < 80$  分，扣除考核期间应付合同款的 2% 作为违约金；  
考核结果  $60 \leq X < 70$  分，扣除考核期间应付合同款的 5% 作为违约金；  
考核结果  $X < 60$ ，扣除考核期间应付合同款的 10% 作为违约金；
2. 如连续两次出现低于 60 分的情况，监管部门将向医院通报解除本合同；
3. 如当月出现工作进度严重拖期，发生重大质量、安全、经济（劳资）纠纷、群体性事件及违反国家法律、法规和合同约定的，经考核执行部门确定，则月度考核为 0。

## 第六章 拟签订的合同文本

(以审计部门审核的最终合同版本为准)

首都医科大学附属北京

天坛医院

# “天坛家”职工服务中心 服务合同

委托方：首都医科大学附属北京天坛医院

受托方：\_\_\_\_\_

合同签订时间：2026年    月    日

合同编号：    第（    ）号

## 职工服务中心服务合同

委托方（甲方）：首都医科大学附属北京天坛医院

受托方（乙方）：

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，就甲方委托乙方提供职工服务中心服务事宜，特订立本合同。

### 第一章 总则

#### 第一条 项目基本情况

1. 项目类型：三级甲等医院
2. 项目坐落位置：北京市丰台区南四环西路 119 号
3. 服务面积：352294 平方米

#### 第二条 服务内容及附件

1. 乙方提供服务的受益人为本合同双方及在职工服务中心服务区域内的甲方工作人员等，本合同的双方均应按照合同约定，履行义务，承担相应的责任。
2. 本合同所附文件是构成合同不可分割的部分：（1）合同及合同条款（2）中标人的响应文件及有关澄清资料（3）招标文件及有关澄清资料（4）双方约定的其他补充条款。

### 第二章 委托服务事项

#### 第三条 工作内容

1. 职工服务中心主要工作内容：
  - (1) 提供 7 天 24 小时电话调度服务，及时响应处理甲方职工的各类需求，做到首问负责制；
  - (2) 学习掌握甲方报修报事信息化平台操作，以及设备设施的日常数据统计和调试维护，并在日常工作中提出优化服务流程的建议；
  - (3) 负责接听甲方职工各类报修报事需求的来电，并按照规定记录信息完成工单派发；

- (4) 负责接听甲方职工咨询服务需求的来电，详细记录并给出相应合理的解释；
- (5) 负责每日对甲方职工需求的解决情况进行回访，并客观记录；
- (6) 负责记录甲方职工的各类投诉，与主管职能处室确定方案后负责部分反馈；
- (7) 熟练掌握甲方各类突发事件的应急预案流程；
- (8) 负责信息化平台数据的需求挖掘，为甲方决策提供依据，包括且不限于对外委服务商 KPI 考核、预防性维护保养、满意度调查等。

### 第三章 委托服务期限

#### 第四条 委托服务期限

本合同委托服务期限为自合同签订之日起1年，自2026年 月 日起至2027年 月 日止。

### 第四章 服务费用

#### 第五条 职工服务中心服务费用

1. 本合同委托的职工服务中心服务费用总计¥\_\_\_\_\_元（大写人民币：\_\_\_\_\_），甲方按实际用工人数及人员单价结算服务费用，但总费用不得超过¥\_\_\_\_\_元/年。
2. 因甲方需求变化影响到服务人员变动时，甲方可书面通知乙方变动人员的岗位、数量以及起始日期。
3. 职工服务中心服务费用包括人员工资、加班费、工会教育费、服装费、社会保险、管理费、企业税费，具体费用详见附件四：职工服务中心服务费用明细表。
4. 甲方应向乙方提供职工服务中心服务所需办公用房、办公设备、办公耗材及办公用品，合同期内由乙方无偿使用。
5. 乙方工服洗涤费用由甲方承担，每人每周洗衣不超过两次。
6. 在本合同履行期间，如遇国家和北京市相关政策的变化，双方协商解决，协商不一致时以本合同为准。

#### 第六条 结算及付款方式

1. 按周期结算和付款方式：

(1) 结算方式：本合同项下，每三个月为一个结算周期。在每个结算周期开始的前 10

日内或其他双方商定的时间，乙方与甲方就乙方上个结算周期内合同的履行情况、乙方员工的出勤情况、甲方考核结果及每月的人员变动确认书协商一致后，依据本合同的约定共同对服务费用进行结算，每个结算周期服务费用最高为¥\_\_\_\_\_元（大写人民币：\_\_\_\_\_）。双方应共同书面签署《合同履行结算单》；

(2) 在每个结算周期开始的前 10 日内或其他双方商定的时间，乙方向甲方交付双方签署的《合同履行结算单》，经甲方审核《合同履行结算单》及相关资料通过后，且在收到乙方合法、有效发票后 20 日内甲方向乙方支付上个结算周期的服务费用。

2. 甲方以转账方式向乙方支付服务费，乙方指定账户如下：

乙方的银行账号：

账户名称：

开户银行：

银行账号：

联系电话：

纳税人识别号：

## 第五章 双方的权利义务

### 第七条 甲方的权利义务

1. 甲方指定医院办公室作为本合同的主管部门，代表和维护甲方及院方使用人的合法权益，严格按照本合同对乙方进行全面监督。
2. 甲方负责审核乙方对职工服务中心服务方案、制度，检查乙方职工服务中心服务年度计划。
3. 检查、考核乙方对职工服务中心服务制定的标准和制度、管理计划的执行情况。
4. 在合同生效之日起 30 日内或其他双方商定的时间向乙方提供职工服务中心服务的办公家具、办公设备、办公耗材、办公用房、库房、值班用房及备勤用房，合同期内由乙方无偿使用。
5. 协调、处理本合同生效前发生的管理遗留问题。
6. 不得干涉乙方依法或依本合同约定内容所进行的管理活动。

7. 帮助乙方协调周边关系，创造便利的外部环境，负责处理非乙方原因而产生的各种纠纷。
8. 按照合同约定的结算方式和结算金额支付相应服务费用。

## **第八条 乙方的权利义务**

1. 在本合同期限内，乙方应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准，应按照国家相关规定以及本合同约定的操作规程、质量标准，合理组织，保质保量完成本合同义务和相应工作。
2. 乙方应建立职工服务中心服务的各项管理制度，制订职工服务中心服务方案、服务制度、年度计划等，明确各岗位工作标准，并制订具体的落实措施。
3. 建立落实服务承诺制和服务回访制，对甲方在日常监管工作中提出的整改事项，要严格按照规定的时间进行整改，并将整改情况上报甲方。
4. 对乙方违反法规、政策及甲方各项管理规定的行为，提请有关部门处理。
5. 乙方负责对派入甲方的人员进行管理：
  - (1) 乙方派入甲方提供服务的人员（不少于 11 人）应为乙方聘用的职工，乙方负责承担并按国家规定和合同约定中的标准按时支付所派人员的工资以及一切福利待遇；乙方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）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；
  - (2) 乙方所有派入员工应能够严格遵守劳动纪律，礼貌服务、严格岗位职责。乙方员工应根据专业要求统一工作人员着装，佩戴明显标志，工作规范、作风严谨、形象良好，确保员工身体健康，定期进行身体检查；
  - (3) 乙方应负责对职工服务中心服务的员工进行职业道德教育和岗位技能培训。教育员工自觉遵守院方医疗管理、行政管理、安全保卫及作息时间等有关规定。讲文明、讲礼貌，热情服务；爱护院方的建筑物及室内外各种设施；注意节水、节电；不发生违法违纪行为，不在工作时间会客，不与患者和院方工作人员闲聊，不得私自处理捡拾可回收垃圾废物，未经允许不得在非综合服务管理区域内活动；工作时间不得从事与本职工作无关的活动；不得损坏甲方及患者财产，不得与不法人员串通，

参与倒号等违法违规行为，不得干扰甲方工作秩序，不得与甲方工作人员以及患者和家属发生争执、吵架；乙方对员工应实行跟踪管理，监督指导，接受投诉、调换请求并妥善处理。如有违反由乙方承担责任；

- (4) 乙方及所派人员不能进行违法操作，不能采取任何手段行贿甲方人员；
  - (5) 乙方管理人员应认真工作，严格遵守甲方的规章制度，乙方有责任配合甲方接受上级领导部门的监督、检查，提供必须的资料。
6. 乙方负责对甲方提供的各类办公用房、库房、设备等进行管理：
- (1) 办公用房卫生管理：办公区：保持地面干净整洁、无污物，不得随地吐痰、乱扔废弃物等；员工个人卫生：个人工位卫生由个人负责整理干净，需做到：办公电脑定期清理，表面保持干净、无污物灰尘，不得在桌面上摆放与工作无关的物品；软环境：公共、办公区域内严禁吸烟，禁止在办公区域食用有气味的食品及零食；
  - (2) 办公用房安全管理：认真执行“安全第一、预防为主”的安全工作方针和“谁主管、谁负责”的原则，安全工作要同于日常工作，做到同部署、同落实、同检查；定期学习、宣传安全生产、用电知识，严格执行各项安全工作的管理规定，认真履行自己职责，严防各类事故发生；定期宣贯安全用电、节约用电管理制度；杜绝违章用电及使用电器设施的现象，安全检查中发现的隐患，必须尽快予以整改；做好用电设备、照明灯、插头开关等各种用电的日常保养和检修工作，确保供电设备安全正常运行。
  - (3) 出现卫生问题乙方应立即整改，出现安全问题乙方负全部责任并按照损失资产价值进行相应赔偿。
7. 乙方应定期向甲方汇报管理计划及有关措施。
8. 乙方应按照制度的要求进行管理工作档案记录，并负责妥善保管和职工服务中心服务相关的档案资料，分类成册，查阅方便，不得丢失。本合同解除或终止时，乙方须在合同解除或终止后的七日内向甲方移交和职工服务中心服务相关的所有档案资料。

## 第六章 考核验收

### 第九条 考核验收管理

1. 乙方须按本合同约定的职工服务中心服务标准为甲方提供服务，实现管理目标；
2. 甲方根据自身的办法及乙方的服务承诺制订考核办法，依照考核办法对乙方的服务工作进行考核，具体考核办法作为本合同的附件；
3. 甲方每月依照考核办法开展考核评分，针对乙方的违约情形，按直接扣分要求核定并由乙方承担违约金；同时以该考核方式对乙方的各项服务管理进行综合评价。具体考核内容见本合同附件；

#### **第十条 项目负责人**

1. 乙方应委派经验丰富的专业管理人员出任项目总负责人，并经甲方认可；乙方派入甲方的项目总负责人为：\_\_\_\_\_，以上管理人员乙方在本合同期内，未经甲方同意，不得随意更换。

### **第七章 违约责任**

#### **第十一条 甲方违约责任**

1. 甲方违反本合同义务的约定，使乙方未达成规定管理目标，乙方有权书面要求甲方在一定期限内解决。
2. 甲方无故逾期支付服务费的，从逾期之日起每天按当月应缴服务管理费的万分之三向乙方支付违约金，逾期不得超 30 天，如延期超过 30 日，除要求甲方支付违约金外，乙方有权解除本合同。

#### **第十二条 乙方违约责任**

1. 乙方违反本合同及附件的约定，未能达到约定的服务目标，甲方有权要求乙方限期整改，乙方应按照本合同及附件的约定承担违约责任，乙方在期限内仍不整改的，甲方有权解除合同，给甲方造成经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。
2. 有下列情形之一的，甲方有权要求调换服务人员。每发生一次下列情形之一的，甲方有权要求乙方支付年度服务费用的 1%作为违约金。乙方的行为给甲方造成损失，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应补足甲方的全部损失：

- (1) 乙方所派人员有违法行为的；
- (2) 乙方所派人员患有不能从事本职工作的疾病；

- (3) 乙方所派人员存在严重影响甲方正常工作行为的;
  - (4) 乙方所派人员给甲方造成较大财产损失的;
  - (5) 乙方所派人员工作消极懈怠或故意提供不合格服务的。
3. 甲乙双方因每月考核、结算服务费意见不一致时，应按甲方确认的合理数额先行支付。乙方不得因此中止甲方的各项职工服务中心服务事项，否则，乙方承担由于中止或终止职工服务中心服务给甲方造成的全部损失。
  4. 乙方因被退回、离职、病假、事假等原因减员，应告知甲方，并及时将缺额人员补充到位，在此之前乙方必须确保职工服务中心服务工作正常运行，不得因减员出现长期空岗情况。如出现空岗，扣除该岗位空岗期间的职工服务中心服务费。
  5. 若乙方在合同期限内出现乙方未经甲方同意随意更换项目经理的情况，甲方有权提出赔偿。项目经理更换 1 人/次，应向甲方支付违约金 10 万元人民币。
  6. 乙方不得在合同期限内出现未按照国家规定和本合同约定的标准按时支付所派人员的工资以及教育经费等待遇的情况。

## **第八章 变更、解除与终止**

### **第十三条 合同变更**

甲乙双方经协商一致可以变更本合同。

### **第十四条 合同的解除**

1. 双方协商一致可解除本合同。
2. 因乙方原因造成法律上或事实上相关义务的无法履行而导致解除或终止本合同时，必须提前一个月以书面形式通知甲方；在合同有效期内，任何一方无故解除本合同的，应承担违约责任，违约金为年度服务费用的 10%；由于违约给另一方造成损失的，违约金不足以弥补甲方损失的，违约方应向补足守约方的全部损失。
3. 如乙方违反其在本合同项下的一项或多项义务，或因乙方原因出现下列情况之一，甲方有权单方决定解除本合同，并有权要求乙方赔偿由此给甲方造成的全部损失：
  - (1) 不论何种原因，乙方人员个人或群体在甲方驻地滋事，造成甲方和相关部门不能正常营业或严重损伤甲方名誉的情况；

- (2) 严重侵害甲方利益或违反国家法律及相关规定；
- (3) 乙方工作人员在工作中发生较严重安全事故、刑事恶性事件及重大人身侵权行为情节严重的；
- (4) 乙方不服从甲方管理，影响甲方的工作秩序，给甲方造成不良影响的；
- (5) 乙方拖欠员工工资引发纠纷并给甲方造成影响的。

### **第十五条 合同的终止**

本合同期满终止或协商一致终止。

### **第十六条 不可抗力**

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件发生后及时向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

### **第十七条 解除或终止后的交接**

1. 本合同解除或终止后，在甲方确定新的公司后七个工作日内，乙方应与甲方和甲方委托的新的公司共同完成工作交接事宜，乙方应将全部工作记录及设备资料交予甲方或新的公司，乙方对于使用自身经费而投入甲方的设备、设施及相关物品有权收回。
2. 乙方完成交接其所属人员应当退场后，签署交接清单，开始与甲方进行合同结算，多退少补。若乙方延迟交付物业咨询监督材料、延迟转交服务期间的原甲方交付乙方的物业咨询监督材料或乙方人员未按交付时间离开甲方的，乙方应承担违约责任，每延迟一天，应向甲方支付年度服务费用的万分之五作为违约金。
3. 由于乙方原因造成甲方或甲方委托的物业咨询监督公司无法进行交接、或无法进场的，乙方构成违约，应承担由此给甲方造成的全部经济损失。

## **第九章 附则**

### **第十八条 争议解决**

合同履行过程中发生的任何争议，应当友好协商解决，如协商不成，双方同意通过诉讼方式解决，诉讼管辖地为甲方所在地有管辖权的人民法院。

### **第十九条 通知与送达方式**

1. 根据本合同需要一方向另一方发出的全部通知以及双方的文件往来及与本合同有关的通知和要求等，用邮件、传真或书面方式送达；
2. 甲方通讯地址：北京市丰台区南四环西路 119 号，邮编：100070，联系部门：院办公室，联系人：鲁玉臻，联系电话：18610882638。
3. 乙方通讯地址：\_\_\_\_\_，邮政编码：\_\_\_\_\_，联系人：\_\_\_\_\_，联系电话：\_\_\_\_\_。
4. 一方变更通知或通讯地址，应自变更之日起七个工作日内，以书面形式通知对方；否则，由未通知方承担由此而引起的相关责任。

## **第二十条 其他**

1. 本合同自双方法定代表人或授权代表签字并盖章之日起生效，如本合同与后附各分项合同不一致时，以本合同为准，本合同未尽事宜，甲乙双方共同协商，另行签署补充协议；
2. 本合同一式捌份，甲方执肆份，乙方执肆份，具备同等法律效力。
3. 自本合同生效之日起 10 日内或其他双方商定的时间，根据甲方委托服务事项，办理完相关事宜的交接手续。

## **第二十一条 附件**

1. 甲方招标文件与乙方投标文件均为合同有效组成部分，与本合同具有同等法律效力；本合同及其附件内，空格部分填写的文字与印刷文字具有同等效力。

2. 本合同附件：

附件一：《北京天坛医院职工服务中心服务考核办法》

附件二：《北京天坛医院职工服务中心服务违约处理通知单》

附件三：《合同履行结算单》

附件四：《职工服务中心服务费用明细表》

（本页无正文）

甲方：首都医科大学附属北京天坛医院

（盖章）

法定代表人或授权代表：\_\_\_\_\_

日期：2026 年 2 月 日

乙方：

（盖章）

法定代表人或授权代表：\_\_\_\_\_

日期：2026 年 2 月 日

## 附件一：北京天坛医院职工服务中心服务考核办法

### 一、考核目的

天坛医院职工服务中心面向医院职工提供除医疗、科研、教学以外的各类支持保障服务。职工服务中心是职工各类服务获取的入口，负责服务需求分析、工单记录及派发、满意度回访等事宜。通过职工服务中心，依托信息化系统加强维修过程中的管控，优化服务流程，提高维修工作效率，对保障医院高效运营具有重要意义。

### 二、考核方式

1. 临时抽查。由甲方监管人员（包括委托代理人）对外包项目工作进行抽查。
2. 定期检查。由甲方监管人员（包括委托代理人）对外包项目工作进行按月检查。重点检查服务质量、服务效果、各项管理制度落实情况。
3. 满意度调查。由甲方监管人员（包括委托代理人）向各科室负责人进行满意度调查。

### 三、工作管理内容

1. 职工服务中心主要工作内容：
  - (1) 提供 7 天 24 小时电话调度服务，及时响应处理医院职工的各类需求，做到首问负责制；
  - (2) 学习掌握医院报修报事信息化平台操作，以及设备设施的日常数据统计和调试维护，并在日常工作中提出优化服务流程的建议；
  - (3) 负责接听医院职工各类报修报事需求的来电，并按照规定记录信息完成工单派发；
  - (4) 负责接听医院职工咨询服务需求的来电，详细记录并给出相应合理的解释；
  - (5) 负责每日对医院职工需求的解决情况进行回访，并客观记录；
  - (6) 负责记录医院职工的各类投诉，与主管职能处室确定方案后负责部分反馈；
  - (7) 熟练掌握医院各类突发事件的应急预案流程；
  - (8) 负责信息化平台数据的需求挖掘，为医院决策提供依据，包括且不限于对外委服务商 KPI 考核、预防性维护保养、满意度调查等。

### 四、考核内容及办法

## 1. 考核内容

### (1) 职工服务中心工作要求：

编号	项目及要求
1	综合满意度 95%以上； 问题处理及时率达到 100%；
2	7*24 小时为医护人员服务，首问负责制；
3	内部咨询事宜在 5 分钟内完成，外部咨询事宜 10 分钟内完成；
4	轻微投诉在 1 小时内初步回复，4 小时内处理完成并回复相关人员；重大投诉立即报告相关领导 2 小时内给予书面回复，1 日内回复初步处理结果；
5	日常报修及服务需求回访 10 分钟内完成，每天回访医护人员报修的 30%，突发事故回访在事故发生后 30 分钟内回访；
6	一般报修 5 分钟内联系到相应维修人，如维修人员无法到场提前与医护人员沟通；突发情况及突发事件报修 1 分钟内联系相关维修人员，5 分钟内通知相关领导；
7	来电接听三声响铃内接起电话，对方挂机后挂断；需求 2 分钟内记录完毕；
8	工作单派发 5 分钟内完成，销单 5 分钟内完成；

### (2) 职工服务中心人员要求（20%）

- a. 职工服务中心服务人员按照管理规范配置，岗位设置齐全，架构合理。
- b. 项目经理须具有本科或以上学历应具备较强的组织管理协调能力。

### (3) 工作要求

#### a. 职工服务中心工作标准：

项目	工作标准
服务人员 指标	服务员工必须具有一定统筹协调安排工作的能力
	服务员工应具有爱岗敬业精神，在岗人员身体健康
仪容仪表	着装统一，整洁，规范（不得敞胸露怀，不得卷袖卷裤腿）
	发形统一，淡妆上岗

	不留长指甲、不涂有色指甲油
	胸牌佩带指定位置
文明礼貌 行为规范	使用礼貌用语：“您好，“有什么可以帮您”“不客气”“请稍后”“再见”等
	站姿：站姿端正，不要东张西望，摇头晃脑
	走姿：行走时平稳，步伐轻盈，做到走路轻，说话轻
	态度和蔼，热情，做到微笑服务
	认真解答问题，有科室询问时，做到有问必答，杜绝“不知道”，“不会”，“不管”，“不行”，“不懂”等
	被询问时，用心聆听，不抢话，不插话，不争辩。语气温和。听意见和批评时不辩解，冷静对待及时上报
	上岗不得吸烟、吃零食、嚼口香糖不得做与工作无关的事：吹口哨、听收录机、玩手机、接（打）私人电话，与人闲聊、大声喧哗或与人争吵、打瞌睡等
遵规守纪	不迟到、不早退、不串岗、不脱岗
	遵守医院规章制度
	服从医院统一管理，不随意离开岗位
	严禁外人留宿
	严格遵守交接班制度
	接受医院及上级管理部门监督、检查
	严格遵守排班制度，未经允许严禁私自换班
	爱护办公设备，熟悉电脑的性能、操作程序及日常维护知识
工作要求	对服务人员日常专业培训管理到位，并做培训记录
	进行院规、专项职业道德、安全操作及应急处理突发事件教育，并留图文资料
	安全生产、网络安全及保密工作
	认真及时填报交接班日志、值班记录
	严格按工作流程要求做好业务受理、派工、事件追踪、结果反馈等工作

	做好相关档案资料的收集整理工作
	认真执行交接班制度，做好物品、遗留工作、注意事项等交接工作，避免因换岗产生事情耽搁
	做好办公室、值班室的环境卫生，做到卫生整洁，物品整齐

## 2. 考核办法

考核办法主要以计分方式进行，分值为考核及满意度的主要衡量指标。总分 100 分。

评分结果 (X)	违约责任
$X \geq 90$ 分	合格，全额支付服务费
$80 \leq X < 90$ 分	扣除考核期间应付服务费的 1%作为违约金
$70 \leq X < 80$ 分	扣除考核期间应付服务费的 2%作为违约金
$60 \leq X < 70$ 分	扣除考核期间应付服务费的 5%作为违约金
$X < 60$	扣除考核期间应付服务费的 10%作为违约金；如连续两个月低于 60 分甲方有权解除本合同
备注	如乙方对评分结果有所异议，可由书面形式向甲方联系部门提出，以协商解决为准；协商未能解决的，乙方同意尊重甲方提出的协商意见

附件二：北京天坛医院违约处理通知单

违约事项	
年 月 日	
处理结果	
甲方负责人：	乙方负责人：
年 月 日	年 月 日

附件三：合同履行结算单

服务项目：	
考核结果：	
违约事项：	
扣款金额：	
结算金额：	
甲方负责人（签章）：          年 月 日	乙方负责人（签章）：          年 月 日

附件四：职工服务中心服务费用明细表

序号	名称	单价（人/月）	数量（人数）	每月总计	总价（每月总计×12个月）
1	人员总费用				
1.1	人员工资费用		11		
1.2	人员保险费用		11		
1.3	工会经费计提		11		
1.4	职工教育经费		11		
2	法定及节假日加班工资及补助费		11		
3	相关补贴费用		11		
4	服装费		11		
5	管理费用		11		
6	税金		11		
7	其他费用		11		
总价（每月总计×12个月）的合计金额					
服务期限		1年，自2026年 月 日起至2027年 月 日止。			
服务地点		首都医科大学附属北京天坛医院			

---

## 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

1 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定及法律法规的其他规定

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，再参加该项目的其他采购活动的情形（单一来源采购项目除外）；
- （七）与我单位存在“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系”的其他法人单位信息如下（如有，不论其是否参加同一合同项下的政府采购活动均须填写）：

序号	单位名称	相互关系
1		
2		
...		

我单位与本项目其他潜在投标人之间不存在单位负责人为同一人，以及直接控股、管理关系，也不存在直接或间接影响公平竞争的行为，也不存在直接或间接影响公平竞争的行为，接受与其他潜在投标人之间如果存在上述情形将会按照无效投标处理，并承担法律责任。

我单位在此声明，本次采购活动中提供的资料都是真实有效的，如发现提供虚假资料，或与事实不符而导致投标无效，甚至造成任何法律和经济纠纷，完全由我

单位负责；保证在整个投标过程中独立进行，未组织、未参与任何与本项目有关的串通投标，包括但不限于不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜、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等《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（中华人民共和国财政部令第 87 号）规定的情形，如有违反，将自愿接受行政主管部门对此作出的行政处罚，并且承担由此带来的一切后果和责任（包括但不限于法律后果以及给采购人或其他第三方带来的损失）。

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 中小企业声明函

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部分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（服务）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，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1.（标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员\_\_\_\_\_人，营业收入为\_\_\_\_\_万元，资产总额为\_\_\_\_\_万元<sup>1</sup>，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；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员\_\_\_\_\_人，营业收入为\_\_\_\_\_万元，资产总额为\_\_\_\_\_万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

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（请进行勾选）：

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

无。

#### 4 投标保证金凭证/交款单据电子件

## 二、商务技术文件格式

### 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 90 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、递交、撤回、修改\_\_\_\_\_（项目名称）响应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响应有效期届满之日止。

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

法定代表人（单位负责人）有效期内的身份证正反面电子件：

--	--

委托代理人有效期内的身份证正反面电子件：

--	--

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电子件。提供身份证的，应同时提供身份证双面电子件。
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。

附：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）有效期内的身份证正反面电子件。

--	--

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）

开标一览表

项目编号/包号：\_\_\_\_\_ 项目名称：\_\_\_\_\_

序号	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》中的单价合计金额相一致。

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

4 投标分项报价表（实质性格式）

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	名称	单价（人/月）	数量（人数）	每月总计	总价（每月总计×12个月）
1	人员总费用				
1.1	人员工资费用		11		
1.2	人员保险费用		11		
1.3	工会经费计提		11		
1.4	职工教育经费		11		
2	法定及节假日加班工资及补助费		11		
3	相关补贴费用		11		
4	服装费		11		
5	管理费用		11		
6	税金		11		
7	其他费用		11		
总价（每月总计×12个月）的合计金额					
服务期限		自合同签订之日起1年。			
服务地点		首都医科大学附属北京天坛医院			

注：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。

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
<p>对本项目合同条款的偏离情况(应进行选择，未选择<b>投标无效</b>):</p> <p><input type="checkbox"/> <b>无偏离</b>(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。)</p> <p><input type="checkbox"/> <b>有偏离</b>(如有偏离，则应在本表中对偏离项逐一系列明，否则<b>投标无效</b>；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。)</p>					

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，以投标产品和服务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. 在本表中应对招标文件第五章采购需求的内容给予逐条响应。
3. 投标人应按照招标文件第五章采购需求中要求提供投标产品技术支持资料（或证明材料），并在采购需求响应及偏离表中给予文件名称、所处投标文件页码或位置等必要说明。
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 中小企业声明函

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（服务）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，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1.（标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员\_\_\_\_\_人，营业收入为\_\_\_\_\_万元，资产总额为\_\_\_\_\_万元<sup>1</sup>，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；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员\_\_\_\_\_人，营业收入为\_\_\_\_\_万元，资产总额为\_\_\_\_\_万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

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（请进行勾选）：

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

1) 评分表中所述业绩一览表 (格式)

招标编号: \_\_\_\_\_ 包 号: \_\_\_\_\_

序号	项目名称	项目内容 (项目内容描述)	合同金额(人 民币万元)	合同签订日期	项目单位名 称	项目单位联系 人及电话
1						
2						
3						
4						
5						
...						

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。

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: \_\_\_\_\_

2) 拟派往本项目的人员情况表

2-1 拟派项目团队成员一览表

项目编号：\_\_\_\_\_

项目名称：\_\_\_\_\_

序号	姓名	年龄	学历	技术职称/执业/职业资格	从事相关工作年限	在本项目中拟担任工作

投标人名称：\_\_\_\_\_（单位公章）

法定代表人或授权代表：\_\_\_\_\_（签字或签章）

日期：\_\_\_\_\_

2-2 项目团队成员简历

项目编号：\_\_\_\_\_

项目名称：\_\_\_\_\_

在本项目中拟担任工作：_____	姓名：	出生年月：
	学历：	毕业院校：
	所学专业：	工作年限：
	执业或职业资格：	技术职称：
	单位职务：	从事相关工作年限：
自	至	公司/项目/职务/有关管理经验
年 月	年 月	
年 月	年 月	
年 月	年 月	
年 月	年 月	
年 月	年 月	

注：1. 提供主要成员的专业经验，特别须注明其在技术及管理方面与本项目相类似项目的特殊经验。

2. 投标人须提供拟派往本项目团队成员的技术职称或执业资格或等级证书。

投标人名称：\_\_\_\_\_（单位公章）

法定代表人或授权代表：\_\_\_\_\_（签字或签章）

日期：\_\_\_\_\_

3) 招标文件第五章“采购需求”规定的投标人需要提供的投标产品相关证明文件和其  
他技术方案

投标人需提供服务实施与质量控制方案、企业内部管理制度、应急事件处理预案、拟投入项目团队方案。

4) 供应商信息采集表

供应商名称	供应商所属性别	外商投资类型

注：1. 供应商如为联合体，则应填写联合体各成员信息。

2. 供应商所属性别请填写“男”或“女”，指拥有供应商 51%以上绝对所有权的性别；绝对所有权拥有者可以是一个人，也可以是多人合计计算。

3. 外商投资类型请填写“外商单独投资”、“外商部分投资”或“内资”。

#### 4) 投标人诚信与廉洁承诺书

##### 投标人诚信与廉洁承诺书

致首都医科大学附属北京天坛医院：

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投标人不存在下列利害关系：

（1）不同投标人的控股股东或者实际控制人为同一人；

（2）不同投标人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害关系

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）

日期：\_\_\_\_\_