

北京市政府采购项目 公开招标文件

项目名称：医辅劳务服务采购项目

项目编号/包号：11000026210200172766-XM001

采购人：首都医科大学附属北京地坛医院

采购代理机构：中招国际招标有限公司

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	22
第四章	评标程序、评标方法和评标标准	26
第五章	采购需求	36
第六章	拟签订的合同文本	54
第七章	投标文件格式	85

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：11000026210200172766-XM001

2.项目名称：医辅劳务服务采购项目

3.项目预算金额：516.2352 万元/年，1548.7056 万元/三年，具体如下表：

序号	分项名称	数量	单价预算金额	分项预算金额 (每年)	分项预算金额 (三年)
1	护理员	124 人	2980 元/人/月	443.4240 万元	1330.2720 万元
2	一站式接线服务	4 人	7444 元/人/月	35.7312 万元	107.1936 万元
3	120 急救车司机	2 人	8250 元/人/月	19.8000 万元	59.4000 万元
4	120 急救车担架工	2 人	7200 元/人/月	17.2800 万元	51.8400 万元
项目预算金额				516.2352 万元	1548.7056 万元

项目最高限价：\ ；

4.采购需求：

包号	标的名称	名称	数量	预算金额或上缴 管理费金额	简要技术需求 或服务要求	
01	医辅 劳务 服务	第一 部分	护理员	124 人	516.2352 万元/ 年，1548.7056 万 元/三年。	详见招标文件 “第五章采购 需求”。
			一站式接线服务	4 人		
			120 急救车司机	2 人		
			120 急救车担架工	2 人		
		第二 部分	住院患者陪护、月 嫂服务	陪护员 70-80 人、月嫂 10-20 人，具体用人数量 以实际发生为准。	每年应交管理费 人民币 968863.69 元/ 年。	
			产妇导乐服务	具体用人数量以 实际发生为准。	每年应交管理费 人民币 26701.23 元/年。	
			陪护床管理	具体数量以实际 发生为准。	每年应交管理费 人民币 48000.00 元/年。	

5.合同履行期限：详见招标文件“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：提供的货物全部由符合政策要求的小微企业制造、服务全部由符合政策要求的小微企业承接。

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：供应商具有有效的人力资源服务许可证。

三、获取招标文件

1.时间：2026年5月18日至2026年5月25日，每天上午08:30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6月9日9点30分（北京时间）。

地点：北京市政府采购电子交易平台。（供应商需到达北京市海淀区学院南路 62 号中关村资本大厦 6 层会议室，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）

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：《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部第 87 号令）、《财政部办公厅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）、《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300 号）、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库[2014]68 号）、《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）、《关于印发环境标志产品政府采购品目清单的通知》（财库[2019]18 号）、《财政部 发展改革委关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》（财库[2019]19 号）、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46 号）及其他相关法律法规。

2.本项目招标代理机构招标编号为：TC2603051。

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采购包，供应商无法提交相应包的电子投标文件。

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.本项目执行《北京市财政局中国人民银行营业管理部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）“政采贷”相关政策。

5.评标方法及标准：综合评分法。

6.本项目招标公告在《中国政府采购网》《北京市政府采购网》发布。

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地坛医院

地址：北京市朝阳区京顺东街 8 号

联系方式：应老师，010-84323077

2.采购代理机构信息

名称：中招国际招标有限公司

地址：北京市海淀区学院南路 62 号中关村资本大厦

联系方式：010-62108146、62108131、62108111

3.项目联系方式

项目联系人：冯佳义、刘子清、李艳君、崔健、侯云燕

电话：010-62108146、62108131、62108111

电子邮箱：fengjiayi@cntcitic.com.cn、liuziqing@cntcitic.com.cn、

liyanjun@cntcitic.com.cn

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__包为单一产品采购项目。 <input type="checkbox"/> 本项目__包为非单一产品采购项目，核心产品为：_____。						
3.1	现场考察	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织 <input type="checkbox"/> 组织，考察时间：__年__月__日__点__分 考察地点：_____。						
	开标前答疑会	<input checked="" type="checkbox"/> 不召开 <input type="checkbox"/> 召开，召开时间：__年__月__日__点__分 召开地点：_____。						
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：_____； (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：_____； (4) 未中标人样品退还：_____； (5) 中标人样品保管、封存及退还：_____； (6) 其他要求（如有）：_____。						
5.3.5	标的所属行业	本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业： <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">包号</th> <th style="text-align: center;">标的名称</th> <th style="text-align: center;">中小企业划分标准所属行业</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">01</td> <td style="text-align: center;">医辅劳务服务</td> <td style="text-align: center;">租赁与商务服务业</td> </tr> </tbody> </table>	包号	标的名称	中小企业划分标准所属行业	01	医辅劳务服务	租赁与商务服务业
包号	标的名称	中小企业划分标准所属行业						
01	医辅劳务服务	租赁与商务服务业						
11.2	投标报价	投标报价的特殊规定： <input checked="" type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有，具体情形：_____。						

条款号	条目	内容
12.1	投标保证金	投标保证金金额：本项目不收取。 投标保证金收受人信息：/。
12.8.2		投标保证金可以不予退还的其他情形： ■无 □有，具体情形：_____。
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：60 分钟。
22.1	确定中标人	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： ■否 □是 中标候选人并列的，按照以下方式确定中标人： ■得分且投标报价均相同的，以评审因素的量化指标得分高者为中标人 □随机抽取
25.5	分包	本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包： ■不允许 □允许，具体要求： (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	询问提出形式：书面形式
26.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式 联系部门：中招国际招标有限公司； 联系电话：010-62108153、62108278 通讯地址：北京市海淀区学院南路 62 号中关村资本大厦
27	代理费	收费对象： □采购人 ■中标人 27.1 招标机构参照原国家计委《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格〔2002〕1980号）和《国家发改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）的计算方法向中标人收取中标服务费，中标服务费按差额定率累进法。 27.2 中标服务费的支付时间：中标人在领取中标通知书的同时支付。本项目以总服务期总中标金额作为中标服务费收费

条款号	条目	内容
		的计算基数。 27.3 中标服务费只收现金、支票、汇票或电汇。

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 本国产品

本项目按照《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）和《关于贯彻落实<国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知>的意见》（财库〔2025〕30号）有关要求，落实本国产品标准。

5.3 中小企业、监狱企业及残疾人福利性单位

5.3.1 中小企业定义：

5.3.1.1 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》（银发〔2015〕309号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。

5.3.1.2 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。

5.3.1.3 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。

5.3.1.4 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。

5.3.2 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。

5.3.3 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：

5.3.3.1 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）；

5.3.3.2 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；

5.3.3.3 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；

5.3.3.4 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；

5.3.3.5 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）；

5.3.3.6 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。

5.3.4 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》。

5.3.5 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》。

5.3.6 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》。

5.4 政府采购节能产品、环境标志产品

5.4.1 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。

5.4.2 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）。

5.4.3 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**；

5.4.4 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）。

5.5 正版软件

5.5.1 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）。

5.6 网络安全专用产品

5.6.1 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。

5.7 推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）

5.7.1 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》。

5.8 采购需求标准

5.8.1 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》。

5.8.2 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。

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”。

12.5 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，

其缴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。依法自主选定评审专家的，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。
- 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。	提供证明文件的电子件或电子证照
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》	本项目专门面向小微企业采购
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》

序号	审查因素	审查内容	格式要求
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》	提供证明文件的电子件或电子证照
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合本表中其他资格要求并提供证明文件。 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。 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。 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 。 7、本项目不接受联合体投标时，投标人不得为联合体。	提供《联合协议》原件的电子件 格式见《投标文件格式》
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”

序号	审查因素	审查内容	格式要求
3-3	其他特定资格要求	供应商具有有效的人力资源服务许可证。	提供证明文件的电子件或电子证照
4	投标保证金	本项目不收取投标保证金。	
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、评标程序、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	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》中★号条款要求的；
8	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；
9	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	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；
12	国家有关部门对投标人的投	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

	标产品有强制性规定或要求的	相应规定或要求，并提供证明文件电子件： 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； 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） 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VOCs含量限制标准。
13	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；
14	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；
15	管理费承诺函	投标人承诺：合同履行期内，向采购人交纳有关住院患者陪护、月嫂管理费用 968863.69 元/年，交纳有关产妇导乐服务管理费用 26701.23 元/年，交纳有关陪护床管理费用 48000.00 元/年。投标人出具承诺函加盖公章。否则投标无效。
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（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 异常低价处理

2.2.1 政府采购评审中出现下列情形之一的，评审委员会应当启动异常低价投标（响应）审查程序：

（1）投标（响应）报价低于全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值 50%的，即投标（响应）报价 $<$ 全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值 \times 50%；

（2）投标（响应）报价低于通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价 50%的，即投标（响应）报价 $<$ 通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价 \times 50%；

（3）投标（响应）报价低于采购项目最高限价 45%的，即投标（响应）报价 $<$ 采购项目最高限价 \times 45%；未设定最高限价的采购项目，以采购项目预算金额作为最高限价；

（4）评审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 评审委员会启动异常低价投标（响应）审查后，属于前述第（1）项至第（4）项情形的，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间对投标（响应）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一般不少于 30 分钟。其中，属于第（3）项情形，供应商已随投标（响应）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。

2.2.3 评审委员会依据专业经验，参考同类项目中标（成交）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（响应）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，评审委员会应当将其作为**无效投标（响应）**处理。

2.2.4 上述投标（响应）报价指按照本章 2.4 修正后的报价。

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。

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 支持中小企业政府采购政策的价格调整：只有符合第二章《投标人须知》5.3 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。
- 2.6 支持本国产品政府采购的价格调整：只有符合第二章《投标人须知》5.2条规定情形的，可以享受本国产品支持政策，用扣除后的价格参加评审；否则，评标时价格不予扣除。
- 2.6.1 本项目既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，依法对本国产品给予价格评审优惠，对本国产品的报价给予20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。
 - 2.6.2 当采购项目或者采购包中含有多种产品，供应商为该采购项目或者采购包提供的符合本国产品标准的产品成本之和占该供应商提供的全部产品成本之和的比例达到80%以上时，依法对该供应商提供的全部产品给予价格评审优惠，即对该供应商提供的全部产品的总报价给予20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。
 - 2.6.3 供应商提供本国产品参加政府采购活动的，应当按照招标文件给定的格式出具《关于符合本国产品标准的声明函》或提供财政部会同有关部门规定的有关证明文件，否则视为非本国产品。

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）_____。

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：按投标报价由低到高的顺序推荐。

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 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，应当及时向财政部门报告。

二、评标标准

评分类别	评价名称	分值	说 明
商务部分 (20分)	投标人质量管理情况	3	1. 投标人具有有效的 ISO9001 质量管理体系认证证书； 2. 投标人具有有效的 ISO14001 环境管理体系认证证书； 3. 投标人具有有效的 GB/T28001 职业安全健康管理体系认证证书； 每提供一个得 1 分，最高得 3 分。 注：投标人需要提供有效的认证证书，同时提供国家市场监督管理总局或中国合格评定国家认可委员会认可官网的证书查询结果网页截图，未提供本项不得分。
	投标人类似项目业绩	12	投标人提供 2023 年至今具有的同类项目（同类项目指护理员、输机员（录入员）、陪护、月嫂、导乐）业绩，每提供一个业绩得 1 分，最高得 12 分。 注：1、提供合同扫描件并加盖公章，至少包含相应的合同首页、服务内容页、合同双方签字盖章页，未按要求提供完整材料的，不得分，业绩时间以合同签订时间为准。 2、提供同一年限内与同一个采购人签订的多个采购合同，只按 1 个有效业绩计算。
	用户良好评价	5	投标人提供 2023 年至今在从事的护理、输机员（录入员）、陪护、月嫂、导乐等工作中，具有的用户正面评价证明，每提供一份用户正面评价证明，得 1 分，最高为 5 分。 注：提供有效证明文件的复印件并加盖公章，否则不予认可。同一用户评价证明仅得 1 分，不重复计分。
技术部分 (60分)	服务方案	20	根据投标人提供的服务方案（含增值服务）情况进行综合评审，方案需含①对本项目全部医辅服务人员的管理及考核制度，②服务人员与患者纠纷的解决方案，③对服务人员的培训方案，④工作交接实施方案，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，每一项得 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，每一项得 2 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或未提供相关方案，得 0 分； 4 项方案内容满分为 20 分。
	项目理解与分析	4	根据投标人对采购人作为传染病医院对本项目实施环境、医辅服务人员、急救车司机、担架工、一站式接线人员、陪护、月嫂、导乐服务特点、重点及难点的分析内容，进行评价： （1）提供方案内容均进行详细阐述且满足采购需求，得 4 分；

评分类别	评价名称	分值	说 明
			<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2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或未提供方案，得0分；</p>
	管理服务理念和目标	3	根据投标人提出本项目管理服务定位理念及目标进行评价：能与采购人项目实施特点相结合，阐述详细，具有针对性得3分，否则不得分。
	团队配置方案	15	<p>根据供应商针对本项目拟派团队配置方案情况，包括：①人员架构、②岗位设置及职责划分、③团队绩效管理考核制度、④人员招聘渠道及来源稳定性、⑤拟派项目经理、服务人员的数量、资质水平及工作经验整体情况进行评价，针对上述五项方案内容的合理性、完整性、可行性进行评价，其中每项：</p> <p>1) 上述相关内容均进行详细阐述且满足采购需求，得3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2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> <p>5项方案满分为15分。</p>
	突发事件应急处理预案	9	<p>根据供应商提供的突发事件应急处理预案情况，包括：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及处理方案③新增或缺岗替补人员安排(包括但不限于因不可抗力等突发因素导致的人员紧缺等事件)，针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：</p> <p>1) 提供方案内容均进行详细阐述且满足采购需求，得3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2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> <p>3项方案满分为9分。</p>

评分类别	评价名称	分值	说 明
	人员管理信息化系统	4	<p>(1) 投标人有专门针对护理员等服务人员的信息化系统, 能实现人员档案归档, 派工、工资结算和发放、线上培训和培训考核功能, 满足得2分(提供操作系统说明及功能截图, 否则不得分), 不满足不得分。</p> <p>(2) 在满足上述(1)信息化系统要求的基础上, 该系统还应具备对护理员等人员的全生命周期管理功能, 至少包括: 入职登记、合同管理、岗位异动、离职处理、黑名单管理、健康证/资质证书有效期预警、奖惩记录。提供上述功能说明及系统功能截图的, 满足加1分, 不满足不加分。</p> <p>在至少满足上述(1)信息化系统要求的基础上, 投标人具有自主信息化系统著作权(提供著作权证明), 满足加1分, 不满足不加分。</p> <p>本项最高得4分。</p>
	普通陪护、重症陪护、月嫂、月嫂二胎、导乐全程分娩服务收费情况	5	投标人在满足第五章 采购需求“五、履约验收方案及标准“★(一)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)1-5项”的基础上, 单价平均综合降价幅度(合计单价降价总额/5)每达到5元得1分, 最高得5分。
投标报价(20分)	护理员、一站式用工、120急救车司机、担架工用工投标报价得分 = (评标基准价/投标报价) × 20% × 100	20	价格满足招标文件实质要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价。满分20分。 注: 投标报价得分保留2位小数。

第五章 采购需求

一、采购用途：

- 1、医辅服务（含科室护理员、标本运送、陪检、洗刷器皿及B超输机员、一站式接线员等工种）；
- 2、陪护工、月嫂、导乐；
- 3、120急救车司机及担架工；
- 4、陪护床管理；

二、采购数量：

护理员：岗位人数124人；陪护员70-80人、月嫂10-20人、急救车司机2人、担架工2人，一站式接线人员4人，具体以科室实际需求为准；

医院为供应商提供工作场地含办公用房1间，允许供应商在院内设立办公机构。本院区所需项目经理1人，项目主管人员各3人（护理员、陪护、月嫂各1名）。

至少保证本院区有2名管理人员提供24小时×365日全天候服务，由采购人提供办公工位。

三、服务要求

（一）护理员

一）服务范围及岗位：

序号	岗位	岗位人数	工作区域	备注
1	病房内勤护理员	24	门诊、病房护理单元及部分医辅科室内勤	
2	重症科室护理员	31	手术室、ICU、CCU、NICU、急诊、感染急诊、感染二科、导管室等持续在岗服务	
3	输机员	22	B超室、心内辅助检查室	
4	药工	10	药房	
5	洗消工	12	供应室、五官科及胃镜室	

6	标本接收及运送	7	检验科	
7	调度中心	16	全院（承担全院临床科室患者陪检、特殊患者标本及急查血任务）	
8	其它岗位	2	病案室、床管中心	
合计		124	本项目岗位数为 124 个，根据每人每天工作 8 小时计算所得的岗位数。	

护理员岗位需求 124 人。以 124 人为基准，在保证现有人员出勤率达到 100%的前提下，护理员人数增加超过 129 人时启动调整机制，每增加 1 人，按照超出人数据实结算。当实际使用人数低于 124 人时，按照各科护理员实际使用人数据实结算，原则上合同期内不增加护理员岗位数。

二) 护理员服务范围

1. 负责全院范围内的护理服务工作——只从事生活护理，不从事医疗服务；
2. 负责门急诊医技楼、病房楼主体建筑内的护理工作（除院方指定的部位外）；
3. 负责病房楼及各病区、门诊楼及院内的护理工作；服从护士长的管理，按照统一规定着装上岗，遵守医院规章制度。
4. 负责协助护士为卧床患者翻身及更换床单。
5. 负责随时整理病室环境，保持病室清洁、整齐。协助维持病房秩序，按时、按需拉开、关闭窗帘，定时开窗通风。
6. 负责每日清点、交换被服。更换污衣袋，保持护理车干净整洁。
7. 负责维持探视时间秩序。
8. 负责标本及药品的工作（运输、清洗、保养等相关工作）；
9. 负责各病区陪检工作（带患者做检查及预约患者的各种检查申请单）；
10. 中标人严格要求陪检人员必须遵守医院陪检流程，遵守预约单检查时间，不得提前或错后。
11. 负责病区及手术室器械的收取及清洗工作；
12. B 超室输机员（录入员）利用电脑协助超声科医生出具 B 超报告。
13. 负责院方临时安排的其他工作；

三) 护理员管理要求

1. 中标人提供的管理服务必须满足三级甲等医院服务标准，按专业化的要求配置管理服务人员，25 岁至 50 岁之间，大专及以上学历背景，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. 中标人员工储备达到 150 人左右，能满足医院用工需求，所有人员必须体检 1 次/年。

3. 中标人至少保证有 1 名管理人员提供 24 小时× 365 日全天候服务，由采购人提供办公工位。

4. 中标人自行支付护理员工资、福利待遇及国家要求的社会保险。

5. 医辅服务劳务人员应能提供 24 小时× 365 日全天候服务。

6. 中标人提供护理员所需服装、并保证由公司负责不少于 2 次/周的集中洗涤、消毒和按时更换，不得私自在病区内洗涤工装。

7. 中标人负责其护理员的培训、管理。所有护理服务人员须经主管部门认可的机构正式培训方可上岗工作，并将培训记录和考核结果存档；

8. 护理员在作业期间造成人员伤亡感染事故的责任和后续赔偿事宜，由中标人独立承担。

9. 中标人必须制定护理员请假制度和人员缺岗替补方案，保证病房护理员的按岗配置。

10. 中标人应配置电脑，定期征求病区意见，每年不少于 12 次满意度调查。

11. 因工作失职，使病人发生意外或病人家属发生纠纷时，均由中标人负责解决与赔偿。

12. 缺岗：应按天扣该护理员双倍服务费用，并且护理员公司应按缺岗人数及合同约定的护理员服务费标准的双倍向采购方支付违约金，同时采购方有权直接从绩效款中抵扣。

13. 中标人需选派有经验的管理人员，对护理员及其服务进行巡查管控。采购人有权撤销中标人不合格的项目经理及相关工作人员；

14. 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。护理员遵守医院行为规范，不得大声喧哗。

15. 本项目所需医辅岗位共计 124 人，科室根据院方需求更改，具体人员需求详见《护理员服务范围及岗位》。

16. 供应商在投标文件中须承诺：中标后，将根据招标人提供的现有服务人员实际情况（包括人数、岗位、合同信息及个人安置意愿），依法依规制定落实妥善的安置方案，优

先使用现有服务人员。

17. 中标人提供护理员所需的防护用品（口罩、帽子、手套等）。

18. 中标人应严格杜绝护理员揽私活的行为。

19. 应急预案的建立：要有切实有效的应急预案，包括病人走失，职业暴露等；

20. 中标人根据有关法律、法规及本合同的约定，制定护理服务制度；

21. 提高劳务服务人员的素质要求，要学会礼貌待人，使用文明用语，严禁将医院的任何公有物品私自带出医院，如有发现将对公司及当事人进行严厉的处罚；

22. 教育员工礼貌热情的为客户服务，不发生违规行为，杜绝违法行为的发生；

23. 中标人应向采购人提出劳务服务方面的合理化建议；

24. 本合同终止且不再续签合同时，中标人必须向采购人移交护理服务用房、办公设备、工具、护理服务的全部档案资料等；

25. 中标人每周就劳务服务工作开展情况向采购人书面汇报，并接受采购人的工作检查与监督；

26. 加大力度推行劳务服务标准化。

27. 中标人拟定的符合采购人医辅劳务服务特点和要求的管理服务制度和管理服务年度计划。

28. 中标人不得将本项目管理服务进行分包或转包。

四）护理员运送服务

运送服务内容（包括但不限于以下内容）：

1. 收送各种药品（如中药库-中药房、西药库-西药房、中、西药房-病区等）、检验标本及检查、会诊、预约等单据。

2. 护送病人院内做检查、特殊治疗等。

3. 送资料、复印、送取各种报告等，取送各类生物标本、病理标本。

4. 临时领用应急物资，做好设备借用、设备送保修及登记工作。

5. 领总务仓库物资、耗材仓库物资等。

6. 协助护士完成出院病人的护送工作。

7. 负责其他未提及的医院需要的运送工作。

运送服务要求：

1. 设立 24 小时的调度中心。

2. 每月对运送数据进行汇总和统计，按时反馈给总务处，为院方的决策提供支持。

3. 具备运送应急能力，当发生生物标本洒漏事件时，能启动相关应急预案做好洒漏区域的消毒处置，同时报告检验科、保卫处和医院院感科。

4. 在员工运送生物标本不慎被锐器意外刺伤时，能启动相关应急预案进行就近初步处理并填写登记表，同时报告总务处。

5. 当日运送任务完成必须及时收回轮椅、平车等运送工具，用后及时消毒擦拭存放 to 规定存放处，避免滞留于现场。

6. 调度中心要环境整洁，物品放置规范有序；中心调度员专项培训合格上岗，用普通话文明语言接听电话，解释亲切耐心，做到听清、文明、传递准确、记录反馈规范。

7. 中标人主管经常到运送一线了解满足临床科室需求及时解决现场问题；给运送人员提供必需劳保、安全防护用品。

8. 上岗员工基本素质要求：

1) 仪容仪表：统一着工装（中标人提供），穿着整洁，仪表端庄。

2) 行为举止：精神饱满、踏实稳重、言谈举止文明得体，不大声喧哗。

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) 遵纪守法、遵守操作规程、遵守劳动纪律、遵守医院规章制度。

5) 运送安全，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。

6) 不得在公共区域内聚集聊天，工作时间不得在院区吸烟。

9. 运送岗位要求：安全及时准确到位。

1) 运送生物标本必须执行操作规程及消毒隔离措施，按要求做好个人防护。

2) 运送生物标本必须认真检查核实标本，标本运送必须打包好后扫码送出、扫码接收并与科室护士做好交接。

3) 运送生物标本必须使用规范的试管架、运送箱（配危害标识）。

4) 运送生物标本使用手套、避污纸时必须规范，即开门、持物等。

5) 生物标本运送途中出现洒漏，必须执行相关的应急预案措施。

6) 交接、分拣生物标本必须在规定区域完成。

7) 接送病人必须与病区责任护士交接外出检查注意事宜，按照护士评估给病人提供轮椅或平车服务。

8) 临床和医技科室需运送人员协助搬运行动障碍患者时，运送人员须主动配合不得拒绝。

9) 接送病人要作相应解释告知病人去向，协助/搬运病人动作要轻。

10) 接送病人离开返回科室时，必须告知医护人员，让科室知晓病人的动向，严格执行运送闭环管理。

11) 接送病人必须使用安全措施（执行专项规定），危重病人要求医护人员陪同。

12) 接送病人时必须执行核对病人信息（病区、姓名、登记号）。

13) 根据现场情况，管理人员随时掌握运送员运送工作状况，必要时及时将现场情况与调度中心进行有效沟通，协调运送员，确保将外检患者及时、安全地送回所在病区。

14) 在相对集中的送检科室，采取主动发现情况和询问患者的方式，对未能完成检查和检查后未能及时返回病区的患者视情况及时安排送回病区。

（二）一站式接线员 服从采购人总务处一站式后勤服务中心话务员工作安排；

“一站式”后勤服务中心岗位职责

一）接报人员岗位职责

1. 全流程服务管控：24 小时值守接听后勤服务需求来电，规范记录报修信息并生成工单，精准派单至对应责任部门，实时追踪处理进度，完成结果反馈与满意度确认，确保服务闭环高效运转。

2. 信息分析与优化支撑：每日梳理工单数据，按服务类型、处理效率、满意度等维度统计汇总，协助中心主任形成周/月度服务分析报告，同步收集服务环节问题，为后勤体系优化提供依据。

3. 档案与应急管理：负责工单、反馈记录等材料的分类归档，维护电子与纸质双档案；熟练掌握后勤应急预案，接到突发需求时快速响应上报，按指令协调处置，事后协助整理应急报告。

4. 综合事务执行：完成中心主任交办的临时性任务，配合开展后勤服务宣传、人员培训等辅助工作，定期参与岗位技能提升与应急演练。

二）医院总机岗位职责

1. 患者咨询响应：24 小时接听患者及家属来电，针对就诊流程、科室分布、专家出诊时间、检查报告领取、医保政策等常见咨询，依据医院统一规范准确解答，无法即时答复的需记录信息，1 小时内反馈结果。

2. 精准电话转接：根据来电需求，快速准确转接至对应临床科室、医技部门、行政科室及专家诊室；遇科室无人接听时，主动询问是否需要留言或提供其他联系方式，确保患者诉求不中断。

3. 服务规范：使用文明礼貌用语，保持耐心热情的服务态度；严格遵守医院保密规定，

不得泄露患者隐私、科室内部信息及未公开的医疗政策，严禁监听或泄露通话内容。

4. 信息汇总与反馈：每日统计来电咨询类型、高频问题、转接成功率等数据，形成日报提交后勤服务中心，为优化就诊指引、完善服务流程提供数据支撑。

5. 应急联动配合：接到突发医疗事件、公共安全事件等紧急来电时，第一时间转接至医院应急指挥中心或相关责任部门，同步记录事件关键信息并留存通话记录，协助配合应急处置。

（三）120 急救车司机及担架工

工作目的：医院救护车司机的主要工作职责是运送病人到医院，确保病人能够及时接受医疗救治。在车辆行驶过程中，必须遵守相关规定，确保安全运送病人。

一）急救车司机工作职责：

1. 严格遵守交通法规，确保行车安全，在安全的前提下快速、平稳地抵达现场和医院。

2. 熟练掌握救护车在各种路况、天气下的驾驶特性和紧急情况处置方法。

3. 熟悉本地区道路、医疗机构、重要地标的位置，能合理规划最优路线，并能根据指挥中心指令和实时路况灵活调整。

4. 负责救护车出车前、行驶中、归队后的车辆安全检查（如油、水、电、轮胎、灯光、制动等）。

5. 负责救护车的日常清洁、消毒、保养和简单故障排查，确保车辆处于随时可用的应急状态。

6. 协助检查车内急救设备、药品是否齐全、固定完好，并熟悉其基本位置，以便配合医护人员取用。

7. 抵达现场后，选择安全、合理的位置停车，为急救小组开辟工作空间，必要时打开警示灯提醒过往车辆和行人。

8. 在复杂现场（如交通事故、狭窄楼道）协助评估环境安全，必要时协助搬运患者、维持秩序或疏导围观群众在医护人员实施抢救时，根据指令提供必要的非医疗协助（如传递物品、照明等）。

9. 做好车辆预检工作，包括检查救护车车况，车速和保险等；

10. 听从医院医务处与急诊科的统一工作安排，向他们汇报车辆运行情况和职责履行情况；

11. 发现问题及时解决，并及时向上级汇报。

二) 担架工职责:

1. 熟练掌握徒手、铲式担架、楼梯椅、软担架等多种搬运技巧, 能根据患者病情(如骨折、脊柱损伤、胸痛等)和现场环境(楼梯、狭小空间、山地等)选择最安全、省力的搬运方式。

2. 严格遵守脊柱保护原则, 对疑似颈椎、脊柱损伤的患者, 必须使用颈托并在医护人员指导下采用“滚木”法搬运, 确保不造成二次伤害。

3. 搬运过程力求平稳、迅速, 时刻关注患者情况和舒适度。

4. 协助医护人员准备和整理搬运设备(如固定带、氧气瓶等)。

5. 在医护人员指导下, 协助进行简单的现场处置, 如帮助患者调整体位、提供保暖等。

6. 协助维持现场秩序, 清理搬运通道。

7. 负责担架、轮椅、固定带等搬运设备的日常检查、清洁、消毒和维护, 确保其完好、安全、卫生。

8. 熟悉救护车内设备布局, 协助确保搬运设备固定牢靠, 防止行车中移位。搬运过程中, 通过语言安慰患者, 减轻其焦虑和恐惧。

9. 与患者家属进行有效沟通, 指导他们如何配合搬运。搬运时注意保护患者隐私和尊严。

10. 与司机、医护人员形成高效协作, 由担架工担任主要体力输出角色。

11. 需要良好的身体素质、力量、耐力和协调性。

12. 具备同理心和吃苦耐劳的精神。

(四) 陪护工及月嫂

一) 人员需求

1. 本院区有 1 名管理人员提供 24 小时×365 日全天候服务, 由采购人提供办公工位。项目主管人员 2 人(陪护、月嫂各 1 名), 陪护员 70-80 人、月嫂 10-20 人; 具体以科室实际需求为准。

2. 服务公司员工储备达到 100 人左右, 能满足患者用工需求。

3. 陪护员(含主管)和月嫂(含主管)必须具备护理专业(中专)或高中以上文化程度, 18-50 岁之间, 无犯罪前科; 无精神病史和各类传染病, 持有本年医院正规体检报告并具有卫生部门制定的健康证。

4. 以上人员须持有疾控中心核发的健康证, 住院陪护人员持有相关从业证书或《医

疗护理人员职业技能操作合格证》；母婴陪护持有北京市人力资源和社会保障局核发的《北京市职业技能培训结业证书》或《母婴护理师》培训证书，每年至少接受一次北京护士学校的在职培训。

二) 陪护员岗位职责：

1. 在项目经理和主管的直接领导下，在医生和护士的具体领导下负责病区患者的日常生活护理。
2. 陪护员必须接受服务礼仪、劳动纪律、生活护理、床单位更换、使用辅助工具（平车、轮椅）、便器使用、手卫生、消毒隔离，职业暴露等医院感染相关知识培训，经考核合格后上岗。
3. 承担患者生活护理和简单的基础护理工作。按照行业职业标准相关内容要求，完成病人舒适与安全护理、饮食护理、排泄护理、清洁护理、起居护理等工作。
4. 协助病人饭前洗手、进食、起床活动及便器使用与清洁处理。
5. 协助医护观察病情，如发现病人发热、病人在输液时，液体突然减慢，或局部肿胀。
6. 做好患者睡前的生活护理和晨间卫生护理工作。
7. 负责病床的整理和脏衣物的梳理工作，并认真做好脏衣物的回收工作。
8. 关心体贴患者、时刻关心患者冷暖、帮助患者做好清洁卫生工作，夏天要督促协助患者洗澡，并做好患者的防暑工作，冬天要督促患者注意保暖，时时为患者增减衣物和盖被。
9. 发现患者有异常情况，及时报告责任护士。
10. 涉及换班的护工要求准时交接班，以上一班交接清楚病区患者情况、物品情况和安全护理情况，以确保病区患者的安全，发现问题及时报告值班医护人员，并尽力解决。
11. 协助护士做好入院患者和出院患者的处置工作，保证新入院的患者生活必需品的供给和治疗、护理工作的顺利进行。

三) 月嫂岗位职责

1. 指导产妇在住院期间正确哺乳、喂养、呵护、穿衣、换洗尿布、物品消毒。
2. 照顾产妇，指导产妇营养膳食，注意产妇的饮食健康。
3. 指导产妇实施母乳喂养和乳房护理及产后宫缩、恶露观察与指导，帮产妇掌握母乳喂养方法及婴儿哺喂常识。
4. 专业护理婴儿体温测量、大小便观察，口腔、黄疸、脐部护理，臀红、尿布疹、发热、腹泻、便秘、啼哭的观察及护理。
5. 生活护理：对产妇和新生儿做到“二短”、“六洁”（即：指（趾）甲短；口腔、头发、手足、皮肤、会阴及床单位清洁）。

6. 医疗护理工作辅助：根据医嘱协助、护送产妇及新生儿外出检查、留取大小便、分泌物标本。

7. 保洁要求：保持床单位整齐，物品按病区统一要求摆放；保持产妇病员服、新生儿包被干净、整洁，按需及时与护士联系更换。

四) 陪护、月嫂服务管理要求

1. 中标人须与员工签订《用工协议》，协议应采用书面形式，内容应包含劳务报酬、工作内容、劳动纪律等。

2. 中标人应要求员工持有体检报告，确保员工身体健康、无重大身体缺陷、无传染性疾病，保障服务安全、降低交叉感染风险。

3. 中标人应具备完整的岗前培训及岗位培训机制，保证员工操作技能合格；遵守工作纪律、恪守职业道德，并留存记录。

4. 中标人所有陪护人员、月嫂应按市卫健委要求，做到持证上岗。

5. 员工正式上岗后，中标人须定期组织专业化培训，不断提升员工工作水平，并留存培训记录。

6. 明确的质量控制考评标准，专人进行岗内质控及患者、医护人员满意度评价，及奖惩机制，对陪护人员至少每半年参加一次系统培训，培训覆盖率 100%。

7. 中标人应为员工提供劳动防护措施，如：帽子、口罩、手套等。

8. 中标人应配合医院和原有服务公司做好现有陪护员和月嫂（含部分管理人员）的五险一金迁入和迁出手续的办理。供应商须承诺：如企业在本项目中中标，承诺在签订合同之日起首个自然月的 15 日前完成所有现有陪护员和月嫂的五险一金转移手续。超期未能办理完成的一切后果由中标人自行承担。

9. 人员调配合理、及时、有效，满足全院病人及母婴陪护需求，患者提出用人需求后，普通患者 4 小时、重症患者（全麻术后、肢体活动障碍、意识障碍患者）2 小时内陪护及月嫂人员须到位；

10. 常规进行质量控制检查和患者满意度检查，患者满意率合格标准为 $\geq 90\%$ ，投诉率 ≤ 2 人次/季度。

11. 服务对象发生院内跌倒、坠床、外伤、走失、自杀、自残、自伤等各项情况，相关损害赔偿由中标方承担，且采购人有权解除合同。

13. 陪护员/月嫂应提供 24 小时 \times 365 日全天候服务。

14. 陪护员/月嫂所需服装、人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费均由投标人承担。

15. 陪护员/月嫂在作业期间造成人员伤亡感染事故的责任和后续赔偿事宜，由投标人独立承担。

16. 采购人有权撤销投标人不合格的项目经理及相关工作人员，投标人须及时更换和补充服务人员。

17. 本项目院方不提供投标人服务人员的住宿条件。

投标人应做好工作交接工作的准备，做好交接记录，交接后的工作如出现重大问题，由投标人负责。

18. 陪护及月嫂人员工作期间发生疾病、外伤、死亡等意外，由投标人自行承担相应责任。

19. 因陪护及月嫂人员在服务中发生医院设备损坏或患者财物损失，由中标方自行承担相应责任。

20. 采购人负责进行季度考核，严重违反约定的，相关违约金从质保金中扣除。

21. 如造成重大事故，为医院带来严重不良影响的，则质保金全部扣缴。

22. 中标人不得将本项目管理服务进行分包或转包。

五) 陪护、月嫂服务要求

1. 病房的陪护员工作与月嫂工作，达到医院的制定标准，病人和家属满意。

2. 依据服务医院以及服务对象建立切实有效的应急预案。

3. 对所有员工要经过系统培训合格后方可上岗，并将培训记录和考核结果存档。

4. 提高劳务服务人员的素质要求，要学会礼貌待人，使用文明用语，严禁将医院的任何公有物品私自带出医院，如有发现将对公司及当事人进行严厉处罚。

5. 服务人员统一着装，按时上岗，衣着整洁，佩戴胸卡。

6. 教育员工礼貌热情的为患者服务，遵纪守法，杜绝违法行为的发生。

7. 投标人每周就劳务服务工作开展情况向采购人书面汇报，并接受采购人的工作检查与监督。

8. 建立健全有效的上岗培训计划及标准，新员工培训达到标准后方可独立上岗，经发现未达到要求，采购人有权要求更换，并对投标人进行处罚。

9. 不准在病区病房洗衣、晾晒衣物和在病房洗澡、吸烟、看杂志、看报和做与护理无关系的事情；不准说笑、娱乐、大声喧哗、保持病区病房良好的治疗环境，工作时不允许玩

手机，手机调成静音模式；与任何人发生矛盾时寻求正规解决途径；禁止在病区内大吵大闹甚至发生肢体冲突，一旦出现采购人有权要求更换护理人员，并对投标人进行处罚。

10. 因陪护人员和月嫂工作失职，使病人发生意外或与病人家属发生纠纷时，均由中标公司负责解决。

11. 工作期间原则上不得擅自离开病房和病人身边，如打饭（吃饭时间不超过半小时）等必要离开时，必须征得病人或家属同意并告知值班护士。

12. 陪护员、月嫂不准从事任何护理操作，如换液、吸氧、吸痰、鼻饲、拔输液针等有些病人的翻身、喂饭等应在护士的指导参与下完成，随时注意检查液体是否通畅、管路是否脱落，发现问题，及时报告护士处理。

13. 投标人应责成患者及母婴陪护在日常服务管理过程中自觉维护采购人的权益及声誉；要妥善保管保养好采购人的相关设施设备，严禁偷盗行为；发现医院设施需要维护、保养或无法解决的事故要及时向所在科室值班人员反映；节约用水、用电、环保、规范使用各种耗材，杜绝不必要的浪费。由于投标人员使用不当造成医院财产损失的协商赔偿。发生偷盗行为者，移交司法程序处理，一经核实，并予以辞退，财物损失由投标方承担。

（五）导乐服务：

一）服务内容：

1. 产妇自愿选择导乐服务，产妇决定选择导乐服务后，导乐公司与产妇或产妇家属签署导乐服务协议书（合同）。

2. 按协议书（合同）约定，导乐人员进行“一对一”导乐服务，与产妇及产妇家属进行有效沟通，给予情感抚慰、生活护理等安抚产妇，帮助产妇做好情绪管理。

3. 导乐人员对产妇进行日常生活照料（如擦汗、进食水、如厕、更衣等），同时宣教导乐服务内容。

4. 在导乐人员陪产过程中为产妇做好人性化照护，如喂水、进食、擦汗、协助如厕、按摩镇痛等。

5. 在责任助产士的指导下，为产妇做好按摩，缓解产妇疲劳，缓解分娩疼痛。

6. 在产妇身体条件允许的情况下，搀扶产妇产下床活动并陪伴产妇活动，防止产妇摔倒跌伤。

7. 在责任助产士的指导下，协助产妇使用分娩球、行走车、按摩用具等导乐辅助设备。新生儿有异常情况及时通知医护人员处理（不得自行处理）。

8. 做好与医护人员及家属沟通的桥梁，有异常情况及时向医护人员汇报。

9. 产妇分娩后，进行母乳喂养宣教与指导，协助产妇做好母乳喂养。

10. 新生儿出生后，在责任助产士的指导下，协助产妇完成第一次母乳喂养、为产妇和新生儿盖好被子保暖等，陪伴产妇，满足产妇进食、进水和排泄等需求。

11. 收取导乐服务费用，开具票据给产妇或产妇家属，填写导乐工作记录表。

12. 产妇分娩 2 小时后，同分娩室人员一起将母婴送回母婴同室，服务结束。

13. 导乐公司管理人员做导乐服务满意度调查。

二) 导乐服务质量标准

1. 导乐人员严格遵守国家法律法规和医院各项管理制度，必须服从医院及科室的管理，不得索要孕产妇及家属任何物品。

2. 导乐人员统一着装、佩戴胸卡、工服清洁整齐（头发整洁，不允许披头散发），不允许穿工作服外出（工作服指在分娩室陪伴产妇时的专用服装，不得穿出工作区域），基本素质、仪表要符合护理部和导乐公司要求。

3. 导乐人员工作认真负责服务到位，不准躺、坐孕产妇病床或产床上，不准在工作区域内打闹、扎堆聊天、大声喧哗等。

4. 导乐人员工作要主动热情，服务态度好，对孕产妇和新生儿要有五心：即爱心、热心、耐心、关心、责任心。

5. 导乐人员不准在工作时间或工作区域内洗澡（到医院或公司指定地点洗澡），严禁在工作时或工作区域内洗衣服、做饭、吸烟、玩手机等违规行为。

6. 导乐人员要爱护工作区域内各项设施设备，不准偷、拿、外卖医院的任何物品。

7. 导乐人员进入产房或特需病房服务时，严禁携带过多的个人物品，个人物品不与产妇物品混放。孕产妇之间物品不混放、不混用，接触孕产妇、新生儿前后必须洗手，防止交叉感染。

8. 上班期间，不得擅自离开产妇或工作区域，特殊情况时要与产房（特需病房）护士长请假，批准后方可离开。

9. 上岗工作期间要做到五勤：即眼勤、手勤、腿勤、嘴勤、脑勤，给孕产妇、新生儿提供优质安全的服务。

10. 工作时要做到“四轻”，即：说话轻、走路轻、开关门轻、动作轻；“五个一样”，即领导在与不在一个样、白天与夜间一个样、对陌生人和熟人一个样、产妇家属在与不在一个样、工作忙与闲一个样。

11. 保持正常护患关系，不得吃拿索要孕产妇及家属任何物品，不要求孕产妇家属为自

已办私事。

12. 搀扶孕产妇下床活动时，要注意安全，防止孕产妇跌倒摔伤。
13. 孕产妇有不适主诉或异常变化时，及时通知责任助产士，不得擅自处理。
14. 不准为孕产妇调节氧气开关，不准更换或加減湿化瓶用水。
15. 不准私自摘取或连接输液管，调节输液速度及拔除输液管路等。
16. 不准私自为孕产妇或新生儿使用热水袋、冷（冰）袋，热敷、冷敷以免烫伤、冻伤孕产妇和新生儿。
17. 不准擅自替孕产妇更换、拔除各种引流管。
18. 凡禁食孕产妇未经医护人员同意，不准给孕产妇喂水、喂食。
19. 不允许抱新生儿离开分娩房间或病室。
20. 不准擅自为孕产妇或新生儿进行吸痰、吸氧等一切治疗和护理活动。
21. 不准擅自为危重孕产妇更换床单。监护仪器等仪器设备出现报警不得擅自处理。
22. 医院为爱婴医院，不得向孕产妇和家属推销母乳代用品（奶粉、奶瓶、安抚奶嘴、奶嘴等）、不得向产妇推荐使用催乳师、开奶师、通乳师等。
23. 中标人不得将本项目管理服务进行分包或转包。

三) 导乐管理要求:

1. 中标人对导乐人员实施继续教育，定期体检。中标人导乐人员在开始导乐服务之前先行与产妇签订导乐服务协议方可开始服务，中标人委派专人检查导乐人员工作质量，收集反馈意见，处理投诉、纠纷等。中标人每月进行岗位责任制大检查，对导乐人员服务质量进行综合评比考核。中标人对考核不合格者进行下岗培训。体检不合格或者累计三次考核不合格者，中标人不得安排其上岗。
2. 中标人定期发放调查问卷，征求医护人员和产妇及家属的意见，保证导乐服务质量和维护医疗秩序、医疗环境。
3. 中标人及导乐人员严格遵守采购人各项规章制度，并服从采购方管理监督。中标人无条件按照采购人意见整改乃至换人。
4. 中标人自主经营、自负盈亏，中标人的收入状况与采购人无关。中标人应规范导乐人员管理，保证导乐服务工作质量。中标人与产妇或产妇家属自愿签署导乐服务协议书，明确双方权利义务。导乐服务协议书对采购人无任何约束力。采购人对此不享有任何权利，也不承担任何责任和义务。
5. 中标人负责保存导乐服务协议、问卷调查、投诉接待、接诉即办事件（投诉工单）处

理等事宜，中标人需建立书面档案。

6. 中标人负责导乐服务人员的培训、管理工作。对新入职的导乐人员，应确保对其进行岗前技能等相关知识的培训并经过考核，执有正规导乐培训资质的机构的导乐培训证书后方可再派驻采购人，所有导乐人员的培训证书复印件提供给采购人一份备查。供应商制定导乐人员日常培训考核计划，相关资料建档备查。

7. 中标人必须保障全年 24 小时满足导乐服务需求，接待处理导乐服务中产生的异议。

8. 中标人应在采购人提供的办公用房内醒目位置张贴收费标准，并在向产妇提供导乐服务前，以书面形式主动告知产妇或其家属导乐服务的内容、收费标准及不再向产妇或其家属收取额外费用。

9. 中标人负责导乐人员工作的具体安排，负责与产妇或其家属签订导乐服务协议，按合同规定收取相关费用，并为其开具正规发票。

10. 中标人自行支付导乐人员的工资、福利待遇及国家要求的社会保险。

11. 中标人必须保证所有导乐人员体检 1 次/年，体检费用由公司自行承担。

12. 中标人为员工必须配置统一制服，并保证不少于 2 次/周的集中洗涤、消毒和熨烫。

13. 中标人必须对提供的导乐人员开展必要的法治教育工作（每年不少于 1 次），保证其严格遵守国家的各项法律、法规及采购人的各项规章制度，避免刑事案件的发生，培训结束后，应在 5 个工作日内将培训材料、参会人员名单及参会签到记录复印件交采购人护理部一份进行备案。原件由中标人公司保存，以备采购人或上级部门随时检查时用。

14. 中标人专职管理人员应每月征求产妇及用人科室的意见，对相关问题及时整改。

15. 中标人自行与产妇或其家属签订导乐服务协议，上岗时导乐人员应主动向产妇介绍自己姓名。

16. 中标人接受采购人及分娩室、产科特需病房医护人员的指导、监督和检查，导乐人员应服从采购人的管理，及时改进工作方法。

17. 中标人导乐人员因工作失职，使产妇、新生儿发生意外或与其家属发生纠纷时，均由中标人负责解决，因此产生的费用和责任由中标人承担。

18. 中标人应定期向采购人缴纳管理费用。

19. 中标人应对导乐人员加强管理，防止串岗、脱岗或进入非导乐工作场所或办公以外区域。

20. 中标人或导乐人员保证在服务期内接触到的（包括导乐人员接触到的）采购人及孕产妇、新生儿的信息、文件、资料及其他保密事项，负有保密义务。在本补充协议有效内及之后，未经书面授权，不得以泄漏、告知、公布、发布、出版、传授、转让或者其他任

何方式（包括自媒体方式）使任何第三方知悉属于采购人及孕产妇、新生儿的保密信息。中标人或导乐人员违反保密义务，应赔偿给采购人或孕产妇、新生儿造成的全部损失。

21. 如果中标人拒绝采购人的监督管理以及更换工作人员要求，每发生一次，中标人应向采购人支付人民币 1000 元（大写：壹仟元）的违约金。如发生 3 次及以上，采购人有权解除合同。

22. 中标人履行合同义务过程中因中标人原因发生孕产妇、新生儿的人身财产损害或者损害采购人、第三人的人身、财产等，由此发生的一切责任和费用全部由中标人承担，采购人不承担任何责任及费用，且采购人有权选择解除本补充协议。

23. 若中标人停止向采购人派遣导乐人员满三天或者累计达半月、或中标人被吊销营业执照及丧失履行合同的相关资质，或出现经营状况严重恶化，或出现转移财产抽逃资金以逃避债务的情况，或丧失商业信誉，或破产时，则采购人可以在任何时候以书面通知中标人终止合同，该终止合同将不影响采购人已经或将要采取的补救措施，同时中标人应向采购人支付总管理费 20% 的违约金，若采购人因此被行政处罚或存在其他损失，则中标人应赔偿采购人并承担相应的责任。

24. 中标人必须亲自履行本补充协议。未经采购人事先书面并加盖采购人公章同意，中标人不得部分或全部转让其应履行的合同中的义务，否则中标人应向采购人支付三个月管理费作为违约金，同时中标人应与受让方或承包方对采购人承担无限连带法律责任。

25. 中标人应对导乐人员加强管理，防止串岗、脱岗或进入非工作区域以外区域。

26. 中标人或导乐人员有违背《促进母乳喂养成功十项措施》中行为者，扣除 500 元/次作为违约金；导乐人员给予开除处理。

（六）陪护床管理

1. 中标人管理及工作人员在院内开展陪护床管理业务期间，应遵守国家的法律法规，自觉遵守甲方的要求以及院内的各项规章制度，配合甲方的管理安排。

2. 中标人应按照合作协议约定向甲方提供优质、安全的陪护服务，以及陪护床的日常管理和维护。

3. 中标人必须做好安全、防火等相关的培训，并对管理物品进行必要的消毒保养。

4. 中标人建立陪护床管理制度，规范陪护床管理费，明码标价并开具收据。

5. 中标人陪护床的管理业务；中标人负责陪护床的采购、安装、维护和清洁，确保陪护床的卫生和安全。中标人专人负责陪护床的收送（早收 6:00、晚送 17:30）

6. 中标人要向病人或家属说明陪护床使用时间及注意事项，收据要注明科室、床号、姓名、开具日期，由病人或家属签字。

7. 陪护人员及月嫂不得对病人或家属私自出租陪护床，每日早晨陪护床收起后应放置医院指定地点。如未按要求出租或放置，一经发现将对投标人进行处罚。

8. 因租用陪护床问题所产生的纠纷和损失由中标人负责。

9. 中标人定期向采购人缴纳管理费，并记录陪护床用量。

四、商务要求

1. 服务期：1年。在采购人质控考核合格、预算有保障且合同条款不变的前提下，通过一年一续签方式再次签订合同，累计总服务期最长不超过3年。

2. 交付地点：本院区和顺义院区；

3. 付款条件（进度和方式）：每季度支付一次，详见合同条款。

五、履约验收方案及标准

★（一）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、普通陪护一对一护工费 280 元/24 小时；

2、重症陪护一对一护工费 300 元/24 小时；

3、月嫂一对一护理费 400 元/24 小时；

4、月嫂二胎护理费 600 元/24 小时；

5、导乐全程分娩 8 小时收费 1500 元；

6、导乐全程分娩超出 8 小时以外，每 1 小时加收 100 元；顺产转剖腹产，4 小时以内收费 800 元，8 小时收费 1500 元，超出 8 小时后 1 小时收费加 100 元；

7、床租赁费 20 元/天/张（含床单和被子）。

（二）本合同签署后，供应商应在五个工作日内向医院交纳人 5% 的绩效款。合同期满后医院不计利息全额退还供应商绩效款。如供应商在合同履行过程中存在违约情形的，医院有权从绩效款中直接扣除相应的款项。绩效款被扣除后，供应商应当在医院规定的期限内补足。绩效款将结合季度考核评价结果予以兑现，原则上每次奖惩数值应控制在总绩效款的 25% 以内，具体是：扣罚：对单位的扣罚，即：总评为 A 等级（80 分（含）及以上）不扣罚；总评为 B 等级（70 分（含）至 80 分（不含））扣罚 5%；总评为 C 等级（60 分（含）至 70 分（不含））扣罚 15%，总评为 D 等级（60 分（不含）以下）扣罚 25%。

（三）供应商自觉接受医院的监督管理，医院将按照《首都医科大学附属北京地坛医院物业监督管理绩效考核暂行办法》中护理员、陪护、月嫂定性考核和定量考核双方事先约定

的监督考核项目，每季度对供应商提供的医辅劳务服务和住院患者陪护、月嫂服务的工作质量进行考核评价，并针对考核结果予以兑现，与绩效款挂钩。

（四）导乐服务按照《产妇满意度调查表》由患者进行打分，本考核每月进行一次。考核时，如给予导乐服务的孕产妇打分低于 85 分，即认为公司当月考核不合格。考核成绩平均值低于 85 分，每少一分扣 1000 元；考核成绩平均值低于 65 分，甲方有权终止合同。

（五）一站式接线服务每季度进行《医院一站式接线人员管理质量考核标准》考核分值需 ≥ 90 分，每低一分扣除当月服务费 500 元，连续 3 个月考核均低于 70 分予以解除合同。

六、风险管控措施

1. 医院把医辅劳务服务工作委托供应商管理，由于供应商责任所产生的一切损失由供应商赔偿医院及第三关联人。

2. 供应商自行雇佣服务管理人员，依法与其签订书面劳动合同，并将职工名册和聘用职工的劳动合同的复印件，交付医院备案。供应商应依法向其雇佣的服务管理人员支付工资，并为其缴纳社会保险。供应商应对其所雇佣的管理服务人员负责，供应商与其所雇用的服务管理人员之间产生的所有劳动及劳务纠纷由供应商全权负责，与医院无关。如供应商处置不当，致使医院承担责任的，医院有权追究供应商的违约责任，按照医院承担责任的两倍，由供应商承担违约责任。供应商及雇佣的服务管理人员应严格按照安全规程、规范作业，在作业期间造成人员伤亡、感染等事件一切责任和后果由供应商承担。

3. 当发生紧急公共卫生事件时，供应商必须依照合同履行职责保证人员的相对稳定及所提供的管理和服务的连续性，不得中断，不得借故终止合同，否则由此产生的一切损失由供应商承担。

4. 制定医辅劳务服务各项制度。供应商应于本合同签订后一个月内制定出针对医院的物业服务规章制度、操作规范、年度工作计划、应急预案、安全措施，医院突发公共医疗卫生事件的措施等并上报医院。

第六章 拟签订的合同文本

首都医科大学附属北京地坛医院医辅劳务服务采购合同

甲方（委托方）：首都医科大学附属北京地坛医院

乙方（受托方）：

首都医科大学附属北京地坛医院（项目名称）经（招标代理机构）以（招标文件编号）进行公开招标。经评标委员会评定（乙方名称）为中标人。根据《中华人民共和国民法典》及有关法律法规，甲、乙双方同意，按照下面的条款和条件，签署本合同。

第一章 服务基本情况

第一条 服务基本情况：

服务名称：医辅劳务服务；

服务类型：劳务服务；

服务位置：北京市朝阳区京顺东街8号、北京市顺义区南孙路李遂段799号；

建筑面积：7.5万平方米。

劳务服务管理区域：首都医科大学附属北京地坛医院本部和顺义院区有需求的科室；

服务期限：1年，合同到期后，在甲方质控考核合格、预算有保障且合同条款不变的前提下，通过一年一续签方式再次签订合同，累计总服务期最长不超过3年。

服务要求：所需项目经理1人，项目主管按科室护理员和住院患者陪护、月嫂服务各1人，科室护理员岗位人数:124人；陪护员：70-80人、月嫂：10-20人，具体以科室实际需求为准；一站式服务接线人员：4人；120急救车司机：2人、担架工：2人；患者分娩导乐服务人员约2人（具体以患者实际使用人数为准）；

第二条 至少保证本院区有乙方2名管理人员提供24小时×365日全天候服务，由甲方提供办公工位（不含住宿）。

第三条 所有服务人员要求18-55岁之间，无犯罪前科，无精神病史和各类传染病，持有本年医院正规体检报告并具有卫生部门制定的健康证，持有真实有效的技能培训证书。在公司完成认证考评，定级合格。主管及以上人员须具备护理专业（中专）或高中以上文化程度。

第四条 派往医院员工需在定点培训学校参加职业技能培训，并取得《北京市职业技能培

训结业证书》、或北京市人力资源和社会保障局颁发的《国家职业资格证书》、或北京市护理工作者协会颁发的《医疗机构护理员职业技能操作合格证书》。月嫂需熟悉产科母婴陪护服务过程和规范要求，具有《母婴护理师》培训证书，每年至少接受一次北京护士学校的在职培训。导乐服务人员具备正规导乐培训资质机构颁发的导乐培训合格证书。120急救车司机驾驶员须具备B级及以上准驾车型的资格(A3除外)，有5年以上连续驾驶经历，年龄50周岁以下，无酒(醉)驾、致人死亡或重伤的道路交通事故记录，无犯罪记录。

第五条 陪护服务及导乐服务收费方案：

1. 陪护服务收费方案

序号	服务名称	服务报价
1	普通患者一对一陪护服务	_____元/24小时/人
2	重症患者一对一陪护服务	_____元/24小时/人
3	月嫂一对一陪护服务	_____元/24小时/人
4	月嫂二胎护理服务	_____元/24小时/人
5	陪护床租赁费	_____元/天/张(含床单和被子)

2. 导乐服务收费方案：

产妇自愿申请导乐服务。乙方与产妇签订书面导乐服务合同，明确双方权利义务后，方可提供导乐服务。乙方上岗人员不得从事医疗护理工作，乙方每个导乐人员在有有偿服务时一次只能服务一个产妇。导乐服务收费标准明码公示，除公示费用外不得再收取其他费用。

收费方案如下：

序号	服务名称	服务报价
1	全程分娩服务	_____元/8小时/人
2	全程分娩超出8小时后	每1小时加收_____元
3	顺产转剖腹产	4小时以内_____元
4	顺产转剖腹产	8小时收费_____元
5	顺产转剖腹产超出8小时后	每1小时加收_____元

第二章 服务内容与质量

第六条 在劳务服务管理区域内，乙方提供科室护理员服务；住院患者陪护、月嫂服务；120急救车司机、担架工用工；一站式接线服务；患者分娩导乐服务、陪护床管理服务。

第七条 在劳务服务管理区域内，乙方提供的服务包括以下事项：

1. 护理员劳务服务的主要内容：

- (1) 负责全院范围内的护理服务工作——只从事生活护理，不从事医疗服务；
- (2) 负责门急诊医技楼、病房楼主体建筑内的各类标本运送工作（除院方指定的部位外）；
- (3) 负责病房楼及各病区、门诊楼及院内的护理工作；服从护士长的管理，按照统一规定着装上岗，遵守医院规章制度。
- (4) 负责协助护士为卧床患者翻身及更换床单。
- (5) 负责随时整理病室环境，保持病室清洁、整齐。协助维持病房秩序，按时、按需拉开、关闭窗帘，定时开窗通风。
- (6) 负责每日清点、交换被服。更换污衣袋，保持护理车干净整洁。
- (7) 负责维持探视时间秩序。
- (8) 负责标本及药品的工作（运输、清洗、保养等相关工作）；
- (9) 负责各病区陪检工作（带患者做检查及预约患者的各种检查申请单）；
- (10) 严格要求陪检人员必须遵守医院陪检流程，遵守预约单检查时间，不得提前或错后。
- (11) 负责病区及手术室器械的收取及清洗工作；
- (12) B超室输机员（录入员）利用电脑协助超声科医生出具B超报告。
- (13) 负责投标文件承诺的相关内容。

2. 陪护服务的主要内容：

- (1) 在项目经理和主管的直接领导下，在医生和护士的具体领导下负责病区患者的日常生活护理。
- (2) 陪护员必须接受服务礼仪、劳动纪律、生活护理、床单位更换、使用辅助工具（平车、轮椅）、便器使用、手卫生、消毒隔离，职业暴露等医院感染相关知识培训，经考核合格后上岗。
- (3) 承担患者生活护理和简单的基础护理工作。按照行业职业标准相关内容要求，完成病人舒适与安全护理、饮食护理、排泄护理、清洁护理、起居护理等工作。
- (4) 协助病人饭前洗手、进食、起床活动及便器使用与清洁处理。
- (5) 协助医护观察病情，如发现病人发热、病人在输液时，液体突然减慢，或局部肿胀。
- (6) 做好患者睡前的生活护理和晨间卫生护理工作。

(7) 负责病床的整理和脏衣物的梳理工作，并认真做好脏衣物的回收工作。

(8) 关心体贴患者、时刻关心患者冷暖、帮助患者做好清洁卫生工作，夏天要督促协助患者洗澡，并做好患者的防暑工作，冬天要督促患者注意保暖，时时为患者增减衣物和盖被。

(9) 发现患者有异常情况，及时报告责任护士。

(10) 涉及换班的护工要求准时交接班，以上一班交接清楚病区患者情况、物品情况和安全护理情况，以确保病区患者的安全，发现问题及时报告值班医护人员，并尽力解决。

(11) 协助护士做好入院患者和出院患者的处置工作，保证新入院的患者生活必需品的供给和治疗、护理工作的顺利进行。

(12) 负责投标文件承诺的相关内容。

3. 月嫂服务的主要内容：

(1) 指导产妇在住院期间正确哺乳、喂养、呵护、穿衣、换洗尿布、物品消毒。

(2) 照顾产妇，指导产妇营养膳食，注意产妇的饮食健康。

(3) 指导产妇实施母乳喂养和乳房护理及产后宫缩、恶露观察与指导，帮产妇掌握母乳喂养方法及婴儿哺喂常识。

(4) 专业护理婴儿体温测量、大小便观察，口腔、黄疸、脐部护理，臀红、尿布疹、发热、腹泻、便秘、啼哭的观察及护理。

(5) 生活护理：对产妇和新生儿做到“二短”、“六洁”（即：指（趾）甲短；口腔、头发、手足、皮肤、会阴及床单位清洁）。

(6) 医疗护理工作辅助：根据医嘱协助、护送产妇及新生儿外出检查、留取大小便、分泌物标本。

(7) 保洁要求：保持床单位整齐，物品按病区统一要求摆放；保持产妇病员服、新生儿包被干净、整洁，按需及时与护士联系更换。

(8) 投标文件内所承诺的服务内容。

4. 120 急救站司机、担架工人员服务工作目的和工作内容：

工作目的：医院救护车司机的主要工作职责是运送病人到医院，确保病人能够及时

接受医疗救治。在车辆行驶过程中，必须遵守相关规定，确保安全运送病人。

工作职责：

(1) 做好车辆预检工作，包括检查救护车车况，车速和保险等；

(2) 了解行驶路线和详细地图，确保车辆能够及时到达医院；

- (3) 协助医护人员提供治疗和护理服务，在保证病人安全的情况下加速运输速度；
- (4) 了解并遵守一般交通规则、道路标志和指示牌，确保交通安全；
- (5) 与医院的急诊医生或上层领导保持联系，向他们汇报车辆运行情况和职责履行情况；
- (6) 发现问题及时解决，并及时向上级汇报。

5. “一站式”后勤服务中心岗位职责

接报人员岗位职责：

- (1) 全流程服务管控：24 小时值守接听后勤服务需求来电，规范记录报修信息并生成工单，精准派单至对应责任部门，实时追踪处理进度，完成结果反馈与满意度确认，确保服务闭环高效运转。
- (2) 信息分析与优化支撑：每日梳理工单数据，按服务类型、处理效率、满意度等维度统计汇总，协助中心主任形成周/月度服务分析报告，同步收集服务环节问题，为后勤体系优化提供依据。
- (3) 档案与应急管理：负责工单、反馈记录等材料的分类归档，维护电子与纸质双档案；熟练掌握后勤应急预案，接到突发需求时快速响应上报，按指令协调处置，事后协助整理应急报告。
- (4) 综合事务执行：完成中心主任交办的临时性任务，配合开展后勤服务宣传、人员培训等辅助工作，定期参与岗位技能提升与应急演练。

医院总机岗位职责：

- (1) 患者咨询响应：24 小时接听患者及家属来电，针对就诊流程、科室分布、专家出诊时间、检查报告领取、医保政策等常见咨询，依据医院统一规范准确解答，无法即时答复的需记录信息，1 小时内反馈结果。
- (2) 精准电话转接：根据来电需求，快速准确转接至对应临床科室、医技部门、行政科室及专家诊室；遇科室无人接听时，主动询问是否需要留言或提供其他联系方式，确保患者诉求不中断。
- (3) 服务规范：使用文明礼貌用语，保持耐心热情的服务态度；严格遵守医院保密规定，不得泄露患者隐私、科室内部信息及未公开的医疗政策，严禁监听或泄露通话内容。
- (4) 信息汇总与反馈：每日统计来电咨询类型、高频问题、转接成功率等数据，形成日报提交后勤服务中心，为优化就诊指引、完善服务流程提供数据支撑。
- (5) 应急联动配合：接到突发医疗事件、公共安全事件等紧急来电时，第一时间转接至

医院应急指挥中心或相关责任部门，同步记录事件关键信息并留存通话记录，协助配合应急处置。

6. 导乐工作内容：

(1) 产妇自愿选择导乐服务，产妇决定选择导乐服务后，乙方与产妇或产妇家属签署导乐服务协议书（合同）。

(2) 按协议书（合同）约定，导乐人员进行“一对一”导乐服务，与产妇及产妇家属进行有效沟通，给予情感抚慰、生活护理等安抚产妇，帮助产妇做好情绪管理。

(3) 向产妇及家属介绍分娩常识，宫缩时能够科学的指导产妇使用非药物镇痛技巧，避免不必要的体力消耗。

(4) 在导乐人员陪产过程中为产妇做好人性化照护，如喂水、进食、擦汗、协助如厕、按摩镇痛等。

(5) 在责任助产士的指导下，为产妇做好按摩，缓解产妇疲劳，缓解分娩疼痛。

(6) 在产妇身体条件允许的情况下，搀扶产妇下床活动并陪伴产妇活动，防止产妇摔倒跌伤。

(7) 在责任助产士的指导下，协助产妇使用分娩球、行走车、按摩用具等导乐辅助设备。

(8) 做好与医护人员及家属沟通的桥梁，有异常情况及时向医护人员汇报。

(9) 产妇分娩后，进行母乳喂养宣教与指导，协助产妇做好母乳喂养。

(10) 收取导乐服务费用，开具票据给产妇或产妇家属，填写导乐工作记录表。

(11) 导乐服务质量标准及检查方法（附件 2）

第八条 乙方提供的管理服务应达到国家及地方现行标准，如未达标一切损失由乙方承担（详见招标文件前述内容）。

第九条 乙方不得将本项目管理服务进行分包或转包。

第三章 护理员各岗位人员需求及费用

第十条 本项目护理员岗位服务收费选择包干制，每年服务费用（大写）：人民币_____元整，（小写）¥_____。护理员服务按季度结算，岗位人员需求：____人，科室护理员岗位每人工资标准：¥_____。以____人为基准，在保证现有人员出勤率达到 100%的前提下，护理员人数增加超过_____人时启动调整机制，每增加 1 人，按照超出人数据

实结算。当实际使用人数低于____人时，按照各科护理员实际使用人数数据实结算。护理员各岗位人员需求见下表。

护理员各岗位人员需求统计表									
序号	科室	岗位及人数							
		内勤	重症内勤	药工	洗消	打字员	样本接收及标本运送	其他岗位	合计
1	ICU		5						5
2	普外科	1							1
3	呼吸科	1							1
4	神内肿介科	1							1
5	神经外科	1							1
6	NICU		4						4
7	消化内分泌科	1							1
8	肝病二科	1							1
9	国际医疗部	1							1
10	心内科	1							1
11	CCU		2						2
12	感染二科		2						2
13	中西二科	1							1
14	感染与免疫缺陷科	1							1
15	中西一科	1							1
16	肝一科	1							1
17	肿瘤科	1							1
18	产科	1							1
19	妇科	1							1
20	骨科	1							1
21	儿科	1							1
22	供应室				8				8
23	内镜中心				3				3
24	导管室		1						1
25	本院检验科						4		4

26	分院检验科						3		3
27	病案室							1	1
28	门诊药房								10
29	中药房								
30	中心药房			10					
31	配液中心								
32	分院药房								
33	超声科	1				20			21
34	急诊		12						12
35	手术室		5						5
36	分院透析室	2							2
37	五官科				1				1
38	心内辅助检查					2			2
39	放射科	1							1
40	感染急诊	3							3
41	床管中心							1	1
42	全院送血								0
43	机动								0
	合计	24	31	10	12	22	7	2	108
	总计	运送中心人数 16 人							124

1. 合同生效之日起 7 日内，乙方应当向甲方先期支付护理员服务费 5% 的服务质量保证金，即人民币（大写）：_____元整，小写：¥_____，作为甲方对乙方履行医辅劳务服务合同的监督管理考核绩效款，自觉接受甲方的监督管理，甲方将按照《首都医科大学附属北京地坛医院物业监督管理绩效考核暂行办法》中双方事先约定的监督考核项目，每季度对乙方医辅劳务服务的工作质量进行考核评价，并针对考核结果予以兑现。如果保证金不足扣罚，则直接从应付乙方服务费中扣除。

2. 服务费按季度支付，乙方向甲方开具增值税发票，并提供经甲方签字确认的绩效考核评价结果，经审核无误后，于次月 10 个工作日内（如遇节假日顺延）以转账形式向乙方账户支付账款。

3. 护理员服务、陪护服务、月嫂服务、患者分娩导乐服务参照《首都医科大学附属北京地坛医院物业监督管理绩效考核暂行办法》第三章第十一条之规定，绩效款将结合季度考

核评价结果予以兑现，原则上每次奖惩数值应控制在总绩效款的 25%以内，具体是：扣罚：对单位的扣罚，即：总评为 A 等级(90 分（含）及以上)不扣罚;总评为 B 等级（90 分（不含）至 80 分（含））不扣罚;总评为 C 等级（80 分（不含）至 70 分（含）扣罚 5%-15%，总评为 D 等级（70 分（不含）以下）扣罚 25%。

4. 合同期满后，甲方将根据绩效考核及奖罚款执行情况，一次性付清未扣罚的绩效款，如合同期内连续四个季度评价为 C 级或累计三个季度为 D 级，自动终止合同。

第十一条 护理员服务费用主要用于乙方以下开支（包括但不限于以下内容）：

（1）服务人员的工资、奖金、加班费、夜班费、服装费、劳动保护费、节假日补贴、社会保险和按规定提取的福利费等；

（2）管理服务费用；

（3）办公费用；

（4）服务企业固定资产折旧；

（5）服务设施设备及公众责任保险费；

（6）法定税费；

（7）服务企业的利润等

第四章 120 急救车司机、担架工服务费及支付方式

第十二条 120 急救车司机、担架工服务人数及服务费用标准（服务费按月计算）：

1. 服务人数：急救车司机 2 名，担架工 2 人。

2. 急救车司机服务费费用标准为：每人每月（大写）：人民币_____元整；（小写）¥_____，

3. 担架工服务费费用标准为每人每月（大写）：人民币_____元整；（小写）：¥_____，

4. 司机和担架工年度合计总费用（大写）：人民币_____元整；（小写）：¥_____。

5. 支付方式及时间：服务费按季度支付，乙方交付甲方发票后于次月 10 个工作日内（如遇节假日顺延）以转账形式向乙方指定账户支付账款。

第五章 一站式服务接线服务费及支付方式

第十三条 一站式接线服务人数及服务费用标准：

1. 服务人数：4 人。

2. 服务费：一站式服务人员标准为每人每月（大写）：人民币_____元整；（小写）：

¥_____。年服务费用（大写）：人民币_____元整；（小写）：¥_____。

3. 支付方式及时间：服务费按季度支付，乙方向甲方开具增值税发票，并提供经甲方签字确认的质量考核结果，经审核无误后，于次月 10 个工作日内（如遇节假日顺延）以转账形式向乙方账户支付账款。

4. 甲方将按照《医院一站式接线人员管理质量考核标准》（附件 3）中双方事先约定的质量考核项目，每季度对一站式接线人员工作质量进行考核评价，并针对考核结果予以兑现。

5. 参照《医院一站式接线人员管理质量考核标准》，考核分值需 ≥ 90 分，每低一分扣除当月服务费 500 元，连续 3 个月考核均低于 70 分予以解除合同。

第六章 住院患者陪护、月嫂管理费用及支付方式

第十四条 乙方向甲方支付住院患者陪护、月嫂管理年服务费为（大写）：人民币元整；（小写）：¥_____。管理费按季度结算。

第七章 患者分娩导乐服务

第十五条 患者分娩导乐服务人数及费用标准：

1. 乙方向甲方支付分娩导乐年度服务管理费（大写）：人民币_____元整；（小写）：¥_____。管理费按季度结算。

2. 产妇满意度调查：每例导乐服务结束后，由接受服务的产妇或其家属填写《产妇满意度调查表》（在附件 2《导乐服务质量标准及检查方法》内）作为服务质量考核的依据。

3. 产妇满意度评分标准：问卷单项满分为 10 分，五项内容合计满分为 50 分，月度考核成绩=当月所有有效问卷的平均总分。月度平均分 ≥ 45 分为优秀， ≥ 40 分且 < 45 分为合格， ≥ 35 分且 < 40 分为基本合格， < 35 分为不合格。

月度平均分 < 40 分，每少 1 分，扣款 1000 元（以 40 分为基准），月度平均分 < 35 分，甲方有权终止合同。

扣款金额=（40 分-月度平均分）*1000 元（仅当月度平均分 < 40 分时执行）

第八章 陪护床管理服务

第十六条 陪护床管理服务内容和费用标准：

1. 合作内容：院内区域陪护床的管理业务；乙方负责陪护床的采购、安装、维护和清洁，确保陪护床的卫生和安全。乙方专人负责陪护床的收送（早收 6:00、晚送 17:30）。

2. 陪护床收费服务方案：_____元/天/张（含床单和被子），乙方不可超过此价格额外对患者收取任何费用。

3. 结算方式:乙方向甲方支付年度管理费(大写):人民币 元整;(小写):¥ 。管理费每半年支付一次,乙方在每半年开始的第一个月前5个工作日以转账形式向甲方支付(大写):人民币 元整;(小写):¥ ,并由甲方开具收据或发票。

第九章 甲方权利与义务

第十七条 甲方免费向乙方提供目前属于甲方办公用房、通讯设备的使用权。甲方负责在乙方进场前将设施、设备、用具按双方约定的数额配备齐全维修完好,与乙方办理清点交接,双方在移交清单上签字认可。

第十八条 甲方有义务组织满意度调查,并及时向乙方转告甲方用户的意见和要求,甲方有权视考核结果要求乙方更换护理员、护工、月嫂、导乐人员、一站式服务人员、120急救车司机及担架工。

第十九条 甲方有义务为乙方提供培训、会议场所,并安排专业人员对新出现的疫情进行防护培训。

第二十条 如发生重大疫情,需要加班或其他需要,甲方另行支付相关费用。

第二十一条 协调乙方解决在工作中可能出现的纠纷与问题。

第二十二条 甲方按照各项管理规定及乙方提供服务人员的工作范围、工作标准,对乙方工作进行指导、监督和检查。

第二十三条 患者分娩导乐服务中,甲方协助乙方同各部门和产房、产科特需病房建立业务联系,以维护产房、产科特需病房安全、治疗环境及生活护理质量。

第二十四条 患者分娩导乐服务中,甲方有权监督乙方收费。甲方工作人员成为产妇,享受导乐服务价格7折优惠。节假日收费严格执行上述收费标准,不允许加倍收费。除本条收费和合同另有约定外,乙方及乙方人员不得以任何理由额外收取产妇任何费用。

第二十五条 陪护床的对外管理价格需由甲方和乙方共同商定后才可执行,在无甲方允许的情况下乙方不得擅自更改陪护床的管理价格。

第二十六条 甲方有权根据乙方开展业务的质量提出合理化建议,乙方需积极与甲方进行协商,并根据协商结果作出相应调整。

第十章 乙方的权利与义务

第二十七条 乙方拥有人事招聘、录用、管理、辞退的权利,乙方管理人员与所有在院服务人员在劳动人事方面隶属于乙方,其劳动人事、工资福利、社会保险、工伤医疗、各项补贴等工作和费用均由乙方负责,与甲方无关。乙方有义务按照国家规定对所属人员进行

岗前培训，组织在岗培训教育，不断提高所属人员的综合素质。

第二十八条 乙方在护理员、陪护、月嫂、120急救车司机、急救车担架工以及一站式接线服务人员、导乐人员的管理中享有自主权。包括：招聘和培训安排，如有特殊情况由乙方管理人员和甲方科室护士长协商解决。（在签订合同时，为保证医院护理员服务和住院患者陪护、月嫂服务、120急救车用工和一站式接线、导乐服务工作的正常运作和顺利交接，必须接收医院现有部分管理人员和服务人员，现有人员中有违法犯罪记录及重大健康疾患的除外）。建立健全有效的上岗培训计划及标准，新员工培训达到标准后方可独立上岗，经发现未达到要求或不称职，甲方有权要求更换，并对乙方进行处罚。

第二十九条 乙方有义务保证到甲方工作的人员持有疾控中心核发的健康证、卫生知识培训合格证，母婴陪护持有北京市人力资源和社会保障局核发的《北京市职业技能培训结业证书》；陪护和护理人员持有《国家职业资格证书》；导乐服务人员具备正规导乐培训资质机构颁发的导乐培训合格证书；保证所属人员有相应技能水平，能够胜任各自的岗位。

第三十条 乙方自行安排所属人员、工作、值班、休息、休假等管理事宜；按标准规定发放工资奖励，对所属人员晋级提拔或降级、降职、处罚。

第三十一条 乙方不得将甲方护理员服务和住院患者陪护、月嫂服务转包第三方，否则甲方有权追究乙方全部责任，乙方应赔偿全部损失。

第三十二条 乙方应当与本合同项下乙方人员签订劳动合同，并且足额承担所属人员的工资、社会保险、经济补偿等费用，并负责所属人员的劳动仲裁、劳动纠纷和司法诉讼。

第三十三条 保密责任：因履行本合同所知悉的对方情况不准泄露给第三方，否则承担相应赔偿责任。

第三十四条 乙方承诺，严格遵守国家相关的法律规定，不得以任何形式，以任何名目向甲方任何科室或任何人员进行商业贿赂，如有违反愿承担一切法律责任。

第三十五条 乙方应严格遵守有关的安全规定，制定安全制度，服务现场应设置安全员，采取有效措施保证乙方管理服务人员及建筑物内人员的安全，保护好环境，并与甲方签订安全责任书。对甲方的公用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需在医院内改建、扩建或完善配套项目，需与甲方协商并经甲方书面同意后报有关部门批准方可实施。

第三十六条 乙方必须亲自履行本协议。未经甲方事先书面并加盖甲方公章同意，乙方不得部分或全部转让其应履行的合同中的义务，否则乙方应向甲方支付三个月管理费作为违约金，同时乙方应与受让方或承包方对甲方承担无限连带法律责任。

第十三章 违约责任及罚则

第三十七条 乙方的服务无法达到本合同约定的服务内容和质量标准的，由乙方赔偿由此

给甲方及第三关联人造成的损失。

第三十八条 本合同项下约定的全部劳务服务工作由乙方根据本合同进行管理并独立承担法律责任，由于乙方责任所产生的一切损失由乙方赔偿甲方及第三关联人。

第三十九条 乙方自行雇佣管理服务人员，依法与其签订书面劳动合同，并将职工名册和聘用职工的劳动合同的复印件，交付甲方备案。乙方应依法向其雇佣的管理服务人员支付工资，并为其缴纳社会保险。乙方应对其所雇佣的管理服务人员负责，乙方与其所雇佣的管理服务人员之间产生的所有劳动及劳务纠纷由乙方自行负责，与甲方无关。如甲方因任何原因被生效的法律文书判决或者裁定承担责任的，乙方应在收到甲方书面通知后3日内，无条件足额将上述甲方应支付的款项足额支付给甲方，此外，乙方还应向甲方支付相当于上述款项30%的违约金。乙方及雇佣的管理服务人员应严格按照安全规程、规范作业，在作业期间造成人员伤亡、感染等事件一切责任和后果由乙方承担。

第四十条 一方由于诸如严重火灾、洪水、台风、地震、政策变化等不可抗力的影响而不能履行合同时，履行合同的期限应予以延长或解除，延长的期限相当于不可抗力所影响的时间。受阻一方应在不可抗力发生后尽快以书面形式通知对方，并于不可抗力发生后14天内将有关部门出具的证明文件提供给对方。若超过30日仍无法恢复履行，则双方均有权解除本协议，无需承担违约责任。迟延履行期间发生不可抗力，迟延履行方仍需承担违约责任。其中，若任何法律法规、政策变更和政府相关机构的指令，导致甲方无法继续履行合同的，均视为甲方受到不可抗力的影响，甲方有权单方提前终止本协议。乙方因不可抗力导致护理员服务和陪护、月嫂服务中断的，乙方不承担责任，但需书面告知甲方，在不可抗力消失后，乙方需在最短时间内完成护理员服务和住院患者陪护、月嫂服务。

第四十一条 当发生紧急公共卫生事件时，乙方必须依照合同履行职责保证人员的相对稳定及所提供的管理和服务的连续性，不得中断，不得借故终止合同，否则由此产生的一切损失由乙方承担。

第四十二条 乙方应于本合同签订后一个月内制定出针对甲方的服务规章制度、考核制度、服务人员与患者纠纷的解决方案、服务人员培训方案、操作规范、年度工作计划、应急预案、安全措施，医院突发公共医疗卫生事件的措施等并上报甲方。

第四十三条 罚则：

1. 甲方有权对乙方采取绩效考核评估的方法实施监督管理，每季度组织一次，每年组织四次。甲方按照合同及医辅劳务服务监督管理绩效考核办法及评估体系的约定，实施监督管理与考核乙方的工作，对违反相关规章制度的情况予以相应处罚。

2. 乙方应自觉履行甲方对乙方的季度监督管理考核评估机制，并承担因此造成的经济损失。

3. 乙方违反约定，未能达到规定的服务目标，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的，甲方有权终止本合同，给甲方造成经济损失的，乙方应给与甲方经济赔偿。

4. 乙方未遵守国家法律法规及安全条例，造成重大人员伤亡和重大设备损失的，甲方有权终止合同。一切责任后果由乙方承担。

第十四章 其他事项

第四十四条 本合同期限自_____年____月____日起至_____年____月____日止，合同到期后，在甲方质控考核合格、预算有保障且合同条款不变的前提下，通过一年一续签方式再次签订合同，累计总服务期最长不超过3年。甲方将依据《首都医科大学附属北京地坛医院物业监督管理绩效考核暂行办法》的相关条款，每季度对乙方护理员服务、陪护服务、月嫂服务、患者分娩导乐服务实施绩效考核，如合同期内连续四个季度评价为C级或累计三个季度为D级，甲方有权单方面解除与乙方的服务合同。依据《一站式接线人员管理质量考核标准》对一站式用工服务进行考核，合同期内连续3个月均低于70分，甲方有权单方面解除与乙方的服务合同。

第四十五条 本合同终止时，乙方应将管理用房、管理相关资料等属于甲方所有的财物及时完整地移交给甲方。

第四十六条 本合同之附件，招标文件、投标文件、中标通知书，均为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

第四十七条 本合同未尽事宜，双方可另行以书面形式签订补充协议，补充协议具有同等法律效力。

第四十八条 本合同在履行中发生争议，由双方协商解决，协商不成，双方可选择以下第2种方式处理：

1. 向仲裁委员会申请仲裁；
2. 向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第四十九条 本合同一式陆份，甲方执肆份，乙方执贰份。具有同等法律效力

附件 1：《首都医科大学附属北京地坛医院物业监督管理绩效考核暂行办法》

附件 2：《导乐服务质量标准及检查方法》

附件 3：《医院一站式接线人员管理质量考核标准》

附件 4：《首都医科大学附属北京地坛医院廉洁购销合同》

(此页无正文)

甲方（签章）：

乙方（签章）

法定代表人（签字）

法定代表人（签字）

项目负责人：

税 号：12110000400686478G

税 号：

开户行：北京银行学清路支行

开户行：

账 号：01090376000120102026961

账 号：

电 话：010-84322000

电 话：

年 月 日

年 月 日

附件 1:

首都医科大学附属北京地坛医院 物业监督管理绩效考核暂行办法

第一章 总 则

第一条 为规范医院后勤物业管理服务行为，保证医疗质量，让患者及职工满意。根据（京医管组字【2012】12号）关于《北京市市属医院绩效考核办法》精神，结合医院实际，制定《首都医科大学附属北京地坛医院物业监督管理绩效考核办法》（以下简称本办法）。

第二条 本办法适用于承担医院服务的物业单位。（以下简称乙方）。

第三条 首都医科大学附属北京地坛医院（以下简称甲方）负责本办法的组织实施工作。

第四条 本办法遵循以下原则：

（一）坚持公立医院公益性的原则。以维护医院公益性质为宗旨；以为患者和职工提供安全、有效、方便的服务保障为目标；以规范医院后勤物业管理为核心，以追求服务质量和保障服务安全，促进医院后勤物业健康发展为主要内容，切实维护甲乙双方权益。

（二）整体全面原则。本办法与合同履行相结合，考核评估与过程评价相统一，考核结果与绩效款相挂钩、考核服务质量与评价乙方项目负责人相融合的捆绑式考核制度。

（三）科学有效原则。建立考核指标体系，对影响考核评估的各种因素进行多角度、多层次的综合分析，纵向比较与横向比较相结合，科学合理、客观公正地评价乙方的管理服务水平。

（四）持续改进原则。按照乙方服务的性质、内容、规模等不同特点，实行合理的分类考核，逐步完善绩效考核指标体系，建立操作简便、持续改进、过程控制的综合考评办法，实现由考核评估向考核管理的转变。

（五）激励约束原则。按照合同责、权、利的约定，建立监督管理与激励相结合的考核评估制度，在物业费用中设定适当比例为绩效考核专项费用，实施考核工作。同时，考核评估累计结果作为合同签订的重要组成部分和重要依据，并纳入医院物业管理服务绩效考核档案。

第二章 考核内容

第五条 考核期限，以甲乙双方合同期为准。

第六条 指标体系。绩效考核由定量考核指标和定性考核指标构成。考核指标、权重、计分办法等结合甲方年度工作重点等情况进行适当调整。甲方定期将考核结果向乙方反馈。

（一）定量考核：是甲方对乙方的服务情况进行定量分析与评价。主要从服务水平、运行效率两个方面，设定六个目标，涉及十四项考核指标。

（二）定性考核：是甲方对乙方承担服务内容一些难以量化的因素进行综合评议，是定量考核的补充和结果体现。定性考核结合甲方实际，主要从重点工作、管理文化、安全保障等三个方面进行考核。考核采取罚分制，每出现一件或一项问题，减去相应分数。

1. 重点工作：主要指甲方确定或安排的专项工作、防控工作、重要活动、应急事件的完成情况。以及上级或属地管理部门的各项检查落实情况。

2. 管理文化：主要指遵守甲方各项规章制度，自觉接受监督管理，不推诿扯皮、消极怠工，不发生对甲方品牌、声誉、团队建设等负面影响事件。

3. 安全保障：主要指安全五个不发生目标（火灾事故、恶性刑事治安案件、群体聚集性事件、交通事故、安全生产（水、电、气、食品）责任事故）。

第七条 考核计算。结果以百分制计算，考核总分 100 分，由双方签字确认结果，并作为合同履行兑现的主要依据。定量考核占 60%，定性考核占 40%。

因管理失职或决策失误，造成安全（疫情、消防、治安、交通、生产）责任事故、或引发责任医疗事故，恶性违法违纪案件等情况，采取一票否决制，考核评估为不合格。

第三章 考核方式

第八条 考核约定。甲方法人代表（或授权代表）与乙方签订服务合同，甲方将依据本办法第二章考核内容中定性考核和定量考核的指标每季度对乙方实施物业监督绩效考核，如年度内考核不合格，甲方有权单方面解除与乙方的服务合同。

第九条 甲方建立由总务部门和职工评价两种考核方式实施。

1、由甲方总务处负责，总务处组成绩效监督小组，依据指标本办法和监督管理及检查落实情况每月进行考核。

2、由职工或患者监督评价为准，每季度以职工或患者投诉备案结果为准。

第十条 动态监督。甲方对乙方合同执行情况实施动态跟踪：

（一）甲方对乙方监督管理绩效考核指标完成情况适时公布及反馈。

（二）乙方在甲方发生安全生产责任事故，或由此造成严重医疗事故、违法违纪案件、

重大经济损失等重要情况时，应当依据有关规定及时通报甲方。

(三) 甲方建立预警制度，对乙方管理服务中存在的突出问题发出警示通知单，提醒重视，督促乙方采取应对措施。

(四) 乙方在季度绩效考核期满 10 个工作日内，对上季度指标的完成情况进行总结分析，并形成工作报告，报送甲方审核评价。

(五) 甲方向乙方法人代表或代理人反馈绩效考核结果。对于绩效考核中揭示的问题，通过一定方式反馈给乙方，以引起重视并及时改进。乙方对绩效考核结果有异议的，可向甲方提出。

第十一条 考核结果。年度绩效考核是按照指标实际完成值和基准目标值进行比较，根据指标完成情况和对应权重计算的分值，在综合定量考核结果的基础上，再加上定性考核结果得分，最终得分用百分制表示。按照得分高低分为 A、B、C、D 四个等级，90 分（含）及以上为 A 等级（优秀），90 分（不含）至 80 分（含）为 B 等级（合格），80 分（不含）至 70 分（含）为 C 等级（基本合格），70 分（不含）以下为 D 等级（不合格）。

第四章考核评价

第十二条 费用筹集。经甲乙双方约定，签订合同前，乙方须向甲方交纳年度服务包干费的 5% 为绩效款，作为甲方考核乙方处罚的专项费用。

第十三条 考核。参照本办法第三章第十一条之规定，绩效款将结合季度考核评价结果予以处罚，原则上每次绩效款应控制在 25% 以内，具体是：

扣罚：总评为 A、B 等级不扣罚；总评为 C 等级扣罚 5%-15%；总评为 D 等级扣罚 25%。

第十四条 合同：乙方在履行协议期间，连续四个季度为 C 等级或累计三个季度为 D 等级，自动终止合同。

第五章 附 则

第十五条 本办法纳入招投标文件和双方合同之中，具有法律效力。

第十六条 本办法运行原理采取不断总结、完善和不断改进提高的理念，使监督管理工作更加规范和科学。

第十七条 本办法由甲方负责解释。

第十八条 本办法自新《合同》或续签《协议》签订之日起执行。

物业绩效考核指标体系（护理员、陪护、月嫂、导乐）

		定 量 指 标 (60%)	定 性 指 标 (40%)	
维 度	目 标	指 标	内 容	项 目
服 务 水 平	管 理	1.管理制度（10分）	主要指甲方确定或安排的专项工作、防控工作、重要活动、应急事件的完成情况，以及上级或属地管理部门的各项检查落实情况。（共35分）	重 点 工 作
		2.档案资料（5分）		
		3.工作报告（5分）		
		4.人员和岗位设置（10分）		
	绩 效	5.医管中心考核结果（5分）	遵守甲方各项规章制度，接受甲方监督管理，不推诿扯皮、消极怠工，不发生对甲方品牌、声誉、团队建设等重大负面影响的事件。 (共20分)	管 理 文 化
	培 训	6.培训能力（10分）		
	质 量	7.服务质量（10分）		
		8.服务整改（10分）		
		9.服务投诉（10分）		
运 行 效 率	卫 生	10.员工形象卫生（5分）	安全五个不发生目标：火灾事故、恶性刑事治安案件、交通事故、群体聚集性事件、安全生产责任【水、电、气、食品】事故） (共45分)	安 全 保 障
		11.办公室、休息室5S管理（5分）		
		12.垃圾分类（5分）		
	创 新	13.服务创新（5分）		
		14.管理服务创新（加分5分）		

定量指标考核说明（护理员、陪护、月嫂、导乐）

指标	指标计算	数据收集方法	标准和记分方法
1.管理制度 (10分)	1.制定详细可行的护理员、陪护、月嫂、导乐岗位管理实施方案，健全各岗位工作职责及工作流程； 2.对照合同中责、权、利要求，履行不认真，执行力不强的，扣5分/件（次）；	使用科室	标准：指标值=目标值 记分方法：指标值=0件次，得10分 指标值=1件次，得5分 指标值≥2件次，得0分。
2.档案资料 (5分)	档案资料分类成册，管理完善，查阅方便。（少一项扣2分，三项以上不得分）。	使用科室	标准：指标值=目标值 记分方法：指标值=0项，得5分 指标值=1项，得3分 指标值=2项，得1分 指标值≥3项，得0分
3.工作报告 (5分)	周报：根据医院后勤管理周报制度，每周向总务处提交运行月报，并接受审核评估；	使用科室	标准：指标值=目标值 记分方法：指标值=0次缺报得5分 指标值≥1件缺报，得0分
4.人员和岗位设置 (10分)	1.员工队伍的稳定性，年度流动率≤5%，月度流动率≤10%；（3分） 2.三类管理人员依据合同约定；（2分） 3.队伍编制和出勤率不低于90%（含）。	使用科室	标准：目标值≥90% 计分方法： 指标值≥90%，得10分 指标值≥85%且<90%，得5分 指标值≥75%且<85%，得3分 指标值<75%，得0分
5.医管局考核结果 (5分)	医管中心在对护理员、陪护、月嫂、导乐服务考核中扣分，此项不得分；	市医管局反馈	标准:指标值=目标值 计分方法:指标值=0件次，得5分 指标值≥1件次扣分，得0分
6.培训能力 (10分)	1.有年度培训计划，至少每月一次培训，培训内容涉及运行专业及安全，要求细化全面； 2.每次培训不低于30分钟，对陪护技能、安全技能有提升； 3.在全国或地区劳动技能大赛中获一、二、三等奖，加1分；	使用科室	标准：指标值=目标值 记分方法：指标值≥100%，得10分 指标值≥97%且<100%，得7分 指标值<97%，得0分
7.服务质量 (10分)	1.负责全院范围内护理服务工作的总体服务质量； 2.提供的管理服务必须满足三级甲等医	使用科室	标准：指标值=目标值 记分方法：指标值=0件次，得10分 指标值=2件次，得3分

	院服务标准，按专业化的要求配置管理服务人员，持证上岗； 3.至少保证有1名管理人员提供24小时×365天全天候服务； 4.输机员能满足B超室要求。 “件次”定义：以上4项中，每发生一项不达标情况计1件次，每月统计一次。		指标值≥3件次，得0分
8.服务整改(10分)	1. 护理员服务和陪护、月嫂服务，对服务工作有详细记录； 2. 在总务处节前检查、抽查、互查等检查中周内整改率达到95%； 3.保卫处的安全检查中周内整改率达到95%；	使用科室	标准：指标值=目标值 记分方法：指标值≥95%，得10分 指标值<95%≥90%，得7分 指标值<90%≥85%，得5分 指标值<85%，不得分
9.护理服务投诉(10分)	通过上级和本级、职工和病人反馈接到的投诉；	使用科室	标准：指标值=目标值 记分方法：指标值=0件次，得10分 指标值=1件次，得5分 指标值≥2件次，得0分
10.员工形象卫生(5分)	1. 发现服务人员与患者、家属、医院工作人员发生争执； 2.发现上岗期间未佩戴工牌、工作服有污渍、鞋脏或穿拖鞋上岗，工作鞋干净无污渍； 3. 发现留长发、长须、长指甲或涂指甲油、戴首饰；	使用科室	标准：指标值=目标值 记分方法：指标值=0件次，得5分 指标值=1件次，得3分 指标值≥2件次，得0分
11.库房、办公室、宿舍5S管理(5分)	1. 物品摆放乱、卫生秩序差，扣1分； 2. 随意挂放衣服，室内空气不流通，扣1分； 3.柜橱、桌椅等有人为破坏的现象，0.5分/件，不超过3分	使用科室	标准：指标值=目标值 记分方法：指标值=0件次，得5分 指标值=1件次，得3分 指标值=2件次，得1分 指标值≥3件次，得0分
12.垃圾分类(5分)	未按照物业公司关于生活垃圾和医疗废物管理工作承诺书执行。	使用科室	标准：指标值=目标值 记分方法：指标值=0件次，得5分 指标值≥1件次，得0分
13.运维创新(5分)	1. 护理员、陪护、月嫂、导乐服务惯性进行； 2. 能根据实际运行情况，针对不足及时改进管理方案；并能提出合理化可行性高的节能方案；加1分（举措及实施方案附考核表后，加分上限为3分）。	使用科室	标准：指标值=目标值 记分方法：有创新措施并实施得5分 无创新，得0分 提出合理化建议并被采纳，加1-3分

<p>14.管理服务创新（加5分）</p>	<p>1.年度内提出并被采纳的合理化建议数量； 2. 年度内实施的服务管理创新项目数量； 3. 创新项目获得使用科室或医院层面的肯定（如书面表扬、表彰等）。</p>	<p>使用科室</p>	<p>标准：指标值=目标值 记分方法： 采纳建议1条或创新项目1项，加2分 采纳建议≥2条或创新项目≥2项，加3分 获得医院层面肯定或表彰，额外加2分</p>
------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------	-------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------

定性指标说明（护理员、陪护、月嫂、导乐）

项 目	评价标准	数据收集方法	标准和记分方法
重点 工作 (35分)	反映甲方安排给乙方的专项工作、防控工作、重要工作的落实情况。	班组长、总务处统计	标 准：指标值=目标值 记分方法：每出现1次扣5分，最高不超过15分。
	甲方临时确定的公差勤务、应急事件完成圆满，无负面影响和不足。	无效的公差勤务、应急事件统计数	标 准：指标值=目标值 记分方法：每出现1次扣2分，最高不超过10分。
	上级或属地管理部门监督检查评价良好，无责任问题。	实际检查反馈结果件数	标 准：指标值=目标值 记分方法：每出现1次扣2分，最高不超过10分。
管 理 文 化 (20分)	按照《合同》约定，探亲休假的除外，平时人员在位率不低于90%；人员不足时，能在7个工作日内补齐。	抽检累计数，按每次抽检复查结果计算	标 准：指标值=目标值 记分方法：每缺1人扣2分，最高不超过10分。
	队伍教育到位，无小偷小摸、乱拉关系、酗酒滋事、打架斗殴等影响甲方品牌、声誉、团队建设等方面的人和事。	以保卫处及属地监督执法部门反馈结果计算	标 准：指标值=目标值 记分方法：每发现1人次扣5分，最高扣10分。
安 全 保 障 (45分)	队伍自身建设过硬，无队伍原因导致的各类安全责任事故。	甲方使用科室	标 准：指标值=目标值 记分方法：每出现1人次扣5分，最高扣10分。
	加强安全自查、风险自知、隐患自改，杜绝反复出现院内电动车违规停放及充电、消防车通道堵塞、疏散通道堵塞，重点部位易燃可燃杂物未及时清理，以及违规使用大功率电器、私拉乱拉、使用非正规厂家生产或没有质量合格认证的电器产品等违规用电现象	总务处及保卫处反馈累计数计算	标 准：指标值=目标值 记分方法：每发现1次扣10分，最高扣20分。
	应急保障能满足目标要求，无重大火灾，恶性治安事件、群体性聚集和安全生产事故处置中的责任问题。	现场见证人、中控值班员、使用科室、医院主管领导和属地管理执法部门等事故评审结论	标 准：指标值=目标值 记分方法：每出现1人0分。

附件 2 导乐服务质量标准及检查方法

一、导乐公司管理规定

1. 乙方公司的管理人员及导乐服务人员，用工均应符合国家劳动人事政策；必须保证提供的从事导乐工作的人员拥有真实合法的身份证明。导乐人员录用前，公司应对其进行审核，确保无犯罪记录，身心健康。

2. 公司负责导乐人员的基础专业知识培训与管理工作。对新入职的到医院从事导乐服务工作的人员，由医院对其进行岗前培训，确保熟练掌握导乐的相关知识与技能，并经过院方考核通过方可再派驻甲方，院方与公司一起制定对导乐人员的日常培训考核计划，相关资料建档备查。

3. 导乐公司必须设置服务办公室，保证全年 24 小时随时有人接听电话，接待处理客户服务需求的连续服务。

4. 导乐公司应在甲方提供的办公用房内醒目位置张贴导乐服务收费标准，并向产妇或产妇家属提供导乐服务前，以书面形式主动告知产妇或产妇家属收费标准及不再向产妇及产妇家属收取额外费用。

5. 导乐公司负责安排导乐人员工作的具体安排，负责与产妇或产妇家属签订服务协议，按照合同规定收取导乐服务费用，并为产妇或产妇家属开具正规发票。

6. 导乐公司自行支付导乐人员的工资、福利待遇及国家要求的社会保险；

7. 导乐人员必须持有合格的体检报告，导乐公司必须保证所有导乐人员每年至少体检一次，体检费用由公司自行承担。

8. 导乐公司为员工必须配置统一制服，并保证不少于 2 次/周的集中洗涤、消毒和熨烫。

9. 导乐公司必须对提供的从事导乐工作的人员开展必要的法治教育工作，（每年不少于 1 次）保证其严格遵守国家的各项法律、法规及甲方的各项规章制度，避免刑事案件的发生，培训结束后，应在 5 个工作日内将培训材料、参会人员名单及参会签到记录复印件交甲方护理部一份进行备案。原件由公司保存，以备甲方或上级部门随时检查时用。

10. 导乐公司专职管理人员应定期征求患者、病房及医院的意见，对相关问题及时整改。

11. 导乐公司应接受医院及分娩室、产科特需病房医护人员的指导、监督和检查，应服从医院的管理，及时改进工作方法。

12. 导乐公司导乐人员因工作失职,使孕产妇或新生儿发生意外或与孕产妇家属发生纠纷时,均由公司负责解决,因此产生的费用和责任由公司承担。

13. 公司应对导乐人员加强管理,防止串岗、脱岗或进入非工作区域以外区域。

14. 医院为爱婴医院,如公司或导乐人员有违背《促进母乳喂养成功十项措施》中行为者,扣除 500 元/次作为违约金;导乐人员给予开除处理。

二、导乐服务工作流程

1. 导乐公司管理人员在与产妇签署服务协议后安排导乐人员到位,导乐人员与产妇做自我介绍,了解产妇情况。

2. 导乐人员对产妇进行日常生活照料(如擦汗、进食水、如厕、更衣等),同时宣教导乐服务内容。

3. 在责任助产士指导下给产妇进行按摩等非药物镇痛措施。

4. 在责任助产士的指导下,协助产妇使用分娩球、行走车等。

5. 新生儿出生后,在责任助产士的指导下,协助产妇完成第一次母乳喂养、为产妇和新生儿盖好被子保暖等,陪伴产妇,满足产妇进食、进水和排泄等需求,发现产妇和新生儿有异常情况及时通知医护人员处理(不得自行处理)。

6. 产妇分娩 2 小时后,同分娩室人员一起将母婴送回母婴同室,服务结束。

7. 导乐公司管理人员做导乐服务满意度调查。

三、导乐服务质量标准

1. 导乐人员严格遵守国家法律法规和医院各项管理制度,必须服从医院及科室的管理,不得索要孕产妇及家属任何物品。

2. 导乐人员统一着装、佩戴胸卡、工服清洁整齐(头发整洁,不允许披头散发),不允许穿工作服外出(工作服指在分娩室陪伴产妇时的专用服装,不得穿出工作区域),基本素质、仪表要符合护理部和导乐公司要求。

3. 导乐人员工作认真负责服务到位,不准躺、坐孕产妇病床或产床上,不准在工作区域内打闹、扎堆聊天、大声喧哗等。

4. 导乐人员工作要主动热情,服务态度好,对孕产妇和新生儿要有五心:即爱心、热心、耐心、关心、责任心。

5. 导乐人员不准在工作时间或工作区域内洗澡(到医院或公司指定地点洗澡),严禁在工作时或工作区域内洗衣服、做饭、吸烟、玩手机等违规行为。

6. 导乐人员要爱护工作区域内各项设施设备,不准偷、拿、外卖医院的任何物品。

7. 导乐人员进入产房或特需病房服务时，严禁携带过多的个人物品，个人物品不与产妇物品混放。孕产妇之间物品不混放、不混用，接触孕产妇、新生儿前后必须洗手，防止交叉感染。

8. 上班期间，不得擅自离开产妇或工作区域，特殊情况时要与产房（特需病房）护士长请假，批准后方可离开。

9. 上岗工作期间要做到五勤：即眼勤、手勤、腿勤、嘴勤、脑勤，给孕产妇、新生儿提供优质安全的服务。

10. 工作时要做到“四轻”，即：说话轻、走路轻、开关门轻、动作轻；“五个一样”，即领导在与不在一个样、白天与夜间一个样、对陌生人和熟人一个样、产妇家属在与不在一个样、工作忙与闲一个样。

11. 保持正常护患关系，不得吃拿索要孕产妇及家属任何物品，不要求孕产妇家属为自己办私事。

12. 搀扶孕产妇下床活动时，要注意安全，防止孕产妇跌倒摔伤。

13. 孕产妇有不适主诉或异常变化时，及时通知责任助产士，不得擅自处理。

14. 不准为孕产妇调节氧气开关，不准更换或加减湿化瓶用水。

15. 不准私自摘取或连接输液管，调节输液速度及拔除输液管路等。

16. 不准私自为孕产妇或新生儿使用热水袋、冷（冰）袋，热敷、冷敷以免烫伤、冻伤孕产妇和新生儿。

17. 不准擅自替孕产妇更换、拔除各种引流管。

18. 凡禁食孕产妇未经医护人员同意，不准给孕产妇喂水、喂食。

19. 不允许抱新生儿离开分娩房间或病室。

20. 不准擅自为孕产妇或新生儿进行吸痰、吸氧等一切治疗和护理活动。

21. 不准擅自为危重孕产妇更换床单。监护仪器等仪器设备出现报警不得擅自处理。

22. 医院为爱婴医院，不得向孕产妇和家属推销母乳代用品（奶粉、奶瓶、安抚奶嘴、奶嘴等）、不得向产妇推荐使用催乳师、开奶师、通乳师等。

四、产妇满意度调查表

尊敬的客户：

感谢您对本公司的信任和支持，本着客观和负责任的态度，请您根据导乐人员的工作情况如实填写此回执单。避免发生不必要的误会，以便更好的提供服务。

内容	非常满意	满意	基本满意	不满意	备注
----	------	----	------	-----	----

	(9-10分)	(6-8分)	(3-5分)	(0-2分)	
仪容仪表					
服务态度					
主动服务意识					
服务质量					
对导乐人员是否满意					
您的意见和建议：					
日期： 年 月 日					

评分标准：问卷单项满分为10分，五项内容合计满分为50分，月度考核成绩 = 当月所有有效问卷的平均总分

月度平均分≥45分为优秀，≥40分且<45分为合格，≥35分且<40分为基本合格，<35分为不合格。月度平均分<40分，每少1分，扣款1000元（以40分为基准），月度平均分<35分，甲方有权终止合同。

扣款金额=（40分-月度平均分）*1000元（仅当月度平均分<40分时执行）

五、导乐服务工作缺陷整改通知书

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）	
公司处理意见	签字：		
护理部意见	签字：		

六、导乐师进入产房工作职责

1. 严格遵守产房的管理及各项规章制度，服从产房医护人员的指挥。
2. 必须持证上岗
3. 对产妇不参与治疗、对家属不解释病情、对院方工作人员不出言不逊，有问题及时请示院方，协商解决

4. 上岗时必须穿着工作服
5. 做到热情服务、言语文明、行动礼貌、安全操作
6. 不能擅自向病人及家属收取钱财和一切物品
7. 导乐师的具体工作内容如下：

- (1) 产前接触，交流，沟通

- (2) 第一产程鼓励孕产妇走路，照顾多喝水，正常排尿，多交换体位。

- (3) 使用分娩镇痛仪器，同时和产妇解释疼痛与产程进展的作用，不断安抚鼓励，进行身体按摩，并正确指导用拉玛泽呼吸法

- (4) 持续给产妇心理上的安慰情感上支持，生理上的帮助，减少分娩各种干扰。

- (5) 指导产妇分娩时发挥主动性，积极性，最终让产妇愉快的度过分娩，确保母婴身心健康

- (6) 导乐师工作内容以外的事情一律不参与。

七、导乐师资质证书

附件 3:

医院一站式接线人员管理质量考核标准

序号	一级指标	二级指标	分值	扣分标准	得分	扣分原因
1	内部管理 40分	管理有序, 且能有效配合医院工作	6	一项不符扣 2 分		
2		人员配备符合合同要求(实际使用人数由科室要求增减)	4	每少一人扣 1 分		
3		教育员工遵守医院的各项规章制度	8	一人一项不符扣 1 分		
4		负责人定时巡视检查工作, 征求服务科室意见, 每月有记录	6	一项不符扣 1 分, 每科室反馈不达标扣 1 分		
5		出现问题能及时有效解决, 有良好的沟通及解决问题的能力	6	根据实际情况考核		
6	员工素养 16分	在岗穿工服, 工装整洁, 仪表符合要求, 工服不得穿到工作场所以外的环境	8	一人一项不符扣 2 分		
7		员工服务态度好, 使用文明用语不与患者、家属或他人发生纠纷、投诉	12	出现一例投诉、纠纷经调查属实扣 4 分, 每接到一封感谢信或锦旗加 2 分		
8	工作质量 44分	24 小时值守接听电话, 规范记录报修信息并生成工单, 精准派单至责任部门	8	一人一项不符扣 0.5 分		
9		实时追踪处理进度, 完成结果反馈与满意度确认, 确保服务闭环高效运转	8	一项一次不符扣 1 分		
10		每日梳理工单数据, 按服务类型、处理效率、满意度等维度统计汇总	6	每科室反馈一次不达标扣 1 分		
11		对患者咨询准确解答, 无法即时答复的 1 小时内反馈结果	8	一人一项不符扣 1 分		
12		快速准确转接电话, 遇无人接听时主动留言或提供其他联系方式	8	每科室反馈一次不达标扣 1 分		
13		熟练掌握后勤应急预案, 接到突发需求快速响应上报, 按指令协调处置	6	一次不符扣 2 分		
14		保持工作间环境卫生, 档案管理规范, 工单、反馈记录等材料分类归档	6	检查一次不合格扣 1 分		

备注: 考核分值需 ≥ 90 分, 每低一分扣除当月服务费 500 元, 连续 3 个月考核均低于 70 分予以解除合同。

检查时间:

检查者:

附件 4:

首都医科大学附属北京地坛医院 廉洁购销合同

甲方：首都医科大学附属北京地坛医院

乙方：

为进一步加强医疗卫生行风建设，规范医疗卫生机构医药购销行为，有效防范商业贿赂行为，营造公平交易、诚实守信的购销环境，经甲、乙双方协商，同意签订本合同，并共同遵守：

一、甲乙双方按照《民法典》及《医辅劳务服务采购合同》合同约定。

二、甲方应当严格执行验收、入库制度，对采购产品及发票进行查验，不得违反有关规定合同外采购、违价采购或从非规定渠道采购。

三、甲方严禁接受乙方以任何名义、形式给予的回扣，不得将接受捐赠资助与采购挂钩。甲方工作人员不得参加乙方安排并支付费用的营业性娱乐场所的娱乐活动，不得以任何形式向乙方索要现金、有价证券、支付凭证和贵重礼品等。被迫接受乙方给予的钱物，应予退还，无法退还的，有责任如实向有关纪检监察部门反映情况。

四、严禁甲方工作人员利用任何途径和方式，为乙方统计医师个人及临床科室有关医药产品用量信息，或为乙方统计提供便利。

五、乙方不得以回扣、宴请等方式影响甲方工作人员采购或使用医药产品的选择权，不得在学术活动中提供旅游、超标准支付食宿费用。

六、乙方指定_____作为销售代表洽谈业务。销售代表必须在工作时间到甲方指定地点联系商谈，不得到住院部、门诊部、医技科室等推销医药产品，不得借故到甲方相关领导、部门负责人及相关工作人员家中访谈并提供任何好处费。

七、乙方如违反本合同，一经发现，甲方有权终止购销合同，并向有关卫生计生行政部门报告。如乙方被列入商业贿赂不良记录，则严格按照《国家卫生计生委关于建立医药购销领域商业贿赂不良记录的规定》（国卫法制发〔2013〕50号）相关规定处理。

八、本合同作为《首都医科大学附属北京地坛医院医辅劳务服务采购合同》的重要组成部分，与合同一并执行，具有同等的法律效力。

九、本合同一式伍份，甲方执肆份、乙方执壹份，具有同等的法律效力，并从签订之日起生效。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托代表：

法定代表人或授权委托代表：

经办人签名：

经办人签名：

年 月 日

年 月 日

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

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) 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		
...		

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 中小企业政策证明文件

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》（银发〔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（工程、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，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：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；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：

2-1-2 拟分包情况说明及分包意向协议

拟分包情况说明

致：（采购人或采购代理机构）

我单位参加贵单位组织采购的项目编号为_____的_____项目（填写采购项目名称）中__包（填写包号）的投标。拟签订分包合同的单位情况如下表所示，我单位承诺一旦在该项目中获得采购合同将按下表所列情况进行分包，同时承诺分包承担主体不再次分包。

序号	分包承担主体名称	分包承担主体类型（选择）	资质等级	拟分包合同内容	拟分包合同金额（人民币元）	占该采购包合同金额的比例（%）
1		<input type="checkbox"/> 中型企业 <input type="checkbox"/> 小微企业 <input type="checkbox"/> 其他				
2		<input type="checkbox"/> 中型企业 <input type="checkbox"/> 小微企业 <input type="checkbox"/> 其他				
...						
合计：						

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

如本招标文件《投标人须知资料表》载明本项目分包承担主体应具备的相应资质条件，则投标人须在本表中列明分包承担主体的资质等级，并后附资质证书电子件，否则**投标无效**。

分包意向协议

甲方（投标人）：_____

乙方（拟分包单位）：_____

甲方承诺，一旦在_____（采购项目名称）（项目编号/包号为：_____）招标采购项目中获得采购合同，将按照下述约定将合同项下部分内容分包给乙方：

1.分包内容：_____。

2.分包金额：_____，该金额占该采购包合同金额的比例为___%。

乙方承诺将在上述情况下与甲方签订分包合同。

本协议自各方盖章之日起生效，如甲方未在该项目（采购包）中标，本协议自动终止。

甲方（盖章）：_____

乙方（盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

本协议仅在投标人“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时必须提供，否则**投标无效**；且投标人须与所有拟分包单位分别签订《分包意向协议》，每单位签订一份，并在投标文件中提交全部协议原件的电子件，否则**投标无效**。

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（如有）

3-1 联合协议（如有）

联合协议

_____、_____及_____就“_____（项目名称）”_____包招标项目的投标事宜，经各方充分协商一致，达成如下协议：

- 一、由_____牵头，_____、_____参加，组成联合体共同进行招标项目的投标工作。
- 二、联合体中标后，联合体各方共同与采购人签订合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。
- 三、联合体各方均同意由牵头人代表其他联合体成员单位按招标文件要求出具《授权委托书》。
- 四、牵头人为项目的总负责单位；组织各参加方进行项目实施工作。
- 五、_____负责_____，具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。
- 六、_____负责_____，具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。
- 七、_____负责_____（如有），具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。
- 八、本项目联合协议合同总额为_____元，联合体各成员按照如下比例分摊（按联合体成员分别列明）：
 - （1）_____为大型企业中型企业、小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、其他，合同金额为_____元；
 - （2）_____为大型企业中型企业、小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、其他，合同金额为_____元；
 - （...）_____为大型企业中型企业、小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、其他，合同金额为_____元。
- 九、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。
- 十、其他约定（如有）：_____。

本协议自各方盖章后生效，采购合同履行完毕后自动失效。如未中标，本协议自动终止。

联合体牵头人名称： _____

盖章： _____

联合体成员名称： _____

盖章： _____

联合体成员名称： _____

盖章： _____

日期： _____年_____月_____日

注：

1. 如本项目（包）接受供应商以联合体形式参加采购活动，且供应商以联合体形式参与时，须提供《联合协议》，否则**投标无效**。
2. 联合体各方成员须在本协议上共同盖章。

3-2 其他特定资格要求：供应商具有人力资源服务许可证，提供有效证书。

4 投标保证金凭证/交款单据电子件：本项目不收取。

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（单位负责人）及委托代理人身份证明文件电子件：

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或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。

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）身份证或护照等身份证明文件电子版：

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

3 开标一览表（实质性格式）

开标一览表

项目编号：_____ 项目名称：_____

包号	投标人名称	投标报价（元）	
		每年	三年

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

4-1 投标分项报价表（实质性格式）

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） （每年）	合价（元） （三年）	备注/说明
1	护理员	_____元/人/月	124人			
2	一站式接线服务	_____元/人/月	4人			
3	120急救车司机	_____元/人/月	2人			
4	120急救车担架工	_____元/人/月	2人			
投标报价（元）						

- 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。
 3.上述各项人员的详细报价（如有），可另页描述。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

4-2 陪护服务、月嫂及导乐服务收费价格表（实质性格式）

陪护服务及导乐服务收费价格表

表 1:

项目编号/包号: _____ 项目名称: _____ 报价单位: 人民币元

序号	拟提供服务名称	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）	拟向患者收取的服务费用	备注
1	普通患者一对一陪护服务	280元/24小时/人	____元/24小时/人	
2	重症患者一对一陪护服务	300元/24小时/人	____元/24小时/人	
3	月嫂一对一陪护服务	400元/24小时/人	____元/24小时/人	
4	月嫂二胎护理服务	600元/24小时/人	____元/24小时/人	
5	导乐全程分娩服务	1500元/8小时/人;	____元/8小时/人	
合计单价		3080元		

表 2:

项目编号/包号: _____ 项目名称: _____ 报价单位: 人民币元

序号	拟提供服务名称	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）	拟向患者收取的服务费用	
1	导乐服务	全程分娩超出 8 小时以外，每 1 小时加收 100 元；顺产转剖腹产，4 小时以内收费 800 元，8 小时收费 1500 元，超出 8 小时后 1 小时收费加 100 元	全程分娩超出 8 小时以外，每 1 小时加收____元；顺产转剖腹产，4 小时以内收费____元，8 小时收费____元，超出 8 小时后 1 小时收费加____元。	
2	陪护床租赁费	20元/天/张（含床单和被子）	____元/天/张（含床单和被子）	

注：表1和表2为供应商向患者收取陪护服务及导乐服务收费价格，上述服务价格不得高于第五章采购需求中的收费标准，不需要计入投标总价中。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

4-3 陪护服务、月嫂、导乐服务及陪护床管理费承诺函（实质性格式）

管理费承诺函

首都医科大学附属北京地坛医院：

我司承诺：合同履行期内，向医院交纳有关住院患者陪护、月嫂管理费用968,863.69元/年，交纳有关产妇导乐服务管理费用26,701.23元/年，交纳有关陪护床管理费用48,000.00元/年。

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，未选择投标无效）：</p> <p><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。）</p> <p><input type="checkbox"/> 有偏离（如有偏离，则应在本表中对负偏离项逐一系列明，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。）</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. 对招标文件中的所有商务、技术要求，除本表所列明的所有偏离外，均视作供应商已
对之理解和响应。此表中若无任何文字说明，内容为空白的，**投标无效**。
- 2.“偏离情况”列应据实填写“无偏离”、“正偏离”或“负偏离”。

投标人名称（加盖公章）： _____

日期： _____年_____月_____日

7 本国产品标准证明文件（本项目不适用）

关于符合本国产品标准的声明函

本公司（单位）郑重声明，根据《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）的规定，本公司（单位）提供的以下产品属于本国产品。具体情况如下：

1. （产品名称1）¹，生产厂为（厂名）²，厂址为（生产厂址）。（产品名称1）的中国境内生产的组件成本占比 \geq （规定比例）³。（产品名称1）的（关键组件）⁴在中国境内生产。（产品名称1）的（关键工序）⁵在中国境内完成。

2. （产品名称2），生产厂为（厂名），厂址为（生产厂址）。（产品名称2）的中国境内生产的组件成本占比 \geq （规定比例）。（产品名称2）的（关键组件）在中国境内生产。（产品名称2）的（关键工序）在中国境内完成。

.....

本公司（单位）对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，愿承担相应法律责任。

公司（单位）名称（盖章）：

日期： 年 月 日

注：1.产品如有型号，请在“产品名称”栏一并填写。

2.生产厂名与厂址应与生产厂营业执照载明的相关信息保持一致。

3.该产品的中国境内生产的组件成本占比相关要求实施前，“规定比例”栏可不填。

4.该产品的关键组件要求实施前，“关键组件”栏可不填。

5.该产品的关键工序要求实施前，“关键工序”栏可不填。

产品成本占比承诺函

我公司（单位）郑重承诺，我公司已阅读并理解《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）的规定。据此承诺如下：

为本采购项目或者采购包提供的符合本国产品标准的产品成本之和占提供的全部产品成本之和的比例为_____ %。

公司（单位）名称（盖章）：

日期： 年 月 日

注：

1. 本承诺函应按包分别提供。
2. 单一产品采购无须提供本承诺函；供应商提供产品全部为本国产品，且提供了《关于符合本国产品标准的声明函》时，无须提供本承诺函。
3. 当采购项目或单个采购包中含有多种产品，且供应商提供的产品同时包含本国产品及非本国产品，则供应商除需提供《关于符合本国产品标准的声明函》外，还需提供本承诺函；否则，不享受价格评审优惠。

8 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《金融业企业划型标准规定》（银发〔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（工程、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，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：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）；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）；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：

9 拟分包情况说明

拟分包情况说明

致： （采购人或采购代理机构）

我单位参加贵单位组织采购的项目编号为_____的_____项目（填写采购项目名称）中__包（填写包号）的投标。拟签订分包合同的单位情况如下表所示，我单位承诺一旦在该项目中获得采购合同将按下表所列情况进行分包，同时承诺分包承担主体不再次分包。

序号	分包承担主体名称	分包承担主体类型（选择）	资质等级	拟分包合同内容	拟分包合同金额（人民币元）	占合同金额的比例（%）
1		<input type="checkbox"/> 中型企业 <input type="checkbox"/> 小微企业 <input type="checkbox"/> 其他				
2		<input type="checkbox"/> 中型企业 <input type="checkbox"/> 小微企业 <input type="checkbox"/> 其他				
...						
合计：						

注：

1. 如本项目（包）允许分包，且投标人拟进行分包时，必须提供；如未提供，或提供了但未填写分包承担主体名称、拟分包合同内容、拟分包合同金额，**投标无效**。
2. 如本招标文件《投标人须知资料表》载明本项目分包承担主体应具备的相应资质条件，则投标人须在本表中列明分包承担主体的资质等级，并后附资质证书电子件，否则**投标无效**。
3. 投标人“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时请仔细阅读资格证明文件格式 2-1 中说明，并建议按要求在资格证明文件中提供相关全部文件；投标人非“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时，建议在本册提供。

投标人名称（盖章）： _____

日期： _____年_____月_____日

分包意向协议

甲方（投标人）：_____

乙方（拟分包单位）：_____

甲方承诺，一旦在_____（采购项目名称）（项目编号/包号为：_____）招标采购项目中获得采购合同，将按照下述约定将合同项下部分内容分包给乙方：

1.分包内容：_____。

2.分包金额：_____，该金额占该采购包合同金额的比例为___%。

乙方承诺将在上述情况下与甲方签订分包合同。

本协议自各方盖章之日起生效，如甲方未在该项目（采购包）中标，本协议自动终止。

甲方（盖章）：_____

乙方（盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

1. 投标人“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时必须提供，否则**投标无效**；且建议按照采购文件要求在资格证明文件部分提供；
2. 投标人满足《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）第九条有关规定，拟享受中小企业政策优惠措施的，仍需提供本协议，否则不予认可；
3. 投标人须与所有拟分包单位分别签订《分包意向协议》，各单位签订一份，并在投标文件中提交全部协议原件的电子件，否则不予认可。

10 招标文件要求提供或投标人认为应附的其他材料

10-1 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”。

10-1 招标文件★号、▲号或#号条款证明材料（如有）

注：如不涉及可不提供

10-2 业绩情况

具体内容及要求详见 第四章评标程序、评标方法和评标标准->二、评标标准

项目业绩表（需附有效证明文件）

类别	序号	项目名称	概况简介	用户	其他说明
	1				
	2				
	3				

注：1、以上各案例不能互相重复和复用。

2、须按要求提供相应证明文件并加盖投标人公章。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

项目人员情况表

姓名		职务		职称	
年龄		拟任职		单位任职时间	
学历（毕业学校、时间、专业）及取得的专业认证情况：					
年份	最近参加过的主要项目名称			担任职务	

注：需按照第五章或评分标准的要求提供证明文件（如要求）。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

10-4 资质、业绩、用户评价、服务方案、项目理解与分析、管理服务理念和目标、团队配置方案、突发事件应急处理预案、人员管理信息化系统等

注：内容格式自拟

10-5 其他（本表请放在投标文件目录之后）

评分项目响应情况、相关说明文件及证明文件对应情况说明

序号	项目	评分标准	投标方案响应情况相关说明	对应页码
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				