

项目编号：2024ZF12318

# 上海市东方医院门急诊服务外包项 目

## 招标文件

采购人：上海市东方医院

采购代理机构：上海寅乾商务咨询有限公司

# 目 录

- 第一章 投标邀请（招标公告）
- 第二章 投标人须知
- 第三章 政府采购政策功能
- 第四章 招标需求
- 第五章 评标方法与程序
- 第六章 投标文件有关格式
- 第七章 合同书格式和合同条款

## 第一章 招标邀请（招标公告）

### 项目概况

上海市东方医院门急诊服务外包项目招标项目的潜在投标人应在上海政府采购网（[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）获取招标文件，并于**2025-02-17 10:00:00**（北京时间）前递交投标文件。

### 一、项目基本情况

项目编号：310115000241210154872-15184642

项目名称：上海市东方医院门急诊服务外包项目

预算编号：1525-00000516

预算金额：2,791,000.00 元（国库资金：2,791,000.00 元；自筹资金：0 元）

最高限价：2,791,000.00 元

采购需求：门急诊服务外包项目，拟配导医人员不少于 30 名，服务地点：上海市浦东新区即墨路 150 号、上海市浦东新区云台路 1800 号。具体项目内容、采购范围及所应达到的具体要求，以招标文件相应规定为准；不允许只投该项目中的某项内容，必须对所有内容进行报价。本项目一招三年，超过采购预算或最高限价的投标不予接受。

合同履行期限：本项目服务期限三年，采取一次招标三年延用，分三个年度分别签订合同的方式实施。

本项目（否）接受联合体。

### 二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本次招标若符合政府强制采购节能产品、鼓励环保产品、扶持福利企业、促进残疾人就业、支持中小微企业、支持监狱和戒毒企业等政策，将落实相关政策。本项目专门面向中小企业采购，中小企业参加政府采购活动，应当出具《中小企业声明函》。其要求标准详见《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）、《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号文中相关规定。

3. 本项目的特定资格要求：

1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定；

2、未被“信用中国”（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）、中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）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；

3、法人的分支机构以自己的名义参与投标时，应当提供由法人出具参加本项目的授权书；

4、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动；为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得参加本项目的采购活动；

5、本项目不接受联合投标；

### 三、获取招标文件

时间：2025-01-21 至 2025-01-27（提供期限自本公告发布之日起不得少于5个工作日），每天上午 00:00:00~12:00:00，下午 12:00:00~23:59:59（北京时间，法定节假日除外）

地点：上海政府采购网（[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）

方式：网上报名下载

售价（元）：0

### 四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

提交投标文件截止时间：2025-02-17 10:00:00（北京时间）

投标地点：上海市徐汇区淮海西路 55 号申通信息广场 18 楼 E 座，上海政府采购网（[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）

开标时间：2025-02-17 10:00:00

开标地点：上海市徐汇区淮海西路 55 号申通信息广场 18 楼 E 座，上海政府采购网（[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）

### 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

请各提交投标文件的投标人法定代表人或其授权代表于公告或延期公告(如有)中规定的开标时间和开标地点持可无线上网并可登录政采云平台进行投标的笔记本电脑、数字证书(CA证书)出席开标会议。

以上信息若有变更我们会通过“上海政府采购网”通知,请投标人关注。  
本项目为预留采购份额采购项目,预留采购份额措施为整体预留。

## 七、凡对本次采购提出询问,请按以下方式联系。

### 1. 采购人信息

名称: 上海市东方医院

地址: 上海市浦东新区即墨路 150 号

联系方式: 李老师 021-38804518-37275

### 2. 采购代理机构信息

名称: 上海寅乾商务咨询有限公司

地址: 上海市徐汇区淮海西路 55 号申通信息广场 18 楼 E 座

联系方式: 021-54640496

### 3. 项目联系方式

项目联系人: 莫巧媚

电话: 021-54640496

## 第二章 投标人须知

### 《投标人须知》前附表

序号	内容	说明与要求
2.1	采购项目	项目名称：上海市东方医院门急诊服务外包项目 项目编号：2024ZF12318 采购预算、最高限价说明： <b>本项目采购预算和最高限价详见《招标公告》，超过采购预算或最高限价的报价不予接受。</b>
2.3	采购人	采购人：上海市东方医院 联系地址：上海市浦东新区即墨路150号 联系人：李老师 联系电话：021-38804518-37275
2.3	采购代理机构	采购代理机构：上海寅乾商务咨询有限公司 联系地址：上海市徐汇区淮海西路55号申通信息广场18楼E座 联系人：莫巧媚 电话：021-54640496 电子信箱：yqswzhaobiao@126.com
2.10	进口产品	<b>不允许进口产品。</b>
2.11	项目属性	服务类项目。
2.12	是否专门面向中小企业采购	<b>专门面向中小企业</b>
2.13	是否允许联合体投标	<b>不允许。</b>
2.14	是否允许分包的规定	本合同不得转让、不得分包。
2.15	采购标的对应的中小企业划	<b>其他未列明行业</b> （包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，

	分标准所属行业	社会工作，文化、体育和娱乐业等)
3.1	合格的投标人	<p>1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；</p> <p>2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本次招标若符合政府强制采购节能产品、鼓励环保产品、扶持福利企业、促进残疾人就业、支持中小微企业、支持监狱和戒毒企业等政策，将落实相关政策。本项目专门面向中小企业采购，中小企业参加政府采购活动，应当出具《中小企业声明函》。其要求标准详见《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）、《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号文中相关规定。</p> <p>3. 本项目的特定资格要求：</p> <p>1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定；</p> <p>2、未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）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；</p> <p>3、法人的分支机构以自己的名义参与投标时，应当提供由法人出具参加本项目的授权书；</p> <p>4、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动；为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得参加本项目的采购活动；</p> <p>5、本项目不接受联合投标；</p>
11.5	答疑会	不召开。
12.1	现场踏勘	不组织现场踏勘，投标人可自行踏勘。

14.1	投标有效期	不少于 90 日。
14.4	投标保证金	不收取。
24.4	提交投标文件方式和网址	由投标人在上海市政府采购云平台（门户网站：上海政府采购网）提交，网址： <a href="http://www.zfcg.sh.gov.cn">www.zfcg.sh.gov.cn</a> 。
25.1	投标截止时间	详见 <b>投标邀请（招标公告）或延期公告（如有）</b> 。
27.1	开标时间、开标地点和开标地点网址	开标时间：同投标截止时间。 开标地点：上海市徐汇区淮海西路 55 号申通信息广场 18 楼 E 座 开标地点网址：上海市政府采购云平台（门户网站：上海政府采购网，网址： <a href="http://www.zfcg.sh.gov.cn">http://www.zfcg.sh.gov.cn</a> ）
39.2	履约保证金	不收取。
40	中标服务费	<p>中标人应向采购代理机构按如下规定支付中标服务费：</p> <p>1、中标服务费：《中标通知书》发出一周内，采购代理机构向中标人收取中标服务费 87,984 元。</p> <p>2、中标服务费以人民币支付，向采购代理机构以电汇或网银转账形式直接交纳。</p> <p><b>3、汇款信息</b></p> <p>开户名：上海寅乾商务咨询有限公司</p> <p><b>开户银行：中国农业银行股份有限公司上海漕溪支行</b></p> <p>银行账号：03329600040049636</p>
41.1	电子投标特别提醒	<p>本项目采购相关活动在上海市政府采购云平台（简称：采购云平台，门户网站：上海政府采购网，网址：<a href="http://www.zfcg.sh.gov.cn">www.zfcg.sh.gov.cn</a>）进行。投标人应根据《上海市电子政府采购管理暂行办法》等有关规定和要求执行。投标人在采购云平台的有关操作方法可以参照采购云平台中的“操作须知”专栏的有关内容和操作要求办理。</p> <p>本项目招标过程中因以下原因导致的不良后果，本采购代理机构不承担责任：</p>

		<p>1、因采购云平台是由市财政局建设、维护和管理，故采购云平台发生技术故障或遭受网络攻击对项目所产生的影响。</p> <p>2、本采购代理机构以外的单位或个人在采购云平台中的不当操作对本项目产生的影响。</p> <p>3、采购云平台的程序设置对本项目产生的影响。</p> <p>4、其他无法预计或不可抗拒的因素。</p> <p>投标人参加本项目投标即被视作同意上述免责内容。</p>
		<p>技术支持：政采云有限公司</p> <p>各投标人在操作线上项目时，碰到任何问题可及时联系，客服电话：400-881-7190。</p>
		<p>投标人应在投标截止时间前尽早加密上传投标文件，电话通知采购代理机构进行签收，并及时查看采购代理机构在采购云平台上的签收情况，打印签收回执，以免因临近投标截止时间上传造成采购代理机构无法在开标前完成签收的情形。<b><u>未签收的投标文件视为投标未完成。</u></b></p>

## 投标人须知

### 一、总则

#### 1. 概述

1.1 根据《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》等有关法律、法规和规章的规定，本采购项目已具备招标条件。

1.2 本招标文件仅适用于《投标邀请（招标公告）》和《投标人须知》前附表中所述采购项目的招标采购。

1.3 招标文件的解释权属于《投标邀请（招标公告）》和《投标人须知》前附表中所述的采购人、采购代理机构。

1.4 参与招标投标活动的所有各方，对在参与招标投标过程中获悉的国家、商业和技术秘密以及其它依法应当保密的内容，均负有保密义务，违者应对由此造成的后果承担全部法律责任。

1.5 本项目招投标相关活动在上海市政府采购云平台（简称：采购云平台，门户网站：上海政府采购网，网址：[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）进行。

#### 2. 定义

2.1 “采购项目”系指《投标人须知》前附表中所述的采购项目。

2.2 “服务”系指招标文件规定的投标人为完成采购项目所需承担的全部义务。

2.3 “招标人”系指《投标人须知》前附表中所述的组织本次招标的采购代理机构和采购人。

2.4 “投标人”系指从招标人处按规定获取招标文件，并按照招标文件向招标人提交投标文件的供应商。

2.5 “中标人”系指中标的投标人。

2.6 “买方”、“甲方”系指采购人。

2.7 “乙方”系指中标并向采购人提供服务的投标人。

2.8 招标文件中凡标有“★”的条款均系实质性要求条款。

2.9 “采购云平台”系指上海市政府采购云平台，门户网站为上海政府采购网（[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)），是由市财政局建设和维护。

2.10 进口产品：详见《投标人须知》前附表。

2.11 项目属性：详见《投标人须知》前附表。

2.12 是否专门面向中小企业采购：详见《投标人须知》前附表。

2.13 是否允许联合体投标：详见《投标人须知》前附表。

2.14 是否允许分包的规定：详见《投标人须知》前附表。

2.15 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：详见《投标人须知》前附表。

### **3. 合格的投标人**

3.1 符合《投标邀请（招标公告）》和《投标人须知》前附表中规定的合格投标人所必须具备的资格条件和特定条件。

3.2 《投标邀请（招标公告）》和《投标人须知》前附表规定接受联合体投标的，除应符合本章第 3.1 项要求外，还应遵守以下规定：

（1）联合体各方应按招标文件提供的格式签订联合体协议书，明确联合体各方权利义务、合同份额；联合体协议书应当明确联合体主办方、由主办方代表联合体参加采购活动；

（2）联合体中有同类资质的供应商按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；

（3）招标人根据采购项目的特殊要求规定投标人特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合采购规定的特定条件。

（4）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。

3.3 符合《关于对接国际高标准经贸规则推进试点地区政府采购改革的指导意见》（沪财采〔2024〕12 号）第 17 条规定的供应商，不得参加本项目的采购活动。

### **4. 合格的服务**

4.1 投标人所提供的服务应当没有侵犯任何第三方的知识产权、技术秘密等合法权益。

4.2 投标人提供的服务应当符合招标文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准，均有标准的以高（严格）者为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合采购目的的特定标准确定。

### **5. 投标费用**

5.1 不论投标的结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用，

招标人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

## 6. 信息发布

6.1 本采购项目需要公开的有关信息，包括招标公告、招标文件澄清或修改公告、中标公告以及延长投标截止时间等与招标活动有关的通知，招标人均将通过“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）公开发布。投标人在参与本采购项目招投标活动期间，请及时关注以上媒体上的相关信息，投标人因没有及时关注而未能如期获取相关信息，及因此所产生的一切后果和责任，由投标人自行承担，招标人在任何情况下均不对此承担任何责任。

## 7. 询问与质疑

7.1 投标人对招标活动事项有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问。询问可以采取电话、电子邮件、当面或书面等形式。对投标人的询问，采购人或采购代理机构将依法及时作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

7.2 投标人认为采购文件、采购过程、中标或者成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起 10 日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。

投标人应知其权益受到损害之日，是指：对招标文件提出质疑的，应当在获取招标文件或者招标文件公告期限届满之日。对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日。对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

投标人应当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，超过次数的质疑将不予受理。以联合体形式参加政府采购活动的，其质疑应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

7.3 投标人可以委托代理人进行质疑。代理人提出质疑应当提交投标人签署的授权委托书，并提供相应的身份证明。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。

7.4 投标人提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

- (1) 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

- (2) 质疑项目的名称、编号；
- (3) 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- (4) 事实依据；
- (5) 必要的法律依据；
- (6) 提出质疑的日期。

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，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

质疑函应当按照财政部制定的范本填写，范本格式可通过中国政府采购网 (<http://www.ccgp.gov.cn>) 右侧的“下载专区”下载。

7.5 接受质疑函的方式、联系部门、联系电话和通讯地址：应采取书面方式递交，否则视为未递交；上海寅乾商务咨询有限公司，上海市徐汇区淮海西路 55 号申通信息广场 18 楼 E 座，021-54640496。

7.6 采购代理机构将在收到投标人的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知提出质疑的投标人和其他有关投标人，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

7.7 对投标人询问或质疑的答复将导致招标文件变更或者影响招标活动继续进行的，招标人将通知提出询问或质疑的投标人，并在原招标公告发布媒体上发布变更公告。

## **8. 公平竞争和诚实信用**

8.1 投标人在本招标项目的竞争中应自觉遵循公平竞争和诚实信用原则，不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。“腐败行为”是指提供、给予任何有价值的东西来影响采购人员在采购过程或合同实施过程中的行为；“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而提供虚假材料，谎报、隐瞒事实的行为，包括投标人之间串通投标等。

8.2 如果有证据表明投标人在本招标项目的竞争中存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为，招标人将拒绝其投标，并将报告政府采购监管部门查处；中标后发现的，中标人须参照《中华人民共和国消费者权益保护法》第 55 条之条文描述方式双倍赔偿采购人，且民事赔偿并不免除违法投标人的行政与刑事责任。

8.3 招标人将在开标后至评审前，通过“信用中国”网站

(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关投标人信用记录；**查询时间：投标截止之日起前三年的记录；**并对投标人信用记录进行甄别，**对列入“信用中国”(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)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，将拒绝其参与政府采购活动。**以上信用查询记录，招标人将打印查询结果页面后与其他采购文件一并保存，查询的内容作为资格性符合性检查的附件留存。

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活动的，将对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

## 9. 其他

9.1 本《投标人须知》的条款如与《投标邀请（招标公告）》、《招标需求》和《评标方法与程序》就同一内容的表述不一致的，以《投标邀请（招标公告）》、《招标需求》和《评标方法与程序》中规定的内容为准。

## 二、招标文件

### 10. 招标文件构成

10.1 招标文件由以下部分组成：

- (1) 投标邀请（招标公告）；
- (2) 投标人须知；
- (3) 政府采购政策功能；
- (4) 招标需求；
- (5) 评标方法与程序；
- (6) 投标文件有关格式；
- (7) 合同书格式和合同条款；
- (8) 本项目招标文件的澄清、答复、修改、补充内容（如有的话）。

10.2 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，并按照招标文件的要求提交投标文件。**如果投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标文件没有对招标文件在各方面作出实质性响应，则投标有可能被认定为无效标，其风险由投标人自行承担。**

10.3 投标人应认真了解本次招标的具体工作要求、工作范围以及职责，了

解一切可能影响投标报价的资料。一经中标，不得以不完全了解项目要求、项目情况等为借口而提出额外补偿等要求，否则，由此引起的一切后果由中标人负责。

10.4 投标人应按照招标文件规定的日程安排，准时参加项目招投标有关活动。

## **11. 招标文件的澄清和修改**

11.1 任何要求对招标文件进行澄清的投标人，均应在投标截止期 15 天以前，按《投标邀请（招标公告）》中的地址以书面形式（必须加盖投标人单位公章）通知招标人。

11.2 对在投标截止期 15 天以前收到的澄清要求，招标人需要对招标文件进行澄清、答复的；或者在投标截止前的任何时候，招标人需要对招标文件进行补充或修改的，招标人将会通过“上海政府采购网”以澄清或修改公告形式发布，并通过采购云平台发送至已下载招标文件的供应商工作区。如果澄清或修改的内容可能影响投标文件编制的，且澄清或修改公告发布时间距投标截止时间不足 15 天的，则相应延长投标截止时间。延长后的具体投标截止时间以最后发布的澄清或修改公告中的规定为准。

11.3 澄清或修改公告的内容为招标文件的组成部分。当招标文件与澄清或修改公告就同一内容的表述不一致时，以最后发出的文件内容为准。

11.4 招标文件的澄清、答复、修改或补充都应由采购代理机构以澄清或修改公告形式发布和通知，除此以外的其他任何澄清、修改方式及澄清、修改内容均属无效，不得作为投标的依据，否则，由此导致的风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。

11.5 招标人召开答疑会的，所有投标人应根据招标文件或者招标人通知的要求参加答疑会。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。答疑会召开的时间和地点见《投标人须知》前附表。

## **12. 踏勘现场**

12.1 招标人组织踏勘现场的，所有投标人应按《投标人须知》前附表规定的时间、地点前往参加踏勘现场活动。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。招标人不组织踏勘现场的，投标人可以自行决定是否踏勘现场，投标人需要踏勘现场的，招标人应为投标人踏勘现场提供一定方便，投标人进行现场踏勘时应当服从招标人的安排。

12.2 投标人踏勘现场发生的费用由其自理。

12.3 招标人在现场介绍情况时，应当公平、公正、客观，不带任何倾向性或误导性。

12.4 招标人在踏勘现场中口头介绍的情况，除招标人事后形成书面记录、并以澄清或修改公告的形式发布、构成招标文件的组成部分以外，其他内容仅供投标人在编制投标文件时参考，招标人不对投标人据此作出的判断和决策负责。

### 三、投标文件

#### 13. 投标的语言及计量单位

13.1 投标人提交的投标文件以及投标人与招标人就有关投标事宜的所有来往书面文件均应使用中文。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，以中文以外的文字表述的投标文件视同未提供。

13.2 投标计量单位，招标文件已有明确规定的，使用招标文件规定的计量单位；招标文件没有规定的，一律采用中华人民共和国法定计量单位（货币单位：人民币元）。

#### 14. 投标有效期及投标保证金

14.1 投标文件应从开标之日起，在《投标人须知》前附表规定的投标有效期内有效。**投标有效期比招标文件规定短的属于非实质性响应，将被认定为无效投标。**

14.2 在特殊情况下，在原投标有效期期满之前，招标人可书面征求投标人同意延长投标有效期。投标人可拒绝接受延期要求而不会导致投标保证金被没收。同意延长有效期的投标人需要相应延长投标保证金的有效期，但不能修改投标文件。

14.3 中标人的投标文件作为项目服务合同的附件，其有效期至中标人全部合同义务履行完毕为止。

14.4 投标保证金：详见《投标人须知》前附表。

#### 15. 投标文件构成

15.1 投标文件由商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件二部分构成。

15.2 商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件应具体包含的内容，以《投标人须知》中第 16 条和第六章 投标文件有关格式规定为准。

## 16. 商务响应文件

16.1 商务响应文件由以下部分组成：

- (1) 《投标函》（见附件 1）；
- (2) 《开标一览表》（见附件 2）（在采购云平台填写）；
- (3) 《分项报价表》（见附件 3）；
- (4) 《资格条件响应表》（见附件 4）；
- (5) 《实质性要求响应表》（见附件 5）；
- (6) **资格证明文件（见附件 6）**；

A. 营业执照、税务登记证、组织机构代码证或者三证合一（或事业单位、社会团体法人证书）；

B. 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的声明（见附件 6-1）；

C. 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函（见附件 6-2）；

D. 参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（见附件 6-3）；

E. 无利害关系书面声明（见附件 6-4）；

F. 非联合体投标声明函（见附件 6-5）；

**以上资格证明文件，未按第六章 投标文件有关格式中的要求签字、盖章将被视为投标无效。**

(7) 《法定代表人(单位负责人)授权委托书》（含被授权人身份证复印件）（见附件 7）；法人的分支机构以自己的名义参与投标时，应当提供由法人出具参加本项目的授权书；

(8) 《与评审有关的投标文件主要内容索引表》（见附件 8）；

(9) 为落实政府采购政策，采购标的需满足的要求，以及供应商须提供的证明材料（见附件 9）；

中小企业声明函、监狱企业证明文件（如有）、残疾人福利性单位声明函（如有）等（成交单位为残疾人福利性单位的，其声明函将随成交结果同时公告）；

《节能和环境标志产品认证证书说明表》：包括属于优先采购品目的响应产品的节能产品认证证书、环境标志产品认证证书（认证证书应当由国家确定的认证机构出具并处于有效期内）（如有）。

(10) 投标人基本情况简介（见附件 10）；

(11) 投标人控股及管理关系情况申报表（见附件 11）；

(12) 投标人质量管理体系和质量保证体系等方面的认证证书或其他和本项目相关的证书材料（如有）；

(13) 投标人认为其他需要说明的内容（如有）；

16.2 技术响应文件由以下部分组成：

(1) 公司实力、历史、服务技术能力等公司简介（格式自拟）；

(2) 服务方案（包括但不限于需求理解、重难点分析及合理化建议、服务定位和服务目标、服务实施方案（包括但不限于诊前、诊中、诊后服务、人员进场方案、病患满意度方案、信息化管理方案）、人员稳定措施及补充方案、应急预案）（格式自拟）；

(3) 技术条款偏离表（见附件 12）；

(4) 公司管理组织架构及管理制度（格式自拟）；

(5) 人员培训方案（格式自拟）；

(6) 针对本项目拟委派管理人员及人员情况说明及其资格；提供项目管理人员及其他各岗位人员配备方案，明确各工种人员及管理人员的工作范围及职责，供应商对本项目人员配置应符合招标文件的要求，有一定的岗位工作经历和经验，胜任岗位工作等的承诺（见附件 13）；

(7) 服务承诺、特色服务（格式自拟）；

(8) 最近三年内完成的类似项目业绩清单（业绩起始日期为开标之日起往前推三年）（见附件 14）；

说明：包括类似项目的合同原件彩色扫描件，需要包含合同首尾签字盖章页、并需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、交付日期等合同要素的相关内容，否则不算有效的类似项目业绩。未提供合同原件彩色扫描件的不算业绩。

(9) 按照本招标文件要求提供的其他技术性资料以及投标人需要说明的其他事项。

以上各类投标文件格式详见招标文件第六章 投标文件有关格式规定为准（除特地明确格式自拟除外）。

## 17. 投标函

17.1 投标人应按照招标文件中提供的格式完整地填写《投标函》。

17.2 投标文件中未提供《投标函》的或者未按照格式填写《投标函》并签字盖章的，将被视为投标无效。

## 18. 开标一览表

18.1 投标人应按照国家招标文件的要求和采购云平台提供的投标文件格式完整地填写《开标一览表》，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格等。

18.2 《开标一览表》是为了便于招标人开标，《开标一览表》内容在开标时将当众公布。

18.3 投标人未按照招标文件的要求和采购云平台提供的投标文件格式完整地填写《开标一览表》、或者未提供《开标一览表》，导致其开标不成功的，其责任和风险由投标人自行承担。

## 19. 投标报价

19.1 投标人应当按照国家和上海市有关行业管理服务收费的相关规定，结合自身服务水平和承受能力进行报价。除《招标需求》中另有说明外，投标报价应当是投标人为提供本项目所要求的全部服务所发生的一切成本、税费和利润，包括人工（含工资、社会统筹保险金、加班工资、工作餐、相关福利、关于人员聘用的费用等）、设备、国家规定检测、材料（含辅材）、管理、税费、利润等。采购人支付的合同金额已经包括不限于上述的全部费用。

### 19.2 报价依据：

（1）本招标文件所要求的服务内容、服务期限、工作范围和要求；现场实际条件与应用要求、项目有关标准、规范、资料、验收标准、和投标人认为应考虑的因素，以及行业和物价管理部门有关收费标准（如有）等。投标人应根据本采购项目要求，结合自身能力诚信报价。

（2）本招标文件明确的服务标准及考核方式；

（3）其他投标人认为应考虑的因素。

19.3 投标人提供的服务应当符合国家和上海市有关法律、法规和标准规范，满足合同约定的服务内容和质量等要求。投标人不得违反标准规范规定或合同约定，通过降低服务质量、减少服务内容等手段进行恶性竞争，扰乱正常市场秩序。

19.4 除《招标需求》中说明并允许外，投标的每一种单项服务的报价以及采购项目的投标总价均只允许有一个报价，投标文件中包含任何有选择的报价，招标人对于其投标均将予以拒绝。

19.5 投标报价应是固定不变的，不得以任何理由予以变更。任何可变的或者附有条件的投标报价，招标人均将予以拒绝。

19.6 投标人应按照招标文件第六章提供的格式完整地填写各类报价分类明细表，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

19.7 投标报价为含税价格，税率按照国家规定，以人民币为结算单位。

## 20. 资格条件响应表及实质性要求响应表

20.1 投标人应当按照招标文件所提供格式，逐项填写并提交《资格条件响应表》以及《实质性要求响应表》，以证明其投标符合招标文件规定的所有合格投标人资格条件及实质性要求。

20.2 投标文件中未提供《资格条件响应表》或《实质性要求响应表》的，为无效投标。

## 21. 与评审有关的投标文件主要内容索引表

21.1 投标人应按照招标文件提供的格式完整地填写《与评审有关的投标文件主要内容索引表》。

21.2 《与评审有关的投标文件主要内容索引表》是为了便于评审。

## 22. 技术响应文件

22.1 投标人应按照《投标人须知》第 16 条和第六章 投标文件有关格式规定的要求编制并提交技术响应文件，对招标人的技术需求全面完整地做出响应并编制服务方案，以证明其投标的服务符合招标文件规定。

22.2 技术响应文件可以是文字资料、表格、图纸和数据等各项资料，其内容应包括但不限于人力、物力等资源的投入以及服务内容、方式、手段、措施、质量保证及建议等。

## 23. 投标文件的编制和签署

23.1 投标人应按照招标文件和采购云平台要求的格式填写相关内容。

23.2 投标文件中凡招标文件要求签署、盖章之处，均应显示投标人的法定代表人（单位负责人）或法定代表人（单位负责人）正式授权的代表签署字样及投标人的公章。投标人名称及公章应显示全称。如果是由法定代表人（单位负责人）授权代表签署投标文件，则应当按招标文件提供的格式出具《法定代表人（单位负责人）授权委托书》并将其附在投标文件中。如被授权代表未在投标文件中提供《法定代表人（单位负责人）授权委托书》，将视为非实质性响应而

**予以拒绝。**投标文件若有修改错漏之处，须在修改错漏之处同样显示出投标人公章或者由法定代表人或法定代表人授权代表签署字样。投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人自负。

**其中对《投标函》、《开标一览表》、《资格条件响应表》、《实质性要求响应表》、《法定代表人(单位负责人)授权委托书》、《具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的声明》、《财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函》、《参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明》、《无利害关系书面声明》、《中小企业声明函》，投标人未按照第六章投标文件有关格式要求显示签字或公章的，其响应无效。**

23.3 建设节约型社会是我国落实科学发展观的一项重大决策，也是政府采购应尽的义务和职责，需要政府采购各方当事人在采购活动中共同践行。目前，少数投标人制作的投标文件存在编写繁琐、内容重复的问题，既增加了制作成本，浪费了宝贵的资源，也增加了评审成本，影响了评审效率。为进一步落实建设节约型社会的要求，提请投标人在制作投标文件时注意下列事项：

(1) 评标委员会主要是依据投标文件中技术、质量以及售后服务等指标来进行评定。因此，投标文件应根据招标文件的要求进行制作，内容简洁明了，编排合理有序，与招标文件内容无关或不符合招标文件要求的资料不要编入投标文件。

(2) 投标文件应规范，应按照规定格式要求规范填写，扫描文件应清晰简洁、上传文件应规范。

#### 四、投标文件的递交

##### 24. 投标文件的递交

24.1 投标人应按照招标文件规定，参考第六章投标文件有关格式，在采购云平台中按照要求填写和上传所有投标内容。投标的有关事项应根据采购云平台规定的要求办理。

24.2 **投标文件中含有公章，防伪标志和彩色底纹类文件（如《投标函》、营业执照、身份证、认证证书、业绩证明文件、制造商授权书等）应清晰显示。如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响，由投标人承担相应责任。**

招标人认为必要时，可以要求投标人提供文件原件进行核对，投标人必须按时提供，否则投标人须接受可能对其不利的评标结果，并且招标人将对投标人进行调查，发现有弄虚作假或欺诈行为的按有关规定进行处理。

24.3 投标人应充分考虑到网上投标可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险。对因网上投标的任何技术故障、操作失误造成投标人投标内容缺漏、不一致或投标失败的，招标人不承担任何责任。

24.4 提交投标文件方式和网址见《投标人须知》前附表。

## 25. 投标截止时间

25.1 投标人必须在《投标邀请（招标公告）》规定的网上投标截止时间前将投标文件在采购云平台中上传并正式投标。

25.2 在招标人按《投标人须知》规定酌情延长投标截止期的情况下，招标人和投标人受投标截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止时间。

25.3 在投标截止时间后上传的任何投标文件，招标人均将拒绝接收。

## 26. 投标文件的修改和撤回

26.1 在投标截止时间之前，投标人可以对在采购云平台已提交的投标文件进行修改和撤回。有关事项应根据采购云平台规定的要求办理。

## 五、开标

### 27. 开标

27.1 招标人将按《投标邀请（招标公告）》或《延期公告》（如果有的话）中规定的时间、地点、网址在采购云平台上组织公开开标。

27.2 开标程序在采购云平台进行，所有上传投标文件的投标人应登录采购云平台参加开标。开标主要流程为签到、解密、唱标和签名，每一步骤均应按照采购云平台的规定进行操作。

27.3 投标截止，采购云平台显示开标后，投标人进行签到操作，投标人签到完成后，由招标人解除采购云平台对投标文件的加密。投标人应在规定时间内使用数字证书对其投标文件解密。签到和解密的操作时长分别为半小时，投标人应在规定时间内完成上述签到或解密操作，**逾期未完成签到或解密的投标人，其投标将作无效标处理**。因系统原因导致投标人无法在上述要求时间内完成签到或解密的除外。

如采购云平台开标程序有变化的，以最新的操作程序为准。

27.4 投标文件解密后，电子采购平台根据各投标人填写的《开标一览表》的内容自动汇总生成《开标记录表》。

投标人应及时使用数字证书对《开标记录表》内容进行签名确认，投标人因自身原因未作出确认的视为其确认《开标记录表》内容。

## **六、评标**

### **28. 评标委员会**

28.1 招标人将依法组建评标委员会，评标委员会由采购人代表和上海市政府采购评审专家组成，其中专家的人数不少于评标委员会成员总数的三分之二。

28.2 评标委员会负责对投标文件进行评审和比较，并向招标人推荐中标候选人。

### **29. 投标文件的资格审查及符合性审查**

29.1 开标后，招标人将依据法律法规和招标文件的《投标人须知》、《资格条件响应表》，对投标人进行资格审查。确定符合资格的投标人不少于 3 家的，将组织评标委员会进行评标。

29.2 在详细评标之前，评标委员会要对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。评标委员会只根据投标文件本身的内容来判定投标文件的响应性，而不寻求外部的证据。

29.3 符合性审查未通过的投标文件不参加进一步的评审，投标人不得通过修正或撤销不符合要求的偏离或保留从而使其投标成为实质上响应的投标。

29.4 开标后招标人拒绝投标人主动提交的任何澄清与补正。

29.5 招标人可以接受投标文件中不构成实质性偏差的小的不正规、不一致或不规范的内容。

### **30. 投标文件内容不一致的修正**

30.1 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

(1) 《开标记录表》报价与投标文件中报价不一致的，以《开标记录表》为准；

(2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

(3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以《开标记录表》的总价为准，并修改单价；

(4) 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。

同时出现两种以上不一致的，按照上述规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

30.2 《开标记录表》内容与投标文件中相应内容不一致的，以《开标记录表》为准。

30.3 投标文件中如果有其他与评审有关的因素前后不一致的，将按不利于出错投标人的原则进行处理，即对于不一致的内容，评标时按照对出错投标人不利的情形进行评分；如出错投标人中标，签订合同时按照对出错投标人不利、对采购人有利的条件签约。

30.4 上述修正或处理结果对投标人具有约束作用。

### **31. 投标文件的澄清**

31.1 对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。投标人应按照招标人通知的时间和地点委派授权代表向评标委员会作出说明或答复。

31.2 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(单位负责人)或其授权的代表签字。

31.3 投标人的澄清、说明或者补正文件是其投标文件的组成部分。

31.4 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其投标文件的实质性内容，不得通过澄清、说明或者补正而使进行澄清、说明或者补正的投标人在评标中更加有利。

### **32. 投标文件的评价与比较**

32.1 评标委员会只对确定为实质上响应招标文件要求的投标文件进行评价和比较。

32.2 评标委员会根据《评标方法与程序》中规定的方法进行评标，并向招标人提交书面评标报告和推荐中标候选人。

### **33. 评标的有关要求**

33.1 评标委员会应当公平、公正、客观，不带任何倾向性，评标委员会成员及参与评标的有关工作人员不得私下与投标人接触。

33.2 评标过程严格保密。凡是属于审查、澄清、评价和比较有关的资料以及授标建议等，所有知情人均不得向投标人或其他无关的人员透露。

33.3 任何单位和个人都不得干扰、影响评标活动的正常进行。投标人在评标过程中所进行的试图影响评标结果的一切不符合法律或招标规定的活动，都可能导致其投标被拒绝。

33.4 招标人和评标委员会均无义务向投标人做出有关评标的任何解释。

## **七、定标**

### **34. 确认中标人**

34.1 除了《投标人须知》第 37 条规定的招标失败情况之外，采购人将根据评标委员会推荐的中标候选人及排序情况，依法确认本采购项目的中标人。

### **35. 中标公告及中标和未中标通知**

35.1 采购人确认中标人后，采购代理机构将在两个工作日内通过“上海政府采购网”发布中标公告，公告期限为一个工作日。

35.2 中标公告发布同时，招标人将向中标人发出《中标通知书》通知中标，向其他未中标人发出《中标结果通知书》。《中标通知书》对招标人和投标人均具有法律约束力。

### **36. 投标文件的处理**

36.1 所有在开标会上被接受的投标文件都将作为档案保存，不论中标与否，招标人均不退回投标文件。

### **37. 招标失败**

37.1 在投标截止后，参加投标的投标人不足三家；在资格审查时，发现符合资格条件的投标人不足三家的；或者在评标时，发现对招标文件做出实质性响应的投标人不足三家，评标委员会确定为招标失败的，招标人将通过“上海政府采购网”发布招标失败公告。

## **八、授予合同**

### **38. 合同授予**

38.1 除了中标人无法履行合同义务之外，招标人将把合同授予根据《投标人须知》第 34 条规定所确定的中标人。

### **39. 签订合同**

39.1 中标人与采购人应当在《中标通知书》发出之日起 30 日内签订政府采购合同。

39.2 履约保证金：详见《投标人须知》前附表。

**40. 中标服务费：**详见《投标人须知》前附表。

**41. 电子投标特别提醒**

41.1 电子投标特别提醒见详见《投标人须知前附表》。

41.2 采购云平台有关操作方法可以参考采购云平台（网址：[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）中的“操作须知”专栏。

### 第三章 政府采购政策功能

根据政府采购法，政府采购应当有助于实现国家的经济和社会发展政策目标，包括保护环境，扶持不发达地区和少数民族地区，促进中小企业发展等。

列入财政部、发展改革委发布的《节能产品政府采购品目清单》中强制采购类别的产品，按照规定实行强制采购；列入财政部、发展改革委、生态环境部发布的《节能产品政府采购品目清单》和《环境标志产品政府采购品目清单》中优先采购类别的产品，按规定实行优先采购。

中小企业按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》、《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》享受中小企业扶持政策，对预留份额项目专门面向中小企业采购，对非预留份额采购项目按照规定享受价格扣除优惠政策。中小企业应提供《中小企业声明函》。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。

在政府采购活动中，监狱企业和残疾人福利性单位视同小微企业，监狱企业应当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，残疾人福利性单位应当提供《残疾人福利性单位声明函》。

如果有国家或者上海市规定政府采购应当强制采购或优先采购的其他产品和服务，按照其规定实行强制采购或优先采购。

## 第四章 招标需求

### 一、项目概述

上海市东方医院是一家三级甲等综合医院，本次我院拟对门急诊服务外包项目选择一家合格的供应商。

### 二、总则

2.1 投标人应具备国家或行业管理部门规定的，在本市实施本项目所需的资格（资质）和相关手续（如果有），由此引起的所有有关事宜及费用由投标人自行负责。

2.2 投标人提供的服务应当符合招标文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准。

2.3 投标人在投标前应认真了解应提供的服务内容和质量、项目考核管理要求等，一旦中标，应按照招标文件和合同规定的要求提供相关服务。

2.4 为保证招标的合法性、公平性，投标人认为招标文件（包括招标补充文件）存在排他性或歧视性条款，自收到招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日起 10 日内，以书面形式提出，并附相关证据。采购人将及时进行调查或组织论证，如情况属实，采购人将对上述相关技术需求指标做相应修改。

### 三、项目服务内容、服务期限、服务地点、其他要求、承包方式：

3.1 上海市东方医院门急诊服务外包项目，拟配导医人员不少于 30 名。其中门急诊自助机引导服务，服务人员数量：17 人；门急诊导医服务，服务人员数量 13 人。

3.2 服务期限：本项目服务期限三年，采取一次招标三年延用，分三个年度分别签订合同的方式实施。本项目中标通知书发出后，采购人与中标人按照项目招投标结果签订第一年度合同。之后，在上一年度合同到期后，采购人对中标人的工作进行考核，考核通过的，双方续签下一年度合同。第二年和第三年签订的采购合同价原则上不得高于招标时所确定的第一年度合同价格。如中标人年度考核未通过，或者项目内容及价格变动较大、超过招标时所确定的第一年度合

同金额 10%的，则上一年度合同到期后，双方不再续签下一年度合同。

3.3 服务地点：上海市浦东新区即墨路 150 号、上海市浦东新区云台路 1800 号。

3.4 其他要求：

(1) 中标人为本项目配备的所有服务人员都需经过岗前培训合格后才能上岗。

(2) 投标人提供整体现场管理策划、具体实施方案、日常服务措施与达标承诺、管理机构及考核制度、规章制度、人员培训与突发事件应急预案、项目负责人资历证明、拟投入本项目的人员情况资历证明、管理经验、其他相关资质等。

(3) 中标人应具备建立信息化管理平台的能力，能提供实施信息化管理医院项目运行数据、软件运行界面。

(4) 中标人需严格按照标准化的操作程序、完善的培训体系和质量控制体系完成本项目。

(5) 中标人需严格按照国家规定给为本项目服务的人员缴纳各种社会保险（包括养老、医疗、工伤、生育险、失业保险等）和住房公积金。

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

(7) 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。

(8) 所有服务人员在入院服务时都必须经体检合格后才能上岗。

3.5 承包方式：

(1) 依照本项目的服务范围和内容，中标人以“清包”方式实施服务管理承包。“清包”的含义指：采购人按双方约定的服务人数，每月向中标人支付服务费。项目过程中所发生的水电气等能耗，设备添置由采购人承担。

(2) 本项目不允许分包。

3.6 门急诊开放时间：周一到周日（整周）。

## 四、 结算原则和支付方式

### 4.1 结算原则

(1) 根据考核管理要求，依照考核结果按实结算。

(2) 本项目合同总价包干，采购人不会因政策性调价、人工成本、材料、设备使用年限增长引起的维修成本增加和效能衰减等因素（不可抗力除外）的变动而进行调整。

(3) 因采购人原因发生并由采购人要求的特殊情况需要加班，中标人应提前提出申请，中标人凭采购人的派工任务单并经采购人审核同意后可另行支付加班费，但原则上日常性加班费用均已包含在总费用中。

(4) 先服务后付款方式。

#### 4.2、支付方式、时间、条件

1、支付方式：银行转账。

2、支付时间：对于满足合同约定支付条件的，采购人原则上应当自收到发票后 10 个工作日内将资金支付到合同约定的供应商账户。

3、支付条件：

(1) 合同签订后采购人按月度支付，中标人提供给采购人相应金额发票后，采购人按发票金额进行支付。若中标人服务人员当月实际出勤日数低于当月完整工作日数，则采购人按照实际出勤日数和当月完整工作日数的比例支付服务费用。

(2) 如遇特殊情况，双方协商解决。

4、逾期支付资金的违约责任：在采购人支付当期应付款项前 3 个工作日，中标人应当书面告知采购人。在中标人书面告知后采购人在最后付款日仍未支付，采购人将按当期应付款项金额的 0.3%/年的比例支付逾期天数的违约金。

### 五、 技术质量要求

各投标人应充分注意，凡涉及国家或行业管理部门颁发的相关规范、规程和标准，无论其是否在本招标文件中列明，中标人应无条件执行。标准、规范等不一致的，以要求高者为准。

### 六、 岗位设置一览表

6.1 根据实际门急诊服务需求，本次招标岗位类别及数量如下：

岗位	每周上班	人数	合计人数
----	------	----	------

自助机导医岗	每周不超过 40 小时	17	30
门急诊导医岗	每周不超过 40 小时	13	

项目实施过程中，岗位可按需调整。

说明：

(1) 投标人的各岗位配置标准不得低于表内岗位配置数要求。

## 七、 服务要求

1、**岗位名称：**门急诊自助机引导服务、门急诊导医服务

2、**岗位人数：**30 名，其中门急诊自助机引导服务，服务人员数量：17 人；门急诊导医服务，服务人员数量 13 人。

### 3、人员要求：

1) 自助机引导人员要求：初中及以上学历；普通话标准流利，语言表达能力强，性格开朗，善于沟通，能听懂上海话、有类似的医院客服工作经验；严格遵守各项规章制度，具有较强的责任心；具有一定学习能力，亲和力较强，工作热情。

2) 导医人员要求：女性，18-35 周岁以内，身高在 162cm 以上；学历要求大专及以上学历，有一定的医学相关背景；性格开朗，善于与人沟通；上岗员工 100% 经过基础培训才能上岗；员工需统一着装上岗，服装需要经过院方审核。

3) 所有服务人员进岗服务前均须体检合格（体检费用由投标人承担），不得有传染类、心理等疾病，无不良行为记录。

### 4、自助机导医岗位服务人员

- 每天早上 7:30 开始导医工作；但若有特殊情况，应根据医院要求调整工作开始时间。

- 负责自助机引导、导医导诊问询、地点指引等门急诊自助设备导医服务工作，随时接受咨询。

- 维持工作区域环境整洁。

- 认真落实承诺的各项便民措施。

- 指导“自助服务机”使用相关手续，帮助病人信息登记（录入信息）。

- 指导帮助病人自助打印门急诊电子医疗专用票据。

- 接受病人对自助机、导医投诉并登记处理，调解纠纷。
- 接受各类咨询：医院科室楼层布局查询、检查治疗流程咨询、出诊时间咨询等。
- 根据工作需要进行“医疗付费一件事”“线上支付”“诊间支付”“预约就诊”等一系列便民措施的宣教。
- 发现紧急情况或意外事件、标牌和电子屏损坏等，及时报告通知相应部门，及时处理。
- 劝阻吸烟者，注意节能和按需开灯。下班时做到三清三关。
- 每日定时巡查各个区域自助设备耗材情况，发现不足及时补充更换。

## 5、门急诊导医客服人员

- 每天早上提前 10 分钟上班，开展导医工作。
- 负责导医导诊、预检分诊、咨询预约、各种地点指引等门急诊服务工作，随时接受咨询。
- 高峰时对病人进行分流及引导，维持门诊良好的就诊秩序与整洁的就诊环境。
- 认真落实承诺的各项便民措施，办理轮椅借用登记手续。
- 为初诊病人提供信息咨询，指导选择专科医生，指引就诊路线。
- 指导“医卡通”办理相关手续，帮助病人信息登记（填写信息）。
- 指导病人使用自助设备，电子病历的打印，帮助病人自助打印门诊检验报告单，病理报告单、放射科报告单等各种报告单，指导并帮助病人打印门急诊发票清单。
- 对孕妇、儿童、伤残、重症、无陪客患者实行陪诊、陪检等援助式服务。
- 帮助病人办理住院登记手续、并指导病人至住院病区。
- 接受病人投诉并登记处理，协调医患关系，指引到相关门办部门，并且协助做好投诉进一步服务处理。
- 发放一次性杯子和各种健康教育资料。
- 发放“检查报告单”，并协调与此相关问题。
- 按病人需求为其联系安排“特需门诊”、“专家门诊”。
- 接受各类咨询：医院科室布局查询、检查治疗流程咨询、医院专科介绍、专家介绍、电话咨询、病人查询等。

- 根据工作需要进行“医疗付费一件事”“线上支付”“诊间支付”“预约就诊”等一系列便民措施的宣教。

- 自动扶梯安全管理：对乘自动扶梯的患者应加强安全告知和指导工作，严防意外发生。

- 发现紧急情况或意外事件、标牌和电子屏损坏及时报告、报修、通知相应部门，及时处理。劝阻吸烟者，注意节能和按需开灯。

- 下班前负责关闭导医分管区域的电脑、电灯、空调、门窗，并负责收好导医物品：电脑、打印机、椅子、轮椅、平车等物品。

- 其它大厅导诊服务等。

## **6、门诊楼层区域服务人员**

- 每天早上提前 10 分钟上班，开展分诊工作。

- 主动帮助孕妇、儿童、弱、残、孕患者就诊，必要时协调帮助轮椅推送病人检查、治疗。

- 经常观察候诊病员的病情变化，对病情较重的病员应安排提前诊治或联系护送至急诊科处理。

- 做好导诊，指导患者准确挂号，告知就诊流程，指引患者就诊楼层，位置。

- 协调帮助患者办理住院手续并指导病人至病区。

- 保持工作台面及诊疗场所的清洁，下班前整理干净。

- 严格做好各分诊区域门诊出诊医生的登记签到与联系工作，确保随时知晓当班坐诊医师在岗和离岗情况。

- 根据工作需要进行“医疗付费一件事”“线上支付”“诊间支付”“预约就诊”等一系列便民措施的宣教。

- 下班前负责检查各分诊区域诊室房间的电脑、电灯、空调、门窗、水龙头关闭情况。

- 其它科室导诊服务等。

## **7、服务质量和标准**

- 服务人员具有应有的职业道德，遵循社会公德，为就诊人员创建健康、文明服务环境；

- 服务人员对于门急诊服务工作具备基本业务知识和技能，并能快速、准确

运用；

- 服务人员熟悉医院的服务流程、服务内容，能耐心、亲切的应答就诊人员的提问，正确指导患者就诊；

- 服务人员能及时发现就诊人员的需求，主动服务，与就诊人员交谈时，做到用心倾听；

- 服务人员仪容仪表端庄、大方、整洁，着装、配饰统一标准；

- 服务人员站、坐、行姿符合岗位规范和要求，保持微笑；

- 服务人员礼貌用语、工作用语统一标准，工作期间首选使用普通话；

- 服务人员准时上、下班，不迟到早退，不脱岗。上班时间不玩手机，接听电话注意场合、注意音量、不超规定时间；

- 服务人员维持现场秩序和主动疏导就诊人员；

- 服务人员对有需要特殊帮助的就诊人员（如残疾人士、行动不便的老年人等）应主动予以帮助；对需要走绿色通道的就诊人员，及时与医院总值班进行联系；

- 管理人员接到投诉，及时与医院相关部门沟通、协调，正确、快速进行处理。服务中如有差错，应道歉并立即更正；

- 坚守岗位、认真履行工作职责，严格执行医院各项规章制度和医疗操作常规；

- 认真解答病人提出的各种疑问，征询与收集病人对医院各项工作的意见并及时报告有关领导，不断改进门急诊工作；

- 熟悉掌握各种突发事件的应急预案，如火灾、停电、停水等，能有效的疏导和急救，做到有效控制风险和危害；

- 熟悉各类办公软件的操作：做好各种工作量统计，每月底上报工作量信息给门办；

- 服从部门主管的其他工作安排，交办的各项其他工作。

## 八、 项目其他要求

- 1、根据行业规范和采购人实际要求制定具体的实施方案。

- 2、投标人应为本项目组配一个有实力的服务团队，特殊岗位工作人员应具备相应的上岗证书。项目经理具有从事项目管理的经验且具有 PMP 认证证书，具

有3年以上相关管理经验。需提供相关人员的证明材料。服务人员必须符合国家或行业对本项目服务人员的相关资质要求。投标人派遣的服务人员必须持证上岗、人证统一。投标人应保证从事本项目的服务人员具备相应的职业资格和应有的素质要求，服务人员要保持相对稳定。投标人调换服务人员须经采购人同意，对采购人提出认为不适合的服务人员，投标人应作出相应调整。

3、投标人要有固定的具有相关资质的服务人员与采购人进行交接，并提供有效的联系方式（含电子邮箱、地址、电话、传真）。

4、投标人要严格管理，制订各岗位的工作职责，检查与监督每个岗位的工作，并定期对员工岗位进行培训。

5、投标人配置项目相关人员的通讯装备，并负责此类设备所产生的费用。

6、投标人的员工要统一服装，并由投标人负责其员工工服配备和洗涤。

7、发生下列问题，采购人有权单方面终止合同：

- (1) 中标人不按采购人要求开展工作的。
- (2) 中标人的进驻人员在进驻地发生各类违法犯罪行为的。
- (3) 因中标人违规操作或日常管理松懈造成安全事故的。
- (4) 服务期内发生有责投诉6次以上的。

## **九、 安全文明作业要求和应急处置要求**

1、在提供服务期间为确保服务区域及周围环境的整洁和不影响其他活动正常进行，中标人应严格执行国家与上海市有关安全文明施工管理的法律、法规和政策，积极主动加强和落实安全文明施工及环境保护等有关管理工作，并按规定承担相应的费用。中标人若违反规定而造成的一切损失和责任由中标人承担。

2、中标人在项目实施期间，必须遵守国家与上海市各项有关安全作业规章、规范与制度，建立动用明火申请批准制度，安全用电等制度，确保杜绝各类事故的发生。

3、中标人在提供服务时必须保护好服务区域内的环境和原有建筑、装饰与设施，保证环境和原有建筑、装饰与设施完好。

## **十、 考核要求**

1. 采购人每季度对中标人的管理服务质量进行检查与考核，对不符合质量标准的管理服务有权建议整改，对不称职人员有权要求中标人进行更换。

2. 采购人对中标人的每次考核必须达到 90 分以上，如二次考核均未达到考核标准，采购人将采取口头警告、书面警告、经济处罚等方式，我院有权终止合同并不承担违约责任，由此造成损失由中标人承担全部赔偿责任。

3. 采购人有权对中标人的工作流程进行抽查，检查工作流程不合格或抽检不合格，我院有权要求中标人立刻整改并增加抽检频次，由此发生的检验检查费用由中标人负责，三次及以上抽检不合格，我院有权终止合同并不承担违约责任，由此造成损失由中标人承担全部赔偿责任。

4. 如遇国家或上海市相关部门检查，出现服务质量问题，在检查中情节严重的或对医院造成不良影响，采购人可解除服务合同，并由中标人承担违约责任。

## 十一、 投标报价要求

1、除《招标需求》中另有说明外，报价应当是投标人为提供本项目所要求的全部服务所发生的一切成本、税费和利润，包括人工（含工资、社会统筹保险金、加班工资、工作餐、相关福利、关于人员聘用的费用等）、设备、国家规定检测、材料（含辅材）、管理、税费、利润等。采购人支付的合同金额已经包括不限于上述的全部费用，不再承担任何其他费用。投标人必须针对本招标文件里所有的内容进行报价，不能只对部分内容进行报价。投标人在报价时必须充分考虑本项目所要求，如果在报价中有缺项和漏项，则将被认为该项的价格已经包含在其他项中。采购人在签订合同的时候，不会对投标人缺漏项的金额给予补偿。

2、采购人提供的岗位设置一览表是依照招标需求大致测算出的各岗位最低配置要求。投标人一般不得对岗位设置一览表中的岗位类别和数量进行缩减。

### 3、投标报价组成表

项目		要求	分项报价
1	直接人工	基本工资即根据劳动合同约定或国家及企业规章制度规定的工资标准计算的工资。 员工的基本工资不得低于国家规定的职	附人员配置表及分项成本分析

项目		要求	分项报价
	费	工最新的最低工资标准。	
	社会保险费	按国家相关规定计取	
	公积金	按国家相关规定计取	
	福利费	包括但不限于服装费、过节费、先进奖励费、高温费、劳保费、体检费、延时加班费（即常规延时加班费）	
	培训费	员工的日常培训费	
2	管理费	包括公众责任险和员工的意外保险等费用	
3	其他	项目实施过程中发生的不可预见的费用	
4	利润	按（1+2+3）的%计取	
5	税金	按国家规定缴纳	
<b>投标总计</b>			

备注：投标人应按照服务项目的特点和性质，分项说明并计算出本项目范围内各人员（见 6.1 所列人员）费用的组成。成本测算和列项要求完整、成本分析依据充分，经费测算合理。

**十二、转包与分包：**合同不得转让与分包。

## 第五章 评标方法与程序

### 一、资格审查

招标人将依据法律法规和招标文件的《投标人须知》、《资格条件响应表》，对投标人进行资格审查。确定符合资格的投标人不少于 3 家的，将组织评标委员会进行评标。

### 二、投标无效情形

1. 评标委员会将按照《投标人须知》、《实质性要求响应表》、《评标方法与程序》对投标文件进行初审。投标文件不符合《投标人须知》、《资格条件响应表》、《实质性要求响应表》以及《评标方法与程序》所列任何投标无效情形之一的，将被认定为无效投标。

2. 单位负责人或法定代表人为同一人，或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，参加同一包件或者未划分包件的同一项目投标的，相关投标均无效。

3. 投标人存在下列情况之一的，投标无效：

(1) 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；

(2) 不满足招标文件“★”条款的；

(3) 对列入“信用中国”([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))、中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))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（投标截止之日起前三年的记录）（以采购代理机构查询内容为准）；

(4) 投标文件有效期不足；

(5) 未按照招标文件的规定提交投标保证金的（如有）；

(6) 对《投标函》、《开标一览表》、《资格条件响应表》、《实质性要求响应表》、《法定代表人(单位负责人)授权委托书》、《具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的声明》、《财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函》、《参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明》、《无利害关系书面声明》、《中小企业声明函》未提供或未按照第六章投标文件有关格式要求显示签字或公章的；

(7) 不具备招标文件中规定的资格要求的；

(8) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

(9) 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

4. 除上述以及政府采购法律法规、规章规定的投标无效情形外，投标文件有其他不符合招标文件要求的均作为评标时的考虑因素，而不导致投标无效。

### **三、评标方法与程序**

#### **1. 评标方法**

根据《中华人民共和国政府采购法》及政府采购相关规定，结合项目特点，本项目采用“综合评分法”评标，总分为 100 分。

#### **2. 评标委员会**

2.1 本项目具体评标事务由评标委员会负责，评标委员会由 5 人组成，其中采购人代表 1 名，其余为政府采购评审专家。招标人将按照相关规定，从上海市政府采购评审专家库中随机抽取评审专家评标委员会。

2.2 评标委员会成员应坚持客观、公正、审慎的原则，依据投标文件对招标文件响应情况、投标文件编制情况等，按照《投标评分细则》逐项进行综合、科学、客观评分。

#### **3. 评标程序**

本项目评标工作程序如下：

3.1 符合性审查。评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

3.2 澄清有关问题。对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、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(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，也不得通过澄清、说明或者补正而使进行澄清的投标人在评标中更加有利。

3.3 比较与评分。评标委员会按招标文件规定的《投标评分细则》，对符合性审查合格的投标文件进行评分。

3.4 推荐中标候选人名单。各评委按照评标办法对每个投标人进行独立评

分，再计算平均分，评标委员会按照每个投标人最终平均得分的高低依次排名，推荐得分最高者为第一中标候选人，依此类推。如果投标人最终得分相同，则按报价由低到高确定排名顺序，如果报价仍相同，则由评标委员会按照少数服从多数原则投票表决。

#### 4. 评分细则

本项目具体评分细则如下：

##### 4.1 投标价格分按照以下方式进行计算：

(1) 价格评分：报价分=价格分值×（评标基准价/评审价）

(2) 评标基准价：是经符合性审查合格（技术、商务符合实质性要求，无重大缺、漏项）满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价。

(3) 评审价：投标报价无缺漏项的，投标报价即评审价；投标报价有缺漏项的，按照其他投标人相同项的最高报价计算其缺漏项价格，经过计算的缺漏项价格不超过其投标报价 10%的，其投标报价也即评审价，缺漏项的费用视为已包括在其投标报价中，经过计算的缺漏项价格超过其投标报价 10%的，其投标无效。

(4) 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，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；投标人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。

##### 4.2 投标文件其他评分因素及分值设置等详见《投标评分细则》。

#### 投标评分细则（100 分）

序号	评审内容	分值	评审标准
一	投标总报价 (客观分)	0-10	报价得分=报价分值×（评标基准价/评审价）。
二	类似项目业绩和 履约能力 (客观分)	0-7	一、评审内容： 1、近三年有效类似项目的承接情况； 2、投标人的综合履约能力。 二、评审标准： 评审标准：业绩起始日期为开标之日起往前推三年，根据投标人完成或进行的类似项目

		<p>业绩进行评分（需提供类似项目的合同原件彩色扫描件，需要包含合同首尾签字盖章页、并需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、服务期限等合同要素的相关内容，否则不算有效的类似项目业绩。未提供合同原件彩色扫描件的不算业绩）。符合 1 个得 1 分，最高不超过 5 分，没有有效的类似项目业绩的得 0 分。</p> <p>是否属于有效的类似项目业绩由评标委员会根据投标人提供的业绩在业务内容、技术特点等方面与本项目的类似程度进行认定。</p> <p>2、近三年（起始日期为开标之日起往前推三年）承接的类似项目获得的业主评价或项目验收报告（需提供原件彩色扫描件），符合 1 个得 1 分，最高不超过 2 分，未提供或不符合要求不得分。</p>
三	<p>报价合理性 (主观分)</p>	<p>0-3</p> <p>一、评审内容： 1、成本列项、成本分析依据、人员工资、福利、保险等价格组成； 二、评审标准： (1) 成本列项完整、成本分析依据充分、人员工资、福利、保险测算合理，得 3 分； (2) 成本列项基本完整、有一定的成本分析，人员工资、福利、保险测算基本合理但略有欠缺，得 2 分； (3) 有基本的成本列项但不完整、成本分析合理性较差，人员工资、福利、保险测算合理性差的，得 1 分； (4) 未提供成本分析或人工成本分析不符合国家或上海市规定的，得 0 分。</p>

四	服务方案 (主观分)	0-35	<p>一、 评审内容：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、需求理解；</li> <li>2、重难点分析及合理化建议；</li> <li>3、服务定位、服务目标；</li> <li>4、服务实施方案（包括但不限于诊前、诊中、诊后服务、人员进场方案、病患满意度方案、信息化管理方案）；</li> <li>5、人员稳定措施及补充方案；</li> <li>6、应急预案。</li> </ol> <p>二、评审标准：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、对服务方案的思路、规划、需求理解的全面程度、和本项目要求的吻合程度，得 0-5 分；</li> <li>2、重难点分析及合理化建议可行性、把握正确程度，得 0-5 分；</li> <li>3、服务定位的准确程度、服务目标的清晰程度，得 0~5 分；</li> <li>4、实施方案的完整性、可操作及针对性程度，与项目的匹配程度，信息管理方案的智能化、便利化程度，得 0~10 分；</li> <li>5、人员稳定措施的针对性、有效性程度，人员补充方案的及时性程度，人员储备的充足程度，得 0-5 分；</li> <li>6、应急预案的针对性、科学性程度，和本项目的匹配程度，得 0~5 分。</li> </ol>
五	公司管理组织架构及管理制度 (主观分)	0-10	<p>一、评审内容：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、公司管理组织架构；</li> <li>2、公司管理制度；</li> <li>3、内部业务资料管理机制；</li> </ol> <p>二、评审标准：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、管理组织架构的构成及运作流程的有序明</li> </ol>

			<p>晰程度，得 0~2 分；</p> <p>2、管理制度（包括岗位职责、工作制度、岗位招录；服务质量检查、整改、验收等内部监管机制；人员管理、培训、考核、奖惩等激励机制等）的健全有效程度，得 0~5 分；</p> <p>3、内部业务资料管理机制的健全程度，得 0~3 分；</p>
六	<p>人员培训方案 (主观分)</p>	0-10	<p>一、评审内容</p> <p>1、 岗前培训和在岗培训内容，对现场服务要求与支持、培训计划与培训记录。</p> <p>二、评审标准</p> <p>1、 岗前培训和在岗培训方案详细，对现场服务要求与支持内容完善、针对性强、有具体的培训计划和培训记录，得 8-10 分；</p> <p>2、 有一定的岗前培训和在岗培训方案，对现场服务要求与支持内容基本完善、有一定针对性、有一定的培训计划和培训记录，得 4-7 分；</p> <p>3、 岗前培训和在岗培训方案内容简单，对现场服务要求与支持内容不明确，培训计划和培训记录内容有欠缺，得 0-3 分。</p>
七	<p>项目经理 (客观分)</p>	0-5	<p>一、评审内容：对拟派的项目经理的从业证书、相关工作经历进行评分。</p> <p>二、评审内容：</p> <p>1、项目经理具备有效期内 PMP 证书，得 2 分；需提供证书复印件，未提供或不在有效期内的证书不得分。</p> <p>2、项目经理具有≥3 年以上相关管理工作经历的，得 3 分；&lt;3 年的不得分。</p> <p><b>需提供项目经理在投标人单位缴纳最近三个月的社保证明，否则该项目都不得分。</b></p>

八	项目组成员 (主观分)	0-10	<p>一、评审内容：</p> <p>1、项目组成员的岗位及人员配置，人员的年龄、专业水平、业绩、从业资格证书及相关资料提供情况。</p> <p>二、评审标准</p> <p>1、人员岗位、人员配置、人员年龄符合招标文件要求，专业水平较强，有丰富的同类型项目工作经验、从业资格证书较齐全，得 8~10 分；</p> <p>2、人员岗位、人员配置、人员年龄符合招标文件要求，有一定专业水平，有同类型项目工作经验，从业资格证书有部分缺失的，得 4~7 分；</p> <p>3、人员岗位、人员配置、人员年龄基本满足招标文件要求，专业水平不足，缺乏同类型项目工作经验，从业资格证书缺漏较多的，得 0~3 分；</p> <p>需提供人员身份证、在职证明材料、业绩、从业资格证书等相关证书作为证明文件。</p>
九	服务承诺、特色 服务 (主观分)	0-10	<p>一、评审内容：</p> <p>1. 承诺的服务质量指标和提供的特色服务方案；</p> <p>二、评审标准：</p> <p>1、承诺的各项服务质量指标符合招标文件要求，能针对采购人的实际需要提供延伸服务、便利服务等特色服务，得 8-10 分；</p> <p>2、承诺的各项服务质量指标基本符合招标文件要求，有针对采购人的实际需要提供延伸服务、便利服务等特色服务，但可行性较差或有欠缺的，得 4-7 分；</p>

			3、承诺的各项服务质量指标不能完全符合招标文件要求，未能针对采购人的实际需要提供服务、便利服务的，得 0-3 分；
--	--	--	---

## 第六章 投标文件有关格式

### 一、 商务响应文件有关格式

#### 目录

- (1) 《投标函》(见附件 1);
- (2) 《开标一览表》(见附件 2) (在采购云平台填写);
- (3) 《分项报价表》(见附件 3);
- (4) 《资格条件响应表》(见附件 4);
- (5) 《实质性要求响应表》(见附件 5);
- (6) **资格证明文件(见附件 6);**

A. 营业执照、税务登记证、组织机构代码证或者三证合一(或事业单位、社会团体法人证书);

B. 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的声明(见附件 6-1);

C. 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函(见附件 6-2);

D. 参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明(见附件 6-3);

E. 无利害关系书面声明(见附件 6-4);

F. 非联合体投标声明函(见附件 6-5);

**以上资格证明文件,未按第六章 投标文件有关格式中的要求签字、盖章将被视为投标无效。**

(7) 《法定代表人(单位负责人)授权委托书》(含被授权人身份证复印件)(见附件 7);法人的分支机构以自己的名义参与投标时,应当提供由法人出具参加本项目的授权书;

(8) 《与评审有关的投标文件主要内容索引表》(见附件 8);

(9) 为落实政府采购政策,采购标的需满足的要求,以及供应商须提供的证明材料(见附件 9);

中小企业声明函、监狱企业证明文件(如有)、残疾人福利性单位声明函(如有)等(成交单位为残疾人福利性单位的,其声明函将随成交结果同时公告);

《节能和环境标志产品认证证书说明表》:包括属于优先采购品目的响应产品的节能产品认证证书、环境标志产品认证证书(认证证书应当由国家确定的认

证机构出具并处于有效期内) (如有)。

(10) 投标人基本情况简介 (见附件 10);

(11) 投标人控股及管理关系情况申报表 (见附件 11);

(12) 投标人质量管理体系和质量保证体系等方面的认证证书或其他和本项目相关的证书材料 (如有);

(13) 投标人认为其他需要说明的内容 (如有);

## 附件 1、投标函

致：上海市东方医院、上海寅乾商务咨询有限公司（招标人名称）

根据贵方\_\_\_\_\_（项目名称、招标编号）  
采购的招标公告及投标邀请，\_\_\_\_\_（姓名和职务）  
被正式授权代表投标人\_\_\_\_\_（投标人名称、地址），  
按照上海市政府采购云平台规定向贵方提交投标文件 1 份。

据此函，投标人兹宣布同意如下：

1. 按招标文件规定，我方的投标总价为\_\_\_\_\_（大写）元人民币。
2. 我方已详细研究了全部招标文件，包括招标文件的澄清和修改文件（如果有的话）、参考资料及有关附件，我们已完全理解并接受招标文件的各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。
3. 投标有效期为自开标之日起 \_\_\_\_\_日。
4. 如我方中标，投标文件将作为本项目合同的组成部分，直至合同履行完毕均保持有效，我方将按招标文件及政府采购法律、法规的规定，承担完成合同的全部责任和义务。
5. 如果我方有招标文件规定的不予退还投标保证金的任何行为，我方的投标保证金可被贵方没收。
6. 我方同意向贵方提供贵方可能进一步要求的与本投标有关的一切证据或资料。
7. 我方完全理解贵方不一定要接受最低报价的投标或其他任何投标。
8. 我方已充分考虑到投标期间网上投标可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险，并对因网上投标的任何技术故障、操作失误造成投标内容缺漏、不一致或投标失败的，承担全部责任。
9. 我方同意开标内容以上海市政府采购云平台开标时的《开标记录表》内容为准。我方授权代表将及时使用数字证书对《开标记录表》中与我方有关的内容进行签名确认，授权代表未进行确认的，视为我方对开标记录内容无异议。
10. 为便于贵方公正、择优地确定中标人及其投标货物和相关服务，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：

（1）我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的；

(2) 以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

地址： \_\_\_\_\_

电话、传真： \_\_\_\_\_

邮政编码： \_\_\_\_\_

开户银行： \_\_\_\_\_

银行账号： \_\_\_\_\_

投标人被授权代表签字： \_\_\_\_\_

投标人名称（公章）： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_年\_\_月\_\_日

## 附件 2、开标一览表

上海市东方医院门急诊服务外包项目包 1

服务内容：门急诊 服务外包	服务要求：按招标文件要求完成指定服务内容	服务期限：本项目 服务期限三年，采取一次招标三年 延期，分三个年度 分别签订合同的方式实施	第一年度金额 (元)(总价、元)

填写说明：

(1) “报价金额”单位为“元”，“最终报价确认”单位为“万元”，两者所填金额须一致。所填金额为每一包件报价，所有价格均系用人民币表示，可精确到分。

(2) “服务内容”、“服务要求”、“服务期限”：投标人只需填写“响应”。

(3) 投标人应按照《招标需求》和《投标人须知》的要求报价。

(4) 本项目采购预算和最高限价详见《招标公告》，超过采购预算或最高限价的报价不予接受。

(5) 开标一览表格式见采购云平台，并在该平台填写。

投标人被授权代表签字：\_\_\_\_\_

投标人名称（公章）：\_\_\_\_\_

日期：    年    月    日

### 附件 3、分项报价表

投标人名称：\_\_\_\_\_ 项目编号：\_\_\_\_\_

#### 3.1 投标报价组成明细表格式

投标报价组成明细表

单位：元（人民币）

项目		要求	分项报价
1	直接人工费	基本工资	基本工资即根据劳动合同约定或国家及企业规章制度规定的工资标准计算的工资。 员工的基本工资不得低于国家规定的职工最新的最低工资标准。
		社会保险费	按国家相关规定计取
		公积金	按国家相关规定计取
		福利费	包括但不限于服装费、过节费、先进奖励费、高温费、劳保费、体检费、延时加班费（即常规延时加班费）
		培训费	员工的日常培训费
2	管理费	包括公众责任险和员工的意外保险等费用	
3	其他	项目实施过程中发生的不可预见的费用	
4	利润	按（1+2+3）的%计取	
5	税金	按国家规定缴纳	
<b>投标总计</b>			

说明：

- 1、此表中的投标总价必须与《报价一览表》中的报价保持一致。

### 3.2 分项报价明细表格式

#### 3.2.1 直接人工费用明细表格式

直接人工费用报价明细表

单位：元（人民币）/年

序号	岗位名称	人员数量	单价					费用小计(月)	费用小计(年)	备注
			基本工资	社会保险费	公积金	福利费	培训费			
1										
2										
3										
4										
5										
6										
合计（第一年度）			/	/	/	/	/	/	/	

#### 3.2.2 管理费测算明细表格式

管理费测算明细表

单位：元（人民币）/年

序号	项目	金额	测算依据	备注
1				
2				
3				
4				

5				
合计				

### 3.2.3 其他费用测算明细表格式

其他费用测算明细表

单位：元（人民币）/年

序号	项目	金额	测算依据	备注
1				
2				
3				
4				
5				
合计				

说明：（1）所有价格均系用人民币表示，单位为元，可精确到分。

（2）投标人应按照《招标需求》和《投标人须知》的要求报价。

（3）分项目明细报价合计应与开标一览表报价相等。

（4）表格可自行扩展。

（5）此表为一年度报价。

## 附件 4、资格条件响应表

投标人名称：\_\_\_\_\_ 项目编号：\_\_\_\_\_

项目内容	具备的条件说明（要求）	投标检查项（响应内容说明（是/否））	详细内容所对应电子投标文件名称	备注
法定基本条件	1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件： A. 营业执照、税务登记证、组织机构代码证或者三证合一（或事业单位、社会团体法人证书）； B. 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的声明（见附件 6-1）； C. 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函（见附件 6-2）； D. 参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（见附件 6-3）；			
落实政府采购政策需求满足的资格要求	本项目专门面向中小企业采购，中小企业参加政府采购活动，应当出具《中小企业声明函》。《中小企业声明函》见附件 9 表 1 中小企业声明函（服务）。			
本项目的特定资格要求	未被“信用中国”(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)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。			

	【无需在投标文件中提供，由采购代理机构在评审活动前进行查询】			
	法人的分支机构以自己的名义参与投标时，应当提供由法人出具参加本项目的授权书；			
	无利害关系书面声明（见附件 6-4）；			
	本项目不接受联合体投标（见附件 6-5）；			
法定代 表人（单 位负责 人）授权 委托书	1、在投标文件由法定代表人(单位负责人)授权代表签字（或盖章）的情况下，应按招标文件规定格式提供《法定代表人(单位负责人)授权委托书》；2、按招标文件要求提供被授权人身份证。（见附件 7）			

投标人被授权代表签字： \_\_\_\_\_

投标人名称（公章）： \_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

## 附件 5、实质性要求响应表

投标人名称：\_\_\_\_\_ 项目编号：\_\_\_\_\_

项目内容	具备的条件说明（要求）	投标检查项（响应内容说明（是/否））	详细内容所对应电子投标文件名称	备注
报价	1、不得进行选择报价（投标报价应是唯一的，招标文件要求提供备选方案的除外）； 2、不得进行可变的或者附有条件的投标报价； 3、投标报价不得超出招标文件标明的采购预算金额或项目最高限价； 4、不得低于成本报价； 5、投标报价有缺漏项的，缺漏项部分的报价按照其他投标人相同项的最高报价计算，计算出的缺漏项部分报价不得超过投标报价的10%。			
服务期限	本项目服务期限三年，采取一次招标三年延期，分三个年度分别签订合同的方式实施。			
付款方式	合同签订后采购人按月度支付，中标人提供给采购人相应金额发票后，采购人按发票金额进行支付。若中标人服务人员当月实际出勤日数低于当月完整工作日数，则采购人按照实际出勤日数和当月完整工作日数的比例支付服务费用。  如遇特殊情况，双方协商解决。			

“★”条款	符合招标文件标注“★”的实质性要求条款；			
投标有效期	不少于 90 日；			
投标文件内容、签署等要求	符合招标文件规定：1、投标文件按招标文件要求提供《投标函》、《开标一览表》、《资格条件响应表》、《实质性要求响应表》； 2、电子投标文件应扫描上传正本文件，且须经电子加密（投标文件上传成功后，系统即自动加密）。			
合同转让与分包	合同不得转让与分包。			
公平竞争和诚实信用	不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。			

投标人被授权代表签字： \_\_\_\_\_

投标人名称（公章）： \_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

## 附件 6、资格证明文件

- A. 营业执照、税务登记证、组织机构代码证或者三证合一（或事业单位、社会团体法人证书）；
- B. 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的声明（见附件 6-1）；
- C. 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函（见附件 6-2）；
- D. 参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（见附件 6-3）；
- E. 无利害关系书面声明（见附件 6-4）；
- F. 非联合体投标声明函（见附件 6-5）；

**以上资格证明文件，未按第六章 投标文件有关格式中的要求签字、盖章将被视为投标无效。**

## 附件 6-1、具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的声明

我单位具备履行本项目采购合同所必需的设备和专业技术能力，并具有履行合同的良好记录。

特此声明。

我单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

## 附件 6-2、财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

我方（供应商名称）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款第（二）项、第（四）项规定条件，具体包括：

1. 具有健全的财务会计制度；
2. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

## 附件 6-3 参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明

我方在参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

备注：《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十九条第一款规定的“较大数额罚款”认定为 200 万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于 200 万元的，从其规定。

#### **附件 6-4 无利害关系书面声明**

我司承诺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，未参加同一合同项下的采购活动。

我司不是为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商。

投标人名称（公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

#### **附件 6-5 非联合体投标声明函**

本项目我司为非联合体投标。

## 附件 7、法定代表人（单位负责人）授权委托书

致：上海寅乾商务咨询有限公司

我\_\_\_\_\_（姓名）系注册于\_\_\_\_\_（地址）的  
\_\_\_\_\_（投标人名称，以下简称我方）的法定代表人（单位负责人），  
现代表我方授权委托我方在职职工\_\_\_\_\_（姓名，职务）以我方的  
名义参加贵方\_\_\_\_\_项目的投标活动，由其代表我方全权办理针对  
上述项目的投标、开标、投标文件澄清、签约等一切具体事务，并签署全部有关  
的文件、协议及合同。

我方对被授权人的签名事项负全部责任。

在贵方收到我方撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人在  
授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。

被授权人无转委托权，特此委托。

在此粘贴被授权人身份证复印件  
（有照片一面）

委托人：法定代表人（单位负责人）签字或盖章：

投标人公章：

日期：

受托人（签字或盖章）：

身份证号码：

邮政编码：

电话：

传真：

日期：

法人的分支机构以自己的名义参与投标时，应当提供由法人出具参加本项目的  
授权书（格式自拟）

## 附件 8、与评审有关的投标文件主要内容索引表

投标人名称：\_\_\_\_\_ 项目编号：\_\_\_\_\_

序号	评分内容	投标响应情况	索引目录（页码）
1			__页至__页
2			__页至__页
3			__页至__页
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
	...		

## 附件 9、为落实政府采购政策，采购标的需满足的要求，以及供应商须提供的证明材料

表 1、中小企业声明函（服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加上海市东方医院的门急诊服务外包项目采购活动，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），属于其他未列明行业行业；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）；

2. （标的名称），属于其他未列明行业行业；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：

说明：（1）在货物采购项目中，货物全部由中小企业制造即可享受中小企业扶持政策，对投标（响应）供应商的企业类型不作要求；在工程和服务采购项目中，工程或者服务由中小企业承建（承接）即可享受中小企业扶持政策，对采购项目中涉及的货物制造商的企业类型不作要求。

（2）事业单位、社会组织等非企业主体不享受中小企业扶持政策，但事业单位、社会组织等非企业主体提供全部由中小企业制造的货物参加货物采购项目

的除外。事业单位直接控股和管理的企业，依据中小企业划型标准认定其企业类型。

与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的中小企业，不享受中小企业扶持政策。大企业是指按照其自身所属行业和对应的中小企业划型标准，属于大型企业的企业。

符合中小企业划型标准的个体工商户视同中小企业，残疾人福利性单位和监狱企业（含戒毒企业）视同小微企业。

（3）在政府采购活动中，对中小企业的认定以供应商出具的《中小企业声明函》为准，供应商按规定提供《中小企业声明函》的，原则上即应享受中小企业扶持政策。

新成立企业无上一年度从业人员、营业收入和资产总额数据的，根据其出具的《中小企业声明函》认可其为中小企业。

采购人、采购代理机构、评标委员会（评审小组）在依法进行资格审查、评审和质疑答复中，根据供应商的投标（响应）文件等现有材料，能够证明供应商的《中小企业声明函》声明错误或者内容不实的，不认可其《中小企业声明函》，不予享受中小企业扶持政策。《中小企业声明函》存在明显笔误或者含义不明确的，可以按照政府采购相关规定要求供应商进行澄清、说明或补正。澄清、说明或补正后符合中小企业条件的供应商，可以享受中小企业扶持政策。

（4）采购标的对应的中小企业划分标准所属行业，以招标文件第二章《投标人须知》规定为准。

（5）中标人为中小企业的，本声明函将随中标结果同时公告。

#### **注、各行业划型标准为：**

（一）农、林、牧、渔业。营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 500 万元及以上的为中型企业，营业收入 50 万元及以上的为小型企业，营业收入 50 万元以下的为微型企业。

（二）工业。从业人员 1000 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 300 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 300 万元以下的为微型企业。

（三）建筑业。营业收入 80000 万元以下或资产总额 80000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 6000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 300 万元及以上，且资产总额 300 万元及以上的为小型企业；营业收入 300 万元以下或资产总额 300 万元以下的为微型企业。

（四）批发业。从业人员 200 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 20 人及以上，且营业收入 5000 万元及以上的为中型企业；从业人员 5 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为小型企业；从业人员 5 人以下或营业收入 1000 万元以下的为微型企业。

（五）零售业。从业人员 300 人以下或营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 50 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（六）交通运输业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 3000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 200 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 200 万元以下的为微型企业。

（七）仓储业。从业人员 200 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（八）邮政业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（九）住宿业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十）餐饮业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型

企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十一）信息传输业。从业人员 2000 人以下或营业收入 100000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十二）软件和信息技术服务业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 50 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业。

（十三）房地产开发经营。营业收入 200000 万元以下或资产总额 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 1000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 100 万元及以上，且资产总额 2000 万元及以上的为小型企业；营业收入 100 万元以下或资产总额 2000 万元以下的为微型企业。

（十四）物业管理。从业人员 1000 人以下或营业收入 5000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 100 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为小型企业；从业人员 100 人以下或营业收入 500 万元以下的为微型企业。

（十五）租赁和商务服务业。从业人员 300 人以下或资产总额 120000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且资产总额 8000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且资产总额 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或资产总额 100 万元以下的为微型企业。

（十六）其他未列明行业。从业人员 300 人以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下的为微型企业（本项目对应的中小企业划型标准所属行业）。

## 表 2、残疾人福利性单位声明函（如是，请声明）

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，本单位安置残疾人

\_\_\_人，占本单位在职职工人数比例\_\_\_%，符合残疾人福利性单位条件，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：

说明：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》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：

（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）；

（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；

（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；

（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）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）。

**中标人为残疾人福利性单位的，本声明函将随中标结果同时公告。**

**如投标人不符合残疾人福利性单位条件，无需填写本声明。**

### **表 3 是否监狱企业（如是，请提供证明材料）**

监狱企业参加政府采购活动时，应当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

## 附件 10、投标人基本情况简介

### （一）基本情况：

1. 单位名称：
2. 地址：
3. 邮编：
4. 电话/传真：
5. 成立日期或注册日期：
6. 行业类型：

### （二）基本经济指标（到上年度 12 月 31 日止）：

1. 实收资本：
2. 资产总额：
3. 负债总额：
4. 营业收入：
5. 净利润：
6. 上交税收：
7. 从业人数：

### （三）其他情况：

1. 专业人员分类及人数：
2. 企业资质证书情况：
3. 其他需要说明的情况：

我方承诺上述情况是真实、准确的，我方同意根据招标人进一步要求出示有关资料予以证实。

投标人被授权代表签字：\_\_\_\_\_

投标人（公章）：\_\_\_\_\_

日期：    年    月

## 附件 11 投标人控股及管理关系情况申报表

就本单位控股及管理关系情况申报如下，并承担申报不实责任。

申报人名称		
法定代表人（单位负责人）	姓 名	
	身份证号	
控股股东/投资人名称 及出资比例		
非控股股东/投资人名称 及出资比例		
管理关系单位名称	管理关系单位名称	
	被管理关系单位名称	
备注：		

注：

1. 如未有相关情况，请在相应栏填写“无”。

投标人（公章）：\_\_\_\_\_

日期： 年 月

## 二、技术响应文件有关表格格式

### 目录

(1) 公司实力、历史、服务技术能力等公司简介（格式自拟）；

(2) 服务方案（包括但不限于需求理解、重难点分析及合理化建议、服务定位和服务目标、服务实施方案（包括但不限于诊前、诊中、诊后服务、人员进场方案、病患满意度方案、信息化管理方案）、人员稳定措施及补充方案、应急预案）（格式自拟）；

(3) 技术条款偏离表（见附件 12）；

(4) 公司管理组织架构及管理制度（格式自拟）；

(5) 人员培训方案（格式自拟）；

(6) 针对本项目拟委派管理人员及人员情况说明及其资格；提供项目管理人员及其他各岗位人员配备方案，明确各工种人员及管理人员的工作范围及职责，供应商对本项目人员配置应符合招标文件的要求，有一定的岗位工作经历和经验，胜任岗位工作等的承诺（见附件 13）；

(7) 服务承诺、特色服务（格式自拟）；

(8) 最近三年内完成的类似项目业绩清单（业绩起始日期为开标之日起往前推三年）（见附件 14）；

**说明：包括类似项目的合同原件彩色扫描件，需要包含合同首尾签字盖章页、并需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、交付日期等合同要素的相关内容，否则不算有效的类似项目业绩。未提供合同原件彩色扫描件的不算业绩。**

(9) 按照本招标文件要求提供的其他技术性资料以及投标人需要说明的其他事项。

以上各类投标文件格式详见招标文件第六章 投标文件有关格式规定为准（除特地明确格式自拟除外）。

## 附件 12、技术条款偏离表

投标人名称：\_\_\_\_\_ 项目编号：\_\_\_\_\_

序号	招标要求	响应要求	偏离	技术支持资料说明：名称与页次
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				

注：（1）投标人必须按招标需求的序号填写本表，如实际技术要求与招标需求无偏差，在“是否有偏差”一列填写“无”。

（2）响应文件的技术要求与招标文件的要求如不完全一致，在“是否有偏差”一列填写“有”，还需填写偏差说明，并注明是“正偏离”还是“负偏离”。

（3）投标人应按要求填写服务要求。否则，投标人须接受可能对其不利的评标结果。

（4）若提供的详细技术支持资料与技术偏离表不一致，以详细的技术支持资料为准。

## 附件 13-1、项目负责人情况表

投标人名称：\_\_\_\_\_ 项目编号：\_\_\_\_\_

姓名		出生年 月		文化程 度		毕业时 间	
毕业院 校和专 业			从事本 类项目 工作年 限			联系方 式	
职业资 格			技术职 称			聘任时 间	
<p>主要工作经历：</p> <p>主要管理服务项目：</p> <p>主要工作特点：</p> <p>主要工作业绩：</p> <p>胜任本项目负责人的理由：</p>							

## 附件 13-2、主要管理、技术人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表

投标人名称：\_\_\_\_\_项目编号：\_\_\_\_\_

项目组成员姓名	年龄	在项目组中的岗位	学历和毕业时间	职称及职业资格	进入本单位时间	相关工作经历	联系方式
.....							

注：需提供项目负责人、主要管理、技术人员等身份证、学历证书、岗位证明、近三月的社保证明复印件。

如果表格填写不准确，或证书（证明材料）提供不完整的，投标人需承担其响应文件在评标时被扣分。

表式不够，可另附页填写。

## 附件 14、最近三年内完成的类似项目业绩清单

投标人名称：\_\_\_\_\_ 项目编号：\_\_\_\_\_

序号	年份	项目名称	项目内容	服务时间	合同金额 (万元)	用户情况		
						单位名称	经办人	联系方式
1								
2								
3								
4								

说明：（1）近三年指：从开标之日起倒推三年以内正在进行或已完成的项目。

（2）包括类似项目的合同原件彩色扫描件，需要包含合同首尾签字盖章页、并需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、交付日期等合同要素的相关内容，否则不算有效的类似项目业绩。未提供合同原件彩色扫描件的不算业绩。

（3）是否属于有效的类似项目业绩由评标委员会根据投标人提供的业绩在业务内容、技术特点等方面与本项目的类似程度进行认定。

## 第七章 合同书格式和合同条款

包 1 合同模板:

# [合同中心-合同名称]

合同统一编号: [合同中心-合同编码]

合同各方:

甲方: [合同中心-采购单位名称]

乙方: [合同中心-供应商名称]

法定代表人姓名及性别: [合同中心-供  
应商法人姓名] ([合同中心-供应商法人性  
别])

地址: [合同中心-采购单位所在地]

地址: [合同中心-供应商所在地]

邮政编码: [合同中心-采购单位邮编]

邮政编码: [合同中心-供应商单位邮编]

电话: [合同中心-采购单位联系人电话]

电话: [合同中心-供应商联系人电话]

传真: [合同中心-采购单位传真]

传真: [合同中心-供应商单位传真]

联系人: [合同中心-采购单位联系人]

联系人: [合同中心-供应商联系人]

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定,本合同当事人在平等、自愿的基础上,经协商一致,同意按下述条款和条件签署本合同:

### 1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务:

1. 1 乙方所提供的服务其来源应符合国家的有关规定,服务的内容、要求、服务质量等详见招标文件和投标文件、合同中心-补充条款列表中的内容。

### 2. 合同价格、服务地点和服务期限

#### 2. 1 合同价格

本合同价格为[合同中心-合同总价]元整 ([合同中心-合同总价大写])。

乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价中,甲方不再另行支付其它任何费用。

2. 2 服务地点: 上海市浦东新区即墨路 150 号、上海市浦东新区云台路 1800 号。

## 2. 3 服务期限

2. 3. 1 本合同的服务期限：[合同中心-合同有效期]。

2. 3. 2 本项目服务期限三年，采取一次招标三年延用，分三个年度分别签订合同的方式实施。

2. 3. 3 本合同到期前一个月，甲方对乙方的履约情况进行考核。考核通过的，在合同服务内容不变的条件下，甲方与乙方就下一年度服务价格进行协商，协商一致后双方续签下一年度合同。在服务内容、要求不变的情况下，第二和第三年度合同总价原则上不得高于招标时所确定的第一年度合同价格。如乙方年度考核未通过，或者第二和第三年度因服务内容、人工成本变化等原因导致合同价格变动较大、价格变动幅度超过招标时所确定的第一年度合同总金额 10%的，则本合同到期后，双方不再续签下一年度合同。此种情况下甲乙双方均不承担任何违约责任。

## 3. 质量标准和要求

3. 1 乙方所提供的服务的质量标准按照国家标准、行业标准或制造厂家企业标准确定，上述标准不一致的，以严格的标准为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

3. 2 乙方所交付的门急诊服务外包还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

## 4. 权利瑕疵担保

4. 1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

4. 2 乙方保证在服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。

4. 3 乙方保证其所交付的服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

4. 4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

## 5. 验收

5. 1 服务根据合同的规定完成服务后，甲方应及时根据合同的规定进行服务验收。乙方应当以书面形式向甲方递交验收通知书，甲方在收到验收通知书后的 10 个工作日内，确定具体日期，由双方按照本合同的规定完成服务验收。甲方有权委托第三方检测机构进行验收，对此乙方应当配合。

5.2 如果属于乙方原因致使项目未能通过验收，乙方应当排除故障，并自行承担相关费用，直至服务完全符合验收标准。

5.3 如果属于甲方原因致使项目未能通过验收，甲方应在合理时间内排除故障，再次进行验收。如果属于故障之外的原因，除本合同规定的不可抗力外，甲方不愿或未能在规定的时间内完成验收，则由乙方单方面进行验收，并将验收报告提交甲方，即视为验收通过。

5.4 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

## **6. 保密**

6.1 如果甲方或乙方提供的内容属于保密的，应签订保密协议，甲乙双方均有保密义务。

## **7. 付款**

7.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7.2 本合同款项按照以下方式支付。

7.2.1 支付方式：银行转账。

7.2.2 支付时间：对于满足合同约定支付条件的，甲方原则上应当自收到发票后 10 个工作日内将资金支付到合同约定的乙方账户。

7.2.3 支付条件：

（1）合同签订后甲方按月度支付，乙方提供给甲方相应金额发票后，甲方按发票金额进行支付。若乙方服务人员当月实际出勤日数低于当月完整工作日数，则甲方按照实际出勤日数和当月完整工作日数的比例支付服务费用。

（2）如遇特殊情况，双方协商解决。

7.2.4 逾期支付资金的违约责任：在甲方支付当期应付款项前 3 个工作日，乙方应当书面告知甲方。在乙方书面告知后甲方在最后付款日仍未支付，甲方将按当期应付款项金额的 0.3%/年的比例支付逾期天数的违约金。

## **8. 甲方的权利义务**

8.1 代表和维护产权人、使用人的合法权益。

8.2 审定乙方制定的管理方案，检查监督乙方管理工作的执行情况，审议乙方年度管理计划。

8.3 监督乙方的服务质量，如乙方的服务达不到服务标准，将按甲方有关条

例进行处罚，处罚费用甲方将从乙方的管理服务费中扣除。

8.4 对乙方的管理实施监督检查，每季度进行一次考核评定，如因乙方管理不善，造成重大经济损失或管理失误；造成重大不良影响及满意度未达标，有权终止本合同。

8.5 甲方按期向乙方支付本合同所涉及的各项费用。

8.6 除由于上海市东方医院设施设备自身原因造成的事故外，对乙方聘用的人员不承担任何法律及人事方面的责任。

8.7 甲方不干涉乙方依法或依本合同规定内容所进行的管理。

8.8 法律法规规定的由甲方承担的其他责任。

8.9 如果或证实服务是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方可以根据本合同第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

## **9. 乙方的权利与义务**

9.1 根据有关法律、法规、结合实际情况，制订各项管理办法、规章制度、实施细则。接受甲方管理，在甲方监督下开展各项管理活动。

9.2 严格按合同规定的收费标准向甲方收取服务费用，不得擅自加价，不得只收费不服务或多收费少服务。

9.3 培训、管理和指导乙方员工，合同期内定期每季度（三个月）进行一次服务满意度调查，范围和内容由乙方起草交甲方审定，结果记入甲方对乙方合同执行情况的考核中。

9.4 须本着高效、精干的原则设置管理机构和人员。

9.5 遵守各项管理法规和合同规定的要求，根据甲方授权，实施有效管理，确保实现管理目标，并承担相应责任，自觉接受甲方检查监督。

9.6 有责任爱护甲方的公共设施，对甲方的公共设施不得擅自占用和改变使用功能。

9.7 在管理期满后及时向甲方移交全部管理档案及相关资料。

9.8 爱护甲方的财产设施，如因乙方行为造成甲方财产、物品损失，则照价赔偿。

9.9 为确保乙方所聘用的人员为甲方提供高质量的服务以及维护乙方聘用人员的人员安全，乙方应对上述人员购买意外伤害保险且保证对乙方聘用人员的相关薪酬待遇及劳保物品符合国家有关法律法规。乙方员工与乙方签订人事劳动合

同，如发生劳资纠纷、工伤事故及其他经济和法律责任的，乙方自行解决，与甲方无关。

9.10 制定并落实各项安全管理制度，发现异常情况及时处理，定期分析、汇总并向甲方汇报管理情况。

9.11 乙方工作人员有权在甲方规定餐厅用餐，餐费自理。

9.12 乙方应按照国家有关规定配置充足的工作人员。

## **10. 补救措施和索赔**

10.1 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

10.2 在服务期限内，如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

(1) 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过买卖双方商定降低服务的价格。

(2) 乙方应在接到甲方通知后七天内，根据合同的规定负责采用符合规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换在服务中有缺陷的部分或修补缺陷部分，其费用由乙方负担。

(3) 如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

## **11. 履约延误**

11.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

11.2 如乙方无正当理由而拖延服务，甲方有权解除合同并追究乙方的违约责任。

11.3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

## **12. 误期赔偿**

12.1 除合同第13条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每（天）赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五（0.5%）计收，直至

提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五（5%）。（一周按七天计算，不足七天按一周计算。）一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

### **13. 不可抗力**

13.1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

13.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化，以及双方商定的其他事件。

13.3 在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

### **14. 争端的解决**

14.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决，可以向同级政府采购监管部门提请调解。

14.2 调解不成则提交上海仲裁委员会根据其仲裁规则和程序进行仲裁。

14.3 如仲裁事项不影响合同其它部分的履行，则在仲裁期间，除正在进行仲裁的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

### **15. 违约终止合同**

15.1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

（1）如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部服务。

（2）如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

15.2 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为，甲方有权解除合同，并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定由有关部门追究其法律责任。

### **16. 破产终止合同**

16.1 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

### 17. 合同转让和分包

17.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

### 18. 合同生效

18.1 本合同于双方在上海市政府采购云平台通过数字证书签订采购合同或纸质合同经双方签字、盖章后生效。

18.2 本合同壹式贰份，甲乙双方各执壹份，并通过上海市政府采购云平台报上海市财政局备案。

### 19. 合同附件

19.1 本合同附件包括： 招标(采购)文件、投标（响应）文件、澄清修改补充文件（如有）、[合同中心-补充条款列表]。

19.2 本合同附件与合同具有同等效力。

19.3 合同文件应能相互解释，互为说明。若合同文件之间有矛盾，则以最新的文件为准。

### 20. 合同补充、变更

20.1 甲方需追加与合同标的相同服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与乙方协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过本合同采购金额的百分之十。

20.2 除合同规定情形外，双方不得擅自变更合同。合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方应当变更。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

签约各方：

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：[合同中心-签订时间]

日期：[合同中心-签订时间\_1]

合同签订点:网上签约