**深圳市龙岗区耳鼻咽喉医院免陪照护服务**

**项目**

招标文件信息

|  |  |
| --- | --- |
|  项目编号： | ENT20250906 |
| 项目名称： | 免陪照护服务项目 |
| 项目类型： | 服务类 |
| 采购方式： | 公开招标 |
| 货币类型： | 人民币 |
| 评标方法： | 综合评分法 |

资格性审查表

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 内容 |
| 1 | 投标人不符合资格要求，或未提交相应的资格证明资料（详见招标公告投标人资格要求，即申请人的资格要求） |

符合性审查表

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 内容 |
| 1 | 不得将一个包的内容拆开投标； |
| 2 | 对同一项目投标时，不得提供两套以上的投标方案（招标文件另有规定的除外）； |
| 3 | 投标报价：（1）分项报价或投标总价不得高于相应预算金额（或设定的预算金额下的最高限价）；（2）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，投标人不能在合理的时间内提供书面说明或者无法提交相关证明材料；不能证明其报价合理性的（若评审委员会成员对投标人提供的说明材料判断不一致的，按照“少数服从多数”的原则确定评审委员会的意见）；（3）投标报价有缺漏项目,或者对招标文件规定的项目需求内容或者需求数量进行修改，评审委员会判定投标响应不满足采购需求； |
| 4 | 未按招标文件对投标文件组成的要求提供投标文件； |
| 5 | 未按招标文件规定要求签署、盖章； |
| 6 | 投标人不得对实质性技术与商务的（即标注★号条款）条款产生偏离； |
| 7 | 法律、法规、规章、规范性文件规定的其他情形。 |

**注：**

**投标人必须严格按照《符合性审查表》的评审内容的要求如实提供证明材料并应加盖投标人公章，对缺漏或不符合项将直接导致无效投标。**

**评分信息**

|  |
| --- |
| 一、评标方法：综合评分法综合评分法，是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。价格分计算方法：采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：价格分=(评标基准价/有效投标报价）\*权重评标总得分＝F1×A1＋F2×A2＋……＋Fn×AnF1、F2……Fn分别为各项评审因素的得分；A1、A2、……An分别为各项评审因素所占的权重(A1＋A2＋……＋An＝1)。评标过程中，去掉报价中的最高报价和最低报价。此方法适用于货物类、服务类、工程类项目。 |

二、评分表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **评分项** | **分值** |
| **1** | **价格分** | **10** |
| **序号** | **评分因素** | **分值** | **10** |
| **1** | **投标报价** | **10** | 价格分应当采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：投标报价得分=(评标基准价／投标报价)×100×权重**1.免陪照护服务**一对三陪护：3分；一对二陪护：2分；一对一陪护：2分；护理员具备医学职称加收：1分**2.病房管家服务**2分。**注：**投标报价得分四舍五入后，小数点后保留两位有效数。 |
| **2** | **技术部分** | **67** |
| **序号** | **评分因素** | **分值** | **评分准则** |
| 1 | 项目团队人员配置 | 12 | 1.投标人拟派驻本项目的项目经理1人：（1）具有医学/护理等相关专业本科及以上学历，且年龄在45岁以下的，得2分；（2）持有医学/护理相关中级及以上职称证书，得2分；（3）具有五年（含）以上医院护理员派遣服务相关管理经验得2分，具有三年（含）以上、五年以下医院相关管理经验得1分；项目经理最高得6分。2.管理团队根据投标人派驻的专业管理人员数量（不含项目经理）进行评分，人数达到2人得4分。在此基础上每增加1人得1分，最高加2分。**管理团队最高得6分。**（团队人员需满足：具备护理专业专科及以上学历、具备护理专业职称或护士执业资格证书、具有三年（含）以上三级（及以上）综合医院护理员服务相关管理经验）。**注：以上所有人员须提供以下证明文件：**投标文件中需提供拟派项目经理的身份证反正面、学历证、职业资格证书（如有）、提供合同业绩甲方出具的管理经验证明的盖章材料，及2025年1月1日以来任意三个月连续社保证明。团队人员需提供团队人员清单（含身份证号码、学历、学位、专业名称、职称/资格证书名称、相关经验简介),后附身份证明、学历学位证明、职称/资格证书、经验证明及2025年1月1日以来任意三个月连续社保证明，否则评标委员会有权不予认可。 |
| 2 | 服务方案 | 18 |  结合实际情况，制定服务方案：至少包括总体组织实施服务方案、服务内容、服务标准、服务流程、管理运作流程、服务响应时效等内容：1.评审为优（方案整体科学合理、针对性强、可高效指导服务实施、条理十分清晰的）的加18分；2.评审为良（方案整体较比科学合理、有较强针对性、可较好指导服务实施、条理较清晰的）的加10分；3.评审为中（方案整体科学合理性一般、针对性一般、可操作性一般，条理清晰度一般的）的加1分；4.评审为差（如不满足项目要求的、有明显的缺项，或缺乏可行性）的不加分。其他情况不得分。 |
| 3 | 服务质量保证方案 | 8 | 根据投标人提供的服务质量标准和保证措施情况进行综合评审：方案包含明确的管理细则（包括岗位责任制、考核办法等）及满意度及投诉响应机制等内容，得2分。在此基础上：1.服务质量标准较高、措施较有效得6分；2.服务质量能满足用户要求、措施可行得3分；3.服务质量标准一般、措施基本可行得1分。其他情况不得分。 |
| 4 | 岗位培训方案 | 12 | 根据投标人提供的员工岗前培训方案和在岗持续培训方案进行综合评审，能针对从业人员特点设计独具特色培训体系，培训内容能满足所在岗位操作等相关内容：1.培训方案科学完整、合理可行得12分，2.方案较完整具有一定的可行性得8分，3.方案有欠缺可行性较差得2分，其他情况不得分。 |
| 5 | 突发情况处理情况 | 7 | 根据投标人提供的突发情况处理预案（如意外伤害、跌倒、坠床、烫伤、压伤、陪护对象走失等）的完善性、科学性、合理性进行综合评审：1.方案细致合理、内容详细、切实可行且完全满足项目需求的，得7分；2.方案较为完整，但有欠缺的，得4分；3.方案和采购需求有较大差距的，得1分。其他情况不得分。 |
| 6 | 项目信息化管理系统建设方案 | 10 | 根据投标人针对本项目制定的信息化管理系统建设方案进行综合评审，方案需实现以下功能：**自主下单：**系统支持患者自主下单操作，患者可根据自身需求，灵活选择服务模式，能够通过系统实现下单、支付、签署服务协议、自主开票的全流程信息化服务；同时患者可随时查看缴费记录与订单详情。**评价反馈功能：**系统需具备患者满意度评价功能、科室反馈评价功能，同时支持线上投诉功能与不良事件跟踪处理功能。每项功能完备且运行流畅，可有效提升服务质量。**员工管理：**系统具备完善的员工管理模块，可详细记录员工个人信息、培训情况及考核结果，对员工进行全面管理。**质量监管：**管理人员能够通过系统对现场服务质量进行检查，并实现电子化记录，提升检查工作的规范性与便捷性。**数据统计：**能为医院管理部门提供专属监管端口，支持实时查看各科室当前实际用工总量、正在接受护理服务的患者及对应护工信息，同时能呈现项目运行质量数据，涵盖订单收入、成本支出、利润等关键指标。**以上功能需提供系统界面截图。每满足一项功能的得2分，满分10分。** |
| **3** | **商务部分** | **18** |
| **序号** | **评分因素** | **权重** | **评分准则** |
| 1 | 企业综合实力 | 6 | 1.投标人具有ISO9001质量管理体系认证证书的得2分。需提供证书扫描件及认证信息查询截图（截图需显示证书状态为有效。认证内容覆盖护理员服务、病人陪护服务，名称无需与其完全一致，但服务内容须相同）否则不得分。2.投标人具有ISO14001环境管理体系认证证书的得2分。需提供证书扫描件及认证信息查询截图（截图需显示证书状态为有效。认证内容覆盖护理员服务、病人陪护服务，名称无需与其完全一致，但服务内容须相同）否则不得分。3.投标人具有ISO45001职业健康安全体系认证证书的得2分。需提供证书扫描件及认证信息查询截图（截图需显示证书状态为有效。认证内容覆盖护理员服务、病人陪护服务，名称无需与其完全一致，但服务内容须相同）否则不得分。**注：**1.有年审要求的证书须按要求年审，证书与【全国认证认可信息公共服务平台（http://cx.cnca.cn）】，查询信息截图必须同时提供，缺一不可。2.投标人应确保认证证书在开标当天仍处于有效状态，并对所提供的证书及查询截图的真实性负责，如出现与事实不符的情形，视同隐瞒真实情况，提供虚假资料，将依法承担相应的法律责任。3.质疑投诉处理中对证书是否有效的认定，以国家认监委网站【全国认证认可信息公共服务平台（http://cx.cnca.cn）】查询结果为准。 |
| 2 | 投标人业绩 | 12 | 投标人需提供近三年（2022年1月1日至今，时间以合同签订日期为准）三级或三级以上医院陪护（护工）业绩材料。每符合要求的 1 项业绩可计 2分，最高得12分。注：提供合同关键页，至少包含服务范围、合同金额（或费率）、签订时间、签章页，否则不得分。 |
| **4** | **诚信情况** | **5** |
| **序号** | **评分因素** | **权重** | **评分准则** |
| 11 | 诚信情况 | 5 | 根据《深圳市财政局关于印发<深圳市财政局政府采购供应商信用信息管理办法>的通知》（深财规〔2023〕3号）相关规定，如供应商在全国范围内存在因政府采购违法、违规行为受到财政部门罚款等一般行政处罚信息，或者存在该办法第十一条所称在本市集中采购活动中的一般违法失信行为记录信息，且在公示期内的，本项不得分，否则得5分。投标人无需提供证明材料，由招采办工作人员向评审委员会提供有关供应商诚信查询结果。查询渠道：通过“信用中国”（www.creditchina.gov.cn，下载信用信息报告）、“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）以及“深圳市政府采购监管网”（http://zfcg.sz.gov.cn）查询供应商信用信息。信用信息以开标当日的查询结果为准。 |

第一章招标公告

根据《中华人民共和国政府采购法》和《深圳经济特区政府采购条例实施细则》的有关规定，我院拟对以下项目进行院内招标采购，欢迎符合条件具有供应能力的供应商或厂家前来报名参加。

一、项目基本情况

| 序号 | 项目编号 | 项目名称 | 数量 | 单位 | 备注 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | ENT20250906 | 免陪照护服务项目 | 1 | 项 | 服务期限为自合同签订之日起一年。本项目为长期服务项目，合同每年签订一次，最长不超过三十六个月。 |

二、供应商（参与人）资格要求：

1.供应商须是在中华人民共和国境内经注册独立法人单位，具有独立法人资格或者具有独立承担民事责任的能力的其他组织（提供营业执照或事业单位法人证等法人证明扫描件，原件备查）。【分支机构投标，须取得具有法人资格的总公司（总所）出具给分支机构的授权书，并提供总公司（总所）和分支机构的营业执照（执业许可证）复印件。已由总公司（总所）授权的，总公司（总所）取得的相关资质证书对分支机构有效，法律法规或者行业另有规定的除外】。

2.本项目不接受任何形式的联合体投标，不接受同一母公司下属两家（含两家）以上的分、子公司参与投标。投标人不得将本项目进行分包、转包。

3.参与本项目投标前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（由供应商在《投标及履约承诺函》中作出声明）。

4.参与本项目政府采购活动时不存在被有关部门禁止参与政府采购活动且在有效期内的情况（由供应商在《投标及履约承诺函》中作出声明）。

5.投标人未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单及政府采购严重违法失信行为记录名单（由供应商在《投标及履约承诺函》中作出声明）。

6.不同供应商的法定代表人、主要经营负责人、项目投标授权代表人、项目负责人、主要技术人员不得为同一人、属同一单位或者在同一单位缴纳社会保险；不同投标供应商的投标文件不得由同一单位或者同一人编制；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，不得参加本项目采购活动（由供应商填写《供应商基本情况表》相关信息及提供《供应商基本情况表》附件）。

7.为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动（由供应商在《投标及履约承诺函》中作出声明）。

三、供应商报名资格审查资料清单（复印件加盖公章、原件备查）：

1.供应商报名表（格式详见附件）；

2.企业法人营业执照、税务登记证、组织机构代码证复印件或三证合一复印件；

3.供应商基本情况表及供应商基本情况表附件（格式详见附件）；

4.法定代表人证明书（格式详见附件）；

5.法定代表人授权书（格式详见附件，投标人代表为法定代表人的无需提供本格式）；

6.诚信声明函（格式见附件）。在三年内（自招标公告发布之日起倒推），通过“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）、“深圳市政府采购监管网”（zfcg.sz.gov.cn）三个渠道查询供应商信用记录查询有失信记录，被取消中选资格的，与招标人有合同纠纷，或被索赔过的投标人的投标将被拒绝，需提供查询记录截图；

注意：声明函及三个渠道查询供应商信用查询记录截图均须提供。

7.投标函（格式详见附件）；

8.投标及履约承诺函（格式详见附件）

9.龙岗区进一步规范政商交往行为告知书（格式详见附件）。

以上资料需加盖公章。

投标人应在2025年10月17日-2025年10月23日，工作日上午8:00-12:00，下午2:00-5:00，提交以上报名资料到深圳市龙岗区龙城街道黄阁路186号龙岗区耳鼻咽喉医院科研楼1106审核，联系人：曹老师，联系方式：0755-28989999-61106。

四、投标资料（详见招标文件）

投标资料须加盖公章，密封在一个档案袋里面加盖骑缝章，一正五副，电子文件一份，U盘储存（投标文件正本盖章后的扫描件，PDF格式）。供应商须将密封完好的投标资料带到开标现场，于开标时在现场提交评审。项目需求中要求提供证明材料的，投标文件需提供相应证明材料复印件或扫描件（加盖投标人公章，原件备查）并注明证明材料在投标文件中的具体位置，未按要求提供证明材料或未注明证明材料的具体位置或提供的证明资料显示不符合招标文件要求、模糊不清无法判断或未显示是否满足招标文件要求的，均视为负偏离；未要求提供相应证明材料的，投标人可以不提供。

五、评分方法：综合评分法

六、开标时间：另行通知

附件1：报名表

附件2：招标文件

附件3：供应商基本情况表及供应商基本情况表附件

附件4：法定代表人证明书

附件5：法定代表人授权书

附件6：信用声明函及证明文件

附件7：投标函

附件8：投标及履约承诺函

附件9：龙岗区进一步规范政商交往行为告知书

**第二章投标人须知**

**一、招标简介：**

1.招标单位：深圳市龙岗区耳鼻咽喉医院

2.地址：深圳市龙岗区龙城街道黄阁路186号

3.资金来源：中标人在本项目中取得的报酬来源于接受陪护服务的患者或家属，采购人不向中标人支付任何费用。

**二、采购方式：**

深圳市龙岗区耳鼻咽喉医院院内公开招标。

**三、投标人应满足及同意如下条款：**

1.同意按招标文件的要求提供完整投标资料，不在投标文件的行间插字、涂改或增删。

2.同意承担因中标后违反招标文件要求而直接影响招标单位的工作正常运转，甚至造成不良后果的全部责任。

3.同意招标单位的招标项目需求。

4.保证在投标报价时按实际情况报价，并保证按质按量完成交付成果。

5.同意承担因用极端低价进行恶意竞争而造成的各种不良后果的全部责任。

6.同意中标后，如在履行合同过程中不能按本招标文件的要求和服务满足招标方，同意招标方单方中止合同。

7.在中标人被终止合同后，候选中标人如接到招标方通知要求时，应按照投标文件的要求提供服务启动签合同程序。

8.同意在接到中标通知书之日起10个工作日内到招标单位签订合同。

**四、中标结果公示：**中标结果将在龙岗区政府在线网公示3个工作日，如无质疑，医院将与中标单位签订合同，未入围的单位不再另行通知。

**五、定标原则：**

1.遵循公开、公平、公正的原则；

2.坚持质量优先、服务至上的原则。

3.开标评审（定标）：招标人当众拆封，宣读投标人名称、投标价格以及投标文件中的其他主要内容，并进行审查。

4.医院纪审部门全程有效监督。

**六、评标方法**

本次采用综合评标法，最高分为中标单位，并经龙岗区耳鼻咽喉医院评标小组审核确定中标单位。

**七、无效标（废标）的认定：**

投标人出现下列情况之一，“投标文件”为无效标（废标）：

1.投标人未按招投标文件的要求填报相关资料（包括样式和顺序等）；

2.投标人违反本招标文件的规定；

3.投标人未准时递交投标书，未准时出席开标评审会议；

4.投标人的投标文件资料不齐全或填报不完整或对提交的投标文件行间插字、涂改、增删；

**八、其他要求：**

投标报价表建议采用电脑打印，如手工填写必须在有涂改的地方盖上公章，否则视为报价不规范。如出现报价不规范的视为废标，有故意涂改情节的单位列入我院黑名单，3年内不得参加我院的任何投标。

**第三章 用户需求书**

**说明：**

**1.投标人须对本项目的采购标的或服务内容进行整体响应，任何只对采购标的或服务内容其中一部分内容进行的响应都被视为无效投标。**

**2.评分时，如对一项招标要求（以划分框为准）中的内容存在两处（或以上）负偏离的，每条内容作一项负偏离扣分。**

**3.用户需求书中打“★”号条款为实质性条款，有任何一条负偏离则导致无效投标。**

**4.用户需求书中打“▲”号条款为重要技术参数，但不作为无效投标条款。**

**一、服务内容**

**（一）免陪照护服务**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **免陪照护服务**价格项目表 | **服务产出** | **价格构成** | **收费项目** | **最高单位限价** |
| 指公立医疗机构提供的服务事项，指在没有家属和医疗护理员参与的情况下，完全由护士和护理员承担患全部生活护理。 | 所定价格涵盖生活照顾等所需的人力资源和基本物质资源消耗。 | 一对三 | 140元/人/天 |
| 一对二 | 180元/人/天 |
| 一对一 | 280元/人/天 |
| 护理员具备医学职称加收 | 20% |
| 个性化服务加收 | 医院自主定价 |

**计价说明：**

1.免陪照护服务指在特级护理、I级护理服务的基础上同时开展免陪照护服务的，可在特级护理、I级护理收费的同时，加收该项目收费。

2.免陪照护患者家庭根据自身需要自行雇佣护理员，通过市场化解决，不属于医疗服务价格项目管理范畴。

3.免陪照护服务中“护理员具备医学职称”:指提供该服务的护理人员持有国家卫生健康行政部门认可的、与医学或护理专业相关的正式职称证书。如:

（1）护理类职称：护士（初级职称）、护师（初级职称）、主管护师（中级职称）、副主任护师（副高级职称）、主任护师（高级职称）。

（2）其他相关医学类职称：医师（含助理医师，需对应初级及以上职称）、药师等与医疗健康直接相关的专业技术职称。

核心以**护理类职称**为主。

4.个性化服务加收指向患者及家庭提供外语、方言等服务或其他满足患者及家庭个性化需求、改善就医体验的增值服务，由医院自主定价。服务内容不限于：

（1）全流程服务:患者从入院到出院全流程协助，如办理入院手续、陪同检查、订餐服务、跑腿购买物品、住院期间日常所需配合、办理出院手续、护送上车回家等。

（2）医疗护理类：根据患者病情制定“一人一策”照护计划，如为术后患者提供伤口观察与消毒、协助康复训练；为慢性病患者进行每日血压、血糖定时监测与记录、用药提醒等。对于有特殊治疗需求的患者，如需要进行输液、注射等操作时，护理员可协助医护人员进行相关准备工作，如摆放体位、消毒皮肤等。

（3）生活照料类：协助患者进行口腔护理、面部清洁、助餐、助浴、翻身等日常护理工作。对于行动不便的患者，可根据其需求提供移动辅助设备，如轮椅、助行器等，并协助其进行活动。同时，还可以根据患者的饮食偏好和病情需求，协助制定个性化的饮食方案，如为糖尿病患者提供低糖饮食，为高血压患者提供低盐饮食等。

（4）心理支持类 ：护理员可以陪伴患者，与患者进行沟通、交流，倾听患者的心声，为患者提供情绪疏导和心理慰藉，帮助患者缓解住院期间的焦虑、恐惧等不良情绪。

（5）康复训练类 ：护理员协助患者进行康复训练，将康复项目融入日常照护中，如在晨间护理、进食协助、体位变换等过程中，引导患者进行相应的康复训练。

（6）沟通协调类：建立包含医生、护士、营养师、康复技师、护理员和家属的微信关爱群，定期反馈患者治疗进展、康复状况及生活情况等。配备沟通员，及时解答家属疑问，倾听反馈建议，持续优化服务质量。

**（二）病房管家服务**

“病房管家服务”是一种新型的医疗陪护服务模式，旨在为住院患者及其家属提供专业化、一体化、人性化的一站式服务模式。目标是减轻家属陪护负担，提升患者从入院到出院全流程的服务体验，促进患者康复。核心是“以患者为中心”，通过提供医疗辅助、生活照护、情感陪伴和事务代办等全方位、个性化的服务，成为连接患者、家属和医院之间的重要桥梁，最终实现提升医疗服务质量与患者满意度的目标。

|  |
| --- |
| **服务内容及收费** |
| 1.生活照护与起居协助 | * 个人卫生护理：协助洗脸、刷牙、漱口、梳头、洗脚、擦身。
* 身体清洁：定期为患者进行床上洗头、温水擦浴，保持身体清爽。
* 二便护理：协助患者如厕，使用便盆、尿壶，并及时清理。对于失禁患者，及时更换尿不湿和床单，保持皮肤干爽，预防压疮。
* 起居移动协助：协助患者在床上翻身、坐起、上下床、室内行走，使用轮椅等，防止跌倒。
* 餐饮协助：协助患者进食、喝水，为有需要的患者预订医院餐食或加热自带饭菜。
 |
| 2.医疗辅助与康复陪伴 | * 出入院办理：协助患者办理出、入院
* 陪同检查：预约并陪同患者前往各科室做各项检查（如CT、B超、X光、心电图等），协助办理手续、排队、取送标本和报告。
* 手术患者的转运。
* 用药提醒：提醒患者按时服药，并观察服药后的反应。
* 病情观察与记录：协助监测并记录患者的体温、脉搏、血压等生命体征，观察精神状态、食欲、睡眠等情况，并及时向家属和护士反馈异常。
* 康复训练陪伴：根据医嘱，陪伴和协助患者进行简单的康复训练，如散步、关节活动等。
* 医护沟通桥梁：帮助患者向医生、护士传达不适和需求，并向家属转达医生的医嘱和病情说明。
 |
| 3.情感慰藉与心理支持 | * 陪伴交流：主动与患者聊天、读报、读新闻，缓解其孤独感和紧张情绪。
* 情绪疏导：通过耐心的倾听和鼓励，给予患者积极的心理暗示和支持。
* 娱乐活动：根据患者喜好，协助其使用电子设备观看影视、听音乐，丰富住院生活。
 |
| 4.后勤与事务办理 | * 手续代办：协助办理入院、出院、转科、结账等手续（在授权范围内）。
* 物品代购：根据患者需求，代为购买日常生活用品、水果、营养品等。
* 餐饮代办：代为预订医院餐食或外出购买适合患者口味的饭菜。
* 环境维护：协助整理床头柜、整理床单位，保持病房环境的整洁与舒适。
 |
| 5.对家属的服务支持 | * 病情实时通报：通过微信、电话等方式，定期向家属汇报患者的实时状况，让无法时刻陪伴的家属安心。
* 视频连线：协助患者与家属进行视频通话，满足彼此的思念之情。
* 临时替代：在家因工作或其他原因无法陪护时，提供无缝衔接的专业照护服务。
 |
| **最高单位限价**：100元/人/天 |

**（三）信息化系统支持**

## 上述（一）（二）中包含的服务内容，需要投标人针对本项目提供一套信息化管理系统供患者和采购人使用，用于实现病人下单、服务评价、质量监督等功能。

## **★二、商务要求**

## **注：所有商务要求均为★号条款，不可偏离。**

## **（一）管理要求**

1.中标人应为深圳市龙岗区耳鼻咽喉医院住院患者陪护服务提供合理模式。

2.在患者自愿前提下，中标人为医院有需求的住院患者提供合理的有偿生活协助服务。

3.中标人应具备开展医院多种陪护服务模式的经验和能力，能配合医院提升陪护人员工作服务质量。

4.中标人配合我院工作安排，按要求开展“免陪照护服务”试点工作，开展进度以我院为准。

5.中标人应具备完善的用人招聘渠道和体系，制订并运行合理的人力调配制度，确保人力资源充足，按医院各病区实际需要配置人力，确保医院陪护人员需求。

6.因中标人派驻的人员在采购人单位服务期间产生劳动争议的，中标人应承担一切法律责任。

7.中标人服从医院的管理规定，遵守法律法规，并能积极配合医院应对突发公共事件，维护医院正常医疗秩序。

8.中标人负责建立与医院相匹配的管理规章制度和奖惩制度，按医院规定培训和督促员工，监督、检查、考核医疗护理员，质控管理人员工作质量，检查督促工作人员遵守国家法律法规、中标人与医院双方的规章制度，提供优质服务，保证医院工作需要。

9.中标人应具备完善的培训服务体系，拥有规范的培训团队及培训平台，按照最新广东省医疗护理员培训相关要求，中标人需具备线上+线下的培训能力及培训方式。

10.中标人依据相关法律法规，建立健全的相关工作制度，工作流程、工作质量评价标准、员工岗位工作职责、技术操作规范等，不断完善各项规章制度，提高管理水平，持续改进工作质量。

11.合理配置人力，遵循以人为本的原则，根据岗位需求、所需的技能水平、实际工作需求等合理配置人力，加强对医疗护理员人力资源的科学管理。关心医疗护理员工作及生活，积极创造良好的工作氛围和环境。

12.定期安排管理人员深入临床，加强对医疗护理员工作的具体指导，对管理人员的管理质量进行定期督导和评价。对服务对象的基础照护、服务质量进行检查，督促检查各项工作制度落实情况，减少不必要的纠纷，分析工作质量，并做好记录和资料整理。

13.凡因服务态度或工作质量问题，我院有权提出更换医疗护理员。

14.负责实施、落实医疗护理员及管理人员的业务培训计划，督促落实各级人员包括理论知识、操作技能的培训及考核，加强医疗护理员的技能管理，不断提高医疗护理员技能水平。

15.与护理部主管人员沟通陪护服务工作情况，制定工作计划及工作总结；定期发放患者满意度调查表，对存在问题进行分析和持续改进。

16.服务应以住院患者的自愿选择为基础，实行有偿服务。中标人在收取服务费后，必须向患者提供正规的发票，以保障患者的权益。

17.中标人应使用先进的信息化管理系统，对陪护服务进行有效的管理，提升服务效率与质量。可详细记录员工个人信息、培训情况及考核结果，对员工进行全面管理。

18.中标人负责处理陪护服务内的冲突、纠纷，须承担因提供服务而产生的所有相关责任，确保采购人、患者的利益不受损害。

19.每季度各病区使用《陪护服务质量管理评价标准》（表1）进行考评，各病区考评达标率不得低于90%，每降低1%扣50元每病区，扣罚不封顶。

20.每季度护理部主管人员对出院患者进行满意度抽查，出院患者满意度调查存在患者对医疗护理员不满意的反馈，经查实属实的，对中标人进行扣罚，每条反馈扣罚50元，且要求中标人在一周内进行分析和持续改进，并将相关分析改进方案提交至院方。

## **表1 陪护服务质量管理评价标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 评价内容 | 评价结果(达标、不达标、无此项内容） |
| 言行举止 | 1.穿公司统一要求的工作服，佩戴胸卡，着装整洁、仪表规范，举止端庄 |  |
| 2.态度和蔼、礼貌待人，能积极处理病区的需求 |  |
| 遵纪守法 | 3.工作认真，责任心强，严格履行岗位职责 |  |
| 4.遵纪守法，团结同事，作风正派，不做任何违反院规、院纪的事 |  |
| 5.尊重病患者，对待患者一视同仁，保护患者隐私 |  |
| 6.没有向患者或家属索取财物或红包及私下协议与收费（包括陪护服务、陪人床、睡袋），禁止擅自拿取、窃用、倒卖医疗机构的公物 |  |
| 服务质量 | 7.协助病区完成公共服务项目 |  |
| 8.合理介绍服务内容和价钱，患者/家属自愿签署陪护服务 |  |
| 9.陪护服务等级与患者病情及生活自理能力等级相符 |  |
| 10.定时巡视病房，工作自觉，责任心强，及时回应患者的需求 |  |
| 11.保持患者床单元整洁、干燥 |  |
| 12.协助患者进食及服药，餐具清洁 |  |
| 13.协助患者递送大小便器并及时倾倒、清洗，便器清洁 |  |
| 14.协助患者洗脸、漱口、梳头、更衣、擦浴、洗头等，身体无异味 |  |
| 15.协助护士为患者更换体位，患者体位舒适 |  |
| 16.落实安全防范措施（防脱管、防跌倒、防走失等） |  |
| 17.规范使用轮椅、平车等转运工具，做好各种安全措施 |  |
| 18.发现患者情况异常及时向医务人员报告 |  |
| 19.生活护理操作技能熟练、动作轻柔 |  |
| 20.遵守医院感控各项规定，落实个人防护措施，严格执行医疗废物管理 |  |
| 21.严禁从事医疗护理专业技术性工作，无越职越权行为 |  |
| 22.服务态度好，爱岗敬业，患者无投诉 |  |
| 23.对没有签署服务协议的患者或家属一视同仁，并及时提供公共基础服务 |  |
| 公司管理 | 24.督导每天深入临床，与病区保持有效沟通 |  |
| 25.病区排班合理，人员数量满足临床需求，无连续上班现象 |  |
| 26.服务内容与收费标准清晰，陪护服务信息平台运作正常 |  |
| 27.公司对发现的问题一周内完成整改 |  |

备注：每季度病区依据《陪护服务质量管理评价标准》对服务质量进行评价，内容包括言行举止、遵纪守法、服务质量、公司管理共4个维度27个项目。由采购人病区质量评价小组根据每个项目内容判断是否达标，分值以达标率计算，达标率=达标项目数÷27×100%。各病区考评达标率不得低于90%，每降低1%扣50元每病区，扣罚不封顶。

## **（二）管理人员具备的条件和工作要求**

根据采购人要求安排管理人员，包括院区项目经理、业务主管等，要求人员具备丰富管理经验、熟悉业务，要求：

项目经理1名，学历至少本科及以上，有3年以上综合性医院陪护服务管理经验。

## 业务主管≥1名，有2年以上综合性医院陪护服务管理经验，具有良好的沟通技能，善于发现和处理问题，以满足项目管理各程序运作及质量保障。

## 管理人员着装统一，言行规范，佩戴胸卡上岗。

## **（三）医疗护理员具备的条件和工作要求**

1.须具有小学以上学历，20-60岁，身体健康（持有二级以上医疗机构出具的健康检查合格证（合格证须在有效期内），心理健康，无传染病，每年健康体检1次，体检费用由中标人承担。

2.经中标人岗前培训考核合格后方可上岗。

3.医疗护理员上岗时必须穿着统一整洁的工作服、佩戴胸卡。

4.自觉遵守法律法规，严格遵守医疗机构的各项规章制度，积极维护医疗机构的声誉，不得做出有损医疗机构利益的言行。

5.尊重患者的人格和权利，对待患者，不分国籍、民族、信仰、年龄、性别、政治或社会地位，都应一视同仁；保护患者隐私，不议论患者病情、泄露患者隐私和秘密。

6.待人文明礼貌，遵守社会公德，爱护公物，节约用水用电。

7.工作认真，严于律己，责任心强。工作期间不得擅自离（串）岗，不得从事与工作无关的私人活动，严禁玩手机、聚众聊天，赌博等行为。

8.与医护人员保持有效沟通，配合医护人员照护患者，避免引起医护患纠纷和矛盾。

9.严格遵守操作规程，严禁从事任何医疗护理专业技术性工作，如：输液调节、吸氧、鼻饲等；避免因服务不当导致患者跌倒、坠床、拔管等不良事件的发生。

10.廉洁奉公，洁身自爱。不利用工作之便向患者与家属暗示红包、小费等；严禁乱涨价和私自收取服务费用；禁止擅自拿取、窃用、倒卖医疗机构的公物。

11.敢于承担责任，不逃避、不推卸、不隐瞒过错，不歪曲事实，不陷害他人。

12.团结同事，互相帮助，禁止在患者及家属面前互相诋毁对方，严禁在工作期间吵闹、打架、拉帮结派等。

13.发生差错、患者物品丢失、争议或其他异常问题时，须即刻报告当班护士或护士长及公司主管，并积极主动配合追踪。如隐瞒不报按公司规定处理。

14.积极配合医院、科室及公司的管理。

## **表2 医疗护理员的工作内容**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.生活照护** | 1.1清洁照护 | 1.1.1保持床单位及环境整洁，及时通风。1.1.2为照护对象更换合体的衣裤；为照护对象选择防滑鞋。1.1.3为照护对象进行个人清洁卫生，如面部、口腔、身体的清洁等。1.1.4为照护对象摘取、佩戴义齿。1.1.5为照护对象在床上梳头、洗头。1.1.6为失能、失智的照护对象在床上擦浴。1.1.7为照护对象剪指甲。 |
| 1.2饮食照护 | 为照护对象规范喂食、喂水。 |
| 1.3睡眠照护 | 1.3.1根据照护对象病情的需要安置特殊睡眠体位。1.3.2为入睡困难的照护对象做放松活动促进睡眠。1.3.3观察照护对象的睡眠情况；发现照护对象睡眠中出现的异常情况（如易醒、多尿、疼痛、呼吸不畅等）并报告。 |
| 1.4排泄照护 | 1.4.1协助照护对象在床上使用便器并清洁。1.4.2按照排尿计划提醒尿失禁照护对象定时排尿。1.4.3为失禁照护对象更换保护垫、纸尿裤等用品。1.4.4发现尿管打折、牵拉、脱出等现象并报告。1.4.5发现照护对象排尿、排便时的异常情况并报告。 |
| **2.基本照护** | 2.1观察与测量 | 2.1.1观察并记录照护对象大小便颜色、性状并报告。2.1.2测量照护对象身高、体重、体温等，并报告。2.1.3发现呕吐的异常情况并报告。2.1.4发现皮肤、黏膜的异常表现并报告。2.1.5记录排泄量。2.1.6发现手术伤口敷料有渗出或污染的情况并报告。 |
| 2.2清洁消毒 | 2.2.1按要求使用浸泡法、熏蒸法等进行消毒。2.2.2按要求配制常用消毒液。2.2.3根据手卫生要求洗手、手消毒。2.2.4对物体表面进行清洁。2.2.5对环境进行清洁。按要求对污染的物品、环境进行初步处理。2.2.6按要求对排泄物、呕吐物、分泌物等进行初步消毒处理。2.2.7为0级糖尿病足照护对象清洁足部。2.2.8分类放置生活垃圾。按照要求收集与处理感染性废物。2.2.9对床单位进行终末消毒。2.2.10对复用的痰杯、便器等进行清洁、消毒。 |
| 2.3预防压力性损伤 | 2.3.1为照护对象更换体位。2.3.2采取减压措施如气垫床、水床等；选择和使用支撑物,如楔形垫、软枕等,维持体位。2.3.3记录照护对象受压部位皮肤情况并交接。2.3.4发现受压部位皮肤的异常情况并报告。2.3.5发现0级糖尿病足照护对象的皮肤异常表现。2.3.6保护照护对象水肿部位的皮肤。 |
| 2.4移动照护 | 2.4.1使用过床工具移动照护对象。2.4.2使用平车等工具运送照护对象。2.4.3发现照护对象在转运过程中的异常表现并报告。2.4.4在照护对象活动、转运时保护管路位置。2.4.5在照护对象移动过程中发现管路打折、牵拉、脱出等异常情况并报告。 |
| **3.临床照护** | 3.1冷热应用 | 3.1.1按要求进行温水擦浴或使用冰块/冰袋等方式实施物理降温。3.1.2协助照护对象进行温水坐浴。3.1.3按要求为照护对象进行局部软组织的冷、热敷。 |
| 3.2标本采集 | 3.2.1按操作规程为照护对象留取尿常规标本并放到指定地点。3.2.2按操作规程为照护对象留取粪便常规标本并放到指定地点。3.2.3按操作规程取送各类标本和检验检查报告交医护人员。3.2.4为照护对象留取12小时或24小时尿标本并放到指定地点。3.2.5为卧床照护对象留取痰常规标本(吸痰法留取除外)并放到指定地点。 |
| 3.3给药照护 | 3.3.1为照护对象准备杯子、水等口服药所需物品。3.3.2为照护对象佩戴、固定、摘取、清洗雾化吸入面罩/口含嘴等。3.3.3按要求加热中药饮片。3.3.4发现照护对象用药后的异常情况并报告。3.3.5在护士指导下为照护对象涂敷皮肤外用药。3.3.6在护士指导下按要求为照护对象煎煮中药。3.3.7在护士指导下协助照护对象使用吸入剂。 |
| 3.4应急救护 | 3.4.1使用床档、床刹等预防照护对象坠床。3.4.2预防照护对象走失，发现照护对象走失风险及时报告。3.4.3预防照护对象跌倒、坠床，发现照护对象跌倒、坠床风险并报告。3.4.4使用灭火器等消防器材灭火。3.4.5发现照护对象误吸、噎食风险，对噎食进行初步的应急处理并报告。3.4.6根据照护对象病情，规范约束，发现约束部位的异常情况及时报告。3.4.7预防照护对象低血糖，对出现低血糖表现的照护对象进行初步的应急处理并报告。 |
| **4.心理支持** | 4.1安抚 | 4.1.1倾听照护对象的讲述。4.1.2对情绪低落的照护对象进行陪伴。4.1.3指导照护对象进行深呼吸。4.1.4为照护对象选择并播放音乐。 |
| 4.2临终关怀 | 4.2.1询问临终照护对象的宗教信仰。4.2.2询问临终照护对象的特殊需要。4.2.3调整临终照护对象居所的环境，避免噪声、强光、异味等不良刺激。4.2.4引导临终照护对象表达自己的感受。4.2.5陪伴临终照护对象并倾听诉说。4.2.6在护士的指导下进行尸体料理。4.2.7整理遗物并交由家属。 |
| **5.功能锻炼** | 5.1被动锻炼 | 5.1.1为照护对象叩背辅助排痰。5.1.2为照护对象进行手部锻炼。5.1.3为照护对象进行双上肢上举、抬腿等促进血液循环的床上锻炼。 |
| 5.2主动锻炼 | 5.2.1指导照护对象进行腹式呼吸。5.2.2指导照护对象进行手部锻炼。5.2.3指导照护对象进行双上肢上举、抬腿等促进血液循环的床上锻炼。5.2.4辅助照护对象进行坐位训练。5.2.5辅助照护对象使用助行器进行站立训练。5.2.6辅助照护对象使用助行器进行行走训练。 |
| **6.其他** | 专科照护 | 6.1.1根据专科特点在护士的指导下为照护对象提供专科照护。6.1.2协助护士持续提升对病区患者的服务。 |

## **（四）关于报价**

## 1.投标人的单价投标报价不得高于最高单价限价，否则视为无效投标；

2.对使用折扣率报价的项目，折扣率填写要求：

（1）填写要求**：0＜折扣率≤1**，未按此要求填写将视为无效投标。

（2）折扣率必须为固定的报价且最多保留至小数点后两位（如0.60），不得存在区间值（如0.50-0.60）。

**护理员具备医学职称加收后服务单价=一对三或一对二或一对一服务单价报价\*（1+20%\*折扣率）。**

## （3）投标人参与投标只允许填报一个“折扣率”，不允许填报2个（或以上）的“折扣率”；填报了2个或以上“折扣率”的，其投标将直接作投标无效处理。

## **（五）服务期限和服务费支付时间及方式**

1.服务期限为自合同签订之日起一年。本项目为长期服务项目，合同每年签订一次，中标人履约情况经考核符合合同续期标准的，第二年和第三年可逐年签订续期合同，总合同期限最长不超过三十六个月。

2.中标人与我院签订服务合同后，须每月20日前向我院缴纳陪护服务管理费，费用包括但不限于培训、考核等。每月10号前上交上一个月陪护服务营业额汇总数据，打印并盖中标人公章，交医院主管职能部门留底。如有疑问，医院主管职能部门有权查阅中标人此合作项目产生的财务状况及财务报表。

3.每月中标人向医院缴纳的陪护服务管理费为不低于陪护服务营业收入的**3.00%。**

## **（六）合同终止**

在合同存续期间，中标人发生以下但不限于以下问题时，采购人有权随时终止合同或取消服务协议，并按违约责任条款执行，且履约保证金不退还。

1.中标人出现重大管理失误、严重违约。

2.因服务质量问题采购人3次或以上要求整改而无整改或拒不整改。

3.因医疗护理员违反有关规定造成患者安全事件频发，导致采购人声誉严重受损。

4.各种原因造成采购人住院患者满意度下降，患者投诉增多等。

5.中标人财物数据存在造假行为。

6.中标人未能按时向采购人支付综合服务管理费。

7.其他违反国家或省市相关部门出台关于医疗护理员项目的政策。

**第四章投标文件的组成、格式**

**投标文件组成**

一、封面

二、目录指引

三、投标函

四、投标及履约承诺函

五、采购违法行为风险知悉确认书

六、投标人基本情况及资格证明文件

（一）供应商基本情况表及供应商基本情况表附件

（二）资格证明文件

（三）法定代表人证明书

（四）法定代表人授权书格式（投标人代表为法定代表人的无需提供本格式）

七、项目报价

八、实质性条款偏离表

九、其他响应评分的内容及佐证材料

备注：投标人将所有投标文件一起包装在一个密封袋里，并在袋上注明项目名称以及投标人名称、地址，封口处应贴封条并骑缝加盖投标人公章。投标文件由以上组成，按如上顺序分别装订成本（一正五副，电子文件一份，U盘储存（投标文件正本盖章后的扫描件，PDF格式））。

（□正本□副本）

（项目名称全称）

投标文件

项目编号：

项目名称：

投标单位名称（公章）：

投标单位地址：

联系人：

联系电话：

时间年月日

**二、目录指引**

（按照招标文件相应内容，请标明各部分内容的页码。）

**三、投标函格式**

致：深圳市龙岗区耳鼻咽喉医院

我方确认收到贵方采购货物及相关服务的招标文件（项目编号：），(投标人名称、地址)作为投标人已正式授权(被投标人授权代表全名、职务)为我方签名代表，签名代表在此声明并同意：

1.我单位愿意遵守招标文件的各项规定，自愿参加投标，并已清楚招标文件的要求及有关文件规定，并严格按照招标文件的规定履行全部责任和义务。

2.我们同意本投标文件的投标有效期从提交投标文件的截止之日起90日历日内有效，并承诺不予撤销已递交的投标文件。

3.我单位已经详细地阅读并完全明白了全部招标文件及附件，我单位完全理解本招标文件的要求，我单位同意放弃对招标文件提出不明或误解的一切权利。

4.我单位同意提供采购人与评审委员会要求的有关投标的一切数据或资料。

5.我单位理解采购人与评审委员会并无义务必须接受最低报价的投标或其它任何投标，完全采购人拒绝迟到的任何投标和最低投标报价不是被授予中标的唯一条件。

6.如果我单位未对招标文件全部要求作出实质性响应，则完全同意并接受按无效投标处理。

7.我单位已认真核实了投标文件的全部资料，所有资料均为真实资料。我单位对投标文件中全部投标资料的真实性负责，如被证实我单位的投标文件中存在虚假资料的，则视为我单位隐瞒真实情况、提供虚假资料，我单位愿意接受主管部门作出的行政处罚。

8.如果我单位提供的声明或承诺不真实，则完全同意认定为我司提供虚假材料，并同意作相应处理。

9.我单位是依法注册的法人，在法律、财务及运作上完全独立于本项目采购人、用户单位（如有）和采购代理机构。

备注：

1.投标函中承诺的投标有效期应当不少于招标文件中载明的投标有效期，否则视为无效投标。

2.除投标有效期承诺的时间外，本投标函内容不得擅自删改，否则视为无效投标。

投标人单位名称（单位盖公章）：

日期： 年 月 日

**四、投标及履约承诺函**

投标及履约承诺函

致：深圳市龙岗区耳鼻咽喉医院

我公司承诺：

1.我公司参与本项目所投标（响应）的货物或服务未侵犯知识产权。

2.我公司参与本项目采购活动前三年内，在经营活动中没有《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十九条规定的重大违法记录。

3.我公司参与本项目采购活动时不存在被有关部门禁止参与政府采购活动且在有效期内的情况。

4.我公司具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定的六项条件。

5.我公司未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。

6.我公司参加本项目采购活动时，不存在《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十八条规定的参加同一项目的其他供应商“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系”的情形，不存在《深圳经济特区政府采购条例实施细则》第七十五条规定的与参加同一项目的其他供应商“法定代表人、主要经营负责人、项目投标授权代表人、项目负责人、主要技术人员为同一人、属同一单位或者在同一单位缴纳社会保险”的情形，不存在对本次采购项目提供整体设计、规范编制或许项目管理、监理、检测等服务的情形。

7.我公司参与本项目采购活动，严格遵守政府采购相关法律，做到诚实，不造假，不围标、串标、陪标。我公司已清楚：如违反上述要求，将作无效响应处理，被列入不良记录名单并网上曝光，同时将被提请政府采购监督管理部门给予一定年限内禁止参与政府采购活动或其他处罚。

8.我公司如果成为本项目成交供应商，做到守信，不偷工减料，依照本项目采购文件需求内容、签署的采购合同及本公司在参与投标文件中所作的一切响应和承诺进行履约。项目验收达到全部指标合格，力争优良。在合同履约期间，如我公司违法行为被禁止参与政府采购活动或者存在其他重大违法行为的。采购人可以提前解除合同或者不予续签合同。

9.我公司承诺本项目的报价不低于我公司的成本价，否则，我公司清楚将面临投标无效的风险；我公司承诺不恶意低价谋取中标；我公司对本项目的报价负责，中标后将严格按照本项目招标文件需求、签署的采购合同及我公司在报价响应中所作的全部承诺履行。我公司清楚，若我公司以“报价太低而无法履约”为理由放弃本项目中标资格时，愿意接受政府采购监督管理部门的处理。若我公司成为本项目成交供应商，我公司的报价明显低于其他参与投标供应商的报价时，本项目将成为重点监管、重点验收项目，我公司将按时保质保量完成，并全力配合有关监管、验收工作；若我公司未按上述要求履约，我公司愿意接受主管部门的处理处罚。

10.我公司已认真核实了招标响应文件的全部内容，所有资料均为真实材料。我公司对招标响应文件中全部投标资料的真实性负责，如被证实我公司的投标响应文件存在虚假资料，则视为我公司隐瞒真实情况、提供虚假资料，我公司愿意接受主管部门作出的行政处罚。

11.我公司承诺不非法转包、分包。

以上承诺，如违反上述要求愿依照国家相关法律及招标文件相关要求进行处理，投标无效，将被提请政府采购监督管理部门列入不良记录名单并在网上曝光，给予一定年限内禁止参与政府采购活动或其他处罚，并承担由此给采购人带来的损失。

投标人单位名称（公章）：

法定代表人或其授权代表签名：

日期： 年 月 日

**五、采购违法行为风险知悉确认书**

本公司（单位）已充分知悉以下情形为参与采购活动时的重大风险事项，并承诺已对下述风险提示事项重点排查，做到严谨、诚信、依法依规参与贵院采购活动。

一、本公司（单位）已充分知悉“隐瞒真实情况，提供虚假资料”的法定情形，相关情形包括但不限于：

（一）通过转让或者租借等方式从其他单位获取资格或者资质证书参加项目采购活动的。

（二）由其他单位或者其他单位负责人在编制的投标文件上加盖印章或者签字的。

（三）项目负责人或者主要技术人员不是本单位人员的。

（四）其他隐瞒真实情况、提供虚假资料的行为。

二、本公司（单位）已充分知悉“与其他采购参加人串通投标”的法定情形，相关情形包括但不限于：

（一）参加本项目供应商之间相互约定给予未中标的供应商利益补偿。

（二）不同报名供应商的法定代表人、主要经营负责人、项目授权代表人、项目负责人、主要技术人员为同一人、属同一单位或者在同一单位缴纳社会保险。

（三）不同报名供应商的投标文件由同一单位或者同一人编制，或者由同一人分阶段参与编制的。

（四）不同报名供应商的投标文件或部分投标文件相互混装。

（五）不同报名供应商的投标文件内容存在非正常一致。

（六）由同一单位工作人员为两家以上（含两家）供应商进行同一项采购活动的。

（七）不同供应商的报价呈规律性差异。

（八）主管部门依照法律、法规认定的其他情形。

三、本公司（单位）已充分知悉下列情形所对应的法律风险，并已对相关风险事项进行排查。

（一）对于从其他主体获取的资料，供应商应审慎核查，确保投标文件的真实性。如主管部门查实投标文件中存在虚假资料的，无论相关资料是否由第三方或本公司（单位）员工提供，均不影响

主管部门对供应商存在“隐瞒真实情况，提供虚假资料”违法行为的认定。

（二）对于涉及国家机关出具的公文、证件、证明材料等文件，一旦涉嫌虚假，经查实，主管部门将依法从严处理，并移送有关部门追究法律责任；涉嫌犯罪的，主管部门将一并移送司法机关追究法律责任。

（三）对于涉及安全生产、特种作业、抢险救灾、防疫等政府采购项目，供应商实施提供虚假资料、串通投标等违法行为的，主管部门将依法从严处理。

（四）供应商应严格规范项目授权代表、员工参与本项目采购活动的行为，加强对投标文件的审核。项目授权代表、员工编制、上传投标文件等行为违反政府采购法律法规或招标文件要求的，供应商应当依法承担相应法律责任。

（五）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。相关情形如查实，依法作投标无效处理；涉嫌串通投标等违法行为的，主管部门将依法调查处理。

四、本公司（单位）已充分知悉政府采购违法、违规行为的法律后果。经查实，若参与供应商存在政府采购违法、违规行为，主管部门将依据《深圳经济特区政府采购条例》第五十七条的规定，处以一至三年内禁止参与本市政府采购，并由主管部门记入供应商诚信档案，处采购金额千分之十以上千分之二十以下罚款；情节严重的，取消参与本市政府采购资格，处采购金额千分之二十以上千分之三十以下罚款，并由市场监管部门依法吊销营业执照。

以下文字请供应商抄写并确认：“本公司（单位）已仔细阅读《采购违法行为风险知悉确认书》，充分知悉违法行为的法律后果，并承诺将严谨、诚信、依法依规参与政府采购活动”。

法定代表人/项目授权代表签名：

知悉人（公章）：

日期： 年 月 日

**六、投标人基本情况及资格证明文件**

**（一）供应商基本情况表及供应商基本情况表附件**

## 供应商基本情况表

填表单位：（加盖单位公章）填表日期：年月日

|  |  |
| --- | --- |
| 采购人 | 深圳市龙岗区耳鼻咽喉医院 |
| 项目名称 |  | 项目编号 |  |
| 投标（响应）供应商 |  | 供应商统一社会信用代码 |  |
| **投标（响应）供应商相关人员情况** |
| 序号 | 职务 | 姓名 | 身份证号码 | 劳动合同关系单位 | 缴纳社会保险单位 |
| 1 | 法定代表人/单位负责人/主要经营负责人 |  |  |  |  |
| 2 | 项目投标授权代表人 |  |  |  |  |
| 3 | 项目负责人 |  |  |  |  |
| 4 | 主要技术人员 |  |  |  |  |
| 5 | 投标文件编制人员 |  |  |  |  |
| **说明：同一职务有多人担任（如主要技术人员），应分行填写。** |
| **投标（响应）供应商关联关系情况** |
| 序号 | 关联关系类型 | 关联主体名称 | 备注 |
| 1 | 控股股东 |  | 指出资额（或持有股份）占投标（响应）供应商资本总额（或股本总额）50%以上的股东，以及出资额（或持有股份）的比例虽然不足50%，但依其出资额（或持有股份）所享有的表决权已足以对投标（响应）供应商股东会（或股东大会）的决议产生重要影响的股东。 |
| 2 | 管理关系 |  | 指对投标（响应）供应商不具有出资持股关系，但对其存在管理关系的主体。 |
| **说明：同一关联关系类型有多个主体的，应分行填写。** |

**注：**

主要经营负责人即实际控制人，是指通过投资关系、协议或者其他安排，能够实际支配公司行为的人。

如未有相关情况，请在相应栏填写“无”。

投标供应商应如实申报本单位控股及管理关系人员信息，如存在隐瞒真实情况，提供虚假资料的，经查实，主管部门将依据《深圳经济特区政府采购条例》第五十七条的规定进行处罚。

## 《供应商基本情况表》附件

投标时需提供《供应商基本情况表》附件，该要求作为供应商资格性审查的证明材料。

**注：**

1.投标供应商如实提供上述人员的社会保险证明，如上述人员的社会保险未由投标供应商缴纳，亦需提供相应单位为其缴纳的社会保险证明。

2.投标供应商为新成立企业且成立时间不足一个月可提供加盖投标供应商公章的情况说明或者证明材料亦视为符合。

3.若为退休人员，提供退休证明。

4.如依法不需要缴纳社会保险的，提供相应文件证明。

5.若因为社保部门或税务部门原因无法提供的，需提供劳动合同及社保部门或税务部门官方通知证明（或官网公告截图）。

6.如本项目未安排项目投标授权代表人、项目负责人、主要技术人员的，无需提供投标授权代表人、项目负责人、主要技术人员的社保。

7.主要经营负责人即实际控制人，是指通过投资关系、协议或者其他安排，能够实际支配公司行为的人。如投标供应商无主要经营负责人的，无需提供主要经营负责人的社保。

**8.请供应商按以下格式提供上述涉及人员近三个月（含开标当月）中的任意一个月的社保缴纳情况以及企业股权关系证明。（注：以下内容将作为评审委员会和主管部门判定本项目不同投标供应商是否涉嫌、属于串通投标的重要依据，请供应商认真填报，并保证所填信息的真实、准确和完整。）**

**（1）社保缴纳情况证明材料：**

**①法定代表人**

**姓名：**

**身份证复印件（正反面）：**

**近三个月（含开标当月）中的任意一个月的社保缴纳凭证：**

**②单位负责人（如有）**

**姓名：**

**身份证复印件（正反面）：**

**近三个月（含开标当月）中的任意一个月的社保缴纳凭证：**

**③主要经营负责人（如有）**

**姓名：**

**身份证复印件（正反面）：**

**近三个月（含开标当月）中的任意一个月的社保缴纳凭证：**

**④项目投标授权代表人**

**姓名：**

**身份证复印件（正反面）：**

**近三个月（含开标当月）中的任意一个月的社保缴纳凭证：**

**⑤项目负责人**

**姓名：**

**身份证复印件（正反面）：**

**近三个月（含开标当月）中的任意一个月的社保缴纳凭证：**

**⑥主要技术人员（有多人担任，应分行填写）**

**姓名：**

**身份证复印件（正反面）：**

**近三个月（含开标当月）中的任意一个月的社保缴纳凭证：**

**⑦投标文件编制人员（有多人担任，应分行填写）**

**姓名：**

**身份证复印件（正反面）：**

**近三个月（含开标当月）中的任意一个月的社保缴纳凭证：**

**（2）企业股权关系证明材料（投标人根据自身情况提供证明材料）：**

**（二）资格证明文件：**供应商须是在中华人民共和国境内经注册独立法人单位，具有独立法人资格或者具有独立承担民事责任的能力的其他组织（提供营业执照或事业单位法人证等法人证明扫描件）。

**（三）法定代表人证明书格式**

**法定代表人（负责人）证明书**

**同志，现任我单位职务，为法定代表人（负责人），身份证号：联系电话：特此证明。**

说明：

1.法定代表人为投标人（企业事业单位、国家机关、社会团体）的主要行政负责人。

2.本证明书要求投标供应商同时提供法定代表人（负责人）的身份证扫描件（正反两面）作为附件方为有效。

3.本项目投标授权代表为法定代表人（负责人）的，无需提供《投标文件签署授权委托书》。

4.内容必须填写真实、清楚，涂改无效，不得转让、买卖。

附：

代表人性别：年龄：身份证号码：

统一社会信用代码：经济性质：

经营范围：

 投标人名称：（盖章）

附：法定代表人身份证扫描件

居民身份证扫描件粘贴处

（人像面）

居民身份证扫描件粘贴处

（国徽面）

**注：投标人须额外开具《法定代表人证明书》原件，投标人代表递交投标文件并出席开标环节时应携带身份证、《法定代表人授权书》及《法定代表人证明书》原件供招采办工作人员核对身份信息。**

**（四）法定代表人授权书格式（投标人代表为法定代表人的无需提供本格式）**

**法定代表人授权书**

本授权委托书声明：我（姓名）系（供应商名称）的法定代表人，现授权委托（姓名）为本公司的合法代理人，参加（项目名称、项目编号）的采购活动，以本公司名义处理与之有关的事务。

本授权书于年月日签字生效，被授权人无转委托权，特此委托。

被授权人姓名：性别：年龄：

身份证号码：职务：

法定代表人（签字或盖章）：

被授权人（签字）：

供应商（公章）：

附：被授权人身份证扫描件

居民身份证扫描件粘贴处

（人像面）

居民身份证扫描件粘贴处

（国徽面）

**注：投标人须额外开具《法定代表人授权书》原件，投标人代表递交投标文件并出席开标环节时应携带身份证、《法定代表人授权书》及《法定代表人证明书》原件供招采办工作人员核对身份信息。**

**七、项目报价表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **采购内容** | **最高单价限价** | **单项投标报价** |
| **免赔照护服务** | 一对三 | 140元/人/天 |  元/人/天 |
| 一对二 | 180元/人/天 |  元/人/天 |
| 一对一 | 280元/人/天 |  元/人/天 |
| 护理员具备医学职称加收 | 20% | 折扣率：  |
| 个性化服务加收 | / | / |

**投标人单位名称：**

**日期： 年 月 日**

**（此处加盖投标人单位公章）**

备注：

1.投标报价的小数点后保留两位有效数。

2.除招标文件另有规定外，投标文件内不得含有任何对本报价进行价格折扣的说明或资料，否则为无效投标。

3.投标报价要求具体见第三章 用户需求书 二、商务要求 （四）关于报价。

**八、实质性条款偏离表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **实质性条款具体内容** | **投标响应** | **偏离情况** | **说明** |
| 1 | 第三章 用户需求书 **★**二、商务要求 |  |  |  |

**注：**

**1.上表所列各项均为不可负偏离条款。**

**2.“投标响应”一栏应当详细填写投标人自身响应情况，而不能不合理照搬照抄招实质性条款具体内容。**

**3.“偏离情况”一栏应填写“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”，“正偏离”表示“投标响应优于实质性条款具体内容要求”，“负偏离”表示“投标响应不满足实质性条款具体内容要求”，“无偏离”表示“投标响应与实质性条款具体内容要求一致”。**

**4.评审委员会有权对投标响应情况作出判断（作出评审结论）。**

**5.实质性响应条款“投标响应情况”与投标文件其他内容冲突的，以实质性响应条款“投标响应情况”为准。**

**6.要求提供证明资料，在“说明”一栏中列明证明资料的位置,以便评审；未要求提供证明材料的，投标人可以不提供。**

**九、其他响应评分的内容及佐证材料**