

温岭市第一人民医院 2020-2022 年导医服务 项目采购

招 标 文 件

项目编号：CC019A1251

采 购 人 ： 温岭市第一人民医院

采购代理机构：台州诚创招标代理有限公司

备 案 单 位 ： 温岭市财政局政府采购监管科

二〇一九年十二月

目 录

第一章 招标公告.....	3
第二章 投标人须知.....	6
第三章 采购需求.....	15
第四章 合同条款.....	25
第五章 评标标准和方法.....	32
第六章 投标文件格式.....	37

第一章 招标公告

根据《中华人民共和国政府采购法》等有关规定，台州诚创招标代理有限公司受温岭市第一人民医院的委托，就温岭市第一人民医院 2020-2022 年导医服务项目采购进行公开招标。

一、招标项目编号: CC019A1251

二、采购组织类型: 分散采购-分散委托中介

三、招标项目概况（内容、用途、数量、简要技术要求等）：

序号	标项内容	预算单价	服务期	预算合价	简要规格描述
1	温岭市第一人民医院 2020-2022 年导医服务项目采购	320 万元/年	3 年	960 万元	本项目为温岭市第一人民医院 2020-2022 年导医服务项目采购，详见招标文件。具体起止时间在签订合同时由采购人确定，服务期共 3 年，采用 2+1 方式，中标后先签订 2 年服务期，在 2 年的合同期限到期后再根据该年度综合考核情况由采购人决定是否与中标单位再续签 1 年。

四、投标供应商资格要求:

1、供应商必须符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定：

- (1) 具有独立承担民事责任的能力；
- (2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- (3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- (4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- (5) 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。

2、截止投标截止日前 1 日历天 17:00（北京时间），投标人未被“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。

3、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。

4、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。

5、特定资格条件：

- (1) 本项目不接受联合体投标。
- (2) 公益一类事业单位不属于政府购买服务的承接主体，不得参与承接政府购买服务。

五、招标文件的发布时间、方式:

1、获取时间：投标截止时间前均可网上注册获取招标文件

2、招标文件获取方式：浙江政府采购网-政采云网上注册并登录选定本项目获取招标文件

3、获取流程：

（一）尚未注册浙江政府采购网正式供应商的应先进行注册申请，注册流程详见“浙江政府采购网—网上办事指南—供应商注册申请”，注册申请免费。

（二）供应商注册成功后，登录“政采云”平台进入“项目采购”应用模块。

（三）供应商选定采购项目，获取相应的招标文件。

提示：采购机构有权拒绝接收在浙江政府采购网-政采云网上未注册或未登录选定获取本招标文件供应商的投标文件。

六、投标截止时间：2020年1月3日 下午 14:00:00

七、投标地址：温岭市九龙大道行政服务中心大楼四楼公共资源交易中心开标厅三

八、开标时间：2020年1月3日 下午 14:00:00

九、开标地址：温岭市九龙大道行政服务中心大楼四楼公共资源交易中心开标厅三

十、其他事项：

1、潜在供应商应当按照本招标文件规定方式获取采购文件，未在浙江政府采购网-政采云网上注册登录选定本项目并下载招标文件的，对采购文件提起质疑投诉，不予受理。采购公告上的附件里的采购文件仅供阅览使用。

本项目公告期限为5个工作日，供应商认为采购文件使自己的权益受到损害的，可以自采购文件公告期限届满之日（招标公告发出后的第6个工作日）起7个工作日内，以书面形式向采购人和采购代理机构提出质疑。质疑投标供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级政府采购监督管理部门投诉。质疑函范本、投诉书范本请到浙江政府采购网下载专区下载。供应商应知其权益受到损害之日，是指

（1）对采购文件提出质疑的，招标公告期限届满之日；

（2）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；

（3）对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

2、各供应商请按照《浙江省政府采购供应商注册及诚信管理暂行办法》（浙财采监字[2009]28号）在浙江政府采购网（<http://www.zjzfcg.gov.cn/>）上进行供应商注册登记。

3、本项目在报价评审时对符合中小企业划型标准规定（工信部联企业〔2011〕300号）的小型 and 微型企业给予价格优惠扶持，用扣除后的报价参与报价分评审（经认定的监狱企业与残疾人福利性单位视同小微企业）。

4、本项目相关公告发布媒体：

浙江政府采购网（<http://www.zjzfcg.gov.cn/>），温岭市公共资源交易中心网。

十一、联系方式：

1、采购代理机构名称：台州诚创招标代理有限公司

联系人：李小庆、朱靖晔

联系电话：13858612191、13738633958

地址：浙江省温岭市阳光大道广明大厦 21 楼 2103 室

2、采购人：温岭市第一人民医院

联系人：叶女士

联系电话：0576-89668028

地址：台州市温岭市城西街道川安南路 333 号

3、同级政府采购监督管理部门名称：温岭市财政局

联系人：温岭市财政局政府采购监管科

监督投诉电话：0576-86086511

地址：浙江省温岭市太平街道中华路 29 号

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

序号	项 目	内 容
1	采购项目	项目名称：温岭市第一人民医院 2020-2022 年导医服务项目采购 项目编号：CC019A1251 项目内容：详见采购需求。
2	采购方式	公开招标
3	投标文件份数	资格证明文件正本 1 份、副本 4 份； 商务技术文件正本 1 份、副本 4 份； 报价文件正本 1 份、副本 4 份。
4	投标文件装订	投标文件的装订应作严格要求，装订成册后投标文件不要出现有活页现象，活页装订方式可能会对投标人自身造成不利，采购人或代理机构有权可以拒绝活页装订的文件。
5	投标文件密封	投标人应按资格证明文件、商务技术文件、报价文件三部分分别包装和密封。
6	投标有效期	自投标截止日起 90 天。
7	投标报价	1. 本项目投标应以人民币报价； 2. 不论投标结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用。
8	踏勘现场	不组织，投标人如有需要请自行前往。
9	样品	☐ 提供，具体详见招标文件，中标人提供的样品将由采购人保管、封存并作为履约验收的参考。 ☒ 不提供
10	演示	☐ 要求，具体详见招标文件。 ☒ 不要求
11	评标办法	☒ 综合评分法 ☐ 最低评标价法
12	是否进口	☐ 允许进口 ☐ 不允许进口 ☒ 不适用（服务类项目）
13	节能产品	☐ 强制采购节能产品 ☐ 优先采购节能产品 ☒ 不适用（服务类项目）
14	环境标志产品	☐ 优先采购环境标志产品 ☒ 不适用（服务类项目）
15	促进小微企业发展	本项目执行促进中小企业发展政策，监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业。

16	合同签订	采购人与中标人应当在《中标通知书》发出之日起 30 日内签订政府采购合同。同时，采购代理机构对合同内容进行审查，如发现与采购结果和投标承诺内容不一致的，应予以纠正。中标人拖延、拒签合同的,将被取消中标资格。
17	供应商注册事项	根据《浙江省政府采购供应商注册及诚信管理暂行办法》（浙财采监字[2009]28 号），供应商中标后必须注册成为浙江政府采购网（ http://www.zjzfcg.gov.cn/ ）的正式供应商，否则可以不与中标人签订合同，如未能按时签订合同，将取消其中标资格。
18	履约保证金	1.金额：中标总价的 5%； 2.中标人在签订合同前须交纳本项目履约保证金存到采购人指定账户； 3.退还条件详见合同条款。
19	代理服务费	1.本项目采购代理服务费用原按国家计委计价〔2002〕1980 号文的收费标准采用差额定率累进计费方式按服务类计取； 2.代理机构在签发中标通知书时签订合同前向中标单位收取。
20	现场组织实施	根据浙江省财政厅文件浙财采监[2015]13 号文件《关于印发浙江省政府采购活动现场组织管理暂行办法的通知》实施。
21	解释权	本招标文件的解释权属于采购人和采购代理机构
22	注意事项	1. 投标人应无条件的、认真仔细的、不厌烦的阅读本招标文件及其澄清答疑、修改答复的补充文件,严格按照招标文件及补充文件的规定和要求编制投标文件。在编制投标文件过程中,应严格遵循实事求是、诚信投标的原则,如有偏离,应如实填写响应偏离。 2. 如果发现本招标文件中存在含糊不清、相互矛盾、多种含义以及歧视性不公正条款或违法违规等内容时,请投标人在获取招标文件后,在采购文件的质疑有效期内及时书面提出。 3. 采购结果公告期间,投标人不得通过非正当途径、更不得通过非正当手段获取法律法规规定评标委员会(包括其他相关人员)应当保密的相关内容。

一 总则

1、适用范围

本招标文件仅适用于本次招标采购所叙述的货物或服务。

2、定义

2.1 “采购人”系指 温岭市第一人民医院。

2.2 “采购代理机构”系指组织本次招标的机构，即台州诚创招标代理有限公司。

2.3 “投标人”系指提交投标文件的供应商。

2.4 “中标人”系指在本次招标采购中中标的投标人。

3、合格的投标人

3.1 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件；

3.2 符合招标公告要求的供应商。

3.3、投标费用

3.3.1 投标人自行承担与本次投标有关的全部费用。

3.3.2 本项目采购代理服务费率按国家计委计价〔2002〕1980 号文的收费标准（见附表）采用差额定率累进计费方式按服务类计取；

采购代理服务费率须包含在总报价中，由采购代理机构在签发中标通知书时签订合同前向中标单位收取。

附表：招标代理服务收费标准

中标金额（万元）	货物招标	服务招标	工程招标
100 以下	1.5%	1.5%	1.0%
100-500	1.1%	0.8%	0.7%
500-1000	0.8%	0.45%	0.55%
1000-5000	0.5%	0.25%	0.35%
5000-10000	0.25%	0.1%	0.2%
10000-100000	0.05%	0.05%	0.05%
1000000 以上	0.01%	0.01%	0.01%

二 招标文件

4、招标文件的组成

- 1) 招标公告
- 2) 投标人须知
- 3) 采购需求
- 4) 合同条款及格式
- 5) 评标标准和方法
- 6) 投标文件格式

对招标文件澄清或修改内容，均为本招标文件的组成部分，对采购人和投标人起约束作用。

5、招标文件的澄清

5.1 投标人应仔细阅读和检查招标文件的全部内容。如发现缺页或附件不全、招标文件中存在含糊不清、自相矛盾、多种含义等问题的，应及时向采购人提出，以便补齐。如有疑问，应以书面形式要求采购人对招标文件予以澄清。

5.2 招标文件的澄清将以书面形式发给所有已购买招标文件的投标人，但不指明澄清问题的来源。如澄清内容影响投标文件编制的，将相应延长投标截止时间。

5.3 投标人在收到澄清文件后，应在接到澄清文件后一天内以书面形式通知采购人，确认已收到该澄清文件，未以书面形式确认的，则视为已收到该澄清文件并明知其内容。

6、招标文件的修改

6.1 采购人可以书面形式修改招标文件，并通知所有已购买招标文件的投标人。修改招标文件的时间距投标人须知前附表规定的投标截止时间不足 15 天的，并且澄清内容影响投标文件编制的，将相应延长投标截止时间。

6.2 投标人收到修改文件后，应在接到修改文件后一天内以书面形式通知采购人，确认已收到该修改文件，未以书面形式确认的，则视为已收到该修改文件并明知其内容。

三 投标文件

7、投标文件的语言和计量单位

7.1 投标人提交的投标文件及投标人与采购代理机构就有关投标的所有来往函电均应使用中文。专用术语使用外文的，应附有中文注释。

7.2 所有计量均采用中华人民共和国法定计量单位。

8、投标文件的组成

投标人应按资格证明文件、商务技术文件、报价文件三部分分别包装和密封。

8.1 资格证明文件：

序号	内容	备注
1	温岭市政府采购诚信竞投承诺书	格式附后
2	法定代表人身份证明书	格式附后
3	授权委托书	如授权委托代理人的则需提供该项，格式附后
4	投标人营业执照复印件	格式、内容自拟
5	具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料（该项内容不得写“无”，否则为无效投标）	格式、内容自拟
6	财务状况报告	格式、内容自拟
7	依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料	格式、内容自拟
8	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	格式附后
9	投标人认为需要提供的其它文件和资料	自行提供

8.2 商务技术文件：

序号	内容	备注
1	供应商自评表	格式附后
2	针对性准备、具体服务实施方案及人员配备方案、内部人员控制管理制度方案、人员交接方案、应急处置方案、人员素质、人员培训方案、防止交叉感染方案、合理化建议、荣誉、权威论证、从业经验、信用证书等情况的详细描述	可根据评分项所涉及的内容进行编制
3	技术、商务偏离表	格式附后
4	项目负责人（项目经理）具有三级医院三年及以上的项目管理工作经历，具有物业管理经理上岗证的相关证明材料	格式、内容自拟
5	人员配备表	格式附后
6	投标人认为需要提供的其它文件和资料	自行提供

8.3 报价文件:

序号	内容	备注
1	投标函	格式附后
2	开标一览表	格式附后
3	投标人的《小微企业声明函》	投标人若参与小微企业评审的, 格式附后 (可选择性提供)
4	省级以上监狱管理局、戒毒管理局 (含新疆生产建设兵团) 开具的属于监狱企业的证明文件	投标人若参与监狱企业评审的, 根据《财政部司法部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) 的规定, 格式自拟 (可选择性提供)
5	相关残疾人福利性单位的所有证明文件	投标人若参与残疾人福利性单位评审的, 根据《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》(财库【2017】141 号) 的规定的, 格式自拟 (可选择性提供)
6	投标人认为需要提供的其它文件和资料	自行提供

9. 原件资料:

9.1 投标人认为需要提供的其它文件和资料, 原件资料不做要求可统一装袋提交, 如有需在投标截止时间前提交, 投标截止时间后不再接受任何资料。

10、投标报价

10.1 投标报价应按招标文件中相关附表格式填写。

10.2 投标报价是履行合同的最终价格。

10.3 投标文件只允许有一个报价, 有选择的或有条件的报价将不予接受。

11、投标文件的有效期

11.1 自投标截止日起 90 天投标文件应保持有效。有效期不足的投标文件将被拒绝。

11.2 在特殊情况下, 采购人可与投标人协商延长投标书的有效期, 这种要求和答复均以书面形式进行。

11.3 投标人可拒绝接受延期要求, 同意延长有效期的, 但不能修改投标文件。

11.4 中标人的投标文件自开标之日起至合同履行完毕止均应保持有效。

12、投标文件装订

12.1 投标文件的装订应作严格要求, 装订成册后投标文件不要出现有活页现象, 活页装订方式可能会对投标人自身造成不利, 采购人或代理机构有权可以拒绝活页装订的文件。

13、投标文件的编制

13.1 投标文件应按本招标文件要求进行编制。

13.2 投标文件应用不褪色的材料书写或打印, 并由投标人的法定代表人或其委托代理人签字或盖单位章。委托代理人签字的, 投标文件应附法定代表人签署的授权委托书。投标文

件应尽量避免涂改、行间插字或删除。如果出现上述情况，改动之处应加盖单位章或由投标人的法定代表人或其委托代理人签字确认。

13.3 投标人应按本招标文件规定，编制相应份数的投标文件。

13.4 投标文件正、副本份数见投标人须知前附表。正本和副本的封面上应清楚地标记“正本”或“副本”的字样。当副本和正本不一致时，以正本为准，若无正副本标记的，由投标人现场确定一份为正本、其余为副本。

13.5 投标文件的正本与副本应分别装订成册，并编制目录。

四 投标

14、投标文件的包装密封、标识

14.1 资格证明文件应装订成册，装入一个密封袋里，并在外包装上准确标明“资格证明文件”、“项目名称”和“投标人名称”。

14.2 商务技术文件应装订成册，装入一个密封袋里，并在外包装上准确标明“商务技术文件”、“项目名称”和“投标人名称”。

14.3 报价文件应装订成册，装入一个密封袋里，并在外包装上准确标明“报价文件”、“项目名称”和“投标人名称”。

未按上述规定进行密封和标识的投标文件，采购人将不予受理。

15、投标文件的递交

15.1 投标人的投标文件在规定的截止时间前以直接提交形式提交至规定的地点。投标人的法定代表人（或委托代理人）必须参加开标会议，并带身份证原件，提交投标文件时投标人代表应出示身份证签名报到。

15.2 投标人递交投标文件的地点：见招标公告。

15.3 投标人所递交的投标文件不予退还。

15.4 不予接收的投标文件：

- 1) 逾期送达的或者未送达指定地点的投标文件；
- 2) 未按要求密封、标识的投标文件；
- 3) 资格证明文件、商务技术文件、报价文件出现混装的。

16、投标文件的修改与撤回

16.1 在规定的投标截止时间前，投标人可以修改或撤回已提交的投标文件，但应以书面形式通知采购人或代理机构。

16.2 投标人修改或撤回已提交投标文件的书面通知应由投标人的法定代表人（或其委托代理人）签字或盖投标人公章。采购人或代理机构收到书面通知后，向投标人出具签收凭证。

16.3 修改的内容为投标文件的组成部分。修改的投标文件应由投标人的法定代表人（或其委托代理人）签字或盖投标人公章，并按规定进行密封、标识和提交，并标明“修改”字样。

五 开标

17、开标

17.1 采购人或代理机构将于规定的时间和地点举行开标会议。投标人的法定代表人或其委托代理人应参加开标会并签到。

17.2 采购人或代理机构拆封投标文件。

六 评标

18、评标委员会

18.1 评标由采购人依法组建的评标委员会负责。

19、评标

19.1 评标委员会按照第五章“评标标准和方法”规定的方法、评审因素、标准和程序对投标文件进行评审。第五章“评标标准和方法”没有规定的方法、评审因素和标准，不作为评标依据。

19.2 评标程序

- 1) 评审由采购代理机构主持；
- 2) 主持人宣布评标期间的有关事项；告知应当回避的情形,提请有关人员回避；
- 3) 本项目先评审资格证明文件、商务技术文件待结果出来后，再评报价文件；
- 4) 期间由主持人公布无效投标的投标人名单、投标无效的原因及其他有效投标的评分结果；
- 5) 主持人宣读投标文件中的投标人名称及在其投标文件中承诺的投标报价、投标内容，以及采购代理机构认为有必要宣读的其他内容；
- 6) 采购代理机构做报价文件的唱标记录，投标人代表对开标记录进行当场校核及勘误，并签字确认；同时由记录人、监督人当场签字确认。投标人代表未到场签字确认或者拒绝签字确认的，不影响评标过程，视同放弃开标监督权利、认可开标结果；
- 7) 最后宣布评审结果，评审结束。

七 合同授予

20、定标

20.1 确定中标人。本项目由采购人（或采购人事先授权评标委员会）确定中标人。

20.2 采购代理机构应当自评审结束之日起 2 个工作日内将评审报告送交采购人。

20.3 采购人应当自收到评审报告之日起 5 个工作日内在评审报告推荐的中标候选人中按顺序确定中标供应商。

20.4 采购人或者采购代理机构应当自中标供应商确定之日起 2 个工作日内，发出中标通知书，并在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告中标结果。

21、签订合同

21.1.采购人与中标人应当在《中标通知书》发出之日起 30 日内签订政府采购合同。同时，采购代理机构对合同内容进行审查，如发现与采购结果和投标承诺内容不一致的，应予以纠正。

21.2 中标人拖延、拒签合同的,将被取消中标资格。

22、履约保证金

22.1 中标人应按投标人须知前附表规定的金额向采购人提交履约保证金。

22.2 中标人不能按投标人须知前附表要求提交履约保证金的,视为放弃中标。给采购人造成损失的,中标人还应当予以赔偿。

22.3 签订合同后,如中标人不按双方合同约定履约,则没收其全部履约保证金,履约保证金不足以赔偿损失的,按实际损失赔偿。

八 其他

23、废标

23.1 发生下列情况之一的予以废标:

- 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;
- 2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的;
- 3) 投标人的报价均超过了采购预算,采购人不能支付的;
- 4) 因重大变故,采购任务取消的。

24、质疑和投诉

24.1 投标人对本次招标相关事项有疑问的,可以向采购代理机构提出询问。

24.2 若投标人认为其合法权益受到损害,可以在知道或者应当知道其权益受到损害之日起 7 个工作日内,以书面形式向采购代理机构提出质疑并要求采购代理机构作出答复。

24.3 采购代理机构会在收到投标人的书面质疑后 7 个工作日内审查质疑事项,作出答复或相关处理决定,并以书面形式通知质疑投标人和其他相关投标人,但答复的内容涉及商业秘密的除外。若质疑涉及招标制度或程序,将被转至政府采购管理部门审查。

24.4 质疑投标人对采购代理机构的答复不满意或采购代理机构未在规定的时间内做出答复的,可以在答复期满后 15 个工作日内向同级政府采购监督管理部门投诉。

25、信用信息查询

25.1 根据财库[2016]125 号《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》的要求,将对本次投标供应商通过“信用中国”网站 (www.creditchina.gov.cn) 查询相关主体信用记录,查询截止时间为开标时间,供应商若被《信用中国》纳入“失信被执行人、企业经营异常名录、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信名单”的将作为无效投标处理。

第三章 采购需求

一、概述

本次项目为温岭市人民医院导医服务采购，投标人应根据招标要求，在对医院现场、周边环境全面了解的情况下编制科学合理、切实可行的组织实施计划以及具体的保障措施、工作等程序。投标人须依照现代企业管理制度，以合理的服务流程和服务人数、优良的服务质量、科学的物业养护、稳定的服务队伍、优惠的价格来制订详细的服务方案，充分体现自身的实力，发挥自身优势，用热心、爱心、专心、贴心服务，为医院提供全方位、一体化的专业服务保障，保证医疗服务工作正常进行，各项重大活动顺利完成，并保证医院服务质量和形象上升一个新台阶。

二、招标范围

门诊分诊导诊岗位设置表

序号	区域岗位	楼层	岗位数量	岗位每周工作天数	备注
1	第二诊区	门诊一楼	1	7	
2	第三诊区	门诊二楼	1	7	
3	第四诊区	门诊二楼	1	7	
4	第五诊区	门诊二楼	1	7	
5	第六诊区	门诊三楼	1	7	
6	第七诊区	门诊三楼	1	7	
7	第八诊区	门诊三楼	1	5	
8	妇科	门诊三楼	1	7	
9	产科	门诊三楼	1	7	
10	儿科	门诊二楼	1	7	
11	功能检查（超声）	门诊二楼	1	7	
12	功能检查（心电图）	门诊二楼	1	7	
13	放射影像	门诊一楼	1	5	
14	一站式	门诊一楼	1	7	
15	服务中心	门诊一楼	1	7	

16	流动引导	门诊 1-3 层	1	7	流动岗位
17	检验室	门诊一楼	1	7	
18	公卫（结核门诊）	公卫中心	1	5	
19	公卫（肝炎门诊）	公卫中心	1	5	
20	针灸推拿科门诊	门诊 2 楼	1	5	
21	特需门诊	门诊 2 楼	1	2	
22	项目负责人		1	5	
合计			22		

投标人根据上述岗位自行配置人员数量，人数底限为 55 人，投标人所配人员不得少于 55 人，否则为无效投标。

各岗位工作人员承担相应工作职责，在投标文件中详细介绍人员配置方案。在整个合同履行过程中导医服务所需要的设备以及物料物耗等均由中标单位自行负责配备。

三、总体要求

投标人应熟知医院布局设置以及患者就医的相关流程等,为院内患者提供及时的导诊分诊服务，尽最大能力满足患者需求。

四、分诊导诊服务要求

a、服务范围及标准：

（一）综合要求

- 1、根据院方要求，建立系统的岗位标准工作流程，设计各类工作记录表单。
- 2、根据标准工作流程，建立人员培训考核方案，通过考核者方可上岗，保存相关书面资料；
- 3、根据标准工作流程，建立系统的岗位考核标准和考核细则，保存相关书面资料；
- 4、根据院方要求，建立系统的绩效考核方案，并设奖惩机制，与人员薪资挂钩，保存相关书面资料；
- 5、对工作人员进行分组管理，组长对本组组员负责，并向院方负责同志汇报。

（二）岗位管理：

- 1、工作人员服装统一、整洁；
- 2、每月 25 日前形成下个月排班，保证所有岗位有资质人员出勤；
- 3、定期组织相关业务学习；
- 4、所有工作人员需经院方确认后方可上岗。

（三）人员管理

1、公司安排固定专人负责在院人员管理，履行管理职责，主动与院方负责人员对接，定期到院监督工作状况；

2、在院人员均应符合以下要求：

- （1）身体健康，提供近 6 个月健康证或体检报告；
- （2）思想品德优良，无违法违纪等不良记录，无不良嗜好；
- （3）五官端正，不低于 1.55 米，年龄在 40 周岁以下；
- （4）中专或高中以上学历，有医学专业背景或工作经历者优先；
- （5）掌握普通话，能英文交流者优先；
- （6）工作态度和蔼、言简意赅，主动配合院内工作人员。

3、工作人员在岗时，任何状况下不得与患者发生冲突，有特殊情况的主动向管理人员汇报。

4、工作人员在院时，不得出现任何影响医院正常医疗等各项工作的行为。

b、岗位要求

（一）服务岗位及人数

所有岗位人员需要有服务意识或相关工作经历（护理、医药专业背景者优先录用）。具体服务岗位及人数要求详见附件。

（二）公共服务岗要求

- 1、每日准时到岗到位；
- 2、巡视门诊各楼层及挂号收费处、爱心小屋等区域，了解当天患者就诊排队情况；
- 3、调配轮椅分布情况，检查轮椅平车是否处于工作状态；
- 4、保持导医台工作台面干净整洁，关注便民措施笔、老花镜、针线包等，保持备用状态；
- 5、检查饮用水和一次性水杯是否处于备用状态，并及时补充；
- 6、指引患者使用自助设备，指导初诊患者填写初诊患者登记表，帮助填写困难的患者填写初诊患者登记表；
- 7、回答患者咨询时，态度亲切、耐心，用语简洁、规范、高效、准确；
- 8、熟悉各种预约挂号方法，指导患者预约就诊；
- 9、巡视门诊挂号处、收费处，高峰时段主动分流患者，维护秩序；
- 10、巡视各诊区，在高峰时期主动分流排队患者，维持秩序；
- 11、在医疗街服务及在各处巡岗时，注意观察患者病情变化，发现紧急情况立即向各区域护士报告；

- 12、发现急重患者时，引导或护送至急诊就诊；
- 13、遇到需要轮椅平车服务的患者，为患者提供帮助，协助借用，并告知相关规定；
- 14、督促保洁人员保持门诊环境整洁；
- 15、遇到投诉的患者，能够帮助患者解决的，及时帮助患者解决，不能解决的及时向医院工作人员报告；
- 16、遇到门诊患者退费的，告知患者相应就诊流程，指导患者退费；
- 17、认真学习各项应急预案，遇到突发事件，按应急预案流程执行；
- 18、遇到外伤等急救患者，立即上报当班护士，必要时直接与急诊联系，协助将患者运送至急诊；
- 19、做好各班次间的交接班工作；
- 20、发生不良事件填写不良事件登记表，及时上报门诊办公室；
- 21、遇到重大突发事件时，及时汇报门诊办公室。

（三）导医服务岗要求

- 1、每日准时到岗到位；
- 2、将计算机开启至工作界面状态，如发现问题及时通知相关部门进行维修；
- 3、保持导医台工作台面干净整洁，准备好初诊患者登记表和登记笔，保证备用状态；
- 4、准备饮用水、一次性水杯供患者使用；
- 5、指引患者使用自助设备，指导初诊患者填写初诊患者登记表，帮助填写困难的患者填写初诊患者登记表；
- 6、按照医院门诊部制定的就诊流程进行引导安排；
- 7、回答患者问题时亲切、耐心，用语简洁、规范、高效、准确；
- 8、加强培训，使用导医标准用语；
- 9、分诊时遇到疑难病例，及时向门诊护士长进行报告；
- 10、接听咨询电话时，态度和蔼，言简意赅，接听电话使用标准用语；
- 11、了解患者来电目的，解决患者需求；
- 12、指导患者办理市民卡，指导有需要的患者去各楼层相应挂号窗口办理预约挂号手续；
- 13、为患者讲解如何使用各种预约挂号的方法；
- 14、遇到办理麻醉病历的患者，及时报告医务人员，按规定协助办理相关手续；
- 15、遇到新农合儿童大病的患儿，及时报告医务人员，按规定协助办理相关手续；
- 16、遇到外院送检标本的情况，指导患者挂相应科室号，开单、交费、送检；
- 17、遇到外院会诊患者，告知患者相关流程手续；

- 18、遇到需要轮椅平车服务的患者，为患者办理租用手续要，并告知患者相关规定；
 - 19、遇到投诉的患者，能够帮助患者解决的，及时帮助患者解决，不能解决的及时向当班护士报告；
 - 20、遇到门诊患者退费的，告知患者相应就诊流程，指导患者退费；
 - 21、督促保洁人员保障门诊环境整洁；
 - 22、认真学习应急预案，遇到突发事件，按应急预案流程进行；
 - 23、接到危急值报告单，及时向开单医生报告，并在危急值登记本进行确认登记；
 - 24、为有需要的患者提供服务（轮椅借用、广播找人、代打电话等）；
 - 25、为患者提供广播寻人寻物服务；
 - 26、做好与各班次的交接班工作；
 - 27、发生不良事件填写不良事件登记表，并及时报告当班护士，必要时上报门诊办公室。
 - 28、上班期间不看手机（工作需要除外）
 - 29、合理有序安排患者候诊就诊，诊间实现一对一诊疗模式，达到率 95%及以上。
- 备注：以上所有岗位需求根据实际情况可能会有适当调整，最终以我院要求为准。

五、项目负责人服务要求：

5.1、岗位工作内容：

- (1) 每月召开例会，传达医院相关精神，督促并落实各项规章制度。
- (2) 根据主管部门的要求，及时更新并制定相应的工作计划，定时上交工作记录及各项报表。
- (3) 合理安排导医排班，对各岗位进行日常巡视，每天巡视检查本班次导医行为形象的执行情况，考核导医人员的出勤、仪容仪表及工作态度等，发现问题及时纠正。负责检查导医工作场所的环境卫生及设施设备运行状况。负责门诊区域志愿者的培训与志愿者现场纪律监督工作。
- (4) 每月开展导医培训工作，并在每季度进行一次绩效考核评定。
- (5) 如发现突发性事件及紧急案件，应设法采取应急措施，制止事态的扩大，并注意保护现场，及时按程序向上级报告。

5.2、岗位的工作要求：

- (1) 公平公正的原则，对导医工作合理排班。
- (2) 定时上交主管部门所需各项报表。
- (3) 根据主管部门的要求和指示，及时更新并制定相应的工作计划。
- (4) 确定岗位，按招标人要求，落实各岗位人员和工作。为医院提供积极、主动、热情、周到的服务，最大限度满足其服务要求。保证就医引导、咨询和预约工作能顺利开展。

六、岗位职责:

- (1) 按要求着装, 佩戴胸牌, 热情服务, 主动服务, 微笑服务, 9:30 分后多人岗位需一人站立服务。
- (2) 做好开诊前的准备工作: 开门、开灯、开电脑及打印机、预约机、根据天气开空调。
- (3) 每日向患者进行就诊流程宣教, 指导 35 周岁患者常规测量血压, 定期组织健康宣教。
- (4) 为熟悉所管门诊医师的门诊时间及业务特点, 熟悉门诊各科室分布情况, 医生出诊延时时, 督促医师按时出诊并做好解释、安抚工作。
- (5) 观察候诊患者的病情变化, 根据情况测量血压, 对较重的患者应提前安排就诊或护送至急诊室处理。
- (6) 保持诊疗室和候诊室的安静、整洁, 维持就诊秩序, 高峰期做好分流。
- (7) 三刻一刻宣导 (每半小时进行一次宣导就诊流程及健康宣教)。
- (8) 负责危急值处理: 按照危急值流程处理, 并做好登记。
- (9) 对所有门诊患者进行跌倒风险的评估筛查, 对有跌倒高风险患者及家属要进行防跌倒的安全宣教。
- (10) 负责导医台 6S 管理、整理桌椅摆放、每日两次用消毒水擦拭导医台。
- (11) 负责相关设施的日常维护与管理, 有计划地领取各类物品, 并妥善保管, 保证账物相符, 确保物资安全。
- (12) 每周清洗血压机袖套一次, 如有发生血迹及时清洗。
- (13) 应急职责: 如遇火灾按下手动报警按钮, 关闭电源总阀和氧气阀门。引导患者及其他人员至集结点疏散, 有序往安全出口疏散, 清点人数。安抚患者情绪。
- (14) 上班时间不得擅自离岗, 若有事离开必须有人代岗, 报告领班, 经同意后方可离开, 做到快去快回, 每天下班前 5 分钟进行预整理, 确保隔日到岗正常运作。
- (15) 认真执行门诊分诊的岗位考核办法, 做到环境管理达标、服务仪态达标、服务质量达标提升、业务能力优秀、遵守院内各项规定, 遵守劳动纪律, 团结友爱, 积极向上。
- (16) 异常事件汇报。
- (17) 服务人员需无条件服从采购人调配以及分配的其他工作内容, 中标人不得拒绝, 所有工作内容及岗位职责包括但不限于以上内容。

七、其他要求及说明

- (1) 服务质量标准按宾馆星级标准设立具体的服务规范。根据采购人制定的考核标准 (合同签订后实施过程中可能会有部分修改), 中标人应制订相应的具体的质量保证措施及相关服务的承诺。如因服务质量未达到目标导致每月的考核评分未达到相应标准, 中标人将因此承担责任和经济赔偿, 具体详见考核标准。
- (2) 中标人必须指定项目负责人, 全权代表其负责管理导医服务工作, 负责与采购人沟通协调。
- (3) 本项目投标人拟派的项目负责人必须为投标人本单位正式员工且有丰富的项目管理经验, 在投标文件中须提供距离开标日期至少近六个月的社保缴纳证明, 中标后在合同履行过程中应按时到岗, 常驻采购人处, 上下班打卡考勤, 此人需与投标文件中承诺一致, 至少保证中标签约后的合同期内不得私自更换项目负责人, 若未经报备且获得采购人同意而更换项目负责人的, 采购人有权扣除全部的履约保证金不予退还。
- (4) 项目负责人 (项目经理) 在投标文件中提供有三级医院三年及以上的项目管理工作经

验，具有物业管理经理上岗证的相关证明材料。

- (5) 中标人应制订详细的培训计划，对员工进行岗位培训、日常培训和文明礼仪培训，确保每个员工培训合格后上岗。
- (6) 中标人要合法用工，并派用与医院导医服务相适应人员。所有人员必须遵守国家法律、法规及业主的各项规章制度，具有良好素养和上岗资质，具有与工作相适应的文化程度，无不良记录及嗜好，爱岗敬业、工作勤快，礼貌待人、和蔼处事，相貌端正、身体健康（无传染性疾病及身体残疾状况）。员工构成：（1）体现年轻化；（2）具有与工作相适应的文化；（3）身体健康；（4）适合公共场所的服务要求。中标人须缴纳员工必要的社会保险，社会保险费用计入总投标价，员工辞工率控制在每年20%以内与每月5%以内。
- (7) 根据采购人的要求，中标人应为本项目承包区域内各项服务工作配备足够人员，**投标时根据实际情况按岗位设置人数**。所聘人员必须符合劳动部门有关用工规定，因违反劳动法用工所引发的劳动纠纷由中标人承担完全责任。
- (8) 中标人员工上班应统一着装，端庄整洁，挂牌上岗，便于管理。
- (9) 中标人的工作人员应做好自身防护。
- (10) 中标人应保证在承包期内员工福利、三金交纳、女工特殊福利以稳定员工队伍。
- (11) 社会保险（除必须的各种社保外，还应包括第三者责任保险和员工人身意外保险）
- (12) （1）第三者责任保险：中标人应为参与承包区域经营的工作人员（包括人员以及第三方）投保，以保证在承包期间人员和财产以外遭受损失时得到补偿。
- (13) （2）员工人身意外保险：在承包期内，中标人应为其员工投保人身意外险，以保证采购人在中标人的工作人员索偿时不受任何责任的约束。
- (14) 中标人员工上班必须存放的工具、换衣所需场所，由中标人提出与采购人协商确定。
- (15) 中标人及其员工必须遵守医院的一切行政管理、消防安全等规定和制度。
- (16) 中标人每月接受采购监管人员对承包区域内各项服务质量进行检查，按考核标准进行扣罚。
- (17) 遇突发事件或安全检查时，中标人必须配合有关部门执行任务，并指定专职人员协助工作，直至完成。
- (18) 中标人不以任何形式转租、转让、抵押承包区域，在承包区域只从事采购人认可的服务工作。在承包期间，中标人的任何股份配置变动应通知采购人。未经采购人书面批准，任何占有支配地位的股份转让者将视为中标人出租、转让的行为。
- (19) 承包区域的各项服务工作时间必须符合及满足采购人的要求，包括星期天及公众假期，都不得停止工作，如因服务范围内容变动需调整合同，由双方协商确定。
- (20) 对于额外的零星工作，具体由双方协商确定。
- (21) 在服务期内遇到医院各类检查（如上级部门来院检查等），中标人要无条件加班，采购人不另支付加班费，即此项造成的费用由中标人承担。
- (22) 中标人员工发生被媒体曝光、影响医院公众形象或违反医院规章制度造成不良影响，或不履行其投标文件的承诺，而由此产生的损失及消除影响产生的费用，均由中标人全部承担。
- (23) 投标人达不到采购人要求、投标人各项服务承诺，采购人有权要求其整改，按考核标准扣款或终止合同。
- (24) 本项目的服务期具体的起始时间由采购人指定。

八、考核标准:

分类	项目	考 评 内 容	考 评 要 点	分值
管 理 制度	项目负责人 工作规范	1、检查、考核本班次导医人员的出勤、仪容仪表及工作态度，发现问题及时纠正。	一项不符合扣 0.5 分； 一项严重不符合扣 2 分。	0-5 分
		2、负责导医工作场所的环境卫生检查，确保物品摆放整齐有序、环境卫生干净整洁、设施设备状况良好。		
		3、如发现突发性事件及急、案件，应设法采取应急措施，制止事态的扩大，并注意保护现场，及时按程序向上级报告。		
		4、每天巡视本班次导医行为形象的执行情况，发现导医有违反员工行为形象要求的现象，按违纪处理。		
		5、保持导医各岗位的通讯联系和协调工作。		
		6、定期召开例会，传达医院相关精神，回顾总结，布置任务，开展培训等。		
	制度及 执行	1、工作制度：公司工作制度、项目负责人工作职责、各岗位工作人员工作职责、员工岗位考核标准及记录、工作量量化表、巡查记录及员工绩效考核表等。	各项制度、台帐缺一项扣 0.5 分。	0-5 分
		2、会议制度：公司工作例会每月不少于 2 次，业务学习每月不少于 1 次；参加者不低于总人数的 90%，各类会议及时传达，有会议记录。	各类会议缺一次扣 0.5 分， 参加者每低于总人数 90%扣 0.5 分。	
		3、各种记录递交医院管理部门。		
工 作 质量	质量	1、上班时间不能从事与工作无关的事宜：聚众聊天、玩手机、看报刊杂志、玩电脑等。	一项不符合扣 1 分	0-20 分
		2、熟记医院楼层分布及院内开展的常规服务项目，主动引导患者预约挂号、候诊、缴费、检查、配药等。		
		3、引导患者就诊，主动协助无陪护或行动不便的患者提供轮椅，迎前搀扶，帮助交钱，取药或陪同检查等。		
		4、主动向患者介绍有关自助机、114、12580 电话、微信、支付宝等预约方式，宣传预约、预授权的便捷性。		
		5、主动分流患者，积极宣传自助机及各渠道和电话预约，指导患者在自助机上预授权、预授权扣款、自助挂号、门诊缴费、门诊预约、查询等操作。		
		6、认真做好门诊预约工作、化验单及电子病历打印、做好咨询工作，维持就诊和检查秩序。		
		7、保证各咨询台预约电话通畅。		
		8、按时完成院方的行政指令性任务。		
		9、每月及时完成满意度调查。		
工 作	效率	1、工作积极主动，不推诿，效率高，落实快。	一项不符合扣	0-20 分

效率		2、遇到急诊患者，遵循急事急办。	1 分	
		3、患者咨询预约时服务态度佳，沟通到位。		
		4、就诊高峰期，所有岗位工作安排应服从医院工作需要的调配。		
员 工 状态	仪表	统一着装、发型，佩戴胸牌，不戴夸张饰品，淡妆上岗。	一人不合格扣 0.5 分	0-20 分
	服务态度	导医需站立式服务，笑容亲切，语调柔和。	一人不合格扣 0.5 分	
	稳定性	员工辞工率控制在每月 5%以内，不能低于规定人数。	大于 10%，扣 0.5 分	
考 勤 制度	态度、 质量	不迟到、早退。	一人一项不合 格扣 0.5 分	0-10 分
		不在工作时间、工作区域用餐、吃零食。		
		无擅自离岗。		
		在岗期间不得兼职其他工作。		
		不得聚众聊天。		
投诉	态度、 质量	1、因服务态度引起的投诉，情况属实	一起投诉扣 2 分，每月投诉 累 计 超 过 3 起，每起扣 5 分；恶劣且影 响差的，每起 扣 10 分。	0-10 分
		2、因预约或引导错误或中途离开引起的投诉，情况属实		
其它	违反医院制 度或法律法 规	私自倒卖预约号码，经查实	一项不合格扣 0.5 分	0-10 分
	控烟	劝阻吸烟		
	节约能源	关好水源、电源、门窗		
	工作 台面	保持工作台面的干净整洁，规范物品放置		
	培训	每位上岗人员必须经过岗前培训并取得考核合格证	一人不合格扣 0.5 分	
备注	当月月底前由医院方考评一次,日常管理可参照本考核表扣分,月底累加扣分，并合计总分。			

九、付款方式：采购人在每月 20 日前，根据考核标准得分情况，核算出上一月月服务费并及时支付。具体支付标准以下列表格中所列为准：

序号	月考核得分	支付标准	备注及措施
1	95 分及以上（含 95 分）	人数按实际到岗人数计算，单价按中标时每人每月服务费的 100%进行结算支付。	
2	90-95 分（含 90，不含 95）	人数按实际到岗人数计算，单价按中标每人每月服务费及实际到岗人数的 95%结算支付。	
3	85-90 分（含 85，不含 90）	人数按实际到岗人数计算，单价按中标每人每月服务费及实际到岗人数的 90%结算支付。	
4	85 分以下（不含 85 分）	人数按实际到岗人数计算，单价按中标每人每月服务费及实际到岗人数的 80%结算支付。	采购人将暂缓支付该月服务费，需等整改合格后再进行发放。
5	累计 2 次考核分 85 以下	人数按实际到岗人数计算，单价按中标每人每月服务费及实际到岗人数的 80%结算支付。	采购人将有权终止合同，且不退还全额的履约保证金，以此作为给采购人造成的损失赔偿。
6	其他情况：因服务人员缺岗，中标人须及时到采购人的门诊管理处上报、备案，经核实，扣除当月该名人员的月服务费并及时增补人员。 若中标人未及时到采购人处备案的，经查实，需扣除当月该名人员的月服务费，且还需再扣除相同金额的资金（从履约保证金中进行扣除），以此作为给采购人造成的损失赔偿。		

第四章 合同条款（草稿）

（本合同为参考，具体结合招标需求及中标人投标承诺，以实际签署为准）

甲方：

乙方：

根据 _____ 年 _____ 月 _____ 日温岭市第一人民医院 2020-2022 年导医服务项目采购（招标编号：_____）招标结果和招标文件要求，并依照《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国政府采购法》及其他等有关法律、行政法规的规定，同时在平等、公平、诚实和信用的原则下，经双方协商一致，订立本合同。

一、服务地点场所：温岭市第一人民医院

二、服务范围及岗位设置：

门诊分诊导诊岗位设置表

序号	区域岗位	楼层	岗位数量	岗位每周工作天数	备注
1	第二诊区	门诊一楼	1	7	
2	第三诊区	门诊二楼	1	7	
3	第四诊区	门诊二楼	1	7	
4	第五诊区	门诊二楼	1	7	
5	第六诊区	门诊三楼	1	7	
6	第七诊区	门诊三楼	1	7	
7	第八诊区	门诊三楼	1	5	
8	妇科	门诊三楼	1	7	
9	产科	门诊三楼	1	7	
10	儿科	门诊二楼	1	7	
11	功能检查（超声）	门诊二楼	1	7	
12	功能检查（心电图）	门诊二楼	1	7	
13	放射影像	门诊一楼	1	5	
14	一站式	门诊一楼	1	7	
15	服务中心	门诊一楼	1	7	

16	流动引导	门诊 1-3 层	1	7	流动岗位
17	检验室	门诊一楼	1	7	
18	公卫（结核门诊）	公卫中心	1	5	
19	公卫（肝炎门诊）	公卫中心	1	5	
20	针灸推拿科门诊	门诊 2 楼	1	5	
21	特需门诊	门诊 2 楼	1	2	
22	项目负责人		1	5	
合计			22		

三、服务内容：详见招标文件采购需求。

四、服务质量考核办法

按照甲方制定的服务质量考核办法标准执行（见附件）。

五、合同服务期限

服务期为 3 年，服务期自 年 月 日至 年 12 月 31 日止（具体时间由甲方指定），采用 2+1 方式，中标后先签订 2 年服务期，在 2 年的合同期限到期后再根据该年度综合考核情况由采购人决定是否与中标单位再续签 1 年。

六、甲方权利和义务

- 1、审定乙方制定的方案与管理制度。
- 2、审议乙方年度及月度管理计划。
- 3、按考核标准对乙方工作进行考核。
- 4、乙方如出现服务质量问题，甲方有权提出批评警告或经济处罚。对个别严重违纪的从业人员（含项目负责人），有权建议辞退。
- 5、乙方在规定范围内提供服务，甲方如需增加服务范围，双方协商确定，乙方提供服务后，增加的服务费用再由甲方支付给乙方。

七、乙方的权利和义务

- 1、根据有关法律、法规及本合同的约定，制定管理方案，并有奖惩制度；
- 2、乙方人员要统一着装，衣帽整洁，配戴胸牌。乙方人员违反有关规章制度而造成的损失由乙方承担；爱护甲方的设备和设施，节约用电、用水（被投诉按上述扣罚处理）。
- 3、乙方员工在工作期间不得随意离开工作岗位，乙方作业时不影响甲方的正常工作运行。
- 4、员工上班前，须经乙方培训一周合格后上岗，并相对固定工作岗位：上岗人员、辞退、辞职人员需与使用科室交接，名单以书面形式及时递交甲方管理部门，便于甲方检查岗位落实情况。
- 5、乙方在日常工作中不慎给甲方设施、材料及甲方物品造成损失，乙方应承担赔偿责任。乙方人员发生工伤事故、意外事故等一切后果及费用均由乙方负责，与甲方没有任何人事劳动

关系。如因用工不当，给甲方造成损失由乙方承担。

6、本合同终止时，乙方必须向甲方移交全部的档案资料。

7、乙方的劳动用工制度由乙方自行制定，但必须符合《劳动法》的有关规定。

8、乙方应加强外来用工人员的管理，按规定办理各项手续，如发生劳动争议、劳资纠纷由乙方负责解决。定期召开员工会议，提高服务意识。

9、乙方人员如发现设备故障和可疑人员应及时向甲方相关部门报告。

10、乙方应向甲方提供相关人员健康体检报告单。

11、乙方有义务向甲方提供在院工作人员身份证复印件。

12、发生重大突发应急事件，乙方无条件服从医院的统一调配。

八、合同价款及款项支付方式

1、甲方在每月 20 日前，根据考核标准得分情况，核算出上一月服务费并及时支付。具体支付标准以下列表格中所列为准：

序号	月考核得分	支付标准	备注及措施
1	95 分及以上（含 95 分）	人数按实际到岗人数计算，单价按中标时每人每月服务费的 100%进行结算支付。	
2	90-95 分（含 90，不含 95）	人数按实际到岗人数计算，单价按中标每人每月服务费及实际到岗人数的 95%结算支付。	
3	85-90 分（含 85，不含 90）	人数按实际到岗人数计算，单价按中标每人每月服务费及实际到岗人数的 90%结算支付。	
4	85 分以下（不含 85 分）	人数按实际到岗人数计算，单价按中标每人每月服务费及实际到岗人数的 80%结算支付。	采购人将暂缓支付该月服务费，需等整改合格后再进行发放。
5	累计 2 次考核分 85 以下	人数按实际到岗人数计算，单价按中标每人每月服务费及实际到岗人数的 80%结算支付。	采购人将有权终止合同，且不退还全额的履约保证金，以此作为给采购人造成的损失赔偿。
6	其他情况：因服务人员缺岗，中标人须及时到采购人的门诊管理处上报、备案，经核实，扣除当月该名人员的月服务费并及时增补人员。 若中标人未及时到采购人处备案的，经查实，需扣除当月该名人员的月服务费，且还需再扣除相同金额的资金（从履约保证金中进行扣除），以此作为给采购人造成的损失赔偿。		

九、违约责任

1、甲方发现乙方的服务存在质量问题，与乙方协调。如协调不成，甲方有权终止合同。双方终止协议须提前 30 天通知对方；

2、甲方违反本合同的约定，未及时付款，乙方有权要求甲方在一定期限内解决：逾期未解决

的乙方有权终止合同；由此对乙方造成经济损失的，应由甲方承担；

3、乙方未达到本合同服务要求，不能完成管理目标，甲方有权要求乙方限期整改；逾期未整改的，甲方有权终止合同；由此造成甲方经济损失的，应由乙方承担。

4、如乙方在服务过程中有违约行为，应按合同总额的 20%赔偿给对方，违约金在违约之日起 10 日内付清，超出日期每天按合同总额的千分之三加收逾期违约金，如有争议，可向合同签订地温岭市人民法院提起诉讼解决。

5、本项目招标文件中采购需求以及合同条款的所有内容，乙方在合同实施阶段均要响应且不得负偏离，否则甲方有权终止合同。

6、本项目乙方拟派的项目负责人必须为乙方本单位正式员工且有丰富的项目管理经验，在投标文件中须提供距离开标日期至少近六个月的社保缴纳证明，中标后在合同履行过程中应按时到岗，常驻采购人处，上下班打卡考勤，此人需与投标文件中承诺一致，至少保证中标签约后的合同期内不得私自更换项目负责人，若未经报备或未获得甲方同意而更换项目负责人的，甲方有权扣除全部的履约保证金不予退还。

十、附则

1、本合同自双方签字盖章后开始生效；

2、本合同双方可根据需要对本合同的条款进行补充并以书面形式签订补充协议，补充协议与合同具有同等效力。若补充协议与本合同正本有不同之处，以补充协议为准；

3、安全事故责任由乙方负责，甲方概不负责；

4、由乙方用工引起的劳务纠纷，甲方概不负责；

5、本合同一式陆份，甲乙双方各执贰份，其余贰份由代理机构保存及备案。合同执行期间，如遇到甲方科室调整工作另增加或变更时，双方另行签订补充协议；

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

7、合同期满，本合同自然终止。双方如续约订合同，应在该合同期满 30 天前向对方提出书面意见。

8、因各种原因双方需解除服务合同时，乙方必须及时平稳移交相关资料。若在交接过程中人为产生纠纷，影响正常医疗秩序，则承担相应的经济责任。为避免劳资纠纷，先由乙方及时结清并支付员工服务费，再由甲方结算支付服务费予乙方。

甲方（公章）：

乙方（公章）：

法定代表人：

法定代表人：

委托代理人：

委托代理人：

地址：

地址：

电话：

电话：

开户银行：

开户银行：

账号：

账号：

签约时间： 年 月 日

签约地址：

合同附件：

分类	项目	考 评 内 容	考 评 要 点	分值
管 理 制度	项目负责人工作规范	1、检查、考核本班次导医人员的出勤、仪容仪表及工作态度，发现问题及时纠正。	一项不符合扣 0.5 分； 一项严重不符合扣 2 分。	0-5 分
		2、负责导医工作场所的环境卫生检查，确保物品摆放整齐有序、环境卫生干净整洁、设施设备状况良好。		
		3、如发现突发性事件及急、案件，应设法采取应急措施，制止事态的扩大，并注意保护现场，及时按程序向上级报告。		
		4、每天巡视本班次导医行为形象的执行情况，发现导医有违反员工行为形象要求的现象，按违纪处理。		
		5、保持导医各岗位的通讯联系和协调工作。		
		6、定期召开例会，传达医院相关精神，回顾总结，布置任务，开展培训等。		
	制度及执行	1、工作制度：公司工作制度、项目负责人工作职责、各岗位工作人员工作职责、员工岗位考核标准及记录、工作量量化表、巡查记录及员工绩效考核表等。	各项制度、台帐缺一扣 0.5 分。	0-5 分
		2、会议制度：公司工作例会每月不少于 2 次，业务学习每月不少于 1 次；参加者不低于总人数的 90%，各类会议及时传达，有会议记录。	各类会议缺一次扣 0.5 分，参加者每低于总人数 90%扣 0.5 分。	
		3、各种记录递交医院管理部门。		
工 作 质量	质量	1、上班时间不能从事与工作无关的事宜：聚众聊天、玩手机、看报刊杂志、玩电脑等。	一项不符合扣 1 分	0-20 分
		2、熟记医院楼层分布及院内开展的常规服务项目，主动引导患者预约挂号、候诊、缴费、检查、配药等。		
		3、引导患者就诊，主动协助无陪护或行动不便的患者提供轮椅，迎前搀扶，帮助交钱，取药或陪同检查等。		
		4、主动向患者介绍有关自助机、114、12580 电话、微信、支付宝等预约方式，宣传预约、预授权的便捷性。		
		5、主动分流患者，积极宣传自助机及各渠道和电话预约，指导患者在自助机上预授权、预授权扣款、自助挂号、门诊缴费、门诊预约、查询等操作。		
		6、认真做好门诊预约工作、化验单及电子病历打印、做好咨询工作，维持就诊和检查秩序。		
		7、保证各咨询台预约电话通畅。		
		8、按时完成院方的行政指令性任务。		
		9、每月及时完成满意度调查。		
工 作	效率	1、工作积极主动，不推诿，效率高，落实快。	一项不符合扣	0-20 分

效率		2、遇到急诊患者，遵循急事急办。	1 分	
		3、患者咨询预约时服务态度佳，沟通到位。		
		4、就诊高峰期，所有岗位工作安排应服从医院工作需要的调配。		
员 工 状态	仪表	统一着装、发型，佩戴胸牌，不戴夸张饰品，淡妆上岗。	一人不合格扣 0.5 分	0-20 分
	服务态度	导医需站立式服务，笑容亲切，语调柔和。	一人不合格扣 0.5 分	
	稳定性	员工辞工率控制在每月 5%以内，不能低于规定人数。	大于 10%，扣 0.5 分	
考 勤 制度	态度、 质量	不迟到、早退。	一人一项不合 格扣 0.5 分	0-10 分
		不在工作时间、工作区域用餐、吃零食。		
		无擅自离岗。		
		在岗期间不得兼职其他工作。		
		不得聚众聊天。		
投诉	态度、 质量	1、因服务态度引起的投诉，情况属实	一起投诉扣 2 分，每月投诉 累 计 超 过 3 起，每起扣 5 分；恶劣且影 响差的，每起 扣 10 分。	0-10 分
		2、因预约或引导错误或中途离开引起的投诉，情况属实		
	违反医院制 度或法律法 规	私自倒卖预约号码，经查实		
其它	控烟	劝阻吸烟	一项不合格扣 0.5 分	0-10 分
	节约能源	关好水源、电源、门窗		
	工作 台面	保持工作台面的干净整洁，规范物品放置		
	培训	每位上岗人员必须经过岗前培训并取得考核合格证	一人不合格扣 0.5 分	
备注	当月月底前由医院方考评一次,日常管理可参照本考核表扣分,月底累加扣分，并合计总分。			

第五章 评标标准和方法

为公正、公平、科学地选择中标人，根据《中华人民共和国政府采购法》等有关法律法规的规定，并结合本项目的实际，制定本办法。

1、总则

1.1 本次评标采用综合评分法，如下：

综合评分法			
序号	分项内容	分值	备注
1	商务技术分	70 分	评委评分
2	报价分	30 分	计算公式计分
总分		100 分	综合得分=商务技术分+报价分

合格投标人的总得分为各项目汇总得分，评委对供应商投标文件进行商务技术评分，各投标人的商务技术得分为各评委有效评分的算数平均值。

中标候选资格按总得分由高到低顺序排列，总得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列；总得分且投标报价相同的，则由采购人现场抽签确定排序。

本项目中标候选人只有一名，评标委员会推荐总得分排名第一为第一中标候选人，采购人确定总得分排名第一的第一中标候选人为中标人。

1.2 排名第一的中标候选人若放弃中标，因不可抗力提出不能履行合同，不按照招标文件要求提交履约保证金，或者被查实存在影响中标结果的违法行为等情形，不符合中标条件的，本次招标失败，采购人应当重新依法组织招标。

中标候选人因不可抗力之外的原因放弃中标权给采购人造成损失的，由放弃中标权的中标候选人承担。有关行政监督部门应将其放弃中标权的情况记入其信用档案。所有中标候选人放弃中标权或被取消中标资格的，采购人应当重新依法组织招标。

1.3 评分计算过程中均采用四舍五入法，并保留小数 2 位。

2、评标程序

2.1 本项目先评审资格证明文件、商务技术文件待结果出来后，再评报价文件。

3、评标标准及办法

3.1 投标文件的资格审查：

发生下列情况之一的投标文件被视为无效：

- 1) 未提供法人或者其他组织的营业执照等证明文件（提供企业营业执照复印件）；
- 2) 未提供财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料；
- 3) 未提供具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料；

4) 未提供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（格式附后）；

5) 投标人或法定代表人在信用中国网站（<http://www.creditchina.gov.cn/>）或“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）上被纳入“失信被执行人、企业经营异常名录、重大税收违法案件与当事人名单、政府采购严重违法失信名单”的；（具体以开标后评标前查询结果为准）。

3.2 投标文件的符合性审查

发生下列情况之一的投标文件被视为无效：

- 1) 投标文件未按招标文件规定的要求提交资料或密封、签署、盖章的；
- 2) 投标人递交两份或两份以上内容不同又未在投标文件中声明哪一份有效的投标文件；
- 3) 资格证明文件、商务技术文件、报价文件出现混装或在资格证明文件或商务技术文件中出现投标报价的；
- 4) 投标人委托代理人没有提供合法、有效的“授权委托书”；
- 5) 投标文件的实质性内容未使用中文表述、意思表述不明确、前后矛盾或者使用计量单位不符合招标文件要求的（经评标委员会认定并允许其当场更正的笔误除外）；
- 6) 未实质性响应招标文件要求或者投标文件有采购人不能接受的附加条件的；
- 7) 明显不符合招标文件要求的技术参数、质量标准，或者与招标文件中的技术指标、主要功能项目发生实质性偏离的；
- 8) 投标技术方案不明确，存在一个或一个以上备选（替代）投标方案的；
- 9) 不符合法律、法规和招标文件中规定的其他实质性要求的；
- 10) 投标人在投标过程中提供虚假材料谋取中标；
- 11) 投标人之间串通投标的；

有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

- （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。

3.2.2 商务技术文件具体评分标准（70 分）

序号	评标项目		分值
1	针对性准备	根据投标人对本次项目的理解与认识、以及项目的重点、难点分析提供详细的内容并出具有无合理化建议以及解决方案进行酌情评分。	4
2	具体服务实施及人员配备方案	投标人针对本项目的服务内容能详细提供各项管理服务分项工作的分配、流程、标准、承诺，具体实施计划和方案、以及每个岗位人员配备足够的人员数量、安排等且上述内容与本项目以及采购人日常工作相符，吻合采购需求得 12-18 分； 投标人未能提供齐全的各项管理服务分项工作的分配、流程、标准、承诺，具体实施计划和方案、内容较为简单或提供的上述内容与本项目以及采购人日常工作有出入，基本满足得 6-12 分， 投标人未能提供或提供的各项管理服务分项工作的流程、标准、承诺，具体实施计划和方案存在严重缺陷的得 0-6 分。	18
3	内部人员控制管理制度方案	提供详细的组织架构以及内部人员控制管理制度，能有效稳定人员队伍措施、有明确的人员奖惩制度以及规章制度，监督机制、自我约束机制、信息反馈渠道及处置机制，能体现企业内部管理制度体系的科学性5-10分， 未能全部提供组织架构以及内部人员控制管理制度，没有具体的稳定人员队伍措施、人员奖惩制度以及规章制度，监督机制、自我约束机制、信息反馈渠道及处置机制，或未能体现企业内部管理制度体系的科学性 0-5 分。	10
4	人员交接方案	有计划的安全平稳交接，员工稳定承诺、人员流失率承诺及有关措施的有效性。	3
5	应急处置方案	根据各类突发性事件应急处置服务方案的具体承诺、实施措施情况，应详细、完善、无缺陷具有可操作性，评委酌情评分。	3
6	人员素质	1.根据项目负责人的职称、管理经验、资历、学历、获奖情况以及符合招标文件要求情况等酌情评分。项目负责人须为本单位的正式员工，提供项目负责人距离开标日期至少近 6 个月的社保缴纳证明材料复印件。	5
		2.根据投标单位拟派的项目投入团队人员（项目负责人除外）的岗位、数量、资质、能力，工作经验、相关职称证书、团队人员的年龄结构组成等评定，满足招标文件基本要求且合理的酌情评分。	4
7	人员培训方案	根据各投标人制订的培训计划（对员工进行岗位培训、日常培训和文明礼仪培训）。提供详细、完善的培训计划方案。	4
8	防止交叉感染方案	防止交叉感染和消毒隔离制度和落实措施综合评分。	3
9	合理化建议	针对本次采购项目是否给出实质性合理化建议及优惠措施。	3
10	荣誉	投标人近三年（即 2016 年 1 月 1 日）以来获得过奖项荣誉的，提供相关资料或证明文件，由评委酌情打分。	3
11	权威论证	投标人具有有效的 ISO 系列质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证，凭相关有效证书复印件每项得 1 分，最高得 3 分。投标文件中提供相关证书复印件，另提供证书原件，提供不齐全的不得分。	3
12	从业经验	投标人近三年（即 2016 年 1 月 1 日）以来为三级综合性医院提供导医服务的，每提供一个业绩（包含服务合同和医院出具的服务满意证明资料齐全）得 1 分，	4

		满分 4 分（若投标人提供 2 份及以上合同，合同发包方为同一个业主，该类合同为同一个项目名称且又分多个年份签订的只能算一个业绩得 1 分）。投标文件中提供相关合同、医院出具的服务满意证明复印件，另提供合同、医院出具的服务满意证明原件，提供不齐全的不得分。	
13	信用证书	投标人提供工商部门或第三方资信评估机构出具的有效的 AAA 级信用等级证书的得 3 分。投标文件中提供相关证书复印件，另提供证书原件，提供不齐全的不得分。	3

3.3 报价文件评审

3.3.1 报价文件的初步评审

发生下列情况之一的投标文件被视为无效：

- 1) 未采用人民币报价或者未按照招标文件要求报价的；
- 2) 超出采购预算金额，采购人不能支付的；
- 3) 投标报价具有选择性，或者开标价格与投标文件承诺的优惠（折扣）价格不一致的；
- 4) 投标文件中的投标函及开标一览表未加盖投标人公章，或单位法定代表人（委托代理人）未签字或盖章的；
- 5) 投标报价关键内容字迹模糊、无法辨认的或投标报价大写不符合国家有关规定的；
- 6) 不符合法律、法规和招标文件中规定的其他实质性要求的。

3.3.2 错误修正

投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规定修正：

- 1) 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) 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，以开标一览表的总价为准，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，按照前款规定的顺序修正。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。

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。

3.3.3 报价分的计算（30 分）

1) 根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库【2011】181 号）规定，投标人为小型或微型企业且提供小微企业声明函（格式附后），则对小型和微型企业的价格给予 6% 的扣除，用扣除后的价格参与评审。

投标人需提供齐全以下资料，方可享受政策扣除：

序号	内容名称	备注
1	小微企业声明函	格式附后

2) 根据《财政部司法部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)、《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,监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业,须提供相关证明材料,经评审符合要求的价格给予6%的扣除,用扣除后的价格参与评审。

3) 供应商的商务报价经上述“1)”,“2)”项政策评审及价格扣除后,在所有有效报价中,商务报价分统一采用低价优先法计算,即满足招标文件要求且投标报价最低的报价为评标基准价,其商务报价分为满分。

4) 其他投标人的商务报价分统一按照下列公式计算:

计算公式	商务报价分= (评标基准价/投标报价) × 30
------	--------------------------

评分计算过程中采用四舍五入法,并保留小数2位。(注:此处的投标报价为如果有小微企业认定的,在价格给予6%的扣除,用扣除后的价格作为投标报价,经认定的监狱企业或残疾人福利性单位同上)。

4、其他

除特别声明外,所有涉及计算结果均保留小数点后两位,小数点后第三位四舍五入。评标委员会不向未中标单位解释落标具体原因,不退还投标文件。

第六章 投标文件格式

附件 1:

温岭市政府采购诚信竞投承诺书

本供应商郑重承诺：

一、将遵循公开、公平、公正和诚实信用的原则参加温岭市第一人民医院 2020-2022 年
导医服务项目采购的竞投；

二、不向招标单位、招标代理机构和监管部门及其工作人员和评审人员贿赂，或采取其
它不正当手段谋取中标或成交；

三、应公平竞争、诚实守信，不得采取不正当手段抵毁、排挤其他供应商，不提供虚假
材料谋取中标或成交；

四、中标成交后，不将招标项目非法转让他人，或未经招标单位或招标监管部门同意，
将中标项目分包给他人；

五、不与招标单位、其它供应商和招标代理机构串通或恶意报价，哄抬招标价格；不在
招标过程中与招标组织机构协商谈判；

六、中标成交后，按规定及时与采购人签订合同；无正当理由不拖延或拒绝与采购人签
订合同，不与采购人订立有悖于招标结果的合同或协议

七、严格履行合同，不降低合同约定的产品质量和服务，不得擅自变更、中止、终止合同，
或拒绝履行合同义务；

八、不捏造事实或者提供虚假材料，进行虚假、恶意质疑、投诉，扰乱招标工作；

九、自觉接受和配合有关政府招标监督部门的监督检查，不拒绝或在检查中提供虚假材
料。

本公司若有违反承诺内容的行为，自愿接受取消交易席位、记入信用档案等有关处理，
愿意承担法律责任。如已中标的，自动放弃中标资格给采购人造成损失的，依法承担赔偿责任。

投标人名称（单位公章）：

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

日期：____年____月____日

附件 2:

法定代表人身份证明书

_____{姓名}_____, _____{性别}_____, _____{年龄}_____, 身份证号码: _____,

系_____{投标人名称}____的法定代表人。

特此证明。

投标人名称（单位公章）: _____

法定代表人（签字或盖章）: _____

日期: _____年____月____日

法定代表人身份证正反面双面复印件粘贴处

附件 3:

授 权 委 托 书

_____ (填写采购人单位名称) :

我单位全权委托_____ (身份证号: _____) 作为我单位合法代理人,
参加_____ (填写政府采购项目名称及编号) 投标活动, 并办理上述项目所涉
的投标文件签署、合同签订及项目实施等与之相关的投标全程各事项。该代理人的上述行为,
均代表本单位, 与本单位的具有同等法律效力, 本单位将承担该代理人行为的全部法律后
果和法律责任。代理人无权转委托。

特此委托

代理人姓名 (签字) : _____ 日期: _____ 年 _____ 月 _____ 日

法定代表人 (签字) : _____ 日期: _____ 年 _____ 月 _____ 日

投标人名称 (单位公章) : _____

代理人身份证正反面双面复印件粘贴处

附件 4：

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

本供应商郑重承诺：

参加本项目政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

本公司若有违反承诺内容的行为，自愿接受取消投标资格、记入信用档案等有关处理，愿意承担法律责任。如已中标的，自动放弃中标资格给采购人造成损失的，依法承担赔偿责任。

投标人名称（单位公章）：

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

日期：____年____月____日

附件 5：

供应商自评表

序号	评分内容	自评分值	评分对应页码
1	投标人具有有效的 ISO 系列质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证，凭相关有效证书复印件每项得 1 分，最高得 3 分。 投标文件中提供相关证书复印件，另提供证书原件，提供不齐全的不得分。		
2	投标人近三年（即 2016 年 1 月 1 日）以来为三级综合性医院提供导医服务的，每提供一个业绩（包含服务合同和医院出具的服务满意证明资料齐全）得 1 分，满分 4 分（若投标人提供 2 份及以上合同，合同发包方为同一个业主，该类合同为同一个项目名称且又分多个年份签订的只能算一个业绩得 1 分）。 投标文件中提供相关合同、医院出具的服务满意证明复印件，另提供合同、医院出具的服务满意证明原件，提供不齐全的不得分。		
3	投标人提供工商部门或第三方资信评估机构出具的有效的 AAA 级信用等级证书的得 3 分。投标文件中提供相关证书复印件，另提供证书原件，提供不齐全的不得分。		

投标人名称（单位公章）：

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

日期：____年____月____日

附件 6:

技术、商务偏离表

为了采购人评议的需要, 投标人若有偏离的应将偏离条款逐条提出或根据以下要求的格式提出偏差。投标人应对照招标文件要求在“偏离情况”栏注明“正偏离”、“负偏离”。

如投标人无偏离的可不填写本偏离表或在本页上写“无”, 视为完全响应本次招标文件。

序号	内容	招标文件要求	投标文件响应	偏离情况	说明
1					
2					
...					
...					
...					
...					
...					
...					

投标人名称 (单位公章) :

法定代表人或委托代理人 (签字或盖章) :

日期: ____年____月____日

附件 7:

温岭市第一人民医院 2020-2022 年导医服务项目采购
人员配备表

序号	岗位	楼层	人员数量
1	第二诊区	门诊一楼	
2	第三诊区	门诊二楼	
3	第四诊区	门诊二楼	
4	第五诊区	门诊二楼	
5	第六诊区	门诊三楼	
6	第七诊区	门诊三楼	
7	第八诊区	门诊三楼	
8	妇科	门诊三楼	
9	产科	门诊三楼	
10	儿科	门诊二楼	
11	功能检查 (超声)	门诊二楼	
12	功能检查 (心电图)	门诊二楼	
13	放射影像	门诊一楼	
14	一站式	门诊一楼	
15	服务中心	门诊一楼	
16	流动引导	门诊 1-3 层	
17	检验室	门诊一楼	

18	公卫（结核门诊）	公卫中心	
19	公卫（肝炎门诊）	公卫中心	
20	针灸推拿科门诊	门诊 2 楼	
21	特需门诊	门诊 2 楼	
22	项目负责人		
合计：			人

注：投标单位可自行前往勘察，人员数量须根据实际情况岗位自行设置，人数不得少于 55 人，否则为无效投标。

投标人名称（单位公章）：

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

附件 8:

投 标 函

致：温岭市第一人民医院

_____（投标人名称）授权_____（全权代表姓名、职务）为全权代表，参加贵单位组织的温岭市第一人民医院 2020-2022 年导医服务项目采购（编号：CC019A1251）招标的有关活动，并进行投标。为此：

1、提供投标人须知规定的全部投标文件。

2、我方的投标报价详见开标一览表。

3、我方已详细审查全部招标文件，完全同意招标文件中的各项要求，保证遵守招标文件中的有关规定和相关标准，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。

4、若中标，本投标文件至本项目合同履行完毕止均保持有效，我方将按招标文件规定履行合同责任和义务。

5、投标文件自开标之日起有效期为 90 天。

6、我方同意提供按照贵方可能要求的与本项投标有关的一切数据或资料，并保证其真实性、合法性。

7、我方与本次投标有关的一切正式来往通讯请寄：

联系人：

联系电话：

联系地址：

投标人名称（单位公章）：

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

日期：____年____月____日

附件 9:

温岭市第一人民医院 2020-2022 年导医服务项目采购 开标一览表

序号	内容	服务期	数量	综合单价 (元/人/月)	合价 (元)
1	温岭市第一人民医院 2020-2022 年导医服务项目采购	36 月	人		
总价：人民币 元整 (¥ 元)					

注：1、本表中人员数量，投标人根据拟投入的人员数量、综合单价自行填写，人员数量不得少于 55 人，合价不得超过预算总价 960 万元，否则为无效投标。

2、报价为完成本招标文件中提出的所有采购内容并完成合同约定的相应服务应支付的各项金额，包括人员工资、保险、管理、相应设备、耗材、利润、税金等相关服务的所有费用。

投标人名称（单位公章）：

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

附件 10:

小微企业声明函

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库[2011]181号）的规定，本公司为_____（请填写：小型、微型）企业。即，本公司同时满足以下条件：

1、根据《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）规定的划分标准：第四条第_____项_____行业，本公司_____（此处填写从业人员和营业收入的具体数据），为_____（请填写：小型、微型）企业。

2、本公司参加贵单位组织的_____采购项目（项目编号：_____）采购活动，提供由本企业提供的服务。

本公司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（单位公章）：

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

日期：_____年_____月_____日