采购单位：绍兴市上虞区中医医院

项目名称：绍兴市上虞区中医医院陪护服务项目

**招 标 文 件**

**招标编号：**

**绍兴市上虞区中医医院**

**2024年 9月10日**

目录

第一部分 招标公告 4

绍兴市上虞区中医医院陪护服务项目招标公告 4

第二部分 投标人须知 5

一、投标须知前附表 5

二、投标须知 7

第三部分 项目技术规范和服务要求 19

一、情况介绍 19

二、招标范围及时间 20

三、项目技术规范和服务要求 20

四、陪护员岗位职责 20

五、陪护员具体工作内容 21

六、陪护员行为准则 22

七、人员配备及要求 23

八、陪护服务应达到的各项指标 24

九、管理服务费用及财务管理要求 24

十、服务期限 25

十一、管理 25

十二、检查与考核 25

十三、其他要求 25

第四部分 采购合同的一般和特殊条款 30

一、定义 30

二、适用范围 30

三、陪护基本情况 30

四、委托管理事项 30

五、合同期限 30

六、陪护装备、耗材的使用 30

七、关于服务对象陪护服务收费 31

八、费用结算方式 31

九、履约保证金 31

十、陪护服务应达到的各项指标 31

十一、经营制约 31

十二、乙方对甲方作出如下承诺： 31

十三、合同生效和终止 32

十四、双方权利义务 34

十五、乙方的人员配置 35

十六、争议处理 35

十七、其他 35

第五部分 投标文件格式及其附件 40

一、投标人提交投标文件须知 41

二、投标文件编制格式及规范要求 41

▲报价文件部分 43

▲资信文件部分 46

▲技术文件部分 50

第六部分 评标办法 55

一、总则 55

二、评标组织 55

三、评标纪律 55

四、评标程序 56

五、评标细则及标准 57

六、其他 59

第一部分 招标公告

**绍兴市上虞区中医医院陪护服务项目招标公告**

（招标编号： ）

根据政府采购相关法律法规要求，经绍兴市上虞区卫健局管理部门批准，绍兴市上虞区中医医院  现以邀请招标方式采购 2024年绍兴市上虞区中医医院陪护服务项目 ，特邀请国内合格的投标人前来投标，现将有关事项公告如下：

**一、工程地点：**绍兴市上虞区中医医院

**二、招标项目：**绍兴市上虞区中医医院陪护服务项目

**三、采购组织类型：**邀请招标

**四、资格条件：**

4.1　符合政府采购法第二十二条规定的投标人资格条件,具有家政服务、病患陪护服务公司资质。

4.2　本次招标谢绝联合体参加投标。

**五、采购文件发放时间：** 2022 年 9月13 日至 2022 年 9 月 20 日（节假日除外），上午8：00~12：00，下午14：00~16：30，逾期不再受理。

**六、采购文件发放地点：**绍兴市上虞区中医医院 住院部一楼

**七：领标时随带：**（1）企业营业执照副本及加盖单位公章的复印件（2）企业资质证明

**八、投标截止时间、开标时间及地点：**投标截止时间： 2022年 9 月 27 日 10 时 00分；开标时间：2022年 9 月 27 日 14 时 00 分；开标地点：绍兴市上虞区中医医院 放射科一楼会议室。

**九、**医院联系人员及联系方式： 朱亚君15314798870

绍兴市上虞区中医医院

2024年9 月10 日

# 第二部分 投标人须知

## 一、投标须知前附表

| **序号** | **项 目** | **内 容** |
| --- | --- | --- |
| 1 | 项目名称 | 绍兴市上虞区中医医院陪护服务项目 |
| 2 | 使用地点 | 绍兴市上虞区中医医院 |
| 3 | 采购编号 |   |
| 4 | 采购方式 | 邀请招标 |
| 5 | 采购内容 | 针对有陪护需求的患者提供全方位陪护服务。 |
| 6 | 服务期限 | 自合同签订生效之日起24个月。合同期满后：a、合同期内，中标人能严格履行合同，通过采购单位的考核，采购单位报经采购监管部门同意可以续签，续签合同期限最长不超过24个月；b、如果下一年度服务招标未按时完成，为了保证陪护服务正常进行，未续签中标人应延续提供1-2个月的陪护服务，延续期间的费用标准按原合同规定执行。 |
| 7 | 资格审查方式 | 资格后审。资格后审是指在开标后由评标委员会根据采购文件的规定对投标人进行的资格审查，资格后审不合格的投标人，由评标委员会对其投标作无效标处理。 |
| 8 | 踏勘现场 | 投标人自行踏勘现场。 |
| 9 | 招标答疑 | 投标人如认为采购文件表述不清晰、存在歧视性或者倾向性或者其他违法内容的，必须在2024年9 月 27 日 10 时之前向招标人提出，一律以书面文件为准。疑问发出后请与采购方或招标代理机构确认是否收悉。截止期后的疑问将不予受理、答复。招标人向各投标人作出的书面答复补充内容是采购文件的组成部份，并将以书面形式送达所有已购买采购文件的投标人。**注：答疑截止后，供应商提出的任何疑问招标人都将不予回复；供应商也不得因此而作为质疑或投诉的依据。** |
| 10 | 采购文件的澄清与修改 | 在投标截止时间前，采购人有权澄清和修改采购文件，并以书面形式通知所有已购买采购文件的投标人。修改和澄清（答疑）答复的文件作为招标采购文件的补充和组成部分，对所有投标人均有约束力。修改澄清答复的补充文件下发后，采购人原则上不改变本文件规定的投标截止及开标时间；投标人如对此安排有异议，须延长投标截止时间的，必须在收到补充文件24小时内书面向采购代理机构提出，否则视同完全接受并自愿放弃法律对此项内容的权力或者有足够的时间编制投标文件且按规定时间投标。 |
| 11 | 投标文件的制作 | 正本一份、副本四份，电子文档一份。不接受活页装订的标书。 |
| 12 | 评标办法 | 综合评分法 |
| 13 | 投标文件递交地址及截止时间 | 地址：绍兴市上虞区中医医院时间：2024年 9 月27日 10 时00分（北京时间） |
| 14 | 开标时间及地点 | 开标时间：2024年 9 月 27 日14时00 分（北京时间）开标地点：绍兴市上虞区中医医院 放射科一楼会议室 |
| 15 | 投标有效期 | 投标截止日后90日历天内有效，不足有效期的，其投标视为无效标。 |
| 16 | 质疑 | 根据《政府采购法》第五十二条、《浙江省政府采购供应商质疑处理办法》的规定，供应商认为采购文件、采购过程和中标、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七个工作日内以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。对采购文件提出质疑的，质疑期限自供应商获得采购文件之日起计算（但采购文件在发售或报名截止日后获得的，应当自截止之日起计算），且应当在采购响应截止时间之前提出，否则，被质疑人可不予接受。 |
| 17 | 投诉 | 根据《政府采购法》第五十五条的规定，质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购方未在规定时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向上虞区卫健局管理部门投诉。 |
| 18 | 特别说明 | （1）投标人应认真仔细的阅读本采购文件及其澄清答疑、修改答复的补充文件，严格按照采购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，针对采购文件中第三部分采购需求、第四部分合同条款等各项内容进行确认，如有偏离，应如实填写响应偏离表。投标人中标后，在合同实施过程中如有负偏离，内容与其投标要约（包括询标澄清内容）不一致，投标人将向采购人按合同规定支付违约金。（2）如果发现本采购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，请投标人在获取采购文件后，答疑截止时间前按要求书面提出，逾期视同自动放弃疑问提出的权利或采购人不作答复。（3）该项目中标公示期间，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。即便由此获得资料并作为向采购人或采购代理机构或监督管理部门提出异（质）疑或投诉或法院起诉的理由，均属于非法索取的依据。（4）质疑、投诉人未按前列序号第20、21条规定进行质疑、投诉（申诉）、举报等，均属于扰乱政府采购市场不良行为，直至公示。 |

**二、投标须知**

**(一)总则**

本次招标工作是按照《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》等相关法律法规组织和实施，并由上虞区卫健局指导和监督。

**1．适用范围**

1.1 本采购文件仅适用于本次招标项目。

1.2 本项目方式为邀请招标。

**2．定义**

2.1 “采购人”系指绍兴市上虞区中医医院（合同中的甲方）。

2.2 “监督管理部门”系指医院纪检部门。

2.3 “投标人”系指响应本次招标，参加本次投标的供应商。经评审产生并经批准的投标人为成交供应商；经公示无异议，并签订合同后的成交供应商为本项目的中标人（合同中的乙方）。

2.5 “服务”系指投标人按采购文件规定，结合本项目的设施配置及本项目的性质特点，提出关于服务对象陪护服务定位、目标，为绍兴市上虞区中医医院提供优质的陪护服务。

**3．合格的投标人**

3.1 合格的投标人，详见采购公告第4条规定的投标人必须具备的资格条件并经评标委员会审查通过的。

**4．相关说明**

4.1投标人一旦参与本次招标活动，即被视为接受了本采购文件的所有内容。

4.2投标费用。投标人应承担其参加投标所涉及的一切费用，不管投标结果如何，采购人对这些费用不负任何责任。

4.3潜在投标人领取采购文件后，必须按照国家《保密法》以及保密工作的相关规定，对采购文件内容应承担保密义务，维护采购人的权益，发生窃、泄密事件潜在投标人应承担相应的法律责任。

4.4投标人在投标活动中提供任何虚假材料或从事其他违法活动的,其投标无效，并报监管部门查处。

4.5投标人应仔细阅读采购文件的所有内容，按照采购文件的要求提交投标文件。投标文件应对采购文件的要求作出实质性响应，并对所提供的全部资料的真实性承担法律责任。

4.6投标人须对所投产品、方案、技术、服务等拥有合法的占有和处置权，并对涉及项目的所有内容可能侵权行为指控负责，保证不伤害采购人的利益。在法律范围内，如果出现文字、图片、商标和技术等侵权行为而造成的纠纷和产生的一切费用，采购人概不负责，由此给采购人造成损失的，供应商应承担相应后果，并负责赔偿。供应商为执行本项目合同而提供的技术资料等归采购人所有。

**(二)采购文件**

**5．采购文件的构成**

5.1 本采购文件包括目录所示内容及所有按本须知第6、7条发出的补充资料。

5.2 除上述所列内容外，采购人和采购代理机构的任何工作人员对投标人所作的任何口头解释、介绍、答复，只能供投标人参考，对采购人、采购代理机构和投标人无任何约束力。

5.3 采购文件是招标过程进行的有效依据，也是成交后签订合同的依据，对双方均具有约束力，凡不遵守采购文件规定或对采购文件的实质性内容不响应的，将可能被拒绝或以无效标处理。

5.4 本采购文件由采购人或采购代理机构依据相关法律、法规、规章、省市规定及采购文件进行解释。

5.5投标人获取采购文件后，应认真审阅采购文件中所有的内容。如有残缺应在领到采购文件后3日内向采购人及采购代理机构提出，否则，由此引起的投标损失自负；如果投标人的投标文件没有按照采购文件要求提交全部资料或者投标文件没有对采购文件做出实质性响应，其风险应由投标人自行承担，其投标亦有可能被拒绝。

**6．采购文件的澄清**

6.1 投标人在收到采购文件后，若有问题需要澄清或认为有必要与采购人进行技术交流，应按前附表规定的时间和方式提出。截止期后的疑问将不予受理、答复。

6.2 投标人要求解释或澄清的问题应以书面形式送达，并加盖公章、写明日期。

6.3 所有要求解释或澄清的问题都予以解答，答疑文件与补充文件一起以书面形式告知所有购买采购文件的投标人。

**7．采购文件的修改**

7.1 在投标截止期前，由于各种原因，不论是自己主动提出还是答复投标人的澄清要求，采购人可能会以补充文件的形式修改或完善采购文件。

7.2 采购文件的修改将以书面形式，包括邮寄、传真和电传，通知所有购买采购文件的投标人，并对其具有约束力。投标人在收到上述通知后，应在24小时内向采购代理机构回函确认。

7.3 在补充文件发布后，如果投标人认为制作投标文件的时间不充分的，必须在收到补充文件24小时内通知采购人和采购代理机构。否则，视同投标人有充足时间编制投标文件。

7.4 为使投标人编写投标文件时有充分的时间对采购文件的修改部分进行研究，采购人有权推迟投标截至时间和开标日期，并将此变更书面通知所有购买同一采购文件的投标人。

7.5 采购文件澄清、答复、修改、补充的内容为采购文件的组成部分。当采购文件与采购文件的答复、澄清、修改、补充通知就同一内容的表述不一致时，以最后发出的书面文件为准。

7.6 采购文件的澄清、答复、修改或补充都应该通过本代理机构以法定形式发布，除此以外的发布不属于采购文件的组成部分。

7.7 在采购文件发售截止后，经采购人同意购买采购文件的投标人不得对采购文件及其补充文件提出答疑或质疑。

**(三)投标文件的编制**

投标人应认真阅读采购文件中所有的事项、格式、条款和技术要求等。如果投标人没有按照采购文件要求和规定编制投标文件及提交全部资料，或者投标没有对采购文件中各方面作出实质性响应，其风险应由投标人承担。

8．投标文件的语言及计量单位

8.1 投标文件及投标人与采购人之间与投标有关的来往通知、函件和文件均应使用简体中文。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，以中文汉语以外的文字表述的投标文件视同未提供。投标人提交的支持文件和印刷的文献可以用另一种语言，但相应内容应附有中文翻译文本，在解释投标文件时以中文翻译文本为准。

8.2 除采购文件另有规定外，投标文件所使用的计量单位，均须采用中华人民共和国法定计量单位，否则视同未响应。

9．投标文件构成

投标人向采购人递交的投标文件由资信文件及技术文件两部分组成。分二册装订（建议采用胶装），第一册为：资信文件，第二册为：技术文件。

9.1 资格文件至少应包括以下内容：

(1)营业执照；

(2)法定代表人授权委托书（格式见附件）；

(3)公司介绍及相关的主要业绩证明；2021年以来投标人相似项目成功经验情况；

(4)服务承诺书；

(5)承诺给予招标人的各种优惠条件。

9.2商务技术文件内容包括：

9.2.1投标响应函（格式见附件）；

9.2.2投标供应商认为有必要提供的其他资信文件或说明；

9.2.3以下内容按评标内容提供，详见评分细则；

1. 投标人项目运行规范及专业程度；
2. 投标人制定的陪护项目管理模式；
3. 投标人陪护系统支持服务管理说明；
4. 拟派项目负责人的能力、经验、学历，项目管理人员分工等情况；
5. 陪护人员培训计划及岗前培训措施；
6. 应急预案；
7. 人员到位的及时性承诺及措施；
8. 稳定员工队伍的措施；
9. 管理细则（包括岗位责任制、考核办法等）
10. 服务条款偏离表(格式见附件)；
11. 投标人同类项目实施业绩一览表(格式见附件)；
12. 针对本项目的合理化建议及其可行性；
13. 投标人认为有必要提供的其他文件和说明（格式自拟）。

9.3.报价文件应包括的内容：

(1)法定代表人授权委托书（格式见附件）

(2)报价一览表。（格式见附件）

说明：

1.投标文件中所需的各种证书、证件、证明资料如是复印件，须在复印件上加盖有效公章。

2.投标单位应当按照招标文件的要求编制响应文件，并对其提交的响应文件的真实性、合法性承担法律责任。

9.4 以上内容按照采购文件第五部分附件所附格式填写。没有提供格式的，投标人根据实际情况自行设计并编制。

1.投标单位按本须知前附表规定的份数编制投标文件，并在封面上标明“正本”和“副本”。投标文件正本和副本如有不一致之处，以正本为准。

2.投标文件正本和副本均应使用不能擦去的墨水打印或书写，应无涂改和行间插字。

3.投标文件采用A4幅面，正反打印，必须按顺序统一编目编码胶装成册。

4.投标文件的递交及截止。

5.按前附表。

**10．投标函**

10.1 投标人应完整地填写采购文件中提供的投标函和投标相关附件。

10.2 投标文件应当对采购文件中有关投标有效期、采购需求等实质性内容作出响应。投标人在满足采购文件实质性要求的基础上，可以提出比采购文件要求更有利于采购人的承诺。

**11.投标报价**

11.1标的物

绍兴市上虞区中医医院关于上虞中医医院陪护服务项目的招标内容为：针对医院患者有需求陪护者提供全方位陪护服务。具体内容和相关要求详见采购文件第三部分。

11.2报价

★本项目采用陪护项目报价费，服务期限为二年，经营方式采用盈亏自负，由中标人自行负责管理经营。

★投标单位可根据采购单位规定的各项陪护收费最高限价，自主填报各项护理陪护单价。投标各项陪护收费超过最高限价，以无效标处理。

中标人应自行承担服务期内的所有费用，包括完成采购文件规定的关于服务对象陪护服务工作所涉及到的直接费、间接费、利润、税金、风险费等一切相关费用。具体包括但不限于以下内容：

关于服务对象陪护服务人员的年度工资预算（员工工资不得低于上虞区对于最低工资标准、工作时间按照劳动法的相关规定，所有工作人员必须交纳包括养老、工伤、失业、医疗等在内的社会保险），包括关于服务对象陪护服务法定税费和公众责任保险费，包括管理、劳务、服装、培训、保修、通讯、安全保卫、宣传服务、风险及政策性文件规定等各项应有费用，还应包括年度为完成本项目服务可能发生的全部费用及供应商的利润，应交纳的税金，采购代理服务费。投标人对合同内容的费用、质量、安全、文明服务等实行全面承包。

关于服务对象陪护服务的劳动用具费、清洁用品费等均由中标人承担。

**陪护收费指导标准**

各项陪护收费标准（最高标准）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序列 | 服务项目 | 服务时限 | 最高收费标准 | 备注 |
| 1 | 基础服务-日间生活服务 | 12小时 | 100元/天 | 根据服务项目来收取价格 |
| 2 | 夜间服务 | 12小时 | 100元/天 | 根据服务项目来收取价格 |
| 3 | 全日服务 | 1对1服务24小时 | 140-200元/天 | 根据护理等级收费（1、被评为明星服务员工、具有上岗证200元/天；2、特殊护理190元/天，具有上岗证的；3、一级护理180/天；4、二级护理160-180元/天；5、三级护理140元/天（根据服务项目来收取价格） |
| 4 | 整建制护理科室服务 | 每个护工管理2-6个病人 | 每位病人收费50-100元/天 | 只限于开设整建制科室（根据服务项目来收取价格） |
| 5 | 无陪护病房 | **24小时服务，根据无陪护病房需求统筹安排** | **一对一根据全日服务收费，一对二120元/天，一对三100元/天，一对多50-80元/天** | **根据病情及个人需求，选择一对一、一对二、一对三、一对多模式，只限于开设无陪护病房（**根据服务项目来收取价格，收费标准院方会根据实际情况合理调整，陪护均具有上岗证，） |
| 5 | 小时制服务 | 根据需求，提供在服务范围内的服务 | 30元/小时 | 根据服务项目来收取价格 |

★注：1、投标单价均不得超过上述表中的最高标准，超过最高标准的单价，按无效标处理。

 2、此价格适用于女性60周岁以下（含60周岁），男性65周岁以下（含65周岁），女性60周岁以上及男性65周岁以上者相应陪护费用下降10%，无陪护病房要求年龄≤60岁。

 3、春节期间（大年二十五夜至正月初五）陪护收费不得超过平时的200%。

 4、陪护交接时间为上午8点前交接，不产生费用，后续到傍晚5点前按10元每小时结算，首日陪护时间上午11点前到达费用按全天计算，11点-17点按10元每小时计算，傍晚5点后按100元计算。

 5、院内开设无陪护病房，要求全方位支持与配合。

6、特殊护理必须由相关科室护士长及护理部签字落实后方可收取相关费用。

 7、此价格已包含服装费、管理费、保险费等一切费用。

 8、不能收取其他费用如：餐费、夜餐补贴、加班费、高温补贴等。

 9、等级护理分级收费参照护理人员的ADL评分，当天收取费用以前一天的评分为准，以此类推。

11.3其它费用处理

采购文件未列明，而投标人认为必需的费用由中标人自行承担。

11.4投标货币

投标文件中价格全部采用人民币报价。报价应是唯一的, 采购人不接受任何有选择的报价。

**12. 投标有效期**

12.1投标文件合格投递后，自投标截止日期起，至前附表第18项所列的日期内有效。

12.2在原定投标有效期满之前，如果出现特殊情况，采购人可以以书面形式向投标人提出延长投标有效期的要求。这种要求与答复均应采用书面形式如传真或信件等。投标人可以拒绝接受采购人的这种要求而放弃投标。采购人在接到投标人书面答复后，将在原投标有限期满后五个工作日内无息退还其投标保证金。接受延长投标有效期的投标人将不会被要求和允许修正其投标，而只会被要求相应延长投标保证金的有效期。在这种情况下，本须知第13条有关投标保证金的退还和没收的规定将在延长了的有效期内继续有效。同时受投标有限期约束的所有权力和义务均延长至新的有限期。

**13. 投标文件的式样和签署**

13.1 投标人应按照本采购文件规定的格式和顺序编制、装订投标文件。投标文件内容不完整、编排混乱导致投标文件被误读、漏读，或者在按采购文件规定装订成册的部分查找不到相关内容的，是投标人的责任。

13.2投标人递交的纸质投标文件包括 “正本”一份、“副本”数量详见前附表。每份文件包含资信文件和技术文件两部分内容，以胶装形式装订。在投标文件封面的右上角须清楚的注明“正本”或“副本”。其中投标文件的正本必须打印或用不褪色墨水书写，字迹须清晰易于辨认。投标文件的正本和副本有不一致的，以正本为准。

13.3 投标文件的投标函应加盖投标人公章，并经法定代表人或其委托代理人签字。投标文件中有委托代理人签字或盖章的必须同时提供法定代表人资格证明书及授权委托函（书）。法定代表人资格证明书及授权委托函格式、签字、盖章及内容均应符合要求，否则投标文件无效。投标文件正本中依据采购文件要求加盖投标人公章（除此之外的投标专用章、合同章等均视为无效）、法定代表人或其委托代理人签字或盖章的地方须为原件。副本可复印正本内容。

13.4 除投标人对错误之处必须修改外，全套投标文件应无涂改或行间插字和增删。修改处须有投标人法定代表人或被授权代表的签字或盖章，否则，评标委员会将不予接受。

13.5 投标文件每册目录所示页码应该是该册唯一的页码，其唯一的页码应该与目录所示的页码相吻合。投标人应针对评标细则逐条编制响应内容并标注对应页码，否则采购人不承担因为该项错误导致找不到目录所示内容而漏评或因标书编制质量而被扣分的责任。

**(四)投标文件的递交**

**14. 投标文件的密封与标志**

14.1投标文件正本和副本均包含三部分内容：商务技术文件和资质文件、报价文件；按前附表要求装订成三册。正本及副本须分别密封在密封袋内，投标人未按要求密封投标文件而造成其报价泄露的，由供应商自行承担相关责任。没有密封包装的投标文件，将被当场拒绝。

14.2密封处加盖投标人公章或密封章。

密封袋外封面均应注明：

“（1）采购人名称：

采购人地址：

（2）投标人名称：

投标人地址：

（3）项目名称：

项目编号：

（4）在2024年 9 月 27 日 14 时 分之前不得启封

的字样，并根据本须知前附表的规定填入开标日期和时间。

14.3如果包封没有按上述规定密封并加写标志，采购人对误投或过早启封概不负责。对由此造成的提前开封的投标文件，采购人将予以拒绝，并退还给投标人。

**15. 投标截止期**

15.1 投标人应按前附表规定的日期、时间和地点递交投标文件。逾期送达将予以拒收。

15.2 采购人收到投标文件的时间不得迟于投标人须知前附表中规定的截止时间。

15.3 采购人可以按本须知第7条规定，通过修改采购文件适当延长投标截止日期。在此情况下，采购人与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期。

**16. 投标文件的修改与撤回**

16.1 投标人在递交投标文件后，可以在规定的投标截止时间前，以书面的形式通知采购人，修改或撤回其投标文件。

16.2 投标人的修改或撤回通知，应按本须知第16条规定编制、密封、标志和递交（在外层包封上标明“修改”或“撤回”字样）。修改文件同样必须在投标截止时间前送达采购人。

16.3 在投标截止期之后，投标人不得对其投标作任何修改。

16.4 从投标截止期至投标人在投标函格式中确定的投标有效期期满这段时间内，投标人不得撤回其投标，否则其投标保证金将按照本须知第13.6条的规定被没收。

**17. 无效投标的认定**

实质上没有响应采购文件要求的投标将被视为无效投标。投标人不得通过修正或撤消不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，但经评标委员会认定属于投标人疏忽、笔误所造成的差错，应当允许其在评标结束之前进行修改或者补正（可以是复印件、传真件等）。修改或者补正投标文件必须以书面形式进行，并应在中标结果公告之前查核原件。限期内不补正或经补正后仍不符合采购文件要求的，应认定其投标无效。投标人修改、补正投标文件后，不影响评标委员会对其投标文件所作的评价和评分结果。

17.1在初审（资格性审查及符合性审查阶段）和商务评议时，如发现下列情形之一的，投标文件将被视为无效投标：

（1）开标一览表投标报价为零的（包括投标文件中标明：免费或赠予）或其报价（大写）无法按正常书写方式进行报价唱标的或无投标报价的；

（2）资格证明文件不全的或资格证明文件未按要求加盖公章或者不符合采购文件标明的资格要求的；

（3投标文件无法定代表人或其委托授权代表签字,或未提供法定代表人授权委托书或者填写项目不齐全的或投标文件中未附法定代表人和授权代表身份证复印件的；

（4）投标代表人未能出具身份证明原件或与法定代表人授权委托人身份不符的；

（5）法定代表人授权了两个及以上代表，有任何一个代表不符合要求的；

（6）投标文件内容弄虚作假；

（7）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采购文件要求的（经评标委员会认定允许其当场更正的笔误或符合澄清要求的除外）；

（8）投标文件的关键内容字迹模糊、无法辨认的,或者投标文件中经修正的内容字迹模糊难以辩认或者修改处未按规定签名盖章的；

（9）投标有效期、服务期等不能满足采购文件要求的。

17.2.在报价评审时，如发现下列情形之一的，投标文件将被视为无效：

（1）未采用人民币报价的；

（2）投标各项陪护收费超过最高限价的，以无效标处理。

17.3符合采购文件明确规定的其他无效投标条款的。

**(五)开标与评标**

**18.开标**

18.1 采购人将于前附表规定的时间和地点公开开标。若采购人按本须知第7条规定，通过修改采购文件更改了开标时间和地点的，以后者为准。

18.2 开标大会邀请所有投标人代表参加。参加开标的投标人的法定代表人或其委托代理人（以下称投标人代表）必须随带本人身份证或公安机关出具的临时身份证明或港澳台胞证或护照原件（其他诸如驾驶证、市民卡等一律视为未提供有效的身份证明）和法定代表人资格证明或法定代表人委托书原件。法定代表人或其委托代理人不参加开标的、开标程序结束时仍未能提供上述证件供查验的、未携带上述证件原件的，其投标将被拒绝。

投标人代表如是法人代表的，只需提供并出示法定代表人资格证明及相关证件原件；投标人代表如是法定代表人委托代理人的，还需提供并出示法定代表人授权委托书原件。若相关证明原件装订在投标文件内，则投标人代表须在现场说明。

如法人代表授权一个以上代表参加投标的，所有被授权代表应按实参加，并在相应文件上同时签署；如法定代表人和其委托代理人均在开标现场且又委托了授权代表，则以授权委托代理人为准，并由被授权人行使签署权。

如法人代表授权了代理人，且法人代表参加投标而被授权代理人却没参加投标，法人代表除按前款规定提交相应证明外，另必须向招标人、监管机构提交符合采购文件规定的相关证明文件，如撤回原授权书、撤回授权前的所有签署的符合性责任介定等等，否则，其投标文件被拒绝不再唱标，即使唱标也不影响作无效标处理的结果。

18.3 开标程序：

（一）核验出席开标活动现场的各授权供应商代表及相关单位人员身份，并组织其分别登记、签到，无关人员可拒绝其进入现场。

（二）对现场接受采购响应文件的，由现场工作人员接收采购响应文件并登记，请供应商代表对采购响应文件的递交记录情况进行签字确认。

（三）主持人宣布开标，介绍开标现场的人员情况，宣读递交采购响应文件的供应商名单、开标纪律、应当回避的情形等注意事项，组织供应商签署不存在影响公平竞争的《政府采购活动现场确认声明书》。

（四）对供应商投标保证金缴纳情况进行查验、核实，提请供应商代表或公证人员查验采购响应文件密封情况。

（五）按供应商提交采购响应文件的先后顺序当众拆封、清点采购响应文件（包括正本、副本）数量，将其中密封的商务技术文件、报价文件、资信文件（含开标<报价>一览表、报价明细表等，下同）现场集中封存保管等候拆封，将拆封后的资信文件和技术文件由现场工作人员护送至指定的评审地点。对不符合装订要求的采购响应文件，由现场工作人员退还供应商代表。

（六）资信和技术评审结束后，主持人宣告资信和技术评审无效供应商名称及理由，公布评审有效供应商其资信和技术得分情况。采用综合评分法的，公布中标（成交）候选供应商名单。

（七）评审结束后，主持人公布中标（成交）候选供应商名单，及采购人最终确定中标或成交供应商名单的时间和公告方式等。

**19.评标**

**19.1 评标组织**

评标工作由招标采购单位负责组织，依法组建由3人及以上奇数人员组成的评标委员会，负责对投标文件进行审查、质询、评审等。评标委员会由医院采购相关专家等组成，医院纪检部门作为监督部门。

**19.2评标纪律**

本次评标工作将在严格保密的情况下进行，评标委员会成员名单在定标前将保密。

**19.3评标办法**

采用综合评分法，详见采购文件第五部分“评标办法”。

**19.4 评标程序**

19.4.1投标文件初审。初审分为资格性检查和符合性检查。

（1）资格性检查。依据法律法规和招标文件的规定，对投标文件中的资格证明、投标保证金等进行审查，以确定投标供应商是否具备投标资格。

（2）符合性检查。依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的实质性要求作出响应。

19.4.2澄清有关问题。对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，评标委员会可以书面形式（应当由评标委员会专家签字）要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其授权的代表签字，并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。

19.4.3比较与评价。按招标文件中规定的评标方法和标准，对资格性检查和符合性检查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

19.4.4推荐中标候选供应商名单。

19.4.5编写评标报告。

**20．废标**

20.1出现下列情形之一的，应予以废标：

（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投标各项陪护收费超过最高限价的；

（4）因重大变故，采购任务取消的。

20.2 废标后，采购人应当重新组织招标；或者经主管部门批准，采取其他方式组织采购。

**(六)确定中标人及授予合同**

**21．中标人的确定**

21.1 采购人按照评标报告中推荐的中标候选人顺序确定中标人。

21.2 中标人确定后，中标结果将在发布采购公告的同一媒体上公告。

21.3 投标人对中标公告有异议的，可以以书面形式向采购人提出质疑，但需对质疑内容的真实性承担责任。对质疑答复不满的，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。

21.4未中标人的投标保证金将在发出中标通知书后全额无息退还。

**22．合同授予**

22.1 本项目的合同将授予按本须知第22.1款所确定的中标人。

22.2 中标人因不可抗力或者自身原因不能履行合同的，采购人可以与排位在中标人之后的第一位的中标候选人签订合同，以此类推。推荐中标候选人均放弃中标的，依法重新组织招标或经批准按其他方式执行。

**23．签订合同**

23.1 中标人应按中标通知书规定的时间与采购人签订合同，并提交履约保证金。中标人在领取中标通知书时须向采购人提供一份关于本项目在实施过程中的相关人员的通讯录作为合同附件。

23.2 中标人如不遵守采购文件或投标文件各项条款的邀约与要约，或在接到中标通知书后借故拖延，拒签合同的，采购人将依据国家和采购文件有关规定没收其投标保证金。给采购人造成的损失超过投标保证金数额的还应当对超过部分予以赔偿，采购人可根据23.2条的原则另行选择中标人；发出中标通知书后，如采购人违约拒签合同的，应退还中标人的投标保证金，并以与投标保证金的相等数额支付给中标人招标违约金。但执行国家政策或不可抗力原因不在此列。

23.3 采购文件、中标人的投标文件及投标修改文件、评标过程中有关澄清文件及经投标人法定代表人或授权代表签字确认的询标回复和承诺及中标通知书均作为合同组成部分。

**24．提交费用**

24.1 中标人在合同签订之前起5个工作日内，须向采购人提交费用(水电房租费贰万肆仟元整)。履约合同金以电汇、汇票、支票形式支付。

24.2 如果中标人没有按照上述第24.1条规定执行，采购人将有充分理由取消该中标决定，并没收其投标费用。在此情况下，采购人可将合同标授予下一个中标候选人。

**25．采购结束**

25.1 中标人与采购人签订合同生效后即为采购结束。

25.2 本项目的投标文件不予退回。

# 第三部分 项目技术规范和服务要求

**一、情况介绍**

本项目为绍兴市上虞区中医医院患者陪护服务项目，投标人应根据甲方提出的服务要求，综合考虑适应性，选择具有最佳性能价格比的方案前来投标。希望投标人以优良的服务和优惠的价格，充分显示你们的竞争实力。

**二、招标范围及时间**

本次招标共包含以下招标内容：患者陪护服务；

服务时间二年。

**三、项目技术规范和服务要求**

3.1日常管理

1．投标人按照管理内容编制检查表，每日进行检查，发现问题及时整改。

2．招标人对中标人各工作岗位的服务质量随时进行抽查。发现问题，及时书面通知整改，中标人将整改结果书面通报医院护理部。

3．招标人根据综合评分情况，在日常工作中，处于罚单形式扣款。

4．除中标人对服务人员的培训外，需接受招标人对服务人员的集中培训。

5．建立岗位责任制与操作流程、工作质量标准，制定考核细则。

3.2管理方式

1．根据医院陪护管理工作责则要求，乙方提交岗位职责和操作规范。经甲方审定后执行。

2．对照岗位职责和操作规范，医院制定相应的工作质量考核办法，由医院护理部相关人员每月对乙方进行综合考核。考核结果作为向乙方奖励或处罚的依据。考核细则详见附件

3．医院根据发展需要可建立新的奖惩措施同时不断完善修订考核细则。

3.3服务要求

甲方提供办公室用房1间，内线电话，办公地点由医院指定。

**四、陪护员岗位职责**

1、自觉遵守国家的法律、法规，做一个社会守法公民。遵守医院各项规章制度。

2、负责病人的生活护理工作，保证服务对象在住院期间的安全和不走失。并做好保护工作，防止服务对象自伤、伤人现象。

3、熟悉了解所管病人的病种、病情、饮食习惯、性格和思想情况，做好病人的生活护理、康复活动等工作。

4、做好服务对象隐私保密工作，不得泄露任何关于服务对象信息。

5、严格遵守陪护员工作内容做好各项操作，规范服务。工作中发现异常情况及时报告，及时处理，杜绝差错事故的发生。

6、参加各项培训，不断提高自身素质和工作技能。

7、对患者服务中做到“四勤”：“手勤、脚勤、勤观察、勤沟通”。

8、对患者服务中做到“五心”：“热心、耐心、爱心、细心、诚心”。

9、陪护员不得从事护理工作。

10、牢记“陪护员守则”，用于实处，自觉遵守。

11、严禁打骂服务对象。

12、遵守社会功德，严禁利用陪护之便与服务对象发生不正常关系。

**五、陪护员具体工作内容**

5.1做好个人卫生工作

（1）工作时，严格遵守公司陪护员仪容仪表规范；

（2）为陪护患者陪护服务时，做好个人的卫生工作。

5.2做好患者的个人卫生工作

（1）每天协助患者漱口刷牙、洗脸；注意水温适中；

（2）每天为患者擦身2次，在擦身时注意患者的保暖和保护患者的隐私部位，切忌让患者大面积暴露于被服外；

（3）每天为患者梳头并做好患者的头发清洁工作，做头发梳理和清洁工作时注意用力适度，不要用蛮力拉扯患者的头发；

（4）做好患者的指甲修剪工作，修剪时注意不要给患者造成伤害；

（5）男患者做好胡须的修理工作，保持患者良好的精神面貌。

5.3做好患者的床位整洁工作

（1）每天整理床头柜，保持床头柜的整洁和符合医院的管理要求；

（2）每天整理好床单位，保持患者的床单位整洁和无异物，在做床单位整理工作时注意病人的保暖工作；

（3）每天整理好患者的被套和尿垫，使患者卧床舒适；

（4）每天做好床单位的“四固定”：固定洗脸盆位置、固定牙刷及毛巾位置、固定水瓶位置、固定床旁桌椅位置。

5.4做好患者的生活照料工作

（1）每天用热水烫好病人餐具协助病人进餐、服药。喂饭时注意冷热适中，速度不可过快。特殊病人的进餐，严格按照医生、护士的嘱咐操作。协助患者服药时，严格按照医生、护士的嘱咐操作，注意服药的方法，如需口服给药的，注意水温适合，以免烫伤患者口腔；

（2）患者进餐结束后，及时撤走患者的餐具，清洗病人餐具备用；

（3）每天侧面开窗通风15 - 30分钟，保持病室的空气流通。遇特殊季节气候时，注意患者保暖工作；

（4）每天做好患者的补液看护工作，及时通知护士补液的情况变化；

（5）每天主动关心患者，安抚患者的情绪使患者更安心的等待治疗；

（6）每天注意陪护病人的卧床安全问题，需拉好床档的患者切记一定要按规定做到，尽可能减少患者从床上跌落；

（7）每天注意观察患者，如发现异常及时汇报医院医生、护士和家属；

（8）每天在为患者做个人卫生工作后注意及时擦予地面水迹，保持地面干燥；

（9）每天协助患者大小便，如有异常情况及时向医院医生、护士汇报；

（10）根据医嘱每2-4小时监督及协助病人翻身，检查皮肤情况，预防褥疮发生。

# 5.5做好整建制的病房管理

 （1）护工根据整建制的护理要求及职责遵守

六、**陪护员行为准则**

6.1仪表、仪容规范

（1）工作时间内，应按公司规定穿工作衣上岗并佩带好胸卡；

（2）工作衣整洁无污渍，在工作时间内不得穿拖鞋、高跟鞋和响底鞋；

（3）严禁穿工作衣进入医院食堂和离开医院外出；

（4）工作时间内，女性陪护员不得披头散发并保持头发的清洁无异味，不得佩带夸张的首饰(如：耳环过大、项链过长、手链等)；

（5）工作时间内，男性陪护员不得留长发并保持头发的清洁无异味，不得留长须；

（6）陪护员应经常修剪指甲，做到不留长指甲，并保持指甲的清洁度做到指甲缝内无污物。

6.2言行规范

（1）在为患者提供陪护服务时，尽量不以“方言”对待病人，要讲普通话；

（2）礼貌周到的服务患者，不随意漫骂患者及患者家属；

（3）注意保证医院的安静环境，不在楼层内大声喧哗；

（4）尊重服务的患者和医院其他工作人员，不随意讥笑患者及医院医护人员；在公共场所内，不顶撞医院工作人员和管理人员；

（5）工作时间内不擅自离开工作岗位与其他无关人员闲谈；

（6）不向病人或病人家属索取小费、食物及其他物品：

（7）未经允许，不得离开自己所在工作区域的楼层；

（8）不用病人的杯子、器皿等其他物品做为自己私用；

（9）当天应完成的护理工作不拖延到第二天；

（10）在工作区域或工作时间不吃零食。

（11）爱护医院财物不用患者衣物及医院的被服当抹布、拖布；

（12）工作中应做到规范操作，如；应站着操作的工作不要坐着操作；

（13）节约医院用水，不在病房内洗涤私人物品及衣服；

（14）在工作时间内随意串岗，不在工作岗位上看报、看杂志、打毛线；

（15）不在病房内看电视、听音乐、拨打私人电话；

（16）在工作时不打瞌睡；

（17）在医院的工作区域内不将外人带入病房闲聊；

（18）注意病室的环境整洁，在自己所负责工作区域内应保持无浮尘、杂物等；

（19）注意保护医院病房设备，不私藏医院设备及物品作为他用。如损坏医院设备及物品应照价赔偿；

（20）不在医院工作区域内吸烟喝酒。

（21）不在医院拾捡报纸及塑料瓶、剩菜剩饭等废品，并进行外卖获取私利；

（22）做好自己陪护患者的陪护工作，不得从事护士工作；

（23）在管理人员安排范围之外，不为谋取私利私接患者；

（24）在工作时间及工作岗位上，未经请假不擅自离开患者；

（25）服从工作安排，不因个人因素挑拣陪护患者；

（26）杜绝私自收取陪护费，不私下为获取私利抬高或压低价格；

（27）不与患者及其家属发生冲突，不与院方工作人员发生冲突。

（28）不得私下介绍、兜揽陪护工作给他人和自己，必须服从公司统一安排；

（29）杜绝私藏医院各类物品；

（30）严禁在院内出售各种物品，一经发现，甲方有权制止，并处于销售金额10倍罚款；

**七、人员配备及要求**

7.1.人员配备

人员要求：专职指导主管人员1名（持证上岗），财务收款一名。

中标人应保证所录用人员身体健康、无传染性疾病、无刑事违法或处分犯罪记录、要求持证上岗的有上岗资格证。

7.2.人员要求

（1）专职指导管理人员（具有相应的管理工作经验及持证上岗）。

1）负责安全管理和持续改进工作，并协助医务人员做好服务对象的服务工作。

2）负责督促陪护员认真执行各项规章制度、陪护技术操作规程。

3）负责督促、检查陪护员工作质量，发现问题及时解决，把好质量关，并有记录。

4）拒绝对院方的投诉，如有投诉及时处理，情节严重或者再三出现没有整改情况，应相应经济上的处罚（详见附件）如还不整改或者不交罚单，立即终止合同。

（2）陪护员

1)所有相关人员的配备如需获得相关主管部门认证的，均需配证并持证上岗，且根据岗位统一着装。

2)所有相关人员要求政治上可靠，身体素质好，无不良行为记录。

3)所有岗位人员必须由甲方考核通过方可录用。

4)投标人能够提供的所有人员均须按投标文件要求提供相应的证明材料（身份证、健康证），按照人员配备比例，落实陪护团队人数。新进员工必须在入职后60天内按以上标准提供相应的证明材料。所有人员必须专职为绍兴市上虞区中医医院医院服务，不得兼职，中标后主管或陪护人员如需更换，须及时上报甲方，经甲方同意认可后更换。

**八、陪护服务应达到的各项指标**

(1)落实陪护措施100%。

(2)陪护合格率≥90%。

(3)褥疮发生率0（除特殊情况，但需通过备案，认证）

(4)服务对象（家属）对陪护工作满意率≥90%。

(5)夜间陪护质量合格率≥90%。

(6)安全陪护合格率100%。

**九、管理服务费用及财务管理要求**

1、服务对象陪护服务费用以签订的合同单价为准，由乙方自行按实结算收取。

2、乙方须承担的费用如下：

①服务对象陪护服务办公费(各类记录单、纸张、笔、白板)、服务人员工资等。

②由于乙方陪护服务不到位而造成甲方器材、设备、设施等物品非正常损毁的由乙方负责赔偿。

③须由乙方提供的设备器材。

④由陪护工作引起的一切不可预见情况，必须为陪护人员提供人身伤害保险。

**十、服务期限**

自合同签订生效之日起24个月。

合同期满后：a、合同期内，乙方能严格履行合同，通过甲方的考核，乙方申报经甲方监管部门同意可以续签，延长12个月。

**十一、管理**

1、甲方指定一人为项目联系人。具体负责：

(1)检查陪护工作的护理质量与安全管理和持续改进工作。

(2)负责服务对象入院前与中标者的交接手续。

(3)定期检查中标方的培训进程。

**十二、检查与考核**

1、乙方应制订具体的质量保证措施及质量保证和相关服务承诺。乙方所有的工作除应按乙方的内部流程实施外，还应接受甲方或第三方的随时检查。如因质量未达到目标，甲方有权要求其整改，同时乙方应承担责任和经济赔偿（扣款或终止合同）。

2、甲方定期和不定期地对乙方管理服务进行检查和抽查，检查记录和整改时限反馈乙方。并每季对相应内容的检查结果进行考核，考核不合格处罚相应的费用。

**十三、其他要求**

13.1方案总则

上述提供的要求为基本要求，投标单位根据招标方陪护管理工作目标要求，进行实地考察，对各部门工作量，人员分项核定，并在方案配置中详细描述。

13.2报价要求

1．投标人应考虑企业自身实力、经验及项目实施过程中的各种因素，根据采购要求，详细说明所能提供的各项具体服务内容，自主确定陪护价格，并独立报价，水电管理费最低不得低于甲方规定价格。

2．除招标文件特殊说明外，投标人的报价应包括为完成本项目服务可能发生的全部费用及中标人的利润和应交纳的税金等（包括人员工资、五金、各种社会保险、人员食宿与交通、体健费用、消耗材料、生活垃圾袋、专用设备及工具、器材、办公费、人员意外不可预见费等）。投标人对合同内容的费用、质量、安全、文明服务等实行全面承包。

13.3服务质量要求

1．各投标人需本着对企业品牌的延伸，以社会化效益为重的原则进行投标。

2．各投标人须在对招标人工作目标要求、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、工作程序。

3．投标人应制订具体的质量保证措施及质量保证相关服务承诺。如因质量未达到目标，投标人应因此承担责任和经济赔偿。

4．投标人须按现代企业制度运行，发挥自身优势，以热心、爱心、专心的贴心服务。为医院提供全方位、一体化的专业后勤服务保障。确保医院正常运转。

5．中标人达不到招标人要求及中标人各项服务承诺，招标人有权要求其整改，扣款直到终止合同。

6．中标人所有的工作除应按中标人的内部流程管理外还应接受招标人或第三方的检查。

7．中标人需制定各岗位工作流程及消防、抗台、安全等紧急预案，并切实地培训到每个岗位人员。

8．中标人应制定详细培训计划，对员工进行岗位培训、日常培训和文明礼仪培训。

13.4附考核办法

附件一

**绍兴市上虞区中医医院陪护工作考核办法**

为促使医院陪护管理工作更加规范、更加高效，提高医院后勤管理工作能力，提升医院整体形象，制定对《医院陪护工作考核办法》，具体如下：

1. 成立考核小组，成员包括医院领导及相关职能科室和陪护中心管理人员。

二、具体考核办法：

（1）、每月由医院陪护管理考核小组人员对其工作进行考核，再根据得分情况在合同保证金中扣除，得分在90分以上者（含90分），不扣款；得分在85—89分之间（含85分），扣款500元；得分在75—84分之间（含75分），扣款600元；得分在60—74分以下（含60分），扣款700元；得分在59分以下，扣款1000元。对给医院形象和利益造成不良影响或侵害的，将从严扣款；所有扣款金额都交入院财务处。对陪护人员因工作认真及时发现隐患、拾金不昧或受到媒体表扬等情况，乙方将酌情给予奖励。

# （2）、对投诉考核，医院医务人员投诉一次、院内投诉一次扣款50元（病人回访电话投诉），信访扣款500元，所有扣款金额都交入院财务处。

三、考核评分表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目及分值** | **考核内容及标准** | **得分** | **备注** |
| 一、素质要求（30分） | 1．按规定穿工作服上岗，坚守工作岗位（4分） |  |  |
| 2．工作时间不干私物，不干与本职无关的事（4分） |  |  |
| 3．不喝酒上岗，陪护时间不吸烟（4分） |  |  |
| 4．医院内捡拾的一切物品一律上交，医院财物不得私自带走。严禁偷盗行为，对服务对象赠送的物品应向主管人员报告，经批准后方可带走（4分） |  |  |
| 5、尊重医务人员，不干扰医务人员工作（10分） |  |  |
| 6．严禁向病人推销产品进行商业活动（4分） |  |  |
| 二、服务态度（20分） | 1．服从医院及医务人员的管理，遵守医院各项规章制度（5分） |  |  |
| 2．主动为服务对象服务，有较强的责任性，想病人所想，为病人提供热情、细心、周到的服务（2分） |  |  |
| 3．语言文明，举止大方，不与服务服务对象发生争吵不高声喧哗（2分） |  |  |
| 4．得到书面表扬的奖1分 /次，接到投诉、纠纷的扣1分/次（最高5分） |  |  |
| 5．认真做好医院财产的管理，杜绝私藏医院物品（2分） |  |  |
| 6．不私自向患者兜售一次性用品（2分） |  |  |
| 7．能及时准确无误接送住院病人的检查治疗。（2分） |  |  |
| 三、用工规范（10分） | 1. 对员工年龄及身体状况严格把关，符合医院要求（3分）
 |  |  |
| 2．必须持证上岗（4分） |  |  |
| 3．在岗人员必须到总务科备案，辞退员工及时到总务科销单（3分） |  |  |
| 四、人员培训（10分） | 1．新来员工必须进行上岗前培训，有记录。书面知识与实践操作相结合，包括医院内部科室分布、各项规章制度，保洁要求、院感要求、自我防护、文明用语举止等（5分） |  |  |
| 2．每月对全体人员进行岗位培训，分析工作中存在的问题，以及新的工作要求（5分） |  |  |
| 五、劳动纪律（30分） | 杜绝一陪二一陪三现象（10分）不无故串岗、离岗1小时以上（10分）未通过公司，私自私下接患者（10分） |  |  |

**上虞区中医医院陪护工作罚款单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 罚款内容 | 院方签名 | 乙方同意签名及盖章 |
|  |  |  |  |

# 注：

1. 对某项问题多次提出整改意见，未整改落实的根据情节扣罚100-500元/次，直至整改落实。

2. 未经培训直接上岗顶班的发现一人扣100元/次。

3．根据医院发展，医院单方面有权对考核办法进行修改。

4．医院医务人员投诉一次，因乙方管理引起的视情节扣50元/次。

5．卫健局、网上投诉一次，因乙方管理引起的视情节扣500元/次。

6．发生吵架、打架由当地司法机构介入，视情节扣500-1000元/次。

7.满意度调查低于90分扣10元/张。

8．发现陪护人员私自金钱交易，扣款10元/次。

**13.4附满意度测评表**

**陪护护理工满意度测评表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **测评项目** | **满意** | **一般** | **不满意** |
| 分值 |  |  |  |
| 服务态度（热情、周到） |  |  |  |
| 劳动纪律（按时、守候） |  |  |  |
| 每天为病人洗脸擦身（轻手、轻脚） |  |  |  |
| 协助病人进食（耐心、细致） |  |  |  |
| 保护病人隐私（体贴、严肃） |  |  |  |
| 为病人操作动作轻柔、规范（护理培训） |  |  |  |
| 为病人采取的安全防范措施（知晓度） |  |  |  |
| 对护工的陪护工作（监督） |  |  |  |
| 索要小费和食物的情况的（同情、解难） |  |  |  |
| 协助做好浴室、厕所、配餐室等环境卫生（整洁、到位） |  |  |  |
| 用电、用水（配合节约） |  |  |  |
| 遵守医院规章制度（无乱晾晒衣物、乱放置物品、大声喧哗、聚众闲谈） |  |  |  |
| 您对护工工作的建议： |

说明：

1、每月月底随机测评30个病人或医护人员。

2、测评结果作为对目前管理状况评价的主要依据。

# 第四部分 采购合同的一般和特殊条款

根据《中华人民共和国政府采购法》和《中华人民共和国合同法》等法律、法规和政策，在平等、自愿、协商一致的基础上，双方就2022年上虞区中医医院陪护服务项目订立本合同。

**一、定义**

1. “合同”即由甲乙方双方签订的合同格式中的文件，包括所有的附件、附录和组成合同部分的所有其他文件。

合同将由绍兴市上虞区中医医院（以下简称甲方）与经评审最终确定的中标人（以下简称乙方）结合本项目具体情况协商后签订，采购代理机构作为合同鉴证方。以下为采购人提出涉及乙方的主要条款，投标人在投标文件中应对其进行确认或拒绝。如投标人在其投标文件中未做拒绝或提出修改要求的，采购人将视作认同。

2. “合同价格”系指根据合同规定，供应商全面正确地履行合同义务时，供应商应支付给采购人的总价。

3. “管理服务” 系指投标人按采购文件规定，结合本项目的性质特点，提出关于服务对象陪护服务定位、目标，为绍兴市上虞中医医院提供优质的陪护服务。

4. “甲方”系指通过招标接受合同及服务的绍兴市上虞中医医院。

5. “乙方”系指经评审最终确定的中标人。

6. “现场”系指将要提供关于服务对象陪护服务与服务的地点。

7. “验收”系指采购人依据国家有关规定接受合同所依据的程序和条件。

**二、适用范围**

本合同条款适用与本次招标活动。项目实施范围详见附件——采购文件和投标文件及补充文件、承诺书等。

**三、陪护基本情况**

患者有需求陪护服务对象按实结算，由乙方根据中标单价自行收取，服务期内由乙方自行经营管理，实行自负盈亏模式。

**四、委托管理事项**

列入本次综合关于服务对象陪护服务的范围为：服务对象陪护服务。

**五、合同期限**

自合同签订生效之日起12个月。合同期满后：a、合同期内，供应商能严格履行合同，通过采购单位的考核，采购单位报经采购监管部门同意可以续签，有效期最长不超过12个月；b、如果下一年度服务招标未按时完成，为了保证陪护服务正常进行，未续签供应商应延续提供1-2个月的服务，延续期间的费用标准按原合同规定执行。

**六、陪护装备、耗材的使用**

用于服务对象陪护服务所需低值易耗品、清洁用品、用具、设备器材等均由乙方承担。

**七、关于服务对象陪护服务收费**

本合同采用水电房租费24000元/年总价包干制，服务期限为一年。

**八、费用结算方式**

合同签订前五个工作日内乙方将费用打入院方账户，乙方不得中断或推迟缴纳，如有违约，甲方有权终止合同。

甲方每月末组织相关科室人员对乙方服务人员进行满意度测评，报护理部，护理部组织评审小组人员对乙方进行考核，把考核结果按考核要求计算返还考核保证金。

**九、履约保证金**

1. 签订合同前5个工作日内，乙方须向甲方交纳24000元合同金（水电房租费贰万肆仟元整），以保证乙方遵守本合同的一切条款、条件和承诺。

2.乙方在服务期满后应于新乙方做好工作交接，提供服务期满最后一天的在岗人员详细清单，前期

**十、陪护服务应达到的各项指标**

(1)落实陪护措施100%。

(2)陪护合格率≥90%。

(3)压疮、跌倒发生率0（除特殊情况，但需通过备案，认证）

(4)服务对象（家属）对陪护工作满意率≥90%。

(5)夜间陪护质量合格率≥90%。

(6)安全陪护合格率100%。

**十一、经营制约**

1. 未经甲方同意，乙方无权在服务区域中从事任何广告活动或类似宣传活动；

2. 乙方不得以甲方的名义从事任何经济活动，且由此发生的一切债权、债务与甲方无关。

**十二、乙方对甲方作出如下承诺：**

1. 不以任何形式将服务工作转包第三方。

2. 乙方应允许甲方或其授权的人员对各项服务质量控制进行检查，有关费用由乙方承担。

3. 乙方提供的各项服务，其工作时间必须满足甲方的工作要求，包括星期天及公众假期。

4. 为服务工作配备承诺的人员及人员数量，甲方不定期抽查乙方投入的管理人员数量，如果抽查时发现乙方投入的人员数量少于合同约定的数量，甲方有权按考核办法进行处罚。乙方聘用的工作人员必须符合劳动部门有关用工规定，并经相关专业考核合格后持证上岗，甲方有权进行审核，该类费用开支由乙方负担。

5. 在合同期间，乙方所有人员仅与乙方建立劳动合同关系，且所有人员使用须符合《劳动合同法》的有关规定。乙方人员发生任何事故或与乙方发生劳动争议均由乙方自行全权负责，相关费用乙方自行承担，以保证甲方在乙方人员索赔时不受任何责任的约束。

6. 乙方工作人员上岗穿着由甲方确认的制服及甲方许可的装饰物品，费用和制作均由乙方负担。

7.乙方必须出具或办妥法律及甲方规定的与经营业务有关的执照和许可证，方可从事经营并在经营中遵守一切有关条例和规定。自行缴纳有关税、费。

8. 乙方必须确保为甲方提供优质、高效的专业服务，并根据甲方要求改变不满意的服务状况。接受有关部门监督与检查。同时，乙方自觉参加甲方认为有助提高甲方形象的宣传活动。

9.未经甲方同意，不得上传声像等有关私密的文件。

**12. 禁止事项**

1.乙方不得以任何理由向甲方工作人员支付小费或赠送实物，违者将终止合同。乙方人员也不得以任何形式向相关人员索取小费或钱物等。

2.不得在服务区域住宿或从事非法活动，也不得从事有损甲方利益的活动，同时不允许在服务区域对甲方经营活动进行滋扰性的行为。

**13. 保险**

1.第三者责任保险

乙方应对乙方人员以及第三方全权负责(如乙方应投保第三责任险)，在乙方的责任区内由于乙方原因导致自己员工或第三方的事故由乙方负责，甲方不承担任何责任。

2.员工人身意外

在承包期内，乙方所有人员的事故由乙方自行全权负责(如乙方应对其员工投保人身意外险)，以保证甲方在乙方工作人员索赔时不受任何责任的约束。

3.其他保险及费用

乙方须按《劳动合同法》和政府有关各部门规定为全体服务人员交纳所有相关的社会保险及其他相关费用。乙方对此全权负责。

4.乙方须积极配合甲方对其进行的陪护服务综合考评。

**十三、合同生效和终止**

1. 本合同经甲乙双方法定代表人或其委托人签字盖章，经上虞区卫纪委鉴证后生效。

2. 终止

2.1提前终止

2.1.1任何一方解除本合同，须提前三个月向对方以书面形式提出，经双方协商同意后方可解除。

2.1.2如甲方发现乙方出现转租、转让、抵押承包等情况，甲方可以单方面终止承包，且乙方须支付给甲方年度承包服务款二倍金额的赔偿金。

2.1.3如果乙方在服务期内无理由终止合同，乙方须提前三个月向甲方发出书面通知终止承包，乙方须支付给甲方年度承包服务款二倍金额的赔偿金；如果乙方在服务期内突然无理由终止合同，未提前三个月向甲方发出书面通知终止承包，乙方须支付给甲方月度承包服务款三倍金额的赔偿金。

2.1.5如果乙方在服务期内由于乙方原因造成重大责任事故或安全事故，甲方可以单方面终止承包，且乙方须赔偿给甲方造成的经济损失，并须支付给甲方年度承包服务款五倍金额的赔偿金。

2.1.6提前终止承包期早于月底最后一天，应视为月底最后一天期满，此条适用于上述2.1.1、2.1.2、2.1.3、2.1.4、2.1.5四条。

2.1.7乙方未能履行合同和遵守有关规定，在甲方发出书面警告后一周内乙方仍无采取补救措施，甲方可立即终止承包。

2.1.8乙方破产清处、重组及兼并等事实发生，或被债权人接管经营，甲方不必通知乙方即可终止承包。

2.2 协议终止

经双方协商同意，可在任何时候终止承包。

2.3 自然终止

合同规定的承包服务期满，承包自然终止。在承包服务期内乙方服务通过甲方有关评分标准并得到甲方认可，双方可协商在下一年度续约。

3. 承包终止后果

3.1终止承包，不影响根据合同规定进行的赔偿、补偿，也不影响履约保证金的效力。

3.2上述2.1.6、2.1.7二条的终止，乙方的履约保证金作为违约金支付给甲方。

3.3承包终止时，双方应进行结算，甲方同时进行乙方承包区域设施、设备状况检查并要求乙方三天内将乙方物品撤离承包区域，否则甲方将代理处理，乙方支付甲方代理费及10%的手续费。

4. 不放弃权利

甲方接受乙方的服务，但不放弃对乙方违约行为进行追究的权利；同时，若甲方对乙方某一违约行为放弃进行追究的权利，但不放弃对乙方其他违约行为进行追究的权利。

**十四、双方权利义务**

**1. 甲方权利义务**

（1）指定专人负责管理乙方服务工作。

（2）审定乙方拟定的关于服务对象陪护服务制度；

（3）免费提供乙方工作人员存放材料以及培训、办公的场所，该场所应由乙方单独控制，但甲方进行安全检查或紧急情况下不受此限制。

（4）甲方尽最大努力为乙方人员开展服务工作提供方便。

（5）检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况：培训管理、健康监测、个人防护、疫情防控等工作。在安排陪护的过程中，如陪护随意挑选病人，找借口拒绝，暂停派单该陪护至少15天以上，由甲方管理者同意后再上岗，如乙方擅自处理，第一次警告，第二次罚款100元，第三次500元，从保证金里扣除。

（6）审定乙方提出的关于服务对象陪护服务年度计划、财务预算及决算；

（7）如果甲方基于适当的理由确认乙方的任何人员为甲方所不能接受，甲方可以书面形式向乙方提出撤换人员的要求。

（8）其他：甲方监督乙方依照本合同规定内容所进行的管理和服务活动，组织对乙方工作综合考评，如出现乙方管理不善造成甲方重大经济等损失的情况，甲方有权终止合同并要求乙方给予赔偿。

甲方各科负责人对所属乙方人员有权监督管理考核，乙方人员应当服从科室考核，科室考核连续二次在80分以下的乙方必须更换工作人员；考核连续二个月在60分以下的甲方有权终止合同，乙方不得提出任何异议。

**2. 乙方权利义务**

（1）根据有关法律法规及本合同的约定，制订关于服务对象陪护服务制度、方案，根据甲方核定的关于服务对象陪护服务制度、方案自主开展护理日常管理服务活动；

（2）乙方负责委派其认为履行陪护服务达标人员，并指定一人为项目协调经理，由该项目协调经理作为乙方的主要代表执行本协议中乙方的权利和义务。

（3）负责对委派的工作人员工进行管理、安全教育和技能培训，职业道德教育。

（4）对委派的工作人员提供安全设施和服装用品及体检。

（5）乙方委派出的工作人员必须按照合同所规定的服务范围和标准完成工作。

（6）乙方工作人员不得擅自进出与其服务范围无关的场所。

（7）对于甲方提出的人员撤换要求，乙方在收到该书面要求后，应当在合理的时间内向甲方提供其可合理接受的替换人员。

（8）建立、妥善保管和正确使用本护理相关的管理档案，并负责及时记载有关变更情况；

（9）因乙方在管理中的过错或违反本合同的约定进行管理造成甲方或第三人损失的，乙方应依法承担赔偿责任；

（10）除管理人员外，乙方还必须提供有熟练技能、符合岗位要求人员，从而能有效进行本协议项下服务工作的人员在甲方从事服务工作。

（11）乙方自行承担办公桌、电脑、打印机、文件柜、纸、笔等自身使用的办公用品，为所有陪护人员提供统一工作服装及工作牌。自行承担所有人员服装费用，但服装样式需经过甲方认可。全院陪护工作服必须由医疗机构统一洗涤、消毒，费用由乙方承担。

（12）用于关于服务对象陪护服务的操作实施时所需易耗品、清洁用品、用具、设备器材、疫情防控所需物品，如：外科口罩、手套、帽子、消毒片、服务对象陪护服务办公费（包括电话费）和服务中损坏物赔偿费等由乙方自行承担。

（13）乙方必须做好对护工的培训管理、健康监测、个人防护、疫情防控等工作，并且做好书面资料，随时迎接检查，在大型检查过程中，乙方出现不符合检查标准的，由乙方全权承担一切责任。

（14）其他：乙方应做好甲方财产物资保管工作，若为乙方人员丢失或损伤，乙方按实赔偿。

（15）补充：对于医院绿色通道、流浪汉等特殊人群，由医院负担陪护费的，乙方应给予50%优惠。

**十五、乙方的人员配置**

1. 乙方的人员配置

1.1乙方的项目主管 ，身份证号码：

1.2乙方必须采取措施，确保乙方人员稳定，特别是骨干人员。骨干人员变动须经甲方同意，其他人员变动须甲方备案。

1.3乙方项目总负责人须及时与甲方沟通，第一时间报告重大、紧急事件；每月须向甲方汇报上月工作情况，并提供相关报告。

2.陪护员要求

（1）所有相关人员的配备须获得相关主管部门认证的，须配证并持证上岗，且根据不同岗位统一着装。

（2）所有相关人员要求政治上可靠，身体素质好，无不良行为记录。

（3）重要岗位人员必须由甲方人事部门考核、政治审查通过方可录用。

（4）为提高关于服务对象陪护服务水平，所有护理人员还需进行护理礼仪的培训。除乙方对服务人员的培训外，需接受甲方对服务人员的集中进行培训，培训费用由乙方承担。

**十六、争议处理**

1．合同在履行过程中发生争议时，甲方与乙方及时协商解决。协商不成时，提请绍兴市上虞区仲裁委员会根据仲裁规则仲裁。

2．对于因违反或终止合同而引起的损失、损害的赔偿，由甲方与乙方友好协商

解决，经协商仍未能达成一致的，提交绍兴市上虞区仲裁委员会仲裁。

**十七、其他**

1．未经过甲方的书面同意，乙方不得转让其应履行的合同项下的义务，和将部分合同项下的义务分包给其他单位完成。

2．乙方不得参与可能与合同规定的与甲方的利益相冲突的任何活动。

3．乙方人员在甲方场地工作时，应遵守甲方相关规章、制度。

3．本合同任何一方给另一方的通知，都应以书面或电传/传真/电报的形式发送，而另一方应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。

5．合同履行期内甲乙双方均不得随意变更或解除合同。合同若有未尽事宜，需经双方共同协商，并由招标代理机构鉴证，订立补充协议，补充协议与本合同有同等法律效力。

6．采购文件（编号： ）、投标文件及评标过程中形成的文字资料、询标纪要均作为本合同的组成部分，具有同等效力。

7．本合同一式五份，甲方、乙方各执二份、招标代理机构执一份。

8．适用法律：本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

甲方（盖章）： 乙方（盖章）：

法定代表人或受委托人（签字）： 法定代表人或受委托人（签字）：

联系人： 联系人：

地址： 地址：

电话和传真： 电话传真：

开户银行： 开户银行：

帐号： 帐号：

鉴证方（盖章）：

法定代表人：

或受委托人（签字）：

联系人：

地址：

电话：

传真：

签 约 地 点：

 签约日期：2019年 月 日

采购合同

甲方： 　　乙方：

地址： 　　地址：

法定代表人： 　　法定代表人：

电话： 　　电话：

**一、前言**

1、根据我国相关法律、法规之规定，甲、乙双方经友好协商，就甲方聘请乙方为其提供陪护管理服务达成本协议，以资双方共同遵守。

2、双方同意本协议的目的是为甲方提供更好的工作环境。为实现本目的，乙方需要甲方相关人员、资源的支持，甲方同意尽其最大努力提供此类支持。

3、乙方以甲方提供的信息为基础实施本协议下的陪护服务项目，甲方声明其向乙方提供的有关本协议项下管理服务的信息是完整和准确的，并愿意承担因信息错误给乙方造成的损失。

**二、合同期限**

 2024 年 月 日 至2024年 月 日；

**三、工作要求**

乙方须在甲方管理人员的监督和管理下，保质保量完成各项工作。具体内容参照附件 《2024年上虞区中医医院陪护服务项目招标文件》。

**四、合同金及付款安排**

1、合同金：本合同项下水电房租费用为人民币贰万肆仟元整/年。

2、付款方式：合同签订前乙方将合同金打入院方账户。

甲方每月末组织相关科室人员对乙方服务人员进行满意度测评，报护理部，护理部组织评审小组人员对乙方进行考核，把考核结果按考核要求罚款，并交入财务科。

3、奖罚措施：甲方应制定《上虞区中医医院陪护管理工作考核标准》，《**上虞区中医医院陪护工作罚款单**》，组织有关人员对乙方的服务履行情况和其他相关事宜进行考核，如考核标准未达到要求，按考核标准进行相应的扣款，乙方须无条件服从。前三个月为交接期，不记考核。

4、合同签订之前五个工作日内，乙方向甲方支付合同总价贰万肆仟元整，甲方开具合法收据给乙方。

6、其他：

服务期间，乙方应督促员工做好安全工作，杜绝事故的发生。因乙方服务人员的工作失误，造成甲乙双方（包括患者和陪护工作人员）的财产损失、人员伤亡或事故的，由乙方自负。

**五、甲方的权利、义务**

（1）指定专人负责管理乙方服务工作。

（2）审定乙方拟定的关于服务对象陪护服务制度；

（3）免费提供乙方工作人员存放材料以及培训、办公的场所，该场所应由乙方单独控制，但甲方进行安全检查或紧急情况下不受此限制。

（4）甲方尽最大努力为乙方人员开展服务工作提供方便。

（5）审定乙方提出的关于服务对象陪护服务年度计划、财务预算及决算,培训管理、健康监测、个人防护、疫情防控等工作。在安排陪护的过程中，如陪护随意挑选病人，找借口拒绝，暂停派单该陪护至少15天以上，由甲方管理者同意后再上岗，如乙方擅自处理，第一次警告，第二次罚款100元，第三次500元，从保证金里扣除。

（6）按期向乙方返还保证金。甲方有权监督乙方收费标准，发现乙方随意增加陪护费用及变相增加费用有权制止，并处予多收金额10倍罚款。（附收费标准）

（7）如果甲方基于适当的理由确认乙方的任何人员为甲方所不能接受，甲方可以书面形式向乙方提出撤换人员的要求。

（8）其他：甲方监督乙方依照本合同规定内容所进行的管理和服务活动，组织对乙方工作综合考评，如出现乙方管理不善造成甲方重大经济等损失的情况，甲方有权终止合同并要求乙方给予赔偿。

甲方各科负责人对所属乙方人员有权监督管理考核，乙方人员应当服从科室考核，科室考核连续二次在80分以下的乙方必须更换工作人员；考核连续二个月在60分以下的甲方有权终止合同，乙方不得提出任何异议。

**六、乙方的权利、义务**

（1）根据有关法律法规及本合同的约定，制订关于服务对象陪护服务制度、方案，根据甲方核定的关于服务对象陪护服务制度、方案自主开展护理日常管理服务活动；

（2）乙方负责委派其认为履行陪护服务达标人员，并指定一人为项目协调经理，由该项目协调经理作为乙方的主要代表执行本协议中乙方的权利和义务。

（3）负责对委派的工作人员工进行管理、安全教育和技能培训，职业道德教育。

（4）对委派的工作人员提供安全设施和服装用品及体检。

（5）乙方委派出的工作人员必须按照合同所规定的服务范围和标准完成工作。

（6）乙方工作人员不得擅自进出与其服务范围无关的场所。

（7）对于甲方提出的人员撤换要求，乙方在收到该书面要求后，应当在合理的时间内向甲方提供其可合理接受的替换人员。

（8）建立、妥善保管和正确使用本护理相关的管理档案，并负责及时记载有关变更情况；

（9）因乙方在管理中的过错或违反本合同的约定进行管理造成甲方或第三人损失的，乙方应依法承担赔偿责任；

（10）除管理人员外，乙方还必须提供有熟练技能、符合岗位要求人员，从而能有效进行本协议项下服务工作的人员在甲方从事服务工作。

（11）乙方自行承担办公桌、电脑、打印机、文件柜、纸、笔等自身使用的办公用品，为所有陪护人员提供统一工作服装及工作牌。自行承担所有人员服装费用，但服装样式需经过甲方认可。全院陪护工作服必须由医疗机构统一洗涤、消毒，费用由乙方承担。

（12）用于关于服务对象陪护服务的操作实施时所需易耗品、清洁用品、用具、设备器材、疫情防控所需物品，如：外科口罩、手套、帽子、消毒片、服务对象陪护服务办公费（包括电话费）和服务中损坏物赔偿费等由乙方自行承担。

（13）乙方必须做好对护工的培训管理、健康监测、个人防护、疫情防控等工作，并且做好书面资料，随时迎接检查，在大型检查过程中，乙方出现不符合检查标准的，由乙方全权承担一切责任。

（14）其他：乙方应做好甲方财产物资保管工作，若为乙方人员丢失或损伤，乙方按实赔偿。

（15）补充：对于医院绿色通道、流浪汉等特殊人群，由医院负担陪护费的，乙方应给予50%优惠。

**七、合同的变更和解除**

1、经双方协商一致并签订书面协议，本合同内容可予以变更。

2、任何一方解除本合同，须提前一个月向对方以书面形式提出，经双方协商同意后方可解除。

**八、赔偿责任**

1、因乙方人为的过错，造成甲方人员或财产受损害的，由乙方负责赔偿。因甲方人为的过错，造成乙方人员或财产受损害的，由甲方负责赔偿。

2、甲方有义务指明其场地内存放的危险品。由于甲方场地内危险品的存放或由于甲、乙方或其他人员有关危险品的任何作为或不作为所引起的任何损失，有过失方负责赔偿。

3、如果一方在知道或应当知道索赔事件发生之日起一年内没有向另一方提出书面索赔要求的，视为放弃索赔权利，该方不得再提出索赔。

**九、违约及其补救**

1、甲方经每月考核后若不合格到财务提交相关费用，现金向医院财务科缴纳(次月15号前）。

2、未经双方协商同意，任何一方单方面终止合同，须向另一方支付违约金，违约金数额为本合同项下管理服务总费用的30％。

3、 一方（“违约方”）违约，另一方（“受害方”）应通知违约方并指出其违约性质。违约方应自收到通知之日起30天内就通知的违约事宜进行补救。若该30天内违约方仍未补救的，受害方有权书面通知违约方终止本协议。本协议其他条款针对具体违约行为有不同约定的，依据其他条款约定。

4、本协议的终止不免除甲方在终止协议日或之前存在的向乙方支付未付款项的义务。本协议终止时，甲方须向乙方付清所有到期或未到期款项。

5、双方同意在任何情况下，乙方都不应承担任何甲方的商业损失、利润或收入以及其他间接性损失。

6、其他：乙方及乙方工作人员不得在甲方范围内搞商品经营活动，一旦发现处以成交额的十倍罚款。

7、乙方及乙方工作人员不得在使用甲方保洁工作人员参与陪护工作，一经查实处以陪护当日收入的十倍罚款。

**十、不可抗力及其合同后果**

如果乙方对本合同的履行因任何乙方不能控制的原因，包括但不限于火灾、洪水、意外事故、罢工、动乱以及国内紧急情况而延迟的不视为违约，乙方履行合同的时间也应作相应延迟。延迟时间超过120天的，甲方有权终止本协议。

**十一、合同权利的持续**

如甲、乙方不再以签署本协议的名称运营，则甲、乙方应向任何权利义务的承继者转让本协议，并要求其履行本协议中的各项义务。

**十二、争议的解决**

1、凡在执行本合同中发生的或与本合同有关的任何纠纷，双方应友好协商解决。协商不成的，任何一方均可向有管辖权的人民法院提起诉讼。

2、在与本协议有关的诉讼中，胜诉方合理的诉讼费用（包括律师费用）应由败诉方承担。

**十三、其他**

1、本协议正本一式肆份，双方各执壹份，另两份备案。经双方签字、盖章后生效。在本协议有效期间若再增加其它条款，由双方协商另订补充合同，补充协议与本协议具同等效力。

2、本项目招标文件、投标文件及本协议附件是本协议的有效组成部分，与本协议具有同等法律效力。

甲方： 乙方：

法定代表人： 法定代表人：

或授权代表： 或授权代表：

签约日期： 年 月 日 签约日期： 年 月 日

第五部分 投标文件格式及其附件

**一、投标人提交投标文件须知**

1、投标人应严格按照以下顺序填写和提交下述规定的全部格式文件以及其他有关资料，混乱的编排导致投标文件被误读或评标小组查找不到有效文件是投标人的风险。

2、所附表格中要求回答的全部问题、信息都必须正面回答。

3、本声明书的签字人应保证全部声明和问题的回答是真实的和准确的。

4、评标小组将应用投标人提交的资料根据自己的判断和考虑决定投标人履行合同的合格性及能力。

5、投标人提交的材料将在一定期限内被保密保存，但不退还。

6、全部文件应按投标人须知中规定的语言和份数提交。投标文件组成漏项或未按规定的格式编制或投标文件正、副本份数不足，内容不全或内容字迹模糊辨认不清的情况，将有可能被评标小组认定为投标无效。

**二、投标文件编制格式及规范要求**

投标文件包括：技术文件（技术和服务方案）和资信文件两部分，各投标人在编制投标文件时请按照以下格式进行编制，投标单位根据需要可以自行增加，但不得更改或删减。投标文件分二册装订（建议采用胶装），第一册为：资信文件，第二册为：技术文件。

投标文件第一册和第二册须分别密封，即第一册一个密封袋，第二册一个密封袋。密封袋外封面按照投标须知第15.2款要求注明册数。

**(投标文件封面)**

正（副）本

**绍兴市上虞区中医医院**

**2024年上虞区中医医院陪护服务项目**

招标编号：

（第一册： /第二册： ）

投

标

文

件

投标人：（加盖单位公章）

授权代表：（签字）

2024年 月 日

**▲报价文件部分**

**（一）投标响应函**

绍兴市上虞区中医医院：

 (投标人全称)授权 (全权代表姓名) (职务、职称)为全权代表，参加贵方组织的 项目(招标编号： )招标的有关活动，并对此项目进行投标。为此：

1、我方同意在投标人编制和提交招标响应文件须知规定的开标日期起遵守本投标文件中的承诺且在投标有效期满之前均具有约束力。

2、我方承诺已经具备《中华人民共和国政府采购法》中规定的参加政府招标活动的供应商应当具备的条件：

（1）具有独立承担民事责任的能力；

（2）遵守国家法律、行政法规，具有良好的信誉和商业道德；

（3）具有履行合同的能力和良好的履行合同记录；

（4）良好的资金、财务状况；

（5）关于服务对象陪护服务标准符合中国政府规定的相应管理服务条例和管理标准；

（6）没有违反政府招标法规、政策的记录；

（7）没有发生重大经济纠纷和走私犯罪记录；

3、提供编制和提交招标响应文件须知规定的全部投标文件，包括投标文件正本1份，副本5份。具体内容为：

(1)投标（开标）一览表、各项服务报价价格构成表及分析说明、关于服务对象陪护服务相关人员费用明细表；

(2)投标技术和服务文件及资信文件；

(3)编制和提交招标响应文件须知要求投标人提交的全部文件；

（4）由 银行出具的金额为 的投标保证金（支票/汇票）。

4、投标报价详见开标一览表。

5、保证忠实地执行双方所签订的合同，并承担合同规定的责任和义务。

6、保证遵守采购文件中的其他有关规定。

7、保证下一年度服务招标未按时完成时，延续提供1-2个月的服务，延续期间的费用标准按原合同规定执行。

8、如果在开标后规定的投标有效期内撤回投标，我方的投标保证金可被贵方没收。

9、我方完全理解贵方不一定要接受最低价的投标。

10、我方愿意向贵方提供任何与该项投标有关的数据、情况和技术资料。若贵方需要，我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

11、我方已详细审核全部采购文件，包括采购文件修改书（如果有）、参考资料及有关附件，确认无误。

12、我方将严格遵守《中华人民共和国政府采购法》第七十七条规定，供应商有下列情形之一的，处以招标金额5%以上10%以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府招标活动；有违法所得的，并处没收违法所得；情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

a)提供虚假材料谋取中标、成交的；

b)采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；

c)与招标人、其它供应商或者招标代理机构恶意串通的；

d)向招标人、招标代理机构行贿或者提供其他不正当利益的；

e)在招标招标过程中与招标人进行协商谈判的；

f)拒绝有关部门监督检查或提供虚假情况的。

有前款第a)至e)项情形之一的，中标、成交无效。

法定代表人（签章）：

授权委托人签字：

投标人盖章:

联系人： 联系电话:

联系地址：

邮政编码： 传真号码：

投标人开户银行： 帐号：

日 期： 年 月 日

**▲资信文件部分**

**（一）资格审查申请函**

致： （采购人）

1．根据贵方编号为 的 （招标项目名称）招标发出的采购公告，授权代表人 （姓名），代表申请人 （投标人名称）愿意按照采购文件的资格审查文件提出的该项目的投标申请。

 2．我方己详细了解全部采购文件（含资格审查文件），接受采购文件的资格审查文件对此次申请的全部要求和规定。

 3．本申请书包括以下内容：

 （1）资格审查申请函，并附上证明已提交投标保证金的有关单据；

 （2）资格审查资料；

……

4．作为申请人，我方对以下填写的申请表负责，并保证所有填写的申请资料的真实性。如果资格后审通过，我方将承担投标文件承诺的全部责任和义务。

5．我方承诺在提交申请日后的90个日历天内不改变申请内容。本申请书将作为采购人与我方之间具有法律约束力的文件。

与本投标有关的一切正式往来通讯请寄：

地址： 邮编：

电话： 传真：

联系人：

法定代表人 （签字或盖章）或授权委托人： （签字或盖章）

投标申请人： （盖单位公章）

日期： 年 月 日

**（二）法定代表人资格证明及授权委托书**

**1、法定代表人资格证明书**

 系 的法定代表人。身份证号： 。

特此证明

投标人：(盖公章)

日期： 年 月 日

**2、授权委托书**

我 （姓名）系 （投标人名称）的法定代表人，现授权委托 （姓名、身份证号）为我公司授权代表，以本公司的名义参加 （采购人） 的 项目的投标活动。授权代表在开标、评标、合同谈判过程中所签署的一切文件和处理与之有关的一切事务，我均予以承认。

授权代表无权转委托。特此委托。

投标人：（盖公章）

 法定代表人（签字或盖章）

 法定代表人身份证号码：

 年 月 日

**附法定代表人和授权代表的身份证（正、反面）复印件。**

**（三）企业法人营业执照**

**（有效期内的、经年检有效的《企业法人营业执照》副本，彩色扫描件，加盖单位公章）**

**（四）投标人2022年度经审计的财务报表**

**（未经审计的提供资产负债表、损益表、现金流量表）**

**（五）投标人近三年在经营活动中没有重大违法记录的书面声明**

**（格式自拟，原件）**

**（六）业绩证明**

**附表 :相关项目业绩一览表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目名称 | 简要描述 | 服务期限 | 项目单位联系电话 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**注：投标人可按上述的格式自行编制。**

投标人名称（公章）：

法定代表人或授权委托人（签字）：

日期： 年 月 日

**（七）其他资信文件或说明**

投标人名称（公章）：

法定代表人或授权委托人（签字）：

日期： 年 月 日

**▲技术文件部分**

**（一）投标人公司情况介绍**

投标人名称（公章）：

法定代表人或授权委托人（签字）：

日期： 年 月 日

**（二）管理体系认证证明**

投标人名称（公章）：

法定代表人或授权委托人（签字）：

日期： 年 月 日

**(三)项目运行规范以及专业程度**

投标人名称（公章）：

法定代表人或授权委托人（签字）：

日期： 年 月 日

**(四)陪护管理模式**

投标人名称（公章）：

法定代表人或授权委托人（签字）：

日期： 年 月 日

**(五)劳动力投入计划**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 工种 | 人数 | 目前在何地工作 | 计划进驻时间 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

投标人名称（公章）：

法定代表人或授权委托人（签字）：

日期： 年 月 日

**项目小组人员名单**

**（由投标人根据招标需求及采购文件要求编制）**

**附表A:本项目的项目负责人情况表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 姓名 |  | 页码 | 近3年业绩及承担的主要工作情况 |
| 性别 |  |  |  |
| 年龄 |  |  |
| 职称 |  |  |
| 毕业时间 |  |  |
| 所学专业 |  |  |
| 学历 |  |  |
| 资质证书编号 |  |  |
| 其他资质情况 |  |  |
| 联系电话 |  |  |

**注：资格证书、职称证书、业绩等证明文件按照前面的要求提供附后并注明所在投标技术文件页码。**

**附表B:派驻陪护人员汇总表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 本项目拟任岗位 | 性别 | 年龄 | 专业 | 职务/职称 | 本岗工龄 | 备注 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**注：证明文件按照前面的要求提供附后并注明所在投标技术文件页码。**

**(六)人员培训计划**

投标人名称（公章）：

法定代表人或授权委托人（签字）：

日期： 年 月 日

**(七)应急预案**

投标人名称（公章）：

法定代表人或授权委托人（签字）：

日期： 年 月 日

**（八）人员到位的及时性承诺及措施**

投标人名称（公章）：

法定代表人或授权委托人（签字）：

日期： 年 月 日

**（九）稳定员工队伍的措施**

投标人名称（公章）：

法定代表人或授权委托人（签字）：

日期： 年 月 日

**（十）管理细则**

投标人名称（公章）：

法定代表人或授权委托人（签字）：

日期： 年 月 日

**（十一）针对本项目的合理化建议及其可行性**

投标人名称（公章）：

法定代表人或授权委托人（签字）：

日期： 年 月 日

**（十二）投标人认为必要的其他技术资料**

投标人名称（公章）：

法定代表人或授权委托人（签字）：

日期： 年 月 日

**第六部分 评标办法**

根据《中华人民共和国政府采购法》、财政部第18号令等有关规定，结合本项目的实际情况，按照公平、公正、科学、择优的原则，制定本评标办法。

**一、总则**

评标工作必须遵循公平、公正的竞争原则。评标委员会必须公平、公正、客观，不带任何倾向性和启发性；不得向外界透露任何与评标有关的内容；任何单位和个人不得干扰、影响评标的正常进行；评标委员会及有关工作人员不得私下与投标人接触。

**二、评标组织**

评标工作由采购代理机构负责组织，依法组建由5人及以上奇数人员组成的评标委员会，负责对投标文件进行审查、质询、评审等。评标委员会由政府采购相关专家等组成，其中政府采购专家不得少于成员总数的三分之二。

**三、评标纪律**

1．评标是招标工作的重要环节，评标工作在评标委员会内独立进行。评标委员会将按照评标原则的要求，公正、平等地对待所有投标人。

2．所有评标人员应忠于职守、廉洁自律、秉公办事、不徇私情。

3．评标人员不得接受或参加投标人或与投标有关的单位、组织或个人的有碍公务的宴请、娱乐活动等，不得以任何形式弄虚作假。

4．评标期间，评标人员不得随意出入评标地点、与外界通讯、会客等。

5．在投标文件的审查、澄清、评价和比较以及授予合同的过程中，投标人对采购人、采购机构人员及评标委员会成员施加影响的任何行为，都将导致被取消投标资格。

6．为保证评标的公正性，在评标过程中，评标委员会成员不得与投标人或与中标结果有利害关系的人进行私下接触。在评标工作结束后，凡与评标情况有接触的任何人，不得将评标情况扩散出评标委员会以外。

7．评标过程中，当发表结论性意见时，先听取专家评委意见，用户评委随后发表意见；评标专家对投标人的优劣情况，以及认为差异较大的情况等，应以书面意见作出真实、专业、诚恳负责的表述，不得违背客观、公正的原则。

8．评标结束后，各评标人员应将全部资料整理上交采购人，严禁将评标过程中的任何资料带出评标现场向投标人或其他单位提供。

9．在中标结果公布前应对评标委员会成员名单予以保密。

10．评标委员会对各投标人的商业秘密予以保密。

11．评标委员会成员应当客观、公正地履行职责，遵守职业道德，对所提出的评审意见承担个人责任。

12．在整个评标过程中，投标人企图影响招标结果的任何活动，可能导致其投标失败。如有违法行为，将依法追究其法律责任。

**四、评标程序**

1．本项目采用不公开方式评标，评标的依据为采购文件和投标文件。

2．熟悉采购文件和评标办法。

3．投标文件的初审。初审分为资格性检查和符合性检查。

（1）资格性检查。

依据法律法规和采购文件的规定，对投标文件中的资格条件、投标保证金等进行审查，以确定投标人是否具备投标资格。

（2）符合性检查。

详细评标之前，评委会依据采购文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对采购文件的响应程度进行审查，以确定是否对采购文件的实质性要求作出响应。评委会决定投标文件的响应性只根据投标文件本身的内容，而不寻求外部证据。

如果投标文件实质上没有响应采购文件的要求，评委会将予以拒绝，投标人不得通过修改或撤销不合要求的偏离或保留而使其投标成为实质性响应的投标。

评委会将允许修正投标文件中不构成重大偏离的、微小的、非正规的、不一致的或不规则的地方，但这些修改不能影响任何投标人相应的名次排列。

4．澄清有关问题

评标期间，为有助于对投标文件的审查、评价和比较，评委会有权要求投标人对其投标文件进行澄清，但并非对每个投标人都做澄清要求。接到评委会澄清要求的投标人应派人安评委会通知的时间和地点作出书面澄清，书面澄清的内容必须由投标人法定代表人或授权代表签署，并作为投标文件的补充部分，但投标价格和实质性的内容不得做任何更改。

投标人接到评委会或评标委员会授权的评标工作人员的澄清要求或通知的电话后,请在20分钟之内赶到通知的指定地点接受澄清,如未能在30分钟之内达到指定地点的，视同该投标人自动放弃对投标文件的澄清,评标委员会对此所作的评标结果,其风险由投标人自行承担。

投标文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；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；单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价；对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

5．比较与评价。按采购文件中规定的评标方法和标准，对初审检查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价，并按照评标细则进行打分。

6．推荐中标候选人。评标委员会根据评审后的得分由高至低顺序排列，推荐前三名为中标候选人。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列，得分且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列。

7．完成评标报告。评标报告是评标委员会根据全体评标成员签字的原始评标记录和评标结果编写的报告，其主要内容包括：

（1）采购公告刊登的媒体名称、开标日期和地点；

（2）购买采购文件的投标人名单和评标委员会成员名单；

（3）评标方法和标准；

（4）开标记录和评标情况及说明，包括投标无效投标人名单及原因；

（5）评标结果和中标候选人排序；

（6）评标委员会的授标建议。

**五、评标细则及标准**

评标小组将通过打分的方式对各应标人满足采购需求、产品质量和技术服务等情况进行综合评审，满分100分，其中**商务技术文件分(90)、资信文件分（10）。**

（1）商务技术分（90分）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评审项目** | **评分标准** | **分值** |
| 1 | 项目运行规范及专业程度 | （1）项目运行规范化程度高，考虑全面，专业性强，操作可行，有开展无陪护经验或者方案优势明显得8-10分（2）规范化程度较高，考虑基本全面，具有一定的专业性，操作基本可行，得5-7分（3）规范化程度较低，考虑不全，专业性、操作性欠缺，得1-4分（4）未提供或不符合基本要求，得0分 |  10分 |
| 2 | 陪护管理模式 | （1）组织架构、人员配置、岗位职责、工作安排、规章制度全面、规范、切实可行，得10-12分（2）基本全面，规范程度、可行性尚可，得6-9分（3）不够全面，规范程度或可行性较差，得1-5分（4）未提供或不符合基本要求，得0分 | 12分 |
| 3 | 拟派项目负责人的能力、经验、学历，管理人员等情况。 | (1)拟派项目负责人工作经验丰富、能力强，得3分；工作经验、能力一般，得2分；工作经验、能力较差，得1分。(2) 项目负责人研究生及以上得3分；本科得2分；其他得1分。一般的，得2分，较差的，得1分。（4）未提供或不符合基本要求，得0分需提供项目负责人和管理人员社保证明及学历证明。 | 6分 |
| 4 | 陪护人员培训计划及岗前培训措施 | (1)结合实际需求具有完善的人员培训方案，可行性强，得7-9分;(2)人员培训方案基本完善，可行性尚可，得4-6分;(3)人员培训方案不完善，可行性较差，得1-3分;(4)未提供或不符合基本要求，得0分; | 10分 |
| 5 | 应急预案 | 陪护服务中的突发事件（包括意外伤害事件、服务对象走失等）时的应急预案及相应的解决措施，安全工作指引等。（1）应急预案全面、实用、切实可行，时效性强，得7-8分（2）全面、实用、可行性及时效性尚可，得4-6分（3）全面、实用、可行性及时效性较差，得1-3分（4）未提供或不符合本要求，得0分 | 10分 |
| 6 | 护理纠纷处理 | 陪护员生活护理纠纷（事故）处理及流程。（1）较好，得8-10分（2）一般，得5-7分（3）较差，得3-4分（4）不提供，得0分 | 10分 |
| 7 | 稳定员工队伍的措施。 | （1）有稳定陪护人员队伍及保障陪护质量的可行性举措清晰具体、可行性强，得7-9分（2）基本清晰、可行性尚可，得4-6分（3）不清晰、不具体、可行性较差，得1-3分（4）未提供或不符合基本要求，得0分 | 9分 |
| 8 | 管理细则（包括岗位责任制、考核办法等）是否明确、健全。 | （1）质量管理制度、考核方案完善、责任清晰、可操作性强，得8-10分（2）制度、考核方案较完善、责任较清晰、可操作性尚可，得4-7分（3）制度不够完善、责任不够清晰、可操作性较差，得1-3分（4）未提供或不符合本要求，得0分 | 10分 |
| 9 | 针对本项目的合理化建议及其可行性。 | 根据本项目的合理化建议及其可行性，优秀者得10分，良好得6-9分，一般得5分，较差得1-4分。未提供或不符合基本要求，得0分 | 10分 |

1. 资信分（10分）

#

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 同类业绩 | 2021年10月1日至投标文件递交截止时间，投标人具有同类服务项目的业绩。每个得1分，最高得3分。须提供项目合同复印件须加盖供应商公章。 | 0-3分 |
| 2 | 拟派项目负责人的能力、经验、学历，管理人员等情况。 | (1)拟派项目负责人工作经验丰富、能力强，得3分；工作经验、能力一般，得2分；工作经验、能力较差，得1分。(2) 项目负责人研究生及以上得3分；本科得2分；其他得1分。一般的，得2分，较差的，得1分。（4）未提供或不符合基本要求，得0分需提供项目负责人和管理人员社保证明及学历证明。 | 0-6分 |
| 3 | 商务报价分数 | 针对医院实际情况给出陪护收费标准 | 0-1 |

**六、其他**

评分时保留小数点后1位小数，计算评分值时保留小数点后2位小数，由评标委员会当场统一计算。

投标人的最终总得分为资信及技术部分两部分得分的总和。

投标管理费总价低于规定的最低限价者或投标各项服陪护收费的最高限价，其投标将作为无效标处理。

报价是中标的一个重要因素，但最低报价不是中标的唯一依据。