竞争性磋商文件

招标编号：正听招采（2022）023号

项目名称：三门县人民医院陪护外包管理项目

采购单位：三门县人民医院

 招标代理机构：台州正听工程项目管理有限公司

二○二二年〇六月

**招标文件目录**

第一章 磋商公告 1

第二章 投标人须知 3

第三章 采购需求 15

第四章　磋商程序及评定成交标准 22

第五章 合同主要条款 25

第六章 响应文件格式附件 32

**第一章 磋商公告**

根据有关规定，台州正听工程项目管理有限公司受采购人委托，就三门县人民医院陪护外包管理项目进行竞争性磋商采购，欢迎符合条件的潜在投标人参加本项目投标。

**一、招标项目编号:** 正听招采（2022）023号

**二、招标项目概况（内容、用途、数量、简要技术要求等）:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **采购内容** | **服务时间** | **简要技术要求、用途** | **备注** |
| 1 | 三门县人民医院陪护外包管理 | 1年 | 陪护外包管理，费用向病人收取，收费标准分类别划分，不得高于采购单位规定的各项陪护收费最高限价。详见招标文件第四章的招标内容及需求。 | 采购人根据上一合同周期内中标人考核情况进行评价决定是否续签下一年合同。（总服务期限不超过1+1+1年）。 |

**三、投标供应商资格要求：**

1、符合《政府采购法》第二十二条规定；

2、营业执照经营范围具有家政服务或陪护（护工）服务的相关内容；

3、本次招标项目不接受联合体投标。

**四、报名携带资料**

 1、本项目采用现场报名，将于2022年07月01日（上午8:30-11:30，下午14：30—17：00），在三门县交通路327号5楼（台州正听工程项目管理有限公司）进行现场报名，超过截止时间拒不接受。

 2、获取招标文件携带资料

 （1）投标人营业执照；（2）报名经办人身份证原件及复印件。以上要求提供的材料原件核对后退还，复印件加盖单位公章并装订成册。

**五、投标保证金**

1、投标保证金金额：为人民币伍千元整（￥：5000.00元）。（投标保证金的形式：现金，放入信封内外面写上投标人的名称，开标时同投标文件提交）

2、投标保证金的退回：投标保证金不计息，未中标的投标人在开标会议结束后办理投标保证金退回相关登记手续，中标人的投标保证金在签订合同后无息退还。

**六、投标截止时间：**2022年07月04日14:30（北京时间）

**七、投标地点：**三门县海游街道交通路327号5楼（台州正听工程项目管理有限公司）开标室

**八、开标时间：**2022年07月04日14:30（北京时间）

**九、开标地点**：三门县海游街道交通路327号5楼（台州正听工程项目管理有限公司）开标室

**十、联系方式**

1、采购人：三门县人民医院

联系人：包崇亮

联系电话：13506762025

1. 采购代理机构名称：台州正听工程项目管理有限公司

联系人：卢佳雪

联系电话：0576-83231100

 三门县人民医院

台州正听工程项目管理有限公司

 2022年06月21日

**第二章 投标人须知**

**投标人须知前附表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 条 款 名 称 | 内 容 |
| 1 | 采购人 | 三门县人民医院 |
| 2 | 项目名称 | 三门县人民医院陪护外包管理项目  |
| 3 | 采购方式 | 竞争性磋商 |
| 4 | 陪护价格 | **最高价不得高于220元/天**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、春节期间（大年除夕夜至正月初三）陪护收费为平时的200%。3、陪护交接时间为上午8点，上午8点以前的不产生当天费用。4、特殊护理，特殊病人必须由相关科室护士长及相关科室负责人签字落实后方可收取相关费用。 |
| 5 | 服务期 | 采购人根据上一合同周期内中标人考核情况进行评价决定是否续签下一年合同。（总服务期限不超过1+1+1年）。 |
| 6 | 服务地点 | 三门县人民医院内 |
| 7 | 付款方式 | 详见第三章 |
| 8 | 投标有效期 | 磋商响应有效期为磋商后90天，磋商响应有效期从提交磋商响应文件的截止之日起算。 |
| 9 | 投标报价币种及单位 | 人民币元 |
| 10 | 磋商文件份数 | 正本1份、副本2份，正副本分开装订成册，封装成一袋 |
| 11 | 投标文件的提交 | 提交投标文件时，同时出示：①法定代表人有效身份证原件[委托代理的，须提交授权委托书（附件3）及委托代理人有效身份证原件]。 |
| 12 | 开标时间 | 截止时间：2022年07月04日14:30（北京时间）逾期送达的磋商响应文件恕不接受。 |
| 13 | 开标地点 | 三门县海游街道交通路327号5楼（台州正听工程项目管理有限公司）开标室 |
| 14 | 评标办法 | 综合评分法 |
| 15 | 评标结果公示 | 三门县人民医院官网：http://www.zjsmyy.com/ |
| 16 | 履约保证金 | 中标供应商在收到中标通知书3个工作日内向采购人交纳5000元的履约保证金，如果中标供应商在服务期内没有涉及采购人的应付而未付金额或违约行为，采购人在服务期满后或提前终止合同后全额无息退还履约保证金。 |
| 17 | 签订合同 | 中标供应商自中标通知书发出之日起7个工作日内与采购人签订合同 |
| 18 | 解释权 | 本招标文件的解释权属采购人和采购代理机构 |
| 19 | 备注 | **各投标人限派1名代表参加现场开标活动，进入开标地点的人员需佩戴口罩自觉接受体温检测并出示台州健康码（绿码）及14天行程码，接受防疫询问并如实报告、登记情况。开标厅内人员间隔保持一米五以上。请各投标人提前到达，因预留时间不足、未佩戴口罩或体温异常等情况导致的不利后果，由投标人自行承担。** |

**一 、总 则**

**（一） 适用范围**

本磋商文件适用于本次项目的磋商、评审、确定成交供应商、验收、合同履约、付款等行为（法律、法规另有规定的，从其规定）。

**（二）定义**

1、“采购组织机构”指采购人委托组织磋商的集中采购机构或采购代理机构。

2、采购人：是指委托集中采购机构或采购代理机构采购本次项目的国家机关、事业单位和团体组织。

3、磋商供应商：是指向采购组织机构提交磋商响应文件的单位或个人。

4、货物：是指各种形态和种类的物品，包括原材料、燃料、设备、产品等。

5、服务：是指除货物和工程以外的政府采购对象，包括各类专业服务、信息网络开发服务、金融保险服务、运输服务，以及维修与维护服务等。

6、“书面形式”包括信函、传真等。

7、“▲”系指实质性要求条款。

**（三）磋商费用**

1、不论磋商结果如何，供应商均应自行承担所有与磋商有关的全部费用（磋商文件有相关规定除外）。

2、 本项目代理费由中标单位支付，收费金额为4000元，供应商报价时自行考虑，代理费在收到中标通知书前付清。

**（四）特别说明**

1、供应商磋商所使用的资格、信誉、荣誉、业绩与企业认证必须为本法人所拥有。供应商磋商所使用的采购项目实施人员必须为本法人员工（指必须为本法人或控股公司正式员工）。

2、供应商在磋商活动中提供任何虚假材料,其响应无效，并报监管部门查处；成交后发现的,成交人须依照根据《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款第一项之规定，处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，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。

3、供应商不得相互串通磋商报价，不得妨碍其他供应商的公平竞争，不得损害采购人或其他供应商的合法权益，供应商不得以向采购人、磋商小组成员行贿或者采取其他不正当手段谋取成交。

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、磋商响应文件格式中的表格式样可以根据项目差别做适当调整,但应当保持表格样式基本形态不变。

6、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。

7、本项目不允许分包。

**二、磋商响应文件**

**（一）磋商响应文件的组成**

供应商应仔细阅读磋商采购文件的所有内容，按磋商采购文件的要求，详细编制磋商响应文件。【特别提示：如有要求提供资料原件的，原件另行包装，并与磋商响应文件一起提交，磋商响应截止时间后所有原件不予接收。资料原件也可以用与原件相符的公证原件替代】

**▲1、资格证明内容的组成：**

（1）磋商声明书（见附件2）

（2）授权委托书（法定代表人亲自办理磋商响应事宜的，则无需提交) （见附件3）；

（3）法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明；

（4）提供最近年度的财务状况报告，提供投标截止时间前六个月内（至少提供其中一个月）依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料；

（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(根据项目性质提供)；

（6）提供采购公告中符合供应商特定条件的有效资质证书复印件（磋商供应商特定条件中有要求的必须提供），以及需要说明的其他资料；

**2、商务与技术内容的组成：**

（1）投标人情况介绍（人员与技术力量、企业规模、经营业绩等）(附件4)。

（2）磋商响应方案描述：

A项目组织实施方案（包括项目服务期、确保项目服务的措施或方案、信息化管理、项目实施人员及项目负责人的资质、类似经验等）。

（3）商务及技术响应表(附件5)

（4）类似项目的成功案例（附件6）

（5）投标人需要说明的其他资料（对照相应项目评分标准，由投标人自行考虑）。

**3、报价内容的组成**

（1）报价内容的组成。

 ①首次报价一览表（附件7）；

②报价明细表 （见附件8）；

③小微企业等声明函（如有见附件9）；

④产品适用政府采购政策情况表（如有见附件10）；

⑤投标人认为其他需要说明的内容

（2）此报价为供应商针对本项目报出的唯一的首次报价，包含其它一切所要涉及到的费用，有选择的报价将被拒绝。

（3）投标报价是包含完成本项目工作任务所发生的一切费用（完成本项目的人员、资料制作及服务所需一切费用，以及相关的一切费税、代理费等）及不可预见费等所需的全部费用，全部费用已包含在首次报价一览表的投标总报价中。如有漏项，视同已包含在本项目的总报价中。

（4）政府采购优惠政策相关资料、产品适用政府采购政策情况表（如有）。

（5）相关报价表需打印或用不退色的墨水填写，磋商响应报价表不得涂改和增删，如有错漏必须修改，修改处须由同一签署人签字或盖章。由于字迹模糊或表达不清引起的后果由供应商负责。

1. 报价有关表格应按磋商采购文件中相关附表格式填写。
2. **磋商响应文件的制作、封装及递交要求**

**1、磋商响应文件的制作要求**

（1）供应商应按照磋商响应文件组成内容及项目磋商需求制作磋商响应文件，不按磋商采购文件要求制作磋商响应文件的将视情处理（拒收、扣分等），由此产生的责任由磋商供应商自行承担。

（2）供应商应对所提供的全部资料的真实性承担法律责任，磋商响应文件内容中有要求盖章或签字的地方，必须加盖磋商供应商的公章以及法定代表人或全权代表的盖章或签字，其中所有证书类文件提供的复印件必须在有效期内的。

（3）磋商响应文件以及磋商供应商与采购组织机构就有关磋商事宜的所有来往函电，均应以中文汉语书写。除签字、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磋商响应文件视同未提供。

（4）磋商计量单位，磋商采购文件已有明确规定的，使用磋商采购文件规定的计量单位；磋商采购文件没有规定的，应采用中华人民共和国法定计量单位（货币单位：人民币元），否则视同未响应。

（5）若磋商供应商不按采购文件的要求提供资格审查材料，其风险由磋商供应商自行承担。

（6）与本次磋商无关的内容请不要制作在内，确保磋商响应文件有针对性、简洁明了，同时节约纸张；磋商响应文件统一以A4纸大小双面打印并装订。

**2、磋商响应文件的封装要求**

（1）磋商响应文件份数：磋商响应文件共 3 份（ 1 正本 2 副本，封装成一袋）。磋商响应文件的正本封面必须注明“正本”字样，副本可以采用正本的复印件。如有不同标段，请按标段号分别装订，密封要求同上。

（2）所有磋商响应资料按磋商采购文件的组成所列内容及顺序装订成册，并逐页连续标注页码。因磋商响应文件内容不完整、编排混乱导致磋商响应文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的责任由供应商自行承担。

（3）请在密封袋的封口处应有磋商供应商公章或磋商全权代表签字。封皮上写明项目编号、标段、磋商采购项目名称、供应商名称，并注明“磋商响应文件名称”、“磋商时启封”字样，未按上述要求密封及加写标记，采购组织机构对磋商响应文件的误投和提前启封不负责任。

（4）项目如分标段，各标段磋商响应文件必须分开编制，并按上述份数要求单独密封包装。

（5）因密封不严、标记不明而造成失密、拒收、过早启封等情况，采购组织机构概不负责。

**3、磋商响应文件的递交要求**

（1）磋商响应文件必须在规定时间前派人送达指定的磋商地点。磋商响应文件在截止时间后提交，采购组织机构将将拒绝接收。

（2）如有特殊情况，采购组织机构延长截止时间和磋商时间，采购组织机构和供应商的权利和义务将受到新的截止时间和磋商时间的约束。

**4、磋商响应文件的补充、修改和撤回。**

（1）供应商如需对上交的磋商响应文件进行补充、修改或撤回的，必须在磋商响应截止时间以前将书面的修改文件或撤消通知送达采购组织机构。

1. 磋商响应修改文件必须密封，在密封袋上写明项目编号、标段、磋商采购项目名称、供应商名称、并注明“修改文件”、“磋商时启封”字样，其作为磋商响应文件的组成部份。

**（三）磋商响应文件的有效期**

1、自磋商响应截止日起90天磋商响应文件应保持有效。有效期不足的磋商响应文件将被拒绝。

2、在特殊情况下，采购人可与磋商供应商协商延长磋商响应文件的有效期，这种要求和答复均以书面形式进行。

3、磋商供应商可拒绝接受延期要求，同意延长有效期的磋商供应商不能修改磋商响应文件。

4.成交供应商的磋商响应文件自磋商之日起至合同履行完毕均应保持有效。

**三、磋商**

 **（一）磋商程序**

1、采购组织机构将在“磋商公告”规定的时间和地点进行磋商，磋商采购会议由采购组织机构工作人员主持，所有供应商均应准时参加磋商采购会议。

2、采购组织机构工作人员应当核验出席磋商活动现场的各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。

3、采购组织机构工作人员接收磋商响应文件并登记，并由供应商代表对递交记录情况进行签字确认。

4、主持人宣布磋商采购会议开始，介绍磋商现场的人员情况，宣读提交磋商响应文件的供应商名单、磋商纪律、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》。

5、提请供应商代表查验磋商响应文件密封情况。

6、主持人按磋商响应供应商签到的先后顺序当场拆封磋商文件，并送至评审场所。

7、磋商小组必须按照客观、公正、审慎的原则，根据磋商文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审。未实质性响应磋商文件的响应文件按无效响应处理，磋商小组应当告知提交响应文件的供应商。

8、磋商小组所有成员集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。

9、在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。

10、磋商文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求的，磋商结束后，磋商小组将要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价，最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。

11、经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。

12、磋商小组根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序确定预成交供应商，编写评审报告。

13、采购组织机构对磋商小组专家成员进行评价；

14、主持人到磋商采购会现场宣布磋商结果（含技术得分、最后报价、报价得分及总得分），磋商采购会议结束。

**（二）澄清问题的形式**

磋商供应商的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代理人或其授权的代表签字，并不得超出磋商响应文件的范围或者改变磋商响应文件的实质性内容。

**（三）错误修正**

磋商响应文件报价出现前后不一致的，除磋商采购文件另有规定外，按照下列规定修正：

　　1、磋商响应文件中首次报价一览表内容与磋商响应文件中相应内容不一致的，以首次报价一览表为准；

　　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，以首次报价一览表的总价为准，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。修正后的报价经磋商供应商确认后产生约束力，磋商供应商不确认的，将终止磋商。

**（四）磋商供应商存在下列情况之一的，响应无效，终止磋商**

1、磋商响应文件中的报价货物跟商务与技术内容中的供应货物出现重大偏差的；

2、不具备磋商采购文件中规定的资格要求的。

3、磋商响应文件含有采购人不能接受的附加条件的。

4、供应商代表人未能出具身份证明或与法定代表人授权委托人身份不符的；

5、磋商小组认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评审现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；供应商不能证明其报价合理性的，磋商小组应当与其终止磋商。

6、报价超过磋商采购文件中规定的预算金额 。

7、磋商响应文件提供虚假材料的。

8、不同供应商的磋商响应文件由同一单位或者个人编制；

9、不同供应商委托同一单位或者个人办理磋商事宜；

10、不同供应商的磋商响应文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

11、不同供应商的磋商响应文件异常一致或者报价呈规律性差异；

12、不同供应商的磋商响应文件相互混装；

13、不符合法律、法规和磋商采购文件中规定的其他实质性要求的（磋商采购文件中打“▲”内容及被拒绝的条款）。

**（五）有下列情况之一的，本次磋商终止。**

1、出现影响采购公正的违法、违规行为的；

2、磋商小组发现磋商文件存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行，或者磋商文件内容违反国家有关强制性规定的；

3、因重大变故，采购任务取消的；

4、法律、法规和磋商文件规定的其他导致评审结果无效的。

**（六）磋商原则和方法**

1、磋商原则。磋商小组必须公平、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审有关的内容；任何单位和个人不得干扰、影响评审的正常进行；磋商小组及有关工作人员不得私下与磋商供应商接触。

2、磋商办法。具体磋商内容及评分标准等详见《第三章：评审方法及评分标准》。

**（七）评审过程的监控**

本项目评审过程实行全程录音、录像监控，政府采购监管部门视情进行现场监督，供应商在评审过程中所进行的试图影响评审结果的不公正活动，可能导致其被拒绝磋商。

**四、磋商结果确定**

1、确定成交供应商。磋商小组根据采购人的《授权意见确认书》，推荐成交候选供应商或直接确定成交供应商。其中推荐成交候选供应商的，采购组织机构在评审结束之日内将评审报告送交采购人，采购人自收到评审报告之日起5个工作日内在评审报告推荐的成交候选人中按顺序确定成交供应商。

2、发布成交结果公告。采购组织机构应当在成交供应商确定后2个工作日内，在省级以上财政部门指定的政府采购信息发布媒体及相关网站上公告成交结果，并将磋商文件随同公告。

3、发出成交通知书。采购组织机构在发布成交结果同时，向成交供应商发出成交通知书。

**五、合同签订及公告**

**（一）签订合同**

1、采购人应当自成交通知书发出之日起10个工作日内，按照磋商采购文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量和服务要求等事项签订政府采购合同。

2、采购人不得向成交供应商提出超出磋商文件以外的任何要求作为签订合同的条件，不得与成交供应商订立背离磋商文件确定的合同文本以及采购标的、规格型号、采购金额、采购数量和服务要求等实质性内容的协议。

3、成交供应商无故拖延、拒签合同的,将取消成交资格。

4、成交供应商拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的成交候选供应商名单排序，确定下一候选供应商为成交供应商，也可以重新开展政府采购活动。同时，拒绝与采购人签订合同的供应商，由同级财政部门依法作出处理。

5、询问或者质疑事项可能影响成交结果的，采购人应当暂停签订合同，已经签订合同的，应当中止履行合同（成交结果的质疑期为成交结果公告期限届满之日起七个工作日）。

**（二）合同备案**

1、采购人应当自政府采购合同签订之日起7个工作日内，将采购合同副本报相关部门备案以及采购组织机构存档。

**第三章 采购需求**

**一、采购内容：**

1、三门县人民医院陪护外包管理项目

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **采购内容** | **服务时间** | **简要技术要求、用途** | **备注** |
| 1 | 三门县人民医院陪护外包管理 | 1年 | 陪护外包管理，费用向病人收取，收费标准分类别划分，不得高于采购单位规定的各项陪护收费最高限价。 | 采购人根据上一合同周期内中标人考核情况进行评价决定是否续签下一年合同。（总服务期限不超过1+1+1年）。 |

**二、项目技术规范和服务要求：**

**（一）工作要求**

1、管理形式：由中标人统一招聘、管理及培训员工。

2、陪护模式：公司需提供一对一服务模式。

3、陪护协议：中标人必须与接受陪护的患方签署合法的陪护协议并妥善保存。

4、收费方式：在招标人指定地点以签署的陪护协议为标准缴纳陪护费用，并根据患方要求开具发票。

5、收费标准：患者陪护费按陪护等级定价，在合同中约定，在医院公共区域进行公示。

6、管理要求

（1）中标人需安排管理人员驻扎在医院负责陪护日常管理工作，管理人员须由具有医院陪护管理经验的人员担任。如不符合要求，招标人有权责令中标人随时换人。

（2）中标人须保证本院陪护人员的数量，以满足临床需要，并提供24小时连续陪护服务。接到陪护需求后1小时内须回应患方是否有陪护。

（3）中标人对违规、违纪、违反职业道德的陪护人员应严肃处理，招标人有权要求中标人对上述陪护人员及考核不合格的陪护人员责令劝退。

（4）中标人须有完善的管理制度。中标人同患方签订服务协议时，应在陪护人员、患方共同对服务内容、时限、人员、费用等均没有异议的情况下签订服务协议。

 **（二）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。

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、陪护员不得从事护士工作。

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、服务对象在住院期间发生紧急情况需采取医疗（手术）事件时，陪护员如有获得病人家属授权后，应暂时代为履行医疗（手术）文书签字职责。

**（三）陪护员具体工作内容（视服务对象要求，包括并不限于）**

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。

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。

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。

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。

**（四）陪护员行为准则**

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。

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老师；

（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、器皿等其他物品作为自己私用；

（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；

（21）不在医院拾捡报纸及塑料瓶等废品，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）按规定的收费标准收取陪护费，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。

**（五）招标人的权利和义务**

1、招标人有权对中标人具体的经营活动进行监督和指导。

2、招标人准许中标人在招标人场所开展经营活动，招标人不承担中标人在管理过程中产生的任何费用。

3、招标人有权要求中标人遵守医院的相关规章制度，根据各病区专科特点由护士长负责本病区陪护人员的协调、监督和指导工作。

4、招标人向中标人提供必要的工作场地及设施：办公室1间，物品储存室1间。

5、如中标人与患者及家属出现纠纷，招标人有权维持医疗场所秩序。

6、招标人有维护医院正常秩序的义务，对于院内影响中标人工作的人员，必要时通知保卫科协助科室清理，以确保中标人正常开展工作。

**（六）中标人的权利和义务**

1、中标人必须遵守招标人各项规章制度，服从招标人相关部门的管理，维护招标人的声誉，不得以招标人或其他名义从事患者陪护工作及其他事项，不得做出损害招标人权益的行为，否则招标人有权单方解除合同，造成损失的由中标人承担相应的损失赔偿责任。中标人和客户签订一份《陪护协议》，应履行患者隐私的保密义务。

2、中标人不得将本协议有关服务内容委托其他公司，以中标人或招标人名义在招标人场所开展陪护工作。

3、中标人负责日常陪护管理工作，并持续对陪护人员进行岗位技能、职业道德和各种安全知识的培训，同时附有培训记录和课程内容。要求陪护人员切实贯彻执行医院的各项规章制度。

4、中标人需确保患者安全（包括隐私安全），如在陪护期间，由于陪护人员的原因，造成患者坠床、滑倒、烫伤或其他损害引起纠纷的，由中标人自行承担相应责任，与招标人无关。

5、中标人服务期满或因其他原因结束服务时，中标人应主动与患方、接任中标人做好交接工作，将招标人的设施、设备等财物经招标人确认后交还招标人。

6、陪护人员的自身安全、社会保险、工资发放、劳动纠纷、意外保险等由中标人自行承担。在合同执行期间，陪护人员发生各种意外伤害事故，概由中标人承担全部责任及相关法律责任，招标人不承担任何责任。

7、未经招标人同意，中标人无权在医院任何区域中从事任何广告活动或类似宣传，招标人有权依照广告法和招标人相关的规定责令中标人限期改正；但招标人在该区域发布的广告宣传保证不致影响中标人的正常工作。

8、未经招标人同意，中标人不得以任何形式转租、转让、抵押招标人区域及合同内容，只从事招标人认可的陪护工作；否则招标人有权单方面终止合同，并保留进一步追究中标人责任的权利。

9、在合同期间，中标人任何重大变动或法律事宜均应通知招标人。

10、中标人不得以招标人的名义从事任何经济活动。

**三、管理服务费用及财务管理要求**

1、陪护服务费用以签订的合同单价为依据，中标人向服务对象（病人）收取。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务项目** | **服务时限** | **最高收费标准** | **备注** |
| 1 | 病区陪护 | 24小时 | 220元/天 | （不含餐费） |
| 注：1、服务类别价格根据病人病情可协商适当调整，但不可超过服务最高限价。2、供应商可根据上表各项陪护收费，自主填报各项护理陪护单价，不得高于上表最高限价。经营方式采用盈亏自负，由中标供应商自行负责管理经营。 |

2、中标人须承担的费用和责任如下：

（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。

3、供应商责任

（1）陪护员本身发生的意外、争议由成交供应商负责处理。

（2）因陪护员失职或服务失当导致的纠纷、事故由成交供应商负责处理。

（3）如纠纷难以分清责任方（医院和成交供应商），由成交供应商出面解决，事后双方协商。

（4）如遇突发事件和紧急情况需增加陪护员时，成交供应商应在24小时从其他合作医院调集。产生的费用由成交供应商承担。

（5）因陪护员失职等原因造成服务对象走失等安全事故，成交供应商须在第一时间告知采购人，并组织人员寻找走失服务对象。采购人有权视情况严重等级扣除履约保证金。

**四、服务、验收标准、检查与考核**

1、考核方案详见合同附件。

2、按招标人的招标文件及其它有关规定、技术标准执行，通过随机检查、每月定期检查和年度考核三种方式评定陪护服务质量。

3、检查考核由招标人组织有关部门人员参加，对陪护服务质量进行综合考核评定，考核每月不少于一次，考核方案由招标人制定，第一个季度为试用期，如试用期陪护服务质量其中一次月度考核不合格的，招标人有权单方面解除合同。从第二个季度开始，若每次陪护服务质量考核得分低于80分，则由招标人提出整改意见，发出限期整改通知书，中标人实施整改；并按每差1分扣除当月经费5‰处罚；连续2次考核分数低于合格分数的，招标方有权无偿清退中标人。考核内容及合格分数由招标人最终确定，中标人应予以接受，否则招标方有权无偿清退中标人。

4、各病区陪护服务人员日常工作归所在科室管理、考核，总务科等其他相关科室不定期抽查考核。

5、考核总分在90分及以上为优秀，85 分—90 分为良，80-84 分为合格，80 分以下为差。85 分及以上的按合同全额支付，经双方同意，合同可续签一年，总服务期限不超过1+1+1年。80 分以下每下降 1 个百分点，罚月支付总额的 5‰，以此类推。但低于80分，要求限期整改并按规定进行扣罚，并且不再续签下一年合同。

6、中标人应制订具体的质量保证措施及质量保证和相关服务承诺。中标人所有的工作除应按中标人的内部流程实施外，还应接受采购人或第三方的随时检查。如因质量未达到目标，采购人有权要求其整改，同时中标人应承担责任和经济赔偿（扣款或终止合同）。

7、采购人定期和不定期地对中标人管理服务进行检查和抽查，检查记录和整改时限反馈中标人。并每月对相应内容的检查结果进行考核。

**五、商务要求：**

1、服务期：1年，采购人根据上一合同周期内中标人考核情况进行评价决定是否续签下一年合同。（总服务期限不超过1+1+1年）。

2、服务地点：三门县人民医院内。

3、陪护费用：中标人向病人收取陪护费用，不得超出合同约定标准。如因病人需要，需增加其它服务项目的，其增加的服务内容及费用（含人员费用）由双方协商确定，并向采购人报备。

4、履约保证金：中标方在收到中标通知书3个工作日内向采购人交纳5000元的履约保证金，如果中标方在服务期内没有涉及采购人的应付而未付金额或违约行为，采购人在服务期满后或提前终止合同后全额无息退还履约保证金。

**第四章　磋商程序及评定成交标准**

一、采购组织机构将组织磋商小组，对供应商提供的磋商响应文件进行综合评审。

二、本次招标项目的评标方法为综合评分法，总计100分(商务与技术文件为70分，报价文件为30分)。各投标人的综合得分为其商务与技术文件得分与报价文件得分之和，即综合得分=商务与技术文件得分+报价文件得分。

（一）商务与技术文件中的客观分由磋商小组讨论后统一打分；其余在规定的分值内单独评定打分。

（二）各磋商供应商商务与技术文件得分按照磋商小组成员的独立评分结果汇总后的算术平均分计算，计算公式为：

商务与技术文件得分=磋商小组所有成员评分合计数/磋商小组组成人员数。

（三）综合评分法中的价格分统一采用低价优先法计算，即满足磋商文件要求且最后总报价最低的供应商的价格作为磋商基准价，其报价得满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：

磋商报价得分=(磋商基准价／最后磋商总报价)×30%×100 。

（四）政府采购政策及优惠：（1）关于小型、微型企业（简称小微企业）磋商：小微企业是指符合《中小企业划型标准规定》的供应商，通过磋商提供本企业制造的货物、承担的工程或者服务，或者提供其他小微企业制造的货物。本项所指货物不包括使用大、中型企业注册商标的货物。小微企业磋商应提供《小微企业声明函》、国家企业信用信息公示系统——小微企业名录”页面查询结果（查询时间为磋商前一周内，并加盖单位公章）等相关证明材料（磋商小组据此进行核查）、《产品适用政府采购政策情况表》（见附件），如供应商提供其他小微企业制造的货物，应同时提供制造商的《小微企业声明函（制造商）》和国家企业信用信息公示系统——小微企业名录”页面查询结果（查询时间为磋商前一周内，并加盖单位公章）等相关证明材料（磋商小组据此进行核查）；（2）监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件和《产品适用政府采购政策情况表》（见附件），视同小型、微型企业，享受小微企业政府采购优惠政策；（3）残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应提供《残疾人福利性单位声明函》（见附件）和《产品适用政府采购政策情况表》（见附件），视同小型、微型企业，享受小微企业政府采购优惠政策。

具体优惠：对于小型微型企业产品的价格给予 6 %的扣除，用扣除后的价格计算评审基准价和最后报价。同一供应商（包括联合体），小微企业、监狱企业、残疾人福利性单位价格扣除优惠只享受一次，不得重复享受。

注：得分以系统计算为准，保留2位小数。

三、在最大限度地满足磋商文件实质性要求前提下，磋商小组按照磋商文件中规定的各项因素进行综合评审后，以评审总得分最高的供应商为成交候选供应商。

四、如综合得分相同，最后总报价低者为先；如综合得分且最后总报价相同的，以业绩得分较高者为先。

五、商务与技术评分具体分值细化条款如下表：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评分因素 | 分值 | 具体内容及分数的构成 |
| 1 | 企业资信（6分） | 2 | 1、具有有效的培训管理体系认证证书的得1分。2、具有客户投诉管理体系认证证书的得1分**评审依据：证书必须在有效期内，并且在《国家认证认可监督管理委员会》网站可查的。提供证书证明，未提供不得分。** |
| 2 | 企业综合实力（6分） | 6 | 根据供应商经营状况、技术力量、资质证书和所获荣誉情况等进行评定，得0-6分。优4.9-6.0分，良3.7-4.8分，中等2.5-3.6分，一般1.3-2.4分，差0-1.2分。（**提供证明材料原件和复印件，否则不得分**） |
| 3 | 业绩（16分） | 5 | 1、根据供应商2018年1月1日至今（以签订合同时间为准）成功签订的同类医院陪护项目业绩或案例证明，每提供一份得1分，同一家医院不重复计分，最多得3分。（**提供合同原件和复印件，否则不得分**） 2、根据供应商2018年1月1日至今（以签订合同时间为准）成功签订的同类医院陪护项目业绩或案例满意度证明，每提供一份得1分，同一家医院不重复计分，最多得2分。**（提供业主的评价证明原件和复印件，否则不得分）** |
| 4 | 信息化管理（4分） | 4 | 供应商拥有与本项目相关的信息管理系统（可购买）得3分，并承诺无偿在本项目内投放使用的，得1分。 |
| 5 | 服务方案（45分） | 12 | 1、公司管理团队成员具有医疗相关的专业知识，具有执业医师或执业护师资格证的得3分（每提供1个得1.5分，最高3分）。2、根据供应商拟派项目人员的储备数量、人员的安排、人员的资质、现场管理员的配置及职责分工等情况是否能满足该项目质量的要求，是否架构清晰、配备合理、管理有效进行评定，得0-9分。优7.3-9.0分，良5.5-7.2分，中等3.7-5.4分，一般1.9-3.6分，差0-1.8分。（**提供人员证书原件及复印件和人员近2个月以上社保证明复印件并加盖公章，否则不得分**）。 |
| 9 | 根据供应商提供的技术培训(包括岗前培训、技能教育、安全指导、安全检查考核等情况)进行评定，得0-9分。优7.3-9.0分，良5.5-7.2分，中等3.7-5.4分，一般1.9-3.6分，差0-1.8分。 |
| 9 | 根据供应商提供的工作方案（包括个人陪护方案、台账设置、护理纠纷处理、进场实施方案等情况）进行评定，得0-12分。优7.3-9.0分，良5.5-7.2分，中等3.7-5.4分，一般1.9-3.6分，差0-1.8分。 |
| 6 | 根据供应商提供的管理细则（包括岗位责任制、检查考核办法等）进行评定，得0-6分。优4.9-6.0分，良3.7-4.8分，中等2.5-3.6分，一般1.3-2.4分，差0-1.2分。 |
| 9 | 根据供应商提供的质量保证措施（包括服务区域内作业人员秩序管理、作业质量标准、后勤保障措施及作业人员劳动保护等情况）进行评定，得0-9分。优7.3-9.0分，良5.5-7.2分，中等3.7-5.4分，一般1.9-3.6分，差0-1.8分。 |
| 8 | 根据供应商提供的针对突发性事件（包括发生病危及其他突发事件）时的应急预案及相应的措施进行评定，得0-8分。优6.5-8.0分，良4.9-6.4分，中等3.3-4.8分，一般1.7-3.2分，差0-1.6分。 |

**注：以上涉及证书及相关证明材料在磋商响应文件内提供。**

**第五章 合同主要条款**

（仅作参考，具体内容由甲乙双方协商确定）

项目名称：三门县人民医院陪护外包管理项目

项目编号：

甲方：（采购单位）三门县人民医院

乙方：（中标供应商）

根据 关于三门县人民医院（单位）三门县人民医院陪护外包管理项目公开招标的结果，签署本合同。

**一、服务内容**

1.1三门县人民医院陪护外包管理项目

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 采购内容 | 服务时间 | 简要技术要求、用途 | 备注 |
| 1 | 三门县人民医院陪护外包管理 | 1年 | 陪护外包管理，费用向病人收取，收费标准分类别划分，不得高于采购单位规定的各项陪护收费最高限价。 | 采购人根据上一合同周期内中标人考核情况进行评价决定是否续签下一年合同。（总服务期限不超过1+1+1年）。 |

**二、合同金额和付款方式：**

2.1收费标准：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序列 | 服务项目 | 服务时限 | 最高收费标准 | 备注 |
| 1 | 病区陪护 | 24小时 |  元/天 | （不含餐费） |

2.2 本项目为单价合同，上述单价在合同有效期内均固定不变。单价应是采购文件所确定的招标范围内全部工作内容的价格表现。其应包括人工费、材料费、机械费、管理费、利润、保险费、税金及政策性文件规定等各项所有费用。

2.3 乙方向病人收取陪护费用，不得超出合同约定标准。如因病人需要，需增加其它服务项目的，其增加的服务内容及费用（含人员费用）由双方协商确定，并向甲方报备。

**三、技术资料：**

3.1 乙方应按采购文件规定的要求、时间和方式向甲方提供有关技术资料。

3.2 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供或透露给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

**四、知识产权：**

4.1 乙方应保证提供服务过程中不会侵犯任何第三方的知识产权。

**五、合同履行时间、履行方式及履行地点：**

5.1 履行时间：合同签订后1年，采采购人根据上一合同周期内中标人考核情况进行评价决定是否续签下一年合同。（总服务期限不超过1+1+1年）。

5.2 履行方式：完成项目要求的所有陪护工作。

5.3 履行地点：三门县人民医院指定地点。

**六、履约保证金**

6.1乙方在收到中标通知书3个工作日内向甲方交纳5000元的履约保证金。

6.2 甲方在任何时候都有权从履约保证金中扣除用于修复乙方损坏甲方的设备、设施、场地或因乙方违约而导致损失的金额或违约金。乙方应在接到扣除履约保证金通知后一周内补足所扣差额，以保证承包期间履约保证金的完整。

6.3 如果乙方在服务期内没有涉及甲方的应付而未付金额或违约行为，甲方在服务期满后或提前终止合同后全额无息退还履约保证金。

**七、转包或分包**

7.1 本合同范围的服务，应由乙方直接提供，不得转让或分包给他人提供服务。

7.2如有转让或分包行为，甲方有权解除合同并追究其相应法律责任。

**八、税费承担**

8.1 本合同履行中相关的一切税费均由乙方承担。

**九、质量保证**

9.1 乙方应按采购文件规定和投标文件承诺向甲方提供服务。

9.2在服务期限内，如遇特殊情况需要提供服务的，乙方在接到甲方通知后按甲方要求的时间内到达甲方现场。

验收标准、验收方法等：通过甲方考核。

**十、风险承担**

10.1 在服务期限内，乙方应对可能出现的风险自行承担一切责任。

**十一、关于服务对象陪护质量的要求：**

11.1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）。

11.2甲方根据本合同中住院陪护服务考核标准（附件）定期和不定期地对乙方管理服务进行检查和抽查。

11.3在履行合同过程中，乙方在不降低陪护质量的前提下，可以对现行的陪护方案作出合理的改进，但须征得甲方同意。

11.4甲方对乙方的服务质量进行考核，内容包括以下几个方面：

11.4.1人员要求：管理人员1名；陪护员人数满足服务对象人数要求。所有人员的住宿及用餐均由乙方自行解决。

11.4.2陪护人员如有打骂服务对象行为，一经发现甲方可以按情节轻重500-2000元/次累计扣除履约保证金。

11.4.3服务标准。(详见附件考核标准)，考核分数低于80分（不含），扣除履约保证金2000元。若出现考核分数低于60分（不含）或连续2次考核分数低于80分（不含）的，甲方有权终止合同。

11.4.4如有因乙方服务不到位，或发生差错事故和意外事件，遭服务对象或家属投诉引起纠纷索赔者，由乙方自行负责，相关费用乙方自行承担，甲方在服务对象及家属索赔时不承担任何责任。

11.4.4因护理原因导致发生安全责任事故，由乙方全权负责并承担相关费用。出现重大安全责任事故（致服务对象流产、死亡、重伤等），甲方有权终止合同。

**十二、乙方对甲方作出如下承诺：**

12.1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；

12.2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。

12.3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。

12.4乙方聘用的工作人员必须经相关专业考核合格后上岗

12.5在合同期间，乙方人员发生任何事故或与乙方发生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。

12.6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。

12.7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。

12.8未经甲方同意，不得上传声像等有关私密的文件。

12.9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。

12.10乙方不得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。

12.11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。

12.12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。

12.13乙方须积极配合甲方对其进行的陪护服务综合考评。

12.14 乙方服务满足招标文件和投标文件的内容要求。

**十三、双方权利义务**

**13.1 甲方权利义务**

（1）代表和维护产权人、使用人的合法权益；

（2）审定乙方拟定的关于服务对象陪护服务制度；

（3）检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况；

（4）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。

**13.2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）按甲方要求及时如实向甲方报告关于服务对象陪护服务实施情况；

（3）向甲方工作人员和其他使用人告知护理使用的有关规定，并负责监督；

（4）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；

（5）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；

（6）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，自行承担所有人员服装费用，但服装样式需经过甲方认可。

（7）关于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服务方自行承担。

（8）本合同终止时，乙方必须向甲方移交全部管理用房及关于服务对象陪护服务的全部档案资料，确保移交的资料和设备、设施完好无缺。

（9）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。

**十四、不可抗力事件处理**

14.1 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

14.2 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

14.3 不可抗力事件延续 30 天以上，是否继续履行合同双方协商解决。

**十五、争议处理**

15.1 双方在履行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，可向合同签订地法院起诉。本合同签订地为浙江省三门县。

**十六、合同生效及其它**

16.1 合同经双方法定代表人（负责人）或授权委托代理人签字并加盖单位公章后生效。

16.2 有关本合同中未写明的内容以本项目采购文件的规定为准。

16.3本合同未尽事宜，双方协商解决。

16.4 《陪护外包考核方案》详合同附件。

16.5 本合同一式四份，具有同等法律效力，甲乙双方各执二份。

甲方（盖章）： 　乙方（盖章）： 地址： 地址：

法定代表人（负责人）： 　法定代表人（负责人）：

委托代理人：　　　　　　　　　　　　 委托代理人： 合同附件：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 标准 | 评分标准 | 得分 | 扣分说明 |
| 管理制度 | 1. 工作制度：负责人工作职责，各岗位工作人员工作职责；安全管理制度：员工岗位考核标准及记录；
2. 会议制度：工作会每月不少于2次；参加者不于单位人数的50%，各类会议及时传达有会议记录。

3、各种记录递交医院管理部门。 | 10 |  |  |
| 规范管理 | 1、开展一对一陪护，收费标准规范，并公开收费价格：2、无48小时内核酸检测阴性结果的陪护不能进入医院进行陪护工作。 | 5 |  |  |
| 仪表仪容 | 1、上班时间按公司规定统一服装，衣着整洁，不准穿拖鞋。2、不戴戒指，不留长甲，头发不过肩，男员工不留胡须。 | 5 |  |  |
| 服务态度 | 1、遵纪守法，遵守医院各项规章制度，服从医院和公司工作人员的管理，服从工作安排，不挑工。2、工作要主动勤快，耐心细致、不怕脏、不怕累、不怕麻烦、不骂病人、不与病人家属争吵、不与病区工作人员发生争吵。3、微笑服务，文明有礼，态度和蔼，勤检视病人，有主动服务意识，使用文明用语。4、洁身自爱，不收取病人财物，不贪小便宜，不得有盗窃行为，不能要求病人包食。5、不得收藏废品出卖。6、不得带家人或老乡来院过夜，不能聚集聊天。 | 20 |  |  |
| 环境要求 | 1、床单、枕头、被子、中单平整、无碎食、无异味、无污渍，病人舒适（枕套、被套开口向门，绑带齐全），随脏随换，及时清理污衣。2、环境安静，避免噪音，床头柜、椅、凳摆放整齐、干净、便盆放指定地方，床底无杂物。3、分类放置垃圾，不随地吐痰，丢垃圾。 | 20 |  |  |
| 病人生活护理 | 1、保持头发清洁，无异味，不蓬乱。2、保持病人皮肤清洁，干爽无污渍，便污和异味，每日清洁皮肤1-2次，必要时随时清洁。3、及时清理病人大小便。4、及时整理修剪胡须和指甲，手干净无污渍。5、帮助一般病人翻身（病重、骨折、有引流管的病人与护士在一起），保持病人体位舒适，翻身时动作要轻柔，忌拖、拉、推病人。 | 20 |  |  |
| 安全防范 | 1、年老痴呆、行为异常、烦躁的病人要在护士指导下使用约束带防跌倒。2、使用车床、轮椅，要有保护栏、安全带。病床摇床手把使用后放好。3、不能随意离开病人，如需要离开必须请人代看管病人，并请示护士长或主管护士，休息时间请示当班护士。4、不能在医院内会客、聊天、饮酒或聚餐、打牌、吵闹、打架等。5、禁止做鼻饲、调解吸氧流量、放置冰袋或热水袋等医疗护理操作，避免事故。 | 10 |  |  |
| 投诉 | 态度、质量 | 基本属实，影响一般，或属实，性质恶劣，影响很坏的 | 5 |  |  |
| 违反医院制度或法律法规 | 基本属实，性质一般，或性质恶劣，影响极坏 | 5 |  |  |

**第六章 响应文件格式附件**

**附件1**  　　　本

项目名称

项目编号：

**磋**

**商**

**响**

**应**

**文**

**件**

供应商全称（公章）：

地 址：

时 间：

**磋商响应文件目录**

**第一部分：资格证明部分**

（1）磋商声明书（见附件2）

（2）授权委托书（法定代表人亲自办理磋商响应事宜的，则无需提交)（见附件3）；

（3）法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明；

（4）提供最近年度的财务状况报告，提供投标截止时间前六个月内（至少提供其中一个月）依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料；

（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(根据项目性质提供)；

（6）提供采购公告中符合供应商特定条件的有效资质证书复印件（磋商供应商特定条件中有要求的必须提供），以及需要说明的其他资料；

**第二部分：商务与技术部分**

（1）投标人情况介绍（人员与技术力量、企业规模、经营业绩等）(附件4)。

（2）磋商响应方案描述

（3）商务及技术响应表（附件5）

（4）类似项目的成功案例（附件6）

（5）投标人需要说明的其他资料（对照相应项目评分标准，由投标人自行考虑）。

**第三部分 ：报价部分**

1、首次报价一览表 （附件7）；

2、报价明细表（附件8）；

3、小微企业等声明函（附件9） ；

4、产品适用政府采购政策情况表 （附件10）；

5、投标人认为其他需要说明的 。

**第四部分 ：其他部分**

1、针对磋商，响应供应商认为其他需要说明的；

（以上内容具体描述详见“第二章 供应商须知”中“二、磋商响应文件”的组成说明）

**附件2**

**磋商声明书**

 （采购代理机构名称）：

（供应商名称）系中华人民共和国合法企业，经营地址。

我（ 姓名 ）系（ 供应商名称 ）的法定代表人，我公司自愿参加贵方组织的 （磋商项目名称）（编号为 ）的磋商，为此，我公司就本次磋商有关事项郑重声明如下：

1. 我公司声明截止磋商时间近三年以来：在参加政府采购活动过程中无任何不良行为记录；无重大违法记录（重大违法记录是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚）。
2. 我公司在参与磋商前已详细审查了磋商采购文件和所有相关资料，我方完全明白并认为此磋商采购文件没有倾向性，也没有存在排斥潜在供应商的内容，我方同意磋商采购文件的相关条款，放弃对磋商采购文件提出误解和质疑的一切权利。

3、我公司不是采购人的附属机构；在获知本项目采购信息后，与采购人聘请的为此项目提供咨询服务的公司及其附属机构没有任何联系。

4、我公司保证，采购人在中华人民共和国境内使用我公司磋商响应的货物、资料、技术、服务或其任何一部分时，享有不受限制的无偿使用权，如有第三方向采购人提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权的主张，该责任由我方承担。我方的总报价已包含所有应向所有权人支付的专利权、商标权或其它知识产权的一切相关费用。

5、我公司严格履行政府采购合同，不降低合同约定的产品质量和服务，不擅自变更、中止、终止合同，或拒绝履行合同义务；

6、以上事项如有虚假或隐瞒，我公司愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

 供应商名称(公章)：

 法定代表人或授权委托人(签字)：

 日期：年 月 日

**附件3**

**授权委托书**

 （采购代理机构名称）：

 （供应商全称） 法定代表人（或营业执照中单位负责人） （法定代表人或营业执照中单位负责人姓名） 授权 （全权代表姓名） 为全权代表，参加贵单位组织的 项目的采购活动，并代表我方全权办理针对上述项目的磋商、签约等具体事务和签署相关文件。我方对全权代表的签字事项负全部责任。

在撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。全权代表在授权委托书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。

全权代表无转委托权，特此委托。

法定代表人签字或盖章：

供应商全称（公章）： 日期：

**附：**

|  |
| --- |
| **法定代表身份证复印件粘帖处** |

法定代表人姓名：

传真：

电话：

详细通讯地址：

邮政编码：

|  |
| --- |
| **全权代表身份证复印件粘帖处** |

全权代表姓名：

职务：

传真：

电话：

详细通讯地址：

邮政编码：

**附件4-1：**

**供应商基本情况表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 企业名称 |  | 法人代表 |  |
| 地址 |  | 企业性质 |  |
| 股东姓名 |  | 股权结构（%） |  | 股东关系 |  |
| 联系人姓名 |  | 固定电话 |  | 传真 |  |
| 手机 |  |
| 1.企业概况 | 职工人数 |  | 具备大专以上学历人数 |  | 国家授予技术职称人数 |  |
| 占地面积 |  | 建筑面积 | 平方米□自有□租賃 | 生产经营场所及场所的设施与设备 |  |
| 注册资金 |  | 注册发证机关 |  | 公司成立时间 |  |
| 核准经营范围 |  |
| 发展历程及主要荣誉： |
| 2．企业有关资质获证情况 | 产品生产许可证情况（对需获得生产许可证的产品要填写此栏） | 产品名称 | 发证机关 | 编号 | 发证时间 | 期限 |
|  |  |  |  |
| 企业通过质量体系、环保体系、计量等认证情况 |  |
| 企业获得专利情况 |  |

 **要求：**

1.姓名栏必须将所有股东都统计在内，若非股份公司此行（第三行）无需填写；

2.在填写时，如本表格不适合投标单位的实际情况，可根据本表格式自行划表填写。

磋商供应商名称（盖章）：

磋商供应商代表签字：

职 务：

日 期：

**附件4-2**

**项目实施人员一览表**

（主要从业人员及其技术资格）

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **姓名** | **职务** | **职责** | **专业技术资格** | **证书编号** | **参加本单位工作时间** | **劳动合同编号** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**要求：**

**1.**在填写时，如本表格不适合投标单位的实际情况，可根据本表格式自行划表填写。

2.附人员证书复印件；

投标人名称（盖章）：

投标人代表签字或盖章：

职 务：

日 期：

**附件4-3**

**项目负责人资格情况表**

项目名称： 项目编号：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **姓名** |  | **近年来主要工作业绩** |
| **性别** |  | 注：业绩证明应提供旁证材料（供货合同或中标通知书）。 |
| **年龄** |  |
| **职称** |  |
| **毕业时间** |  |
| **学校专业** |  |
| **联系电话** |  |
| **最近一年工作状况** |  |
| **拟在本项目中担任主要工作** |  |

1.在填写时，如本表格不适合投标单位的实际情况，可根据本表格式自行划表填写。

投标人名称（盖章）：

投标人代表签字或盖章：

职 务：

日 期：

**附件5：**

**商务及技术响应表**

**项目名称及编号：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 类别 | 内容 | 磋商文件产品技术要求 | 磋商响应文件产品技术响应 | 偏离情况 |
| 商务响应情况 | 服务期 |  |  |  |
| 服务地点 |  |  |  |
| 陪护费用 |  |  |  |
| ... |  |  |  |
| 类别 | 名称 | 磋商文件要求 | 磋商响应文件响应 | 偏离情况 |
| 技术响应情况 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

备注：1、供应商在填写其中的“磋商响应文件产品技术响应”内容时，对照本磋商文件“技术要求”中说明。

2、如不填写，则视完全响应本磋商文件的要求。

磋商供应商名称（盖章）：

磋商供应商代表签字：

职 务：

日 期：

**附件6:**

**类似项目的成功案例**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目名称** | **项目地址** | **合同总价** | **实施时间** |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**要求：**

1.业绩证明应提供证明材料；

2.磋商供应商可根据本表格式自行划表填写。

磋商供应商名称（盖章）：

磋商供应商代表签字：

职 务：

日 期：

**附件7：**

**首次报价一览表**

**项目编号：**

**项目名称：**  [货币单位：人民币元]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 总报价(元) | 大写 |  |
| 小写 |  |

**填报要求：**

1. 投标报价是包括涉及本项目实施所发生的全部费用及相关的项目实施、人工费、材料费、机械费、管理费、利润、保险费、税金及政策性文件规定等各项所有费用

2.报价一经涂改，应在涂改处加盖单位公章，或者由法定代表人或全权代表签字或盖章，否则作无效标处理。

磋商供应商名称（盖章）：

磋商供应商代表签字：

职 务：

日 期：

**附件8**

**报价明细表**

**项目名称：三门县人民医院陪护外包管理项目 [货币单位：人民币元]**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务项目 | 服务时限 | 最高收费标准 | 备注 |
| 1 | 病区陪护 | 24小时 | 元/天 |  |

**说明：1、以上报价包括人工费、材料费、机械费、管理费、利润、保险费、税金及政策性文件规定等各项所有费用。**

1. **以上报价取整数。**

**3、此表不得自行增减内容， 否则按无效标处理。**

磋商供应商名称（盖章）：

磋商供应商代表签字：

职 务：

日 期：

**附件9**

**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 政府采购中心组织的采购项目（项目编号： ）采购活动提供本企业制造的货物，由本企业承担工程、提供服务，或者提供其他\_\_\_\_\_\_（请填写：小型、微型）企业制造的货物。本条所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物。

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（单位公章）：

日期： 年 月 日

**小微企业声明函（制造商）**

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）的规定和《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（此处填写营业收入和从业人员的具体数据），为\_\_\_\_\_\_（请填写：小型、微型）企业。

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。

企业名称（单位公章）：

日期： 年 月 日

**中小企业资格确认意见书**

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，兹确认公司为行业的（请填写：中型、小型、微型）企业。

 省（市、县、区）中小企业局（盖章）

日期： 年 月 日

**残疾人福利性单位声明函**

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕 141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加单位的项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

 单位名称（盖章）：

 日 期：

**附件10**

**产品适用政府采购政策情况表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 小微企业扶持政策 |

|  |
| --- |
| **小型、微型企业投标且所投产品（指货物、工程、服务）由本企业制造，或者所投产品（仅指货物）含有其他小型、微型企业制造的，应按要求列出具体产品与金额。** |

 |
| 产品名称（品牌、型号） | 制造企业名称 | 金额 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 小型、微型企业产品金额合计（元） |  |

填报要求：

1. 本表的产品名称、规格型号和注册商标、金额要与《报价明细表》一致。
2. 制造商为小型或微型企业时才需要填“制造商企业类型”栏，填写内容为“小型”或“微型”。
3. 请投标人正确填写本表，所填内容将作为评分依据（以“小型、微型企业产品金额合计”为准进行价格折扣，表中所填内容必须与政府采购优惠政策需提供的相关资料相符，如出现不相符或提供资料不全的，该小型、微型企业产品合计金额将不予以享受小微企业扶持政策优惠）。