

(2019-4 服务类公开招标文件范本)

青岛市政府采购

青岛市妇女儿童医院病人服务管理项目

第 1 包

采 购 人：青岛市妇女儿童医院

代理机构：青岛鸿翔招标有限公司（公章）

项目编号：ZFCG2019001578

日期：2019 年 11 月 27 日



目录

第一章 招标公告	3
第二章 投标人须知前附表	5
第三章 投标人应当提交的资格证明文件	9
第四章 采购需求	10
1. 项目说明	10
2. 服务要求（包括附件、图纸等）	10
3. 商务条件	31
第五章 评标办法	33
1. 相关要求	33
2. 评分标准	34
第六章 投标人须知	38
1. 招标依据以及原则	38
2. 合格的投标人	38
3. 保密	38
4. 语言文字、计量单位、时间单位、投标有效期以及投标费用	39
5. 踏勘现场	39
6. 询问及答复	39
7. 偏离	40
8. 履约担保	40
9. 采购代理服务费用	40
10. 招标文件	40
11. 投标文件的组成	40
12. 投标报价	42
13. 投标文件编制要求	43
14. 投标文件的修改、撤回与撤销	43
15. 投标文件加密、上传	43
16. 投标文件的递交	43
17. 质疑	43
18. 投诉	44
19. 其他需补充的内容	45
第七章 开标、资格审查、评标、定标	46
1. 开标程序	46
2. 开标	46
3. 评标委员会	46
4. 资格审查、评标程序	48
5. 资格审查	48
6. 评标	49
7. 澄清有关问题	51
8. 定标	51

9. 中标公告以及中标通知书	52
10. 不合格投标人或投标无效	53
11. 废标.....	53
12. 特殊情况处置程序	54
13 违法违规情形	54
14. 违规处理.....	55
第八章 纪律要求	56
1. 对采购人的纪律要求	56
2. 对投标人的纪律要求	56
3. 对评标委员会成员的纪律要求	56
4. 对与评标活动有关的工作人员的纪律要求	56
第九章 签订合同、合同主要条款	57
1. 签订合同	57
2. 追加合同金额	57
3. 服务质量与验收.....	57
4. 合同主要条款.....	58
第十章 投标文件格式.....	63

第一章 招标公告

一、招标人：青岛市妇女儿童医院

地址：山东省青岛市市北区同福路 6 号

联系方式：0532-68661181

采购代理机构：青岛鸿翔招标有限公司

地址：青岛市市北区敦化路 328 号诺德广场 2 号楼 2705 室

联系方式：0532-66015830

二、项目名称：青岛市妇女儿童医院病人服务管理项目

采购项目编号：ZFCG2019001578

预算金额与最高限价：本项目预算金额为 6379200.00 元，其中：第一包 6379200.00 元。

本项目最高限价为 6379200.00 元，其中：第一包 6379200.00 元。

投标人资格要求：

- 1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件；
- 2、采购公告发布之日前三年内无行贿犯罪等重大违法记录；
- 3、通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）、信用山东（www.creditsd.gov.cn）及信用青岛（credit.qingdao.gov.cn）查询，未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人、政府采购严重违法失信行为记录等名单的；
- 4、本项目不接受联合体投标。

三、采购需求：

青岛市妇女儿童医院病人服务管理项目

四、公告媒介：

1. 招标公告在中国青岛政府采购网（<http://zfcg.qingdao.gov.cn>）上发布。预算金额在 500 万以上的项目，同时在中国政府采购网上发布。
2. 招标公告在全国公共资源交易平台（山东省青岛市）青岛市公共资源交易电子

服务系统 (<http://ggzy.qingdao.gov.cn>) 上发布。

五、获取招标文件：

投标人须在开标前在青岛市政府采购网上注册并关注该项目。开标时间前在全国公共资源交易平台（山东省青岛市）青岛市公共资源交易电子服务系统（<http://ggzy.qingdao.gov.cn>）本项目招标公告页面免费下载电子招标文件。代理机构不再发售纸质招标文件。

六、公告期限

招标公告发出之日起 5 个工作日。

七、投标文件递交：

投标人应当在投标截止时间前，通过【青岛市公共资源投标文件制作工具】上传投标文件。

八、投标截止时间、开标时间及地点：

投标截止时间、开标时间：2019-12-20 09:30

开标地点：207（开标室 2）青岛市市南区香港中路 19 号公共资源交易中心

九、招标项目联系方式：

联系人（招标人）：刘敬东

联系方式：0532-68661181

联系人（代理机构）：王亚男【青岛鸿翔_王亚男】

联系方式：0532-66015830

十、采购项目的名称、数量、简要规格描述或项目基本情况介绍：

参见招标文件。

十一、采购项目需要落实的政府采购政策：

参见招标文件。

第二章 投标人须知前附表

序号	条款名称	编列内容
1	采购人	青岛市妇女儿童医院
2	采购代理机构	青岛鸿翔招标有限公司
3	项目名称	青岛市妇女儿童医院病人服务管理项目
4	分包及中标规定	本项目不分包。
5	资金来源以及资金构成	自筹 100%
6	是否接受联合体投标	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受
7	投标有效期	自投标截止之日起 90 个日历天。
8	踏勘现场	<input type="checkbox"/> 不组织，自行踏勘 <input checked="" type="checkbox"/> 组织 自行勘察 联系人：宋主任 联系方式：0532-68661982
9	履约保证金	<input checked="" type="checkbox"/> 不需要 <input type="checkbox"/> 需要
10	采购代理服务费支付	<input type="checkbox"/> 招标人支付 <input checked="" type="checkbox"/> 中标人支付 代理费：按照原国家计委《招标代理服务收费管理暂行办法》以中标金额为基准计算并收取，本项目享受八折优惠。 <input type="checkbox"/> 无需支付
11	构成招标文件的其他材料	无
12	招标文件的澄清和修改	招标文件的澄清和修改内容详见青岛市政府采购网（ http://zfcg.qingdao.gov.cn ）及全国公共资源交易平台（山东省·青岛市）青岛市公共资源交易电子服务系统（ http://ggzy.qingdao.gov.cn ）本项目招标公告页面，投标人应密切关注上述公告页面的最新澄清信息。澄清和修改一经发布，视为投标人已收到。
13	投标截止时间	详见招标公告。

14	招标文件的质疑	招标公告公告期限届满之日起7个工作日内提出。
15	是否允许递交备选投标方案	<input checked="" type="checkbox"/> 不允许 <input type="checkbox"/> 允许
16	投标报价的范围	含税全包价。
17	投标报价的次数	本次投标报价为一次不得更改报价，投标人只有一次报价的机会。投标报价（即开标报价）不得有选择性报价和附有条件的报价，且不得高于预算金额或最高限价。
18	投标报价的方式	投标总报价（元）
19	中小企业优惠标准	1. 对小型和微型企业提供小型和微型企业制造的货物，给予小型和微型企业（包括相互之间组成的联合体）产品10%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。 2. 大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织与小型、微型企业组成联合体投标，联合协议中约定，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同金额30%以上的，可给予联合体3%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。
20	节能环保优先采购产品优惠标准	本项目无品目清单内的节能、环境标志产品。
21	进口产品投标	
22	投标文件编制	投标人使用【青岛市公共资源投标文件制作工具】编制电子投标文件。
23	投标文件签章	在招标文件的第十章投标文件格式的附件中标示的“公章”“印章”处，分别签单位公章、个人印章。操作详见“青岛市公共资源交易电子服务系统>首页>下载中心>系统使用指南>电子签章操作说明2019年7月10日版”。
24	投标文件加密、上传	通过【青岛市公共资源投标文件制作工具】上传时，系统通过投标人当前使用的CA数字证书自动加密电子投标文件。 电子投标文件上传成功后，系统出具上传凭证，投标人可以下载保存。
25	投标人签到及电子投标文件解密	支持网上远程开标，投标人无需到现场参加开标会。若到现场开标，应携带上传投标文件的CA数字证书及可登陆互联网的电脑设备以确保网上开

		<p>标。开标注意事项详见“青岛市公共资源交易电子服务系统> 首页> 下载中心> 系统使用指南> 电子投标开标注意事项”</p> <p>1. 投标人在线签到：在投标截止时间前1小时内通过CA数字证书进行在线签到，未在线签到的投标无效。</p> <p>2. 投标人接到解密提示后，应当在规定时限内通过CA数字证书对电子投标文件开始解密。</p>
26	开标时间及开标地点	详见招标公告。
27	评标委员会	其中：采购人代表1人，评审专家4人
28	评标方法	综合评分办法
29	是否授权评标委员会确定中标人	是，评标委员会确定1名中标候选人，并按照授权确定1名中标人。
30	中标公告	<p>中标结果在青岛市政府采购网及全国公共资源交易平台（山东省 青岛市）青岛市公共资源交易电子服务系统公告，公告期限为1个工作日。</p> <p>中标结果公告中，同时对中标供应商是否中小微企业进行公告。</p>
31	其他需补充的内容	
31.1	书面形式的定义	数据电文形式与纸质形式的招标投标活动具有同等法律效力。数据电文形式包括文字的打印或复印件、传真、信函、电传、电报、电子邮件等可以有形表现所载内容的电子文档，青岛市公共资源交易电子服务系统及青岛市政府采购网发布的招标公告、招标文件及发出的澄清、答疑、变更等各类公告。
31.2	相关评标标准认可要求	潜在投标人的资质、业绩、荣誉（获奖）及相关附件须在青岛市公共资源交易电子服务系统上传并公示（上传后将无法删除），制作投标文件时上述材料只能通过系统选取，否则在电子评标时不予认可。
31.3	电子签名	可靠的电子签名与手写签名或者盖章具有同等的法律效力。电子签章是电子签名的一种表现形式，利用图像处理技术将电子签名操作转化为与纸质文件盖章操作相同的可视效果。
31.4	分包和非主体、非关键性工作	<input checked="" type="checkbox"/> 不允许 <input type="checkbox"/> 允许

31.5	监督和管理	本次招标投标活动以及相关当事人应当接受财政部门依法实施的监督和公共资源交易综合管理部门的管理。
31.6	关注	潜在投标人须开标前在青岛市政府采购网（ www.ccgp-qingdao.gov.cn ）上注册并关注该项目，否则无法上传电子投标文件。
31.7	其他需补充的内容	无

第三章 投标人应当提交的资格证明文件

资格证明文件目录

序号	证明材料名称	提供形式	备注	必须提交
1	营业执照或登记证书等	电子文档	独立承担民事责任能力的法人具有合法经营权的凭证（如营业执照或登证书等）	是
2	无重大违法记录和行贿犯罪记录、财务会计制度、缴纳税收和社会保障资金	电子文档	在经营活动中无重大违法记录和行贿犯罪记录、具有良好商业信誉和健全财务会计制度、具有依法缴纳税收和社会保障资金良好记录的声明函	是

资格证明文件备注：

开标时，必须提交的证明材料未提交或提交不全的视为资格审查不合格。

(1) 投标人的资格证明材料应当真实、有效、完整，字迹、印章要清晰。

第四章 采购需求

1. 项目说明

1.1 本章内容是根据采购项目的实际需求制定的。

1.2 本项目共分为一个包进行招标。投标人所报价格应为含税全包价，包含提供相关服务的所有费用，合同存续期间采购人不额外支付任何费用。

1.3 属于信息网络开发服务的，投标人中标后应向采购人提供源代码以及文档等技术资料。

2. 服务要求（包括附件、图纸等）

1. 中标单位根据医院规章制度及要求制定相应的管理目标、制度规范及工作流程，中标单位所有驻场人员参加各项培训率达 100%。

2. 中标单位对医院工作任务的派发落实率 100%，医院制定的工作指标完成率 100%，医院的满意率 90% 以上；各分项服务要求完成率 100%，服务满意率 90% 以上。

3. 中标单位根据采购人服务需求配备的现场人员不少于 120 人。

4. 中标单位提供统一管理，规范化、标准化服务，具备相应岗位资格和相应的业务素质，配备统一服装（夏装/冬装各 2 套），统一用品和工具及技术设备等。所需人工费、五险一金、税费、服装费、管理费、保洁用品、清洁剂、消毒剂、垃圾袋（医疗垃圾袋除外）。

5. 中标单位应按医院要求制定相关工作表单，做好工作日志、交接班记录、账册等记录工作，做到字迹清晰、数据准确，检查记录应保留。

6. 中标单位应开展以下自主检查：岗位自主检查；部门主管定期检查；服务机构的巡查；服务企业的督察。

7. 中标单位应每月通过意见征询、顾客满意度调查、走访等方式，征求顾客意见，发现问题，及时整改，并对整改结果进行回访，做到闭环式管理。

8. 投诉处理：中标单位应建立投诉处理机制，受理的顾客投诉应及时处理并回复投诉者，保留记录，上报职能科室备案。

一、采购标的具体情况：

(一) 采购服务内容：

1. 导医（产门、妇门、感染门诊、儿保门诊、二楼儿童门诊 5 个岗位）、自助机服务（自助机、门诊病历自助打印机、检验科自助取单机、住院大厅壁挂机）、满意度调查（门诊、住院）、电话预约挂号、床位预约、便民服务、24 小时医院服务咨询热线。
2. 药品（含住院药房、妇产、儿童、急诊）静配中心、药库…）24 小时运送。
3. 检验、病理标本和各种检查报告（24 小时）运送。
4. 夜间急查标本和检查报告（影像、检验、病理）运送。
5. 轮椅及担架平车 24 小时运送陪检病人。
6. 为根据病房评估后可行走病人导检。
7. 协助医护人员 24 小时运送病人转科。
8. 送病人入院、出院。
9. 物资物品（办公用品、医疗耗材等采购办物资）运送。
10. 急诊科病人、设备 24 小时运送工作。
11. 科室间设备 24 小时借用（暖箱、光疗箱、监护仪、微量泵等）、设备送修。
12. 所有门诊和住院科室窗帘每季度拆装。
13. 科室轮椅、平车一用一擦拭消毒。
14. 分娩区病人 24 小时服务。
15. 手术中心及门诊手术中心病人 24 小时运送。
16. 医院需临时安排的运送工作。
17. 构建医院中央运送信息化平台，满意度社会评价汇总平台，医院服务咨询监督平台。

(二) 质量管理要求：

1. 中标方设有专职管理机构，有规范的规章制度、工作职责、劳动纪律、工作标准、工作流程及应急预案等。
2. 有完整的岗前及岗位培训机制，培训工作有计划、有方案，有实施，每年培训不少于四次（含应急预案培训及演练，演练每年不少于二次），每次培训及演练均有记录且真实完整。
- ★3. 中标方须严格按照国家、山东省、青岛市有关的劳动法规定和保险条例给所有的员工签订劳动合同（此合同须给招标方一份备案），并交纳社会保险及公积金。

4. 设置专职调度管理人员，24小时工作制，配备有效通讯装备，人员调配合理，及时高效，满足全院送检及预约检查需求，各岗位各环节人员到位及时。有较为完善的信息化管理方案及解决策略。设置质量监督管理人员，要求各项制度100%落实。内部质量控制运行完善、可靠。保证每项工作都有数据记录或签收，有据可查，避免疏漏或混淆。质量控制表单经医院审核认可，下述内容每项连续2月不达标，采购人有权终止合同。

- ① 每周进行质量控制检查和每日门诊，患者满意度调查问卷发放及回收。每周、每月、每季度，每年有质量控制数据分析及改进报告。
- ② 员工工作质量等方面达标标准为不合格人次 \leq 1人次/月。
- ③ 患者及被服务科室满意率合格标准为90%及以上，投诉率 \leq 1人次/月。要求运送准确率达到99%及以上，要求对运送的数据进行汇总和统计，能随时提供相应的数据。

④标本（含检验单、检查单、影像拍片及报告单等）运送方法正确规范，因洒漏、过期失效等标本退回率 $<$ 1%（含检验单、检查单、影像拍片及报告单等运送延误、差错等）。

5. 由送检人员造成的标本遗失、洒漏、质量受损、错送等带来的相关损害及赔偿责任等由中标方承担，视情节严重程度采购人有权解除与中标方的合同，由此引起的一切责任及后果由中标方承担。

6. 中标方人员无论何时、何地发生疾病、伤亡等情况，由中标方自行承担责任，采购人不承担责任。

7. 因送检人员引发的患者伤害及投诉，由中标方自行承担责任及妥善解决，采购人不承担责任。

8. 因中标方人员引发患者财产损失及纠纷，由中标方自行承担责任，采购人不承担责任。

9. 因中标方人员引发采购人设备损坏、损毁，由中标方自行承担赔偿责任。

★10. 中标方须购买第三方责任险，增加因意外、纠纷等导致的赔偿支付能力。

11. 中标人管理较好，日常资料及记录、分类及建档、归档及台账齐全，各项应急预案健全并根据要求适时演练，服从医院的安排，及时应对处置突发事件。

12. 由中标方工作人员原因引发的不良事件、安全事故、人员损伤及纠纷等均由中标方承担责任（含法律责任及经济赔偿）。

13. 采购人每季度按合同评估表标准评估每年呈现质量分析报告。

(三) 人员管理要求:

1. 从业资质: 主管年龄为 50 岁及以下, 大专及以上学历。员工必须具备高中及以上文化程度, 无犯罪记录 男 18—60 岁之间, 女 18—50 岁之间, 50 岁及以下员工占 50%比例; (特殊岗位女性 \geq 50 岁者, 采购人不予支付中标方此类人员的五险一金) 自助机服务人员为女性, 40 岁及以下员工占 70%比例。身体健康, 有健康证。具有一定的学习能力、书写能力和普通话语言表达能力, 对工作认真负责, 服从管理, 诚实、踏实、肯干。中标方必须购置第三方责任险, 中标方人员如有精神病和各类传染病引起的责任及后果由中标方负责。新员工试用期为两个月。试用期满后及时补充完善员工档案。采购人定期检查。

2. 业务能力: 熟悉医院服务程序和规范要求; 具备正常语言表达能力; 接受相关培训; 熟悉各种标本的保存保管要求。每月进行应知应会考试并记录。

3. 仪容仪表: 上岗时着装统一制式工作服(冬、夏、秋(马甲)装)、制式软底工作鞋, 穿着规范、整洁; 统一位置正确佩戴胸卡, 女性配备统一头花。工作人员信息完整清晰。

4. 配备制式上岗包; 发色、发型、妆容、指甲符合医院要求。身体、头发清洁无异味。

5. 劳动纪律: 遵守国家法律、医院规章制度; 自觉维护患者权益, 保护患者隐私; 保持工作场所环境安静, 严禁在工作时间从事与工作无关的活动、严禁在医院建筑物内及室外非吸烟区吸烟, 严禁在医疗区域聊天、大声喧哗、席地而坐。

6. 制式装备: 在岗人员应每人配备制式联络设备、专业医疗标本转运工具、手持式密封箱等转运器具, 并按规范统一位置佩戴、携带。有较为完善的相关设备、设施、器具配备及管理方案。

7. 值班制度: 实施 24 小时值班制度, 值班室有专人负责电话接听, 认真登记, 及时、准确调度人员, 能明确全部在岗人员位置、工作状态, 并随时与之保持有效联系, 确保天天满员上岗。

8. 中标方员工精神面貌较好, 讲究职业道德, 热情且较为准确回答询问, 有保密及保护他人隐私意识。

(四) 其它要求:

1. 投标人应保证所提交给招标人的资料和数据是真实的, 不得将发标方标书内容

向他人透露。

2. 投标人要做出较为全面且符合实际的管理及运行方案，对管理中的质量控制和服务水平做出相应承诺或说明。

3. 投标人如有优惠条件或承诺不得违反国家有关法规及相关规定。

★4. 投标人中标后，不得以任何形式或理由转包。

5. 投标报价应包含履行合同所有相关服务所需的费用及税费。

6. 为确保合同内容顺利履行，投标人提供的是质优价廉的服务，防止恶性竞标，导致招标人或者其他投标人的合法权益受到损害，投标人不得以低于成本的报价竞标，不得排挤其他投标人的公平竞争。

7. 投标人应对本项目场地和周围环境进行踏勘，充分了解招标单位现场条件。

8. 要求中标人所提供的物品、器具必须是优质的产品，物品、器具（含采购人提供的担架车及器具等）清洗消毒及运送人员的操作必须符合医院院感的要求。

9. 招标方将对中标方的服务质量进行全程监督考核，中标方日常工作不到位、不达标、或有违约现象，将依据合同约定，作出相应的违约处理与处罚。

二、岗位人员配置

（一）门诊病人服务中心人员配置（8岗39人）

1. 主管：1人
2. 便民服务岗位：1人
3. 导医：6人
4. 自助机服务：15人
5. 门诊挂号预约电话：2人
6. 满意度测评岗位：3人
7. 服务监督、咨询电话岗位：6人
8. 病人住院准备中心：5人

（二）中央运送（22岗81人）

- 1) 驻守岗位（12岗49人）
 1. 手术中心：4人
 2. 分娩区：4人（含夜班）
 3. 静配中心：19人
 4. 急诊科：4人
 5. 镇静中心：2人
 6. 采血中心：2人

7. 门诊手术中心：1 人

8. 窗帘拆装：3 人

9. 物资库房：5 人

10. 满意度调查：2 人

11. 药品库房：2 人

12. 检验科窗口：1 人

2) 物资转运（药品、标本、设备）、检查预约、陪检等（10 岗 32 人）

1. 经理

2. 主管

3. 调度

4. 急查标本配送（含夜间标本配送）

5. 常规标本配送

6. 住院药房配送（常规、急需）

7. 陪检、出入院陪送（含平车、轮椅及可行走病人导检）

8. 检查预约

9. 仪器设备借送、仪器维修送取

10. 送文件资料、空血袋等

三、工作岗位职责：

（一）便民服务岗位：

1. 热爱本职，着装规范，严格遵守劳动纪律，按时到岗，不串岗，不脱岗，不做与工作无关的事情。

2. 负责轮椅、平车的租借登记工作。

3. 负责门诊患者的门诊病历和门诊诊断证明及部分证明的审核盖章登记工作。

4. 负责失物招领拍片登记及与安保科微型消防站的交接工作。

5. 负责门诊患者行李的短期寄存和登记工作。

6. 负责解答门诊大厅服务对象的咨询和为特需病人提供特需服务。

7. 负责接听咨询电话 68661209，登记电话内容和工作量。

8. 负责爱心伞的免费发放登记工作。

9. 负责轮椅和平车随时消毒，用 500ml/L 含氯消毒剂进行消毒。

（二）导医岗位：

1. 遵守医院各项规章制度。按时上下班，不迟到、早退。规范着装与礼仪，淡妆上岗，微笑主动迎前式站立服务。更换工装，佩戴工牌，穿戴整齐。7:00 到岗。

2. 使用规范用语。

3. 做到指引手势正确，站立时双手体前交扣，禁止出现背手，环抱胳膊，倚靠等小动作。

4. 首问负责制，主动热情服务。遇有行动不便的患儿及家属、老人、孕妇及残疾患者，应主动询问是否需要轮椅或平车。

5. 经常巡视大厅，做到正确引领。条理清晰，吐字清楚，随机应变，灵活应对突发状况。及时劝导在大厅逗留的输液患儿家长，回到注射观察区域。

6. 做到急重症患者、病情突变患者的运送、陪同服务，正确引导至各科室进行相关检查。

7. 熟练掌握儿童门诊大厅各科室的就诊时间、就诊地点以及诊疗范围。

8. 熟练掌握并正确指引全院科室所在区域。

9. 接受患者的各种咨询，耐心解答问题，认真听取患者诉求，对不能解答的问题需咨询有关科室予以解决。

10. 及时督导门诊大厅的保洁工作。

(三) 自助机导医(含门诊病历自助打印机、检验科自助取单机、住院大厅壁挂机)

1. 在科主任及护士长领导下进行工作。

2. 遵守医院各项规章制度,服从工作安排,坚守工作岗位。

3. 按要求着装,做到仪表端庄、衣着整洁、佩戴胸卡,禁带耳饰、戒指、手链、染有色指甲,站立服务。

4. 严格执行首问负责制,负责预检分诊,耐心解答患者的咨询。

5. 熟练引导并协助患者使用自助服务系统,协助患者解决其使用过程中遇到的问题。

6. 负责自助服务设备使用中的问题反馈和登记工作。

7. 负责自助服务设备物资准备、设备清洁及故障处理工作,保证自助服务设备的正常运转。

8. 及时巡视门诊各区域自助机运行情况并及时登记自助机 5S 检查表。

9. 用一次性消毒湿巾擦拭自助机键盘,并用一次性干巾清擦自助机前后左右卫生。

(四) 门诊预约中心:

1. 门诊部负责全面协调医院门诊预约诊疗工作及预约挂号服务的监督和管理,安排专人负责预约诊疗的具体工作。本着公开、公平的原则,加强门诊预约挂号管理,与相关部门密切协作,全面做好门诊预约诊疗工作。

2. 预约挂号采取实名制,患者预约、就诊时均应提供真实、有效的患者实名身份信息和证件、有效的联系电话,儿童患者需提供有效监护人证件、联系电话。

3. 预约窗口工作人员需佩戴胸卡上岗,保持衣着干净整齐,工作过程中使用文明用语,礼貌、耐心地解答问题。

4. 工作人员必须与预约就诊人员核对患者信息及预约信息,安排好预约就诊相关工作。

5. 预约窗口不挂当日号,可预约未来七日号源。

6. 预约窗口工作时间: 8:00--12:00 13:00--17:00

7. 预约窗口工作人员需提前一周做好排班并将排班表上报门诊部，如有排班变动要提前报门诊部并安排好日常工作。

8. 预约窗口工作人员需自觉保持好工作场所卫生整洁，维护窗口正常工作秩序。

(五) 满意度测评岗位：

1. 热爱本职，着装规范，严格遵守劳动纪律。

2. 电话回访时，做到文明用语，耐心解答，态度和蔼，注意沟通技巧，提高服务水平。

3. 值班人员每日按照科室布置的计划有序完成回访工作，填写工作量表。做好与患者之间的沟通、回访工作。如遇特殊情况做好登记并及时汇报相关科室。

4. 每日下午发放并回收门诊住院患者调查问卷 20 份，并做好分类统计工作。

5. 每月电话回访当月所有出院病人（回访率 100%）和随机抽取的 1000 份门诊病人。

6. 每月 1 号填写汇总表上报门诊、住院患者回访情况。

(六) 服务监督咨询电话岗位：

1. 热爱本职，着装规范，严格遵守劳动纪律。

2. 接听 68661002、68661200、68661155 监督咨询电话时，做到文明用语，耐心解答，态度和蔼，注意沟通技巧，提高服务水平。

3. 耐心解答咨询、监督电话所有来电内容，并记录所有来电号码，若遇特殊情况及时予以录音并记录汇报

4. 统计全天工作量。

(七) 床位管理中心：

1. 负责医院床位管理、调配及入院患者服务等工作。

2. 动态了解医院床位信息，随时掌握各病区床位使用情况。

3. 预约、登记，联系拟住院病人的信息，并进行分类。

4. 按照“限期治疗优先”、“先来后到”的顺序，根据各科室空床情况统一协调收治。

5. 根据患者的治疗需要，本着“专科、就近、集中”的原则安排患者。

6. 由于急诊留观滞留超过 48 小时因素，各 ICU 根据转出标准，需转入患者较多因素；听从医务科安排，床管中心停止科室收治常规入院患者。

7. 科室拒绝收治预约患者，应请示住院总医生协调解决。若住院总医生无法解决者，上报科主任协调医务科协同解决。

(八) 自助机主管：

1. 每天定时检查自助机的卫生，按照医院 5s 标准填写巡检表。

2. 巡视自助机器分布区域的员工在岗情况和服务状况。

3. 定期给员工培训会议精神传达，并监督实施状况。

4. 定期和科室分管护士长、主任进行工作沟通。

5. 随时检查导医服务人员的仪容仪表和服务态度。

6. 处理病患及家属的投诉并解释发生的原因进行沟通。
7. 随时给新员工培训公司的规章制度。
8. 随时听从主任和护士长的安排。
9. 每月底制作各种员工考勤考核报表并提交。
10. 完成领导交办其他相关工作。
11. 随时接待参观人员，陪同跟随接待参观各科室。
12. 定期组织各组员工开会，总结近期发现的问题，分析问题、解决问题、总结问题，争取以后防范、杜绝预防相同问题的再发生。
13. 定期对员工进行教育培训，强调组织纪律、奖罚分明。
14. 定期和领导沟通负责部门的工作情况，缺员状况下协助招聘，做好应急备案，处理突发事件。
15. 每月五日前上报各项监测数据、本月发现问题、整改措施；参加质控小组会议；每季度，每年上报分析报告。

（九）急查标本配送员（含夜间标本配送）：

1. 严格按照标本配送规程配送，分轻重缓急，做好急查标本配送。
2. 当面与病区责任护士、检验科及病理科接收人员交接清楚标本数量，做好记录并签字，规范书写工作表单。
3. 根据配送作业标准，按要求，安全、及时将标本送到检验科室，送达检验科后，有需要转送的分别转送至输血科、急诊检验科、遗传科、妇科检验、病理科等。
4. 根据院感规定做好各种转运工具（盒、箱、篮）的消毒，规范填写消毒液监测登记本。
5. 转运过程中平稳运输严禁震荡，接收标本前后做好卫生手消毒，禁止用戴手套的手按电梯。
6. 根据本部门卫生清扫制度，负责卫生包干区的卫生清洁工作。
7. 与医护人员，病患者及各级同事保持良好的工作关系。
8. 配送中禁止在工作区大声喧哗，保护病人隐私。
9. 完成上级领导交办的其他工作。

（十）常规标本配送员：

1. 标本配送员到科室固定存放点收取标本，按照循环时间（见备注）到各科室收取标本，并做好记录。（如遇急查标本，病区科室与服务中心调度电话联系）
2. 标本配送员根据规定，认真详细填写工作日报表单。
3. 标本配送员到达病区科室，认真仔细清点标本数量、种类，并仔细查看标本上有条码，与护士确认标本数量，准确无误后，双方签字，签好检验标本取送工作日报和科室登记单，安全送至检验科、输血科、病理科、遗传科、急诊妇科检验处（期间不准转交代办）。

4. 标本配送员将标本送到检验科、输血科、病理科、遗传科、急诊妇科检验处后，与检验科负责接收人员认真交接，填写交接单，双方签字确认。

5. 如果送往各检验科的标本不合格，标本配送员应与检验科负责接收人员确认，双方签字，并立即不合格标本送回病区，由病区科室接收人员确认、签字。

6. 完成标本配送后配送员携带好表单，返回住院病人服务中心等待派工。

7. 无特殊情况，标本配送员按照循环时间再到各科室收送标本。

备注：A 座，每天按循环时间取送标本 7 次。

B 座，每天按照循环时间取送标本 8 次。

感染楼每天按循环时间取送标本 4 次。

8. 根据院感规定做好各种转运工具（盒、箱、篮）的消毒，规范填写消毒液监测登记本。

9. 转运过程中平稳运输严禁震荡，接收标本前后做好卫生手消毒，禁止用戴手套的手按电梯。

10. 根据本部门卫生清扫制度，负责卫生包干区的卫生清洁工作。

11. 与医护人员，病患者及各级同事保持良好的工作关系。

12. 配送中禁止在工作区大声喧哗，保护病人隐私。

13. 完成上级领导交办的其他工作。

（十一）住院药房配送员：

1. 保证药品安全、准确、及时配送。

2. 与住院药房交接清楚封箱后的药品做好记录并签字。

3. 到病区后当面与病区护士交接配送药箱，护士开箱后清点药品，做好记录并签字。

4. 护士开箱后若箱内药品不符，由护士直接联系住院药房核实。

5. 作业日报双向签字。字迹工整，书写认真。

6. 运送药物的药品箱如属药房，药品配送员要将药品专用箱送回药房。如不是，携带好表单、专用箱回病人服务中心等待继续派工。

7. 根据院感规定做好各种转运工具（盒、箱、篮）的消毒，规范填写消毒液监测登记本。

8. 转运过程中平稳运输严禁震荡，接收药品前后做好卫生手消毒，禁止用戴手套的手按电梯。

9. 根据本部门卫生清扫制度，负责卫生包干区的卫生清洁工作。

10. 与医护人员，病患者及各级同事保持良好的工作关系。

11. 配送中禁止在工作区大声喧哗，保护病人隐私。

12. 完成上级领导交办的其他工作。

（十二）陪检陪送员：

1. 陪检过程认真执行陪检陪送工作流程安全转运，提前 30 分钟到达需陪检科室。

2. 当面与病区责任护士交接清楚病人检查项目资料（检查单不能交由病人），做好记录并签名。作业日报双向签字，字迹工整，书写认真。

3. 进入病房后，认真执行患者身份识别制度。根据检查单核对病人腕带（住院号、姓名），确认病人后离开病房，进行陪送。

4. 有特殊要求陪检，转运病人离开病区前应向护士问清相关注意事项。

5. 陪检、陪送过程中需暂离病人时应向病人交待清楚，不得擅自让病人自行往返。

6. 陪检过程中，根据预防患者跌倒坠床的措施安全运送。

7. 应用运送工具时，需先检查工具的安全性，陪检后将工具完整交还工具所属部门。

8. 根据院感规定做好各种转运工具（平车、轮椅）的消毒，规范填写消毒液监测登记本，悬挂已消毒标识。

9. 陪检过程中根据转运路线安全陪检，陪检陪送前后做好卫生手消毒，禁止用戴手套的手按电梯。

10. 根据本部门卫生清扫制度，负责卫生包干区的卫生清洁工作。

11. 与医护人员，病患者及各级同事保持良好的工作关系。

12. 陪检陪送中禁止在工作区大声喧哗，保护病人隐私。

（十三）药库配送员：

1. 负责药库入库药品的摆放；出库药品的配送；保证配送药品的运输安全。

2. 负责药库范围内包装垃圾的整理清运；库房地面卫生的打扫和维护。

3. 遵照药库管理员的指示进行其它库房相关工作。

4. 熟悉安全管理规定，知晓防火、防盗、防水、防鼠等各项安全措施。

（十四）急诊 120 陪检员：

1. 陪检过程认真执行陪检陪送工作流程安全转运。

2. 当面与病区责任护士交接清楚病人检查项目资料（检查单不能交由病人），做好记录并签名。作业日报双向签字，字迹工整，书写认真。

3. 有特殊要求陪检，转运病人离开病区前应向护士问清相关注意事项。

4. 陪检、陪送过程中需暂离病人时应向病人交待清楚，不得擅自让病人自行往返。

5. 陪检过程中，根据预防患者跌倒坠床的措施安全运送。

6. 应用运送工具时，需先检查工具的安全性，陪检后将工具完整交还工具所属部门。

7. 夜间陪检人员及负责急诊科病人夜间陪检、陪送工作。

8. 根据院感规定做好各种转运工具（平车、轮椅）的消毒，规范填写消毒液监测登记本，悬挂已消毒标识。

9. 陪检过程中根据转运路线安全陪检，陪检陪送前后做好卫生手消毒，禁止用戴手套的手按电梯。

10. 与医护人员，病患者及各级同事保持良好的工作关系。

11. 配送中禁止在工作区大声喧哗，保护病人隐私。

(十五) 物资配送员:

1. 保证物资安全、准确、及时配送,跨楼座间的应急设备的转运。
2. 与采购办 4 个库房(办公用品库房、卫生材料库房、被服库房、外用药库库房)交接清楚物资名称、数量、做好记录并签字。
3. 到科室后应当面与科室人员交接清楚,做好记录并签字。
4. 工作日报双向签字,字迹工整,书写认真。
5. 根据物资运输车使用管理规定规范配送,不得损坏医院公共设施(门、墙、防撞带等)。
6. 根据院感规定做好各种转运工具(运输车)的清洁。
7. 配送过程中根据转运路线安全配送,配送物资前后做好卫生手消毒,禁止用戴手套的手按电梯。
8. 根据本部门卫生清扫制度,负责卫生包干区的卫生清洁工作。
9. 与医护人员,病患者及各级同事保持良好的工作关系。
10. 配送中禁止在工作区大声喧哗,保护病人隐私。
11. 完成上级领导交办的其他工作。

(十六) 检查预约员:

1. 认真执行检查预约工作流程与病区护士交接清楚预约单,做好记录并签名。
2. 到检查科室进行预约,将预约时间反馈给调度,再送到病区交给责任护士,做好记录并签字。
3. 检查预约中禁止在工作区大声喧哗,保护病人隐私。
4. 根据本部门卫生清扫制度,负责卫生包干区的卫生清洁工作。
5. 与医护人员,病患者及各级同事保持良好的工作关系。
6. 完成上级领导交办的其他应急工作。

(十七) 中央运送主管:

1. 向采购人主管主任及外包单位经理汇报工作情况(工作质量、工作量),完成主任、经理所交付的工作。
2. 根据采购人要求,建立员工档案、工作制度、工作流程、绩效考核标准及应急预案。
3. 负责服务中心员工的考勤、日常考核及制度、流程的落实、新员工的培训及准入。
4. 制定年度质量安全及持续改进工作计划、年度员工培训计划、年度应急预案演练计划。每月五日前上报监测指标,根据计划检查员工的工作,确保服务中心工作正常运行。
5. 协助外包单位经理进行员工培训、指导运输设备的正确使用、监督员工行为准则的遵守。
6. 监督员工制度、流程、应急预案、行为准则的执行情况、确保工作质量,提升客

户（医院、患者）整体的满意度。

7. 监督员工的工作表现，并记录员工所关心的问题并及时上报本部门。

8. 人力资源缺乏时，应急参与 8 个岗位的标本配送、陪检及物资配送工作。

9. 根据本部门卫生清扫制度，负责卫生包干区的卫生清洁工作。

10. 负责及时、高效的为服务中心员工安排工作。协助外包单位经理监控运送程序的质量和时效。

11. 每日巡视过程中对出现问题的区域及时记录于 3W 表单，并做好整改及效果追踪。

12. 与医护人员，病患者及各级同事保持良好的工作关系。

13. 完成上级领导交办的其他工作。

（十八）调度：

负责安排急查标本配送、住院药房配送、病人陪检陪送、物资配送、检查预约的调度工作。

2. 合理安排人员及时、准确地完成所分配的工作。

3. 根据采购人调度表单记录要求，规范书写表单，熟知各种陪检、配送进程情况，并对延期未完成情况及时通知相关科室。

4. 负责本部门设施报修及维修情况落实并记录。

5. 根据院感消毒隔离要求，认真执行本部门转运设备消毒及记录工作（包括传染性患者使用工具的消毒），并向员工发放口罩、帽子、手套，督导员工做好自我防护。

6. 每月 10 日以前负责向主管上报次月卫生耗材的领用量。

7. 负责员工日工作量的统计，5 号以前将上月工作量上报主管。

8. 人力资源缺乏时，应急参与 8 个岗位的标本配送、陪检及物资配送工作。

9. 根据本部门卫生清扫制度，负责卫生包干区的卫生清洁工作。

10. 及时完成经理、主管布置的应急工作。

（十九）满意度调查员：

1. 负责服务中心的工作量周报及月报的统计及上报工作（以 Excel 表单、PPT 形式）。

2. 完成当月 22 个科室住院患者 440 人次院间满意度问卷调查工作汇总登记并形成电子稿归档。

3. 完成当月 15 个手术科室手术病人术后访谈工作汇总登记并形成电子稿归档。4. 完成当月手术室护理工作满意度调查情况汇总登记并形成电子稿归档。

5. 负责住院患者满意度及访谈问卷原始资料整理归档工作（纸质版、电子版）。

6. 领导应急交办工作。

7. 根据本部门卫生清扫制度，负责卫生包干区的卫生清洁工作。

（二十）采血中心配送员：

1. 在护士长领导下，负责采血中心所有采集标本的转运工作。

2. 遵守科室规章制度及规定的工作时间。

3. 协助护士汇集待签收标本并分类放置。
4. 与护理人员共同核查标本数量，并在打印清单上签字。
5. 使用密闭箱转送标本并负责标本转送途中的安全。
6. 负责将标本准确准点送达相应检验科室并与科室工作人员交接清点签字。
7. 急诊标本随时转送。
8. 负责往卷码机上添加试管。

备注：

血常规：15 分钟一送(30 分钟出报告)

成人检验标本：8 点、9 点、10 点、11:30、13:30、15:00、17:00 送二楼检验科、遗传科、输血科。

儿童检验标本：9 点、10 点、15 点送至二楼检验科。

急查标本：随时配送。

病毒急查标本：送急诊检验。

(二十一) 静配中心配送员：

1. 负责将配置好的输液在指定时间内送到各病区；负责静脉用药调配中心的环境清洁工作；协助做好其他非技术工作。
2. 协助药师或护士将打包好的输液按各病区装上运送车。
3. 严格遵守运送约定时间，将配置好的静脉输液用专车送至各病区，要求护士在送达记录本上签字。
4. 协助库房人员的进发药、上架药。
5. 做好药品（尤其是大液体）外包装的拆除工作。

(二十二) 科室窗帘装卸员：

1. 接到安装窗帘任务以后，及时和各科室病区沟通好安装时间，准时到达。
2. 进入病区及病房前需征求护士及病人（家属）同意后方可进入。
3. 装卸窗帘，尽量减少声音，以免影响病患休息。
4. 装卸门诊区域的窗帘，要按照各门诊要求时间进行拆按，以免影响各门诊科室正常工作。
5. 踩踏窗台及方凳，要及时清洁，物归原处。
6. 拆下的窗帘要及时编号，以便于下次安装使用。
7. 拆下的窗帘要及时取下帘钩，以免清洗时刮坏窗帘，并按照科室要求统一存放，和科室人员交接清点清楚，双向签字。
8. 根据医院院感规定完成每 3 个月为一个周期装卸窗帘工作并记录于次季度 5 日前将窗帘装卸情况上报采购人主管主任。
9. 负责科室临时的装卸窗帘工作。
10. 安装拆卸过程中根据院感消毒隔离制度做好卫生手消毒，禁止用戴手套的手按

电梯。

11. 根据本部门卫生清扫制度，负责卫生包干区的卫生清洁工作。

12. 与医护人员，病患者及各级同事保持良好的工作关系。

13. 拆装及运输过程中禁止在工作区大声喧哗，保护病人隐私。

14. 完成上级领导交办的其他工作。

备注：服务科室——住院 A 座 12 个科室，住院 B 座 14 个科室，门诊 15 个科室，感染楼 1 个科室。（共计 42 个科室）

平车规范操作与使用查检表

检查日期：

检查者：

得分：

项目	分值	具体内容
使用前检查性能	2	1. 平车准备：使平车性能完好并处于清洁备用状态；
	3	2. 检查面板是否平整；
	10	3. 检查脚刹是否符合使用要求；
	10	4. 查看两侧保护栏板挂钩是否挂得上并符合安全要求；
	5	5. 平车安全带要长度适合、结实牢固，接头连接可靠；
使用平车注意事项	10	1. 固定脚刹，平车放位适合搬运或挪动上车；
	5	2. 搬运由医护人员及病人家属进行搬上、下平车，如果有特殊要求，在医护人员指导下协助进行；
	10	3. 拉起平车两侧防护栏，绑带固定病人，防止患者坠落受伤；
	5	4. 根据患者的病情选择合适的体位；
	30	5. ①推动平车时，平车小轮端在前，护送者在病人的头侧；②家属在前主要负责控制平车方向；③平稳运行，避开各种障碍物；④送途中患者发生病情变化，及时告知就近科室医生，并及时通知服务中心；⑤如遇地面有污物或水渍，避开行走并告知医务或保洁人员放置警示标识；⑥到达目的地，固定脚刹，协助后续处理。
平车维护与保养	5	1. ①平车使用完毕各使用部门负责维护保养；②定期对平车进行清洁消毒，如果平车有污染，要及时进行清洗消毒；③消毒浓度：500mg/L 健之素；特殊感染：2000mg/L 健之素；并有相关记录。

	5	2. .每周检查平车是否处于良好状态，如发现异常应及时报修，填写设备报修记录单，标明“禁止使用”。
--	---	---

说明：①1项不合格即为不规范；②如均规范，总分数>80分为合格。

轮椅规范操作与使用查检表

检查日期：

检查

项目	分值	具体内容	
使用前	10	1、轮椅的展开和折叠正确；	
使用 注意事项	20	1、上车：①将展开的轮椅平放在地上，扳动驻立刹车，刹住左右后轮；②把脚踏板收起，移近轮椅，扶住左右扶手，请病患慢慢做到坐垫上；③人坐上轮椅之后，展开脚踏板，放脚到脚踏板上，系好安全带；④松开驻立刹车即可推行；	
	20	2、行驶：①行进速度不宜过快，要保持轮椅平稳；②人员拥挤时注意避让，出入电梯口或防火门时要注意病人安全；③路径转弯处时要慢行；	
	20	3、下车：①刹住驻立刹车，翻起脚踏板，松开安全带；②双脚踩稳地面；手握扶手或由病人家属搀扶站离轮椅。如遇特殊病患，听从医护人员安排及时给与协助；	
维护与 保养	10	1、①严禁踩踏脚踏板，上下轮椅；②严禁未刹住驻立刹车，上下轮椅；③下坡时严禁使用驻立刹车，以免翻车；	
	10	每周维护保养，每日性能检查，有交接班记录；	
	10	发现异常应及时报修，填写设备报修记录单，并标明禁止使用。	

说明：①1项不合格即为不规范；②如均规范，总分数>80分为合格。

2020年 季度《中央运送服务》合同评估表

序号	监测指标%	监测结果				
		目标值/警戒值%	S1%	S2%	S3%	S4%
1	急查标本 15 分钟内送达及时率 50%	100%/90%				
2	危急症孕产妇转运及时率 50%	100%/90%				
	监测指标结果 100%	100%/90%				
			监测时间及评估人			
——	——					
第一 季度	科室意见： 日期： 年 月 日	主管部门意见：				

- 备注：1. 各科室按照工作可每月/季度进行监测，并在科室保存；
 2. 请根据合同性质和内容，确定每个合同的监测指标，并使用百分率/分数等形式确定目标值/警戒值；
 3. 按此表进行监测，填写监测结果，如有不合格项目，具体说明问题并跟进解决情况；
 4. 每季度将此表报质控部-高强处，作为医院质量与安全管理的指标之一。
 5. 结合《合同管理制度》，将此表作为监管合同执行情况、合同续签的参考依据之一。

2020年 季度《门诊病人服务中心服务》合同评估表

人服务中心

序号	监测指标 %	监测结果					不合格项目 情况说明	
		目标值/警戒值 %	S1%	S2%	S3%	S4%		
1	自助机引导服务正确率 50% (包括: 不良事件数、服务投诉数、服务质量考核分、满意度调查数据)	100%/95%						
2	自助机耗材填充及时率 50% (包括: 及时填充自助机使用物资、自助机清洁消毒维护、及时完成布置的相关工作)	100%/95%						
	监测指标结果 100%	100%/95%						
			监测时间及评估人					
第一季度	科室意见:						日期: 年 月 日	主管部门

- 备注: 1. 各科室按照工作可每月/季度进行监测, 并在科室保存;
 2. 请根据合同性质和内容, 确定每个合同的监测指标, 并使用百分率/分数等形式确定目标值/警戒值;
 3. 按此表进行监测, 填写监测结果, 如有不合格项目, 具体说明问题并跟进解决情况;
 4. 每季度将此表报质控部-高强处, 作为医院质量与安全管理的指标之一。
 5. 结合《合同管理制度》, 将此表作为监管合同执行情况、合同续签的参考依据之一。

四、应急预案管理：

（一）应急预案目录：

1. 消防应急处置预案
2. 停电停电应急预案
3. 水污染应急预案及措施
4. 病人转运时高风险情景（跌倒、坠床）预防措施
5. 转运人员不足，人员紧急调配预案
6. 标本运送途中发生意外防范措施应急预案
7. 自助机网络故障应急预案
8. 自助机医保或银联网络故障应急预案
9. 自助机硬件突发故障应急预案
10. 网络信息安全应急预案
11. 电话不通畅的应急预案
12. 病人服务中心暴力事件防范和应急处置预案
13. 病人服务中心婴幼儿失窃事件应急处置预案
14. 电梯困人应急预案

（二）、桌面推演记录及考核：

1. 科室安保消防培训、演练记录：科室人员每年参加1次安保培训，1次消防培训，1次消防演练。
2. 科室留存培训、演练记录：包括安保培训记录、消防培训演练记录、灭火和应急疏散演练评价记录。
3. 科室内停电应急预案及桌面推演记录。
4. 科室内停水、水污染、泛水应急预案及桌面推演记录。
5. 科室电梯知识应知应会资料及学习培训记录。
6. 每月考试内容：JCI 应知应会，院感知识，服务规范用语及操作，请假制度。每月中旬后闭卷考试，录入成绩，存入员工档案。

采购人允许偏离范围或者幅度如下：

序号	技术指标	允许偏离范围或者幅度	备注
----	------	------------	----

1			
2			
.....			

3. 商务条件

3.1 服务期限

三年，合同一年一签。实际合同生效期以双方签订的实际执行期为准。青岛市政府采购政策发生变化时按新的规定执行。

3.2 服务地点

青岛市妇女儿童医院

3.3 付款方式

3.3.1. 由采购人按每月度支付服务费；

3.3.2. 采购人依据招标文件、合同及相关考核标准实施考核，并根据考核结果核定支付费用；

3.3.3. 采购人于每月将上个月服务完成结算工作。

3.4 服务成果验收及考核

服务期满或完成服务成果后，采购人应对服务的成果进行详细而全面的检验。采购人有权根据检验结果要求中标人立即更换或者提出索赔要求。检验合格后，由采购人组成的验收小组签署验收报告，作为付款凭据之一。

3.4.1 采购人根据招标要求和合同要求制定考核细则，实行百分制考核；采购人每月对中标方履行合同情况、提供服务情况进行定期或不定期考核。

3.4.2 考核分为不定期检查和月度督查考核。

3.4.3 考核内容：

3.4.4 中央运送服务：常规化验标本和急送标本收送的及时、交接手续齐全；

- (1) 运送业务和具体流程；
- (2) 运送过程中的安全措施到位；
- (3) 仪容仪表、服务态度；
- (4) 劳动纪律；
- (5) 运送工具定期保养、清洁或消毒；
- (6) 无差错事件；
- (7) 消防安全能力；
- (8) 突发事件配合情况；

(9) 投诉情况。员工档案完善情况，培训考试情况。

3.4.5 考评办法：中央运送服务项目考核总分数 100 分，评分办法均采用现场检查（不定期检查、月考核）和满意度调查等形式，其中现场检查占 70 分，满意度调查占 30 分。

3.4.6 现场检查评分等级：根据中央运送服务和司梯服务考核标准的实际得分，计算公式：

现场检查分值=（不定期检查分值平均值+月考核分值）/2

3.4.7 如月评总分值 ≥ 90 分，支付全部服务费用；如当月发现服务存在严重性质量问题（含有效投诉）或不积极配合医院的突发性事件，发现一次罚款 500-1000 元；每月根据考评总分数，每低于 1 分，将扣除服务费 500 元，由此累计。考评总分低于 60 分，不给予支付服务费，并且采购人有权立即终止合同，一切责任和损失均由中标方承担；满意度低于 90 分确认为不合格，若中标方连续 2 个月不合格或年内满意度评价不合格超过 3 次，采购人有权解除合同。

3.4.8 采购人每月根据最终确定的人员配置标准对现场人员数量进行核查，

3.4.9 如实际人数与确定的人员数量不相符，采购人则按照实际人员工资费用结合实际天数予以结算。

3.4.10 具体现场质量检查标准和服务满意度测评标准由采购人制定、实施。

3.5 服务保障

中标人应提供及时周到的售后服务，应保证每季度至少一次上门回访。

注：上述要求以及标注中：

带“★”条款为实质性条款，投标人必须按照招标文件的要求做出实质性响应。

带“▲”标注的产品为政府强制采购节能产品。

第五章 评标办法

1. 相关要求

1. 相关要求

1.1 技术汇总得分的计算方法：评标委员会成员技术评分的算术平均值。

1.2 “同类项目”是指投标人已经完成的与本次采购要求相同或者类同的服务，并且签订合同一方必须是投标人，以相同或者类同部分的合同金额为准。

1.3 执行国家统一定价标准和采用固定价格采购的项目，其价格不列为评审因素。

1.4 依据《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）文件规定，残疾人福利性单位投标的须提供本单位的服务及《残疾人福利性单位声明函》并对声明函的真实性负责；残疾人福利性单位投标的视同小型、微型企业，按照本招标文件小型、微型企业的相关价格扣除标准执行。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

1.4.1 享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

（1）安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；

（2）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

（3）为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

（4）通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

（5）提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

1.4.2 前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1 至 8 级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或者服务协议的人员人数。

1.4.3 符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》（见附件），并对声明的真实性负责。

1.4.4 中标、成交供应商为残疾人福利性单位的，采购代理机构应当随中标、成交结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

1.4.5 投标人提供的《残疾人福利性单位声明函》与事实不符的，依照《政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。

1.5 对于非专门面向中小企业或小型、微型企业采购的项目，中型、小型、微型企

业应当同时符合以下条件：

1.5.1 依据财政部、工业和信息化部《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库〔2011〕181号）规定，中型、小型和微型企业投标的须提供《中小企业声明函》（格式见附件）原件并对声明函的真实性负责；

1.5.2 按照《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，投标人应符合中小企业划分标准；所称中小企业划分标准，是指国务院有关部门根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标制定的中小企业划型标准。

1.5.3 提供本企业服务。本项所称服务不包括使用大型企业的服务。

1.6 评分得分非整数的保留小数点后两位（小数点后第三位四舍五入）。

1.7 监狱企业参与政府采购活动，均视同小型、微型企业，享受国家优惠政策。

2. 评分标准

评分项目		分数	评分标准
商务部分	投标报价	10	满足招标文件要求且投标价格（或者最终价格）最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。 其它报价得分=评标基准价÷（投标报价或者最终价格）×10。
	企业业绩	5	自2016年1月1日至今已完成同类项目，每份得1分，满分5分。 须同时提供同一项目的中标通知书、合同和验收报告（或用户评价），三项缺一项不得分。 同类项目完成时间以验收报告（或用户评价）签署时间为准。 注：业绩相关材料原件须按照《关于进一步做好青岛市公共资源交易电子服务系统主体信息完善工作的通知》以及《供应商参加政府采购项目电子投标注意事项》的规定在青岛市公共资源交易电子服务系统进行公示并同步至国家、省公共资源交易平台并进行公示后在制作投标文件时从库中选取有关信息并上传至投标

				文件中“类似成功案例业绩证明”栏内。
技术部分	响应情况	基本分	10	基础分为 10 分
		正偏离	4	优于招标文件实质性要求的，每有 1 条加 1 分，最高加 2 分；对非实质性要求，每出现 1 条正偏离，加 0.5 分，最高加 2 分。
		负偏离	0	每出现 1 条负偏离，扣除基础分 2 分，出现 4 条及以上负偏离的，响应情况项不得分。
	服务方案	整体服务方案水准	10	整体服务方案优于招标文件各项要求的，得 10-6 分，整体服务方案符合招标文件要求且详尽完备的，得 5-1 分；
		服务流程、管理措施	8	服务流程合理、管理措施完备的，得 8-1 分；
		管理及制度	8	管理科学、服务制度完备的，得 8-1 分；
		人员配备及技术水平	11	人员配备合理的，得 8-1 分；项目负责人具有中、高级职称，曾担任过同类项目负责人的（提供相关证明材料），得 3 分；【须提供人员职称证书及常驻地行政主管部门出具的（或社保网站打印的）社保证明，未提供或提供不全的不得分】。
	服务定位		15	从服务好业主角度出发对项目的整体统筹规划、认识深刻、定位合理的，得 15-1 分。
	服务保障措施	组织机构及服务质量	6	投标人组织机构及服务质量保证措施、保密措施等能做到机构健全，建立完整的工作台帐、工作信息收集、反馈等客户质量保证措施，优得 6-1 分。
服务响应		3	服务响应时间优于招标文件规定的，得 3-1	

	应时间		分；
	应急服务措施	10	有详细的应急服务措施的，得 10-1 分。

3. 政策加分以及计算方法

3.1 说明：

3.1.1 投标人所提供的材料或者填写的内容必须真实、可靠，如有虚假或隐瞒，一经查实将导致投标被拒绝，并按照《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款“提供虚假材料谋取中标、成交的”进行处罚，给采购人造成损失的应承担赔偿责任。

3.1.2 联合体投标的企业业绩等商务评分项，按照联合体协议约定的各成员所占合同工作量的比例，进行加权折算。

3.2 对于非专门面向中小企业或小型、微型企业采购的项目，给予价格扣除。

3.2.1 对小型和微型企业提供小型和微型企业制造的货物，给予小型和微型企业（包括相互之间组成的联合体）产品一定幅度的价格扣除，用扣除后的价格参与评审（详见投标人须知前附表）。

3.2.2 大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织与小型、微型企业组成联合体投标，联合协议中约定，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同金额 30% 以上的，可给予联合体一定幅度的价格扣除，用扣除后的价格参与评审（详见投标人须知前附表）。

残疾人福利性单位和其他单位组成联合体投标，联合协议中约定，残疾人福利性单位的协议合同金额占到联合体协议合同金额 30% 以上的，同样按以上规定给予价格扣除。

3.3 按照财政部等四部委联合印发《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》〔2019〕9 号、财政部发展改革委《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》财库〔2019〕19 号、财政部生态环境部《关于印发环境标志产品政府采购品目清单的通知》财库〔2019〕18 号的规定，属于节能、环境标志产品的，享受政府采购优先政策：

3.3.1 采用最低评标价法评标的项目，在评审时对节能、环境标志产品分别给予一定幅度的价格扣除，用扣除后的价格参与评审（详见投标人须知前附表）。

3.3.2 采用综合评分法评标的项目，对节能、环境标志产品分别给予一定幅度的加分（详见投标人评分标准）。

3.3.3 投标人必须提供市场监管总局公布的《参与实施政府采购节能产品认证机构

名录》、《参与实施政府采购环境标志产品认证机构名录》电子文档和所投节能产品、环境标志产品经市场监管总局公布的认证机构出具的有效节能产品、环境标志产品认证证书电子文档。

第六章 投标人须知

1. 招标依据以及原则

- 1.1 《中华人民共和国政府采购法》；
- 1.2 《中华人民共和国政府采购法实施条例》；
- 1.3 《政府采购货物和服务招标投标管理办法》；
- 1.4 《政府采购质疑和投诉办法》；
- 1.5 《山东省政府采购管理办法》；
- 1.6 《中华人民共和国合同法》；
- 1.7 其他有关法律、行政法规以及省市规范性文件规定。

2. 合格的投标人

- 2.1 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件；
 - 2.2 符合本招标文件规定的资格要求，且按照要求提供相关证明材料；
 - 2.3 单位负责人为同一个人的两个以及两个以上法人，母公司、全资子公司以及其控股公司或者存在管理关系的不同单位，都不得在同一包或者未划分包的同一招标项目同时投标；
 - 2.4 投标人须知前附表规定接受联合体投标的，应符合以下规定：
 - 2.4.1 联合体各方应按照招标文件提供的格式签订联合体协议书，明确联合体牵头人和各方权利义务；
 - 2.4.2 联合体各方均应当符合《政府采购法》第二十二条第一款规定的条件；
 - 2.4.3 联合体中有同类资质的投标人按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的投标人确定资质等级。
 - 2.4.4 以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他投标人另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。
 - 2.4.5 联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就合同约定的事项对采购人承担连带责任；
 - 2.4.6 鼓励大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织与小型、微型企业组成联合体投标，但联合体各方均应符合上述规定。
 - 2.6 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人，不得再参加本项目的招标活动。
 - 2.7 采购代理机构及其分支机构不得在所代理的采购项目中投标或者代理投标，不得为所代理的采购项目的投标人参加本项目提供投标咨询。
 - 2.8 投标人提供的证明材料内容必须真实可靠。
- 符合上述条件的投标人即为合格投标人，具有参与公开招标的资格。

3. 保密

参与招标投标活动的当事人应对招标文件和投标文件中的商业和技术等秘密保密，违者应对由此造成的后果承担法律责任。

4. 语言文字、计量单位、时间单位、投标有效期以及投标费用

4.1 语言文字

除专用术语外，与招标投标活动有关的语言均使用简体中文。必要时专用术语应附有中文注释。如投标人提交的支持文件和印刷的文献使用另一种语言，应附有相应内容的中文翻译本，在解释投标文件时以中文翻译本为准。

4.2 计量单位

除招标文件另有规定外，计量均应采用中华人民共和国法定计量单位；所有报价一律使用人民币，货币单位为“元”。

4.3 时间单位

除招标文件中另有规定外，招标文件所使用的时间单位“天”、“日”均指日历天，时、分均为北京时间。

4.4 投标有效期

4.4.1 在投标人须知前附表规定的投标有效期内，投标文件以及其补充、承诺等部分均保持有效。

4.4.2 在招标文件规定的投标文件有效期满之前，如果出现特殊情况，采购人或者采购代理机构可在投标有效期内要求投标人延长有效期，要求与答复均以书面通知为准并作为招标文件和投标文件的组成部分；投标人可以拒绝上述要求拒绝延长投标文件有效期的，其投标失效；同意上述要求的，既不能要求也不允许其修改投标文件。

4.5 投标费用

投标人应自行承担其准备和参加投标活动发生的所有费用。

5. 踏勘现场

5.1 踏勘现场：详见第二章投标人须知。

5.2 采购人向投标人提供的有关现场的资料和数据，是采购人现有的能使投标人利用的资料，采购人对投标人由此而做出的推论、理解和结论不负责任。

5.3 投标人可自行踏勘现场，但不得因此使采购人承担有关责任和蒙受损失。除采购人原因外，投标人应对踏勘现场而造成的死亡、人身伤害、财产损失、损害以及其它任何损失、损害和引起的费用和开支承担责任。

6. 询问及答复

6.1 投标人对招标投标活动事项有疑问的，可以向采购代理机构提出询问；采购代理机构应当及时作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

6.2 询问在本项目的公告页面在线提交。

6.3 询问及答复的内容在本项目的公告页面查看。

7. 偏离

采购人允许投标文件偏离招标文件某些非实质性要求的，偏离应当符合招标文件规定的偏离范围和幅度。

8. 履约担保

8.1 在签订合同前，中标人应按照有关规定或者事先经过采购人书面认可的履约担保要求向采购人提交履约担保。除另有规定外，履约担保金额不超过中标合同金额的10%。

8.2 中标人未按照要求提交履约担保的，视为放弃中标。

9. 采购代理服务费用

见投标人须知前附表

10. 招标文件

10.1 招标文件的组成

10.1.1 招标文件是用以阐明所需服务、招标程序和合同格式的规范性文件。招标文件主要由以下部分组成：

- (1) 招标公告；
- (2) 投标人须知前附表；
- (3) 投标人应当提交的资格、资信等证明文件；
- (4) 采购需求；
- (5) 评标办法；
- (6) 投标人须知；
- (7) 开标、资格审查、评标、定标；
- (8) 纪律和监督；
- (9) 签订合同、合同主要条款；
- (10) 投标文件格式；
- (11) 投标人须知前附表规定的其他材料。

10.1.2 根据本章第 10.2 款对招标文件所作的澄清和修改，构成招标文件的组成部分。

10.1.3 除非有特殊要求，招标文件不单独提供项目所在地的自然环境、气候条件、公用设施等情况，投标人被视为熟悉上述与履行合同有关的一切情况。

10.2 招标文件的澄清和修改

招标文件的澄清和修改及投标人确认，详见投标人须知前附表。

招标文件的澄清或者修改在同一内容的表述上不一致时，以最后发出的公告为准。

11. 投标文件的组成

11.1 投标人应按照招标文件的要求编制投标文件，并保证其真实性、准确性以及

完整性，按照招标文件要求提交全部资料并做出实质性响应。

11.2 投标文件由资格审查文件、商务部分、技术部分组成：

11.3 资格审查部分

11.3.1 营业执照或登记证书等（第三章序号1要求的内容）；

11.3.2 资格证书（如有）；

11.3.3 在经营活动中无重大违法记录和行贿犯罪记录、具有良好商业信誉和健全财务会计制度、具有依法缴纳税收和社会保障资金良好记录的声明函(见附件1)

11.3.4 招标文件要求的其他资格证明材料。

11.4 商务部分

11.4.1 投标函；

11.4.2 法定代表人身份证明；

11.4.3 法定代表人授权委托书；

11.4.4 投标报价：

(1) 报价一览表。是分项报价明细表的汇总表，投标报价（即投标报价总计金额）为各个分项报价金额之和。报价项不得空缺、删除或修改，也不可用“……”“--”“免费”“无”及“已包含在总价中”等表示。

(2) 分项报价明细表。各分项报价小计名称应当与《报价一览表》中费用名称、金额对应，投标人应当对分项报价明细表中各分项逐一报价，无此项报价的不得删除、修改报价项，可用阿拉伯数字“0.00”表示，投标人认为《分项报价明细表》有漏项的，可以增加分项报价。

(3) 报价需要说明的其他文件、材料。投标人认为需要对《报价一览表》、《分项报价明细表》中有关报价进一步说明或者证明其报价的文件和材料等。

11.4.5 投标人同类项目实施情况一览表（若有）；

11.4.6 商务响应表；

11.4.7 联合投标协议书（若有）；

11.4.8 联合投标授权委托书（若有）；

11.4.9 残疾人福利性单位声明函（若有）；

11.4.10 中小企业声明函（若有）；

11.4.11 监狱企业的证明（若有）；

11.4.12 节能、环保等的资质证书或者文件（若有）；

11.4.13 招标文件商务评标办法中要求提交的相关证明材料（若有）；

11.4.14 投标人认为应介绍或者提交的资料 and 文件（若有）。

11.5 技术部分

11.5.1 对本项目服务总体要求的理解；

- 11.5.2 服务方案；
- 11.5.3 应急服务措施；
- 11.5.4 服务响应表；
- 11.5.5 项目实施人员（主要从业人员及其技术资格）一览表；
- 11.5.6 符合招标文件规定的技术资料。

11.5.7 证明服务与招标文件要求相一致的文件可以是文字资料、图纸和数据，主要包括内容：

- (1) 服务主要内容、指标要求；
- (2) 保证在服务期内正常使用所必须的备品备件和专用工具清单；
- (3) 对照招标文件服务要求，逐条说明所提供是否做出了实质性响应，并按照招标文件中服务响应表和资信以及商务响应表如实填写具体响应的参数以及要求。采购人只接受相同或者优于技术、商务条款中所规定的要求以及标准。投标人若采用欺骗手段提报虚假资料和承诺的，一经发现，其投标无效，并按照相关法律法规进行处罚。

(4) 投标人在详细阐述服务主要内容、指标要求时，应注意招标文件第四章“采购需求”中的规定以及要求。

(5) 投标人必须对所提供的服务等知识产权方面的一切产权关系负全部责任，由此而引起的法律纠纷以及费用投标人须全部承担。

11.5.8 招标文件技术评标办法中要求提交的相关证明材料；

11.5.9 投标人认为应介绍或者提交的资料 and 文件。

12. 投标报价

12.1 投标报价的范围：见投标人须知前附表。

12.2 投标人应对所投包中的服务进行报价，对每一包服务的报价必须全部报齐。

12.3 投标报价的次数：见投标人须知前附表。

12.4 投标人不得以任何方式或者方法提供投标以外的任何附赠条款。

12.5 投标人应按照招标文件中要求的内容填写报价，并由法定代表人或者被授权代表签署。

12.6 投标人须按照附件格式表中的各单项明细逐项填写，以方便评标委员会对各投标文件进行比较。

12.7 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：

- (一) 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；
- (二) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

(三) 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;

(四) 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。

12.8 唱标时, 采购代理机构只对按照招标文件要求编制的投标报价进行唱标。

12.9 投标人的中标价格在合同执行中是固定不变的, 不得以任何理由予以变更, 不得出现任何包含价格调整的要求。

13. 投标文件编制要求

13.1 投标文件应按所投包分别进行编制。

13.2 投标文件编制: 见投标人须知前附表。

13.3 投标文件签章: 见投标人须知前附表。

13.4 投标人可对服务现场及其范围环境进行考察, 以获取有关编制投标文件和签署实施合同所需的各项资料, 投标人应承担现场考察的费用、责任和风险。

13.5 投标人编制投标文件时, 应当如实在服务响应表和资信以及商务响应表中填写响应情况。

14. 投标文件的修改、撤回与撤销

14.1 投标人在招标文件要求提交投标文件截止时间前, 可以修改或者撤回已上传的投标文件。

14.2 在提交投标文件截止时间后到招标文件规定的投标有效期终止之前, 投标人不得补充、修改或者撤销其投标文件。

15. 投标文件加密、上传

见投标人须知前附表。

16. 投标文件的递交

16.1 投标人应在投标截止时间前递交投标文件。

16.2 投标人递交投标文件的要求: 投标人完成电子投标文件制作后, 通过【青岛市公共资源投标文件编制工具】上传投标文件, 系统即时向投标人发出上传回执通知。上传时间以上传回执通知载明的传输完成时间为准; 逾期上传的投标文件, 电子招标投标交易平台将予以拒收。

16.3 除投标人须知前附表另有规定外, 不论招标过程和结果如何, 投标人的投标文件均不退还。

17. 质疑

17.1 参加本次政府采购活动的供应商认为采购文件、采购过程和中标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7个工作日内, 通过全国公共资源交易平台(山东省·青岛市)青岛市公共资源交易电子服务系统(<http://>

/ggzy.qingdao.gov.cn) 本项目招标公告页面, 向采购人或者采购代理机构提出质疑。

潜在供应商已依法获取其可质疑的采购文件的, 可以依法对该文件提出质疑。

17.2 供应商应知其权益受到损害之日, 是指:

(一) 对可以质疑的采购文件提出质疑的, 为收到采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日;

(二) 对采购过程提出质疑的, 为各采购程序环节结束之日;

(三) 对中标结果提出质疑的, 为中标结果公告期限届满之日。

17.3 供应商应当在法定质疑期内一次性提出针对本项目同一采购程序环节的质疑。

17.4 质疑函内容应包括以下主要内容:

(一) 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话;

(二) 质疑项目的名称、编号;

(三) 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求;

(四) 事实依据;

(五) 必要的法律依据;

(六) 提出质疑的日期。

供应商为自然人的, 应当由本人签字; 供应商为法人或者其他组织的, 应当由法定代表人、主要负责人, 或者其授权代表签字或者盖章, 并加盖公章。否则采购人或者采购代理机构不予受理。

17.5 代理人提出质疑的, 应当提交供应商签署的授权委托书。其授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。供应商为自然人的, 应当由本人签字; 供应商为法人或者其他组织的, 应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章, 并加盖公章。

17.6 采购人或者采购代理机构在收到质疑函后 7 个工作日内做出答复, 并通过系统以电子文档形式通知质疑供应商和其他有关供应商, 但答复不得涉及商业秘密。

18. 投诉

181 按照《中华人民共和国政府采购法》、财政部《政府采购质疑和投诉办法》(第 94 号令) 以及相关的法律、法规及规定, 质疑人对采购人、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做出答复的, 可以在答复期满后 15 个工作日内向同级监管部门提起投诉。投标人投诉按照采购人所属预算级次, 由本级财政部门处理。

18.2 投诉人提起投诉应符合下列条件:

(一) 提起投诉前已依法进行质疑;

(二) 投诉书内容符合本办法的规定;

(三) 在投诉有效期限内提起投诉;

(四) 同一投诉事项未经财政部门投诉处理；

(五) 财政部规定的其他条件。

投标人投诉的事项不得超出已质疑事项的范围，但基于质疑答复内容提出的投诉事项除外。以联合体形式参加政府采购活动的，其投诉应当由组成联合体的所有投标人共同提出。

18.3 投诉人投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按照被投诉采购人、采购代理机构和与投诉事项有关的投标人数量提供投诉书的副本。

18.4 投诉书应当包括以下主要内容：

(一) 投诉人和被投诉人的姓名或者名称、通讯地址、邮编、联系人及联系电话；

(二) 质疑和质疑答复情况说明及相关证明材料；

(三) 具体、明确的投诉事项和与投诉事项相关的投诉请求；

(四) 事实依据；

(五) 法律依据；

(六) 提起投诉的日期。

投诉人为自然人的，应当由本人签字；投诉人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

18.5 代理人提出投诉的，应当提交供应商签署的授权委托书。其授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

18.6 投诉人在全国范围 12 个月内三次以上投诉查无实据的，由财政部门列入不良行为记录名单。

投诉人有下列行为之一的，属于虚假、恶意投诉，由财政部门列入不良行为记录名单，禁止其 1 至 3 年内参加政府采购活动：

(一) 捏造事实；

(二) 提供虚假材料；

(三) 以非法手段取得证明材料。证据来源的合法性存在明显疑问，投诉人无法证明其取得方式合法的，视为以非法手段取得证明材料。

19. 其他需补充的内容

其他需补充的内容：见投标人须知前附表。

第七章 开标、资格审查、评标、定标

1. 开标程序

1.1 宣布开标纪律；

1.2 宣布主持人、唱标人、记录人等有关人员姓名；

1.3 查看在线签到家数，少于三家开标会结束；不少于三家开标会继续进行；

1.4 投标人根据要求在限定时间内通过电子招标投标交易平台对已上传的电子投标文件开始解密；因投标人原因造成投标文件未解密的，视为撤销其投标文件，采购人或者采购代理机构可以不退还投标保证金。

1.5 投标人授权代表在开标记录上确认；在规定时限内未确认的，视为默认开标结果；

1.6 开标结束。

2. 开标

2.1 开标应当在招标文件确定的提交投标文件截止时间的同一时间通过电子招标投标交易平台公开进行。支持网上远程开标，所有投标人须在投标截止时间前1小时内通过CA数字证书进行在线签到。若到现场参加开标，应携带上传投标文件的CA及可登陆互联网的电脑等设备以确保完成网上开标。

2.2 开标由采购代理机构指定专人负责，开标记录由投标人线上确认。

2.3 投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场(在线)提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

2.4 投标人不足3家的，不得开标。

2.5 在评审结束前，投标单位请保持电子交易平台在线登录状态。评标过程中，如果评审委员会要求投标人对投标文件进行澄清、说明或补正，投标单位需要通过电子交易平台【专家问题澄清】功能，限时在线提交有投标单位电子签章的澄清，系统不接受超时的澄清。

2.6 各投标人的评审得分与排序将在电子招标投标交易平台告知。

3. 评标委员会

3.1 评标委员会的组成

采购人按照《中华人民共和国政府采购法》以及有关规定组建评标委员会。评标由依法组建的评标委员会负责。评标委员会由采购人代表和评标专家组成，成员人数

为5人以上单数，其中采购人代表只限一人，技术、经济等方面的评审专家不得少于成员总数的三分之二。

评审专家对本单位的采购项目只能作为采购人代表参与评标，采购人可以自行选定相应专业领域评审专家的规定情形除外。采购代理机构在职工作人员不得以评审专家身份参与政府采购项目评审活动。

3.2 评审专家的抽取

3.2.1 采用随机抽取方式从省级以上财政部门设立的政府采购评审专家库中确定评标委员会成员。任何单位和个人都不得指定评审专家或干预评审专家的抽取工作。

3.2.2 参加评审专家抽取的有关人员对被抽取的专家的姓名、单位和联系方式等内容负有保密的义务。评标委员会成员的名单在中标结果确定前必须严格保密。

3.3 评标委员会成员不得参加与自己有利害关系的评审活动，与自己有利害关系的应当回避，已经进入的必须更换。

3.4 评标委员会负责对各投标文件进行评审、比较、评定，并按本招标文件的规定确定中标候选人名单，以及根据采购人委托直接确定中标人。

3.5 评标委员会具有依据招标文件进行独立评标的权力，且不受外界任何因素的干扰。评标委员会成员必须独立、负责地提出评审意见，并对自己的评审意见承担责任。对评标结果有不同意见的评标委员会成员应当以书面形式说明其不同意见和理由，评标报告应当注明不同意见。评审委员会成员拒绝评审或者拒绝在评标报告上签字并且又不书面说明其不同意见和理由的，视为同意评标结果。

3.6 评标委员会的职责：

3.6.1 审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求；

3.6.2 要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明；

3.6.3 对投标文件进行比较和评价；

3.6.4 确定中标候选人名单，以及根据采购人委托直接确定中标人；

3.6.5 向采购人、采购代理机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为。

3.7 评标委员会的义务：

3.7.1 遵纪守法，客观、公正、廉洁地履行职责；

3.7.2 提出真实、可靠的评审意见；

3.7.3 严格遵守评标纪律，不得向外界泄露评标情况；

3.7.4 发现投标人在招投标活动中有不正当竞争或者恶意串通等违规行为，应及时向监督部门报告并加以制止；

3.7.5 按照招标文件规定的评标方法和评标标准进行评标，对评标意见承担个人责任；

3.7.6 编写评标报告；

- 3.7.7 配合采购人或者采购代理机构答复投标人提出的质疑；
- 3.7.8 对评标过程和结果，以及采购人、投标人的商业秘密保密；
- 3.7.9 配合监管部门处理投诉；
- 3.8 评标委员会成员有下列情形之一的，应当回避：
 - 3.8.1 投标人或者投标人主要负责人的近亲属；
 - 3.8.2 参加过采购项目前期咨询论证的；
 - 3.8.3 自身与政府采购项目存在利害关系的；
 - 3.8.4 曾因在招标、评标以及其他与招标投标有关系活动中从事违法行为而受到行政处罚或者刑事处罚的；

3.9 评标中因评标委员会成员缺席、回避或者健康等特殊原因导致评标委员会组成不符合本办法规定的，采购人或者采购代理机构应当依法补足后继续评标。被更换的评标委员会成员所作出的评标意见无效。

无法及时补足评标委员会成员的，采购人或者采购代理机构应当停止评标活动，封存所有投标文件和开标、评标资料，依法重新组建评标委员会进行评标。原评标委员会所作出的评标意见无效。

采购人或者采购代理机构应当将变更、重新组建评标委员会的情况予以记录，并随采购文件一并存档。

4. 资格审查、评标程序

- 4.1 资格审查
- 4.2 宣布评标纪律以及回避提示；
- 4.3 组织推荐评标委员会组长；
- 4.4 符合性审查；
- 4.5 技术和商务评审；
- 4.6 澄清有关问题；
- 4.7 比较与评价；
- 4.8 确定中标人或者推荐中标候选人名单；
- 4.9 编写评标报告；
- 4.10 宣布评标结果。

5. 资格审查

5.1 采购人或者采购代理机构依法对投标人的资格进行审查，以确定其是否符合招标文件的资格要求。未按招标文件第三章要求提供资格证明文件的，属于不合格投标人。

5.2 采购人、采购代理机构通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）、信用山东（www.creditsd.gov.cn）及信用青岛

(credit.qingdao.gov.cn) 查询投标人信用记录，查询时要将查询网页、内容进行截图或拍照，以作证据留存，截图或拍照内容要完整清晰，应包括网站网址、查询内容、电脑截屏时间。采购人或者采购代理机构应当对投标人信用记录进行甄别，对列入失信被执行人、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及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的投标人，应当拒绝其参加政府采购活动，其投标无效；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加政府采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录，其投标无效。

信用信息查询记录及相关证据应当与其他采购文件一并保存。

5.3 在资格性审查时，采购人、采购代理机构按照投标人提供的《声明函》(见附件 1) 审查投标人及其法定代表人和项目负责人行贿犯罪情况。

5.4 在资格性审查时，对属于不合格投标人，采购人或者采购代理机构必须提出不合格的事实依据并出具不合格说明。

6. 评标

6.1 采购人或者采购代理机构负责组织评标工作，并履行下列职责：

6.1.1 核对评审专家身份和采购人代表授权函，对评审专家在政府采购活动中的职责履行情况予以记录，并及时将有关违法违规行为向财政部门报告；

6.1.2 宣布评标纪律；

6.1.3 公布投标人名单，告知评审专家应当回避的情形；

6.1.4 组织评标委员会推选评标组长，采购人代表不得担任组长；

6.1.5 在评标期间采取必要的通讯管理措施，保证评标活动不受外界干扰；

6.1.6 根据评标委员会的要求介绍政府采购相关政策法规、招标文件；

6.1.7 维护评标秩序，监督评标委员会依照招标文件规定的评标程序、方法和标准进行独立评审，及时制止和纠正采购人代表、评审专家的倾向性言论或者违法违规行为；

6.1.8 核对评标结果，有以下情形的，要求评标委员会复核或者书面说明理由，评标委员会拒绝的，应予记录并向本级财政部门报告；

6.1.8.1 分值汇总计算错误的；

6.1.8.2 分项评分超出评分标准范围的；

6.1.8.3 评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的；

6.1.8.4 经评标委员会认定评分畸高、畸低的。

6.1.9 评审工作完成后，按照规定向评审专家支付劳务报酬和异地评审差旅费，不得向评审专家以外的其他人员支付评审劳务报酬；

6.1.10 处理与评标有关的其他事项。

采购人可以在评标前说明项目背景和采购需求，说明内容不得含有歧视性、倾向性意见，不得超出招标文件所述范围。说明应当提交书面材料，并随采购文件一并存档。

6.2 符合性审查

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

序号	标题		符合性审查内容
1	投标文件雷同检查		投标文件不存在记录的 MAC 地址、CPU 序列号、硬盘序列号中两项及以上相同的情形
2	对招标文件的技术/服务要求响应情况	对招标文件的技术/服务要求响应情况 1	投标文件响应招标文件以下技术/服务要求（对应投标文件技术部分——技术响应表/服务响应表）
3		(二) ★3	★3. 中标方须严格按照国家、山东省、青岛市有关的劳动法规定和保险条例给所有的员工签订劳动合同（此合同须给招标方一份备案），并交纳社会保险及公积金。
4		(二) ★10	★10. 中标方须购买第三方责任险，增加因意外、纠纷等导致的赔偿支付能力。
5		(四) ★4	★4. 投标人中标后，不得以任何形式或理由转包。
6	投标报价		按照招标文件要求报价且不超过预算金额或最高限价（对应投标文件商务部分——报价一览表）
7	投标有效期		投标有效期满足招标文件要求（对应投标文件商务部分——投标函）
8	对招标文件的商务要求响应情况	对招标文件的商务要求响应情况 1	投标文件响应招标文件以下商务要求（对应投标文件商务部分——商务响应表）

9		对招标文件的商务要求响应情况 2	(货物: 交货期、交货地点、付款方式、售后服务要求、验收……) (服务: 服务期限或者提供服务起止时间、服务保障要求……)
10	1	对招标文件的编制、签章要求响应情况	投标文件按照招标文件要求编制、签章
11	1	其他 1	投标文件未发现含有招标人不能接受的附加条件
12	1	其他 2	未发现投标人提供虚假材料、恶意串通、以行贿手段谋取中标等情形
13	1	其他 3	未发现法律、法规和招标文件规定的其他无效情形

在符合性审查时,对属于投标无效的投标人,评标委员会必须提出投标无效的事实依据,并出具投标无效说明。

6.3 技术和商务评审

6.3.1 评标委员会按照招标文件中规定的评标方法和标准,对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估(包括政府采购政策执行),综合比较与评价。

6.3.2 采用综合评分法的,评标委员会各成员应当独立对每个投标人的投标文件商务部分和技术部分进行评价,并汇总每个投标人的得分。

6.3.3 评标委员会发现招标文件存在歧义、重大缺陷导致评标工作无法进行,或者招标文件内容违反国家有关强制性规定的,应当停止评标工作,与采购人或者采购代理机构沟通并作书面记录。采购人或者采购代理机构确认后,应当修改招标文件,重新组织采购活动。

7. 澄清有关问题

7.1 如果评标委员会要求投标人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进行澄清、说明或者补正时,评标委员会需通过电子交易平台【发起澄清】功能,要求投标人在规定的时间内做出必要的澄清、说明或者补正。投标人需通过电子交易平台【专家问题澄清】功能,限时在线提交有投标单位电子签章的澄清;系统不接受超时的澄清。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。

7.2 评标委员会判断投标文件的响应性仅基于投标文件本身而不靠外部因素。未响

应实质性条款的，评标委员会有权确定其投标无效，投标人不能通过修正、撤销或者澄清不符之处而使其投标成为实质性响应的投标。

7.3 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当通过【专家问题澄清】功能，要求其在合理的时间内提交书面说明，必要时提交相关证明材料，投标人需通过电子交易平台【专家问题澄清】功能证明其报价合理性；对于投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

8. 定标

8.1 评标委员会根据投标人须知前附表的规定确定中标候选人或直接确定中标人。

评标委员会确定中标候选人的，中标候选人数量见投标人须知前附表。采购人应当自收到评标报告之日起5个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。中标候选人并列的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定中标人；招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。

8.2 本次招标评标办法：见投标人须知前附表。

8.3 采用综合评分法的，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。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并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

8.4 采用最低评标价法的，评标结果按投标报价由低到高顺序排列，投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。

8.5 对于分包招标的项目，投标人可以选择多包投标但限制中标包数的，中标人的选择按照投标人须知前附表“分包及中标规定”确定。

8.6 评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

8.7 评标结果汇总完成后，除下列情形外，任何人不得修改评标结果：

- (一) 分值汇总计算错误的；
- (二) 分项评分超出评分标准范围的；
- (三) 评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的；
- (四) 经评标委员会认定评分畸高、畸低的。

评标报告签署前，经复核发现存在以上情形之一的，评标委员会应当当场修改评标结果，并在评标报告中记载；评标报告签署后，采购人或者采购代理机构发现存在以上情形之一的，应当组织原评标委员会进行重新评审，重新评审改变评标结果的，

书面报告本级财政部门。

8.8 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评标报告。

9. 中标公告以及中标通知书

9.1 评标结束后，不再现场宣布评标结果。采购人或者采购代理机构应当自中标人确定之日起2个工作日内，发出中标通知书，并在全国公共资源交易平台（山东省·青岛市）青岛市公共资源交易电子服务系统和青岛市政府采购网公告中标结果（公告期限为1个工作日），招标文件随中标结果同时公告；采用综合评分法评审的，还应当告知未中标人本人的评审得分与排序。

9.2 采购人或采购代理机构不按照规定发布中标公告或者发布中标公告后不签发中标通知书的，应当承担法律责任，给中标人造成经济损失的应承担赔偿责任。

9.3 中标通知书对采购人和中标人都具有法律效力。中标通知书发出后，采购人改变中标结果的，或者中标人放弃中标，应当依法承担法律责任。

10. 不合格投标人或投标无效

出现下列情形之一的，为不合格投标人或投标无效：

10.1 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；

10.2 对“★”条款未做出实质性响应或者发生负偏离的；

10.3 应提供而未提供带“▲”标注的政府强制采购节能、环保产品的；

10.4 对于不允许偏离的实质性要求和条件发生偏离的；

10.5 不按照招标文件规定报价、没有分项报价、拒绝报价、有多个报价（招标文件另有规定的除外）、有选择性报价、附有条件的报价或者拒绝修正报价的；

10.6 未按照招标文件的规定提交投标保证金的；

10.7 评标委员会判定投标人涂改证明材料或者提供虚假材料和承诺的；

10.8 投标文件未按招标文件要求编制、签章的；

10.9 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

10.10 投标文件存在记录的MAC地址、CPU序列号、硬盘序列号中两项及以上相同的；

10.11 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

对投标无效的认定，必须经评标委员会集体做出决定并出具投标无效的事实依据。

10.12 投标文件存在记录的MAC地址、CPU序列号、硬盘序列号中两项及以上相同的；

10.13 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

对投标无效的认定，必须经评标委员会集体做出决定并出具投标无效的事实依据。

11. 废标

11.1 出现下列情形之一的，应予废标：

11.1.1 在投标截止时间后参加投标的投标人不足 3 家或者通过资格审查或符合性审查的投标人不足 3 家的；

11.1.2 出现影响采购公正的违法违规行为的；

11.1.3 投标人的报价均超过预算金额或者最高限价的；

11.1.4 因重大变故，采购任务取消的；

11.1.5 法律、法规以及招标文件规定的其他废标情形。

11.2 废标后，采购人或者采购代理机构应当将废标理由通知所有投标人。

12. 特殊情况处置程序

12.1 评标委员会成员的更换

12.1.1 评标委员会应当执行连续评标的原则，按照招标文件规定的程序、内容、方法、标准完成全部评标工作。

评标中因评标委员会成员缺席、回避或者健康等特殊原因导致评标委员会组成不符合本办法规定的，采购人或者采购代理机构应当依法补足后继续评标。被更换的评标委员会成员所作出的评标意见无效。

无法及时补足评标委员会成员的，采购人或者采购代理机构应当停止评标活动，封存所有投标文件和开标、评标资料，依法重新组建评标委员会进行评标。原评标委员会所作出的评标意见无效。

采购人或者采购代理机构应当将变更、重新组建评标委员会的情况予以记录，并随采购文件一并存档。

12.2 记名投票

在评标过程中，评标委员会发生分歧或者评审结论有异议需表决的，按照少数服从多数的原则，由评标委员会全体成员以记名投票方式表决。

13 违法违规情形

13.1 有下列情形之一的，属于投标人相互串通投标：

13.1.1 投标人之间协商投标报价等投标文件的实质性内容；

13.1.2 投标人之间约定中标人；

13.1.3 投标人之间约定部分投标人放弃投标或者中标；

13.1.4 属于同一集团、协会、商会等组织成员的投标人按照该组织要求协同投标；

13.1.5 投标人之间为谋取中标或者排斥特定投标人而采取的其他联合行动。

13.2 有下列情形之一的，视为投标人相互串通投标，评标委员会应当出具违法违规认定意见并作投标无效处理：

13.2.1 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；

13.2.2 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

13.2.3 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；

13.2.4 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；

13.2.5 不同投标人的投标文件相互混装；

13.2.6 不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

13.3 有下列情形之一的，属于采购人与投标人串通投标：

13.3.1 采购人在开标前开启投标文件并将有关信息泄露给其他投标人；

13.3.2 采购人直接或者间接向投标人泄露标底、评标委员会成员等信息；

13.3.3 采购人明示或者暗示投标人压低或者抬高投标报价；

13.3.4 采购人授意投标人撤换、修改投标文件；

13.3.5 采购人明示或者暗示投标人为特定投标人中标提供方便；

13.3.6 采购人与投标人为谋求特定投标人中标而采取的其他串通行为。

在评标过程中发现投标人有上述情形的，评标委员会应当认定其投标无效，并书面报告本级财政部门。

14. 违规处理

投标人有下列情形之一的，将列入不良行为记录名单，视情节在一至三年内禁止参加青岛市政府采购活动：

14.1 提供虚假投标材料谋取中标的；

14.2 采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人的；

14.3 与采购人、其他投标人或者采购代理机构恶意串通的；

14.4 向采购人、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的；

14.5 在招标采购过程中与采购人进行协商谈判的；

14.6 拒绝有关部门监督检查或者提供虚假情况的；

14.7 一年内累计三次以上投诉均查无实据的；

14.8 捏造事实、提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料进行投诉的；

14.9 法律、法规和招标文件中规定的其他情形。

第八章 纪律要求

1. 对采购人的纪律要求

采购人应当按照行政事业单位内部控制规范要求，建立健全本单位政府采购内部控制制度，在编制政府采购预算和实施计划、确定采购需求、组织采购活动、履约验收、答复询问质疑、配合投诉处理及监督检查等重点环节加强内部控制管理。

采购人不得向供应商索要或者接受其给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务。

2. 对投标人的纪律要求

投标人应当遵循公平竞争的原则，不得恶意串通，不得妨碍其他投标人的竞争行为，不得损害采购人或者其他投标人的合法权益。

3. 对评标委员会成员的纪律要求

评标委员会及其成员不得有下列行为：

- (一) 确定参与评标至评标结束前私自接触投标人；
- (二) 接受投标人提出的与投标文件不一致的澄清或者说明，法律规定允许澄清或说明的情形除外；
- (三) 违反评标纪律发表倾向性意见或者征询采购人的倾向性意见；
- (四) 对需要专业判断的主观评审因素协商评分；
- (五) 在评标过程中擅离职守，影响评标程序正常进行的；
- (六) 记录、复制或者带走任何评标资料；
- (七) 其他不遵守评标纪律的行为。

评标委员会成员有前款第一至五项行为之一的，其评审意见无效，并不得获取评审劳务报酬和报销异地评审差旅费。

4. 对与评标活动有关的工作人员的纪律要求

与评标活动有关的工作人员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透露对投标文件的评审和比较、中标候选人推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，与评标活动有关的工作人员不得擅离职守，影响评标程序正常进行。

第九章 签订合同、合同主要条款

1. 签订合同

1.1 采购人应当自中标通知书发出之日起三十日内，按照招标文件和中标人投标文件的约定，与中标人签订书面合同。所签订合同不得对招标文件和中标人投标文件作实质性修改。

1.2 签订的合同原则以本章第4条的规定为基础，并根据评标、答疑情况进行修改补充，但该款并不限制采购人以其他方式签订合同的权利。采购人不得向中标人提出任何不合理的要求，作为签订合同的条件，不得与中标人私下订立背离合同实质性内容的协议。

1.3 招标文件、投标文件、书面承诺和中标通知书均作为经济合同的一部分，且具有法律效力。中标人应严格履行经济合同所规定的各项义务和责任，否则将依法处理。

1.4 有关法规或者招标文件明确不允许分包方式履行合同的，中标人不得分包履行合同，否则将依法承担法律责任。招标文件明确允许分包方式履行合同的，按照招标文件相关规定执行。

当中标人放弃中标结果或者因被质疑、投诉，经查属实或者因不可抗力而不能履行合同的，采购人可从推荐中标候选人名单中按顺序重新确定中标人，但应符合相关规定；否则采购人应重新组织招标。

1.5 采购人应当自采购合同签订之日起2个工作日内，将采购合同在青岛市政府采购网上公开，并同步完成政府采购合同备案工作。

1.6 法律、行政法规规定应当办理批准、登记等手续后生效的合同，依照其规定。

1.7 中标供应商有融资需求的，可持政府采购合同、中标通知书向相关银行申请政府采购合同信用融资贷款，具体按照《青岛市财政局 青岛市经济和信息化委员会关于继续开展青岛市政府采购合同信用融资业务的通知》（青财采〔2016〕14号）执行，相关银行名单详见青岛市政府采购网“政府采购贷”模块中的政府采购合同信用融资业务合作机构名单。

2. 追加合同金额

政府采购合同履行中，采购人需要追加与合同标的相同的货物的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与中标人协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的10%，否则采购人应重新组织招标。

采购合同双方当事人不得擅自变更、中止或者终止合同。采购合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当变更、中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担责任。

3. 服务质量与验收

招标文件中的服务按照国标、部标、行业标准或者双方技术协议或者招标文件、

投标文件、书面承诺提供服务。如对服务以及质量有争议，采购人组织相关部门对服务和质量进行检验或者验收，未达到服务要求的，由成中标人承担全部责任。

4. 合同主要条款

合同编号：

甲方（采购人）：

住所地：

乙方（中标人）：

住所地：

乙方于年月日参加了（采购人或者代理机构）组织的“（项目名称及项目编号）”政府采购活动，经评标委员会评审确定乙方为（包及包名称）中标人，按照《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国政府采购法》和相关的法律法规规定，以及招标文件要求，经甲乙双方协商一致，签订本政府采购合同。

第一条 合同标的

服务名称：

服务内容：

.....

技术标准：

.....

第二条 合同总金额

合同总金额为人民币（大写）：（¥）

此价格为合同执行不变价，不因国家政策变化而变化，该价款包括了服务价格及与之配套的设计、制造、正版软件、检验、包装、运输、保险、税费以及安装、组织验收、培训、技术服务（包括技术资料、图纸提供等）、质保期服务等全部价款，除此之外，甲方不再向乙方支付其他任何费用。

.....

第三条 服务交付

1、交付日期：

2、交付地点：

.....

第四条 交付验收

1、乙方应对提交的服务成果作出全面检查和整理，并列出清单，作为甲方验收和使用技术条件依据，清单应随提交的服务成果交给甲方。

2、乙方在指定地点提交服务成果后，甲乙双方应依据招标文件、投标文件等文件材料的要求共同验收，并且出具书面验收报告。

3、对复杂的服务，甲方可邀请国家认可的专业机构参与验收，并出具验收报告，

相关费用负担由甲乙双方约定。

.....

第五条 所有权归属

乙方将服务成果交付甲方，并且经甲乙双方共同验收合格后所有权转移给甲方，在所有权转移之前，标的物损毁、灭失的风险归乙方，乙方保证所交付的服务成果的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

如乙方交付的服务成果有产权瑕疵的，视为乙方违约，乙方须向甲方支付20%的违约金；如果合同总金额价款已经支付完毕或者开始支付合同价款时才发现产权有瑕疵的，乙方仍须支付上述违约金并且赔偿甲方由此所遭受的一切损失。

第六条 包装、装运及运输

1、乙方负责包装、装运和运输，由于不适当的包装、装运和运输造成任何损坏均由乙方负责。

2、包装费、运费及相关费用已包含在合同总金额内。

.....

第七条 款项支付

1、服务成果交付甲方，经甲乙双方共同验收合格后由甲方负责办理支付手续。

2、属国库集中支付资金，甲方应按照双方约定的付款期限，及时向财政部门报送资金支付申请，财政部门对支付申请审核无误后，将款项直接支付至乙方账户。

3、付款方式

(可采用分期付款方式，也可以采用一次性付款方式，具体由甲乙双方协商约定。采用分期付款方式的，应约定首付、各分期支付的时间、条件及支付资金的比率；采用一次性付款方式的，应约定支付的时间；甲方根据采购服务的具体情况确定是否预留质保金，首付款比例不低于合同总金额的30%，验收合格后支付至95%。质保金的比例原则上不得超过合同总金额的5%)。

.....

第八条 履约保证金

1、乙方须向甲方交纳人民币(大写)(¥)元作为本合同的履约保证金。

2、履约保证金用于补偿甲方因乙方不能履行或不能完全履行合同义务而蒙受的损失。

3、履约保证金在服务交付验收合格月无质量问题后，填写《青岛市政府采购项目履约保证金退付表》、《青岛市政府采购项目验收单》和资金往来收款收据交监督部门后20个工作日内退还。

.....

第九条 售后服务及承诺

1、服务质量保证期限自提交服务验收合格之日起年，在质量保证期内，乙方应对

服务出现的问题负责处理并承担一切费用，并且赔偿甲方的损失。

2、乙方有完善的服务体系，有能力提供持续的、本地化售后服务。

3、乙方负责系统安装和调试以及操作人员培训，并制定详细的培训计划，使操作人员能独立进行管理、操作、维护和故障处理等工作，做好相关记录及技术文档收集整理，待验收后移交。

4、服务范围：负责招标文件所涉及到的所有服务。

.....

第十条 知识产权

1、乙方保证，甲方在享受服务或者服务的任何一部分时，免受第三方提出的侵犯其专利权、商标权或其他知识产权的起诉。如发生此类纠纷，由乙方承担一切责任；如因此给甲方造成损失的，乙方负责全额赔偿。

2、乙方为执行本合同而提供的技术资料或者其他相关资料、软件等由甲方永久免费使用。

.....

第十一条 甲方责任

1、及时办理付款手续。

2、负责提供工作场地，协助乙方办理有关事宜。

3、对合同条款及所知悉的乙方商业秘密负有保密义务。

.....

第十二条 乙方责任

1、保证所提供服务为投标文件承诺服务，符合相关法律法规规定并且满足甲方的需求，保证其配套项目部件为全新的未使用的且符合相关的质量要求。

2、保证所提供服务的售后服务，严格依据投标文件及相关承诺，对服务以及与之配套的项目进行保修、维护等服务。

3、保证其所供服务不存在侵犯第三方知识产权的行为，否则由此产生的损失由乙方承担。

.....

第十三条 违约责任

1、乙方所供服务成果及与之配套项目等不符合合同约定标准，甲方有权拒收。同时，乙方向甲方支付合同总金额20%的违约金。

2、乙方不能交付服务成果时，乙方向甲方支付合同总金额20%的违约金。

3、乙方逾期交付服务成果时，每逾1日乙方向甲方支付合同总金额3%的滞纳金。逾期交付超过30日，甲方有权决定是否继续履行合同，如甲方决定终止履行合同的，乙方向甲方支付合同总金额20%的违约金，并且赔偿甲方因此所遭受的损失。

4、因甲方过错而给乙方造成的损失，由甲方负担。

.....

第十四条 不可抗力

甲乙双方的任何一方由于不可抗力不能履行合同时，应当及时通知对方不能履行或不能完全履行的情况和理由；在取得有关主管机关证明以后，允许延期履行、部分履行或者终止履行合同的，根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

.....

第十五条 保密

乙方在合同履行期间知悉甲方的工作秘密（包括相关业务信息），不得透露或以其他方式提供给合同双方以外的其他方（包括乙方内部与本合同无关的任何人员），乙方的保密责任不因本合同的终止而终止。

乙方违反本合同所规定的保密义务，应按照本合同总金额的10%支付违约金。

.....

第十六条 争议解决

甲乙双方在合同履行中发生争议，应通过协商解决。如协商不成，可以向合同签订地法院提起诉讼。

.....

第十七条 合同生效及其他

1、除招标文件规定且甲方事先书面同意外，乙方不得部分或者全部转让、分包履行其应履行的合同项下的义务。

2、合同由甲、乙双方法定代表人（或者被授权代表）签字并加盖单位公章。

3、本合同一式六份，甲方一份，乙方一份，采购代理机构二份，同级财政部门一份，市公共资源交易管理办公室一份。

.....

第十八条 服务期限

本合同服务期限为年；服务期限自 年月日起至年月日止。本合同期限届满，如需续签，根据《政府采购目录》有关规定，经财政部门批准，双方可以根据法律及各项规定另行签订书面合同。

第十九条 下列文件为本合同不可分割部分

- 1、政府采购招标文件（包括澄清、修改）；
- 2、乙方投标文件；
- 3、中标（成交）通知书；
- 4、中标人在评标过程中做出的有关澄清、说明、承诺或者补正文件；
- 5、政府采购委托协议书；

甲 方：

乙 方：

单位名称(公章)：

单位名称(公章)：

法定代表人（被授权代表）签字：

电 话：

年 月 日

法定代表人（被授权代表）签字：

电 话：

年 月 日

99519368-E85A-40C6-8FA9-C2F75B606B4D

第十章 投标文件格式

99519368-E85A-40C6-8FA9-C2F75B606B4D

投标文件

包：第包

资格审查部分

项目名称：

项目编号：

投标单位名称（公章）：

二〇年月日

资格审查文件目录

- 1、营业执照或登记证书等（第三章序号1要求的内容）；
- 2、资格证书（如有）；
- 3、在经营活动中无重大违法记录和行贿犯罪记录、具有良好商业信誉和健全财务会计制度、具有依法缴纳税收和社会保障资金良好记录的声明函(见附件1)；
- 4、招标文件要求的其他资格证明材料。

附件 1:

声明函

一、我方在参加（项目名称）政府采购活动前 3 年内，被公开披露或查处的违法违规行有：，但在经营活动中：

1、没有重大违法记录（重大违法记录指投标人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、没有行贿犯罪记录（查询内容：①投标人、组织机构代码证或统一社会信用代码；②法定代表人、身份证号码；③项目负责人、身份证号码）。

二、我方在参加本项目活动前一段时间内具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度、具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

若以上声明不实，我方自愿承担一切法律后果。

投标人：

日期：年月日

备注：1. 投标人没有被公开披露或查处违法违规行为的，注明“无”即可。

2. 招标文件未要求项目负责人的，项目负责人一栏可删除。

投标文件

包：第包

商务部分

项目名称：

项目编号：

投标单位名称（公章）：

二〇年月日

商务文件目录

- 1、投标函(见附件2)；
- 2、法定代表人身份证明(见附件3)；
- 3、法定代表人授权委托书(见附件4)；
- 4、报价一览表(见附件5)；
- 5、分项报价明细表(见附件6)；
- 6、投标人同类项目实施情况一览表(见附件7)（若有）；
- 7、投标人同类项目中标通知书、合同、验收报告（若有）；
- 8、商务响应表(见附件8)；
- 9、联合投标协议书（若有）(见附件9)；
- 10、联合投标授权委托书（若有）(见附件10)；
- 11、残疾人福利性单位声明函（见附件11)；
- 12、中小企业声明函（见附件12)；
- 13、监狱企业的证明（若有)；
- 14、节能、环保等的资质证书或者文件（若有)；
- 15、招标文件商务评标办法中要求提交的相关证明材料（若有)；
- 16、招标文件其它规定或者投标人认为应介绍或者提交的资料、文件和说明（若有)。

附件2:

投标函

（采购代理机构）：

（投标人名称）系中华人民共和国合法企业，经营地址。

我（姓名）系（投标人名称）的法定代表人，我方愿意参加贵方组织的（招标项目名称）（编号为 ）的投标，为此，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：

- 1、我方已详细审查全部招标文件，同意招标文件的各项要求。
- 2、我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。
- 3、若中标，我方将按照招标文件规定履行合同责任和义务。
- 4、我方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。
- 5、投标文件自开标日起有效期为90日历日。
- 6、以上事项如有虚假或者隐瞒，我方愿意承担一切后果。

投标人名称（公章）：

投标人法定代表人或者授权代表（印章）：

日 期：年月日

备注：本投标函由授权代表印章的，应附法定代表人印章的授权委托书。

附件3:

法定代表人身份证明

投标人名称:

单位性质:

地址:

成立时间: 年月日

经营期限:

姓名: 性别: 年龄: 职务:

系(投标人名称)的法定代表人。

特此证明。

附: 法定代表人身份证复印件。

附件4:

法定代表人授权委托书

（采购代理机构）：

我（姓名）系（投标人名称）法定代表人，现授权委托我公司的（姓名）为我公司本次项目的授权代表，代表我方办理本次投标、签约等相关事宜，签署全部有关的文件、协议、合同并具有法律效力。授权代表联系方式。

在我方未发出撤销授权委托书的书面通知以前，本授权委托书一直有效。授权人（代表）签署的所有文件（在授权书有效期内签署的）不因授权撤销而失效。

授权代表无权转让委托权。特此授权。

本授权委托书于年月日签字生效,特此声明。

（附法人代表身份证以及授权代表身份证复印件）

授权代表姓名：性别：年龄：

单位：部门：职务：

投标人名称（公章）：

法定代表人（印章）：

日期：年月日

附件5:

报价一览表

投标包：第包包名称：

序号	服务名称	含税总报价	备注 (取费依据、收费标准等)
1			
总计		大写:	
		小写:	

注：采购代理服务费由采购人支付的，投标人报价中无需考虑此费用。

时间：年月日

附件 6:

分项报价明细表

投标包: 第包 名称:

序号	项目名称	服务说明	报价	备注
1				
2				
3				
			
服务项目费用合计		大写:		
		小写:		

时间: 年月日

附件7:

投标人同类项目实施情况一览表

投标包：第包包名称：

采购单位名称	项目名称	单价	合同金额 (万元)	采购单位联系人及 电话

时间：年月日

附件8:

商务响应表

投标包: 第包

项目	招标文件要求	是否 响应	投标人的承诺或说明
服务保障要求			
服务期限或者 提供服务起止 时间			
.....			
质量管理、企 业信用要求			
能力或业绩要 求			
.....			

日期: 20年月日

附件9:

联合投标协议书

甲方:

乙方:

(如果两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合,可按照甲、乙、丙、丁...序列增加)

联合体各方经协商,就响应(采购人名称)组织实施(项目名称)(项目编号)的招标活动联合进行投标之事宜,达成如下协议:

一、联合体各方一致决定,以_____为**主办人**进行投标,并按照招标文件的规定分别提交资格文件。

二、在本次投标过程中,主办人的法定代表人或者授权代理人根据招标文件规定以及投标内容对采购人所作的任何合法承诺,包括书面澄清以及响应等对联合体各方均有约束力。如果中标并签订合同,则联合体各方将共同履行对采购人或者采购代理机构所负有的全部义务,并就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

三、联合体各方保证对主办人为响应本次招标而提供的产品和服务提供全部质量保证以及售后服务支持。

四、本次联合投标中,联合体各方承担的工作和义务:

甲方承担的工作和义务为:

乙方承担的工作和义务为:

五、有关本次联合投标的其他事宜:

六、本协议提交采购人或者采购代理机构后,联合体各方不得以任何形式对上述实质内容进行修改或者撤销。

七、本协议共份,联合体各方各持一份,并作为投标文件的一部分。

甲方名称: (公章)
章)

乙方名称: (公

法定代表人: (印章)

法定代表人: (印章)

日期: 年月日

日期: 年月日

附件10:

联合投标授权委托书

(如果两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合,可按照甲、乙、丙、丁...序列增加)

本授权委托书声明:根据(甲方名称)与(乙方名称)签订的《联合投标协议书》的内容,主办人的法定代表人现授权为联合投标代理人,代理人在投标、开标、评标、合同谈判过程中所签署的一切文件和处理与这有关的一切事务,联合投标各方均予以认可并遵守。

特此委托。

主办人的法定代表人:(印章)

日期:年月日

联合投标代理人:(印章):

日期:年月日

甲方名称:(公章)

法定代表人:(印章)

日期:年月日

乙方名称(公章)

法定代表人:(印章)

日期:年月日

附件11:

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的服务，或者提供其他残疾人福利性单位的服务（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的服务）。

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。

投标人名称：

日

期：

附件12:

中小企业声明函

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：中型、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，本公司为（请填写：中型、小型、微型）企业。

2、本公司参加单位的项目采购活动提供本企业服务，由本企业承担服务，本条所称服务不包括使用大型企业的服务。

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：

日期：

投标文件

包：第包

技术部分

项目名称：

项目编号：

投标单位名称（公章）：

二〇年月日

技术文件目录

- 1、对本项目服务总体要求的理解；
- 2、服务方案；
- 3、应急服务措施；
- 4、服务响应表（见附件13）；
- 5、项目实施人员（主要从业人员及其技术资格）一览表（见附件14）；
- 6、招标文件要求或者投标人认为其它应介绍或者提交的资料 and 文件。
- 7、证明服务的合格性和符合招标文件规定的技术资料。
- 8、投标人需要说明的其他文件和说明（格式自拟）。

附件13:

服务响应表

投标人名称（公章）：

第包

序号	招标文件要求	投标文件响应	偏离情况

注：

1、投标人应根据招标文件的服务要求，如实逐条一一对应填写响应情况，如有未响应服务要求，评标委员会有权视其为负偏离；

2、请投标人在“偏离情况”一栏详细描述存在正偏离或负偏离服务要求，并标明偏离情况；

3、招标文件服务内容未做要求的，不视为正偏离。

时间：年月日

附件14:

项目实施人员（主要从业人员及其技术资格）一览表

投标人名称（公章）：

第包

姓名	职务	专业技 术资格	身份证号码	参加本单位工作时间

注：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，后附相关人员证书复印件及社保证明材料复印件。

时间：年月日

附件15:

政府采购项目验收单

用户		合同号	合同金额 (元)		
招标项目		验收项目	合计	财政拨款	单位自筹
验收意见: 负责人: (组织验收单位盖章) 年月日		验收意见: 负责人: (用户盖章) 年月日		验收意见: 负责人: (投标人盖章) 年月日	
验收小组成员签名					

99519368-E85A-40C6-8FA9-C2F75B60004D

附录

符合性审查内容

序号	标题	符合性审查内容
2.1	投标文件雷同检查	投标文件不存在记录的 MAC 地址、CPU 序列号、硬盘序列号中两项及以上相同的情形
2.2	对招标文件的技术/服务要求响应情况	投标文件响应招标文件以下技术/服务要求（对应投标文件技术部分——技术响应表/服务响应表）
2.2.1		★……
2.2.2		★……
2.3	投标报价	按照招标文件要求报价且不超过预算金额或最高限价（对应投标文件商务部分——报价一览表）
2.4	投标有效期	投标有效期满足招标文件要求（对应投标文件商务部分——投标函）
2.5	对招标文件的商务要求响应情况	投标文件响应招标文件以下商务要求（对应投标文件商务部分——商务响应表）
2.5.1		……
2.5.2		……
2.6	对招标文件的编制、签章要求响应情况	投标文件按照招标文件要求编制、签章
2.7	其他	投标文件未发现含有招标人不能接受的附加条件
2.8	其他	未发现投标人提供虚假材料、恶意串通、以行贿手段谋取中标等情形
2.9	其他	未发现法律、法规和招标文件规定的其他无效情形