

重庆市红十字会医院（江北区人民医院） 住院患者陪护服务遴选采购文件

采购文件编号：
项目名称：住院患者陪护服务

采购人：重庆市红十字会医院（江北区人民医院）
二〇二五年十月

第一篇 竞采邀请书

重庆市红十字会医院（江北区人民医院）拟对住院患者陪护服务进行遴选。

一、遴选内容

项目名称	数量/单位	成交供应商数量（个）
重庆市红十字会医院（江北区人民医院）两江院区住院患者陪护服务	1 项	1

二、资金来源

供应商在本项目中取得的报酬来源于接受陪护服务的患者或家属，采购人不支付任何费用。

三、供应商资格条件

合格供应商应首先符合政府采购法第二十二条规定的基本条件，同时符合根据该项目特殊要求设置的特定资格条件。

（一）基本资格条件

- 1.具有独立承担民事责任的能力；
- 2.具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- 3.具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- 4.有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- 5.参加采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
- 6.法律、行政法规规定的其他条件。

（二）特定资格条件

无

四、有关说明

（一）采购文件的获取：凡有意参加比选的供应商，请在重庆市红十字会医院（江北区人民医院）官网 <https://www.cqshszhyy.cn/> 下载采购文件、澄清等报价前公布的所有项目资料，无论供应商下载或领取与否，均视为已知晓所有实质性要求内容。

（二）采购文件公告期限：自采购公告发布之日起五个工作日。

（三）采购文件提供期限及售价：

- 1.采购文件提供期限：同采购文件公告期限。
- 2.采购文件售价：人民币 0.00 元/包。

（四）递交响应文件地点：重庆市红十字会医院（江北区人民医院）2号楼1层眼科会议室。

（五）递交响应文件开始及截止时间：2025年11月13日北京时间8:30-8:50（其他时间不接受任何形式的送达）。

（六）评审时间：2025年11月13日 北京时间9:00，迟到者视为自动放弃投标。

（七）评审地点：同递交响应文件地点。

五、供应商须知

（一）供应商应当按照采购文件“响应文件格式要求”的规定编制响应文件，并对文件中提出的要求和条件做出实质性响应。

（二）响应文件一式两份，其中正、副本各一份（注：封面应注明项目名称、供应商名称、联系人及电话），响应文件需密封。

（三）在响应文件正本中，采购文件“响应文件格式要求”中规定签署、盖章的地方必须按其规定签署、盖章。

（四）若供应商对响应文件的错处作必要修改，则应在修改处加盖供应商公章或由法定代表人（或其授权代表）签署确认。

（五）电报、电话、传真、邮寄形式的响应文件概不接受。

六、其它有关规定

（一）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。

（二）本项目的补遗文件（如果有）一律在“行采家”（www.gec123.com）上发布，请各供应商注意下载；无论供应商下载与否，均视同已知晓本项目补遗文件（如果有）的内容。

（三）超过递交截止时间递交的响应文件，恕不接收。

（四）本项目不接受联合体参与采购。

（五）本项目不进行分包采购。

（六）按照《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》财库〔2016〕125号，供应商列入失信被执行人、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供应商，将拒绝其参与政府采购活动。

（七）竞标费用：无论磋商结果如何，供应商参与本项目磋商的所有费用均由供应商自行承担。

七、联系方式

采购人：重庆市红十字会医院（江北区人民医院）

采购、技术联系人：张老师 电 话：023-88519148

地址：江北区嘉陵一村1号，重庆市红十字会医院（江北区人民医院）

第二篇 项目服务需求

一、项目概况

项目名称	数量/单位	成交供应商数量 (个)
重庆市红十字会医院（江北区人民医院）两江院区住院患者陪护服务	1 项	1

二、项目服务需求

（一）对陪护服务要求

1.陪护人员要求：原则上女性年龄不超过 55 岁，男性不超过 60 岁，身体健康，能胜任陪护工作。有健康证、医疗护理员（患者方向）职业技能培训合格证、身份证三证齐全，感染四项检测合格，无不良记录及犯罪史，每年更新健康证及感染四项检测合格报告（如陪护人员本人未及时更新相关证件及检测报告，医院有权要求暂停该陪护人员陪护资格，待更新后再上岗）。

2.陪护管理人员要求：

（1）45 岁以下、大专及以上学历，具备丰富的陪护管理经验，能积极沟通，听取客户对陪护管理工作的意见；

（2）负责对陪护的管理、指导、培训工作。进入医院后，成交供应商需要定期对陪护人员开设必须的岗位工作相关培训课程，并对陪护人员进行考核，考核合格才能上岗；

（3）保证 24 小时有管理人员驻场，如遇突发状况能在 10 分钟之内到达，及时对突发事件进行协调解决；

（4）保证入驻科室陪护均有组长管理，以便联系及时处理问题。

3.陪护服务要求

（1）能够体现对陪护工作的专业性，供应商每年对陪护人员进行完善的岗前培训；

（2）对不同服务对象能够提供不同层次的服务；

（3）定期测评客户满意度，并不断改进管理方法及服务质量；

（4）陪护人员要服从科室管理，不允许私自代管其他病人，私自在病区兜售物品，严禁乱收费、乱窜病房、吵架及争抢陪护对象、干扰患者治疗方案等情况，严禁损坏医院及科室利益；

（5）陪护人员在工作时间内统一服装，服从医院管理，非工作时间段严禁在病房滞留；

（6）针对目前医院陪护状况制定详细的服务方案；

(7) 根据不同科室不同病人的不同需求配置合理的陪护人员。

4.陪护服务公司服务项目：要求提供一般生活陪护服务项目及其他医院需要的特色服务项目。

5.陪护服务公司培训课程要求：提供岗前培训及上岗前考核证明，定期组织在岗培训。

6.陪护服务公司质量管理标准要求：

(1) 要求提供陪护突发事件应急预案，陪护工作管理流程，陪护日常工作内容及质量管理标准；

(2) 科室参与陪护管理及陪护工作质量检查，明确奖罚制度并监督实施。

7.陪护服务公司收费标准：要求提供陪护服务收费标准，派工及陪护费用结算流程。

8.陪护工作内容包括：

(1) 协助维护病人卫生、仪容仪表：当病人因个人原因不能自己完成个人清洁卫生、自行整理时，如洗脸、梳头、口腔清洁、假牙护理、擦身、更衣、协助入厕或使用便盆、便壶等；

(2) 协助病人满足营养需求，如：喂饭、睡眠，协助进餐等；

(3) 维护病人安全：协助病人上下床，使用轮椅，在医生指导下协助活动关节，避免坠床跌倒，缓解焦虑等；

(4) 病人如果有特殊情况及时报告医护人员：发现病人发热、病人在输液时，液体突然减缓，局部肿胀或发现病人有精神方面异常（如自杀倾向等）；

(5) 长期卧床病人，要定时协助翻身，清理大小便，保持皮肤清洁、干燥；

(6) 服务期间，病人外出检查、治疗等，陪护陪同，不让病人单独前往，如遇神志不清病人，应对病人进行看护，防走失，协助患者转运、出院；

(7) 协助患者订餐、取餐等。

9.语言要求

(1) 语言精确恰当：要估计病人的教育程度及理解力，选择合适的语言来表达。语言内容要严谨、符合伦理道德原则。

(2) 语言的情感性：语言的情感沟通是陪护与患者之间感情的“桥梁”，应满腔热情地面对病人，将对病人的爱心、同情心和真诚相助的情感融在言语中。如早上病人醒来，微笑对病人说：“您晚上睡的好吗？”“今天天气真好！我打开窗户交换一下空气，行吗？”

(3) 语言的保密性：对病人的隐私如生理缺陷、精神病、性病等要保密，病人不愿意

陈述的内容不要问，更不能向别人散布。

(4) 符合文明礼貌要求的陪护人员日常用语：

①招呼用语：和对方见面可说：“您好”“请坐”，见面后不能马上达到对方的要求可用“请稍候”“请别急”其他“谢谢”“再见”。

②称呼用语：对病人的称呼要有分寸，可视年龄、职业而选择不同的称呼。如张局长、李科长、王处长、李医生、张老师等；不可对老人称呼老张、老李。

③介绍用语：“您好，我是负责你……，我叫……”。

(5) 与病人交流中的禁忌：忌讳出言不逊，恶语伤人；忌讳使用质问式语言；忌讳使用命令式语言；忌讳使用土语、习惯用语、暗语和所谓的行话；忌讳对病人不愿回答的问题刨根问底；忌讳口头禅；忌讳用粗话、脏话；忌讳与病人交谈涉及到死亡的事情；忌讳在病人不知情的情况下谈论病人病情；禁忌与病人吵架；禁忌打骂病人。

10.服务期间如发生以下问题，成交供应商承担全部责任：

(1) 陪护在病房内使用医院禁止的电器设备造成不良后果的；

(2) 长期卧床病人发生压疮、跌倒、自杀、走失及因专业能力欠缺导致患者其它不良事件发生等意外情况。

(二) 供应商相关要求

1.基本要求

供应商有在同级别医院从事住院患者陪护服务经营管理的经验（供应商需提供相关佐证材料），并根据需要，配备相应数量的具有相关管理经验的专职管理人员2名或以上。

2.管理要求

(1) 加强管理人员的培训，提高独立处理事务的能力，重点考评管理人员与临床护士长及时合理沟通的能力，对不能胜任管理工作的员工进行适当调整。

(2) 积极招募陪护人员，确保在病患需要服务时，第一时间安排陪护上岗。

(3) 陪护管理人员应建立24小时值班制，以保证患方及时请到陪护。

(4) 服务公司应积极组织服务人员参加岗前培训和岗位培训，所有服务人员应经培训考核合格后上岗。

(5) 服务人员提供服务时应佩戴统一证件，并着统一工作服。

(6) 对不符合公司要求的工作人员进行调离和辞退。

(7) 服务公司要加强对病人和家属服务工作的宣教和告知，并请患方签字，必要时请

求医务人员协助。

(8)做好陪护人员的管理工作,倡导节约意识,严禁服务人员在病房使用大功率电器,如电饭煲,电磁炉,酒精炉等,爱护科室公物,不得随意挪用,损坏公物应按价赔偿。

(9)陪护人员配置:根据不同科室不同病人的不同需求配置合理的陪护人员,要求每名陪护人员负责患者不超过5个。

(10)中标后签订合同前需向医院缴纳履约保证金5万元(户名:重庆市红十字会医院(江北区人民医院);开户行:工商银行建新东路支行;账号:3100022209024920644)。承诺成交供应商与其职工不得违反法律法规及医院规章制度,不得损害医院及患方的合法权益,不得延迟或拖欠护工劳动报酬,否则履约保证金将予以没收并终止合同;合作良好,未发现违法违规行为,合同期满后保证金将无息退还。

(三)其他要求

1.三无人员、无人照护的健康扶贫对象、无人照护的公共卫生事件对象、无人照护的其它特殊情况对象等患者,由科室提交资料和申请,递交主管部门审批后,免费提供陪护服务。

2.其它无偿服务。包括但不限于:(1)病区床单元更换,床铺整理。(2)紧急情况协助科室运送部分物资和标本。(3)协助科室布类物资清点及交接保管工作,如工作服、病号服、床单被套等。(4)其它护理支持协助工作。

3.成交供应商负责所属员工的劳动合同、培训、考核、薪酬、保险等,应为从事陪护服务的工作人员购买雇主责任险、意外保险。公司应对员工陪护期间的行为负责。

4.成交供应商与患者直接签订陪护合同,收取陪护报酬,承担所有陪护责任与风险,并按时向采购人提供陪护人数清单及收费价格。

5.成交供应商必须提供陪护管理与运行方案。

6.采购人只负责对成交供应商的业务进行指导、监督。

7.成交供应商陪护服务收费要求(与患者及家属直接签订陪护合同,收取陪护服务劳动报酬):服务类型及陪护费用按照医院、患者不同情况制定收费标准及收费制定原则,成交供应商制定的收费标准需院方认可。原则上陪护收费标准不高于此:一对一 $\leq$ 220元/天、一对二陪护(患者数不超过2人) $\leq$ 170元/人/天、一对三陪护(患者数不超过3人) $\leq$ 150元/人/天,一对多陪护(患者数不超过5人,含无陪护病房) $\leq$ 110元/人/天,特殊患者陪护(如传染性疾病、体重过重、严重老年痴呆、病情危重护理安全风险高等)成交

供应商以具体现场与陪护对象商议金额为准，原则上不超过以上收费标准的 15%，收费标准在医院及临床各科室进行公示。

（四）医疗责任的界定

1.发生不良事件时，由采购人与成交供应商共同派员进行沟通协商，界定相应责任，由当事人按照合同条款相应规定或相关管理规定承担相应责任。

2.成交供应商所聘用的人员在工作过程中，导致第三方受到伤害或利益受损等均由成交供应商负责处理，并承担全部法律责任及经济赔偿。成交供应商及所聘用的人员在工作中因各种原因受到伤害或发生意外的，由成交供应商负完全责任及经济赔偿。成交供应商及所聘用的人员违反法律法规及医院规章制度造成的损害及损失由成交供应商承担责任，采购人免责。

（五）改善服务要求

1.中选人要负责处理与服务相关的病人意外事件、投诉、纠纷及赔付，保证服务工作有序规范的稳健运行。

2.日常管理：护理部及病区护士长，按医院需要每年不少于 4 次满意度测评。

3.中选人定期进行满意度测评，了解医院各部门的要求，及时调整服务策略。

住院患者陪护考核标准

项目	质量标准	标准分	考核标准
劳动纪律 10 分	严格遵守院科相关规章制度，不迟到、早退，严格考勤和请假制度。服从科室及护士长的安排，未被患者有效投诉	10	违反一次扣 5 分
服务质量 50 分	满足病人生活需求，随叫随到	10	每查实一次扣 2 分
	病人“三短”“六洁”、无异味	10	每查实一次扣 2 分
	病人安全、舒适	10	每查实一次扣 2 分
	床单元整洁、衣裤清洁	10	每查实一次扣 2 分
	特殊情况报告及时汇报	10	每查实一次扣 2 分
服务态度 40 分	着装统一、礼仪、礼貌及隐私保护	10	每查实一次扣 2 分
	工作主动，无聚众聊天现象	10	每查实一次扣 2 分
	与医务人员友好相处，不当患者面与医务人员起争执或冲突	10	每查实一次扣 5 分
	配合患者治疗方案，不得在病区兜售物品及其他导致医院及科室名誉受损的事件	10	每查实一次扣 5 分

（六）处罚

1.中选人服务期间，一个月内在患者或家属投诉一次罚款 200 元，第二次被投诉罚款

400 元，第三次被投诉罚款 800 元，执行翻倍式罚款制度。

2.医院根据《住院患者陪护考核标准》进行考核，低于 80 分将给予中标公司 500-2000 元不等处罚。针对发生严重差错事故、纠纷投诉、向第三方机构或个人泄露患者隐私并存在利益输送的护工以及对医院造成了严重影响的，医院有权要求辞退该工作人员。

3.中选人针对护理过程中产生的纠纷，需购买相应保险。采购人对中选人在提供服务期间因过错造成的纠纷和损失，采购人不承担任何责任。

（七）违约责任

1.若发生以下情形之一的，成交供应商应向采购人支付一定数额的违约金：

（1）成交供应商在陪伴管理过程中擅自将采购人的名称用于公司的印章、标识、铭牌、各种宣传资料、合同资料、收费票据等，足以使患者及家属误认成交供应商为采购人分支机构、代理机构的，支付违约金 1 万元；

（2）向患者及家属做出与采购人有隶属关系、代理关系误导宣传的，支付违约金 1 万元；

（3）成交供应商使用的服装、配饰与采购人员工所使用的服装、配饰相同，导致他人混淆的，支付违约金 1 万元；

（4）成交供应商员工发生伤害他人的行为或有盗窃行为，支付违约金 1 万元，并根据实际情况追究相关责任；

2.若发生以下情形之一，采购人有权单方面解除本合同而无需承担违约责任：

（1）政府部门政策调整或上级部门的行政命令；

（2）成交供应商方在一年内被有效投诉 ≥ 5 次；

（3）因成交供应商方过错，在一年内发生纠纷 ≥ 3 次；

（4）成交供应商丧失民事主体及经营资格的；

（5）成交供应商在陪护管理过程中出现严重违法犯罪行为的；

（6）一年度内发生 3 起考核分低于 80 分将解除与供应商服务合同。

（7）成交供应商擅自将本合同项下权利及义务转让给他人的。

3.合同期限届满或合同被终止/解除之日起七日内，成交供应商方应负责将全部陪护人员及其物品全部撤离采购人所有病区，逾期撤离的，成交供应商应向采购人支付违约金 5 万元。逾期滞留在采购人病区的成交供应商或护工个人物品，视为成交供应商或护工放弃所有权，采购人有权处置而无需支付任何补偿。

第三篇 项目商务需求

一、服务期、服务地点、服务内容、验收方式及售后服务

（一）服务期

自合同签订之日起服务 3 年（合同一年一签，考核分 ≥ 80 分后再签订）

（二）服务地点

采购人指定地点

（三）服务内容

重庆市红十字会医院（江北区人民医院）两江院区住院患者陪护服务，如在该服务地点开展增值服务，需另行签订补充协议约定服务内容。

（四）质量保证

1.采购人职能部门有权对中选人的业务进行指导、监督；不定期的进行现场督查，发现问题及时与陪护公司管理人员沟通解决处理。

2.中选人提供的服务未达到采购文件要求，且对采购人造成损失的，由中选人承担全部责任。

二、报价要求

本次报价须为人民币报价，遴选供应商应根据采购文件中承诺执行统一陪护收费标准，价格调整需报备并取得采购人职能管理部门的书面同意并备案，且不得高于市场价格。因成交供应商自身原因造成漏报、少报皆由其自行承担责任，采购人不再补偿。

三、服务收费

中选人与患者或家属直接签订陪护服务收费合同，收取陪护服务劳务报酬。

四、知识产权

采购人在中华人民共和国境内使用供应商提供的货物及服务时免受第三方提出的侵犯其专利权或其它知识产权的起诉。如果第三方提出侵权指控，成交供应商应承担由此而引起的一切法律责任和费用。

注：若涉及软件开发等服务类项目知识产权的，知识产权归采购人所有。

五、其他

（一）供应商必须在响应文件中对以上条款和服务承诺明确列出，承诺内容必须达到本篇及采购其他条款的要求。

（二）其他未尽事宜由供需双方在采购合同中详细约定。

第四篇 开标程序及方法、评审标准、无效响应和采购终止

一、磋商程序及成交标准

（一）本项目遴选按照采购文件的规定进行。

（二）资格性符合性检查

1.资格性检查。依据法律法规和竞采文件的规定，对响应文件中的资格证明等进行审查，以确定供应商是否具备竞采资格。资格性检查资料表如下：

序号	检查因素		检查内容
1	《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定	（1）具有独立承担民事责任的能力	1.供应商法人营业执照（副本）或事业单位法人证书（副本）或个体工商户营业执照或有效的自然人身份证明或社会团体法人登记证书（提供复印件）。 2.供应商法定代表人身份证明和法定代表人授权代表委托书。
		（2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	1.供应商提供“基本资格条件承诺函”（格式详见第六篇） 2.供应商应对其承诺内容的真实性、合法性、有效性负责。经调查核实为虚假承诺的，视同为“提供虚假材料谋取中标、成交”的违法行为，依照《中华人民共和国政府采购法》等法律法规追究相应责任。
		（3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力	
		（4）有依法缴纳税收和社会保障金的良好记录	
		（5）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（注②）	
		（6）法律、行政法规规定的其他条件	
2	落实政府采购政策需满足的资格要求		按“第一篇三、供应商资格要求（一）落实政府采购政策需满足的资格要求”的要求提交。（如果有）
3	特定资格要求		无

注：

①供应商按“多证合一”登记制度办理营业执照的，组织机构代码证、税务登记证（副本）和社会保险登记证以供应商所提供的营业执照（副本）复印件为准。

②根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十九条“参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录”中“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。行政处罚中“较大数额”的认定标准，由被执行人所在的省、自治区、直辖市人民政府制定，国务院有关部门规定了较大数额标准的，从其规定。

2.符合性检查。依据采购文件的规定，从响应文件的有效性、完整性和对竞采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。符合性检查资料表如下：

序号	评审因素		评审标准
1	有效性审查	响应文件签署	响应文件上法定代表人或其授权代表人的签字齐全。
		法定代表人身份证明及授权委托书	法定代表人身份证明及授权委托书有效，符合采购文件规定的格式，签字或盖章齐全。
		响应方案	只能有一个响应方案。
		报价唯一	只能有一个有效报价，不得提交选择性报价。
2	完整性审查	响应文件份数	响应文件正、副本数量符合竞采文件要求。
3	采购文件的响应程度审查	响应文件内容	对采购文件第二篇、第三篇规定的采购内容作出响应。
		采购有效期	响应文件及有关承诺文件有效期为提交响应文件截止时间起 90 天。

（三）澄清有关问题。磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

（四）磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。

（五）磋商小组采用综合评分法对供应商的响应文件进行综合评分。综合评分法，是指响应文件满足采购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供应商为成交候选供应商的评审方法。供应商总得分为价格、服务、商务等评定因素分别按照相应权重值计算分项得分后相加，满分为 100 分。

（六）磋商小组各成员独立对每个有效响应（通过资格审查、符合性审查的供应商）的文件进行评价、打分，然后由磋商小组对各成员打分情况进行核查及复核，个别成员对同一供应商同一评分项的打分偏离较大的，应对供应商的投标文件进行再次核对，确属打分有误的，应及时进行修正。复核后，磋商小组汇总每个供应商每项评分因素的得分，并

根据综合评分情况按照评审得分由高到低顺序推荐成交候选供应商，并编写评审报告。若供应商的评审得分相同的，按照投标报价由低到高的顺序排列推荐。评审得分且投标报价相同的，按照服务指标优劣顺序排列推荐。

二、评审标准

序号	评分因素及权重		分值	评分标准	说明
1	报价 (50%)	陪护收费 报价 (50%)	50 分	陪护服务价格以一对一≤220 元/天、一对二陪护≤170 元/人/天（患者数不超过 2 人）、一对三陪护≤150 元/人/天（患者数不超过 3 人），一对多陪护（患者数不超过 5 人，含无陪护病房）≤110 元/人/天为基准价。同比例下浮，每单项下浮 1%得 1 分,每单项最多不超过 12.5 分。(投标报价得分四舍五入，保留小数点后二位，最后实施价格按四舍五入整数计价，不保留小数。 注：高于基准价为无效报价不得分。	高于基准价为无效报价。
2	技术部分 (35%)	项目管理能力 (8%)	8 分	根据供应商提供的项目管理机构运作及管理制度进行评分，方案应至少包含以下内容：1.本项目管理机构组织架构及管理制度；2.本项目护工管理制度；3.本项目管理质量标准和考核办法；4.本项目投诉处理办法等；方案完整包含以上要素得 8 分；每缺一项（共 4 项）扣 2 分，所提供的实施方案中每有一处具有缺陷（缺陷是指：存在不适用项目实际情况及技术、服务要求无关的情形、凭空编造、内容前后不一致及不可能实现的夸大情形等、前后逻辑错误、涉及的规范及标准错误等）的扣 2 分，扣完为止，未提供得 0 分。	
		陪护服务方案 (8%)	8 分	根据供应商提供的陪护服务方案具体内容进行评分，方案应至少包含以下内容：1.本项目陪护项目重难点问题分析及对策；2.本项目陪护方式具体方案；3.本项目黑护工的清理和杜绝；4.本项目陪护服务操作规范要求；方案完整包含以上要素得 8 分；每缺一项（共 4 项）扣 2 分，所提供的实施方案中每有一处具有缺陷（缺陷是指：存在不适用项目实际情况及技术、服务要求无关的情形、凭空编造、内容前后不一致及不可能实现的夸大情形等、前后逻辑错误、涉及的规范及标准错误等）的扣 2 分，扣完为止，未提供得 0 分。	

		项目应急处理预案 (10%)	10 分	根据供应商提供的项目应急处理预案进行评分, 方案应至少包含以下内容: 1. 本项目突发事件应急处理预案; 2. 本项目意外伤害事件的应急预案; 3. 本项目治安类事件处置预案; 4. 本项目节假日、重大活动及迎检应急预案; 5. 本项目安全保障方案。方案完整包含以上要素得 10 分, 每缺一项 (共 5 项) 扣 2 分, 所提供的实施方案中每有一处具有缺陷 (缺陷是指: 存在不适用项目实际情况及技术、服务要求无关的情形、凭空编造、内容前后不一致及不可能实现的夸大情形等、前后逻辑错误、涉及的规范及标准错误等) 的扣 2 分, 扣完为止, 未提供得 0 分。	
		陪护人员技能服务方案及项目入驻方案、项目售后方案 (9%)	9 分	根据供应商提供的服务陪护人员技能服务方案及项目入驻方案、项目售后方案进行评分, 方案应至少包含以下内容: 1. 培训计划及标准 (2 分); 2. 培训考核 (2 分); 3 项目入驻方案 (2 分); 4 项目售后方案 (3 分); 方案完整包含以上要素得 9 分; 每缺一项按照对应项目扣分, 所提供的实施方案中每有一处具有缺陷 (缺陷是指: 存在不适用项目实际情况及技术、服务要求无关的情形、凭空编造、内容前后不一致及不可能实现的夸大情形等、前后逻辑错误、涉及的规范及标准错误等) 的按照对应项目扣 2 分, 扣完为止, 未提供得 0 分。	
3	商务部分 15%	项目管理人员配置 (2%)	2 分	供应商拟配备本项目负责人, 具有大学或医学背景专业且有 5 (含) 年以上相关工作经验的得 2 分, 有 2 (含) -5 年相关工作经验的得 1 分, 其余不得分。	提供相关人员毕业证复印件、工作经历等证明材料并加盖供应商公章。
		公司实力 (7%)	3 分	供应商配备法律顾问, 可以解决各种纠纷的方案和赔偿能力的得 3 分。(提供为供应商服务的律师资格证书复印件及证明或与律师事务所签订的法务服务合同复印件并加盖供应商公章)	提供相关证明材料复印件并加盖供应商公章。
			2 分	持证陪护人员满足达到 20 人以上每增加 5 人加 1 分, 本项最多得 2 分。提供陪护人员《专项职业能力证书》或《普通医疗护理员》或《病患护理员》等护理员培训证书或资格证书复印件并加盖投标人公章予以佐证。不提供或提供资料不全不得分。	
			2 分	能提供固定的养老保险 2 人及以上 2 分, 能提供固定的养老保险 2 人以下人 1 分, 未提供 0 分。	

		客户评价 (3%)	3 分	供应商自 2021 年起至本项目开标之日止, 已完成或正在履行期内的医院的评价良好的, 每提供一个证明材料得 1 分, 最多得 3 分。	提供相关证明材料复印件并加盖供应商公章。
		业绩 (3%)	3 分	为保障供应商服务能力, 供应商自 2021 年 1 月 1 日起至本项目开标之日止(以合同签订时间为准), 具有类似项目同级医院服务业绩的, 每提供一个得 1 分, 最高 3 分。	提供相关医院证明及相关合同复印件并加盖供应商公章。

三、无效响应

供应商发生以下条款情况之一者, 视为无效响应, 其响应文件将被拒绝:

- (一) 供应商不符合规定的基本资格条件的;
- (二) 供应商的报价高于磋商控制价的;
- (三) 法定代表人为同一个人的两个及两个以上法人, 母公司、全资子公司及其控股公司, 在同一分包采购中同时参与响应;
- (四) 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, 参加同一合同项下的采购活动的;
- (五) 供应商的投标有效期不满足采购文件要求的;
- (六) 供应商响应文件内容有与国家现行法律法规相违背的内容, 或附有采购人无法接受的条件;
- (七) 供应商被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的。

四、采购终止

出现下列情形之一的, 采购人应当终止采购活动, 发布项目终止公告并说明原因, 重新开展采购活动:

- (一) 因情况变化, 不再符合规定的采购适用情形的;
- (二) 出现影响采购公正的违法、违规行为的;
- (三) 在采购过程中符合竞争要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足 3 家的, 废标后, 除采购任务取消情形外, 应当重新组织采购。

第五篇 合同主要条款和格式合同（参考样本）

合同具体内容 by 采购人与中标供应商协商

一、合同主要条款

1.定义

1.1 甲方（需方）即采购人，是指通过磋商采购，接受合同货物及服务的各级国家机关、事业单位和团体组织。

1.2 乙方（供方）即中选人，是指中选后提供合同货物和服务的自然人、法人及其他组织。

1.3 合同是指由甲乙双方按照采购文件和采购申请文件的实质性内容，通过协商一致达成的书面协议。

1.4 合同价格指以中选价格为依据，在供方全面履行合同义务后，需方应支付给供方的金额。

1.5 技术资料是指合同货物及其相关的设计、制造、监造、检验、验收等文件（包括图纸、各种文字说明、标准）。

2.合同内容

合同包括以下内容：服务内容、服务期限、服务地点等内容。

3.合同价格

3.1 合同价格无。

3.2 乙方应根据采购文件中《住院患者陪护服务》，明确承诺执行统一陪护收费标准，价格调整需报备并取得甲方职能部门管理部门的书面同意，且不得高于市场价格。

4.不得转包或分包

4.1 本合同范围的服务，应由乙方直接服务，不得转让他人服务；

4.2 非经甲方书面同意，乙方不得将本合同范围的服务全部或部分分包给他人服务；

4.3 如有转让和未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同，没收履约保证金并追究乙方的违约责任。

5.服务质量保证及验收方式

5.1 甲方职能部门管理部门有权对乙方的业务进行指导、监督；不定期的进行现场督查，发现问题及时与陪护公司管理人员沟通解决处理。

5.2 乙方提供的服务未达到招标文件要求，且对甲方造成损失的，由乙方承担责任。

6. 索赔

乙方对服务与合同要求不符负有责任，并且乙方必须做好服务质量保证，服务期间内若出现索赔，乙方应按医院的要求采取多种解决方法处理索赔事宜。

7. 知识产权

甲方在中华人民共和国境内使用乙方提供的服务时免受第三方提出的侵犯其专利权或其它知识产权的起诉。如果第三方提出侵权指控，乙方应承担由此而引起的一切法律责任和费用。

8. 合同争议的解决

8.1 当事人友好协商达成一致

8.2 在 60 天内当事人协商不能达成协议的，可提请甲方所在地仲裁机构仲裁。

9. 违约责任

按《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国招标投标法》有关条款，或由供需双方约定。

10. 合同生效及其它

10.1 合同生效及其效力应符合《中华人民共和国民法典》有关规定。

10.2 合同应经当事人法定代表人或委托代理人签字，加盖双方合同专用章或公章。

10.3 合同所包括附件，是合同不可分割的一部分，具有同等法律效力。

10.4 本合同条件未尽事宜依照《中华人民共和国民法典》，由供需双方共同协商确定。

二、采购合同（格式自拟）

第六篇 响应文件格式要求

一、经济部分

报价函

二、服务部分

服务需求响应偏离表

三、商务部分

（一）商务响应偏离表

四、资格条件及其他

（一）法人营业执照（副本）复印件

（二）法定代表人身份证明书（格式）

（三）法定代表人授权委托书（格式）

（四）基本资格条件承诺函（格式）

五、其他资料

其他与项目有关的资料（自附）

一、经济部分

报价函

（采购人名称）：

我方收到_____（项目名称）的采购文件，经详细研究，决定参加该项目的采购报价。

（一）愿意按照采购文件中的一切要求，提供本项目的技术服务，项目具体报价见下表：

序号	陪护项目	单价（元/天/人）	下浮比例	备注
1	一对一陪护			
2	一对二陪护			
3	一对三陪护			
4	一对多陪护（含无陪护病房）			

（二）我方现提交的响应文件为：响应文件正本_____份，副本_____份。

（三）我方完全理解和接受贵方采购文件的一切规定和要求及评审办法。

（四）在整个采购过程中，我方若有违规行为，愿意接受按照《中华人民共和国政府采购法》和相关法律法规规定的惩罚。

（五）我方若成为成交供应商，将按照采购评审结果签订合同，并且严格履行合同义务。本报价承诺函将成为合同不可分割的一部分，与合同具有同等的法律效力。

（六）我方未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。

供应商（公章）或自然人签署：

地址：

电话：

邮编：

联系人：

年 月 日

二、服务部分

（一）服务需求响应偏离表

项目名称：

序号	采购需求	响应情况	差异说明
		提醒：请注明服务具体内容以及响应文件中服务具体内容的位置（页码）	

供应商：

法定代表人（或其授权代表）或自然人：

（供应商公章）

（签署或盖章）

年 月 日

注：

1.本表即为对本项目“第二篇 项目服务需求”中所列条款进行对比和响应；

2.该表必须按照采购文件要求逐条如实填写，根据比较情况在“差异说明”项填写正偏离或负偏离及原因，完全符合的填写“无差异”；如供应商未应答或只注明“符合”、“满足”等类似无具体数值或内容的表述，视为不满足对应条款；

3.本表可扩展。

（二）服务响应承诺（对评审标准中，服务部分进行响应或承诺，制定相应的相应或承诺方案，格式自定）

三、商务部分

(一) 商务响应偏离表

项目名称：

序号	采购需求	响应情况	差异说明
		提醒：请注明具体内容	

供应商：

法定代表人（或其授权代表）或自然人：

（供应商公章）

（签署或盖章）

年 月 日

注：

- 1.本表即为对本项目“第三篇 项目商务需求”中所列条款进行比较和响应；
- 2.该表必须按照采购文件要求逐条如实填写，根据比较情况在“差异说明”项填写正偏离或负偏离及原因，完全符合的填写“无差异”，如供应商未应答或只注明“符合”、“满足”等类似无具体数值或内容的表述，视为不满足对应条款；
- 3.本表可扩展。

四、资格条件及其他

(一) 法人营业执照(副本)复印件

(二) 法定代表人身份证明书 (格式)

项目名称:

致: (采购人名称):

(法定代表人姓名) 在 (供应商名称) 任
(职务名称) 职务, 是 (供应商名称) 的法定代表人。
特此证明。

(供应商公章)

年 月 日

法定代表人电话: 电子邮箱: (若授权他人办理并签署响应文件的
可不填写)

(附: 法定代表人身份证正反面复印件)

(三) 法定代表人授权委托书 (格式)

项目名称:

致: (采购人名称):

(供应商法定代表人名称)是 (供应商名称)
的法定代表人,特授权 (被授权人姓名及身份证代码)代表我单位全权办理
上述项目的谈判、签约等具体工作,并签署全部有关文件、协议及合同。

我单位对被授权人的签署负全部责任。

在撤销授权的书面通知以前,本授权书一直有效。被授权人在授权书有效期内签署的
所有文件不因授权的撤销而失效。

被授权人:

供应商法定代表人:

(签署或盖章)

(签署或盖章)

(附:被授权人身份证正反面复印件)

(供应商公章)

年 月 日

被授权人电话: 电子邮箱: (若法定代表人办理并签署响应文件的可不填
写)

注:

1.若为法定代表人办理并签署响应文件的,不提供此文件。

(四) 基本资格条件承诺函(格式)

基本资格条件承诺函

致 (采购人名称):

(供应商名称)郑重承诺:

1.我方具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度,具有履行合同所必需的设备和专业技术能力,具有依法缴纳税收和社会保障金的良好记录,参加本项目采购活动前三年内无重大违法活动记录。

2.我方未列入在信用中国网站(www.creditchina.gov.cn)“失信被执行人”、“重大税收违法案件当事人名单”中,也未列入中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为记录名单”中。查询时间: 年 月 日 时。

3.我方在采购项目评审(评标)环节结束后,随时接受采购人的检查验证,配合提供相关证明材料,证明符合《中华人民共和国政府采购法》规定的供应商基本资格条件。

我方对以上承诺负全部法律责任。

特此承诺。

(供应商公章)

年 月 日

五、其他资料

其他与项目有关的资料（自附）