**南通市第三人民医院**

**导医外包服务项目**

**竞争性磋商文件**

**（资格后审）**

**采购单位：南通市第三人民医院**

**代理机构：宏信天德工程顾问有限公司**

**2023年08月**

**目 录**

第一章 竞争性磋商公告

第二章 投标供应商须知

第三章 项目需求

第四章 评审方法和程序

第五章 合同授予

第六章 质疑提出和处理

第七章 响应文件组成及格式

**尊敬的投标供应商：**

**欢迎参加本采购项目的竞争性磋商。为了保证本次磋商项目顺利进行，请在制作响应文件之前，仔细阅读本竞争性磋商文件的各项条款，并按要求制作和递交响应文件。谢谢合作！**

# 第一章 竞争性磋商公告

项目概况

南通市第三人民医院导医外包服务项目的潜在供应商应在南通市第三人民医院官网获取采购文件，并于2023年08月29日14时00分（北京时间）前提交响应文件。

**一、项目基本情况**

1、项目编号：/

2、项目名称：南通市第三人民医院导医外包服务项目

3、采购人式：□竞争性谈判 ☑竞争性磋商 □询价

4、预算金额：约 49.9 万元

5、最高限价： 49.9 万元，报价超过最高限价的为无效响应文件；

6、采购需求：为南通市第三人民医院提供导医外包服务，包括但不限于医院综合服务中心、一站式服务中心、医院门急诊科室、医院医技科室，医院自助服务区等；具体内容详见竞争性磋商文件第三章项目需求。

7、服务期限：本次招标服务期限为1年，具体时间以合同为准。合同可续签，最多不超过两次。在此期限内中标人须按合同规定向南通市第三人民医院提供上述服务。

8、本项目不接受联合体。

**二、申请人的资格要求**

1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定，并提供声明函：

（1）具有独立承担民事责任的能力；

（2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

（3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

（4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

（5）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

（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：无；

3、本项目的特定资格要求：

（1）提供投标供应商企业法人营业执照（副本）及税务登记证（副本）的复印件；或者是三证合一的营业执照（副本）的复印件；有能力按本磋商文件规定的要求提供专业服务。

（2）法定代表人参加投标的，必须提供法定代表人身份证明及法定代表人本人身份证两项复印件（须加盖公章）；非法定代表人参加投标的，必须提供法定代表人签字或印章的授权委托书及被授权人本人身份证两项复印件；（须加盖公章）

（3）供应商须具有有效的劳务派遣许可证；

4、未被“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重失信行为记录名单；

5、拒绝下述供应商参加本次采购活动：

（1）供应商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。

（2）凡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，不得再参加本项目的采购活动。

**具体资格要求详见第七章中的“资格审查文件”。**

**三、获取采购文件及投标报名**

1、时间：自本磋商公告发布之日起至2023年08月28日18时00分（北京时间）。

2、方式：在南通市第三人民医院官网（http://www.ntdsyy.com/）自行下载采购文件。

3、售价：300元/份，随磋商响应文件递交，售后不退。

**4、报名方式：请有意参与本项目投标的供应商于2023年08月28日18时00分前至代理机构处报名，未报名单位不得参加本项目的投标。**

**四、响应文件提交**

1、提交响应文件截止时间：2023年08月29日14时00分（北京时间）。逾时，采购人将拒绝接受响应文件纸质文档。

2、提交响应文件地点：南通市崇川区江海大道488号金贸国际25楼，如有变动另行通知。

**五、开启**

1、时间：2023年08月29日14时00分（北京时间）。

2、开启文件及开标地点：南通市崇川区江海大道488号金贸国际25楼（宏信天德工程顾问有限公司开标室）。

**六、公告期限**

自本公告发布之日起3个工作日。

**七、其他补充事宜**

1、本项目不收取磋商保证金，采购文件中涉及磋商保证金的事项，均按免收保证金执行。

2、对项目需求部分（供应商其他资格要求、项目需求、评分标准）的询问、质疑请向采购人提出，由采购人负责答复；对项目磋商文件其它部分的询问请向采购人或招标代理提出。

3、供应商应依照规定提交各类声明函、承诺函，不再同时提供原件备查或提供有关部门出具的相关证明文件。但中标或成交供应商，应做好提交声明函、承诺函相应原件的核查准备；核查后发现虚假或违背承诺的，依照相关法律法规规定处理。

**八、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系**

1、采购人信息

名称：南通市第三人民医院

地址：江苏省南通市青年中路60号

联系人：钱科长

联系电话：0513-85116168

2、采购代理机构信息

名称：宏信天德工程顾问有限公司

地址：南通市崇川区江海大道488号金贸国际25楼

联系人：董安国

联系电话：18912299056

邮箱：812298892@qq.com

# 第二章 投标供应商须知

**一、说明**

1、本竞争性磋商文件仅适用于采购人组织的竞争性磋商采购活动。

2、竞争性磋商活动及因本次磋商产生的合同受中国法律制约和保护。

3、竞争性磋商文件的解释权属于采购人。

4、供应商下载磋商文件后，应仔细检查磋商文件的所有内容。如内容中有页码短缺、资格要求以及任何设置有不合理的条件对供应商实行差别待遇或者歧视待遇的，应在磋商文件发布后的5日内，以书面形式向代理机构提出询问或疑问，未在规定的时间内提出询问或疑问的，视同理解并接受本磋商文件的所有内容，因此引起的损失由供应商自负，而且供应商不得在磋商结束后针对磋商文件的所有内容提出质疑事项。**非书面形式的不作为日后质疑提出的依据。**

5、供应商应认真审阅磋商文件中所有的事项、格式、条款和规范要求等，如果供应商没有按照磋商文件要求提交响应文件，或者响应文件没有对磋商文件做出实质性响应，将被拒绝参与项目的磋商。

**二、本项目涉及到的现场勘察**

1、根据自身需要，供应商可在响应文件递交之日前对有关现场和周围环境进行勘察，以获取编制响应文件和签署合同所需的信息。勘察现场所发生的费用由供应商自己承担。

2、采购人向供应商提供的有关现场的资料和数据，是采购人现有的并认为能使供应商可利用的资料。采购人对供应商由此而做出的推论、理解和结论概不负责。

3、经采购人允许，供应商可为勘察目的进入采购人的项目现场，但供应商不得因此使采购人承担有关的责任和蒙受损失。供应商应承担勘察现场的责任和风险。

4、供应商应认真踏勘现场。在现场勘察时，熟悉现场及周围交通道路等情况，以获得一切可能影响其投标的直接资料。供应商磋商成交后，不得以不完全了解现场情况为理由而向采购人提出任何索赔的要求，对此采购人不承担任何责任并将不作任何答复与考虑。

**三、磋商文件的澄清、修改、答疑**

1、代理机构有权对发出的磋商文件进行必要的澄清、修改或补充。

2、磋商文件的澄清、修改、补充等内容均以书面明确的形式发布，并以南通市第三人民医院官网发布的信息为准。

3、代理机构对磋商文件的澄清、修改将构成磋商文件的一部分，对响应磋商的供应商具有约束力。

4、澄清或者修改的内容可能影响到响应文件编制的，代理机构应当在提交响应文件接收截止之日3个工作日前，发布澄清或者修改公告，不足3个工作日的，当顺延提交响应文件接收截止时间。

5、除非代理机构以书面的形式对磋商文件作出澄清、修改及补充，供应商对涉及磋商文件的任何推论、理解和结论所造成的结果，均由供应商自负。

6、采购单位视情组织答疑会。如有产生答疑且对磋商文件内容有修改，代理机构将按照本须知有关规定，以补充通知（公告）的方式发出。

**四、响应文件的编制及装订**

供应商按磋商文件要求编写响应文件，并牢固装订成册。响应文件均需采用A4纸（图纸等除外）装订。响应文件不得行间插字、涂改、增删，如修改错漏处，须经响应文件签署人签字并加盖公章。

**五、响应文件的份数和签署**

1、响应文件由：①资格审查文件、②技术响应文件、③报价响应文件共3部分组成（以下由文件序号代称）。

2、**响应文件均为一式肆份，其中“正本”壹份和“副本”叁份。**

3、在每份响应文件上要明确标注项目名称、对应的响应文件名称、供应商的全称、日期、“正本”、“副本”字样。“正本”和“副本”若有差异，概以“正本”为准。

4、供应商可将响应文件正副本统一密封或分别密封，如正本和副本分别密封的，应在封袋上标明正、副本字样。

5、响应文件中的所有“正本”，其正文内容须按磋商文件要求由供应商法定代表人或被授权人签字（或盖章）并加盖单位公章。“副本”可复印，但须加盖单位公章。

**六、响应文件的密封及标记**

1、供应商须将本项目响应文件：①、②、③**单独密封**。

2、密封后，应在每一份密封的响应文件上明确标注磋商项目名称、响应文件各自对应的名称、供应商的全称及日期并加盖供应商公章。

**【特别提醒】**响应文件中的①和②的“正本”或“副本”中，均不得含有报价响应文件中报价表（报价单）内的任何项目价格，否则作无效投标处理。

**七、磋商报价**

1、报价供应商应对所要采购的全部内容进行报价，一个标的只允许一个报价，只报其中部分内容的或出现选择性报价，将被视为无效报价。

2、磋商报价均以人民币为报价的币种。

3、磋商报价表必须加盖单位公章且必须经法定代表人或被授权人签字或盖章。报价表中的大写金额与小写金额、总价金额与按单价汇总金额，若有差异，将执行《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第59条的规定。

4、**响应报价（以人民币计价）应包括完成本项目所需的一切费用，包含但不限于人工（包括工资、奖金、社保、加班费等费用）、专用设备、工具、易耗品、办公设备、信息系统使用、服装、胸卡、保险、培训费、管理费、各种税费、利润、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等费用。同时，报价也应包含合同履行过程中可能发生的一切风险。**

5、供应商应详细阅读竞争性磋商文件的全部内容，根据采购项目需求，准确制定相关工作方案等，必须对本采购项目全部进行报价，如有漏项，视同对本项目的优惠。不按竞争性磋商文件的要求提供响应文件，导致报价无效，作无效标处理。

6、除非在磋商中磋商小组对采购单位需求内容作了调整增加，或对采购内容作了实质性变更，否则**采购单位不接受供应商高于自己前一轮的磋商报价。**

7、竞争性磋商的最终报价为成交价。同时，供应商的最终成交价在合同实施期间不因市场变化因素而变动。

8、最终报价将作为磋商小组评定成交供应商的依据。

**八、联合体参与磋商**

不接受任何形式的联合体参与本项目的竞争性磋商。

**九、响应文件及磋商费用**

1、磋商文件每套售价300元（现金），在递交磋商响应文件的同时提交给招标代理机构。

2、本次招标向成交供应商收取代理服务费，按国家计委颁发的[2002]1980号文《招标代理服务收费管理暂行办法》及国家发改委颁发的[2011]534号文《国家发改委关于降低部分建设项目收费标准规范收费行为等有关问题的通知》的有关规定执行，具体如下：中标服务费按差额定率累进法计算，以成交通知书确定的中标金额作为收费的计算依据，按招标收费标准下浮40%计算，不满1500元的，按1500元收取。

3、磋商程序顺利进行后，除供应商的原件可退回外，其余所有的响应文件都将作为档案保存，不论成交与否，代理机构均不退回。

4、无论磋商过程和结果如何，参加项目磋商的供应商自行承担与本次项目磋商有关的全部费用。

**十、磋商响应文件的有效期**

1、从磋商响应文件接收截止之日算起，45个“日历天”内响应文件应保持有效。有效期短于这个规定期限的磋商，将被拒绝。

2、在特殊情况下，采购代理机构可与响应供应商协商延长响应文件的有效期。这种要求和答复都应以书面的形式进行。同意延长有效期的磋商响应供应商不能修改磋商响应文件，按本竞争性磋商文件规定的磋商保证金的有效期也相应延长。拒绝接受延期要求的磋商响应供应商的响应文件书将被拒绝，但磋商保证金可退还。

**十一、未尽事宜**

无。

# 第三章 项目需求

**请供应商在网上报名前和制作投标文件时仔细研究项目需求说明。**供应商不能简单照搬照抄采购人项目需求说明中的技术、商务要求，必须作实事求是的响应。如照搬照抄项目需求说明中的技术、商务要求的，中标后供应商在同采购人签订合同和履约环节中不得提出异议，一切后果和损失由中标供应商承担。如供应商提供的货物和服务同采购人提出的项目需求说明中的技术、商务要求不同的，必须在《技术商务条款响应正负偏离表》上明示，如不明示的视同完全响应。

1. **项目名称**

南通市第三人民医院导医外包服务项目

1. **采购参数、配置、服务要求**

**1、服务要求**

（1）工作时间由医院安排（不含夜班），每个星期工作的时间不超过40个小时/人(包括40个小时)，包括处理各项突发事件及紧急任务。

（2）工作过程中因中标人责任所造成的经济损失由中标人按实际额赔偿。

（3）招标人有权利对中标人的工作每月实施考核，具体方案由投标人在投标文件中详细列出，并要求给出具体的处罚措施。

**2、服务范围：**

医院综合服务中心、一站式服务中心、医院门急诊科室、医院医技科室，医院自助服务区等。

1. **服务内容**

**（1）门诊导医外包服务人员**

* 每天早上提前15分钟上班，开展导医工作。
* 负责导医导诊、预检分诊、咨询预约、各种地点指引等门诊服务工作，随时接受咨询。
* 高峰时对病人进行分流及引导，维持门诊良好的就诊秩序与整洁的就诊环境。
* 认真落实承诺的各项便民措施，办理轮椅借用登记手续。
* 为初诊病人提供信息咨询，指导选择专科医生，指引就诊路线。
* 指导“就诊卡”办理相关手续，帮助病人信息登记（填写信息）。
* 指导病人使用自助设备，帮助病人自助打印门诊检验报告单，必要时帮病人打印门诊发票清单。
* 对老弱、伤残、重症、无陪客患者实行陪诊、陪检等援助式服务。
* 帮助病人办理住院登记手续、并护送病人至住院病区。
* 接受病人投诉并登记处理，协调医患关系。
* 接待办理：入职体检、招工体检、特殊工种体检、操作工体检等各类个人健康体检。
* 发放一次性杯子和各种健康教育资料。
* 发放“检查报告单”，并协调与此相关问题。
* 按病人需求为其联系安排“特需门诊”、“专家门诊”。
* 接受各类咨询：医院科室布局查询、检查治疗流程咨询、医院专科介绍、专家介绍、电话咨询、病人查询、药品查询、费用咨询、健康知识咨询等。
* 自动扶梯安全管理：对乘自动扶梯的患者应加强安全告知和指导工作，严防意外发生。
* 发现紧急情况或意外事件、标牌和电子屏损坏及时报告、报修、通知相应部门，及时处理。劝阻吸烟者，注意节能和按需开灯。
* 下班前负责关闭导医分管区域的电脑、电灯、空调、门窗，并负责收好导医物品：电脑、打印机、椅子、轮椅、平车等物品。
* 推行迎宾式服务，实施急诊配送，无缝对接
* 其它大厅导诊服务等。

**（2）门诊科室分诊台服务人员**

* 每天早上提前15分钟上班，开展分诊工作。
* 主动帮助老、弱、残、孕患者就诊，必要时协调帮助轮椅推送病人检查、治疗。
* 经常观察侯诊病员的病情变化，对病情较重的病员应安排提前诊治或联系护送至急诊科处理。
* 协调帮助患者办理住院手续并护送至病区。
* 维持好各分诊区域诊室的就诊秩序，严格执行各诊室一医一患制度，并对就诊者进行相关解释工作。
* 保持工作台面及诊疗场所的清洁，下班前整理干净。（必要时测体温、血压）
* 严格做好各分诊区域门诊出诊医生的登记签到与联系工作，确保随时知晓当班坐诊医师在岗和离岗情况。
* 下班前负责检查各分诊区域诊室房间的电脑、电灯、空调、门窗、水龙头关闭情况。
* 其它科室导诊服务等。

**（3）医技科室服务人员**

* 在管理人员和护士长的领导及治疗医生的指导下进行工作。
* 负责检查前的准备工作。
* 做好叫号、咨询工作，维持诊室秩序。
* 做好预约挂号工作。
* 做好物品、器材的保管及维护工作。
* 协助护士处理意外突发事件。
* 负责受理接待患者投诉，做好解释工作。
* 做好抽血排号、检验单发放等技能工作
* 其它医技科室服务等

**4、考核标准**

以病人满意度调查的得分和医院相关部门的评分相结合得出的分数为标准，高于85分为合格。

* 服务人员具有应有的职业道德，遵循社会公德，为就诊人员创建健康、文明服务环境；
* 服务人员对门诊服务工作具备基本业务知识和技能，并能快速、准确运用；
* 服务人员熟悉医院的服务流程、服务内容，能耐心、亲切的应答就诊人员的提问，正确指导患者就诊；
* 服务人员能及时发现就诊人员的需求，主动服务，与就诊人员交谈时，做到用心倾听；
* 仪容仪表端庄、大方、整洁，着装、配饰统一标准；
* 站、坐、行姿符合岗位规范和要求，保持微笑；
* 礼貌用语、工作用语统一标准，工作期间首选使用普通话；
* 准时上、下班，不迟到早退，不脱岗。上班时间不玩手机，接听电话注意场合、注意音量、不超规定时间；
* 维持现场秩序和主动疏导就诊人员；
* 对有需要特殊帮助的就诊人员（如残疾人士、行动不便的老年人等）应主动予以帮助；对需要走绿色通道的就诊人员及时与医院总值班进行联系。
* 管理人员接到投诉，及时与医院相关部门沟通、协调，正确、快速进行处理。服务中如有差错，应道歉并立即更正；
* 其它服务标准等。

**5、配备人员及服务管理方案要求**

* 1. 人员要求：参加本项目服务人员为 7 人(其中1人为管理人员，只参与日常管理工作)。
* 2. 员工需统一着装上岗。
* 3.任职条件：
* （1）年龄18-40岁。
* （2）中专及以上学历。
* （3）无违法违纪等不良行为记录。
* （4）政治素质好，人品好，沟通能力强，工作积极主动。
* 4．方案的内容要求具体如下：
* （1）门急诊导医导诊外包服务的目标。从人力资源成本、优化门诊服务质量、患者满意度方面进行阐述。
* （2）门急诊导医导诊外包服务的具体内容、特色与亮点。
* （3）岗位的具体配置。包括：岗位名称、主要岗位明细要求（根据具体给出但不限于岗位职责展开）、工作形式及聘任要求等。
* （4）具体管理方案：包括项目负责人的情况介绍、管理理念和方法、组织管理、人力资源管理、培训管理（培训包含但不限于企业文化、人力资源、沟通技巧、形象礼仪、消防、心肺复苏等）、绩效和激励、日常运营和现场管理、质量监控与管理。
* （5）服务外包的实施和导入：实施中的工作、周期以及需要院方配合的内容。
* （6）退场交接方案、应急措施等
* 5. 响应人的从业人员要求：公司内部有岗前培训，服务人员100%经过岗前培训合格才上岗。
* 6. 成交人有责任配合医院接受上级领导部门的监督、检查等。
1. **服务周期**

（1）本次招标服务期限为1年，具体时间以合同为准。合同可续签，最多不超过两次。在此期限内成交人须按合同规定向南通市第三人民医院提供上述服务。

（2）期间南通市第三人民医院如需增加外包人员，费用按照成交额所确定的标准相应增加。

（3）成交人为采购人所提供的服务人员的劳动、人事关系应归属成交人，成交人必须按照法律、法规及劳动法的有关政策为服务人员办理缴纳养老、失业、医疗等各项社保。合同期内如遇政府调整最低工资标准及社保基数调整（个人和公司部分），新标准与旧标准之间所产生的费用，由采购人支付相应增加费用。成交人为采购人所提供的服务人员在合同期内如发生因工负伤、致残、疾病、死亡等各类劳动仲裁事宜均与采购人无关。

**四、验收方案**

满足采购人考核要求，响应人的从业人员要求：公司内部有岗前培训，服务人员100%经过岗前培训合格才上岗。

**五、其他**

采购单位提供口罩、帽子、手套等防护用品。提供一台联网的电脑，一间休息室，更衣柜，一张办公桌等。

**六、付款方式**

采购资金的支付方式：银行转账或银行汇票。

采购资金的支付时间、条件：每月2日前，由成交供应商对上月的服务费进行核算，向采购方提供《人员考勤表》和《客服满意度调查表》，采购方进行审核和考核，根据审核和考核结果确定服务费用，开具服务费发票，于每月10日前向成交供应商支付上月的服务费用。

# 第四章 评审方法和程序

**一、代理机构组织磋商**

1、本次竞争性磋商依据《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购竞争性磋商采购人式管理暂行办法》及有关法规成立磋商小组。磋商小组由3人以上单数组成。

2、磋商小组的职责：

（1）磋商小组成员应当按照客观、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。

（2）磋商小组成员应当遵守评审工作纪律，不得泄露评审情况和评审中获悉的商业秘密，对个人的评审意见承担法律责任；

（3）磋商小组成员在评审过程中发现供应商有行贿、提供虚假材料或者串通等违法行为的，应当及时向财政部门报告。

（4）磋商小组成员在评审过程中受到非法干涉的，应当及时向财政、监察等部门举报。

（5）配合采购单位答复供应商提出的质疑；配合财政部门的投诉处理和监督检查工作。

3、评审有关记录由磋商小组成员签名，存档备查。

4、供应商的法定代表人或被授权人须持身份证准时参加磋商开标会。

**二、磋商的原则及方法**

1、磋商小组依据《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购竞争性磋商采购人式管理暂行办法》以及有关政府采购的相关法规，遵循“公开、公平、公正、择优、信用”的原则进行磋商评审。

2、磋商小组将按照竞争性磋商文件的规定，独立对每个进入打分程序的有效投标供应商的响应文件的技术部分以打分的形式进行评审和评价。技术分取算术平均值（计算结果均四舍五入保留两位小数）。

3、磋商小组根据磋商文件规定的程序、评定成交的标准等事项与实质性响应磋商文件要求的供应商进行磋商。未实质性响应磋商文件要求的响应文件按无效处理，磋商小组应当告知提交响应文件的供应商。

4、除非在磋商中磋商小组对采购单位需求内容作了调整增加，或对采购内容作了实质性变更，否则**采购单位不接受供应商高于自己前一轮的磋商报价**。

5、对于在磋商顺利开始后至最终报价前，根据磋商情况退出磋商的供应商，须以书面形式说明退出磋商的原因，经磋商小组同意可以退出磋商。

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，都不得在同一采购项目相同标段中同时参加磋商，一经发现，将视同围标处理。

7、在磋商评审过程中，磋商小组发现供应商的报价明显低于其他供应商的报价，使得其报价可能低于其个别成本的，磋商小组有权要求该供应商作出书面说明并提供相关证明材料，供应商不能合理说明或者不能提供相关证明材料的，由磋商小组认定该供应商以低于成本报价磋商竞标。对被认定为低于成本报价磋商竞标的报价做无效报价，按无效标处理。

**8、若采购过程中符合要求的供应商只有两家，则由磋商小组集体讨论决定是否继续进行竞争性磋商采购活动；若采购过程中符合要求的供应商只有一家，则终止本次竞争性磋商采购活动，重新开展采购活动。**

**三、磋商评定结果的方法**

1、**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。

2、评审时，磋商小组各成员应当独立对每个有效响应的文件进行评价、打分，然后汇总每个供应商每项评分因素的得分（计算结果均四舍五入保留两位小数）。

3、本次项目磋商的技术和报价评审总分值为100分。两部分评审因素比重如下：

技术分值占总分值的比重为**80%（权重）**（四舍五入保留两位小数）；

报价分值占总分值的比重为**20%（权重）**（四舍五入保留两位小数）。

4、技术分按算术平均值计算，分值四舍五入保留两位小数。

5、报价分统一采用低价优先法计算直接取得，与技术分相加为供应商的综合得分（四舍五入保留两位小数）。

6、综合得分最高的供应商推荐为项目预成交人并出具评审磋商报告。

7、确定成交候选人的特殊情况处理：

（1）若总分相同，则按最终报价响应得分高者优先中标。

（2）若总分且最终报价响应得分相同，则采取现场抽签的方式确定（投标供应商的抽签顺序分别为各投标供应商递交响应文件签到顺序号）。

8、磋商评审时，评委对评审的细则若有争议，由磋商小组集体讨论确定，并对未尽情况有最终解释权。

9、对落标的供应商不做落标原因的解释。

**四、综合评分评审标准**

**（一）商务技术分：80分**

| **序号** | **评审项目** | **分值** | **评审因素** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 服务管理方案 | 25 | 1.导医服务的目标。从人力资源成本、优化门诊服务质量、患者满意度方面进行阐述。优化人力资源成本、门诊服务质量及提升患者满意度方案目标科学合理、可行性高、完全满足或优于项目需求的得5分；优化人力资源成本、门诊服务质量及提升患者满意度方案目标较科学合理、可行性较高、基本满足项目需求的得3分；优化人力资源成本、门诊服务质量及提升患者满意度方案目标不够科学合理、可行性较差、不能满足项目需求的得1分；未提供的不得分； |
| 2.导医服务的具体内容、特色与亮点。内容全面具体，特色亮点鲜明多样、完全满足或优于项目需求的得5分；内容较全面具体，特色亮点较鲜明多样、基本满足项目需求的得3分；内容简单片面，没有特色亮点、不够满足项目需求的得1分；未提供的不得分； |
| 3.具体管理方案：包括对本项目的情况介绍、管理理念和方法、组织管理、人力资源管理、培训管理（培训包含但不限于企业文化、人力资源、沟通技巧、形象礼仪、消防、心肺复苏等）、绩效和激励、日常运营和现场管理、质量监控与管理；管理方案内容细致完整包含上述所有要点的，科学合理，可行性针对性强，思路清晰，有结合项目实际分析重点难点问题表述详尽的得5分；方案内容较完整全面的，较科学合理，可行性针对性较强，思路较清晰的得3分；方案内容不够完整全面的，科学合理性较差，可行性针对性较差，思路不清晰的得1分；未提供不得分； |
| 4.服务外包的实施和导入方案：实施中的工作、周期以及需要院方配合的内容。方案内容全面详细、科学合理、针对性强、可操作性强的得5分；方案内容较全面详细、较科学合理、针对性较强、可操作性较强的得3分；方案内容简单片面、不够科学合理、针对性较差、可操作性较差的得1分；未提供不得分； |
| 5．退场交接方案、应急措施等方案措施内容全面详细、切实可行、针对性强、完全满足或优于医院要求的得5分；方案措施内容较全面详细、较切实可行、针对性较强、基本满足医院要求的得3分；方案措施内容简单片面、不够切实可行、针对性较差、不能满足医院要求的得1分；未提供不得分； |
| 2 | 人员配置方案 | 5 | 人员岗位的具体配置。包括：岗位名称、主要岗位配置明细要求、人员名单、人员资历、工作经验、（根据具体给出但不限于人员配置花名册、岗位职责展开）、工作形式及聘任要求等。人员配置方案描述详细具体全面、各岗位人员配置齐全到位、科学合理、针对性强、完全满足或优于项目需求的得5分；人员配置方案描述较详细具体全面、各岗位人员配置较齐全到位、较科学合理、针对性较强、基本满足项目需求的得3分；人员配置方案描述简单片面、各岗位人员配置不到位、不够科学合理、针对性较差、不够满足项目需求的得1分；未提供的不得分； |
| 3 | 提供完整、全面的现场客服手册 | 10 | 现场客服服务手册的内容包含：服务手册目的及总则、服务形象规范、服务行为规范、工作时间与休假、绩效管理体系、手册的设计制作品质等方面进行全面说明。评委根据投标文件内容进行评审打分。1.服务手册的目的及总则（2分）内容全面详细、科学合理，符合项目需求的得2分；内容基本全面详细、科学合理性一般，基本符合项目需求的得1分；内容不全、简单笼统，不符合项目需求的或未提供的不得分；2.服务形象规范及服务行为规范（2分）内容全面详细、科学合理，符合项目需求的得2分；内容基本全面详细、科学合理性一般，基本符合项目需求的得1分；内容不全、简单笼统，不符合项目需求的或未提供的不得分；3．工作时间与休假安排（2分）内容全面详细、科学合理，符合项目需求的得2分；内容基本全面详细、科学合理性一般，基本符合项目需求的得1分；内容不全、简单笼统，不符合项目需求的或未提供的不得分；4．绩效管理体系（2分）内容全面详细、科学合理，符合项目需求的得2分；内容基本全面详细、科学合理性一般，基本符合项目需求的得1分；内容不全、简单笼统，不符合项目需求的或未提供的不得分；5．手册的设计制作品质（2分）手册设计布局合理、制作精美、品质好得2分；手册设计布局一般、制作普通、品质一般得1分；设计布局较差、品质较差及未提供的不得分； |
| 4 | 服务案例 | 10 | 自2020年01月01日（以合同签订之日起算）起，供应商有类似服务业绩（提供合同复印件），每提供一个得2分，满分10分。（提供业绩合同复印件，业绩合同中必须体现医院导医相关外包服务内容，否则不予得分。） |
| 5 | 服务满意度以及配套服务 | 15 | 1.服务满意度：供应商所提供的医院导医相关外包服务案例得到相关院方门诊领导认可的，有一个得2分，满分10分。提供合同及医院相关证明复印件。2.服务满意度系统：提供服务满意度系统，对患者的投诉和建议进行登记、处理、统计分析。（自行研发的提供软件著作权；向第三方购买的提供软件授权使用证明、购买发票和软件著作权，不提供或提供不全不得分。）满分5分，其他不得分。 |
| 6 | 企业综合实力 | 15 | 1．品牌实力：有自己医疗服务品牌的得3分（提供相关证明复印件）；有导医导诊宣传片的得3分（提供宣传片视频截图十张），以上各项没有的不得分，满分6分。2．项目实施经理：本公司项目实施经理有从事项目管理的经验且通过PMP项目管理协会认证，项目实施经理有PMP证书得3分，没有不得分。（提供项目实施经理证书复印件、工作经验证明材料以及供应商为其缴纳的2022年任意一个月的社保缴纳证明（成立不足一个月的供应商需提供书面情况说明及相关凭证）。）3．资质证书：投标人具有质量体系认证证书（ISO9001）、环境管理体系认证证书（ISO14001）、职业健康安全管理体系认证证书（OHSAS18001）、有一个加2分，满分6分。提供有效的证书复印件加盖公章。 |

**（二）价格分：20分**

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报价最低的供应商的价格为磋商基准价，其价格分为满分。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/最后磋商报价）×20%×100。

取所有有效投标人的投标总报价参与商务标评审，如评标委员会认为投标人投标价格严重偏离市场价，将取消投标人价格分得分。

**五、出现下列情形之一的，作无效标处理**

1、响应文件未按规定要求密封、签署、盖章及主要资料不齐全的；

2、响应文件的资料有虚报或者谎报的；

3、响应文件中资格审查文件及技术响应文件出现磋商报价的内容；

4、不具备磋商文件规定的资格要求的；

5、响应文件有重大漏项或重大不合理的；

6、项目技术、方案不满足项目需求中的要求，有重大偏离或保留的；

7、磋商响应报价超出项目预算的；

8、被认定为低于成本报价磋商竞标的；

9、供应商的磋商报价高于自己前一轮的；

10、不符合法律、法规和磋商文件中规定的其他实质性响应要求的；

11、磋商小组依据法律法规可以认定为无效投标的其他情况；

12、未按要求提供样品的（如有）。

**六、出现下列情形之一的，作废标处理**

1、供应商的报价均超出了采购预算，采购单位不能支付的；

2、因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购人式所适用情形的；

3、出现影响采购公正的违法、违规行为的；

4、因重大变故，采购任务取消的；

5、供应商未按采购文件要求提供样品或样品提供不全的或未提供样品的（如有）；

6、磋商小组依据法律法规可以认定为废标的其他情况。

**七、成交通知**

成交结果在南通市第三人民医院官网公示**1**个工作日。《成交通知书》一经发出，采购单位改变成交结果，或者成交人放弃成交的，各自承担相应的法律责任。

# 第五章 合同授予

一、成交供应商在《成交通知书》发出7日内须按照磋商文件确定的事项签订采购合同。合同一式四份，采购单位三份、供应商一份。所签合同不得对磋商文件作实质性修改。采购单位不得向成交供应商提出不合理的要求作为签订合同的条件，不得与成交供应商私下订立背离磋商文件实质性内容的协议。

二、采购单位按合同约定积极配合供应商履约。

三、采购单位故意推迟项目验收时间的，与供应商串通或要求供应商通过减少货物数量或降低服务标准的，在履行合同中采取更改配置、调换物品等手段的，要求供应商出具虚假发票或任意更改销售发票的，谋取不正当利益的，承担相应的法律责任。

四、供应商出现违约情形，应当及时纠正或补偿；造成损失的，按合同约定追究违约责任；发现有假冒、伪劣、走私产品、商业贿赂等违法情形的，应由采购单位移交工商、质监、公安等行政执法部门依法查处。

五、不响应付款方式的，视同响应文件无效，按无效响应文件处理。

六、付款方式详见磋商文件第三章。

七、以上项目款的支付不计息。

# 第六章 质疑提出和处理

一、质疑的提出

1、质疑人必须是直接参加本次磋商活动的当事人。

2、下载磋商文件的供应商应根据第二章“投标供应商须知”中第一条第4款的约定提出；响应文件接收截止后，供应商未进行磋商登记的，不能就响应文件接收截止后的招投标过程、成交结果提出质疑；在磋商过程中，凡主持人或评审小组明确提出须由供应商确认的事项，供应商当场无异议的，事后不得提出质疑。

3、提出质疑时，必须坚持“谁主张，谁举证”、“实事求是”的原则，不能臆测。属于须由法定部门调查、侦查或先行作出相关认定的事项，质疑人应当依法申请具有法定职权的部门查清、认定，并将相关结果提供给采购单位或采购代理机构。采购单位或采购代理机构不具有法定调查、认定权限。

4、对本次招标有质疑的，实行实名制，不得进行虚假、恶意质疑。质疑人应在质疑有效期内以书面形式提出《质疑函》（格式请下载），《质疑函》内容应包括质疑事项、主要内容、事实依据、适应法规条款、佐证材料等。同时，质疑人应保证其提出的质疑内容及相关佐证材料的真实性及来源的合法性，并承担相应的法律责任。

对不能提供相关佐证材料的、涉及商业秘密的、非书面形式的、非送达的、匿名的《质疑函》将不予受理。

相关佐证材料要具备客观性、关联性、合法性，无法查实的（如宣传册、媒体报道、猜测、推理等）不能作为佐证材料。

采购单位或采购代理机构不负责搜集相关佐证材料等工作。

二、《质疑函》的受理和回复

1、《质疑函》须由质疑人的法定代表人或参加本次磋商被授权人送达采购单位和采购代理机构。

2、对符合提出质疑要求的，采购单位、采购代理机构签收并出具《质疑受理通知书》。在处理过程中，发现需要质疑人进一步补充相关佐证材料的，请质疑人在规定的时间内提供，质疑回复时间相应顺延。质疑人不能按时提供相关佐证材料的，视同放弃质疑。

3、对不符合提出质疑要求的，出具《质疑退回通知书》并提出相关补充材料要求，质疑人未在规定的时间内提供补充佐证材料的，视同放弃质疑。

4、采购单位、采购代理机构负责将质疑人提出的质疑相关材料提供给相关专家或评审小组审核，并将审核意见回复质疑人。

必要时，可向被质疑人转发《质疑函》及相关佐证材料。被质疑人应当在要求的时间日内，以书面形式作出说明，并提交相关证据。被质疑人在规定时间内，无正当理由未提交相关证据的，视同放弃说明权利，认可被质疑事项。

5、因质疑情况复杂，组织论证或审查时间较长的，采购单位、采购代理机构以书面形式通知质疑人，可适当延长质疑回复处理时间。

三、质疑处理

1、质疑成立的处理。采购单位或采购代理机构终止采购，并建议有关部门给相关当事人予以处理。

2、质疑不成立的处理。

1）质疑人书面《申请撤回质疑函》的，不作违约处理。

2）质疑人在规定的时间内不配合进行质疑调查处理的，按自动撤回《质疑函》处理。

3）质疑人不按《质疑函》格式就提出质疑的，作违约处理。同时，视情列入不良供应商名单。

4）质疑人虽提供了相关佐证材料，但不能证明其质疑成立的，采购单位或采购代理机构请质疑人补充相关佐证材料，仍不能证明其质疑成立的，作违约处理。并将其列入不良供应商名单。

5）质疑人不能提供相关佐证材料的，采购单位、采购代理机构已指出，质疑人仍然坚持提出质疑的，作违约处理。同时，列入不良供应商名单。

6）对明显有违事实的、经相关专家或评审小组认定无依据的、经其他供应商举证无依据的质疑，作违约处理，列入不良供应商名单；同时，对其中每一项不成立的质疑给予质疑人1年内禁入本区域内的政府采购活动的违约处理，依次类推；视情在南通政府采购网、省、国家级相关媒体予以披露。

7）质疑人承担使用虚假材料或恶意方式质疑的法律责任。

四、无佐证材料的举报作违约处理。供应商不得进行不提供相关佐证材料（含无法查实的如宣传册、媒体报道、猜测、推理等）向有关部门的举报，否则作违约处理。同时对其在1至3年内禁入由采购单位组织的政府采购活动的违约处理。

五、投诉不成立的作违约处理。供应商进行质疑后，采购单位回复质疑不成立，供应商仍进行投诉的，并最终投诉不成立的，作违约处理。采购单位有权对其在1至3年内禁入由采购单位组织的政府采购活动的违约处理。

六、《质疑函》、《质疑回复函》，质疑、举报、投诉不成立的等相关情况，视情在南通政府采购网、省、国家级等相关媒体予以披露。并建议相关政府采购机构对该供应商同步实施1至3年内禁入。

七、质疑供应商对采购单位或代理机构的答复不满意或者采购单位或代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后15个工作日内向政府采购监督管理部门投诉。

# 第七章 响应文件组成及格式

**响应文件由资格审查文件、技术响应文件、商务报价响应文件三部分组成。本次竞争性磋商采用资格后审方式，供应商须将资格审查文件作为响应文件组成部分，按磋商文件要求装订密封后一起递交。**

**一、资格审查文件（单独密封）：**

1、提供投标供应商企业法人营业执照（副本）及税务登记证（副本）的复印件；或者是三证合一的营业执照（副本）的复印件；

2、法定代表人参加投标的，必须提供法定代表人身份证明及法定代表人本人身份证两项复印件（须加盖单位公章）；非法定代表人参加投标的，必须提供法定代表人签字或印章的授权委托书及被授权人本人身份证两项复印件；（须加盖单位公章）

3、提供供应商符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的声明函。

4、响应供应商提供有效的劳务派遣许可证。

**以上材料如为复印件均需加盖投标单位公章。**

**二、技术响应文件（单独密封）：**

1、磋商文件中评分标准所涉及的事项需提供的所有资料；

2、磋商文件中未涉及的事项，投标供应商认为需要提交的其他资料。

**特别提醒：“资格审查文件”、“技术响应文件”所须提供的材料按磋商文件要求装订，密封，递交。**

**三、报价响应文件（单独密封）**

1、竞争性磋商响应函（格式参见附件）；

2、磋商响应报价表（格式参见附件）；

3、磋商响应报价明细表；

**附件:**

**1、法定代表人身份证明**

（法定代表人参加投标，须出示此证明）

南通市第三人民医院：

我公司法定代表人　　　参加贵单位组织的南通市第三人民医院导医外包服务项目（竞争性磋商项目名称）项目的磋商活动，全权代表我公司处理该磋商活动的有关事宜。

附：法定代表人情况：

姓名：性别：年龄：职务：

身份证号码：

手机：传真：

单位名称（公章）法定代表人（签字或盖章）

年月日年月日

法定代表人身份证复印件

（粘贴此处）

**注:参加磋商活动时法定代表人将身份证原件带至开标现场备查。**

**2、授权委托书**

（委托代理人参加投标，须出示此证明）

南通市第三人民医院：

兹授权（被授权人的姓名）代表我公司参加南通市第三人民医院导医外包服务项目（竞争性磋商项目名称）项目的磋商活动，全权处理一切与该项目磋商有关的事务。其在办理上述事宜过程中所签署的所有文件我公司均予以承认。

被授权人无转委托权。特此委托。

附：被授权人情况：

姓名：性别：年龄：职务：

身份证号码：

手机：传真：

单位名称（公章）法定代表人（签字或盖章）

年月日年月日

法定代表人身份证复印件

（粘贴此处）

被授权人身份证复印件

（粘贴此处）

**注:参加磋商活动时被授权人将身份证原件带至开标现场备查。**

**3、供应商符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的声明函**

南通市第三人民医院：

我单位参加\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_（项目名称），\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（项目编号）竞争性磋商活动。针对《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定做出如下声明：

1.我单位具有独立承担民事责任的能力；

2.我单位具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

3.我单位具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

4.我单位有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

5.我单位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；（1.供应商在参加政府采购活动前三年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限届满的，可以参加政府采购活动。2.《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十九条第一款规定的“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定。）

6.我单位满足法律、行政法规规定的其他条件。

投标供应商：（加盖公章）

法定代表人或被授权人：（签字或盖章）

年 月 日

**4、诚信承诺书**

­\_\_\_\_\_\_：

我单位在参加贵单位组织的 项目的招投标活动中，郑重承诺如下：

1、我方申报的所有资料都是真实、准确、完整的；

2、我方无资质挂靠或参与串标、围标、及抬标情形；

3、我方没有被各级行政主管部门做出停止市场行为的处罚；

4、若我方中标，将严格按照规定及时与招标单位签订合同；

5、若我方中标，将严格按照投标文件所承诺的报价、质量、供货期等内容组织实施；

若我方违反上述承诺，隐瞒、提供虚假资料或不按投标文件要求组织实施，被贵方发现或被他人举报查实，无条件接受有关行政监督部门做出的取消投标资格、中标资格、没收投标保证金、不良行为记录、限制其一定期限内投标资格等处罚。对造成的损失，任何法律和经济责任完全由我方负责。

投标供应商：（加盖公章）

法定代表人或被授权人：（签字或盖章）

年 月 日

**5、技术商务条款响应正负偏离表**

（由响应人据实提交，表格不够自行添加）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 采购文件条目号 | 磋商文件要求 | 响应文件响应情况 | 偏离说明 |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

注：

1、响应人提交的响应文件中与磋商文件第三部分“项目需求说明”中的商务、技术部分的要求有不同时，应逐条填列在偏离表中，否则将认为响应人接受磋商文件的所有要求。完全响应部分不填到。

2、“偏离说明”一栏选择“正偏离”、“负偏离”进行填写。正偏离的确认和负偏离的是否相应磋商文件，经三分之二评委认定。

3、响应人如果虚假响应，将承担一切可能的风险。

4、供应商若提供其他增值服务，可以在表中自行据实填写。

供应商名称（盖章）：

法人或授权委托人（签字或盖章）：

日期：

**6、竞争性磋商响应函**

南通市第三人民医院：

依据贵单位委托代理机构组织的（磋商项目名称)项目竞争性磋商的邀请，我方授权（姓名）（职务）为全权代表参加该项目的磋商工作，全权处理本次竞争性磋商的有关事宜。同时，我公司声明如下：

1、同意并接受竞争性磋商文件的各项要求，遵守竞争性磋商文件中的各项规定，按竞争性磋商文件的要求提供报价。

2、我公司已经详细阅读了竞争性磋商文件的全部内容，我方已完全清晰理解竞争性磋商文件的要求，不存在任何含糊不清和误解之处，同意放弃对竞争性磋商文件所表述的内容提出异议和质疑的权利。

3、我公司已毫无保留地向贵方提供一切所需的证明材料。

4、我公司承诺在本次磋商响应中提供的一切文件，无论是原件还是复印件均真实有效，绝无任何虚假、伪造和夸大的成份。否则，愿承担相应的后果和法律责任。

5、**我公司尊重磋商小组所作的评定结果，同时清楚理解到报价最低并非意味着必定获得成交资格。**

6、一旦成交，我方承诺无正当理由拒绝签订合同，将被贵方取消成交资格，同意贵方将磋商保证金作为违约金全额不予退还的处理。

7、**一旦成交，我方将根据竞争性磋商文件的规定，严格履行合同规定的责任和义务，并保证在竞争性磋商文件中规定的时间期限内完成合同项目。**

竞争性磋商响应单位：（加盖公章）

法定代表人：（签字或盖章）

年月日

**7、磋商响应报价表**

**项目名称：**南通市第三人民医院导医外包服务项目

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目内容** | **报价轮次** | **磋商总报价（元）** | **备注** |
| 1 | **南通市第三人民医院导医外包服务项目** | 首次报价 | 大写（人民币）：小写（￥）： |  |
| 2 | 第二次报价（开标现场填写） | 大写（人民币）：小写（￥）： |  |

竞争性磋商响应单位：（加盖公章）

法定代表人：（签字或盖章）

年月日

**注：**

（1）本表为格式表，不得自行改动，必须提供。

（2）磋商报价的总价中应包含：完成本项目所需的一切费用，包括但不限于人工（包括工资、奖金、社保、加班费等费用）、专用设备、工具、易耗品、办公设备、信息系统使用、服装、胸卡、保险、培训费、管理费、各种税费、利润、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等费用。同时，报价也应包含合同履行过程中可能发生的一切风险。

**（3）第二次报价将在开标现场填写，响应文件密封提交时只需填写磋商报价总计（首次）。报价明细表总价金额应当与首次报价表金额相等，且第二次报价时，磋商响应报价明细表按同比例下浮。**

1. **磋商响应报价明细表**

项目名称：

格式自拟

竞争性磋商响应单位：（加盖公章）

法定代表人：（签字或盖章）

年月日

注：1、本项目报价已包括完成本项目所需的一切费用，完成本项目所需的一切费用，包括但不限于人工（包括工资、奖金、社保、加班费等费用）、专用设备、工具、易耗品、办公设备、信息系统使用、服装、胸卡、保险、培训费、管理费、各种税费、利润、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等费用。同时，报价也应包含合同履行过程中可能发生的一切风险。

**2、报价明细表总价金额应当与首次报价表金额相等，且第二次报价时，磋商响应报价明细表按同比例下浮。**