

广东省政府采购

公开招标文件

采购计划编号：**440606-2025-03639**

采购项目编号：**JF2025（SD）WZ0117**

项目名称：**勒流医院客服社会化服务项目(二次)**

采购人：**广州中医药大学顺德医院附属勒流医院（佛山市顺德区勒流医院）**

采购代理机构：**国义招标股份有限公司**

第一章 投标邀请

国义招标股份有限公司 受广州中医药大学顺德医院附属勒流医院（佛山市顺德区勒流医院）的委托，采用公开招标方式组织采购勒流医院客服社会化服务项目(二次)。欢迎符合资格条件的国内供应商参加投标。

一.项目概述

1.名称与编号

项目名称：勒流医院客服社会化服务项目(二次)
采购计划编号：440606-2025-03639
采购项目编号：JF2025（SD）WZ0117
采购方式：公开招标
预算金额：1,547,117.00元

2.项目内容及需求情况（采购项目技术规格、参数及要求）

采购包1(勒流医院客服社会化服务项目):
采购包预算金额：1,547,117.00元

品目号	品目名称	采购标的	数量（单位）	技术规格、参数及要求	是否允许进口产品
1-1	其他医院服务	勒流医院客服社会化服务项目	1(项)	详见第二章	否

本采购包不接受联合体投标
合同分包：不允许合同分包
合同履行期限：自合同签订之日起13个月或采购金额达到采购预算时止；如有特殊情况，则由双方协商延续时长，但总金额必须在采购预算内。

二.投标人的资格要求

1.投标人应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，提供下列材料：

- 1）具有独立承担民事责任的能力：在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人， 投标（响应）时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明） 副本复印件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件，总公司出具给分支机构的授权书。
- 2）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：按招标文件附件《政府采购供应商资格信用承诺函》提供。
- 3）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：按招标文件附件《政府采购供应商资格信用承诺函》提供。
- 4）履行合同所必需的设备和专业技术能力：按投标（响应）文件格式填报设备及专业技术能力情况。
- 5）参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录：按招标文件附件《政府采购供应商资格信用承诺函》提供。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。（根据财库〔2022〕3号文，“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）。

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：

采购包1（勒流医院客服社会化服务项目）： 本项目为专门面向中小企业采购的项目，即服务商须为符合本项目采购标的对应行业政策划分标准的中小企业。投标人提供《中小企业声明函》，属于中型企业、小型企业或微型企业。监狱企业视同小型、微型企业，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；符合《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》规定条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时视同小型、微型企业，应当提供该通知规定的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。注：本项目的所属行业为，租赁和商务服务业。

3.本项目特定的资格要求：

采购包1（勒流医院客服社会化服务项目）：

- 1)没有被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单（即税收违法黑名单）、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合规定条件的供应商。[以采购代理机构于投标（响应）截止时间当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）及广东省政府采购网“政府采购违法失信行为清单”查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料]。
- 2)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。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。（提供书面声明）
- 3)已登记获取本次采购文件。（具体方式详见本项目公告）。
- 4)本项目不接受联合体投标。

三.获取招标文件

时间：详见招标公告及其变更公告（如有）

地点：详见招标公告及其变更公告（如有）

获取方式：在线获取。供应商应从广东省政府采购网（<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>）上广东政府采购智慧云平台（以下简称“云平台”）的政府采购供应商入口进行免费注册后，登录进入项目采购系统完成项目投标登记并在线获取招标文件（未按上述方式获取招标文件的供应商，其投标资格将被视为无效）。

售价：免费

四.提交投标文件截止时间、开标时间和地点：

提交投标文件截止时间和开标时间：详见招标公告及其变更公告（如有）

（自招标文件开始发出之日起至投标人提交投标文件截止之日止，不得少于20日）

地点：详见招标公告及其变更公告（如有）

五.公告期限、发布公告的媒介：

1、公告期限：自本公告发布之日起不得少于5个工作日。

2、发布公告的媒介：中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)、广东省政府采购网(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)；广东省公共资源交易平台（<https://ygp.gdzwfw.gov.cn/>）、佛山市顺德区勒流街道政务网（<https://www.shunde.gov.cn/leliu/>）

六.本项目联系方式：

1.采购人信息

名称：广州中医药大学顺德医院附属勒流医院（佛山市顺德区勒流医院）

地址：佛山市顺德区勒流街道沿江中路1-2号

联系方式：0757-26369192

2.采购代理机构信息

名称：国义招标股份有限公司

地址：广东省广州市越秀区东风东路726号16-18楼

联系方式：020-37861051、020-37860563

3.项目联系方式

项目联系人：麦东淘、刘志丰

电话：020-37861051、020-37860563

4.技术支持联系方式

云平台联系方式：020-88696588

开标评标服务专线：020-88696599

采购代理机构：国义招标股份有限公司

第二章 采购需求

一、项目概况：

1、项目主要内容：

采购标的	数量	履行期限	★项目预算及最高限价（人民币）
勒流医院客服社会化服务项目	1项	自合同签订之日起13个月或采购金额达到采购预算时止；如有特殊情况，则由双方协商延续时长，但总金额必须在采购预算内。	1,547,117.00元

注：服务时间由按合同约定（2025.9.1--2026.9.30）

详细技术规范请参阅招标文件中的用户需求书。投标人必须对本项目（所投包号内）全部内容进行投标报价，如有缺漏，将导致投标无效。如投标报价超出最高限价，将导致投标无效。

2.总体要求：

- （1）投标人必须对本项目（所投包号内）的所有内容进行投标。
- （2）投标人漏报的单价或每单价投标中漏报、少报的费用，视为此项费用已包含在投标中，中标后不得再向采购人收取任何费用。

注意：请供应商特别注意，供应商提供虚假材料谋取中标、成交的，中标或者成交后无正当理由拒绝与采购人签订合同的行为均属于违法行为，将被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。

采购包1（勒流医院客服社会化服务项目）

1.主要商务要求

标的提供的时间	★自合同签订之日起13个月或采购金额达到采购预算时止；如有特殊情况，则由双方协商延续时长，但总金额必须在采购预算内。
标的提供的地点	采购人指定地点。
付款方式	1期：支付比例100%,★（因云平台表述固定，此处的“1期”并不代表仅支付1期或以1期支付，支付期数与要求以下文具体描述为准）： 服务费由采购人根据中标金额分期按实支付。即采购人依据每月岗位出勤情况及考核结果扣减当月度的相关款项（若有），按合同中标价按实结算。每月5号前由中标人收集和制定上一个月人员费用列表，并由相关人员使用科室负责人或组长等签名确认表交至采购人，并开具相对应发票，经采购人核实无误后10个工作日内向中标人支付服务费。各岗位人员均以实际到岗时间和人数对应中标价进行核算月度人员经费，不足1月按实际天数折算。 如项目发生合同融资，采购人需将合同款项支付到合同约定收款账户
验收要求	1期：★（1）符合中华人民共和国国家和履约地相关安全质量标准、行业技术规范标准。★（2）符合采购文件和响应承诺中各方共同认可的合理要求。上述各类标准与法规是有关官方机构最新发布的现行标准版本。★（3）采购人对中标人服务质量进行考核，详见“客服管理工作考核评分表”。
履约保证金	不收取

其他	★1.报价要求，（1）报价不高于本项目的预算金额/最高限价。（2）投标报价为全包价，应涵盖完成本项目所涉及的一切可预见及不可预见费用，包括但不限于提供服务所需的基本工资、人工费、法定周六日加班费、法定节假日加班费、夜班补贴、节假日福利费、劳工意外保险、工伤、医疗、失业、生育、养老保险、法定住房公积金、其他福利待遇（不低于佛山地区最低工资标准，住房公积金、社会保险费用必须符合佛山市政府规定的基数）、体检费、劳保用品、服装费（一切劳保用品、服装费用）、设备费（除采购人提供现有设备以外所需的设备）、器具费、材料费、损耗品费、运营管理费、税费、免费/优惠提供或未注明报价的内容等完成本项目的全部费用以及代理服务费。（3）如中标人在履行合同过程中出现任何遗漏性内容，产生额外费用或市场价格上涨，均由中标人自行承担，采购人不再支付任何其他费用。 2.真实性和有效性，同意采购方以任何形式对我方投标文件内容及采购方认为有必要的相关资料的真实性和有效性进行审查、验证。 3.招标文件附件，投标人应将招标公告的招标文件附件中“补充附件”内容填写好相关信息后附在投标文件中。 4.投标人完全理解并接受合同条款要求，包括：合同标的、数量、质量、价款或者报酬、履行期限、履行地点和方式、违约责任和解决争议方法等，详见第五章 合同文本。 5.投标要求，（1）投标人针对本项目制定实施服务方案，对主要内容进行分析，包括但不限于：服务内容、岗位职责、服务流程、专业技术支撑等。（2）投标人针对本项目提出服务承诺与目标，对主要内容进行分析，包括但不限于：服务承诺、各项质量指标、目标、保障措施等。（3）投标人针对本项目提供重点、难点的分析以及解决方案。（4）投标人针对本项目制定管理制度，包括但不限于：人事管理制度、财务管理制度、办公管理制度等。（5）投标人针对本项目制定客服人员培训、考核方案。（6）投标人针对本项目制定突发事件应急服务方案，对主要内容进行分析，包括但不限于：骤增的服务需求、安全事件、医患纠纷、疫情防控、工伤事故等应急服务能力，应服从管理部门的调遣和指挥，紧急应对各种突发事件等。（7）投标人具有有效期内的管理体系认证。（8）投标人具备与本项目同类项目经验。（9）投标人取得同类项目经验中的客户单位正面评价。（10）投标人拟投入本项目的信息化管理方案，可以满足本项目现有以及未来扩展需求，包括（实现以下功能，软件名称可以不相同）：招聘类系统、ERP项目管理类系统、人才测评类系统。（11）投标人拟派项目管理人员，具有人社部门颁发的人力资源管理师。 说明，打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。
----	---

2.技术标准与要求

序号	品目名称	标的名称	单位	数量	分项预算单价（元）	分项预算总价（元）	所属行业	技术要求
1	其他医院服务	勒流医院客服社会化服务项目	项	1.00	1,547,117.00	1,547,117.00	租赁和商务服务业	详见附表一

附表一：勒流医院客服社会化服务项目

参数性质	序号	具体技术(参数)要求																																				
	1	医院概况 勒流医院坐落于顺德区勒流街道沿江中路1-2号，始建于1958年，集医疗、预防、教学、康复、社区服务为一体的二级甲等综合性医院，同时也获得了广东省高等医学院校教学医院、广东省全科医学社区实践基地及广东省医院协会单位会员等资格。我院现占地面积近60亩，建筑面积5.5万平方米，绿化区域面积约2.6万平方米，编制病床350张，22个临床、医技科室，其中二级性病实验室、PCR实验室、理化实验室均取得广东省认可准入。																																				
		服务形式与服务要求 （1）服务形式 中标人为本项目提供客服服务，按服务要求，明示拟配人数及岗位配置要求，保证服务工作高效、快捷、有序。 ★（2）服务区域及要求 服务区域13个，服务团队人数不少于24人，应保证每个服务区域每天正常运作，服务人员到位。 具体如下： （一）服务岗位配置及岗位服务职责 <table><tr><th>序号</th><th>岗位设置</th><th>人数</th><th>岗位服务职责</th><th>管理部门</th><th>备注</th></tr><tr><td>1</td><td>客服中心</td><td>8</td><td>1、在管理部门主任及护士长领导下进行工作。 2、完成现场各项指引工作。 3、协助完成医院临时性工作。</td><td>西医门诊</td><td></td></tr><tr><td>2</td><td>急诊科客服</td><td>2</td><td>1.在管理部门主任及护士长领导下进行工作。 2、完成现场各项指引工作。 3、协助完成医院临时性工作。</td><td>急诊科</td><td></td></tr><tr><td>3</td><td>皮肤科客服</td><td>1</td><td>1、在管理部门主任及护士长领导下进行工作。 2、负责前台文职工作及导检服务。 3、落实门诊患者随访服务。 4、协助完成医院临时性工作。</td><td>皮肤科门诊</td><td></td></tr><tr><td>4</td><td>口腔科客服</td><td>1</td><td>1、在管理部门主任及护士长领导下进行工作。 2、负责前台文职工作及导检服务。 3、落实门诊患者随访服务。 4、协助完成医院临时性工作。</td><td>口腔科门诊</td><td></td></tr><tr><td>5</td><td>体检科</td><td>1</td><td>1、在管理部门主任及护士长领导下进行工作。 2、负责体检前台检前、检中、检后全程文职工作及VI</td><td>体检</td><td></td></tr></table>	序号	岗位设置	人数	岗位服务职责	管理部门	备注	1	客服中心	8	1、在管理部门主任及护士长领导下进行工作。 2、完成现场各项指引工作。 3、协助完成医院临时性工作。	西医门诊		2	急诊科客服	2	1.在管理部门主任及护士长领导下进行工作。 2、完成现场各项指引工作。 3、协助完成医院临时性工作。	急诊科		3	皮肤科客服	1	1、在管理部门主任及护士长领导下进行工作。 2、负责前台文职工作及导检服务。 3、落实门诊患者随访服务。 4、协助完成医院临时性工作。	皮肤科门诊		4	口腔科客服	1	1、在管理部门主任及护士长领导下进行工作。 2、负责前台文职工作及导检服务。 3、落实门诊患者随访服务。 4、协助完成医院临时性工作。	口腔科门诊		5	体检科	1	1、在管理部门主任及护士长领导下进行工作。 2、负责体检前台检前、检中、检后全程文职工作及VI	体检	
序号	岗位设置	人数	岗位服务职责	管理部门	备注																																	
1	客服中心	8	1、在管理部门主任及护士长领导下进行工作。 2、完成现场各项指引工作。 3、协助完成医院临时性工作。	西医门诊																																		
2	急诊科客服	2	1.在管理部门主任及护士长领导下进行工作。 2、完成现场各项指引工作。 3、协助完成医院临时性工作。	急诊科																																		
3	皮肤科客服	1	1、在管理部门主任及护士长领导下进行工作。 2、负责前台文职工作及导检服务。 3、落实门诊患者随访服务。 4、协助完成医院临时性工作。	皮肤科门诊																																		
4	口腔科客服	1	1、在管理部门主任及护士长领导下进行工作。 2、负责前台文职工作及导检服务。 3、落实门诊患者随访服务。 4、协助完成医院临时性工作。	口腔科门诊																																		
5	体检科	1	1、在管理部门主任及护士长领导下进行工作。 2、负责体检前台检前、检中、检后全程文职工作及VI	体检																																		

	客服		P导检服务。 3、协助完成医院临时性工作。	科	
6	胃镜室 客服	1	1、在管理部门主任及护士长领导下进行工作。 2、负责胃镜室前台检前、检中、检后全程文职工作及检查服务。 3、协助完成医院临时性工作。	消化 科	
7	病案室 客服	1	1、在管理部门主任领导下进行工作。 2、负责窗口接待、病案复印、装订病历和病历上架等相关工作。 3、协助完成医院临时性工作。	医务 科	
8	检验科 客服	1	1、在管理部门主任领导下进行工作。 2、负责原始样品的运送、接收、检查、登录、分发、处理等具体工作，并按要求完成相应记录。 3、协助完成医院临时性工作。	检验 科	
9	妇产科 客服	1	1、在管理部门主任及护士长领导下进行工作。 2、协助医务人员完成相关前台文职工作。 3、协助完成医院临时性工作。	妇产 科	
10	血透室 客服	1	协助整理科室内务，运送标本、患者检查、取药，物品管理等。	血透 室	
11	B超室 客服	1	负责医院检验检查系统操作等工作。	医学 影像 科	
12	治未病 科客服	1	1、在管理部门主任及护士长领导下进行工作。 2、协助完成医院临时性工作。	治未 病科	
13	供应室 客服	2	1、消毒员需服从科室的工作安排，根据消毒供应室护士长的排班进行工作，包括熟练掌握各类器械的清洗、消毒、包装、灭菌，职业防护等相关工作。 2、协助完成医院临时性工作。	供应 室	特种 设备 安全 管理 和作 业人 员证
14	机动岗 位	2	负责各客服岗位空缺或补休时轮岗。		
合计需求人数			24人		

备注：以上是客服人员的基本工作职责。

（二）工作时间

- 1、在合同签订生效后7日内所有服务人员全部到场。
- 2、本项目全体人员实施每周六天工作制。每个服务岗位每天服务时数不少于8小时。

（三）总体服务要求

- 1、中标人员工在医院工作期间，必须遵守国家法律、相关法规、相关行业规定和医院的规章制度

，切实履行相关的工作制度和职责，对违法、违纪、违规等的中标人员工，采购人有权提出处罚要求，包括但不限于对员工的经济扣款、终止其在医院的工作资格直至诉诸于法律。

2、中标人按中华人民共和国劳动法依法依规办理用工手续，因手续不全造成的劳资纠纷由中标人负责。要求身体健康，形象良好，入职前常规体检。

3、中标人应服从采购人的管理，采购人定期评估中标人及其员工的日常工作情况。中标人人员实行科室负责制，必须听从所在工作区域采购人负责人的指挥和合理要求，遵守所在科室的规章制度。

4、中标人应根据医院的服务要求，制定并不断完善各项管理规章制度、人力资源管理方案、具体的日常岗位工作安排和应急管理方案以及员工管理制度和奖惩条例后提交给采购人审核并备案，与采购人规章制度有冲突的条款，采购人有权要求其修订相关制度并监督其执行。中标人员工要熟悉科室的各项工作，职责应由具体科室与中标人或管理部门共同商讨确定，应根据科室具体情况，不同的科室应制定不同的工作职责。

5、中标人应全面负责处理其服务范围内的因服务不到位发生的各种冲突、纠纷，并承担由此引起的相应经济法律等责任。

6、中标人负责办理员工的劳动用工手续及工伤意外伤害事故等事宜，协助办理其员工的居住证及安排食宿。在管理服务中所发生的人员违法犯罪事件、安全事故、交通事故、工伤、疾病乃至死亡等的安全事故责任及发生费用由中标人自行承担。

7、中标人能够定期与不定期总结工作，结合客服人员素质、能力与本项目工作需要，完善培训方案，具有效果评估与反馈机制，充分促进本项目的实施，提供优质的服务。

8、中标人须落实考勤管理，无条件配合采购人核定上岗人数，进场时须与医院科室负责人进行人员交接签收。采购人不定期对中标人在岗人员进行清点核查，到服务现场依据中标人提供的名单核岗，现场服务员及项目负责人签名确认。不配合核查工作，拒绝签名的，则以采购人自行核查到的实际在岗人数发放服务费。两次或以上不配合核查工作的，扣除当月服务费的10%。

9、因中标人工作人员服务不到位、工作能力或管理质量达不到采购人要求，导致其受到患者、患者家属或采购人有效投诉的，采购人有权随时要求撤换客服人员/管理人员，中标人必须无条件接受，7日内撤换，不得再安排在采购人处工作。不得以任何理由推脱、拖延，否则扣除当月服务费10%。

10、中标人每月8日前需提供上月工作人员出勤的明细及汇总表(表中需含姓名、出勤明细、出勤天数汇总、工作岗位等栏目)给采购人审核。严禁向采购人漏报、瞒报、谎报客服服务人数，一经发现，谎报人数超过总服务人数的10%的，采购人有权解除合同，且无须对中标人作任何赔偿。

11、如中标人固定岗位人员临时有调动或顶休上岗，须在换班的前一天以书面形式或短信通知监管部门或相关科室主任、护长，注明更换的岗位或顶岗人员姓名等相关资料。双方核查过程中，如采购人发现中标人工作人员为临时顶岗，而未按上述要求通知采购人的，且该工作人员并未按要求完成顶岗岗位工作的，采购人不予确认，亦不予支付该岗对应的服务费。

（四）客服人员服务要求

1、基本素质要求

(1)遵纪守法。具有良好的思想品德，作风正派，无违法犯罪记录。遵守采购人规章制度，服从工作安排，尊重各级领导的管理，团结所有工作人员，礼貌待客。

(2)身体健康，无传染病，无不良嗜好；具有正常履行职责的身体条件和工作能力。

(3)实行优质管理，派驻医院服务的员工必须佩戴工牌上岗证、着装统一、仪表端庄、礼貌服务，为临床科室及患者提供主动、热情、周到、细致、安全的服务。

- (4)工作责任感强，能吃苦耐劳，承受工作压力，有良好的团队合作精神。
- (5)接受采购人的工作安排和培训安排，应虚心接受医护人员的技术指导和质量监督。坚守岗位，工作期间不得擅自离职守，如遇特殊情况，需经相应科室负责人及中标人项目负责人员同意。
- (6)必须准时上班，不迟到不早退；不准私自接工作或接受他人工作；工作中严格遵守操作规程，不得擅自超越工作范围。
- (7)不得在上班时间打私人电话，干私活，不得在病房抽烟、饮酒、下棋、打牌、赌博等，不得坐、卧在病床上睡觉，不得大声喧哗，影响病人休息。
- (8)不得在病房接待自己的客人、串门、存放杂物，不得随便吃、拿病人的食物和使用病人及医院的用品，不得浪费医院资源。
- (9)必须严格按照“工作人员服务规范”操作，不准向病人或家属收取小费或收取红包，不得私自同病人或家属讲价钱、提要求。
- (10)爱护公物，节约水电，损坏公物要赔偿。
- (11)对医院工作的内容及文件等有保密义务。
- (13)符合采购人要求及日常管理工作规范。
- (14)符合岗位规定的其他条件。
- (15)采购人可根据实际情况或岗位特殊需求，对服务工作人员条件要求进行自行调整或设定，中标人必须服从并配合，且提供的人员必须符合采购人的要求。

（五）客服人员条件要求

序号	岗位设置	人员要求	备注
1	胃镜室客服	女性：年龄≤45岁、高中以上文化水平，有医院的工作经历可适当放宽；身体健康，个人沟通能力及品质形象较好，懂粤语，会讲普通话，五官端正；熟悉电脑操作。	
2	皮肤科客服		
3	口腔科客服		
4	体检科客服		
5	病案室客服		
6	妇产科客服		
7	血透室客服		
8	治未病科客服		
9	急诊科客服	男女不限，年龄≤40岁，高中以上文化水平，有医院的工作经历可适当放宽；身体健康，懂粤语，五官端正；会讲普通话，具备一定的电脑操作能力，个人沟通能力较好，服务意识强。	
10	检验科客服		
11	客服中心客服		
12	B超室客服	要求为女性，年龄≤40岁，有医院相关工作经验者优先录用或适当放宽条件，懂粤语，会讲普通话，具备一定的电脑操作能力，个人沟通能力较好、服务意识强。	
13	供应室客服	男女不限，年龄≤45岁。有高中以上文化水平，持有特种设备安全管理和作业人员证优先录用，未持有特种设备安全管理和作业人员证的，需在入职一年内考取相应证书，相关培训及考试费用由提供本项目的公司承担。 经采购人考核合格，并完成相关人员登记备案后方可上岗。	
14	机动人员岗位	男女不限：年龄≤45岁、高中以上文化水平，有医院的工作经历可适当放宽；身体健康，个人沟通能力及品质形象较好，懂粤语，会讲普通话，五官端正；熟悉电脑操作	

（六）考核

1、考核机制：

采购人根据中标人提供的服务，采取定期检查、不定期检查和日常巡查相结合的方式，每月对中标人和客服服务人员进行考核，并以考核成绩核定每月的服务费用。

(1)采购人对中标人的管理工作进行月度考核，由采购人护理部负责。具体考核评分标准详见附表1。

(2)管理科室对客服服务人员工作进行月度考核，由用人科室负责。具体考核评分标准详见附表2(科室工作考核得分=各科室劳务服务人员考核总分÷科室数量)

(3)中标人考核总分=管理工作考核得分*40%+科室工作考核得分*60%。

(4)中标人考核：

- 1)得分80分(含)以上，当月服务费全额支付。
- 2)当月得分70(含)-80(不含)分，则在80分基础上每减少1分，则扣减当月1%服务费，被扣分项必须及时整改。
- 3)得分70分以下为不合格，扣减当月服务费20%。采购人并立即向中标人发出服务整改限期通知书并进行约谈，约谈时须法定代表人出席；若整改连续2次不合格的，采购人取消中标人的服务资格，一切经济 and 法律责任由中标人承担。

(5) 客服人员考核

根据各科室岗位要求制定了客服人员服务评价标准，每位客服人员每月评分一次，低于90分扣罚100元，低于80分扣罚300元，连续两个月低于80分，采购人有权要求换人中标人员因采购人工作人员、患者或家属投诉经查属实扣罚100元/次，情节严重的扣罚300元/次。每月由中标人收集各科室负责人对客服人员的服务评价标准，护理部每月统计一次，在中标人下月的服务费中扣除。

2.考核细则：

- (1) 附表1：客服管理工作考核评分表（满分100分）
- (2) 附表2：广州中医药大学顺德医院附属勒流医院客服人员服务评分标准

客服管理工作考核评分表				
考核人：		考核时间：		
项 目	考核内容	扣分标准	扣分原因	得分
服务人员规范 (40分)	服务人员具有完全民事行为能力及身体健康，能满足采购人工作要求，人员身份证复印件与资料齐全。（过渡原在职人员留岗者或科室推荐工作优秀人才可适当放宽年龄要求）	不符合要求每人扣5分		
	未按合同定额配足服务人员。（暂未有配置需求的岗位除外）	每缺1人扣10分		
投 诉 处 理 (40分)	使用科室及群众来信、来电、来访投诉，经查实有责的。	每人次扣5分		
	使用科室及群众来信、来电、来访 投诉，未妥善处理导致反复投诉且有责的，无正当理由，逾期不整改的 。	每件次扣10分		
	不按要求工作，情况严重且有责的，对该项处以双倍扣分。	每件次扣5分		
	不及时发放员工薪酬待遇，影响工作的。	每件次扣10分		
管 理 责 任 (20分)	管理不当或处理失当造成失职的。	每件次扣5分		
	服务人员违反信息保密规定，造成医院信息泄露的。	每件次扣10分		
	由于服务人员工作失当等造成不良后果的。	每件次扣5分		
	合计			

广州中医药大学顺德医院附属勒流医院客服人员服务评分标准

科室： 客服人员姓名： 考核人签名： 填表日期：

序号	内容	评分标准	扣分
1	上班期间穿工作服、衣着整洁，佩戴工作牌。	不符合要求扣2分/次	
2	在工作场所不得穿拖鞋，不准留长发、留长指甲	不符合要求扣2分/次	
3	微笑、文明服务，按规定使用礼貌用语，采取站立服务	不符合要求扣2分/次	
4	举止文明大方，动作手势规范、准确，不可将手插入口袋， 不可勾肩搭背。	不符合要求扣2分/次	
5	严格执行首问责任制，现场为患者解决实际性问题。	不符合要求扣2分/次	
6	服务意识良好，能积极主动服务，杜绝工作态度恶劣、消极怠慢。	不符合要求扣3分/次	

		7	服从领导、听从上级的工作安排及工作调配	不符合要求扣3分/次	
		8	能虚心接受医护人员、就医人员及其家属的意见，不与医患人员发生争吵或有失敬、失礼的行为。	不符合要求扣2分/次	
		9	遵守劳动纪律，不迟到、不早退，中途不离岗。	不符合要求扣2分/次	
		10	上班不做与本职工作无关的事情，如睡觉、玩手机、闲聊等。	不符合要求扣2分/次	
		11	讲究社会公德和职业道德，严守医院保密制度，维护医院利益。	不符合要求扣2分/次	
		12	保护患者隐私，不泄露患者信息	不符合要求扣2分/次	
		13	明确自己岗位职责，能主动服务。	不明确职责，做事欠主动扣3分	
		14	熟练各专科医生的特长、医院开展的新技、新项目、新设备，能向患者做好就诊指引。	不符合要求扣2分/次	
		15	熟练掌握就诊流程，能主动向患者介绍流程	不熟悉扣5分	
		16	熟练掌握投诉处理流程，严格执行首诉责任制，能积极处理各种投诉。	对投诉流程不熟悉扣5分	
		17	主动服务患者使用自助机、微信公众号缴费。	不主动扣3分/次	
		18	主动服务患者填写就医信息。	不主动扣3分/次	
		19	能维持好就诊秩序，热情接待患者及家属的咨询	不符合要求扣2分/次	
		20	经常巡视诊区及诊室，有问题及时处理。	不符合要求扣2分/次	
		21	注意用电安全，下班前检查电脑、宣传屏、门窗、空调、风扇是否处于关闭状态。	不符合要求扣2分/次	
		22	按上级要求按时做好各种表格，按要求及时成患者各项满意度的调查、各项工作的统计、记录表等的登记、归档。	不按时完成扣5分/次，完成质量较差扣5分/次	
			及时完成每周门诊医生的排班系统的排班，保证出	无及时落实、沟通扣5分/	
			诊号源的准确性，每周有核对并签名，每天下班前	次	
		23	为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足，则导致投标无效。		
			再次核对次日排班系统的医生排班。LED屏出班表		
			为重要技术参数，若有部分“▲”条款未响应或不满足，将导致其响应性评审加		
			，并核对签名。按时做好专家出诊的落实工作，未		
说明	打“★”号条款	重扣分，但不作为无效投标条款。			
	打“▲”号条款	能出诊的及时做好沟通。			
	24	认真核对检验报告单、用药清单、诊断证明后才盖章。	不核对就盖章导致发生错误或弄虚作假，扣10分		
	25	分诊客服能熟悉分诊流程，主动参与科室预诊分诊业务学习。	不熟悉扣5分，不参加业务学习扣3分/次		
	26	分诊客服能胜任分诊工作。	责任心欠强，不按分诊流程操作，表格漏填写，扣5分/次		
	27	分诊客服分诊时能按要求做好仪容仪表，合理防护。	不符合要求扣2分/次		
得分					

第三章 投标人须知

投标人必须认真阅读招标文件中所有的事项、格式、条款和采购需求等。投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标文件没有对招标文件在各方面都做出实质性响应的可能导致其投标无效或被拒绝。

请注意：供应商需在投标文件截止时间前，将加密投标文件上传至云平台项目采购系统中并取得回执，逾期上传或错误方式投递送达将导致投标无效。

一、名词解释

1.采购代理机构：本项目是指国义招标股份有限公司，负责整个采购活动的组织，依法负责编制和发布招标文件，对招标文件拥有最终的解释权，不以任何身份出任评标委员会成员。

2.采购人：本项目是指广州中医药大学顺德医院附属勒流医院（佛山市顺德区勒流医院），是采购活动当事人之一，负责项目的整体规划、技术方案可行性设计论证与实施，作为合同采购方（用户）的主体承担质疑回复、履行合同、验收与评价等义务。

3.投标人：是指在云平台项目采购系统完成本项目投标登记并提交电子投标文件的供应商。

4.“评标委员会”是指根据《中华人民共和国政府采购法》等法律法规规定，由采购人代表和有关专家组成以确定中标供应商或者推荐中标候选人的临时组织。

5.“中标供应商”是指经评标委员会评审确定的对招标文件做出实质性响应，经采购人按照规定在评标委员会推荐的中标候选人中确定的或评标委员会受采购人委托直接确认的投标人。

6.招标文件：是指包括招标公告和招标文件及其补充、变更和澄清等一系列文件。

7.电子投标文件：是指使用云平台提供的投标客户端制作加密并上传到系统的投标文件。（投标客户端制作投标文件时，生成的后缀为“.标书”的文件）

8.备用电子投标文件：是指使用云平台提供的投标客户端制作电子投标文件时，同时生成的同一版本的备用投标文件。（投标客户端制作投标文件时，生成的后缀为“.备用标书”的文件）

9.电子签名和电子印章：是指获得中华人民共和国工业和信息化部颁发的《电子认证服务许可证》、国家密码管理局颁发的《电子认证服务使用密码许可证》的资质，具备承担因数字证书原因产生纠纷的相关责任的能力，且在广东省内具有数量基础和服务能力的依法设立电子认证服务机构签发的电子签名和电子签章认证证书（即CA数字证书）。供应商应当到相关服务机构办理并取得数字证书介质和应用。电子签名包括单位法定代表人、被委托人及其他个人的电子形式签名；电子印章包括机构法人电子形式印章。电子签名及电子印章与手写签名或者盖章具有同等的法律效力。签名（含电子签名）和盖章（含电子印章）是不同使用场景，应按招标文件要求在投标（响应）文件指定位置进行签名（含电子签名）和盖章（含电子印章），对允许采用手写签名的文件，应在纸质文件手写签名后，提供文件的彩色扫描电子文档进行后续操作。

10.“全称”、“公司全称”、“加盖单位公章”及“公章”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“全称”或“公司全称”的应在对应文件编辑时使用文本录入方式，或在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子印章完成；涉及“加盖单位公章”和“公章”应使用投标人单位的数字证书并通过投标客户端使用电子印章完成。

11.“投标人代表签字”及“授权代表”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“投标人代表签字”或“授权代表”应在投标（响应）文件编辑时使用文本录入方式，或在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子签名完成。

12.“法定代表人”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“法定代表人”应在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子签名完成。

13.日期、天数、时间：未有特别说明时，均为公历日（天）及北京时间。

二、须知前附表

本表与招标文件对应章节的内容若不一致，以本表为准。		
序号	条款名称	内容及要求
1	采购包情况	本项目共1个采购包
2	开标方式	远程电子开标
3	评标方式	现场电子评标（供应商应当审慎标记各评审项的应答部分，标记内容清晰且完整，否则将自行承担不利后果）
4	评标办法	采购包1：综合评分法
5	报价形式	采购包1：总价
6	报价要求	各采购包报价不超过预算总价
7	现场踏勘	否
8	投标有效期	从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天
9	投标保证金	不收取投标（响应）保证金 投标保证金有效期:与投标有效期一致。 投标保函提交方式：供应商可通过"广东政府采购智慧云平台金融服务中心"(http://gdgpo.czt.gd.gov.cn/zcdservice/zcd/guangdong/)，申请办理投标（响应）担保函、保险（保证）凭证，成功出函的等效于现金缴纳投标保证金。
10	投标文件要求	一、电子投标文件（必须提供）： （1）加密的电子投标文件 1 份（需在递交投标文件截止时间前成功上传至云平台项目采购系统）。 （2）非加密电子版文件 U 盘(或光盘) 0 份，加密的电子投标文件与非加密的电子投标文件必须完全一致。 非加密电子版投标文件使用情形：当无法使用 CA 证书在云平台项目采购系统进行电子投标文件开标解密时，供应商须在代理机构指引下启用非加密电子版投标文件。 二、纸质投标文件（代理机构自行选择）：（3）纸质投标文件正本0份，纸质投标文件副本0份。纸质投标文件应与电子投标文件一致（递交的纸质文件需密封完好，注明“正本”和“副本”字样，正本和副本分别封装。如果正本与副本不符，应以正本为准。）。纸质投标文件使用情形：当项目采购系统出现故障，无法使用电子投标文件评标时，代理机构可根据云平台发布的通知指引，根据实际情况使用纸质投标文件评标。 在电子投标文件能正常使用的情况下，不得因供应商未提交纸质投标文件而认定供应商投标无效。
11	中标候选供应商推荐家数	采购包1： 1家
12	中标供应商数量	采购包1： 1家
13	有效供应商家数	采购包1： 3家 此人数约定了开标与评标过程中的最低有效供应商家数，当家数不足时项目将不得开标、不得评标或直接废标。
14	项目兼投兼中（兼投不兼中）规则	无： -

15	中标供应商确定方式	采购人按照评审报告中推荐的成交候选人确定中标（成交）人。
16	代理服务费	收取。 采购机构代理服务收费标准：本次招标向中标人收取的中标服务费，按国家发展计划委员会颁发的[2002]1980号文《招标代理服务收费管理暂行办法》及[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》有关规定的85%执行，按差额定率累进法计算，以中标通知书中确定的中标金额作为收费的计算依据计算收取，本项目类型为服务招标。
17	代理服务费收取方式	向中标/成交供应商收取
18	其他	政府采购合同融资，参与政府采购的中小微企业可凭借 中标（成交）通知书或政府采购合同，利用“省中小融”、“粤信融”、“中征应收账款融资服务平台”等平台向金融机构申请融资，获得无财产抵押贷款。 投标文件归档，中标人纸质投标文件归档，投标人若中标后，须在中标公告发布3日内将在云平台上传的电子投标文件制作成纸质投标文件1份，邮寄至广东省广州市越秀区东风东路726号19楼（收件信息：麦先生 020-37861051），用于采购人归档。
19	开标解密时长	30分钟 说明：具体情况根据开标时现场代理机构人员设置为准
20	专门面向中小企业采购	采购包1：面向中小企业，采购包专门预留

三、说明

1.总则

采购人、采购代理机构及投标人进行的本次采购活动适用《中华人民共和国政府采购法》及其配套的法规、规章、政策。

投标人应仔细阅读本项目招标公告及招标文件的所有内容（包括变更、补充、澄清以及修改等，且均为招标文件的组成部分），按照招标文件要求以及格式编制投标文件，并保证其真实性，否则一切后果自负。

本次公开招标项目，是以招标公告的方式邀请非特定的投标人参加投标。

2.适用范围

本招标文件仅适用于本次招标公告中所涉及的项目和内容。

3.进口产品

若本项目允许采购进口产品，供应商应保证所投产品可履行合法报通关手续进入中国关境内。

若本项目不允许采购进口产品，如供应商所投产品为进口产品，其响应将被认定为响应无效。

4.投标的费用

不论投标结果如何，投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用。采购代理机构和采购人均无义务和责任承担相关费用。

5.以联合体形式投标的，应符合以下规定：

5.1联合体各方均应当满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，并在投标文件中提供联合体各方的相关证明材料。

5.2 联合体各方之间应签订共同投标协议书并在投标文件中提交，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任。联合体各方签订共同投标协议书后，不得再以自己名义单独在同一项目（采购包）中投标，也不得组成新的联合体参加同一项目（采

购包) 投标, 若违反规定则其参与的所有投标将视为无效投标。

5.3 联合体应以联合协议中确定的牵头方名义登录云平台项目采购系统进行项目投标, 录入联合体所有成员单位的全称并使用成员单位的电子印章进行联投确认, 联合体名称需与共同投标协议书签署方一致。对于需交投标保证金的, 以牵头方名义缴纳。

5.4 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。

5.5 联合体各方均应满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第二十二条, 联合体中有同类资质的供应商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供应商确定资质等级。

5.6 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。

6. 关联企业投标说明

6.1 对于不接受联合体投标的采购项目(采购包): 法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商, 不得同时参加同一项目或同一采购包的投标。如同时参加, 则其投标将被拒绝。

6.2 对于接受联合体投标的采购项目(采购包): 除联合体外, 法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商, 不得同时参加同一项目或同一采购包的投标。如同时参加, 则评审时将同时被拒绝。

7. 关于中小微企业投标

中小微企业响应是指在政府采购活动中, 供应商提供的货物均由中小微企业制造、工程均由中小微企业承建或者服务均由中小微企业承接, 并在响应文件中提供《中小企业声明函》。本条款所称中小微企业, 是指在中华人民共和国境内依法设立, 依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业, 但与大企业的负责人为同一人, 或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户, 在政府采购活动中视同中小企业。中小企业划分见《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)。

根据财库〔2014〕68号《财政部 司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》, 监狱企业视同小微企业。监狱企业是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象, 且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局, 各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局, 各地(设区的市)监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所, 以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。监狱企业投标时, 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, 不再提供《中小企业声明函》。

根据财库〔2017〕141号《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》, 在政府采购活动中, 残疾人福利性单位视同小型、微型企业, 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《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》所列条件。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的, 不重复享受政策。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》, 并对声明的真实性负责。

8. 纪律与保密事项

8.1 投标人不得相互串通投标报价, 不得妨碍其他投标人的公平竞争, 不得损害采购人或其他投标人的合法权益, 投标人不得以向采购人、评标委员会成员行贿或者采取其他不正当手段谋取中标。

8.2 在确定中标供应商之前, 投标人不得与采购人就投标价格、投标方案等实质性内容进行谈判, 也不得私下接触评标委员会成员。

8.3 在确定中标供应商之前, 投标人试图在投标文件审查、澄清、比较和评价时对评标委员会、采购人和采购代理机构施加任何影响都可能导致其投标无效。

8.4 获得本招标文件者, 须履行本项目下保密义务, 不得将因本次项目获得的信息向第三人外传, 不得将招标文件用作本次投标以外的任何用途。

8.5 由采购人向投标人提供的图纸、详细资料、样品、模型、模件和所有其它资料, 均为保密资料, 仅被用于它所规定的

用途。除非得到采购人的同意，不能向任何第三方透露。开标结束后，应采购人要求，投标人应归还所有从采购人处获得的保密资料。

8.6 采购人或采购代理机构有权将供应商提供的所有资料向有关政府部门或评审小组披露。

8.7 在采购人或采购代理机构认为适当时、国家机关调查、审查、审计时以及其他符合法律规定的情形下，采购人或采购代理机构无须事先征求供应商同意而可以披露关于采购过程、合同文本、签署情况的资料、供应商的名称及地址、响应文件的有关信息以及补充条款等，但应当在合理的必要范围内。对任何已经公布过的内容或与之内容相同的资料，以及供应商已经泄露或公开的，无须再承担保密责任。

9. 语言文字以及度量衡单位

9.1 除招标文件另有规定外，投标文件应使用中文文本，若有不同文本，以中文文本为准。投标文件提供的全部资料中，若原件属于非中文描述，应提供具有翻译资质的机构翻译的中文译本。前述翻译机构应为中国翻译协会会员单位，翻译的中文译本应由翻译人员签名并加盖翻译机构公章，同时提供翻译人员翻译资格证书。中文译本、翻译机构的成员单位证书及翻译人员的资格证书可为复印件。

9.2 除非招标文件的技术规格中另有规定，投标人在投标文件中及其与采购人和采购代理机构的所有往来文件中的计量单位均应采用中华人民共和国法定计量单位。

9.3 投标人所提供的货物和服务均应以人民币报价，货币单位：元。

10. 现场踏勘（如有）

10.1 招标文件规定组织踏勘现场的，采购人按招标文件规定的时间、地点组织投标人踏勘项目现场。

10.2 投标人自行承担踏勘现场发生的责任、风险和自身费用。

10.3 采购人在踏勘现场中介绍的资料和数据等，只是为了使投标人能够利用招标人现有的资料。招标人对投标人由此而作出的推论、解释和结论概不负责。

四、招标文件的澄清和修改

1. 采购代理机构对招标文件进行必要的澄清或者修改的，在指定媒体上发布更正公告。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，更正公告在投标截止时间至少**15**日前发出；不足**15**日的，代理机构顺延提交投标文件截止时间。

2. 更正公告及其所发布的内容或信息（包括但不限于：招标文件的澄清或修改、现场考察或答疑会的有关事宜等）作为招标文件的组成部分，对投标人具有约束力。一经在指定媒体上发布后，更正公告将作为通知所有招标文件收受人的书面形式。

3. 如更正公告有重新发布电子招标文件的，供应商应登录云平台项目采购系统下载最新发布的电子招标文件制作投标文件。

4. 投标人在规定的时间内未对招标文件提出疑问、质疑或要求澄清的，将视其为无异议。对招标文件中描述有歧义或前后不一致的地方，评标委员会有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个投标人。

五、投标要求

1. 投标登记

投标人应从广东省政府采购网（<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>）上广东政府采购智慧云平台（以下简称“云平台”）的政府采购供应商入口进行免费注册后，登录进入项目采购系统完成项目投标登记并在线获取招标文件（未按上述方式获取招标文件的供应商，其投标资格将被视为无效）。

2. 投标文件的制作

2.1 投标文件中，所有内容均以电子文件编制，其格式要求详见第六章说明。如因不按要求编制导致系统无法检索、读取相关信息时，其后果由投标人承担。由于本项目采用电子化投标，请充分考虑设备、网络环境、人员对系统熟悉度等因素，合理安排投标文件制作、提交时间，建议至少提前一天完成制作、提交工作。

2.2 投标人应使用云平台提供的投标客户端编制、标记、加密投标文件，成功加密后将生成指定格式的电子投标文件和电

子备用投标文件。所有投标文件不能进行压缩处理。关于电子投标报价（如有报价）说明如下：

(1)投标人应按照“第二章采购需求”的需求内容、责任范围以及合同条款进行报价。并按“开标一览表”和“分项报价表”规定的格式报出总价和分项价格。投标总价中不得包含招标文件要求以外的内容，否则，在评审时不予核减。

(2)投标报价包括本项目采购需求和投入使用的所有费用，包括但不限于主件、标准附件、备品备件、施工、服务、专用工具、安装、调试、检验、培训、运输、保险、税款等。

2.3 如有对多个采购包投标的，要对每个采购包独立制作电子投标文件。

2.4 投标人不得将同一个项目或同一个采购包的内容拆开投标，否则其报价将被视为非实质性响应。

2.5 投标人须对招标文件的对应要求给予唯一的实质性响应，否则将视为不响应。

2.6 招标文件中，凡标有“★”的地方均为实质性响应条款，投标人若有一项带“★”的条款未响应或不满足，将按无效投标处理。

2.7 投标人必须按招标文件指定的格式填写各种报价，各报价应计算正确。除在招标文件另有规定外（如：报折扣、报优惠率等），计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位，以人民币填报所有报价。

2.8 投标文件以及投标人与采购人、代理机构就有关投标的往来函电均应使用中文。投标人提交的支持性文件和印制的文件可以用另一种语言，但相应内容应翻译成中文，在解释投标文件时以中文文本为准。

2.9 投标人应按招标文件的规定及附件要求的内容和格式完整地填写和提供资料。投标人必须对投标文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任，并无条件接受采购人和政府采购监督管理部门对其中任何资料进行核实（核对原件）的要求。采购人核对发现有不一致或供应商无正当理由不按时提供原件的，应当书面知会代理机构，并书面报告本级人民政府财政部门。

3.投标文件的提交

3.1 在投标文件提交截止时间前，投标人须将电子投标文件成功完整上传到云平台项目采购系统，且取得投标回执。时间以云平台项目采购系统服务器从中国科学院国家授时中心取得的北京时间为准，投标截止时间结束后，系统将不允许投标人上传投标文件，已上传投标文件但未完成传输的文件系统将拒绝接收。

3.2 代理机构对因不可抗力事件造成的投标文件的损坏、丢失的，不承担责任。

3.3 出现下述情形之一，属于未成功提交投标文件，按无效投标处理：

（1）至提交投标文件截止时，投标文件未完整上传的。

（2）投标文件未按投标格式中注明需签字盖章的要求进行签名（含电子签名）和加盖电子印章，或签名（含电子签名）或电子印章不完整的。

（3）投标文件损坏或格式不正确的。

4.投标文件的修改、撤回与撤销

4.1 在提交投标文件截止时间前，投标人可以修改或撤回未解密的电子投标文件，并于提交投标文件截止时间前将修改后重新生成的电子投标文件上传至系统，到达投标文件提交截止时间后，将不允许修改或撤回。

4.2 在提交投标文件截止时间后，投标人不得补充、修改和更换投标文件。

5.投标文件的解密

到达开标时间后，投标人需携带并使用制作该投标文件的同一数字证书参加开标解密，投标人须在采购代理机构规定的时间内完成投标文件解密，投标人未携带数字证书或其他非系统原因导致的逾期未解密投标文件，将作无效投标处理。

6.投标保证金

6.1 投标保证金的缴纳

投标人在提交投标文件时，应按投标人须知前附表规定的金额和缴纳要求缴纳投标保证金，并作为其投标文件的组成部分。

如采用转账、支票、本票、汇票形式提交的，投标保证金从投标人基本账户递交，由国义招标股份有限公司代收。具体操作要求详见国义招标股份有限公司有关指引，递交事宜请自行咨询国义招标股份有限公司；请各投标人在投标文件递交截

止时间前按须知前附表规定的金额递交至国义招标股份有限公司，到账情况以开标时国义招标股份有限公司查询的信息为准。

如采用金融机构、专业担保机构开具的投标担保函、投标保证保险函等形式提交投标保证金的，投标担保函或投标保证保险函须开具给采购人（保险受益人须为采购人），并与投标文件一同递交。

投标人可通过"广东政府采购智慧云平台金融服务中心"(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/zcdservice/zcd/guangdong/>)，申请办理电子保函，电子保函与纸质保函具有同样效力。

注意事项：供应商通过线下方式缴纳保证金（转账、支票、汇票、本票、纸质保函）的，需准备缴纳凭证的扫描件作为核验凭证；通过电子保函形式缴纳保证金的，如遇开标或评标现场无法拉取电子保函信息时，可提供电子保函打印件或购买凭证作为核验凭证。相关凭证应上传至系统归档保存。

6.2 投标保证金的退还：

- （1）投标人在投标截止时间前放弃投标的，自所投采购包结果公告发出后5个工作日内退还。
- （2）未中标的投标人投标保证金，自中标通知书发出之日起5个工作日内退还。
- （3）中标供应商的投标保证金，自政府采购合同签订之日起5个工作日内退还。

备注：但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

6.3 有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：

- （1）提供虚假材料谋取中标、成交的；
- （2）投标人在招标文件规定的投标有效期内撤销其投标；
- （3）中标后，无正当理由放弃中标资格；
- （4）中标后，无正当理由不与采购人签订合同；
- （5）法律法规和招标文件规定的其他情形。

7. 投标有效期

7.1 投标有效期内投标人撤销投标文件的，采购人或者采购代理机构可以不退还投标保证金（如有）。采用投标保函方式替代保证金的，采购人或者采购代理机构可以向担保机构索赔保证金。

7.2 出现特殊情况需延长投标有效期的，采购人或采购代理机构可于投标有效期满之前要求投标人同意延长有效期，要求与答复均以书面形式通知所有投标人。投标人同意延长的，应相应延长其投标保证金（如有）的有效期，但不得要求或被允许修改或撤销其投标文件；投标人可以拒绝延长有效期，但其投标将会被视为无效，拒绝延长有效期的投标人有权收回其投标保证金（如有）。采用投标保函方式替代保证金的，投标有效期超出保函有效期的，采购人或者采购代理机构应提示投标人重新开函，未获得有效保函的投标人其投标将会被视为无效。

8. 样品（演示）

8.1 招标文件规定投标人提交样品的，样品属于投标文件的组成部分。样品的生产、运输、安装、保全等一切费用由投标人自理。

8.2 投标截止时间前，投标人应将样品送达至指定地点。若需要现场演示的，投标人应提前做好演示准备（包括演示设备）。

8.3 采购结果公告发布后，中标供应商的样品由采购人封存，作为履约验收的依据之一。未中标供应商在接到采购代理机构通知后，应按规定时间尽快自行取回样品，否则视同供应商不再认领，代理机构有权进行处理。

9. 除招标文件另有规定外，有下列情形之一的，投标无效：

- 9.1 投标文件未按照招标文件要求签署、盖章；
- 9.2 不符合招标文件中规定的资格要求；
- 9.3 投标报价超过招标文件中规定的预算金额或最高限价；
- 9.4 投标文件含有采购人不能接受的附加条件；

9.5有关法律、法规和规章及招标文件规定的其他无效情形。

六、开标、评标和定标

1.开标

1.1 开标程序

招标工作人员按招标公告规定的时间进行开标，由采购人或者采购代理机构工作人员宣布投标人名称、解密情况，投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容（以开标一览表要求为准）。开标分为现场电子开标和远程电子开标两种。

采用现场电子开标的：投标人的法定代表人或其委托代理人应当按照本招标公告载明的时间和地点前往参加开标，并携带编制本项目（采购包）电子投标文件时加密所用的数字证书、存储有备用电子投标文件的U盘前往开标现场。

采用远程电子开标的：投标人的法定代表人或其授权代表应当按照本招标公告载明的时间和模式等要求参加开标。在投标截止时间前30分钟，应当登录云平台开标大厅进行签到，并且填写授权代表的姓名与手机号码。若因签到时填写的授权代表信息有误而导致的不良后果，由供应商自行承担。

开标时，投标人应当使用编制本项目（采购包）电子投标文件时加密所用数字证书在开始解密后按照代理机构规定的时间内完成电子投标文件的解密，如遇不可抗力等其他特殊情况，采购代理机构可视情况延长解密时间。投标人未携带数字证书或其他非系统原因导致的在规定时间内未解密投标文件，将作无效投标处理。（采用远程电子开标的，各投标人在参加开标以前须自行对使用电脑的网络环境、驱动安装、客户端安装以及数字证书的有效性等进行检测，确保可以正常使用）。

如在电子开标过程中出现无法正常解密的，代理机构可根据实际情况开启上传备用电子投标文件通道。系统将对上传的备用电子投标文件的合法性进行验证，若发现提交的备用电子投标文件与加密的电子投标文件版本不一致（即两份文件不是通过投标客户端同时加密生成的），系统将拒绝接收，视为无效投标。如供应商无法在代理规定的时间内完成备用电子投标文件的上传，投标将被拒绝，作无效投标处理。

1.2 开标异议

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，应当场提出询问或者回避申请。投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

1.3 投标截止时间后，投标人不足须知前附表中约定的有效供应商家数的，不得开标。同时，本次采购活动结束。

1.4 开标时出现下列情况的，视为投标无效处理：

- （1）经检查数字证书无效的；
- （2）因投标人自身原因，未在规定时间内完成电子投标文件解密的；
- （3）如需使用备用电子投标文件解密时，在规定的解密时间内无法提供备用电子投标文件或提供的备用电子投标文件与加密的电子投标文件版本不一致（即两份文件不是通过投标客户端同时加密生成的）。

2.评审（详见第四章）

3.定标

3.1 中标公告：

中标供应商确定之日起2个工作日内，采购人或采购代理机构将在中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)、广东省政府采购网(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)广东省公共资源交易平台（<https://ygp.gdzwfw.gov.cn/>）、佛山市顺德区勒流街道政务网（<https://www.shunde.gov.cn/leliu/>）上以公告的形式发布中标结果，中标公告的公告期限为1个工作日。中标公告同时作为采购代理机构通知除中标供应商外的其他投标人没有中标的书面形式，采购代理机构不再以其它方式另行通知。

3.2 中标通知书：

中标通知书在发布中标公告时，在云平台同步发送至中标供应商。中标供应商可在云平台自行下载打印《中标通知书》，《中标通知书》将作为授予合同资格的唯一合法依据。中标通知书发出后，采购人不得违法改变中标结果，中标供应商不得放弃中标。中标供应商放弃中标的，应当依法承担相应的法律责任。

3.3终止公告：

项目废标后，采购人或采购代理机构将在中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)、广东省政府采购网(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)、广东省公共资源交易平台(<https://ygp.gdzwfw.gov.cn/>)、佛山市顺德区勒流街道政务网(<https://www.shunde.gov.cn/leliu/>)上发布终止公告，终止公告的公告期限为1个工作日。

七、询问、质疑与投诉

1.询问

投标人对政府采购活动事项（招标文件、采购过程和中标结果）有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问，采购人或采购代理机构将及时作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密。询问可以口头方式提出，也可以书面方式提出，书面方式包括但不限于传真、信函、电子邮件。联系方式见《投标邀请函》中“采购人、采购代理机构的名称、地址和联系方式”。

2.质疑

2.1供应商认为招标文件、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七个工作日内，以书面原件形式向采购人或采购代理机构一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，逾期质疑无效。供应商应知其权益受到损害之日是指：

- (1)对招标文件提出质疑的，为获取招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日；
- (2)对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；
- (3)对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

2.2质疑函应当包括下列主要内容：

- (1)质疑供应商和相关供应商的名称、地址、邮编、联系人及联系电话等；
- (2)质疑项目名称及编号、具体明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- (3)认为采购文件、采购过程、中标和成交结果使自己的合法权益受到损害的法律依据、事实依据、相关证明材料及证据来源；
- (4)提出质疑的日期。

2.3 质疑函应当署名。质疑供应商为自然人的，应当由本人签字；质疑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。

2.4以联合体形式参加政府采购活动的，其质疑应当由联合体成员委托主体提出。

2.5供应商质疑应当有明确的请求和必要的证明材料。质疑内容不得含有虚假、恶意成份。依照谁主张谁举证的原则，提出质疑者必须同时提交相关确凿的证据材料和注明证据的确切来源，证据来源必须合法，采购人或采购代理机构有权将质疑函转发质疑事项各关联方，请其作出解释说明。对捏造事实、滥用维权扰乱采购秩序的恶意质疑者，将上报政府采购监督管理部门依法处理。

2.6质疑联系方式如下：

质疑联系人：郭小姐、李小姐

电话：020-37860713/715（工作时间：8：30-17：00）

传真：/

邮箱：guochunxi@ebidding.com

地址：广州市越秀区东风东路726号9楼监审部

邮编：510080

3.投诉

质疑人对采购人或采购代理机构的质疑答复不满意或在规定时间内未得到答复的，可以在答复期满后15个工作日内，按如下联系方式向本项目监督管理部门提起投诉。

政府采购监督管理机构名称：广东省佛山市顺德区财政局监督与绩效科

地 址：佛山市顺德区大良德民路区政府行政大楼3楼

电 话：0757-22831619

八、合同签订和履行

1.合同签订

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供应商投标文件的约定，与中标供应商签订合同。所签订的合同不得对招标文件和中标供应商投标文件作实质性修改。超过30天尚未完成政府采购合同签订的政府采购项目，采购人应当登录广东省政府采购网，填报未能依法签订政府采购合同的具体原因、整改措施和预计签订合同时间等信息。

1.2采购人不得提出试用合格等任何不合理的要求作为签订合同的条件，且不得与中标供应商私下订立背离合同实质性内容的协议。

1.3合同条款中应规定，乙方完全遵守《中华人民共和国民法典》有关规定和《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

1.4采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

1.5采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，登录广东省政府采购网上传政府采购合同扫描版，如实填报政府采购合同的签订时间。依法签订的补充合同，也应在补充合同签订之日起2个工作日内公开并备案采购合同。

2.合同的履行

2.1政府采购合同订立后，合同各方不得擅自变更、中止或者终止合同。

2.2政府采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与成交供应商签订补充合同，但所补充合同的采购金额不得超过原采购金额的10%。依法签订的补充合同，也应在补充合同签订之日起2个工作日内登录广东省政府采购网上传备案。

第四章 评标

一、评标要求

1.评标方法

采购包1(勒流医院客服社会化服务项目): 综合评分法,是指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中标候选人的评标方法。(最低报价不是中标的唯一依据。)

2.评标原则

2.1评标活动遵循公平、公正、科学和择优的原则,以招标文件和投标文件为评标的基本依据,并按照招标文件规定的评标方法和评标标准进行评标。

2.2具体评标事项由评标委员会负责,并按招标文件的规定办法进行评审。

2.3合格投标人不足须知前附表中约定的有效供应商家数的,不得评标。

3.评标委员会

3.1评标委员会由采购人代表和评审专家组成,成员人数应当为5人及以上单数,其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。

3.2评标应遵守下列评标纪律:

(1) 评标情况不得私自外泄,有关信息由国义招标股份有限公司 统一对外发布。

(2) 对国义招标股份有限公司 或投标人提供的要求保密的资料,不得摘记翻印和外传。

(3) 不得收受投标供应商或有关人员的任何礼物,不得串联鼓动其他人袒护某投标人。若与投标人存在利害关系,则应主动声明并回避。

(4) 全体评委应按照招标文件规定进行评标,一切认定事项应查有实据且不得弄虚作假。

(5) 评标委员会各成员应当独立对每个投标人的投标文件进行评价,并对评价意见承担个人责任。评审过程中,不得发表倾向性言论。

※对违反评标纪律的评委,将取消其评委资格,对评标工作造成严重损失者将予以通报批评乃至追究法律责任。

4.有下列情形之一的,视为投标人串通投标,其投标无效:

4.1不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制;

4.2不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜;

4.3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;

4.4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;

4.5不同投标人的投标文件相互混装;

4.6不同投标人的投标保证金或购买电子保函支付款为从同一单位或个人的账户转出;

4.7投标人上传的电子投标文件加盖该项目的其他投标人的电子印章的。

说明: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。同时,项目评审时被认定为串通投标的投标人不得参加该合同项下的采购活动。

5.投标无效的情形

详见资格性审查、符合性审查和招标文件其他投标无效条款。

6.定标

评标委员会按照招标文件确定的评标方法、步骤、标准,对投标文件进行评审。评标结束后,对投标人的评审名次进行排序,确定中标供应商或者推荐中标候选人。

7.价格修正

- 对报价的计算错误按以下原则修正：
- （1）投标文件中开标一览表内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表为准；
 - （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，以开标一览表的总价为准，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。但是单价金额计算结果超过预算价的，对其按无效投标处理。
 - （5）若投标客户端上传的电子报价数据与电子投标文件价格不一致的，以电子报价数据为准。

注：同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序在系统上进行价格澄清。澄清后的价格加盖电子印章确认后产生约束力，但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，投标人不确认的，其投标无效。

二.政府采购政策落实

1.节能、环保要求

采购的产品属于品目清单范围的，将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购，具体按照本招标文件相关要求执行。

相关认证机构和获证产品信息以市场监管总局组织建立的节能产品、环境标志产品认证结果信息发布平台公布为准。

2.对小型、微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位给予价格扣除

依照《政府采购促进中小企业发展管理办法》、《支持监狱企业发展有关问题的通知》和《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》的规定，凡符合享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策的单位，按照以下比例给予相应的价格扣除：（监狱企业、残疾人福利性单位视同为小、微企业）。

3.价格扣除相关要求

采购包1（勒流医院客服社会化服务项目）：

序号	情形	适用对象	价格扣除比例	计算公式
注：（1）上述评标价仅用于计算价格分，成交金额以实际投标价为准。（2）组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织、与小型、微型企业之间不得存在投资关系。				

- （1）所称小型和微型企业应当符合以下条件：
- 在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。
- 符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。
- 提供本企业（属于小微企业）制造的货物或者提供其他小型或微型企业制造的货物/提供本企业（属于小微企业）承接的服务。
- （2）符合中小企业扶持政策的投标人应填写《中小企业声明函》；监狱企业须投标人提供由监狱管理局、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；残疾人福利性单位应填写《残疾人福利性单位声明函》，否则不认定价格扣除。
- 说明：投标人应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，投标人出具的《中小企业声明函》内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标。
- （3）投标（响应）供应商统一在一份《中小企业声明函》中说明联合体各方的中小微情况：包括联合体各方均为小型、微型企业的，及中小微企业作为联合体一方参与政府采购活动，且共同投标协议书中约定，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的。

三、评审程序

1.资格性审查和符合性审查

资格性审查。公开招标采购项目开标结束后，采购人或采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查，以确定投标人是否具备投标资格。（详见后附表一资格性审查表）

符合性审查。评标委员会依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的实质性要求作出响应。（详见后附表二符合性审查表）

资格性审查和符合性审查中凡有其中任意一项未通过的，评审结果为未通过，未通过资格性审查、符合性审查的投标人按无效投标处理。

对各投标人进行资格审查和符合性审查过程中，对初步被认定为无效投标者，由评标委员会组长或采购人代表将集体意见及时告知投标当事人。

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，应当要求其在评标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；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。

合格投标人不足3家的，不得评标。

表一资格性审查表：

采购包1（勒流医院客服社会化服务项目）：

序号	资格审查内容	
1	具有独立承担民事责任的能力	在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人， 投标（响应）时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明） 副本复印件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件，总公司出具给分支机构的授权书。
2	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	按招标文件附件《政府采购供应商资格信用承诺函》提供。
3	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	按招标文件附件《政府采购供应商资格信用承诺函》提供。
4	履行合同所必需的设备和专业技术能力	按投标（响应）文件格式填报设备及专业技术能力情况。
5	参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录	按招标文件附件《政府采购供应商资格信用承诺函》提供。 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。（根据财库〔2022〕3号文，“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	信用记录	没有被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单（即税收违法黑名单）、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合规定条件的供应商。[以采购代理机构于投标（响应） 截止时间当天在“信用中国”网站（ www.creditchina.gov.cn ）、中国政府采购网（ www.ccgp.gov.cn ）及广东省政府采购网“政府采购违法失信行为清单” 查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料]。
7	供应商必须符合法律、行政法规规定的其他条件	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。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。（提供书面声明）
8	采购文件	已登记获取本次采购文件。（具体方式详见本项目公告）。
9	联合体	本项目不接受联合体投标。
10	本采购包专门面向中小企业采购	本项目为专门面向中小企业采购的项目，即服务商须为符合本项目采购标的对应行业政策划分标准的中小企业。投标人提供《中小企业声明函》，属于中型企业、小型企业或微型企业。监狱企业视同小型、微型企业，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；符合《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》规定条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时视同小型、微型企业，应当提供该通知规定的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。注：本项目的所属行业为，租赁和商务服务业。

表二符合性审查表：

采购包1（勒流医院客服社会化服务项目）：

序号	评审点要求概况	评审点具体描述
1	投标报价	(1) 投标报价未超过本项目最高限价; (2) 对本项目全部招标内容进行投标报价; (3) 投标报价是唯一确定的。
2	投标有效期	提供《投标函》, 报价有效期为自提交投标文件的截止之日起90日
3	法定代表人证明书及授权委托书	法定代表人证明书及授权委托书: 按对应格式文件签署、盖章(原件)
4	签署及盖章	投标文件按照招标文件规定要求签署、盖章
5	“★”号条款响应	实质性响应招标文件中“★”号条款的技术、商务要求: 投标方案不得对实质性技术与商务的(即标注★号条款)条款产生偏离
6	报价修正	如出现投标报价错误的处理原则修正后的报价,投标人按规定书面确认。
7	串标投标	未出现视为投标人串标投标所列的情形。
8	附加条件	投标文件未含有采购人不可接受的附加条件。
9	报价合理性	如果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, 将要求其在评标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; 投标人应能证明其报价合理性。若评标委员会成员对是否须由投标人作出报价合理性说明, 以及书面说明是否采纳等判断不一致的, 按照“少数服从多数”的原则确定评标委员会的意见”。

2. 投标文件澄清

2.1 对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容, 评标委员会应当在评审过程中发起在线澄清, 要求投标人针对价格或内容做出必要的澄清、说明或补正。代理机构可根据开标环节记录的授权代表人联系方式发送短信提醒或电话告知。

投标人需登录广东政府采购智慧云平台项目采购系统的等候大厅, 在规定时间内完成澄清(响应), 并加盖电子印章。

若因投标人联系方式错误未接收短信、未接听电话或超时未进行澄清(响应)造成的不利后果由供应商自行承担。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。

2.2 评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明或补正。

2.3 评标委员会对投标人提交的澄清、说明或补正有疑问的, 可以要求投标人进一步澄清、说明或补正。

3. 详细评审

采购包1(勒流医院客服社会化服务项目):

评审因素	评审标准
分值构成	商务部分30.0分 技术部分50.0分 报价得分20.0分

技术部分	实施服务方案 (10.0分)	投标人针对本项目制定实施服务方案，对主要内容进行分析，包括但不限于：服务内容、岗位职责、服务流程、专业技术支撑等。10分：服务内容全面覆盖项目需求，岗位职责明确到人，服务流程科学严谨，专业技术支撑方案完整且适配度高，风险应对措施完备。6分：服务内容覆盖项目主要要求，岗位职责清晰，服务流程顺畅合理，专业技术支撑方案具体，具备风险应对方案。2分：服务内容存在关键缺失，岗位职责划分不清，服务流程存在明显缺陷，专业技术支撑方案简略，风险应对方案不完善。0分：服务内容严重偏离项目需求，岗位职责混乱无序，服务流程无法执行，无专业技术支撑方案，无风险应对措施。
	服务承诺与目标 (8.0分)	投标人针对本项目提出服务承诺与目标，对主要内容进行分析，包括但不限于：服务承诺、各项质量指标、目标、保障措施等。8分：服务承诺具体详实，质量指标量化明确，目标设定科学合理，保障措施全面且针对性强，涵盖全流程管控。5分：服务承诺清晰明确，质量指标具体，目标具有可行性，保障措施完整，对关键环节有管控手段。2分：服务承诺笼统模糊，质量指标缺失或不明确，目标缺乏规划，保障措施存在明显漏洞，关键环节管控不足。0分：服务承诺空洞无物，无质量指标，目标不明确，无保障措施，无法支撑项目实施。
	项目重点、难点及其解决方案 (8.0分)	投标人针对本项目提供重点、难点的分析以及解决方案。8分：精准识别项目重点难点，分析深入透彻，解决方案完整且具创新性，充分契合项目需求，可有效解决问题。5分：准确指出项目重点难点，分析较为清晰，解决方案合理可行，覆盖主要问题，具备可操作性。2分：重点难点分析存在偏差或不全面，解决方案针对性不足，存在明显缺陷，难以有效应对问题。0分：未准确分析重点难点，解决方案无针对性或缺失，无法满足项目实际需求。
	管理规章制度 (8.0分)	投标人针对本项目制定管理规章制度，包括但不限于：人事管理制度、财务管理制度、办公管理制度等。8分：全面涵盖人事、财务、办公等制度，内容严谨规范，条款逻辑严密，契合项目特性与行业规范，具备强实操指导性。5分：涵盖人事、财务、办公管理制度，内容明确具体，条款设置合理，基本满足项目管理需求，具备可执行性。2分：管理制度存在关键缺失，条款内容模糊，逻辑矛盾或漏洞明显，与项目实际管理脱节。0分：管理制度严重缺漏或内容无效，条款混乱无序，无法为项目管理提供有效支撑。
	人员培训、考核方案 (8.0分)	投标人针对本项目制定客服人员培训、考核方案。8分：培训内容覆盖专业技能、服务规范等，考核标准量化清晰，方案完整系统，贴合项目需求，实操性强。5分：培训含核心技能与规范，考核方式合理，方案满足基本需求，关键环节设置明确，具备执行性。2分：培训内容不全面，考核标准模糊，方案存在关键缺漏，逻辑矛盾，难以适配项目实际。0分：培训考核方案严重缺失或无效，内容混乱，无法为客服人员能力提升提供有效指导。

	突发事件应急服务方案 (8.0分)	投标人针对本项目制定突发事件应急服务方案，对主要内容进行分析，包括但不限于：骤增的服务需求、安全事件、医患纠纷、疫情防控、工伤事故等应急服务能力，应服从管理部门的调遣和指挥，紧急应对各种突发事件等。8分：全面覆盖各类突发事件，应急流程清晰完备，响应迅速，与管理部门协同机制健全，资源调配合理，风险预判与防控措施有效。5分：涵盖主要突发事件类型，应急流程明确，响应机制可行，能配合管理部门调度，具备基础资源保障与应对措施。2分：突发事件覆盖不全，应急流程存在漏洞，响应迟缓，协同管理机制缺失，资源调配混乱，应对措施不足。0分：应急方案严重缺漏或无效，未涵盖关键突发事件，无响应与协同机制，无法应对突发状况。
商务部分	管理体系认证 (8.0分)	投标人具有：1、有效期内的质量管理体系认证，得2分。2、有效期内的环境管理体系认证，得2分。3、有效期内的职业健康安全管理体系认证，得2分。4、有效期内的社会责任管理体系认证，得2分。注：投标文件提供上述有效期内的证书扫描件，作为评分依据。若证书未能体现其有效期的，还须提供证明其有效的相关证明材料，否则不得分。
	同类项目经验 (8.0分)	投标人自2022年1月1日至本项目投标截止时间（以合同签订时间为准），具有合同期达1年（或以上）已完成或正在提供服务的辅助服务项目经验，每个项目得2分。本项最高得8分。注：投标文件提供上述项目合同关键页（含签订合同双方的单位名称、合同项目名称、服务内容、合同签订时间、双方的落款盖章等关键内容）的扫描件，作为评分依据。
	客户评价 (4.0分)	上述“同类项目经验”评审有效的项目中，投标人取得客户单位正面评价(优秀、满意或类似的正面评价)的，每1个项目得1分，本项最高得4分。注：投标文件提供上述项目客户单位出具的书面满意度评价或意见反馈情况（需客户单位盖章），作为评分依据。
	信息化管理能力 (6.0分)	投标人拟投入本项目的信息化管理方案，可以满足本项目现有以及未来扩展需求，包括（实现以下功能，软件名称可以不相同）：（1）招聘类系统，用于客服人员招聘与筛选；（2）ERP项目管理类系统，用于客服项目管理与资源调配；（3）人才测评类系统，用于客服人员能力评估与培训规划等。每提供一项得2分，最高6分。注：投标文件提供上述信息化系统的知识产权归属证明；非投标人自有的，还需附上授权书或采购合同或使用协议。同时，展示相关系统的截图界面，作为评分依据。
	管理团队情况 (4.0分)	投标人拟派项目管理人员，具有人社部门颁发的人力资源管理师，每个得2分，本项目最高得4分。注：投标文件提供上述人员证书及投标截止日前6个月内任意1个月在投标人单位购买社保的证明文件。
投标报价	投标报价得分 (20.0分)	投标报价得分 = (评标基准价/投标报价) × 价格分值【注：满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价。】最低报价不是中标的唯一依据。因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。

4.汇总、排序

采购包1:

评标委员会根据最终评审的结果，推荐综合得分最高的投标人为第一中标候选人（第一中标候选人不得随意放弃中标资格）。综合得分相同的，按以下顺序推荐中标候选人及确定中标人： 1）按投标报价由低到高顺序排列，依次推荐中标候选人。 2）综合得分且投标报价相同的，中标候选人并列。 3）中标候选人并列的，采购人可委托评标委员会按下列顺序比较确定中标人：（1）技术评分（由高到低）；（2）商务评分（由高到低）；（3）服务配套为节能产品；（4）服务配套为环境标志产品。 4）如以上都相同的，由采购人采取随机抽取方式在并列的中标候选人中确定中标人。

5.中标价的确定

除了按第四章第一点第7条修正并经投标人确认的投标报价作为中标价外，中标价以开标时公开唱标价为准。

6.其他无效投标的情形：

(1)评标期间，投标人没有按评标委员会的要求提交法定代表人或其委托代理人签字的澄清、说明、补正或改变了投标文件的实质性内容的。

(2)投标文件提供虚假材料的。

(3)投标人以他人名义投标、串通投标、以行贿手段谋取中标或者以其他弄虚作假方式投标的。

(4)投标人对采购人、采购代理机构、评标委员会及其工作人员施加影响，有碍招标公平、公正的。

(5)投标文件含有采购人不能接受的附加条件的。

(6)法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

佛山市政府采购项目
合同书

项目编号：_____

项目名称：_____

甲 方：	_____ 采购人名称 _____
乙 方：	_____（中标/成交供应商名称）_____
签订日期：	_____ 年 月 日 _____

注：本合同仅为合同的参考文本，可根据项目的具体要求进行修订。

佛山市政府采购项目合同书

项目名称：	_____ 勒流医院客服社会化服务项目（二次） _____
项目编号：	_____
甲 方：	_____ 广州中医药大学顺德医院附属勒流医院（佛山市顺德区勒流医院） _____
乙 方：	_____（中标/成交供应商）_____
合同性质：	_____ 本合同为中小企业预留合同 _____

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》和本项目采购文件的要求，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意签订本合同如下。

一、项目主要内容及实现功能目标：

（按照采购文件和投标/响应文件执行）

二、产品及服务供应清单：（按照采购文件和投标/响应文件执行）。

三、基本合同条款一览表

序号	合同条款	内 容
1.	合同暂估总价	人民币 小写：_____元； 大写：_____

2.	合同暂估总价内容	（1）投标报价为全包价，应涵盖完成本项目所涉及的一切可预见及不可预见费用，包括但不限于提供服务所需的基本工资、人工费、法定周六日加班费、法定节假日加班费、夜班补贴、节假日福利费、劳工意外保险、工伤、医疗、失业、生育、养老保险、法定住房公积金、其他福利待遇（不低于佛山地区最低工资标准，住房公积金、社会保险费用必须符合佛山市政府规定的基数）、体检费、劳保用品、服装费（一切劳保用品、服装费用）、培训费（一切专业培训、办证费用）、设备费（除甲方提供现有设备以外所需的设备）、器具费、材料费、损耗品费、运营管理费、税费、免费/优惠提供或未注明报价的内容等完成本项目的全部费用以及代理服务费。 （2）如乙方在履行合同过程中出现任何遗漏性内容，产生额外费用或市场价格上涨，均由乙方自行承担，甲方不再支付任何其他费用。
3.	项目服务地点	甲方（用户）指定地点。详细地址为：
4.	服务期	合同生效后提供___年服务，即从___年___月___日至___年___月___日。
5.	合同签订方式及情况	自合同签订之日起 13 个月或采购金额达到采购预算时止；如有特殊情况，则由双方协商延续时长，但总金额必须在采购预算内。
6.	付款方式	服务费由甲方根据中标金额分期按实支付。即甲方依据每月岗位出勤情况及考核结果扣减当月度的相关款项（若有），按合同中标价按实结算。每月 5 号前由乙方收集和制定上一个月人员费用列表，并由相关人员使用科室负责人或组长等签名确认表交至甲方，并开具相对应发票，经甲方核实无误后 10 个工作日内向乙方支付服务费。各岗位人员均以实际到岗时间和人数对应中标价进行核算月度人员经费，不足 1 月按实际天数折算。
7.	付款要求	1、乙方须向甲方提供依法纳税的服务费发票。 2、服务费以转账方式转入乙方的银行账户。 3、收款方、出具发票方、合同乙方均必须与中标（成交）供应商名称一致。
8.		

四、服务对照执行标准：

- 1.符合中华人民共和国国家和履约地相关安全质量标准、行业技术规范标准；
- 2.符合采购文件和响应承诺中各方共同认可的合理要求；

上述各类标准与法规必须是有关官方机构最新发布的现行标准版本。

五、投诉跟踪服务要求：

1.乙方须提供常设的投诉热线服务，并对投诉内容进行及时跟踪、回访。对甲方的投诉与通知，必须按甲方指定的时间内处理完毕，若特发事件不能在短时间内解决，乙方必须采取应急措施，或按甲方认可的应急方案执行，不得影响甲方的正常工作业务。

2.服务期内，甲方有权按本项目的管理要求对乙方进行不定期抽查检查，若对不合格的管理服务提出警告后，仍未得到有效解决时，甲方有权终止管理合同。

3.乙方服务机构名称及地址：

联系人1： ，联系电话： ，手机： ；

联系人2： ，联系电话： ，手机： ；

服务专线电话:

4.其他服务要求: (补充内容不得对采购文件和投标/响应文件作实质性修改)

六、验收要求:

1.甲方在收到乙方项目验收建议之日起7个工作日内按照合同约定对履约情况进行验收。乙方需为验收提供必需的一切条件及相关费用，并提供本项目的相关文档和验收所需资料，积极配合甲方完成验收工作。

2.其他验收要求: (补充内容不得对采购文件和投标/响应文件作实质性修改)

(1)符合中华人民共和国国家和履约地相关安全质量标准、行业技术规范标准。

(2)符合采购文件和响应承诺中各方共同认可的合理要求。上述各类标准与法规是有关官方机构最新发布的现行标准版本。

(3) 甲方对乙方服务质量进行考核, 详见“客服管理工作考核评分表”。

七、知识产权和保密要求:

1、乙方报价已包含应向知识产权所有人支付的所有相关税费，并保证甲方在中国使用乙方提供的货物/服务成果时，如有第三方提出侵犯其知识产权主张的，责任由乙方承担。

2、由甲方向乙方提供的图纸、详细资料、样品、模型、模件和所有其它资料，均为保密资料，仅被用于它所规定的用途。除非得到甲方的同意，不能向任何第三方透露。合同履行结束后，应甲方要求，乙方应归还所有从甲方处获得的保密资料。

八、违约责任:

1.乙方未按要求履行合同义务时,须从违约之日起每日按合同暂估总价的千分之一比例向甲方支付违约金;逾期30日以上时,甲方有权终止合同,由此造成甲方的经济损失由乙方承担。违约金不足以弥补损失的,乙方应按全额赔偿。

2.甲方未按要求履行合同义务时,或无故拖延验收、付款时,甲方须向乙方支付滞纳金,标准为每日按逾期应付款总额的千分之一累计。

九、提出异议的时间和方法:

1.甲方有异议时，应____天内向乙方提出书面异议。

2.乙方在接到甲方书面异议后，应在3天内负责处理并函复甲方处理情况，否则，即视为默认甲方提出的异议和处理意见。

3.乙方利用专业技术和行业信息优势之便，以不道德的手段，故意隐瞒和掩盖自身缔约过失，违背投标（响应）承诺和未尽义务，损害了甲方的合法权益，甲方在任何时候均可追究乙方的违约责任并索取赔偿，且不受验收程序、服务期和合同时效的限制。

十、争议的解决:

1.合同履行过程中发生的任何争议,如双方未能通过友好协商解决,应向佛山市有管辖权的人民法院提起诉讼。

2.法院审理期间，除提交法院审理的事项外，其它无争议的事项和条款仍应继续履行。

十一、不可抗力:

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后**48**小时内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

十二、税费：

1.本合同实施过程中所发生的一切税费及不可预见费均由乙方承担。

2.乙方依照税务规章优先在合同履约地开具发票及纳税, 咨询: 0757-12366。

十三、合同生效与合同备案:

1. 本合同在甲乙双方法人代表或其授权代表签字盖章后生效。

2.自采购合同签订之日起7个工作日内,由甲方按照有关规定将采购合同副本报同级人民政府财政部门(政府采购管理部门)备案。

十四、乙方应提供的资料内容:

十五、关于政府采购合同融资

1.乙方是否已申请政府采购合同融资： 是 / 否 ；

2. 融资银行及联系方式:

3.若乙方已申请政府采购合同融资，其在本合同中登记的银行账号应与金融机构签订融资协议中约定的融资回款账户一致，此账户作为政府采购融资合同资金回款的唯一账户，未获得融资银行同意，乙方不得随意变更。

十六、其它：

- 1.所有经一方或双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）、采购文件、要约文件和响应承诺文件、合同附件及中标（成交）通知书均为本合同不可分割的有效组成部分，与本合同具有同等的法律效力和履约义务，其缔约生效日期为有效签署或盖章确认之日期。
- 2.如一方（包括联系人）地址、电话、传真号码有变更，应在变更后3个工作日内书面通知对方联系人或负责人，否则，因此造成的损失由未履行通知义务方承担相应责任。
- 3.未经甲方书面同意，乙方不得擅自向第三方转让其主体性和关键性合同义务。
- 4.本合同一式__份，甲方执__份，乙方执__份。
- 5.本合同（含附件）共计__页，缺页之合同为无效合同。
- 6.本合同签约履约地点：广东省佛山市。
- 7.本合同所指“书面通知”包括但不限于短信、电子邮件等数据电文的通知形式，到达时间以民事诉讼法的规定为准，但进行书面通知前后，通知方均有义务电话确认通知事项。
- 8.双方均已对以上各条款及附件作充分了解，并明确理解由此而产生的相关权责。
- 9.除政府采购合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益外，双方当事人不得擅自变更、中止或者终止合同。

甲方（盖章）：	乙方（盖章）：
代表：_____	代表：_____
地址：	地址：
电话：	电话：
传真：	传真：
日期： 年 月 日	日期： 年 月 日
	收款方、开票方须与乙方一致，专户为：
	开户名称：
	银行账号：
	开 户 行：

- 合同附件清单：
- 附件一、服务范围及工作内容
（按照采购文件和投标/响应文件执行）
 - 附件二、客服管理工作考核评分表

客服管理工作考核评分表				
考核人：		考核时间：		
项 目	考核内容	扣分标准	扣分原因	得分
服务人员规范 (40分)	服务人员具有完全民事行为能力及身体健康，能满足甲方工作要求，人员身份证复印件与资料齐全。（过渡原在职人员留岗者或科室推荐工作优秀人才可适当放宽年龄要求）	不符合要求每人次扣5分		
	未按合同定额配足服务人员。（暂未有配置需求的岗位除外）	每缺1人扣10分		
投 诉 处 理 (40分)	使用科室及群众来信、来电、来访投诉，经查实有责的。	每人次扣5分		
	使用科室及群众来信、来电、来访 投诉，未妥善处理导致反复投诉且有责的，无正当理由，逾期不整改的 。	每件次扣10分		
	不按要求工作，情况严重且有责的，对该项处以双倍扣分。	每件次扣5分		
	不及时发放员工薪酬待遇，影响工作的。	每件次扣10分		
管 理 责 任 (20分)	管理不当或处理失当造成失职的。	每件次扣5分		
	服务人员违反信息保密规定，造成医院信息泄露的。	每件次扣10分		
	由于服务人员工作失当等造成不良后果的。	每件次扣5分		
	合计			

附件三、广州中医药大学顺德医院附属勒流医院客服人员服务评分标准

广州中医药大学顺德医院附属勒流医院客服人员服务评分标准

科室：
 客服人员姓名：
 考核人签名：
 填表日期：

序号	内容	评分标准	扣分
1	上班期间穿工作服、衣着整洁，佩戴工作牌。	不符合要求扣2分/次	
2	在工作场所不得穿拖鞋，不准留长发、留长指甲	不符合要求扣2分/次	
3	微笑、文明服务，按规定使用礼貌用语，采取站立服务	不符合要求扣2分/次	
4	举止文明大方，动作手势规范、准确，不可将手插入口袋，不可勾肩搭背。	不符合要求扣2分/次	
5	严格执行首问责任制，现场为患者解决实际性问题。	不符合要求扣2分/次	
6	服务意识良好，能积极主动服务，杜绝工作态度恶劣、消极怠慢。	不符合要求扣3分/次	
7	服从领导、听从上级的工作安排及工作调配	不符合要求扣3分/次	
8	能虚心接受医护人员、就医人员及其家属的意见，不与医患人员发生争吵或有失敬、失礼的行为。	不符合要求扣2分/次	
9	遵守劳动纪律，不迟到、不早退，中途不离岗。	不符合要求扣2分/次	
10	上班不做与本职工作无关的事情，如睡觉、玩手机、闲聊等。	不符合要求扣2分/次	
11	讲究社会公德和职业道德，严守医院保密制度，维护医院利益。	不符合要求扣2分/次	
12	保护患者隐私，不泄露患者信息	不符合要求扣2分/次	
13	明确自己岗位职责，能主动服务。	不明确职责，做事欠主动扣3分	
14	熟练各专科医生的特长、医院开展的新技、新项目、新设 备，能向患者做好就诊指引。	不符合要求扣2分/次	
15	熟练掌握就诊流程，能主动向患者介绍流程	不熟悉扣5分	
16	熟练掌握投诉处理流程，严格执行首诉责任制，能积极处理 各种投诉。	对投诉流程不熟悉扣5分	
17	主动服务患者使用自助机、微信公众号缴费。	不主动扣3分/次	
18	主动服务患者填写就医信息。	不主动扣3分/次	
19	能维持好就诊秩序，热情接待患者及家属的咨询	不符合要求扣2分/次	
20	经常巡视诊区及诊室，有问题及时处理。	不符合要求扣2分/次	
21	注意用电安全，下班前检查电脑、宣传屏、门窗、空调、风 扇是否处于关闭状态。	不符合要求扣2分/次	
22	按上级要求按时做好各种表格，按要求及时成患者各项满意度的调查、各项工作的统计、记录表等的登记、归档。	不按时完成扣5分/次，完成质 量较差扣5分/次	
23	及时完成每周门诊医生的排班系统的排班，保证出诊号源的准确性，每周有核对并签名，每天下班前再次核对次日排班系统的医生排班。 LED 屏出班表，并核对签名。按时做好专家出诊的落实工作，未能出诊的及时做好沟通。	无及时落实、沟通扣5分/次	
24	认真核对检验报告单、用药清单、诊断证明后才盖章。	不核对就盖章导致发生错误或弄虚作假，扣10分	
25	分诊客服能熟悉分诊流程，主动参与科室预诊分诊业务学习。	不熟悉扣5分，不参加业务学习 扣3分/次	
26	分诊客服能胜任分诊工作。	责任心欠强，不按分诊流程操作，表格漏填写，扣5分/次	
27	分诊客服分诊时能按要求做好仪容仪表，合理防护。	不符合要求扣2分/次	
得分			

第六章 投标文件格式与要求

投标人应提交证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同的相关文件，并作为其投标文件的一部分，所有文件必须真实可靠、不得伪造，否则将按相关规定予以处罚。

1.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：

法人包括企业法人、机关法人、事业单位法人和社会团体法人；其他组织主要包括合伙企业、非企业专业服务机构、个体工商户、农村承包经营户；自然人是指《中华人民共和国民法典》（以下简称《民法典》）规定的具有完全民事行为能力、能够承担民事责任和义务的公民。如投标人是企业（包括合伙企业），要提供在工商部门注册的有效“企业法人营业执照”或“营业执照”；如投标人是事业单位，要提供有效的“事业单位法人证书”；投标人是非企业专业服务机构的，如律师事务所，会计师事务所要提供执业许可证等证明文件；如投标人是个体工商户，要提供有效的“个体工商户营业执照”；如投标人是自然人，要提供有效的自然人身份证明。

这里所指“其他组织”不包括法人的分支机构，由于法人分支机构不能独立承担民事责任，不能以分支机构的身份参加政府采购，只能以法人身份参加。“但由于银行、保险、石油石化、电力、电信等行业具有其特殊性，如果能够提供其法人给予的相应授权证明材料，可以参加政府采购活动”。

2.财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料（详见资格性审查表要求）

3.具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的声明。

4.投标人参加政府采购前三年内在经营活动中没有重大违法记录书面声明函。

5.信用记录查询

（1）查询渠道：通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)和“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）进行查询；

（2）查询截止时点：提交投标文件截止日当天；

（3）查询记录：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、信用报告进行查询；

采购人或采购代理机构应当按照查询渠道、查询时间节点、查询记录内容进行查询，并存档。对信用记录查询结果中显示投标人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的投标人作无效投标处理。

6. 按照招标文件要求，投标人应当提交的资格、资信证明文件。

投标文件封面

（项目名称）

投标文件封面

（正本 / 副本）

采购计划编号：**440606-2025-03639**

采购项目编号：**JF2025（SD）WZ0117**

所投采购包：第 包

（投标人名称）

年 月 日

投标文件目录

- 一、投标函
- 二、开标一览表
- 三、分项报价表
- 四、政策适用性说明
- 五、法定代表人证明书
- 六、法定代表人授权书
- 七、投标保证金
- 八、提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料
- 九、资格性审查要求的其他资质证明文件
- 十、承诺函
- 十一、中小企业声明函
- 十二、监狱企业
- 十三、残疾人福利性单位声明函
- 十四、联合体共同投标协议书
- 十五、投标人业绩情况表
- 十六、技术和服务要求响应表
- 十七、商务条件响应表
- 十八、履约进度计划表
- 十九、各类证明材料
- 二十、采购代理服务费用支付承诺书
- 二十一、需要采购人提供的附加条件
- 二十二、询问函、质疑函、投诉书格式
- 二十三、项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等
- 二十四、附件
- 二十五、政府采购履约担保函、采购合同履行保险凭证

格式一:

投标函

致: 国义招标股份有限公司

你方组织的“勒流医院客服社会化服务项目(二次)”项目的招标[采购项目编号为: JF2025 (SD) WZ0117], 我方愿参与投标。

我方确认收到贵方提供的“勒流医院客服社会化服务项目(二次)”项目的招标文件的全部内容。

我方在参与投标前已详细研究了招标文件的所有内容, 包括澄清、修改文件(如果有)和所有已提供的参考资料以及有关附件, 我方完全明白并认为此招标文件没有倾向性, 也不存在排斥潜在投标人的内容, 我方同意招标文件的相关条款, 放弃对招标文件提出误解和质疑的一切权利。

(投标人名称)作为投标人正式授权(授权代表全名,职务)代表我方全权处理有关本投标的一切事宜。

我方已完全明白招标文件的所有条款要求, 并申明如下:

(一) 按招标文件提供的全部货物与相关服务的投标总价详见《开标一览表》。

(二) 本投标文件的有效期为从提交投标(响应)文件的截止之日起90日历天。如中标, 有效期将延至合同终止日为止。在此提交的资格证明文件均至投标截止日有效, 如有在投标有效期内失效的, 我方承诺在中标后补齐一切手续, 保证所有资格证明文件能在签订采购合同时直至采购合同终止日有效。

(三) 我方明白并同意, 在规定的开标日之后, 投标有效期之内撤回投标或中标后不按规定与采购人签订合同或不提交履约保证金, 则贵方将不予退还投标保证金。

(四) 我方愿意向贵方提供任何与本项报价有关的数据、情况和技术资料。若贵方需要, 我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

(五) 我方理解贵方不一定接受最低投标价或任何贵方可能收到的投标。

(六) 我方如果中标, 将保证履行招标文件及其澄清、修改文件(如果有)中的全部责任和义务, 按质、按量、按期完成《采购需求》及《合同书》中的全部任务。

(七) 我方作为法律、财务和运作上独立于采购人、采购代理机构的投标人, 在此保证所提交的所有文件和全部说明是真实的和正确的。

(八) 我方投标报价已包含应向知识产权所有权人支付的所有相关税费, 并保证采购人在中国使用我方提供的货物时, 如有第三方提出侵犯其知识产权主张的, 责任由我方承担。

(九) 我方接受采购人委托向贵方支付代理服务费, 项目总报价已包含代理服务费, 如果被确定为中标供应商, 承诺向贵方足额支付。(若采购人支付代理服务费, 则此条不适用)

(十) 我方与其他投标人不存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系。

(十一) 我方承诺未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。

(十二) 我方未被列入法院失信被执行人名单中。

(十三) 我方承诺遵守《中华人民共和国民法典》有关规定和《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

(十四) 我方具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件, 承诺如下:

(1) 我方参加本项目政府采购活动前3年内在经营活动中没有以下违法记录, 或因违法经营被禁止参加政府采购活动的期限已届满: 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) 我方符合法律、行政法规规定的其他条件。

以上内容如有虚假或与事实不符的, 评标委员会可将我方做无效投标处理, 我方愿意承担相应的法律责任。

(十五) 我方对在本函及投标文件中所作的所有承诺承担法律责任。

(十六) 所有与本招标有关的函件请发往下列地址:

地 址：_____ 邮政编码：_____

电 话：_____

传 真：_____ 电子邮箱：_____

代表姓名：_____ 职 务：_____

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字或盖章：_____

投标人名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

格式二：

开标一览表

注：投标供应商应在投标客户端【报价部分】进行填写，投标客户端软件将自动根据供应商填写信息在线生成开标一览表，若在投标文件中出现非系统生成的开标一览表，且与投标客户端生成的开标一览表信息内容不一致，以投标客户端在线填写报价并生成的内容为准。（下列表样仅供参考）

采购项目编号：

项目名称：

投标人名称：

序号	采购项目名称/采购包名称	投标报价（元/%）	交货或服务期	交货或服务地点
1				

投标人签章：_____

日期： 年 月 日

格式三：

分项报价表

注：投标供应商应在投标客户端【报价部分】进行填写，投标客户端软件将自动根据供应商填写信息在线生成分项报价表，若在投标文件中出现非系统生成的分项报价表，且与投标客户端生成的分项报价表信息内容不一致，以投标客户端在线填写报价并生成的内容为准。（下列表样仅供参考）

采购项目编号：

项目名称：

投标人名称：

采购包：

货币及单位：人民币/元

品目号	序号	货物名称	规格型号	品牌	产地	制造商名称	单价	数量	总价
1									

品目号	序号	服务名称	服务范围	服务要求	服务时间	服务标准	单价	数量	总价
1									

投标人签章：_____

日期： 年 月 日

格式四：

政策适用性说明

按照政府采购有关政策的要求，在本次的技术方案中，采用符合政策的小型或微型企业产品、节能产品、环境标志产品，主要产品与核心技术介绍说明如下：

序号	主要产品/技术名称（规格型号、注册商标）	制造商(开发商)	制造商企业类型	节能产品	环境标志产品	认证证书编号	该产品报价在总报价中占比（%）
1							
2							
3							
4							
5							
...							

注：1.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”；

2.“节能产品、环境标志产品”须填写认证证书编号，并在对应“节能产品”、“环境标志产品”栏中勾选，同时提供有效期内的证书复印件（加盖投标人公章）

投标人名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

格式五：

（投标人可使用下述格式，也可使用广东省工商行政管理局统一印制的法定代表人证明书格式）

法定代表人证明书

_____ 现任我单位 _____ 职务，为法定代表人，特此证明。

有效期限： _____

附：代表人性别： _____ 年龄： _____ 身份证号码： _____

注册号码： _____ 企业类型： _____

经营范围： _____

投标人名称（盖章）： _____

地址： _____

法定代表人（签字或盖章）： _____

职务： _____

日期： 年 月 日

格式六：

法定代表人授权书格式

（对于银行、保险、电信、邮政、铁路等行业以及获得总公司投标授权的分公司，可以提供投标分支机构负责人授权书）

法定代表人授权书

致：国义招标股份有限公司

本授权书声明：_____是注册于（国家或地区）的（投标人名称）的法定代表人，现任_____职务，有效证件号码：_____。现授权（姓名、职务）作为我公司的全权代理人，就“勒流医院客服社会化服务项目(二次)”项目采购[采购项目编号为JF2025（SD）WZ0117]的投标和合同执行，以我方的名义处理一切与之有关的事宜。

本授权书于_____年_____月_____日签字生效，特此声明。

投标人（盖章）：_____

地址：_____

法定代表人（签字或盖章）：_____

职务：_____

被授权人（签字或盖章）：_____

职务：_____

日期： 年 月 日

格式七:

投标保证金

采购文件要求递交投标保证金的，投标人应在此提供保证金的凭证的复印件。

格式八：

提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料

格式九:

资格审查要求的其他资质证明文件

具有履行合同所必需的设备和专业技术能力

格式十：

（对于采购需求写明“提供承诺”的条款，供应商可参照以下格式提供承诺）

承诺函

致：广州中医药大学顺德医院附属勒流医院（佛山市顺德区勒流医院）

对于_____项目（项目编号：_____），我方郑重承诺如下：

如中标/成交，我方承诺严格落实采购文件以下条款：（建议逐条复制采购文件相关条款原文）

（一）星号条款

- 1.
- 2.
- 3.
-

（二）三角号条款

- 1.
- 2.
- 3.
-

（三）非星号、非三角号条款

- 1.
- 2.
- 3.
-

特此承诺。

供应商名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

格式十一：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

中小企业声明函（所投产品制造商为中小企业时提交本函，所属行业应符合采购文件中明确的本项目所属行业）

中小企业声明函（货物）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1.（标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；制造商为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2.（标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；制造商为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

1：从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报

2：投标人应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，投标人出具的《中小企业声明函》内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标。在实际操作中，投标人希望获得中小企业扶持政策支持的，应从制造商处获得充分、准确的信息。对相关制造商信息了解不充分，或者不能确定相关信息真实、准确的，不建议出具《中小企业声明函》。

中小企业声明函（承建本项目工程为中小企业或者承接本项目服务为中小企业时提交本函，所属行业应符合采购文件中明确的本项目所属行业）

中小企业声明函（工程、服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。
本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）： _____
日期： 年 月 日

- 1：从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。
- 2：投标人应当自行核实是否属于小微企业，并认真填写声明函，若有虚假将追究其责任。

格式十二：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

监狱企业

提供由监狱管理局、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。

格式十三：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

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： 年 月 日

注：本函未填写或未勾选视作未做声明。

格式十四：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

联合体共同投标协议书

立约方：（甲公司全称）

（乙公司全称）

（.....公司全称）

（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）自愿组成联合体，以一个投标人的身份共同参加（采购项目名称）（采购项目编号）的响应活动。经各方充分协商一致，就项目的响应和合同实施阶段的有关事务协商一致订立协议如下：

一、联合体各方关系

（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）共同组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加本项目的响应。（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）作为联合体成员，若中标，联合体各方共同与（采购人）签订政府采购合同。

二、联合体内部有关事项约定如下：

1.（甲公司全称）作为联合体的牵头单位，代表联合体双方负责投标和合同实施阶段的主办、协调工作。

2.联合体将严格按照文件的各项要求，递交投标文件，切实执行一切合同文件，共同承担合同规定的一切义务和责任，同时按照内部职责的划分，承担自身所负的责任和风险，在法律上承担连带责任。

3.如果本联合体中标，（甲公司全称）负责本项目_____部分，（乙公司全称）负责本项目_____部分。

4.如中标，联合体各方共同与（采购人）签订合同书，并就中标项目向采购人负责有连带的和各自的法律责任；

5.联合体成员（公司全称）为（请填写：小型、微型）企业，将承担合同总金额_____%的工作内容（联合体成员中有小型、微型企业时适用）。

三、联合体各方不得再以自己名义参与本采购包响应，联合体各方不能作为其它联合体或单独响应单位的项目组成员参加本采购包响应。因发生上述问题导致联合体响应成为无效报价，联合体的其他成员可追究其违约责任和经济损失。

四、联合体如因违约过失责任而导致采购人经济损失或被索赔时，本联合体任何一方均同意无条件优先清偿采购人的一切债务和经济赔偿。

五、本协议在自签署之日起生效，有效期内有效，如获中标资格，合同有效期延续至合同履行完毕之日。

六、本协议书正本一式_____份，随投标文件装订_____份，送采购人_____份，联合体成员各一份；副本一式_____份，联合体成员各执_____份。

甲公司全称：_____（盖章）_____，乙公司全称：_____（盖章）_____，.....公司全称：_____（盖章）_____，

_____年____月____日，_____年____月____日，_____年____月____日

注：1. 联合响应时需签本协议，联合体各方成员应在本协议上共同盖章确认。

2. 本协议内容不得擅自修改。此协议将作为签订合同的附件之一。

格式十五：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

投标人业绩情况表

序号	客户名称	项目名称及合同金额（万元）	签订合同时间	竣工验收报告时间	联系人及电话
1					
2					
3					
4					
...					

根据上述业绩情况，按招标文件要求附销售或服务合同复印件及评审标准要求的证明材料。

格式十六：

《技术和服务要求响应表》

序号	标的名称	参数性质	采购文件规定的技术和服务要求	投标文件响应的具体内容	型号	是否偏离	证明文件所在位置	备注
1								
2								
3								
4								
5								
6								
...								
...								

说明：

- 1.“采购文件规定的技术和服务要求”项下填写的内容应与招标文件中采购需求的“技术要求”的内容保持一致。投标人应当如实填写上表“投标文件响应的具体内容”处内容，对采购文件提出的要求和条件作出明确响应，并列明具体响应数值或内容，只注明符合、满足等无具体内容表述的，将视为未实质性满足招标文件要求。投标人需要说明的内容若需特殊表达，应先在表中进行相应说明，再另页应答，否则投标无效。
- 2. 参数性质栏目按招标文件有标注的“★”、“▲”号条款进行填写，打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。打“▲”号条款为重要技术参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效投标条款。
- 3. “是否偏离”项下应按下列规定填写：优于的，填写“正偏离”；符合的，填写“无偏离”；低于的，填写“负偏离”。
- 4.“备注”处可填写偏离情况的说明。

格式十七：

《商务条件响应表》

序号	参数性质	采购文件规定的商务条件	投标文件响应的具体内容	是否偏离	证明文件所在位置	备注
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
.....						

说明：

- 1. “采购文件规定的商务条件”项下填写的内容应与招标文件中采购需求的“商务要求”的内容保持一致。
- 2. 投标人应当如实填写上表“投标文件响应的具体内容”处内容，对采购文件规定的商务条件作出明确响应，并列明具体响应数值或内容，只注明符合、满足等无具体内容表述的，将视为未实质性满足招标文件要求。投标人需要说明的内容若需特殊表达，应先在表中进行相应说明，再另页应答，否则投标无效。
- 3. 参数性质栏目按招标文件有标注的“★”、“▲”号条款进行填写，打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。打“▲”号条款为重要技术参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效投标条款。
- 4. “是否偏离”项下应按下列规定填写：优于的，填写“正偏离”；符合的，填写“无偏离”；低于的，填写“负偏离”。
- 5. “备注”处可填写偏离情况的说明。

格式十八：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

履约进度计划表

序号	拟定时间安排	计划完成的工作内容	实施方建议或要求
1	拟定__年__月__日	签订合同并生效	
2	__月__日—__月__日		
3	__月__日—__月__日		
4	__月__日—__月__日	质保期	

格式十九：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

各类证明材料

- 1.招标文件要求提供的其他资料。
- 2.投标人认为需提供其他资料。

格式二十：

采购代理服务费支付承诺书

致：国义招标股份有限公司

如果我方在贵采购代理机构组织的勒流医院客服社会化服务项目(二次)招标中获中标（采购项目编号：JF2025（SD）WZ0117），我方保证在收取《中标通知书》时，按招标文件对代理服务费支付方式的约定，承担本项目代理服务费。

我方如违约，愿凭贵单位开出的违约通知，从我方提交的投标保证金中支付，不足部分由采购人在支付我方的中标合同款中代为扣付；以投标担保函（或保险保函）方式提交投标保证金时，同意和要求投标担保函开立银行或担保机构、保险保函开立的保险机构应国义招标股份有限公司 的要求办理支付手续。

特此承诺！

投标人法定名称（公章）： _____
投标人法定地址： _____
投标人授权代表（签字或盖章）： _____
电 话： _____
传 真： _____
承诺日期： _____

格式二十一：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

需要采购人提供的附加条件

序号	投标人需要采购人提供的附加条件
1	
2	
3	

注：投标人完成本项目需要采购人配合或提供的条件必须在上表列出，否则将视为投标人同意按现有条件完成本项目。如上表所列附加条件含有采购人不能接受的，将被视为投标无效。

格式二十二：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

询问函、质疑函、投诉书格式

说明：本部分格式为投标人提交询问函、质疑函、投诉函时使用，不属于投标文件格式的组成部分。

询问函

国义招标股份有限公司

我单位已登记并准备参与“勒流医院客服社会化服务项目(二次)”项目（采购项目编号：JF2025（SD）WZ0117）的投标活动，现有以下几个内容（或条款）存在疑问（或无法理解），特提出询问。

- 一、_____（事项一）
 - （1）_____（问题或条款内容）
 - （2）_____（说明疑问或无法理解原因）
 - （3）_____（建议）
- 二、_____（事项二）

...

随附相关证明材料如下：（目录）

询问人（公章）： _____
法定代表人或授权代表（签字或盖章）： _____
地址/邮编： _____
电话/传真： _____
日期： 年 月 日

质疑函

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址：_____ 邮编：_____

联系：_____ 联系电话：_____

授权代表：_____

联系电话：_____

地址：_____ 邮编：_____

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：_____

质疑项目的编号：_____ 包号：_____

采购人名称：_____

采购文件获取日期：_____

三、质疑事项具体内容

质疑事项1：_____

事实依据：_____

法律依据：_____

质疑事项2：_____

.....

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：_____

签字(签章)：_____ 公章：_____

日期： 年 月 日

质疑函制作说明：

1. 供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。
2. 质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应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。
3. 质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体采购包号。
4. 质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。
5. 质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。
6. 质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

投诉书

一、投诉相关主体基本情况

投诉人：_____

地 址：_____ 邮编：_____

法定代表人/主要负责人：_____

联系电话：_____

授权代表：_____ 联系电话：_____

地 址：_____ 邮编：_____

被投诉人1：_____

地址：_____ 邮编：_____

联系人：_____ 联系电话：_____

被投诉人2：_____

.....

相关供应商：_____

地址：_____ 邮编：_____

联系人：_____ 联系电话：_____

二、投诉项目基本情况

采购项目名称：_____

采购项目编号：_____ 包号：_____

采购人名称：_____

代理机构名称：_____

采购文件公告:是/否 公告期限：_____

采购结果公告:是/否 公告期限：_____

三、质疑基本情况

投诉人于____年____月____日,向提出质疑, 质疑事项为：_____

采购人/代理机构于____年____月____日,就质疑事项作出了答复/没有在法定期限内作出答复。

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1：_____

事实依据：_____

法律依据：_____

投诉事项2：_____

.....

五、与投诉事项相关的投诉请求

请求：_____

签字(签章)：_____ 公章_____

日期：____年____月____日

投诉书制作说明：

1.投诉人提起投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按照被投诉人和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书副本。

2.投诉人若委托代理人进行投诉的，投诉书应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由投诉人签署的授权

委托书。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。

3.投诉人若对项目的某一分包进行投诉，投诉书应列明具体分包号。

4.投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

5.投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

6.投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

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

格式二十三：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等内容和格式自拟。

格式二十四：

附件（以下格式文件由供应商根据需要选用）

政府采购投标（响应）担保函

编号：【 】号

（采购人）：

鉴于_____（以下简称“投标（响应）人”）拟参加编号为_____的（以下简称“本项目”）投标（响应），根据本项目采购文件，投标（响应）人参加投标（响应）时应向你方交纳投标（响应）保证金，且可以投标保险凭证的形式交纳投标（响应）保证金。应投标（响应）人的申请，我方以保险的方式向你方提供如下投标保证保险凭证：

一、保险责任的情形及保证金额

（一）在投标（响应）人出现下列情形之一时，我方承担保险责任：

- 1.中标（成交）后投标（响应）人无正当理由不与采购人签订《政府采购合同》；
- 2.采购文件规定的投标（响应）人应当缴纳保证金的其他情形。

（二）我方承担保险责任的最高金额为人民币_____元（大写）即本项目的投标（响应）保证金金额。

二、保证的方式及保证期间

我方保证的方式为：连带责任保证。

我方的保证期间为：本保险凭证自__年__月__日起生效，有效期至开标日后的90天内。

三、承担保证责任的程序

1.你方要求我方承担保证责任的，应在本保函保证期间内向我方发出索赔通知。索赔通知应写明要求索赔的金额，支付款项应到达的账号、户名和开户行，并附有证明投标（响应）人发生我方应承担保证责任情形的事实材料。

2.我方在收到索赔通知及相关证明材料后，在15个工作日内进行审查，符合应承担保证责任情形的，我方按照你方的要求代投标（响应）人向你方支付相应的索赔款项。

四、保证责任的终止

1.保证期间届满，你方未向我方书面主张保证责任的，自保证期间届满次日起，我方保证责任自动终止。

2.我方按照本保函向你方履行了保证责任后，自我方向你方支付款项（支付款项从我方账户划出）之日起，保证责任终止。

3.按照法律法规的规定或出现我方保证责任终止的其它情形的，我方在本保函项下的保证责任终止。

五、免责条款

1.依照法律规定或你方与投标（响应）人的另行约定，全部或者部分免除投标（响应）人投标（响应）保证金义务时，我方亦免除相应的保证责任。

2.因你方原因致使投标（响应）人发生本保函第一条第（一）款约定情形的，我方不承担保证责任。

3.因不可抗力造成投标（响应）人发生本保函第一条约定情形的，我方不承担保证责任。

4.你方或其他有权机关对采购文件进行任何澄清或修改，加重我方保证责任的，我方对加重部分不承担保证责任，但该澄清或修改经我方事先书面同意的除外。

六、争议的解决

因本保函发生的纠纷，由你我双方协商解决，协商不成的，通过诉讼程序解决，诉讼管辖地法院为 法院。

七、保函的生效

本保函自我方加盖公章之日起生效。

保证人：_____（公章）_____

联系人：_____

联系电话：_____

格式二十五：

政府采购履约担保函

编号：

（采购人）：

鉴于贵方在_____项目（项目编号为_____以下简称“项目”）的采购中，确定_____为中标人/供应商，拟签订/已签订项目相关采购合同（以下简称“主合同”）。依据主合同的约定，供应商应向贵方交纳履约保证金，且可以履约担保函的形式交纳履约保证金。应供应商的申请，我方以保证的方式向贵方提供如下履约保证金担保：

一、保证金额

我方的保证范围是主合同约定的合同价款总额的_____%，数额为_____（大写），币种为人民币（即主合同履约保证金金额）。

二、我方保证的方式为：连带责任保证。

三、我方保证的期间为：本保函自开立之日起生效，至 年 月 日止。

四、在本保函的有效期限内，如被保证人违反上述合同或协议约定的义务，我方将在收到你方提交的本保函文件及符合下列全部条件的索赔通知后 30 个工作日内以上述保证金额为限支付你方索赔金额：

（一）索赔通知文件必须以书面形式提出，列明索赔金额，并由你方法定代表人(负责人)或授权代理人签字并加盖公章；

（二）索赔通知文件必须同时附有：

1. 一项书面声明，声明索赔款项并未由被保证人或其代理人直接或间接地支付给你方；

2. 证明被保证人违反上述合同或协议约定的义务以及有责任支付你方索赔金额的证据。

（三）索赔通知文件必须在本保函有效期内到达以下地址：

_____。

五、本保函保证金额将随被保证人逐步履行保函项下合同约定或法定的义务以及我方按你方索赔通知文件要求分次支付而相应递减。

六、本保函项下的权利不得转让，不得设定担保。受益人未经我方书面同意转让本保函或其项下任何权利，我方在本保函项下的义务与责任全部消灭。

七、本保函项下的合同或基础交易不成立、不生效、无效、被撤销、被解除，本保函无效；被保证人基于保函项下的合同或基础交易或其他原因的抗辩，我方均有权主张。

八、因本保函发生争议协商解决不成，按以下第（一）种方式解决：

（一）向我方所在地的人民法院起诉。

（二）提交 此栏空白 仲裁委员会(仲裁地点为此栏空白)按照申请仲裁时该会现行有效的仲裁规则进行仲裁。仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力。

九、本保函适用中华人民共和国法律。

十、其他条款：

1. 本保函有效期届满或提前终止，本保函自动失效，我方在本保函项下的义务与责任自动全部消灭，此后提出的任何索赔均为无效索赔，我方无义务作出任何赔付。

2. 所有索赔通知必须在我方工作时间内到达本保函规定的地址。

十一、本保函自我方盖章之日起生效。

保证人：_____（盖章）

联系地址：_____

联系电话：_____

开立日期：__年__月__日

采购合同履约保险凭证

致被保险人_____：

鉴于你方_____（招标方/被保险人）接受投保人_____（投标方）参加_____（采购）项目的投标，向投保人签发中标通知书，投保人在我公司投保《采购合同履约保证保险》，我公司接受投保人的请求，在保险责任范围内，愿意就投保人履行与你方订立的采购合同，向你方提供如下保证保险：

一、我公司对上述采购项目出具的《采购合同履约保证保险》保单号：

二、上述保单项下我公司的保险金额（最高限额）：人民币（¥： 元）

上述全部保险单的保险金额随投保人逐步履行采购合同约定的义务或我公司的赔付而递减。

三、本保险的保险期间自____年__月__日__时起至____年__月__日__时止，共计__天。

四、本保险合同仅承担履约保证责任：在本保险期限内，供应商在《采购合同》的履约过程中，因下列情形给你方造成直接损失的，在收到你方提交的符合保险合同约定的全部条件的书面文件，我公司依据保险合同有关约定并与你方达成一致赔偿意见后 30 个工作日内以上述保险金额为限，支付你方索赔金额。

（一）投保人未按照采购合同约定的时间、地点交付采购标的；

（二）投保人供应采购标的的规格、型号、数量、质量等不符合《采购合同》的约定。

五、索赔文件

（一）经被保险人有权人签字、加盖被保险人公章的书面索赔声明正本，索赔声明须注明本保险凭证对应的保单号并申明如下事实：

（1）投保人未履行采购合同相关义务；

（2）投保人的违约事实。

（二）保险单正本；

（三）《采购合同》副本及与采购项目进展、质量、缺陷有关的证明文件（包括《中标通知书》、投标书及其附录、会议纪要、其他合同文件等）；

（四）保险人要求投保人、被保险人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料；

（五）仲裁机构出具的裁决书或法院出具的裁定书、判决书等生效法律文书（适用于仲裁或诉讼确认损失的方式）；

六、未经保险人书面同意，本保险凭证与保险合同不得转让、质押，否则保险人在本保险凭证与保险合同项下的保险责任自动解除。

七、本保证保险发生争议协商解决不成，向保险人所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

八、本保证保险适用的保险条款为《_____》。

九、保险责任免除及其他本保险凭证未载明事宜以保险合同约定为准。

十、本保险凭证自保险人加盖保单专用章起生效。

保证人：_____ (盖章)

地址：_____

电话：_____

开立日期：____年__月__日