

福建省政府采购 货物和服务项目 公开招标文件

项目名称：厦门市第三医院客服导诊服务外包

备案编号：

项目编号：

采 购 人：厦门市第三医院

代理机构：厦门兴城联合投资咨询有限公司

编制时间：2025 年 11 月

第一章 投标邀请

厦门兴城联合投资咨询有限公司 采用公开招标方式组织 厦门市第三医院客服导诊服务外包（以下简称：“本项目”）的政府采购活动，现邀请供应商参加投标。

1、备案编号：

2、项目编号：

3、预算金额、最高限价：详见《采购标的一览表》。

4、招标内容及要求：详见《采购标的一览表》及招标文件第五章。

5、需要落实的政府采购政策

进口产品：本项目不适用。

节能产品：本项目不适用。

环境标志产品：本项目不适用。

促进中小企业发展的相关政策：

采购包 1：不专门面向中小企业采购

6、投标人的资格要求

6.1 法定条件：符合政府采购法第二十二条第一款规定的条件。

6.2 特定条件：

采购包 1：

资格审查要求概况	评审点具体描述
信用记录要求（招标文件其他地方要求与本条款要求不一致的，以本条款要求为准）	1、信用信息查询渠道：通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）、“信用厦门”网站（credit.xm.gov.cn）查询所有供应商的信用信息。2、截止时点：查询供应商截止开标当天前三年内的信用信息。3、查询记录和证据留存方式：将查询结果网页打印后随采购文件一并存档。4、信用信息的使用规则：（1）查询结果显示供应商存在不良信用记录（包含列入失信被执行人、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，其资格审查不合格。（2）因查询渠道网站原因导致查无供应商信息的，不认定供应商资格审查不合格；评审结束后，通过其他渠道发现供应商存在不良信用记录的，不认定为资格审查错误，将依照有关规定进行调查处理。（3）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，联合体资格审查不合格。5、供应商无需提供信用信息查询结果。若供应商自行提供查询结果的，仍以评标当天查询结果为准。
资格承诺函	①本采购包允许供应商采用资格承诺制。采用资格承诺制的供应商，应当根据投标（响应）格式文件要求提供资格承诺函，无需提供《政府采购法实施条例》第十七条第一款规定的一般资格条件证明材料；资格承诺函不符合采购

	文件要求的，视为未按照采购文件规定提交供应商的资格及资信文件，按资格审查不合格处理。②采购项目有特殊资格要求的，供应商还应按要求提供相应的证明材料。
--	--

6.3 是否接受联合体投标：

采购包 1：不接受

※根据上述资格要求，电子投标文件中应提交的“投标人的资格及资信证明文件”详见招标文件第四章。

7、招标文件的获取

7.1、招标文件获取期限：详见招标公告或更正公告，若不一致，以更正公告为准。

7.2、在招标文件获取期限内，供应商应通过福建省政府采购网上公开信息系统的注册账号（免费注册）并获取招标文件（登陆福建省政府采购网上公开信息系统进行文件获取），否则投标将被拒绝。

7.3、获取地点及方式：注册账号后，通过福建省政府采购网上公开信息系统以下载方式获取。

7.4、招标文件售价：0 元。

8、投标截止

8.1、投标截止时间：详见招标公告或更正公告，若不一致，以更正公告为准。

8.2、投标人应在投标截止时间前按照福建省政府采购网上公开信息系统设定的操作流程将电子投标文件上传至福建省政府采购网上公开信息系统，否则投标将被拒绝。

9、开标时间及地点

详见招标公告或更正公告，若不一致，以更正公告为准。

10、公告期限

10.1、招标公告的公告期限：自财政部和福建省财政厅指定的政府采购信息发布媒体最先发布公告之日起 5 个工作日。

10.2、招标文件公告期限：招标文件随同招标公告一并发布，其公告期限与招标公告的公告期限保持一致。

11、采购人：厦门市第三医院

地址：福建省厦门市同安区阳翟二路 2 号

邮编：361000

联系人：叶阿娜

联系电话：0592-7197055

12、代理机构：厦门兴城联合投资咨询有限公司

地址：福建省厦门市湖滨南路 86 号之一 3 层

邮编：361004

联系人：周毅昆、林亚妹、陈景厦

联系电话：0592-2219566

附 1：账户信息

投标保证金账户
开户名称： 厦门兴城联合投资咨询有限公司
开户银行：供应商在福建省政府采购网上公开信息系统获取招标文件后，根据其提示自行选择要缴交的投标保证金托管银行。
银行账号：福建省政府采购网上公开信息系统根据供应商选择的投标保证金托管银行自动生成供应商所投采购包的缴交银行账号（即多个采购包将对应生成多个缴交账号）。供应商应按照所投采购包的投标保证金要求，缴交相应的投标保证金。
特别提示
1、投标人应认真核对账户信息，将投标保证金汇入以上账户，并自行承担因汇错投标保证金而产生的一切后果。 2、投标人在转账或电汇的凭证上应按照以下格式注明，以便核对：“（项目编号：***）的投标保证金”。

附 2：采购标的一览表

采购包 1:

采购包预算金额（元）:9,900,000.00

采购包最高限价（元）:9,300,000.00

采购包保证金金额（元）：0

序号	标的名称	数量	标的金额（元）	计量单位	所属行业	是否允许进口产品
1	厦门市第三医院 客服导诊服务外包	3.00	9,300,000.00	年	租赁和商务服务业	否

采购包 1:

（1）报价要求：

序号	报价内容	计量单位	报价单位	最高限价	价款形式	报价说明
1	厦门市第三医院 客服导诊服务外包	年	元	9,300,000.00	总价	投标人的投标报价不得超过最高限价，否则投标无效。

(2) 报价明细要求:

厦门市第三医院客服导诊服务外包

序号	报价明细内容	报价要求	计量单位	报价单位	最高限价	价款形式	报价说明
1	厦门市第三医院 客服导诊服务外包	厦门市第三 医院客服导 诊服务外包	年	元	9,300,000.00	总价	投标人的投标 报价不得超过 最高限价, 否则 投标无效。

第二章 投标人须知前附表

一、投标人须知前附表 1

特别提示：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	招标文件 (第三章)	编列内容
1	6.1	是否组织现场考察或召开开标前答疑会： 采购包 1：不组织
2	10.4	投标文件的份数： (1) 可读介质（光盘或 U 盘） 0 份：投标人应将其上传至福建省政府采购网上公开信息系统的电子投标文件在该可读介质中另存 0 份。 (2) 电子投标文件：详见投标人须知前附表 2《关于电子招标投标活动的专门规定》。
3	10.7-（1）	是否允许投标人将本项目的非主体、非关键性工作进行分包： 采购包 1：不允许合同分包；
4	10.8-（1）	投标有效期：投标截止时间起 90 个日历日。
5	12.1	确定中标候选人名单： 采购包 1：3 名
6	12.2	本项目投标人的确定（以采购包为单位）： (1) 采购人应在政府采购招标投标管理办法规定的时限内确定投标人。 (2) 若出现中标候选人并列情形，则按照下列方式确定投标人： ①招标文件规定的方式： 确定技术项总得分较高的中标候选人为投标人。若技术项总得分相同的，则采取随机抽取的方式确定。 ②若本款第①点规定方式为“无”，则按照下列方式确定： 无 ③若本款第①、②点规定方式均为“无”，则按照下列方式确定： 随机抽取。 (3) 本项目确定的投标人家数： 采购包 1：1 名
7	13.2	合同签订时限：自中标通知书发出之日起 20 个日历日内。
8	15.1-（2）	质疑函原件应采用下列方式提交：书面形式。
9	15.4	招标文件的质疑 (1) 潜在投标人可在质疑时效期间内对招标文件以书面形式提出质疑。 (2) 质疑时效期间：应在依法获取招标文件之日起 7 个工作日内向厦门兴城联合投资咨询有限公司 提出，依法获取招标文件的时间以福建省政府采购网上公开信息系统记载的为准。 ※除上述规定外，对招标文件提出的质疑还应符合招标文件第三章第 15.1 条的有关规定。
10	16.1	监督管理部门：厦门市财政局（仅限依法进行政府采购的货物或服务类项目）。

11	18.1	<p>财政部和福建省财政厅指定的政府采购信息发布媒体（以下简称：“指定媒体”）：</p> <p>（1）中国政府采购网，网址 www.ccgp.gov.cn。</p> <p>（2）中国政府采购网福建分网（福建省政府采购网），网址 zfcg.czt.fujian.gov.cn。</p> <p>※若出现上述指定媒体信息不一致情形，应以中国政府采购网福建分网（福建省政府采购网）发布的为准。</p>
12	19	<p>其他事项：</p> <p>（1）本项目代理服务费：</p> <p>代理服务费用收取对象：中标/成交供应商</p> <p>代理服务费收费标准：</p> <p>1、收费标准（以中标标段金额为基数）按差额定率累进法计取；具体为：基数≤100 万元部分，按 1.5%计取；100 万元<基数≤500 万元部分，按 0.8%计取；500 万元<基数≤1000 万元部分，按 0.45%计取。投标人在领取中标通知书时，应以转账等付款方式向采购代理机构一次性付清采购代理服务费。</p> <p>2、服务费缴交账户信息 开户行：兴业银行莲花支行，开户名：厦门兴城联合投资咨询有限公司，账号：1294-7010-0100-1742-96。咨询电话：0592-2280599。</p> <p>3、经评标委员会认定中标供应商为中小企业的，中标后可享受代理服务费下浮 10% 的优惠。</p> <p>（2）其他：</p> <p>针对投标人须知前附表表 1 序号 9 的补充说明：提交质疑须附上系统报名截图，来函件应为加盖投标人公章、留有联系方式的原件。代理机构地址和联系方式详见招标公告。 供应商应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，否则采购人或者采购代理机构可以不予答复第二次及之后提出的质疑。</p>
备注		后有投标人须知前附表 2，请勿遗漏。

二、投标人须知前附表 2

关于电子招标投标活动的专门规定	
序号	编列内容
1	<p>（1）电子招标投标活动的专门规定适用本项目电子招标投标活动。</p> <p>（2）将招标文件无 的内容修正为下列内容：</p> <p>无 后适用本项目的电子招标投标活动。</p> <p>（3）将下列内容增列为招标文件的组成部分（以下简称：“增列内容”）适用本项目的电子招标投标活动，若增列内容与招标文件其他章节内容有冲突，应以增列内容为准：</p> <p>①电子招标投标活动的具体操作流程以福建省政府采购网上公开信息系统设定的为准。</p> <p>②关于电子投标文件：</p>

	<p>a. 投标人应按照福建省政府采购网上公开信息系统设定的评审节点编制电子投标文件，否则资格审查小组、评标委员会将按照不利于投标人的内容进行认定。</p> <p>b. 投标人应在投标截止时间前按照福建省政府采购网上公开信息系统设定的操作流程将电子投标文件 1 份上传至福建省政府采购网上公开信息系统。电子投标文件的投标（响应）报价明细表、投标客户端的投标（响应）报价明细表应保持一致，并以投标客户端的投标（响应）报价明细表为准。</p> <p>③关于证明材料或资料：</p> <p>a. 招标文件要求原件的，投标人在电子投标文件中可提供复印件（含扫描件），但同时应准备好原件备查（未能在规定时间内提供原件核查的，将按不利于投标人进行评审）；招标文件要求复印件的，投标人在电子投标文件中提供原件、复印件（含扫描件）皆可；招标文件对原件、复印件未作要求的，投标人在电子投标文件中提供原件、复印件（含扫描件）皆可。</p> <p>b. 若投标人提供注明“复印件无效”或“复印无效”的证明材料或资料，应结合上文 a 条款进行判定，若招标文件未要求投标人提供原件，投标人提供原件，复印件（含扫描件）均视为满足招标文件要求。</p> <p>④关于“全称”、“投标人代表签字”及“加盖单位公章”：</p> <p>a. 在电子投标文件中，涉及“全称”和“投标人代表签字”的内容可使用打字录入方式完成。</p> <p>b. 在电子投标文件中，涉及“加盖单位公章”的内容应使用投标人的 CA 证书完成，否则投标无效。</p> <p>c. 在电子投标文件中，若投标人按照本增列内容第④点第 b 项规定加盖其单位公章，则出现无全称、或投标人代表未签字等情形，不视为投标无效。</p> <p>⑤关于投标人的 CA 证书：</p> <p>a. 投标人的 CA 证书应在系统规定时间内使用 CA 证书进行电子投标文件的解密操作，逾期未解密的视为放弃投标。</p> <p>b. 投标人的 CA 证书可采用信封（包括但不限于：信封、档案袋、文件袋等）作为外包装进行单独包装。外包装密封、不密封皆可。</p> <p>c. 投标人的 CA 证书或外包装应标记“项目名称、项目编号、投标人的全称”等内容，以方便识别、使用。</p> <p>d. 投标人的 CA 证书应能正常、有效使用，否则产生不利后果由投标人承担责任。</p> <p>⑥关于投标截止时间过后</p> <p>a. 未按招标文件规定提交投标保证金的，其投标将按无效投标处理。</p> <p>b. 有下列情形之一的，其投标无效，其保证金不予退还或通过投标保函进行索赔：</p> <p>b1 不同投标人的电子投标文件具有相同内部识别码；</p> <p>b2 不同投标人的投标保证金从同一单位或个人的账户转出；</p> <p>b3 投标人的投标保证金同一采购包下有其他投标人提交的投标保证金；</p> <p>b4 不同投标人存在串通投标的其他情形。</p> <p>⑦接受联合体投标且投标人为联合体的，投标人应由“联合体牵头方”完成福建省政府采购网上公开信息系统设定的具体操作流程（包括但不限于：招标文件获取、提交投标保证金、编制电子投标文件等）。</p> <p>⑧其他：</p> <p>●根据《福建省财政厅关于废止部分行政规范性文件的通知》（闽财规〔2023〕29 号）规定，取消投标文件资格及资信证明部分、技术商务部分中不得出现报价内容的要求。</p>
--	--

	<p>●远程开标重要提示： 一、本项目采用“远程开标”，投标人可到开标现场，也可不到开标现场，由投标人自行决定。二、投标人不到开标现场的，请在福建省政府采购网厦门分网“服务专区/下载专区/资料下载”中，下载《远程开标操作手册》，在开标时自行登录采购系统，线上观看开标过程，并按要求在开标时段对投标文件进行远程解密、远程签章。三、投标人应确保自身设施、设备、网络状况良好，提前了解熟悉远程开标流程，因投标人自身原因造成无法正常观看开标过程、远程解密或签章的，后果由投标人自行承担。四、在规定的时间内正确提交电子投标文件的投标人在开标时将由系统判断签到情况，具体信息以福建省政府采购网上公开信息系统所示为准。五、投标人应在远程解密开启后在规定时间内（30 分钟）内使用 CA 数字证书（应与投标文件加密时所用 CA 证书一致）进行投标文件的解密操作，逾期未解密的视为放弃投标。六、唱标结束后，投标人可对开标结果进行签章，并在远程签章开放后 5 分钟内完成，逾期未签章的视同认可开标结果。七、开、评标期间，投标人代表应保证采购系统中预留的联系方式畅通，以便随时接收并答复评标委员会发起的澄清等事项。八、在操作过程中如有疑问请咨询技术人员（400-1612-666、0592-2858142）或采购代理机构工作人员。</p> <p>●关于单位负责人授权书：电子投标文件中的本授权书可以提供原件的扫描件，也可以不提供原件的扫描件，只要有使用 CA 证书加盖电子章即可。</p>
--	---

第三章 投标人须知

一、总则

1、适用范围

1.1 适用于招标文件载明项目的政府采购活动（以下简称：“本次采购活动”）。

2、定义

2.1 “采购标的”指招标文件载明的需要采购的货物或服务。

2.2 “潜在投标人”指按照招标文件第一章第7条规定获取招标文件且有意向参加本项目投标的供应商。

2.3 “投标人”指按照招标文件第一章第7条规定获取招标文件并参加本项目投标的供应商。

2.4 “单位负责人”指单位法定代表人或法律、法规规定代表单位行使职权的主要负责人。

2.5 “投标人代表”指投标人的单位负责人或“单位负责人授权书”中载明的接受授权方。

二、投标人

3、合格投标人

3.1 一般规定

（1）投标人应遵守政府采购法及实施条例、政府采购招标投标管理办法、政府采购质疑和投诉办法及财政部、福建省财政厅有关政府采购文件的规定，同时还应遵守《中华人民共和国劳动合同法》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”的有关要求以及其他有关法律、法规和规章的强制性规定。

投标人对提供福建省政府采购供应商资格承诺函及所承诺事项的真实性、合法性及有效性负责，并已知晓所提供资格承诺函内容不实的，可能涉嫌《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款第（一）项规定的“提供虚假材料谋取中标成交”违法情形。经调查属实的，行政监管部门按照《中华人民共和国政府采购法》第七十七条：“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，由市场监管部门吊销营业执照，构成犯罪的，依法追究刑事责任”和政府采购法律法规有关规定处理。

（2）投标人的资格要求：详见招标文件第一章。

3.2 若本项目接受联合体投标且投标人为联合体，则联合体各方应遵守本章第3.1条规定，同时还应遵守下列规定：

（1）联合体各方应提交联合体协议，联合体协议应符合招标文件规定。

（2）联合体各方不得再单独参加或与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的投标。

（3）联合体各方应共同与采购人签订政府采购合同，就政府采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

（4）项目如涉及资质要求，该部分工作内容应由联合体中符合该资质要求的供应商承担，联合体协议及签订的采购合同应符合这一要求；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）联合体一方放弃中标的，视为联合体整体放弃中标，联合体各方承担连带责任。

（6）如本项目不接受联合体投标而投标人为联合体的，或者本项目接受联合体投标但投标人组成的联合体不符合本章第3.2条规定的，投标无效。

4、投标费用

4.1 除招标文件另有规定外，投标人应自行承担其参加本项目投标所涉及的一切费用。

三、招标

5、招标文件

5.1 招标文件由下述部分组成：

- (1) 投标邀请
- (2) 投标人须知前附表（表 1、2）
- (3) 投标人须知
- (4) 资格审查与评标
- (5) 招标内容及要求
- (6) 政府采购合同（参考文本）
- (7) 电子投标文件格式
- (8) 按照招标文件规定作为招标文件组成部分的其他内容（若有）

5.2 招标文件的澄清或修改

(1) 厦门兴城联合投资咨询有限公司 可对已发出的招标文件进行必要的澄清或修改，但不得对招标文件载明的采购标的和投标人的资格要求进行改变。

(2) 除本章第 5.2 条第 (3) 款规定情形外，澄清或修改的内容可能影响电子投标文件编制的， 厦门兴城联合投资咨询有限公司 将在投标截止时间至少 15 个日历日前，在招标文件载明的指定媒体以更正公告的形式发布澄清或修改的内容。不足 15 个日历日的， 厦门兴城联合投资咨询有限公司 将顺延投标截止时间及开标时间， 厦门兴城联合投资咨询有限公司 和投标人受原投标截止时间及开标时间制约的所有权利和义务均延长至新的投标截止时间及开标时间。

(3) 澄清或修改的内容可能改变招标文件载明的采购标的和投标人的资格要求的，本次采购活动结束后， 厦门兴城联合投资咨询有限公司 将依法组织后续采购活动（包括但不限于：重新招标、采用其他方式采购等）。

6、现场考察或开标前答疑会

6.1 是否组织现场考察或召开开标前答疑会：详见招标文件第二章。

7、更正公告

7.1 若 厦门兴城联合投资咨询有限公司 发布更正公告，则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）作为招标文件组成部分，对投标人具有约束力。

7.2 更正公告作为 厦门兴城联合投资咨询有限公司 通知所有潜在投标人的书面形式。

8、终止公告

8.1 若出现因重大变故导致采购任务取消情形， 厦门兴城联合投资咨询有限公司 可终止招标并发布终止公告。

8.2 终止公告作为 厦门兴城联合投资咨询有限公司 通知所有潜在投标人的书面形式。

四、投标

9、投标

9.1 投标人可对招标文件载明的全部或部分采购包进行投标。

9.2 投标人应对同一个采购包内的所有内容进行完整投标，否则投标无效。

9.3 投标人代表只能接受一个投标人的授权参加投标，否则投标无效。

9.4 单位负责人为同一人或存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一合同项下的投标，否则投标无效。

9.5 为本项目提供整体设计、规范编制或项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得参加本项目除整体设计、规范编制和项目管理、监理、检测等服务外的采购活动，否则投标无效。

9.6 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政府采购法第二十二条规定条件的供应商，不得参加投标，否则投标无效。

9.7 有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

- (1) 不同投标人的电子投标文件由同一单位或个人编制；
- (2) 不同投标人委托同一单位或个人办理投标事宜；
- (3) 不同投标人的电子投标文件载明的项目管理成员或联系人员为同一人；
- (4) 不同投标人的电子投标文件异常一致或投标报价呈规律性差异；
- (5) 不同投标人的电子投标文件相互混装；
- (6) 不同投标人的投标保证金从同一单位或个人的账户转出；
- (7) 有关法律、法规和规章及招标文件规定的其他串通投标情形。

10、电子投标文件

10.1 电子投标文件的编制

(1) 投标人应先仔细阅读招标文件的全部内容后，再进行电子投标文件的编制。

(2) 电子投标文件应按照本章第 10.2 条规定编制其组成部分。

(3) 电子投标文件应满足招标文件提出的实质性要求和条件，并保证其所提交的全部资料是不可割离且真实、有效、准确、完整和不具有任何误导性的，否则造成不利后果由投标人承担责任。

10.2 电子投标文件由下述部分组成：

(1) 资格及资信证明部分

① 投标函

② 投标人的资格及资信证明文件

③ 投标保证金

(2) 报价部分

① 开标（报价）一览表

② 投标（响应）报价明细表

③ 招标文件规定的价格扣除证明材料（若有）

④ 招标文件规定的加分证明材料（若有）

(3) 技术商务部分

① 标的说明一览表

② 技术和服务要求响应表

③ 商务条件响应表

④ 投标人提交的其他资料（若有）

⑤ 招标文件规定作为电子投标文件组成部分的其他内容（若有）

10.3 电子投标文件的语言

(1) 除招标文件另有规定外，电子投标文件应使用中文文本，若有不同文本，以中文文本为准。

(2) 电子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成员单位，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。

10.4 投标文件的份数：详见招标文件第二章。

10.5 电子投标文件的格式

(1) 除招标文件另有规定外，电子投标文件应使用招标文件第七章规定的格式。

(2) 除招标文件另有规定外，电子投标文件应使用不能擦去的墨料或墨水打印、书写或复印。

(3) 除招标文件另有规定外，电子投标文件应使用人民币作为计量货币。

(4) 除招标文件另有规定外，签署、盖章应遵守下列规定：

①电子投标文件应加盖投标人的单位公章。若投标人代表为单位授权的委托代理人，应提供“单位授权书”。

②电子投标文件应没有涂改或行间插字，除非这些改动是根据 厦门兴城联合投资咨询有限公司 的指示进行的，或是为改正投标人造成的应修改的错误而进行的。若有前述改动，应按照下列规定之一对改动处进行处理：

- a. 投标人代表签字确认；
- b. 加盖投标人的单位公章或校正章。

10.6 投标报价

(1) 投标报价超出最高限价将导致投标无效。

(2) 最高限价由采购人根据价格测算情况，在预算金额的额度内合理设定。最高限价不得超出预算金额。

(3) 除招标文件另有规定外，电子投标文件不能出现任何选择性的投标报价，即每一个采购包和品目号的采购标的都只能有一个投标报价。任何选择性的投标报价将导致投标无效。

10.7 分包

(1) 是否允许投标人将本项目的非主体、非关键性工作分包：详见招标文件第二章。

(2) 若允许投标人将本项目的非主体、非关键性工作分包且投标人拟在中标后进行分包，则应在电子投标文件中提供分包意向协议，同时投标人应在电子投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应具备相应资质条件（若有）且不得再次分包。

(3) 招标文件允许投标人将非主体、非关键性工作分包的项目，有下列情形之一的，投标人不得分包：

- ①电子投标文件中未载明分包承担主体；
- ②电子投标文件载明的分包承担主体不具备相应资质条件；
- ③电子投标文件载明的分包承担主体拟再次分包；
- ④享受中小企业扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

10.8 投标有效期

(1) 招标文件载明的投标有效期：详见招标文件第二章。

(2) 电子投标文件承诺的投标有效期不得少于招标文件载明的投标有效期，否则投标无效。

(3) 根据本次采购活动的需要， 厦门兴城联合投资咨询有限公司 可于投标有效期届满之前书面要求投标人延长投标有效期，投标人应在 厦门兴城联合投资咨询有限公司 规定的期限内以书面形式予以答复。对于延长投标有效期的要求，投标人可以拒绝也可以接受，投标人答复不明确或逾期未答复的，均视为拒绝该要求。对于接受延长投标有效期的投标人，既不要求也不允许修改电子投标文件。

10.9 投标保证金

(1) 投标保证金作为投标人按照招标文件规定履行相应投标责任、义务的约束及担保。

(2) 投标人以电子保函形式提交投标保证金的，保函的有效期应等于或长于电子投标文件承诺的投标有效期，否则投标无效。

(3) 提交

①投标人以汇款形式缴纳投标保证金的，应从其银行账户（基本存款账户）按照下列方式：公对公转账方式向招标文件载明的投标保证金账户提交投标保证金，具体金额详见招标文件第一章。

②投标人以电子保函形式提交投标保证金的，可在招标文件载明的投标截止时间前通过福建省政府采购平台“保函服务”栏目办理电子保函并在电汇或银行转账单上注明（项目编号）；在投标截止时间之前将电子保函文件放入投标文件中，否则视为未提交投标保证金。

③其他形式：

无

④若本项目接受联合体投标且投标人为联合体，则联合体中的牵头方应按照本章第 10.9 条第（3）款第①、②、③点规定提交投标保证金。

※除招标文件另有规定外，未按照上述规定提交投标保证金将导致资格审查不合格。

（4）退还

①在投标截止时间前撤回已提交的电子投标文件的投标人，其投标保证金将在 厦门兴城联合投资咨询有限公司 收到投标人书面撤回通知之日起 5 个工作日内退回原账户。

②未投标人的投标保证金将在中标通知书发出之日起 5 个工作日内退回原账户。

③投标人的投标保证金将在政府采购合同签订之日起 5 个工作日内退回原账户；合同签订之日以福建省政府采购网上公开信息系统记载的为准。

④终止招标的， 厦门兴城联合投资咨询有限公司 将在终止公告发布之日起 5 个工作日内退回已收取的投标保证金及其在银行产生的孳息。

⑤除招标文件另有规定外，质疑或投诉涉及的投标人，若投标保证金尚未退还，则待质疑或投诉处理完毕后不计利息原额退还。

※本章第 10.9 条第（4）款第①、②、③点规定的投标保证金退还时限不包括因投标人自身原因导致无法及时退还而增加的时间。

（5）若出现本章第 10.8 条第（3）款规定情形，对于拒绝延长投标有效期的投标人，投标保证金仍可退还。对于接受延长投标有效期的投标人，相应延长投标保证金有效期，招标文件关于退还和不予退还投标保证金的规定继续适用。

（6）有下列情形之一的，投标保证金将不予退还或通过投标保函进行索赔：

①投标人串通投标；

②投标人提供虚假材料；

③投标人采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人；

④投标截止时间后，投标人在投标有效期内撤销电子投标文件；

⑤招标文件规定的其他不予退还情形；

⑥投标人有下列情形之一的：

a. 除不可抗力外，因投标人自身原因未在中标通知书要求的期限内与采购人签订政府采购合同；

b. 未按照招标文件、投标文件的约定签订政府采购合同或提交履约保证金。

※若上述投标保证金不予退还情形给采购人（采购代理机构）造成损失，则投标人还要承担相应的赔偿责任。

10.10 电子投标文件的提交

（1）一个投标人只能提交一个电子投标文件，并按照招标文件第一章规定在系统上完成上传、解密操作。

10.11 电子投标文件的补充、修改或撤回

（1）投标截止时间前，投标人可对所提交的电子投标文件进行补充、修改或撤回，并书面通知 厦门兴城联合投资咨询有限公司 。

（2）补充、修改的内容应按照本章第 10.5 条第（4）款规定进行签署、盖章，并按照本章第 10.10 条规定提交，否则将被拒收。

※按照上述规定提交的补充、修改内容作为电子投标文件组成部分。

10.12 除招标文件另有规定外，有下列情形之一的，投标无效：

- (1) 电子投标文件未按照招标文件要求签署、盖章；
- (2) 不符合招标文件中规定的资格要求；
- (3) 投标报价超过招标文件中规定的预算金额或最高限价；
- (4) 电子投标文件含有采购人不能接受的附加条件；
- (5) 有关法律、法规和规章及招标文件规定的其他无效情形。

五、开标

11、开标

11.1 厦门兴城联合投资咨询有限公司 将在招标文件载明的开标时间及地点主持召开开标会，并邀请投标人参加。

11.2 开标会的主持人、唱标人、记录人及其他工作人员（若有）均由 厦门兴城联合投资咨询有限公司 派出，现场监督人员（若有）可由有关方面派出。

11.3 本项目的开标环节，投标人可自行选择到开标现场参加开标会或者远程参加开标会。远程参与开标流程的投标人需提前在福建省政府采购网-服务专区中下载远程开标操作手册，并按照操作手册的要求参与开标会。如因投标人自身原因造成无法正常参与开标过程的，不利后果由投标人自行承担。

11.4 开标会应遵守下列规定：

(1) 首先由主持人宣布开标会须知，然后由投标人代表对电子投标文件的加密情况进行检查，经确认无误后，由工作人员对参加现场开标会投标人的电子投标文件进行解密。通过远程参与开标流程的投标人须在系统远程解密开启后，在代理机构规定时间内使用 CA 数字证书进行电子投标文件的解密操作，逾期未解密的视为放弃投标。

(2) 唱标时，唱标人将依次宣布“投标人名称”、“各投标人关于电子投标文件补充、修改或撤回的书面通知（若有）”、“各投标人的投标报价”和招标文件规定的需要宣布的其他内容（包括但不限于：开标（报价）一览表中的内容、唱标人认为需要宣布的内容等）。

(3) 唱标结束后，参加现场开标会的投标人代表应对开标记录进行签字确认，通过远程参与开标流程的投标人须在系统远程签章开启后，在系统规定时间内对开标结果进行签章确认。

(4) 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情形的，应当场或通过系统提出询问或回避申请。投标人代表未按规定提出疑义又拒绝对开标记录签字或通过系统远程签章确认的，视为投标人对开标过程和开标记录予以认可。

(5) 若投标人未到开标现场参加开标会，也未通过远程参加开标会的，视同认可开标结果。

※若出现本章第 11.4 条第（3）、（4）、（5）款规定情形之一，则投标人不得在开标会后就开标过程和开标记录涉及或可能涉及的有关事由（包括但不限于：“投标报价”、“电子投标文件的格式”、“电子投标文件的提交”、“电子投标文件的补充、修改或撤回”等）向 厦门兴城联合投资咨询有限公司 提出任何疑义或要求（包括质疑）。

11.5 投标截止时间后，参加投标的投标人不足三家的，不进行开标。同时，本次采购活动结束， 厦门兴城联合投资咨询有限公司 将依法组织后续采购活动（包括但不限于：重新招标、采用其他方式采购等）。

11.6 投标截止时间后撤销投标的处理

投标截止时间后，投标人在投标有效期内撤销投标的，其撤销投标的行为无效。

六、中标与政府采购合同

12、中标

12.1 本项目推荐的中标候选人家数：详见招标文件第二章。

12.2 本项目投标人的确定：详见招标文件第二章。

12.3 中标公告

(1) 投标人确定之日起 2 个工作日内，厦门兴城联合投资咨询有限公司 将在招标文件载明的指定媒体以中标公告的形式发布中标结果。

(2) 中标公告的公告期限为 1 个工作日。

12.4 中标通知书

(1) 中标公告发布的同时，厦门兴城联合投资咨询有限公司 将向投标人发出中标通知书。

(2) 中标通知书发出后，采购人不得违法改变中标结果，投标人无正当理由不得放弃中标。

13、政府采购合同

13.1 签订政府采购合同应遵守政府采购法及实施条例的规定，不得对招标文件确定的事项和投标人的电子投标文件作实质性修改。采购人不得向投标人提出任何不合理的要求作为政府采购合同的签订条件。

13.2 签订时限：详见须知前附表 1 的 13.2。

13.3 政府采购合同的履行、违约责任和解决争议的方法等适用民法典。

13.4 采购人与投标人应根据政府采购合同的约定依法履行合同义务。

13.5 政府采购合同履行过程中，采购人若需追加与合同标的相同的货物或服务，则追加采购金额不得超过原合同采购金额的 10%。

13.6 投标人在政府采购合同履行过程中应遵守有关法律、法规和规章的强制性规定（即使前述强制性规定有可能在招标文件中未予列明）。

七、询问、质疑与投诉

14、询问

14.1 潜在投标人或投标人对本次采购活动的有关事项如有疑问，可向 厦门兴城联合投资咨询有限公司 提出询问， 厦门兴城联合投资咨询有限公司 将按照政府采购法及实施条例的有关规定进行答复。

15、质疑

15.1 针对同一采购程序环节的质疑应在政府采购法及实施条例的时限内一次性提出，对一个项目的不同采购包提出质疑的，应当将各采购包质疑事项集中在一份质疑函中提出，并同时符合下列条件：

(1) 对招标文件提出质疑的，质疑人应为潜在投标人，且两者的身份、名称等均应保持一致。对采购过程、结果提出质疑的，质疑人应为投标人，且两者的身份、名称等均应保持一致。

(2) 质疑人应按照招标文件第二章规定方式提交质疑函。

(3) 质疑函应包括下列主要内容：

① 质疑人的基本信息，至少包括：全称、地址、邮政编码等；

② 所质疑项目的基本信息，至少包括：项目编号、项目名称等；

③ 所质疑的具体事项（以下简称：“质疑事项”）；

④ 针对质疑事项提出的明确请求，前述明确请求指质疑人提出质疑的目的以及希望 厦门兴城联合投资咨询有限公司 对其质疑作出的处理结果，如：暂停招标投标活动、修改招标文件、停止或纠正违法违规行为、中标结果无效、废标、重新招标等；

⑤ 针对质疑事项导致质疑人自身权益受到损害的必要证明材料，至少包括：

a. 质疑人代表的身份证明材料：

a1 质疑人为法人或其他组织的，提供统一社会信用代码营业执照等证明文件的副本复印件、单位负责人的身份证复印件；质疑人代表为委托代理人的，还应同时提供单位负责人授权书（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，授权书应由单位负责人签字或盖章，并加盖投标人的单位公章）和委托代理人的身份证复印件。

a2 若本项目接受自然人投标且质疑人为自然人的，提供本人的身份证复印件。

b. 其他证明材料（即事实依据和必要的法律依据）包括但不限于下列材料：

b1 所质疑的具体事项是与自己有利害关系的证明材料；

b2 质疑函所述事实存在的证明材料，如：采购文件、采购过程或中标结果违法违规或不符合采购文件要求等证明材料；

b3 依法应终止采购程序的证明材料；

b4 应重新采购的证明材料；

b5 采购文件、采购过程或中标、成交结果损害自己合法权益的证明材料等；

b6 若质疑的具体事项按照有关法律、法规和规章规定处于保密阶段，则应提供信息或证明材料为合法或公开渠道获得的有效证据（若证据无法有效表明信息或证明材料为合法或公开渠道获得，则前述信息或证明材料视为无效）。

⑥ 质疑人代表及其联系方法的信息，至少包括：姓名、手机、电子信箱、邮寄地址等。

⑦ 提出质疑的日期。

※ 质疑人为法人或其他组织的，质疑函应由单位负责人或委托代理人签字或盖章，并加盖投标人的单位公章。质疑人为自然人的，质疑函应由本人签字。

15.2 对不符合本章第 15.1 条规定的质疑，将按照下列规定进行处理：

（1）不符合其中第（1）、（2）条规定的，书面告知质疑人不予受理及其理由。

（2）不符合其中第（3）条规定的，书面告知质疑人修改、补充后在规定时限内重新提交质疑函。

15.3 对符合本章第 15.1 条规定的质疑，将按照政府采购法及实施条例、政府采购质疑和投诉办法的有关规定进行答复。

15.4 招标文件的质疑：详见招标文件第二章。

16、投诉

16.1 若对质疑答复不满意或质疑答复未在答复期限内作出，质疑人可在答复期限届满之日起 15 个工作日内按照政府采购质疑和投诉办法的有关规定向招标文件第二章载明的本项目监督管理部门提起投诉。

16.2 投诉应有明确的请求和必要的证明材料，投诉的事项不得超出已质疑事项的范围。

八、政府采购政策

17、政府采购政策由财政部根据国家的经济和社会发展政策并会同国家有关部委制定，包括但不限于下列具体政策要求：

17.1 进口产品指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品，其中：

（1）我国现行关境指适用海关法的中华人民共和国行政管辖区域，不包括香港、澳门和台湾金马等单独关境地区；保税区、出口加工区、保税港区、珠澳跨境工业区珠海园区、中哈霍尔果斯国际边境合作中心中方配套区、综合保税区等区域，为海关特殊监管区域，仍属于中华人民共和国关境内区域，由海关按照海关法实施监管。

（2）凡在海关特殊监管区域内企业生产或加工（包括从境外进口料件）销往境内其他地区的产品，不作为政府采购项下进口产品。

（3）对从境外进入海关特殊监管区域，再经办理报关手续后从海关特殊监管区进入境内其他地区的产品，认定为进口产品。

（4）招标文件列明不允许或未列明允许进口产品参加投标的，均视为拒绝进口产品参加投标。

17.2 政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理。财政部、发展改革委、生态环境部等部门根据产品节能环保性能、技术水平和市场成熟程度等因素，确定实施政府优先采购和强制采购的产品类别及所依据的相关标准规范，以品目清单的形式发布并适时调整。依据品目清单和认证证书实施政府优先采购和强制采购。采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构应当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。

17.3 符合财政部、工信部文件（财库〔2020〕46号）规定的小型、微型企业可享受扶持政策（如：预留采购份额、价格评审优惠、优先采购）。符合财政部、司法部文件（财库〔2014〕68号）规定的监狱企业（以下简称：“监狱企业”）亦可享受前述扶持政策。符合财政部、民政部、中国残联文件（财库〔2017〕141号）规定的残疾人福利性单位（以下简称：“残疾人福利性单位”）亦可享受前述扶持政策。其中：

（1）中小企业指符合下列条件的中型、小型、微型企业：

①符合《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，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；

②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。

（2）在政府采购活动中，供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受本办法规定的中小企业扶持政策：

①在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；

②在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

③在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受本办法规定的中小企业扶持政策。

以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

（3）投标人应当按照招标文件明确的采购标的对应行业的划分标准出具中小企业声明函。

在项目属性为货物类采购项目中，货物应当由中小企业制造，不对其中涉及的服务的承接商作出要求；在项目属性为服务类采购项目中，服务的承接商应当为中小企业，不对其中涉及的货物的制造商作出要求；在项目属性为工程类采购项目中，工程应当由中小企业承建，不对其中涉及的货物的制造商和服务的承接商作出要求。

（4）监狱企业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，其中：

①监狱企业参加采购活动时，应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。

②监狱企业视同小型、微型企业。

（5）残疾人福利性单位指同时符合下列条件的单位：

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、承担的工程或服务，或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）。

前款所称残疾人指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或《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服务协议的雇员人数。

※符合上述条件的残疾人福利性单位参加采购活动时，应提供《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。残疾人福利性单位视同小型、微型企业。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

17.4 信用记录指由财政部确定的有关网站提供的相关主体信用信息。信用记录的查询及使用应符合财政部文件（财库[2016]125号）规定。

17.5 为落实政府采购政策需满足的要求：详见招标文件第一章。

九、本项目的有关信息

18、本项目的有关信息，包括但不限于：招标公告、更正公告（若有）、招标文件、招标文件的澄清或修改（若有）、中标公告、终止公告（若有）、废标公告（若有）等都将在招标文件载明的指定媒体发布。

18.1 指定媒体：详见招标文件第二章。

18.2 本项目的潜在投标人或投标人应随时关注指定媒体，否则产生不利后果由其自行承担。

十、其他事项

19、其他事项：

19.1 本项目中如涉及商品包装和快递包装的，其包装需求标准应不低于《关于印发〈商品包装政府采购需求标准(试行)〉、〈快递包装政府采购需求标准(试行)〉的通知》（财办库〔2020〕123号）规定的包装要求，其他包装需求详见招标文件具体规定。采购人、投标人双方签订合同及验收环节，应包含上述包装要求的条款。

19.2 其他：详见招标文件第二章。

第四章 资格审查与评标

一、资格审查

1、开标结束后，由 厦门兴城联合投资咨询有限公司 负责资格审查小组的组建及资格审查工作的组织。

1.1 资格审查小组

资格审查小组由 3 人组成，并负责具体审查事务，其中由采购人派出的采购人代表至少 1 人，由厦门兴城联合投资咨询有限公司派出的工作人员至少 1 人，其余 1 人可为采购人代表或厦门兴城联合投资咨询有限公司的工作人员。

1.2 资格审查的依据是招标文件和电子投标文件。

1.3 资格审查的范围及内容：电子投标文件（资格及资信证明部分），具体如下：

（1）“投标函”；

（2）“投标人的资格及资信证明文件”

①一般资格证明文件：

采购包 1：

序号	资格审查要求概况	评审点具体描述
1	单位授权书	①投标人（自然人除外）：若投标人代表为单位授权的委托代理人，应提供本授权书；若投标人代表为单位负责人，应在此项下提交其身份证正反面复印件，可不提供本授权书。②投标人为自然人的，可不填写本授权书。
2	营业执照等证明文件	①投标人为企业的，提供有效的营业执照复印件；投标人为事业单位的，提供有效的事业单位法人证书复印件；投标人为社会团体的，提供有效的社会团体法人登记证书复印件；投标人为合伙企业、个体工商户的，提供有效的营业执照复印件；投标人为非企业专业服务机构的，提供有效的执业许可证等证明材料复印件；投标人为自然人的，提供有效的自然人身份证件复印件；其他投标人应按照有关法律、法规和规章规定，提供有效的相应具体证照复印件。
3	提供财务状况报告（财务报告、或资信证明）	①投标人提供的财务报告复印件（成立年限按照投标截止时间推算）应符合下列规定： a. 成立年限满 1 年及以上的投标人，提供经审计的上一年度的年度财务报告。 b. 成立年限满半年但不足 1 年的投标人，提供该半年度中任一季度的季度财务报告或该半年度的半年度财务报告。 c. 无法按照以上 a、b 项规定提供财务报告复印件的投标人（包括但不限于：成立年限满 1 年及以上的投标人、成立年限满半年但不足 1 年的投标人、成立年限不足半年的投标人），应选择提供资信证明复印件。
4	依法缴纳税收证明材料	①投标人提供的税收缴纳凭据复印件应符合下列规定： a. 投标截止时间前（不含投标截止时间的当月）已依法缴纳税收的投标人，提供投标截止时间前六个月（不含投标截止时间的当月）中任一月份的税收缴纳凭据复印件。 b. 投标截止时间的当月成立的投标人，视同满足本项资格条件要求。 c. 若为依法免税范围的投标人，提供依法免税证明材料的，视同满足本项资格条件要求。

5	依法缴纳社会保障资金证明材料	①投标人提供的社会保障资金缴纳凭据复印件应符合下列规定： a. 投标截止时间前（不含投标截止时间的当月）已依法缴纳社会保障资金的投标人，提供投标截止时间前六个月（不含投标截止时间的当月）中任一月份的社会保障资金缴纳凭据复印件。 b. 投标截止时间的当月成立的投标人，视同满足本项资格条件要求。 c. 若为依法不需要缴纳或暂缓缴纳社会保障资金的投标人，提供依法不需要缴纳或暂缓缴纳社会保障资金证明材料的，视同满足本项资格条件要求。
6	具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函（若有）	①招标文件未要求投标人提供“具备履行合同所必需的设备和专业技术能力专项证明材料”的，投标人应提供本声明函。 ②招标文件要求投标人提供“具备履行合同所必需的设备和专业技术能力专项证明材料”的，投标人可不提供本声明函。
7	参加采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的声明	①重大违法记录：指投标人因违法经营受到刑事处罚或责令停产停业、吊销许可证或执照、较大数额罚款等行政处罚。根据财库〔2022〕3号文件的规定，“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。
8	信用记录查询结果	①信用记录查询的截止时点：信用记录查询的截止时点为本项目投标截止当日。 ②信用记录查询渠道：信用中国（ www.creditchina.gov.cn ）、中国政府采购网（ www.ccgp.gov.cn ）。 ③信用记录的查询：由资格审查小组通过上述网站查询并打印投标人的信用记录。 ④经查询，投标人参加本项目采购活动（投标截止时间）前三年内被列入失信被执行人名单、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重大违法记录且相关信用惩戒期限未届满的，其资格审查不合格。
9	中小企业声明函（以资格条件落实中小企业扶持政策时适用）	①投标人应认真对照工信部联企业〔2011〕300号《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》规定的划分标准，并按照国统字〔2017〕213号《关于印发〈统计上大中小微型企业划分办法（2017）〉的通知》规定准确划分企业类型。本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业详见特定资格条件。 ②投标人为监狱企业的，可不填写本声明函，根据其提供的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进行认定，监狱企业视同小型、微型企业。 ③投标人为残疾人福利性单位的，可不填写本声明函，根据其提供的《残疾人福利性单位声明函》进行认定，残疾人福利性单位视同小型、微型企业。 ④以联合体形式落实中小企业预留份额时，还需提供《联合体协议》。 ⑤以合同分包形式落实中小企业预留份额时，还需提供《分包意向协议》。
10	联合体协议（若有）	①招标文件接受联合体投标且投标人为联合体的，投标人应提供本协议；否则无须提供。 ②本协议由委托代理人签字或盖章的，应按照招标文件第七章载明的格式提供“单位授权书”。

※备注说明

①投标人应根据自身实际情况提供上述资格要求的证明材料，格式可参考招标文件第七章提供。

②投标人提供的相应证明材料复印件均应符合：内容完整、清晰、整洁，并由投标人加盖其单位公章。

③根据招标文件第四章第一点资格审查的 1.3 “④其他资格证明文件”要求，允许供应商采用资格承诺制的并提供符合要求的资格承诺函，视为满足招标文件的资格要求。

④. 其他资格证明文件：

采购包 1：

资格审查要求概况	评审点具体描述
信用记录要求（招标文件其他地方要求与本条款要求不一致的，以本条款要求为准）	1、信用信息查询渠道：通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）、“信用厦门”网站（credit.xm.gov.cn）查询所有供应商的信用信息。 2、截止时点：查询供应商截止开标当天前三年内的信用信息。 3、查询记录和证据留存方式：将查询结果网页打印后随采购文件一并存档。 4、信用信息的使用规则：（1）查询结果显示供应商存在不良信用记录（包含列入失信被执行人、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，其资格审查不合格。（2）因查询渠道网站原因导致查无供应商信息的，不认定供应商资格审查不合格；评审结束后，通过其他渠道发现供应商存在不良信用记录的，不认定为资格审查错误，将依照有关规定进行调查处理。（3）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，联合体资格审查不合格。 5、供应商无需提供信用信息查询结果。若供应商自行提供查询结果的，仍以评标当天查询结果为准。
资格承诺函	①本采购包允许供应商采用资格承诺制。采用资格承诺制的供应商，应当根据投标（响应）格式文件要求提供资格承诺函，无需提供《政府采购法实施条例》第十七条第一款规定的一般资格条件证明材料；资格承诺函不符合采购文件要求的，视为未按照采购文件规定提交供应商的资格及资信文件，按资格审查不合格处理。②采购项目有特殊资格要求的，供应商还应按要求提供相应的证明材料。

（3）投标保证金。

1.4 有下列情形之一的，资格审查不合格：

明细
未按照招标文件规定提交投标函
未按照招标文件规定提交投标人的资格及资信文件
未按照招标文件规定提交投标保证金

采购包 1：

资格审查不合格项：无

1.5 若本项目接受联合体投标且投标人为联合体，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，应先按照资质等级较低的供应商确定资质等级，再按照本章第 1.2、1.3、1.4 条规定进行资格审查。

2、资格审查情况不得私自外泄，有关信息由 厦门兴城联合投资咨询有限公司 统一对外发布。

3、资格审查合格的投标人不足三家的，不进行评标。同时，本次采购活动结束后， 厦门兴城联合投资咨询有限公司 将依法组织后续采购活动（包括但不限于：重新招标、采用其他方式采购等）。

二、评标

4、资格审查结束后，由 厦门兴城联合投资咨询有限公司 负责评标委员会的组建及评标工作的组织。

5、评标委员会

由采购人代表和评审专家两部分共 5 人组成，其中由福建省政府采购评审专家库产生的评审专家 4 人，由采购人派出的采购人代表 1 人。

5.2 评标委员会负责具体评标事务，并按照下列原则依法独立履行有关职责：

（1）评标应保护国家利益、社会公共利益和各方当事人合法权益，提高采购效益，保证项目质量。

（2）评标应遵循公平、公正、科学、严谨和择优原则。

（3）评标的依据是招标文件和电子投标文件。

（4）应按照招标文件规定推荐中标候选人或确定投标人。

（5）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 厦门兴城联合投资咨询有限公司 统一对外发布。

②对 厦门兴城联合投资咨询有限公司 或投标人提供的要求保密的资料，不得摘记翻印和外传。

③不得收受投标人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评标中应充分发扬民主，推荐中标候选人或确定投标人后要服从评标报告。

※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。

6、评标程序

6.1 评标前的准备工作

（1）全体评委应认真审阅招标文件，了解评委应履行或遵守的职责、义务和评标纪律。

（2）参加评标委员会的采购人代表可对本项目的背景和采购需求进行介绍，介绍材料应以书面形式提交（随采购文件一并存档），介绍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。

6.2 符合性审查

（1）评标委员会依据招标文件的实质性要求，对通过资格审查的电子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。

（2）满足招标文件的实质性要求指电子投标文件对招标文件实质性要求的响应不存在重大偏差或保留。

(3)重大偏差或保留指影响到招标文件规定的合同范围、合同履行及影响关键质量和性能，或限制了采购人的权利，或反对、减少投标人的义务，而纠正这些重大偏差或保留将影响到其他提交实质性响应投标的投标人的公平竞争地位。

(4)评标委员会审查判断电子投标文件是否满足招标文件的实质性要求仅基于电子投标文件本身而不寻求其他的外部证据。未满足招标文件实质性要求的电子投标文件将被评标委员会否决（即符合性审查不合格），被否决的电子投标文件不能通过补充、修改（澄清、说明或补正）等方式重新成为满足招标文件实质性要求的电子投标文件。

(5)评标委员会对所有投标人都执行相同的程序 and 标准。

(6)有下列情形之一的，符合性审查不合格：

①项目一般情形：

采购包 1：

序号	符合审查要求概况	评审点具体描述
1	情形 1	违反招标文件中载明“投标无效”条款的规定；
2	情形 2	属于招标文件第三章第 10.12 条规定的投标无效情形；
3	情形 3	投标文件对招标文件实质性要求的响应存在重大偏离或保留。
4	情形 4	(二) 总体要求 10、人员要求 ★(3) 本项目共 35.5 个岗位，投标人应提供总人数不少于 41 人的服务团队服务于本项目，投标人须对此提供书面承诺。

②本项目规定的其他情形：

采购包 1：

技术符合性：无

商务符合性：无

附加符合性：无

价格符合性：无

6.3 澄清有关问题

(1)对通过符合性审查的电子投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或有明显文字和计算错误的内容，评标委员会将以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或补正。

(2)投标人的澄清、说明或补正应由投标人代表在评标委员会规定的时间内（一般在半个小时左右，具体要求将根据实际情况在澄清通知中约定）以书面形式向评标委员会提交，前述澄清、说明或补正不得超出电子投标文件的范围或改变电子投标文件的实质性内容。若投标人未按照前述规定向评标委员会提交书面澄清、说明或补正，则评标委员会将按照不利于投标人的内容进行认定。

(3)电子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：

①开标（报价）一览表内容与电子投标文件中相应内容不一致的，以开标（报价）一览表为准；

②大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

③单价金额小数点或百分比有明显错位的，以开标（报价）一览表的总价为准，并修改单价；

④总价金额与按照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。修正后的报价应按照本章第 6.3 条第（1）、（2）款规定经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

(4)关于细微偏差

①细微偏差指电子投标文件实质性响应招标文件要求，但在个别地方存在漏项或提供了不完整的技术信息和数据等情况，并且补正这些遗漏或不完整不会对其他投标人造成不公平的结果。细微偏差不影响电子投标文件的有效性。

②评标委员会将以书面形式要求存在细微偏差的投标人在评标委员会规定的时间内予以补正。若无法补正，则评标委员会将按照不利于投标人的内容进行认定。

(5) 关于投标描述（即电子投标文件中描述的内容）

①投标描述前后不一致且不涉及证明材料的：按照本章第 6.3 条第（1）、（2）款规定执行。

②投标描述与证明材料不一致或多份证明材料之间不一致的：

a. 评标委员会将要求投标人进行书面澄清，并按照不利于投标人的内容进行评标。

b. 投标人按照要求进行澄清的，采购人以澄清内容为准进行验收；投标人未按照要求进行澄清的，采购人以投标描述或证明材料中有利于采购人的内容进行验收。投标人应对证明材料的真实性、有效性承担责任。

③若投标人的投标描述存在前后不一致、与证明材料不一致或多份证明材料之间不一致情形之一但在评标中未能发现，则采购人将以投标描述或证明材料中有利于采购人的内容进行验收，投标人应自行承担由此产生的风险及费用。

6.4 比较与评价

(1) 按照本章第 7 条载明的评标方法和标准，对符合性审查合格的电子投标文件进行比较与评价。

(2) 关于相同品牌产品（政府采购服务类项目不适用本条款规定）

①采用最低评标价法的，提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由评标委员会按照下列方式确定一个参加评标的投标人：

a. 招标文件规定的方式：

无

b. 招标文件未规定的，采取随机抽取方式确定，其他投标无效。

②采用综合评分法的，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人作为中标候选人推荐；评审得分相同的，由评标委员会按照下列方式确定一个投标人作为中标候选人推荐：

a. 招标文件规定的方式：

无

b. 招标文件未规定的，采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

③非单一产品采购项目，多家投标人提供的核心产品品牌相同的，按照本章第 6.4 条第（2）款第①、②规定处理。

(3) 漏（缺）项

①招标文件中要求列入报价的费用（含配置、功能），漏（缺）项的报价视为已经包括在投标总价中。

②对多报项及赠送项的价格评标时不予核减，全部进入评标价评议。

6.5 推荐中标候选人：详见本章第 7.2 条规定。

6.6 编写评标报告

(1) 评标报告由评标委员会负责编写。

(2) 评标报告应包括下列内容：

①招标公告刊登的媒体名称、开标日期和地点；

②投标人名单和评标委员会成员名单；

- ③评标方法和标准；
- ④开标记录和评标情况及说明，包括无效投标人名单及原因；
- ⑤评标结果，包括中标候选人名单或确定的投标人；
- ⑥其他需要说明的情况，包括但不限于：评标过程中投标人的澄清、说明或补正，评委更换等。

6.7 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不能诚信履约的，应要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时还应要求其一并提交有关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应将其作为投标无效处理。

6.8 评委对需要共同认定的事项存在争议的，应按照少数服从多数的原则进行认定。持不同意见的评委应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。

6.9 在评标过程中发现投标人有下列情形之一的，评标委员会应认定其投标无效，并书面报告本项目监督管理部门：

- (1) 恶意串通（包括但不限于招标文件第三章第 9.7 条规定情形）；
- (2) 妨碍其他投标人的竞争行为；
- (3) 损害采购人或其他投标人的合法权益。

6.10 评标过程中，有下列情形之一的，应予废标：

- (1) 符合性审查合格的投标人不足三家的；
- (2) 有关法律、法规和规章规定废标的情形。

※若废标，则本次采购活动结束， 厦门兴城联合投资咨询有限公司 将依法组织后续采购活动（包括但不限于：重新招标、采用其他方式采购等）。

7、评标方法和标准

7.1 评标方法：

采购包 1：综合评分法

7.2 评标标准

采购包 1：综合评分法

(1) 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（即评标总得分）最高的投标人为中标候选人。

(2) 每个投标人的评标总得分 $FA = F1 \times A1 + F2 \times A2 + F3 \times A3$ ，其中：F1 指价格项评审因素得分、F2 指技术项评审因素得分、F3 指商务项评审因素得分，A1 指价格项评审因素所占的权重、A2 指技术项评审因素所占的权重、A3 指商务项评审因素所占的权重， $A1 + A2 + A3 = 1$ 、 $F1 \times A1 + F2 \times A2 + F3 \times A3 = 100$ 分（满分时）。

各项评审因素的设置如下：

价格项（ $F1 \times A1$ ）满分为 10.0000 分

F1 指价格项评审因素得分 = （评标基准价/投标报价） $\times 100 \times$ 价格项评审因素所占的权重（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。

价格扣除的规则如下：

项目	适用对象	比例	描述
小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	投标人或者联合体均为小型、微型企业	15.00%	①本项目为非专门面向中小企业的项目；②符合本招标文件第三章 17.3 条款要求的投标人可享受以下扶持政策：对小微企业报价给予 15% 的扣除，用扣除后的价格参加评审。③依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定享受扶持政

			<p>策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。④本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：租赁和商务服务业；本项目采购类别：服务类。⑤中小企业参加政府采购活动，应当出具《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的《中小企业声明函》，否则不予享受相关中小企业扶持政策。投标人按照本办法规定提供声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。（本文件中其他有关对小微企业及其报价扣除描述情况与此处不一致的，以此处为准）</p> <p>备注：小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位的优惠政策只适用一次，投标人不重复享受政策。</p>
--	--	--	--

优先类节能产品、环境标志产品的价格扣除规则如下

项目	比例	方法
节能、环境标志产品	10.00%	1、本项目无节能、环境标志产品价格扣除优惠。 2、因系统不支持分项报价,投标人应根据本项目实际情况编辑投标分项报价表,在客户端系统中的价格扣除模块上传完整的《投标文件报价部分》,未按要求提交完整的《投标文件报价部分》,由此产生的不利后果由投标人自行承担。

技术项（F2×A2）满分为 65.0000 分

项目	分值	是否客观项	描述
1-1	3	是	客服整体服务方案： 根据投标人提供的客服整体服务方案进行评价，①能结合目标定位制定科学的发展规划；②提供服务总体方案；每提供 1 项内容得 1.5 分，满分 3 分；未提供或不符合本项目需求的不得分。
1-2	3	是	导诊整体服务方案： 根据投标人提供的导诊整体服务方案进行评价，①人力资源成本、②优化门诊服务质量、③患者满意度方面；每提供 1 项内容得 1 分，满分 3 分；未提供或不符合本项目需求的不得分。
1-3	3	否	根据投标人对提供的客服服务各项工作管理制度、管理服务各项质量指标进行评审。①有提供各项工作管理制度、管理服务各项质量指标的得 2.5 分； ②在满足①的基础上，方案中较详细的提供了各项管理制度、质量指标，且内容符合本项目实际，能较好保障团队客服质量的得 3 分； ③其他不得分。
1-4	3	否	根据投标人对提供的导诊服务各项工作管理制度、管理服务各项质量指标进行评审。①有提供各项工作管理制度、管理服务各项质量指标的得 2.5 分； ②在满足①的基础上，方案中较详细的提供了各项管理

			制度、质量指标，且内容符合本项目实际，能较好保障团队导诊服务质量的得 3 分； ③其他不得分。
1-5	3	是	供应商承诺无条件服从采购人管理制度和工作安排，无条件接受采购人的月度考核、年度考核或随时检查，无条件接受考核评分表修改的，得 3 分， 需提供书面承诺函（格式自拟）， 未提供承诺的不得分。
1-6	3	是	投标人承诺每月提供不低于 800 元人民币作为活动资金，与采购人共同依据工作绩效、服务品质、团队协作及创新贡献等多维度对全体员工进行综合评估，并最终遴选出综合表现最佳的优秀员工，其中一部分资金用于对获评优秀员工的个人现金奖励，一部分资金作为日常活动经费。若投标人未按要求执行，则采购人有权从当月服务费中扣除 800 元。投标人需提供承诺函（格式自拟）， 否则不得分。
1-7	3	是	根据投标人提供的具体管理方案进行评价，①管理理念和方法；②组织管理；③培训管理；④沟通技巧；⑤形象礼仪；⑥日常运营和现场管理；每提供 1 项内容得 0.5 分，满分 3 分；未提供或不符合本项目需求的不得分。
1-8	3	是	根据投标人提供的组织架构情况进行评价，①组织架构及工作职能组织运行图；②管理岗位人数；③管理岗位职责等 3 个方面。方案涵盖上述 3 项要点，组织机构设置合理、明确各个管理岗位职责与分工、做到专人专岗、监督性强，涉及到项目实施的各个环节、有利于项目顺利实施，完全符合采购需求的得 3 分；每缺漏一项或要点存在缺项或内容存在重大缺陷或不符合本项目的不得分。
1-9	3	是	根据投标人针对本项目实际情况提供的拟配备人数及岗位职责分工方案进行评价，①客服人员配备及职责；②导诊人员配备及职责；每提供 1 项内容得 1.5 分，满分 3 分；未提供或不符合本项目需求的不得分。
1-10	3	是	人员 100%到位时间承诺：在满足招标文件合同签订后 7 天的基础上，每提前 1 天的得 1 分，满分 3 分。
1-11	3	是	投标人承诺客服人员年龄全部在 20-35 周岁之间的得 3 分，在 20-35 周岁之间的服务人员人数达到 50%得 1.5 分，在 20-35 周岁之间的服务人员人数达到 20%得 0.5 分，否则不得分。
1-12	3	是	投标人承诺导诊服务人员年龄全部在 20-35 周岁之间的得 3 分，在 20-35 周岁之间的服务人员人数达到 50%得 1.5 分，在 20-35 周岁之间的服务人员人数达到 20%得 0.5 分，否则不得分。
1-13	3	否	根据投标人对提供本项目岗位的具体配置情况进行评审。①有提供岗位划分、主要职责、工作形式的得 2.5 分；②在满足①的基础上，方案中较详细的提供了各项岗位的具体配置，且内容符合本项目实际，能较好保障团队服务质量的得 3 分； ③其他不得分。
1-14	3	否	根据投标人提供的服务推广方案（包括但不限于日常推广和宣传、院内推广活动策划、公共媒体宣传）进行评价：①有提供服务推广方案（包括但不限于日常推广和宣传、院内推广活动策划、公共媒体宣传）

			的得 2.5 分； ②在满足①的基础上，方案中较详细的提供了各项服务推广方案的具体内容，且内容符合本项目实际，能起到正面推广作用的得 3 分； ③其他不得分。
1-15	3	否	根据投标人提供的针对本项目投入人员的培训方案进行评分。①供应商有制定人员的培训方案的得 2.5 分，②在满足①的基础上，人员的培训方案合理完善与本项目有较好的关联性，具备专业性较强的培训课程体系，能较好激励员工积极性的得 3 分；③未提供或不满足以上情形的不得分。
1-16	3	否	根据投标人提供的确保服务团队稳定性的绩效考核管理方案进行评价，须与招标文件有效衔接：①供应商有制定人员稳岗方案，至少包括稳岗措施、人员情况动态跟踪的得 2.5 分；②在满足①的基础上，有制定激励措施、岗位晋升机制、绩效考核管理方案，能够调动人员工作积极性的得 3 分；③未提供或不满足以上情形的不得分。
1-17	3	是	根据投标人作为本项目制定的①临时任务、节假日、迎检考核、技能竞赛等大型活动；②防洪抗台等突发事件应急处理方案等 2 个方面进行评价，包含应急保障时限、人员储备种类数量、应急保障措施、人力物力投入安排等，得 3 分，每缺漏一项或要点存在缺项或内容存在重大缺陷或不符合本项目的不得分。
1-18	3	是	根据各投标人阐述承接本项目的能力与优势，以及针对采购人需求提出的具体服务方案等进行评价，包括：投标人当前在项目所在地可提供应急服务人员的应急响应程度、经营管理服务本项目的能力与优势、对采购人的管理建议等，三项内容全部齐全的得 3 分；具备 2 项内容的得 2 分；具备 1 项内容得 1 分；未提供方案的不得分。
1-19	3	是	投标人承诺中标后每月组织一次医院感染专项培训的，得 3 分。投标人需提供承诺函（格式自拟），未提供承诺的不得分。
1-20	3	是	投标人承诺在服务期内服务人员的年流失率不得超过 20%的，得 3 分。投标人需提供承诺函（格式自拟），未提供承诺的不得分。
1-21	3	是	根据投标人针对本项目提供的投诉管理制度进行评价，包括：投诉途径设置、投诉意见汇总档案、投诉意见反馈时效性保障等，三项内容全部齐全的得 3 分；具备 2 项内容的得 2 分；具备 1 项内容得 1 分；未提供方案的不得分。
1-22	2	是	投标人承诺积极配合采购人协调解决项目实施过程中出现的各种问题的得 2 分；投标人应提供书面承诺函（格式自拟），否则不得分。

商务项（F3×A3）满分为 25.0000 分

项目	分值	是否客观项	描述
2-1	3	是	根据投标人拟派驻本项目的项目经理（项目负责人）进行评价：①年龄 45 周岁以下；②具有本科或以上学历；③具有三年或以上医疗机构等相关管理工作经历。需提供：（不含投标截止时间的当月

			颁发的证书及医社保材料) 1、身份证复印件、学历证书扫描件及学信网学历证书查询证明截图加盖公章。2、须提供相关医疗机构工作经验证明材料加盖公章。3、投标人为该项目负责人在投标公司近六个月中任意一个月的社保缴纳证明材料加盖公章, 缺一项不得分。(此评分项与其他评分项中提供的人员不得重复, 满分 3 分)
2-2	3	是	根据投标人针对本项目实际情况制定的医院导诊/客服 (含耗材) 配备方案进行评价: 包括①配备标准、②配备数量、③配备的专业性等三个方面, 投标人每提供一个准确、符合本项目服务需求的内容阐述得 1 分, 本项满分 3 分, 未提供方案或方案不能满足服务需求的不得分。
2-3	3	是	投标人承诺中标后在采购人因工作需要人员支援时, 1 小时内做出响应的, 得 3 分。投标人需提供承诺函 (格式自拟), 未提供承诺的不得分。
2-4	3	是	投标人承诺在服务期内, 为拟投入的所有人员购买雇主责任险及意外险, 并对所有人员安全负全部责任, 若发生安全事故, 承担全部责任, 提供书面承诺 (格式自拟) 的得 3 分, 未提供承诺的不得分。
2-5	2	是	投标人可提供厦门本地化服务的得 2 分, 否则不得分。投标人可提供自身机构的营业执照证明, 也可以提供在本地设立的项目部、办公室、办事处等机构证明, 或者承诺中标后提供本地化服务。
2-6	3	是	投标人承诺中标后无条件接收经考核合格的原有外包服务人员, 并协助其办理离职、入职手续, 无缝衔接社保缴纳, 提供承诺函 (格式自拟) 的得 3 分, 未提供承诺不得分。
2-7	3	是	根据 2022 年 1 月 1 日 (以合同签订时间为准) 以来的类似业绩进行评价: 每个类似业绩得 1 分, 满分 3 分。注: 需提供业绩的以下四项证明材料, 不完整不计分: ①中标 (成交) 公告 (提供相关网站中标 (成交) 公告的下载网页并注明网址); ②中标 (成交) 通知书; ③采购合同文本; ④能够证明该业绩项目已经采购人验收合格的相关证明材料。
2-8	3	是	根据投标人提供 2022 年 1 月 1 日 (以合同签订时间为准) 以来同类型项目的合同客户对投标人履约情况的评价意见进行评分, 满意度反馈意见为满意或优或满意度评分 90 分及以上的每提供一个得 1 分, 满分 3 分。投标人应提供项目合同扫描件 (复印件) 和客户评价意见书或满意度评分表, 否则不得分。(注: 采用评分制, 满分为 100 分)
2-9	2	是	投标人承诺在服务期内, 因投标人服务不到位或因投标人的原因, 在服务场所内造成人身或财产损失, 责任和损失全部由投标人承担。投标人提供书面承诺 (格式自拟) 的得 2 分, 未提供承诺的不得分。

※除本章第 6.3 条第 (3) 款规定情形和落实政府采购政策需进行的价格扣除情形外, 不能对投标人的投标报价进行任何调整。

(3) 中标候选人排列规则顺序如下:

- a. 按照评标总得分（FA）由高到低顺序排列。
 - b. 评标总得分（FA）相同的，按照评标价（即价格扣除后的投标报价）由低到高顺序排列。
 - c. 评标总得分（FA）且评标价（即价格扣除后的投标报价）相同的并列。
- 8、其他规定
- 8.1 评标应全程保密且不得透露给任一投标人或与评标工作无关的人员。
 - 8.2 评标将进行全程实时录音录像，录音录像资料随采购文件一并存档。
 - 8.3 若投标人有任何试图干扰具体评标事务，影响评标委员会独立履行职责的行为，其投标无效且不予退还投标保证金或通过投标保函进行索赔。情节严重的，由财政部门列入不良行为记录。
 - 8.4 其他：无

第五章 招标内容及要求

一、项目概况（采购标的）

本项目为厦门市第三医院的客服导诊社会化管理服务采购。

二、技术和服务要求（以“★”标示的内容为不允许负偏离的实质性要求）

（一）岗位配置要求

人员配置情况表（若各楼层科室变动，以实际设置的科室为准）：

岗位名称	岗位数	主要服务内容	备注
大厅服务	5	1、预检分诊，现场预约、停诊通知、危急值处理等，协助满意度调查工作。 2、提供就医咨询，引导患者合理就医，解答各类疑问，确保就诊流程顺畅。 3、解决现场投诉，并登记上报反馈； 4、维护大厅秩序，包含财务窗口及药房窗口等，协助处理突发事件，保障患者安全。 5、病历及资料复印、盖章、接听电话、互联网线下体验、7120120转接电话24小时接听服务等。 6、接待绿色通道对象。 7、双向转诊对接工作。 8、提供志愿者便民服务(如轮椅、平车、一次性水杯、纸笔、针线盒、老花镜等) 9、送门诊患者住院，协助办理住院手续及交接。 10、巡查全院自助机、加纸、故障报修。	前台 2 大厅 1 巡回 1 陪检机动人员 1

各分诊台	12	<p>1、负责患者的预约、咨询、签到工作，详细解答患者的疑问，并根据患者的描述进行初步的病情评估；</p> <p>2、负责生命征测量并录入电脑系统；</p> <p>3、负责处理巡查记录，认真记录每次巡查的情况，并及时处理意见箱中的来信，确保患者的意见和建议得到及时回应和妥善处理；</p> <p>4、负责整理诊室，确保诊室内各类医疗物品摆放整齐、有序，及时补充所需的医疗用品，以保障诊疗工作的顺利进行；</p> <p>5、负责医生出勤的登记上报；</p> <p>6、在候诊区，要维持良好的秩序，确保患者有序候诊，同时保持环境的整洁卫生，为患者提供一个舒适、安心的候诊环境；</p> <p>7、完成科主任护士长交办的其他任务。</p>	<p>内科通道 1（共用）</p> <p>外科通道 1（共用）</p> <p>皮肤通道 1（共用）</p> <p>消化科通道 1（共用）</p> <p>心脑血管通道 1（共用）</p> <p>中医通道 0.5（共用）</p> <p>儿科通道 1</p> <p>眼科通道 1</p> <p>耳鼻喉通道 1</p> <p>口腔科通道 1</p> <p>妇科通道 1</p> <p>产科通道 0.5</p> <p>烧伤科 1 (0.5 指半天)</p>
放射科	4	<p>1、仔细核对并确认患者的预约登记信息，确保每一位患者的预约记录准确无误；</p> <p>2、在检查前，详细向患者解释检查流程、注意事项及相关风险，确保患者充分知情并同意；</p> <p>3、积极开展健康宣教工作，向患者普及相关健康知识，提高他们的自我保健意识；</p> <p>4、在检查前，协助患者正确摆放体位，确保检查的准确性和有效性；</p> <p>5、满足患方需求，配合将检查所获得的图像资料进行拷贝；</p> <p>6、协助科室整理和归档患者的检查资料，便于后续查阅和使用；</p> <p>7、积极维护诊室的秩序，确保诊疗环境安静、有序，为患者提供一个良好的就医体验。</p> <p>8、完成科主任交办的其他任务。</p>	

检验科	1.5	<p>1、患者引导服务，包括为患者提供就诊流程的详细指引和解答各类疑问；</p> <p>2、条码和报告单打印工作，负责协助患者正确打印各类检查所需的条码以及检查结果的报告单；</p> <p>3、咨询服务，为患者提供关于就诊流程、检查项目、费用等相关信息的咨询服务；</p> <p>4、自助机指导，帮助患者熟练使用自助挂号、缴费、查询等自助设备；</p> <p>5、候诊区秩序维持，确保候诊区的环境整洁有序，及时疏导人群，避免拥挤和混乱；</p> <p>6、其他辅助工作，具体包括周一至周六早上 7:30 至 8:00 期间住院标本的接收与核对工作，确保标本信息的准确无误；</p> <p>7、医患沟通协调，协助医生与患者之间的有效沟通，解决潜在矛盾；</p> <p>8、突发情况协调，处理各类突发状况，确保诊疗过程的顺利进行。（备注：上午时段安排 2 名工作人员，下午时段安排 1 名工作人员）</p> <p>9、完成科主任交办的其他任务。</p>	
消化内科	2.5	<p>1、内镜检查预约服务；</p> <p>2、碳 13 呼气检测；</p> <p>3、健康宣教，指导用药；</p> <p>4、医疗报告的派发与后续追踪管理；</p> <p>5、维护候诊区域的秩序，确保就诊环境井然有序，为患者提供高效、便捷、舒适的就医体验。</p> <p>6、完成科主任交办的其他任务。</p>	<p>消约台 1.5</p> <p>内镜室 1</p>
体检科	5	<p>1、负责接待来访人员，解答各类咨询问题，为前来体检的客户提供专业的引导服务；</p> <p>2、办理体检健康证的相关手续，确保流程顺畅、资料齐全；</p> <p>3、系统化地整理和归档各类体检资料，保证信息的准确性和完整性；</p> <p>4、积极主动地完成体检部主任和护士长交办的其他各项任务，以高效的工作态度和优质的服务质量，为体检中心的日常运营提供有力支持。</p> <p>5、完成科主任护士长交办的其他任务。</p>	<p>可考虑将来由本院分流人员替代</p>

急诊科	3 (24 小时)	<p>1、负责提供咨询服务，并兼做病情评估工作，根据患者的具体情况，给予合理的就诊建议和引导，确保患者能够顺利就医。</p> <p>2、负责测量患者的生命体征，包括体温、血压、心率等，并将测量结果准确无误地录入系统，以便医生能够及时了解患者的健康状况。</p> <p>3、协助患者使用医院的自助机设备，如挂号、缴费、查询报告等，帮助患者解决在使用过程中遇到的各种问题，提升患者的就医体验。（备注：工作时间覆盖全天 24 小时，从 00:00 至 24:00，采取三班倒的工作模式，每班安排 1 名工作人员，共计 3 班轮流值班，确保服务不间断。）</p> <p>4、完成科主任护士长交办的其他任务。</p>	主要为儿科急诊
门诊 接泊车	1.5	负责接送患者及其家属在停车场、体检部以及门诊部之间的往返行程。这一服务涵盖了司机的人工费用、车辆的使用成本，以及与之相关的保险费用和必要的车辆维护保养费用等各项开支。确保为患者和家属提供安全、便捷、舒适的交通服务，保障他们在就医过程中的顺利与安心。	人员可随项目 增减调整
第三方 管理岗位	1	<p>1、负责与医院进行全方位的对接工作，包括但不限于沟通协调、信息传递、资源调配等各项事务，确保运行顺畅，及时解决现场出现的各种问题，保障各项工作的顺利进行。</p> <p>2、协调医院内部各部门之间的合作，确保信息流通无阻，提高工作效率，确保各项医疗服务能够高效、有序地开展。</p> <p>3、协助解决现场投诉；</p> <p>4、对员工进行各项培训及演练；</p> <p>5、优化满足医院高质量发展相关的各项流程及规章制度等；</p> <p>6、配合完成满意度调查相关工作；</p> <p>7、协助门诊质控指标的落实；</p> <p>8、完成科主任护士长交办的其他任务。</p>	
合计	35.5	备注：岗位均次费用约为 7200-7800 元/岗（含各类费用支出后平均，非单纯人员薪酬）。	

备注：在合同期间如有科室增减或服务内容、范围改变，或提高服务标准要求等，采购人有权要求增减服务人员，服务费也相对应的进行调整。在合同

期间如提高服务标准要求等，采购人有权要求增减服务人员，相对应的服务费调整原则如下：

(1)增加服务岗位的：根据投标人投标时承诺的增加服务岗位时的平均月综合单价，按实际增加服务费用。投标人投标时须对此进行单独报价，报价单位为：元/（岗.月）。

(2)减少服务岗位的：按投标时的岗位平均月综合单价（岗位平均单价=中标月服务费用 ÷总岗位数）为准，按实际减少服务费用。

（二）总体要求

1、投标人服从医院管理，接受医院制定的各种规章制度，接受医院门诊部的考核和监督，可根据考核情况提出人员保留或更换要求。投标人及时完成医院临时指派或突发事件工作任务，做到随叫随到，优质服务。

2、投标人建立客服服务、导诊服务的各种规范化管理制度，加强人员培训教育，加强质量巡查监督及考评机制，按照三级评审医院管理要求，每月提供质量控制报告，及时处理各类投诉及意见并无条件服从采购人管理制度和工作安排，接受采购人的月度考核、年度考核或随时检查，且接受考核评分表修改。

3、对科室急事，分紧急程度，要求投标人服务人员在 10 分钟内到现场，并及时解决。

4、在日常工作中，医院提出的问题和一般不超过 1 小时解决或解答，比较复杂问题，2 天内解决。如果出现外包导诊客服人员无法处理，需相关科室协调解决的情况，应马上上报采购人。

5、严格执行“三满意”（患者满意、职工满意、社会满意）。

6、严格执行服务承诺，接受群众监督，未完成承诺，在月度考核中给予相应扣分扣款。

7、要求统一着装，服装整洁，持证上岗，佩带胸卡，淡妆上岗，文明用语，言行不得损害采购人形象。工作人员对应的责任区域要相对固定。

8、若因投标人人员的原因而造成事故时，投标人承担全部责任和赔偿。

9、必须时刻根据院方的工作安排作出合理调整，以确保院方业务的正常开展。

10、人员要求：

（1）客服人员：女性，中专及以上学历，年龄 20 至 35 周岁（对有经验的客服导诊人员，经采购人考核合格后年龄可适当放宽至 40 周岁），会普通话，身高 $\geq 155\text{cm}$ ，五官端正，掌握心肺复苏术、消防安全技术等。具有良好的沟通能力。新招人员要经过采购人门诊部组织的面试考核合格方可录用，并保存相关证件复印件一份至客户服务部。

（2）导诊人员：女性，护理专业中专及以上学历，有学历毕业证书，掌握心肺复苏术、消防安全技术等。年龄 20—35 周岁（对有经验的客服导诊人员，经采购人考核合格后年龄可适当放宽至 40 周岁），会普通话，身高 $\geq 155\text{cm}$ ，五官端正，具有良好的沟通能力。新招人员要经过采购人门诊部及护理部组织面试考核合格方可录用，并保存相关证件复印件一份至客户服务部。

★（3）本项目共 35.5 个岗位，投标人应提供总人数不少于 41 人的服务团队服务于本项目，投标人须对此提供书面承诺。

（四）服务内容及要求

本项目为厦门市第三医院的客服导诊社会化管理服务采购，服务内容包括但不限于以下范围：

1、门诊服务中心：门诊大厅客服导诊人员提前 15 分钟上班，承担院内外患者或家属通过电话、现场、网络、微信自助机的各种预约服务和转诊管理预约挂号、导医、导诊、咨询、审批盖章等、打印清单、疾病证明书盖章、便民服务（提供轮椅、一次性水杯、纸笔、针线盒、老花镜）、复印、各种自助机服务、门诊双向转诊工作、志愿者服务、文明城市创建工作、互联网线下体验等。（复印纸由采购人提供，每张收取 0.3 元工本费，收入归采购人）

2、患者满意度调查：包括门诊及住院患者满意度调查以及汇总，报表上报等。

3、及时对门诊预约率等指标进行汇总及上报，对不足之处及时作出整改，并落实到位。

4、门诊大厅客服导诊人员 24 小时接听医院“7120120”电话预约、医技检查分时段预约，执行首问负责制，做到有问必答，耐心做好咨询解释工作。对现场可以解决的投诉及时解决，不能解决者上报信访办解决。

5、客服导诊人员做好咨询服务：

- (1) 科室、医生的介绍及出诊情况查询；
- (2) 各项服务价格查询；
- (3) 就诊须知和各项服务措施。
- (4) 医疗费用明细、医保查询；
- (5) 医疗信息及相关规定。

6、客服导诊做好全院服务性工作：

(1) 巡回客服导诊每天负责全院所有自助机的加纸和添加碳粉换墨盒等工作，经常巡查，发现故障，及时报告医院信息科和自助机供应商，及时处理。

(2) 各区域导诊每天查看意见箱、意见簿，并做好记录。保护患者资料和隐私，不能泄漏病人信息资料。维持好就诊秩序，劝阻患者不要随地吐痰，不要乱扔果皮废弃纸张，配合做好控烟工作及文明创建工作。

(3) 客服导诊人员做好协助指导自助打印检查结果。

(4) 客服导诊人员做好咨询分诊：

①负责指导患者就诊，热情耐心地解答患者提出的问题。

②对离休干部、军人、荣誉市民、七十岁老人等优先对象，安排优先就诊检查。对离休老干部来院体检，应做好全程护送到保健科。随时帮助行动不便的患者挂号看病服务。

③利用空隙时间做好健康宣教，宣传普及卫生保健知识，提高人民群众的自我保健能力，提升医院品牌形象。

7、具体要求：

7.1、大厅客服人员负责每天医生停诊的通知并协调患者改约工作。

7.2、医技科室导诊客服人员应负责接收门诊、住院病人的分时段预约检查申请并审核收费，引导患者至检查室。遇病人检查项目与收费不符或绿色通道未收费者，及时通知相关科室补录医嘱。负责执行危急值报告制度与处理流程，第一时间将检查的危急值结果通知临床医生；负责发放门诊病人的检查报告单，严格查对制度，并做好记录。

7.3、医技科室导诊客服人员负责检查所在科室区域内相关设施设备的功能状况，（如自助机、饮水机、电脑、电风扇、空调、开关插座等）；每天负责科室区域的自助机的加纸和添加碳粉换墨盒等工作，发现自己无法处理的问题，及时报告医院信息科和自助机供应商，并协助处理。注意周围环境卫生的保洁，工作台面无灰尘，抽屉无杂物，下班时关闭好空调和电风扇及门窗。

7.4、放射影像中心客服人员负责检查预约登记、告知、健康宣教、检查前摆位、图像拷贝、整理资料等，并维持候诊区秩序。配合完成放射影像科交给的任务。

7.5、检验科导诊员负责维持好排队病人领取检验报告的秩序，打印条码、检验结果报告单，负责引导、指导病人在自助机打印当天的检验报告单。每月整理、统计门诊病人及住院病人的检查资料并归档。

7.6、客服导诊人员熟悉工作流程，如：挂号流程、产检流程、收费流程、医技检查预约流程、取（退）药流程、取报告结果流程、住院流程、自助机操作、退款流程、病历资料复印、急危重症病人处置流程、“三无”病人处置流程等。

7.7、每个诊区导诊员及时做好：现场诊间预约和医技检查分时段预约、分诊、咨询、打印电子病历、医保查询费用、传递特殊信息的服务功能。时刻巡视候诊患者，能够进行初步分诊和病人护理评估功能，导诊员要识别有优先或急切服务需求的患者，及时识别病人的服务障碍，如语言、行动等并及时提供帮助。每个诊区导诊台，导诊员有进行门诊患者的护理评估的能力，护理评估包括高危人群、疼痛的初筛和生命体征测量，护理评估有记录。初次就诊的病人，应给予首次就诊初始评估，内容包括既往、手术药物食物过敏史，以及社会、心理等方面的评估，并有记录。首次就诊初始评估的内容要方便每次就诊查看。能快速识别胸痛病人及脑卒中病人，并给予相应紧急处理。

7.8、导诊员负责检查所在导诊区域内相关设施设备的功能状况，（如候诊椅、自助机、饮水机、电脑、电风扇、空调、开关插座等）；每天负责导诊科室区域的自助机的加纸和添加碳粉换墨盒等工作，发现自己无法处理的问题，及时报告医院电脑机房和自助机供应商，并协助处理。做好轮椅、平车的保管清洁工作，注意周围环境卫生的保洁，工作台面无灰尘，抽屉无杂物，下班时关闭好空调和电风扇及门窗。

7.9、客服导诊人员熟悉医院楼层分布及各专家门诊特色特长，能准确向患者宣传和介绍。

7.10、客服导诊人员对年老体弱、残疾病人、行动不便并无家属陪护的患者，应主动搀扶或用轮椅运送，协助陪护就诊检查；遇急、危重病人，协助护送到急诊科处置；若遇到危、急重病人，应与诊疗医生一起备好氧气袋护送至急诊科或入住病房住院。

7.11、遇有上级领导检查、来人参观等情况时，客服导诊人员应起立主动热情招呼对方，并表示欢迎。

7.12、各通道的导诊人员每天应巡查各诊室所需要的各物品及申请单，并及时负责核对各诊室显示屏的信息是否与坐（接）诊医生的姓名、职称相符，个别诊室须人工更新就诊医生牌；每天检查诊床床单，小棉絮，枕头等物品，及时更换，保证床单干净整洁，并做好清点工作，班班交清；做好危急值的登记与报告；负责各通道相关诊室耗材物品的发放与清点，应配合医生做好测量生命征工作，并负责各器械（体温计、血压计）的清点、消毒（包括配制消毒液）及更换。

7.13、关于预约诊疗工作：各专科通道的导诊人员，一上班打开电脑，查阅各专科已预约信息，并做到：

（1）诊室的医生有在，口头通知医生，通知预诊的人数与时间并做好登记。

（2）诊室的医生没按规定时间到诊室坐诊，导诊员打电话通知医生或科室主任，安抚好候诊病人及家属并记录处理情况，控制事态恶性发展，维护好候诊秩序。

7.14、按照采购人规定，投标人保证每天每个岗位都必须按照岗位设置人员数量要求如数安排人员上班。门诊大厅一位导诊人员负责护送患者及其家属办理

住院手续，大厅其中一位导诊人员在上下午各提前半小时上班开诊室门，一位导诊人员晚半小时下班关好每间诊室门窗，一位导诊人员负责班外时间接听值班电话（根据工作安排，夜间可由急诊岗位人员执行接听任务）。

7.15、投标人须服从医院管理，接受医院制定的各种规章制度，接受院方考核和监督，及时完成医院临时指派或突发事件工作任务，优质服务。

7.16、服务人员均应微笑服务，文明用语，主动热情接待病人及家属，遇有人到服务台，应主动询问：“请问有什么需要帮助的吗？”。面对不讲道理的病人及家属，必须保持微笑服务，耐心解释，按章办理。晓之以理，动之以情，想办法解决，说服病人及家属，避免造成混乱，影响正常就诊秩序。

7.17、客服导诊人员保证做到：爱心、细心、耐心、热心、责任心。

7.18、信访办：负责信访及投诉的处理，受理记录患者及家属的现场和电话（0592-7310072）投诉并将处理情况反馈给投诉人及信访办主任，执行“首诉负责制”，能当场协调解决的应及时高效处理，不能拖延躲避，不能解决的汇报信访办主任落实解决。

7.19、投标人须接受政府有关部门及采购人有关部门的监督。

7.20、投标人须配合医院迎接各种检查，确保检查合格。

7.21、投标人派驻的客服导诊人员的工作服由其参照采购人的规范要求自行供给。

7.22、服务人员应 100%经过岗前培训（如心肺复苏术、消防器材使用、七步洗手法、测量生命征等）才上岗。

7.23、未经采购人同意，投标人不得在合同期限内将本项目的管理权转包或发包。

7.24、投标人自行负责其招聘员工的一切工资、福利；如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由投标人全部负责；投标人应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准。

7.25、全部服务人员的工作时间应严格按国家有关法律、法规要求的标准执行，因工作原因产生的加班，投标人应严格按国家有关法律、法规要求的标准给付员工加班薪资。

7.26、所有员工上岗时都必须体检合格，必要时进行疫苗注射保护，体检及疫苗项目由医院感染管理部制定并按医院感染管理部要求存档及管理，费用由投标人承担。

7.27、采购人不接受投标人任何因遗漏报价而发生的费用追加，因投标人违反《劳动法》等法律法规而造成采购人的连带责任和损失全部由投标人承担。

7.28、采购人的门诊部对投标人的管理实施监督检查及考核评定：因投标人管理不善，无法按采购人要求提供优质服务，或管理失误，门诊部有权提出管理服务要求。

7.29、采购人每天不定时的抽查投标人客服导诊人员，抽查内容：工作岗位职责、各种工作记录；医院及各专家的特色；各岗位工作流程；服务礼仪等。

7.30、采购人将定期参与培训客服导诊人员的护理技术操作，如心肺复苏术、消防器材使用、七步洗手法、测量生命征等。

7.31、采购人的客户服务部将派人不定期参加投标人的周会，将存在的问题反馈给投标人，并提出意见，进一步完善客服导诊工作。

7.32、对于采购人门诊部及各临床职能科室提出的整改方案要求，投标人不整改，扣发当月管理服务费 2000 元。

7.33、采购人的客户服务部有权要求替换不符合的客服导诊人员。

7.34、若在医院迎接各种检查的过程中因投标人配合不力，检查存在问题，每次扣款 1000 元。

7.35、投标人的服务人员的工伤风险，由投标人自行承担。

7.36、因意外事故或作业安全问题引发的人身伤亡和财产损失，投标人依法承担赔偿责任。

7.37、采购人每月对客服导诊外包服务进行绩效考核（考核标准见附表），总分不低于 85 分，若总分少于 85 分，每少 1 分，扣当月服务费总额 0.5%。如

投标人连续三个月考核分数低于 75 分，采购人有权单方面解除合同，合同解除后，投标人须继续服务至采购人重新招标并做好后续交接工作，否则采购人有权没收履约保证金并追究投标人违约责任。

7.38、每季度第三方满意度测评不得低于市属医院综合满意度平均值，每下降 2%，扣 1500 元。

7.39、投诉查实，院内投诉每件扣 1 分，网络、媒体电台及卫生监督网投诉每件扣 2 分，市卫健委、市长专线 12345 的信访投诉每件扣 3 分，省级及以上信访投诉每件扣 5 分。

7.40、按治安事件的责任认定，以公安部门裁定为准；非治安事件的责任认定，由双方协商，协商不成的，以诉讼或仲裁方式认定。

7.41、合同服务期届满后，若采购人招标流程未结束，投标人应主动配合采购人做好合同续约工作，保证服务的延续，并做好后续交接工作，否则履约保证金不予退还。

（五）相关事项要求

1、公用水电（包括空调、清洁卫生、办公、生活等各类用水；消防、水泵、照明、电梯、各类机电设备、投标人办公等各类用电）费用由采购人承担。

2、采购人负责提供担架床、轮椅及其维修费用。

3、投标人提供电脑、打印机、读卡器等日常办公用品及设备，条形码纸、热敏纸等耗材；

4、投标人的各岗位员工要统一服装，并由投标人负责其员工工服配备。

5、投标人应进行岗前培训，上岗人员 100%经过岗前培训合格才上岗。

6、未经采购人同意，投标人不得在合同期限内将本项目的管理权转包或发包。

7、投标人须严格按照标准化的操作程序、完善的培训体系和质量控制体系完成本项目，以保证整个后勤系统安全、高效、有序和有计划地运转。

8、投标人有责任配合医院接受上级有关部门的监督、检查，提供必须的资料。

9、投标人须严格按照国家规定给所有的员工缴纳各种社会保险（包括养老、医疗、工伤、生育险、失业保险等）和住房公积金。

10、投标人自行负责其招聘员工的一切工资、福利；如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由投标人全部负责；投标人应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准。

11、全部服务人员的工作时间应严格按国家有关法律、法规要求标准执行，因工作原因产生的加班（含节假日加班），投标人应严格按国家有关法律、法规要求标准给付员工加班薪资。

12、所有员工入院服务时都必须体检合格的才能上岗，每两年为员工体检一次，必要时进行疫苗注射保护，体检及疫苗项目由医院感染管理部制定并按医院感染管理部要求存档及管理，费用由投标人承担。

13、投标人购买员工商业保险（公众责任险、员工意外保险）作为保障。

14、投标人不与任何因遗漏报价而发生的费用追加，因投标人违反《劳动法》等法律法规而造成采购人的连带责任和损失全部由投标人承担。

15、如果国家或地方政府公布增长当地职工最低工资标准、社会保险费或其它福利、津贴，投标人必须严格根据标准执行，因此产生的费用由投标人承担。

16、在合同期间如有科室增减或服务内容、范围改变，或提高服务标准要求等，采购人有权要求增减服务人员，服务费也相对应的进行调整。在合同期间如提高服务标准要求等，采购人有权要求增减服务人员，相对应的服务费调整原则如下：

（1）增加服务人员的：根据投标人投标时承诺的增加服务人员时的人均月综合单价，按实增加服务费用。投标人投标时须对此进行单独报价，报价单位为：元/（人·月）。

（2）减少服务人员的：按投标时的人均月综合单价（人均单价=中标月服务费用÷总人数）为准，按实减少服务费用。

17、投标人须在报价中明确列出员工工资、保险、福利等各项费用，其中员工工资不得低于当地最低工资标准。中标后须认真履行职责，严格按承包协议中

的质量保证体系做好客服导诊服务工作。确保在岗在位，各尽其职，保证符合各项服务的质量标准。

18、投标人承诺每月提供不低于 800 元人民币作为活动资金，与采购人共同依据工作绩效、服务品质、团队协作及创新贡献等多维度对全体员工进行综合评估，并最终遴选出综合表现最佳的优秀员工，其中一部分资金用于对获评优秀员工的个人现金奖励，一部分基金作为日常活动经费。若投标人未按要求执行，则采购人有权从当月服务费中扣除 800 元。

19、投标人应明确为采购人提供客服导诊等服务人员不得低于最低人员配置数。投标人须对此作出书面承诺。

20、投标人需配置应急机动人员主要从事服务范围以外的临时性和特殊性工作任务，根据医院要求，中标方随时完成应急机动任务，如医院等级评审任务、各上级领导检查工作任务等。应急机动任务的区分由医院决定，只要是医院要求的应急机动任务中标方都必须无条件高标准完成任务。

21、投标人在合同履行期间应保证服务团队的相对稳定，服务期内不得随意更换服务人员，若因特殊情况确需更换，必须征得采购人同意，未经采购人同意擅自更换人员的，每更换一人罚款 1000，从当月服务费中扣除。服务人员每月的流失率应控制在 5%之内，月流失率在 5%（不含）-12%（含）之间，罚一人份月平均工资，从当月服务费中扣除；月流失率在 13%（不含）-20%（含），罚两人份月平均工资，从当月服务费中扣除；流失率超过 20%的，采购人有权终止合同并罚三人份平均工资，从当月服务费中扣除。（一人份月平均工资=中标人的月中标价/配备总岗位数）。

22、服务履约期间，因服务人员出现工作纪律、工作效率、作风等影响服务质量的问题，采购人有权要求中标人更换服务人员，中标人应无条件配合。

(六) 厦门市第三医院客服/导诊外包服务绩效考核评分标准

考核范围	序号	评分标准	分值	扣分细则	扣分	备注
常规考核项目	1	①、全院客服/导诊服务项目在岗人员最低人员配置数不低于 41 人。②、管理人员不作为客服/导诊员上班上岗。	4	缺 1 个岗位,扣合同规定的中标岗位月综合单价; 缺少 1 人,扣合同规定的实际人均月综合单价。一项未做到扣 2 分, 满分 4 分。		
	2	全院客服导诊人员①、普通话标准, 身高 155cm 以上, 五官端正, 身体健康, 形象气质佳, 具有良好的沟通能力。②、导诊人员, 有护理专业中专及以上学历毕业证书。③、新招导诊人员要经过医院护理部组织面试考核合格后方可录用。④、独立上班的工作的导诊客服人员必须经过岗前培训合格的、体检合格的。	4	一项未做到扣 1 分, 满分 4 分		
	3	①使用岗位规范用语, 执行服务用语要求, 基本问候语使用到位。②客服导诊人员工作时间统一着职业装, 佩带胸卡, 淡妆上岗, 文明用语。③、能良好的互相支持、配合、协调, 完成工作任务。④、无推诿、冷、硬、顶等拒绝患者预约就诊的行为。	4	一项未做到扣 1 分, 满分 4 分		

	4	①、客服导诊排班安排的人员与岗位符合合同规定。排班表必须明确管理人员。②、必须提前1天上交下周客服导诊员排班表给门诊护士长、主任监督。	2	一项未做到扣 1分， 满分2分		
	5	①、服从主任、护士长工作安排，工作有责任心。能良好的互相支持、配合、协调，完成工作任务。②、提前10分钟到岗位，有签到。③、熟练掌握挂号及分诊规定，熟悉医院专家出诊时间、设备、开展科目，掌握各科室方位、工作时间及流程。准确指导患者择医就诊，解决患者就诊中遇到的困难。及时做好现场诊间预约和医技检查分时段预约、分诊、咨询、医保查询费用。④、做好“一医一患一诊室”，导诊劝导维护就诊秩序。	4	一项未做到扣 1分， 满分4分		
	6	①、时刻巡视候诊患者，能够进行初步分诊和病人护理评估功能，导诊员要识别有优先或急切服务需求的患者。②、及时识别病人的服务障碍，如语言、行动等并及时提供帮助。	2	一项未做到扣 1分， 满分2分		
	7	①、各诊区导诊员每天应摆放整齐候诊椅。②、巡查整理好各诊室所需要的各种物品及申请单。每天检查诊床床单，小棉絮，枕头等物品，及时更换，保证床单干净整洁，并做好清点工作，班班交清。③、及时负责核对各诊室显示屏的信息是否与坐（接）诊医生的姓名、职称相符，个别诊室须人工更新就诊医生牌。④、工作表记录规范完整。	4	一项未做到扣 1分， 满分4分		

	序号	评分标准	分值	扣分细则	扣分	备注
常规考核项目	8	①、严格无菌操作和消毒隔离，防止交叉感染。②、使用后用物按院感要求分类处置，定位放置。③、做好诊室紫外线消毒。④、负责各通道相关诊室耗材物品的发放与清点，应配合医生做好测量生命征工作，并负责各器械（体温计、血压计）的清点、消毒（包括配制消毒液）及更换。⑤、各种工作记录表及时完成、记录完整。	5	一项未做到扣1分， 满分5分		
	9	①、各诊区导诊员负责检查所在导诊区域内相关设施设备的功能状况（如叫号显示屏、诊室屏、候诊椅是否整齐、自助机、电脑、电风扇、空调、开关插座等）；发现自己无法处理的问题，及时报告医院相关科室处理，并协助处理；②、保洁工作台面无灰尘，抽屉无杂物，下班时关闭好空调和电风扇及门窗。	2	一项未做到扣1分， 满分2分		
	10	①、各专科通道导诊人员开始上班应了解各诊室出诊医生信息：已被预约的医生及实际出诊医生是否相符；②、出诊医生未准时到岗，导诊员应及时电话联系，做好候诊病人的解释工作。	2	一项未做到扣1分， 满分2分		
	11	①、在防控疫情工作中，导诊人员执行医院各项规定，做好测体温，询问或填写流行病学史调查的相关信息。	3	一次未做到扣1分， 满分3分		

	12	①、主动积极引导病人到自助机预约、结算缴费、打印报告单，病人缴费后应做好各种告知：引导病人预约检查、取药、治疗。	2	一次未做到扣1分， 满分2分		
	13	①、对医院主任、护士长的通知，外包公司管理人员必须1小时内要有回复。外包导诊客服公司管理人员及时到场、积极配合。	3	一次未做到扣1分， 满分3分		
	14	对于医院、门诊部提出的整改方案要求，必须在5日内作出书面整改报告并执行。	3	一次未做到扣1分，满分2分		
	15	①、全体客服导诊人员微笑服务。大厅客服遇咨询、盖章等服务，须微笑站立服务。非工作需要、身体原因。②、导诊人员未经同意不得擅自离开工作岗位区域。	2	一项未做到扣1分，满分2分		
	16	①、上班时接听电话必须在铃响三次以内，电话交谈简短扼要，遵守礼仪，使用文明用语。②、按规定摆放好各种提示牌。	2	一项未做到扣1分，满分2分		
	序号	评 分 标 准	分值	扣分细则	扣分	备注
常 规 考 核 项 目	17	①、凡导诊客服人员被任何人员现场投诉或与任何人员发生纠纷，外包导诊客服的管理人员必须5分钟内赶到现场与投诉人沟通解释，安抚情绪，妥善处理。	2	一项未做到扣1分，满分2分		
	18	①上班时间不准玩手机、煲电话粥。不准聚集闲谈、长时间会客或在候诊区吃东西、高声喧哗。	2	一项未做到扣1分，满分2分		
	19	①应按外包导诊岗位配置电脑、各种打印机、读卡器等办公设备，电脑、打印机、读卡器等办公器材出现故障问题应及时处理，不得影响日常工作开展。	5	一次未做到扣5分		

20	①、未经门诊部或后勤保障部科室同意，不得擅自使用或移动医院的电脑、打印机、耗材的位置。	1	一次扣 0.5 分， 满分 1 分		
21	①、未经医院医务部、信息科等科室同意，导诊客服人员私自改变预约系统的医生个人职称信息。②、未经医务部及门诊部同意，不能私自为医生停诊。	2	一次扣 1 分， 满分 2 分		
22	①、每月有针对本项目建立的专业性培训计划(培训包含但不限于企业文化、沟通技巧、形象礼仪、心肺复苏急救、七步洗手等)。	1	未做到，扣 1 分。		
23	①、每月组织开展导诊客服人员的知识和技能培训、应急演练至少举办 1 次。②、掌握消防知识。不得使用大功率电器煮东西。	2	一项未做到扣 1 分，满分 2 分		
24	①、掌握各种突发事件的应急处理预案。发生突发事件能执行应急处理预案进行处理。有评价。	1	一项未做到扣 1 分		
25	①、掌握心肺复苏术、消防器材使用、七步洗手法、测量生命征。②、胸痛治疗、脑卒中治疗、疑似新冠发热病人、肠道门诊及结核门诊就诊流程。	2	一项未做到扣 1 分，满分 2 分		
26	①、各项管理制度评价(包括：员工内部管理制度、巡查管理制度、安全管理制度，应结合本项目实际情况制定)，程序规范、内容完整、条款正确合理、无霸王条款。	1	一项未做到扣 1 分		
27	①、开展医院诊疗工作的日常推广和宣传、院内推广活动策划、公共媒体宣传进行评价。	1	一项未做到扣 0.5 分，满分 1 分		

	28	①、按疫情防控要求，做好日常一米线距离维护及指导规范佩戴口罩等工作。②、按文明城市检查要求做好垃圾分类、劝烟等工作。	2	一项未做到扣 1分， 满分2分		
	序号	评分标准	分值	扣分细则	扣分	备注
门诊 急诊 大厅	1	①、全体客服导诊人员必须熟悉各项工作流程，如：挂号流程、产检流程、收费流程、医技检查预约流程、取（退）药流程、取报告结果流程、住院流程、自助机操作、退款流程、病历资料复印、急危重症病人处置流程、“三无”病人处置流程等；②、熟悉医院楼层分布及各专家门诊特色特长，能准确向患者宣传和介绍相关信息。	2	一项未做到扣 1分， 满分2分		
	2	①、给现场的患者或家属的手机通过关注微信“美丽厦门·智慧健康”或现场自助机完成各种就诊预约，推广电子医保凭证使用；②、门诊客服对社区医院预约转诊患者，优先安排就诊、办理住院或检查。③收费和取药的高峰期，客服人员引导维护秩序。	3	一项未做到扣 1分， 满分3分		
	3	①、客服人员受理记录好患者及家属的现场和电话（7310072，7120120）投诉并将处理情况反馈给投诉人，执行“首诉负责制”，对现场的投诉，必须当场协调解决，及时高效处理，不能拖延躲避。不能当场协调解决的投诉，汇报信访办主任后按患者投诉处理流程报相关科室处理。	2	一项未做到扣 1分， 满分2分		

4	①、客服导诊人员对年老体弱、残疾病人、行动不便并无家属陪护的患者，应主动搀扶或用轮椅运送，协助陪护就诊检查；遇急、危重病人，协助护送到急诊科处置；若遇到危、急重病人，应与诊疗医生一起备好氧气袋护送至急诊科或入住病房住院。各记录本、登记本规范记录完整。	2	一项未做到扣 1分， 满分2分		
5	①、客服人员每天8时至11时、15时至16时30分的就诊高峰期，安排客服人员在门诊大厅、西药房、二楼自助机等流动巡视，指导患者及家属使用自助机，引导就诊、接受咨询。人员安排，能满足患者使用自助机的需要。每天查看意见箱、意见簿，并做好记录。	1	一项未做到扣 1分， 满分1分		
6	①、客服人员负责每天查看意见箱、意见簿，并做好记录；②、保护患者资料和隐私，不能泄漏病人信息资料。	1	一项未做到扣 1分， 满分2分		
7	①、按院部及门诊部要求，及时完成病人满意度测评，做好整理并提出整改意见。	1	一项未做到扣 1分， 满分1分		
8	①、门诊服务中心客服导诊人员、门诊大厅客服人员，完成上级部门或配合第三方，不定期对各医院科室进行明查暗访及对患者的纸质、二维码满意度问卷测评工作。	1	一项未做到扣 1分， 满分1分		
9	①、急诊科导诊人员按急诊科主任护士长要求，配合做好分诊、测温等工作，提供便民服务等；②、发现自助机故障，及时报告院电脑机房和自助机供货商，及时处理。	2	一项未做到扣 1分， 满分2分		

	序号	评分标准	分值	扣分细则	扣分	备注
医技科室、体检科、内镜室	1	①、所有医技科室导诊客服人员，负责接收门诊、住院病人的分时段预约检查申请并审核收费，引导患者至检查室；遇病人检查项目与收费不符或绿色通道未收费者，及时通知相关科室补录医嘱；负责执行危急值报告制度与处理流程，第一时间将检查的危急值结果通知临床医生。	3	一项未做到扣1分，满分3分。		
	2	①、所有医技科室导诊/客服人员负责检查所在科室区域内相关设施设备的功能状况（如自助机、饮水机、电脑、电风扇、空调、开关插座等），发现自己无法处理的问题，及时报告医院相关科室处理，并协助处理；	2	一项未做到扣1分		
	3	1. 导诊人员要熟悉放射影像检查和登记流程，登记时能主动和患者交代好各项检查的具体情况和适应症、禁忌症，对可能出现的包括预约等待时间，患者轻微不适的情况能做出合理的解释安抚 2. 工作积极，能够有主动服务意识，对于进入放射影像区域的患者做好帮助(如导诊咨询、沟通)，及时发现各种危急急诊患者，安抚好等待患者的情绪，对出现局部高峰就诊的情况做好消峰处理。 3、在CT、磁共振检查、放射科检查室门口呼叫引导被叫号检查患者有序进入检查室；协助患者取报告单、胶片及拷贝胶片。 4、客服人员还需负责每天登记肺结核患者检查结果并通知医生。	4	一项未做到扣1分，满分4分		

	4	①、负责打印抽血检验条码和检验结果报告单，呼叫引导被叫号检查患者有序到窗口抽血或交样品，负责引导、指导病人在自助机打印检验报告单，维持好门诊病人领取检验报告的排队秩序。②采取增加刷卡打印条形码的人员、地点（窗口）等削峰措施，解决检验科病人排长队。	2	一项未做到扣1分，满分2分。		
	5	①、负责门诊、住院病人的分时段预约检查申请并审核收费，呼叫引导被叫号检查患者有序进入检查室。遇病人检查项目与收费不符或绿色通道未收费者，及时通知相关科室补录医嘱；②、负责执行危急值报告制度与处理流程，第一时间将检查的危急值结果通知临床医生。	2	一项未做到扣1分，满分2分。		
	6	①、体检预约导诊人员熟练掌握挂号及分诊规定，熟悉医院体检科目和时间，掌握各科室方位、工作时间及流程，准确指导体检人员完成检查。解决患者就诊中遇到的困难。及时做好现场预约。	1	一次未做到扣1分，满分1分。		
	7	负责门诊、住院病人的分时段预约检查申请并审核收费，呼叫引导被叫号检查患者有序进入检查室。遇病人检查项目与收费不符或绿色通道未收费者，及时通知相关科室补录医嘱；负责执行危急值报告制度与处理流程，第一时间将检查的危急值结果通知临床医生。	1	一次未做到扣1分，满分1分。		
	序号	评分标准	分值	加分细则	加分	备注

全院	1	受到科主任和护士长公开表扬的	3	一次记 1 分, 满分 3 分。		
	2	受到党委委员和副院长(含)以上公开表扬的	4	一次记 2 分, 满分 4 分。		
	3	拾金不昧光荣事迹受表扬的	4	一次记 2 分, 满分 4 分。		
	4	见义勇为被公开表扬的	6	一次记 3 分, 满分 6 分。		
	5	积极主动、热情帮助病患和弱小的, 并获得患者好评的, 如感谢信、锦旗等	6	一次记 3 分, 满分 6 分。		
	6	代表医院参加公益活动, 弘扬社会正能量的	4	一次记 2 分, 满分 4 分。		
备注: 1、客观考核项目必须出示双方签字后的扣分证明材料。总分值 100 分。2、附加扣分项目: 投诉查实, 院内投诉每件扣 1 分, 网络、媒体电台及卫生监督网投诉每件扣 2 分, 市卫健委、市长专线 12345 的信访投诉每件扣 3 分, 省级及以上信访投诉每件扣 5 分。3、迟到、早退根据实际情况扣 1-5 分; 4、加分项, 医院鼓励积极创优评优, 如收到社会好评等, 为医院赢得荣誉和口碑, 根据客观实施酌情给予 1-3 分的加分。						

(七) 技术响应要求

1、本次招标为整体采购项目。投标人必须根据招标文件约定的所有内容进行完整报价。投标人应仔细阅读招标文件, 投标文件应完整包含招标的全部内容。

2、投标人应根据服务要求, 制定相应的服务方案, 服务方案具体要求详见服务要求及评分条款。

3、本章的要求为基本要求, 评分条款若有对优于本章要求进行加分的, 投标人符合要求并提供相应证明材料的可获加分, 具体详见评分条款。

4、投标人应提供具体的管理方案、组织架构情况、岗位具体配置、服务推广方案、投入人员的培训、服务团队绩效考核管理、特殊情况下的人员保障、突

发应急处理、及投诉管理制度等方案。

5、投标人若中标后每月应组织一次医院感染专项培训、积极配合采购人协调解决项目实施过程中出现的各种问题

6、投标人中标后不得将本项目转包，否则采购人有权终止合同并追究投标人的违约责任。

7、投标人提供的采购标的应符合国家知识产权法律、法规的规定；投标人中标后需保证采购人不受到第三方关于侵犯知识产权及专利权、商标权或工业设计权等知识产权方面的指控，若任何第三方提出此方面指控均与采购人无关，投标人应与第三方交涉，并承担可能发生的一切法律责任、费用和后果；若采购因此而遭致损失，则投标人应赔偿该损失。

8、投标人应明确所提供的服务与采购需求存在的正负偏离情况。对照招标文件要求，在《技术和服务要求响应表》中逐条说明所提供的货物及服务对采购需求的响应情况。投标人若未对采购需求进行逐条响应，将可能导致不利的评审后果。

三、商务要求（以“★”标示的内容为不允许负偏离的实质性要求）

采购包 1:

序号	参数性质	类型	要求
1		交货时间	自合同签订之日起 1095 日
2		其他	服务期：三年。合同期满，在采购人因客观因素未确定新的中标人投标人期间，按原合同内容继续执行，直至新的招标工作完成为止。
3		交货地点	厦门市同安区阳翟二路 2 号
4		交货条件	招标文件、投标文件及国家、省、市、区有关的标准规定，均为验收依据。
5		是否邀请投标人验收	不邀请投标人验收
6		履约验收方式	1、期次 1，说明：招标文件、投标文件及国家、省、市、区有关的标准规定，均为验收依据
7		合同支付方式	即在每月结束后投标人开具发票及验收单等付款凭证，采购人于 3 个月内支付；每月服务结束后结合考核结果按月支付服务费用，最多支付至 100%（若有考核扣款，从服务费用扣除）
8		履约保证金	缴纳，本采购包履约保证金为合同金额的 5%。 说明： 1、收取时间：合同签订时提交。 退还时间：在服务期

			<p>满，且无合同纠纷后 7 个工作日内向投标人退清履约保证金。 提交方式：允许投标人自行选择提交履约保证金的方式，中小企业履约保证金减半收取。</p> <p>2、按月考核（具体详见《厦门市第三医院客服/导诊外包服务绩效考核评分标准》）。</p> <p>3、在合同期内未出现违约情形，履约保证金在服务期满后(三年)无息退还。有部分违约情形的，由采购人履约保证金中扣除相应金额的违约金，用以弥补采购人所受损失；有严重违约情形的，采购人有权不予退还履约保证金。</p>
--	--	--	--

其他商务要求

9. 报价要求

9.1 本项目为整体招标项目，投标人投标时对项目中所有的内容必须完整响应，否则将视为无效投标。

9.2 报价以人民币为货币单位，应分单价、小计和总价。

9.3 投标总报价为本项目所有可发生的费用，包括但不限于以下内容：员工工资、管理费用、福利费用、员工服装、办公设施、设备费、税金、员工保险等一切与完成本项目相关的费用。

9.4 投标人须在报价中明确列出岗位工资、保险、福利等各项费用，其中岗位工资不得低于当地最低工资标准。采购人不接受投标人任何因遗漏报价而发生的费用追加，因投标人违反《劳动法》等法律法规而造成采购人的连带责任和损失全部由投标人承担。

9.5 投标人漏报的单价或每单价报价中漏报、少报的费用，视为此项费用已含在投标报价中，中标后不得再向采购人收取任何费用。

9.6 投标人对本项目只能有一个报价，招标采购单位不接受有选择的报价。

10. 风险承担与责任认定机制

10.1 投标人拟投入本项目的服务人员的工伤风险，由投标人自行全责承担。

10.2 因意外事故或作业安全问题引发的人身伤亡和财产损失，投标人依法承担赔偿责任。

10.3 治安事件的责任认定，以公安部门裁定为准；非治安事件的责任认定，由双方协商，协商不成的，以诉讼或仲裁方式认定。

10.4 因投标人或其服务人员不当行为，造成媒体曝光、群众投诉、意见反映强烈、被相关部门勒令整改，给采购人造成恶劣影响的，投标人应承担所有损失和责任，影响特别恶劣的，投标人承担赔偿责任。

10.5 投标人的用工计划、员工薪酬待遇等须符合劳动法等法律法规规定。若投标人与其雇员发生劳动纠纷或其他不符合劳动法等法律法规规定的，一切责任由投标人自行承担，造成采购人负面影响的，采购人有权解除合同并追究投标人的违约责任。

10.6 本项目不允许投标人以任何名义和理由进行转包，如有发现，视为投标人违约，且采购人有权单方终止合同；因投标人违约对采购人造成的损失，需另行支付相应的赔偿。

11. 商务条件响应要求

11.1 投标人应根据服务要求及评分条款的要求明确中标后投入本项目的管理人员、服务人员、技术人员等信息，并提供相应的佐证材料，未按要求提供的将可能导致不得分。

11.2 评分条款中若要求提供人员社保证明的，应提供投标截止时间前六个月（不含投标截止时间的当月）中任一月份投标人为人员缴纳社保的凭据或政府部门出具的证明。投标截止时间当月成立或享受社保减免政策或免缴社保的投标人，无法提供相关社保缴纳证明材料的，提供依法缴纳社会保障资金承诺书（格式自拟）即可。未按要求提供的不予认可。

11.3 投标人应提供针对本项目实际情况制定的医院导诊/客服（含耗材）配备方案。

11.4 投标人需提供厦门本地化服务，投标人可提供合作单位协议或者自身机构的营业执照证明，也可以提供在本地设立的项目部、办公室、办事处等机构证明，或者承诺中标后能够提供本地化服务。

11.5 投标人需提供类似业绩、满意度反馈意见及出现投诉情况的处理方案。

11.6 投标人承诺中标后在采购人因工作需要人员支援时，1小时内做出响应，并无条件接收经考核合格的原有外包服务人员，并协助其办理离职、入职手续，无缝衔接社保缴纳。

11.7 投标人承诺在服务期内，为拟投入的所有人员购买雇主责任险及意外险，并对所有人员安全负全部责任，若发生安全事故，承担全部责任。

11.8 投标人承诺在服务期内，因投标人服务不到位或因投标人的原因，在服务场所内造成人身或财产损失，责任和损失全部由投标人承担。

11.9 投标人应根据商务条件要求及商务项评分条款提供相应的佐证材料，未按要求提供的将可能导致不得分。

12. 补充条款

12.1 若本项目需要供应商缴交履约保证金，则供应商为中小企业的，出具《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定的《中小企业声明函》，则可按招标文件要求的履约保证金数额的50%提交履约保证金（缴交方式不限）。若项目为专门面向中小企业，则不再进行履约保证金减半的优惠。

12.2 关于中小企业的说明（以采购包为单位）

①若本项目属专门面向中小企业，则《中小企业声明函》为资格性条款，不符合的将不能通过资格性审查；且不再对小微企业进行价格扣除；

②若本项目属非专门面向中小企业，将对符合采购文件要求的报价给予价格扣除（具体详见价格扣除规则）。

③供应商应当对出具的《中小企业声明函》真实性负责，中标结果将同时公告中标供应商的《中小企业声明函》，供应商提供的声明函内容不实的，则属于提供虚假材料谋取中标情形，依照《政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。

④若项目为货物类采购项目，且涉及货物品目较多，供应商应从货物制造商处获得充分、准确的信息，并在《中小企业声明函》中填写项目所有货物制造商的相应信息，若制造商不全或信息不完整或信息不真实或不符合“工信部联企业〔2011〕300号”《关于印发中小企业划型标准规定的通知》要求的中小企业划型标准，均视为不符合（涉及资格的按无效报价处理；涉及价格评审优惠的，不予认定）。

⑤供应商若欲享受服务费下浮10%等优惠政策的，应根据《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）规定的标准对企业规模进行认定。供应商提供的《中小企业声明函》中填写的行业应与招标文件规定的一致，若不一致或不符合的将承担不利后果。

12.3 本项目支持供应商合同融资，具体相关政策参见《关于促进中小企业政府采购合同融资健康开展的通知》（闽财购函〔2019〕16号）和《关于印发〈福建省支持中小企业政府采购合同融资暂行办法〉的通知》（闽财购〔2018〕7号）。

12.4 本项目招标文件要求的响应材料，若属于可以通过互联网或者相关信息系统查询的信息，供应商可在响应文件中提供相应的互联网或者相关信息系统的查询网址或查询方式后，不再需要提供此类响应材料。供应商对所提供的查询网址或查询方式的有效性和真实性负责。

12.5 关于明确串标情节及后果的预警提示，供应商应明确知晓相应行为及后果：

根据《厦门市财政局关于加强涉嫌串通投标情形处理的通知》要求，现将有关串标情形及后果的规定列明如下，请各供应商仔细阅读，在参与本项目采购活动中，要遵纪守法，公平参与竞争，不得从事违法行为，否则将依法承担相应责任：

一、串标情形

1、《政府采购法》第二十五条：政府采购当事人不得相互串通损害国家利益、社会公共利益和其他当事人的合法权益；不得以任何手段排斥其他供应商参与竞争。供应商不得以向采购人、采购代理机构、评标委员会的组成人员、竞争性谈判小组的组成人员、询价小组的组成人员行贿或者采取其他不正当手段谋取中标或者成交。

2、《政府采购法实施条例》第七十四条：有下列情形之一的，属于恶意串通，对供应商依照政府采购法第七十七条第一款的规定追究法律责任，对采购人、采购代理机构及其工作人员依照政府采购法第七十二条的规定追究法律责任：

（一）供应商直接或者间接从采购人或者采购代理机构处获得其他供应商的相关情况并修改其投标文件或者响应文件；

（二）供应商按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改投标文件或者响应文件；

（三）供应商之间协商报价、技术方案等投标文件或者响应文件的实质性内容；

（四）属于同一集团、协会、商会等组织成员的供应商按照该组织要求协同参加政府采购活动；

（五）供应商之间事先约定由某一特定供应商中标、成交；

（六）供应商之间商定部分供应商放弃参加政府采购活动或者放弃中标、成交；

（七）供应商与采购人或者采购代理机构之间、供应商相互之间，为谋求特定供应商中标、成交或者排斥其他供应商的其他串通行为。

3、《福建省财政厅关于电子化政府采购项目中视为串标情形认定与处理的指导意见》（闽财购〔2018〕30号）

一、电子化招标项目视为串通情形的认定

（一）保证金验核阶段

不同投标人的投标保证金转出账户的银行账户名称相同的，属于《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第87号）第三十七条第（六）项“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”的情形。

（二）电子响应文件解密阶段

电子响应文件的个性特征与本采购项目的其他响应人存在雷同的，按照以下方式进行认定：

1. 投标人上传电子投标文件被福建省政府采购网上公开信息系统投标客户端所赋予的项目内

部识别码与本招标项目的其他投标人相同的，属于《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第 87 号）第三十七条第（一）项“不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制”的情形。

2. 系统记录的编制电子投标文件使用的计算机或上传电子投标文件使用的计算机网卡 MAC 地址与本招标项目的其他投标人一致的，属于《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第 87 号）第三十七条第（二）项“不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜”的情形。

3. 投标人上传的电子投标文件若出现使用本项目其他投标人的数字证书加密的或加盖本项目的其他投标人的电子印章的，属于《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第 87 号）第三十七条第（五）项“不同投标人的投标文件相互混装”的情形。

二、电子化非招标项目视为串通情形的认定

电子化非招标项目（包括竞争性谈判、竞争性磋商、询价）中出现本意见第一点所列情形的，属于《中华人民共和国政府采购法实施条例》第七十四条第（七）项“供应商与采购人或者采购代理机构之间、供应商相互之间，为谋求特定供应商中标、成交或者排斥其他供应商的其他串通行为”。

二、后果

1、《政府采购法》第七十七条：供应商有下列情形之一的，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：

（三）与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；

供应商有前款第（一）至（五）项情形之一的，中标、成交无效。

2、《福建省财政厅关于电子化政府采购项目中视为串标情形认定与处理的指导意见》（闽财购〔2018〕30 号）

在开标过程中，发现投标（响应）人有上述情形的，采购人、采购代理机构应当根据采购文件认定串通行为，认定其投标（响应）无效，没收其保证金，并书面报告本级财政部门；在评审过程中发现投标（响应）人有上述情形的，资格审查小组或评标委员会（谈判小组、磋商小组、询价小组）应当根据采购文件认定串通行为，认定其投标（响应）无效，没收其保证金，并书面报告本级财政部门。

三、虚假响应风险提示

《政府采购法》第七十七条规定：“供应商有下列情形之一的，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：（一）提供虚假材料谋取中标、成交的”。监管部门将严格按照上述法律规定，加强提供虚假材料谋取成交的违法行为的执法力度。相关行政处罚案件，供应商可登陆中国政府采购网的“政府采购严重违法失信行为记录名单”查询，望引以为戒。

若本采购文件其他章节描述的内容与上述条款要求不一致的，以上述条款要求为准。

四、其他事项

1、除招标文件另有规定外，若出现有关法律、法规和规章有强制性规定但招标文件未列明的情形，则投标人应按照有关法律、法规和规章强制性规定执行。

2、其他：无

第六章 政府采购合同

参考文本

合同编号：

福建省政府采购合同（服务类）

编制说明

1. 签订合同应遵守《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例、《中华人民共和国民法典》等法律法规及其他有关规定。

2. 签订合同时，采购人与中标(成交)人应结合采购文件规定填列相应内容。采购文件已有约定的，双方均不得对约定进行变更或调整；采购文件未作规定的，双方可通过友好协商进行约定。

3. 政府有关主管部门对若干合同有规范文本的，可使用相应合同文本。

4. 本合同范本仅供参考，采购人应当根据采购项目的实际需求对合同条款进行修改、补充。

甲方：

住所地：_____

联系人：_____

联系电话：_____

传真：_____

电子邮箱：_____

乙方：_____

住所地：_____

联系人：_____

联系电话：_____

传真：_____

电子邮箱：_____

根据项目编号为_____的_____项目（以下简称：“本项目”）的采购结果，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，双方签署本合同，具体内容如下：

一、合同组成部分

- 1.1 本合同条款及附件；
- 1.2 采购文件及其附件、补充文件；
- 1.3 乙方的响应文件及其附件、补充文件；
- 1.4 其他文件或材料；

二、合同标的

三、价格形式及合同价款

3.1 价格形式

固定单价合同。完成约定服务事项的含税合同单价为：人民币（大写）元（¥ _____元）。

固定总价合同。完成约定服务事项的含税服务费用为：人民币（大写）元（¥ _____元）。

其他方式。

3.2 合同价款包含范围

3.3 其他需说明的事项:

四、合同标的及服务范围、地点和时间

4.1 项目名称: _____

4.2 服务范围: _____

4.3 服务地点: _____

4.4 服务完成时间: _____

五、服务内容、质量标准和要求

5.1 服务工作量的计量方式: _____

5.2 服务内容: _____

5.3 技术保障、服务人员组成、所涉及的货物的质量标准:

(1) 服务技术保障: _____

(2) 服务人员组成: _____

(3) 服务设备及物资投入及质量标准: _____

5.4 服务质量标准及要求:

5.4.1 乙方提供的服务或使用的产品、软件等应符合国家知识产权法律、法规的规定;乙方还应保证甲方不受到第三方关于侵犯知识产权及专利权、商标权或工业设计权等知识产权方面的指控,任何第三方如果提出此方面指控均与甲方无关,乙方应与第三方交涉,并承担可能发生的一切法律责任、费用和后果;若甲方因此而遭受损失,则乙方应赔偿该损失。

5.4.2 若乙方提供的服务或使用的产品、软件等不符合国家知识产权法律、法规的规定或被有关主管机关认定为侵权或假冒伪劣品,则乙方中标或成交资格将被取消;甲方还将按照有关法律、法规和规章的规定进行处理,具体如下:

5.4.3 其他要求:

六、服务履约验收或考核

甲方按照采购文件、乙方的投标或响应文件和本协议约定的服务内容及质量要求按次组织对乙方所提供服务进行验收,或定期进行服务考核,并根据验收或考核结果支付服务费用。具体如下:

七、甲方的权利与义务

7.1 甲方委派_____为联系人,联系方式_____,负责与乙方联系。如甲方联系人发生变更,甲方应书面告知乙方。

7.2 甲方应为乙方开展服务工作提供必要的工作条件,以及对内对外沟通和配合协助。

7.3 甲方应于_____之前提供服务所需的全部资料,并对所提供材料真实性、完整性、合法性负责。

7.4 甲方应对委托服务事项提出明确、合理的要求,并对乙方开展服务过程中需采购人确认事项及时予以确认。甲方根据乙方服务成果提出的建议、方案所做出的决定而导致的损失,非乙方及其委派人员的过错造成由甲方自行承担。

7.5 甲方应按本合同约定及时足额支付服务费用及相关费用。

7.6 其他

八、乙方的权利与义务

8.1 乙方委派_____为联系人,联系方式_____,负责与甲方联系。如乙方联系人发生变更,乙方应书面告知甲方

8.2 乙方应国家法律法规和{{乙方的权利与义务-响应要求-福建}}等要求开展{{乙方的权利与义务-开展服务-福建}}服务;

8.3 乙方及其所委派服务人员应按标准或协议约定方式出具服务成果,并对其真实性和合法性负法律责任;

8.4 乙方对执行业务过程中知悉的国家秘密或甲方的商业秘密保密。除非国家法律法规及行业规范另有规定,或经甲方同意,乙方不得将其知悉的商业秘密和甲方提供的资料对外泄露。

8.5 乙方对服务业务应当单独建档,保存完整的工作记录,并对服务过程使用和暂存甲方的文件、材料和财物应当妥善保管。

8.6 服务工作结束后,乙方将根据情况对甲方服务相关的管理制度及其他事项等提出改进意见。

8.7 乙方完全遵守《中华人民共和国劳动合同法》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。

8.8 其他

九、资金支付方式、时间和条件

十、履约保证金

☐有, ☐无。具体如下:(按照采购文件规定填写)。

10.1 乙方向甲方缴纳人民币 / 元作为本合同的履约保证金。

10.2 履约保证金缴纳形式:支票/汇票/电汇/保函等非现金形式。

10.3 履约保证金合同履行完毕前有效,合同履行完毕后一次性结清退还。

十一、合同期限

十二、保密条款

12.1 对于在采购和合同履行过程中所获悉的属于保密的内容,甲、乙双方均负有保密义务。

12.2 其他

十三、违约责任

13.1 甲方违约责任

(1) 甲方无正当理由拒绝乙方提供合格服务的,甲方应向乙方偿付所拒收合同总价_____的违约金

(2) 甲方无故逾期验收和办理合同款项支付手续的,甲方应按逾期付款总额每日_____向乙方支付违约金。

(3) 其他违约情形

13.2 乙方违约责任

(1) 乙方逾期履行服务的,乙方应按逾期交付总额每日_____向甲方支付违约金,由甲方从待付货款中扣除。乙方无正当理由逾期超过约定日期_____仍不能交付的,视为“乙方不按合同约定履约”;

(2) 乙方所履行的服务不符合合同规定及《采购文件》规定标准的,甲方有权拒绝,乙方愿意整改但逾期履行的,按乙方逾期履行处理。乙方拒绝整改的,视为“乙方不按合同约定履约”

(3) 乙方不按合同约定履约的,甲方可以解除采购合同,并对乙方已缴纳的履约保证金作“不予退还”处理。同时,乙方须按以下约定向甲方支付违约金:

(4) 其他违约情形

十四、不可抗力事件处理

本条款中的不可抗力指不能预见、不能避免、不能克服的客观情况,包括但不限于:自然灾害如地震、台风、洪水、火灾及政府行为、法律规定或其适用的变化或其他任何无法预见、避免或控制的事件。因不可抗力造成违约的,遭受不可抗力一方应及时向对方通报不能履行或不能完全履行的理由,并提供相关证明材料。基于上述情况,遭受不可抗力一方延期履行、部分履行或不履行合同的,根据实际情况可部分或全部免于承担违约责任。

十五、解决争议的方法

15.1 甲、乙双方协商解决。

15.2 若协商解决不成，双方明确按以下第_种方式解决：

1、提交仲裁委员会仲裁，具体如下：

2、向人民法院提起诉讼。

十六、合同其他条款

十七、其他约定

17.1 合同文件与本合同具有同等法律效力。

17.2 合同生效：合同经双方法定代表人或委托代理人签字并加盖单位公章后生效；通过福建省政府采购网上公开信息系统采用电子形式签订合同的，签订之日以系统记载的双方使用各自 CA 证书在合同上加盖单位公章或合同章的日期中的最晚时间为准。

17.3 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

17.4 本合同正本一式_____份，具有同等法律效力，甲方、乙方各执_____份；副本_____份，_____。

17.5 本合同已用于政府采购合同融资，为本项目提供合同融资的金融机构为：_____，甲方应及时将资金支付到本合同乙方账号。

中标（成交）供应商应于采购合同签订之日起_____内，向发放政采贷的金融机构提交政府采购中标（成交）通知书和政府采购合同，贷款金额以政府采购合同金额为限。

17.6 其他

十八、合同附件

甲方（采购人）：

法定（授权）代表人：

纳税人识别号：

开户银行：

账号：

乙方（中标或成交人）：

法定（授权）代表人：

纳税人识别号：

开户银行：

账号：

签订地点：_____

签订日期：____年__月__日

第七章 电子投标文件格式

编制说明

1、除招标文件另有规定外，本章中：

1.1 涉及投标人的“全称”：

（1）不接受联合体投标的，指投标人的全称。

（2）接受联合体投标且投标人为联合体的，指牵头方的全称并加注（联合体牵头方），即应表述为：“牵头方的全称（联合体牵头方）”。

1.2 涉及投标人“加盖单位公章”：

（1）不接受联合体投标的，指加盖投标人的单位公章。

（2）接受联合体投标且投标人为联合体的，指加盖联合体牵头方的单位公章。

1.3 涉及“投标人代表签字”：

（1）不接受联合体投标的，指由投标人的单位负责人或其授权的委托代理人签字，由委托代理人签字的，应提供“单位授权书”。

（2）接受联合体投标且投标人为联合体的，指由联合体牵头方的单位负责人或其授权的委托代理人签字，由委托代理人签字的，应提供“单位授权书”。

1.4 “其他组织”指合伙企业、非企业专业服务机构、个体工商户、农村承包经营户等。

1.5 “自然人”指具有完全民事行为能力、能够承担民事责任和义务的中国公民。

2、除招标文件另有规定外，本章中“投标人的资格及资信证明文件”：

2.1 投标人应按照招标文件第四章第 1.3 条第（2）款规定及本章规定进行编制，如有必要，可增加附页，附页作为资格及资信文件的组成部分。

2.2 接受联合体投标且投标人为联合体的，联合体中的各方均应按照本章第 2.1 条规定提交相应的全部资料。

3、投标人对电子投标文件的索引应编制页码。

4、本章提供格式仅供参考，投标人应根据自身实际情况制作电子投标文件。

封面格式(资格及资信证明部分)

福建省政府采购投标文件 (资格及资信证明部分)

(填写正本或副本)

(项目名称：(由投标人填写))

(备案编号：(由投标人填写))

(项目编号：(由投标人填写))

(所投采购包：(由投标人填写))

投标人：(填写“全称”)

(由投标人填写)年(由投标人填写)月

索引

一、投标函

二、投标人的资格及资信证明文件

三、投标保证金

※注意

资格及资信证明部分中不得出现报价部分的全部或部分的投标报价信息（或组成资料），否则资格审查不合格。（联合体协议及分包意向协议中的比例规定，不适用本条款）

一、投标函

致：（采购人或采购代理机构）

兹收到贵单位关于（填写“项目名称”）项目（项目编号：_____）的投标邀请，本投标人代表（填写“全名”）已获得我方正式授权并代表投标人（填写“全称”）参加投标，并提交电子投标文件。我方提交的全部电子投标文件由下述部分组成：

（1）资格及资信证明部分

- ①投标函
- ②投标人的资格及资信证明文件
- ③投标保证金

（2）报价部分

- ①开标一览表
- ②投标分项报价表
- ③招标文件规定的价格扣除证明材料（若有）
- ④招标文件规定的加分证明材料（若有）

（3）技术商务部分

- ①标的说明一览表
- ②技术和服务要求响应表
- ③商务条件响应表
- ④投标人提交的其他资料（若有）

根据本函，本投标人代表宣布我方保证遵守招标文件的全部规定，同时：

1、确认：

- 1.1 所投采购包的投标报价详见“开标一览表”及“投标分项报价表”。
- 1.2 我方已详细审查全部招标文件[包括但不限于：有关附件（若有）、澄清或修改（若有）等]，并自行承担因对全部招标文件理解不正确或误解而产生的相应后果和责任。

2、承诺及声明：

- 2.1 我方具备招标文件第一章载明的“投标人的资格要求”且符合招标文件第三章载明的“二、投标人”之规定，否则投标无效。
- 2.2 我方提交的电子投标文件各组成部分的全部内容资料是不可割离且真实、有效、准确、完整和不具有任何误导性的，否则产生不利后果由我方承担责任。
- 2.3 我方提供的标的价格不高于同期市场价格，否则产生不利后果由我方承担责任。
- 2.4 投标保证金：若出现招标文件第三章规定的不予退还情形，同意贵单位不予退还。
- 2.5 投标有效期：按照招标文件第三章规定执行，并在招标文件第二章载明的期限内保持有效。
- 2.6 若中标，将按照招标文件、我方电子投标文件及政府采购合同履行责任和义务。
- 2.7 若贵单位要求，我方同意提供与本项目投标有关的一切资料、数据或文件，并完全理解贵单位不一定要接受最低的投标报价或收到的任何投标。
- 2.8 我方承诺遵守《中华人民共和国劳动合同法》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。
- 2.9 我方承诺电子投标文件所提供的全部资料真实可靠，并接受评标委员会、采购人、采购代理机构、监管部门进一步审查其中任何资料真实性的要求。
- 2.10 除招标文件另有规定外，对于贵单位按照下述联络方式发出的任何信息或通知，均视为我方已收悉前述信息或通知的全部内容：

通信地址：

邮编：

联系方法：（包括但不限于：联系人、联系电话、手机、传真、电子邮箱等）

投标人：（全称并加盖单位公章）

日期： 年 月 日

二、投标人的资格及资信证明文件

二-1 单位授权书（若有）

致：（采购人或采购代理机构）

我方的单位负责人（填写“单位负责人全名”）授权（填写“投标人代表全名”）为投标人代表，代表我方参加（填写“项目名称”）项目（项目编号： ）的投标，全权代表我方处理投标过程的一切事宜，包括但不限于：投标、参加开标、谈判、澄清、签约等。投标人代表在投标过程中所签署的一切文件和处理与之有关的一切事务，我方均予以认可并对此承担责任。

投标人代表无转委托。特此授权。

（以下无正文）

单位负责人： 身份证号： 手机：

投标人代表： 身份证号： 手机：

授权方

投标人：（全称并加盖单位公章）

签署日期： 年 月 日

附：单位负责人、投标人代表的身份证正反面复印件

要求：真实有效且内容完整、清晰、整洁。

※注意：

1、企业（银行、保险、石油石化、电力、电信等行业除外）、事业单位和社会团体法人的“单位负责人”指法定代表人，即与实际提交的“营业执照等证明文件”载明的一致。

2、银行、保险、石油石化、电力、电信等行业：以法人身份参加投标的，“单位负责人”指法定代表人，即与实际提交的“营业执照等证明文件”载明的一致；以非法人身份参加投标的，“单位负责人”指代表单位行使职权的主要负责人，即与实际提交的“营业执照等证明文件”载明的一致。

3、投标人（自然人除外）：若投标人代表为单位授权的委托代理人，应提供本授权书；若投标人代表为单位负责人，应在此项下提交其身份证正反面复印件，可不提供本授权书。

4、投标人为自然人的，可不填写本授权书。

二-2 证明材料

注：根据招标文件第四章第一资格审查的 1.3 的“④其他资格证明文件”要求，允许供应商采用资格承诺制的，可提供符合要求的二-2-1 资格承诺函，视为满足招标文件的资格要求，投标人根据投标文件格式二-2-1、二-2-2 提供其中一种证明材料，若重复提供导致的不利后果，由投标人自行负责。

二-2-1 福建省政府采购供应商资格承诺函

致：（采购人或采购代理机构）

单位名称(自然人姓名)：

统一社会信用代码(自然人身份证号码)：

法定代表人(负责人)：

联系地址和电话：

我单位(本人)自愿参加本次政府采购活动，严格遵守《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规，坚守公开、公平公正和诚实信用等原则，依法诚信经营，并郑重承诺：

一、我单位(本人)具备采购文件要求以及《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：

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。

二、不存在违反《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十八条规定的“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。除单一来源采购项目外，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”情形。

我单位(本人)对本承诺函及所承诺事项的真实性、合法性及有效性负责，并已知晓如提供资格承诺函不实，可能涉嫌《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款第(一)项规定的“提供虚假材料谋取中标成交”违法情形。经调查属实的，愿意接受行政监管部门按照《中华人民共和国政府采购法》第七十七条：“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，由市场监管部门吊销营业执照，构成犯罪的，依法追究刑事责任”和政府采购法律法规有关规定处理。

供应商：名称(单位公章)：

日期：____年____月____日

注：

1. 我单位(本人)专指参加政府采购活动的供应商(含自然人)；
2. 资格承诺的供应商应在投标(响应)文件中按此模板提供承诺函，否则，视为未按照招标文件规定提交投标人的资格及资信文件，按资格审查不通过处理。

二-2-2 资格证明材料 营业执照等证明文件

致：（采购人或采购代理机构）

☐ 投标人为法人（包括企业、事业单位和社会团体）的

现附上由（填写“签发机关全称”）签发的我方统一社会信用代码（请填写法人的具体证照名称）复印件，该证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

☐ 投标人为非法人（包括其他组织、自然人）的

☐ 现附上由（填写“签发机关全称”）签发的我方（请填写非自然人的非法人的具体证照名称）复印件，该证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

☐ 现附上由（填写“签发机关全称”）签发的我方（请填写自然人的身份证件名称）复印件，该证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

※注意：

1、请投标人按照实际情况编制填写，在相应的（）中打“√”并选择相应的“□”（若有）后，再按照本格式的要求提供相应证明材料的复印件。

2、投标人为企业的，提供有效的营业执照复印件；投标人为事业单位的，提供有效的事业单位法人证书复印件；投标人为社会团体的，提供有效的社会团体法人登记证书复印件；投标人为合伙企业、个体工商户的，提供有效的营业执照复印件；投标人为非企业专业服务机构的，提供有效的执业许可证等证明材料复印件；投标人为自然人的，提供有效的自然人身份证件复印件；其他投标人应按照有关法律、法规和规章规定，提供有效的相应具体证照复印件。

投标人：（全称并加盖单位公章）

日期：____年____月____日

财务状况报告（财务报告、或资信证明）

致：（采购人或采购代理机构）

（ ）投标人提供财务报告的

☐企业适用：现附上我方（填写“具体的年度、或半年度、季度”）财务报告复印件，包括资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表（若有）及其附注（若有）、会计师事务所营业执照和注册会计师资格证书，上述证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

☐事业单位适用：现附上我方（填写“具体的年度、或半年度、或季度”）财务报告复印件，包括资产负债表、收入支出表（或收入费用表）、财政补助收入支出表（若有）、会计师事务所营业执照和注册会计师资格证书，上述证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

☐社会团体、民办非企适用：现附上我方（填写“具体的年度、或半年度、或季度”）财务报告复印件，包括资产负债表、业务活动表、现金流量表、会计师事务所营业执照和注册会计师资格证书，上述证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

（ ）投标人提供资信证明的

☐非自然人适用（包括企业、事业单位、社会团体和其他组织）：现附上我方银行：（填写“开户银行全称”）出具的资信证明复印件，上述证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

☐自然人适用：现附上我方银行：（填写自然人的“个人账户的开户银行全称”）出具的资信证明复印件，上述证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

※注意：

1、请投标人按照实际情况编制填写，在相应的（ ）中打“√”并选择相应的“□”（若有）后，再按照本格式的要求提供相应证明材料的复印件。

2、投标人提供的财务报告复印件（成立年限按照投标截止时间推算）应符合下列规定：

2.1 成立年限满1年及以上的投标人，提供经审计的招标文件规定的年度财务报告。

2.2 成立年限满半年但不足1年的投标人，提供该半年度中任一季度的季度财务报告或该半年度的半年度财务报告。

※无法按照本格式第2.1、2.2条规定提供财务报告复印件的投标人（包括但不限于：成立年限满1年及以上的投标人、成立年限满半年但不足1年的投标人、成立年限不足半年的投标人），应按照本格式的要求选择提供资信证明复印件。

投标人：（全称并加盖单位公章）

日期： 年 月 日

依法缴纳税收证明材料

致：（采购人或采购代理机构）

1、依法缴纳税收的投标人

☐ 法人（包括企业、事业单位和社会团体）的

现附上自____年____月____日至____年____月____日期间我方缴纳（包括但不限于税务机关出具的专用收据、税收缴纳证明或税收代缴银行的缴款收讫凭证）等税收凭据复印件，上述证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

☐ 非法人（包括其他组织、自然人）的

现附上自____年____月____日至____年____月____日期间我方缴纳（包括但不限于税务机关出具的专用收据、税收缴纳证明或税收代缴银行的缴款收讫凭证）等税收凭据复印件，上述证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

2、依法免税的投标人

☐ 现附上我方依法免税的证明材料复印件，上述证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

※注意：

1、请投标人按照实际情况编制填写，在相应的（☐）中打“√”，并按照本格式的要求提供相应证明材料的复印件。

2、投标人提供的税收缴纳凭据复印件应符合下列规定：

2.1 投标截止时间前（不含投标截止时间的当月）已依法缴纳税收的投标人，提供投标截止时间前六个月（不含投标截止时间的当月）中任一月份的税收缴纳凭据复印件。

2.2 投标截止时间的当月成立的投标人，视同满足本项资格条件要求。

3、若为依法免税范围的投标人，提供依法免税证明材料的，视同满足本项资格条件要求。

投标人：（全称并加盖单位公章）

日期：____年____月____日

依法缴纳社会保障资金证明材料

致：（采购人或采购代理机构）

1、依法缴纳社会保障资金的投标人

☐ 法人（包括企业、事业单位和社会团体）的

现附上自____年____月____日至____年____月____日我方缴纳的社会保险凭据（限：税务机关/社会保障资金管理机关的专用收据或社会保险缴纳清单，或社会保险的银行缴款收讫凭证）复印件，上述证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

☐ 非法人（包括其他组织、自然人）的

自____年____月____日至____年____月____日我方缴纳的社会保障凭据（限：税务机关/社会保障资金管理机关的专用收据或社会保险缴纳清单，或社会保险的银行缴款收讫凭证）复印件，上述证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

2、依法不需要缴纳或暂缓缴纳社会保障资金的投标人

☐ 现附上我方依法不需要缴纳或暂缓缴纳社会保障资金证明材料复印件，上述证明材料真实有效，否则我方负全部责任。

※注意：

1、请投标人按照实际情况编制填写，在相应的（☐）中打“√”，并按照本格式的要求提供相应证明材料的复印件。

2、投标人提供的社会保障资金缴纳凭据复印件应符合下列规定：

2.1 投标截止时间前（不含投标截止时间的当月）已依法缴纳社会保障资金的投标人，提供投标截止时间前六个月（不含投标截止时间的当月）中任一月份的社会保障资金缴纳凭据复印件。

2.2 投标截止时间的当月成立的投标人，视同满足本项资格条件要求。

3、若为依法不需要缴纳或暂缓缴纳社会保障资金的投标人，提供依法不需要缴纳或暂缓缴纳社会保障资金证明材料的，视同满足本项资格条件要求。

投标人：（全称并加盖单位公章）

日期：____年____月____日

具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函（若有）

致：（采购人或采购代理机构）

我方具备履行合同所必需的设备和专业技术能力，否则产生不利后果由我方承担责任。

特此声明。

※注意：

1、招标文件未要求投标人提供“具备履行合同所必需的设备和专业技术能力专项证明材料”的，投标人应提供本声明函。

2、招标文件要求投标人提供“具备履行合同所必需的设备和专业技术能力专项证明材料”的，投标人可不提供本声明函。

3、请投标人根据实际情况如实声明，否则视为提供虚假材料。

投标人：（全称并加盖单位公章）

日期： 年 月 日

参加采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录书面声明

致：（采购人或采购代理机构）

参加采购活动前三年内，我方在经营活动中没有重大违法记录，即没有因违法经营受到刑事处罚或责令停产停业、吊销许可证或执照、较大数额罚款等行政处罚。否则产生不利后果由我方承担责任。

特此声明。

※注意：

“重大违法记录”指投标人因违法经营受到刑事处罚或责令停产停业、吊销许可证或执照、较大数额罚款等行政处罚。根据财库〔2022〕3号文件的规定，“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。

请投标人根据实际情况如实声明，否则视为提供虚假材料。

投标人：（全称并加盖单位公章）

日期： 年 月 日

二-3 信用记录查询提示

1、由资格审查小组通过网站查询并打印投标人的信用记录。

2、经查询,投标人参加本项目采购活动(投标截止时间)前三年内被列入失信被执行人名单、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重大违法记录且相关信用惩戒期限未届满的,其资格审查不合格。

3、投标人应了解投标人自身的信用记录情况。当投标人受到 200 万以上罚款的行政处罚且该罚款不属较大数额罚款时,投标人应在电子投标文件中提供此项罚款不属于较大数额罚款的依据(如提供:相关法律制度的规定、行政执法机构对该罚款不属于较大数额罚款的认定或者其他有效依据)。

二-4 中小企业声明函
（以资格条件落实中小企业扶持政策时适用，若有）
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¹，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。

投标人：（全称并加盖单位公章）

日期： 年 月 日

※注意：

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、投标人须按招标文件中明确的所属行业填列，多品目项目中须按上表要求逐条填列，否则，其提供的中小企业声明将被判定为无效声明函，由此造成的后果由投标人自行承担（涉及资格的按无效投标处理；涉及价格评审优惠的，不予认定）。

3、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，项目属性为货物且投标人希望获得中小企业政策支持的，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（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）；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¹，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）；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。

投标人：（全称并加盖单位公章）

日期： 年 月 日

※注意：

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、投标人须按招标文件中明确的所属行业填列，多品目项目中须按上表要求逐条填列，否则，其提供的中小企业声明将被判定为无效声明函，由此造成的后果由投标人自行承担（涉及资格的按无效投标处理；涉及价格评审优惠的，不予认定）。

3、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，项目属性为货物且投标人希望获得中小企业政策支持的，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》。

残疾人福利性单位声明函
（以资格条件落实中小企业扶持政策时适用，若有）

本投标人郑重声明，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）、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本投标人为符合条件的残疾人福利性单位，且本投标人参加贵单位的（填写“项目名称”）项目采购活动：

（ ）提供本投标人制造的（填写“所投采购包、品目号”）货物，或提供其他残疾人福利性单位制造的（填写“所投采购包、品目号”）货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。（说明：只有部分货物由残疾人福利企业制造的，在该货物后标※）

（ ）由本投标人承建的（填写“所投采购包、品目号”）工程

（ ）由本投标人承接的（填写“所投采购包、品目号”）服务；

本投标人对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

备注：

1、请投标人按照实际情况编制填写本声明函，并在相应的（ ）中打“√”。

2、若《残疾人福利性单位声明函》内容不真实，视为提供虚假材料。

投标人：（全称并加盖单位公章）

日期： 年 月 日

附：

监狱企业证明材料

投标人为监狱企业，提供本单位制造的货物（承接的服务），并在电子投标文件中提供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。

二-5 联合体协议（若有）

致：（采购人或采购代理机构）

兹有（填写“联合体中各方的全称”，各方的全称之间请用“、”分割）自愿组成联合体，共同参加（填写“项目名称”）项目（项目编号： ）的投标。现就联合体参加本项目投标的有关事宜达成下列协议：

一、联合体各方应承担的工作和义务具体如下：

1、牵头方（全称）：（填写“工作及义务的具体内容”）；

2、成员方：

2.1（成员一的全称）：（填写“工作及义务的具体内容”）；

.....

二、联合体各方的合同金额占比，具体如下：

1. 牵头方（全称）的合同金额占合同总额的 %；

2. 成员方：

2.1（成员1的全称）的合同金额占合同总额的 %；

.....

三、联合体各方约定：

1、由（填写“牵头方的全称”）代表联合体办理参加本项目投标的有关事宜（包括但不限于：注册账号、派出投标人代表、提交电子投标文件及参加开标、谈判、澄清等），在此过程中，投标人代表签字的一切文件和处理结果，联合体均予以认可并对此承担责任。

2、联合体各方约定由（填写“牵头方的全称”）代表联合体办理投标保证金事宜。

3、若本项目采用综合评分法，则联合体只能确定由其中一方的条件参与商务部分的评标。因此，联合体各方约定以（应填写“其中一方的全称”，如：联合体确定以成员一的条件参与商务部分的评标，则填写“成员一的全称”…；否则填写“无”）的条件参与商务部分的评标。

四、若中标，牵头方将代表联合体与采购人就合同签订事宜进行协商；若协商一致，则联合体各方将共同与采购人签订政府采购合同，并就政府采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

五、本协议自签署之日起生效，政府采购合同履行完毕后自动失效。

六、本协议一式（填写具体份数）份，联合体各方各执一份，电子投标文件中提交一份。

（以下无正文）

牵头方：（全称并加盖单位公章）

法定代表人或其委托代理人：（签字或盖章）

成员一：（全称并加盖成员一的单位公章）

法定代表人或其委托代理人：（签字或盖章）

.....

成员**：（全称并加盖成员**的单位公章）

法定代表人或其委托代理人：（签字或盖章）

签署日期： 年 月 日

※注意：

1、招标文件接受联合体投标且投标人为联合体的，投标人应提供本协议；否则无须提供。

2、本协议由委托代理人签字或盖章的，应按照本章载明的格式提供“单位授权书”。

3、在以联合体形式落实中小企业预留份额项目中，投标人除了要提供《中小企业声明函》，还需提供本协议。

二-6 分包意向协议（若有）

甲方（总包方）：_____（即本项目的投标人）

乙方（分包方）：_____

兹有甲方参加（填写“项目名称”）项目（项目编号：_____）的政府采购活动。甲方期望将采购项目的部分采购标的分包给乙方完成，而乙方保证能够向甲方提供本协议项下的采购标的，甲、乙双方就合同分包的有关事宜达成下列协议：

一、分包标的

（根据双方的意向填写，可以是表格或文字描述）。_____

二、分包合同金额占比

分包合同价占投标总价的比例：_____%

三、其他条款

分包合同标的交付时间、地点和条件，质量要求和标准，验收，款项的支付，履约担保，违约责任，质量保证，知识产权，合同纠纷处理方式，不可抗力等条款待甲方中标（成交）后，根据甲方与采购人签订的总包合同确定具体的内容。

甲方：	乙方：
住所：	住所：
单位负责人或委托代理人：	单位负责人或委托代理人：
联系方式：	联系方式：
开户银行：	开户银行：
账号：	账号：
签订地点：_____	
签约日期：____年__月__日	

※注意：

1. 招标文件接受合同分包且投标人拟将合同分包的，应提供本协议；否则无须提供。
2. 本协议由委托代理人签字或盖章的，应按照本章载明的格式提供“单位授权书”。
3. 在以合同分包形式落实中小企业预留份额项目中，投标人除了要提供《中小企业声明函》，还需提供本协议。

二-7 其他资格证明文件（若有）
二-7-①招标文件规定的其他资格证明文件（若有）

编制说明

除招标文件另有规定外，招标文件要求提交的除前述资格证明文件外的其他资格证明文件（若有）加盖投标人的单位公章后应在此项下提交。

三、投标保证金

编制说明

- 1、在此项下提交的“投标保证金”材料可使用转账凭证复印件或从福建省政府采购网上公开信息系统中下载的有关原始页面的打印件。
- 2、投标保证金是否已提交的认定按照招标文件第三章规定执行。

封面格式(报价部分)

福建省政府采购投标文件 (报价部分)

(填写正本或副本)

(项目名称：(由投标人填写))

(备案编号：(由投标人填写))

(项目编号：(由投标人填写))

(所投采购包：(由投标人填写))

投标人：(填写“全称”)

(由投标人填写)年(由投标人填写)月

索引

- 一、开标（报价）一览表
- 二、投标（响应）报价明细表
- 三、招标文件规定的价格扣除证明材料（若有）

开标（报价）一览表

公司名称：
包号：1
项目编号：
项目名称：

序号	报价内容	最高限价	响应报价	价款形式
1			「汇总引用」 元	总价

备注：无
时间： 年 月 日
签章：

投标（响应）报价明细表

公司名称：
包号：1
项目编号：
项目名称：

序号	服务名称	服务范围	服务要求	服务时间	服务标准	最高限价	单价	数量	计量单位	总价
1										

合计：
备注：无
时间： 年 月 日
签章：

三、招标文件规定的价格扣除证明材料（若有）

三-1 优先类节能产品、环境标志产品价格扣除证明材料（若有）

三-1-①优先类节能产品、环境标志产品统计表（价格扣除适用，若有）

项目编号：_____

本采购包内属于节能、环境标志产品情况			
采购包	品目号	产品名称	认证种类
*	*-1		供应商自行填写种类，并上传证明附件以便评审查看
	...		
备注			

※注意：

1、对节能、环境标志产品计算价格扣除时，只依据电子投标（响应）文件“投标（响应）报价明细表”以及“优先类节能产品、环境标志产品证明材料（价格扣除适用，若有）”。

2、本表以采购包为单位，不同采购包请分别填写；同一采购包请按照其品目号顺序分别填写。

3、具体统计、计算：

3.1 若同一采购包内的单个或多个货物取得或同时取得节能、环境标志产品等两项或多项认证的，均按照单个货物对应一项认证的原则统计、计算 1 次。

3.2 计算结果若除不尽，可四舍五入保留到小数点后两位。

3.3 投标人(供应商)按照采购文件要求认真统计、计算。

3.4 若无节能、环境标志产品，不填写本表。

3.5 强制类节能产品不享受价格扣除。

投标人：（全称并加盖单位公章）

日期：____年____月____日

三-1-②优先类节能产品、环境标志产品证明材料（价格扣除适用，若有）

三-2 小型、微型企业产品价格扣除证明材料（若有）

三-2-①中小企业声明函（价格扣除适用，若有）

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¹，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。

投标人：（全称并加盖单位公章）

日期：____年____月____日

※注意：

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、投标人须按招标文件中明确的所属行业填列，多品目项目中须按上表要求逐条填列，否则，其提供的中小企业声明将被判定为无效声明函，由此造成的后果由投标人自行承担（涉及资格的按无效投标处理；涉及价格评审优惠的，不予认定）。

3、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，项目属性为货物且投标人希望获得中小企业政策支持的，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（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）；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¹，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）；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。

投标人：（全称并加盖单位公章）

日期： 年 月 日

※注意：

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、投标人须按招标文件中明确的所属行业填列，多品目项目中须按上表要求逐条填列，否则，其提供的中小企业声明将被判定为无效声明函，由此造成的后果由投标人自行承担（涉及资格的按无效投标处理；涉及价格评审优惠的，不予认定）。

3、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，项目属性为货物且投标人希望获得中小企业政策支持的，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》。

三-2-②小型、微型企业等证明材料（价格扣除适用，若有）

编制说明

1、投标人为监狱企业的，根据其提供的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进行认定，监狱企业视同小型、微型企业。

2、投标人为残疾人福利性单位的，根据其提供的《残疾人福利性单位声明函》（格式附后）进行认定，残疾人福利性单位视同小型、微型企业。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

附：

残疾人福利性单位声明函（价格扣除适用，若有）

本投标人郑重声明，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）、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本投标人为符合条件的残疾人福利性单位，且本投标人参加贵单位的（填写“项目名称”）项目采购活动：

（ ）提供本投标人制造的（填写“所投采购包、品目号”）货物，或提供其他残疾人福利性单位制造的（填写“所投采购包、品目号”）货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。（说明：只有部分货物由残疾人福利企业制造的，在该货物后标★）

（ ）由本投标人承建的（填写“所投采购包、品目号”）工程

（ ）由本投标人承接的（填写“所投采购包、品目号”）服务；

本投标人对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

备注：

1、请投标人按照实际情况编制填写本声明函，并在相应的（ ）中打“√”。

2、若《残疾人福利性单位声明函》内容不真实，视为提供虚假材料。

投标人：（全称并加盖单位公章）

日期： 年 月 日

附：

监狱企业证明材料

投标人为监狱企业，提供本单位制造的货物（承接的服务），并在电子投标文件中提供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。

三-3 招标文件规定的其他价格扣除证明材料（若有）

编制说明

若投标人可享受招标文件规定的除“节能（非强制类）、环境标志产品价格扣除”及“小型、微型企业产品价格扣除”外的其他价格扣除优惠，则投标人应按照招标文件要求提供相应证明材料。

封面格式(技术商务部分)

福建省政府采购投标文件 (技术商务部分)

(填写正本或副本)

(项目名称：(由投标人填写))

(备案编号：(由投标人填写))

(项目编号：(由投标人填写))

(所投采购包：(由投标人填写))

投标人：(填写“全称”)

(由投标人填写)年(由投标人填写)月

索引

- 一、标的说明一览表
- 二、技术和服务要求响应表
- 三、商务条件响应表
- 四、投标人提交的其他资料（若有）

※注意

技术商务部分中不得出现报价部分的全部或部分的投标报价信息（或组成资料），否则符合性审查不合格。

一、标的说明一览表

项目编号：_____

采购包	品目号	投标标的	数量	规格	来源地
*	*-1				
	...				
...					

※注意：

1、本表应按照下列规定填写：

1.1 “采购包”、“品目号”、“投标标的”及“数量”应与招标文件《采购标的一览表》中的有关内容（“采购包”、“品目号”、“采购标的”及“数量”）保持一致。

1.2 “投标标的”为货物的：“规格”项下应填写货物制造厂商赋予的品牌（属于节能、环保清单产品的货物，填写的品牌名称应与清单载明的品牌名称保持一致）及具体型号。“来源地”应填写货物的原产地。“备注”项下应填写货物的详细性能说明及供货范围清单（若有），其中供货范围清单包括但不限于：组成货物的主要件和关键件的名称、数量、原产地，专用工具（若有）的名称、数量、原产地，备品备件（若有）的名称、数量、原产地等。

1.3 “投标标的”为服务的：“规格”项下应填写服务提供者提供的服务标准及品牌（若有）。“来源地”应填写服务提供者的所在地。“备注”项下应填写关于服务标准所涵盖的具体项目或内容的说明等。

2、投标人需要说明的内容若需特殊表达，应先在本表中进行相应说明，再另页应答，但应做好标注说明，方便评委查阅评审。未标注说明可能导致的不利的评审后果由投标人自行承担。

3、电子投标文件中涉及“投标标的”、“数量”、“规格”、“来源地”的内容若不一致，应以本表为准。

投标人：（全称并加盖单位公章）

日期：____年____月____日

二、技术和服务要求响应表

项目编号：_____

采购包	品目号	技术和服务要求	投标响应	是否偏离及说明
*	*-1			
	...			
...				

※注意：

1、本表应按照下列规定填写：

1.1 “技术和服务要求”项下填写的内容应与招标文件第五章“技术和服务要求”的内容保持一致。

1.2 “投标响应”项下应填写具体的响应内容并与“技术和服务要求”项下填写的内容逐项对应；对招标文件“技术和服务要求”项下涉及“ \geq 或 $>$ ”、“ \leq 或 $<$ ”及某个区间值范围内的内容，投标响应应填写具体的数值，但技术指标只能以范围作响应的除外。

1.3 “是否偏离及说明”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”。

2、投标人需要说明的内容若需特殊表达，应先在本表中进行相应说明，再另页应答，但应做好标注说明，方便评委查阅评审。未标注说明可能导致的不利的评审后果由投标人自行承担。

投标人：（全称并加盖单位公章）_____

日期：____年____月____日

三、商务条件响应表

项目编号：_____

采购包	品目号	商务条件	投标响应	是否偏离及说明
*	*-1			
	...			
...				

※注意：

1、本表应按照下列规定填写：

1.1 “商务条件”项下填写的内容应与招标文件第五章“商务条件”的内容保持一致。

1.2 “投标响应”项下应填写具体的响应内容并与“商务条件”项下填写的内容逐项对应；对“商务条件”项下涉及“ \geq 或 $>$ ”、“ \leq 或 $<$ ”及某个区间值范围内的内容，应填写具体的数值。

1.3 “是否偏离及说明”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”。

2、投标人需要说明的内容若需特殊表达，应先在本表中进行相应说明，再另页应答，但应做好标注说明，方便评委查阅评审。未标注说明可能导致的不利的评审后果由投标人自行承担。

投标人：（全称并加盖单位公章）_____

日期：____年____月____日

四、投标人提交的其他资料（若有）

编制说明

1、招标文件要求提交的除“资格及资信证明部分”、“报价部分”外的其他证明材料或资料加盖投标人的单位公章后应在此项下提交。

2、招标文件要求投标人提供方案（包括但不限于：组织、实施、技术、服务方案等）的，投标人应在此项下提交。

3、除招标文件另有规定外，投标人认为需要提交的其他证明材料或资料加盖投标人的单位公章后应在此项下提交。