

项目编号：2026ZF03043

上海市东方医院国际医疗部提升服 务能力采购项目

招标文件

采购人：上海市东方医院

采购代理机构：上海寅乾商务咨询有限公司

2026年05月08日

2026年05月08日

目 录

- 第一章 投标邀请（招标公告）
- 第二章 投标人须知
- 第三章 政府采购政策功能
- 第四章 招标需求
- 第五章 评标方法与程序
- 第六章 投标文件有关格式
- 第七章 合同书格式和合同条款

第一章 招标邀请（招标公告）

项目概况

上海市东方医院国际医疗部提升服务能力采购项目招标项目的潜在投标人应在上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）获取招标文件，并于 **2026-06-04 10:00:00**（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：310115000260203174488-15350476

项目名称：上海市东方医院国际医疗部提升服务能力采购项目

预算编号：1526-00020818

预算金额：5,000,000.00 元（国库资金：5,000,000.00 元；自筹资金：0 元）

最高限价：5,000,000.00 元

采购需求：国际医疗部提升服务能力采购项目，服务地点：上海市浦东新区即墨路 150 号、上海市浦东新区云台路 1800 号。具体项目内容、采购范围及所应达到的具体要求，以招标文件相应规定为准；不允许只投该项目中的某项内容，必须对所有内容进行报价。

合同履行期限：自合同签订生效之日起一年。

本项目（否）接受联合体。

二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本次招标若符合政府强制采购节能产品、鼓励环保产品、扶持福利企业、促进残疾人就业、支持中小微企业、支持监狱和戒毒企业、对本国产品的支持等政策，将落实相关政策。本项目面向大、中、小、微型等各类供应商采购，对小型和微型企业投标人货物或服务的价格给予 10% 的扣除，用扣除后的价格参与评审。其要求标准详见《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）、《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》财库〔2022〕19 号文中相关规定。

3. 本项目的特定资格要求:

1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定;

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

3、法人的分支机构以自己的名义参与投标时,应当提供由法人出具参加本项目的授权书;

4、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;为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商,不得参加本项目的采购活动;

5、本项目不接受联合投标;

三、获取招标文件

时间: 2026-05-09 至 2026-05-15 (提供期限自本公告发布之日起不得少于5个工作日), 每天上午 00:00:00~12:00:00, 下午 12:00:00~23:59:59 (北京时间, 法定节假日除外)

地点: 上海政府采购网 (www.zfcg.sh.gov.cn)

方式: 网上报名下载

售价(元): 0

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: 2026-06-04 10:00:00 (北京时间)

投标地点: 上海政府采购网 (www.zfcg.sh.gov.cn)

开标时间: 2026-06-04 10:00:00

开标地点: 上海政府采购网 (www.zfcg.sh.gov.cn)

五、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

六、其他补充事宜

请各提交投标文件的投标人法定代表人（单位负责人）或其授权代表于公告或延期公告（如有）中规定的开标时间和开标地点出席开标会议。

以上信息若有变更我们会通过“上海政府采购网”通知，请投标人关注。

七、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名 称： 上海市东方医院

地 址： 上海市浦东新区即墨路 150 号

联系方式： 黄老师 021-38804518-37275

2. 采购代理机构信息

名 称： 上海寅乾商务咨询有限公司

地 址： 上海市徐汇区淮海西路 55 号申通信息广场 18 楼 E 座

联系方式： 021-54640496

3. 项目联系方式

项目联系人： 莫巧媚 王蕾

电 话： 021-54640496

第二章 投标人须知

《投标人须知》前附表

序号	内容	说明与要求
2.1	采购项目	项目名称:上海市东方医院国际医疗部提升服务能力采购项目 项目编号:2026ZF03043 采购预算、最高限价说明: <u>本项目采购预算和最高限价详见《招标公告》,超过采购预算或最高限价的报价不予接受。</u>
2.3	采购人	采购人:上海市东方医院 联系地址:上海市浦东新区即墨路150号 联系人:黄老师 联系电话:021-38804518-37275
2.3	采购代理机构	采购代理机构:上海寅乾商务咨询有限公司 联系地址:上海市徐汇区淮海西路55号申通信息广场18楼E座 联系人:莫巧媚 王蕾 电话:021-54640496 电子信箱:yqswzhaobiao@126.com
2.10	进口产品	不允许进口产品。
2.11	项目属性	服务类项目。
2.12	是否专门面向中小企业采购	不专门面向中小企业。 对小型和微型企业投标人货物或服务的价格给予10%的扣除。
2.13	是否允许联合体投标	不允许。
2.14	是否允许分包的规定	本合同不得转让、不得分包。
2.15	采购标的对应	商务服务业

	的中小企业划分标准所属行业	
2.16	是否适用本国产品标准	本国产品标准及相关政策执行信息：本国产品标准适用于货物，包括政府采购货物项目和服务项目中涉及的货物。适用本国产品标准的货物具体是指《政府采购品目分类目录》中的货物类产品，但不包括其中的房屋和构筑物，文物和陈列品，图书和档案，特种动植物，农林牧渔业产品，矿与矿物，电力、城市燃气、蒸汽和热水、水，食品、饮料和烟草原料，无形资产。 本次招标是否适用本国产品标准：否
3.1	合格的投标人	1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定； 2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本次招标若符合政府强制采购节能产品、鼓励环保产品、扶持福利企业、促进残疾人就业、支持中小微企业、支持监狱和戒毒企业、对本国产品的支持等政策，将落实相关政策。本项目面向大、中、小、微型等各类供应商采购，对小型和微型企业投标人货物或服务的价格给予 10% 的扣除，用扣除后的价格参与评审。其要求标准详见《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）、《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》财库〔2022〕19 号文中相关规定。 3. 本项目的特定资格要求： 1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定； 2、未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单；

		3、法人的分支机构以自己的名义参与投标时，应当提供由法人出具参加本项目的授权书； 4、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；为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得参加本项目的采购活动； 5、本项目不接受联合投标；
11.5	答疑会	不召开。
12.1	现场踏勘	不组织现场踏勘，投标人可自行踏勘。
14.1	投标有效期	不少于 90 日。
14.4	投标保证金	不收取。
24.4	提交投标文件方式和网址	由投标人在上海市政府采购云平台（门户网站：上海政府采购网）提交，网址： www.zfcg.sh.gov.cn 。
25.1	投标截止时间	详见投标邀请（招标公告）或延期公告（如有）。
27.1	开标时间、开标地点	开标时间：同投标截止时间。 开标地点：上海市政府采购云平台（门户网站：上海政府采购网，网址：http://www.zfcg.sh.gov.cn）
39.2	履约保证金	不收取。
40	中标服务费	中标人应向采购代理机构按如下规定支付中标服务费： 1、中标服务费：《中标通知书》发出一周内，采购代理机构向中标人收取中标服务费 47,000 元。 2、中标服务费以人民币支付，向采购代理机构以电汇或网银转账形式直接交纳。 3、汇款信息 开户名：上海寅乾商务咨询有限公司 开户银行：中国农业银行股份有限公司上海漕溪支行 银行账号：03329600040049636

41.1	电子投标特别提醒	本项目采购相关活动在上海市政府采购云平台（简称：采购云平台，门户网站：上海政府采购网，网址：www.zfcg.sh.gov.cn）进行。投标人应根据《上海市电子政府采购管理暂行办法》等有关规定和要求执行。投标人在采购云平台的有关操作方法可以参照采购云平台中的“操作须知”专栏的有关内容和操作要求办理。本项目招标过程中因以下原因导致的不良后果，本采购代理机构不承担责任： 1、因采购云平台是由市财政局建设、维护和管理，故采购云平台发生技术故障或遭受网络攻击对项目所产生的影响。 2、本采购代理机构以外的单位或个人在采购云平台中的不当操作对本项目产生的影响。 3、采购云平台的程序设置对本项目产生的影响。 4、其他无法预计或不可抗拒的因素。 投标人参加本项目投标即被视作同意上述免责内容。 技术支持：政采云有限公司 各投标人在操作线上项目时，碰到任何问题可及时联系，客服电话：95763。 投标人应在投标截止时间前尽早加密上传投标文件，电话通知采购代理机构进行签收，并及时查看采购代理机构在采购云平台上的签收情况，打印签收回执，以免因临近投标截止时间上传造成采购代理机构无法在开标前完成签收的情形。未签收的投标文件视为投标未完成。
------	----------	--

投标人须知

一、总则

1. 概述

1.1 根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》等有关法律、法规和规章的规定，本采购项目已具备招标条件。

1.2 本招标文件仅适用于《投标邀请（招标公告）》和《投标人须知》前附表中所述采购项目的招标采购。

1.3 招标文件的解释权属于《投标邀请（招标公告）》和《投标人须知》前附表中所述的采购人、采购代理机构。

1.4 参与招标投标活动的所有各方，对在参与招标投标过程中获悉的国家、商业和技术秘密以及其它依法应当保密的内容，均负有保密义务，违者应对由此造成的后果承担全部法律责任。

1.5 本项目招投标相关活动在上海市政府采购云平台（简称：采购云平台，门户网站：上海政府采购网，网址：www.zfcg.sh.gov.cn）进行。

2. 定义

2.1 “采购项目”系指《投标人须知》前附表中所述的采购项目。

2.2 “服务”系指招标文件规定的投标人为完成采购项目所需承担的全部义务。

2.3 “招标人”系指《投标人须知》前附表中所述的组织本次招标的采购代理机构和采购人。

2.4 “投标人”系指从招标人处按规定获取招标文件，并按照招标文件向招标人提交投标文件的供应商。

2.5 “中标人”系指中标的投标人。

2.6 “买方”、“甲方”系指采购人。

2.7 “乙方”系指中标并向采购人提供服务的投标人。

2.8 招标文件中凡标有“★”的条款均系实质性要求条款。

2.9 “采购云平台”系指上海市政府采购云平台，门户网站为上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn），是由市财政局建设和维护。

2.10 进口产品：详见《投标人须知》前附表。

2.11 项目属性：详见《投标人须知》前附表。

2.12 是否专门面向中小企业采购：详见《投标人须知》前附表。

2.13 是否允许联合体投标：详见《投标人须知》前附表。

2.14 是否允许分包的规定：详见《投标人须知》前附表。

2.15 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：详见《投标人须知》前附表。

2.16 是否适用本国产品标准：详见《投标人须知》前附表。

3. 合格的投标人

3.1 符合《投标邀请（招标公告）》和《投标人须知》前附表中规定的合格投标人所必须具备的资格条件和特定条件。

3.2 《投标邀请（招标公告）》和《投标人须知》前附表规定接受联合体投标的，除应符合本章第 3.1 项要求外，还应遵守以下规定：

（1）联合体各方应按招标文件提供的格式签订联合体协议书，明确联合体各方权利义务、合同份额；联合体协议书应当明确联合体主办方、由主办方代表联合体参加采购活动；

（2）联合体中有同类资质的供应商按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；

（3）招标人根据采购项目的特殊要求规定投标人特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合采购规定的特定条件。

（4）联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

3.3 符合《关于对接国际高标准经贸规则推进试点地区政府采购改革的指导意见》（沪财采〔2024〕12 号）第 17 条规定的供应商，不得参加本项目的采购活动。

4. 合格的服务

4.1 投标人所提供的服务应当没有侵犯任何第三方的知识产权、技术秘密等合法权益。

4.2 投标人提供的服务应当符合招标文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准，均有标准的以高（严格）者为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合采购目的的特定标准确定。

5. 投标费用

5.1 不论投标的结果如何,投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用,招标人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

6. 信息发布

6.1 本采购项目需要公开的有关信息,包括招标公告、招标文件澄清或修改公告、中标公告以及延长投标截止时间等与招标活动有关的通知,招标人均将通过“上海政府采购网”(<http://www.zfcg.sh.gov.cn>) 公开发布。投标人在参与本采购项目招投标活动期间,请及时关注以上媒体上的相关信息,投标人因没有及时关注而未能如期获取相关信息,及因此所产生的一切后果和责任,由投标人自行承担,招标人在任何情况下均不对此承担任何责任。

7. 询问与质疑

7.1 投标人对招标活动事项有疑问的,可以向采购人或采购代理机构提出询问。询问可以采取电话、电子邮件、当面或书面等形式。对投标人的询问,采购人或采购代理机构将依法及时作出答复,但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

7.2 投标人认为采购文件、采购过程、中标或者成交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 10 日内,以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。

投标人应知其权益受到损害之日,是指:对招标文件提出质疑的,应当在获取招标文件或者招标文件公告期限届满之日。对采购过程提出质疑的,为各采购程序环节结束之日。对中标结果提出质疑的,为中标结果公告期限届满之日。

投标人应当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,超过次数的质疑将不予受理。以联合体形式参加政府采购活动的,其质疑应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

7.3 投标人可以委托代理人进行质疑。代理人提出质疑应当提交投标人签署的授权委托书,并提供相应的身份证明。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。投标人为自然人的,应当由本人签字;投标人为法人或者其他组织的,应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章,并加盖公章。

7.4 投标人提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容:

- (1) 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；
- (2) 质疑项目的名称、编号；
- (3) 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- (4) 事实依据；
- (5) 必要的法律依据；
- (6) 提出质疑的日期。

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

质疑函应当按照财政部制定的范本填写，范本格式可通过中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn>）右侧的“下载专区”下载。

7.5 接受质疑函的方式、联系部门、联系电话和通讯地址：应采取书面方式递交，否则视为未递交；上海寅乾商务咨询有限公司，上海市徐汇区淮海西路55号申通信息广场18楼E座，021-54640496。

7.6 采购代理机构将在收到投标人的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知提出质疑的投标人和其他有关投标人，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

7.7 对投标人询问或质疑的答复将导致招标文件变更或者影响招标活动继续进行的，招标人将通知提出询问或质疑的投标人，并在原招标公告发布媒体上发布变更公告。

8. 公平竞争和诚实信用

8.1 投标人在本招标项目的竞争中应自觉遵循公平竞争和诚实信用原则，不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。“腐败行为”是指提供、给予任何有价值的东西来影响采购人员在采购过程或合同实施过程中的行为；“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而提供虚假材料，谎报、隐瞒事实的行为，包括投标人之间串通投标等。

8.2 如果有证据表明投标人在本招标项目的竞争中存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为，招标人将拒绝其投标，并将报告政府采购监管部门查处；中标后发现的，中标人须参照《中华人民共和国消费者权益保护法》第55条之条文描述方式双倍赔偿采购人，且民事赔偿并不免除违法投标人的行政与刑事责任。

8.3 招标人将在开标后至评审前，通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关投标人信用记录；查询时间：投标截止之日起前三年的记录；并对投标人信用记录进行甄别，对列入“信用中国”(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)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，将拒绝其参与政府采购活动。以上信用查询记录，招标人将打印查询结果页面后与其他采购文件一并保存，查询的内容作为资格性符合性检查的附件留存。

两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，将对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

9. 其他

9.1 本《投标人须知》的条款如与《投标邀请（招标公告）》、《招标需求》和《评标方法与程序》就同一内容的表述不一致的，以《投标邀请（招标公告）》、《招标需求》和《评标方法与程序》中规定的内容为准。

二、招标文件

10. 招标文件构成

10.1 招标文件由以下部分组成：

- (1) 投标邀请（招标公告）；
- (2) 投标人须知；
- (3) 政府采购政策功能；
- (4) 招标需求；
- (5) 评标方法与程序；
- (6) 投标文件有关格式；
- (7) 合同书格式和合同条款；
- (8) 本项目招标文件的澄清、答复、修改、补充内容（如有的话）。

10.2 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，并按照招标文件的要求提交投标文件。如果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作出实质性响应，则投标有可能被认定为无效标，其风险由投标人自行承担。

10.3 投标人应认真了解本次招标的具体工作要求、工作范围以及职责，了解一切可能影响投标报价的资料。一经中标，不得以不完全了解项目要求、项目情况等为借口而提出额外补偿等要求，否则，由此引起的一切后果由中标人负责。

10.4 投标人应按照招标文件规定的日程安排，准时参加项目招投标有关活动。

11. 招标文件的澄清和修改

11.1 任何要求对招标文件进行澄清的投标人，均应在投标截止期 15 天前，按《投标邀请（招标公告）》中的地址以书面形式（必须加盖投标人单位公章）通知招标人。

11.2 对在投标截止期 15 天以前收到的澄清要求，招标人需要对招标文件进行澄清、答复的；或者在投标截止前的任何时候，招标人需要对招标文件进行补充或修改的，招标人将会通过“上海政府采购网”以澄清或修改公告形式发布，并通过采购云平台发送至已下载招标文件的供应商工作区。如果澄清或修改的内容可能影响投标文件编制的，且澄清或修改公告发布时间距投标截止时间不足 15 天的，则相应延长投标截止时间。延长后的具体投标截止时间以最后发布的澄清或修改公告中的规定为准。

11.3 澄清或修改公告的内容为招标文件的组成部分。当招标文件与澄清或修改公告就同一内容的表述不一致时，以最后发出的文件内容为准。

11.4 招标文件的澄清、答复、修改或补充都应由采购代理机构以澄清或修改公告形式发布和通知，除此以外的其他任何澄清、修改方式及澄清、修改内容均属无效，不得作为投标的依据，否则，由此导致的风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。

11.5 招标人召开答疑会的，所有投标人应根据招标文件或者招标人通知的要求参加答疑会。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。答疑会召开的时间和地点见《投标人须知》前附表。

12. 踏勘现场

12.1 招标人组织踏勘现场的，所有投标人应按《投标人须知》前附表规定的时间、地点前往参加踏勘现场活动。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。招标人不组织踏勘现场的，投标人可以自行决定是否踏勘现场，投标人需要踏勘现场的，招标人应为投标人踏勘现场提供一定方便，

投标人进行现场踏勘时应当服从招标人的安排。

12.2 投标人踏勘现场发生的费用由其自理。

12.3 招标人在现场介绍情况时，应当公平、公正、客观，不带任何倾向性或误导性。

12.4 招标人在踏勘现场中口头介绍的情况，除招标人事后形成书面记录、并以澄清或修改公告的形式发布、构成招标文件的组成部分以外，其他内容仅供投标人在编制投标文件时参考，招标人不对投标人据此作出的判断和决策负责。

三、投标文件

13. 投标的语言及计量单位

13.1 投标人提交的投标文件以及投标人与招标人就有关投标事宜的所有来往书面文件均应使用中文。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，以中文以外的文字表述的投标文件视同未提供。

13.2 投标计量单位，招标文件已有明确规定的，使用招标文件规定的计量单位；招标文件没有规定的，一律采用中华人民共和国法定计量单位（货币单位：人民币元）。

14. 投标有效期及投标保证金

14.1 投标文件应从开标之日起，在《投标人须知》前附表规定的投标有效期内有效。**投标有效期比招标文件规定短的属于非实质性响应，将被认定为无效投标。**

14.2 在特殊情况下，在原投标有效期期满之前，招标人可书面征求投标人同意延长投标有效期。投标人可拒绝接受延期要求而不会导致投标保证金被没收。同意延长有效期的投标人需要相应延长投标保证金的有效期，但不能修改投标文件。

14.3 中标人的投标文件作为项目服务合同的附件，其有效期至中标人全部合同义务履行完毕为止。

14.4 投标保证金：详见《投标人须知》前附表。

15. 投标文件构成

15.1 投标文件由商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件二部分构成。

15.2 商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件应具体包含的内

容，以《投标人须知》中第 16 条和第六章 投标文件有关格式规定为准。

16. 商务响应文件

16.1 商务响应文件由以下部分组成：

- (1) 《投标函》（见附件 1）；
- (2) 《开标一览表》（见附件 2）（在采购云平台填写）；
- (3) 《分项报价表》（见附件 3）；
- (4) 《资格条件响应表》（见附件 4）；
- (5) 《实质性要求响应表》（见附件 5）；
- (6) **资格证明文件（见附件 6）**；

A. 营业执照、税务登记证、组织机构代码证或者三证合一（或事业单位、社会团体法人证书）；

B. 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的声明（见附件 6-1）；

C. 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函（见附件 6-2）；

D. 参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（见附件 6-3）；

E. 无利害关系书面声明（见附件 6-4）；

F. 非联合体投标声明函（见附件 6-5）；

以上资格证明文件，未按第六章 投标文件有关格式中的要求签字、盖章将被视为投标无效。

(7) 《法定代表人(单位负责人)授权委托书》（含被授权人身份证复印件）（见附件 7）；法人的分支机构以自己的名义参与投标时，应当提供由法人出具参加本项目的授权书；

(8) 《与评审有关的投标文件主要内容索引表》（见附件 8）；

(9) 为落实政府采购政策，采购标的需满足的要求，以及供应商须提供的证明材料（见附件 9）；

中小企业声明函、监狱企业证明文件（如有）、残疾人福利性单位声明函（如有）等；

《节能和环境标志产品认证证书说明表》：包括属于优先采购品目的响应产品的节能产品认证证书、环境标志产品认证证书（认证证书应当由国家确定的认证机构出具并处于有效期内）（如有）；

关于符合本国产品标准的声明函（如有）。

备注：中标人享受中小企业扶持政策、残疾人福利性单位支持政策或提供符合本国产品标准声明的，其声明函将随中标结果同时公告。

（10）投标人基本情况简介（见附件 10）；

（11）投标人控股及管理关系情况申报表（见附件 11）；

（12）投标人质量管理体系和质量保证体系等方面的认证证书或其他和本项目相关的证书材料（如有）；

（13）投标人认为其他需要说明的内容（如有）；

16.2 技术响应文件由以下部分组成：

（1）公司实力、历史、服务技术能力等公司综合简介（格式自拟）；

（2）服务方案（包括但不限于需求理解、重难点分析及合理化建议、服务定位和服务目标、特需商保服务中心-商保门诊服务工作流程、特需商保服务中心-商保住院服务工作流程、特需商保服务中心-商保体检服务工作流程、国际医疗旅游试点门诊服务工作流程、国际医疗旅游试点住院服务工作流程、国际医疗旅游试点服务的信息化管理方案）（格式自拟）；

（3）技术条款偏离表（见附件 12）；

（4）公司管理制度（格式自拟）；

（5）针对本项目拟委派管理人员及人员情况说明及其资格；提供项目管理人员及其他各岗位人员配备方案，明确各工种人员及管理人员的工作范围及职责，供应商对本项目人员配置应符合招标文件的要求，有一定的岗位工作经历和经验，胜任岗位工作等的承诺（见附件 13）；

（6）患者信息、经营信息、技术信息的数据安全与保密措施（格式自拟）；

（7）服务承诺、质量控制方案（格式自拟）；

（8）应急方案（格式自拟）；

（9）最近三年内完成的类似项目业绩清单（业绩起始日期为开标之日起往前推三年）（见附件 14）；

说明：包括类似项目的合同原件彩色扫描件，需要包含合同首尾签字盖章页、并需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、交付日期等合同要素的相关内容，否则不算有效的类似项目业绩。未提供合同原件彩色扫描件的不算业绩。

(10) 按照本招标文件要求提供的其他技术性资料以及投标人需要说明的其他事项。

以上各类投标文件格式详见招标文件第六章 投标文件有关格式规定为准（除特地明确格式自拟除外）。

17. 投标函

17.1 投标人应按照招标文件中提供的格式完整地填写《投标函》。

17.2 投标文件中未提供《投标函》的或者未按照格式填写《投标函》并签字盖章的，将被视为投标无效。

18. 开标一览表

18.1 投标人应按照招标文件的要求和采购云平台提供的投标文件格式完整地填写《开标一览表》，说明其拟提供服务的内容、价格等。

18.2 《开标一览表》是为了便于招标人开标，《开标一览表》内容在开标时将当众公布。

18.3 投标人未按照招标文件的要求和采购云平台提供的投标文件格式完整地填写《开标一览表》、或者未提供《开标一览表》，导致其开标不成功的，其责任和风险由投标人自行承担。

19. 投标报价

19.1 投标人应当按照国家和上海市有关行业管理服务收费的相关规定，结合自身服务水平和承受能力进行报价。除《招标需求》中另有说明外，投标报价应当是投标人为提供本项目所要求的全部服务所发生的一切成本、税费和利润，需涵盖但不限于投标人人员、日常运维及开展配套的服务成本。采购人支付的合同金额已经包括不限于上述的全部费用。

19.2 报价依据：

(1) 本招标文件所要求的服务内容、服务期限、工作范围和要求；现场实际条件与应用要求、项目有关标准、规范、资料、验收标准、和投标人认为应考虑的因素，以及行业和物价管理部门有关收费标准（如有）等。投标人应根据本采购项目要求，结合自身能力诚信报价。

(2) 本招标文件明确的服务标准及考核方式；

(3) 其他投标人认为应考虑的因素。

19.3 投标人提供的服务应当符合国家和上海市有关法律、法规和标准规范，

满足合同约定的服务内容和质量等要求。投标人不得违反标准规范规定或合同约定，通过降低服务质量、减少服务内容等手段进行恶性竞争，扰乱正常市场秩序。

19.4 除《招标需求》中说明并允许外，投标的每一种单项服务的报价以及采购项目的投标总价均只允许有一个报价，投标文件中包含任何有选择的报价，招标人对于其投标均将予以拒绝。

19.5 投标报价（单价）应是固定不变的，不得以任何理由予以变更。任何可变的或者附有条件的投标报价，招标人均将予以拒绝。

19.6 投标人应按照招标文件第六章提供的格式完整地填写各类报价分类明细表，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

19.7 投标报价为含税价格，税率按照国家规定，以人民币为结算单位。

20. 资格条件响应表及实质性要求响应表

20.1 投标人应当按照招标文件所提供格式，逐项填写并提交《资格条件响应表》以及《实质性要求响应表》，以证明其投标符合招标文件规定的所有合格投标人资格条件及实质性要求。

20.2 投标文件中未提供《资格条件响应表》或《实质性要求响应表》的，为无效投标。

21. 与评审有关的投标文件主要内容索引表

21.1 投标人应按照招标文件提供的格式完整地填写《与评审有关的投标文件主要内容索引表》。

21.2 《与评审有关的投标文件主要内容索引表》是为了便于评审。

22. 技术响应文件

22.1 投标人应按照《投标人须知》第 16 条和第六章 投标文件有关格式规定的要求编制并提交技术响应文件，对招标人的技术需求全面完整地做出响应并编制服务方案，以证明其投标的服务符合招标文件规定。

22.2 技术响应文件可以是文字资料、表格、图纸和数据等各项资料，其内容应包括但不限于人力、物力等资源的投入以及服务内容、方式、手段、措施、质量保证及建议等。

23. 投标文件的编制和签署

23.1 投标人应按照招标文件和采购云平台要求的格式填写相关内容。

23.2 投标文件中凡招标文件要求签署、盖章之处，均应显示投标人的法定

代表人(单位负责人)或法定代表人(单位负责人)正式授权的代表签署字样及投标人的公章。投标人名称及公章应显示全称。如果是由法定代表人(单位负责人)授权代表签署投标文件,则应当按招标文件提供的格式出具《法定代表人(单位负责人)授权委托书》并将其附在投标文件中。如被授权代表未在投标文件中提供《法定代表人(单位负责人)授权委托书》,将视为非实质性响应而予以拒绝。投标文件若有修改错漏之处,须在修改错漏之处同样显示出投标人公章或者由法定代表人或法定代表人授权代表签署字样。投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人自负。

其中对《投标函》、《资格条件响应表》、《实质性要求响应表》、《法定代表人(单位负责人)授权委托书》、《具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的声明》、《财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函》、《参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明》、《无利害关系书面声明》,投标人未按照第六章投标文件有关格式要求显示签字或公章的,其响应无效。

23.3 建设节约型社会是我国落实科学发展观的一项重大决策,也是政府采购应尽的义务和职责,需要政府采购各方当事人在采购活动中共同践行。目前,少数投标人制作的投标文件存在编写繁琐、内容重复的问题,既增加了制作成本,浪费了宝贵的资源,也增加了评审成本,影响了评审效率。为进一步落实建设节约型社会的要求,提请投标人在制作投标文件时注意下列事项:

(1) 评标委员会主要是依据投标文件中技术、质量以及售后服务等指标来进行评定。因此,投标文件应根据招标文件的要求进行制作,内容简洁明了,编排合理有序,与招标文件内容无关或不符合招标文件要求的资料不要编入投标文件。

(2) 投标文件应规范,应按照规定格式要求规范填写,扫描文件应清晰简洁、上传文件应规范。

四、投标文件的递交

24. 投标文件的递交

24.1 投标人应按照招标文件规定,参考第六章投标文件有关格式,在采购云平台中按照要求填写和上传所有投标内容。投标的有关事项应根据采购云平台规定的要求办理。

24.2 投标文件中含有公章，防伪标志和彩色底纹类文件（如《投标函》、营业执照、身份证、认证证书、业绩证明文件、制造商授权书等）应清晰显示。如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响，由投标人承担相应责任。

招标人认为必要时，可以要求投标人提供文件原件进行核对，投标人必须按时提供，否则投标人须接受可能对其不利的评标结果，并且招标人将对该投标人进行调查，发现有弄虚作假或欺诈行为的按有关规定进行处理。

24.3 投标人应充分考虑到网上投标可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险。对因网上投标的任何技术故障、操作失误造成投标人投标内容缺漏、不一致或投标失败的，招标人不承担任何责任。

24.4 提交投标文件方式和网址见《投标人须知》前附表。

25. 投标截止时间

25.1 投标人必须在《投标邀请（招标公告）》规定的网上投标截止时间前将投标文件在采购云平台中上传并正式投标。

25.2 在招标人按《投标人须知》规定酌情延长投标截止期的情况下，招标人和投标人受投标截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止时间。

25.3 在投标截止时间后上传的任何投标文件，招标人均将拒绝接收。

26. 投标文件的修改和撤回

26.1 在投标截止时间之前，投标人可以对在采购云平台已提交的投标文件进行修改和撤回。有关事项应根据采购云平台规定的要求办理。

五、开标

27. 开标

27.1 招标人将按《投标邀请（招标公告）》或《延期公告》（如果有的话）中规定的时间、地点、网址在采购云平台上组织公开开标。

27.2 开标程序在采购云平台进行，所有上传投标文件的投标人应登录采购云平台参加开标。开标主要流程为签到、解密、唱标和签名，每一步骤均应按照采购云平台的规定进行操作。

27.3 投标截止，采购云平台显示开标后，投标人进行签到操作，投标人签到完成后，由招标人解除采购云平台对投标文件的加密。投标人应在规定时间内使用数字证书对其投标文件解密。签到和解密的操作时长分别为半小时，投标人应在规定时间内完成上述签到或解密操作，**逾期未完成签到或解密的投标人，其**

投标将作无效标处理。因系统原因导致投标人无法在上述要求时间内完成签到或解密的除外。

如采购云平台开标程序有变化的，以最新的操作程序为准。

27.4 投标文件解密后，电子采购平台根据各投标人填写的《开标一览表》的内容自动汇总生成《开标记录表》。

投标人应及时使用数字证书对《开标记录表》内容进行签名确认，投标人因自身原因未作出确认的视为其确认《开标记录表》内容。

六、评标

28. 评标委员会

28.1 招标人将依法组建评标委员会，评标委员会由采购人代表和上海市政府采购评审专家组成，其中专家的人数不少于评标委员会成员总数的三分之二。

28.2 评标委员会负责对投标文件进行评审和比较，并向招标人推荐中标候选人。

29. 投标文件的资格审查及符合性审查和异常低价投标审查

29.1 开标后，招标人将依据法律法规和招标文件的《投标人须知》、《资格条件响应表》，对投标人进行资格审查。确定符合资格的投标人不少于 3 家的，将组织评标委员会进行评标。

29.2 在详细评标之前，评标委员会要对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。评标委员会只根据投标文件本身的内容来判定投标文件的响应性，而不寻求外部的证据。

29.3 符合性审查未通过的投标文件不参加进一步的评审，投标人不得通过修正或撤销不符合要求的偏离或保留从而使其投标成为实质上响应的投标。

29.4 开标后招标人拒绝投标人主动提交的任何澄清与补正。

29.5 招标人可以接受投标文件中不构成实质性偏差的小的不正规、不一致或不规范的内容。

29.6 政府采购评审中出现下列情形之一的，评标委员会应当启动异常低价投标审查程序：

(1) 投标报价低于全部通过符合性审查投标人投标报价平均值 50%的，即 $\text{投标报价} < \text{全部通过符合性审查投标人投标报价平均值} \times 50\%$ ；

(2) 投标报价低于通过符合性审查的次低报价投标人投标报价 50%的，即

投标报价 $\leq$ 通过符合性审查的次低报价投标人投标报价 $\times 50\%$;

(3) 投标报价低于采购项目最高限价 45%的, 即投标报价 $\leq$ 采购项目最高限价 $\times 45\%$;

(4) 评标委员会基于专业判断, 认为投标人报价过低, 有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

30. 投标文件内容不一致的修正

30.1 投标文件报价出现前后不一致的, 按照下列规定修正:

(1) 《开标记录表》报价与投标文件中报价不一致的, 以《开标记录表》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《开标记录表》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。

同时出现两种以上不一致的, 按照上述规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力, 投标人不确认的, 其投标无效。

30.2 《开标记录表》内容与投标文件中相应内容不一致的, 以《开标记录表》为准。

30.3 投标文件中如果有其他与评审有关的因素前后不一致的, 将按不利于出错投标人的原则进行处理, 即对于不一致的内容, 评标时按照对出错投标人不利的情形进行评分; 如出错投标人中标, 签订合同时按照对出错投标人不利、对采购人有利的条件签约。

30.4 上述修正或处理结果对投标人具有约束作用。

31. 投标文件的澄清

31.1 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, 评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。投标人应按照招标人通知的时间和地点委派授权代表向评标委员会作出说明或答复。

31.2 投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式, 并加盖公章, 或者由法定代表人(单位负责人)或其授权的代表签字。

31.3 投标人的澄清、说明或者补正文件是其投标文件的组成部分。

31.4 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其投标文件的实质性内容，不得通过澄清、说明或者补正而使进行澄清、说明或者补正的投标人在评标中更加有利。

32. 投标文件的评价与比较

32.1 评标委员会只对被确定为实质上响应招标文件要求的投标文件进行评价和比较。

32.2 评标委员会根据《评标方法与程序》中规定的方法进行评标，并向招标人提交书面评标报告和推荐中标候选人。

33. 评标的有关要求

33.1 评标委员会应当公平、公正、客观，不带任何倾向性，评标委员会成员及参与评标的有关工作人员不得私下与投标人接触。

33.2 评标过程严格保密。凡是属于审查、澄清、评价和比较有关的资料以及授标建议等，所有知情人均不得向投标人或其他无关的人员透露。

33.3 任何单位和个人都不得干扰、影响评标活动的正常进行。投标人在评标过程中所进行的试图影响评标结果的一切不符合法律或招标规定的活动，都可能导致其投标被拒绝。

33.4 招标人和评标委员会均无义务向投标人做出有关评标的任何解释。

七、定标

34. 确认中标人

34.1 除了《投标人须知》第 37 条规定的招标失败情况之外，采购人将根据评标委员会推荐的中标候选人及排序情况，依法确认本采购项目的中标人。

35. 中标公告及中标和未中标通知

35.1 采购人确认中标人后，采购代理机构将在两个工作日内通过“上海政府采购网”发布中标公告，公告期限为一个工作日。

35.2 中标公告发布同时，招标人将向中标人发出《中标通知书》通知中标，向其他未中标人发出《中标结果通知书》。《中标通知书》对招标人和投标人均具有法律约束力。

36. 投标文件的处理

36.1 所有在开标会上被接受的投标文件都将作为档案保存，不论中标与否，招标人均不退回投标文件。

37. 招标失败

37.1 在投标截止后，参加投标的投标人不足三家；在资格审查时，发现符合资格条件的投标人不足三家的；或者在评标时，发现对招标文件做出实质性响应的投标人不足三家，评标委员会确定为招标失败的，招标人将通过“上海政府采购网”发布招标失败公告。

八、授予合同

38. 合同授予

38.1 除了中标人无法履行合同义务之外，招标人将把合同授予根据《投标人须知》第 34 条规定所确定的中标人。

39. 签订合同

39.1 中标人与采购人应当在《中标通知书》发出之日起 30 日内签订政府采购合同。

39.2 履约保证金：详见《投标人须知》前附表。

40. 中标服务费：详见《投标人须知》前附表。

41. 电子投标特别提醒

41.1 电子投标特别提醒见详见《投标人须知前附表》。

41.2 采购云平台有关操作方法可以参考采购云平台（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）中的“操作须知”专栏。

第三章 政府采购政策功能

根据政府采购法，政府采购应当有助于实现国家的经济和社会发展政策目标，包括保护环境，扶持不发达地区和少数民族地区，促进中小企业发展等。

列入财政部、发展改革委发布的《节能产品政府采购品目清单》中强制采购类别的产品，按照规定实行强制采购；列入财政部、发展改革委、生态环境部发布的《节能产品政府采购品目清单》和《环境标志产品政府采购品目清单》中优先采购类别的产品，按规定实行优先采购。

中小企业按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》、《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》享受中小企业扶持政策，对预留份额项目专门面向中小企业采购，对非预留份额采购项目按照规定享受价格扣除优惠政策。中小企业应提供《中小企业声明函》。享受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。

在政府采购活动中，监狱企业和残疾人福利性单位视同小微企业，监狱企业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，残疾人福利性单位应当提供《残疾人福利性单位声明函》。

政府采购活动中既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，依法对本国产品给予价格评审优惠。

如果有国家或者上海市规定政府采购应当强制采购或优先采购的其他产品和服务，按照其规定实行强制采购或优先采购。

第四章 招标需求

一、项目概述

为满足医院运营的实际需求，本次我院拟对国际医疗部提升服务能力采购项目选择一家合格的供应商。

二、总则

2.1 投标人应具备国家或行业管理部门规定的，在本市实施本项目所需的资格（资质）和相关手续（如果有），由此引起的所有有关事宜及费用由投标人自行负责。

2.2 投标人提供的服务应当符合招标文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准。

2.3 投标人在投标前应认真了解应提供的服务内容和质量、项目考核管理要求等，一旦中标，应按照招标文件和合同规定的要求提供相关服务。

2.4 为保证招标的合法性、公平性，投标人认为招标文件（包括招标补充文件）存在排他性或歧视性条款，自收到招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日起 10 日内，以书面形式提出，并附相关证据。采购人将及时进行调查或组织论证，如情况属实，采购人将对上述相关技术需求指标做相应修改。

三、项目服务内容、服务期限、服务地点、服务目标：

3.1 上海市东方医院国际医疗部提升服务能力采购项目：（一）特需商保服务中心的现场运营服务（二）国际医疗旅游试点的运营配套服务。

3.2 服务期限：自合同签订生效之日起一年。

3.3 服务地点：上海市浦东新区即墨路 150 号、上海市浦东新区云台路 1800 号。

3.4 服务目标：

为商保客户提供专业化、一站式、无缝衔接的优质就医和体检的服务体验，极大提升客户满意度与忠诚度。将医护人员从既繁杂又专业的非诊疗事务中解放

出来，使其专注于临床医疗服务，从而提升诊疗效率与质量，保障商保业务的顺利运行与业务增长。

通过投标人提供的服务，实现中高端客户对整个就医过程的服务满意率达到90%以上，保险公司对采购人的投诉率严格管控在2%以内。配合医院和保险公司之间的医疗费用核对、核销事宜。

四、 投标报价要求

4.1 特需商保服务中心的现场运营服务

4.1.1 商保门诊服务费：

- (1) 提供商保门诊基础服务包，服务费：人民币____元/人次；
- (2) 提供商保门诊升级服务包之一，服务费：人民币____元/人次；
- (3) 提供商保门诊升级服务包之二，服务费：人民币____元/人次；

4.1.2 商保住院服务费：

- (1) 提供商保住院基础服务包，服务费：人民币____元/人次/住院日；
- (2) 提供商保住院升级服务包之一，服务费：人民币____元/人次/住院日；
- (3) 提供商保住院升级服务包之二，服务费：人民币____元/人次/住院日；

4.1.3 商保体检服务费：

- (1) 提供商保体检基础服务包，服务费：人民币____元/人次；
- (2) 提供商保体检升级服务包之一，服务费：人民币____元/人次；
- (3) 提供商保体检升级服务包之二，服务费：人民币____元/人次；

4.2 国际医疗旅游试点的运营配套服务

4.2.1 国际医疗旅游试点门诊：

- (1) 提供国际医疗旅游试点门诊基础服务包，服务费：人民币____元/人次；
- (2) 提供国际医疗旅游试点门诊升级服务包，服务费：人民币____元/人次；

4.2.2 国际医疗旅游试点住院：

- (1) 提供国际医疗旅游试点住院基础服务包，服务费：人民币____元/人次/住院日；
- (2) 提供国际医疗旅游试点住院升级服务包，服务费：人民币____元/人次/住院日；

备注：

(1) 实际费用以最终中标单价及实际人数为准。

(2) 投标报价包括但不限于：投标报价应当是投标人为提供本项目所要求的全部服务所发生的一切成本、税费和利润，需涵盖但不限于投标人人员、日常运维及开展配套的服务成本。

五、 结算原则和支付方式

5.1 结算原则

(1) 中标人按自然月的服务费用与采购人进行月度结算。

(2) 先服务后付款方式。

5.2 支付方式：银行转账。

5.3 支付条件：

(1) 在采购人和中标人合同签订后，次月 30 日，如果遇到周末或节假日，为前一工作日，采购人按实际发生的服务费用支付上个月度相应的服务费用，实际结算费用按照每一项单价和实际产生数量。实际服务费用总金额低于合同约定金额的，按实际服务费用总金额支付。

(2) 如遇特殊情况，双方协商解决。

5.4 逾期支付资金的违约责任：在采购人支付当期应付款项前 3 个工作日，中标人应当书面告知采购人。在中标人书面告知后采购人在最后付款日仍未支付，每逾期一日，采购人应按应付未付金额的 0.5% 向乙方支付违约金。

六、 技术质量要求

各投标人应充分注意，凡涉及国家或行业管理部门颁发的相关规范、规程和标准，无论其是否在本招标文件中列明，中标人应无条件执行。标准、规范等不一致的，以要求高者为准。

七、 服务内容与标准

(一) 特需商保服务中心的现场运营服务

服务内容：投标人派遣经过培训认可的专职服务人员，在采购人指定区域（如商保服务中心）向中高端商业健康险的客户提供以下服务：

1、商保门诊服务

(1) 基础服务包

1. 为商保门诊患者提供 7X24 小时中英日三语预约服务；
2. 为患者提供门诊保险福利查询和按条目逐一告知服务；
3. 基于保险公司的服务品质需求，配合临床专家为患者提供诊前评估服务，以便现场实现高效分诊；
4. 门诊当日看诊前，严格按保险公司合规指引，现场提供包括身份、保险资格、保障范围及授权文件等在内的具有留痕属性的逐一复核及验证服务；
5. 为患者提供现场建档服务，记录其一般信息和就诊服务偏好，为后续提供个性化和便捷的配套服务创造条件，提升患者满意度和后续来院就诊的意愿度；
6. 处理院方与保险公司“商保直付”业务范围内的费用理算、理赔材料递交与对账；

(2) 升级服务包之一（除基础服务包涵盖的服务项目外，还提供以下服务）

1. 针对患者就当日无出诊排班计划的专家挂号需求，基于临床医疗必要性和院方的统一管理规定，投标人协助提供一对一专家协调服务，为患者尽早落实诊疗安排；
2. 协助和指导非直付权益的客户完成商业保险的理赔申请与材料递交，提升客户满意度和后续来院就医的意愿度；
3. 现场收集商保患者针对门诊临床服务的意见、投诉与建议，并不定期向采购人反馈服务分析报告；

(3) 升级服务包之二（除升级服务包之一涵盖的服务项目外，还提供以下服务）

1. 针对保险公司/患者有需要的，投标人提供从当日看诊引导、检验检查陪诊、权益超限部分金额的理算、收费、到取药的全流程一对一协调服务；
2. 面向仅能中文交流的临床专家和母语非中文的患者提供现场医学英语的翻译服务；
3. 基于保险公司对门诊理赔账单中存在的争议条目和金额予以协商与交涉；

2、商保住院服务

(1) 基础服务包

1. 与收治患者入院的专家共同配合，为需要办理入院的患者提供向保险公司紧急申请住院费用预授权担保服务；

2. 为患者提供住院相关所有保险福利查询和按条目逐一告知服务；

3. 基于患者对住院条件的需求，为患者提供院方床位协调、预约及入院须知传达等衔接服务；

4. 入院后每天与病区管床专家密切联系，每日掌握治疗方案变化及担保函费用额度使用进度，确保保险公司为患者担保入院的时间长度和费用额度不断档，避免院方的坏账风险；

5. 出院前，基于患者住院保险权益和保险公司的费用担保范围，提供一次住院费用的详细理算服务，确保患者离院前清楚知悉保险公司承担金额与自付金额；

6. 针对患者要求医疗费用基于保单权益由保险公司通过直付方式向医院支付的情况，患者出院后，投标人提供处理采购人与合作保险公司商保直付范围内的费用理算和全程代为申请理赔服务；

(2) 升级服务包之一（除基础服务包涵盖的服务项目外，还提供以下服务）

1. 基于患者需求和临床必要性，协调患者、保险公司、临床专家三方对于第二诊疗意见的沟通、落实与衔接；

2. 协助和指导非直付权益的客户完成商业保险的理赔申请与材料递交，提升客户满意度和后续来院就医的意愿度；

3. 现场收集商保患者针对住院临床服务的意见、投诉与建议，并不定期向采购人反馈服务分析报告；

(3) 升级服务包之二（除升级服务包之一涵盖的服务项目外，还提供以下服务）

1. 按保险公司的高端客户服务标准和患者对现场服务的需求，向患者提供入院当天陪同办理入院手续，入院期间提供每日费用清单，动态比对保单权益从而每日理算已发生的医疗费用中可申请理赔的金额与自付金额的明细，出院当天协助患者办理出院手续；

2. 面向仅能中文交流的临床专家和母语非中文的患者提供现场医学英语的翻译服务；

3. 基于保险公司对患者住院理赔账单中存在的争议条目和金额予以协商和交涉；

3、商保体检

(1) 基础服务包

1. 为商保健康体检客户提供 7X24 小时中英日三语预约服务；
2. 为客户提供商保体检保险福利查询和按条目逐一告知服务；
3. 向客户逐一详细介绍体检套餐的内容、体检项目的临床价值；
4. 当日体检前，严格按保险公司合规指引，现场提供包括身份、保险资格、保障范围及授权文件等在内的具有留痕属性的逐一复核和验证服务；
5. 针对患者要求体检费用由保险公司通过直付方式向医院支付的情况，投标人协助院方处理与保险公司体检直付业务范围内的费用理算、理赔材料递交和对账服务；

(2) 升级服务包之一（除基础服务包涵盖的服务项目外，还提供以下服务）

1. 面向仅能中文交流的专家和母语非中文的客户提供现场医学英语的翻译服务；
2. 协助非直付的客户完成商业保险的理赔申请与材料递交；
3. 现场收集、回访与反馈商保客户针对体检服务的投诉与建议，并不定期向采购人反馈服务分析报告；

(3) 升级服务包之二（除升级服务包之一涵盖的服务项目外，还提供以下服务）

1. 针对保险公司服务标准要求和客户的需要，提供从体检前置告知、检验检查陪同、费用理算、收费、检后报告解读及检后预约看诊的全流程一对一协调服务；
2. 针对保单状态依然存续的客户，每年定期提醒体检时间并基于客户身体状态的变化，协调客户、保险公司、健康管理专家多方意见，为客户提供基于个性化需求的配套服务，包括体检套餐的优化、健康管理的过程记录等跟踪服务；
3. 基于保险行业健康险理赔的既往案例中，保险公司和体检服务提供方对体检理赔账单存在较多的条目争议和涉及较多的争议金额，投标人提供就争议条目和涉及金额予以代为协商和理赔交涉的服务；

(二)、国际医疗旅游试点的运营配套服务

服务内容：基于上海市国际医疗创新发展战略的框架要求，和上海市卫健委发布的《关于高水平公立医院开展国际医疗旅游试点的工作方案》文件精神，投标人辅助采购人落实申报“国际医疗旅游试点单位”的运营方案，并派遣既往拥有国际医疗现场服务经验的专职服务人员，在采购人国际医疗旅游试点区域向前往就诊的国际客户和院方提供以下服务：

1、专用的信息化管理系统

（1）投标人为采购人提供一套集「预约-挂号-就诊-结算-涉外理赔申请-后台管理」一体化信息交互软件系统，用于满足涉外国际医疗现场服务的流程管理。

（2）基于国际患者的诊疗、支付和境外不同法域合规管理的需要，一体化信息系统与国际保险公司形成完整的互联互通，用于支撑国际患者的就诊、实时担保申请和境外商保理赔的基础建设。

2、国际医疗旅游试点门诊服务

（1）基础服务包

1. 为患者提供 7X24 小时中、英、日、西、法五国语言预约服务；
2. 针对拥有跨国保险公司商业医疗险保单的患者，提供向境外保险公司确认患者在中国大陆就诊的门诊保险福利查询和按条目逐一告知服务；针对自费支付的患者，提供收费项目和价目的告知和项目内容解释服务；
3. 基于涉外国际医疗的服务品质需求，配合临床专家为患者提供诊前评估服务，以便现场实现高效分诊；
4. 针对拥有跨国保险公司商业医疗险保单的患者，门诊当日看诊前，基于对方法域金融理赔的合规需要，严格按境外保险公司合规指引，现场提供包括身份、保险资格、保障范围及授权文件等在内的具有留痕属性的逐一复核和验证服务；
5. 面向仅能中文交流的临床专家和国际患者提供医学外语的现场翻译服务；
6. 处理院方与境外保险公司“商保直付”数额的理算、跨境理赔材料递交和对账；

（2）升级服务包（除基础服务包涵盖的服务项目外，还提供以下服务）

1. 提供从当日就诊引导、检验检查陪同、医疗费用理算、收费、取药到诊后咨询的全流程一对一协调服务；为国际患者提供中、英、日、西、法五国语言沟通协助服务，包括医嘱翻译、看诊期间注意事项说明及指引、现场医疗费用支付协助、外币兑换指引等；

2. 协助及指导无法直付的国际患者完成境外商业保险的理赔申请与材料递交；

3. 现场收集与反馈涉外患者针对门诊服务的投诉与建议，并不定期反馈服务分析报告；

3、国际医疗旅游试点住院服务

（1）基础服务包

1. 基于患者对住院条件的需求，为患者提供院方床位协调、预约及入院须知传达等衔接服务；

2. 入院/出院当天陪同患者全程办理入院和出院手续；

3. 面向仅能中文交流的临床专家和境外患者提供现场医学外语的翻译服务；

4. 针对拥有跨国保险公司商业医疗险保单的患者，现场与收治患者入院的专家共同配合，为需要办理入院的患者提供向境外保险公司紧急申请住院费用预授权担保服务；

5. 针对拥有境外保险公司商业医疗险保单的患者，为患者提供住院相关所有保险福利查询和按条目逐一告知服务；针对自费支付的患者，提供收费项目和价目的告知和项目内容解释服务；

6. 入院后保持每天与病区管床专家密切联系，每日掌握治疗方案及担保费用额度使用情况，确保境外保险公司为患者跨境担保入院的时间长度和费用额度不断档，保障院方的合理权益；

7. 出院当日，基于患者的住院保险权益和境外保险公司的担保范围，提供住院费用理算服务；

8. 出院后，协助院方处理与境外保险公司商保直付范围内的费用理算、理赔材料递交和对账；

（2）升级服务包（除基础服务包涵盖的服务项目外，还提供以下服务）

1. 整个入院期间为涉外国际患者提供多国语言沟通协助服务，包括医嘱翻译、院区病房内电器及设备注意事项说明及指引、现场医疗费用支付协助、外币兑换指引等；

2. 基于涉外国际患者对现场服务的需求，向患者提供入院期间每日费用清单，针对有商业健康险的客户，动态比对保单权益从而每日理算已发生的医疗费用中可申请理赔的金额与自付金额的明细，出院当天协助患者办理出院手续；

3. 收集与反馈国际患者针对住院期间现场服务的投诉与建议，并不定期向采购人反馈服务分析报告；

4. 基于境外保险公司/患者对住院理赔账单中存在的争议条目和金额予以跨境商议和交涉；

八、 人员配备要求

1、投标人应为本项目组配一个有实力的服务团队，特殊岗位工作人员应具备相应的上岗证书。项目经理具有3年以上相关管理经验。需提供相关人员的证明材料。服务人员必须符合国家或行业对本项目服务人员的相关资质要求。投标人派遣的服务人员必须持证上岗、人证统一。投标人应保证从事本项目的服务人员具备相应的职业资格和应有的素质要求，服务人员要保持相对稳定。投标人调换服务人员须经采购人同意，对采购人提出认为不适合的服务人员，投标人应作出相应调整。

2、本项目的服务人员必须遵守国家的法律、法规及采购人的各项规章制度，具有良好素养和上岗资质，政治清白，无不良记录及嗜好，爱岗敬业、身体健康（无传染性疾病）。

3、投标人要有固定的具有相关资质的服务人员与采购人进行交接，并提供有效的联系方式（含电子邮箱、地址、电话、传真）。

4、投标人要严格管理，制订各岗位的工作职责，检查与监督每个岗位的工作，并定期对员工岗位进行培训。

5、投标人配置项目相关人员的通讯装备，并负责此类设备所产生的费用。

九、 售后服务

1、投标人须做好项目的评估与优化工作，及时反馈信息，及时改进服务质

量。

2、投标人在项目实施过程中要考虑项目实施背景，预测可能出现的突发事件，并提供相应保障措施或应急预案。

3、项目实施期间，针对采购人项目需求，中标人应在 30 分钟内电话响应，如有需要，2 小时内派人至采购人现场。拟派专人专门负责处理相关的日常咨询及售后服务工作。具有完善的服务保障流程和服务团队。

十、 验收要求

按照合同规定时间，由采购人组织验收。

1. 执行要求

服务质量满意率 90%。

突发事件应急处置及时率 100%。

重大责任事故发生率为 0。

2. 验收要求

由采购人下属的商保服务中心对客户服务满意率、保险公司投诉率等方面进行考核验收。

3. 项目结案要求

项目完成后中标人须向采购人提供台账、项目总结报告等相关数据资料，并接受采购人的验收。

十一、 转包与分包：合同不得转让与分包。

第五章 评标方法与程序

一、资格审查

招标人将依据法律法规和招标文件的《投标人须知》、《资格条件响应表》，对投标人进行资格审查。确定符合资格的投标人不少于 3 家的，将组织评标委员会进行评标。

二、投标无效情形

1. 评标委员会将按照《投标人须知》、《实质性要求响应表》、《评标方法与程序》对投标文件进行初审。投标文件不符合《投标人须知》、《资格条件响应表》、《实质性要求响应表》以及《评标方法与程序》所列任何投标无效情形之一的，将被认定为无效投标。

2. 单位负责人或法定代表人为同一人，或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，参加同一包件或者未划分包件的同一项目投标的，相关投标均无效。

3. 投标人存在下列情况之一的，投标无效：

(1) 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；

(2) 不满足招标文件“★”条款的；

(3) 对列入“信用中国”(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)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（投标截止之日起前三年的记录）（以采购代理机构查询内容为准）；

(4) 投标文件有效期不足；

(5) 未按照招标文件的规定提交投标保证金的（如有）；

(6) 对《投标函》、《资格条件响应表》、《实质性要求响应表》、《法定代表人(单位负责人)授权委托书》、《具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的声明》、《财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函》、《参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明》、《无利害关系书面声明》未提供或未按照第六章投标文件有关格式要求显示签字或公章的；

(7) 不具备招标文件中规定的资格要求的；

(8) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

(9) 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

4. 除上述以及政府采购法律法规、规章规定的投标无效情形外，投标文件有

其他不符合招标文件要求的均作为评标时的考虑因素，而不导致投标无效。

三、评标方法与程序

1. 评标方法

根据《中华人民共和国政府采购法》及政府采购相关规定，结合项目特点，本项目采用“综合评分法”评标，总分为 100 分。

2. 评标委员会

2.1 本项目具体评标事务由评标委员会负责，评标委员会由 5 人组成，其中采购人代表 1 名，其余为政府采购评审专家。招标人将按照相关规定，从上海市政府采购评审专家库中随机抽取评审专家评标委员会。

2.2 评标委员会成员应坚持客观、公正、审慎的原则，依据投标文件对招标文件响应情况、投标文件编制情况等，按照《投标评分细则》逐项进行综合、科学、客观评分。

3. 评标程序

本项目评标工作程序如下：

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

3.2 异常低价投标审查。按照招标文件规定的异常低价投标审查程序开展相关工作。

3.3 澄清有关问题。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，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人(单位负责人)或其授权的代表签字。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，也不得通过澄清、说明或者补正而使进行澄清的投标人在评标中更加有利。

3.4 比较与评分。评标委员会按招标文件规定的《投标评分细则》，对符合性审查合格的投标文件进行评分。

3.5 推荐中标候选人名单。各评委按照评标办法对每个投标人进行独立评分，再计算平均分，评标委员会按照每个投标人最终平均得分的高低依次排名，推荐得分最高者为第一中标候选人，依此类推。如果投标人最终得分相同，则按

报价由低到高确定排名顺序，如果报价仍相同，则由评标委员会按照少数服从多数原则投票表决。

4. 评分细则

本项目具体评分细则如下：

4.1 投标价格分按照以下方式进行计算：

(1) 价格评分：报价分=价格分值×（评标基准价/评审价）

(2) 评标基准价：是经符合性审查合格（技术、商务符合实质性要求，无重大缺、漏项）满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价。

(3) 评审价：投标报价无缺漏项的，投标报价即评审价；投标报价有缺漏项的，按照其他投标人相同项的最高报价计算其缺漏项价格，经过计算的缺漏项价格不超过其投标报价 10%的，其投标报价也即评审价，缺漏项的费用视为已包括在其投标报价中，经过计算的缺漏项价格超过其投标报价 10%的，其投标无效。

(4) 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。

A. 对于经主管预算单位统筹后未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，应当对符合条件的小微企业报价给予 10%扣除，用扣除后的价格参加评审。如果接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的，应当对联合体或者大中型企业的报价给予 4%的扣除，用扣除后的价格参加评审。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

B. 价格扣除比例或者价格分加分比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。中小企业参加政府采购活动，应当出具《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。任何单位和个人不得要求供应商提供《中小企业声明函》之外的中小企业身份证明文件。

C. 监狱企业视同小型、微型企业，享受中小企业发展的政府采购政策（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）。

D. 残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

(5) 评审中出现下列情形之一的，评标委员会应当启动异常低价投标审查程序：

① 投标报价低于全部通过符合性审查投标人投标报价平均值 50%的，即投标报价 $<$ 全部通过符合性审查投标人投标报价平均值 $\times$ 50%；

② 投标报价低于通过符合性审查的次低报价投标人投标报价 50%的，即投标报价 $<$ 通过符合性审查的次低报价投标人投标报价 $\times$ 50%；

③ 投标报价低于采购项目最高限价 45%的，即投标报价 $<$ 采购项目最高限价 $\times$ 45%；

④ 评标委员会基于专业判断，认为投标人报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

评标委员会启动异常低价投标审查后，属于前述第①项至第④项情形的，应当要求相关投标人在评标现场合理的时间内对投标价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等。其中，属于第③项情形，投标人已随投标文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评标现场可不再重复提交。

投标人不能按时提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料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。

4.2 投标文件其他评分因素及分值设置等详见《投标评分细则》。

投标评分细则（100 分）

序号	评审内容	分值	评审标准
一	投标总报价 (客观分)	0-10	报价得分=报价分值 $\times$ (评标基准价/评审价)。
二	类似项目业绩 (客观分)	0-6	一、评审内容： 1、近三年有效类似项目的承接情况； 二、评审标准： 评审标准：业绩起始日期为开标之日起往

			前推三年,根据投标人完成或进行的类似项目业绩进行评分(需提供类似项目的合同原件彩色扫描件,需要包含合同首尾签字盖章页、并需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、服务期限等合同要素的相关内容,否则不算有效的类似项目业绩。未提供合同原件彩色扫描件的不算业绩)。符合 1 个得 2 分,最高不超过 6 分,没有有效的类似项目业绩的得 0 分。 是否属于有效的类似项目业绩由评标委员会根据投标人提供的业绩在业务内容、技术特点等方面与本项目的类似程度进行认定。
三	需求理解 (主观分)	0-6	一、评审内容: 1、对本项目需求理解的全面程度、和本项目的吻合程度。 二、评审标准: 1、对服务方案的思路、规划清晰、需求理解全面、和本项目的要求吻合程度高,得 4-6 分; 2、对服务方案有一定的思路、规划、需求理解基本全面、和本项目的要求有一定的吻合程度,得 2-3 分; 3、对本项目服务方案思路不清晰、规划混乱、需求理解不透彻、和本项目要求无法吻合,得 1 分; 4、方案未提供的,不得分。
四	重难点分析及合理化建议 (主观分)	0-5	一、评审内容: 1、对本项目的重点、难点分析及合理化建议。 二、评审标准: 1、对本项目的重点、难点分析透彻、针对性

			强、合理化建议可行、完善的，得 4-5 分； 2、对本项目的重点、难点分析比较透彻、有一定针对性、合理化建议基本可行、较完善的，得 2-3 分； 3、对本项目的重点、难点理解不透彻、针对性一般的，得 1 分； 4、方案未提供的，不得分。
五	服务定位和服务目标 (主观分)	0-5	一、评审内容： 1、对本项目的服务定位的准确程度、服务目标的清晰程度。 二、评审标准： 1、对本项目的服务定位准确、合理、针对性强、服务目标清晰的，得 4-5 分； 2、对本项目的服务定位基本合理、有一定针对性、服务目标基本清晰的，得 2-3 分； 3、对本项目的服务定位混乱、针对性一般的，得 1 分； 4、方案未提供的，不得分。
六	特需商保服务中心-商保门诊服务工作流程(主观分)	0-5	一、评审内容： 1、商保门诊服务工作流程的合理可行性。 二、评审标准： 1、工作流程科学合理、切实可行、针对性强，贴合本项目的需求，得 4-5 分； 2、工作流程基本科学合理、有一定的可行性、有一定的针对性，基本贴合本项目的需求，得 2-3 分； 3、工作流程有欠缺、内容流于形式、可行性差，未能贴合本项目的需求，得 1 分； 4、工作流程未提供的，不得分。
七	特需商保服	0-5	一、评审内容：

	务中心-商保 住院服务工 作流程（主观 分）		1、商保住院服务工作流程的合理可行性。 二、评审标准： 1、工作流程科学合理、切实可行、针对性强，贴合本项目的需求，得 4-5 分； 2、工作流程基本科学合理、有一定的可行性、有一定的针对性，基本贴合本项目的需求，得 2-3 分； 3、工作流程有欠缺、内容流于形式、可行性差，未能贴合本项目的需求，得 1 分； 4、工作流程未提供的，不得分。
八	特需商保服 务中心-商保 体检服务工 作流程（主观 分）	0-5	一、评审内容： 1、商保体检服务工作流程的合理可行性。 二、评审标准： 1、工作流程科学合理、切实可行、针对性强，贴合本项目的需求，得 4-5 分； 2、工作流程基本科学合理、有一定的可行性、有一定的针对性，基本贴合本项目的需求，得 2-3 分； 3、工作流程有欠缺、内容流于形式、可行性差，未能贴合本项目的需求，得 1 分； 4、工作流程未提供的，不得分。
九	国际医疗旅 游试点门诊 服务 workflow （主观分）	0-5	一、评审内容： 1、国际医疗旅游试点门诊服务工作流程的合理可行性。 二、评审标准： 1、工作流程科学合理、切实可行、针对性强，贴合本项目的需求，得 4-5 分； 2、工作流程基本科学合理、有一定的可行性、有一定的针对性，基本贴合本项目的需求，得 2-3 分；

			3、工作流程有欠缺、内容流于形式、可行性差，未能贴合本项目的需求，得 1 分； 4、工作流程未提供的，不得分。
十	国际医疗旅游试点住院服务工作流程（主观分）	0-5	一、评审内容： 1、国际医疗旅游试点住院服务工作流程的合理可行性。 二、评审标准： 1、工作流程科学合理、切实可行、针对性强，贴合本项目的需求，得 4-5 分； 2、工作流程基本科学合理、有一定的可行性、有一定的针对性，基本贴合本项目的需求，得 2-3 分； 3、工作流程有欠缺、内容流于形式、可行性差，未能贴合本项目的需求，得 1 分； 4、工作流程未提供的，不得分。
十一	国际医疗旅游试点服务的信息化管理方案（主观分）	0-7	一、评审内容： 1、国际医疗旅游试点服务的信息化管理方案的合理可行性。 二、评审标准： 1、方案科学合理、切实可行、针对性强，贴合本项目的需求，得 5-7 分； 2、方案基本科学合理、有一定的可行性、有一定的针对性，基本贴合本项目的需求，得 2-4 分； 3、方案有欠缺、内容流于形式、可行性差，未能贴合本项目的需求，得 1 分； 4、方案未提供的，不得分。
十二	公司管理制度（主观分）	0-5	一、评审内容： 1、公司管理制度情况（包括但不限于工作制度、岗位制度、考评制度、安全制度、服务保

			障制度）健全程度。 二、评审标准： 1、管理制度（包括但不限于工作制度、岗位制度、考评制度、安全制度、服务保障制度）健全的，得 4-5 分； 2、管理制度（包括但不限于工作制度、岗位制度、考评制度、安全制度、服务保障制度）基本健全的，得 2-3 分； 3、管理制度（包括但不限于工作制度、岗位制度、考评制度、安全制度、服务保障制度）混乱、缺失较多的，得 1 分； 4、方案未提供的，不得分。
十三	项目负责人 (客观分)	0-5	一、评审内容： 1、拟派的项目负责人的管理经历和年龄。 二、评审标准： 1、项目负责人具有≥ 3 年的相关管理工作经历的，得 3 分；< 3 年的不得分。 2、项目负责人年龄 ≤ 50 周岁的，得 2 分；> 50 周岁的，不得分。 需提供项目经理在投标人单位缴纳最近三个月的社保证明，否则该项目都不得分。
十四	项目组成员 (主观分)	0-5	一、评审内容： 1、项目组成员的人员配置，人员的从业经验提供情况。 二、评审标准 1、人员配置合理，人员从业经验与岗位相匹配，能保证各岗位有效履职确保项目实施的，得 4-5 分； 2、人员配置基本合理，人员从业经验与岗位基本匹配，能基本保证各岗位履职的，得 2-3

			分； 3、人员配置缺乏合理性或人员数量、从业经验存在明显缺陷，可能影响项目实施的，得 1 分； 4、方案未提供的，不得分。
十五	患者信息、经营信息、技术信息的数据安全与保密措施（主观分）	0-10	一、评审内容： 1、患者信息、经营信息、技术信息的数据存储安全及保密措施。 二、评审标准： 1、患者信息、经营信息、技术信息数据存储配套设施完善，数据保密管理服务方案全面的，得 8-10 分； 2、患者信息、经营信息、技术信息数据存储配套设施基本完善、数据保密管理服务方案基本全面的，得 4-7 分； 3、患者信息、经营信息、技术信息数据存储配套设施简略、数据保密管理服务方案粗略的，得 1-3 分； 4、方案未提供的，不得分。
十六	服务承诺、质量控制方案（主观分）	0-6	一、评审内容： 1、承诺的服务质量指标和提供的质量控制方案； 二、评审标准： 1、承诺的各项服务质量指标符合招标文件要求，能针对采购人的实际需要提供科学、合理的质量控制方案，得 4-6 分； 2、承诺的各项服务质量指标基本符合招标文件要求，有针对采购人的实际需要提供质量控制方案，但可行性较差或有欠缺的，得 2-3 分；

			3、承诺的各项服务质量指标不能完全符合招标文件要求,未能针对采购人的实际需要提供质量控制方案的,得 1 分; 4、方案未提供的,不得分。
十七	应急方案 (主观分)	0-5	一、评审内容: 1、应急方案合理可行性; 二、评审标准: 1、方案科学合理、切实可行、针对性强,贴合本项目的需求,得 4-5 分; 2、方案基本科学合理、有一定的可行性、有一定的针对性,基本贴合本项目的需求,得 2-3 分; 3、方案有欠缺、内容流于形式、可行性差,未能贴合本项目的需求,得 1 分; 4、方案未提供的,不得分。

第六章 投标文件有关格式

一、 商务响应文件有关格式

目录

- (1)《投标函》(见附件 1);
- (2)《开标一览表》(见附件 2) (在采购云平台填写);
- (3)《分项报价表》(见附件 3);
- (4)《资格条件响应表》(见附件 4);
- (5)《实质性要求响应表》(见附件 5);
- (6) **资格证明文件(见附件 6):**

A. 营业执照、税务登记证、组织机构代码证或者三证合一(或事业单位、社会团体法人证书);

B. 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的声明(见附件 6-1);

C. 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函(见附件 6-2);

D. 参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明(见附件 6-3);

E. 无利害关系书面声明(见附件 6-4);

F. 非联合体投标声明函(见附件 6-5);

以上资格证明文件,未按第六章 投标文件有关格式中的要求签字、盖章将被视为投标无效。

(7)《法定代表人(单位负责人)授权委托书》(含被授权人身份证复印件)(见附件 7);法人的分支机构以自己的名义参与投标时,应当提供由法人出具参加本项目的授权书;

(8)《与评审有关的投标文件主要内容索引表》(见附件 8);

(9)为落实政府采购政策,采购标的需满足的要求,以及供应商须提供的证明材料(见附件 9);

中小企业声明函、监狱企业证明文件(如有)、残疾人福利性单位声明函(如

有)等;

《节能和环境标志产品认证证书说明表》:包括属于优先采购品目的响应产品的节能产品认证证书、环境标志产品认证证书(认证证书应当由国家确定的认证机构出具并处于有效期内)(如有);

关于符合本国产品标准的声明函(如有)。

备注:中标人享受中小企业扶持政策、残疾人福利性单位支持政策或提供符合本国产品标准声明的,其声明函将随中标结果同时公告。

(10)投标人基本情况简介(见附件10);

(11)投标人控股及管理关系情况申报表(见附件11);

(12)投标人质量管理体系和质量保证体系等方面的认证证书或其他和本项目相关的证书材料(如有);

(13)投标人认为其他需要说明的内容(如有);

附件 1、投标函

致：上海市东方医院、上海寅乾商务咨询有限公司（招标人名称）

根据贵方_____（项目名称、招标编号）采购的招标公告及投标邀请，_____（姓名和职务）被正式授权代表投标人_____（投标人名称、地址），按照上海市政府采购云平台规定向贵方提交投标文件 1 份。

据此函，投标人兹宣布同意如下：

1. 按招标文件规定，我方的投标总价为_____（大写）元人民币。
2. 我方已详细研究了全部招标文件，包括招标文件的澄清和修改文件（如果有的话）、参考资料及有关附件，我们已完全理解并接受招标文件的各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。
3. 投标有效期为自开标之日起 _____ 日。
4. 如我方中标，投标文件将作为本项目合同的组成部分，直至合同履行完毕止均保持有效，我方将按招标文件及政府采购法律、法规的规定，承担完成合同的全部责任和义务。
5. 如果我方有招标文件规定的不予退还投标保证金的任何行为，我方的投标保证金可被贵方没收。
6. 我方同意向贵方提供贵方可能进一步要求的与本投标有关的一切证据或资料。
7. 我方完全理解贵方不一定要接受最低报价的投标或其他任何投标。
8. 我方已充分考虑到投标期间网上投标可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险，并对因网上投标的任何技术故障、操作失误造成投标内容缺漏、不一致或投标失败的，承担全部责任。
9. 我方同意开标内容以上海市政府采购云平台开标时的《开标记录表》内容为准。我方授权代表将及时使用数字证书对《开标记录表》中与我方有关的内容进行签名确认，授权代表未进行确认的，视为我方对开标记录内容无异议。
10. 为便于贵方公正、择优地确定中标人及其投标货物和相关服务，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：

（1）我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的；

(2) 以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

地址：_____

电话、传真：_____

邮政编码：_____

开户银行：_____

银行账号：_____

投标人被授权代表签字：_____

投标人名称（公章）：_____

日期：____年__月__日

附件 2、开标一览表

上海市东方医院国际医疗部提升服务能力采购项目包 1

服务内容：国际医疗部提升服务能力采购项目	投标总价(总价、元)

填写说明：

（1）“报价金额”单位为“元”，“最终报价确认”单位为“万元”，两者所填金额须一致。所填金额为每一包件报价，所有价格均系用人民币表示，可精确到分。

（2）“服务内容”：投标人只需填写“响应”。

（3）投标人应按照《招标需求》和《投标人须知》的要求报价。

（4）本项目采购预算和最高限价详见《招标公告》，超过采购预算或最高限价的报价不予接受。

（5）开标一览表格式见采购云平台，并在该平台填写。

投标人被授权代表签字：_____

投标人名称（公章）：_____

日期： 年 月 日

附件 3、分项报价表

投标人名称：_____ 项目编号：_____

序号	内容	预估数量	单价 (元)	合计(元)
(一)	特需商保服务中心的现场运营服务			
1.1	商保门诊服务费：			
1.1.1	提供商保门诊基础服务包，服务费： 人民币____元/人次；	15409 人次		
1.1.2	提供商保门诊升级服务包之一，服务费：人民币____元/人次；	649 人次		
1.1.3	提供商保门诊升级服务包之二，服务费：人民币____元/人次；	162 人次		
1.2	商保住院服务费：			
1.2.1	提供商保住院基础服务包，服务费： 人民币____元/人次/住院日；	1150		
1.2.2	提供商保住院升级服务包之一，服务费：人民币____元/人次/住院日；	49		
1.2.3	提供商保住院升级服务包之二，服务费：人民币____元/人次/住院日；	11		
1.3	商保体检服务费：			
1.3.1	提供商保体检基础服务包，服务费： 人民币____元/人次；	360 人次		

序号	内容	预估数量	单价(元)	合计(元)
1.3.2	提供商保体检升级服务包之一，服务费：人民币____元/人次；	12 人次		
1.3.3	提供商保体检升级服务包之二，服务费：人民币____元/人次；	3 人次		
(二)	国际医疗旅游试点的运营配套服务			
2.1	国际医疗旅游试点门诊：			
2.1.1	提供国际医疗旅游试点门诊基础服务包，服务费：人民币____元/人次；	209 人次		
2.1.2	提供国际医疗旅游试点门诊升级服务包，服务费：人民币____元/人次；	11 人次		
2.2	国际医疗旅游试点住院：			
2.2.1	提供国际医疗旅游试点住院基础服务包，服务费：人民币____元/人次/住院日；	69		
2.2.2	提供国际医疗旅游试点住院升级服务包，服务费：人民币____元/人次/住院日；	7		
投标总价(元)				

说明：

(1) 所有价格均系用人民币表示，单位为元，可精确到分。

(2) 投标人应按照《招标需求》和《投标人须知》的要求报价。

- (3) 分项目明细报价合计应与开标一览表报价相等。
- (4) 表格可自行扩展。

附件 4、资格条件响应表

投标人名称：_____ 项目编号：_____

项 目 内 容	备 注	投 标 检 查 项（响应内 容说明（是 /否））	详 细 内 容 所 对 应 电 子 投 标 文 件 名 称
法 定 基 本 条 件		具备的条件说明（要求） 1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件： A. 营业执照、税务登记证、组织机构代码证或者三证合一（或事业单位、社会团体法人证书）； B. 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的声明（见附件 6-1）； C. 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函（见附件 6-2）； D. 参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（见附件 6-3）；	
本 项 目 的 特 定 资 格 要 求		未被“信用中国”(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人。 【无需在投标文件中提供，由采购代理机构在评审活动前进行查询】	
		法人的分支机构以自己的名义参与投标时，应当提供由法人出具参加本项目的授权书；	
		无利害关系书面声明（见附件 6-4）；	

	本项目不接受联合体投标（见附件 6-5）；			
法 定 代 表 人（单 位 负 责 人）授 权 委 托 书	1、在投标文件由法定代表人(单位负责人)授权代表签字（或盖章）的情况下，应按招标文件规定格式提供《法定代表人(单位负责人)授权委托书》；2、按招标文件要求提供被授权人身份证。（见附件 7）			

投标人被授权代表签字：_____

投标人名称（公章）：_____

日期： 年 月 日

附件 5、实质性要求响应表

投标人名称：_____ 项目编号：_____

项目内容	具备的条件说明（要求）	投标检查项 （响应内容 说明（是 / 否））	详细内容 所对应电 子投标文 件名称	备注
报价	1、不得进行选择性价（投标报价应是唯一的，招标文件要求提供备选方案的除外）； 2、不得进行可变的或者附有条件的投标报价； 3、投标报价不得超出招标文件标明的采购预算金额或项目最高限价； 4、不得低于成本报价； 5、投标报价有缺漏项的，缺漏项部分的报价按照其他投标人相同项的最高报价计算，计算出的缺漏项部分报价不得超过投标报价的 10%。			
服务期限	自合同签订生效之日起一年。			
付款方式	满足采购人的付款要求。			
“★”条款	符合招标文件标注“★”的实质性要求条款；			
投标有效期	不少于 90 日；			
投标文件内容、签署等要求	符合招标文件规定：1、投标文件按招标文件要求提供《投标函》、《资格条件响应表》、《实质性要求响应表》；			

	2、电子投标文件应扫描上传正本文件，且须经电子加密（投标文件上传成功后，系统即自动加密）。			
合同转让与分包	合同不得转让与分包。			
公平竞争和诚实信用	不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。			

投标人被授权代表签字：_____

投标人名称（公章）：_____

日期： 年 月 日

附件 6、资格证明文件

- A. 营业执照、税务登记证、组织机构代码证或者三证合一（或事业单位、社会团体法人证书）；
- B. 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的声明（见附件 6-1）；
- C. 财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函（见附件 6-2）；
- D. 参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（见附件 6-3）；
- E. 无利害关系书面声明（见附件 6-4）；
- F. 非联合体投标声明函（见附件 6-5）；

以上资格证明文件，未按第六章 投标文件有关格式中的要求签字、盖章将被视为投标无效。

附件 6-1、具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的声明

我单位具备履行本项目采购合同所必需的设备和专业技术能力，并具有履行合同的良好记录。

特此声明。

我单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（公章）：_____

日期：_____

附件 6-2、财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

我方（供应商名称）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款第（二）项、第（四）项规定条件，具体包括：

1. 具有健全的财务会计制度；
2. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（公章）：_____

日期：_____

附件 6-3 参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明

我方在参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（公章）：_____

日期：_____

备注：《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十九条第一款规定的“较大数额罚款”认定为 200 万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于 200 万元的，从其规定。

附件 6-4 无利害关系书面声明

我司承诺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，未参加同一合同项下的采购活动。

我司不是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。

投标人名称（公章）：_____

日期：_____

附件 6-5 非联合体投标声明函

本项目我司为非联合体投标。

附件 7、法定代表人（单位负责人）授权委托书

致：上海寅乾商务咨询有限公司

我_____（姓名）系注册于_____（地址）的_____（投标人名称，以下简称我方）的法定代表人（单位负责人），现代表我方授权委托我方在职职工_____（姓名，职务）以我方的名义参加贵方_____项目的投标活动，由其代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、投标文件澄清、签约等一切具体事务，并签署全部有关的文件、协议及合同。

我方对被授权人的签名事项负全部责任。

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

被授权人无转委托权，特此委托。

在此粘贴被授权人身份证复印件
（有照片一面）

委托人：法定代表人（单位负责人）签字或盖章：

投标人公章：

日期：

受托人（签字或盖章）：

身份证号码：

邮政编码：

电话：

传真：

日期：

法人的分支机构以自己的名义参与投标时，应当提供由法人出具参加本项目的
授权书（格式自拟）

附件 8、与评审有关的投标文件主要内容索引表

投标人名称：_____项目编号：_____

序号	评分内容	投标响应情况	索引目录（页码）
1			__页至__页
2			__页至__页
3			__页至__页
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
	...		

附件 9、为落实政府采购政策，采购标的需满足的要求，以及供应商须提供的证明材料

表 1、中小企业声明函（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）参加上海市东方医院的国际医疗部提升服务能力采购项目采购活动，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 商务服务业 行业；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 商务服务业 行业；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：

说明：（1）在货物采购项目中，货物全部由中小企业制造即可享受中小企业扶持政策，对投标（响应）供应商的企业类型不作要求；在工程和服务采购项目中，工程或者服务由中小企业承建（承接）即可享受中小企业扶持政策，对采购项目中涉及的货物制造商的企业类型不作要求。

(2) 事业单位、社会组织等非企业主体不享受中小企业扶持政策，但事业单位、社会组织等非企业主体提供全部由中小企业制造的货物参加货物采购项目的除外。事业单位直接控股和管理的企业，依据中小企业划型标准认定其企业类型。

与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的中小企业，不享受中小企业扶持政策。大企业是指按照其自身所属行业和对应的中小企业划型标准，属于大型企业的企业。

符合中小企业划型标准的个体工商户视同中小企业，残疾人福利性单位和监狱企业（含戒毒企业）视同小微企业。

(3) 在政府采购活动中，对中小企业的认定以供应商出具的《中小企业声明函》为准，供应商按规定提供《中小企业声明函》的，原则上即应享受中小企业扶持政策。

新成立企业无上一年度从业人员、营业收入和资产总额数据的，根据其出具的《中小企业声明函》认可其为中小企业。

采购人、采购代理机构、评标委员会（评审小组）在依法进行资格审查、评审和质疑答复中，根据供应商的投标（响应）文件等现有材料，能够证明供应商的《中小企业声明函》声明错误或者内容不实的，不认可其《中小企业声明函》，不予享受中小企业扶持政策。《中小企业声明函》存在明显笔误或者含义不明确的，可以按照政府采购相关规定要求供应商进行澄清、说明或补正。澄清、说明或补正后符合中小企业条件的供应商，可以享受中小企业扶持政策。

(4) 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业，以招标文件第二章《投标人须知》规定为准。

(5) 中标人为中小企业的，本声明函将随中标结果同时公告。

注、各行业划型标准为：

(一) 农、林、牧、渔业。营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 500 万元及以上的为中型企业，营业收入 50 万元及以上的为小型企业，营业收入 50 万元以下的为微型企业。

(二) 工业。从业人员 1000 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型

企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 300 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 300 万元以下的为微型企业。

（三）建筑业。营业收入 80000 万元以下或资产总额 80000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 6000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 300 万元及以上，且资产总额 300 万元及以上的为小型企业；营业收入 300 万元以下或资产总额 300 万元以下的为微型企业。

（四）批发业。从业人员 200 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 20 人及以上，且营业收入 5000 万元及以上的为中型企业；从业人员 5 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为小型企业；从业人员 5 人以下或营业收入 1000 万元以下的为微型企业。

（五）零售业。从业人员 300 人以下或营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 50 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（六）交通运输业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 3000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 200 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 200 万元以下的为微型企业。

（七）仓储业。从业人员 200 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（八）邮政业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（九）住宿业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十）餐饮业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十一）信息传输业。从业人员 2000 人以下或营业收入 100000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十二）软件和信息技术服务业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 50 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业。

（十三）房地产开发经营。营业收入 200000 万元以下或资产总额 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 1000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 100 万元及以上，且资产总额 2000 万元及以上的为小型企业；营业收入 100 万元以下或资产总额 2000 万元以下的为微型企业。

（十四）物业管理。从业人员 1000 人以下或营业收入 5000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 100 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为小型企业；从业人员 100 人以下或营业收入 500 万元以下的为微型企业。

（十五）租赁和商务服务业。从业人员 300 人以下或资产总额 120000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且资产总额 8000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且资产总额 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或资产总额 100 万元以下的为微型企业（本项目对应的中小企业划型标准所属行业）。

（十六）其他未列明行业。从业人员 300 人以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下的为微型企业。

表 2、残疾人福利性单位声明函（如是，请声明）

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，本单位安置残疾人____人，占本单位在职职工人数比例____%，符合残疾人福利性单位条件，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：

说明：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》享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

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

（2）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

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

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

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

中标人为残疾人福利性单位的，本声明函将随中标结果同时公告。

如投标人不符合残疾人福利性单位条件，无需填写本声明。

表 3 是否监狱企业（如是，请提供证明材料）

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

表 4 关于符合本国产品标准的声明函（如是，请声明）

本公司（单位）郑重声明，根据《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34 号）的规定，本公司（单位）提供的以下产品属于本国产品。具体情况如下：

1. （产品名称 1）¹，生产厂为（厂名）²，厂址为（生产厂址）。（产品名称 1）的中国境内生产的组件成本占比 $\geq$ （规定比例）³。（产品名称 1）的（关键组件）⁴在中国境内生产。（产品名称 1）的（关键工序）⁵在中国境内完成。

2. （产品名称 2），生产厂为（厂名），厂址为（生产厂址）。（产品名称 2）的中国境内生产的组件成本占比 $\geq$ （规定比例）。（产品名称 2）的（关键组件）在中国境内生产。（产品名称 2）的（关键工序）在中国境内完成。

.....

本公司（单位）对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，愿承担相应法律责任。

公司（单位）名称（盖章）：

日期： 年 月 日

- 1. 产品如有型号，请在“产品名称”栏一并填写。
- 2. 生产厂名与厂址应与生产厂营业执照载明的相关信息保持一致。
- 3. 该产品的中国境内生产的组件成本占比相关要求实施前，“规定比例”栏可不填，下同。
- 4. 该产品的关键组件要求实施前，“关键组件”栏可不填，下同。
- 5. 该产品的关键工序要求实施前，“关键工序”栏可不填，下同。

说明：具体政策详见《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》国办发〔2025〕34 号

附件 10、投标人基本情况简介

（一）基本情况：

1. 单位名称：
2. 地址：
3. 邮编：
4. 电话/传真：
5. 成立日期或注册日期：
6. 行业类型：

（二）基本经济指标（到上年度 12 月 31 日止）：

1. 实收资本：
2. 资产总额：
3. 负债总额：
4. 营业收入：
5. 净利润：
6. 上交税收：
7. 从业人数：

（三）其他情况：

1. 专业人员分类及人数：
2. 企业资质证书情况：
3. 其他需要说明的情况：

我方承诺上述情况是真实、准确的，我方同意根据招标人进一步要求出示有关资料予以证实。

投标人被授权代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期： 年 月

附件 11 投标人控股及管理关系情况申报表

就本单位控股及管理关系情况申报如下，并承担申报不实的责任。

申报人名称		
法定代表人（单位负责人）	姓 名	
	身份证号	
控股股东/投资人名称 及出资比例		
非控股股东/投资人名称 及出资比例		
管理关系单位名称	管理关系单位名称	
	被管理关系单位名称	
备注：		

注：

1. 如未有相关情况，请在相应栏填写“无”。

投标人（公章）：_____

日期： 年 月

二、技术响应文件有关表格格式

目录

(1) 公司实力、历史、服务技术能力等公司简介（格式自拟）；

(2) 服务方案（包括但不限于需求理解、重难点分析及合理化建议、服务定位和服务目标、特需商保服务中心-商保门诊服务工作流程、特需商保服务中心-商保住院服务工作流程、特需商保服务中心-商保体检服务工作流程、国际医疗旅游试点门诊服务工作流程、国际医疗旅游试点住院服务工作流程、国际医疗旅游试点服务的信息化管理方案）（格式自拟）；

(3) 技术条款偏离表（见附件 12）；

(4) 公司管理制度（格式自拟）；

(5) 针对本项目拟委派管理人员及人员情况说明及其资格；提供项目管理人员及其他各岗位人员配备方案，明确各工种人员及管理人员的工作范围及职责，供应商对本项目人员配置应符合招标文件的要求，有一定的岗位工作经历和经验，胜任岗位工作等的承诺（见附件 13）；

(6) 患者信息、经营信息、技术信息的数据安全与保密措施（格式自拟）；

(7) 服务承诺、质量控制方案（格式自拟）；

(8) 应急方案（格式自拟）；

(9) 最近三年内完成的类似项目业绩清单（业绩起始日期为开标之日起往前推三年）（见附件 14）；

说明：包括类似项目的合同原件彩色扫描件，需要包含合同首尾签字盖章页、并需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、交付日期等合同要素的相关内容，否则不算有效的类似项目业绩。未提供合同原件彩色扫描件的不算业绩。

(10) 按照本招标文件要求提供的其他技术性资料以及投标人需要说明的其他事项。

以上各类投标文件格式详见招标文件第六章 投标文件有关格式规定为准（除特地明确格式自拟除外）。

附件 12、技术条款偏离表

投标人名称：_____ 项目编号：_____

序号	招标要求	响应要求	偏离	技术支持资料说明：名称与页次
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				

注：（1）投标人必须按招标需求的序号填写本表，如实际技术要求与招标需求无偏差，在“是否有偏差”一列填写“无”。

（2）响应文件的技术要求与招标文件的要求如不完全一致，在“是否有偏差”一列填写“有”，还需填写偏差说明，并注明是“正偏离”还是“负偏离”。

（3）投标人应按要求填写服务要求。否则，投标人须接受可能对其不利的评标结果。

（4）若提供的详细技术支持资料与技术偏离表不一致，以详细的技术支持资料为准。

附件 13-1、项目负责人情况表

投标人名称：_____项目编号：_____

姓名		出生年 月		文化程 度		毕 业 时 间	
毕业院校和专业			从事本 类项目 工作年 限			联 系 方 式	
职业资 格			技 术 职 称			聘 任 时 间	
主要工作经历： 主要管理服务项目： 主要工作特点： 主要工作业绩： 胜任本项目负责人的理由：							

附件 13-2、项目组成员配备及相关工作经历、职业资格汇总表

投标人名称：_____ 项目编号：_____

项目组成员姓名	年龄	在项目组中的岗位	学历和毕业时间	职称及职业资格	相关工作经历	联系方式
.....						

注：可按上表要求提供项目负责人和项目组成员的相应资料（如有）。

如果表格填写不准确，或证书（证明材料）提供不完整的，投标人需承担其响应文件在评标时被扣分。

表式不够，可另附页填写。

附件 14、最近三年内完成的类似项目业绩清单

投标人名称：_____ 项目编号：_____

序号	年份	项目名称	项目内容	服务时间	合同金额 (万元)	用户情况		
						单位名称	经办人	联系方式
1								
2								
3								
4								

说明：（1）近三年指：从开标之日起倒推三年以内正在进行或已完成的项目。

（2）包括类似项目的合同原件彩色扫描件，需要包含合同首尾签字盖章页、并需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、交付日期等合同要素的相关内容，否则不算有效的类似项目业绩。未提供合同原件彩色扫描件的不算业绩。

（3）是否属于有效的类似项目业绩由评标委员会根据投标人提供的业绩在业务内容、技术特点等方面与本项目的类似程度进行认定。

第七章 合同书格式和合同条款

包 1 合同模板:

[合同中心-合同名称]

合同统一编号: [合同中心-合同编码]

合同各方:

甲方: [合同中心-采购单位名称]

乙方: [合同中心-供应商名称]

法定代表人姓名及性别: [合同中心-供
应商法人姓名] ([合同中心-供应商法人性
别])

地址: [合同中心-采购单位所在地]

地址: [合同中心-供应商所在地]

邮政编码: [合同中心-采购单位邮编]

邮政编码: [合同中心-供应商单位邮编]

电话: [合同中心-采购单位联系人电话]

电话: [合同中心-供应商联系人电话]

传真: [合同中心-采购单位传真]

传真: [合同中心-供应商单位传真]

联系人: [合同中心-采购单位联系人]

联系人: [合同中心-供应商联系人]

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定,
本合同当事人在平等、自愿的基础上,经协商一致,同意按下述条款和条件签署
本合同:

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务:

1. 1 乙方所提供的服务其来源应符合国家的有关规定,服务的内容、要求、
服务质量等详见招标文件和投标文件、合同中心-补充条款列表中的内容。

2. 合同价格、服务地点和服务期限

2. 1 合同价格

本合同价格为[合同中心-合同总价]元整([合同中心-合同总价大写])。

乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价中,甲方不再另行支
付其它任何费用。

2. 2 服务地点:上海市浦东新区即墨路 150 号、上海市浦东新区云台路 1800
号。

2.3 服务期限

2.3.1 本合同的服务期限：~~合同中心-合同有效期~~。

3. 质量标准和要求

3.1 乙方所提供的服务的质量标准按照国家标准、行业标准或企业标准确定，上述标准不一致的，以严格的标准为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

3.2 乙方所交付的国际医疗部提升服务能力采购项目还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

4. 权利瑕疵担保

4.1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

4.2 乙方保证在服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。

4.3 乙方保证其所交付的服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

4.4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

5. 验收

5.1 服务根据合同的规定完成服务后，甲方应及时根据合同的规定进行服务验收。乙方应当以书面形式向甲方递交验收通知书，甲方在收到验收通知书后的10个工作日内，确定具体日期，由双方按照本合同的规定完成服务验收。甲方有权委托第三方检测机构进行验收，对此乙方应当配合。

5.2 如果属于乙方原因致使项目未能通过验收，乙方应当排除故障，并自行承担相关费用，直至服务完全符合验收标准。

5.3 如果属于甲方原因致使项目未能通过验收，甲方应在合理时间内排除故障，再次进行验收。如果属于故障之外的原因，除本合同规定的不可抗力外，甲方不愿或未能在规定的时间内完成验收，则由乙方单方面进行验收，并将验收报告提交甲方，即视为验收通过。

5.4 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方签署验收意见。

6. 保密条款

6.1 保密内容：本合同的条款与内容，以及一方（“披露方”）因本合同的签订和履行而知悉的另一方（“接收方”）的任何未公开信息均为保密信息。包括但不限于：

患者信息：所有可识别个人身份的患者信息、病历资料、诊疗记录、健康状况、保险信息等。

经营信息：甲方的运营数据、财务信息、定价策略、合作伙伴名单；乙方的技术方案、系统架构、算法模型、业务流程、客户渠道等。

技术信息：系统源代码、数据库结构、技术文档、分析报告等。

双方确认，本合同附件同样属于本保密条款涵盖的范围。

6.2 保密义务：接收方同意：

1. 对保密信息予以严格保密，并采取不低于保护自身同类保密信息的谨慎程度予以保护。

2. 仅可为履行本合同之目的，在“需要知情”的基础上，由本方直接参与本项目且已签订保密协议的员工、顾问接触保密信息。

3. 除为履行本合同外，不得使用、复制、披露或允许任何第三方使用保密信息。

4. 本保密义务不因本合同的变更、解除或终止而失效。

6.3 例外情况：下述信息不属于保密信息：

1. 在披露时已进入公有领域或非因接收方的过错而进入公有领域的信息。

2. 能书面证明在披露前已为接收方合法持有且无需承担保密义务的信息。

3. 根据适用法律、法规、法院或政府主管部门的命令而必须披露的信息（在此情况下，接收方应尽可能提前通知披露方，并协助披露方采取保护措施）。

6.4 违约责任：任何一方违反本保密条款，应向守约方承担违约责任，赔偿因此给守约方造成的全部直接和间接损失（包括但不限于赔偿金、违约金、律师费、诉讼费等）。如违约行为对患者个人信息造成侵害，违约方还应独立承担由此产生的全部法律责任。

7. 付款

7.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7.2 本合同款项按照以下方式支付。

7.2.1 支付方式：银行转账。

7.2.2 支付时间：对于满足合同约定支付条件的，甲方原则上应当自收到发票后 10 个工作日内将资金支付到合同约定的乙方账户。

7.2.3 支付条件：

(1) 在甲方和乙方合同签订后，次月 30 日，如果遇到周末或节假日，为前一工作日，甲方按实际发生的服务费用支付上个月度相应的服务费用，实际结算费用按照每一项单价和实际产生数量。实际服务费用总金额低于合同约定金额的，按实际服务费用总金额支付。

(2) 如遇特殊情况，双方协商解决。

7.2.4 逾期支付资金的违约责任：在甲方支付当期应付款项前 3 个工作日，乙方应当书面告知甲方。在乙方书面告知后甲方在最后付款日仍未支付，每逾期一日，甲方应按应付未付金额的 0.5% 向乙方支付违约金。

8. 甲方的权利与义务

8.1 甲方有权依据本合同及附件约定的服务标准，对乙方提供的服务质量进行监督、检查和考核，并提出改进意见。考核结果将作为支付服务费的依据。

8.2 甲方应为乙方派驻的“院内现场服务”人员提供必要的工作场所、办公桌椅、网络接入点及日常办公水电。涉及与甲方信息系统对接的，甲方应提供必要的、安全的技术接口规范支持。

8.3 甲方应对其提供的所有医疗数据、患者信息、系统接口的真实性、合法性负责，并确保已获得患者必要的授权，以用于本合同约定的商保结算与服务目的。

8.4 甲方应指定专门部门或专人负责与乙方的对接协调，确保服务过程中出现的问题能够及时沟通解决。

8.5 甲方应遵守本合同约定的付款期限，按时足额向乙方支付服务费用。

8.6 甲方有权要求乙方保证其服务团队的专业性与稳定性，如乙方关键服务人员发生变更，需提前通知甲方。

8.7 在乙方提供服务过程中，如因甲方原因（如提供错误信息、未履行协助义务等）导致乙方无法完成服务目标或造成损失的，甲方应承担相应责任。

9. 乙方的权利与义务

9.1 乙方有权按照本合同约定，在甲方配合下获取完成服务所必需的、已经脱敏处理的业务数据及信息系统支持。

9.2 乙方应遵守国家法律法规及甲方的各项规章制度，包括但不限于医疗管理、信息安全、患者隐私保护、院感控制等规定，不得损害甲方的声誉和利益。

9.3 乙方应保证其服务团队具备履行本合同所需的专业资质、技能和经验，并对派驻人员进行持续的培训和管理。乙方派驻人员的行为视同为乙方行为，由乙方承担法律责任。

9.4 乙方应自行负责其派驻人员的薪酬、社保、福利等人事管理，并承担服务过程中所需运营费用（本合同另有约定的除外）。

9.5 乙方应以专业、勤勉、尽责的态度履行本合同项下的全部服务内容，持续优化服务流程，努力提升甲方商保业务收入，并每季度向甲方提交书面服务报告。

9.6 乙方在提供“系统与数据”赋能服务时，应严格遵守《数据安全与隐私保护协议》的约定，采取一切必要的技术和管理措施保障甲方数据安全，不得将数据用于本合同约定之外的任何目的。

9.7 未经甲方事先书面同意，乙方不得将本合同项下的任何权利或义务部分或全部转让给第三方，或者委托第三方代为履行。

10. 补救措施和索赔

10.1 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

10.2 在服务期限内，如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔，乙方应按照甲方同意的下列方式解决索赔事宜：

（1）根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过买卖双方商定降低服务的价格。

（2）如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的方法采取补救措施，甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

11. 履约延误

11.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

11.2 如乙方无正当理由而拖延服务，甲方有权解除合同并追究乙方的违约责任。

11.3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

12. 误期赔偿

12.1 除合同第13条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方可以从应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每（天）赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五（0.5%）计收，直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五（5%）。（一周按七天计算，不足七天按一周计算。）一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

13. 不可抗力

13.1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

13.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化，以及双方商定的其他事件。

13.3 在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

14. 争端的解决

14.1 因履行本合同而产生的，或与本合同有关的一切争议，双方应通过友好协商解决。若协商不成，任何一方均有权向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

15. 违约终止合同

15.1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

（1）如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部服务。

（2）如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

15. 2 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为，甲方有权解除合同，并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定由有关部门追究其法律责任。

16. 破产终止合同

16. 1 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

17. 合同转让和分包

17. 1 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

18. 合同生效

18. 1 本合同于双方在上海市政府采购云平台通过数字证书签订采购合同或纸质合同经双方签字、盖章后生效。

18. 2 本合同壹式贰份，甲乙双方各执壹份，并通过上海市政府采购云平台报上海市财政局备案。

19. 合同附件

19. 1 本合同附件包括： 招标(采购)文件、投标（响应）文件、澄清修改补充文件（如有）、**[合同中心-补充条款列表]**。

19. 2 本合同附件与合同具有同等效力。

19. 3 合同文件应能相互解释，互为说明。若合同文件之间有矛盾，则以最新的文件为准。

20. 合同补充、变更

20. 1 甲方需追加与合同标的相同服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与乙方协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过本合同采购金额的百分之十。

20. 2 除合同规定情形外，双方不得擅自变更合同。合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方应当变更。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

签约各方：

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：

日期：

合同签订点：网上签约