

招标文件

采购方式：公开招标

项目编号：C002011-20210128

项目名称：2022-2023年度第三方满意度调查机构招标

采购人：广州市妇女儿童医疗中心

招标代理：广东国利招标有限公司

发布日期：2021年 11 月 24 日

目录

第一部分 投标邀请书	1
第二部分 投标资料表	4
第三部分 开标、评标、定标	6
第四部分 用户需求书	15
第五部分 投标文件格式	15
第六部分 投标人须知	45
第七部分 合同文本	52

温馨提示!!!

(本提示内容非招标文件的组成部分，仅为善意提醒。

如有不一致的地方，以招标文件为准)

- 一、 如无另行说明，投标文件递交时间为投标截止时间前 30 分钟内。
- 二、 本项目投标人参加开标会议，请适当提前到达。
- 三、 投标文件应按顺序编制页码。
- 四、 请仔细检查投标文件是否已按招标文件要求盖章、签名、签署日期。
- 五、 请正确填写《投标报价表》、《分项报价表》。多项目请仔细检查号，号与采购内容必须对应。
- 六、 如投标货物/服务属于许可证管理范围内的，须提交相应的许可证复印件。
- 七、 首次参与政府采购项目投标的供应商，应在报名成功后最迟必须于开标前一日登录广东省政府采购网 (<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)，在“广东政府采购智慧云平台”进行注册。(已注册过账号的供应商请忽略此信息。)

第一部分 投标邀请书

广东国利招标有限公司受广州市妇女儿童医疗中心的委托，对“2022-2023年度第三方满意度调查机构招标”进行国内公开招标，欢迎符合资格条件的投标人参加投标。本招标项目有关事项如下：

一、项目编号：C002011-20210128

二、项目名称：2022-2023年度第三方满意度调查机构招标

三、采购方式：公开招标

四、项目内容及需求：

1. 采购内容

以季度为时间单位开展患者满意度调查，出具季度、年度患者满意度调查报告（如遇特殊情况，可适当调整调查周期）；开展年度职工满意度调查，出具调查报告。

项目名称	数量	单位	服务期	最高总价限价（人民币）
2022-2023 年度第三方满意度调查机构招标	1	项	两年	80.00 万元 凡高于最高限价的投标，一律视为无效投标。

2. 项目类型：服务类；采购项目品目：C1902社会服务；

3. 投标人应对本项目全部内容进行投标，不允许只对其中部分内容进行投标，任何只对其中部分内容进行的投标均被视为无效投标。

五、需要落实的政府采购政策：《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库【2014】68号）、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）、《关于环境标志产品政府采购实施的意见》（财库〔2006〕90号）、《节能产品政府采购实施意见》的通知》（财库〔2004〕185号）、《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）、《关于开展省级政府采购合同融资工作的通知》（粤财采购〔2020〕6号）等。

六、资格要求：

1. 投标人应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件；

2. 投标人须是在中华人民共和国境内注册的具有独立承担民事责任能力的国内独立法人；

3. 投标人未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。同时，不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。【投标人于投标报名截止日在“信用中国”网站

(www.creditchina.gov.cn)及中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询结果截图并

加盖公章为准】；

4. 投标人必须提供《公平竞争承诺书》原件；

5. 单位负责人为同一人或者存在彼此存在投资与被投资关系的、彼此的经营管理者、董事会（或同类管理机构）成员属于直系亲属或配偶关系的、法定代表人或单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一项目的投标；

6. 具备履行合同所必备专业技术能力。

7. 本项目只接受报名并购买了招标文件的单位提交的投标文件；

8. 本项目不接受联合体投标。

注：

（1）满足资格要求的供应商在投标时必须把报名资料放入投标文件中；

（2）潜在投标人须保证以上所提交资料的真实、完整、有效、一致，否则自行承担由此导致的与本项目有关的任何损失。供应商参加投标应购买招标代理机构正式对外发售的招标文件，并在招标代理机构办理有关报名登记手续后才有资格参加投标。

（3）为了报名工作提高效率，供应商可先在招标代理机构网站上下载“购买文件登记表”，填写后打印并携带购买招标文件。

（4）首次参与政府采购项目投标的投标人，应在招标文件获取后最迟必须于开标前一日登录广东省政府采购网（<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>），在“广东政府采购智慧云平台”进行注册（已注册过账号的投标人请忽略此信息）。

七、报名方式：

符合资格的投标人应当在 2021 年 11 月 25 日起至 2021 年 12 月 15 日期间（办公时间内，法定节假日除外）到广东国利招标有限公司（详细地址：广州市天河区珠江新城华强路 9 号保利克洛维中盈大厦 22 楼 2202 室）**凭营业执照副本复印件、本招标公告第六条合格的投标人的证明文件（复印件加盖公章）以及《公平竞争承诺书》原件、法定代表人证明书与授权委托书，法定代表人身份证原件（上述所有复印件须注明“与原件相符”并加盖公章，并提供复印件的原件报名现场核对）**购买招标文件，招标文件每套售价 ¥300.00 元，售后不退。只接受通过以上方式正式获取招标文件的投标人投标。

八、本项目不举行集中答疑会，投标人如有疑问请以书面形式向招标代理机构咨询。

九、投标文件递交地点：

广州市天河区珠江新城华强路9号保利克洛维中盈大厦22楼2202开标室

十、投标文件递交时间：

2021年 12 月 16 日 14 时 00 分至2021年 12 月 16 日 14 时 30 分（北京时间）

十一、投标截止时间及开标评标时间：

2021年 12 月 16 日 14 时 30 分（北京时间）

十二、开标评标地点：

广州市天河区珠江新城华强路9号保利克洛维中盈大厦22楼2202开标室

十三、采购项目联系人与联系方式：

采购人名称：广州市妇女儿童医疗中心

采购人地址：广州市天河区珠江新城金穗路9号

招标代理机构名称：广东国利招标有限公司

联系人：林小姐

电话：020-85200402

传真：020-85200421

联系地址：广州市天河区珠江新城华强路9号保利克洛维中盈大厦22楼2202室

邮编：510000

十四、本项目招标公告等信息在相关法定媒体：

①中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn>）；

②广东省政府采购网（<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>）；

③广州市政府采购网（<http://www.gzg2b.gov.cn>）；

④广东国利招标有限公司（<http://www.gdglzb.com>）。网站上公布，并视为有效送达。

广州市妇女儿童医疗中心

广东国利招标有限公司

2021年 11 月 24 日

第二部分 投标资料表

项目	内容	说明与要求
1	资金来源	财政资金，资金已落实。
2	合格的投标人	具体要求见本招标文件第一部分第六点
	关于联合体	本项目 不允许 联合体投标
3	踏勘现场	采购人不集中组织，由投标人按招标要求自行组织踏勘现场。
4	招标文件的澄清	1. 采购人不统一组织答疑会 2. 投标人质疑期限：公示期间或者自期满之日起七个工作日内 3. 采购人澄清、修补或答疑期限：在投标截止日期前 <u>15</u> 日
5	投标文件	1. 投标文件由自查表、商务技术文件、经济文件三部分组成，合编成一本投标文件。 2. 唱标信封一份； 3. 电子文件一份（ ★电子文件：是指“.doc”格式文件和将按招标文件要求签署、盖章后的正本投标文件扫描成“.PDF”格式后拷贝至无病毒无密码的U盘一份 ）；
6	投标保证金	本项目不收取投标保证金
7	投标有效期	递交投标文件截止日后 120 天内有效
8	投标文件份数	投标文件密封包封为 1 包（内含投标文件正本 1 份，副本 <u>4</u> 份） 唱标信封密封包封为 1 包（内含唱标信封 1 份，投标文件电子文件 1 份）
9	评标委员会	评标委员会成员共 <u>5</u> 人：其中采购人代表1名；技术、经济等方面的专家 <u>4</u> 人从相关政府采购专家库中随机抽取确定。
10	评标方法	综合评分法
11	中标服务费	1. 中标人须向招标代理机构按如下标准和规定缴纳招标代理服务费：按采购金额计算，参照《国家计委文件“计价格[2002]1980号文”附件》计取和本项目招标代理协议规定的其它费用的合共费用。 2. 招标代理服务费的缴纳形式： a. 向招标代理机构直接缴纳招标代理服务费。可用支票、汇票、电汇等付款方式； b. 招标代理服务费的缴费账号： 收款人：广东国利招标有限公司 开户银行：中国建设银行广州南沙开发区支行

项目	内容	说明与要求
		<p>银行账号：44050153140500001061</p> <p>3. 投标人应签署投标文件格式《招标代理服务费承诺书》，作为投标文件的一部分。</p> <p>中标人在领取《中标通知书》前应向招标代理机构缴纳招标代理服务费。凭领取人身份证复印件并加盖公章领取《中标通知书》。如采用电汇或银行转账，须同时递交招标代理服务费缴费凭证复印件并加盖公章。</p>

第三部分 开标、评标、定标

1. 开标

- 1.1. 招标代理机构在投标邀请中规定的日期、时间和地点组织开标会议。开标时邀请所有投标人代表参加。参加开标的代表应签名报到以证明其出席。
- 1.2. 开标时，由投标人或者其推选的代表检查投标文件的密封情况；经确认无误后，由采购人或者招标代理机构工作人员当众拆封，宣布投标人名称、投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容。
- 1.3. 开标过程应当由采购人或者招标代理机构负责记录，由参加开标的各投标人代表和相关工作人员签字确认。
- 1.4. 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、招标代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、招标代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。
- 1.5. 投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

2. 评标委员会的组成

- 2.1. 本次招标依法组建评标委员会，评标委员会成员人数为 5 人单数。
- 2.2. 评标委员会成员名单在评标结果公告前应当保密。评审专家有下列情形之一的，受到邀请应主动提出回避，采购当事人也可以要求该评审专家回避：
 - 2.2.1. 参加采购活动前 3 年内与供应商存在劳动关系；
 - 2.2.2. 参加采购活动前 3 年内担任供应商的董事或监事；
 - 2.2.3. 参加采购活动前 3 年内是供应商的控股股东或者实际控制人；
 - 2.2.4. 与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；
 - 2.2.5. 与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。
- 2.3. 评标委员会成员和参与评标的有关工作人员不得透露对投标文件的评审和比较、中标候选人推荐情况以及与评标有关的其他情况。
- 2.4. 评标委员会负责具体评标事务，并独立履行下列职责：
 - 2.4.1. 审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求；
 - 2.4.2. 要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明；
 - 2.4.3. 对投标文件进行比较和评价；
 - 2.4.4. 确定中标候选人名单，以及根据采购人委托直接确定中标人；
 - 2.4.5. 向采购人、招标代理机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为。
- 2.5. 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。
- 2.6. 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。投标人的澄清文件是其投标文件的组成部分。

- 2.7. 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：
 - 2.7.1. 投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；
 - 2.7.2. 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
 - 2.7.3. 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；
 - 2.7.4. 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，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照本章第 2.6 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。

- 2.8. 评标委员会决定投标的响应性只根据投标文件本身的真实无误的内容，而不依据外部的证据，但投标有不真实不正确的内容时除外。
- 2.9. 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会有权将其作为无效投标处理。
- 2.10. 评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当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。

3. 评标

- 3.1. 评标方法：本项目采用综合评分法。综合评分法，是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。
- 3.2. 评标步骤：
 - 3.2.1. 本项目按各投标人进行独立评审，按的自然顺序进行评审。
 - 3.2.2. 资格性审查：开标结束后，采购人或者招标代理机构依法对投标人的资格进行审查，详见《资格性审查表》。对初步被认定为资格性审查不合格的，可实行告知投标当事人，以让其核证、澄清事实。未通过资格性审查的投标人，不进入符合性审查。
 - 3.2.3. 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，详见《符合性审查表》，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。评标委员会对初步被认定为符合性审查不合格或无效投标者可实行告知投标当事人，由评标委员会主任或采购人代表将集体意见现场及时告知投标当事人，以让其核证、澄清事实。未通过符合性审查的投标人，不进入技术、商务和价格评审。
 - 3.2.4. 详细评审：
 - 3.2.4.1. 评标委员会对符合性审查合格的投标文件进行技术、商务评估，综合比较与评价。具体技术、商务、价格部分的评审因素详见《综合评分表》。

- 3.2.5. 评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。
- 3.2.6. 评标时，评标委员会各成员应当独立对每个投标人的投标文件进行评价，并汇总每个投标人的得分。
- 3.2.7. 综合得分=技术得分+商务得分+价格得分。

4. 推荐中标候选人

- 4.1. 使用综合评分法的采购项目，单一产品采购项目提供相同品牌产品或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，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获得中标人推荐资格；评审得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列；得分且投标报价相同的，由采购人或采购人委托评标委员会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。
- 4.2. 凡是列入核心产品范围的，只要出现相同品牌的，均被认定为一家投标人来计算。
- 4.3. 采用综合评分法，评标委员会按照招标文件确定的评标方法、步骤、标准，对投标文件进行独立评审；评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列；得分且投标报价相同的并列，则按技术部分得分高者，优先推荐为中标候选供应商。**推荐综合得分排名第一的投标人为第一中标候选人，综合得分排名第二的投标人为第二中标候选人，第三名为第三中标候选供应商。**

5. 定标

- 5.1. 招标代理机构提交评标报告报采购人确认，采购人在收到评标报告 5 个工作日内确定中标人，按照评标报告中推荐的中标候选人顺序确定中标人，也可以事先授权评标委员会直接确定中标人。确认后招标代理机构将在刊登本项目招标公告的法定媒体上发布中标公告。
- 5.2. 中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。
- 5.3. 中标人放弃中标或者中标资格被依法确认无效的，采购人可以按照排序从其他中标候选人中确定中标人，没有其他中标候选人的，应当重新组织采购活动。

6. 特别说明

- 6.1. 有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：
 - 6.1.1. 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
 - 6.1.2. 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
 - 6.1.3. 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
 - 6.1.4. 不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
 - 6.1.5. 不同投标人的投标文件相互混装；

说明：

1. 投标人必须严格按照《资格性审查表》、《符合性审查表》的评审内容的要求如实提供证明材料并应加盖投标人公章，若投标人不满足《资格性审查表》、

- 《符合性审查表》中任何情形之一的，则其投标无效。
2. 《资格性审查表》、《符合性审查表》的评审内容适用于所有。
 3. 技术、商务评分：评标委员会各成员分值的算术平均值（四舍五入后，小数点后保留两位有效数）。
 4. 投标人应如实提交《综合评分表》要求提交的相关各类证明、资料等并应加盖投标人公章，投标人如未按要求提交的，该项评分为零分。

一、资格性审查表

序号	评审内容
1	符合招标文件中规定资格要求的及资格证明文件齐全；
2	投标人资格声明函已提交并符合招标文件要求的。

二、符合性审查表

序号	评审内容
1	按照招标文件规定要求签署和盖章的；
2	法定代表人证明书和法定代表人授权委托书，按照招标文件规定投标文件有法定代表人签署本人姓名（或印盖本人姓名章）；
3	投标函已提交并符合招标文件要求的，且投标有效期满足招标文件要求的；
4	投标报价没有超出最高限价，且是固定唯一值的；
5	投标文件完全满足招标文件以“★”标明的实质性条款要求的；
6	投标文件没有采购人不能接受的附加条件的；
7	投标文件没有出现串通投标情形的；
8	投标文件没有招标文件中规定的其他无效投标条款的；
9	没有法律、法规规定的其他无效情形；

三、综合评分

序号	评审因素	评分细则	分值 (分)
一	技术部分(50分)		
1	整体方案设计	<p>实施方案: 能对项目需求能充分响应, 并具有较全面的描述, 包括: 1、方案设计; 2、实施周期; 3、时间规划; 4、人员培训方案; 5、工作管控等。充分考虑项目结果真实性、可靠性等。</p> <p>方案科学、合理并且完整: 10分; 方案不够科学, 合理且不够完整: 5分; 方案不科学、合理性差且不完整: 1分; 无提供不得分。</p>	10
2	测评报告的设计	<p>测评报告: 能对项目满意度数据资料进行全面的描述, 包括: 1、患者满意度中心总体调查测评报告; 2、患者满意度各院区调查测评报告; 3、患者满意度护理调查测评报告及数据; 4, 职工满意度中心总体调查测评报告; 5, 职工满意度各院区调查则评报告。</p> <p>设计科学、合理并且完整: 10分; 设计不够科学, 合理且不够完整: 5分; 设计不科学、合理性差且不完整: 1分; 无提供不得分。</p>	10
3	质保措施	<p>本项目要求有严格的质量监控体系来进行质控检查, 保证调查结果的真实性和准确性; 可随时对调查过程和结果进行监控和抽查, 并有切实可行的质量保证措施, 调查结束可提供调查原始资料及录音文件: (1) 质控措施合理且有针对性, 原始数据和录音能保存 12 个月以上 (含 12 个月) 的, 得 6 分; (2) 质控措施较合理且较有针对性, 原始数据和录音能保存 6 个月以上, 12 个月以下 (含 6 个月, 不含 12 个月) 的得 3 分; (3) 质检措施不合理、没有针对性, 原始数据和录音能保存 6 个月以下或不能提供原始资料和录音, 不得分。(投标人需提供承诺函, 及详细方案措施, 不提供或提供不全不得分。)</p>	6
4	信息保密方案	<p>保密方案内容包括但不限于保密的原则、保密具体措施、需要保密的事项等。</p> <p>1. 保密方案全面详细、合理可行, 得 6 分; 2. 保密方案较全面详细、较合理可行, 得 3 分; 3. 保密方案不全面、不合理可行, 得 1 分; 无或其它不得分。</p>	6
5	项目团队成员配置情况	<p>1. 项目服务团队人员投入情况: (1) 拟投入本项目的其他工作人员 (项目负责人除外) 人数超过 30 人 (含), 得 3 分; (2) 拟投入本项目的其他工作人员 (项目负责人除外) 人数为 20 人 (含) 至 29 人 (含), 得 1 分; (3) 拟投入本项目的其他工作人员 (项目负责人除外) 人数低于 20 人 (不含), 不得分。</p> <p>需提供承诺函, 本项最高得 3 分, 不提供不得分。</p>	6

序号	评审因素	评分细则	分值 (分)
		<p>2. 项目团队成员同类项目工作经验情况: 项目团队成员 (项目负责人除外): 具有三年以上 (含三年) 同类项目工作经验的、具有非常丰富的研发和数据分析经验的, 每提供一名得 0.5 分, 最高得 3 分。 注: 本项最高得 3 分。注: 不同公司的劳动年限可累计, 提供上述人员在投标人单位任职的证明文件等相关材料, 不提供不得分。</p>	
6	项目负责人配置	<p>1. 项目负责人 (仅限 1 人) 工作经验: (1) 具有 5 年 (含) 或以上同类项目管理工作经验的, 得 3 分。 (2) 具有 3 年 (含) ~5 年 (不含) 同类项目管理工作经验的, 得 2 分。 (3) 具有 1 年 (含) ~3 年 (不含) 同类项目管理工作经验的, 得 1 分。 其他情况不得分。 2. 项目负责人 (仅限 1 人) 学历职称要求: 博士学位得 3 分; 硕士及本科学历, 得 1 分; 其他情况不得分。 本项最高得 6 分。注: 如该人员在不同公司工作过的劳动年限可进行累计。须提供其在投标人公司所签订的劳动合同、提供职称证书复印件, 以及以往的工作经历证明 (如工资发放表、工作评价表) 等相关材料, 复印件加盖投标人公章; 缺项漏项或不提供不得分。)</p>	6
7	专家团队	<p>具有公共卫生、医学统计学、预防医学或临床医学等相关专业正高级职称的, 每提供一个得 2 分, 副高级职称的每提供一个得 1 分, 本项累计最高得 6 分 (提供聘用关系及职称证书复印件, 不提供不得分)。</p>	6
二	商务部分 (40 分)		
1	项目经验	<p>依据 2018 年 1 月 1 日以来的同类服务项目合同情况进行评审【以合同签订时间为准。分支机构投标的, 总公司 (总所) 业绩可纳入评审】每提供一个同类项目经验得 1 分, 最高得 10 分。请投标人严格按照要求提交相关材料, 否则有可能影响评审结果。</p>	10
2	客户评价	<p>上述项目提供评价为优秀/满意/80 分 (含) 以上或类似评价的客户评价: 每提供一份符合上述要求的评价得 1 分, 最高得 8 分。 备注: 提供客户评价证明文件复印件, 同一个单位出具多份评价资料的只计分一次, 不重复得分。</p>	8
3	投标人履约能力	<p>1、投标人自有 CATI 电话查询坐席数量: (1) 坐席数量 ≥ 15 个, 或投标人承诺中标后按要求 配置坐席数量 ≥ 15 个, 得 5 分; (2) $10 \leq$ 坐席数量 < 15 个, 或投标人承诺中标 后按要求配置坐席数量 $10 \leq$ 坐席数量 < 15 个, 得 3 分; (3) 坐席数量 < 10 个, 或未提供承诺函, 得 0 分。 本项按最高得分计分, 不累计计分。 (须同时提供坐席安装建设 (或购买) 合同复印件和坐席现场照片, 或者承诺函。不提供不得分)</p>	5

序号	评审因素	评分细则	分值 (分)
4	投标人资质	1. 具有有效期内的质量管理体系认证证书, 有得 2 分, 无不得分; 2. 具有有效期内的环境管理体系认证证书, 有得 2 分, 无不得分; 3. 具有有效期内的职业健康安全管理体系认证证书, 有得 2 分; 4. 具有有效期内的信息安全管理体系统认证证书, 有得 2 分; 本项最高得 8 分。无或其他不得分。(须提供以上证书复印件并加盖公章)	8
5	服务便利性(紧急服务地点: 珠江新城院区)	投标人承诺对采购人的紧急服务需求可在 1 小时内(含 1 小时)到达的, 得 4 分; 投标人对采购人的紧急服务需求可在 1.5 小时内(含 1.5 小时)但超过 1 小时到达的, 得 2 分; 投标人对采购人的紧急服务需求可在 2 小时内(含 2 小时)但超过 1.5 小时到达的, 得 1 分; 投标人对采购人的紧急服务需求超过 2 小时到达的, 得 0 分。 【提供服务响应时间承诺函(格式自拟)及相关响应点证明材料】 未按要求提供证明文件的不得分。	4
6	信息管理系统利用	能够提供帮助医院持续改进医患关系服务的管理信息系统的, 得 5 分。(提供管理信息系统界面截图、计算机软件著作权登记证书加盖公章, 未提供的不得分)	5
三	价格部分(10分)		
1	投标报价	价格分应当采用低价优先法计算, 即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, 其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算: 价格得分=(评标基准价/投标报价)×100×价格权重。 备注: 1、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, 详见《价格扣除》, 2、投标报价得分四舍五入后, 小数点后保留两位有效数。	10
合计			100

备注: (1)招标文件要求提交的与评价指标体系相关的各类有效资料(开标现场递交原件备查), 投标人如未按要求提交的, 该项评分为零分; (2)仅对已通过资格和符合的投标文件进行评分; 评分小数点保留至 0.01。

备注:

1. 价格修正：投标人的投标报价中经评标委员会确定为供货范围（包括货物、工程和服务）缺漏项，而进行调整的，调整价为该项目在其他有效投标中的最高报价。

2. 评标委员会将按照上述修正错误的方法调整该投标人的投标文件中的投标报价，调整后的价格对投标人具有约束力。如果投标人不接受修正后的投标价格，则其投标将被拒绝。

3. 根据财政部、工业和信息化部印发的《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库[2020]46号）的规定，对小型和微型企业产品的价格给予6%的扣除，用扣除后的价格参与评审；投标产品中仅有部分小型和微型企业产品的，则按所投小型和微型企业产品的价格予以扣除。

4.1 《政府采购促进中小企业发展暂行办法》所称中小企业（含中型、小型、微型企业，下同）应当同时符合以下条件：

4.2 符合中小企业划分标准；

4.2.1 提供本企业制造的货物、承担的工程或者服务，或者提供其他中小企业制造的货物。本项所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物。

4.2.2 中小企业划分标准以《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）规定的划分标准为准。

4.2.3 小型、微型企业提供中型企业制造的货物的，视同为中型企业。

4.3 参加政府采购活动的中小企业应当提供《中小企业声明函》。

5. 监狱企业产品价格扣除

5.1 监狱企业视同小型、微型企业，按上述2.1、2.2条款享受评审中价格扣除。

5.1.1 监狱企业是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地（设区的市）监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。

5.1.2 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，否则不予认可。

6. 残疾人福利性单位产品价格扣除

6.1 残疾人福利性单位视同小型、微型企业，按上述第4条款享受评审中价格扣

除。

6.1.1 根据财政部、民政部、中国残疾人联合会印发的《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2018〕141号）的规定，符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供该通知规定的《残疾人福利性单位声明函》（格式见第六章投标文件格式），并对声明的真实性负责。一旦中标将在中标公告中公告其声明函，接受社会监督。投标人提供的《残疾人福利性单位声明函》与事实不符的，依照《政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。

6.1.2 投标人同时为小型、微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位任两种或以上情况的，评审中只享受一次价格扣除，不重复进行价格扣除。

第四部分 用户需求书

说明：

1. 投标人须对本项目的采购标的或服务内容进行整体响应，任何只对其中一部分采购标的或服务内容进行的响应都被视为无效投标。

2. 招标文件中，如标有“★”的条款均为必须完全满足指标，投标人须进行实质性响应，投标人若有一项带“★”的条款未响应或不满足，将按无效投标处理；如标有“▲”的条款均为评审的重要评分指标，投标人若有部分“▲”条款未响应或不满足，将导致其响应性评审严重扣分。

一、项目情况

1. 项目名称：2022-2023年度第三方满意度调查机构招标。

2. 项目服务时间：两年

3. 最高限价：人民币捌拾万元（¥800,000.00）

4. 项目内容：以季度为时间单位开展患者满意度调查，出具季度、年度患者满意度调查报告(如遇特殊情况，可适当调整调查周期)；开展年度职工满意度调查，出具调查报告。

项目名称	数量	单位	服务期	最高总价限价（人民币）
2022-2023 年度第三方满意度调查机构招标	1	项	两年	80.00 万元 凡高于最高限价的投标，一律视为无效投标。

5. 项目简介：

我中心为广州市属三级甲等医院，下设五个在运行院区：珠江新城院区（广州市金穗路9号）、儿童院区（广州市人民中路318号）、妇婴院区（广州市人民中路402号）、增城院区（广州市增城区荔城街健生路1号）、白云院区（白云区新市新达路91-93号）。年门急诊五百万人次、出院病人十四万人次。现有职工5100人。

为加强管理，引进第三方机构开展满意度调查工作，相关调查结果用于质

量改进，同时纳入绩效考评。

二. 需求概述：

（一）. 调查对象、样本量

每季度开展一次门诊、住院、出院患者满意度调查，每个测评对象（样本量不低于30个/季，测评对象数量以实际为准（上年150个），样本涵盖每个月，工作日与节假日合理分布（如遇特殊情况，可适当调整调查周期）。每年开展一次职工满意度调查，样本量不低于医院员工人数的30%。

（二）. 调查方式

调查形式包含面访、计算机辅助电话访问、短信、微信等。

（三）. 调查资料、报告的提交

每次调查周期结束15日内将本期满意度数据资料反馈给采购人，内容需包括样本量（含总样本量、回访成功数、回访成功率、回访成功病例的相关信息）、特别表扬和批评信息汇总、各分项调查项目综合评价汇总、调查原始数据等；编制调查评价报告，内容需包含测评对象的满意度情况、结果分析、提出意见与建议等；协助提交与调查测评相关（如三甲评审、绩效考核等）的其他报告及数据资料。

项目	频次	形式	数量/次
患者满意度中心总体调查测评报告	季度+年度	电子+纸质	1
患者满意度各院区调查测评报告	季度+年度	电子+纸质	5
患者满意度护理调查测评报告及数据	季度+年度	电子+纸质	1
职工满意度中心总体调查测评报告	年度	电子+纸质	1
职工满意度各院区调查则评报告	年度	电子+纸质	5

1. 每季度结束后15日内提交测评报告（WORD/PDF电子版、打印装订一式四份），每半年以专题讨论或讲座形式进行反馈。

2. 调查测评涉及所有资料及成果归采购人独家享有，任何个人及单位未经招标人同意不得引用或公开发表本调查测评成果和相关数据，妥善保管资料，负有保密义务和保密责任，否则，采购人有权追究其法律责任。

3. 所有操作文件（含调查问卷）应在征得采购人同意后方可付诸执行，未经采购单位同意不得更改。

4. 投标人需自行完成样本量采集，采购人在能力范围内予以积极配合。
5. 提供持续、稳定的项目维护服务，及时响应采购人需求。

三、服务要求

1. 投标人所制定的调查方案、问卷内容、实施方法、结果报告等都要经过采购人同意才能执行，若达不到质量要求，采购人可以提出终止项目。

2. 投标人具有提供持续、稳定的项目维护服务，能及时响应采购人的紧急服务需求。

3. 投标人具备同类调查测评经验，累计电话回访成功人次 20 万次或以上，回访成功率 60%或以上。

4. 投标人需具备信息安全相关认证证书，维护采购人信息资料安全，保护受调查者隐私，资料保存能够满足保密性与安全性要求，回访过程全程录音，且保存半年以上，并能随时调取以便复核。

5. 投标人需针对本项目成立专门的服务团队，团队成员名单及背景资料需书面提交采购人同意后方可作为执行项目的团队。服务团队要稳定，有固定接洽人员与采购人联系并定期提交成果，项目执行过程中项目团队人员未经采购人书面许可，不得随意变更。

6. 投标人为本项目配置的服务人员不得低于以下岗位要求：

(1) 服务人员应具有相关同类项目调查服务经验，需熟悉医疗行业工作。须配置不少于20名具备第三方满意度调查工作经历的人员；

(2) 服务人员应经过岗前专业培训和同质化培训，包括医院和医疗管理培训、访问培训、问卷内容培训及调查工作培训等；

(3) 服务人员应具备良好的沟通能力，普通话及粤语流利；服务人员到采购人各院区开展调查服务，须遵守采购人的相关人员管理规定，必须佩戴有效的身份证明胸卡。

(4) 具体人员岗位设置如下：

岗位	人数（人）
项目主管	1
报告咨询师	2
统计师	1

工程师	1
调查员	10
质控员	2
专家团队	3
合计	20

7. 投标人需有一支稳定的专业研发队伍和数据分析团队，由熟悉医疗服务行业的人员进行据分析，结合采购人实际调查情况，撰写调查报告；能结合广州地区医疗行业实际情况，组织专家论证和拟定访谈问卷的能力，有与国内知名大学、研究机构合作开展相关项目的经历。

★8. 中标人不得以任何方式转包或分包本项目，否则采购人有权单方终止合同，不予退还履约保证金，由此产生的一切损失由中标人自行承担。

五、商务要求

（一）、项目实施时间、地点（范围）

1. 项目实施时间：2022 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日
2. 项目实施地点（范围）：广州市妇女儿童医疗中心珠江新城院区、儿童院区、妇婴院区、增城院区、白云院区。

★（二）、报价要求：投标报价为全包价，包含人员费用、场地、交通费用、设施费用、管理费用、专家费用、研发费用、电话通讯费用、税收等本项目涉及的所有费用。

（三）、验收标准：

1. 每季度调查结束后交付的满意度调研报告（总报告、院区分报告和护理报告）及相应的原始数据、录音记录，报告均须提供电子版及纸质版；
2. 年底交付的成果应涵盖上述所有要求，应包括调查方案、调查问卷、回访原始数据、录音记录、患者和职工年度总调查分析报告书以及每个院区的评价报告等。
3. 调查分析报告的内容应包括调查设计原理和组织实施、调查对象构成、主要统计结果，所有具体数据、分析依据和方法、分析内容和结论，客户具体满意度情况、存在问题和具体情况、质控情况、改进措施和建议、整改方案等，在交付上述成果时，应向甲方提供相关工作底稿。

4. 报告交付后举办一期结果通报培训会议（包括通报结果、解读报告、现场答疑、知名专家授课等内容）

（四）、付款方式

1. 每半年结算一次调查服务费，每次费用为合同金额的 25%。
2. 采购人在收到中标人每两季度提交的调查报告并确认无误后，中标人开具发票，采购人在收到发票 5 个工作日内开始办理支付手续，以银行转账方式结算半年调查费用给中标人。
3. 中标人与采购人签订合同后 15 个工作日内，向采购人提交无条件、不可撤销、由在中国注册银行出具的预算总价 5% 的银行履约保函。若中标人没有违约行为，履约保证函在本项目合同期满 30 天后自动失效。下列任何一种情况发生时，采购人有权不予退还履约保证金：（一）有明显证据证明中标人未履行本合同约定的；（二）中标人有明显过错致采购人造成损失的。
4. 中标人在首次请款时需向采购人提交以下资料：

- (1). 合同；
- (2). 中标人开具的正式发票；
- (3). 中标通知书；
- (4). 银行履约保函

六、保密条款

中标人需承诺保证对在本项目实施过程中涉及的讨论、签订、执行等过程中所获悉的属于采购人的且无法自公开渠道获得的文件及资料（如患者基本信息、单位运营情况、财务信息、技术信息、经营信息等）予以保密。未经该资料 and 文件的原提供方书面同意，中标人不得向第三方泄露涉及本项目的相关内容（法律、法规另有规定或双方另有约定的除外）。

第五部分 投标文件格式

一、投标文件包装封面参考

项目编号：
项目名称：

投标文件

正本

副本

唱标信封

投标人名称：（盖单位公章）

投标人地址：

联系人：

投标日期：

二、投标文件目录表

说明：

1. 投标文件包括但不限于以下组成内容，请按顺序制作投标文件，并请编制目录及页码。
2. 投标人编制投标文件中的项目编号应为 C002011-20210128。
3. 投标人必须严格按照《资格性审查表》的评审内容的要求如实提供证明材料并应加盖投标人公章。未通过资格性审查的投标人，不进入下一环节。
4. 投标人必须严格按照《符合性审查表》的评审内容的要求如实提供证明材料并应加盖投标人公章。未通过符合性审查的投标人，不进入下一个详细评审环节。
5. 投标人应根据《综合评分表》要求提交的相关各类证明、资料等填写此表，同时应如实提交《综合评分表》要求提交的相关各类证明、资料等并应加盖投标人公章。
6. 唱标信封另单独分装，按以下顺序装订：
 - 1) 投标函（从投标文件正本中复印，加盖投标人法人公章）；
 - 2) 投标报价表（从投标文件正本中复印，加盖投标人法人公章）；
 - 3) 分项报价表（从投标文件正本中复印，加盖投标人法人公章）；
 - 4) 法定代表人证明书及法人授权证明书（原件）
 - 5) 电子文件（含投标文件经济文件、商务技术文件，电子投标文件采用 U 盘装载。）

1. 价格评审自查表

序号	评审分项	证明文件
1.	开标一览表(报价表)	第（）页
2.	中小企业声明函（如适用）	第（）页
3.	监狱企业的证明文件（如适用）	第（）页
4.	残疾人福利性单位声明函（如适用）	第（）页
5.	政策功能情况（如适用）	第（）页

2. 资格性自查表

序号	招标文件要求	自查结论	证明文件
1.	投标人应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件；		
2.	投标人须是在中华人民共和国境内注册的具有独立承担民事责任能力的国内独立法人；	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	第（ ）页
3.	投标人未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违约失信行为记录名单。同时，不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。【投标人于投标报名截止日在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)及中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询结果截图并加盖公章为准。】	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	第（ ）页
4.	投标人必须提供《公平竞争承诺书》原件；	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	第（ ）页
5.	单位负责人为同一人或者存在彼此存在投资与被投资关系的、彼此的经营管理者、董事会（或同类管理机构）成员属于直系亲属或配偶关系的、法定代表人或单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一项目的投标；	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	第（ ）页

6.	本项目只接受报名并购买了招标文件的单位提交的投标文件；	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	第（ ）页
7.	本项目不接受联合体投标。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	第（ ）页

3. 符合性自查表

序号	评审内容	招标文件要求	自查结论	证明文件
1.	按照招标文件规定要求签署和盖章		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	第（ ）页
2.	法定代表人证明书和法定代表人授权委托书	按照招标文件规定签署本人姓名（或印盖本人姓名章）和盖章	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	第（ ）页
3.	投标函	已提交并符合招标文件要求的，且投标有效期满足招标文件要求；	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	第（ ）页
4.	投标报价	投标报价没有超出最高限价	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	第（ ）页
		唯一或固定不变；	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	第（ ）页
5.	以“★”标明的实质性条款满足招标文件要求。 1) 实质性条款（加注星号“★”）响应/偏离表； 2) 招标文件规定的证明材料；		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	第（ ）页
6.	投标文件没有采购人不能接受的附加条件的；		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	第（ ）页

7.	投标文件没有出现串通投标情形的；	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	第（ ）页
8.	投标文件没有招标文件中规定的其它无效投标条款的；	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	第（ ）页
9.	没有法律、法规规定的其他无效情形。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	第（ ）页

4. 综合评分表

技术评审自查表			
序号	评审因素	提交内容	证明文件
1.			第（ ）页-（ ）页
2.			第（ ）页-（ ）页
3.			第（ ）页-（ ）页
4.			第（ ）页-（ ）页
5.			第（ ）页-（ ）页
6.			第（ ）页-（ ）页
商务评审自查表			
1.			第（ ）页-（ ）页
2.			第（ ）页-（ ）页
3.			第（ ）页-（ ）页
4.			第（ ）页-（ ）页
5.			第（ ）页-（ ）页
6.			第（ ）页-（ ）页
7.			第（ ）页-（ ）页
8.			第（ ）页-（ ）页
其他内容资料			
1.	投标人基本情况表		第（ ）页
2.	主要股东或出资人信息及打印“国家企业信用信息公示系统”网页查询的信息		第（ ）页
3.	招标代理服务费承诺书		第（ ）页
4.	开票资料说明函		第（ ）页

三、投标报价表

项目编号：C002011-20210128

项目名称：2022-2023 年度第三方满意度调查机构招标

项目名称	服务期限	投标报价（元）
2022-2023 年度第三方满意度调查机构招标	两年	

备注：

1. 投标报价为完成本项目全部内容所需费用的含税价。
2. 投标报价的小数点后保留两位有效数。
3. 除招标文件另有规定外，投标文件内不得含有任何对本报价进行价格折扣的说明或资料，否则为无效投标。
4. 投标报价要求具体见用户需求书要求。

投标人名称（单位盖公章）：

日期：

四、分项报价表

项目编号：C002011-20210128

项目名称：2022-2023 年度第三方满意度调查机构招标

格式自定（如有）。

投标人名称（单位盖公章）：

日期：

五、中小企业声明函（如适用）

中小企业声明函（服务）（如适用）

（投标人如符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定的小微企业的应提交本函，并明确企业类型，否则评审时不能享受相应的价格扣除。）

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由符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

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

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

... ..

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（单位盖公章）：

日期：

注：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。

监狱企业的证明文件（如适用）

说明：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复印件，并加盖投标单位公章。

残疾人福利性单位声明函（如适用）

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日期：

政策功能情况（如适用）

项目名称：

项目编号：

类别	服务内容	服务企业	服务企业类型	金额
小型、微型企业产品				
监狱企业产品				
残疾人福利性单位产品				

备注：服务企业为小型或微型企业时才需要填“服务企业类型”栏，填写内容为“小型”或“微型”。

投标人名称（单位盖公章）：

日期：

九、投标函

致：广东国利招标有限公司

我方确认收到贵方 2022-2023 年度第三方满意度调查机构招标采购货物及相关服务的招标文件（项目编号：C002011-20210128），（投标人名称、地址）作为投标人已正式授权（被投标人授权代表全名、职务）为我方签名代表，签名代表在此声明并同意：

1. 我们愿意遵守招标代理机构招标文件的各项规定，自愿参加投标，并已清楚招标文件的要求及有关文件规定，并严格按照招标文件的规定履行全部责任和义务。
2. 我们同意本投标文件的投标有效期从提交投标文件的截止之日起 120 日历日内有效。如果我们的投标被接受，则直至合同生效时止，本投标始终有效并不撤回已递交的投标文件。
3. 我们已经详细地阅读并完全明白了全部招标文件及附件，包括澄清（如有）及参考文件，我们完全理解本招标文件的要求，我们同意放弃对招标文件提出不明或误解的一切权力。
4. 我们同意提供采购人或者招标代理机构与评标委员会要求的有关投标的一切数据或资料。
5. 我们理解采购人或者招标代理机构与评标委员会并无义务必须接受最低报价的投标或其它任何投标，完全理解招标代理机构拒绝迟到的任何投标和最低投标报价不是被授予中标的唯一条件。
6. 如果我们未对招标文件全部要求作出实质性响应，则完全同意并接受按无效投标处理。
7. 我们证明提交的一切文件，无论是原件还是复印件均为准确、真实、有效、完整的，绝无任何虚假、伪造或者夸大。我们在此郑重承诺：在本次招标采购活动中，如有违法、违规、弄虚作假行为，所造成的损失、不良后果及法律责任，一律由我公司（企业）承担。
8. 如果我们提供的声明或承诺不真实，则完全同意认定为我司提供虚假材料，并同意作相应处理。
9. 我们是依法注册的法人，在法律、财务及运作上完全独立于本项目采购人、用户单位（如有）和招标代理机构。
10. 所有有关本次投标的函电请寄：（投标人地址）

备注：

- 1) 《投标函》中承诺的投标有效期应当不少于招标文件中载明的投标有效期，否则视为无效投标。
- 2) 除投标有效期承诺的时间外，本投标函内容不得擅自删改，否则视为无效投标。

投标人名称（单位盖公章）：

法定代表人或投标人授权代表（签署本人姓名或印盖本人姓名章）：

职务：日期：

电话：传真：邮编：

十、投标人资格声明函

广东国利招标有限公司：

关于贵公司____年____月____日发布 2022-2023 年度第三方满意度调查机构招标（项目编号：C002011-20210128）的采购公告，本公司（企业）愿意参加投标，并声明：

一、本公司（企业）具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：

- （一）具有独立承担民事责任的能力；
- （二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （三）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （四）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （五）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；
- （六）法律、行政法规规定的其他条件。

本公司（企业）的单位负责人与所参投的本采购项目的其他投标人的单位负责人不为同一人且与其他投标人之间不存在直接控股、管理关系。

根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》的规定，本公司（企业）如为本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。否则，由此所造成的损失、不良后果及法律责任，一律由我公司（企业）承担。

本公司（企业）承诺在本次招标采购活动中，如有违法、违规、弄虚作假行为，所造成的损失、不良后果及法律责任，一律由我公司（企业）承担。

特此声明！

备注：

- 1) 本声明函必须提供且内容不得擅自删改，否则视为无效投标。
- 2) 本声明函如有虚假或与事实不符的，作无效投标处理。

投标人名称（单位公章）：_____

单位地址：_____

日期：_____

十一、法定代表人授权委托书

本授权委托书声明：注册于 (投标人地址) 的 (单位名称) 在下面签名的 (法定代表人姓名、职务) 在此授权 (被授权人姓名、职务) 作为我公司的合法代理人，就 (项目名称、项目编号) 的招投标活动，采购合同的签订、执行、完成和售后服务，作为投标人代表以我方的名义处理一切与之有关的事务。

被授权人（投标人授权代表）无转委托权限。

本授权书自法定代表人签字之日起生效，特此声明。

随附《法定代表人证明》

投标人名称（单位盖公章）：

地 址：

法定代表人（签字或盖章）：

签字日期： 年 月 日

--	--

十二、法定代表人证明书

_____同志，现任我单位职务，为法定代表人，特此证明。

本证明书自签发之日起生效，有效期与本公司投标文件中标注的投标有效期相同。

附：

营业执照（注册号）：

主营（产）：

兼营（产）：

被授权人（授权代表）
居民身份证复印件粘贴处
（正面）

章）： 投标人名称（单位盖公

地址：

签发日期：

十三、公平竞争承诺书

本公司郑重承诺：本公司保证所提交的相关资质文件和证明材料的真实性，有良好的历史诚信记录，并将依法参与 2022-2023 年度第三方满意度调查机构招标 项目的公平竞争，不得以任何不正当行为谋取不当利益，否则承担相应的法律责任。

投标人名称（加盖公章）：

日期：

十四、主要股东或出资人信息

项目编号：C002011-20210128

项目名称：2022-2023 年度第三方满意度调查机构招标

序号	名称 (姓名)	统一社会信息用 代码(身份证 号)	出资额 (人民币万 元)	出资方式	占全部 股份比 例
1					
2					
...					

我方承诺，以上信息真实可靠；如填报的股东出资额、出资比例等与实际不符，且属于虚假应标情形，视为放弃中标资格。

备注：

1. 主要股东或出资人为法人的，填写法人全称及统一社会信息用代码（尚未办理三证合一的填写组织机构代码）；为自然人的，填写自然人姓名和身份证号。
2. 出资方式填写：货币、实物、工艺产权和非专利技术、土地使用权等。
3. 投标单位应按照占全部股份比例从大到小依次逐个股东填写，股东数量多于 10 个的，填写前 10 名，不足 10 个全部填写。同时投标人需打印“国家企业信用信息公示系统”网页查询的信息并加盖投标人单位公章。

投标人名称（单位盖公章）：

日期：

十五、实质性条款（加注星号“★”）响应/偏离表

项目编号：C002011-20210128

项目名称：2022-2023 年度第三方满意度调查机构招标

序号	招标文件条款描述	投标人响应描述 (投标人应按实际情况填写)	偏离情况说明 (正偏离/完全响应/负偏离)	备注
1				
2				

备注：

- 1) 本表中“招标文件条款描述”的条款与用户需求中的条款描述不一致的以用户需求中规定的为准。
- 2) 投标人必须按招标文件要求附相关证明文件，如未按招标文件要求提供相关证明资料或有任何一条负偏离则导致投标无效。
- 3) 不填或留空，均视为响应。

附件：承诺函

投标人名称（单位盖公章）：

日期：

十六、承诺函

致：广东国利招标有限公司

关于贵公司_____年____月____日发布项目（项目编号：_____）的招标公告，本公司（企业）愿意参加投标，并作出如下承诺：

如本公司（企业）中标，本公司（企业）不将中标项目转让或分包给他人，否则采购人有权单方终止合同，由此造成采购人的一切经济损失由本公司（企业）承担。

本公司（企业）承诺所提交的承诺书真实、有效，所造成的损失、不良后果及法律责任，一律由本公司（企业）承担。

投标人名称（单位盖公章）：

日期：

十七、技术服务方案

项目编号：C002011-20210128

项目名称：2022-2023 年度第三方满意度调查机构招标

投标人根据本项目《用户需求书》及评分办法要求进行编写，格式自拟。包含但不限于以下内容：

- 1) 整体方案设计；
- 2) 测评报告设计；
- 3) 人员保障；
- 4) 团队能力；
- 5) 其它。

投标人名称（单位盖公章）：

日期：

十八、售后服务响应时效

投标人提供的售后服务响应时效，能在广州市区常设办公场所，并在小时内上门响应运维需求。（提供有效期内的办公场地租赁合同及纳税证明，加盖公章；原件备查。）

投标人名称（单位盖章）：

日期：

十九、财务报告

投标人须提供近3年（2017年、2018年、2019年）经会计师事务所审计的年度财务报告，如为新注册的投标人，需提供自注册之日起至今。

投标人名称（单位盖章）：

日期：

二十、纳税人资格

企业曾获得纳税人资格。

投标人名称（单位盖章）：

日期：

二十一、服务承诺函

本公司郑重承诺：

若本公司_____项目中标，承诺维护招标人信息资料安全，保护受调查者隐私，资料保存能够满足保密性与安全性要求，回访过程全程录音，且保存半年以上，并能随时调取以便复核。

投标人名称（单位盖公章）：

日期：

二十二、技术规格偏离表格式

实质性响应技术条款（“▲”项）响应表

投标人名称：

项目名称：

项目编号：

序号	招标规格/要求	投标实际参数 (投标人应按投标货物/服务实际数据填写，不能照抄招标要求)	是否偏离（无偏离/正偏离/负偏离）	偏离简述
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
...				

备注：

1. 投标人必须按招标文件要求附相关证明文件，如有任何一项不响应或不满足的视为负偏离。
2. 不填或留空，均视为响应。

投标人名称（单位盖公章）：

日期：

二十三、用户需求书响应一览表

项目名称：2022-2023 年度第三方满意度调查机构招标

项目编号：C002011-20210128

序号	招标文件条款描述	投标人响应描述 (投标人应按实际情况填写)	偏离情况说明 (正偏离/完全响应/负偏离)	备注
1				
2				
3				
4				
5			

备注：

1. 投标人必须按招标文件要求附相关证明文件，如有任何一项不响应或不满足的视为负偏离。
2. 不填或留空，均视为响应。

投标人名称（单位盖公章）：

日期：

二十四、投标人基本情况表

一、公司基本情况

1. 公司名称：电话号码：
2. 地址：传真：
3. 营业注册执照号：注册资金：
4. 公司开户银行名称及账号：
5. 公司简介

文字描述：发展历程、经营规模及服务理念、技术力量、财务状况、管理水平等方面进行阐述。

二、投标人获得国家有关部门颁发的资质

证书名称	发证单位	证书等级	证书有效期

我/我们声明以上所述是正确无误的，您有权进行您认为必要的所有调查，如以上数据有虚假，一经查实，自行承担相关责任。

投标人名称（单位盖公章）：

日期：

二十五、投标人业绩表

项目编号：C002011-20210128

项目名称：2022-2023 年度第三方满意度调查机构招标

格式自定

注：团队具有同类项目业绩。提供合同复印件或相关证书原件，加盖公章；原件备查。

投标人名称（单位盖公章）：

日期：

二十六、合同文本条款响应一览表

说明：投标人必须对应招标文件的合同条款逐条应答并按要求填写下表。

项目编号：C002011-20210128

项目名称：2022-2023 年度第三方满意度调查机构招标

序号	招标文件中合同条款描述	投标人响应描述	偏离情况说明 (正偏离/完全响应/负 偏离)
1			
2			
3			
4		

投标人名称（单位盖公章）：

日期：

二十七、招标代理服务费承诺书

广东国利招标有限公司：

本公司(投标人名称)在参加(项目名称)(项目编号：)的招标中如获中标，我公司保证按照招标文件的规定缴纳“招标代理服务费”。如采用电汇或银行转账，我公司将同时递交招标代理服务费缴费凭证复印件。

如我公司违反上款承诺，愿承担由此引起的一切法律责任。

特此承诺！

投标人名称（公章）：

日期：

二十八、招标代理服务费的缴费账号

缴纳方式	一次性以支票、汇票、电汇的形式支付 (注：采用汇款方式付款，汇款单位必须以投标人单位的对公账户支付)
收款人名称	广东国利招标有限公司
开户银行	中国建设银行广州南沙开发区支行
账号	44050153140500001061

二十九、开票资料说明函

广东国利招标有限公司：

本公司(投标人名称)在参加在贵公司举行的(项目名称)(项目编号：)的招标中如获中标，请开**增值税普通发票**，以及我司的开票资料如下：

单位名称			
纳税人识别号			
地址			
开户银行 (具体到 XX 银行 XX 支行)		联系电话	
账号		联系人	
附件：一般纳税人资格认定税务通知书或其他可证明具有该项资格证明文件的复印件。(加盖公章)			

开标当日，如我公司未按该要求填写、未提供有效的开票资料、未确认开具发票类型或确认的发票类型有误，则视为开具增值税普通发票。同意广东国利招标有限公司不予更换发票类型。并愿承担由此引起的一切后果。

投标人名称（公章）：

日期：

第六部分 投标人须知

一、 说明

1 适用范围

- 1.1. 本招标文件适用于本投标邀请中所述项目的政府采购。

2 定义

- 2.1. 政府采购监督管理部门指人民政府财政部门。
- 2.2. 采购人指各级国家机关、事业单位和团体组织。本招标文件第二部分**投标资料表**中所述的采购人已拥有一笔财政性资金或资金来源已落实。采购人计划将一部分或全部资金用于支付本次采购后所签订合同项下的款项。
- 2.3. 招标代理机构指按照规定办理名录登记并通过审核的代理机构。
- 2.4. 供应商是指在中华人民共和国境内注册（登记），向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。
- 2.5. 投标人是指响应招标、参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。
- 2.6. 中标人是指经法定程序确定并授予合同的投标人。

3 合格的货物和服务

- 3.1. 货物：是指投标人制造或组织符合招标文件要求的货物等。投标的货物必须是其合法生产、合法来源的符合国家有关标准要求的货物，并满足招标文件规定的规格、参数、质量、价格、有效期、售后服务等要求。
- 3.2. 服务：是指除货物和工程以外的其他政府采购对象，其中包括：投标人须承担的运输、安装、技术支持、培训以及招标文件规定的其它服务。

4 投标费用

- 4.1. 投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用。不论投标的结果如何，采购人或者招标代理机构均无义务和责任承担这些费用。

5 其他

- 5.1. 所有时间均为24小时制北京时间，所有货币单位均为人民币元，所使用的计量单位均以《中华人民共和国法定计量单位》为准（特别注明除外）。
- 5.2. 供应商（投标人）向我司咨询的有关项目事项，一切以法律法规的规定和本公司书面答复为准，其他一切形式均为个人意见，不代表本公司的意见。

二、 招标文件

6 招标文件的编制依据与构成

- 6.1. 本招标文件的编制依据是《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》及其配套的法规、规章、政策等。
- 6.2. 招标文件以中文文字编写。招标文件共七部分。由下列文件以及在招标过程中发出的澄清、修改和补充文件组成，内容如下：

- 第一部分 投标邀请书
- 第二部分 投标资料表
- 第三部分 开标、评标、定标
- 第四部分 用户需求书
- 第五部分 投标文件格式
- 第六部分 投标人须知

第七部分 合同文本

6.3. 本招标文件的解释权归“广东国利招标有限公司”所有。

7 招标文件的澄清或修改

- 7.1. 采购人或者招标代理机构可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改。澄清或者修改应当在原公告发布媒体上发布澄清（更正/变更）公告。
- 7.2. 澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或者招标代理机构应当在投标截止时间至少15日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足15日的，采购人或者招标代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。
- 7.3. 采购人或者招标代理机构将澄清（更正/变更）公告通知已办理报名并成功购买招标文件的供应商，其供应商在收到澄清或修改（更正/变更）通知后应按要求以书面形式（传真或电子邮件）予以确认。如在24小时之内无书面确认则视为同意修改内容，并有责任履行相应的义务。
- 7.4. 采购人或者招标代理机构发出的澄清或修改（更正/变更）的内容为招标文件的组成部分，并对供应商具有约束力。
- 7.5. 对招标文件中描述有歧意或前后不一致的地方，评标委员会有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个投标人。

8 现场考察或者召开开标前答疑会

- 8.1. 除非**投标资料表**中另有规定，不举行项目现场考察或者召开开标前答疑会，如举行现场考察或者召开开标前答疑会的，则按以下规定：
 - 8.1.1. 在**投标资料表**中规定的日期、时间和地点组织现场考察或者召开开标前答疑会；
 - 8.1.2. 供应商对本项目提出的疑问，可在现场考察或者召开开标前答疑会召开日前至少一个工作日将问题清单以书面形式（加盖公章）提交至招标代理机构。
- 8.2. 已办理报名并成功购买招标文件的供应商如不出席现场考察或者召开开标前答疑会视为对招标文件所有内容无任何异议。

三、 投标文件的编制

9 投标的语言

- 9.1. 投标人提交的投标文件以及投标人与采购人或者招标代理机构就有关投标的所有来往函电均应当使用中文。投标人提交的支持文件或印刷的资料或外文书证或者外语试听资料可以用另一种语言，但相应内容应附有中文译本，由翻译机构盖章或者翻译人员签名，若两种语言不一致时以中文翻译本为准。

10 投标文件的构成

- 10.1. 投标人编写的投标文件应包括**资格性文件、符合性文件、技术文件、商务文件**等，编排顺序参见投标文件格式。
- 10.2. 投标文件的构成应符合法律法规及招标文件的要求。

11 投标文件的编写

- 11.1. 投标人对招标文件中多个进行投标的，其投标文件的编制可按每个的要求分别装订和密封。投标人应当对投标文件进行装订，对未经装订的投标文件可能发生的文件散落或缺损，由此造成的后果和责任由投标人承担。
- 11.2. 投标人必须对投标文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任，并无条件接受采购人或者招标代理机构或者政府采购监督管理部门对其中任何资料进行核实的要求。
- 11.3. 如果因为投标人的投标文件只填写和提供了本招标文件要求的部分内容和附件，或没有提供招标文件中所要求的资料及数据，由此造成的后果和责任由投标人承担。
- 11.4. 投标人应认真阅读、并充分理解招标文件的全部内容（包括所有的补充、修改内

容重要事项、格式、条款和技术规范、参数及要求等)。投标人没有按照招标文件要求提交资料, 或者投标文件没有对招标文件在各方面都作出实质性响应是投标人的风险, 有可能导致其投标被认定为无效投标或被确定为投标无效。

12 投标报价

- 12.1. 投标人应按照“用户需求书”中采购项目技术规格、参数及要求规定的内容、责任范围进行报价。并按《开标一览表(报价表)》及《投标分项报价表》的要求报出总价和分项价格。
- 12.2. 投标分项报价应包含:
 - 12.2.1. 按招标文件的要求全部货物及服务内容所需的所有费用, 包括但不限于**投标资料表**中规定的。
 - 12.2.2. 对于报价免费的内容须标明“免费”。
- 12.3. 除**投标资料表**中另有规定, 投标人所报的投标价在合同执行过程中是固定不变的, 不得以任何理由予以变更。任何包含价格调整要求的投标被认为是非实质性响应投标而予以拒绝。
- 12.4. 除**投标资料表**中允许有备选方案外, 本次招标不接受选择性报价, 否则将被视为无效投标。
- 12.5. 除**投标资料表**另有规定外, 本次招标不接受具有附加条件的报价, 否则将被视为无效投标。

13 投标货币

- 13.1. 投标人所提供的货物和服务均应以人民币报价。

14 联合体投标

- 14.1. 除非**投标邀请**中另有规定, 不接受联合体投标。如果**投标邀请**中规定允许联合体投标的, 则必须满足:
 - 14.1.1. 以联合体形式参加投标的, 联合体各方均必须符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第(一)至(六)项规定。
 - 14.1.2. 联合体投标的, 必须提供各方签订的联合投标协议, 明确约定各方承担的工作和相应的责任。联合体各方签订联合投标协议书, 不得再以自己名义单独在同一项目(或)中投标, 也不得组成新的联合体参加同一项目(或)投标。
 - 14.1.3. 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。
 - 14.1.4. 联合体中标的, 联合体各方应当共同与采购人签订合同。

15 证明投标人合格和资格的文件

- 15.1. 投标人应在投标文件中主动填报投标之前三年内有无受各级管理部门的处分或处罚(含其授权服务的子公司、分公司等), 如果不主动填报而被发现的, 将取消其投标资格, 并按有关规定从重处理。
- 15.2. 投标人应提交证明其有资格参加投标和中标后有履行合同的文件, 并作为其投标文件的一部分。如果投标人为联合体, 应提交联合体各方的资格证明文件、联合投标协议并注明主体方及各方拟承担的工作和责任。否则, 将导致其投标无效。
- 15.3. 投标人提交的资格证明文件应证明其满足投标人的资格要求。

16 证明投标标的的合格性和符合招标文件规定的文件

- 16.1. 投标人应提交证明文件, 证明其拟投标的货物和服务的合格性符合招标文件规定。该证明文件作为投标文件的一部分。
- 16.2. 货物和服务合格性的证明文件应包括投标分项报价表中对货物和服务原产地的说明。
- 16.3. 证明货物和服务与招标文件的要求相一致的文件, 可以是文字资料、图纸和数据。
- 16.4. 除**投标资料表**另有规定, 投标人对加注星号(“★”)的实质性条款或技术参数应当在投标文件中提供技术支持资料。技术支持资料以投标货物制造商公开发布的印刷资料或检测机构出具的检测报告或投标货物制造商出具的证明或招标文件中允

许的其他形式为准。凡不符合上述要求的，将视为无效技术支持资料，导致投标无效。

17 分包

17.1. 如果**投标资料表**已明确允许分包且投标人拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作分包的，投标人应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包。

18 投标保证金 本项目不收取投标保证金

19 投标有效期

19.1. 投标应自**投标资料表**中规定的投标有效期从提交投标文件的截止之日起算，并与**投标资料表**中所述期限内保持有效。投标有效期不足的投标将被视为非实质性响应，视为无效投标。

19.2. 特殊情况下，在原投标有效期截止之前，招标代理机构可要求投标人延长投标有效期。这种要求与答复均应以书面形式提交。投标人可拒绝招标代理机构的这种要求，其投标在原投标有效期期满后将不再有效。同意延长投标有效期的投标人将不会被要求和允许修正其投标。

20 投标文件的式样和密封

20.1. 投标人应准备一份投标文件正本和**投标资料表**中规定数目的副本，投标文件原则上采用 A4 纸制做。每套投标文件须清楚地标明“正本”或“副本”。若正本和副本不符，以正本为准。投标人应按**投标资料表**的规定，同时提交电子介质的投标文件。电子介质的投标文件与纸质投标文件具有同等的法律效力。除非**投标资料表**中另有规定，电子介质的投标文件与纸质投标文件不一致时，以纸质投标文件为准。

20.2. 电子文件：是指“.doc”格式文件和将按招标文件要求签署、盖章后的正本投标文件扫描成“.PDF”格式后拷贝至无病毒无密码的U盘一份。

20.3. 投标文件的签署：

20.4. 投标文件正本须用不褪色墨水书写或打印，由投标人的法定代表人或经其正式授权的代表签署本人姓名或印盖本人姓名章，不得加盖合同专用章、投标人专用章等各种形式的专用章。授权代表须将以书面形式出具的《法定代表人授权委托书》附在投标文件中。

20.5. 投标文件中的任何重要的插字、涂改和增删，必须由法定代表人或经其正式授权的代表在旁边签署本人姓名或印盖本人姓名章才有效。

20.6. 投标文件的正本，招标文件中已明示需盖章签名处，均须由投标人加盖投标人公章，并经投标人法定代表人或其正式授权的代表签署本人姓名或印盖本人姓名章。投标文件副本应为正本的复印件。

20.7. 投标文件的[正本]及所有[副本]的封面及骑缝均须由投标人加盖投标人法人公章，投标文件的封面必须由法定代表人或授权代表人签字。

20.8. 投标文件密封：

20.8.1. 信封或外包装上应当清楚写明投标人名称、项目名称、项目编号、号（如有）”的字样。

20.8.2. 如果未按本须知前款要求加写标记和密封，招标代理机构对误投或提前启封概不负责。

四、 投标文件的递交

21 投标文件递交

21.1. 投标人的投标文件应在本项目投标截止时间前送达开标地点。

21.2. 逾期送达或者未按照招标文件要求密封的投标文件，采购人、招标代理机构应当拒收。

22 投标文件的修改和撤回、撤销

- 22.1. 投标人在投标截止时间前，可以对所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知招标代理机构。补充、修改的内容应当按招标文件要求签署、盖章、密封后，并作为投标文件的组成部分。在投标截止时间之后，投标人不得对其投标文件做任何修改和补充。
- 22.2. 投标人所提交的投标文件在评标结束后，无论中标与否都不退还。

23 质疑

23.1. 质疑

23.1.1. 提出质疑的供应商（以下简称质疑供应商）应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。

23.1.2. 质疑期限：

23.1.2.1. 供应商认为招标文件的内容损害其权益的，应当在购买招标文件之日或者招标文件公告期届满之日起七个工作日内。（注：供应商购买招标文件之日早于招标文件公告期限届满之日的，则以供应商购买招标文件之日为质疑时效期间的起算日期；否则，以招标文件公告期限届满之日为质疑时效期间的起算日期）

23.1.2.2. 供应商认为采购过程损害其权益的，应在各采购程序环节结束之日起七个工作日内。

23.1.2.3. 供应商认为中标或者成交结果损害其权益的，应在中标或者成交结果公告期限届满之日起七个工作日内。

23.1.3. 提交要求：

23.1.3.1. 以书面形式（指加盖供应商公章的原件）向采购人或者招标代理机构一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。在质疑有效期限内向招标代理机构交质疑书原件，逾期质疑无效。投标人以电话、传真或电邮形式提交的质疑属于无效质疑。

23.1.4. 质疑内容不得含有虚假、恶意成分。依据“谁主张谁举证”的原则，质疑者提供的质疑书应当包括下列主要内容：具体的质疑事项、事实依据及相关确凿的证明材料和注明事实的确切来源、投标人名称、联系人及联系电话、质疑时间，质疑书应当署名并由法定代表人签字盖章并加盖公章。招标代理机构受理书面质疑书原件之日起，在规定的期限内做出答复。

23.1.4.1. 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) 质疑项目的名称和项目编号，若对项目的某一分包进行质疑，应列明具体的号；
- 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。

23.1.4.2. 供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人或授权代表签字或者盖章，并加盖供应商公章。质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并提交由供应商签署的授权委托书及代理人身份证复印件，并加盖供应商公章。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

23.1.4.3. 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。

23.1.4.4. 供应商捏造事实、提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料不能作为质疑的证明材料。

23.1.4.5. 采购人或者招标代理机构在收到质疑函后7个工作日内作出答复，并通知质疑供应商和其他有关供应商，但答复内容不涉及商业秘密。

23.1.5. 对于捏造事实、滥用维权扰乱采购秩序的恶意质疑者或举证不全查无实据被驳回次数在一年内达三次以上，将纳入不良行为记录名单并承担相应的法律责任。

23.1.6. **投标资料表。**

24 中标通知书

- 24.1. 中标人确定后，招标代理机构将在发布采购信息公告的媒体上发布中标公告，并向中标人发出《中标通知书》，向采购人及未中标人发出《招标结果通知书》，《中标通知书》对中标人和采购人具有同等法律效力。
- 24.2. 《中标通知书》将作为授予合同资格的合法依据，是合同的一个组成部分。

25 废标

- 25.1. 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标。
- 25.1.1. 符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的；
- 25.1.2. 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- 25.1.3. 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
- 25.1.4. 因重大变故，采购任务取消的。

五、 授予合同

26 合同的订立

- 26.1. 采购人应当自中标通知书发出之日起三十日内，按照招标文件和中标人投标文件的约定，与中标人签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件和中标人投标文件作实质性修改。
- 26.2. 采购人或者招标代理机构不得向中标人提出任何不合理的要求，作为签订合同的条件，不得与中标人私下订立背离合同实质性内容的协议。
- 26.3. 自政府采购合同签订之日起2个工作日内，采购人应将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。
- 26.4. 政府采购合同签订之日起七个工作日内，采购人应将政府采购合同副本报政府采购监督管理部门备案和有关部门备案。

27 合同的履行

- 27.1. 政府采购合同订立后，合同各方不得擅自变更、中止或者终止合同。政府采购合同需要变更的，采购人应将有关合同变更内容，以书面形式报政府采购监督管理部门备案；因特殊情况需要中止或终止合同的，采购人应将中止或终止合同的理由以及相应措施，以书面形式报政府采购监督管理部门备案。
- 27.2. 政府采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与供应商签订补充合同，但所补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。签订补充合同的必须按规定备案。

28 招标代理服务费用

- 28.1. 中标人应按照招标文件**投标资料表**中的规定缴纳招标代理服务费。
- 28.2. 服务费按差额定率累进法计算。（国家计委文件“计价格[2002]1980号文”附件）

费率 中标金额	货物招标	服务招标
100 万元以下	1.5%	1.5%
100~500 万元	1.1%	0.8%
500~1000 万元	0.8%	0.45%
1000~5000 万元	0.5%	0.25%
5000 万元~1 亿元	0.25%	0.1%
1~5 亿元	0.05%	0.05%
5~10 亿元	0.035%	0.035%

10~50 亿元	0.008%	0.008%
50~100 亿元	0.006%	0.006%
100 亿元以上	0.004%	0.004%

例如: 某服务招标中标金额为 850 万元, 计算招标代理服务收费额如下:

$$\begin{aligned} &100 \text{ 万元} \times 1.5\% = 1.5 \text{ 万元} \\ &(500-100) \text{ 万元} \times 0.8\% = 3.2 \text{ 万元} \\ &(850-500) \text{ 万元} \times 0.45\% = 1.58 \text{ 万元} \\ &\text{合计收费} = 1.5 + 3.2 + 1.58 = 6.28 \text{ (万元)} \end{aligned}$$

本招标项目按服务类, 按采购预算金额计取。

28.3. 经依法取消中标资格的, 招标代理服务费不予退还。

第七部分 合同文本

（仅供参考，最终以甲、乙双方签订的合同为准）

2022-2023 年度第三方满意度调查机构招标 项目合同

项目名称：2022-2023 年度第三方满意度调查机构招
标

合同编号：采购中心（其他）2021-014

签约地点：广州市妇女儿童医疗中心

一、总 则

第一条 合同当事人

甲方（采购人）：

乙方（中标人）：

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》及“ 采购项目”（项目编号： ）招标文件的要求和招标结果，经甲乙双方协商一致，签订本合同。双方共同遵守如下条款（其他有关合同项目的特定信息由合同附件予以说明，合同附件及本项目的招标文件、投标文件、中标通知书、在实施过程中双方共同签署的补充文件等均为本合同不可分割之一部分）。

二、 服务事项

第二条 服务内容及要求

每季度开展一次门诊、住院、出院患者满意度调查，每测评对象（科室）样本量不低于30个/季，测评对象（科室）样本量以实际为准（上年150个），样本涵盖每个月，工作日与节假日合理分布。每年开展一次职工满意度调查，样本量不低于员工人数的30%。调查形式含面访、计算机辅助电话访问、短信、微信等。

每调查周期结束 15 个工作日内将本期满意度数据资料反馈招标人，内容需包括样本量（含总样本量、回访成功数、回访成功率、回访成功病例的相关信息）、特别表扬和批评信息汇总、各分项调查项目综合评价汇总、调查原始数据等；编制调查评价报告，内容需包含测评对象的满意度情况、结果分析、提出意见与建议等；协助提交与调查测评相关（如三甲评审、绩效考核等）的其他报告及数据资料，详见附表：

附表：反馈资料明细表

项目	频次	形式	数量
患者满意度中心总体调查测评报告	季度+年度	电子+纸质	1
患者满意度各院区调查测评报告	季度+年度	电子+纸质	5
患者满意度护理调查测评报告及数据	季度+年度	电子+纸质	1
职工满意度中心总体调查测评报告	年度	电子+纸质	1
职工满意度各院区调查则评报告	年度	电子+纸质	5

三、 服务期限、地点

第三条 服务期限：20 年 月 日~20 年 月 日。

第四条 服务地点：广州市妇女儿童医疗中心珠江新城院区、儿童院区、妇婴院区、增城院区、白云院区。

四、 服务金额及付款方式

第五条 服务金额

本合同金额为人民币（大写）_____元整
（¥_____元）。

第六条 付款方式

1. 每半年结算一次调查服务费，每次费用为合同金额的 25%。
2. 甲方在收到乙方每两季度提交的调查报告并确认无误后，乙方开具发票，甲方在收到发票 5 个工作日内开始办理支付手续，以银行转账方式结算半年调查费用给中标人。
3. 乙方与甲方签订合同后 15 个工作日内，向甲方提交无条件、不可撤销、由中国注册银行出具的预算总价 5% 的银行履约保函。若乙方没有违约行为，履约保证函在本项目合同期满 30 天后自动失效。下列任何一种情况发生时，甲方有权不予退还履约保证金：（一）有明显证据证明乙方未履行本合同约定的；（二）乙方有明显过错致甲方造成损失的。
4. 乙方在首次请款时需向甲方提交以下资料：
 - (1). 合同；
 - (2). 乙方开具的正式发票；
 - (3). 中标通知书；
 - (4). 银行履约保函。

五、 双方责任

第七条 双方责任

- 1、甲方在调查期间将门诊、住院、出院患者的相关信息推送给乙方。

2、乙方从甲方提供的患者信息中，随机抽取数据进行调查（平均到各科室病区）。

3、乙方每季度结束后 15 日内提交测评报告（WORD/PDF 电子版、打印装订一式四份），每半年以专题讨论或讲座形式进行反馈。

4、调查测评涉及所有资料及成果归甲方独家享有，乙方未经甲方同意不得引用或公开发表本调查测评成果和相关数据，妥善保管资料，负有保密义务和保密责任，否则，甲方有权追究其法律责任。

5、乙方所有操作文件（含调查问卷）应在征得甲方书面同意后方可付诸执行，未经甲方书面同意不得更改。

6、乙方需自行完成样本量采集，甲方在能力范围内予以积极配合。

7、乙方须提供持续、稳定的项目维护服务，及时响应甲方需求。

六、 违约责任

第八条 乙方违反本合同规定，所提供的服务未达到合同要求，甲方书面提出整改通知，乙方未按要求及时整改的，甲方有权终止合同，由此造成甲方经济损失的，乙方应给予赔偿。

七、 不可抗力

第九条 由于不可预见、不可避免、不可克服等不可抗力的原因，一方不能履行合同义务的，应当在不可抗力发生之日起 10 天内以书面形式通知对方，证明不可抗力事件的存在。不可抗力事件发生后，甲乙双方应当积极寻求以合理的方式履行本合同。如不可抗力无法消除，致使合同的目的无法实现的，双方均有权解除合同，且均不互相索赔。

八、 争议及解决办法

第十条 合同执行过程中发生任何争议，双方应通过友好协商解决。如双方协商不成时，向甲方所在地人民法院提起诉讼。

九、 其 他

第十一条 本合同一式 份，具有同等效力，甲、乙双方各执 份。合同自双方签字盖章之日起生效。

第十二条 本合同未尽事宜，由双方协商处理。

甲方：广州市妇女儿童医疗中心

乙方：

法人代表：

法人代表：

签约代表：

签约代表：

地址：广州市天河区珠江新城金穗路 9 号

地址：

电话：

电话：

统一社会信用代码：124401006832921365

统一社会信用代码：

开户银行：招商银行股份有限公司广州人民中路支行

开户银行：

账 号：120906481310503

账 号：

签约日期： 年 月 日

签约日期： 年 月 日