**扬州大学附属医院出院患者满意度调查外包服务**

**院内公开谈判文件**



采 购 人：**扬州大学附属医院**

发 放 日 期：**2024年10月**

**目 录**

一、招标邀请………………………………………………………………………2

二、项目需求………………………………………………………………………3

三、投标人须知……………………………………………………………………4

四、投标文件格式及附件要求……………………………………………………6

五、供应商廉洁自律承诺书………………………………………………………11

**一、招标邀请**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 | 扬州大学附属医院出院患者满意度调查外包服务 | | | | |
| 服务地点 | **扬州大学附属医院** | | | | |
| 承包方式 | / | 质量标准 | | 合 格 | |
| 院内公开谈判预算价 | 12万元/年，服务期3年，合同一年一签 | 标书工本费 | | / | |
| 投标文件要求 | 投标文件正本1份，副本4份；所有投标文件的封面及封袋上都必须加盖投标单位法人公章及其法定代表人或授权委托人的签字。 | | | | |
| 报名截止时间 | 2024年10月27 日17：00 | | | | |
| 文件递交地址 | 扬大附院西区行政楼403办公室 | | | | |
| 谈判时间 | **2024.10.28 14：30** | | 地点 | | **扬大附院西区行政楼407会议室** |
| 联系方式 | 联系人：张老师 联系电话：0514-82099552  地址：扬大附院西区行政楼403办公室 | | | | |
| 备注 | **未提供格式的投标人自拟。** | | | | |

**二、项目需求**

**一、需调查内容及范围**

1.范围为：乙方对甲方的出院患者或家属开展调查工作，并出具调查结果和相关报告。

2.第三方患者满意度调查内容分为医务人员服务和技术、窗口服务、各项检查服务、膳食服务、收费情况以及患者留言等，采用计算机辅助电话调查的方式进行。

3.对医院的出院患者或家属进行回访调查，每月调查一期，每期根据甲方提供样本按照比例进行抽样。确保每个科室每期抽取比例不低于10%，每年有效回访不低于20000例。

4.乙方需在甲方提供样本数据之日起30个自然日内完成调查并出具满意度调查分析报告。

5.时间： 2024年11月1日至2027年10月31日（具体以合同约定时间为准）。合同一年一签，每年合同到期后进行考核，考核合格后续签下一年合同，考核不合格中止合作。

**二、调查结果**

服务最终成果为：

1、满意度评议及总体满意度情况；

2、不同指标内容满意度情况及比较；

3、不同科室满意度情况分析及比较；

4、不同类型人群满意度情况分析及比较；

5、被访者留言反馈及分析；

6、存在问题及改进建议（调查小结）；

**三、投标人须知**

**（一）编制要求**

1、投标人应在仔细阅读院内公开谈判文件的基础上，按招标方要求认真编写投标文件，并加盖投标单位公章。投标人提供的投标文件必须真实、详尽。所有投标文件须有总目录和总页码，每份标书从起始页依次插入连续的页码。投标文件袋须密封良好并加盖骑缝印章，送达指定地点，逾时送交的材料概不接受。

2、投标人在收到院内公开谈判文件后，若有疑问应以书面形式（包括书面文字、传真、电子邮件等）在规定时间前向招标人提出。招标人将所有问题集中后在统一答复所有投标人。

3、明确标明“正本”或“副本”字样，一旦正本和副本有差异，以正本为准。所有投标资料均需A4纸打印，按照院内公开谈判文件规定的顺序装订。

**（二）资格审查要求**

**1、资格审查方式为资格后审。投标截止时间(2024年10月28日14：00)前须向招标人提供书面法人授权委托书，该授权委托代理为该项目指定联系人。**

投标人资质要求

1 投标人要求

投标人必须是具有独立法人资格的公司。

2 承担本项目能力和资格的有关资格证明材料

1) 由工商局签发的投标人工商营业执照副本复印件（加盖公章）；

2) 投标人各类资质证书材料复印件（加盖公章）

3) 服务能力：投标方必须具备实施项目开展和提供后续服务的能力，需提供人员、设备配置清单及服务承诺（格式自拟）。

4) 近三年以来完成相关项目一览表；

5) 投标方必须由法定代表人或其委托代理人（具有法定代表人签署的授权书）携带身份证原件参加投标、开标仪式，在评标过程中随时接受评委就投标文件内容提出的质询，并予以解答。本项目不允许转包，投标方必须自己承建；

**（三）投标文件要求**

1、**投标文件的组成**：

1.1资格审查文件，所有复印件需加盖公章：

（1）针对本项目院内公开谈判的授权委托书；

1. 企业法人营业执照；
2. 企业资质证书；
3. 由社保部门出具的投标人为授权委托人及院内公开谈判经办人缴纳的**近三个月（任意一个月）**养老保险费用的证明材料；

**1.2报价文件**

（1）投标函

（2）授权委托书

（3）投标报价（总价和单价）

**以上投标文件组成及报价要求将作为否决投标单位标书的重要条件。**

**（四）开标、评标**

1、开标时，招标方代表或监管部门或投标单位检查投标文件的密封情况，在确认无误后拆封读标。投标文件一经开封不得进行改动。

2、初步评审要求：开标后，招标方将组织审查投标文件是否完整；是否有计算错误。投标文件出现下列情形之一的，将作为无效投标文件：

（1）投标文件不响应院内公开谈判文件要求的；

（2）投标函未盖投标人的企业及企业法定代表人印章并签字的，或者企业法定代表人委托代理人没有合法、有效的委托书（原件）及委托代理人印章并签字的；

（3）投标文件的关键内容模糊、无法辨认的；

3、评标小组先评审技术文件，后评审报价文件。

4、严格按照扬州大学采购管理暂行办法，组成项目评标小组。严格按招标文件，公平、公正、科学、严谨地对投标文件进行综合评定。

5、院内公开谈判程序：

**（1）资格审查；（2）投标单位自我介绍；（3）院内公开谈判；（4）二次报价。**

6、定标

根据综合评分进行排序，排名第一为中标单位。

**（五）综合评分标准**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 内容 | 分数 | 评分要求 |
| 价格分（30分） | 商谈报价 | 30 | 以满足招标文件要求的最低最终报价为评标基准价，得满分30分。其他报价得分=（基准价/其他投标报价）×30×100%，保留两位小数。 |
| 服务方案（30分） | 调查问卷 | 5 | 结合本项目工作需求，调查问卷设计科学合理，思路清晰有代表性。优： 5；良：3；差：1； |
| 调查方案 | 5 | 设计科学、可操作的实施方法，运用灵活的研究方法，对患者进行调查。采取保密措施来维护医院和患者利益的有效性与可行性；根据实施情况描述详细、准确进行评分，优：5；良：3；差：1； |
| 调查报告 | 5 | 调查报告针对性强内容详细，收集整理客户意见全面，进行归纳总结科学，并提供解决方案，优：5；良：3；差：1； |
| 质量控制 | 5 | 设计合理的项目质量控制方案，具有可操作性，编制完整、科学、合理，满足项目要求。 |
| 优： 5；良：3；差：1； |
| 资源配置 | 10 | 近3年内项目负责人承担过省级患者满意度调查项目 得5分，市级患者满意度调查项目 得3分，三级医院患者满意度调查项目 得1分，无 不得分。（需提供相关合同或文件证明，原件备查） |
| 主要数据分析人员具有专业的高级分析师职称证书，提供持证人员证书复印件及公司近6个月社保缴纳证明提供的得5分，未提供不得分。（原件备查） |
| 履约能力（30分） | 管理体系认证 | 6 | 供应商具有有效期内的《质量管理体系认证证书》、《环境管理体系认证证书》、《职业健康安全管理体系认证证书》，证书范围要求有“患者满意度”，符合要求一个得2分，最多得6分，否则不得分。 |
| 信息化能力 | 8 | 供应商需要具备统计调查信息化履约能力，更好的支撑患者满意度调查工作的开展，对门诊患者调查、出院患者回访、满意度调研方案运营管理、满意度调查报告自动生成环节采用信息化管理软件并提供响应供应商持有的软件著作权证书，有一个证书得2分，最多得8分。（需提供响应供应商持有的相关软件著作权证书复印件并加盖公章，原件备查） |
| 服务能力 | 16 | 近1年内，具有为同级别医疗机构提供第三方满意度调查服务的相关工作经验。以供应商提供的合同为准，每提供一份有效合同，可得2分，最高10分。（原件备查）  承接同一医疗机构第三方满意度调查服务项目累计服务3年的，每提供一个得2分，最高6分。（提供项目合同复印件，原件备查）  **注：以上两项同一业主服务合同不可重复计分。** |
| 售后服务（10分） | 服务方案 | 5 | 提供完善的售后维护服务方案，优：5；良:3；一般：1；未提供不得分。 |
| 应急预案 | 5 | 针对项目实施过程中可能出现的各类突发情况提供应急预案，优：5；良:3；一般：1；未提供不得分。 |
| 合计 | 100分 |  |  |

**四、投标文件格式及附件要求**

**目录**

（一）资格审查

1、针对本项目的授权委托书原件；

2、企业法人营业执照；

3、企业资质证书；

4、由社保部门出具的投标人为经办人及投标报名项目负责人缴纳的近三个月养老保险费用的证明材料（任意一个月）；

5、投标单位不在供应商被“信用中国”网站（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截图，并盖章。

（二）报价文件

1、投标函

2、授权委托书

3、投标报价（需列举总价及单价）

4、供应商廉洁自律承诺书

（三）其他（格式自拟）

1、拟投入人员、设备配备清单

2、服务承诺书

3、相关项目合同

4、服务方案

**授权委书**

本授权委托书声明：我(姓名) 系(投标人名称) 的法定代表人，现授权委托我单位的(姓名) 为我公司代理人。代理人在 项目院内公开谈判活动中所签署的一切文件和处理与之有关的一切事务，我均予以承认。

代理人无转委权。特此委托。

投标人：(盖章)

法定代表人：(签字)

日期： 年 月 日

代理人姓名：签字：

身份证复印件：

承诺书(一)

致：扬州大学附属医院（招标人名称）

我公司自愿参加贵单位项目的院内公开谈判，并接受对我公司的资格审查，我公司承诺：根据贵单位提出的资格审查合格条件标准和要求，本公司没有因骗取中标或者严重违约以及发生重大工程质量、安全生产事故等问题，被有关部门暂停投标资格并在暂停期内。

本公司递交的资格审查申请书中的内容没有隐瞒、虚假、伪造等弄虚作假行为。

单位：（公章）

法定代表人签字：

项目负责人签名：

年 月 日

**投标函**

招标人： 扬州大学附属医院

根据已收到贵方的项目的院内公开谈判文件，遵照扬州大学采购管理暂行办法，我单位经研究上述院内公开谈判文件的投标须知、合同条件、技术规范、和其他有关文件后，我方投标报价为 万元。

投标人（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签字）：

日 期：

**投标报价**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目内容** | **投标内容** | **报价** |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| 3 |  |  |  |
| 4 |  |  |  |
| 5 |  |  |  |
| 6 |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  | 其他条件 |  | |

投标人（盖章）：

法定代表人或委托代理人（签字）：

日 期：

**供应商廉洁自律承诺书**

扬州大学附属医院出院患者满意度调查外包服务院内公开谈判是实行公开、公平、公正的阳光工程，给予了每个供应商平等竞争的机会。作为参与此次院内公开谈判活动的承包商,我公司现郑重作出以下承诺：

一、遵守《中华人民共和国政府采购法》及省、市有关政府采购的各项法律、法规和制度以及《扬州大学采购管理暂行办法》的规定。

二、客观真实反映自身情况，按规定接受采购供应商资格审查,不提供虚假材料，不夸大自身技术和提供服务的能力。

三、以合法正当的手段参与采购的公平竞争。不与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通，不以不正当手段诋毁、排挤其他供应商，不向采购人、评审机构行贿或者提供其他不正当利益。

四、在采购活动中，认真履行规定义务,包括:遵守采购程序，按要求编写投标、响应文件，并保证投标、响应文件内容的真实可靠；按时递交投标、响应文件；在评标、谈判现场遵守相关纪律，不影响正常的采购秩序。

五、自觉接受采购监督管理部门及其他相关部门的监督检查。

**如违反以上承诺，我公司愿承担一切法律责任，并接受采购监督管理部门及其他相关部门依法作出的处罚。**

承诺单位（盖章）

法定代表人（授权代表签字）：

2024年 月 日