

四平市中心人民医院

2024 年第三方满意度服务项目

采购公告

一、项目编号：2024026

二、项目名称：四平市中心人民医院 2024 年第三方满意度服务项目

三、项目预算：15 万元

四、服务期限：1 年

五、项目概述：

为更深入了解医疗服务质量、患者诉求、医患关系等情况，提升医院服务能力，构建和谐医患关系，结合医院医疗服务相关考核工作要求，开展第三方社会调查与评价服务项目。

六、样本量：

(一) 门诊患者满意度调查，一年四期，门诊患者的全年样本量每年不少于 2960 份；

1. 第一期门诊患者的样本量不少于 740 份，
2. 第二期门诊患者的样本量不少于 740 份，
3. 第三期门诊患者的样本量不少于 740 份，
4. 第四期门诊患者的样本量不少于 740 份；

(二) 住院患者满意度调查，一年四期，住院患者的全年样本量每年不少于 3760 份；

1. 第一期住院患者的样本量不少于 940 份，
2. 第二期住院患者的样本量不少于 940 份，
3. 第三期住院患者的样本量不少于 940 份，
4. 第四期住院患者的样本量不少于 940 份；

七、服务考核

- (一) 调查工作按照随机抽查为原则，保证调查结果真实、有效，在调查结束后有数据校验报告；
- (二) 采购人有权进行监督与抽查数据真实性及准确性校验管理流程；
- (三) 调查人员具备良好素质且经培训；调查过程不过分打扰和影响医疗就医秩序；
- (四) 调查采集全部数据均应具备可溯源性，随时备查调查，数据不得用于任何商业活动；
- (五) 调查采集数据所有资料及成果归采购人独家享有，任何个人及单位未经采购人同意

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，采购单位有权追究其法律责任。

八、项目实施人员要求

为使项目按质、按量、按时及有序实施，本项目必须有一个完善且固定的项目实施小组及项目负责人，项目实施小组服务质量调查人员不得少于 10 人，专项服务人员不得少于 4 人，其中项目负责人 1 名（须具备 3 年及以上医院第三方满意度调查经验）；项目督导人员 1 名（须具备 1 年及以上医院第三方满意度调查经验），数据分析人员 2 名（须具备 1 年及以上医院第三方满意度调查经验），响应供应商须在响应文件中详细列明参与本项目的人员名单并附上其详细资料，包括学历、职称等资格证书复印件。在项目实施期间，未经采购人同意，成交供应商不得调整在响应文件中所承诺的项目实施人员，否则采购人有权终止合同，并要求成交供应商赔偿由此给采购方造成的全部损失。

九、商务要求

（一） 权利保证

1. 响应供应商须保证采购方在中华人民共和国境内使用响应货物、资料、技术、服务或其任何一部分时，享有不受限制的无偿使用权，出售给采购方的产品或产品任何部分非他人所有或与他人共有，未设有抵押权、租赁权，未侵犯他人的专利权、版权、商标权等知识产权；不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律或经济纠纷，如响应供应商不拥有相应的知识产权，则在响应报价中必须包括合法获取该知识产权的一切相关费用。如因此导致采购方损失的，响应供应商须承担全部赔偿责任；

2. 响应供应商如欲在项目实施过程中采用自有知识成果，须在响应文件中声明，并提供相关知识产权证明文件，使用该知识成果后，响应供应商须提供开发接口和开发手册等技术文档。

（二） 售后服务：

1. 免费提供标准电话技术支持；
2. 质量保证服务期内技术人员接到通知后 30 分钟内响应；
3. 有专业的售后服务团队协助进行调查结果报告解读；
4. 采购人对数据报告有疑问时，响应供应商应免费进行解答必要时需出具文字说明报告；
5. 响应供应商提供的数据报告不符合采购人要求，须重新调查并出具数据报告。由此产生的费用由响应供应商承担。

（三） 违约责任：

成交供应商所提供调查结果数据报告及质量不符合国家相关标准、行业标准、地方标准和采购需求及合同规定的，采购方有权要求成交供应商负责重新调查并出具调查结果数据报告，并承担由此而支付的实际费用。出具调查结果数据报告的再次交付时间超过合同交付时间提供服务的视为逾期提供服务，并承担逾期提供服务、不能提供服务的违约责任；

十、调查成果

- (一) 每期调查须提交的资料：包括但不限于(1)满意度调查分析报告；(2)各门诊科室、住院科室工作满意度排名调查报表；(3)员工、门诊患者、住院患者满意度统计报表；(4)员工和患者意见汇总表；(5)原始数据表；(6)提供全年的住院调查分析报告、门诊患者分析报告、员工满意度调查分析报告，和往年同期数据对比。用鱼骨图、柏拉图等图形分析问题主要原因，寻找提升满意度的对策；
- (二) 根据医院需要，对调查原始数据进行深度分析；
- (三) 每期视需求开展影响满意度的重点科室或其他专项的深度调查，确定存在的不足，提出针对性的改进对策和建议；
- (四) 满意度报告解读，每期满意度项目结束后，专家在医院相关会议上对全年的调查结果报告进行解读分析和交流。

十一、响应文件要求

- (一) 响应供应商项目报价总金额包括服务工作的人员费用、意外保险费、税费、管理费和不可预见费用等完成本项目所需的一切相关的费用。采购方不再支付其他任何费用。项目报价均不得高于其预算，报价高于预算按响应无效处理。
- (二) 响应供应商须提供具有履行合同所必需的设备和产品技术能力的证明材料或书面声明（格式自拟），包括但不限于：
 1. 能体现响应技术参数厂商的中文说明书或彩页或厂家主要技术参数说明函等；
 2. 厂商针对本项目的产品详细配置响应表；
 3. 厂商官方网站的技术白皮书打印稿，同时注明材料来源于官方网站的网址，以上文件均需加盖厂商或响应供应商公章；
- (三) 响应供应商须提供 2021 年 1 月 1 日至今符合项目相关要求的同类业绩证明材料（证明材料主体须与响应供应商一致，否则视为无效响应）；响应产品如无供货业绩，须提供无供货业绩声明函；

注：响应供应商须提供同类业绩合同复印件或扫描件，合同内容不得遮掩、涂改，时间以合同签订时间为准；
- (四) 响应供应商须符合采购项目的经营许可范围及有效的营业执照；
- (五) 响应供应商须提供 2021 年至今任意一年的财务状况证明文件及财务报表（要求：资

产负债表、利润表和现金流量表提供复印件；审计报告须由第三方会计师事务所或其它合法审计机构出具，须包含会计师事务所或审计机构的盖章页)或基本账户开户银行出具的资信证明（要求：响应截止之日前六个月内出具且在有效期内的，能够清晰反映供应商的商业信誉情况，如成立时间不足六个月的，按成立时间提供，如资信证明不能体现基本开户账户的，应另附开户许可证，无开户许可证的，可提供由银行开具的《基本存款账户信息》或其他相关证明资料，以上文件均需加盖银行公章）；

- (六) 响应供应商须提供依法纳税证明材料：提供响应截止时间前六个月（不含投标截止时间的当月）中任一月份的税收凭据复印件，依法免税的供应商，应提供其依法免税的相应证明文件；
- (七) 响应供应商须提供依法缴纳社会保障资金证明材料：提供响应截止时间前六个月（不含响应截止时间的当月）中任一月份的社会保险凭据复印件(成立未满一个月的提供成立以来的依法缴纳社会保障资金缴纳凭证或相关情况说明)，依法不需要缴纳社会保障资金的供应商，应提供其依法不需要缴纳社会保障资金的相应证明文件；
- (八) 响应供应商须在四平市中心人民医院官方网站采购公告中下载并签署《投标廉洁承诺书》，响应单位负责人签字并加盖公章；
- (九) 本项目要求中所出现的产品工艺、材料、设备或参照的型号、品牌仅作为参考建议，不作为限制性要求。“采购项目技术参数指标（规格、技术参数、配置）要求”中所列参数为最低要求，响应供应商应当提供相当于或优于采购项目参数的货物，至少应提供对主要技术参数的响应证明材料。

十二、响应供应商资格要求

- (一) 响应供应商须在中华人民共和国境内合法注册的企业法人，具有独立法人资格及相关资质，能够独立承担民事责任，且没有处于被责令停业、财产被接管、冻结、破产状态，并在人员、设备、资金等方面具备相应的能力；
- (二) 响应供应商须遵守有关的国家法律、法规和条例，具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，并按《政府采购法实施条例》的规定提供相关证明材料；
- (三) 响应供应商代表为法定代表人的，须提交法定代表人身份证明文件（附法人代表身份证复印件）；响应供应商代表不是法定代表人的，须提交法定代表人身份证明文件（附法人代表身份证复印件）、法定代表人授权委托书（附被授权人身份证复印件）、上述所有文件材料均须复印清晰且加盖单位公章；
- (四) 响应供应商不得存在以下情形
 1. 响应供应商不得被“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）或各级信用信息

共享平台中列入失信被执行人和重大税收违法案件当事人名单；

2. 响应供应商不得被“中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）”列入政府采购严重违法失信行为记录名单中或被财政部门禁止参加政府采购活动的供应商；

3. 响应供应商不得被工商行政管理机关在“国家企业信用信息公示系统”官网（www.gsxt.gov.cn）列入严重违法失信企业名单（官方网站查询截图须包含“营业执照信息”、“股东及出资信息”、“主要人员信息”及“变更信息”）；

4. 响应供应商及其法定代表人、主要负责人或实际控制人不得在中国裁判文书网（wenshu.court.gov.cn）中存在行贿犯罪记录行为；

5. 响应供应商不得被税务部门列入重大税收违法案件当事人名单；

注：响应供应商须提供上述官方网站查询截图并加盖公章，作为信用查询记录编入响应文件中（上述截图须包括单位名称、查询内容及查询时间）。

（五）响应供应商不得有《中华人民共和国招标投标法》及其实施条例等法律法规等被限制投标的情形；

（六）响应供应商近三年（2021年1月1日至今）在经营活动中没有重大事故、违法记录，未被各级各地行业主管部门或招标投标监督管理部门限制投标且在限制投标期内，未因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、处以一万元以上罚款的行政处罚；（响应供应商须提供官方网站查询截图或单位承诺函并加盖公章，作为信用查询记录编入响应文件中）；

（七）响应供应商可提供上述响应文件要求和响应供应商资格要求中所涉及的其他资料以及响应供应商认为需要提供反映其企业综合实力的相关资料；

（八）响应供应商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采购项目；为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后不得再参加该采购项目的其他采购活动；

（九）本项目不接受联合体参加响应，不允许响应供应商对各采购项目进行分包或转包（响应供应商须出具声明函）；

（十）本项目所要求的制造商或代理商的经营或备案证书根据产品所属类别适用；

（十一）响应供应商必须满足以上资格要求，与评审有关的资料审核，将在评审开始后由评审人员负责执行，如出现对任意一条不满足的，资格性审查将不通过，资格后审不合格的响应供应商，其响应将被否决。

十三、评审方法

本次评审采用综合评分法。评审小组依据响应证明文件从商务评审、技术评审、价格评审和服务评审等方面按公正、科学、客观、平等竞争的要求进行综合评审，按评审综合得分由高到低确定成交供应商。

十四、评审时间

评审时间另行通知。

十五、响应文件的递交

- (一) 响应文件纸质版须编制一式六份，其中正本一份和副本五份，以 A4 纸打印，每页均须加盖响应供应商公章，采用胶装方式装订，装订应牢固、不易拆散和换页，不得采用活页装订，否则，采购人对由于投标文件装订松散而造成的丢失和其他后果不承担任何责任，提倡双面打印；每本响应文件须清楚地标明“正本”、“副本”，否则视为无效响应；若正本与副本不符，以正本为准，另须提供响应文件电子版 U 盘（非加密）一份，电子版文件应为响应文件签章后的正本扫描件，格式为 PDF 版；
- (二) 响应文件（纸质版和电子版）须独立密封在同一文件袋内且文件外包装上应注明响应单位名称、采购项目名称、联系人、联系方式等详细信息，封口处加盖公章，并由供应商代表签字，未按要求密封和标记的，我院对误投或提前启封概不负责；
- (三) 响应文件须在规定的地点和截止时间之前递交，超过截止时间点后的视为无效响应，我院将拒绝接收；
- (四) 响应供应商在响应截止时间前，可以对所提交的响应文件进行补充、修改或撤回，但必须书面告知；补充、修改的内容应当按谈判文件要求签署、盖章，并作为响应文件的组成部分；
- (五) 在响应文件递交截止时间后，响应供应商不得对其响应文件做任何修改和补充或撤回；
- (六) 响应供应商所提交的响应文件在评审结束后，无论成交与否均不予退还；
- (七) 递交截止时间：2024 年 2 月 23 日上午 11:00（北京时间）；
- (八) 递交地址：吉林省四平市铁西区南迎宾街 89 号四平市中心人民医院
机关办公楼 206 招标采购办公室；
联系电话：0434-3608866
- (九) 邮寄地址：吉林省四平市铁西区南迎宾街 89 号四平市中心人民医院
联系人：王老师
联系电话：15144441213

十六、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

十七、采购公告发布媒介

本次采购公告在四平市中心人民医院官方网站（<http://www.spzxxy.cn/>）发布。

十八、响应须知

- (一) 响应供应商在参与该项目响应的全部环节当中，如若出现提供虚假申请材料及证件、

公然扰乱开评审秩序、围标串标、对采购文件虚假响应、侵犯知识产权及专利权、以行贿手段谋取成交等违反现行法律法规的情形，所产生的一切后果均由响应供应商自行承担，以上后果包括但不限于按照法律规定取消响应或成交资格、接受行政处罚等。

- (二) 依据医院采购流程，以现场评审专家与响应单位进行竞价谈判后的二次报价为准；评审会议现场须有专业技术人员参会，否则取消响应资格。
- (三) 响应供应商不得采用任何手段，干涉、影响医院正常的招标采购行为和评审结果，否则将被列入黑名单，禁止参加医院任何招标采购项目。
- (四) 有下列情形之一的，视响应供应商其报价或响应无效：
 - 1. 不同响应供应商委托同一单位或个人办理响应、报价等相关事宜；
 - 2. 不同响应供应商的报价文件出现同一公章或者签字的；
 - 3. 不同响应供应商的响应文件标明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
 - 4. 不同响应供应商的响应文件相互混装；
 - 5. 法定代表人为同一个人的两个及两个以上法人，母公司、全资子公司及其控股公司或有共同股东组成或主要管理人员中有共同人员的。
- (五) 响应供应商有下列弄虚作假的行为的，取消响应资格或视响应无效：
 - 1. 使用伪造、变造的企业资质、许可等相关证件；
 - 2. 提供虚假的财务状况或者业绩证明文件；
 - 3. 提供虚假的项目负责人或者主要技术人员简历、劳动关系证明；
 - 4. 提供虚假的信用状况证明文件；
 - 5. 其他弄虚作假的行为；
 - 6. 响应文件或报价文件的签名为代签或冒签的；
 - 7. 被授权人委托他人提交响应文件的，未出具相应委托书的。
- (六) 凡发现成交供应商有下列行为之一的，将移交给监管部门依法处理：
 - 1. 提供虚假材料谋取成交的；
 - 2. 采取不正当手段诋毁、排挤其他响应供应商的；
 - 3. 与采购人、其他响应供应商或者工作人员恶意串通的；
 - 4. 向采购人、评审工作人员行贿或者提供其他不正当利益的；
 - 5. 拒绝有关部门监督检查或者提供虚假情况的；
 - 6. 向评审委员会成员行贿或者提供其他不正当利益；
 - 7. 成交后无正当理由拒不与采购人签订采购合同；
 - 8. 未按照采购文件确定的事项签订采购合同；
 - 9. 将采购合同转包；

10. 提供假冒伪劣产品；
11. 擅自变更、中止或者终止采购合同；
12. 有法律、法规规定的其他损害采购人利益和社会公共利益情形的。

十九、项目咨询

联系人：王老师 联系电话：0434-3608866 （商务咨询）
联系人：连老师 联系电话：15843437621 （技术咨询）

四平市中心人民医院招标采购办公室

2024年2月19日

招标采购办公室

2203011058813

（本公告解释权归四平市中心人民医院）

附件：

项目评分标准

序号	评分内容	分值	评分细则
1	价格因素	40分	响应报价得分=(响应基准价/响应报价)×40(价格分值) 注：满足采购项目要求且响应价格最低的响应报价为响应基准价，其价格分值为40分。
2	同类项目业绩经验	10分	根据响应供应商提供2021年1月1日(以合同签订时间为准)至今的同类项目业绩情况进行评分，每提供一份同类项目业绩合同得2分，同一客户业绩不累计得分，本项最高得10分。同类采购项目业绩证明材料主体须与响应供应商保持一致，未提供或提供证明材料不符合要求的不得分。 注：须提供同类项目业绩合同关键页(包括但不限于签订合同双方的单位名称、合同项目名称、供货清单、签订合同双方的落款盖章、签订日期等)复印件并加盖响应供应商公章作为同类项目业绩证明资料。
3	项目实施方案	10分	根据各响应供应商针对本项目的服务方案进行评审(包括满意度测评调查方案，调查计划，实施方案及横向对比、分析评价)： 方案详细、合理，可操作性强，符合本项目需求的得10-8分；方案基本合理，可操作，基本符合本项目需求的得7-5分；方案一般，可操作性一般的得4-1分；未提供内容不得分。
4	质量控制方案	10分	根据响应供应商提供本项目的调查质量控制程序和针对该项目的质量控制方案、合理化建议和分析报告进行评审(包括但不限于对项目检查管理的合理化建议、已完成项目的分析报告样本，报告目录条理清晰，能有效展示问题等)： 项目质量方案完整、详细得10-8分；项目质量方案较完整、较详细得7-5分；项目质量方案不完整得4-1分；未提供内容不得分。
5	项目人员配置	10分	响应供应商团队至少由10名以上熟悉医疗服务行业工作(即具备1年及以上医院第三方满意度调查工作经历，且公司为团队人员购买社保及公司与团队人员签订的劳动合同证明)的人员组成，满足得10分，不满足得0分，响应供应商需提供：(1.提供该人员与医院合作的关键页合同证明材料复印件；2.近3个月社保缴费证明复印件；3.公司与团队人员签订的劳动合同证明复印件)并加盖公章，证明材料提供不齐全不得分。
6	采集软件系统	10分	根据响应供应商具有独立的测评终端和采集软件系统，可操作性强，能为医院建立专属的数据应用数据库，且拟投入本项目使用的进行评审： 1.系统由响应供应商租赁并投入使用的，得5分。(提供租赁合同扫描件，不提供不得分) 2.系统由响应供应商自主研发、并获得中华人民共和国国家版权局计算机软件著作权的，得10分。(提供响应供应商获得国家版权局计算机软件著作权登记证书复印件，不提供不得分)
7	财务状况	6分	根据供应商提供近2021年至今任意一年的财务状况证明、财务报表等资料进行评审： 财务状况良好的得6分，财务状况一般的得4分，财务状况较差的得2分，财务状况不完整及不提供的得0分。
8	文件综合响应程度	4分	根据响应文件技术及商务条款的响应程度进行评审： 完全满足采购人条件且有优于的得4分；满足采购人条件要求的得2分；有不满足或不利于采购人条件的得0分。