**附件1：**

**参数需求**

一、基本情况

**1.项目名称：第三方满意度调查**。

**2.测评对象与范围：**医院的门诊患者和住院患者，应当覆盖全院各临床科室。

**3.测评方式：**信息化手段下的第三方机构测评及结果呈现。

**4.测评频次**：月度测评。（每月测评一次每年共12次测评）

二、项目要求

**1.企业资质**

**1.1**具有符合国家相关规定完整的行业服务经营资质，企业法人营业执照、组织机构代码证、税务登记证等，投标人还应提供企业法人及投标授权代表身份证明文件同时出具具有法律效力的法人代表授权书并规范签署。

**1.2市场经验：**企业应具备开展相关服务项目较好的医院合作经验，提供近3年合作案例服务合同不少于1份。

**2.项目实施要求**

**2.1测评工具：**开展的第三方测评工作，应当利用信息化手段实施采集，具有独立的测评终端和采集软件系统。

**2.2信息技术：**调查数据采集完毕后，应具有安全完善的信息传输系统和路径，确保数据链全封闭流动。

**2.3数据分析应用：**应具备信息化数据分析平台或软件系统，实现数据的多维度分析与利用，并为医院提出科学的品质提升优先改进选择建议。

**2.4医院平台建设：**能够为医院建立专属的患者体验数据应用云计算平台和数据库。

**2.5结果呈现：**调查结果呈现应当包括书面调查报告和平台系统展示应用两个部分。

**3.技术参数**

**3.1调查样本量要求：**具有科学的统计学抽样模型，能够根据医院调查科室数量和科室情况进行科学的样本量计算与分配。每次调查样本量住院患者不低于1000份/月，门诊患者不低于当日门诊患者的50%。

**3.2调查问卷设计要求：**必须经过统计学信度效度验证，符合和对应国家“进一步改善医疗服务行动计划”并兼顾我省医疗卫生机构行风测评和医院等级评审等的标准要求，测评指标涵盖医院各临床科室主要流程和服务，且能够根据医院需求设置个性化测评指标。

**3.3数据分析维度要求：**数据分析应用需结合四川省及我院实际特殊情况，借助专业化团队，实现数据的真实性辨识以及多维度分析与利用，且具有数据溯源功能。通过对测评数据的系统梳理，分析出医院在医疗过程环节和品质管理中的短板。同时，在提供医院层级分析的基础上，确保各临床科室均可开展科学有效的数据分析应用，能够为各临床科室进行深入分析，并提出存在问题和改进建议。

**3.4数据校验审核要求：**应具备完备的测评数据真实性及准确性校验管理流程和组织体系，有效确保医院调查数据的信息科学客观、真实有效，并在调查结束后出具数据校验报告。

**3.5数据可溯源性要求：**要求调查采集全部数据均应具备可溯源性，随时备查。

注：各投标人在以上要求基础上，需提供完整的响应性项目实施方案，方案编写有误或与以上要求有偏差后果由各投标人自行承担。

**附件2：**

**法定代表人身份授权书**

（采购单位名称）：

   本授权声明：（投标人名称）

（法定代表人姓名、职务）授权（被授权人姓名、职务）为我方 “                                          ”项目投标活动的合法代表，以我方名义全权处理该项目有关投标、签订合同以及执行合同等一切事宜。

特此声明。

法定代表人签字：

授权代表签字：

投标人名称：    （加盖公章）

日期：

★ 说明：上述证明文件附有法定代表人、被授权代表身份证复印件（加盖公章）时才能生效。

**附件3**

**采购文件书装订顺序**

1.封面（注明包号、品目、公司名称、联系人、联系电话、加盖公司印章）。

2.目录。

3.报价一览表（格式见附件6）。

4.企业营业执照（复印件）。

5.组织机构代码证、税务登记证（复印件）。

6. 法定代表人授权书（原件，格式见附件2）暨经办人授权书，法人、经办人身份证（复印件）。

7. 如有产品质量和企业管理体系认证（考核），请提供的有效证明文件的复印或扫描件，质量管理体系认证包括FDA、CE、ISO等认证（提供中文翻译复印件）。

8. 业绩证明材料（提供近3年内合作案例服务合同复印件不少于1份＜需有客户签名＞或银行进账联复印件）（见附件4）。

9. 供应商符合《政府采购法》第二十二条规定条件的承诺函（附件5 ）。

10. 第三方满意度调查项目设计方案。

11. 门诊、住院患者体验问卷表。

12.质量控制与售后服务、培训方案。

13. 售后服务承诺书。

14. 供应商认为需要提供的其他材料。

15. 封底。

**注：请务必按以上顺序装订资料，如有非中文资料，请同时提供中文翻译件。**

**附件4：**

**业绩证明材料**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 客户名称 | 项目名称 | 提供服务内容 | 合同签订日期 | 联系人及联系方式 |
| 1 |   |   |   |   |   |
| 2 |   |   |   |   |   |
| 3 |   |   |   |   |   |
| 4 |   |   |   |   |   |
| 5 |   |   |   |   |   |
| 6 |   |   |   |   |   |
| 7 |   |   |   |   |   |
| 8 |   |   |   |   |   |

说明：本表后应附合同协议书或者用户证明文件的复印件，我方保证上述信息的真实和准确，并愿意承担因我方就此弄虚作假所引起的一切法律后果。

供应商：（盖单位公章）

法定代表人或其委托代理人：（签字或盖章）

年月日

**附件5：**

**供应商符合《政府采购法》第二十二条规定条件的承诺函**

致                 ：

本公司                   （公司名称）参加                 （项目名称）的竞争性磋商活动，现承诺：

我公司满足政府采购法第二十二条关于供应商的资格要求：

（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。

同时也满足本项目法律法规规章规定关于供应商的其他资格性条件，未参与本采购项目前期咨询论证，不属于禁止参加竞争性谈判的供应商。

如违反以上承诺，本公司愿承担一切法律责任。

供 应 商： （盖单位公章）

法定代表人或其委托代理人：（签字或盖章）年 月日

**附件6：**

**四川省妇幼保健院第三方满意度调查报价一览表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 | 服务内容 | 服务时间 | 备注 |
|   |   |   |   |
| **总报价** |   |

注：该总报价用人民币表示，报价表中的价格应包括项目调查问卷设计、人工、测评终端和采集软件系统、分析平台建设与使用、编写分析报告、专家解读报告、培训、以及材料、安装、保险、税金、检测、调试、质检等所有其他各项的含税费用。

**附件7：**

**招标评分法**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评分项目** | **评审依据** | **备注** | **说明** |
| 1 | 项目报价（30分） | 统一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。其他投标单位的价格分统一按照下列公式计算：投标报价得分=(评标基准价／投标报价)×30 |    | 共同评分因素 |
| 2 | 技术要求（40分） | 1.投标人所投产品的技术参数完全满足招标文件中技术参数及要求的，得40分。负偏每项扣5分,扣完为止；  | 应提供有效证明文件；技术参数未提供有效证明文件视作不满足要求，不得分。 | 技术类评分因素 |
| 3 | 服务保障能力和措施方案（20分） | 1.服务方案、服务人员设置情况、备品配件情况：服务方案可行、具体、操作流程明确、服务人员配置合理、备品配件充分得10-15分；服务方案可行、服务人员设置可行、备品配件良好得5-9分；服务方案基本可行、服务人员设置一般、备品配件一般得1-4分；差不得分。2.售后服务保障能力和措施情况方案：能力成熟、方案详细可行、具体、操作流程明确得5分；能力、方案基本可行、操作流程可行得3分；能力、执行方案一般、操作流程基本可行得1分；差不得分。 | 提供相关支撑文件，排名无并列 | 共同评分因素 |
| 4 | 综合实力和业绩（8分） | 1. 提供2016年至今，与本次采购项目相类似的合作案例服务合同，每份合同得2分，最高得6分。2. 投标人通过国家ISO9000质量体系认证或同等认证得1分，具有信息安全认证得1分，未通过不得分。  | 提供相关证明文件；未提供不得分。合同原件备查 | 共同评分因素 |
| 5 | 投标文件的规范性（2分） | 投标文件制作规范，没有细微偏差情形的得2分；有一项细微偏差（如未清楚编制目录、页码、正副本有不一致等）扣0.5分，直至该项分值扣完为止。 | 以投标文件为准 | 共同评分因素 |