

# 2023年上海市青浦区公立医疗机构病人 满意度调查采购项目

项目编号：招案 2022-4663

## 招 标 文 件

招标人：上海市青浦区卫生健康事业发展中心  
招标代理机构：上海中世建设咨询有限公司

2022年12月

# 目录

投标人须知前附表 .....	1
第一部分 招标公告 .....	7
第二部分 投标人须知 .....	11
第三部分 采购需求 .....	21
第四部分 合同条款 .....	33
第五部分 评标办法 .....	39
第六部分 格式附件 .....	44

### 投标人须知前附表

序号	内容	说明与要求
1	项目名称	2023年上海市青浦区公立医疗机构病人满意度调查采购项目
2	项目编号	招案 2022-4663
3	预算金额	人民币 30 万元，报价不得超过预算金额，否则视为无效。
4	采购资金的支付方式、时间、条件	合同签订后招标人支付合同款项的 50%，项目全部完成并验收合格后招标人支付剩余 50%。 若成交人为中小企业，合同所约定的支付条款将按《保障中小企业款项支付条例》的规定作出相应调整。
5	招标概述	本项目为招标人自主招标，非政府采购项目。依据招标人制定的采购管理制度，本项目已具备采购条件，进行招标采购。
6	招标方式	公开招标
7	招标人	单位名称：上海市青浦区卫生健康事业发展中心 地 址：上海市青浦区华科路 550 弄 2 号楼 101 联 系 人：张老师 电 话：021-59731940
8	招标代理机构	单位名称：上海中世建设咨询有限公司 地 址：上海市普陀区曹杨路 528 弄 35 号（中世办公楼） 邮 编：200063 联 系 人：葛诗诗、陈洁、周慧玲 报名/发票/保证金事项咨询电话：021-62445201（周老师） 其他事项咨询电话：021-62440095、021-62340833 传 真：021-62446678 邮 箱：geshishi@cwcc.net.cn、chenjie@cwcc.net.cn
9	包件	<input type="checkbox"/> 适用 <input checked="" type="checkbox"/> 不适用，有关包件的所有条款均不适用本项目。
10	招标内容	选取一家中标人，提供 2023 年上海市青浦区公立医疗机构病人满意度调查服务（详见招标文件第三部分 采购需求）
11	是否采购进口产品	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受 进口产品是指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自境外的产品。

12	服务时间	合同签订后 12 个月内。
13	服务地点	招标人指定地点。
14	报价货币	投标文件的报价采用人民币报价。
15	投标人资格要求	<p>1)具有独立承担民事责任的能力;</p> <p>2)具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度;</p> <p>3)具有履行合同所必需的设备和专业技术能力;</p> <p>4)有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录;</p> <p>5)参加采购活动前三年内,在经营活动中没有重大违法记录;</p> <p>6)法律、行政法规规定的其他条件;</p> <p>7)至投标截止时间查询,未被列入“信用中国”(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人名单、重大税收违法失信主体和“中国政府采购网”(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单。</p>
16	是否接受联合投标	<input checked="" type="checkbox"/> 不接受 <input type="checkbox"/> 接受
17	公告发布媒体	中国政府采购网 ( <a href="http://www.ccgp.gov.cn">www.ccgp.gov.cn</a> )
18	招标文件领取时间、地点	<p>时间: 2022 年 12 月 30 日起至 2023 年 01 月 09 日, 每天上午 9 时至 11 时, 下午 13 时至 16 时 (北京时间, 双休、节假日除外)</p> <p>地点: 上海中世建设咨询有限公司(上海市普陀区曹杨路 528 弄 35 号中世办公楼 306 室)</p> <p>招标文件售价: 人民币 500 元/本 (售后不退)</p>
19	现场踏勘	<input checked="" type="checkbox"/> 不组织 <input type="checkbox"/> 组织 <p>踏勘时间: /年/月/日 /时/分</p> <p>踏勘集中地点:</p> <p>联系人:</p> <p>联系电话:</p>
20	提问方式及截止时间	<p>书面提问 (须加盖供应商公章)</p> <p>传真号码: 021-62446678      邮箱: geshishi@cwcc.net.cn</p> <p>收件人: 葛诗诗</p>
21	招标答疑会	时间: 如有, 另行书面通知

	时间、地点	地点：上海市普陀区曹杨路 528 弄 35 号（中世办公楼）三楼会议室
22	领取 补充招标文件 时间、地点	时间：另行安排（如有） 地点：上海市普陀区曹杨路 528 弄 35 号（中世办公楼）三楼会议室 （如有，将以书面形式统一发放所有投标人）
23	接收质疑的方式及 联系方式	投标人应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，质疑函应以书面形式递交至招标代理公司（须由法定代表人、主要负责人或其授权代表签字或者盖章，并加盖投标人公章）。 联系方式详见本表第 8 项。
24	投标有效期	递交投标文件截止之日起 90 日历日
25	投标保证金	投标保证金金额： <b>人民币陆仟元整</b> 保证金递交截止时间：同投标截止时间，以保证金实际到账为准。 递交地点：上海市普陀区曹杨路 528 弄 35 号中世办公楼 递交方式：转账、汇款、支票或代理单位接受的其他方式。 为确保保证金在递交截止时间前到账，通过转账、汇款、支票方式递交保证金的投标人，应在投标截止时间前完成保证金支付，保证金有效期应与投标有效期一致。 <b>保证金汇款账号：</b> 户名：上海中世建设咨询有限公司（专项帐户） 开户银行：上海银行愚园路支行 帐号：31641803001602577 注：1、上述户名须完整填写，包含后面（专项帐户），其中帐户的“帐”字为“巾”字旁。错字、漏字将会导致汇款不成功而无法及时缴纳保证金。） 2、须备注代理机构内部项目编号，示例：招案 2022-4663，投标保证金 <b>★投标人不得使用个人账户或非投标人单位账户或现金方式递交的投标保证金。</b>
26	投标文件递交截止 时间、地点	开始接收文件时间：2023 年 01 月 20 日上午 09 时 00 分 00 秒； 递交截止时间：2023 年 01 月 20 日上午 09 时 30 分 00 秒； 文件递交地点：上海市普陀区曹杨路 528 弄 35 号（中世办公楼）三楼会议室
27	投标截止时间	2023 年 01 月 20 日上午 09 时 30 分 00 秒；

28	开标会 时间、地点	<b>时间：同投标截止时间</b> <b>地点：上海市普陀区曹杨路 528 弄 35 号（中世办公楼）三楼会议室</b>
29	投标文件的组成	投标文件应包括下列部分： 1) 投标书（附件 1）； 2) 法定代表人/负责人资格证明书（附件 2）； 3) 法定代表人/负责人授权委托书（附件 3）； 4) 开标一览表（附件 4）； 5) 报价明细表（附件 5）； 6) 偏离表（附件 6）； 7) 服务报告（附件 7）； 8) 资格证明文件（附件 8）； 9) 投标人认为需加以说明的其他内容。
30	投标文件格式	投标人应按招标文件中提供的投标文件格式，填写投标书、法定代表人/负责人证明书、法定代表人/负责人授权委托书、开标一览表、报价明细表、货物/服务报告、资格证明文件等（详见第六部分 格式附件）。
31	投标文件份数	1、提供投标文件（纸质文件）正本 <u>一</u> 份、副本 <u>四</u> 份，电子文档一份（其应包括所有投标文件内容，其中一般文件应采用可编辑的 Word 格式及正本签字盖章后扫描的 PDF 格式， <b>电子文档一般为 U 盘，保证在评标时能正常读取</b> ）。 <b>2、不同包件的纸质投标文件应分别编制，单独密封递交。</b> <b>3、投标文件须编制目录和页码。</b>
32	评标方法	综合评分法
33	如发生此列情况之一，投标人的投标将被拒绝	(1) 未按规定获取招标文件的； (2) 投标人名称与报名时不一致的； (3) 未在投标截止时间前递交的投标文件； (4) 未按本须知规定进行密封和标记的。
34	中标服务费支付	本项目中标人与招标人签订合同后 5 天内，中标人一次性向采购代理机构支付服务费，计取标准如下： 1、以中标通知书中确定的中标总金额作为收费的计算基数； 2、招标服务费按如下费率分段计算累进计费： 人民币 100 万元以下：1.5%； 3、经计算低于人民币 6000 元的，按 6000 元收取。

35	采购项目需要落实的政府采购情况	本次采购依照招标人制定的采购管理制度。
37	其他	<p>开标（投标截止时间）后，招标代理机构将在“信用中国网站”（<a href="http://www.creditchina.gov.cn">www.creditchina.gov.cn</a>）和“中国政府采购网”（<a href="http://www.ccgp.gov.cn">www.ccgp.gov.cn</a>）。对参与开标会的投标人进行信息查询，确认投标人截至投标截止时间，参加政府采购活动前三年内是否被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单等。</p>

# 第一部分 招标公告



## 第一部分 招标公告

上海中世建设咨询有限公司受委托，根据招标人制定的采购管理制度，对2023年上海市青浦区公立医疗机构病人满意度调查采购项目进行国内公开招标，欢迎具有本项目报名资格的供应商参加报名。

### 一、项目概况：

- 1、项目名称：2023年上海市青浦区公立医疗机构病人满意度调查采购项目
- 2、项目编号：招案2022-4663
- 3、预算金额：人民币30万元，报价不得超过预算金额，否则视为无效。
- 4、招标内容：选取一家中标人，提供2023年上海市青浦区公立医疗机构病人满意度调查服务（详见招标文件第三部分 采购需求）
- 5、合同履行期：合同签订后12个月内。
- 6、服务地点：招标人指定地点。
- 7、采购项目需要落实的政府采购政策情况：本次采购依照招标人制定的采购管理制度。

### 二、合格的投标人必须具备以下条件：

- 1)具有独立承担民事责任的能力；
- 2)具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- 3)具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- 4)有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- 5)参加采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
- 6)法律、行政法规规定的其他条件；
- 7)至投标截止时间查询，未被列入“信用中国”（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）失信被执行人名单、重大税收违法失信主体和“中国政府采购网”（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）政府采购严重违法失信行为记录名单。

三、本项目不接受联合体投标。

### 四、报名同时发售招标文件，具体时间地点如下：

- 1、报名时间：2022年12月30日起至2023年01月09日，每天上午9时至11时，下午13时至16时（北京时间，双休、节假日除外）。
- 2、报名地点：上海市普陀区曹杨路528弄35号中世办公楼306室。
- 3、招标文件售价：人民币500元/本（售后不退）

本项目文件购置费可采取现场现金支付/微信/公对公银行转账方式。

文件购置费汇款账户（非保证金汇款账户）：

户名：上海中世建设咨询有限公司

开户行：上海银行愚园路支行

账号:31641800003023916

五、报名需提交的资料:

1. 供应商法人资格证明文件（如营业执照或法人登记证书等）；
2. 授权委托书及被授权人身份证。

现场报名前，供应商需先关注“中世建咨”微信公众号，主界面右下角点击“投标报名-购买标书”完成微信报名信息登记后（微信端不提供下载）。在上述时间段内（上午9:00-11:00、下午13:00-16:00，双休日、节假日除外）携带上述资料复印件（加盖公章）各1套至上海市普陀区曹杨路528弄35号306室进行现场报名。无法至现场报名的供应商可选择远程报名（详见附件：供应商远程报名流程）。



附件：供应商远程  
报名流程.docx

六、开始接收文件时间：2023年01月20日上午09时00分00秒；

投标截止时间：2023年01月20日上午09时30分00秒；

递交地点：上海市普陀区曹杨路528弄35号（中世办公楼）三楼会议室（详见一楼大屏）

七、开标会时间：同投标截止时间

开标会地点：上海市普陀区曹杨路528弄35号（中世办公楼）三楼会议室（详见一楼大屏）

八、本公告发布媒体：中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）

本公告有效期限：公告发布之日起5个工作日。

九、联系方式：

单位名称：上海市青浦区卫生健康事业发展中心

地址：上海市青浦区华科路550弄2号楼101

联系人：张老师

电话：021-59731940

单位名称：上海中世建设咨询有限公司

地址：上海市普陀区曹杨路528弄35号（中世办公楼）

邮编：200063

联系人：葛诗诗、陈洁、周慧玲

报名/发票/保证金事项咨询电话：021-62445201（周老师）

其他事项咨询电话：021-62440095、021-62340833

传真：021-62446678

邮 箱: geshishi@cwcc.net.cn、chenjie@cwcc.net.cn

## 第二部分

### 投标人须知

## 第二部分 投标人须知

### 说明

#### 1. 概述

- 1.1 本招标文件仅适用于《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。
- 1.2 招标文件的解释权属于《招标公告》和《投标人须知》前附表中所述的招标人、招标代理机构。
- 1.3 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他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。

#### 2. 定义

- 2.1 “招标项目”系指招标人在招标文件里描述的所需采购的服务。
- 2.2 “货物”系指投标人按招标文件规定，须向招标人提供的各种形态和种类的物品，包括一切设备、产品、机械、仪器仪表、备品备件、工具、手册等有关技术资料 and 原材料等，以及其所提供货物相关的运输、就位、安装、调试、技术协助、校准、培训、技术指导以及其他类似的义务。
- 2.3 “服务”系指招标文件规定投标单位承担的各类专业服务，包含但不限于产品设计开发、产品交付、安装调试、质量检测、技术指导、售后服务、专业劳务服务和其他类似的义务。
- 2.4 “招标人”系指《投标人须知》前附表中所述的组织。
- 2.5 “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。
- 2.6 “中标人”系指中标的投标人。
- 2.7 “卖方”系指中标并向招标人提供服务的投标人。

#### 3 合格的投标人

- 3.1 符合《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质条件和特定条件。特定条件是指对投标人的财务要求、业绩要求、诚信要求以及其他要求等。
- 3.2 《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) 联合体各方应提供已签订的联合体协议书，明确主投标人和各方权利义务；
  - (2) 由同一专业的投标人组成的联合体，按照资质等级较低的投标人确定联合体资质等级；
  - (3) 招标人根据招标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招标采购规定的特定条件。
  - (4) 联合体各方不得再以自己名义单独或参加其他联合体在同一招标采购项目中投标。

- 3.3 投标人应遵守国家有关的法律、法规和管理办法。

#### 4. 投标费用

- 4.1 无论投标过程中的做法和结果如何，投标人自行承担所有与参加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。

## 招标文件

### 5. 招标文件的组成

5.1 招标文件用以阐明所需货物/服务、招标投标程序和合同条款。招标文件由下述部分组成：

- (1) 投标人须知前附表
- (2) 招标公告；
- (3) 投标人须知；
- (4) 采购需求；
- (5) 合同条款；
- (6) 评标办法；
- (7) 格式附件。

5.2 除非有特殊要求，招标文件不单独提供招标货物或提供服务所在地点的自然环境、气候条件、公用设施等情况，投标人被视为熟悉上述与履行合同有关的一切情况。

5.3 投标人应认真阅读招标文件中所有的事项、格式、条款和规范等要求。如果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作出实质性响应，该投标有可能被拒绝或评定为无效投标，其风险应由投标人自行承担。

### 6. 招标文件的澄清

6.1 投标人对招标文件如有疑问，可要求澄清，应按前附表规定的时间以书面形式通知到招标代理机构。招标代理机构将视情况确定采用适当方式予以澄清或以书面形式予以答复，并在其认为必要时，将不标明疑问来源的书面答复发给已购买招标文件的每一投标人。

### 7. 招标文件的修改

7.1 在投标截止日期前的任何时候，无论出于何种原因，招标人可主动或在解答投标人提出的问题时对招标文件进行修改。

7.2 招标文件的修改将以书面形式通知所有购买招标文件的投标人，招标文件修改后发布的补充文件为招标文件的一部分，对投标人具有约束力。

7.3 为使投标人在编写投标文件时，有充分时间为招标文件的修改部分进行研究，招标代理机构可以酌情延长投标日期，并以书面形式通知已购买招标文件的每一投标人。

## 投标文件的编写

### 8. 编写要求

8.1 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按招标文件的要求提供投标文件，以使其投标对招标文件的实质性要求作出完全响应。

### 9. 投标的语言及计量单位

9.1 投标文件、投标交换的文件和来往信件，应以简体中文书写。

9.2 除在招标文件中另有规定外，计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位。

### 10. 投标文件的组成

10.1 投标文件应包括：详见前附表

### 11. 投标文件格式

11.1 投标人应按招标文件前附表规定填写投标文件格式。

### 12. 投标报价

12.1 投标人应按招标文件中所附格式填写投标单价和投标总价。如果单价与总价不符，以单价为准。招标人不接受有任何选择的报价。

12.2 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唱出。开标一览表的内容应与投标报价明细表内容一致，不一致时以开标一览表内容为准。

12.3 最低投标报价不能作为中标的唯一保证。

12.4 投标人应在投标报价明细表上标明对本项目投标内容的单价和总价。

12.4.1 总价中不得包含招标文件要求以外的内容，否则评标时不予核减。

12.4.2 总价中不得缺漏招标文件所要求的内容，否则评标时将其他有效投标人中该项缺漏内容的最高投标报价计入其评标总价。

12.4.3 若缺漏招标文件内容的投标人最终成交，缺漏项仍然为投标人的合同范围，并且不得增加合同价。但缺漏招标文件所要求的内容达到一定比例或缺漏某些关键内容的，评标委员会有权认定为非实质性响应投标。

13. 投标货币：投标文件的报价采用前附表所述货币进行报价。

### 14. 投标人资格的证明文件

14.1 投标人必须提交证明其有资格进行投标和有能力履行合同的文件，作为投标文件的一部分。

14.1.1 投标人具有履行合同所需的财务、技术、开发等项目实施能力；

14.1.2 投标人应有能力履行招标文件文件中合同条款和采购需求规定的由卖方履行的开发、供货、安装、调试、保修（应提供使用售后服务承诺）和其他专业技术服务的义务。

### 15. 投标货物/服务符合招标文件规定的技术响应文件

15.1 投标人必须依据招标文件中招标项目要求及采购需求，提交证明其拟供货物/服务符合招标文

- 件规定的技术响应文件，作为投标文件的一部分。
- 15.2 上述文件可以是文字资料、图纸和数据。
16. 投标保证金
- 16.1 投标人应在招标文件规定的时间内递交投标保证金。
- 16.2 本次投标保证金额：详见前附表
- 16.3 投标保证金用于保护本次招标免受因投标人的行为而引起的风险。
- 16.4 **投标保证金应以转账、汇款、支票或招标代理机构同意接受的其他方式在投标文件提交截止日期前递交。**
- 16.5 **投标人不得使用个人账户或非投标人单位账户或现金方式递交的投标保证金。**
- 16.6 保证金有效期应与投标有效期一致。
- 16.7 未按规定提交投标保证金的投标，将被视为无效投标，招标人将予以拒绝。
- 16.8 未中标投标人的投标保证金，将按投标人须知 28.4 款予以无息退还。
- 16.9 中标投标人的投标保证金，在合同签订后 5 个工作日内予以无息退还。
- 16.10 投标人在投标截止时间前撤回已提交的投标文件的，自收到投标人书面撤回通知之日起 5 个工作日内，退还已收取的投标保证金，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。
- 16.11 发生以下情况投标保证金将被没收：
- 16.11.1 开标后投标人在投标有效期内撤回投标；
- 16.11.2 中标人未能按招标文件规定签订合同。
17. 投标有效期
- 17.1 本项目投标有效期详见前附表。
- 17.2 特殊情况下，招标人可于投标有效期满之前要求投标人同意延长有效期，要求与答复均应为书面形式。投标人可以拒绝上述要求而其投标保证金不被没收。对于同意该要求的投标人，既不要求也不允许其修改投标文件，但将要求其相应延长投标保证金的有效期，有关退还和没收投标保证金的规定在投标有效期的延长期内继续有效。
18. 投标文件的签署及规定
- 18.1 投标文件正本和所有副本须用不褪色的墨水书写或打印，并胶装装订成册。
- 18.2 投标文件须在每一份文件封面或扉页明确注明“正本”或“副本”字样，一旦正本和副本有差异，以正本为准。投标文件数量详见前附表。
- 18.3 投标文件的书写应清楚工整，除投标人对错处做必要修改外，投标文件中不许有加行、涂抹或改写。若有修改须由投标单位法定代表人或法定代表人委托的投标代理人签字或盖章。
- 18.4 投标文件不得字迹潦草、表达不清、未按要求填写或可能导致非唯一理解。
- 18.5 本项目不接受以电报、电话、传真、快递形式递交的投标文件。
- 18.6 投标文件正本和副本应在封面或扉页加盖公章。招标文件规定签章处应加盖对应要求的投标单



位公章、投标单位法定代表人或法定代表人委托的投标代理人的签字或印章。

### 投标文件的递交

19. 投标文件的密封和标记
  - 19.1 投标文件(含电子文档)递交时必须进行密封(每份书面文件采用胶装成册,并注明正本或副本、及项目名称、项目编号、包件号等字样),在密封后文件的外包装上注明“项目名称、项目编号、包件号、投标人名称、地址、电话和传真”等字样,并在封口骑缝处加盖投标人公章。如果正本与副本存在差异,以正本为准(投标文件恕不退还)。
  - 19.2 投标人应按所参与包件独立制作投标文件,参与多个包件投标的供应商应按包件将投标文件单独包装、密封,不得将所参与的所有包件的投标文件封装在同一密封袋(箱)内。
20. 递交投标文件的截止时间
  - 20.1 所有投标文件须按前附表规定时间、地点递送。
  - 20.2 出现第 7.3 款因招标文件的修改推迟投标截止日期时,则按招标代理机构修改通知规定的时间递交。
21. 迟交的投标文件
  - 21.1 招标代理机构将拒绝在投标截止时间后收到的投标文件。
22. 投标文件的修改和撤销
  - 22.1 投标人在提交投标文件后可对其投标文件进行修改或撤销,但招标代理机构须在投标截止时间之前收到该修改或撤销的书面通知,该通知须有投标单位法定代表人或法定代表人委托的投标代理人签字或盖章。
  - 22.2 投标人对投标文件修改的书面材料或撤销的通知应按第 18 条和 19 条规定进行编写、密封、标注和递送,并注明“修改投标文件”或“撤销投标”字样。
  - 22.3 投标截止时间以后不得修改投标文件。
  - 22.4 投标人不得在开标时间起至投标文件有效期期满前撤销投标文件。

### 开标和评标

23. 开标
  - 23.1 招标代理机构将在招标文件中规定的日期、时间和地点组织开标,投标人可派代表参加。招标代理机构将在开标时宣读各投标人提交的开标一览表。参加开标仪式的投标人应在招标代理机构编制的开标记录上签字确认。对于价格折扣,只有在开标时公布的评标时才能考虑。
  - 23.2 开标时,投标单位代表人如系法定代表人则须交验法定代表人证明及本人有效身份证明文件,

如系委托的投标代理人则必须交验法定代表人委托书及本人有效身份证明文件。

23.3 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，由招标代理机构工作人员当众拆封，宣读正本“开标一览表”内容，以及招标代理机构认为合适的其他内容并记录。

23.4 **投标人按时送达投标文件，但法定代表人或授权委托人未参加开标的，开标一览表不予签字，但视同认可开标结果。**

#### 24. 评标委员会

24.1 招标人、招标代理机构将根据招标货物/服务的特点，依法组建评标委员会，其成员由技术、经济等方面的专家和招标人的代表组成，其中外聘专家人数不少于评标委员会总人数的 2/3。评标委员会对投标文件进行审查、质疑、评估和比较。

24.2 评标期间，如有需要投标人应派代表参加询标。

#### 25. 对投标文件的审查和响应性的确定

25.1 在对投标文件进行详细评估之前，评标委员会将依据投标人提供的资格证明文件审查投标人的财务、技术、开发等项目实施能力。

25.2 评标委员会将确定投标是否对招标文件的实质性要求做出完全响应，而没有重大偏离。完全响应的投标是指投标符合招标文件的所有条款、条件和规定，且没有重大偏离或保留。重大偏离或保留系指影响到招标文件规定的采购范围、质量和进度，或限制了买方的权力和投标人的义务的规定，而纠正这些偏离将影响到其他提交实质性响应投标的投标人的公平竞争地位。

25.3 评标委员会判断投标文件的响应性仅基于投标文件本身而不靠外部证据。

25.4 评标委员会将确定非实质性响应的投标为无效投标，投标人不能通过修正或撤销不符之处而使其投标成为实质性响应的投标。

25.5 在得到评标委员会的认可后，投标人可以修改投标中不构成重大偏离的微小的、非正规的、不一致或不规则细微偏离，但这些补正不能对其他供应商造成不公平的结果。

25.6 评标委员会对确定为实质性响应的投标文件进行审核，如有计算错误或其它错误，须按如下原则进行调整：

- (1) 开标一览表内容与报价明细表金额及投标文件其他部分内容不一致的，以开标一览表内容为准，报价明细表按权重进行调整；
- (2) 投标文件中数字表示的金额和文字表示的金额不一致时，应以文字表示的金额为准；
- (3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，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；
- (5) 投标总价中不得包含招标文件要求以外的内容，否则，在评审时不予核减；
- (6) 如有计算错误，评标委员会有权根据具体情况按对其最不利原则调整。
- (7) 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。投标人修正后的报价应当采用书面形

式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

25.7 如发生下列情况之一，投标单位的投标将被拒绝：

- (1) 未按规定获取招标文件的；
- (2) 投标人名称与报名时不一致的；
- (3) 未在投标截止时间前递交的投标文件；
- (4) 未按本须知规定进行密封和标记的；

25.8 评标委员会在进行资格性和符合性审查时，对属于下列情况之一的投标文件，将作无效投标处理：

- (1) 投标文件未满足招标文件规定的签字、盖章要求的；
- (2) 投标人未按招标文件要求提交有效资格证明文件，或提交的资格证明文件有缺漏的；
- (3) 投标人对投标文件进行修改后，未在修改处由投标单位法定代表人或法定代表人委托的投标代理人签字或盖章的；
- (4) 明显不符合招标文件规定的采购需求以及商务条款要求的；
- (5) 同一投标人提交两个以上不同的投标文件或者投标报价，但招标文件要求提交备选投标的除外；
- (6) 投标有效期少于招标文件规定有效期的投标文件；
- (7) 投标文件附有招标人不能接受的条件的；
- (8) 不接受本须知 25.6 规定调整投标文件中计算错误或其它错误的；
- (9) 未按前附表要求提交保证金的；
- (10) 不满足招标文件中“★”号条款的或招标文件规定的其他实质性要求的；
- (11) 投标报价低于成本或者高于招标文件设定的预算金额的
- (12) 投标文件没有独立编制、独立封装提交的；
- (13) 有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：
  - a、不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
  - b、不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
  - c、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；
  - d、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；
  - e、不同投标人的投标文件相互混装；
  - f、不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

25.9 澄清：评标委员会对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错误的内容，可以书面形式（由评标委员会专家签字）要求投标单位在规定的时间内作出必要的澄清、说明或者补正，投标单位的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其法定代表人或授权代理人

签字，并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。投标单位拒不进行澄清、说明、补正的，或者不能在规定时间内作出书面澄清、说明、补正的，评标委员会有权否决其投标。

25.10 根据相关法律法规的规定，出现下列情形之一的，评标委员会有权否决所有投标单位的投标：

- (1) 符合条件的投标人或对招标文件作实质性响应的投标人不足三家的；
- (2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- (3) 因重大变故，招标采购任务取消的；
- (4) 投标人的报价均超过了预算金额，招标人不能支付的；
- (5) 评标委员会经评审认为所有投标文件都不符合招标文件要求的；
- (6) 多家投标人提供相同品牌产品投标，按一家投标人计算，计算后投标人少于三家的。

26. 评标原则及方法

26.1 对所有投标人的投标评估，都采用相同的程序和标准。

26.2 评标严格按照招标文件的要求和条件进行。

26.3 本次评标采用最低评标价法，评标细则详见招标文件“第五部分评标办法”。

## 定标

27. 定标准则

27.1 合同将授予其投标符合招标文件要求，并能圆满地履行合同的、对买方最为有利的投标人。

27.2 不能保证最低报价的投标最终中标。

28. 中标通知

28.1 中标结果公布后，招标代理机构将以书面形式发出《中标通知书》、《未成交通知书》。《中标通知书》、《未成交通知书》一经发出即发生法律效力。

28.2 《中标通知书》将作为采购期限内签订所有年度合同的依据。

28.3 中标人与招标人签订合同之日起5个工作日内，招标代理机构无息退还中标人的投标保证金。

28.4 自中标通知书发出之日起5个工作日内，招标代理机构向未中标的投标人无息退还其投标保证金。

29. 签订合同

29.1 中标人收到《中标通知书》后，按指定的时间、地点与招标人签订采购合同。

29.2 招标文件、中标人的投标文件及其澄清文件等，均为签订采购合同的依据。

29.3 中标或者成交供应商拒绝与招标人签订合同的，招标人可以按照评审报告推荐的中标或者成交候选人名单排序，确定下一候选人为中标或者成交供应商，也可以重新开展政府采购活动。

## 质疑

### 30. 投标人质疑

- 30.1 投标人应根据《政府采购质疑和投诉办法》（中华人民共和国财政部令第 94 号）提出质疑。
- 30.2 投标人应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，质疑函应以书面形式递交至招标代理公司（须由法定代表人、主要负责人或其授权代表签字或者盖章，并加盖投标人公章）。
- 30.3 联系方式详见招标文件投标人须知前附表第 8 项。

## 其它

### 31. 投标注意事项

- 31.1 招标人无义务向未中标单位解释未中标理由。
- 31.2 本招标文件解释权属招标人和招标代理机构。
- 31.3 若发现供应商有不良行为的，将记录在案并上报有关部门。

## 第三部分 采购需求

## 第三部分 采购需求

### 一、项目概况

依据卫生改革发展重点，围绕“人民城市人民建”的理念，以提升人民群众看病就医获得感为导向，优先招募具有医学、社会学背景的大学生或社会工作者、行风监督员组成志愿者团队，使用基于微信小程序的电子问卷，对上海市青浦区卫生健康委所属的12家公立医疗机构的门诊和住院病人开展医疗服务满意度问卷调查，了解患者就诊流程各环节的满意情况，访谈患者相关意见和建议，并依据调查结果反馈医疗服务质量的普遍性、共性问题，助力青浦区卫生行政管理部门有效改善医疗机构服务质量。项目开展要求具有专业性、科学性和权威性，体现独立性、客观性。

### 二、项目流程要求

#### (1) 资料搜集

1、在项目前期，应根据项目的主题内容，分析研究项目要点、学科范围、语种范围、时间范围、文献类型等，明确检索要求，确立以“病人满意度”、“医疗服务满意度”、“满意度调查”、“满意度评价”的中文及对应英文为关键词，制定检索策略。

2、建议选择信息检索系统（如中国知网、PubMed、Cochrane Library 循证医学数据库、万方数据库），进行文献查阅，检索收集国内外医疗行业关于医疗服务质量调查的理论与方法、相关政府文件和法律法规等方面的文献资料进行研究，输出检索结果。

#### (2) 调查问卷的设计

邀请行业内专家，召开专家意见征询会，就2023年上海市青浦区医疗机构服务质量调查项目量表设计的初稿进行审阅沟通。

#### (3) 调查问卷的采集

1、调查量表设计完成并经专家意见征询会成员审阅修改后，最终定稿。问卷于青浦区12家医疗机构进行采集：每家二级医院（含区域医疗中心）建议采集150份门诊问卷，60份住院问卷，共210份问卷；每家社区卫生服务中心建议采集130份门诊问卷，20份住院问卷，共150份问卷（由于数据清理需要，每家医疗机构建议预留部分余量，住院数据的采集方法和采集数量将视实际情况调整）。

2、问卷定稿后，项目组应统一组织，优先招募具有医学、社会学背景的大学生或社会工作者、行风监督员组成志愿者团队，组成志愿者调查团队（建议人数不少于40人）并聘请不少于4位培训讲师，召开志愿者培训会，对项目目的、背景、问卷内容、纪律要求等进行说明，并进行调查方法及方式的培训。培训会将在项目组统一租借的会议室开展，培训分上下午，共1天。

3、项目组应确保每位志愿者按要求采集问卷数据。

4、项目组应确保每位被调查者按要求完成问卷数据采集。

#### (4) 调查问卷整合与录入

1、在完成上海市青浦区公立医疗机构病人满意度调查项目的门诊和住院问卷填写之后，应安排专员对电子问卷进行统一整合，并且核实电子问卷数量和志愿者实际采集上报数量之间的差值，并就电子问卷的真实性进行筛查，对合格的电子问卷进行确认（回收）上传。

2、对于部分医院（公卫、精卫）及社区卫生服务中心的数据采集（医院患者多为精神、传染疾病或不能自主点击电子问卷的老年患者），项目组应统一打印纸质问卷，并对回收的问卷进行分类整理后，录入专业软件，每份问卷数据录入工作主要包括：数据录入，确认准确性，检查完整性。

#### （5）调查数据分析及报告编写

1、建议由项目组负责人带领 1 名项目工作实施人员，负责数据分析工作，对数据进行初步的数据整合与分析。

2、建议由项目组负责人带领 1 名项目工作实施人员，对整合的数据进行数据清理，对数据进行编码、处理缺失值、设置新的变量值等。

3、建议由项目组负责人带领 1 名项目工作实施人员，对整合的数据进行描述性分析及交叉分析。

4、建议由项目组负责人带领 2 名项目工作实施人员，在描述性分析的基础上建立数据模型。

5、建议由项目组负责人带领 2 名项目工作实施人员编写形成 2023 年上海市青浦区公立医疗机构病人满意度调查各医院个体研究报告及总体研究报告，这一部分内容应包括当年医疗服务质量调查量表的调整和确定、当年被调查的医疗机构各自的门诊、住院等医疗服务质量满意度和满意率的分析等成果。

#### （6）报告印刷、装订

1、将 2023 年上海市青浦区公立医疗机构病人满意度调查各医院个体研究报告及总体研究报告印刷成纸质版，并装订成册。研究报告内容需编制页码、生成目录，报告统一使用 A4（白色）打印纸正反双面打印，定稿需设计并生成封皮，封皮建议使用不低于 200g 的皮纹纸制作并印刷，应按以下次序装订成册：封面、正文、附录、封底。

2、2 份研究报告定稿后，需要打印并发送至各相关医疗机构和青浦区卫健委，其中 12 家参与调查的医院，每家应打印并发送 4 份该院个体研究报告；总体研究报告应打印 4 份并送至青浦区卫健委。

#### （7）微信小程序新模块的开发、维护及服务器租用

1、项目组应根据国家最新的卫生政策、行业工作重点要求，保证不少于 1 名 IT 技术人员在 10 天内完成与历年志愿者、患者代表、项目组及项目督导组四类人群的需求沟通，在充分了解用户需求的基础上，进行需求分析，提出当年系统各模块的优化设想。

2、在调查了解清楚所有的项目需求后，保证不少于 1 名 IT 技术人员在 10 天内按需求调研结果和需求分析方案，对前端开展优化（对客户端进行 UI 优化），并设计系统新模块的需求说明书，由建设双方共同评审前确认需求说明书，依说明书提出程序开发计划，确定工作内容和工作量。

3、项目方应保证不少于 2 名 IT 技术人员在 30 天内完成新模块的设计和编制，应围绕提升用户体验、增强问卷质控、提高管理效率为核心展开工作。



4、项目组应确保不少于 2 名 IT 技术人员在 30 天内完成新程序的开发任务。

5、在系统开发完毕后，项目组应保证不少于 2 名 IT 技术人员在 10 天内完成新模块的模拟配置使用环境，并将系统部署至模拟环境，确保不同型号和版本的手机客户端能够稳定读取问卷内容并安全上传。

6、项目实施过程中，保证不少于 2 名技术支持与运维人员，进行为期两个月每周 7×24 小时全时段提供现场及电话的技术支持与维护。

#### (8) 调查物料

1、项目组应为每位志愿者制作数据采集志愿者工作证，不少于 40 张(根据实际招募志愿者人数)。

2、建议项目组为每位被调查患者提供小礼品，以增加患者参与调查积极性（根据问卷数量，不超过 1968 份，可适当预留坏件余量）。

3、制作宣传册，印刷数量要求根据问卷数量，不超过 1968 份（预留坏件余量）。

#### (9) 物料、报告快递

1、调查礼品及物料（宣传册）需快递至各医疗机构，使用顺丰快递，共计 12 家。

2、印刷报告结束后，将报告快递至上海市青浦区卫生健康委员会及 12 家被调查的医疗机构，使用顺丰快递，共计 13 家。

#### (10) 志愿者服装、用品、劳务、住宿

1、为规范志愿者服务，在岗期间，志愿者应按要求着项目组统一服装，佩戴志愿者工作证，携带调查员服务手册等常用服务用品和资料及防暑降温品，如因特殊需要，项目组发放个人防护用品（如 N95 级别以上口罩、消毒洗手液等防护用品）；

2、对每位志愿者提供工作期间的劳务、午饭及交通补贴，部分偏远医疗机构，需安排志愿者住宿。

#### (11) 会议场地租借

1、租借会议场地召开专家意见征询会，会议半天，建议租赁符合会议要求和防疫要求的场地，场地费包含在总价中，需要支付会场费。

2、召开志愿者培训会需要租借会议场地，会议全天，场地费包含在总价中，需要支付会场费。

#### (12) 其他-督导管理

由项目组统一抽调、安排项目专家或实施人员，对数据采集过程进行指导、监督，确保项目公平、公正地开展。

### 三、项目验收标准

#### (一) 聘请专家要求一栏信息

##### 1、总体要求

针对 2023 年上海市青浦区公立医疗机病人满意度调查指标，邀请 8 名行业内专家开展意见征询，调整优化量表。

## 2、具体要求

邀请的 8 名专家要求（满足以下条件之一即可）：

2.1 从事医学或卫生领域工作，并具有副高级及以上职称（含副高级）。

2.2 参与过卫生领域相关专项课题或在核心期刊发表过卫生领域相关论文。

2.3 现任或曾任人大代表或党代表或政协委员，有群众基础，能传递了基层民情民意。

2.4 具有丰富实践经验的现任或曾任市卫生健康委员会行风建设监督员。

2.5 具有执业医师、护师、政工师、工程师、社工师等技术职务任职资格或职称，在相应专业领域具备较高学术水平和丰富实践经验。

2.6 现任或曾任医疗卫生行业相关学（协）会委员会或质量控制中心专家或委员，熟悉医疗卫生法律法规和相关政策要求。

2.7 具备上海市政府采购网审核认定的专家评审资格（医疗行业）。

### （二）志愿者培训讲师要求一栏信息

#### 1、总体要求

建议邀请不少于 4 名培训讲师，分别对志愿者就调查项目背景与意义、调查问卷指标体系、调查沟通的技巧、调查项目的规范性要求及调查小程序操作与使用等内容进行讲解。

#### 2、具体要求（各版块培训课程的讲师要求）：

2.1 讲师 1：调查项目背景与意义——建议由项目组督导担任讲师，具有多年参与调查问卷设计及数据结果分析工作，熟悉上海市青浦区公立医疗机构病人满意度调查项目开展情况的人士担任讲师。

2.2 讲师 2：调查问卷指标体系——建议由项目组专家组组长担任讲师，具有博士研究生学历、医学专业教授职称，承担过卫生领域相关研究课题或在核心期刊发表过卫生领域相关论文尤佳。

2.3 讲师 3：调查项目沟通的技巧和规范化性要求——建议由从事医学或卫生领域工作，并具有副高级及以上职称（含副高级）的人员担任讲师或由熟悉上海市青浦区公立医疗机构病人服务满意度调查项目数据采集、筹备、执行及各分项工作的督导组成员，具有社会工作者资格证书的人员担任讲师。

2.4 讲师 4：调查小程序操作与使用——建议由参与调查项目 APP 小程序开发，熟悉问卷调查系统及调查电子问卷的操作，有丰富系统处理应对经验，具有信息与控制工程专业背景的资深 IT 软件开发人员担任讲师。

### （三）招募志愿者要求一栏信息

#### 1、总体要求

项目组应招募不少于 40 名志愿者，对上海市青浦区 12 家医疗机构的门诊、住院病人开展上海市青浦区公立医疗机构病人服务满意度调查。

#### 2、具体要求

2.1 愿意从事社会公益活动，遵纪守法，有团结协作精神。

2.2 年龄在 18-60 岁之间，身体健康。

2.3 每周保证 10 小时以上志愿服务时间，最低保证三周出勤时间。

2.4 有医学、公共卫生、社会学、人口学、社会工作、公共管理或心理学等人文社科类专业背景优先。

2.5 有社会调查或志愿服务相关实践经验优先。

2.6 填写并递交报名申请表格。

#### （四）调查问卷

##### （1）整合意见构建 2023 年上海市青浦区公立医疗机构病人满意度调查项目量表

###### 1.1 总体要求

根据国际上先进的医疗服务质量调查量表、结合上海地区实际情况与行业内相关专家的征询意见，设计构建 2023 年上海市青浦区公立医疗机构病人满意度调查项目量表，并进一步完善、优化，形成上海市青浦区公立医疗机构病人调查问卷：上海市青浦区公立医疗机构门诊病人满意度调查问卷和上海市青浦区公立医疗机构住院病人满意度调查问卷及上海市青浦区公立医疗机构门诊非医生服务的观察性调查问卷。

###### 1.2 具体要求

1.2.1 上海市青浦区公立医疗机构门诊病人满意度调查问卷建议包含：一般情况、医院设备设施与信息化服务、医生服务、其他医务人员服务、医疗服务流程与效果等维度，共计五个维度。每个维度建议由细化的项目指标问题组成。根据受访者对各具体指标问题的评分，进行数据统计分析，得到医院整体服务质量的评价。

1.2.1.1 病人一般情况建议包含：所在地、性别、年龄、医疗费用支付形式等相关内容。

1.2.1.2 医院设备设施与信息化服务建议包含：门诊候诊区叫号系统清晰、医院提供多渠道的门诊分段预约方式等相关内容。

1.2.1.3 医生服务建议包含：医生的诊疗服务有礼貌、医生恰当地向我解释检验和检查结果及诊断等相关内容。

1.2.1.4 其他医务人员服务建议包含：门诊服务窗口（如挂号与收费、导医、门诊咨询台等）工作人员服务有礼貌等相关内容。

1.2.2 上海市青浦区公立医疗机构住院病人满意度调查问卷建议涵盖：一般情况、医院/病区设备设施、医生服务、其他医务人员服务、医疗服务流程与效果。共计五个维度，每个维度由细化的项目指标问题组成。根据受访者对各具体指标问题的评分，进行数据统计分析，得到医院整体服务质量的评价。

1.2.2.1 一般情况建议包含：所在地、性别、年龄、陪护情况等相关内容。

1.2.2.2 医院/病区设备设施建议包含：医院标识清晰、有干净、便利的生活用品、设备和设施等相关内容。

1.2.2.3 医生服务建议包含：医生为我详细提供了诊疗方案的相关信息、诊疗建议等相关内容。

1.2.2.4 其他医务人员服务建议包含：病区护士在护理过程中注意保护我的隐私（如使用床帘、屏风等遮防措施）、出入院办理处的人员服务有礼貌，能解答疑问等相关内容。

1.2.2.5 医疗服务流程与效果建议包含：住院伙食、办理入院手续简便与否等相关内容。

1.2.3 上海市青浦区公立医疗机构门诊非医生服务的观察性调查问卷建议涉及：医院设备设施与信息化服务、其他医务人员服务、医疗服务流程与效果等方面，每个方面由细化的项目指标问题组成，包括医院标识清晰，门诊区域有醒目的禁烟标识，门诊非医生工作人员服务是否有礼貌等相关内容。

## （2）调查问卷采集、梳理

### 2.1 总体要求

采集青浦区 12 家公立医疗机构门诊和住院患者对于医疗服务满意度数据，并对数据予以梳理、整合、上传/录入至后台系统。

### 2.2 具体要求

2.2.1. 要求问卷志愿者在青浦区 12 家公立医疗机构，引导患者登录微信 APP 电子问卷小程序开展门诊问卷、住院问卷的数据采集，项目组及时有效地确认所有发出的电子问卷，清理无效问卷，建议样本量要求每家二级医院（含区域医疗中心）采集 150 份门诊问卷，60 份住院问卷，共 210 份问卷；每家社区卫生服务中心采集 130 份门诊问卷，20 份住院问卷，共 150 份问卷（由于数据清理需要，每家医疗机构建议至少预留部分余量，住院数据的采集量和采集方式将视实际情况调整）。

2.2.2. 为确保数据录入的安全性、有效性和准确性，建议建立专业的数据整合与录入团队，成员需全日制大专及以上学历，具有较强的逻辑思维能力，熟练运用 office 软件，打字速度不低于汉字 60 字/分钟，数字 100 字/分钟。（部分社区卫生服务中心可能需要纸质问卷录入）。

2.2.3. 项目方需明确数据录入规则、质量要求及其他事宜，对纸质问卷资料进行清点、编号，指定专人保管、分发、回收；数据录入过程中，确保有第三人校对，实时校验。

2.2.4. 项目负责人在录入工作过程中，应随机抽检，了解录入情况，并随时与委托方保持沟通，解决录入中出现的问题。

## （3）调查数据分析

### 3.1 总体要求

运用统计分析软件对上传后的上海市青浦区被调查的 12 家医院门诊、住院和非医生调查数据进行分析。

### 3.2 具体要求

结合项目目标，运用 SAS 软件对医疗机构医疗服务满意度的调查项目进行项目分析、相关分析、探索性因子分析，采用 AMOS 软件进行验证性因子分析以构建医疗机构医疗服务满意度调查量表，并进行调查量表的效度分析，利用 SAS 软件进行 Cronbach  $\alpha$  系数分析，检验调查量表的内部一致性；同时，要充分运用 SAS 软件进行一般的描述性分析、方差分析、卡方分析，对医疗机构病人满意度的

评价进行分析，结合多元线性方程模型、广义线性混合模型和 Logistic，分析上海市青浦区被调查的 12 家公立医疗机构的病人满意度的关键影响因素，为青浦区医疗机构和行政机构在提高医疗机构医疗服务满意度的工作开展提供参考和建议。

#### （4）报告编写

##### 4.1 总体要求

对上海市青浦区 12 家公立医疗机构的调查数据进行统计分析之后，依据数据分析结果，编写形成 2023 年上海市青浦区公立医疗机构满意度调查总体情况报告及各被调查医院的个体情况报告，并发送至上海市青浦区卫生健康委员会和 12 家接受调查的医疗机构相关部门。

##### 4.2 具体要求

依据上海市青浦区被调查 12 家医院门诊和住院的调查数据，编写 2023 年上海市青浦区公立医疗机构满意度调查总体情况报告及各被调查医院的个体情况报告。

4.2.1. 2023 年上海市青浦区公立医疗机构满意度调查总体情况报告内容建议包含：当年青浦区公立医疗机构病人满意度调查量表的调整和确定，当年青浦区 12 家公立医疗机构门诊、住院等医疗服务满意度和满意率的分析，门诊服务的非医生观察性满意度及满意率分析，根据评价结果，并对影响医疗服务满意度的因素进行研究和讨论。

4.2.2. 2023 年上海市青浦区公立医疗机构满意度个体情况报告内容建议包含：当年青浦区公立医疗机构病人满意度调查量表的调整和确定、当年被调查的 12 家医疗机构各自的门诊、住院等医疗服务满意度和满意率的分析等成果。

#### （5）材料印刷、装订

##### 5.1 总体要求

将 2023 年上海市青浦区公立医疗机构病人满意度调查项目培训材料打印、装订；

将 2023 年上海市青浦区公立医疗机构病人满意度调查宣传材料印刷。

##### 5.2 具体要求

5.2.1 建议招募不少于 40 名的志愿者，每位志愿者发放培训资料 1 份，每份培训资料应包含：

5.2.1.1 志愿者培训指南 1 份，内容设计应为志愿服务的行动提供指导性说明，明确志愿者的权利与义务、突发事件的处理等，内页印刷要求 120G 双胶超白纸、封面 250G 高光亮铜卡纸，以中缝骑马装订成册。

5.2.1.2 调查问卷 3 份：上海市青浦区公立医疗机构门诊病人满意度调查问卷 1 份、上海市青浦区公立医疗机构住院病人满意度调查问卷 1 份、上海市青浦区公立医疗机构门诊非医生服务的观察性调查问卷 1 份；

5.2.1.3 保密协议 1 份：上海市青浦区公立医疗机构病人满意度调查项目保密告知函 1 份；

5.2.1.4 八不准签署函 1 份：上海市青浦区公立医疗机构病人满意度调查项目志愿者八不准签署函 1 份。

## 5.2.2 向每位被调查者发放项目宣传材料

5.2.2.1 向每位被调查者发放项目宣传材料设计应便于携带，体现“尊医爱民，尊医重卫”的主题，以公立医疗机构病人满意度调查的内容和成效为主，色彩温暖，通俗易懂。印刷要求 200G 高光亮铜卡纸。

### (6) 报告印刷、装订、递送

#### 6.1 总体要求

将 2023 年上海市青浦区公立医疗机构病人满意度调查总体情况报告及各被调查医院的个体情况报告整理印刷成纸质版并装订成册后递送至青浦区卫生健康委及接受调查的 12 家公立医疗机构。

#### 6.2 具体要求

6.2.1 每本分析报告内容需编制页码、生成目录，报告统一使用 A4（白色）打印纸正反双面打印。

6.2.2 每本分析报告应按以下次序装订成册：封面、正文、参考文献、附录、封底。

6.2.3 印刷报告结束后，将报告快递至上海市青浦区卫生健康委员会及 12 家被调查的医疗机构，使用顺丰快递，共计 13 家。

### (五) 电子问卷新模块的服务器租用

#### (1) 后台服务器租赁

##### 1.1 总体要求

与专业的 ISP 签订协议，租赁 2 台高性能的专用服务器，历时 3 个月，用于支撑微信小程序前后端的正常运行。

##### 1.2 具体要求

1.2.1 独享带宽；

1.2.2 磁盘 IOPS 高并发；

1.2.3 具有可靠性，服务器不停机；

1.2.4 具有可扩展性，能够随着用户数量的增加保证和提升性能；

1.2.5 具有安全性，保障数据和信息的安全；

1.2.6 兼容性强，能支持较多系统；

1.2.7 易于维护和管理，较少出现故障，如有故障方便及时处理；

1.2.8 通过服务器平台的连接作用，可承载小程序浏览、联网，用户可注册、可登陆、可获取信息、可以进行信息管理、反馈等操作，使二维码可承载大批量调查问卷授权、大批量问卷下载、大批量采集数据快速上传及存储等操作。

### (六) 志愿者相关管理

#### (1) 物料管理

##### 1.1 总体要求

为规范志愿者服务，志愿者在岗期间，应按要求着志愿者统一服装，佩戴志愿者工作证等志愿者标识，携带志愿者服务手册等常用服务用品和资料，并带好防暑降温用品（必要时项目组应提供防护口罩及消毒洗手液等防护用品）。

## 1.2 具体要求

1.2.1 项目组应向招募的志愿者，每位发放 2 套定制的工作服装、1 张工作证、1 本服务手册、一套防暑降温品（必要时项目组应发放符合国家质量安全生产标准的口罩和消毒用品，考虑到调查场所为医疗机构，建议使用医用级别且独立包装的防护口罩）。

1.2.2 志愿者服装要求：透气轻薄质地的志愿者马甲，设计要求简洁大方，体现项目性质，规格尺码建议考虑不同志愿者的实际情况，以舒服宽松为宜。

1.2.3 志愿者工作证要求：内芯应不低于 250 克高亮铜版纸打印，外壳选用 pp 全新料，配备 1.5m 宽度加厚编织挂绳和金属钩。

### (2) 服务支持

#### 2.1 总体要求

调查志愿者，在青浦区 12 家医疗机构，以电子问卷的方式开展关于医疗服务满意度的项目调查，将采集的数据直接加密上传至后台数据库，督导确认无误后至项目结束，向志愿者发放午餐及交通支持。

#### 2.2 具体要求

参与本项目的志愿者不仅可以获得“上海市志愿服务网”App 志愿服务时长，还应享有服务期间的餐饮、交通支持。（部分不遵守志愿服务条例、服务期间无原则、表现不佳者不予提供）。

### (3) 培训管理

#### 3.1 总体要求

项目组应为每位参与培训的志愿者统一安排午餐。

#### 3.2 具体要求

项目组应安排每位参加此次调查项目的志愿者参加岗前培训，并为其提供午餐。

### (4) 住宿管理

#### 4.1 总体要求

对于部分郊区偏远医疗机构，需安排志愿者住宿(严格遵照上海市差旅住宿费补助标准)。

#### 4.2 具体要求

部分二级医疗机构，如青浦区中心医院和社区卫生服务中心需安排住宿，每家不少于 4 名志愿者，每人每周工作 5 天，需安排至少 4 天住宿。

### (七) 项目组人员要求

#### 1、项目负责人

##### 1.1 总体要求

1 名项目组负责人，制定清晰的项目计划，带领项目实施工作人员按照计划执行和跟踪 2023 年上海市青浦区公立医疗机构病人满意度调查项目，向上海市青浦区卫生健康委汇报项目进展，对项目总体工作进行把控。

1.2 具体要求（1 名项目负责人，符合条件其一即可）

1.2.1 医学专业硕士及以上学历；

1.2.2 从事医学或卫生领域工作，并具有高级以上职称；

1.2.3 曾任或现任职医疗机构或卫生行政部门管理岗位，承担过医疗卫生行业相关课题。

2. 项目工作实施人员

2.1 总体要求

建议配备 3-5 名有行风建设、医疗卫生行业精神文明建设、满意度调查、项目管理等相关工作经验的人员担任此次项目工作实施人员，工作内容涵盖项目筹备至项目结项的所有环节，如前期资料搜集、与调查医疗机构协调沟通，传达工作任务，解答调研疑问，项目实施期间参与督导工作，确保调查项目顺利开展及分析及报告撰写成册等项目相关事务。

2.2 具体要求

建议项目实施工作人员，要求大学专科及以上学历，具有医学类、人文社科类专业背景。

2.2.1 协调统筹专员 1 名

科学合理分配青浦区公立医劳机构医疗服务满意度调查项目的相关工作，明确整个行动过程的时间安排、人员安排和任务分工，确保与实施团队的紧密沟通，严格在项目规则下开展工作，及时督查和密切把握项目实施人员的实施进度及实施方案的落实情况，采取有针对性的指导和控制措施（如制定信息报送制度、调查人员管理制度等）；

2.2.2 数据处理专员 2 名：

2.2.2.1. 项目初期，负责检索收集国内外医疗机构医疗服务调查的研究、运作现状及相关政策，构建调查量表；

2.2.2.2. 项目中期，根据项目要求及时授权、调整、作废调查问卷量；

2.2.2.3. 项目后期，运用统计分析软件对采集整合后的上海市青浦区 12 家公立医疗机构的门诊和住院调查数据进行分析，配合撰写项目报告书。

2.2.3 项目执行专员 1 名

专家咨询会、志愿者培训会的组织与管理，项目资料的整理归档。

（八）其他-督导管理

1. 督导交通安排

1.1 总体要求

项目组安排不少于 4 位，有行风建设、医疗卫生行业精神文明建设、满意度调查、项目管理等相关工作经验的人员，完成 12 家医疗机构的督导工作。



## 1.2 具体要求

1.2.1 确保督导员一周出勤 5 个工作日，每天到岗调查医院，监督和指导调查志愿者按照项目要求和计划开展调查任务，及时收集和反馈项目过程中的意见和建议。因项目督导外出产生的交通费用项目组应予以报销；

## 2. 督导住宿安排

### 2.1 总体要求

为保证青浦区公立医院医疗服务满意度调查项目的顺利开展，项目组应确保志愿者在本市偏远医疗机构开展医疗服务满意度调查期间的住宿环境安全，做好志愿者管理的后勤保障工作，建议陪同志愿者住宿。

### 2.2 具体要求

二级医疗机构（含二级区域医疗中心）及社区卫生服务中心不少于 1 名督导员。

2.2.1 每家偏远的二级医疗机构（含二级区域医疗中心）应安排至少 1 名项目督导，随同志愿者住宿，每家偏远的社区卫生服务中心应安排至少 1 名项目督导，随同志愿者住宿，每家 1 名项目督导，4 晚/人/周。

## 3. 物料管理

### 3.1 总体要求

为规范督导员服务，督导员在岗期间，应按要求佩戴督导工作证等督导标识，并带好防暑降温用品。

### 3.2 具体要求

3.2.1 考虑到调查场地是医疗机构，场所特殊，项目组应在每家医院额外准备 10 个防护口罩和 1 瓶消毒洗手液，以供督导员现场督导时使用。

## （九）议场地租赁要求

### 1、总体要求

租用一间可容纳 60 人的会议室，用于召开志愿者培训会。

### 2、具体要求

场地要求：有投影仪，无线话筒、音响设备、黑板、可移动桌椅，培训场地的选择还应考虑具体的培训内容，选择目标学员交通比较便利、适用实训的场地为宜。所有与会人员应佩戴口罩。

## 第四部分 合同条款 (参考)

注：本合同仅为合同的参考文本，合同签订双方可根据项目的具体要求进行修订。

## 第四部分 合同条款

合同内部编号：

甲方：

乙方：

根据《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、服务质量等详见合同附件。

2. 合同价格、服务地点和协议期限

2.1 合同价格

本合同价格为 元整。

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： 。

2.3 协议期限

本服务的协议期限： 。

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、行业标准或制造厂家企业标准确定，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 乙方所交付的服务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后，甲方应及时进行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系统未能通过验收，乙方应当排除故障，并自行承担相关费用，同时进行试运行，直至服务完全符合验收标准。

5.3 如果属于甲方原因致使系统未能通过验收，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，甲方收取发票并签署验收意见。

## 6. 保密

6.1 如果甲方或乙方提供的内容属于保密的，应签订保密协议，甲乙双方均有保密义务。

## 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：

## 8. 甲方（甲方）的权利义务

8.1 甲方有权在合同规定的范围内享受服务，对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务，直至符合要求为止。

8.2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，造成的无法正常运行，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

8.3 由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方有关或设备损坏造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

8.4 甲方在合同规定的协议期限内义务为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服务工作。

8.5 当或设备发生故障时，甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息，以便乙方及时分析故障原因，及时采取有效措施排除故障，恢复正常运行。

8.6 如果甲方因工作需要调整原有进行调整，应有义务并通过有效的方式及时通知乙方涉及合同服务范围调整的，应与乙方协商解决。

## 9. 乙方的权利与义务

9.1 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务，如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的，乙方有权要求甲方支付其相应的费用。

9.2 乙方为了更好地进行服务，满足甲方对服务质量的要求，有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利。在进行故障处理紧急服务时，可以要求甲方进行合作配合。

9.3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的，乙方不承担违约责任。

9.4 由于因甲方工作人员人为操作失误、或供电等环境不符合合同设备正常工作要求、或其他不可抗力因素造成的设备损毁，乙方不承担赔偿责任。

9.5 乙方保证在服务中，未经甲方许可不得使用含有可以自动终止或妨碍系统运作的软件和硬件，否则，乙方应承担赔偿责任。

9.6 乙方在履行服务时，发现存在潜在缺陷或故障时，有义务及时与甲方联系，共同落实防范措施，保证正常运行。

9.7 如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和质量的，应事先征得甲方的同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。

9.8 乙方保证在服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或证实服务是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方可以根据本合同第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

## 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 在协议期限内，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一种或多种方式解决索赔事宜：

(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) 乙方应在接到甲方通知后七天内，根据合同的规定负责采用符合规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换在服务中有缺陷的部分或修补缺陷部分，其费用由乙方负担。

(3) 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，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，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，甲方有权没收乙方提供的履约保证金，或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. 履约保证金

14.1 在本合同签署之前，乙方应向甲方提交一笔金额为元人民币的履约保证金。履约保证金应自出具之日起至全部服务按本合同规定验收合格后三十天内有效。在全部服务按本合同规定验收合格后 15 日内，甲方应一次性将履约保证金无息退还乙方。

14.2 履约保证金可以采用支票或者甲方认可的银行出具的保函。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行承担。

14.3 如乙方未能履行本合同规定的任何义务，则甲方有权从履约保证金中得到补偿。履约保证金不足弥补甲方损失的，乙方仍需承担赔偿责任。

### 15. 争端的解决

15.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决，可以向同级政府采购监管部门提请调解。

15.2 调解不成则提交上海仲裁委员会根据其仲裁规则和程序进行仲裁。

15.3 如仲裁事项不影响合同其它部分的履行，则在仲裁期间，除正在进行仲裁的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

### 16. 违约终止合同

16.1 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。

16.2 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。

### 17. 破产终止合同

17.1 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。

18. 合同转让和分包

18.1 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。

19. 合同生效

19.1 本合同在合同各方签字盖章并且甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

19.2 本合同一式份，甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。

20. 合同附件

20.1 本合同附件包括： 招标(采购)文件、投标（响应）文件

20.2 本合同附件与合同具有同等效力。

20.3 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。

21. 合同修改

21.1 除了双方签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

21.2 本项目内容如有不尽事项以补充协议为准，合同内容如与补充协议内容冲突的以补充协议为准。

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）：

合同签订地点：

合同签订地点：

日期：

日期：

## 第五部分 评标办法



## 第五部分 评标办法

综合本项目的特点，根据相关法律法规的规定，本着保护竞争，维护招标工作公开、公平、公正原则，特制定本评标办法，作为选定本次招标中标人的依据。

### 1、资格性审查

开标后，采购代理机构和招标人依法对投标人的资格性进行审查，若下述项缺漏或无效的或存在重大不良记录的投标人，将不通过资格性审查，且不进入后续符合性审查及详细评审。具体内容如下：

- (1) 供应商法人资格证明文件（如营业执照或法人登记证书等）；
- (2) 授权委托书及被授权人身份证；
- (3) 具有良好的财务状况，并依法缴纳税收和社会保障资金的承诺函；
- (4) 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；
- (5) 至投标截止时间查询，未被国家财政部指定的“信用中国”网站（网址为：<http://www.creditchina.gov.cn/>）列入失信被执行人、重大税收违法失信主体和“中国政府采购网”（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）政府采购严重违法失信行为记录名单；
- (6) 具备法律、行政法规规定的其他条件的承诺函；
- (7) 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺函；
- (8) 本项目投标人必须满足的其他资格条件：

(8.1) 与其他投标人不存在下列情况：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。

**通过资格性审查的投标人满足3家的，进入详细评审，若通过不足3家则不得进行评标。**

### 2、评标委员会

2.1 招标人、招标代理机构将根据招标货物/服务的特点，依法组建评标委员会，其成员由技术、经济等方面的专家和招标人的代表组成，其中外聘专家人数不少于评标委员会总人数的2/3。评标委员会对投标文件进行审查、质疑、评估和比较。

2.2 评标委员会履行下列职责：

(1) 对通过资格性审查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；

(2) 要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明；

(3) 对投标文件进行比较和评价；

(4) 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；

(5) 确定中标候选人名单，以及根据招标人委托直接确定中标人；

(6) 向招标人、采购代理机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为；

(7) 评标委员会应当按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

### **3、详细评审**

3.1 本项目的评标采用综合评分法，总分 100 分，其中价格标权数为 20%，商务技术标权数为 80%。

3.2 采用综合评分法的，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。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排名第一的中标候选人为中标人。若出现排名第一的中标候选人放弃中标或不能按招标文件规定签订合同等原因取消中标资格，则按排名顺序依次确定排名其后的中标候选人为中标人或重新招标。

3.3 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，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

具体评分细则如下：

## 评分细则

### (一) 价格标得分 (分值 20 分) (小数点保留两位)

序号	评审因素	分值	评分说明
1	投标报价	20	1、综合评分法中的价格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基准价，其价格分为满分 20 分。 2、其他投标人的投标报价得分计算公式如下： 投标报价得分=(评标基准价 / 投标报价)×价格权值×100。

### (二) 商务技术标评分 (分值 80 分)

序号	评审因素	分值	评分标准说明
1	企业综合实力	10	根据投标人企业综合服务水平、信誉、荣誉等进行综合评分： 整体实力强的，得 7-10 分（含）； 整体实力一般的，得 4-7 分（含）； 整体实力较弱的，得 0-4 分（含）。
2	项目服务方案及保障措施	35	根据投标人方案：包含但不限于服务方案、应急预案及质量保障措施等进行综合评分（方案思路新、针对性强、起点高，服务设想新颖、服务定位明确、可行）： 方案可行性、清晰完整度高、科学合理的，得 24-35 分（含）； 方案具有可行性，但是清晰完整程度较弱、基本科学合理的，得 10-24 分（含）； 方案不具有可行性、不科学不合理的，得 0-10 分（含）。
3	项目管理及服务承诺	20	根据投标人提供的项目管理制度、管理标准；各类规章制度是否健全规范，管理机构实操性强；服务承诺是否满足服务要求，响应时间、服务方式；服务质量检查、验收方法和标准等进行综合评分： 项目管理制度和标准健全规范、操作性强，服务承诺满足服务要求的，得 14-20 分（含）； 具有项目管理制度和标准、但操作性一般，服务承诺基本满足服务要求的，得 7-14 分（含）； 项目管理制度和标准不完整、不具有操作性，服务承诺不能满足服务要求的，得 0-7 分（含）。
4	项目实施团队人员	10	对投标人所配备人员数量、对项目情况理解的合理性、资质、经验等进行评分： 人员数量、分配详细合理且人员资历丰富、对项目情况理解深入的得 7-10 分（含）； 人员分配较合理、人员资历满足项目需求、对项目情况理解一般的得 4-7 分（含）； 人员分配不合理且人员资历不满足项目需求、对项目情况不理解的得 0-4 分（含）。
5	近三年承担的类似业绩情况	5	近三年（2019 年 1 月至投标截止时间）投标人曾参与过医疗机构病人满意度调查项目的业绩的情况，须提供合同复印件等证明材料（所提供的合同可以不牵涉到金额等相关商业机密信息，但必须提供合同双方签署页及合同签署双方的完整信息）综合评审，每提供一个得 1 分，满分 5 分。

合计	80分
----	-----

注：以上各项评分内容，如投标人未提供相对应内容，评标委员会不受最低评分标准限制，可予以零分计算。

### 三、总分计算

由评标委员会成员对每一份投标文件进行独立评分，然后取算术平均值（保留小数点两位）。计算每个投标人的实际得分（价格得分+技术商务得分），并按得分高低排出名次。

## 第六部分

### 格式附件

## 第六部分 格式附件

### 附件 1 投标书（格式）

致\_\_\_\_\_（招标人）\_\_\_\_\_：

根据贵方为\_\_\_\_\_采购项目（项目编号：\_\_\_\_\_）的投标邀请，签字代表\_\_\_\_\_（全名职务）经正式授权并代表投标人（投标人名称、地址）提交投标文件。

全权代表宣布如下：

- （1）我方针对本次项目的投标报价为\_\_\_\_\_（注明币种，并用文字和数字表示的投标总价）。
- （2）我方将按招标文件的规定履行合同责任和义务。
- （3）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。
- （4）我方承诺在投标有效期内（提交投标文件截止之日起 90 日历日）不修改、撤销投标文件。
- （5）我方按照招标文件要求递交投标保证金人民币\_\_\_\_\_元整。
- （6）如果在规定的开标时间后，我方在投标有效期内撤回投标，投标保证金将被贵方没收。
- （7）我方同意提供按照贵方可能要求的与投标有关的一切数据或资料，完全理解贵方不一定要接受最低价的投标或收到的任何投标。
- （8）我方承诺未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。
- （9）与本投标有关的一切正式往来通讯请寄：

地址：邮编：

电话：传真：

投标人全权代表姓名、职务（印刷体）

投标人名称（公章）：

（法定代表人签字或盖章）：

日期： 年 月 日

被授权人（签字或盖章）：

附件 2 法定代表人等证明书（格式）

致\_\_\_\_（招标人）\_\_\_\_\_：

兹证明\_\_\_\_\_（姓名），性别\_\_\_\_\_年龄\_\_\_\_\_身份证号码\_\_\_\_\_现任我单位\_\_\_\_\_职务，  
系本公司法定代表人（负责人）。

附：法定代表人性别：

身份证号码：

统一社会信用代码：

单位类型：

经营范围：

投标人名称：（盖章）

日期： 年 月 日

法定代表人（身份证复印件，正反面）

附件 3 授权委托书（格式）

致\_\_\_\_\_（招标人）\_\_\_\_\_：

兹委托（姓名）\_\_\_\_\_全权代表我公司参与\_\_\_\_\_（项目名称、项目编号）的投标活动，  
受委托人由此所出具并签订的一切有关文件，我公司均予承认。

受委托人姓名： 性别： 年龄：

工作部门： 职务： 联系电话：

身份证号码：

本授权书有效期：年 月 日至 年 月 日

投标人名称： （盖章）

法定代表人： （签字或盖章）

被授权人： （签字）

被授权人（身份证复印件，正反面）



附件 4 开标一览表（格式）

货币单位：元（人民币）

项目名称（项目编号）		
投标报价 （包含所有采购内容）	小写	
	大写	
服务时间		

注：1、以上报价仅包含的为完成本项目的所有内容（含税），精确到小数点后两位。

2、此表投标报价须与附件 5 投标报价明细表的合计一致。

投标人：（盖章）

法定代表人/负责人或其授权委托人：（签字或盖章）

日期： 年 月 日

**附件 5 投标报价明细表（格式可自拟）**

项目名称、项目编号：

货币单位：元（人民币）

序号	服务项目内容	数量	单位	单价	总价	备注
1						
2						
3						
4						
5						
合计						

说明：

- （1）所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到小数点后两位。
- （2）所有根据合同或其它原因应由投标供应商支付的税款和其它应交纳的费用都要包括在投标供应商提交的投标价格中，各项费用须列出明细清单。
- （3）本表内所有单价必须为唯一单价，不得出现任何有条件的、有选择性的、非唯一单价，否则投标文件将被判为无效。

投标人名称（盖章）

法定代表人/负责人或其授权委托人：（签字或盖章）

日期：            年            月            日

附件6 偏离表（格式）

项目名称：

项目编号：

序号	招标文件的采购需求	投标文件的响应	偏离说明
1			
2			
3			
4			
5			

注：

1. 投标人须针对招标文件的采购需求进行响应。
2. 如果投标文件的响应对招标文件有偏离，请在此表中清楚地列明，并加以说明。
3. 如果表格叙述不下，可另附页说明，但要便于招标人查阅。
4. 如无任何偏离，也需在响应表中注明：“全部技术/服务需求无偏离”并在响应文件中递交此表。如此表空白，视为供应商无任何偏离。

投标人名称（盖章）

法定代表人/负责人或其授权委托人：（签字或盖章）

日期：            年            月            日

## 附件7 投标服务报告（格式）

包括但不限于以下内容：

1. 企业综合实力；
2. 项目服务方案及保障措施；
3. 项目管理及服务承诺；
4. 项目实施团队人员；
5. 近三年承担的类似业绩情况；
6. 供应商认为有必要说明的其他问题。

注：以上内容，投标人应结合本招标文件**第五部分评标办法**的要求详细描述并提供相关证明文件。投标人亦可按照对本项目的理解自行编制相关内容，但须包含以上内容，作为评标委员会的评审依据。

附件 7-1 拟派项目负责人情况表（格式可自拟）

1. 一般情况					
姓名		年龄		技术职务	
职务		本合同中拟任职务		工作年限	
学历					
相关职业/执业资格		取得职业/执业资格时间			
2. 经历					
年份	负责过的主要项目 (类型金额)		该项目中任职		备注

注：

1. 项目负责人一旦确定，中标后原则上不再变更，若变更，须征得招标人同意。

附件 7-2 拟派本项目主要成员（格式）

序号	姓名	学历及学位	技术职称	持证情况	本项目中担任职务	类似项目经验	备注
1							
2							
3							
4							
...							

注：

1. 项目组成员一旦确定，中标后原则上不再变更，若变更，须征得招标人同意。

附件 7-3 投标人（2019 年 1 月至今）承担的医疗机构病人满意度调查项目业绩一览表（格式自拟）

序号	项目名称	委托单位	项目 服务时间	项目实施地	合同金额	备注
1						
2						
3						
4						
.....						

注：1. 上述业绩须提供合同复印件作为证明材料；  
2. 业绩时间以合同签订时间为准。

## 附件8 资格证明文件

### 目 录

1. 投标人法人资格等证明文件（如营业执照或法人登记证书等）；
2. 授权委托书及被授权人身份证；
3. **供应商具有良好的财务状况，并依法缴纳税收和社会保障资金的承诺函；**
4. 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺函；
5. 具备法律、行政法规规定的其他条件的承诺函；
6. 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；
7. 根据本招标文件还需提供的其他证明文件。

**注：以上均须复印件加盖公章。**

### 须 知

- 1、投标人应提交相关证明文件，以及提供其他有关资料。
- 2、投标人提供的资格文件将由买方使用，并据此进行评价和判断，确定投标人的资格和履约能力。
- 3、投标人提交的文件将给予保密，但不退还。



附件 8-1 投标人资格声明函（格式）

致：\_\_\_\_\_（招标人）

关于贵方年月日\_\_\_\_\_项目（项目编号）的投标邀请，本签字人愿意参加投标，并证明提交的下列文件和说明是准确和真实的。

1. 关于资格的声明函；
2. 投标人法人资格等证明文件（如营业执照或法人登记证书等）；
3. 授权委托书及被授权人身份证；
4. **供应商具有良好的财务状况，并依法缴纳税收和社会保障资金的承诺函；**
5. 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺函；
6. 具备法律、行政法规规定的其他条件的承诺函；
7. 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；
8. 根据本招标文件还需提供的其他证明文件。

本签字人确认投标文件中关于资格的一切说明都是真实的、准确的。

投标人名称（盖章）：

投标人地址：

本资格声明函授权代表（签字）：

传真：邮编：

附件 8-2 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（格式）

致：\_\_\_\_\_（招标人）

我公司承诺在参加本项目政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录，遵守国家其他有关的法律、法规和管理办法。

特此声明。

（注：重大违法记录是指供应商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、较大数额罚款等行政处罚。“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。）

供应商在参加政府采购活动前 3 年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限届满的，可以参加政府采购活动。）

投标人名称：\_\_\_\_\_（盖章）

法定代表人或其授权委托人：\_\_\_\_\_（签字或盖章）

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

附件 8-3 我单位具有良好的财务状况，并依法缴纳税收和社会保障资金的承诺函（格式）

致：\_\_\_\_\_（招标人）\_\_\_\_\_

我公司承诺具有良好的财务状况，并依法缴纳税收和社会保障资金，是符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商。

特此声明。

《中华人民共和国政府采购法》第二十二条：

- （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。

投标人名称（公章）：

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## 供应商书面声明

致：\_\_\_\_\_（招标人）

本供应商郑重承诺：

在提供本项目采购供应服务过程中，严格遵守《中华人民共和国招标投标法实施条例》第三十四条的规定：“与招标人存在利害关系可能影响招标公正性的法人、其他组织或者个人，不得参加投标。单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位，不得参加同一标段投标或者未划分标段的同一招标项目投标。”严格遵守《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十八条的规定：“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。除单一来源采购项目外，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，不得再参加该采购项目的其他采购活动。”若违反上述规定，愿承担相应法律责任。

我单位没有从招标人处离职或退休 3 年以内的人员担任控股股东或实际控制人、董事、监事，也没有聘用从招标人处离职或退休 3 年以内的人员。

此外，在提供本项目采购供应服务过程中，严格遵纪守法，保持廉洁自律，杜绝任何不正当竞争行为。

供应商（公章）：

法定代表人/负责人或其授权委托人：

日期：年 月 日

附件：投标人股东名录及所占股份比例（格式自拟）

**投标保证金交纳及退还凭证（格式）（适用于银行转账）**

（招标人）、上海中世建设咨询有限公司：

我方为\_\_\_\_\_（项目名称）\_\_\_\_\_（项目编号）递交投标保证金人民币元（大写：人民币元）已于年月日以银行主动划账方式从我方账户转入你方账户。

详见附件：银行出具的汇款单或转账凭证复印件。

退还保证金时请按以下内容划入我方账户。若因内容不全、错误、字迹潦草模糊导致该项目保证金未能及时退还或退还过程中发生错误，我方将承担全部责任和损失。

单位全称： .

开户银行（须具体到支行）： \_\_\_\_\_.

开户账号： .

投标人名称（公章）：

年月日

附：

（粘贴转帐或汇款的银行凭证复印件）

注：

1. 投标人投标时，应当按招标文件要求缴纳投标保证金。**投标保证金必须自单位账户划出**，采用银行转账或银行汇款形式缴纳，并按要求粘贴凭证复印件以便项目结束后办理投标保证金的退回手续。
2. 在中标通知书发出后五个工作日内，招标代理机构将无息退还未中标人的投标保证金。中标人在采购合同签订后五个工作日内且按本招标文件前附表“中标服务费”的要求，向招标代理机构支付足额中标服务费后，招标代理机构将无息退还中标人的投标保证金。

### 开票资料说明函

上海中世建设咨询有限公司：

本公司\_\_\_\_\_（投标人名称）\_\_\_\_\_在参加在贵公司举行的\_\_\_\_\_（项目名称）\_\_\_\_\_（招标编号：）的招标中如获中标，则开票类型选择增值税普通发票增值税专用发票（请在对应的“”打“√”，且只能选择其中一项），服务费支付方式选择从保证金里扣除另行支付（请在对应的“”打“√”，且只能选择其中一项），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 X 银行 X 支行)		电话号码(固 话)	
账 号		联系人及联 系方式	

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。同意不予更换发票类型。并愿承担由此引起的一切后果。

发票及中标通知书邮寄地址(如邮寄请填写, 顺丰到付寄丢不补, 不填自取):\_\_\_\_\_。

投标人名称（公章）：

年 月 日