**采购文件**

**（服务类）**

**深圳市儿童医院**

1. 评分表

价格分计算：价格分=（评标基准价/投标报价）×价格权重分。（每个供应商可进行两次报价，以第二次报价为最终报价），当价格分<0时，取0。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评分项** | | | **权重** | |
| 1 | **价格部分** | | | **20** | |
| 2 | **技术部分** | | | **60** | |
| 序号 | 评分因素 | 权重 | 评分方式 | 评分准则 |
| 1 | 实施方案（工作措施、工作方法、工作手段、工作流程） | 10 | 专家打分 | 按照投标文件响应情况进行横向比较，分档评分：评价为优得10分；评价为良得7分；评价为中得3分；评价为差不得分。 |
| 2 | 项目重点难点分析、应对措施及相关的合理化建议 | 7 | 专家打分 | 按照投标文件响应情况进行横向比较，分档评分：评价为优得7分；评价为良得4分；评价为中得1分；评价为差不得分。 |
| 3 | 质量（完成时间、安全、环保）保障措施及方案 | 8 | 专家打分 | 按照投标文件响应情况进行横向比较，分档评分：评价为优得8分；评价为良得5分；评价为中得2分；评价为差不得分。 |
| 4 | 违约承诺 | 5 | 专家打分 | 按照投标文件响应情况进行横向比较，分档评分：评价为优得5分；评价为良得3分；评价为中得1分；评价为差不得分。 |
| 5 | 拟安排的项目负责人情况 | 5 | 专家打分 | 考察项目负责人职称、学历（学位）、资格（资质）、工作经验（业绩）等，横向比较，评价为优得5分；评价为良得3分；评价为中得1分；评价为差不得分。 |
| 6 | 拟安排的项目团队成员（项目负责人除外）情况 | 10 | 专家打分 | 考察项目团队成员职称、学历（学位）、资格（资质）、工作经验（业绩）等，横向比较，评价为优得10分；评价为良得7分；评价为中得4分；评价为差不得分。 |
|  | 7 | 技术参数要求符合度 | 10 | 专家打分 | 根据保修要求和技术参数要求符合程度方面标准评分，每不满足一项一般参数扣2分，每不满足一项重要参数（带▲号）扣3分，扣完为止（需提供相应的证明文件或者承诺函）。 |
|  | 8 | 项目拟选用产品的成熟度及可靠性 | 5 | 专家打分 | 考察拟使用的产品（软件）情况，要求提供证书（如《软件产品登记证书》）等作为证明资料，评价为优得5分；评价为良得3分；评价为中得1分；评价为差不得分。 |
| 3 | **商务部分** | | | **15** | |
| 序号 | 评分因素 | 权重 | 评分方式 | 评分准则 |
| 1 | 投标人同类项目业绩情况 | 5 | 专家打分 | 投标人近三年（2011年至今）同类业绩，提供3个或以上同类业绩即得满分，提供2个得3分，提供1个得1.5分，未提供的不得分。投标人必须在投标文件中提供每一个完工项目的合同或中标通知书，否则不得分 |
| 2 | 投标人获奖（荣誉）情况 | 5 | 专家打分 | 请提供奖励证明扫描件，原件备查。横向比较打分，评价为优得5分；评价为良得2分，未提供的不得分。 |
| 3 | 服务网点（场地） | 1 | 专家打分 | 具有广东省内服务网点得1分，没有不得分。  （提供正在服务期内的网点合同复印件） |
|  | 4 | 项目完成（服务期满）后的服务承诺 | 2 | 专家打分 | 比较评价服务期满后在劳动合同纠纷、经济纠纷和安全隐患处置等方面的承诺情况：评价为优得2分；评价为良得1分；评价为中得0.5分；评价为差不得分。 |
|  | 5 | 报价合理性 | 2 | 专家打分 | 考察内容：对照招标文件关于详细分项报价的要求，结合本项目完成（服务）期限要求和人员要求，考察投标人"详细分项报价"的科学性及合理性。横向比较，分档评分：评价为优得2分；评价为良得1分；评价为中得0.5分；评价为差不得分。 |
| 4 | **诚信情况** | | | | **5** |
| 序号 | 评分因素 | 权重 | 评分方式 | 评分准则 |
| 1 | 诚信评价 | 5 | 专家打分 | 根据《深圳市财政委员会关于加强招投标评审环节诚信管理的通知》（深财购[2013]27号）的要求，投标人在参与政府采购活动中存在诚信相关问题的，本项不得分，未出现相关诚信问题的得满分。以深圳市政府采购中心供应商库中的处罚记录为准。投标人无需提供任何证明材料，由采购中心工作人员向评委会提供相关信息。 |

说明：

1、本评分表中每一栏的得分最高不得超过该项评审指标的分值。

2、表中要求提供相关计分证明文件的内容，投标文件中须明确加以说明，未按要求提供相关文件或说明不清楚的按不符合要求处理。

项目预算19.8万元:

其中福田院区预算15万元；

龙华院区预算4.8万元（每1000样本量＜2万元）。

招标参数

|  |  |
| --- | --- |
| 项目名称 | 2024年度第三方满意度调查服务 |
| 用途 | 持续提升医院服务质量，创建患者满意度的医院，同时深化提升医院内部管理水平，深圳市儿童医院计划引进第三方调查机构开展满意度调查工作。通过调查发现医院外部患者服务和内部科室协调服务中存在的问题与不足，以及时改进医院服务，同时持续完善医院科室绩效考核制度，推动医院管理水平提升。 |
| 服务内容 | （一）项目背景与目的  为持续提升医院服务质量，创建患者满意度的医院，同时深化提升医院内部管理水平，深圳市儿童医院计划引进第三方调查机构开展满意度调查工作。通过调查发现医院外部患者服务和内部科室协调服务中存在的问题与不足，以及时改进医院服务，同时持续完善医院科室绩效考核制度，推动医院管理水平提升。  （二）项目调查内容要求  1、调查内容要求   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 序号 | 调查类型 | | 调查对象 | 调查时间 | | 1 | 外部服务 | 患者满意度 | 门急诊顾客 | 季度性调查 | | 住院顾客 | | 2 | 内部服务 | 内部科室协调/  院领导满意度 | 全院各科室  员工 | | 3 | 内部员工 | 内部员工满意度 | 全院各科室  员工 | 年度性调查 |   2、测评科室  调查需包括门诊、住院、医技等临床和行政后勤等科室。  （三）调查样本量  1、医院外部服务就诊患者调查样本量初定为每季度完成有效样本量＞1700个样本量，并根据医院调查科室数量和科室情况进行样本量分配。  2、医院内部科室协调和院领导满意度调查样本量初定为每季度调查＞1700 个样本量，并适当根据医院调查科室数量和科室情况进行样本量分配。  3、医院内部员工满意度调查样本量为每年度应调查本年度全院在岗在职的全体职工，调查率不得少于90%。  （四）调查测评要求  1、投标单位需为本项目成立一个项目组，并提供项目组人员名单及职责。  2、投标单位要根据不同调查对象、医院岗位科室人员服务情况，编制相应的测评指标体系、 调查方案及调查问卷等，其中评价指标、测评内容、调查测评问卷提问要切合不同调查对象情况进行制定。  3、测评内容需符合医院实际情况，包含对医院新推出的服务新举措调查。  （五）调查测评成果提交  1、调查原始数据；  2、满意度报告（每季度含医院患者满意度调查报告、医院科室协调／院领导满意度调查报告各一份，内部员工满意度调查报告每年度一份，每年度提供各科室满意度得分趋势报告一份） ；  3、与测评调查相关的其他数据及资料。  （六）调查其它要求  1、调研项目严格遵守《ICC / ESOMR 市场及社会调查行为国际准则》。  2、本调研涉及所有资料及成果归客户独家享有，任何个人及单位不得引用或公开发表本调研成果，否则，客户有权追究其法律责任。  3、所在操作文件应在征得委托方同意后方可付诸执行，未经委托方同意不得改变。  4、调查开始时间为每季度最后一个月上旬。  5、调查结束后，第三方公司必须在下一个季度的第一个月上旬向医院提供满意度调查报告等调查结果资料（调查数据库和 word 版调查报告）。  （七）龙华院区要求  龙华院区开业后根据实际运营情况开展第三方满意度调查，要求同上，以实际发生为准。 |
| 技术参数 | 1、投标人有相关行业调查分析能力和研究能力。  2、对项目背景、目标、内容全部理解；  3、提供可行性项目实施方案，包括数据采集方式多样性、评价指标具体、内容明晰，提供方案具备可行性、合理性、有效性、逻辑性和科学性。  4、针对本项目内容，提供质量控制方案，确保整理质量。  5、中标人严格按照合同约定条款及工期完成相关工作，并做出承诺。  6、项目团队人员资质要求：  （1）项目负责人：具有主持开展或以项目负责人的身份参与过类似的调查项目  （2）在服务期限内，为确保及时完成工作，参与团队必须不少于3人，必要时根据工作量另增派人员，具有相关的调查经验及统计师资格证等。  7、中标方应与招标方签订保密协议，服从招标方的保密管理。 |
| 商务参数 | 1、投标人必须是独立法人，无外资背景；  2、投标人具备从业资格；  3、近三年内无违法犯罪记录；  4、具有同类服务服务经验，有三甲医院服务经验者相关证明材料。  5、提供服务便捷性相关证明材料。  6、提供公司运营实力及财务情况证明材料，公司营业执照及注册资本证明材料、近一年纳税证明及近三个月社保缴纳证明等材料。  7、公司具备较好商业信誉及相关行业荣誉，提供相应的证明材料，如守合同重信用企业证书、ISO质量管理体系认证证书及行业协会第三方机构颁发的企业诚信证明等。 |
|  | 8、投标人的资格要求：  1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；  （1）具有独立承担民事责任的能力（企业营业执照等证明文件）；  （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（缴纳的税收凭据、社会保险凭据，依法免税或不需要缴纳社会保障资金的供应商应提供相应的证明文件）；  （5）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（提供没有重大违法记录的书面声明函，格式自拟）；  9.付款方式：  （1）半年服务完成后甲方验收合格，支付福田院区中标金额的50%，一年服务完成甲方验收合格后，支付福田院区中标金额剩余50%费用；  （2）龙华院区运营后按实际需要确定患者满意度问卷调查量，样本量单价按中标单价支付,合同截止日服务完成甲方验收合格后，一次性支付龙华院区全部费用。 |

**项目投标文件**

**开标一览表**

**采购编号： SEYSB-FW 2023-002**

**投标人名称（公章)：**

**投标人代表（签字）：**

**投标日期： 年 月 日**

格式2. 开标一览表格式

开标一览表

投标人名称： 招标编号： 包号：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 投标总价 | | 服务期限 | 备注 |
| /年 | |  | 2024年福田院区 |
| /1000样本 | |  | 2024年龙华院区 |
|  |

法人代表或被授权人签字： 单位盖章：

格式4. 技术需求响应/偏离表

技术需求响应/偏离表

投标人名称： 招标编号：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 需求名称 | 招标文件技术需求 | 投标人响应情况 | 是否有偏离  （填写有/无） | 偏离说明 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

填报说明：

1、本表中的《招标文件技术需求》来自于招标文件第二章“技术需求明细”，投标人须逐条填写在本表中，并作出响应。

2、《投标人响应情况》栏须投标人填写对每条需求的具体响应内容，不得只填写“响应”、“优于”等字样。对于需要提供相关证书的响应内容，应在该栏中填写相关证书名目，并在本表后附加相关证书复印件（加盖公章）。凡在本栏出现遗漏、不填，将会导致该投标不能通过符合性检查。

3、《有/无偏离》栏只需填“有”或“无”，填“有”的可以在其后《偏离说明》栏中作出说明。投标人应在“说明”一栏中列出参数的证明资料名称，并指明该证明资料在投标文件中的具体位置。

法人代表或被授权人签字:

格式5. 商务条款响应/偏离表格式

商务条款响应/偏离表

投标人名称： 招标编号：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 需求名称 | 招标文件商务需求 | 投标人响应情况 | 是否有偏离  （填写有/无） | 偏离说明 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

填报说明：

1、本表中的《招标文件商务需求》来自于招标文件第二章“商务需求明细”，投标人须逐条填写在本表中，并作出响应。

2、《投标人响应情况》栏须投标人填写对每条需求的具体响应内容，不得只填写“响应”、“优于”等字样。对于需要提供相关证书的响应内容，应在该栏中填写相关证书名目，并在本表后附加相关证书复印件（加盖公章）。凡在本栏出现遗漏、不填，将会导致该投标不能通过符合性检查。

3、《有/无偏离》栏只需填“有”或“无”，填“有”的可以在其后《偏离说明》栏中作出说明。投标人应在“说明”一栏中列出参数的证明资料名称，并指明该证明资料在投标文件中的具体位置。

法人代表或被授权人签字:

单位盖章：

格式6. 项目班子情况格式

项目班子情况

（一）项目班子配备情况表

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 职务 | 姓名 | 职称 | 持何种资格证件 | | | 已承担项目情况 | |
| 证书名称 | 级别 | 专业 | 项目名称 | 项目获奖情况 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

注：1、配备的项目管理、专业技术人员必须是本项目所用的管理、专业技术人员；

2、项目管理、专业技术人员必须是投标单位的正式员工；

3、提供项目负责人、主要专业技术人员资格证书复印件或扫描件（加盖公章）；

4、投标单位聘请的顾问或咨询专家不得作为投标单位的技术人员；

5、提供的资料必须齐全。

投标单位公章：

法人代表或被授权人签字：

（二）项目负责人简历表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 |  | | | | 性别 |  | | 年龄 | |  | |
| 职务 |  | | | | 职称 |  | | 学历 | |  | |
| 参加工作时间 | | |  | | | | | | | | |
| 在执行和已完项目情况 | | | | | | | | | | | |
| 采购单位 | | 项目名称 | | 项目规模 | | | 项目执行日期 | | 在执行或已完 | | 项目获奖情况 |
|  | |  | |  | | |  | |  | |  |

投标单位公章：

法人代表或被授权人签字：

（三）项目班子配备情况辅助说明资料

注：辅助说明资料主要包括班子机构设置、职责分工、有关复印证明资料以及投标人认为有必要提供的资料，辅助说明资料格式不做统一规定，由投标人自行设计。

格式7：法人授权书

**法定代表人授权委托书**

**本授权书声明：**

注册于 （公司地址） （公司名称） （法定代表人姓名、职务）代表本公司授权 （被授权人的姓名、职务）为本公司的合法代理人，以本公司名义负责处理在深圳儿童医院医用耗材采购活动中相关谈判采购事务。

本授权书于 年 月 日签字生效，特此声明。

供应商法定代表人签字（盖章）：

被授权人签字（盖章）：

企业公章：

**法人代表**

**居民身份证复印件粘贴处**

（请加盖骑缝章）

**被授权人**

**居民身份证复印件粘贴处**

（请加盖骑缝章）

**被授权人**

**居民身份证复印件粘贴处**

（请加盖骑缝章）

**法人代表**

**居民身份证复印件粘贴处**

（请加盖骑缝章）

格式8：诚信承诺函

**诚信情况承诺函**

致：深圳市儿童医院

我司参加贵院 招标项目投标，在此郑重承诺：

1、我司未在政府采购活动中出现以下情形之一：

* 1. 被纪检监察部门立案调查，违法违规事实成立的；
  2. 未按规定签订、履行采购合同，造成严重后果的；
  3. 隐瞒真实情况，提供虚假资料的；
  4. 以非法手段排斥其他供应商参与竞争的；
  5. 与其他采购参加人串通投标的；
  6. 在采购活动中应当回避而未回避的；
  7. 恶意投诉的；
  8. 向采购项目相关人行贿或者提供其他不当利益的；
  9. 阻碍、抗拒主管部门监督检查的；
  10. 在政府采购主管部门履约检查中不及格或评价为差的；

（十一）主管部门认定的其他情形。

2、我司已清楚不得作虚假承诺。如违反上述要求作出虚假承诺，其投标将作废，被列入不良记录名单并在网上曝光，一年内不得参加我院投标。

投标人名称（公章）：

投标人代表（签字）：

日 期：