|  |
| --- |
| **贵州航天医院竞争性磋商公告** |
| **一、项目基本情况：** |
| 项目名称：贵州航天医院第三方国家满意度调查测评合格服务商遴选项目 |
| 采购方式：竞争性磋商 |
| 预算金额：见附件1 |
| 最高限价：见附件1 |
| 采购需求：第三方国家满意度调查测评合格服务商1家，评分方法见附件2、详细参数要求见附件3 |
| 合同履行期限：合同签订之日起15个工作日内履行 |
| 交货地点或服务地点：贵州航天医院 |
| **二、投标人资格要求：** |
| 提供独立承担民事责任的能力，如营业执照、自然人身份证明等 |
| 具有良好的商业信誉和健全的财务制度，具体要求（如财务报表等） |
| 具有履行合同所必须的设备和专业技术能力（资料或承诺） |
| 具有依法缴纳税收和社会保障金的良好记录 |
| 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（书面证明） |
| 不是失信被执行人、重大税收违法案件当事人、政府采购严重违法失信行为人等的承诺或资料 |
| 是否接受联合体投标：否 |
| **三、获取采购文件** |
| 时间：自本公告发布之日起5个工作日内 |
| 获取采购文件的地点或方式：挂网公告 |
| 是否交纳投标保证金（交纳方式）：否 |
| **四、响应文件提交** |
| 截止时间：自本公告发布之日起5个工作日内 |
| 地点：贵州航天医院外科综合楼一楼医学装备部赵老师收，联系电话：0851-27677989 |
| 开启：（是否见面、纸质或电子）纸质版密封 |
| **五、联系人及联系方式：**采购办陈老师，联系电话：0851-27677989 |

**附件1：采购项目名称及数量**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **科室** | | **申请设备名称** | **单位** | **申请数量** | **拦标价**  **(万元）** |
| 法规科 | 第三方国家满意度调查测评合格服务商 | 家 | 1 | 15 |

**附件2：**

评分方法

| **序 号** | **评审因素** | **分 值** | **评分细则** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 响应报价 | 20分 | 满足采购文件要求且响应价格最低的响应报价为满分，依次降低三分。以二次报价为准。  备注：  1.响应报价超过本项目最高限价的作无效响应处理。  2.经评审被视为无效响应的报价不进入价格分计算。 |
| 2 | 商 务 | 业绩  （20分） | 投标人提供近三年医疗行业（三甲公立医院）满意度调查成绩较高的业绩及作品得5分，最多得20分。  （投标人需提供中标通知书和满意度成绩，或合同复印件加盖公章作为佐证，否则不得分） |
| 3 | 人员配置（10分） | 项目人员配置：  项目配备组成人员，提供3人及以上得5分，不满足3人得0分；多提供1个人员得2.5分；满分10分，不提供不得分。 |
| 4 | 内容完整性和编制水平  （5分） | 投标文件内容完整、资料齐全、严谨周密，编制水平优（文件层次分明，章节清晰，编码完整，不掉页、缺页、错页，无含义不明确、同类问题表述不一致情况，无明显文字和计算错误的内容等），由专家根据投标文件进行综合评审。好：5-4分，一般：3-2分，差得1分。 |
| **5** |  | 服务实施的承诺  （5分） | 供应商书面承诺无条件配合采购人工作，提供承诺函得5分，未提供不得分。承诺函格式自拟。该项共5分，不提供不得分。 |
| **5** |  | 服务实施的承诺  （5分） | 供应商书面承诺无条件配合采购人工作，提供承诺函得5分，未提供不得分。承诺函格式自拟。该项共5分，不提供不得分。 |
| **6** | 服务方案 | 40分 | 投标供应商应结合采购人实际，提供服务方案（包含不限于现状分析、业务分析、服务内容、响应时间等）：  1.服务方案完整详实、实施细节及措施有效、可实施性及针对性强，40-30分。  2.服务方案基本满足要求，实施细节及措施不足、可实施性及针对性一般，29-20分。  3.服务方案不够具体，存在不足与缺陷，19-1分。  4.服务方案不满足要求，或未提供，0分。 |

# **附件3：**

**一、采购内容及需求**

**（1）门诊患者满意度【指标说明】**

调查问题维度包括挂号体验、医患沟通、医务人员回应性、隐私保护、环境与标识等。

**（2）住院患者满意度【指标说明】**

调查问题维度包括医患沟通、医务人员回应性、出入院手续和信息、疼痛管理、用药沟通、环境与标识、饭菜质量、对亲友态度等。

**（3）医务人员满意度【指标定义】**

医务人员满意度，医务人员对其所从事工作的总体态度。是医务人员对其需要满足程度。

**（4）工作要求**

1.2025年度门诊患者满意度、住院患者满意度应常态化开展，员工满意度一年至少开展一次。

2.2025年度将按照全年计算患者问卷、职工问卷达标量。患者满意度调查应全年常态化开展，员工满意度调查一年至少开展一次。问卷量标准目前正在根据统计学要求以及2023、2024年填报情况进行专家测算，将在相关通知中另行要求。

3.经三级清洗后，单季度患者有效问卷数达到400份的医院，可展示该季度患者满意度成绩；不足400份无法展示。员工满意度按年度反馈。单季度有效问卷量不足，仅影响季度满意度展示，不影响年度达标量考核。

4.请及时在“国家卫生健康委满意度调查平台”更新法人信息、联络员信息，及时维护机构信息。

**（5）保密原则**

第三方调查机构有责任对甲方的调查结果进行严格保密，如无甲方授权，乙方不得向任何单位和个人提供或使用调查结果。