**第一章 投标邀请**

一、项目情况

1、项目名称：第三方满意度调查服务。以季度为时间单位开展患者满意度调查，出具季度、年度患者满意度调查报告；开展年度职工满意度调查，出具调查报告。

2、项目服务时间：2020年3月15日-2020年12月31日

3、最高限价：人民币肆拾万元（￥400，000.00）

二、投标人资格要求

1、具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条资格条件；

2、具备有独立承担民事责任能力的，在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织；

3、必须提供在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）没有被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合规定条件的供应商（报名时请提供网站信用记录查询结果打印页面并加盖公章）；

4、具备履行合同所必备专业技术能力。

三、投标文件要求

详见附件《第三方满意度调查服务项目招标文件》

四、投标截止时间、开标时间及地点

（1）递交投标文件截止时间：2020年3月11日17：00时，一式五份密封完好；

（2）预计开标时间：2020年3月12日15：00时。

五.议标、评标、定标方法及程序

根据广州市妇女儿童医疗中心有关办法和程序，进行专家组内部议标、评标、定标。

1.评标：评标委员会对投标文件进行有效性审查；结合投标单位情况进行综合评标确定中标单位。

2.中标。中标单位确定后，即发中标通知书。中标单位接到通知书后5个工作日内签订合同。

六、采购人地址：广州市珠江新城金穗路9号

联系人：王宏哲 联系电话：020-38076009

**第二章用户需求书**

我中心为广州市属三级甲等医院，下设四个在运行院区：珠江新城院区（广州市金穗路9号）、儿童院区（广州市人民中路318号）、妇婴院区（广州市人民中路402号）、增城院区（广州市增城区荔城街健生路1号）。年门急诊五百万人次、出院病人十四万人次。现有职工5100人。

为加强管理，引进第三方机构开展满意度调查工作，相关调查结果用与质量改进，同时纳入绩效考评。

一、投标人资格条件

1. 在广州市设有机构（含分支机构）及常驻办公地点，管理层、执行层人员稳定，最近三年无较大变动；

2. 具备三年以上医疗服务行业调查测评经验，累计电话回访成功人次20万次以上，回访成功率60%以上；具备相关电信业务经营许可证；

3. 维护招标人信息资料安全，具备信息安全相关认证书，保护受调查者隐私，资料保存能够满足保密性与安全性要求，回访过程全程录音，且保存半年以上，并能随时调取以便复核；

4. 回访人员要有医学背景（即有正规医学院校毕业证，在医院从业过或从事过医院管理等），会说流利的粤语；

5. 具有结合广州地区医疗行业实际情况，组织专家论证和拟定访谈问卷的能力，有与国内知名大学、研究机构合作开展相关项目的经历；

6. 有一支稳定的专业研发队伍和数据分析团队，由熟悉医疗服务行业的人员进行据分析，结合招标单位情况，进行数据分析，撰写调查报告。

二、项目描述

每季度开展一次门诊、住院、出院患者满意度调查，每个测评对象（样本量不低于30个/季，测评对象数量以实际为准（上年150个），样本涵盖每个月，工作日与节假日合理分布。每年开展一次职工满意度调查，样本量不低于员工人量的30%。调查形式含面访、计算机辅助电话访问、短信、微信等。

每调查周期结束15日内将本期满意度数据资料反馈招标人，内容需包括样本量（含总样本量、回访成功数、回访成功率、回访成功病例的相关信息）、特别表扬和批评信息汇总、各分项调查项目综合评价汇总、调查原始数据等；编制调查评价报告，内容需包含测评对象的满意度情况、结果分析、提出意见与建议等；协助提交与调查测评相关（如三甲评审、绩效考核等）的其他报告及数据资料。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 频次 | 形式 | 数量 |
| 患者满意度中心总体调查测评报告 | 季度+年度 | 电子+纸质 | 1 |
| 患者满意度各院区调查测评报告 | 季度+年度 | 电子+纸质 | 4 |
| 患者满意度护理调查测评报告及数据 | 季度+年度 | 电子+纸质 | 1 |
| 职工满意度中心总体调查测评报告 | 年度 | 电子+纸质 | 1 |
| 职工满意度各院区调查则评报告 | 年度 | 电子+纸质 | 4 |

相关要求：

1. 每季度结束后15日内提交测评报告（WORD/PDF电子版、打印装订一式四份），每半年以专题讨论或讲座形式进行反馈。

2. 调查测评涉及所有资料及成果归招标人独家享有，任何个人及单位未经招标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。

3. 所有操作文件（含调查问卷）应在征得采购单位同意后方可付诸执行，未经采购单位同意不得更改。

4. 投标人需自行完成样本量采集，采购单位在能力范围内予以积极配合。

5. 提供持续、稳定的项目维护服务，及时响应采购单位需求。

**第三章 投标报价文件格式**

**一、投标申请书**

致：

1.在研究了贵中心“广州市妇女儿童医疗中心第三方满意度调查服务项目”招标文件后，我们愿意按人民币 （大写）元（ RMB： 元）的投标总价，遵照招标文件的要求承担本合同项目的污泥收集、运输及无害化处理工作。

2.如果你单位接受我们的投标，我们将保证在本投标书附录内写明的期限内完成本项目并达到合同规定的要求。

3.我们同意在从规定的开标之日起的投标文件有效期内严格遵守本投标书的各项承诺。在此期限届满之前，本投标书始终将对我方具有约束力，并随时接受中标。

4.在合同协议书正式签署生效之前，本投标书连同你单位的中标通知书将构成我们双方之间共同遵守的文件，对双方具有约束力。

5.我们理解，你单位不负担我们的任何投标费用.。

6.如果我们在本投标文件有效期内撤回投标文件；或在接到中标通知书后的5天内未能或拒绝签订合同协议书；或招标文件规定的其他情况。贵单位有权另选中标单位并在以后的所有招投标项目里拒绝接受我单位的参加。

投标人名称(公章)：

投标人（法定代表人授权代表）代表签字：

地址：

传真：

电话：

电子邮件：

日期：

**二、法定代表人资格证明书**

单位名称：

地 址：

姓 名： 性 别： 年 龄： 职 务：

系 的法定代表人。特此证明。

投标人： （盖公章）

日期：年月日

三、**法定代表人授权委托书**

**致：广州市妇女儿童医疗中心**

兹授权 同志，为我方签订经济合同及办理其他事务代理人，其权限是：“广州市妇女儿童医疗中心第三方满意度调查服务项目”投标报价文件的签署，进行合同谈判、签署合同和处理与之有关的一切事务。

授权单位：（加盖法人公章） 法定代表人：

有效期限：至 年 月 日签发日期： 年 月 日

附：代理人性别： 年龄： 岁 职务： 身份证号码：

联系电话：

投标人： （盖公章）

日期： 年 月 日

**四、投标人具有履行合同所需的资料**

1、投标人简介

2、企业营业执照副本复印件。

3、其他资质文件副本复印件。

4、其他投标人认为需要提供的资料。