

投标人的资质说明：

(1) 具有独立法人资格或具有独立承担民事责任的能力的其它组织（提供营业执照或事业单位法人证等法人证明扫描件）。如果参与投标的供应商为分公司则须提供分公司营业执照、其所属集团（或总公司）等具有独立法人资格的组织出具的授权函或承诺书，但只接受直接授权，不接受逐级授权，并同时提供总公司营业执照。不接受同一集团（或总公司）授权两家或以上分公司同时参与本项目投标，也不接受集团（或总公司）与分公司同时参与本项目投标，如出现上述情形，该两家或以上供应商的投标文件均按无效投标处理）。

(2) 本项目不接受联合体投标，不接受投标人选用进口产品参与投标。不允许非法转包、分包。（无需提供证明材料）

(3) 参与本项目政府采购活动时不存在被有关部门禁止参与政府采购活动且在有效期内的情况（由供应商在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明）。

(4) 具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的条件（由供应商在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明）。

(5) 未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（由供应商在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明）。

项目需求：

一、项目概况

满意度调查是了解医院医疗服务质量、医德医风等项目的重要尺度，也是医院等级评审和行风建设的一项重要评价指标。为提高医疗服务工作质量，找出医疗服务工作的薄弱环节，优化服务流程，提高病人对医疗工作的满意度，构建和谐医患关系，满足人民群众的需求，2026年阳春市人民医院拟开展第三方满意度调查工作。结合医院实际需要，建议开展“患者满意度调查”和“员工满意度调查”两项工作。合同期限一年，合同期满将根据服务考核结果决定是否续签合同。

二、项目需求

（一）调查内容

项目分为外部患者服务触点调查、内部职工满意度两个方面，详见下表：

| 序号 | 调查类型 | | 调查对象 | 时间和方式 |
|----|------|-------------------------|-------|--------------------------------------|
| 1 | 外部服务 | 患者满意度 | 门急诊患者 | a. 半年度性调查； b. 结合现场调查、电话随访、二维码等形式。 |
| | | | 住院患者 | |
| | | | 出院患者 | |
| 2 | 内部服务 | 科室协调满意度（行政职能、医技辅助及相关科室） | 全院员工 | |
| | | 员工满意度 | | |

（二）测评科室

调查需包括门诊、住出院、医技辅助和行政后勤科室。

（三）测评时间

2026 年上半年度和下半年度（共 2 次）

（四）调查需求

1、调查样本量

医院外部服务就诊患者样本量为每次完成有效样本量 > 1000 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。

医院科室协调、员工满意度调查和样本量初定为全院员工总量的 95% 以上。

2、服务方式：a. 半年度性调查；b. 结合现场调查、电话随访、二维码等形式。

3、提交成果

3.1、调查测评成果提交如下：调查数据结果（包括：原始数据统计表）、调查报告，需满足医院三甲评审要求。

3.2、满意度报告

（1）每半年医院患者满意度 1 份；

（2）每半年医院科室协调满意度和员工满意度调查报告，1 份；

3.3、满意度报告：医院对存在问题及建议有统计分析、横纵向比较、并提出可行性改进建议。

（二）商务需求

1. 服务年限：服务期限一年，合同一年一签。一年合同期满后，将根据年度服务考核结果决定是否续签合同。

2. 对服务团队人数的相关要求：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分工，人员不仅限于项目经理、数据分析员、报告写作专员及技术支持人员等。

3. 对服务团队经验的相关要求：团队负责人从业经验丰富，不低于3年相关行业调查经验。

4. 调研项目严格遵守《ICC/ESOMR 市场及社会调查行为国际准则》；

5. 本次调研设计所有资料及成果归采购单位独家享有，任何个人及单位不得引用或公开发表本次调研成果，否则，采购单位有权追究其法律责任；

6. 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。

7. 报价要求：本项目服务费用最高限价为5万元/年，包含所有税费。

8. 服务费按中标单价进行结算并支付服务费，中标供应商需提供等额发票，项目工作完成后支付项目费用。

三、评分表

1. 评审方法：综合评分法。

2. 评分标准：

| 序号 | 评分项 | | 权重(%) |
|----|------|------------------|---|
| 1 | 价格部分 | | 10 |
| | | | 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)×价格权重；保留两位小数。 |
| 2 | 技术部分 | | 55 |
| | 序号 | 评分因素 | 权重(%) |
| | | | 评分准则 |
| | 1 | 服务方案 | 20 |
| | 2 | 质量（完成时间、安全）保障及方案 | 15 |

| | | | |
|---|-----------------|----|--|
| | | | <p>1. 优：方案符合实际、完整、规范、思路清晰，内容合理性强，加 40 分；</p> <p>2. 良：方案较符合实际、较完整规范、思路较清晰，内容合理性较强，加 25 分；</p> <p>3. 中：方案较普通、完整性、规范性一般，思路不够清晰，内容合理性一般，加 10 分；</p> <p>4. 差：方案不完整、不规范，思路不清晰，内容合理性较差或未提供，加 0 分。</p> |
| 3 | 拟安排的项目负责人（仅限一人） | 10 | <p>一、评审内容： 拟安排的项目负责人（仅限一人）为投标单位在职员工，否则本项不得分。在此基础上进行以下评分：</p> <p>1. 具备人力资源和社会保障部/工业和信息化部颁发的统计师证书（中级）及以上证书得 30 分；</p> <p>2. 有医院满意度相关行业研究，在公开期刊发表过与医院满意度相关内容的论文或著作的，得 30 分；</p> <p>3. 近三年内有开展医院第三方满意度调查项目经验的，得 40 分；</p> <p>以上 3 项可累计，最高得 100 分。</p> <p>二、评分依据：</p> <p>1. 在职员工证明：提供投标截止日前投标人缴纳的近 3 个月（由于社保部门原因最近一个月的社保证明无法提供的可往前顺延一个月）的社保证明作为自有员工的证明依据，如供应商为新成立企业且成立时间不足三个月可提供加盖公章的情况说明或者证明材料亦视为符合；</p> <p>2. 学历证书还需同时提供学信网查询记录，对于较早颁发的学历学位证书，学信网无法查询的，除提供证书扫描件、注明原件备查外，可提供其他佐证材料（如毕业院校、人社部门等颁发机构或监管机构等单位出具的证明）作为得分依据；留学归国人员如无法提供学信网查询记录截图，提供国（境）外学历证书扫描件（以及中文翻译件）和教育部留学服务中心出具的国外学历认证书扫描件【或教育部留学服务中心网站（http://zwfw.cscse.edu.cn/）在线查询截图】也予以认可。</p> <p>3. 项目经验证明材料需提供项目合同扫描件，如合同中无法体现人员信息的，可同时提供合同甲方出具的证明文件（加盖甲方公章或业务章）。</p> <p>4. 提供有效的证书扫描件，若人员证书为协会</p> |

| | | | |
|---|-----------|----|--|
| | | | 颁发的，则还需要提供该协会在全国社会组织信用信息公示平台（网址 https://xxgs.chinampo.mca.gov.cn ）的查询“正常”页面截图； 以上资料原件备查，评分中出现无证明资料或者专家无法凭所提供资料判断是否得分的情况，一律做不得分处理。 |
| 4 | 拟安排团队成员情况 | 10 | <p>一、评审内容： 拟安排的项目成员为公司自有成员，否则本项 0 分。</p> <p>1. 项目团队成员中具有本科或以上学历且为统计学专业的，每提供 1 人得 5 分，本小项最高得 30 分。</p> <p>2. 项目团队成员中具有统计师资格证书的，每提供一人得 5 分，本项最高得 30 分。</p> <p>3. 项目团队成员中具备工业和信息化部教育与考试中心颁发的大数据分析师证书（高级），得 40 分。</p> <p>以上三项可累计，最高得 100 分。</p> <p>二、评分依据：</p> <p>1. 在职员工证明：提供投标截止日前投标人缴纳的近 3 个月（由于社保部门原因最近一个月的社保证明无法提供的可往前顺延一个月）的社保证明作为自有员工的证明依据，如供应商为新成立企业且成立时间不足三个月可提供加盖公章的情况说明或者证明材料亦视为符合；</p> <p>2. 学历证书还需同时提供学信网查询记录，对于较早颁发的学历学位证书，学信网无法查询的，除提供证书扫描件、注明原件备查外，可提供其他佐证材料（如毕业院校、人社部门等颁发机构或监管机构等单位出具的证明）作为得分依据；留学归国人员如无法提供学信网查询记录截图，提供国（境）外学历证书扫描件（以及中文翻译件）和教育部留学服务中心出具的国外学历认证书扫描件【或教育部留学服务中心网站（http://zwfw.cscse.edu.cn/）在线查询截图】也予以认可。</p> <p>3. 项目经验证明材料需提供项目合同扫描件，如合同中无法体现人员信息的，可同时提供合同甲方出具的证明文件（加盖甲方公章或业务章）。</p> <p>4. 提供有效的证书扫描件，若人员证书为协会颁发的，则还需要提供该协会在全国社会组织</p> |

| | | | | |
|---|-------------|--------|--|---|
| | | | | <p>信用信息公示平台（网址 https://xxgs.chinanpo.mca.gov.cn）的查询“正常”页面截图；</p> <p>以上资料原件备查，评分中出现无证明资料或者专家无法凭所提供资料判断是否得分的情况，一律做不得分处理。</p> |
| 3 | 综合实力 | | | 35 |
| | 序号 | 评分因素 | 权重 (%) | 评分准则 |
| | 1 | 同类项目业绩 | 10 | <p>一、评审内容： 2022年1月1日（以合同签订时间为准）起至本项目投标截止日前，具备三级甲等医院满意度调查类项目业绩经验，每提供一项业绩得20分，最高得100分。 一年一签的长期服务续签合同只计算一个业绩。</p> <p>二、评分依据： 1. 需提供合同关键页（包括但不限于：项目（合同）名称、涉及业绩评分的服务内容、签订合同时间、签约主体公章等关键信息）； 2. 通过合同关键信息无法判断是否得分的，还须同时提供能证明得分的其它证明资料，如项目报告或合同甲方出具的证明文件等。 3. 以上资料原件备查，评分中出现无证明资料或专家无法凭所提供资料判断是否得分的情况，一律作不得分处理。</p> |
| | 2 | 履约情况 | 5 | <p>一、评审内容： 投标人上述经评审有效的“同类项目业绩”，提供服务单位的履约评价或验收材料，评价结果为“优”或“优秀”或“满意”或“合格”或“通过”或其他同等及以上评价的，每提供1份满足要求的履约评价或验收材料得20分，本项累计最高得100分。</p> <p>二、评分依据： 1. 提供加盖合同甲方公章（或甲方业务章项目履约（验收）评价证明文件；如提交的证明材料其评价结果没有结论而仅是打分的（比如打100分、98分等的）不计分。 2. 以上资料原件备查，评分中出现无证明资料或专家无法凭所提供资料判断是否得分的情况，一律作不得分处理。</p> |
| 3 | 认证情况 | 10 | <p>一、评审内容： 1. 具有信息安全管理体认证证书，得20分；</p> | |

| | | | |
|---|--------------------------|----|---|
| | | | <p>2. 具有质量管理体系认证证书的，得 20 分；</p> <p>3. 具有环境管理体系认证证书，得 20 分。</p> <p>4. 具有职业健康安全管理体系认证证书，得 20 分。</p> <p>5. 具有反贿赂管理体系认证证书，得 20 分。</p> <p>以上五项可累计，最高得 100 分。</p> <p>二、评分依据：</p> <p>1. 同时提供：①相关认证证书②全国认证认可信息公共服务平台（http://cx.cnca.cn）查询截图且编号一致（需显示有效）。</p> <p>2. 以上资料原件备查，评分中出现无证明资料或专家无法凭所提供资料判断是否得分的情况，一律作不得分处理。</p> |
| 4 | 供应商自主知识产权产品 （创新、设计）情况 | 10 | <p>一、评分内容：</p> <p>投标人每具有一个满意度相关的数据分析或调查类项目自主知识产权产品（如：计算机软件著作权证书、发明专利证书）的得 20 分，最多得 100 分，不提供不得分。</p> <p>二、评分依据：</p> <p>1. 自主开发的提供专利证书或软件著作权登记证书（专利权人或著作权人须为投标人）。</p> <p>2. 购买或租赁的提供专利证书或软件著作权登记证书（专利权人或著作权人须为出售/出租方）和购买合同（或租赁合同）。</p> <p>3. 以上资料均要求提供扫描件，原件备查。评分中出现无证明资料或专家无法凭所提供资料判断是否得分的情况，一律作不得分处理。</p> |

备注：招标文件要求提交的与评价指标体系相关的各类有效资料，投标人如未按要求提交的，该项评分为零分。