**福建省福州儿童医院2019年患者与职工满意度调查采购项目**

**竞争性谈判文件**

**招标方式：院内招标**

**项目名称：福建省福州儿童医院2019年患者与职工满意度调查采购项目**

**招标单位：福建省福州儿童医院**

目 录

第一章 招标公告 …………………………………… 3

 一、招标公告 ……………………………… 3

 二、招标内容一览表 ……………………… 4

第二章 投标人须知 ……………………………………5

第三章 招标文件内容 ……………………………6第四章 谈判领导小组组成 ………………………7第五章 谈判程序和定标方法 ………………………7

1. **招标公告**

福建省福州儿童医院2019年患者与职工满意度调查项目进行竞争性谈判招标，现将有关信息通知如下：

一、项目名称：

福建省福州儿童医院2019年患者与职工满意度调查

1. 招标内容：

（一）门诊、住院患者及职工满意度调查的方式及数量要求

1.患者满意度：采用电话及问卷调查方式。

门诊患者满意度：从2019年7月至2019年12月在福建省福州儿童医院门诊科室就诊患者中，随机抽取50份/每出诊医生（全院出诊医师62名）；医技科室50份/个（影像、检验、病理、B超、心脑电图、内镜中心、药房和收费处等9个科室）共计3600个标本作为门诊患者有效调查对象进行调查；

住院患者满意度：从2019年7月至2019年12月在福建省福州儿童医院住院患者，随机抽取50份/每病区（全院共十六个病区）共计800个标本作为住院患者有效调查对象进行调查。

2.员工满意度：调查对象为全院在职员工，其中有效样本为800个，采用线上调查方式，即通过微信二维码给职工发送调查表格，系统将根据医院提供的职工电话识别有效问卷。

3.调查结果分析：要求调查报告包含满意度调查报告数据及相应的数据分析结果报告（门诊医生满意度结果、住院病区满意度结果、科室的满意度排名、患者反映的问题归集及相应的主要影响因素等）电子版及纸质版。

4.形成书面调查分析报告（含项目执行概况、调查结果综述、分指标结果描述、分类别结果描述及与前一时期的主要调查数据对比等），通过持续的、系统的调查分析发现医院目前在服务态度、服务质量、医疗技术及服务流程等方面存在的问题与不足并提出整改建议。

5.项目调查完成时间：2019年 12月30日前完成并提供相应的测评结果报告。

1. 投标商要求：
2. 具有独立承担民事责任的能力；
3. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
4. 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
5. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
6. 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；
7. 法律、行政法规规定的其他条件。

四、投标商提供服务要求：

1、投标人须在福州市设有长期稳定的服务机构，能够提供日常及紧急服务；

2、投标人须具有履行合同所必须的管理人员和管理能力，能够根据甲方的要求设计服务方案、服务内容，提供高质量的分析评价报告；

3、投标人有近3年医院评审的满意度服务业绩2个以上的优先；

4、合同签订3个月内要完成调查项目。

**招标内容一览表**

金额单位：人民币元

| 合同包 | 品目号 | 采购标的 | 数量 | 品目号预算 | 允许进口 | 合同包预算 | 磋商保证金 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1-1 | 福建省福州儿童医院2019年患者与职工满意度调查 | 1项 | 70000 | 否 |

 | 70000 | 1400 |

备注：

1. 投标人的报价应包括所涉及的所有费用进行报价。

**第二章 投标人须知**

一、投标人必须对其投标文件中提供各种资料、说明的真实性负责。在评标过程中，如有发现投标人有为谋取中标而提供虚假资料欺骗采购人和评委的行为，将取消其中标资格，其投标保证金将不予退还。若在中标后和执行合同过程中发现其提供虚假资料的将取消其中标资格，其保证金将不予退还，给采购人造成损失的，还必须进行赔偿并负相关责任。评标过程中无论是否有对原件进行核实，投标人都必须对其提供各种资料、说明的真实性负责。

二、投标文件的技术商务标须提供正本壹份，副本贰份，正本必须用A4幅面纸张打印装订，副本可以用正本的完整复印件，并在封面标明“正本”、“副本”字样。正本与副本如有不一致，则以正本为准。

三、凡参与投标的商家需现场交纳投标保证金1400元人民币（现金），未中标者当场退还，中标者需将投标保证金1400元上交医院财务部，待合同期满退还中标者。

四、到会人员必须遵守会场纪律和投标规则，严禁串标，若发现违规，没收其投标保证金1400元，并取消参加任何项目的投标资格，本次投标作废。

五、中标者产生后，经在本单位外网公示5个工作日无异议后，中标单位与医院签合同，无故不签定合同者，医院没收投标保证金1400元，本次结果作废。

**第三章 投标文件内容**

1. 具备独立法人资格、持有相关营业执照、税务登记证或（统一代码证）；
2. 法人授权书及投标负责人身份证复印件；
3. 报价一览表；
4. 技术和服务要求响应表；
5. 供应商提交的其他资料（若有）。
6. **谈判领导小组组成**

由医院责任部门组成谈判领导小组，监督人员由院监察室派人现场监督。

1. **谈判程序及定标方式**

**一、谈判程序**

（一）福建省福州儿童医院组织的竞争性谈判各个竞标人可派1-2名代表参与谈判，至少1人应为法人代表或具有法人授权委托书的授权代表，并签到、递交竞标文件及谈判保证金；

（二）监督领导小组检查竞标人标书密封及保证金递交情况后，由福建省福州儿童医院谈判领导小组组织对竞标文件进行开标确认竞标人初始报价；

（三）谈判小组与各竞标人进行谈判，宣布项目最高控制价、定标方式。

（四）由各竞标人同时分别进行报价。

（五）在进行竞标人的第二次报价（即最终报价），由谈判小组针对竞标人的报价、整体实力、高职称人员配比等各方面综合评比后向第一名发出中标通知书。

1. **定标方式**
2. 采用二次报价方式，竞标人第二次报价均不得高于其第一次报价，否则，将视为废标。 竞标人的第二次报价不得高于业主最高控制价，否则，将视为无竞争性而作为废标；
　　（二）流标：若所有竞标人的投标报价均高于最高控制价，则本次竞争性谈判流标。
3. **注意事项**

（一）在谈判过程中谈判的任何一方不得向他人透露与谈判有关的资料、价格或其他信息。
 （二）所有竞标人在谈判时作出的所有书面承诺及报价须由竞标人法人授权代表签字。

**四、无效谈判**
　　竞标人发生以下条款情况之一者，视为无效谈判，其竞标文件将被拒绝：
　　（一）法人代表或法人授权代表未参加谈判。

1. 竞标文件不按规定的格式、内容填写或不按规定签字、盖章。
2. 竞标人的资质不符合本竞争性谈判文件所要求的内容。
3. 竞标人文件内容有与国家现行法律法规相违背的内容，或附有业主单位无法接受的条件。