**扬州市中医院委托第三方满意度**

**测评服务项目公开招标文件**

 项目名称：扬州市中医院委托第三方

 满意度测评服务

项目编号：YZSZYYJWF-2023001

扬州市中医院

二零二三年一月

**目 录**

[第一章 招标公告 3](#_Toc28618886)

[第二章 投标人须知 4](#_Toc28618887)

[第三章 项目需求 4](#_Toc28618888)

[第四章 评分方法及评标标准 5](#_Toc28618889)

[第五章 合同条款及格式 8](#_Toc28618890)

[第六章 投标文件格式](#_Toc28618891) 17

# 第一章 招标公告

为改善医疗服务行为，推动医院高质量发展，客观、公正、透明地评价患者和员工对医院服务及管理的满意度，医院拟委托第三方公司开展患者和员工满意度调查工作，现就第三方满意度测评服务项目进行公开招标，欢迎符合条件的投标人前来参加。

一、项目基本信息

（一）项目编号：YZSZYYJWF-2023001

（二）项目名称：扬州市中医院委托第三方满意度测评服务

（三）项目预算：5万元/年

（四）招标方式：公开招标

（五）招标需求：受委托的第三方根据医院要求对门急诊、出院患者以及在岗职工进行满意度测评，出具调查分析报告。具体要求详见招标文件。

（六）评标办法：采用综合评分法。具体细则详见招标文件评标办法部分。

（七）本项目不接受联合体投标。

二、投标人应具备下列资格条件，并提供证明材料（包括但不限于）

（一）符合政府采购法律法规规定的条件

1．投标函（原件）；

2．资格声明（原件）；

3．若法定代表人参加投标的，须提供本人身份证复印件（原件备查）；若授权代表参加的，须提供《法人授权书》原件和授权代表身份证复印件（原件备查）；

4. 投标企业法人营业执照副本（复印件加盖投标人公章）；

5．依法缴纳职工社会保障资金的证明材料（复印件加盖投标人公章）（税务、银行或社会保险基金管理部门出具的近三个月内任意一个月﹝2022年11月-2023年1月﹞缴纳职工社会保障资金的缴款凭证或缴款证明）；

6．投标人近三个月内任意一个月（2022年10月-2022年12月）依法纳税的缴款凭证（复印件加盖投标人公章）；

7．与第6条相对应的纳税申报表或经会计师事务所审计的2021年度（成立不满一年不需提供）财务报告 (复印件加盖投标人公章)；

8．投标人参加本次招标前3年内（自公开招标公告发出之日起计算）在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（原件）；

9．投标人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（查询渠道“信用中国”网，www.creditchina.gov.cn，提供网站查询截图，加盖公章）；

（二）本项目不接受联合体响应

单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加本项目同一合同项下的招标活动，否则，相关投标申请将被拒绝。

三、投标文件接收信息

1．投标文件接收时间：2023年1月31日起至2023年2月7日15:00前，每日8:00-12:00，14:00-17:30（节假日除外），截止时间之后递交的投标文件不予受理。

2．投标文件接收地点：扬州市中医院纪委办

四、公告期限及其他事项

1．本次招标公告期限，为本招标公告发布之日起五个工作日，招标文件在“扬州市中医院”官方网站下载。

2．有关本次招标的事项若存在变动或修改，敬请及时关注“扬州市中医院”官方网站发布的信息或更正公告。

五、开标有关信息

1．开标时间：2023年2月7日下午15：00

2．开标地点：扬州市中医院5号楼行政楼3楼会议室（扬州市邗江区文昌中路577号）。

六、投标文件制作份数要求

投标文件一式五份（壹份正本，肆份副本），每份投标文件须清楚标明“正本”或“副本”。

七、联系事项

联系人：陆老师

联系电话：0514-87937080

1. 投标人须知

**1、招标方式**

1.1 本次招标采取公开招标方式，本招标文件仅适用于KJC2022001 号项目。

**2、投标人**

2.1 本招标文件中“供应商”，即“投标人”，是指参加投标竞争，并符合招标文件规定资格条件的法人、其他组织或者自然人。

2.2 合格的投标人

2.2.1 满足投标邀请中供应商的资格条件要求的规定。

2.2.2 满足本文件实质性条款的规定。

**3、适用法律**

3.1本次招标及由此产生的合同受中华人民共和国有关的法律法规制约和保护。

**4、投标费用**

4.1 投标人应自行承担所有与参加投标有关的费用，无论投标过程中的做法和结果如何，招标人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

**5、招标文件的约束力**

5.1 投标人一旦参加本项目采购活动，即被认为接受了本招标文件的规定和约束。

**6、招标文件构成**

6.1 招标文件由以下部分组成：

（1）招标公告

（2）投标人须知

（3）项目需求

（4）评标方法与评标标准

（5）合同条款及格式

（6）投标文件格式

请仔细检查招标文件是否齐全，如有缺漏请立即与招标人联系解决。

6.2 招标的最小单位是包。招标服务数量及技术要求中未分包的，供应商对要求提供的服务不得部分投标；招标服务数量及技术要求中已经分包的，应当以包为单位投标。

6.3 招标文件如果要求供应商提交备选投标方案的，供应商可以提交备选方案；否则，备选方案将被拒绝。

6.4 投标人应认真阅读招标文件中所有的事项、格式、条款和规范等要求。按招标文件要求和规定编制投标文件，并保证所提供的全部资料的真实性，以使其投标文件对招标文件作出实质性响应，否则其风险由投标人自行承担。

**7、招标文件的澄清**

7.1 任何要求对招标文件进行澄清的投标人，应在投标截止日期的三个工作日前按投标邀请中的通讯地址，以书面形式通知招标人。

**8、招标文件的修改**

8.1 在投标截止时间前，招标人可以对招标文件进行修改。

8.2 招标人在招标文件要求提交投标文件截止时间前，有权决定延长投标截止时间和开标时间，并在原采购信息发布媒体上发布变更公告。

8.3 招标文件的修改将在“扬州市中医院”官方网站公布，补充文件将作为招标文件的组成部分，并对投标人具有约束力。

8.4 投标人应在投标截止时间前关注原采购信息发布媒体上有关本招标项目有无变更公告。

**9、投标文件的语言、度量衡单位、货币和编制**

9.1 投标人提交的投标文件、技术文件和资料，包括图纸中的说明，以及投标人与招标人就有关投标的所有来往函、电、通知和文件均应使用中文。投标文件中若有英文或其他语言文字的资料，应提供相应的中文翻译资料。对不同文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。投标文件以及投标人与招标人就有关投标的所有来往通知、函件和文件均应使用简体中文。

9.2 除技术性能另有规定外，投标文件所使用的度量衡单位，均须采用国家法定计量单位。

9.3 投标人应使用人民币报价。

9.4 投标文件应字迹清楚、内容齐全、不得涂改。如有修改，修改处须有投标人加盖公章和法定代表人或其授权代表签字。

**10、投标文件构成**

10.1 投标人编写的投标文件应包括：资信证明文件、开标一览表、技术参数响应及偏离表、商务条款响应及偏离表、售后服务承诺书等部分。

10.2 投标人应将投标文件按顺序装订成册，应逐页编码，不得跳页（包括但不限于证明材料、声明及产品介绍、彩页等），并编制投标文件资料目录。由于编排混乱导致投标文件被误读或查找不到，责任由投标人承担。

10.3 投标人应当根据招标文件要求编制投标文件，投标文件应对招标文件提出的要求和条件作出实质性响应，并在相应的投标文件中逐条标明满足与否。

**11、证明投标人资格及符合招标文件规定的文件**

11.1 投标人应按要求提交资格证明文件及符合招标文件规定的文件。

11.2 投标人应提交证明其有资格参加投标和中标后有能力独立履行合同的文件。

11.3 投标人除必须具有履行合同所需提供的货物以及服务的能力外，还必须具备相应的财务、技术方面的能力。

11.4 投标人应提交根据合同要求提供的证明产品质量合格以及符合招标文件规定的证明文件。

11.5 证明投标人所提供货物与招标文件的要求相一致的文件可以是手册、图纸、文字资料和数据。

**12、投标报价表**

12.1 标的物

采购人需求的出版等相关技术服务。

12.2 有关费用处理

招标报价采用总承包方式，投标人的报价应包括完成本项目发生的所有费用，招标文件中另有规定的除外。

12.3 其它费用处理

招标文件未列明，而投标人认为必需的费用也需列入报价。

12.4 投标货币

投标文件中的货物单价和总价无特殊规定的采用人民币报价，以元为单位标注。招标文件中另有规定的按规定执行。

**13、技术参数响应及偏离表、投标货物说明**

13.1 对招标文件中的技术要求逐项作出响应或偏离，偏离项说明原因；

13.2 投标人认为需要的其他技术文件或说明。

**14、服务承诺及售后服务机构、人员的情况介绍**

14.1 投标人的服务承诺应按不低于招标文件中要求的标准。

14.2 提供投标人有关售后服务的管理制度、售后服务机构的分布情况、售后服务人员的数量、素质、技术水平及售后服务的反应能力。

**15、投标函和开标一览表**

15.1 投标人应按照招标文件中提供的格式完整、正确填写投标函、开标一览表。

15.2 开标一览表中的价格应与投标文件报价表中的价格一致，如不一致，不作为无效投标处理，但评标时按开标一览表中价格为准。

15.3 开标一览表必须加盖公章，必须单独密封在信封中，在投标截止时间前与投标文件分别递交。

**16、投标文件份数和签署**

16.1 投标人应严格按照招标公告和招标文件要求的份数准备投标文件，每份投标文件须清楚地标明“正本”或“副本”字样。一旦正本和副本不符，以正本为准。

16.2 投标文件的正本须经法定代表人或授权代表签署和加盖投标人公章。本采购文件所表述（指定）的公章是指法定名称章，不包括合同专用章、业务专用章等印章。

16.3 除投标人对错处做必要修改外，投标文件不得行间插字、涂改或增删。如有修改错漏处，必须由法定代表人或授权代表签字或盖章。

**17、投标文件的密封和标记**

17.1 投标人应将投标文件正本和所有副本密封，不论投标人中标与否，投标文件均不退回。

17.2 密封的投标文件应：

17.2.1 注明投标人名称，如因标注不清而产生的后果由投标人自负。按招标公告中注明的地址送达；

17.2.2 注明投标项目名称、标书编号。

17.2.3 未按要求密封和加写标记，招标人对误投或过早启封概不负责。对由此造成提前开封的投标文件，招标人将予以拒绝，作无效投标处理。

**18、投标截止日期**

18.1 招标人收到投标文件的时间不得迟于招标公告中规定的截止时间。

18.2 招标人可以通过修改招标文件酌情延长投标截止日期，在此情况下，投标人的所有权利和义务以及投标人受制的截止日期均应以延长后新的截止日期为准。

**19、迟交的投标文件**

19.1 招标人拒绝接收在其规定的投标截止时间后递交的任何投标文件。

**20、投标文件的修改和撤回**

20.1 投标人在递交投标文件后，可以修改或撤回其投标文件，但这种修改和撤回，必须在规定的投标截止时间前，以书面形式通知招标人，否则，招标人将拒绝。

20.2 投标人的修改或撤回文件应按规定进行编制、密封、标记和发送，并应在封套上加注“修改”或“撤回”字样。上述补充或修改若涉及投标报价，必须注明“最后唯一报价”字样，否则将视为有选择的报价。修改文件必须在投标截止时间前送达招标人。

20.3 在投标截止时间之后，投标人不得对其投标文件作任何修改。

**21、开标**

21.1 招标人将在招标公告中规定的时间和地点组织公开开标。投标人应委派携带有效证件的代表准时参加，参加开标的代表需签名以证明其出席。投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

21.2 按照规定同意撤回的投标文件将不予开封。

21.3 开标时请投标人推选的代表查验投标文件密封情况，招标人当众拆封宣读每份投标文件中“开标一览表”的内容，未列入开标一览表的内容一律不在开标时宣读。开标时未宣读的投标报价信息，不得在评标时采用。

21.4 投标人在报价时不允许采用选择性报价，否则将被视为无效投标。

**22、评标委员会**

22.1 开标后，招标人将立即组织评标委员会（以下简称评委会）进行评标。

22.2 评委会由招标人有关技术、经济等方面的专家组成，且人员构成符合政府采购有关规定。

22.3 评委会独立工作，负责评审所有投标文件并确定中标候选人。

**23、投标的澄清**

23.1 评标期间，为有助于对投标文件的审查、评价和比较，评委会有权以书面形式要求投标人对其投标文件进行澄清，但并非对每个投标人都作澄清要求。

23.2 接到评委会澄清要求的投标人应派人按评委会通知的时间和地点做出书面澄清，书面澄清的内容须由投标人法定代表人或授权代表签署，并作为投标文件的补充部分，但投标的价格和实质性的内容不得做任何更改。

23.3 接到评委会澄清要求的投标人如未按规定做出澄清，其风险由投标人自行承担。

**24、确定中标单位**

24.1 评委会根据本招标文件规定评标方法与评标标准向采购人推荐出中标候选人。

24.2 采购人应根据评委会推荐的中标候选人确定中标人。

24.3 招标人将在“扬州市中医院官方网站”发布中标公告，公告期限为3个工作日。

24.4 若有充分证据证明，中标人出现下列情况之一的，一经查实，将被取消中标资格：

24.4.1 提供虚假材料谋取中标的；

24.4.2 向采购人行贿或者提供其他不正当利益的；

24.4.3 恶意竞争，投标总报价明显低于其自身合理成本且又无法提供证明的；

24.4.4 属于本文件规定的无效条件，但在评标过程中又未被评委会发现的；

24.4.5 与采购人或者其他投标人串通投标的；

24.4.6 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；

24.4.7 不符合法律、法规的规定的。

24.5 有下列情形之一的，视为投标人串通投标，投标无效：

24.5.1 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制。

24.5.2 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜。

24.5.3 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人。

24.5.4 不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异。

24.5.5 不同投标人的投标文件相互混装。

24.5.6 不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

第三章 项目需求

1．受委托的第三方需自行设计项目实施方案、测评问卷内容、调查样本量及分配方式，经医院讨论确定之后方可开展调查。

2．受委托的第三方能够根据医院要求对门急诊和出院患者以及院内职工按测评问卷进行测评服务，出具相应的调查分析报告。

具体内容如下：

（1）委托调查方式：采用电话调查的方式进行；

（2）委托调查范围：全院的急诊患者，门诊患者（抽样需包含门诊约35个就诊科室），出院患者（抽样需包含住院13个病区），医院职工。

（3）委托调查数量：门、急诊患者每月抽样约100例，全年合计抽样约1200例；出院患者按照各专科病人数量，每月抽样约250例，全年合计抽样约3000例；医院职工每人每年一次（现有职工约800人）

（4）调查方案设计由委托的第三方根据医院要求设计，并在院方提出要求后3日内完成后续详细的实施方案设计；

（5）委托的第三方应在院方规定的时间内完成调查，并提供完整的调查分析结果报告。

3．项目报价要求：

（1）本项目报价中应包含所有人材机、措施费、运输、管理费、利润、规费、税金、满足需方要求的所有调查以及调查分析的提交等其他需自行考虑的一切费用。报价在结算时不予调整。

（2）本项目调查费用限价5万元，不接受超过限价的报价。

第四章 评标方法及评标标准

一、评标方法

本项目采用综合评分法，评审委员会将对确定为实质性响应招标文件要求的投标文件进行评价和比较。评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列，投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

二、评标标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 内容 | 分数 | 评分要求 |
| 价格分（15分） | 报价 | 15 | 评审基准价：该项目最低报价为评审基准价，其价格为满分。其他投标人报价得分=(评审基准价/报价）× 15 |
| 服务方案（53分） | 调查问卷 | 8 | 结合本项目工作需求，调查问卷设计科学合理，思路清晰有代表性。优：8；良：5；一般：2； |
|  |
| 调查方案 | 10 | 设计科学、可操作的实施方法，运用灵活的研究方法，对患者进行调查。优：5；良：3；一般：1； |
| 采取保密措施来维护医院和患者利益的有效性与可行性；根据实施情况描述详细、准确进行评分，优：5；良：3；一般：1； |
| 调查报告 | 10 | 调查报告针对性强内容详细，收集整理客户意见全面，进行归纳总结科学，并提供解决方案，优：5；良：3；一般：1； |
| 调查分析报告时效性承诺，优：5；良：3；一般：1； |
| 质量控制 | 10 | 设计合理的项目质量控制方案，具有可操作性，编制完整、科学、合理，满足项目要求。 |
| 优： 10；良：6；一般：2； |
| 综合能力 | 15 | 近3年内项目负责人承担过国家卫健委或相当级别行政部门开展的患者满意度调查项目，得10分；省卫健委或相当级别行政部门开展的患者满意度调查项目，得8分；市卫健委或相当级别行政部门开展的患者满意度调查项目，得5分，承担过三级医院患者满意度调查项目，得3分；无相关经历，不得分。（需提供相关合同或文件证明，原件备查） |
| 主要数据分析人员具有专业的高级分析师职称证书，提供持证人员证书复印件及公司近6个月社保缴纳证明提供的得2分，其他数据分析人员具有专业的分析师职称证书，提供持证人员证书复印件及公司近6个月社保缴纳证明提供的得1分，未提供不得分（原件备查），此项最高得5分。 |
| 企业资质（2分） | 财务状况 | 2 | 供应商提供具备审计资格的第三方出具的2021年度审计报告的复印件，符合相关会计制度规定的得1分。（原件备查） |
| 提供招标截止日前半年内三个月及以上缴纳的国税或地税凭证的复印件，提供的得1分，不提供或提供的相应凭证不符合要求的不得分。 |
| 履约能力（24分） | 管理体系认证 | 6 | 供应商具有有效期内的《质量管理体系认证证书》、《环境管理体系认证证书》、《职业健康安全管理体系认证证书》，证书范围要求有“患者满意度”，符合要求一个得2分，最多得6分，否则不得分。（评审时证书须在全国认证认可信息公共服务平台上查询有效，供应商需提供证书扫描件和平台查询截图并加盖公章、或提供原件备查。未提供或不符合要求者不得分。） |
| 信息化能力 | 8 | 供应商需要具备统计调查信息化履约能力，更好的支撑患者满意度调查工作的开展，对门诊患者调查、出院患者回访、满意度调研方案运营管理、满意度调查报告自动生成环节采用信息化管理软件并提供响应供应商持有的软件著作权证书，有一个证书得2分，最多得8分。（需提供响应供应商持有的相关软件著作权证书复印件并加盖公章，原件备查） |
| 实施案例 | 10 | 近3年内，具有为同级别中医院提供第三方满意度调查服务的相关工作经验。以供应商提供的合同为准，每提供一份有效合同，可得1分，最高10分。（原件备查） |
| 售后服务（6分） | 服务方案 | 3 | 提供完善的售后维护服务方案，优：3；良:2；一般：1；未提供不得分。 |
| 应急预案 | 3 | 针对项目实施过程中可能出现的各类突发情况提供应急预案，优：3；良:2；一般：1；未提供不得分。 |
| 合计 | 100分 | 　 | 　 |

###  合同条款及格式

扬州市中医院第三方满意度测评服务协议

第一条 总则

经双方友好协商，甲方授权乙方向甲方提供第三方测评服务，开展医疗机构第三方测评项目。乙方应当在本协议及其附件的基础上，提供协议约定的技术和管理等方面的服务。在中华人民共和国法律法规所允许的范围内，乙方应当以甲方的名义向甲方的管辖下医疗机构提供电话随访服务。此等提供服务的方式并不改变本协议下双方的任何义务。

第二条 协议结构

2.1 本协议作为一个整体由以下部分构成：

- 协议正文

- 附件

2.2各附件以及整体构成本协议的有机组成部分，由各现有附件及双方达成一致的新的附件引发的争议，应当优先适用本协议进行解释。当甲方要求乙方提供除本协议范围以外的服务时，甲方应当以书面形式事先正式地向乙方授权。

第三条 协议生效

3.1 本协议应当在双方的法定代表人/授权代表签署以及盖章后生效。

3.2 本协议的有效期为： 年 月 日至 年 月 日。

第四条 双方代表和保证

4.1 甲、乙都是合法的独立民事责任主体, 可以以其名义参加法律诉讼并且独立地承担法律责任。

4.2 甲、乙获得了完成本协议和附件必须有的所有批准、授权、允许、资质。 双方一致确认相关的批准、授权、允许、资质, 均已取得了对方的认可。

4.3甲、乙方确认，本协议的内容不违反中国有关法律条文和规定。

第五条 第三方权利/针对第三方权利的相应保护

对于与本协议项下提供范围相关的、由协议一方侵犯第三方权利而导致的任何索赔或赔偿要求，应由侵犯第三方权利的协议一方单独承担由此导致的索赔与赔偿要求。另一方应对此提供必要的协助，但不应视为同意共同承担上述责任。。

如果因被控侵犯第三方的权利，而出现了任何针对任何一方的诉讼程序或知识产权保护主管部门采取行动，应由被指控方自行承担由此引发的各项责任，另外一方应对此提供必要的协议，但不应视为同意共同承担上述责任。

如果因对第三方的侵权而导致法院的裁决禁止提供本协议项下的服务或有类似的强制性措施，双方应当共同努力确保本协议所规定的服务的提供不受中断，但由侵权行为引发的责任应当由侵权一方独立承担。如果本协议项目的服务无法继续履行，双方应及时协商并对服务内容进行变更。在未得到甲方书面同意之前，服务的变更不得导致任何额外的费用或其他持续性的负面影响，如因变更而导致甲方的损失，乙方应承担所有赔偿责任。

以上的合作义务不得免除任何一方按照约定提供服务的义务。

第六条 甲方的义务和权利

甲方应当在合理的范围内协助乙方完成其义务和服务。有关产品和服务的政策和内容由甲方负责制定。

6.1甲方应当确保在服务开始前确认并给到乙方本服务相关的数据包。内容包括：姓名、年龄、性别、医院、科室、诊断信息、电话、住址、转归等。

6.2甲方应当在调查实施过程中配合乙方进行调查身份及调查项目的核实工作。

6.3甲方必须保证其所有涉及本协议有关服务的员工都能积极配合乙方和甲方之间的协作。

第七条 乙方的义务和权利

7.1乙方按照甲方要求进行设计并确定问卷。

7.2乙方应及时汇总分析电话回访报表并提交甲方。

7.3其他可能增加的服务

如果甲方要求提供除附件五中要求的其他服务，并经双方讨论一致同意，则由新服务内容、报酬及相关条款组成的并经双方的法定代表人/授权代表签署以及盖章的附件将纳入本协议，并成为本协议的组成部分。

7.4内容的变化和同意服务的范围

本协议仅允许在不改动价格前提下的对服务内容进行小变动任何增加成本的变动都必须由本协议双方确认。

第八条 报酬

本协议项下的服务报酬金额为\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_元。

第九条 支付方式

乙方应按约完成服务项目并及时出具调查分析报告供甲方进行审阅确认。经由甲方确认无误后，乙方应及时向甲方开具本期有效测评服务费等额的合法税务发票。甲方将在收票后的\_\_\_\_个工作日向乙方支付其已经确认的服务费用。

第十条 不可抗力

如果出现了严重阻挠任何一方提供服务的不可抗力事件，或此等不可抗力事件使得服务无法实现，则该方应当及时地通知另一方关于其履行合同义务或履行部分合同义务受影响的程度。并顺延受影响的义务履行期限，直至不可抗力事件消灭。

如果因不可抗力导致本合同在超过\_\_\_\_\_\_\_个工作日后仍无法继续履行，则甲方有权根据其自身考虑提前终止整个协议或终止本协议的个别部分，双方对此无需承担任何违约责任

不可抗力事件结束即视为合同履行的阻却事由已经消灭，乙方应及时按照约定提供服务。如果乙方在不可抗力事件结束后的\_\_\_\_\_个工作日依旧无法继续提供合同约定的服务内容，则甲方有权解除本协议。

第十一条 责任

乙方应当以甲方的名义向甲方的医疗机构提供服务，并随同调查报表上交抽样调查原始数据。

若乙方在服务过程造成了甲方的损失，甲方有权按照本条款的约定向乙方追究相应的责任和直接损失，甲方有权直接在应支付给乙方的服务费中扣除对应的损失，不足部分甲方可继续向乙方追偿。

如果乙方因故意或过失，导致了对甲方及任何第三方的人身、财产的伤害和重大损害，乙方应当按照《中华人民共和国民法典》承担恢复原状或赔偿直接损失的责任。

双方明确约定，乙方对于非因乙方原因产生的责任免责，具体如下：因甲方提供错误的数据所导致的问题，甲方信息系统的系统错误所导致的问题，甲方错误传输数据所导致的问题，或因甲方延迟提供信息、或信息不足所导致的问题，以及甲方在本协议生效前自身提供服务所导致的问题。如果在上述事例中乙方存在过错的，由乙方承担相应责任。

第十二条 通知

本协议范围内的所有通知均应当以函件、传真、电报或电传方式进行。

向甲方发出的通知应当送至：

扬州市中医院

地址：

电话：

传真：

向乙方发出的同样的通知应当被送至：

电话：

传真：

在一方以书面通知另一方进行更改之前，以上地址有效。

第十三条 违约责任

甲方和乙方双方中任何一方违反其在本协议中约定的义务，守约方可以要求违约方采取其他补救措施，并要求违约方赔偿其损失。如在守约方书面通知后的30天内违约方仍未更正的，守约方可以解除本协议并要求违约方赔偿其损失。

第十四条 保密

双方承诺，对于因其是本协议一方、或在根据本协议合作的范围内所得到的所有“数据”和“信息”给予最严格的保密。

向第三方披露信息或为第三方使用信息应当获得协议对方的事先批准。协议双方应当促使所有根据本协议被提供信息的或被要求提供服务的人士或公司同意承担此等保密义务。

保密义务不应当适用于本协议有效期以前双方所共知的、或在本协议有效期间内双方可能在其合作之外合法获知的构想、概念、专有技术和技术或信息，且不适用于那些可普遍获得的或意在向公众公布的信息、数据和出版物。

在本协议或协议关系终止或届满之时，任何一方应当立即向另一方交还与按照本协议履行义务相关的其从另一方获得的所有涉密文件和其他涉密信息。本规定不应适用于那些按照本协议的本意应当由另一方保留的文件。

所有在乙方归档的文件应当被移交给甲方，包括所有的客户数据，除双方另有协议外，乙方不得以任何形式保留任何上述数据材料。

本协议所规定的双方保密义务在本协议提前终止或届满后的两年内仍然有效。

第十五条 法律适用和仲裁

本协议及其附件适用中华人民共和国法律并依照中华人民共和国法律进行解释。由于本协议引起的或涉及本协议而出现的异议、争议、索赔要求或者违约、正常和提前终止本协议、或由此致使本协议失效，应当由双方通过协商和谈判予以解决，如果这些谈判或协商未能在两个月内产生有关当事方能够接受的结果，任何一方可就这些异议、争议或索赔甲方所在地人民法院提起诉讼。

第十六条 其他

本协议及其附件在双方间就本协议及其附件所涉及的事项构成完整的协议，并取代此前在双方间就此而为的全部口头或书面的磋商、交流、声明、承诺和协议。除非以书面方式作出并经双方签署，任何对本协议及其附件的修订、更改或添加不得生效或对任何一方有约束力。

如果本协议或其附件的任何条款是无效的或不能执行的、或变得无效或不能执行的。各方应当作出合理的努力并诚意谈判以寻求一个有效的可执行的条款。该条款应当尽可能接近的反映失效的或不能执行的条款在法律上和经济上的实质。

如果由于法律或法规的规定使得本协议的或其附件的某一条款变得无效，而此无效对本协议的执行并无实质性的影响，则此等无效不得免除任何一方在本协议或其附件的其它规定下的义务，也不得剥夺任何一方依照其它条款所应享有的权利。

任何一方在执行本协议时，放弃执行任何条款或其放弃行使任何权利，必须以书面通知的方式作出，否则不得视为放弃任何权益。

本协议一式肆份，由双方共同签署，甲、乙双方各执贰份。

甲方名称： 乙方名称：

地点： 地点：

时间： 时间：

授权代表： 授权代表：

### 投标文件格式

**投 标 文 件**

项 目 名 称 ：扬州市中医院委托第三方满意度测评服务

## 编 号：

## 投标人名称：

## 日 期：

#### 说明：对本章所有的投标文件格式，投标人可根据自身情况进行补充和修改，但补充和修改不得造成与本格式内容有实质性的违背。

投标主要文件目录

1．投标响应函（附件一）

2．投标人资格证明文件（附件二）

3．报价表（附件三）

4．项目方案

5．项目从2020年至今的三级医院用户名单（按评分要求准备合同、中标通知书原件和复印件）

6．售后服务承诺函

7．投标人廉洁自律承诺书（附件四）

8．其它材料

以上材料需盖投标单位红章，按序装订成册（附页码），首页为索引目录。

**备注：投标响应须知**

1．投标响应企业应确保其所提供的招标资料的真实性、有效性及合法性，否则，由此引起的任何责任由其自行承担。

2．投标响应企业在招标过程中不得与工作人员有不正当的交往，一经发现医院将中止合同。

3．投标响应企业对本文件如有不清楚之处，请及时与我院联系，我院将尽快予以答复。

4．本项目不接受联合体投标。

附件一

**投标响应函**

致：扬州市中医院

根据贵方的 号 （项目名称）招标文件，正式授权下述签字人 (姓名)代表我方 （投标人的名称），全权处理本次项目投标的有关事宜。

据此函， 签字人兹宣布同意如下：

1、按招标文件规定的各项要求，向买方提供所需货物与服务。

2、我们完全理解贵方不一定将合同授予最低报价的投标人。

3、我们已详细审核全部招标文件及其有效补充文件，我们知道必须放弃提出含糊不清或误解问题的权利。

4、我们同意从规定的开标日期起遵循本投标文件，并在规定的投标有效期期满之前均具有约束力。

5、如果在开标后规定的投标有效期内撤回投标或中标后拒绝签订合同，我们的履约保证金可不予退还。

6、同意向贵方提供贵方可能另外要求的与投标有关的任何证据或资料，并保证我方已提供和将要提供的文件是真实的、准确的。

7、一旦我方中标,我方将根据招标文件的规定，严格履行合同的责任和义务,并保证在招标文件规定的时间完成项目，交付买方验收、使用。

8、与本投标有关的正式通讯地址为：

地 址：

邮 编：

电 话：

传 真：

投标人开户行：

账 户：

行 号：

法定代表人或授权代表（签字）：

投标人名称（公章）：

日期： 年 月 日

附件二

**投标人资格证明文件**

1．投标企业法人营业执照副本（复印件加盖投标人公章）；

2．若法定代表人参加投标的，须提供本人身份证复印件（原件备查）；若授权代表参加的，须提供《法人授权书》原件和授权代表身份证复印件；

3．依法缴纳职工社会保障资金的证明材料（复印件加盖投标人公章）（税务、银行或社会保险基金管理部门出具的近三个月内任意一个月﹝2022年11月-2023年1月﹞缴纳职工社会保障资金的缴款凭证或缴款证明）；

4．投标人近三个月内任意一个月（2022年10月-2022年12月）依法纳税的缴款凭证（复印件加盖投标人公章）；

5．与第4条相对应的纳税申报表或经会计师事务所审计的2021年度（成立不满一年不需提供）财务报告 （复印件加盖投标人公章）；

6．投标人参加本次招标前3年内（自公开招标公告发出之日起计算）在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（原件）；

7．投标人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（查询渠道“信用中国”网，www.creditchina.gov.cn，提供网站查询截图，加盖公章）；

8．投标人信用承诺书（原件）;

**备注**：招标文件的正本和副本中均须提供上述资格证明文件，以上所有文件均须盖印公司红章。资格证明文件须清晰可辨，若有缺失或不清晰，将导致投标被拒绝且不允许在开标后补正。

附件三

报价表

投标人全称（加盖公章）：

项目名称：扬州市中医院委托第三方满意度测评服务

项目编号： YZSZYYJWF-2023001

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目名称 | 总价 | 备注 |
| 委托第三方满意度测评服务 | 小写（元）：大写（元）： |  |

注：1.投标单位需按上述表式填报。

2.以上报价包含了投标项目范围内的所有一切费用。

单 位（盖章）：

法定代表人或其授权代表（签字）：

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日

附件四

投标人廉洁自律承诺书

扬州市中医院:

 为了积极配合贵单位进行的招标工作，有效遏制不公平竞争和违规违纪问题的发生，确保招标工作的公平、公正、公开，我们特向贵单位承诺如下事项:

 1.自觉遵守国家法律法规及贵单位有关廉政建设制度。

 2.不使用不正当手段妨碍、排挤其它投标公司或串通投标。

 3.按照招标文件规定的方式进行投标，不隐瞒本公司投标资质的真实情况，投标资质符合规定。保证不会以其他人名义投标或者以其他方式弄虚作假，骗取中标。

 4.不以任何方式向招标人员或者评标成员赠送礼品、礼金及有价证券;不宴请或邀请招标方的任何人参加高档娱乐消费、旅游等活动;不以任何形式报销招标方的任何人以及亲友的各种票据及费用;不进行可能影响招标公平、公正的任何活动。

 5.不向贵单位涉及招标的部门及个人支付好处费、介绍费或变相提供通讯工具、交通工具、电脑等。

 6.一旦发现相关人员在招标过程中有索要财物等不廉洁行为，坚决予以抵制，并及时向贵单位纪检部门举报（电话：0514-87937080）。

 7.我方自愿将本承诺书作为投标文件及合同的附件，具有同等的法律效力。

 8.若违反上述承诺或违反有关法律法规以及贵单位有关规定，我方自愿永久放弃参与贵单位的所有业务往来，并承担贵单位制度规定的赔偿金额(自愿从已付的履约金中累积扣罚)及一切法律责任。

 9.本承诺书自签署之日起生效。

投标公司（公章）:

 法定代表人或授权代理人（签名）:

 年 月 日