



陕西中技招标有限公司  
SHAANXI ZHONGJI TENDERING CO., LTD

西安市中医医院第三方患者满意度  
调查服务项目（二次）

竞争性磋商文件

项目编号：SZT2024-SN-XC-ZC-FW-0169（2）

采购代理机构：陕西中技招标有限公司

日期：二零二四年四月



# 目 录

第一部分 竞争性磋商公告 .....	3
第二部分 磋商须知前附表 .....	7
第三部分 磋商须知 .....	13
A. 总则 .....	13
1. 适用范围 .....	13
2. 定义 .....	13
3. 合格的供应商 .....	13
4. 合格服务 .....	14
5. 费用 .....	14
B. 磋商文件说明 .....	14
6. 磋商文件的构成 .....	14
7. 磋商文件的澄清 .....	14
8. 磋商文件的修改 .....	15
C. 响应文件的编写 .....	15
9. 响应文件编制的原则 .....	15
10. 磋商语言 .....	15
11. 计量单位 .....	15
12. 响应文件的组成 .....	16
13. 响应文件格式 .....	16
14. 磋商报价 .....	16
15. 磋商货币 .....	17
16. 证明供应商资格的证明文件 .....	17
17. 证明的合格性和符合磋商文件规定的文件 .....	17
18. 磋商保证金 .....	17
19. 磋商有效期 .....	17
20. 响应文件的签署及格式 .....	17
D. 响应文件的递交 .....	18
21. 响应文件的数量、包装和标记 .....	18
22. 磋商截止时间 .....	18
23. 响应文件的修改与撤回 .....	19
E. 磋商 .....	19
24. 磋商 .....	19
25. 磋商小组 .....	20
26. 响应文件的审核 .....	21
27. 响应文件的澄清 .....	22
28. 响应文件的比较和评价 .....	22
29. 评审原则及主要方法 .....	23
30. 与采购人、采购代理机构和磋商小组接触 .....	30

项目名称：西安市中医医院第三方患者满意度调查服务项目（二次）

项目编号：SZT2024-SN-XC-ZC-FW-0169（2）

F. 授予合同 .....	31
31. 定标及合同授予 .....	31
32. 接受和拒绝任何或所有磋商的权力 .....	31
33. 履约保证金 .....	31
34. 腐败和欺诈行为 .....	31
35. 招标代理服务费 .....	32
36. 合同的履约验收 .....	32
37. 融资担保 .....	32
<b>第四部分 合同（参考） .....</b>	<b>35</b>
<b>第五部分 附件--响应文件格式 .....</b>	<b>40</b>
附件 1 磋商响应函 .....	41
附件 2 磋商报价表 .....	42
附件 3 分项报价表 .....	43
附件 4 服务方案 .....	44
附件 5 拟投入本项目的人员 .....	45
附件 6 项目业绩一览表 .....	46
附件 7 服务承诺书 .....	47
附件 8 供应商诚信承诺书 .....	48
附件 9 资格证明文件 .....	49
附件 10 商务偏离表 .....	59
附件 11 关于非西安市中医医院职工及其亲属投资开办或控股的企业书面声明 .....	60
附件 12 其他证明文件 .....	61
<b>第六部分 采购内容及要求 .....</b>	<b>62</b>

项目名称：西安市中医医院第三方患者满意度调查服务项目（二次）

项目编号：SZT2024-SN-XC-ZC-FW-0169（2）

## 第一部分 竞争性磋商公告

### 西安市中医医院第三方患者满意度调查服务项目(二次)竞争性磋商公告

#### 项目概况

第三方患者满意度调查服务项目(二次)采购项目的潜在供应商应在西安市高新区高新四路1号高科广场A座5楼0503第三会议室获取采购文件，并于2024年04月28日09时30分（北京时间）前提交响应文件。

#### 一、项目基本情况

项目编号：SZT2024-SN-XC-ZC-FW-0169（2）

项目名称：第三方患者满意度调查服务项目(二次)

采购方式：竞争性磋商

预算金额：400,000.00元

采购需求：

合同包1(第三方患者满意度调查服务项目)：

合同包预算金额：400,000.00元

合同包最高限价：400,000.00元

品目号	品目名称	采购标的	数量 (单位)	技术规格、参数及要求	品目预算 (元)	最高限价 (元)
1-1	服务满意度调查服务	第三方满意度调查	1(项)	详见采购文件	400,000.00	400,000.00

本合同包不接受联合体投标

合同履行期限：按照采购人的要求执行

#### 二、申请人的资格要求：

- 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
- 落实政府采购政策需满足的资格要求：

项目名称：西安市中医医院第三方患者满意度调查服务项目（二次）

项目编号：SZT2024-SN-XC-ZC-FW-0169（2）

合同包1(第三方患者满意度调查服务项目)落实政府采购政策需满足的资格要求如下：

本项目为专门面向小微企业采购的采购项目。

3. 本项目的特定资格要求：

合同包1(第三方患者满意度调查服务项目)特定资格要求如下：

（1）法定代表人授权代表参加投标的，须出具法定代表人授权书及授权代表身份证（法定代表人直接参加投标的，须出具法定代表人身份证）；

（2）本项目专门面向小微企业采购，仅限符合《政府采购促进中小企业发展办法》（财库〔2020〕46号）条件的小微企业参与，供应商应填写中小企业声明函并对真实性负责；

（3）本项目不接受联合体磋商。

三、获取采购文件

时间：2024年04月17日至2024年04月24日，每天上午08:30:00至12:00:00，下午13:00:00至17:30:00（北京时间）

途径：西安市高新区高新四路1号高科广场A座5楼0503第三会议室

方式：现场获取

售价：0元

四、响应文件提交

截止时间：2024年04月28日09时30分00秒（北京时间）

地点：西安市高新区高新四路1号高科广场A座5楼0503第二会议室

五、开启

时间：2024年04月28日09时30分00秒（北京时间）

地点：西安市高新区高新四路1号高科广场A座5楼0503第二会议室

六、公告期限

自本公告发布之日起3个工作日。

七、其他补充事宜

1. 请供应商按照陕西省财政厅关于政府采购供应商注册登记有关事项的通知中的要求，通过陕西省政府采购网（<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/>）注册登记加入陕西省政府采购供应商库。

2. 落实政府采购政策：财政部、国家发展和改革委员会关于印发《节能产品政府采购实施意见》的通知（财库[2004]185号）；（2）财政部、国家环保总局联合印发《关于环境标志产品政府采购实施的意见》（财库[2006]90号）；（3）国务院办公厅关于建立政府强制采购节能产品制度的通知国办发〔2007〕51号，以财库〔2019〕9号为准；（4）财政部、工业和信息化部关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知（财库〔2020〕46号）；（5）财政部司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知（财库〔2014〕68号）；（6）财政部、民政部、中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知（财库〔2017〕141号）。（7）《西安市财政局关于促进政府采购公平竞争优化营商环境的通知》（市财函〔2021〕431号）；（8）西安市财政局关于印发《关于调整西安市政府采购信用担保及信用融资合作机构联系名单的通知》（市财发〔2015〕4号）；（9）《关于运用政府采购政策支持乡村产业振兴的通知》（财库〔2021〕19号）；（10）《财政部 农业农村部 国家乡村振兴局 中华全国供销合作总社关于印发〈关于深入开展政府采购脱贫地区农副产品工作推进乡村产业振兴的实施意见〉的通知》（财库〔2021〕20号）；（11）如有最新颁布的政府采购政策，按最新的文件执行。

八、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名称：西安市中医医院

地址：凤城八路 69 号

联系方式：029-89626819

2. 采购代理机构信息

名称：陕西中技招标有限公司

地址：西安市高新区高新四路 1 号高科广场 A 座 1001 室

联系方式：029-88364979

项目名称：西安市中医医院第三方患者满意度调查服务项目（二次）

项目编号：SZT2024-SN-XC-ZC-FW-0169（2）

---

### 3. 项目联系方式

项目联系人：杨艳、李毓菲、史肖霞

电话：029-88364979-872

## 第二部分 磋商须知前附表

序号	条款	编列内容
1	磋商公告	项目名称：西安市中医医院第三方患者满意度调查服务项目（二次） 项目编号：SZT2024-SN-XC-ZC-FW-0169（2）
2	资金来源	财政性资金
3	磋商公告	采购人名称：西安市中医医院 采购代理机构：陕西中技招标有限公司
4	磋商保证金	根据《西安市财政局关于促进政府采购公平竞争优化营商环境》（市财函【2020】617号文），本次项目无需缴纳磋商保证金。
5	磋商有效期	响应文件从磋商之日起，有效期为90日历天。
6	响应文件份数及格式	供应商应制作响应文件，提交壹套正本“响应文件”、贰套副本“响应文件”（响应文件不退还）及电子版文件（电子文件需提供word版本及签字盖章后PDF两种格式，单独密封）一份。若正本和副本不符，以正本为准。响应文件应编制目录及页码。供应商应在响应文件封面及响应文件密封文件袋正面注明“正本”、“副本”、“电子版文件”。供应商应在响应文件封面及密封文件袋表面加盖单位公章。以保证响应文件密封性完整。
7	制作要求	响应文件制作规范、目录清晰、提倡双面打印。 响应文件应胶装成册，不可插页抽页。
8	磋商报价	供应商的报价是供应商响应磋商项目要求的全部工作内容的价格体现，包括供应商完成本项目所需的一切费用。
9	服务期限	服务周期三年
10	服务地点	采购人指定地点。
11	付款方式	调研每满六个月支付一次。乙方需在每六个月末提交调查报



项目名称：西安市中医医院第三方患者满意度调查服务项目（二次）

项目编号：SZT2024-SN-XC-ZC-FW-0169（2）

序号	条款	编列内容
		告后5个工作日内向甲方提供合规正式发票，甲方在收到发票后15个工作日内付清款项。
12	合同签订	成交供应商与采购人签订合同。
13	质疑受理	<p>供应商提出质疑应符合中华人民共和国财政部令第94号《政府采购质疑和投诉办法》的规定：</p> <p>1、提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。</p> <p>2、供应商认为采购文件、采购过程、中标或者成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑，供应商应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。</p> <p>供应商应知其权益受到损害之日，是指：</p> <p>2.1 对可以质疑的采购文件提出质疑的，为收到采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日；</p> <p>2.2 对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；</p> <p>2.3 对中标或者成交结果提出质疑的，为中标或者成交结果公告期限届满之日。</p> <p>3、供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括：</p> <p>3.1 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；</p> <p>3.2 质疑项目的名称、编号；</p> <p>3.3 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；</p> <p>3.4 事实依据；</p> <p>3.5 必要的法律依据；</p> <p>3.6 提出质疑的日期。</p>

序号	条款	编列内容
		<p>质疑函应采用财政部颁布的《政府采购供应商质疑函范本》。</p> <p>供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。</p> <p>4、供应商可以委托代理人进行质疑。其授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。</p> <p>5、有下列情形之一的，属于无效质疑，采购代理机构和采购人不予受理：</p> <p>5.1 质疑供应商不是参与所质疑项目采购活动的供应商；</p> <p>5.2 未在法定质疑期内发出质疑的；</p> <p>5.3 质疑未以书面形式提出；</p> <p>5.4 质疑函没有合法有效的签字、盖章或授权的；</p> <p>5.5 以非法手段取得证据、材料的；</p> <p>5.6 质疑答复后，同一质疑人就同一事项再次提出质疑的；</p> <p>5.7 不符合法律、法规、规章和政府采购监管机构规定的其他条件的。</p> <p>6、质疑答复</p> <p>采购人、采购代理机构在收到质疑函后七个工作日内做出答复。</p> <p>7、质疑接收方式：供应商以书面形式将质疑函原件和必要的证明材料送至接收部门，法定代表人、主要负责人、自然人提交质疑函须提交其身份证复印件，代理人提交质疑函须提交授权委托书及授权人和被授权人身份证复印件。</p> <p>接收部门： <u>陕西中技招标有限公司企业管理部</u></p>

序号	条款	编列内容
		<p>接收人：____李经理____</p> <p>联系电话：029-88364979-846</p> <p>地址：西安市高新区高新四路1号高科广场A座1001室</p> <p>8、投诉人在全国范围12个月内三次以上投诉查无实据的，由财政部门列入不良行为记录名单。</p> <p>9、投诉人有下列行为之一的，属于虚假、恶意投诉，由财政部门列入不良行为记录名单，禁止其1至3年内参加政府采购活动：</p> <p>9.1 捏造事实；</p> <p>9.2 提供虚假材料；</p> <p>9.3 以非法手段取得证明材料。证据来源的合法性存在明显疑问，投诉人无法证明其取得方式合法的，视为以非法手段取得证明材料。</p>
14	信用查询	<p>供应商通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关主体信用记录，采购人、采购代理机构现场对供应商信用信息进行查询。对被列入失信被执行人、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，采购代理机构将拒绝其参与政府采购活动。处罚期限届满的除外。)</p>
15	供应商失信行为	<p>供应商有《陕西省政府采购领域供应商违法失信“黑名单”信息共享和联合惩戒实施办法》第四条规定的情形之一的，处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任，同时纳入黑名单系统。</p>

序号	条款	编列内容
16	供应商资格要求	<p><b>一、基本资格条件：</b>符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定：</p> <p>1、具有独立承担民事责任的能力（企业法人应提供统一社会信用代码的营业执照；事业法人应提供事业单位法人证、组织机构代码证等证明文件；其他组织应提供合法证明文件；自然人提供身份证明文件）；</p> <p>2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供 2022 或 2023 年度财务审计报告或开标前 3 个月内银行资信证明或财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的投标担保函）；</p> <p>3、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明（格式详见附件）；</p> <p>4、具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供开标前 12 个月内任一月份的社保和缴纳税收的证明，依法不需要缴纳社会保障资金、免税或无须缴纳税款的供应商，应提供相关证明文件）；</p> <p>5、参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（格式详见附件）；</p> <p><b>二、特定资格条件：</b></p> <p>1. 法定代表人授权代表参加投标的，须出具法定代表人授权书及授权代表身份证（法定代表人直接参加投标的，须出具法定代表人身份证）；</p> <p>2. 本项目专门面向小微企业采购，仅限符合《政府采购促进中小企业发展办法》（财库〔2020〕46 号）条件的小微企业参与，供应商应填写中小企业声明函并对真实性负责；</p> <p>3. 本项目不接受联合体磋商。</p>
17	招标代理服务费	成交供应商应向招标代理机构交纳招标代理服务费。招标代理服务费的收取参见国家计委颁布的《招标代理服务收费管

项目名称：西安市中医医院第三方患者满意度调查服务项目（二次）

项目编号：SZT2024-SN-XC-ZC-FW-0169（2）

序号	条款	编列内容
		理暂行办法》（计价格[2002]1980号）和（发改办价格[2003]857号）中 <b>服务类</b> 收费标准收取，在领取成交通知书时向招标代理机构一次性交纳。
18	分包或转包	本项目不允许分包或转包。
19	其他	本项目为专门面向小微企业采购的采购项目。

备注：磋商文件其他部分内容与本须知前附表内容不一致的，以本须知前附表内容为准。

## 第三部分 磋商须知

### A. 总则

#### 1. 适用范围

- 1.1 本磋商文件仅适用于本磋商公告中所叙述项目的服务采购。
- 1.2 本次采购属服务类政府采购，采购人，采购代理机构、供应商、磋商小组的相关行为均受《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》、财政部规章及政府采购项目所在地有关法规、规章的约束，其权利受到上述法律法规的保护。

#### 2. 定义

- 2.1 “采购人”系指 西安市中医医院；  
“采购代理机构”系指陕西中技招标有限公司。
- 2.2 “供应商”系指响应采购人要求提交响应文件的投标单位。
- 2.3 “服务”系指磋商文件规定供应商须承担服务的义务。

#### 3. 合格的供应商

- 3.1 凡符合供应商资格要求且有能力提供采购服务的供应商均可参加磋商采购活动。
- 3.2 供应商必须在磋商公告载明的地点获取磋商文件并登记备案，未经正常渠道获取磋商文件并登记备案的潜在供应商均无资格参加本次磋商采购活动。
- 3.3 供应商应参照《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》及其它有关的中国法律和法规。
- 3.4 供应商在过去和现在都不应直接或间接地与采购人为采购本次招标的服务进行设计，编制规范和其他文件所委托的咨询公司或其附属机构有任何关联。
- 3.5 只有在法律上和财务上独立，合法运作，并独立于采购代理机构和采购人的供应商才能参加磋商采购活动。
- 3.6 供应商之间如果存在下列情形之一的，不得同时参加本项目磋商：
  - 3.6.1 法定代表人为同一个人的两个及两个以上法人公司；

3.6.2 母公司、全资子公司及其控股公司；

3.6.3 参加磋商的其他组织之间存在特殊的利害关系的；

3.6.4 法律和行政法规规定的其他情形。

#### 4. 合格服务

4.1 合同中提供的所有有关的服务，均应来自国家有关政府采购规定的服务的合格来源，本合同的支付也仅限于这些服务。

#### 5. 费用

5.1 供应商应承担所有与编写和提交响应文件有关的费用，无论磋商过程中的做法和结果如何，采购人和采购代理机构在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

## B. 磋商文件说明

#### 6. 磋商文件的构成

6.1 磋商文件用以阐明所需提供的服务、采购、磋商程序和合同条件。磋商文件包括：

6.1.1 竞争性磋商公告；

6.1.2 磋商须知前附表；

6.1.3 磋商须知；

6.1.4 合同（参考）；

6.1.5 附件一响应文件格式；

6.1.6 采购内容及要求。

6.2 供应商应认真阅读磋商文件中所有的事项、格式条款和规范要求等。供应商没有对磋商文件全面做出实质性响应是供应商的风险。

#### 7. 磋商文件的澄清

7.1 任何要求对磋商文件澄清的供应商，应在获取磋商文件后以书面形式通知采购代理机构。采购代理机构将视情况确定采用适当方式予以澄清或以书面形式予以答复，涉及变更或修正内容在政府采购发布媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有磋商文件收受人，且作为磋商文件的组成部分。

## 8. 磋商文件的修改

- 8.1 在磋商文件要求提交响应文件截止时间前，无论出于何种原因，采购人可主动地或在解答供应商要求澄清的问题时对磋商文件进行修改。
- 8.2 澄清或者修改磋商文件可能影响响应文件编制的，在提交首次响应文件截止之日 5 日个工作日前，以书面形式通知所有接收磋商文件的供应商，不足 5 日的，顺延提交首次响应文件截止时间。
- 8.3 为使供应商在准备响应文件时，有充分的时间对磋商文件的修改进行研究考虑，采购人可自行决定，酌情推迟磋商截止日期，并以书面形式通知所有已获取磋商文件的供应商。
- 8.4 磋商文件的修改书将构成磋商文件的一部分，对采购人和供应商都具有约束力。

## C. 响应文件的编写

### 9. 响应文件编制的原则

- 9.1 供应商应在认真阅读磋商文件所有内容的基础上，按照磋商文件的要求编制完整的响应文件。磋商文件中对响应文件格式有要求的，应按格式逐项填写内容，不准有空项；无相应内容可填的项应填写“无”、“没有相应指标”等明确的回答文字。响应文件中留有空项的，将被视为不完整响应的响应文件，其将有可能被拒绝。
- 9.2 供应商必须保证响应文件所提供的全部资料真实可靠，并接受对其中任何资料进一步审查的要求。
- 9.3 响应文件须对磋商文件中的内容做出实质性和完整的响应，否则其将被拒绝。

### 10. 磋商语言

- 10.1 由供应商编写的响应文件和往来信件应以中文书写。

### 11. 计量单位

- 11.1 除在磋商文件的技术规格中另有规定外，计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位。



## 12. 响应文件的组成

12.1 所有服务方案只允许供应商有一个磋商方案，不接受任何有选择的方案和报价（包括有条件的折扣）。供应商未按要求，提供了选择方案和/或报价的，其磋商将被拒绝。

12.2 供应商编写的响应文件应包括下列部分：

12.2.1 磋商响应函、磋商报价表以及所有附件内容。

12.2.2 按照供应商须知前附表出具的供应商资格证明文件。

12.2.3 按照供应商须知出具的报价符合磋商文件规定的证明文件及供应商认为需加以说明的其他内容。

12.2.4 磋商文件要求供应商提供的其他内容。

## 13. 响应文件格式

13.1 供应商应按磋商文件中提供的响应文件格式填写“磋商响应函”、“磋商报价表”以及其他相关文件，注明提供的服务名称、类型说明等。

## 14. 磋商报价

14.1 本项目的磋商报价采用固定合同总价报价方式。磋商报价为供应商响应文件中提供的所有服务金额的总和。不得将其中内容拆开报价。

14.2 凡本磋商文件要求（或允许）及供应商认为需要进行报价的各项费用项目（不论是否要求进入报价），若报价时未报或未在磋商文件中予以说明，采购人将认为这些费用供应商已计取，并包含在报价中。

14.3 供应商应按照磋商文件附件提供的格式填写。如果“磋商报价表”中的报价与响应文件中的报价不符，以“磋商报价表”中的价格为准。文字大写表示的数据与同一数字表示的有差别，则以文字大写表示的数据为准。如果单价与总价不符，以单价为准；除非磋商小组认为单价有明显的小数点错误，此时应以合价为准，并修改单价。

14.4 供应商所报的磋商报价在合同执行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更。根据供应商须知的规定，以可调整的价格提交的响应文件为非响应性磋商而予以拒绝。

## 15. 磋商货币

15.1 采购人只接受人民币作为唯一磋商货币。

## 16. 证明供应商资格的证明文件

16.1 供应商必须按要求提交证明文件，以证明其有资格参加磋商和成交后有履行合同的能力，并作为其响应文件的一部分。

## 17. 证明的合格性和符合磋商文件规定的文件

17.1 供应商应对磋商文件中的各项条款做出清晰准确的答复。

17.2 证明服务与磋商文件的要求相一致的文件，它可以是文字资料、图表、数据、证书、业主证明，包括：

17.2.1 提供响应方案。根据磋商文件提供的需求提供对应的响应方案。响应方案必须满足采购人项目需求，并逐条说明所提供服务的已对采购人的技术要求做出了实质性的响应，或申明与技术要求条文的偏差和例外；

17.2.2 提供项目实施方案，说明供应商将在被授标后，如何利用人力及其他资源来承担其合同项下整体的管理和协调责任。该方案应包括详细的以进度表表示的合同执行计划，标明完成合同所有关键活动的预计时间、顺序和内在联系。项目实施方案还应说明在合同执行期间，需要采购人和其它有关方所做的工作，以及建议采购人如何对有关各方活动进行协调。

## 18. 磋商保证金

18.1 根据《西安市财政局关于促进政府采购公平竞争优化营商环境》（市财函【2020】617号文），本次项目无需缴纳磋商保证金。

## 19. 磋商有效期

19.1 响应文件从磋商之日起，磋商有效期为 90 天。响应文件的有效期比本须知规定的有效期短的，将被视为非响应报价，采购人有权拒绝。

19.2 特殊情况下，采购人可于磋商有效期满之前要求供应商同意延长有效期，要求与答复均应为书面形式。

## 20. 响应文件的签署及格式

20.1 响应文件正本应打印或用不褪色的墨水书写，并由供应商的法定代表人或其委托代理人签字加盖单位公章。委托代理人签字的，响应文件应附法定代表人

签署的授权委托书。响应文件应尽量避免涂改、行间插字或删除。如果出现上述情况，改动之处应加盖单位公章或由供应商的法定代表人或其授权的代理人签字确认。字迹潦草、表达不清、未按要求填写而导致非唯一理解，造成非实质性响应磋商文件的响应文件将会被认定为无效磋商。副本可以是正本的复印件，正本与副本不一致时以正本为准。

20.2 除供应商对错处作必要修改外，响应文件中不许有加行、涂抹或改写。若有修改须由签署响应文件的授权代表在旁边签字才有效。

20.3 以电话、传真、电子邮件形式的磋商将被拒绝。

## D. 响应文件的递交

### 21. 响应文件的数量、包装和标记

21.1 供应商应制作壹份正本“响应文件”、贰份副本“响应文件”、电子文件一份。每套“响应文件”封面应注明“正本”、“副本”、“电子版文件”，一旦正本与副本不符，以正本为主。

21.2 响应文件必须密封递交。对封装材料及样式不作特别规定，但供应商应当保证其封装的可靠性，不致因搬运、堆放等原因散开。磋商时，供应商应当将响应文件正本以密封袋/箱单独密封，所有的副本以密封袋/箱单独密封。所有密封袋/箱正面和响应文件封面须标明项目名称、项目编号、供应商名称及“正本”、“副本”、“电子版文件”等字样。

21.3 所有响应文件的密封袋/箱应加盖供应商公章。

21.4 响应文件的密封材料和样式不作统一规定，各供应商应使用不易破损的包装材料进行包装。

### 22. 磋商截止时间

22.1 所有响应文件都必须按“磋商公告”中规定的响应文件递交截止时间前送达磋商文件规定的递交地址。

22.2 出现第 8.3 款因磋商文件的修改推迟磋商截止日期时，则按采购人修改通知规定的时间递交。

22.3 在响应文件递交截止时间之后的任何响应文件将拒绝接收。

### 23. 响应文件的修改与撤回

23.1 供应商在递交响应文件后，在规定的截止时间之前，可以以书面形式补充修改或撤回已提交的响应文件，并以书面形式通知采购代理机构。补充或修改的内容作为响应文件的组成部分。

23.2 供应商对响应文件的补充修改，应按照磋商文件的规定密封、标记和提交。其送达时间不得迟于磋商截止时间。

23.3 在磋商截止时间之后，供应商不得对其磋商做任何修改，不得退回文件。

23.4 已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。

## E. 磋商

### 24. 磋商

24.1 采购代理机构按磋商公告中规定的时间和地点接受供应商递交的响应文件。供应商的法定代表人或其授权的代表签到，并参加磋商。

24.2 供应商和监标人查验响应文件密封情况并签字确认。

24.3 磋商开始时，磋商小组所有成员集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。

24.4 开标程序：

24.4.1 介绍与会各方人员；

24.4.2 介绍供应商；

24.4.3 宣布开标纪律；

24.4.4 签署拒绝商业贿赂承诺书；

24.4.5 由供应商法定代表人或其委托代理人、监标人检查响应文件的密封情况，并对密封情况确认表态；

24.4.6 开启磋商响应文件；

24.4.7 宣布休会，进入评审和磋商阶段；

24.4.8 会议结束。

---

## 25. 磋商小组

25.1 采购人将根据本次采购项目的特点，参照《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》、财政部规章及政府采购项目所在地有关法规、规章等有关规定组建磋商小组。

25.2 磋商小组成员由采购人及有关技术、经济等方面的专家组成，其中技术、经济类专家人数不少于总人数的 2/3。

25.3 磋商小组成员对各供应商响应文件进行审查、质疑、评估和比较，并推荐成交候选供应商。

25.4 磋商小组与参加采购活动的供应商存在下列利害关系之一的，应当回避：

25.4.1 参加采购活动前 3 年内，与供应商存在劳动关系，或者担任过供应商的董事、监事，或者是供应商的控股股东或实际控制人；

25.4.2 参加采购活动前 3 年内与供应商发生过法律纠纷；

25.4.3 与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；

25.4.4 与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

25.5 磋商小组的权利与义务及监管制度：

权利：

25.5.1 对政府采购法律制度及相关情况的知情权；

25.5.2 对政府采购项目的独立评审权；

25.5.3 按照规定推荐成交候选供应商的权利；

25.5.4 按照规定获取评审劳务报酬的权利；

25.5.5 法律、法规规定的其他权利。

义务及监管制度：

25.5.6 磋商小组在评审期间应当严格遵守评审工作纪律，主动出具身份证明，将手机等通讯工具或者相关电子设备交由采购人或者采购代理机构统一保管，不得记录，复制或者带走任何评审资料；

25.5.7 磋商小组应当按照客观、公正、审慎的原则，根据磋商文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审；

25.5.8 及时向财政部门报告评审过程中发现的采购人、采购代理机构向评审专家做倾向性、误导性的解释或者说明，以及供应商行贿、提供虚假材料或者串通等违法行为；

25.5.9 维护国家利益、社会公共利益和当事人的合法权益；

25.5.10 参加由财政部门组织的专题学习、培训；

25.5.11 法律、法规规定的其他义务；

25.5.12 磋商小组遵从《陕西省政府采购评审专家管理实施办法》的各项监督管理制度。

## 26. 响应文件的审核

26.1 响应文件的资格性审查：采购人或其委托的采购代理机构依据法律法规和磋商文件的规定对响应文件中的资格证明文件等进行审查，审查内容为文件中所列的供应商资格条件。

26.2 响应文件符合性审查：磋商小组依据磋商文件的规定，从响应文件的有效性、完整性和对磋商文件的响应程度进行审查，以确定是否对磋商文件的实质性内容作出响应。其内容包括并不局限以下部分：

26.2.1 服务期限符合磋商文件要求；

26.2.2 付款方式符合磋商文件要求；

26.2.3 响应文件的数量符合磋商文件要求；

26.2.4 响应文件有效期符合磋商文件要求；

26.2.5 响应文件的签字盖章符合磋商文件要求；

26.2.6 磋商文件规定的其他要求。

26.3 经过对供应商及响应文件的资格性、符合性审查，出现下列情况者（但不限于），按无效处理。

26.3.1 供应商没有经过正常渠道获取磋商文件或供应商的名称与获取磋商文件单位的名称不符；

26.3.2 响应文件没有法定代表人授权书（法定代表人直接磋商除外）或授权书的合法性或有效性不符合磋商文件规定；

26.3.3 供应商资质的有效性或符合性不符合要求的；

26.3.4 响应文件未按磋商文件规定有效签字和盖章的；

26.3.5 磋商有效期不足的；

26.3.6 报价超出采购预算及最高限价的；

26.3.7 规定不接受选择方案和选择报价（包括交叉折扣）的，供应商提供了选择方案和/或选择报价（包括交叉折扣）；

26.3.8 提供虚假证明，开具虚假资质，出现虚假应答，除按无效标处理外，还进行相应的处罚；

26.3.9 供应商有违法违规行为的；

26.3.10 响应文件中服务内容出现漏项或与要求不符，出现重大负偏差。

## 27. 响应文件的澄清

27.1 在评审期间，采购代理机构可根据磋商小组的需要，要求供应商对其响应文件进行澄清，有关澄清的要求和答复应以书面形式提交。

27.2 供应商应采用书面形式进行澄清或说明，但不得超出响应文件的范围或改变响应文件的实质性内容。

## 28. 响应文件的比较和评价

28.1 磋商小组在评审过程中，发现响应文件出现下列情况之一者，按以下原则修正：

28.1.1 磋商报价表内容与响应文件中报价内容不一致的，以磋商报价表为准；

28.1.2 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

28.1.3 如果以单价计算的结果与总价不一致，则以单价为准修改总价；单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价；

28.1.4 如果用文字表示的数值与用数字表示的数值不一致，以文字表示的值为准。

28.1.5 对不同文字文本响应文件的解释发生异议的，以中文文本为准；

28.1.6 正本与副本不一致的，以正本为准；

28.1.7 对于响应文件中不构成实质性偏差的小的不正规、不一致或不规则，采购人可以接受，但这种接受不能损害或影响任何供应商的相对排序。

28.2 如果磋商实质上没有响应磋商文件的要求，其磋商将被拒绝，供应商不得

通过修正或撤消不合要求的偏离或保留从而使其磋商成为实质上响应的磋商。

28.3 评审程序：采取逐项分步评审方式，每一步评审不符合者，不进入下一步评审，先进行资格性审查，再进行符合性审查。

28.4 磋商小组根据各磋商供应商响应文件响应情况决定是否与各供应商进行磋商，磋商方式为磋商小组所有成员集中与单一供应商分别进行磋商，并给与参加磋商的供应商平等的磋商机会。

28.5 通过符合性审查的供应商应当在磋商小组规定的时间内提交最后报价，并由法定代表人或其授权人签字，所有报价现场不对供应商公布。最后的磋商报价为不可更改价格，最后报价是供应商响应文件的有效组成部分，作为磋商小组推荐成交候选供应商的依据。

28.6 磋商小组认为供应商的最后报价或者某些分项报价明显不合理或者低于成本，有可能影响产品质量和不能诚信履约的，要求其在磋商小组规定的期限内提供书面文件予以解释说明，并提交相关证明材料；如果其不能在磋商小组规定时间内够提供相关材料证明其报价的合理性，其最后报价为无效报价。

## 29. 评审原则及主要方法

29.1 磋商小组将遵循公平、公正和择优的原则，对所有供应商的响应文件评审，都采用相同的程序和标准。

29.2 评审过程的保密：在响应文件的评审、比较、成交候选供应商推荐以及授予合同的过程中，供应商向采购人和磋商小组施加影响的任何行为，都将会导致其报价被拒绝。

29.3 评审原则和办法：经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。

评分因素	分值	评分标准
磋商报价	10	1. 满足磋商文件实质性要求且最后报价最低的供应商价格为投标基准价，其价格分为满分 10 分。



评分因素	分值	评分标准
		2. 投标报价得分=（投标基准价/投标报价）×10。 专门面向小微企业采购的项目或者采购包，不再执行价格评审优惠的扶持政策。
需求分析	8	根据供应商针对本项目的需求理解（至少包含对调查内容、调查对象的掌握及涵盖，对调查目的理解）进行综合比较。 1. 需求理解描述详细，针对性强，调查内容涵盖完整，调查对象掌握准确，对调查目的理解到位，调研问卷设计合理，得 8 分； 2. 需求理解内容完整，调查内容涵盖较完整，调查对象掌握准确，调查目的理解到位，调研问卷设计合理，得 6 分； 3. 需求理解内容及调查内容涵盖基本完整，调查对象理解到位，对调查目的理解基本到位，调研问卷设置基本合理，得 4 分； 4. 调查内容涵盖不完整，调查对象掌握不够准确，对调查目的理解不够清晰，调研问卷不合理，得 2 分； 5. 未提供得 0 分。
调查方案	8	根据供应商针对本项目提供的调查方案（至少包含针对本项目调查整体和调查对象的方案、组织协调措施等）进行综合比较。 1. 调查方案详细、全面，组织协调措施具有可行性、针对性、思路清晰，得 8 分； 2. 调查方案较详细、全面，组织协调措施可行、思路较清晰，得 6 分； 3. 调查方案不全面，调查对象有缺项，组织协调措施可行性差得 4 分； 4. 调查方案不全面，调查对象有严重缺项，组织协调措施可行

评分因素	分值	评分标准
		性差得 2 分； 5. 未提供得 0 分。
进度安排	8	1. 供应商提供详细具体的工作进度计划安排，时间节点控制合理，措施得利，得 8 分； 2. 供应商提供较完整的工作进度计划安排，时间节点控制较合理，具有相应的措施得 6 分； 3. 供应商提供了工作进度计划安排，时间节点较合理，措施简略得 4 分； 4. 供应商提供的工作进度安排计划不合理，得 2 分； 5. 未提供得 0 分。
成果案例展示	8	1. 成果案例展示完全满足本项目服务内容和要求及质量验收条件，得 8 分； 2. 成果案例展示基本满足本项目服务内容和要求及质量验收条件，得 6 分； 3. 成果案例展示内容基本完整，得 4 分； 4. 成果案例展示内容不完整，得 2 分； 未提供得 0 分。
人员配备	10	根据供应商针对本项目所提供的人员配备进行综合和比较。 1. 供应商针对本次调查工作成立专项小组，调查小组结构合理、调查工作人员配备充足，现场专职调研人员不少于 2 人（杜绝兼职人员），具有相关经验（提供证明材料），专业技术人员职责清晰明确，满足项目需求，提供丰富相应的资质证书。得 10 分； 2. 供应商针对本次调查工作成立了专项小组，调查小组结构较合理、调查工作人员配备充足，专业技术人员齐全，各岗位职

评分因素	分值	评分标准
		责清晰明确，基本满足项目需求，提供部分相关证明资料，得 8 分； 3. 调查小组结构基本合理、调查工作人员配备较为充足，专业技术人员基本齐全，各岗位职责基本清晰明确，基本满足项目需求，得 6 分； 4. 提供部分调查小组人员配备情况，得 4 分； 5. 调查小组结构不合理，得 2 分； 6. 未提供得 0 分。
人员管理制度	6	针对不同岗位有不同的培训制度、人员奖惩制度、请销假制度。 1. 供应商管理制度全面、有效、规范、可行，得 6 分； 2. 管理制度有效、可行，得 4 分； 3. 管理制度简单，得 2 分； 4. 管理制度不合理或未提供，得 0 分。
调查分析能力	8	根据供应商的调查分析能力进行综合比较。 1. 调查统计分析专业准确，切合本项目实际，所提供的调查报告数据准确、内容详尽完善、分析得当、针对性强，得 8 分； 2. 调查统计分析科学、合理，具有一定的撰写报告能力，所提供的调查报告数据准确、内容详尽完善、分析得当、具有一定的针对性，得 6 分； 3. 调查统计分析基本科学合理，具备撰写报告能力，所提供的调查报告数据较准确、内容较为详尽完善、分析得当，得 4 分； 4. 调查统计分析不够科学合理、专业性不强，撰写报告能力一般，所提供的调查报告数据不够准确、内容不够详尽完善，得 2 分； 5. 未提供得 0 分。

评分因素	分值	评分标准
质量验收保障	6	根据供应商针对本项目提供的质量验收保障措施进行综合比较。 1. 质量保障体系及质量验收保障措施完善合理，得6分； 2. 质量保障体系及质量验收保障措施较为完善、科学合理，得4分； 3. 质量保障体系及质量验收保障措施不完善，得2分； 4. 未提供得0分。
档案管理	6	具有完善的档案资料管理制度。 1. 供应商针对本项目调查的原始数据有很强的保密性、严谨性、连续性，归档方案及措施完善、详尽，得6分； 2. 供应商针对本项目调查的数据有较强的保密性、严谨性，案件归档方案及措施基本完善、详尽，得4分； 3. 供应商针对本项目调查数据的保密性、严谨性较差，案件归档方案及措施不够完善、详尽，得2分； 4. 未提供得0分。
应急处理	6	现场调研出现突发事件或异常情况，项目负责人需1小时内达到医院现场及时协调处理，提供相应的处理方案及措施。 1. 应急措施详尽、全面、有效、合理，可实施性强，得6分； 2. 应急措施有效、合理，具有一定实施性，得4分； 3. 应急措施具有实施性，得2分； 4. 应急措施不合理或未提供，得0分。
合理化建议及承诺	6	供应商根据本项目特征，提出具有实质内容的合理化建议及承诺。 1. 合理化建议及承诺详尽、全面、有效、合理，可实施性强，得6分；

项目名称：西安市中医医院第三方患者满意度调查服务项目（二次）

项目编号：SZT2024-SN-XC-ZC-FW-0169（2）

评分因素	分值	评分标准
		2. 合理化建议及承诺较全面、较合理，可实施性强，得4分； 3. 合理化建议及承诺简单，得2分。 4. 不合理或未提供得0分。
业绩	10	供应商须提供自2021年1月1日以来供应商类似项目的业绩，以完整合同为准（时间以合同签订时间为准），每提供一份得1分，满分10分

注：1、若出现综合得分并列时，按照最后报价由低到高的顺序推荐，评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣进行排序，如果还相同，则由全体磋商小组无记名投票，以得票高者排序在先。

2、评委打分超过得分界限或未按本方法赋分时，该评委的打分按作废处理。

3、磋商小组二分之一以上人员认为有串标、弄虚作假嫌疑或严重脱离市场价的磋商，该供应商不得作为成交候选人。

4、由于磋商响应文件有矛盾，造成对供应商不利的评标结果，由供应商自负。

5、评审过程中，若出现特殊情况时，将暂停评标，有关情况的处理待磋商小组确认后，再行评定。

6、计算结果保留两位小数，第三位“四舍五入”。

29.4 磋商小组应当根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐1-3名成交候选供应商，并编写评审报告，评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照服务方案顺序推荐。

29.5 评审过程中，若出现本办法以外的特殊情况时，将暂停评审，有关情况待磋商小组确定后，再行评定。

### 29.6 需要落实的政府采购政策

29.6.1 根据财政部、工业和信息化部关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知(财库〔2020〕46号)。

在政府采购活动中，供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受本办法规定的中小企业扶持政策：

（一）在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；

（二）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

（三）在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动中华人民共和国民法典》订立劳动合同的从业人员。

在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受本办法规定的中小企业扶持政策。

以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

中小企业参加政府采购活动，应当出具本办法规定的《中小企业声明函》（见附件），符合本办法规定的小微企业报价给予 10% 的扣除，用扣除后的价格参加评审。否则不得享受相关政策。

供应商出具《中小型企业声明函》，并对声明的真实性负责。否则，按照有关规定予以处理。

29.6.2 监狱和戒毒企业应符合《财政部 司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》—财库〔2014〕68 号，并提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明和《监狱和戒毒企业声明函》。符合本办法规定的给予 10% 的扣除，用扣除后的价格参加评审。

29.6.3 残疾人福利性单位应符合《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》—财库〔2017〕141 号，并提供通知规定的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。

任何单位或者个人在政府采购活动中均不得要求残疾人福利性单位提供其他证明声明函内容的材料。符合本办法规定的给予 10% 的扣除，用扣除后的价格参加评审。

中标、成交供应商为残疾人福利性单位的，采购人或者其委托的采购代理机构应当随中标、成交结果同时公告其《中小型企业声明函》、《监狱和戒毒企业

声明函》、《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

供应商提供的声明函与事实不符的，依照《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。

投标供应商应如实提供以上证明文件，如存在虚假应标，将取消其投标资格。

#### **29.6.4 专门面向中小企业采购的项目或者采购包，不再执行价格评审优惠的扶持政策。**

#### **29.6.5 投标产品政府采购政策**

29.6.5.1 节能产品根据《国务院办公厅关于建立政府强制采购节能产品制度的通知》（国办发〔2007〕51号）的规定，以财库〔2019〕9号为准。

29.6.5.2 环境标志产品根据《环境标志产品政府采购实施的意见》（财库〔2006〕90号）的规定，以财库〔2019〕9号为准。

29.6.5.3 依据品目清单和认证证书实施政府优先采购和强制采购。采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构应当依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。

29.6.5.4 节能产品、环境标志产品认证机构应当建立健全数据共享机制，及时向认证结果信息发布平台提供相关信息。中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）建立与认证结果信息发布平台的链接，方便采购人和采购代理机构查询、了解认证机构和获证产品相关情况。

29.6.5.5 对于已列入品目清单的产品类别，采购人可在采购需求中提出更高的节约资源和保护环境要求，对符合条件的获证产品给予优先待遇。

29.6.5.6 获得上述认证的产品在投标时应提供有效证明材料。以上所有证明文件复印件须加盖供应商公章并注明“与原件一致”，否则不予计分。

#### **30. 与采购人、采购代理机构和磋商小组接触**

30.1 供应商试图对采购人和磋商小组的评审、比较或授予合同的决定进行影响，都可能导致其磋商被拒绝。

## F. 授予合同

### 31. 定标及合同授予

31.1 采购代理机构应在评审结束后一个工作日内，将评审报告送采购人确认。

31.2 采购人在收到评审报告后四个工作日内，根据评审报告对评审过程及结果进行严格审核后确定成交供应商，复函采购代理机构。

31.3 采购代理机构在接到采购人的成交供应商复函后，在财政部门指定的政府采购信息发布媒体上公告，并向成交供应商发《成交通知书》。

31.4 采购代理机构向成交供应商发出《成交通知书》。

31.5 《成交通知书》将作为签订合同的依据，磋商文件、成交供应商的响应文件和补充文件（如澄清、承诺等）等，均为有法律约束力的经济合同组成的一部分。

31.6 《成交通知书》发出 30 天内，如果已成交的供应商不能按响应文件，包括补充文件（如澄清、承诺等）中承诺的条件履行签约行为，采购人有权取消其成交资格并扣除其磋商保证金。

31.7 成交供应商如果因不可抗力或自身原因不能履行采购合同，采购人可以按照评审报告推荐的成交候选人名单排序，确定下一候选人为成交供应商，也可以重新开展政府采购活动。

### 32. 接受和拒绝任何或所有磋商的权力

32.1 采购代理机构和采购人保留在授标之前任何时候接受或拒绝任何磋商，以及宣布磋商程序无效或拒绝所有磋商的权力，对受影响的供应商不承担任何责任，也无义务向受影响的供应商解释采取这一行动的理由。

### 33. 履约保证金

33.1 本项目无履约保证金。

### 34. 腐败和欺诈行为

#### 34.1 定义

34.1.1 “腐败行为”是指提供给予接受或索取任何有价值的东西来影响采购代理机构和/或采购人在采购过程或合同实施过程中的行为。



项目名称：西安市中医医院第三方患者满意度调查服务项目（二次）

项目编号：SZT2024-SN-XC-ZC-FW-0169（2）

34.1.2 “欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而谎报事实，损害采购代理机构和/或采购人的利益，包括供应商之间相互串通（递交响应文件之前和之后），人为地使磋商丧失竞争性，剥夺采购人从自由公开竞争所能获得的权益。

34.2 如果采购代理机构和采购人认为供应商在本项目的竞争中有腐败或欺诈行为，其磋商将被拒绝。

### 35. 招标代理服务费用

35.1 成交供应商应向招标代理机构交纳招标代理服务费。招标代理服务费的收取参见国家计委颁布的《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980号）和（发改办价格[2003]857号）中**服务类**收费标准收取，在领取成交通知书时向招标代理机构一次性交纳。

开户名称：陕西中技招标有限公司

开户行名称：中国银行团结南路支行

账 号：102846245822

### 36. 合同的履约验收

36.1 采购人应按照政府采购合同约定的技术、服务、安全标准组织对供应商每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行验收，并出具验收书。

### 37. 融资担保

序号	合作单位名称	主办单位名称	联系部门	联系人	联系电话	备注
1	西安投融资担保有限公司	西安投融资担保有限公司	业务五部	李晓 何彦君 张华	88499422 13572821281 88499422 13679255205 88499422 18220823060	信用担保

项目名称：西安市中医医院第三方患者满意度调查服务项目（二次）

项目编号：SZT2024-SN-XC-ZC-FW-0169（2）

2	陕西省信用再担保 有限责任公司	陕西省信用再担保 有限责任公司	业务三部	夏靖颜 朱筠祥	88606038-6027 18591406320 18629282228	信用 担保
3	中国银行股份有限公司 陕西省分行	中国银行西安二环 世纪星支行	公司业务部	胡涛 叶楚沙	88360743 18629048822 88360749 13772153612	信用 融资
4	中国建设银行股份有限公司 陕西省分行	建设银行西安市南 大街支行	公司部	杨向晖	87281468 13379229383	信用 融资
5	中国工商银行股份有限公司 陕西省分行营业部	工商银行陕西分行 营业部	小企业金融业务部	牛国群 张航	87609569 18992851811 87609761 13891883334	信用 融资
6	中国农业银行股份有限公司 陕西省分行营业部	农业银行西安西大 街支行	公司业务部	贾珊 高雅	87617245 13891957123 87613444 13659192425	信用 融资
7	交通银行股份有限公司 陕西省分行	交通银行西安西五 路支行	个人贷款中心	李卫公 雷强	87297632 13991290525 87272444 18629362690	信用 融资
8	招商银行股份有限公司 西安分行	招商银行西安未央 路支行	公司银行部	杨皓 马秦香	62811553 15002905553 62811553 13609183259	信用 融资

项目名称：西安市中医医院第三方患者满意度调查服务项目（二次）

项目编号：SZT2024-SN-XC-ZC-FW-0169（2）

9	中国民生银行股份有限公司西安分行	民生银行西安分行	城建金融部	李楠	88266088-8450 13572058213	信用 融资
10	中国光大银行股份有限公司西安分行	光大银行经济技术开发区支行	对公客户经理部	高艺瑄	15619006186	信用 融资
11	昆仑银行股份有限公司西安分行	昆仑银行西安分行	机构投行部	韩天清	86978975 15609108028	信用 融资
12	平安银行股份有限公司西安分行	平安银行西安分行	业务发展七部	祝捷 王尧	18629505188 18591767577	信用 融资
13	北京银行股份有限公司西安分行	北京银行西安分行	营业部	范诗阳 曹英	13991945764 18691892195	信用 融资
14	兴业银行股份有限公司西安分行	兴业银行西安分行	新城业务总部	徐常磊 鲁昞	15991623666 15389081886	信用 融资

## 第四部分 合同（参考）

# 西安市中医医院 第三方患者满意度调查服务 服务合同

甲 方：西安市中医医院

乙 方：

鉴定方：

中国 西安

2024 年 月

## 服务合同

甲 方：西安市中医医院

乙 方：

鉴证方：

甲方就所需服务，按照政府采购程序组织招标，确定乙方为 中标供应商。依据《中华人民共和国民法典》，经甲、乙双方协商，达成如下条款。

### 一、委托事项

甲方委托乙方通过电话回访、现场一对一调研等方式开展对患者和职工的满意度调研工作。

### 二、样本量

每月：电话回访出院患者有效样本量\_\_\_\_份；现场一对一调研门诊患者有效样本量\_\_\_\_份；现场一对一调研住院患者有效样本量\_\_\_\_份，现场一对一调研患者对医技科室满意度有效样本量\_\_\_\_份；现场一对一调研患者对服务窗口满意度有效样本量\_\_\_\_份；现场一对一调研手术患者对手术室满意度有效样本量\_\_\_\_份；现场一对一调研医师对手术室满意度有效样本量\_\_\_\_份；现场调研行政职能科室满意度有效样本量\_\_\_\_份；现场调研临床科室对医技科室满意度有效样本量\_\_\_\_份；现场调研医技科室对临床科室满意度有效样本量\_\_\_\_份。

调研结束后提交分析报告及结果。

### 三、甲方责任

1、甲方应指定专人对接调研事宜。联系人：\_\_\_\_\_ 联系电话：\_\_\_\_\_ 指定邮箱：\_\_\_\_\_

2、甲方需积极配合乙方调研工作，包括但不限于许可乙方在导诊台或住院科室等医院现场开展问卷采集工作。

3、甲方应在电话回访前\_\_\_\_日，向乙方提供不少于当期所需有效样本量\_\_\_\_倍的出院患者信息，患者信息包括但不限于姓名、性别、年龄、就诊科室、疾病诊

断、联系电话、就诊医生等。甲方应对患者信息的真实性、来源的合法性负责。

#### 四、乙方责任

1、乙方应指定专人对接调研事宜。联系人：\_\_\_\_\_ 联系电话：\_\_\_\_\_ 指定邮箱：\_\_\_\_\_。

2、乙方应通过 \_\_\_\_\_ 等形式进行样本采集，并对采集的数据进行汇总、分析，出具书面调研报告。

3、乙方应在次月\_\_\_\_日以前将上月调研数据和调研报告交甲方处，节假日顺延；调研报告内容应包括：\_\_\_\_\_。

#### 五、保密事项

1、调研报告涉及甲方商业秘密的内容，未经甲方同意，乙方不能泄露给任何第三方。

2、乙方不能将涉及患者信息的内容泄露给任何人及第三方。

3、未经甲方同意，乙方在完成调研报告后不能留存甲方属于商业秘密的技术文件与资料。

4、未经乙方同意，甲方不能将乙方调研报告、调研问卷内容、调研方式等商业秘密泄露给第三方。

#### 六、费用及支付的方式、时间

1、本合同款项共计人民币 \_\_\_\_\_ 元（大写：\_\_\_\_\_ 元整）。

2、支付方式及时间：调研每满六个月支付一次。乙方需在每六个月末提交调查报告后 5 个工作日内向甲方提供合规正式发票，甲方在收到发票后 15 个工作日内付清款项。

乙方开户名称：

乙方开户行：

乙方银行账号：

#### 七、合同期限

本合同期限叁年，自 2024 年 \_\_\_\_ 月 \_\_\_\_ 日起至 2027 年 \_\_\_\_ 月 \_\_\_\_ 日止。

#### 八、违约责任

1. 供应商应当按照合同约定的服务期限，按时按量完成调研有效样本量，按时提交调研报告，如不能按时完成或者出现错误的，应承担服务总费用的 15% 作为违约金。

2. 供应商提供服务过程中出现泄密，导致患者信息、调查问卷、调查资料等资料外泄，承担服务总费用的 10% 作为违约金。

3. 供应商提供服务过程中出现合同约定之外的一切纠纷及安全问题与医院无关，由供应商独立承担责任。

### 九、争议解决

本合同在履行过程中发生的争议，由甲、乙双方当事人协商解决，协商不成的依法向甲方所在地人民法院起诉。

本合同自双方签约人签字并加盖公章之日起生效。本合同一式柒份，甲方执伍份，乙方执壹份，鉴证方执壹份，具有同等法律效力。

### 十、合同生效

本合同一式柒份，甲方执陆份，乙方执壹份。本合同经甲、乙双方法定代表人签字并盖章后生效，合同执行完毕后，自动失效（合同的服务承诺则长期有效）。

### 十一、其他事项

1、招标文件、投标文件、澄清表（函）、成交公告、合同附件均为合同不可分割的部分。

2、合同未尽事宜，由甲、乙双方协商确认后，签订补充协议作为合同补充，与本合同具有同等法律效力。补充合同与原合同约定不一致的，以补充协议为准。

3、合同一经签订，不得擅自变更、中止或终止合同。对确需变更、调整或中止、终止合同的，应按规定履行相应的手续。

（以下无正文）

甲方：（盖章）

乙方：（盖章）

名称：西安市中医医院

名称：

地址：西安市未央区凤城八路 69 号

地址：

法定代表人：（签章）

法定代表人：（签章）

主管院长：

代理人：

项目名称：西安市中医医院第三方患者满意度调查服务项目（二次）

项目编号：SZT2024-SN-XC-ZC-FW-0169（2）

---

代理人：

联系方式：

联系方式：

签订日期：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

签订日期：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

鉴证方（法人公章）：

单位名称：

地 址：

法定代表人（签字或盖章）：

经办人（签字）：

联系方式：

签订日期：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日



## 第五部分 附件--响应文件格式

（封面）

# 西安市中医医院第三方患者满意度 调查服务项目（二次）

## 磋商响应文件

项目编号：SZT2024-SN-XC-ZC-FW-0169（2）

（正本/副本）

供应商名称：\_\_\_\_\_

（盖公章）

二零二四年\_\_月

## 附件 1 磋商响应函

致：陕西中技招标有限公司

根据（项目名称、项目编号）竞争性磋商文件要求，签字代表\_\_\_\_\_（全名、职务）经正式授权并代表（供应商名称、地址）提交包含下述内容的响应文件正本壹份、副本贰份、电子版文件一份。

- 1、磋商响应函；
- 2、磋商报价表；
- 3、按磋商须知要求提供的全部文件和磋商文件要求的响应文件；
- 4、供应商资格证明文件；

**据此函，签字代表宣布同意如下：**

- 1、供应商将按磋商文件的规定履行合同责任和义务；
- 2、供应商已详细审查全部磋商文件，包括修改文件（如有的话）以及全部参考资料和有关附件。我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权利；
- 3、自递交响应文件截止之日起磋商有效期为 90 个日历天；
- 4、供应商同意提供按照贵方可能要求的与其报价有关的一切数据或资料，完全理解贵方不一定要接受最低价的磋商报价或收到的任何磋商报价。
- 5、我方承诺，若我方成交将按照磋商文件要求在领取成交通知书时向采购代理机构交纳足额的招标代理服务费。

6、与本磋商有关的一切正式往来通讯请寄：

地址：\_\_\_\_\_ 邮编：\_\_\_\_\_

电话：\_\_\_\_\_ 传真：\_\_\_\_\_

供应商代表姓名、职务：\_\_\_\_\_

供应商：\_\_\_\_\_（公章）

法定代表人或被授权代表（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

项目名称：西安市中医医院第三方患者满意度调查服务项目（二次）

项目编号：SZT2024-SN-XC-ZC-FW-0169（2）

## 附件 2 磋商报价表

项目名称	西安市中医医院第三方患者满意度调查服务项目（二次）
项目编号	SZT2024-SN-XC-ZC-FW-0169（2）
供应商	
磋商总报价（人民币）	（大写）：_____元 （小写）：_____
服务期限是否响应	
付款方式是否响应	

备注：1、报价不得超出采购预算及最高限价，如果超出，报价为无效报价。

2、服务期限是否响应、付款方式是否响应填写“是或否”。

供应商：\_\_\_\_\_（公章）

法定代表人或被授权代表（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

项目名称：西安市中医医院第三方患者满意度调查服务项目（二次）

项目编号：SZT2024-SN-XC-ZC-FW-0169（2）

### 附件3 分项报价表

供应商名称：\_\_\_\_\_ 项目编号：\_\_\_\_\_

序号					
1	...				
2					
3					
4					
5					

1、本分项报价表中合计金额应涵盖本项目所需提供的全部服务内容产生的费用，采购人不另行向成交供应商支付任何费用。

2、合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

供应商：\_\_\_\_\_（公章）

法定代表人或被授权代表（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

项目名称：西安市中医医院第三方患者满意度调查服务项目（二次）

项目编号：SZT2024-SN-XC-ZC-FW-0169（2）

---

## 附件 4 服务方案

（格式自定）

项目名称：西安市中医医院第三方患者满意度调查服务项目（二次）

项目编号：SZT2024-SN-XC-ZC-FW-0169（2）

---

## 附件 5 拟投入本项目的人员

供应商名称：\_\_\_\_\_ 项目编号：\_\_\_\_\_

序号	姓名	性别	年龄	职务	职称	学历	参加工作年限

注：应附相关证明资料

供应商：\_\_\_\_\_（公章）

法定代表人或被授权代表（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

项目名称：西安市中医医院第三方患者满意度调查服务项目（二次）

项目编号：SZT2024-SN-XC-ZC-FW-0169（2）

## 附件6 项目业绩一览表

供应商名称：\_\_\_\_\_ 项目编号：\_\_\_\_\_

序号	项目名称	合同金额（万元）	客户联系人	联系电话	签订日期
1					
2					
3					
4					
5					
...					

注：

1. 供应商应如实列出以上情况，如有隐瞒，一经查实报价将被拒绝。
2. 后附相关业绩证明资料。

供应商：\_\_\_\_\_（公章）

法定代表人或被授权代表（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

项目名称：西安市中医医院第三方患者满意度调查服务项目（二次）

项目编号：SZT2024-SN-XC-ZC-FW-0169（2）

---

## 附件 7 服务承诺书

致： 西安市中医医院

我公司对参加此次“（项目名称）”所提供的服务做如下承诺：

供应商： \_\_\_\_\_（公章）

法定代表人或被授权代表（签字或盖章）： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_\_



## 附件 8 供应商诚信承诺书

致：西安市中医医院

为了诚实、客观、有序地参与陕西省政府采购活动，愿就以下内容作出承诺：

一、自觉遵守各项法律、法规、规章、制度以及社会公德，维护廉洁环境，与同场竞争的供应商平等参加政府采购活动。

二、参加采购代理机构组织的政府采购活动时，严格按照磋商文件的规定和要求提供所需的相关材料，并对所提供的各类资料的真实性负责，不虚假应标，不虚列业绩。

三、尊重参与政府采购活动各相关方的合法行为，接受政府采购活动依法形成的意见、结果。

四、依法参加政府采购活动，不围标、串标，维护市场秩序，不提供“三无”产品、以次充好。

五、积极推动政府采购活动健康开展，对采购活动有疑问、异议时，按法律规定的程序实名（加盖单位章和法定代表人签名）反映情况，不恶意中伤、无事生非，以和谐、平等的心态参加政府采购活动。

六、认真履行成交人应承担的责任和义务，全面执行采购合同规定的各项内容，保质保量地按时提供采购物品。

若本企业（单位）发生有悖于上述承诺的行为，愿意接受《中华人民共和国政府采购法》和《政府采购法实施条例》中对供应商的相关处理。

本承诺是采购项目响应文件的组成部分。

供应商：\_\_\_\_\_（公章）

法定代表人或被授权代表（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

## 附件 9 资格证明文件

一、**基本资格条件：**符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定：

1、具有独立承担民事责任的能力（企业法人应提供统一社会信用代码的营业执照；事业法人应提供事业单位法人证、组织机构代码证等证明文件；其他组织应提供合法证明文件；自然人提供身份证明文件）；

2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供 2022 或 2023 年度财务审计报告或开标前 3 个月内银行资信证明或财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的投标担保函）；

3、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的书面声明（格式详见附件）；

4、具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供开标前 12 个月内任一月份的社保和缴纳税收的证明，依法不需要缴纳社会保障资金、免税或无须缴纳税款的供应商，应提供相关证明文件）；

5、参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（格式详见附件）；

二、**特定资格条件：**

1、法定代表人授权代表参加投标的，须出具法定代表人授权书及授权代表身份证（法定代表人直接参加投标的，须出具法定代表人身份证）；

2、本项目专门面向小微企业采购，仅限符合《政府采购促进中小企业发展办法》（财库〔2020〕46 号）条件的小微企业参与，供应商应填写中小企业声明函并对真实性负责；

3、本项目不接受联合体磋商。

**注：资格证明文件须加盖供应商公章。**

项目名称：西安市中医医院第三方患者满意度调查服务项目（二次）

项目编号：SZT2024-SN-XC-ZC-FW-0169（2）

---

9-1 具有独立承担民事责任的能力（企业法人应提供统一社会信用代码的营业执照；事业法人应提供事业单位法人证、组织机构代码证等证明文件；其他组织应提供合法证明文件；自然人提供身份证明文件）；

项目名称：西安市中医医院第三方患者满意度调查服务项目（二次）

项目编号：SZT2024-SN-XC-ZC-FW-0169（2）

---

9-2 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供 2022 或 2023 年度财务审计报告或开标前 3 个月内银行资信证明或财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的投标担保函）；

项目名称：西安市中医医院第三方患者满意度调查服务项目（二次）

项目编号：SZT2024-SN-XC-ZC-FW-0169（2）

### 9-3 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

西安市中医医院：

\_\_\_\_\_（供应商名称）于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日在中华人民共和国境内  
（详细注册地址）\_\_\_\_\_合法注册并经营，公司主营业务  
为\_\_\_\_\_，营业（生产经营）面积为\_\_\_\_\_，  
现有员工数量为\_\_\_\_\_，其中与履行本合同相关的专业技术人员有  
（\_\_\_\_\_专业能力、数量\_\_\_\_\_），本公司郑重承诺，具有履行本  
合同所必需的设备和专业技术能力。

履行合同所必需的设备清单				
序号	设备或材料名称	品牌及型号	数量	备注（自购/租赁）
1				
2				
3				
...				

供应商：\_\_\_\_\_（公章）

法定代表人或被授权代表（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

9-4 具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供开标前 12 个月内任一月份的社保和缴纳税收的证明，依法不需要缴纳社会保障资金、免税或无须缴纳税款的供应商，应提供相关证明文件）；

提供社会保障资金缴纳记录证明文件

说明：

- 1、供应商须依法缴纳社会保障资金，须提供磋商截止时间前 12 个月内任意 1 个月的社会保险资金缴纳记录复印件并加盖供应商单位公章，新开户的供应商提供社保开户证明，自行编写无效。
- 2、国家、地方工商管理部门或者其他相关管理部门对社会保障资金缴纳（如免缴）有特别政策的，须提供相关政策文件复印件以及供应商满足相关政策文件的证明文件。

项目名称：西安市中医医院第三方患者满意度调查服务项目（二次）

项目编号：SZT2024-SN-XC-ZC-FW-0169（2）

---

### 依法缴纳税收记录证明文件

说明：

- 1、供应商须提供磋商截止时间前 12 个月内任意 1 个月的依法缴纳税收记录（依法免税或无须缴纳税款的供应商，应提供相关证明文件）。
- 2、国家、地方工商管理部门或者其他相关管理部门对企业纳税有特别规定的，须提供相关政策性文件复印件和供应商满足政策文件规定的证明文件。

**9-5 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；**

西安市中医医院：

我方作为项目名称\_\_\_\_\_（项目编号：\_\_\_\_\_）的投标供应商，  
在此郑重声明：

1、在参加本次政府采购活动前3年内的经营活动中\_\_\_\_\_（填“没有”或“有”）重大违法记录。供应商在参加政府采购活动前3年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限届满的，可以参加政府采购活动，但应提供期限届满的证明材料。

2、我方\_\_\_\_\_（填“未被列入”或“被列入”）失信被执行人名单。

3、我方\_\_\_\_\_（填“未被列入”或“被列入”）重大税收违法案件当事人名单。

4、我方\_\_\_\_\_（填“未被列入”或“被列入”）政府采购严重违法失信行为记录名单。

如有不实，我方将无条件地退出本项目的采购活动，并遵照《政府采购法》有关“提供虚假材料的规定”接受处罚。

特此声明。

供应商：\_\_\_\_\_（公章）\_\_\_\_\_

法定代表人或被授权代表（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_



9-6 法定代表人授权委托书（法定代表人直接参加的，只须提交其身份证）

本授权委托书声明：我（法定代表人姓名）系注册于（供应商地址）的（供应商名称）的法定代表人，现代表公司授权下面签字的（被授权人的姓名、职务）为我公司合法代理人，代表本公司参加（项目名称）项目编号为（项目编号）的磋商活动。代理人在本次磋商中所签署的一切文件和处理的一切有关事物，我公司均予承认。

本授权有效期：自磋商截止之日起 90 日历天；特此声明。

法定代表人身份证复印件	授权代表身份证复印件
法定代表人身份证复印件	授权代表身份证复印件

供应商名称：\_\_\_\_\_（公章）

法定代表人：\_\_\_\_\_（签字或盖章）

授权代理人（被授权人）：\_\_\_\_\_（签字）

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 9-7 中小企业声明函（工程、服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称），属于（其他未列明行业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员\_\_\_\_\_人，营业收入为\_\_\_\_\_万元，资产总额为\_\_\_\_\_万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；
2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员\_\_\_\_\_人，营业收入为\_\_\_\_\_万元，资产总额为\_\_\_\_\_万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

……

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

政府采购促进中小企业发展管理办法【财库（2020）46号】中规定的其他未列明行业。从业人员300人以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上的为中型企业；从业人员10人及以上的为小型企业；从业人员10人以下的为微型企业。

项目名称：西安市中医医院第三方患者满意度调查服务项目（二次）

项目编号：SZT2024-SN-XC-ZC-FW-0169（2）

---

## 9-8 本项目不接受联合体磋商

西安市中医医院：

我方作为项目名称\_\_\_\_\_（项目编号：\_\_\_\_\_）的投标供应商，

在此郑重声明：

我单位参与本项目并非联合体，本项目由本公司独立承担。

特此声明。

供应商：\_\_\_\_\_（公章）

法定代表人或被授权代表（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_



项目名称：西安市中医医院第三方患者满意度调查服务项目（二次）

项目编号：SZT2024-SN-XC-ZC-FW-0169（2）

---

## 附件 11 关于非西安市中医医院职工及其亲属投资开办或控股的企业书面声明

西安市中医医院：

我单位参与\_\_\_\_\_组织的项目名称\_\_\_\_\_（项目编号：\_\_\_\_\_），我单位郑重声明：我方非西安市中医医院职工及其亲属投资开办或控股的企业，如有虚假，承担相应责任。

特此声明！

（备注：投标人未提供或提供虚假声明，都将作为无效投标处理。）

法定代表人或被授

权代表签字或盖章：\_\_\_\_\_

供 应 商：\_\_\_\_\_

日 期：\_\_\_\_\_

项目名称：西安市中医医院第三方患者满意度调查服务项目（二次）

项目编号：SZT2024-SN-XC-ZC-FW-0169（2）

---

## 附件 12 其他证明文件

供应商认为对其磋商有利的其它证明。

## 第六部分 采购内容及要求

### 一、项目概况

为积极响应和落实《公立医院绩效考核管理办法》和《西安市改善就医感受提升患者体验主题活动》，加强医院管理，改善医院环境，提升医疗服务，提高医疗质量，杜绝发生漠视群众利益事件，特需聘请第三方调研机构公平、公正、公开开展患者和职工满意度调研工作。调研内容需求如下：

### 二、服务内容

#### （一）调研类型

满意度调查包括十大类：**1.门诊患者满意度调查；2.住院患者满意度调查；3.出院患者满意度调查；4.患者对医技科室满意度调查；5.患者对服务窗口满意度；6.患者对手术室满意度；7.医师对手术室满意度；8.行政职能科室满意度；9.临床科室对医技科室满意度；10.医技科室对临床科室满意度。**

#### （二）调研有效量

调研总有效样本量每月 **1000** 份以上

#### （三）调研方式

现场一对一调研和电话回访调研。出院患者采用电话回访形式进行调研，其余均由调研人员前往医院现场与患者和职工一对一沟通调研。

#### （四）调研结果

每月 **10** 日前应向院方提供上月的调查结果和原始数据。

#### （五）调研报告内容

调研范围、调研时间、调研数据及结果分析建议，调研结果应有全院满意度，各科室满意度等等。

（六）供应商应做好保密工作，确保患者信息、调查问卷、调查资料等资料不外泄。

### 三、技术要求

满意度调研方案科学合理，可行性高，各模块满意度调查问卷维度符合医院

要求和医院实际情况。调研报告内容应包括：调研形式、调研范围、调研数据及结果分析建议。

#### 四、服务要求

##### 1、人员要求

供应商必须具有专业的调研团队，负责现场调查(来院人员需 $\geq 2$ 人)和电话回访人员应为医学类专业人员，数据分析统计人员应具备专业统计证书，以上人员需提供证书复印件。为保证调研结果科学性和准确性，严禁聘请兼职人员开展调研工作，需提供调研人员和数据分析人员近三个月由本单位发放的薪资证明及社保证明。

##### 服务标准

(1) 调研方案和调查问卷维度参照《国家医管中心》患者和职工满意度考核维度，并符合医院要求和医院实际情况；

(2) 按时完成调研工作和出具调研报告及 PPT。现场调研采用一对一访问调研，保证调研结果真实性，记录患者反馈的意见尽全力责任到人（时间、地点、事件经过、当事人、床号等），方便院方根据意见进行落实调研真实性和后续整改，住院患者备注床号，后续方便医院落实和整改；

(3) 提供出院患者电话调研录音，真实收集患者意见和建议。

#### 五、商务要求

##### (一) 服务期限

服务周期三年。

费用预算：人民币 40 万元整（人民币肆拾万元整）。

款项结算：调研每满六个月支付一次。乙方需在每六个月末提交调查报告后 5 个工作日内向甲方提供合规正式发票，甲方在收到发票后 15 个工作日内付清款项。

#### 六、其他

##### (一) 进度要求

当月完成所有类型调研工作，次月 10 号前提供调研报告；及时响应医院工作调整和临时性数据整理分析的需求，接到通知后，项目负责人 1 小时内到达医



院现场进行需求沟通，2小时内完成任务。

#### （二）成果交付要求

- 1、供应商按时按量完成调研有效样本量，提交调研纸质版报告和电子版报告及医院工作会议上以 PPT 形式作调查反馈总结。
- 2、符合服务内容、服务标准和质量验收条件。
- 3、调研报告需符合医院要求，数据必须真实、客观、准确、完整。
- 4、不得虚报、瞒报、漏报，并对此承担责任。

#### （三）质量验收标准或规范

- 1、调研期间调研人员应使用文明用语。
- 2、有切实措施确保调查数据不外泄，仅可用于履行本项目之目的。
- 3、调研过程不得出现弄虚作假，捏造事实不真实现象。
- 4、应在规定的时间内，保质保量完成有效调研样本量，提交调研纸质版报告和电子版报告及医院工作会议上以 PPT 形式作调查反馈总结。
- 5、医院可根据患者反馈的意见或建议真实性对供应商进行考核，供应商应将患者反馈意见责任到人（时间、地点、事件、当事人等），方便医院根据意见进行落实调研真实性和后续整改。
- 6、应按时将满意度报告、问卷原件、电话调研录音呈交医院便于医院对调研数量和相关细节进行审核。
- 7、接受医院的监督：是否持证上岗、是否规范着装、是否与患者发生冲突等。

#### （四）违约责任

供应商应当按照合同约定的服务期限，按时按量完成调研有效样本量，按时提交调研报告及 PPT，如不能按时完成或者出现错误的，应承担服务总费用的 15% 作为违约金。

供应商提供服务过程中出现泄密，导致患者信息、调查问卷、调查资料等资料外泄，承担服务总费用的 10% 作为违约金。

供应商提供服务过程中出现合同约定之外的一切纠纷及安全问题与医院无关，由供应商独立承担责任。

**七、本项目要求非西安市中医医院职工及其亲属投资开办或控股的企业参与，**

项目名称：西安市中医医院第三方患者满意度调查服务项目（二次）

项目编号：SZT2024-SN-XC-ZC-FW-0169（2）

---

并提供书面声明。（详见附件，此项要求必须满足，不满足作为废标项）