

采购需求

(注：带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，采购人、采购代理机构应当根据项目实际需求合理设定，并明确具体要求。带“▲”号条款为允许负偏离的参数需求，若未响应或者不满足，将在综合评审中予以扣分处理。)

3.1、采购项目概况

本项目共 1 个包，采购医院品质分析与提升管理服务。

3.2、服务内容及服务要求

3.2.1 服务内容

采购包 1:

采购包预算金额(元): 870,000.00

采购包最高限价(元): 870,000.00

序号	标的名称	数量	标的金额 (元)	计量 单位	所属 行业	是 否 涉 及 核 心 产 品	是 否 涉 及 采 购 进 口 产 品	是 否 涉 及 采 购 节 能 产 品	是 否 涉 及 采 购 环 境 标 志 产 品
1	医院品质分析与提升管理服务	1.00	870,000.00	项	租赁和商务服务业	否	否	否	否

3.2.2 服务要求

采购包 1:

标的名称: 医院品质分析与提升管理服务

参数性质	序号	技术参数与性能指标
▲	1	一、技术、服务要求: (一) 基本要求: 1. 测评对象与范围: 医院的门诊患者, 住院患者及在职员工, 应当覆盖全院各临床科室。 2. 测评方式: 信息化手段下的第

		<p>三方机构测评及结果呈现。</p> <p>3. 测评频次：门诊患者、住院患者及在职员工按季度测评；每季度测评一次，每年共 4 次测评；员工每半年测评一次，每年共 2 次。</p> <p>4. 供应商应全面了解医疗机构相关政策、行业、管理标准，应具备医疗卫生行业专业调查分析咨询能力。</p> <p>（二）实施及技术要求：</p> <p>1. 测评工具：门诊患者、住院患者、在职员工测评采用独立第三方样本采集方式，应当利用信息化手段实施采集，具有独立的测评终端和采集软件系统，数据采集为保证真实客观应具有音频、影像、GPS 定位功能，调查采集全部数据均应具备可溯源性，随时备查，具备样本全过程影像资料，音频资料的收集、储存、整理、调取功能，各参与测评医疗机构可全程、随时监控调查过程。</p> <p>2. 信息技术：调查数据采集完毕后，应具有安全完善的信息传输系统和路径，确保数据链全封闭流动，杜绝人为对数据进行修改的可能性，具有信息安全技术保障。</p> <p>3. 数据分析应用：应具备信息化数据分析平台及后台软件支撑系统，实现数据的多维度分析与利用，并为患者管理及员工管理提出科学的品质提升优先改进选择建议，为医疗机构提供历史改进效果监测和记录工作。</p> <p>4. 医院平台建设：基于互联网平台，采用云平台技术和架构，搭建患者体验项目智能管理分析软件平台，实现项目管理、数据分析、成果展示等功能。（提供证明材料）</p> <p>5. 结果呈现：调查结果呈现应当</p>
--	--	--

		<p>包括书面调查报告和云平台系统展示应用两个部分，可利用行业大数据信息资源，为采购人提供患者体验服务品质、员工体验横向对比分析服务，云平台系统具有完备的账户体系，实现按需设置医院管理级及单一科室管理层级分项账户功能，测评结果能够以 Excel 等常用办公系统格式导出原始测评基础数据，保障医院数据研究用途。</p> <p>6. 专家辅导：聘请国家级、省级等级医院评审专家或知名医院管理专家为采购人进行数据解读及现场分析指导，确保数据结果应用最大化。（提供专家佐证材料）</p> <p>7. 测评内容涵盖：医院各服务流程环节、诊疗质量、护理质量、患者安全、服务效果、辅技支持、后勤保障、就诊环境、医德医风等多方面内容，至少包括院级及科室两个层级的全面分析。（提供证明材料）</p> <p>8. 技术要求：</p> <p>8.1 调查样本量要求：具有科学的统计学抽样模型，能够根据采购人调查科室数量和科室情况进行科学的样本量计算与分配；每次调查样本量不低于当日住院患者总量的 40%，当日门诊患者的 30%，在职员工的 50%；可自定义基础测评层级，即开展医院级测评、科室级测评或病区级测评。</p> <p>8.2 调查问卷设计要求：测评问卷必须经过统计学信度效度验证，并符合和对应国家对于医院建设管理的标准要求，测评指标涵盖医院管理各主要流程和质控要点，可根据医院需求设置个性化测评指标。（提供门诊患者、住院患者、在职员工测评量表）</p> <p>8.3 数据分析维度要求：具备科</p>
--	--	--

		<p>学系统的测评数据分析模型,实现通过测评数据分析出采购人的问题医疗过程环节和品质管理短板,同时在提供医院层级分析的基础上,确保各临床科室均可开展科学有效的数据分析应用,能够为各临床科室均进行深入分析,并提出存在问题和改进建议。</p> <p>8.4 数据校验审核要求:应具备完备的测评数据真实性及准确性校验管理流程和组织体系,有效确保医院调查数据的信息科学客观、真实有效,并在调查结束后出具数据校验报告,含音频、影像佐证资料及数据校验报告支撑材料。</p> <p>8.5 数据可溯源性要求:要求调查采集全部数据均应具备可溯源性,随时备查,具备问卷全过程影像资料,音频资料的收集、储存、整理、调取功能,医院可全程监控调查过程。</p> <p>8.6 数据横向对比:能够通过软件大数据平台做全国同级别医院数据横行对比,明确医院患者体验水平在同级别医院中的定位。(提供证明材料)</p> <p>8.7 软件平台要求:能够通过搭建的医院智能管理分析软件平台将医院既往历史数据录入整合,完成历史数据的信息,满足历史对比应用及数据延续性应用。(提供相关证明材料)</p> <p>8.8 案例分析:提供案例报告,根据调查结果及分析,提出有针对性的改进措施建议,协助医院对存在的问题落实持续整改。</p> <p>(三) 服务能力:</p> <p>●1. 供应商具备国家卫健委相关主管部门认可的服务能力,项目实施、技术方案能够满足国家政策监管需求。(提供相关证明</p>
--	--	---

		<p>材料)</p> <ul style="list-style-type: none"> ●2. 供应商具有国家级专业统计学资质数据工程师服务团队, 确保数据统计分析的准确性和有效性。(提供相关证明材料) ●3. 供应商具有大数据高级工程师。(提供相关证明材料) ●4. 供应商具有信息安全工程师资格证书, 能确保医院信息安全。(提供相关证明材料) ●5. 供应商具有能按照《医疗机构患者满意度第三方评价要求》行业标准实施服务。(提供相关证明材料) ●6. 供应商利用大数据资源为医院提供同类型医院信息化数据资源。(提供相关证明材料) ●7. 供应商通过国家 IS09001 质量体系认证及信息安全认证。(提供相关证明材料) 										
★	2	<p>(四) 考核标准: (本项不纳入评分, 供应商承诺成交后接受采购人按本考核标准进行考核。)</p> <p>1. 采购人对供应商每次服务进行考核, 考核时间为每次服务完成后, 90 分及其以上为考核评分验收合格, 90 分以下为考核评分验收不合格, 如不合格将扣除已完成的服务 10% 的服务费, 整改后仍不合格将终止合同。</p> <p>2. 附表: “医院品质分析与提升管理服务” 考核表</p> <table border="1" data-bbox="970 1682 1353 2011"> <thead> <tr> <th>序号</th> <th>类别</th> <th>考核内容</th> <th>考核细则</th> <th>得分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>单次周期有效测评</td> <td>住院患者每次调查</td> <td>每降低 1%, 扣 1</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	序号	类别	考核内容	考核细则	得分	1	单次周期有效测评	住院患者每次调查	每降低 1%, 扣 1	
序号	类别	考核内容	考核细则	得分								
1	单次周期有效测评	住院患者每次调查	每降低 1%, 扣 1									

			<p>样本量达到招标要求（16分）</p> <p>有效样本不于日总量的40%。</p> <p>门诊患者每次调查有效样本不于日总量的30%。</p> <p>员工每次调查有效样本不于职工总量的50%。</p>	<p>分。</p> <p>每降低1%，扣1分。</p> <p>每降低1%，扣1分。</p>	
		2	<p>数据信度效度质控（15分）</p> <p>数据采集需提供音频、影像等资料，进行数据审</p>	<p>未提供，每一项扣5分；未审核，每一项扣3分；</p>	

			核,提供相 关证 明资 料得 到医 院认 可。	扣完 为 止。	
		3	应用 端软 件功 能 (30 分)	采 购 人 应 用 端 要 求 在 同 一 平 展 示 工、患 者 每 期 测 评 数 据,可 生 成 历 史 对 比; 能 做 详 细 的 院、 科 两 级 数 据 分 析 与 排 名; 系 统 能 确 先 改 进 选 择 项, 明 提 问 题 点,现 有 优 势	未做 到,每 一 项扣 5 分。

				核 心 监 管 指 标。 软 件 应 用 端 具 有 权 限 设 置 功 能, 可 对 全 院 级, 科 室 进 行 单 权 及 限 账 号 密 码 设 定, 方 便 医 院 各 级 科 室 管 理 系 统 应 用。	
		4	服 务 及 时 性 (15 分)	供 应 商 对 采 购 人 提 出 的 问 题 及 疑 问 能 及 时 给 予 回 应 并 及 时 在 2 小 时 内 回 复,提	未 提 供, 每 一 项 扣 5 分; 未 做 到, 每 一 项 扣 3 分; 扣 完 为 止。

		出 解 决 方 案,在 采 购 人 可 时 间 范 围 内 完 成 对 应 工 作。	
5	书 面 报 告 (24 分)	报 告 要 求 严 谨, 详 实, 控 制 出 错 率。 门 诊、 住 院 按 季 度 测 评,报 告 出 具 时 间 在 次 季 度 的 月 初 (15 日 前) 完 成。	未 提 供, 每 一 项 扣 5 分; 每 错 误 一 处 扣 3 分, 扣 完 为 止。
得分汇总:			
二、商务要求: (一) 服务期限: 自合同签订之日起 1095 日。 (二) 付款条件及进度: (因系统固化原因, 3.3.5 中支付约定不适用于本项目, 支付约定以此为准) 1. 付款进度: 1.1 每半年完成两次服务后, 经采购人验收合格, 出具验收报			

		<p>告,采购人支付已完成的服务费用,直至完成全部服务后,采购人完成支付。</p> <p>1.2 付款条件:每次支付前,供应商需提交付款申请,并提供增值税普通发票等相关资料进行款项支付。供应商出具的发票未经采购人财务部门审核通过的,采购人有权拒绝付款,并有权要求成交供应商承担因发票问题导致的所有损失和责任。</p> <p>(三)项目地点:安岳县人民医院。</p> <p>(四)履约验收标准:</p> <p>1. 验收标准:按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》(财库〔2016〕205号)要求、采购文件的质量要求和技术指标、供应商的响应文件及承诺以及合同约定标准进行验收。</p> <p>2. 验收标准:</p> <p>2.1 验收主体:安岳县人民医院。</p> <p>2.3 验收方式:由采购人内部组织。</p> <p>2.3 验收时间:采购人根据实际工作需要每半年验收一次。</p> <p>2.4 验收程序:分期验收。</p> <p>2.5 验收内容及标准:严格按照国家及行业的强制性标准,以及本项目磋商文件(或成交供应商响应文件的响应和承诺)进行验收,《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》(财库〔2016〕205号)。</p> <p>2.6 验收结果合格的,成交供应商凭验收报告办理相关手续;验收结果不合格的,采购人将报告本项目同级财政部门按照政府采购相关法律法规的规定给予行政处罚并以失信行为记入诚信档案。</p>
--	--	---

		<p>(五) 包装和运输：本项目履行过程中若涉及产品包装，须满足《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》的通知 财办库（2020）123 号的相关要求（如适用）。</p> <p>(六) 报价要求：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本项目报价为人民币报价，供应商的报价应是最终用户验收合格后的总价，包括人员、管理、保险、设备损耗、税费、耗材和磋商文件规定的其它费用。 2. 成交价就是包干价，供应商应根据本项目的实际情况与自身现实情况，并充分考虑不确定性因素可能导致的风险自行填报。若因响应供应商原因造成的漏报、错报而导致本项目无法履行的，由响应供应商负责，采购人不会承担任何责任及费用。 <p>(七) 违约责任：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 若采购人未按照合同约定逾期向供应商支付服务费用，每逾期一天，按应支付金额的 5% 作为违约金支付给供应商，直至实际支付之日。 2. 因采购人原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，应对供应商受到的损失予以赔偿或者补偿。 3. 采购人和供应商双方必须遵守合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。 4. 如因供应商工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给采购人造成损失或侵害，包括但不限于采购人本身的财产损失、由此而导致的采购人对任何第三方的法律责任等，供应商对此均应承担全部的赔偿责任。
	3	三、其他要求：

		<p>1. 实施方案内容包含①服务方案（服务工作流程）、②服务期保障措施（人员、材料、设备、进度安排方面的，组织措施、技术措施、计划安排）、③服务质量保障措施（服务质量目标、服务质量保障技术措施，服务质量保障组织措施）、④安全保证措施（文明措施、安全设置的应急预案）、⑤售后服务方案。</p> <p>2. 专家辅导：供应商提供参与调查结果数据分析研讨的医院管理专家的名单，该专家应为省级、国家级相关医院管理专家，调查结束后医院可在专家中选择来院辅导、点评，提供专家名单及佐证材料。</p> <p>3. 增值服务：供应商为医院搭建移动端平台，能实现满意度及患者①体验数据分析、②改进提醒、③权限管理。</p> <p>4. 实施要求：根据供应商利用数据库资源为采购人提供同类型医院信息化数据资源进行评分，提供相关证明材料复印件并加盖供应商公章。</p> <p>5. 类似业绩：供应商自 2021 年 1 月 1 日（含 1 日）至递交响应文件截止之日已承担的类似业绩，提供合同复印件以及合同期内任意一次银行转账凭证复印件并加盖供应商公章。</p>
	4	<p>注：1. 标注“★”号条款为实质性要求，实质性条款负偏离将视为非实质性响应磋商文件要求，响应文件做无效处理；标注“●”条款及其余未标注条款均允许负偏离，但在综合评分表中按评分表要求扣除相应的分值。</p> <p>2. 技术条款中，要求提供证明材料的，供应商应提供相关材料，否则相关条款视为负偏离</p>

		的风险由供应商自行承担。（供应商应当根据本项目实际情况提供真实、客观的证明材料）
--	--	--

3.2.3 人员配置要求

采购包 1:

详见 3.2.2 服务要求

3.2.4 设施设备要求

采购包 1:

详见 3.2.2 服务要求

3.2.5 其他要求

采购包 1:

无

3.3、商务要求

3.3.1 服务期限

采购包 1:

自合同签订之日起 1095 日

3.3.2 服务地点

采购包 1:

安岳县人民医院

3.3.3 考核（验收）标准和方法

采购包 1:

1.验收标准：按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205号）要求、采购文件的质量要求和技术指标、供应商的响应文件及承诺以及合同约定标准进行验收。 2.验收标准： 2.1 验收主体：安岳县人民医院。 2.3 验收方式：由采购人内部组织。 2.3 验收时间：采购人根据实际工作需要每半年验收一次。 2.4 验收程序:分期验收。 2.5

验收内容及标准：严格按照国家及行业的强制性标准，以及本项目磋商文件（或成交供应商响应文件的响应和承诺）进行验收，《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205号）。2.6 验收结果合格的，成交供应商凭验收报告办理相关手续；验收结果不合格的，采购人将报告本项目同级财政部门按照政府采购相关法律法规的规定给予行政处罚并以失信行为记入诚信档案。2.考核标准：采购人对供应商每次服务进行考核，考核时间为每次服务完成后，90分及其以上为考核评分验收合格，90分以下为考核评分验收不合格，如不合格将扣除已完成的服务10%的服务费，整改后仍不合格将终止合同。详见3.2.2 服务要求

3.3.4 支付方式

采购包 1:

分期付款

3.3.5 支付约定

采购包 1：付款条件说明：每半年完成两次服务后，经采购人验收合格，出具验收报告，采购人支付已完成的服务费用，直至完成全部服务后，采购人完成支付。每次支付前，供应商需提交付款申请，并提供增值税普通发票等相关资料进行款项支付。供应商出具的发票未经采购人财务部门审核通过的，采购人有权拒绝付款，并有权要求成交供应商承担因发票问题导致的所有损失和责任，达到付款条件起15日内，支付合同总金额的16.00%。

采购包 1：付款条件说明：每半年完成两次服务后，经采购人验收合格，出具验收报告，采购人支付已完成的服务费用，直至完成全部服务后，采购人完成支付。每次支付前，供应商需提交付款申请，并提供增值税普通发票等相关资料进行款项支付。供应商出具的发票未经采购人财务部门审核通过的，采购人有权拒绝付款，并有权要求成交供应商承担因发票问题导致的所有损失和责任，达到付款条件起15日内，支付合同总金额的16.00%。

采购包 1：付款条件说明：每半年完成两次服务后，经采购人验收合格，出具验收报告，采购人支付已完成的服务费用，直至完成全部服务后，采购人完成支付。每次支付前，供应商需提交付款申请，并提供增值税普通发票等相关资料进行款项支付。供应商出具的发票未经采购人财务部门审核通过的，采购人有权拒绝付款，并有权要求成交供应商承担因发票问题导致的所有损失和责任，达到付款条件起15日内，支付合同总金额的16.00%。

采购包 1：付款条件说明：每半年完成两次服务后，经采购人验收合格，出具验收报告，采购人支付已完成的服务费用，直至完成全部服务后，采购人完成支付。每次支付前，供应商需提交付款申请，并提供增值税普通发票等相关资料进行款项支付。供应商出具的发票未经采购人财务部门审核通过的，采购人有权拒绝付款，并有权要求成交供应商承担因发票问题导致的所有损失和责任，达到付款条件起15日内，支付合同总金额的16.00%。

采购包 1：付款条件说明：每半年完成两次服务后，经采购人验收合格，出具验收报告，采购人支付已完成的服务费用，直至完成全部服务后，采购人完成支付。每次支付前，供应商需提交付款申请，并提供增值税普通发票等相关资料进行款项支付。供应商出具的发票未经采购人财务部门审核通过的，采购人有权拒绝付款，并有权要求成交供应商承担因发票问题导致的所有损失和责任，达到付款条件起15日内，支付合同总金额的16.00%。

采购包 1：付款条件说明：每半年完成两次服务后，经采购人验收合格，出具验收报告，采购人支付已完成的服务费用，直至完成全部服务后，采购人完成支付。每次支付前，供应商需提交

付款申请，并提供增值税普通发票等相关资料进行款项支付。供应商出具的发票未经采购人财务部门审核通过的，采购人有权拒绝付款，并有权要求成交供应商承担因发票问题导致的所有损失和责任，达到付款条件起 15 日内，支付合同总金额的 20.00%。

3.3.6 违约责任及解决争议的方法

采购包 1:

1.若采购人未按照合同约定逾期向供应商支付服务费用，每逾期一天，按应支付金额的 5%作为违约金支付给供应商，直至实际支付之日。 2.因采购人原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，应对供应商受到的损失予以赔偿或者补偿。 3.采购人和供应商双方必须遵守合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。 4.如因供应商工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给采购人造成损失或侵害，包括但不限于采购人本身的财产损失、由此而导致的采购人对任何第三方的法律责任等，供应商对此均应承担全部的赔偿责任。

3.4 其他要求

本项目采购预算为服务期 1095 日的总预算。