1. 说明

**1 总则**

1.1 投标人应具备国家或行业管理部门规定的，在本市实施本项目所需的资格（资质）和相关手续（如果有），由此引起的所有有关事宜及费用由投标人自行负责。

1.2 投标人提供的服务应当符合招标文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准。

1.3 投标人在投标前应认真了解项目的实施背景、应提供的服务内容和质量、项目考核管理要求等，一旦中标，应按照招标文件和合同规定的要求提供相关服务。

1.4投标人认为招标文件（包括招标补充文件）存在排他性或歧视性条款，自收到招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日起10日内，以书面形式提出，并附相关证据。

1.5投标人对所提供的服务应当享有合法的所有权，没有侵犯任何第三方的知识产权、商业秘密、技术秘密等权利，而且不存在任何抵押、留置、查封等产权瑕疵。如采购人使用该服务构成上述侵权的，则由中标人承担全部责任。

★1.6投标人提供的服务必须符合国家强制性标准。

二、项目概况

**2 项目名称**

2.1项目名称及预算金额详见“投标邀请”。

**3 项目地点**

3.1项目名称及预算金额详见“投标邀请”。

**4 招标范围与内容**

4.1 项目背景及现状

上海市浦东新区公利医院为三级乙等综合性医院，核定床位1000张，现有职工1529人，高级职称268人，硕、博士研究生学历人员375名。医院2024年门急诊量逾163万，年出院人次4.4万，年手术人次1.5万余例。

医疗机构责任保险(医责险)的保险责任系投保医疗机构在保险期内，因医患纠纷发生经济赔偿或法律费用，保险公司依照约定承担人的赔偿责任。涵盖医疗过错、服务不当、告知不全及药品器械等引起的医疗损害责任，医患双方均无过错时的公平责任等。

承保人应当需根据医院实际情况，为医院制定符合实际需要的保险方案，承诺按照保险合同约定提供理赔服务及协助风险管理等附加服务。投标人需提供期内索赔制为保单格式的医疗机构责任保险保险方案：包括但不限于保险保障范围、保险条款及扩展条款措辞、赔偿限额、赔偿处理方式等相关内容。

4.2 本项目服务期限：保险期限合同签订后一年。

**5 承包方式**

5.1依照本项目的招标范围和内容，中标人以保险合同对本项目进行承保并提供相应保险服务实施项目总承包。

5.2本项目不允许分包。

**6 合同签订方式**

6.1 本项目合同的标的、价格、质量及验收标准、考核管理、履约期限等主要条款应当与招标文件和中标人投标文件的内容一致，并互相补充和解释。

**7 结算原则和支付方式**

7.1 结算原则

7.1.1本项目合同总价不变，采购人不会因政策性调价、人工成本、材料、设备使用年限增长引起的维修成本增加和效能衰减等因素（不可抗力除外）的变动而进行调整。

7.2 支付方式

本项目合同金额采用**一次性支付**方式，在采购人和中标人合同签订后采取先付款后服务模式，在合同签订后一个月内通过银行转账方式支付100%合同款项。

7.3中标人因自身原因造成返工的工作量，采购人将不予计量和支付。

7.4采购人不得以法定代表人或者主要负责人变更，履行内部付款流程，或者在合同未作约定的情况下以等待竣工验收批复、决算审计等为由，拒绝或者延迟支付中小企业款项。如发生延迟支付情况，应当支付逾期利息，且利率不行低于合同订立时1年期贷款市场报价利率。

三、技术质量要求

**8 适用技术规范与规范性文件**

8.1 保单的法律依据为《侵权责任法》

8.2 医疗事故中承担的责任比例，根据《最高人民法院关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》

8.3 造成患者身体残疾的，伤残级别按照《人体损伤致残程度分级》

各投标人应充分注意，凡涉及国家或行业管理部门颁发的相关规范、规程和标准，无论其是否在本招标文件中列明，中标人应无条件执行。标准、规范等不一致的，以要求高者为准。

**9 招标内容与质量要求**

9.1工作目标与总体要求

9.2 本项目招标内容与具体质量要求（但不仅限于）详见下表。

**服务内容一览表**

包件：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **服务方案及需求** | **是否响应** |
| **1.**  **保险**  **方案** | 1.1基础保险责任  **∆**1.1.1以《中华人民共和国民法典》为法律依据，涵盖包括医疗过错、服务不当、告知不全及药品器械等引起的医疗损害；  1.1.2公平责任：患者在被保险人从事与其资格相符的诊疗活动中受到人身损害，且患者和被保险人对事故的发生都没有过错的；  1.1.3特别会诊费用：为超出被保险人医疗水平时，以被保险人名义外请医务人员所支付的必要的、合理的会诊费用；  1.1.4法律费用：被保险人被提起诉讼或仲裁，事先经保险人书面同意支付的合理的、必要的诉讼费、鉴定费、取证费、案件受理费律师费、仲裁费及其他相关费用等； |  |
| 1.2保单责任限额：  1.2.1项目累计责任限额不低于：RMB 190万元，其中：  1.2.2医疗责任累计限额不低于：RMB 110万元；  1.2.3每次事故责任限额不低于RMB 50万元；  1.2.4每次事故每位患者责任限额不低于：RMB 30万元；  1.2.5每次事故每位患者公平原则责任限额不低于：RMB 2万元；  1.2.6每次事故每位患者特别会诊费用责任限额不低于：RMB 2万元；  1.2.7每次事故每位患者精神损害抚慰金责任限额不低于：RMB 5万元；  1.2.8累计法律费用责任限额不低于：RMB 30万元。  1.2.9公众责任（场所责任）累计限额：RMB 50万元（免赔额：每次事故财产损失200元，人身损害无免赔）  1.2.10扩展医务人员人身意外保障：每人责任限额RMB 10万元，累计责任限额RMB 30万元 |  |
| 1.3扩展医务人员执业期间人身伤害保险条款（见附表1）  医务人员因医患纠纷所导致的意外伤害，因工作原因首次确诊罹患法定传染病，首次确诊罹患职业病，以及在工作时间和工作岗位，突发疾病死亡或者在48小时之内经抢救无效死亡保险保障。 |  |
| **∆**1.4设定保险追溯期为3年，即自保险生效之日向前追溯3年。  追溯期：是指保险合同中约定的从保险期间起始之日向前追溯的一段时间。在追溯期内发生的保险事故，若患者或其近亲属在保险期间内首次向被保险人提出赔偿请求的，保险人将按照保险合同约定承担赔偿责任。 |  |
| 1.5续保保费调节机制  投标人需建立续保保费与赔付情况联动的调解机制，对保费上涨启动点以及保费上涨幅度进行评审（见附表2）。 |  |
| **2.**  **服务要求** | ★2.1能提供常期驻院服务(服务人员每周驻院不少于2个工作日)，能及时响应医院的紧急或重大纠纷的增援服务，协助医院进行医疗纠纷处理或其他风险管理，服务人员在医院提出紧急或重大纠纷的增援服务需求后，赶到现场的时间不超过1小时。  2.1.1服务咨询与纠纷接待（包括例行拜访、纠纷接待、投诉及纠纷接待、来访接待、来电、来信接待、12320接听等）  2.1.2提供重大纠纷现场增援  2.1.3参与人民调解  2.1.4参与司法诉讼  2.1.5提供法律咨询  2.2能提供所有保险案件的专业医疗损害评估服务，协助医院参与司法诉讼的医学鉴定工作，特别是医学会的答辩等工作等，提供科室的案例分析等。  2.2.1对于医疗损害认定及理赔金额，可以以小额纠纷院内调解、人民调解、法院调解以及法院判决作为依据，且无需进行二次定损定责。  2.2.2小额赔款快速赔偿机制，投标人需提供小额快赔方案  2.2.3理赔处理时效：投标人在收到索赔资料后，应最长不超过15天内完成赔款划付。  2.3对于医院的纠纷处置提供“一案一反馈”，并提供至少2份报告样本。  2.4定期提供风险分析报告，并能根据医院的要求提供各类相关管理报告，并提供至少2份报告样本。  2.5.1能够介入潜在风险案件  2.5.2包括并不限于参与术前谈话、重症谈话、行政谈话、心理疏导等  2.6每年能提供法律、风险防范与心理建设等专项培训，需提供培训计划。 |  |
| **3.**  **保障机制** | 3.1保险服务团队与保障  3.1.1组织专业保险服务及风险管理团队，团队负责人有医疗机构责任险理赔及医患纠纷调处从业经验；  **∆**3.1.2提供专职服务人员参与紧急或重大纠纷接待及处置服务，协助调解、代理诉讼等服务；  3.1.3团队具有纠纷协助处置、医学专家、法律评估、理赔服务、风险管理等专职人员，为医院提供各类服务；团队成员需至少具备医学、法学背景各一人，并有丰富的医疗纠纷处置经验的成员。  3.2人员资质  须提供服务团队人员简要介绍及证明文件。 |  |
| **4.**  **服务时限** | ★自2025年9月1日0:00起至2026年8月31日24:00止  （无论中标通知是否在此之前发送，投标人均需承诺按此时间予以承保，承担自2025年9月1日起的保险责任，合同生效之后，保险人不得以任何理由中止合同。） |  |
| **5.**  **其他** | 5.1上述项目由投标人提供全部服务，投标人须在投标文件中予以说明，并提供包含但不限于驻院服务、纠纷处置、损害评估、法律协助、专项培训等内容的详细方案，服务团队构成等。  5.2能提供其他全面风险管理配套产品（如财产类保险、责任类保险、手术意外险等），需提供切实可行的医务人员执业责任险与患者手术意外保险方案 |  |

**说明：此表所列内容为本次招标核心工作内容，投标人不得缩减。**

附表1：保障责任样表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 保障责任 | 保障内容 | 每人责任限额 |
| 意外伤害保障责任 | 医患纠纷意外伤害导致死亡、残疾伤残 | 100,000元 |
| 医患纠纷意外伤害导致轻微伤 | 1,000元 |
| 医患纠纷意外伤害导致轻伤 | 5,000元 |
| 医患纠纷意外伤害导致重伤 | 10,000元 |
| 特定疾病保障责任 | 因工作原因首次确诊罹患甲类、乙类法定传染病 | 10,000元 |
| 因工作原因罹患甲、乙类法定传染病且在180天内导致死亡、伤残 | 100,000元 |
| 在工作时间和工作岗位，突发疾病死亡或者在48小时之内经抢救无效死亡 | 100,000元 |

附表2：赔付率样表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | **医疗机构前三年本项目医责险保单平均赔付率（R）** | 医责险保险浮动比例 |
| 1 | R<50% | -15%（下浮） |
| 2 | 50%≤R＜70% | 0 |
| 3 | 70%≤R＜500% | (R-70%)\*300%/320%（上浮） |
| 4 | 500%≤R | +300%（上浮） |
| 注：  ①医疗机构前三年本项目医责险保单平均赔付率=（前三年本项目医责险保单已决赔款金额+前三年本项目医责险保单未决赔款金额）/前三年本项目医责险保单保险费\*100%；其中前三年本项目医责险保单未决赔款金额是指医安保保险服务中心确定的案件估损金额。  ②医责险投保未满三年，按实际保险期间计算，最长不超过三年。 | | |

注:赔付率的计算公式为：R=（已决赔款+未决赔款）/保单保费×100%

9.3 具体服务内容

9.3.1 提供详细服务方案及服务承诺；

9.3.2 进驻现场协助医院进行医疗纠纷处理或其他风险管理服务，服务人员每周驻院不少于 2 个工作日，其中工作日服务时间每天不小于 6 小时；

9.3.3 对于医院的纠纷处置提供“一案一反馈”；

9.3.4 定期提供风险分析报告，并能根据医院的要求提供各类相关管理报告；

9.3.5 每年能提供法律、风险防范与心理建设等专场培训。

9.4 人员及设备要求

9.4.1 组织专业保险服务及风险管理团队；

9.4.2 团队内应具有纠纷协助处置、医学专家、法律评估、理赔服务、风险管理等专职人员，为医院提供各类服务；

9.4.3 需提供服务团队人员简要介绍。

9.4.4 本项目中人员岗位要求（但不仅限于）详见下表。

**人员配备一览表**

包件：

| **序号** | **岗位名称** | **建议配置岗位人数** | **基本要求** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 派驻医院服务 人员 | 1 | 有保险金融背景，具备相应医疗知识 |  |
|  | 合计 | 1 |  |  |

9.5赔付时效

**对于索赔单证齐全，保险责任及损失金额已确定的赔案，赔付时效如下：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 赔款金额 | 赔付时效 |
| 1 | 赔款金额≤RMB5000 元 | 3个工作日内支付 |
| 2 | RMB5000<赔款金额≤RMB100000 | 5个工作日内支付 |
| 3 | RMB100000<赔款金额≤RMB400000 | 10个工作日内支付 |
| 4 | 赔款金额≥RMB400000 | 15个工作日内支付 |

9.6 其他

9.6.1 投标人应提供续保规则，根据医疗机构历史赔付率，设定费率浮动比例。

9.6.2 投标人应有快速赔偿机制，对于小金额的医疗纠纷案件，同意由医疗机构自行达成调解，并在约定期限内向医疗机构支付赔款。该小额赔偿机制可指定分项赔偿限额。

**10应急处置要求**

10.1中标人应提供重大事故应急响应预案。

10.2中标人须建立突发事件应急处置方案，应急预案应包括组织领导体系、预警和预防机制、应急响应工程措施、临时交通组织方案、保障措施（包括应急人员、物资、机械设备、资金等）等内容。

10.3建立应急指挥领导小组，负责应急救援总体指挥，并落实各部门职责和相关措施。

10.4 建立应急值守制度，安排专职人员，监测、收集各类信息；一旦发现突发性的紧急事件，在启动应急响应的同时，必须及时将情况上报业主，上报的应急信息必须实事求是，不得瞒报、谎报和拖延不报，上报形式可用电话口头初报，随后再书面报告；

**11管理要求**

11.1 对应急响应服务人员日常工作的考核

11.2 纠纷处置与现场调解能力

11.3 理赔时效考核

11.4 是否按规定按时提供相应的报告

**12保密要求**

12.1中标人应遵守合同文件约定内容的保密要求。如果采购人提供的内容属于保密的，应签订保密协议，且双方均有保密义务。中标人不得利用工作之便外泄资料或做其他用途，否则中标人需承担由此引起的法律责任和赔偿采购人的经济损失。本款规定的效力及于中标人及中标人的所有雇用人员。

四、报价须知

**13投标报价依据**

13.1投标报价计算依据包括本项目的招标文件（包括提供的附件）、招标文件答疑或修改的补充文书、工作量清单、项目现场条件等。

13.2招标文件明确的服务范围、服务内容、服务期限、服务质量要求、售后服务、管理要求与服务标准及考核要求等。

13.3服务内容一览表说明

13.3.1服务内容一览表说明应与投标人须知、合同条件、项目质量标准和要求等文件结合起来理解或解释。

13.3.2采购人提供的服务内容一览表是依照采购需求测算出的项目服务核心工作内容，与最终的实际履约可能存在小的出入，各投标人应自行认真踏勘现场，了解招标需求。投标人如发现该表和实际工作内容不一致时，应立即以书面形式通知采购人核查，除非采购人以答疑文件或补充文件予以更正，否则，核心工作内容应以服务内容一览表为准。

**14投标报价内容**

14.1依据本项目的招标范围和内容，中标人提供项目服务，其投标报价应包括以下费用：保险费、税费、服务费用、理赔查勘费用、安全教育、增值服务这一系列过程中所包含的所有费用

14.2除投标需求中另有说明外，本项目投标报价（即投标总价）应包括招标文件承包范围内的全部工作内容，以及为完成项目服务内容与要求而发生的辅助性、配合性的相关费用，并且充分考虑合同包含的责任、义务和一般风险等各项全部费用。

14.3投标报价应将所有工作内容考虑在内，如有漏项或缺项，均属于投标人的风险，其费用视作已分配在报价明细表内单价或总价之中。投标人应逐项计算并填写单价、合计价和总价。

14.4投标人应考虑本项目可能存在的其他任何风险因素，包括政策性调价、人工和材料成本增涨、因设备使用年限增长引起的维修成本增加和效能衰减等。

14.5投标人按照投标文件格式中所附的表式完整地填写开标一览表及各类投标报价明细表，说明其拟提供服务的内容、数量、价格构成等。

14.6投标人只需在《开标一览表》中报出对应服务期限的投标价格即可。

14.7 投标报价组成详见第四章“投标报价明细表”

**15投标报价控制性条款**

15.1 投标报价不得超过公布的预算金额或最高限价，其中各年度或各分项报价（如有要求）均不得超过对应的预算金额或最高限价。

15.2 本项目只允许有一个报价，任何有选择的报价将不予接受。

15.3 投标人提供的服务应当符合国家和上海市有关法律、法规和标准规范，满足合同约定的服务内容和质量等要求。不得违反法规标准规定或合同约定，不得通过降低服务质量、减少服务内容等手段进行恶性低价竞争，扰乱正常市场秩序。

**★**15.4经评标委员会审定，投标报价存在下列情形之一的，该投标文件作无效标处理：

15.4.1投标报价和技术方案明显不相符的；

15.4.2 投标报价中缩减服务内容一览表内容的；

**16其他**

无

五、政府采购政策

**17节能产品政府采购（本项目不适用）**

17.1 按照财政部、发改委发布的《关于印发〈节能产品政府采购实施意见〉的通知》（财库[2004]185号）要求，政府采购属于“节能产品政府采购清单”（以下简称‘节能清单’）中产品时，在技术、服务等指标同等条件下，应当优先采购节能清单所列的产品。采购人需购买的材料产品属于政府强制采购节能产品品目的，投标人必须选用节能清单中相应的材料产品（清单中无对应细化分类或节能清单中的产品无法满足工作需要的除外）。

17.2 节能清单的公告媒体为中国政府采购网(http：//www.ccgp. gov.cn/)、中国环境资源信息网(http：//www.cern.gov.cn/)、中国节能节水认证网(http：//www.cecp.org.cn/)。

17.3 在采购公告发布前已经过期的以及尚在公示期的节能清单均不得作为评标时的依据。

**18环境标志产品政府采购（本项目不适用）**

18.1 按照财政部、环保总局联合印发的《关于环境标志产品政府采购实施的意见》（财库[2006]90号）要求，采购人采购的产品属于“环境标志产品政府采购清单”中品目的，在性能、技术、服务等指标同等条件下，应当优先采购清单中的产品。

18.2 “环境标志产品政府采购清单”的公告媒体为中国政府采购网（http://www.ccgp.gov.cn/）、国家环境保护总局网（http://www.sepa.gov.cn/）、中国绿色采购网（http://www.cgpn. cn/）。

18.3 在采购公告发布前已经过期的以及尚在公示期的“环境标志产品清单”均不得作为评标时的依据。

**19促进中小企业发展**

19.1 中小企业（含中型、小型、微型企业，下同）的划定按照《中小企业划型标准规定》（工信部联企业【2011】300号）执行，参加投标的中小企业应当提供《中小企业声明函》（具体格式见“投标文件格式”），反之，视作非中小企业，不享受相应的扶持政策。如项目允许联合体参与竞争的，则联合体中的中小企业均应按本款要求提供《中小企业声明函》。

19.2 依据市财政局2015年9月发布的《关于执行促进中小企业发展政策相关事宜的通知》，事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购供应商，不属于中小企业划型标准确定的中小企业，不得按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》规定声明为中小微企业，也不适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》。

19.3 如项目允许联合体参与竞争的，组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系。

19.4对于小型、微型企业，按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库【2020】46号）和《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库【2022】19号）规定，其报价给予**10%**的扣除，用扣除后的价格参与评审。

19.5如项目允许联合体参与竞争的，且联合体各方均为小型、微型企业的，联合体视同为小型、微型企业，其报价给予**10%**的扣除，用扣除后的价格参与评审。反之，依照联合体协议约定，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的，给予联合体**4%**的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

19.6供应商如提供虚假材料以谋取成交的，按照《政府采购法》有关条款处理，并记入供应商诚信档案。

**20****促进残疾人就业（注：仅残疾人福利单位适用）**

20.1 符合财库【2017】141号文中所示条件的残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

20.2 残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当按财库【2017】141号规定的《残疾人福利性单位声明函》（具体格式详见“投标文件格式”），并对声明的真实性负责。