**第二章项目采购需求**

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

本项目为上海市东方医院医疗责任相关保险采购。为了持续提高医疗安全，更好地处理医疗风险，购买医疗责任相关保险，希望通过商业保险对医疗损害赔偿责任风险进行经济转嫁，通过保险服务参与到院内医患纠纷的调解处置工作，提升医院风险管理能力，有效防范医疗风险。

4.2 项目招标范围及内容

上海市东方医院位于浦东新区陆家嘴金融区域，南院位于三林地区。医院目前南北两院共计床位1800张，2024 年出院人数 130474，手术人次48917、内窥镜等操作人次 100333。

上海市东方医院医疗责任保险采购，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，场所 责任等民事责任，医患双方均无过错时的公平责任等。

上海市东方医院医疗责任保险的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。

4.3 本项目服务期限为合同签订后一年，具体以合同签订日期为准。

**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响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

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之日起30日历日内凭保单或合同以及发票一次性转账支付。

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《中华人民共和国民法典》

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 服务内容一览表

| **序号** | **服务内容** | **赔偿标准** | **累计赔偿限额** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 医疗损害 | 1）每次事故责任限额不低于 RMB60 万元；2）每次事故每位患者责任限额不低于：RMB60 万元；3）每次事故每位患者公平原则责任限额不低于：RMB2 万元；4）每次事故每位患者特别会诊费用责任限额不低于：RMB2 万元；5）每次事故每位患者精神损害抚慰金责任限额不低于：RMB5 万元； | 累计赔偿限额不低于2,400,000元 |
| 2 | 累计法律费用 |  | 累计赔偿限额不低于100,000元 |
| 3 | 医务人员意外伤害保障 |  | 累计赔偿限额不低于1,000,000元 |
| 4 | 公众责任（场所责任） | 免赔额：每次事故财产损失不高于 200 元，人身伤害无免赔。 | 累计赔偿限额不低于500,000元 |
| 合计 | 累计赔偿限额不低于40,000,000元 |

说明：**1.投标人不得对表内工作内容进行缩减；**

**2.投标人的各项单词事故责任限额及累计赔偿限额均不得低于上表。**

9.2保险内容

9.2.1 保险责任：

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；

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；

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；

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；

9.2.2 保险期：

保险期为 12 个月（具体起始时间为完成合同签订后）。

9.2.3 保险追溯期

要求设定保险追溯期不低于 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。

9.2.4 赔偿处理

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）设定小额快速赔偿通道。发生保险事故后，对于事实清楚，法律责任明确，患者诉求在 5000 元（含）以下的医疗纠纷案件，可由医疗机构自行达成和解，中标人根据所提供的单证，向医疗机构支付赔款，保险人的赔偿金额以投保人与患者达成的和解协议书为赔偿依据，每一保单年度，该项的赔偿金额不超过 RMB6万元。其中，被保险人从事与其资格相符的诊疗活动中存在过失行为但未造成患者人身伤害的，按上述小额案件简易程序处理，且每次事故赔偿限额 2000 元，累计限额不超过 3 万元。

3）收到索赔材料后，承诺在 10 个工作日内完成理赔审核并完成支付。

9.2.5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，赔付时效要求如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 |

9.3 保险服务要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | **具体要求** | **备注** |
| 1 | 医疗纠纷处置 | 提供详细服务方案及服务承诺,专人协助医院进行医疗纠纷处理或其他风险管理服务，服务专员30分钟响应，2小时到达现场；对于医院的纠纷处置提供“一案一反馈”。 |  |
| 2 | 案件评估 | 具备专业的医疗损害案件评估团队，在时限内提供评估意见及赔偿金额预估。 |  |
| 3 | 法律服务 | 具备专业律师团队或法律顾问，对诉讼案件提供法律援助服务。 |  |
| 4 | 理赔服务 | 提供理赔方案协助进行索赔。 |  |
| 5 | 应急响应服务 | 服务人员协助医院处置医疗纠纷及其他风险管理服务，每周不少于两个工作日，每次不少于6小时。 |  |
| 6 | 案件反馈 | 对于每件医疗损害案件处置后提供反馈。 |  |
| 7 | 风险分析 | 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。 |  |
| 8 | 培训 | 协助参与医院风险管理工作，为医院提供包含但不限于法律、风险防范、心理建设等方面的专项培训，全年不少于 3 次。 |  |

注：投标人应根据项目要求及自身实力编制详细的服务方案供项目评审，且经采购人确认后作为项目管理的依据之一。

**10人员要求**

10.1人员要求

组织专业保险服务及风险管理团队；

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；

投标人拟派人员（除法律协助以外）必须是本单位职工并在投标文件中提供在职承诺书（格式自拟），且为该项目现场的实际操作者。未经采购人同意，中标人不得调换或撤离上述人员，如采购人认为有必要，可要求中标人对上述人员中的部分人员作出更好的调整。

10.2 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**

| **序号** | **岗位名称** | **建议配置岗位人数** | **基本要求** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 项目负责人 | 1人 | 具有金融类中级职称，从事相关行业有10年以上的工作经验。 |  |
| 2 | 驻院接待人员 | 1人 | 具有驻院服务、纠纷接待及纠纷处置相关工作经验，具有医疗机构工作背景。每周驻院时间不少于2个工作日（每次不少于6小时），按照医院作息时间工作。 |  |
| 3 | 评估人员 | 2人 | 评估人员包含从事医疗损害评鉴工作的人员、专业医务人员并且在医疗损害方面有5年以上工作经验的专职人员，其中至少有一人具备高级职称（医疗类专业） |  |
| 4 | 理赔人员 | 1人 | 具备三年以上医疗责任险项目理赔经验。 |  |
| 5 | 法律顾问 | 1人 | 具有律师资格证，并且具有从事医疗诉讼工作经验3年以上工作经验 |  |
|  | 合计 | 6人 |  |  |

**11应急处理要求**

11.1 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、应急响应工程措施等。

11.2与气象、交警、消防、医疗等部门建立联动机制，如过程中发生重特大安全事故，中标人应快速、及时赶到现场，实施紧急处置，并协同有关单位和部门做好善后处理和稳定工作。

11.3 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采购人，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。

**12管理要求**

12.1 项目管理要求

12.1.1 投标人在招标阶段应根据本项目具体情况、采购人需求和国家、本市有关规定与标准制定管理方案，在成交后据此进行细化，经采购人确认后按照确认的管理方案和管理计划组织管理，接受采购人代表对管理质量的检查、监督和考核。未经采购人事前书面许可，中标人不得自行调整管理方案或更改管理措施。

12.1.2 根据实际需要或其他原因，采购人认为确有必要调整管理方案并以书面形式要求中标人管理人员调整管理时间或更改管理措施时，中标人应遵从采购人要求，但如该项调整导致的费用增加，中标人需提出增加费用预算和依据，经由采购人确认后由采购人承担。

12.1.3 中标人在响应文件中承诺并经采购人认定的项目负责人及专业技术、管理人员应是本单位职工，且为该项目现场的实际操作者，并应常驻项目现场。未经采购人同意，中标人不得调换或撤离上述人员，如采购人认为有必要，可要求中标人对上述人员中的部分人员作出更好的调整。

12.1.4 中标人需建立职工（含劳务工等各种类型用工）花名册等档案资料，与职工签订劳动合同，为其办理国家规定的相关保险，并按规定标准安排专业健康体检和配备劳动防护用品。

12.1.5 服务及作业标准、要求

（1）设立服务热线，365天×24小时接受报案。

（2）经办人365 天×24小时保持手机畅通。

（3）实行365 天×24小时无休查勘服务，接案即动。

（4）一旦发生保险事故，被保险人应及时向保险公司报案，采购人可通过报案电话或向项目经办人报案，报案可采用口头或书面。本项目服务人员接到报案后，第一时间到达事故现场。

（5）查勘人员完成查勘作业后，向采购人书面提示应提供的索赔资料清单和索赔流程，明确后续索赔事项，方便采购人索赔。

（6）中标人为本项目设立理赔绿色通道，简化理赔流程，配备专人负责，接受投保人的询问，并以书面形式告知案件进展情况。

（7）对于索赔资料齐全的案件，在十个工作日作出明确的核算理赔金额，并根据被保险人的委托支付赔款至被保险人指定的帐号。

（8）对于重大事故或无法就损失金额达成一致意见的案件，经投保人、被保险人协商，中标人对属于保险责任范围内的事故向投保人预付估计损失金额的 50%的赔款，其余赔款待结案时一次性支付。

（9）客户回访：就接报案、到达现场时间、查勘定损、赔款支付等情况回访客户，不断改进服务，做到为客户想到、为客户做到、让客户满意。

（10）投诉积极回应：耐心倾听客户投诉，不以任何理由推诿或拒绝受理。受理投诉后，立即调查、取证，在3个工作日内给予答复。

（11）严守客户机密：非经客户书面授权，不得将客户信息用于与本次保险业务无关的任何其他用途，不得以任何理由向第三方泄露客户秘密。

**13保密要求**

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

**14投标报价依据**

14.1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。

14.2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。

14.3服务内容一览表说明

14.3.1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。

14.3.2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。

**15投标报价内容**

15.1 投标报价应包含保险费、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。

15.2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。

15.3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。

15.4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。

15.5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。

15.6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。

15.7 投标报价组成详见第四章“投标报价明细表”

**16投标报价控制性条款**

16.1 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。

16.2 本项目只允许有一个报价，任何有选择的报价将不予接受。

16.3 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。

**★**16.4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：

16.4.1投标报价和技术方案明显不相符的；

16.4.2 投标报价中缩减服务内容一览表内容的；

16.4.3 投标报价中各项单次事故责任限额及累计赔偿限额均不得低于招标文件要求；

五、政府采购政策

**17促进中小企业发展**

17.1 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》。

17.2 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》。

17.3 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。

17.4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。

17.5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。

17.6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。

**18促进残疾人就业（注：仅残疾人福利单位适用）**

18.1 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。

18.2 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。