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详见“投标邀请”。

**3 项目地点**

3.1详见“投标邀请”。

**4 招标范围与内容**

4.1 项目背景及现状

上海市浦东医院暨复旦大学附属浦东医院，原为南汇首家公立医院。医院始建于1932年，位于浦东新区中部核心区，紧邻张江科学城、浦东航空港、上海迪士尼度假区、中国(上海)自贸临港新片区，是集医疗、教学、科研、预防、保健和康复为一体的三级综合医院。2015年，创建成为复旦大学附属医院并高分通过国际质量认证；2016年，通过全球竞争，成为上海国际旅游度假区医疗保障单位；2017年，成为浦东新区首家获得区长质量奖、上海市质量管理奖的医疗机构；2018年，再次高分通过国际质量认证；2019年，成为上海首批区域医疗中心、现代医院管理制度试点单位。医院占地面积223亩，建筑面积12.55万平方米，核定床位1000张，实际开放1020张。设临床医技科室32个，年门急诊量214.95万人次，住院量逾4.93万人次，手术量逾2.67万例。

4.2 项目招标范围及内容

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，场所责任等民事责任，医患双方均无过错时的公平责任等。

投标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：自2025年08月01日0:00起至2026年7月31日24:00止，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。

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

7.2.1 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，且财政资金到位后30个工作日内，支付合同金额100%的合同款项。

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**

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

**服务内容一览表**

| **序号** | **服务内容** | **具体要求** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 保险服务费用 | 投标人履行保险责任，并须承担在发生保险事故后，为防止或减少患者的人身损害所支付的合理的、必要的费用，以及案件处理等费用。上述费用应在保单中予以明确并载明。 |  |
| 2 | 驻院服务与纠纷处置 | 配备具有专业资质的接待人员提供驻院服务，负责咨询、纠纷接待及纠纷处置相关工作，每周驻院时间不少于3天。须提供投标人（或其代理机构）与服务人员签订的劳动合同复印件、服务人员履历及专业技术证书。制定详细的服务方案。 |  |
| 3 | 评估服务及理赔服务 | 提供纠纷案件责任评估服务，投保人提交材料后3个工作日内反馈协商赔付金额参考意见，急案1个工作日内反馈，出具《上海市医疗责任保险赔偿处理意见书》，作为理赔时重要的参考依据之一。 投标人（或其代理机构）内部须有专职医疗损害评估团队及专职理赔服务团队，需提供投标人（或其代理机构）与评估团队人员及理赔人员签订的劳动合同复印件或聘书、履历及专业技术证书。 评估人员应包含有高级职称医务人员，并且从事医疗损害评鉴工作的专职人员；具备法律从业背景，并且在医疗损害方面有5年以上工作经验的专职人员。  理赔人员应具备三年以上医疗责任险项目理赔经验。 |  |
| 4 | 专项培训 | 能提供法律风险防范、纠纷处置与心理建设等相关专项培训。须提供培训内 容描述及培训计划；及至少3份本院或其他二级以上医院的培训报告，建立培训机制。 |  |
| 5 | 风险管理 |  |  |
| 5.1 | 协助风险防控 | 分析医疗行为风险和法律漏洞，每例赔案做到“一案一反馈”，并提供至少3份反馈报告备查。 |  |
| 5.2 | 定期汇报 | 按季度提供风险分析报告，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份定期报告备查。 |  |
| 6 | 法律协助 | 配备有资质的专业律师，针对疑难或有争议的案件，能够根据医院的需求提供法律咨询、律师见证、参与术前谈话、医疗纠纷协商处置等服务，需提供律师履历。 |  |
| 7 | 增值服务 | 投标人能够提出有利于被保险人的扩展责任条款，或有利于被保险人提高风险管理的其他配套产品方案。 |  |

**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。**

9.2 保险责任及责任限额

9.2.1保险责任

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；

9.2.2保障对象

上海市浦东医院的医务人员在医疗活动中因医疗事故造成患者的人身损害，由上海市浦东医院依法应承担经济赔偿责任。

9.2.3责任限额

项目累计责任限额不低于RMB235万元，其中：

1）医疗损害责任限额不低于RMB175万元；

2）每次事故责任限额不低于RMB60万元；

3）每次事故每位患者责任限额不低于：RMB60万元；

9.2.4近年年赔付率

2022年度：纠纷赔偿20起，总赔偿额：168.04万元，单次最高赔偿金额预计：33万元；

2023年度：纠纷赔偿35起，总赔偿额预计：149.27万元，单次最高赔偿金额预计：33万元；

2024年度：纠纷赔偿23起，总赔偿额预计：170万元，单次最高赔偿金额预计：60万元；

9.2.5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无过错的情况下，出于公平责任，被保险人需对患者的损失给与适当补偿的一种责任。

每次事故每位患者责任限额不低于：RMB2万元。

9.2.6特别会诊费用

发生保险事故后，被保险人为防止或减少患者的人身损害，且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。

每次事故每位患者责任限额不低于：RMB2万元。

9.2.7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。

累计法律费用责任限额不低于：RMB20万元，在累计责任限额以外单独计算。

9.2.8公众责任

被保险人在保险单列明的承保区域范围内依法从事诊疗护理活动过程中，由于未尽安全保障义务造成患者或其陪同人员的人身损害或财产损失，依法应由被保险人承担的经济赔偿责任。

承保场所范围被保险人所在地（保险事故发生后承保场所范围还包括受事故影响的周边地区）。

每次事故及累计责任限额：不低于RMB40万元。

免赔额：每次事故财产损失绝对免赔额为RMB200元，人身伤害无免赔。

9.2.9附加医务人员人身意外保障

在保险期间内，被保险人的投保医务人员出现下列任一情形的，对依法应由被保险人承担的经济赔偿责任，保险人按照本附加险合同的约定负责赔偿：

（一）在保单列明的承保区域内从事诊疗护理活动时，由于发生医疗纠纷而遭受患者方的故意伤害，因此发生人身损害；

（二）由于工作原因首次确诊罹患法定的传染病或职业病；

（三）在工作时间和工作岗位上，突发疾病死亡或在48小时之内经抢救无效死亡。

每人责任限额 RMB10万元；累计责任限额不低于RMB 25万元。

9.2.10精神损害抚慰金

每次事故每位患者精神损害抚慰金责任限额：RMB5万元（精神损害抚慰金在每次事故每位患者责任限额之外单独计算，但不超过保险单中列明的每次事故每位患者精神损害抚慰金责任限额）。

9.3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。要求至少36个月。

9.4 赔偿处理约定

9.4.1赔偿基础

赔偿基础以民法典中侵权责任为基础，可以以院内调解、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。

9.4.2小额快速赔偿

同意设定小额快速赔偿通道。小额快赔累计限额不小于3万。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，按小额案件简易程序处理。

9.4.3赔款支付时间

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

9.4.4索赔单证

被保险人应尽可能收集医责险定损计赔所需证据单证，保险人不得以材料不齐为由拒绝赔偿。

索赔资料包含但不限于如下

（1）被保险人身份证明；

（2）实施手术的医疗机构出具的病历、诊断证明、手术证明；

（3）实施手术的医疗机构出具的被保险人死亡证明（适用于身故保险金申请的）；

（4）有鉴定资质的鉴定机构出具的伤残鉴定诊断书（适用于伤残保险金申请的）；

（5）医疗费用发票原件（如被保险人已从其他途径获得医疗费用补偿的，需提供第三方赔付证明原件、医疗费用发票复印件）、医疗费用明细清单（适用于医疗保险金申请的）；

（6）受益人的身份证明及与被保险人的关系证明；

（7）受益人确认的银行账户。

9.5人员要求

**人员配备一览表**

| **序号** | **岗位名称** | **建议配置岗位人数**  **（最低要求）** | **基本要求** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 项目负责人 | 1 人 | 本科及以上学历，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 | 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3个工作日，按照医院作息时间工作。 |  |
| 3 | 评估人员 | 3 人 | 评估人员包含从事医疗损害评鉴工作的人员、专业医务人员及具备法律从业背景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 | 法律协助 | 1人 | 针对疑难或有争议的案件，能够根据医院的需求提供法律咨询、律师见证、参与术前谈话、医疗纠纷协商处置等服务，具有律师资格证。 |  |
|  | 合计 | 7人 |  |  |

**10应急处置要求**

10.1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、应急响应保障措施等内容。

10.2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。

10.3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管理与考核要求**

11.1 管理要求

11.1.1投标人在投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，在中标后据此进行细化，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。

11.1.2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。

11.1.3中标人在投标书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。

11.1.4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。

11.2 考核办法

11.2.1考核内容

（1）对响应式服务人员日常工作的考核

（2）纠纷处置与现场调解能力

（3）理赔时效考核

（4）是否按规定按时提供相应的报告

11.2.2考核标准

提供每月服务考核表，每项按10分打分，合计80分，50分以上合格，考核不合格通报公司，予以经济处罚。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 考核内容 | 得分 |
| 1 | 服务人员工作量是否达标 | 10分 |
| 2 | 服务人员工作态度是否达标 | 10分 |
| 3 | 服务人员工作质量是否达标 | 10分 |
| 4 | 服务人员工作技能是否达标 | 10分 |
| 5 | 评估服务准确性和及时性 | 10分 |
| 6 | 索赔服务准确性和及时性 | 10分 |
| 7 | 培训服务满意性 | 10分 |
| 8 | 风险分析报告准确和及时性 | 10分 |
| 总分 | | 80分 |

**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（如果有）、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：

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。