

中华人民共和国  
上海东松医疗科技股份有限公司  
公立医疗机构医疗服务满意度调  
查

单一来源采购文件

项目编号：310000000250807127440-00263949

采购代理机构内部编号：0811-DSITC252050

采购人：上海市卫生健康委员会

采购代理机构：上海东松医疗科技股份有限公司

2025-08-12



## 第一章 采购邀请

### 一、项目基本情况

- 1、项目编号：**310000000250807127440-00263949**（采购代理机构内部编号：**0811-DSITC252050**）
- 2、项目名称：**公立医疗机构医疗服务满意度调查**
- 3、采购方式：单一来源
- 4、预算金额：**1150000.00 元**
- 5、最高限价：**包 1-1150000.00 元**
- 6、采购需求：

包号	包名称	数量	单位	预算金额 (元)	简要规格 描述或包 基本概况 介绍	最高限价 (元)	备注
1	公立医疗机构医疗服务满意度调查	1	项	1150000.00	具体项目内容及采购要求以采购文件“第四章采购需求”为准。	1150000.00	

- 7、合同履行期限：**合同签订之日起至合同内容履行完毕止。**
- 8、本项目**不允许**联合体参与。

### 二、申请人的资格要求

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：**本项目非专门面向中小企业采购。**
3. 本项目的特定资格要求：

3.1 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定

3.2 未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单；

**3、供应商自开展经营活动以来，未有过行贿犯罪记录。**

### 三、获取采购文件

1、时间：**2025-08-12 至 2025-08-15**，每天上午 **00:00:00~12:00:00**，下午 **12:00:00~23:59:59**  
（北京时间，法定节假日除外）

2、地点：**上海市政府采购网**

3、方式：**网上获取**

4、售价（元）：**0**

### 四、响应文件提交

1、截止时间：**2025-08-26 14:00:00**（北京时间），迟到或不符合规定的响应文件恕不接受。

2、地点：**上海市宁波路1号10楼会议室。**

### 五、响应文件开启

1、时间：**2025-08-26 14:00:00**（北京时间）

2、地点：**上海市宁波路1号10楼会议室。**届时请供应商授权代表参加协商。

### 六、其他补充事宜

**1、项目属性：服务类。**

**2、项目所属行业：其他未列明行业**

**3、采购项目需要落实的政府采购政策情况：推行节能产品、环境标志产品政府采购，促进中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位发展，扶持不发达地区和少数民族地区等相关政策。**

**4、获取单一来源采购文件其他说明：**

**4.1 凡参加本项目的合格供应商需在上海市政府采购云平台（www.zfcg.sh.gov.cn）接受邀请，并在上述获取采购文件规定的时间内关注微信公众号“东松投标”进行报名信息完善或购买纸质采购文件。**

4.2 本项目采用电子化采购方式，合格供应商可在采购云平台免费获取电子采购文件。供应商如需纸质采购文件可自行打印，也可向代理机构购买，纸质采购文件售价¥400.0元，售后不退。

5、协商所需携带其他材料：

5.1 供应商需在网上提交响应文件同时递交纸质版响应文件；

5.2 协商时请供应商代表持可无线上网并可登录政采云平台进行协商的笔记本电脑、协商时所使用的数字证书（CA证书）参加协商。

七、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系。

### 1、采购人信息

名称：上海市卫生健康委员会

地址：浦东新区世博村路300号4号楼

邮编：

联系人：市卫生健康委

联系方式：021-23117837

传真：

### 2、采购代理机构信息

名称：上海东松医疗科技股份有限公司

地址：上海市宁波路1号11楼

邮编：

联系方式：021-63230480-8607、8619

联系人：史倩倩、陈雯婷

传真：

电子邮箱：电子邮箱:shiqianqian@dongsong-cn.com

### 3、项目联系方式

项目联系人史倩倩、陈雯婷

电话：021-63230480-8607、8619

## 第二章 响应须知

### 一、响应文件编制要求

1、响应文件组成，包括但不限于：

1.1 报价响应函（详见第五章格式1）

1.2 采购报价表（详见第五章格式2）

1.3 资格性符合性审查响应索引表（详见第五章格式3）

1.4 响应偏离表：包括采购内容响应情况，填写响应偏离表（详见第五章格式4）

1.5 法定代表人（单位负责人）授权委托书（详见第五章格式5）

1.6 资格证明文件（详见第五章格式6）

1.7 享受政府采购优惠政策的相关证明材料，包括：中小企业声明函（详见第五章格式7）、监狱企业证明文件、残疾人福利性单位声明函（详见第五章格式8）等。**（成交供应商为中小企业、残疾人福利性单位的，其声明函将随成交结果同时公告）**

1.8 联合体参与协议格式（如有）（详见第五章格式9）

1.9 单一来源采购文件要求提供的其他内容

2、响应文件中凡单一来源采购文件要求签署、盖章之处，均应由供应商的法定代表人（单位负责人）或法定代表人（单位负责人）正式授权的代表签署并加盖供应商的公章。供应商名称应显示全称。如果是由法定代表人（单位负责人）授权代表签署响应文件，则应当按单一来源采购文件提供的格式出具《法定代表人（单位负责人）授权委托书》（如供应商自拟授权书格式，则其授权书内容应当实质性符合单一来源采购文件提供的《法定代表人（单位负责人）授权委托书》格式之内容）并将其附在响应文件中。响应文件若有修改错漏之处，须在修改错漏之处加盖供应商公章或者由法定代表人（单位负责人）或法定代表人（单位负责人）授权代表签字。响应文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由供应商自负。

**供应商应当按照单一来源采购文件要求签署、盖章，供应商未按要求签署或盖章，或者其他填写不完整的，其响应无效。**

3、响应文件份数：正本1份，副本3份，电子版本1份（1.全套正本加盖公章的响应文件扫描件，文件格式为.PDF；2.全套可编辑响应文件WORD版本）。

## 二、保证金

### 1、保证金：

包号	投标保证金 金 额 (元)	开户银行	收款户名	收款账号	交付方式
1	23000	浦发银行黄 浦支行	上海东松医 疗科技 股份有 限公司	0763634292323474	线下转账

2、保证金作为响应文件的组成部分，应在递交响应文件时同时提交。

3、保证金按上述第1条规定的交付方式进行支付。供应商通过银行转账方式支付保证金的，需在银行转账水单中明确采购编号及包件号。供应商为联合体的，可以由联合体中的一方或者多方共同交纳保证金，其交纳的保证金对联合体各方均具有约束力。

4、保证金以转账方式交纳的，需在递交响应文件截止之日前到账，否则将默认为未提交保证金而导致其响应无效。

5、供应商同时应在响应文件提交截止时间前通过采购云平台录入保证金相关信息，采购人将根据银行入账情况在政采云平台进行确认。

6、供应商未按照单一来源采购文件规定提交保证金，响应无效。

## 三、采购程序

1、供应商应当在单一来源采购文件要求的截止时间前，将响应文件密封送达指定地点。在截止时间后送达的响应文件视为无效，响应文件将被拒收。

2、协商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

3、协商小组将与供应商商定合理的成交价格并保证采购项目质量。

## 四、评审方法与程序

## 1、成立协商小组

**评标委员会：由 3 人组成，其中采购人代表一名，其余为政府采购评审专家。**采购人将按照相关规定，从上海市政府采购评审专家库中随机抽取评审专家。

## 2、协商的标准

根据《中华人民共和国政府采购法》及政府采购相关规定，结合项目特点，本项目根据保证采购项目质量和双方商定合理价格的基础上进行采购的原则确定成交供应商。

## 3、协商程序

**3.1 资格性符合性审查。**协商小组将依据法律法规和单一来源采购文件规定的资格性符合性审查表要求对响应文件进行审查，响应文件不符合《资格性符合性审查表》所列任何情形之一的，将被认定为无效响应。

**3.2 澄清有关问题。**对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，协商小组应当以书面形式要求供应商作出必要的澄清、说明或者纠正。供应商的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其授权的代表签字，澄清、说明或者补正的内容不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

**3.3 编写协商情况记录。**协商情况记录应当由采购全体人员签字认可。对记录有异议的采购人员，应当签署不同意见并说明理由。采购人员拒绝在记录上签字又不书面说明其不同意见和理由的，视为同意。

**3.4 确定成交供应商。**本项目根据质量和服务均能满足采购文件实质性响应要求且以合理的成交价格并保证采购项目质量的原则确定成交供应商。

## 五、其它

### 1、报价要求

1.1 成交价格是履行合同的最终价格，除《采购需求》中另有说明外，成交价格应包括供应商为提供本项目所要求的全部货物、服务所发生的一切成本、税费和利润。如有缺漏项，视作无效。

1.2 成交价格应是固定不变的，不得以任何理由予以变更。任何可变的或者附有条件的报价，采购人均予以拒绝，视作无效。

1.3 本项目报价不得超出单一来源采购文件中标明的采购预算金额或最高采购限价，否则视作无效。

1.4 本采购项目以人民币报价。

1.5 报价有效期不少于90日。

2、付款方式：具体详见“第四章 采购需求”。

**履约保证金：无**

### 3、支持资料

标注“★”号的技术参数条款，响应文件对“★”条款需提供相关技术支持资料（技术支持资料以制造厂家公开发布的印刷资料（包括技术白皮书Data sheet、技术说明书、产品介绍彩页等）、检测机构出具的检测报告等形式为准。如果技术支持资料页数较多，供应商可以只提供上述材料关键页的复印件，但是应当包含响应产品的品牌、规格型号、投标响应参数所在页的内容，否则可以视为无效技术支持资料。技术支持资料原件备查。

未提交技术支持资料或提交技术支持资料不符合要求的，协商小组可判定该技术参数负偏离。

### 4、信用记录查询

采购代理机构将在开启响应文件时间前通过“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）、中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）查询供应商的信用记录，查询时间不早于本项目公告发布之日。采购代理机构将查询结果截图后留存在评审报告内，对列入失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商，视作响应无效。

### 5、单一来源采购活动终止

在采购过程中协商小组认为成交价格不合理或有采购文件中规定的任一响应文件无效情形，采购人将终止采购活动。

### 6、定义

6.1 “日”系指日历日。

6.2 单一来源采购文件中凡标有“★”的条款均系实质性要求条款。

### 7、电子平台操作

本项目通过上海市政府采购云平台（简称：采购云平台，门户网站：上海政府采购网，网址：[www.zfcg.sh.gov.cn](http://www.zfcg.sh.gov.cn)）操作”。上海市政府采购云平台由上海市财政局建设并管理，政采云有限公司提供技术支持，若供应商在响应过程中遭遇因系统、网络故障或其他技术原因产生的问题，请与上海市财政局及政采云有限公司联系，联系地址：上海市肇嘉浜路800号，客服电话：400-881-7190。采购人及采购代理机构仅作为平台使用方，不因此承担任何法律责任。本项目受邀供应商在响应前应当自行了解上海市政府采购云平台的基本规则、要求、流程，具备网上

投标的能力和条件，知晓并愿意承担电子招投标可能产生的风险。

## 六、询问与质疑

1、任何要求对采购文件进行询问的供应商，须在响应文件递交截止时间两日前书面通知采购代理机构。对供应商的询问，采购人或者采购代理机构将在三个工作日内对供应商依法提出的询问作出答复。

2、供应商认为采购文件、采购过程或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七个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。其中，对采购文件的质疑，应当在其获取采购文件之日起七个工作日内提出；对采购过程的质疑，应当在各采购程序环节结束之日起七个工作日内提出；对成交结果的质疑，应当在成交公告期限届满之日起七个工作日内提出。

3、供应商应当一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，超过次数的质疑将不予受理。以联合体形式参加采购活动的，其质疑应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

4、供应商可以委托代理人进行质疑。代理人提出质疑应当提交供应商签署的授权委托书，并提供相应的身份证明。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。

5、供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

5.1 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话

5.2 质疑项目的名称、编号

5.3 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求

5.4 事实依据

5.5 必要的法律依据

5.6 提出质疑的日期

6、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。

7、质疑函的递交应当采取当面递交等书面形式递交，质疑联系部门：上海东松医疗科技股份有限公司招标部，联系人：**史倩倩、陈雯婷**，联系电话：**021-63230480-8607、8619**，地址：上海市黄浦区宁波路1号11楼。

- 
- 8、采购人或采购代理机构将自收到质疑之日起七个工作日内作出答复，并以书面形式通知提出质疑的供应商和其他有关供应商，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。
- 9、对供应商询问或质疑的答复将导致采购文件变更或者影响采购活动继续进行的，采购人或采购代理机构将通知提出澄清或质疑的供应商和其他有关供应商，并在原采购公告发布媒体上发布变更公告。

## 七、代理服务费

采购人和采购代理机构不承担供应商在报价过程中产生的任何费用。**代理服务费:代理服务费:中标通知书确定的中标总金额的 1.5%**

## 第三章 政府采购政策功能

根据政府采购法，政府采购应当有助于实现国家的经济和社会发展政策目标，包括保护环境，扶持不发达地区和少数民族地区，促进中小企业发展等。

### 一、推行节能产品、环境标志产品政府采购政策

列入财政部、发展改革委发布的《节能产品政府采购品目清单》中强制采购类别的产品，按照规定实行强制采购；列入财政部、发展改革委、生态环境部发布的《节能产品政府采购品目清单》和《环境标志产品政府采购品目清单》中优先采购类别的产品，按规定实行优先采购。

### 二、促进中小企业发展政策

中小企业按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》享受中小企业扶持政策，对预留份额项目专门面向中小企业采购，对非预留份额采购项目按照规定享受价格扣除优惠政策。中小企业应提供《中小企业声明函》，如为联合投标的，联合体各方需分别填写《中小企业声明函》。享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

### 三、促进监狱企业、残疾人福利性单位发展政策

在政府采购活动中，监狱企业和残疾人福利性单位视同小微企业，监狱企业应当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文件，残疾人福利性单位应当提供《残疾人福利性单位声明函》。

如果有国家或者上海市规定政府采购应当强制采购或优先采购的其他产品和服务，按照其规定实行强制采购或优先采购。

若供应商未按要求提供相关证明文件的，协商时不予认可。

## 第四章 采购需求

一、项目名称：公立医院医疗服务满意度调查

二、实施周期：合同签订后 2 个月内

三、服务地点：采购人指定地点。

四、项目简介：

1. 依据卫生改革发展重点，围绕“人民城市人民建”的理念，以提升人民群众看病就医获得感为导向，招募具有医学、社会学背景的在校大学生组成志愿者团队，使用基于微信小程序的电子问卷，对上海市所有三级医院、区域性医疗中心和各区属部分社区卫生服务中心的门诊和住院病人开展医疗服务满意度问卷调查，了解患者就诊流程各环节的满意情况，访谈患者相关意见和建议，调查结果并逐一反馈至各医疗机构及卫生行政管理部门。

2. 公立医院医疗服务满意度调查项目的调查内容要求覆盖患者就诊流程的各个环节，通过“医评沪动”微信 APP 小程序，志愿者采集问卷数据、即时上传，问卷数据不可更改，保证数据的独立性和真实性。数据采集完成后，由专业团队分析数据，并将调查结果逐一反馈至各医疗机构，调查总体情况反馈至卫生行政管理部门（办医主体），帮助医疗机构了解本院患者就诊满意度的薄弱环节，提升卫生行业的服务细节改善工作。

五、技术需求：

1. 项目流程要求

1.1. 资料搜集

1.1.1. 在项目前期，根据项目的主题内容，分析研究项目要点、学科范围、语种范围、时间范围、文献类型等，明确检索要求，确立以“病人满意度”、“医疗服务满意度”、“满意度调查”、“满意度评价”的中文及对应英文为关键词，制定检索策略。

1.1.2. 选择信息检索系统（至少包含中国知网、PubMed、Cochrane Library 循证医学数据库、Ovid 国内外文献数据库、万方数据库）进行文献研究，检索收集国内外医疗机构关于医疗服务满意度调查的研究及运作现状、价值医疗与医疗服务的关系及相关法规依据等符合项目要求的文献信息，输出检索结果。

1.2. 调查问卷的设计

1.2.1. 项目负责人带领不少于 2 名工作人员依据资料检索成果，完成公立医院医疗服务满意度调查量表初稿的设计。

1.2.2. 邀请行业内专家，召开专家意见征询会，就公立医院医疗服务满意度调查量表设计的初

稿进行审阅沟通。

### 1.3. 调查问卷的采集

1.3.1. 调查设计完成并经专家意见征询会成员审阅修改后，最终定稿。问卷将于本市 116 家医疗机构进行发放：每家三级医院（含三级区域性医疗中心）采集 250 份门诊问卷，65 份住院问卷，共 18270 份问卷。每家区域性医疗中心（二级医院）采集 150 份门诊问卷，60 份住院问卷，共 5460 份问卷。每家社区卫生服务中心采集 130 份门诊问卷，20 份住院问卷，共 4800 份问卷，总计 28530 份）。

1.3.2. 由项目组统一组织，招募具有医学、社会学背景的在校大学生，组成志愿者团队（不少于 80 人）。

1.3.3. 问卷定稿后，聘请不少于 4 位培训讲师，召开志愿者培训会，对项目目的、背景、问卷内容、纪律要求等进行说明，并进行调查方法及方式的培训。培训会将在项目组统一租借的会议室开展，培训分 2 天。

1.3.4. 每位志愿者按要求采集问卷数据。

1.3.5. 每位被调查患者按要求完成问卷。

### 1.4. 调查问卷整合与录入

1.4.1. 在完成公立医院医疗服务满意度调查项目门诊和住院问卷填写之后，由不少于 2 名人员对电子问卷进行统一整合，并且核实电子问卷数量和志愿者实际采集上报数量之间的差值，并就电子问卷的真实性进行筛查，对合格的电子问卷进行确认（回收）上传。

1.4.2. 对于部分三级医院（公卫、精卫）及社区卫生服务中心的数据采集（医院患者多为精神、传染疾病或不能自主点击电子问卷的老年患者），项目组统一打印纸质问卷，并对回收的问卷进行分类整理后，录入专业软件，每份问卷数据录入工作主要包括：数据录入，确认准确性，检查完整性。

### 1.5. 调查数据分析报告撰写

1.5.1. 保证由项目组负责人带领不少于 3 名项目工作实施人员组成数据分析小组，负责数据分析工作，对数据进行初步的数据整合与分析，撰写数据分析报告。

1.5.2. 保证由项目组负责人带领不少于 2 名项目工作实施人员召开数据处理会议，对整合的数据进行数据清理，对数据进行编码、处理缺失值、设置新的变量值等。

1.5.3. 保证由项目组负责人带领不少于 2 名项目工作实施人员召开数据分析会议，对整合的数据进行描述性分析及交叉分析。

1.5.4. 保证由项目组负责人带领不少于 2 名项目工作实施人员召开数据建模会议，在描述性分析的基础上建立数据模型。

1.5.5. 保证由项目组负责人带领不少于 5 名项目工作实施人员编写形成公立医院医疗服务满意度调查项目总报告，这一部分内容应包括当年医疗服务满意度调查量表的调整和确定，当年公立医疗机构门诊、住院等医疗服务满意度和满意率的分析，以及附表等成果，并对影响医疗服务满意度的因素进行研究和讨论，编写形成主报告政策建议部分。

1.5.6. 保证由项目组负责人带领不少于 5 名项目工作实施人员编写形成公立医院医疗服务满意度调查项目个体报告，这一部分内容应包括当年医疗服务满意度调查量表的调整和确定，当年被调查的公立医疗机构各自的门诊、住院等医疗服务满意度和满意率的分析等成果。

#### 1.6. 初期报告评审会

1.6.1. 保证邀请约 20-25 位专家召开初期报告评审会，对已完成的报告框架和数据分析内容进行评估，针对报告中存在的问题进行解决，并提出可行的修改方案。

#### 1.7. 报告结果评审会

1.7.1. 在完成报告和数据分析内容修改稿后，保证邀请约 20-25 位专家召开报告结果评审会，对修改后形成的行文内容进行评审、打分，研究报告的质量和可行性。

#### 1.8. 内部通报会

1.8.1. 待项目结果评审通过后，保证项目组邀请市卫生健康委领导、市卫生健康委新闻宣传处、医政处分管领导、各办医主体文明办及医管处负责人、各区卫生健康委分管领导及 2025 年调查实施单位分管领导、文明办及医务处负责人，召开内部通报会，将 2025 年公立医院医疗服务满意度调查全市层面的结果向医院通报。

#### 1.9. 报告印刷、装订

1.9.1. 将 2025 年公立医院医疗服务满意度调查项目总报告和个体报告印刷成纸质版，并装订成册，打印文件主要包括主报告、数据分析个体报告。报告内容需编制页码、生成目录，报告统一使用 A4（白色）打印纸正反双面打印，定稿需设计并生成封皮，封皮保证使用不低于 200g 的皮纹纸制作并印刷；每本分析报告内容 30 页以上，应按以下次序装订成册：封面、正文、参考文献、附录、封底，共计 560 套（每套含总报告+个体/区属等定制化分析报告）。

1.9.2. 报告需要无线胶装装订，后道美观锁线加固，共计 560 套（市卫生健康委员会，办医主体、16 个区卫生健康委员会、116 家医院各打印 4 套/份）。

1.9.3. 定稿后的调查报告，需要发送至相关医疗机构和管理部門（市卫生健康委员会，办医主

体、16 个区卫生健康委员会、116 家医院各打印 4 套/份），共计 560 套。

#### 1. 10. “医评沪动”微信小程序新模块的开发、维护及服务器租用

1. 10. 1. 项目组应根据国家最新的卫生政策、行业工作重点要求，保证不少于 2 名 IT 技术人员在 30 天内完成与历年志愿者、调查医院管理者、患者代表、专家组及项目督导组成员五类人群的需求沟通，在充分了解用户需求的基础上，进行需求分析，提出当年系统各模块的优化设想。

1. 10. 2. 在调查了解清楚所有的项目需求后，保证不少于 4 名 IT 技术人员在 15 天内按需求调研结果和需求分析方案，对前端开展优化(对客户端进行 UI 优化)，并设计系统新模块的需求说明书，由建设双方共同评审前确认需求说明书，依说明书提出程序开发计划，确定工作内容和工作量。

1. 10. 3. 保证不少于 5 名 IT 技术人员在 45 天内完成新模块的设计和编制，应围绕提升用户体验、增强问卷质控、提高管理效率为核心展开工作。

1. 10. 4. 保证不少于 6 名 IT 技术人员在 40 天内完成新程序的开发、优化任务

1. 10. 5. 在系统开发完毕后，保证不少于 4 名 IT 技术人员在 10 天内完成新模块的模拟配置使用环境，并将系统部署至模拟环境，确保不同型号和版本的手机客户端能够稳定读取问卷内容并安全上传。

1. 10. 6. 项目实施过程中，保证不少于 2 名技术支持与运维人员，进行为期 45 天每周 7×24 小时全时段提供现场及电话的技术支持与维护。

#### 1. 11. 调查物料

1. 11. 1. 制作数据采集志愿者工作证，不少于 80 张（根据实际招募志愿者人数）。

1. 11. 2. 制作宣传海报，印刷数量要求 116 套（10-20 张/套/医院，三级医院 20 张/套，二级区域医疗中心 15 张/套、社区卫生服务中心 10 张/套）。

1. 11. 3. 制作调查问卷宣传册，印刷数量应在覆盖调查采集量的基础上并预留坏件余量 70 份。

#### 1. 12. 物料、报告快递

1. 12. 1. 调查用宣传海报、宣传册印刷结束后，需快递至各医疗机构，使用快递，共计 116 家。

1. 12. 2. 印刷报告结束后，将报告快递至上海市卫生健康委员会、16 个区卫生健康委员会、办医主体及 116 家被调查的医疗机构，共计 140 家。

#### 1. 13. 问卷志愿者服装、用品、劳务、住宿

1. 13. 1. 为规范问卷志愿者服务，在岗期间，志愿者应按要求着项目组统一服装，佩戴志愿者

工作证，携带调查问卷宣传册等常用服务用品和资料项目组发放个人用品（如 N95 级别以上口罩、消毒洗手液、防暑降温药品等）；

1. 13. 2. 对每位志愿者提供工作期间的午饭及交通补贴，部分郊区医疗机构，需安排志愿者住宿。

#### 1. 14. 会议场地租借

1. 14. 1. 租借会议场地召开专家意见征询会，会议半天，场地费包含在总价中，需要支付会场费。

1. 14. 2. 召开志愿者培训会需要租借会议场地，会议 2 天，场地费包含在总价中，需要支付会场费。

1. 14. 3. 召开初期报告评估会需要租借会议场地，会议半天，场地费包含在总价中，需要支付会场费。

1. 14. 4. 召开报告结果评审会需要租借会议场地，会议半天，场地费包含在总价中，需要支付会场费。

1. 14. 5. 召开内部通报会需要租借会议场地，会议半天，场地费包含在总价中，需要支付会场费。

#### 1. 15. 其他-督导管理

1. 15. 1. 有项目组统一抽调、安排项目专家或实施人员，对数据采集过程进行指导、监督，确保项目公平、公正地开展。

### 2. 项目验收标准

#### (一) 聘请专家要求一栏信息

##### 1. 总体要求

1. 1. 针对 2025 年公立医院医疗服务满意度调查指标，邀请 20-25 名行业内专家开展意见征询、数据分析、报告评估等会议。对 2025 年公立医院医疗服务满意度调查项目的量表、数据、报告成果提出有效的意见和建议。

##### 2. 具体要求

2. 1. 邀请的 20-25 名专家要求（满足以下条件之一即可）：

2. 1. 1. 从事医学或卫生领域工作，并具有副高级及以上职称（含副高级）；

2. 1. 2. 参与过卫生领域相关专项课题或在核心期刊发表过卫生领域相关论文；

2. 1. 3. 现任或曾任人大代表或党代表或政协委员，有群众基础，能传递了基层民情民意；

- 2.1.4. 具有丰富实践经验的现任或曾任市卫生健康委员会行风建设监督员；
- 2.1.5. 具有执业医师、护师、政工师、工程师、社工师等技术职务任职资格或职称，在相应专业领域具备较高学术水平和丰富实践经验；
- 2.1.6. 现任或曾任医疗卫生行业相关学（协）会委员会或质量控制中心专家或委员，熟悉医疗卫生法律法规和相关政策要求；
- 2.1.7. 具备上海市政府采购网审核认定的专家评审资格（医疗行业）。

## （二）志愿者培训讲师要求一栏信息

### 1.1. 总体要求

1.1. 保证邀请不少于 4 名的培训讲师，分别对志愿者就调查项目背景与意义、调查问卷指标体系、调查沟通的技巧、调查项目的规范性要求及调查小程序操作与使用等内容进行讲解。

### 2. 具体要求（各版块培训课程的讲师要求）：

- 2.1. 讲师 1：调查项目背景与意义——保证由项目组督导担任讲师，具有多年参与调查问卷设计及数据结果分析工作，熟悉公立医院医疗服务满意度调查项目开展情况的人士担任讲师。
- 2.2. 讲师 2：调查问卷指标体系——保证由项目组专家组组长担任讲师，具有博士研究生学历、医学专业教授职称，承担过卫生领域相关研究课题或在核心期刊发表过卫生领域相关论文尤佳。
- 2.3. 讲师 3：调查项目沟通的技巧和规范化性要求——保证由从事医学或卫生领域工作，并具有副高级及以上职称（含副高级）的人员担任讲师或由熟悉公立医院医疗服务满意度调查项目数据采集、筹备、执行及各分项工作的督导组组成，具有社会工作师资格证书的人员担任讲师。
- 2.4. 讲师 4：调查小程序操作与使用——保证由参与调查项目“医评沪动”APP 小程序开发，熟悉问卷调查系统及调查电子问卷的操作，有丰富系统处理应对经验，具有信息与控制工程专业背景的资深 IT 软件开发人员担任讲师。

## （三）招募志愿者要求一栏信息

### 1.1. 总体要求

1.1. 项目组共计招募不少于 80 名大学生志愿者，对上海市 116 家医疗机构的门诊、住院病人开展公立医院医疗服务满意度调查。

### 2.2. 具体要求

- 2.1. 愿意从事社会公益活动，遵纪守法，有团结协作精神。
- 2.2. 年龄在 18-35 岁之间，身体健康。
- 2.3. 一周 5 天连续出勤，至少保证 20 天总工作时间。

2.4. 大学（含硕士、博士）在读学生，有医学、公共卫生、社会学、人口学、社会工作、公共管理或心理学等人文社科类专业背景。

2.5. 有社会调查或志愿服务相关实践经验。

2.6. 填写并递交报名申请表格。

#### （四）内部通报会与参会人员要求一栏信息

##### 1. 总体要求

1.1. 保证邀请市卫生健康委、各区卫生健康委分管领导、办医主体，各调查医院分管领导、文明办及医务处负责人 1-3 人召开内部通报会，将公立医院医疗服务满意度调查项目调查结果向医院公开公布，需准备会议场地和会议资料。

##### 2. 具体要求

2.1. 市卫生健康委领导；

2.2. 各办医主体领导；

2.3. 各区卫生健康委分管领导；

2.4. 各调查医院分管领导、文明办及医务处负责人（1-3 人）。

#### （五）调查问卷

##### 1. 整合意见构建 2025 年公立医院医疗服务满意度调查项目量表

###### 1.1. 总体要求

根据上海地区实际情况，在 2024 年公立医院医疗服务满意度调查量表的基础上，借鉴国内外经验、医改要求和病人期望，聚焦国家病人满意度调查内涵，结合上海本市门诊、住院医疗服务的可及性和有效性，形成 2025 年公立医院医疗服务满意度调查项目量表，并进一步完善形成全市通用的调查问卷，包括：上海市公立医疗机构门诊病人满意度调查问卷、上海市公立医疗机构住院病人满意度调查问卷。

###### 1.2. 具体要求

1.2.1. 上海市公立医疗机构门诊病人满意度调查问卷应至少涵盖：一般情况、医院设备设施与信息化服务、医生服务、其他医务人员服务、医疗服务流程与效果等维度及了解性、开放性问题，每个维度应由细化的项目指标问题组成。

1.2.1.1. 一般情况应包含：所在地、性别、年龄、最高学历、家庭月收入等；

1.2.1.2. 医院设备设施与信息化服务应包含：门诊候诊区叫号系统清晰；医院提供多渠道的门诊分时段预约方式；医院设备（如座椅、电梯、饮水设备）状况良好，有便民和无障碍设施等；

1.2.1.3. 医生服务应包含：医生的诊疗服务有礼貌；医生恰当地向我解释检验和检查结果及诊断；医生用我能理解的方式解答我的疑问等；

1.2.1.4. 其他医务人员服务应包含：门诊服务窗口（如挂号与收费、导医、门诊咨询台等）工作人员服务有礼貌，能解答疑问；医院工勤和保安人员有礼貌；在我进行医院信息化设备操作遇到困难时，有门诊志愿者或其他医务人员提供了帮助等；

1.2.1.5. 医疗服务流程与效果应包含：医院对收费项目有醒目的公示，收费账目详细、清晰；我对门诊诊疗中的等候时间满意等；

1.2.2. 上海市公立医疗机构住院病人满意度调查问卷应涵盖：一般情况、医院/病区设备设施、医生服务、其他医务人员服务、医疗服务流程与效果等维度及多个了解性、开放性问题，每个方面由细化的项目指标问题组成。

1.2.2.1. 一般情况应包含：所在地、性别、年龄、医疗费用支付形式、陪护情况等；

1.2.2.2. 医院/病区设备设施应包含：医院标识清晰；病区清洁、夜间环境安静，通风及温度适宜等；

1.2.2.3. 医生服务应包含：医生为我详细提供了诊疗方案的相关信息、诊疗建议和可能的预后；当我疼痛难忍时，医生尽力提供帮助等；

1.2.2.4. 其他医务人员服务应包含：病区护士在护理过程中注意保护我的隐私（如使用床帘、屏风等遮防措施）；出入院办理处的人员服务有礼貌，能解答疑问；医院护工、工勤和保安人员有礼貌，能解答疑问等；

1.2.2.5. 医疗服务流程与效果应包含：住院伙食、办理入院手续简便与否等；

1.2.2.6. 套问卷满意度评分按 Likert 的 5 分制评价，按照同意、较同意、一般、较不同意、不同意打 5 分、4 分、3 分、2 分、1 分，如未涉及则计为 0 分（表示缺失值），最后依据受访者对各类调查问卷问题的回答进行分析，获得满意度评分。

## 2. 调查问卷采集、回收、整合与录入

### 2.1. 总体要求

采集本市医疗机构门诊和住院患者对于医疗服务满意度数据，并对数据予以梳理、整合、上传/录入至后台系统。

### 2.2. 具体要求

2.2.1. 要求问卷志愿者面向全市 116 家医疗机构，引导患者登录微信 APP 电子问卷小程序开展门诊问卷、住院问卷的数据采集，项目组及时有效地确认所有发出的电子问卷，清理无效问卷，

录入部分医疗机构（精神、传染疾病或不能自主点击电子问卷的老年患者）的纸质问卷并整理上传服务器。样本量要求上海市三级医疗机构（含三级区域性医疗中心）门诊服务满意度调查问卷 14500 份，上海市三级医疗机构（含三级区域性医疗中心）住院服务满意度调查问卷 3770 份；区域性医疗中心（二级医院）门诊服务满意度调查问卷 3900 份，区域性医疗中心（二级医院）住院服务满意度调查问卷 1560 份；上海市社区卫生服务中心门诊服务满意度调查问卷 4160 份，上海市社区卫生服务中心住院服务满意度调查问卷 640 份，共计 28530 份。

2.2.2. 为确保数据录入的安全性、有效性和准确性，保证建立专业的数据整合与录入团队，成员需全日制大专及以上学历，具有较强的逻辑思维能力和较强的文字录入能力，熟练运用 office 软件，打字速度不低于汉字 60 字/分钟，数字 100 字/分钟。（约 2 家三级医院和部分社区卫生服务中心需要纸质问卷录入）

2.2.3. 项目方需明确数据录入规则、质量要求及其他事宜，对纸质问卷资料进行清点、编号，指定专人保管、分发、回收；数据录入过程中，确保有第三人校对，实时校验。

2.2.4. 项目负责人在录入工作过程中，应随机抽检，了解录入情况，并随时与委托方保持沟通，解决录入中出现的问题。

### 3. 调查数据分析

#### 3.1. 总体要求

运用统计分析软件对上传、录入整合后的上海市被调查的 116 家医院门诊和住院调查数据进行分析，分析样本量要求不低于 28530 份。

#### 3.2. 具体要求

结合项目目标，运用 SAS 软件对医疗机构医疗服务满意度的调查项目进行项目分析、相关分析、探索性因子分析，采用 AMOS 软件进行验证性因子分析以构建医疗机构医疗服务满意度调查量表，并进行调查量表的效度分析，利用 SAS 软件进行 Cronbach  $\alpha$  系数分析，检验调查量表的内部一致性；同时，要充分运用 SAS 软件进行一般的描述性分析、方差分析、卡方分析，对医疗机构医疗服务满意度的评价进行分析，结合多元线性方程模型、广义线性混合模型和 Logistic，分析上海市被调查的 116 家医院的医疗服务满意度的关键影响因素，为医疗机构和行政机构在提高医疗机构医疗服务满意度的工作开展提供参考和建议。

### 4. 报告编写

#### 4.1. 总体要求

对上海市 58 家三级综合医院和三级专科医院（含三级区域性医疗中心）、26 家区域性医疗中

心（二级医院）和 32 家社区卫生服务中心的门诊和住院共 28530 份调查数据进行统计分析之后，依据数据分析结果，编写形成 2025 年公立医院医疗服务满意度总体情况报告及各被调查医院的个体情况报告，并发送至上海市卫生健康委员会、16 家区卫生健康委员会、7 家办医主体及 116 家参加调查的医疗机构相关部门。

#### 4.2. 具体要求

依据上海市被调查 116 家医院门诊和住院的调查数据，编写 2025 年公立医院医疗服务满意度量总体情况报告和被调查医院个体报告：

4.2.1. 2025 年公立医院医疗服务满意度总体情况报告内容应包含：当年医疗服务满意度调查量表的调整和确定，当年全市公立医疗机构门诊、住院等医疗服务满意度和满意率的分析，根据评价结果，并对影响医疗服务满意度的因素进行研究和讨论，编写形成主报告政策建议部分。

4.2.2. 2025 年公立医院医疗服务满意度个体情况报告内容应包含：当年医疗服务满意度调查量表的调整和确定、当年被调查的医疗机构各自的门诊、住院等医疗服务满意度和满意率的分析等成果。

#### 5.5. 材料印刷、装订

##### 5.1. 总体要求

5.1.1. 将 2025 年公立医院医疗服务满意度调查项目培训材料及内部通报会材料打印、装订：

5.1.2. 将 2025 年公立医院医疗服务满意度调查海报及宣传册印刷

##### 5.2. 具体要求

5.2.1. 保证招募不少于 80 名的大学生志愿者，每位志愿者发放培训资料 1 份，每份培训资料应包含：

5.2.1.1. 志愿者培训指南不少于 25 页/份，内容设计应为志愿服务的行动提供指导性说明，明确志愿者的权利与义务、突发事件的处理等，内页印刷要求 120G 双胶超白纸、封面 250G 高光亮铜卡纸，以中缝骑马装订成册。

5.2.1.2. 调查问卷 2 份：上海市公立医疗机构门诊病人满意度调查问卷 1 份、上海市公立医疗机构住院病人满意度调查问卷 1 份；

5.2.1.3. 保密协议 1 份：公立医院医疗服务满意度调查项目保密告知函 1 份；

5.2.1.4. 八不准签署函 1 份：公立医院医疗服务满意度调查项目志愿者八不准签署函 1 份。

5.2.2. 对每位参加内部通报会人员发放 1 份会议资料，每份资料应包含：

5.2.2.1. 公立医院医疗服务满意度调查项目介绍手册不少于 10 页/份，内容包含项目背景、项

目开展情况、历年项目成果，页印刷要求 120G 双胶超白纸、封面 250G 高光亮铜卡纸，彩色单面打印。

5.2.3. 培训及内部通报会材料，均以中缝骑马简单装订成册。

5.2.4. 每家被调查医院制作宣传海报及宣传册

5.2.4.1. 宣传海报的设计应突出“和谐医患，你我共创”的主题，以全市公立医院医疗服务满意度调查的时间、地点、内容为主，色彩使用不宜太复杂，最好采用通俗易懂的图案和文字来表现。海报制作尺寸保证为：57\*87CM，印刷数量要求 1870 张（20 张/三级医院，15 张/二级、10 张/社区）。

5.2.4.2. 调查问卷宣传册的设计应便于携带，体现“尊医爱民，尊医重卫”的主题，以全市公立医院医疗服务满意度调查的内容和成效为主，色彩温暖，通俗易懂。

6. 报告印刷、装订

6.1. 总体要求

将 2025 年公立医院医疗服务满意度总体情况报告和被调查医院的个体报告整理印刷成纸质版并装订成册。

6.2. 具体要求

6.2.1. 每本分析报告内容需编制页码、生成目录，报告统一使用 A4（白色）打印纸正反双面打印。

6.2.2. 每本分析报告内容 30 页以上，应按以下次序装订成册：封面、正文、参考文献、附录、封底。

6.2.3. 定稿分析报告需设计并生成封面，封皮保证使用不低于 200g 的皮纹纸制作并印刷，无线胶装装订，后道美观锁线加固。

6.2.4. 116 家医院，16 个区卫生健康委员会，市卫生健康委员会，办医主体各打印 4 套报告发送至相关部门。

(六) “医评沪动” 电子问卷新模块的服务器租用

1.1. 后台服务器租赁

1.1. 总体要求

与专业的 ISP 签订协议，租赁 6 台高性能的专用服务器，历时 2 个月，用于支撑微信小程序前后端的正常运行。

1.2. 具体要求（租赁的后台服务器需满足 8 个要求）

- 1.2.1. 独享带宽；
- 1.2.2. 磁盘 IOPS 高并发；
- 1.2.3. 具有可靠性，服务器不停机；
- 1.2.4. 具有可扩展性，能够随着用户数量的增加保证和提升性能；
- 1.2.5. 具有安全性，保障数据和信息的安全；
- 1.2.6. 兼容性强，能支持较多系统；
- 1.2.7. 易于维护和管理，较少出现故障，如有故障方便及时处理；
- 1.2.8. 通过服务器平台的连接作用，可承载小程序浏览、联网，用户可注册、可登陆、可获取信息、可以进行信息管理、反馈等操作，使二维码可承载大批量调查问卷授权、大批量问卷下载、大批量采集数据快速上传及存储等操作。

#### (七) 志愿者相关管理

##### 1. 物料管理

###### 1.1. 总体要求

为规范志愿者服务，志愿者在岗期间，应按要求着志愿者统一服装，佩戴志愿者工作证等志愿者标识，携带调查问卷宣传册等常用服务用品和资料。

###### 1.2. 具体要求

1.2.1. 向不少于 80 名调查员，每位发放 2 套定制的工作服装、1 张工作证及 80 个防护口罩和含消毒洗手液、风油精、藿香正气胶囊等防护用品消毒套装 1 份。

1.2.1.1. 志愿者服装要求：透气轻薄质地的志愿者马甲，设计要求简洁大方，体现项目性质，规格尺码应考虑不同志愿者的实际情况，以舒服宽松为宜；

1.2.1.2. 志愿者防护用品要求：应发放符合国家质量安全生产标准的口罩和消毒、防暑降温用品，考虑到调查场所为医疗机构，保证使用医用级别且独立包装的防护口罩；

1.2.1.3. 志愿者工作证要求：内芯应不低于 250 克高亮铜版纸打印，外壳选用 pp 全新料，配备 1.5m 宽度加厚编织挂绳和金属钩；

##### 2. 住宿管理

###### 2.1. 总体要求

对于部分郊区医疗机构，需安排志愿者住宿。

###### 2.2. 具体要求

2.2.1. 部分三级郊区医疗机构，如奉贤区中心医院、青浦区中心医院、妇产科医院长三角一体

化示范区青浦分院、金山医院、崇明医院等 5 家医院需安排住宿，每家不少于 4 名志愿者，每人每周工作 3 天，需安排至少 3 天住宿。

2.2.2. 部分二级和社区的郊区医疗机构，如奉贤、金山、崇明、青浦、宝山五个区的 8 家二级医疗机构及 10 家社区卫生服务中心需安排住宿，二级医疗机构每家不少于 4 名志愿者，每人每周工作 3 天，需安排至少 3 天住宿，社区卫生服务中心每家不少于 4 名志愿者，每人每周工作 3 天，需安排至少 3 天住宿。

### 3. 问卷收集管理

#### 3.1. 总体要求

公立医院医疗服务满意度调查志愿者，在本市 58 家三级医疗机构（含三级区域性医疗中心）、26 家区域性医疗中心（含二级医院）和 32 家社区卫生服务中心，以电子问卷的方式开展关于医疗服务满意度的项目调查，将采集的数据直接加密上传至后台数据库，督导确认无误后至项目结束，向志愿者发放午餐及交通支持。

#### 3.2. 具体要求

参与 2025 年公立医院医疗服务满意度调查项目的志愿者不仅可以获得“上海市志愿服务网”App 志愿服务时长，还应享有服务期间的餐饮、交通支持。（部分不遵守志愿服务条例、服务期间无原则、表现不佳者不予提供）。

### 4. 培训管理

#### 4.1. 总体要求

项目组应为每位志愿者统一安排培训午饭。

#### 4.2. 具体要求

安排共计不少于 80 名志愿者参加岗前培训，每人每天一份午饭。

### (八) 人员要求

#### 1. 项目负责人

##### 1.1. 总体要求

1 名项目组负责人，制定项目计划，带领项目实施工作人员按照计划执行和跟踪公立医院医疗服务满意度调查项目，对项目总体工作进行把控，向上海市卫生健康委汇报项目进展，并就公立医院医疗服务满意度调查项目结果向各医疗机构发布。

##### 1.2. 具体要求

1.2.1. 有医学专业博士研究生学历，具有教授职称；

1.2.2. 承担过卫生领域相关研究课题或在核心期刊发表过卫生领域相关论文。

## 2. 项目实施工作人员

### 2.1. 总体要求

配备不少于 5 名项目实施人员，工作内容涵盖项目筹备至项目结项的所有环节，包括前期资料搜集、志愿者招募及培训；中期担任项目督导，监督和指导志愿者工作，后期进行调查数据分析及报告撰写、安排报告印刷，筹备内部通报会等项目相关事务等。

### 2.2. 具体要求

保证项目实施工作人员，要求大学专科及以上学历，具有医学类、人文社科类专业背景。

#### 2.2.1. 协调统筹专员 1 名

科学合理分配全市公立医劳机构医疗服务满意度调查项目的相关工作，明确整个行动过程的时间安排、人员安排和任务分工，确保与实施团队的紧密沟通，严格在项目规则下开展工作，及时督查和密切把握项目实施人员的实施进度及实施方案的落实情况，采取有针对性的指导和控制措施（如制定信息报送制度、调查人员管理制度等）；

#### 2.2.2. 数据处理专员不少于 3 名：

2.2.2.1. 项目初期，安排不少于 1 名专员，检索收集国内外医疗机构医疗服务调查的研究、运作现状及相关政策，构建调查量表；

2.2.2.2. 项目中期，安排不少于 1 名专员，根据项目要求及时授权、调整、作废调查问卷量；

2.2.2.3. 项目后期，指定不少于 3 名专员，运用统计分析软件对采集整合后的上海市 58 家三级综合、三级专科医院（含三级区域性医疗中心）、26 家区域性医疗中心（二级医院）和 32 家社区卫生服务中心的门诊和住院调查数据进行分析，撰写项目报告书。

#### 2.2.3. 项目执行专员 1 名

内部通报会、志愿者培训会的组织与管理，项目资料的整理归档。

## (九) 各会议场地租赁要求

### 1. 专家意见征询会、初期报告评审会、报告总结评估会场地租赁要求

#### 1.1. 总体要求

租用一间可容纳 50 人左右的会议室，用于召开专家意见征询会、报告评估会。

#### 1.2. 具体要求

会议室要求：保证征询会、报告评估会地点选择相对封闭、安静、利于保密的地点，会场的布置除保留主持人外，其他座位应当体现平等精神，发言用的麦克风应该每个座位都有。投影以

及照明等基础设施，一定要在开会之前进行检查，避免出现失误。志愿者培训会场地租赁要求

## 2. 志愿者培训会场地租赁要求

### 2.1. 总体要求

租用一间可容纳 150 人左右的会议室，用于召开志愿者培训会。

### 2.2. 具体要求

场地要求：有投影仪，无线话筒、音响设备、黑板、可移动桌椅，培训场地的选择还应考虑具体的培训内容，选择目标学员交通比较便利、适用实训的场地为宜。

## 3. 内部通报会场地租赁要求

### 3.1. 总体要求

租赁一个可以容纳 300 人左右的会场，召开内部通报会。

### 3.2. 具体要求

根据发布会的内容，保证场地设有主席台、投影仪及音响，无线话筒等基础硬件设备，由于与会人员较多，确保会场照明等基础设施运行正常，同时场地的选择还应考虑交通便利等因素，保证以市中心场所为宜。

## (十)其他一督导管理

### 1.1. 督导交通安排

#### 1.1. 总体要求

项目组安排不少于 4 位，有行风建设、医疗卫生行业精神文明建设、满意度调查、项目管理等相关工作经验的人员，完成 58 家三级医疗机构（含三级区域性医疗中心）、26 家区域性医疗中心（二级医院）和 32 家社区卫生服务中心的督导工作。

#### 1.2. 具体要求

##### 1.2.1. 三级医疗机构不少于 4 名督导员

1.2.1.1. 确保督导员每家到岗不少于 2 次，督导三级医院（含三级区域性医疗中心），监督和指导调查志愿者按照项目要求和计划开展调查任务，及时收集和反馈项目过程中的意见和建议，并撰写调查走访表。因项目督导外出产生的交通费用项目组应予以报销。

##### 1.2.2. 区域性医疗中心（二级医院）及社区卫生服务中心不少于 4 名督导员

1.2.2.1. 确保督导员每家到岗不少于 2 次，监督和指导志愿者按照项目要求和计划开展调查任务，及时收集和反馈项目过程中的意见和建议，并撰写调查走访表。因项目督导外出产生的交通费用项目组应予以报销。

## 2. 督导住宿安排

### 2.1. 总体要求

为保证公立医院医疗服务满意度调查项目的顺利开展，项目组应确保志愿者在本市郊区医疗机构开展医疗服务满意度调查期间的住宿环境安全，做好后勤保障工作，陪同住宿。

### 2.2. 具体要求

2.2.1. 三级医疗机构（含三级区域性医疗中心）不少于 1 名督导员

2.2.1.1. 三级医疗机构中奉贤区中心医院、青浦区中心医院、妇产科医院长三角一体化示范区青浦分院、金山医院、崇明医院等 5 家医院需安排住宿，每家 1 名项目督导，3 晚/人/周。

2.2.2. 区域性医疗中心（二级医院）及社区卫生服务中心不少于 1 名督导员

2.2.2.1. 奉贤、金山、崇明、青浦、宝山五个区的 8 家二级医疗机构及 10 家社区卫生服务中心需安排住宿，每家郊区的医疗机构安排至少 1 名项目督导，随同志愿者住宿，每家 1 名项目督导，3 晚/人/周。

## 六、付款方式

1. 项目完成后采购人支付合同款项的 100%。



## 第五章 响应文件有关格式

### 1、报价响应函

上海东松医疗科技股份有限公司：

根据贵方为\_\_\_\_\_项目的采购邀请，签字代表（全名、职务）经正式授权并代表（供应商名称、地址）提交响应文件正本一份、副本三份及一份电子文档：

- (1) 报价响应函
- (2) 采购报价表
- (3) 资格性符合性审查响应索引表
- (4) 响应偏离表
- (5) 资格证明文件
- (6) 享受政府采购优惠政策的相关证明材料
- (7) 按采购文件要求提供的其他有关文件

据此函，签字代表宣布同意如下：

- (1) 供应商将按采购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采购文件，包括第（插入编号）、（补遗文件）（如有）。我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权力。
- (3) 本项目报价有效期为自递交响应文件截止日起90个日历日。
- (4) 供应商同意提供按照贵方可能要求的与本采购有关的一切数据或资料。
- (5) 供应商是所供货物和服务的合法所有人，或已从其所有人那里得到了有效的授权。
- (6) 与本采购有关的一切正式往来信函请寄：

地址：

电话：

传真：

电子邮件：

供应商开户银行：

供应商帐号：

供应商授权代表签字：

供应商授权代表姓名、职务：

供应商名称：

公章：

## 2、采购报价表

项目名称：\_\_\_\_\_

包件名称：\_\_\_\_\_

项目编号/包号：\_\_\_\_\_

包号	包名称	服务内容	服务要求	服务期限（月）	金额（元）

内容	项目内容	数量	单价（元）	金额（元）	备注
1、 调 查 指 标	国内外相关文献数据信息检索	5			985 元/家×5 家（中国知网、PubMed、Cochrane Library 循证医学数据库、Ovid 国内外文献数据库和万方数据库）
	构建公立医院医疗服务满意度调查量表（2025）	33			3 人（项目负责人带领 2 名工作人员）×11 天
	聘请专家（指标体系构建）	10			10 人（副高级及以上专家）
		15			15 人（专家）
	场地租赁（指标体系构建）	1			700 元/场×1 场
2、 购 买 调	后台服务器租赁及后续运维（备份存储数据信息）	12			2 个月×6 台

查 系 统 服 务	调查系统使用 (含系统以提 升用户体验、 增强问卷质 控、提高管理 效率为核心的 优化；问卷授 权；系统的技 术支持维护)	116			116 家×1850 元/家
3、 门 诊/ 住 院 问 卷 调 查 宣 传 材 料	调查问卷宣传 册	28600			28600 份(三级医院门诊及住院 315 份/家× 58 家+二级区域医疗中心门诊及住院 210 份 /家×26 家+社区卫生服务中心门诊及住院 150 份/家×32 家, 预留 70 份坏件余量)
	宣传海报制作	1870			58 家三级医院×(20 张/套)+26 家二级区域 医疗中心医院×(15 张/套)+32 家社区卫生 服务中心×(10 张/套)
	材料分装及点 对点物流递送	116			35 元/家(海报及调查问卷宣传册)×116 家
4、 调 查 员 培 训	调查员培训资 料	115			112 份+3 份备用
	调查员用品	112			112 人×1 套/人(工作证、口罩、免洗手消 毒液、防暑降温药品等)
	调查员服装	224			112 人×2 套/人(往年志愿者服回收、清洗、 保存)
	培训场地租赁	2			700 元/天×2 天
	聘请讲师	8			4 人×2 次
	调查员及工作	244			35 元/人/天×112 人(调查员)×2 天+35 元/

	人员培训午餐				人/天×10人（讲师+工作人员）×2天
5、 数 据 采 集	调查员收集问卷	28530			三级医院门诊及住院 315 份/家×58 家+二级区域医疗中心门诊及住院 210 份/家×26 家+社区卫生服务中心门诊及住院 150 份/家×32 家
	调查员午餐及交通	464			三级医疗机构志愿者共 56 人、4 人为一组，合计 14 组（其中 2 组工作 5 周其余 12 组工作 4 周）共完成 58 家三级医疗机构调查：48 人×4 周（3 天/周）+8 人×5 周（3 天/周）+二级区域医疗中心和社区卫生服务中心志愿者共 56 人、4 人为一组，合计 14 组（其中 2 组工作 5 周其余 12 组工作 4 周）共完成 58 家二级区域医疗中心及社区卫生服务中心：48 人×4 周（3 天/周）+8 人×5 周（3 天/周）
	调查员住宿	288			3 晚/家×4 人×6 家（6 家郊区三级）+3 晚/家×4 人×18 家（8 家郊区二级+10 家郊区社区）
	项目督导劳务	348			116 家医疗机构×3 次/家医疗机构
	项目督导住宿	72			3 晚/家×1 人×6 家（6 家郊区三级医院）+3 晚/家×1 人×18 家（8 家郊区二级区域医疗中心+10 家郊区社区卫生服务中心）
	项目督导交通	348			116 家医疗机构×3 次/家医疗机构
	纸质问卷录入及复核	12			2 人×6 家（公卫+精卫+4 家社区卫生服务中心）
	6、 数 据 分 析 及	调查数据建模清洗、分析	28530		
调查医院报告撰写		117			三级医院 58 家+二级区域医疗中心 26 家+社区卫生服务中心 32 家+市总报告

调 查 报 告	场地租赁（报 告初审会）	1			700 元/场×1 场
	聘请专家（报 告初审会）	10			10 人（副高级及以上专家）
		15			15 人（专家）
	场地租赁（报 告终审会）	1			700 元/场×1 场
	聘请专家（报 告终审会）	10			10 人（副高级及以上专家）
		15			15 人（专家）
	报告印刷及装 订	464			4 套/家×116 家（三级医院 58 家+二级区域 医疗中心 26 家+社区卫生服务中心 32 家）
		64			4 套/家×16 家（区卫生健康委 16 家）
		28			4 套/家×7 家（办医主体）
		4			4 套/家×1 家（市卫生健康委）
7、 内 部 通 报 会	场地租赁（内 部通报会）	1			1 次
	会议资料印刷	415			415 份【123 家（116 家医院+7 家办医主体） ×3 人/家+17 家（16 家区卫健委+1 家市卫生 委）×2 人/家+12 份备用】
合计：（元）					/

说明：

- （1）所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到小数点后两位。
- （2）“采购报价表”的相关内容应与《采购需求》中的要求填写一致。
- （3）供应商应按照《采购需求》和《响应须知》的要求报价。

供应商授权代表签字：

供应商名称（公章）：

日期：年月日

### 3、资格性符合性审查响应索引表

项目名称：\_\_\_\_\_

包件名称：\_\_\_\_\_

项目编号/包号：\_\_\_\_\_

序号	资格性符合性 审查内容	资格性符合性审查要求	响应内容	索引目录（页码）
				___页至___页
				___页至___页
.....		.....		___页至___页

说明：

请按照下述《资格性符合性审查表》所列内容填写，供应商须对资格性符合性审查内容及要求进行逐条响应，并就响应内容明确响应文件中所对应的页码。

**资格审查要求表如下：**

序号	审查内容	审查要求	要求说明	包件级
1	引用上海 证照库	营业执照	营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）符合要求；	项目级
2	自定义	法定基本条件 1	供应商符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的承诺函；	项目级
3	自定义	法定基本条件 2	未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商。	项目级
4	自定义	特定资格条件	符合采购文件规定的合格供应商的其他资质要求的证明文件： 供应商自开展经营活动以来，未有过行贿犯罪记录。	项目级
5	自定义	联合体参与	本项目不允许联合体参与。	项目级

6	自定义	促进中小企业发展政策	本项目不属于专门面向中小微企业、监狱企业、残疾人福利性单位采购的项目。	项目级
---	-----	------------	-------------------------------------	-----

符合性审查要求表如下：

序号	审查内容	审查要求	包件级
1	响应文件内容、签署等要求	符合采购文件规定： 1、响应文件按磋商文件规定格式提供《报价一览表》； 2、按磋商文件要求签署、盖章。电子响应文件应扫描上传正本文件，且须经电子加密（响应文件上传成功后，系统即自动加密）。	项目级
2	报价有效期	不少于 90 个日历日。	项目级
3	报价	1、不得进行选择性价（最后报价应是唯一的，磋商文件要求提供备选方案的除外）； 2、不得进行可变的或者附有条件的报价； 3、响应报价及最后报价均不得超出磋商文件标明的采购预算金额及项目最高限价； 4、最后报价不得有缺漏项。	项目级
4	服务期限	合同签订后 2 个月内	项目级
5	付款方式	项目完成后甲方支付合同款项的 100%。	项目级
6	“★”条款	符合采购文件中标注“★”的实质性要求条款。	项目级
7	合同转让与分包	合同不得转让与分包。	项目级
8	公平竞争和诚实信用	不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、妨碍其他供应商的竞争、损害采购人或者其他供应商的合法权益、扰乱政府采购正常秩序的行为。	项目级
9	关联供应商	1、单位负责人或法定代表人为同一人，或者存在控股、管理关系的不同供应商，参加同一包件或者未划分包件的同一项目响应的，相关响应均无效。 2、与本项目采购代理机构的负责人为同一人或者存在直接控股和管理关系的供应商不得参加本次政府采购活动。	项目级

		3、为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商不得参加本次政府采购活动。	
10	法定代表人 (单位负责人)授权	1、在响应文件由法定代表人(单位负责人)授权代表签字(或盖章)的情况下,应按招标文件规定格式提供法定代表人(单位负责人)授权委托书; 2、按招标文件要求提供法定代表人(单位负责人)、被授权人身份证复印件、被授权人缴纳社保证明。	项目级
11	保证金	提交并在电子采购平台中录入,金额为人民币 23,000.00 元。	项目级

供应商授权代表签字:

供应商名称(公章):

日期:年月日

#### 4、响应偏离表

项目名称：\_\_\_\_\_

包件名称：\_\_\_\_\_

项目编号/包号：\_\_\_\_\_

序号	单一来源采购文件要求	响应文件内容	是否有偏差	偏差说明

说明：

(1) 供应商须按单一来源采购文件中的“采购需求”进行点对点应答，并按序号填写本表，如报价产品实际内容与采购需求无偏差，在“是否有偏差”一列填写“无”。

(2) 报价产品的内容和性能与单一来源采购文件的要求如不完全一致，在“是否有偏差”一列填写“有”，还需填写偏差说明，并注明是“正偏离”还是“负偏离”。

供应商授权代表签字：

供应商名称（公章）：

日期：年月日



## 5、法定代表人（单位负责人）授权委托书

### 5.1 法定代表人（单位负责人）身份证明

供应商名称：

单位性质：

地址：

成立时间：年月日经营期限：年月日至年月日

姓名：性别：

年龄：职务：

系（供应商名称）的法定代表人（单位负责人）。

特此证明。

供应商名称：（盖单位公章）

年月日

法定代表人（单位负责人）身份证复印件粘贴处：

在此粘贴法定代表人（单位负责人）身份证复印件

（正、反两面）

## 5.2 委托授权书

致：上海东松医疗科技股份有限公司

我（姓名）系（供应商名称）的法定代表人（单位负责人），现授权委托本单位在职职工（姓名，职务）以我方的名义参加贵公司项目的询价响应活动，并代表我方全权办理针对上述项目的响应、响应文件澄清、签约等一切具体事务和签署相关文件。

我方对被授权人的签名事项负全部责任。

在贵公司收到我方撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。除我方书面撤销授权外，本授权书自响应文件递交截止之日起直至报价有效期结束前始终有效。

被授权人无转委托权，特此委托。

在此粘贴：

1、被授权人身份证复印件（正、反两面）

被授权人在投标截止日前半年内任意一个月依法缴纳社  
保证明复印件

委托人（法定代表人或单位负责人）签章：

被授权人（签章）：

供应商公章：

日期：

日期：

## 6、资格证明文件

### 6.1、营业执照 (复印件加盖公章)

### 6.2、承诺函

本公司为参与(项目名称)单一来源采购的供应商。本公司**在此郑重承诺：我公司符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定，即：**

- (一) 具有独立承担民事责任的能力；
- (二) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- (三) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- (四) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- (五) 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；
- (六) 法律、行政法规规定的其他条件。

特此声明。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商授权代表签字：

供应商名称（公章）：

日期：年月日



上海东松医疗科技股份有限公司

项目编号：**310000000250807127440-00263949**（0811-DSITC252050）；项目名称：**公立医疗机构医疗服务满意度调查**采购

---

### 6.3、其他

（如：满足单一来源采购文件第五章第3条“资格审查要求表”中规定的合格供应商的特定资格条件的证明材料等）

## 7、“信用中国”网站、中国政府采购网截图

(复印件加盖公章)

供应商未被“信用中国”网站 ([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)) 列入失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单，且未被中国政府采购网 ([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)) 列入政府采购严重违法失信行为记录名单。

## 8、中小企业声明函（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，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（采购文件中明确的所属行业）行业；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）行业；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：

说明：

（1）本声明函所称中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。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》。

（2）本声明函所称货物由中小企业制造，是指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，否则不享受中小企业扶持政策。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，不享受中小企业扶持政策。

（3）依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

（4）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。

(5) 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业，以单一来源采购文件第一章《采购邀请》规定为准。

(6) 供应商为联合体投标的，联合体各方均需出具《中小企业声明函》。

(7) 响应涉及多个采购标的的，每个采购标的均需出具《中小企业声明函》。

(8) 成交供应商为中小企业的，本声明函将随成交结果同时公告。

(9) 供应商未按照上述格式正确填写《中小企业声明函》的，不享受中小企业扶持政策。

注：统计上大中小微型企业划分标准：

行业名称	指标名称	计量单位	大型	中型	小型	微型
农、林、牧、渔业	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 20000$	$500 \leq Y < 20000$	$50 \leq Y < 500$	$Y < 50$
工业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 40000$	$2000 \leq Y < 40000$	$300 \leq Y < 2000$	$Y < 300$
建筑业	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 80000$	$6000 \leq Y < 80000$	$300 \leq Y < 6000$	$Y < 300$
	资产总额(Z)	万元	$Z \geq 80000$	$5000 \leq Z < 80000$	$300 \leq Z < 5000$	$Z < 300$
批发业	从业人员(X)	人	$X \geq 200$	$20 \leq X < 200$	$5 \leq X < 20$	$X < 5$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 40000$	$5000 \leq Y < 40000$	$1000 \leq Y < 5000$	$Y < 1000$
零售业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$50 \leq X < 300$	$10 \leq X < 50$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 20000$	$500 \leq Y < 20000$	$100 \leq Y < 500$	$Y < 100$
交通运输业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 30000$	$3000 \leq Y < 30000$	$200 \leq Y < 3000$	$Y < 200$
仓储业*	从业人员(X)	人	$X \geq 200$	$100 \leq X < 200$	$20 \leq X < 100$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 30000$	$1000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
邮政业	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 30000$	$2000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
住宿业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 10000$	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
餐饮业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 10000$	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
信息传输业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 2000$	$100 \leq X < 2000$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 100000$	$1000 \leq Y < 100000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
软件和信息技术服务业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 10000$	$1000 \leq Y < 10000$	$50 \leq Y < 1000$	$Y < 50$
房地产开发经营	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 200000$	$1000 \leq Y < 200000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
	资产总额(Z)	万元	$Z \geq 10000$	$5000 \leq Z < 10000$	$2000 \leq Z < 5000$	$Z < 2000$
物业管理	从业人员(X)	人	$X \geq 1000$	$300 \leq X < 1000$	$100 \leq X < 300$	$X < 100$
	营业收入(Y)	万元	$Y \geq 5000$	$1000 \leq Y < 5000$	$500 \leq Y < 1000$	$Y < 500$
租赁和商务服务业	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$

	资产总额(Z)	万元	$Z \geq 120000$	$8000 \leq Z < 120000$	$100 \leq Z < 8000$	$Z < 100$
其他未列明行业 *	从业人员(X)	人	$X \geq 300$	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$

说明：

1. 大型、中型和小型企业须同时满足所列指标的下限，否则下划一档；微型企业只须满足所列指标中的一项即可。

2. 附表中各行业的范围以《国民经济行业分类》（GB/T4754-2017）为准。带\*的项为行业组合类别，其中，工业包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业；交通运输业包括道路运输业，水上运输业，航空运输业，管道运输业，多式联运和运输代理业、装卸搬运，不包括铁路运输业；仓储业包括通用仓储，低温仓储，危险品仓储，谷物、棉花等农产品仓储，中药材仓储和其他仓储业；信息传输业包括电信、广播电视和卫星传输服务，互联网和相关服务；其他未列明行业包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业，以及房地产中介服务，其他房地产业等，不包括自有房地产经营活动。

3. 企业划分指标以现行统计制度为准。（1）从业人员，是指期末从业人员数，没有期末从业人员数的，采用全年平均人员数代替。（2）营业收入，工业、建筑业、限额以上批发和零售业、限额以上住宿和餐饮业以及其他设置主营业务收入指标的行业，采用主营业务收入；限额以下批发与零售业企业采用商品销售额代替；限额以下住宿与餐饮业企业采用营业额代替；农、林、牧、渔业企业采用营业总收入代替；其他未设置主营业务收入的行业，采用营业收入指标。（3）资产总额，采用资产总计代替。

## 9、残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《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）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加单位的项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

## 10、联合体参与协议（如有）

甲方：\_\_\_\_\_

乙方：\_\_\_\_\_

为共同参加\_\_项目的响应，甲乙双方经友好协商，达成以下协议：

### 一、双方关系

1、甲乙双方组成一个联合体，以一个联合体的身份共同参加本项目。甲方作为主办单位，乙方作为联合体成员单位，双方愿对投标结果承担相应的责任和义务，并自觉履行标书规定。

2、甲方合法代表联合体各成员负责本项目投标文件编制和合同谈判活动，并代表联合体提交和接收相关的资料、信息及指示，并处理与之有关的一切事物，负责合同实施阶段的主办、组织和协调工作。

3、联合体将严格按照招标文件的各项要求，递交投标文件，履行合同，并对外承担连带责任。

### 二、双方责权

1、甲方负责\_\_\_\_\_，并确保相关项目达到国家标准规范，一次性通过验收。

2、乙方负责\_\_\_\_\_，并确保相关项目达到国家标准规范，一次性通过验收。

3、若本项目成交，甲乙双方共同与采购人签订承包合同，签署的合同协议书对联合体各方均具法律约束力。

4、甲方作为联合体双方的代表，承担责任和接受指令，并负责整个合同的全面履行和接受本项目的支付；甲方接受到属乙方的款项，应当在款项到达甲方的账户当天拨付给乙方。

5、甲乙双方在项目合作中必须密切配合、尽职尽责，双方优质高效地完成各自负责的部分，承担各自负责部分的一切责任。

6、本协议一经签订，双方必须全面履行，任何一方不得擅自变更或解除协议条款，本协议未尽事宜，由双方另行商定补充协议。

### 三、协议份数

本协议一式份，甲乙双方各执壹份，份用于投标文件。

甲方：\_\_\_\_\_

乙方：\_\_\_\_\_

法定代表人：\_\_\_\_\_

法定代表人：\_\_\_\_\_

公章：\_\_\_\_\_

公章：\_\_\_\_\_

签约日期：\_\_年月日

签约地点：\_\_\_\_\_

## 第六章 合同格式 包1合同模板：

# 合同通用条款及专用条款

合同统一编号：**[合同中心-合同编码]**

合同内部编号：

合同各方：

甲方：**[合同中心-采购单位名称]**

乙方：**[合同中心-供应商名称]**

法定代表人：**[合同中心-供应商法人姓名]** **[合同中心-供应商法人性别]**

地址：**[合同中心-采购单位所在地]**

地址：**[合同中心-供应商所在地]**

邮政编码：**[合同中心-采购人单位邮编]**

邮政编码：**[合同中心-供应商单位邮编]**

电话：**[合同中心-采购单位联系人电话]**

电话：**[合同中心-供应商联系人电话]**

传真：**[合同中心-采购人单位传真]**

传真：**[合同中心-供应商单位传真]**

联系人：**[合同中心-采购单位联系人]**

联系人：**[合同中心-供应商联系人]**

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定，本合同当事人遵循平等、自愿、公平和诚实信用原则，在本项目经过政府采购的基础上，经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同：

### 1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

1.1 乙方所提供的服务其来源应符合国家的有关规定，服务的内容、要求、服务质量等详见招标文件和投标文件。

### 2. 合同价格、服务地点和服务期限

#### 2.1 合同价格

本合同价格为人民币**[合同中心-合同总价大写]**元整（人民币**[合同中心-合同总价]**元整）。

乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价中，甲方不再另行支付其它任何费用。

2.2 服务地点：采购人指定地点

2.3 服务期限

本项目的服务期限：合同签订后 2 个月内。

### 3. 质量标准和要求

3.1 乙方所提供的服务的质量标准按照国家标准、行业标准或制造厂家企业标准确定，上述标准不一致的，以严格的标准为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

3.2 乙方所交付的服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

3.3 本项目涉及商品包装和快递包装的，除另有要求外，乙方所出售的货物包装应当参照财政部办公厅、生态环境部办公厅以及国家邮政局办公室联合发布的《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）》执行。

### 4. 权利瑕疵担保

4.1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

4.2 乙方保证在服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。

4.3 乙方保证其所交付的服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

4.4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

### 5. 验收

5.1 服务根据合同的规定完成后，甲方应及时进行根据合同的规定进行服务验收。乙方应当以书面形式向甲方递交验收通知书，甲方在收到验收通知书后的 10 个工作日内，确定具体日期，由双方按照本合同的规定完成服务验收。甲方有权委托第三方检测机构进行验收，对此乙方应当配合。

5.2 如果属于乙方原因致使系统未能通过验收，乙方应当排除故障，并自行承担相关费用，同时进行试运行，直至服务完全符合验收标准。

5.3 如果属于甲方原因致使系统未能通过验收，甲方应在合理时间内排除故障，再次进行验收。如果属于故障之外的原因，除本合同规定的不可抗力外，甲方不愿或未能在规定的时间内完成验收，则由乙方单方面进行验收，并将验收报告提交甲方，即视为验收通过。

5.4 本项目涉及商品包装和快递包装的，除另有要求外，甲方或第三方机构将参照财政部办公厅、生态环境部办公厅以及国家邮政局办公室联合发布的《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）》对乙方所出售的货物包装进行验收。

5.5 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

## 6. 保密

6.1 如果甲方或乙方提供的内容属于保密的，应签订保密协议，甲乙双方均有保密义务。

## 7. 付款

7.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7.2 本合同款项按照以下方式支付。

7.2.1 付款内容：项目完成后采购人支付合同款项的 100%。

7.2.2 付款条件：本合同付款按照上述付款内容进行付款。

7.2.3 付款违约责任

甲方应按时履行付款义务，若甲方未按时履行付款义务的，应以未支付金额为基数，按每日 0.05%向乙方支付违约金。

## 8. 甲方（甲方）的权利义务

8.1 甲方有权在合同规定的范围内享受服务，对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务，直至符合要求为止。

8.2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，造成项目无法正常运行，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

8.3 由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方服务相关内容或设备损坏造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

8.4 甲方在合同规定的服务期限内义务为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服务工作。

8.5 当服务相关内容或设备发生故障时，甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息，以便乙方及时分析故障原因，及时采取有效措施排除故障，恢复正常运行。

8.6 如果甲方因工作需要调整原有合同服务内容，应有义务并通过有效的方式及时通知乙方，并与乙方协商解决。

## 9. 乙方的权利与义务

9.1 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务，如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的，乙方有权要求甲方支付其相应的费用。

9.2 乙方为了更好地进行服务，满足甲方对服务质量的要求，有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利。在进行故障处理紧急服务时，可以要求甲方进行合作配合。

9.3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的，乙方不承担违约责任。

9.4 由于因甲方工作人员人为操作失误、或供电等环境不符合合同设备正常工作要求、或其他不可抗力因素造成的设备损毁，乙方不承担赔偿责任。

9.5 乙方保证在服务中，未经甲方许可不得使用含有可以自动终止或妨碍系统运作的软件和硬件，否则，乙方应承担赔偿责任。

9.6 乙方在履行服务时，发现工作环境存在潜在缺陷或故障时，有义务及时与甲方联系，共同落实防范措施，保证项目正常运行。

9.7 如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和质量的，应事先征得甲方的同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。

9.8 乙方保证在服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或证实服务是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方可以根据本合同第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

## 10. 补救措施和索赔

10.1 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证证书向乙方提出索赔。

10.2 在服务期限内，如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

(1) 根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过买卖双方商定降低服务的价格。

(2) 乙方应在接到甲方通知后七天内，根据合同的规定负责采用符合规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换在服务中有缺陷的部分或修补缺陷部分，其费用由乙方负担。

(3) 如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

## 11. 履约延误

11.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

11.2 如乙方无正当理由而拖延服务，甲方有权没收乙方提供的履约保证金，或解除合同并追究乙方的违约责任。

11.3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

## 12. 误期赔偿

12.1 除合同第 13 条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每（天）赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五（0.5%）计收，直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五（5%）。（一周按七天计算，不足七天按一周计算。）一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

## 13. 不可抗力

13.1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

13.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化，以及双方商定的其他事件。

13.3 在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

## 14. 履约保证金

14.1 在本合同签署之前，乙方应按招标文件要求向甲方提交履约保证金 0 元。履约保证金应自出具之日起至全部服务按本合同规定验收合格后三十天内有效。在全部服务按本合同规定验收合格后 15 日内，甲方应一次性将履约保证金无息退还乙方。

14.2 履约保证金可以采用支票或者甲方认可的银行出具的保函。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行承担。

14.3 如乙方未能履行本合同规定的任何义务，则甲方有权从履约保证金中得到补偿。履约保证金不足弥补甲方损失的，乙方仍需承担赔偿责任。

## 15. 争端的解决

15.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决，可以向同级政府采购监管部门提请调解。

15.2 调解不成则提交上海仲裁委员会根据其仲裁规则和程序进行仲裁。

15.3 如仲裁事项不影响合同其它部分的履行，则在仲裁期间，除正在进行仲裁的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

## 16. 违约终止合同

16.1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

(1) 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部服务。

(2) 如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

16.2 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为，甲方有权解除合同，并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定由有关部门追究其法律责任。

## 17. 破产终止合同

17.1 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

## 18. 合同转让和分包

18.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

## 19. 合同生效

19.1 本合同在合同双方签字盖章并且甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

19.2 本合同履行期限：合同签订之日起至合同内容履行完毕止。**[合同中心-合同有效期]**

19.3 本合同一式叁份，甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。

19.4 本合同中双方的地址、传真等联系方式为双方文书、信息的送达地址，同时也作为双方争议发生的相关诉讼法律文书送达地址（包括原审、二审、再审、执行及仲裁等），变更须书面通知对方。

## 20. 合同附件

20.1 本合同附件包括：招标（采购）文件、投标（响应）文件

20.2 本合同附件与合同具有同等效力。

20.3 合同文件应能相互解释，互为说明。若合同文件之间有矛盾，则以最新的文件为准。

## 21. 合同修改

21.1 除了双方签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

## 22. 补充条款

[合同中心-补充条款列表]

若补充条款与合同其他条款之间有矛盾的，则以补充条款为准。

签约各方：

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

日期：[合同中心-签订时间]

日期：[合同中心-签订时间\_1]

合同签订点：网上签约



上海东松医疗科技股份有限公司

项目编号：**310000000250807127440-00263949**（0811-DSITC252050）；项目名称：**公立医疗机构医疗服务满意度调查采购**

---