**杭州市富阳区第一人民医院**

**诊后疾病精细化管理劳务外包服务**

招 标 文 件

招 标 人：杭州市富阳区第一人民医院

2024年 12月

目录

[第一部分 招标公告 3](#_Toc15928)

[第二部分 投标须知前附表及投标须知 4](#_Toc29211)

[第三部分 招标内容 13](#_Toc13629)

[第四部分 合同主要条款 28](#_Toc11877)

[第五部分 投标文件格式 30](#_Toc7792)

[第六部分 评标办法 41](#_Toc4662)

第一部分 招标公告

杭州市富阳区第一人民医院对其诊后疾病精细化管理劳务外包服务进行招标，选择服务供应商。

1、招标内容：杭州市富阳区第一人民医院诊后疾病精细化管理劳务外包服务；

2、服务供应商资格条件要求

3、1）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定；

（1）具有独立承担民事责任的能力；

（2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

（3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

（4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

（5）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；

（6）法律、行政法规规定的其他条件。

2）提供服务供应商和法定代表人无行贿犯罪记录的承诺。

3、资格审查方式：资格后审；

4、招标文件发布时间：2024年12月25日至2024年 12月27日,节假日除外。

5、招标文件售价：/

6、购买招标文件时请提供：法定代表人授权书（附联系方式）原件、营业执照复印件并加盖公章、供应商和法定代表人无行贿犯罪记录的承诺书；

7、投标截止时间及开标时间：2024年12月27日14:00点（北京时间）

8、投标地点及开标地点：杭州市富阳区第一人民医院科教行政楼4楼420会议室

9、招标人：杭州市富阳区第一人民医院

招标人地址：杭州市富阳区富春街道北环路429号

联 系 人：胡平亚

邮 编：311400

联系电话：63157865

**第二部分 投标须知前附表及投标须知**

**投标须知前附表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 项 目 | 内 容 |
| 1 | 项目情况 | 招标人：杭州市富阳区第一人民医院  招标人地址：杭州市富阳区富春街道北环路429号  项目名称：杭州市富阳区第一人民医院诊后疾病精细化管理劳务外包服务 |
| 2 | 服务供应商资格 | 1）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定；  （1）具有独立承担民事责任的能力；  （2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；  （3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；  （4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；  （5）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；  （6）法律、行政法规规定的其他条件。  2）提供服务供应商和法定代表人无行贿犯罪记录的承诺。 |
| 3 | 资格审查方法 | 资格后审 |
| 4 | 招标答疑 | 2024年12月26日前将疑问以书面形式提交杭州市富阳区第一人民医院总务科。  2024年12月27日14:00（北京时间）之前给予书面答复。 |
| 5 | 投标保证金 | 本项目无需投标保证金。 |
| 6 | 投标有效期 | 投标文件递交后90天内有效 |
| 7 | 投标文件份数 | 正本一份，副本四份 |
| 8 | 投标报名截止时间 | 时间：2024年12月27日（北京时间） |
| 9 | 开标时间  及地点 | 时间：2024年12月27日14:00（北京时间）  地点：杭州市富阳区第一人民医院科教行政楼4楼420会议室 |
| 10 | 评标方法 | 综合评分法 |
| 11 | 保证金 | 本项目无需保证金。 |
| 12 | 注意事项 | 1. 服务供应商的法定代表人或授权代表出席开标仪式（请   本人携带身份证原件，授权代表还应随身携带法人授权书原件件）。   1. 如发现招标文件及其评标办法中存在含糊不清、相互矛   盾、多种含义以及歧视性不公正条款或违法违规等内容时，请在投标截止日二天前同时向招标人书面反映，逾期不得再对招标文件的条款提出质疑。  3.投标文件鼓励采用环保轻质纸张，可以采用双面复印。 |

**投 标 须 知**

一、总 则

1．指导原则

1.1本次招标按照《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国招投标实施条例》组织和实施。

2．定义

2.1项目名称：杭州市富阳区第一人民医院诊后疾病精细化管理劳务外包服务。

2.2招标内容：杭州市富阳区第一人民医院诊后疾病精细化管理劳务外包服务。

2.3招标方式：本项目招标采用公开招标。

2.4招标人：杭州市富阳区第一人民医院。

2.5服务供应商：响应招标、参与投标竞争的法人或者其他组织。

3．投标资格条件

3.1凡有能力提供招标文件所规定服务的独立法人企业，符合“服务供应商须知前附表第2条”规定的服务供应商资格条件并通过投标资格审查后，均为合格的服务供应商。

3.2服务供应商应遵守有关的中国法律和规章条例。

3.3资格审查方式：详见“服务供应商须知前附表第3条”.

4．投标费用

4.1 服务供应商应承担所有参加本次投标有关的全部费用，无论投标的结果如何，招标人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

二、招标文件

5．招标文件构成

5.1 招标文件包括：

1）招标公告

2）投标须知前附表及投标须知

3）招标内容

4）合同主要条款

5）投标文件格式

6）评标办法

5.2 服务供应商应认真阅读招标文件中所有的内容。如果服务供应商没有按照招标文件要求提交全部资料或者服务供应商没有对招标文件作出实质性响应，投标将被拒绝。

6．招标文件的澄清

6.1 任何要求对招标文件进行澄清的服务供应商，均应以书面形式（在招标公告中规定的答疑截止时间前）通知招标人，招标人在投标截止期前二天酌情予以答复（详见“投标须知前附表第4项”的规定）。

7．招标文件的修改

7.1 在投标截止期前3天，无论出于何种原因，招标人可主动地或在解答服务供应商提出的澄清问题时对招标文件进行修改。

7.2 招标文件的修改将以书面形式，包括传真、电子邮件形式，通知所有购买招标文件的服务供应商，并对其具有约束力。服务供应商应立即以书面形式，包括传真、电子邮件形式确认已收到修改文件。

三、投标文件的编制

8．投标的语言

8.1服务供应商提交的投标文件以及服务供应商与招标人就有关投标的所有来往函电均应使用中文。服务供应商可以提交用其他语言印制的资料，但与投标实质性内容有关的段落必须译成中文，在有差异和矛盾时以中文为准。

9．投标文件构成

9.1投标文件的组成：详见招标文件第五部分《投标文件格式》。

（1）投标函

（2）法人代表授权书

（3）投标（开标）一览表

（4）招标内容一对一响应表

（5）拟投入本项目的人员一览表

（6）项目负责人简历表

（7）服务供应商基本情况表

（8）承诺书

（9）服务供应商提供的技术资料

（10）服务供应商提供的资质证明材料

（11）类似项目业绩表

（12）资格后审一览表

（13）无行贿犯罪的证明

10．投标报价

10.1服务供应商根据招标文件第三部分《招标内容》中的说明及按第五部分“投标文件格式”进行投标报价。

11．投标货币

11.1 投标应以人民币报价。

12．投标保证金

12.1本项目无需投标保证金。

13．投标有效期

13.1 自招标文件规定的投标截止日起，在“投标须知前附表第6项”规定的有效期内有效。

13.2 在特殊情况下，在原投标有效期期满之前，招标人未能完成评标和定标的，招标人应当通知所有服务供应商延长投标有效期。拒绝延长投标有效期的服务供应商有权收回投标保证金，但其投标失效。同意延长投标有效期的服务供应商应当相应延长其投标担保的有效期，但不得修改投标文件的实质性内容。

14．投标文件的式样和签署

14.1服务供应商须提供按“服务供应商须知前附表第7项” 规定份数的投标文件，并在投标文件封面的明显位置写明“正本”和“副本”。正本是服务供应商填写本招标文件中的表格以及所要求提交的全部文件和资料，副本即正本的复印件。正本和副本如有不一致之处，以正本为准，电子文本与纸质文本不符时，以纸质文本为准。

14.2投标技术文件与投标商务文件应分别用A4复印纸装订成册。投标文件的封面应加盖投标法人单位公章方为有效。

14.3投标文件的正本与副本均应使用擦不掉的墨水打印（复印）或书写。授权书应以书面委托的方式出具，并附在投标文件中。有增加或修正的各项，都应由被授权人小签。此项要求只有当原件（正本）被小签并且副本据此完成时，才被认为是符合要求的。

14.4全套投标文件应无涂改、行间插字或删除，除非这些删改是根据已发出的修改书的指示进行的，或者是服务供应商造成的必须修改的错误。在后一种情况下，修改处应由被授权人小签。

14.5每位服务供应商只能提交一份投标文件，任何服务供应商都不允许以任何方式参与同一合同项的其他服务供应商的投标。

四、投标文件的递交

15．投标文件的密封和标记

15.1服务供应商应将投标文件正本和副本分别密封在内层包封后，再统一加以外层封包。并在内层包封上正确标明“投标文件正本”和“投标文件副本”。

15.2在内层和外层包封上都应具有下列识别标志：

（1）项目名称：杭州市富阳区第一人民医院诊后疾病精细化管理劳务外包服务

（2）2024年12月27日14:00前不得开封，在外层包封上应注明服务供应商的名称与地址。

15.3如果投标文件没有按上述规定密封并加写标志，招标人将不承担投标文件错放或提前开封的责任，由此造成的过早开封的投标文件，招标人将予以拒绝，并退还给服务供应商。

15.4服务供应商应将完整的投标文件递交给招标人，对于按照上述要求规定密封并进行标记的投标文件，招标人将在接受时以书面形式加以确认。

16．投标截止日期和地点

16.1 服务供应商递交投标文件的时间不得迟于“投标须知前附表第8项”中规定的投标截止时间，递交投标文件的地点按照“投标须知前附表第8项”中的规定。

16.2 招标人对已发出的招标文件需要修改的可自行决定酌情延长投标截止时间。在此情况下，招标人和服务供应商受投标截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止日期。

17．迟交的投标文件

17.1招标人将拒绝并原封退回在其规定的截止期后收到的任何投标文件。

18．投标文件的修改和撤回

18.1 服务供应商在招标文件要求提交投标文件的截止时间前，可以补充、修改或者撤回已提交的投标文件，并书面通知招标人。补充、修改的内容为投标文件的组成部分。

五、开标与评标

19．开标

19.1有下列情况之一者，招标人不予接受并原封退还：

（1）投标文件逾期送达的；

（2）投标文件未按招标文件要求密封的；

19.2招标人按“投标须知前附表第9项”中所规定的时间和地点举行开标会议。服务供应商的法定代表人或其授权代表（通称服务供应商代表）必须随带本人有效身份证原件和授权书原件参加开标会，并对投标文件的密封情况和开标结果进行确认。

19.3开标会议由招标人主持。

19.4开标程序

19.4.1主持人宣布开标会议开始。

19.4.2在监标人监督下，由唱标人按照投标文件送达时间先后顺序的倒序排列唱标，宣读投标书规定的内容。整个开标过程中的相关要素记录工作，由工作人员负责。

19.4.3开标时，如出现以下情况之一的，则投标文件不予启封或唱标，即使已启封或唱标的，其投标文件仍然无效：

（1）服务供应商代表未能在所投标项目开标结束前参加开标或未能出示本人有效身份证原件的；

（2）服务供应商的授权代表在所投标项目开标结束前未能出示有效的投标授权书原件；

（3）投标文件的投标报价或其它关键内容字迹模糊或无法辨认的；

（4）服务供应商在投标文件中对同一项目有两个或多个报价，且未书面声明以哪个为最终报价的；

（5）法律、法规、规章或招标文件规定的其它无效标情况的。

19.4.4唱标结束后，服务供应商代表应在开标记录上签字确认。招标人代表、唱标人、记录人、监督人均应在开标记录上签字。服务供应商代表未在开标记录上签字的，均视为对开标结果予以默认。开标结束后，如发现开标结果与投标文件不一致者，除评标委员会认定的特殊情况应另行处理外，其开标结果不予纠正。

19.4.5主持人宣布开标会议结束。

20．评标

20.1 招标人将依法组织评标委员会，评标委员会为评标委员会成员为5人及以上单数，由招标人和技术、经济等有关方面的专家组成。

20.2评标的依据为招标文件和投标文件。评标委员会将对具备实质性响应的投标文件进行评估和比较。评标委员会对所有投标作废标处理的，或者评标委员会对一部分投标作废标处理后其他有效投标不足三个使得投标明显缺乏竞争，决定否决全部投标的，招标人应当重新招标。

20.3评标方法：按“投标须知前附表第10项”，详见招标文件第六部分。

20.4评标委员会应根据评标情况和结果，向招标人提交评标报告，并在评标报告中推荐得分最高的服务供应商为中标候选单位。

21．资格审查和符合性审查

21.1评标委员会应依照招标文件的要求和规定，首先对服务供应商的投标资格和投标文件进行符合性审查。

22.2如果投标文件实质上不响应招标文件的要求，评标委员会将予以拒绝。

22．投标文件的澄清

22.1为了有助于投标文件的审查、评价和比较，评标委员会可以要求服务供应商澄清其投标文件。有关澄清的要求与答复，应以书面或传真的形式进行，但不应寻求、提出或允许更改投标文件中的价格或实质性内容。按照本须知第23款规定，凡属评标委员会评标时发现的算术错误则不在此列。

23．错误的修正

23.1评标委员会应对确定为实质上响应招标文件要求的投标文件进行校核，查看其在报价的计算或累计上是否存在算术错误，评标委员会修正错误的原则如下：

(1)如果数字表示的金额和用文字表示的金额不一致时，应以文字表示的金额为准；

(2)当单价与数量的乘积与合价不一致时，以总价为准。

(3)合计累计金额与小计(合计)金额不一致的，以合计累计金额为准。

当评标委员会按照上述原则修正错误,发现其错误达到或超过原总报价0.5%时,将认定其投标文件质量较差,其错误不予修正,作废标处理。

23.2评标委员会将按上述修改错误的方法，调整投标文件的投标报价。经服务供应商确认同意后，调整后的报价对服务供应商起约束作用。如果服务供应商不接受修正后的投标报价，则其投标将被拒绝。

24．决标

24.1评标委员会按照招标文件确定的评标标准和方法，确定中标单位顺序，向招标人提出书面评标报告，并向招标人推荐综合得分最高的服务供应商为中标候选单位，交招标人决标。

24.2决标由招标领导小组负责，参与决标的成员不少于应到成员的三分之二。

六、授予合同

25．中标通知书

25.1 在投标有效期期满之前，招标人根据招标领导小组的决标结果确定中标单位，并书面通知中标单位。

25.2 中标通知书将是合同的一个组成部分。

26．招标咨询费：/

27．合同签署

27.1中标人按中标通知书中的内容在30天内由法定代表人或法定代表人授权人与招标人签订合同（同时签订项目廉政协议）。

27.2合同经双方授权代表签字并加盖公司公章，即开始生效。

27.3如果中标人拒绝签订合同，招标人将有充分的理由废除授标。

27.4中标人被废除授标后，招标人将依法重新选择中标人。

28．保证金

28.1本项目无需保证金。

28．保密与版权

28.1 开标后，直到宣布授予中标单位合同为止，凡属于审查、澄清、评价和比较投标的有关资料，以及授予合同有关的信息等情况，都不向服务供应商或与该过程无关的其他人员泄露。

28.2服务供应商在投标文件的审查、澄清、评价和比较以及授予合同决定的过程中，对招标人施加影响的任何企图和行为，都可以导致取消投标。

28.3无论参与投标的服务供应商中标与否，都必须对招标文件的内容保密，不得以任何理由泄露给第三方。

28.4招标人拥有对全部招标文件的版权所有权，没有经过招标人的允许，任何形式的复制均属非法。招标人保留对任何形式侵犯版权所有权的单位和个人提起法律诉讼的权利。

29．其它

29.1中标人的投标文件将成为合同文件的一部分。

29.2中标人与招标人签订合同，即为招标结束。招标结束后服务供应商的投标文件一律不予退还。

29.3本招标文件未尽事宜，按照《中华人民共和国招标投标法》和国家其他相关规定执行。

第三部分 招标内容

一、服务总体要求

采购第三方的患者诊后疾病精细化管理劳务外包服务，服务时间一年。

采购人为响应国家“健康中国”号召，拟通过劳务外包的形式引进专业的第三方患者诊后疾病精细化管理服务供应商（以下简称“服务供应商”），共同探索并建立医、防一体的具有诊后高度管理价值的患者诊后疾病精细化健康服务创新模式。由服务供应商协同采购人为患者提供“线上+线下、院内+院外”的全方位、多层次、个性化、连续性的疾病精细化管理服务，开展以疾病管理、复诊管理、用药指导、居家康复指导、病情症状异常干预等为主的疾病精细化管理服务。从而最大限度地提升采购人的医疗质量，大幅提升患者对医院的满意度和获得感，塑造亲民的良好形象，在患者中赢得良好口碑，通过优异的诊后患者管理服务来大幅提升采购人在本区域内的竞争力。

二、**项目预算**

项目结算总金额预算为￥29万元。

三、服务范围要求

服务供应商应服务的范围包括但不限于以下人群：

1）.采购人中诊断为多囊卵巢综合征、儿童哮喘、尿失禁、胃溃疡、脑梗死、脑卒中、高血压、糖尿病、冠心病、慢阻肺、手术治疗等常见病的门诊、住院患者；

2）.采购人中诊断为其他具有诊后疾病精细化管理价值的患者：包括检后高危、危急重症、术后康复等患者。

四、服务人员配置要求

为了保障诊后疾病精细化管理服务的规范性和科学性，采购人需与服务供应商共同组建一支专业的诊后疾病精细化管理服务团队。服务供应商需服从采购人的安排，协助采购人开展诊后疾病精细化管理正常工作所需要的相关服务。

1、采购人需安排相关医护人员配合整个项目的日常开展。

2、服务供应商需为本次项目安排有医学背景（具备护师、医师、营养师、运动康复师、药师、心理咨询师、GCP等任一医学资格能力）的服务人员。各个团队的具体人员配置要求如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | | 工作职责 | 要求 |
| 1 | 项目总负责人 | | 负责统筹协调各分团队的工作开展和日常管理，每周输出患者情况医学报告给临床科室主任及院领导；对VIP患者就医体验进行跟踪和回访，统筹紧急异常病情患者的应急就诊，处理患者投诉等；每月输出一份报告给我方指定的负责人；陪同来访参观人员的接待和解答。 | 1.1人；  2.具有较为丰富的医学管理经验，能够与临床科主任及以上领导进行有效沟通；  3.具有住院医师及以上证书。 |
| 2 | 运营支撑人员团队 | 医学运营组 | 负责运营管理（包括运营计划、组织、实施和风险控制），制定和执行医学运营策略；负责面向患者进行服务内容现场宣教，协助处理患者投诉，组织患友会，监控服务质量并提出改进建议；对参与本项目的我院医护人员进行培训和疑难解答；协调个案管理师团队与临床医护人员之间的沟通；提供线下非医疗诊断的健康咨询服务。 | 1.不少于2人；  2.须具有护士及以上证书或医师及以上证书。 |
| 医学路径梳理组 | 负责人的工作职责：  负责与各临床科室主任医师进行关于疾病管理方面的医学沟通、管理成效汇报、疾病管理临床科研方案探讨、临床科研成效分析、成果论文编写等；负责对疾病精细化管理的医学路径梳理有关工作的综合协调和管理。 | 1.1人；  2.具有住院医师及以上证书。 |
| 其他成员的工作职责：  负责与各临床科室的专科医生、专科护士进行医学沟通；负责诊后疾病精细化管理路径的具体医学梳理及编制；负责疾病管理过程中的疑难问题的医学解答等工作；负责对个案管理师团队提供医学支持工作； | 1.不少于2人； |
| 医学内容编制组 | 负责人的工作职责：  把控整个医学内容编制团队医学内容编制工作的管理和协调工作。 | 1.1人；  2.具有住院医师及以上证书。 |
| 其他成员的工作职责：  负责在医生团队的指导下，根据疾病管理服务医学路径的具体要求，编制面向患者的各个健康宣教、疾病宣教内容，包括居家护理指导、居家心理宣教、用药指导、饮食指导、运动康复指导等相关的医学图文视频编制、拍摄、剪辑等； | 1.不少于10人，团队成员中有护理、营养、摄影及影片脚本创作等相关工作经验的人员配备；  2.其中具有护士及以上证书的不少于3人； |
| 软件支持组 | 负责根据采购人提出的疾病管理相关的业务需求，对疾病精细化管理软件进行持续迭代完善。 | 1.不少于3人；  2.团队负责人有项目管理、系统集成、IT软件系统架构及开发等相关工作经验。 |
| 3 | 个案管理师团队 | 诊后疾病精细化标准管理服务组 | 组长的工作职责：  负责指导团队其他成员开展业务工作；负责与健康监测异常的患者进行深度沟通并衔接到其原主诊医生；制定患者院后疾病管理方案；处理患者管理过程中的疑难问题及制作个案管理报告等。  其他成员的工作职责：负责根据患者精细化管理方案路径上确定的工作内容，与患者联系落实，包括受理咨询电话、专病随访、用药不良反应指导、异常症状采集、居家护理指导、居家营养指导、患者心理初步疏导等工作。 | 1.不少于10人；  2.其中具有初级护师及以上证书的人员不少于6人； |
| 生活方式干预管理服务组 | 负责制定个性化生活方式强化干预方案，包括饮食强化干预、运动强化干预、病情症状采集与干预指导、复诊管理强化干预、异常指标干等；并同时进行跟踪调整。 | 1.不少于3人；  2.其中具有营养师相关证书至少1人； |
| 心理咨询服务组 | 负责患者的心理健康评估，运用量表、会谈等方式对与患者的症状进行评估；与患者建立医患联盟关系；与患者建立咨询目标，运用心理咨询技术提供患者情绪疏导、行为健康干预等服务；对咨询效果及目标进行综合分析等。 | 1.不少于3人；  2.其中具有心理咨询师相关证书至少1人； |
| 新媒体患者运营服务组 | 制定公域引流策略，制作相关短视频、图文科普等。 | 1.不少于2人；  2.需具备新媒体患者运营服务经验。 |

注：

1.在服务期内，服务供应商所有服务人员的事故由服务供应商自行全权负责（如服务供应商应对其员工投保人身意外险等）。

2.项目配置人员必须为服务供应商的正式员工，并签订劳动合同。

3.服务供应商对符合缴纳五险的服务人员按政府规定社会保险缴费基数进行缴纳，所有服务人员的工资、社保、奖金、福利均由服务供应商承担。

4.服务供应商须承诺按不少于上表要求的人数进行人员配置。

四、服务内容要求

1.服务内容一览表

服务供应商需以各套餐包形式为我院患者提供连续性的诊后疾病精细化管理服务，服务套餐包包括但不限于以下内容：

表-服务内容一览表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目  名称 | 项目内涵 | 预估数量 | 单位 | 计价  说明 |
|  | 专病精细化单次管理 | 基于离院诊断及专家医生确认的该专病管理路径，由医生、护士等组成的疾病管理团队成员，通过电话、微信、小程序、APP、现场等方式，对购买了此项服务的患者提供专病管理服务工作，包括：  1、1次疾病管理方案定制  2、1次复诊提醒（按医嘱要求）  3、1次远程疾病主动管理服务（包含疾病跟踪、用药指导、营养宣教等）  4、管理期7天为一个疗程； | 100 | 疗程 | 以1周为一个疗程 |
|  | 专病精细化短期管理（2周） | 基于离院诊断及专家医生确认的该专病精细化短期管理路径，由医生、护士等组成的疾病管理团队成员，通过电话、微信、小程序、APP、现场等方式，对购买了此项服务的患者提供专病精细化短期管理服务工作，包括：  1、1次疾病管理方案定制  2、1次疾病评估/干预指导  3、1次用药评估/干预指导（按患者病情及医嘱要求）  4、1次营养评估/干预指导  5、1次管道伤口等护理评估/干预指导（患者病情及医嘱要求）  6、1次复诊提醒（按医嘱要求）  7、1次阶段性管理点评  8、2次来电咨询解答服务（按患者需要提供）  9、管理期2周为一个疗程； | 100 | 疗程 | 以2周为一个疗程 |
|  | 专病精细化短期管理 | 基于离院诊断及专家医生确认的该专病精细化短期强管理路径，由医生、护士、健康管理师等组成的疾病管理团队成员，通过电话、微信、小程序、APP、上门、现场等方式，对购买了此项服务的患者提供专病精细化短期强管理服务工作，包括：  1、1次疾病管理方案定制  2、2次疾病评估/干预指导  3、2次用药评估/干预指导（按患者病情及医嘱要求）  4、1次营养评估/干预指导  5、2次管道伤口等护理评估/干预指导（按患者病情及医嘱要求）  6、2次复诊提醒及1次协助预约挂号  7、2次阶段性管理点评  8、4次来电咨询解答服务（按患者需要提供）  9、10次多学科即时在线咨询（按患者需要提供）  10、管理期1个月为一个疗程； | 350 | 疗程 | 以1个月为一个疗程 |
|  | 专病精细化标准管理 | 基于离院诊断及专家医生确认的该专病精细化标准管理路径，由医生、护士、药师、健康管理师等组成的疾病管理团队成员，通过电话、微信、小程序、APP、上门、现场等方式，对购买了此项服务的患者提供专病精细化标准管理服务工作，包括：  1、1次疾病管理方案定制  2、4次疾病评估/干预指导  3、4次用药评估/干预指导（按患者病情及医嘱要求）  4、2次营养评估/干预指导及28天营养食谱（按患者病情需要提供）  5、4次运动评估/干预指导  6、2次睡眠（心理）评估/干预指导  7、2次管道伤口等护理评估/干预指导（按患者病情及医嘱要求提供）  8、4次复诊提醒及2次协助预约挂号（按医嘱要求）  9、4次阶段性管理点评指导  10、6次来电咨询解答服务（按患者需要提供）  11、30次多学科即时在线咨询解答互动服务（按患者需要提供）  12、管理期3个月为一个疗程； | 600 | 疗程 | 以3个月为一个疗程 |
|  | 专病精细化强化管理 | 基于离院诊断及专家医生确认的该专病精细化强化管理路径，由医生、护士、药师、  健康管理师等组成的疾病管理团队成员，通过电话、微信、小程序、APP、上门、现  场等方式，对购买了此项服务的患者提供专病精细化干预强化管理服务工作，包括：  1、1次疾病管理方案定制  2、4次疾病评估/干预指导  3、4次用药评估/干预指导(按患者病情及医嘱要求)  4、2次营养评估/干预指导及90天营养食谱(按患者病情需求)  5、4次运动评估/干预指导  6、2次睡眠(心理)评估/干预指导  7、2次管道伤口等护理评估/干预指导(患者病情及医嘱要求)  8、4次复诊提醒及2次协助预约挂号(按医嘱要求)  9、4次阶段性管理点评  10、8次来电咨询解答服务(按患者需要提供)  11、30次多学科即时在线咨询解答互动服务(按患者需要提供)  12、管理期3个月为一个疗程； | 200 | 疗程 | 以3个月为一个疗程 |
|  | 专病强干预管理 | 基于离院诊断及专家医生确认的该专病精细化动态管理路径，由医生、护士、健康管理师、营养师、运动康复师等组成的疾病管理团队成员，通过电话、微信、小程序、APP、上门、现场等方式，对购买了此项服务的患者提供专病精细化动态管理服务工作，包括为患者提供：  1、1次疾病管理方案制订；  2、8次疾病评估/干预指导；  3、8次用药评估/干预指导（按患者病情及医嘱要求）；  4、4次营养评估/干预指导及84天营养食谱（按患者病情需求）；  5、8次运动评估/干预指导；  6、4次睡眠（心理）评估/干预指导  7、4次管道伤口等护理评估/干预指导（患者病情及医嘱要求）；  8、4次复诊提醒及2次协助预约挂号（按医嘱要求）；  9、4次阶段性管理点评；  10、16次来电或在线健康咨询服务（按患者需要提供）；  11、30次多学科即时在线咨询解答互动服务（按患者需要提供）；  12、管理期3个月为一个疗程； | 50 | 疗程 | 以3个月为一个疗程 |
|  | 专病强干预综合管理 | 基于离院诊断及专家医生确认的该专病强干预综合管理路径，由医生、护士、健康管理师、营养师、运动康复师等组成的疾病管理团队成员，通过电话、微信、小程序、APP、现场等方式，对购买了此项服务的患者提供多学科生活方式强化干预管理服务工作，包括：  1、2次人体测量、2次体成分分析和报告解读  2、1次营养评估、1次营养管理方案制定、1次营养方案指导  3、1次运动评估、1次运动方案制定、1次运动方案指导  4、1个月内营养点评、运动点评  5、1次复诊强化提醒  6、1次阶段性管理点评  7、健康咨询服务：管理期内根据患者需要提供在线的社群健康咨询服务，按需提供远程健康指标异常跟踪服务；  8、管理期1个月为一个疗程； | 10 | 疗程 | 以1个月为一个疗程 |
|  | 专病多学科生活方式干预管理 | 指由需方自愿要求，专业人员（医生、护士、健康管理师、营养师、运动康复师等）组成疾病管理团队，通过电话、微信、小程序、APP、现场等方式，根据专家医生预先确定的病种管理要求，对专病患者提供多学科生活方式强化干预管理服务方案，并每周进行跟踪调整：包括每周饮食强化干预、每周运动强化干预、病情症状采集与干预指导、复诊管理强化干预、异常指标干预并按需提供用药指导、出诊等服务，促进患者对疾病的认知，督促患者养成健康的生活习惯，预防并发症，提高患者治疗的依从性，提升治疗康复效果，促进健康；管理期2个月为一个疗程。包括：  1、至少2次人体测量、2次的体成分分析和报告解读  2、至少2次营养评估、2次营养管理方案制定、2次营养方案指导  3、至少2次运动评估、2次运动方案制定、2次运动方案指导  4、2个月内营养点评、运动点评  5、2次复诊强化提醒  6、至少2次阶段性管理点评  7、健康咨询服务：管理期内根据患者需要提供在线的社群健康咨询服务，按需提供远程健康指标异常跟踪服务；  8、管理期3个月为一个疗程； | 10 | 疗程 | 以3个月为一个疗程 |
|  | 糖尿病缓解（逆转）管理服务  （1个月） | 指由需方自愿要求，由专业人员（主管医生、会诊医生、护士、健康管理师、药师、营养师、运动康复师等）组成的疾病管理团队，通过电话、微信、小程序、APP、上门、面访等方式，管理期内对有需要通过多学科会诊及个性化强化生活方式干预管理进行治疗的糖尿病患者人群进行个性化的专病强干预综合强化管理，如每日饮食强化干预、每日运动强化干预、病情症状采集与干预指导、复诊管理强化干预、异常指标干预，管理期间采用动态+静态血糖数据监测提醒，并结合人工智能技术为患者提供检测结果解读，分析异常指标与不健康生活方式的关联性，并给予科学生活方式再教育，过程中提供阶段性管理成效汇报，多学科团队相互联动管理，控制疾病进展，促进患者对疾病的认知，督促患者养成健康的生活习惯，预防并发症，提高患者治疗的依从性，提升治疗康复效果，促进健康，管理期1个月为一个疗程。包括：  1、2次人体测量、2次体成分分析和报告解读  2、1次营养评估、1次营养管理方案制定、1次营养方案指导  3、1次运动评估、1次运动方案制定、1次运动方案指导  4、1个月内营养点评、运动点评  5、1次复诊强化提醒  6、1次阶段性管理点评  7、健康咨询服务：管理期内根据患者需要提供在线的社群健康咨询服务，按需提供远程健康指标异常跟踪服务；  8、指标解读：管理期间动态+静态血糖数据监测提醒，并结合人工智能技术为患者提供检测结果解读  9、管理期1个月为一个疗程； | 10 | 疗程 | 以1个月为一个疗程 |

注：1）本项目不仅限于上表的服务套餐，采购人可按照实际服务内容调整服务内容。

2）上表数量仅供参考，因实际履约中数量会增加或减少。

　3）具体服务内容以医院官网公示为准。

2.服务路径的梳理服务要求

本服务项目中，有很大一块任务是要根据临床科室的患者疾病管理要求进行具体的诊后疾病管理路径规范梳理，要求服务供应商基于自身的疾病精细化管理路径知识储备和梳理经验，配合采购人临床医生梳理出适用的疾病和适用的诊后疾病管理路径或方案。服务供应商需负责与各临床科室主任医师进行关于疾病管理方面的医学沟通、管理成效汇报、疾病管理临床科研方案探讨、临床科研成效分析、成果论文编写等，负责对疾病精细化管理的医学路径梳理有关工作的综合协调和管理。另一方面，服务供应商还需负责与各临床科室的专科医生、专科护士进行医学沟通，负责诊后疾病精细化管理路径的具体医学梳理及编制，负责疾病管理过程中的疑难问题的医学解答等工作；负责对个案管理团队提供医学支持工作。

服务供应商应在投标文件中提供不少于3个诊后疾病（疾病属于恶性肿瘤、慢性病、日间手术和重大手术后、妇女和儿童类疾病、减重管理类）管理路径规范，路径规范中需详细列明每个管理阶段的具体管理内容和考核规范等，具体管理内容至少应包括上述疾病出现相关并发症、药物不良反应时的病情识别及其应对措施，包括但不限于相应的运动、饮食、关键指标干预等内容及具体病情随访表单内容，包括但不限于随访时间计划、方式方法、宣教视频等内容。

3.医学内容的编制服务要求

服务供应商还需在采购人的配合下，管理和协调整个项目的医学内容编制工作。根据疾病管理服务医学路径的具体要求，编制面向患者的各个健康宣教、疾病宣教内容，包括居家护理指导、居家心理宣教、用药指导、饮食指导、运动康复指导等相关的医学图文视频编制、拍摄、剪辑等。

4.线上线下结合的健康管理服务要求

服务供应商应负责为患者提供线上和线下的诊后疾病健康管理服务，以循证医学和专家共识为基础，围绕离院诊断的疾病重点，通过与临床专家医生共创设计诊后疾病管理路径，通过互联网、AI技术设计出静态和动态、线下和线上结合的患者管理服务路径，以处方化的形式提供给患者。

线下服务包括但不限于：负责面向患者现场进行服务内容宣教，协助患者签署知情同意书，协调线上团队与临床医护之间的沟通，提供线下非医疗诊断的健康咨询服务，提供诊后疾病管理中心体验区的带教工作等服务。

线上服务包括但不限于：

负责与健康监测异常的患者进行深度沟通并衔接到其原主诊医生；审核患者院后疾病管理方案；处理患者管理过程中的疑难问题及制作个案管理报告等。

负责根据诊后疾病管理路径上确定的工作内容，与患者联系落实，包括受理咨询电话、专病随访、用药不良反应指导、异常症状采集、居家护理指导、居家营养指导、患者心理初步疏导等服务工作。

5.支撑工具的运维服务要求

1.为了保障本项目的顺利落地，服务供应商需配套相应的软硬件支撑工具，并进行常态化的运维服务，运维服务要求：

2.合同期内，为采购人提供7-24小时软硬件支撑工具售后服务支持。

3.向采购人提供每月1次的定期巡查维护服务，定期维护服务内容包括：检查系统软件、后台服务、数据库运行状况等。

4.对软硬件支撑工具故障进行即时处理，要求响应时间不超过半小时。

5.对软硬件支撑工具存在的潜在性错误进行修改，以版本升级形式完成。

6.为确保本项目在院内正常运行，中标单位承诺在合同到期后与下一家服务单位做好与本项目相关的所有事务的交接。

五、服务进度要求

合同签订后2个月内完成相关准备工作，包括诊后疾病管理中心搭建、疾病精细化管理系统软件的安装部署、接口数据对接并通过功能测试等事宜；

合同签订后2个月内完成第一批出院人数最多的前50个病种的疾病管理路径医学梳理及医学内容编辑并完善到疾病精细化管理系统中；合同签订后6个月内完成全院所有病区具有诊后疾病管理价值的病种（不少于400个病种）医学梳理及医学内容编辑并完善到疾病管理软件中。

六、服务管理能力要求

服务供应商应负责整个项目的服务管理体系建设，服务管理体系包括服务的具体工作流程、服务规范、服务规章制度等内容，服务管理需明确每个岗位的具体工作职责及分工界面，需详细阐述患者管理过程中的风险控制、质量控制、办公场地6S标准管理规范等相关内容。

七、服务质量要求

1.服务质量考核办法

诊后疾病精细化管理服务项目的质控考核主要包括三个方面疾病管理路径达标率、患者诊后疾病管理满意度、患者诊后疾病管理复诊及时率，根据考核内容综合给予考核分值(原始总分、考核满分均为100分)，根据考核分值核算结算款的发放：对服务商的服务实行月度考核，月得分在90分及以上全额支付款项，少于90分，每低一分扣除服务商1%当月结算款，扣款在结算款中直接扣除。服务商应每月召开一次质控会，对考核中存在问题进行持续质量改进，并以书面形式向我院反馈整改措施及效果；每年累计有三个月考核得分低于70分，视为服务商不符合我院考核要求，我院有权依法解除合同。

2.服务质量考核标准

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **考核项目** | **评分标准** | | **分值** | **得分** |
| 1 | 患者疾病管理路径达标率 | 1. 根据疾病管理路径要求按10%比例随机抽查当月结束管理的患者管理情况； 2. 患者疾病管理路径达标率为：抽查到的本月保质完成的患者数除以被抽查到的患者数的比值； 3. 患者疾病管理路径达标率90%及以上不扣分，低于90%的，每低1%扣考核分0.5分，扣完为止； | | 30 |  |
| 2 | 患者诊后疾病管理满意度 | 1. 患者满意度为：考核月份在管理期内未退费的患者数除以当月在管患者总数的比值（即：所有的入组患者出院后又申请退费的，均视为对服务质量实质性不满意） 2. 患者满意度95%及以上不扣分，低于95%的，每低1%扣考核分0.5分，扣完为止。 | | 40 |  |
| 3 | 患者诊后疾病管理复诊及时率 | 1. 根据疾病管理路径要求生成复诊提醒任务，对纳入管理的患者进行复诊管理（含检查检验的复诊、互联网医院通道的复诊、医共体成员单位间的复诊等）； 2. 复诊及时率为：管理周期内完成复诊的患者数除以有复诊提醒任务的患者数（短信/微信/小程序/电话/线下）的比值； 3. 复诊及时率提升至85%及以上，低于70%的每低1%扣考核分0.5分，扣完为止。 | | 30 |  |
| 4 | 加分项 | 1. 当月收到患者对诊后疾病管理服务的表扬信或锦旗的，加0.5分/患者； 2. 当月管理中发现患者重大疾病异常并及时有效干预获得医生及患者的充分肯定的，加0.5分/患者； | |  |  |
| **考核结果** | | **总得分：** | **考核人（签名）：** | | |

八、患者隐私保护要求

在患者管理过程中，应严格按照确定的工作表单的内容进行随访及采集，严禁夹带任何额外的内容，特别是软广告信息；

需有呼叫中心系统，疾病管理团队外拨给患者的联系电话，均须采用采购人统一提供的电话线路和电话号码；

所有与患者的沟通电话均须有电话录音（要求保存一年及以上），如果采用微信、app等方式随访的，均应保存原始记录备查；

服务供应商应与所有有可能接触到本项目相关工作内容的服务人员签署保密协议并备案一份给采购人留档；

服务供应商需提供患者隐私保护的解决方案。

九、其他要求

1.为了更好地向社会宣传科学疾病管理的重要性，让有需求的目标人群能更直观地了解患者管理的工作流程，服务供应商需在采购人提供的特定场地搭建名为“诊后疾病管理中心”服务场景，旨在为患者提供一站式、全流程的科学化、规范化、系统化健康管理服务，实现随访服务线上线下无缝衔接。服务供应商需提供完善的落地方案，包括：前期实地调研、平面图和效果图设计、试点运行、开业活动策划、后期服务推广策划。

2.根据《财政部关于推进和完善服务项目政府采购有关问题的通知》（财库[2014]37号）规定，本项目采取一次招标三年沿用、实行一年一考核一签合同的办法；每年合同期满后，采购人可根据相关政策以及中标人服务质量考核结果决定是否与中标人续签下一年合同，续签时中标单价不予调整；一年合同期满但采购人未获得下一年度的预算批复或需求取消，则经采购人提前书面通知供应商后，合同到期终止，不再顺延。

3.服务供应商需在“诊后疾病管理中心”办公室配置服务本项目所需设施设备（如办公电脑、办公桌椅、食物宝塔、知情同意书、KT宣传板、智能人体成分分析仪、智能血糖仪、智能血压计、智能胎心监护仪、血氧饱和度测试仪、55寸液晶电视机等），设施设备产权归服务供应商所有。

4.服务供应商需对本项目所涉及到的所有业务具有完整的理解，并对项目业务可能涉及到的企业资质均须具备。

5.服务供应商须严格按照合同要求为本项目提供同质化的疾病精细化健康管理服务。

5.1要求服务供应商配套同质化的软件支撑工具（即疾病精细化管理系统），功能不少于现有使用的系统，须承诺与现有使用的系统无缝对接，为保证服务质量，本项目配置的疾病精细化管理系统还应与HIS/LIS/PACS/预约挂号等系统等互联互通。（涉及到的第三方软件接口费均须包含在报价中）。

5.2服务供应商提供的软件支撑工具应满足项目开展的需要，并能按照临床要求对进行迭代。软件支撑工具功能需承诺不少于以下配置：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 使用对象 | 功能模块 | 功能点 | 功能说明 | |
| 1.线下健管师PC端 | 工作台 | 待办任务 | 汇总当前健管师的各项任务待办集合，包括了宣讲任务、异常待办 | |
| 患者管理 | 患者详情 | 查看所有在管患者院内档案、维护档案基础信息等 | |
| 服务管理 | 随访详情 | 查看线上履约过程中随访的关键记录 | |
| 工单管理 | 宣讲任务 | 包含当前医院处于各状态的宣讲工单，供查询、处理 | |
| 投诉表扬 | 线下环节节点的处理，在服务管理过程中发现的投诉表扬事件需要逐级上报处理 | |
| 异常上报 | 线下环节节点的处理，在服务管理过程中发现的异常事件需要逐级上报处理 | |
| 服务退费 | 查看患者退费情况 | |
| 互动渠道 | 短信记录 | 查看所有线上服务的短信记录汇总 | |
| 通话记录 | 查看所有线上服务的电话记录汇总 | |
| 运营数据分析 | 数据统计 | 医院维度的服务数据驾驶舱 | |
| 开单数据汇总 | 汇总各类情况的开单明细 | |
| 复诊情况分析 | 医院/科室维度复诊详情 | |
| 住院转化分析 | 医院维度潜在患者数据分析及科室转化情况 | |
| 拓单转化分析 | 医院维度的科室服务转化情况数据 | |
| 运营质控 | 质量分析 | 可查看每个线下宣讲任务的完成情况、知情同意书的签署情况等 | |
| 图表分析 | 报告管理 | 汇总管理数据，可用于快速生成汇报ppt | |
| 全院视角 | 全院范围内的个案转化情况、管理质量等数据 | |
| 科室视角 | 科室情况范围内的个案转化情况、服务质量及管理成效分析 | |
| 2.线下健管师PC端及PAD端均须具备的功能 | 医院患者 | 住院患者 | 可查看当前科室/病区的患者列表及相关的诊疗记录，可进行患者信息备注及标记 | |
| 门诊患者 | 可查看当前科室/病区的患者列表及相关的诊疗记录，可进行患者信息备注及标记 | |
| 出院患者 | 可查看近期的出院的患者列表及相关的诊疗记录 | |
| 待处理 | 包含了标记为待转化患者，用于作为线下健管师的工作清单 | |
| 已处理 | 包含了全部已处理的先宣讲后开单流程的患者 | |
| 宣讲签约 | 未宣讲 | 包含了所有待处理宣讲任务，进入详情后按照标准流程进行宣讲并记录信息 | |
| 已暂存 | 暂时无法提交的宣讲任务，可供后续处理 | |
| 已宣讲 | 已经完成宣讲的任务，可以查看详情及播放录音 | |
| 宣讲知识库 | 内置各病种的宣讲知识库，可以快捷查看该病种的院外居家康复注意事项及要点 | |
| 订单管理 | 订单详情 | 供查询各个状态下的订单明细 | |
| 3.线上个案管理的PC端 | 工作台 | 今日任务 | | 根据路径拆解的时间节点进行电话随访，并支持对应内容的条件查询 | |
| 跟踪待办 | | 跟踪个案管理师在管理过程中设置的跟踪待办任务，并支持对应内容的条件查询 | |
| 患者咨询 | | 个案管理师回复患者在小程序提问的内容，并支持对应内容的条件查询 | |
| 异常受理 | | 展示需要个案管理师处理的AI异常任务，发起的各种异常事件，投诉，表扬等事项，并支持对应内容的条件查询 | |
| 评估任务 | | 根据医学配置的任务设置触发需要个案管理师处理的评估任务 | |
| 复诊异常处理 | | 根据指定的复诊任务产生的跟踪任务，并支持对应内容的条件查询 | |
| 未挂号提醒 | | 对于服务过程中设置的未挂号提醒功能 | |
| 方案制定 | | 对线下流转到线上的患者进行方案制定并分配管理人员开始管理； | |
| 服务到期结案 | | 根据服务期限到期进行结案处理 | |
| 运动点评 | | 运动康复师根据患者的运动记录进行点评 | |
| 运动回复 | | 运动康复师根据患者查看点评记录后的回复进行针对性的沟通和解释 | |
| 饮食点评 | | 营养师根据患者的营养记录进行点评 | |
| 饮食回复 | | 营养师根据患者查看点评记录后的回复进行针对性的沟通和解释 | |
| 干预追踪 | | 管理人员针对异常的指标监测或者依从性预警进行干预 | |
| 工单管理 | 评估任务 | | 根据医学配置的任务设置触发需要个案管理师处理的评估任务，包括已处理和未处理 | |
| 患者收案 | | 对线下流转到线上的患者进行方案制定并分配管理人员开始管理，包括已处理和未处理 | |
| 随访任务 | | 根据路径拆解的时间节点进行电话随访，包括已处理、未处理，已过期，已结案和全部 | |
| 服务到期结案 | | 根据服务期限到期进行结案处理，包括已处理，未处理 | |
| 复诊任务 | | 根据指定的复诊任务产生的跟踪任务，包括异常，正常，待处理，全部 | |
| 投诉表扬 | | 在服务管理过程中发现的投诉表扬事件需要逐级上报处理，包括待我处理，流程中，已结束等 | |
| 异常上报 | | 在服务管理过程中发现的异常事件需要逐级上报处理，包括待我处理，流程中，已结束等 | |
| 服务整改 | | 医院监管老师会抽查服务质量产生的相关任务，包括各类任务状态 | |
| 患友咨询 | | 个案管理师回复患者在小程序提问的内容，包括已处理未处理 | |
| 患者管理 | 入组患者列表展示 | | 支持已入组患者的列表查看 | |
| 患者分组 | | 提供基于管理路径 管理人员，疾病类型等参数的患者分组 | |
| 患者列表条件查询 | | 提供基于患者状态（管理中，未开启，已结案），患者年龄，管理时长等参数的条件筛选，帮助个案管理师快速定位找到对应的患者； | |
| 患者医疗档案 | | 提供患者院内门诊、在院就诊、检查检验记录的查看，帮助个案管理师了解患者基础情况； | |
| 基本信息 | | 提供患者性别，年龄，身高体重，教育程度，宗教信仰，腰围等基本信息的维护 | |
| 专病档案 | | 提供不同病种的专病档案的填写与维护，是提供服务内容的基础 | |
| 干预方案 | | 查看患者的饮食，运动，监测等管理方案 | |
| 干预追踪 | | 提供干预过程中时间维度下的饮食、宣教、问卷、血糖等记录与数据展示 | |
| 管理记录 | | 个案管理师在服务过程中产生的管理记录的汇总，可以直观快速了解服务管理的情况 | |
| 预约挂号 | 预约挂号 | | 与医院预约挂号平台接口对接；当患者有需求时，可以帮助患者进行预约挂号。 | |
| 呼叫中心 | 电话互动 | | 一键电话呼叫、来电受理、来电语音导航、三方通话、电话通话录音汇总等 | |
| 短信记录 | | 所有线上服务的短信记录汇总 | |
| 预约挂号记录 | | 所有线上服务的预约挂号记录 | |
| 服务质量评价 | 服务质量评价 | | 抽查服务管理情况，并进行评分；对服务质量存在问题的地方可进行整改 | |
| 服务质量统计 | | 根据质量检查结果汇总评分结果，做到结果可量化，确保服务质量监控与提升； | |
| 常用模板库 | 短信模版 | | 支持新增短信模版，模版列表查询，短信模版内容编辑 | |
| 短信发送列表 | | 支持短信待发送列表的查看，条件查询，发送条件的设置； | |
| 短信记录列表 | | 已发送短信记录列表查询，发送失败短信的重发； | |
| 统计中心 | 工作量统计 | | 所有线上个案管理师的工作量统计 | |
| 复诊情况分析 | | 可以查询不同医院的复诊情况，包括复诊采集率，复诊及时率等 | |
| AI推送统计 | | 个案管理师推送AI场景的次数统计 | |
| 系统管理 | 权限管理 | | 机构管理：  1、医院组织信息如科室设置、科室编码、职称编码、排班信息、医院组织机构代码、机构索引等  2、支持多中心的组织架构  3、用户管理：统一用户认证、单点登录、权限控制、数字证书签名  4、角色管理（医院领导、临床医生、患者、健康管理师、个案管理师、服务质量监督员） | |
| 知识库管理 | | 基础食物库：食材库、食物库、食物营养成分库、食物与禁忌症库、食物常见问题库 | |
| 基础药品知识库（药品字典编码库、药品推荐用法库、药品适应症库、药品禁忌症库、药品互斥库、药品常见问题库） | |
| 基础宣教库 | |
| 疾病基础知识库 | |
| 急救指导知识库 | |
| 手术操作分类代码库 | |
| 疾病分类与代码库 | |
| 疾病管理路径库 | |
| 4.院内医护端 | 工作台 | 跟踪待办 | | 所关联的任务管理的待办 | |
| 患者管理 | 患者管理 | | 包含所属医院的所有患者分组和详情页面 | |
| 服务管理记录 | | 所有个案管理师产生的管理记录汇总，便于医生查询抽查使用 | |
| 服务统计 | 质控点评 | | 对患者进行抽样后质检服务管理情况汇总 | |
| 服务评价统计 | | 对患者服务质量抽检的结果统计 | |
| 工单管理 | 投诉表扬 | | 在服务管理过程中发现的投诉表扬事件需要逐级上报处理 | |
| 异常上报 | | 在服务管理过程中发现的异常事件需要逐级上报处理 | |
| 服务质量检查 | 服务抽样评价 | | 对患者进行抽样后质检服务管理情况 | |
| 服务评价统计 | | 对患者服务质量抽检的结果统计 | |
| 服务整改 | | 服务质量监管人员抽查服务质量产生的相关任务，包括各类任务状态汇总、督办等 | |
| 统计 | 开单数据汇总 | | 所有医院的开单数据汇总 | |
| 拓单转化分析 | | 不同医院科室的转化率分析 | |
| 复诊情况分析 | | 可以查询不同医院的复诊情况，包括复诊采集率，复诊及时率等 | |
| 5.患者端  （微信小程序端） | 首页 | 绑定就诊人 | | 支持绑定不同的就诊人，查看相应的管理内容 | |
| 健康宣教 | | 根据服务路径，患者可在小程序内收到与疾病相关的宣教内容，后续可以持续跟进 | |
| 随访表单 | | 针对疾病类型，在对应的时间周期内会向患者下发表单，患者可根据自己的实际情况进行答题，并反馈到个案管理师后台 | |
| 监测工具 | | 个案管理师可制定对应的监测方案给到患者，患者按需对健康指标进行记录，后台可看到相应的内容，并对异常进行处理 | |
| 健康专题 | | 根据不同病种配置相应的专题内容，患者可按需查看 | |
| 复诊提醒 | | 给患者设定的复诊时间在患者离院后，自动进行复诊提醒 | |
| 健康课程 | | 针对疾病类型提供对应健康课程，患者可根据对应需求进行课程查看 | |
| 历史数据 | | 按时间轴查看整体管理过程中的历史数据 | |
| 健康锦囊 | 健康锦囊 | | 根据疾病类型配置对应的健康锦囊库 | |
| 个人中心 | 基本档案 | | 患者可维护自己的基本信息档案，健康教练在管理过程中可进行查看 | |
| 个性化方案 | | 根据患者提交的信息生成对应的饮食、运动、监测等方案，用户可实时查看 | |
| 我的收藏 | | 历史宣教内容患者可按需收藏，实时查看 | |
| 健康反馈 | | 患者可通过文字、图片的形式向健管师提交反馈 | |
| 就诊人管理 | | 患者可手动添加对应的亲属信息，查看相应的管理记录 | |
| 我的服务 | | 患者可查看曾经接收过的服务内容 | |
| 专项评估 | | 根据不同的病种和患者信息发送个性化的评估方案，并制定相应的管理方案 | |
| 阶段性报告 | | 管理过程中生成的周报、月报，及管理结束后生成结案小结 | |
| 用药提醒 | | 患者可自主设置相关的用药提醒，在对应的时间时，通过微信公众号模板消息发送给患者提醒用药 | |
| 电话咨询 | | 患者可以直接电话给个案管理师，进行相应的咨询 | |
| 在线图文咨询 | | 支持通过图片+文字的形式在线咨询问题 | |

十、报价要求

1.单项报价包含各服务套餐有关的所有费用，包含但不限于人员的工资、社保、奖金、福利、服务工具安装调试费、人工差旅费、培训费、税费等；

2.各服务套餐包的单项报价不得超过以下单项最高限价，否则作无效投标处理。

3.合同服务期内，最终结算总金额按以下公式进行结算：

结算总金额=∑（各项套餐包实际数量\*各项单项报价）

4.本项目统一填报各服务套餐单价，根据医院能提供的预估数量计算项目总报价。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **套餐包名称** | **单位(疗程）** | **单价最高限价（元/疗程）** | **预估数量（疗程）** |
| 1 | 专病精细化单次管理 | 1 | 14 | **100** |
| 2 | 专病精细化短期管理（2周） | 1 | 35 | **100** |
| 3 | 专病精细化短期管理 | 1 | 69 | **350** |
| 4 | 专病精细化标准管理 | 1 | 206 | **600** |
| 5 | 专病精细化强化管理 | 1 | 276 | **200** |
| 6 | 专病强干预管理 | 1 | 556 | **50** |
| 7 | 专病强干预综合管理 | 1 | 1102 | **10** |
| 8 | 专病多学科生活方式干预管理 | 1 | 1831 | **10** |
| 9 | 糖尿病缓解（逆转）管理服务  （1个月） | 1 | 2227 | **10** |

第六部分评标办法

**一、评标方法**

**1.本项目采用综合评分法。**

综合评分法，是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的服务供应商为中标候选人的评标方法。

**二、评分标准**

**1.价格分：20分**

采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格（综合单价）最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他服务供应商的价格分统一按照下列公式计算：

投标报价得分=（评标基准价/投标报价）\*20。

项目评审过程中，不得去掉最后报价中的最高报价和最低报价。落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价，小数点后保留两位。项目评审过程中，不得去掉最后报价中的最高报价和最低报价。落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价，小数点后保留两位。评标委员会认为服务供应商的报价明显低于其他通过符合性审查服务供应商的报价，有可能影响服务和产品质量或者不能诚信履约的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

**2.商务技术分：80分**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **评审内容** | | **分值** | **评分标准** |
| 业绩水平 | | 2分 | 2022年1月1日起至今，服务供应商具有三级乙等及以上医院同类案例（合同文本中须有“疾病精细化管理服务”字样），每个得0.5分，本项最高得2分。  （提供合同复印件加盖公章。合同须能反映签订时间、合同盖章页、关键内容页等相关信息，提供的合同若不能体现相关信息的，不得分） |
| 企业实力 | | 4分 | 1）服务供应商具有疾病精细化管理系统相关计算机软件著作权登记证书的，得2分。  2）服务供应商近三年内具有与国家卫生健康委员会或其直属机构合作有诊后疾病管理相关的课题的，每提供1个得1分，本项最高2分；  （提供证书复印件、合作协议复印件等证明材料并加盖公章。） |
| 项目理解 | | 6分 | 根据服务供应商针对本项目理解，内容包括但不限于服务内容、情况、实施等情况的理解、分析，项目实施过程中的关键点、重点、难点以及相应的控制措施、解决思路、方法等的情况进行综合评分：  项目理解深刻、阐述详细合理、实施方案可行性强，关键点、重点、难点把握到位、分析透彻、对应措施切实可行，科学合理的，得5-6分；  项目理解较深刻、阐述较详细合理、实施方案可行性较强，关键点、重点、难点把握较到位、分析较透彻、对应措施较可行，建议较科学合理的，得3-4分；  理解认识不深刻、阐述合理性一般、实施方案可行性一般，关键点、重点、难点未能把握到位、对应措施可行性一般，建议科学性一般的，得1-2分；  未提及不得分。 |
| 工作管理体系及绩效考核方案 | | 6分 | 根据服务供应商为本项目提供的服务工作管理体系及绩效考核方案，内容包括但不限于线上线下工作人员的工作流程、办公场地6S标准管理规范、工作人员绩效考核办法、关键节点SOP操作规范、岗位具体工作职责、岗位分工等的情况进行综合评分：  人员安排合理、工作流程全面完善、绩效考核办法操作性强的，得5-6分；  人员安排较合理、工作流程较全面完善、绩效考核办法操作性较强的，得3-4分；  人员安排及工作流程合理性一般、绩效考核办法操作性一般的，得1-2分；  未提及不得分。 |
| 安全保密方案 | | 6分 | 根据服务供应商为本项目提供的安全保密方案，内容包括但不限于安全责任制度、数据资料保密管理措施等的情况进行综合评分：  安全责任制度内容详细完善可行、数据资料保密制度齐全、措施到位的，得5-6分；  安全责任制度内容较详细完善可行、数据资料保密制度较齐全、措施较到位的，得3-4分；  安全责任制度、数据资料保密制度内容简单、措施可行性一般的，得1-2分；  未提及不得分。 |
| 服务路径的梳理能力 | 医学路径内容的完整性 | 6分 | 恶性肿瘤类疾病精细化管理医学路径内容：包括但不限于病种相关并发症、药物不良反应等相关的病情识别及其应对措施，相应的运动、饮食、关键指标干预等相关内容及具体病情随访表单内容、随访时间计划、方式方法等，根据投标提供的符合要求的疾病管理路径完整性等的情况进行综合评分：  疾病管理路径内容完整，病种相关并发症分析科学，运动、饮食、关键指标干预等应对措施可行，随访表单等内容丰富的，得5-6分；  疾病管理路径内容较完整，病种相关并发症分析较科学，运动、饮食、关键指标干预等应对措施较可行，随访表单等内容较丰富的，得3-4分；  疾病管理路径内容完整性一般，病种相关并发症分析科学性一般，运动、饮食、关键指标干预等应对措施可行性一般，随访表单等内容不全面的，得1-2分；  未提及不得分。 |
| 6分 | 慢性病类疾病精细化管理医学路径内容：包括但不限于病种相关并发症、药物不良反应等相关的病情识别及其应对措施，相应的运动、饮食、关键指标干预等相关内容及具体病情随访表单内容、随访时间计划、方式方法等，根据投标提供的符合要求的疾病管理路径完整性等的情况进行综合评分：  疾病管理路径内容完整，病种相关并发症分析科学，运动、饮食、关键指标干预等应对措施可行，随访表单等内容丰富的，得5-6分；  疾病管理路径内容较完整，病种相关并发症分析较科学，运动、饮食、关键指标干预等应对措施较可行，随访表单等内容较丰富的，得3-4分；  疾病管理路径内容完整性一般，病种相关并发症分析科学性一般，运动、饮食、关键指标干预等应对措施可行性一般，随访表单等内容不全面的，得1-2分；  未提及不得分。 |
| 6分 | 日间手术和重大手术后类疾病精细化管理医学路径内容：包括但不限于病种相关并发症、药物不良反应等相关的病情识别及其应对措施，相应的运动、饮食、关键指标干预等相关内容及具体病情随访表单内容、随访时间计划、方式方法等，根据投标提供的符合要求的疾病管理路径完整性等的情况进行综合评分：  疾病管理路径内容完整，病种相关并发症分析科学，运动、饮食、关键指标干预等应对措施可行，随访表单等内容丰富的，得5-6分；  疾病管理路径内容较完整，病种相关并发症分析较科学，运动、饮食、关键指标干预等应对措施较可行，随访表单等内容较丰富的，得3-4分；  疾病管理路径内容完整性一般，病种相关并发症分析科学性一般，运动、饮食、关键指标干预等应对措施可行性一般，随访表单等内容不全面的，得1-2分；  未提及不得分。 |
| 6分 | 妇女和儿童类疾病精细化管理医学路径内容：包括但不限于病种相关并发症、药物不良反应等相关的病情识别及其应对措施，相应的运动、饮食、关键指标干预等相关内容及具体病情随访表单内容、随访时间计划、方式方法等，根据投标提供的符合要求的疾病管理路径完整性等的情况进行综合评分：  疾病管理路径内容完整，病种相关并发症分析科学，运动、饮食、关键指标干预等应对措施可行，随访表单等内容丰富的，得5-6分；  疾病管理路径内容较完整，病种相关并发症分析较科学，运动、饮食、关键指标干预等应对措施较可行，随访表单等内容较丰富的，得3-4分；  疾病管理路径内容完整性一般，病种相关并发症分析科学性一般，运动、饮食、关键指标干预等应对措施可行性一般，随访表单等内容不全面的，得1-2分；  未提及不得分。 |
| 6分 | 减重管理类疾病精细化管理医学路径内容：包括但不限于病种相关并发症、药物不良反应等相关的病情识别及其应对措施，相应的运动、饮食、关键指标干预等相关内容及具体病情随访表单内容、随访时间计划、方式方法等，根据投标提供的符合要求的疾病管理路径完整性等的情况进行综合评分：  疾病管理路径内容完整，病种相关并发症分析科学，运动、饮食、关键指标干预等应对措施可行，随访表单等内容丰富的，得5-6分；  疾病管理路径内容较完整，病种相关并发症分析较科学，运动、饮食、关键指标干预等应对措施较可行，随访表单等内容较丰富的，得3-4分；  疾病管理路径内容完整性一般，病种相关并发症分析科学性一般，运动、饮食、关键指标干预等应对措施可行性一般，随访表单等内容不全面的，得1-2分；  未提及不得分。 |
| 医学路径内容的可行性 | 2分 | 服务供应商提供的疾病（需属于恶性肿瘤、慢性病、日间手术和重大手术后、妇女和儿童类疾病、减重管理类疾病）精细化管理医学路径，须在三级乙等及以上医院通过可行性确认，每类疾病的精细化管理医学路径均须提供2家及以上医院的路径确认函，每提供一类的，得0.5分，本项最高2分。  （路径确认函须包括执行医院、科室或病区负责人确认签字并盖章，否则不得分。每类疾病只提供1家医院的路径确认函或不提供的，不得分） |
| 医学路径梳理团队的专业性 | 4分 | 1、医学路径梳理团队负责人  具有主治医师及以上证书，且有医学博士学位的得2分；  具有主治医师及以上证书，且有医学硕士学位的得1分；  其他不得分；本项最高得2分。  （提供资格证书、学历证书、学位证书复印件及2024年1月以来任意三个月由服务供应商为其缴纳的社保证明材料并加盖公章，否则不得分。）  2、医学路径梳理团队其他成员：  具有住院医师及以上证书的，得2分。  （提供团队成员一览表、证书复印件及2024年1月以来任意三个月由服务供应商为其缴纳的社保证明材料并加盖公章，否则不得分。） |
| 软件支撑能力 | 软件支撑方案 | 6分 | 根据服务供应商为本项目提供软件支撑方案，内容包括但不限于软件研发管理体系，系统软件的功能点及适用场景描述，诊后疾病精细化管理系统与现有系统的对接方案等的情况进行综合评分：  软件研发管理体系支撑能力强，软件功能完善、操作便捷、信息安全保障程度高，与现有系统的对接方案合理可行的，得5-6分；  软件研发管理体系支撑能力较强，软件功能较完善、操作较便捷、信息安全保障程度较高，与现有系统的对接方案较合理可行的，得3-4分；  软件研发管理体系支撑能力一般，软件功能不够完善、操作不够便捷、信息安全保障程度一般，与现有系统的对接方案可行性一般的，得1-2分；  未提及不得分。 |
| 软件支撑团队的专业性 | 2分 | 软件支撑团队负责人同时具有信息系统项目管理师（高级）和系统集成项目管理师的，得2分。  （提供证书复印件及2024年1月以来任意三个月由服务供应商为其缴纳的社保证明材料并加盖服务供应商公章，否则不得分。） |
| 服务人员医学资格能力 | 项目总负责人 | 2分 | 具有主任医师证书的得2分；具有主治医师证书的得1分；其他不得分，本项最高得2分。  （提供证书复印件及2024年1月以来任意三个月由服务供应商为其缴纳的社保证明材料并加盖服务供应商公章，否则不得分。） |
| 医学内容编制团队负责人 | 2分 | 具有主治医师及以上证书，且有医学硕士学位的得2分；  具有主治医师及以上证书，且有医学学士学位的得1分；  其他不得分；本项最高2分。  （提供证书复印件及2024年1月以来任意三个月由服务供应商为其缴纳的社保证明材料并加盖公章，否则不得分。） |
| 医学内容编制团队其他成员 | 3分 | 医学内容编制团队其他成员具有注册营养师、药师、运动康复师、心理咨询师、主管护师及GCP医学资格证书的，最高得3分，每缺少一个扣0.5分，扣完为止。  （提供团队成员一览表、证书复印件及2024年1月以来任意三个月由服务供应商为其缴纳的社保证明材料并加盖公章，否则不得分。同一人具有多个证书的按一个计分，不重复计分。） |
| 线上个案管理师团队负责人 | 2分 | 具有主管护师及以上证书的得2分，具有初级护师证书的得1分，其他不得分，本项最高得2分。  （提供证书复印件及2024年1月以来任意三个月由服务供应商为其缴纳的社保证明材料并加盖公章，否则不得分。） |
| 线上个案管理师团队其他成员 | 3分 | 1)线上个案管理师团队其他成员在满足项目基本要求（团队成员已具有初级护师及以上证书的人员不少于6人）的基础上，每增加一名具有初级护师及以上证书的专业人员得0.5分，本项最高得2分；  2)线上个案管理师团队其他成员中具有营养师相关证书的人员每有1人得0.5分，本项最高得1分；  （上述1-2项提供团队成员一览表、证书复印件及2024年1月以来任意三个月由服务供应商为其缴纳的社保证明材料并加盖公章，否则不得分。同一人具有多个证书的按一个计分，不重复计分。） |

**注：签订合同前，若采购人对中标方提供的证明材料存有疑义，可要求中标方提供相关证明材料原件予以证明。**

**第四部分 合同主要条款**

甲方：杭州市富阳区第一人民医院

乙方：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2024年　月　日，杭州市富阳区第一人民医院就诊后疾病精细化管理劳务外包服务进行招标，确定乙方为中标供应商，现根据该招标文件和投标文件、服务承诺等，为了保障甲、乙双方利益，明确双方权利责任，恪守信用，甲、乙双方本着平等互利、友好协商的原则，一致同意签订本协议。

**一、合同价格：**

**二、履约保证金**

**三、工作内容**

**四、服务要求：**

**五、双方责任**

**1．甲方的责任：**

**2．乙方的责任:**

**六、结算方式**

按月结算：每月结算金额以实际开单量进行按月结算。采购人根据上月份实际新增的服务套餐包数量进行结算，采购人自收到正规发票之日起30日内完成付款。

每月结算金额=∑（各项套餐包每月新增数量\*各项套餐包单项报价）

**七、违约**

1、任何一方需终止合同，必须提前一个月书面通知对方。若乙方无正当理由单方面终止合同，甲方有权追溯乙方给甲方造成的损失，乙方造成的损失由乙方承担。

2、乙方则在本合同最终实施时，不得进行转包、分包，甲方一旦发现违规行为，即可视同违约并立即终止合同，且由乙方负责赔偿由此造成的经济损失并没收保证金。

**八、争端的解决**

1、本协议未尽事宜，双方可协商达成补充协议。补充协议与本协议具同等法律效力。

2、协议履行过程中发生的任何争议，若双方不能通过友好协商的方式加以解决，可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

3、在法院审理期间，除提交法院审理的事项外，协议其它事项和条款仍应继续履行。

**九、其他**

1、本协议所有附件均为合同的有效组成部分，与合同具有同等的法律效力。

2、本协议自双方代表签订、加盖公章或合同专用章后生效。

3、本协议生效后即具有法律效力，双方不得随意变更或解除。除甲方事先书面同意外，乙方不得部分或全部转让其应履行的合同义务。如需提出修改或补充，须经双方协商一致后签订补充协议。

4、本协议规定期满后自行终止。

5、本协议未尽事宜，双方协商解决。

6、本协议一式肆份，甲、乙双方各执贰份。

甲方（公章）： 乙方（公章）：

单位名称： 单位名称：

单位地址：　　　　　　　　　　　　 　 单位地址：

单位负责人： 法人代表：

经办人： 　　 经办人：

日期： 年 月 日 　　　 　 日期： 年 月 日

**（本合同为合同样稿，最终由双方协商后确定）**

第五部分投标文件格式

**附件1：投 标 函**

**杭州市富阳区第一人民医院：**

（服务供应商全称）授权 （姓名） （职务、职称）为全权代表，参加贵方组织的 项目招标的有关活动，以本投标文件对本项目进行投标。为此承担：

1、提供投标须知规定的全部投标文件：投标文件正本一份，副本四份；

2、投标综合单价为：（大写）： （小写）： 。

3、保证忠实地执行甲乙双方所签的合同，并承担合同规定的责任义务。

4、服务供应商已详细审查全部招标文件。包括招标补充文件（如果有的话）。并经过现场勘察，充分理解并掌握了本项目招标的全部有关情况。我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权力。

5、愿意向贵方提供任何与该项投标有关的数据、情况和技术资料，完全理解贵方 不一定接受最低价的投标或收到的任何投标。

6、本投标自开标之日起90天内有效。在此有效期内，我方如出现以下行为之一者。①撤还投标文件；②擅自修改或拒绝接受已经承诺确认的条款；③在规定的时间内拒绝签订合同。

7、与本投标有关的一切往来通讯请寄：

地址：

邮编： 电话： 传真：

开户银行： 帐号：

服务供应商（盖章）：

授权代表（签字）：

日期：

**附件2：法定代表人授权书**

致：**杭州市富阳区第一人民医院**

我以 (公司名称)法定代表人的身份授权 (姓名)、身份证号 （身份证后附），为本公司的全权代表，以我公司的名义签署 的投标文件及其它文件，参加开标、询标、商签合同以及处理与之有关的一切其它事务，我公司均予以承认。

法定代表人（盖章或签字）：

服务供应商（公章）：

日期：

（附授权代表的身份证复印件）

**附件3：投标报价（开标）一览表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **套餐包名称** | **单位(疗程）** | **单价最高限价**  **（元/疗程）** | **预估数量** | **单价报价**  **（元）** | **总价** |
| 1 | 专病精细化单次管理 | 1 | 14 | **100** |  |  |
| 2 | 专病精细化短期管理（2周） | 1 | 35 | **100** |  |  |
| 3 | 专病精细化短期管理 | 1 | 69 | **350** |  |  |
| 4 | 专病精细化标准管理 | 1 | 206 | **600** |  |  |
| 5 | 专病精细化强化管理 | 1 | 276 | **200** |  |  |
| 6 | 专病强干预管理 | 1 | 556 | **50** |  |  |
| 7 | 专病强干预综合管理 | 1 | 1102 | **10** |  |  |
| 8 | 专病多学科生活方式干预管理 | 1 | 1831 | **10** |  |  |
| 9 | 糖尿病缓解（逆转）管理服务  （1个月） | 1 | 2227 | **10** |  |  |
| **项目总价** | | | | **元** | | |

服务供应商名称（盖章）:

法定代表人（委托代理人）：

2024年 月 日：

**附件4：招标内容一对一响应表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序 号 | 条款 | 招标文件要求 | 投标文件响应 | 偏离情况 | 备 注 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

注：服务供应商须对《第三部分 招标内容》的条款作一对一响应条款，应答应有具体内容，不得以同意、符合、响应等作简单回答，否则视作不响应。

服务供应商名称（盖章）:

法定代表人（委托代理人）：

2024年 月 日

**附件5：拟投入本项目的团队人员一览表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | 年龄 | 职务 | 资格证书 |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |
| **……** |  |  |  |  |

注：表后附相关证明复印件。

服务供应商名称（盖章）:

法定代表人（委托代理人）：

2024年 月 日

**附件6：项目总负责人简历表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 |  | 性别 | |  | |
| 职称 |  | 年龄 | |  | |
| 学历 |  | 身体状况 | |  | |
| 相关资格证书 |  | | | | |
| 经 历 | | | | | |
| 起止年限 | 任职单位 | | 担任任何职务 | | 工作内容 |
|  |  | |  | |  |
|  |  | |  | |  |
|  |  | |  | |  |
|  |  | |  | |  |
|  |  | |  | |  |
|  |  | |  | |  |
|  |  | |  | |  |

注：1、须提供项目负责人的简历表。

2、简历表后附相关证明复印件。

服务供应商名称（盖章）:

法定代表人（委托代理人）：

2024年 月 日

**附件7：服务供应商基本情况表**

|  |  |
| --- | --- |
| 服务供应商名称 |  |
| 营业执照 | 1、编号：2、发照机关：3、营业范围 |
| 法定代表人 | 1、姓名：2、职务：3、职称：4、联系电话 |
| 联系方式 | 1、地址：2、邮编：3、联系人：4、电话：5、传真：6、E～mail |
| 开户银行 | 1、名称：2、帐号 |
| 服务供应商公司组织架构 |  |
| 服务供应商  公司简介 |  |

服务供应商名称（盖章）:

法定代表人（委托代理人）：

2024年 月 日

**附件8:承诺书**

（格式自拟，承诺中标后不分包、转包）

服务供应商名称（盖章）:

法定代表人（委托代理人）：

2024年 月 日

**附件9:服务供应商提供的资料**

**附件10:服务供应商提供的资质证明材料**

**附件11:类似项目业绩表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 | 合同  金额  （万元） | 合同期 | 项目地址与业主单位联系电话 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**附件12：资格后审一览表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 要求 | 服务供应商达到的程度  （服务供应商填写） | 要求提供的证明文件 |
| 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定；  （1）具有独立承担民事责任的能力；  （2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；  （3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；  （4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；  （5）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；  （6）法律、行政法规规定的其他条件。 |  | 承诺书 |
| 提供服务供应商和法定代表人无行贿犯罪记录的承诺。 |  | 承诺书 |

注：1、本表服务供应商必须填写并提供上述证明文件复印件加盖公章后放入投标文件，原件备查。

2、若服务供应商提供虚假资料，一经查实，如若中标，取消其中标资格，并报主管部门予以通报。

**附件13：无行贿犯罪记录的承诺**

**杭州市富阳区第一人民医院：**

我单位承诺自2018年以来，我公司：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_及法定代表人\_\_\_\_\_\_\_\_\_（身份证号码：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_）自2018年以来无行贿犯罪记录。

特此承诺。

服务供应商名称（公章）：

法定代表人或授权委托人（签字）：

签发日期：