招 标 文 件

项目名称：重庆市中医骨科医院门诊医务社会工作服务项目

重庆市中医骨科医院

二〇二二年十月

重庆市中医骨科医院

门诊医务社会工作服务项目（第二次）

我院就以下项目进行限价采购，欢迎合格的供应商参与报价。

一、采购项目内容

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目名称 | 采购限价（元） | 项目周期 | 备注 |
| 1 | 重庆市中医骨科医院医务社会工作服务项目 | 180,000.00 | 1年 |  |

二、项目概况

（一）项目实施地：

重庆市中医骨科医院。

（二）服务对象：

来院就诊患者及家属。

（三）服务内容及要求：

1、服务内容

（1）预约挂号：向就诊患者宣传预约挂号和指导患者网上预约挂号。

（2）维护秩序：协助相关诊室维持就诊秩序。

（3）医患沟通：协助医生与患者进行沟通和解释。

（4）协助处理医患矛盾。

（5）参与疫情防控工作：指导门诊患者及其家属正确佩戴口罩、隔位就座、一米线等候就诊、一人一诊室，开展门诊患者流行性病学史调查，协助发热门诊运送检验标本等。

（6）患者满意度调查：收集患者及家属的意见和建议，形成调查报告；参与国家卫健委等相关组织开展的医院患者满意度调查活动。

（7）协助医院合理规划门诊环境布局，张贴温馨有爱、体现人文关怀的标语等。

（8）陪伴患者就诊：对独自就诊、年长或其他需要协助的患者给予支持，引导、协助患者完成院内治疗等环节，缓解情绪、适应院内环境等。

（9）咨询服务：为患者及其家属提供就医引导服务，包括院内环境指引、医生坐诊时间告知等。

（10）心理关怀：为门诊患者及其家属提供心理关怀和心理疏导服务，协助门诊患者及其家属疏解不良情绪。

（11）工作协调：项目团队配合门诊部开展工作，及时将门诊工作中遇到的问题向门诊部领导反馈。

（12）其他医务社会工作内容。

2、服务要求

（1）每年至少服务20000名门诊患者及家属，包括就诊引导、就诊签到、打印检查报告、门诊患者分流、简单咨询等等服务，形成门诊服务记录。

（2）每年至少全流程服务1000名门诊患者及家属，包括预约挂号、心理疏导、医患沟通、医患矛盾协调、就诊流程办理、患者就诊陪同等等服务，形成门诊服务清单（完成全部就诊流程算1名）。

（3）每月至少完成门诊患者满意度调查问卷60份，形成1份患者满意度调查报告。

（4）在流行性病学史调查、患者满意度调查等过程中，形成可视化材料，规范化文档管理。

（5）每季度形成1份季度总结报告。

（6）项目周期完后形成一份结项总结报告。

3、管理要求

（1）满意度测评：医务社工在提供服务时应当态度良好、服务及时，医院对医务社工的工作质量每季度进行一次满意度调查（测评人员由患者、医生、护士、医院管理人员等组成，其中患者和医务人员满意度调查问卷均不低于30份），服务满意度测评不低于80%。

（2）专人管理：医院门诊部负责对项目团队进行归口管理，并对项目工作人员进行考勤。医院门诊部负责检查乙方项目团队的工作计划及工作结果，并形成相应的检查报告。

三、服务期限

合同签订之日起1年。

四、响应供应商资格要求

1、具有独立承担民事责任的能力；

2、有健全的财务会计制度和良好的商业信誉；

3、具有履行合同所必需的专业技术能力；

4、参加政府采购活动近三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

五、响应文件（加盖公章）

1、报价函

2、供应商营业执照复印件

3、供应商资格要求基本及特定要求证明文件

4、供应商服务能力证明文件

5、法定代表人身份证明

6、法定代表人授权委托书

7、服务方案

六、响应文件递交说明

1、响应文件递交地点：重庆市中医骨科医院行政办公区4楼433室（重庆市渝中区解放西路1号）。

2、响应文件递交开始时间：2022年10月12日。

3、响应文件递交截止时间：2022年10月14日14时。

七、报价原则

本次报价不得超过采购限价。

八、评选原则

1、评选方法：本项目评审采用综合评分法进行评审。

2、分值构成：服务价格40分，服务内容及要求50分，商务部分10分。

**评分标准**

| 序号 | 评分因素及权重 | 分值 | 评分标准 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 服务价格（40分） | 40分 | 评标基准价为所有有效投标人的有效报价的最低价为评标基准价，分值为40分。其他有效报价每超出基准价的l％扣2分，不足1%部分扣1分，扣完为止。 |
| 2 | 服务内容及要求（50分） | 50分 | 项目人员配备（5分） | 项目团队配备全职工作人员3名及以上得5分；2名得3分；1名得1分。 |
| 项目需求分析（10分） | 项目需求分析清晰全面、认知程度高，得10分；较清晰全面、认知程度较高，得8分；基本全面、认知程度一般，得5分；有部分欠缺，认知程度较差，得3分；欠缺较多、认知程度差不得分； |
| 项目方案（5分） | 方案完善性、创新性、实用性、可靠性高，得5分；方案完善性、创新性、实用性、可靠性一般，得3分；方案完善性、创新性、实用性、可靠性较低的，得1分。 |
| 技术应答（30分） | 服务内容（25分） | 服务内容条款应答，未满足服务内容要求每条扣2分，扣完为止。 |
| 社工培养（3分） | 对项目实施人员进行培训及业务指导等方案具体，可操作性强，得3分；方案基本可行，得2分；方案存在明显不足或未提供的，得1分。 |
| 社会宣传（2分） | 项目实施宣传方案合理的，得2分；宣传方案基本合理的，得1分；宣传方案不合理或未提供的，不得分。 |
| 3 | 商务评分（10分） | 5分 | 人员资格（5分） | 派驻现场工作人员持有助理社会工作师及以上职业水平资格证1个得1分，最高3分；取得全日制社会工作专业专科及以上学历1个得1分，最高2分。。 |
| 5分 | 业绩案例（5分） | 在重庆本地开展医院医务社会工作服务项目（须出具立项文件或购买合同）按照服务年限得分，2年得1分，3年得3分，4年及以上得5分，最高得5分，不提供不得分。 |

3、供应商得分

得分=服务价格得分+服务内容及要求得分+商务部分得分。

4、评标结果：按得分由高到低排序确定中标候选人，得分最高者为第一中标候选人，以此类推；若得分相同时，将选择报价低的为第一选中候选人。

5、废标条款

在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

（1）符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质响应的投标人不足三家的；

（2）投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

（3）出现影响采购公正的违法、违规行为的；

（4）因重大变故，采购任务取消的。

废标后，除采购任务取消情形外，应当重新组织采购。

九、付款

（一）项目经费分四阶段拨付

第一阶段：签订项目合同且项目执行3个月后，对服务提供情况及质量进行考核，包括季度项目报告，服务考核指标，出勤情况，工作服务满意度测评等，百分制计评分80分以上的，考核完成后7日内全额拨付项目经费（合同中标价25%），评分70分-80分（含80），扣10%，评分60分-70分（含70分）扣20%，60分以下，全扣。

第二阶段：项目执行6个月后，考核同前。

第三阶段：项目执行9个月后，考核同前。

第四阶段：项目执行12个月后，除前述要求外，还需完成年度结项总结。

十、联系方式

采购单位：重庆市中医骨科医院

联系人：吴先生

电话：（023）63931183

地址：重庆市渝中区解放西路9号

十一、响应文件格式

（一）报价函格式

**报价函**

致：

我方已收到医务社会工作招标文件，经详细研究，决定参加该项目投标。

1、愿意按照招标文件中的一切要求，向招标人提供服务，总报价为 元(大写人民币： )。

2、我们提交的报价文件为：报价文件正本壹份。

3、我们完全理解和接受贵方招标文件的一切规定和要求，完全响应招标文件中全部内容。

4、在整个招标过程中，我方承若，若我方有违规行为，贵方可按《中华人民共和国政府采购法》和《招标文件》之规定给予惩罚，我方完全接受。

5、若我们有幸中标，我方将按照最终招标结果签订合同，并严格履行合同义务。本承诺函将成为合同不可分割的一部分，与合同具有同等的法律效力。

供应商（法定代表人或授权代表签字）:

（公章）：

地址：

电话： 传真：

网址： 邮编：

 年 月 日

（二）法定代表人授权委托书格式

**法定代表人授权委托书**

项目名称：

日 期：

致： （招标人名称）

 （供应商名称）是中华人民共和国合法组织，法定地址 。

本人 （身份证号码： ；）系 （单位名称）的法定代表人，特授权委托本所的 （身份证号码： ；）代表本单位全权办理对上述项目的投标、签约等具体工作，并签署全部有关的文件、协议及合同。

本单位对被授权人的签名负全部责任。

在撤消授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人签署的所有文件（在授权书有效期内签署的）不因授权的撤消而失效。

被授权人签名： 法定代表人签名：

 职 务： 职 务：

公章：

|  |  |
| --- | --- |
| 法定代表人身份证正反两面 | 被授权人身份证正反两面 |

注：1、法定代表人参加投标并签署文件的不需要授权委托书，只需提供法定代表人身份证明；非法定代表人参加投标及签署文件的除提供法定代表人身份证明外还须提供授权委托书。

（三）基本资格条件承诺函格式

**基本资格条件承诺函**

致：

（供应商名称）郑重声明，本单位具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度，具有履行合同所必需的专业技术能力，有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录，在合同签订前后随时愿意提供相关证明材料；本单位同时声明参加本项目采购活动前三年内无重大违法活动记录，未被列入在信用中国网站（www.creditchina.gov.cn）“失信被执行人”、“重大税收违法案件当事人名单”中，也未被列入中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）“政府采购严重违法失信行为记录名单”中，符合《政府采购法》规定的供应商资格条件。我方对以上声明负全部法律责任。

 特此声明。

（供应商公章）

（四）服务方案（格式自定）

**（略）**