**收费窗口服务采购项目**

**竞争性磋商文件**

四川省精神医学中心

1. **竞争性磋商须知**
2. 1项目基本概况：

四川省精神医学中心因发展业务需求，拟采购收费窗口外包服务，服务内容及要求详见第五部分。

1.2 合格供应商要求：

1.2.1 在中华人民共和国境内注册，具有独立法人资格；

1.2.2 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

1.2.3 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料；

1.2.4 参加采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

1.2.5 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

1.2.6 法律、行政法规规定的其他条件。

1.3质量要求：

1.3.1按国家有关规定、采购文件的技术参数、商务要求和供应商的响应文件及承诺以及合同约定标准进行验收。

1.3.2不低于国家现行技术标准。

1.4服务要求：响应供应商的服务承诺应按不低于磋商文件中提出的所有服务要求的标准做出响应。其基本服务要求如下：

1.4.1符合本磋商文件及采购人承诺的质量、技术和其他要求，符合国家相关的质量标准和出厂标准。

1.5 磋商文件获取方式：登陆四川省精神医学中心官网（http://www.scsjsyxzx.com/),进入四川省精神医学中心门户网站，免费下载磋商文件。

1.6 磋商文件获取时间：2024.04.09--2024.04.15。

1.7 响应文件递交时间：2024.04.15 8:30—12:00,14:00—17:30。

1.8 响应文件递交方式：密封装订，现场递交。

1.9 项目预算：9.6万元/年，报价应包含完成本次项目一切含税费用。

1.10 服务期限：合同签订生效之日起1年。

1.11签订合同以甲方版本为准。

1.12本文件规定外，采购人在磋商期间发出的其他补充函件或文件修改均是磋商文件的重要组成，对响应供应商起到约束作用。

1. **磋商要求**

2.1磋商内容：

收费窗口门诊挂号、收费和出入院结算等服务1年。

2.2投标要求：详见投标须知；

2.3技术要求：详见磋商文件技术部分；

2.4供货要求：详见投标须知；

2.5其他约定：

2.5.1不论磋商结果如何，响应供应商的响应文件不退回，且不对采购人作任何解释；

2.5.2 参与磋商产生的一切费用由供应商自行承担；

2.6供应商应以磋商文件内容作为报价基础，同时可结合自身实力，考虑项目实施因素及该项目实施过程中的风险，以不低于企业成本的价格自主确定报价（二次报价单由采购人提供）。

1. **磋商文件的编制**

3.1磋商文件的语言：采购人和供应商之间的所有函件往来必须使用汉语语言文字。

3.2响应文件的组成（部分文件要求及格式见附件）：

3.2.1 评标要素索引表

3.2.2 资格要求的响应

3.2.2 技术参数的响应

3.2.3 商务要求的响应

（响应文件每页资料必须逐页加盖公司鲜章）

3.4 响应文件正本一份，副本两份。

1. **磋商、评选与成交通知书**

4.1.有下列情况之一都将被视为无效投标：

4.1.1响应文件未按照磋商文件的要求编制。

4.1.2响应文件中的资料未加盖磋商单位的公章。

4.1.3报价若高于限价报价作无效报价处理。

4.1.4**响应文件封面未按响应文件封面要求编制和封贴。**

4.1.5在采购过程中符合要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足3家的。

4.2评审办法及标准：

4.2.1按照文件规定，只对确定为符合文件的资质要求且实质上响应磋商文件要求的响应文件进行评价和比较。

4.2.2通过资格审查、技术部分和商务部分审查后，评审小组按照综合评分法确定成交人。

**第五部分 供应商资质条件、服务要求、商务要求、磋商文件组成**

**注意：项目服务要求和商务要求为实质性要求，供应商应该全部满足。**

**5.1响应供应商资质条件**

5.1.1响应供应商在中华人民共和国境内注册，具有独立法人资格、有效的营业执照；

5.1.2响应供应商须具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

5.1.3参加本次采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录**（需提供承诺函）；**

5.1.4财务状况良好**（需提供承诺函）；**

5.1.5本项目不接受联合体。

以上资料提供复印件并加盖公章，且必须齐全。

**5.2项目服务要求**

5.2.1人员要求

（1）人数需求：收费人员1人。

（2）年龄45周岁以下，身体健康，五官端正，无色盲、色弱，道德品质好，无违法犯罪、征信失信等不良记录。

（3）具备会计(经济、财务类)等相关专业专科及以上学历。

（4）具有良好的职业道德修养和工作责任心，有严谨细致的工作作风，坚持原则，遵守国家法律法规和中心的规章制度，有良好的职业道德，爱岗敬业，事业心和责任感强，具有较强的沟通能力及观察、发现、处置问题能力，爱护中心的荣誉，服从科室领导的安排，保守财务秘密，服从科室值班安排。

（5）具备熟练的计算机操作能力，取得会计相关证书及具备相关岗位工作经验优先。

（6）服从中心相关部门统一管理，遵守国家法律法规和中心的相关规定。

5.2.2服务内容及要求

工作时间：轮班制，具体工作时间根据单位和科室要求安排。

（1）服务事项

1)门诊病人的挂号、收费。

2)办理病人入出院收费结算。

3)医保政策的解释。

4)医疗救助的资料的收集及报销。

5)完成领导交办的其他临时性任务。

（2）服务要求

1)在综合后勤部（财务）、收费室组长领导下进行工作，积极参加政治、业务学习。

2)负责门诊收费工作，快捷、准确的收取各种医疗费用；按时到岗，备足营业用零钞、收据、发票，开启检查电脑、打印机系统，开启检查中心门诊、住院电子收费结算系统状况，做好营业前的准备及清洁工作，保持桌面的整齐、干净。

3)坚守工作岗位，按要求规范仪容仪表、言谈举止，保持工作场所的干净整齐，服务态度主动热情，使用窗口文明用语，对病员态度和蔼、用语文明、耐心细致、礼貌待人、热情服务，对病员不顶、不气、不刁难；禁用服务忌语，不与病人争吵，不得推诿病人，对待病人的询问要耐心解释。

4)准确掌握现金、信用卡、电子支付、签单、挂帐等结帐程序。每笔收费业务须准确及时输入电脑入账，退费、作废及免费须严格按中心规定程序办理；熟悉并掌握各公费医疗、医保有关规定，准确及时记账、收取自费部分医药费。

5)具备本行业业务的有关知识，熟练掌握收费系统操作流程及收费要求和标准，熟悉中心就诊流程，严格遵守科室相关规定，确保章、账、钱、票的安全性及一致性，按需为病人办理各种结算手续。禁止乱收、多收、漏收，严格遵守现金管理制度，当日现金收入必须缴存，做到票款相符，不得挪用公款。

6)严格执行国家《中华人民共和国发票管理办法》、中心财务管理制度及票证管理的有关规定，妥善保管领取的票据，不得缺张少联、空号、跳号使用，因特殊原因出现票据使用串号，写出书面情况说明；认真核对有关发票项目，做到准确无误，交付现金要唱收唱付，当面点清，开出单据。

7)负责收据、票据的保管和装订工作，负责现金收取与保管及收费印章的保管，按照规定准确使用印章。

8)严格遵守现金管理规定，确保资金安全，库存现金严格控制在备用金额度内，超过部分及时上交相关领导；

9)必须每日按时结账，做到日清日结，保证账实相符；每日盘库，据实填写现金交款单，发现长、短款及时报告并查明原因，长款上缴，短款补足。

10)每日妥善保存并认真清点银联刷卡回单，保证金额，张数核对无误后次日上交财务核查。

11)完成领导安排的其他工作。

5.2.3其他要求

（1）投标报价为人民币报价，报价应包含人员工资、社保、服务费用、培训费、管理费、利润、税金以及所有风险、责任等各项应有的所有费用。响应供应商应充分考虑合同期内政府调整社保及调高最低工资标准等情况。

（2）安全要求：供应商在服务过程中服务人员如出现安全事故，由成交供应商负责处理。（提供承诺函）

（3）如因派遣服务人员工作违反了采购人的工作制度和程序，造成医疗纠纷、物品被盗、损坏等情况，由成交供应商全权负责，按照责任大小，损失比例予以赔付，成交供应商可以依法向相关服务人员主张权利。

（4）成交供应商的派遣人员与采购人不存在任何雇佣、委托等劳动关系，派遣人员在工作过程中的安全责任由成交供应商负责。如发生工伤、工亡事故的，由成交供应商进行调查及处理，负责后续一切事宜，采购人概不承担任何责任。

**5.3 商务要求**

5.3.1**服务期限和地点**

服务期限：合同签订生效后一年。

服务地点：四川省成都市温江区芙蓉大道二段33号四川省精神医学中心。

5.3.2付款方式：

按月支付，服务满一月，经采购人需求部门考核打分，月支付金额为合同月金额扣减不合格服务费，同时年支付总额不超过合同总金额，成交供应商需提供正规发票。

5.3.3验收要求及考核办法

（1）服务人员调整及变动必须经得采购人同意，供应商不得随意更改。

（2）采购人调低或增加服务人员数量以采购人书面通知供应商为准，费用据实按月进行，不足一月则以当月天数进行换算支付。

5.3.4考核：

（1）采购人每月对服务管理工作进行考核，如累计3月考核不合格，视为年度考核不合格，采购人有权要求终止合同，由供应商承担违约和赔偿责任。

（1）不定时抽查：采购人组织相关部门人员进行不定期抽查，对抽查中发现的问题，向供应商通报，并扣减服务费500元/项。

(3)满意度调查考核：根据病人满意度调查表中存在的服务质量问题，经核实属实后扣减服务费500元/次。

(4)采购人相关部门每月对服务效果进行考核，考核分值按百分进行计算，根据考核得分等次进行支付服务费用。服务考核标准及方法见附件1。

5.3.5**履约保证金：**本项目不收取履约保证金。

5.3.6成交供应商必须保证在服务期满后所有过程中收集的资料都归医院所有，无论是否继续提供服务，都将无条件的把本次服务中已整理好的档案资料全部移交给下一位服务商**（提供承诺函）。**

5.4风险承担与责任认定：

5.4.1 成交供应商的工作人员的工伤风险，由成交供应商自行承担。

5.4.2 因意外事故或作业安全问题引发的人身伤亡和财产损失，成交供应商依法承担赔偿责任。

**5.5响应文件组成**

5.5.1响应供应商资质条件要求中的相关文件

5.5.2报价表

5.5.3服务要求的响应文件

5.5.4 商务要求的响应文件。

**第六部分 评分标准**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评分因素及权重 | 分　值 | 评分标准 |
| 1 | 报价20% | 20分 | 磋商价格最低的报价为基准价，其价格分为20分。其他响应供应商的价格分统一按照下列公式计算：报价得分=(最低价／报价)×20%×100。 |
| 2 | 项目实施计划40% | 40分 | 根据响应供应商针对本项目提供的项目服务实施方案（包括但不限于①项目管理配置；②项目奖惩条例；③项目实施计划安排；④项目培训方案）的科学性、全面性、合理性和可操作性，能够完全满足磋商文件要求的得32分，不全满足适当扣分。响应供应商还能提供其他契合采购人实际发展需要且被评标委员会认可的其他针对项目实施的合理化方案的，一条加2分，最多加8分。 |
| 3 | 售后服务24% | 24分 | 响应供应商针对本项目提供的售后服务方案（包括但不限于①售后服务流程；②应急预案；③质量保障方案(保密措施)；④培训方案）内容全面、详细的得20分，不全满足适当扣分。响应供应商还能提供其他契合采购人实际发展需要且被评标委员会认可的其他针对售后服务方案的合理化建议的，一条加1分，最多加4分。 |
| 4 | 员工管理制度7% | 7分 | 结合本项目制定员工管理制度(包括①员工招募、②培训、③上岗、④培养教育、⑤日常管理制度、⑥员工福利待遇、⑦绩效考核评价机制)，方案内容体现以上7个要素的得7分;方案内容中每缺少1个上述要素扣1分;方案内容中每有1处内容存在不足扣0.5分，扣完为止。(内容存在不足系指以下情形中的任意一项:项目名称、实施地点、涉及的规范、标准与本项目要求不一致;非专门针对本项目或不适用项目特性的情形;内容不完整或缺少关键节点:套用其他项目方案;方案内容交叉混乱;前后内容前后矛盾: |
| 5 | 质量安全保证措施 | 9分 | 1. 结合本项目制定质量安全保证措施(包括①工作交接、②服务方案、③内部风险控制方案)，方案内容体现以上3个要素的得3分;方案内容中每缺少1个上述要素扣1分;方案内容中每有1处内容存在不足扣0.5分，扣完为止。
2. 结合本项目制定预防管理与服务突发事件的应急预案及应对措施(包括消防安全事故、②电梯系统故障、③自然灾害、④员工工伤、⑤公共卫生事件应急、⑥财务票据印章安全管理。)，方案内容体现以上6个要素的得6分;方案内容中每缺少1个上述要素扣1分方案内容中每有1处内容存在不足扣0.5分，扣完为止。

(内容存在不足系指以下情形中的任意一项:项目名称、实施地点、涉及的规范、标准与本项目要求不一致;非专门针对本项目或不适用项目特性的情形;内容不完整或缺少关键节点;套用其他项目方案;方案内容交叉混乱;前后内容前后矛盾:措施方法等内容存在及其他不适用项目情况的情形等;) |

**第六部分 联系方式**

6.1采购联系人：何老师028-81020254

6.2病案联系人：廖老师028-81020196

6.3纪检联系人：孙老师028-81020036

附件1：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核标准** | **分值** | **评分标准** | **扣分原因** | **扣分** |
| **一、服务态度(10分)** |
| 1.服务态度、工作作风。主动热情，使用窗口文明用语，对病员态度和蔼、用语文明、耐心细致、礼貌待人、热情服务，对病员不顶、不气、不刁难；禁用服务忌语，不与病人争吵，不得推诿病人，对待病人的询问要耐心解释。服务态度代表中心形象，杜绝说话粗鲁或者与医护人员、病人及病人家属发生争吵等。 | 10分 | 所含内容未按要求完成1次扣1分 |  |  |
| **二、服务水平(10分)** |
| 1、服务人员足额，服务到位。 | 4分 | 人员配置不足扣4分，服务不到位扣1分 |  |  |
| 2、在规定服务时间内服务人员按规定着装，佩戴胸卡。 | 6分 | 违反一项扣1分 |  |  |
| **三、服务要求(60分)** |
| 1、工作时间符合单位和科室要求。 | 5分 | 不服从科室和单位工作时间安排，每次扣2分。 |  |  |
| 2、人员服从科室工作安排。 | 15分 | 每次不服从工作安排扣1-3分。 |  |  |
| 3、服务质量和效率：完成质量、业务效率达标。 | 20分 | 所含内容未按要求完成1次扣2分 |  |  |
| 4、不泄露中心保密信息、无有效投诉。 | 10分 | 对所属情况查实后未按要求完成1次视情况扣1-5分。 |  |  |
| 5、服务人员工作不违反科室、中心工作制度和程序的，未因服务人员造成纠纷、物品被盗、损坏、中心财物受损等情况。 | 10分 | 所含内容未按要求完成1次扣2分。 |  |  |
| **四、操作规程(10分)** |
| 1、服务人员在工作中与相关负责人进行有效沟通，及时落实整改存在的间题； | 5分 | 无有效沟通，无反馈发现1次扣1分。 |  |  |
| 2、严格执行公司规章制度，上班严禁酗酒、抽烟、看报、大声喧哗等； | 5分 | 所含内容未按要求完成1次扣1分 |  |  |
| **五、内部管理(10分)** |
| 1. 人员教育、培训、管理到位，未损害中心利益，未造成不良影响。
 | 2分 | 所含内容未按要求完成1次扣0.5分 |  |  |
| 2、人员遵章守法，遵守中心规章制度，具有良好的责任意识，无盗窃等行为。 | 8分 | 所含内容未按要求完成1视情况扣2-5分 |  |  |
| **扣分合计** |  |
| **加分项** |
| 工作中拾金不昧、乐于助人或有其他突出事迹或工作中及时发现安全隐患和有效处置安全险的 | 1-5分 | 视情况加1-5分 |  |  |
| 其他 |  |  |  |  |
| 加分合计 |  |
| 最终得分 |  |

附件2

**报价单**

我单位作为响应供应商,对此次磋商活动中我方所承诺的条款已经完全明确,也深知所承诺的事项和作出的报价可能给我方带来的风险和后果。如果我方在磋商活动中有弄虚作假等违法违规行为，以及中选后因报价低或不执行承诺条款而不履约,本单位愿承担一切责任（包括赔偿损失、取消磋商及中选资格等），我单位报价为：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 总价（元） | 服务期限 | 备注 |
| 1 |  |  | 合同签订之日起1年 |  |

注：已包含税费和磋商文件规定完成本项目所需要的其他费用。2.报价有效期：90天。

报价单格式可根据实际自行调整

附件3

法定代表人授权委托书

委托人：

地址：

法定代表人：

委托代理人姓名：

委托代理人职务：

委托代理人身份证号：

委托人现委托上列受委托人为我公司代理人，以本公司的名义参加 投标的相关活动，该受委托人在投标、合同谈判、合同签订、履行过程中所签署的一切文件及处理与之有关的一切事务，本委托人均予以承认，并由本委托人承担全部法律责任。

委托期限：自本授权委托书签署之日起至本授权委托书书面终止日为止。

受委托代理人无转委托权。

特此委托！（附：委托代理人身份证复印件并盖章）

委托人： （盖章）

委托代理人： （签名）

法定代表人： （签名）

 年 月 日

附件4

**承诺函**

四川省精神医学中心：

我单位作为本次采购项目的响应供应商，根据磋商文件要求，现郑重承诺如下：

一、具备参加本项目规定的以下条件：

（一）具有独立承担民事责任的能力（提供客观证明材料）；

　　（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；

（七）磋商文件中规定的商务要求。（提供客观证明材料）

二、完全接受和满足本项目比选文件中规定的实质性要求，如对磋商文件有异议，已经在磋商截止时间届满前依法进行维权救济，不存在对磋商文件有异议的同时又参加磋商以求侥幸中选或者为实现其他非法目的的行为。

三、参加本次磋商采购活动，不存在与单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的其他供应商参与同一合同项下的采购活动的行为。

四、参加本次磋商采购活动，不存在和其他供应商在同一合同项下的采购项目中，同时委托同一个自然人、同一家庭的人员、同一单位的人员作为代理人的行为。

五、如果有《四川省政府采购当事人诚信管理办法》（川财采[2015]33号）规定的记入诚信档案的失信行为，将在参选文件中全面如实反映。

六、参选文件中提供的能够给予采购人带来优惠、好处的任何材料资料和技术、服务、商务等响应承诺情况都是真实的、有效的、合法的。

七、此次向四川省精神医学中心报价的服务/货物项目为响应供应商提供同类服务/相同规格型号货物的四川省内最低报价。

本公司对上述承诺的内容事项真实性负责。如经查实上述承诺的内容事项存在虚假，我公司愿意接受以提供虚假材料谋取中选追究法律责任。

供应商名称：（单位公章）

法定代表（负责人）或授权代表人（签字或加盖个人名章）：

日期：

附件5

**相关方案**

请投标单位根据我中心情况编制相关方案。排版等可自行调整。

响应供应商名称：（盖章）

法定代表人（负责人）或授权代表人（签字或盖章）：

参选日期:

附件6

|  |  |
| --- | --- |
|  | **评标要素索引表** |
| **序号** | **审查** | **评审要素** | **响应文件页码范围** |
| 1 | 资格 | 报价单 |  |
| 2 | 法定代表人委托授权书 |  |
| 3 | 法定代表人委托授权书 |  |
| 4 | 委托人身份证复印件 |  |
| 5 | 公司营业执照 |  |
| 6 | 体现健全的财务制度的证明材料 |  |
| 7 | 依法缴纳税收和社会保障资金的证明材料或承诺函 |  |
|  |  | 参加采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录承诺函 |  |
| 8 | 技术 | 技术响应文件 |  |
| 9 | 商务 | 商务响应文件 |  |

附件7：服务要求响应文件

|  |
| --- |
| **服务要求响应文件（格式要求）** |
| **/** | **服务要求** | **响应条款** | **是否响应** |
| / | XX |  |  |
| … | … | … |

备注：如以上标注为响应，但提供相关客观证明材料显示该参数并未响应，则视为未响应。

**表格可根据实际情况进行调整。**

**请参考5.1**

附件8：商务要求文件

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 商务要求 | 响应条款 | 响应的应答情况 |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| 3 |  |  |  |