附件1：参选机构资质要求

附件2：合作方案基本格式

附件3：报价表

附件4: 参选方案文件书装订顺序

附件5：偏离表

附件6：法定代表人身份授权书

附件7：反商业贿赂承诺书

附件8：参选机构遵守遴选纪律承诺书

附件9：评审办法（综合评分明细表）

附件1：

**参选机构要求**

**一、总体要求**

为推进四川省妇幼保健院“妇幼医防融合新型服务模式项目”建设，拟公开遴选具备资质与能力的第三方运营服务商，共同打造健康产业融合发展平台。服务内容涵盖药品配送服务、全病程主动管理、多形态服务包运营、体检业务运营、妇幼健康商品与服务运营等。

第三方运营服务商需基于我院互联网医院平台，围绕健康业务和健康产业，自行投入人财物等相关资源开发建立服务模块和对接与打通我院相关系统接口，提供产业开发、信息技术及驻场专职运营团队等支持。我院提供相关健康医疗服务技术指导。合作运营服务商按业务规模的固定比例向我院支付医疗技术指导服务费，双方实现资源共享与协同发展。

**二、资质要求**

1.提供有效年检的营业执照（副本复印件）；

2.授权委托书（原件，格式见附件6）,法定代表人和授权代表有效的身份证复印件；

3.具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（良好的商业信誉需要提供承诺函。健全的财务会计制度需提供2023年或2024年年度财务报表，参选机构注册时间截至报名文件递交截止日不足一年的，也可提供在工商备案的公司章程（复印件））；

4.具有履行合同所必需的设备和专业技术能力（提供承诺函）；

5.有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供承诺函）；

6.近三年内，参选机构无重大行贿犯罪记录，无重大负面新闻（提供承诺函原件）；

7.近三年内，参选机构未在经营活动中因违法行为（包括消防安全等问题）受到刑事处罚、处以罚款或者没收财产5万元以上、责令停产停业、吊销许可证或者执照等行政处罚（提供承诺函原件）；

8.反商业贿赂承诺书（附件7）；

9.参选机构遵守遴选纪律承诺书（附件8）；

**注：①3—9均提供承诺函原件或相关证明材料复印件并加盖公章。②参选机构应按遴选公告的规定和要求附上所有的资格证明文件，要求提供复印件的必须加盖单位公章，并在必要时提供原件备查。若提供的资格证明文件不全或不实，将导致其合作资格被取消。③本项目不接受联合体投标，且不允许分包或转包。**

**三、技术服务要求**

（一）信息化平台建设

1.★参选机构需负责自行投入人财物等相关资源开发并搭建基于互联网医院的信息化平台，包括互联网+多形态开单服务平台、学科中心全病程主动管理平台、多形态服务包管理平台、团检客户管理服务平台、妇幼健康商城平台等系统，系统需实现与医院现有HIS、LIS等系统的无缝对接，所产生的接口费用和二次开发费用均由参选机构承担。

2.系统架构要求

（1）微服务架构：采用微服务架构设计，支持模块化扩展，具备负载均衡和容灾备份机制，确保系统高可用性（可用性≥99.9%）。

（2）高并发处理能力：接口并发处理能力≥5000次/秒，系统响应时间≤2秒。

（3）云部署：平台需部署于阿里云、腾讯云或华为云等国内主流云服务商，支持跨地域数据备份，满足等保三级安全要求。

3.数据安全与隐私保护

（1）数据加密：患者数据需采用国密算法加密传输与存储，支持数据脱敏查询，确保符合《中华人民共和国个人信息保护法》和《中华人民共和国数据安全法》。

（2）系统日志：系统日志需完整记录用户操作行为，支持审计追溯，保留周期≥6个月。

（二）★运营服务支持

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **运营板块** | **运营项目** | **详细描述** |
| 健康业务与产业总体运营 | 健康业务运营总体规划 | 围绕医院的办院方针，制定健康业务与产业总体运营模式、规划各类妇幼健康运营业务产品、制定运营规划蓝图以及各类运营体系建设和投入建设运营支撑信息化工具。 |
| 互联网+多形态开单服务平台运营规划 | 在提出的医院健康业务总体运营规划的基础上，根据医院学科发展、院内药房和药占比与控费要求，制定院内协定方、制剂、健康指导单、特需检验与检查、特需服务等运营发展和资源保障方案。 |
| 学科中心的全病程主动管理服务 | 1.依托互联网医院为支撑，根据孕产妇、儿童专科专病运营特性制定专科专病签约式主动健康管理服务总体运营业务方案。  2.清晰制定专科专病运营方案，包括如下内容：运营业务模式、运营产品体系、运营角色与服务流程、运营策略、运营计划、运营工作机制、运营资源投入与保障、运营工具、运营目标、运营风险与应对措施。  3.学科中心的全病程主动管理服务产品应包括（不限于）如下：  3.1 SOP管理路径  为专科建立不同病种的特色专病管理路径，即根据患者进入管理的状态变化，在不同节点精准干预，包括不限于生活方式干预/跟踪随访/院内关爱陪诊/健康宣教/复诊提醒/药物指导/消息提示等内容。精准匹配专科患者的个性化管理需求，提升患者管理效率。  3.2结合各类节日或疾病日主题活动，策划并执行互联网义诊等专题活动，扩大服务覆盖用户范围。  3.3全面打造整体品牌形象，树立专业、便捷的服务标杆，重点科室品牌形象塑造，突出专业特色和服务优势，建立科室品牌，重点专家的互联网医院线上名医团队品牌打造与推广，突出线上名医团队的专业性和患者服务口碑，扩大名医团队影响力，引流精准患者。 |
| 团体与个体体检运营服务 | 体检引流：自媒体获客+运营引流。通过线上和线下的方式，为客户推荐有针对性的检查项目，帮助医院增加营收。 |
| 多形态服务包的运营 | 整合并优化多种服务形式，以满足不同客户群体的多元化需求。深入分析目标市场的特定需求，设计灵活多样的服务组合，并确保每个服务包都能精准对接客户的期望与痛点。运营团队需持续跟踪服务效果，收集客户反馈，不断优化服务内容与质量，以维持和提升客户满意度。 |
| 妇幼健康商品与服务的运营 | 专注于利用数字化手段，为孕产妇和儿童提供便捷、高效且个性化的健康商品选购与全方位健康管理服务。搭建专业的在线商城，精选并展示一系列符合质量标准与医学建议的妇幼健康商品，如孕期营养品、婴幼儿护理用品及女性健康检测工具等，满足用户的多样化需求。同时，结合平台的专业医疗团队，提供在线问诊、健康咨询、健康科普及个性化健康管理计划等增值服务，确保用户能够获得科学、专业的健康指导与支持。 |
| 平台客服服务 | 利用结合人工智能技术与医疗服务的创新工具—AI数字人医生助手提供相关专业的客服服务，提升医疗服务效率和质量。 |
| 患者满意度调研 | 通过线上或线下的问卷等形式进行患者满意度调研，了解患者对健康业务服务的真实感受和需求，为医院提供有针对性的改进措施，提升服务质量。 |
| 可视化展示与报表分析 | 各项指标和数据展示以及各类日报、周报、月报数据分析。 |
| 数据预警与提醒 | 每日订单履约的跟踪，以及各类订单的数据预警。 |
| 准入、退出以及运营管理 | 服务人员准入、退出管理，创新业务准入审批管理等咨询业务以及各类互联网+诊疗业务管理制度拟定、质控、执行、监控。 |
| 服务响应标准 | 故障响应：系统故障响应时间≤1小时（7×24小时），普通问题修复时间≤4小时，重大故障恢复时间≤12小时。 |

（三）★运营服务团队支持

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位** | **职责** |
| 1 | 业务运营经理 | 负责与医院的沟通协调，制定合作方案，监督运营效果，解决运营中的问题。 |
| 2 | 医疗协同运营管理 | 负责与医生、科室的沟通协调，制定合作方案，监督运营效果，解决运营中的问题。 |
| 3 | 内容运营 | 负责策划和管理医院专科专病种的内容制作和发布，包括文章、视频、图文等形式，提高内容的质量和覆盖度。 |
| 4 | 视频拍摄/剪辑 | 负责与医院的医生进行视频采访和拍摄，制作高品质的视频内容，展示医院的专业水平和服务优势。 |
| 5 | 医疗服务履约运营 | 负责各类服务履约情况的跟踪和履约质量控制。 |
| 6 | 数据运营 | 负责数据运营与分析工作，包含每日订单预警，日清日毕运营，监控未接诊订单、异常订单、失效订单等各类订单的数据预警并执行运营策略，各项指标和数据展示以及各类日报、周报、月报数据分析。热门科室排行榜单、医生月度排行榜单、患者暖心评价等。 |
| 7 | UI设计 | 负责整体宣传推广文宣物料设计，电子版宣传海报设计，VI设计等各类运营需要的平面设计。 |

（四）商务条款

1.★报价要求：健康产业融合发展平台业务收入（基本医疗服务收入除外）由参选机构向接受服务的患者收取，收费标准遵循市场定价原则，参选机构按业务规模的固定比例向我院购买服务，具体报价要求如下：

学科中心全病程主动管理：按照不低于实际结算业务收入的65%向我院支付技术指导费。

多形态服务包业务运营：按照不低于实际结算业务收入的65%向我院支付技术指导费。

团体客户体检业务运营：按照不低于实际结算业务收入的65%向我院支付技术指导费。

妇幼健康商品与服务运营：按照不低于实际结算业务收入的15%向我院支付技术指导费。

2.费用结算；双方需于当月核对上月业务量情况，核对无误后参选机构应在当月30日之前将上月产生的费用支付至医院账户。

3.★履约保证金：参选机构应在协议签订后5日内一次性向我院缴纳履约保证金人民币5万元。

3.1如参选机构因违反本合同约定应向我院承担违约责任或赔偿损失的，我院可直接从该履约保证金中直接扣除应收取的违约金或赔偿金。

3.2参选机构与患者出现纠纷时，如参选机构不及时履行相应责任、调解纠纷。由此产生的相关费用我院可先行在履约保证金里扣除，不足部分参选机构应在30日内补足。

3.3在扣除任何违约金或赔偿金之后，参选机构应对履约保证金进行补足。如果履约保证金扣除后参选机构1个月内未及时补足的，医院有权单方面终止合同且不承担法律责任，所造成的损失由参选机构自行承担。

3.4在整个合作期内，未发生任何导致履约保证金被扣除的违约情形，合作期满经医院确认后将履约保证金无息全额退还。

4.合作期限：项目合作期限为五年，协议一年一签，年度综合考核合格后（包括满意度、安全生产、运营目标达成情况等指标）再续签第2年。

**备注：三、技术服务要求 均需提供承诺函（格式由参选方自拟），带“★”条款为实质性条款，如果不满足视为无效投标。**

**四、服务地点**

四川省妇幼保健院晋阳院区、天府院区。

附件2：

**合作方案基本格式**

至少需包括(不限于)以下内容

1.满足医院合作模式,提供完整运行流程及质量控制流程。

2.业绩展示。

3.基于医院实际情况的项目运营目标和实现路径。

4.应急保障措施。

5.售后服务方案，包含售后服务承诺、售后服务响应时间、投诉处理方案等。

附件3：

报价表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **报价** | **备注** |
| 学科中心全病程主动管理 | 按照实际结算业务收入的 %向我院支付技术指导费 | 报价不得低于65% |
| 多形态服务包业务运营 | 按照实际结算业务收入的 %向我院支付技术指导费 | 报价不得低于65% |
| 团体客户体检业务运营 | 按照实际结算业务收入的 %向我院支付技术指导费 | 报价不得低于65% |
| 妇幼健康商品与服务运营 | 按照实际结算业务收入的 %向我院支付技术指导费 | 报价不得低于15% |

备注：1.以上业务收入为健康产业收入，均不涉及第三方产品和服务以及基本医疗服务。2.报价是参选机构完成本项目全部工作内容的费用，包括完成本项目所涉及的人工劳务、设备投入、材料、知识产权、利润、风险、税金等一切费用。

附件4：

**参选方案文件书装订顺序**

1.封面（注明**项目名称及包号**、公司名称、联系人、联系电话、加盖公司印章）。

2.目录。

3.有效的资质证明文件（按附件1 二、资质要求 顺序装订）。

4.偏离表（格式见附件5）。

5.偏离表响应内容承诺函（按附件1 三、技术服务要求 顺序装订）。

6.参选机构基本情况及其他证明文件等。

7.合作方案（格式见附件2）。

8.报价表（格式见附件3）。

9.封底。

注：请务必按以上顺序装订资料，如有非中文资料，请同时提供中文翻译件。

附件5：

**偏离表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 遴选要求 | 响应内容 | 偏离及其影响 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

注：1、此表要求响应内容与**“附件1 三、技术服务要求”**一一对应、逐一列出并附承诺函加盖公章；2．据实填写偏离及其影响的内容，不得虚假响应，否则视为无效并按规定追究其相关责任。

法定代表人或授权代表签字：

日期:

附件6:

**法定代表人身份授权书**

授权声明：

（法定代表人姓名、职务）授权（被授权人姓名、职务）为我方 “ ”项目遴选活动的合法代表，以我方名义全权处理该项目有关遴选、签订合同以及执行合同等一切事宜。

特此声明。

法定代表人签字：

授权代表签字：

投标人名称：（加盖公章）

日期：

说明：上述证明文件附有法定代表人、被授权代表身份证复印件（加盖公章）时才能生效。

附件7：

**反商业贿赂承诺书**

为维护卫生行业的整体形象，保证合作的合法开展，维护贵院医疗、管理工作的正常秩序，保障广大患者的健康和利益，本厂家、商家、公司特郑重承诺如下：

一、严格按照《招标投标法》、《药品管理法》、《反不正当竞争法》等有关法律、法规、规章、政策的规定，规范遴选工作以及达成协议后的合作工作，保证做到合法遴选、正当竞争、廉洁经营。

二、本厂家、商家、公司保证在遴选工作及合作工作中承诺做到：

1.不与其他参选机构相互串通遴选报价，损害贵院的合法权益；

2.不与其他参选机构串通遴选，损害国家利益、社会公共利益或他人的合法权益；

3.不以向项目遴选方或者评审小组成员行贿的手段谋取中选；

4.遴选报价不违反相关法律的规定，也不以他人名义参加遴选或者以其他方式弄虚作假，骗取中选；

5.保证不以其他任何方式扰乱贵院的遴选工作；

6.保证不在遴选中采取账外暗中给予回扣的手段腐蚀、贿赂相关人员；

7.保证不以任何名义包括以宣传费、临床促销费、开单费、处方费、广告费、免费度假、考察旅游、房屋装修等任何名义给予贵院有关人员以财物或者其他利益；

8.保证不干扰贵院的正常工作秩序；

9.保证不以其他任何不正当竞争手段推销药品、医疗器械、设备、物资。

三、本厂家、商家、公司保证竭力维护贵院的声誉，不做任何有损贵院形象的事情。

四、本厂家、商家、公司保证加强对遴选、促销等工作的领导、监督和检查；加强对本厂家、商家、公司工作人员进行相关法律、法规、规章、政策等的教育工作，切实要求本厂家、商家、公司相关工作人员不得采取各类回扣手段腐蚀、贿赂相关人员。

五、对本厂家、商家、公司及本厂家、商家、公司工作人员采取以上手段遴选、促销等，干扰贵院正常工作秩序，损害贵院形象的，本厂家、商家、公司保证：

1.对尚处在遴选阶段的，贵院有权取消本厂家、商家、公司的遴选资格；已经中选的，贵院有权取消中选；对已经获得准入资格的，贵院有权随时取消本厂家、商家、公司的准入资格；

2.对本厂家、商家、公司相关工作人员作出严肃处理；

3.对由于本厂家、商家、公司或本厂家、商家、公司工作人员的上述行为给贵院造成经济或名誉损失的，由本厂家、商家、公司负责，并愿意承担全部民事赔偿责任。

六、遴选项目名称：

本《承诺书》一式二份（一份由承诺人自存；一份随竞价书传递）

承诺企业名称（公章）

法人代表或委托代理人（承诺人）

附件8：

**参选机构遵守遴选纪律承诺书**

致四川省妇幼保健院：

我单位作为本次遴选项目的参选机构，根据响应文件要求，现郑重承诺如下：

一、参加本次遴选活动，我单位不存在与单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的其他参选机构参与同一合同项下的遴选活动的行为。

二、参加本次遴选活动，不得直接或者间接从遴选人处获得其他参选机构的相关情况并修改其投标文件或者响应文件。

三、参加本次遴选活动，不得按照遴选人的授意撤换、修改投标文件或者响应文件。

四、参加本次遴选活动，不得和本次遴选参选机构之间协商报价、技术方案等投标文件或者响应文件的实质性内容。

五、本次遴选活动中，不存在属于同一集团、协会、商会等组织成员的参选机构按照该组织要求协同参加本次遴选活动。

六、参加本次遴选活动，不存在与其他参选机构之间事先约定由某一特定参选机构中标、成交。

七、参加本次遴选活动，不存在与其他参选机构商定部分参选机构放弃参加遴选活动或者放弃中标、成交。

八、参加本次遴选活动，不存在我单位的投标文件或者响应文件由其他参与本项目的单位或个人编制或委托办理投标事宜。

九、参加本次遴选活动，不存在我单位与遴选人之间、参选机构相互之间，为谋求特定参选机构中标、成交或者排斥其他参选机构的其他串通行为。

十、与我方存在直接控股关系的单位为：XXXXXX；存在管理关系单位为：XXXXXX。

我单位对上述承诺的内容事项真实性负责并接受评审小组对我单位投标文件或者响应文件关于串通投标的审查。如经查实上述承诺的内容事项存在虚假，我单位愿意接受以提供虚假材料谋取成交追究法律责任。

参选机构名称（单位公章）： 年 月 日

法定代表人/单位负责人或授权代表

（签字或加盖个人名章）：

附件9： **评审办法（综合评分明细表）**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评分因素及权重** | **分值** | **评分标准** | **得分** | **备注** |
| 1 | 价格  （30%） | 10 | 学科中心全病程主动管理：以医院收入占实际结算业务收入比例达到 65% 为起评点，每增加1%得1分，该项得分上限为 10 分 。若医院收入占比低于65%，则该项不得分。 |  | 评分的取值按四舍五入法，保留小数点后两位。 |
| 10 | 多形态服务包业务运营：以医院收入占实际结算业务收入比例达到 65% 为起评点，每增加1%得1分，该项得分上限为 10 分 。若医院收入占比低于65%，则该项不得分。 |  |
| 5 | 团体客户体检业务运营：以医院收入占实际结算业务收入比例达到 65% 为起评点，每增加1%得1分，该项得分上限为 5 分 。若医院收入占比低于65%，则该项不得分。 |  |
| 5 | 妇幼健康商品与服务运营：以医院收入占实际结算业务收入比例达到 15% 为起评点，每增加1%得1分，该项得分上限为 5 分 。若医院收入占比低于15%，则该项不得分。 |  |
| 2 | 业绩证明（12%） | 12 | 提供2022年1月1日以来，与三甲公立医院合作类似运营案例，每提供1个案例得3分，最多得12分。 |  | 需提供合同复印件及医院等级证明材料并加盖参选机构公章。 |
| 3 | 机构实力（26%） | 10 | 根据参选机构提供的资源整合能力进行评分：具有省级以上的媒体推广战略合作资源，得4分；具有与医疗健康相关行业协会、高校研究院及机构的相关战略合作资源，得3分； 具有公域流量平台，得3分。 |  | 需提供相关证明材料并加盖参选机构公章。 |
| 4 | 参选机构提供ISO9001质量管理体系认证证书，得2分，未提供不得分；  提供信息系统安全等级保护备案证明三级证书，得1分，未提供不得分；提供软件著作权证书，得1分，未提供不得分。 |  |  |
|  |
| 6 | 参选机构需具备AI数字人能力，需提供相关产品截图及已落地案例。材料齐全且符合要求的，得6分；每缺少1项材料扣3分，最多扣6分。 |  |  |
| 6 | 参选机构具有相关科研项目开展经验，提供与医院合作的妇幼健康管理或互联网医疗科研项目案例，每提供1个案例得2分，最多得6分，案例需包含完整的项目背景、实施过程、成果等关键信息。若案例描述存在不完整情况，每缺失 1 项关键信息，扣 0.5 分 ，单个案例的扣分上限为 2 分。 |  |  |
| 4 | 合作方案及运营能力（32%） | 9 | 运营团队成员配置完备：（1）具备前台团队与中台团队等全方位、多层次的团队架构，通过线上线下协同确保运营工作的全面性和专业性；（2）团队须具备成熟的运营经验，成员需要包括运营管理人员、运营推广人员、医学产品经理以及数据运营等；（3）相关成员具备丰富的临床经验和管理经验，可协助医院进行日常运营，如媒体宣传、回访流程等管理。完全符合上述要求得9分，每有一项不符合扣3分。 |  | 提供相关证明材料。 |
| 4 | 运营团队宣传与推广能力：根据医院实际情况和特色制作宣传推文，并在符合《医疗广告管理办法》等法律法规的情况下通过多家省（直辖市）媒体平台或新媒体渠道进行分发宣传，以扩大影响力，同时更大范围地进行用户引流。提供完整的宣传推文样本或案例、以及宣传效果评估报告，得4分，每有一项有缺失，扣2分。 |  |  |
| 19 | 根据所提供服务方案的整体质量、可行性进行打分：在要求的合作模式下，  1.有完整的运行流程及质量控制流程。  2.结合医院实际情况提供合作期内每年的阶段性的运营目标（包括但不限于产业增值目标、社会影响力等）及实现路径。  3.有及时响应的应急保障措施。  4.具备完善的售后服务方案：包括但不限于售后服务承诺、售后服务响应时间、投诉处理方案。要求方案清晰、科学、完善、可行性高、针对性强。  （1）内容全面、科学合理、针对性强得15-19分；（2）内容较为全面、较为科学合理、针对性较强得8-14分；（3）内容基本全面、基本科学合理、针对性一般得1-7分；（4）内容不全面、不科学合理、针对性差或未提供的不得分。 |  |  |