**采购需求书**

**一.技术参数：**

1．必须具备开展服务所需的相关信息平台基础设施，并建立计算机辅助电话访问平台，通过特定热线进行访问。

2．采用的硬件及系统技术特点，关键技术须成熟可靠，具备信息数据保密、监控能力。

3．调查方案设计应完整、合理，有清晰的包括调查流程、调查内容等方面的需求分析，有科学合理的调查对象抽取方案，以及保证调查成功率＞60%的保障方案；有调查数据保存时限、方式及备灾方案，以及后续研发、持续服务的方案。

4．所交付的调查报告应具有分析汇总能力，确认报告内容、数据是否符合项目实施目的。调查报告数据真实准确，具有时效性。

5. 所交付的调查报告应包括满意度调查数据、数据分析报告、调查结果解读三方面内容。

6．提供医疗机构调查配合方案，例如：告知调查方式、调查范围、调查内容等。

7. 服务方式：电话随访出院患者、门诊患者和急诊患者。

8. 调查周期及报告出具：月报，患者调查报告于采购人提交数据后30天内反馈。

**二、调查测评成果提交**

委托机构必须在自提交数据之日起30天内，按时向院方提供如下成果：

1、每月提供一次患者满意度调查分析报告和Excel格式数据表（电子版）一套；

2、每年提供一次患者满意度书面及PPT调查分析报告，并派工作人员至医院进行现场反馈点评；

3、每年提供一次职工满意度调查（例如：微信或短信调查），并提供职工满意度书面及PPT调查分析报告。

**三、项目组成员配置要求（需上传附件）**

1、委托机构至少配备20名本机构人员为院方提供调查服务，所有人员均需提供投标机构为其缴纳的社保证明（开标前半年内任意一个月）。

2、项目组成员中需至少包含：项目经理1名、数据分析技术人员1名、信息安全人员1名、业务员若干。

**四、其它要求**

1、本次调研涉及所有资料及成果归客户独家享有，任何个人及单位不得引用或公开发表本次调研成果，否则，客户有权追究其法律责任；

2、所有操作文件应在征得委托方同意后方可付诸执行，未经委托方同意不得改变。

3、调查结束后，第三方公司对调查数据进行统计分析，在约定的时间内向医院提供满意度调查报告等调查结果资料，提出科学合理化建议，并形成完善的书面调查报告。

**五.服务期限：**三年

**六.服务标准：**

项目实施方根据江苏大学附属医院提供的患者信息进行电话随访。其中，出院患者按照提供的信息每月抽取600名患者进行电话随访，门诊患者按照提供的信息每月抽取150名患者进行电话随访，急诊患者按照提供的信息每月抽取50名患者进行电话随访，调查成功率＞60%。

**七.供应商资质条件：（需上传附件）**

1.企业具有ISO9000系列质量管理体系认证证书

2.ISO14000系列环境管理体系认证证书

3.拥有呼叫中心服务资质，能够开展电话调查业务（提供增值电信业务经营许可证等证明材料)

4.企业拥有自主研发的软件系统，并提供相关登记证书

5.. 提供10份2022年6月至2025年6月与本次竞价服务内容相同的业绩

**八.付款方式：**

医院每季度对项目实施方满意度调查服务进行评价考核，双方确认后结算费用，项目实施方开具发票给医院，医院在收到发票后90天内支付费用给项目实施方。

**注：所有证明材料、附件必须加盖红章**