

浙江大学医学院附属第四医院医患诉讼服务招标文件

第一章 招标公告

根据浙江大学医学院附属第四医院医患诉讼服务采购的要求，对本院医患诉讼服务进行公开的招标采购。投标单位在投标之前必须认真阅读本招标文件的说明、表格、条件及规范等所有内容，投标方因未能遵循此要求而造成的对本招标文件所要求投标方提供的任何资料、信息、数据的遗漏或任何非针对招标文件要求项目的报价，均须自担风险并承担可能导致其投标文件被招标方拒绝的后果。

一、项目编号：ZSZW-2023N17

二、采购组织类型：分散采购

三、采购方式：院内招标

四、采购人：浙江大学医学院附属第四医院

五、采购内容：医患诉讼服务。

六、采购预算及最高限价：采购预算 5 万元，采购预算即为最高限价。投标报价高于最高限价的，其投标均为无效标。

七、评标方法：综合评分法。

八、合作期限：一年。

九、投标单位的资格要求：

- 1、国内具有律师事务所执业资格，有独立的律师事务所。
- 2、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条对投标人的要求。
- 3、具有本项目所需货物的服务能力，并能为招标人提供便捷的售后服务，本项目不接受联合体投标。
- 4、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。违法记录的认定标准为：在公开网站上能查到的被财政部或浙江省财政厅处理（或处罚）而处于暂停政府采购资格期的或处于暂停承接业务资格期的；或被国家级、浙江省级、市级行业主管部门处罚处于暂停承接业务资格期的；或被义乌市政府采购监管部门列入不良行为还在公示期内的或者处于暂停政府采购资格期的。
- 5、该行业国家规定必备的资质、资格。律师事务所执业许可证、执业律师证。

十、招标文件发放方式：浙江大学医学院附属第四医院网站免费下载

十一、 报名方式：投标单位必须于 2023 年 10 月 10 日 17:00 之前将以下报名资料[发送至邮箱 zju4hzwzb@163.com](mailto:zju4hzwzb@163.com)（邮件标题以“投标项目+投标单位”格式命名），复印件加盖公章的原件在开标当天补交。

- 1、**单位营业执照**（加盖单位公章 红章）；
- 2、企业法定代表人或授权委托书及被委托人身份证复印件（加盖单位公章）；
- 3、投标人联系单（含电话、邮箱等）。

十二、 投标时间和地点：

投标单位应于 2023 年 10 月 11 日 9:00 前将投标文件密封交到投标地点。

投标地点：快递邮寄或开标当天投标至浙江大学医学院附属第四医院行政楼 104 室。

十三、 开标时间和地点：

开标时间：2023 年 10 月 11 日 上午 9:00

开标地点：浙江大学医学院附属第四医院行政楼 104 室

十四、 联系地址和电话：

地 址：浙江大学医学院附属第四医院行政楼 104 室

联系人：黄老师

联系电话：0579-89935102

十五、 其他

- 1、“★”标记系指必须满足不能负偏离或必须应答的条款。

第二章 项目概况及要求

一、项目概况

随着国家法制建设的不断改革普遍提高，为维护医院正常的运营秩序和合法权益，医院拟聘请具有较高知名度的律师事务所为我院年度医疗纠纷诉讼等相关工作。

二、服务要求

(一) 日常服务

1、医疗投诉和纠纷的处置

(1) 根据医患办公室转交的要求，协助医疗投诉和纠纷的处理。

(2) 根据医患办公室转交的要求，就具体事项负责与患者或家属进行及时的沟通谈话，对患者投诉的问题进行适当的解释，对处理经过的关键环节进行书面记录；在医院要求时间内组织医务人员、患者正式谈话，书写《谈话记录》，协助医患办公室进行投诉或纠纷的协调解决。

(3) 对于需要书面答复的患者或家属，协助完成书面意见的撰写，并在规定时间内完成答复工作。

(4) 引导患者或家属通过合理、合法途径解决医疗纠纷。

2、医疗投诉和纠纷的处置

(1) 协助医患办公室与人民调解委员会沟通，协助准备调解所需的相关病历资料等相关证据材料，组织院内科室的沟通会达成院内一致意见，完成纠纷陈述意见的撰写，并根据医患办公室的要求代表医院与人民调解委员会和患方进行调解沟通，以及其他各项调解工作并签订三方调解协议书。

(2) 对于已签订调解协议书的医疗纠纷，经与医患协商后，协助医患办公室完成司法确认工作，作为医院代理完成司法确认书的签订。

3、医疗(事故)鉴定处置

(1) 代理医院参加各级医学会的医疗事故鉴定：负责鉴定前院内讨论、鉴定会院内专家组织、鉴定陈述材料准备，代表医院完成鉴定的相关程序并随同院内专家一起参加鉴定会。

(2) 在医疗纠纷诉讼过程中，负责鉴定前院内讨论、鉴定会院内专家组织、鉴定陈述材料准备，代表医院完成鉴定的相关程序并随同院内专家一起参加鉴定会。

4、其他日常服务

(1) 根据医院的要求，为医院解答法律问题。

(2) 根据医院的要求，指派专人到场处理医院突发法律事件。

(3) 根据医院的要求，协助医院处置人事和劳动纠纷。

(4) 医务人员因医患纠纷导致生命健康受损，为其提供免费的法律咨询。

(5) 医务人员因医患矛盾、患方投诉导致被行政处罚、刑事公诉的，为其提供免费的法律咨询。

(6) 医务人员或医务人员直系家属(配偶、父母、子女)需要提供法律服务的，为其提供免费法律咨询。

(7) 根据国家涉医事法律、法规、部门规章或涉医事政策的变化，或根据具体司法实践向医院主动出具律师意见书。

(三) 诉讼类法律服务

1、代理医疗类诉讼纠纷案件的一审、二审、再审和仲裁案件。

2、医务人员因医患矛盾、患方投诉导致被行政处罚、刑事公诉的、听证会代理、法律帮助、辩护

(二) 医患纠纷相关案件收费标准

(1) 民事案件

①案件由金华地区内的法院管辖的，律师费用最高限价 6000 元/例。

②案件由非金华地区法院管辖的杭州市内的，律师费用最高限价 10000 元/例。

③二审、再审、仲裁的律师费用与一审的相同。

(2) 医务人员因医患矛盾、患方投诉导致被行政处罚、刑事公诉的、听证会代理、辩护，依据律师事务所的收费标准 70%收取代理费或代书费。

三、人员配置

中标方必须提供三名服务人员与院方对接。其中一名项目负责人，两名服务人员。

四、合同期限

1. 合同期限_壹_年。

医院方每季度根据附件考核标准对乙方进行考核。考核分达到 90 分以上(含 90 分)为合格。如考核得分 90 分以下每少 1 分罚人民币 100 元，中标方次季度提交罚款的金额。合同期内如该考核项目连续两个季度考核得分低于 85 分或一个服务年度内共计有三个季度考核得分低于 85 分，医院方有权提前终止合同, 并追究中标方违约责任。

浙大四院医患诉讼服务服务季度考核标准

考核项目	考核内容	评分标准	扣(得)分情况
迅速的反应时间	乙方对于甲方提出的法律服务要求应不超过 24 小时内反馈。	违反每次扣 5 分	

良好的服务态度	乙方应在 8*5 的工作时间内向甲方提供优质热忱的服务；在工作时间外，乙方应保证手机等通讯方式畅通，随时能协助甲方处理紧急情况及突发事件	违反每次扣 5 分	
优良的服务质量	在医患诉讼服务任期中，准确无误地解答甲方提出的相关法律疑问，提出法律依据，及向甲方出具准确的法律意见书。通过乙方的工作，能够切实解答甲方的疑问	违反每次扣 5 分	
良好的执业道德	乙方律师因工作关系接触到甲方的技术、商业机密、个人隐私，具有保密义务，因泄露给甲方造成损失，依法承担赔偿责任	违反每次扣 5 分	
总得分	100 分		

六、支付方式

合同签订后按实际服务次数支付。

七、其他

1. 中标人不得分包、转包。
2. 投标方在投标前可以自行到现场进行实地踏勘，招标单位不另行组织现场勘察会。

第三章 投标文件要求

一、对投标文件的要求

1、投标方应仔细阅读招标文件的所有内容，按招标文件的要求提供投标文件，并保证所提供的全部资料的真实性，以使其投标对招标文件做出实质性响应，否则，其投标可能被拒绝。

2、在招标文件对技术要求中，投标人必须充分应答和满足用户的强制性的需求，如“★”等，否则将导致废标。

二、投标文件的组成

递交的投标文件应分为技术标和商务标，技术标为除商务报价外的所有内容，且技术标和商务标分开制作，并单独密封包装。技术标（含资信与服务）不得含商务报价，否则作无效标处理。

（1）技术标：

应包括下列内容（包含但不仅限于以下）并应按顺序装订成册（复印件需加盖单位公章，提供的所有证书应在有效期内）

- 1) 律师事务所执业许可证（复印件加盖公章）
- 2) 法人资格证明或法人代表授权书；
- 3) 法定代表人或授权代表的身份证（复印件）；
- 4) 律师事务所简介。
- 5) 对本次服务的具体方案，包括方案、服务团队、常驻联系人等；
- 6) 产品质量保证措施、产品的质量保证承诺；
- 7) 服务承诺。
- 8) 投标人能够给予招标人的其他优惠条件；
- 9) 其他投标人认为应该提交给招标人的资料（如业绩）；
- 10) 各种能体现投标人实力的响应内容或有利于招标人的各种承诺等；

（2）商务标：

- 1) 投标函（附件三）
- 2) 报价一览表（附件五）

三、投标报价要求

1、投标均以人民币报价。

2、投标报价包括人工费、劳务费、保险费、利润、税金、完成本项目的其它费用和政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用，如有漏项，视同已包含在其总项目中，合同总价不予调整。

3、投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

- （1）投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一

览表（报价表）为准；

(2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

(3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

(4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价由投标人法定代表人或其授权代表签字确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

4、中标后，**中标人所填写的单价在合同实施期间不因市场变化因素而变动**；投标人在计算报价时应考虑一定的风险系数。

5、投标人应按招标文件规定的报价格式进行投标报价。投标人对每种货物只允许有一个报价，采购人不接受任何有选择性的报价。

四、投标文件制作要求

1、投标文件正本必须用不退色的墨水填写或打印，幅面规格 A4 并装订成册，副本可用复印件。投标文件须一式 2 份（正本 1 份，副本 1 份），分别加盖“正本”“副本”印章。正本与副本如有差别，以正本为准，责任由投标人自负。

2、投标文件中不许有加行、涂抹或改写。若修改错漏处，须由法定代表人或其授权代表签字并加盖单位公章方可生效。

3、投标文件封面应标明“正本”或“副本”字样。

4、**全部投标文件应装入同一密封袋内，密封包装，封口处应有投标人法定代表人或其授权代表签字并加盖投标单位公章；封面注明招标项目名称和编号，投标人的名称、地址、邮编、传真、联系电话、联系人。**

五、投标文件的送达时间

1、开标地点即为投标文件的递交地点，招标人在投标截止时间前一小时内接收投标文件。

2、投标截止时间即为开标时间，招标方将拒绝在投标截止时间后收到的投标文件。

六、投标单位有下列情况之一的，其投标将可能被拒绝或作无效投标处理：

1、未在规定时间内将投标书送达规定地点的。

2、投标书未按规定密封或未按要求加盖公章或投标文件签署不符合要求的。

3、投标文件无法人代表签字或签字无法人代表有效委托的。

4、投标单位不符合投标单位资格要求的。

5、投标单位不符合产品报价要求的。

6、投标文件中提供伪造、虚假材料的。

7、投标单价及价格经评标小组认定明显不合理的。

第四章 评标办法

根据《中华人民共和国政府采购法》和《中华人民共和国招标投标法》的有关规定，为更好地做到公开、公平、公正，结合本次招标的特点，特制定本评标办法。评标小组用综合评分法对招标项目作出评标结论。

一、评审办法

评标采用综合评分法，评标委员会从投标报价、投标人的综合实力、信誉、业绩、售后服务、产品构成、技术性能、质量等方面进行评审。评标委员会根据评审情况，对各投标人的商务报价方面在分值范围内进行统一打分，对各投标人的资信商务方面在分值范围内进行统一打分，对各投标人的技术方面在分值范围内进行独立打分。

每个投标人最终得分=商务报价分+技术分

评标委员会推荐得分最高的投标人为第一中标候选人、得分次高的投标人为第二中标候选人（如果得分相同，则按投标人报价从低到高顺序推荐为中标候选人；如果投标报价也相同，则抽签决定），并编写评标报告。

1、技术评审（总分 60 分）

由评标专家负责对投标文件的技术部分采用记名方式各自评分。投标人的最终技术部分的得分为全体评标专家评分的算术平均值。如某一份评分表中某一项评分，超过评分细则所规定的分值范围，则该张打分表无效。

项目	评分标准	分值
技术分 (60分)	同类项目业绩情况 投标人自 2020 年 1 月 1 日至今已完成医院类的年度医患诉讼服务项目的业绩，每个合同得 1 分，满分 3 分；（0-3 分）（投标文件中提供合同复印件含采购单位名称和公章、合同日期）	3 分
	服务质量 投标人提供为年度合作业主服务的医患相关的非诉、诉讼案例，根据诉讼标的、数量、效率等各方面进行综合评价；0-10 分 注：以上案例需提供年度合作业主的合同复印件，不提供不得分。	10 分
	资质和荣誉 投标人自 2020 年 1 月 1 日以来获得国家级或省级主管部门荣誉情况进行评价，每个证书得 1 分，满分 5 分。提供证书复印件。	5 分
	从业人员履历与经验 投标人针对本项目拟配置的项目负责人履历、从业经验等方面进行综合评价（提供配置的项目负责人执业资格证书和同类业务从业经验）。项目负责人从业 25 年以上的得 8 分；从业 15 年以上的得 5 分；从业 10 年以上的得 3 分；从业 10 年以下的得 0 分。	8 分

		投标人服务团队的人员履历、从业年限、诉讼案例质量等方面进行综合评价（提供服务人员的执业资格证书和同类业务从业经验、所获得荣誉、诉讼服务质量等）。	15分
		根据拟派服务团队的律师专业技术职称背景：一名二级及以上的律师得5分，一名三级律师以上律师得3分，无三级以上律师得0分。	5分
	服务方案及管理体系	根据投标人提供的服务方案和内部管理体系进行横向综合评定。	9分
	优惠与承诺	根据投标人提供的优惠条件与服务承诺进行横向综合评定：综合排名第一的得5分，第二的得4分，第三的得分3分，其他名次依次减去1分，最低的得0分。不同投标人名次可并列，且不影响后续投标人排名。	5分

2、商务评审（总分40分）

评标基准价以满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其商务报价分为40分。

商务得分=（评标基准价/投标报价）×40%×100，保留小数2位

由商务评标专家对投标文件进行商务评审。商务评标专家应对商务报价的范围、单价等进行全面审阅和对比分析，找出报价差异的原因及存在的问题。商务报价评审应以报价口径范围一致的评标价为依据。评标价应在最终报价的基础上，按照招标文件约定的因素和方法进行计算。凡属招标文件的原因造成报价口径范围不一致的，应予以调整，但因投标人自身失误造成多算、少算、漏算的，不得调整。

3、投标人的综合得分为以上两部分评分的总和。

二、评标报告

评标委员会应根据评标情况和结果，向招标领导小组提交评标报告。评标报告应由评标委员会起草，按少数服从多数的原则通过。评标委员会全体成员应在评标报告上签字认可，评标专家如有保留意见可以在评标报告中阐明。

评标委员会应在评标报告中，由得分从高到低推荐前二名为中标候选人。得分相同时，投标价低者优先。若第一中标候选人在中标后30天内拒绝与采购人签订合同的，采购人可以与第二中标候选人签约采购货物；若第一中标候选人签订合同后未按合同及采购人要求进行产品设计制作的，采购人有权与其解除合同并与第二中标候选人签订采购合同。

第五章 投标相关文件格式

附件一

封面格式 1

正(副)本

_____项目

投标文件

(技术文件)

采购项目编号：_____

投标人（公章）：_____

投标人法定代表人

或其委托人（签字）：_____

年 月 日

正(副)本

附件二

封面格式 2

_____项目

投标文件

(商务文件)

采购项目编号：_____

投标人（公章）：_____

投标人法定代表人

或其委托人（签字）：_____

年 月 日

附件三： 投标函（格式）

致：

_____（投标人全称）授权_____（全名、职务）
为全权代表参加贵方组织的_____项目（招标项目名
称、招标编号）_____标段的招标、投标等有关活动，为此提交下述文件：

- 1、技术标，正本一份，副本_____份；
- 2、商务标，正本一份，副本_____份；
- 3、其他：
- 4、据此函，签字代表宣布同意如下：

1)所附投标报价表中规定的应提供和支付的设备和服务投标总价为(人民币) _____，
即 _____（大写）。（企业成本价为_____元）

2) 投标人已详细审查全部招标文件，我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权利。

3) 投标人将按招标文件规定履行合同责任和义务。

4) 其投标自开标之日起有效期_____个日历天。

5) 如果在规定的开标时间后，投标人不得在投标有效期内撤回投标。

6) 投标人同意提供按照贵方可能要求的与其投标有关的一切数据或资料，理解贵方不一定要接受最低价的投标或收到的任何投标。

7) 投标文件中未明确的东西，一律按招标文件规定执行。

8) 与本投标有关的一切正式往来通讯请寄：

地址：_____ 邮编：_____

电话：_____ 传真：_____

投标人名称：_____（公章） 全权代表签字：_____

投标人代表职务：_____

投标日期：_____年_____月_____日

附件四

投标人法定代表人授权书（格式）

项目名称：

日期：

致：（采购人名称）

（招标代理机构名称）

注册于

（注册地址）的

（投标人名称），系中华人民共和国合法企业；本

人（授权人姓名）系该公司的法定代表人。现特授权本单位的（被授权人姓名）（身份证号码）为我公司合法代理

人，全权代表我公司办理就 项

目的投标、谈判、签约等具体工作，并签署全部有关的文件、协议及合同。

我公司对被授权人的签名负全部责任。

在撤销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）不因授权的撤销而失效。被授权人无转委托。特此声明。

被授权人身份证复印件：

投标人公章：

授权人签名：

职

务：

被授权人签名：

注：投标人法定代表人参加投标的，提供法定代表人证明书和身份证明即可。

附件五、报价一览表

报价一览表

招标编号：_____投标人名称：_____单位：元

标项	项目名称	数量	单位	投标报价
1	金华地区医患诉讼服务	5	例	
2	非金华地区医患诉讼服务	2	例	
3	合计金额大写：			¥_____

注：1、报价一经涂改，应在涂改处加盖单位公章或者由法定代表人或授权委托人签字或盖章，否则其投标作无效标处理。

2、凡需用专用耗材的专用设备类采购项目，应按招标文件规定的耗材量或按耗材的常规试用量提供报价。

3、投标费用包括项目实施所需的设计费、人工费、包装费、服务费、运输费、安装调试费、购买及制作标书费、税费及其他一切费用。

4、以上报价应与“投标设备报价明细表”中的“投标总价”相一致。

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

投标人名称（盖章）：

日期： 年 月 日

