# 第四章 采购项目技术、服务及其他商务要求

## 一、采购需求一览表

| 包号 | 服务名称 | ★服务期限 | ★服务地点 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 体检业务拓展服务 | 合同签订生效之日起2年。 | 四川省科学城医院采购人指定地点 |

# 二、技术、商务要求

（注：采购文件中标注“★”号或“实质性要求”的为重要条款（含重要的商务和技术条款），文件对这些重要条款的任何负偏离、不响应或没有实质性响应都将导致其响应文件作无效处理。本章中甲方、买方指采购人，乙方、卖方指供应商。）

**技术要求**

一、检前服务包括市场调查、营销策划、业务洽谈、健康宣传、健康教育、健康咨询、健康培训、标书制定（如需要）、投标应标（如需要）、体检方案设计、合同签署等，检后服务包括报告发送、组织报告解读、就医指导、费用结算、费用催收、健康咨询、健康回访等。而检前、检后服务需要大量人力、物力，将相关延伸服务委托第三方公司进行专业服务，有利于降低人力成本、整合多方资源、提高效率、提升服务质量，最终提供医院竞争力。

二、采购情况：选择符合资质且有合作意愿的供应商 2 家，通过整合资源、延伸服务内涵，能够在绵阳、射洪、广元、德阳等地区拓展体检市场，做好检前服务而引流客源，做好检后服务而留住客源。增加体检业务量、摊薄成本、提升体检竞争力、扩大医院品牌影响力。

三、采购人（甲方）和供应商（乙方）双方本着资源共享、节约成本、提升体检服务内涵和质量，就体检事项进行深度合作。乙方将其拓展或服务的客户委托甲方进行体检或者检查，包含健康体检、职业体检、公务员体检及其他专项体检共等类别。甲方负责完成各项体检项目检查、总检质控、出具体检报告等专业服务；乙方负责检前和检后服务并支付适当的服务费，检前服务包括市场调查、营销策划、业务洽谈、健康宣传、健康教育、健康咨询、健康培训、标书制定（如需要）、投标应标（如需要）、体检方案设计、合同签署等，检后服务包括报告发送、组织报告解读、就医指导、费用结算、费用催收、健康咨询、健康回访等。同时，建立风险责任机制，对应收业务款超期（超过 1 年）未到账的，由乙方先行垫付，如果后续应收款项到账了，医院 15 个工作日内将乙方垫付的金额退还给乙方。

四、采购需求

1.1　服务内容

1）　检前服务：检前服务包括市场调查、营销策划、业务洽谈、健康宣传、健康教育、健康咨询、健康培训、标书制定（如需要）、投标应标（如需要）、体检方案设计、合同签署等；

2）　检后服务：报告发送、组织报告解读、就医指导、费用结算、费用催收、健康咨询、健康回访等。

1.2　★达标标准

1）　有体检服务专（或兼）职人员，如咨询师至少 1 人、健康管理师至少 1 人、营销人员至少 1 人等；

2）　具有拓展或留住客户的能力。成交后每年新拓展个体客户不少于 200 人，团体客户不少于 20 个（团体客户指：大于等于 10 人为团体客户）；每年服务老客户（如有）有效率不低于 80%，即服务让老客户满意，流失率少于 20%；

3）　入围后客户投诉率低于 3%；

4）　入围后非现金客户体检完成后催收款账及时，原则上账期不超过 12 个月，超过时先行垫付；

5）入围后团体非现场缴费的单位按规定签署合同。

上述标准为强制标准，若供应商在签订合同后，不满足任意一款标准，采购人有权解除合同并向投标人索赔相应经济损失。

1.3　验收依据

1）查看体检服务专兼职人数；

2）查看拓展新客户数量，老客户流失率；

3）以医院服务部或科室收到的投诉为准；

4）以拓展或服务的团体单位为准，查看是否规范签署合同。

5）催收款账期验收以开具发票时间为起点计算，账期不超过 12 个月。

**“注：供应商需在技术偏离表中注明页码索引，否则造成的漏评、误评供应商自行承担。”**

## 商务要求

**一、服务方式及时间**

★1、服务期：合同签订生效之日起 2 年。

★2、服务地点：四川省科学城医院采购人指定地点。

**二、价格形式**

1. 合同价格：按成交通知书价格执行。合同期 2 年，本项目为框架协议采购，确定 2 家供应商与其签订框架协议

2. 供应商报价时只报服务费费率；

3. ★本框架协议采用“可调价”的服务费费率价格形式，在框架协议期内，按成交通知书价格执行，签订合同后按照合同约定完成体检业务拓展工作。

4. 支付形式：

4.1 报价比例与权重

供应商所拓展或服务的客户，包括直接在采购人体检收费处交现金和与采购人签订体检合同的转账客户，采购人按实际收取体检费用的一定比例支付供应商服务费用。针对不同适用情形，供应商自行确定服务费比例，超过服务费比例上限的报价，视为无效报价。

| 序号 | 适用情形（以采购人收费标准计算） | 服务费比例上限 | 权重 |
|---|---|---|---|
| 1 | 实收费用在原价基础上没有打折的 | 采购人按实收费用的 **30%** 向供应商支付服务费 | 50% |
| 2 | 原价 100%＞实收费用≥原价 90%的 | 采购人按实收费用的 **25%** 向供应商支付服务费 | 25% |
| 3 | 原价 90%＞实收费用≥原价 80%的 | 采购人按实收费用的 **20%** 向供应商支付服务费 | 20% |
| 4 | 原价 80%＞实收费用≥原价 70%的 | 采购人按实收费用的 **10%** 向供应商支付服务费 | 5% |

“报价比例与权重”表

4.2 其他约定：①供应商所拓展或服务的非现金客户，费用由采购人收取，体检完成后，供应商负责催收相关费用，支付到采购人银行账户。②实收费用低于原价 70%没有服务费，且需征得采购人体检部门主管副院长书面同意。③对于高成本的特殊检查项目如 PET-CT、磁控胶囊胃镜等，采购人扣除相关药品、耗材等成本后再计算服务费；④供应商在检前或检后服务中发生的成本由供应商自行承担。