竞争性磋商文件

采购编号：ZJ-2432479

项目名称：医疗责任相关保险采购

浙江大学医学院附属邵逸夫医院

浙江国际招投标有限公司

2024年9月

目录

[第一部分 竞争性磋商公告 3](#_Toc13478)

[第二部分磋商须知 3](#_Toc18671)

[一、总则 3](#_Toc10585)

[二、竞争性磋商文件 3](#_Toc13174)

[三、响应文件编制要求 3](#_Toc18815)

[四、响应文件的递交 3](#_Toc1782)

[五、开启响应文件 3](#_Toc14796)

[六、磋商人员及相关原则 3](#_Toc25035)

[七、磋商程序 3](#_Toc25023)

[八、确定成交供应商 3](#_Toc3519)

[九、签订合同 3](#_Toc2840)

[十、终止竞争性磋商采购活动 3](#_Toc16430)

[第三部分 用户需求书 3](#_Toc17914)

[第四部分 合同主要条款 3](#_Toc25)

[第五部分 附件（响应文件格式） 3](#_Toc32547)

# 第一部分 竞争性磋商公告

项目概况

浙江大学医学院附属邵逸夫医院医疗责任相关保险采购采购项目的潜在供应商应在政采云平台线上获取获取（下载）采购文件，并于2024年9月19日09:30（北京时间）前提交（上传）响应文件。

一、项目基本情况

    项目编号：ZJ-2432479

    项目名称：浙江大学医学院附属邵逸夫医院医疗责任相关保险采购

    采购方式：竞争性磋商

    预算金额（元）：14000000

    最高限价（元）：14000000

    采购需求：

  数量：2

   预算金额（元）：14000000

   单位：年

   简要规格描述：详见采购文件

    备注：

    合同履约期限：标项 1，按采购文件要求

    本项目（是）接受联合体投标。

二、申请人的资格要求：

    1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单。

    2.落实政府采购政策需满足的资格要求：无

    3.本项目的特定资格要求：在中华人民共和国境内注册、经国家保险监督管理机构批准设立且持有《中华人民共和国经营保险业务许可证》的全国性保险公司或其分支机构（分公司或支公司投标的，需提供总公司授权）

三、获取（下载）采购文件

    时间：/至2024年9月19日，每天上午00:00至12:00，下午12:00至23:59（北京时间，线上获取法定节假日均可，线下获取文件法定节假日除外）

    地点（网址）：政采云平台线上获取

    方式：供应商登录政采云平台https://www.zcygov.cn/在线申请获取采购文件（进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，申请获取采购文件）

    售价（元）：0

四、响应文件提交（上传）

    截止时间：2024年9月19日09:30（北京时间）

    地点（网址）：线上（政府采购云平台（www.zcygov.cn））

五、响应文件开启

    开启时间：2024年9月19日09:30 （北京时间）

    地点（网址）：线上（政府采购云平台（www.zcygov.cn））

六、公告期限

    自本公告发布之日起3个工作日。

七、其他补充事宜

    1.《浙江省财政厅关于进一步发挥政府采购政策功能全力推动经济稳进提质的通知》 （浙财采监（2022）3号）、《浙江省财政厅关于进一步促进政府采购公平竞争打造最优营商环境的通知》（浙财采监（2021）22号））、《浙江省财政厅关于进一步加大政府采购支持中小企业力度助力扎实稳住经济的通知》 （浙财采监（2022）8号）已分别于2022年1月29日、2022年2月1日和2022年7月1日开始实施，此前有关规定与上述文件内容不一致的，按上述文件要求执行。

    2.根据《浙江省财政厅关于进一步促进政府采购公平竞争打造最优营商环境的通知》（浙财采监（2021）22号）文件关于“健全行政裁决机制”要求，鼓励供应商在线提起询问，路径为：政采云-项目采购-询问质疑投诉-询问列表:鼓励供应商在线提起质疑，路径为：政采云-项目采购-询问质疑投诉-质疑列表。质疑供应商对在线质疑答复不满意的，可在线提起投诉，路径为：浙江政府服务网-政府采购投诉处理-在线办理。

    3.供应商认为采购文件使自己的权益受到损害的，可以自获取采购文件之日或者采购公告期限届满之日（公告期限届满后获取采购文件的，以公告期限届满之日为准）起7个工作日内，对采购文件需求的以书面形式向采购人提出质疑，对其他内容的以书面形式向采购人和采购代理机构提出质疑。质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级政府采购监督管理部门投诉。质疑函范本、投诉书范本请到浙江政府采购网下载专区下载。  
    4.其他事项：（1）采购项目需要落实的政府采购政策：《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库﹝2020﹞46号）、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库[2014]68号）、《关于调整优化节能产品环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库[2019]9号）。  
（2）根据《浙江省财政厅关于规范政府采购供应商资格设定及资格审查的通知》（浙财采监[2013]24号）第6条规定接受金融、保险、通讯等特定行业的全国性企业所设立的区域性分支机构，以及个体工商户、个人独资企业、合伙企业，且已经依法办理了工商、税务和社保登记手续，并且获得总机构授权或能够提供房产权证或其他有效财产证明材料，证明其具备实际承担责任的能力和法定的缔结合同能力。  
（3）单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一合同项下的投标。  
（4）为项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得参加该项目的投标。  
（5）本项目采购文件公告期限为本公告发布之日起5个工作日。

八、凡对本次招标提出询问、质疑、投诉，请按以下方式联系

    1.采购人信息

    名    称：浙江大学医学院附属邵逸夫医院

    地    址：杭州市庆春东路3号

    传    真：

    项目联系人（询问）：鲍灵燕

    项目联系方式（询问）：0571-86006583

    质疑联系人：戴立萍

    质疑联系方式：0571-86006673

    2.采购代理机构信息

    名    称：浙江国际招投标有限公司

    地    址：浙江省杭州市西湖区文三路90号东部软件园1号楼3楼

    传    真：/

    项目联系人（询问）：陆悦灵

    项目联系方式（询问）：0571-81061812

    质疑联系人：苑洪春

    质疑联系方式：0571-81061814

    3.同级政府采购监督管理部门

    名称：浙江省财政厅政府采购监管处、浙江省政府采购行政裁决服务中心（杭州）

    地址：杭州市上城区四季青街道新业路市民之家G03办公室

    传真：/

    联系人：朱女士、王女士

    监督投诉电话：0571-85252453

    政策咨询：何一平、冯华，0571-87058424、87055741

    若对项目采购电子交易系统操作有疑问，可登录政采云（https://www.zcygov.cn/），点击右侧咨询小采，获取采小蜜智能服务管家帮助，或拨打政采云服务热线400-881-7190获取热线服务帮助。

    CA问题联系电话（人工）：汇信CA 400-888-4636；天谷CA 400-087-8198。

**前附表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 内容 |
| 1 | 采购人 | 采购人：浙江大学医学院附属邵逸夫医院  地址：杭州市庆春东路3号  联系人：鲍灵燕  联系电话：0571-86006583 |
| 2 | 采购代理机构 | 名称：浙江国际招投标有限公司  地址：杭州市文三路90号东部软件园1号楼3楼  联系人：陆悦灵  联系电话：0571-81061812  邮编：310012  Email：20235212@qq.com |
| 3 | 踏勘现场 | 自行踏勘 |
| 4 | 资金来源 | 已落实 |
| 5 | 环境标志产品  节能产品 | （1）严格执行《财政部 发展改革委 生态环境部 市场监管总局关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）。  （2）采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。供应商须按采购文件要求提供相关产品认证证书。  ▲（3）采购人拟采购的产品属于政府强制采购的节能产品品目清单范围的，供应商未按采购文件要求提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书，投标无效。   1. 属于政府优先采购产品类别的，须按照要求提供依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品或环境标志产品认证证书，否则不予认定。   不适用 □适用 |
| 6 | 响应产品主体 | 核心产品：不适用 □适用 |
| 7 | 响应保证金 | □适用 不适用 |
| 8 | 响应文件有效期 | 自响应截止时间起90天 |
| 9 | 提交首次响应文件截止时间 | 按“竞争性磋商公告”规定 |
| 10 | 响应文件递交地点 | 按“竞争性磋商公告”规定 |
| 11 | 响应文件开启时间 | 按“竞争性磋商公告”规定 |
| 12 | 答疑 | 供应商如认为采购文件表述不清晰的，请于2024年9月13日17：00之前将疑问发送至该电子邮件（邮箱20235212@qq.com）。答疑回复内容是采购文件的组成部份，并将以更正公告的形式在本采购公告发布的同一媒体发布，请供应商密切关注更正公告。 |
| 13 | 采购文件的澄清与修改 | 采购人或者采购代理机构可以对已发出的采购文件进行必要的澄清或者修改。澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人或者采购代理机构应当在响应截止时间至少5日前，将以更正公告的形式在采购公告发布的同一媒体发布。采购文件的修改和澄清（答疑）答复的文件作为采购采购文件的补充和组成部分，对所有供应商均有约束力。若后续仍有更正内容，将继续以更正公告形式在本网站发布，请供应商密切关注更正公告。 |
| 14 | 响应文件形式 | 本项目实行电子投标。  供应商应准备二种形式的响应文件：电子加密响应文件、以介质存储的数据电文形式的备份响应文件。  （1）“电子加密响应文件”是指通过“政采云电子交易客户端”完成响应文件编制后生成并加密的数据电文形式的响应文件（后缀格式为.jmbs）  （2）“备份响应文件”是指与“电子加密响应文件”同时生成的数据电文形式的电子文件（备份响应文件，用于供应商电子加密响应文件解密异常时应急使用），其他方式编制的备份响应文件视为无效备份响应文件。备份响应文件（后缀格式为.bfbs）以U盘形式提供。 |
| 15 | 响应文件的上传和递交 | （1）电子加密响应文件：响应文件制作完成并生成加密文件，在响应截止时间前，供应商需将加密的响应文件上传至浙江政府采购网，到达开标时间后，进行解密。（具体操作指南：详见政采云平台“服务中心-帮助文档-项目采购-操作流程-电子招投标-政府采购项目电子交易管理操作指南-供应商”。）  供应商未能在响应截止时间前成功上传电子加密响应文件的响应无效。  （2）备份响应文件：响应截止时间前，供应商应将备份响应文件递交至杭州市文三路90号东部软件园1号楼3楼307室，接收人：陆悦灵，电话：0571-81061812，以便电子加密投标文件解密异常时应急使用。  备份响应文件递交要求：供应商须将备份响应文件以U盘形式单独放在密封袋中，密封后并在密封袋上注明项目名称、响应单位名称并加盖公章。未密封包装或者逾期送达的“备份响应文件”将不予接收。  供应商若选择非开标当天递交，请确保在2024年9月18日17：00之前，将备份响应文件通过快递形式或直接送达采购代理机构处，以便标书解密异常时应急使用（地址：杭州市文三路90号东部软件园1号楼3楼307室，接收人：陆悦灵，电话：0571-81061812） |
| 16 | 询标澄清 | 在评标过程中，如评审小组对响应文件有疑问，由评审组长或代理机构代为将问题汇总后发起询标澄清函，供应商应在规定截止时间前回复相关内容并提交。 |
| 17 | 质疑 | 根据《中华人民共和国政府采购法》第五十二条的规定，供应商认为招标文件、采购过程和中标、成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。  政府采购法第五十二条规定的供应商应知其权益受到损害之日，是指：  （一）对可以质疑的采购文件提出质疑的，为收到采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日；  （二）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；  （三）对中标或者成交结果提出质疑的，为中标或者成交结果公告期限届满之日。  根据《政府采购质疑和投诉办法》第十三条，采购人、采购代理机构不得拒收质疑供应商在法定质疑期内发出的质疑函，应当在收到质疑函后7个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商。 |
| 18 | 投诉 | 根据《中华人民共和国政府采购法》第五十五条的规定，质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级政府采购监督管理部门投诉。 |
| 19 | 样品 | 不提供 |
| 20 | 演示 | 不要求  演示地点： 不适用 |
| 21 | 支持中小企业 | 1.说明  （1）中小企业  中小企业是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。  符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。  在政府采购活动中，供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受本办法规定的中小企业扶持政策：（一）在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；（二）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；（三）在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。  在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受本办法规定的中小企业扶持政策。  以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。  投标文件中须同时出具《政府采购促进中小企业发展管理办法》【财库（2020）46号】规定的《中小企业声明函》。  （2）残疾人福利性单位  符合《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定的条件并提供《残疾人福利性单位声明函》的残疾人福利性单位视同小型、微型企业；  （3）监狱企业  根据《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库[2014]68号）的规定，供应商提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业证明文件的，视同为小型和微型企业。  2.价格扣除：  本项目对符合规定的小微企业（含小型企业）报价给予10%的扣除。  3.本项目采购标的为：医疗责任保险  4.所属行业为：租赁和商务服务业 |
| 22 | 联合体和分包 | （1）对于联合协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，其报价给予4%的扣除，用扣除后的价格参加评审。组成联合体的小微企业与联合体内其他企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。  （2）对于分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，其报价给予3%的扣除，用扣除后的价格参加评审。接受分包的小微企业与分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。 |
| 23 | 联合体投标说明 | （1）以联合体形式投标的，联合体各方的业绩证明材料均认可。  （2）以联合体形式投标的，联合体中有一方或者联合体成员根据分工按采购文件评标细则要求提供材料的，视为符合评审要求。 |
| 24 | 其他 | （1）采购文件中凡标注“▲”的条款均为实质性要求，不响应的投标文件将作无效标处理。  （2）供应商未上传电子加密投标文件，其投标无效。  （3）供应商上传了电子加密投标文件，未提供备份投标文件，解密出现问题后，由此导致对该供应商投标无法评审的，其后果由该供应商自行承担。  （4）各供应商自行在浙江政府采购网下载或查阅采购文件和相关更正公告等，不另行通知，如有遗漏采购人、采购代理机构概不负责。  （5）两家或两家以上供应商提供的投标文件出自同一终端设备的，或在相同Internet主机分配地址（相同IP地址）报名或网上投标的，后果由供应商自行承担。 |

# 第二部分 磋商须知

## **一、总则**

本次项目按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》等相关法律、组织和实施，并由政府采购管理部门指导和监督。

**1．适用范围**

1.1本次磋商工作仅适用于本项目。

1.2本项目采购方式采用竞争性磋商方式。

**2．定义**

2.1采购人系浙江大学医学院附属邵逸夫医院。采购人委托浙江国际招投标有限公司为本项目采购代理机构。

2.2供应商：响应本次采购，参加本次竞争性磋商的供应商。

2.3货物：系指供应商按磋商文件或合同要求，须向采购人提供的一切材料、设备、机械、仪器、备件、配件、工具、手册及其他技术资料和文字材料。

2.4服务：系指采购文件或合同规定供应商须承担的设计、安装、调试、试运行、技术协助、培训、售后服务以及其他类似的义务。

**3．采购项目概况**

详见竞争性磋商公告相关内容，主要要求参见本文件第三部分。

**4．合格的供应商**

详见竞争性磋商采购公告供应商的资格要求规定。

**5．磋商费用**

供应商应承担其参加磋商所涉及的一切费用，不管结果如何，采购人对上述费用不负任何责任。

## **二、竞争性磋商文件**

**6.磋商文件的组成**

6.1本磋商文件包括目录所示内容及所有按本须知发出的补充资料。

6.2除上述所列内容外，采购人及采购代理机构的任何工作人员对供应商所作的任何口头解释、介绍、答复，只能供供应商参考，对采购人和供应商无任何约束力。

6.3供应商应仔细阅读磋商文件的所有内容，按照文件要求提交响应文件，并保证所提交的全部资料的真实性。不按磋商文件的要求提供的响应文件和资料，可能导致磋商被拒绝。

6.4磋商文件是磋商过程进行的有效依据，也是成交后签订合同的依据，对双方均具有约束力，凡不遵守磋商文件规定或对磋商文件的实质性内容不响应的文件，将可能被拒绝或以无效文件处理。本磋商文件由采购人或采购代理机构进行解释。

**7．磋商文件的澄清与修改**

见供应商须知前附表“采购文件的澄清和修改”。

## **三、响应文件编制要求**

**8．响应文件的组成**

供应商向采购人递交的书面响应文件（以下简称响应文件）由报价文件、资信和商务技术文件三部分组成，具体如下：

**8.1报价文件**

1. 磋商响应初始报价一览表；
2. 磋商响应报价明细表；

（3）供应商认为需要提供的其他文件及资料。

**8.2资格文件**

以联合体形式参加本项目投标的，联合体各方均应当提供如下资格证明材料。

（1）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的相关证明材料；

各投标人须在投标文件中出具对应证明材料。（商业信誉可提前自查，投标文件中可不提供）

a.具有独立承担民事责任能力的证明材料；

投标人须在投标文件中出具符合以下情况的证明材料复印件（五选一）：

①　如投标人是企业（包括合伙企业），提供在工商部门注册的有效“企业法人营业执照”或“营业执照”；

②　如投标人是事业单位，提供有效的“事业单位法人证书”；

③　如投标人是非企业专业服务机构的，提供执业许可证等证明文件；

④　如投标人是个体工商户，提供有效的“个体工商户营业执照”；

⑤　如投标人是自然人，提供有效的自然人身份证明（居民身份证正反面或公安机关出具的临时居民身份证正反面或港澳台胞证或护照）。

金融、保险、通讯等特定行业的全国性企业所设立的区域性分支机构，以及个体工商户、个人独资企业、合伙企业，如果已经依法办理了工商、税务和社保登记手续，并且获得总公司（总机构）授权或能够提供房产权证或其他有效财产证明材料（在投标文件中提供相关材料），证明其具备实际承担责任的能力和法定的缔结合同能力，可以独立参加政府采购活动，由单位负责人签署相关文件材料。

b.符合参与政府采购活动资格条件的承诺函；

c.商业信誉：

至本项目投标截止时间止未列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。（代理机构以开标当日在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）网页查询记录为准）

对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人，其投标将作无效标处理。

（2）落实政府采购政策需满足的资格要求：无。

（3）特定资格条件：在中华人民共和国境内注册、经国家保险监督管理机构批准设立且持有《中华人民共和国经营保险业务许可证》的全国性保险公司或其分支机构（分公司或支公司投标的，需提供总公司授权）  。

（4）联合协议（如为联合体投标）。

**8.3商务技术文件**

内容可以是资料，图表或说明，必须包含但不仅限于以下内容：

（1）磋商响应函；

（2）法定代表人资格证明书；

（3）法定代表人授权委托书（法定代表人签署不需提供此书）；

法定代表人及授权代表身份证正反面复印件；

社保机构出具的投标截止日前6个月内授权代表的投标单位社保缴纳证明，任职不足6个月的可提供劳动合同证明文件；

（4）中小企业声明函（如有）；

（5）供应商为监狱企业的证明文件：省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具（如有）；

（6）残疾人福利性单位声明函（如有） ；

（7）分包意向协议（如有分包）；

（8）中标服务费支付承诺书；

（9）技术及商务偏离表：对应于采购文件第三章“用户需求书”中“二、项目需求和服务要求,2.3保险责任及责任限额”；“四、商务要求”逐条响应

（10）理赔经验：供应商（联合体投标的需提供牵头人）2021年1月1日（以赔付日期为准）至今医疗责任险赔付案例，提供合同复印件

（11）供应商所属总公司（联合体投标的需提供牵头人所属总公司）核心偿付能力

（12）风险综合评价：根据投标供应商所属总公司（联合体投标的需提供牵头人所属总公司）2023年第四季度的风险综合评级，提供国家金融监督管理总局第二代监管信息系统截图

（13）服务方案：

13.1总体服务方案

13.2医疗责任险调解处理中心设立及运作服务方案

13.3医疗责任险理赔服务方案

13.4现场勘查时效及保障措施

13.5理赔时效及保障措施

13.6应急预案

13.7纠纷调解

13.8投诉处理控制方案

13.9供应商对医疗责任险等相关保险理赔数据及分析报告的实施方案

（14）项目组人员组成情况

14.1项目负责人的学历、专业、资质证书、管理和资源调配情况

14.2服务团队（包括驻场人员、技术支持等）人员组成、专业类别、资质情况、分工安排

（15）供应商认为有必要提供的其它文件。

注：以上内容为复印件的应加盖供应商公章或电子签章，附件中有参考格式的，参照格式，没有参考格式的，供应商根据磋商文件要求自行编制。

8.4磋商货币

本次磋商项目货币为人民币。

8.5 供应商应仔细阅读磋商文件中的所有内容，按照磋商文件的相关要求，详细编制响应文件，并保证响应文件的正确性和真实性。

8.6 不按磋商文件的要求提供的响应文件可能导致被拒绝。

**9．报价要求**

9.1 **本次投标报价为含税人民币价**。

投标报价包括完成所有产品供货及履行所有规定服务所产生的全部费用。产品及服务须达到采购文件规定的质量标准及使用要求。

如上述没有提及但该项目仍需要的内容，请响应供应商自行考虑一并计入投标报价中（未计入的，视为响应供应商的优惠）。

9.2 供应商应对磋商文件内所要采购的全部内容进行报价，只投其中部分内容者，其响应文件将被拒绝。

9.3 磋商内容只允许一个报价，采购人不接受任何有选择性的磋商报价。

9.4 成交供应商需向采购代理机构支付采购代理服务费。结算方式及时间为：在领取成交通知书时由成交供应商一次性向采购代理机构付清，按一年中标金额作为计算基数。采购代理服务收费按计价【2002】1980号文规定×78%（见下）收取：

|  |  |
| --- | --- |
| 中标金额P（万元人民币） | 服务采购代理服务费（万元人民币） |
| 100以下 | P\*1.5% |
| 100-500 | 0.7+P\*0.8% |
| 500-1000 | 2.45+P\*0.45% |
| 1000-5000 | 4.45+P\*0.25% |
| 5000-10000 | 11.95+P\*0.1% |
| 10000-100000 | 16.95+P\*0.05% |

9.5 磋商过程中所发生的一切费用均包含在磋商总价中。

**10．磋商保证金**

10.1本项目不收取磋商保证金。

**11．响应文件的有效期**

11.1响应文件的有效期为磋商截止时间之日后90日历天。不足有效期的视为非实质性响应，其磋商将被拒绝。

11.2在原定有效期满之前，如果出现特殊情况，采购人可以以书面形式向供应商提出延长磋商有效期的要求，供应商对此须以书面形式予以答复。同意延长有效期的供应商不能修改响应文件。

**12．响应文件的规定**

12.1本项目实行网上投标。

12.2供应商应准备二种形式的响应文件：电子加密响应文件、以介质存储的数据电文形式的备份响应文件。

响应文件均由资格文件、报价文件、商务技术文件组成。

（1）“电子加密响应文件”是指通过“政采云电子交易客户端”完成响应文件编制后生成并加密的数据电文形式的响应文件（后缀格式为.jmbs）

（2）“备份响应文件”是指与“电子加密响应文件”同时生成的数据电文形式的电子文件（备份响应文件，用于供应商电子加密响应文件解密异常时应急使用），其他方式编制的备份响应文件视为无效备份响应文件。备份响应文件（后缀格式为.bfbs）以U盘形式提供。

12.3响应文件须按照采购文件要求加盖供应商公章或电子签章（除此之外的投标专用章、合同章等均视为无效）。

12.4以联合体形式参与本项目投标的，联合协议中联合体成员均需盖章。其他采购文件要求需盖章的部分，仅由联合体牵头人加盖供应商公章或电子签章即可。

## **四、响应文件的递交**

**13.响应文件的上传和递交**

见供应商须知前附表“响应文件的上传和递交”。

**14．响应文件的修改与撤回**

14.1 在响应截止时间前，供应商均可撤回其已上传的电子加密响应文件，进行内容修改。修改后重新上传、递交。响应截止时间前未完成上传、递交的，视为撤回响应文件。响应截止时间后递交的电子加密响应文件，“浙江政府采购网”将予以拒收。

14.2 从响应截止期至供应商在投标函格式中确定的投标有效期期满这段时间内，供应商不得撤回其投标。

## **五、开启响应文件**

5.1 开标准备

5.1.1 采购代理机构将按照采购文件规定的时间通过浙江政府采购网组织开标、开启电子加密响应文件，所有供应商均应当准时在线参加。供应商如不参加开标大会的，视同认可开标结果，事后不得对采购相关人员、开标过程和开标结果提出异议，同时供应商因未在线参加开标而导致电子加密响应文件无法按时解密等一切后果由供应商自己承担。（具体操作指南：详见政采云平台“服务中心-帮助文档-项目采购-操作流程-电子招投标-政府采购项目电子交易管理操作指南-供应商”。）

5.2 开标流程

（1）采购代理机构开始解密，供应商在规定的时间内自行进行电子加密响应文件解密。

（2）解密时间为开标后30分钟内。

（3）解密失败的异常处理：供应商在规定的时间内无法完成已递交的电子加密响应文件解密的，如已按规定递交了备份响应文件的，将由采购代理机构将备份响应文件上传至浙江政府采购网，上传成功后，原电子加密响应文件自动失效。

（4）转入评审阶段。

（5）解密后30分钟内，供应商通过邮件形式将经授权代表签署的《政府采购活动现场确认声明书》（格式见附件）扫描件发至代理机构经办人邮箱（邮箱地址：403873921@qq.com，联系人：陆悦灵）；

说明：未按上述要求提供《政府采购活动现场确认声明书》的，视同不存在《声明书》中所涉及的利害关系。

## **六、磋商人员及相关原则**

**17．参加磋商人员**

17.1 供应商应派法定代表人的授权代表参加磋商。该授权代表须出具法定代表人资格证明及授权委托书（格式详见第五部分），并出示身份证件。授权代表如是法定代表人的，只须提供法定代表人证明并出示相关证明、证件即可。如是法定代表人参加磋商且又授权其代表参加磋商，则磋商工作将以法定代表人的授权代表为准。

17.2未能出示上述文件或者证件的，磋商小组将拒绝与该供应商磋商。

**18.磋商小组**

18.1磋商小组由采购人代表和评审专家共3人及以上单数组成，其中评审专家人数不少于磋商小组成员总数的2/3。

18.2评审专家应当遵守评审工作纪律，不得泄露评审情况和评审中获悉的商业秘密。

18.3磋商小组在评审过程中发现供应商有行贿、提供虚假材料或者串通等违法行为的，应当及时向财政部门报告。

18.4评审专家在评审过程中受到非法干涉的，应当及时向财政、监察等部门举报。

**19．磋商评审原则**

19.1磋商小组成员应当按照客观、公正、审慎的原则，根据磋商文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审。

19.2客观、公正的对待所有供应商，对所有供应商均采用相同的程序和标准，依据磋商评审程序列。

19.3在磋商期间，供应商不得向磋商小组成员询问与其无关的磋商情况，不得进行旨在影响磋商结果的活动，否则将取消其磋商资格。

19.4在磋商过程中，评审专家不得与供应商私下交换意见，在竞争性磋商工作结束后，评审专家或知情者应严格保密，不得将磋商评审情况告诉与之无关的人（包括供应商）。

19.5在磋商和评定成交供应商的过程中履约，如有供应商联合故意抬高报价或其他不正当行为，采购人有权中止磋商。

19.6采购人不向未成交供应商解释原因，不退还响应文件，不符合密封、装订要求而被拒绝的响应文件除外。

## **七、磋商程序**

**20. 对所有响应文件的初审**

20.1采购人或采购代理机构将首先审查各供应商的资格条件是否满足采购文件的要求，如以联合体形式参加政府采购活动的，是否出具联合协议或联合协议是否符合采购文件规定的。

20.2符合性评审。审查不合格的，其磋商响应将无效，不再进行后续磋商。如有下列情形的，符合性审查不合格：

（1）供应商提交两份或两份以上内容不同的磋商响应方案，未声明哪一份有效的；

（2）磋商响应文件非供应商法定代表人签署的，未提供或提供无效的法定代表人授权书；

（3）磋商响应文件中法定代表人和授权代表身份证复印件不齐全的；

（4）磋商响应文件内容未按磋商文件规定盖章的；

（5）磋商响应文件内容不全或内容字迹模糊辨认不清的等而导致评标活动无法正常进行；

（6）供应商未按磋商文件变更通知更改磋商响应文件的；

（7）未实质性响应磋商文件中带“▲”条款要求的磋商响应文件；

（8）磋商有效期、服务期不能满足磋商文件要求的；

（9）磋商响应文件附有采购人不能接受的条款；

（10）供应商提供虚假材料的，或响应情况与事实不符的；

（11）磋商响应文件中提供了与采购无关的赠品、回扣或者其他商品、服务；

（12）供应商串通投标，妨碍其他供应商的竞争行为，损害采购人或者其他供应商的合法权益；

（13）违反国家及政府部门相关法律、法规、文件规定或经磋商小组认定的其他属于重大偏离。

20.3在最后报价评审时，如发现下列情形之一的，响应将被视为无效：

（1）报价超出预算金额或最高限价的；

（2）报价具有选择性的；

（3）不接受按采购文件规定的修正错误原则修正后的报价的；

（4）供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品或服务质量或者不能诚信履约，磋商小组要求其在评审现场合理的时间内提供书面说明（必要时提交相关证明材料），供应商未提供书面说明的或提供的书面说明（相关证明材料）不能证明其报价合理性的；

（5）供应商提供虚假材料的，或响应情况与事实不符的；

（6）法律、法规和采购文件规定的其他无效情形。

20.4磋商小组可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

20.5磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当盖单位公章或电子签章。

**21.磋商**

21.1初审合格的供应商进入下一步的磋商活动。

21.2磋商小组所有成员应当集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。

21.3在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。

21.4磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时同时通知所有参加磋商的供应商。

21.5供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并盖单位公章或电子签章。

21.6磋商小组采用综合评分法对供应商的响应文件进行综合评分。

**22. 最后报价**

22.1磋商结束后，磋商小组要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最终报价。

22.2最终报价是供应商响应文件的有效组成部分。若最终报价与初始报价不一致，且未递交最终分项报价，则分项报价将进行同比例调整。

22.3已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，若因磋商文件实质性变动导致供应商无法满足采购需求的，允许供应商退出磋商。

22.4所有供应商递交了最终报价后，公布商务资信技术得分。

22.5磋商小组采用综合评分法对供应商的最终报价进行综合评分。

22.6综合评分法，是指响应文件满足磋商文件全部实质性要求且按评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为成交候选供应商的评审方法。

**23. 评审因素**

23.1 商务资信技术部分

磋商小组对各供应商的技术和服务方案、资信业绩充分审核、讨论及评议后，每人一份评分表，进行独自打分并签名。在统计得分时，如发现某一单项评分超过评分细则规定的分值范围，则该张评分表无效。供应商技术部分的得分为磋商小组各成员的有效评分的算术平均值。评审小组成员个人主观打分偏离所有评审小组成员主观打分平均值30%以上的，由评审委员会启动评分畸高、畸低行为认定程序。

| **序号** | | **评标细则** | **说明** | **分值** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 一 | | 技术 |  |  |
| 1 | | 技术功能符合度：对应于采购文件第三章“用户需求书”中“二、项目需求和服务要求,2.3保险责任及责任限额”的符合度，每一条条款不满足采购文件要求扣6分，扣完为止。 | 客观分 | 30 |
| 二 | | 资信 |  |  |
| 1 | | 理赔经验：供应商（联合体投标的需提供牵头人）2021年1月1日（以赔付日期为准）至今医疗责任险赔付案例，每提供1个理赔案例得0.2分，最高得 1分（提供合同复印件，否则不得分，同一个购买保险单位不重复得分）。 | 客观分 | 1 |
| 2 | | 供应商所属总公司（联合体投标的需提供牵头人所属总公司）核心偿付能力，根据供应商提供的2024年第一季度末的核心偿付能力充足率进行评分：核心偿付能力充足率＞200%得5分，175＜核心偿付能力充足率高≤200%得3分，150＜核心偿付能力充足率高≤175%得1分，核心偿付能力充足率≤150%不得分。提供核心偿付能力充足率证明，不提供不得分。 | 客观分 | 5 |
| 3 | | 风险综合评价：根据投标供应商所属总公司（联合体投标的需提供牵头人所属总公司）2023年第四季度的风险综合评级，该季度获得A或B得2分，获得C或D不得分。投标时提供国家金融监督管理总局第二代监管信息系统截图，未按要求提供不得分。 | 客观分 | 2 |
| 三 | | 方案 |  |  |
| 1 | | 对供应商总体服务方案评分（5，4，3，2，1，0分） | 主观分 | 5 |
| 2 | | 对医疗责任险调解处理中心设立及运作服务方案评分（5，4，3，2，1，0分） | 主观分 | 5 |
| 3 | | 对医疗责任险理赔服务方案评分（5，4，3，2，1，0分） | 主观分 | 5 |
| 4 | | 对现场勘查时效及保障措施评分（5，4，3，2，1，0分） | 主观分 | 5 |
| 5 | | 对理赔时效及保障措施评分（5，4，3，2，1，0分） | 主观分 | 5 |
| 6 | | 应急预案：根据供应商针对本项目需求，摸排项目实施过程中可能发生的突发事件，设立的应急预案及措施评分（5，4，3，2，1，0分） | 主观分 | 5 |
| 7 | | 纠纷调解：根据供应商提供的纠纷调解方案及措施等内容评分（5，4，3，2，1，0分） | 主观分 | 5 |
| 8 | 投诉处理控制方案：根据供应商提供的投诉处理控制方案、投诉率控制措施等内容评分（4，3，2，1，0分） | 主观分 | 4 |
| 9 | 供应商对医疗责任险等相关保险理赔数据及分析报告的实施方案（4，3，2，1，0分） | 主观分 | 4 |
| 四 | 项目组人员组成情况 |  |  |
| 1 | 根据项目负责人的学历、专业、资质证书、管理和资源调配情况评分（4，3，2，1，0分） | 主观分 | 4 |
| 2 | 根据服务团队（包括驻场人员、技术支持等）人员组成、专业类别、资质情况、分工安排评分（5，4，3，2，1，0分） | 主观分 | 5 |

注：评分时保留小数点后1位小数，计算评分值时保留小数点后2位小数，由磋商小组当场统一计算。

23.2 报价部分

价格分采用低价优先法计算，即满足采购文件要求且报价最低的报价为评审基准价，其价格分为满分。其他供应商的价格分按照下列公式计算：

价格分=（评审基准价/报价）×10%×100

23.3其他

评分时保留小数点后1位小数，计算评分值时保留小数点后2位小数，由磋商小组当场统一计算。

供应商的最终总得分为商务技术资信及报价部分得分的总和。

23.4 磋商文件没有规定的评审标准不作为评审依据。

23.5 磋商小组成员独立对每个有效响应的文件进行评价、打分，所有磋商小组成员的打分平均值为每个供应商的得分。

**24.推荐成交候选供应商**

24.1磋商小组应当根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐3名成交候选供应商，并编写评审报告。评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。

## **八、确定成交供应商**

**25.确定成交供应商**

25.1采购人应当在收到评审报告后5个工作日内，从评审报告提出的成交候选供应商中，按照排序由高到低的原则确定成交供应商，也可以书面授权磋商小组直接确定成交供应商。采购人逾期未确定成交供应商且不提出异议的，视为确定评审报告提出的排序第一的供应商为成交供应商。

25.2采购人或者采购代理机构应当在成交供应商确定后2个工作日内，在省级以上财政部门指定的政府采购信息发布媒体上公告成交结果，同时向成交供应商发出成交通知书。

## **九、签订合同**

**26.签订合同**

26.1采购人与成交供应商应当在成交通知书发出之日起30日内，按照磋商文件确定的合同文本以及采购标的和服务要求等事项签订政府采购合同。

26.2拒签合同的责任

成交供应商接到成交通知书后，在规定时间内借故否认已经承诺的条件而拒签合同者，以磋商违约处理，应赔偿采购人由此造成的直接经济损失。

26.3签订合同后，成交供应商不得将本项目进行转包。未经采购人同意，成交供应商不得采用分包的形式履行合同。否则，采购人有权终止合同。转包造成采购人损失的，成交供应商还应承担相应的赔偿责任。

## **十、终止竞争性磋商采购活动**

27.终止竞争性磋商采购活动

27.1在竞争性磋商采购活动过程中，出现下列情形之一的，采购人或者采购代理机构应当终止竞争性磋商采购活动，发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动：

（1）因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；

（2）出现影响采购公正的违法、违规行为的。

（3）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）因重大变故，采购任务取消的。

27.2在采购活动中因重大变故，采购任务取消的，采购人或者采购代理机构应当终止采购活动，通知所有参加采购活动的供应商，并将项目实施情况和采购任务取消原因报送本级财政部门。

# 第三部分 用户需求书

**一、项目概况**

浙江大学医学院附属邵逸夫医院拟通过竞争性磋商选择1家保险机构负责医院的医疗责任保险及其他扩展保障保险。

**二、项目需求和服务要求**

**2.1项目险种：**医疗责任保险及其他扩展保障保险。

**2.2项目需求表：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 保障范围 | |
| 1 | 基本保障 | 医疗责任险 |
| 2 | 附加保障 | 附加场所责任保障 |
| 附加医务人员人身保障 |
| 远程医疗服务保障 |

**2.3保险责任及责任限额：**

2.3.1基本保障：

2.3.1.1**医疗责任险：**以《民法典》等法律为依据，涵盖包括发生在浙江大学医学院附属邵逸夫医院庆春、钱塘、双菱、大运河和绍兴五个院区的因医疗过错、服务不当、告知不全及药品器械等引起的医疗损害；法律费用：被保险人被提起诉讼或仲裁，所产生的合理的、必要的诉讼费、鉴定费、取证费、案件受理费、律师费、仲裁费及其他相关费用等。保险责任限额：累计赔偿限额最高1050万元/年，每次事故赔偿限额最高300万元，每次事故每人赔偿限额最高300万元，每次事故赔偿金额超过100万元，须由院方、供应商、被保险人共同确认同意。

2.3.2附加保障：

2.3.2.1**附加场所责任保障：**在经营过程中，由于未尽安全保障义务造成患者或其陪同人员的人身损害或财产损失，依法应由医疗机构承担的经济赔偿责任。责任限额及免赔额：累计赔偿限额年度最高1000万元，每次事故及累计责任限额20万元。免赔额：每次事故财产损失无免赔额，人身伤害无免赔。

2.3.2.2**附加医务人员人身保障：**和本院正式签约的医务人员因医患纠纷所导致的伤害，以及在工作时间和工作岗位，突发疾病死亡或者在48小时之内经抢救无效死亡保险保障。责任限额及免赔额：累计赔偿限额年度最高300万，每次累计责任限额38万元（限于本院正式签约的医务人员；实习、进修、规培的医务人员每次累计责任限额5万元；第三方公司提供的安保、护工等不在保障范围内）。

2.3.2.3**远程医疗服务保障**：由院方医生签字的妙佑医疗国际报告造成的医疗事故、医疗差错等造成患者人身损害或财产损失，由保险机构负责赔偿，此保障赔偿涵盖在医疗责任险累计赔偿限额内，每次累计责任限额50万元。

**2.4追溯期：**

2.4.1**追溯期：是指从保险期间开始之时起向前追溯的约定的期间。**在追诉期内发生保险事故，患者的出院日期在保险期间或其追溯期内且患方首次向被保险人提出赔偿请求的，保险人将按照保险合同约定承担赔偿责任。

**▲2.4.2 本保险合同所指的追溯期是指从保险期间开始之时起向前追溯的约定的期间。追溯期的具体起止时间以保险单载明的时间为准。追溯期最长为5年。**

**▲2.4.3 本次投保保险第一年追溯期为5年，即自保单生效之日向前追溯5个日历年，即追溯至2019年10月1日。第二年追溯期为5年，即保单生效之日向前追溯5个日历年，即追溯至2020年10月1日。**

**2.5理赔：**

（一）建立健全理赔机构

为提高医疗责任险的理赔效率和服务质量，供应商负责在医院设立保险服务中心，专门协助本项目医疗纠纷处理和医疗责任险的理赔服务工作。保险服务中心应当配备具有临床医学、药学、卫生法学、保险和调解等专业的专职工作人员， 专职人员原则上不少于2人，聘任相关医学和法律专家组建专家库，为医疗争议的调查、评估和协商提供技术咨询服务。供应商指定授权代表参加保险服务中心，保险服务中心形成的相关决议、出具的相关文件由供应商授权代表签字确认。

保险服务中心主要工作职责包括在规定时间内到达纠纷现场协调处理医患矛盾；协助医疗纠纷的调查、评估、协商和索赔等具体事务；负责与医疗纠纷人民调解委员会对接，参与医疗纠纷调解；定期向被保险人（医院）通报医疗责任保险阶段性赔付情况等。

供应商应定期提供医疗责任险等相关保险理赔数据及分析报告。

（二）确定赔偿规则

保险服务中心应按规定积极主动参与医疗纠纷的协商调解和处置工作。

1、患方索赔金额在 10,000 元（不含）以下的案件，医患双方可向保险服务中心申请协商处理，医疗机构亦可采用简易程序处理，自行与患者达成和解赔偿协议，保险公司依据医患双方自行和解协议书及时向医疗机构或患方支付赔偿金。

2、患方索赔金额在1万元（含）至10万元（不含）的案件，医患双方可向保险服务中心申请协商处理，也可直接向市医疗纠纷人民调解委员会申请调解处理。

医患双方向保险服务中心申请协商处理的，保险服务中心应当积极介入，促成医患协商达成一致，医患双方意见一致时，可在保险服务中心主持下直接签署理赔协议。疑难复杂案件赔处中心可委托专家或专业机构对医疗机构责任进行专业评定后再行协商处理。保险公司按照理赔协议及时向医疗机构或患方支付赔偿金。

医患双方向医疗纠纷人民调解委员会申请调解处理的，医疗机构应同时通知保险服务中心，保险服务中心应当同步跟进。达成调解的，供应商根据调解协议进行赔付。

3、患方索赔金额10万元（含）以上的医疗纠纷，医患双方经医疗调解委员会调解达成协议并经司法确认，或由经医学鉴定，明确责任后，通过合法途径确定赔偿金额。供应商根据调解协议或诉讼结果进行赔付。

4、若出现医院责任大且预计补赔偿金额大、案情复杂情况下，供应商可根据医院的书面要求在10万元限额内予以先行预付，引导患方对医疗纠纷通过合法途径处理，维护好医院医疗秩序。预付金额达5万元及以上的，需院区医务科负责人签字。

（三）规范理赔流程

1、受理

保险服务中心接到医疗机构报案后，保险服务中心专员应在半小时内与报案人联系，了解相关情况后，约定时间及地点，向医患双方说明各自的权利和义务以及处理的程序和办法。双方均无异议并同意接受理赔协商处理后，正式受理医疗纠纷理赔。

2、调查

保险服务中心应在规定时间内组织相关人员对医疗过程进行调查，如遇疑难复杂问题或医患双方特别要求的，保险服务中心可以在医疗纠纷处置专家库中挑选专家，组织调查和讨论分析（相关费用由纠纷双方自理），调查结束后（原则上在自收齐有关材料后 5 个工作日内）应出具书面调查分析报告，将初步调查结果和赔偿意见，书面告知医方，口头告知患方，并做好解释答复工作。

若医患双方对结果持有异议，建议双方按照规定可申请杭州市医疗纠纷调解委员会调解、法院诉讼等合法途径解决。

3、协商

保险服务中心根据调查结果对纠纷处理制作赔偿方案，详细列出具体赔偿项目和计算标准，并约定时间及地点向纠纷双方进行解答，促成双方协商达成一致意见。医患双方认可调查结果和赔偿意见的，应当签署协商协议书。

对通过反复协商仍不能达成一致意见的，可建议医患双方通过其他合法途径解决。

4、赔偿

保险服务中心协助医疗机构收集、整理理赔材料及单证并向保险公司索赔， 保险公司根据医患双方协商协议书及其它必要材料，在材料齐全后之日起 5 个工作日内，根据医疗责任保险赔偿标准，缮制赔案并支付赔款。

5、反馈及报告

医疗纠纷处理完毕后，赔处中心应当定期（每季）出具分析报告，向医疗机构反馈有关医疗纠纷处置和保险金支付情况。

6、考核

保险服务中心应当为医疗机构提供优质服务，理赔服务与固定费用相挂钩， 具体标准及考核办法由甲乙双方共同商定落实考核。

**2.5赔偿处理约定：**

对于医疗损害认定及理赔金额，1万以内（不含）以小额纠纷院内医患双方和解协议或凭据（医务科负责人签字），1万（含）以上以医疗调解委员会调解、行政调解、法院调解以及法院判决作为依据，且无需进行二次定损定责。

**2.6服务需求：**

1、要求提供详细的服务方案及服务承诺。

2、供应商积极引导患者，通过医疗调解委员会调解、司法鉴定等正确方式处理纠纷。

3、保险服务理赔前置，明确保险责任并根据保险责任的大小，保险款打给医疗机构或患者。

4、在出险的情况下，供应商第一时间介入并启动理赔程序，同时指定服务专员全程上门服务，确保快速理赔。如在服务过程中发生问题，供应商在接到医院通知后工作日内在半小时内到达医院现场。在服务质量保证期内，供应商承诺自行承担向医院提供服务过程中产生的一切费用。

5、供应商不得限制医院投保人员的出险次数

6、供应商应为医院建立投保用户档案，开展跟踪服务。必须对参保人员信息制定保密措施，严禁挪作他用，严禁信息泄露。如发生泄露事件，除依法承担法律责任外，取消本项目入围资格。

7、供应商应对医院及下属单位提供出险索赔程序、保险知识等方面的咨询服务。

8、供应商协助医院做好对投保经办人的廉洁工作，不得以任何形式向投保方任何个人提供回扣。

9、供应商与医院签订协议后，必须按规定时限和保费签发保单，若发现供应商不按规定执行或未按承诺提供增值服务和其他服务的，一经查实，将取消其本项目入围资格。

10、要求能及时响应医院服务需求，现场驻点专人协助医院进行医疗纠纷处理或其他风险管理服务，要求在每个院区（庆春院区、钱塘院区、双菱院区、大运河院区和绍兴院区）各配备至少一名驻点专员。服务时间每周不少于五个工作日，办公场所费用由供应商承担。，驻点专员的基本要求：a.具备临床医学、护理、药学或相关专业毕业，在医疗机构有五年及以上工作经验，本科及以上学历；b.具备丰富的保险从业经验，有较好的沟通能力、理赔服务意识，有实际处理医疗理赔的经验。必须满足以上两个条件其中之一。

11、供应商对于医院的纠纷处置要求能提供“一案一反馈”。

12、供应商要求定期提供风险分析报告，并能根据医院的要求提供各类相关管理报告。

13、供应商要求每年能提供法律、风险防范与心理建设等专项培训。

**2.7保险服务团队与保障：**

1、为本项目配备1名项目负责人，负责本项目的管理，与医院的对接、人员的管理调配，问题的协调工作。

2、组织专业保险服务及风险管理团队。

3、团队内具有纠纷协助处置、医学专家、法律评估、理赔服务、风险管理等专职人员，为医院提供各类服务。

4、需提供服务团队人员简要介绍。

三**、其他要求**

3.1供应商需具有同类医疗责任险业绩

3.2供应商需具有综合偿付能力充足率

3.3供应商具有国家金融监督管理总局第二代监管信息系统的风险综合评价；

3.4供应商针对本项目为采购人提供总体服务方案，包括但不限于：风险预防、风险处置、风险评估及针对医疗机构服务的特点、重点和难点的处理措施及自身所在行业优势等内容。

3.5根据采购人要求提供保险服务中心设立具体情况、人员配置及运作方案。

3.6提供以下理赔服务方案：包括但不限于：理赔资源保障、现场勘查时效、理赔时效、理赔流程、人员配合、最短完成赔款支付时间，针对医疗机构处理过程中需要注意的事项和内容。

3.7针对本项目需求，根据自身以往案例实施过程的经验，通过摸排项目预测实施过程中可能发生的突发事件，提供完善的应急预案及相关措施。

3.8纠纷调解过程中为医疗机构提供纠纷调解方案以及根据方案列出相应的处理措施。

3.9根据自身以往经验，在医疗机构处理医疗责任险赔付和纠纷调解过程中出现的投诉，提供投诉控制和有效处理方案以及有效控制投诉率措施等内容。

**四、商务要求**

4.1服务期：2年

4.2投标价和付款方式

4.2.1 投标价：报医院两年支付的保险费用。

注：1.分项报价中提供每年的保险费用。

▲2.每年的保险费用应一致。

4.2.2付款方式：第一年保费在保险合同生效且投保方投保后7个工作日内一次性支付。第二年保费在合同履行第13个月支付。

4.3其他

4.3.1、赔款是指经过保险人认可的院内医患双方和解或医疗调解专业委员会的调解、司法鉴定、行政调解及诉讼等给予患者的减免和赔偿。

4.3.2、在追诉期内发生保险事故，患者的出院日期在保险期间或其追溯期内且患方首次向被保险人提出赔偿请求的，保险人将按照保险合同约定承担赔偿责任，经达成调解和诉讼应给予患者的减免款和赔偿款。

4.3.3、免责条款里“核反应、核子辐射和放射性污染，但使用放射器材进行治疗致被保险人承担的赔偿责任不在此限。”特别约定改为“核反应、核子辐射和放射性污染，但使用放射器材进行诊疗致被保险人承担的赔偿责任不在此限。”

4.4.4、保单特别约定 ：增加保险责任：①、因体检、治疗性的整形美容造成患者人身损害或财产损失。②、因药品、消毒药剂、医疗器械的缺陷，造成患者人身损害或财产损失。另对因有缺陷的药品、消毒药剂、医疗器械，同时造成患者人身损害或财产损失的生产商及销售商的追偿权归保险人所有，医疗机构给予配合。③在保险单中载明的被保险人的医务人员在诊疗活动中，造成患者义齿、义肢、义眼等赝复体损坏、遗失的财产损失。此保障赔偿额被涵盖在附加场所责任保障累计赔偿限额内，每次事故责任限额20万元。④、经被保险人备案的外聘专家诊疗过程中造成患者人身损害或财产损失。此保障赔偿额被涵盖在医疗责任险累计赔偿限额内，每次事故责任限额300万元。

4.4.5、被保险人或其投保医务人员违规使用未经国家有关部门批准使用的药品、消毒药剂和医疗器械，但经国家有关部门批准进行临床实验所使用药品、消毒药剂、医疗器械不在此限；

4.4.6、医务人员及其代表以患者的身份不在此列（对责任免除第5条第一点补充说明被保险人医务人员或其代表的人身伤亡）

4.4.7、投保医务人员自终止在被保险人的营业处所内，所进行的非法工作所发生的任何损失、费用和责任不在保障范围内。

1. 合同主要条款

说明：如甲、乙双方同意，合同格式也可以按照其他形式。但合同条款的基本内容应与《合同主要条款》要求的内容相一致。

合同编号：

确认书号：

甲方：

乙方：

根据《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规的规定，甲方（以下简称投保方或投保单位）及乙方签订本框架协议。

**第一条、承保范围**

参保范围：以《民法典》等法律为依据，涵盖包括发生在邵逸夫医院庆春院区、钱塘院区、双菱院区、大运河院区、绍兴院区的医疗过错、各种服务不当、告知不全及药品器械等引起的医疗损害；

法律费用：被保险人被提起诉讼或仲裁，所产生的合理的、必要的鉴定费（包括医疗损害鉴定、医疗事故鉴定、司法鉴定等鉴定费用）、查勘费、取证费、仲裁或诉讼费、案件受理费、律师费及其它相关费用等。

**第二条、有效期限**

协议签订有效期：2024 年 09 月 30 日至 2026 年 09 月 29 日。

追溯期：是指从保险期间开始之时起向前追溯的约定的期间。在追溯期内发生保险事故，患者的出院日期在保险期间或其追溯期内且患方首次向被保险人提出赔偿请求的，保险人将按照保险协议约定承担赔偿责任，包括经达成和解、调解和诉讼由被保险人承担的患方的医疗费用减免款和赔偿款。

本保险协议所指的追溯期是指从保险期间开始之时起向前追溯的约定的期间。追溯期的具体起止时间以保险单载明的时间为准。追溯期最长为5 年。本次投保保险第一年追溯期为5年，即自保单生效之日向前追溯5个日历年，即追溯至2019年10月1日。第二年追溯期为5年，即保单生效之日向前追溯5个日历年，即追溯至2020年10月1日。

**第三条、保险报价**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 保障范围 | | 保费（万元/年） | 年度累计赔偿额（万元/年） |
| 1 | 基本保障 | 医疗责任险 |  | 年度赔偿限额 1050 |
| 2 | 附加保障 | 附加场所责任保障 |  | 年度赔偿限额 1000 |
| 附加医务人员人身保障 |  | 年度赔偿限额 300 |
| 附加远程医疗服务保障 |  | 赔偿额被涵盖在医疗责任险年度累计赔偿额内 |

**第四条、保险责任**

**保险责任**

1、在保险单列明的保险期间或追溯期及承保区域范围内，在保险单中载明的被保险人的医务人员（以下简称投保医务人员）在诊疗活动中，因执业过失造成患者人身损害，在本保险期间内，由患者或其近亲属首次向被保险人提出索赔申请，依法应由被保险人承担民事赔偿责任时，保险人按照本保险协议的约定负责赔偿。

本保险协议所指的追溯期是指从保险期间开始之时起向前追溯的约定的期间。追溯期的具体起止时间以保险单载明的时间为准。

本保险协议所指的诊疗活动是指通过各种检查，使用药物、器械及手术等方法，对疾病作出判断和消除疾病、缓解病情、减轻痛苦、改善功能、延长生命、帮助患者恢复健康的活动,包括诊断、治疗、护理环节。

2、保险责任范围内的事故发生后，合理的法律费用，包括事故鉴定费、查勘费、取证费、仲裁或诉讼费、案件受理费、律师费等，保险人按照本保险协议的约定也负责赔偿。

**责任免除**

3、下列原因造成的损失、费用和责任，保险人不负责赔偿：

（一）被保险人或其投保医务人员的故意行为、犯罪行为和非执业行为；

（二）战争、敌对行为、军事行动、武装冲突、恐怖活动、罢工、骚乱、暴动、盗窃、抢劫；

（三）核反应、核子辐射和放射性污染。但使用放射器材治疗发生的赔偿责任，不在此限；

（四）地震、海啸、雷击、暴雨、洪水等自然灾害及火灾、爆炸等意外事故。

4、下列情形造成的损失、费用和责任，保险人不负责赔偿：

（一）未经国家有关部门认定合格的医务人员进行的诊疗工作；

（二）临床试验性检查、治疗以及其它不以治疗为目的的诊疗活动造成患者的人身损害，包括但不限于整形美容、体检；

（三）被保险人或其投保医务人员从事未经国家有关部门许可的诊疗工作；

（四）被保险人或其投保医务人员被吊销执业许可或被取消执业资格以及受停业、停职处分后仍继续进行诊疗工作；

（五）被保险人投保医务人员在饮酒、吸毒或药剂麻醉状态下进行诊疗工作；

（六）因药品、消毒药剂、医疗器械的缺陷，或者输入不合格的血液，或药品不良反应造成患者损害；

（七）被保险人或其投保医务人员使用未经国家有关部门批准使用的药品、消毒药剂和医疗器械，但经国家有关部门批准进行临床实验所使用的药品、消毒药剂、医疗器械不在此限；

（八）被保险人或其投保医务人员在正当的诊断、治疗范围外使用麻醉药品、医疗用毒性药品、精神药品和放射性药品；

（九）被保险人医务人员在抢救生命垂危的患者等紧急情况下已经尽到诊疗义务；

（十）被保险人医务人员限于当时的医疗水平难以诊疗；

（十一）患者或者其近亲属不配合医疗机构进行符合诊疗规范的诊疗，被保险人及其医务人员没有过错的。

5、下列损失、费用和责任，保险人不负责赔偿：

（一）被保险人医务人员或其代表的人身伤亡；

（二）直接或间接由于计算机 2000 年问题引起的损失；

（三）罚款、罚金或惩罚性赔偿；

（四）本保险协议载明的免赔额；

（五）被保险人根据与患者、其近亲属或他人签订的协议应承担的责任，但即使没有这种协议，被保险人依法仍应承担的责任不在此限；

（六）投保医务人员自终止在被保险人的营业处所内工作之后所发生的任何损失、费用和责任。

6、其他不属于本保险责任范围的损失、费用和责任，保险人不负责赔偿。”

**责任限额**

保险责任限额：保单年度累计赔偿限额 1050 万元，每次事故赔偿限额最高 300万元，每次事故每人赔偿限额最高 300 万元，每次事故赔偿金额超过100万元，须由院方、供应商及被保险人共同确认同意。每次事故精神损失限额 5 万元，每次事故法律费用限额为每次事故赔偿限额的 5% ，累计法律费用限额为保额的 5% 。

**附加保险说明：**

1、附加场所责任保障

在经营过程中，由于未尽安全保障义务造成患者或其陪同人员的人身损害或财产损失，依法应由医疗机构承担的经济赔偿责任。

责任限额及免赔额：累计赔偿限额 1000 万元/年，每次事故责任限额 20 万元。

免赔额：每次事故财产损失无免赔额，人身伤害无免赔。

2、附加医务人员人身保障

和医院正式签约的医务人员因医患纠纷所导致的伤害，以及在工作时间和工作岗位，突发疾病死亡或者在 48 小时之内经抢救无效死亡保险保障。

责任限额及免赔额：累计赔偿限额 300 万元/年，每次事故责任限额 38 万元（限于和医院正式签约的医务人员；实习、进修、规培的医务人员每次累计责任限额 5万元；第三方公司提供的安保、护工等不在保障范围）。

免赔额：每次事故财产损失无免赔额，人身伤害无免赔。

3、附加远程医疗服务保障

由院方医生签字的妙佑医疗国际远程诊疗报告造成的医疗事故、医疗差错等造成患者人身损害，由保险机构负责赔偿。

责任限额：此保障赔偿额被涵盖在医疗责任险累计赔偿限额内，每次累计责任限额50万元。

**特别约定：**

1、赔款是指经过保险人认可的院内医患双方和解或医疗调解专业委员会的调解、司法鉴定、行政调解及诉讼等给予患者的减免和赔偿。

关于追溯期本保险协议所指的追溯期是指从保险期间开始之时起向前追溯 约定的期间。追溯期的具体起止时间以保险单载明的时间为准。追溯期最长为 5 年。在追诉期内发生保险事故，患者的出院日期在保险期间或其追溯期内且患方首次向被保险人提出赔偿请求的，保险人将按照保险协议约定承担赔偿责任，经达成调解和诉讼应给予患者的医疗费减免和赔偿款。

2、免责条款里“核反应、核子辐射和放射性污染，但使用放射器材进行治疗致被保险人承担的赔偿责任不在此限。”特别约定改为“核反应、核子辐射和放射性污染，但使用放射器材进行诊疗致被保险人承担的赔偿责任不在此限。”

3、保单特别约定 ：增加保险责任：①、因体检、治疗性的整形美容造成

患者人身损害。②、因药品、消毒药剂、医疗器械的缺陷，造成患者人身损害。另对因有缺陷的药品、消毒药剂、医疗器械，同时造成患者人身损害的生产商及销售商的追偿权归保险人所有，医疗机构给予配合。③、在保险单中载明的被保险人的医务人员在诊疗活动中，造成患者义齿、义肢、义眼等赝复体损坏、遗失的财产损失。此保障赔偿额被涵盖在附加场所责任保障累计赔偿限额内，每次事故责任限额20万元。④、经被保险人备案的外聘专家诊疗过程中造成患者人身损害或财产损失。此保障赔偿额被涵盖在医疗责任险累计赔偿限额内，每次事故责任限额300万元。

4、被保险人或其投保医务人员违规使用未经国家有关部门批准使用的药 品、消毒药剂和医疗器械，但经国家有关部门批准进行临床实验所使用药品、消毒药剂、医疗器械不在此限。

5、医务人员及其代表以患者的身份不在此列（对责任免除第 5 条第一点补充说明被保险人医务人员或其代表的人身伤亡）。

6、投保医务人员自终止在被保险人的营业处所内，所进行的非法工作所发生的任何损失、费用和责任不在保障范围内。

7、保障范围是指：在邵逸夫医院庆春院区、钱塘院区、双菱院区、大运河院区、绍兴院区发生的医疗事故,和医疗过错、各种服务不当、告知不全及药品器械等引起的医疗损害。

**第五条、服务要求**

1、乙方全程协助医疗纠纷的处理工作。

2、乙方积极引导患者，通过医疗调解委员会调解、司法鉴定等正确方式处理纠纷。

3、保险服务理赔前置，明确保险责任并根据保险责任的大小，保险款打给医疗机构或患者。

4、在出险的情况下，乙方第一时间介入并启动理赔程序，同时指定服务专员全程上门服务，确保快速理赔。如在服务过程中发生问题，乙方在接到甲方通知后工作日内在半小时内到达甲方现场。在服务质量保证期内，乙方承诺自行承担向甲方提供服务过程中产生的一切费用。

5、乙方不得限制甲方投保人员的出险次数。

6、乙方应为甲方建立投保用户档案，开展跟踪服务。必须对参保人员信息制定保密措施，严禁挪作他用，严禁信息泄露。如发生泄露事件，除依法承担法律责任外，取消本项目入围资格。

7、乙方应对甲方及下属单位提供出险索赔程序、保险知识等方面的咨询服务。

8、乙方协助甲方做好对投保经办人的廉洁工作，不得以任何形式向投保方任何个人提供回扣。

9、乙方与甲方签订协议后，必须按规定时限和保费签发保单，若发现乙方不按规定执行或未按承诺提供增值服务和其他服务的，一经查实，将取消其本项目入围资格。

10、乙方要求能及时响应医院服务需求，现场驻点专人协助医院进行医疗纠纷处理或其他风险管理服务，在医院5个院区现场中每个院区配备服务专员至少各1人，服务时间每周不少于五个工作日，办公场所费用由乙方承担。

11、乙方对于医院的纠纷处置要求能提供“一案一反馈”。

12、乙方要求定期提供风险分析报告，并能根据医院的要求提供各类相关管理报告。

13、乙方要求每年能提供法律、风险防范与心理建设等专项培训。

**第六条、理赔**

（一）建立健全理赔机构

为提高医疗责任险的理赔效率和服务质量，乙方负责在甲方设立保险服务中心，专门协助本项目医疗纠纷处理和医疗责任险的理赔服务工作。保险服务中心应当配备具有临床医学、药学、卫生法学、保险和调解等专业的专职工作人员， 专职人员原则上不少于2人，聘任相关医学和法律专家组建专家库，为医疗争议的调查、评估和协商提供技术咨询服务。乙方指定授权代表参加保险服务中心， 保险服务中心形成的相关决议、出具的相关文件由乙方授权代表签字确认。

保险服务中心主要工作职责包括在规定时间内到达纠纷现场协调处理医患矛盾；协助医疗纠纷的调查、评估、协商和索赔等具体事务；负责与医疗纠纷人民调解委员会对接，参与医疗纠纷调解；定期向被保险人（医院）通报医疗责任保险阶段性赔付情况等。

（二）确定赔偿规则

保险服务中心应按规定积极主动参与医疗纠纷的协商调解和处置工作。

1. 患方索赔金额在 10,000 元（不含）以下的案件，医患双方可向保险服务中心申请协商处理，医疗机构亦可采用简易程序处理，自行与患者达成和解赔偿协议，保险公司依据医患双方自行和解协议书及时向医疗机构或患方支付赔偿金。
2. 患方索赔金额在1万元（含）至10万元（不含）的案件，医患双方可向保险服务中心申请协商处理，也可直接向市医疗纠纷人民调解委员会申请调解处理。

医患双方向保险服务中心申请协商处理的，保险服务中心应当积极介入，促成医患协商达成一致，医患双方意见一致时，可在保险服务中心主持下直接签署理赔协议。疑难复杂案件赔处中心可委托专家或专业机构对医疗机构责任进行专业评定后再行协商处理。保险公司按照理赔协议及时向医疗机构或患方支付赔偿金。

医患双方向医疗纠纷人民调解委员会申请调解处理的，医疗机构应同时通知保险服务中心，保险服务中心应当同步跟进。达成调解的，乙方根据调解协议进行赔付。

1. 患方索赔金额10万元（含）以上的医疗纠纷，医患双方经医疗调解委员会调解达成协议并经司法确认，或由经医学鉴定，明确责任后，通过合法途径确定赔偿金额。乙方根据调解协议或诉讼结果进行赔付。
2. 若出现甲方责任大且预计补赔偿金额大、案情复杂情况下，乙方可根据甲方的书面要求在10万元限额内予以先行预付，引导患方对医疗纠纷通过合法途径处理，维护好甲方医疗秩序。预付金额达5万元及以上的，需院区医务科负责人签字。

（三）规范理赔流程

1. 受理

保险服务中心接到医疗机构报案后，保险服务中心专员应在半小时内与报案人联系，了解相关情况后，约定时间及地点，向医患双方说明各自的权利和义务以及处理的程序和办法。双方均无异议并同意接受理赔协商处理后，正式受理医疗纠纷理赔。

1. 调查

保险服务中心应在规定时间内组织相关人员对医疗过程进行调查，如遇疑难复杂问题或医患双方特别要求的，保险服务中心可以在医疗纠纷处置专家库中挑选专家，组织调查和讨论分析（相关费用由纠纷双方自理），调查结束后（原则上在自收齐有关材料后 5 个工作日内）应出具书面调查分析报告，将初步调查结果和赔偿意见，书面告知医方，口头告知患方，并做好解释答复工作。

若医患双方对结果持有异议，建议双方按照规定可申请杭州市医疗纠纷调解委员会调解、法院诉讼等合法途径解决。

1. 协商

保险服务中心根据调查结果对纠纷处理制作赔偿方案，详细列出具体赔偿项目和计算标准，并约定时间及地点向纠纷双方进行解答，促成双方协商达成一致意见。医患双方认可调查结果和赔偿意见的，应当签署协商协议书。

对通过反复协商仍不能达成一致意见的，可建议医患双方通过其他合法途径解决。

1. 赔偿

保险服务中心协助医疗机构收集、整理理赔材料及单证并向保险公司索赔， 保险公司根据医患双方协商协议书及其它必要材料，在材料齐全后之日起 5 个工作日内，根据医疗责任保险赔偿标准，缮制赔案并支付赔款。

1. 反馈及报告

医疗纠纷处理完毕后，赔处中心应当定期（每季）出具分析报告，向医疗机构反馈有关医疗纠纷处置和保险金支付情况。

1. 考核

保险服务中心应当为医疗机构提供优质服务，理赔服务与固定费用相挂钩， 具体标准及考核办法由甲乙双方共同商定落实考核。

**第七条、付款方式**

**总保费大写:人民币壹仟\*\*万元整(小写：¥\*\*万元)，分两年支付，每年支付\*\*万元整（小写：¥\*\*万元）。**协议签订后且投保方投保后（协议签订后3个工作日内投保），乙方必须出具合法发票，并由投保方在投保后7个工作日内以非现金方式一次性支付。

**第八条、投诉监管制度**

为了保障各方权益，将建立投诉监管制度。具体内容包括但不限于：

1、投保方可就乙方的保费承诺或服务问题向乙方服务监督员投诉，如投保方对乙方的处理结果不满意，可继续向乙方总公司全国受理热线投诉。

2、投保方如发现乙方存在违规或违反计划书及协议承诺事项的，应当及时向省政府采购中心、省财政厅反映。经查实后，在甲方和投保方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，根据情节轻重，可通过向省政府采购中心、省财政厅反映，采取以下一种或者几种方式追究乙方违约责任：通报批评；取消其入围资格。

3、如乙方被投诉事项被查实的，将作为不良行为记入诚信档案。

第九条、履约保证金

（一）履约保证金的缴纳

自协议签订后的5个工作日内，乙方（牵头人）向甲方指定账户缴纳履约保证金，金额为年度保费金额的1%。

履约保证金累计扣除超过总额的50%，联保体按照联保比例对已扣除部分补充缴纳履约保证金，使其恢复至原始额度。乙方应在接到《履约保证金额度恢复通知》后的5个工作日内完成补缴工作。

（二）履约保证金的退还

保险期满后30个工作日内，将一次性退还未扣除的履约保证金（无息）。

在保险期间内被取消承保资格或退出的乙方共保体成员，待其完成所有保险理赔服务（包括已决和未决赔案）后，甲方将剩余履约保证金（无息）退还乙方该成员。

若保险期满后续保的，若甲方在保险期内未扣除乙方的履约保证金，可自动顺延为下一保险期的履约保证金，若履约保证金金额存在变动，则采取多退少补原则。

（三）履约保证金的扣除

在本协议有效期内，乙方未按协议要求履行有关协议义务，有下列情形之一者，甲方有权扣除相应的履约保证金。

1、未履行协议约定的理赔服务，第一次违反扣除履约保证金的10%，第二次违反扣除履约保证金的50%。

2、未履行协议约定的风险管理服务，如未参与院内调解等，每次扣除履约保证金500元。

**第十条 、乙方的责任承担方式**

**第十一条、违约责任**

乙方发生违约行为的，情节严重的，甲方经有关部门同意后，取消乙方入围资格。如乙方的违约造成投保方损失，乙方必须赔偿相应损失。投保方违约造成乙方损失的，必须承担相应责任。

**第十二条、争议的解决**

1、本协议执行期间，如有未尽事宜，甲、乙双方友好协商解决，另订附则于本协议之内，附则与本协议具有同等效力，所有附则如有与本协议不一致或相矛盾之处，以本协议为准。

2、本协议如发生争议，甲、乙双方应当及时协商解决，如协商不成，双方约定在甲方所在地人民法院以诉讼方式解决。

3、本项目的招标文件，乙方的投标文件及询标记录、书面承诺均作为签订本协议的依据与组成部分，与本协议具有同等效力。所有招标文件、投标文件及询标记录、书面承诺如有与本协议不一致或相矛盾之处，以本协议为准。

**第十三条、**本协议一式八份，甲方执肆份，乙方（如联合体投标乙方牵头人与共保方）各执贰份，由双方法定代表人（或单位负责人）或其授权代表签字并盖公章后生效。

**第十四条、**本协议应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

(以下无正文)

此页无正文,为《浙江大学医学院附属邵逸夫医院医疗责任相关保险采购项目合作协议(招标编号：ZJ-2332517)》的签字盖章页。

甲方（盖章）：

法人代表或授权委托人（签字）：

电话：：

联系人：

地址：

开户银行：

账号：

乙方（盖章）：

法人代表或授权委托人（签字）：

电话：

联系人：

地址：

开户银行：

账号：

签订日期：2024年 月 日

第五部分 附件（响应文件格式）

说明：

1.响应文件由供应商根据照磋商文件要求参照附件格式编制。

2.附件中有参考格式的，参照格式，没有参考格式的，自行编制。

## 一、磋商响应文件封面

\_（项目名称）

磋商响应文件

注明：资信和商务技术文件或报价文件

供应商： （盖单位公章或电子签章）

年 月 日

## 二、报价文件

目录

（1）磋商响应初始报价一览表……………………………………………………（页码）

（2）磋商响应报价明细表…………………………………………………………（页码）

（3）供应商认为需要提供的其他文件及资料……………………………………（页码）

1.**磋商响应初始报价一览表**

**磋商响应初始报价一览表**

项目名称：

采购编号：

价格单位：元人民币

|  |  |
| --- | --- |
| 投标价 | 小写： 元 |

注：

1、具体价格明细详见《投标价格组成明细表》。

2、大写金额与小写金额不一致时，以大写金额为准。

3、开标一览表上任何超出采购文件的优惠内容均不计入评标。

4、表格可扩展。

供应商全称（盖单位公章或电子签章）：

日期： 年 月 日

**2、磋商响应报价明细表**

**磋商响应报价明细表**

项目名称：

招标项目编号：

标项内容：

价格单位：元人民币

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 说明 | 数量 | 单位 | ..... | 单价 | 合价 | 备注 |
| 1 | 第1年保险费用 |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | 第2年保险费用 |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 投标总价： | | | | | | | |

报价说明：表格可扩展。

供应商全称（盖单位公章或电子签章）：

日期： 年 月 日

供应商全称（盖单位公章或电子签章）：

日期： 年 月 日

**3、供应商认为有必要提供的其它文件**

## 三、资格文件

目录

以联合体形式参加本项目投标的，联合体各方均应当提供如下资格证明材料。

（1）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的相关证明材料；

各投标人须在投标文件中出具对应证明材料。（商业信誉可提前自查，投标文件中可不提供）

a.具有独立承担民事责任能力的证明材料；

投标人须在投标文件中出具符合以下情况的证明材料复印件（五选一）：

①　如投标人是企业（包括合伙企业），提供在工商部门注册的有效“企业法人营业执照”或“营业执照”；

②　如投标人是事业单位，提供有效的“事业单位法人证书”；

③　如投标人是非企业专业服务机构的，提供执业许可证等证明文件；

④　如投标人是个体工商户，提供有效的“个体工商户营业执照”；

⑤　如投标人是自然人，提供有效的自然人身份证明（居民身份证正反面或公安机关出具的临时居民身份证正反面或港澳台胞证或护照）。

金融、保险、通讯等特定行业的全国性企业所设立的区域性分支机构，以及个体工商户、个人独资企业、合伙企业，如果已经依法办理了工商、税务和社保登记手续，并且获得总公司（总机构）授权或能够提供房产权证或其他有效财产证明材料（在投标文件中提供相关材料），证明其具备实际承担责任的能力和法定的缔结合同能力，可以独立参加政府采购活动，由单位负责人签署相关文件材料。

b.符合参与政府采购活动资格条件的承诺函；

c.商业信誉：

至本项目投标截止时间止未列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。（代理机构以开标当日在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）网页查询记录为准）

对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人，其投标将作无效标处理。

（2）落实政府采购政策需满足的资格要求：无

（3）特定资格条件：在中华人民共和国境内注册、经国家保险监督管理机构批准设立且持有《中华人民共和国经营保险业务许可证》的全国性保险公司或其分支机构（分公司或支公司投标的，需提供总公司授权）  。

（4）联合协议（如为联合体投标）。

基本资格条件相关证明材料

1. 具有独立承担民事责任能力的证明材料：

供应商须在响应文件中出具符合以下情况的证明材料复印件（五选一）：

1. 如供应商是企业（包括合伙企业），提供在工商部门注册的有效“企业法人营业执照”或“营业执照”；
2. 如供应商是事业单位，提供有效的“事业单位法人证书”；
3. 如供应商是非企业专业服务机构的，提供执业许可证等证明文件；
4. 如供应商是个体工商户，提供有效的“个体工商户营业执照”；
5. 如供应商是自然人，提供有效的自然人身份证明（居民身份证正反面或公安机关出具的临时居民身份证正反面或港澳台胞证或护照）。
6. 符合参与政府采购活动资格条件的承诺函：

承诺函

（采购人）：

我方*（供应商全称）*参与 *（项目名称）* 政府采购活动，针对《中华人民共和国政府采购法》第二十二条所述条件做如下承诺：

1. 我方具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
2. 我方具有履行本项目合同所必需的设备和专业技术能力；
3. 我方没有缴纳税收和社会保障等方面的失信记录；
4. 我方在参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（没有因违法经营受到刑事处罚，没有被责令停产停业、被吊销许可证或者执照、被处以较大数额罚款等行政处罚，没有因违法经营被禁止参加政府采购活动的期限未满情形）

我方对上述承诺内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商全称（盖单位公章或电子签章）：

日期： 年 月 日

（2）落实政府采购政策需满足的资格要求：无

（3）特定资格条件：在中华人民共和国境内注册、经国家保险监督管理机构批准设立且持有《中华人民共和国经营保险业务许可证》的全国性保险公司或其分支机构（分公司或支公司投标的，需提供总公司授权）

（4）联合协议（如为联合体投标）

**联合协议**

（联合体所有成员名称）自愿组成一个联合体，以一个投标人的身份参加（项目名称）（采购编号： ）投标。

一、各方一致决定，（某联合体成员名称）为联合体牵头人，代表所有联合体成员负责投标和合同实施阶段的主办、协调工作。

二、所有联合体成员各方签署授权书，授权书载明的授权代表根据招标文件规定及投标内容而对采购人、采购代理机构所作的任何合法承诺，包括书面澄清及相应等均对联合投标各方产生约束力。

三、本次联合投标中，分工如下：（联合体其中一方成员名称）承担的工作和义务为： ；（联合体其中一方成员名称）承担的工作和义务为： ；……。

四、中小企业合同金额达到 %，小微企业合同金额达到 %。

五、如果中标，联合体各成员方共同与采购人签订合同，并就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

六、有关本次联合投标的其他事宜：

1、联合体各方不再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

2、联合体中有同类资质的各方按照联合体分工承担相同工作的，按照资质等级较低的供应商确定资质等级。

3、本协议提交采购人、采购代理机构后，联合体各方不得以任何形式对上述内容进行修改或撤销。

联合体成员名称（盖单位公章或电子签章）：

联合体成员名称（盖单位公章或电子签章）：

……

# 日期： 年 月 日

四、商务技术文件

目录

（1）磋商响应函；

（2）法定代表人资格证明书；

（3）法定代表人授权委托书（法定代表人签署不需提供此书）；

法定代表人及授权代表身份证正反面复印件；

社保机构出具的投标截止日前6个月内授权代表的投标单位社保缴纳证明，任职不足6个月的可提供劳动合同证明文件；

（4）中小企业声明函（如有）；

（5）供应商为监狱企业的证明文件：省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具（如有）；

（6）残疾人福利性单位声明函（如有） ；

（7）分包意向协议（如有分包）；

（8）中标服务费支付承诺书；

（9）技术及商务偏离表：对应于采购文件第三章“用户需求书”中“二、项目需求和服务要求,2.3保险责任及责任限额”逐条响应

（10）理赔经验：供应商（联合体投标的需提供牵头人）2021年1月1日（以赔付日期为准）至今医疗责任险赔付案例，提供合同复印件

（11）供应商所属总公司（联合体投标的需提供牵头人所属总公司）核心偿付能力

（12）风险综合评价：根据投标供应商所属总公司（联合体投标的需提供牵头人所属总公司）2023年第四季度的风险综合评级，提供国家金融监督管理总局第二代监管信息系统截图

（13）服务方案：

13.1总体服务方案

13.2医疗责任险调解处理中心设立及运作服务方案

13.3医疗责任险理赔服务方案

13.4现场勘查时效及保障措施

13.5理赔时效及保障措施

13.6应急预案

13.7纠纷调解

13.8投诉处理控制方案

13.9供应商对医疗责任险等相关保险理赔数据及分析报告的实施方案

（14）项目组人员组成情况

14.1项目负责人的学历、专业、资质证书、管理和资源调配情况

14.2服务团队（包括驻场人员、技术支持等）人员组成、专业类别、资质情况、分工安排

（15）供应商认为有必要提供的其它文件。

注：以上内容为复印件的应加盖供应商公章或电子签章，附件中有参考格式的，参照格式，没有参考格式的，供应商根据磋商文件要求自行编制。

## 1、投标函格式

**投标函**

（采购人单位名称）：

浙江国际招投标有限公司：

（供应商全称）参加贵方组织的（项目名称）（招标项目编号）招标的有关活动，并对（项目名称）进行投标。为此我方：

1、承诺在供应商须知规定的投标截止日起遵守本投标文件中的承诺，且在投标有效期满之前均具有约束力。本投标文件的有效期为自投标截止时间起 天。

2、承诺已经具备《中华人民共和国政府采购法》中规定的参加政府采购活动的供应商应当具备的条件及采购人规定的特定条件。

3、已详细审核全部采购文件，包括采购文件补充（如果有）、参考资料及有关附件，确认无误。

4、提供供应商须知规定的全部投标文件。

5、投标报价详见《开标一览表》。

6、保证遵守采购文件中的其他有关规定。

7、完全理解不一定接受最低价中标。

8、我公司自愿参加本项目的投标，并保证投标文件中所列举的投标报价文件及相关资料和公司基本情况资料是真实的、合法的。愿意向贵方提供任何与该项目投标有关的数据、情况和技术资料。若贵方需要，愿意提供我方做出的一切承诺的证明材料。

9、保证忠实地执行双方所签订的合同，并承担合同规定的责任和义务。

10、我方承诺不存在以下情况：

a）提供虚假材料谋取中标、成交的；

b）采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；

c）与采购人、其它供应商或者采购代理机构恶意串通的；

d）向采购人、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的；

e）在招标采购过程中与采购人进行协商谈判的；

f）拒绝有关部门监督检查或提供虚假情况的。

供应商全称（盖单位公章或电子签章）：

日期： 年 月 日

单位地址：

邮编：

电话：

传真：

## 2、法定代表人资格证明书

**法定代表人资格证明书**

供应商名称：

法定地址：

姓名：

性别：

年龄：

职务：

身份证号码：

该同志系公司法定代表人。

特此证明！

供应商：（盖单位公章或电子签章）

日期： 年 月 日

附：

|  |
| --- |
| 法定代表人身份证复印件 |

## 3、法定代表人授权委托书

**法定代表人授权委托书**

（法定代表人签署不需提供此书）

致： （采购代理机构）：

我 \_（姓名）系 \_\_（供应商名称）的法定代表人，现授权委托本单位在职职工 （姓名）以我方的名义参加 （采购单位，项目名称） 项目的投标活动，并代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、评标、签约等具体事务和签署相关文件。

我方对被授权人的签名事项负全部责任。

在撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。

被授权人无转委托权，特此委托。

被授权人姓名：

职 务：

被授权人身份证号码：

法定代表人姓名：

职 务：

身份证号码：

供应商：（盖单位公章或电子签章）

签署时间： 年 月 日

附：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 法定代表人身份证复印件 |  | 被授权人身份证复印件 |

附：社保机构出具的投标截止日前6个月内授权代表的投标单位社保缴纳证明，任职不足6个月的可提供劳动合同证明文件

## 4、中小企业声明函（如有）

**中小企业声明函（服务）**

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库﹝2020﹞46号）的规定，本公司（联合体）参加*（单位名称）*的*（项目名称）*采购活动，**服务全部由符合政策要求的中小企业承接**。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. *（标的名称）* ，属于*（采购文件中明确的所属行业）行业*；承建（承接）为*（企业名称）*，从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元1，属于*（中型企业、小型企业、微型企业）*；

……

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

1从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

中小企业应当按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定和《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号），如实填写并提交《中小企业声明函》。未按要求出具声明函的，投标报价不予扣减。

中小企业对其声明内容的真实性负责，声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。



## 5、供应商为监狱企业的证明文件：省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具（如有）

## 6、残疾人福利性单位声明函（如有）

**残疾人福利性单位声明函**

本单位郑重声明，根据《财政部民政部中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加（采购人名称）单位的（项目名称）项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

7、分包意向协议（如有分包）

**分包意向协议**

（供应商名称）若成为（项目名称）（采购编号： ）的中标供应商，将依法采取分包方式履行合同。（供应商名称）与（所有分包供应商名称）达成分包意向协议。

一、分包标的及数量

（供应商名称）将 XX工作内容 分包给（某分包供应商名称），（某分包供应商名称），具备承担XX工作内容相应资质条件且不得再次分包；

……

二、分包工作履行期限、地点、方式

三、质量

四、价款或者报酬

五、违约责任

六、争议解决的办法

七、其他

中小企业合同金额达到 %，小微企业合同金额达到 %。

供应商名称（盖单位公章或电子签章）：

分包供应商名称：

……

日期： 年 月 日

8、 中标服务费支付承诺书

**中标服务费支付承诺书**

## 浙江国际招投标有限公司：

## 本单位在此承诺：如在本项目中标，中标之日起5个工作日之内，向贵公司按采购文件约定支付中标服务费。

供应商全称（盖单位公章或电子签章）：

日期： 年 月 日

浙江国际招投标有限公司中标服务费收取账号

收款单位（户名）：浙江国际招投标有限公司

开户银行：中国工商银行杭州武林支行

银行账号：1202021209906782015

9、技术及商务偏离表；

**技术偏离表**

项目名称：

招标项目编号：

标项内容：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 招标要求 | 投标响应 | 偏离情况 | 说明 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

供应商全称（盖单位公章或电子签章）：

日期： 年 月 日

注：

1、与第三章“用户需求书”中“二、项目需求和服务要求,2.3保险责任及责任限额”逐条响应”逐条对应

2、“偏离情况”栏填写：“正偏离”或“负偏离”或“符合”

**商务偏离表**

项目名称：

招标项目编号：

标项内容：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 招标要求 | 投标响应 | 偏离情况 | 说明 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

供应商全称（盖单位公章或电子签章）：

日期： 年 月 日

注：

1、与第三章“用户需求书”中“四、商务要求”逐条响应”逐条对应

2、“偏离情况”栏填写：“正偏离”或“负偏离”或“符合”

**10、理赔经验：**供应商（联合体投标的需提供牵头人）2021年1月1日（以赔付日期为准）至今医疗责任险赔付案例，提供合同复印件

**11、供应商所属总公司（联合体投标的需提供牵头人所属总公司）核心偿付能力**

**12、风险综合评价：**根据投标供应商所属总公司（联合体投标的需提供牵头人所属总公司）2023年第四季度的风险综合评级，提供国家金融监督管理总局第二代监管信息系统截图

**13、服务方案：**

13.1总体服务方案

13.2医疗责任险调解处理中心设立及运作服务方案

13.3医疗责任险理赔服务方案

13.4现场勘查时效及保障措施

13.5理赔时效及保障措施

13.6应急预案

13.7纠纷调解

13.8投诉处理控制方案

13.9供应商对医疗责任险等相关保险理赔数据及分析报告的实施方案

**14、项目组人员组成情况**

14.1项目负责人的学历、专业、资质证书、管理和资源调配情况

14.2服务团队（包括驻场人员、技术支持等）人员组成、专业类别、资质情况、分工安排

**15、供应商认为有必要提供的其它文件**。

（以上格式自拟）

附件1

**政府采购活动现场确认声明书**

浙江国际招投标有限公司：

本人经由 （单位）负责人 （姓名）合法授权参加 项目（编号： ）政府采购活动，经与本单位法人代表（负责人）联系确认，现就有关公平竞争事项郑重声明如下：

1. 本单位与采购人之间 □不存在利害关系 □存在下列利害关系 ：

A.投资关系 B.行政隶属关系 C.业务指导关系

D.其他可能影响采购公正的利害关系（如有，请如实说明） 。

二、现已清楚知道参加本项目采购活动的其他所有供应商名称，本单位 □与其他所有供应商之间均不存在利害关系 □与 （供应商名称）之间存在下列利害关系 ：

A.法定代表人或负责人或实际控制人是同一人

B.法定代表人或负责人或实际控制人是夫妻关系

C.法定代表人或负责人或实际控制人是直系血亲关系

D.法定代表人或负责人或实际控制人存在三代以内旁系血亲关系

E.法定代表人或负责人或实际控制人存在近姻亲关系

F.法定代表人或负责人或实际控制人存在股份控制或实际控制关系

G.存在共同直接或间接投资设立子公司、联营企业和合营企业情况

H.存在分级代理或代销关系、同一生产制造商关系、管理关系、重要业务（占主营业务收入50%以上）或重要财务往来关系（如融资）等其他实质性控制关系

I.其他利害关系情况 。

1. 现已清楚知道并严格遵守政府采购法律法规和现场纪律。
2. 我发现 供应商之间存在或可能存在上述第二条第 项利害关系。

（供应商代表签名）

年 月 日

附件2

中标通知书接收函

我公司接收本项目中标通知书的邮箱为：

供应商全称（盖单位公章或电子签章）：

日期： 年 月 日

通讯地址：

联系人：

联系手机：

**───────────────────────────────────────────**

说明

中标通知书扫描件会发送至投标人指定邮箱，投标人收到邮件即视为收到中标通知书，须在收到中标通知书之日起30日内与采购人签订合同。

如需中标通知书原件，请联系招标代理机构项目负责人现场或邮寄获得。

**附件3：质疑函范本及制作说明**

**质疑函范本**

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址： 邮编：

联系人： 联系电话：

授权代表：

联系电话：

地址： 邮编：

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：

质疑项目的编号： 包号：

采购人名称：

采购文件获取日期：

三、质疑事项具体内容

质疑事项1：

事实依据：

法律依据：

质疑事项2

……

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：

签字(签章)： 公章：

日期：

**质疑函制作说明：**

1.供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。

2.质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3.质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。

4.质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

5.质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。

6.质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

**附件4：投诉书范本及制作说明**

**投诉书范本**

一、投诉相关主体基本情况

投诉人：

地 址： 邮编：

法定代表人/主要负责人：

联系电话：

授权代表： 联系电话：

地 址： 邮编：

被投诉人1：

地 址： 邮编：

联系人： 联系电话：

被投诉人2

……

相关供应商：

地 址： 邮编：

联系人： 联系电话：

二、投诉项目基本情况

采购项目名称：

采购项目编号： 包号：

采购人名称：

代理机构名称：

采购文件公告：是/否 公告期限：

采购结果公告：是/否 公告期限：

三、质疑基本情况

投诉人于 年 月 日,向 提出质疑，质疑事项为：

采购人/代理机构于 年 月 日,就质疑事项作出了答复/没有在法定期限内作出答复。

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1：

事实依据：

法律依据：

投诉事项2

……

五、与投诉事项相关的投诉请求

请求：

签字(签章)： 公章：

日期：

**投诉书制作说明：**

1.投诉人提起投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按照被投诉人和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书副本。

2.投诉人若委托代理人进行投诉的，投诉书应按照要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由投诉人签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3.投诉人若对项目的某一分包进行投诉，投诉书应列明具体分包号。

4.投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

5.投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

6.投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

7.投诉人为自然人的，投诉书应当由本人签字；投诉人为法人或者其他组织的，投诉书应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。