

## 第五章 采购需求

### 一、采购标的需实现的功能或者目标，以及为落实政府采购政策需满足的要求：

#### （一）采购标的需实现的功能或者目标

本次招标采购主要是承担本市一万余家医疗机构的医疗纠纷调解服务，供应商应根据招标文件所提出的技术规格和服务要求，选择需要最佳性能价格比的服务前来投标。供应商应以优良的服务和优惠的价格，充分显示自己的竞争实力。

#### （二）为落实政府采购政策需满足的要求

1. 促进中小企业发展政策：根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定，本项目采购服务由小型或微型企业承接的，投标人应出具招标文件要求的《中小企业声明函》给予证明，否则评标时不予认可。投标人应对提交的中小企业声明函的真实性负责，提交的中小企业声明函不真实的，应承担相应的法律责任。（注：依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定享受扶持政策获得政府采购合同的小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。）

2. 监狱企业扶持政策：投标人如为监狱企业将视同为小型或微型企业，应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的证明文件。投标人应对提交的属于监狱企业的证明文件的真实性负责，提交的监狱企业的证明文件不真实的，应承担相应的法律责任。

3. 促进残疾人就业政府采购政策：根据《三部门联合发布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，符合条件的残疾人福利性单位在参加本项目政府采购活动时，投标人应出具招标文件要求的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性承担法律责任。中标、成交投标人为残疾人福利性单位的，采购代理机构将随中标结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。残疾人福利性单位视同小型、微型企业。不重复享受政策。

4. 鼓励节能政策：投标人的投标产品属于财政部、发展改革委公布的“节能产品政府采购品目清单”范围的，投标人需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。国家确定的认证机构和节能产品获证产品信息可从市场监管总局组建的节能产品、环境标志产品认证结果信息发布平台或中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）建立的认证结果信息发布平台链接中查询下载。

5. 鼓励环保政策：投标人的投标产品属于财政部、生态环境部公布的“环境标志产品政府采购品目清单”范围的，投标人需提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的环境标志产品认证证书。国家确定的认证机构和环境标志产品获证产品信息可从市场监管总局组建的节能产品、环境标志产品认证结果信息发布平台或中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）建立的认证结果信息发布平台链接中查询下载。

二、采购标的需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范：  
无

三、采购标的数量、采购项目交付或者实施的时间和地点：

（一）采购标的数量：

包号	标的名称	数量 (项)	是否接受进口产品
1	医疗纠纷人民调解服务	1	否

（二）采购项目交付或者实施的时间和地点

1. 采购项目（标的）交付的时间（服务期限）：自签订合同之日起1年。

2. 采购项目（标的）交付的地点：北京市卫生健康委员会指定地点。

四、采购标的需满足的服务标准、期限、效率等要求

质量保证期（保修期）及服务要求：自签订合同之日起1年。

五、采购标的的验收标准

1、受理医疗纠纷调解案件数：1800 件以上；接受来电、来访咨询：1800 人次以上；调解成功率：90%以上；医疗纠纷调解结案数：1200 件以上；医疗纠纷紧急出现场率：95%以上；协议履行率：98%以上；医患满意度调查表：95%以上。

2、每月提供工作情况小结；每季度提供经费支出情况报告；提交项目终期工作报告；通过采购人项目审计和质量考核。

## 六、采购标的的其他技术、服务等要求

### 1、培训费要求

依据《北京市市级党政机关事业单位培训费管理办法》第八条，除师资费外，培训费实行分类综合定额标准，分项核定、总额控制，各项费用之间可以调剂使用。

住宿费是指参训人员及工作人员培训期间发生的租住房间的费用。

伙食费是指参训人员及工作人员培训期间发生的用餐费用。

培训场地费是指用于培训的会议室或教室租金。

培训资料费是指培训期间必要的资料及办公用品费。

交通费是指用于培训所需的人员接送以及统一组织的与培训有关的考察、调研等发生的交通支出。

其他费用是指现场教学费、设备租赁费、文体活动费、医药费等与培训有关的其他支出。

本项目属于二类培训，综合定额标准如下：

培 训 类别	住宿费	伙食费	场地、 资料、交通	其 他 费用	合计
二 类 培训	340	130	50	30	550 元 /人天

★投标人所报培训费用不能超过二类培训规定的 550 元/人天，如超过则做废标处理。

## 2、师资费

师资费是指聘请师资授课发生的费用，包括授课老师讲课费、住宿费、伙食费、城市间交通费等。

师资费在综合定额标准外单独核算。讲课费（税后）执行以下标准：副高级技术职称专业人员每学时最高不超过 500 元；正高级技术职称专业人员每学时最高不超过 1000 元；院士、全国知名专家每学时一般不超过 1500 元。

讲课费按实际发生的学时计算，每半天最多按 4 学时计算。

其他人员讲课，经单位主要负责同志书面批准后，参照上述标准执行。会议等其他活动中聘请专业人员或专家学者讲课可参照该标准。

同时为多班次一并授课的，不重复计算讲课费。

★3、投标单位需承诺遵守党政机关的培训管理规定，内容及格式自拟并加盖单位公章。

## 七、采购标的需满足的质量、安全、技术规格、物理特性等要求

### （一）项目主要任务、数量及技术要求：

1. 主要任务：根据《关于加强医疗纠纷人民调解工作的意见》京司发〔2019〕10号规定，调解北京市医疗纠纷，防止医疗纠纷激化；通过调解工作宣传法律法规和医学知识，引导医患双方当事人依据事实和法律公平解决纠纷；向医疗机构提出防范医疗纠纷的意见、建议，帮助医疗机构加强医疗风险管理；经调解解决的医疗纠纷，制作书面调解协议；向患者及其家属或者医疗机构提供医疗纠纷调解咨询和服务；统计医疗纠纷人民调解工作的相关信息；向指导委员会报告医疗纠纷和调解工作的情况；完成指导委员会交办的其他工作。

2. 数量：承担本市一万余家医疗机构的医疗纠纷调解。在合同期内项目医疗纠纷调解结案数大于1800件，调解成功率大于90%，协议履行率大于98%，医患满意度大于95%。

### 3. 技术要求：

（1）制定章程，具备规范的调解工作流程和健全的调解工作制度；

（2）调解医疗纠纷应当公平、公正，依据过错赔偿原则，提出客观公正的调解建议，做好医患双方的沟通与协商，促进医疗纠纷的和解；

（3）接到医疗纠纷咨询投诉的，应积极引导医患双方通过人民调解方式解决纠纷；

（4）通常情况下，医疗纠纷应自受理之日起30个工作日内完成调解；因特殊情况需要延长调解期限的，需和医患双方约定延长调解期限。特殊情况包括医疗纠纷疑难、重大的；需要多次沟通、协商的；其他需要延长调解期限的情况等。超过调解期限未达成调解协议的，视为调解不成；

（5）需要进行医疗损害鉴定以明确责任的医疗纠纷调解，由医患双方共同委托医学会或者司法鉴定机构进行鉴定，也可以经医患双方同意，由调解组织委托第三方机构鉴定，需要进行医疗损害鉴定的时间不计入调解期限；

（6）医患双方经人民调解达成一致的，应当制作调解协议书。调解协议书经医患双方签字或者盖章，人民调解员签字并加盖调解组织印章后生效。调解结果作为保险理赔的支付依据；

(7) 达成调解协议的，医疗纠纷调解服务商应当告知医患双方可以依法向人民法院申请司法确认。未达成一致意见的，医疗纠纷调解服务商应当引导当事人依法通过诉讼程序解决医疗纠纷；

(8) 需根据案件的难易程度和当事人具体情况，因地制宜地开展调解工作；

(9) 医疗纠纷调解实行专家合议制度，在双方平等协商的基础上开展调解工作；

(10) 定期召开会议，通报相关情况，研究和解决工作中遇到的困难和问题；

(11) 具有 50 名以上专（兼）职医疗纠纷人民调解员，具备医学、法学等专业知识且热心调解工作；具有 10 名以上资深医学、法学、法医学专家参与医疗过错评估；投标人需配备专家库，其中包括：内科、外科、骨科、妇科、儿科、介入科、康复科等类别的临床专家，专家库中专家须符合三级医疗机构副主任医师（含）以上职称条件，需提供专家库专家名册，至少包括以下信息：专家姓名、所在单位、专业科室、职称等。

(12) 具有在本市行政区域内承担 2000 件以上医疗纠纷案件的调解能力；

(13) 具有承担接待、调解、专家咨询、会议、档案存放等功能的工作场所；在郊区设有调解工作室；

(14) 具有调解工作办公软件及网络信息系统；

(15) 调解医疗纠纷不收取费用。