**汕头大学医学院附属肿瘤医院患者及医院职工满意度第三方调查委托服务项目 招标文件**

**一、招标类别：公共服务**

**二、招标编号：ZW2023-17**

**三、招标内容： 患者及医院职工满意度第三方调查委托服务**

**四、项目概况：**

我院目前是粤东地区唯一一所集预防、医疗、教学和科研为一体的非营利性三级甲等肿瘤专科医院，下设两个运行院区：饶平路院区（饶平路7号），开放床位数323张；大学路院区（学成路），开放床位数678张。现有职工980人。

为加强管理，引进第三方机构开展满意度调查工作，相关调查结果用于质量改进，同时纳入绩效考评。

根据广东省公立医院绩效评价指标体系要求，开展医院患者和医院职工满意度第三方评价工作，**实行期限为2年**，服务费按年进行结算，具体以合同签订为准。

五、投标人资格条件：

1. 投标人应具备《政府采购法》第二十二条规定的条件。

1.1投标人须是在中华人民共和国境内注册的具有独立承担民事责任能力的国内独立法人；

1.2投标人须提供在中华人民共和国境内注册的法人或分支机构（分支机构提供法人授权书复印件加盖分支机构公章）或其他组织的营业执照等（或事业单位法人证书，或社会团体法人登记证书）、组织机构代码证、税务登记证【如已办理了多证合一，则仅需提供合证后的营业执照】证明文件复印件(加盖公章)；

1.3投标人须具有有效的且具备相关经营范围的营业执照；

1.4投标人须提供参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；（提供《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的声明函》）（或提供汕头市政府采购投标人信用承诺函）

1.5、投标人必须符合法律、行政法规规定的其他条件；

2、本项目的特定资格要求：

2.1根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十八条的规定，单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动，投标人应在《投标人资格的声明函》中如实做出承诺；

3、本项目不接受联合体投标。

说明：获取采购文件时，投标人代表须提供以下资料：（所有资料复印件均需加盖投标人公章）

3.1 须提供在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织的营业执照；

3.2《法定代表人证明书》和法定代表人身份证复印件、《法定代表人授权委托书》和授权代表身份证复印件；（如法定代表人亲自办理获取采购文件事宜的，无需提交法定代表人授权委托书及授权代表身份证复印件。）；

以上文件在报名登记时必须提供原件核对，文件提供人应保证以上文件真实可靠，如因所提供文件不实导致与本项目有关的任何损失由提供人承担

4.投标人未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违约失信行为记录名单。同时，不处于中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。【投标人于投标报名截止日在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询结果截图并加盖公章为准】

**五、用户需求：**

1. 项目服务时间：2024-2025年度（两年）
2. 最高限价：人民币壹拾万元（￥100，000.00）
3. 项目内容：以半年为时间单位开展患者满意度度调查，出具半年度患者满意度调查报告（如遇特殊情况，可适当调整调查周期）；开展年度职工满意度调查，出具调查报告。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 | 数量 | 单位 | 服务期 | 最高总价限价（人民币） |
| 2024-2025年度第三方满意度调查服务项目招标 | 1 | 项 | 两年 | **10.00万元/两年**  **凡高于最高限价的投标，一律视为无效投标。** |

**4.调查对象、样本量**

每半年开展一次门诊、住院、出院患者满意度调查，每个测评对象（饶平路院区门诊患者不低于100份、住院患者不低于200份、出院患者不低于100份，大学路院区门诊患者不低于150份、住院患者不低于500份、出院患者不低于150份），样本涵盖每个科室，各科室平均分配调查问卷，样本总量不低于1200份。每年开展一次职工满意度调查（含员工对医院的满意度、临床科室对医技医辅科室满意度和员工对行政后勤部门综合测评），样本量不低于800份。

**5.调查方式**

调查形式包含面访、计算机辅助电话访问、短信、微信等。

**6.调查资料、报告的提交**

每次调查周期结束15日内将本期满意度数据资料反馈给采购人，内容需要包括样本量（含总样本量、回访成功数、回访成功率、回访成果病例的相关信息）、特别表扬和批评信息汇总、各分项调查项目综合评价汇总、调查原始数据等；编制调查评价报告，内容需包含测评对象的满意度情况、结果分析、提出意见与建议等；协助提交与调查测评相关（如三甲评审、绩效考核等）的其他报告及数据资料。祥见下表：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 频次 | 形式 | 份/次 | 数量合计/年 |
| 患者满意度总体调查测评报告 | 年度 | 电子版+纸质版 | 1 | 1 |
| 患者满意度饶平路院区调查测评报告 | 半年度 | 电子版+纸质版 | 1 | 2 |
| 患者满意度大学路院区调查测评报告 | 半年度 | 电子版+纸质版 | 1 | 2 |
| 职工满意度总体调查测评报告 | 年度 | 电子版+纸质版 | 1 | 1 |
| 职工满意度饶平路院区调查测评报告 | 年度 | 电子版+纸质版 | 1 | 1 |
| 职工满意度大学路院区调查测评报告 | 年度 | 电子版+纸质版 | 1 | 1 |

（1）每半年度结束后15内提交测评报告（WORD/PDF电子版、打印装订一式四份），每年以专题讨论或讲座形式进行反馈。

（2）调查测评涉及所有资料及成果归采购人独家享有，任何个人及单位未经招标人同意不得引用或公开发表本调查测评成果和相关数据，妥善保管资料，负有保密义务和保密责任，否则，采购人有权追究其法律责任。

（3）所有操作文件（含调查问卷）应在征得采购人同意后方可付诸执行，未经采购单位同意不得更改。

（4）投标人需自行完成样本量采集，采购人在能力范围内予以积极配合。

（5）提供持续、稳定的项目维护服务，及时响应采购人需求。

**7.服务要求**

（1）投标人所制定的调查方案、问卷内容、实施办法、结果报告等都要经过采购人同意才能进行，若达不到质量要求，采购人可以提出终止项目。

（2）投标人具有提供持续、稳定的项目维护服务，能及时响应采购人的紧急服务需求。

（3）投标人需具备信息安全相关认证证书，维护采购信息资料安全，保护受调查者隐私，资料保存能满足保密性与安全性要求，回访过程全程录音，且保存半年以上，并能随时调取以便复核。

（4）投标人需针对本项目成立专门的服务团队，团队成员名单及背景资料需书面提交采购人同意后方可作为执行项目的团队。服务团队要稳定，有固定接洽人员与采购人联系并定期提交成果。服务人员应经过岗前专业培训和同质化培训，包括医院和医疗管理培训、访问培训、问卷内容培训及调查工作培训等；服务人员应具备良好的沟通能力，到采购人各院区开展调查服务，须遵守采购人的相关人员管理规定，必须佩戴有效的身份证明胸卡。

（5）具有独立的测评终端和采集软件系统,能为医院建立专属的数据应用平台和数据库。

（6）投标人需有一支稳定的专业研发队伍和数据分析团队。

（7）中标人不得以任何方式转包或分包本项目，否则采购人有权单方终止合同，不予退还履约保证金，由此产生的一切损失由中标人自行承担。

**8.商务要求及验收标准**

1.项目实施时间、地点（范围）

项目实施时间：2024年1月1日至2025年12月31日

项目实施地点（范围）：汕头大学医学院附属肿瘤医院饶平路院区、大学路院区

2.报价要求：投标报价为全包价，包含人员费用、场地、交通费用、设施费用、管理费用、专家费用、研发费用、电话通讯费用、税收扥本项目涉及的所有费用。

3.验收标准：

（1）每半年调查结束后交付的满意度调研报告（总报告、院区分报告）及相应的原始数据、录音记录，报告均须提供电子版及纸质版；

（2）年底交付的成果应涵盖上述所有要求，应包括调查方案、调查问卷、回访原始数据、录音记录、患者和职工年度总调查分析报告书以及每个院区的评价报告等。

（3）调查分析报告的内容应包括调查设计原理和组织实施、调查对象构成、主要统计结果，所有具体数据、分析依据和方法、分析内容和结论，客户具体满意度情况、存在问题和具体情况、质控情况、改进措施和建议、整改方案等，在交付上述成果时，应向甲方提供相关工作底稿。

（4）为医院建立专属的数据应用平台和数据库。

（5）报告交付后每年举办一期结果通报培训会议（包括通报结果、解读报告、现场答疑等内容）。

**五、服务规格及要求**

1、调查方式:现场问卷调查、电话调查。

2、调查问卷设计应合理，经招标方确认后方可开展调查工作，服务商根据调查结果进行评估，制定评估表，评估要素，评估方法，评估标准及相应的分值最后形成评价报告提交招标方验收，同时建立相关的工作档案，以便查询。

3、承担任务的第三方评价机构应具有完善的组织机构，熟悉有关第三方评价的评估政策，有承担过医院患者及医院职工满意度第三方评价相关经验。

4、人员要求：须拥有足够的人力、财力和服务能力等资源，保证按质按时按量完成评价工作。

5、报价要求：投标报价应包括人工费、服务费、交通费、招标代理服务费、不可预见费等完成本项目所有内容所需的一切费用（含税金）。所有因为评价工作产生的费用开支（含差旅费等）均由中标方自理。中标方应具备相应的硬件、软件支持。

6、服务期、交付进度：评价机构应建立相应的第三方评价工作制度、组织足够人力，确保按时按质保量完成评价任务。

**六、付款方式**

1.每年结算一次调查服务费，每次费用为合同金额的50%。

2.采购人在收到中标人每半年提交的调查报告并确认无误后，中标人开具发票，采购人在收到发票后开始办理支付手续。

**七、保密条款**

中标人需承诺保证对在本项目实施过程中涉及的讨论、签订、执行等过程中所获悉的属于采购人的且无法自公开渠道获得的文件及资料（如患者基本信息、单位运营情况、财务信息、技术信息、经验信息等）予以保密。未经该资料和文件的原提供方书面同意，中标人不得向第三方泄露涉及本项目的相关内容（法律、法规另有规定或双方另有约定的除外）。

**八、综合评分**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评审因素** | **评分细则** | **分值（分）** |
| **一** | **技术部分（40分）** | | |
| 1 | 整体方案 | 实施方案：能对项目需求能充分响应，并具有较全面的措施，包括但不限于：方案设计、实施周期、时间规划、人员培训方案和工作管控等。充分考虑项目结果的真实性、可靠性等。  1、方案科学、合理并且完整：10分；  2、方案不够科学、合理但不够完整：5分；  3、方案不科学、合理性差且不完整：1分；  4、无提供不得分， | 10 |
| 2 | 测评报告的设计 | 测评报告：能对项目满意度数据资料进行全面的描述，包括但不限于：患者满意度中心总体调查测评报告、患者满意度各院区调查测评报告、患者满意度测评报告及数据、职工满意度中心总体调查测评报告和职工满意度各院区调查测评报告。  1、设计科学、合理并且完整：8分；  2、设计不够科学，合理但不够完整：4分；  3、设计不科学、合理性差且不完整：1分；  4、无提供不得分。 | 8 |
| 3 | 质保措施 | 本项目要求有严格的质量监控体系来进行质控监测，包括但不限于：调查结果的真实性和准确性、可随时对调查过程和结果进行监控和抽查、有切实可行的质量保证措施和调查结束可提供调查原始资料及录音文件。   1. 质控措施合理且有针对性，原始数据和录音能保存12个月以上（含12个月）：8分； 2. 质控措施较合理且有针对性，原始数据和录音能保存6个月以上（含6个月，不含12个月）：4分；   3、质控措施不合理，且没有针对性，原始数据和录音能保存6个月以下或不能提供原始资料和录音：0分。  （投标人需提供承诺函，及详细方案措施，不提供或提供不全不得分。） | 8 |
| 4 | 信息保密方案 | 保密方案内容包括但不限于保密的原则、保密具体措施、需要保密的事项等。  1、保密方案全面详细、合理可行：6分；  2、保密方案较全面详细、较合理可行：3分；  3、保密方案不全面、不合理可行：1分；  4、无或其他不得分。 | 6 |
| 5 | 项目团队成员配置情况 | 1、项目服务团队投入情况：  拟投入本项目的其他工作人员（项目负责人除外）人数超过5人（不含）：2分；  拟投入本项目的其他工作人员（项目负责人除外）人数为3人（含）至5人（含）：1分；  拟投入本项目的其他工作人员（项目负责人除外）人数低于2人（含）：0分。  需提供承诺函，本项最高得2分，不提供不得分。   1. 项目团队成员同类项目工作经验情况：   项目团队成员（项目负责人除外）：具有二年以上（含2年）同类项目工作经验的、具有非常丰富的研发和数据分析经验的，每提供一名得1分，最高得2分。  注：不同公司的劳动年限可累计，提供上述人员在投标人单位任职的证明文件等相关材料，不提供不得分。 | 4 |
| 6 | 项目负责人配置 | 1. 项目负责人（仅限1人）工作经验：   具有5年（不含）或以上同类项目管理工作经验的，得2分；  具有2年（不含）~5年（含）同类项目管理工作经验的，得1分；  其他情况不得分。   1. 项目负责人（仅限1人）学历职称要求：   本科及以上学历得2分；  大专学历得1分；  其他情况不得分。  注：如该人员在不同公司工作过的劳动年限可进行累计。须提供其在投标人公司所签订的劳动合同、提供学历证书复印件，及以往的工作经历证明（如工资发放表、工作评价表）等相关材料，复印件加盖投标人公章；缺项漏项或不提供不得分。 | 4 |
| **二** | **商务部分（30分）** | | |
| 1 | 同类项目业绩 | 2021年1月1日以来的每提供一个同类服务项目经验得2分，最高得6分。（提供合同证明材料复印件并将加盖公章，未提供不得分） | 6 |
| 2 | 客户评价 | 上述项目提供评价为优秀/满意/80分（含）以上或类似评价的客户评价：  每提供一份符合上述要求的评价得2分，最高得6分。  （提供客户评价证明材料复印件并加盖公章，同一个单位出具多份评价资料的只计分一次，不重复得分，未提供不得分） | 6 |
| 3 | 服务商实力 | 从服务商的资质、经验、技术力量等方面进行评审：  1、服务商综合实力强，经验丰富、人员安排合理，得6分；  2、服务商综合实力较强，经验较丰富、人员安排较合理，得4分；  3、服务商综合实力及项目团队力量基本能满足项目要求，得2分；  注：未提供的不得分。 | 6 |
| 4 | 商务条款响应 | 根据响应文件对“项目要求”的响应情况进行评审和比较：完全响应的，得6分；每负偏离一项扣1分，扣完为止。  注：未提供“项目要求响应表”的不得分。 | 6 |
| 5 | 信息管理系统的利用 | 投标人具有独立的测评终端和采集软件系统，可操作性强，能为医院建立专属的数据应用数据库，且拟投入本项目使用，得6分。  注：如为自有系统的，提供软件著作权证明材料；如为租赁或购买系统的，提供租赁或购买合同及发票复印件；不提供不得分。 | 6 |
| **三** | **价格部分（30分）** | | |
| 1 | 投标报价 | 价格分采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评价基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：  价格得分=（评标基准价/投标报价）×100×价格权重。  注：1、因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价，详见《价格扣除》；2、投标报价得分四舍五入后，小数点后保留两位数有效数。 | 30 |
| **合 计** | | | **100** |

**九、为保证本项目的顺利完成，投标方应列明需业主配合的工作内容和具体要求。**

**十、合同——违约责任**

1.任何一方未履行本协议项下的任何一项条款均被视为违约。违约方应承担因自己的违约行为而给守约方造成的经济损失。

2.如乙方不能提供原始资料和录音，乙方应向甲方支付相当于合同总金额10％的违约金，甲方有权直接从应支付乙方的相应合同金额中扣除。

3.如乙方无法在规定时间内提交调查成果，每逾期一天，乙方应向甲方支付相当于合同总金额0.1％的违约金；甲方有权直接从应支付乙方的相应合同金额中扣除。逾期超过15天，甲方有权解除本合同，乙方向甲方支付合同总金额20%的违约金，造成甲方的其它损失，乙方应承担相应的赔偿责任。如甲方要求乙方继续履行合同义务，则乙方应在甲方要求的时间内完成工作。

4.如因乙方行为侵害甲方和第三方合法权益，乙方应负责处理并承担所有责任。因此给甲方造成损失的，乙方应承担赔偿责任。

**十一、投标文件格式要求及项目时间**

1、正本一份(含报价、资质等全部文件,需投标方法人代表签字、单位盖章)，副本二份。投标文件封面应注明“正本”和“副本”,要求正副本相符，若正本与副本不符，以正本为准。

2、标书封面（邮寄标书的，需在邮件封面标识）写明所投项目名称、联系电话及联系人。

3、投标文件送达时间：即日起至2023年 11月 17日17:00 时止。

4、标书送达地点：汕头大学医学院附属肿瘤医院总务招标小组

地址：汕头市饶平路7号 综合门诊部3号楼二楼 总务科

联系电话：0754-88555844-1108 13531266526 邮政编码：515031

联系人： 李老师

汕头大学医学院附属肿瘤医院

2023年11月06日

合同模版：

**汕头大学医学院附属肿瘤医院患者及医院职工**

**满意度第三方评价项目合同**

签订日期：2023年 月 日

签订地点：

甲方：汕头大学医学院附属肿瘤医院

电话： 0754-88560352

地址： 广东省汕头市金平区饶平路7号

乙方：

电话：

地址：

项目名称：汕头大学医学院附属肿瘤医院患者及医院职工满意度项目

根据 的招标结果，按照《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国招标投标法实施条例》、《合同法》的规定，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意签订本合同。

本合同自签订生效之日起2年内有效，如遇国家宏观调控、政府的政策性调整或其他原因，导致甲方无法在有效期内享受本合同标的，乙方应无条件接受（并且不退回中标服务费）。经甲乙共同协商，签订立本合同，共同遵守如下条款：

1. 项目及年限：

职工及患者满意度第三方社会调查（2年）

1. 合同总金额：

合同总金额为（大写）： （￥元）人民币。

1. **服务范围**

　　甲方聘请乙方提供以下服务：

1. 项目内容：以半年为时间单位开展患者满意度度调查，出具半年度患者满意度调查报告（如遇特殊情况，可适当调整调查周期）；开展年度职工满意度调查，出具调查报告。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 | 数量 | 单位 | 服务期 |
| 2024-2025年度第三方满意度调查服务项目招标 | 1 | 项 | 两年 |

**4.调查对象、样本量**

每半年开展一次门诊、住院、出院患者满意度调查，每个测评对象（饶平路院区门诊患者不低于100份、住院患者不低于200份、出院患者不低于100份，大学路院区门诊患者不低于150份、住院患者不低于500份、出院患者不低于150份），样本涵盖每个科室，各科室平均分配调查问卷，样本总量不低于1200份。每年开展一次职工满意度调查（含员工对医院的满意度、临床科室对医技医辅科室满意度和员工对行政后勤部门综合测评），样本量不低于800份。

**5.调查方式**

调查形式包含面访、计算机辅助电话访问、短信、微信等。

**6.调查资料、报告的提交**

每次调查周期结束15日内将本期满意度数据资料反馈给采购人，内容需要包括样本量（含总样本量、回访成功数、回访成功率、回访成果病例的相关信息）、特别表扬和批评信息汇总、各分项调查项目综合评价汇总、调查原始数据等；编制调查评价报告，内容需包含测评对象的满意度情况、结果分析、提出意见与建议等；协助提交与调查测评相关（如三甲评审、绩效考核等）的其他报告及数据资料。祥见下表：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 频次 | 形式 | 份/次 | 数量合计/年 |
| 患者满意度总体调查测评报告 | 年度 | 电子版+纸质版 | 1 | 1 |
| 患者满意度饶平路院区调查测评报告 | 半年度 | 电子版+纸质版 | 1 | 2 |
| 患者满意度大学路院区调查测评报告 | 半年度 | 电子版+纸质版 | 1 | 2 |
| 职工满意度总体调查测评报告 | 年度 | 电子版+纸质版 | 1 | 1 |
| 职工满意度饶平路院区调查测评报告 | 年度 | 电子版+纸质版 | 1 | 1 |
| 职工满意度大学路院区调查测评报告 | 年度 | 电子版+纸质版 | 1 | 1 |

（1）每半年度结束后15内提交测评报告（WORD/PDF电子版、打印装订一式四份），每年以专题讨论或讲座形式进行反馈。

（2）调查测评涉及所有资料及成果归采购人独家享有，任何个人及单位未经招标人同意不得引用或公开发表本调查测评成果和相关数据，妥善保管资料，负有保密义务和保密责任，否则，采购人有权追究其法律责任。

（3）所有操作文件（含调查问卷）应在征得采购人同意后方可付诸执行，未经采购单位同意不得更改。

（4）投标人需自行完成样本量采集，采购人在能力范围内予以积极配合。

（5）提供持续、稳定的项目维护服务，及时响应采购人需求。

**7.服务要求**

（1）投标人所制定的调查方案、问卷内容、实施办法、结果报告等都要经过采购人同意才能进行，若达不到质量要求，采购人可以提出终止项目。

（2）投标人具有提供持续、稳定的项目维护服务，能及时响应采购人的紧急服务需求。

（3）投标人需具备信息安全相关认证证书，维护采购信息资料安全，保护受调查者隐私，资料保存能满足保密性与安全性要求，回访过程全程录音，且保存半年以上，并能随时调取以便复核。

（4）投标人需针对本项目成立专门的服务团队，团队成员名单及背景资料需书面提交采购人同意后方可作为执行项目的团队。服务团队要稳定，有固定接洽人员与采购人联系并定期提交成果。服务人员应经过岗前专业培训和同质化培训，包括医院和医疗管理培训、访问培训、问卷内容培训及调查工作培训等；服务人员应具备良好的沟通能力，到采购人各院区开展调查服务，须遵守采购人的相关人员管理规定，必须佩戴有效的身份证明胸卡。

（5）具有独立的测评终端和采集软件系统,能为医院建立专属的数据应用平台和数据库。

（6）投标人需有一支稳定的专业研发队伍和数据分析团队。

（7）中标人不得以任何方式转包或分包本项目，否则采购人有权单方终止合同，不予退还履约保证金，由此产生的一切损失由中标人自行承担。

1. **甲方乙方的权利和义务**

（一） 甲方的权利和义务

1. 甲方应在本合同签署后5日内向乙方提供调查所需的相关资料。
2. 甲方应按合同规定向乙方支付合同金额。
3. 甲方对调查项目如有修改意见，应提前5个工作日书面通知乙方。
4. 甲方负责审定验收乙方提供的调查成果并及时告知乙方验收意见。
5. 甲方有权对乙方的调查过程进行监督，并有权要求乙方更换相关人员。
6. 甲方委派1名工作人员配合乙方工作。
7. 甲方有权随时对乙方的工作进行检验、跟踪、了解其获信息途径、乙方制作项目报告的依据，并有权要求乙方通过书面的方式全面、完整的披露甲方要求披露的信息制作依据、来源、途径和取得方式等等。

（二） 乙方的权利和义务

1. 乙方应严格依据甲方要求进行调查工作，应设立项目负责人全程督导培训，并出具分析报告。
2. 乙方保证已经完全理解甲方关于调查项目的具体要求、使用用途、制作目的及需求等，并有能力依据甲方的要求完成调查工作。
3. 乙方承诺其是依法成立的法人，保证其具有承接本合同项目的法定资质，具有国家批准从事市场调查/研究/分析、专业行业的商业计划调查/研究等专业服务的经营范围和专业资格，并具备为满足本合同中约定委托事项所需的专业经验、社会资源网络和专业人员队伍。因乙方缺乏相应资质或无法完成本合同约定项目研究事项而给甲方造成损失的，甲方有权单方解除或终止本合同，并要求乙方返还本合同全部费用/文件并支付违约金，承担由此给甲方造成的一切经济损失。
4. 乙方在调查执行过程中，应遵守国家法律法规及地方法规的有关规定。如项目需要进行审批的，应由乙方负责完成相关审批手续及因此产生的一切费用。
5. 乙方应遵守调查所在地的相关法律、法规的规定，并承担因违反上述规定而产生的法律责任及给甲方造成的损失。
6. 乙方须在签署本合同后5日内向甲方提供其所需资料的清单。甲方交给乙方的所有文字资料，乙方应妥善保存，并不得以任何形式提供给任何第三方或用于其它目的。本合同终止后，乙方应将有关资料交还甲方。
7. 乙方应保证其调查成果科学、客观、真实、有效，并不得侵犯任何第三方的合法权益；保证就项目制作的研究报告文件的内容符合真实性、有效性、准确性和完整性；乙方开展调查成果、研究报告等全部信息均通过合法有效的途径和手段取得，并随时配合甲方的要求提供调查信息/成果/研究报告等信息和文书的制作依据、取得相关信息的途径和方法等。
8. 乙方自行承担应本合同项下调查项目产生的一切税费。
9. 为甲方提供的产品、服务及在甲方范围内进行的生产、服务活动须符合甲方在环保及职业健康安全的管理规定，避免对环境及职业健康安全造成影响。
10. 未经委托方事先书面同意，受托方不得将本合同的部分或全部分包、转让给其附属机构或任何第三方。如经委托方事先书面同意，受托方将本合同项下的部分或全部权利义务转包或分包给任何第三方的，并不免除或减轻受托方在本合同项下应承担的义务和责任。
11. 在本合同约定事项中，未经甲方书面授权，乙方不得使用甲方的名义与甲方的客户/消费者/潜在消费者等进行接洽和沟通；不得使用甲方的名义开展与本项目无关的事项。乙方不得有任何损害甲方商誉/名誉/企业形象的行为。
12. **服务期间（项目完成期限）**

委托服务期间自 2024 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 30 日止。

1. **付款方式**

由于本项目实施时间为2年，每年进行评价工作（一年两期患者满意度评价工作、一年一期职工满意度评价工作），每年合同款项按项目完成情况付清。

两年合同总金额为（大写）：整 （￥元），第一年合同金额为（大写）：（￥元）；第二年合同金额为（大写）：整（￥ 元）；每年具体支付方式由甲方按下列程序付款：

1. 调查服务期第一年，乙方按照本合同约定如期提交第一年满意度总体调查测评报告并经甲方验收后，甲方于验收合格之日起30个工作日内，向乙方支付调研费用，即人民币：伍万元整（￥ 50000元）。
2. 调查服务期第二年，乙方按照本合同约定如期提交第二年满意度总体调查测评报告并经甲方验收后，甲方于验收合格之日起30个工作日内，向乙方支付调研费用，即人民币：伍万元整（￥ 50000元）。
3. 乙方的电汇接受账号信息如下：

开户名称：

开户银行：

银行帐号：

1. 甲方每次付款前，乙方须提供合法合规的含税发票。
2. **知识产权产权归属**

乙方应保证本项目的投标技术、服务或其任何一部分不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其他知识产权而引起的法律和经济纠纷；如因第三方提出其专利权、商标权或其他知识产权的侵权之诉，则一切法律责任由乙方承担。

1. **保密**

项目实施过程中至乙方正式向甲方交付技术文档资料时止，乙方必须采取措施对本项目实施过程中的数据、源代码、技术文档等资料保密，否则，由于乙方过错导致的上述资料泄密的，乙方必须承担一切责任。项目完成后，甲、乙双方均有责任对本项目的技术保密承担责任。

1. 未经乙方事先书面同意，甲方不得将由乙方为本合同提供的条文、规格、计划、图纸、模型、样品或资料等提供给与本合同无关的任何第三方，不得将其用于履行本合同之外的其它用途。即使向与履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同所必需的范围。
2. 除了合同本身之外，上款所列举的任何物件均是乙方的财产。如果乙方有要求，甲方在完成合同后应将这些物件及全部复制件还给乙方。
3. **违约责任与赔偿损失**

1.任何一方未履行本协议项下的任何一项条款均被视为违约。违约方应承担因自己的违约行为而给守约方造成的经济损失。

2.如乙方不能提供原始资料和录音，乙方应向甲方支付相当于合同总金额10％的违约金，甲方有权直接从应支付乙方的相应合同金额中扣除。

3.如乙方无法在规定时间内提交调查成果，每逾期一天，乙方应向甲方支付相当于合同总金额0.1％的违约金；甲方有权直接从应支付乙方的相应合同金额中扣除。逾期超过15天，甲方有权解除本合同，乙方向甲方支付合同总金额20%的违约金，造成甲方的其它损失，乙方应承担相应的赔偿责任。如甲方要求乙方继续履行合同义务，则乙方应在甲方要求的时间内完成工作。

4.如因乙方行为侵害甲方和第三方合法权益，乙方应负责处理并承担所有责任。因此给甲方造成损失的，乙方应承担赔偿责任。

5.其它违约责任按《中华人民共和国合同法》处理。

1. **争端的解决**

合同执行过程中发生的任何争议，如双方不能通过友好协商解决，按相关法律法规处理。

1. **不可抗力**

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后1日内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

1. **税费**

在中国境内、外发生的与本合同执行有关的一切税费均由乙方负担。

1. **其它**
2. 本合同所有附件、招标文件、投标文件、中标通知书通知书均为合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。
3. 在执行本合同的过程中，所有经双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）即成为本合同的有效组成部分。
4. 如一方地址、电话、传真号码有变更，应在变更当日内书面通知对方，否则，应承担相应责任。
5. 除甲方事先书面同意外，乙方不得部分或全部转让其应履行的合同项下的义务。
6. **合同生效：**
7. 本合同在甲乙双方法人代表或其授权代表签字盖章后生效。
8. 合同一式 五 份。

（以下无正文）

汕头大学医学院附属肿瘤医院

（公章） (公章)

授权代表 ： 授权代表 ：

日期： 年 月 日 日期： 年 月 日