

第五章 采购需求

一) 服务内容

以全市 17 个区（含经开区）卫生健康委为评价对象，邀请各界评价主体，对卫生健康工作进行满意度评价。具体服务内容如下：

1. 制定北京市卫生健康工作满意度评测实施方案

按照“知情者评价”的原则，编制卫生健康工作满意度评价实施方案，结合年度卫生健康工作重点，科学设计评价内容，针对门（急）诊患者、住院患者、急救患者/家属、常驻居民、医疗卫生人员、领导干部/代表委员等不同的考评主体，聚焦服务场景和需求差异，个性化定制评价问卷，确定评议关系。

2. 综合多种评价方式开展满意度评价

结合评价主体的特点灵活选择评价方式，确保评价主体真实客观表达意见建议。运用随机拦截访问、电话访问、互联网、新媒体推介等方式，创新调查方式，拓展调查渠道，既增强评价主体参与评价的主动性，扩大评价范围，又有效降低评价成本，经济、高效地完成评价。各种渠道满意度评价有效样本总数不低于80000个。

3. 评价结果统计与反馈

1) 测算满意度得分。根据评价原始数据，开展数据预处理和有效数据筛选，科学确定各类评价主体及不同指标的权重，提出合理计分方式，得出满意度评价得分。

2) 形成意见建议清单。根据非结构化评价数据，分别汇总各类评价主体提出的表扬和意见建议；在分析梳理的基础上，形成各被考

评主体的表扬和意见建议清单。

3) 形成满意度调查年度总报告和各区分报告。结合满意度开展情况，横、纵向分析（至少近两年度）2025全市卫生健康工作满意度情况，形成全市卫生健康工作满意度总报告，并结合各区调查情况，撰写各区分报告。

二) 项目要求

1. 保密要求。供应商应承担对项目内容的保密义务，对相关业务人员做好保密性规范，未经采购人同意，不得向任何第三方提供保密信息以及可以接触上述保密信息的手段，包括在公开场合展览，公开对外宣传，作为学术论文、报道文章、讯息、参考数据公布或发表等。

2. 资料留存。为保证评价结论的可追溯性，供应商须将完整的原始数据及其他相关调查资料保留至少一年。

3. 供应商应制订切实可行的实施计划，提交项目进度计划书，以确保该项目能按时完工。

4. 供应商必须组建必要的工作团队，建立健全保障该项目顺利实施的各项管理制度和质量保证体系，保证项目所需的必要人员配备。在项目团队组织架构中，应明确各岗位的职责、任职资格，确保项目顺利实施。根据本项目的业务性质，配备具有同类项目经验的项目经理、项目组成员承担本项目工作（**项目组全部成员须提供劳动合同证明材料**）。

(1) 应固定一名项目经理，项目期间不得随意更换，确因离职等原因，需要更换项目经理，应报送项目招标方同意备案，负责对接项目日常工作，提供专业意见建议，根据项目需求，组织协调相关工作。项目经理需具有主持或参与过政府数据管理、客户需求分析、数据算法分析等项目，具有副高以上职称，硕士研究生以上学历。

（2）团队成员均应对统计学、数据管理等较为熟悉，并具有良好的沟通能力、应变能力。至少 3 名成员需具有管理学、卫生事业管理或相关专业的硕士以上学历，具有副高以上职称，主持或参与过政府数据管理、客户需求分析、数据算法分析等项目，有政府数据管理咨询服务项目的经验。

（3）项目团队应固定一名项目组成员，提供驻场服务，负责对接项目日常工作，驻场人员，对数据分析与处理工作较为熟悉，具有数据管理项目经验，并具有良好的沟通能力、应变能力。