附件1：

**中山大学附属第一医院惠亚医院2024年度院内职工满意度调查项目需求书**

**一、采购项目：**中山大学附属第一医院惠亚医院2024年度院内职工满意度调查服务采购项目

**二、项目预算：**5千元（报价以人民币报价，包含服务实施、设施设备、人工费用、保险、售后服务、各项税费、以及完成项目内容所需的一切费用。）

**三、项目服务时间：**自合同签订之日起至2024年12月31日。

**四、调查设计**

**1.调查对象及参与率、方式、周期**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **调查对象** | **调查方式** | **调查周期** |
| 全院在职职工（参与率≥80%） | 问卷二维码扫描，员工自填 | 一次，具体开展时间：2024年6月 |

**2.调查安排**

供应商根据医院研究目的及结合国家、省公众测评要求进行方案设计与调查实施，根据暨定时间提交报告。供应商开展调查前，需与采购单位联系人确认调查方案及报告内容要求。

供应商根据项目实际情况制定服务方案，包括服务周期、拟投入人员等【拟投入的**电话回访人员和现场人员必须是公司现职员工】。**

**3.项目成果反馈**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **测评项目** | **成果** | **数量** | **格式** |
| 职工 | 《中山大学附属第一医院惠亚医院2024年度院内职工满意度测评报告》 | 12份 | word、PPT格式各六份，其中各保证一份为全彩色打印。 |
| 期限要求 | **调查结束后15个工作日内交付完成** |

**4.项目反馈要求**

4.1供应商按采购人要求进行调查并提供分析报告，含满意度数据报告及分析报告，报告能指出各职能部门存在的问题，出具改善措施。

4.2供应商交付的报告应含对调查结果提出改进意见、建议等内容。

**5.其他要求**

5.1采购人有权跟踪供应商满意度调查的工作进度，供应商在调查过程中应及时反馈或解决调查中发现的问题。

5.2采购人有权对供应商提供的问卷进行审核，要求符合国家、广东省卫健委的考核要求。

5.3采购人可对调查过程进行监督和质量管控，对原始调查数据回收，随即抽取一定数量的问卷进行抽查和复核。（原始调查数据由主管科室进行保存）

5.4在合同履行期间，成交供应商将此项目转包或分包给其他单位、组织或个人的，采购人有权终止合同并追究供应商违约责任，成交供应商承担由此造成的一切损失。

**五、报告内容要求**

1.职工满意度第三方测评报告需包含：

①员工对医院整体评价、分数；

②员工对医院各方面评价和意见（薪酬、环境、发展等），对科室评价和意见（专科、门诊医技、行政后勤）；

③对收集的意见及建议进行分类汇总，按问题所在二级项分类；

④问题分析、结果分析；

⑤改进建议及具体措施；

⑥提供不同评价科室的评分标准和分值，为医院管理及绩效管理提供依据或建议。

2.报告需包含存在问题的分析及问题的改进建议等内容，够发现相关部门、科室存在的问题，利于出具改善措施。

3.供应商按照合同约定的时间、范围、目的、质量及采购人的要求，完成第三方满意度调查，出具患者的满意度数据报告、分析报告、服务流程检测报告及员工的测评报告。

**六、保密原则：**采购人提供的所有数据及其他文字资料,供应商不得引用或公开发布本调查测评成果和相关数据。采购人对全部调查结果拥有所有权，供应商不得将其透露给采购人外任何第三单位或个人。