1. 项目内容：中山市小榄人民医院2022年第三方满意度调查服务采购项目
2. 供应商须提供完整的调查方案。
3. 调查时间：自成交公告发出之日起到2022年12月31日。
4. 调查报告提交时间： 2023年1月15日前提交调查报告。
5. 调查对象：门诊患者、出院患者、员工
6. 样本量：门诊患者≥2000，出院患者≥700，员工≥1900

7. 调查覆盖的科室/部门：全部科室

8. 调查可以以电子化在线调查的方式进行。

9. 满意度调查结果与2020年、2021年调查结果进行对比，从而发现有所改善和尚待改善的问题。

10. 在具有统计意义的前提下，调查报告中尽可能呈报各临床科室多方面的满意度情况。

11. 调查不能只对满意与否评分，必须要有不满意的原因挖掘分析。

12. 满意度调查原始数据一并提报，医院将抽取10%的答卷进行抽查和复核。

13. 供应商2020年-2021年每年有做过全国范围内医院满意度调查服务的经验，须提供同类项目相关合同复印件或相关佐证材料证明。

14. 供应商熟悉公立医院绩效评审制度，了解医院运营情况，能协助医院解决调查中发现的问题。

15．调查报告需包括调研项目背景及方案、计算说明、调研结果摘要、调研结果及主要发现、改善建议这五个部分。

16．要在合同约定的时间内向采购人提交正式书面的第三方满意度调查报告（报告打印版装订成册，一式两份）以及PDF格式电子版。

17. 须附上调查答卷原始数据。

18.采购人有权在签订合同时可根据公立医院绩效考核方案的调整对本项目方案作适当修改调整。

19.付款方式：

付款方式：签订合同后十个工作日内，由成交供应商向采购人提供合同总金额百分之二十的收据，采购人支付合同总金额的20%的预付款；成交供应商在完成调查后提交完调查报告电子版和纸质版后，向采购人提出验收申请，采购人在验收合格后，响应供应商须向采购人提供合同全额的发票，采购人在十个工作日内支付合同总金额80%的剩余款。