附件1

**用户需求书**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 最高限价：人民币30万元 | | |
| 资格要求： | | |
| 1 | 符合《政府采购法》第二十二条供应商资格条件。 | |
| 2 | 报名人必须为经国家保险监督管理机构批准在中华人民共和国境内设立和营业的，并被核定可在广州市境内依法经营责任保险业务的保险公司或其分支机构（具备《保险许可证》等法定资格证件，复印件加盖公章）；分支机构投标的，必须获得具有独立法人资格的总公司授权；同一保险公司只能授权一家分支机构参加本项目（多于一家授权投标的将同时作无效投标处理）；总公司与分支机构同时参与投标的将同时作无效投标处理。 | |
| 招标范围 | | |
| 1 | 采购内容 | 确定1家成交供应商，为采购人提供“2023年度医疗责任险服务”服务。 |
| 2 | 服务期 | 自合同签订之日起12个月内  （重要提示：请报价人充分考虑服务期内物价水平及人员薪金的调整因素。服务期内，本项目服务费不作调整。） |

一、项目内容

本项目确定1家成交供应商，为采购人提供“2023年度医疗责任险服务”服务。服务对象广州市天河区中医医院为一家二级综合医疗机构。注册/开放床位155/155张；一线医务人员数量170人；年门诊人数约279389人／次；年出院病人数量约4006人／次：上年度住院手术数：336人。本项目系购买医疗责任保险，由医疗责任保险承保机构承担因采购人医疗护理活动中产生的医疗纠纷或事故的赔偿责任。

二、服务需求

具体服务要求包括但不限于以下内容：

1、免赔条件约定：0免赔

2、保险责任范围：保险公司在服务期内必须为我院所有（包括进修、实习、外请）医务人员在诊疗护理活动过程中的执业过失，医疗机构的场所责任、医务人员因医疗纠纷遭受人身伤害、患者在住院期间因各种原因出现的意外事件等导致的赔偿责任予以承保。

3、赔偿限额：

（1）本保单累计责任限额≥100万元，每次事故赔偿限额≥50万元，包括每人精神损害赔偿限额，并计算在每人赔偿限额之内。

（2）法律费用累计赔偿限额≥10万元，每次事故赔偿限额≥10万元整。

（3）附加公平分担损失保险特别约定，累计责任限额不超过保费的30%，每次事故限额≥5万元。

（4）附加外请医务人员责任保险，每次事故限额≥50万元。

（5）附加进修医务人员责任保险，每次事故限额≥50万元。

（6）附加医务人员遭受伤害责任保险，每人责任限额≥50万元。其中，每人医疗费用责任险≥50万元。

（7）附加医疗机构场所责任保险，每次事故每人责任险限额≥50万元，每次事故责任险限额≥50万元，累计赔偿限额≥100万元。

（8）附加险每次事故赔偿限额和主险一致，且附加险年度累计赔偿限额包含在主险年度累计赔偿限额之内。

4、理赔服务要求：

（1）比选申请人须提供清晰的医疗责任险理赔处理流程。

（2）中选人须成立本项目领导管理小组及专项工作负责小组，配备专业服务管理团队，保证服务质量及办公场地、专业从业人员的投入。

（3）中选人须指派至少两名服务人员配合医院成立服务小组，为医院提供包含且不限于以下的服务：协助医院处理突发性事件的调查、处理，医疗责任险理赔材料的收集、递交及理赔跟进等工作。专职人员应当提供优良服务，能够专业且全面地为采购人解决各类问题，同时向采购人汇报医疗责任险相关的最新情况。若采购人认为中选人所安排专职人员不能够满足上述业务能力要求的，采购人有权要求进行更换，直至满足要求为止。

（4）简易定责服务：对于责任不明确的案件，应当向行政管理部门、医调委、鉴定机构等征求意见，并在参考相关法律法规和规章制度以及相关部门意见后做出最终定责意见。

（5）理赔时效要求：中选人对收到的索赔材料进行审核，并在3个工作日内向投保人反馈是否立案以及是否需要补充提供证明材料。对决定拒赔或者不予立案的，出具正式的书面意见。对索赔材料齐全的案件按以下分类开具赔款通知书：

小案【赔付金额3000元（不含3000元）以内】5个工作日以内；

中案【赔付金额 3000元（含3000元）至2万元（不含2万元）】7个工作日以内；

大案【赔付金额2万元（含2万元）至10万元（不含10万元）】10个工作日以内；

重大案件【赔付金额10万元以上（含10万元）】15个工作日以内。

（6）小额案件快速处理约定：对于赔偿金额在人民币1万元以下（含）的医疗纠纷，被保险人有权通过自行处理与患者达成和解，但亦不因此而排除被保险人通过其他合法途径处理此类医疗纠纷的权利，保险人有权了解医疗纠纷的处理情况；被保险人通过自行和解方式与患者达成赔偿协议后，保险人应根据此赔偿协议进行保险赔付。

三、报价要求

（一）报价方式为报总价，请根据项目要求，结合计费标准一次性报出总价。

（二）报价人的投标报价已包括完成本项目工作所需的检查费用和市内交通费、误餐费等各项杂费以及税费。

四、付款方式

采购人在合同签订后5个工作日内向中选人支付合同总价100%的款项。

注：

1、支付款项前中选人应向采购人提供合法有效的等额发票，如因中选人未开具发票导致采购人无法按期支付款项的，采购人不承担违约责任；

2、上列款项支付时间指采购人办理款项支付手续期限，并非款项到账时间；

3、如因财政拨款原因导致采购人无法按期支付款项的，采购人无需承担违约责任。