招标项目技术、服务要求及商务要求

1. **项目概述**

为进一步提升采购人医护人员的专业服务效率，提升病患满意度，本项目拟将医院后勤、门诊、收费、药剂、检查等部分辅助性事务交由本项目中标供应商承接。本次采购的辅助性服务事务，预估服务岗位为95个，根据具体服务岗位数量，据实结算服务费用，结算总费用不超过1100万元。

1. **★服务需求（本项内容应在服务应答表中进行应答）**

（一）后勤类辅助服务岗，预估岗位数45，具体岗位如下：

1、水电工服务岗

（1）具体岗位数以甲方实际需求为准。

（2）服务时间：每个岗位要求8小时服务制，每周总共需提供服务40小时，按照采购人的要求进行轮班制服务（包含双休及节假日）。

（3）服务内容：

①按照甲方要求，开展水电日常巡检维修服务；

②甲方安排的其他相关辅助性工作。

（4）服务人员要求：

①高中（中专）及以上学历；

②持有高/低压电工上岗证件或管道工上岗证件。

2、驾驶服务岗

（1）具体岗位数以甲方实际需求为准。

（2）服务时间：每个岗位要求8小时服务制，每周总共需提供服务40小时，按照采购人的要求进行轮班制服务（包含双休及节假日）

（3）服务内容：

①为甲方提供驾驶服务；

②甲方安排的其他相关辅助性工作。

1. 服务人员要求：

①取得大专及以上学历；

②持有C1及以上等级驾驶证3年及以上。

3、食堂服务岗

（1）具体岗位数以甲方实际需求为准。

（2）服务时间：每个岗位要求8小时服务制，每周总共需提供服务40小时，按照采购人的要求进行轮班制服务（包含双休及节假日）。

（3）服务内容：

①为甲方提供食堂相关服务，包括餐食制作、菜品配制、餐食配送等服务；

②甲方安排的其他相关辅助性工作。

（4）服务人员要求：

①高中（中专）及以上学历；

②厨师要求具有厨师资格证。

4、资料录入岗

（1）具体岗位数以甲方实际需求为准。

（2）服务时间：每个岗位要求8小时服务制，每周总共需提供服务40小时，按照采购人的要求进行轮班制服务（包含双休及节假日）。

（3）服务内容：

①配合门诊相关专家和检查进行相关临床资料录入，并配合进行报告打印、整理及发送等相关工作。

②负责相关信息数据库的资料维护；

③甲方安排的其他相关辅助性工作。

（4）服务人员要求：

①大专及以上学历；

②持有护士执业资格证或助理医师资格证等超声录入所需的资格证件。

5、行政服务岗

（1）具体岗位数以甲方实际需求为准。

（2）服务时间：每个岗位要求8小时服务制，每周总共需提供服务40小时，按照采购人的要求进行轮班制服务（包含双休及节假日）。

（3）服务内容：

①协助甲方行政部门管理相关物料和资料；

②协助甲方进行病人窗口接待和资料复印；

③甲方安排的其他相关辅助性工作。

（4）服务人员要求：大专及以上学历。

（二）门诊类辅助服务岗，预估岗位数26，具体岗位如下：

1、预检分诊岗

（1）具体岗位数以甲方实际需求为准。

（2）服务时间：每个岗位要求8小时服务制，每周总共需提供服务40小时，按照采购人的要求进行轮班制服务（包含双休及节假日）。

（3）服务内容：

①导医、咨询、维持门诊医疗秩序，做好患者就诊引导服务。

②门诊现场引导病人盖章、复印、就诊信息查询，知晓复制调取门急诊病历流程，保证预约电话及投诉咨询电话的正常接听。

③主动向患者宣传网络预约挂号、手机支付的方法及好处，帮助患者绑定健康卡等。提供便民服务，推广并指导自助服务。

④完成一站式服务，负责相关资料信息的收集、汇总和整理，做好工作量统计。

⑤负责收集患者对医院各项工作的有关意见，并及时报告相关部门。

⑥做好开诊前的准备工作及患者就诊过程中的安全管理工作。配合解决诊疗过程中的各种问题及与相关部门联络。

⑦辅助科室相关负责人及工作人员的工作，接受科室相关负责人及工作人员辅助工作的安排。

⑧配合做好门诊的安全管理工作，及时发现、上报安全隐患问题，采取预防措施，避免发生跌倒、火灾、盗窃、医托诈骗等不良事件。

（4）服务人员要求：

①大专及以上学历；

②持有护士执业资格证或助理医师资格证。

2、治疗辅助岗

（1）具体岗位数以甲方实际需求为准。

（2）服务时间：每个岗位要求8小时服务制，每周总共需提供服务40小时，按照采购人的要求进行轮班制服务（包含双休及节假日）。

（3）服务内容：

①协助科室开展病人治疗秩序引导和治疗辅助服务；

②协助门诊和科室医务人员对病人的治疗，如准备治疗用品等。

③甲方安排的其他相关辅助性工作。

（4）服务人员要求：

①大专及以上学历；

②持有护士执业资格证或其他治疗相关上岗资格证。

（三）收费类辅助服务岗，预估岗位数10

1、具体岗位数以甲方实际需求为准。

2、服务时间：每个岗位要求8小时服务制，每周总共需提供服务40小时，按照采购人的要求进行轮班制服务（包含双休及节假日）。

3、服务内容：

①协助甲方门诊收费和出入院收费核算；

②根据病人需求，提供挂号、咨询、费用核算等服务；

③甲方安排的其他相关辅助性工作。

4、服务人员要求：大专及以上学历。

（四）药剂类辅助服务岗，预估岗位数7

1、具体岗位数以甲方实际需求为准。

2、服务时间：每个岗位要求8小时服务制，每周总共需提供服务40小时，按照采购人的要求进行轮班制服务（包含双休及节假日）。

3、服务内容：

①协助甲方开展中药制剂工作；

②协助甲方开展中药、西药调剂工作；

③甲方安排的其他相关辅助性工作。

4、服务人员要求：

①药学、制剂及相关专业，大专及以上学历；

②持有执业药士等上岗资格证。

（五）检查类辅助服务岗，预估岗位数5

1、具体岗位数以甲方实际需求为准。

2、服务时间：每个岗位要求8小时服务制，每周总共需提供服务40小时，按照采购人的要求进行轮班制服务（包含双休及节假日）。

3、服务内容：

①协助甲方开展病人检查工作，引导病人检查；

②协助甲方开展社区上转病人的相关检查工作；

③甲方安排的其他相关辅助性工作。

4、服务人员要求：

①本科及以上学历；

②持有影像医学技师或医师等上岗资格证。

（六）临时类辅助服务岗，预估岗位数2

1、具体岗位数以甲方实际需求为准。

2、服务时间：每个岗位要求8小时服务制，每周总共需提供服务40小时，按照采购人的要求进行轮班制服务（包含双休及节假日）。

3、服务内容：

①甲方临时性的辅助服务工作，包括但不限于行政管理负责、资料管理辅助、治疗检查辅助等；

②甲方安排的其他相关辅助性工作。

③服务人员要求：本科及以上学历。

1. **★人员基本要求（本项内容应在服务应答表中进行应答）**
2. 年龄：供应商拟派本项目的服务人员年龄一般不超过50周岁，其中门诊类服务岗位一般不超过35周岁，其他特殊情况确实需要调整年龄要求的岗位，供应商须征得采购人同意后方可上岗服务。
3. 学历：供应商应按各岗位要求配置相应学历的服务人员，若确有特别优秀的服务人员学历未达标的，须征得采购人同意后方可上岗服务。
4. 上岗资格：对要求上岗资格证的服务岗位，服务人员须持有相应的上岗资格证书。
5. **★其他要求（本项内容应在服务应答表中进行应答）**

1、进出场要求

1.1进场准备：供应商应做好入场前的各项准备工作，提前熟悉项目，明确入场时间，并理清前后服务单位的责任分担。供应商应配合医院各服务点位服务范围，为服务人员提供定制服装，以维持采购人良好形象。

1.2进场交接：供应商应指定专人（1人，不包含在服务总人数内）驻点负责本项目辅助类事务的管理、监督、沟通交流，为采购人提供24小时服务响应。对于上一服务单位，做好沟通，明确服务期结束时间和交接时间，对照采购合同进行服务内容项目的核查移交工作。

1.3出场/退场要求：中标人应做好交接风险评估预案，如出现上一服务单位提前终止履约、中标人进场遭遇不利因素等情况，应有相应的处理办法和预备方案，同时避免法定节假日期间无法实现移交或上一服务单位退场准备时间不充分导致移交缺位等问题；

1.4出于工作配合度及服务熟练度考虑，若上一服务单位的各服务人员愿意继续为本项目服务，中标人须优先考虑接纳并使用上述人员。（提供单独的承诺函原件加盖投标人公章）

2、供应商根据医院的要求，保证服务人员的稳定性，不得无故频繁调整服务人员安排。如确有特殊原因需要更换的，必须提前书面告知采购人说明原因，经采购人确认后方可更换。人员需在2个工作日内完成更换，更换人员需提前熟悉服务内容，保证不影响采购人的工作开展。

3、采购人提供办公用房、办公用品、各类物资运送工具等必需的从事本项目的办公环境条件。

4、投标人报价应符合政府采购及国家相关政策规定，不能违反《成都市人民政府关于调整全市最低工资标准的通知》（成府发{2022}11号），服务期内如果发生成都市政府调整全市最低工资标准，供应商应按照最新标准同步调整服务人员最低工资标准的要求。供应商应严格按照国家、省市相关政策规定为提供服务人员缴纳社会保险费（包括养老保险、医疗保险、失业保险、生育保险、工伤保险、大病医疗互助保险）、公积金，并办理相关手续。应加强对人员的关心关爱，包括但不限于年度评先选优、过节福利（即：元旦节、春节、清明节、劳动节、端午节、中秋节、国庆节）、体检等形式给予慰问。

5、供应商在管理服务工作中，有完善的管理制度，同时严格遵守采购人的规章制度和管理规范规程、忠于职守、文明礼貌、强化服务理念，严格遵守劳动纪律、服从和执行采购人做出的工作安排和调度。

6、供应商应有完善的岗前培训机制，服务人员100%经过岗前培训合格才能上岗。供应商应教育服务人员服从采购人规章制度和工作安排，按照要求及时更换不能胜任工作的服务人员。

7、供应商对本项目服务人员工作期间的疾病和人身安全、安全责任事故、劳动关系负责，采购人对此不承担任何的责任和义务。

8、在签订合同后，采购人以书面形式向供应商提供所需服务岗位的具体需求，供应商在收到采购人书面需求后，应在10个工作日内配齐采购人所需岗位的服务人员，并到岗服务。若在规定时间内配置未达采购人所需岗位的50%，则采购人有权终止合同；未达70%，采购人有权暂停支付服务费，直至供应商配齐之日。（提供单独的承诺函原件加盖投标人公章）

1. **★商务要求（本项要求应在商务应答表中进行应答）**
2. 服务期限：一年，以供应商正式进场之日起算。
3. 服务地点：成都中医药大学附属医院。
4. 报价要求

（1）本项目各类岗位的最高限价为：后勤类辅助服务岗位11万元/岗/年；门诊类辅助服务岗位12.4万元/岗/年；收费类辅助服务岗位11.2万元/岗/年；药剂类辅助服务岗位11万元/岗/年；检查类辅助服务岗位17万元/岗/年；临时类辅助服务岗4.3万元/岗/年。供应商应在各类岗位最高限价基础上进行统一优惠下浮，以下浮率进行报价，各类岗位结算单价=各类岗位最高限价×（1-下浮率报价）。

（2）本项目辅助类服务费用按照各岗位实际数量及对应岗位单价、供应商月度考核扣减费用等数据据实结算，包含所有人力成本和管理成本、利润、税金等所有费用，供应商应承诺其中不少于99%的费用用于向服务人员支付工资、福利、社保、公积金、培训提升等人力费用，以保证整体的服务质量和服务人员的稳定，并承诺每月将服务人员的工资、薪酬、福利待遇等发放明细和社保、公积金等缴纳明细报采购人核实。（投标人在投标时须针对此项要求提供专门的承诺函原件，并明确用于支付服务人员人力费用的具体比例）

（3）供应商的报价在本项目服务期内是固定不变的，供应商在投标时应综合考虑物价调整等政策及市场变化因素。如遇物价标准调整等政策及市场变化原因导致运营成本增加，供应商应自行解决，采购人不承担任何与此相关的费用。若国家或行业对于医院辅助类服务要求有新的标准或规定，供应商必须在服务价格不变的情况下，达到相关标准和规定。

1. 付款条件
2. 签订合同后，供应商开始提供服务，服务人员进场后，采购人完成对供应商的月度考核，并收到供应商提供的发票后10日内支付预算金额的15%；
3. 从第二个月开始供应商通过月度考核后，采购人按照投入服务的各岗位实际数量及对应岗位单价、供应商月度考核扣减费用等数据据实结算（第一个月的付款超过当月应结算费用的，从后续月度服务费中扣减）。
4. 考核标准

为加强供应商责任意识、主体意识和履责要求，结合采购人的规范服务管理、提升服务质量的相关要求，采购人将根据项目实际情况、中标人投标文件响应内容，按月对供应商提供的服务进行考核。

当月考评分数在90分（含）以上时，不扣减当月服务费，全额支付该月服务费用；

当月考评分数在80-89分时，扣减该月服务费15000元；

当月考评分数在70-79分时，扣减该月服务费用30000元；

当月考评分数在70分（含）以下时，甲方可解除服务合同。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 考核内容 | 分值 | 扣分项目 |
| 1 | 供应商提供的服务人员完全符合采购人的要求 | 20 | 每1人不符合采购人的要求，扣2分，扣完为止 |
| 2 | 供应商在采购人提出岗位服务书面需求后15日内补充到位符合要求的服务人员 | 20 | 供应商的服务人员每晚到岗1日，扣2分，扣完为止。供应商到岗的服务人员不符合采购人的岗位要求，视为未按时到岗 |
| 3 | 供应商应严格按照国家相关规定，结合服务人员工作量、工作质量等因素按时发放工资，不得出现延迟、漏发、不发、不按标准发放等情形。 | 10 | 采购人有权查看供应商向采购人派驻的服务人员的工资发放情况，若出现延迟、漏发、不发、不按标准发放等情形，每1人扣1分，扣完为止。供应商无正当理由拒不配合采购人查看服务人员工资发放情况的，扣10分。 |
| 8 | 服务人员遵守医院和科室的各项规定，严格按照操作规程提供服务，无因个人原因导致的工作缺陷、事故 | 20 | 发现1次违法规定，扣2分；出现工作缺陷，但未导致严重后果，每1次扣5分；个人原因导致出现事故，造成严重后果（损失5000元及以上），扣20分。以上扣分，至本项分数扣完为止。 |
| 4 | 供应商严格按照国家、省市相关政策规定为提供服务人员缴纳社会保险费（包括养老保险、医疗保险、失业保险、生育保险、工伤保险、大病医疗互助保险）、公积金，并办理相关手续。应加强对人员的关心关爱，包括但不限于年度评先选优、过节福利（即：元旦节、春节、清明节、劳动节、端午节、中秋节、国庆节）、体检等形式给予慰问，具体标准由供应商自行决定。 | 10 | 采购人有权查看供应商向采购人派驻的服务人员的“五险一金”缴纳情况，若出现不缴、少缴等情形，每1人扣1分，扣完为止。供应商无正当理由拒不配合采购人查看服务人员“五险一金”缴纳情况的，扣10分。 |
| 6 | 供应商需保证人员的稳定性，在服务期内，人员流动率不得高于20%。人员需进行更换的，供应商需提前30日告知采购人，并经采购人同意后方可进行更换。人员需在2个工作日内完成更换，更换人员需提前熟悉服务内容，保证不影响采购人的工作开展。 | 5 | 人员流动率高于20%，扣5分；人员流动率在10%~20%，扣3分，人员流动率低于10%，不扣分。 |
| 7 | 服务人员遵纪守法，廉洁自律 | 5 | 出现1人次及以上，扣5分。且该服务人员立即退回供应商 |
| 9 | 服务人员提供服务时，热情耐心，无病人投诉 | 5 | 每被投诉1人次，扣1分，至本项扣完为止。 |
| 10 | 爱护医院，无故意损坏公物，无损坏医院利益和形象的行为 | 5 | 每查见1人次，扣1分，至本项扣完为止 |

1. 验收标准：采购人按本项目招标文件相关要求和考核标准自行组织人员验收。
2. 知识产权归属和处理方式

A.知识产权：供应商应保证所提供的服务或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的专利权、商标权或著作权。

B.无产权瑕疵条款：供应商保证所提供的服务的所有权完全属于供应商且无任何抵押、查封等产权瑕疵。如有产权瑕疵的，视为供应商违约。供应商应负担由此而产生的一切损失。

1. 违约责任与解决争议的方法

A.违约责任：

（1）采购人与供应商双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。如有未尽事宜，由双方依法订立补充合同。

（2）如因供应商工作人员在履行职务过程中的的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给采购人造成损失或侵害，包括但不限于采购人本身的财产损失、由此而导致的采购人对任何第三方的法律责任等，供应商对此均应承担全部的赔偿责任。

（3）采购人与供应商双方均应遵守本合同，如有违约，将赔偿因违约给对方造成的经济损失，并向对方支付本合同总额的10%作为违约金。

（4）供应商在提供服务的过程中必须遵守国家和地方的相关法律、法规；供应商因不遵守国家和地方的法律、法规而引起的纠纷或造成的损失由供应商承担相应的法律、经济赔偿责任，并向采购人赔偿因此对采购人造成的直接或间接损失。

（5）供应商违反本合同约定，在管理和服务中有徇私舞弊、渎职行为、擅自收费行为的，采购人有权督促和要求供货商清退所收费用，并向供货商按发生费用和造成的经济损失进行双倍处罚和索赔，采购人亦有权终止本合同。

（6）因供货商管理不善或操作不当等原因造成重大事故的，由供货商承担责任并负责善后处理；造成采购人经济损失的，供货商应赔偿采购人所有经济损失；产生质量事故的直接原因，以相关主管部门的鉴定为准。

（7）本合同双方协商一致可予以解除，有解除合同意向的一方，应提前三个月以书面形式通知对方，经双方协商一致同意后，在二十日内办理完交接，双方均需配合做好接收工作。

（8）采购人不按合同约定支付合同价款，使合同无法履行，由采购人承担相应的责任。

（9）供货商违反合同规定将管理转包、分包给他人等情况，采购人有权单方面解除合同。

（10）采购人有权对供应商的履约行为进行考核，并有权依据考核结果对供应商进行扣罚处理。

B.解决合同纠纷的方式：

（1）在执行本合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过友好协商解决，经协商在30天内不能达成协议时，应提交采购人所在地人民法院裁决。

（2）除另有裁决外，诉讼费、律师费等应由败诉方负担。

**注：本章标注“★”要求为本项目实质性要求，不允许有负偏离。**