

## 第五章 技术、商务及其他要求

### 一、项目概述

本项目共计 1 个采购包，拟确定中标人 1 名。

### 二、服务内容及其所属行业

序号	服务内容（标的名称）	数量（单位）	所属行业
1	院前急救指挥调度能力建设服务	1 项	其他未列明行业

### 三、技术服务要求

#### （一）岗位及工作人员要求

1. 120 指挥调度人工坐席初级岗 35 人

招聘条件：

①人员年龄 18 周岁以上，35 岁以下，大专及以上学历并持有卫生专业资格证书入职前提供证书复印件，有 120 工作经验的可放宽学历和年龄条件。

②医学相关专业，普通话二级甲等资格证书，身体健康，体检合格。（**实质性要求**）

2. 120 指挥调度人工坐席中级岗 5 人

招聘条件：

①人员年龄 18 周岁以上，40 周岁以下，大专及以上学历并持有卫生专业资格证书入职前提供证书复印件，从事 120 指挥调度工作 5 年以上的人员，可放宽学历和年龄条件。

②医学相关专业，身体健康，体检合格。（**实质性要求**）

3. 应急员：3 人

招聘条件：

①人员年龄 18 周岁以上，40 周岁以下，大专以上学历，有 120 指挥车驾驶经历的可放宽年龄条件。熟悉计算机者优先，若工作经验丰富可适当放宽。

②具备 C1 级及以上驾驶执照入职前提供证书复印件，身体健康，体检合格。（**实质性要求**）

## （二）投标人职责

1. 按照有关法律法规规定与调度员及应急员订立书面劳动合同，为调度员及应急员在工作所在地办理社会保险手续等，按照采购人要求建立培训制度，对被调度员及应急员进行上岗知识、安全教育培训，并根据采购人提供的调度员及应急员考勤、考核、教育培训、奖惩等资料情况建立调度员及应急员人事信息档案。对新招的调度员及应急员，应在规定时间内办齐所有用工手续，并提供包括但不限于调度员及应急员档案表、花名册、身份证、资质、体检报告及学历证明复印件等供甲方备案。

2. 根据调度员及应急员人数和服务项目来函指定专门的管理人员负责调度员及应急员的日常事务，协调处理调度员及应急员与采购人之间的关系，向采购人提供政策法规方面的咨询。

3. 及时掌握国家和省有关劳动标准、劳动条件、工资福利、社会保险等方面的最新政策动态并知会采购人，积极配合采购人对新政策规定的组织实施。

4. 按采购人要求，教育调度员及应急员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、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。

5. 定期会同采购人共同对调度员及应急员进行考核，并进行调度员及应急员的现场管理和工作考核。

6. 负责调度员及应急员的招聘/录用退工手续办理、薪酬管理、福利发放、各种社保和住房公积金（五险一金：按照当地社会保险缴费标准和规定，住房公积金缴费比例 6%）办理及个税代扣代缴。

7. 投标人在收到费用后，每月 10 日前，按照采购人核准的发放标准向调度员及应急员发放劳动报酬，并于当月完成社会保险和住房公积金的缴纳，投标人应简化流程、提供便捷的渠道，按采购人要求支付调度员及应急员的培训费、节假日关爱等相关费用。非经采购人书面通知，投标人不得以任何形式扣发（缓发）调度员及应急员劳动报酬，不得缩减或变更调度员及应急员保险、住房公积金交付比例、金额，不得缩减缴付险种。

8. 为调度员及应急员提供社保代理服务，即按照协议约定按时足额发放员工工资等，并提供为调度员及应急员办理劳动用工手续、结算发放工资、缴纳社会

保险、处理保险理赔等方面的管理服务。应教育调度员及应急员服从规章制度和工作安排,按照要求在5个工作日内更换不能胜任工作的调度员及应急员,负责处理协议服务期所有劳资纠纷和调解纠纷,发放经济补偿金。落实采购人根据规范制度和工作需要提出的其他管理要求。

9. 应采取措施保持员工的相对稳定性,未经采购人书面同意,不得调换或增减调度员及应急员。

10. 每月20日之前向采购人按时出具上月社保、住房公积金缴纳清单、花名册工资表、工资发放情况以及协议费用收支台账并加盖公章,配合采购人接受审计监督检查。

11. 调度员及应急员在采购人务工期间,如发生因工负伤、致残、死亡等事故,采购人积极采取救治措施并任工伤发生24小时内向乙方通报情况。投标人需按照《工伤保险条例》进行申报鉴定。工伤保险报销后不足部分费用,按国家相关规定执行,双方协商解决。

12. 因投标人原因导致投标人调度员及应急员与投标人或第三人产生纠纷的,投标人应对此承担一切法律责任,若采购人因此遭受损失的,采购人有权要求投标人赔偿一切损失。

### **(三) 调度员及应急员的退回**

1. 调度员及应急员有下列情形之一的,采购人可提前退回人员,并不承担任何经济补偿责任,但需提供相应证据材料。

- 1.1. 在试用期内被证明不符合用工单位使用条件的。
- 1.2. 不能胜任工作,经过培训或者调整工作岗位,仍不能胜任工作的。
- 1.3. 严重违反劳动纪律或甲方的规章制度的。
- 1.4. 严重失职、营私舞弊,给甲方带来不利影响及重大损害的。
- 1.5. 被依法追究刑事责任的。
- 1.6. 法律、法规规定的其他情形。

### **(四) 其它要求**

1. 采购人有权决定调度员及应急员的用工期限及试用期限,试用期6个月内,采购人认为调度员及应急员不符合相应工作岗位任职条件的,有权要求投标人5个工作日内进行更换,投标人应按1:3的比例向采购人提供备选人员,由采购人

从中确定合适的人选更换调度员及应急员，投标人拒不更换视为违约。

2. 采购人有权委托投标人代为推荐合适的调度员及应急员，并提出调度员及应急员的数量、基本要求、工作地点和薪酬。

3. 调度员及应急员出现严重违反采购人相关规章制度、《劳动合同法》规定情形时，采购人有权依据《劳动合同法》等相关法律法规退回该调度员及应急员，但需书面通知投标人并提供调度员及应急员不符合使用条件的依据。

4. 采购人有权对调度员及应急员履行制度的情况进行检查、督促、考核和奖惩。

5. 采购人有权对调度员及应急员的岗位进行必要的调整。

6. 采购人有权决定调度员及应急员的薪酬标准，但不得低于调度员及应急员工作地最低工资标准。

7. 当调度员及应急员遵照采购人规章制度以及相关法律法规充分履行职责时，采购人按照约定支付其服务费用。

#### **（五）费用组成（实质性要求）**

本项目预算为 4000000 元/年，分为可竞争费用和不可竞争费用两部分。

（1）可竞争费用。即投标人服务管理费，合计为：67080 元/年，计算依据 43 人×12 个月×管理费单价，管理费单价最高限价为 130 元/人/月。费用据实结算，如当年有结余，按采购人要求发放使用或结转到次年。

（2）本项目不可竞争费用（3932920 元/年）。包括但不限于：①120 调度人工坐席初级岗每月基本工资不得低于 2660 元/人，平均月绩效工资不得低于 2230 元/人，年度绩效不低于 8940 元/人。②120 调度人工坐席中级岗每月基本工资不得低于 3720/人，平均月绩效工资不得低于 2660 元/人，年度绩效不低于 12780 元/人。③应急员岗每月基本工资不得低于 2660 元/人，月平均绩效奖不得低于 2130 元/人，年度绩效不低于 8940 元/人。④工会费不低于 43000 元/年，差旅费，培训费不低于 12000 元/年，风险金不低于 20000 元/年，按照采购人书面通知使用和发放。⑤按 50 元/人·月的标准为调度员及应急员购买雇主责任保险。⑥对病、事、产、婚、丧、旷工或违反管理制度、工作纪律等情形处理，以采购人的规定扣发工资、绩效等。⑦社保和住房公积金缴费基数不低于职工实际工资绩效应发收入，住房公积金缴费比例为 6%。

该费用投标人应按照采购人要求的固定金额进行填报，否则按无效投标处理。费用据实结算，如实际费用未达到 3932920 元/年，如当年有结余，按采购人要求发放使用或结转到下年。

#### **四、商务要求（实质性要求）**

**1、服务期限：**本项目服务期为 1 年，服务开始时间以采购人指定为准。

**2、服务地点：**采购人指定地点。

**3、付款方式：**

①采购人在合同签订并收到中标人出具的合法有效完整的完税发票后 10 个工作日内支付中标人合同金额的 40%；2023 年 6 月 30 日前收到中标人出具的合法有效完整的完税发票后 10 个工作日内支付中标人合同金额的 20%；2023 年 8 月 20 日前收到中标人出具的合法有效完整的完税发票后 10 个工作日内支付中标人合同金额的 20%；2023 年 12 月 10 日前收到中标人出具的合法有效完整的完税发票后 10 个工作日内支付中标人合同金额的 20%。中标人须按时足额发放调度员及应急员工资（节假日顺延）。

②中标人须在采购人每次付款前向采购人出具等额合法有效的增值税发票，否则采购人有权拒绝付款，不视为采购人违约。

**4、报价要求：**报价应是完成本项目所有采购内容和招标文件规定的其它全部费用，最终用户验收合格后的总价。

**5、履约验收：**

**(1) 主体：**采购人

**(2) 时间：**完成服务后，由投标人出具合同履行总结报告后 15 日内。

**(3) 方式：**单位内部验收

**(4) 程序：**一次性验收

**(5) 内容和验收标准：**

应严格按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205 号）、《政府采购需求管理办法》（财库〔2021〕22 号）、招标文件的要求进行验收。

**6、违约责任：**

(1) 双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的合法正常履行。

(2) 如因投标人工作人员在履行职务过程中的疏忽、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) 供应商提供的服务不符合本合同规定的，每出现一次违约（合同涉及“日期”和“天数”的，每逾期一天或少一天，视为一次违约），投标人须向采购人支付 1000 元违约金并且按采购人要求进行整改，出现违约 3 次及以上或未按采购人要求整改的，采购人有权无条件解除本合同并要求投标人退还已收取的费用。

(4) 采购人无正当理由逾期未按照合同约定付款的，则每日按未付款金额的 1% 向投标人偿付违约金，但累计违约金总额不超过未付款总额的 2%。

(5) 投标人保证本合同所提供服务的权利无瑕疵，包括知识产权等权利无瑕疵，不侵犯任何第三方的合法权益。如任何第三方经法院（或仲裁机构）裁决有权对上述产品主张权利，由供应商承担经济责任的，投标人除应向采购人返还已收款项及利息外，采购人有权无条件解除本合同。

(6) 投标人违反保密义务，损害甲方合法权益，或者供应商因此受到行政或刑事处罚的，采购人有权解除本合同并要求投标人赔偿 10 万元违约金，投标人还应退还采购人已支付的全部款项。投标人及涉事人员还需承担相关的法律责任。

(7) 投标人偿付的违约金不足以弥补采购人损失的，还应按采购人损失尚未弥补的部分，支付赔偿金给采购人。

(8) 合同签订后，若投标人存在违法违规行为的，采购人有权无条件解除本合同并要求投标人退还已获得的全部费用。

(9) 本项目服务人员不得更换，如出现不可抗力原因需更换的，必须向采购人提交书面申请，并详细说明更换的原因、提供替代人员的简历及劳动/劳务合同等材料，经采购人同意后，方可更换。若投标人擅自更换服务人员的，投标人应支付 5 万元的违约金，且采购人有权无条件解除合同。

**7、争议管辖：**(1)因服务的质量问题发生争议，由采购人或其指定的第三方机构进行质量鉴定。服务符合标准的，鉴定费由采购人承担；服务不符合质量标准的，鉴定费由供应商承担。(2)合同履行期间，若双方发生争议，可协商或由有关部门调解解决，协商或调解不成的，向采购人所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。(3)诉讼费应由败诉方负担。(5)在诉讼期间，除正在进行诉讼部分外，合同其他部分继续执行。

**8、考评办法：**采购人按照单位规章制度对派驻人员进行日常考核，考核结果通过每月绩效体现。采购人将在一个用工年度内，按照派驻人员的类别和具体工作内容，就派驻人员的服务质量、响应速度、满意度和专业化进行联合考评，考评情况计入年度总评。考评分数作为扣罚服务费用的依据并根据考核结果决定是否续签合同，如考核合格，则续签合同，如考核不合格，则合同自然终止。

## **五、其他要求**

### **1.履约能力**

投标人提供 2018 年 1 月 1 日（含 1 日）至提交投标文件截止日的类似业绩（劳务服务类业绩）。

### **2.履约能力**

投标人为本项目提供团队人员。

### **3.项目实施方案**

投标人编制项目实施方案，包括：需求分析；实施方案；内部管理措施。