

招标项目技术、服务和其他要求

前提：本章中标注“★”的条款为本项目的实质性要求，投标人应完全满足，未响应或不满足按无效投标处理。

一、项目概述

本项目为采购温江院区临床非医疗基础服务外包。

四川省人民医院温江院区，即四川省精神卫生中心，位于成都国际医学城温江区芙蓉大道二段33号，项目一期建筑使用第1、2、5、6号楼，建筑面积为4.3047万平方米，一期设置床位200张。临床科室设置：神经心理科、疼痛医学中心、心身消化科、PICU、综合心身/儿少科、神经内科五、睡眠医学中心，心理治疗中心、神经调控中心等。主要职责是承担精神医学科学研究、数据分析、临床医疗及专业培训等工作。项目总预算人民币129.5万元。

二、标的名称及所属行业

序号	服务内容（标的名称）	所属行业
1	温江院区临床非医疗基础服务	租赁和商务服务业

★三、项目技术服务要求

1. 病房服务外包工作内容

工作时间：8:00-12:00 13:00-17:00

1.1 协助护理人员为有需要的患者进行生活照顾：如倒开水，洗头、洗脚、剪指甲等清洁卫生。

1.2 协助护理人员为患者入院前的床单元准备和出院后床单元的整理更换床单元，保持床单位清洁、床底和窗台无杂物等服务。

1.3 协助科室护理人员清点被套、衣服等服务。

1.4 协助护理人员在发生安全隐患或突发状况时，做好现场秩序维护等服务。

2. 门诊服务外包工作内容

工作时间：8:00-12:00 13:00-17:00

2.1 协助完成导医服务工作：协助指导患者及家属就诊、挂号、收费、辅助检查、取药等服务。

2.2 协助完成入院准备中心工作：协助完成患者预约入院的登记通知、入院办理、资料复印、门诊咨询电话的接听等工作。

2.3 协助诊区、预检分诊护士维持秩序及签到、协调工作。

2.4 协助门诊办公室工作人员完成现场沟通、突发状况处理及各部门协调沟通等登记记录工作。

2.5 协助检查（如：心电图、电生理检查、放射、B超、心脏彩超、睡眠、心理测评）科室的检查医技师及物理治疗师完成预约登记、秩序维护等非医疗类服务。

3. 其他要求

3.1 投标报价为人民币报价，报价应包含人员工资、社保、服务费用、培训费、管理费、利润、税金以及所有风险、责任等各项应有的所有费用。

3.2 合同期内如遇政府调整社保、公积金缴费基数及调高最低工资标准，新标准与旧标准之间所产生的费用，由投标人支付相应的差额费用；国假上班当天、加班、夜班投标人需按当地市加班费核算标准发给员工或者给予员工调休。

3.3 投标人必须具备独立完成本项目的能力，因此请各投标人必须在投标前进行调研，了解项目情况及详细需求。投标人应承担前期调研的责任和风险，投标人中标后，不得以不完全了解现场情况为理由而向采购单位提出任何索赔的要求，对此采购单位不承担任何责任并将不作任何答复与考虑。

4. 人员数量需求：

病房服务外包不低于 12 人，门诊服务外包不低于 7 人，总数不低于 19 人。

4.1 病房非医疗服务人员要求：年龄 22-55 岁，男女不限，身体健康，遵纪守法，品行端正，爱岗敬业；高中以上学历，

4.2 门诊辅助服务人员要求：年龄要求 18 周岁到 35 周岁，男女不限，形象气质佳、身体健康、具有主动服务意识、较强的语言表达能力、能使用 word、excel 等办公软件、态度热诚和蔼、有较好的亲和力和沟通能力、学习能力、团队协作能力和吃苦耐劳精神，中专以上学历。

5. 服务类型设置及考核办法

5.1 服务类型设置及服务类型最高限价

序号	服务类型	服务类型最高限价
----	------	----------

1	病房服务	5490.00 元/月/人
2	门诊服务	6000.00 元/月/人

5.2 服务人员调整及变动必须经得采购人同意，供应商不得随意更改。

5.3 采购人调低或增加服务人员数量以采购人书面通知供应商为准，费用据实按月进行，不足一月则以当月天数进行换算支付。结算支付上限仍为 129.5 万元。

5.4 考核：(1)采购人每月对服务管理工作进行考核，如累计 3 月考核不合格，视为年度考核不合格，采购人有权要求终止合同，由供应商承担违约和赔偿责任。年度考核合格后方可续签下一年度合同。

(2)不定时抽查：采购人组织相关部门人员进行不定期抽查，对抽查中发现的问题，向供应商通报，并扣减服务费 500 元/项。

(3)满意度调查考核：根据病人满意度调查表中存在的服务质量问题，经核实属实后扣减服务费 500 元/次。

(4)采购人相关部门每月对服务效果进行考核，考核分值按百分进行计算，根据考核得分等次进行支付服务费用。服务考核标准及方法如下表：

表二：服务考核表

考核标准	分值	评分标准	扣分原因	扣分
一、服务态度(10分)				
1.服务态度、工作作风。礼貌接待科室需求电话并做好记录，根据急、缓接受任务，耐心给科室回复安排时间。服务项目属协助医护人员完成的病房服务工作，服务态度代表医院形象，杜绝说话粗鲁或者与医护人员、病人及病人家属发生争吵等。	10分	所含内容未按要求完成 1 次扣1分		
二、服务水平(10分)				
1、临床非医疗基础服务人员足额，服务到位。	4分	人员配置不足扣4分 服务不到位扣1分		
2、在规定服务时间内全体临床非医疗基础服务人员着装统一，佩戴胸卡；	6分	违反一项扣1分		
三、临床非医疗基础服务要求(60分)				

1、做好晨间护理、晚间护理；更换床单元，保持床单位清洁和消毒、床底和窗台无杂物。	4分	所含内容未按要求完成1次扣2分		
2、巡视病房，为有需要的患者提供生活护理。	2分	所含内容未按要求完成1次扣2分		
3、协助患者入院前的床单元准备和出院后床单元的整理，协助科室被套、衣服的清点。	4分	所含内容未按要求完成1次扣2分		
4、协助安全管理：协助微波炉、开水房、消防通道巡查，及时发现并报告安全隐患。发生突发状况时，协助医务人员做好现场秩序维护等服务。	10分	未巡查或未及时上报安全隐患，经查证一次扣10分。		
5、协助指导患者及家属就诊、挂号、收费、辅助检查、取药。	4分	所含内容未按要求完成1次扣2分。		
6、协助完成入院准备中心工作：协助完成患者预约入院的登记通知、入院办理、资料复印、录入每日门诊工作量数据及门诊咨询电话的接听	6分	所含内容未按要求完成1次扣2分		
7、协助完成预检分诊工作：协助完成一、二级预检分诊服务。	2分	所含内容未按要求完成1次扣2分		
8、协助完成门诊办公室的相关服务工作	4分	所含内容未按要求完成1次扣4分		
9、协助完成检验、检查科室工作：心电图、电生理检查、CT室、核磁共振室、B超、心脏彩超、睡眠、眩晕耳鸣神经调控中心、检验科等检查检验及物理治疗的预约登记、预检分诊，协助B超、心脏彩超医师录入检查结果等。	6分	所含内容未按要求完成1次扣2分		
10、不遵守医院规章制度，泄露病人病情或者被投诉者。	18分	对所属情况查实后未按要求完成1次扣6分。		
四、操作规程(10分)				
1、服务人员在管理中与科护士长进行有效沟通，及时落实整改存在的问题；	5分	无有效沟通，无反馈发现1次扣1分。		
2、严格执行公司规章制度，上班严禁酗酒、抽烟、看报、大声喧哗等；	5分	所含内容未按要求完成1次扣1分		
五、内部管理(10分)				

1、人员教育、培训、管理到位，未损害医院利益，未造成不良影响。	2分	所含内容未按要求完成1次扣0.5分		
2、人员遵章守纪，无盗窃等行为。	8分	所含内容未按要求完成1视情况扣2-5分		
扣分合计				
加分项				
工作中拾金不昧、乐于助人或有其他突出事迹或工作中及时发现火灾隐患和有效处置火险的	1-5分	视情况加1-5分		
其他				
加分合计				
最终得分				

5.4.1 每月考核(平时考核+集中考核)综合执行。

5.4.2 考核采用百分制(100分)，分数85分以下为不合格。若考核 ≥ 95 分医院付全款；95分以下按合同约定扣款。

5.4.3 考核结果与支付：

(1)考核采用百分制(100分)

(2)考核分数大于95分(含)小于100分(含)；全额拨付上月服务费。

(3)考核分数大于85分(含)小于95分(不含)，每扣减一分则扣除上月服务费1000元/分，以书面形式责令乙方限期整改，按整改完成情况延时支付服务费；按期整改完成后支付上月服务费总额除扣款后剩余部分。

(4)考核分数大于75分(含)小于85分(不含)，每扣减一分则扣除上月服务费10%每分，以书面形式责令乙方限期整改，按整改完成情况延时支付服务费，按期整改完成后支付上月服务费总额除扣款后剩余部分。

(5)考核分数低于75分，为当月不合格。当年有一个月考核分数低于75分或者三个月的考核低于85分，视为本年度本年度考核不合格，甲方有权单方面终止服务合同，不再支付服务费用。

★四、商务要求

1、服务期限：三年，合同一年一签，经采购人考核合格同意以后，续签下一年度合同。

2、服务地点：温江区芙蓉大道二段33号(四川省精神医学中心)。

3、付款方式：按月支付，服务满一月，经采购人考核打分，月支付金额为实际用工人数乘以服务类型中标单价后，扣减不合格服务费。中标人每月根据双方确定金额向采购人开具全额增值税发票，采购人自收到上述发票及凭证资料60日内支付相应款项给中标人。

4、验收标准：按照招投标文件以及服务考核表进行服务质量考核验收。