**第五章 采购需求**

1. **服务对象**

服务地点：天通苑北社区卫生服务中心

服务时间：本次招标服务时间为1年。

服务模式：中心共开设24床，以实际岗位需求人力核算服务费用，需负责住院病患转运、手术病患转送、病患检查及会诊转送、药品领用、检体收送及科室事务作业等工作。

1. **投标人需求：**
2. 投标人需依据中心要求及实际情况制定服务方案。
3. 依照我院实际作业需要及岗位要求配置人力。
4. **服务费用：**
5. 本项目所需岗位数折合2人，依招标方实际作业需求上岗，按实际岗位数进行按月结算。
6. 如投标人提供服务的区域、所管理的部门和设备，或工作业务量出现增加减少或变更的情况，则依照实际需求进行增加或减少，调整金额以招标人核对确认后为准。
7. 如因临时加班经使用科室签字确认后，174小时以外工作时数按每小时单价（协议单价/21.75/8\*时数）进行结算。
8. **服务内容：**
9. 病房区域：负责病房区域常规、急查检体运送；负责出院带药单、出院病历、出院通知单、检查单、输血备血单等临床检查、医疗文件转运；负责住院患者检查、会诊及检查报告转运与导检；负责住院患者检查预约；负责药品运送及常备药车推送；负责科室夜间取送药品、送急查化验及送检作业。
10. 站点区域：负责常规、急查检体运送
11. 负责招标方所安排的临时性劳务工作
12. **服务质量及管理要求：**
13. 投标人应保证其所派送工作人员符合招标人相关人员要求，在提供服务时，应遵守招标人的各项管理制度和工作规范。应服从招标人审议其拟定的本项目服务与管理制度，监督本项目各项服务与管理制度的执行情况；监督、考核、评价其安全管理、经营管理、人员配备及管理、服务过程、服务质量、环境卫生等情况（附件一：各岗位作业查核及罚扣标准）。
14. 投标人应服从院方对其提供的中央配送服务进行全程的监督管理，并应服从对其作业现场随时进行检查。招标人将每月进行作业标准评核（附件三：作业标准评核表），如评核不达A级，需投标人在期限内逐条予以整改。累计3次评核不达标，招标人有权扣除全部待结账款。
15. 招标人有权监督检查投标人的经营行为和服务质量，并向投标人提供出具有积极的、建设性的意见和建议，对于不符合标准的服务有权要求投标人予以改进。招标人可依据实际工作需要更改服务方式，投标人应服从招标人新的要求并及时调整其服务方案以满足招标人需求。
16. 运送类作业中所需的转运工具需由投标人提供。
17. 投标人每月需统计各岗位工作量交于院方，以便工作量统计及管理。
18. 投标人需负责确保安全，做好所属员工安全培训、管理义务。同时，应建立各项应急管理预案，定期演练，做好记录。需配合及协调工作人员接受院方所举办的消防、紧急应变、感染管制及病患安全等训练课程，签立安全责任书。应建立服务应急供应机制，保证在特殊情况下的转运服务。
19. 投标人服务基本质量应达到以下目标：
20. 乙方必须根据调研不满意的具体事项进行整改，若经合理期限后仍不整改或未完成整改，每拖延一日罚扣1000元计到整改完毕之日。

服务费用支付金额计算方法：支付给乙方的服务费=应支付费用-扣减费用。

扣减费用（包含但不限于以下内容）：服务态度差（如与患者或使用部门发生争吵，拒绝提供服务等），未按服务标准作业的，出现标本丢失或患者辨识错误等不良事件的，罚扣标准如附件一。对于患者身份未核对、标本运送时效不达标、陪检步伐较快等常见异常，发生异常罚扣金额1000元，累计出现将翻倍进行罚扣，累计发生3次将扣除全部待结账款。对于缺岗、早退情况将依旷工处置，扣除3天考勤费用并扣除全部待结账款。

1. 在运送患者过程中，投标人工作人员应该按照招标人的指导进行操作。因投标人员工违规操作等原因而给院方造成经济损失或患者伤害的责任，均由投标人自行负责并扣除全部待结账款。投标人工作人员与招标人不存在任何劳动、劳务或雇佣关系，因投标人工作人员原因给院方或任意第三方造成人身伤亡或财产损失的，均与招标人无关，由投标人承担全部责任。
2. 招标人提供的服务未按工作规定或作业质量不良，将依照查核罚扣标准进行罚扣（附件一），并在约定实效内整改完毕。若给招标人造成重大损失的，招标人有权解除服务合同并扣除全部待结账款。
3. 配合招标人作业需要，投标人需每月举办工作人员教育训练，课程内容需经院方核定，并需检附教育训练课程内容、实施照片及记录等数据，若遇特殊情况将依实际需要增加训练次数。
4. 投标人不得在任何场所或媒体上使用招标人名称、商标、字号等刊登广告或做其宣传，否则即视为投标人违约。招标人有权立即解除合同并扣除全部待结账款，同时招标人有权要求投标人通过媒体以及其他传播途径向社会公众澄清事实并恢复招标人的声誉、名誉和社会评价，有关费用由投标人自行承担，同时因此发生的一切责任和损失（包括但不限于招标人的损失和第三人的损失及投标人自己的损失)均由投标人承担和负责，招标人不承担任何责任。
5. **人员管理要求：**
6. 投标人对员工的管理教育和人身安全负完全责任。不得因与其员工之间的纠纷影响合同的履行，否则应赔偿由此给院方造成的损失，本项目所有工作人员与院方之间不存在任何劳动关系，其安全责任及纠纷由投标人自行负责，与招标人无涉。
7. 建立员工政审、健康、薪酬档案，提供本项目所有工作人员基本信息情况表、身份证及健康证复印件并保持本项目主要人员的相对稳定，如需调整，需事先征得院方同意，不得未经许可调任本项目工作人员。作业人员应按需要进行相关预防接种。人员需按项目方新制定的冠状病毒肺炎管理制度执行，所发生的费用由中标人承担。
8. 投标人所派遣员工应符合《中华人民共和国劳动法》相关规定，需满18周岁以上，达法定退休年龄(女员工50周岁、男员工60周岁)人员不得录用。工作人员必须经过卫生知识、安全规范、作业规范及标准等岗前培训，经招标方管理人员考核合格后上岗。
9. 投标人需设专人负责防疫管理工作，应完成上岗前相关防疫备查要求并合格，经防疫知识培训及考核(含照片、签到表、培训内容、考核记录)后制发识别证。如工作人员离职，需向管理部门报备并缴回识别证。
10. 投标人需保证有指定出勤总数25%以上的备用人员，每天（含法定节假日）调派工作人员应符合招标人需求，不得无故缩减人力。每三月投标人员工离职率占到服务人数的30%，招标人有权解除本协议并扣除全部待结账款。
11. 当月所有工作人员（含代班人员）由投标人于前月20日前，将花名册及排班表送至院方备查，工作人员如有任何异动，应于壹日前（不含假日）告知招标人；新进人员（不含领班）需由领班或资深工作人员现场带领实作五日（不计薪），若有无法胜任工作者，投标人需于七日内配合更换适任人选，不得依此作为缩减人力的理由。
12. 投标人需对派送工作人员进行招聘、体检、培训、管理，为其办理医疗、工伤等社会保险并缴纳费用，并自行提供通讯设备、呼叫台等。投标方工作人员之安全由投标人自行负责，如发生伤亡等事故，概由投标人负责处理与赔（补）偿，与招标人无涉，绝不以任何理由对招标人提出要求。
13. 投标人需按照服务行业、卫生部门的规定进行操作，服务及着装、仪容、仪表及服务态度应符合国家相关标准及招标方要求，遵守院方保密规定及各项需求。作业时统一着装，服装整洁、佩戴胸牌。中标单位所有工作人员不得因工作以外的任何原因在非服务区域逗留，不得随意进入任何非服务区域。投标人所雇人员如工作服、工作证、帽子、口罩、手套、安全鞋等，进入感染病房区应依招标人规定佩戴 N95 口罩、不织布手术帽及隔离衣等。防护用具由投标人自行购置。
14. 招标人提供的员工在服务区域内不可从事与服务项目无关的活动。对于投标人员工身体健康情况有异议的，招标人有权要求重新体检。
15. 投标人提供的服务未按工作规定或作业质量不良，将依照查核罚扣标准进行罚扣，并在约定实效内整改完毕。若给招标人造成重大损失的，招标人有权解除服务合同并扣除全部待结账款。
16. 投标人不得擅自转让承包项目或变相转让他人，否则招标人有权解除合同。
17. 配合招标人作业需要，投标人需每月举办工作人员教育训练，课程内容需经院方核定，并需检附教育训练课程内容、实施照片及记录等数据，若遇特殊情况将依实际需要增加训练次数，新进人员需进行系统完备的岗前培训,经项目方考核合格后方可上岗。
18. 投标人应严格遵守国家法律法规，合法用工，按时足额支付所聘任人员的工资及伤亡、医疗、计生、劳保、福利等费用，并为此承担一切责任，不得拖欠员工工资；若投标人因拖欠员工工资或用工不当引发纠纷等不和谐问题，由投标人承担一切责任。并且，经招标人通知后投标人仍不妥善解决前述问题的，招标人有权解除合同并扣除全部待结账款。
19. **其他要求：**
20. 投标人须服从院方对其人员管理、作业项目、服务、作业场所安全卫生、感控配合情况进行评核并针对违规事项进行罚扣。
21. 未经招标方同意，中标单位不得擅自转让承包项目或变相转让他人。
22. 中标单位领班或管理人员及各类员工要爱护作业区各种设施设备，未经招标方同意，中标单位不得擅自对房屋、设施做任何改动，包括在墙上打洞、擅自安装企业标识和张贴广告。注意节水节电，如发现浪费、损坏或险情、紧急情况，应及时向招标方汇报。中标单位人为损坏或盗取招标方设施设备，应按原价赔偿。
23. 中标单位严格遵守国家法律法规，合法用工，按时足额支付所聘任人员的工资及伤亡、医疗、计生、劳保、福利等费用，并为此承担一切责任，不得拖欠员工工资；若中标单位因拖欠员工工资或用工不当引发纠纷等不和谐问题，由中标单位承担一切责任。
24. 中标单位需明确企业领导层对接人员，如遇到异常事件或紧急情况，需2小时抵达现场并妥善处置。如对接人员变更，需以书面方式告知招标方。
25. 投标人需免费提供招标方智能化的信息系统，包括但不限于工作量统计、作业流程改善及人员管理，需具备同等级项目良好试用效果，能够规范推进信息系统建设。

## 附件一：各岗位作业查核及罚扣标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **检查岗位** | **检查基准** | **罚扣标准** |
| **责任区岗** | 1.巡查标本记录本，核实标本循环时间（常规标本40min/次、急查标本15min/次，发热和肠道门诊20min/次） | 1000元/次，累计发生将翻倍扣款 |
| 2.循环送标本人员需完成系统扫二维码，必须在护理单元电脑系统确认打包。 | 500元/次 |
| 3.拿取运送标本要求：拿标本的手必须戴手套、拿扫码枪的手套不允许戴手套，标本放置运送箱后摘掉手套并进行手消毒。 | 200元/次 |
| 4.进入病房前，敲门，获得允许后进入病房。 | 100元/次 |
| 5.自我介绍，“您好，我是TC的XX，我来带您做检查” 。 | 100元/次 |
| 6.核对住院病患的床号、姓名，查看床头卡、腕带。“请问您是几床？叫什么名字？”，与检查单核对。 | 1000元/次，累计发生将翻倍扣款 |
| 7.带病人出护理单元是和责任护士交接，告知其外出检查TC填写病患信息汇总表，由责任护士确认病患转运工具及身体情况后，明确高危需带回病患，并于信息汇总表签字。 | 1000元/次 |
| 8.告知病患的检查项目“您现在要去做XX（检查项目）吗？” | 200元/次 |
| 9.确保运送患者安全到达检查科室。 | 1000元/次 |
| 10.有驻守人员的检查科室与驻守人员交接。无驻守的检查科室，通知检查科室老师，待检查完成后打电话通知TC调度中心。告知病人检查完毕后在检查科室等候，等待运送人员回来接。 | 500元/次 |
| 11.检查完成返回后，告知护理人员病人已经返回病房。 | 500元/次 |
| 12.每天下午16:00，负责各护理单元TC陪检人员，将各科室检查住院病患的检查报告，取回相应护理单元，并签字登记。 | 200元/次 |
| 13.患者带检过程中步伐需考虑患者实际情况，不可步伐较快。 | 1000元/次，累计发生将翻倍扣款 |
| **门诊标本、病理运送岗** | 1.巡查标本记录本，核实标本循环时间（常规标本40min/次、急查标本15min/次，发热和肠道门诊20min/次） | 1000元/次，累计发生将翻倍扣款 |
| 2.拿取运送标本要求：拿标本的手必须戴手套、拿扫码枪的手套不允许戴手套，标本放置运送箱后摘掉手套并进行手消毒。 | 200元/次 |
| 3.每天上午8:00至12:00, 下午13:00至16:00，进行病理运送。 | 200元/次 |
| 4.护理单元病理运送随时往TC调度打电话，运送人员随时运送。 | 200元/次 |
| 5.每天病理单、标本、报告需返回相应科室，须进行双签（病理科老师、科室医护责任人）。不符合病理科验收标准的一律送回相应科室。 | 200元/次 |
| 6.科室领取病历申请单与病理标本进行核对在送检记录上签字。 | 200元/次 |
| 7.遇有高龄、体弱病人应后接，特殊、危重病人须同护士或医生共同接送。 | 200元/次 |
| 8.传染病患的床进行擦洗消毒并更换新被单。污染的单布放在指定的污衣袋内 | 200元/次 |
| **所有运送人员** | 1.基本防护等院感常识（七步洗手法、感控知识） | 500元/次 |
| 2.服务态度温和，语速语气适度 | 500元/次 |
| 3.洗手：接触标本前；摘下手套后； | 500元/次 |
| 4.送检完成后。禁止佩戴手套按电梯。 | 500元/次 |
| 5.未佩戴符合要求的防护用品(帽子、口罩、手套) | 500元/次 |
| 6.工作人员调离岗位未经院方管理人员许可 | 2000元/次 |
| 7.人员信息上报及备案不及时、虚假 | 2000元/次 |
| 8.在岗期间玩手机、聊天 | 500元/次 |
| 9.在岗期间未穿着工服、佩戴工牌，浓妆、涂指甲油，女员工未扎发，仪容仪表不规范 | 500元/次 |
| 10.未请假而擅自离开工作岗位，迟到、早退 | 1000元/次，累计发生将翻倍扣款 |
| 11.未经考核或考核不合格人员出现在岗情况 | 5000元/次 |
| 12.在院内吸烟 | 500元/次 |
| 13.遭院长信箱或12345市民热线投诉 | 5000元/次 |
| 14.例行作业多次检查仍不符合标准 | 50元/次，每增加一次加倍，3次以上者停职培训，5次以上者如情况严重，辞退处理 |
| 15.标本遗撒处理流程： 1）立即以遗撒地为中心向外延长2米范围进行隔离 2)放置警示标志 3)用覆盖材料包裹废物放入医疗废物袋 4)用含有效氯500mg/L的消毒剂对污染地面进行消毒。重度污染用含有效氯1000mg/L的消毒剂对污染地面进行消毒 | 1000元/次 |
| 调度中心及管理人员应及时解答现场异常并予以反馈，积极进行科室沟通 | 500元/次 |