

一、实施方案

（一）服务内容：

导诊导引、病人陪检、标本取送、药品耗材运送、就诊患者、分诊、引导，大厅及诊室的工作秩序及环境卫生的维护，就医环境的消毒等。

（二）公司要求：

中标供应商不得为外资独资或控股的企业，须具备良好的从业信誉，具有健全的组织机构，制定完善规范的人力资源服务管理（包括但不限于人事管理、财务管理、安全管理、业务培训、质量考核、岗位职责、人力资源紧急替代等相关制度），并严格落实、规范运行。

（1）制定完善的从业管理服务方案和服务质量标准，质量管理、财务管理、档案管理和安全保密等制度健全，服务方案应报医院审定。

（2）中标供应商应按照国家相关规定根据员工年龄状况依法与员工签订劳动合同或劳务合同并保证员工福利待遇，为其购买社会保险等，每年至少组织工作人员进行健康查体一次，检查项目参照医务人员查体项目执行。

（3）严格按合同科学配备工作人员，并有一定人员储备，人员 100%在岗，任何情况下不得出现人员缺编、岗位空缺。

（4）组织工作人员上岗前培训，考核合格后上岗，工作期间统一着装并佩戴工作牌，着装样式应经医院审查同意。

（5）对拟派往医院从事相关服务工作的工作人员，应向医院备案，备案信息包括员工姓名、性别、身份证号、现住

址、联系方式、学历、政审证明、近半年健康体检证明、从业资质等个人资料。离职、新聘必须提前 30 个日书面向医院报备。

(6) 派出的工作人员应该固定，除离职（本人提出离职的应提前 1 个月报备）、患病等特殊情况外不得更换工作人员。更换工作人员上岗前应经过系统岗位培训，经医院考核合格后方可上岗。对医院提出的工作要求、咨询、投诉等反应快、落实好、质量高，并接受医院安排的临时性工作。

(7) 按照医院规章制度严格管理教育工作人员。定期组织工作人员业务培训，不断提高工作人员队伍整体素质，内部考核制度合理、健全，工作人员档案详实、准确。

(8) 定期征询医院意见和建议、组织满意度测评，及时改进服务质量，促进服务质量的持续提高。

(9) 全权负责工作人员的日常管理、教育培训、工资待遇、社会保险、生活保障等。

(三) 人员要求：

(1) 人员配备要求

外勤服务中心需 33 人，人员工作分布如下：①导医导诊（12 人），主要工作为门诊来院就诊患者引导、咨询、分诊；协助门诊患者陪检、转运、住院；协助照看无陪护患者；负责大厅及各诊室的工作秩序及环境卫生的维护、就医环境的消毒等；确保相关设施设备及物品性能良好，并保持干净整洁；协助完成医院疫情防控、公差勤务等事务性工作。②外勤收送（13 人），主要工作为运送全院所有科室常规及急

诊检验标本，如大小便标本、血液标本、病理标本等；为临床科室取送常规及急诊用药（含液体），负责保障性物资及耗材、消毒物品、医疗用品、器械及血液制品等的送取；负责院内各类文书，如检查单、记帐单等的运送，报告单领取；提供 24 小时不间断服务；协助患者外出检查；根据科室工作需要，完成各类特定配送服务；协助科室完成临时小件物品、设备的搬运。③为体制内人员服务（4 人），主要工作为体制内伤病员来院就诊时，引导其挂号并带至相关科室就诊；根据病员病情、身体状况正确选择运输工具，协助行动不便病员做好陪检、陪送、取药服务；就诊结束后，由导医带领至食堂，根据病情，需要住院的体制内伤病员，由导医协助办理住院手续及就餐卡后，陪送至相关科室。④体检专项（4 人），主要工作为做好体检准备工作，录入人员体检信息，打印体检指引单，通知体检相关科室体检项目、时间、人数；负责候检的安排和协调，将体检人员分流组队，合理安排各组项目检查顺序，根据各科室的情况随时调整；负责测量患者的身高、体重、血压等基本指标；体检结束后，收回体检指引单、体检表。

（2）人员标准

1. 管理人员 1 人。专人专岗，大专以上学历，女性，护理专业，护师及以上专业技术职称，两年以上管理经验，有处理需求单位与病员陪护服务之间矛盾的能力。

2. 其他岗位人员 32 人。女性 31 人，男性 1 人，年龄不超过 45 岁（导医岗位年龄不超过 35 岁），中专及以上学历，

护理及相关医学专业并通过专业考核取得相关资格证书（含合格成绩）。

3. 通过医院监管部门政治审查，政治合格，品行端正，身体健康，愿意提供后勤保障服务，在公安部门无案底，无任何劣迹。遵守宪法和法律，遵守行业要求，遵守医院规章制度，履行合同职责，认真工作，踏实干事，能熟练操作办公软件。

4. 上岗人员应区分不同岗位类别，着统一的工作服，佩戴姓名牌、工种标志，着装必须整洁、干净、无破损、无污染。

5. 合同履行过程中如出现工作过失，医院按照合同予以处罚，有权要求中标供应商进行人员更换。

身心健康，语言表达流畅，无重大疾病、严重慢性疾病、传染性疾病，以及难以治愈且影响正常履行职责的皮肤病及其他疾病，无严重食物、药物和其他物质过敏，心理检测正常，在岗人员每年进行1次体检，按我院职工体检要求，体检费用由中标供应商负责，体检结果备案。

遵纪守法，无不良嗜好，政治审查合格，无不良行为和犯罪记录，具有良好的职业道德、有爱心和耐心，不得与患者、患者陪员及医院各科室工作人员等发生纠纷。服从医院管理，积极参加培训。因工作人员故意或违法违规、违反操作常规等产生的不良事件、纠纷或安全泄密问题，由中标供应商承担全部责任。

必须严格遵守相关规章制度，严守保密纪律，严格操作

规程，以积极的态度、热情的服务履好职、尽好责，自觉接受采购人监督管理。还应符合（不限于）下列要求：

①采取医院与中标供应商双重管理（全程实施双重考核）模式，具有主动服务意识，积极响应、及时请示汇报。

②严守保密纪律，做到不该问的不问，不该说的不说，不该做的不做，不得随意对外泄露医院工作内容，不得开设个人网络账号展示相关内容及医院相关内容。

③严格执行医院各项规章制度及岗位职责，遵纪守法，履职尽责，服从组织安排，坚守工作岗位，严格遵守劳动纪律，严禁迟到、早退、脱岗。

④严格遵守医疗道德规范，保障伤病员权益，保护伤病员隐私，维护医院声誉。

⑤保持良好的工作态度和行为举止，工作期间仪表端庄、着装整洁、佩戴胸牌，举止文明礼貌、言行轻稳，严禁闲聊、大声喧哗、玩手机及电脑游戏。

（四）退出机制：

医院将对中标供应商履约情况进行综合评价，社会化服务需符合相应标准要求，按照《年度服务质量综合考评细则》执行年度考核，由医院根据日常服务工作及年度综合考核评定。年度考核结果为优秀，总评在 90 分以上，在无相关政策调整或不可预知变故的前提下，医院将在合同期满后优先与中标人续签合同；考核结果在 70-89 之间良好、合格的，医院视情况与中标人续签服务合同或重新选择服务公司；考核结果低于 70 分不合格的，医院将重新选择服务公司。如

遇部队改革的特殊情况，医院有权即时终止合同，按合同终止实际时间正常结算经费。

（五）监督机制：

医院负责加强社会化服务人员安全保密教育，并督促中标供应商与服务人员签订保密责任书，严防失泄密事件发生；及时组织社会化服务人员政治审查，准确摸排其家庭背景、个人经历等情况；指派专人对服务工作人员实施监督管理，依据《日常服务工作考评细则》每月进行综合检查，考核标准实行分值考评，每扣 1 分处以 100 元经济罚款，日常考核产生的罚款，在当月服务费中扣除。

二、商务要求

（一）服务期限、地点

本项目服务期限为 3 年，服务合同一年一签，第一阶段合同到期后，双方根据年度考核情况续签第二阶段合同（以此类推），若中标供应商不能通过考核，则不再签订第二阶段合同。服务地点：甘肃武威。

（二）保密要求

投标人不得向第三方泄露采购方提供的相关文件等资料，中标方须与采购方签订保密协议，对储存相关信息的办公设备不得连接互联网，对所服务的所有病人的病情、个人信息等都要做到绝对保密，如果违法协议按国家的法律法规和部队的规章制度将依法进行处罚，相关人员严格遵守院方的管理规定。

三、项目说明

1. 在合同期内,院方提供房屋场地,并提供保障服务的办公场所、内线电话;因医院工作特殊性,需 24 小时不间断提供外勤服务工作,且二线值班人员需在 15 分钟内到位,院方可根据实际情况提供集中住宿,中标方按院方《宿舍管理规定》对工作人员临时宿舍进行全面检查、清查,确保不发生问题,中标方对临时住宿场所设施设备及人员安全负全部责任,所产生的房租、水、电、暖等费用由中标方自行承担。

2. 保障服务用房主要用于陪护服务日常办公、档案资料存放、物资工具存放、人员值班等,其产权属院方所有,院方有权根据自身情况对用房进行调整,中标方在合同期间内无偿使用,应根据院方用房现状服从调配。

3. 中标方工作人员不得在医院场所内违规使用电器,如因中标方工作人员违规使用电器造成电路损害、火灾等,一切损失及影响均由中标方负责。中标方应在医院工作所内安装火灾烟雾报警器、灭火器等消防设备与消防器材,中标方需对所有工作人员进行消防知识培训考核并建立档案。中标方自行承担办公设备和耗材等消耗性物品,并提供统一服装及佩戴胸牌。

4. 中标方在院方服务期间遇重大突发公共卫生事件,中标方应积极配合采购方管控,积极响应国家或上级文件要求,期间所产生的费用由中标方承担,中标方若未按要求积极配

合,院方有权暂停该项目服务,若因此造成的严重后果由中标方承担,且院方有权无条件终止或解除合同,并由中标方承担因终止或解除合同造成院方的损失。

5. 如果双方在履行合同时因不可抗拒的原因,包括但不限于火灾、洪水、意外事故,动乱、国内紧急情况以及国家体制政策调整等情况,导致合同无法正常履行,院方有权无条件终止或解除合同。

6. 中标方在院方服务期间内与患方、院方或第三方发生刑事、民事纠纷的,由中标方自行解决,并承担全部法律责任及经济赔偿责任。

7. 中标方应严格遵守国家法律法规、行业标准及医院的各项规章制度,承担相应的费用,中标方全体员工发生工伤、疾病乃至工作范围内外的所有事件,一切责任及费用由中标方负责。

8. 未经医院同意,中标方不得在合同期限内将本项目的管理权转包或发包,不得在院内从事任何经营性活动,中标方要尽量维持员工的稳定性,不得通过不正当手段频繁更换人员获取利益。

9. 中标方在服务期间,需开展某些活动时,应提前通知医院,在不影响医院正常医疗运作的情况下方可进行。

10. 服务期满中标方未能继续承担医院外勤服务时、中标方要积极配合与下一家服务单位交接,不得以任何方式阻

碍交接,影响医院正常工作。

意见建议函

供应商名称:

通讯地址:

法定代表人:

联系电话:

授权代表:

联系电话:

xx 医院:

针对你单位公示的××××采购项目需求(项目编号:××××),我
公司现就以下问题提出建议:

- 一、建议事项和与之相关的请求
- 二、事实依据
- 三、法律依据

供应商名称: (盖章)

法定代表人/授权代表:(签字)

××××年××月××日

法定代表人资格证明书

(法定代表人姓名)系(投标人全称)的法定代表人。

特此证明

法定代表人身份证复印件
(正面)

法定代表人身份证复印件
(反面)

投标人全称:(盖章)

年 月 日

法定代表人授权书

(采购机构名称)

： (投标人全称)法定代表人(姓名、职务)授权(授权代表姓名、职务)为全权代表,参加贵部组织的项目编号为(项目编号)的(项目名称)采购活动,全权处理采购活动中的一切事宜。

投标人全称:(盖章)

法定代表人:(签字或盖签名章)

年 月 日

附:

授权代表姓名:

职 务:

电 话:

传 真:

邮 编:

通讯地址:

授权代表人身份证复印件
(正面)

授权代表人身份证复印件
(反面)