

采购需求

（注：本章的技术、服务及其他要求中，带“★”的要求为实质性要求。采购人、代理机构应当根据项目实际要求合理设定，并在第五章符合性审查中明确响应要求。）

1、采购内容

采购包 1:

采购包预算金额（元）：325,000.00

采购包最高限价（元）：325,000.00

序号	采购品目名称	标的名称	数量 (计量单位)	标的金额 (元)	所属行业	是否涉及核心产品	是否涉及采购进口产品	是否涉及强制采购节能产品	是否涉及优先采购节能产品	是否涉及优先采购环境标志产品
1	C19990000 其他专业技术服务	成都市龙泉驿区柏合镇公立卫生院医疗卫生辅助服务采购项目	1.00 (项)	325,000.00	其他未列明行业	否	否	否	否	否

是否适用本国产品标准：否

报价要求

采购包 1:

序号	报价内容	数量(计量单位)	最高限价	价款形式	报价说明
1	成都市龙泉驿区柏合镇公立卫生	1.00 (项)	325,000.00	总价	本项目为总价包干。合同履行期间,除国

	院医疗卫生辅助 服务采购项目				家或政府的最低工 资标准、保险基数以 及相关费用调整外， 合同总价款不变。合 同履约期间，国家或 政府的最低工资标 准、保险基数上调， 医院按相关政策文 件进行上调服务经 费。
--	-------------------	--	--	--	---

★注：本采购包涉及采购货物的，供应商响应产品应当明确品牌和规格型号并指向唯一产品，不能指向唯一产品的，应通过报价表唯一产品说明栏补充说明。

本项目涉及核心产品：

采购包 1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

注：涉及核心产品的，具体评审规定见第五章。

本项目涉及采购进口产品：

采购包 1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

★注：不涉及采购进口产品时，供应商不得提供进口产品进行响应；涉及采购进口产品时，如国产产品满足采购需求，也可提供国产产品进行响应。

本项目涉及强制采购节能产品：

采购包 1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

★注：响应产品属于《节能产品政府采购品目清单》中政府强制采购的产品，供应商应当提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（<http://cx.cnca.cn>）的认证信息截图，否则作无效响应处理。具体要求详见第五章符合性审查表。

本项目涉及优先采购节能产品：

采购包 1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

注：响应产品属于《节能产品政府采购品目清单》中优先采购的产品，供应商提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（<http://cx.cnca.cn>）的认证信息截图，可以享受优先采购政策。具体要求详见第五章规定。

本项目涉及优先采购环境标志产品：

采购包 1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

2、技术要求

标的名称：成都市龙泉驿区柏合镇公立卫生院医疗卫生辅助服务采购项目

3

			5	服从管理	10	无正当理由拒绝执行医院、科室安排的工作任务,此项不得分。		
			6	满意度	20	对窗口服务人员当月的工作情况进行总体评价,分为满意、基本满意和不同意3个等级,满意计分区间 9-10 分,基本满意计分区间为 6-8 分;不同意计分区间为 0-5 分。		
			合计		100	考核得分 85 分及以上为合格		
			备注:窗口服务人员岗位服务质量和满意度考核工作;出现以下情形时,供应商应按本方案“窗口服务人员岗位的基本要求”和“窗口服务人员岗位的服务要求”重新选派收费人员:1.服务期内,被考核人累计 2 次“服务质量和满意度考核”不合格;2.服务期内,被考核人员违法犯罪、严重违纪的;3.服务期内,被考核人被列入全国失信执行人名单的;4.服务期间,被考核人给医院造成资金、财产、名誉损失或造成安全责任事故的。					

2.2 驾驶服务质量和满意度考核评分

被考核人员姓名:考核期间:

序号	项目	分数	评分标准	得分	扣减原因
1	劳动纪律执行情况	15	1.每迟到、早退 1 次扣 5 分,扣完为止; 2.每旷工 1 次,此项计 0 分。		
2	严格按公务用车管理规定执行出车任务并详细记录出车信息	15	1.未根据医院派车安排出车,每发生 1 起,扣 5 分,扣完为止; 2.出车记录不完整,每发生 1 次,扣 5 分,扣完为止; 3.伪造出车记录或发生公车私用,当月服务质量和满意度考核计 0 分。		
3	做好救护车出车前后的车况检查,禁止在车况不良的情况下出车	10	1.未执行车况检查或检查记录不完善,每次扣 1 分,扣完为止; 2.在车况不良的情况下出车,此项计 0 分; 3.伪造车况检查记录,当月服务质量和满意度考核计 0 分。		
4	严格执行车辆定点维修管理规定,按期开展日	10	1.未按车辆说明书规定执行车辆维保,此项计 0 分; 2.未完成维保记录,每次扣 5 分,扣完为止;		

				常检修保养工作并详细记录车辆维保信息		3. 伪造维保记录, 此项计 0 分; 4. 未经医院同意擅自执行维保或随意增减维保项目, 医院可拒绝支付维保费用, 当月服务质量和满意度考核计 0 分; 5. 未在医院定点维保单位实施维保, 医院可拒绝支付维保费用, 当月服务质量和满意度考核计 0 分。		
			5	严格执行车辆的消毒管理规定并详细记录车辆的消毒信息	10	1. 未定时消毒或消毒不符合要求一次扣 5 分, 扣完为止; 2. 伪造消毒记录, 服务质量和满意度考核计 0 分。		
			6	严格执行车辆定点加油规定并详细记录车辆加油信息	10	1. 未执行"一车一卡"加油规定, 医院应拒绝支付违规加油的费用, 此项计 0 分; 2. 除紧急情况外, 未在医院定点加油点实施加油, 医院应拒绝支付违规加油的费用, 此项不得分; 3. 未完成加油记录每次扣 2 分, 扣完为止; 4. 未提供加油凭证, 医院可拒绝支付该次加油费用, 此项计 0 分。 5. 伪造加油记录、加油凭证, 医院有权追回加油费用, 同时当月服务质量和满意度考核计 0 分。		
			7	完成院方交办的其它工作任务	20	无正当理由拒绝执行医院安排的工作任务, 此项计 0 分。		
			8	工作满意度	10	每月由院办公室负责人(1人)、财务科负责人(1人)、医务科负责人(1人)、公共卫生科室负责人(2人)、中医科负责人(1人)、院感负责人(1人)对驾驶员当月的工作情况进行总体评价, 分为满意、基本满意和不满 3 个等级, 参评人员评价等级达到满意等级的比例应 $\geq 70\%$, 计 10 分; 低于 70%, 每降低 1% (不足 1%按 1%计算),		

					扣 1 分，扣完为止。		
			合计	100			
			备注：发生以下情形，我院应将驾驶员退回成交供应商，由成交供应商重新派出驾驶员：1.发生交通事故，驾驶员被公安机关交通管理部门认定为次要（不含次要）以上责任的；2.违反《中华人民共和国治安管理处罚法》《中华人民共和国刑法》受到法律追究的；3.服务期内，累计 2 次服务质量和满意度考核不合格的。				
			2.3 导医服务质量和满意度考核评分表				
			被考核人员姓名：		考核期间：		
			序号	项目	分数	评分标准	得分
			1	劳动纪律	25	1.每迟到、早退 1 次扣 5 分，扣完为止； 2.每旷工 1 次，此项计 0 分。	
			2	服务投诉	25	每发生 1 起，扣 5 分，扣完为止。	
			3	岗位职责	25	认真做好导医导诊、咨询预约、各种地点指引等工作，违反规定每次扣 5 分，扣完为止。	
			4	服从管理	25	无正当理由拒绝执行医院、科室安排的工作任务，此项不得分。	
			合计		100		
			备注：导医服务岗位服务质量和满意度考核工作；出现以下情形时，供应商应按本方案“导医服务岗位的基本要求”和“导医服务岗位的服务要求”重新选派导医服务人员：1.服务期内，被考核人累计 2 次“服务质量和满意度考核”不合格；2.服务期内，被考核人员违法犯罪、严重违纪的；3.服务期内，被考核人被列入全国失信执行人名单的；4.服务期间，被考核人给医院造成资金、财产、名誉损失或造成安全责任事故的。				

3、服务要求

3.1 服务内容要求

采购包 1:

序号	符号标识	服务要求名称	服务要求内容
1	★	服务内容	★1、在服务期内为采购人提供医疗辅助保障服

		务，包括：门诊导医 2 名、窗口服务 1 名、驾驶员 2 名。服务人员需由采购人认可，如发现服务人员不符合要求的，采购人可随时要求供应商更换人员。 ★2、供应商按照员工制度和采购人相关规章制度，对服务人员进行管理，指导从事本项目的服务人员服从采购人现场管理。 ★3、供应商对其服务人员工资标准、社保、福利等应执行国家和地方政府的相关法律、法规和部门规章，对其服务人员的疾病及人身安全负责，采购人对此不承担任何的责任和义务（如遇国家相关政策调整时则采购人按标准进行相应费用的调整）。若供应商拖欠服务人员工资、社保、公积金、福利等行为造成服务人员上访、闹访的，采购人可扣留当月服务费用于支付服务人员上述费用。 注：以上内容须单独提供承诺函并进行电子签章。
2	服务要求	（一）导医服务 1、导医服务内容 （1）导医服务范围： 1.1 负责医院预检分诊工作。 1.2 引导患者到正确的区域就诊。 1.3 微笑服务,主动问候,为患者提供便民服务,主动接待残疾人、高龄老人、久病体弱患者，在需要时为患者免费提供轮椅、平车、针线、纸杯等。 1.4 收集患者对医院各类人员的意见，反馈至相关部门。 1.5 负责辖区内健康宣教及资料摆放与维护。 1.6 协助做好家庭医生团队工作。 1.7 向患者宣传卫生常识,协助做好门诊的候诊秩序和保持环境清洁服务。 1.8 根据安排做好防病宣传，普及防病和救护知识。 1.9 完成医院临时交办工作。 （2）导医服务工作标准： 2.1 做好各科患者的指导就诊工作,对患者热情招待，耐心解释，提供帮助。 2.2 对危重患者应立即护送其去急诊室或病房,马上报告并协助医师进行抢救。 2.3 解答患者提出的各种疑问,征询与收集患者对医院的意见。并及时上报。 2.4 积极向患者宣传卫生常识,协助做好门诊的候诊秩序和保持环境清洁。 2.5 做好医生与其他相关科室的桥梁沟通工作,保持与其他科室的信息通畅,以更好掌握病人相关信息。 2.6 完成医院临时交办工作。

		▲2、导医服务人员要求：中专及以上学历，年龄在35周岁以下。（需提供服务人员名单、学历证书、有效身份证扫描件，或承诺成交后签订合同前提供拟派导医服务人员名单、学历证书及有效身份证原件，并进行电子签章） （二）窗口服务 1、窗口服务要求 （1）窗口服务范围： 1.1 负责门急诊病人的建档及挂号工作。 1.2 负责门急诊病人就诊后各项费用的收取工作。 1.3 负责病人入院及出院手续的办理和住院病人预交款的收取工作。 1.4 负责为符合退款手续患者办理退款。 1.5 指导服务对象使用自助机进行正确挂号，提供挂号咨询服务，为需要帮助的服务对象提供帮助。 1.6 负责做好自助缴费机单边帐的登记和解释工作。 1.7 负责打印病人需要的门诊票据和门诊费用清单。 1.8 负责各科室押金的收取工作。 1.9 负责使用中收据、票据的保管和装订工作。 1.10 负责整理票据、现金等凭证每日交账。 1.11 完成医院临时交办工作。 （2）窗口服务工作标准： 2.1 窗口服务人员要认真做好医院收费工作，严格执行收费标准，准确掌握各项药品价格和医疗项目收费范围，做到正确收取款项，不多收、不少收、不乱收、不错收、不漏收。简化手续，准确高效，减少病员排队等候时间。 2.2 窗口服务人员必须遵守医院的各项规章制度，不迟到、不早退，服从组织领导，不得随意调班。工作时间不得擅离岗位、窜岗聊天、大声喧哗、吃零食等，不准由外人替代划价收费开票，否则追究处理。 2.3 窗口服务人员要认真核对有关发票项目，做到准确无误，交付现金要唱收唱付，当面点清，开出单据。 2.4 窗口服务人员要在收费清单和发票上加盖收费章，每日必须打印出日报表并相互复核签字，结清当天收费。
--	--	---

		2.5 窗口服务人员要保管好收费清单、发票。作废的清单、发票要加盖作废章。交结算日报表时必须交清当日的清单、发票以及作废的清单、发票。用完清单或发票时必须结清领用情况。 2.6 窗口服务人员要按医院规定妥善处理病员退款。 2.7 病员出院应根据病房的出院通知单、病员押金单进行结算、收费或记帐，完善相关手续，做好当天的结帐工作。 2.8 周转金不能超过规定限额，调换零钞要事先通知出纳，不准挪用公款，做到日清月结，填制日报表，并按规定登记发票登记簿，整理好发票，核对无误后，在规定时间内将款、表、发票存根交出纳、会计。 2.9 窗口服务人员要维护好收费设施，提高警惕，加强防范，做到人离加锁，注意安全，非本室人员未经许可不得入内，严禁室内会客。 2.10 当班人员要负责收费处的卫生工作。 （三）驾驶服务 1、驾驶服务要求 （1）驾驶服务范围： 1.1 在部门负责人的安排下工作，执行采购人的运输及特殊情况等的用车任务。 1.2 遵守采购人的质量管理规范相关要求及车辆管理制度，服从管理人员的调度。 1.3 准时出车，向用车部门提供安全、及时的运输服务。 1.4 爱护车辆，保持车辆整洁；严格遵守《中华人民共和国道路交通安全法》，做到安全行车。 1.5 完成医院临时交办工作。 （2）驾驶工作服务标准： 2.1 不得将车交给无驾驶证的人员驾驶，医院所有车辆由专职驾驶员驾驶。 2.2 出现交通安全事故，主动承认，保护好现场，并及时向部门负责人汇报处理。 2.3 在车上、加油站等重大危险源区域严禁吸烟。 2.4 车辆进入服务点要做到：一慢、二按（按喇叭）、三看、四进入确认安全后才进出。 2.5 做好出车前、行驶中及行驶后的车况检查工作，发现危及行驶安全的故障时，应立即处理，并向部门负责人汇报。 2.6 驾驶车辆须随车带齐驾驶证及车辆手续。
--	--	--

			2.7 驾驶有安全带的车辆，行车过程中驾驶员和所有乘坐人员必须系安全带，由驾驶员负责执行。 2.8 严禁酒驾毒驾等违法行为，发现问题，采购人有权终止合同，并由供应商承担相应责任。 2.9 爱惜车辆，做好每日例行检查，及时补足冷却液、燃油、润滑油以及轮胎气压等，接车后起动车辆合理预热，禁止刚起动车辆就直接踩大油门，发现问题，立即向部门负责人汇报尽快修复。 2.10 行车前检查车门、车箱是否关好，未关好不准行车，停车后要及时锁好车门，并抽走车钥匙。 2.11 机动车行驶中发生故障不能行驶，及时在车辆前后设置警示标志。 2、驾驶人员要求： ▲2.1 年龄 55 周岁以下，驾龄：≥3 年。 ★2.2 持有 C1 及以上驾驶执照。 ★2.3 近 3 年在 C1 及以上驾驶员岗位上工作，未发生过重大交通事故、无犯罪前科及吸毒史。（提供承诺函，并进行电子签章） 注：需提供驾驶人员名单、有效身份证复印件及有效驾驶证扫描件；或承诺成交后签订合同前提供拟派驾驶人员名单、有效身份证复印件及有效驾驶证原件，并进行电子签章）。
3	★	履约要求	★1. 合同期间，如出现相关安全事故（相关人员工作范围以外除外），成交供应商提供的所有人员的人身安全均由成交供应商自行负责。 注：提供承诺函并进行电子签章。

3.2 商务要求

采购包 1:

序号	符号标识	商务要求名称	商务要求内容
1	★	服务期限	三年，合同一年一签
2	★	服务地点	成都市龙泉驿区柏合镇公立卫生院
3	★	验收、交付标准和方法	供应商提供的服务与磋商文件的要求以及响应文件的响应内容相符，在合同约定时间内完成相关服务。 服务完成后由采购人负责根据采购项目具体情况自行组织验收，根据项目实际情况制定验收方案，出具验收报告。验收不合格则责令整改，若

			整改 3 次不合格采购人有权解除合同或不予支付相关费用且不承担任何违约责任。
4	★	支付方式	分期付款
5	★	付款进度安排	1、进度款，采购人收到供应商出具的正规发票后，达到付款条件起 10 个工作日内，据实情况为按月根据考核情况进行支付
6	★	违约责任与解决争议的方法	1. 供应商必须遵守本项目各项规定，保证本项目正常履行。 2. 如因供应商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. 供应商未按照本协议约定完成服务内容的或提供的服务未达到约定的要求及质量标准，采购人有权终止供应商服务权限。 4. 因供应商原因造成采购人的重大损失或造成严重社会影响（包括但不限于被媒体曝光、主管部门处罚、通报批评、警告等），采购人有权终止供应商服务权限并追究供应商的违约责任。

4、其他要求

采购包 1:

为了更好完成本项目供应商需要针对本项目提供相应服务方案（至少包含：①工作方案（服务工作流程、服务人员日常管理方案、项目组织机构、岗位职责、监督巡查机制等）和②应急处置方案（服务过程中与采购人的沟通保障措施、服务人员工伤应急预案、疫情应急预案、突发事件应急处理方案）等内容），为了确保服务质量供应商具有类似本项目的履约经验。具体评审标准详见磋商文件第五章“评审方法、细则及标准”。