

# 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

本项目一个包，拟采购一名供应商为川北医学院附属医院提供服务期一年的临床保障服务（辅助性人员劳务服务），项目采购预算 190 万元。

## 二、采购清单及所属行业

序号	服务内容 (标的名称)	所属行业
1	2024 年医院临床保障服务	其他未列明行业

## 三、技术服务要求

### ★（一）项目内容

为维护医院正常运转，需供应商根据采购需求提供辅助性人员劳务服务，具体岗位要求以实际需求为准。

### （二）岗位要求及工作职责

#### 1、监护室护工

（1）岗位及人员要求：身体健康，五官端正，无残疾和精神、生理缺陷。遵纪守法，无违法犯罪、征信失信等不良记录。具有良好的职业道德，有较强的责任心和服务意识，以及良好的团队合作精神，能履行本岗位的岗位职责。

（2）工作职责：协助护士接收、转运患者及新患者登记，向患者家属交代患者用物及探视制度。负责协助护士照顾病人生活，帮助病人进食、饮水、大小便、翻身、更换被单、进行功能锻炼等；护送、协助病人进行检查、理疗、治疗康复活动；帮助病人修剪足、手指甲，更换衣物，洗脸、擦拭身体，协助护士做好口腔护理、会阴冲洗等病员自身的清洁工作；负责清洁、消毒病人的生活用具。

#### 2、消毒供应中心工勤工

（1）岗位及人员要求：身体健康，五官端正，无残疾和精神、生理缺陷。遵纪守法，无违法犯罪、征信失信等不良记录。具有良好的职业道德，有较强的

责任心和服务意识，以及良好的团队合作精神，能履行本岗位的岗位职责。

(2) 工作职责：负责承担全院可重复使用医疗器械、器具和物品的回收、清洗、包装、消毒、保养、分发和登记。根据临床科室需要，制作各种治疗包、器械包、布类包及敷料包，经灭菌消毒后下送至使用科室。协助护士做好一次性使用的无菌医疗用品的管理。负责各种本科室清洗仪器的清洁擦拭，负责本科室收送工具的清洁、消毒。

### **3、洗浆房洗衣工：**

(1) 岗位及人员要求：身体健康，五官端正，无残疾和精神、生理缺陷。遵纪守法，无违法犯罪、征信失信等不良记录。具有良好的职业道德，有较强的责任心和服务意识，以及良好的团队合作精神，能履行本岗位的岗位职责。

(2) 工作职责：负责全院布料的分类、清点、洗涤、消毒、烘干、烫平、折叠、打包等，并负责特殊布类的浸泡处理。负责洗衣机、烘干机、烫平机等各种机器的清洁擦拭；并负责洗浆房工作区域内的日常卫生保洁工作。

### **4、食堂杂工：**

(1) 岗位及人员要求：身体健康，五官端正，无残疾和精神、生理缺陷。经过健康体检，并持有健康证。遵纪守法，无违法犯罪、征信失信等不良记录。具有良好的职业道德，有较强的责任心和服务意识，以及良好的团队合作精神，能履行本岗位的岗位职责。

(2) 工作职责：服从食堂班长安排，协助厨师长做好食堂的日常工作，如：打扫饭堂和后厨卫生、装卸货物并按照原材料不同进行分类存放、择菜洗菜传菜、售卖餐食、回收清洗餐盘餐盒（1刷2洗3清4消毒）等。

### **5、后勤维修工：**

(1) 岗位及人员要求：身体健康，五官端正，无残疾和精神、生理缺陷。遵纪守法，无违法犯罪、征信失信等不良记录。具有良好的职业道德，有较强的责任心和服务意识，以及良好的团队合作精神，能履行本岗位的岗位职责（对证书无要求）。

(2) 工作职责：负责医院后勤的日常零星维修工作，如：后勤报损物资回收；厕所通漏及下水管疏通；维修水箱、马桶、洗手盆及下水管道；更换水箱、马桶、洗手盆配件及下水管道；维修及更换门扇、门锁、吊顶扣板、窗户限位器

等（不带河沙水泥的零星维修工作）。

## **6、宿舍管理员：**

（1）岗位及人员要求：身体健康，五官端正，无残疾和精神、生理缺陷。经过健康体检，并持有健康证。遵纪守法，无违法犯罪、征信失信等不良记录。具有良好的职业道德，有较强的责任心和服务意识，以及良好的团队合作精神，能履行本岗位的岗位职责。

（2）工作职责：负责学生宿舍的日常管理工作，如：严格执行作息时间表制度，维持学生宿舍纪律，做好学生宿舍安全巡查，定期对宿舍内各种家具和设施设备（门、窗、桌、椅等家具，灯、风扇、电线、网线、水管、龙头等水电设备，消防栓、灭火器、应急灯等消防设备）进行检查，防火、防盗、防事故，做好出入登记和访客登记保障宿舍安全，做好学生宿舍的日常保洁等。

### **（三）服务要求**

★1. 中标供应商负责为本项目所派的临床保障服务人员（辅助性人员）依法缴纳社会保险：包括养老保险、工伤保险、失业保险、生育保险、医疗保险，以南充市 2024 年缴纳标准计算（社保随政策变化调整而调整），若供应商所派的临床保障服务人员（辅助性人员），在执行工作期间发生任何事故（包含职业暴露等院感事件），由供应商承担，并做好临床保障服务人员（辅助性人员）的工伤认定、伤残鉴定、申报、理赔、善后协调等服务工作，并按照《工伤保险条例》的规定予以办理。

★2. 中标供应商在合同履行前，应制定并完成针对本项目的相关管理制度，应负责为临床保障服务人员（辅助性人员）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、发放经济补偿金、管理人事档案、提供员工培训等方面的管理服务，教育临床保障服务人员（辅助性人员）服从采购人规章制度和工作安排，按照采购人的要求及时更换不能胜任工作的临床保障服务人员（辅助性人员），负责处理合同服务期内所有劳资纠纷和调解管理纠纷，落实采购人根据规章制度和工作需要提出的其他管理要求。

★3. 投标人拟派本项目的服务人员 60 人（包含一名项目管理人员），实际用工量根据采购人需求为准。女性年龄在 55 周岁及以下、男性年龄在 65 周岁及以下，服从采购人及安排。具体明细如下：

序号	岗位	人数	性别
1	项目管理人员	1	无性别要求
2	监护室护工	22	女性
3	消毒供应中心工勤工	10	女性
4	洗浆房洗衣工	15	无性别要求
5	食堂杂工	5	无性别要求
6	后勤维修工	2	男性
7	宿舍管理员	5	女性

★4. 投标人的需指派一专人作为项目管理人员，项目管理人员需在采购人驻点。投标人提供电脑、考勤设备、打印机、通讯设备等用于本项目的办公设备和耗材并自行负责桌椅等办公家具及项目工作人员的住宿，采购人负责为其工作办公提供场。

★5. 因中标供应商未及时与临床保障服务人员(辅助性人员)签订劳动合同，由此引起的纠纷和赔偿等由供应商承担。(提供承诺函并加盖鲜章，格式自拟)

★6. 若因中标供应商未按规定及时发放临床保障服务人员(辅助性人员)工资及相关福利待遇，由此引发的用工劳务纠纷，采购人不承担责任，所有责任由中标供应商全部承担。(提供承诺函并加盖鲜章，格式自拟)

★7. 若因中标供应商未按约定及时发放临床保障服务人员(辅助性人员)工资及相关福利待遇，由此引发的服务人员罢工索要工资等情况，采购人扣除当月100%服务费。(提供承诺函并加盖鲜章，格式自拟)

★8. 工作时间及加班工资情况：全体临床保障服务人员(辅助性人员)具体工作时间及加班时间结算方式以中标供应商与临床保障服务人员(辅助性人员)签订的劳动合同为准。其中节假日根据采购人工作需要安排上班，法定假日加班及日常工作日超时加班所产生的加班费和加班费发放方式由中标供应商自行解决。

★9. 中标供应商应建立严格的人事管理制度，针对不同的临床保障辅助性服务岗位，对临床保障服务人员(辅助性人员)的工作内容、考核办法、奖惩办法

等有完善的制度规定，并在签订合同后向采购人提供内部管理规范、制度等相关资料。供应商应向我院提供的临床保障服务人员（辅助性人员）需身体健康，具备完成采购人具体辅助工作要求的资格和能力，并严格遵守采购人相关工作制度。

★10. 中标供应商应按照采购人的要求对临床保障服务人员（辅助性人员）进行相关上岗前培训，不定期组织员工列席采购人组织的各项相关培训，并建立真实可靠的相关员工档案资料，确保其技能满足采购人工作的需要，对不合格的人员采购人可以随时进行更换。

★11. 中标供应商安排为医院工作的临床保障服务人员（辅助性人员）必须为专职人员，不得兼职且不得将其同时派至其他单位。（**供应商需单独提供承诺函并加盖鲜章**）

12. 在中标供应商服务期间，如采购人需新增辅助性人员临床保障服务人员（辅助性人员），供应商应在接到采购人通知（包括但不限于：口头、书面、通讯软件等方式）后 7 日内提供。

★13. 中标供应商所提供的临床保障服务人员（辅助性人员）为退休人员的，供应商应负责为该辅助性人员购买雇主责任保险（若购买雇主责任险的辅助性人员在采购人单位服务期间发生事故，在雇主责任险赔付范围外所产生的经济责任、法律责任等由中标供应商承担，采购人概不负责。）

14. 中标供应商在采购合同签订后需向我院提供临床保障服务人员（辅助性人员）花名册（应包括但不限于：姓名、联系电话、家庭住址等）、体检报告（包括但不限于医院出具的：合格有效的健康证明；未患有职业病鉴定委员会鉴定的职业病、传染病认定结果；心理健康测评报告等）。

★15. 服务考核标准及支付标准：根据采购人制定的考核标准，中标供应商应再制订相应的具体的服务质量保证措施及相关服务的承诺。采购人每月定期对供应商进行服务质量考核，如首次考核不合格，将扣除当月服务费用的 2%，如第二次考核不合格，将扣除当月服务费用的 5%，第三次出现考核不合格，将扣当月服务费的 10%，且采购人有权终止该采购合同，具体执行详见考核标准及支付标准。

### **15.1 考核标准**

川北医学院附属医院  
临床保障服务质量考核验收标准

姓名： 考核时间： 年 月 日

项目	质量考核标准	分值	得分	扣分原因
任务完成及制度执行和考核	按医院用工部门要求,制定针对各个岗位的具体考核标准。	5		
	按医院用工部门要求及时配足辅助性服务人员。	5		
	按医院用工部门制度,对服务人员进行考核和检查并作好工作记录。	5		
	中标供应商与服务人员签订劳动合同(劳务协议),并购买保险。	5		
工作态度和 工作方法	中标供应商能积极主动与用工部门负责人就服务人员进行沟通协调,能及时发现并解决问题。	9		
员工培训	制定培训计划,对服务人员按照医院感染管理部的要求进行相关知识培训,并进行考核检查。	5		
	定期对服务人员进行职业道德修养、文明礼貌和技能培训,并进行考核检查。	5		
	定期对服务人员进行安全生产相关知识培训	5		
工作流程和 质量	24小时电话值班制度,对医院安排的有关事务及时联系、处理并做好记录。	5		
	耐心礼貌受理医院的各类服务申请、报修、求助、建议、问询、质疑、投	5		

	诉等各类信息,及时处理和跟踪落实及反馈,并做好记录与回访。			
应急能力	制定应急演练计划并定期开展应急演练,作好演练总结,提高应对突发事件的能力。	4		
	及时有效地响应医院需求,能快速有效地处理突发事件。	4		
投诉处理	耐心仔细接待各类投诉,详细询问并记录投诉内容和意见、投诉方联系方式等。	4		
	及时核实投诉内容是否属实并妥善处理投诉,及时向医院反馈解决处理情况和进展。	4		
服务质量	统一着装,佩戴工作牌,形象良好,语言文明,行为规范,服务热情、主动。	4		
	落实院感制度,服务人员按工作要求,规范佩戴个人防护用品,做好自我防护,做好手卫生。	4		
	关心关爱患者,帮助患者,注意患者安全,建立和谐的工患关系,自觉接受临床工作人员的督导及患者的监督。	4		
	保护患者隐私,不得以任何方式泄露医疗、护理和收费等信息。	4		
	遵守医院及科室各项规章制度。不迟到不早退、不擅自离岗,不无故旷工;工作时间不聚堆闲聊,不做私活;不私自联系与本岗位无关的其它工作	4		

	(如：私陪、殡葬等)。			
	服从公司管理、用工部门安排，团结互助，相互尊重，不发生口角、争执，不打架斗殴。	4		
	爱惜医院设施设备，发现安全隐患，设施设备故障及时汇报、处置。	3		
	节约医院资源，节能降耗。空调运行时关闭病房、走廊、楼梯间窗户；随手关灯；关闭水龙头。	3		
综合考核得分：				
考核科室（签字）：				
<p>备注：</p> <p>1. 考核分数<math>\geq 85</math>，视为“合格”。</p> <p>2. 考核分数<math>&lt;85</math>分，视为“不合格”，供应商须按考核分数支付相应违约金，违约金从当月款项支付中扣除。在考核周期内，第1次考核“不合格”扣当月服务费的2%；第2次考核“不合格”扣当月服务费的5%；第3次考核“不合格”扣当月服务费的10%，且采购人有权终止合同，并保留追究供应商因此给采购人造成的一切经济损失及违约责任。</p>				

#### 四、其他要求

1. 投标人应具有自2020年1月1日（含2020年1月1日）至投标文件递交截止日期间内类似业绩。以上类似项目中获得过业主单位好评。
2. 投标人应根据本项目采购需求制定服务方案，包括：
  - 2.1 运作流程设计方案，包括：①运作标准、②操作流程；
  - 2.2 组织实施方案，包括：①整体策划、②管理思路；
  - 2.3 交叉感染预防措施方案，包括：①工具物品分类标准、②普通科室管理措施、③手术室及重症监护室管理措施；
  - 2.4 人员培训方案，包括：①人员培训计划、②培训质量考核、③专项院感培训机制、④外部交流培训；



2.5 管理制度方案，包括：①安全制度、②项目管理机构、③职能组织运作、④服务态度、⑤奖惩制度；

2.6 服务质量方案，包括：①质量管理体系、②KPI 绩效、③内部监管；

2.7 人员考核方案，包括：①考核计划、②考核目标、③考核流程、④考核等次划分、⑤考核原则。

3. 投标人应根据本项目采购需求制定应急方案，包括：① 应急处理流程、②应急机具配置、③公共卫生突发事件应急方案、④消防事件的应急措施、⑤发生自然灾害事故的应急措施。

## **★五、商务要求**

1. 服务期限：一年。（自合同签订之日起的 12 个月为一年。）

2. 服务地点：采购人指定地点。

3. 付款方式：每月支付。服务费的结算形式：完成了合同规定的服务工作后，根据合同总价按月平均分摊并结合考核情况进行支付，中标供应商需提供发票，由采购人转账形式支付。

3.1 月支付金额=人均单价\*实际服务人数-当月各项罚款（赔偿）。（注：人均单价为：投标总价÷12 个月÷60 人）

3.2 中标供应商需提供合同金额 10%的履约保证金，由采购人收取。履约保证金应在签订合同前转账至采购人账户，合同终止后，在中标供应商完成合同相关义务，按甲方要求完成工作交接并撤离，无遗留事项后，经采购人核实后于 30 个工作日内采购人退还履约保证金（无息）。

3.3 采购人不接受中标供应商任何原因所致的报价遗漏而发生的费用追加。

3.4 中标供应商因违反《中华人民共和国劳动法》等法律法规而造成采购人的连带责任和损失全部由中标供应商承担。

3.5 中标供应商为此项目所聘用的全部人员、生、老、病、死或事故原因、劳资纠纷，刑、民事案件等均与采购人无关。

3.6 投标文件中需附各岗位人员工资明细，未提供做无效投标处理。如经营过程中采购方认为需要增减部分岗位人员数量，则按投标人提供的各岗位人员工资进行调整结算。

3.7 中标供应商在合同服务期内如出现下列情况，将实施扣罚，罚金将从履约保证金中扣除：

3.7.1 中标供应商由于过失造成的人员、设备、设施、机房等的任何损失（人身损害或财产损失），需据实赔偿。

3.7.2 由于中标供应商原因导致采购人被投诉（经调查核实的人民来信、来访、来电等）、被媒体曝光、医院和部门检查结果受影响（行风测评结果不佳、检查未达标等），中标供应商需承担全部责任，除赔偿由此造成的损失外，另扣罚 1 万-10 万元。

3.8 由于中标供应商原因导致出现安全隐患、发生安全不良事件（未构成重大事故）、发生违规违纪事件、人员未达要求等，将扣罚当月服务费 0.1 万-5 万元。

#### 4、其他要求：

4.1 临床保障服务人员（辅助性人员）不服从采购人的管理，采购人有权要求供应商在 3 个工作日内另行提供符合采购人要求的人员。

4.2 经采购人同意后中标供应商应优先聘用现在岗临床保障服务人员（辅助性人员）。

4.3 采购人有权要求中标供应商更换不合格的临床保障服务人员（辅助性人员），被更换人员的经济补偿金由中标供应商承担，采购人概不负责。

4.4 若遇疫情防控，中标供应商应积极响应公共卫生防疫安全及管理要求，由此所产生的费用由中标供应商自行承担。

4.5 中标供应商所派项目负责人及团队成员在接到采购人电话或者书面通知之时起 20 分钟内响应，40 分钟内到达现场解决问题。如因供应商响应或解决问题不及时给采购人造成的损失由中标供应商承担全部责任。

5、中标供应商应提供项目管理人员及团队成员 24 小时联系电话和通讯地址。

#### 6、验收交付标准和方法：

6.1 验收组织方式：自行验收。

6.2 验收主体：川北医学院附属医院。

6.3 是否邀请本项目的其他供应商：否。

6.4 是否邀请专家：否。

6.5 是否邀请服务对象：否。

6.6 是否邀请第三方检测机构：否。

6.7 履约验收程序：一次性验收。

6.8 履约验收时间：中标人提出验收申请之日起7日内。

6.9 验收组织的其他事项：履约验收各条款间有不一致时，按较高标准进行。

6.10 技术履约验收内容：以招标文件、中标供应商的投标文件和双方签订的合同为准。

6.11 商务履约验收内容：以招标文件、中标供应商的投标文件和双方签订的合同为准。

6.12 履约验收标准：本项目采购人将严格按照政府采购相关法律法规、《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）以及《政府采购需求管理办法》（财库〔2021〕22号）的要求以及相关行业标准进行验收。

## 7、违约责任与解决争议的办法：

### 7.1 违约责任：

7.1.1 采购人与中标供应商双方必须遵守合同并执行合同中的各项规定，保证合同的正常履行。

7.1.2 如因中标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，中标供应商对此均应承担全部的赔偿责任。

7.1.3 中标供应商未履行合同义务或未按合同约定履行义务的，采购人除按考评办法的约定对中标供应商进行处罚外，同时有权要求中标供应商承担违约责任，赔偿因其违约给采购人造成的直接和间接损失，包括但不限于采购人遭受的额外费用支出以及为获得救济而发生的诉讼费用以及律师费用等的全额损失，并向采购人支付已履行合同总金额10%的违约金。

7.1.4 合同项下约定的违约责任与其他地方约定的中标供应商承担违约责任如存在重合，则以违约责任高的条款进行计算；如中标供应商同时存在违约情形、处罚情况时，进行累加计算。

### 7.2 解决争议的办法：

在执行合同中发生的或与合同有关的争端，双方应通过友好协商解决，并可签订补充协议，协商不成的双方选择由采购人所在地人民法院诉讼管辖。

8. 其他未尽事宜以采购合同中约定为准。