**用户需求书**

**一、项目概况**

1、项目名称：中山市中医院临床支持后勤服务项目

2、服务内容：与临床无关的后勤保障类服务。

3、服务期限：叁年。服务合同按1+2的形式执行，即第一年为试用期，在试用期满后，甲方对乙方的履约情况进行评估，合格后甲方与乙方继续执行后两年合同；如果甲方对乙方的履约情况不满意，则甲方有权终止合同，并对该项目重新开展采购活动，由此造成的一切损失由乙方自行承担。

4、预算金额：3235.73万元(报价不得高于上限价，否则视为无效报价)

5、本项目为单价固定承包项目，服务商承担采购文件对其要求的一切事宜及责任。报价包括：服务人员工资、福利、保险、服装、通信工具、社保、医保，完成服务项目所需工具、服务设备、劳保用品、防护用品，一切税费及招投标的所有费用。

6、本项目不得转包和违法分包。

**二、项目需求**

**1、岗位设置**

 见附件一：岗位设置表

**2、各岗位服务内容及要求**

2.1 运送服务要求：

2.1.1、设立中央调度中心，配备中央运送信息化管理系统，相关人员配置对讲机、手持终端等，根据分级运送原则合理派工。

2.1.2、要求对运送的数据进行汇总和统计，提供相应数据给医院，对医院的决策进行支持。

2.1.3、药品运送岗位设置固定运送人员，严格按科室要求及时、准确运送药品。贵重药品要检查名称数量、包装完整度，与护士当面交接；如发生药品遗失、损坏的由服务方赔偿损失。

2.1.4、检查申请单的运送由科室人员签收，以防漏送或遗失。

2.1.5、服务方严格按科室要求及时、准确接送各类化验标本（血标本、大小便标本、病理标本、痰标本等）。玻璃管不可打破或倒翻，如有以上情况发生，应及时通知医护人员，并告知主管或经理，严禁用他人的血标本代替。如发生标本遗失、损坏的由中标方赔偿损失并负责解决标本遗失产生的纠纷。

2.1.6、根据科室要求接送各科住院病人所有检查治疗及其他需要协助的运送工作，确保送检过程中患者的安全。

2.1.7、按要求完成其他需要协助的运送工作。

2.2 电梯操作服务要求

2.2.1、电梯操作人员必须提供热情周到的服务，文明礼貌。

2.2.2、根据现场实际情况，服从医院安排，及时运载病人及物资。

2.2.3、随时保持电梯轿厢内干净整洁。

2.2.4、电梯出现异常情况及时报告维修人员，安抚和正确疏导轿厢内乘客。

2.2.5、保证随时为医疗急救或其它紧急情况提供运载服务。

2.2.6、如无紧急情况不可随意离岗、关停电梯。

**三、服务人员要求及标准**

1、项目服务岗位见岗位设置表，设置经理1人，主管2人。服务方须根据现场需求，做出科学详细的配置方案，确保完成相应工作。

2、服务人员必须身体健康、遵纪守法、无不良行为倾向，男性不超过60岁，女性不超过55岁。

3、服务方必须按照劳动法的规定合法规范用工，安排服务人员在具体工作岗位完成工作，并监督、检查、考核服务人员完成工作的情况。

4、服务方全面负责服务人员涉及劳动关系等所有事宜，服务中所发生的人事安全、交通事故等安全事故责任与采购人无关。

5、因服务人员问题给采购人造成的经济损失，由服务方负责。

6、服务人员应遵守相关法律法规及医院各项规章制度，服从采购人管理。

7、仪容仪表需干净整洁，保持服务礼仪，统一工卡、服装。

8、项目所有服务人员均免费兼顾医院的义务控烟巡查督导员，履行控烟督导工作。

9、中心氧房、电梯操作等特殊岗位需具有特种作业操作证并100%培训合格方能上岗。

**四、项目管理及质控要求**

1、项目需设立调度值班制度，调度人员接到服务请求，利用信息化系统进行派工并联系相应的服务或人员进行处理，保证项目现场的服务质量。

2、要求所有服务项目在院方每月组织的满意度调查中需达90分以上。如不达标，服务方需及时跟进、整改。

3、服务方应配置可以与医院信息系统无缝对接的信息化管理系统，科学调度和完成各项工作。由服务方根据医院信息系统的对接端口进行匹配，并预留可与医院信息系统相匹配的导入终端。

4、服务方应配置医疗废弃物信息化管理系统，实现医疗废物分类、打包、暂存、运输、中转、处理等生命周期的有效追溯管理和条码化管理。

5、为配合医院成本核算需求，根据科室需求向医院提供相关分析报表。

6、全部服务人员的工作时间应严格按国家有关法律、法规要求的标准执行，因工作原因产生的加班（含节假日加班），服务方应严格按国家有关法律、法规要求的标准给付员工加班薪资或按国家相关规定给予补休。

7、服务方须严格按照规范化的操作程序、完善的培训体系和质量控制体系完成本项目，以保证整个后勤系统安全高效有序和有计划地运转。

8、在合同期间，为确保管理的连续性，服务方不得随意更换本项目的经理、主管，如果需要更换时，必须经医院同意后方可更换。

9、服务方应按照三甲医院有关要求，有健全和具体的管理制度，有详细的完成工作的程序和措施，内部质量控制方案，有可行的检查监督制度，有奖励惩罚制度，有良好的员工文化制度，有固定的办公地点。服务方的管理人员应加强巡查和监督，建立到科室检查和征求意见的机制，发现存在问题及时解决。医院主管部门每月对公司内部的原始质量监督记录表及改进效果进行检查和评估。

10、服务方应每月向医院主管部门提交本月工作小结及下月工作计划。医院主管部门有权根据工作需要查阅服务方的操作流程、岗位职责、工作标准、工作记录、培训资料及其它相关管理资料（财务和人事资料除外）。

11、服务方应建立员工培训制度和培训方案，有岗前培训机构，服务人员100%经过岗前培训合格才能上岗。特殊部门应进行特殊培训，试工人员或未经培训的新入职人员不可单独上岗。对不符合岗位要求的人员，医院提出书面换人要求时，服务方应在一个月内完成人员的更换。

12、各项目经理、主管要加强内部巡视的督查，每月不定时到现场检查、评比、总结工作，了解员工的工作状态并及时掌握现场情况。

13、服务方有责任配合医院接受上级领导部门的监督检查，提供必须的资料（财务和人事资料除外）。

14、所有员工入院服务前都必须体检，并且合格的才能上岗。

**五、组织管理要求**

1、中标人必须有健全的组织机构和人员分工，职责明确。

2、做好与医院管理人员的协调沟通工作，服从医院管理人员的管理，接受医院组织的对该项目的承包内容、质量、管理等检查，及时做好总结和改进工作。

3、有应对突发事件的预案，确保各类突发事件的相关保障措施得到有效落实。

4、提供能说明具有本项目的履约资格的有关文件及具有相应履约能力证明文件。

5、有明确的管理及服务方式，信息反馈渠道。

6、建立与保存招标人后勤社会化档案，合同期内可提供给医院物业管理部门的文件资料清单。

**六、服务方应承担费用和物资**

1、服务方应承担员工的工资、法定节假日加班费、津贴、福利等费用，须严格按照国家规定给所有的员工缴纳各种社会保险（包括养老、医疗、工伤、生育险、失业保险等）和住房公积金，服务方与其员工之间产生的纠纷由服务方承担。

2、服务方提供员工职业安全防护用品（如手套、口罩、防水围裙、袖套等，特殊防护用品除外）、员工工作服、员工在职体检费用、工伤及职业暴露检查费、所有员工使用布类的洗涤（含工作服的洗涤）费用。

3、服务方的各岗位员工要统一服装，并由服务方负责其员工工服配备和洗涤。

4、服务方必须按岗位需求配备相应人员，以确保现场服务质量。

5、服务方自行负责所使用办公用品如电脑、考勤设备、打印机、复印机、电话及电话费、办公家具、办公设备和耗材、员工更衣柜。

6、未经医院同意，服务方不得在合同期限内将本项目的管理权转包或发包，一经查实，服务方有转包或发包行为，将立即终止合同。

7、投标报价包含所有前期开荒、初始化费用。

**七、其他有关的说明**

1、病人（家属）或医护人员对服务方的有效投诉，每次扣罚服务质量金额1000元；对投诉到院外或院内监察室的有效投诉，每次扣罚服务质量金额2000元；情节严重的每次扣罚服务质量金额5000元并承担相关法律责任。

2、中标人无条件接受医院相关职能部门的考核，针对医院提出的问题服务方要及时整改，并向医院反映整改结果。每月经医院考核合格后才付给中标人相关费用。

3、一年内连续2个月度考核不达标的，医院有权终止合同而无需对中标人进行任何赔偿，且不予退还履约保证金。

4、为确保服务工作的连续性，在双方自愿的原则下，服务方无条件接受医院现有同岗位工作人员。

**八、履约保证金**

合同金额的5%；签订合同后10个工作日内，乙方以（电汇/汇票/支票/保函等）形式缴纳履约保证金；服务期满后乙方无违约情况，乙方出具付款申请和本合同复印件，甲方60日内一次性无息退还给乙方。

**九、付款方式**

每月结算一次，中标供应商按用户合同要求完成工作，考核合格后，于次月开出全额发票。甲方在收到发票后60日内一次性支付（银行汇款）。

附件一： 岗位设置表

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 使用科室 | 岗位名称 | 岗位数 | 每周设岗天数 | 每天设岗小时 | 人数总和 |  **岗位职责（简要)** |
| 1 | 裁缝室 | 裁缝室 | 1 | 6 | 8 | 1.00 | 负责等 |
| 2 | 收发室 | 收发室 | 1.5 | 6 | 8 | 1.50 | 负责接收到院的报纸、杂志、信件，并做好分拣及派送到科室。 |
| 3 | 百货仓 | 百货仓 | 2 | 5 | 8 | 1.67  | 配送全院办公用品、生活用品 |
| 4 | 检验科 | 检验科 | 1 | 7 | 10.3 | 1.50  | 收集科内产生的医疗垃圾，对部分检验器械进行清洗、消毒。 |
| 5 | 病理科 | 病理室 | 1 | 6 | 8 | 1.00  | 负责科室保洁消毒工作，协助科室清洗玻片和派送病理报告。 |
| 6 | 中心氧房 | 中心氧房 | 1 | 6 | 24 | 3.00  | 负责监督液氧的充装，监测液氧槽罐气压，检查开关阀门，巡查压力管道，定期清理维护；负责配送科室氧气瓶并做好登记。（24小时岗位）。岗位具有相关资质操作资格。 |
| 7 | 医疗垃圾收送组 | 收空盐水瓶 | 1 | 7 | 9 | 1.31  |  |
| 东区医疗垃圾+锐器盒 | 1 | 7 | 9 | 1.31  |  |
| 西区+手术医疗垃圾+锐器盒 | 1 | 7 | 9 | 1.31  |  |
| 门诊医疗垃圾+锐器盒 | 1 | 7 | 9 | 1.31  |  |
| 库管员 | 1 | 7 | 6 | 0.88  |  |
| 8 | 手术室 | 敷料 | 2 | 6 | 8 | 2.00  |  |
| 手术病人运送 | 3 | 5 | 9.57 | 2.99  |  |
| 器械分拣清洗 | 2 | 6 | 8 | 2.00  |  |
| 总务工人 | 1 | 6 | 8 | 1.00  |  |
| 门岗值班 | 1 | 6 | 8 | 1.00  |  |
| 9 | 血透中心 | 血透中心 | 2 | 6 | 8 | 2.00  | 负责搬运透析液、整理透析机和透析瓶。 |
| 10 | 制剂室 | 制剂室保洁员 | 2 | 5 | 8 | 1.67  |  |
| 制剂室产品包装、配送 | 7 | 5 | 8 | 5.83  |  |
| 中药贴敷加工 | 2 | 6 | 8 | 2.00  |  |
| 11 | 西药库 | 西药库药品运送 | 1 | 5 | 8 | 0.83  | 配送一、二门诊西药房药品。 |
| 12 | 中药库 | 中药库药品运送 | 1 | 5 | 8 | 0.83  | 配送中药库中药。 |
| 13 | 中药房 | 清理整理中药房药柜 | 1 | 6 | 8 | 1.00  | 清理整理中药房药柜，药斗、药车等。 |
| 14 | 中心药房 | 药品配送 | 5 | 7 | 8 | 5.83  | 负责8:00-22:00时段各科室药品配送5人，大输液配送4人。 |
| 大输液 | 4 | 7 | 8 | 4.67  |  |
| 15 | 太平间 | 病理科标本/引产物/遗体运送 | 1 | 7 | 24 | 2.00  | 接收病区逝者遗体（24小时值班）、做好信息登记，与殡仪管做好交接；收运各科产生病理性废物，定期送到殡仪馆火化，做好相关交接登记 |
| 16 | 消毒供应中心 | 清洁卫生岗 | 1 | 6 | 8 | 1.00  |  |
| 手术器械收送、清洗、打包 | 18 | 6 | 8 | 18.00  | 负责消毒供应中心手术器械收送、科室保洁整理工作 |
| 17 | 担架组 | 急诊担架员（24小时） | 3 | 7 | 24 | 10.50  | 负责跟随救护车接送病人及急诊标本运送（24小时岗位） |
| 急诊担架员 | 1 | 6 | 8 | 1.00  |  |
| 　 | 手术/介入运送 | 手术/介入术前患者运送 | 10 | 6 | 8 | 10.00  |  |
| 18 | 标本收送组 | 标本运送 | 3 | 7 | 8 | 3.50  | 负责8:00-18:00时段接收各病区病人的检验标本至检验科并做好交接登记 |
| 19 | 送检组 | CT室 | 2.5 | 7 | 8 | 2.92  | 1、负责8:00-12:00，14:30-18:00时段接送各科住院病人所有检查治疗（包括医技科、各门诊治疗室及康复治疗部的检查治疗）；2、负责8:00-22:00时段接送各科住院病人至磁共振室做相应检查；3、负责9:00-23:00时段协助送急诊病人的检查、入院及接送中午、夜间时段各科住院病人的急检查。 |
| X光 | 1 | 7 | 8 | 1.17 |  |
| X光 | 4.5 | 6 | 8 | 4.5 |  |
| B超/功能科 | 7 | 7 | 8 | 8.17  |  |
| 内镜 | 1.5 | 6 | 8 | 1.50  |  |
| MR室 | 5.5 | 6 | 8 | 5.50  |  |
| MR室 | 1 | 7 | 7 | 1.02  |  |
| 12F康复治疗部 | 3 | 7 | 8 | 3.50  |  |
| 12F针灸治疗部 | 2 | 7 | 8 | 2.33  |  |
| 住院楼层病人运送 | 16.5 | 7 | 8 | 19.25  |  |
| 机动 | 2 | 7 | 8 | 2.33  |  |
| 调度文员 | 1 | 7 | 8 | 1.17  |  |
| 20 | 电梯 | 电梯操作员 | 8 | 6 | 8.71 | 8.71  | 1、周一至周五上午7:20-8:00，2号、3号职工梯搭载早班医务人员至各楼层；2、7\*24小时，4号手术梯运送手术病人、危急症病人、病区床边检查设备及医务人员；3、周一至周五上午10:30-11:30，下午2:30-3:30，5号梯运送病人、物资；4、周一至周五7:30-18:00，周六、日上午7:00-12:00、下午2:30-5:30，7号梯运送病人、物资；5、周一至周六上午7:30-12:00、下午2:30-5:30，8号梯运送病人、物资；6、周一至周五上午8:30-12:00、 下午2:30-5:30，15号梯运送病人、物资； |
| 21 | 项目管理组 | 经理1人，主管2人 | 3 | 5 | 8 | 3.00  | 负责项目的整体运营管理 |
| **岗位合计人数** |  | **141.57** |  |  | **160.51**  |  |