

第一部分 资格条件

1. 投标供应商应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。

- (1) 具有独立承担民事责任的能力；
- (2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- (3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- (4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- (5) 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

2. 本项目的特定资格要求：

(1) 信用记录：供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法失信主体或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以采购代理机构于投标（响应）截止时间当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/>）查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料）。

3. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加本采购项目（或采购包）投标（响应）。为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参与本项目投标（响应）。

第二部分 用户需求书

一、项目概况

（一）基本信息

1. 项目名称：中山市小榄人民医院运送服务采购项目
2. 服务期：自服务合同约定进场服务之日起 1 年。
3. 本项目不接受联合体投标。
4. 本项目不统一组织现场踏勘。
5. 本项目不允许分包。
6. 报价时应列出运送服务每月的服务单价。

二、服务范围及基本要求

1. 项目背景概述：中山市小榄人民医院为综合性三级甲等医院，占地约 173.6 亩，建筑面积约 22 万 m²，现有编制床位约 1600 张，医院设有内、外、妇、儿等 7 大系统，61 个专业开设 36 个病区。

2. 项目服务要求简述：

2.1 服务内容：本项目服务内容为运送服务。

2.2 服务要求：采购人对运送服务有较高的要求，中标人需具备承接编制床位至少 1000 张规模医院的专业能力。

3. 项目服务范围简述：

24 小时运送调度工作和病人、标本、药物、设备、文书等物品的运送和各类物资的配送、送氧气瓶、操控医疗电梯、临时性物资的搬运、病人尸体的遗体转运、暂存及移交工作、医疗废物回收及需要运送人员完成的其它未列明或临时性的工作等。

4. 报价费用界定：采购需求中如未特殊注明费用由采购人支付的，则默认由中标人支付。投标人需充分了解本项目需求后进行综合考虑，报出合理价格并承担相应风险。

5. 报价构成及风险说明：投标人投标报价包括但不限于：进驻人员工资、加班费用、社会保险、各类补贴、福利费、员工培训费、“中山市残疾人就业保障金”等人员成本费用，以及离职经济补偿费用、服装费、交通费、就餐费、卫生费用、日常接待、办公费用、投入物资、通讯费、首次进场交接费用等各项费用、税费、合理利润、意外风险费用、清洁用品用具、防护用品（如手套、口罩、放水围裙、袖套等特殊防护用品除外）及合同签订过程中可预见和不可预见费用等。

6. 人员录用事宜参与权与指挥权：

6.1 采购人对一些重要岗位的设置、人员录用与管理，一些重要的管理决策事项有直接参与权与审批权。在处理特殊事件和紧急、突发事故时，采购人对中标人的人员有直接指挥权。中标人对所录用人员要严格审查，保证录用人员没有治安处罚和无违法犯罪记录、有上岗资格证，持有有效的《健康证》。

7. 服务人员招聘要求：中标人派驻的物业服务人员要符合“遵纪守法，爱岗敬业，无犯罪记录，身体健康”的基本要求，工资福利标准必须符合中山市最新标准及采购人对各岗位所设定的要求，排岗用工必须符合《中华人民共和国劳动法》的有关要求，并按中山市用工标准签订合同。中标人对其所聘用的全体人员负责，所聘用的全体人员劳动合同应与中标人签订。采购人对中标人所雇用人员不承担任何责任。中标人与其聘用人员之间的一切权利、义务和纠纷由中标人自行负责，与采购人无关。中标人派驻的服务人员在本项目范围内发生违法、违规行为的，所造成一切后果及损失，由中标人承担责任和负责赔偿。

8. 服务人员人身安全责任：中标人派驻的服务人员应遵守安全操作规章制度，若发生人身伤害等工伤事故，由中标人负责。

9. 制订规则制度：

9.1 中标人应根据采购人的服务需求，制订本项目的物业服务方案，并不断完善各项管理规章制度、操作流程或指引、应急预案、培训考核计划、具体日常岗位工作安排、岗位工作职责等，并提交给采购人主管部门。

9.2 中标人应按照三甲医院有关要求，建立健全各项管理规章制度、岗位职责、工作标准、内部质量控制方案等并提交采购人主管部门备案。

10. 服务人员仪容仪表要求：

10.1 中标人各类管理、服务人员按岗位要求统一着装，言行规范，要注意仪容仪表、公众形象，对一些公众岗位录用人员体形、身高要有规定。

10.2 中标人服务人员应严格遵守医院各项规章制度及操作规程，佩戴工牌，上班时间不得穿短裤、背心、睡衣、拖鞋、高跟鞋等。

11. 保密规定：中标人应当对涉及采购人的信息严格保密，未经采购人许可，不得将信息泄露给第三方。否则，采购人保留追究投标人法律责任的权利。

12. 服务人员保险保障：

12.1 中标人需与派驻本项目的物业服务人员签订劳动合同，为物业服务人员购买养老、医疗、工伤、失业等国家法律规定的社会保险，并按国家法律法规规定发放工资福利。同时，

中标人须将劳动合同复印件、岗位相关证书复印件和物业服务人员健康检查（含传染病等）复印件、物业服务人员的无犯罪证明原件交给采购人备案（物业服务人员发生变动的应及时更新备案资料和移交更新的备案资料给采购人）。

12.2 除以上保险外，中标人还需给服务人员购买意外保险、第三者责任险，为在物业服务过程产生的意外提供一定的金钱保障。

13. 工作效率优化提升：

13.1 信息化技术手段：投标人尽可能地利用信息化技术手段提供服务效率，提升服务品质，实现思路和关键技术路线等，提供针对本项目的物业管理信息化技术应用方案，并在中标后投入使用。

13.2 机械设备辅助手段：积极研究最新物业相关机械设备，积极购入或租赁先进机械设备投入本物业服务项目中，提升物业服务工作效率。中标人可以从以下方面逐步优化：

13.2.1 提高效率：机械设备可以快速完成收运、维护和其他任务，大大提高了物业管理的工作效率。

13.2.2 降低人力成本：自动化设备可以减少对人力的依赖，从而降低长期的人力成本。

13.2.3 提升服务质量：机械设备可以提供一致和标准化的服务，提升物业服务的整体质量。

13.2.4 减少错误和事故：机械设备可以减少人为错误，提高工作的准确性，从而降低事故风险。

13.2.5 提高可持续性：通过优化能源和资源的使用，机械设备有助于实现可持续发展目标。

13.2.6 适应性强：机械设备可以适应不同的工作环境和条件，提供灵活的服务。

13.2.7 时间管理：机械设备可以在非工作时间运行，如夜间操作，从而不影响日常工作。

13.2.8 易于监控和控制：机械设备的操作和状态可以很容易地被监控和控制，方便管理。

13.2.9 减少对天气的依赖：户外机械设备可以在恶劣天气下工作，减少对天气条件的依赖。

13.2.10 数据收集：一些机械设备可以收集和分析数据，帮助采购人和物业管理者更好地做出管理。

13.2.11 降低劳动强度：机械设备可以承担一些重体力劳动，减少员工的劳动强度。

13.2.12 提高工作连续性：机械设备可以全天候工作，提高工作的连续性和可靠性。

注：机械仅作为辅助作用，不能完全代替人工。

14. 节能管理：根据采购人的节约能源（资源）相关要求（创建节约型医院）开展相关服务工作。并按照相关节能强度目标实施相关巡查、抄表、统计、报告等服务管理工作。节约空调用电，节约照明用电，节约办公设备用电，养成节约用水的良好习惯，提倡循环用水，持续加强节能宣传和操作培训活动。

15. 禁止转包：不得将本项目转包。

★16. 前服务员工优先原则：

为确保服务质量及交接期间的平稳，中标人应优先聘用正在为采购人提供服务的前物业管理公司服务人员，接收率须为 75%以上，其中重点岗位接收率须为 80%以上。重点岗位包括且不仅限于项目主管、手术室、重症医学科、产房、新生儿科、血透中心、介入室、妇产科人流室、职能办公区、急诊科、太平间、医疗废物站、洗衣房、调度中心等。

17. 做好交接工作：

17.1 合同服务期限到期或服务结束后，中标人应配合做好相关交接工作。

17.2 中标人需在交接前 5 个日历日将所有与项目相关的设备工具、物料、人员到位并经采购人验收合格。

17.3 原服务公司如需将相关设备移交给中标人，由双方自行协议原设备、工具的价格及移交流程。

17.4 中标人需落实完善的人力资源应急预案及其他拟定的交接方案，以应对交接过程中可能发生的各类罢工、消极怠工等情况，保证采购人临床的正常工作不受任何影响。

17.5 合同终止时，中标人应将采购人需要保存的所有原始资料移交给采购人，不得私自损毁。

18. 积极提供合理化建议：中标人在做好工作的同时，有责任向采购人提供合理化建议，以提高管理效率和管理质量。

19. 积极接受考核：中标人按采购人制定的工作标准进行服务，接受采购人各项考核管理。

20. 物业服务过程中的各类数据建立台账：

20.1 中标人在提供物业服务产生的各类数据，包括但不限于每日运送情况、医疗废物数据等。以上数据定期整理汇编成册移交采购人保存（或使用信息化手段存档）。

21. 中标人应承担费用和物资（包括但不限于）：

21.1 中标人的员工的工资、加班费、夜班费、津贴、福利、按照国家相关法律法规给所有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）、员工在职体检及意外事件（如工伤、职业暴露、疾病乃至死亡等）以及中标人与其员工之间产生的纠纷及因中标人责任导致各类事件、责任等由中标人承担。因中标人的责任给病人或采购人的员工造成的一切意外伤害，责任由中标人承担。

21.2 运送服务工作所需的工具（含手提篮、各种送货平车、医疗废物收运专用设备包括医疗废物专车（至少 3 台）、专车上的电子称、手持机、打印机，转运箱及科室收运时的条码打印纸；免洗手消毒液等，运送病人的轮椅、车床除外）、设备、物资、工作服（含洗涤）、职业安全使用普通防护用品（如手套、口罩、防水围裙、袖套等）、疫情期间及其他安全事故等使用的特殊防护用品（各类口罩、工作帽子、护眼或护面罩、鞋或靴套、医用胶手套、一次性防护服等）由中标人承担。如果中标人无法采购相关特殊防护用品时，采购人可协助采购，由中标人承担费用。

21.3 采购人在合同期内可为运送服务提供一间业务用房（约 34 平方）用作中心调度室。租金由中标人支付（300 元/月/间），由中标人自行负责所需使用办公用品如电脑、对讲机、考勤设备、打印机（含打印耗材）、复印机、电话及电话费、办公用品及家具等。办公室产生的水电费、电话费，饮用水等一切费用，每月由中标人按实使用量结算。

22. 其他总体要求：

★22.1 在服务期限内，如采购人因工作需要、用地面积、用房面积、床位数等发生变化时，中标人应按照采购人要求保质保量做好采购人的物业服务保障工作，其服务次数、服务频率、服务标准按采购人要求完成，不得以任何方式、理由推诿采购人管理人员的工作安排和合理的管理要求。

22.2 及时报修：中标人服务人员发现医院内设备、设施损坏的，应及时向科室护士长或采购人主管部门报修并跟进维修效果。

22.3 中标人应做好员工的教育和管理，按要求对不同类别（新入职和在职）、不同岗位的员工进行相应培训和教育，新入职员工应完成岗前培训及考核，合格后方可上岗，在职员工定期进行培训，使员工熟练掌握各项专业技能和提高个人素养。

22.4 中标人应提供充足的服务人员并保证人员队伍的稳定，需确保服务人员不得疲劳在岗，确保每位服务人员每天上班时间应符合国家法律法规的要求，每月至少有 4 天休息时间，以保证服务质量。

22.5 中标人应制订服务人员的培训计划并实施。每月对全体服务人员培训不少于两次，

使服务人员熟练掌握各项专业技能和提高个人素养等。新入职服务人员应完成规定培训课程经考核合格能独立完成岗位职责后方可上岗,如考核不合格者,继续培训直至合格为止。中标人应建立服务人员培训档案并做好记录。

22.6 采购人主管部门每月对中标人内部的原始质量监督记录表及改进效果进行检查和评估。

★22.7 中标人应建立内部质量控制体系,运送主管应每日到现场检查员工的服务质量和存在问题并督促整改落实。

22.8 采购人有权对中标人的内部管理资料和服务质量进行督查,中标人应配合采购人的督查和做好各项工作,接受上级部门监督、检查的工作。

23. 服务人员总体要求:

23.1 中标人服务人员应爱护医院的设备、设施和财产,节约用水、用电。

23.2 中标人服务人员要服从所在部门管理人员的管理和工作指导。

23.3 所有服务人员上岗前应体检 1 次,保证服务人员身体健康,患传染病人员严禁上岗。

23.4 中标人服务人员应严格遵守医院各项规章制度,严格遵守操作规程和岗位职责。

23.5 中标人服务人员不得迟到、早退或上班期间私自离开岗位(如因临时有事离开应向科室报备且时间不得过长),当天应完成当天的工作任务后方可下班;下班后不可在科室逗留。

23.6 中标人服务人员应维护医院的财产,自觉维护医院信誉,爱护医院公物,节约用水、用电;不得私自使用医院的设施和将医院的物品(包括开水、纸皮、胶瓶等废品)带走,不得私自使用医院各类设备设施,严禁擅自偷窃、倒卖医院财物、废品和饭菜等,严禁违规收集和买卖医疗废物,否则将视为盗窃交由公安部门处置。

23.7 中标人服务人员应严格遵守国家法律、法规和采购人的规章制度,爱护医院公物,节约用水、用电,做好安全用电及防火,严禁在病区内使用任何炉具煮食,使用微波炉要严格遵守相关规定(仅限于加热食物)。

23.8 中标人服务人员严禁聚众聊天、吵闹、打架、拉帮结派、聚集赌博、喝酒、煽动闹事等不良行为。

23.9 不在岗服务人员不得在医院内逗留、留宿和招揽私活等行为,严禁将家属、朋友等无关人员带到病房内洗澡、洗衣、煮食和留宿。

23.10 中标人服务人员不得随意吐痰、大小便。不得在公众场合大声喧哗或发生煽动闹

事等不良行为。

三、人员配置及服务要求

★（一）人员岗位及数量要求：本项目要求配置的运送服务人员总岗位数为 135.65 个岗位（含运送项目经理 1 个岗位，运送主管 3.27 个岗位）。

★（二）中标人须在中标通知书发出后 30 天内签订合同,在中标通知书发出后合同签订前按采购需求的要求配齐服务人员服务本项目，并向采购人提供服务人员相关资料，包括人员名单、劳动合同、人员安排表、人员相关证书等复印件留存（原件备查）。若逾期未配齐服务人员服务本项目，将视为中标人拒签合同，中标人须赔偿由此给采购人造成的损失。同时采购人可以依据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第四十九条的规定，按照评标报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。

★（三）服务岗位配置要求：本项目所配置的岗位及服务人员实行可加可减的原则。由采购人根据实际工作的需要进行岗位和人员的增减。采购人需要增减岗位或服务人员时，由采购人向中标人提出书面需求,中标人根据采购人的需求进行增减，采购人根据实际增减情况支付服务费，最终项目结算金额不得高于项目中标价的 10%。

（四）运送服务要求

1. 运送服务人员要求

★1.1 运送项目经理要求：年龄≤55 岁，具有大专或以上学历，有从事三年及以上三级甲等医院医疗运送服务项目经理管理经验，在签订合同前提供该人员学历证书及中标人为其购买的社保参保资料的复印件给采购人备案。具有良好的全局统筹能力、组织管理能力及处理各类突发或应急事件的能力。有较强的责任心和奉献精神，有良好的沟通、组织、协调能力以及熟练的专业技能，熟悉医院运送的各项工作要求、流程和操作方法，有指导和教育员工的能力，能正确指导现场员工进行各项操作，具有质量管理和质量持续改进的意识和能力，书写能力强。

★1.2 运送主管要求：年龄≤45 岁，具有大专或以上学历，有 3 年或以上三级甲等医院医疗运送现场服务经验及 2 年或以上三级甲等医院现场管理经验，责任心强和具有良好的沟通、组织协调能力以及熟练的专业技能，熟悉医院运送的各项工作要求、流程和操作方法，有指导和教育员工的能力，能正确指导现场员工进行各项操作。

★1.3 运送人员要求：具有初中或以上文化，女性年龄 50 岁以下（45 岁以上的占比不得超过 60%）、男性年龄 55 岁以下（50 岁以上的占比不得超过 60%），超出上述年龄的人

员若身体健康且具备满足对应工作的体力和能力，经采购人评估合格可以适当放宽，身体健康并能胜任岗位的工作，无传染性疾病（必须进行入职体检），服务态度好，品行良好，语言清晰，有一定的沟通能力，无违法犯罪记录（员工入职前中标人应将人员名单提交给当地派出所核查，核查无犯罪记录后才可入职，否则所造成的一切后果及责任由中标人承担）。

★1.4 所有运送服务项目员工入职前必须有二甲或以上医院的健康体检报告，身体健康者（无传染性疾病等）方可入职；特殊岗位的员工（医疗废物运送员），每年体检不少于一次，应提供血源性传染病项目（感染四项：乙肝抗原、丙肝抗体、梅毒抗体、艾滋病病毒抗体）的检测报告，并将健康体检报告复印件提交给采购人主管部门。

2. 运送服务岗位配置

2.1 《运送服务岗位配置表》

序号	楼宇	配置岗位数（个）
1	各楼宇	82.19
2	公共区域	53.46
合计		135.65

2.2 运送服务具体岗位配置

2.2.1 《各科室运送岗位配置表》

序号	岗位名称	岗位区域/科室	工作时间	配置每周服务天数	配置岗位数	平均每天服务小时数
1	内科楼运送	神经内科一区（3楼）	7:50-12:00 14:20-18:10	7	1.27	10.16
2		神经内科二区（4楼）	7:50-12:00 14:20-18:10	7	1.27	10.16
3		神经内科一、二区辅助岗	7:50-12:00 14:20-18:10	7	1.27	10.16
4		呼吸内科（5楼）	7:50-12:00 14:20-18:10	7	1.27	10.16
5		心血管内科（6楼）	7:50-12:00 14:20-18:10	7	1.27	10.16
6		消化内科（7楼）	7:50-12:00 14:20-18:10	7	1.27	10.16
7		心血管内科、消化内科辅助岗	7:50-12:00 14:20-18:10	7	1.27	10.16
8		全科与老年医学科、内分泌科（8楼）	7:50-12:00 14:20-18:10	7	1.27	10.16
9		全科与老年医学科、内分泌科辅助岗	周一至周五 7:50-18:10【时	5	0.46	3.68

			间段内累计工作四小时（一般是上午 2 小时、下午 2 小时，时间根据根据实际情况调整）】			
10	综合楼运送	胸心外科（10 楼东区）	7:50-12:00 14:20-18:10	7	0.64	5.12
11		待定科室（10 楼西区）	7:50-12:00 14:20-18:10	7	0.64	5.12
12		泌尿外科（9 楼西区）	7:50-12:00 14:20-18:10	7	1.27	10.16
13		待定科室（9 楼东区）	7:50-12:00 14:20-18:10	7	0.64	5.12
14		神经外科（8 楼西区）	7:50-12:00 14:20-18:10	7	1.27	10.16
15		普外一区（8 楼东区）	7:50-12:00 14:20-18:10（周六、日工作四小时）	7	1.09	8.72
16		肿瘤科/血液科（7 楼西区）	7:50-12:00 14:20-18:10	7	1.27	10.16
17		普外三区（7 楼东区）	7:50-12:00 14:20-18:10	7	1.27	10.16
18		耳鼻喉科（6 楼西区）	7:50-12:00 14:20-18:10	7	0.64	5.12
19		口腔科、眼科（6 楼东区）	7:50-12:00, 14:20-18:10（周一至周三 8 小时，周四至日 4 小时）	7	0.91	5
20		骨一科（5 楼东区）	7:50-12:00 14:20-18:10（周六、日工作四小时）	7	1.09	8.72
21		骨二科（5 楼西区）	7:50-12:00 14:20-18:10 周一至周五每天 8 小时周六、日工作四小时）	7	1.09	6.86
23		骨三科（4 楼东西区）	7:50-12:00 14:20-18:10	7	0.64	5.12
24		待定科室（3 楼东区）	7:50-12:00 14:20-18:10	7	0.64	5.12

25		待定科室（3 楼西区）	7:50-12:00 14:20-18:10	7	0.64	5.12
		肾内科（2 楼东区）	7:50-12:00 14:20-18:10	7	0.64	5.12
26	妇幼楼运送	妇科（11 楼南区）	7:50-12:00 14:20-18:10	7	1.27	10.16
27		温馨三区（11 楼北区） +温馨一区+温馨二区 （10 楼南、北区）	7:50-12:00 14:20-18:10	7	1.27	10.16
28		爱婴南区+9 楼温馨区 （北区）	7:50-12:00 14:20-18:10	7	1.27	10.16
29		产前区（8 楼南区）	7:50-12:00 14:20-18:10	7	1.27	10.16
30		待定科室（7 楼南区）	7:50-12:00 14:20-18:10	7	0.64	5.12
31		儿科一区（6 楼南区）	7:50-12:00 14:20-18:10	7	1.27	10.16
32		待定科室（7 楼南区）	7:50-12:00 14:20-18:10	7	0.64	5.12
33		普外二区（5 楼南区）	7:50-12:00 14:20-18:10（周 一至五 8 小时）	5	0.91	7.28
			7:50-12: 00 14:20-18:10（周 六日、节假日每 天工作 4 小时）	2	0.18	1.44
34		中医康复科(5 楼北区)	7:50-12:00 14:20-18:10	7	1.27	10.16
35	肿瘤楼运送	待定科室	7:50-12:00 14:20-18:10	7	0.64	5.12
36	驻守	ICU 一区(综合楼)+ICU 二区（妇幼楼）	7:50-12:00 14:20-18:10	7	1.27	10.16
37		医学影像科CT、X 光(综 合楼)	8:00-12:00 14:00-18:00	7	1.27	10.16
38		医学影像科CT、X 光(内 科楼)	8:00-12:00	6	0.55	4.4
39		MR 室	8:00-12:00 14:00-18:00	6	1.09	8.72
40		综合楼超声科	7:40-12:00 14:00-17:40	7	1.27	10.16
41		妇幼楼超声科	7:55-12:00 14:25-18:00	6.5	1.18	9.44
42		内镜中心	7:50-12:00 14:20-18:10	5.5	1	8

43		康复科门诊	14:00-18:00 (周一至周五下午 2 人, 周六上午 1 人)	5.5	1	8
44		人流室	8:30-12:00 15:00-17:30 (周一至周五)	5	1.52	9.12
45			8:30-12:00 (周六)	1		
			9:00-12:00 (每周一)	1	0.07	
46		急诊科	8:00-16:00	7	2.54	20.32
47		急诊科	16:00-24:00	7	2.54	20.32
48		急诊科	0:00-8:00	7	1.27	10.16
49		妇幼楼手术室	9:00-13:00 14:30-18:30	5	0.91	7.28
50		综合楼手术室	9:00-18:30	5	1.08	8.64
		手术麻醉科	8:00-12:00 14:30-17:30 (周一至周五) 8:00-12:00 周六	5.5	0.89	6.5
51	标本循环运送	儿科急诊	17:30-23:00	7	0.88	4.84
52		体检中心	8:00-12:00	6	0.55	4.4
53		从妇幼楼检验到综合楼检验	8:00-16:00	7	1.27	10.16
54			8:00-12:00 14:45-17:45	7	1.11	8.88
55	驻守、运送	西药库	8:00-12:00 14:30-17:30	5	1.59	11.13
56		日用品仓	8:00-12:00 14:30-17:30	5	0.8	5.6
57		耗材库	8:00-12:00 14:30-17:30	5	2.38	16.66
58		静配中心、综合药房、中药房	7:00-12:30 14:00-19:30	7	6.35	50.8
59			7:30-16:30	7	5.08	40.64
60			14:00-22:00	7	1.27	10.16
61			11:00-13:30 16:30-22:00	7	2.54	20.32

62	驻守	高压氧	7:00-12:00 14:00-17:00	5	0.91	7.28
63	标本循环运送	综合楼门诊采集点到 综合楼检验	8:00-23:00 7:30-11:30	7	3.02	19
总计					82.19	

2.2.2 《公共区域运送岗位配置表》

序号	岗位名称	岗位区域/科室	工作时间	配置每周服务天数	配置岗位数	平均每天服务小时数
1	项目经理	全院	8:00-12:00 14:00-18:00	5.5	1	8
2	运送主管	全院	8:00-12:00 14:00-18:00	6	3.27	26.16
3	中心调度员	调度中心	8:00-16:00	7	1.27	10.16
4			16:00-0:00	7	1.27	10.16
5			0:00-8:00	7	1.27	10.16
6			8:00-12:00 14:00-18:00	6	3.27	26.16
7	标本循环	综合楼	7:00-18:00	7	1.75	19.25
8		妇幼楼	7:00-18:00	7	1.75	19.25
9		内科楼	7:00-18:00	7	1.75	19.25
10	专项运送员	配送桶装水+机动	9:00-17:00	7	1.27	10.16
11	专项运送员	医疗废物收运	7:30-13:00 14:30-17:00	7	5.08	40.64
12	控梯员	妇幼楼、综合楼、内科楼电梯	7:50-12:10 14:20-18:00	5	2.73	21.84
14	调度中心的 机动运送员	全院	8:00-16:00	7	6.35	50.8
15			16:00-24:00	7	6.35	50.8
16			0:00-8:00	7	2.54	20.32
17	织物运送员	洗衣房	7:00-11:30 12:00-15:30	7	7.62	60.96
18			7:30-12:00 14:00-17:30	7	3.81	30.48
19	织物折叠员		7:30-14:30	7	1.11	7.77
总计					53.46	

3. 运送服务具体服务内容

3.1 中心调度员职责：

3.1.1 实行 24 小时轮值制度，全面负责运送调度的日常工作，包括运送任务的受理、

记录、分派、任务完成情况的跟进与反馈。

3.1.2 受理各科室的查询和投诉。

3.1.3 运送数据的收集、整理,按医院要求提供中心即时工作量,用于成本核算。

3.2 病人的运送职责:

3.2.1 负责全院住院患者检查、治疗、会诊、转科、手术、康复理疗等来回接送或引导工作,并根据科室要求、预约时间、运送工具运送患者,同时做好交接手续。

3.2.2 有需求的特殊病人、车床/轮椅的出院病人运送到医院门口。

3.2.3 按急诊科要求跟车出诊。

3.2.4 有需求的门诊病人护送检查和护送入院。

3.2.5 负责技能科室检查患者的接待、照看、解释等协调工作及现场秩序维护与应急工作,同时做好与导检员、患者/家属当面交接。

3.2.6 全天执行调度或管理人员随机安排的全院运送工作,包括零散杂项、应急、勤杂、物资、气体等运送工作。

3.2.7 运送员需保养、保管与维护好各自负责的运送工具,及时送修。所有病人的运送,运送员需协助完成过床工作。(特殊情况除外)

3.3 标本的运送职责:

3.3.1 各类标本定时收取和运送。

3.3.2 各类抢救、紧急的标本不定时运送。

3.3.3 取送试管、各类标本瓶、杯、玻片、容器等。

3.3.4 送检需要到外院检验的标本至检验科及将外院检验结果送到相应科室。

3.4 药物的运送职责: 负责把中心药房、中药房、静配中心所有各种药品(口服药、针剂、中成药、中药、输液等)从药房送往病区,或病区退还药房等全院药物运送工作。

3.5 文书的运送职责: 各类医疗文书、行政文书等运送(送病历去复印的除外)。

3.6 各类物资及设备的运送职责:

3.6.1 药库、日用品仓库、耗材库及全院各类物资、物品的领送。

3.6.2 各类医疗设备、医疗用品的收送,包括院内送修和领回。

3.6.3 执行采购人行政部门、科室交待的勤杂、公差任务。

3.6.4 负责全院桶装饮用水的运送和管理,每月最后一天统计好各科使用桶装水的数量交给日用品仓,按照采购人制定的桶装水配送明细表进行配送,如有特殊或紧急用水需要的,随叫随送。

3.6.5 临时加/撤病床、各类家具、物资的搬运、采购人临时性任务相关物资的搬运。

3.7 控梯员职责：

3.7.1 专人负责操作医疗专用电梯，如因抢救、手术等急需使用医疗电梯时，控梯员以最快速度控梯到所需楼层等候。没有运送任务时，需按正常开放医疗电梯使用。

3.7.2 控梯员应文明礼貌服务，坚守岗位，不擅离职守，主动帮助医护推车出入电梯或帮助有需要的人，人多拥挤时主动提醒乘梯人员小心保管财物。

3.7.3 遵守电梯操作规程，遇突发事件时，要沉着冷静，做好乘客的安抚工作。发生故障时应立即将电梯停在安全楼层，做好警示工作，并按规定汇报。

3.8 临时性搬运工作职责：

3.8.1 完成临时性指派的物品、病床等的搬运工作。

3.8.2 完成各类接待、会议的会场桌椅搬运、摆放工作。

3.8.3 搬运外出体检物品及跟随到体检现场搬运与布置现场。

3.8.4 负责医院科室开科或搬迁时的各类物资搬运。

3.9 太平间管理职责：

3.9.1 中标人应配置专人负责采购人太平间的 24 小时值班制管理，根据殡葬领域管理规定及医院制度要求落实工作。

3.9.2 负责到全院各科室，收运遗体到太平间保管，并指引、协助家属联系殡仪馆接收遗体，做好与科室医务人员、殡仪馆工作人员的交接登记工作，按要求落实太平间清洁、消毒、防鼠工作；如因中标人服务人员原因所致的遗体发生鼠咬、损伤、丢失、碰伤或受到其它伤害，由中标人负责赔偿及承担一切责任。

3.9.3 遗体在太平间保管超过 3 小时（夜间除外）仍无家属前来办理火化手续的，中标人服务人员应及时反馈给相关科室医务人员催促家属尽快办理相关手续；如果遗体存放超过 6 小时（夜间除外）的，中标人服务人员及时报告负责部门协调跟进处理。

3.9.4 对全院所有的遗体（包括意外异常死亡），需协助及配合科室、相关部门或家属做好各项协调及交接手续，按照以下交接规范执行：

3.9.4.1 中标人服务人员在科室收运及与指定接收单位交接过程中，需严格执行“双人核对”制度，认真核对遗体信息及交接手续，严格按照殡葬领域管理规定及医院制度要求移交遗体给指定接收单位，确保遗体移交准确无误。

3.9.4.2 中标人服务人员完成每具遗体移交后，办公时间立即将完整填写的《遗体移交登记表》提交主管部门归档保存。交接人员需签字确认，确保移交记录及时、完整、可追溯，

杜绝漏交或延迟上交情况发生。

3.9.5 负责管理和维护太平间内设备设施，确保设备设施处于完好状态，并防止丢失。

3.9.6 遵守殡葬领域管理规定及医院制度要求，严格执行遗体运送、保管、移交工作。禁止向死者家属索取红包或其它物品，家属在医院内进行丧事祭祀、法事活动及安放花圈、抛掷烧纸、香烛、更换寿衣、燃放鞭炮等行为时，中标人服务人员应向死者家属进行劝阻及耐心做好解释工作，如劝阻无效时需及时上报医院相关部门，同时通知保安部派人到现场协助处理。

3.9.7 接到科室通知收运遗体后，上班时间 15 分钟内到科室接收遗体或引产死胎(下班时间:从收到科室通知到达科室时间不能超过 30 分钟)，与科室护理人员办理相关交接手续。

3.9.8 对于胎龄 16 周以上或重量超过 500 克的死胎排胎，太平间工作人员每日两次定期前往相关科室进行接收和转运，并与科室完成交接（特殊情况应随时响应）。接收后，死胎排胎按规定暂存于太平间专用冰箱内，并纳入殡葬管理体系。在移交至殡仪馆时，太平间工作人员需与殡仪馆工作人员办理交接手续，并做好详细登记。

3.9.9 太平间管理违规行为的界定与处罚

3.9.9.1 违规行为界定。在太平间管理工作中，中标人服务人员若出现以下行为，均视为严重违规：

- (1) 销售殡葬用品；
- (2) 提供盈利性殡仪服务；
- (3) 索要钱财；
- (4) 泄露亡故患者或其家属有关信息；
- (5) 参与、组织在医院范围进行法事活动；
- (6) 参与、组织变卖遗体、器官；
- (7) 配合偷抢或破坏遗体；
- (8) 对上述违规情况隐瞒不报。

3.9.8.2 处罚措施：

(1) 采购人对违规行为实行“零容忍”政策。一经查实，采购人有权责令中标人与违规员工解除劳动合同，并且该员工不得再从事医院内的任何工作。

(2) 中标人作为服务公司，应对违规行为承担管理责任。首次发生上述违规行为，采购人将对中标人进行 1 万元的扣罚，服务期内违规行为第二次出现时，进行 5 万元的扣罚，第三次出现时，在第二次的基础上 2 倍扣罚，第四次出现时，按 3 倍扣罚，以此类推。且服

务期内出现超过三次，采购人有权单方终止合同。

(3) 若违规行为涉及违法犯罪，采购人将依法移交司法机关处理，一切责任与后果由中标人承担，中标人应积极配合司法机关的调查，并承担相应的法律责任。

3.9.9 信息保密与安全管理

3.9.9.1 中标人应严格遵守信息保密原则，确保在服务过程中获取的患者信息、医院内部信息等不被泄露。中标人服务人员在服务期间及离职后，均不得以任何形式向第三方披露、传播或利用上述信息。中标人从事太平间相关工作人员需签订保密及廉洁承诺书，经过培训后方可安排上岗。

3.9.9.2 中标人应加强员工的安全教育与管理，确保服务过程中的人员安全和医院设施设备的安全。如因中标员工的疏忽或故意行为导致医院人员伤亡或财产损失，中标人应承担全部赔偿责任，并负责恢复原状或支付相应的修复费用。

3.10 医疗废物收运和管理职责：

3.10.1 根据医疗废物管理规定及医院消毒隔离制度，严格执行医疗废物分类收集、运送、暂存、移交工作；每天使用中标人的医疗废物信息化系统、专用设备（手机、运送专车、电子称），到全院各科室至少收运一次，量多的科室收完为止，特殊情况随叫随收，各科室的医疗废物应尽量做到日产日清，按规定的路线送到集中暂存处暂存，集中暂存处暂存时间最多不得超过 48 小时。

3.10.2 专人负责医疗废物集中暂存处的管理工作，按中山市固体废物在线监控管理平台 APP 操作流程，当面与危险废物处置单位的工作人员完成医疗废物移交。每月 5 号前提交上个月全院医疗废物管理台账，确保每天收集与转移的数量误差范围不能超过 $\pm 3\%$ 。

3.10.3 负责通知殡仪馆工作人员来院接收病理性废物/死胎排胎，并按要求做好全院各科室病理性废物保管、移交工作。

3.10.4 每天对使用后的医疗废物运送工具及时进行清洁消毒；医疗废物对外交接完成后，及时对暂存间的设施及内外环境进行彻底清洁消毒（每天 2 次）；每星期做好防四害工作（防苍蝇、防蚊子、防蟑螂、防老鼠）。

3.10.5 负责医疗废物集中暂存处设备、设施的保管和维护，医疗废物应上锁管理，防止医疗废物丢失、流失、泄漏、扩散和意外事故发生时的不良事件。

3.10.6 遵守医院的各项规章制度，禁止私自携带、变卖或遗失医疗废物。

3.11 棉织品的运送职责：

3.11.1 负责全院所有织物的运送工作，按要求把洁净织物送到各科室及各科室将污脏

织物收集运送到洗衣房。所有洁净织物、污脏织物运送过程中必须全程遮盖织物，同时做好个人防护工作。

3.11.2 根据各科室计划清单进行分捡织物，对单、对数、然后装车，按要求送到各科室。到科室后对织物进行卸货，并与科室人员做好织物的当面交接工作，做到心中有数，数目清晰。

3.11.3 每天负责折叠区域环境卫生的清洁，并协助洗衣房折叠、装车工作。

3.11.4 遵守医院的各项规章制度，按要求做好个人仪容仪表和个人防护（穿戴工作服、口罩、帽子、手套、鞋等）。落实好院感制度，

3.11.5 保养、保管与维护好各自负责的运送工具，使用过程中发现故障的及时上报洗衣房组长，同时送院内维修。

3.11.6 下班前做好使用车辆的清洁、消毒工作，并摆放整齐。

4. 运送服务工作要求

4.1 建立全天 24 小时按照岗位配置要求提供服务，为采购人提供及时、规范、安全、优质的运送服务，具体要求如下：

4.1.1 设立中央调度中心，由中标人给运送员配置通讯工具，调度人员 24 小时全面负责运送调度的日常工作，包括运送任务的受理、记录、分派、任务完成情况的跟进与反馈。

4.1.2 发生不良事件时及时上报病区护士长和采购人归口管理部门。收到投诉时应立即改进并主动及时地追踪回访且做好相关记录。（1）Ⅰ级、Ⅱ级不良事件：当事人必须立即上报项目经理或主管，运送项目经理立即向主管部门上报。（2）Ⅲ级、Ⅳ级不良事件：当事人必须立即上报项目经理或主管，项目经理或主管立即到场协调处理，处理完毕后 24 小时内上报主管部门。

4.1.3 患者运送须由护士、运送员共同核对患者信息，做好书面交接，双方签名确认；运送病人时，按医务人员对病情评估结果和运送方式使用运送工具。

4.1.4 正确使用运送工具，使用车床接送病人要注意上下斜坡时头部方位的调整；运送带输液的患者时需使用带输液架的车床或轮椅；使用车床或轮椅运送病人需做好安全措施（扣好安全带）；所有手术病人应使用轮椅或车床接送，不能让病人步行。如因中标人服务人员原因所致的患者运送安全事件，由中标人负责赔偿及承担一切责任。

4.1.5 运送过程中，应确保病人的安全与舒适，注意保暖，随时注意视察病人的病情变化，发现异常立即报告医生护士并协助处理。检查结束后，把病人安全送回所在病区。

4.1.6 运送病人及物品时应注意安全，如因输送方疏忽导致的人员伤害，物品损坏，中

标人应负赔偿责任。

4.1.7 取送药品、物品时，应做到及时、准确、安全，严格执行交接制度，每项运送任务均应有交接记录，应杜绝错发、错送和避免丢失、损坏的现象。

4.1.8 到日用品仓库、药库、耗材库等领取物品和送回的物品数目应相符，要有护士长或护士签名。

4.1.9 各类医疗文件传递要准确、及时。

4.1.10 太平间设专人负责，接到通知后，立即到达现场（下班时间接到通知的，从收到科室通知到达科室时间不能超过 30 分钟）。严禁发生尸体遗失、损坏、错发等现象，如有发生应由中标人承担相应责任。工作人员不得向死者家属索要或收取红包。

4.1.11 应每天检查运送工具状况是否良好，保证运送工具安全、状态良好方可使用，不得出现因管理不当而丢失运送工具的现象。借用科室器具用完后应及时归还。

4.2 抢救、紧急、急诊、一般任务、检验标本的运送时限及要求：（运送时限是指：运送用时的起止时间是从调度中心接到科室运送任务通知到完成任务）

4.2.1 胸痛病人或抢救病人：急诊科、介入室、手术室的血标本送到检验科的时限为 5 分钟内完成。

4.2.2 紧急交叉配血、溶栓标本、血气分析、血氨、促肾上腺皮质激素等，科室已明确要求按紧急的运送任务完成的工作，全院各科室运送时限为 10 分钟内完成。

4.2.3 急诊任务运送时限为 8 分钟内到达全院各需求科室，如需携带运送工具则 10 分钟内到达全院各需求科室。（注：调度中心在综合楼一楼光棚位置）

4.2.4 一般任务运送时限为 20 分钟内到达需求科室并在 30 分钟内完成运送任务。

4.2.5 常规任务运送时限为 60 分钟内完成运送任务。

4.2.6 如届时因机动工作繁忙无运送员可派工时，由公司管理员执行抢救或紧急运送任务。

4.2.7 如受电梯故障或不可抗因素而导致运送任务延误的则不评估其运送时限要求。

4.3 病理标本的运送时限及要求：

4.3.1 冰冻病理标本：从综合楼手术室到病理科在 5 分钟内送达；妇幼手术室到病理科要求在 10 分钟之内送达。

4.3.2 妇科门诊、综合手术室、妇幼手术室的病理标本每天上午、下午各收运一次，常规病理标本每小时循环收运一次，特殊情况除外。

4.3.3 为了确保病理标本送到病理科有人接收和交接，医院规定上午 11:30 以后、下午

17:00 以后运送员不再送常规的病理标本到病理科。如果临床科室一定要在 11:30 和 17:00 以后送病理标本的,应由临床科室与病理科工作人员沟通好有人接收标本后,运送员方可接送科室的标本并尽快送达病理科与工作人员交接。严禁将病理标本送到病理科以外的任何科室存放。

4.4 中标人应每月向采购人主管部门提交以下资料:项目岗位配置一览表、在册员工信息登记表、太平间尸体交接登记台账、消毒登记本、医疗废物管理台账、医疗废物收集明细表、工作总结及下个月工作计划等。

4.5 中标人应按医疗废物相关法律法规和文件的要求,认真做好采购人产生的医疗废物的收运和医疗废物暂存处的管理,人员培训和个人防护措施到位,运送工具符合要求,医疗废物暂存处管理规范,各类医疗废物收集、运输、暂存、交接等环节符合要求,无医疗废物遗洒、流失或非法售卖的现象。如因中标人违法违规导致不良后果,由中标人承担相关法律责任。

4.6 合同终止时,中标人应将采购人所需保存的所有医疗输送服务管理原始资料移交给采购人,并完成所有的交接手续后方可撤场。

4.7 中标人运送服务项目管理人员(运送项目经理、运送主管)应每天检查员工的服务质量(包括节假日、下班时间不定时抽查),定期征询医院各用工科室的意见,及时商讨和解决存在的问题。

4.8 如中标人服务人员的工作发生差错、病人物品丢失、争议或其它异常问题时,应立即报告现场护士或护士长,同时报告运送服务项目管理人员(运送项目经理、运送主管),并配合调查。员工如隐瞒不报的,将按有关规定给予从严处罚;如果运送服务项目管理人员(运送项目经理、运送主管)有包庇违规或帮助当事人隐瞒真相、不及时如实上报的,与当事人一并处罚。

4.9 中标人服务人员应服从所在科室的工作安排、监督和管理。如果中标人的员工因违反劳动纪律、服务态度差、工作质量差、经常被病人投诉、工作能力或管理质量达不到使用科室/部门要求,导致其收到病人、家属或科室/部门有效投诉 2 次及以上,或被两个及以上科室拒绝留用的员工,经采购人主管部门评估情况属实的,采购人有权要求中标人撤换,中标人接到撤换通知后,应在一周内将该名员工调离采购人的范围,否则采购人有权不支付该岗位服务费。

4.10 中标人服务人员应服从派工和管理,上班期间应坚守岗位,不得脱岗、串岗,不得擅自离开岗位(如因临时有事离开需要向运送项目经理请假,并安排有人顶岗后方可离开,

未经运送项目经理批准私自离岗的按缺岗处理。

4.11 中标人服务人员应接受服务科室的监督和管理，不得迟到、早退。应做到文明礼貌，工作认真、责任心强，尊重病人，不得欺负、呵斥、打骂、冷待病人及家属。应保护病人隐私，不得打听、泄露、传播病人及工作人员隐私，不准在病人面前谈论病人病情及其他人员的情况。中标人服务人员严禁将本人持有的门禁卡、工牌、饭卡借给他人使用。

★4.12 中标人对医院内垃圾的处理必须是严格执行《医疗废物管理条例》、《医疗卫生机构医疗废物管理办法》的规定，因中标人违法违规导致不良后果，由中标人承担相关法律责任。

★5. 信息化技术手段：

5.1 中标人需配置可以与医院信息系统无缝对接的信息化管理系统，包括医疗运送服务中央调度信息化管理系统及医疗废物收集采用信息化系统(由中标人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)，科学调度和完成各项工作，并使用信息化管理系统对现场服务质量进行检查、监控、派工，要求软件具有以下功能：

5.1.1 由于采购人医院运送种类多、环节复杂、数据量大，需要中标人利用信息化手段解决问题，要求投标人具备一套医疗输送（运送）服务中央调度信息化管理系统，具体功能如下：

- (1) 实现护士站自助下单功能，对运送服务任务过程追踪功能。
- (2) 实现标本电子扫描登记功能。
- (3) 实现循环签到功能。
- (4) 实现预约检查功能。
- (5) 具备员工管理功能：记录员工个人信息、培训、技能。
- (6) 记录完整的医院空间位置信息。
- (7) 实时记录运送类型、始发科室、到达科室。
- (8) 运送员需求时间、优先等级。
- (9) 员工手持终端机具有接收任务功能。
- (10) 运送任务具有追溯功能等。

5.1.2 采购人医院每天产生大量的医疗废物，且医疗废物种类繁多，需要中标人利用信息化手段解决问题，要求投标人具备一套医疗废物收集采用信息化系统，具体功能如下：

- (1) 按医疗废弃物类型进行称重和打印条码功能。
- (2) 可提供多种确认方式，如：扫描医护二维码、护士站终端等确认。

(3) 支持护士站终端查询医疗废弃物的流向。

(4) 具备医疗废物院内入库及出库管理功能。

(5) 具备医疗废物在院内收运全程的追溯功能等。

5.2 中标人负责在采购人主管部门指定的电脑上安装信息化管理系统，并提供信息化管理系统登录的账号与密码，使采购人可随时通过电脑终端进行监督管理。（采购人权限与中标人项目经理权限相等或更高）

5.3 中标人须根据中山市环保部门及相关部门对医疗废物数据统计等要求，及时对信息化管理系统进行升级改造，以满足采购人对数据统计的实际需要，并根据环保部门及中山市固体废物在线监管软件对医疗废物等数据统计的最新要求，及时对信息化管理系统进行升级改造并保留完整的统计数据。（上述费用已包含在本项目预算中，采购人不再另外支付费用）

5.4 中标人提供的一切设备（含硬件、软件）、信息化管理系统及消耗品（如条码打印纸等）均由中标人提供，服务期间，信息化管理系统产生的所有数据均归采购人所有（中标人撤回系统前必须将服务期内产生的所有数据打包移交给采购人，不允许倒卖采购人的数据），中标人应承担费用负责其提供的设备的维修、保养及必要时提供额外或替换的设备（包括替换配件）以使该设备处于良好运行状态。

5.5 中标人需具备投入本项目信息化管理系统的合法使用权或所属权，如产生任何其信息化系统相关的知识产权纠纷，均与采购人无关。

5.6 若采购人现有硬件设备与中标人的系统不兼容的，由中标人自行解决兼容问题。

6. 运送服务加班要求

6.1 日常工作加班：如果因日常工作量增加，在岗员工已满负荷工作仍无法完成当天工作的，由中标人调配机动人员或其它岗位的人员配合完成工作任务，如果调配人员仍无法按时完成工作的，由中标人安排人员加班完成当天的工作并向采购人主管部门报备，中标人做好加班记录：加班员工姓名及签名、加班原因和加班起止时间等，由科室护士长确认签名后提交给采购人主管部门审核，采购人按实际加班情况及中标服务单价支付加班费。

6.2 临时性或应急加班：如果因采购人新增加的工作如搬迁科室、临时性搬迁任务等临时性工作需要或应急工作（如自然灾害、突发性应急事件等）非常规性工作所致的额外加班，由中标人根据工作量安排人员加班并提交给采购人主管部门报备，中标人做好加班记录：加班员工姓名及签名、加班原因和加班起止时间等，提交给采购人主管部门审核，采购人按实际加班情况及中标服务单价支付加班费。

6.3 以下情况加班不支付加班费：

6.3.1 因中标人服务人员服务范围内的工作质量不符合要求而需要临时加班的,属于中标人服务人员服务范围内的工作,采购人不支付服务费。未经采购人科室或主管部门同意并现场确认的加班费,采购人将不予以支付。

6.3.2 中标人应根据岗位配置要求进行人员配置,有人休息或辞职时应有人顶岗,不得缺岗。顶岗人员需要熟悉所顶岗位的工作流程和要求,经所顶岗科室护士长或主任同意后方可安排顶岗,否则视为无效顶岗,采购人有权扣除无效顶岗岗位的服务费。新入职员工以所服务科室的护士长考核合格并确认实际到岗日为准。

7. 运送服务管理要求

★7.1 中标人必须合理安排服务人员的工作和休息。中标人不得以支付员工“并岗工资”、减少科室岗位服务人员,以确保现场服务质量。

7.2 中标人应确保运送服务员工的稳定性以保证项目的服务质量。未经采购人同意,中标人不得随意更换运送服务管理人员(运送项目经理、运送主管)。因故需要更换时,中标人应提前向采购人主管部门提出书面申请,并经采购人主管部门同意后方可更换。

7.3 中标人的运送服务管理人员(运送项目经理、运送主管)应坚守岗位,除法定节假日每年离开医院的累积不得超过15天。如项目管理人员因故需临时离开医院或休息3天以内的(不含3天),中标人应以电话、微信等方式向采购人主管部门请假;离开医院3天或以上的,应向采购人主管部门提交书面请假单,请假获批离开医院前应提前做好现场工作。

7.4 如中标人委派的运送服务管理人员(运送项目经理、运送主管)不符合要求的(有事实依据证明不能胜任管理岗位),采购人有权要求中标人更换该项目管理人员至合格为止。中标人接到采购人书面换人通知后,应在15天内更换合格的项目管理人员到位,逾期不更换或更换的项目管理人员仍不符合要求的,采购人有权不再支付该岗位的服务费,直至合格的项目管理人员到位为止。

7.5 运送服务管理人员(运送项目经理、运送主管)应每天到现场跟进每个岗位员工的工作情况,及时解决员工在工作中遇到的困难或问题,并与所在科室沟通协调和及时反馈。每周应对所有岗位的服务质量及工作情况督查至少一次。

7.6 中标人应确保现场运送服务各岗位员工的相对固定,以保证现场服务质量。如有员工离职、休息或生病等原因导致现场员工变动的,项目管理人员(运送项目经理、运送主管)应提前与所在科室护士长或负责人沟通并安排能胜任该岗位的员工顶替。经所在科室护士长或负责人同意后方可上岗,新上岗或替岗员工的现场医疗运送工作,项目管理人员应加强指导和监督。因新上岗或替岗人员服务质量不合格而影响科室正常运作的按缺岗处理,采购人

有权拒绝支付该岗位服务费。

★7.7 中标人应保证服务人员每月正常休息时间，确保服务人员的身心健康。

7.8 中标人服务人员在运送过程中应做到安全、及时、迅速、不出差错。

四、付款方式

1. 中标人与采购人应于中标通知书发出之日起 30 天内签订采购合同，并约定进场服务时间。招标文件、中标人投标文件、中标通知书、考核办法应作为重要依据。

2. 采购人按月支付中标人服务费用，每月服务费用金额=合同金额÷服务期内月度数量+当月人员实际增减服务费（如有）-当月扣罚费用（如有）

3. 采购人每月根据当月的服务岗位人数及质量考核结果支付服务费。

4. 费用支付流程：

4.1 中标人于每月 3 号前将上月结算资料送达采购人，经采购人主管部门审核后将上个月的缺岗人数和服务质量考核结果反馈给中标人，中标人对考核结果有异议的，应在收到反馈意见后 2 个日历日内提交书面意见，逾期未提交视为同意，采购人结合考核情况（扣除考核罚款）确认该月实际结算金额。

4.2 中标人于每月 15 号前将上月的发票（发票金额按实际结算金额开具）送达采购人，经双方确定服务费用，中标人开具有效全额增值税普通发票（含税），采购人收到发票并审核无误后一个月内支付费用。

注：上述 4.2 所指的结算资料包括：（1）月度总结报告；（2）考核评分表；（3）整改相关通知书（如无整改问题，无需提供）；（4）实际岗位及服务人员配置表；（5）加班情况表；（6）采购人认为有必要提供的其他资料。

五、履约保证金

本项目收取履约保证金：中标人在签订合同 7 个工作日内向采购人交纳履约保证金（金额为中标金额的 10%）。履约保证金以不可撤销、无条件的银行（或担保机构）履约保函的形式提交（履约保函不计息），且应在服务期内持续有效，出具保函的银行（或担保机构）须在国内注册。若中标人给采购人造成的损失超过履约保函数额的，中标人还应当对超过部分予以赔偿。履约保函应明确列出或附上采购人索赔的资料清单，索赔流程应该具有实操性。

六、考核办法

1. 总则：为充分调动运送人员工作积极性，增强工作责任感，提高我院运送工作管理水平和服务水平，现制定我院考核办法，采购人对中标人每月进行考核，通过对服务人员工作

质量的检查，考核结果对应当月的物业管理服务费用。具体考核办法如下：

1.1 本考核办法适用于合同范围内的物业管理场所。

1.2 本办法考核者为采购人，被考核对象为中标人。

1.3 本考核办法的有效时间与合同期限一致。

2. 采购人每月根据《小榄人民医院运送服务质量考评表》（详见下表）、科室评价、满意度调查结果等对中标人的服务质量进行考评，考评结果与中标人当月的服务费挂钩，总分为100分，当月考评总分在95分（含95分）及以上为合格。考核分在90（含90分）-95（不含）分，不予扣罚，但中标人需要对存在问题予以立即改进，如因中标人责任所致的同一问题第二次出现的，扣当月服务费的1%/分；考核分在85（含85分）-90（不含）分，扣当月服务费的2%/分；连续两个月考核结果低于85分（不含85分）的，除扣当月服务费的5%/分外，采购人有权单方终止合同，如造成采购人经济损失的，中标人应给予采购人经济赔偿，并承担相应的法律责任。

小榄人民医院运送服务质量考评表					
检查时间： 年 月 日			检查者：		
总得分：					
项目	考评标准	分值	考核方法	检查结果	扣分
岗位核查	由采购人对中标人的岗位配置情况进行核查，不得存在缺岗或并岗；管理人员离开医院全年累积时间不得超过 15 天（正常休息日除外）。	5	发现缺岗或并岗的，每发现一次扣 1 分；管理人员无故离岗或休息不向采购人主管部门报备的，一次扣 1 分；如因管理人员休息而工作安排不到位导致不良后果的，扣减 1 分/次。		
公司管理	每月需提交月总结、排班表、公司管理员日常巡查表；新入职员工以所服务科室的护士长考核合格并确认实际到岗日为准。	3	一项不符扣 1 分。		
服务规范	用语规范，服务热情，仪表规范，佩戴工牌，不穿响底鞋、拖鞋。不留长指甲，不与工作人员、病人及家属争吵，不收受患者礼物及红包；服务规范，态度和蔼，诚恳待人，语气温柔。	3	一项不符扣 1 分。		
核对	运送病人出病房前与护士双方核对好病人信息，在运送登记本上签名确认，准确及时接送病人至有关科	10	一项不符扣 2 分，导致病人不良事件扣 5 分。		

	室进行检查、治疗，在检查过程中做好病人每个环节的交接工作，送病人回病房时应与护士当面交接并在登记本上签名确认；送药前与药师核对袋及封口的完好度，送达科室后与护士签名确认；标本在各科扫描机扫描核对并与护士做好交接，病理标本与护士与病理科人员做好交接工作；日用品、耗材等物品请领后交于科室签名确认。				
安全	标本运送工具必须加盖，运送途中标本直立，不能倾斜，不能震荡，各种标本不能混放；运送物品及液体，途中不能将物品及液体放置目视不到的地方，药车运送途中不得倾斜，与药师及护士做好交接工作；送病人做完各项检查后，将病人安全护送回病室，过好床后与护士在交接单上签名后方可离开；计划性领物按规定时间将物品送至科室；要求及时，数量清楚，做好交接签收。	10	一项不符扣 2 分，导致发生安全不良事件扣 5 分。		
运送要求	根据天气注意保暖，防止患者受凉，雨天防止淋湿病人。雨天防止淋湿物品造成不必要的浪费。搬运病人动作规范、轻稳，符合治疗要求，不得因搬运不当增加患者痛苦（管道脱落，跌倒，动作粗鲁加重病情）轮椅有安全防护带，性能良好，有刹车闸。车床上加护栏，配备安全防护带，性能良好。推平车、轮椅上、下坡规范，运送中病人出现晕厥、跌倒、昏迷等情况时，第一时间通知相关科室护士，留守在病人身边，切忌搬动病人，待护士、医生到场，协助处理。	10	一项不符扣 2 分，因操作不当造成病人痛苦扣 5 分，造成严重不良事件扣 10 分。		
及时性	按时间和要求及时运送，按运送病人、标本、物品的操作流程进行，标本不得转交给他人运送，住院部每小时循环收送常规标本 1 次，保证全院各科紧急标本运送的及时性：1. 胸痛病人或抢救病人：急诊科、介入室、手术室的血标本送到检验科的时限为 5 分钟内完成。2.	10	一项不符扣 2 分，延误造成不良事件扣 5 分。		

	紧急交叉配血、溶栓标本等，科室已明确要求按紧急的运送任务完成的工作，全院各科室运送时限为 10 分钟内完成。3. 急诊任务运送时限为 8-10 分钟内（携带工具）到达全院各需求科室。4. 一般任务运送时限为 20 分钟内到达需求科室并在 30 分钟内完成运送任务。5. 常规任务运送时限为 60 分钟内完成运送任务。				
医 疗 废 物 管 理	根据医疗废物管理规定及医院消毒隔离制度，严格执行医疗废物分类收集、运送、暂存、移交工作。正确使用医疗废物容器及转运工具，设立专人收集，专车运送；每天至少到各科室收运一次，量多的科室收完为止；按规定线路运送。每次收运完毕后及时对暂存点及运送工具进行清洁和消毒；禁止在露天存放医疗废物及运送过程中丢弃医疗废物；不得私自把医疗废物带离医院。加强员工对医疗废物管理操作和防护知识的培训。	5	一项不符扣 1 分，丢弃、倒卖医疗废物，一次扣 5 分。		
物 资、 贵 重 仪 器 运 送	根据科室的需要将需维修或报废的设备设施送到相应的维修科室并做好交接手续。有特殊运送要求或贵重仪器要求在医护人员陪同下运送。不得推诿在服务范围内的家具、大件物品（积极配合）、物资搬运工作。按科室要求将物品搬运至指定地点，做到安全、小心；搬运前后要与科室核对清点数目、对接，签收。	5	一项次不符合，扣 1 分。		
电 梯 服 务	遵守操作规程，维护电梯乘运秩序，接到需求电梯指令后，应在最快内到达所需楼层。没有运送任务时正常开放。正确处理电梯的突发事件并做好乘客的安抚工作，出现故障及时报修。	4	一项次不符合，扣 1 分。		
太 平 间 管 理	根据殡葬领域管理规定及医院制度要求，严格执行遗体运送、保管、移交工作。上班时间（非上班时间 30 分钟内到科室）接到通知后应立即携带工具到需求科室，与科室医务	5	一项次不符合，扣 1 分。		

	人员及殡仪馆工作人员做好遗体交接。日常做好太平间管理工作，履行保密职责。				
满意度	由采购人主管部门每季度发放工作人员、患者/家属的满意度调查表（随机），统计满意率，服务满意率≥85%为合格。	30	满意率 80-84%限期整改,同类问题 3 次出现每项扣 1 分，在 75-80%（不含），每少 1%扣 2 分，在 70-75%（不含），每少 1%扣 5 分，在 70%（不含）以下每少 1%扣 10 分，扣完该项分为止。		
总计		100			

3. 岗位配置核查

★3.1 由采购人主管部门每月对中标人的岗位配置情况进行核查，如果核查发现缺岗的，中标人应提供该岗实际上岗资料予以说明，否则采购人将扣减所缺岗位当月的服务费及考核分。

★3.2 由临床科室每月核查服务项目配置在本科室的员工在岗情况，每月汇总各科室的缺岗人数和天数上报总务科，由总务科按服务单价计算扣减的服务费。

★3.3 发现并岗或缺岗的，中标人在一周内将并岗或缺岗位补齐，采购人按缺岗的天数扣除服务费，中标人在一周外（包括一周）将并岗或缺岗位补齐的，采购人扣减该岗位月服务费；并岗或缺岗连续超过 1 个月的，采购人将按所缺岗服务费的 1.5 倍扣减。

4. 中标人应积极配合且不得以任何理由拒绝或阻挠采购人对其的服务质量考核。中标人应根据检查发现的问题或提出的合理建议和要求及时进行改进，如果有异议的可以在 2 天（日历日）内向采购人提出书面意见。服务期内，如中标人未按要求履约或违反合同相关要求的，每发现一项视情节严重情况予以 100-500 元的扣罚，因中标人的责任导致同类问题第二次出现时，采购人将按照情节严重情况进行 1000-2000 元的扣罚，第三次出现时，按 2 倍扣罚；第四次出现时，按 3 倍扣罚，以此类推。

5. 中标人服务人员发生的投诉、纠纷和法律事件，由中标人承担。若因中标人管理不善、控制不力而发生群体罢工、游行、示威等重大事件且造成严重影响的，扣罚该月总服务费的 10~30%，采购人有权根据具体情况单方终止合同，如造成采购人经济损失的，中标人应给予采购人经济赔偿，并承担相应的法律责任。

6. 中标人为采购人提供服务取得良好社会效益（例如收到客户锦旗等）或中标人及时发现并积极处理重大事故发生，为采购人挽回重大经济损失的，由采购人根据实际情况评估后奖励 1-5 分/项。

七、违约责任

1. 如中标人在合同签订后未按期支付履约保证金的，须每日按应缴款总额的 5%向采购人支付违约金。

2. 若采购人超过合同约定付款时限 30 天尚未依时支付服务费的，中标人有权终止服务，并保留向采购人追收应收取的服务费及违约金的权利。若采购人逾期付款，须每日按应收款总额的 5%向中标人支付违约金。

3. 因中标人维护处理不及时或失误原因造成的采购人损失（含经济损失等），中标人除应赔偿采购人的全部实际损失外，还应按合同总价的 10%向采购人支付违约金。

4. 如中标人连续 2 个月服务质量低于 85 分或因发生安全事件且造成严重后果的导致合同解除，中标人除应赔偿采购人的实际经济损失外，还应按合同总价的 10%向采购人支付违约金。

5. 双方对本合同（含涉及本合同相关通知和函电）内容应严格履行保密义务，未经一方书面同意或许可，均不得在任何时候以任何方式和理由向第三人泄露，否则，任何一方应赔偿由此给对方造成的一切损失。

6. 中标人给采购人造成的损失，采购人可采取必要的途径或方式追索，由此引起的费用由中标人承担，包括但不限于律师费、查档费、鉴定费、公证费、交通费、诉讼费、财产保全责任保险费等。

7. 中标人未能按时提供服务的，每拖延一天，需向采购人支付合同总价的 5%违约金。如拖延七个自然日中标人仍未能履行的，采购人有权单方终止合同，并不承担任何责任。且中标人应向采购人支付合同总价 10%的惩罚性违约金，造成采购人损失的，中标人应向甲方承担赔偿责任。

8. 其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

八、综合评分法

1. 商务部分 20 分
2. 技术部分 50 分
3. 价格得分 30 分

商务评分表（20 分）

序号	评审因素	分值	评审标准
1	企业认证	6	评标委员会对投标人持有以下认证进行评分： 1. 投标人具有有效的质量管理体系认证，得 2 分； 2. 投标人具有有效的环境管理体系认证，得 2 分；

			3. 投标人具有有效的职业健康安全管理体系认证，得 2 分。 投标人需要提供的资料及注意事项： （1）投标文件中提供认证证书复印件。（2）投标文件中提供以上认证在“全国认证认可信息公共服务平台”的查询截图（网址：http://cx.cnca.cn/CertECloud/result/skipResultList），截图中必须含有证书编号内容，且显示证书处于有效状态。（3）因企业成立时间不足 3 个月，导致未能取得相关认证且提供书面说明的，对应证书可得分。（4）未按要求提供的不得分。
2	业绩	14	评标委员会对投标人的业绩情况进行评分： 对投标人 2022 年以来开展同类服务项目（内容含运送服务工作）的业绩情况进行评分，每份业绩得 2 分。 投标人需要提供的资料及注意事项： （1）最多计算 7 份业绩，同一份业绩只取最高分，不得重复得分，本项满分 14 分。（2）投标文件中提供业绩合同复印件，合同内容需明确体现以上要求的服务内容，合同未能体现以上内容的，应在合同后面附上合同甲方的证明文件，以上资料都未体现的视为没有该项服务。（3）业绩合同履行期限在 2022 年 1 月 1 日（含）之后结束的，均符合“2022 年以来”的要求。（4）未按要求提供的不得分。

技术评分表（50 分）

序号	评审因素	分值	评审标准
1	信息化管理系统方案	10	评标委员会对各投标人提供的信息化管理系统方案进行评分： 1. 得 10 分：信息化管理系统方案完全满足且优于招标文件中“采购需求”的要求； 2. 得 6 分：信息化管理系统方案完全满足招标文件中“采购需求”的要求； 3. 得 2 分：信息化管理系统方案不完全满足招标文件中“采购需求”的要求； 4. 得 0 分：未提供相关资料。
2	运送服务方案	8	评标委员会对各投标人提供的运送服务方案（含运送工作流程设计、评价反馈机制、安全保障措施等）进行评分： 1. 得 8 分：运送服务方案完全满足且优于招标文件中“采购需求”的要求； 2. 得 4 分：运送服务方案完全满足招标文件中“采购需求”的要求； 3. 得 2 分：运送服务方案不完全满足招标文件中“采购需求”的要求； 4. 得 0 分：未提供相关资料。
3	机械设备配置方案	9	评标委员会对各投标人提供的机械设备配置方案设备工具的连续运行、高可用性、安全性、完善性、稳定性、专业化程度以及节能环保等方面进行评分： 1. 得 9 分：机械设备配置方案完全满足且优于招标文件中“采购需求”的要求； 2. 得 6 分：机械设备配置方案完全满足招标文件中“采购需求”的要求； 3. 得 3 分：机械设备配置方案不完全满足招标文件中“采购需求”的要

			求； 4. 得 0 分： 未提供相关资料。
4	人员配置方案	10	评标委员会对各投标人的人员配置方案（包括拟投入运送的项目经理及主管的年龄、工作年限、专业资质，员工老龄化情况等）进行评分： 1. 得 10 分： 人员配置方案完全满足且优于招标文件中“采购需求”的要求； 2. 得 6 分： 人员配置方案完全满足招标文件中“采购需求”的要求； 3. 得 2 分： 人员配置方案不完全满足招标文件中“采购需求”的要求； 4. 得 0 分： 未提供相关资料。
5	应急预案	6	评标委员会对各投标人提供的突发事件应急预案进行评分： 1. 得 6 分： 应急预案完全满足且优于招标文件中“采购需求”的要求； 2. 得 3 分： 应急预案完全满足招标文件中“采购需求”的要求； 3. 得 1 分： 应急预案不完全满足招标文件中“采购需求”的要求； 4. 得 0 分： 未提供相关资料。
6	交接方案	7	评标委员会对各投标人提供的交接方案进行评分： 1. 得 7 分： 交接方案完全满足且优于招标文件中“采购需求”的要求； 2. 得 4 分： 交接方案完全满足招标文件中“采购需求”的要求； 3. 得 1 分： 交接方案不完全满足招标文件中“采购需求”的要求； 4. 得 0 分： 未提供相关资料。