**第三部分 采购需求**

**一、服务要求**

1.项目范围及方式:

（1）委托范围包括门诊区域收费工作、西药库、办公室助理以及社区科服务。因医院工作的特殊性，具体人员安排可能会有变化，按实际到岗人数发放费用。

（2）服务工作时间:基本与医院门诊时间同步，并提前做好准备工作。

2.人员整体要求：

（1）人员年龄一般要求18-50周岁以内，特殊情况经采购人确认同意后录入；

（2）性格开朗，善于与人沟通；

（3）上岗员工100%经过基础培训才能上岗；

（4）身体健康、无传染病、精神性疾病；

（5）员工统一着装上岗；

（6）性别男女不限，通常选择外貌端正，大方得体。

3.供应商向采购人提供的外包人员均由采购人确定，且人员的岗位职能由采购人分配。

▲4.本项目岗位人员拟定数量6人(如有出入，以实际需求人数为准，并按实结算)，具体岗位配置详见“岗位需求”表。

5.工作时间按国家现有规定，并根据医院排班执行，超出部分或周末加班予以调休。

6.供应商提供详细的投标报价测算方案，为确保医院外包岗位正常工作，投标报价中的外包人员薪酬福利方案包括但不仅限于工资、奖金、津贴、福利（社会保险、公积金）、加班费及根据国家规定应支付的各项费用。承担体检费用，并负责办理上岗人员的暂住证等有关证件。包工、包料、包费用(含人员工资、养老保险、失业保险、医疗保险、管理费、福利费、劳保用品等)。

7.确保人员稳定并提供详细的人员维稳方案。

8.若现有岗位部分员工的劳动合同未到期，具体岗位更替时间根据采购人通知进行部署，外包人员薪资按接岗后的时间进行具体计算。服务费从服务人员上岗之日起算。

**二、管理方面要求**

1.供应商与外包员工签订《劳动合同》，建立劳动关系。

2.由供应商负责外包员工的薪酬发放、社保和公积金的办理缴纳（要求在当地办理），不能缴社保的代买商业意外保险，个税代扣代缴，劳动关系维护。

3.供应商负责外包人员的招聘、体检（费用由应聘者自理）、入离职管理、生育、工伤的申报申领、劳动仲裁、诉讼等事宜。

4.由供应商负责外包员工的档案管理。

5.中标人应于每月中下旬向采购人提供外包员工工资造册单(包括员工工资明细工资单、缴纳税收、社保证明、考勤记录等)供采购人考核，经采购人审核确认后由中标人负责代收代付外包员工工资、社保（或商业意外险）。

**三、服务质量要求**

1.采购人确定外包员工的数量、名单后，中标人应确保10个工作日内办理完毕劳动合同签订手续、派遣手续，及时向采购人派遣，人员离职须及时补充。

2.中标人应确保及时、准确、妥善的处理外包员工的工资、社保（或商业意外险）、及个税代扣代缴工作，避免发生劳动仲裁、诉讼事件。

3.中标人应确保及时、准确、妥善处理外包员工的档案管理。

4.中标人应确保和谐、稳妥处理被派遣员工的劳动纠纷、劳动仲裁、劳动诉讼，避免妨碍采购人的正常工作或给采购人带来不利的社会影响。

5.中标人应指定专门有经验的人事专员及财务人员妥善处理外包员工的各种人事事务。

四、服务岗位要求

1.岗位需求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位** | **岗位人员拟定数量** | **岗位要求** |
| 1 | 收费人员 | 3 | 学历要求初中及以上学历，熟悉电脑操作，有二年及以上财务相关工作经验者优先 |
| 2 | 西药库 | 1 | 学历要求初中及以上学历，熟悉电脑操作 |
| 3 | 办公室助理 | 1 | 学历要求初中及以上学历，熟悉电脑操作 |
| 4 | 社区科 | 1 | 学历要求初中及以上学历，熟悉电脑操作 |
| **合计** | | **6** |  |
| 注：在政府采购合同履行中，采购人需变更履职人员的，供应商必须在10天内按要求完成派遣任务。 | | | |

2.岗位服务内容

2.1.遵守医疗卫生管理法律、行政法规和部门规章。不得随意缺席医院或科室安排的各种培训会议和应急演练，必须参加医院要求的各类培训并通过考核。

2.2.在相关指导及管理下进行工作。

2.3.服务态度:主动热情、文明礼貌，有问必答，统一着装，穿整齐，上岗佩带工作牌，同事间相互合作，严格履行岗位职责。

2.4.必须奉公守法，遵守财经纪律，不利用职权谋取私利，文明服务，礼貌待患，不和患者吵架。

2.5.妥善保管好各种单据、纸质资料。

2.6.做好电脑、打印机的日常保洁与维护。配合做好各项节能工作，如及时关灯、关空调等。

2.7.保质保量完成医院其它指令性工作。

2.8.严格遵守医院的规章制度，不迟到早退，服从工作安排，以病人为中心、认真做好各类收银结算工作。

2.9.严格遵守各项制度，协助完成上级领导指派的任务。

五、其他要求：

1.中标人须无条件配合采购人接受上级领导、部门的监督、检查，做好各项工作并提供必要的资料。

2.中标人须认真履行职责，严格按服务协议中的质量保证体系做好服务工作。确保在岗在位，各尽其职，保证符合各项服务的质量标准。如不能保证符合各项服务的质量标准及中标人各项服务承诺，采购人有权要求其整改。

3.为保证采购人的正常医疗活动的开展，中标人须提供详细的交接方案。

4.中标人提供的服务人员需符合采购人标准录用，采购人提供服务岗位具体要求，中标人负责提供相关岗位服务人员。中标人应有岗前培训机构，服务人员100%经过岗前培训，并经采购人考核合格后方可上岗。

5.中标人须严格按照国家规定给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）。对部分岗位的超龄人员，中标人须为其缴纳商业意外险，保险额度不少于20万。

6.如采购人要求更换外包人员时，中标人须在10天内按岗位职责要求安排新人到岗且人员须经相关科室认可。

7.供应商应就本项目提供管理团队。拟派主要管理人员需具有人力资源相关知识储备及同类项目实施经验。

8.对于外包人员的工作质量考核，奖勤罚懒，具体考核细则由采购人制定，每月由科室考核打分，对发现问题，使用科室有权要求中标人进行整改、罚款甚至终止相关外包人员的劳动合同。

9.采购人有权要求辞退违法乱纪或严重影响采购人声誉的外包人员，情节特别严重的，由采购人移交相关部门处理。

▲10.供应商须承诺因薪资引起纠纷或未及时足额发放工资，采购人有权立即终止合同。

11.因采购人原因导致合同终止的，须提前书面通知中标人，中标人须在接到采购人书面通知15天内办理好移交手续，采购人不承担中标人的一切损失。

▲12.中标人不得转包和分包，若发现转包和分包，采购人有权立即终止合同。

13.中标人须遵守中华人民共和国劳动法、劳动合同法等法律法规和浙江省、宁波市的有关规定。

14.所有外包人员在合同期间的安全事故全部由中标人负责。

15.如遇政策性变故，或政府行为需终止合同，中标人需无条件服从。

**附件1：外包服务考核办法**

**一、考核说明**

供应商必须按招标文件要求提供优质的服务，并接受采购人的考核和奖惩。财务收费岗位外包服务工作的考核严格按照《宁波市中医院财务收费岗位外包服务考核标准》进行。由采购人考核小组每月进行考核，合同签订后每12个月为一个考核周期。

考核总分100分，考核成绩分为三档，考核周期内成绩不转入下个考核周期。

1、考核分数≥80分，视为“优秀”。

2、60分≤考核分数＜80分，视为“合格”。

3、考核分数＜60分，视为“违约”。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。

（1）50分≤考核分数＜60分，视为“基本合格”。在考核周期内，第1次考核出现“基本合格”的，低于60分的，每低1分，扣5000元，上限50000元，考核累计出现2次及以上“基本合格”的，扣当月服务费的10%。

（2）考核分数＜50分，视为“不合格”。在考核周期内，第1次考核出现“不合格”的，扣当月服务费的10%，考核累计出现2次“不合格”的，扣当月服务费的20%，考核累计出现3次“不合格”的，采购人有权单方终止合同，不退还履约保证金，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。

**二、考核标准**

**外包服务考核标准**

年度 月份

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **院方对 服务质量考核细则表** | | | | |
| **考核项目** | **考 核 内 容** | **标准分** | **考核标准** | **考核得分** |
|
| **仪容仪表**  **(4分）** | 1.接待病人热情耐心、文明用语、态度和蔼。 | 2 | 一项不符扣0.5分 |  |
| 2.按要求统一着装，整齐规范，佩戴工作牌。 | 2 | 一项不符扣0.5分 |  |
| **服务规范**  **（10分）** | 1.执行首问负责制，用语规范，按照培训标准礼仪站立、端坐、引导手势大方得体。 | 2 | 一项不符扣0.5分 |  |
| 2.严禁与患者争执，耐心解释，做好沟通，做好引导。 | 2 | 一项不符扣0.5分 |  |
| 3.主动规范服务，无投诉现象发生。 | 3 | 一项不符扣1分 |  |
| 4.与工作相关的电话应该按照要求进行接听或拨打，不得长时间打私人电话。 | 3 | 一项不符扣1分 |  |
| **考勤**  **（8分）** | 1.准时上下班，无迟到、早退、空岗、脱岗、旷工现象，严格执行请假制度。 | 4 | 一项不符扣1分，旷工扣2分 |  |
| 2.坚守岗位，因人员不在岗位影响医生就诊或造成投诉。 | 4 | 一项不符扣1分 |  |
| **日常检查情况**  **（28分）** | 1.工作台、办公区物品摆放整齐，工作区域干净整洁。 | 2 | 一项不符扣0.5分 |  |
| 2.熟悉各个科室的功能和开展的医疗技术服务项目。 | 3 | 一项不符扣0.5分 |  |
| 3.上岗期间禁止看报、听音乐、吃零食、玩手机。 | 2 | 一项不符扣0.5分 |  |
| 4.有两名以上人员由于非工作原因聚众聊天。 | 3 | 一项不符扣1分 |  |
| 5.注意节约用电，在开启空调的区域门窗的关闭情况；下班前门窗、灯、空调、风扇、饮水机等关闭情况。 | 2 | 一项不符扣0.5分 |  |
| 6.开诊前做好准备工作，门诊预约、分时段预约按照预约制度和流程执行。 | 4 | 一项不符扣1分 |  |
| 7.服务台及诊室各类登记本的登记完成情况.电话预约按要求及时完成。 | 4 | 一项不符扣1分 |  |
| 8.登记执行情况有无漏登、错登。 | 4 | 一项不符扣1分 |  |
| 9.保持诊区排队有序正常的开展。 | 4 | 一项不符扣1分 |  |
| **工作完成情况**  **（10分）** | 1.每天日常工作完成情况 | 2 | 一项不符扣1分 |  |
| 2.各项登记记录情况，有无落实。 | 2 | 一项不符扣0.5分 |  |
| 3.落实每天工作完成情况，工作按时完成。 | 2 | 一项不符扣1分 |  |
| 4.发现问题有无及时上报科主任及主管。 | 2 | 未及时上报扣1分 |  |
| 5.门诊部及院部交办的其他临时工作（指令性任务）完成情况 | 2 | 一项不符扣0.5分 |  |
| **投诉处置情况**  **（10分）** | 1.掌握接待投诉的流程、分流投诉的方式、反馈、记录 | 4 | 一次投诉扣1分 |  |
| 2.工作人员被投诉，经核实为有效投诉（院级、网络、第三方） | 6 | 一次投诉扣2分 |  |
| **职工及病人满意度（30分）** | 患者对第三方服务满意度≥85% | 10 | 每低于1%扣1分 |  |
| 科室对第三方服务满意度≥85% | 10 | 每低于1%扣1分 |  |
| 职能部门对第三方服务满意度≥85% | 10 | 每低于1%扣1分 |  |
| **综合**  **考评得分（100分)** |  |  |  |  |

**四、商务要求**

|  |  |
| --- | --- |
| **项目** | **要 求** |
| **▲**投标报价 | 投标人的报价应包括为完成本项目服务可能发生的全部费用 (包括但不限于人工工资费用、社会保险（五险一金）、福利费、节假日加班费用、行政办公费用、员工的服装费用、管理费用、法定税费等关于本项目一切费用，投标人少报或漏报的工作量，采购人将视为已包含在投标总价中，本服务期限内不予调整。  投标人在中标后不得因市场因素或政策因素的变动而调整，另行要求采购人支付额外的费用。投标人应充分考虑合同执行期间所有市场风险及工程环境风险报价。 |
| **▲**付款条件 | 按月支付，由采购人根据前一个月的考核结果在下月凭税务发票支付前一个月的人员成本费及管理费，中标人每月初须提供税务所统一发票。  本项目岗位人头数按实际结算，中标人提交考勤记录并经采购人审核无误后予以结算，缺编人员根据相应的岗位工资扣除服务用费。 |
| 履约保证金 | 本项目不适用 |
| 服务地点 | 采购人指定地点 |
| 服务期限 | 合同签订生效之日起暂定三年，合同必须一年一签，经双方同意，并经采购人考核合格，报相关部门备案后，可续订下一年度的合同。 |
| 合同终止 | 中标方在合同有效期内，不得以任何理由终止合同，确有特殊情况的，须提前三个月向采购人提出书面申请，经采购人同意且协助新的服务公司平稳接手后，方可终止合同。因中标供应商不能保证工作质量，或发生重大差错事故的，采购人有权终止协议，中标供应商承担全部责任。 |