**诸暨市妇幼保健院2021-2022年度劳务服务外包采购项目要素**

**一、项目名称：**诸暨市妇幼保健院2021-2022年度劳务服务外包采购项目

**二、项目内容及规模：**

本次招标为诸暨市妇幼保健院2021-2022年度劳务服务外包采购项目，服务期限为两年，招标预算总金额为人民币740万元，详见采购需求。

**三、投标人资格要求：**

1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条之供应商资格规定；

2、未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单；

信用记录：根据财库[2016]125号《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》要求，采购人对投标人信用记录进行查询并甄别。

1）信用信息查询的截止时点：投标截止时间；

2）查询渠道：“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）；

3）信用信息查询记录和证据留存具体方式：采购单位经办人将查询网页打印、签字与其他招标文件一并保存；

4）信用信息的使用规则：投标人存在不良信用记录的，其投标将被作为无效投标被拒绝。不良信用记录指：被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。

3、本项目不接受联合体投标。

**四、评标办法：**综合评分法

**五、评分标准：**

（1）满分为100分。总得分=商务技术得分+报价得分；

（2）商务技术得分=商务技术评分，商务技术评分=各评委的有效评分的算术平均数；

（3）报价得分=（评标基准价/投标报价）\*价格权值\*100，评标基准价=有效投标人的最低投标报价，价格权值=30%；

（4）商务技术分评分细则（70分）。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评分项目 | 评分细则 | 分值 |
| 企业综合实力 | 根据投标人的综合实力进行打分。(0-5分)**商务技术文件中须提供相关证明资料。** | 0-5分 |
| 管理体系认证 | 1、通过质量管理体系认证的得2分；2、通过职业健康安全管理体系认证的得2分；3、通过环境管理体系认证的得2分。**商务技术文件中须提供有效期内的相关证书复印件及中国国家认证认可监督委员会网站查询截图证明材料并加盖投标人公章，否则不得分。** | 0-6分 |
| 企业信用评估 | 提供信用评级机构出具的信用评级证书为AAA级的得3分；AA级的得1分。**商务技术文件中须提供相关证书复印件并加盖投标人公章，否则不得分。** | 0-3分 |
| 企业证书 | 投标企业获国家荣誉证书的每证得2分，省级荣誉证书的每证得1.5分，市级荣誉证书的每证得1分，本项最高得6分。**商务技术文件中须提供相关证书复印件并加盖投标人公章，否则不得分。** | 0-6分 |
| 职业资格证书 | 投标企业提供人力资源从业人员培训合格证书、药学证、护士资格证等与本项目相关的证书，每本1.5分，最多6分。**商务技术文件中须提供相关证书复印件及投标人为该人员缴纳的近6个月社保证明材料并加盖投标人公章，否则不得分。** | 0-6分 |
| 风险防控保障 | 承诺为本项目承保公共责任保险，保额大于200万元的（含）得2分；100万元至200万元的（含）得1分；100万元以下的不得分，须在商务技术文件中进行承诺。未提供承诺不得分。 | 0-2分 |
| 本项目管理服务工作经验 | 2017年1月1日后每服务过一家三甲医院的得2分，服务过一家三乙医院的得1分，服务过一家二级医院的得0.5分，以上业绩不重复计分，合计最高不超过5分。（单一保安及保洁的业绩除外）。**商务技术文件中须提供相关合同复印件及单位书面满意度证明复印件并加盖投标人公章，以上缺一不得分。以上医院级别均以签订合同时该医院级别为准。** | 0-5分 |
| 服务管理运作流程设计和工作组织实施方案 | 评委根据各投标人对本项目的流程设计（包括劳务派遣、劳务承包、人力资源服务等）进行评审，由评委打分。（0-5分) | 0-5分 |
| 评委根据各投标人对本项目的管理工作实施方案进行评审，由评委打分。（0-5分) | 0-5分 |
| 人员培训、质量控制 | （1）人员培训：要求提供包括岗前培训和在岗培训方案，培训方案完善且有针对性，能满足招标文件的要求，有详细的年度培训计划，由评委打分。（0-5分）（2）质量控制:投标单位内部管理制度完善，有详细的工作职责、质量控制方案，质量督查计划、奖罚措施，由评委打分。（0-5分） | 0-10分 |
| 人员配置合理性 | 1. 项目负责人:具有2年及以上医院劳务管理经验的业绩的得2分。

**商务技术文件中须提供医院证明材料（格式自拟需有医院盖章、备注院方联系人及联系方式，以备标后核实情况）** | 0-2分 |
| （2）其他服务人员配置：人员配置需满足采购文件要求。提供详细的岗位人员配备表且人员配备和人员配备年龄结构完全满足招标文件要求，并承诺所有岗位不缺编，由评委打分。（0-4分） | 0-4分 |
| 交接过渡工作方案 | 有完善的进退场交接方案，能确保劳务服务平稳交接过渡，由评委打分。（0-3分） | 0-3分 |
| 服务保障及突发事件的应急措施 | 服务管理各项承诺明确且具有可操作性和监督性，要求有详细的工作计划和项目初始化方案设计，有应对突发事件的具体措施，由评委打分。（0-5分） | 0-5分 |
| 服务能力 | 能提供快速的售后服务（应对突发事件能及时增加人员力量），由评委打分。（0-3分） | 0-3分 |

**（5）本次评审通过资格审查和符合性评审的单位全部入围进行商务评审。**

**六、采购需求**

**（一）基本情况介绍**

诸暨市妇幼保健院是一所集预防保健、临床医疗、科研教学于一体的二级甲等专科医院，承担着诸暨市116万人口妇女儿童的医疗保健工作，是浙江大学医学院附属妇产科医院和上海同济大学妇幼保健中心的协作医院，诸暨市惠民医院、医保定点医院，诸暨市新生儿疾病筛查管理中心，诸暨市新生儿听力筛查管理中心，诸暨市母婴健康促进中心，诸暨市高危妊娠筛查中心，诸暨市妇产科技术指导中心，诸暨市唯一指定的免费婚检单位。

医院分暨阳和永兴两个院区，占地5808平方米，业务用房10605平方米。实际开放床位152张，设有妇、产、儿三大病区和一个新生儿监护中心。妇产微创外科和新生儿科为诸暨市级重点学科，其中新生儿科2011年被列入绍兴市县市共建重点学科创建工作。

医院拥有彩色多普勒超声诊断仪、腹腔镜、阴道镜、宫颈聚焦超声仪、可视人流、欧美达麻醉机、监护仪、鼻塞CPAP、全自动生化分析仪、全自动五分类血球分析仪、 HILLROM产床、移动查房系统等一些列设备，提高了医院服务水平，最大限度地保证了妇女儿童的安全和健康。

医院始终坚持“以病人为中心，以质量为核心”的办院宗旨，把“提高医院公众形象，创建品牌医院”作为医院的追求目标，先后荣获国家级爱婴医院、浙江省巾帼文明示范岗、浙江省平安医院、浙江省绿色医院、浙江省无烟单位、浙江省节水型单位、绍兴市文明单位、绍兴市病人满意医院、绍兴市十佳行风建设先进单位、绍兴市三八红旗集体等荣誉称号。

**（二）招标说明**

1、中标人应有岗前培训机构，服务人员100%经过岗前培训，并经医院考核合格后方可上岗。

2、中标人有责任配合医院接受上级领导、部门的监督、检查，做好各项工作并提供必须的资料。

3、未经医院同意，中标人不得在合同期限内将本项目的管理权转包或发包。

4、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）。

5、中标人必须同招聘人员签订劳动合同或劳务合同（对聘用已达退休年龄以上人员）。中标人应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准。

6、为保证医院的正常医疗活动的开展，中标人应提供详细的交接方案。

7、中标人须认真履行职责，严格按承包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，招标人有权要求其整改。

8、中标单位在合同期内单方面终止合同，由此造成的一切损失由中标方承担。

9、医院有权随时建议辞退违法乱纪或严重影响医院声誉的中标人员工，情节特别严重的，由医院移交相关职能部门处理。

10、因中标方原因导致合同终止，中标方须在接到招标方合同终止通知书15天内办理好移交手续，招标方不承担中标方的一切损失。

**（三）服务要求：**

劳务外包、劳务派遣人员要求：

1. 主要工作内容：负责指定科室的岗位工作。

2、人员素质要求

（1）诚实正直，品行端正，无任何不良社会记录；

（2）身体健康，仪表端正，不纹身，不留长指甲，不披头散发，不化浓妆；

（3）热爱医院工作，文明用语，礼貌待人，主动服务；

（4）反应灵敏，具有一定的应变和沟通能力，普通话标准；

（5）按各科室人员要求标准。

3、外包人员着装：统一着装（服装由甲方提供），佩戴工作牌。

4、其他要求

（1）单位设立劳务外包、劳务派遣人员岗前培训考核制度，培训合格后予以正式上岗；

（2）对于外包、派遣人员的工作质量考核，奖勤罚懒，具体考核细则由医院制定，每月由科室考核打分，对发现问题，科室有权要求服务单位进行整改、罚款甚至终止该名服务人员服务合同；

（3）劳务外包、劳务派遣实行三班制，日班、前后夜班三班，每周休息一天，具体按工作岗位排班；

（4）如采购人要求更换服务人员时，中标人须在15天内按岗位职责要求安排新人到岗，人员须经过相关科室长认可。

5、具体服务要求

（1）严格按照相关岗位职责及操作规范执行；

（2）各岗位人员均应经过专业培训，熟练掌握消毒隔离、基本护理操作、护送辅助检查、信息录入、登记工作、器械清洗打包等工作，热爱本职工作；

（3）按标准着装、佩证上岗；

（4）严格遵守医院各项规章制度，坚守工作岗位，上班不迟到、早退，不得擅自离岗、脱岗、串岗、睡岗；严守纪律，不聚众闲聊，不玩手机，禁止干一切与工作无关的事情，不利用职务之便谋取私利等；

（5）保护病人隐私，不得谈论、泄露病人隐私；

（6）有成本意识，增收节支；

（7）不私自使用电器和其他易燃易爆物品，不得在工作场所存放食物；下班前检查所有仪器的安全状况，切断电源，关水、关电、关气、关空调。

**（四）员工招聘标准**

1、项目负责人，具有2年以上医院劳务管理经验。有协调、指挥能力，能适应院方要求，进行良好的沟通及密切的配合，有创新精神、事业心强，并提供项目负责人与中标单位签订的劳务合同。

2、中标方对员工招聘需符合医院标准录用，医院提供招聘岗位具体要求，中标方负责招聘。

**（五）劳务外包人员服务内容及服务人员要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 人员安排要求 |
| 1 | NICU护理员 | 岗位6人，女性，初中毕业及以上学历，实行日班、前后夜班三班制，日班3人在岗，前后夜班1人在岗。岗位职责：暖箱、小床消毒擦拭；泡奶喂奶；换尿不湿；出院病人终末消毒等。每周休息1天。 |
| 2 | 产科VIP病区导医员 | 岗位1人，女性，初中毕业及以上学历，实行日班制。岗位职责：接待新病人；协助办理住院；护送辅助检查等。每周休息1天。 |
| 3 | 门诊导医员 | 岗位7人，女性，护理学专业中专及以上学历，实行日班、前后夜班三班制，每天4-5人在岗。岗位职责：预约登记；分诊量血压体温；保健卡录入；两癌筛查登记，以及其他导医服务等。每周休息1天。 |
| 4 | 臭氧检测员 | 岗位1人，女性，护理学专业中专及以上学历，实行日班制。每周休息1天。岗位职责：正确操作臭氧治疗仪；严格执行消毒隔离制度；做好医疗垃圾的分类处理；保护患者隐私；正确查对和执行医嘱。 |
| 5 | 手术室护理员 | 岗位1人，女性，护理学专业中专及以上学历，实行日班制。岗位职责：护送手术病人；做好供应室发放工作；整理一次性用物等。每周休息1天。 |
| 6 | 收款室 | 岗位3人，女性，中专及以上学历，实行日班、夜班二班制。岗位职责：门诊挂号收费、住院收费床边结算，发放住院病人每日清单、打印正式发票。每周休息1天。 |
| 7 | 产科病区封页员 | 岗位1人，女性，护理学专业中专及以上学历，实行日班制。岗位职责：病历封页；疾病筛查卡片、新生儿缺陷、高危登记等。每周休息1天。 |
| 8 | 儿科病区封页员 | 岗位1人，女性，护理学专业中专及以上学历，实行日班制。岗位职责：病历封页；新生儿缺陷、危重病人、发热门诊、双向转诊等登记。每周休息1天。 |
| 9 | 妇科病区封页员 | 岗位1人，女性，护理学专业中专及以上学历，实行日班制。岗位职责:病历封页；艾滋病梅毒、双向转诊等登记。每周休息1天。 |
| 10 | 保健部登记员 | 岗位1人，女性，医学相关专业大专及以上学历，实行日班制。岗位职责：两癌筛查登记；孕检检查等登记。每周休息1天。 |
| 11 | 病案室资料整理员 | 岗位1人，女性，大专及以上学历，实行日班制。岗位职责：病历编码；病历归档；病历复印等。每周休息1天。 |
| 12 | 供应室护理员 | 岗位3人，女性，初中及以上学历，实行日班制，每天2-3人在岗。岗位职责：下送、下收、回收、清洗复用器械等，每周休息1天。 |
| 13 | B超室打字员 | 岗位3人，女性，大专及以上学历，实行日班制，每天2-3人在岗。岗位职责：协助B超医生出电脑报告；心电图操作等。每周休息1天。 |
| 14 | 检验科护理员 | 岗位1人，女性，大专及以上学历，实行日班制。岗位职责：接收住院病人标本；疾病筛查卡片登记；打印条码等。每周休息1天。 |
| 15 | 信息科职员 | 岗位1人，男性，大专及以上学历，有相关经验，实行日班制。岗位职责：硬件维护。每周休息1天。 |
| 16 | 电工员 | 岗位1人，男性，持有电工证，每周六、日上班制。岗位职责：水电维修。 |
| 17 | 产后康复中心护理员 | 岗位6人，女性，护理学专业中专及以上学历，实行日班制，每天5人在岗。岗位职责：子宫修复、推拿；盆底治疗检测等。每周休息1天。 |
| 18 | 行政后勤 | 岗位1人，男性，退休返聘，实行日班制。岗位职责：负责新医院基建工作。每周休息2天。 |

**（六）劳务派遣人员服务内容及服务人员要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 人员安排要求 |
| 1 | 病区护理 | 岗位9人，女性，中专及以上学历，实行日班、前后夜班三班制。岗位职责：认真执行各项规章制度和技术操作规程，正确执行医嘱，准确、及时完成各项护理工作，严格执行查对制度及交接班制度，防止护理缺陷、事故的发生；按护理程序做好基础护理、专科护理、心理护理及健康教育工作。密切观察病情变化，发现异常及时报告、处理，并认真客观记录病情变化及护理经过；认真做好危重病人的抢救和护理工作；及时落实各项护理措施，并对护理效果作出评价；配合各项检查，协助医师做好各种诊疗工作，遇到疑难问题及时汇报。每周双休。 |
| 2 | 药师 | 岗位1人，女性，药学专业本科及以上学历，实行日班、夜班二班制。岗位职责：负责药品的预算、清领、保管、分发、报销、回收、下送、登记、统计和药品制剂与处方调配等工作。每周双休。 |
| 3 | 检验师 | 岗位2人，女性，医学检验技术本科及以上学历，实行日班、夜班二班制岗位职责：核算标本采集、整理，各项临床检验常规检测。每周双休。 |
| 4 | 门诊管理科护士 | 岗位5人，女性，护理学专业中专及以上学历，实行日班制，每天4-5人在岗。岗位职责：预约登记；分诊量血压体温；保健卡录入；两癌筛查登记，以及其他导医服务等。每周双休。 |
| 5 | B超医生 | 岗位1人，女性，临床大专及以上学历，医师及以上资格,实行日班制。岗位职责：超声及心电图检查，做到细心、仔细、全面、完整、及时书写诊断报告及发放，诊断应明确、无误、规范、及时。每周双休。 |
| 6 | 产科门诊医生 | 岗位1人，女性，临床医学专业中专及以上学历，实行日班制。岗位职责：做好孕妇孕期检查工作，随时掌握孕妇孕期各种指标变化并及时处理，抢救危重病人等。每周双休。 |

**注：（五）（六）**

**1.以上人员的配置为本次招标的最低要求，投标人可以根据自己的优惠承诺增加工作人员数量；**

**2.以上岗位目前的人员待遇情况，请投标人自行实地踏勘咨询，报价风险由投标人自行承担。**

**3.中标单位需向业主单位提供上班人员名单，业主单位根据考勤核实、检查，实际用工考勤情况，并落实绩效考核制度。**

**（七）主要商务条款**

1、服务期限：两年。

2、其他要求：

⑴中标单位应制定详细培训计划，对员工进行岗位培训、日常培训和文明礼仪培训；

⑵中标单位不得转包和分包，若发现转包和分包，医院有权立即终止合同；

⑶中标单位应在中标公告发布后5个工作日内必须与医院签定合同并办理好交接手续，逾期视作放弃中标。投标文件及承诺作为合同的一部分，与合同有同等效力；

⑷中标单位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、诸暨市的有关规定；

⑸中标单位必须严格执行国家计划生育政策，如有违反，相关责任由中标人负责，医院不负任何责任；

(6)中标单位必须提供本项目点的管理人员和员工（包括更换人员）的身份证、毕业证书、资格证书及育龄妇女生育证等复印件交医院备案；

(7)中标单位在合同期内单方面终止合同,或因中标单位员工发生违法乱纪或严重影响医院声誉的事件，情节特别严重的，由医院移交相关职能部门处理；

(8)因中标单位原因导致合同终止，中标单位须在接到招标方合同终止通知书15天内办理好移交手续，招标方不承担中标方的一切损失；

(9)如遇政策性变故，或政府行为需终止合同，中标单位需无条件服从。

**（八）付款方式**

付款方式：服务费按合同约定的价款，先做后付，按月支付，在次月10日支付上月考核扣罚后的服务费，按实际发生金额结算。

**（九）最高限价**

**本次采购最高限价为人民币柒佰肆拾万元（¥7400000.00）整，任何超过最高限价的投标报价将被认定为无效报价。（投标报价包括人员工资、福利、保险、税费、人员培训等所有费用。服务期内因医院业务发展，需要增加服务人员，相关服务费按同等服务岗位标准计算。）**

**（十）诸暨市妇幼保健院对劳务服务外包公司考核办法**

为促使医院劳务服务工作更加规范、更加高效，提高医院劳务服务管理工作能力，提升医院整体形象，制定对《医院劳务服务外包工作考核办法》，具体如下：

***一***、**成立考核小组**，成员包括医院领导及相关职能科室负责人和劳务服务外包公司管理人员。

**二、具体考核办法：**

**1、劳务服务外包公司考核办法**

（1）医院劳务服务外包考核领导小组按要求至少每月一次对各科室劳务服务外包工作进行质控检查，并对劳务服务外包工作的满意度作出评分，如各病区、岗位平均分值分别小于90分，每下降1分扣中标单位劳务费200元。对前三名的科室及＜85分的科室以通报的形式告知中标人，由中标单位内部落实奖励与处罚。对连续二次考核成绩在85分以下的科室的劳务服务外包人员，医院有权要求中标单位予以辞退并减付当月劳务费500元。考核平均分数累积三次及以上在85分以下的，医院有权终止合同，由此造成的一切损失由中标单位承担；

（2）医院科室负责人（由护士长或科主任负责）至少每月一次对中标单位派驻该科室的劳务服务外包人员的工作进行专项质控检查，并结合本科室职工对劳务服务外包人员工作的满意度作出评分，如分值小于90分，每下降一分扣所在科室劳务服务外包人员奖金50元，直至扣除所有奖金数。上述款项医院有权从中标单位劳务费中扣除；

（3）合同期内医院对中标单位每月考核平均分在90分及以上，满意度调查在90分及以上，合同期满重新招投标时在同等条件下予以优先考虑；

（4）医院在平时检查中，发现劳务服务外包人员工作有问题的，应及时提出，如再次发现相应问题，应通知中标单位并扣除劳务费每次50元；

（5）中标单位员工发生有损医院形象的行为（如与病人或医院职工及公司内部员工间吵架、打架、被病人投诉、偷盗他人财物等），经过查实，确实存在的，医院有权扣除中标单位劳务费100一500元，情节严重的加倍扣罚并责令中标单位辞退当事人；涉及违法的则移交相关职能部门处理，其所有法律责任由中标单位承担；

（6）中标单位员工偷盗医疗废物，经过查实，确实存在的，医院有权扣除中标单位劳务费1000元，同时要求中标单位开除当事人。情节特别严重的，由医院移交相关职能部门处理，其所有法律责任由中标单位承担；

（7）在无明显缺点的情况下，每个岗位劳务服务外包人员每年最多只允许调动三次，若大于三次，每次扣除中标单位劳务费100元；

（8）中标单位应完善内部各项管理制度，详细制定各岗位工作职责、工作流程、质量标准，制定并落实员工奖罚措施，院方发现未完善各项制度、流程等扣中标单位劳务费100元；

（9）项目负责人主要负责对员工工作进行监督、检查、指导、培训，不得兼职及代班，如被发现兼职或代班的每人每天扣除中标单位劳务费200元；

（10）科室劳务服务外包人员因个人工作失职而引起的不良后果，一切责任由本人及中标单位承担；

（11）医院是“无烟单位”，劳务服务外包人员是各科室的义务控烟监督员，有义务做好病人及家属的禁烟宣教工作及劝说工作，及时处理烟蒂等。严禁劳务服务外包工作人员在工作期间吸烟，如有发现一次扣款500元。

**2、劳务外包人员日常工作的考核办法**

|  |
| --- |
| 被考核部门：中标人考核人（签字）考核时间：年月日 |
| 考核项目 | 考核内容 | 标准分值 | 扣分说明（按月周期） | 扣分 |
| 礼仪服务（30分） | 精神饱满，文明用语，礼貌待人，微笑服务；仪表端庄，着装规范、整洁，佩戴工作牌；不留长指甲，不披头散发，不化浓妆等。 | 15分 | 1分∕次、项 | 　 |
| 主动为需要帮助的病人及家属提供帮助；严禁与病人及家属发生争吵或其它失敬、失礼的行为，无病人投诉。 | 15分 | 3分∕次、项 | 　 |
| 劳动纪律（20分） | 诚实正直，遵守国家法律法规；遵守医院、科室各项规章制度；服从和接受医院、科室的监督及合理的工作安排。 | 10分 | 2分∕次、项 | 　 |
| 上班不迟到、早退，有事提前请假，不得擅自离岗、脱岗、串岗、睡岗；严守纪律，不聚众闲聊，不玩手机，禁止干一切与工作无关的事情；不利用职务之便谋取私利。 | 10分 | 3分∕次、项 | 　 |
| 日常工作（50分） | 行为规范 | 保护病人隐私，不得谈论、泄露病人隐私；遇到专业问题主动与科室专业人员沟通解决；接待病人时不接听私人电话。 | 15分 | 3分∕次、项 | 　 |
| 工作技能 | 按时参加医院、科室要求的会议及培训；积极参加医院组织的业务学习及各项活动；保质保量、独立完成各项工作，避免差错事故发生；严格做好个人防护工作；完成领导指派的临时性任务。 | 20分 | 3分∕次、项 | 　 |
| 环境安全 | 有成本意识，增收节支；不私自使用电器和其他易燃易爆物品，不得在工作场所存放食物；下班前检查所有仪器的安全状况，切断电源，关水、关电、关气、关空调。 | 15分 | 2分∕次、项 | 　 |

**3、劳务派遣人员日常工作的考核办法参照非编职工。**