**用 户 需 求 书**

**一、项目概况**

1、项目名称：中山市中医院辅助岗位服务外包项目

2、服务期为：三年（履约起止时间以合同签订时间为准）。合同试用期3个月，若服务商在试用期任何一个月考核不合格的则视为服务商违约，采购人有权终止合同。

3、项目采购预算：三年预算总金额为人民币79427258.00元。服务合同总金额用完或服务期满后合同自动终止。

4、采购人对服务外包人员在业务工作上进行指导和监督。

5、报价应包括：服务人员工资、福利、服装、五险一金（养老保险、医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险、住房公积金）、专项津贴、各项税费、政策性费用、运营成本（包括管理费用、财务费用等）等本项目实施的所有费用及合理利润。

6、 响应文件需列明每个服务人员的具体费用，以及第1年、第2年、第3年服务费年度小计，三年汇总金额作为总报价。

**二、辅助岗位服务内容**

（一）医疗辅助岗位

1. 协助医生完成医疗相关咨询、诊疗、服务等常规性的医疗诊疗工作，并确保医疗安全；
2. 协助医生范书写医疗文书，并完成相关的整理工作；
3. 完成上级交办的其他工作。

（二）药剂辅助岗位

1、协助药师审核处方，药品调配、药品发放、库存管理、患者教育等常规性的内容；

2、协助质量负责人做好日常质量管理工作的监督指导，负责相关的质量记录、档案的及时更新、归档工作，以及每月检查并更新相关质量文件并有效归档。

3、完成上级交办的其他工作。

（三）护理辅助岗位

1、协助护士完成常规性的护理活动；

## 2、协助医生完成常规的检查活动；

3、协助护士完成预检、导诊、分诊服务；

1. 完成上级交办的其他工作。

## 医技助理岗位

1. 协助完成医学影像、医学检验、电生理及五官检测等检验、检查服务，并协助完成检验、检查结果的归档工作；
2. 协助完成康复治疗、睡眠治疗等相关的治疗服务；
3. 完成上级交办的其他工作。
4. 文员岗位
5. 协助完成日常行政事务；
6. 协助编辑、整理、归档、管理各类文书资料；

3、完成上级交办的其他工作。

## 后勤技术岗位

1、协助完成但不限于收费、仓库管理、物资配送、锅炉、水、电、消防安全、污水处理等医院后勤服务工作；

2、完成上级交办的其他工作。

**三、人员配置**

**1、服务人员要求**

（1）服务人员遵纪守法，遵守医院各项规章制度和管理规程，服从和执行采购人的工作安排及调度，接受采购人的检查监督。

（2）服务人员具有较强的责任心、沟通表达能力、应变能力，工作积极主动，吃苦耐劳，有团队协作意识，服从管理。

（3）服务人员须具有与所在岗位相匹配的扎实专业理论基础和实践技能，胜任本职工作。

（4）服务人员工作时间：每周工作40小时。节假日按国家法定假期休息，因工作需要不能安排休息的则由科室安排调休。如因特殊情况或工作要求需承担加班、外派等工作的，服务人员须服从采购人的安排。

（5）服务人员必须符合采购人的要求，经采购人审核确认后方能上岗。凡有违法违纪、作风品德恶劣、工作能力低下不能胜任者，或两次考核不合格的服务人员，采购人有权要求服务商更换，相关费用由服务商负担。

**2、岗位设置**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位名称** | **学历** | **专业（技能）要求** | **第一年** | **第二年** | **第三年** |
| 1 | 医疗辅助岗位 | 本科 | 中医、中西医、临床医学相关专业，持执业医师资格证 | 11 | 16 | 24 |
| 2 | 医疗辅助岗位 | 硕士 | 中医、中西医、临床医学相关专业，持执业医师资格证 | 4 | 7 | 8 |
| 3 | 药剂辅助岗位 | 大学 | 中药学、药学专业 | 15 | 20 | 20 |
| 4 | 护理辅助岗位 | 大专 | 持护士执业资格证 | 29 | 34 | 49 |
| 5 | 护理辅助岗位 | 大学 | 持护士执业资格证 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 护理辅助岗位 | 硕士 | 持护士执业资格证 | 0 | 0 | 1 |
| 7 | 医技助理 | 大学 | 临床医学专业，持专业技术资格证、技能上岗证 | 69 | 89 | 104 |
| 8 | 文员（行政后勤管理方向） | 大专 | 行政管理、财务、人力资源，公共事业管理、信息技术、设备维修、医疗相关专业 | 1 | 1 | 1 |
| 9 | 文员（行政后勤管理方向） | 大学 | 行政管理、财务、人力资源，公共事业管理、信息技术、设备维修、医疗相关专业 | 18 | 20 | 23 |
| 10 | 文员（行政后勤管理方向） | 硕士 | 行政管理、财务、人力资源，公共事业管理、信息技术、设备维修、医疗相关专业 | 2 | 2 | 2 |
| 11 | 文员（科室文秘方向） | 大专 | 医疗相关专业 | 0 | 0 | 1 |
| 12 | 文员（科室文秘方向） | 大学 | 医疗相关专业 | 19 | 20 | 24 |
| 13 | 文员（咨询服务方向） | 大专 | 医疗相关专业 | 5 | 10 | 10 |
| 14 | 文员（咨询服务方向） | 大学 | 医疗相关专业 | 0 | 0 | 1 |
| 15 | 会计员 | 大学 | 财务相关专业 | 0 | 0 | 1 |
| 16 | 物价员 | 大学 | 财务相关专业 | 0 | 0 | 1 |
| 17 | 仓库管理员（设备） | 不限 | 专业不限 | 0 | 0 | 1 |
| 18 | 仓库管理员（药剂） | 不限 | 专业不限 | 0 | 0 | 1 |
| 19 | 仓库管理员（后勤） | 不限 | 专业不限 | 0 | 0 | 1 |
| 20 | 配送员（后勤） | 不限 | 专业不限 | 0 | 0 | 1 |
| 21 | 配送员（设备） | 不限 | 专业不限 | 0 | 0 | 1 |
| 22 | 配送员（药剂） | 不限 | 专业不限 | 0 | 0 | 1 |
| 23 | 收费员 | 大专 | 财务相关专业 | 1 | 3 | 3 |
| 24 | 外包项目监督员 | 不限 | 专业不限 | 0 | 0 | 1 |
| 25 | 宿舍管理员 | 不限 | 专业不限 | 0 | 0 | 1 |
| 26 | 技术工人（锅炉工） | 不限 | 持锅炉安全操作（管理）上岗证 | 2 | 3 | 3 |
| 27 | 技术工人（司机） | 不限 | 持A类驾驶证 | 4 | 4 | 4 |
| 28 | 技术工人（电工） | 不限 | 持高级电工上岗证 | 1 | 1 | 2 |
| 29 | 技术工人（污水处理） | 不限 | 持污水处理上岗证 | 0 | 0 | 1 |
| 30 | 技术工人（氧气工） | 不限 | 持有氧气设备安全作业（管理）证 | 0 | 0 | 1 |
| 31 | 消毒员 | 大专 | 卫生技术相关专业 | 4 | 4 | 4 |
| 32 | 消防管理员 | 不限 | 消防设施操作员证或建（构）筑消防员资格证 | 0 | 0 | 1 |

**注：**1、岗位及岗位人数为计划服务人数，采购人有权按实际需要合理调整岗位、人数、服务人员需求，并根据实际情况支付相应的服务费用。

2、为提高服务人员工作积极性，更好地完成岗位工作，除常规待遇福利外，采购人根据不同岗位设立有专项津贴，对于有额外贡献的服务人员进行奖励，如加班、节假日值班、外派工作等，专项津贴的发放规则由采购人根据实际情况制订。

3、以上岗位原则上要求应聘年龄不超过35岁，应聘人员条件特别优秀的，经采购人同意可适当放宽。

**四、项目要求**

1、服务商须设专人负责日常事务管理和招聘工作，做好针对本项目的日常招聘和应急方案，常规岗位1个月以内招聘到岗，特殊、紧急岗位15日以内招聘到岗，如有人员离岗，需提前一个月向采购人报备。

2、服务商负责服务人员的人员管理、继续教育、证书管理及更新等工作，并协助采购人对服务人员的工作安排、培训、日常考核。

3、服务商应每年为服务人员进行体检，以保证服务人员的健康状况符合所从事的工作要求，体检费用由服务商负担。

4、服务商不得随意更换服务人员，如确需更换，非特殊原因（伤、残、病、亡）应提前与采购人沟通有关调配事宜，拟调配人员须通过采购人的面试。除采购人要求更换外，更换服务人员的总数不能超过采购人需求总数的10%。

5、服务人员若发生病、伤、残、劳动合同终止（或解除）等情形（含安全、交通、防火、工伤和劳资纠纷等），均由服务商负责处理并承担所产生的经济补偿及其他一切相关费用。

6、由于服务商管理不善，或因服务人员的过失给采购人或第三方造成损失的，由服务商应承担赔偿责任，采购人可配合服务商按有关规定对相关责任方进行追偿。

7、服务商应按国家、省、市有关法律法规与本项目的服务人员签订正式劳动合同，负责服务人员的薪酬发放、缴交社会保险和住房公积金、购买意外保险及办理个人所得税代扣代缴、缴纳五险一金（养老保险、医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险、住房公积金）单位负担部分等事宜。如因国家或地方政策影响、经济环境变化造成包括基本工资在内的整体项目实施费用浮动风险，成本增加，须由服务商全部承担，采购人不另外支付任何费用。

8、服务人员的实发工资不得低于当年本市最低工资标准。服务商支付给员工的薪酬必须公开透明，每月将本项目所有服务人员收入清单提交医院人事部门备案。服务商不得无故扣减或变相扣减岗位人员的工资、奖金及其他福利，采购人有权核实服务商每个月支付的所有薪酬费用（包括所购买的社保等福利），如所支付的薪金不符合标准或支付的薪金账目有违法违规情况的，由服务商承担一切的法律责任或刑事责任。

9、服务期内，如出现三期员工(孕期、产期、哺乳期)的，采购人照常支付该服务人员休假期间的服务费(包括基本工资(除98天生育津贴)、五险一金(养老保险、统帐医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险、住房公积金)单位负担部分、意外保险、工会经费、残疾人保障金、代理服务费、风险金和管理服务费),若需安排其他人员对上述岗位进行顶岗的，采购人另外支付顶岗服务人员的服务费用。

10、若服务人员出勤不足1个月的(三期员工除外)，该月服务人员的基本工资、岗位津贴和绩效奖金部分等，甲方可按缺岗天数作相应扣减，但除此之外的费用则按整月结算。

11、采购人或政府相关部门因专项任务对服务人员发放的任何奖励、津贴，应足额及时发放给服务人员，服务商不得截留、克扣、挪用或从中抽取任何服务管理费用，并接受采购人的监督。

12、服务人员薪酬福利在总服务费(不含税)中需达到一定比例，年度平均占比不得低于95%，且服务商对每个岗位收取的管理总费用不得超过250元/人/月，否则服务商须在下年首月将上年度服务人员薪酬福利费用差额纠正。薪酬福利包括应发工资(含基本工资、岗位津贴、绩效、奖金、固定加班费、津贴补贴、专项津贴等)、节日福利费、五险一金（单位部分）、意外保险、体检费等。

13、服务期内，如服务人员经社保局认定为工伤的，按工伤处理流程执行。

14、服务商须按照国家相关规定，做好服务人员的计划生育管理工作并承担相应的责任。

15、服务商应按照国家有关规定成立工会组织，做好服务人员的工会管理工作并承担相应责任。

16、服务商签订合同前必须按照国家相关保密规定和采购人签订《保密协议》，对违反《保密协议》相关内容规定的，采购人有权追究其法律责任。

17、服务期满或合同提前解除后，如采购人未能确定新的服务公司，服务商须按本合同约定的服务条款继续履行服务工作，采购人按本合同约定结算方式支付费用，但不得超过原合同结算金额的10%。服务商须积极配合采购人和新中标服务公司进行交接手续，直到新的服务公司进场完成交接工作。

## 18、对目前已在采购人处服务的工作人员，服务商应优先招聘录用。

**五、付款方式**

按月支付，每月服务费=服务人次\*服务人员固定单价+其他专项津贴。每月10号前服务商向采购人提供以下资料：（1）经双方确认的服务人数、服务结算资料；（2）薪酬福利费月占比及依据材料；（3）相应金额、合法、有效且符合甲方要求的正规发票（发票金额按扣除考核罚款后金额开具）；采购人在收到上述资料后60个自然日内一次性支付。

**六、履约保证金**

1、履约保证金为30万元，合同签订后，服务商须于10个工作日内以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式向采购人提交履约保证金。

2、若服务商不履行或不适当履行其合同义务导致采购人蒙受损失的，采购人有权直接从履约保证金中扣除相应违约金或损失赔偿款项；违约金或给采购人造成的损失超过履约保证金数额的，服务商应对超出部分给予赔偿；若服务商没有违约行为，履约保证金在合同履行期限结束后由采购人无息退还服务商。

**七、服务考评标准或考核要求**

1、总体服务考评标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **考核项目** | **考核内容** | **扣分或加分标准** | **经济扣罚或奖励标准及其他补充说明** |
| 一、服务团队建设 | 1、未经培训的或人员不符合服务基本条件。 | 扣2分/人 | 扣罚100元/人，采购人有权要求更换相关人员并追究有关责任，服务商应按采购人要求更换人员并承担相关责任。 |
| 2、未按时签订劳动合同或发放工资、补助、购买社保的。 | 扣2.5分/人(任一项) | 扣罚100元/人(任一项)。 |
| 3、少配置人员的（且7天内未按要求补齐）。 | 扣10分/人 | 按缺岗人员的发放工资标准等额扣除对应缺天数的费用，采购人有权要求补齐人员，服务商应按采购人要求补齐人员。 |
| 4、人员稳定性高，每个月的离职率最高不超过5%。 | 每超1%扣2分 | 采购人有权要求补齐人员，服务商应按采购人要求补齐人员。 |
| 5、值班人员脱岗的。 | 扣1分/人/次(备注:值班人员在接到通知后10分钟内未到达指定位置的、上班时间离开上班安排区域或做其他与本职工作无关工作的,扣1分/人:同一个人一个月内脱岗2次以上(含2次)扣2分/次。) | 扣罚100元/人/次(备注: 值班人员在接到通知后10分钟内未到达指定位置的、上班时间离开上班安排区域或做其他与本职工作无关工作的,扣款100元/人;同一个人一个月内脱岗2次以上(含2次)扣款300元/次)。 采购人有权要求更换相关人员并追究有关责任，服务商应按采购人要求更换人员并承担相关责任。 |
| 6、发生与工作相关的“吃、拿、卡、要”等问题:发生有责纠纷及其它事情等,造成不良影响的。 | 扣10分/次 | 扣罚200元/次:造成严重后果及影响的.500元/次。采购人有权要求更换相关人员并追究有关责任，服务商应按采购人要求更换人员并承担相关责任。 |
| 7、出现仪容不整、着装不整、证件、值勤标志佩戴不齐的。 | 扣0.5分/人/次 | 扣罚50元/人/次，采购人有权要求更换相关人员并追究有关责任，服务商应按采购人要求更换人员并承担相关责任。 |
| 8、出现工作态度粗暴、野蛮、语言不文明等言行举止不当的。 | 扣1分/人/次 | 扣罚50元/人/次，采购人有权要求更换相关人员并追究有关责任，服务商应按采购人要求更换人员并承担相关责任。 |
| 9、出现服务商不配合监督检查的。 | 扣2分/次 | 扣罚100元/次，采购人有权要求更换相关人员并追究有关责任，服务商应按采购人要求更换人员并承担相关责任。 |
| 10、未按要求上报相关工作情况信息的。 | 扣2分/次 | 扣罚100元/次，采购人有权要求更换相关人员并追究有关责任，服务商应按采购人要求更换人员并承担相关责任。 |
| 11、擅自调整工作安排的。 | 扣2分/次 | 扣罚100元/次，采购人有权要求更换相关人员并追究有关责任，服务商应按采购人要求更换人员并承担相关责任。 |
| 12、服务商根据职责不能有效制止或处理的违反管理规定的行为,未及时上报的。 | 扣2分/次 | 扣罚100元/次，采购人有权要求更换相关人员并追究有关责任，服务商应按采购人要求更换人员并承担相关责任。 |
| 13、服务商能充分利用不同的平台、制定完善的招聘流程，为本项目招聘到符合采购人使用要求的员工。 | 加3分 | / |
| 14、采购人用人部门对外包人员提供的服务满意度情况。 | 满意度达90%或以上，加3分满意度达80%-90%不扣分；满意度低于80%，每低5%扣2分。 | 满意度调查由采购人组织完成。 |
|  | 15、采购人按月对服务人员进行考核，并将考核结果于次月10日前提交给采购人。 | 未按时考核或未按时提交考核结果扣5分/次。 | 服务商根据岗位类别及需求制订科学可行的考核方案。 |
|  | 16.服务商对服务人员进行岗前培训，岗前培训内容包括但不限于岗位职责、岗位要求 | 入职前未进行岗前培训的扣1分/人次。 |  |
|  | 17.入职手续材料齐全 | 扣1分/人次 | 服务商按照采购人入职材料清单办理入职手续，并将入职材料复印给采购方备案。 |
| 二、日常工作 | 1.员工不熟悉各项业务流程。 | 扣1分/人 | 扣罚50元/人/次，采购人有权要求更换相关人员并追究有关责任，服务商应按采购人要求更换人员并承担相关责任。 |
| 2.员工不能按要求、按时完成本职工作。 | 扣3分/人/次 | 扣罚200元/人/次，采购人有权要求更换相关人员并追究有关责任，服务商应按采购人要求更换人员并承担相关责任。 |
| 3.经核实的患者投诉事件中责任人。 | 扣3分/人/次 | 扣罚200元/人/次，采购人有权要求更换相关人员并追究有关责任，服务商应按采购人要求更换人员并承担相关责任。 |
| 4. 经核实的医疗事故或医疗差错。 | 扣10-15分/宗（根据事件性质、严重程度和当事人承担责任）。 | 扣罚2000元-5000元/宗，采购人有权要求更换相关人员并追究有关责任，服务商应按采购人要求更换人员并承担相关责任。 |
| 5.违反信息安全，泄露医院或患者相关信息。 | 扣10-15分/宗（根据事件性质、严重程度和当事人承担责任）。 | 扣罚2000元-5000元/宗，采购人有权要求更换相关人员并追究有关责任，服务商应按采购人要求更换人员并承担相关责任。 |
| 被考核单位负责人确认： 委托方考核:签名及盖章： 签名及盖章：  年 月 日 |

考核执行说明：

采购人每月按上述评分细则对服务项目进行综合考评检查，采用100分制。考核评分结果达到80分（含80分）以上为“合格”；70-80分的为“基本合格”，须按采购人要求进行整改；少于70分的为“不合格”，合同期内累积两次不合格的，采购人有权终止合同而无需对服务商进行任何赔偿。根据有关要求和规定，结合实际情况，采购人有权对此考核表指标内容、分值、考核办法作必要调整。