**遴 选 文 件**

**项目名称：中山市小榄人民医院陪护服务遴选项目**

**项目编号：XLYY20250249**

**2025年5月**

**目 录**

**第一部分 遴选邀请函 2**

**第二部分 用户需求书 6**

**第三部分 评分标准 24**

**第四部分 响应文件格式 28**

#

#  遴选邀请函

 **遴选邀请函**

1. **项目基本情况**

1.方式：院内遴选（综合评分法）

2.项目内容：遴选1家服务商为小榄人民医院范围内的住院病人提供有偿的生活照顾、护理服务。具体要求详见遴选文件用户需求书。

3.注:本文件所称“业主方”即中山市小榄人民医院；“服务商”即有意参与本项目遴选的各公司。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目名称 | 资金来源（元） | 服务期 | 备注 |
| 1 | 中山市小榄人民医院陪护服务遴选项目 | 预算金额0元，本项目业主方不支付任何费用；由受护者自付 | 自服务合同生效之日起 三 年 | 项目具体要求，详见遴选文件。 |

1. **服务商的资格要求**

1.具有独立承担民事责任的能力：提供在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织的营业执照或事业单位法人证书或社会团体法人登记证书扫描件；如国家另有规定的，则从其规定。（本项目响应服务商经营范围须明确包含陪护服务内容）

2.有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：报名截止日前6个月内任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料。

3.具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：提供2023年或2024度财务状况报告扫描件；或报名截止日前6个月内任意1个月的财务报表扫描件或基本开户行出具的资信证明扫描件。

4.履行合同所必需的设备和专业技术能力：提供“具有履行合同所必需的设备和专业技术能力”的声明或承诺，或提供“具有设备和专业技术能力（人员）”的相关证明资料，或提供《设备和专业技术能力（人员）情况表》（格式自拟）。

5.参加本次遴选活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。 重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。若服务商同时提供承诺函和证明材料的，资格审查时以证明材料为准。（根据财库〔2022〕3号文，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）。

6.响应服务商未被列入“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案件当事人名单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。

7.单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同参选公司，不得同时参加本项目。

1. ****报名截止时间、响应文件递交方式****

1.报名截止时间：2025年6月4日16:00（北京时间）

2.响应文件递交份数：6份（1份正本、5份副本）

3.响应文件递交方式：

服务商须将已加盖公章的响应文件（扫描版）发送至指定的报名邮箱（请确保邮件标题注明：项目名称+服务商名称），并在报名截止时间前将纸质盖章响应文件按要求份数邮寄至中山市小榄人民医院内科楼九楼护理部。

（1）电子邮箱：hlb89822334@126.com

（2）邮寄:

收件人：周小姐

收件电话：0760-89822334

收件地址：中山市小榄镇菊城大道中65号（小榄人民医院内科楼九楼护理部）

1. **公告期限**

自本公告发布之日起五个工作日。

1. **响应文件要求**

1.报名时请各服务商按照响应文件模版要求提供完整的响应文件。

2.**响应文件内容均需盖公章。**

1. **其他补充事宜**

1.如纸质文件与电子扫描件存在不一致，以纸质盖章版为准。

 2.本项目不得转包。

3.本项目不接受联合体响应。

1. **监督部门联系方式**

联系人：曾老师

联系电话：0760-88662120-1621

地 址：中山市小榄镇菊城大道中65号内科大楼九楼

中山市小榄人民医院

2025年5月27日

# 第二部分　用户需求书

**用户需求书**

**一、项目概况**

1.项目名称：中山市小榄人民医院陪护服务遴选项目

2.项目编号：XLYY20250249

3.资金来源：预算金额0元，由受护者自付。

4.本项目业主方不支付任何费用。

5.自服务合同生效之日起 三 年。

6.本项目不得转包。

7.本项目接受联合体响应。

**二、服务商资质要求**

1.具有独立承担民事责任的能力：提供在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织的营业执照或事业单位法人证书或社会团体法人登记证书扫描件；如国家另有规定的，则从其规定。（本项目响应服务商经营范围须明确包含陪护服务内容）

2.有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：报名截止日前6个月内任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料。

3.具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：提供2023年或2024度财务状况报告扫描件；或报名截止日前6个月内任意1个月的财务报表扫描件或基本开户行出具的资信证明扫描件。

4.履行合同所必需的设备和专业技术能力：提供“具有履行合同所必需的设备和专业技术能力”的声明或承诺，或提供“具有设备和专业技术能力（人员）”的相关证明资料，或提供《设备和专业技术能力（人员）情况表》（格式自拟）。

5.参加本次遴选活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。 重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。若服务商同时提供承诺函和证明材料的，资格审查时以证明材料为准。（根据财库〔2022〕3号文，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）。

6.响应服务商未被列入“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案件当事人名单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。

7.单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同参选公司，不得同时参加本项目。

**三、服务范围及总体要求**

1. **服务范围：**

**陪护服务范围：**主要是为小榄人民医院范围内的住院病人提供有偿的生活照顾、护理服务。

**★2. 服务总体要求：**

在服务期限内，如业主方因床位数、请陪需求等发生变化时，中选服务商应按照业主方要求保质保量做好业主方陪护服务保障工作，其服务标准按业主方要求完成，不得以任何方式、理由推诿业主方管理人员的工作安排和合理的管理要求。

**四、陪护服务项目管理岗位配置**

1.陪护服务项目实行24小时值班制，按每周工作**5.5**天、每天工作8小时计算，配置管理岗位要求：**配置5个岗，人数5人**，具体岗位配置见详下表：

|  |
| --- |
| **小榄人民医院病人生活陪护项目岗位配置一览表** |
| 序号 | 岗位 | 岗位名称 | 每天工作时间 | 岗位数 | 每天工时 | 每周服务天数 | 配备岗位人数 | 备注 |
| 1 | 经理 | 项目经理 | 8：00-12：00，14：00-18：00 | 1 | 8 | 5.5 | 1 | 全面负责陪护的管理工作。 |
| 2 | 主管 | 项目主管 | 8：00-12：00，14：00-18：00 | 3 | 8 | 6 | 3.27 | 陪护主管3名，负责陪护现场的质量跟进，每天至少保证一名及以上陪护主管跟进陪护质量管理工作。 |
| 3 | 财务 | 收费员 | 8：00-12：00，14：00-18：00 | 1 | 8 | 5.5 | 1 | 统计陪护工作量相关数据，月底做好对账工作。 |
| 总计 |  |  |  | **5** |  |  | **5.27** |  |

2.每天至少保证一名及以上负责人跟进陪护管理工作，陪护经理和陪护主管的服务费用由中选服务商自行承担。

3.陪护服务项目实行24小时值班制，项目经理1名，项目主管3名，收费员1人，陪护项目的岗位配置由中选服务商根据病人的实际需求自行灵活配备且必须能满足住院病人的服务需求，陪护员人数按实际需求配置，但陪护员人数不少于80人，设立机动人员，应保持陪护队伍的充足、稳定，中选服务商应提供一对一陪护、一对多陪护、月嫂陪护、班组陪护等多种模式的陪护服务，不负责提供院外陪护服务。

**4.陪护服务项目人员要求：**

**★① 陪护经理：**必须具有3年及以上医院病人生活陪护服务项目负责人管理经验，男性＜55岁，女性＜50岁，**大专或以上学历，**电脑操作熟练，具有良好的沟通能力和服务意识，有质量管理和质量持续改进的意识和能力，书写能力强和较强的责任心和奉献精神；熟练掌握医院陪护服务的各项操作流程，能处理陪护服务各类突发或应急事件**（响应文件中提供2024年6月至报名截止时间任意一个月由响应服务商为其购买的社保证明复印件并加盖公章；提供承诺函，承诺内容表明该陪护经理具备3年及以上医院病人生活陪护服务项目负责人管理经验）**。

**② 陪护主管：**必须具有3年或以上陪护服务的现场服务经验以及1年或以上现场管理经验，男性＜55岁，女性＜50岁，**高中或以上学历，**懂基本的电脑操作，具有良好的沟通、组织、协调能力以及熟练的专业技能，熟悉医院陪护的各项工作要求、流程和掌握各种照护技能，有指导和教育员工的能力，及时了解员工的思想和生活动态并协助解决员工的工作问题。

**③ 收费员：**具有1年以上财务管理经验或高中以上相关学历，男性＜55岁，女性＜50岁，思想觉悟高，有良好的个人品质和职业道德，熟悉电脑操作，管理、沟通、组织、应变能力强，有较好的语言表达、文字综合及突发事件的处理能力，能解决项目管理工作中的疑难问题。

**④ 陪护员：**应具有小学及以上文化，女性年龄＜55岁，男性年龄＜60 岁，新招员工＜52岁，语言清晰，有一定的沟通能力且身体健康，无违法犯罪记录的人员担任（员工入职前中选服务商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选服务商承担）。

**★5.**员工的健康体检：所有员工入职前须委托有资质的医疗机构进行健康检查，公司进行登记造册，要确保陪护员无精神分裂症、处于传染期的传染病、化脓性或者渗出性皮肤病等，上岗后每年进行一次健康检查，健康情况附医疗机构健康检查结果。

**★6.服务岗位配置要求：**

1. 本项目所配置的管理岗位人员科根据业主方实际工作需求进行岗位和人员的增减。业主方需要增减管理岗位时，由业主方向中选服务商提出书面需求，中选服务商根据业主方的需求进行增减。
2. 中选服务商根据请陪服务业务量动态配置陪护员，陪护员数量满足院内请陪所需。

**五、具体服务内容与要求**

**1.陪护服务范围及要求：**

（1）陪护服务范围是：中选服务商根据病人的实际需求，提供有偿的“一对多”、“一对一”和“月嫂”等类型的生活陪护服务。服务基本要求：

1. 按协议约定提供服务,严格遵守医疗机构规章制度；
2. 上岗前提交有效身份证件复印件并完成登记；
3. 定期健康检查:上岗前及每年一次,检查结果造册备案；患有传染性疾病或其他影响患者健康的疾病应立即离岗,治愈后方可返岗；
4. 佩戴统一标识牌,接受医疗机构指导与管理；
5. 发现患者异常情况及时报告医护人员；
6. 保护患者隐私及个人资料。

★（2）陪护员应协助所在科室做好（包含不限于）以下工作：

1. 在护士长及护士指导下，完成病人的日常照护；
2. 协助护士完成全病区患者的晨、晚间护理；
3. 做好新入院及出院患者床单位准备，特殊感染的病人应配合科室做好各项隔离和消毒措施；
4. 随时为有需要的患者更换床单、提供干净病服并收集污染病服；
5. 协助护士做好患者的床上擦浴、床上洗头等。
6. 协助护士落实作息制度和探视制度，保证病区清洁、整齐、舒适、安全。
7. 协助科室做好被服室的管理，保持被服室内物品摆放整洁。

★（3）陪护员应承担临床科室驻守输送的工作任务：

1. 必要时协助把患者安全送到辅助部门进行各类检查、治疗、会诊等，完成后应将患者安全送回所在科室，输送过程中应做好病情观察；
2. 协助完成所在科室请陪患者物品的输送；
3. 协助护士将转科请陪患者及其物品送至接收科室并做好物品交接；
4. 协助所在科室完成请陪患者临时性的其它输送工作。

（4）**陪护员禁止行为:**

1. 禁止执行任何侵入性操作,包括但不限于:静脉输液管路连接/断开、速度调节；引流装置更换及参数调整； 吸痰、雾化吸入等气道护理操作；氧气装置调节及湿化瓶维护。
2. 禁止操作急救及生命支持设备:心电监护仪、呼吸机、除颤仪等急救设备；各类诊疗仪器(如 血糖仪、输液泵等)的参数设置。

（5）**患者照护限制：**

1. 禁止在未经医护人员授权情况下:

为鼻饲患者灌注食物/药物；

实施热敷/冷敷等物理治疗；

协助危重/术后患者体位更换及下床活动；

为吞咽障碍患者喂食喂水。

1. 禁止擅自调整治疗相关装置:

各类导管(导尿管、胃管等)维护；

伤ロ敷料更换及处理；

约束装置使用及解除。

（6）**医疗文书与信息**

1. 禁止查阅、修改、传递病历资料；
2. 禁止向患者及家属解释检验结果、诊断结论及治疗方案。

（7）**职业行为规范**

1. 禁止实施任何可能危害患者安全的行为:

包括语言暴力、歧视性言论；

违反感控规范的操作；

超出培训资质的能力宣称。

1. 禁止从事与职责无关的商业活动:

产品推销、商业宣传；

私收费用的服务项目。

（8）**特别风险管控**

1. 禁止处理医疗废弃物(尤其是锐器、生物样本)；
2. 禁止代替医护人员执行急救响应；
3. 禁止擅自进入限制区域(如手术室、ICU、配药间)。

**2.陪护项目的服务类型及收费标准**

**★**（1）中选服务商必须在合法依规的前提下开展有偿的病人生活照护服务。生活照护服务的收费标准应按国家、省、市物价部门核定的价格和收费标准收取及配合新政策动态调整，中选服务商应根据合同收费标准收取费用，不得私自调价。

**★**（2）本项目的陪护服务费由中选服务商向请陪护服务的患者或其家属按所提供的服务类型和收费标准收费。目前开展的陪护服务类型及收费标准见下表。

**小榄人民医院病人生活陪护服务主要内容及收费标准**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **服务形式** | **收费标准** | **服务对象** | **服务主要内容（包含但不限于以下内容）** |
| 一对一服务 | 280元/天/人（24小时服务） | 危重患者、气切患者、剖宫产及卧床且生活不能自理的患者（感染性病人或多重耐菌感染的病人）。 | 1. 巡视观察补液进度，及时通知护士接加补液；
2. 观察病情，发现异常情况及时报告医护人员；
3. 协助患者床上大小二便，每天擦身1—2次；
4. 照顾患者的日常起居；
5. 做好患者的卫生护理、饮食护理、大小便护理；
6. 为患者修剪指甲、剃须。
 |
| 一对一服务 | 260元/天/人（24小时服务） | 危重患者、气切患者、剖宫产及其他手术患者及特殊患者（感染性病人或多重耐菌感染的病人）。 | 1. 照顾患者的日常起居；
2. 做好患者的卫生护理；
3. 患者的饮食护理；
4. 患者的大小便护理；
5. 陪同和指导患者做理疗。（不负责按摩、贵重物品的保管、不陪进高压氧仓及代签家属名）。
 |
| 一对二陪护（2名患者原则上须在同一间病房内才可） | 180元/天/人（24小时值班制，分二班轮流值班，由管理员统一排班。已含30分钟/餐吃饭时间） | 服务对象为危重及重症患者、卧床且生活不能自理的患者 | 1. 24小时在病房内陪护病人，及时发现患者的需求并给予帮助，发现异常情况及时报告医护；
2. 巡视观察补液进度，及时通知护士接加补液；
3. 为患者修剪指甲、剃须等；
4. 为患者翻身、叩背、喂食、水（鼻饲病人除外）等；
5. 协助患者床上大小二便、擦身。
 |
| 一对三陪护 | 140元/天/人（24小时值班制，分二班轮流值班，由管理员统一排班。已含45分钟/餐吃饭时间） | 卧床、生活不能自理或有需求的患者。 | 1. 每15分钟巡视病人一次，及时为患者服务；
2. 巡视观察补液进度，及时通知护士接加补液；
3. 观察病情，发现异常情况及时报告医护人员；
4. 为患者修剪指甲、剃须，4.定时为病情需要的患者翻身、叩背、喂食、水等（鼻饲病人除外）；
5. 协助患者床上大小二便，每天擦身1—2次。
 |
| 月嫂服务 | 顺产300元/人，剖宫产400元/人，带月嫂回家陪护9900元/月（26天/月）。 | 住院期间有需求的产妇 | 由持证月嫂为住院期间的产妇和婴儿提供生活照顾。 |
| **备注：**1.服务费的计算时间为8:00。上岗第一天如果服务不足4 小时的，按实际服务工时计费，服务时间为4—8小时的按半天收取，超过8小时的按一天收取。 2.国家法定节假日一对多服务在原收费的标准上加收50 元/天，一对一服务和一对二服务加收 100 元/天，加收的金额全部给陪护员。国家法定节假日是指：元旦1 天，春节 3 天，清明 1 天，五一 1 天，端午节1 天，中秋节 1 天，国庆 3 天，共11 天。3.中选服务商新增的服务项目须提交书面申请交给业主方审核同意方可开展。4.各请陪科室可实施班组制管理模式。 |

（3）中选服务商应严格按收费标准进行收费。严禁私自提高陪护服务费用或提供与收费标准不符的请陪服务。

（4）中选服务商应由项目管理人员统一向病人或家属收取陪护费，并提供收费凭据，禁止陪护员工直接向病人或家属收取陪护费，或以任何理由提高服务费。

（5）中选服务商应做好陪护服务费的管理，并保证员工的福利待遇，按一对多陪护：陪护员占服务费66%，公司占30%，水、电及管理费占4%；一对一陪护：陪护员占服务费91%，公司占7%，水、电及管理费占2%。水、电及管理费确认每月由中选服务商与科室护长核对确认签名后，报表及费用交给业主方财务部门。

（6）中选服务商的员工禁止向病人暗示或索要红包、小费、餐费、要求家属提供饮食及兜售各种日常用品、药物、保健品、食品等行为。严禁员工私自出售陪人床、增加陪护人数并私自收取报酬的行为。

**3.陪护服务工作要求**

**★**（1）陪护员应严格遵守医院各项规章制度及操作规程，员工上班期间穿着统一的工作服、佩戴工牌，仪表、仪容整洁，上班时间不得穿短裤、背心、睡衣、拖鞋、高跟鞋等。

（2）中选服务商应制订员工的培训计划并实施。每个员工每月培训不少于一次，有固定的培训场所，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。中选服务商应建立员工培训档案并做好员工的培训记录；新入职人员的岗前培训时间不得少于一周，应完成规定培训课程并经所在科室考核合格能独立完成岗位职责后方可上岗，中选服务商应每月将新入职员工的入职时间、入职员工个人信息、离职人员书面向业主方主管部门报备。

（3）陪护员应服从公司安排，不得挑肥拣瘦。接受服务科室的监督和管理，陪护员上班期间应坚守岗位，不得脱岗、串岗，不得擅自离开岗位（如因临时有事离开必须向经理请假方可离开且有人顶岗，离开时间不得超过30分钟），未经管理人员或科室护士同意，私自离岗的按缺岗处理。严禁发生病人坠床、烫伤、摔伤等事故。

★（4）陪护员下班后和不上岗的员工不得在医院内逗留、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。

★（5）陪护员应自觉维护医院信誉，不在社交媒体等各类网络平台发布任何不良负面信息，不涉足与殡葬相关的任何服务领域，不以职务之便为个人谋取不正当利益。

（6）爱护医院公物，节约用水、用电；不得私自使用医院各类设备设施，不得将医院的财物（包括开水、纸皮、胶瓶等废品）带离医院，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。

（7）陪护员应做到文明礼貌，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。

（8）陪护员应遵守医院的探访、作息制度，非探视时间不得随意给家属或探视者进病房；中选服务商员工严禁将本人持有的门禁卡、工牌、饭卡借给他人使用。

（9）陪护员应严格遵守规定的用餐时间，离岗用餐时间不得超过45分钟，用餐期间服务方应安排好接班人员负责照顾病人并通知值班护士。

（10）中选服务商应以多方式、多途径对陪护员进行传染病防控知识教育，强化手卫生知识，加强对陪护员的监督管理，指导落实个人防护。

**4.陪护服务项目管理要求：**

（1）中选服务商应根据业主方的服务需求，制定并不断完善各项管理规章制度、人力资源管理方案、具体日常岗位工作安排、应急管理方案等，并提交给监管部门备案。

（2）陪护项目以病人或其家属自愿为原则，不得强行向病人推荐及提供陪护服务。

★（3）中选服务商的陪护员需按要求提供相关服务，严禁私下提价、私自收费或索取小费和增加陪护人数等行为。

（4）中选服务商的陪护员不得自行进行任何治疗性、技术性的操作，包括但不限于：吸氧、鼻饲、雾化吸入、吸痰等。

（5）中选服务商的收费标准应严格按照合同约定的收费标准收取服务费，陪护员不得私下提价，私自收费或索取小费。

（6）在提供陪护服务前，中选服务商必须与病人或其家属签协议书，该协议书必须标明陪护服务内容及收费标准，防止产生纠纷，不同意的或无签协议书的不能强行收费。

★（7）陪护员的配备必须能满足临床患者的需要且相对固定陪护员，中选服务商每月向业主方监管部门人提交员工花名册备案，如有变动应及时更新。

（8）中选服务商的员工因服务不到位、在服务场所打架闹事、工作能力或管理质量达不到使用科室/部门要求，导致其受到病人、病人家属或业主方有效投诉或行为不良的员工，业主方有权要求中选服务商撤换或提出解聘，中选服务商接到撤换或解聘通知后，应在一周内撤换或解聘，不得再安排在业主方的范围内从事相关工作。

（9）中选服务商管理人员须每天检查员工的服务质量（包括夜间的不定时抽查），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。

（10）中选服务商每日如实填写陪护员上岗人数及费用，严禁瞒报漏报；每月向业主方提交上个月的陪护项目工作量。

★（11）中选服务商应每月向业主方主管部门提交以下资料：每月工作量统计报表、每月工作总结。工作总结的内容应包含但不限于:当月开展的工作、当月员工变动明细表（包括当月新入职员工信息和离职员工信息）、当月工作量的统计、当月受理投诉或不良事件的质量持续改进结果、当月员工培训的实施情况（含新员工岗前培训的实施情况）、当月员工加班明细表等，质量持续跟进（含上月检查存在问题、日常巡查发现的问题、专项检查存在的问题）。

（12）中选服务商的员工应严格遵守国家法律、法规和业主方的规章制度，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）。

（13）医院为中选服务商的陪护人员提供上岗期间的水、电及住宿。非在岗陪护员不得在医院内居住和生活，不得带非工作人员（包括但不限于家属等）在医院内逗留和留宿。

（14）中选服务商的员工严禁向病人介绍及推荐非正规陪护员（俗称黑陪护员），杜绝私陪在医院内提供服务。

（15）如果员工的工作发生差错、病人物品丢失、争议或其它异常问题时，应在5分钟内报告现场护士或护士长和公司管理人员，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；如果员工有知情不报、包庇违规、差错行为或帮助当事人隐瞒真相、不及时如实上报的，公司应给予涉事员工相应的处罚。

★（16）中选服务商应提供充足的员工并保证人员队伍的稳定，所有员工均不得疲劳在岗，以确保员工的安全和服务质量。

（17）中选服务商的员工应服从业主方科室的工作安排、监督和管理。如果中选服务商有服务态度差、违反劳动纪律、工作质量差、经常被科室或病人投诉的员工，中选服务商应及时给予批评教育，经过教育无法改正或被三个或以上科室拒绝的员工，中选服务商应在一个月内将该名员工调离业主方的范围。

★（18）中选服务商进场后应积极想办法清理私陪（包括提高服务质量等措施），并将清理私陪的方案提交给业主方审核同意后，业主方予以配合，私陪率应控制在3%以下。

（19）中选服务商应确保现场员工的稳定性以保证陪护项目的服务质量。未经业主方同意，中选服务商不得随意调换本项目的管理人员。如果因故需要调换时，中选服务商应提前与业主方沟通，经业主方同意后方可更换。

（20）中选服务商的现场管理人员应坚守岗位，项目经理每周在项目的工作时间为5.5天，项目主管为6天，项目经理每年在正常工作时间离开医院累积不得超过10天。如项目经理因故需临时离开医院或休息2天以内的，中选服务商安排好现场的管理并以电话、微信、QQ等方式向业主方主管部门请假；离开医院3天或以上的，应向业主方提交书面请假单并安排顶班人员。

（21）中选服务商应确保现场一线员工相对固定，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，中选服务商的管理人员应提前与所在科室护士长或负责人沟通并安排能胜任职位职责的员工顶替，新上岗人员及替班人员应在所在岗位或接替岗位跟班学习至少一周并经过所在科室主任或护士长考核合格后方可上岗，否则按缺岗处理。管理人员应加强新上岗或替岗员工的现场工作的指导。

（22）如果中选服务商委派的管理人员不符合要求的（有事实依据证明不能胜任管理岗位），业主方有权要求中选服务商更换管理人员至合格为止。中选服务商接到业主方书面换人通知后，应在2个月内更换合格的管理人员到位，直至跟换到合格的管理人员到位为止。

（23）项目经理每周到现场跟进现场工作的时间不得少于4天，每月应对所有岗位的工作情况进行督查一次；项目主管在每天上午11：00前，下午16：30前必须在现场工作，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，并与科室沟通、协调和反馈。

**5.项目监督管理要求：**

★（1）中选服务商应建立内部质量控制体系，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。

（2）业主方有权对中选服务商的内部管理资料和服务质量进行督查,中选服务商应配合业主方的督查和做好各项工作，接受上级部门监督、检查的工作。

（3）服务质量考评：

业主方每月根据《小榄人民医院陪护服务质量考评表》对中选服务商的服务质量进行考评，考评结果总分为100分，当月考评总分≥90分为合格，不予扣减，但必须对存在问题应予以立即改进。考核分85≤分值＜90扣2000元，考核分在80≤分值＜85，扣减3000元，考核分在75≤分值＜80，，扣减5000元；考核分低于75分，扣减10000元，连续两个月考核结果低于75分的，除扣减10000元外，医院有权单方解除合同（此条款扣款项目均在中选服务商缴纳的履约保证金里扣减）。

★（4）公司质量监管**：**

1. 由业主方主管部门每月对中选服务商的岗位配置情况进行核查，如果核查发现缺岗的，中选服务商应提供该岗实际上岗资料予以说明，否则业主方将扣减所缺岗位当月的绩效考核分。
2. 陪护服务人员所需配置的岗位在满足请陪需要的情况下实行可加可减的原则。陪护服务人数按实际需求配置，实施12或24小时排班模式，保证满足病区陪护需求，并根据医院需求可对陪护人员进行一般和紧急情况下的轮班、调换，一般情况下应在24小时内派遣服务人员上岗，紧急条件下，要求1小时内将人员调度到位，因中选服务商人员安排不及时或人力不足导致患者或科室投诉的，扣减履约保证金500元/次。
3. 中选服务商应积极配合且不得以任何理由拒绝或阻挠业主方对其的服务质量考核。中选服务商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天内向业主方提出书面意见。如因中选服务商的责任导致患者不良事件发生，业主方将按照情节严重情况进行1000元的扣减，第二次出现时，按2倍扣减；第三次出现时，按3倍扣减，以此类推（此条款扣款项目均在中选服务商缴纳的履约保证金里扣减）。
4. 中选服务商应执行医院的陪护管理要求和规范，保证服务质量，对存在投诉及服务质量问题，公司要在2天内进行整改并提交书面整改措施给医院管理部门。对患者（家属）或医护人员的有效投诉，业主方每次按1000元进行扣减。对投诉到院外或院内纪检室的有效投诉，业主方每次按2000元进行扣减，情节严重的每次按5000元并承担相关法律责任。（此条款扣款项目均在中选服务商缴纳的履约保证金里扣减）
5. 中选服务商员工发生的投诉、纠纷和法律事件，均由中选服务商承担。若因中选服务商管理不善、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，业主方有权单方终止合同，并且履约保证金不予退还。
6. 中选服务商为医院提供增值服务并取得良好社会效益（例如收到客户锦旗等）或公司及时发现并积极处理重大事故发生，为医院挽回重大经济损失的，由医院根据实际情况评估后当月质量考核奖励1-5分/项。
7. 为确保服务质量，中选服务商应优先接收正在为业主方提供服务的服务方员工。
8. 合同终止时，中选服务商应将业主方需要保存的所有原始资料交给业主方保管，不得私自损毁。
9. 中选服务商派驻的项目经理与文件所提供的相符，且不得同时兼任其他项目的管理人员。
10. 中选服务商应建立完善的公司培训机制，并根据医院的培训要求制定详细的培训计划，组织员工参加医院举办的各类理论与实践培训。

★（5）**政策实施配合：**

中选服务商须无条件配合业主方单位落实上级政策的实施，涵盖（但不限于）以下内容：

1. 费用支持：按政策及免陪护试点工作要求，承担必要的费用配合事项；
2. 试点执行：严格遵循免陪护试点工作规范，完成数据报送、流程优化等任务；
3. 医院协作：全面响应医院提出的合理配合需求，包括但不限于人员调配、服务衔接、信息对接等工作。

**6.服务前期交接工作的要求：**

（1）中选服务商需在交接前两周将所有与项目相关的设备工具、物料、人员到位并经业主方验收合格。

（2）原服务公司将相关设备移交给中选服务商，由双方自行协议原设备、工具的价格。

（3）中选服务商需落实完善的人力资源应急预案及其他拟定的交接方案，应对交接过程中可能发生的各类罢工、消极怠工等情况，保证业主方临床的正常工作不受任何影响。

（4）若服务期满后，中选服务商需积极认真做好项目的交接工作。

**7.中选服务商应承担费用和物资包括（但不限于）：**

**★**（1）中选服务商的员工的工资、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）及意外事件（如工伤、职业暴露、疾病乃至死亡等）以及中选服务商与其员工之间产生的纠纷及因中选服务商责任导致各类事件、责任等由中选服务商承担。因中选服务商的责任给病人或业主方的员工造成的一切意外伤害，责任由中选服务商承担。

（2）本项目工作所需的工具、设备和物资等和员工的职业安全防护用品（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、员工工作服的洗涤由中选服务商承担。

（3）业主方在合同期内提供一间（约15平方米）的房间用作为陪护服务办公用房。租金由中选服务商支付（300元/月），中选服务商自行提供所使用办公用品如电脑、考勤设备、打印机、复印机、电话、办公家具、办公设备和耗材等。办公室产生的电费、电话费，饮用水、水电费等一切费用，每月由中选服务商按实使用量结算。

（4）负责提供工作所需的各类用物（手提篮、笔、文件夹、记录本等）及员工的防护用品（如手套、口罩、防水围裙、袖套等）。

（5）中选服务商的各类文书和办公文书用品、对讲机、电脑、考勤设备、打印机、复印机、电话、办公家具等办公设备和耗材。

（6）中选服务商所有员工使用布类的洗涤（洗涤费用：中选服务商所有员工使用布类的洗涤（洗涤费用：按照医院洗衣房收费标准收费，另外，根据洗涤剂的上浮结合实际情况适当调整）。

（7）中选服务商员工的工资及一切福利待遇、保险、加班费、夜班费、津贴、福利、节假日加班费、《陪护员上岗证》等由中选服务商承担。

★（8）中选服务商自行负责其招聘员工的一切工资及福利待遇，中选服务商员工如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由中选服务商全部负责，中选服务商应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准。

（9）中选服务商应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、意外保险等）。中选服务商员工与中选服务商发生的一切纠纷与业主方无关，所有责任及费用由中选服务商承担。

（10）中选服务商对医院内垃圾的处理必须是严格执行卫生部《医疗废物管理条例》、《医疗卫生机构医疗废物管理办法》，因中选服务商违法违规导致不良后果，由中选服务商承担相关法律责任。

**六、质量考评要求**：

**小榄人民医院陪护服务质量考评表**

检查季度： 检查时间： 月 日 检查者：

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **质量标准** | **分值**(分) | **考核方法** | **符合要求** | **扣分** | **扣分理由** | **备注** |
| **公司管理** | **管理人员在岗情况：**①项目经理及主管要坚守工作岗位，在工作日请假休息或途中离开医院的，应向医院主管部门报备并做好工作安排。②管理人员每季度离开医院累积时间不得超过10天（正常休息日除外）。 | 2 | 一项不遵守扣0.5分 |  |  |  |  |
| **提交工作资料：**①项目经理应按每月10号前提交月总结（含上月陪护工作量、费用及上月存在问题和改进措施落实情况、工作亮点与不足等）及月计划（包括月岗位配置、排班表、员工变动和休假情况、培训计划及实施情况）和公司内部对现场的服务质量监督现场原始记录表（复印件）等资料。②医院主管部门有权根据工作需要查阅公司的岗位职责、操作流程、工作质量标准及培训资料等内容。 | 3 | 公司未按时交齐相关资料的或拒绝配合医院主管部门检查的，扣1分/次，扣完为止。 |  |  |  |  |
| **员工培训：**①公司有培训计划并针对员工进行实施，建立员工培训档案及培训考核制度。②每月有培训计划及培训考核实施记录，员工及管理层每月培训不少于一次。③员工培训档案完整。④新岗位入职人员的岗前培训时间不得少于一周，有针对性的专科培训内容。⑤新员工入职必须经公司及所在临床科室的护士长考核合格后方可上岗。 | 5 | 一项不落实扣1分。 |  |  |  |  |
| **内部质量控制：**①建立服务质量控制机制及各管理组巡查制度，并制定具体的落实措施和考核方法。②项目经理每周4天在现场进行质控；现场管理符主管人员每日到现场巡查，③与科室护士长或医务人员沟通，发现问题及时纠正与处理。④对督管部门提出的问题必须在2-7天内整改并有书面回复。⑤每周有工作质量检查记录和存在问题限时改进记录。 | 5 | 一项不符合扣1分/次；如果因公司责任再次发生同类不良事件的，扣3分/项，扣完为止。 |  |  |  |  |
| **满意度调查** | 每月根据满意度调查表分别对医院工作人员、患者及家属进行满意度调查，要求服务满意度≥85%。 | 30 | 80≤满意率＜85，扣10分；75≤满意率＜80，扣20分；满意率低于75%的，扣30分 |  |  |  |  |
| **收费管理** | 所有收费项目均应按规定执行，各病区对收费标准、服务内容及院内投诉电话进行公示；不得擅自增设或更改收费服务项目。收取服务陪护费用时，与家属签订协议书，并出具合法的票据，患者及家属满意。 | 15 | 一项不符合扣5分。 |  |  |  |  |
| **现场管理** | 1.员工熟悉医院和公司的各项管理规章制度和工作流程。服从陪护中心及科室的工作安排。行为规范，上岗期间应穿着统一的工作服、佩戴工牌。  | 2 | 一项不符合扣1分。 |  |  |  |  |
| 2.坚守工作岗位，不得脱岗、串岗。吃饭时间应做好交接班手续方可离开。每次离开不得超过45分钟。 | 3 | 一项不符合扣0.5分。 |  |  |  |  |
| 3.一对多的生活助理员做到每隔15分钟巡视病人一遍；一对一的生活助理员每天除早、中、晚有45分钟的吃饭时间外，其余时间应陪护在病人身旁。 | 3 | 一项不符合扣1.5分。 |  |  |  |  |
| 4.及时为病人提供生活照护：洗漱梳头、剪指（趾）甲、进食和服药、清洗餐具、递送大小便器、清倒排泄物、清洗。 | 2 | 一项不符合扣0.5分。 |  |  |  |  |
| 5.做好病人的晨、晚间护理，保持病人床单元整洁、干燥；为卧床病人翻身、喂食，为病人更换（加减）衣服、被套、大单、中单、尿布，收挂蚊帐等。 | 2 | 一项不符合扣0.5分。 |  |  |  |  |
| 6.病人面前谈论病人病情及其他人员的情况。保护病人隐私，不得打听、泄露、传播病人及工作人员隐私。 | 2 | 一项不符合扣1分。 |  |  |  |  |
| 7.要熟练掌握病人的床号、姓名、年龄、饮食类别、精神状况、活动情况及护理要求等。 | 2 | 一项不符合扣0.5分。 |  |  |  |  |
| 8.入院及出院患者床单位准备，随时为有需要的患者更换床单、提供干净病服，协助护士做好搀扶病人下床、床上擦浴、床上洗头等。协助护士落实作息制度和探视制度，保证病区清洁、整齐、舒适、安全。 | 4 | 一项不符合扣0.5分。 |  |  |  |  |
| **劳动纪律** | 1.私自增加陪护病人数并收取报酬，私下提价、私自收费或索取小费者； | 2 | 一项不符合扣1分。 |  |  |  |  |
| 2.在医院赌博、打架、闹事、有偷盗行为（偷盗医院、病人财物）、私带医院物品出医院的、索取红包、私自收费者、擅自收集医疗废物或拿走病人出院后遗留物者； | 5 | 一项不符合扣2分。 |  |  |  |  |
| 3.挑拣服务病人、被3名不同病人投诉或被3名不同病人要求更换陪护员者； | 1 | 一项不符合扣1分。 |  |  |  |  |
| 4.不遵守医院的探访、作息制度，非探亲时间随意给家属或探视者进病房、将门禁卡、借门禁卡给他人使用者； | 2 | 一项不符合扣0.2分。 |  |  |  |  |
| 5.未遵守规定的用餐时间，离岗用餐时间超过45分钟，用餐期间没安排好接班人员也没通知值班护士者；存在脱岗、串岗，随意离开陪护范围者； | 2 | 一项不符合扣0.5分。 |  |  |  |  |
| 6.因陪护员的原因造成病人坠床、烫伤、摔伤等事故者，除被请出医院并不得在医院范围提供陪护服务外，还应承担相应的责任。 | 3 | 出现一项事故该项不得分。 |  |  |  |  |
| 7.品德恶劣、捏造事实、挑拨离间、中伤他人或有意煽动、闹事，影响工作或队伍稳定者。 | 1 | 发生一起该项不得分。 |  |  |  |  |
| 8.上班时间不穿工作服、不佩戴胸卡；在医院内大声喧哗，扎堆闲聊、禁烟区内吸烟、打牌等、粗言烂语，发牢骚，讲怪话、对医疗收费或其它发表不恰当言语，未造成不良后果。 | 1 | 一项不符合扣0.5分。 |  |  |  |  |
| 9.带亲友到病区冲凉或留宿。在工作场合，员工之间或与病人发生争吵者； | 1 | 发生一起该项不得分。 |  |  |  |  |
| 10.因其他违反制度、要求、工作流程等，给病人和医院造成不良影响者。 | 2 | 发生一起该项不得分。 |  |  |  |  |
|  | **合计** | **100** |  |  |  |  |  |

**七、履约保证金**

★中选服务商在合同签订之日起10个工作日内，须一次性向业主方缴纳10万元的履约保证金，在服务期满后一个月内，如双方无争议内容，履约保证金无息退回。业主方有权根据服务质量考核结果对履约保证金进行扣减。履约保证金被扣减之后，中选服务商需在10个工作日内补足。服务期内，若中选服务商发生严重违约行为或无故终止合同的，则履约保证金全部归业主方所有。

**第三部分 评分标准**

**评分标准**

一、分值分配：

总分=商务评审+技术评审

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 商务评审 | 技术评审 | 总分 |
| 28分 | 72分 | 100分 |

三、技术、商务评审：

|  |  |
| --- | --- |
| **评审因素** | **评审条款** |
| **分值构成** | 1.商务部分28分2.技术部分72分 |
| **商务部分** | **评审因素** | **分值** | **评审标准** |
| 企业认证 | 8 | 1.响应服务商具有有效的质量管理体系认证，得2分。2.响应服务商具有有效的环境管理体系认证，得2分。3.响应服务商具有有效的职业健康安全管理体系认证，得2分。4.响应服务商具有有效的信息安全管理体系认证，得2分。注: （1）响应文件中提供认证证书复印件。（2）响应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）未按要求提供的不得分。 |
| 项目业绩 | 10 | 对响应服务商的业绩情况进行评分：对响应服务商2021年以来开展同类项目的业绩情况进行评分，每份业绩得1分。服务商需要提供的资料及注意事项：注: （1）最多计算10份业绩，不得重复得分，本项满分10分。（2）响应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2021年1月1日（含）之后结束的，均符合“2021年以来”的要求。（4）未按要求提供的不得分。 |
|  | 用户评价 | 10 | 根据响应服务商提供上述的“项目业绩”业主对其的评价情况进行评审:每得到一个评价(结果为“好评”或“优秀”或相同含义的评价或提供“表扬信”等)，每提供一份，得1分。本项最高得10分。注:响应文件中提供评价复印件并加盖响应服务商公章，未按要求提供的不得分 |
| **技术部分** | 一般条款响应程度 | 12 | 根据响应服务商对用户需求参数的一般条款（非“★”条款）响应程度进行评审：1、完全满足或优于用户需求参数的，得12分，2、存在1项负偏离（或未响应）每项扣1分，扣至0分止。注:以“参数响应表”作为评审依据 |
| 整体实施方案 | 10 | 根据响应服务商提供的针对业主方现有规模（含业主方现有规模编制床位1600张、建筑面积21万㎡、50多个病区等）整体实施方案进行评审：（1）整体实施方案切实针对业主方现有规模进行周全考虑、布局合理、资源调配科学、总体运作流畅，得10分；（2）整体实施方案针对业主方现有规模进行考虑、资源调配基本协调、总体运作基本可行，得6分；（3）整体实施方案针对业主方现有规模考虑不周全、资源调配基本协调、总体运作不顺畅，得2分；（4）未提供整体实施方案的，得0分。 |
| 陪护服务响应方案 | 10 | 根据响应服务商提供的陪护服务响应方案（含项目陪护服务要求、服务响应时间、处理问题能力等）进行评审（1）服务响应方案好，工作安排合理、完善，管理科学规范，得10分；（2）服务响应方案较好，工作安排较好，管理较科学规范，得6分；（3）服务响应方案一般，工作安排一般，管理一般，得2分；（4）未提供服务响应方案的，得0分。 |
| 人员培训管理方案 | 10 | 根据响应服务商提供的人员管理方案（包括录用与考核、淘汰机制、协调关系、服务意识、量化管理、培训及薪酬体系标准运作）等进行评审： （1）人员培训管理方案较详细具体合理，科学性高，管理制度完善、工作流程清晰、考核机制合理，充分满足本项目需求，得10分；（2）人员培训管理方案合理性、科学性中等，有管理制度和考核机制、工作流程欠清晰，较能满足本项目需求，得6分； （3）人员培训管理方案合理性、科学性一般，管理制度与工作流程不清晰、无考核机制，得2分； （4）未提供人员培训管理方案的，得0分。 |
| 医院感染防控方案 | 10 | 根据响应服务商提供的医院感染防控方案（包括人员培训、感染控制相关的突发事件应急处理等）进行评审。（1）医院感染防控方案优于用户需求，工作安排合理、完善，管理科学规范，得10分；（2）医院感染防控方案完全满足用户需求，工作安排较好，管理较科学规范，得6分；（3）医院感染防控方案部分满足用户需求，工作安排一般，管理一般，得2分；（4）未提供医院感染防控方案的，得0分。 |
| 应急方案 | 10 | 根据响应服务商提供的突发事件应急预案进行评审。（1）应急预案好，考虑情况全面，处理措施完善，充分满足本项目需求，得10分；（2）应急预案较好，考虑情况较全面，处理措施较好，较能满足本项目需求，得6分；（3）应急预案一般，考虑情况一般，处理措施一般，得2分；（4）未提供应急预案的，得0分。 |
| 增值服务方案 | 10 | 根据响应服务商可为业主方提供的无偿的增值服务方案（详细列出各项增值服务的内容）：（1）增值服务项目清晰、可行，切实能为医院服务增值，得10分； （2）增值服务项目内容完整，但可获得的增值性不强，得6分； （3）增值服务项目笼统，可操作性不强，得2分； （4）未提交增值服务方案此项，得0分。 |

# 第四部分　响应文件模版

**中山市小榄人民医院陪护服务遴选项目**

**响应文件**

**项目编号：XLYY20250249**

报名单位：

联系人：

联系电话：

邮箱：

**一、承诺函**

**承诺函**

致中山市小榄人民医院：

本公司 （公司名称）参加中山市小榄人民医院陪护服务遴选项目，现承诺：

我公司满足服务商的资格要求，包括（不限于）：

（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）参加本次遴选活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。 重大违法记录，是指服务商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。若服务商同时提供承诺函和证明材料的，资格审查时以证明材料为准。（根据财库〔2022〕3号文，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）；

（6）法律、行政法规规定的其他条件；

（7）根据遴选项目提出的特殊条件。

（8）截止报名时间未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)渠道信用记录失信被执行人、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；未处于政府部门禁止代理政府采购业务处罚期、未在我院禁止参与期内。

**2.我方已认真阅读并接受本项目遴选文件的全部实质性要求，如对遴选文件有异议，已依法进行维权救济，不存在对遴选文件有异议的同时又参加遴选活动以求侥幸成交或者为实现其他非法目的的行为。**

3.本项目响应文件有效期为90天

4.响应文件中提供的任何资料和技术、服务、商务等响应承诺情况都是真实的、有效的、合法的。

5.如本项目遴选过程中需要提供样品，则我方提供的样品即为成交后将要提供的成交产品，我方对提供样品的性能和质量负责，因样品存在缺陷或者不符合遴选文件要求导致未能成交的，我方愿意承担相应不利后果。

6.国家或行业主管部门对采购产品的技术标准、质量标准和资格资质条件等有强制性规定的，我方承诺符合其要求。

7.参加本次遴选活动，我方完全同意遴选文件“合同分包”、“合同转包”的实质性要求，并承诺严格按照遴选文件要求履行。

8.我方保证在本项目使用的任何产品和服务（包括部分使用）时，不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其它知识产权而引起法律和经济纠纷，由我方承担所有相关责任。除非遴选文件特别规定，业主方享有本项目实施过程中产生的知识成果及知识产权。如我方在遴选项目实施过程中采用自有或者第三方知识成果的，使用该知识成果后，我方承诺提供开发接口和开发手册等技术资料，并提供无限期支持，业主方享有使用权（含业主方委托第三方在该项目后续开发的使用权）。如我方在项目实施过程中采用非自有的知识产权，则在响应中已包括合法获取该知识产权的相关费用。

9.我方自愿按照遴选文件规定的各项要求向业主方提供所需货物和服务。

10.一旦我方成交，我方将严格履行合同规定的责任和义务。

11.我方愿意提供贵单位可能另外要求的，与遴选活动有关的文件资料，并保证我方已提供和将要提供的文件资料是真实、准确的。

本单位对上述承诺的内容事项真实性负责。如经查实上述承诺的内容事项存在虚假，我单位愿意接受以提供虚假材料谋取成交追究法律责任。

服务商名称： （盖章）

法定代表人或其委托人签字：

时间：

**二、具有独立承担民事责任的能力(营业执照)（本项目响应服务商经营范围须明确包含陪护服务内容）**

**三、服务商概况**

|  |  |
| --- | --- |
| 单位名称 |  |
| 地址 |  | 企业类型： | 大型企业□ 中型企业□ 小型企业□微型企业□ |
| 成立时间 |  | 法人代表 |  |
| 优势及特长 |  |
| 单位概况 | 注册资本 |  |
| 职工人数： 人 |
| 其中 | 高级职称人员 |  人 |
| 中级职称人员 |  人 |
| 初级职称人员 |  人 |

**四、法定代表人身份证明书**

**法定代表人证明书**

姓名： 性别： 年龄：

身份证号码： 职务：

系 的法定代表人。

 特此证明！

单位（盖章）：

 日期： 年 月 日

（附法定代表人身份证正、反面）

**五、法定代表人授权委托书（若法人参与遴选，则不需填写本表）**

授权委托书

致：中山市小榄人民医院

兹授权 同志，为我方签订经济合同及办理其他事务代理人，其权限是： 。

授权单位（盖章）：

法定代表人（签名或盖私章）：

日期： 年 月 日

附：代理人性别： 年龄： 职务： 身份证号码：

联系电话：

统一社会信用代码：

说明：1、“法定代表人”为企业事业单位、国家机关、社会团体的主要行政负责人。

2、此处所述“法定代表人”，须与服务商“营业执照”上的内容一致。

 3、内容必须填写真实、清楚、涂改无效，不得转让、买卖。

4、将此证明书提交对方作为合同附件。

5、授权权限：全权代表本公司参与上述遴选项目的报价，负责提供与签署确认一切文书资料，以及向贵方递交的任何补充承诺。

6、签字代表为法定代表人，则本表不适用。

7、身份证复印件或扫描件须在有效期内。

8、有效期限：与本公司响应文件中选注的响应有效期相同，自本单位盖公章之日起生效。

受托人身份证正面和反面复印件

**六、无围标、串标行为声明函**

无围标、串标行为声明函

本公司郑重声明本公司在参加本次中山市小榄人民医院陪护服务遴选项目，无以下围标、串标行为：

1. 不同服务商的响应文件由同一单位或者个人编制；
2. 不同服务商委托同一单位或者个人办理响应事宜；
3. 不同服务商的响应文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
4. 不同服务商的响应文件异常一致或者响应报价呈规律性差异；
5. 不同服务商的响应文件相互混装；
6. 不同服务商的董事、监事、高管、单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位参加同一包组项目；
7. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同参选公司，不得同时参加本项目。
8. 法律法规界定的其他围标串标行为。

如有发现我公司存在围标、串标行为，我公司愿承担一切法律责任。

特此声明。

服务商名称（加盖公章）：

法定代表人或其委托人签字：

日期： 年 月 日

**七、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：提供2023年或2024度财务状况报告扫描件；或报名截止日前6个月内任意1个月的财务报表扫描件或基本开户行出具的资信证明扫描件。**

**八、近6个月内任何时间的纳税证明资料复印件，如依法免税的，应提供相应文件证明**

**九、近6个月内任何时间的缴交社保证明资料复印件，如依法不需要缴纳社会保障资金的，应提供相应文件证明**

**十、履行合同所必需的设备和专业技术能力：提供“具有履行合同所必需的设备和专业技术能力”的声明或承诺，或提供“具有设备和专业技术能力（人员）”的相关证明资料，或提供《设备和专业技术能力（人员）情况表》（格式自拟）。**

**十一、参加本次遴选活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。 重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。若服务商同时提供承诺函和证明材料的，资格审查时以证明材料为准。（根据财库〔2022〕3号文，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）**

**十二、服务商未被列入“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案件当事人名单；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“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询结果为准，如在上述网站查询结果均显示没有相关记录，视为没有上述不良信用记录,**提供以上截图）**

**十三、拟任本项目陪护经理及陪护主管人员情况**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | 性别 | 年龄 | 学历 | 职称（如有） | 专业 | 经验年限 | 拟担任职务或承担工作内容 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ... |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**注：★① 陪护经理：**必须具有3年及以上医院病人生活陪护服务项目负责人管理经验，男性＜55岁，女性＜50岁，**大专或以上学历，**电脑操作熟练，具有良好的沟通能力和服务意识，有质量管理和质量持续改进的意识和能力，书写能力强和较强的责任心和奉献精神；熟练掌握医院陪护服务的各项操作流程，能处理陪护服务各类突发或应急事件**（响应文件中提供2024年6月至报名截止时间任意一个月由响应服务商为其购买的社保证明复印件并加盖公章；提供承诺函，承诺内容表明该陪护经理具备3年及以上医院病人生活陪护服务项目负责人管理经验）**。

**② 陪护主管：**必须具有3年或以上陪护服务的现场服务经验以及1年或以上现场管理经验，男性＜55岁，女性＜50岁，**高中或以上学历，**懂基本的电脑操作，具有良好的沟通、组织、协调能力以及熟练的专业技能，熟悉医院陪护的各项工作要求、流程和掌握各种照护技能，有指导和教育员工的能力，及时了解员工的思想和生活动态并协助解决员工的工作问题。

**十四、参数响应表**

**参数响应表**

填写要求：

1、请按用户需求的要求逐条响应，正负偏离参数请备注说明。

2、其中带★的参数是必须完全响应的参数。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 用户需求的要求 | 完全响应或正/负偏离 | 偏离情况 |
| **一、项目概况** |
| 1 | 1.项目名称：中山市小榄人民医院陪护服务遴选项目2.项目编号：XLYY20250249 3.资金来源：预算金额0元，由受护者自付。4.本项目业主方不支付任何费用。5.自服务合同生效之日起 三 年。6.本项目不得转包。7.本项目接受联合体响应。 |  |  |
| **二、服务范围及总体要求** |
| 1 | 服务范围：陪护服务范围：主要是为小榄人民医院范围内的住院病人提供有偿的生活照顾、护理服务。 |  |  |
| 2 | ★服务总体要求：在服务期限内，如业主方因床位数、请陪需求等发生变化时，中选服务商应按照业主方要求保质保量做好业主方陪护服务保障工作，其服务标准按业主方要求完成，不得以任何方式、理由推诿业主方管理人员的工作安排和合理的管理要求。 |  |  |
| **三、陪护服务项目管理岗位配置** |
| 1 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 陪护服务项目实行24小时值班制，按每周工作5.5天、每天工作8小时计算，配置管理岗位要求：配置5个岗，人数5人，具体岗位配置见详下表：

|  |
| --- |
| 小榄人民医院病人生活陪护项目岗位配置一览表 |
| 序号 | 岗位 | 岗位名称 | 每天工作时间 | 岗位数 | 每天工时 | 每周服务天数 | 配备岗位人数 | 备注 |
| 1 | 经理 | 项目经理 | 8：00-12：00，14：00-18：00 | 1 | 8 | 5.5 | 1 | 全面负责陪护的管理工作。 |
| 2 | 主管 | 项目主管 | 8：00-12：00，14：00-18：00 | 3 | 8 | 6 | 3.27 | 陪护主管3名，负责陪护现场的质量跟进，每天至少保证一名及以上陪护主管跟进陪护质量管理工作。 |
| 3 | 财务 | 收费员 | 8：00-12：00，14：00-18：00 | 1 | 8 | 5.5 | 1 | 统计陪护工作量相关数据，月底做好对账工作。 |
| 总计 |  |  |  | **5** |  |  | **5.27** |  |

 |

 |  |  |
| 2 | 每天至少保证一名及以上负责人跟进陪护管理工作，陪护经理和陪护主管的服务费用由中选服务商自行承担。 |  |  |
| 3 | 陪护服务项目实行24小时值班制，项目经理1名，项目主管3名,收费员1人，陪护项目的岗位配置由中选服务商根据病人的实际需求自行灵活配备且必须能满足住院病人的服务需求，陪护员人数按实际需求配置，但陪护员人数不少于80人，设立机动人员，应保持陪护队伍的充足、稳定，中选服务商应提供一对一陪护、一对多陪护、月嫂陪护、班组陪护等多种模式的陪护服务，不负责提供院外陪护服务。 |  |  |
| 4.**陪护服务项目人员要求：** |
| 4.1 | ★① 陪护经理：必须具有3年及以上医院病人生活陪护服务项目负责人管理经验，男性＜55岁，女性＜50岁，大专或以上学历，电脑操作熟练，具有良好的沟通能力和服务意识，有质量管理和质量持续改进的意识和能力，书写能力强和较强的责任心和奉献精神；熟练掌握医院陪护服务的各项操作流程，能处理陪护服务各类突发或应急事件（响应文件中提供2024年6月至报名截止时间任意一个月由响应服务商为其购买的社保证明复印件并加盖公章；提供承诺函，承诺内容表明该陪护经理具备3年及以上医院病人生活陪护服务项目负责人管理经验）。 |  |  |
| 4.2 | ② 陪护主管：必须具有3年或以上陪护服务的现场服务经验以及1年或以上现场管理经验，男性＜55岁，女性＜50岁，高中或以上学历，懂基本的电脑操作，具有良好的沟通、组织、协调能力以及熟练的专业技能，熟悉医院陪护的各项工作要求、流程和掌握各种照护技能，有指导和教育员工的能力，及时了解员工的思想和生活动态并协助解决员工的工作问题。 |  |  |
| 4.3 | ③ 收费员：具有1年以上财务管理经验或高中以上相关学历，男性＜55岁，女性＜50岁，思想觉悟高，有良好的个人品质和职业道德，熟悉电脑操作，管理、沟通、组织、应变能力强，有较好的语言表达、文字综合及突发事件的处理能力，能解决项目管理工作中的疑难问题。 |  |  |
| 4.4 | ④ 陪护员：应具有小学及以上文化，女性年龄＜55岁，男性年龄＜60 岁，新招员工＜52岁，语言清晰，有一定的沟通能力且身体健康，无违法犯罪记录的人员担任（员工入职前中选服务商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选服务商承担）。 |  |  |
| 5 | ★员工的健康体检：所有员工入职前须委托有资质的医疗机构进行健康检查，公司进行登记造册，要确保陪护员无精神分裂症、处于传染期的传染病、化脓性或者渗出性皮肤病等，上岗后每年进行一次健康检查，健康情况附医疗机构健康检查结果。 |  |  |
| 6 | ★服务岗位配置要求：①　本项目所配置的管理岗位人员科根据业主方实际工作需求进行岗位和人员的增减。业主方需要增减管理岗位时，由业主方向中选服务商提出书面需求，中选服务商根据业主方的需求进行增减。②　中选服务商根据请陪服务业务量动态配置陪护员，陪护员数量满足院内请陪所需。 |  |  |
| **四、具体服务内容与要求** |
| **1.陪护服务范围及要求：** |
| 1.1 | 陪护服务范围是：中选服务商根据病人的实际需求，提供有偿的“一对多”、“一对一”和“月嫂”等类型的生活陪护服务。服务基本要求：①　按协议约定提供服务,严格遵守医疗机构规章制度；②　上岗前提交有效身份证件复印件并完成登记；③　定期健康检查:上岗前及每年一次,检查结果造册备案；患有传染性疾病或其他影响患者健康的疾病应立即离岗,治愈后方可返岗；④　佩戴统一标识牌,接受医疗机构指导与管理；⑤　发现患者异常情况及时报告医护人员；⑥ 保护患者隐私及个人资料。 |  |  |
| 1.2 | ★陪护员应协助所在科室做好（包含不限于）以下工作：①在护士长及护士指导下，完成病人的日常照护；②协助护士完成全病区患者的晨、晚间护理；③做好新入院及出院患者床单位准备，特殊感染的病人应配合科室做好各项隔离和消毒措施；④随时为有需要的患者更换床单、提供干净病服并收集污染病服；⑤协助护士做好患者的床上擦浴、床上洗头等。⑥协助护士落实作息制度和探视制度，保证病区清洁、整齐、舒适、安全。⑦协助科室做好被服室的管理，保持被服室内物品摆放整洁。 |  |  |
| 1.3 | ★陪护员应承担临床科室驻守输送的工作任务：①必要时协助把患者安全送到辅助部门进行各类检查、治疗、会诊等，完成后应将患者安全送回所在科室，输送过程中应做好病情观察；②协助完成所在科室请陪患者物品的输送；③协助护士将转科请陪患者及其物品送至接收科室并做好物品交接；④协助所在科室完成请陪患者临时性的其它输送工作。 |  |  |
| 1.4 | 陪护员禁止行为:①禁止执行任何侵入性操作,包括但不限于:静脉输液管路连接/断开、速度调节；引流装置更换及参数调整； 吸痰、雾化吸入等气道护理操作；氧气装置调节及湿化瓶维护。②禁止操作急救及生命支持设备:心电监护仪、呼吸机、除颤仪等急救设备；各类诊疗仪器(如 血糖仪、输液泵等)的参数设置。 |  |  |
| 1.5 | 患者照护限制：①禁止在未经医护人员授权情况下:为鼻饲患者灌注食物/药物；实施热敷/冷敷等物理治疗；协助危重/术后患者体位更换及下床活动；为吞咽障碍患者喂食喂水。②禁止擅自调整治疗相关装置:各类导管(导尿管、胃管等)维护；伤ロ敷料更换及处理；约束装置使用及解除。 |  |  |
| 1.6 | 医疗文书与信息①禁止查阅、修改、传递病历资料；②禁止向患者及家属解释检验结果、诊断结论及治疗方案。 |  |  |
| 1.7 | 职业行为规范①　禁止实施任何可能危害患者安全的行为:包括语言暴力、歧视性言论；违反感控规范的操作；超出培训资质的能力宣称。②　禁止从事与职责无关的商业活动:产品推销、商业宣传；私收费用的服务项目。 |  |  |
| 1.8 | 特别风险管控①禁止处理医疗废弃物(尤其是锐器、生物样本)；②禁止代替医护人员执行急救响应；③禁止擅自进入限制区域(如手术室、ICU、配药间)。 |  |  |
| **2.陪护项目的服务类型及收费标准** |
| 2.1 | ★中选服务商必须在合法依规的前提下开展有偿的病人生活照护服务。生活照护服务的收费标准应按国家、省、市物价部门核定的价格和收费标准收取及配合新政策动态调整，中选服务商应根据合同收费标准收取费用，不得私自调价。 |  |  |
| 2.2 | ★本项目的陪护服务费由中选服务商向请陪护服务的患者或其家属按所提供的服务类型和收费标准收费。目前开展的陪护服务类型及收费标准见下表。**小榄人民医院病人生活陪护服务主要内容及收费标准**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **服务形式** | **收费标准** | **服务对象** | **服务主要内容（包含但不限于以下内容）** |
| 一对一服务 | 280元/天/人（24小时服务) | 危重患者、气切患者、剖宫产及卧床且生活不能自理的患者（感染性病人或多重耐菌感染的病人）。 | 1. 巡视观察补液进度，及时通知护士接加补液；
2. 观察病情，发现异常情况及时报告医护人员；
3. 协助患者床上大小二便，每天擦身1—2次；
4. 照顾患者的日常起居；
5. 做好患者的卫生护理、饮食护理、大小便护理；
6. 为患者修剪指甲、剃须。
 |
| 一对一服务 | 260元/天/人（24小时服务) | 危重患者、气切患者、剖宫产及其他手术患者及特殊患者（感染性病人或多重耐菌感染的病人）。 | 1. 照顾患者的日常起居；
2. 做好患者的卫生护理；
3. 患者的饮食护理；
4. 患者的大小便护理；
5. 陪同和指导患者做理疗。（不负责按摩、贵重物品的保管、不陪进高压氧仓及代签家属名）。
 |
| 一对二陪护（2名患者原则上须在同一间病房内才可） | 180元/天/人（24小时值班制，分二班轮流值班，由管理员统一排班。已含30分钟/餐吃饭时间） | 服务对象为危重及重症患者、卧床且生活不能自理的患者 | 1. 24小时在病房内陪护病人，及时发现患者的需求并给予帮助，发现异常情况及时报告医护；
2. 巡视观察补液进度，及时通知护士接加补液；
3. 为患者修剪指甲、剃须等；
4. 为患者翻身、叩背、喂食、水（鼻饲病人除外）等；
5. 协助患者床上大小二便、擦身。
 |
| 一对三陪护 | 140元/天/人（24小时值班制，分二班轮流值班，由管理员统一排班。已含45分钟/餐吃饭时间） | 卧床、生活不能自理或有需求的患者。 | 1. 每15分钟巡视病人一次，及时为患者服务；
2. 巡视观察补液进度，及时通知护士接加补液；
3. 观察病情，发现异常情况及时报告医护人员；
4. 为患者修剪指甲、剃须，4.定时为病情需要的患者翻身、叩背、喂食、水等（鼻饲病人除外）；
5. 协助患者床上大小二便，每天擦身1—2次。
 |
| 月嫂服务 | 顺产300元/人，剖宫产400元/人，带月嫂回家陪护9900元/月（26天/月）。 | 住院期间有需求的产妇 | 由持证月嫂为住院期间的产妇和婴儿提供生活照顾。 |
| **备注：**1.服务费的计算时间为8:00。上岗第一天如果服务不足4 小时的，按实际服务工时计费，服务时间为4—8小时的按半天收取，超过8小时的按一天收取。 2.国家法定节假日一对多服务在原收费的标准上加收50 元/天，一对一服务和一对二服务加收 100 元/天，加收的金额全部给陪护员。国家法定节假日是指：元旦1 天，春节 3 天，清明 1 天，五一 1 天，端午节1 天，中秋节 1 天，国庆 3 天，共11 天。3.中选服务商新增的服务项目须提交书面申请交给业主方审核同意方可开展。4.各请陪科室可实施班组制管理模式。 |

 |  |  |
| 2.3 | 中选服务商应严格按收费标准进行收费。严禁私自提高陪护服务费用或提供与收费标准不符的请陪服务。 |  |  |
| 2.4 | 中选服务商应由项目管理人员统一向病人或家属收取陪护费，并提供收费凭据，禁止陪护员工直接向病人或家属收取陪护费，或以任何理由提高服务费。 |  |  |
| 2.5 | 中选服务商应做好陪护服务费的管理，并保证员工的福利待遇，按一对多陪护：陪护员占服务费66%，公司占30%，水、电及管理费占4%；一对一陪护：陪护员占服务费91%，公司占7%，水、电及管理费占2%。水、电及管理费确认每月由中选服务商与科室护长核对确认签名后，报表及费用交给业主方财务部门。 |  |  |
| 2.6 | 中选服务商的员工禁止向病人暗示或索要红包、小费、餐费、要求家属提供饮食及兜售各种日常用品、药物、保健品、食品等行为。严禁员工私自出售陪人床、增加陪护人数并私自收取报酬的行为。 |  |  |
| **3.陪护服务工作要求** |
| 3.1 | ★陪护员应严格遵守医院各项规章制度及操作规程，员工上班期间穿着统一的工作服、佩戴工牌，仪表、仪容整洁，上班时间不得穿短裤、背心、睡衣、拖鞋、高跟鞋等。 |  |  |
| 3.2 | 中选服务商应制订员工的培训计划并实施。每个员工每月培训不少于一次，有固定的培训场所，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。中选服务商应建立员工培训档案并做好员工的培训记录；新入职人员的岗前培训时间不得少于一周，应完成规定培训课程并经所在科室考核合格能独立完成岗位职责后方可上岗，中选服务商应每月将新入职员工的入职时间、入职员工个人信息、离职人员书面向业主方主管部门报备。 |  |  |
| 3.3 | 陪护员应服从公司安排，不得挑肥拣瘦。接受服务科室的监督和管理，陪护员上班期间应坚守岗位，不得脱岗、串岗，不得擅自离开岗位（如因临时有事离开必须向经理请假方可离开且有人顶岗，离开时间不得超过30分钟），未经管理人员或科室护士同意，私自离岗的按缺岗处理。严禁发生病人坠床、烫伤、摔伤等事故。 |  |  |
| 3.4 | ★陪护员下班后和不上岗的员工不得在医院内逗留、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。 |  |  |
| 3.5 | ★陪护员应自觉维护医院信誉，不在社交媒体等各类网络平台发布任何不良负面信息，不涉足与殡葬相关的任何服务领域，不以职务之便为个人谋取不正当利益。 |  |  |
| 3.6 | 爱护医院公物，节约用水、用电；不得私自使用医院各类设备设施，不得将医院的财物（包括开水、纸皮、胶瓶等废品）带离医院，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。 |  |  |
| 3.7 | 陪护员应做到文明礼貌，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。 |  |  |
| 3.8 | 陪护员应遵守医院的探访、作息制度，非探视时间不得随意给家属或探视者进病房；中选服务商员工严禁将本人持有的门禁卡、工牌、饭卡借给他人使用。 |  |  |
| 3.9 | 陪护员应严格遵守规定的用餐时间，离岗用餐时间不得超过45分钟，用餐期间服务方应安排好接班人员负责照顾病人并通知值班护士。 |  |  |
| 3.10 | 中选服务商应以多方式、多途径对陪护员进行传染病防控知识教育，强化手卫生知识，加强对陪护员的监督管理，指导落实个人防护。 |  |  |
| **4.陪护服务项目管理要求：**  |
| 4.1 | 中选服务商应根据业主方的服务需求，制定并不断完善各项管理规章制度、人力资源管理方案、具体日常岗位工作安排、应急管理方案等，并提交给监管部门备案。 |  |  |
| 4.2 | 陪护项目以病人或其家属自愿为原则，不得强行向病人推荐及提供陪护服务。 |  |  |
| 4.3 | ★中选服务商的陪护员需按要求提供相关服务，严禁私下提价、私自收费或索取小费和增加陪护人数等行为。 |  |  |
| 4.4 | 中选服务商的陪护员不得自行进行任何治疗性、技术性的操作，包括但不限于：吸氧、鼻饲、雾化吸入、吸痰等。 |  |  |
| 4.5 | 中选服务商的收费标准应严格按照合同约定的收费标准收取服务费，陪护员不得私下提价，私自收费或索取小费。 |  |  |
| 4.6 | 在提供陪护服务前，中选服务商必须与病人或其家属签协议书，该协议书必须标明陪护服务内容及收费标准，防止产生纠纷，不同意的或无签协议书的不能强行收费。 |  |  |
| 4.7 | ★陪护员的配备必须能满足临床患者的需要且相对固定陪护员，中选服务商每月向业主方监管部门人提交员工花名册备案，如有变动应及时更新。 |  |  |
| 4.8 | 中选服务商的员工因服务不到位、在服务场所打架闹事、工作能力或管理质量达不到使用科室/部门要求，导致其受到病人、病人家属或业主方有效投诉或行为不良的员工，业主方有权要求中选服务商撤换或提出解聘，中选服务商接到撤换或解聘通知后，应在一周内撤换或解聘，不得再安排在业主方的范围内从事相关工作。 |  |  |
| 4.9 | 中选服务商管理人员须每天检查员工的服务质量（包括夜间的不定时抽查），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。 |  |  |
| 4.10 | 中选服务商每日如实填写陪护员上岗人数及费用，严禁瞒报漏报；每月向业主方提交上个月的陪护项目工作量。 |  |  |
| 4.11 | ★中选服务商应每月向业主方主管部门提交以下资料：每月工作量统计报表、每月工作总结。工作总结的内容应包含但不限于:当月开展的工作、当月员工变动明细表（包括当月新入职员工信息和离职员工信息）、当月工作量的统计、当月受理投诉或不良事件的质量持续改进结果、当月员工培训的实施情况（含新员工岗前培训的实施情况）、当月员工加班明细表等，质量持续跟进（含上月检查存在问题、日常巡查发现的问题、专项检查存在的问题）。 |  |  |
| 4.12 | 中选服务商的员工应严格遵守国家法律、法规和业主方的规章制度，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）。 |  |  |
| 4.13 | 医院为中选服务商的陪护人员提供上岗期间的水、电及住宿。非在岗陪护员不得在医院内居住和生活，不得带非工作人员（包括但不限于家属等）在医院内逗留和留宿。 |  |  |
| 4.14 | 中选服务商的员工严禁向病人介绍及推荐非正规陪护员（俗称黑陪护员），杜绝私陪在医院内提供服务。 |  |  |
| 4.15 | 如果员工的工作发生差错、病人物品丢失、争议或其它异常问题时，应在5分钟内报告现场护士或护士长和公司管理人员，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；如果员工有知情不报、包庇违规、差错行为或帮助当事人隐瞒真相、不及时如实上报的，公司应给予涉事员工相应的处罚。 |  |  |
| 4.16 | ★中选服务商应提供充足的员工并保证人员队伍的稳定，所有员工均不得疲劳在岗，以确保员工的安全和服务质量。 |  |  |
| 4.17 | 中选服务商的员工应服从业主方科室的工作安排、监督和管理。如果中选服务商有服务态度差、违反劳动纪律、工作质量差、经常被科室或病人投诉的员工，中选服务商应及时给予批评教育，经过教育无法改正或被三个或以上科室拒绝的员工，中选服务商应在一个月内将该名员工调离业主方的范围。 |  |  |
| 4.18 | ★中选服务商进场后应积极想办法清理私陪（包括提高服务质量等措施），并将清理私陪的方案提交给业主方审核同意后，业主方予以配合，私陪率应控制在3%以下。 |  |  |
| 4.19 | 中选服务商应确保现场员工的稳定性以保证陪护项目的服务质量。未经业主方同意，中选服务商不得随意调换本项目的管理人员。如果因故需要调换时，中选服务商应提前与业主方沟通，经业主方同意后方可更换。 |  |  |
| 4.20 | 中选服务商的现场管理人员应坚守岗位，项目经理每周在项目的工作时间为5.5天，项目主管为6天，项目经理每年在正常工作时间离开医院累积不得超过10天。如项目经理因故需临时离开医院或休息2天以内的，中选服务商安排好现场的管理并以电话、微信、QQ等方式向业主方主管部门请假；离开医院3天或以上的，应向业主方提交书面请假单并安排顶班人员。 |  |  |
| 4.21 | 中选服务商应确保现场一线员工相对固定，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，中选服务商的管理人员应提前与所在科室护士长或负责人沟通并安排能胜任职位职责的员工顶替，新上岗人员及替班人员应在所在岗位或接替岗位跟班学习至少一周并经过所在科室主任或护士长考核合格后方可上岗，否则按缺岗处理。管理人员应加强新上岗或替岗员工的现场工作的指导。 |  |  |
| 4.22 | 如果中选服务商委派的管理人员不符合要求的（有事实依据证明不能胜任管理岗位），业主方有权要求中选服务商更换管理人员至合格为止。中选服务商接到业主方书面换人通知后，应在2个月内更换合格的管理人员到位，直至跟换到合格的管理人员到位为止。 |  |  |
| 4.23 | 项目经理每周到现场跟进现场工作的时间不得少于4天，每月应对所有岗位的工作情况进行督查一次；项目主管在每天上午11：00前，下午16：30前必须在现场工作，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，并与科室沟通、协调和反馈。 |  |  |
| **5.项目监督管理要求：** |
| 5.1 | ★中选服务商应建立内部质量控制体系，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。 |  |  |
| 5.2 | 业主方有权对中选服务商的内部管理资料和服务质量进行督查,中选服务商应配合业主方的督查和做好各项工作，接受上级部门监督、检查的工作。 |  |  |
| 5.3 | 服务质量考评：业主方每月根据《小榄人民医院陪护服务质量考评表》对中选服务商的服务质量进行考评，考评结果总分为100分，当月考评总分≥90分为合格，不予扣减，但必须对存在问题应予以立即改进。考核分85≤分值＜90扣2000元，考核分在80≤分值＜85，扣减3000元，考核分在75≤分值＜80，，扣减5000元；考核分低于75分，扣减10000元，连续两个月考核结果低于75分的，除扣减10000元外，医院有权单方解除合同（此条款扣款项目均在中选服务商缴纳的履约保证金里扣减）。 |  |  |
| 5.4 | ★公司质量监管：①　由业主方主管部门每月对中选服务商的岗位配置情况进行核查，如果核查发现缺岗的，中选服务商应提供该岗实际上岗资料予以说明，否则业主方将扣减所缺岗位当月的绩效考核分。②　陪护服务人员所需配置的岗位在满足请陪需要的情况下实行可加可减的原则。陪护服务人数按实际需求配置，实施12或24小时排班模式，保证满足病区陪护需求，并根据医院需求可对陪护人员进行一般和紧急情况下的轮班、调换，一般情况下应在24小时内派遣服务人员上岗，紧急条件下，要求1小时内将人员调度到位，因中选服务商人员安排不及时或人力不足导致患者或科室投诉的，扣减履约保证金500元/次。③　中选服务商应积极配合且不得以任何理由拒绝或阻挠业主方对其的服务质量考核。中选服务商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天内向业主方提出书面意见。如因中选服务商的责任导致患者不良事件发生，业主方将按照情节严重情况进行1000元的扣减，第二次出现时，按2倍扣减；第三次出现时，按3倍扣减，以此类推（此条款扣款项目均在中选服务商缴纳的履约保证金里扣减）。④　中选服务商应执行医院的陪护管理要求和规范，保证服务质量，对存在投诉及服务质量问题，公司要在2天内进行整改并提交书面整改措施给医院管理部门。对患者（家属）或医护人员的有效投诉，业主方每次按1000元进行扣减。对投诉到院外或院内纪检室的有效投诉，业主方每次按2000元进行扣减，情节严重的每次按5000元并承担相关法律责任。（此条款扣款项目均在中选服务商缴纳的履约保证金里扣减）⑤　中选服务商员工发生的投诉、纠纷和法律事件，均由中选服务商承担。若因中选服务商管理不善、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，业主方有权单方终止合同，并且履约保证金不予退还。⑥　中选服务商为医院提供增值服务并取得良好社会效益（例如收到客户锦旗等）或公司及时发现并积极处理重大事故发生，为医院挽回重大经济损失的，由医院根据实际情况评估后当月质量考核奖励1-5分/项。⑦　为确保服务质量，中选服务商应优先接收正在为业主方提供服务的服务方员工。⑧　合同终止时，中选服务商应将业主方需要保存的所有原始资料交给业主方保管，不得私自损毁。⑨　中选服务商派驻的项目经理与文件所提供的相符，且不得同时兼任其他项目的管理人员。 ⑩　中选服务商应建立完善的公司培训机制，并根据医院的培训要求制定详细的培训计划，组织员工参加医院举办的各类理论与实践培训。 |  |  |
| 5.5 | ★政策实施配合：中选服务商须无条件配合业主方单位落实上级政策的实施，涵盖（但不限于）以下内容：①　费用支持：按政策及免陪护试点工作要求，承担必要的费用配合事项；②　试点执行：严格遵循免陪护试点工作规范，完成数据报送、流程优化等任务；③　医院协作：全面响应医院提出的合理配合需求，包括但不限于人员调配、服务衔接、信息对接等工作。 |  |  |
| **6.服务前期交接工作的要求：** |
| 6.1 | 中选服务商需在交接前两周将所有与项目相关的设备工具、物料、人员到位并经业主方验收合格。 |  |  |
| 6.2 | 原服务公司将相关设备移交给中选服务商，由双方自行协议原设备、工具的价格。 |  |  |
| 6.3 | 中选服务商需落实完善的人力资源应急预案及其他拟定的交接方案，应对交接过程中可能发生的各类罢工、消极怠工等情况，保证业主方临床的正常工作不受任何影响。 |  |  |
| 6.4 | 若服务期满后，中选服务商需积极认真做好项目的交接工作。 |  |  |
| **7.中选服务商应承担费用和物资包括（但不限于）：** |
| 7.1 | ★中选服务商的员工的工资、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）及意外事件（如工伤、职业暴露、疾病乃至死亡等）以及中选服务商与其员工之间产生的纠纷及因中选服务商责任导致各类事件、责任等由中选服务商承担。因中选服务商的责任给病人或业主方的员工造成的一切意外伤害，责任由中选服务商承担。 |  |  |
| 7.2 | 本项目工作所需的工具、设备和物资等和员工的职业安全防护用品（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、员工工作服的洗涤由中选服务商承担。 |  |  |
| 7.3 | 业主方在合同期内提供一间（约15平方米）的房间用作为陪护服务办公用房。租金由中选服务商支付（300元/月），中选服务商自行提供所使用办公用品如电脑、考勤设备、打印机、复印机、电话、办公家具、办公设备和耗材等。办公室产生的电费、电话费，饮用水、水电费等一切费用，每月由中选服务商按实使用量结算。 |  |  |
| 7.4 | 负责提供工作所需的各类用物（手提篮、笔、文件夹、记录本等）及员工的防护用品（如手套、口罩、防水围裙、袖套等）。 |  |  |
| 7.5 | （5）中选服务商的各类文书和办公文书用品、对讲机、电脑、考勤设备、打印机、复印机、电话、办公家具等办公设备和耗材。 |  |  |
| 7.6 | 中选服务商所有员工使用布类的洗涤（洗涤费用：按照医院洗衣房收费标准收费，另外，根据洗涤剂的上浮结合实际情况适当调整） |  |  |
| 7.7 | 中选服务商员工的工资及一切福利待遇、保险、加班费、夜班费、津贴、福利、节假日加班费、《陪护员上岗证》等由中选服务商承担。 |  |  |
| 7.8 | ★中选服务商自行负责其招聘员工的一切工资及福利待遇，中选服务商员工如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由中选服务商全部负责，中选服务商应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准。 |  |  |
| 7.9 | 中选服务商应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、意外保险等）。中选服务商员工与中选服务商发生的一切纠纷与业主方无关，所有责任及费用由中选服务商承担。 |  |  |
| 7.10 | 中选服务商对医院内垃圾的处理必须是严格执行卫生部《医疗废物管理条例》、《医疗卫生机构医疗废物管理办法》，因中选服务商违法违规导致不良后果，由中选服务商承担相关法律责任。 |  |  |
| **五、质量考评要求：** |
| 1 | **小榄人民医院陪护服务质量考评表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **质量标准** | **分值**(分) | **考核方法** |
| **公司管理** | **管理人员在岗情况：**①项目经理及主管要坚守工作岗位，在工作日请假休息或途中离开医院的，应向医院主管部门报备并做好工作安排。②管理人员每季度离开医院累积时间不得超过10天（正常休息日除外）。 | 2 | 一项不遵守扣0.5分 |
| **提交工作资料：**①项目经理应按每月10号前提交月总结（含上月陪护工作量、费用及上月存在问题和改进措施落实情况、工作亮点与不足等）及月计划（包括月岗位配置、排班表、员工变动和休假情况、培训计划及实施情况）和公司内部对现场的服务质量监督现场原始记录表（复印件）等资料。②医院主管部门有权根据工作需要查阅公司的岗位职责、操作流程、工作质量标准及培训资料等内容。 | 3 | 公司未按时交齐相关资料的或拒绝配合医院主管部门检查的，扣1分/次，扣完为止。 |
| **员工培训：**①公司有培训计划并针对员工进行实施，建立员工培训档案及培训考核制度。②每月有培训计划及培训考核实施记录，员工及管理层每月培训不少于一次。③员工培训档案完整。④新岗位入职人员的岗前培训时间不得少于一周，有针对性的专科培训内容。⑤新员工入职必须经公司及所在临床科室的护士长考核合格后方可上岗。 | 5 | 一项不落实扣1分。 |
| **内部质量控制：**①建立服务质量控制机制及各管理组巡查制度，并制定具体的落实措施和考核方法。②项目经理每周4天在现场进行质控；现场管理符主管人员每日到现场巡查，③与科室护士长或医务人员沟通，发现问题及时纠正与处理。④对督管部门提出的问题必须在2-7天内整改并有书面回复。⑤每周有工作质量检查记录和存在问题限时改进记录。 | 5 | 一项不符合扣1分/次；如果因公司责任再次发生同类不良事件的，扣3分/项，扣完为止。 |
| **满意度调查** | 每月根据满意度调查表分别对医院工作人员、患者及家属进行满意度调查，要求服务满意度≥85%。 | 30 | 80≤满意率＜85，扣10分；75≤满意率＜80，扣20分；满意率低于75%的，扣30分 |
| **收费管理** | 所有收费项目均应按规定执行，各病区对收费标准、服务内容及院内投诉电话进行公示；不得擅自增设或更改收费服务项目。收取服务陪护费用时，与家属签订协议书，并出具合法的票据，患者及家属满意。 | 15 | 一项不符合扣5分。 |
| **现场管理** | 1.员工熟悉医院和公司的各项管理规章制度和工作流程。服从陪护中心及科室的工作安排。行为规范，上岗期间应穿着统一的工作服、佩戴工牌。  | 2 | 一项不符合扣1分。 |
| 2.坚守工作岗位，不得脱岗、串岗。吃饭时间应做好交接班手续方可离开。每次离开不得超过45分钟。 | 3 | 一项不符合扣0.5分。 |
| 3.一对多的生活助理员做到每隔15分钟巡视病人一遍；一对一的生活助理员每天除早、中、晚有45分钟的吃饭时间外，其余时间应陪护在病人身旁。 | 3 | 一项不符合扣1.5分。 |
| 4.及时为病人提供生活照护：洗漱梳头、剪指（趾）甲、进食和服药、清洗餐具、递送大小便器、清倒排泄物、清洗。 | 2 | 一项不符合扣0.5分。 |
| 5.做好病人的晨、晚间护理，保持病人床单元整洁、干燥；为卧床病人翻身、喂食，为病人更换（加减）衣服、被套、大单、中单、尿布，收挂蚊帐等。 | 2 | 一项不符合扣0.5分。 |
| 6.病人面前谈论病人病情及其他人员的情况。保护病人隐私，不得打听、泄露、传播病人及工作人员隐私。 | 2 | 一项不符合扣1分。 |
| 7.要熟练掌握病人的床号、姓名、年龄、饮食类别、精神状况、活动情况及护理要求等。 | 2 | 一项不符合扣0.5分。 |
| 8.入院及出院患者床单位准备，随时为有需要的患者更换床单、提供干净病服，协助护士做好搀扶病人下床、床上擦浴、床上洗头等。协助护士落实作息制度和探视制度，保证病区清洁、整齐、舒适、安全。 | 4 | 一项不符合扣0.5分。 |
| **劳动纪律** | 1.私自增加陪护病人数并收取报酬，私下提价、私自收费或索取小费者； | 2 | 一项不符合扣1分。 |
| 2.在医院赌博、打架、闹事、有偷盗行为（偷盗医院、病人财物）、私带医院物品出医院的、索取红包、私自收费者、擅自收集医疗废物或拿走病人出院后遗留物者； | 5 | 一项不符合扣2分。 |
| 3.挑拣服务病人、被3名不同病人投诉或被3名不同病人要求更换陪护员者； | 1 | 一项不符合扣1分。 |
| 4.不遵守医院的探访、作息制度，非探亲时间随意给家属或探视者进病房、将门禁卡、借门禁卡给他人使用者； | 2 | 一项不符合扣0.2分。 |
| 5.未遵守规定的用餐时间，离岗用餐时间超过45分钟，用餐期间没安排好接班人员也没通知值班护士者；存在脱岗、串岗，随意离开陪护范围者； | 2 | 一项不符合扣0.5分。 |
| 6.因陪护员的原因造成病人坠床、烫伤、摔伤等事故者，除被请出医院并不得在医院范围提供陪护服务外，还应承担相应的责任。 | 3 | 出现一项事故该项不得分。 |
| 7.品德恶劣、捏造事实、挑拨离间、中伤他人或有意煽动、闹事，影响工作或队伍稳定者。 | 1 | 发生一起该项不得分。 |
| 8.上班时间不穿工作服、不佩戴胸卡；在医院内大声喧哗，扎堆闲聊、禁烟区内吸烟、打牌等、粗言烂语，发牢骚，讲怪话、对医疗收费或其它发表不恰当言语，未造成不良后果。 | 1 | 一项不符合扣0.5分。 |
| 9.带亲友到病区冲凉或留宿。在工作场合，员工之间或与病人发生争吵者； | 1 | 发生一起该项不得分。 |
| 10.因其他违反制度、要求、工作流程等，给病人和医院造成不良影响者。 | 2 | 发生一起该项不得分。 |
|  | **合计** | **100** |  |

 |  |  |
| **六、履约保证金** |
| 1 | ★中选服务商在合同签订之日起10个工作日内，须一次性向业主方缴纳10万元的履约保证金，在服务期满后一个月内，如双方无争议内容，履约保证金无息退回。业主方有权根据服务质量考核结果对履约保证金进行扣减。履约保证金被扣减之后，中选服务商需在10个工作日内补足。服务期内，若中选服务商发生严重违约行为或无故终止合同的，则履约保证金全部归业主方所有。 |  |  |

**十五、合同业绩 服务商自2021年1月1日至今同类合同业绩，业绩时间以合同签订时间为准，服务商需提供合同复印件加盖公章。（提供合同复印件，用户评价复印件）。**

**业绩一览表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目名称** | **项目地址** | **合同内容** | **合同总价** | **签约日期** | **评价** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |
| ... |  |  |  |  |  |  |

#### **注：服务商必须如实填写此表格。**（此表可延长）

服务商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：

服务商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

**十六、项目整体实施方案、陪护服务响应方案、人员培训管理方案、医院感染防控方案、应急方案、增值服务方案（如有）**

**格式自拟**

**十七、服务商认为需要提供的其他材料（如无、可删）**