惠州市惠阳区中医院陪护服务项目

**比**

**选**

**文**

**件**

项目单位：惠州市惠阳区中医院

2025年5月

第一章 比选公告

第二章 项目需求

第三章 评审办法

第四章 比选按文件的编制及格式

第一章 比选公告

各（潜在）比选人:

　　根据我院的工作计划，拟组织惠阳区中医院陪护服务项目比选。现诚邀具备相关履约能力的机构参与，具体比选事项如下：

一、比选项目名称：惠州市惠阳区中医院陪护服务项目

二、比选项目预算：/

三、比选数量：1项

四、比选项目内容及需求 (比选项目技术规格、参数及要求详见第二部分)

五、比选人资格

（一）具有独立承担民事责任的能力；

（二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

（三）具有履行合同所必须的设备和专业技术能力；

（四）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

（五）参加政府比选活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

（六）法律、行政法规规定的其他条件及项目特殊要求。

六、比选人应提供资料

　包括不限于：营业执照复印件、相关资质证书复印件、报价表、报价明细、业绩、服务方案等。

四、报价文件递交时间、地点

（一）请将投标文件完整独立封装，于2025年 月 日9：30之前密封送至惠州市惠阳区淡水镇石园西街6号A号楼5层后勤科。

七、成交原则

　　综合考虑价格、执行经验、技术、信誉及售后服务等因素，最终以价低者确定中标比选人。

八、联系方式

　　联系人：钟先生，电话:0752-3358923。

2025年 月 日

**第二章　项目需求**

**二、比选项目需求清单：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目内容** | **服务期** | **所属行业** | **比选项目类别** |
| 1 | 服务项目 | 自合同签订之日起服务期二年 | 其他未列明行业 | 服务 |

**三、比选项目技术规格、参数及要求：**

**（一）项目概况**

1、收费标准

陪护服务内容及收费标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 服务对象 | 服务内容说明 | 收费 标准 | 服务 套餐 |
| 生活能自理或部分自理的，有陪护服务需求 | 1.按护理级别巡视病房。  2.协助做好标本采集（如大、小便等）并收取标本放置科室指 定位置。  3.协助护士为病患洗漱、剪指（趾）甲、刮胡须等。  4.协助病患进食（不喂食），如摆好餐板，摆好食物，餐后清 理餐具或清洁餐具。  5.在病患输液期间协助其如厕。 | 30 元 /人天 | 基础陪护 （ 1对 10-20） |
| 行动不便，不能完全自 理的，有陪护服务需求 | 1.按护理级别巡视病房，随时为病患解决生活照顾问题。 2.保持病患床单元整洁干燥、无异味。  3.协助病患进食（不喂食），如摆好餐板，摆好食物及服药， 餐后清理餐具或清洁餐具。  4.协助病患递送大小便器并及时倾倒、清洗。  5.协助观察输液情况，发现病患情况异常及时报告医护人员。 6.协助护士为病患洗脸、漱口、梳头、更衣、擦浴（或洗澡）、 洗头、剪指（趾）甲、刮胡须等。  7.在医务人员的指导下，为病患更换体位、活动肢体。或协助 病患科内活动等。 | 140  元/人  天 | 普通陪护  （1 对  2-3） |
| 120 元 /人天 | 普通陪护  （1 对  4-6） |
| 80 元/ 人天 | 普通陪护 （1 对 7-10） |
| 一、二、三级/自理/半 自理/病情稳定病人 | 1.24 小时在病患身边为病患解决生活照顾问题。 2.保持病患床单元整洁干燥、无异味。  3.协助病患进食及服药，清洁餐具。  4.协助病患递送大小便器并及时倾倒、清洗。  5.协助观察输液的情况，发现病患情况异常及时向医护人员 报告。  6.协助护士为病患洗脸、漱口、梳头、更衣、擦浴（或洗澡）， 洗头、剪指（趾）甲、刮胡须等。  7.在医务人员的指导下，为病患更换体位、活动肢体，或协助 病患院内户外活动等。 | 220 元 /人天 | 专人陪护 (1 对 1) |
| 危重病人、一级护理生 活不能自理（如昏迷， 痛癌、气管切开、术后 或大面彩烧伤病人）等 病人、传染性疾病病 人。病人有专人陪护需 求，行动不便，生活不 能自理。 | 250 元 /人天 | 专人陪护 （1 对 1） |
| 产科陪护服务（同月嫂 市场价格，双胎上浮 50%） | 1.协助产妇洗漱、喝水、服药、进餐（餐后清洁餐具）。 2.搀扶产妇如厕或床上大小便（倾倒与冲刷便器）。  3.及时更换污湿衣裤、产妇护理垫、新生儿尿垫、被服、床单、 保持床单元整洁。  4.协助婴儿喂养：发现异常情况向医护人员报告。 | 360/人 天 | 专人陪护 （1 对 1， 顺产） |
| 450 元 /天 | 专人陪护 （1 对 1， 剖腹产） |

2、比选项目情况

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序 号 | 项目名称 | 数 量 | 管理费最低限价 | 备注 |
| 1 | 惠阳区中医院陪护服务项目 | 2年 | 1、陪护管理费3元/人/单。  2、场地管理费1000/月（含水电费） | 本项目仅为住院患者提供便利。 |
| **备注**：  1.本次价格制定是在充分的市场调研基础上形成的，国家法定节假日服务价格在原收费标准上:春节3天法定假日期间在原收费的标准上加收一天的费用;提高部分全部归属陪护工。  2.对于1对1的专人陪护，家属需与陪护工协商一致，留出陪护工吃饭、上洗手间等个人时间。  3.需要隔离的病患(经医院确诊，符合一对多陪护的病患)，在原来收费基础上加收30-50 元/天。  4.服务时间不足 24 小时:一对多<12 小时按半天计算、大于 12 小时按全天计算:一对一按实际上岗服务时间计算费用;对病人或家属收费必须以自愿为原则，无论收费多少均出具合法的收费依据。  5.陪护收费统一到指定陪护工作人员缴纳,患者不得将陪护服务费用私自交给陪护工。  如私自交费给陪护工，患者权益因此受损的，医院及公司不承担相关责任。  6.患者不得私自给陪护工加价、红包、礼物、餐费等行为，一经发现，本公司有权辞退该陪护工，并对员工采取经济处罚。  7.成交人需将此部分收费标准在医院公共区域内进行公告。 | | | | |

3、服务范围

惠州市惠阳区中医院院内，具体地址位于惠州市惠阳区淡水镇石园西街6号。其中采购单位在医院内提供一间办公室给成交人日常工作。

**（二）比选项目服务要求**

1、陪护范围

负责陪伴和照顾病人生活，如：喂食、协助翻身、拍背、擦浴更衣、协助大小便等生活照护，保持病床单位及周围的整洁；协助护送病人做各种检查，细心照顾病人；在医护人员的指导下协助病人功能锻炼；发现特殊情况应及时报告医生、护士等。

2、陪护服务要求 （成交人权利与义务）

(1) 成交人具有满足采购单位合理需求的业务能力，不得以任何理由拒绝或延迟采购单位的陪护需求申请。

(2) 按采购单位要求提供合格的陪护员：要求初中或以上学历，有一定的沟通能力（文字书写清楚，语言表达清晰）。保证陪护员来历清楚、证件齐全，无犯罪等不良事件记录。陪护员无精神病史和各类传染病。成交人招聘的陪护员年龄不得大于 60 周岁（含 60 周岁，以身份证为准） 。

(3) 成交人招聘的陪护员要求身体健康，履行入职体检及每年一次健康体检，有身体异常，不得录用。

(4) 陪护员必须经培训合格后并发予《上岗证》方可上岗。每季度至少组织陪护员进行全员培训一次。有培训方案及计划资料可查，培训费用由成交人负责。

（5）成交人派驻医院管理人员≥3人，必须指派一位项目经理或主任，要求年龄55岁以下，大专以上文化，形象好，并与采购单位保持密切联系。项目经理或主任须具备五年以上医院护理工作或陪护服务管理负责人的经历。其他管理人员按照实际运作配备必要的班长、领班等岗位。

(6) 成交人不得以采购单位名义进行虚假宣传。成交人在使用印章、标识标牌、各类宣传资料等方面不得使用采购单位名称，服务前需要向患者或家属表明自己的身份，不得向患者或其家属声称其与采购单位存在直属、代理关系误导患者及其家属，陪护服务必须征求患者或其家属同意的情况下进行。

(7) 陪护人员着装配饰需与采购单位工作人员显著区分，以免使患者或其家属产生混淆。

(8) 成交人应制定严格的规章制度，对陪护员进行规范管理，同时严格遵守医院的一切规章制度，不得擅自执行涉及医生和护士工作范围的内容，若陪护人员擅自执行服务范围外的技术性医疗护理工作，所造成的一切后果由成交人负责。

(9) 成交人必须与陪护员签订劳动合同，建立劳动关系，按时向陪护员支付劳动报酬，为其办理社保、工伤保险，产生的费用由成交人及其陪护员协商解决。因陪护员的工作、 加班费、经济补偿等劳动争议而产生的补偿金或赔偿款，由成交人承担。成交人与陪护员解除劳动关系时，必须签订合同解除协议书。

(10) 成交人的员工在服务期间因工作失误造成不良后果和需赔偿的，由成交人独自承担，若给采购单位造成损失的，成交人应承担赔偿责任，采购单位有权提出解除合同。

(11) 陪护服务管理接受采购单位的监督、指导和检查，陪护员服务过程中，如出现重复内容的每年投诉三次以上（含三次）当有效投诉一次。陪护员服务过程中如因操作不当、 服务态度等原因每年被有效投诉三次以上（含三次），采购单位有权提出解除合同。

(12) 成交人必须与患者签订陪护协议，严禁出现违反协议规定的陪护方式。

(13) 陪护员经培训合格后，上岗前必须持《陪护人员派工单》到科室护士长处登记，为了让患者得到更专业的陪护、照护以及临床科室护士对陪护人员的相关知识和注意事项指导，原则上派单至各科室的陪护人员相对固定。上岗时必须统一着装，佩戴工牌。所产生的陪护被服、工服制作及胸卡、口罩、手套等费用由成交人承担。

(14) 成交人必须配合科室做好各种医院感染防控措施。

(15) 陪护人员在陪护过程中必须保证病人安全，严禁陪护人员擅自离开病区。

(16) 成交人陪护人员应协助护士做好病人床单位管理（如新收病人，铺床、更换床单、床头柜的整理等），保持床单位整洁舒适。

(17) 根据病情自理能力、患者及家属的意愿，选择陪护标准。因病情需要绝对卧床休息和生活完全不能自理的病人，必须实行一对一陪护。

(18) 陪护人员必须协助医护人员完成所陪护患者院内的各项辅助检查工作，并保证患者安全。

(19) 陪护人员不得直接向患者或其家属直接收取服务费用，不得向患者或其家属推荐或兜售任何产品或服务 （如保健品、丧葬服务等） 。采购单位可根据陪护服务合同约定，上述不合规情形，要求成交人承担违约责任或解除合同。

(20) 成交人应严格按公示价格收费。发现一次未按公示价格收费，当有效投诉一次。

(21) 成交人严禁向采购单位漏报、瞒报、谎报陪护服务人数。

(22) 成交人员工身体不适不能正常工作时应请假病休，如强行坚持工作造成不良后果由成交人承担责任。

(23) 发生差错、患者物品丢失、争议或其他异常问题时，5分钟之内报告现场护士或护士长、成交人管理人员，并配合调查。如隐瞒不报、知情不报、包庇违规或帮助当事人隐瞒真相，不如实和及时报告上级的，采购单位有权要求成交人对当事人进行处罚。

(24) 陪护人员非特殊情况（如带病人检查等）离开病房时不能超过半小时；离开期间，应做好交接由其他陪护人员协助相关工作；如无故私自离开病房，造成患者出现意外的，所有责任由成交人承担。

(25) 成交人人员应服从采购单位的管理，采购单位定期评估成交人及其员工的日常工作情况。成交人人员在日常工作中应服从所在科室负责人具体工作安排，并遵守所在科室的规章制度。对违法、违纪、违规等的成交人员工，采购单位有权提出处罚要求，包括但不限于经济处罚、终止其在医院的工作资格直至诉诸法律。

(26) 成交人陪护人员应充分配合院方对于三无人员等特殊人群实行有效陪护。并按一对四及以上的标准收费。

3、服务质量

(1) 成交人与陪护人员提供的服务质量应符合中华人民共和国国家防疫政策、《惠州市医疗机构陪护服务管理试点工作方案（第二版）》、惠州市惠阳区中医院陪护管理制度、院感管理制度及病区管理规定。能提供智能管理。

4、采购单位权利与义务

采购单位有权对成交人与病人或家属签订的陪护协议书进行审核，审核通过后方可执行。

(2) 采购单位帮助成交人招聘的陪护员开展业务规范培训，并按惠州市惠阳区中医院培训费管理制度讲课费标准向成交人收取相应的课酬费。

(3) 采购单位有权对成交人提供的陪护人员提出合理的改进意见，对不符合工作要求的人员要求成交人再培训，对再培训不合格的人员可以提出辞退建议。

(4) 采购单位护理部及科室工作人员有权监督指导成交人陪护员的工作和行为。协助监督陪护员的工作质量，发现问题应及时向成交人反馈，采购单位不参与成交人的内部管理。

(5) 采购单位有权制止成交人陪护员在工作场所从事与其工作无关的活动。

(6) 采购单位有权检查监督成交人的收费行为及收费标准。

(7) 在陪护服务过程中，值班护士或护士长有义务告知陪护人员对陪护对象（住院病人） 需注意的事项。

# 四、比选项目商务要求

1、成交人应在采购单位允许的范围内开展业务。服务期：自合同签订之日起服务期三年；服务地点：比选人指定。

**2、报价要求：成交人需对陪护服务费、管理费进行逐项报价（按照《开标一览表》填写报价）。陪护服务费报价不得高于最高限价，高于限价则响应无效；管理费报价 （收取比例）不得低于最低限价，低于最低限价则响应无效。**

3、陪护协议应明确收费标准，为便于采购单位对成交人的收费进行监督，成交人每收一位病人的费用，必须开出票据，一式三份，一份给病人，一份给采购单位护士站，一份给成交人留底结算。

4、考核与评价

（1）本着医院是服务病人的宗旨，双方同意以临床科室陪护服务质量（员工满意度）评价标准（合格率≥85%）、临床科室陪护服务患者满意度考核表（合格率≥90%）、陪护服务管理质量评价标准（合格率≥85%）（附件表1-3）三项评价标准作为陪护服务质量衡量标准，对成交人的陪护服务质量进行评定。

①临床科室陪护服务质量（员工满意度）每月评价一次，由临床科室护士对陪护员每陪护一位患者的陪护服务质量进行评价。如陪护服务质量（员工满意度）评分（所有被访陪护员平均分）低于85分视为考核不合格，低于85分的部分则采购单位按每1分100元扣除成交人。

②临床科室陪护服务患者满意度每季度评价一次，如陪护服务患者满意度每季度评分低于90分视为考核不合格，低于90分的部分则采购单位按每1分100元扣除成交人。

③陪护服务管理质量每季度评价一次，如陪护服务管理质量每季度评分低于85分视为考核不合格，低于85分的部分则采购单位按每1分100元扣除成交人。

（2）采购单位扣除成交人考核不合格金额从支付“三无”病人的陪护费中扣除，采购单位有权对陪护服务质量每月评价和季度评价存在问题反馈成交人整改，如临床科室陪护服务质量（员工满意度）、临床科室陪护服务患者满意度

6、违约责任与奖罚说明

（1）患者因聘请陪护服务导致的相关问题或责任纠纷，由成交人解决或承担。

（2）由于成交人管理等问题，造成采购单位损失的，如患者、家属及其他人员的人身或财产损害的，由成交人承担赔偿责任。若采购单位因此承担了责任的，有权向成交人追偿。成交人还应当承担采购单位为维护自身权益而产生的支出（包括但不限于诉讼费律师费等）。采购单位有权解除该项服务合同。

（3）未满合同经营期限，成交人自行终止执行合同，除没收全部履约保证金外，承担由此造成的一切损失。

（4）在合同履行期间，成交人将此项目转包或分包给其他单位、组织或个人的，除没收全部履约保证金外，承担由此造成的一切损失。

（5）成交人未按服务项目要求完成整改或整改不彻底，经本院两次书面要求，成交人在规定时间内仍未完成整改，采购单位有权终止本合同。由此造成的一切后果由成交人承担。

（6）成交人在执行本次合同期间的缺陷、不良投诉或良好表现等，将作为下次投标评审时的扣分和加分条件。

（7）因成交人引起的不良事故等，成交人除赔偿当事人相关费用及承担相关法律责任外，成交人同时提交书面整改方案并落实，采购单位根据具体情况，在成交人履约保证金中扣除5%～10%不等。

（8）成交人应管理好所属员工，遵守国家有关法律法规和医院的规章制度，所属员工发生的一切投诉、纠纷和法律事件，一概由成交人承担。若因成交人管理不善、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，采购单位立即向服务方发出服务整改限期通知书，并有权决定是否终止合同。

（9）成交人每年设置1万元以上陪护人员专项基金，用以员工文化建设、年终奖励、评先评优等，乙项目管理小组管理经费。

（10）陪护服务的收费标准须严格按《惠州市医疗机构陪护服务管理试点工作方案（第二版）》执行，严禁成交人私自提高陪护服务费。如违反，视情节轻重给予每次500至1000元罚款外，连续发生两次，采购单位有权根据具体情况终止合同。

（11）成交人必须按合同内容提供陪护服务，如成交人员工私自超越服务内容为患者提供治疗性、技术性服务工作（如鼻饲等）出现差错时，由成交人承担所有责任。除承担相关责任外，还要视情节轻重根据具体情况决定是否作辞退处理。

（12）以下行为，视情节轻重给予每人每次200至500元罚款并立即更换/解聘处理，此扣罚款项直接从履约保证金中扣除。（罚款针对的是成交人，采购单位不直接对成交人员工进行扣罚）。

1）偷盗医院、患者财物。

2）索取、收受红包。

3）有意煽动、闹事，影响工作或队伍稳定。

4）因员工自身原因发生不良事故。

5）其它因违反制度、要求、工作流程等，给患者和医院造成损失及严重不良影响。

6）员工上岗前未经培训或培训不到位。

7）因成交人内部原因，员工拒绝上岗影响医院工作。

8）擅自收集医疗废物或拿走患者出院后遗留物品。

9）未经许可擅自拿取科室任何医疗物品，药品如消毒液、换药包、口服药、注射药等。

10）其它因违反制度、要求、工作流程等，虽未有损失，但给患者和医院造成不良影响。

11）上班时间不穿工服、不佩戴胸卡等。

12）在院内大声喧哗，扎堆闲聊、打牌、禁烟区吸烟等。

13）带亲友到病区冲凉或留宿。

14）工作过程中，言语粗俗，当着顾客发牢骚，讲怪话、对医疗收费或其他发表不恰当言语，未造成不良后果。造成不良后果的另计。

15）在工作场合，员工之间或与顾客发生争吵，影响未扩散出现场范围。

16）其他违反职业素质、工作流程及要求等，尚未给患者和医院造成任何损失。7、履约保证金

（1）签订合同起10日内，成交人将人民币玖仟元整（¥9000.00）作为履约保证金交付给采购单位，合同期满且能完成下期合同正常交接之后，采购单位一次性无息返还给成交人。

（2）成交人违反条款须扣除履约保证金的，先与采购单位管理部门签名确认登记，年度考核或累计剩余额度少于20%时统一扣除，成交人须在10个工作日内将扣除的部分补齐，以保证履约保证金的完整性，如不能补齐，则可视为成交人没有能力尽履约义务，采购单位有权终止合同。

（3）成交人必须在合同有效期内保持上述履约保证金之金额不变。如成交人违反合同的约定，导致采购单位需在履约保证金中扣划款项的，成交人须在收到采购单位书面通知后七天内，补足履约保证金至规定金额。

（4）合同到期或双方同意解除合同时，成交人在无违反本项目合同约定情况下，则采购单位在十个工作日内全额无息退回履约保证金。

（5）如因成交人违约致使合同解除的，已交纳的履约保证金采购单位不予退回给成交人。

8、合同终止要求

（1）本合同约定的服务期届满，或服务质量及满意度未达到要求。

（2）在本合同服务期内，因不可抗力的情形导致本合同无法继续履行的，而由此导致毁损并造成的损失，双方互不承担责任。

（3）成交人出现重大管理失误或严重违约、用户投诉多，采购单位有权取消合同并按违约责任条款执行，成交人应及时赔偿由此造成的采购单位的损失。

（4）经双方协商一致解除本项目合同的。

（5）成交人合同期满，必须无条件配合采购单位与下一期成交人做好交接工作。

**表1：**

**临床科室陪护服务患者满意度考核表（合格率≥90%）**

科室： 日期：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 查检项目 | 内容 | 评分 | | | | |
| 优 | 良 | 中 | 差 | 最差 |
| 陪  护  服  务 | 陪护人员着装、佩戴工作牌、发饰符合要求。 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 陪护人员言行举止文明、服务态度和蔼、友善。 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 陪护人员协助患者生活照顾（如清洁、喂食、大小便、翻身、功能锻炼等）。 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 陪护人员没有超范围工作，如调节输液速度/氧气/监护仪、拔针、热敷、操作医疗设备、为患者解释病情、不遵医指导饮食等。 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 陪护人员是否掌握与落实预防跌倒、拔管、压疮、误吸、烫伤等照护风险防范措施？ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 陪护人员保持床单元整洁、物品放置有序。 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 当您需要协助时，能及时找到陪护人员。 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|
| 陪护人员在服务期间是否有未经允许离岗行为？ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 陪护员是否有私自加价、收取护理服务以外的费用？ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 陪护公司对陪护员的工作监管您是否满意？ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

**表2：**

**项目部陪护服务管理质量评价标准（合格率≥85%）**

部门： 日期：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 查检项目 | 查检细则 | 查检结果 | | |
| 合格 | 不合格 | 不适用 |
| 组织  管理 | 项目有健全的生活助理工作制度及管理制度，实时更新完善。 |  |  |  |
| 项目有规范的护理员技能操作流程，并及时更新完善。 |  |  |  |
| 项目有健全的各岗位职责。 |  |  |  |
| 员工严格执行合同约定及医院各项规章制度。 |  |  |  |
| 严格按公示价格收费。 |  |  |  |
| 每月按合同要求及时缴纳费用。 |  |  |  |
| 员工仪表符合规范。 |  |  |  |
| 完善并落实工作计划及总结；原则上年工作计划完成率 95%。 |  |  |  |
| 主管每日到临床科室巡查；经理每周每科室巡查及访问。有书面记录可查。 |  |  |  |
| 熟悉各项工作制度并落实到位。 |  |  |  |
| 人力资源管理与培训考核 | 配备足够的人力，满足合同规定的医疗生活助理的岗位需求。 |  |  |  |
| 项目有各类人力资源应急预案，主管及员工知晓。 |  |  |  |
| 项目有健全的绩效考核方案并及时更新。 |  |  |  |
| 能按要求实施员工绩效考核，服务质量考核与绩效挂钩。 |  |  |  |
| 经理、主管及员工能熟悉绩效考核方案。 |  |  |  |
| 生活助理服务人数符合实际，无瞒报、谎报情况。 |  |  |  |
| 项目有员工培训方案与考评计划。 |  |  |  |
| 新上岗员工参加岗前培训经考核合格后正式上岗，培训、考核内容有记录可查。 |  |  |  |
| 组织并落实员工参加每季度理论知识及岗位技能培训。 |  |  |  |
| 项目对员工培训效果有评价及跟进。 |  |  |  |
| 服务质量与安全管理 | 项目有健全的护理员服务应急流程。 |  |  |  |
| 对相关应急预案有演练，演练情况有记录。 |  |  |  |
| 无严重服务缺陷投诉、差错事故、安全质量事故。 |  |  |  |
| 有陪护不良事件报告制度，有分析、整改。 |  |  |  |
| 员工掌握不良事件上报流程。 |  |  |  |
| 项目重视整改通知书，一周内及时整改及回复。 |  |  |  |
| 接到投诉或有争议等问题时，管理人员30分钟内赶到现场进行调查和初步处理。 |  |  |  |
| 项目做到紧急事件 2小时内，一般事件 2天内给予解决或答复。 |  |  |  |
| 对客户投诉处理及时、有效、有记录，回复率 100%。 |  |  |  |
| 项目对每一例投诉的情况及处理均有记录备案。 |  |  |  |
| 对满意度调查中发现的问题及时整改，持续跟进，有书面记录可查。 |  |  |  |
|  | 设立持续质量改进本，对陪护服务质量有自查、有记录。 |  |  |  |
|  | 项目对自查及管理部门检查存在问题有分析、整改，并追踪整改效果。 |  |  |  |

**表3：**

**临床科室陪护服务质量（员工满意度)评价标准（合格率≥85%）**

科室： 床号： 患者： 陪护员： 日期：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **查检项目** | **查检细则** | **查检结果** | | |
| **合格** | **不合格** | **不适用** |
| 仪容仪表 | 穿工作服，挂牌上岗，不穿拖鞋上岗 |  |  |  |
| 不在病床上睡觉 |  |  |  |
| 工作态度 | 不在病区、走廊内聚众议论、大声喧哗 |  |  |  |
| 主动服务，不怕脏、不怕累 |  |  |  |
| 不擅自离岗、串岗、干私活、带人来院洗澡、洗衣服等 |  |  |  |
| 服从护士长的安排，配合医护工作，不顶撞、辱骂护士及管理人员。 |  |  |  |
| 陪护之间相互帮助、不争吵、不斗殴。 |  |  |  |
| 服务质量与安全 | 病人口腔无异味、面部、身体无污垢，头发无异味。 |  |  |  |
| 床单元清洁、平整。 |  |  |  |
| 导管无扭曲、无受压，发现导管异常及时报告。 |  |  |  |
| 病人体位舒适，需要翻身的病人，定时给予翻身。 |  |  |  |
| 指（趾）甲不长，胡须及时修剪。 |  |  |  |
| 便器内外清洁，使用后及时撤离及清洁。 |  |  |  |
| 关心病人，与病人沟通，满足病人的合理要求。 |  |  |  |
| 餐具卫生，喂饭方法正确，耐心，餐后及时撤走餐具或及时清洗。 |  |  |  |
| 生活护理操作技能熟练、动作轻柔。 |  |  |  |
| 无出现病人或家属投诉情况。 |  |  |  |
| 患者外出检查、治疗、手术时护士与运送员共同核对患者信息，做好交接。 |  |  |  |
| 离开病房时不超过半小时，并主动与其他陪护员做好交接，协助相关工作。 |  |  |  |
| 无参与任何超职责范围的治疗性、技术性的工作。 |  |  |  |
| 无出现私下协议、收取现金、租床现象。 |  |  |  |
| 员工掌握不良事件上报流程。 |  |  |  |

**第三章 评审办法**

## **一、评审方法**

1.本次比选采用综合评估法。比选小组对对各供应商的比选文件进行评审，按照本章的评分标准进行汇总打分，并按得分由高到低顺序推荐中选候选人。总得分相等时，以比选报价得分高的优先；比选报价得分也相等的，由比选小组自行确定。

**二、评分标准**

1.评分标准：

1. 商务技术评分标准，报价评分标准，根据附表1-1、附表1-2及附表1-3中各项因素进行评分，比选小组各成员分别就各个的供应商的商务、技术状况、报价及其对比选文件要求的响应情况进行评议，评出其商务、技术及报价评分。比选小组各成员的商务、技术评分的算术平均值即为该供应商的商务、技术评分（四舍五入后，小数点后保留两位有效数）。
   1. 权重分配

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **评分项目** | **商务评分** | **技术评分** | **价格评分** |
| **分 值** | 20 | 50 | 30 |

附表1-1：

**技术评分表**

| **序号** | **评审条款** | **评审标准** | **分值** | **评议内容及评分** | **供应商**  **…** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 服务方案 | 整体服务方案及运作模式 | 30 | 根据各投标人的整体服务方案及运作模式进行评审：  1.方案内容完整、详细，科学合理，符合比选人需求的，得30分；  2.方案内容较完整、详细、较科学合理，较符合比选人需求的，得22分；  3.方案内容不够完整、合理性一般，不太符合比选人需求的，得14分；  4.方案内容与本项目不相关或不符合比选人需求的或未提供方案的不得分。 |  |
| 2 | 服务方案 | 拟派本项目的陪护人员配置合理性及人员管理方案 | 20 | 根据各投标人的拟派本项目的陪护人员配置合理性及人员管理方案进行评审：  1.方案内容完整、详细，科学合理，符合比选人需求的，得20分；  2.方案内容较完整、详细、较科学合理，较符合比选人需求的，得14分；  3.方案内容不够完整、合理性一般，不太符合比选人需求的，得7分；  4.方案内容与本项目不相关或不符合比选人需求的或未提供方案的不得分。  备注: 拟派的陪护人员必须为投标单位人员。投标单位应与陪护人员签订劳动合同，为陪护人员缴纳社保等，负责陪护人员的人身安全。如陪护人员在工作途中出现任何事故，由投标单位承担所有责任。投标人应提供承诺函，无提供不得分。 |  |
| 合计 | | | 50 | 得分总计 |  |

附表1-2：

**商务评分表**

| **序号** | **评审条款** | **评审标准** | **分值** | **评议内容及评分** | **供应商**  **…** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2 | 业绩情况 | 投标人业绩情况 | 20 | 根据各投标人提供的2020年1月1日至今同类业绩进行评审，提供1份业绩得4分，满分20分。(提供中标/成交通知书或合同复印件，无提供不得分) |  |

附表1-3：

**报价评分表**

| **序号** | **评审条款** | **评审标准** | **分值** | **评议内容及评分** | **供应商**  **…** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 比选报价 | 采用低价优先法 | 30 | 采用低价优先法，即满足比选文件要求且最后报价最低的供应商的价格为比选基准价，其价格分为满分30。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算：  **报价得分（精确到小数点后2位）=（基准价／报价)×30**  注：比选小组发现供应商的报价明显低于其他供应商的报价或者在设有标底时明显低于标底，使得其报价可能低于其个别成本的，比选小组有权要求该供应商作出书面说明并提供相关证明材料，供应商不能合理说明或者不能提供相关证明材料的，由比选小组认定该供应商以低于成本报价竞标，对被认定为低于成本报价竞标的供应商以无效报价处理。 |  |
| 合计 | | | 30 | 得分总计 |  |

第四章 比选文件的编制及格式

## 一、比选文件的编制

## 比选文件的份数、封装和递交

1. **比选文件的份数和封装**
   1. 供应商应准备比选文件**正本一份。**
   2. 比选文件正本须打印并由供应商的法定代表人或其委托代理人（具有法定代表人签署的授权书）**在正本上要求的地方签字，并加盖骑缝章**。
   3. 比选文件正本均须用不褪色墨水书写或打印，由法定代表人或经过正式授权并对供应商有约束力的代表签字。
   4. 比选文件的正本的封面均须由供应商加盖供应商公章。
   5. 在比选文件中已明示需盖章及签名之处，比选文件正本均须加盖供应商公章，并经供应商法定代表人或其授权代表签名或盖章。
   6. 传真和电传的比选文件将被拒绝。
2. **比选文件的密封和标记**
   1. **比选文件正本全部一起封装，并在密封口处加盖公章。**
   2. 封套均应按以下要求标记：

“递交：惠州市惠阳区中医医院

项目名称：（项目名称）

在（比选截止时间）前不得启封”的字样。

项目名称

**比选文件封面**

**（正本）**

**（供应商名称）**

**年 月 日**

**比选文件目录**

一、报价表

二、分项报价表

三、营业执照

四、法定代表人证明书/法定代表人授权书

五、承诺函

六、业绩情况表

七、服务方案

## 表1 报价表

项目编号：

项目名称：

响应供应商名称：

货币及单位：人民币/元

**开标一览表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 采购项目名称 |  | |
| 采购项目编号 |  | |
| 投标报价 | 场地管理费 | （大写） （元/月）  （小写） （元/月） |
| 陪护服务费 | （大写） （元/单）  （小写） （元/单） |

注：1. 投标人须按要求填写所有信息，不得随意更改本表格式。

2. 此表是投标文件的必要文件，封装在一个信封中，作为唱标之用。

供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字或盖章：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

供应商名称（盖章）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

## 表2 营业执照

## 表3 法定代表人证明书/法定代表人授权书

**法定代表人证明书**

同志，现任我单位 职务，为法定代表人，特此证明。

有效期限：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

附：代表人性别：\_\_\_\_\_年龄：\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 身份证号码：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

注册号码：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_企业类型：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

经营范围：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**（为避免废标，请供应商务必提供本附件)**

法定代表人身份证复印件

**法定代表人授权委托书**

致： ：

本授权书声明：\_\_\_\_\_\_\_\_是注册于（国家或地区）的（供应商名称）的法定代表人，现任\_\_\_\_\_\_\_\_职务，有效证件号码：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。现授权（姓名、职务）作为我公司的全权代理人，就惠州市惠阳区中医院陪护服务项目一切事宜。

本授权书于\_\_\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_\_\_\_日签字生效，特此声明。

供应商（盖章）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

法定代表人（签字或盖章）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

职务：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

被授权人（签字或盖章）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

职务：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

被授权代表身份证复印件

## 

## 表4 承诺函

致：惠州市惠阳区中医医院

对于\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_项目，我方郑重承诺如下：

如中标/成交，我方承诺严格落实并执行比选文件第二章项目需求的所有条款：（复制比选文件相关条款原文)

1.

2.

3.

.........

特此承诺。

供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字或盖章：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

供应商名称（盖章）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

## 表5 业绩情况表

1. **供应商概况**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 客户名称 | 项目名称及合同金额（万元） | 签订合同时间 | 合同结束 | 联系人及电话 |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |

根据上述业绩情况，按比选文件要求附相关证明文件。

供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字或盖章：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

供应商名称（盖章）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

## **表6 服务方案**

供应商应按照比选文件的要求内容做出全面响应并编制服务方案。其内容应包括但不限于人力、物力等资源的投入以及服务内容、方式、手段、措施、质量保证及建议等。服务方案设计必须科学合理、真实可行，能充分体现出自身技术和专业优势。