如有建议或意见，请以书面形式并加盖公章、注明联系人、联系方式，于 2026 年 09 月 24 日 17:00 之前送至我单位，逾期不受理（如邮寄，2026 年 09 月 24 日 17:00 之后到达本单位的邮件将不再受理）。

第五章采购需求

一、项目说明

1、采购人：睢宁县人民医院

2、采购项目名称：睢宁县人民医院临床服务中心服务外包项目。

3、采购标的：睢宁县人民医院临床服务中心服务外包，项目服务内容涵盖以下核心业务板块，要求中标方提供24小时不间断服务：电话调度与统筹；患者陪检与手术转运；标本、物资与药品配送；清洗消毒与内镜辅助等。

二、项目背景

目前，临床服务中心现有第三方劳务派遣在岗人员20名（含担架工12人、送药工2人、送货员1人、消毒员1人、洗衣工2人、调度员1人、送检工1人）。

为贯彻落实《劳动合同法》及相关劳动保障法律法规，提升服务质量和管理水平，拟通过公开招标方式选聘专业服务机构承担临床服务中心外包服务工作。

三、采购项目预算金额

1、本项目不接受超过178万元/年人民币（采购项目最高限价）的投标报价。178万元为29人满配标准包干价格，以实际用工人数结算，投标报价超过最高限价按无效响应文件处理。

报价包括但不限于人员工资、法定的社会保险（养老、工伤、失业）、医疗保险、住房公积金、意外险、法定节假日加班费、夜班费、高温补贴、节日福利、管理费、法定税费及投标人自行考虑的其他费用。

2、报价时，人员工资低于徐州市最低工资标准及未依法测算缴纳社会保险、医疗保险、住房公积金、税费的作无效报价处理。

3、结算规则：本项目年度总价按实际在岗人数据实动态结算。服务期内，实际在岗人员少于29人配置标准的，医院按实际在岗人数比例相应扣减服务费用；因医院业务量增加、工作任务扩容确需增加派驻人员的，可据实增加服务费用，年度新增费用最高不超过原合同总价的10%。

四、服务期

三年（自签订合同之日起计算）。合同一年一签，考核合格的情况下，采购人与中标人续签下一年合同。

五、服务标准及要求

（一）服务总体要求

1、服务目标：坚持"以患者为中心，以服务质量为核心"，围绕"精细管理、用心服务、安全可靠"的服务理念，切实改善服务态度，提高服务质量，提升沟

通水平，规范服务行为，完善服务制度，确保服务安全，优化服务流程，提升患者满意度。

2、投标人应设立项目部，对服务流程与服务质量、培训、绩效、应急演练、员工权益保障实施有效管理，对服务管理品质负责。

3、投标人具有健全的院感管理方案，针对不同环境污染风险区域的消毒隔离规范。

4、投标人具有健全管理规章制度，如：陪检管理制度；药品运送管理制度；考勤管理制度；请（休）假管理制度；奖惩管理制度等。

5、投标人具备应对突发状况的应急保障能力，建立健全的突发事件应急预案，如：火灾应急预案；标本遗失应急预案；电梯困人应急预案；运送中突发事件应急预案等。

6、投标人具备应对安全事故处理的应急保障能力，建立健全的安全事故处理方案，体现人身意外伤害赔偿项目和标准、员工意外伤害事故处理办法、配备员工意外伤害事故报告表、工伤赔偿管理办法、工伤法律规定及赔偿流程等内容。

7、投标人具备人员培训能力，建立健全的培训方案，有完善的岗位培训计划（内容包括但不限于基础、熟悉工作环境、通讯设备使用要求、岗位要求、安全要求、应急响应、岗位技能等），培训计划中岗位技能、应急响应、安全管理等内容占比不低于总培训内容的 50%。

8、投标人进驻与撤离过程中，对意外事件具备迅速响应和有效处理的应急能力。建立健全的进退场方案，妥善安排人员交接，具备应对交接过程中可能发生的突发事件的应变能力。提前 7 天开始筹备，无缝衔接、高效运转的交接过渡期不少于 15 天。

9、投标人有标准化实施能力，通过精细化的标准化管理手段，对医院后勤服务运营流程进行优化，提高整体运营效率和患者满意度。通过制定统一的操作规范和标准作业流程，确保医院后勤服务在安全性、稳定性和可靠性方面达到行业标准。

10、投标人按招标文件岗位设置的要求，合理科学地配备管理及服务人员，依法建立劳动关系，工作时间符合劳动法规定。投标人应具备当月工资的支付能力并按时发放薪酬。

投标文件要求：

（1）投标文件中提供《服务总体方案》文件。

（2）《服务总体方案》需根据“（一）服务总体要求”中“1-10”进行编制。

（二）具体职责及实施要求

1、患者及物资运送总体要求

1）负责院区内患者、物资、标本、药品运送工作，所有运送人员由调度中心统一协调与分配。

2）定期进行运送数据的汇总和统计，能随时提供相应的数据给采购人。

3）所有运送人员接受转运工具使用方法及转运安全的培训，掌握突发事件处理预案。运送工具每天进行检查，定期维护保养。

4）调度员需全面了解院内各项调配任务，根据任务的轻重缓急进行调度，满足临床工作的需求。

5）所有人员进行文明用语、规范服务等培训，在运送过程中严禁发生争吵、打闹等影响医院形象的言行举止。

6）熟练掌握医院患者、标本、药品、物品等转运流程，严格执行查对制度和交接制度。

7）定期调研临床工作的需求，不断修订和完善相关流程和服务内容。

8）住院患者常规用药循环频率至少 45 分钟/次，急用药品、耗材需在 15 分钟内到达申请科室。

9）所有运送人员不得私自拿变卖药品、物品，在工作期间不可从事工作职责以外并收取报酬的其他服务。

2、患者及物资运送具体要求

1）陪检服务

①按要求为住院患者（危重、行动不便）的患者进行陪检服务。对于病情危重、处于特殊情况下的患者，与病房责任护士/医生共同完成陪检。

②接到陪检任务后，应认真核对患者姓名、床号、年龄、诊断、检查项目等相关信息，陪检人员要了解患者病情、检查前准备、特殊情况知情同意书签字情况等，根据患者的病情、身体状况采取适宜的陪送方法（平车、轮椅等）。

③检查中陪检人员应密切观察患者病情，一旦发生变化，应立即通知送检科室和相关科室协助抢救。

④检查后应告知患者检查后的注意事项，不评论患者检查结果。

⑤陪检人员将患者送回病房后，将检查报告单交给护士，并告知检查过程中的特殊情况。

2）标本送检：负责全院所有的血标本、大便标本、尿标本、痰培养、病理标本、脑脊液、胸腔积液、血袋等各类标本及时、准确地收送，做好登记记录工作，确保数量准确。标本要按照相关规定运送，使用符合要求的运送标本箱。常规标本每日上午 8:30 之前送达检验科；零星普通标本循环频率至少 1 次/小时；急查标本须在 15 分钟内到达申请科室。

3）药品配送：住院患者常规和临时药品取送，出院患者的退药。

4）物品运送：消毒液下送、办公及医用材料物资的下送。

5）手术室患者、标本等转运

①负责从病区至手术室之间的患者转运工作，并保证患者的安全，协助运送术后患者至恢复室、各病区或重症监护室。②负责领取运送血制品、常规及病理等标本，做好与相关科室签字交接。

③负责清洁消毒接送手术患者的推床，如有污染及时清理。

6）介入室患者转运

①负责安全、准确地转运患者进出导管室。

②协助医护人员搬运患者、医疗设备及相关物品。

③确保转运过程中患者的舒适与安全。

3、内镜洗消

①负责内镜及附件的清洗、消毒及登记工作。

②保持消毒区域地面、桌面的干爽，无污迹，环境的整洁、保持盛装 内镜的容器干燥，无污迹。

4、项目经理：

1）全面负责该项目管理工作；

2）熟悉相关法律法规，并能规范组织开展各项工作；

3）及时处理各类事件（包括劳资纠纷、安全事件、投诉等）；

4）制定并不断完善、优化各项管理制度、标准、流程；

5）定期组织各类专业理论与操作技能的培训，各类应急预案演练，不断提高团队综合素质，提高工作效率；

6）重视服务安全管理，杜绝不良事件/安全事件的发生；

7）创新管理模式，实现网格化管理，提升管理效能；

8）积极配合医院工作或活动的顺利展开，如实向医院反馈工作中的各类问题；

9）每月进行一次服务质量工作报告，虚心接受监督、建议、评价，及时纠正存在的问题，实现服务质量不断提升，负责与临床服务中心做好对接；

10）完成院方的各项指令性任务；

11）未经采购人批准，项目负责人不得更换。

投标文件要求：

（1）投标文件中提供《项目实施具体方案》文件。

（2）《项目实施具体方案》需根据“（二）具体职责及实施要求”中“1-4”进行编制。

（三）人员配置及要求

1、计划配置服务人员共计 29 人，具体岗位如下：

岗位类别	具体工种	人数	备注	主要职责概述
调度管理	调度员	1		负责全院电话调度及信息记录
陪检转运	担架工	14	含预增 2 人	负责患者陪检、转科及手术、介入患者转运
药品配送	送药员	4	含预增 2 人	负责病区药品配送
标本送检	送检员	3	含预增 2 人	负责全院血袋、检验标本、病理标本的送检
清洗消毒	消毒员	1		负责内镜室相关器械及环境的清洗消毒
被服管理	洗衣工	4	含预增 2 人	负责全院脏被服回收及净被服发放
物资配送	送货员	1		负责器械库物资及办公用品的送货
项目管理	项目经理	1		负责项目全面管理
合计		29		

2、人员要求：

（1）项目经理：

为投标人正式员工，男女不限，50 周岁（含 50 周岁）及以下，负责项目全面管理。

（2）标本送检及调度岗位：男性 60 周岁以下，女性 50 周岁以下。

（3）陪检转运岗：男性 65 周岁以下，女性 55 周岁以下。

（4）其他岗位：男性 60 周岁以下，女性 55 周岁以下。

3、★通用要求：所有人员均要求身体健康，初中及以上文化，无犯罪记录。

要求上述人员具备相关证明材料，具体要求见本招标文件第四章《评标标准》。

六、考核方法及标准

（一）考核方式

采购人对中标人服务质量实行百分制考核。

采购人每月向各病区护士长、相关科室负责人发放《服务质量月度考核表》。

采购人负责对中标人的各项服务工作进行定期检查与不定期抽查相结合，每月前半月有计划进行巡视检查，发现问题，通知整改，每月最后10天追踪整改情况，整改不到位将兑现处罚；负责对用工人员编制情况进行核实，兑现合同条款；负责对服务质量日常巡查与满意度测评。

中标人在服务过程中被发现私自联系黑救护车、擅自兜售物品、私自收受红包、发生媒体及院外投诉等情形，参照采购人相关规章制度进行处罚。

考核周期：每月1次。

（二）考核效用

1、考核结果与中标人服务费结算挂钩。

2、中标人月度考核总分达到90分及以上，按100%支付月度服务管理费。考核分低于90分，扣除中标人月度服务管理费总额的0.5%，连续两个月以上（包括两个月）月度考核总分低于90分，扣除中标人月度服务管理费总额的0.8%。因服务不到位引起媒体及院外投诉经查实，每发生一例，扣月度考核总分5分，发生院级投诉经查实，每发生一例，扣月度考核总分2分。突发事件应对不及时，造成事态扩大，扣总分2分，造成财产损失以及人员伤害，扣总分5分。员工服装未按时发放，扣1分/例。

3、中标人连续三次或以上月度服务综合检查考评低于80分，采购人有权解除合同。

（三）服务质量月度考核表

病区运送工作质量月度考核表

项目	考　核　内　容	标准分	得分
仪容仪表（5）	举止端庄大方，着装规范，佩戴工号牌上岗	5	
服务态度（10）	文明用语，病区内不得大声喧哗，不与患者及家属发生争吵	10	
劳动纪律（10）	1.遵守劳动纪律，履行请假制度 2.服从安排，并圆满完成任务	10	
运送工作质量（85）	1.遵守运送工作职责，服从指挥	5	
	2.陪检时规范操作，主动协助搬运患者并保证患者安全、舒适	10	
	3.运送工作及时率100%	10	
	4.标本、物品、药品、被服送达准确、无差错	10	

	5.急诊如输血、急诊化验，要求电话后 15 分钟到病区	10	
	6.严格执行交接班制度	10	
	7.爱护公共财物，做好陪检工具的清洗、消毒和保养工作	10	
	8.绿色通道人员工作规范、及时，不参与第三方营利活动	10	
总分		100	

手术室转运工作质量月度考核表

项目	考　核　内　容	标准分	得分
仪容仪表（5）	1.着装规范统一 2.文明用语、服务热情，工作姿态端正	10	
服务态度（5）	1.遵守劳动纪律，服从指挥，严格执行请销假制度 2.班内不做与岗位无关的事	10	
工作质量（90）	1.严格遵守手术室的工作制度和消毒隔离制度	10	
	2.接送患者做到“对病区、对床号、对姓名、对住院号”，并认真做好患者安全和交接班工作	15	
	3.送、取标本做到无误，及时率达 100%	15	
	4.夜班清理手术台面、地面、墙面的污迹，及时倾倒吸引器、污物桶等污物，做好相关物品的清洁消毒工作	15	
	5.及时更换手术平车上的中单、被套，保持干燥、清洁、平整、定期擦洗平车	15	
	6.定期擦洗吊塔	5	
	7.节假日、值班维护好手术室治安安全	5	
总分		100	

介入中心转运工作质量月度考核表

项目	考核内容	标准分	得分
仪容仪表（5）	1.着装规范统一 2.文明用语，服务热情，工作姿态端正	5	
服务态度（5）	1.遵守劳动纪律，服从指挥，严格执行请销假制度 2.班内不做与岗位无关的事	5	
	1.严格遵守介入中心工作制度和消毒隔离制度	10	
	2.具备良好的沟通能力，与医护人员密切配合	5	

工作质量（90）	3.熟练掌握转运设备(如转运床、轮椅等)的使用方法，协助护士进行患者安全转运	10	
	4.定期进行平车的日常清洁、保养，每日查看各部件是否完好，有异常及时反馈维修	10	
	5.转运过程中保持平稳，避开坑坑洼洼地面，雨雪天气使用防雨棚，转运途中如有异常及时报告医护人员	10	
	6.协助护士负责手术间耗材、物品入库	5	
	7.看护等候区患者，协助患者如厕等，如患者有异常及时呼叫医务人员	10	
	8.及时更换平车上的中单、被罩，保持清洁、干燥、平整，根据季节更换床褥及薄、厚被	5	
	9.瓶装水及大输液及时入库	5	
	10.手术结束，及时清点耗材外包装	10	
	11.定期彻底打扫手术间，做到门框、墙面、地面、仪器表面、治疗台面无死角，每月擦拭手术间墙壁、耗材柜顶一次	10	
总分		100	

内镜消毒工作质量月度考核表

项目	考核内容	标准分	得分
仪容仪表（5 分）	1. 统一规范穿戴工服、工帽、口罩，着装整洁完整	5	
服务态度（5 分）	1. 遵守科室劳动纪律，服从护士长、内镜组长工作调配，严格执行请假、换班制度	5	
	2. 在岗期间不玩手机、不闲聊，不做与内镜清洗工作无关事项，对医护、患者文明用语，态度温和		
内镜清洗工作质量（90 分）	1. 严格执行内镜中心消毒隔离、院感防控规范，落实内镜清洗消毒全流程标准	5	
	2. 内镜交接核对规范：核对内镜编号、患者信息，做好内镜使用、清洗、交接登记，无丢失、错拿内镜	10	
	3. 内镜清洗包干区域整洁：清洗槽、操作台、储物区无积水、污渍、异味、杂物堆放	10	
	4. 完成各班次清洁职责，洗消间、污物间区域持续整洁，定期擦洗内镜清洗槽、转运平车、器械车	5	

	5. 及时清理内镜操作台面、地面、墙面污物，规范倾倒吸引瓶、污物桶，做好设备、区域清洁消毒	10	
	6. 转运平车、内镜转运垫单及时更换，保持干燥、洁净、无血迹污渍	5	
	7. 定期深度清洁洗消间、储镜间卫生，每周擦拭储镜柜内壁	10	
	8. 消毒内镜规范存放：按时完成内镜清洗、消毒、干燥流程，内镜干燥后规范存放于无菌储镜柜，摆放整齐、标识清晰	10	
	9. 对消毒试剂、清洗耗材、内镜防护用品，做好防护，杜绝泼洒、破损	10	
	10. 节假日、值班期间负责内镜室防火、水电、设备、财物治安安全，下班关闭水电、消毒设备	5	
总分		100	

投标文件要求：

（1）投标文件中提供《质量考核与持续改进方案》文件。

（2）《服务总体方案》需根据“六、考核方法及标准”中“（一）-（三）”进行编制。

七、双方责任

（一）采购人责任

每月对中标人工作进行考核，客观公正地对中标人工作进行评价，有权对其提供的服务提出意见和建议。

（二）中标人责任

1、按照合同约定要求认真履行中标人职责，同时必须按照投标文件和合同确定的人数派出相关人员从事服务工作。中标人在合同执行期间，须接受采购人的考核监管。

2、确保安全生产：有制定安全管理应急预案，做好各项培训与考核（培训每季度不少于一次）。严格执行规章制度与工作流程，因中标人处理不当或响应不及时引起的不良事件：如陪检过程中患者从平车掉落、仪器设备损坏，标本丢失等所造成的一切后果及损失，由中标人承担。

3、遵守采购人规章制度，不介入采购人医疗活动，不利用工作之便在医院从事与本职工作无关的活动。

4、中标人应负责为其派出人员依法办理劳动用工手续，并承担其人员的工资报酬、劳保福利、养老保险等全部用工费用，发生工伤事故、人事、工作纠纷等由中标人自行解决并承担全部责任。

5、依法进行用工管理，按采购人要求对不称职人员及时撤换，对所有上岗人员应定期进行业务培训，培训合格后方可上岗，上岗前需征求服务区域主管意见。

6、加强对聘用人员的职业道德和安全意识教育，爱护公共财物，节约使用水、电气。由于中标人员工在日常工作中给采购人的设施、材料或患者物品造成损失的，中标人应承担赔偿责任。对采购人提供的物品，应及时保养。需要修理及时送采购人修理，对无修理价值的物品应及时到采购人办理报损手续。

7、制定切实可行的管理制度和工作流程，对承包范围内的工作要认真进行自查自纠，确保服务质量。自觉接受采购人的监督和检查，积极采纳采购人合理化建议，并负责处理有关投诉。做好每日巡查及沟通记录。

8、中标人进场派驻本院的项目负责人必须与投标文件一致，不得随意更换。项目负责人在工作日离开本院时，应向采购人请假。

9、因服务管理不到位、工作流程不合理的原因造成第三方损失或纠纷的，由中标人负责处理，采购人积极参与协调，所有相关费用由中标人承担。

八、违约责任

1、中标人不履行合同或履行该合同不符合合同约定，中标人应向采购人支付合同价 5%的违约金，违约金在合同总价中扣除。

2、中标人如延迟履行合同或不完全履行合同，除支付 5%违约金外中标人仍应实际履行合同，采购人也有权提前免责解除合同，且有权要求中标人承担因中标人违约给采购人造成的经济损失。

3、甲、乙双方因不可抗力不能及时或完全履行合同的，应及时通知对方，并在 10 天内提供相应证明。未履行完合同部分是否继续履行，如何履行等问题，可由双方协商解决。确定为不可抗力原因造成的损失免予承担责任。

4、无论是合同期满或其他情况，中标人在撤离医院前，要进行财产清理，中标人需将采购人交付使用的财产物资完整地移交给采购人。对撤出物品要经过双方共同认定，故意损坏的需按原价赔偿。

九、项目人员管理培训要求

1、提供分类培训，针对调度员、陪检转运、药品配送、标本送检、清洗消毒、被服管理、物资配送等不同角色设置专属课程，配套完善的培训资料及操作手册，确保相关人员熟练掌握岗位技能。

投标人提供详细的培训方案，包括培训计划、培训对象、培训内容、培训方式，实际培训时间、人数和地点中标后与采购人协商确定。

2、我院临床服务中心原有 20 名第三方劳务派遣在岗人员，长期承担院内陪检转运、药品标本配送、消毒清洗、被服管理等核心后勤保障工作，岗位熟练度高、适配院内工作流程、熟悉院区环境及临床服务要求，是保障医院日常诊疗秩序稳定的核心力量。同时，原有在岗人员中部分人员临近退休，无需缴纳社保、无后续社保合规压力，且人员工作状态稳定、可长期在岗履职。

3、为保障院内服务稳定、保持岗位人员队伍基本稳定，延续原有成熟服务体系，投标人优先录用医院现有在岗熟练工作人员，最大限度保留成熟服务团队、保障院内服务无缝衔接、避免新人轮岗磨合影响临床服务质量。不得无故大批量更换在岗人员。

4、针对现有部分临近退休、依法无需缴纳社保的在岗人员，投标人按现行法律法规合规签订用工协议，据实核算成本，不得虚列社保、公积金等无效成本，杜绝医院资金浪费。

5、本项目严格执行据实结算、弹性管控原则：年度费用基准为 178 万元/年（29 人配置）。服务期内，实际在岗人员少于配置人数的，按实际在岗人数比例扣减对应服务费用；因医院业务扩容确需增配人员的，可据实增加服务费用，年度增加费用最高不超过原年度合同总价的 10%，超出部分不予计费、不予结算。

6、投标人报价必须区分在岗人员参保状态差异化报价，适龄人员依规足额核算社保、公积金及法定福利，超龄免参保人员仅核算实际发生用工成本，报价不符合要求视为无效投标。

7、人员稳岗合规说明：本项目要求中标单位优先录用医院现有在岗熟练工作人员，属于保障医疗服务连续性、服务团队稳定性的必要履约条件，不属于限制、排斥潜在投标人的违规条款。本项目为医院临床配套连续性服务，原有在岗人员熟悉医院院感规范、诊疗流程、转运标准，是保障服务质量、杜绝服务断档、降低医患投诉风险的必要条件，符合政府采购服务类项目“稳队伍、保服务”的通用合规要求，所有潜在投标人均可平等响应、无差别履约。

投标文件要求：

（1）投标文件中提供《项目人员管理培训方案》文件。

（2）《项目人员管理培训方案》需根据“九、项目人员管理培训要求”中“1-6”进行编制。

十、其他服务要求

1、中标人的各岗位员工要统一服装，并由中标人负责其员工工服配备和洗涤，（清洗频次根据采购人需求执行并符合院感要求）中标后合同开始执行时所有人员一律更换为新工作服和工号牌。

2、中标人有岗前培训机制，服务人员100%经过岗前培训合格后方可上岗。同时必须提交岗前培训记录。

3、未经采购人同意，中标人不得在合同期限内将本项目转包或分包。

4、中标人须严格按照标准化的操作程序、完善的培训体系和质量控制体系完成本项目，以保证整个服务系统安全、高效、有序和有计划地运转。

5、中标人有责任配合医院接受上级领导部门的监督、检查，提供必需的资料。

6、中标人须严格按照国家和徐州市政府规定给未退休员工缴纳各种社会保险（包括养老、工伤、失业保险等）、医疗保险等。

7、中标人自行负责其招聘员工的一切工资；如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由中标人全部负责；中标人应严格遵守国家有关的法律法规及行业标准，如发生劳动人事纠纷，一律由中标人全权负责处理。

8、全部服务人员的工作时间应严格按国家有关法律法规要求的标准执行，因工作原因产生的加班（含节假日加班）应严格按国家有关法律法规要求的标准给付员工加班薪资。因采购人工作需要（除特殊加班），导致中标人员工产生加班已经计入总报价。

9、中标人因违反《劳动法》等法律法规而造成采购人的连带责任和损失全部由中标人承担。

10、中标人不得以采购人的名义从事任何经济活动。

十一、其他要求：见招标文件第六章《拟签订的合同文本》。