**第二章 采购需求**

**一、项目概况：**

（一）通过公开招标，确定一家中标人，为采购人提供医疗配送及相关辅助性岗位工作服务，包括药房配送、物资配送、医患转运服务、挂号收费，膳食中心煮膳、配送订餐等为医院临床开展业务所提供的系列医疗辅助服务。

（二）项目属性：服务类

（三）品目类别：C99000000其他服务

（四）服务地点：广州市东升医院所有院区（总院位于广州市黄埔区开创大道3016号，人民中路门诊部位于广州市荔湾区人民中路375号）。

（五）物业概况：广州市东升医院总院一期建筑面积约56267平方米，总院二期建筑面积约48250平方米，人民中路门诊部建筑面积约为：2683.05平方米。

（六）服务期限：自2025年2月20日起壹年。

（七）服务采购预算：457.5万元

（八）本项目属于不专门面向中小微企业预留采购份额的项目：因确需使用不可替代的专利、专有技术，基础设施限制，或者提供特定公共服务等原因，只能从中小企业之外的供应商处采购的。

**二、项目总体要求**

★（一）中标人应按照《中华人民共和国劳动法》的相关规定发放工资，服务人员工资不得低于广州市企业职工最低工资标准（工资不含按国家规定中标人必须支付的社会保险及其他应付费用）。中标人应按照《中华人民共和国社会保险法》和《住房公积金管理条例》的相关规定，支付国家规定必须购买的社会保险费用和缴存住房公积金。

★（二）投标人须承诺对医院内有可能发生的突发性事件和突发性公共卫生事件制订应急预案并定期演练，相关费用包含在本项目服务费中，采购人不额外支付费用。因采购人工作需要，临时性的增加工作，中标人应调配服务人员上班，产生的费用由中标人承担。服务期内，中标人聘用员工出现相关伤害或因公死亡情况的，怃恤金等由中标人支付，事故处理由中标人负责。中标人不得对医院内设施及布置作任意更改，中标人的工作人员在医院内发生违法、违规行为及所造成一切后果及损失，由中标人负责并承担赔偿责任。

★（三）投标人须书面承诺如获中标后，按照投标文件响应情况签订合同，并按照投标文件响应的人员配置情况履行合同，合同履约前1个月内需提交人员名单，合同履约后5天内配齐所有人员到岗，并把人员名单及入职资料等相关文件提交给采购人备案，书面承诺按照采购人实际情况及轻重缓急调配岗位。（提供承诺函，格式自拟）

（四）投标人所有员工应确保无犯罪记录，身体健康，每位员工个人资料（身份证复印件、健康证原件或复印件等）在其上岗前需提交给采购人确认、备案；服务期间人员调整（人员新增、证件变更、出具新的健康证等）应重新提交个人资料交采购人备案。并保证不能带病上岗，如因服务人员生病上岗所产生的一切问题由中标人负责并承担赔偿责任。

（五）投标人需将设备、人员费用明细、物料费用明细、办公费用明细、税费和管理费等所有费用摊到每一个服务人员进行报价，同时提供各区域、工种的人员配置方案，进场人员与配置方案需一致，但具体可根据实际情况进行调整。

（六）投标人须书面承诺：中标人需提供一台考勤设备，作为服务人员考勤依据（上下班各打一次），采购人不定期抽查中标人的考勤情况，对不符合规定的要及时整改。

★（七）投标人书面承诺：由采购人、中标人共同进行服务人员管理，采购人考核及作出人员调整意见（包括辞退、调换等），中标人负责服务人员福利待遇、辞退手续、设备物资采购及管理等，辞退员工发生的补偿费用由中标人支付。如出现劳资纠纷等问题需要仲裁的费用由中标人支付。中标后，在同等条件下要优先接收采购人推荐的现有自愿留下工作的员工，同时与其签订劳动合同。中标人负责留下继续工作的员工工资和福利（含五险一金）及工伤赔偿等，中标人负责发放薪资到其个人账户。该类员工日常管理由中标人负责。（提供承诺函，格式自拟）

（八）各类服务人员先由中标人进行岗前培训，包括但不限于安全教育、院感教育、制度教育等，培训方案由投标人制定，合格后方可分派各科。检验、供应室临床科室等重点部门应根据本科室的要求对服务人员进行岗前培训，各服务人员须经考核合格后才能上岗。

（九）中标人严格按人员岗位职责、工作时间、人员配置上岗，上岗人员需统一工作服、佩戴工作证，标本运送人员须戴手套（工作服、工作证及手套统一由中标人提供），遇员工休假、休息，由中标人进行人员调配，并将上岗人员、姓名、数量、职责等印发科室上墙公开，保证按时、按质、按量地完成工作。

（十）中标人的驻点工作人员办公场所面积按采购人相关规定执行。

（十一）中标人要求建立应急处置队伍，在项目服务期内出现消防、抢险、防汛等突发应急事故后15分钟内能有中标人组建的10人或以上人员到达现场，协助采购人进行搬运病人等应急救援。

（十二）中标人提供成熟的后勤配送系统、人员管理系统、台账管理系统、智能培训系统等与本项目相关信息化管理软件。

**三、项目服务范围**

本项目的服务范围包括：医院内的各项医疗配送辅助服务及外包人员的社会化管理服务。具体内容如下：

**（一）配送服务：**指的是医院范围内各项运送工作，包括但不限于: 药房、住院部病人、药品运送、医疗器械运送、非医疗设备运送，检验单据派送、膳食中心配餐发送、科室家具搬运、后勤物资收发以及临时性运送工作等。

1. 负责做好太平间驻守及尸体搬运工作，严格执行太平间管理制度和清洁消毒制度，遵守保密规则，严禁泄露家属信息。防四害、防腐，做到尸体无损坏、无臭味，尸体按规定存放，规定时间内通知殡仪馆收走，做好交接手续和台账登记，不得无故拖延时间，不得以任何理由索取、收受红包利是，如尸体超过12小时没收走或出现其他特殊情况，要及时向采购人主管部门报告，有效妥善处理。

2. 医院服务范围内科室搬家、杂物搬运、固定资产报废物资搬运，临时应急搬迁任务，包括但不限于科室搬电脑台、办公椅、杂物、病床、医疗设备设施等，要求及时、不出差错、不损坏、不丢失物品。

3. 科室物品、消毒用品打包、派发，药品包装箱拆装或补货、科室借用物品搬运，负责住院病人带领和运送住院、急诊患者做各项检查、诊疗来回及各项检查运送，配合科室进行各项辅助检查，根据住院科室需求，每15/30/60分钟内进行转运，急送随叫随到，并保障运输过程的安全性和及时性。路线：临床科室⇌检查科室。频次: 根据当天检查单送检，每天提前查看病人检查预约单，按照检查预约单时段，有计划、有秩序地完成病人的相关检查。

4. 取送病人检验标本化验单、检查预约单、会诊单、各种通知单及外送项目等运送工作；协助医护人员在病区内调床、转科、转院、外出检查或治疗等运送工作或帮助行动不便的病人出院。

5. 收送临床科室消毒器械物品及临时领取消毒包，须及时、不出差错、不损坏、不丢失物品。

6. 运输瓶装气体，如遇气体不足或外泄应及时通知采购人主管部门进行更换，须按相关气体的运输、更换规程进行运输、更换。

7. 急诊随车出车（担架班）应该及时，按医务人员的要求进行担架工作。

8. 协助领取派发办公用品和医疗用品，到相应仓库领取送至各科室并负责上架，具体按科室需求。

9. 为行动不便或完全不能自理的病人进行检查或治疗时，搀扶上床或下床，协助护理人员给病人过床。

10.协助放射科、检验科病人取回影响检查效果的物件，驻守打片、检查报告的派发与交接，对候诊的病人做好登记、就诊安排的具体工作。

11.负责住院部病人早、中、晚三餐食堂用膳订餐、配送、菜单发放及收集；（含当天行政值班人员、医护人员），住院部病人配送餐饮到病人床头。

12.每日早、午两次配送开水到各楼层科室及住院病区。

13.负责救护车的出车服务，随救护车出车运送、抬担架、病人过床。

14.负责接听各科室电话，根据科室需求合理安排调遣人员完成相关工作，处理24小时突发事件的应急工作，协助太平间驻守人员处理相关工作。

15.采购人指派的其他工作，须及时、不出差错，保证良好工作状态。

16.要求所有配送项目做到记录配送起止时间、过程监控、做到准确、准时、安全运送到位、在运输过程中，不漏、不丢、不碰撞他人，配送过程中因工作不到位导致的病人身体损害、物资损坏等均由中标人负责。

17.配送服务具体要求如下：**①循环标本：**定时定点进行各类常规血、大小便、体液标本、血液等医疗标本的收送（含送检验标本至院外）。路线：临床科室→检验科。频次：60分钟内一趟。**②病人陪检：**负责带领和运送住院、急诊患者做各项检查、诊疗来回，并保障运输过程的安全性和及时性。路线：临床科室⇌检查科室。频次: 根据当天检查单送检，每天提前查看病人检查预约单，按照检查预约单时段，有计划、有秩序地完成病人的相关检查。**③即时运送：**负责医疗紧急任务运送，包括手术运送、标本急送、病人急查等。急送标本要求在半小时内送至检验科；急查项目应在二十分钟内到达目标科室；急送手术、急送中心ICU要求在30分钟内将患者送达手术室、中心ICU。**④计划运送：**负责全院医疗物品的计划性运送工作。负责为各科室领取补液、针剂、药品，路线：中心药房→配置中心→临床科室，频次：至少每日两趟；负责为各科室领取消毒品，路线：医疗仓库→临床科室，频次：逢一、三、五上午；负责为各临床科室领取医疗物品、无菌物品，路线：供应室⇌临床科室，频次：随时；负责为住院部各科室及功能科室用蓝色可回收物胶袋打包处理可回收的输液瓶输液袋，路线：临床科室→输液瓶输液袋处理站，频次：至少每日两趟；**⑤非医疗运送：**负责完成采购人安排其他临时性搬运工作，如医疗器械、电器、家具、单据、文件报告、办公用品、日用品等物品的运送。负责检查结果报告的运送，频次：至少每日2次；负责各类预约单、会诊单等单据的运送；负责医疗器械、电器、家具的送检送修及其他力所能及的搬运工作；负责每月为门诊各科室领取办公日用品；其他未列明但是属于日常搬运、运输范畴的工作。

**（二）司机服务:**

1.负责医院救护车和业务车的出车工作，保持车况良好，出车要求随叫随到，每次出车前做好台账记录，详细记录车辆运行情况及每次出车时间，坚守岗位，做好一切准备工作，严禁出现空岗、漏岗及岗前饮酒等现象。

2.负责所有公务车辆的清洁、卫生消毒工作，要求做到车窗玻璃明亮，车内没有卫生死角，没有污渍、没有异味，每次出车回来，当班人员须负责本车的卫生保洁和整理工作，发现问题及时解决。

3.定期做好车辆的检修、保养工作及台账整理工作，做好公务车网上登记系统资料录入工作。

4.保持通讯24小时畅通，非值班人员接到临时性任务及时到达，休息人员离开本院须提前1天报告后勤部门。

5.交接班时交接好车辆、除急救设备和药品外的随车物品合通讯工具并填好交接登记。

**（三）挂号收费服务工作:**

1.负责为病人办理门诊、出、入院手续，按项目输入住院信息，并根据病种向入院病人收取相应的预交款，熟悉电脑操作，文字输入及办公软件。

2.严格执行医院各项规章制度，每日结账并编制日报表，做到日清日结，当天的现金交予出纳。每日下班前，将所有现金、重要票据存入保险箱。

3.每天结账前核对银联POS机金额、公费医疗记账单金额与结算单金额一致。做好每一班的交接工作。

4.了解国家法律法规和上级最新政策要求，熟悉民政工作和养老服务行业基本知识，熟悉公费医疗、医保的各种政策。做好首问负责制，耐心解答相关咨询。

5.负责完成部门交办的其他工作任务。

**（四）配餐运送人员服务工作要求:**

1.负责黄埔院区病人、行政值班人员、医护人员，每天早、中、晚三餐膳食中心用膳订餐、配送、菜单发放及收集工作，及相关临床科室打开水工作。

2.负责住院病区配送餐饮到人。

**（五）厨师（面点师）工作要求:**

1.厨师具备中式（西式）烹调师和食品从业人员健康证明，负责制定各类餐谱，加工制作各种食材，保证食品安全质量。面点师具备中式（西式）面点师和食品从业人员健康证明，负责制作各式面点，包括中式和西式，参与每周菜谱的制定。

2.搞好饮食卫生，定期检查食堂仓库物品质量，防止食物中毒。定期消毒。完成采购人临时交办的其他任务，每天保质保量、及时，保证各种菜品的切配及时供给厨师，对照菜单，把应切配的菜料入在切配台上，保持整体有序，做到人离垃圾无，砧板干净。

**（六）厨工杂工服务工作要求:**

1.具备食品从业人员健康证明。

2.要求绝对服从膳食中心的工作安排。

3.做好厨房卫生清洁工作，协助厨师完成膳食制作。

4.做好垃圾分类的工作，具有垃圾分类意识。

**四、服务人员配置要求**

（一）本项目要求中标人提供足够的服务人员为采购人提供优质的服务，中标人应按采购人实际开放楼层及人员需求进行岗位与人数调整，并保证做到合理按需配置，根据实际到岗人数每月据实结算支付服务费。投标人应参考国家职业资格目录及技能人员职业资格，并提供与本项目相关的能力和经验以满足采购人需求。

（二）投标人应根据项目的实际情况制订人员配置计划，要求不少于下文《医疗配送辅助服务项目服务岗位人员配置表》要求，中选人如有更优方案的可提供采购人确认。投标人必须派驻符合采购人要求的项目负责人对项目现场进行质量监控及合理调配安排人力，发现问题及时纠正处理。投标人派驻的项目负责人应相对固定，原则上不得随意更换，如确实因故需要，应提请5个工作日以上书面申请，提交到采购人总务部，经采购人相关部门同意后方可更换。派驻项目现场的所有服务人员应为投标人聘用的正式员工。为着实提升服务品质，带来良好客户体验。

（三）投标人派驻项目现场的所有服务人员应爱护公共财物，不得故意损坏采购人的一切设施及采购人提供的设备和工具，并保证节约用水、用电，规范使用各种耗材，杜绝不必要的浪费。工作中如遇有可疑人，可疑现象，及时报告采购人监管人员或保卫人员，如拾到任何物品，上交采购人监管人员。采购人要求投标人具有较强的信息化管理能力，能对本项目台账、配送路线、智能培训等相关信息中调取采购人所需的信息进行无缝对接，采购人提供需要相关技术资料并负责相关协调工作。（提供承诺函，格式自拟）。

（四）项目负责人具体要求如下：沟通协调能力强，服务意识强，身体健康，本科或以上学历，具备3年或以上医院配送类相关管理经验。因管辖的员工众多，具有人事劳动关系、劳动保障法律等方面的专业知识及熟练的沟通交流技能，医院后勤管理经验丰富和熟悉医院消毒隔离、医疗废物管理及院感规范，负责统筹管理本项目的所有人员，对医院中央运送、驻守、收费员、司机班等方面具有熟练的专业知识，在专业知识的员工培训方面经验丰富，有较强的医院后勤管理经验，具备同规模类型服务项目的能力和经验。本院位于人民中门诊老城区一带，总院位于新兴城区黄埔区一带，老年人较多，要求项目负责人能听懂普通话、粤语，能具备一定的文字写作能力，对日常工作进行详细的整理和汇总报告，并能适时提供针对性的、有利于采购人后勤保障工作的计划统筹工作。

（五）其他服务人员素质要求

1.中标人拟派本项目的所有服务人员须经过严格审查，保证录用人员没有劳动教养和刑事犯罪记录，健康状况良好、无精神病史，按岗位要求着装，注意仪表仪容，使用文明礼貌用语，具有一定的语言沟通能力，能说普通话，能听懂粤语，严格遵守采购人的有关规章制度和管理规定，如有违反或损害采购人利益的，采购人有拒绝及更换中标人违规工作人员在此工作的权利。服务人员要求身体健康，中专以上学历，女性年龄18-55岁，男性年龄18-60岁。

2.投标人投标时需在投标文件内提供承诺函，格式自拟。其中膳食中心管辖下的服务人员必须全员具备《食品从业人员健康证明》。厨师具备中式（西式）烹调师，面点师具备中式（西式）面点师，司机班人员必须按照人员配置表要求具备机动车驾驶证；收费岗位人员必须全员具备财务会计收费能力，并在具体服务方案中体现服务人员证件情况。

**五、医疗配送辅助项目管理人员配置人数要求**

★（一）项目人员配置：岗位数计划配置49个岗，详见服务岗位配置表。服务费按月结算，每月经采购人确认签字后按（各岗位实际岗数\*各岗位中选单价）之和-对应扣罚当月服务费结算。人员及时配置到位，如果低于采购人要求的最低岗位数，采购人有权扣除不足岗位数的相关费用。中标后，采购人每月拟定用人计划，中标人需按采购人最终要求的岗位配置到位人员。采购人有权要求中标人在合同生效后5个工作日内安排人员到岗，如中标人在规定期限内不能如数安排服务岗位数到位，采购人有权扣除不足人员费用或终止本项目合同。

（二）医疗配送辅助服务项目服务岗位配置表：

|  |
| --- |
| **2025年医疗配送辅助服务项目服务岗位人员配置表** |
| 序号 | 岗位名称 | 每天工作时间 | 每周工作天数 | 工作小时 | 2025年岗位数量 | 岗位说明 |
| 1 | 一期住院部运送人员 | 8:00-12:00 | 7 | 8 | 5 | 协助运送气体及输液瓶，取送病人检验标本化验单、检查预约单、会诊单、各种通知单及外送项目等运送工作，协助医护人员在病区内调床、转科、转院、外出检查或治疗等运送工作或帮助行动不便的病人出院。 |
| 13:00-17:00 |
| 16:00-24:00 | 7 | 8 | 1 |
| 24:00-8:00 | 7 | 8 | 1 |
| 2 | 二期住院部运送人员 | 8:00-12:00 | 7 | 8 | 1 |
| 13:00-17:00 |
| 3 | 救护车担架人员 | 12H | 7 | 12 | 1 | 做好接送患者前的准备工作，协助医护人员携带抢救器械，在医护人员指导下做好搬运工作。 |
| 4 | 药品配送人员 | 8：00-17：00 | 7 | 8 | 1 | 根据临床科室需要，按时、准确地将药品配送到指定地点。 |
| 18:00-02:00 | 7 | 8 | 1 |
| 5 | 物资搬运人员 | 8：00-12：00 | 7 | 8 | 2 | 协助科室搬迁，进行杂物搬运、固定资产报废物资搬运工作，日常及临时应急搬迁任务。 |
| 13：30-17：30 |
| 6 | 医疗废物暂存间管理人员 | 8:00-12:00 | 7 | 8 | 1 | 负责医疗废物和其他医疗废物的收集、运送、贮存及贮存设施日常管理工作，对收集运送来的医疗废物容器进行清点与检查。 |
| 13:00-17:00 |
| 7 | 康复治疗驻守人员 | 8:00-12:00 | 7 | 8 | 2 | 配合科室进行各项辅助检查，协助科室进行物品运送、器械运送、检验单据派送，协助患者做各项检查。 |
| 13:00-17:00 |
| 8 | 影像中心驻守人员 | 8:00-12:00 | 7 | 8 | 1 | 协助影像中心病人取回影响检查效果的物件，检查报告的派发与交接，对候诊的病人做好登记、就诊安排的具体工作。 |
| 13:00-17:00 |
| 9 | B超室驻守人员 | 8:00-12:0013:00-17:00 | 6 | 8 | 1 | 协助B超室进行各项辅助工作，协助患者做各项检查。 |
| 10 | 太平间值班员兼调度人员 | 24H | 7 | 24 | 1 | 太平间值班人员：负责做好太平间驻守及尸体搬运工作，严格执行太平间管理制度和清洁消毒制度，遵守保密规则，严禁泄露家属信息。调度人员：负责接听各科室电话，根据科室需求合理安排调遣人员完成相关工作，处理24小时突发事件的应急工作。 |
| 医疗配送服务人员小计 | 19 |  |
| 11 | 救护车司机 | 24H | 7 | 24 | 1 | 负责医院救护车和业务车的出车工作。救护车司机需具备B2机动车驾驶执照，业务车司机需具备B2或C1机动车驾驶执照。 |
| 8:00-12:0013:00-17:00 | 7 | 8 | 3 |
| 12 | 业务车司机 | 8:00-12:0013:00-17:00 | 7 | 8 | 1 |
| 司机人员小计 | 5 |  |
| 13 | 挂号收费人员 | 24H | 7 | 24 | 1 | 负责为病人办理门诊、出、入院手续，并根据病种向入院病人收取相应的预交款，每日结账并编制日报表，每天结账前核对银联POS机金额、公费医疗记账单金额与结算单金额一致。 |
| 8:00-20:00(每日上班8小时） | 7 | 8 | 6 |
| 14 | 二期住院部收费人员 | 8:00-17:00 | 7 | 8 | 2 |
| 挂号收费人员小计 | 9 |  |
| 15 | 面点师 | 5:00-13:00 | 7 | 8 | 2 | 负责制作各式面点，包括中式和西式。 |
| 16 | 面点杂工 | 5:00-13:00 | 7 | 8 | 2 | 做好厨房卫生清洁工作，协助厨师完成膳食制作。 |
| 17 | 厨师 | 7:00-12:3015:30-18:00 | 7 | 8 | 2 | 负责制定各类餐谱，加工制作各种食材，保证食品安全质量。 |
| 18 | 厨房杂工 | 7:00-19:00 | 7 | 8 | 5 | 保证各种菜品的切配及时供给厨师。 |
| 19 | 送餐人员 | 7:00-19:00 | 7 | 8 | 4 | 负责餐品配送工作。 |
| 厨房工作人员小计 | 15 |  |
| 20 | 项目负责人 | 8:00-12:00 | 5 | 8 | 1 | 负责合理调配员工，协调各岗位的分工与协作，责任落实到人。 对管理处员工进行指导、监督和考核，并根据实际情况进行奖罚。定期走访甲方，征求甲方意见，采纳合理化建议，并及时反馈相关处理意见，提高服务质量。 |
| 13:00-17:00 |
| 管理人员小计 | 1 |  |
| 总 计 | 49 |  |

**六、中标人项目负责人职责**

（一）项目负责人要求对本项目的管理工作进行全面管理及质量考评，做好员工的培训、激励、日常检查及工作整改等工作，能做到主动沟通，对突发情况等应急处置能力较强，根据采购人实际情况，设计并拟定详细方案，按各管辖区的实际情况，定期对工作人员开展培训、激励、统筹及检查、验收工作。项目负责人按采购人要求参加每次例会，项目负责人的电话要求24小时开通，项目负责人须对班组人员建立随机考核制度，对不负责任、工作表现差的人员，或是一个月内累计被处罚3次的工作人员，由项目负责人书面提出调离，并及时安排顶替人员。

（二）本项目实行项目服务公司与医院管理相结合的原则，医院行政部门的意见将作为项目服务人员当月考核和工资发放的重要指标，投标人应在项目考核方案中提交具体考核方案，各楼层或管辖区的服务人员要求相对固定，如确实需调换，项目负责人应书面申请给采购人行政管理部门，需先征得采购人医院行政管理部门的同意后方可调换。每月项目负责人应按采购人要求提供所需资料，采购人将不定期抽查中标人上述履约行为。

**七、本项目的质量指标及验收要求**

（一）参照国家及省、市对有关服务的质量指标的有关规定、具体标准，结合中标人自身的管理服务水平，中标人要具体承诺本项目各单项要达到的指标，包括（但不限于）火灾、违章发生率；用户投诉率；采购人对本项目服务的满意率等。中标人无条件接受采购人的监管。采购人主管部门对中标人的工作进行监督检查和协调沟通，中标人项目负责人需主动与医院主管部门联络，定时征求意见并改进工作。

（二）纪律要求及验收考评细节：

1.★中标人应严格遵守采购人工作制度，若因中标人工作不到位使采购人受到上级检查部门处罚，则对照处罚金额进行当月服务费扣除。（提供承诺函，格式自拟）

2.考评细节：

★（1）中标人应严格遵守采购人每月的纪律要求、服务质量要求及相关验收考评制度（提供承诺函，格式自拟）。

（2）考核方式

①在行政管理部门检查过程中，因中标人工作不到位造成的问题，且经采购人通知整改后，仍未整改或不彻底的，第一次扣0.5分，第二次扣1分，第三次扣2分，以此规律类推，从重处罚屡犯现象。如因中标人造成的行政处罚由中标人承担产生的一切损失和费用。

②中标人须执行采购人院感部制定的工作制度和操作规程，并按照院感部制定的考评标准参与考核，考核分数在80-100分间的，相关问题须在三天内整改完成，未整改或不彻底的，扣0.5分；考核分数在60-80分间的，扣1分，相关问题须在五天内整改完成，未整改或不彻底的，扣3分；考核分数在60分以下的，扣2分，相关问题须在五天内整改完成，未整改或不彻底的，扣5分。

③中标人遵守采购人的规章制度，服从采购人的标准化要求，根据采购人不同区域、不同岗位提供的工作指引完成工作，按照采购人实际需求安排工作人员在工作时间到岗，工作时间不准迟到早退行为或。在规定服务时间内全体人员须着装统一，佩戴胸卡，按切实可行的计划流程进行服务。中标人须登记各项工作记录，按时提交工作报表。如未按以上工作要求执行的，经采购人提醒后扔执行不到位或拒执行的，每发生1次扣0.5分。

★3.中标人应按采购人的实际岗位需求配齐足额工作人员，采购人提前15天通知下一月岗位需求。中标人须根据需求足额配齐下一个月各岗位所需的工作人员。因中标人原因未能按此规定安排足够的工作人员，不予支付所缺岗的服务费。缺岗须在3天内补齐人员，缺岗期间中标人须保证相关工作正常运转。若3天内仍未补齐缺岗人员，且缺岗5个以内，每缺岗1个则扣0.5分；缺岗5～10个，每缺岗1个则扣1分；缺岗超10个，采购人则按合同违约条款，终止合同，并报监管部门处理，且需由中标人承担一切因解除合同而给采购人造成的损失。（提供承诺函，格式自拟）。

（三）考评结果的运用

1. 大于等于97分，考核评分比例为100%；

2. 小于97分，考核评分比例为考核分数/100\*100%

3.每月经采购人确认签字后按实际在岗人数\*各岗位报价\*考核评分比例进行结算，考评分数低于60分，采购人将对中标人进行约谈并出具整改通知书，累计三个月考评分数低于60分，则采购人按合同违约条款，解除合同，并报监管部门处理，且需由中标人承担一切因解除合同而给采购人造成的损失。

**八、服务费及支付方法**

1.服务费内容

采购人支付给中标人的每月服务费已包括但不限于以下各项费用：

（1）工人工资、社会保险及福利：人工费、劳工意外保险、工伤、医疗、失业、养老保险、其他福利待遇、特殊人员体检费；

（2）劳保用品、服装费：一切劳保用品、服装费用；

（3）培训费：一切专业培训、办证费用；

（4）设备费：包括但不限于完成本项目所需的一切设备、设施、工具及物料，具体产品和数量按照采购人要求确定。

2.服务费按月结算，每月由采购人确认签字后按（各岗位实际岗数\*各岗位中选单价）之和\*考核评分比例结算。中标人于每月30日前将上个月的详细费用情况及采购人要求提交的资料交采购人确认，经采购人确认后，采购人于收到中标人提交的税务部门认可的发票之日起5个工作日内向中标人支付上个月的服务费。

3.因我院使用的是财政资金，项目结算金额以实际财政资金划拨金额为准。在财政资金下达时间有所延误或财政划拨金额不足的情况下，采购人可将剩余未支付款项延后支付，中标人不得因此影响项目实施和提出索赔要求，上述情况不属于采购人违约责任的范畴。

**九、廉洁承诺**

投标人在投标文件中提供投标人廉洁承诺书，中标人提供中标人廉洁承诺书，详见招标文件附件。

 **附件1：**

投标人廉洁承诺书

（单位名称）：

贵单位 年 月 日发布的     项目（项目编号：        ）的招标公告，本公司（企业）愿意参加投标，并作出如下廉洁承诺：

1、本公司（企业）严格遵守国家有关法律法规以及廉洁从业有关规定，积极营造公平公正的政府采购活动环境。

2、加强本公司（企业）相关人员的管理和廉洁从业教育，自觉抵制不廉洁行为。在商务活动中发现存在违规违纪违法行为，将及时向监察部门或司法机关举报。

3、不向采购人及其人员提供回扣、礼金、有价证券、支付凭证、贵重物品等。

4、不为采购人及其人员报销应由采购人或个人支付的费用。

5、不为采购人员投资入股、个人借款或买卖股票、债券等提供方便。

6、不为采购人员购买或装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女上学或工作安排以及出国（境）、旅游等提供方便。

7、不为采购人员安排有可能影响公正执行公务的宴请、健身、娱乐等活动。

8、不为采购人及其人员购置或提供通讯工具、交通工具和高档办公用品。

9、不为采购人员的配偶、子女及其他亲属谋取不正当利益提供方便。

10、不违反规定安排采购人员在本公司（企业）或本公司（企业）相关企业兼职和领取兼职工资及报酬。

11、不利用非法手段向采购人员打探有关涉及采购人的商业秘密、业务渠道等。

12、采购人对涉嫌不廉洁的商业行为进行调查时，本公司（企业）将积极配合，提供相关证据、佐证材料。

本公司（企业）承诺在本次招标采购活动中，如有违反上述廉洁行为，所造成的损失、不良后果及法律责任，均由我公司（企业）承担。

                    投标人名称（单位盖公章）：

              法定代表人（签名）：

时间：

**附件2：**

中标人廉洁承诺书

（单位名称）：

本公司（企业）作为贵单位      项目（项目编号：        ）的合作单位，现就合作期间的廉洁自律工作作以下承诺：

1、在合同履行过程中，我单位将严格遵守国家法律、法规以及贵单位的相关纪律规定，依法经营、诚实守信、公平竞争、规范服务，自觉抵制不正当手段竞争行为，切实维护贵单位合法权益。

2、合作期间，我单位保证廉洁自律，遵守商业道德，诚信经营，确保本单位员工不做有损贵单位利益的行为，不泄露贵单位的商业秘密及其他相关工作信息，不利用为贵单位供货提供或服务的便利谋取不正当利益。

3、加强对员工的教育管理，确保员工不利用工作便利向群众索取或收取红包、利是、小费及其他财物。

4、合作期间，绝不向贵单位工作人员提供礼金、回扣、红包等财物，以谋取不正当利益。

5、在工作中如发现贵单位工作人员或其他第三人有违法违纪和损坏贵单位利益及形象的行为，应及时制止，并及时向贵单位反映。

6、自觉接受政府部门、社会和贵单位的监督。如我单位员工在工作过程中，因违反有关规定给贵单位造成不良影响的，我单位将主动承担一切责任，赔偿一切经济损失，并采取积极有效手段消除不良影响。

7、本承诺书是原合同的重要补充。如有违反，视为严重违约，贵单位可作解除合同处理，同时将我单位列入不再合作名单。

特此承诺。

中标单位（盖章）：

                                        法定代表人（签名）：

时间：