

技术标准和服务要求

一、技术要求

（一）服务技术内容及要求

1. 搭建全院一站式信息化服务平台；
2. 依托供应商组建全院一站式信息化调度服务中心；
3. 全院中央运送服务

（1）物耗、标本、药品等运送

协助全院科室药品、标本、办公耗材、消毒器械等物耗运送、送检；协助耗材领取、取送等；严格按照运送的规范要求保证用物的完整性和运送时效性，避免在运送过程中的安全，防止损坏、丢失或混淆。

（2）病人陪检运送、基础护理

承担部分特殊患者陪检、转科、手术患者运送等转运工作，负责部分行动不便、急危重症、手术患者检查、转运的陪同及安全防护；协助卧床患者基础生活护理，如进食、翻身、擦浴、口腔清洁、排泄护理、床单位整理及患者个人物品管理；承担医院患者出院百米护送工作。

（3）门诊导诊、司梯

负责协助门诊，军人诊区区域人流疏导，秩序维护，流程指引等工作，协助部分患者使用自助挂号，缴费等智能化设备；为门诊、军人诊区部分老年、残疾、孕产妇、军队伤病员等特殊患者提供一对一陪诊、陪检服务；协助行动不便

患者使用轮椅、平车等辅助工具；承担医院电梯安全操作工作，包括电梯启停、楼层控制、高峰期人流疏导等工作；发放疾病预防、康复指导等宣传资料；引导患者关注医院公众号，推送就诊须知；协助军人诊区部分政策宣讲、健康教育等工作的开展；耗材取送及完成护士长交办的其他工作。

（4）其他工作

根据科室工作需要，完成各类特定配送服务；协助科室完成临时小件物品、设备的搬运。

4. 设备及物资要求

配备适用临床支持服务的信息化服务平台软硬件、信息化平台需为正版软件，具有独立的知识产权；配备足够科室适用的运送工具，如轮椅、平车、药箱、标本箱、转运车等，且保持设备的良好状态，定期维护和保养；提供必要的防护用品，如手套，口罩，以确保运送人员和患者的安全。

5. 服务要求

（1）设立 24 小时的调度服务中心，运送调度中心全天为临床服务，24 小时无间断接受指派，并做好记录；

（2）物品运送工作尽可能预先计划，减少随机性，按照设计的时间、线路运送常规标本、单据、处方等物品；

（3）掌握不同患者运送的技巧和注意事项，根据患者病情需要，合理运用平车、轮椅等运送工具接送患者进行检查、会诊，保证患者运送途中的安全；

（4）加强运送工作的核对措施，杜绝任何形式的失误，

保证运送物品的安全，及时完成医护人员临时交办的工作；

（5）具备足够的应急措施和人员应对突发医疗紧急情况，服从院方安排，当紧急突发事件发生时，以最快速度调集大量人力赶赴现场进行支援。

（6）物品运送服务范围 and 对象包含全院所有部门、科室及单元；运送内容主要包括（但不限于）：收送检查预约单并预约，取各种检查结果；物资、所有药品领取和送达，所有运送服务需完成当面清点及书面交接手续。

6. 人员资质要求

（1）外勤人员

男女不限，年龄 40 岁以下，大专及以上学历，护理专业，有护士资格证，有医院工作经历优先，基础护理技能扎实，熟悉医疗设备、办公软件操作，熟悉无菌操作、CPR 急救技能。基础护理技能合格率 $\geq 98\%$ ，急救技能（CPR）考核通过率 100%。

（2）司梯导诊人员

女性，35 岁以下，大专及以上学历，医学、护理、康复等相关专业优先；普通话标准，具备良好的沟通能力，形象气质佳，身高 160cm 以上，有良好的沟通能力，熟悉医院布局及就诊流程，熟悉办公软件。门诊流程指引准确率 $\geq 99\%$ ，特殊患者陪诊服务满意度 $\geq 95\%$ ；智能化设备操作指导覆盖率 100%。

7. 管理要求

（1）供应商责任

需配备 1 名驻场管理人员，负责日常协调及考核；提供岗前培训（包括医院制度、感染控制、急救技能等）；提供年度复训（包括院感控制、急救技能、服务礼仪等）；建立人员替补机制，确保缺岗时及时补充；服务期内免费更换不达标人员，并承担相关培训费用。

（2）考核机制

每月由护理部及患者进行满意度测评（目标 $\geq 95\%$ ）；设置 3 个月试用期，考核不合格者无条件更换；护理部负责全程监督服务质量，供应商需配合定期整改优化。

（3）保密要求

甲乙双方不得泄露患者隐私、医院内部管理数据及合同条款细节，违者承担法律责任。

8. 商务要求：

1. 具备医疗护理辅助服务或医院后勤管理类项目经验，近三年无重大投诉记录。

2. 具备健全的团队管理体系，能提供符合岗位资质要求的人员（需提交人员资质证明）。

（二）样品要求

无

（三）实施人员要求

同第一条服务技术内容及人员资质管理要求

（四）生产及安装调试等要求

无

（五）供货、安装周期及交货地点要求

1. 合同生效后，中标方在 30 日内完成所有人员配置及岗前培训（包括医院制度、感染控制、急救技能等）。

2. 中标方需按合同约定提供符合我方要求的服务内容及符合资质人员。

3. 交货地点：甘肃省酒泉市

二、服务要求

（一）售后质保培训等要求

该项目服务周期全程质保，供应商需配备 1 名驻场管理人员，负责日常协调及考核；提供岗前培训（包括医院制度、感染控制、急救技能等）；提供年度复训（包括院感控制、急救技能、服务礼仪等）；建立人员替补机制，确保缺岗时及时补充；每月由护理部及患者进行满意度测评（目标≥95%）；设置 3 个月试用期，考核不合格者无条件更换；护理部负责全程监督服务质量，供应商需配合定期整改优化。质保期内免费更换不达标人员，并承担相关培训费用。

（二）保密要求

甲、乙双方在采购和履行合同过程中所获悉的对方属于保密的内容，甲乙双方均有保密义务。

（三）报价要求

不高于人民币 150 万元（含税）

（四）其他项目个性化要求

无

三、投标（报价）人资质要求

1. 在中华人民共和国境内注册，具有独立承担民事责任的能力和经营许可，向采购人提供货物和服务的法人、其他组织或自然人。

2. 需具备人力资源服务资质，具有《人力资源服务许可证》或《劳务派遣经营许可证》。

3. 遵守军队物资采购管理规定，不得存在违规经营或不良信用记录（需提供信用中国网站无失信记录证明）。

4. 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。

5. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度，有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

6. 近三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

7. 被“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）列入失信被执行人和重大税收违法案件当事人名单的、被“中国政府采购网”网站（www.ccgp.gov.cn）列入政府采购严重违法失信行为记录名单（处罚期限尚未届满的）的供应商，不得参与本项目的政府采购活动。

8. 符合法律、行政法规规定的其它要求。

四、验收、付款及其他内容

（一）验收方式

1. 阶段性验收：按月考核服务团队满意度测评结果（护理部及患者满意度 $\geq 95\%$ ）。

2. 最终验收：合同期满后，由护理部、采购管理科、人力资源部联合检查服务记录、投诉处理台账等，确认服务达标后签署验收报告。

3. 设置 3 个月试用期，考核不合格者无条件更换。

（二）付款方式

按季度结算，甲方根据乙方月度考核情况，按季度拨付劳务费，本季度支付上季度劳务费，直至合同履行完毕；合同签订前，缴纳合同总金额的 5%履约保证金，履约结束后无质量问题一次性退还。

（三）现场踏勘等信息

无

（四）其他信息

采购需求拟配置人数为 22 人