附件1：

2022年度人力资源劳务外包服务采购项目招标需求

**一、项目总体情况**

医院拟将一、二级预检分诊岗位外包，具体岗位分布及岗位工作时间如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **岗位类别** | **岗位地点** | **岗位情况** | **工作时间** | **工作内容** |
| 一级预检分诊岗位 | 医院大门 | 岗位1 | 7:30-22：00 | 查看口罩、监测体温、查看健康码、场所码、行程码，询问流行病学史等 |
| 岗位2 | 7:30-22：00 |
| 二级预检分诊岗位 | 各门诊科室入口 | 门诊一楼小儿外科 | 7：45-12：00 14：00-17：30 | 查看口罩、监测体温、查看健康码、场所码、行程码，询问流行病学史等 |
| 门诊二楼A岗产科 | 7：45-17：30 |
| 门诊二楼B岗检验 | 7：45-17：30 |
| 门诊二楼C岗产前诊断 | 7：45-12:00 14:00-17:30 |
| 门诊三楼A岗超声科 | 7：45-17:30 |
| 门诊三楼B岗儿内科 | 7：45-17:30 |
| 门诊四楼妇科 | 7：45-17:30 |
| 生殖中心 | 7：45-12:00 14:00-17:30 |
| 门诊一楼体检科 | 7：45-12:00 14:00-17:30 |
| 住院部十楼儿保科 | 7：45-12:00 14:00-17:30 |
| 各住院科室入口处 | 住院部五楼产科一区 | 7:30-22：00 | 询问流行病学史、查看口罩、监测体温、查看健康码、场所码、行程码及核酸报告，办理陪护证和出入科室登记等 |
| 住院部五楼产房 | 7:30-22：00 |
| 住院部七楼产科二区 | 7:30-22：00 |
| 住院部八楼产科三区 | 7:30-22：00 |
| 住院部九楼妇科 | 7:30-22：00 |
| 住院部十一楼小儿内科一区 | 7:30-22：00 |
| 住院部十二楼儿童心脏中心 | 7:30-22：00 |
| 住院部十二楼小儿内科二区 | 7:30-22：00 |
| 住院部十三楼成人外科 | 7:30-22：00 |
| 住院部十三楼小儿外科 | 7:30-22：00 |

**注：以上岗位均需外包公司自主安排调休，如遇工作时间变动，应服从采购人安排。**

**（二）工作要求**

1、人员要求：具有医学相关专业中专或职高及以上学历，体检结果无异常，并于人员上岗前报采购人备案。

2、管理要求：

（1）预检分诊人员和在供应商建立劳动关系，人员的薪酬、福利待遇、社会保险（五险一金）缴费等均由供应商承担。供应商自行进行人员招聘和人员培训，对提供的服务质量负责。医院有权对预检分诊人员的服务质量进行监督。医院与预检分诊人员无劳动关系，发生的一切劳动纠纷由供应商负责。

（2）完成预检分诊人员上岗前体检，体检合格后方可上岗。体检项目包括但不限于：梅毒、HIV、丙肝、肝功、胸片、核酸、肝胆胰脾肾彩超、血常规、心电图、血脂、血糖。同时每月完成一次核酸检测，检测为阴性方可上岗。医院不承担体检费用。

（3）实行岗位外包，具体人员需求、调配等人员管理由供应商负责。

（4）外包费用按岗位每月（自然天数）进行结算，不足1月的按照实际天数进行结算。

（5）供应商员工在预检分诊过程中与患者及其家属发生的一切纠纷由供应商在不损害采购人利益的前提下自行调解，供应商在服务过程中要严格遵守采购人的规章制度，保守患者及采购人要求保守的其它秘密，否则由此造成的一切后果由供应商负责。如果因供应商人员发生纠纷或供应商未能及时处理导致采购人遭受经济损失或名誉损失的，采购人有权要求供应商赔偿损失，并有权在结算费用时直接扣除。（提供承诺函）

（6）外包服务所需的一次性防护用品，如一次性口罩、一次性帽子、一次性手套、防护服等，由供应商自行解决。

（7）采购人有权监督供应商的服务质量，对供应商服务过程中不合理的部分有权下达整改通知书，并要求供应商限期整改。每月开展一次服务质量和服务满意度考评，考评结果为“差”，采购人将扣除每月总劳务结算经费的5%。连续两次被考核为“差”，甲方有权解除合同，并有权要求乙方按照月平均总费用的10%向甲方支付违约金。（每月质量和服务满意度考评总分＜80分，即为“差”）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 考核内容 | 评分标准 | 分值 |
| 服务质量 | 严格按照《预检分诊外包服务人员工作内容及要求》开展工作，凡不符合要求的，每发现1次，扣1分，直止分值扣完为止。 | 20 |
| 投诉次数 | 经双方认定为有效投诉发生次数低于2次的（含2次），每发生一次扣2分，投诉次数超过2次，每增加1次扣3分，直止分值扣完为止。 | 20 |
| 投诉处理响应速度 | 自甲方向乙方告知投诉发生起半小时内安排代表到达现场处理投诉，超过半小时的，每发生1次，扣3分。 | 15 |
| 每月开展服务满意度测评，满意度分值 ≥90分 | 满意度低于90分的，每低5%扣5分；满意度低于80分的，不得分。 | 20 |
| 预检分诊人员配置与岗位匹配程度 | 预诊分诊岗位人员配备数量是否满足岗位需求，如缺少1人，扣5分，直止分值扣为完为止。 | 20 |
| 及时与医院进行劳务结算 | 每月10日前未与医院进行劳务结算，扣2分。 | 5 |

1. 供应商严格按照国家规定实施对外包人员管理，如供应商与外包人员就服务过程中产生的一切纠纷与采购人无关。
2. 根据国家有关规定，供应商及时为外包人员办理建立、缴纳、转出、享受保险的相关手续，如果发生工伤的，自行负责好工伤的处置，采购人对此不承担任何责任。

（10）采购人和供应商必须遵守按照合同约定执行，任意一方因违反约定，或者因履行合同服务过程中给对方造成损失的，应全额赔偿对方损失。

（11）采购人有权按照国家对于预检分诊的要求对外包服务人员进行相关业务培训，并对外包人员的服务质量进行监督，并要求其限时整改。

（12）供应商应当保证每个岗位按照医院要求的时间要求派员到岗，如果出现岗位无人值守情况的，采购人不仅有权按照空岗时间扣除外包费用，同时还有权要求对方按照1000元/天的标准支付违约金。

（13）供应商安排专人驻我院对预检分诊人员进行管理和工作质量监督。

（14）采购人向在供应商驻医院工作代表提供办公场所，但办公所需设备、设施由在供应商自行解决。

（15）供应商建立有完善的项目管理制度和管理流程，确保整个项目的顺利实施。

**三、商务要求**

1、服务期限：1年，即自合同签订生效之日起一年。在合同有效期内，采购人因国家政策变动等不可抗力造成合同不能履行或者终止的，采购人为此不承担任何责任。

2、付款方式：根据外包的总岗位数按月（自然天数）支付外包费用。不足1月的按照实际天数进行结算。每月10日前完成上月外包费用结算，遇节假日结算时间顺延。

3、服务地点:四川省妇幼保健院（地址:成都市武侯区沙堰西二街290号）

4、验收方法和标准：按照政府采购相关法律法规以及财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见（财库〔2016〕205号）的要求进行验收。

**四、其他要求**

1、供应商应针对本制定项目管理团队机构，相应人员的设置应齐全、合理、有效可行。方案内容包括：①人员结构的科学合理程度（机构框架图），②管理人员配置齐全，③工作机制运行完整有效，④实施项目实力。

2、供应商应为本项目配备人力资源管理师。

3、供应商应针对本项目制定服务方案，内容包括：①方案对采购人预检分诊外包服务特点的理解，②项目管理制度和管理流程、③劳动风险预防等处理流程、④质量控制措施明确、详尽，制定每月考核管理办法、⑤临时岗位空缺应急措施、⑥处置突发事件管理方案。

附件2：

**一、报价一览表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **岗位类别** | **岗位地点** | **岗位情况** | **工作时间** | **报价（元/岗/年）** |
| 一级预检分诊岗位 | 医院大门 | 岗位1 | 7:30-22：00 |  |
| 岗位2 | 7:30-22：00 |  |
| 二级预检分诊岗位 | 各门诊科室入口 | 门诊一楼小儿外科 | 7：45-12：00 14：00-17：30 |  |
| 门诊二楼A岗产科 | 7：45-17：30 |  |
| 门诊二楼B岗检验 | 7：45-17：30 |  |
| 门诊二楼C岗产前诊断 | 7：45-12:00 14:00-17:30 |  |
| 门诊三楼A岗超声科 | 7：45-17:30 |  |
| 门诊三楼B岗儿内科 | 7：45-17:30 |  |
| 门诊四楼妇科 | 7：45-17:30 |  |
| 生殖中心 | 7：45-12:00 14:00-17:30 |  |
| 门诊一楼体检科 | 7：45-12:00 14:00-17:30 |  |
| 住院部十楼儿保科 | 7：45-12:00 14:00-17:30 |  |
| 各住院科室入口处 | 住院部五楼产科一区 | 7:30-22：00 |  |
| 住院部五楼产房 | 7:30-22：00 |  |
| 住院部七楼产科二区 | 7:30-22：00 |  |
| 住院部八楼产科三区 | 7:30-22：00 |  |
| 住院部九楼妇科 | 7:30-22：00 |  |
| 住院部十一楼小儿内科一区 | 7:30-22：00 |  |
| 住院部十二楼儿童心脏中心 | 7:30-22：00 |  |
| 住院部十二楼小儿内科二区 | 7:30-22：00 |  |
| 住院部十三楼成人外科 | 7:30-22：00 |  |
| 住院部十三楼小儿外科 | 7:30-22：00 |  |

代表签字：

联系方式：

日期：

**二、用户情况表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 用户名称 | 岗位数量 | 合同价格或中标价格 | 使用时间或中标时间 | 联系人及联系方式 | 备注 |
| 省内医疗单位用户 |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 省内其他用户 |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

说明：1.表中用户为近三年服务对象；

2.只填写与本次市场调研情况一致或相当的合作服务对象。