

服务范围：辅助护士、驾驶员、会务员、导医、登记/报告/收费/事务员等岗位服务。

服务要求：1. 供应商具有科学合理的组织架构，严格的管理细则和岗位责任制度。具有提供完善的管理制度和保障服务的能力，根据常州市第一人民医院的具体情况，供应商应制定相关规章制度如工作制度、岗位职责、工作流程、操作规范、评估标准、质量考核及奖惩制度、整改措施等。

2. 供应商应针对本次采购项目特点编写拟采取的整体服务内容和管理方案，包括人员交接预案、各岗位人员到岗、培训和考核、薪酬管理（含薪酬项目、加班、中夜班管理）、社会保险、绩效考核方案、假期管理、合同管理，信息化服务方案、应急事件处理预案等，包括但不限于以下内容：

（1）拟采取的管理及服务方式，包括：组织架构、机构设置、信息反馈渠道等。

（2）有高效畅通的投诉沟通渠道，接待日常咨询服务，认真对待服务对象的投诉，建立投诉记录，应立即到场处理，有效投诉处理率 100%。

（3）对院方督查检查发现的问题，要严格按照规定的时间进行整改，并将整改情况上报院方。

（4）日常管理运作要切合医院服务特点和活动规律，建立实用、可行的质量管理体系和培训、考核计划。

（5）具有应对突发事件处理和配合的应急措施及相关现场管理能力，如遇突发情况应立即响应，正确合理处理。

（6）具备全面的岗前培训计划和节假日人员值班计划。

（7）辅医人员做到文明上岗，严格管理，保守医密，确保医院财产、人身不受侵害，维护正常的医疗、科研、生活秩序。

（8）交接方案应一次性整体交接，交接时间应在 **3 个月**内完成。

3. 双方签订合同且供应商缴纳履约保证金后合同生效，如合同期内因供应商的原因导致合同无法按约定履行而中止合同，院方有权扣留保证金；如合同期内因供应商的原因导致院方经济损失，院方根据损失程度扣除相应保证金。

★4. 因供应商或辅医人员对医院或任何第三方造成的损失由供应商承担。供应商和员工间基于劳动关系产生的一切权利义务由供应商和辅医员工履行和承担，医院不承担连带责任。

服务时间：两年合同，一年一签。每年经采购人考评合格，双方同意续签下一年合同。

服务标准：每月医院主管部门和用人科室根据医院“常州市第一人民医院辅医业务服务质量考核表（主管部门）”（附表 1）、“_____岗位服务质量考核细则表”（详见采购文

件考核办法附表)进行综合评价,满分为100分,得分情况作为每月结算辅医外包费用的依据。

1. 当月考核得分=(主管部门考核得分+使用部门考核平均分)/2。

(1)得分 ≥ 90 分的,按实际支付全额月辅医外包费用;

(2)得分 ≥ 80 分且 < 90 分的,自90分起,每下降1分扣除全额月辅医外包费用的1%;

(3)得分 ≥ 70 分且 < 80 分的,自80分起,每下降1分扣除全额月辅医外包费用的2%;

(4)得分 < 70 分的,为考核不合格。合同期内出现二次不合格的,则招标人有权单方面解除合同,并由供应商承担违约责任的赔偿。

2. 单个用人科室考核得分 < 85 分的,额外按1000元/个用人科室进行扣款,扣款金额上不封顶。

3. 确定中标供应商后,依此考核办法试行3个月,试行过程中采购人与供应商充分沟通并可以做适用性调整,3个月后再根据调整后的考核办法正式执行。