附件1

**南方医科大学第五附属医院陪护及运送**

**服务项目用户需求书**

**一、项目概况**

（一）项目名称：南方医科大学第五附属医院陪护及运送服务采购项目

（二）服务期限：服务期3年

（三）服务范围：南方医科大学第五附属医院陪护及运送工作，包括患者转运、药品运送、标本送检、物品领取送达、医疗检查运送、手术患者运送、急诊接运担架服务、消毒供应物品收送、患者陪护服务等。

**二、报价范围的定义**

（一）投标人对项目整体报价，同时对采购人付费的岗位报出单价（元/月/岗），付费岗位按实结算。

（二）报价包含但不限于人员工资、社保等保险费用、法定假日加班费、员工福利、税费、服装、对讲机、消耗材料、工具、劳保用品等。服务期内如遇政府调整企业人员最低工资标准、社保等费用，本项目不作调整，请投标人做好风险评估。

**三、资格要求及政策要求**

（一）提供在中华人民共和国境内有效的执照(或证书)副本、组织机构代码证、税务登记证(国税地税)复印件或三证合一证明文件复印件，投标人需提供完整的最新股东信息(若有)。

（二）分公司投标的，必须提供总公司的营业执照副本复印件及总公司针对本项目投标的授权书原件;如投标人为自然人的需提供自然人身份证明。

**四、人员配置及收费标准**

**（一）陪护运送人员配置需求**（根据业务量进行调整）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位名称 | 科室 | 2026年计划配置岗位数 | 备注 |
| 1 | 运送服务 | 全院各科室 | 22 | 采购人支付 |
| 2 | 急诊科 | 8 | 采购人支付 |
| 3 | 预留 | 2 | 采购人支付按实结算 |
| 4 | 陪护服务 | 内科楼 | 26 | 供应商支付 |
| 5 | 外科楼 | 20 | 供应商支付 |
| 6 | 妇儿科 | 5 | 供应商支付 |
| 7 | 感染楼 | 1 | 供应商支付 |

1. **陪护收费标准**

参照《广东省医疗保障局关于公布“免陪照护服务”价格项目的通知》（粤医保发〔2025〕2号文），不超过文件规定的收费标准。

**五、人员配置条件**

（一）工作人员配置条件

1.女性年龄18-55岁，男性年龄18-60岁, 初中或以上学历，具有较好的语言沟通能力，遵纪守法，品行良好，无违法犯罪记录。

2.各类员工上岗前须由采购人监管部门考核合格持证上岗。

3.员工入职前需在三甲医院健康体检，无传染病、无精神疾病，身体健康。服务期间需在三甲医院每年常规体检一次（年度常规体检由供应商组织，采购人不承担陪护及运送人员体检费用），对身体不适合进行陪护及运送服务者，应予以劝退。

（二）管理人员配置

供应商应设置本项目经理1名，配置项目主管、培训师等管理团队，管理人员必须有医学相关本科及以上学历，具有三甲医院工作经历，能积极配合采购人监管部门工作。

**六、服务总体要求**

（一）供应商提供的陪护运送人员应严格遵守国家法律、法规和采购人的各项规章制度，切实保护病人的合法权益，供应商应每月按时支付陪护运送人员工资。

★（二）禁止陪护运送人员歧视、侮辱、打骂、侵害病人，决不允许对病人实施违法犯罪行为。如有上述情况 发生视为供应商严重违约，采购人有权单方解除合同，并追究供应商违约责任，涉及违法犯罪行为移交司法机关追究法律责任。

（三）供应商须依法与陪护运送人员建立劳动关系、劳务关系、人事关系等，保障陪护运送人员在社会保险、劳动用工、劳动保护、工资福利等方面的合法权益。陪护运送人员由采购人和供应商双重监管。

（四）供应商与陪护运送人员之间发生争议纠纷，由供应商负责调解与处理，与采购人无关；陪护人员在陪护工作中发生的任何意外损伤、工伤事故，职业病或其他伤害，给接受陪护的患者或给他人造成人身损害、财产损失的，由供应商负责处理且全部的责任由供应商全部承担，与采购人无关；给采购人造成直接或间接的声誉、财产损失，由供应商承担全部赔偿责任。

▲（五）供应商应按照相关的法律、法规及政策要求招聘陪护人员，保证合法用工，手续齐全。

（六）供应商根据病区护理人员的评估及病人或其家属的需求（根据患者病情情况提供一对一陪护或一对多陪护等陪护模式），按约定陪护时间及时安排陪护人员到指定病区或病房进行陪护服务，正常需求提前一天通知供应商，突发情况随时安排。陪护主管到病区和护理管理人员对于陪护模式、起始时间等双方签字确认。

（七）供应商必须根据采购人的实际需求提供陪护运送服务人数，如陪护运送人员配备不足或出现脱岗现象，必须在 24 小时内提供足够的人员补充到岗。

（八）供应商应认真做好采购人陪护运送服务项目前期调研工作，针对陪护运送服务工作重点及难点进行分析并制定切实可行的具体方案及有效的解决措施；同时要建立突发事件处理的应急预案，有明确应急处理流程和报告制度，发生问题应即刻赶赴现场妥善处理并随即报备采购人。

★（九）供应商应认真配合采购人的管理工作，落实陪护管理工作，强化责任担当，着力提升陪护人员安全责任意识，护理员培训及考核需按照《关于加强医疗护理员培训和规范管理工作的通知》（国卫医发〔2019〕49 号文件）要求进行培训考核后上岗，确保患者的安全。因供应商管理不善，未按要求配备人员数、陪护运送人员没有规范岗前培训直接上岗、未按陪护人员管理要求和服务内容开展陪护服务而影响服务质量及陪护人员责任心不强，看护不当、工作麻痹大意等原因导致患者意外伤害，如：自伤、伤人、噎食、误吸、跌倒损伤、烫伤、骨折、走失、坠床、跳楼伤亡、食物中毒等现象，由供应商承担全部赔偿，同时采购人有权单方终止本项目合同，并追究供应商违约责任，涉及违法行为移交司法机关追究法律责任。

（十）供应商必须对陪护运送人员进行严格监管，定期对项目管理人员进行有效指导，并随时抽查工作落实情况，按采购人要求持续质量改进。

（十一）供应商需配合采购人做好病房消防安全的管理，陪护运送人员禁止将易燃、易爆物品（如电饭煲、电磁炉、鞭炮等）带到病房。

（十二）供应商项目经理或主管必须陪同新上岗的陪护运送人员到指定病区或病房进行患者和住院物品等的交接工作。项目经理不能随意更换，若确需更换应先呈报采购人，必须征得采购人同意后方可执行。

（十三）供应商提供的陪护人员应经严格的岗前培训，考核合格方可上岗，到岗后 1 周内将培训资料提交给采购人。

（十四）具备完善的陪护运送管理体系及健全的管理制度。中标方须定期组织陪护、运送人员进行思想教育与学习培训，内容包括法律法规、医务服务行业九项准则相关规定等。禁止泄露医院及患者隐私，禁止收受患者或其家属财物，禁止向患者或其家属兜售物品牟利。一经发现上述行为，采购人有权要求中标方予以辞退。

★（十五）供应商所提供陪护、运送人员与采购人之间没有任何劳动用工关系和雇佣关系，陪护运送人员的服务收入、工资福利等由供应商负责；供应商应按照《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供应商必须支付的社会保险及其他应付费用）；供应商应按照《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。

（十六）有多种形式的陪护服务收费方式（微信、支付宝、POS 机、现金等）、满意度调查信息化（二维码扫码调查），保存病人缴费单据备采购人核查，供应商须无条件配合，根据病人的需要及时提供陪护服务发票。

（十七）供应商在合同期间，如若需变更工作模式或开展新的服务内容，一律应先呈报采购人审核，征得采购人书面同意后方能执行，否则，采购人有权解除本合同，且不承担任何法律责任。如供应商造成不良影响，追究相关责任。

（十八）信息化管理：供应商对病人陪护、运送服务及收费管理系统进行信息化管理，提供完善的信息化管理系统，系统设置合理科学，处理方式手段灵活，保证病人陪护、运送及收费系统管理等相关数据的统计和分析。

（十九）合同期内，若广东省、广州市、广州市卫健委或相关政府行政机关就医院陪护工作制定法律法规或颁布新政策规定的，采购人有权单方制定、修改、调整本合同相关约定，供应商应予以无条件执行。

**七、工作考评与奖罚机制**

（一）本项目考核按综合评分法，包括患者及科室满意度、陪护运送服务管理考评等考核的综合评价。患者及科室满意度大于90%为合格，综合评分85分以上（含85分）为合格。

（二）每月陪护运送服务综合评分低于85分的，采购人根据所得分数对供应商给予不同程度扣罚，综合评分低于85分采购人向供应商发整改通知书，限期整改，整改次数>3次且无效的情况下，采购人有权根据具体情况决定是否终止合同。

（三）签定合同之日起1个月内必须满足采购人招标岗位需求的100%，如供应商在规定的时间内未达到采购人的岗位需求，按实际缺岗数扣罚，缺岗费用在当月服务费中直接扣除。

（四）其他独立考核的扣罚

供应商若违反采购人消防安全、医疗安全、生产安全、医疗废物管理、泄露任何涉商业秘密（包括但不限于病人及家属信息、联系电话）及等相关规定及供应商内部隐瞒违规行为，造成不良影响和严重后果的，视情节轻重，予以经济处罚，且采购人有权终止合同。