

## 附件 1

# 采购需求

### 一、项目基本情况

恩平市妇幼保健院坐落于恩平市新城东路 3 号，是一家集保健、医疗、教学、信息管理和健康教育为一体的国有非营利性妇幼保健专科医院。为了提升医院科学管理水平，确保提供优质的医疗服务，现针对恩平市妇幼保健院的院内运送及安保服务项目进行采购。院区基本情况如下：综合楼（地上 5 层）：建筑面积为 13785.72 平方米；住院楼（地上 7 层，地下 1 层）：地上面积为 9242.00 平方米，地下面积为 996.21 平方米；后勤楼（地上 7 层）：建筑面积为 6502.6 平方米；发热门诊、氧气房、酒精房等（地上 1 层）：建筑面积为 1145.19 平方米。总计：总建筑面积为 31671.72 平方米；占地面积 22637.7 平方米。恩平市应急管理局停车场区域紧邻恩平市妇幼保健院院区，目前设有 133 个停车位。

服务期限：2 年。

### 二、院内输送服务

#### （一）院内输送服务区域

住院楼：病案室、仓库、普儿科（普儿科一区、普儿科二区）、产科（产科一区、产科二区）、新生儿科、妇外科、ICU。

综合楼：急诊、客服中心、供应室、放射科、中西药房、检验室、儿保科、预防接种门诊、妇保科、中医科、体检中心、手术部、产房、产科门诊。

### (二) 服务岗位

岗位名称	工作区域	工作时间	岗位数	每天工作小时	需要配备人数	岗位说明
门岗	住院楼	00:00 -24:00	2	8	8	临时口服药品及注射用药等医疗物资的配送；病房内各类标本的运送；住院患者的陪同检查职责；相关报告的领取与发放；住院楼区域的24小时安全保障。
合计			2		8	

### (三) 岗位要求

1. 服务范围：恩平市妇幼保健院院内所属范围（编制床位数280张）。

2. 物流、输送员的条件：①具备初中或以上学历，具备良好的语言表达能力，身体健康。②女性，年龄不超过50岁，形象良好。③遵纪守法，品行端正，无违法犯罪记录。④经培训并通过院方考核合格后方可上岗。⑤院内现有岗位人员符合项目使用条件的优先录用。

3. 服务要求：①负责病房所需临时口服药品及注射用药等物资的配送工作。②负责病房各类标本（如血液、大小便等）的下送任务，并按照护理部要求的时间段到相应科室收集并下送。③承担住院患者辅助检查的陪检工作（危急重症患者除外），负责

检查报告的领取及发放到科室。④负责住院楼 24 小时安保工作及陪护人员的管理，确保区域安全。⑤按科室要求，及时运送医疗物资（如药品、器械、耗材、标本、被服等）到指定位置，并做好登记、交接手续，不得无故拖延。⑥遵守医院的规章制度，遵守劳动纪律，坚守岗位。⑦上岗员工需具备强烈的责任心、良好的服务态度，着装统一，佩戴工牌。

4. 院内物流、输送总体服务标准：准确、及时、充分、可控、可查。①“准确”即要求对输送对象和目的地无偏差。②“及时”即要求输送工作满足医、患等各方的时间要求。③“充分”即在一个输送过程中尽可能满足医、患等各方需求。④“可控”即实时掌握在途输送对象的状态及抵达时间，并能满足临时变更指令的要求。⑤“可查”即对输送的时间、内容、完好状态、送达交收等留有记录凭证，供日后查询、追溯。

5. 物流、输送安全制度：①运送病人过程中需注意安全，发现病人异常情况及时报告医务人员并协同处理。②严禁打骂病人，对病人需有爱心、关心和耐心，避免过激语言和粗鲁动作。③对冲动行为病人，避免单独接触，做好自我保护。④标本运送过程中需确保可控、监督安全，防止丢失、泄露、损坏、混淆、污染，使用专用工具运送，交接需清晰。⑤发生标本损坏、泄露、污染、丢失、混淆时，立即报告标本所属科室负责人。隐瞒不报将按医院规定从重处罚。⑥发生漏收、迟收标本延误检查，科室护士应通知当事人即刻收取。⑦消毒、灭菌包运送过程中需确保物品安全，待灭菌包与已灭菌包不得混运。⑧运送物品过程中发生丢失，

立即报告物品所属科室负责人，隐瞒不报将按医院规定从重处罚。

⑨药物运送、摆放过程中若出现破损、泄露，当事人应立即报告药房负责人处理。⑩药物运送途中若发生丢失，立即报告所属科室负责人和药剂科处理，隐瞒不报将按医院规定从重处罚。

6. 输送员管理要求：①加强管理，定期进行思想品德和业务技能培训及考核。②经常检查输送员的服务工作质量（包括夜间不定时抽查）；因服务态度差或工作质量问题被用工部门解聘的员工，不得再安排在本院工作。③每月征询各用工部门意见，及时商讨和解决存在问题。

### 三、院内安保服务

#### （一）服务岗位

岗位名称	工作区域	工作时间	岗位数	每天工作小时	需要配备人数	岗位说明
主管	全院	8:00-11:30; 14:30-17:30	1	8	1	负责部门整体工作
应急管理局停车场值班室岗	应急管理局停车场值班室	00:00-24:00	1	8	3	24小时单人轮岗，负责恩平市应急管理局停车场区域的安保工作。
妇幼保健院警务室岗及急诊坐岗（包括院内巡查）	妇幼保健院警务室	00:00-24:00	2	8	10	24小时由3人轮岗，负责恩平市妇幼保健院院区的安保工作。
合计			4		14	

#### （二）岗位要求

1. 安保人员条件：①男性，具备初中及以上学历，年满 18 周岁至 55 周岁，身体健康的中国公民。②遵纪守法，品行端正，无违法犯罪记录。③成交供应商派驻的安保人员须持有公安机关核发的《保安员证》，持证的退伍军人优先录用。④无违法犯罪前科，并向院方提供安保人员的人事档案。⑤院内现岗位人员符合项目使用条件的优先录用。

2. 维护医院的正常医疗秩序，保障工作人员、住院病人及就医者的人身和财产安全，保护医院的设施设备，预防各类刑事案件和治安事件的发生。

3. 全体安保服务人员均为义务消防员和控烟员，成交供应商应对其进行岗前培训，尤其注重消防技能培训，确保安保服务人员具备一定的业务素质（持有消防培训证书者优先录用）。保证每年不少于三次的消防演练。

4. 全体安保服务人员均为医院应急救援队员，成交供应商应对其进行应急救援培训，确保安保服务人员能有效处理突发事件。保证每年不少于两次的演练安排。

5. 建立完善的各项应急救援方案（如：火警、爆炸、投毒、非法集会、其他破坏、盗窃、自然灾害、医患冲突等），以书面形式报采购人备案，确保各类突发事件得到快速、妥善处理，确保院内无火灾、治安、交通、刑事等事件发生。

6. 成交供应商应建立完善的管理制度，包括门卫值班制度、闭路电视监控管理制度、车辆管理制度、值班巡逻制度、放行制度、交接班制度、奖惩制度、军事训练制度、人员培训制度、宿

舍管理制度、会议制度等。

7. 引导进入院内的车辆停放在指定区域，必须按划线车位规范停放，且须熄火候车，保持院内道路特别是急救、消防通道畅通。协助医院大件或大型物品的搬运工作（指两人以上才能搬运的物品，如举办义诊等搬迁物品）。

8. 成交供应商应具备组织人员应对突发事件（如自然灾害、火灾等）的应急处置能力，并建立应急救援抢险队伍（不少于4人组成），以书面形式报采购人备案，确保发生突发事件时人员能及时响应到位（20分钟内）。

9. 成交供应商负责为安保人员购买人身意外保险。

10. 成交供应商有推荐人员和组织培训的义务，为安保人员提供业务指导、法律咨询和培训服务，实行专业指导并传达国家和地方对安保工作的指示。同时负责安保人员的思想教育，确保其在院方安心工作。

11. 成交供应商须严格管理，制定内部规章及考核处罚规定，并严格检查考核，按月将检查考核情况报院方后勤科。

12. 成交供应商不得在未经院方同意的情况下随意更换安保人员。

13. 成交供应商负责提供安保人员的服装及开展工作所需的一切装备。

14. 院方有权对安保人员的工作实行全面管理和具体工作安排，有权要求安保人员统一遵守医院相关规章制度和纪律要求。

15. 院方有权调换不适合在院方工作的安保人员，因安保人

员失职造成院方或院方人员财产损失，院方有权向成交供应商提出赔偿。成交供应商应及时更换院方提出的不称职的安保人员，安保人员应严格遵守采购方的员工纪律规范。

16. 成交供应商必须保证派驻医院安保服务人员的相对稳定性，如安保服务人员有调离或离职，调离或离职人员离开医院前，跟班人员必须有一个星期的跟班熟悉时间。如发现成交供应商未经医院后勤科同意对安保服务人员进行调整调离，影响医院安保工作，院方有权追究成交供应商的责任。

17. 妇幼保健院警务室岗的当班安保人员除做好日常安保工作外，还需负责医院的每日污水 PH 值、余氯、排放量等监测登记工作，做好污水处理设施的日常巡检工作，发现异常及时上报后勤科污水处理负责人。

#### **四、服务质量监控**

（一）医院后勤科负责对成交供应商的工作进行监督检查和协调沟通。

（二）成交供应商的主管需主动与医院后勤科保持联络，定期征求意见并改进工作。若成交供应商需更换主管，须事先征得医院后勤科的同意，否则将按违约处理。

（三）成交供应商应秉持“业主至上，服务第一”的理念，为医院营造一个安全、畅通、舒适、文明的医疗环境。

（四）成交供应商须提供优质服务 and 高效管理，确保为医院提供文明礼貌、主动热情、周到的服务，最大限度地满足医院对服务质量的要求。每月由医院组织，成交供应商参与，在医院相

关科室发放服务质量调查表。调查表回收率需达到 80%以上（含 80%）。调查表对服务质量的评价标准分为：很满意、较满意、稍不满意、很不满意四种。成交供应商须保证满意度调查中“较满意”的比例达到 80%以上（含 80%）。若服务评价连续三个月未达到 80%或累计五个月未达到 80%，院方有权单方面终止合同。相关调查表详见本文件的附件表格。

（五）成交供应商的员工应严格遵守法律法规，对突发事件的及时处理率需达到 98%以上，有效投诉处理率和投诉回复率均须达到 100%。

（六）若成交供应商员工存在监守自盗行为，一经发现并核实，成交供应商应积极配合追究涉事员工的责任，并依据公司规章制度严肃处理。若发生火灾、治安、交通、刑事等事故，经核实系因成交供应商管理疏忽、玩忽职守或处理不当所致，成交供应商需按事故责任进行赔偿，必要时移交公安机关追究相关人员的刑事责任。

（七）若医院范围内发生被盗案件，成交供应商应采取必要措施，积极配合甲方或公安机关进行调查。

（八）若医院财产、医院工作人员、住院病人及就医者的人身伤亡和财产损失系因成交供应商在提供服务过程中存在过错所致，相关损失由成交供应商承担相应责任。

（九）成交供应商在合同期内不得将本项目转包或分包。

## **五、商务要求**

（一）投标报价。投标报价应全面涵盖完成本项目所需的所

有费用，包括各项税费在内。

（二）资金支付方式。资金将按月支付，乙方需提供合法且有效的等额发票，并附上上一月的服务报告。