

## 宜兴市人民医院导医服务项目采购需求

一、项目名称：宜兴市人民医院导医服务项目

二、采购人：宜兴市人民医院

三、资金来源：财政资金

四、采购方式：公开招标

五、采购预算：824.4 万元（280.8 万元/年）

六、评标办法：综合评估法

七、申请人的资格要求：

（一）满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定：

1. 关于资格的声明函
2. 被授权代表身份证明
3. 具有独立承担民事责任能力
4. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度
5. 有依法缴纳税收的良好记录
6. 有依法缴纳社会保障资金的良好记录
7. 无不良信用记录

（二）落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目专门面向中小企业采购

（三）本项目的特定资格要求：无

八、项目技术要求和有关说明

### 一、服务要求

#### （一）导医导检

##### 1. 健康管理中心

- ① 负责前台接待工作；负责填写受检者个人资料；
- ② 负责向受检者发放标本盒，并负责说明标本盒使用方法及注意事项；
- ③ 负责指引受检者的项目检查；
- ④ 熟悉各检测项目的主要内容、临床意义、收费价格等内容，解答有关咨询；
- ⑤ 负责电话接转、收发传真、文档复印等工作；
- ⑥ 负责收发邮件、报刊、传真和物品，并做好登记管理以及转递工作；
- ⑦ 协助各类办公文档、商务文档、合同协议的录入、排版、打印及日常文书、资料的整理。
- ⑧ 协助体检报告的收集、登记与发放管理工作；
- ⑨ 协助接待客户的咨询和体检项目的推荐工作。

##### 2. 门诊导诊

- ① 在院部的领导下，在科主任、护士长的指导下，负责导医导诊、现场及电话咨询等门

诊服务工作。

- ② 维持门诊大厅良好的就诊秩序与整洁的就诊环境。
- ③ 引导患者候诊、检查，解释就诊流程。
- ④ 熟悉各科医疗信息、医保动态，为患者提供正确的信息。
- ⑤ 热情接待投诉/表扬患者，耐心做好沟通、协调、记录工作，必要时提交相关部门处理。
- ⑥ 提供各类便民服务，如租借轮椅，免费提供纸笔、老花镜，针线包，指甲剪等。
- ⑦ 做好健康科普知识宣教。
- ⑧ 协助特殊人群的转运。
- ⑨ 完成部门负责人交办的其他相关工作。

### 3. 科室分诊

- ① 在院部的领导及科主任、护士长的指导下，负责门诊二次分诊工作。
- ② 熟悉楼层分布、分诊知识以及各科医生出诊信息，主动服务，首问负责制。
- ③ 按规范落实门诊专科二次分诊，协助交待检查后前注意事项。
- ④ 负责诊疗室和分诊台的整洁，维持候诊秩序，协助病人做好签到，按序就诊，做好一人一诊室。
- ⑤ 随时观察候诊区域及楼层的人流动态，主动协助年老体弱、行动不便的病人，必要时提供轮椅、协助就诊，有病情急重的患者可安排优先就诊或送至急诊科就诊。
- ⑥ 做好门诊医生的联系工作，了解医生在岗情况。
- ⑦ 保持诊室环境安静整洁，地面如有水渍等异物，及时联系保洁清理，提醒患者小心跌倒。
- ⑧ 保证诊室、候诊区设施的完备，必要时通知相关部门处理。
- ⑨ 下班前负责诊室内空调、电脑、水电、门窗的关闭检查工作。
- ⑩ 做好工作交接，及时书写交班本。
- ⑪ 完成部门负责人交办的其他相关工作。

## 二、人员要求

导医：女性，中专及以上学历，相貌端庄，身体健康，无传染病，年龄 $\leq 40$ 周岁，其中 $\leq 35$ 周岁人员占比 $\geq 50\%$ ，经过培训合格上岗。护理或其他医学相关专业人员比率 $\geq 40\%$ 。身体状况及服务技能良好者，经采购人考核及同意后可适当放宽，原则上不得超过45周岁。

备注：岗位/人均均价组成说明：基本工资+津贴+节假日加班费+服装费+耗材费+设备费+节日福利+社保缴纳金+管理费。

## 导医岗位服务人员配置明细表

科室	拟人员数	备注
BF1 医学影像科	5	包括核医学 1
1F 综合服务中心	2	
1F 住院服务中心	1	
1F 门诊一次分诊	2	A 区
1F 门诊二次分诊	1	B 区

2F 超声科	3	
2F 心电图	1	
2F 门诊一次分诊	2	2A
2F 门诊二次分诊	3	2B、儿科、妇科各 1
2F 检验科	1	
3F 内镜中心	3	
3F 皮肤科二次分诊	1	
3F 口腔科	1	
4F 健康管理中心	7	
4F 健康高级专家二次门诊	0.5	
南门	1	
西门	0.5	
项目经理	1	
总计	36 人	

### 三、商务要求

1、**服务期限：**3 年。

2、**服务地点：**采购人指定地点。

3、**验收标准：**采购人根据国家有关规定、招投标文件以及合同约定的内容组织验收，具体验收办法详见《宜兴市政府采购项目履约验收管理办法》（宜财采（2025）1 号）。

4、**付款步骤：**

1、采购人于每月结束对中标人服务考核合格后于次月底支付，按照中标人提供服务的实际岗位数、服务人数，并根据相应的费用标准进行结算。

2、有违约责任的予以相应费用扣除（见违约责任条款）。

3、合同期内，中标人为完成投标文件所承诺的服务内容所派出的工作人员多于投标文件中所列人数要求的，或为完成投标文件所承诺的服务内容增加派出服务人员的以及完成投标文件所承诺的服务内容向第三方请求支持的，由此产生的费用和责任均由中标人自行承担。

3、本合同金额已经充分考虑所有可能影响到中标人报价时的各种价格因素，包括但不限于招标文件未列明、而中标人认为必需的费用。中标人投标时如发生漏、缺、少项，都将

被认为是中标人的报价让利行为。

4、如合同期内涉及国家政策相关的费用如最低工资标准，社保最低基数及缴纳比例调整等，与第三方公司协商每年调整一次。

## 九、评审方法和标准

### 一、评分项目（总分 100 分）

技术商务部分	80 分
价格部分	20 分

### 二、评审内容：

#### 1、技术商务部分

评审内容	序号	评审项目	分值	评审细则
技术部分 (66分)	1	服务目标	10	门急诊导医导诊外包服务的目标包括：①人力资源成本、②优化门诊服务质量、③患者满意度。 优化人力资源成本、门诊服务质量及提升患者满意度方案目标科学合理、可行性高、完全满足或优于项目需求的得 10 分； 优化人力资源成本、门诊服务质量及提升患者满意度方案目标较科学合理、可行性较高、基本满足项目需求的得 7 分； 优化人力资源成本、门诊服务质量及提升患者满意度方案目标不够科学合理、可行性较差、不能满足项目需求的得 4 分； 未提供的不得分；
	2	服务方案	10 分	门急诊导医导诊外包服务的具体内容、特色与亮点、交接过渡方案。 内容全面具体，特色亮点鲜明多样、完全满足或优于项目需求的得 10 分； 内容较全面具体，特色亮点较鲜明多样、基本满足项目需求的得 7 分； 内容简单片面，没有特色亮点、不够满足项目需求的得 4 分； 未提供的不得分；

	3	管理方案	8分	<p>具体管理方案：包括对本项目的情况介绍、管理理念和方法、组织管理、人力资源管理、培训管理（培训包含但不限于企业文化、人力资源、沟通技巧、形象礼仪、消防、心肺复苏等）、绩效和激励、日常运营和现场管理、质量监控与管理；</p> <p>管理方案内容细致完整包含上述所有要点的，科学合理，可行性针对性强，思路清晰，有结合项目实际分析重点难点问题表述详尽的得8分；</p> <p>方案内容较完整全面的，较科学合理，可行性针对性较强，思路较清晰的得5分；</p> <p>方案内容不够完整全面的，科学合理性较差，可行性针对性较差，思路不清晰的得2分；</p> <p>未提供不得分；</p>
	4	实施方案	8分	<p>服务外包的实施和导入方案：实施中的工作、周期以及需要院方配合的内容。</p> <p>方案内容全面详细、科学合理、针对性强、可操作性强的得8分；</p> <p>内容较全面详细、较科学合理、针对性较强、可操作性较强的得5分；</p> <p>方案内容简单片面、不够科学合理、针对性较差、可操作性较差的得2分；</p> <p>未提供不得分；</p>
	5	人员岗位的配置	8分	<p>人员岗位的具体配置。包括：岗位名称、主要岗位配置明细要求、人员名单、人员资历、工作经验、（根据具体给出但不限于人员配置花名册、岗位职责展开）、工作形式及聘任要求等。</p> <p>人员配置方案描述详细具体全面、各岗位人员配置齐全到位、科学合理、针对性强、完全满足或优于项目需求的得8分；</p> <p>人员配置方案描述较详细具体全面、各岗位人员配置较齐全到位、较科学合理、针对性较强、基本满足项目需求的得5分；</p> <p>人员配置方案描述简单片面、各岗位人员配置不到位、不够科学合理、针对性较差、不够满足项目需求的得2分；</p> <p>未提供的不得分；</p>
	6	应急预案	7分	<p>供应商提供医院服务中各类突发事件的应急预案。</p> <p>应急预案全面完整，科学可行，措施得力得7分；应急预案较完整，合理可行得4分；应急预案一般得1分</p>

	7	现场客服手册	9	<p>现场客服服务手册的内容包含：服务手册目的及总则、服务形象规范、服务行为规范、工作时间与休假、绩效管理体系、手册的设计制作品质等方面进行全面说明。评委根据投标文件内容进行评审打分。</p> <p>1. 现场客服手册的目的、服务总则：方案详细完整，针对性强得3分，方案较详细，针对性较强得2分，方案普通，针对性一般得1分，未提供执行方案，不得分。</p> <p>2. 服务形象规范、服务行为规范：方案详细完整，针对性强得3分，方案较详细，针对性较强得2分，方案普通，针对性一般得1分，未提供执行方案，不得分。</p> <p>3. 工作时间与休假、绩效管理体系：方案详细完整，针对性强得3分，方案较详细，针对性较强得2分，方案普通，针对性一般得1分，未提供执行方案，不得分。</p>
	8	项目经理	3	<p>1、具有“AHA急救救护导师证书”得1分；（提供身份证及上述证书、投标人为其缴纳投标前近3个月（不含开标当月）的社保证明扫描件放入投标文件中。）</p> <p>2、具有三级甲等医院项目管理经验任职3年(含)以上导医项目经理管理经历得2分，1年(含)以上不足3年得1分，不足1年不得分。（提供三级甲等医院出具的项目经理工作经历证明材料，业主方盖章有效；业主方为三级甲等医院的证明材料扫描件放入投标文件中，否则不得分）</p>
	9	项目成员	3	<p>投标人拟投入的项目成员中培训师需具备礼仪培训师每有一个得0.5分，最高1.5分</p> <p>投标人拟投入的项目成员中具有AHA急救救护导师证书，每有一人得0.5分，最高得1.5分</p> <p>（提供证书扫描件放入投标文件中，未提供或不符合要求的均不得分。）</p>
商务部分 (14分)	1	业绩	6	<p>提供自2022年01月01日起至今（时间以合同签订时间为准）医院门诊导医外包服务或者客服（非保洁、保安、护工）服务的有效业绩(提供合同及发票及付款至少30%以上的结算凭证，至投标日的服务期不满半年的合同结算凭证可以适当减少)，且每个业绩合同人数不得低于10人。符合以上条件的有一个得1分，最高得6分。（提供上述资料扫描件放入投标文件中，未提供或不符合要求的均不得分。）</p> <p>注：同一个甲方只算一个有效业绩。</p>
	2	业主优秀评价	3	<p>2022年01月01日以来，投标人从事医院的门诊导医或者客服（非保洁、保安、护工）服务，有合同方（甲方）或合同方主管部门开具的优秀评价证明（需要医院盖章，同时提供项目的院方联系人、联系电话）的每个得1分，不提供不得分，最多得3分。</p>

	5	综合能力	5	<p>具有五星售后服务证书、诚信管理体系认证证书、社会责任体系认证证书、培训管理体系认证证书、业务连续性管理体系认证证书，有一项得1分（证书须在认证期有效期内），最多得5分。</p> <p>（提供证书扫描件和该证书在中国国家认证认可监督管理委员会网站上查询的页面截图放入投标文件中，否则不得分）</p>
--	---	------	---	---

## 2、价格部分

序号	评审项目	分值	评审细则
1	价格部分	20	<p>价格分采用低价优先法，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算： 投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×20</p>


### 备注：

- 1、评分过程中如出现小数点后三位，采用四舍五入法，最终保留两位小数；
- 2、投标文件中必须提供以上相关证明材料扫描件。

评委签字：

## 宜兴市人民医院导医服务项目

### 采购需求论证意见表

需求论证内容	专家意见
① 是否属于政府采购扶持范围；	否
② 采购数量、采购标的功能标准、性能标准、材质标准、安全标准、服务标准以及是否有法律规定的强制性标准；	符合规定
③ 拟采用的采购方式、评审方法和评审标准	符合规定
④ 拟确定的供应商参加采购活动的资格条件；	符合规定
⑤ 政府采购项目的实质性要求，政府采购项目履约时间和方式、验收方法和标准及其他合同实质性条款；	符合规定
其他需论证的事项；	无
专家签字	



宜兴市人民医院导医服务项目

采购需求论证专家签到表

2025年3月18日

专家姓名	工作单位	联系方式	专业类别
吴小强	江苏春风车业	13806152175	造价
张新	江苏鸣成	13921338664	技术
赵子卿	宜兴表场	1373916808	医疗
王/王	宜兴市人民医院	18061560829	技术
王	市公证中心	13771415778	经济