

一、采购用途：

1、医辅服务（含科室护理员、标本运送、陪检、洗刷器皿及B超输机员、一站式接线员等工种）：

2、陪护工、月嫂、导乐；

3、120急救车司机及担架工；

4、陪护床管理；

二、采购数量：

护理员：岗位人数124人；陪护员70-80人、月嫂10-20人、急救车司机2人、担架工2人，一站式接线人员4人，具体以科室实际需求为准；

医院为供应商提供工作场地含办公用房1间，允许供应商在院内设立办公机构。本院区所需项目经理1人，项目主管人员各3人（护理员、陪护、月嫂各1名）。

至少保证本院区有2名管理人员提供24小时×365日全天候服务，由采购人提供办公工位。

三、服务要求

（一）护理员

一）服务范围及岗位：

序号	岗位	岗位人数	工作区域	备注
1	病房内勤护理员	24	门诊、病房护理单元及部分医辅科室内勤	
2	重症科室护理员	31	手术室、ICU、CCU、NICU、急诊、感染急诊、感染二科、导管室等持续在岗服务	
3	输机员	22	B超室、心内辅助检查室	
4	药工	10	药房	

5	洗消工	12	供应室、五官科及胃镜室	
6	标本接收及运送	7	检验科	
7	调度中心	16	全院（承担全院临床科室患者陪检、特殊患者标本及急查血任务）	
8	其它岗位	2	病案室、床管中心	
合计		124	本项目岗位数为 124 个，根据每人每天工作 8 小时计算所得的岗位数。	

护理员岗位需求 124 人。以 124 人为基准，在保证现有人员出勤率达到 100% 的前提下，护理员人数增加超过 129 人时启动调整机制，每增加 1 人，按照超出人数数据实结算。当实际使用人数低于 124 人时，按照各科护理员实际使用人数数据实结算，原则上合同期内不增加护理员岗位数。

二） 护理员服务范围

1. 负责全院范围内的护理服务工作——只从事生活护理，不从事医疗服务；
2. 负责门急诊医技楼、病房楼主体建筑内的护理工作（除院方指定的部位外）；
3. 负责病房楼及各病区、门诊楼及院内的护理工作；服从护士长的管理，按照统一规定着装上岗，遵守医院规章制度。
4. 负责协助护士为卧床患者翻身及更换床单。
5. 负责随时整理病室环境，保持病室清洁、整齐。协助维持病房秩序，按时、按需拉开、关闭窗帘，定时开窗通风。
6. 负责每日清点、交换被服。更换污衣袋，保持护理车干净整洁。
7. 负责维持探视时间秩序。
8. 负责标本及药品的工作（运输、清洗、保养等相关工作）；
9. 负责各病区陪检工作（带患者做检查及预约患者的各种检查申请单）；
10. 中标人严格要求陪检人员必须遵守医院陪检流程，遵守预约单检查时间，

不得提前或错后。

11. 负责病区及手术室器械的收取及清洗工作；

12. B 超室输机员（录入员）利用电脑协助超声科医生出具 B 超报告。

13. 负责院方临时安排的其他工作；

三）护理员管理要求

1. 中标人提供的管理服务必须满足三级甲等医院服务标准，按专业化的要求配置管

理服务人员，25 岁至 50 岁之间，大专及以上学历背景，身体健康，持有相关部门颁发陪护管理资格证书（持有本年度医院正规体检报告），男女均可。

2. 中标人员工储备达到 150 人左右，能满足医院用工需求，所有人员必须体检 1 次/年。

3. 中标人至少保证有 1 名管理人员提供 24 小时× 365 日全天候服务，由采购人提供办公工位。

4. 中标人自行支付护理员工资、福利待遇及国家要求的社会保险。

5. 医辅服务劳务人员应能提供 24 小时× 365 日全天候服务。

6. 中标人提供护理员所需服装、并保证由公司负责不少于 2 次/周的集中洗涤、消毒和按时更换，不得私自在病区内洗涤工装。

7. 中标人负责其护理员的培训、管理。所有护理服务人员须经主管部门认可的机构正式培训方可上岗工作，并将培训记录和考核结果存档；

8. 护理员在作业期间造成人员伤亡感染事故的责任和后续赔偿事宜，由中标人独立承担。

9. 中标人必须制定护理员请假制度和人员缺岗替补方案，保证病房护理员的按岗配置。

10. 中标人应配置电脑，定期征求病区意见，每年不少于 12 次满意度调查。

11. 因工作失职，使病人发生意外或病人家属发生纠纷时，均由中标人负责解决与赔偿。

12. 缺岗：应按天扣该护理员双倍服务费用，并且护理员公司应按缺岗人数及合同约定的护理员服务费标准的双倍向采购方支付违约金，同时采购方有权直接从绩效款中抵扣。

13. 中标人需选派有经验的管理人员，对护理员及其服务进行巡查管控。采购人有权撤销中标人不合格的项目经理及相关工作人员；

14. 护理员在非工作时间不得着工装，不得在医院逗留，护理员公司统一放置护理员私人物品。护理员遵守医院行为规范，不得大声喧哗。

15. 本项目所需医辅岗位共计 124 人，科室根据院方需求更改，具体人员需求详见《护理员服务范围及岗位》。

16. 供应商在投标文件中须承诺：中标后，将根据招标人提供的现有服务人员实际情况（包括人数、岗位、合同信息及个人安置意愿），依法依规制定落实妥善的安置方案，优先使用现有服务人员。

17. 中标人提供护理员所需的防护用品（口罩、帽子、手套等）。

18. 中标人应严格杜绝护理员揽私活的行为。

19. 应急预案的建立：要有切实有效的应急预案，包括病人走失，职业暴露等；

20. 中标人根据有关法律、法规及本合同的约定，制定护理服务制度；

21. 提高劳务服务人员的素质要求，要学会礼貌待人，使用文明用语，严禁将医院的任何公有物品私自带出医院，如有发现将对公司及当事人进行严厉的处罚；

22. 教育员工礼貌热情的为客户服务，不发生违规行为，杜绝违法行为的发生；

23. 中标人应向采购人提出劳务服务方面的合理化建议；

24. 本合同终止且不再续签合同时，中标人必须向采购人移交护理服务用房、办公设备、工具、护理服务的全部档案资料等；

25. 中标人每周就劳务服务工作开展情况向采购人书面汇报，并接受采购人
的工作
检查与监督；

26. 加大力度推行劳务服务标准化。

27. 中标人拟定的符合采购人医辅劳务服务特点和要求的管理服务制度和管
理服务
年度计划。

28. 中标人不得将本项目管理服务进行分包或转包。

四) 护理员运送服务

运送服务内容 (包括但不限于以下内容):

1. 收送各种药品 (如中药库-中药房、西药库-西药房、中、西药房-病区等)、检验标本及检查、会诊、预约等单据。

2. 护送病人院内做检查、特殊治疗等。

3. 送资料、复印、送取各种报告等, 取送各类生物标本、病理标本。

4. 临时领用应急物资, 做好设备借用、设备送保修及登记工作。

5. 领总务仓库物资、耗材仓库物资等。

6. 协助护士完成出院病人的护送工作。

7. 负责其他未提及的医院需要的运送工作。

运送服务要求:

1. 设立 24 小时的调度中心。

2. 每月对运送数据进行汇总和统计, 按时反馈给总务处, 为院方的决策提供支持。

3. 具备运送应急能力, 当发生生物标本洒漏事件时, 能启动相关应急预案做好洒漏区域的消毒处置, 同时报告检验科、保卫处和医院院感科。

4. 在员工运送生物标本不慎被锐器意外刺伤时, 能启动相关应急预案进行就近初步处理并填写登记表, 同时报告总务处。

5. 当日运送任务完成必须及时收回轮椅、平车等运送工具, 用后及时消毒擦拭存放规定存放处, 避免滞留于现场。

6. 调度中心要环境整洁, 物品放置规范有序; 中心调度员专项培训合格上岗, 用普通话文明语言接听电话, 解释亲切耐心, 做到听清、文明、传递准确、记录反馈规范。

7. 中标人主管经常到运送一线了解满足临床科室需求及时解决现场问题; 给运送人员提供必需劳保、安全防护用品。

8. 上岗员工基本素质要求:

1) 仪容仪表: 统一着工装 (中标人提供), 穿着整洁, 仪表端庄。

2) 行为举止: 精神饱满、踏实稳重、言谈举止文明得体, 不大声喧哗。

- 3) 文明礼貌，尊重他人、态度和蔼、保护病人隐私、使用文明用语。
 - 4) 遵纪守法、遵守操作规程、遵守劳动纪律、遵守医院规章制度。
 - 5) 运送安全，岗前培训考核合格上岗，保障病人及医疗环境安全，做好个人防护。
 - 6) 不得在公共区域内聚集聊天，工作时间不得在院区吸烟。
9. 运送岗位要求：安全及时准确到位。
- 1) 运送生物标本必须执行操作规程及消毒隔离措施，按要求做好个人防护。
 - 2) 运送生物标本必须认真检查核实标本，标本运送必须打包好后扫码送出、扫码接收并与科室护士做好交接。
 - 3) 运送生物标本必须使用规范的试管架、运送箱（配危害标识）。
 - 4) 运送生物标本使用手套、避污纸时必须规范，即开门、持物等。
 - 5) 生物标本运送途中出现洒漏，必须执行相关的应急预案措施。
 - 6) 交接、分拣生物标本必须在规定区域完成。
 - 7) 接送病人必须与病区责任护士交接外出检查注意事宜，按照护士评估给病人提供轮椅或平车服务。
 - 8) 临床和医技科室需运送人员协助搬运行动障碍患者时，运送人员须主动配合不得拒绝。
 - 9) 接送病人要作相应解释告知病人去向，协助/搬运病人动作要轻。
 - 10) 接送病人离开返回科室时，必须告知医护人员，让科室知晓病人的动向，严格执行运送闭环管理。
 - 11) 接送病人必须使用安全措施（执行专项规定），危重病人要求医护人员陪同。
 - 12) 接送病人时必须执行核对病人信息（病区、姓名、登记号）。
 - 13) 根据现场情况，管理人员随时掌握运送员运送工作状况，必要时及时将现场情况与调度中心进行有效沟通，协调运送员，确保将外检患者及时、安全地送回所在病区。
 - 14) 在相对集中的送检科室，采取主动发现情况和询问患者的方式，对未能完成检查和检查后未能及时返回病区的患者视情况及时安排送回病区。

（二）一站式接线员 服从采购人总务处一站式后勤服务中心话务员工作安排；

“一站式”后勤服务中心岗位职责

一）接报人员岗位职责

1. 全流程服务管控：24 小时值守接听后勤服务需求来电，规范记录报修信息并生成工单，精准派单至对应责任部门，实时追踪处理进度，完成结果反馈与满意度确认，确保服务闭环高效运转。
2. 信息分析与优化支撑：每日梳理工单数据，按服务类型、处理效率、满意度等维度统计汇总，协助中心主任形成周/月度服务分析报告，同步收集服务环节问题，为后勤体系优化提供依据。
3. 档案与应急管理：负责工单、反馈记录等材料的分类归档，维护电子与纸质双档案；熟练掌握后勤应急预案，接到突发需求时快速响应上报，按指令协调处置，事后协助整理应急报告。
4. 综合事务执行：完成中心主任交办的临时性任务，配合开展后勤服务宣传、人员培训等辅助工作，定期参与岗位技能提升与应急演练。

二）医院总机岗位职责

1. 患者咨询响应：24 小时接听患者及家属来电，针对就诊流程、科室分布、专家出诊时间、检查报告领取、医保政策等常见咨询，依据医院统一规范准确解答，无法即时答复的需记录信息，1 小时内反馈结果。
2. 精准电话转接：根据来电需求，快速准确转接至对应临床科室、医技部门、行政科室及专家诊室；遇科室无人接听时，主动询问是否需要留言或提供其他联系方式，确保患者诉求不中断。
3. 服务规范：使用文明礼貌用语，保持耐心热情的服务态度；严格遵守医院保密规定，不得泄露患者隐私、科室内部信息及未公开的医疗政策，严禁监听或泄露通话内容。
4. 信息汇总与反馈：每日统计来电咨询类型、高频问题、转接成功率等数据，形成日报提交后勤服务中心，为优化就诊指引、完善服务流程提供数据支撑。
5. 应急联动配合：接到突发医疗事件、公共安全事件等紧急来电时，第一时间转接至医院应急指挥中心或相关责任部门，同步记录事件关键信息并留存通话记录，协助配合应急处置。

（三）120 急救车司机及担架工

工作目的：医院救护车司机的主要工作职责是运送病人到医院，确保病人能够及时

接受医疗救治。在车辆行驶过程中，必须遵守相关规定，确保安全运送病人。

一）急救车司机工作职责：

1. 严格遵守交通法规，确保行车安全，在安全的前提下快速、平稳地抵达现场和医院。

2. 熟练掌握救护车在各种路况、天气下的驾驶特性和紧急情况处置方法。

3. 熟悉本地区道路、医疗机构、重要地标的位置，能合理规划最优路线，并能根据指挥中心指令和实时路况灵活调整。

4. 负责救护车出车前、行驶中、归队后的车辆安全检查（如油、水、电、轮胎、灯光、制动等）。

5. 负责救护车的日常清洁、消毒、保养和简单故障排查，确保车辆处于随时可用的应急状态。

6. 协助检查车内急救设备、药品是否齐全、固定完好，并熟悉其基本位置，以便配合医护人员取用。

7. 抵达现场后，选择安全、合理的位置停车，为急救小组开辟工作空间，必要时打开警示灯提醒过往车辆和行人。

8. 在复杂现场（如交通事故、狭窄楼道）协助评估环境安全，必要时协助搬运患者、维持秩序或疏导围观群众在医护人员实施抢救时，根据指令提供必要的非医疗协助（如传递物品、照明等）。

9. 做好车辆预检工作，包括检查救护车车况，车速和保险等；

10. 听从医院医务处与急诊科的统一工作安排，向他们汇报车辆运行情况和

职责履

行情况；

11. 发现问题及时解决，并及时向上级汇报。

二）担架工职责：

1. 熟练掌握徒手、铲式担架、楼梯椅、软担架等多种搬运技巧，能根据患者病情（如骨折、脊柱损伤、胸痛等）和现场环境（楼梯、狭小空间、山地等）选择最安全、省力的搬运方式。

2. 严格遵守脊柱保护原则，对疑似颈椎、脊柱损伤的患者，必须使用颈托并在医护

人员指导下采用“滚木”法搬运，确保不造成二次伤害。

3. 搬运过程力求平稳、迅速，时刻关注患者情况和舒适度。

4. 协助医护人员准备和整理搬运设备（如固定带、氧气瓶等）。

5. 在医护人员指导下，协助进行简单的现场处置，如帮助患者调整体位、提供保暖等。

6. 协助维持现场秩序，清理搬运通道。

7. 负责担架、轮椅、固定带等搬运设备的日常检查、清洁、消毒和维护，确保其完好、安全、卫生。

8. 熟悉救护车内部设备布局，协助确保搬运设备固定牢靠，防止行车中移位。搬运过程中，通过语言安慰患者，减轻其焦虑和恐惧。

9. 与患者家属进行有效沟通，指导他们如何配合搬运。搬运时注意保护患者隐私和尊严。

10. 与司机、医护人员形成高效协作，由担架工担任主要体力输出角色。

11. 需要良好的身体素质、力量、耐力和协调性。

12. 具备同理心和吃苦耐劳的精神。

（四）陪护工及月嫂

一) 人员需求

1. 本院区有 1 名管理人员提供 24 小时×365 日全天候服务，由采购人提供办公工位。项目主管人员 2 人(陪护、月嫂各 1 名)，陪护员 70-80 人、月嫂 10-20 人；具体以科室实际需求为准。
2. 服务公司员工储备达到 100 人左右，能满足患者用工需求。
3. 陪护员（含主管）和月嫂（含主管）必须具备护理专业（中专）或高中以上文化程度，18—50 岁之间，无犯罪前科；无精神病史和各类传染病，持有本年医院正规体检报告并具有卫生部门制定的健康证。
4. 以上人员须持有疾控中心核发的健康证，住院陪护人员持有相关从业证书或《医疗护理员职业技能操作合格证》；母婴陪护持有北京市人力资源和社会保障局核发的《北京市职业技能培训结业证书》或《母婴护理师》培训证书，每年至少接受一次北京护士学校的在职培训。

二) 陪护员岗位职责：

1. 在项目经理和主管的直接领导下，在医生和护士的具体领导下负责病区患者的日常生活护理。
2. 陪护员必须接受服务礼仪、劳动纪律、生活护理、床单位更换、使用辅助工具（平车、轮椅）、便器使用、手卫生、消毒隔离，职业暴露等医院感染相关知识培训，经考核合格后上岗。
3. 承担患者生活护理和简单的基础护理工作。按照行业职业标准相关内容要求，完成病人舒适与安全护理、饮食护理、排泄护理、清洁护理、起居护理等工作。
4. 协助病人饭前洗手、进食、起床活动及便器使用与清洁处理。
5. 协助医护观察病情，如发现病人发热、病人在输液时，液体突然减慢，或局部肿胀。
6. 做好患者睡前的生活护理和晨间卫生护理工作。
7. 负责病床的整理和脏衣物的梳理工作，并认真做好脏衣物的回收工作。

8. 关心体贴患者、时刻关心患者冷暖、帮助患者做好清洁卫生工作，夏天要督促协助患者洗澡，并做好患者的防暑工作，冬天要督促患者注意保暖，时时为患者增减衣物和盖被。

9. 发现患者有异常情况，及时报告责任护士。

10. 涉及换班的护工要求准时交接班，以上一班交接清楚病区患者情况、物品情况和安全护理情况，以确保病区患者的安全，发现问题及时报告值班医护人员，并尽力解决。

11. 协助护士做好入院患者和出院患者的处置工作，保证新入院的患者生活必需品的供给和治疗、护理工作的顺利进行。

三) 月嫂岗位职责

1. 指导产妇在住院期间正确哺乳、喂养、呵护、穿衣、换洗尿布、物品消毒。

2. 照顾产妇，指导产妇营养膳食，注意产妇的饮食健康。

3. 指导产妇实施母乳喂养和乳房护理及产后宫缩、恶露观察与指导，帮产妇掌握母乳喂养方法及婴儿哺喂常识。

4. 专业护理婴儿体温测量、大小便观察，口腔、黄疸、脐部护理，臀红、尿布疹、发热、腹泻、便秘、啼哭的观察及护理。

5. 生活护理：对产妇和新生儿做到“二短”、“六洁”（即：指（趾）甲短；口腔、头发、手足、皮肤、会阴及床单位清洁）。

6. 医疗护理工作辅助：根据医嘱协助、护送产妇及新生儿外出检查、留取大小便、分泌物标本。

7. 保洁要求：保持床单位整齐，物品按病区统一要求摆放；保持产妇病员服、新生儿包被干净、整洁，按需及时与护士联系更换。

四) 陪护、月嫂服务管理要求

1. 中标人须与员工签订《用工协议》，协议应采用书面形式，内容应包含劳务报酬、工作内容、劳动纪律等。

2. 中标人应要求员工持有体检报告，确保员工身体健康、无重大身体缺陷、无传染性疾病，保障服务安全、降低交叉感染风险。

3. 中标人应具备完整的岗前培训及岗位培训机制，保证员工操作技能合格；遵守工作纪律、恪守职业道德，并留存记录。

4. 中标人所有陪护人员、月嫂应按市卫健委要求，做到持证上岗。

5. 员工正式上岗后，中标人须定期组织专业化培训，不断提升员工工作水平，并留存培训记录。
6. 明确的质量控制考评标准，专人进行岗内质控及患者、医护人员满意度评价，及奖惩机制，对陪护人员至少每半年参加一次系统培训，培训覆盖率 100%。
7. 中标人应为员工提供劳动防护措施，如：帽子、口罩、手套等。
8. 中标人应配合医院和原有服务公司做好现有陪护员和月嫂（含部分管理人员）的五险一金迁入和迁出手续的办理。供应商须承诺：如企业在本项目中中标，承诺在签订合同之日起首个自然月的 15 日前完成所有现有陪护员和月嫂的五险一金转移手续。超期未能办理完成的一切后果由中标人自行承担。
9. 人员调配合理、及时、有效，满足全院病人及母婴陪护需求，患者提出用人需求后，普通患者 4 小时、重症患者（全麻术后、肢体活动障碍、意识障碍患者）2 小时内陪护及月嫂人员须到位；
10. 常规进行质量控制检查和患者满意度检查，患者满意率合格标准为 $\geq 90\%$ ，投诉率 ≤ 2 人次/季度。
11. 服务对象发生院内跌倒、坠床、外伤、走失、自杀、自残、自伤等各项情况，相关损害赔偿 responsibility 由中标方承担，且采购人有权解除合同。
13. 陪护员/月嫂应提供 24 小时 $\times$ 365 日全天候服务。
14. 陪护员/月嫂所需服装、人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费均由投标人承担。
15. 陪护员/月嫂在作业期间造成人员伤亡感染事故的责任和后续赔偿事宜，由投标人独立承担。
16. 采购人有权撤销投标人不合格的项目经理及相关工作人员，投标人须及时更换和补充服务人员。
17. 本项目院方不提供投标人服务人员的住宿条件。
投标人应做好工作交接工作的准备，做好交接记录，交接后的工作如出现重大问题，由投标人负责。
18. 陪护及月嫂人员工作期间发生疾病、外伤、死亡等意外，由投标人自行承担相应责任。

19. 因陪护及月嫂人员在服务中发生医院设备损坏或患者财物损失，由中标方自行承担相应责任。

20. 采购人负责进行季度考核，严重违反约定的，相关违约金从质保金中扣除。

21. 如造成重大事故，为医院带来严重不良影响的，则质保金全部扣缴。

22. 中标人不得将本项目管理服务进行分包或转包。

五) 陪护、月嫂服务要求

1. 病房的陪护员工作与月嫂工作，达到医院的制定标准，病人和家属满意。

2. 依据服务医院以及服务对象建立切实有效的应急预案。

3. 对所有员工要经过系统培训合格后方可上岗，并将培训记录和考核结果存档。

4. 提高劳务服务人员的素质要求，要学会礼貌待人，使用文明用语，严禁将医院的任何公有物品私自带出医院，如有发现将对公司及当事人进行严厉处罚。

5. 服务人员统一着装，按时上岗，衣着整洁，佩戴胸卡。

6. 教育员工礼貌热情的为患者服务，遵纪守法，杜绝违法行为的发生。

7. 投标人每周就劳务服务工作开展情况向采购人书面汇报，并接受采购人的工作检查与监督。

8. 建立健全有效的上岗培训计划及标准，新员工培训达到标准后方可独立上岗，经发现未达到要求，采购人有权要求更换，并对投标人进行处罚。

9. 不准在病区病房洗衣、晾晒衣物和在病房洗澡、吸烟、看杂志、看报和做与护理无关系的事情；不准说笑、娱乐、大声喧哗、保持病区病房良好的治疗环境，工作时不允许玩手机，手机调成静音模式；与任何人发生矛盾时寻求正规解决途径；禁止在病区内大吵大闹甚至发生肢体冲突，一旦出现采购人有权要求更换护理人员，并对投标人进行处罚。

10. 因陪护人员和月嫂工作失职，使病人发生意外或与病人家属发生纠纷时，均由中标公司负责解决。

11. 工作期间原则上不得擅自离开病房和病人身边，如打饭（吃饭时间不超过半小时）等必要离开时，必须征得病人或家属同意并告知值班护士。

12. 陪护员、月嫂不准从事任何护理操作，如换液、吸氧、吸痰、鼻饲、拔输液针等有些病人的翻身、喂饭等应在护士的指导参与下完成，随时注意检查液体是否通畅、管路是否脱落，发现问题，及时报告护士处理。

13. 投标人应责成患者及母婴陪护在日常服务管理过程中自觉维护采购人的权益及声誉；要妥善保管保养好采购人的相关设施设备，严禁偷盗行为；发现医院设施需要维护、保养或无法解决的事故要及时向所在科室值班人员反映；节约用水、用电、环保、规范使用各种耗材，杜绝不必要的浪费。由于投标人员使用不当造成医院财产损失的协商赔偿。发生偷盗行为者，移交司法程序处理，一经核实，并予以辞退，财物损失由投标方承担。

（五）导乐服务：

一）服务内容：

1. 产妇自愿选择导乐服务，产妇决定选择导乐服务后，导乐公司与产妇或产妇家属

签署导乐服务协议书（合同）。

2. 按协议书（合同）约定，导乐人员进行“一对一”导乐服务，与产妇及产妇家属进行有效沟通，给予情感抚慰、生活护理等安抚产妇，帮助产妇做好情绪管理。

3. 导乐人员对产妇进行日常生活照料（如擦汗、进食水、如厕、更衣等），同时宣教导乐服务内容。

4. 在导乐人员陪产过程中为产妇做好人性化照护，如喂水、进食、擦汗、协助如厕、按摩镇痛等。

5. 在责任助产士的指导下，为产妇做好按摩，缓解产妇疲劳，缓解分娩疼痛。

6. 在产妇身体条件允许的情况下，搀扶产妇下床活动并陪伴产妇活动，防止产妇摔倒跌伤。

7. 在责任助产士的指导下，协助产妇使用分娩球、行走车、按摩用具等导乐辅助设备。新生儿有异常情况及时通知医护人员处理（不得自行处理）。

8. 做好与医护人员及家属沟通的桥梁，有异常情况及时向医护人员汇报。

9. 产妇分娩后，进行母乳喂养宣教与指导，协助产妇做好母乳喂养。

10. 新生儿出生后，在责任助产士的指导下，协助产妇完成第一次母乳喂养、为产妇和新生儿盖好被子保暖等，陪伴产妇，满足产妇进食、进水和排泄等需求。

11. 收取导乐服务费用，开具票据给产妇或产妇家属，填写导乐工作记录表。

12. 产妇分娩 2 小时后，同分娩室人员一起将母婴送回母婴同室，服务结束。

13. 导乐公司管理人员做导乐服务满意度调查。

二) 导乐服务质量标准

1. 导乐人员严格遵守国家法律法规和医院各项管理制度，必须服从医院及科室的管理，不得拿要孕产妇及家属任何物品。

2. 导乐人员统一着装、佩戴胸卡、工服清洁整齐(头发整洁，不允许披头散发)，不允许穿工作服外出(工作服指在分娩室陪伴产妇时的专用服装，不得穿出工作区域)，基本素质、仪表要符合护理部和导乐公司要求。

3. 导乐人员工作认真负责服务到位，不准躺、坐孕产妇病床或产床上，不准在工作区域内打闹、扎堆聊天、大声喧哗等。

4. 导乐人员工作要主动热情，服务态度好，对孕产妇和新生儿要有五心：即爱心、热心、耐心、关心、责任心。

5. 导乐人员不准在工作时间或工作区域内洗澡(到医院或公司指定地点洗澡)，严禁在工作时或工作区域内洗衣服、做饭、吸烟、玩手机等违规行为。

6. 导乐人员要爱护工作区域内各项设施设备，不准偷、拿、外卖医院的任何物品。

7. 导乐人员进入产房或特需病房服务时，严禁携带过多的个人物品，个人物品不与产妇物品混放。孕产妇之间物品不混放、不混用，接触孕产妇、新生儿前后必须洗手，防止交叉感染。

8. 上班期间，不得擅自离开产妇或工作区域，特殊情况时要与产房(特需病房)护士长请假，批准后方可离开。

9. 上岗工作期间要做到五勤：即眼勤、手勤、腿勤、嘴勤、脑勤，给孕产妇、新生儿提供优质安全的服务。

10. 工作时要做到“四轻”，即：说话轻、走路轻、开关门轻、动作轻；“五个一样”，即领导在与不在一个样、白天与夜间一个样、对陌生人和熟人一个样、产妇家属在与不在一个样、工作忙与闲一个样。

11. 保持正常护患关系，不得吃拿卡要孕产妇及家属任何物品，不要求孕产妇家属为自己办私事。

12. 搀扶孕产妇下床活动时，要注意安全，防止孕产妇跌倒摔伤。

13. 孕产妇有不适主诉或异常变化时，及时通知责任助产士，不得擅自处理。
14. 不准为孕产妇调节氧气开关，不准更换或加減湿化瓶用水。
15. 不准私自摘取或连接输液管，调节输液速度及拔除输液管路等。
16. 不准私自为孕产妇或新生儿使用热水袋、冷（冰）袋，热敷、冷敷以免烫伤、冻伤孕产妇和新生儿。
17. 不准擅自替孕产妇更换、拔除各种引流管。
18. 凡禁食孕产妇未经医护人员同意，不准给孕产妇喂水、喂食。
19. 不允许抱新生儿离开分娩房间或病室。
20. 不准擅自为孕产妇或新生儿进行吸痰、吸氧等一切治疗和护理活动。
21. 不准擅自为危重孕产妇更换床单。监护仪器等仪器设备出现报警不得擅自处理。
22. 医院为爱婴医院，不得向孕产妇和家属推销母乳代用品（奶粉、奶瓶、安抚奶嘴、奶嘴等）、不得向产妇推荐使用催乳师、开奶师、通乳师等。
23. 中标人不得将本项目管理服务进行分包或转包。

三）导乐管理要求：

1. 中标人对导乐人员实施继续教育，定期体检。中标人导乐人员在开始导乐服务之前先行与产妇签订导乐服务协议方可开始服务，中标人委派专人检查导乐人员工作质量，收集反馈意见，处理投诉、纠纷等。中标人每月进行岗位责任制大检查，对导乐人员服务质量进行综合评比考核。中标人对考核不合格者进行下岗培训。体检不合格或者累计三次考核不合格者，中标人不得安排其上岗。
2. 中标人定期发放调查问卷，征求医护人员和产妇及家属的意见，保证导乐服务质量和维护医疗秩序、医疗环境。
3. 中标人及导乐人员严格遵守采购人各项规章制度，并服从采购方管理监督。中标人无条件按照采购人意见整改乃至换人。
4. 中标人自主经营、自负盈亏，中标人的收入状况与采购人无关。中标人应规范导乐人员管理，保证导乐服务工作质量。中标人与产妇或产妇家属自愿签署导乐服务协议书，明确双方权利义务。导乐服务协议书对采购人无任何约束力。采购人对此不享有任何权利，也不承担任何责任和义务。
5. 中标人负责保存导乐服务协议、问卷调查、投诉接待、接诉即办事件（投诉

工单)处理等事宜,中标人需建立书面档案。

6. 中标人负责导乐服务人员的培训、管理工作。对新入职的导乐人员,应确保对其进行岗前技能等相关知识的培训并经过考核,执有正规导乐培训资质的机构的导乐培训证书后方可再派驻采购人,所有导乐人员的培训证书复印件提供给采购人一份备查。供应商制定导乐人员日常培训考核计划,相关资料建档备查。

7. 中标人必须保障全年 24 小时满足导乐服务需求,接待处理导乐服务中产生的异议。

8. 中标人应在采购人提供的办公用房内醒目位置张贴收费标准,并在向产妇提供导乐服务前,以书面形式主动告知产妇或其家属导乐服务的内容、收费标准及不再向产妇或其家属收取额外费用。

9. 中标人负责导乐人员工作的具体安排,负责与产妇或其家属签订导乐服务协议,按合同规定收取相关费用,并为其开具正规发票。

10. 中标人自行支付导乐人员的工资、福利待遇及国家要求的社会保险。

11. 中标人必须保证所有导乐人员体检 1 次/年,体检费用由公司自行承担。

12. 中标人为员工必须配置统一制服,并保证不少于 2 次/周的集中洗涤、消毒和熨烫。

13. 中标人必须对提供的导乐人员开展必要的法治教育工作(每年不少于 1 次),保证其严格遵守国家的各项法律、法规及采购人的各项规章制度,避免刑事案件的发生,培训结束后,应在 5 个工作日内将培训材料、参会人员名单及参会签到记录复印件交采购人护理部一份进行备案。原件由中标人公司保存,以备采购人或上级部门随时检查时用。

14. 中标人专职管理人员应每月征求产妇及用人科室的意见,对相关问题及时整改。

15. 中标人自行与产妇或其家属签订导乐服务协议,上岗时导乐人员应主动向产妇介绍自己姓名。

16. 中标人接受采购人及分娩室、产科特需病房医护人员的指导、监督和检查,导乐人员应服从采购人的管理,及时改进工作方法。

17. 中标人导乐人员因工作失职,使产妇、新生儿发生意外或与其家属发生纠纷时,均由中标人负责解决,因此产生的费用和责任由中标人承担。

18. 中标人应定期向采购人缴纳管理费用。

19. 中标人应对导乐人员加强管理，防止串岗、脱岗或进入非导乐工作场所或办公以外区域。

20. 中标人或导乐人员保证在服务期内接触到的（包括导乐人员接触到的）采购人及孕产妇、新生儿的信息、文件、资料及其他保密事项，负有保密义务。在本补充协议有效内及之后，未经书面授权，不得以泄漏、告知、公布、发布、出版、传授、转让或者其他任何方式（包括自媒体方式）使任何第三方知悉属于采购人及孕产妇、新生儿的保密信息。中标人或导乐人员违反保密义务，应赔偿给采购人或孕产妇、新生儿造成的全部损失。

21. 如果中标人拒绝采购人的监督管理以及更换工作人员要求，每发生一次，中标人应向采购人支付人民币 1000 元（大写：壹仟元）的违约金。如发生 3 次及以上，采购人有权解除合同。

22. 中标人履行合同义务过程中因中标人原因发生孕产妇、新生儿的人身财产损害或者损害采购人、第三人的人身、财产等，由此发生的一切责任和费用全部由中标人承担，采购人不承担任何责任及费用，且采购人有权选择解除本补充协议。

23. 若中标人停止向采购人派遣导乐人员满三天或者累计达半月、或中标人被吊销营业执照及丧失履行合同的相关资质，或出现经营状况严重恶化，或出现转移财产抽逃资金以逃避债务的情况，或丧失商业信誉，或破产时，则采购人可以在任何时候以书面通知中标人终止合同，该终止合同将不影响采购人已经或将要采取的补救措施，同时中标人应向采购人支付总管理费 20%的违约金，若采购人因此被行政处罚或存在其他损失，则中标人应赔偿采购人并承担相应的责任。

24. 中标人必须亲自履行本补充协议。未经采购人事先书面并加盖采购人公章同意，中标人不得部分或全部转让其应履行的合同中的义务，否则中标人应向采购人支付三个月管理费作为违约金，同时中标人应与受让方或承包方对采购人承担无限连带法律责任。

25. 中标人应对导乐人员加强管理，防止串岗、脱岗或进入非工作区域以外区域。

26. 中标人或导乐人员有违背《促进母乳喂养成功十项措施》中行为者，扣除 500 元/次作为违约金；导乐人员给予开除处理。

（六）陪护床管理

1. 中标人管理及工作人员在院内开展陪护床管理业务期间,应遵守国家的法律法规,自觉遵守甲方的要求以及院内的各项规章制度,配合甲方的管理安排。
2. 中标人应按照合作协议约定向甲方提供优质、安全的陪护服务,以及陪护床的日常管理和维护。
3. 中标人必须做好安全、防火等相关的培训,并对管理物品进行必要的消毒保养。
4. 中标人建立陪护床管理制度,规范陪护床管理费,明码标价并开具收据。
5. 中标人陪护床的管理业务:中标人负责陪护床的采购、安装、维护和清洁,确保陪护床的卫生和安全。中标人专人负责陪护床的收送(早收 6:00、晚送 17:30)
6. 中标人要向病人或家属说明陪护床使用时间及注意事项,收据要注明科室、床号、姓名、开具日期,由病人或家属签字。
7. 陪护人员及月嫂不得对病人或家属私自出租陪护床,每日早晨陪护床收起后应放置医院指定地点。如未按要求出租或放置,一经发现将对投标人进行处罚。
8. 因租用陪护床问题所产生的纠纷和损失由中标人负责。
9. 中标人定期向采购人缴纳管理费,并记录陪护床用量。

四、商务要求

1. 服务期:1 年。在采购人质控考核合格、预算有保障且合同条款不变的前提下,通过一年一续签方式再次签订合同,累计总服务期最长不超过 3 年。
2. 交付地点:本院区和顺义院区;
3. 付款条件(进度和方式):每季度支付一次,详见合同条款。

五、履约验收方案及标准

★(一)服务收费标准(拟向患者收取的服务费用不得超过下列标准):

- 1、普通陪护一对一护工费 280 元/24 小时;
- 2、重症陪护一对一护工费 300 元/24 小时;
- 3、月嫂一对一护理费 400 元/24 小时;
- 4、月嫂二胎护理费 600 元/24 小时;
- 5、导乐全程分娩 8 小时收费 1500 元;

6、导乐全程分娩超出 8 小时以外，每 1 小时加收 100 元；顺产转剖腹产，4 小时以内收费 800 元，8 小时收费 1500 元，超出 8 小时后 1 小时收费加 100 元；

7、床租赁费 20 元/天/张（含床单和被子）。

（二）本合同签署后，供应商应在五个工作日内向医院交纳人 5% 的绩效款。合同期满后医院不计利息全额退还供应商绩效款。如供应商在合同履行过程中存在违约情形的，医院有权从绩效款中直接扣除相应的款项。绩效款被扣除后，供应商应当在医院规定的期限内补足。绩效款将结合季度考核评价结果予以兑现，原则上每次奖惩数值应控制在总绩效款的 25% 以内，具体是：扣罚：对单位的扣罚，即：总评为 A 等级（80 分（含）及以上）不扣罚；总评为 B 等级（70 分（含）至 80 分（不含））扣罚 5%；总评为 C 等级（60 分（含）至 70 分（不含））扣罚 15%，总评为 D 等级（60 分（不含）以下）扣罚 25%。

（三）供应商自觉接受医院的监督管理，医院将按照《首都医科大学附属北京地坛医院物业监督管理绩效考核暂行办法》中护理员、陪护、月嫂定性考核和定量考核双方事先约定的监督考核项目，每季度对供应商提供的医辅劳务服务和住院患者陪护、月嫂服务的工作质量进行考核评价，并针对考核结果予以兑现，与绩效款挂钩。

（四）导乐服务按照《产妇满意度调查表》由患者进行打分，本考核每月进行一次。考核时，如给予导乐服务的孕产妇打分低于 85 分，即认为公司当月考核不合格。考核成绩平均值低于 85 分，每少一分扣 1000 元；考核成绩平均值低于 65 分，甲方有权终止合同。

（五）一站式接线服务每季度进行《医院一站式接线人员管理质量考核标准》考核分值需 ≥ 90 分，每低一分扣除当月服务费 500 元，连续 3 个月考核均低于 70 分予以解除合同。

六、风险管控措施

1. 医院把医辅劳务服务工作委托供应商管理，由于供应商责任所产生的一切损失由供应商赔偿医院及第三关联人。

2. 供应商自行雇佣服务管理人员，依法与其签订书面劳动合同，并将职工名册和聘用职工的劳动合同的复印件，交付医院备案。供应商应依法向其雇佣的服务管理人员支付工资，并为其缴纳社会保险。供应商应对其所雇佣的管理服务人员

负责，供应商与其所雇用的服务管理人员之间产生的所有劳动及劳务纠纷由供应商全权负责，与医院无关。如供应商处置不当，致使医院承担责任的，医院有权追究供应商的违约责任，按照医院承担责任的二倍，由供应商承担违约责任。供应商及雇佣的服务管理人员应严格按照安全规程、规范作业，在作业期间造成人员伤亡、感染等事件一切责任和后果由供应商承担。

3. 当发生紧急公共卫生事件时，供应商必须依照合同履行职责保证人员的相对稳定及所提供的管理和服务的连续性，不得中断，不得借故终止合同，否则由此产生的一切损失由供应商承担。

4. 制定医辅劳务服务各项制度。供应商应于本合同签订后一个月内制定出针对医院的物业服务规章制度、操作规范、年度工作计划、应急预案、安全措施，医院突发公共医疗卫生事件的措施等并上报医院。