

采购需求

（采购需求如与拟签订的合同文本有矛盾，均以采购需求为准。）

说明：

1. 当采购项目涉及政务信息系统时，采购需求应当符合《政务信息系统政府采购管理暂行办法》（财库〔2017〕210号）的相关要求。
2. 采购人及采购代理机构应关注财政部门会同有关部门制定发布的需求标准，结合具体应用场景，根据对应《需求标准》确定采购需求。

已发布的需求标准如下：

《关于印发〈商品包装政府采购需求标准（试行）〉、〈快递包装政府采购需求标准（试行）〉的通知》（财办库〔2020〕123号）

《绿色数据中心政府采购需求标准（试行）》（财库〔2023〕7号）

《台式计算机政府采购需求标准（2023年版）》（财库〔2023〕29号）

《便携式计算机政府采购需求标准（2023年版）》（财库〔2023〕30号）

《一体式计算机政府采购需求标准（2023年版）》（财库〔2023〕31号）

《工作站政府采购需求标准（2023年版）》（财库〔2023〕32号）

《通用服务器政府采购需求标准（2023年版）》（财库〔2023〕33号）

《操作系统政府采购需求标准（2023年版）》（财库〔2023〕34号）

《数据库政府采购需求标准（2023年版）》（财库〔2023〕35号）

《物业管理服务政府采购需求标准（办公场所类）（试行）》（财办库〔2024〕

113号）

如有更新或增加，以财政部门发布为准。

一、采购标的

1. 需求一览表

包号	标的名称	数量	是否接受非本国货物、工程、服务参与投标
1	2026 至 2029 年度朝阳院区劳务外包岗位	/	否

二、商务要求

1. 服务期和服务地点

1.1 服务期：详见投标邀请合同履行期限

1.2 服务地点：采购人指定地点

2. 付款条件（进度和方式）

见第六章《拟签订的合同文本》。

3. 包装和运输（如适用，须满足《关于印发〈商品包装政府采购需求标准（试行）〉、〈快递包装政府采购需求标准（试行）〉的通知》（财办库〔2020〕123号））

三、技术要求

（一）外包人员条件

- 1、拥护中华人民共和国宪法，遵守国家法律法规，遵守工作纪律。
- 2、自愿从事相应岗位工作，具有忠诚、奉献、吃苦耐劳的精神，服从组织分配和管理。
- 3、具有良好的道德情操、心理素质和较强的纪律观念。
- 4、身体健康，具备正常履行职责的身体条件和工作能力，无传染性疾病。
- 5、能够胜任岗位要求，具备相应的工作能力；
- 6、无违法犯罪记录。

★7、医护技岗位有相应的资格证书，具体要求如下：

- （1）医疗助理岗位：须持有对应专业初级及以上专业技术资格证书；
- （2）助理护士岗位：须持有护士执业资格证书；
- （3）眼科视光员岗位：须持有初级及以上眼镜验光员职业资格证书；
- （4）医药制剂设备维修工岗位：须持有《电焊作业特种作业操作证》及《电工

作业特种作业操作证》;

(5) 调剂药师岗位: 须持有药师及以上专业技术资格证书。

注: 投标人在投标时应单独出具承诺函并加盖公章, 承诺上述岗位人员上岗时向采购人提供上述岗位人员相关证书复印件, 否则投标无效。

(二) 服务要求

- 1、满足人数和相应岗位要求, 对不合格的外包人员及时进行调整, 及时撤换采购人提出不称职的人员, 如外包人员因病或其他原因缺勤, 投标人负责及时安排人员替补。若达不到人数和岗位要求, 直接扣除服务费用。
- 2、按采购人要求时间到岗, 投标人在外包人员过程中应遵守国家法律、法规和采购人的规章制度, 能够完全胜任相应岗位工作。
- 3、投标人负责提供工资、福利及相关社会保险等。
- 4、投标人应选派经过培训的身体健康、品行良好、无违法违纪犯罪前科等条件人员上岗, 服装、标识应统一、整洁。
- 5、投标人应对外包人员的岗前培训和在岗轮训, 加强对人员的监督检查和管理, 对外包人员的法制教育和职业道德教育, 确保为采购人提供优质高效的服务, 并及时处理外包人员违规违纪问题;
- 6、投标人所派的人员应在采购人领导下实施本项目规定的工作。
- 7、本项目涉及的外包人员食宿均由投标人自行解决。
- 8、本项目中外包人员工资由投标人承担, 如因人员变动或医院岗位实际需求发生人员变化的, 最终支付工资以实际工作人数为准。

(三) 外包岗位需求

- 1、导医导诊员 40 人 (按实际人数结算)。
- 2、导医导诊专员 10 人 (按实际人数结算)。
- 3、服务热线接线员 12 人 (按实际人数结算)。
- 4、诉求协调及医务社工 4 人 (按实际人数结算)。
- 5、医药制剂操作工 13 人 (按实际人数结算)。
- 6、医药制剂药剂工 11 人 (按实际人数结算)。

- 7、医药制剂设备维修工 1 人（按实际人数结算）。
 - 8、调剂药师 10 人（按实际人数结算）。
 - 9、眼科视光员 4 人（按实际人数结算）。
 - 10、门诊医疗服务辅助员 10 人（按实际人数结算）。
 - 11、医疗助理（检验、放射、康复、科研助理、实验助理） 15 人（按实际人数结算）。
 - 12、助理护士 5 人（按实际人数结算）。
 - 13、收费专员 5 人（按实际人数结算）。
 - 14、科室辅助专员 5 人（按实际人数结算）。
 - 15、其他辅助员 25 人（按实际人数结算）。
- 注：需求人数合计：170 人/年（按实际人数结算）。

（四）用人标准

1、基本要求

- （1）拥护中国共产党的领导，遵守中华人民共和国宪法和法律，无违规违纪等不良记录。
- （2）爱岗敬业，遵纪守法，严格遵守各项规章制度，服从管理，听从指挥。
- （3）禁止与医护人员和患者发生争吵。
- （4）统一服装，仪表端庄，服装整洁，说话和气，礼貌待人，仪表仪容符合行业要求。
- （5）作风正派、业务熟练、工作责任心强，能忠于职守，有吃苦耐劳的精神，能够胜任岗位要求。
- （6）严令禁止与号贩子、药贩子勾结牟利。一经发现，立即退回，投标人需承担相应责任。
- （7）不得私藏院方文件、废品等各类物品。
- （8）爱护采购人的设施设备，保证所有设施设备完整完好。注意节水节电，如因工作失误，造成采购人设施设备损坏，由投标人负责赔偿。

2、仪容仪表要求

- （1）头发：

男士：头发短而干净，前不遮眉，后不盖领，两边不过耳朵，不可剪奇异发型，不染异色。

女士：头发干净，树立整齐，长发需盘起，前发不过眉，不准梳奇异发型。

（2）面部

男士：不可油光满面，经常修面、剃须，不准蓄须，保持面部清洁。

女士：保持面部清洁，可化淡妆上岗（制剂操作工不适用）。

（3）站姿忌讳：东倒西歪、拉肩勾背、双手乱放、做小动作

（4）走姿忌讳：身体摇摆、双手乱动、急事奔跑、眼朝下看

（5）工服：着统一样式的工服，佩带工牌，工服干净平整，大小适当，无破损，无异味等。不可将衣服敞开或衣领竖起，不可将衣袖或裤脚卷起（工作特殊需要时除外），不得私自修改制服，工服定期清洗。

（6）工鞋：着统一样式的工鞋，保持干净，清洁，无异味，无破损。

（7）袜子：无破损，无异味。

3、员工行为举止要求

（1）工作中用语礼貌，遇到医患人员主动问候，面带微笑，礼让先行；

（2）在工作区域作业时，需保持良好的精神状态，步态平稳；

（3）如发现设备设施不能正常运作、人员受伤或其它异常状况应立即汇报有关领导；

（4）工作时应做到节约用水用电，看到有浪费水电的情况主动上前制止；

（5）入室前先轻敲房门，得到同意后方可进入；

（6）不可在工作时间内接待亲友、接打私人电话；

（7）不准随地坐倚，或在更衣室内睡觉；

（8）员工之间谈话不能嗓音过大影响到别人；不能群聚谈天，不能在工作时间看书报；

（9）不准随意离开工作区域；

（10）当员工之间出现矛盾时，可报有关领导处理，不能有争吵行为；

（11）按时上下班，严格遵守劳动纪律，不得私自调换班次；

（12）上班前及上班期间不可饮酒；

（13）任何盗窃、向医护人员借款行为，一经发现立即退回。服务公司同时承

担相应责任；

4、岗位纪律

- (1) 严格遵守法律法规及公司各项规章制度，做守法公民。
- (2) 不许迟到、早退。
- (3) 不许在院内大声喧哗。
- (4) 爱护节约公共用品，严禁私人使用或随便赠与他人。
- (5) 工作时必须着工作服，仪表端庄、服装整洁、举止稳重大方、说话和气、礼貌待人、不浓装艳抹。
- (6) 工作时间不得带无关人员进入工作场所。
- (7) 尊重院方工作人员，虚心听取院方意见，向院方人员学习，不因任何原因和院方发生冲突。
- (8) 尊重、同情、理解病人的处境，不给病人造成不便，爱护病人的物品，不接受病人及家属的馈赠。损坏病人的物品要照价赔偿，不因任何原因与病人及家属发生冲突。
- (9) 不准传播流言蜚语、搬弄是非、中伤他人、挑拨离间、破坏和影响团结。
- (10) 工余节假日外出要遵守公德，交通规则，讲文明礼貌、注意人身财产安全、防止发生事故。
- (11) 私人物品由个人保管，贵重物品应采取妥善保管措施。如发生丢失由个人负责。
- (12) 要自尊、自重、自爱、自觉的保护个人权益不受侵害。如发生侵害行为事件时，要及时按照院内保卫部门的流程，请求援助。
- (13) 与员工或其他人发生争执和矛盾不要采取过激行为，如争吵、打架、斗殴等，要通过有关领导出面解决。
- (14) 要服从领导听从调动，不得各行其是。
- (15) 要以医院为家，爱护医院财产，因违反操作规程所造成的伤害事故，由个人负全部责任。
- (16) 保守医院机密，不该说的话不说，不该打听的不打听，不利于医院的事不做。
- (17) 操作电脑及自助机等仪器时，要严格按照说明书规定的操作规范进行，

不得马虎、不得乱来，否则造成的损坏、丢失等均由个人负责赔偿。

（五）外包岗位要求

1、工作内容及岗位要求

1.1、导医导诊员

（1）严格遵守医院的各项规章制度及劳动纪律，服从科室的工作安排与调配。

（2）提前 10 分钟到岗，仪容仪表端庄整洁、符合规范；上岗前需整理工作环境、备齐用物。

（3）遵守劳动纪律，严格执行请假制度，不迟到、不早退、不脱岗、不空岗，工作期间不做与工作无关的事情。

（4）做好自助设备使用保障工作，巡视自助机运行状态，发现故障及时报修并做患者引导工作。严格落实院感要求，确保自助机配备的手消毒液在有效期内且余量充足，按规范定时消毒自助机，并准确、及时做好记录。

（5）秉持“以患者为中心”的服务理念，主动、热情接待患者，使用文明用语，做到态度和蔼、耐心倾听、专业解答，为患者提供有温度的就医引导。

（6）重点关注老年、残疾人、孕妇及行动不方便等特殊群体，提供主动服务，耐心协助并指导其操作各类自助设备，或全程引导至人工窗口办理业务。

（7）强化工作区域内的动态巡视，密切关注安全隐患和异常问题及时汇报。

（8）保持通讯畅通，熟练掌握各类突发事件的应急预案做好应急准备。

（9）按时参加科室内组织的各项业务培训与学习，参加阶段性考核，确保考核成绩合格。

1.2、导医导诊专员

（1）严格遵守医院各项规章制度与劳动纪律，坚决服从科室工作安排。严格执行请休假制度，做到不迟到、不早退、不脱岗、不空岗，在岗期间严禁从事与工作无关的活动。

（2）落实提前 10 分钟到岗制度，确保仪容仪表端庄整洁。上岗前需全面整理工作环境，备齐各类服务用物，以饱满的精神状态迎接患者。

（3）在门诊服务中心护理人员的指导下，高效完成“一站式门诊服务中心”的导医导诊咨询、预约挂号、资料打印及检查预约等综合服务工作。

（4）在诊区护理人员的指导下，负责诊区导医导诊及基础保障工作。协助完成患者身高体重测量、生命体征监测等工作；合理分流患者，维持良好的就诊秩序，有效减少排队等候时间。

（5）负责自助设备的日常巡视与使用保障，发现故障及时报修；严格落实院感要求，确保自助机配备的手消毒液在有效期内且余量充足，按规范定时消毒设备并准确做好记录。

（6）负责对新入职或初级导医导诊人员进行业务培训与实操指导，帮助其熟练掌握岗位技能，确保其能独立、规范地完成本职工作。

（7）承担导医导诊团队的日常督导管理工作，监督团队成员的服务规范、劳动纪律及工作质量，发现问题及时纠正并向上级反馈。

（8）按时参加科室内组织的各项业务培训与学习，参加阶段性考核，确保考核成绩合格。

（9）秉持“以患者为中心”的理念，主动、热情接待患者。使用标准化文明用语，做到态度和蔼、耐心解答。重点关注老年人、残疾人等特殊群体，提供全程协助与就诊流程指导。

（10）保持通讯设备畅通，熟练掌握各类突发事件的应急预案，做好随时应对急危重症转运等应急准备工作。

（11）工作区域内的动态巡视，一旦发现各类突发事件、安全隐患或异常情况，须第一时间采取初步干预措施并迅速向上级汇报。

1.3 、服务热线接线员

（1）负责接听群众来电，受理咨询、投诉、建议、求助等服务内容，记录相关问题，并转至相关科室处理；

（2）负责跟进转办事项的处理和回复进度，保证快速响应和满意度；

（3）负责汇总接听工单，定期进行数据分析，指导专项改进；

（4）可独立完成领导安排的其他事项。

1.4 、诉求协调及医务社工

（1）负责现场来访接待、院内热线接听、线上平台（如 12345/12320/一体化）工单接收，受理咨询、投诉、建议等各类诉求，准确记录问题细节。

（2）对简单诉求当时解答或协调解决；无法当时解决的，按流程转派至被投诉

科室，明确标注紧急程度并跟踪督办。

（3）对涉及医疗质量、赔偿类诉求先行核实并解决，有争议转医务处处理。

（4）负责工单的接收、转派、平台办理、佐证收集、闭环回复及剔除等工作，确保工单时效性。

（5）每日汇总未解决工单，督促责任科室限期处理并通报进展；对超期工单提报升级，推动问题高效解决。

（6）联合多科室研究复杂诉求解决方案，做好沟通解释和患者安抚工作。

（7）定期 OA 上传工单，整理诉求数据，形成月度等分析报告，识别高频问题科室、流程堵点及服务短板。

（8）对接诉即办数据进行统计、分析，提出专项改进建议，推动诉前问题预判与整改。

（9）维护并更新常见问题解答、就诊指南、政策文件等知识库，确保信息准确性和时效性。

（10）参与优化服务流程设计，提升患者体验及服务效率。

（11）完成科普宣传材料上传（如 12320 平台）及活动支持。

（12）主动开展院内巡查，发现潜在服务问题，汇总问题并督促整改。

（13）监控核心 KPI（如工单响应率、平均处理时长、满意度评分），定期提交数据报告。

（14）完成上级部门要求的信息报送、重点问题挂账及剔除工单的沟通协调

（15）起草或完善诉求处理制度、应急预案及操作规范等。

（16）评估患者及家庭的心理社会需求，提供情绪支持和心理疏导。通过游戏治疗、艺术陪伴等方式，帮助患者缓解焦虑，适应医疗环境。

（17）协助患者申请慈善救助，缓解经济负担。拓展社会资源，与公益基金会、社会组织等合作，推动资源整合。

（18）组织社工小组活动，提升患者及家属的疾病预防、心理调适能力。建立患者支持小组，提高患者自我管理水平。

（19）负责医院志愿服务的招募、培训和管理，提升志愿服务的专业化水平。组织病房陪伴、健康宣教等活动，促进志愿者与医护、患者的有效互动。

（20）参与科普基地建设，组织策划健康讲座、职业体验等医学科普活动。拓

展与学校、社区合作，提高公众健康素养。

(21) 与医生、护士等跨学科协作，制定患者综合支持方案。促进医患沟通，提升医疗服务体验和患者满意度。

(22) 负责协助科室其他日常事务。

1.5、医药制剂操作工

(1) 服从制剂室的岗位分配、调剂和各项临时性工作。

(2) 遵纪守法、爱岗敬业、责任心强，具备较强的团队和服务意识。

(3) 无任何违法、违规、安全事故和不良行为记录。

(4) 工作积极主动，勤学肯干，任劳任怨；能进行有效沟通。

(5) 符合药品生产从业人员体检要求，具有高度的药品操作安全 and 质量安全意识。

(7) 身体素质良好，能够胜任中等劳动强度工作。

1.6、医药制剂药剂工

(1) 具有药品或制剂生产、检验、质控和库房工作经验者优先。

(2) 熟悉颗粒剂、液体制剂、软膏剂等剂型的工艺和质量要求。

(3) 熟悉药品生产洁净区域的配制、清洁和质控等相关要求。

(4) 能阅读并理解各项工作指令，严格执行各项操作规程。

(5) 具备基础的过程记录、数据计算分析以及文件撰写能力。

(6) 能熟练使用计算机和 office 办公软件。

(7) 符合药品生产从业人员体检要求，具有高度的药品操作安全 and 质量安全意识。

1.7、医药制剂设备维修工

(1) 具有 2 年以上药品固体制剂、软膏剂或液体制剂等设备维修工作经验。

(2) 熟悉药品生产的厂房设施、设备等相关质量管理要求。

(3) 符合药品生产从业人员体检要求，具有高度的操作安全和药品质量意识。

1.8、调剂药师

(1) 药师调剂处方时必须遵守操作规范，按照处方准确调配药品，确保用药安全性和有效性。

(2) 药师调剂处方遵循“四查十对”的要求，关注处方的合法性、处方用药的适

宜性（如皮试、重复给药、相互作用等），并承担告知患者用药注意事项的责任。

（3）为患者提供用药指导，解答关于药品的疑问，确保患者正确使用药物。

1.9、眼科视光员

（1）身心健康，身体强壮，无精神类疾病。

（2）热爱工作，踏实肯干，有一定的学习能力，工作积极认真，能够听从科室安排。

（3）从事过视力检查、屈光矫正、眼健康评估以及提供相关视觉保健服务优先。

（4）负责协助视力检查。

（5）负责协助屈光矫正。

（6）负责协助眼健康评估以及提供相关视觉保健服务。

（7）负责协助科室其他日常事务。

1.10、门诊医疗服务辅助员

（1）熟悉门诊环境，有效沟通，礼貌用语，维持门诊有序就诊环境，及时疏导患者就诊。

（2）检验条码打印、标本送检、器械物品消毒、超声结果记录、预检分诊。

（3）巡查 APP 自助机运作情况，及时更换墨盒、添加纸张，如遇故障及时报修，规范操作。

（4）严格执行消毒隔离制度，按要求对工作环境进行清洁消毒并记录，及时准确登记

1.11、医疗助理（检验、放射、康复、科研助理、实验助理）

（1）严格遵守医院各项规章制度、诊疗规范及操作流程，服从科室工作安排，履行岗位职责。

（2）严格执行医疗质量与安全管理规定，落实院感防控、生物安全、辐射防护等相关规定，严防差错事故。

（3）负责本岗位仪器设备、试剂耗材的日常维护、清点与保管，做好使用登记，发现异常及时上报。

（4）做好各类工作记录、数据台账的规范填写与归档，确保资料完整、数据准

确、可追溯。

(5) 配合科室完成其他工作任务，积极参与业务学习与技能培训

1.12、助理护士

(1) 在护士长和护士的指导下，按分级护理要求，协助完成低技术性基础护理工作。

(2) 随时巡视病房，及时响应患者呼唤，提供必要的帮助和支持。

(3) 协助患者进行日常生活护理。

(4) 配合规定的操作辅助、技术辅助，负责咽拭子检测、生命体征测量等基础医疗操作。

(5) 负责协助科室其他日常事务。

1.13、收银专员

(1) 严格按照国家的医疗收费标准进行收费，确保无错收和费用漏收。负责门诊挂号收费、药品收费、检查检验收费等业务；负责住院登记及补缴押金、出院核对费用、医疗保险核算，救助基金结算等业务。能准确无误地开具门诊收费医疗票据（电子）或住院医疗票据（电子）及住院预交金收据。

(2) 负责办理关联、变更患者就诊信息、办理自费患者就诊卡/就诊码；负责办理收取医疗手册工本费、病案复印费、住院婴儿奶费等非医疗收费业务。

(3) 在满足退费条件的前提下，负责办理门诊就诊卡退款、退号、退费等业务；负责办理住院费用的召回、退费等业务。保证流程合规并妥善保管好相关的退费单据并提交审核。

(4) 每日收费业务结束后，准确打印出各类结算报表，包括：收费日报表、发票明细日报、预交金明细日报、预交金交账日报、结算交账日报、交账报表等并及时交款。

(5) 保管好票据、现金、专用章等财物，确保其安全。

(6) 保持良好的窗口服务态度，不推诿、不敷衍，帮助患者积极解决缴费过程中遇到的问题。

(7) 负责协助科室其他日常事务。

(8) 本岗位为轮班岗位，负责白班，小夜班及夜班的工作。

1.14、科室辅助专员

- (1) 身心健康，无精神类疾病，能够适应岗位强度要求。
- (2) 热爱岗位工作，责任心强，踏实严谨，具备良好自主学习能力、沟通协调能力，服从科室工作安排。
- (3) 具备行政、文秘相关工作经验，熟悉公文整理、档案管理、会务组织等业务，了解医院行政流程优先。
- (4) 承担科室综合性行政事务，公文处理、资料分类归档、会议筹备与会议记录、台账维护、数据统计上报等工作。
- (5) 负责科室物资全流程管理，医疗耗材、办公用品的申领、登记、分发、盘点及库存台账维护，做好物资出入库记录。
- (6) 对接院内各职能部门，协助完成科室其他综合性事务。

1.15、其他辅助员

- (1) 身心健康，无精神类疾病。
- (2) 工作态度端正，踏实肯干，具备基础学习能力，工作认真，服从科室调度安排。
- (3) 协助开展基础事务：文件搬运、资料整理装订、会场基础布置等简单事务。
- (4) 协助做好物资辅助工作：办公用品、耗材的搬运、清点、分发等基础操作。
- (5) 负责协助科室其他日常事务。

2、服务保障及服务质量控制要求

- (1) 所有人员入职前，投标人需提供派驻本项目所有人员的健康体检证明（制剂操作工体检需符合相关要求）、外地务工人员必须提供身份证，并配合采购人对所有人员是否存在违法乱纪等行为进行身份复核。
- (2) 所有人员入职前，需接受保密培训，并签订《保密协议》，对患者信息、采购人信息、医疗信息等不得肆意外泄，宣扬，私下诋毁。同时签订《安全责任书》，对医院安全风险、医疗安全风险要明确责任，规避相应安全风险。严格执行采购人管理制度，遵守医院各项规章制度及要求。
- (3) 上岗前需投标人对其岗前培训不少于 20 小时，通过采购人笔试、口试、

实操考核合格后方能上岗。未通过采购人面试、考核合格即上岗的员工，采购人有权不支付相应服务费用。

（4）采购人有权定期对投标人提供的服务人员进行抽查考核，对考核不合格者投标人应按要求进行业务再培训，再培训仍旧不合格者，投标人必须在采购人规定的时间范围内对上述人员进行调整或更换，超过时限无任何原因久未更换的，采购人可在季度付款中对不合格人员进行相应处罚。

（5）做好工作人员上岗前的安全管理教育、礼貌用语、消防安全知识培训等工作。

（6）投标人需根据企业内部管理制度和员工绩效考核及激励管理制度对员工进行相应考核，能够充分保证服务质量，同时应对员工的工作职责有明确的划分和具体规定。

（7）投标人应具有应急事件处理能力。当在相应岗位服务过程中出现人员投诉或其他意外事件时，投标人应迅速做出反应，及时实施应对措施。建立完善的不良事件上报制度，并在服务过程中持续进行改进。

3、考核办法

医院定期和不定期检查投标人的服务质量、服务人数和其它事项。针对投标人提供服务的检查分为以下三个方面：质量考核、服务人数考核、失误惩罚。本条款所制定的惩罚款仅为监督和督促投标人服务工作质量而设定，并不因此项下的惩罚款而免除任何针对工作失误的赔偿责任。

（1）质量考核：

投标人同意医院对其的工作质量和服务进行评估。医院每月评估一次，并将评估结果反馈给投标人。如果单次满意度调查低于 70%，2 次满意度调查结果低于 85%，医院有权单方解除合同并要求投标人承担 2 万元违约金。

（2）服务人数考核：

为保证服务质量，投标人需要保证在医院提供服务的正常人数，当工作人数不足正常人数时，医院有权根据实际缺编人数和时间扣除服务费用。

（3）失误惩罚：

投标人应当指导工作人员遵守院方规章制度，保障服务质量。工作人员如

出现迟到早退等违反医院规章制度等情形，或者引发投诉，按次向院方承担违约金 100 元。

4、管理团队人员配置要求

1. 项目负责人 1 人，从业经验不少于 10 年。
2. 服务团队（需至少包含 1 名法务人员，1 名驻场人员）学历不低于本科，具有相关人力资源管理经验。
3. 服务管理团队总人数不少于5人。