**第五章 采购需求**

**一、采购标的**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 包组 | 标的名称 | 采购包预算金额  （万元） | 数量 |
| 1 | 北京市养老护理照料示范中心劳务派遣服务项目 (2023-2024年度) | 642.02478 | 一项 |

**二、商务要求**

1. 预算金额：642.02478万元。

2、服务期限：自合同生效之日起一年。

3、服务地点：采购人指定地点。

4、付款方式：根据合同履行情况按月支付劳务派遣费。

注：付款方式具体详见本招标文件《第六章 合同文本》。

**三、项目背景**

北京市养老护理照料示范中心（简称“养护中心”）成立于2014年4月，位于北京市顺义区左堤路李遂段19号院（北京市松鹤温泉新村）内，隶属于市民政局，为相当正处级全额拨款事业单位，该中心是集颐养、护理、照料为一体的综合性养老机构，建筑面积2.84万平方米，主要承担老年护理照料及培训示范工作，作为示范性养老机构开展相关示范培训和交流活动。

为满足老年人日益增长的养老服务需求，努力构建政府引导、政策扶持、社会参与、市场推动的多层次、多类型的社会化养老服务体系，不断提高养老服务社会化水平，促进养老服务事业健康发展，养护中心通过购买服务与市场化运作相结合的原则，引入专业性的劳务派遣公司，提供专业化的养老护理、后勤服务人员队伍，以达到减员增效，提升服务质量的效果。

**四、服务内容及要求**（包括但不限于）**：**

1、服务商承担以下责任和义务：

（1）服务商保证按时足额提供符合工作要求的劳务派遣人员给采购人，并进行岗前培训。

（2）服务商提供的劳务派遣人员进入采购人单位前必须经过体检，进采购人单位后需由采购人组织培训，经培训考试合格后方能留用上岗，否则不予留用。

（3）服务商负责提供劳务派遣人员与采购人共同进行日常管理工作，劳务派遣人员应严格遵守护理各项管理规定和制度，尽职尽责，服从采购方管理，按要求参加采购方服务理念、安全防范及专业技能培训，配合医务人员优质地完成工作。

（4）服务商负责劳务派遣人员的劳动合同签订、工资发放、社会保险缴纳等各项事宜。

（5）服务商负责劳务派遣人员的劳动争议处理。

（6）服务商负责不合格劳务派遣人员在7个工作日内调整。

（7）服务商提供的劳务派遣人员应爱护采购人建筑物及室内外设施，注意节水节电，发现建筑物及室内外设施破旧、损坏，应及时呈报采购人进行维修、更换。

（8）服务商应指派有医护学历、退休护士长或相关丰富管理经验者，负责对劳务派遣人员进行日常管理，并与采购人保持随时沟通，促进合作。

（9）服务商应定期对劳务派遣人员进行防火、防盗教育及技术培训，如因服务商劳务派遣人员工作失误造成自身或采购人或第三方财产损失或人员伤亡的，由服务商承担全部经济责任及法律责任。

（10）服务商提供的劳务派遣人员，在履行此服务项目合同过程中应保守采购人的病人信息、知识产权、商业秘密事项等不泄露给第三者。

（11）服务商劳务派遣人员如有更换或解雇，应收回进入采购人的工作卡，将更换名单以书面形式通知采购人，并确保劳务派遣人员工作正常运行。

（12）教育劳务派遣人员自觉遵守采购人有关规定，讲礼貌，热情为患者服务，不发生违法违纪行为，不在楼内会客，不与病人及采购人工作人员闲聊，未经允许不得到非本人工作区内活动，如有违反由服务商承担责任。

（13）实行岗位责任制，教育劳务派遣人员严格落实劳务派遣人员工作质量标准。

（14）由于服务商派往采购人的劳务派遣人员因主观故意或过错，对医院和病人造成人身或财产损失的，由服务商负责解决并承担全部赔偿责任。

（15）服务商应自行承担解除劳务派遣人员劳动或劳务关系的经济补偿金和赔偿金。

2、劳务派遣人员的管理方法

（1）劳务派遣人员的日常工作管理由采购人、服务商双方共同负责。

（2）劳务派遣人员的工作完成情况以采购人考核结果为准，本着奖罚对等的原则由服务商落实，执行《护理员岗位工作规范》。

3、如服务商提供的劳务派遣人员在采购人单位工作期间出现不符合工作要求的情况，采购人通知服务商，服务商需及时调换符合采购人要求的劳务派遣人员。若服务商未能及时更换，给采购人造成损失的，服务商应承担赔偿责任。

4、如服务商派出的劳务派遣人员违反采购人相关管理制度，采购人有权向服务商通报，要求服务商按相关制度实施处罚。

5、依据中华人民共和国相关法律和本合同规定，采购人、服务商双方在合作过程中出现问题，双方应持建设性态度积极解决。采购人、服务商双方任何一方在本合同有效期间内不得擅自更改本合同。如出现如下情况，守约方享有单方合同解除权。

（1）采购人逾期支付服务费用，经服务商书面催告后经过30日仍未支付的，服务商有权解除本合同。

（2）服务商提供的劳务派遣服务不符合质量要求，或给采购人造成重大损失的，采购人有权解除本合同并有权要求服务商赔偿由此给采购人造成的全部经济损失，并向采购人承担合同总额10%的违约金。

（3）服务商逾期向采购人提供本合同约定的劳务派遣人员达到10%的，经采购人书面催告后经过30日仍未到岗的，采购人有权解除本合同。

（4）除合同约定的原因外，采购人、服务商双方无正当理由不得无故终止合同，否则违约方应向对方支付合同总额10%的违约金。

6、该劳务派遣服务费包括但不限于：员工工资费用、社会保险费用、法定及节假日加班替班工资及补助费、特殊岗位补贴、服装及福利费（冬、夏装各两套）、其他费用（残保金、体检费）、管理费用及税金等。

7、服务商提供的劳务派遣人员少于服务项目约定数量或约定工时的，采购人经核对确认后，有权在给付当月劳务派遣服务费中按比例减少支付；应采购人要求，服务商增加服务人员约定数量或约定工时的，采购人应在给付当月成本服务费中按比例增加支付。

8、采购人按服务商实际提供的劳务派遣人数付费，付款依据如下：

（1）服务商劳务派遣人员因工作失职、不负责任，规章制度落实不到位或发生对采购人单位护理工作等投诉，投诉到采购人单位医务科护理部等业务主管部门，属于情节轻微的，给予服务商警告处理至扣除不高于该直接责任人当月工资费用的30%。

（2）服务商劳务派遣人员因工作失职、不负责任，规章制度落实不到位，造成一般差错，或发生对采购人单位护理工作等投诉，投诉到采购人单位信访部门或院领导属于情节一般的，扣除服务商该直接责任人当月工资费用的30%-50%。

（3）服务商劳务派遣人员因工作失职，规章制度落实不到位，出现严重安全差错、各类责任事故，给采购人造成较大影响和损失等，或发生对采购人单位护理工作等投诉，投诉到上级主管部门属于情节严重或发生经济损失的，扣除服务商该直接责任人当月工资费用的50%-100%，并退回服务商处理，造成损失由服务商承担。

（4）服务商劳务派遣人员因工作失职，不负责任，发生等级事故并影响院内安全的，或对采购人单位护理等工作投诉被新闻媒体曝光或法院裁决我院有责任或损害了采购人声誉并在社会上造成恶劣影响的，扣除服务商该直接责任人当月全部的工资费用，并退回服务商处理。违反法律法规者移送司法机关处理，可与服务商解除本《劳务派遣合同》，造成损失由服务商承担。

（5）无上述情况发生，应全额付款。

9、根据国家现行税法对服务性公司征收的与本服务项目有关的一切税费均由乙方承担。

（采购人对服务商的其他要求，如人员工资发放、人员管理、合同签订、人员费用组成、需要协助的内容等）

★10、服务商需承诺在合同期内，如遇重大政策调整等不可控因素，将配合采购人遵照新政策执行。

**四、配备的服务人员要求**

为满足服务需求，劳务派遣服务项目全年共需各类劳务派遣人员47人，其中：主管3人、领班8人、医生4人、护士3人、高级养老护理员3人、养老护理员20人、收费员1人、安全管理员1人、信息化管理员1人、司机2人、库房管理员1人。具体人员要求及职责如下：

（一）主管（3人）

人员要求：

1.具备本科以上学历或中级以上养老护理员职业证书特别优秀者可适当放宽学历条件。

2.具有5年以上养老服务工作经验，善于做老年人工作，具有较强的沟通能力。

3.工作认真、责任心强，并有一定的组织管理协调能力。

工作职责：

1.负责老年人及其家属来访、参观及接待工作及老年人生活服务管理。

2.负责养老护理员的岗前、岗位培训及考核工作。

3.检查和指导养老护理员做好生活照料服务、生活协助服务、周期性居室清洁工作。

4.负责检查和督导保洁人员按标准和程序完成居室卫生。

5.负责检查安全工作，监督养老护理员日常安全巡视及报修情况，检查维修结果，保证设施设备正常使用。

6.负责检查养老护理员各项记录书写情况。

7.负责养老护理员的排班、考勤。

8.做好参观接待工作。

9.完成领导交办的其它事宜。

（二）领班（8人）

人员要求：

1.具备大专以上学历、初级以上养老护理员职业证书或者相关资格证书，特别优秀者可适当放宽学历条件。

2. 具有3年以上养老服务工作经验，善于做老年人工作，具有沟通能力。

3.工作认真、责任心强，并有一定的组织管理协调能力。

工作职责：

1.负责老年人生活服务管理。

2.负责分管区域内养老护理员或者服务员的岗前、岗位培训及考核工作。

3.检查和指导分管区域内养老护理员或者服务员做好生活照料服务、生活协助服务、周期性居室清洁、膳食服务等工作。

4.负责检查和督导保洁人员按标准和程序完成老年人居室、前台、餐厅、后厨等区域的卫生。

5.负责检查安全工作，监督分管区域内养老护理员或者服务员日常安全巡视及报修情况，检查维修结果，保证设施设备正常使用。

6.负责检查分管区域内养老护理员或者服务员各项记录书写情况。

7.完成领导交办的其它事宜。

（三）医生（4人）

人员要求：

1.具备临床医学、药学大专以上学历，具有注册医生、药师资格。

2.具有5年以上临床工作经验，熟练掌握医学、药学理论知识及专业技能。

3.善于做老年人工作，熟悉老年人常见病症，对于老年人急性病有一定的预估能力和应急处置能力。

4.做好老年人健康评估、健康档案、健康咨询、健康查房的相关工作。

5.责任心强、身体素质好、工作效率高。

工作职责：

1.对老年人进行健康评估。

2.为老年人提供健康咨询服务。

3.每两日对老年人进行一次入室查房，老年人身体状态需要驻院医生查看时应随时查房。

4.负责建立老年人的健康档案。

5.掌握老年人的身体基本情况，发现老年人身体有变化时，及时告知护理人员。

6.完成领导交办的其它事宜。

（四）护士（3人）

人员要求：

1.具备护理专业大专以上学历，特别优秀者可适当放宽学历条件；具有注册护士资格，初级以上护士证书

2.具有5年以上护理或者养老服务工作经验，熟练本岗位理论知识及业务技能。

3.善于做老年人工作。

4.动手能力强、责任心强、身体素质好、工作效率高。

工作职责：

1.协助医生做好老年人入院建档的辅助工作。

2.在主管的领导下做好老年人各项护理服务工作。

3.做好交接班及日常物品的消毒工作。

4.在护理主管的安排下参与对老年人的健康宣教工作。

5.负责代购药品及介助区老年人药品管理工作。

6.负责老年人居住区内物品及设施设备的保管、检查、报修，定期统计清点防止遗失。

7.随时巡视老年人的安全情况，掌握老年人的基本情况如：思想、情绪和健康状况，必要时对老年人给予生活照顾；协调解决老年人之间的矛盾，对处理不了的问题及时上报。

8.做好老年人出入院服务工作。

9.负责监督护工的日常工作。

10.做好参观接待工作。

11.完成领导交办的其它事宜。

（五）高级养老护理员（3人）

人员要求：

1.具有高级养老护理员证书、注册护士资格或护理专业毕业生。

2.具有护理相关专业大专以上学历，熟练本岗位理论知识及业务技能，特别优秀者可适当放宽学历条件.

3.具有较强的沟通能力，善于做老年人工作。

4.动手能力强、责任心强、身体素质好、工作效率高。

工作职责：

1.负责老年人生活协助服务、生活照料服务、周期性居室清洁工作。

2.负责老年人居住区内物品及设施设备的保管、检查、报修，定期统计清点防止遗失。

3.按时巡视老年人的安全情况，掌握老年人的基本情况如：思想、情绪和健康状况，必要时对老年人给予生活照顾；协调解决老年人之间的矛盾，对处理不了的问题及时上报。

4.按照出入院管理规定，完成老年人出入院服务工作。

5.负责监督保洁员的日常工作。

6.做好参观接待准备工作。

7.完成领导交办的其它工作。

（六）养老护理员（20人）

人员要求：

1.初中以上文化程度。

2.养老护理相关证书持证率需达到90%以上，其中中级需达到30%以上，岗前培训合格率需达到100%。

3.沟通能力较强，善于做老年人工作。

4.动手能力强、责任心强、身体素质好、工作效率高。

5.服从管理，遵守各项规章制度。

工作职责：

1.负责老年人生活协助服务、生活照料服务、周期性居室清洁工作。

2.负责老年人居住区内物品及设施设备的保管、检查、报修，定期统计清点防止遗失。

3.按时巡视老年人的安全情况，掌握老年人的基本情况如：思想、情绪和健康状况，必要时对老年人给予生活照顾；协调解决老年人之间的矛盾，对处理不了的问题及时上报。

4.按照出入院管理规定，完成老年人出入院服务工作。

5.负责监督保洁员的日常工作。

6.做好参观接待准备工作。

7.完成领导交办的其它工作。

（七）收费员（1人）

人员要求：

1.大学专科以上文化程度。

2.具有基本的财务、会计专业水平，具有5年以上财务相关工作经验，取得会计从业资格证书或者初级以上职业证书。

3. 善于做老年人工作，沟通能力强。

工作职责：

1.对库存现金、各种票据的安全负责。由于自身原因造成的经济损失，负有赔偿责任。对于违反财经纪律和财务制度有关规定的事项有权拒绝办理。

2.自觉遵守党和国家法律及各项方针、政策，遵守本单位制定的各项规章制度。

3.热爱本职工作，努力学习业务、文化知识、时事政治，不断提高业务水平和思想素质，努力完成本职工作。

4.认真执行通行费征收标准，坚持原则，秉公执法，忠于职守，不谋私利，自觉接受老年人和职工的监督。

5.工作期间必须做到业务熟练，裁票、收款及时。讲文明、讲礼貌、讲道德、讲仪容，热情服务、主动协调，展示收费人员良好工作形象。

6.团结协作、开动脑筋、积极探索、及时总结收费工作的特点和规律，防止票证的漏收、多收或少收现象发生，不断提高服务质量。

7.做好入住和离院老年人床位费收取、退费及饭卡充值工作。

8. 完成领导交办的其他工作。

（八）安全管理员（1人）

人员要求：

1.具有本科以上学历，经培训考核合格。

2.具备较高的安全知识，5年以上相关工作经验。

3.善于做老年人工作，沟通能力强，一切行动听从指挥。

工作职责：

1.负责全院的安全管理具体事务工作。

2.负责本科室安全工作，排除安全问题。

3.完成领导交办的其他工作。

（九）信息管理员（1人）

人员要求：

1.具备计算机、网络技术等相关专业本科以上学历，特别优秀者可适当放宽学历条件。

2.具有较高的计算机相关专业知识和网络信息化技术水平。

3.具有5年以上相关工作经验。

4.具有一定的沟通协调能力，善于做老年人工作。

工作职责：

1.在科长的领导下开展信息化管理工作。

2.负责信息化系统的账户管理及数据备份。

3.负责办公计算机软硬件维护及故障维修、报修。

4.负责计算机网络安全管理。

5.负责与合作单位沟通报修，并对其服务进行监督。

6.完成领导交办的其他工作。

（十）司机（2人）

人员要求：

1.需1人取得A类驾驶执照，具有初中以上学历；需1人取得B类以上驾驶执照，具有大专以上学历。

2.具有5年以上驾龄，熟悉国家和地方的交通法律、法规。

3.熟悉车辆一般故障的排除方法，了解车辆的简单维修技术。

4.熟悉本市道路情况。

5.善于做老年人工作，沟通能力强。

工作职责：

1. 负责单位大型班车、业务用车及机要保障用车服务。

2.认真遵守交通法规以及本单位各项规章制度，养成良好的职业道德。

3.按照要求对车辆进行保养，不带故障出车。

4.认真执行派车单出车制度，按规定线路行驶。

5.爱护车辆，管好随车工具和配件。

6.收车后将车辆停放到指定地点。

7.严格遵守请示报告制度，发生违章及车辆事故，应及时向有关领导汇报。

8. 完成领导交办的其他工作。

（十一）库房管理员（1人）

人员要求：

1.需具备本科以上学历，特别优秀者可适当放宽条件。

2.具有5年以上相关工作经验，熟悉库房管理相关知识，具有较高的物资管理水平。

3. 具备一定的财务基础知识和电脑操作能力，熟练使用办公软件及相应的财务软件。

4.掌握与库房相关的安全管理规范及消防器材使用方法。

工作职责：

1.严格遵守库房管理制度，做好管理工作。

2.熟悉所管各类物资的规格型号、性能和用途。对质量、数量进行核对登记和验收，严把入库检验、登记关，对不符合物品质量有异议的物品拒收入库。

3.加强对库房物品的管理，根据物品的种类进行分类存放，及时清查库存物品的有效期。

4.认真做好出库物品的登记工作和月末盘点工作，做到账、物相符，账账相符。

5.负责库房的防火、防盗、防潮、防鼠等工作。

6. 定期对库房进行清理，保持库房的整洁。

7.完成领导交办的其他事项。

**五、投标人要求**

1、符合《中华人员共和国政府采购法》二十二条的规定；

2、具有有效的《劳务派遣经营许可证》。

**六、服务质量要求**

（1）派遣公司所提供的服务标准应与《招标文件》规定的需求、中标单位《投标文件》做出的承诺相匹配。

（2）服务期内，采购方按年度对中标人的工作质量、履约情况、社保缴纳情况、工作配合度等进行综合评价，评价合格则继续履行服务合同。如项目服务未达到要求，则采购方上报监管部门中止服务合同。

**七、履约验收**

1.采购人根据合同约定与服务期最后一个月进行履约验收，派遣公司应按照本项目《招标文件》、中标人本项目投标文件、本项目《采购合同》约定按时完成各项工作任务和工作目标，资金使用规范、无任何违反合同约定现象发生，能够按照时间节点完成约定的服务项目。

2.在服务期内，如采购人对中标人派遣的服务人员的服务不满意，中标人应在采购人规定时间内，按照采购人提出的具体整改要求进行整改或人员调整，如在规定期限内中标人未能及时整改，采购人对所造成的损失从履约保障金中予以扣减，问题严重时有权解除合同，由中标人承担解除合同所产生的一切后果。