

采购需求

一、项目概述

遂宁市第一人民医院拟采购药品调剂人员及服务一项，服务期限为3年，本项目分为1个包。

二、项目清单

序号	标的名称	数量	单位	所属行业	备注
1	药品调剂人员及服务	1	项	租赁和商务服务业	

★三、服务要求

1. 人员数量要求：药剂调配人员20名且身体健康（项目中标后采购人有权要求供应商提供拟投入人员的健康证或体检报告）。

2. 人员条件和要求：

2.1 对医师开具的处方进行审核、调配、核对、发药、药品管理及用药安全指导等。

2.2 执行发放药品的“四查十对”制度，向患者交代服药的方法、用量及注意事项，并回答患者咨询。

2.3 掌握《处方管理办法》、《中华人民共和国药品管理法》、《医疗机构处方审核规范》等与药学相关的法律法规以及医院要求掌握的法律法规知识。

2.4 及时补充药房的药品，保证临床用药。

2.5 学习药学知识，不断提高专业水平和业务能力。

2.6 根据工作需要，参与麻精药品管理。

2.7 根据工作需要，承担一定量的夜班工作。

2.8 服从主诊组、科室、医院管理。

2.9 完成科室、医院临时交办的其他任务。

2.10 中药房工作人员还需要承担中药煎煮、粉碎等工作。

2.11 加强医德医风、党风廉政建设，提升服务质量，提高服务水平。

3. 拟投入人员的要求：

3.1 中专及以上学历，药学或中药学专业（提供承诺函承诺拟投入的 20 名药剂调配人员满足该学历要求；项目中标后，采购人有权查验学历的真实性）。

3.2 具有药师或中药师及以上职称（提供承诺函承诺拟投入的 20 名药剂调配人员满足该职称要求；项目中标后，采购人有权查验职称的真实性）。

3.3 身心健康、具有良好的沟通能力。

4. 考核要求

4.1 采购人用人部门每月对中标人的服务进行综合考评，按《服务人员考评标准》（详见附件 1）、《服务公司考评标准》（详见附件 2）两项评分之和计算。

4.2 每月考评总分为 100 分，考评分 ≥ 90 分为合格。考评分 < 90 分为不合格。在 90 分基础上每低 1 分，扣除当月 1% 的服务费。

4.3 连续 3 个月考核不合格或累计 1 年内 5 次考核不合格的，视为年度考核不合格，除扣减服务费外，采购人有权要求中标人更换不合格人员，并且不再续签下一年度合同。

4.4 每月考评表采购人与中标人双方签字后各持一份存档备查。

附件 1（针对附件 1 的考评标准，投标人可以自行拟定承诺函，承诺完全响应表中所有内容；出具了承诺函的则无需再在服务应答表中进行该表格的响应）

服务人员考评标准

考评周期 年 月		双方考评人员（签名）：		考评时间 年 月 日			
序号	考评项目		分值	考评细则与考评标准	考评方式	单项得分	实际得分
1	员工工作能力 (40 分)	工作质量 工作效率	12	(1) 满分：保质保量完成工作任务得满分。 (2) 加分：受到科室部门表扬每人次加 2 分，受到院级及院外表扬每人次加 5 分。 (3) 扣分：受到批评每人次扣 1 分，受到有效投诉院内每人次扣 5 分，院外扣 12 分。	查记录		

				直至本项扣完为止。		
		工作态度	12	<p>(1) 满分：工作积极主动，为病人提供服务得满分。</p> <p>(2) 加分：主动承担本职工作之外任务，利用休息时间为医院病人服务，每人每次加3分。</p> <p>(3) 扣分：推诿病人，工作不在状态造成病人投诉，每人每次扣5分。直至本项扣完为止。</p>	查现场	
		解决问题能力	8	<p>(1) 满分：处理本岗位常规性工作满意得满分。</p> <p>(2) 加分：有创新或改进方法得到认可和推广每项加4分；能解决各类应急突发问题每次加2分。</p> <p>(3) 扣分：不积极处理本岗位职责范围内的问题每人每次扣2分，在上级或专项检查中发现问题每项扣4分。直至本项扣完为止。</p>	查现场	
		服务满意度测评	8	<p>调查科室在岗各类人员(调查人数不低于总人数的60%)</p> <p>(1) 满意度\geq90%得满分。</p> <p>(2) 满意度每降低5%扣2分。</p> <p>(3) 满意度低于60%此项不得分。</p>	问卷、现场调查	
2	工作表现(30分)	出勤率 工作量 饱和度	8	<p>(1) 满分：全月出勤率100%得满分。</p> <p>(2) 扣分：除补休外，缺勤每天每人扣2分，如旷工此项不得分；上岗期间不随意离岗办私事，发现迟到、早退、离岗、串岗每人每次扣2分。直至本项扣完为止。</p>	查考勤记录	

		服务质量	8	<p>(1) 满分：用语规范，仪表端庄，操作技能符合规范管理要求，履行岗位职责得满分；</p> <p>(2) 加分：工作积极有热情，出色完成各项工作任务被评为各类先进每人加 4 分</p> <p>(3) 扣分：无任何理由不服从工作安排，推诿或争吵每次扣 2 分；安排工作讲条件，闹情绪每次扣 2 分。直至本项扣完为止。</p>	查现场记录		
		不良事件	8	<p>(1) 满分：无各类不良事故（工作、安全、人身伤害等）发生得满分。</p> <p>(2) 扣分：受到科室部门处理每人扣 2 分；受到院级及以上处理每人扣 4 分。直至本项扣完为止。</p>	查记录、通报等		
		仪表着装	6	<p>(1) 满分：规范着装上岗，佩戴胸牌得满分</p> <p>(2) 扣分：发现员工上班时间做与工作无关的事，每人扣 2 分，不按要求着装每人扣 2 分。直至本项扣完为止。</p>	查现场记录		
3	总分		70				
4	备注						

附件 2（针对附件 2 的考评标准，投标人可以自行拟定承诺函，承诺完全响应表中所有内容；出具了承诺函的则无需再在服务应答表中进行该表格的响应）

服务公司考评标准

考评周期 年 月	双方考评人员（签名）：	考评时间 年 月 日
-------------	-------------	---------------

序号	考评项目	分值	考评细则 与考评标准	考评 方式	单项 得分	实际 得分	序号
1	公司管理 (30分)	各类培训	3	(1) 满分: 按要求定期对员工进行培训, 并积极参加医院组织的相关培训得满分。 (2) 扣分: 缺一培训扣3分, 每次培训人数未达员工总数三分之二的情况扣1分。直至本项扣完为止。	查记录		
		协作配合	6	(1) 在服务过程中服从采购人管理, 双方配合默契, 工作中无争议无矛盾的得4分; 配合中存在部分矛盾和争议但中标人能立即解决且不影响采购人工作的得2分; 合作不愉快, 时常发生矛盾且问题不能得到及时解决的不得分。 (2) 遇纠纷、投诉或特殊紧急事件配合采购人解决问题: 主动、积极配合得2分, 被动配合得1分, 消极或不配合不得分。直至本项扣完为止。	现场记录、 门诊部 护士长 评价		
		制度落实	6	公司内部管理制度完善, 并严格执行得满分, 制度不落实或落实不到位每发现一项扣2分。直至本项扣完为止。	查记录、 查现场		
		新上岗人员相关手续	3	服务员缺岗后公司新聘人员必须在规定的时间内完善相关手续, 完全符合要求得满分, 发现未签合同的每人扣1分, 未办理健康体检的每人扣1分。直至本项扣完为止。	查记录		
		缺岗管理	8	公司应做好人员储备工作, 人员缺岗后公司在双方约定的7天内缺岗人员到岗, 且不影	查现场 查记录		

				响正常服务质量得满分,超过约定时间的每延迟一天每人扣1分。直至本项扣完为止。			
		完成临时工作	4	无条件完成采购人安排的临时工作任务得满分,未按要求完成每次扣2分,直至本项扣完为止。不服从安排不得分。	查现场		
2	总分		30				
3	备注						

5. 投标人应按相关法律法规的规定支付人员薪酬及保障人员福利待遇,工资水平不得低于当地最低工资标准,并依法给员工缴纳社会保险。

★四、商务要求:

1. **付款方式:** 根据实际到岗人数据实结算,按月支付。采购人次月根据考核情况对中标人上一个月实际产生的费用进行结算并支付。

2. **服务期限:** 2023.12.1-2026.11.30(3年)。

3. **服务地点:** 采购人指定地点。

4. 验收交付标准和方法:

4.1 按国家有关规定以及招标文件的服务要求、中标人的投标文件及承诺与合同约定标准进行验收;

4.2 其他未尽事宜将按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》(财库(2016)205号)、《政府采购需求管理办法》(财库(2021)22号)的要求及国家行业主管部门规定的标准、方法和内容进行验收。

4.3 验收方案

4.3.1 验收组织方式:自行验收

4.3.2 验收主体:采购人

4.3.3 是否邀请本项目的其他供应商:否

4.3.4 是否邀请专家:否

4.3.5 是否邀请第三方检测机构:否

4.3.6 履约验收程序:分段验收

4.3.7 履约验收时间:中标人提出验收申请之日起30日内组织验收

- 4.3.8 验收组织的其他事项:中标人仅在完成服务后方可提出验收申请。
- 4.3.9 技术履约验收内容:招标文件要求及投标文件响应等内容进行技术验收。
- 4.3.10 商务履约验收内容:按照采购文件商务要求及中标人响应内容进行商务履约验收。
- 4.3.11 履约验收标准:按国家相关法律、行业标准验收。
- 4.3.12 履约验收其他事项:履约验收各条款间有不一致时,按较高标准进行。

5. 违约责任

- 5.1 中标人未在服务期限之前完成交付并验收合格的,每逾期一日,应按照合同金额的 0.3%向采购人支付违约金。
- 5.2 中标人应严格履行合同约定,不得擅自解除和更改合同。若因中标人擅自解除或更改合同造成采购人经济损失的,中标人应补偿当年总费用 25%的违约金。

6. 争议解决的办法:

采购人与中标人双方在履行合同过程中,如发生争议,双方协商解决,如不能协商解决,由采购人所在地人民法院管辖。受理期间,双方应继续执行合同其余部分。

五、项目实施要求

1. 供应商具有类似项目业绩。
2. 投标人根据本项目服务要求及商务要求提供实施方案,包括:①工作目标;②人员制度管理;③人员配备及要求;④人员培训学习;⑤工薪标准及支付方式;⑥劳动保障;⑦劳动争议解决。
3. 投标人根据本项目服务要求及商务要求提供管理制度,包含:①员工行为规范;②工作流程管理制度;③日常行政管理制度;④安全管理制度;⑤保密管理制度。
4. 投标人根据本项目服务要求及商务要求提供后续服务,包含:①后续服务人员姓名及联系方式;②后续服务的构架组成;③后续服务措施。

注: 1. 以上打★号的要求为本次采购活动中的实质性要求,不允许有负偏离。